

改 正 案	現 行
<p>（利用者保護に関する報告）</p> <p>第四条の六 電気通信事業法第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務（別表に掲げる区分による種類（以下「別表種類」という。）ごとに毎四半期末における契約数が一万以上である電気通信役務に限る。）を提供する電気通信事業者は、様式第二十三の九により、毎四半期経過後一月以内に、当該別表種類に係る当該毎四半期末の当該電気通信役務の名称等について、書面等により総務大臣に提出しなければならない。ただし、専ら説明義務対象外契約（同条の規定により提供条件の概要の説明をすべき契約以外の契約をいう。以下同じ。）に基づき提供される電気通信役務については、この限りでない。</p> <p>2 電気通信事業法第二十六条第一項第一号又は第二号に掲げる電気通信役務（別表種類ごとに毎四半期末における契約数が一万以上である電気通信役務に限る。）を提供する電気通信事業者は、様式第二十三の十により、毎四半期経過後二月以内に、当該別表種類に係る当該毎四半期ごとの書面解除（電気通信事業法施行規則第二十二条の二の三第一項第十一号に規定する書面解除をいう。）に関する契約状況等及び確認措置契約（同令第二十二條の二の七第一項第五号に規定する確認措置契約をいう。）に関する契約状況等について、書面等により総務大臣に提出しなければならない。</p> <p>3 電気通信事業法第二十六条第一項第一号又は第二号に掲げる電気通信</p>	

役務を提供する電気通信事業者（別表種類ごとに半期（四月から九月まで及び十月から三月までの各期間をいう。以下この条において同じ。）末における契約数が一万以上である電気通信事業者であつて、当該半期末において媒介等業務受託者に当該電気通信役務に係る媒介等業務及びこれに付随する業務の委託をしているものに限る。）は、様式第二十三の十一により、毎半期経過後二月以内に、当該別表種類に係る当該電気通信役務の媒介等業務受託者の名称等について、書面等により総務大臣に提出しなければならない。ただし、専ら説明義務対象外契約の媒介等を行う媒介等業務受託者については、この限りでない。

（集計結果の公表）

第十一条 総務大臣は、第二条、第四条の六第二項及び第八条の規定により提出された書面等に記載又は記録された事項並びに第四条の六第三項の規定により提出された書面等に記載又は記録された整理番号の数の総数を集計し、定期的にその結果を公表するものとする。

別表 電気通信役務の種類（第四条の六関係）

- 一 仮想移動電気通信サービス以外の携帯電話端末サービスの役務
（その提供に先立つて対価の全部を受領するものを除く。次号及び第三号において同じ。）
- 二 仮想移動電気通信サービス以外の無線インターネット専用サービスの役務
- 三 仮想移動電気通信サービスである無線インターネット専用サービスの役務であつて、その提供に関する契約に、その変更又は解除することができる期間の制限及びそれに反した場合の違約金（その額がその利用の程度にかかわらず支払を要する一月当たりの料金（付加的な

（集計結果の公表）

第十一条 総務大臣は、第二条及び第八条の規定により提出された書面等に記載又は記録された事項を集計し、定期的にその結果を公表するものとする。

機能の提供に係るものを除く。)の額を超えるものに限る。)の定めがあるもの

四 F T T Hアクセスサービス

五 C A T Vアクセスサービス

六 第四号に掲げる電気通信役務の提供に用いられる端末系伝送路設備又は前号に掲げる電気通信役務の提供に用いられる備考第七号に規定する電気通信設備を用いて提供されるインターネット接続サービス

七 D S Lアクセスサービスの提供に用いられる端末系伝送路設備を用いて提供されるインターネット接続サービスの役務であつて、その利用者とその契約を解除する場合において当該D S Lアクセスサービスの提供に関する契約を解除しないことができるもの

八 電話(アナログ電話用設備(事業用電気通信設備規則(昭和六十年郵政省令第三十号)第三条第二項第三号に規定するものをいう。))を用いて提供する音声伝送役務に限る。)及び総合デジタル通信サービスの役務

九 D S Lアクセスサービス

十 P H S端末サービスの役務

十一 公衆無線LANアクセスサービス

十二 F W Aアクセスサービス

十三 I P電話サービス

十四 第一号から第三号までに掲げる役務であつて、その提供に先立つて対価の全部を受領するもの

十五 前号に掲げるもののほか、第三号に掲げる役務以外の仮想移動電気通信サービスの役務

十六 第一号から第三号まで、第六号及び第七号並びに第十号、第十

四号及び前号に掲げる役務以外のインターネット接続サービスの役
務

備考 この表における次に掲げる用語の意義は、それぞれ次に定めると
おりとする。

一 携帯電話端末サービス 携帯電話の役務（次号に掲げる役務を除
く。以下この号において同じ。）及び携帯電話端末からのインターネ
ット接続サービス（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線に
より構成される端末系伝送路設備（以下「無線端末系伝送路設備」と
いう。）（その一端がブラウザを搭載した携帯電話端末と接続される
ものに限る。）及び当該ブラウザを用いてインターネットへの接続を
可能とする電気通信役務をいう。）の役務

二 無線インターネット専用サービス 前号に掲げる役務の提供に用
いられる無線端末系伝送路設備を用いて、又は一端が利用者の電気通
信設備と接続される無線設備規則第四十九条の二十八若しくは第四十
九条の二十九で定める条件に適合する無線設備を用いてインターネッ
トへの接続点までの間の通信を媒介する役務及び当該役務の提供に用
いられる無線端末系伝送路設備を用いて提供されるインターネット接
続サービスの役務であつて、当該無線端末系伝送路設備の一端に接続
される利用者の電気通信設備（次号において「無線利用者設備」とい
う。）によつて音声伝送役務（電気通信番号規則第九条第一項第三号
に規定する電気通信番号を用いて提供されるものであつて、当該電気
通信番号の指定を受けて提供されるもの又は当該指定を受けた電気通
信事業者から卸電気通信役務の提供を受けることにより提供されるも
のに限る。）の提供を受けないもの

三 仮想移動電気通信サービス 移動端末設備（無線利用者設備に限

る。以下この号において同じ。）を用いて利用される電気通信役務であつて、無線端末系伝送路設備に移動端末設備を接続する利用者に対し、当該電気通信役務に係る基地局を設置せずに提供されるもの（当該電気通信役務に係る利用者料金の設定権を有する者が提供するものに限る。）

四 PH S 端末サービス PH S の役務及び PH S 端末からのインターネット接続サービス（無線端末系伝送路設備（その一端がブラウザを搭載した PH S 端末と接続されるものに限る。）及び当該ブラウザを用いてインターネットへの接続を可能とする電気通信役務をいう。）の役務

五 DSL アクセスサービス アナログ信号伝送用の端末系伝送路設備にデジタル加入者回線アクセス多重化装置を接続してインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務

六 FTTH アクセスサービス その全ての区間に光信号伝送用の端末系伝送路設備を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務（共同住宅等内に VDSL 設備その他の電気通信設備を用いるものを含む。）

七 CATV アクセスサービス 有線テレビジョン放送施設（放送法（昭和二十五年法律第百三十二号）第二条第三号に規定する一般放送のうち、同条第十八号に規定するテレビジョン放送を行うための有線電気通信設備（再放送を行うための受信空中線その他放送の受信に必要な設備を含む。）及びこれに接続される受信設備をいう。）の線路と同一の線路を使用する電気通信設備を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務（前号に掲げる役務であるものを除く。）

- 八 公衆無線LANアクセスサービス 無線端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）又は電気通信事業の用に供する端末設備（移動端末設備との通信を行うものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務（携帯電話端末サービス、無線インターネット専用サービス及びPHS端末サービスの役務を除く。）
- 九 FWAアクセスサービス その全部又は一部が無線設備（固定して使用される無線局に係るものに限る。以下この号において同じ。）により構成される端末系伝送路設備（その一部が無線設備により構成される場合は利用者の電気通信設備（電気通信事業者が設置する電気通信設備であつて、共同住宅等内に設置されるものを含む。）と接続される一端が無線であるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務
- 十 IP電話サービス 端末系伝送路設備においてインターネットプロトコルを用いて音声伝送を行うことにより提供する電話の役務
- 十一 インターネット接続サービス インターネットへの接続を可能とする電気通信役務

様式第 23 の 9 (第 4 条の 6 第 1 項関係)

提供する電気通信役務の名称等に関する報告

年 月 日

サービスの別表種類(別表の号番号を記載
すること。複数の別
表種類を一体として
提供しているサービ
スについては、その
該当する複数の号番
号を記載すること。
以下同じ。)

事業者名

法人番号 (行政手続における特
定の個人を識別す
るための番号の利
用等に関する法律
(平成二十五年法
律第二十七号) 第
二条第十五項に規
定する法人番号を
記載すること。た
だし、当該法人番
号がない場合に
あつては、住所を記
載すること。以下
同じ。)

電話番号

電子メールアドレス

サービスの名称	ウェブサイトをアドレス
参 考 事 項	

注 1 サービスの別表種類に記載する内容ごとに別業とすること。なお、当該内容により特定されるサービスの範囲をさらに区分する場合には、それぞれの区分ごとに、「参考事項」の欄に当該区分を特定するに足りる事項を記載して別業とすることとする。

2 「サービスの名称」の欄には、利用者に対し表示している固有の名称を記載

すること。

- 3 「ウエブサイトアドレス」の欄には、電気通信事業者の提供する電気通信役務の提供条件その他の情報を利用者に提供するウエブサイトのアドレスを記載すること。この場合において、複数のサービスの名称に対するウエブサイトアドレスが同一である場合にあつては、当該ウエブサイトアドレスを当該複数のサービスの名称ごとにまとめて一つ記載すれば足りる。ただし、当該ウエブサイトがない場合は、この限りでない。
- 4 記載するサービスの数の数に並び、項を適宜増減すること。
- 5 注記すべき事情がある場合には、「参考事項」の欄にその内容を記載すること。
- 6 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番とすること。

様式第23の10（第4条の6第2項関係）

第1表

書面解除に関する契約状況等報告	
サービスの別表種類	年 月 日
者名	事業
	法人番号
	電話番号
	電子メールアドレス
書面解除ができる新規契約の締結数	書面解除ができる新規契約のうち 書面解除がされた数
参 考 事 項	

- 注1 サービスの別表種類に記載する内容ごとに別業とすること。なお、当該内容により特定されるサービスの範囲をさらに区分する場合には、それぞれの区分ごとに、「参考事項」の欄に当該区分を特定するに足りる事項を記載して別業とすることとする。
- 2 新規契約とは、変更契約及び更新契約以外の契約をいう。
 - 3 注記すべき事情がある場合には、「参考事項」の欄にその内容を記載すること。
 - 4 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番とすること。

第2表

確認措置契約に関する契約状況等報告

年 月 日

サービスの別表種類 _____

事業者名 _____

法人番号 _____

電話番号 _____

電子メールアドレス _____

確認措置が適用された新規契約の締結数	確認措置が適用された新規契約のうち申出がされた数	確認措置が適用された新規契約のうち確認措置による契約解除がされた数
参 考 事 項		

- 注 1 サービスの別表種類に記載する内容ごとに別業とすること。なお、当該内容により特定されるサービスの範囲をさらに区分する場合には、それぞれの区分ごとに、「参考事項」の欄に当該区分を特定するに足りる事項を記載して別業とすることで足りる。
- 2 新規契約とは、変更契約及び更新契約以外の契約をいう。
- 3 申出とは、利用場所状況又は遵守状況が不十分である旨の利用者からの申出であつて、電気通信事業法施行規則第二十二條の二の七第一項第五号イの確認の結果行われるものをいう。
- 4 注記すべき事情がある場合には、「参考事項」の欄にその内容を記載すること。
- 5 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番とすること。

様式第 23 の 11 (第 4 条の 6 第 3 項関係)

媒介等業務受託者の名称等に関する報告

年 月 日

サービスの別表種類 _____

事業者名 _____

法人番号 _____

電話番号 _____

電子メールアドレス _____

整理番号	媒介等業務受託者の名称	媒介等業務受託者の法人番号	媒介等業務受託者の連絡先	媒介等業務受託者の階層	利用者と接する業務の有無
参 考 事 項					

注1 サービスの別表種類に記載する内容ごとに別表とすること。なお、当該内容により特定されるサービスの範囲をさらに区分する場合には、それぞれの区分ごとに、「参考事項」の欄に当該区分を特定するに足りる事項を記載して別表とすることとする。

2 「媒介等業務受託者の名称」の欄には、媒介等業務受託者が法人又は団体である場合にあつては、当該法人名又は当該団体名を記載すること。

3 「媒介等業務受託者の法人番号」の欄には、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第二条第十五項に規定する法人番号を記載すること。ただし、当該法人番号がない場合にあつては、住所を記載すること。

4 「媒介等業務受託者の連絡先」の欄には、電話番号（公的機関からの連絡を受けることに支障を生じないとこの報告を提出する電気通信事業者が認める場合には、電子メールアドレスその他の連絡先）を記載すること。

5 「媒介等業務受託者の階層」の欄には、電気通信事業者からの委託に係る段階の数を記載すること。

6 「利用者と接する業務の有無」の欄には、利用者と接する業務を実施している場合には「○」、実施していない場合には「×」を記入すること。

7 記載する媒介等業務受託者の名称及び階層の数に応じ、項を適宜増減すること。

8 各欄において、記載すべき内容を電気通信事業者が把握していない場合については、当該欄に「不明」と記載すること。この場合において、記載すべき内容を把握していない理由を「参考事項」の欄に記載すること。

9 その他注記すべき事情がある場合には、「参考事項」の欄にその内容を記載

すること。
10 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番とすること。

附 則

- 1 この省令は、公布の日から施行し、報告期限が平成二十八年十月一日（この省令による改正後の電気通信事業報告規則（以下「新報告規則」という。）第四条の六第一項の規定については、平成二十八年六月一日）以降である報告から適用する。
- 2 報告期限が平成二十八年十月末の報告をするまでの間における新報告規則第四条の六第一項の規定の適用については、同項中「毎四半期末における契約数」とあるのは「平成二十八年三月末における契約数」と、「毎四半期経過後一月以内」とあるのは「同年六月末」と、「当該毎四半期末」とあるのは「同年五月末」とする。
- 3 報告期限が平成二十九年二月末の報告をするまでの間における新報告規則第四条の六第二項の規定の適用については、同項中「様式第二十三の十」とあるのは、「電気通信事業報告規則の一部を改正する省令（平成二十八年総務省令第 号）附則様式」とする。

書面解除に関する契約状況等報告

年 月 日

サービスの別表種類(別表の号番号を記載すること。複数の

別表種類を一体として提供しているサービスについては、その該当する複数の号番号を記載すること。以下同じ。)

事業者名

法人番号 (行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 (平成二十五年法律第二十七号) 第二条第十五項に規定する法人番号を記載すること。ただし、当該法人番号がない場合にあつては、住所を記載すること。以下同じ。)

電話番号

電子メールアドレス

書面解除ができる新規契約の締結数	書面解除ができる新規契約のうち書面解除がされた数
参考事項	

- 注1 サービスの別表種類に記載する内容ごとに別業とすること。なお、当該内容により特定されるサービスの範囲をさらに区分する場合には、それぞれの区分ごとに、「参考事項」の欄に当該区分を特定するに足りる事項を記載して別業とすること。ただし、新規契約とは、変更契約及び更新契約以外の契約をいう。
- 2 注記すべき事情がある場合には、「参考事項」の欄にその内容を記載すること。
- 3

4 用紙の大きさは、日本工業規格 A 列 4 番とすること。

第 2 表

確認措置契約に関する契約状況等報告

年 月 日

サービスの別表種類 _____

事業者名 _____
法人番号 _____
電話番号 _____
電子メールアドレス _____

確認措置が適用された新規契約の締結数	確認措置が適用された新規契約のうち確認措置による契約解除がされた数
参 考 事 項	

- 注 1 サービスの別表種類に記載する内容ごとに別葉とすること。なお、当該内容により特定されるサービスの範囲をさらに区分する場合
には、それぞれの区分ごとに、「参考事項」の欄に当該区分を特定するに足りる事項を記載して別葉とすることとする。
注 2 新規契約とは、変更契約及び更新契約以外の契約をいう。
注 3 注記すべき事情がある場合には、「参考事項」の欄にその内容を記載すること。
注 4 用紙の大きさは、日本工業規格 A 列 4 番とすること。

電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針

平成 28 年※月※日

総務省総合通信基盤局

目次

序章

第1章 利用者からの情報収集

第2章 随時調査

第3章 定期調査

第4章 苦情等の傾向分析

第5章 モニタリング定期会合

第6章 雑則

序章

(1) この方針の目的

電気通信サービスに係る苦情や相談等が高止まりし、又は増加している状況に鑑み、説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等及び勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導等の措置等の規律を導入する電気通信事業法等の一部を改正する法律及びその関係省令等が平成 28 年 5 月 21 日から施行されることとなった。これにより、電気通信事業の消費者保護のための制度は抜本的に強化されることとなるが、制度は整備されるだけでなく適切に実行されてこそ実際の効果を生じるものであり、より実質的に消費者保護の充実を図るためには、施行以後に、法令遵守状況の調査、必要な場合の権限行使、苦情等の収集・分析及び制度実施状況の評価等の監督(モニタリング)の事務を適切に実施することが、極めて重要である。

この点は、消費者行政関係の有識者からも累次提言されているところであり、例えば、施行に向けて関係省令等の整備案の審議がされた総務省情報通信行政・郵政行政審議会では、その答申(平成 28 年1月 26 日)において、「総務省においては、本整備案の定める(初期契約解除制度の)対象範囲を恒常的なものとすることなく法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当であ

る」との指摘があったほか、ICTサービス安心・安全研究会の消費者保護ルールの見直し・充実に関するワーキンググループでも同様の指摘があった。

また、平成 28 年 2 月 24 日に内閣府消費者委員会が取りまとめた「消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見」においても、総務省に対し、「説明義務の充実や、書面交付義務の導入、勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置について、事業者において適切に対応され、消費者保護が図られるよう、(略)整備案において盛り込まれた措置の実施状況のフォローアップ等、制度の実効性の確保のための取組について、工程表に明記されたい。」との指摘があったところである。さらに、電気通信事業法等の一部改正に当たっての国会審議の際、衆議院及び参議院のそれぞれの総務委員会により付された附帯決議でも、苦情を減らすため、関係各省庁が緊密に連携するとともに、関係事業者等に対して十分な指導を行うことが求められたところである。

以上のように、施行後の制度の実効性を確保するための監督(モニタリング)の事務については、その実施状況が今後注視されるものであり、また、事業者・消費者の利益に関わるものでもあることから、透明性及び予測可能性を向上させて行うことが望ましい。したがって、監督(モニタリング)の基本的な方法をあらかじめ定め明らかにすることを目的とし、本方針を定めるものである。

(2) 用語の定義

この方針で使用する各用語の定義は、それぞれ次のとおりである。

用語	定義
改正法	電気通信事業法等の一部を改正する法律(平成27年法律第26号)をいう。
法	改正法による改正後の電気通信事業法(昭和59年法律第86号)をいう。
報告規則	電気通信事業報告規則(昭和63年郵政省令第46号)をいう。
総務本省	総務省総合通信基盤局をいう。
地方局	総務省の各総合通信局及び沖縄総合通信事務所をいう。
利用者保護規律	次の法令及びガイドラインをいう。 ①法第26条から第27条の3まで ②電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)のうち上記の法規定と関連する部分 ③上記の各規定に基づき制定された告示

	④個人情報保護に関する法律(平成15年法律第57号) ⑤電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成27年6月24日版) ⑥電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(平成28年3月版)
疑い事案	次のいずれかに該当する事案をいう。 ①利用者保護規律への違反が疑われる事案 ②利用者利益の保護に重大な支障が生じていると疑われる事案
事業者	電気通信事業者又は媒介等業務受託者(代理店)をいう。
利用者	法第26条第1項に規定する利用者のほか、勧誘を受けた者等の潜在的な利用者も含むが、事業者は除く。
苦情等	電気通信役務に関する苦情、相談、要望、意見及び問い合わせをいう。

第1章 利用者からの情報収集

(1) 目的及び内容

利用者からの情報収集とは、第2章から第5章までに定める事務の遂行に当たっての基礎資料とし、その他政策事務の参考とすることを目的として、総務省が直接又は間接に利用者の申告する情報を得ることをいう。

(2) 総務省による利用者からの情報提供の受付

①受付の範囲

総務省は、別に定めるところにより苦情等を受け付けるに当たって、利用者から直接に、基本として次の情報の提供を受け付ける。これら以外の情報については、場合により、電気通信事業者により構成される団体の消費者向け相談窓口その他の適当と認める連絡先を案内することがある。

(ア) 疑い事案に関する情報

(イ) 制度に関する問合せ、質問又は要望

(ウ) 利用者利益の保護に支障が生じていると利用者が認める事案であって、総務省が事業者に伝達することを利用者が要望する事案に関する情報

②受付の際の対応

総務本省又は地方局は、利用者から直接に①(ア)から(ウ)までに掲げる情報の提供を受け付けたときは、次の場合の区分に応じ、それぞれ次の協力を利用者に求めるものとする。ただし、利用者の同意が得られなかった場合は、この限りでない。

(ア) 疑い事案に該当すると思料する場合は、利用者の連絡先の提供及び総務省から要請した場合の詳細な情報の提供

(イ) その情報を総務省が事業者に伝達することを利用者が要望する場合は、利用者及び事案を特定するに足りる情報の提供並びに利用者を特定できる情報を事業者に伝達することの承諾

(3) 他の機関・団体により受け付けられた情報の活用

総務省は、必要に応じ、国民生活センター、消費生活センター等他の機関・団体において受け付けた苦情・相談等の情報を活用するものとする。なお、当該他の機関・団体に対し、報告規則の規定により報告された電気通信役務の名称に関する情報を提供することその他の必要な協力を行うことがある。

第2章 随時調査

(1) 目的及び内容

随時調査とは、利用者保護規律への違反を是正すること及び個別の事業者の業務の適正性を確保することを目的とし、第1章により収集した疑い事案のうち個別に調査することが適当と考えられる事案(以下「随時調査事案」という。)について総務省が調査を行うこと及びその調査の結果に基づき措置を執ることをいう。なお、調査の実施状況の概要については第5章に規定するモニタリング定期会合に報告するとともに公表する。

(2) 手順及び方法

随時調査は、次の①から⑦までの手順及び方法により、実施する。

- ① 第1章(2)による利用者からの情報提供、公表情報による覚知その他の方法により総務本省又は地方局において認識した疑い事案について、総務本省において、随時調査事案とするか否かを判断する。その判断に当たっては、おおむね、第1章(2)②による利用者の協力の結果のほか、次の基準のいずれかに該当するか否かを勘案する。

(ア) 同一の電気通信事業者の提供する同一の電気通信役務について多数の疑い事案が生じていること、又は同一の媒介等業務受託者について多数の疑い事案が生じていること。

(イ) 利用者利益の保護に重大かつ深刻な支障をもたらし、又はもたらすおそれがあると考えられる疑い事案であること。

(ウ) 随時調査の結果等に基づき既に総務省が実施した措置に反したのではないかと考えられる疑い事案であること。

② 総務本省又は地方局は、随時調査事案に係る事業者(以下この章において「随時調査対象事業者」という。)の任意協力のもと、当該随時調査対象事業者に対して、事情の聴取、資料提出の要請等を行い、事実関係を確認する。なお、随時調査対象事業者の協力が得られない場合その他当該総務本省又は地方局が随時調査の円滑な実施のため必要と認める場合には、法第 166 条第1項の規定に基づく報告徴収又は検査を行う。

③ ②の事実関係確認の結果の内容に応じ、総務本省は、次のいずれかの措置を執るべきことを決定する。

(ア) 疑われていた事情が認められなかった旨の確認

(イ) 随時調査対象事業者の名称その他の随時調査事案の概要を公表して行う行政指導

(ウ) 上記(イ)以外の行政指導

(エ) 法第29条第2項の規定に基づく業務改善命令

(オ) その他適切と認める措置

④ ③の決定の結果執られた措置は、随時調査対象事業者に通知する。ただし、通知することにより国の機関又は地方公共団体による法令の定める事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合は、この限りでない。

⑤ ①により随時調査事案とされなかった事案であっても、第1章(2)①(ウ)に該当する情報であって第1章(2)②による利用者の協力が得られたものは、総務本省又は地方局から当該情報に係る事業者に伝達する。

⑥ ①から⑤までの事務の実施の状況について把握し、及び第5章のモニタ

リング定期会合においてその概要を報告するとともに公表するため、別に定めるところにより、記録を作成するものとする。

- ⑦ 電気通信事業法第172条による利用者からの意見の申出は、別に定めるところにより、当該申出を受け付けた総務本省又は地方局が疑い事案に該当すると認めるものについては、基本としてこの章の例により処理する。明らかに疑い事案に該当しないと認めるものについては、必ずしもこの限りでない。

第3章 定期調査

(1) 目的及び内容

定期調査とは、包括的に利用者保護規律の遵守状況の調査、評価及び分析を行い、利用者保護規律への信頼性を確保するとともに、調査等の結果発掘された優良事例を含めて、第5章のモニタリング定期会合の基礎資料とすることを目的とし、疑い事案の有無にかかわらず、総務省が事業者の業務運営の状況について、毎年度一回調査することをいう。

(2) 手順及び方法

定期調査は、次の①から④までの手順及び方法により、定期調査を実施する。

- ① 総務省は、毎年度一回、定期調査を行うための調査計画を策定し、公表する。当該調査計画においては、次の事項を定めることとする。
 - (ア) 定期調査の対象とする電気通信事業者（以下「定期調査対象事業者」という。）又は電気通信役務の範囲
 - (イ) 利用者保護規律の遵守状況のうち定例的な把握を要する基本的な調査事項
 - (ウ) (イ)の調査事項のほか、特に重点的に調査を行うべきもの
 - (エ) その他の定期調査の実施に必要な事項
- ② 定期調査対象事業者に対し、①(イ)及び(ウ)の調査事項の範囲内において、法第166条第1項の規定に基づく報告徴収を行う。
- ③ ②の報告徴収の結果を踏まえ、定期調査対象事業者に対しヒアリングを行う。

- ④ ②の報告徴収及び③のヒアリングの結果について評価・分析し、第5章のモニタリング定期会合において報告し公表する。
- ⑤ 定期調査の実施に当たっては、②及び③により収集した情報に限ることなく、第1章により収集した情報、報告規則の規定により報告された情報その他の情報を活用することとし、またそうすることにより定期調査対象事業者の負担に配慮することとする。
- ⑥ 定期調査の実施の過程で疑い事案を総務省が認識したときは、その処理については、第2章の例によることとする。

第4章 苦情等の傾向分析

(1) 目的及び内容

苦情等の傾向分析とは、第1章により収集した情報その他の苦情等の情報を整理・分類し、最近の傾向を把握することをいう。苦情等の傾向分析は、一定の時間及び範囲を区切って、巨視的に苦情等の件数の多寡や主要な発生原因を明らかにすることを目的とする。

(2) 具体的な分析方法

① 分析対象のデータの取得

傾向分析においては、苦情・相談等を巨視的に分析する目的から、複数の情報源からなるべく多くのデータを取得して分析することとする。第1章の方法により総務省が受け付けた情報だけでなく、国民生活センター及び消費生活センター等のデータ(PIO-NET)についても、活用することとする。その他、傾向分析では、苦情等の詳細内容を総務省が確認できるデータ等、適切と認められる情報源を利用することができる。

② 分類

取得したデータについては、苦情等の傾向の詳細を把握するために、異なる情報源間の比較可能性及び経年比較等の異時点間の比較可能性に最大限留意しつつ、できる限り多角的な分類を行う。例えば、電気通信サービスの役務の種類ごと、事業者名ごと、発生原因(例えば販売形態、勧誘方法、広告内容、料金、端末関係、ネットワーク品質等)ごと、発生時期ごと等、何を起因としてその苦情等

が増加傾向にあるのかといった観点で分析のため効果的と考えられる分類を行う。

③ 分析

分類ごとに苦情等について例えばグラフ化すること、内容を例示すること等を行い傾向をまとめることとする。分析結果については第5章のモニタリング定期会合に報告するとともに、その概要の公表を行う。

第5章 モニタリング定期会合

モニタリング定期会合とは、第1章から第4章までの実施により判明した問題点や優良事例に関する情報、報告規則の規定により報告された情報等を用いて、利用者保護規律に関する制度の実施状況について、総務省及び関係者間で共有・検討・評価する会合であって、定期的に開催するものをいう。モニタリング定期会合は、それらの情報を共有することにより、①事業者による自主的な取組の促進、②初期契約解除制度の対象範囲を含む制度の評価及び必要な見直しに関する提案、及び③次期定期調査の重点項目について検討等を行うことを目的とする。開催の結果については、他の会議体に報告し、又は公表する。

モニタリング定期会合の構成員その他運営について必要な事項は、別に定める。

第6章 雑則

前章までにおいて「別に定める」としている事項その他この方針を実施するために必要な事項は、総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課長が定める。

この方針の記載は、この方針に定める事務についてこの方針に反しない他の方法を併用して遂行すること及びこの方針に定めのない事務を遂行することを妨げるものではない。

この方針は、改正法の施行の日（平成28年5月21日）から実施する。