

引っ越しをすることになり、不用品の処分を業者に依頼しようと思っている。業者とのトラブルが増加していると聞くので、未然に防ぐための注意点を教えてほしい。

(40歳代 女性)

引っ越しや自宅の整理をする際に利用する不用品回収サービスに関し、消費生活センターに寄せられる相談は増加しています。代表例としては「インターネットで探した不用品回収業者に、一番安い定額パックで依頼したはずが、作業終了後に高額な請求を受けた」といった内容です。

また、無料と宣伝しながらトラックで地域を巡回している不用品回収業者とのトラブルも発生しています。事前に無料であることを確認してベッドや机の回収を依頼したのに、トラックに積み込みを終えた後で、「回収代金は無料だが積み込み料金は請求する」と告げられたとの事例もあります。

いずれも実際の料金やサービスが、利用者の認識と大きく異なることが原因です。このようなトラブルに遭わないために、次のようなことに注意してください。

まず、市町村ごとに決められた不用品処分のルールを確認しましょう。特にエアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機の4品目は家電リサイクル法の対象です。買い替える際や処分する場合は、販売店などに引き取ってもらい、適切に処分する必要があります。処分方法がわからない場合は、市町村の窓口にお問い合わせください。

また、市町村以外に回収してもらう場合は、一般廃棄物処理業の許可を受けた業者に依頼し、当日は作業前に料金や作業内容について再度確認しましょう。作業終了後に約束と違う高額な料金などを請求されたら、後日納得した金額で支払うことを告げて、その場での支払いは断りましょう。

見積もり目的で呼んだ業者とその場で契約したり、広告などで見た金額と実際に請求された金額が大きく違っていたりする場合は、クーリング・オフができる可能性があります。

不安がある場合や、トラブルが起きてしまった際は、一人で悩まずに、最寄りの消費生活相談窓口へご相談ください。