

随時調査の実施状況

令和8年7月13日
事務局

- 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7年7月から令和8年6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4件。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。

※：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7年10月31日改訂））

文書による行政指導を行った主な事案（報道発表対象事案）

事案	概要
株式会社ハイホーへの行政指導 （令和8年3月31日）	株式会社ハイホーが提供する「光ギガ」、「CLOUD LINE」、「RayLひかり」、「ダントツひかり」及び「hi-hoひかり」に関して、一部の集合住宅において、令和8年1月31日にVDSLサービスを終了するに先立ち、利用者に対してあらかじめ光回線方式への移行検討を周知すべきでありながらこれを行わず、同年2月2日にVDSLサービスの提供が停止された。電気通信役務の提供が何の前触れもなく突然に打ち切られることによる利用者の不利益を防止し、代替となり得る電気通信役務の選択・移行のための時間を利用者に確保することを目的とした電気通信事業法第26条の4第1項に規定する電気通信業務の休止及び廃止の周知義務への違反が認められたため、同法の規定の遵守徹底等を指導
ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社への行政指導 （令和8年6月25日）	ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社が提供する「N U R O光forマンション10ギガ」、「N U R O光10ギガ（マンション）」及び「N U R O光でんわ」の一部の契約において、システム開発・改修時に影響範囲の把握とその確認プロセスが不十分であったこと及び契約書面の発送状況を定期的に確認する運用体制が敷かれていなかったことが原因となり、契約書面の交付が適切に実施されていなかった。 また、同社が提供する「amue link」においては、契約時に契約者の氏名・住所を把握しておらず、令和3年2月17日から令和8年4月21日までの長期間にわたって、契約書面の交付プロセスが存在しない状態であった。 以上の事案が、電気通信事業法第26条の2に規定する書面の交付義務に違反すると認められたため、同法の規定の遵守徹底等を指導