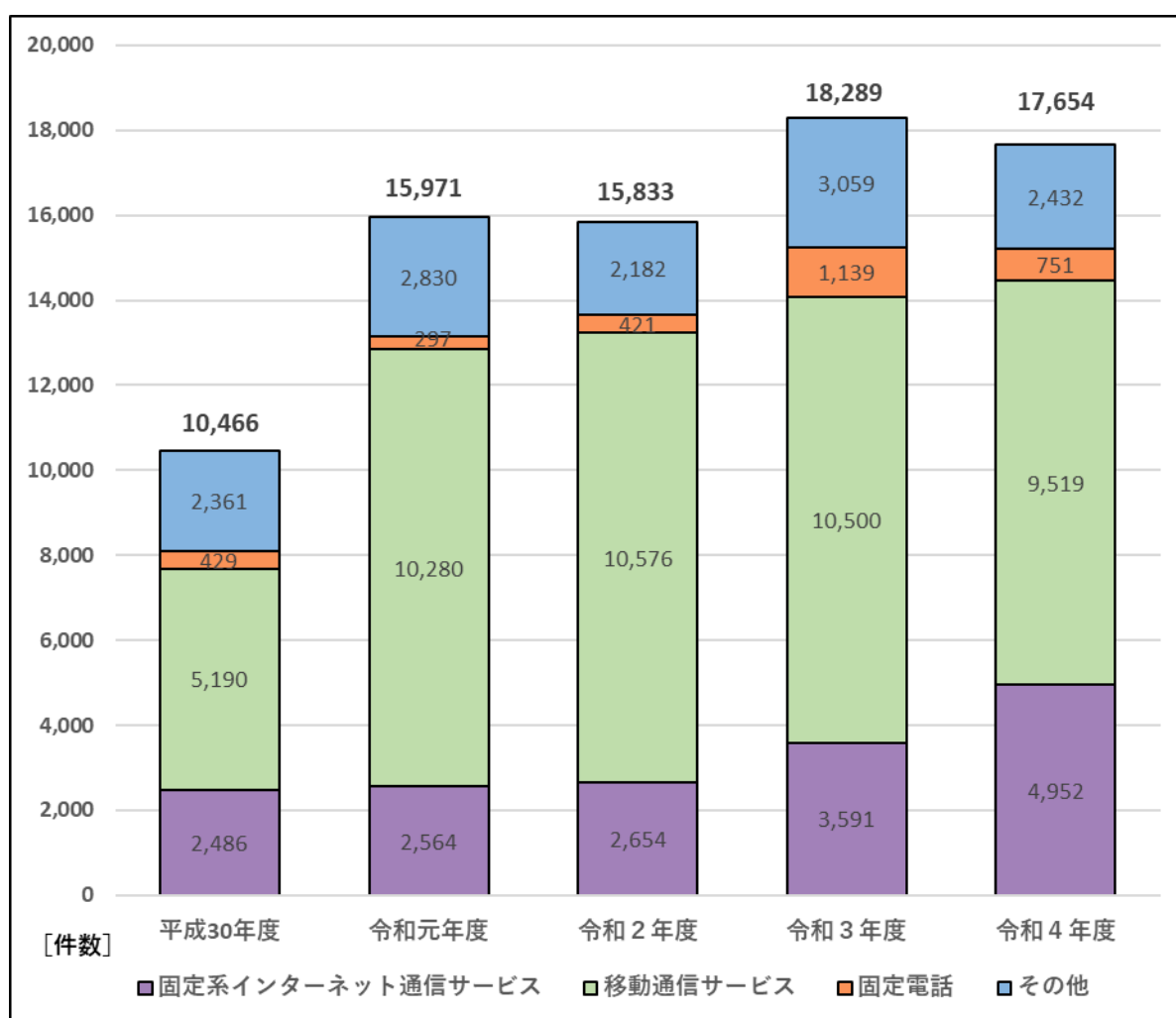


令和4年度における電気通信サービスの苦情相談の受付件数

1. 苦情相談の受付件数

総務省が受け付けた令和4年度における電気通信サービスの苦情相談の受付総件数は17,654件でした。前年度（18,289件）と比較して、635件（3.5%）の減少でした。

相談内容別では、音声通話端末（スマホ、ガラケー等）及びデータ通信専用端末（タブレット、モバイルWi-Fiルーター等）等の「移动通信サービス」に対する苦情相談が最も多く寄せられました。その件数の受付総数に対する割合は、約53.9%になっています。



2. 電気通信サービスの種類別の内訳

電気通信サービスの種類別では、移动通信サービスの件数が減少した（10,500件 → 9,519件）一方で、固定系インターネットサービスの件数が増加しました（3,591件 → 4,952件）。

電気通信サービスの名称	受付件数（前年度件数）		
	総計	電話	Webフォーム
固定系インターネット通信サービス	4,952 (3,591)	1,804 (2,148)	3,148 (1,443)
FTTHサービス	4,531 (3,180)	1,544 (1,856)	2,987 (1,324)
CATVサービス	229 (185)	124 (109)	105 (76)
ADSLサービス	75 (84)	40 (62)	35 (22)
プロバイダサービス	117 (142)	96 (121)	21 (21)
移動通信サービス	9,519 (10,500)	5,603 (6,257)	3,916 (4,243)
MNOサービス	8,545 (9,324)	4,997 (5,577)	3,548 (3,747)
MVNOサービス	946 (1,142)	583 (656)	363 (486)
その他のサービス	28 (34)	23 (24)	5 (10)
固定電話	751 (1,139)	693 (1,064)	58 (75)
IP電話	98 (119)	76 (104)	22 (15)
アナログ電話、ISDN	653 (1,020)	617 (960)	36 (60)
その他	2,432 (3,059)	1,863 (2,632)	569 (427)
受付総件数	17,654 (18,289)	9,963 (12,101)	7,691 (6,188)

(用語解説)

名称	内容
電気通信サービス	電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供すること 主な例：携帯電話サービス、インターネット接続サービス、固定電話等
FTTHサービス	光回線を通じてインターネットに接続するサービス（集合住宅内等において、一部に電話回線を利用するVDSL等を含む。）
CATVサービス	ケーブルテレビ回線を通じてインターネットに接続するサービス（FTTHサービスに係るものを除く。）
ADSLサービス	電話回線を通じてインターネットに接続するサービス
プロバイダサービス	電話回線、ISDN回線、ADSL回線、光回線及びデータ通信専用回線等を通じて、インターネットに接続するサービス
MNO	自ら電波の割当を受けて携帯電話端末サービス等を展開する事業者
MVNO	自らは電波の割当を受けず、電波を割り当てられた事業者からネットワークを借りて、いわゆる格安スマホやモバイルWi-Fiルーター等の独自サービスを展開する事業者
IP電話	通信ネットワークの一部又は全部においてIP（インターネットプロトコル）技術を利用して提供する音声電話サービス
ISDN	固定電話網を用い、電話やデータ通信等のサービスを統合的に取り扱うデジタル通信網のこと

※ 総務省では、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を開催し、総務省及び全国の消費生活センター等に寄せられた苦情相談を合わせた上で、苦情相談の傾向分析を含む詳細な分析を行っております。

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/shouhisha_hogorule/index.html

【参考】相談・情報提供窓口

1. 総務省電気通信消費者相談センター（受付時間：平日 9時半～12時、13時～17時）

名称	所在地	電話番号
電気通信消費者相談センター	〒100-8926 千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第2号館	03-5253-5900

2. 総務省総合通信局（受付時間：平日 9時～12時、13時～17時）

名称	所在地	電話番号 (担当窓口)	管轄都道府県
北海道総合通信局	〒060-8795 札幌市北区北8条西2-1-1 札幌第1合同庁舎	011-709-3956 (電気通信事業課)	北海道
東北総合通信局	〒980-8795 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022-221-0632 (電気通信事業課)	青森、岩手、宮城、 秋田、山形、福島
関東総合通信局	〒102-8795 千代田区九段南1-2-1 九段第3合同庁舎	03-6238-1935 (電気通信事業課)	茨城、栃木、群馬、 埼玉、千葉、東京、 神奈川、山梨
信越総合通信局	〒380-8795 長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	026-234-9952 (電気通信事業課)	新潟、長野
北陸総合通信局	〒920-8795 金沢市広坂2-2-60 金沢広坂合同庁舎	076-233-4429 (電気通信事業課)	富山、石川、福井
東海総合通信局	〒461-8795 名古屋市東区白壁1-15-1 名古屋合同庁舎第3号館	052-971-9133 (電気通信事業課)	岐阜、静岡、愛知、 三重
近畿総合通信局	〒540-8795 大阪市中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎第1号館	06-6942-8519 (電気通信事業課)	滋賀、京都、大阪、 兵庫、奈良、和歌山
中国総合通信局	〒730-8795 広島市中区東白島町19-36	082-222-3376 (電気通信事業課)	鳥取、島根、岡山、 広島、山口
四国総合通信局	〒790-8795 松山市味酒町2-14-4	089-936-5042 (電気通信事業課)	徳島、香川、愛媛、 高知
九州総合通信局	〒860-8795 熊本市西区春日2-10-1	096-326-7862 (電気通信事業課)	福岡、佐賀、長崎、 熊本、大分、宮崎、 鹿児島
沖縄総合通信事務所	〒900-8795 那覇市旭町1-9 カフーナ旭橋B街区 5F	098-865-2302 (情報通信課)	沖縄

※ 総務省ホームページでも、「電気通信サービスに関する情報受付Webフォーム」において、
情報提供を受け付けております。

https://telecom-user-report.soumu.go.jp/form/pub/19436_otcb_1/index