

平成 25 年（2013 年）10 月 22 日

報道各社 御中

担当：札幌市消費者センター調査指導係

TEL728-2111

除雪・排雪サービスによる契約トラブルにご注意下さい！

降雪シーズンを迎えるにあたり、事業者訪問や新聞の折込広告などで、消費者が除雪・排雪サービスを契約する機会が多くなります。

例年、「大雪を理由に契約回数どおり排雪されないので、未実施分を返金してほしい」「電話をしてもつながらない」「排雪時に重機で塀を破損したが修理代を請求したい」などの除雪・排雪サービスに関する相談が多く寄せられています。

除雪・排雪サービスにかかるトラブルに遭わないよう契約するためには、契約内容の説明をよく聞いて、確認のうえ契約をするようにご注意ください。

また、トラブルになった場合やお困りの場合は、消費者センターにご相談下さい。

【消費者へのアドバイス】

- (1) 契約する場合は、すぐにお金を払ったり、契約書にサインしたりせず、事前に契約内容を確認し、説明をよく聞くこと。
特に、大雪の場合の対応、除排雪時の自宅施設、自家用車及び近隣施設等の破損等があった場合の対応について確認すること。
- (2) 代金を前払いすると、契約した作業が行われない場合に、業者と連絡が取れなくなるなど、返金を求めることが困難になることがあるので前払いする場合は注意すること。
- (3) 必要のない勧誘は「必要ありません」とハッキリと断るようにする。

札幌市消費者センター消費生活相談室 TEL728-2121。

受付は、土日・祝祭日・年末年始を除く午前 9 時から午後 7 時まで。

ただし、面接相談は午後 4 時 30 分まで。

1 除雪・排雪サービスに関する相談状況(2013.9末現在)

2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年4月～9月
56件	175件	31件	43件	12件

2 相談事例

(1) 事業者と連絡が取れなくなった事例

4～5年契約している排雪業者と今年も契約した。29,800円を昨年末支払い、今シーズン7回排雪してもらう約束で契約したがあと3回契約が残っているが、事業者と連絡が取れない。電話すると留守番電話になりメッセージがいっぱいのため自分の留守電を録音できない。どのように対処したらよいか。

(受付：2013年2月 相談者：80代 男性)

(2) 大雪で行けないと言われた事例

インターネットの広告を見て口コミの評価が良かったので、年間11回を3万円で契約し前払いした。4回は排雪に来たが、3週間続けて排雪に来ていない。そのため雪を捨てる場が無く困っている。業者に電話しても誰も出ず留守録音したのに連絡が来ない。社長の携帯電話に電話したところ、「大雪で行けるわけが無い」と乱暴な言い方をされ何時行くと約束してくれない。契約書面は貰っていない。どう対処したらよいか。

(受付：2013年3月 相談者：50代 女性)

(3) 未実施作業分の返金に関する事例

今シーズンの除雪・排雪を昨年5月に業者に依頼し、全12回で2万8千円を指定口座に振り込んだ。過去に何度も頼んでいた業者なので信頼していたが、全12回のうち8回しか除雪に来なかった。なぜ来ないのかと業者に問い合わせると、町内会で依頼している除雪業者が来る日程には行かないことにしていると説明した。うちの町内会は2月中旬に除雪が入る予定だったが、大雪の影響で遅れてしまい、約2週間遅れで業者が除雪に来た。その間、一度も除雪に来なかった。また、それ以外にも雪が降らなかった日にも来ないことがあった。契約書面には町内会で行う除雪の時は、除雪は休むという記載があるが、町内会の除雪は行政が助成を行っている事業なので、どの業者がいつ、どこに除雪に入るかは調べればわかるはずであ

る。業者の怠慢で除雪を行わなかったのだから、4回分の除雪費用の返金を要求しても問題ないだろうか。

(受付：2013年3月 相談者：70代 男性)

(4) 住宅設備等を破損した事例

除雪・排雪時に業者が、塀の柵の部分を壊した。業者に3日前に苦情を伝えると、社長と見に行くと言ったがまだ来訪がない。来訪がないので電話をかけたがつながらないので、業者が逃げるのではないかと心配になった。まだ様子を見ようと思っているが、今後業者から連絡がなかったら、どう対処したらよいか。

(受付：2013年4月 相談者：60代 女性)