

気になる相談（令和 7 年 12 月）
引越トラブルにご注意ください

新生活が始まる 3 月から 4 月にかけて、引越トラブルに関する相談が多く寄せられます。相談内容としては、荷物の破損や紛失、それらの補償に関するものが挙げられますが、中にはオンラインで取得した見積りに関するものもあります。

【相談事例】

- 専門業者へ依頼して引越をした。転居先で荷物を開封したところ、ブランド食器が破損していた。引越業者へ同じものを手配するよう依頼したところ、インターネットで見つけたという中古の食器が送られてきたが、その食器は同じブランドではあるものの元のものとは異なる品物であったり、類似品であるものの全くの別物であったりした。この状況を業者へ伝えたところ、現金での補償を提案されたが、提示された金額に納得できない。
- 引越のためインターネットで業者に見積りを取った。提示された金額が妥当だと思ったので依頼をしようと、案内された電話番号に架電したところ、実体が不確かで不審な便利屋業者だった。引越先では、見覚えのない荷物があり、引き取りを要求したが連絡がない。さらに、引越料金も当初の見積りを大幅に超える金額を請求された。

【注意点】

- 傷や故障が引越に起因するものかを特定しづらく、また、その発見までに時間がかかってしまう場合があります。
- エアコンの設置作業などの附帯サービスに係る費用が、引越料金に含まれていない場合があります。
- オンライン見積りでは、見積りに必要な情報を引越業者へ伝えるのが難しい場合があります。

【対処法】

- インターネットを通じた情報伝達に不安がある場合は、引越業者による訪問見積もりも検討してください。
- 引越業者から提示される約款や見積り書は、内容を十分に確認し、不明な点は必ず事前に質問して解消しておきましょう。
- 万が一のトラブルに備え、引っ越し前後の荷物の状況などを記録しておくことが重要です。
- 不安に思った場合や、トラブルが発生した場合には、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費者ホットライン 188 または 愛媛県消費生活センター (TEL:089-925-3700)
--