

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10月から2023年3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(※2)**。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121件(2022年10月～2023年3月)。

※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10月～2023年3月)

指導事案	概要
1. 株式会社Grandeur に対する行政指導 (2023年2月27日)	<p>同事業者が提供するFTTHサービス「ファミリーギガ」について、代理店である株式会社メディアLINKの勧誘において不適切な勧誘があったとの苦情相談が総務省に寄せられたことを受け、事業者に事実確認を行ったところ、同代理店において電気通信事業法第26条の提供条件の説明義務に従った勧誘がなされていないことが確認された。</p> <p>また、同事業者において同代理店との連絡が取れない状況にあることが認められた。</p> <p>これらは電気通信事業法第27条の4に規定する媒介等業務受託者に対する指導義務に違反すると認められることから、同事業者に対し、同法の遵守を徹底すること等について指導を実施した。</p>
2. 株式会社ARATA 及び株式会社 ニューフロンティア に対する行政指導 (2023年3月20日)	<p>株式会社ARATAが提供する「ARATA光」について、同社の代理店である株式会社ニューフロンティアの勧誘において、①勧誘の相手方が高齢者であることが声からも推測され、勧誘の相手方が説明を理解できていないことが返答から十分に推測されるにもかかわらず、相手の属性の確認等をせず、また、それ以上の説明をしていなかった、②提供条件の説明に当たり、事前に発行した説明書面に基づく説明の形跡が認められなかった、との不適切な勧誘が確認された。</p> <p>これらは電気通信事業法第26条に規定する提供条件の説明義務及び同報第27条の4に規定する媒介等業務受託者に対する指導義務に違反すると認められることから、両社に対し、同法の遵守を徹底すること等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10月～2023年3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	205	190	106	1	79	4
代理店	30	27	15	0	12	0
計	235	217	121	1	91	4

【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(21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(14件)等