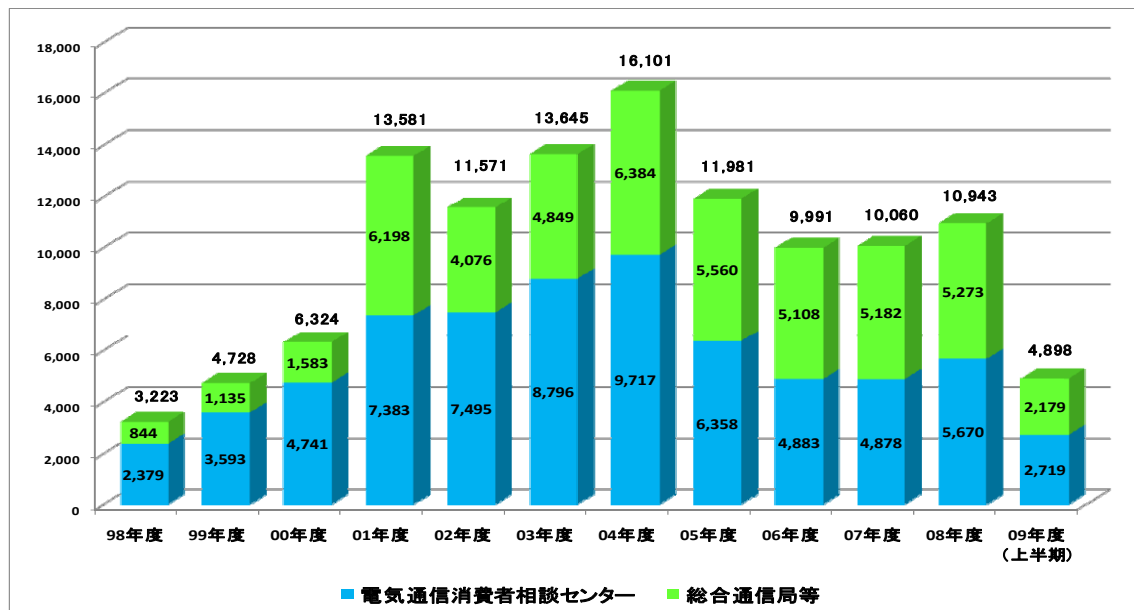


## 【平成 21 年度上半期（4 月～9 月）の苦情・相談件数】（速報値）

総務省では、電気通信消費者相談センター（本省）及び総合通信局等において、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談等を受け付けています。

平成 21 年度上半期（4 月～9 月）に総務省で受け付けた苦情・相談件数は、4,898 件で、前年同期（平成 20 年 4 月～9 月）と比較では、10.2%減となっています。

その内訳は、電気通信消費者相談センター（本省）で 2,719 件、総合通信局等で 2,179 件でした。



電気通信消費者相談センター（本省）で受け付けた苦情・相談件数の上位 10 位は次のとおりです。

	苦情・相談等の内容	件数
1	提供条件、契約・解約トラブル関係	483件
2	電気通信行政への照会等	436件
3	電気通信事業者との料金トラブル関係	260件
4	電気通信事業者等の顧客対応関係	249件
5	アダルトサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求	148件
6	携帯電話の電波状況等サービス品質関係	129件
7	迷惑通信（迷惑電話、迷惑FAX、迷惑メール）	127件
8	携帯電話端末故障対応関係	127件
9	電話勧誘	96件
10	ウェブ上の誹ぼう中傷、違法有害情報関係	82件

【平成21年度上半期（4月～9月）の主な苦情・相談内容】

- 1 提供条件、契約・解約トラブル関係
  - ・第2世代携帯電話サービスの終了について
  - ・割引サービスの中途解約における違約金について
  - ・携帯電話端末の割賦販売について など
- 2 電気通信行政への照会等
  - ・改正特定電子メール法に関する照会
  - ・携帯電話不正利用防止法に関する照会 など
- 3 電気通信事業者との料金トラブル関係
  - ・高額パケット請求について
  - ・使った覚えのない料金 など
- 4 電気通信事業者等の顧客対応関係
  - ・代理店等での従業員対応
  - ・お客様相談室の対応 など
- 5 アダルトサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求関係
  - ・アダルトサイト、出会い系サイト、懸賞サイト等からの請求
  - ・パソコンに請求画面が表示され、画面が消えない など
- 6 携帯電話の電波状況等サービス品質関係
  - ・携帯電話の受信状況の改善策 など
- 7 迷惑通信（迷惑電話、迷惑FAX、迷惑メール）
  - ・迷惑メールが送信されてくるが、送信を止める方法はないのか
  - ・迷惑電話及び迷惑FAXを防ぐ方法はないのか など
- 8 携帯電話端末故障対応関係
  - ・携帯端末の不具合
  - ・端末保証サービスの適用 など
- 9 電話勧誘
  - ・光サービスなどの代理店からの電話勧誘 など
- 10 ウェブ上の誹ぼう中傷、違法有害情報関係
  - ・違法・悪質な書き込みの削除の方法の照会 など

電気通信サービスの利用者の相談窓口の所在地・電話番号

名 称	住 所	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 松山市宮田町8-5	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 熊本市二の丸1-4	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 那覇市東町26-29-4F	098-865-2302 【情報通信課】	沖縄

【受付時間 平日 9時～12時、13時～17時】

名 称	住 所	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

【受付時間 平日 9時30分～12時、13時～17時】