

# 「引越しトラブル」にご注意 !!

## 事例

インターネットで引越しの見積りをした業者と契約したが、引越当日に業者の都合で作業員の追加があり、見積金額の倍額近くを請求された。支払う必要があるのか。(20才代、女性)

## アドバイス

見積金額より高額、荷物の紛失・破損、キャンセル料が高額、エアコン等の設置が不十分、などの引越しトラブルが寄せられています。

◎電話やネットでの見積りは避け、**直接下見に来てもらう。**

◎見積金額は業者の都合で増額できない。

◎**見積料は無料**で内金・手付金は請求されない。

◎解約・延期手数料を事前に確認する。

◎壊れやすい物や**貴重品は事前に申告**する。

◎破損や紛失があれば、**引越し後3か月以内**に業者に申し出る。

(引越ルールを定めた「標準引越運送約款」が2018年6月1日に改正されました。裏面参照)



「消費者庁イラスト集より」

☆ 消費生活センターでは、専門の消費生活相談員が相談・助言・事業者へのあっせんなどのトラブルの解決に向けたお手伝いをしています。

☆ 消費生活センターへの相談は、新たな消費者被害の防止に役立っています。



## 兵庫県立消費生活総合センター

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

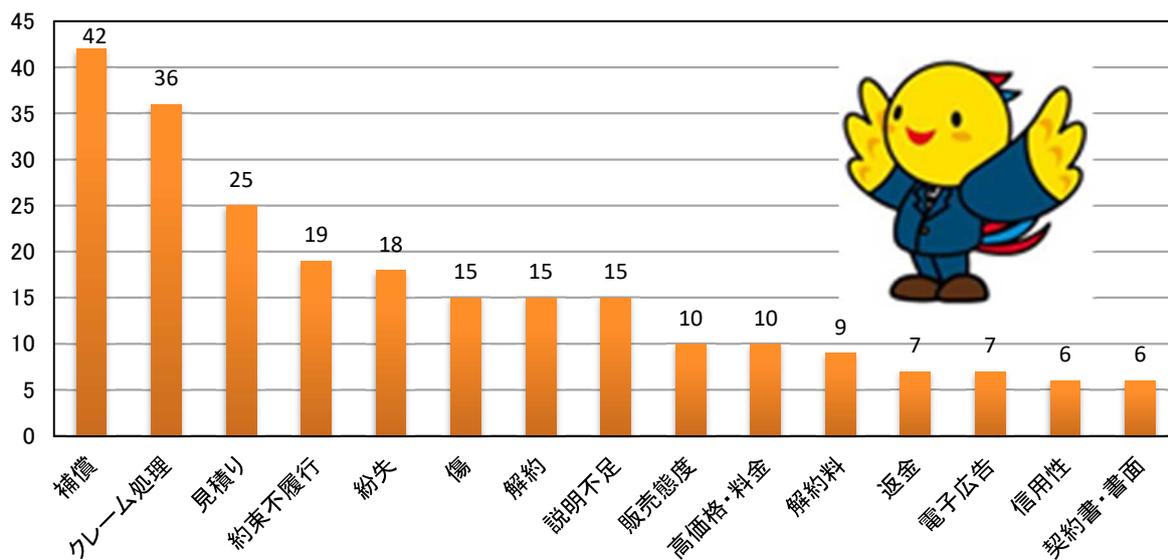
TEL: 078-302-4000

【消費生活相談: 078-303-0999】

施設改修のため事務所を下記住所に移転しています。改修後のセンターは平成31年7月頃、供用開始の予定です。

移転先: 神戸市中央区港島中町6丁目9番1(神戸国際交流会館7F)

## 【引越苦情の主な項目（兵庫県内 2018年4月～12月で118件受付、重複含む）】



※クレーム処理: クレームが存在し、相談者が事業者に出ても対応に問題があるもの

## 【改正標準引越運送約款のポイント】

消費者ニーズや多様化する引っ越しサービスに対応するため、2018年6月1日に「標準引越運送約款」等（※）が改正・施行されました。

項目	概要
約款の適用拡大	車両1台で複数の利用者の引越を行う「積合せ運送」も適用
見積書の記載内容の確認日	見積書に記載した荷物の受取日の3日前までに、記載内容の変更の有無等について確認
解約・延期手数料	引越当日の解約・延期 → 運賃及び料金の50%以内
	引越前日の解約・延期 → 運賃及び料金の30%以内
	引越前々日の解約・延期 → 運賃及び料金の20%以内
見積料金	見積料は請求しない、見積時に内金・手付金は請求しない
荷物の破損や紛失	引越作業日から3か月以内に申告

（標準引越運送約款の参考HP）

※国土交通省

[http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu\\_freight\\_fr2\\_000016.html](http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_fr2_000016.html)

※公益社団法人全日本トラック協会

[http://www.jta.or.jp/yuso/hikkoshi\\_anshin/kaisei\\_yakkan.html](http://www.jta.or.jp/yuso/hikkoshi_anshin/kaisei_yakkan.html)

（2019年2月作成）