

くらしの安心情報

情報ファイル NO. 245

令和4年12月12日

「業界最安値」を謳^{うた}う不用品回収業者に回収を依頼したが、積み込み後に見積りを大きく超える金額を請求された。話がちがう…。

◆相談内容◆

【相談者 50代 女性】

不用になった机などを処分するため、インターネットで「業界最安値」を謳^{うた}う業者に3日前に電話したところ、見積り金額は2万円とのことでした。今日、業者が来訪し、トラックに積み込み後、19万8千円を請求されました。見積り金額と違うと言いましたが返事がなく、現金で支払うよう言われ、仕方なく支払いしました。騙^{だま}されたと思うので返金してほしいのですが…。

●対処方法●

引っ越しや自宅整理等の機会に利用される不用品回収サービスに関するトラブルの相談が寄せられています。インターネットやチラシ等の広告をきっかけに、「安価な定額パックを申し込んだはずが、作業終了後に高額な料金を請求された」「トラック詰め放題プランで依頼したが、当日荷台の囲いの高さまでしか載せられないと言われた」など、消費者が広告を見て認識していたプラン内容と、実際の料金やサービスが大きく異なるといったトラブルです。

・相談者には、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合、訪問販売のクーリング・オフ^{*}ができる可能性について助言しました。

※特定の取引について、契約書面を受取った日から一定期間(訪問販売は8日間)は消費者から無条件で解約できる制度

・不用品の処分は、まずお住いの市町村に問い合わせましょう。

・市町村以外に依頼する場合は、一般廃棄物処理業の許可業者に依頼し、当日の作業前に改めて料金や作業内容を確認しましょう。その際、見積りの料金や作業内容からの変更を提案されて納得できない場合は、作業前にきっぱりと断りましょう。

・また、作業中や作業終了後に、事前に聞いてない高額な料金を請求された場合は、後日納得した金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いを断りましょう。

【国民生活センター】不用品回収サービスのトラブル防止のポイント https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20221102_1_if.pdf

不安に思ったり、トラブルになった場合には、早目に最寄りの消費生活センターにお問い合わせください。(消費者ホットライン「188(いやや)」へ)



発行: くらしの安心ネットとやま (事務局: 富山県消費生活センター)

ご相談は… TEL: 076-432-9233 (消費生活相談) FAX: 076-431-2631

076-433-3252 (消費者金融・多重債務相談)

高岡支所 0766-25-2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)

FAX: 0766-25-2890