

随時調査の結果について

- 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（※）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。
- 令和6年4月から令和7年3月までの随時調査における指摘については、電気通信事業者等が随時改善等の対応を図っており、主な事案は下表のとおり。

※：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（令和5年7月7日改訂））

●随時調査を行った主な事案（令和6年4月～令和7年3月）

電気通信事業者等	事案の概要	電気通信事業者等によって取られた対応
移動通信サービス事業者【A】	高齢の消費者が機種変更のため、販売イベント会場にて説明を受けた際、イベント担当者から販売スタッフへの引継時に、高齢の消費者向けに行う家族確認を実施していない旨を引き継いでおらず、確認不足のまま契約に至った。	イベント会場における提案の段階から家族確認の案内を徹底しトラブルを防ぐように努めるよう、再発防止策を講じた。
移動通信サービス事業者【B】	モバイルWi-Fiの契約解除したいのにできない。連絡先がフリーダイヤルのみで、どの時間や曜日にかけてもずっと話し中である。解約のための適切な措置がとられていない。	サービスごとに分かれている問い合わせ窓口を統一するとともに、スムーズな受付・解約案内が実現できるよう体制を見直した。
F T T Hコラボ事業者【C】	解約には電話を受け付けてから数日間かかるところ、最初に連絡を受けた際にその案内が漏れており、月末に改めて連絡するよう伝えてしまい、月末時点で再度受け付けた際に希望日に解約することができず、違約金が発生することとなった。	当該違約金は返金するとともに、マニュアルを修正・追記して注意喚起を強化し、今回の事例を周知徹底するよう、再発防止策を講じた。