

インターネットで見つけた引っ越し業者にメールで見積もりを依頼したら、すぐに業者から電話で見積額を提示された。段ボールや契約書類を送ると言われ、よく考えずに了承してしまった。その後、別の業者からも見積もりを取り、結果的に最初の業者を断ったところ、段ボールの代金と送料を請求された。

(女子大学生)

進学や就職、転勤などに伴い、例年3～5月に、引っ越しサービスに関する相談が多く寄せられます。相談内容としては「荷物がなくなった」「家具に傷をつけられた」といった補償を巡るトラブル、「約束の時間になっても業者が来なかった」といった業者へのクレーム、そして事例のような見積もりや解約に関するものがあります。

国民生活センターでは、トラブルの実態や問題点を分析し、引っ越しサービスを利用する際に、▽見積もりは複数の業者に依頼し、価格だけでなくサービス内容も十分に検討する▽『見積書』と『引越運送約款』は、契約内容を示す大切なものと認識し、必ず確認する▽分からないことは業者に積極的に問い合わせる▽引っ越し作業中や作業終了後には、すぐに荷物の個数や状態を確認することを呼びかけています。

最近では、電話やネットの見積もりだけで業者を決めてしまう傾向があり、引っ越し前に業者とのやりとりが不足しがちです。打ち合わせ不足による勘違いや行き違いが起りやすいので、業者と顔を合わせ、念入りに打ち合わせすることが大切です。

標準的な見積書にある作業員料などの「実費」や、エアコンの取り付け・取り外し、不要品の処分などの「付帯サービス料」の適用範囲も初めての利用者には分かりにくいので、疑問に思うことがあれば業者に問い合わせ、納得してから契約するようにしましょう。