

報道機関各社 様

担当：札幌市消費生活課調査指導係
TEL 728-2111

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で、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と思います。

例年、「契約内容どおりの除雪・排雪がされない」、「除雪・排雪時の作業に伴い器物が破損した」、「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し、書面として残すことが大切です。万が一、除雪・排雪サービスに関してトラブルが発生した場合には、消費者ホットライン又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、すぐにお金を支払ったり、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、しっかりと確認しましょう。特に、以下の点にご注意、ご確認ください。
 - (1) 大雪により現場に来ることができず、除雪・排雪ができない場合の対応
 - (2) 降雪量が少なく、契約した回数の実施が行われない場合の対応
 - (3) 除雪・排雪の実施範囲や具体的な作業内容
 - (4) 除排雪時に自宅施設、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際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。前払いについては慎重に検討し、作業の未実施が発生した場合の返金等について、書面等できちんと確認しましょう。

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。）

又は、

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 30 分まで。

1 除雪・排雪サービスに関する相談受付状況（2019年9月末現在）

2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年4～9月
60件	46件	25件	39件	38件	22件	1件

2 相談事例

- (1) 半年前、12回分の除排雪サービス契約をしたが、今年は雪解けが早く先月から除雪不必要。残り1回分の返金を求めたいが可能か。

（受付日：2019年3月 相談者：80代女性）

【概要】

半年前に毎年頼んでいるホームセンターに電話して除排雪サービスに申し込んだ。契約は、期間が12月から3月までで、12月に1回、翌月から週1回程度、3月中旬までの合計12回来てくれるというもの。金額は42,000円で全額支払い済み。しかし、今年は雪が少なく、2月頃から4トンダンプが家の前まで来るが「雪が無いのでそのまま帰りました」という紙をポストに入れていくことが続いている。明後日が最終の12回目。1回3,500円になるが、もう来なくていいのでその分を返金してほしいが可能か。ホームセンターからは確認書をもっており「中途解約できる」と記載がある。雪が多いときの対応についてはいろいろ条件が書いてあるが、雪が少ないときの条件は特に書かれていない。

- (2) 排雪・除雪サービスを契約している。業者が作業した後、車庫のシャッターがへこんでいた。補償を受けることは可能か。

（受付日：2019年2月 相談者：50代女性）

【概要】

除雪・排雪サービスの後にシャッターが2か所、5cmくらいへこんでいるのがわかった。シャッターも動かなくなった。業者に連絡すると「ショベルカーで作業中、シャッターの一部がへこんだのはわかっていたが、固い雪があたったことが原因のため当社の責任ではない」と言われた。

(3) 昨年、訪問販売で除排雪業者と2年契約し、代金を前払いした。10cm積もったら来るはずが一度も来ない。電話連絡取れず、対処法は。

(受付日：2019年1月 相談者：30代男性)

【概要】

昨年の11月に訪問販売の事業者が来て「雪が10cm降るたびに排雪に来ます。1年契約だと4万円ですが、2年契約だと1年分の料金は35,000円です」と言われ、検討すると答えた。1週間後に私から当該社に電話をかけて契約すると伝え、再度自宅に来てもらった。2年契約で7万円の料金を前払いした。名刺はもらったが、契約書は受け取っていない。12月から雪が積もっているが一度も来ない。担当者の携帯電話にかけて催促したが来ず、4日前から携帯電話がつながらなくなり、「現在使われておりません」とのアナウンスが流れる。会社の固定番号に電話をかけたが誰も出ない。