

令和4年7月14日

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道 御中

札幌市手稲区富丘3条4丁目7番3号

KTM Dream Factory 合同会社

代表社員 國村 美紀



回答書

平成3年12月から平成4年3月までの期間中、排雪サービスの業務につきましてご契約者様に予定通りの当社のサービスを実施できずお詫び申し上げます。

上記年度の期間中、札幌地区での予期できぬ大雪に加え札幌市の除雪体制の変化・道路状況の悪化・道路状況の悪化による車両事故・札幌市雪捨て場の民間排雪業者への排雪規制等により予定していた業務が遂行できなかったことは、今後の課題として業務改善を考えている次第です。

札幌市の住宅街の除雪体制悪化による、排雪車両（4 t ダンプ）現場への進行通路の確保がままならず、何度も立往生を繰り返し挙句の果てには、走行不能となり路上に放置せざるを得ない状況が何度も発生。また、契約期間中後半より、近隣の札幌市雪排雪場への民間業者4 t ダンプ受入れ不可の状態となり遠方1か所のみ受入れを行っている場所への排雪作業に変更せざるを得なく、燃料価格の高騰も重なり時間・経費が通常の3倍以上と経営を究極に圧迫した状況となっておりました。

上記期間のご契約者さまへは

- ・札幌市の除雪基準が変わらなければ、安定して現場まで車両を行かせ安全に作業を行えるような環境ができない。また、交通状況の悪化により渋滞・事故などのリスクを負っての業務となる。
- ・上記の契約年度は1月下旬より24時間継続しての排雪作業ならびに3月1週目までの契約期間終了時点で残雪があり排雪回数が不足していることもあり契約期間を3月末まで3週間延長し排雪作業を行いました。しかし札幌市雪捨て場の開設時間の短縮や、公共排雪が優先され民間の4 t ダンプの受入れ拒否等により排雪作業の時間的制限や遠方の捨て場まで運搬作業を行い通常の3倍以上の時間や燃料費をかけるが作業効率は悪化。次年度以降も札幌市の対応が変わらないことを予測すると通常対応は無理。
- ・年間の降雪量は予期できるものではなく、上記契約期間のような通常生活にも長期で支障を起こすレベルでの状況下では通常の業務履行は無理であり、定期（毎週同じ曜日でのお伺い）排雪に支障が出るため、定期ではなく状況に合わせた状態で、ご契約者様が必要な時に間違えなくお伺いできるようスポット排雪にて業務を行う。

- ・燃料高騰を予測するとしても排雪価格への反映（値上げ）は厳しく、また当年の燃料代については次年度以降の契約時に価格反映への交渉するため上記契約年度のように政府からの支援が発動されるくらい燃料代が高騰すると契約金での燃料代の賄は厳しい。

以上のことを踏まえ当法人として、次年度につきましては排雪受付をせずにシーズン排雪の実施を辞め、上記期間に履行できなかった排雪規定回数 11 回（規定台数 11 台分）の不足分のみ排雪業務を行う事により時間の確保・確実な排雪を実施する。

不足分を次年度に繰越し対応を定期排雪からご契約者様が必要な時に排雪する方法のスポット排雪という事で対応を前提に提案を行っている最中ですが、不足分を返金という事で希望をされるご契約者様とは返金での対応も考えております。

既に、ご返金を希望とご連絡いただきましたご契約者様への案内は、振込先等ご連絡いただけるよう順次発送しております。まだ、一部のご契約者との話し合いしか行えておらず、今後上記期間のご契約者へ順次ご連絡と話し合いを本年 10 月までには文章にてご連絡をさせていただき対応させていただきます。（電話での会話だと、内容を理解できず都合のいい様に解釈するご契約者が数名いたため、交渉内容を証拠として残すため文章でのやり取りを行っております。）

ご返金につきましては、上記期間中に通常を上回る経費がかかったこともあり経営がかなり圧迫しており資金を調達しながらの返金となりますので少々お時間を要する事もお話しさせていただき対応させていただきます。

不足回数に関しましては、下記の状態の場合はご契約者様の了承を得て 1 回の排雪とカウントさせていただいております。

また、契約書第 8 条・11 条の記載の内容に該当しご契約者様の同意をいただいた分についても 1 回のカウントとさせていただきます。

- ・お客様からのご連絡で乗用車で通行できる状態なので排雪車両も通行できるとの申し出により現場まで向かうが、道幅の確保が出来ておらず、また積雪状態もダンプが通行できる状態ではなく近隣にてご連絡するが理解いただけず牽引などをして現場に向かうが排雪の為の雪の積み込みをすると走行も牽引での移動もできない状態をご契約者様に理解していただいた際の分は 1 回とカウント致します。

上記期間のご契約者様とお話し合いをさせていただき
ご納得いただけるよう対応させていただきたいと思っております。

上記期間の排雪に関してのお問い合わせは
除排雪担当責任者 國村 直弥宛にご連絡ください。

以上、回答とさせていただきます。