



引っ越しトラブル



就職や進学、転勤に伴い、引っ越しに関するトラブルは少なくありません。例えば、引っ越し作業中に荷物を紛失された、あるいは別料金が加算されたなど、さまざまな苦情があります。



A 男さんからの相談

転勤が決まり引越業者に見積もりに来てもらい、内容に納得したので、契約した。業者は翌日、段ボール箱10個を届けにきた。しかし、転勤が取りやめになったので、引っ越しの1週間前に、業者にキャンセルを連絡した。業者が損料として、段ボール箱を2万円で買い取ってほしいという。これは妥当か。



B 子さんからの相談

引っ越しをして到着してから、荷物を解いたら鏡台の鏡にヒビが入っていた。そのことを作業スタッフに話をしたら、「あとで責任者から連絡させます」と言って帰った。連絡がないので、電話をかけたが、いつも責任者がいない。早く弁償してほしい。

お答えします

引越業を営む場合は、国土交通大臣の許可が必要です。また、引っ越しについては、標準約款があり、一般的に引越業者はこの標準引越運送約款を使用しています。

標準引越運送約款では「消費者の都合による解約や延期の場合は解約手数料を請求する」としていますが、「引っ越しの2日前までに業者が確認を行っていなかった場合には請求しない」とし、「引っ越しの前日に解約または受取日の延期の場合は、見積書に記載した運賃の10%以内、当日の場合は、見積書に記載した運賃の20%以内」を解約手数料とするとしています。

A 男さんの場合は、1週間前の解約なので解約手数料はかかりません。解約手数料として段ボール箱を買い取る必要はないと考えられます。

また、標準引越運送約款では、滅失、き損、遅延等についての事業者の責任を明確化し、滅

失、き損の場合は、直接生じた損害を賠償するとともに、遅延の場合も運賃・料金の額の合計の範囲内で賠償することになっています。

損害の請求は、荷物の引き渡しから3か月以内となっているので、できるだけ早く梱包荷物を開封して、紛失や損害がないか確かめましょう。

B 子さんの場合は、弁償して欲しいときちゃんと申し出ましょう。なお、契約の内容を確認するためにも、見積書は必ず受け取りましょう。

アドバイス

数社から見積もりを取り、比較検討すること
見積もりをとる際に細かく説明すること
見積もりの段階で契約に含まれるもの、含まれないものを明確に分けておくこと
契約書をよく読み、疑問点はすぐ業者に問い合わせること

何か心配なことや不明なことがありましたら、県や町の消費生活相談窓口にご相談ください。

問合せ

埼玉県消費生活支援センター春日部
☎048(734)0999
午前9時30分～正午
午後1時～4時(土・日・祝日は休業)
町消費生活相談
☎(93)7700
毎週月曜日 午前10時～正午 午後1時～3時
産業振興課 内線245・246



4月の消費生活相談

相談日等 4月2日(月)、9日(月)、16日(月)、23日(月)
午前10時～正午 午後1時～3時
(都合により相談日が変更になることがありますので、事前にご確認ください)