

## 事業者指導状況（令和4年度）

### 1 条例に基づく調査指導等

札幌市消費生活条例に基づき、不当な取引行為を行っている疑いがある事業者に対し、調査・指導を実施している。

#### (1) 是正勧告 1件

「住宅リフォーム業者」が北海道から過去に指導を受けていたにもかかわらず、クーリング・オフ妨害を行ったため、是正勧告を実施。

#### (2) 是正指導 2件

「除排雪事業者」が作業を行わず、作業未実施分の返金について応じなかったため、是正指導を実施。

「不動産賃貸業者」が不実の記載をして契約を締結しており、また、消費者等からの苦情に対応しなかったため、是正指導を実施。

#### (3) 調査を行ったが指導等には至らなかったもの 2件

### 2 消費者トラブル拡大防止に向けた取組

#### (1) 電気通信事業者 3件

「通信キャリア3社」に対して、本市消費者センターに寄せられた消費者相談から相談件数の多い携帯ショップや相談類型について、年2回情報提供することにより、販売代理店への指導など自主改善を促す取組を実施。

#### (2) 速やかな初期対応 2件

条例による調査指導は時間を要するため、事案が軽微で改善が見込まれるものについて、電話で注意喚起を促すなど、速やかな消費者被害の拡大防止を図っている。

#### (3) 現地調査 3件

事業者の営業実態等を確認するため、現地調査を実施。

#### (4) 他機関への情報提供 6件

北海道警察や北海道庁、札幌市保健所への速やかな情報提供を行うことにより、消費者被害の拡大防止に向けた連携を行っている。