別紙2

消費者保護ルール実施状況のモニタリング
2026年度調査計画

2026年度調査計画①

○ 総務省では、疑い事案の有無にかかわらず、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を目的として定期調査を実施している。
○ 2026年度の定期調査に係る調査計画として、「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」に基づき、①調査の対象となる電気通信サービス・電気通信事業者等の範囲（調査の実施手法を含む）、②調査の観点及び調査事項（基本的調査事項及び重点調査事項）、③調査のスケジュール等について定める。

①調査の対象となる電気通信サービス・電気通信事業者等の範囲（調査の実施手法を含む）

- 苦情相談の発生状況やサービス※の普及状況を踏まえ、2026年度の調査の対象として、①MNO、②MVNO、③FTTH、④分離型ISP、⑤ケーブルテレビインターネットの各サービス及びその提供事業者・事業者団体等を選定する。
- 調査の実施手法としては、①～⑤について、事業者団体を対象にヒアリング等調査を実施するとともに、①～③について、事業者、販売代理店を対象としたヒアリング調査、販売現場（例：店舗販売、出張販売、オンライン販売）における覆面調査及び利用者を対象としたアンケート調査を実施する。

対象サービス	対象電気通信事業者等	調査手法
① MNOサービス	総務省において、契約数等の一定の基準をもとに以下から選定した者。 ・①～③のいずれかのサービスを提供している電気通信事業者及び媒介等業務受託者（販売代理店） ・①～⑤のいずれかのサービスに関連する事業者団体	・電気通信事業者及び媒介等業務受託者（販売代理店）並びに事業者団体へのヒアリング等調査 ・販売現場における覆面調査 ・利用者へのアンケート調査
② MVNOサービス		
③ FTTHサービス		
④ 分離型ISPサービス		・事業者団体からのヒアリング等調査
⑤ ｹｰﾌﾞﾙﾃﾚﾋﾞｲﾝﾀｰﾈｯﾄサービス		

※ 法人契約等の説明義務等が適用されないものや機器間通信を主体とするものを除く。

＊ MNO（Mobile Network Operator）サービス：移動通信サービスに係る無線局を自ら開設・運用して移動通信サービスを提供する電気通信事業者によるサービス。
＊ MVNO（Mobile Virtual Network Operator）サービス：移動通信サービスに係るインフラを他社から借り受けて移動通信サービスを提供する電気通信事業者によるサービス。
＊ FTTH（Fiber to the Home）サービス：光ファイバー回線によるネットワークへのアクセスを提供するサービス。
＊ 分離型ISP（Internet Service Provider）サービス：FTTH等のアクセス部分を含まないインターネットへの接続サービス。
＊ ケーブルテレビインターネットサービス：ケーブルテレビ回線によるネットワークへのアクセスを利用したインターネットへの接続サービス。

2026年度調査計画②

②調査の観点及び調査事項（基本的調査事項及び重点調査事項）

調査の観点

- 「「消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方」に係る一次答申」及び「2025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）」を踏まえつつ、事業者・販売代理店における消費者保護ルールの遵守状況を調査する。
- 消費者保護ルールに抵触する疑いのある事案を把握し、事業者・販売代理店における改善の取組を促すとともに、消費者保護ルールの見直しの検討に資する基礎情報を提供する。
- 消費者保護ルールの遵守に資する優良事例を把握し、事業者・販売代理店における改善の取組の参考となるベストプラクティスを提供する。

調査事項

- 「調査の観点」を踏まえて、以下について、事業者、販売代理店、事業者団体へのヒアリング調査又は覆面調査及び利用者へのアンケート調査を実施する。

【基本的調査事項】

（ⅰ）提供条件に関する説明義務の実施状況（遵守の状況、消費者の理解の向上に資する事業者、販売代理店、事業者団体における自主的な取組の状況）
（ⅱ）書面交付義務の実施状況（契約の際の書面交付義務の実施状況）
（ⅲ）初期契約解除制度（確認措置を含む）の運用状況、苦情相談対応の体制、禁止行為規定の遵守状況　等

【重点調査事項】

（ⅰ）提供条件に関する説明義務に係る適合性の原則の遵守状況（高齢者や青少年に対する適切な対応）
（ⅱ）電話勧誘に関する消費者保護ルールの遵守状況（説明書面を用いた提供条件説明の実施状況等）
（ⅲ）**オプションに関する説明**について、契約時、契約中、解約時の説明における説明の実態を把握
（ⅳ）**不意打ち的な営業**（電話勧誘、訪問販売、店舗内での販売）の実態を把握
（ⅴ）より利用者利益の保護に資する枠組検討のため、**確認措置の運用実態**を把握

- ヒアリング調査等の結果を踏まえつつ、覆面調査を通じて、販売現場における提供条件に関する説明義務の実施状況（遵守の状況、消費者の理解の向上に資する事業者・事業者団体・販売代理店における自主的な取組の状況）等について覆面調査（MNO、MVNO、FTTHの各サービスを対象）を実施する。

2026年度調査計画③

③調査のスケジュール等

- 今後、パブリックコメントを経て本調査計画を確定し、その公表を行う。【2026年秋頃】
- 覆面調査及び利用者アンケートについては、本調査計画の確定後、外部への請負事業により実施する。
- 本調査計画の確定後の状況変化により、調査事項の見直しを行う可能性がある。
- 本調査計画に基づく調査の過程で得られた情報については、随時、消費者保護政策委員会の議論の材料として活用する。【～2027年夏頃】
- 本調査計画に基づく調査の結果については、評価・分析を行った上で、消費者保護政策委員会で公表する。【2027年夏頃】
- 次年度（2027年度）の調査計画の策定に当たって、必要に応じて、本調査計画に基づく調査の結果を反映する。

