

## 事業者指導状況（令和3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

クリーニング・オフ妨害が認められた連鎖販売取引業者に対して、勧告処分を実施。

勧告後も複数回、是正状況のヒアリングを行った結果、是正勧告後は、札幌市消費者センターに対する相談は寄せられていない。

#### (2) 注意喚起 2件

○過去にクリーニング・オフ妨害を行った住宅リフォーム業者に対して、消費者トラブルを再発しないよう注意喚起を実施。

○水道修理や害虫駆除などの業者等を紹介するウェブサイトで、一部の加盟店がサイト掲載料金とかけ離れた料金請求を行っていたことから、ウェブサイトを運営するデジタルプラットフォーム事業者に対して調査を行い、加盟店管理を徹底するよう注意喚起を実施。

#### (3) 調査中 2件

○ネット広告掲載料金とかけ離れた料金請求をしていた不用品回収事業者の調査を開始したところ、代表者が行方不明となり札幌市消費者センターへの相談も寄せられなくなった。みまもり通信臨時号を発行し同様の消費者トラブルが発生しないよう注意喚起を行った。

○クリーニング・オフ妨害や迷惑勧誘が疑われるため住宅リフォーム業者の調査を開始し、調査は翌年度に繰り越している。

### 2 消費者トラブル拡大防止に向けた取組

#### (1) 電気通信事業者への自主改善の働きかけ

札幌市消費者センターに寄せられた携帯電話やインターネット回線の契約に関する苦情について、電気通信事業者による自主改善を図るため、相談者の同意が得られた苦情内容を事業者定期的に情報提供し、支店や販売代理店への内部指導を促している。

#### (2) 任意調査による速やかな初期対応

○高齢者を狙った清涼飲料水の訪問販売業者による迷惑勧誘が疑われたことから、当課職員が当該事業者に架電し、再勧誘は禁止されていることを説明するなど、消費者被害の未然防止を図った。

○若い消費者に長時間にわたって高額な着物等の購入を薦め割賦販売していた着物

販売業者に対して、消費者センター相談員による解約のあっせんと併せ、当課職員が当該事業者に架電し、適合性の原則を説明するなど、消費者被害の未然防止を図った。

- ネット広告掲載料金とかげ離れた料金請求をしていた水回り修理業者や適合性の原則に反する勧誘をしていた金地金業者、契約内容の説明不足と思われる光回線アナログ戻し業者に対して、呼び出しや架電により消費者への丁寧な説明やクーリング・オフを適切に受けなければならないことなどを説明し、消費者被害の未然防止を図った。

(3) その他

クレジットカード利用者は、販売業者等との契約関係に問題がある場合、カード会社に対して代金支払を拒絶する旨主張することができるため、消費者センター相談員によるあっせんを行っている。

このあっせんに誠実な対応をしないクレジット決済代行会社に対し、当課からあっせん業務に対する理解と協力を求める働きかけを行い、あっせん業務の円滑化を図った。

■ 事業者指導等の類型

消費者トラブル拡大防止に向けた取組			
措置	電気通信事業者	初期対応	その他
件数	2	5	1