

随時調査の結果について

随時調査の実施状況(個別事案)

- 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(※1)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行政指導等を実施。**
- 2022年4月から2022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1件(※2)**。また、随時調査を踏まえ電気通信事業者等が改善を行った事案は**94件**(2022年7月～12月まで)。

※1: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(R5.1.4))

※2: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。

文書による行政指導を行った主な事案(2022年4月～2022年9月)

指導事案	概要
1. 株式会社シレーヌに対する行政指導 (2022年6月7日)	<p>同社が提供するMVNOサービス「モナWi-Fi」について、利用者から、電子メールで繰り返し問い合わせても返信がない、苦情等の申出に対して速やかに十分な回答がなされない、解約を申し出たにもかかわらず数ヶ月間対応がなされず契約関係を解消できない、といった多数の苦情相談が寄せられた。</p> <p>同社に事実関係の報告を求めたところ、苦情処理体制の不備により、苦情相談に対して不適切な対応が行われており、電気通信事業法第27条(苦情等の処理義務)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を実施した。</p>

電気通信事業者等による改善等の件数(2022年7月～2022年12月)

	申し入れ	結了	結了の内訳			
			(改善)	(改善検討)	(説明)	(その他)
電気通信事業者	178	173	81	1	83	8
代理店	31	31	13	0	17	1
計	209	204	94	1	100	9

【申し入れに対する改善の主な内容】

○通信料金や料金割引等、提供条件の説明で消費者の理解を得られていない電気通信事業者等へ改善を申し入れ(13件)

○代理店名称やサービスを提供する電気通信事業者の名称等を告げずに勧誘を行う電気通信事業者等に改善を申し入れ(13件)

等