

事業者指導状況(令和6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。

是正指導 4事案

- (1) 「不用品回収業者」が消費者と交わした契約書について、実際には営業実態のない住所を記載していた。また、クーリング・オフを妨害する行為もあったため、是正指導を実施した。
- (2) 「矯正歯科」が保険外診療の治療費を全額返金しない旨の同意書を消費者から取得していた。また、明らかな合理的理由がないにもかかわらず、契約解除を認めないなど消費者の権利を制限する契約を締結していたため、是正指導を実施した。
- (3) 「水回り修繕業者」がインターネット広告で安価な金額で水回りのトラブルが解決するような消費者に誤認を与える表示を行った。また、クーリング・オフを妨害する行為もあったため、是正指導を実施した。
- (4) 「セルフホワイトニングサロン」が無料体験を申し込んで来店した消費者に対し、契約を締結しなければ無料体験は受けられないと誤認させる説明を行って契約を締結させていたため、是正指導を実施した。

＜指導時点から前後6か月(または直近まで)の相談件数＞

	指導前	指導後
事案1(不用品回収業者)	10件	0件
事案2(矯正歯科)	10件	0件
事案3(水回り修繕業者)	10件	3件
事案4(セルフホワイトニングサロン)	8件	1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 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した。

(2) 速やかな初期対応 9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事案について速やかに消費者被害の拡大防止を図るため、「新聞事業者」「パーソナルジム」「電気通信事業者」「住宅リフォーム業者」「不動産管理業者」に対して、電話などで注意喚起を実施した。

＜初期対応時点から前後6か月（または直近まで）の相談件数＞

	対応前	対応後
事案1（新聞事業者）	10件	3件
事案2（新聞事業者）	23件	11件
事案3（パーソナルジム）	12件	6件
事案4（パーソナルジム）	4件	0件
事案5（電気通信事業者）	38件	15件
事案6（電気通信事業者）	28件	1件
事案7（住宅リフォーム業者）	11件	0件
事案8（住宅リフォーム業者）	6件	10件
事案9（不動産管理業者）	6件	0件

(3) 他機関への情報提供

特定商取引に関する法律等を管轄している北海道庁等と、日頃から不当な取引行為を行う事業者の情報を共有することにより、消費者被害の拡大防止に向けた連携を行っている。