

# 標準引越運送約款Q & A

こんな時は  
どうしたらいいの!?

## 事例1 電話での見積りと請求額が違う

急な転勤のために、事業者に下見をしてもらう時間がありませんでした。電話で状況を話して15万円と見積られ、見積書が送られてきました。引越し後の請求額は19万円でした。

●利用者が事業者で電話で引越しを依頼し、「15万円で引き受けます」と事業者が答え、利用者が了解した時点で運送契約が成立したとみなされます。事業者は電話での見積りのあと、見積書を発行することになっています [引越約款・第3条2項]。事例のケースの場合、利用者が電話で説明した条件(荷物の量や荷造り作業の責任範囲など)通りであれば、約束した運賃・料金以外の費用を支払う必要はありません。ただし、利用者の都合で電話で話した条件と実際の条件が違っていた場合は、事業者から運賃等の合計額を請求されます [引越約款・第19条4項]。

## 事例2 備えつけの家具を間違っ運ばれた

マンションに備えつけの靴箱を持っていかないように見積書に記入してあったにもかかわらず、ほかの荷物といっしょに運ばれてしまいました。元に戻すようにお願いしたら、別料金を請求されました。

●靴箱を持っていかないように事前に申告を受けていたわけですから、間違っ運んでしまった事業者が別料金を請求するのは誤りです。この場合は、事業者が無料で元の位置に戻すのが原則です。

## 事例3 現場でトラックを1台追加、その費用は?

引越し当日になって、エアコンの取り外しを頼みました。また、ベッドなど古い家具の引き取りを頼んだため、もう1台トラックを追加することになってしまいました。見積書の金額を上回って請求されましたが、やはり払わなければいけませんか。

●事例のように、エアコンの取り外し、不用品の引き取りなどを引越し当日に追加で依頼した場合は、利用者側の事情による作業内容の変更ということになります。当該作業にかかわる附帯サービス料については事業者から請求されることがあります [引越約款・第19条4項]。また車両の追加についても、この場合は利用者の事情により、引越し荷物の程度を事業者が察知できなかったために発生した費用ですので、追加料金を請求されても仕方ないでしょう。あらかじめ計画を立て、持っていくものと不用品とを明確にしておくことが大切です [引越約款・第3条2項8号、第19条4項2号]

## 事例4 作業員の人数変更はいつまで可能か

引越し前日になって、親戚が作業を手伝ってくれることになりました。作業員の人数変更はいつまで可能ですか。

●事業者は、見積書に記載した荷物の受取日の3日前までに、利用者に見積書の記載内容の変更の有無等について確認を行います [引越約款・第3条7項]。それ以前であれば、作業員の人数を減らすことは可能です。この事例のように作業日の前日であれば、事業者は作業員の手配を終えており、前日のキャンセルでは作業員の転用が困頓であり、原則として見積り通り支払わざるを得ないと思われませんが、作業員の転用が可能なケースも想定されますので、事業者と相談してください。

## 事例5 ペットの輸送を断られた

見積りの際にペットの犬もいっしょに頼んでくれるよう頼んだのですが断られました。

●荷物には事業者が運送の引き受けを拒否できるものがあり、ペットの犬もこれに該当します [引越約款・第4条2項3号]。ただし、約款上は断わることのできる荷物でも、事業者が特約として運送を引き受ける場合があります。事業者によってペットの輸送を依頼する場合は、安全性の確保、エサの有無などの輸送条件や運賃を事前に確認しておくことが大切です。

## 事例6 引越し日を変更したら手数料を請求された

転勤日が急に10日間延期になったので、前日に作業日を10日間ずらすように頼んだところ、延期手数料を請求されました。

●利用者の都合による引越し日の急な変更は、業務予定を組んでいる事業者にとってリスクを負うことになるため、手数料を請求されることがあります。解約でなく延期である場合も、前々日以降から当日の延期依頼は、事業者はすでに作業員等の手配を終えていますので、同様に手数料を請求されることがあります [引越約款・第21条]。

## 事例7 約束より少ない作業員で引越しが遅れた

見積書では作業員は4人となっていたのですが、実際には2人しか来ませんでした。そのために作業は夜までかかってしまいました。こうした場合、引越し料金を値引きしてもらうことはできますか。

●見積書には4人で料金が設定されているわけですから、当日作業員が2人減ったので、2人分の作業料が減額されます [引越約款・第19条4項1号]。また、作業が遅れたことにより発生した直接的経費(交通費、宿泊費など)は、事業者に請求できる場合もあります [引越約款・第26条2項]。ただし、後で金額を証明できるよう、領収書などを取っておく必要があります。

## 事例8 無連絡の作業の遅れ

見積時に開始時間を午前10時と指定したのですが、約束の時間に事業者は現れず、夕方に到着するまで連絡すらありませんでした。結局作業が終了したのは夜の10時ごろ。料金を少し割り引いてくれましたが近所の人にも迷惑をかけたので、それだけでは納得できません。

●このケースのように「近所の人から苦情を言われた」あるいは「近所の人に迷惑をかけた」などのような、精神的なものの場合には賠償の対象とするのは難しいと思われま。しかし、「お詫びのために菓子折りを買った」などの金銭的損害があった場合には、事業者は運賃等の合計の範囲内で賠償の責任を負うことが考えられます [引越約款・第26条2項1号]。ただしその際には、利用者は金銭的損害に相当する領収書などを保管しておく必要があります。

## 事例9 事故による渋滞で遅れた場合の責任は問えるか

今日10時から引越しをする約束なのですが、まだ事業者が到着しません。しばらくして携帯電話から「玉突き事故ですごい渋滞だ。到着が夜になる」と連絡がはいりました。今日のうちに家を明渡さなければならず困っています。

●異常な交通障害など不可抗力により作業の遅れが生じた場合は、事業者のミスが原因ではないため責任を問うことはできません [引越約款・第23条5号]。また、地震や洪水など天災で生じた遅延も、責任は問えません [引越約款・第23条6号]。

## 事例10 アンティーク家具についてのキズの賠償は?

引越しの際にアンティーク家具の足にキズがつかしました。輸入品であり、仕上げの塗料も日本にないものなので、修理が難しいと聞いています。事業者には同じものと交換してほしいと相談しているのですが、話が進みません。

●取り扱いに特別の注意が必要なもの(貴重品、壊れやすいもの、変質又は腐敗しやすいものなど)は事前に事業者がその事実を了解の上引き受けたものであれば、事業者は賠償責任を負わなければなりません。修理が不可能であれば、その物品の時価で評価することになります。このようなものの運搬を依頼する場合、利用者はあらかじめ事業者にその旨を伝える必要があります、その場合事業者は引き受けを断わることができま [引越約款・第4条2項1～3号]。また、取り扱いに特別の注意が必要な旨を知らされないまま事業者が運搬を引き受け破損などが生じた場合、事業者は損害を賠償する必要はありません。

標準引越運送約款のご理解と引越トラブル防止のため、社団法人全日本トラック協会が監修しました「標準引越運送約款 Q&A」をご案内します。ご不明な点は担当引越プランナーへお問い合わせください。

## 事例11 パソコン内のデータ損傷は賠償されるの?

広告に「パソコンも安心!」とあり、見積りの際に確認した時も「大丈夫です」と言っていたので引越しを頼んだのに作業員がパソコンを落としたり壊し、データが消えてしまいました。事業者に申し出ると、「パソコンの内部の故障の責任は負えない。約束事項にも記載されている」と言われました。

●パソコンなどの壊れやすいものは、事前に取扱いを相談する必要があります [引越約款・第8条1項、第24条2項]。事業者は取り扱いに注意を要することを認めた上でパソコンの運搬を引き受けたのですから、賠償の責任があります。ただし、データ類は現金に換算しにくいと、両者による話し合いが不可欠です。パソコンを運ぶ場合は、事前にデータのバックアップを取っておくことが大切です。

## 事例12 家具の賠償は?

家電製品、家具等はしっかり梱包して輸送するとの約束だったのに、事業者はこれを守らず、家具に傷をつけられてしまいました。家具が修復されるまでは運賃を支払わないつもりですが、事業者は運賃をもらっていないので修理はできないと言っています。

●運賃は、事業者が荷物を受け取る際に支払うのが原則です [引越約款・第19条1項]。また事故が起きたときは、修理して現状復帰するのが原則です。したがって、運賃で修理することになっていませんので、事業者との話し合いの中で、支払いについては協議してください。

## 事例13 梱包のヒモが切れて荷物が落下

作業員がトラックに荷物を積み込む際に、梱包のヒモが切れて荷物が地面に落ち、中に入っていたものがこわれてしまいました。この場合、損害賠償を請求できますか?

●どちらが梱包したのかにより責任の所在は異なります。梱包を事業者が請け負う場合は、見積書に作業内容が明記されます [引越約款・第3条2項8号]。利用者が荷造りをしてその不備から起こった事故の場合は、事業者は責任を負いません。しかし、作業員の扱いが乱暴であったために紐が切れ、中に入っていたものを壊してしまった場合は、事業者が責任を負い、弁償しなければなりません [引越約款・第22条]。利用者が自ら荷物の梱包をするのであれば、中身を表示するなど、作業員への注意を促す工夫が事故防止に役立ちます。

## 事例14 請求額の全額は賠償できないと言われた

引越しの際、天井と照明器具、さらに食器の一部が壊れました。賠償を申し入れたところ、保険で処理をするので請求額の全額は支払えないと返事が来ました。作業員の不注意でこうなったのに、納得できません。

●引越し作業において破損事故が起こってしまった場合、その賠償方法は「現状の復帰、利用者の財産的損失の補填」、すなわち専門家による修理・復元が原則です。事業者はそれに要した費用を損害の賠償額として支払うこととなります。全損のように復元不可能となった場合は、購入時の価格ではなく時価(購入価格或使用年数・耐用年数を考慮した額)がその賠償額となります。このケースでは、まず天井は修理代全額、照明器具の場合は修理代(修理不可能な場合は時価相当額)、食器については日常使用しているものであれば時価を補償するのが一般的です。

## 事例15 賠償額に納得がいかない

引越して食卓を壊され、賠償の話し合いをしています。業者は最初2万円を提示しましたが、後日3万円出すと言ってきました。18年前に買った物なので当時の値段は覚えていませんが、今の値段で6~7万円するらしく、納得いきません。

●家具などの破損の場合は、修理が原則ですが、修理できない場合は事業者が時価相当額を賠償します。購入時からの経過期間をもとに賠償額を算出するのが一般的です。

## 事例16 4カ月たってからエアコンのキズを発見

3月に引越しをして、7月にエアコンを使おうとして取り出したら、エアコンにキズを見つけました。事業者に弁償するよう言いましたが、とりあってもらえません。

●事業者の事故に関する責任について、荷物を引き渡した日から3か月以内に通知しないと、事業者の責任は消滅します [引越約款・第25条1項]。これは、エアコンや季節の衣類など、その季節にならないと使わないものがあるので、3か月という期間が設けられているのです。ただし、事業者自身が荷物の紛失や破損の事実を認めている場合は、この限りではありません [引越約款・第25条2項]。引越してすぐに使用しない荷物であっても、早めに梱包を解き、荷物の状態を確認しておくことが肝心です。

## 事例17 長年使った品物の賠償は?

引越しの際に12年間使っていたあんま治療器を壊されてしまいました。使用不能となり、部品が手にはいらないため修理もできません。この場合、弁償してもらえるのでしょうか。

●家電製品には補修用部品の保有期間が定められていますが、事例の場合は部品入手が困難であり、修理復元は難しいと言えます。12年間使用されているため、すでに減価償却が終わった商品とみられ、弁償も困難と思われます。

## 事例18 形見のネックレスが紛失

引越しの際、親の形見のネックレスを紛失されてしまいました。事業者に損害賠償請求をしたいけれど、思い出深い品でもあるので、単に時価だけの賠償では満足できません。

●注意しなければならないのは、事例のような貴重品については約款上、引き受け拒否ができる荷物とされているということです [引越約款・第4条2項1号]。事業者は事前に利用者に対して、運送上特に注意を要する荷物の有無を確認する義務があり [引越約款・第8条]、利用者もまた告知する義務があります。事業者が運送を引き受けていた場合、どのような条件で契約していたかを確認する必要があります。利用者はネックレスの時価だけに限らず、親の形見を紛失したことによる精神的な損害についても事業者と話し合う余地があります。

## 事例19 ブランド商品の賠償基準は?

引越しの最中に、限定品のブランドバッグをなくされてしまいました。事業者からは賠償すると言われましたが、年々価値が上がると言われている限定商品なので、定価では納得いきません。

●ブランドのバッグといえども、ほかの商品と同じように経年劣化は避けられません。ですから、購入時より価値が上がっているとは考えにくく、賠償も減価償却をふまえた金額となります。

## 事例20 紛失などの保証期間は?

見積りの際に「紛失なども、期限なしで保証が効くので安心」とすすめられ、引越しを依頼しました。しばらくたってから小物の入った箱の紛失に気づき、事業者に連絡をしたのですが、責任は負えないと言われてしまいました。

●荷物の引渡し日から3ヵ月以内に荷物の紛失を事業者に通知しない場合は、事業者の責任は消滅します [引越約款・第25条]。ただし、特約として別途保証期間を定めた契約をした場合は、特約事項が有効となります。事例のケースのように、見積りの口頭での説明だけでは特約の成立が証明できませんので、必ず見積書など書面に記載してもらうにしてください。