

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。**
- 2023年4月から2024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3件(※2)**。随時調査を踏まえ電気通信事業者等が随時改善等の対応を行っている。

※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))

※2:一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(2023年4月～2024年3月)

事案	概要
イツ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社ティーラ及び株式会社ジー・エヌ・エスに対する行政指導 (令和5年12月22日)	イツ・コミュニケーションズ株式会社(以下「イツコム」という。)が消費者向けに提供する電気通信サービスに関し、同社の媒介等業務受託者である株式会社ティーラ(以下「ティーラ」という。)及び株式会社ジー・エヌ・エス(以下「JNS」という。)の勧誘において、不適切な行為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、三社に事実確認を行ったところ、 ・ティーラ : 電気通信事業法(以下「法」という。)に規定する事実不告知の禁止及び自己の名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止への違反 ・JNS : 法に規定する不実告知の禁止及び自己の名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止への違反 ・イツコム : 法に規定する媒介等業務受託者に対する指導義務への違反 がそれぞれ認められたため、同法の遵守を徹底すること等について、これら三社に対して指導を行った。
株式会社ワイヤレスゲートへの行政指導 (令和5年12月22日)	株式会社ワイヤレスゲートが消費者向けに提供する電気通信サービスに関し、法第172条に基づく意見申出書が提出されたことを受け、同社に事実確認を行ったところ、電気通信事業法施行規則に規定する更新時の説明義務に違反していることが認められたため、同施行規則の遵守を徹底すること等について、指導を行った。
株式会社トップへの行政指導 (令和5年12月22日)	株式会社トップが法人向けに提供する電気通信サービスに関し、法第172条に基づく意見申出書が提出されたことを受け、同社に事実確認を行ったところ、法に規定する不実告知の禁止への違反が認められたため、同法の遵守を徹底すること等について、指導を行った。

電気通信事業者等によって取られた対応の主な内容

- 代理店における不適切な営業活動が行われていた場合に、代理店との契約を電気通信事業者が解除。
- 代理店の届出内容に変更があったにもかかわらず変更届出が出されていないこと等が確認された場合に、変更届出の提出を電気通信事業者が指示。
- カスタマーセンターにおいて誤案内等がされた場合に、再発防止策を策定。