

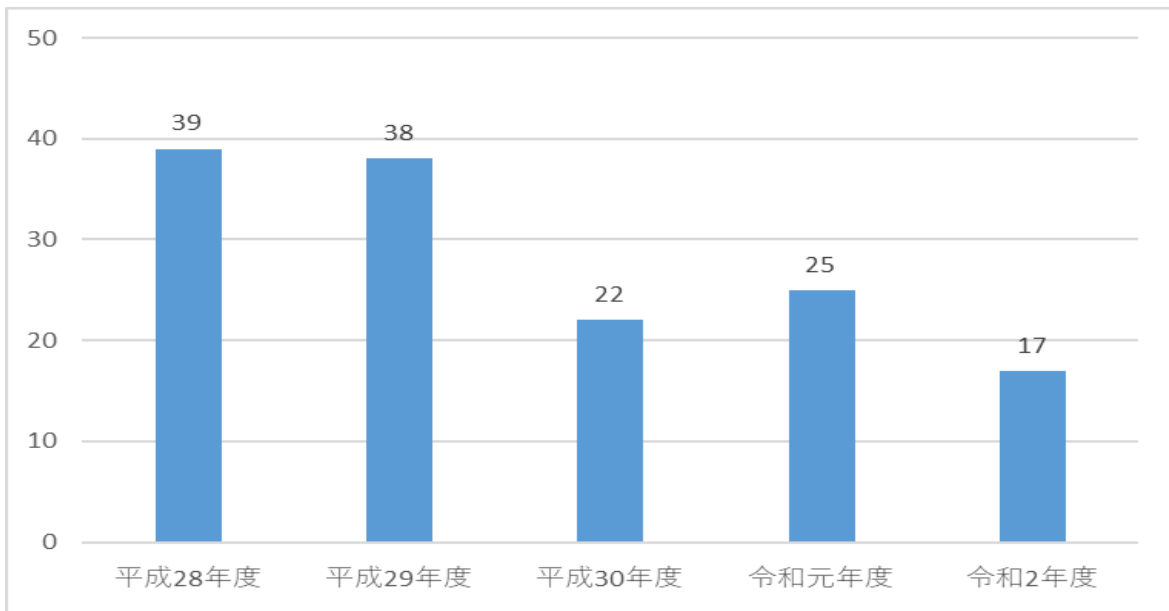
## 除雪・排雪サービスの契約トラブルにご注意ください！

札幌市消費者センターには、例年、除雪・排雪サービスについて、「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」などの契約トラブルに関する相談が寄せられています。

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、契約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。

### ■ 除雪・排雪サービスの相談件数

(単位：件)



【相談事例】(令和3年1月受付、相談者：80代女性)

数年前から当該事業者には除雪を依頼しトラブルはなかった。今年は1か月前に依頼した。除雪4回分を銀行に振り込み済みである。今月は2回除雪作業に来る予定だが1度も作業に来ない。事業者には電話したところ、呼び出し音が鳴るが誰も出ない。対処方法を知りたい。

### 【消費者へのアドバイス】

#### 1 契約内容の確認

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) 除雪・排雪の実施範囲や具体的な作業内容
- (2) 降雪量が少ないなどの理由で、契約した回数の作業が行われない場合の対応
- (3) 除雪・排雪時に自宅や自家用車、近隣施設等が破損した場合の対応

## 2 前払いについて

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。

## 3 ご相談先

実際にトラブルに遭った場合や、契約で不安に思うことがあれば、下記の消費者ホットラインや消費者センターにご相談ください。

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。