

報道発表資料

令和4年11月2日
独立行政法人国民生活センター

不用品回収サービスのトラブル

- 市区町村から一般廃棄物処理業の許可を受けず、違法に回収を行う事業者に注意！ -

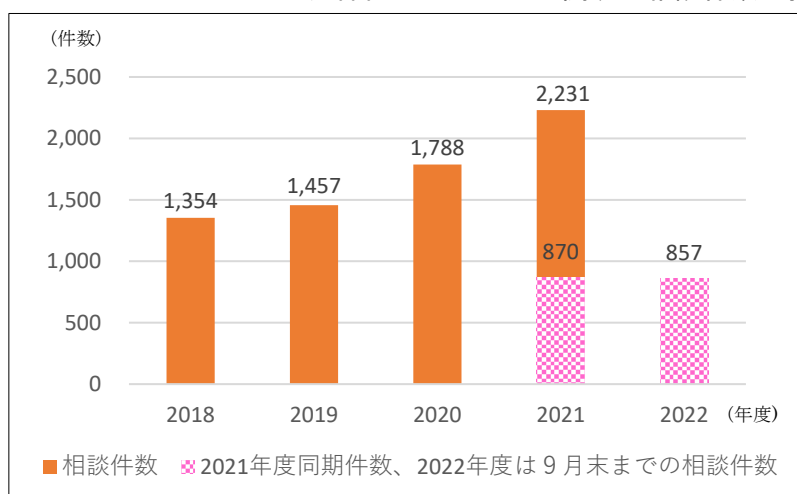
引っ越しや自宅整理等の機会に利用される不用品回収サービスについて、全国の消費生活センター等への相談が増加しており、2021年度には2,000件を超えました。

一般家庭から出る廃棄物の収集・運搬には、廃棄物処理法に基づく「一般廃棄物処理業の許可」または「市区町村からの委託」が必要ですが、産業廃棄物処理業の許可のみの事業者等、一般廃棄物処理業の無許可業者とのトラブルが目立ちます¹。

相談事例をみると、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りトラブルになっています。インターネットやチラシ等で広告を大々的に出している事業者が必ずしも一般廃棄物処理業の許可業者とは限らないため注意してください。

そこで、トラブルの未然・拡大防止のため相談事例を紹介し、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET²における不用品回収サービスに関する相談件数の推移



¹ 一般廃棄物の収集または運搬を業として行おうとするものは、当該業を行おうとする区域（運搬のみを業として行う場合は一般廃棄物の積卸しを行う区域に限る）を管轄する市区町村長の許可を受けなければならない（廃棄物処理法第7条第1項）。

² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数は、2022年9月30日までのPIO-NET登録分。

1. 相談事例（()内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】作業終了後に高額な料金を請求されて支払い、「クーリング・オフはできない」と書かれた書面にサインをさせられた

引っ越しに伴い不用品を回収してもらうためにインターネットで事業者を探した。「軽トラックパック7,000円、2トントラックパック2万5,000円」との広告を見て事業者に電話し、「広告のパック料金でお願いしたい」と申し込んだ。「実際に行ってみないとどちらのコースになるか分からない」と言われた。一人暮らしで不用品が少ないため、軽トラックパックになるものと考え、また2トントラックパックになったとしても料金は2万5,000円以上にならないと思っていた。ところが当日男性作業員3名が2トントラックで来訪し、不用品の積み込みが終わると、料金は25万円だと言われた。不動産業者の立ち合いの予定があり、早く部屋を出なければならないと焦っていたので、その場で親に電話をして送金してもらい支払った。その際、「クーリング・オフはできない」と記載された書面にサインをした。クーリング・オフできないのか。

(2022年5月受付 20歳代 女性)

【事例2】事前の説明と異なる高額な料金を請求され、納得できないなら不用品をすべて下ろすと言われた

借りている倉庫内の不用品を処分しようとインターネットで見つけた事業者に電話した。不用品の量を伝えると、「全行程込みの軽トラックパック料金で2万円程度になると思う」と言われた。しかし当日、作業員は2トントラックで来訪し、既に荷台の半分ほどに他の人の不用品が載っていた。2トントラックの料金として5万円、廃棄費用として5万円で合計10万円になると言われたので、「依頼時の話と違う」と抗議した。すると「消費税分だけ減額する。納得できないなら不用品をすべて下ろす」と言われた。やむを得ず支払ったが、請求金額に納得できない。

(2022年5月受付 30歳代 男性)

【事例3】「トラック詰め放題」との広告を見て依頼したら、当日荷台の囲いの高さまでしか載せられないと言われ、断るとキャンセル料を請求された

空き家になっている母の家を整理しようと思い、「〇〇市 ゴミ回収」とインターネット検索した。出てきたサイトを見ると、「一軒家丸ごと、事業所に最適。2トントラック詰め放題」と書かれており、通常6万円のところ5万円程になるとのことだった。見積もりを取りたいと思い電話したら、「うちは見積もりをしていない。2トントラック詰め放題で、料金はサイトに表示しているプランのみだ」と言われたので依頼した。約束の日時に母の家へ行くと2トントラックで作業員が来訪していたが、不用品を載せることができるのは荷台の囲いの高さまでだと言われた。囲いの高さは20~30センチだ。トラックには一般廃棄物処理業の許可の表示はなかった。詰め放題と広告しているながら詰め放題ではなかったため回収を断ると、「キャンセル料1万5,000円を支払え」と言われた。支払わないと作業員が帰らなかったため、しかたなく現金で支払った。苦情を言いたい。

(2022年4月受付 50歳代 男性)

【事例4】不用品の量は軽トラック1台分に満たなかったが2台分を請求され、高額で支払えないと言うと、銀行で現金をおろすように言われた

ポストに入っていた不用品回収業者のチラシを見て電話をかけ、冷蔵庫等の回収を3万5,000円で依頼した。数日後、作業員が軽トラックで来訪して不用品を確認すると、価格表を見せながら「5万5,000円だ」と言われた。さらに「冷蔵庫は一人で運べないので、もう一人呼ぶ」と言い、別の軽トラックで男性が来訪した。不用品の量は軽トラック1台分に満たなかったが、作業終了後に「トラックが2台になったので11万円だ」と言われた。私が「高すぎる。現金がないため支払えない」と言う、「すぐ近くに金融機関があるので現金を下ろしてくればよい」と言われた。怖くなって銀行へ行き、11万円をおろして事業者に渡した。契約書等の書面は一切もらっていない。チラシに記載されていた金額より高額で納得がいけない。今後の対応を知りたい。

(2022年6月受付 70歳代 女性)

2. 相談事例からみる特徴と問題点

(1) 一般廃棄物処理業の無許可業者が、一般家庭の廃棄物を違法に収集・運搬している

廃棄物処理法に基づき、一般家庭から出る廃棄物の収集・運搬は、市区町村から一般廃棄物処理業の許可又は委託を受けた事業者しか行うことができませんが、産業廃棄物処理業の許可のみの事業者等、一般廃棄物処理業の無許可業者が違法に回収を行っています。

(2) 広告の表示や事前の説明と異なり、追加料金が発生したり、作業に条件が設けられている

事業者のサイトやチラシ等の広告には「定額パック××円」などと安価な料金が表示されていますが、作業当日に、広告の表示や事前の説明にはなかった追加料金が発生しています。中には、理由をつけて不用品の量に見合わない台数のトラックを手配され、高額な料金を請求されているケースもあります。

また「トラック詰め放題」を依頼したが、荷台に積載できる高さに極端な制限があることを当日に告げられるなど、消費者が広告を見て認識していたプラン内容と実際のサービスが異なるケースもみられます。

(3) 断りづらい状況の中で高額な料金の支払いを迫られている

消費者が料金に納得がいけない場合に、「不用品をすべて下ろす」などと言われて、断りづらい状況が作られているケースがみられます。また「手持ちのお金がない」と伝え、近くの金融機関で現金を引き出すよう指示されるなど、即日の支払いを強要されるケースも少なくありません。

(4) 契約書面が交付されず料金の内訳が分からない

総額を口頭で言い渡されるのみで契約書面が交付されず、高額な料金の内訳等が分からないケースが多くみられます。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 不用品の処分は、お住まいの市区町村が提供する窓口に余裕を持って依頼しましょう

一般家庭から出る廃棄物は市区町村の統括的な責任の元で適正に処理をする必要があります。不用品はお住まいの市区町村が案内するルールで処分しましょう。

家電4品目（エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機）は家電リサイクル法の対象品目です。買い替えに伴う処分の場合は新しい製品を購入する小売業者に、処分のみの場合は処分する製品を購入した小売業者に引取りを依頼するなど、家電リサイクル法に基づいて、適切に処理をしてください。

不用品の処分で分からないことがあれば、市区町村の窓口にお問い合わせましょう。

(2) 市区町村以外に不用品の処分を依頼する場合は、一般廃棄物処理業者に依頼しましょう³

インターネットやチラシ等で広告を大々的に出している事業者が必ずしも一般廃棄物処理業の許可業者とは限りません。一般廃棄物処理業の無許可業者が一般家庭向けに出している広告を見ると、「定額パック××円」「トラック詰め放題△△円～」などと安価な料金を表示していますが、実際には基本料金の他に人件費や廃棄費用等、様々な名目で追加料金が発生し、高額な料金を請求されてトラブルになっています。また無許可業者については、一般廃棄物の処理が適正に行われているのか市区町村で確認ができず、回収された不用品が不法投棄される恐れなどもあります。

もしも不用品の回収を市区町村以外に依頼する場合は、市区町村のホームページや窓口への問合せで一般廃棄物処理業の許可業者を探し、複数社から見積もりを取り、追加料金がかからないことなどを十分に確認したうえで依頼しましょう。

見積もりを取るときのポイント

市区町村のホームページ等から一般廃棄物処理業の許可業者を探す

追加料金の有無を確認する

作業内容、料金を明確に出してもらう

キャンセル料を確認する

※依頼後に一般廃棄物処理業の無許可業者であると分かった場合は、作業を断りましょう。

(3) 事前の見積もりとは異なる高額な料金を請求された場合は、支払いを断りましょう

①作業前に料金や作業内容について納得できない提案があった場合

当日は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、見積も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。

②作業開始後に想定外の料金を請求された場合

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

³ お住いの市区町村から許可を受けた一般廃棄物処理業の許可業者に依頼してください。なお、市区町村によっては、一般廃棄物処理業の許可業者であっても、その許可内容に一般家庭から出る廃棄物の収集・運搬が含まれないなど、個別に規定を設けている場合があります。まずは市区町村の窓口にお問い合わせください。

環境省「廃棄物の処分に「無許可」の回収業者を利用しないでください！」

(<https://www.env.go.jp/recycle/kaden/tv-recycle/qa.html>)

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。もしも支払いを迫る作業員の態度等に身の危険を感じるがあれば、警察に連絡するのも一法です。

見積もりのために呼んだ事業者とその場で契約した場合や、広告等の表示額と実際の請求金額が大きく異なる場合などは、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフ等が適用できる可能性があります⁴。

(4) トラブルになったときは消費生活センター等に相談しましょう

不安に思った場合やトラブルになった場合には、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

*消費者ホットライン「188 (いやや!)」番

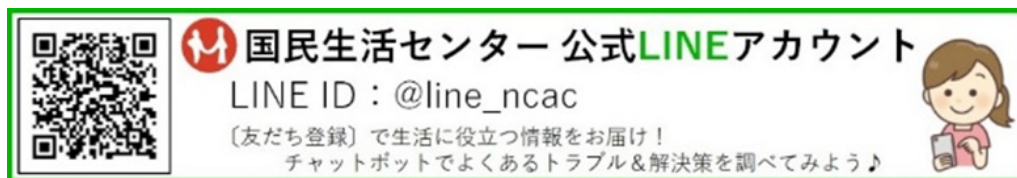
最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁（法人番号5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号2000012010019）
- ・環境省（法人番号1000012110001）
- ・経済産業省（法人番号4000012090001）

国民生活センター公式LINEアカウントでも、様々な消費者トラブルの情報を発信しています。



⁴ 見積もりのために訪問を要請した事業者とその場で不用品回収等の契約をした場合及び広告等で安価な価格のみを示しておきながら、高額な料金を請求する場合は、特定商取引法第26条第6項第1号に基づく来訪の請求に係る適用除外には該当せず、クーリング・オフ等の訪問販売の規定が適用される（参考：訪問販売等の適用除外に関するQ&A）（<https://www.caa.go.jp/notice/entry/025158/>）。クーリング・オフは不備のない正しい記載がなされている契約申込み書面又は契約締結書面を受け取った日から8日以内であれば無条件で行使可能であり、既に契約代金の一部を支払ってしまっている場合であっても、その返還を請求することができる。クーリング・オフができないと事業者が言ったり、脅されてクーリング・オフができなかった場合には、所定の期間を過ぎてもクーリング・オフができる。クーリング・オフの通知書面の書き方や手続き方法はこちら→（https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html）

【参考資料】不用品回収サービスに関する相談の傾向（2021年度について分析）

- ・進学や就職、人事異動等が重なる引っ越しシーズンの3月は、相談が最も多く寄せられています（図2）。
- ・契約当事者の地域別にみると、南関東（1,043件）が最も多く、近畿（326件）、九州北部（202件）、東海（199件）と続きます⁵。
- ・契約当事者の年代別にみると、20歳代の相談が20.0%と最も多くみられます。その他の年代には大きな偏りはなく、各年代から相談が寄せられています（表）。
- ・平均契約購入金額は、一人暮らしの引っ越し等に伴う利用が多くみられる20歳未満～30歳代では10万円台で、他の年代に比べて低額になっています（表）。全年代の平均金額は約21万4,000円です。

図2 受付年月別件数（n=2,231）

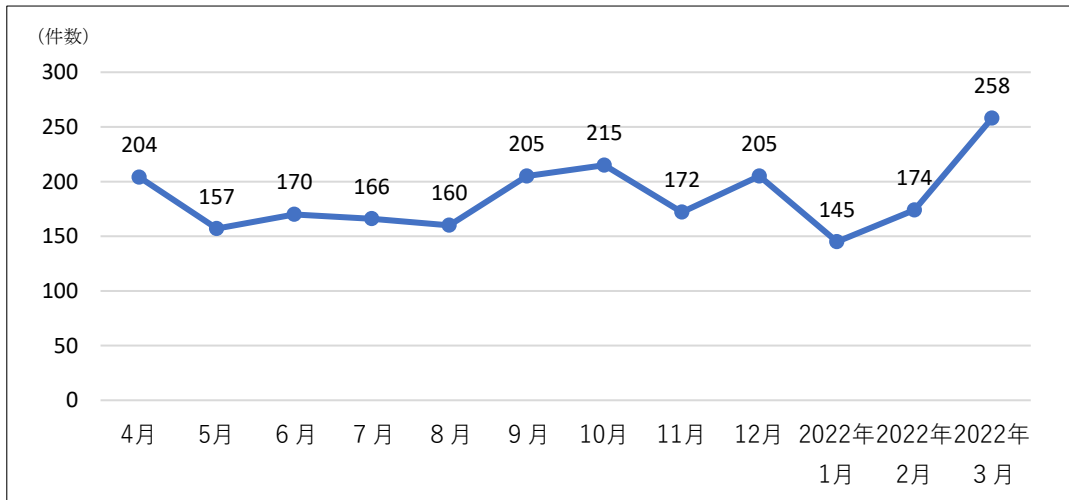


表 契約当事者の年代別件数（n=1,952）※、平均契約購入金額

	件数	割合	平均契約購入金額
20歳未満	15	0.8%	約19万円
20歳代	390	20.0%	約12万円
30歳代	255	13.1%	約13万円
40歳代	214	11.0%	約21万円
50歳代	286	14.7%	約28万円
60歳代	272	13.9%	約32万円
70歳代	283	14.5%	約26万円
80歳以上	237	12.1%	約25万円

※ 契約当事者年代が不明・無回答のものを除く

⁵ 南関東は埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県、近畿は滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県、九州北部は福岡県・佐賀県・長崎県・熊本県・大分県、東海は岐阜県・静岡県・愛知県・三重県を指す。