

配信日 令和2年3月19日

引っ越しサービスのトラブル～補償要求は3ヵ月以内に～

内容

半年前に引っ越した。梱包(こんぼう)したまま物置に保管していたびょうぶを取り出したところ、梱包に10センチほどの穴が開き、びょうぶも破けていた。引っ越し業者に連絡して苦情を伝えたところ、「引っ越しから3ヵ月が経過しているので対応できない」と言われた。補償してもらえないのか。(70代、男性)

消費生活センターからのアドバイス

引っ越し事業者を決める際は、国土交通大臣の許可を受けた複数の事業者に見積もりを依頼しましょう。追加費用等のトラブルを避けるためには、事業者を下見をしてもらい部屋や荷物の状況を確認したうえで打ち合わせること、価格だけでなくサービス内容も確認することが大切です。

見積もり時に事業者が消費者に提示するよう義務付けている約款には、解約料の発生時期や荷物の紛失・破損、遅延への対応などについて記載されていますので併せて確認しましょう。

引っ越しの作業中に荷物や家屋などに傷が付いた場合は、その場で事業者申し出ましょう。また、引っ越し完了後はすぐに、荷物の個数や状態を確認し、荷物の紛失や破損があれば事業者連絡しましょう。

国土交通省の定めた「標準引越運送約款」では、荷物の紛失や破損について、消費者は荷物を引き渡された日から3ヶ月以内に連絡しないと事業者の責任が消滅することになっていますので、期間を過ぎると事例のように補償要求を拒否されます。

おかしいなと思ったときは、すぐに最寄りの「消費生活センター」または「各市町相談窓口」にご相談ください。



おかしいと思ったら、一人で悩まず 早めに相談を

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付時間] 平日(月～金曜日) ... 午前9時～午後5時(12時～13時を除く)

全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ!)

長崎市消費者センター

(095-829-1234)

佐世保市消費生活センター

(0956-22-2591)

島原市消費生活センター

(0957-62-9100)

諫早市消費生活センター

(0957-22-3113)

大村市消費生活センター

(0957-52-9999)

平戸市消費生活センター

(0950-22-9122)

松浦市消費生活センター

(0956-72-1861)

対馬市消費生活相談所

(0920-52-8322)

壱岐市消費生活センター

(0920-48-1135)

五島市消費生活センター

(0959-72-6144)

西海市消費生活センター

(0959-37-0145)

雲仙市消費生活センター

(0957-38-7830)

南島原市消費生活センター

(0957-82-3010)

各町にも相談窓口があります