

**消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第16回）／  
消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第54回）  
合同会合**

日 時：令和6年2月22日（木）10:00～  
場 所：WEB開催

**議 事 次 第**

- 1 開会
- 2 議題
  - (1) これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）等
  - (2) オンライン契約実態調査の結果
  - (3) 利用者アンケートの結果
  - (4) 苦情相談処理体制の強化
- 3 閉会

**配 付 資 料**

- 資料 16-1-1 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 16-1-2 キャリアショップ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 16-1-3 指摘事項に関する MVNO の状況について（(一社)テレコムサービス協会 MVNO 委員会）
- 資料 16-1-4 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 16-1-5 改善・検討事項に対する JAIPA の取組み状況について（(一社)日本インターネットプロバイダー協会）
- 資料 16-1-6 ケーブルテレビ業界における苦情削減の取組みについて（(一社)日本ケーブルテレビ連盟）
- 資料 16-1-7 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 16-2 オンライン契約における消費者保護ルールの遵守の状況等に関する実態調査結果について（事務局）
- 資料 16-3 利用者アンケートの主な結果（事務局）
- 資料 16-4-1 苦情相談処理体制の取組状況について（(一社)電気通信事業者協会）
- 資料 16-4-2 苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース報告書（前回以降の状況報告）（(一社)日本ケーブルテレビ連盟）
- 参考資料 「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」開催要綱