

引っ越しサービスをめぐるトラブル

就職、進学、転勤といった節目の時期は、引っ越しする人も多く、この時期に1年の3分の1が集中すると言われていています。そこでシーズンを前に、引っ越しサービスに関するトラブル事例を紹介します。

【事例1】

午前中の作業を指定した引越業者が18時ごろになってようやく来たが、謝罪もなかった。作業終了後、荷物が一つなくなっており、翌朝業者に伝えたとこ「専用の箱に荷物を入れて鍵をかけて運ぶので紛失は考えられない」と言われた。業者の対応が悪すぎる。

【事例2】

2カ月前の引っ越しのため、インターネットで見つけた引越業者に見積もりを依頼した。すぐに業者から電話があり、口頭で見積額を提示され、段ボールや契約書類を送ると言われるなど、相手のペースで話が進み、よく考えずに了承してしまった。その後、別の業者からも見積もりを取り、結果的にそちらと契約したので最初の業者を断ったところ、3割の解約料、段ボールの代金と送料を請求された。どうすればよいか。

【ひとこと助言】

- 引っ越しを行うことができるのは、一般貨物自動車および貨物軽自動車運送事業の許可を得た事業者です。運送業者は、国土交通省が定めた「標準引越運送約款」に基づくルールにより引っ越しを行います。
- 事例2のように、解約料を請求されるケースでは、平成30年6月の約款改正により、引っ越し前々日から請求ができるとされています。そのため、それより前に解約希望を伝えた場合、解約料を支払う必要はありません。しかし、段ボールが事前に送られてくる場合、送料等についての定めはなくトラブルになることがあるため、見積もり時には受け取らず、依頼する運送業者を決めてから受け取るようにしましょう。
- 荷物の紛失や損傷がある場合は、事業者に速やかに連絡する必要があります。運送業者の責任は、荷物を引き渡した日から3ヶ月以内となっています。事例1で、消費者が翌日に荷物が足りないと報告しているため、事業者は荷物の確認を行う責任があります。
- インターネットの普及により引っ越し前に業者と会話をしなくても見積もりや契約ができる環境のなか、自らの契約内容をしっかり確認し、分からないことがあれば業者に積極的に問い合わせることでトラブルを回避しましょう。
トラブルになったら、下記消費生活センター（23-3820）にご相談ください。

消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
直通電話 ●午前8時30分～午後5時15分【土・日・祝日・年末年始は除く】

