

令和7年10月14日

「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」(案)に対する意見募集の結果及び「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」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遵守状況について調査等を行うため、2025 年度の定期調査の調査計画案を作成し、令和 7 年 8 月 27 日（水）から同年 9 月 25 日（木）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、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング 2025 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

総務省では平成 28 年に「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」を策定し、同基本方針に基づき、消費者保護ルールの遵守状況の調査等を行うとともに、その結果を関係者間で共有し、検討及び評価を行うことを目的として、平成 28 年度から毎年度の定期調査を実施しています。

今般、令和 7 年度の定期調査を実施するに当たり、令和 7 年 8 月 27 日（水）から同年 9 月 25 日（木）までの間、調査計画案について意見募集を実施した結果、6 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、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング 2025 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 2025 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）
- 「消費者保護ルール実施状況のモニタリング 2025 年度調査計画」（別紙 2）

なお、別紙 1 及び別紙 2 は、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）に基づき定期調査を実施してまいります。

参考資料

- 「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」(案) に対する意見募集 (令和 7 年 8 月 26 日)
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000443.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
- 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)
https://www.soumu.go.jp/main_content/001023755.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 : 久保田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 : 03-5253-5488 (直通)