

## 引越の契約は、金額だけで決めないで！！

～ 引越荷物の紛失、破損やキャンセルに伴うトラブルなどに、ご注意を！ ～

毎年3月から4月にかけて、進学や転勤等に伴う引越しの相談が激増します。最近では、ネットの引越価格比較サイトなどで「最安値」を求めて事業者を選ぶ傾向が見られますが、安いという理由だけで選ぶと、同じ方面に行く荷物を1つのトラックに積み合わせる「混載便」や、他の引越しと「かけもち」にされて、約束した時間が大きくずれたなどのトラブルが見受けられます。

また、光回線とのセット契約に関するトラブルや荷物の紛失や破損に関する相談も多いことから、契約を結ぶ際に、金額だけで決めるのは危険です。

### 相談事例

**事例1** 引越比較サイトで見積りを依頼した。ある会社から連絡があり、引越先の光回線契約とセットなら引越代が1円、前日までキャンセル料無料と言われ契約した。その後、事情が変わりキャンセルの電話を入れたところ、解約はできないと言われた。(20歳代、男性)

**事例2** 引越の時、梱包と開梱は自分でしたが大きなものは業者が梱包した。パソコンは自分で運ぼうと思ったが、他の荷物があったので業者に頼んだ。その際、万一、データが消えても補償されないことを同意する誓約書にも署名捺印した。引越先で開梱したところ、パソコンが紛失していた。業者に問い合わせたが、「段ボールに入れて運んだ」と言うのみで、段ボールの数すらも把握していなかった。(40歳代、女性)

### 消費者へのアドバイス

#### ● 見積りをもらいましょう！

複数の事業者から見積書を取り、引越運送のほかにエアコンの取付や段ボールの用意などの付帯サービスも含めて作業内容について確認しましょう。また、事業者は、見積り時に、「標準引越運送約款」(\*注記)を申込者に提示することになっています。約款が提示されるかどうか一つの目安にして、信頼できる事業者を選びましょう。

#### ● 解約・延期手数料を確認しておきましょう！

消費者側の理由によりキャンセルする場合等の解約・延期手数料は、引越の日の前日で、運賃の10%以内、当日で20%以内と標準引越運送約款で定められています。

#### ● 「ゼロ円引越」「〇〇円をキャッシュバック」といった内容には慎重に！

引越先で光回線契約をすれば、引越料金が無料、又は後日キャッシュバックという内容で契約したケースの中には、約束されたキャッシュバックが履行されない、事業者が倒産した等の問題が起きています。慎重に契約しましょう。

#### ● お金や貴重品は、自分で運びましょう！

引越の際、お金や貴重品は、自分で運びましょう。このほか、高額な物、壊れやすい物等は、あらかじめ必ず申告をしておきましょう。

● **不安な場合は、まず相談を！**

おかしいなと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

\* 標準引越運送約款（平成15年3月3日改正国土交通省告示第170号）

消費者保護を目的として、国土交通省が引越業者と消費者とのトラブルを未然に防ぐために定めたルール。業者の見積提示義務、業者の引受け拒絶権、依頼者側の責任、解約手数料、損害賠償などが定められている。

**不用品の回収についても、確認してみましょう！**

引越業者によっては、利用者からの委任により、引越の際に発生する廃棄物を収集・運搬し、市町村又は一般廃棄物事業者に引き渡すサービスを行っている場合があります。引越時に不用品が出る場合には、見積りを取る際に、併せて相談してみましょう。

**東京都消費生活総合センター**

**03-3235-1155(相談専用電話)**

■ 関連する情報は下記のページでご覧になれます。

- [消費者被害情報] 不用品の回収を依頼する際には、ご注意を！！

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/121107.html>

- [東京都商品等安全対策協議会報告] 家庭用エアコンの取外し等の安全確保について

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/kyougikai/h24/houkoku.html>