

～消費者注意情報～

引越業者とのトラブルに注意！ ～契約前に解約条件などをしっかり検討・確認しましょう！～

令和7年3月4日

相談事例

引越業者の比較サイトを利用して数社から見積もりを取り、そのうちの一社に電話した。引越希望日と大体の荷物量を伝えたところ、光回線等の契約をすれば特典サービスの割引で、引越代が 55,000 円になると説明された。安さにひかれ申込み、段ボール 20 個分を受け取った。しかし、特典サービスの条件が厳しく引越代の割引ができないと分かったため、メールでキャンセルを申し出たところ、見積もりどおり受け取っていた段ボール代 11,000 円を支払うよう返事が来た。払う必要はあるのか。



(20歳代 男性)

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

都内の消費生活センターに寄せられる「引越し」に関する相談件数は、ここ数年、増加傾向にあります。

★ 見積書をよく確認しましょう！

引越しを依頼する時は必ず見積書を取りましょう。作業内容や価格の内訳だけでなく、解約条件等もしっかり確認し、不明な点は引越業者に説明を求めましょう。

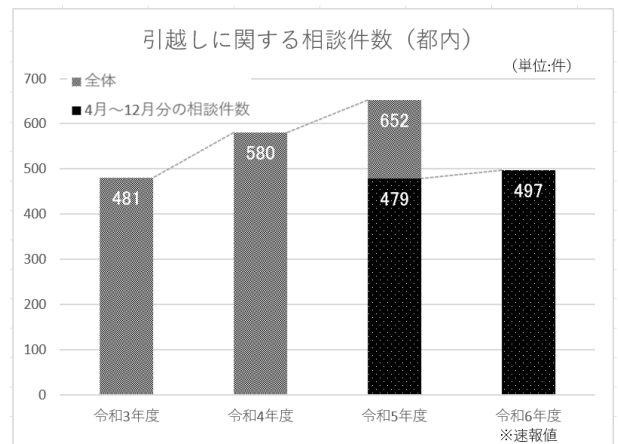
★ 引越しを解約する場合、すでに実施又は着手した段ボール代等の費用の支払いが必要な場合があります！

国が定める標準引越運送約款では、引越しの中止に伴う解約手数料は引越予定日の2日前から発生します。しかし、引越業者がすでに実施したサービスがあったり、引き渡した段ボール代等があったりする場合、その費用については、3日前までに解約を申し出ても、請求されることがあるので注意が必要です。

★ 特典サービスは本当に必要かよく考えましょう！

事例のように、光回線等の特典サービスを申込みれば、引越代が安くなると勧められることがあります。しかし、特典サービスの申込手続きが煩雑だったり、解約時に違約金を請求されたりすることもあります。安さに惑わされず、特典サービスの内容や条件を確認し、本当に必要かよく考えましょう。

★ 引越しのことでトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターに相談を！



東京都消費生活総合センター

03-3235-1155

お近くの消費生活センター

局番なし188（消費者ホットライン）

＜悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください＞

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/>

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。