

～消費者注意情報～

引越事業者が作業中に家具を破損してトラブルに！
～ 引っ越しに伴うトラブルに注意しましょう！～

令和8年3月16日

相談事例

1か月前の引っ越しで、作業員がテーブルを落として、天板の一部が欠けてしまった。引越事業者から、修理対応が困難なため、減価償却を考慮した4万円の賠償額が提示されている。テーブルは1年前に6万円で購入したもので、現在も同じ価格で販売している。6万円の賠償を希望したい。(50歳代 女性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 引っ越しに関する相談が多く寄せられています

都内消費生活センターに寄せられる引っ越しに関する相談件数は増加傾向にあります。中でも、引越作業による家具や電化製品等の損傷や物品の紛失などの補償に関するトラブルが目立ちます。

★ 荷物等の賠償額は、購入時の金額ではありません！

国内の引越事業者（以下「事業者」という。）の多くは、国が定めた「標準引越運送約款」を使用しています。この約款では、引越荷物の損傷や紛失について、事業者が注意を怠らなかったことが証明できない場合は、事業者が生じた損害を賠償する責任を負うとされています。

事業者側の落ち度で損傷などがあった場合の対応は、通常、修理か代替品の引渡しとなりますが、それらが困難な場合は金銭での賠償になります。金銭賠償の場合は、引越時点での価値相当額となるため、使用年数に応じて安く（減価償却）なり、購入時の価格や新品を購入する金額が支払われるわけではないので注意が必要です。賠償額を提示されたときは、事業者に根拠を確認しましょう。

★ 引っ越しを終えたら、すぐに荷物等の状態を確認しましょう！

時間が経つと損傷等の原因の特定が困難になります。また、引渡しから3か月を過ぎると事業者の責任が消滅しますので、引っ越し後すぐに荷物等の状態を確認することが重要です。損傷等を発見した場合は、すぐに事業者に連絡しましょう。トラブルを避けるため、引っ越し前後の状態を写真等で記録しておくといいでしょう。

★ お困りの際には、お近くの消費生活センターに相談しましょう！

引っ越しに関する相談件数の推移
(都内消費生活センター受付分)



2025年度(4～12月)
相談内容別相談件数 上位5位

1	補償	226
2	見積り	126
3	クレーム処理	119
4	約束不履行	112
5	傷	77

※複数選択項目 ※速報値

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

○消費生活に関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>

○悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。

