

くらしの情報が かわさき

KAWASAKI CITY



2020年
令和2年
2月25日
発行

- 特集記事
トラブルのないスムーズな ……P1・2
引越をしよう!
- いまどき相談事例 ……P3
- 消費生活サポーター
養成講座 他 ……P4

いまどき相談事例「結婚式場の予約は慎重に」

発行 川崎市消費者行政センター

トラブルのないスムーズな引越をしよう! ～引越を行う上での注意点～



公益社団法人全日本トラック協会
輸送事業部

3月から4月は転勤や就職、進学などで人生の節目を迎える引越が多い月であり、1年間のおよそ3分の1がこの時期に集中すると言われています。ここでは、上手な引越のポイント（注意点）をお話しします。

1. 引越業者を選ぶ

最近、インターネットを通じて引越業者の情報は簡単に入手できます。
(公社)全日本トラック協会では、「引越事業者優良認定制度」を設けて、引越前の下見や見積り、確かな作業など、「引越のルール」を守る引越業者を認定し、「引越安心マーク」を交付(2020年1月現在、318事業者)していますので、(公社)全日本トラック協会のホームページをご覧ください。



2. 見積りをもらう

まずは、引越業者を呼んで、見積りしてもらうことをおすすめします。最近、インターネットを通じて、お客様が積み込む荷物等を入力し、容易に見積りを行うケースもありますが、引越業者との連絡不足により、万が一、荷物が積み切れない場合は、追加費用が発生し、さらに負担が増えることもあり、思わぬトラブルにもなりますので、注意が必要です。見積りでは、引越業者は、「いつごろ」「どこからどこまで(都道府県と市町村)」「現在の住まいと転居先の状況(一戸建て・マンション)」「家族構成」など引越の概要をおたずねし、その後、下見を行うことにより、実際に使用する車両、作業員数などを記載した見積書を発行します。

なお、見積料は無料です。また、内金や手付金は請求しないことになっています。ただし、引越発着地の下見に要した費用はお客様の了解をいただいて、実費として請求することがあります。

一番気になるところは、費用がいくらかかるのかだと思いますが、ご自身で荷造りされる場合と引越業者に任せた場合や引越の作業員数で金額も異なりますので、いくつかの引越業者の見積書を比較し、サービス内容を確認することにより、引越業者を決定しましょう。また、段ボールは、引越を依頼する引越業者を決めてから、受け取るようにしましょう。依頼していない引越業者の段ボールは、買い取り、あるいは返送料の負担を求められるトラブルになりますのでご注意ください。

国土交通省が定めた標準引越運送約款には、引越運送における荷物の破損や紛失等が生じた場合の引越業者の責任やお客様の都合によるキャンセル料を定めておりますので、必ず確認してください。



3. その他

引越の際の粗大ごみの処分については、川崎市が設置する粗大ごみ受付センター（電話044-930-5300）にお電話いただくかネット窓口かわさきよりお申し込みください。また、エアコン、テレビ、冷蔵（凍）庫、洗濯機については、家電リサイクル品として、販売店などにおたずねください。パソコンなどの電子機器は、引越前にデータのバックアップをお願いいたします。お客様が携帯できる貴重品は、お客様ご自身で管理をお願いいたします。持ち運ぶことができない貴重品については、引越業者にその旨を申告することが必要です。旧居からすべての家財等を運び出したとき、また、新居に到着後、トラックからすべての家財等が運び出されたとき、引越業者と一緒に確認をお願いします。

相談窓口のご案内

（公社）全日本トラック協会は、「輸送サービス相談」という相談窓口を設けています。引越や宅配便に係る相談を受け付け、標準引越運送約款等に基づいたアドバイスを行っていますので、お気軽にご利用ください。

【TEL】 03-5925-8981

【業務時間】 月曜日～金曜日 9:30～12:00、13:00～17:00 ※土・日・祝日は休み



引越は、かけがえのない思い出のある大切なお客様の財産を引越業者に預けます。ご不明な点があれば、遠慮なくおたずねのうえ、納得のいく引越を心がけてください。





いまだき
相談事例

「結婚式場の予約は慎重に」

～高額な解約料をめぐってトラブルになることがあります～

●相談事例

結婚を考えており、情報収集のために結婚式場の見学会に参加した。挙式予定日等具体的なことは決まっていなかったが、だいたい1年くらい先の日程を考えていることを告げると、担当者から「仮押さえをしますね」と言われて12か月後の日にちを指定した書面にサインを求められた。その際、申込金が必要だと言われ、10万円をクレジットカードで支払った。見積もりも出されたが、思っていた以上に高額だったことや他の式場も見たいと思い、申込から1か月後にキャンセルすることにした。式場にキャンセルを申し出たところ、申込金は解約料となるので返金できない、約款に書いてあると言われた。返金はされないのか。

●アドバイス

- 結婚式に対する考え方も多様化し、結婚式をしないカップルも増えてきましたが、消費者行政センターには結婚式場の解約トラブルの相談も多く寄せられています。
- 最も相談が多いのが解約（その際の解約料）をめぐるトラブルです。
事例では、担当者から「仮押さえ」と言われ、相談者は日程を押さえるだけのつもりという軽い気持ちでサインしました。しかし、実際は挙式の申込であり、その日に挙式をするという契約が成立していると考えられます。解約するときは、式場の約款に定められた解約の条件が適用されるため、解約しても申込金は返還しないと約款に定められている場合は、原則、返還されません。
- 解約料、違約金、キャンセル料と呼び名は異なりますが、いずれも、解約によって事業者側に発生した損害を負担する意味合いの金銭です。多くの式場では解約の時期に応じて見積金額に対する一定割合の解約料を設定し、約款に記載しています。
この解約料は、式の予定日に近くなるほど高額になります。結婚式前でキャンセルせざるを得なくなった場合は、高額な解約料が発生することになります。実際に結婚式も披露宴もしていなくても式場は挙式のために準備をしており、損害が発生しています。また、直前でキャンセルされてしまうと式場は次の予約を入れることが困難になるという事情もあります。キャンセルは消費者側の都合のため、式場に発生した損害の負担を求められることになるのです。
申込みをすると申込書等の控えと約款を渡されます。解約に関する条項の他、重要な決まりごとが書かれていますので、すぐに内容を確認しましょう。
- 解約料に関しては公的な基準はありません。業界団体の公益社団法人日本ブライダル文化振興協会が作成したモデルとなる約款に、契約の成立、内容の変更、解約料などに関する規定がありますので参考にするといいでしょう。モデル約款より大幅に高額な解約料が設定されている場合には、交渉材料の一つにすることもできます。
- 結婚式は、契約から挙式までの期間が長いことが特徴です。満足いく結婚式にするためには、何度も打ち合わせを重ね、式場との信頼関係を築くことも大切です。
- 解約でトラブルになったときは、川崎市消費者行政センターに相談しましょう。



第3期 消費生活サポーター

養成講座

受講者募集
参加無料

地域の消費者トラブル、
きづいてつなごう



川崎市消費者センターでは、一昨年度より消費生活サポーター制度を開始しました。消費者トラブルの未然防止には地域全体が互に見守り、助け合うことが不可欠です。消費生活サポーターはそのために必要な地域と消費者行政センターの橋渡し役です。本講座は消費生活の知識を二日間で学べる内容となっており、サポーター登録は講座終了後にご希望の方にさせていただきますので、お気軽にご参加ください。

申込要項

- 対象者** 市内在住・在勤・在学の18歳以上(令和2年3月末現在)の方。 **申込締切** 2/28(金)まで
(サポーターに登録していただくためには、全2回の講座を受講していただくことが必要です)
- 申込方法** 電話、FAXまたはメールで氏名・住所・連絡先等をお知らせください。詳しくはホームページをご覧ください。
TEL: 044-245-5885 FAX: 044-245-5888 MAIL: today@tokyo-np.co.jp
- 定員** 30名(お申込先着順) **費用** 無料

1回目 3月8日(日) 13:00~17:00
産業振興会館 12階 会議室

2回目 3月14日(土) 13:00~17:00
産業振興会館 12階 会議室

講座に関するお問い合わせ: 川崎市消費者行政センター ☎ 044-200-3864
申込方法に関するお問い合わせ: 「見守りカ」事務局(東京新聞TODAY内) ☎ 044-245-5885

消費者行政センターではさまざまなポスターやリーフレットを作成しております!

高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルについて分かりやすく掲載している猫耳型のリーフレット。



川崎市と協定を結んでいる事業者及び事業者団体について紹介している冊子。



関東・甲信越エリアの自治体等と共同でキャンペーンを実施し、作成した悪質商法への注意喚起を促すポスター、リーフレット。

その他にもたくさんのリーフレットやグッズを作成しております! ホームページに詳細を掲載しておりますので、ぜひご確認ください。

くらしの情報かわさき

3・4月号(隔月発行) 2020年(令和2年)2月25日発行

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階
☎044(200)3864 FAX:044(244)6099

●イラスト…タナカタケシ
●発行…川崎市経済労働局 産業政策部 消費者行政センター

消費生活に関する情報は、消費者行政センターホームページでも提供しています。

[ホームページ](#) | |