

# 書面等調査の主な結果

---

平成29年2月3日  
平 成 2 9 年 2 月 3 日  
事 務 局

# 書面等調査の調査方法

- 契約前の説明、書面交付、代理店指導等措置などの消費者保護ルールに関連する業務の運用方法について、総務省から各調査対象事業者に質問を送付し、書面回答を収集。
- 実際に使用されている説明書面や契約書面も収集。
- 全ての調査対象事業者から全ての該当項目について回答があった。
- 全ての調査対象事業者について、書面回答内容に基づき法令遵守状況の確認を実施。
- 本年度の優先調査対象であるMNOサービス及び光ファイバーサービスについては、詳細な対面ヒアリングも実施。
- 調査対象事業者数

MNOサービス……………3社(※1)

光ファイバーサービス……………18社

MVNOサービス……………15社(※1)

ケーブルテレビインターネット……27社

分離型ISP……………7社

合計 53社(※2)

※1:全国展開しているMNO4社のうち最も小規模な1社は、その規模、販売実態等に鑑み、便宜上MVNOに係る結果の中で記載することとした。

※2:サービス種類間で重複があるため単純合計とはならない

- 本資料による主な結果の報告後も、必要な調査を継続していくこととする。