消費者啓発参考情報「くらしの１１０番」トラブル情報

新生活をスムーズに始めるために　引越し事業者とのトラブルに注意

【事例１】
　引越し後、一部の荷物が紛失していることに気づいた。引越し事業者に補償を求めているが、事業者が紛失を認めない。

【事例２】
　引越し事業者との契約をキャンセルした。サービスで渡された段ボールの引き取りは有料だと言われたが、事前にそのような説明はなかった。

【事例３】
　引越し後にWi-Fiを契約すると２万円キャッシュバックされるという特典があったので契約したが、数か月経っても振り込まれない。

　引越しに関する相談は、毎年１００件前後寄せられています。

　中でも、引越し時の作業に伴う相談では床や壁など家屋の傷や家電の故障、家財の紛失に関する相談が多く寄せられています。しかし、その原因の証明が難しく、「こちらには非がない」と事業者が主張するケースもあります。

　契約キャンセル時のトラブルでは、キャンセルを拒否された、事業者と連絡がつかないといった相談のほか、段ボール等の梱包資材の対応など引越し特有の相談が多く見受けられます。

　また、引越しに乗じて勧誘されるＷｉ－Ｆｉやウォーターサーバーの契約ではキャッシュバックなどキャンペーンに関し、事前に聞いていた説明と違うなどの相談も寄せられており注意が必要です。

【消費者へのアドバイス】

1. 引越し作業時の傷や紛失等のトラブルに備え、作業前の状態を写真やメモなどで記録し、後から比較できるようにしておきましょう。
2. 段ボール受け取り後に契約をキャンセルした際、段ボールの費用と送料を請求される場合があります。段ボール等の梱包資材の扱いについて、事前に確認しておきましょう。
3. 仕事として荷物を運ぶには国土交通省の運送業の許可が必要です。契約する前に許可を受けている事業者かどうかを確認し、無許可業者への依頼はしないようにしましょう。
4. 見積りや契約内容はよく確認しましょう。引越しに付帯したサービスを受ける場合は、そのサービスの詳細についても確認しておきましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。
消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。
（くらしの110番　2026年3月）