

「引っ越しサービス」のトラブル

進学、就職、転勤などを機に、新たな地で生活を始める人が多くなる季節です。転居に伴い、引っ越しサービスを利用された人からトラブルの相談が毎年寄せられています。

事例 1

引っ越し業者の過失で高価な家具に傷がついた。補償を求めると、パテ埋めによる補修と補償金が提示されたが、納得できる内容ではなかった。十分な補償を求めたいがどうすればよいか。(40代・男性)

事例 2

引っ越し後、しばらくして荷物の一部が届いていないことに気付いた。業者に連絡したところ、確かに部屋から搬出したが新居に搬入したかどうか定かではなく、こちらでも探してほしいと言われた。結局荷物は見つからず、補償金の提示を受けたが、思い出のある大切な品物が入っており、業者の対応に納得できない。(30代・女性)

アドバイス

引っ越しに関する主な相談内容としては、家具などの破損や荷物の紛失に対する補償、苦情に対する業者の対応に納得ができないというものがあります。

引っ越しサービスを行うことができるのは「一般貨物自動車運送事業者」か「貨物軽自動車運送事業者」になりますが、そのすべてが優良事業者であるとは限りません。全日本トラック協会では今年度「引越事業者優良認定制度」を創設し、「引越優良事業者」と認定した業者に「引越安心マーク」を交付していますので選択の一つの目安にしてください。

見積りは複数の業者からとり、価格だけでなく荷物の運搬体制やサービス内容についても十分検討してください。不明な点はあいまいなままにせず、積極的に質問して契約前に解決しましょう。見積段階で梱包用段ボールを受け取ると、他社と契約した場合に、段ボールの返送料などをめぐりトラブルとなることがありますので注意が必要です。

また、引っ越し後すぐに使わない物は、しばらく梱包したまま保管する人も多く、いざ使おうとして紛失や破損に気付くケースもあります。「標準引越運送約款」では3カ月以内に消費者が申し出ることになっていますので、引っ越し後すぐに全ての荷物の状態を確認することが大切です。もしトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

県民生活相談センターでは、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などのトラブルをはじめ、消費生活に関する相談を月曜日から金曜日まで電話または面接で受け付けています。

電話番号は058-277-1003です。

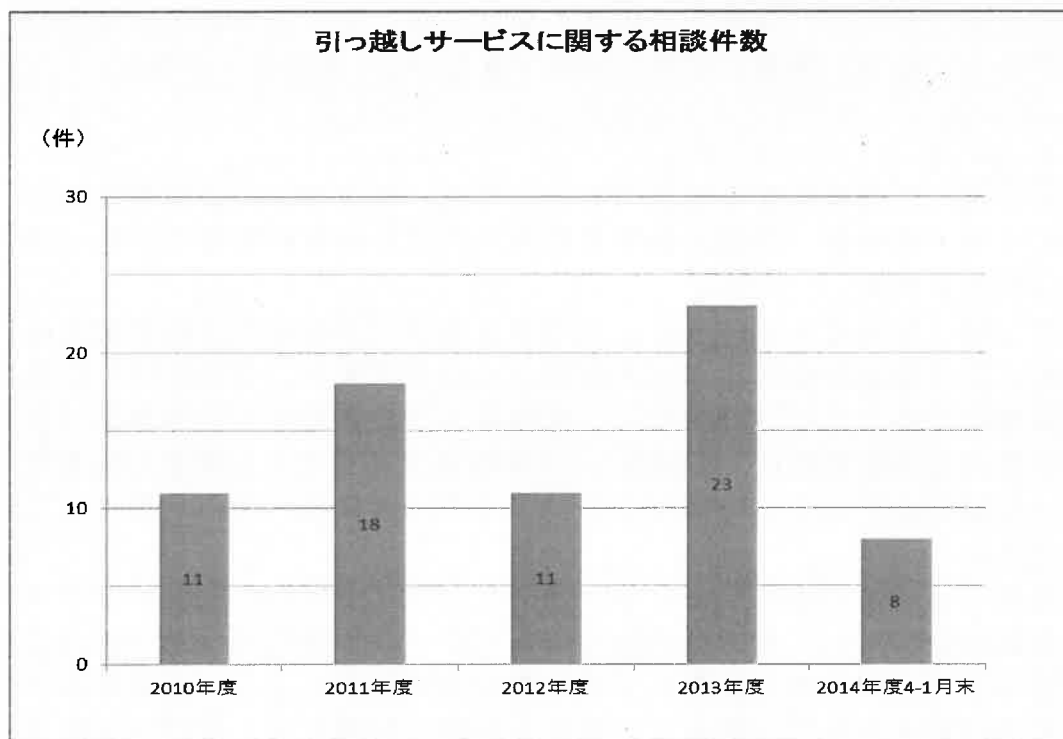
(開設時間：平日8:30～17:00)

土曜日は電話相談(9:00～17:00)のみ受付

消費者ホットライン 0570-064-370

※ 上記番号は、お住まいの市町村又は県の相談窓口につながります。

H27. 2. 26 岐阜新聞



(平成2010年度～平成2014年度1月末)