

ミナト 消費者だより

港区立消費者センター TEL 03(3456)4159(代)

新生活の春、消費者トラブルにご注意を!

春は新生活が始まる季節です。就職や進学などで引越しをされる方や新しい習い事などを始められる方も消費者トラブルにはご注意ください。

事例① 引越し

ネットで引越し業者を検索し、複数社から見積もりをとってその中の業者に依頼しました。引越し作業中、作業員が高価な家具に傷をつけてしまったので、補償してもらいたいです。



注意

まずは契約書、約款の内容を確認しましょう。引越し業者の多くは国土交通省の標準引越運送約款を使用しています。標準引越運送約款では高価な品に関しては、事前にその旨の事業者への申告が求められています(約款8条)。また、見積もりなどの際に事業者からどんな説明を受けたのかなども重要です。荷物に不具合が生じた場合は、一般的には修理対応となりますが、修理が難しい場合は同等品との交換や経年劣化などを考慮した時価での賠償となります。荷物の一部の滅失または棄損については3カ月以内に事業者へ通知を発することが必要です(約款25条)。

港区立消費者センター

☎ 03-3456-6827 (相談専用電話)

〈相談日時〉

月曜～金曜(電話・来所)、土曜(電話のみ) ※祝日、年末年始を除く
午前9時30分～午後4時まで

まずはお電話を!

港区ホームページは
こちらから



事例② 不用品回収



ネットで見つけた不用品回収業者に洗濯機とゴミの回収を依頼しました。電話では「料金は5万円くらい。」と言われたのでお願いしましたが、洗濯機とゴミ袋5個をトラックへ積んだ後、料金20万円を請求されました。高すぎると言いましたが、すでに作業をしているので、今やめても料金は請求すると言われ、仕方なく支払ってしまいました。

注意

一般廃棄物の処分を業として行う場合は、当該業を行う区域を管轄する「市区町村長の許可」または「市区町村からの委託」が必要となるので、市区町村の処理業者一覧に記載がなければ、一般廃棄物処理業の許可業者ではない可能性があるので注意しましょう。家電4品目(エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機)については家電リサイクル法の対象品目なので、家電リサイクル法に基づいて適切に処分してください。また、契約前に案内された金額と請求された金額が大きく違う場合は、同意した契約内容とは言えないため、クーリング・オフの主張も可能ですが、事業者が応じないケースも多く、その場合は減額交渉を検討することになります。

事例③ スポーツジムの退会

3年間通ったスポーツジムを退会しようと思い、月の半ばに解約を申し出たら、翌月分まで会費を請求すると言われました。利用していない月の会費まで支払いたくありません。



注意

解約については、契約時に交わした利用規約や約款に従って解約手続きをする必要があります。スポーツジムはクーリング・オフ対象外となります。また、「退会の申し出は毎月10日締め、翌月末までの会費を支払って退会する」という規約も事業者の平均的損害を超えた請求とまでは言えないので、規約通りに支払って解約する必要があります。