

- 1 貴社が令和元年12月に計画していた電気通信役務の利用に係る提供条件の変更（「まとめ割」の適用）について、同年12月以降に事業法第26条第1項の提供条件の説明及び事業法第26条の2第1項の書面の交付を行わず、同意を得ることなく「まとめ割」を適用して料金の過大徴収を行った利用者に対し、個別に丁寧な情報提供を行うなど、適切な措置を講ずること。
- 2 上記の利用者に対し、速やかに返金を行うなど、適切な措置を講ずること。
- 3 過去の電気通信役務に係る不適切事案について調査し、当該調査の結果を踏まえ利用者の利益を保護するための適切な措置を講ずること。
- 4 今後、利用者の利益を阻害するおそれのある事案を発生させないよう、経営管理態勢の見直しなど必要な措置を講ずること。
- 5 以上につき、具体策及び実施時期を明記した業務改善計画を令和2年3月27日までに総務省に提出し、以降、業務改善計画の実施及び改善状況を取りまとめ、3か月ごと（※）に総務省に報告すること。（※計画書の提出又は前回の報告を行った日の翌日から起算して3か月が経過する日までとする。）