

令和4年7月15日

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道  
理事長 松久 三四彦 様

〒001-0930

札幌市北区新川 714 番 1

優翔株式会社



代表取締役

### 回 答 書

弊社は、令和3年12月21日から令和4年3月13日までの除排雪業務において、ご契約頂きました消費者様に例年通りの除排雪作業を実施できなかった事、深くお詫び申し上げます。

弊社のこの件につきましては、すでに遅れが生じ始めた時期より消費者の皆様には、遅れる理由とどのような状況であるかを説明させていただいておりましたが、記録的で災害級の大雪により市・国道の除雪が追いつかず交通麻痺を起こすほどの大渋滞、生活道路の両脇には人間の背丈を超えるほどの大きな雪山、道路幅の狭小で車1台通るのがやっとの状況。乗用車、配達車、他社様の排雪車、更には弊社の排雪ダンプも埋まる状態で身動きが取れず、通常どおりの作業を行うことが極めて困難な状況でありました。更には、異常な雪の量ため雪捨て場が次々と閉鎖されていき市内の民間排雪業者が限られた捨て場に集中し、そこでも渋滞が発生していたこと。

気温が高くなれば、暖気のため捨て場は一時閉鎖せざるを得ないことなどもありました。

緊急車両もごみ収集車も入っていけないほどの不可抗力的な状況の中でも出来る限りの除排雪作業を行おうと早出、残業もしていましたが、悪条件が幾つも重なり令和3年12月～令和4年3月末の除排雪回数となった次第でございます。

このような経緯で作業を行っておりましたので、ご理解をいただきたく存じます。

尚、この経緯をお伝えしてもご理解頂けない消費者の方の返金対応についてですが、除排雪期間中の途中契約解除の申し出、弊社からの契約解除のお客様も含み、返金を希望される消費者の方には令和4年2月から4月末までの期間に対応しておりました。

今現在も、この回答書を読んで頂きましてもご理解を頂けず、返金を求められる方は弊社へ直接ご連絡をお願いいたします。弊社のホームページからのご連絡も可能です。

ホームページ内のお問い合わせホームからお願いいたします。

以上となります。