

事業者指導状況（令和5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事案

「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、令和5年2月から長期にわたる指導、令和5年11月に是正勧告を実施。

<相談件数の推移>

令和4年度	令和5年度	令和6年度（6月末時点）
8件	4件	1件
勧告前		勧告後
12件		1件

(2) 是正指導 1事案

「通信サービス事業者」が「アンテナの点検」などと称して居宅に立ち入り、インターネット及び携帯電話サービス等の勧誘活動を行っていたため、令和5年12月に是正指導を実施。

<相談件数の推移>

令和5年						令和6年					
7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
2件	1件	3件	3件	0件	2件	0件	1件	1件	0件	1件	0件
指導前						指導後					
11件						3件					

(3) 調査を継続しているもの 3事案

「排水管工事業者」「歯科」「不用品回収業者」

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 4 事案

「通信キャリア 3 社」及び「光回線事業者 1 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のうち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 7 事案

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。

<相談件数の推移>

	対応前	対応後
事案 1	19 件	0 件
事案 2	5 件	1 件
事案 3	4 件	0 件
事案 4	6 件	2 件
事案 5	6 件	2 件
事案 6	5 件	2 件
事案 7	27 件	18 件

(3) 現地調査 2 事案

「不用品回収業者」及び「除排雪業者」について、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 3 事案

「住宅リフォーム業者」「不用品回収業者」「排水管清掃業者」について、北海道庁などに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。