

ある業者と引っ越しの契約した際、「無料」と言われ段ボール箱を渡された。その後、別の業者と契約することになりキャンセルすると、送料を負担して段ボール箱を送り返すよう求められた。返送料を負担しなければならないか。

(20歳代男性)

春に多い引っ越しですが、業者との契約行為の一つなので、慎重に行わなければトラブルにつながりかねません。相談者の場合、結論として、段ボール箱の返送料を負担しなければならない可能性があります。

引っ越しの契約は、国が貨物自動車運送事業法に基づき定めた「標準引越運送約款」か、国土交通大臣の認可を得た業者独自の約款により行われ、標準約款には「見積もり料は請求しない」「見積もり時に内金や手付金を請求しない」などの決まりがあります。

段ボール箱の返送料は、標準約款には定められていませんが、業者によってはホームページ（HP）などに掲載しています。

トラブルを防ぐには、契約前にHPなどで返送料を含む料金の内訳を調べておくことです。そして直接、業者に確かめるとともに、契約時にも、渡される書面で確認をしましょう。契約前に段ボール箱は受け取らないのが得策です。

他の相談では、見積もりを依頼しただけなのに、業者から契約は成立していると言われ「渡された段ボール箱の返送料を請求された」というケースもあります。

本来、見積もりを頼んだだけで契約は成立しません。ただ、口頭でも契約は成立するため「お願いします」などと、契約を申し込んだと受け取られるような発言には注意しましょう。

業者との個別の交渉で解決が難しいなど、お困りの際は、近くの消費生活センターにご相談ください。