

トラブル その2 引越のトラブル

- 見積額は安かったのに、引っ越しが済んでから、荷物が多いことなどを理由に見積額より高い代金を請求された。
- 自己都合でキャンセルしたら思ったより高い解約料を請求された。
- 引越し作業中に壁や家具を傷つけた。



- 引越業者は、貨物自動車運送事業法に基づいて「運送約款」を定めることとされており、多くは国土交通省が定めた**標準引越運送約款**を使用していますが、独自の約款を採用しているところもあります。この約款は、見積り時に申込者に提示することとされていますので、事後のトラブルを防ぐためにも面倒がらず目を通しましょう。
- 見積り内容は、業者の都合で一方的に変更できないことになっています。引越当日は、作業員の人数やトラックの種類などが見積書どおりか確認することも重要です。また、引越し先の状況等によりサービス内容変更の承諾を求められた場合は、あいまいな返事をせず、詳しい説明を受けて代金も含め納得した上で同意しましょう。
- 自己都合によるキャンセル料は、標準約款では引越日の2日以上前なら不要、前日なら契約額の10%、当日は20%が上限とされています。
- 引越業者側に起因する家具等の破損や荷物の紛失については、3ヶ月以内であれば補償を求めることができますが、引越し後できる限り早くチェックすることをお勧めします。なお、補償額は引越業者によって異なるので事前に確認しておくことも大切です。

引越が無事に済んでも、まだまだ消費者トラブルの種は尽きません。転居してきたあなたを見つけて、訪問販売業者がやって来るかもしれません。

トラブル その3 訪問販売のトラブル

- ふとんを無料点検すると家に入り込み、ダニがいて健康に良くないからと高額なふとんを買わされた。
- 消防署員の格好で訪ねてきて「設置は義務だ」と言われたので、信用して消火器を買ってしまった。



- 訪問販売が全て悪質なわけではありませんが、あの手この手で契約を迫ります。いい話だと思ってもその場では契約せず、他の業者と比較するなど、慎重に検討するようにしましょう。
- 訪問販売や電話勧誘販売などでは、特定商取引法で定めるクーリング・オフ制度が利用できます。クーリング・オフが可能であることを告知する書面を受け取った日を1日目として8日以内であれば、ハガキ等で通知することにより無条件で解約できます。なお、告知書面の交付がなければ8日目が過ぎてもクーリング・オフできます。

(県民生活部県民生活課)