

令和6年10月15日

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2024 年度調査計画」(案)に対する意見募集の結果及び「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2024 年度調査計画」の公表

総務省は、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）に基づく消費者保護ルールの実施状況について調査するため、2024 年度の定期調査及び苦情等の傾向分析を実施する計画案を作成し、令和 6 年 8 月 21 日（水）から同年 9 月 20 日（金）までの間、意見募集を実施しました。

当該意見募集の結果を踏まえ、「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2024 年度調査計画」を取りまとめましたので、公表します。

1 経緯

総務省では「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 総務省総合通信基盤局）に基づき、消費者保護ルールの実施状況について、平成 28 年 9 月から「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を開催しています。同会合においては取組の一環として、事業者の業務運営の状況について毎年度一回定期調査を行うほか、苦情等の件数の多寡や主要な発生原因を明らかにするため、苦情等の傾向分析を行っています。

今般、本年度の定期調査及び苦情等の傾向分析を実施するに当たり、令和 6 年 8 月 21 日（水）から同年 9 月 20 日（金）までの間、2024 年度調査計画案について意見募集を実施した結果、5 件の意見が提出されました。提出された意見及びそれらに対する総務省の考え方は別紙 1 のとおりです。これらの意見を踏まえ、「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2024 年度調査計画」を取りまとめましたので、別紙 2 のとおり公表します。

2 意見募集の結果及び 2024 年度調査計画の公表

- 提出された御意見及びそれらに対する総務省の考え方（別紙 1）
- 「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2024 年度調査計画」（別紙 2）

なお、別紙 1 及び別紙 2 は、電子政府の総合窓口（e-Gov）(<https://www.e-gov.go.jp>) の「パブリック・コメント」欄に掲載します。

3 今後の予定

今後、本計画（別紙 2）に基づき定期調査及び苦情等分析を実施してまいります。

参考資料

- 「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2024 年度調査計画」(案) に対する意見募集 (令和 6 年 8 月 20 日)
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000431.html
- 電気通信消費者情報コーナー
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/s-jyoho.html
- 2023 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)
https://www.soumu.go.jp/main_content/000962323.pdf

連絡先

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

担 当：瀬島消費者契約適正化調整官、伊藤官

住 所：〒100-8926

東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎 2 号館

電話：(代表) 03-5253-5111 (直通) 03-5253-5488