



電気通信分野の最近の相談の動向

平成20年4月15日

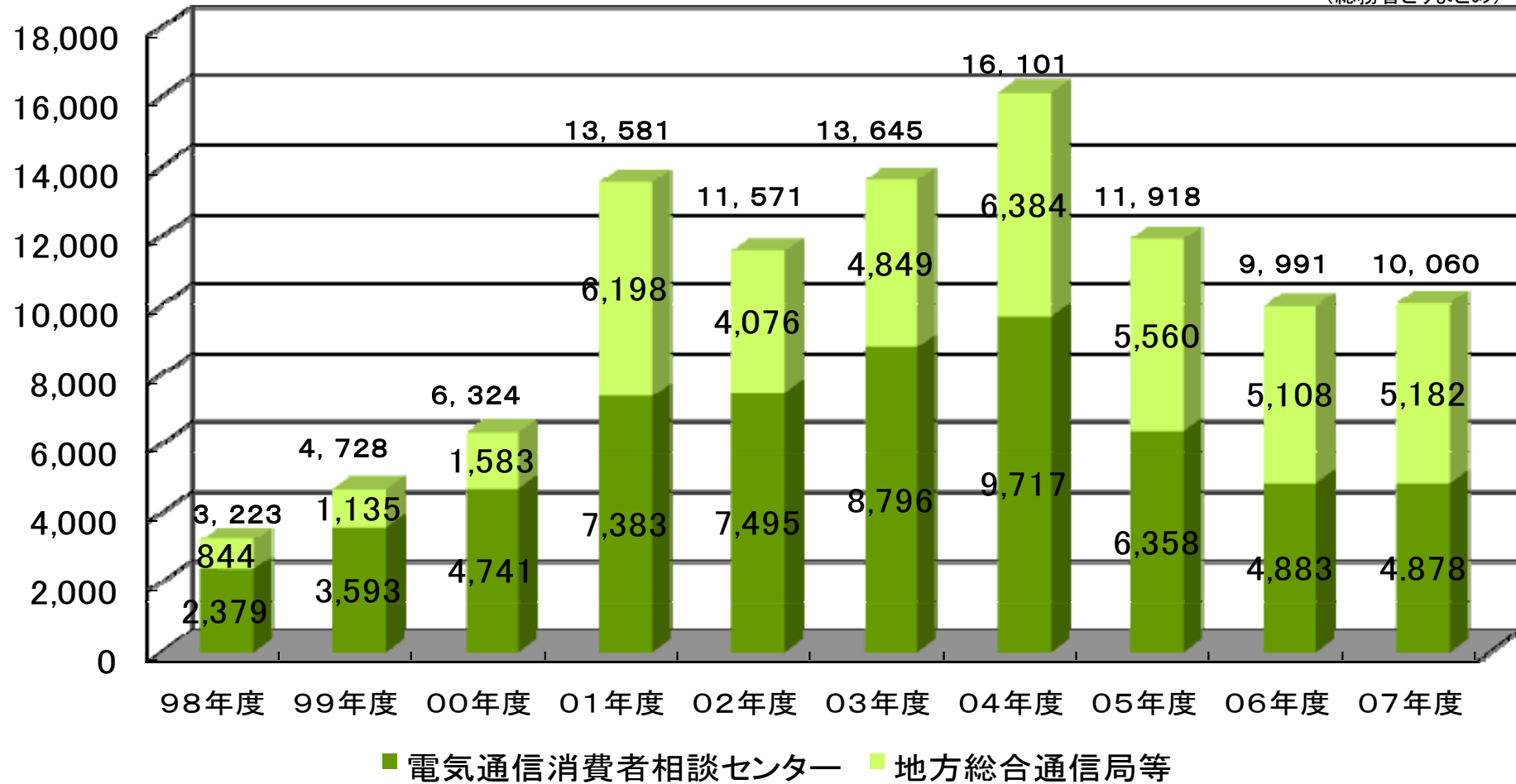
総務省総合通信基盤局

消費者行政課



- ・ 07年度に受け付けた苦情・相談件数は、**10,060**件。前年度とほぼ同ペース。

(総務省とりまとめ)





- ・ 03～06年度まで、架空・不当料金請求が苦情・相談の第1位。
※ただし、04年度をピークに減少。
- ・ 07年度は料金トラブルが一番多いが、具体的には“通信料金の請求額に不納得”といった相談内容が多い。

	03年度	04年度	05年度	06年度	07年度
第1位	架空・不当料金請求関係	架空・不当料金請求関係	架空・不当料金請求関係	架空・不当料金請求関係	料金トラブル関係(※)
第2位	DSLサービス関係	直収固定電話サービス関係	直収固定電話サービス関係	料金トラブル関係(※)	架空・不当料金請求関係
第3位	迷惑メール関係	迷惑メール関係	個人情報保護関係	インターネット上の誹謗中傷等	インターネット上の誹謗中傷等

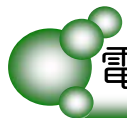
※ 「料金トラブル関係」は、06年度からキーワードに追加して、相談状況を把握し始めたもの。



- 苦情・相談等の受付体制
 - 本省に「電気通信消費者相談センター」を設置(1997年7月)
 - 全国11か所の総合通信局等でも苦情・相談等を受付
- 電気通信消費者相談センター等の受付対象
 - 利用者が電気通信サービス(電話、電子メール等)を利用している際のトラブル等に関する苦情・相談等 (調停・斡旋機能は持たない)
- 電気通信消費者相談センター等の主な機能
 - 電気通信事業者に対して、苦情等があった旨を伝え、更なる対応や解決を促進
 - 新たな行政施策遂行への反映等(事業者から実態の報告を求める)
- 事業者への働きかけの具体例
 - 電気通信事業者と利用者との間の料金トラブルなどに係る苦情・相談等について対応を要請(料金トラブルなどに係る苦情・相談のうち、半数弱は伝達)

07年11月の受付状況(07年度中で最も受付件数の多かった月)

受付総件数	電気通信事業者に関するもの(事業者との料金トラブル、説明不足など)	電気通信の不不正利用に関するもの(サイト上の有害情報、迷惑メール等)	その他(相談センター所管外の間合せ等)
527件	258件 (うち事業者に伝達110件(43%))	138件	131件



● 07年度における受付件数	4,878件
● サービス形態別内訳	
・ 携帯電話・PHS関係	1,869件
・ インターネット関係	1,485件
・ 国内電話関係	659件

● 主な苦情・相談内容の例

○事業者との料金トラブル関係

- ・使用した覚えのない高額なパケット通信料の請求を受けた。支払わなければならないか。
- ・携帯電話をパソコンに接続してパケット通信を利用した。その場合パケット定額料金の対象外であるとは知らなかった。
- ・契約期間内に解約を申し出たら違約金の請求を受けた。納得できない。
- ・自分ではかけた覚えのない通話料金の請求を受けている。支払わなければならないか。
- ・携帯電話の解約を申し出たところ、端末割賦代金の残金をすべて支払えと言われた。納得できない。等

○有料アダルトサイト等の情報料をかたった不当請求関係

- ・アダルトサイトの『入口』をクリックしたら、登録完了・料金請求の画面が表示された。支払わなければならないか。等

○インターネット上の誹謗中傷等

- ・サイト上に自己に対する誹謗中傷が書かれていた。削除するにはどうしたらよいか。
- ・誹謗中傷等の書込みを放置している掲示板等のサイトは取り締まるべきだ。等

※事例については、相談者からの申告内容を要約したものであり、申告内容が事実かどうか確認を行ったものではない。