

くらしのニュース

2026
NO.164

◆引っ越しの際の消費者トラブルにご注意ください！

..... 1 頁

◆消費生活に関する相談窓口のご案内

..... 4 頁

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市小川町11番地
横須賀市役所本館2号館1階市民相談室内
電話 046-821-1312
相談 046-821-1314
FAX 046-821-1315

引っ越しの際の消費者トラブルにご注意ください！

引っ越しの際は、「新居の契約」「引っ越し事業者の手配」「荷造り」「旧居の退去」「住所変更の手続き」などの契約や作業が短期間に集中し、慌ただしさから確認が不十分になりがちです。その結果、思わぬ消費者トラブルに巻き込まれるケースも少なくありません。

引っ越しの際の消費者トラブルについて、よくある相談事例とそれに対する消費者へのアドバイスを紹介しますので、ご注意ください。

引っ越しの際の見積もりトラブルに関する相談事例

見積もり時、エアコンの脱着作業に関する追加費用の説明がなく、引っ越し当日になっていきなり請求された。納得できない。

見積もりを依頼した事業者がダンボール30箱を置いていったが、その事業者と契約しなかったところ、ダンボール30箱をこちらの費用負担で返送するよう言われた。

消費者へのアドバイス

- 引っ越しの際の見積もりでは、引っ越し事業者は荷物の量やサイズ、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の見積もりでは、消費者が荷物量や搬入経路等の引っ越しに必要な情報を正しく引っ越し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。オンライン等の見積もりは手軽で便利ですが、不安な場合は訪問による見積もりを利用することも検討しましょう。
- 引っ越しの契約には、国が定めた標準引越運送約款が国土交通大臣の認可を得た事業者独自の約款が使用され、契約内容は原則、契約した際の約款の記載に従うことになります。契約の際は、引っ越し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。
- エアコンの脱着やピアノの運送などの「附帯サービス」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事前に引っ越し事業者へ確認しましょう。
- 国が定めた標準引越運送約款では、原則として引っ越し事業者の見積もりに料金は発生しません。見積もり時にダンボール等の資材の提供がある場合は、契約し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。
- 見積もり時に引っ越しの契約とは別に、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。

引っ越しの際の荷物破損トラブルに関する相談事例

引っ越し事業者に依頼し新居に運び込んだテーブルが壊れていた。全く養生せずに運搬されたため、天板の側面が大きくひび割れていたが、「購入時価格の半額までしか補償できない」と言われた。

エアコンを新居に運んでもらったが、後日ヒビが入っていることに気づいた。引っ越し事業者に破損を申し出たが、「時間が経っているので補償できない」と言われ納得できない。

消費者へのアドバイス

- 貴重品や壊れやすいものなどはあらかじめ事業者申告しましょう。
- 引っ越し完了後は、すぐに荷物の状態を確認することが大切です。国が定めた標準引越運送約款では、消費者が事業者へ引っ越し荷物の破損や紛失を申し出る期間は、引っ越し荷物を受け取った日から3カ月以内で、申し出がない場合は事業者の責任も3カ月でなくなります。
- 損害賠償が受けられる場合も、購入時の価格が補償されるわけではないことを認識しましょう。

賃貸住宅の原状回復トラブルに関する相談事例

21年住んだアパートを退去した際、入居時から付いていたキズについて、「最近付いたものだ」として修繕費用を請求されており納得できない。



消費者へのアドバイス

- 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」^(※)では、通常使用による破損や経年変化によるものは貸主の負担、通常の使用方法を超える使い方によって生じたものは借主（入居者）の負担とされています。

※国土交通省ホームページ「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」について
https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

- 原状回復費用を請求された場合、内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に十分な説明を求めましょう。
- ハウスクリーニングは借主負担とするなどの特約は原則として有効となるため、契約前に契約書をよく読み、退去時の特約などを確認しておきましょう。
- 入居時や退去時は、できる限り家主や仲介業者等の貸主側と一緒に部屋の現状を確認しましょう。その際、確認した内容をメモに残したり、修繕が必要と思われる箇所の写真を撮ったり、証拠となる記録を残すことが大切です。

（参考）独立行政法人国民生活センター 令和8年2月4日報道発表資料、見守り新鮮情報第444号
神奈川県 かながわ消費生活注意・警戒情報 第122号
イラスト提供：神奈川県2013

消費生活に関する相談窓口のご案内

●横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝休日を除く）
午前9時～午後4時

電話番号：046-821-1314

※消費生活センターは、令和5年5月8日から横須賀市役所本庁舎 2号館 1階
市民相談室内に移転しました。電話番号に変更はありません。



よこすかMOVIE
「悪質商法から身を守るには」
ぜひご覧ください

土曜日のご相談は かながわ中央消費生活センター

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝休日を除く）
午前9時30分～午後5時
土曜日（年末年始・祝休日を除く）
午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999

おかしいなとおもったら
局番 い や や
なしの **188**
最寄りの相談窓口
につながります!!