

## ～消費者注意情報～

**引越事業者とのトラブルに注意！**  
～契約前に引越し時の条件などしっかり検討・確認！～

(令和4年3月10日)

**相談事例1**

インターネット検索で見つけた引越しの一括見積りサイト<sup>※</sup>に申し込んだ。複数の概算見積りの中から自分で良いと思った事業者で電話で申し込むと、総額約7万円の見積りが送られてきたので申し込みをした。引越用の段ボールは日にち指定をして届けてもらった。その後、別の事業者の方が安いことがわかりキャンセルを申し出たら、すでに届いていた段ボール代金の半額と配送料を支払うよう言われた。支払わなければならないか。

(19歳 女性)

**相談事例2**

インターネット検索で見つけた事業者で電話で引越しを申し込んだ。引越料金は約4万円だが、電気とガス、Wi-Fiをセットで契約すると2万5千円になり、さらにこれらを半年間継続するとキャッシュバックもあると言われたのでセットでの契約をした。その後、電気、ガスの事業者から連絡があり、半年後に解約すると違約金がかかると言われた。契約時に違約金の説明がなく、不満だ。

(20歳代 女性)

※条件を入力することで、複数の引越し業者の見積り比較することができるインターネット上のサービス

**ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス****★ 引越サービスを利用する際は事業者とよく打合せをしましょう**

引越希望日や作業内容などを引越事業者に伝えると、事業者から見積書が発行されます。その際、自分が事業者に依頼したい作業内容などをはっきり伝え、しっかり打合せすることが必要です。お互いの意思や要望が上手く伝わらないと、引越当日に予定した時間にトラックが来ない、支払い時に追加料金が発生するなどのトラブルになることが多いので注意しましょう。

**★ 見積書をよく確認してみましょう**

国の標準引越運送約款には、作業内容や料金の内訳など引越事業者が見積書に記載しなければならない項目が定められています。見積書や契約書に段ボール代金について記載されていれば、解約する時には代金を支払う必要があります。引越しを依頼する時は見積りを取り、何の経費が含まれているか、引越準備及び当日にどのような作業を頼めるのか、いらない作業が計上されていないか等しっかり確認しましょう。

**★ オプション契約は本当に必要かよく考えて契約しましょう**

最近では引越プランに電気やガス、通信などの様々なオプション契約をつけることを条件に、引越料金を割り引きするプランが出てきており、事業者から勧められることがあります。オプション契約の期間などの条件を確認し、本当に必要かどうかよく考えてから契約するようにしましょう。引越費用は安く抑えられるかもしれませんが、オプション契約の解約時に高額な違約金を請求されるなどトラブルになる可能性があるため注意が必要です。

★ おかしいなと思ったらすぐに相談を！

契約書や見積書に記載されていない費用を請求されたり、高額な解約手数料などを請求されたなど、おかしいなと思った時は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター  
03-3235-1155(相談専用電話)

---

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。