



引っ越しシーズンです。トラブルに気を付けて



新しい旅立ちなどを前に、引っ越しする人が多い季節です。近年、引っ越しスタイルも多様化し、インターネット上のみで見積もり・注文が行われたり、梱包サービスやエアコンの取り付け、取り外し、ピアノの搬送、公共料金の手続きなど付帯サービスがあったりと様々です。事例を知り、トラブルにならないようにしましょう。

事例1. クロスに傷が付いた。

Q1. 新築の家に引っ越した直後、廊下の壁のクロスに約3センチの傷を発見した。引っ越しの時に付いた傷だと思うので、引っ越し業者に連絡を取り補償を求めたい。どうすればよいか。

A1. 破損部位の日付入り写真を撮って記録を残し、その上で引っ越し業者に相談しましょう。

事例2. 解約したら梱包材の返送料を請求された。

Q2. 1週間後の引っ越しを3日前に電話で契約したが、安いところを見つけたので解約を申し出た。既に送った梱包材の返送料を負担するように言われ納得できない。

A2. 業者の「運送規約」を確認したら、「お渡し済みの資材の返送料はお客様負担」と書かれていました。実際に梱包材が送られていたら、返送料の負担をしないことは難しいと考えられます。

事例3. 当日業者が来なかった。

Q3. 2か月前に引っ越し予約をしたが、1か月前、都合で延期し了承された。しかし当日業者は来ず、後日謝罪されたが損害賠償を請求できるか。

A3. 引っ越しが延期になったことによる損害だと認められる場合、実損分は請求できます。話し合いましょう。

事例4. 引っ越し以来、エアコンが動かない。

Q4. 引っ越し前は正常に動いていたエアコンが取り付け直後から動かず修理した。修理代はだれが支払うのか。

A4. 引っ越し業者の多くは、国が定めた標準引越運送約款を使用しています。標準引越運送約款では、エアコンの不調が引っ越しによるものでないことを事業者が証明しない限り、修理代は引っ越し業者が負うとされています。

標準引越運送約款のポイント

- ①一般家庭の引っ越しでトラックを使用する場合に原則適用されます。
- ②見積もりは無料です。見積もり時に内金、手付金などは支払う必要はありません。
- ③パソコンなど、特段の注意を要するものは、事前に申告する必要があります。
- ④見積書に作業の内容や分担が記載されます。
- ⑤解約・延期手数料は、前々日で見積運賃等(運賃及び料金)の20%、前日で30%、当日で50%です。これとは別に、付帯サービスなどの費用が既に発生している場合、解約しても請求されることがあります。
- ⑥荷物の破損や紛失は、3か月以内に知らせる必要があります。

引っ越し契約の際には、次のことに注意しましょう。

- 見積もりは複数の業者から取り、比較、検討する。
- 口頭での約束も見積書に書いてもらう。
- 付帯サービスや梱包サービスなどは依頼するのか、その金額が見積もりに記載されているかなど、よく確認する。
- キャンセルや延期した場合の手数料、梱包材などの引き取り費用は事前に確認しておく。
- 引っ越し前後に荷物の個数、破損や紛失、床、壁などの傷を確認し、トラブルが発生したら、その場で作業責任者に申し出る。後でトラブルに気付いた場合は、日付入りの写真を撮って、すみやかに業者に申し出る。
- 貴重品の管理は、自身でしっかりと行う。

忙しくても気になったことは後回しにせず、悔いのない引っ越しをしましょう。