



引越した後

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

はじめに

今回は、この連載の最終回として、引越で荷物の引き渡しが終わった後で、注意することについて説明します。前回、引越が終わった後で、荷物の一部が壊れていたり、傷を発見したり、滅失に気づいたりした場合には、直ちに引越事業者に連絡が必要であることを述べました。引越事業者の責任は、消費者への荷物を引き渡した日から3カ月以内に連絡がない場合、消滅するからです。

運送事業者の損害賠償責任

ここでは引越事業者の賠償責任について説明します。「標準引越運送約款(以下、引越約款)」22条(責任と挙証等)では、「当店は、荷物の受取から引渡しまでの間にその荷物その他のものが滅失し若しくは損傷し、若しくはその滅失若しくは損傷の原因が生じ、又は荷物が遅延したときは、これによって生じた損害を賠償する責任を負います」とあります。引越での輸送中の荷物事故に関して、第一義的には引越事業者に責任があることが基本になります。しかしながら、ただし書きとして、同じく22条で「当店は、自己又は使用人その他運送のために使用した者が、荷物の荷造り、開梱、受取、引渡し、保管及び運送について注意を怠らなかつたことを証明したときは、この限りではありません」とあり、事業者側に証明する責任があります。この場合の「荷物その他のもの」におけるその他のものとは、荷物以外のものである建物の床や壁等を指しています。また、引越事業者が荷物の損害賠償の責任を負わない場合があります。引越約款23条(免責)

では、次のように定められています。

- (1) 荷物の欠陥、自然の消耗
- (2) 荷物の性質による発火、爆発、むれ、かび、腐敗、変色、さびその他これに類似する事由
- (3) ストライキ若しくはサボタージュ、社会的騒擾その他事変又は強盗
- (4) 不可抗力による火災
- (5) 予見できない異常な交通障害
- (6) 地震、津波、洪水、暴風雨、地すべり、山崩れその他の天災
- (7) 法令又は公権力の発動による運送の差止め、開封、没収、差押え又は第三者への引渡し
- (8) 荷送人又は荷受人等の故意又は過失

これらの事由の場合、荷物が滅失したり、壊れたり、傷が付いたり、遅延したときに、引越事業者は損害賠償の責任を負わないため、注意が必要です。

賠償の責任に関する特則

またほかにも、引越事業者が賠償責任を負わない場合があります。引越約款24条(引受制限荷物等に関する特則)2項では、「貴重品、壊れやすいもの、変質又は腐敗しやすいもの等運送上の特段の注意を要する荷物については、荷送人がその有無の申告をせず、かつ、当店は過失なくしてその存在を知らなかつた場合は、当店は、運送上の特段の注意を払わなかつたことにより生じた当該荷物の滅失若しくは損傷又は当該荷物により生じた他の荷物の滅失、損傷若しくは遅延について、損害賠償の責任を負いません」とあります。つまり、特段の注意を要する荷物の有無を、消費者が申告せずに引越事業者が知らなかつた場合には、引越事業者は損害賠償の責任がありません。もちろん、特段の注意を要する荷

物について、引越事業者がその旨を知っている場合には、引越荷物の滅失や損傷、遅延に関しての損害賠償の責任は生じます。消費者は、貴重品、高額品、壊れやすいもの、変質しやすいもの等は、必ず引越事業者に申告をしてください。

損害賠償の額

損害賠償の額については、引越約款26条1項(損害賠償の額)にて「当店は、荷物の滅失又は損傷により直接生じた損害を賠償します」とあります。逆に間接的な損害や直接生じていない損害には、賠償しないことが考えられます。引越では、多くの場合、普段家庭で使用していた家財が引越荷物として扱われることが多いため、賠償額は、新品の調達や新品価格の賠償ではないことが多くなります。滅失や損傷などの荷物事故では、その物が滅失や損傷した時の物の価値(時価)が損害賠償の対象になるため、新品の価格ではありません(運ぶ物が新品の場合は除きます)。修理可能な場合は、修理にて対応するか、もしくは修理費用での賠償になります。修理が不可能な場合は、時価での賠償または損害があったときの物の時価での再調達になります。いずれにしても損害賠償の額については、引越事業者と十分な話し合いが必要です。

また、引越荷物が遅延した場合の損害賠償額についても、引越約款では定められています(引越約款26条2項)。見積書に記載した受取日時や引渡日に遅延した場合に、直接生じた財産上の損害を運賃等の合計額の範囲内で賠償をします。遅延による直接生じた損害の具体例としては、遅延によるホテル宿泊代や交通費などが挙げられますが、あくまで運賃等の合計額の範囲内での賠償になります。

運送途中での事故の際の対応

運送途中での事故の際の対応については、引越約款15条(事故の際の措置)に記載があります。その対応は大きく3つに分かれます。第一に荷物の「全部」の滅失が判明した際には、引越事業者は速やかに消費者に伝えなければなりません(同条1項)。第二は荷物の「かなりの部分」が滅失したときや、荷物の全部またはかなりの部

分が損傷した場合、又は荷物の引渡しが見積書に記載した引渡日より遅延する場合には、引越事業者は直ちに消費者に連絡して、荷物の取り扱いの指図を求めます。具体的には、そのまま運送を続ける、運送を中止する、運送経路や運送方法の変更、荷物の保管や荷物の転送等です(同条2項)。第三は引越荷物の「一部」が滅失したときや、損傷した場合には、引越事業者は消費者の指図を求めずに運送を続行したうえで、遅滞なくその旨を消費者に通知します(同条7項)。

事故に関するその他事項

消費者は荷物の滅失や損傷、遅延に関して証明書が必要な場合には、引越終了日の1年以内に限り引越事業者「事故証明書」の発行を求めることができます。この証明書は荷物事故の責任が、引越事業者にあることを証明するわけではなく、事故が発生した事実を引越事業者が証明するものです。内容は、荷物の品目、価格、重量、個数、損害の程度を具体的に記したのになります(引越約款17条[事故証明書の発行])。

また、賠償責任は引越事業者にだけ発生するものではなく、消費者にもその可能性があります。消費者は自らの故意もしくは過失や荷物の欠陥等にて引越事業者に与えた損害については、損害賠償の責任を負わなければなりません(引越約款29条[荷受人又は荷受人等の損害責任])ので、注意が必要です。

最近よくあるトラブル事例

ここまで消費者が引越事業者を使って引越を行う場合の注意事項について説明してきましたが、ここで、最近よくある引越でのトラブル事例を紹介します。

エアコン脱着の追加費用についてのトラブル

消費者は引越の見積りの際、エアコンの脱着料金を含んだ引越料金を提示され、「引越での料金はこれですべてです」との説明を受けて引越契約をしました。引越の着地作業において、エアコン工事業者から「室外機と接続するのにエアコンのホースの長さが不足している」「エアコンのガスじゅうてんの充填が必要です」と言われて、併せて2万5千

引越サービスを安全・安心に利用するために

円を追加で請求されました。見積の際に、追加料金が発生する可能性があるとの説明は聞いておらず、支払いできずに困っています。

引越の見積りにおいて運賃等の料金は、「運賃」「料金」「実費」「附帯サービス料」の4項目に分かれます(本連載第2回)。エアコンの脱着料は附帯サービス料に入ります。附帯サービスは引越事業者以外の協力会社が行うことが多く、エアコン脱着作業はエアコン専門工事業者が行います。エアコンの脱着は、旧居でのエアコンの取外しと新居での取付けのみの料金となります。

エアコンを新居に取り付ける際、旧居とは室外機の位置や建物の形状が異なるため、エアコンホースの長さが不足することがあり、追加の工事が必要な場合があります。また、見栄えをよくするためにエアコンホースのカバー設置やエアコンガスを充填する場合には別に費用がかかります。ただし、この工事は引越作業に含まれず、特定商取引法の訪問販売等による商品販売・役務提供に該当し、別の工事作業となるため、新たな契約書が必要になります。消費者は、事前に

工事業者に別途契約書の発行を求めてください。また、引越見積りの担当者は、着地の状況把握は難しいことが多いため、消費者は引越事業者にも新居の状況を詳しく説明することや、エアコン取付け工事料金一覧表を引越事業者から入手することがトラブル防止につながります。

おわりに——分散引越のすすめ

毎年3月から4月は1年の中でも最も引越が集中するシーズンです。人々の進学や就職、転勤等が3月下旬から4月上旬に集中して、引越の予約がとても混み合います。この時期は引越事業者の予約は早くに埋まり、希望する日程で引越ができない可能性もあります。そこで、国土交通省と公益社団法人全日本トラック協会では、混雑ピーク時期を避けた「分散引越」をお勧めしています。2025年のカレンダーを例に挙げると2025年3月15日(土)から4月6日(日)は、特に混雑が予想されます。できる限り、この時期を避けた引越を予定することを検討しましょう。また、皆さんのまわりの方でも、引越す場合にはぜひ、「分散引越」をお勧めしてください。

分散引越チラシ

2025年春、引越をご検討のお客様！

今年、特に**分散引越**にご協力をお願いします！

引越業者に対するチラシ

昨年、3、4、9、10月の時期は引越のご依頼が集中します。特に3月から4月に集中することが例年のパターンから予想されます。加えて、今年には「2024年問題」をふまえて、混み合う時期は「希望日にお仕事が見つからない」など、ご希望に添えない場合もあります。トラブルのないスムーズなお引越のためにも、混雑時期を外したお引越をご検討下さいませようご理解・ご協力をお願い致します。

3月 2025年引越混雑予想カレンダー **4月**

日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
						1	1	2	3	4	5		
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26
23/30	24/31	25	26	27	28	29	27	28	29	30			

特に混雑が予想されます 混雑が予想されます やや混雑が予想されます

上記を参考に2月以前または5月以降のお引越しの検討をお願い致します

国土交通省 JTA 全日本トラック協会 都道府県トラック協会

引越は「引越安心マーク」の事業者へ

(公社)全日本トラック協会が認定する引越優良事業者のマークです。

くわしくは、[引越安心マーク](#) で検索

「引越安心マーク」の引越事業者を選ぶ **4つの安心**

- 1 引越の約束事である「標準引越運送約款」を守ります。
- 2 苦情等への対応窓口である「お客様対応責任者」を設けています。
- 3 引越管理者講習の修了者を全ての事業所に配置しています。
- 4 引越に係る法律(消費者契約法や個人情報保護法など)を守ります。

認定事業者はQRコードで検索!!

郵便番号・住所や地図から探すよ

ステッカーを貼ってるよ!!

トラックを見かけたら探してみてね!

引越安心マークの制度についてはこちら

引越事業者を選ぶなら