



警戒情報

長崎市消費者センター

長崎市消費者を守るネット通信(第112号)

配信日 平成 28 年 3 月 9 日

長崎県消費生活センターからの情報です。

引っ越しサービスのトラブル

〈事例〉

1 か月前に引っ越しをしたが、引っ越し後の整理をしていてタンスの立て付けがおかしくなっているのに気付いた。タンスのドア部分に傷も見つけた。すぐに引っ越し業者に連絡したところ、確認に来ると約束したのに、なかなか来なかった。4 日前に担当者がやって来て、タンスの状況を確認し、写真も撮って「対応を検討して明日連絡する」と言って帰ったが、いまだに連絡がない。早く補償してほしい。



〈消費者センターからのアドバイス〉

- これから4月にかけて転勤や就職、進学に伴う引っ越しが多い時季になります。全国の消費生活センターには「高額なキャンセル料を請求された」「荷物が壊れた」「苦情に対応しない」など様々な相談が寄せられています。
- 引っ越し業者を決める際は、複数の業者に見積もりを依頼し、価格だけでなく運搬体制などのサービス内容も確認しましょう。見積もり時に業者が消費者に提示するよう義務付けている約款には、解約料の発生時期や荷物の紛失・破損、遅延への対応などについて記載されているので併せて確認しましょう。
- 国土交通省の定めた「標準引越運送約款」では、荷物の紛失や破損について、消費者は荷物を引き渡された日から3か月以内に連絡しないと業者の責任が消滅することになっています。引っ越しの作業中に荷物や家屋などに傷が付いた場合は、その場で業者に申し出ましょう。引っ越し完了後はすぐに荷物の個数や状態を確認し、紛失や破損があれば業者に連絡しましょう。

※おかしいなと思ったときは、すぐに消費者センターにご相談ください。

長崎市消費者センター (長崎市築町3番18号 メルカつきまち4階)

相談専用電話 **095-829-1234**

[相談受付時間] 平日(火曜日~金曜日)…午前10時~午後5時

土曜日、日曜日、祝日 …午前10時~午後5時

※月曜日は休業日です(月曜日が祝日のときは開館し翌平日が休業です)