

消費者保護ルール実施状況のモニタリング 2025年度調査計画

- 消費者保護ルールの遵守の徹底及びその更なる改善に向けた検討を行うための基礎情報を収集するため、毎年度の定期調査として、消費者保護ルールの遵守状況に関する調査、評価及び分析、並びに優良事例の発掘を行う。
- 2025年度の定期調査に係る調査計画として、「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」に基づき、①調査の対象となる電気通信サービス・電気通信事業者等の範囲(調査の実施手法を含む)、②調査の観点及び調査事項(基本的調査事項及び重点調査事項)、③調査のスケジュール等について定める。

①調査の対象となる電気通信サービス・電気通信事業者等の範囲(調査の実施手法を含む)

- 苦情相談の発生状況やサービス※の普及状況を踏まえ、2025年度の調査の対象として、①MNO、②MVNO、③FTTH、④分離型ISP、⑤ケーブルテレビインターネットの各サービス及びその提供事業者・事業者団体等を選定する。
- 調査の実施手法としては、①～⑤の全てについて、事業者、販売代理店、事業者団体からのヒアリング等調査を実施するとともに、①～③については、販売現場(例:店舗販売、出張販売、オンライン販売)における実地調査(覆面調査)を実施する。

対象サービス	対象電気通信事業者等	調査手法
① MNOサービス	総務省において、契約数等の一定の基準をもとに以下から選定した者。 ・①～⑤のいずれかのサービスを提供している電気通信事業者及び委託先の媒介等業務受託者(販売代理店) ・①～⑤のいずれかのサービスに関連する事業者団体	・電気通信事業者及び委託先の媒介等業務受託者(販売代理店)並びに事業者団体からのヒアリング等調査
② MVNOサービス		
③ FTTHサービス		・販売現場における実地調査(覆面調査) ・事業者団体からのヒアリング等調査
④ 分離型ISPサービス		
⑤ ケーブルテレビインターネットサービス		

※ 法人契約等の説明義務等が適用されないものや機器間通信を主体とするものを除く。

- * MNO(Mobile Network Operator)サービス: 移動通信サービスに係る無線局を自ら開設・運用して移動通信サービスを提供する電気通信事業者によるサービス。
- * MVNO(Mobile Virtual Network Operator)サービス: 移動通信サービスに係るインフラを他社から借り受けて移動通信サービスを提供する電気通信事業者によるサービス。
- * FTTH(Fiber to the Home)サービス: 光ファイバー回線によるネットワークへのアクセスを提供するサービス。
- * 分離型ISP(Internet Service Provider)サービス: FTTH等のアクセス部分を含まないインターネットへの接続サービス。
- * ケーブルテレビインターネットサービス: ケーブルテレビ回線によるネットワークへのアクセスを利用したインターネットへの接続サービス。

②調査の観点及び調査事項(基本的調査事項及び重点調査事項)

調査の観点

- ▶ 「消費者保護ルール¹の在り方に関する検討会報告書2025」及び「2024年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」を踏まえつつ、事業者・販売代理店における消費者保護ルールの遵守状況を調査する。
- ▶ 消費者保護ルールに抵触する疑いのある事案を把握し、事業者・販売代理店における改善の取組を促すとともに、消費者保護ルールの見直しの検討に資する基礎情報を提供する。
- ▶ 消費者保護ルールの遵守に資する優良事例を把握し、事業者・販売代理店における改善の取組の参考となるベストプラクティスを提供する。

調査事項

- ▶ 「消費者保護ルール¹の在り方に関する検討会報告書2025」及び「2024年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」を踏まえつつ、以下について、事業者、販売代理店、事業者団体からのヒアリング調査等を実施する。

【基本的調査事項】

- (i) 提供条件に関する説明義務の実施状況(遵守の状況、消費者の理解の向上に資する事業者、販売代理店、事業者団体における自主的な取組の状況)
- (ii) 書面交付義務の実施状況(契約の際の書面交付義務の実施状況)
- (iii) 初期契約解除制度(確認措置を含む)の運用状況、苦情相談対応の体制、禁止行為規定の遵守状況 等

【重点調査事項】

- (i) 支払料金(通信料金、オプション料金、端末代金)や解約条件に関する分かりやすい表示・説明の実施状況
 - (ii) 提供条件に関する説明義務に係る適合性の原則の遵守状況(高齢者や青少年に対する適切な対応)
 - (iii) 電話勧誘に関する消費者保護ルールの遵守状況(説明書面を用いた提供条件説明の実施状況等(特にFTTHサービス))
 - (iv) オンライン契約、契約手続のDX化推進に向けた取組(消費者の理解の向上やダークパターンの排除の取組)
- ▶ ヒアリング調査等の結果を踏まえつつ、実地調査(覆面調査)を通じて、販売現場における提供条件に関する説明義務の実施状況(遵守の状況、消費者の理解の向上に資する事業者・事業者団体・販売代理店における自主的な取組の状況)等について調査(MNO、MVNO、FTTHの各サービスを対象)を実施する。

③調査のスケジュール等

- 今後、パブリックコメントを経て本調査計画を確定し、その公表を行う。【2025年秋頃】
- 実地調査(覆面調査)については、本調査計画の確定後、外部への請負事業により実施する。
- 本調査計画の確定後の状況変化により、調査事項の見直しを行う可能性がある。
- 本調査計画に基づく調査の過程で得られた情報については、随時、消費者保護ルール の在り方に関する検討のための基礎情報として活用する。【～2026年夏頃】
- 本調査計画に基づく調査の結果については、評価・分析を行った上で、その公表を行う。【2026年夏頃】
- 本調査計画に基づく調査の実施状況を踏まえ、必要に応じて、本調査計画の根拠となる「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」のアップデートを検討する。
- 次年度(2026年度)の調査計画の策定に当たって、必要に応じて、本調査計画に基づく調査の結果を反映する。

