

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。

【別紙】

1 除雪・排雪サービスに関する相談受付状況（平成29年9月末現在）

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年度	平成29年4～9月
31件	43件	60件	46件	25件	39件	6件

2 相談事例

- (1) 昨年、排雪サービスの契約をしたが、年明けに排雪業者から契約多数によりキャンセルとの連絡があった。返金希望。

（受付日：平成29年2月 相談者：50代女性）

知人から紹介されて当該社に連絡して契約。シーズン中、雪が10センチ積もったら排雪する契約で、契約料25,000円は支払済み。しかし、年明けに当該社から連絡があり、契約多数で回り切れないので排雪はキャンセルとの連絡があった。返金はどうなるのかと聞いたら、来訪できるようになったら連絡すると言われた。しかし、一向に返金の連絡がないので、何度か私から電話したが、多忙を理由にまくし立てられて、いつ返金されるのか回答がない。

- (2) 新聞広告で見た除雪業者に除雪を依頼した。除雪時に業者が物置を破損。新品と取り換えると言っていたが、その後の対応が悪く不満。

（受付日：平成29年4月 相談者：40代女性）

戸建て住宅に居住。除雪は家人がいない時に行われ、「物置を破損したので新品と取り換える」との業者のメモが置いてあった。その後、連絡なく、私から電話すると、保険会社に任せてあると言われた。保険会社に電話すると、修理はするが新品と取り換えることはできないと言われた。