

\*\*\*\*\* ◇◆ 目次 ◆◇ \*\*\*\*\*

- 1 ご注意！引越サービス利用の際のトラブル
- 2 アイネスからのお知らせ

---

## ■ ご注意！引越サービス利用の際のトラブル

---

春の訪れとともに、進学や就職・転勤の時期を迎えます。

アイネスには毎年3月から5月にかけて、引越サービスに関する相談が多く寄せられています。

特に今年は、消費税増税による駆け込み需要の影響もあり、大変混雑することが予想されます。そこで、引越サービスを利用する際の注意点についてまとめました。

### 引越サービスのルール

引越サービスに伴うトラブルを未然に防ぐため、国がルールを定めています。これが標準引越運送約款です。

引越業者は見積り時にこの約款を申込者に提示することとされています。

約款の主な内容は、次のとおりです。

- 見積りは無料。見積りの際に、内金や手付金は払う必要なし
- 現金や貴重品、危険物、ペット等は引き受けできない
- 解約・延期手数料は、引越荷物の受取日の前日連絡で1割以内、当日連絡で2割以内
- 破損や紛失などの事業者の責任は、引越後3ヶ月以内に連絡ない場合は消滅
- 詳しくは、標準引越運送約款（国土交通省ホームページより）

<http://www.mlit.go.jp/common/000021071.pdf>

引越サービスに関する主な相談事例と注意点は次のとおりです。

#### 〈事例1〉

インターネットで見つけた引越業者に見積りを依頼したところ、すぐに業者から電話があり、口頭で見積額を提示され、段ボールと契約書を送ると言われ、了承してしまった。

その後、別の業者から見積りを取り、結果的にそちらと契約を決めたため、最初の業者を断ったところ、解約料と段ボール代金を請求された。

#### 【アドバイス】

- ◆ 見積りは複数の事業者に依頼し、価格だけでなく、作業員数や補償などのサービス内容も十分に検討すること
- ◆ 契約時は約款を確認し、わからないことがあれば事業者に積極的に問い合わせること
- ◆ 契約先が確定する前には梱包用の段ボールを受け取らないこと

### 〈事例2〉

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ろ「鍵をかけて運ぶので、紛失は考えられない」と言われた。

### 【アドバイス】

- ◆ 繁忙期の引越は、作業時間等について事業者との事前の確認を入念に行うこと
- ◆ 引越作業中と作業終了後には、荷物の数や家具等の状況を点検すること
- ◆ 困ったときは、市町村やアイネスに相談すること

### 〈事例3〉

引越後しばらくたってから家具が傷ついているのに気がついた。業者に連絡したが、業者は引越から3カ月を超えていることを理由に対応してくれない。

### 【アドバイス】

- ◆ 引越が完了したら、すぐに荷物の状態等を確認すること
- ◆ 紛失や損傷の際は事業者速やかに連絡すること
  - … 約款により、引越後3ヶ月を過ぎると事業者の責任は消滅

---

### 【消費生活に関するご相談は・・・】

#### ☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

#### ☆ 県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

##### ◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

##### ◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

##### ◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

-----  
☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

[http://cms.ncsv.pref.oita.jp/soshiki/detail.php?lif\\_id=235347](http://cms.ncsv.pref.oita.jp/soshiki/detail.php?lif_id=235347)

-----  
☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、**お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望**と書いて、  
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → [iness.csm@pref.oita.jp](mailto:iness.csm@pref.oita.jp)（メルマガ専用アドレス）

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（県消費生活センター）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：[oita-shouhi@pref.oita.lg.jp](mailto:oita-shouhi@pref.oita.lg.jp)

=====