

引っ越しサービストラブルを回避して 上手に利用するポイントは？



国土交通省によると、例年、春先は新生活に伴う引っ越し件数がピークになります。そこで、引っ越しサービスを利用する時の場面別に、知っておきたいポイントや注意点を紹介します。事例を知ること、トラブル回避に役立ちます。

引っ越しが決まったら

- 準備は早めに。特に3月中旬～4月上旬は、混雑が予想されます。
- 引っ越し業者の確認

引っ越し業務ができるのは、国土交通省から営業を許可された事業者です。営業用車両のナンバープレートは、「緑の板に白の文字」または「黒い板に黄色の文字」です。

品川11
あ12-34

品川11
あ12-34

「引越安心マーク」は、全日本トラック協会が、下見や見積もり、作業、お客様窓口の設置など、引っ越しのルールを守ると認定した事業者に付与しています。



引越安心マーク

引越安心マーク

で検索

- 複数の事業者に見積もりを依頼し、価格やサービス内容などをよく検討しましょう。
- 事業者は約款（標準引越運送約款*）に基づいてサービスを行います。約款は、見積書とともに契約内容を示す大切なものです。目を通し、気になる点があれば事業者に説明を求めましょう。

*標準引越運送約款は、引っ越し業者と消費者のトラブルを未然に防ぐことを目的に、国土交通省が定めたルールです。全日本トラック協会のHPにも掲載しています。



トラブル事例



見積り後に届いた明細書の金額の方が3万円高くなっていた。見落としていた部分を上乘せしたと言われた。



引越作業時に、ダイニングセットのへこみ、タンスや戸棚などの家具に傷が生じた。連絡後、修繕はできないと言われた。



引っ越し当日、体調不良にてキャンセルを申し出たところ、キャンセル料として全額支払うように言われた。



ネットで依頼した事業者に見積依頼後、別の事業者を決めたため、最初の事業者を断ると段ボールの代金と送料が請求された。

- 契約前に段ボールを受け取ることはやめましょう。契約しなかった場合に、段ボール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。

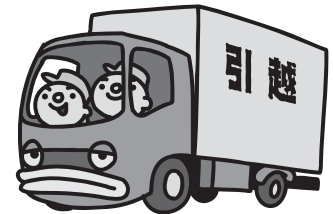
引っ越し当日

- 貴重品など、自分で運ぶ手荷物はしっかり管理しましょう。
- 引っ越し前と引っ越し後に、部屋やトラックに荷物が残っていないか、部屋や家具に傷がないか、事業者と確認しましょう。
- 標準引越運送約款*では、事業者は利用者の都合による解約又は延期の場合にキャンセル（解約手数）料又は延期手数料を請求することができます。

キャンセル料

引越荷物受取日の

前々日	見積書に記載した運賃等の	20%以内
前日	見積書に記載した運賃等の	30%以内
当日	見積書に記載した運賃等の	50%以内



引っ越しが終わったら

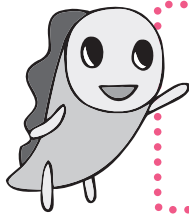
- 荷物の破損や紛失に気づいたら、すぐに事業者連絡しましょう。標準引越運送約款*では、事業者の責任は、荷物の引き渡しから3か月以内です。

標準引越運送約款に基づくアドバイスは・・・

- 全日本トラック協会 輸送サービス相談窓口 電話：03-5925-8981
受付：10:00～12:00、13:00～16:00（土・日祝日・年末年始・GWを除く）
事業者申し出たにも関わらず対応してもらえない、対応に納得できない場合は、消費者センターへご相談ください。

参考：国土交通省HP、出典：国民生活センター、全日本トラック協会

杉並区消費者グループ連絡会



消費者グループ連絡会は、消費者問題、環境問題について活動するグループや生協など8団体で構成されており、学習会や上映会を開催し、環境や食品をめぐる問題について考えています。また、毎月の定例会では消費者センターと保健所から消費者トラブルや食中毒、感染症などの情報提供を得て、意見交換をしています。

3月19日

上映会『食の安全を守る人々』

日本の農業を守り育ててきた種子法や種苗法に手が加えられ、巨大種子企業のゲノム編集による種子がこの国の食を支配しようとしています。食の安全に向けて取り組んでいる内外の活動を紹介します。

5月14日

学習会『化学物質と発達障がい』

自閉症や多動性障害、アレルギーのある子どもが増えています。それに対する化学物質の影響について、脳神経科学者木村一黒田純子さんを講師にお招きして学びました。多くの資料から日本では有害化学物質がたくさん使われていることが示され、消費者としては予防原則の考え方を国に取り入れてほしいと思いました。



10月22日

学習会『汚水はどこに行く？下水道学習会』

下水道の維持管理を行う管路管理総合研究所スタッフによる出前授業でした。クイズや実験をしながらの参加型授業で映像も多く、とても分かりやすく、下水道の仕組みや下水道保全のために注意すべきことなどを学びました。

11月15日

令和5年度に対する予算要望書を区長に提出

●区施設内の自動販売機を撤去し、給水スポットをより多く設置する ●有機食材中心の学校給食を実現する道筋を作る ●現在多く見られる自転車の危険な走行を減らすための対策をとる ●ウェルファーム杉並の教室の壁面ボードが低すぎる問題への対処

以上4点を要望しました。(どの要望も前向きにとらえていただき、ウェルファーム杉並の問題については、12月にスクリーンが設置されました。)



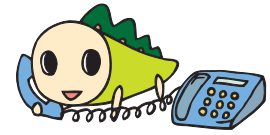
消費者の権利… 2004年に制定された大切な消費者基本法の基本理念です。

- ①安全が確保される権利
- ②選択の機会が確保される権利
- ③必要な情報が提供される権利
- ④教育の機会が確保される権利
- ⑤意見が反映される権利
- ⑥適切かつ迅速に被害から救済される権利

特別相談を実施します

杉並区立消費者センターでは、以下の日程で東京都と共同し、特別相談を実施します。相談はいずれも無料です。まずはお電話でご相談ください。

- 杉並区立消費者センター 相談電話 ☎03-3398-3121
平日午前9時～午後4時（杉並区民の方がご利用になれます）
- 東京都消費生活総合センター 相談電話 ☎03-3235-1155
月～土曜日午前9時～午後5時



3/6(月)
7(火)

◆多重債務110番

借金などで困っていませんか。一人で悩まずご相談ください。

3/13(月)
14(火)

◆若者のトラブル110番

マルチ商法やアポイントメントセールス、美容・定期購入に関するトラブルなど、さまざまな相談に応じます。

こんな相談がありました!!

オーディションに合格! でもレッスン料が30万円!?

相談事例

スマートフォンでSNSを見ていると「新人タレント募集」の広告が目に入り、応募した。オーディションを受けると、その場で「あなたには才能がある。うちに所属すればすぐにデビューできる」と合格を告げられた。事務所と契約するにはレッスンが必要で、「あなたは特別だから、50万円のところ30万円で受けることができる」「今日決めないと合格は取り消しになる」と急かされて契約書にサインした。その後、レッスンがほとんどなく、デビューの話は一切されない。

消費者へのアドバイス

若者を中心に、タレント・モデルの契約をめぐる相談が寄せられています。街中でのスカウトに加え、スマートフォン等で検索して見つけたオーディションに申し込んだり、SNSで芸能事務所の募集広告を見たりして、自ら連絡を取ったことをきっかけにトラブルにあうケースもみられます。

●あこがれの気持ちを狙った業者に注意!

悪徳な業者は、芸能人にあこがれる気持ちにつけ込んで、「才能がある」と期待を持た

～タレント・モデルの契約トラブル～

せたり、「今すぐ決めないと合格を取り消す」などと高額なレッスン料等の契約を勧めます。他には、プロモーション用のDVD作成や、磨きをかけるためにと化粧品やエステの契約を勧められるケースもあります。

●急かされても、その場で契約しない!

契約後、「レッスンが受けられない」「仕事を紹介すると言われたのに、何もしてもらえない」といった事例もみられます。急かされてもその場で契約せず、一度帰宅して家族や信頼できる人に相談するなどして慎重に検討することが大切です。具体的な活動内容やサポート体制、どのくらいの費用がかかるかなど、よく確認しましょう。

●クーリング・オフができる場合もあります!

契約してしまった場合は一方的に取り消すことはできませんが、レッスン契約をさせることが目的であることを知らされずに呼び出されて契約した場合は、「アポイントメントセールス」と認められることが多く、契約後8日以内ならばクーリング・オフできます。

不安に思った場合やトラブルになった場合は、消費者センターにご相談ください。

商品の購入、契約などについてトラブルが起きたとき、迷ったときなどお気軽にご相談下さい!

杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時(土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み)

杉並区立消費者センター

検索



くらしの窓すぎなみバックナンバー



WEB上アンケートにご協力をお願いします!
ご回答いただいた方に粗品を差し上げます。