

## 事例 26、「引っ越し荷物の紛失…3か月以内に申し出ましょう！」

【事例】引っ越しが終わって荷物を開けたが、どんなに探しても子供の服の箱が1つ足りない。また、椅子の梱包を解いたら、明らかに外側からこすった傷がある。申し出たが、事業者の対応が悪い。(相談者：30歳代、会社員、女性)

【対処法】① 事業者は、「約款」に基づいて引っ越しのサービスを行っています。荷物の紛失や破損への対応方法も記載されています。基本的には、消費者は荷物を引き渡されてから3か月以内に申し出をしないと、事業者の責任が消滅することになっています。引っ越しが終了したら、必ず荷物をチェックして、問題があるときには申し出ましょう。② 引っ越し業務を行うことができるのは、ナンバープレートの色が緑か黒の、許可を得た事業者だけです。一般的には標準引越運送約款を使用している事業者が多いでしょうが、国土交通大臣の認可を受けた独自の約款を使用している場合もありますので、クレームする前には契約書と約款を確認しましょう。事業者の対応に納得できない場合は消費生活窓口に相談しましょう。

※何か問題が起こったら、企画課の消費相談窓口で相談しましょう。秘密は守られます。土曜・日曜は鳥取県の消費生活センターに申し出てください。