

**随時調査の結果について
(2020年7月～2021年1月)**



- 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ては行政指導等を実施している。**
- 2020年7月から2021年1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**行政指導を行った事案は6件。**
(非公表のものを含み、一つの事案で電気通信事業者及びその販売代理店に行政指導を行った場合でも、これらをまとめて1件と計上している)
- ※ 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(H28.5.20))

行政指導を行った主な事案(2020年7月~2021年1月)

指導事案	概要
<p>1. 株式会社Never Stage に対する行政指導 (2020年8月20日)</p>	<p>光回線の事業者変更の案内との誤認を招くISPサービスの勧誘について、電気通信事業法第26条第1項(提供条件の説明義務)の規定への違反等が認められたため、行政指導を実施。 ※同年6月には同様の勧誘手法をとっていた2社及びその販売代理店に行政指導を実施している。</p>
<p>2. 株式会社テレ・マーカー に対する行政指導 (2020年10月14日)</p>	<p>法人を対象とした光コラボサービスについて、同社の販売代理店が行った勧誘において、電気通信事業法第73条の3の規定により準用する第27条の2第1号(不実告知等の禁止)及び第2号(自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反が認められた。 また、同社の販売代理店が電気通信事業法第73条の2第1項の届出を行っていないこと等から、同社において電気通信事業法第27条の4(販売代理店への指導等の措置)の規定への違反が認められたため、行政指導を実施。</p>

指導事案	概要
<p>3. 株式会社日本ITセンター に対する行政指導 (2020年11月20日)</p>	<p>同社がマンションに投函したチラシに関して、チラシに記載されたQRコードを利用者が読み取った際に同社のSNSアカウントが表示され、登録するとチャット画面上で開始される勧誘行為について、電気通信事業法第27条の2第2項(自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反が認められた。</p> <p>また、チラシには、マンションの管理会社との関係者からの事務連絡であるとの誤認を招く記載が確認された。このような記載は、利用者に誤認を与え、契約締結に至らしめる可能性があることから、電気通信事業法第1条の趣旨(利用者の利益の保護)に違反していると認められたため、行政指導を実施。</p>
<p>4. 株式会社ソフトバンクに 対する行政指導 (2020年12月11日)</p>	<p>同社が提供するインターネット接続サービス「SoftBank Air」についてソフトバンクの正規の代理店ではないが、販売代理店業務を行っていた株式会社レイスペック(以下、「レイスペック」)及びSail Group株式会社(以下、「セイルグループ」)において以下の法令違反が認められた。</p> <ol style="list-style-type: none"> レイスペック及びセイルグループが電気通信事業法第73条の2第1項に規定する販売代理店の届出を適切に行っていなかったことから同条の規定への違反が認められた。 セイルグループにおいて、少なくとも平成29年11月頃から平成30年2月頃まで、自身のことをマンションの管理会社との関係者であるとの誤認を与える説明を行っていたおそれが認められた。また、レイスペック及びセイルグループにおいて、勧誘に先立って自己の名称を告げず、ジールームの名称を自己の名称と騙って勧誘を行っていた。ここから、2社における電気通信事業法第27条の2第1号に規定する不実告知等の禁止の規定への違反のおそれ及び同条第2号に規定する自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止の規定への違反が認められた。 <p>これらの状況から、ソフトバンクに販売代理店への指導等の措置を徹底することなどについて行政指導を実施。</p>

指導事案	概要
<p>5. 株式会社フォーチュンに対する行政指導 (2020年12月28日)</p>	<p>同社が提供するMVNOサービス「マイモバイル」について、その販売代理店において、勧誘目的を明示せずにMVNOサービスの勧誘を行う等の不適切な電話勧誘が確認された。また、その販売代理店において届出が行われていなかったことや利用者に説明書面を交付していなかった事実が判明した。これらのことから、電気通信事業法第27条の4(販売代理店への指導等措置義務)の規定への違反が認められた。</p> <p>また、契約書面において、「書面解除(初期契約解除)に伴い利用者が支払うべき金額」についてその算定の方法を記載せず、かつ、実際に利用者が支払うべき金額より多くの額を請求していた。このことから、電気通信事業法第27条の2第1号(不実告知等の禁止)の規定への違反が認められた。</p> <p>これらのことを受け、同社に対し、同法の遵守を徹底するとともに利用者から過大に徴収した金額を返金することなどについて指導した。</p>

随時調査の総括

- 行政指導の対象となった事案については勧誘手法として**販売代理店を用いた電話勧誘**の形態を取るものが多く、この傾向は2019年10月から2020年6月までの随時調査の結果と変わらないものになっている。
- FTTHサービスにおける苦情分析結果においても電話勧誘を発生チャネルとする苦情が過半を占めている傾向は変わらず、**電話勧誘における消費者トラブルを取り巻く状況は改善されているとはいいがたい状況にある。**
- また、消費者トラブル以外にも、**法人を対象としたFTTHサービスの電話勧誘に関するトラブル**もあり、新型コロナウイルス感染症の影響で企業におけるテレワーク環境等の整備が求められることを踏まえると、今後も、個人事業主を含めた法人におけるFTTHサービスの需要は高まるものと考えられ、**法人契約におけるトラブルに関しても注視が必要**である。
- 電話勧誘の他には、**訪問販売の形態を取った不適切な事案**や、**チラシを投函して勧誘を行う事案**もあり、そこでは「**マンションの管理会社の関係者からの連絡である**」等の誤認を招くような手法が用いられていた(またはそのおそれが認められた)事案があった。このような手法に関しても注視が必要である。
- その他、令和元年改正電気通信事業法で導入された**販売代理店に対する届出の義務**が履行されていない事案も散見されるところ、**事業者においては販売代理店に対する指導等の措置を徹底する必要**がある。