

# 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 (第12回)

日 時：令和4年2月16日(水) 13:00～  
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12-1-1 苦情相談の傾向分析の結果について（事務局）
- 資料12-1-2 随時調査の結果について（事務局）
- 資料12-1-3 苦情相談の分析結果について（(一社)電気通信事業者協会）
- 資料12-1-4 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12-2-1 要改善・検討事項の取組みについて（(一社)電気通信事業者協会）
- 資料12-2-2 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12-2-3 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12-2-4 FVNO委員会の消費者に関する取組み（(一社)テレコムサービス協会 FVNO委員会）
- 資料12-2-5 JAIPAにおける対応状況について（(一社)日本インターネットプロバイダー協会）
- 資料12-2-6 お客様の苦情削減に向けた取組状況について（(一社)日本ケーブルテレビ連盟）
- 資料12-2-7 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12-3-1 実地調査の主な結果（MVNOサービス）（事務局）
- 資料12-3-2 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12-3-3 2021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12-4 要改善・検討事項（案）（事務局）