

ぐんま ぐらしの ニュース

群馬県消費生活センター 令和2年3月1日

No.363

春は進学や就職等により、新たな生活や仕事のため転居する機会が増える時期です。この時期には引っ越しに関するトラブルが消費生活センターには多く寄せられます。

引っ越しのトラブルをご紹介します

寄せられた相談とアドバイス

引っ越し前

体調不良のため引っ越しの前日に事業者キャンセルを申し出たところ、解約料として全額払うように言われた。事業者から渡された標準引越運送約款では前日のキャンセル料は30%以内となっていたが、請求どおりに支払わなければならないか。(30代・男性)

アドバイス

○貨物自動車運送事業法により、運送業者は契約のルールである「約款」を定めなければならないことになっています。

○国土交通省は取引の基本的なルールを記載した「標準引越運送約款」を告示しています。この標準約款では、事業者は利用者の都合による解約又は延期の場合に解約手数料又は延期手数料を請求することができ、引っ越しの当日は運賃及び料金の50%以内、前日は30%以内、前々日は20%以内と定められています(事業者が荷物の受取日の3日前までに見積書の記載内容に変更等がないかどうか確認を行った場合に限る)。ただし、事業者がすでに実施あるいは着手した付帯サービス(エアコンの取り外しなど)に要した費用については、請求できることになっています(見積書に明記したものに限り)。

○契約した際の約款と見積書で、解約手数料と付帯サービスについて確認し、事業者に請求の内訳を確認しましょう。

引っ越し後

新築マンションに引っ越した直後、「水回り設備の取扱説明はお済みですか?」と作業員の訪問を受けた。マンション管理会社の委託先かと思いを聞くと、「今、浄水器を設置すれば長期間給湯器のメンテナンスが不要になる」、「マンションの皆さんに契約してもらっている」などと説明され契約した。翌日管理会社に確認したところ無関係の会社とわかった。不要なので解約したい。(40代・女性)

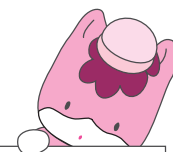
アドバイス

○特定商取引法の訪問販売にあたるため、契約してから8日以内はクーリング・オフができます。

○新築マンション入居者に対し、販売目的を明らかにしないまま、点検・取扱説明と称して訪問し、高額な浄水器などを契約させるトラブル事例があります。

○突然訪問してきた業者とその場で契約しないようにしてください。

○まず、業者の正式名称や連絡先を確認しましょう。そのうえで、マンションの管理人室や管理会社に訪問してきた業者との取引関係の有無を確認するなど慎重に検討して、トラブルを未然に防ぎましょう。



お気軽にご相談ください



不安なとき、困ったときはひとりで悩まず、お気軽に消費生活センターへご相談ください。



裏面は、春の時期に多いトラブルとアドバイスをご紹介します。

春の時期に多い生活に関するトラブル

ネットショッピング によるトラブル

相談事例1

ネットショッピングでソファを注文したが、届いたものはパソコンで見た色と違う気がする。ショップは注文どおりの色だと言っているが納得ができない。

アドバイス



ネットショッピングで購入する場合、画面に表示された色と実際の商品の色やイメージが違うことがあります。ネットショッピングでの返品は店があらかじめ決めたルールがあります。「イメージと違う」等の理由で返品可能かを事前に販売者に確認してから注文しましょう。

契約内容や料金 に関するトラブル

相談事例2

大手電力会社の委託先と名乗る者から電話があり「電気料金を安くする」と説明を受け契約を承諾した。後日、見知らぬ電力会社から請求が届き契約先が変わったことに気がついた。解約を求めたが違約金がかかると言われた。

アドバイス



勧誘されたときは相手の会社名や連絡先を確認しましょう。また、料金プランや解約に関する条件の説明をしっかり受け、納得してから契約の意思を伝えてください。

モノなしマルチ商法 によるトラブル

相談事例3

進学先の友達に「儲かる情報が入ったUSB」の購入を勧められた。他の人を誘えば紹介料も入るので借金をしてでもやるべきと誘われ断り切れず困っている。

アドバイス



若い人の中で投資や副業などの情報を商品とする「モノなしマルチ商法」が広がっています。友人や先輩など親しい人に誘われてもその場できっぱりと断りましょう。また、安易に高額なクレジット決済や借金を申し込むことは止めましょう。

フリマサービス に関するトラブル

相談事例4

フリマアプリを利用し新品と記載されたバックを入学式用に購入した。しかし、届いた商品はファスナーは壊れ、全体的に傷みもひどい。メールで返品返金を求めたが相手からは回答がない。

アドバイス



フリマサービスでの取引は個人間の契約であり、トラブルも当事者間で解決することになります。利用するときは、規約をよく読みサービスの仕組みや禁止行為を理解しておくことが重要です。

不安を感じたり困ったときは、**消費生活センター（☎188）**へご相談ください



メールマガジン「消費者ホットぐんま」登録のご案内

★月1～2回程度、消費者トラブルにあわないための注意喚起など、消費生活に関する情報を発信しています！登録は無料です。是非ご利用ください！

【登録方法】

件名に「メルマガ消費者申込み」と明記の上、shouhisha-hot-gunma@pref.gunma.lg.jp へ、または右記のQRコードを読み取って送信してください。



消費生活相談のご案内

☎027-223-3001
消費者ホットライン ☎188

群馬県消費生活センター ※日曜・祝日・年末年始は休み
〒371-8570 前橋市大手町1-1-1（昭和庁舎1階北側）
平日 9:00～17:00（電話・来所相談に対応）
土曜 9:00～12:00 / 13:00～17:00（電話相談のみ）