

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 5 年 1 月 4 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 モニタリング定期会合

第 6 章 雑則

附則

序章

(1) この方針の目的

電気通信サービスに係る苦情や相談等が高止まりし、又は増加している状況に鑑み、説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等及び勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導等の措置等の規律を導入する電気通信事業法等の一部を改正する法律及びその関係省令等が平成 28 年 5 月 21 日から施行されることとなった。これにより、電気通信事業の消費者保護のための制度は抜本的に強化されることとなるが、制度は整備されるだけでなく適切に実行されてこそ実際の効果を生じるものであり、より実質的に消費者保護の充実を図るためには、施行以後に、法令遵守状況の調査、必要な場合の権限行使、苦情等の収集・分析及び制度実施状況の評価等の監督（モニタリングを含む。以下同じ。）の事務を適切に実施することが、極めて重要である。

この点は、消費者行政関係の有識者からも累次提言されているところであり、例えば、施行に向けて関係省令等の整備案の審議がされた総務省情報通信行政・郵政行政審議会では、その答申（平成 28 年 1 月 26 日）において、「総務省においては、本整備案の定める（初期契約解除制度の）対象範囲を恒常的なものとすることなく法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組につ

いて継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当である」との指摘があったほか、ICTサービス安心・安全研究会の消費者保護ルールの見直し・充実に関するワーキンググループでも同様の指摘があった。

また、平成 28 年 2 月 24 日に内閣府消費者委員会が取りまとめた「消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見」においても、総務省に対し、「説明義務の充実や、書面交付義務の導入、勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置について、事業者において適切に対応され、消費者保護が図られるよう、(略)整備案において盛り込まれた措置の実施状況のフォローアップ等、制度の実効性の確保のための取組について、工程表に明記されたい。」との指摘があったところである。さらに、電気通信事業法等の一部改正に当たっての国会審議の際、衆議院及び参議院のそれぞれの総務委員会により付された附帯決議でも、苦情を減らすため、関係各省庁が緊密に連携するとともに、関係事業者等に対して十分な指導を行うことが求められたところである。

以上のように、施行後の制度の実効性を確保するための監督の事務については、その実施状況が今後注視されるものであり、また、事業者・消費者の利益に関わるものでもあることから、透明性及び予測可能性を向上させて行うことが望ましい。したがって、監督の基本的な方法をあらかじめ定め明らかにすることを目的とし、本方針を定めるものである。

(2) 用語の定義

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
改正法	電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 26 号）をいう。
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。
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 4 年 9 月版）
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（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消費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・相談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。なお、調査の実施状況の概要については第５章に規定するモニタリング定期会合に報告するとともに公表する。

（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について把握し、及び第5章のモニタリング定期会合においてその概要を報告するとともに公表するため、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、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とともに、調査等の結果発掘された優良事例を含めて、第5章のモニタリング定期会合の基礎資料とすることを目的とし、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ことをいう。

(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事業者（以下「定期調査対象事業者」という。）又は電気通信役務の範囲

(イ) 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

(ウ) (イ) の調査事項のほか、特に重点的に調査を行うべきもの

(エ) 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(イ)及び(ウ)の調査事項の範囲

内において、法第 166 条第 1 項の規定に基づく報告徴収を行う。

- ③ ②の報告徴収の結果を踏まえ、定期調査対象事業者に対しヒアリングを行う。
- ④ ②の報告徴収及び③のヒアリングの結果について評価・分析し、第 5 章のモニタリング定期会合において報告し公表する。
- ⑤ 定期調査の実施に当たっては、②及び③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、またそうすることにより定期調査対象事業者の負担に配慮することとする。
- 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) 具体的な分析方法

①分析対象のデータの取得

傾向分析においては、苦情・相談等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。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、傾向分析では、苦情等の詳細内容を総務省が確認できるデータ等、適切と認められる情報源を利用することができる。

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役務の種類ごと、事業者名ごと、発生原因（例えば販売形態、勧誘方法、広告内容、料金、端末関係、ネットワーク品質等）ごと、発生時期ごと等、何を起因としてその苦情等が増加傾向にあるのかといった観点で分析のため効果的と考えられる分類を行う。

③分析

分類ごとに苦情等について例えばグラフ化すること、内容を例示すること等を行い傾向をまとめることとする。分析結果については第5章のモニタリング定期会合に報告するとともに、その概要の公表を行う。

第5章 モニタリング定期会合

モニタリング定期会合とは、第1章から第4章までの実施により判明した問題点や優良事例に関する情報、報告規則の規定により報告された情報等を用いて、利用者保護規律に関する制度の実施状況について、総務省及び関係者の間で共有・検討・評価する会合であって、定期的に開催するものをいう。モニタリング定期会合は、それらの情報を共有することにより、①事業者による自主的な取組の促進、②初期契約解除制度の対象範囲を含む制度の評価及び必要な見直しに関する提案、及び③次期定期調査の重点項目について検討等を行うことを目的とする。開催の結果については、他の会議体に報告し、又は公表する。

モニタリング定期会合の構成員その他運営について必要な事項は、別に定める。

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、総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課長が定める。

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。

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。