

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・排雪サービスに関する相談が寄せられています。特に令和3年度は大雪の影響もあり、「契約どおりの除雪・排雪がされない」「除雪・排雪に来なかった分の料金が返金されない」「連絡すら取れない」といった相談が多く寄せられています。

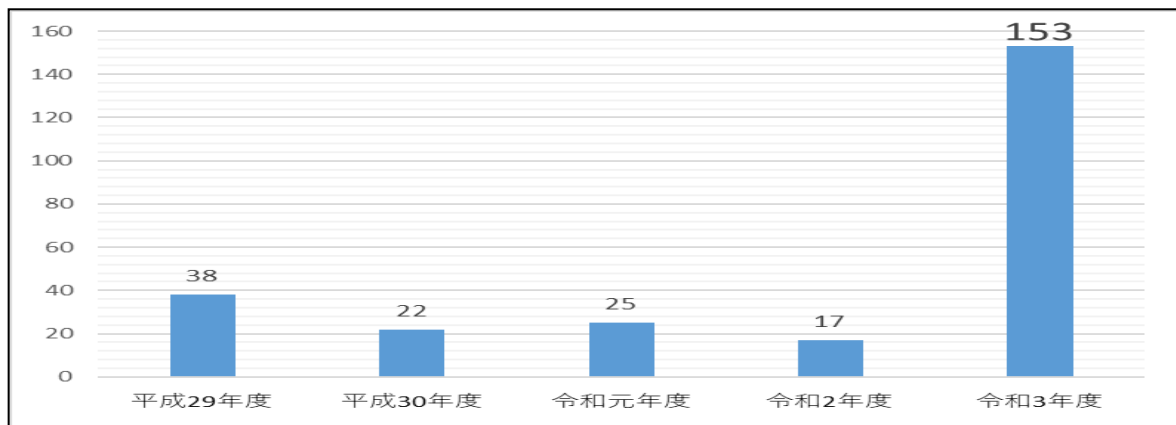
除雪・排雪サービスの契約トラブルに遭わないためには、契約内容を事前によく確認のうえ契約し、書面として残すことが大切です。万が一、契約トラブルが発生した場合には、消費者ホットライン又は札幌市消費者センターにご相談ください。

記

1 除雪・排雪サービスの相談件数

令和3年度は大雪の影響もあり、相談件数が急増しました。

(単位：件)



2 相談事例

- (1) 排雪サービスを料金前払いで頼んでいたが、合計 11 回の契約にもかかわらず、4 回しか来なかった。

来なかった分の料金は返金されることになっているが、事業者には電話してもつながらない。

- (2) 12 月～3 月まで、合計 10 回～12 回の排雪を行う契約をした。排雪は毎週行われる予定だったが、これまでに 4 回しかされていない。

事業者には何度も電話をかけ、ようやくつながったが、「排雪に行くことはできない。排雪できなかった分の料金も返金できない。」と言われた。

3 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・排雪の実施範囲や回数などの具体的な作業内容
- ② 契約どおりの除雪・排雪がされない場合の料金の返金等の対応
- ③ 除雪・排雪時に自宅や自家用車、近隣住宅等が破損した場合の対応
- ④ 事業者の連絡先

(2) 契約トラブルに備えて

特に以下の点にご注意ください。

- ① 作業料金の前払い契約については慎重に検討する。
- ② 契約書や領収書を保管する。
- ③ 実際に除雪・排雪作業に来た日付を記録する。

(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。

●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

問い合わせ先

市民文化局市民生活部消費生活課 原、佐藤（堅）

電話：011-728-2111

メール：sapporoshohi@city.sapporo.jp