

事業者指導状況（令和7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 2 事案

- (1) 「通信サービス事業者」が勧誘目的を消費者に伝達せずに勧誘を行っていた。また、消費者の理解が不足している状態で契約の締結を行うといった行為もあったため、是正指導を実施した。
- (2) 「通信サービス事業者」が消費者の現在の契約状況や利用状況を正確に把握することなく、消費者に不適当なサービスの勧誘を行っていた。また、消費者が解約を望んでいるにもかかわらず、電話が繋がらないため解約ができないといった状況が複数確認されたため、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（通信事業者）	19件	18件
事案2（通信事業者）	14件	7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 3 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、「通信サービス事業者」2件、「水回り修繕事業者」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（通信サービス事業者）	19件	23件
事案2（通信サービス事業者）	11件	1件
事案3（水回り修繕事業者）	5件	5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。