

電気通信サービスに関する相談事例の分析結果

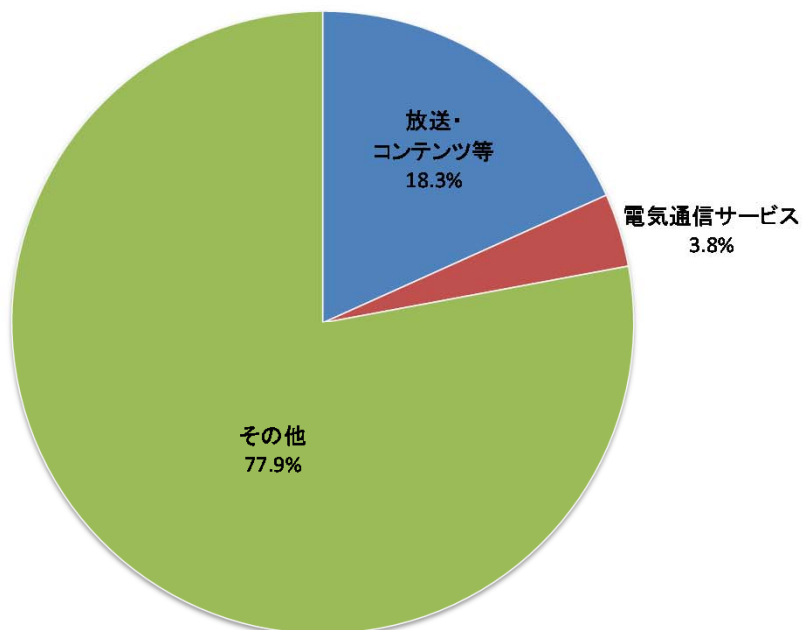
全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)における
FTTH、移動体通信サービスの「解約」に関する相談事例の分析

平成23年3月11日
総務省総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政課

「電気通信サービス」の相談件数の状況

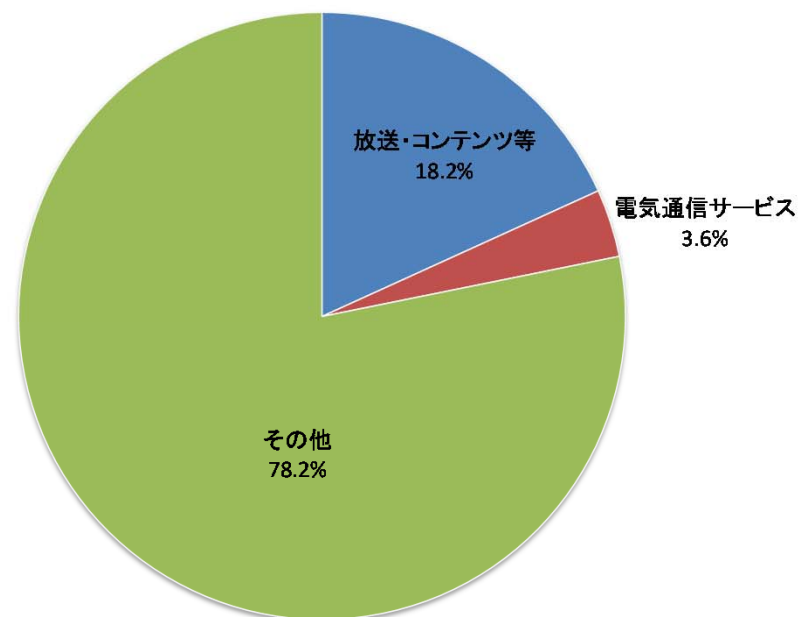
I 平成22年4月～9月（平成22年度上半期分）

II 平成22年10月～12月（平成22年度第3四半期分）



平成22年度上半期 全相談件数
437,882件

※PIO-NET平成23年2月3日までの登録分



平成22年度第3四半期分 全相談件数
188,899件

※PIO-NET平成23年2月3日までの登録分

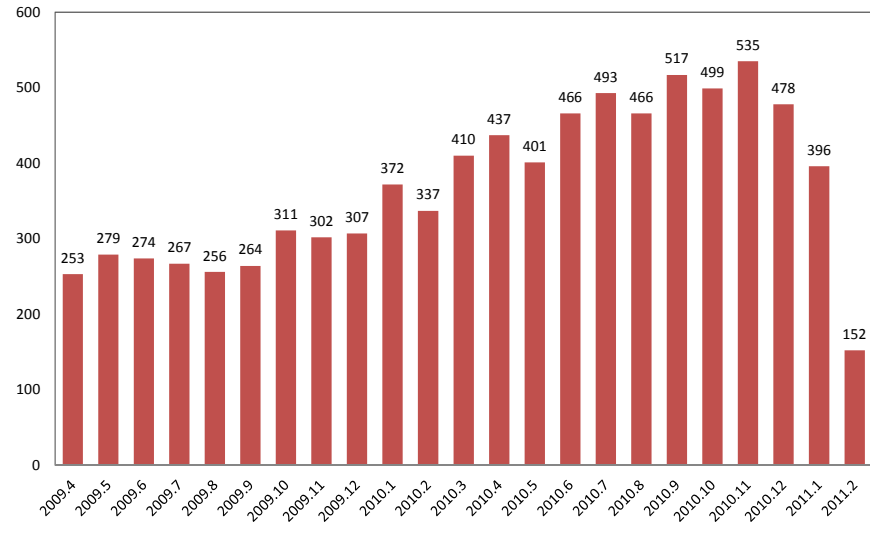
※電気通信サービス：PIO-NETの分類基準である商品別分類の「運輸・通信サービス」のうち、「放送・通信サービス一般」「電報・固定電話」「移動通信サービス」「インターネット通信サービス」の4サービスの相談件数の合計。

【出所】PIO-NETデータをもとに総務省作成

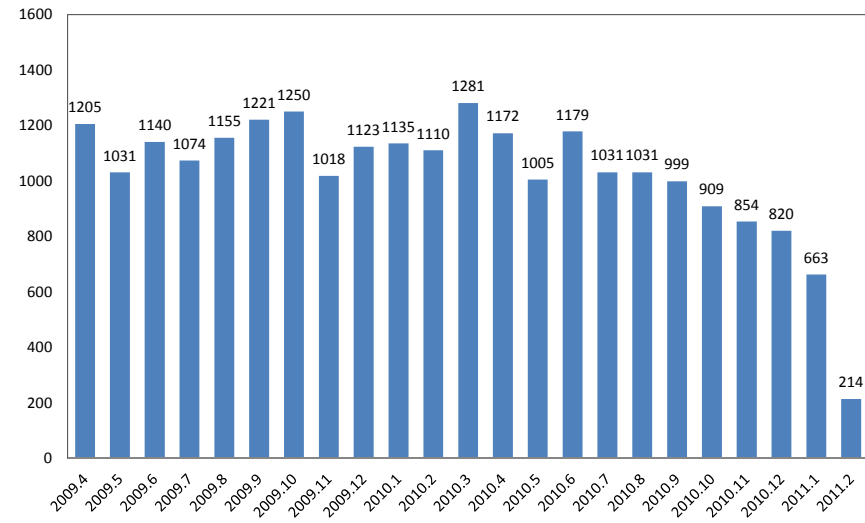
- IとIIを比較した結果、PIO-NETにおける全業種相談件数に占める電気通信サービスに関する相談件数比率に、変化は見られない。

FTTH、移動体通信サービスの相談件数の推移

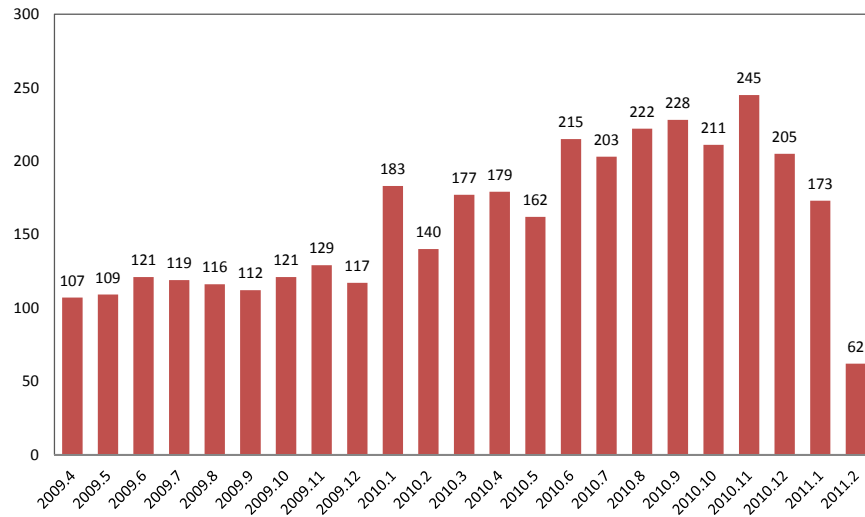
FTTHに関する相談件数の推移



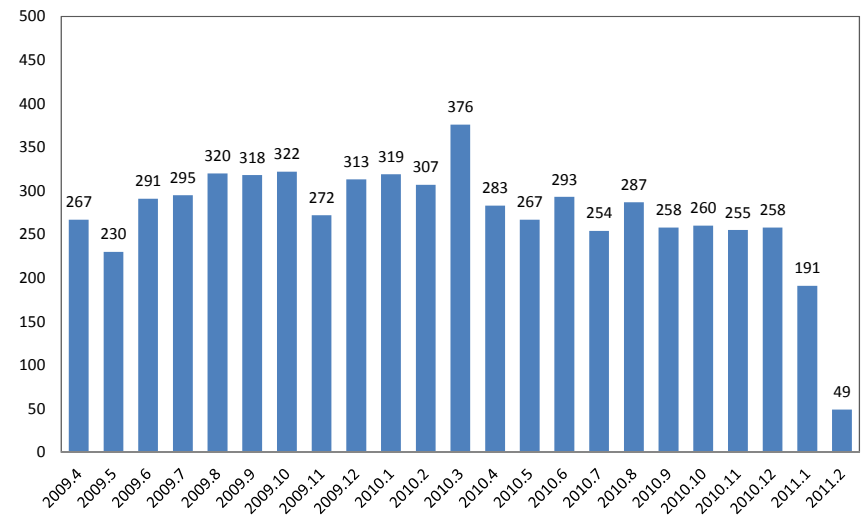
移動体通信サービスに関する相談件数の推移



「解約」に関する相談件数の推移 (FTTH)



「解約」に関する相談件数の推移 (移動体通信サービス)



※上段グラフは、商品キーワード「光ファイバー」及び「移動通信サービス」と登録された相談件数。下段グラフは、当該相談件数のうち、内容キーワード「解約」が付与された相談件数。

【出所】 PIO-NETデータをもとに総務省作成(PIO-NET平成23年2月28日までの登録分)

※ 2011.2月分等直近の相談件数については、今後登録され増加することが想定される。

【参考】契約数に占める相談件数の割合

➤ FTTH

		PIO-NETにおける 相談件数	比率
※総務省消費者行政課による算出			
FTTH契約数 (平成22年12月末推定)	1,975万件※	5,257件	0.03%
純増数 (平成22年年間推定)	254万件※	(平成22年1月～12月受付の 「光ファイバー」に関する相談件数) ※PIO-NET平成23年2月3日までの登録分	0.2%

➤ 移動体通信サービス

		PIO-NETにおける 相談件数	比率
※(社)電気通信事業者協会公表資料			
移動体通信契約数 (平成22年12月末)	12,070万件※	12,047件	0.001%
純増数 (平成22年年間推定)	543万件※	(平成22年1月～12月受付の 「移動通信サービス」に関する相談) ※PIO-NET平成23年2月3日までの登録分	0.2%

分析方法の概要

1 分析対象

PIO-NETに登録されている通信サービス「FTTH」、「携帯電話」に関する相談で、内容キーワード「解約」により抽出されたデータ

※FTTHは「光ファイバー」、携帯電話は「携帯電話サービス」と登録されたもの

2 抽出対象期間及びデータ数

- (1) 直近の1年間
(平成22年1月～12月受付。平成23年2月3日までの登録分)
- (2) 抽出データ数：光ファイバー 2, 295件、携帯電話サービス 2, 357件

3 分析方法

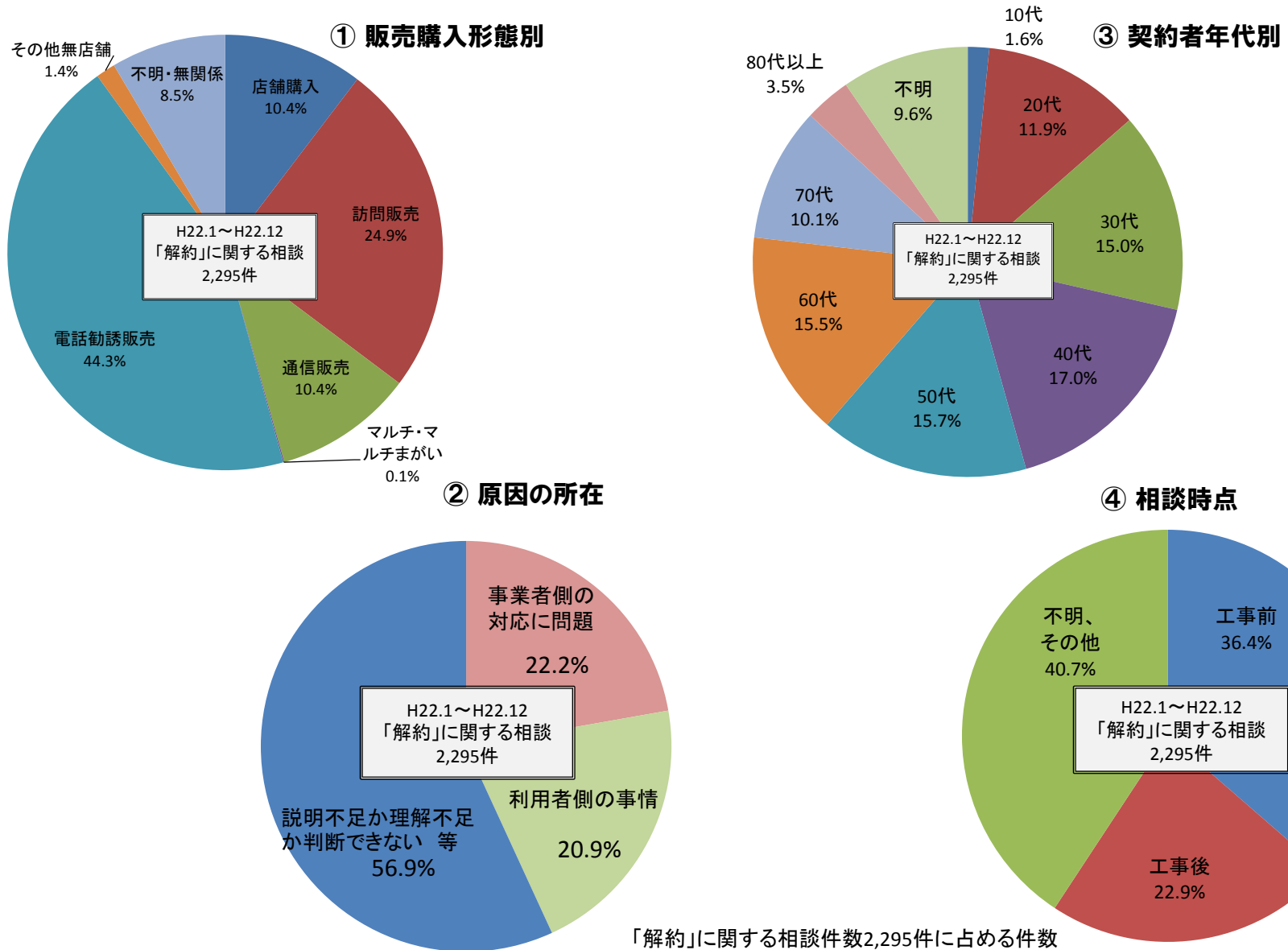
抽出データをもとに

- (1) 販売購入形態別、契約者年代別等の分析
- (2) 1件毎の「件名」、「相談概要」をもとに、相談者の主張を総務省が分析し、相談内容を類型化
- (3) 類型化された項目への該当数により、トラブル原因の所在を分析

◆トラブル原因の所在

- ① 事業者側の対応に問題がある、またはあると考えられるケース
- ② 利用者側の事情によるケース
- ③ 事業者の説明(対応)不足なのか、利用者の理解不足なのか判断できないケース
など

FTTHの分析結果(概要)



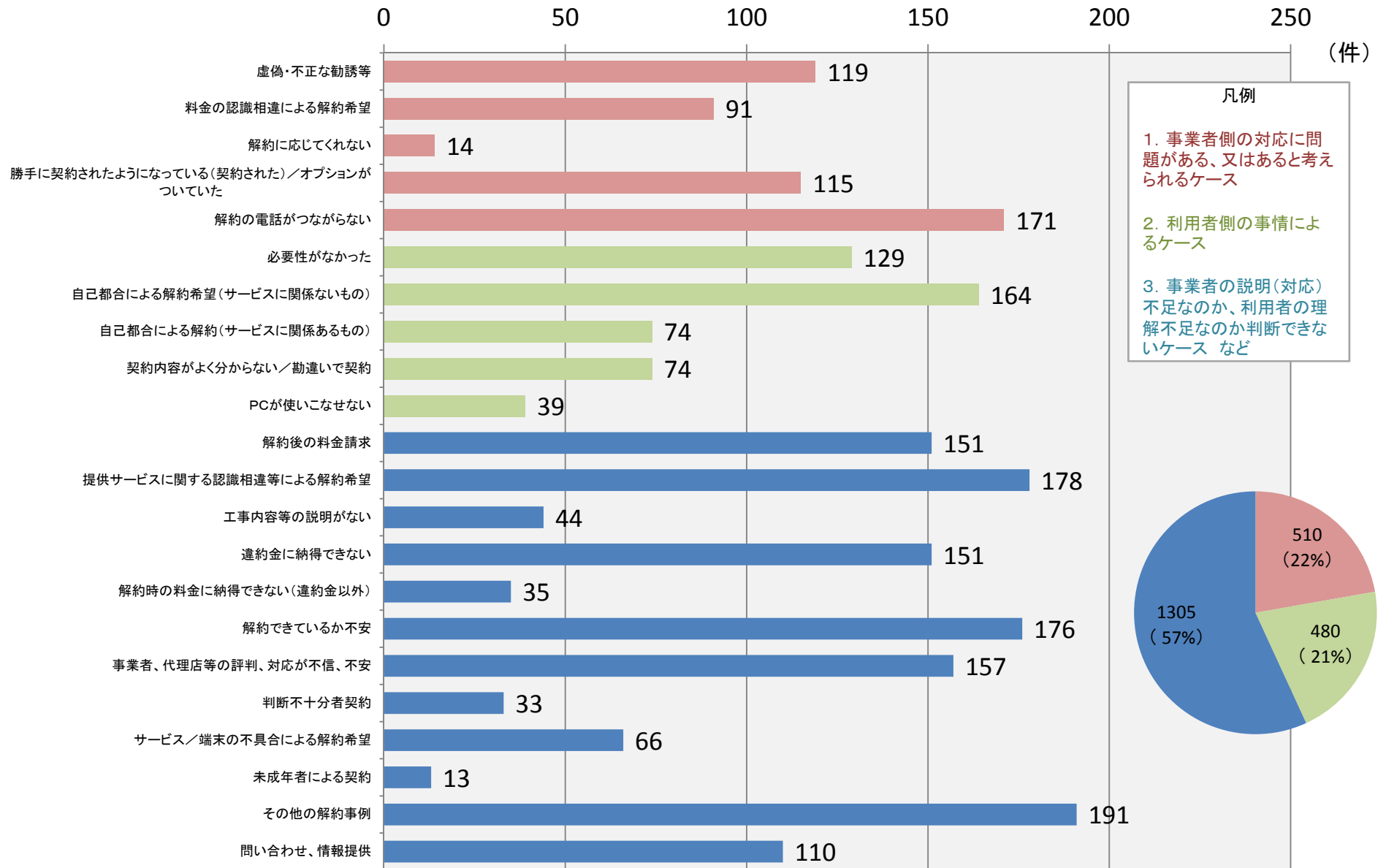
【出所】 ②、④はPIO-NETデータをもとに総務省にて分析
※データは平成23年2月3日までの登録分

「強引」※

221件

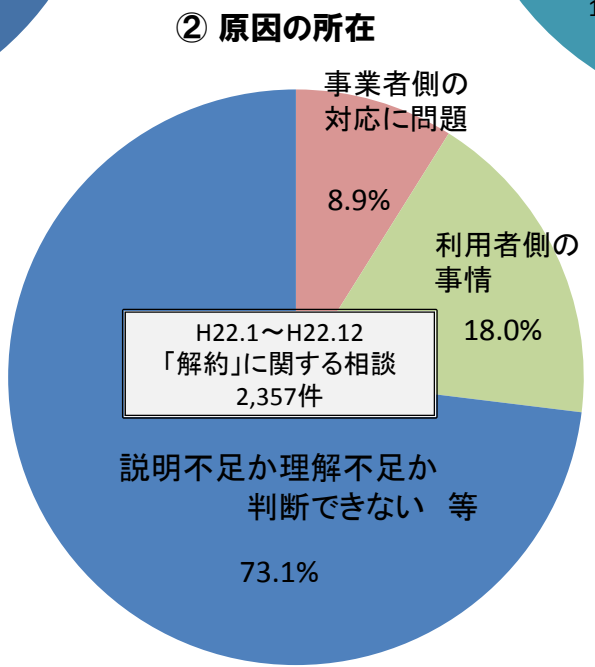
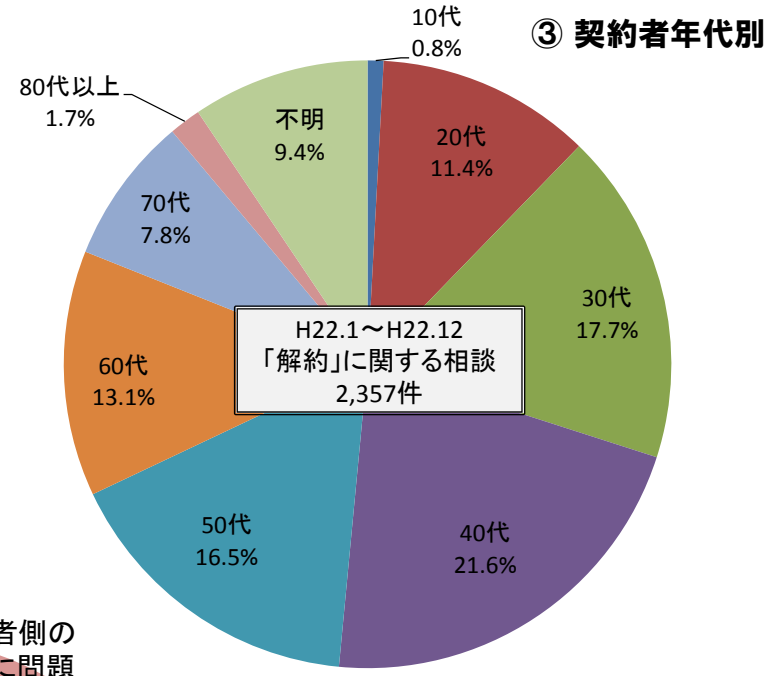
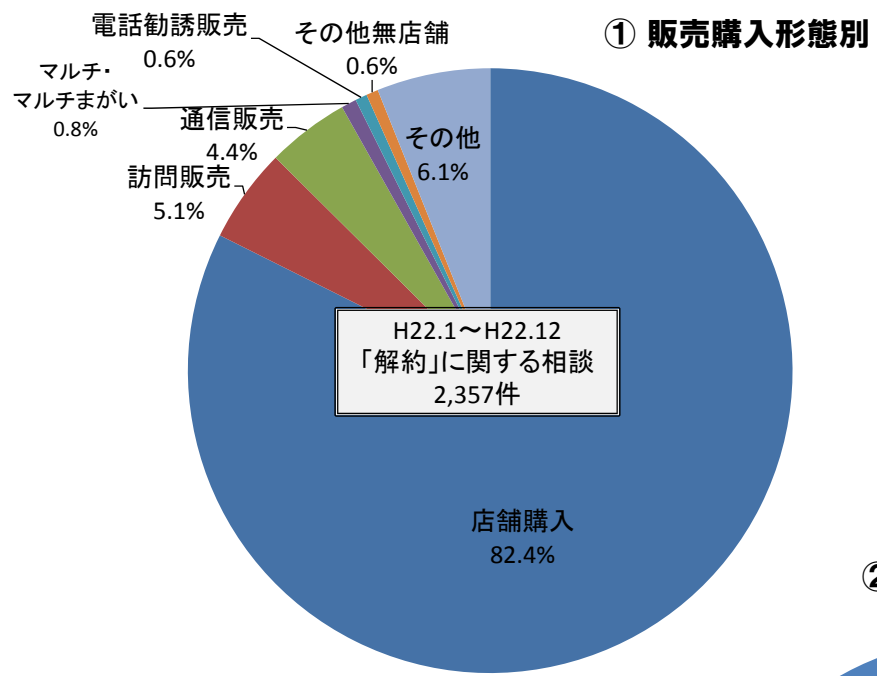
※内容キーワードによるPIO-NET検索結果
(平成23年2月3日までの登録分)

FTTHの解約事例の分析(総数2, 295件)



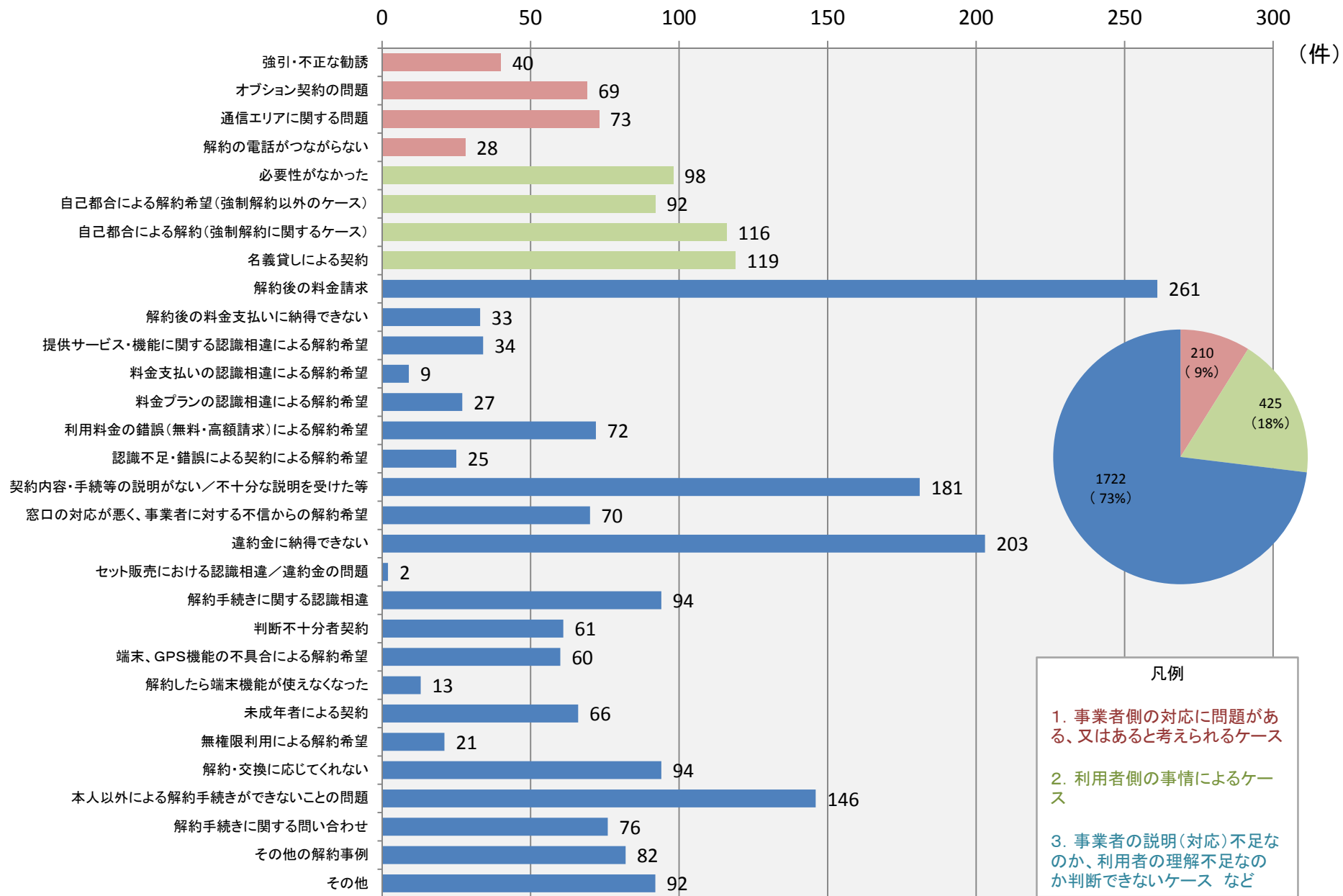
【出所】PIO-NETデータをもとに総務省にて分析

携帯電話の分析結果(概要)



【出所】 ②はPIO-NETデータをもとに総務省にて分析
※データは平成23年2月3日までの登録分

携帯電話の解約事例の分析(総数2,357件)



【出所】 PIO-NETデータをもとに総務省にて分析