

# 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 (第10回)

日 時：令和3年2月2日（火）15:00～  
場 所：WEB開催

## 議 事 次 第

- 1 開会
- 2 議題
  - (1) 苦情相談の傾向分析の結果、随時調査の結果
  - (2) これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）等
  - (3) 実地調査の主な結果（MVNOサービス）
  - (4) WEBでの契約に関する利用者アンケートの結果
  - (5) 消費者支援連絡会における意見交換の結果
  - (6) 要改善・検討事項（案）
- 3 閉会

## 配 付 資 料

- 資料10—1—1 苦情相談の傾向分析の結果について（事務局）
- 資料10—1—2 随時調査の結果について（事務局）
- 資料10—1—3 苦情分析結果について（(一社)電気通信事業者協会）
- 資料10—1—4 キャリアショップ店頭における苦情の状況（(一社)全国携帯電話販売代理店協会）
- 資料10—2—1 改善・検討事項の取組について（(一社)電気通信事業者協会）
- 資料10—2—2 キャリアショップ店頭における取組の状況（(一社)全国携帯電話販売代理店協会）
- 資料10—2—3 MVNO業界の取組み状況について（(一社)テレコムサービス協会 MVNO委員会）
- 資料10—2—4 FVNO委員会の消費者に関する活動（(一社)テレコムサービス協会 FVNO委員会）
- 資料10—2—5 分離型ISPサービスに関する苦情への取組（(一社)日本インターネットプロバイダー協会）
- 資料10—2—6 令和元年改正電気通信事業法の遵守徹底に関する現場への浸透状況について（(一社)日本ケーブルテレビ連盟）
- 資料10—2—7 これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）（事務局）
- 資料10—3—1 実地調査の主な結果（MVNOサービス）（事務局）
- 資料10—3—2 通信サービスのWEBでの契約に関する利用者アンケートの主な結果（事務局）
- 資料10—3—3 2020年度上半期消費者支援連絡会における意見交換の結果について（事務局）
- 資料10—4 要改善・検討事項（案）（事務局）