

電気通信サービスに関する相談事例データからみたトラブルの実態②

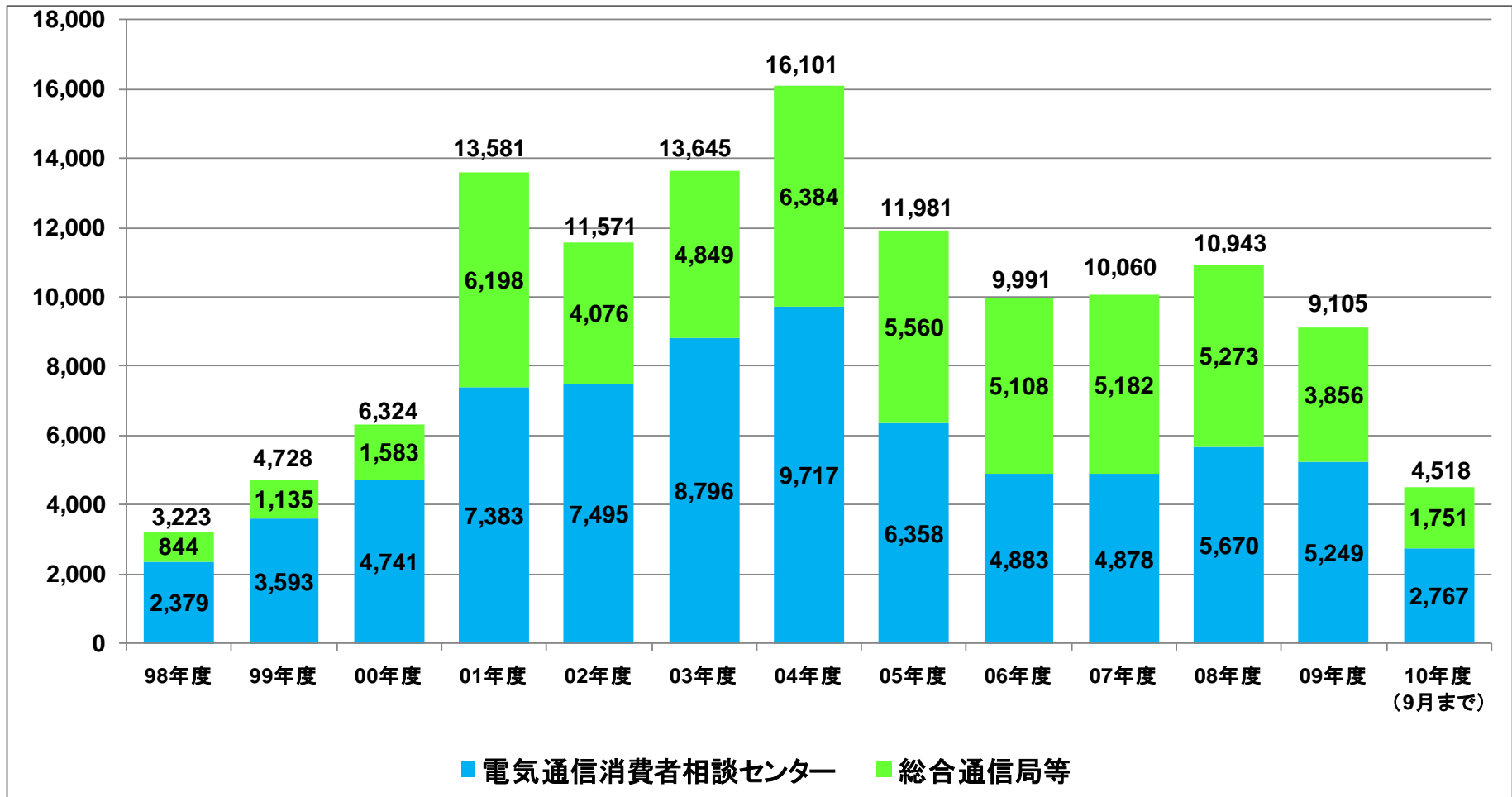
総務省電気通信消費者相談センター及び総合通信局等に寄せられた相談事例の分析

平成22年12月22日
総務省総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政課

総務省に寄せられた相談件数の推移

➤ 総務省で09年度に受け付けた苦情・相談件数は、9,105件で前年比16.8%減となっている。

総務省本省（電気通信消費者相談センター）及び総合通信局等へ寄せられた相談件数の推移

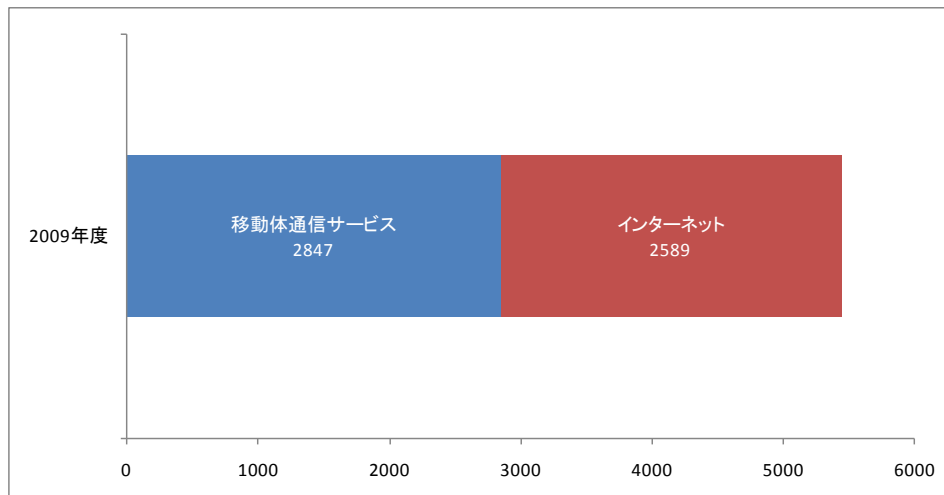


分析対象とした事案

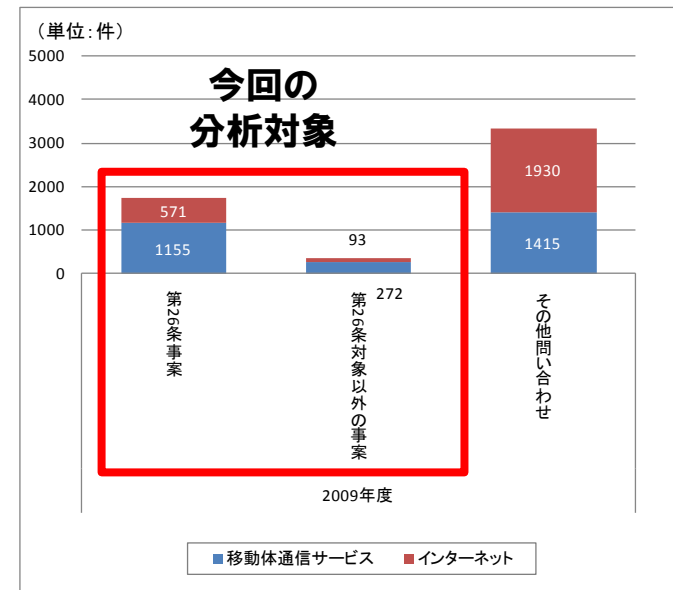
- 総務省電気通信消費者相談センター及び総合通信局等へ入電のあった相談のうち、2009年度の「インターネット」「移動体通信サービス」を分析対象。
- このうち、「事業法第26条の対象となる事案」及び「事業法第26条対象のトラブル事案」に焦点をあて、これらに対する事業者の対応状況について分析。

分析した相談事案と相談内容の内訳

2009年度に受け付けた相談



相談内容の内訳



※26条対象以外： 26条の対象外サービス、端末故障

その他問い合わせ： 関係機関からの問い合わせ、所管外の相談、個人情報、ネットでの書き込み 等

分析対象相談件数: 2,091件
(移動体: 1427、インターネット: 664)

※インターネットには、0ABJ-IP電話も含まれる。

移動体通信サービスは、携帯電話・PHSのほか、データ通信サービスも含まれる。

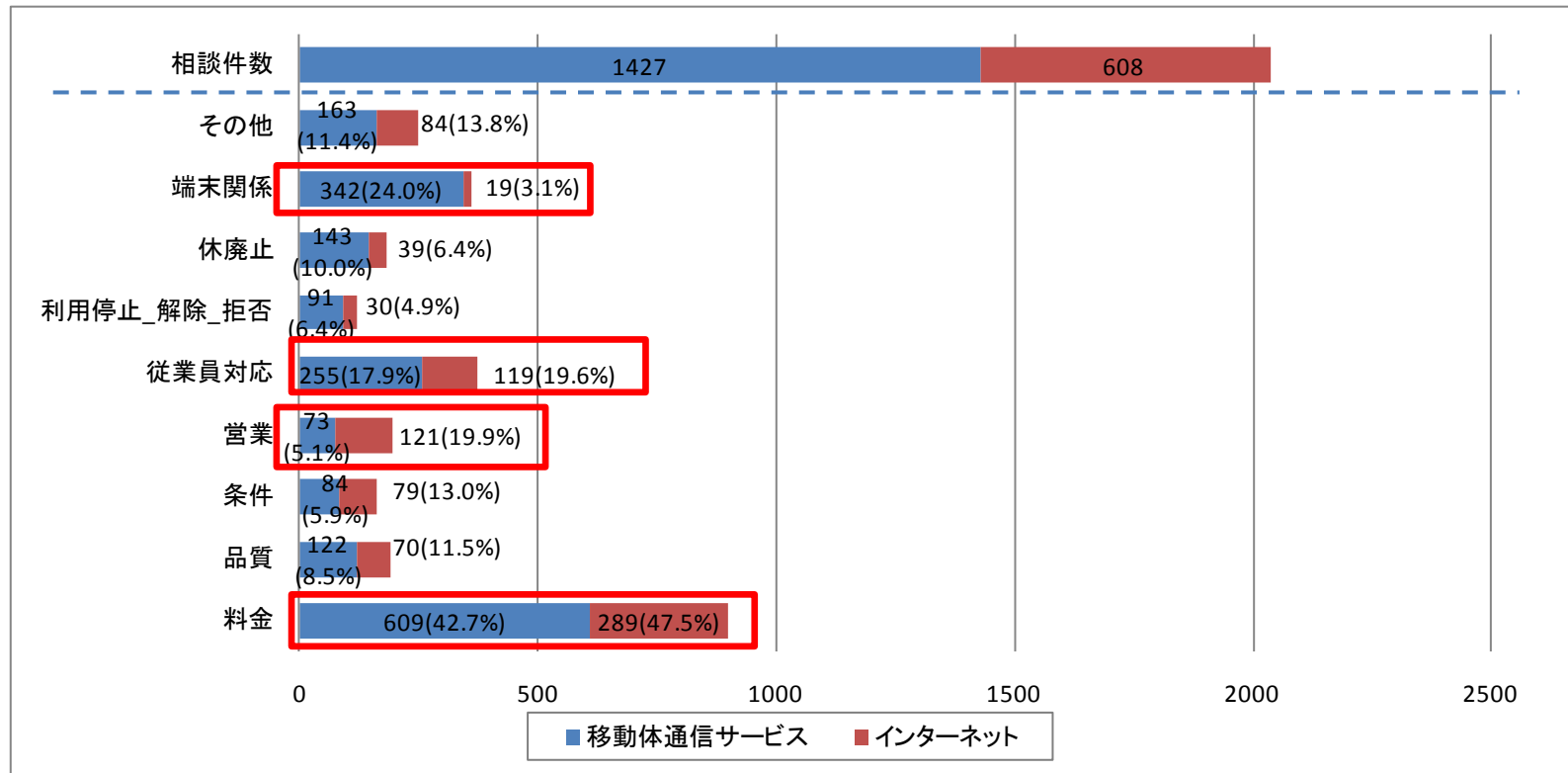
相談内容の概要

- 相談内容で最も多かったのは、移動体通信サービス、インターネットともに「料金」※¹に関するもの。
- 移動体通信サービスでは「端末関係」※²の相談が次いで多く(24.0%)、「従業員対応」の相談が続く(17.9%)。
- インターネットでは「営業」(19.9%)、「従業員対応」(19.6%)に関する相談が次いで多い。

※1 利用料に関するもののほか、解約料、情報提供料、アイテム料に係る回収代行を含む。

※2 端末の故障、不正取得携帯電話の利用制限等

主な相談内容(複数回答、2009年度)

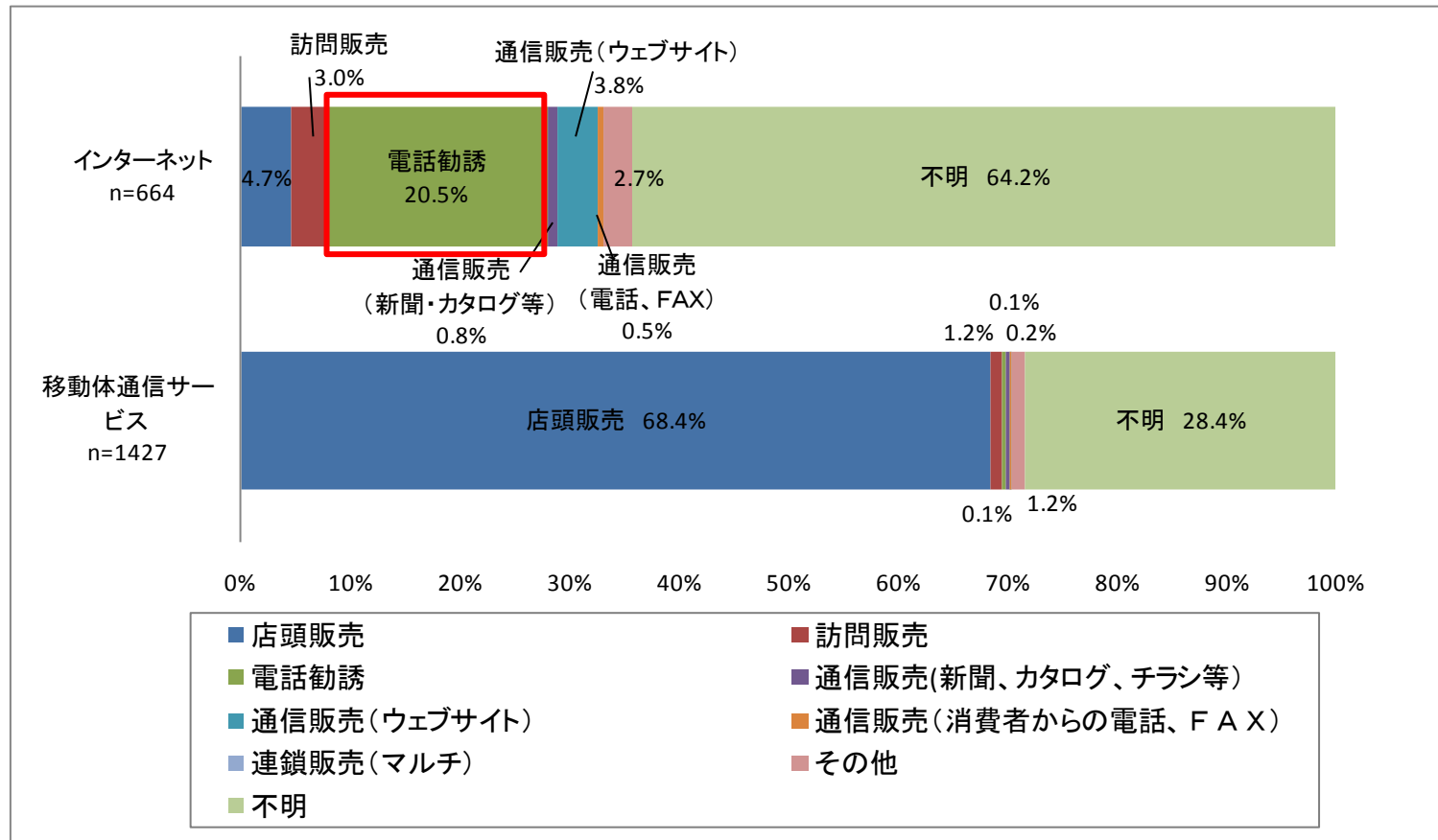


※括弧内の比率は、相談件数に占める相談内容の割合を示す。

相談事案のサービス販売形態

- インターネットでは、「電話勧誘」によるものが一定程度ある。
- 移動体通信サービスに関する相談事案の殆どは「店頭販売」におけるもの。

相談事案のサービス販売形態

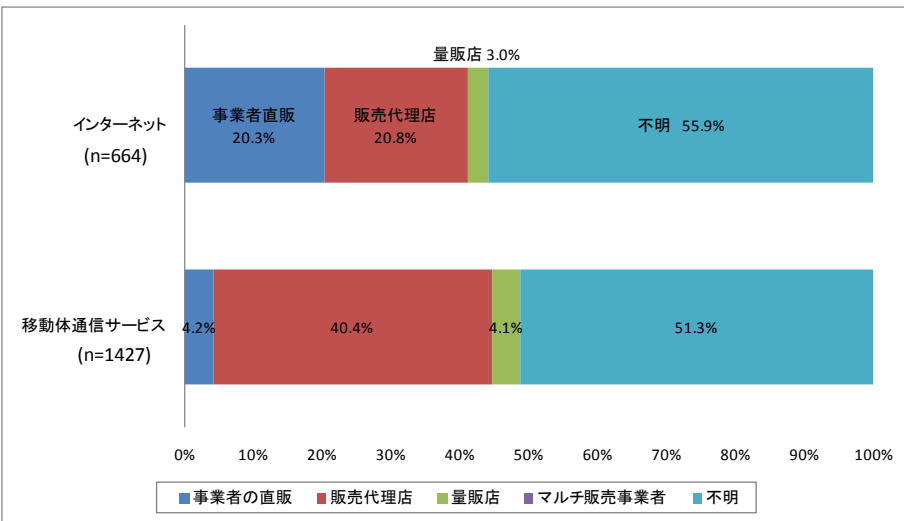


相談事案のサービス販売主体

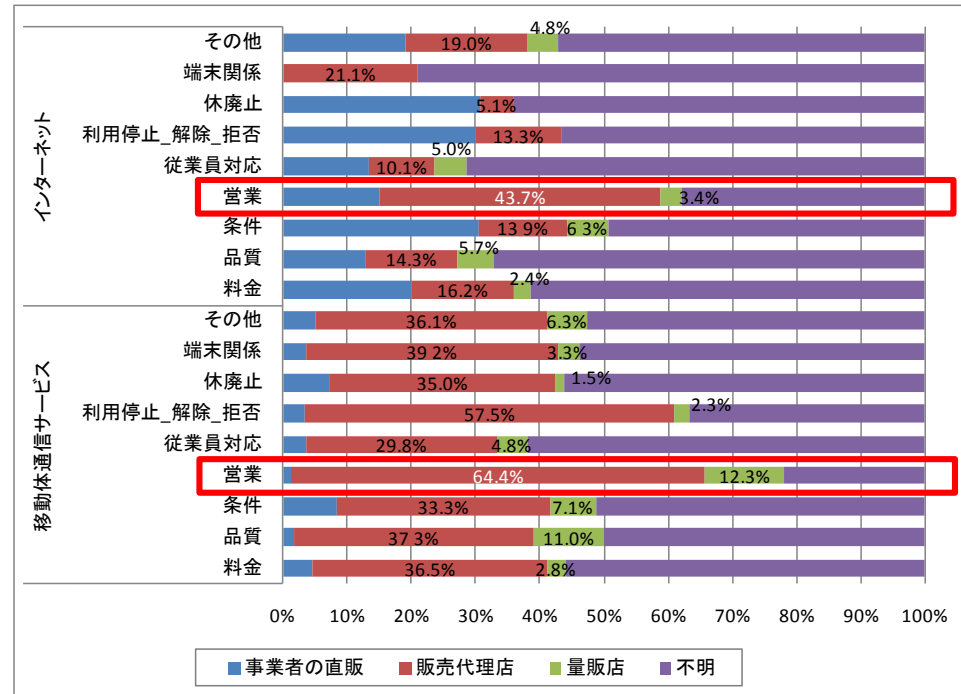
- インターネットサービスに関する相談事案では、「事業者直販」と「販売代理店」によるものがそれぞれ一定程度ある。
- 移動体通信サービスに関する相談事案では、「販売代理店」によるものが最も多い。
- 相談内容をサービス提供主体別にみると、「営業」に関しては「販売代理店」によるものが最も多く、特にインターネットでは、他の相談内容に比べて比率が高い。

サービス販売主体と相談内容との関係

相談事案におけるサービス販売主体



サービス販売主体からみた相談内容



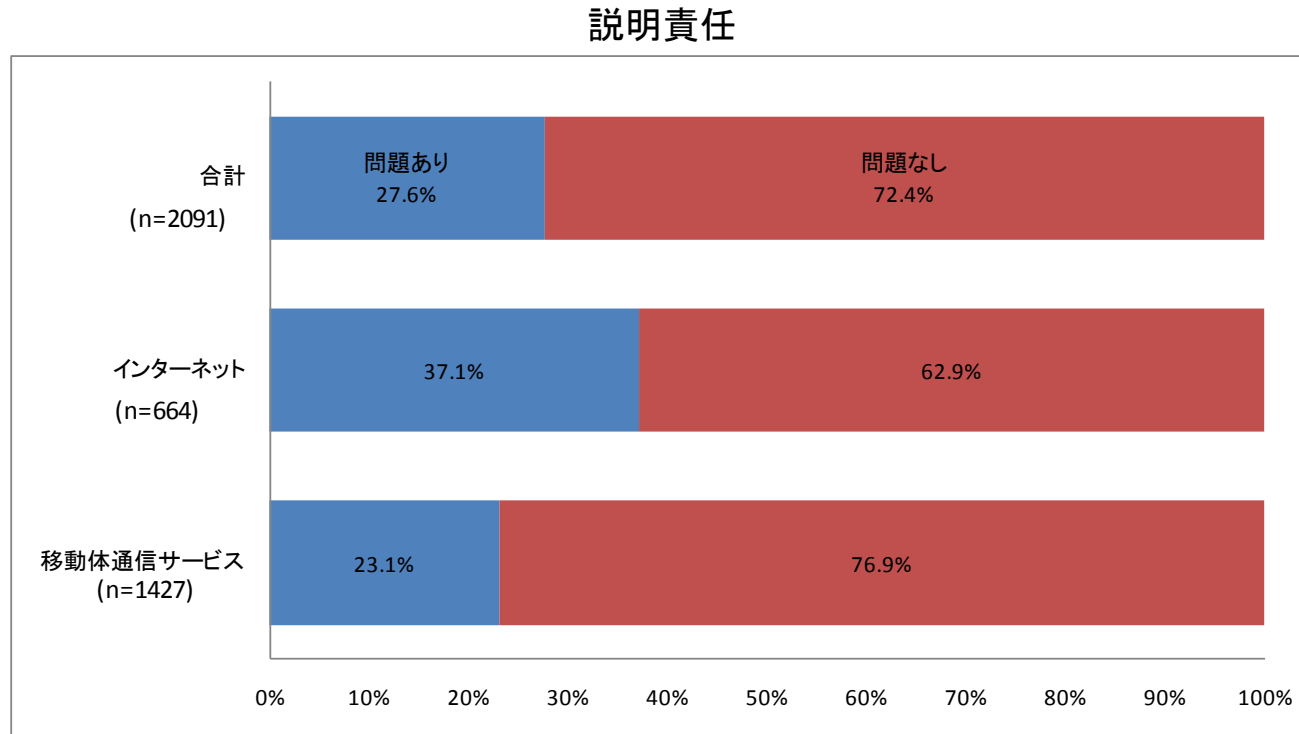
- 未成年者、高齢者、判断能力が不足している者との契約において、事業者の対応状況をみると、対応が問題だと判断された相談事案は、若干数あった。

未成年者、高齢者との契約について

	移動体通信 サービス	インターネット
該当しない	1087	514
問題あり（高齢者）	6	6
問題あり （判断能力なし）	6	6
問題あり （未成年者）	4	4
不明	68	0
合計	1171	530

事業法第26条「提供条件の説明」(説明責任)について

- 相談全体としては、約7割は事業者の対応に問題はないと判断された。
- インターネットの方が、事業者の対応に「問題あり」と判断された比率が高い。



※問題の有無の判断は、相談者の申告内容をもとに判断。

◆電気通信事業法第26条の「提供条件の説明」の対象:

対象役務

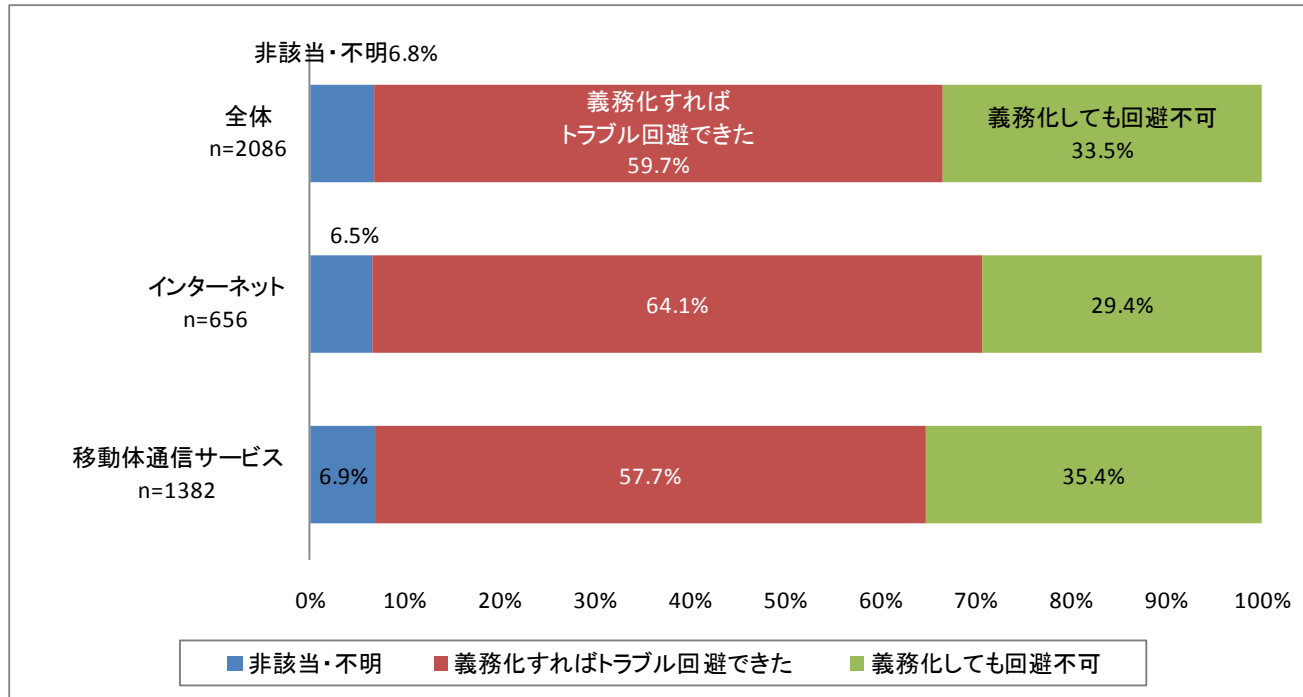
アナログ電話、ISDN、IP電話、携帯電話・PHS(データ通信サービス含む)、ADSL、FTTH、CATVインターネット
 インターネット接続サービス(ISP)

説明事項

役務の内容、提供料金、提供料金以外で必要となる費用、提供料金の減免・減額の期間及び条件、
 契約の変更・解除の方法及び連絡先、契約変更・解除の条件・制限期間・違約金・返還費用 など

- 重要事項説明の内容等について、書面交付を義務化すればトラブルを回避することができた事案が全体の約6割。
- インターネットの方が、書面交付によりトラブル回避できると判断された割合が高い。

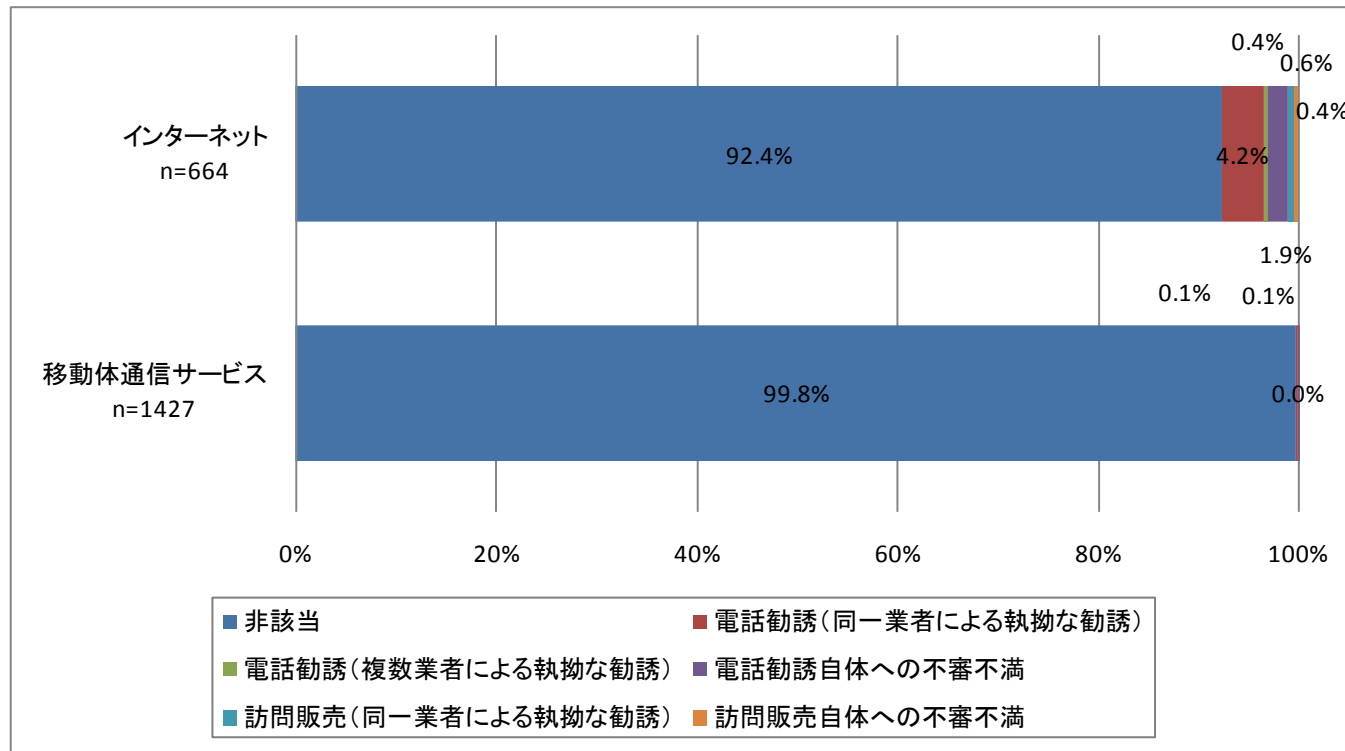
書面交付とトラブル回避について



不招請勧誘

- 移動体通信サービスにおいては、不招請勧誘があったと判断された相談事案は殆どない。
- インターネットの勧誘においては、「同一事業者による執拗な勧誘」が若干数ある。

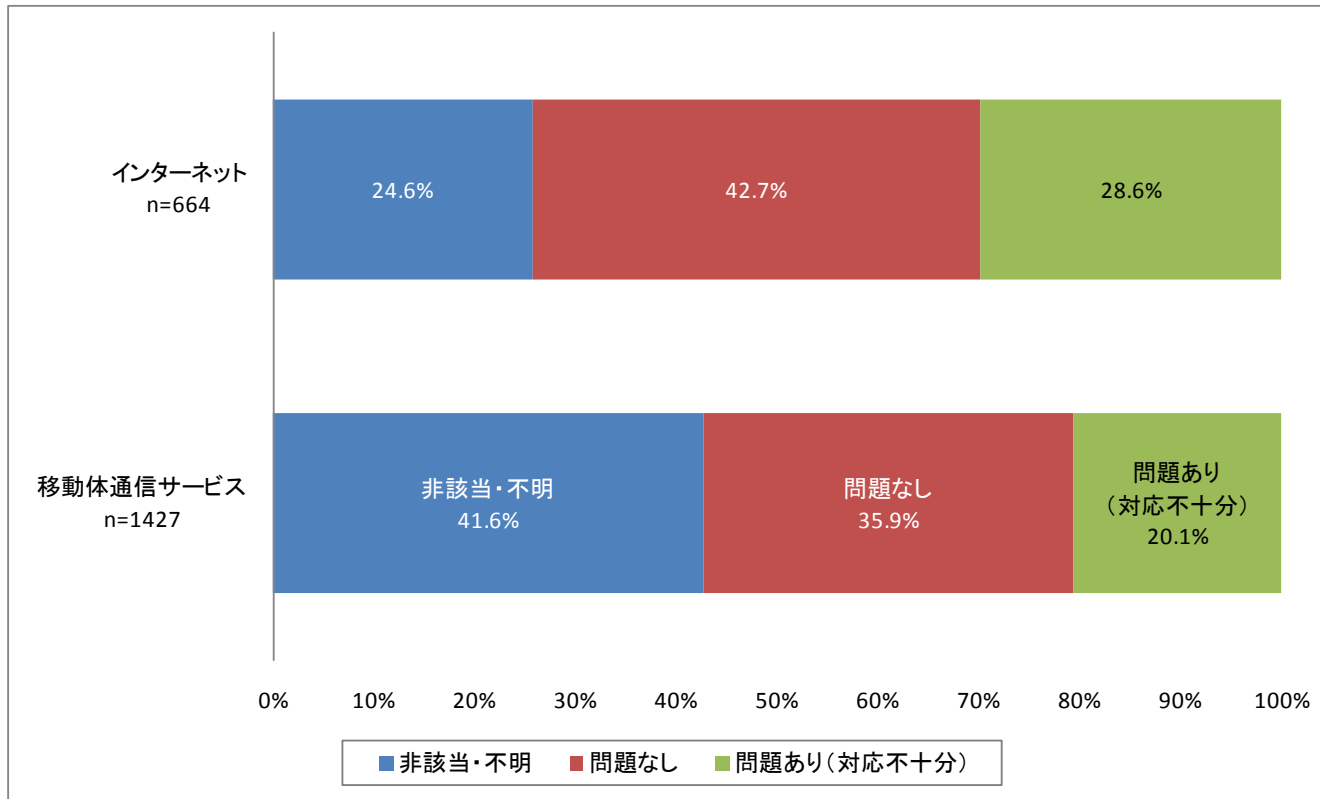
不招請勧誘と判断された相談事案



苦情対応

- 苦情対応について、「問題あり」と判断された事案は、両サービスともに2割以上あり、インターネットにおいて多くなっている。

相談事案における事業者の苦情対応



※問題の有無の判断は、相談者の申告内容をもとに判断。