

引越トラブルにご注意!

新生活を迎える3月から4月に増加する傾向があります。

そこで、引越のトラブルに関する相談の特徴や消費者へのアドバイスを整理し、消費者への注意を呼びかけます。

相談事例

- 引越事業者が養生せず荷物を運び出したため、廊下や階段のクロス、床やドアに多数の傷が入った。担当者は覚えがないと言う。
- 見積り時、エアコンの脱着作業に関する当日費用や高所作業に伴う追加費用の説明がなく、引越当日になって請求された。仕方なく支払ったが、納得できない。
- オンライン上で見積りを取り契約したが、荷物がトラックに乗りきれず積み残された。
- 複数の引越事業者から見積りを取った際、段ボールを置いていった事業者がいた。その事業者と契約しなかったところ、段ボールをこちらの費用負担で返送するよう言われた。



相談事例からみる問題点

- 引越後に傷や故障に気づいても、それが引越に起因するものであるということを特定しづらい。
- 追加料金など、契約内容の確認や理解が十分にできていないことがある。
- オンライン等で見積りの場合、消費者自身が荷物量等の引越に必要な情報を全て把握して引越事業者に伝えることが難しい場合がある。
- 見積りの時点で段ボールを置いていき、返送費を負担させるケースがみられる

消費者へのアドバイス

- 引越の見積りは依頼内容や自分に合った方法で依頼しましょう。
- 引越事業者から渡される約款や見積書等の関係書類をしっかりと読み、疑問点や不明な点は必ず事前に確認するようにしましょう。
- 契約締結前に段ボール等の資材の提供を受ける際は、その取扱いを確認しましょう。
- 傷や故障のトラブルに備えて引越前後の状況を記録しておきましょう。
- 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。

～引越トラブルにご注意～



- 引越の見積りは依頼内容や自分に合った方法で依頼しましょう。
- 引越事業者から渡される関係書類はしっかりと読み、疑問点や不明な点は必ず事前に確認しましょう。
- 契約締結前に段ボール等、資材の提供を受ける際は、その取扱いを確認しましょう。
- 損傷等のトラブルに備えて引越前後の状況を記録しましょう。



困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン

い や や
188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一步をお手伝いします。

テレビショッピングでは テレビ広告以外の情報もしっかり確認

【相談事例】

先週、母がテレビショッピングで紹介されているマッサージ器を見て電話で注文した。さっそく使ってみたところ、叩く力が強すぎて使えないと感じたようだ。母はすぐに事業者に「返品したい」と電話で連絡したが「通電した商品の返品はできない。注文時の電話でも説明している」と言い、返品に応じなかったようだ。使えないのであれば返品したい。
(当事者：80歳)

【アドバイス】

- テレビショッピングに関する相談が依然として寄せられています。テレビショッピングでは、購入の際実物を確認できません。注文する際は、テレビ広告の情報だけでなく、商品の使用感やサイズなどについて電話口でもよく確認しましょう。
- テレビショッピングは通信販売に当たるため、クーリング・オフはありません。テレビ広告で返品特約が適正に示されている場合は、返品・解約の条件はその特約に基づきます。返品可能でも、未開封に限られていたり、期限が設けられていたりしている場合もあるので、よく確認しましょう。



©Kuroseki Gen

引用：国セン発行 見守り新鮮情報第535号

《コラム》ウォーターサーバーの契約トラブルに注意!

～県消費者法務専門員：中川まな美(弁護士)～

ショッピングモールなどで、業者から、ウォーターサーバーを勧められることがあります。きれいでおいしい水がいつでも飲めるので、ウォーターサーバーは便利だし、健康にいいとかお得だと勧誘されると、つい欲しくなってしまうですね。

ところが、近年、ウォーターサーバーの勧誘や契約についての消費生活相談が増えているようです。国民生活センターのホームページによると、例えば、「お得だという説明のみで解約時に請求される違約金等について全く説明がなかった」とか、「レンタルと思って契約したが、実際は売買契約になっていた」などのトラブルがあるそうです (https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20241106_1.pdf)。

ショッピングモールに行くときは、みんな購買意欲が高まっていますし、急に声をかけられると、冷静に判断することが難しくなります。お得だな、いいな、と思っても、いったん落ち着いて、家族と相談し、他の業者とも比較検討してから、契約しましょう。

また、契約する際には、くれぐれも契約書をよく読んで、内容をよく確認しましょうね。特に、解約するときの条件などについては、なかなかきちんと読めませんが、確認するようにしてください。

このようなショッピングモールでの勧誘は、法律上、キャッチセールスに当たると判断できる場合、特定商取引法により、クーリングオフをすることができる可能性があります。

困ったときは、188に電話して聞いてみてください。

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

