

高知くらしの護身術

352

引っ越しサービス

破損あれば3カ月以内に

(2015年4月7日掲載原稿)

4月は引っ越しサービスを利用する人が多い時期。消費生活センターに寄せられる相談も多くなります。トラブルの事例を紹介します。

1. 解約料が発生する期限前に解約を申し出たにもかかわらず、解約料を請求された。

2. 契約後、他社よりかなり高額だったため解約を申し出たところ、置いていった段ボールの引き取り料を請求された。

3. 引っ越し当日になって「時間を変更してほしい」と言われ、やむなく承諾。しかし夕方前に再び電話が入り、「今日は無理なので明日にしてほしい」と言われた。

4. 引っ越し後に荷物のこん包を開くと傷があった。事業者からは「引っ越しから3ヶ月を超えているので対応できない」と言われた。

こうしたトラブルを防ぐために、利用のポイントを押さえておきましょう。まず、見積もりは複数の業者に依頼し、価格だけでなく、サービス内容も確認します。見積書には、荷物の受取日など、契約内容について大切な事項が記載されています。口頭で打ち合わせた内容も必ず見積書に記載してもらい、内容を確認しましょう。

また、事業者は約款に基づいてサービスを行います。約款には、解約料の発生時期やトラブル時の対応などについても記載されています。必ず確認し、不明な点はしっかりと説明を受けましょう。

引っ越し終了後は荷物や家屋の点検を忘れずに。荷物の紛失や破損に気がついた場合はすぐに事業者に連絡します。「標準引越運送約款」では荷物の紛失や破損について、荷物を引き渡された日から3カ月以内に連絡しないと、事業者の責任が消滅することになっています。

トラブルになり、事業者に苦情を申し出たにもかかわらず、対応してもらえない、対応に納得できない場合は、消費生活センターへ相談してください。