

# 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 (第11回)

日 時：令和3年7月7日（水）16:00～  
場 所：WEB開催

## 議 事 次 第

- 1 開会
- 2 議題
  - (1) 苦情相談の傾向分析の結果
  - (2) これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）等
  - (3) 実地調査の主な結果（MNO・FTTHサービス）
  - (4) 2020年度の評価・総括（案）
- 3 閉会

## 配 付 資 料

- 資料 11-1-1 苦情相談の傾向分析の結果について（事務局）
- 資料 11-1-2 苦情相談の分析結果について（(一社)電気通信事業者協会）
- 資料 11-1-3 キャリアショップ店頭における苦情の状況（(一社)全国携帯電話販売代理店協会）
- 資料 11-2-1 要改善・検討事項の取組みについて（(一社)電気通信事業者協会）
- 資料 11-2-2 キャリアショップ店頭における取組の状況（(一社)全国携帯電話販売代理店協会）
- 資料 11-2-3 MVNO業界の取組み状況について（(一社)テレコムサービス協会 MVNO委員会）
- 資料 11-2-4 FVNO委員会の消費者に関する取り組み（(一社)テレコムサービス協会 FVNO委員会）
- 資料 11-2-5 「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第11回）」ヒアリング資料  
（株式会社NTTドコモ）
- 資料 11-2-6 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第11回）ご説明資料  
（KDDI株式会社）
- 資料 11-2-7 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第11回）ご説明資料  
（ソフトバンク株式会社）
- 資料 11-2-8 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第11回）ご説明資料  
（楽天モバイル株式会社）
- 資料 11-2-9 これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）（事務局）
- 資料 11-3-1 実地調査の主な結果（MNO・FTTHサービス）（事務局）
- 資料 11-3-2 2020年度下半期消費者支援連絡会における意見交換の結果について
- 資料 11-4 2020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）（案）（事務局）