

特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道 助成事業報告資料

1 被害の概要

(1) 札幌市内の除排雪サービスの仕組み

札幌市内では、①札幌市が行う雪対策事業として、道路の除雪と交通量の多い幹線道路や通学路を中心とした排雪等が行われている。②生活道路の排雪に関して主に町内会を主体したパートナーシップ排雪制度も行われている。ただ、それだけでは自宅前の除排雪には十分とは言えない。そのため、高齢消費者を中心として除排雪サービス事業者（中小の建設業者が多い）に対して自宅前の除排雪サービスを依頼する。

(2) 被害発生背景と被害事例の概要

ア 除排雪サービス契約の概要（事業者によって差がある。）

消費者と事業者との間で、1シーズンにつき除排雪日又は回数を決めて、事業者が除排雪サービスを行い、他方で消費者がその代金を前払いする。代金として数万円が一般的とされる。

イ 被害発生背景

令和3年～令和4年の冬季、札幌市内でまとまった雪が短期間に集中的に降ったため（ドカ雪）、除排雪サービス事業者が除排雪に来なかったという被害が多発して社会問題化した。

ウ 被害事例の概要

消費者からは、事業者がシーズンの途中から来なくなって連絡がつかない、春になって雪が解けた後、返金を求めても連絡がつかない、又は返金に応じないといった被害事例が多数寄せられた。

2 申入れの内容

(1) 申入事項

ア 除排雪サービス契約に基づき、消費者から受け取った代金から既実施分の回数の代金額を控除した不当利得額の速やかな返金。

イ 返金することや返金方法をホームページに公表する等の周知と、返金対象の消費者に対して個別に通知。

ウ 返金、公表、通知の実施状況を当法人に連絡するよう求める。

(2) 申入れの理由

・上記の除排雪サービス契約（消費者契約・請負契約）の理解からすると、雪が解けた時点で事業者の除排雪サービス義務の債務不履行（履行不能）が確定し、消費者は除排雪サービスを行った回数分を控除した既払代金額の不当利得返還請求権を有している。

・多数性／共通性／支配性等の各要件を充たしており、特例法の適用可能

3 申入れの経過と相手方の対応

	事業者名	申入れ経過
1	A	・2022年5月12日 返金を求める申入書送付 ・2022年5月18日 返金に対する連絡 ・2022年7月19日 再申入書送付 ・2022年8月15日 返金に対する連絡

		※事業者は返金について対応しているとしている。
2	B	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年5月12日 返金を求める申入書送付 ・2022年5月18日 返金に対する連絡 ※ 当該事業者は廃業した可能性がある。
3	C	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年6月30日 返金を求める申入書送付 ・2022年7月14日 回答書受領 ※ 次年度は排雪受付をせず、次年度に規定回数の不足分のみ排雪を行う旨の回答
4	D	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年6月30日 返金を求める申入書送付 ※ 現在に至るまで回答なし
5	E	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年6月30日 返金を求める申入書送付 ・2022年7月7日 回答書受領 ※ 契約回数について争いあり。1回分のみ返金希望者があれば個別に事業者連絡を求める内容。
6	F	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年6月30日 返金を求める申入書送付 ※ 現在に至るまで回答なし
7	G	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年6月30日 返金を求める申入書送付 ・2022年7月15日 回答書受領 ・2022年8月2日 当該事業者から返金の振り込みを開始している旨の連絡を受ける。

4 今回の申入れの意義と課題

3事業者からは、少なくとも返金対応の窓口を明示させ、消費者に対する返金の動きにつなげることができた。ただその他の事業者のうち、多くの被害者を出している事業者からは回答がなかった。今後、差止請求も含めて対応を検討していきたい。