

随時調査の結果について (2021年度上半期)

- 総務省では電気通信消費者相談センター、各総合通信局等や全国の消費生活センターに寄せられた苦情相談を踏まえ、**随時調査(※)**を実施し、**電気通信事業者等の利用者保護規律への違反に対しては行政指導等を実施**している。
- 2021年4月から2021年9月までに電気通信事業法の利用者保護規律への違反に係る**文書による行政指導を行った事案は2件**。

(非公表のものを含み、一つの事案で電気通信事業者及びその販売代理店に行政指導を行った場合でも、これらをまとめて1件と計上している)

※ 随時調査とは、電気通信事業法の利用者保護規律への違反行為の是正を通じ、個々の電気通信事業者等の事業活動の適正性を確保することを目的とし、利用者から直接又は間接に情報を得ることで収集した事業者による利用者保護規律違反の疑い事案に対し、総務省が調査を行い、必要に応じ、その調査結果に基づいた措置(行政指導等)を執ることをいう。(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(H28.5.20))

文書による行政指導を行った主な事案(2021年4月~2021年9月)

指導事案	概要
<p>1. ゆーの株式会社に対する行政指導 (2021年7月1日)</p>	<p>同社が提供するMVNOサービス「ノーモバイル」について、大手の電気通信事業者又はその販売代理店であるかのように告げ、勧誘目的を明示せずにMVNOサービスの勧誘を行う等の不適切な電話勧誘が確認された。また、従量制料金や自動更新契約に関する適切な説明を行っていない、本件サービスの契約を利用者が現在利用しているサービスからのプラン変更であるかのように説明する等の不適切な勧誘が認められた。このことから、電気通信事業法第26条第1項(提供条件の説明義務)、第27条の2第1号(不実告知等の禁止)及び第2号(勧誘である旨等を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反が認められた。</p> <p>これらのことを受け、同社に対し、同法の遵守を徹底することなどについて指導した。</p>

指導事案	概要
<p>2. ビッグロープ株式会社に対する行政指導 (2021年8月20日)</p>	<p>同社が提供する「ビッグロープ光電話」の料金請求において、「1ギガ対応無線LANルータ」をレンタルした利用者には不要な「ひかり電話対応機器」の使用料を誤請求していたことが判明した。</p> <p>このことを受け、同社に対し、再発防止措置の実施と誤請求をした利用者に対する適切な対応の実施を求める指導を実施した。</p>
(参考) 注意喚起実施事案	概要
<p>1. 光回線契約を締結している利用者に対するアナログ電話への移行勧誘に関する注意喚起 (2021年11月1日)</p>	<p>光回線契約を結んでいる利用者に対するアナログ電話への移行(いわゆる「アナログ戻し」)に関する電話勧誘についての苦情相談が寄せられていることを受け、そのような電話勧誘があった場合の注意喚起を総務省HPに掲載した。</p>