

# きりばたけ

## 通信

70号

令和5年9月号(年4回)  
札幌司法書士会 会長 後藤力哉  
編集担当責任者 番井菊世  
<https://sapporo-shiho.or.jp/>  
〒060-0042  
札幌市中央区大通西13丁目4番地  
電話 011-281-3505  
FAX 011-261-0115



冬への備えとして、除排雪サービス契約のトラブル対策の予習をしましょう。

暑かった夏が終わり、日に日に涼しくなっております。初雪の声はもう少しで聞こえてきそうです。今回は、大雪の際にトラブルが発生する「除排雪サービス」の問題をとりあげます。これまで発生したトラブルの概要と、その対処法を知ることで、事業者との契約の際に注意する点がみえてきます。



今年は暑かったけれど、あと数か月で雪が降るね。今年の積雪はどうなるのだろう。

数年前のような記録的な大雪にならないことを祈るばかりだね。そこで、今回は大雪になると発生しやすい「除排雪サービスのトラブル」について解説するよ。



司法書士 安東



まず、ここでいう除排雪サービスとは、民間の除排雪作業を請負う会社が個人の家とシーズンに毎週1回、合計10回、などと回数をきめて排雪に来てくれるサービスのことだね。

そう、ここ20年くらいで拡大しているサービスで、個別に依頼するよりも安価で、ご近所で数軒まとめて申し込むとさらに安くなったりする。消費者にとっても事業者にとっても効率的なサービスで、利用者も多い。



その除排雪サービスにどのようなトラブル事例があるの？

まずは、大雪のため、渋滞や作業時間の増大によって、最初約束していた回数の除排雪が出来ないという事案が過去に何度も発生しているよ。



えっ！大雪のときこそ来て欲しいのに。

そうなんだ。そして契約書で「天候や道路状況によって予定の回数が出来なかったとしても、返金はしない」としている事業者があった。



契約書にそう書いていたら、返金を要求することはできないの？

契約書に書いてさえあれば必ずそれが有効なわけじゃなくて、民法などの法律の定めと比べて、消費者に著しく不利なものなど「消費者契約法」に違反する場合は「その契約条項は無効だ」ということができるよ。



消費者と事業者の契約について定めている「消費者契約法」だね。無効だといえれば、その分のお金を返してといえるってことだね。



そうだね。個人宅での除排雪は大変な作業なので、約束通りに来てくれないことが問題なので、誠実に対応してくれる事業者さんを選んでほしい。



そしてその「消費者契約法」を主張できるのは事業などをしていない個人だけなんだよね。



そう、例えばお店をやっている人など事業者として契約した場合には消費者契約法は適用できないから、そういう場合は特に契約前に、契約内容を小さい文字までしっかりと確認して欲しい。



他にはどんなトラブルがあるの？



除排雪を行うときに、家の壁や縁石を壊してしまうというトラブルがあるよ。



それは大変だ。消費者はどういうところに気を付ければよいの？



雪が積もると見えにくいので、目印の旗を適切に立てたり、除排雪の妨げになるような物を置かないなどして損壊されないように気をつけたい。また、損壊箇所が除排雪の作業でついたものかどうか争いになるので、雪が降る前に家のまわりの写真を撮っておくとよいね。



それに、冬の時期だと損壊があってもすぐに気が付かない場合もあるね。



そのとおり。除排雪サービスがされた後にできるだけ早めにチェックしたいね。



除排雪をしてくれる事業者さんも大変だろうから、トラブルなく利用したいね。



除排雪は生活に直結するから、多少トラブルがあっても翌年も頼まなければならないから我慢するという人もいたよ。これから、燃料や人件費の高騰もあり、今後は価格にも転嫁されることが予想されるから事業者選びは慎重にしたいね。



数年前の大雪のときは機材不足も重なったんだよね。北国ならではの問題で、今後とも要チェックだね。

