

〈消費者注意情報〉

◎引越トラブルにご注意



全国の消費生活センター等には引越トラブルに関する相談が寄せられており、徐々に増加しています。

相談事例を見ると「引越事業者によって壁や家具に傷をつけられた」など、傷や荷物の紛失、その補償に関するものが多く寄せられています。なかには「オンライン上で見積りを取って契約したが、荷物がトラックに乗りきれず積み残された」、「見積り後に契約しないと伝えたら、引越事業者が置いていった段ボールを返送料負担で返送するよう言われた」といった見積りに関するものもみられます。

昨年度に寄せられた相談を受付年月別に見ると、新生活を迎える3月から4月に増加する傾向があります。そこで、引越のトラブルに関する相談の特徴や消費者へのアドバイスを整理し、消費者への注意を呼びかけます。

◆◆◆相談事例◆◆◆

- ・引越事業者が養生せず荷物を運び出したため、廊下や階段のクロス、床やドアに多数の傷が入った。担当者は覚えがないと言う。
- ・見積り時、エアコンの脱着作業に関する当日費用や高所作業に伴う追加費用の説明がなく、引越当日になって請求された。仕方なく支払ったが、納得できない。
- ・オンライン上で見積りを取り契約したが、荷物がトラックに乗りきれず積み残された。
- ・複数の引越事業者から見積りを取った際、段ボールを置いていった事業者がいた。その事業者と契約しなかったところ、段ボールをこちらの費用負担で返送するよう言われた。



◆◆◆相談事例からみる問題点◆◆◆

- ・引越後に傷や故障に気づいても、それが引越に起因するものであるということを特定しづらい。
- ・追加料金など、契約内容の確認や理解が十分にできていないことがある。
- ・オンライン等の見積りの場合、消費者自身が荷物量等の引越に必要な情報を全て把握して引越事業者に伝えることが難しい場合がある。
- ・見積りの時点で段ボールを置いていき、返送費を負担させるケースがみられる。



◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆

- ・引越の見積りは依頼内容や自分に合った方法で依頼しましょう。
- ・引越事業者から渡される約款や見積書等の関係書類をしっかりと読み、疑問点や不明な点は必ず事前に確認するようにしましょう。
- ・契約締結前に段ボール等の資材の提供を受ける際はその取扱いを確認しましょう。
- ・傷や故障のトラブルに備えて引越前後の状況を記録しておきましょう。
- ・不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。



*消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

〈参考〉引越トラブルにご注意[PDF 式] https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20260204_1.pdf

〈啓発資料〉 https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20260204_1lf.pdf

(出典)独立行政法人国民生活センター 2026年2月4日公表

〈消費者トラブル FAQ〉

【引越関連】

① **Q.当日キャンセルしたら全額請求された。払いたくない。**

A.回答

まずは事業者の約款や見積書を確認し、請求の内訳を確認してください。

国が定めた標準引越運送約款では、事業者は引っ越し当日のキャンセルは運賃及び料金の50%以内、前日は30%以内、前々日は20%以内の解約手数料を請求できると定められています。

解約手数料とは別に、見積書に明記されている附带サービス(エアコンの取り外し等)に事業者が着手していた場合、その料金も併せて請求されることがあります。

② **Q.事業者の内金を支払い後、他の事業者に依頼することにした。返金してほしい。**

A.回答

標準引越運送約款では、見積りの際に、内金や手付金を請求しないことになっています。

引っ越し業者に申し出ましょう。



③ Q.荷物を紛失された。補償してほしい。

A.回答

引っ越し業者に荷物が無くなったことを申し出ましょう。

ただし、紛失物については、運び出し時と受け入れ時に個数の確認を行っていないのであれば、紛失したと思われる箱があったかどうかは明確でないため、損害賠償を請求するのは難しい場合が多くあります。



④ Q.不用品回収をどこに頼めばよいか知りたい。

A.回答

不用品はお住まいの市区町村が案内するルールで処分し、分からないことがあれば、市区町村の窓口にお問い合わせしましょう。

原則として、一般家庭の廃棄物を回収するには、市区町村が出す一般廃棄物処理業の許可が必要です。

もしも引越しや自宅整理等で不用品の回収を市区町村以外に依頼する場合は、市区町村のホームページや窓口への問合せで一般廃棄物処理業の許可業者を探し、複数社から見積もりを取り、追加料金がかからないことなどを十分に確認したうえで依頼しましょう。

・消費生活相談窓口

消費者ホットライン「188(いやや!)」番

※最寄りの消費生活センターを案内する全国共通3桁の電話番号

◇詳しく知りたい方

・引っ越しのキャンセル料が高い！

https://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2018_23.html

・引っ越しで家具に傷がついた！

https://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2018_24.html

・不用品回収サービスのトラブルー市区町村から一般廃棄物処理業の許可を受けず、違法に回収を行う事業者に注意！ー

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221102_1.html

【「標準引越運送約款」のポイント】

消費者の皆様へ | 全日本トラック協会 | Japan Trucking Association

https://jta.or.jp/member/hikkoshi_member/minasama.html



〈各種講座のお知らせ〉

詳細はこちら→



<https://www.city.toshima.lg.jp/kurashi/shohi/koza/index.html>

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】

局番なし 188(全国共通ダイヤル)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター)

詳細はこちら↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区産業振興課消費生活グループ TEL:03-4566-2416

