

## 「引越サービス」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報を M E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「引越サービス」に関する相談

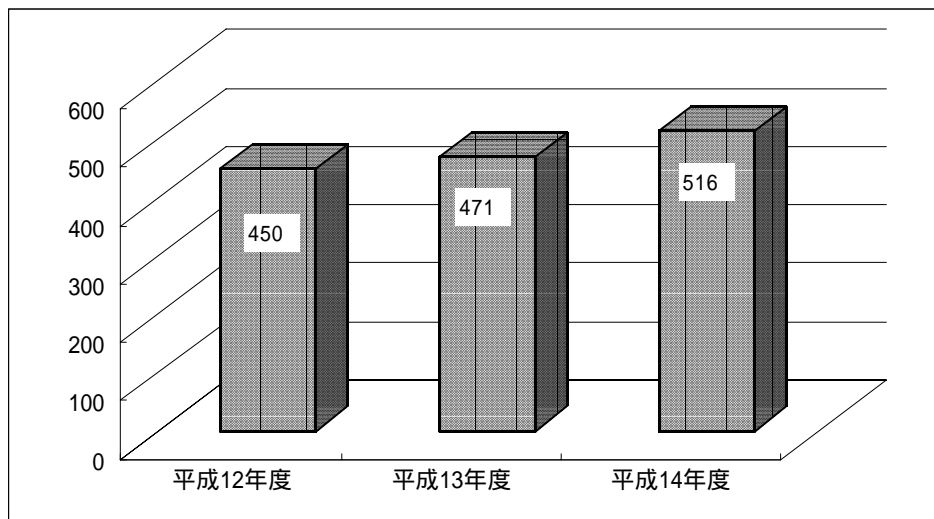
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成12年4月～15年3月（3年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年1月～16年5月受付の相談データから抽出したものである。

### 1．相談件数

「引越サービス」に関する相談は、対前年度比で見ると、13年度+4.7%、14年度+9.6%と年々増加傾向が顕著である。（図-1）

【図-1】「引越サービス」相談件数



### 2．相談内容

「引越サービス」に関する相談の内容について、キーワード別に上位10位まで示したのが「表-1」である。

【表 - 1】相談内容キーワード上位10位

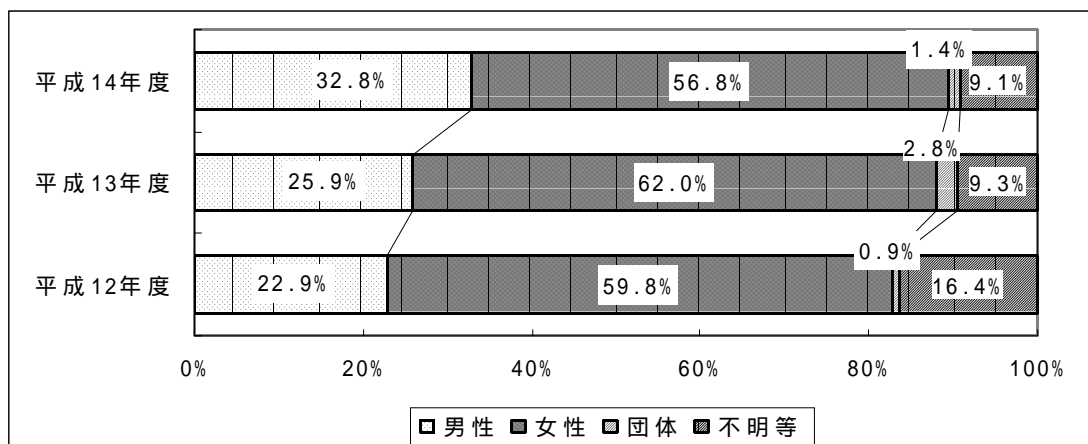
順位	平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	補償	221	補償	226	補償	222
2	クレーム処理	125	クレーム処理	140	クレーム処理	143
3	約束不履行	89	約束不履行	118	約束不履行	121
4	傷	81	見積り	81	見積り	89
5	紛失	80	紛失	75	紛失	81
6	見積り	71	傷	74	傷	67
7	解約	52	解約	59	解約	64
8	他の破損・損傷	36	解約料	37	他の破損・損傷	38
9	解約料	33	他の破損・損傷	33	返金	37
10	信用性	28	他の接客対応	25	解約料	32

各年度とも、「補償」、「クレーム処理」、「約束不履行」が上位を占めており、引越時の荷物の紛失や破損に対する補償や消費者のクレームに対する事業者の対応についての苦情が多く見られる。また「見積り時より料金が高額になった」など「見積り」に関するトラブルや、「キャンセルをしたら、引越までまだ1週間あるのに解約料を請求された」など「解約・解約料」に関するトラブルも見られる。国土交通省の「標準引越運送約款」によれば、請求額は荷送人の責任による変更が生じた場合以外、見積り額を上回らないことが原則になっている。また解約料は引越の2日前までは無料と規定されていることから、トラブルの中には、事業者が約款を遵守していないと思われるケースも見られる。

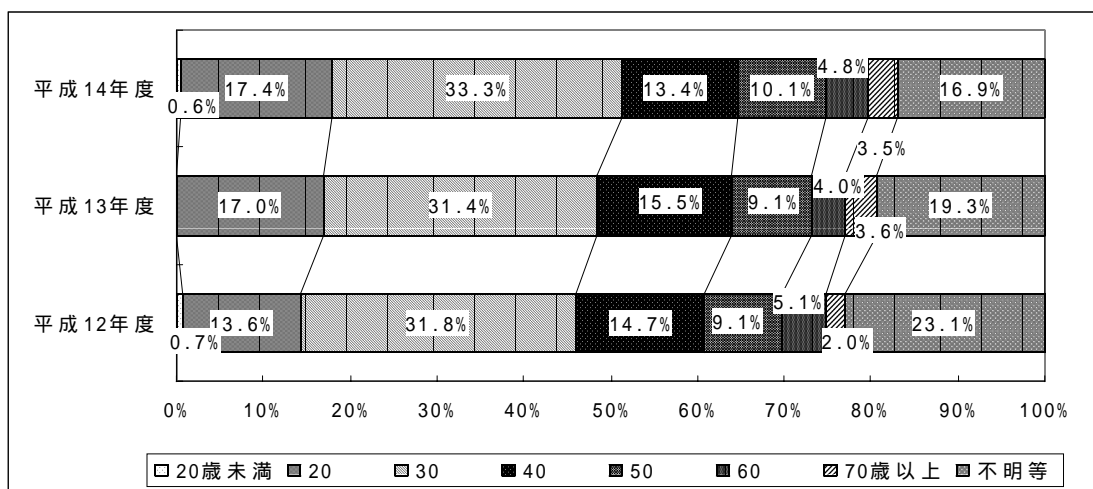
### 3. 契約当事者の属性

引越に関する相談の契約当事者について性別、年齢別、職業別に属性を示したのが「図 - 2」から「図 - 4」である。

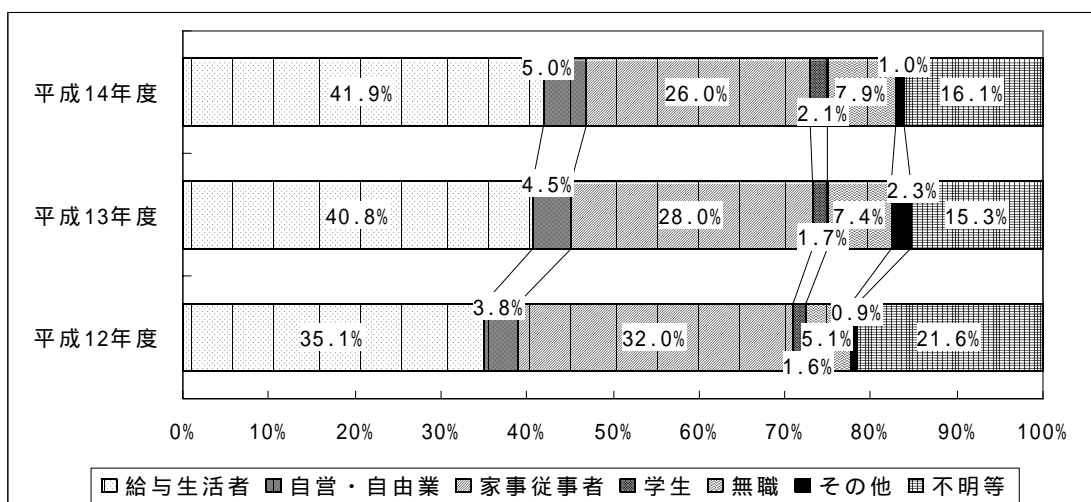
【図 - 2】契約当事者性別割合



【図 - 3】契約当事者年代別割合



【図 - 4】契約当事者職業別割合

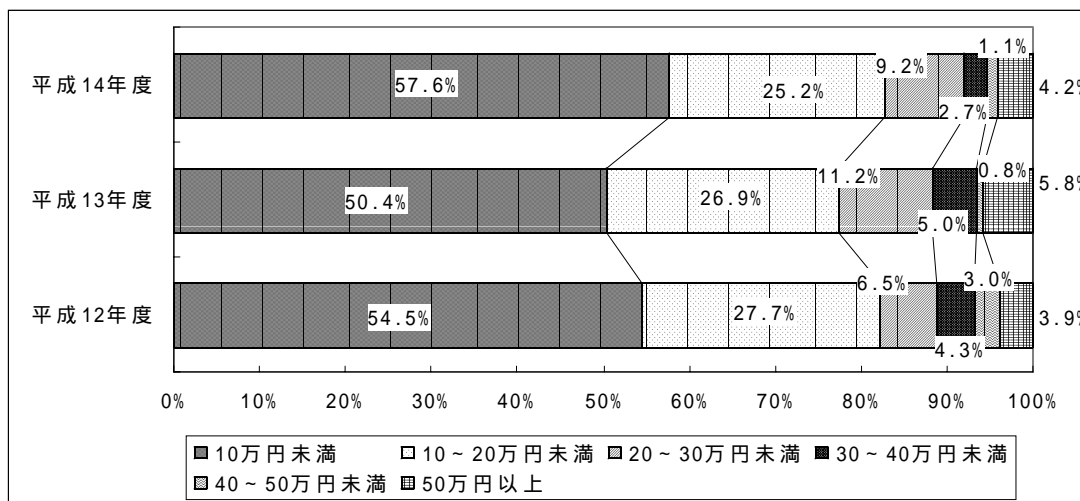


性別では各年度とも女性が約6割を占めている。年代別では「30歳代」の割合が最も高く、次いで「20歳代」、「40歳代」の順で続いている。職業別では「給与生活者」の割合が最も高く、年々割合の上昇が見られる。次いで「家事従事者」の割合が高いものの、年々その割合が低下している。

#### 4. 契約購入金額

契約購入金額別に割合を示したのが「図 - 5」である。

【図 - 5】 契約購入金額別割合

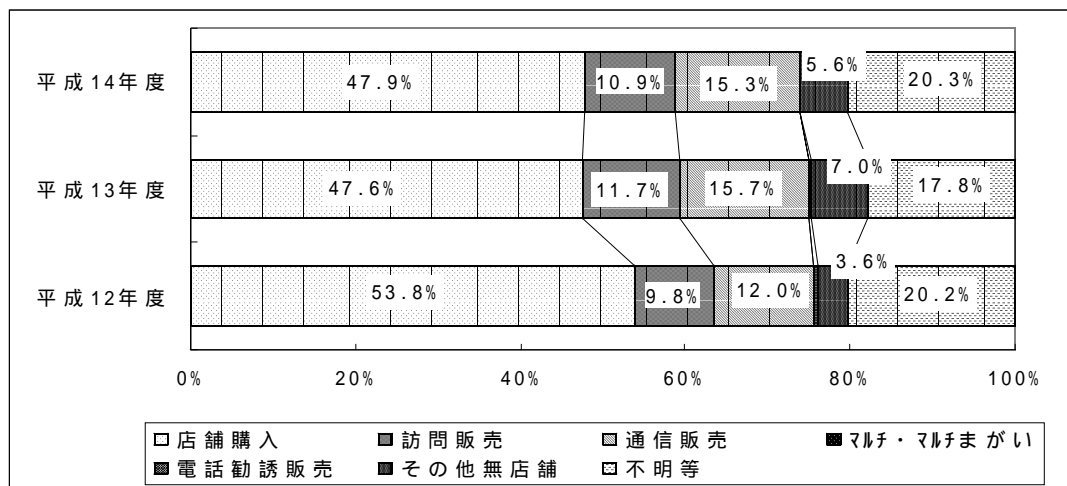


各年度とも「10万円未満」の占める割合が最も高く、5割から6割を占めている。次いで「10~20万円未満」の占める割合が高い。契約購入金額が比較的安いものにトラブルが多いことがわかる。相談事例を見ると、料金のみを重視して業者を選んだ結果、トラブルにつながっていると思われるものが多く見られる。

## 5. 販売購入形態

販売購入形態別に割合を示したのが「図 - 6」である。

【図 - 6】 販売購入形態別割合

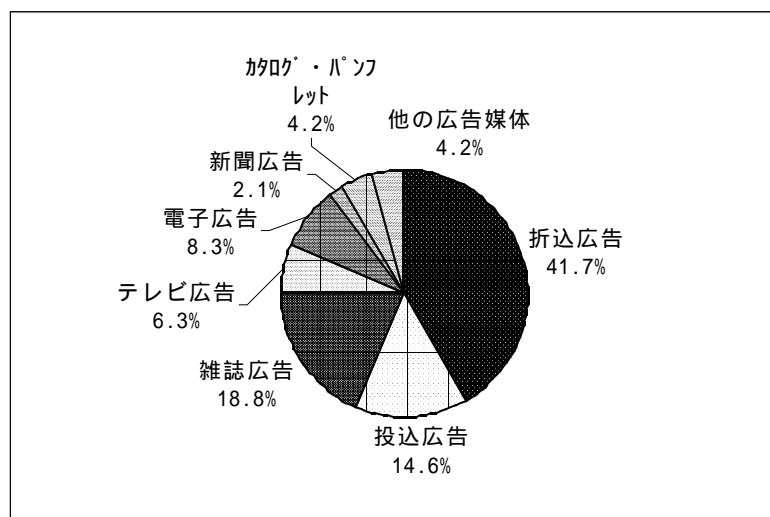


各年度とも「店舗購入」が約5割と最も高い割合を占めている。次いで「通信販売」の割合が高く、電話やインターネットで見積りや申込みをしているケースが多く見られる。

## 6. 広告媒体

契約のきっかけになった広告媒体について平成14年度の割合を示したのが「図 - 7」である。

【図 - 7】 広告媒体別割合（平成14年度）



\* 不明は割合から除く。

「折込広告」に関するものが多く、4割を占めている。「新聞の折込チラシを見て業者に電話した」等の相談が多い。

「電子広告」の割合は1割以下であるが、「インターネットで検索して見つけた」等の事例も多く見られることから、ホームページから申込みができる事業者も増加していると思われる。

## 7. 相談事例

### (1) 補償

引越業者に頼んだが、家具を梱包なしで運ばれ、傷だらけになった。修理するというが不満。弁償してほしい。オーダーメイドの家具7点セットで400万円くらいするもので、15年前から少しずつ揃えた。契約時にこのことを申し出て了解を得ていたのに、作業員に伝わっておらず、梱包なしで運ばれ無数の傷がついた。業者は修理するというが傷だらけなのでとても直るとは思えない。家具の代金を請求したい。（50歳代 / 男性 / 契約金額19万円）

1年前に引越をし、業者が花瓶を破損し、家具に傷をつけた。引越のその場で、すぐに交渉し、補償金1万円で合意したのに支払われない。電話で何回も交渉し、払うと返答はするが、一向に支払われないまま1年が経過。今までの交渉は全て口頭で行っている。支払ってほしい。（50歳代 / 男性 / 契約金額20万円）

2年前自宅をリフォームしてピアノを移動する際、壁を傷つけられ、賠償について少額訴訟をした。10万円の賠償と判決が出たのに業者が支払わない。差し押さえを考えたが金銭的に割が合わないので、今後の対応については検討中。このようなひどい業者がいることを

ンターに情報提供したい。

(50歳代 / 女性 / 損害賠償額10万円)

## (2) クレーム処理

引越で業者がパソコンの上に荷物を落とし、ケーブルの取り付け口が壊れた。修理すると言って持ち帰ったが、1か月近くたつのに修理もしないし、お金で補償するという話も提案されたが具体的にない。

(年代不明 / 女性 / 契約購入金額不明)

昨年引越を頼んだ。預けた荷物がなくなり、弁償すると言ったまま何の連絡もない。対応があまりに不誠実である。2月に引越し、1か月くらい預ってもらっていた。荷物が届いてからパソコンデスクがないことに気付いた。

(20歳代 / 女性 / 契約金額7万2千円 / 弁償予定3万円)

引越したらダンボール箱6箱ややかん等がなくなった。業者に何度も電話したが、その度に違う人が対応。破損は補償するが、紛失分については警察に盗難届を出して任せるよう言われた。2トン車で午前中に引越をし、午後は別の引越をしたらしい。警察は盗難届を受けくれなかった。

(30歳代 / 女性 / 契約金額3万5千円)

## (3) 見積り

電話帳に載っていた業者に来てもらい、引越サービスの契約をした。見積りの時、業者は「2、3万円加算されるかもしれない」と言っていたが、引越の途中、半分くらい作業が済んだ時に「10万円上乗せになります」と言い出した。作業途中で中止もできず、仕方なく33万円の契約書に署名した。見積額は用意していたが、追加分は支払いたくないと申し出たが、業者は「払ってくれ」と言うだけである。

(50歳代 / 男性 / 契約金額23万円)

引越終了後、請求された金額を現金で支払ったが、見積り金額と違う。1週間後書類をつき合わせ金額が違うので問い合わせた。担当者は単純な計算ミスと言うが、金額が変わったことに対し、何の説明もなかった。対応に不満である。見積り総額で業者を選んだので計算ミスというのも納得できない。

(60歳代 / 男性 / 契約金額23万5千円)

営業の人が見積もりに来て、うちは梱包代含めてこの料金と言って2時間ねばられ、他社より高かったが、梱包代が含まれるのならと思い契約した。今日が引越当日だが、梱包せず

に待っていたら作業に来た人は聞いていないと言い出し、現在営業の人からの連絡待ち。見

積書には梱包のことは書かれていない。

(30歳代 / 女性 / 契約金額不明)

#### (4) 約束不履行

息子が引越業者に依頼して引越をしたが、トラックに入らなかった荷物を置いていってしまった。見積りもしているのにテレビ、パソコン、日用品などが入らなかったらしい。1台のトラックに他の人の荷物も一緒に入っていたようだ。

(20歳代 / 男性 / 契約金額不明)

引越の際、喫煙したら引越料を一切もらわないと広告する業者に引越を依頼した。冷蔵庫とダイニングテーブルを傷つけられ、修理すると言っていたのに、引越作業中に喫煙していたことを申し入れ、引越料の支払いをストップしたら、契約が成立しないから修理もしないと回答してきた。引越業務の責任と自社の特約を守らないことを一緒にしてよいものか。どのように交渉すべきか。

(30歳代 / 男性 / 契約金額5万5千円)

1週間ほど前に引越の見積りを電話でもらいい、フリー便を予約した。1日子どもを人に預けて、夫は会社を休んで待った。夜中の12時1分前に催促したが、全く誠意がなかった。今になって事故でと言い訳をし、エアコン設置費用は負担すると言うが、自分は引越費用を全額負担してほしい。とにかく誠意ある対応がない。消費者センターが介入してほしい。

(年代不明 / 男性 / 契約金額4万7千円)

#### (5) 紛失

引越を頼んだが母の形見の着物(200万円位)が入ったダンボール箱が紛失。業者は「最初から箱はない」と主張している。引越当日、トラックを開けたまま夜になった。見張りがいなかったため誰かが盗んだのではないか。業者は全く取り合ってくれない。

(50歳代 / 女性 / 契約金額不明)

引越の時、業者に荷物の保管も頼み、4年経った。荷物を引き取ろうとしたら、ブランドのバッグや時計など高価なものが紛失しており、処分を頼んでいたベッドは残されていた。荷物のリストは作っていなかった。何と言って交渉したらいいか。

(40歳代 / 男性 / 契約金額12万円)

2か月くらい前引越サービスを利用。最近になって重要書類を入れたダンボールの紛失に

気づき業者に苦情を申し出たが対応が悪い。紛失した箱には不動産の登記書等が入っていた。業者は「引越荷物をトラックから全て下ろした後、点検したでしょう？」と言い、ミスを認めようとしなない。  
(40歳代 / 女性 / 契約金額不明)

## 7. 引越に関する相談の問題点

引越は消費者の大切な財産を運ぶ契約である。センターに寄せられる相談を見ると、苦情処理の初期対応が不誠実であるとしてトラブルになっている事例が多い。引越事業者は、価格の安さとサービスの良さを競い、またチラシ等の広告やインターネットを利用し、消費者に自社の優位性をアピールしているが、消費者からの苦情を迅速、誠実に処理するよう体制を強化すべきである。

また消費者は、契約に際して、価格のみならず、作業工程やサービス内容等、様々な条件を比較して事業者を決定することが重要である。トラブルになっている事例を見ると、料金の低さのみで事業者を決定していると思われる場合が多く見受けられた。料金は契約の条件のうち大きなポイントではあるが、料金の低さのみで契約を決定することは非常に危険である。契約に際しては、複数の事業者から見積りを取った上で、条件を比較し、約款の内容をよく確認するなど、トラブルがあった際の補償についても留意しておくことが必要である。