



教えて！ Q&A  
消費生活  
～引っ越しトラブル～

## Q

引っ越しにあたり業者にベッドを解体してもらい、転居先で組立ててもらった。その夜、就寝中にベッドのマットレスの下の底板が割れた。弁償してもらえるだろうか。

## A

上記事例では、すぐに連絡したことにより業者が底板の取付ミスを認め、マットレス以外が新品に交換される形で解決に至りました。

現在、多くの引っ越し業者が国が定めた標準引越運送約款（国土交通省が定めたルール）を使用しています。

その中で「3カ月以内の申し出であれば業者に賠償責任を求めることができる。」と定められています。

(※) ただし、業者が責任を負わなくてもよい免責事由もあります。

引っ越しに伴う荷物の破損や紛失、床や壁の汚損などのトラブルが生じたら、まずは業者にすぐ連絡しましょう。

業者を選ぶときは、運輸局の許可を得ている複数の業者から相見積もりを取り、内容をしっかり検討・確認してから契約しましょう。