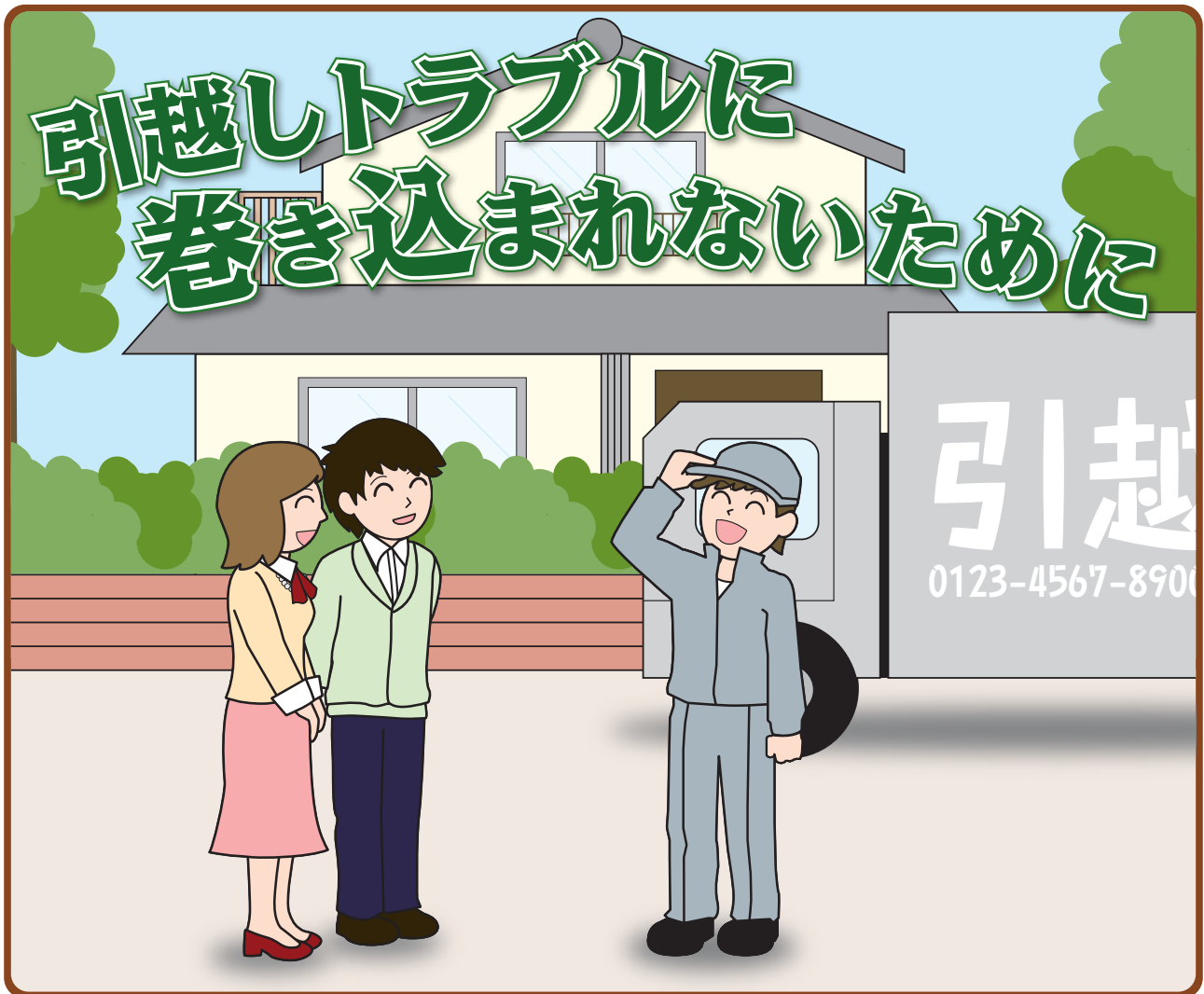


ちゅうおう 消費者だより

- P1 引越しトラブルに巻き込まれないために
P2~3 引越しトラブルに巻き込まれないために
P4 中央区消費生活展2015を開催しました

第 **165** 号
平成28年2月

編集発行
中央区
消費生活センター
☎ 03-3546-5332
ホームページ
<http://chuo-consumer.genki365.net/>



中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談専用ダイヤル ☎ **03 (3543) 0084**

相談日時 月曜日から金曜日まで 午前9時~午後4時 (祝日・年末年始を除く)

所在地 〒104-8404 中央区築地1-1-1 中央区役所1階
<http://chuo-consumer.genki365.net>

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。



●●● 引越しトラブルに巻き込まれないために ●●●

春先は就職・進学・転勤などにより新たな地に引っ越して新生活を始める人も多い時期です。今回はそんな引越しサービスに関して消費生活センターに寄せられたご相談をご紹介します。



◎相談1

チラシで見た引越し事業者A社に見積もりを頼みました。見積もりのために訪問した担当者に他社の見積もりと比較してから決めたいと言いましたが、今日契約してもらいたいと強引に迫られたため、仕方なく契約しました。その後、他社の見積もりも気になりB社にも見積もりをもらいました。すると、A社と比較して見積額が低く、担当者の感じも良かったのでA社との契約は解約することにし、B社と契約しました。

そして、引越し日まで25日ある時点でA社に契約を解約したい旨を伝えたと、契約額の30パーセントにあたる解約料を請求されてしまいました。この解約料を支払わなくてはなりませんか。

○センターから

引越し事業者と契約を結ぶときに契約条項が書かれている「約款」が示されます。その際に多くの事業者で用いられるのが、国土交通省が定めた「標準引越運送約款」です。

この標準引越運送約款に基づくと場合、見積書に記載された引越し日の2日前までの解約・延期依頼に対しては、事業者は解約手数料を請求することが出来ません。したがって、本件のように引越しの25日前の解約の場合は解約料を事業者に対して支払う必要はありません。

◎相談2

引越し作業のミスで、ライティングデスクに傷をつけられてしまいました。この傷について事業者自身が傷をパテで埋める修理をする主張しています。しかし、このライティングデスクは2年前に50万円で購入した高価なものなので、デスクの修理に関してはあまり知識を有していない引越し事業者自身に修理してもらうことに不安があります。そこで、修理対応ではなく、賠償をもらうことはできませんか。

○センターから

引越し作業中において荷物に傷がついた場合、事業者にはまずは修理をする義務があります。そして、修理対応できない場合は賠償が行われることとなります。賠償の際には、購入価格ではなく、購入時からの経過期間をもとに算出される時価相当額での賠償となるのが一般的です。ですから、相談2のような場合、直ちに事業者に対して賠償を請求するのは困難です。



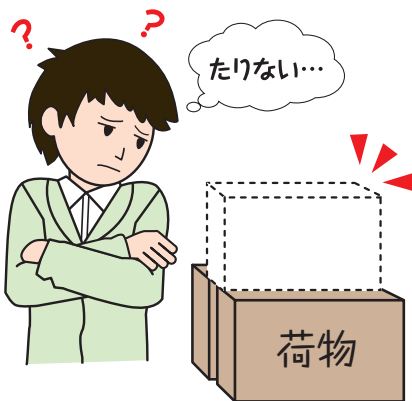
◎相談3

引越し後5ヶ月経過した時に荷物の一部が紛失していることに気付きました。引越し業者に連絡しましたが、その責任は負えないと言われてしまいました。紛失した荷物について事業者に弁償してもらうことはできないのでしょうか。

○センターから

荷物の紛失について、標準引越運送約款では引き渡し日から3ヶ月以内にその紛失を業者に通知しない場合は、事業者の紛失についての責任は消滅すると規定されています。

したがって、相談3の場合は、事業者に対して荷物紛失の責任を問うことはできません。





●●● 引越しするときのチェックポイント ●●●

引越しの際にトラブルが起きないように、以下の点に気をつけましょう。



① 見積もりは複数の事業者に依頼し、価格だけでなくサービス内容も十分に検討しましょう

↓ 引越し事業者を決定する際に、つい価格だけを見て決めてしまうことがありますか？しかし、価格がいくら低くてもサービス内容に納得できなければトラブルになってしまうかもしれません。

そこで、複数の事業者の価格やサービス内容を総合的に判断して、最も自分に合った事業者を選択するようにしましょう。

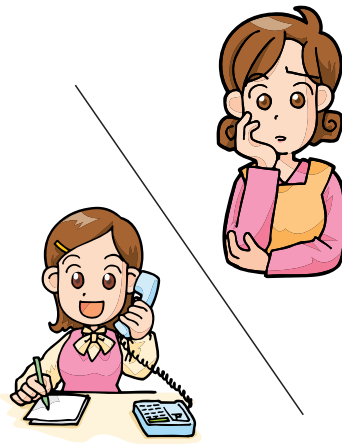
② 見積書や約款などの契約書類をよく確認しましょう

↓ 見積書や約款などの文書は細かい事柄も数多く書かれていることもあり、つい読み取ることが面倒くさくなってしまいかもありません。しかし、見積書や約款は契約内容を示す大事な書面ですので、これらをしっかりと読んでおくことは事業者との間のトラブルを未然に防ぐことにつながります。

また、万が一トラブルが起ってしまった際には契約内容を理解していることが非常に重要です。

③ 契約や作業内容など不明なことがあれば事前に事業者に積極的に問い合わせましょう

↓ 見積書や約款などを読んだだけではわからないこともあると思います。そのような場合には引越し事業者に積極的に質問しましょう。遠慮はいりません。



④ 引越し作業中や作業終了後にはすぐに点検しましょう

↓ 引越し後は何かと忙しく、荷物の確認を後回しにしてしまい、ダンボールの梱包も解かずに放置…なんてことはありませんか？しかし、相談3のように荷物の破損や紛失について事業者に対して責任を問うことには期間制限があります。

ですから、引越し後に直ちに荷物の点検を行うことは重要です。

⑤ 荷物の破損や紛失などトラブルが起きた場合はなるべく早めに申し出ましょう

↓ 万が一トラブルが起ってしまった際には、トラブル発生後間もない時点で業者に申し出た方が検証などもしやすく、速やかなトラブル解決につながる可能性も高まります。

そこで、破損や紛失などに気づいた際には早めに業者に申し出るようにしましょう。



中央区消費生活展2015を開催しました

「快適なくらしを求めて」



平成27年10月25日（日）、区立あかつき公園において、「中央区消費生活展」を中央区健康福祉まつりとともに開催しました。

今年はクイズやスタンプラリーのほかに、「機能性表示食品」や「家庭向けを含む電力小売りの全面自由化」等、社会的関心の高まっているテーマについての出展が多く、たくさんの方々にご来場いただきました。

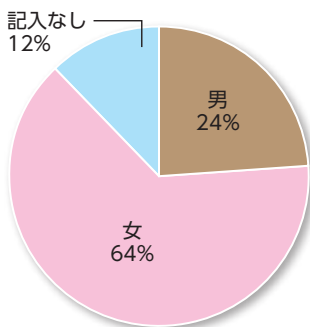
会場でスタンプラリーと同時に実施したアンケート結果は次のとおりです。ご協力いただきました皆さまありがとうございました。



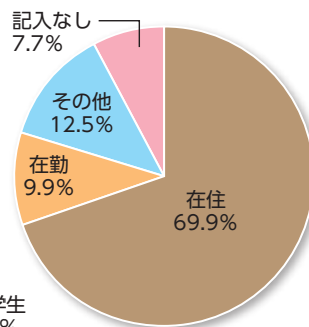
中央区消費生活展2015アンケート結果

(回収枚数：744枚)

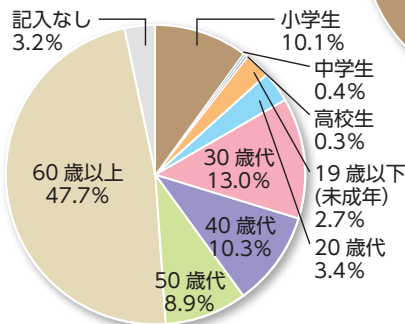
① 性別



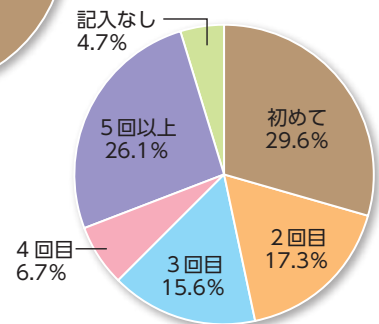
③ 在住・在勤等



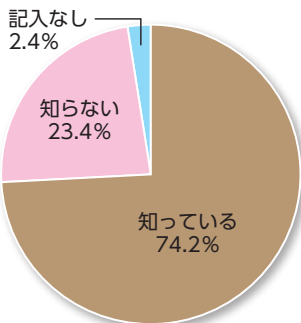
② 年齢



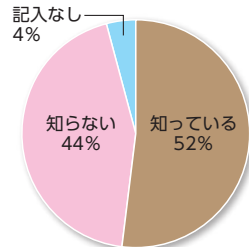
④ 来場回数



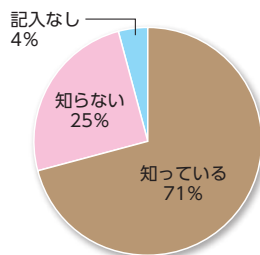
⑤ 訪問販売や電話勧誘などによる契約は、クーリング・オフ（無条件解除）できることを知っていますか？



⑥ 家庭用品品質表示法を知っていますか？



⑦ 中央区に消費生活センターがあることを知っていますか？



使わないときは
スイッチを
OFF!

ぼくは
安全エレちゃん

関東電気保安協会
KDEI
<http://www.kdh.or.jp/>

2月は省エネルギー月間です