

引っ越し比較サイトから業者に引っ越しを依頼した。引っ越し後、バッグを入れた段ボールがなくなり、紅茶カップが割れていた。さらに、パソコンの画面も起動しない。業者に弁償してもらいたい。

(30歳代女性)

引っ越し事業者は見積もり時に、国が定めた標準約款などを提示することとされています。荷物が紛失・破損した際の対応を含め、原則として契約した際の約款に従うことになります。

標準約款では、事業者が作業に落ち度がなかったことを証明できない場合は、損害賠償責任を負うこととされています。

ただし、今回の紅茶カップのような壊れやすい物など運送上、特段の注意を要する荷物について、依頼者側からその申告がなかった場合、紛失や破損などの責任を負わないとされています。依頼者側も事前申告の上で、荷物にも「取り扱い注意」などと記載して気をつける必要があります。

パソコンの破損については、引っ越し事業者に修理を要請するか、修理代金相当額の賠償請求をする対処法があります。しかし、データ破損などの賠償請求は難しいので、そういった機器類は必ずバックアップを取っておきましょう。

なお、荷物のもとの欠陥や、天災などが原因で紛失・破損した場合など、事業者の責任が免除される場合もあります。

荷物の紛失や破損を事業者申し出る期間は、荷物を受け取った日から3か月以内で、申し出がない場合には事業者の責任も3か月でなくなります。

引っ越し後は速やかに荷物の紛失や破損、エアコンなどの機器類の動作を確認し、問題があれば早急に事業者連絡しましょう。お困まりの際は、最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。