

# 高知くらしの護身術

316

## 引っ越し

### 複数業者で見積もりを

(2014年3月18日掲載原稿)

進学や就職などに伴い、例年3月から4月にかけては引っ越しのピーク期となります。特に、今年は消費増税前の駆け込み需要により、今月中は混雑が予想されます。

引っ越しでのトラブルを防ぐために、利用のポイントをおさえておきましょう。

#### 【見積時】

見積は複数の事業者に依頼し、価格だけでなくサービス内容も十分に検討しましょう。インターネットのみで見積もりを取り、安いと思って契約したが、後で追加料金を請求されたという相談もあります。標準運送約款（以下「標準約款」）では、見積は無料で、内金や手付金の支払いは不要です。事業者と十分に打ち合わせ、必ず見積書をもらいましょう。

約款を確認しましょう。事業者は見積もりの際、消費者に約款を提示する義務があります。約款で契約条件を必ず確認し、気になる点は説明を受けておきましょう。

貴重品やこわれやすいものなど運送時に注意が必要な荷物は、事前に申し出ておきましょう。

梱包用段ボールは見積時でなく、正式に契約してから受け取るようにしましょう。キャンセルした場合、段ボールの返送料負担についてトラブルになることがあります。

標準約款では、消費者の都合により解約・延期する場合の手数料は、引っ越しの前日は見積書の運賃の10%以内、当日は20%以内です。

#### 【引っ越し作業中および終了後】

作業中に荷物や家屋などに傷がついた場合は、その場で事業者申し出ましょう。

終了後は、荷物の個数や状態を確認し、紛失や破損に気付いたら、すぐに事業者連絡しましょう。標準約款では、荷物を引き渡された日から3カ月以内に連絡をしなければ、事業者の責任は消滅します。

事業者が苦情に対応してくれない、対応に納得できないなどの場合は、消費生活センターに相談してください。