

平成26年（2014年）10月29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、事業者の訪問勧誘や新聞の折込広告などにより、除雪・排雪サービスの契約を検討している方も多いと思われます。

例年、「契約どおりに除雪・排雪されない」「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ためには、契約内容をよく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、事前によく説明を聞き、具体的な内容を契約書で十分確認すること。特に以下の点に注意。
 - ・大雪で除雪・排雪できない場合の対応
 - ・除雪・排雪の回数等の条件、実施範囲、具体的な作業内容
 - ・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、契約した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、返金を求めるのが困難になることがある。前払いする際は注意し、作業の未実施が発生した場合の返金方法等についても確認しておくこと。
- (3) 必要のない勧誘は「必要ありません」とはっきりと断るようにする。

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(2014.9末現在)

2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年4月～9月
56件	175件	31件	43件	60件	6件

2 相談事例

(1) 大雪で作業ができないと言われた事例

これまで6年くらい契約してきた業者と、昨年末に口頭で契約した。契約書は無く、近所の数人もその業者と契約している。降雪量に関係なく冬から春まで1シーズン3万円で除排雪を請け負う契約だったが、事業者から「大雪でこれ以上の作業は困難である」と追加の費用請求をされた。責任者と話し合いをしていたがこじれ、解約するので返金する、といわれている。

(受付：2014年2月 相談者：70代 男性)

(2) 契約どおりに除雪・排雪されない事例

分譲マンションの管理組合が除排雪サービス業者と契約した。契約書面を交わしたが、どのように除雪作業をするのか等の詳細は決められていない。業者には駐車場の除雪も依頼しているが、除雪されないため苦情を伝えたところ、「駐車場に行くのがいつも夜中であり、住人の車が駐車しているため除雪できない」と言われた。10センチ以上雪が積もったら除雪に来るとの契約だが来ないので、きちんと来てほしいと伝えたが「ちゃんとやっている」と言って譲らない。実際には通り道くらいしか除雪していない。契約通り除雪してもらいたい。

(受付：2014年1月 相談者：50代 男性)

(3) 事業者と連絡が取れなくなった事例

この5年間排雪サービスを契約している業者と、1シーズン8回の排雪サービスを契約した。先月中旬4回目の排雪後、排雪に来ないので電話をしたが誰も対応しない。

(受付：2014年3月 相談者：50代 女性)

(4) 住宅設備等を破損した事例

先月末に業者が除排雪に入ったが、丁寧にブロック塀の際まで行ったせいか、塀に傷をつけてしまった。すぐに携帯電話で撮影し業者へ連絡したところ「直す」との返事もらったが、未だに修理をしてくれない。

(受付：2014年3月 相談者：50代 女性)