

報道機関各社 様

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により、除雪・排雪サービスの契約を検討している方も少なからずいらっしゃると思われま

す。例年、「契約内容どおりの除雪・排雪がされない」、「排雪時に重機が塀を破損した」、「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することが大切です。除雪・排雪サービスに関してトラブルが発生した場合は、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、すぐにお金を払ってしまったたり、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、しっかり確認すること。特に、以下の点に注意、確認すること。
 - (1) 大雪により、除雪・排雪ができない場合の対応
 - (2) 除雪・排雪の回数、実施範囲、具体的な作業内容
 - (3) 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、契約内容どおりに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でトラブルになることが非常に多い。前払いは慎重に検討し、作業の未実施が発生した場合の返金等については事前に確認しておくこと。

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。）

または、

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・祝日・年末年始を除く午前 9 時から午後 7 時まで。

ただし、来所相談は午後 4 時 3 0 分まで。

【別紙】

1 除雪・排雪サービスに関する相談受付状況（平成27年10月末現在）

22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年4月～10月
175件	31件	43件	60件	46件	12件

2 相談事例

(1) 契約内容どおりに除雪・排雪されない事例

新聞チラシを見て今季初めて排雪を頼んだ。12月に1回、1月に2回、2月に2回、3月に2回の計7回で3万円だった。昨年12月に契約し前払いで全額払った。12月は契約通りに履行された。1月の1回目は約束の日に来ず、私から電話をして15日に来た。1月の2回目はまだ来ていない。昨日業者の事務所まで出向いた。アルバイトの人しかおらず、「電話を1本ください」とメモを残してきたが、未だに連絡がない。契約どおりに来てほしいが、どうしたらよいか。

（受付日：平成27年1月 相談者：70代 女性）

(2) 住宅設備等を破損した事例

私が契約した排雪サービス業者が除雪・排雪サービスを行った後は、塀のタイルに異常はなかった。向かい側の家々は同じ業者に依頼している。向かいの家々が依頼した業者の役務後、塀に引っかけた跡があり塗料がついて、タイルが割れていた。道路幅が5メートル位で狭いので、除雪機がタイルを割った可能性がある。見ていた訳ではないが、業者に補償を求めたい。

（受付日：平成27年1月 相談者：40代 男性）

(3) 事業者と連絡が取れなくなった事例

3か月前、当該社に3万円を払い、排雪サービスの契約をした。先月末に1度排雪に来たが、その後連絡が取れなくなった。玄関前の雪は溜まる一方だ。契約書らしいものは交わしていない。領収書も見当たらない。昨年も当該社に依頼したので信頼していた。社長の携帯電話の番号は判ったので、頻繁に電話しているが電源を切っているらしい。警察に行き当該社の住所を調べたところ、個人名の家があるということだった。行って確かめたほうがいいか。

（受付日：平成27年1月 相談者：70代 男性）