



引越の当日について

土屋 文昭 Tsuchiya Fumiaki

公益社団法人全日本トラック協会 輸送事業部長

これまで、引越前に行う見積りや荷造りについてみてきましたが、いよいよ引越当日を迎えた消費者が注意しなければならない事項を説明していきます。引越当日の作業は、発地作業(旧居で荷物を引越運送事業者[以下、引越事業者]が引き取る)と着地作業(新居で荷物を引越事業者が引き渡す)、発地(発送地)から着地(到達地)への運搬作業に大別されます。

発地作業での注意点

引越事業者が発地にて荷物を受け取るスケジュールについては、見積書にその日付と時刻を記載して作業を実施することを「標準引越運送約款(以下、引越約款)」*6条(荷物の受取を行う日時)に「当店は、見積書に記載した受取日時に荷物を受け取ります」と明記されています。

発地作業は荷造り作業と搬出作業、積み込み作業があります。荷造り作業については、消費者と引越事業者との作業内容の契約により様々な作業の組み合わせがあります。家具類は当日運び出す前に梱包することが多い一方、食器や衣類、小物等のダンボールへの梱包を引越事業者が行う場合は前日に行うことが多いなど、引越事業者ごとでサービス内容や荷造り作業が異なりますので、消費者は注意が必要な項目の1つです。

その後、家から荷物を運び出してトラックに積み込んでいきます。トラックに積み込む順序の原則は、ダンボール類が最初で家具類が後になります。したがって、ダンボール類の梱包が当日引越作業開始時に終わっていないと、その後の引越作業の段取りに大きく影響を与えること

になります。

消費者の皆さんは、引越当日にはできるだけ現場で立会いをしてください。引越作業はいくら入念な打ち合わせをしても、引越作業スタッフから、当日相談や判断を仰ぐことが必要となることがありますので、その場にいてもらう必要があります。どうしても無理な場合には代理の人の立会いも可能です。

また、引越当日は、家具や家電製品を移動すると、家具の裏側や移動跡にホコリやゴミが多数見られますので、掃除道具を用意しておくことが望ましいです。

消費者が携帯できる貴重品は、ご自身で管理をお願いします。具体的には、現金、有価証券、貴金属、預金通帳、キャッシュカード、印鑑などは、非常に貴重な品物になりますので、消費者がご自身で携行してください。また、引越約款8条(荷物の種類及び性質の確認)において、引越事業者は、荷物を受け取る時に、特段の注意を要する物があるかないか、並びにその物の種類や性質を申告することを消費者に対して求めていますので、該当する物があるときは、必ず引越事業者に申告をしてください(本連載第3回参照)。

家からすべての荷物を運び出し、発地作業が終わったら、引越事業者と一緒に家の中に残っている荷物がいないかどうかの確認を行います。またその際、家の床や壁に傷がないかの確認も行いましょう。

最後に、発地作業が終わってから、旧居を離れるに当たって行うことがいくつかあります。例えば、電気・水道・ガス会社に連絡したうえで停

* 公益社団法人全日本トラック協会ウェブサイト「標準引越運送約款について」[標準引越運送約款のポイント(令和6年改正版)]
https://jta.or.jp/pdf/hikkoshi_anshin/hikkoshi_anshin_point2024.pdf

引越サービスを安全・安心に利用するために

止の確認、電気のブレーカーを落とすこと、忘れ物のチェック、鍵の返却等があります。旧居が持ち家か借家か、一軒家かマンションかアパートかによっても取扱いが異なりますので、契約先に事前に確認しておくことが必要です。

当日の解約・延期手数料

引越当日の解約・延期手数料は、少し複雑です。運送(発地・着地作業を含む)が始まる前と運送開始後では、取扱いが異なります。

運送が始まる前の消費者からの解約や延期の申し出は、引越約款21条(解約手数料又は延期手数料等)2項3号により解約・延期手数料は、

図1 荷物の運送の中止の指図等(引越当日)

運送開始前(積込みが始まる以前)



運送開始前の中止「解約」

↓

21条「解約手数料又は延期手数料等」2項3号に基づき、運賃料金等の50%以内

運送中(積込みが始まった時点より)



13条(指図)
運送中の中止「運送の中止の指図」

↓

20条「事故等と運賃、料金」1項に基づき、運賃、料金その他費用等

※(公社)全日本トラック協会作成

「見積書に記載した運賃等の50%以内」と定められています。

運送開始後の消費者からの解約や延期の申し出は、引越約款13条(指図)1項により「荷送人は、当店に対し、荷物の運送の中止(中略)の処分につき指図をすることができます」とあり、引越約款20条1項(事故等と運賃、料金)において「当店は、第13条第1項の規定により処分をしたときは、その処分に要する運賃、料金その他の費用を収受し、並びに当店が既に行った運送及び附帯するサービスに要した運賃等を収受します」とあります。したがって、消費者はかかった費用はすべて請求されることになります。

当日の運賃支払い

運賃等の支払いについては、引越約款19条(運賃等の収受)1項において「当店は、荷物を受け取るときに見積書に記載された支払方法により、荷送人から運賃等を収受します」とあります。また5項で「当店は、第1項の規定にかかわらず、荷物を引き渡した後に荷送人等から運賃等を収受することを認めることがあります」ともあり、約款上は運賃等の支払いは引越当日の発地作業終了後でも、着地作業終了後でも可能となります。

支払いは、見積書に記載された方法で行うため、見積りの際に十分に見積担当者を確認をすることが必要です。現在は、現金のほかに、銀行振込み、クレジットカード決済、バーコード決済等、引越事業者によって支払いメニューが異なりますので、注意しましょう。

図2 引越事業者が引受できない可能性のある物

■引越事業者は、荷物を受け取るとき(引き渡し後)に見積書に記載された支払方法により、お客様から運賃等を収受します。**【19条1】【19条5】**



見積書
現金
クレジットカード
お支払い方法を記載

出典：(公社)全日本トラック協会「『標準引越運送約款』のポイント スムーズなお引越のために必ずお読みください」より作成(図3も同じ)

運賃等の変更

消費者が引越事業者に支払う運賃等は見積書に記載された内容のとおりですが、見積りを行った後に当該内容に変更が生じた場合について説明をします。この場合についても引越約款に明記されており、実際に要する運賃等の合計額が見積書に記載した運賃等の合計額と異なった場合の修正について、引越約款19条4項により、「実際に要する運賃等の合計額が見積運賃等の合計額より少ない場合、実際に要する運賃等の合計額及びその内容に修正します」また「実際に要する運賃等の合計額が見積運賃等の合計額を超える場合、荷送人の責任による事由により見積運賃等の算出の基礎に変化が生じたときに限り、実際に要する運賃等の合計額及びその内容に修正します」とあります。引越事業者の都合で、トラックの積載台数を大きくしたり、トラックの台数を増やしたりしても、運賃等は増えません。しかし消費者の都合で運ぶ荷物が増えたり、立ち寄り先が増えたりした結果、トラック台数が増えた場合は、運賃等が増えることがあります。

着地作業での注意点

引越事業者が着地にて荷物を引き渡すスケジュールについて、見積書の記載は引渡日のみになっていますが、発地作業終了時に着地作業の日付と時刻を消費者に対して通知することが引越約款9条(荷物の引渡しを行う日)で「荷物受取時に、引渡日時を荷送人又は荷受人に対して通知します」と明示されています。

着地作業ではトラックから荷物の取卸し作業を行い、その後にその荷物を家の中へ入れる搬入作業を行います。トラックから運び出される順序は、原則家具類が最初で、まず家具の場所を決めて配置し、その後にダンボール類を運び入れて、箱出しがしやすいようにダンボールを配置します。ダンボール類は新居で配置しやすいように内容物を明記するのはもちろんのこと、配置先の部屋を番号やカラーで明示しておく

引越作業もしやすく、消費者も引越後の片づけが能率よく進みます。そして梱包された家具類を元に戻す開梱作業があります。開梱作業も契約によって家具類だけを開梱する場合、食器や衣類、小物のダンボールを開梱し食器棚やたんすにセッティングするまでを行う場合、と引越事業者ごとにサービス内容が異なります。

着地に到着してトラックから荷物をすべて新居へ運び入れたら、引越事業者と一緒にトラックの荷台に荷物が残っていないかを必ず確認しましょう。また、引越のすべての作業が終わった後で、荷物の一部が壊れていたり、なくなっているときは、すぐに引越事業者に連絡をしてください。また、家の床や壁に傷がないかの確認もしてください。

引越約款25条(責任の特別消滅事由)では、「荷物の一部の滅失又は損傷についての当店の責任は、荷物を引き渡した日から3月以内に通知を発しない限り消滅します」とあります。引越荷物の引越事業者の責任は、荷物を引き渡した日から3カ月以内と定められています。発見が遅れると、事故原因や因果関係が不明瞭になりますので、引越終了後、消費者はできるだけ早く荷物の確認をしましょう。

図3 荷物の破損・紛失

**荷物の破損や紛失は、
3カ月以内にお知らせください**

■引越事業者の責任は、お客様へ荷物を引き渡した日から3カ月以内にご連絡がない場合、消滅します。 **【25条1】**

