

報道機関各社 様

担当：札幌市消費生活課調査指導係
TEL728-2111

除雪・排雪サービスの契約トラブルにご注意ください！

これから降雪シーズンを迎えるにあたり、事業者の電話勧誘や新聞の折り込み広告などにより、除雪・排雪サービスの契約を検討している方も少なからずいらっしゃると思われま

す。例年、「契約内容どおりの除雪・排雪がされない」、「排雪時に重機が塀を破損した」、「料金を前払いしたが、途中で来なくなり、連絡も取れなくなった」などの除雪・排雪サービスの契約トラブルに関する相談が多く寄せられています。

除雪・排雪サービスの契約トラブルに遭わないためには、契約内容を事前によく確認のうえ契約することが大切です。万一、除雪・排雪サービスに関してトラブルが発生した場合は、消費者ホットライン、または札幌市消費者センターにご相談ください。

【消費者へのアドバイス】

- 1 契約する場合は、すぐにお金を払ってしまったり、契約書にサインしたりせず、具体的な内容について、よく説明を聞き、しっかり確認すること。特に、以下の点に注意、確認すること。
 - (1) 大雪により、除雪・排雪ができない場合の対応
 - (2) 除雪・排雪の回数、実施範囲、具体的な作業内容
 - (3) 除雪・排雪時に自宅施設、自家用車及び近隣施設等が破損した場合の対応
- 2 料金を前払いすると、契約内容どおりに作業が行われなかった場合に、業者と連絡が取れないなどでトラブルになることが非常に多い。前払いは慎重に検討し、作業の未実施が発生した場合の返金等については事前に確認しておくこと。

ご連絡先は、

消費者ホットライン TEL 1 8 8 (※局番は不要です。)

または、

札幌市消費者センター消費生活相談室 TEL 7 2 8 - 2 1 2 1

(札幌市北区北 8 条西 3 丁目 札幌エルプラザ 2 階)

電話相談は土日・祝祭日・年末年始を除く午前 9 時から午後 7 時まで。

来所相談は午後 4 時 3 0 分まで。

1 除雪・排雪サービスに関する相談受付状況（平成28年9月末現在）

平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年4～9月
175件	31件	43件	60件	46件	25件	3件

2 相談事例

(1) 解約し、返金すると約束されたが、その後連絡が取れない

（受付日：平成28年2月 相談者：50代 男性）

12月に飛び込みで来た事業者から4か月間の除排雪を34万円で依頼し全額を支払った。初めに作業員が来たが、除排雪の機械等は持っておらず、全て手作業だったため朝6時頃から夕方になっても作業は終わらず家の前に雪を固めて置いていかれた。「2、3日後には雪を取りに来ます」と言ったが来ず、当該社との話合いで契約は解除となり支払ったお金は返金されることになった。しかし約束の期日に返金はされず当該社から「1月は資金繰りが大変なので2月に返金します」と言われたが、2月に入り何度も架電しているが全く連絡が取れなくなった。

(2) 除雪作業で外壁塗装が剥がれた、修繕補償希望だが、業者が対応しない

（受付日：平成28年7月 相談者：70代 男性）

昨年、除雪を依頼した業者が、除雪作業後、業者が帰ってから、除雪作業をした近くの外壁に擦ったような跡があり、塗装の剥がれに気付いた。すぐに業者に連絡。翌日、業者が確認に来訪。作業中のミスを認め、塗裝修繕しますと約束して、会社の電話番号のメモをもらった。それから半年経て、何度か修繕を依頼したが、外壁の色を探しているとか、そのうちにやります等と繰り返された。会社に電話すると担当者に代わるので、補償の話は担当者としている。会社がこの問題を知っているのかわかるとは分からない。一向に対応されない。