



## 引っ越しサービスのトラブル



### 事例

### 助言



引越業者が、以前の住まいからシーリングライトをはずして転居先に取り付けた際に、部品を壊した。2年しか使用していないので、新品購入費用を求めたが応じてくれない。



トラブル発生時の引越業者の責任の有無や修理対応・損害賠償等については、契約約款に定められています。多くの引越業者は、国土交通省が定めた「標準引越運送約款」を使用しており、紛失や破損の場合は直接生じた損害を賠償することになっています。修理できる場合は修理対応が原則ですが、修理できない場合は引越業者が時価相当額で賠償することになり、購入時からの経過期間をもとに賠償額を算出するのが一般的です。新品購入額ではありません。

引越作業中および引越終了後は、すぐに荷物や家屋を点検し、荷物の紛失や破損に気付いた場合は早目に事業者連絡しましょう。損害賠償の請求期間は荷物の引渡しから3カ月以内です。

引越作業中や運搬中に荷物や家具の破損・紛失などが生じた時に備えて、引越業者のほとんどが保険に加入しています。どのような損害が賠償されるのか契約前に必ず確認をしましょう。

#### <引越サービスの注意点>

- ① 複数の事業者から見積りを取り、荷物の受取時間、価格、作業内容、補償範囲などを確認しましょう。見積りは原則、無料です。内金や手付金は請求されません。  
また、契約前に無料の梱包用段ボールを受け取ると、契約しない場合に返送料を請求されたりするので、契約前に受け取らないようにしましょう。
- ② 見積書や契約書には約款を含め重要な内容が書かれています。しっかり読んで不明な点があれば説明を求めましょう。
- ③ 標準約款では客側都合の解約料は引越日の3日前まで無料、前々日は引越料金の20%以内、前日は30%以内、当日は50%以内となっています。

引越トラブルが生じないように、業者選びも含めて事前にしっかり内容の検討をしましょう。

相談専用電話 **6998-3600**

守口市消費生活センター（守口市役所内）

相談時間 午前9時00分～午後4時30分

土・日曜・祝日の相談窓口は、

消費者ホットライン 188（局番なし）