

引越しサービスをめぐるトラブルに注意！

進学や就職、転勤といった節目の時期は、新たな地に引っ越して新生活をスタートする人も多く、3～5月は引越しサービスを利用する人が増えます。

それに伴いトラブルも多く発生しています。



Q 3月に転勤することになり、インターネットで引越し業者を検索したところ、引越し業者をまとめたサイトを発見したので、サイト内に登録されている個人営業の業者に直接メールした。今月末に引越したい旨を伝え、見積もり作成日程を双方合意で決めていたら、突然業者からの返信が途絶えたので、日程が決められなかった。何度送信しても返信がなかったので、不審に思いキャンセルの申し出をしたら、突然キャンセル料を請求された。納得できないので無視をしていたら、後日自宅ポストに請求書を投函された。業者を調べると、電話番号、住所、連絡先の記載がなく、不審点に気が付いた。

A ～対応～

今回のご相談内容から、契約が成立していないと思われることや、同サイト内の約款から、キャンセル料の発生時期に当たらない旨の記載を確認しました。それにより、支払いを拒否する理由を記載して書面で当該業者に申し出るよう助言をしました。

～アドバイス～

☆通信販売での申し込み時には複数の業者から見積もりを取り、作業員数、キャンセル時や荷物が破損したときの補償など価格以外の条件についてよく検討しましょう。

☆引越しサービスを行うことができるのは、許可を得た事業者のみです。標準引越運送約款による見積書には許可番号の記載欄があるため、許可を得た事業者かどうかについても確認しましょう。

☆見積もりの際には必ず約款を確認し、気になる点があったら説明をうけましょう。標準引越運送約款の場合は、見積もり時に約款を提示することになっています。

☆トラブルが発生したときに連絡が取れるよう、契約先の事業者の住所や電話番号などは必ず確認しましょう。

☆梱包用段ボールは、契約先が決まるまでは受け取らないようにしましょう。見積もり時に受け取ってしまうと、契約しない場合にその返送や代金をめぐってトラブルになることがあります。

消費生活相談・多重債務相談 《相談無料・秘密厳守》

旭市消費生活センター 旭市二の2132番地

月曜日～金曜日（平日） 午前9時～正午・午後1時～午後4時

直通電話 0479-62-8019