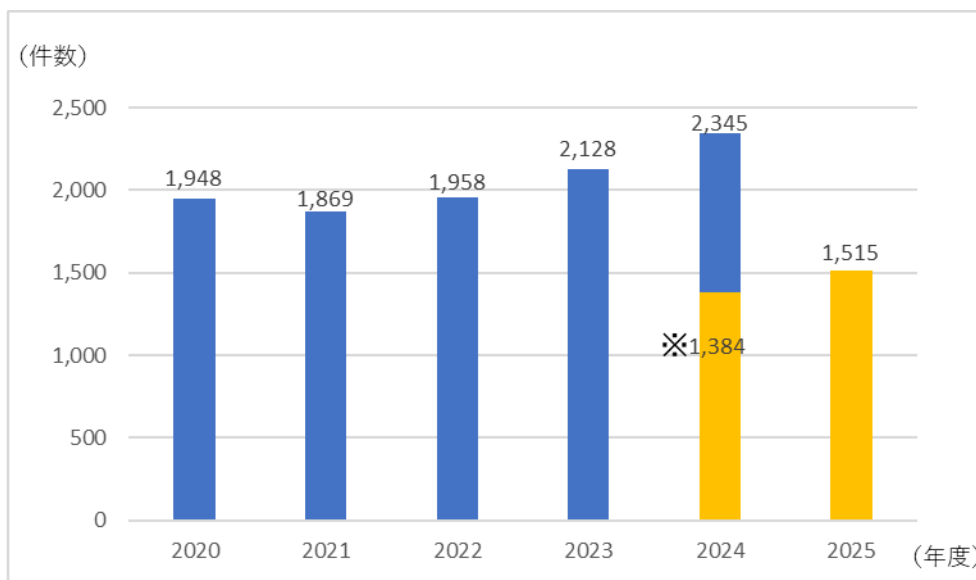


## 引越トラブルにご注意

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（図1）。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に言われた」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（図2）。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。

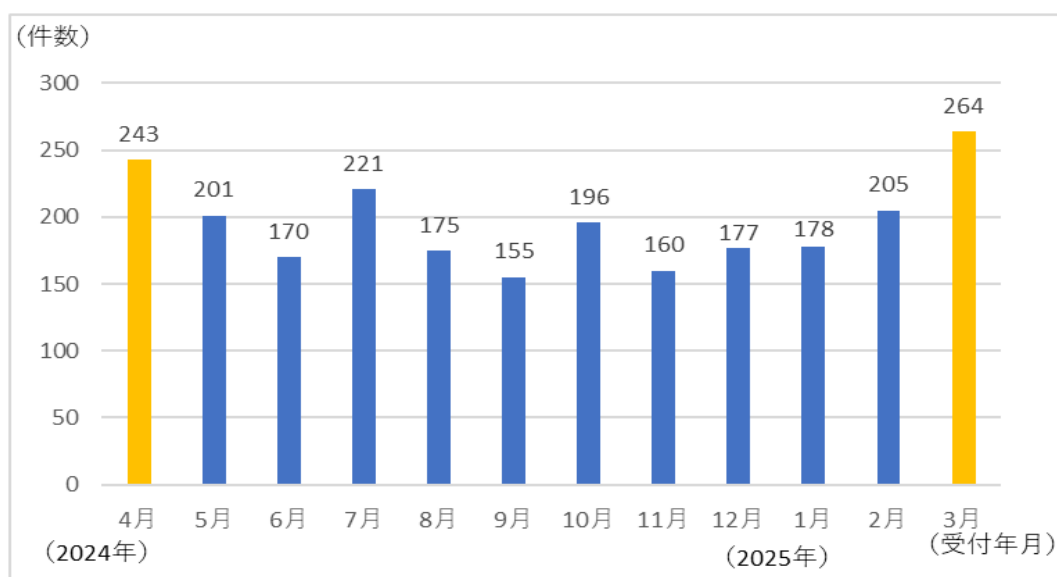
図1 PIO-NET<sup>1</sup>にみる「引越」に関する年度別相談件数



※2024年度同期件数（2024年11月30日までのPIO-NET登録分）は1,384件

<sup>1</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2025年11月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

図2 2024年度の「引越」に関する相談受付年月別相談件数 (n=2,345)



1. 相談事例 (( )内は受付年月、契約当事者の属性)

**【事例1】** 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

賃貸マンションから引越をした。事前に引越事業者にも、冷蔵庫等の大きな物は掃き出し窓から出してほしいと伝えていたにもかかわらず、玄関から搬出していた。引越当日はバタバタしており、気がつくのが遅くなってしまったが、賃貸マンションに行くと廊下や階段のクロス、床やドアに傷が多数できており、大家にも「これはひどい」と言われるほどだった。引越事業者の担当者に申し出ると「引越で傷ができたとは限らない。初めから傷があったのでは」と言われた。どう対応すればいいか。

(2025年7月受付 30歳代 女性)

**【事例2】** 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

引越予定日の1カ月前にA社とB社に見積りを依頼した。A社の方が安かったため、A社と契約することにした。エアコンの脱着も依頼し、転居先でエアコンの配管に追加料金がかかるかもしれないと言われて承諾した。

2週間後、エアコン事業者から電話があり、エアコンの取外し日の予定を聞かれた。何のことかと聞くと、当日脱着は約1万円の追加料金がかかると初めて言われた。引越3日前にA社から電話があり、エアコンの追加料金について尋ねたところ、見積り時に説明していると言われ、嫌なら解約すればよいと言われた。今から別の引越事業者を探すこともできないため、説明のなかった転居先の高所作業費も含めた約2万円の追加料金を支払った。納得できず、返金を求めたが、支払った時点で承諾していると言われてしまった。

(2025年7月受付 20歳代 男性)

**【事例3】** 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  
インターネットの比較サイトで価格が安かった引越業者に依頼した。荷物の数は事前に申告したが、訪問での見積りはなかった。引越業者からは「2 tトラックで入るのでは」と提案されたが、万が一を考え、引越業者の提案よりももう少し大きいタイプを指定した。

引越当日、担当者が来て作業を開始したが、荷物がトラックに乗りきらなかった。引越業者からは「これ以上荷物が入らない。今から別の引越業者を紹介する」と言われた。荷物が全部入らないとは想定していなかったため驚いたが、作業終了の書類に署名してしまった。結局、残った荷物は自分で運んだが、納得できない。

(2025年8月受付 30歳代 女性)

**【事例4】** 複数の引越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

インターネットで探した複数の引越業者から見積りを取った。そのなかの1社が段ボールを置いていった。どの引越業者と契約するか決めていなかったもので、こういう会社もあるのかな、くらいにしか思っていなかったが、最終的にその引越業者とは契約しないことになったところ、送料をこちらの負担で段ボールを返送するよう言われた。

(2025年9月受付 40歳代 女性)

## 2. 相談事例からみる問題点

(1) 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

家具、エアコン、壁や床等の傷や故障は引越が終了した後に気づきますが(事例1)、傷や故障が引越前からあったのか、引越の際についたものなのか、原因が特定しづらいことがあります。また、引越後、片付けや手続きに追われて傷や故障の発覚までの期間が空いてしまうと、原因の特定に加えて、荷物の破損、紛失について消費者が引越業者に申し出ができる期間(3カ月)<sup>2</sup>を過ぎてしまうことがあります。

(2) 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

エアコンの脱着などの消費者の要望により行う「付帯サービス」について、付帯サービスの費用が引越料金に含まれると思っていたら別途料金を請求されたというトラブル(事例2)がみられます。

(3) オンライン等で見積りの場合、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業者に伝えることが難しい場合がある

見積りは引越業者が訪問して実際の荷物や搬入経路等を見て行うことが一般的ですが、最近ではオンラインや電話、メールなどで消費者が荷物の量等の情報を引越業者に申告して行う場

---

<sup>2</sup> 標準引越運送約款第25条

合もあります。しかし、引越当日に予定していた荷物がトラックに積みきれなかった事例（事例3）や、洗濯機などの大型家電を運ぶ際に通常の方法では運べないことがわかり、追加料金がかかるクレーン等が必要になった事例もみられます。

#### （4）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

契約を締結する前の見積り時点で、引越事業者が引越時に用いる段ボールを置いていき、その後、契約をしなかった場合には段ボールの返送費用を消費者に請求するという事例がみられます（事例4）。本来、段ボールを置いていく時点で、返送する際にはその費用がかかることを消費者に説明する必要がありますが、説明がなく、トラブルが生じることがあります。

### 3. 消費者へのアドバイス

#### （1）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

引越の見積りでは、引越事業者が荷物の量やサイズ、搬入経路等を正確に伝えることが大切です。とくにオンライン上や電話等で見積りでは、消費者が荷物量や搬入経路等の引越に必要な情報を正しく引越事業者へ申告する必要があります。申告内容が不十分な場合には、当日になって荷物が積みきれない、運べない等のトラブルが起きる可能性があります。オンライン等で見積りは手軽で便利ですが、不安な場合は訪問による見積りを利用することも検討しましょう。

#### （2）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

一般貨物自動車運送事業者（緑ナンバー車両）による引越の契約では、引越事業者が設定している引越運送約款に基づき契約がなされます<sup>3</sup>。国土交通省が示している標準引越運送約款は、一般家庭や法人の引越を対象とし、運送事業者が提供するサービス（運送や付帯するサービス等）の標準的な契約条件を定めたもので、見積書に記載すべき内容、運賃、解約、損害賠償に関する事項の他にも引越に関する基本的なルールなどが明記されています。契約前に約款や見積書等の関係書類をしっかりと確認し、料金に関する内容は補償や責任の範囲を理解し、疑問点等があれば、引越事業者を確認しましょう。

エアコンの脱着やピアノの運送などの「付帯サービス」は外部の事業者へ委託することが多くありますが、作業内容や費用、追加料金等について疑問があれば引越事業者へ確認しましょう。

原則として荷物の受取日の3日前までに申し出れば解約手数料は発生しません<sup>4</sup>。ただし、契約締結後にすでに提供されたサービス（例：エアコンの脱着作業や引越資材の提供）等がある場合には、解約時に別途費用を請求されることがあります。

また、見積り時に引越契約とは別に、ウォーターサーバーやインターネット回線などを勧誘されるケースもありますが、本当に必要なものか等を冷静に検討するようにしましょう。

<sup>3</sup> 貨物軽自動車運送事業の届出を行った事業者（黒ナンバー車両）も引越を行うことができ、標準貨物軽自動車引越約款が告示されている。

<sup>4</sup> 標準引越運送約款第21条

### (3) 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

原則として引越事業者の見積りに料金は発生しません<sup>5</sup>。見積り時に段ボール等の資材の提供がある場合は、契約に至らなかったときの返却方法や費用について事前に確認しましょう。

### (4) 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

引越作業の前後の状況を写真や動画で記録しておくことで損害発生時に交渉がスムーズに進むことがあります。とくに時間が経つと傷の状態や原因について確認が難しくなることが多いため、写真や動画で記録を取っておくとともに、問題に気づいたら、できるだけ早く引越事業者に出しましょう。

また、引越時も持ち運べる貴重品や大事な物は引越事業者任せにせず、包装や運搬を自身ですることや作業風景を見守ることでトラブルを未然に防ぎましょう。

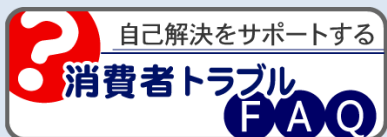
なお、標準引越運送約款では、荷物の受取から引渡しまでの間にその荷物やその他のものに損傷等のトラブルが生じた場合、引越事業者が注意を怠らなかったことを証明しない限り、損害賠償責任を負うとされています<sup>6</sup>。

### (5) 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 最寄りの市区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


## 4. 情報提供先

- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・国土交通省 (法人番号 2000012100001)
- ・公益社団法人全日本トラック協会 (法人番号 6011105005423)



自己解決をサポートする  
**消費者トラブル**  
**FAQ**

国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、  
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。  
是非ご利用ください。 <https://www.faq.kokusen.go.jp/>



<sup>5</sup> 標準引越運送約款第3条第4項

<sup>6</sup> 標準引越運送約款第22条

参考資料 PI0-NET における引越に関する相談情報の詳細<sup>7</sup>

<契約当事者の属性等>

- ・年代：平均年齢 47.4 歳。年代別にみると、30 歳代からの相談が最も多くなっています。
- ・性別：男性 45.0%、女性 55.0%
- ・契約購入金額：平均契約購入金額は約 18 万円、金額帯別にみると「1 万円以上 10 万円未満」が 47.7%、「10 万円以上 50 万円未満」が 44.0%となっており、1 万円以上 50 万円未満が全体の約 9 割を占めています。

図 3 契約当事者年代 (n=2,041)

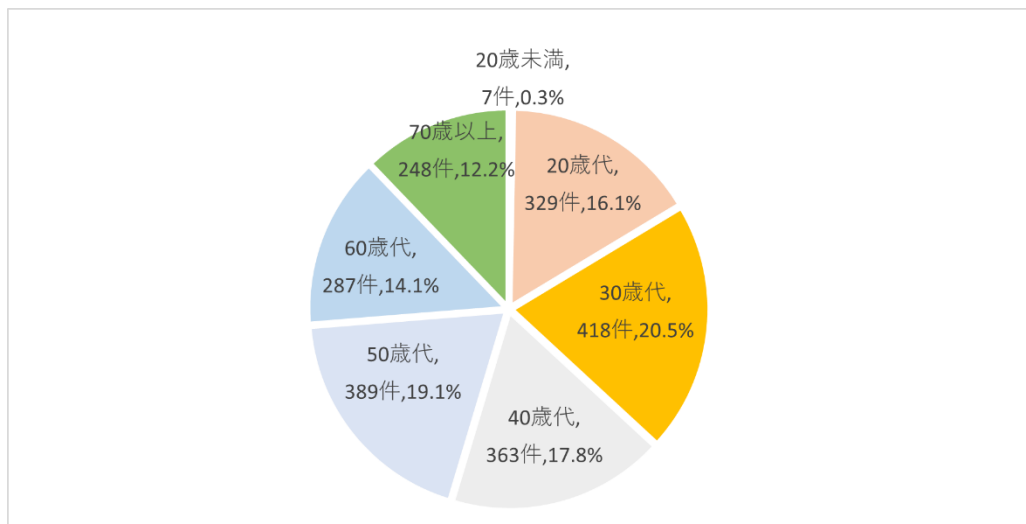
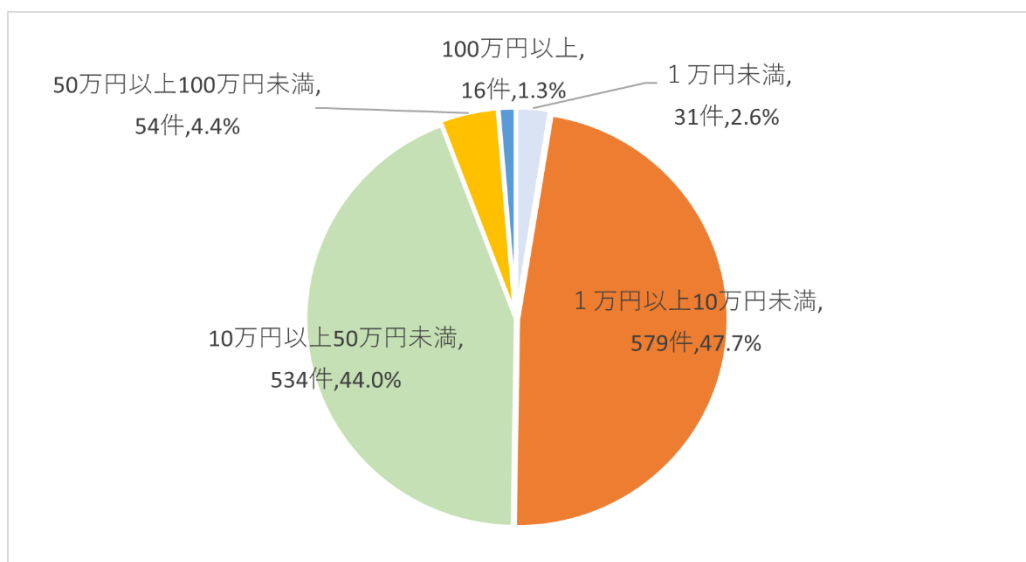


図 4 契約購入金額帯別件数 (n=1,214)



<sup>7</sup> 2024 年度受付分 (2025 年 11 月 30 日までの登録分) を対象に「引越」の相談件数のうち不明・無回答等は除き、分析している。割合については小数点第 2 位以下を四捨五入しており、内訳の合計が 100%にならない場合がある。平均契約購入金額は金額が不明な相談を除いた 0 円を含むすべての相談の算術平均

表 相談内容別の割合<sup>8</sup>（上位5位）（n=2,345）

引越によって生じた家具や壁、床などの補償を求めたいという相談が多い。

順位	相談内容	件数	割合
1	補償	1,060	45.2%
2	クレーム処理	595	25.4%
3	見積（全般）	584	24.9%
4	約束不履行	394	16.8%
5	傷	385	16.4%

---

<sup>8</sup> 複数回答項目である相談内容のうち、主なものを集計した。2024年度受付分（2025年11月30日までの登録分）