

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いらっしゃるかと思われます。

例年、「契約内容どおりの除雪・排雪がされない」、「除雪・排雪時における器物の破損」、「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し、書面として残すことが大切です。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) 大雪により現場に来れず、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、トラブルになる場合があります。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きちんと確認しておくこと。

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30年9月末現在）

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年度	平成30年4～9月
43件	60件	46件	25件	39件	38件	3件

## 2 相談事例

- (1) 一昨年に2年間分の排雪料を前払い。今年夏、来年と再来年の排雪料を求められ支払ったが、業者と連絡不通。業者住所に会社実在せず。

（受付日：平成30年1月 相談者：40代女性）

知人から排雪サービスの会社を紹介してもらった。当該社から「2年分の契約をしてくれたら安くする。2年、3万円で排雪する。」と聞き、一昨年、2年分の排雪料3万円を支払った。一昨年は排雪に来てくれたが、昨年、排雪予定日に来てもらえず、当該社と社長の携帯電話番号双方に架電したが、どちらの電話も現在使われていなかった。直接、当該社の住所に出向いたが、当該社と関係のない別人の表札がかかった家だった。実は、今年7月に当該社から「来年と再来年2年分の契約をしてもらえれば、同料金3万円でいいよ」と言われ、既に3万円を現金で前払いしているが、領収書は交付されていない。排雪サービスをしてもらえないのであれば、3年分の費用を返してほしい。

- (2) 門塀から歩道に出ていた植木の枝を重機で折られた。補償希望。

（受付日：平成30年2月 相談者：70代男性）

町内会で除排雪を頼んでいるが、門塀から歩道に出ていた植木の枝を重機で折られてしまった。補償を求めることは可能か。