

引越運送作業中に破損した家財について、修理して返却することを約束するものの期限までに返却をせず、消費者が電話で連絡を取ろうとしても繋がらない個人事業者に対して、勧告を行いました。

平成 26 年 7 月 23 日
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

- 北海道は、引越運送業を行っている「アクティー急送」こと竹田昭彦（以下「事業者」という。）に対し北海道消費生活条例の違反行為を認定し、平成26年7月22日付けで同条例第17条第3項の規定に基づき不当な取引方法を用いないよう、勧告しました。

1 事業者の概要

氏 名：竹田 昭彦（たけだ あきひこ）
使用している名称：「アクティー急送」及び「引越のアクティー」
所在地：札幌市中央区南21条西16丁目1
業 態：引越運送業

2 取引の概要

事業者は、北海道内において、インターネットのホームページや電話帳広告を見て連絡した消費者に対し、引越運送契約の締結について勧誘をし、当該消費者と引越運送契約を締結し、当該役務を提供した。

3 条例違反行為

債務の履行拒否又は不当遅延（北海道消費生活条例第16条第1項に基づく同条例施行規則別表7(1)）

事業者は、引越運送作業中に破損した消費者の家財について、修理等を行い返却する旨消費者と約束し、「修理はできています。明日か明後日には出します。」と言うものの、当該日を過ぎても家財を返却することもなく、消費者や消費生活センターからの履行の催促にも適切に対応せず、又は正当な理由なく履行を拒否した、若しくは不当に遅延させた。

4 勧告の内容

契約に基づく債務について、履行期限経過後の消費者からの履行の催促に対して適切に対応すること、並びに正当な理由なく履行を拒否しないこと、及び不当に遅延させないこと。

5 消費生活相談の状況

- (1) 道内における事業者の消費者苦情相談件数（過去5年分）
（PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）等による）

年 度	22	23	24	25	26	合計
相談件数	1	3	5	3	3	15

- (2) 消費者の居住地域

石狩振興局管内 60%、上川総合振興局管内 13%

- (3) 消費者の性別
女性 67%、男性 33%
- (4) 消費者の年齢
平均 48歳

問い合わせ先
環境生活部くらし安全局消費者安全課
表示・取引適正化グループ
電話 011-204-5213

【事例1】

平成24年3月、Aは事業者に引っ越しを依頼した。

4月上旬の引っ越しの搬入作業のとき、運び込まれた荷物の中で、Aは冷蔵庫に傷が付いていることに気づいた。事業者は、「冷蔵庫の傷は、いずれ見に行って確認するから、その後で話し合いをしたい。」と言った。そして、冷蔵庫の傷を確認しに行こうと思っているが、しばらくは忙しいから、事業者からAに連絡をしようと言った。その後、事業者からAに連絡がないので、Aは何回か、事業者に電話をかけた。しかし、事業者は電話に出なかった。

4月中旬、Aは、消費生活センターの相談員Eに、どうしたらいいのか相談をした。

4月下旬、Aは、事業者に電話を掛け、事業者からゴールデンウィーク明けでなければ冷蔵庫の傷を見にいけないので、傷の付いた部分の写真を送って欲しいと言われ、写真を送った。

5月上旬、Eが事業者に電話をかけたところ、事業者は、「写真が届いたので、今日、保険金請求の手続きをする。明日以降、保険会社から連絡があると思うので、待っていて欲しい。」と言った。

5月中旬、Aのところはまだ保険会社から連絡がないので、Aが事業者を確認したところ、事業者は保険会社に聞いてから連絡すると言った。

6月上旬、Eが事業者に電話を掛け、保険金請求のことを尋ねると、事業者は、「引っ越しは実際には下請けに出した別会社がやったものなので、保険も別会社がかけていたものを使うことになる。別会社には既に写真を渡してあるので、手続きをしているかどうか確認する。」と答えた。

その後、Eが何度電話を掛けても、事業者は電話に出なかった。

平成25年4月上旬、Eが事業者に電話を掛けると、事業者が電話に出た。Eが別会社による保険金請求の対応が何もないので、事業者から別会社に確認するよう求めると、事業者は承諾した。

翌日、Eは事業者に電話をかけたが、電話に出ないので、その翌日も電話を掛けると、事業者が出た。Eが事業者に、「保険金を支払うのはどこの保険会社なのか。」と聞いても、事業者は、「自分では判らない。」と答えるので、Eは事業者に、「今月中に保険金請求の手続きを進めるか、それができないのであれば、事業者が払うべきだ。どちらにするか決まったらセンターに連絡して欲しい。」と言うと、事業者は承諾した。

事業者からセンターに連絡が来ないので、4月中旬、Eは事業者に電話をかけたところ、事業者は、「〇〇円なら払える。」と言った。EはAに和解を打診することにし、事業者とAとの間に入って交渉をした。その結果、事業者がAに〇〇円を支払うことで合意した。その後Eは事業者に電話を掛け、1週間以内に振り込んで欲しい旨を伝えたところ、事業者は、毎月20日までに請求を受けた分を翌月15日に支払っているので、来月15日までに振り込む旨回答した。

6月上旬、Aの銀行口座に事業者からの入金がなかったので、Eは事業者に電話を掛け、「今週の木曜日までには必ず入金して下さい。」と言った。

6月中旬、Aの銀行口座に事業者からの入金がなかったので、Eは事業者に電話をかけたが、事業者は出なかった。

7月上旬、Eは事業者に電話を掛けると、事業者は、「〇〇円を来週中に入金する。」と言った。Eは事業者に、「7月〇日の〇曜日に入金を確認するから、それまでに必ず振り込むように。」と言った。

7月下旬、Aの銀行口座に事業者からの入金がなかったので、Eは事業者に電話をかけた

が、事業者は電話に出なかった。

10月上旬、Eは事業者に電話を架けると、事業者が出たので、Eは再び事業者に、「〇〇円支払うことを約束した。早く払って下さい。」と言うと、事業者は、「月末には支払う。」と言うが、結局、Aのところに入金することはなかった。

その後も、Eは何度か事業者に電話を架けたが、事業者は電話に出なかった。

【事例2】

平成25年12月、Bの家族が、Bから預かっている家具をB宅に届けるため、事業者に引っ越しを依頼した。

12月中旬の引越当日、Bの家族の家から荷物を搬出し、その日の夜に、Bの家に荷物が着いて、搬入が始まった。そして、事業者が荷物を全部搬入した後、事業者はBに、「タンスの引き出しが一個壊れたから修理して送ります。」、「今週中に送ります。」と言った。Bは、引き出しは既にタンスから抜かれていたので、状態を確認することはできなかったが、引き出しが届くのを待つことにした。

Bは、引き出しが翌週になっても届かないので電話を架けると、事業者は、「12月〇日くらいには届きます。」と言った。しかし届かなかったので、Bが電話を架けたところ、事業者は、「すみません。すみません。忙しかったもので。」、「年末年始を挟むので、正月明けくらいに届くように絶対に送りますから。」と言った。

しかし、正月を過ぎて約束の日になっても届かなかったので、Bは事業者に電話を架けたところ、事業者は、「すみません。修理は上がって来ているので、送ります。」と言った。しかし、約束の日に届かなかった。

今度はBの夫が事業者に電話を架けると、事業者は、「忙しかったので。今度こそ今から発送しに行きます。」と言った。しかし、引き出しはB宅に届かなかった。

平成26年1月上旬、Bは消費生活センターの相談員Fに相談した。

翌日、Fは事業者に電話を架けた。Fは、Bの所に引き出しは戻っていないので、いつ戻るのかを聞いたところ、事業者は「すぐに送ります。」と言い、来週中にBに引き出しを戻すことを約束した。しかし、期限を過ぎても事業者は引き出しをBに届けず、BやFに連絡することもなかった。

1月中旬、Fは断続的に事業者に電話を架け続けた。いずれの場合も呼び出し音は鳴るものの、事業者は電話に出なかった。

1月下旬、Fは事業者に電話を架けたが、「お客様の都合で通話できなくなっております。」というアナウンスが流れるだけだった。

2月上旬、Fが電話を架けたところ、事業者が出た。Fは「前は、期限を切って約束したのに届けられていません。いつ届けるのでしょうか。」と聞くと、事業者は「すぐ出荷します。」と答えた。Fは「いつでしょうか。」と聞くと、事業者は「修理はできています。明日か明後日には出します。」と答えた。Fは「それでは、来週には届くのですか。」と聞くと、事業者は「中1日で届くと思うから、今週中には届くんじゃないでしょうか。」と答えた。しかし、期限を過ぎても事業者は引き出しをBに届けず、BやFに連絡することもなかった。

【事例3】

Cは平成26年3月に事業者に引っ越しを依頼した。

平成26年4月上旬の引っ越しの搬入日、冷蔵庫の搬入作業の途中、冷蔵庫が破損した。搬入作業終わった後、Cは事業者に、冷蔵庫の修理について話をした。Cが、「冷

蔵庫を直してください。」と言ったところ、事業者は、「私が直します。」と答えた。しかし、Cは事業者が個人で修理できるようなものではないので、「ちゃんとメーカーに修理を依頼して、直してください。」と言い、事業者も了承した。

4月上旬、Cは、事業者に電話を架け、「冷蔵庫の修理はどうなりましたか。」と聞いた。事業者は、「もう少し待ってください。」と言った。

4月上旬、Cの家族が消費生活センターに電話を架け、相談員Gに相談をした。

4月中旬、Gが事業者に電話を架けたところ、事業者は、「4月〇日に□□□□（特定メーカー名）に電話をした。□□□□から返事はまだ来ていない。」と答えた。Gは、「メーカーから連絡が来たら、私に電話してください。いつ連絡をくれますか。」と聞いた。事業者は、「4月〇日の〇曜日に電話をする。」と答えた。

しかし、Gのところ、期限を過ぎても事業者からの電話はなく、Gは何回か事業者に電話を架けたが、繋がらなかった。

4月下旬、Gは事業者に電話を架けたところ、事業者に繋がった。Gは、「Cの冷蔵庫どうなりましたか。」と聞いたところ、事業者は、「今、□□□□とその打合せをしているところだ。」「明日そちらに電話する。」と言った。しかし、翌日を過ぎても、事業者からの連絡はなかった。

4月下旬、Gから事業者に電話を架けたところ、事業者が出た。Gはメーカーとの打合せの状況について聞いたところ、事業者は、「□□□□に連絡を取っている。」と答えた。Gは、「□□□□の担当者の名前を教えて欲しい。」と聞いたところ、事業者は、「今はわからない。」「工作中だから電話されても困る。」と言った。Gは仕方が無いので、「いつ電話をもらえますか。」と聞いたところ、事業者は、「4月〇日の〇時に電話をする。」と言った。

しかし、その日が過ぎても事業者からの電話はなかった。

5月上旬、Cが事業者に電話を架けたところ、事業者が出た。Cは、「メーカーへの連絡はどうなったのか。」と聞いたところ、事業者は、「まだ□□□□の方から連絡はこない。」と答えた。

5月上旬、Gは事業者の携帯電話に電話を架けたが、事業者は出なかった。

5月中旬、Gが事業者に電話を架けたところ、事業者が出た。Gはしばらく連絡がつかなかったので、「Cのことですが、覚えていますか。」と言ったところ、事業者は、「何だその言い方は。おまえふざけるな。」「中古の冷蔵庫を買って、届ければいいのか。」「冷蔵庫の修理の手配はどうなっているのですか。」と聞いたところ、事業者は、「修理代のことを言うのか。センターが修理代を出せと言うのなら、それは恐喝だ。」「俺は金を払うと言っているのだから、裁判にでも何にでももっていけばいいだろう。」などと言って、まったく話し合いにならなかった。最後に事業者は、「お前では話にならん。」と言って電話を切った。

それ以降、6月上旬までGは事業者に何度か電話を架けたが、全く繋がらなかった。

【事例4】

平成26年5月中旬、Dは事業者に電話を架け引っ越しを依頼した。

5月中旬の引っ越しの作業が支障なく終わり、事業者が帰った後すぐに、Dはベッドを組み立てようとする、ベッドの部品がないことに気づいた。Dは直ぐに事業者に電話を架けた。ベッドの部品のことを伝えると、事業者は、「探してみる。」と答えた。その日の夕方になっても事業者からの連絡がないので、Dはもう一度事業者に電話を架けた。事業者は、「忙しくてまだ探していない。これから探します。」と答えました。

Dは、「見つかって、見つからなくても電話をください。」と言った。その後、Dは事業者からの電話を待っていたが、夜になっても事業者からの電話はなかった。

次の日の朝、Dはひよっとしたら引っ越し前の家にベッドの部品をそのまま忘れてきたのかもしれないと思い、前の家に行き探した。しかし、ベッドの部品はなかった。Dは事業者に電話を架けた。事業者が出たので、Dは、「見つかりましたか。」と聞いたところ、事業者は、「まだ探していない。」と答えた。Dは、「連絡をお願いしたのに、何故連絡をくれないのか。」と聞いたところ、事業者は、「忙しい」と答えた。そしてDと事業者は言い争いになり、Dは電話を切った。

Dは消費生活センターなどに相談した。その後、事業者がベッドの部品を見つけ、事業者は5月〇日、D宅にベッドの部品を届けることになった。

事業者が約束した5月〇日、事業者はD宅に来ず、Dに電話連絡すらしなかった。その後も、事業者がベッドの部品を宅配便でD宅に送ることになったが、6月上旬になっても、Dのところにベッドの部品は届かなかった。

【参考】

○ 北海道消費生活条例（平成11年北海道条例第43号）

（不当な取引方法の禁止）

第16条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であつて規則で定めるもの（以下「不当な取引方法」という。）を行ってはならない。

（1）～（6）（略）

（7） 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情を適切に処理せず、当該履行を不当に拒否し、若しくは遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。

（8）、（9）（略）

2（略）

（不当な取引方法による被害の防止）

第17条 知事は、不当な取引方法が用いられている疑いがあると認めるときは、速やかにその取引の実態等につき必要な調査を行うものとする。

2（略）

3 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該取引方法を用いないよう勧告することができる。

4 知事は、前項の規定による勧告をした場合であつて、不当な取引方法による消費者の被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

○ 北海道消費生活条例施行規則（平成12年北海道規則第29号）

別表（第3条の2関係）

1～6（略）

7 条例第16条第1項第7号の規定に該当する不当な取引方法

（1） 契約に基づく債務について、履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者からの履行の督促に対して適切に対応せず、又は正当な理由なく履行を拒否し、若しくは不当に遅延させること。

（2）、（3）（略）

8、9（略）