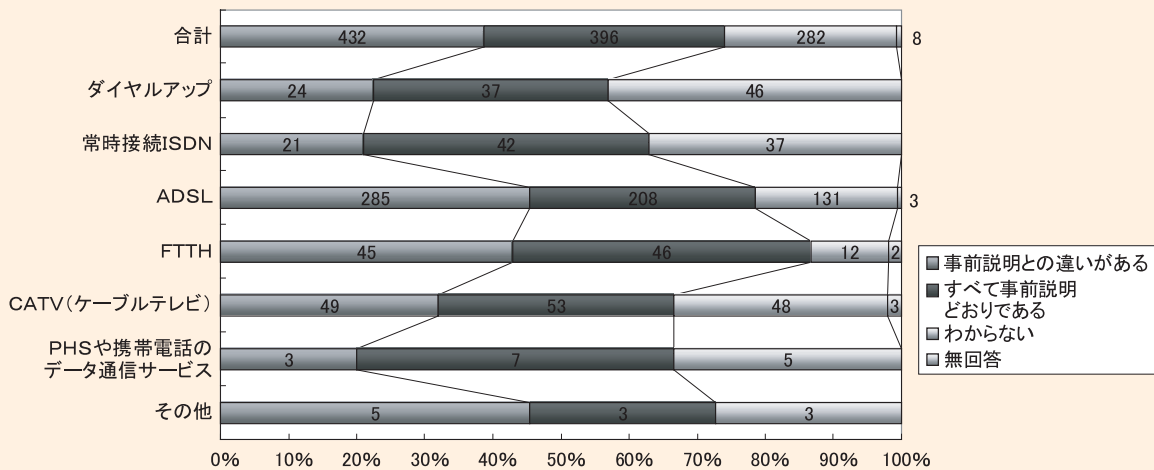


6 情報の十全性

6-1 事前説明との食い違い①(全体)

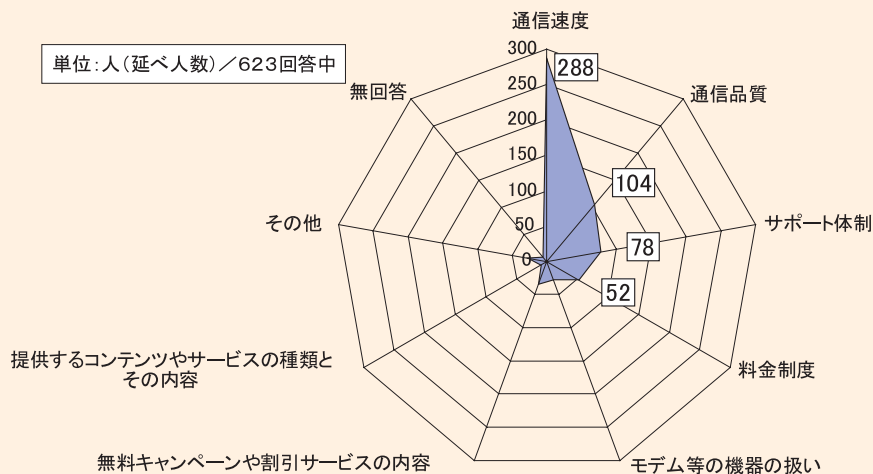
事業者から事前に説明を受けた内容と実際に食い違いがあるとする利用者の比率は、ADSLが最も高く45%を上回る。次にFTTH、CATVインターネットと続く。通信速度に関する不満が圧倒的。

○ 事業者の事前説明との食い違いの有無



○ 事業者の事前説明と実際との食い違い

※複数回答可「すべて事前説明どおりである」「わからない」を除く。

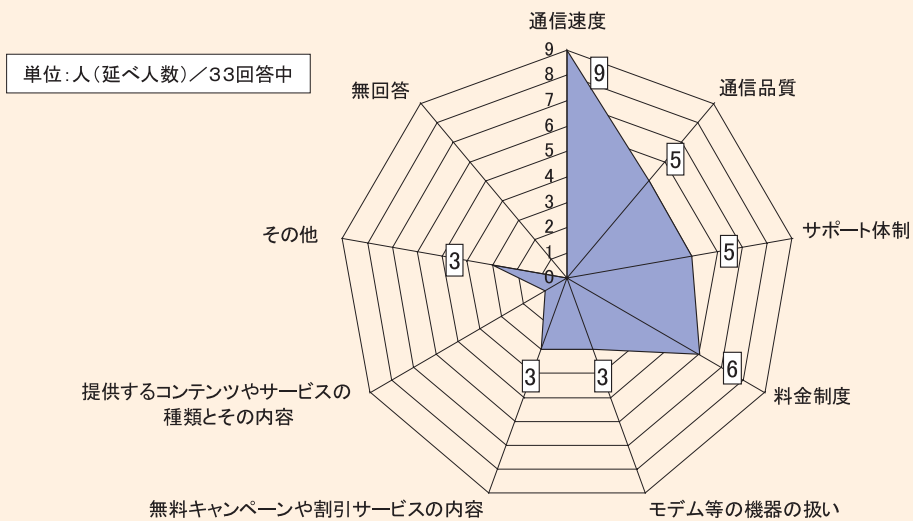


(※) 平成15年度電気通信事業分野の競争状況に関する個人利用者アンケート調査(Q1-16)の回答に基づき作成。

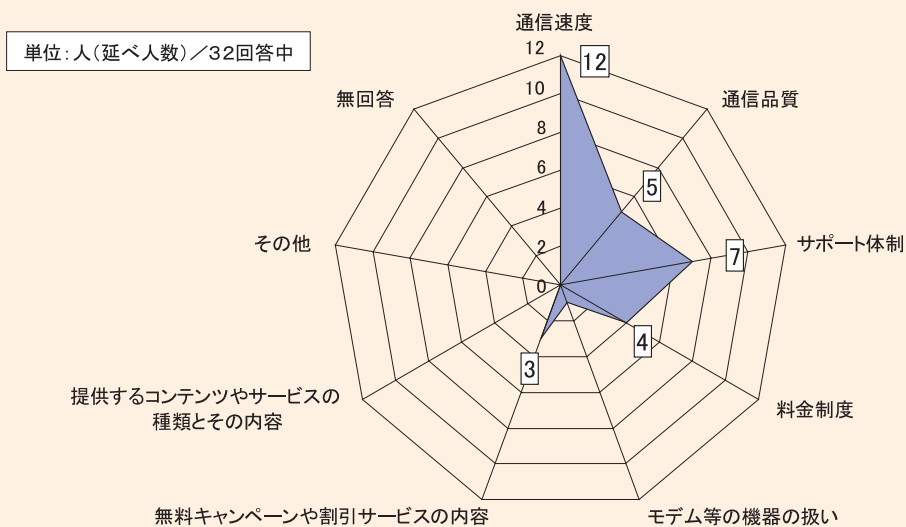
6-2 事前説明との食い違い②(ナローバンド)

事前説明との食い違いは、ナローバンドでは、通信速度に対する指摘が最も多く、サポート体制、通信品質、料金制度がそれに続く。ダイヤルアップと常時接続 I S D N には大差ない。

○ 事前説明との食い違い(ダイヤルアップ)
「すべて事前説明どおりである」「わからない」を除く。 ※複数回答可



○ 事前説明との食い違い(常時接続ISDN)
「すべて事前説明どおりである」「わからない」を除く。 ※複数回答可

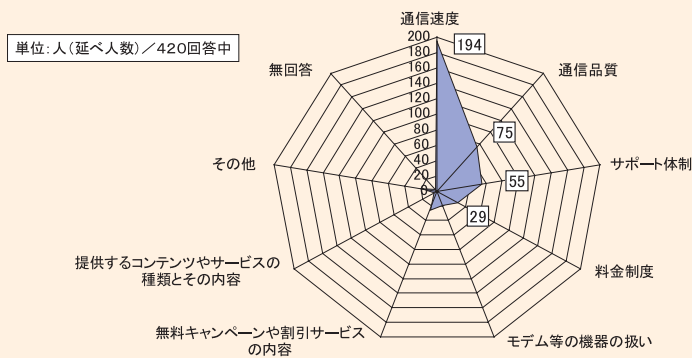


6-3 事前説明との食い違い③(ブロードバンド)

事前説明との食い違いは、ブロードバンドでは、通信速度についての指摘が際立つ。ベストエフォート型のサービスであること、特にADSLについては電話局からの距離により速度が大きく低減することが大きな要因と考えられるが、その他にも利用者のPC環境等にも左右されるといった事情がある。いずれにせよそうしたことに関する説明と理解が十分でないことが食い違いの背景。

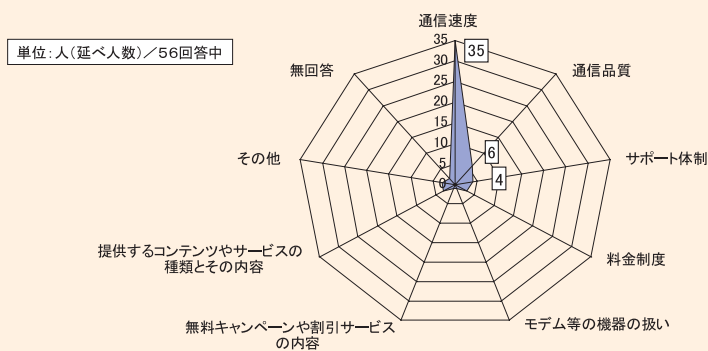
○ 事前説明との食い違い(ADSL)

「すべて事前説明どおりである」「わからない」を除く。 ※複数回答可



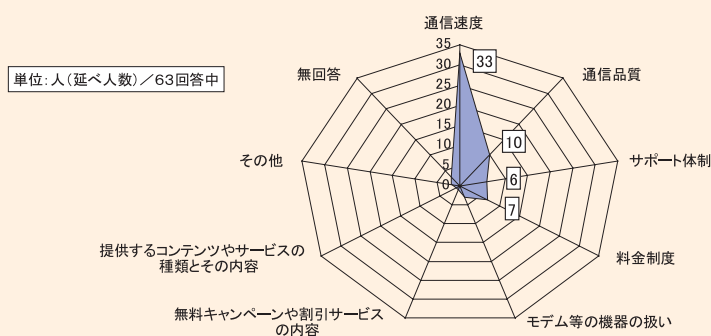
○ 事前説明との食い違い(FTTH)

「すべて事前説明どおりである」「わからない」を除く。 ※複数回答可



○ 事前説明との食い違い(CATVインターネット)

「すべて事前説明どおりである」「わからない」を除く。 ※複数回答可



(※) 平成15年度電気通信事業分野の競争状況に関する個人利用者アンケート調査(Q1-16)の回答に基づき作成。

