

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

平成 28 年 5 月 20 日
令和 7 年 10 月 31 日改訂
総務省総合通信基盤局

目次

序章

第 1 章 利用者からの情報収集

第 2 章 随時調査

第 3 章 定期調査

第 4 章 苦情等の傾向分析

第 5 章 利用者保護規律の遵守状況のモニタリング（評価・総括）

第 6 章 雑則

附則

序章

（１）この方針の目的

電気通信サービスは、国民生活及び社会経済活動を支える基盤的インフラとして極めて重要な役割を担っており、その公共性は非常に高い。技術革新の進展やサービスの多様化により、利用者にとっての利便性や選択肢は大きく広がっている一方で、情報の非対称性や交渉力の格差といった構造的課題から、利用者トラブルは絶えず発生している。

一方で、電気通信事業法は、その法目的として、適正かつ合理的な事業の運営と公正競争の促進により、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともに利用者等の利益を保護することを掲げている。

すなわち、利用者等の利益の保護につながる消費者保護の取組についても、法の要請として当然に進めていく必要があり、平成 15 年（2003 年）の電気通信事業法改正における消費者保護ルールの法定化以降、累次の検討・見直しを積み重ねることで、現在の消費者保護ルールを形成するに至っている。

特に平成 27 年（2015 年）の電気通信事業法改正における消費者保護ルールの見直しは、契約前の説明義務の充実（適合性の原則の採用）、契約書面の交付義務、禁止行為規制（不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止）、初期契約解除制度、電気通信事業者による販売代理店への指導等措置義務といった現

在の消費者保護ルール基礎となっている様々な措置を導入するものであり、平成 28 年（2016 年）5 月から関連の制度が施行されることとなった。

これにより、利用者保護規律が抜本的に強化されることとなったが、その実効性を確保するためには、電気通信事業者及び販売代理店における取組状況の実態を適時適切に把握し、法令遵守の徹底を図ることが極めて重要である。

こうした考えのもと、総務省において、消費者保護ルールを中心とした利用者保護規律全般に関する監督の一環として、①法令遵守の実態を把握するための基礎情報の収集（利用者からの苦情等情報の収集、販売の現場における取組状況の調査）、②基礎情報の分析を通じた法令遵守の状況の共有・検討・評価の取組を継続的に実施することとし、その事務に関する基本方針を定めることとする。

なお、その実施は事業者・消費者の利益に関わるものであり、また、今後の利用者保護規律の見直しにもつながるものであることから、透明性及び予見可能性が確保されることが望ましく、第 2 章以降にあらかじめ各取組の目的・内容及び基本的な手順・方法を定め、これを公表することとする。

（２）用語の定義

以下、この方針で使用する各用語の定義は、それぞれ次のとおりである。

用語	定義
法	電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）をいう。
報告規則	電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号）をいう。
総務本省	総務省総合通信基盤局をいう。
消費者契約 適正化推進 室	総務省総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課消費者契約適正化推進室をいう。
地方局	総務省の各総合通信局及び沖縄総合通信事務所をいう。
利用者保護 規律	次の法令及びガイドラインをいう。 ①法第 26 条から第 27 条の 4 までの規定及び法 73 条の 3 により準用する法第 26 条、第 27 条の 2 及び第 27 条の 3 の規定 ②電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）のうち上記の法規定と関連する部分 ③上記の各規定に基づき制定された告示 ④個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

	⑤電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン （令和４年３月３１日版） ⑥電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン （令和７年１０月版）
消費者保護 ルール	利用者保護規律のうち、①～③に該当するものをいう。
疑い事案	次のいずれかに該当する事案をいう。 ①利用者保護規律への度重なる違反が疑われる事案 ②利用者利益の保護に重大な支障が生じていると疑われる事案
事業者	電気通信事業者又は媒介等業務受託者（販売代理店）をいう。
利用者	法第２６条第１項に規定する利用者のほか、勧誘を受けた者等の潜在的な利用者も含むが、事業者は除く。
苦情等	電気通信役務に関する苦情、相談、要望、意見及び問い合わせをいう。

第１章 利用者からの情報収集

（１）目的及び内容

利用者からの情報収集とは、第２章から第５章までに定める事務の遂行に当たっての基礎資料とし、その他政策事務の参考とすることを目的として、総務省が直接又は間接に利用者の申告する情報を得ることをいう。

（２）総務省による利用者からの情報提供の受付

①受付の範囲

総務省は、別に定めるところにより苦情等を受け付けるに当たって、利用者から直接に、基本として次の情報の提供を受け付ける。これら以外の情報については、場合により、電気通信事業者により構成される団体の利用者向け相談窓口その他の適当と認める連絡先を案内することがある。

（ア）疑い事案に関する情報

（イ）制度に関する問合せ、質問又は要望

（ウ）利用者利益の保護に支障が生じていると利用者が認める事案であって、総務省が事業者に伝達することを利用者が要望する事案に関する情報

②受付の際の対応

総務本省又は地方局は、利用者から直接に①（ア）から（ウ）までに掲げる情報の提供を受け付けたときは、次の場合の区分に応じ、それぞれ次の協力を利用者に求めるものとする。ただし、利用者の同意が得られなかった場合は、この限りでない。

（ア）疑い事案に該当すると思料する場合は、利用者の連絡先の提供及び総務省から要請した場合の詳細な情報の提供

（イ）その情報を総務省が事業者に伝達することを利用者が要望する場合は、利用者及び事案を特定するに足る情報の提供並びに利用者を特定できる情報を事業者に伝達することの承諾

（３）他の機関・団体により受け付けられた情報の活用

総務省は、必要に応じ、国民生活センター、消費生活センター等他の機関・団体において受け付けた苦情等の情報を活用するものとする。なお、当該他の機関・団体に対し、報告規則の規定により報告された電気通信役務の名称に関する情報を提供することその他の必要な協力を行うことがある。

第２章 随時調査

（１）目的及び内容

随時調査とは、利用者保護規律への違反を是正すること及び個別の事業者の業務の適正性を確保することを目的とし、第１章により収集した疑い事案のうち個別に調査することが適当と考えられる事案（以下「随時調査事案」という。）について総務省が調査を行うこと及びその調査の結果に基づき措置を執ることをいう。

（２）手順及び方法

随時調査は、次の①から⑦までの手順及び方法により、実施する。

① 第１章（２）による利用者からの情報提供、公表情報による覚知その他の方法により総務本省又は地方局において認識した疑い事案について、総務本省又は地方局において、随時調査事案とするか否かを判断する。その判断に当たっては、おおむね、第１章（２）②による利用者の協力の結果のほか、次の基準のいずれかに該当するか否かを勘案する。

（ア）同一の電気通信事業者の提供する同一の電気通信役務について

多数の疑い事案が生じていること、又は同一の媒介等業務受託者について多数の疑い事案が生じていること。

(イ) 利用者利益の保護に重大かつ深刻な支障をもたらし、又はもたらすおそれがあると考えられる疑い事案であること。

(ウ) 随時調査の結果等に基づき既に総務省が実施した措置に反したのではないかと考えられる疑い事案であること。

② 総務本省又は地方局は、随時調査事案に係る事業者（以下この章において「随時調査対象事業者」という。）の任意協力のもと、当該随時調査対象事業者に対して、事情の聴取、資料提出の要請等を行い、事実関係を確認する。なお、随時調査対象事業者の協力が得られない場合その他の当該総務本省又は地方局が随時調査の円滑な実施のため必要と認める場合には、法第 166 条第 1 項の規定に基づく報告徴収又は検査を行う。

③ ②の事実関係確認の結果の内容に応じ、総務本省又は地方局は、次のいずれかの措置を執るべきことを決定し、その旨、総務本省及び地方局に対し情報を提供する。

(ア) 疑われていた事情が認められなかった旨の確認

(イ) 随時調査対象事業者の名称その他の随時調査事案の概要を公表して行う行政指導

(ウ) 上記（イ）以外の行政指導

(エ) 法第 29 条第 2 項の規定に基づく業務改善命令

(オ) その他適切と認める措置

④ ③の決定の結果執られた措置は、随時調査対象事業者に通知する。ただし、通知することにより国の機関又は地方公共団体による法令の定める事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合は、この限りでない。

⑤ ①において随時調査事案とすると判断したか否かにかかわらず、第 1 章（２）①（ウ）に該当する情報であって第 1 章（２）②による利用者の協力が得られたものは、総務本省又は地方局から当該情報に係る事業者に伝達する。

⑥ ①から⑤までの事務の実施の状況は、別に定めるところにより、記録を作成するものとする。

⑦ 電気通信事業法第 172 条による利用者からの意見の申出は、別に定めるところにより、当該申出を受け付けた総務本省又は地方局が疑い事案に該当すると認めるものについては、基本としてこの章の例により処理する。明らかに疑い事案に該当しないと認めるものについては、必ずしもこの限りでない。

第 3 章 定期調査

(1) 目的及び内容

定期調査とは、疑い事案の有無にかかわらず、総務省が事業者の業務運営の状況について、毎年度一回調査するものであり、包括的に利用者保護規律の遵守状況の調査、評価及び分析を行い、利用者保護規律への信頼性を確保すること目的とする。

(2) 手順及び方法

定期調査は、次の①から④までの手順及び方法により、定期調査を実施する。

① 総務省は、毎年度一回、定期調査を行うための調査計画を策定し、公表する。当該調査計画においては、次の事項を定めることとする。

(ア) 定期調査の対象とする電気通信役務の範囲

(イ) (ア) の電気通信役務ごとに定期調査の対象とする事業者及び関連の団体（以下「定期調査対象事業者」という。）

(ウ) 利用者保護規律の遵守状況のうち定例的な把握を要する基本的な調査事項（継続的に調査する事項）

(エ) (ウ) の調査事項のほか、特に重点的に調査を行うべきもの（状況を踏まえて掘り下げて調査する事項）

(オ) その他の定期調査の実施に必要な事項

② 定期調査対象事業者に対し、①（ウ）及び（エ）の調査事項の範囲内において資料提供協力を求める。協力が得られない場合でも、定期調査の円滑な実施のため必要と認める場合には、法第 166 条第 1 項の

規定に基づく報告徴収を検討する。

- ③ ②の結果を踏まえ、必要に応じて定期調査対象事業者に対しヒアリングを行う。
- ④ 覆面調査を通じて、販売（例：店舗販売、出張販売、オンライン販売）の現場における利用者保護規律の遵守状況を調査する。
- ⑤ 定期調査の実施に当たっては、②、③及び④により収集した情報に限ることなく、第１章により収集した情報、報告規則の規定により報告された情報その他の情報を活用することとし、定期調査対象事業者の負担に配慮するとともに、総合的な情報に基づく効果的な分析へとつなげることとする。
- ⑥ 定期調査の実施の過程で疑い事案を総務省が認識したときは、その処理については、第２章の例によることとする。

第４章 苦情等の傾向分析

（１）目的及び内容

苦情等の傾向分析とは、第１章により収集した情報その他の苦情等の情報を整理・分類し、最近の傾向を把握することをいう。苦情等の傾向分析は、一定の時間及び範囲を区切って、巨視的に苦情等の件数の多寡や主要な発生原因を明らかにすることを目的とする。

（２）手順及び方法

①分析対象のデータの取得

傾向分析においては、苦情等の情報を巨視的に分析する目的から、複数の情報源からなるべく多くのデータを取得して分析することとする。したがって、第１章の方法により総務省が受け付けた情報だけでなく、国民生活センター及び消費生活センター等のデータ（PIO-NET）についても、活用することとする。その他、総務省が苦情等の詳細内容を確認できる適切な情報源がある場合には、これを利用することも検討する。

②分類

取得したデータについては、苦情等の傾向の詳細を把握するために、異なる情報源間の比較可能性及び経年比較等の異時点間の比較可能性に最大限留意しつつ、できる限り多角的な分類を行う。例えば、電気通信サービスの種類ごと、事業者ごと、販売形態（例：店舗販売、オンライン販売、電話勧誘販売）ごと、発生原因（例：勧誘方法、広告内容、料金、端末関係、ネットワーク品質）ごと、発生時期（例：契約時、解約時）ごと等、分析のため効果的と考えられる観点で分類を行う。

③分析

②の分類に基づき苦情等の分析を行い、その増減の理由を特定するとともに、分析結果のグラフ化や具体的な事例の例示を行うことで、苦情等の傾向を分かりやすくまとめる。

第5章 利用者保護規律の遵守状況のモニタリング（評価・総括）

（１）目的及び内容

第2章から第4章までの調査及び分析の結果を踏まえて、利用者保護規律の遵守状況の評価・総括することで、事業者の取組を牽制し、利用者保護規律の実効性の確保を図るとともに、今後の利用者保護規律の在り方の検討に資する材料を提供することを目的とする。

（２）手順及び方法

総務省は、毎年度終了後、第2章から第4章までの調査及び分析の結果を速やかに評価・総括し、分かりやすく取りまとめた上で、適切な時期に公表する。

第6章 雑則

前章までにおいて「別に定める」としている事項その他この方針を実施するために必要な事項は、消費者契約適正化推進室長が定める。

この方針の記載は、この方針に定める事務についてこの方針に反しない他の方法を併用して遂行すること及びこの方針に定めのない事務を遂行することを妨げるものではない。

この方針は、その実施状況を踏まえて適時に見直しを行うものとする。

附 則（平成28年5月20日総基消第91号）

この方針は、改正法の施行の日（平成 28 年 5 月 21 日）から実施する。

附 則（平成 28 年 7 月 8 日総基一第 2 号）

この方針は、平成 28 年 7 月 12 日から実施する。

附 則（令和 4 年 12 月 20 日総基一第 91 号）

この方針は、令和 5 年 1 月 4 日から実施する。

附 則（令和 5 年 7 月 4 日総基一第 39 号）

この方針は、令和 5 年 7 月 7 日から実施する。

附 則（令和 7 年 10 月 29 日総基消第 72 号）

この方針は、令和 7 年 10 月 31 日から実施する。