

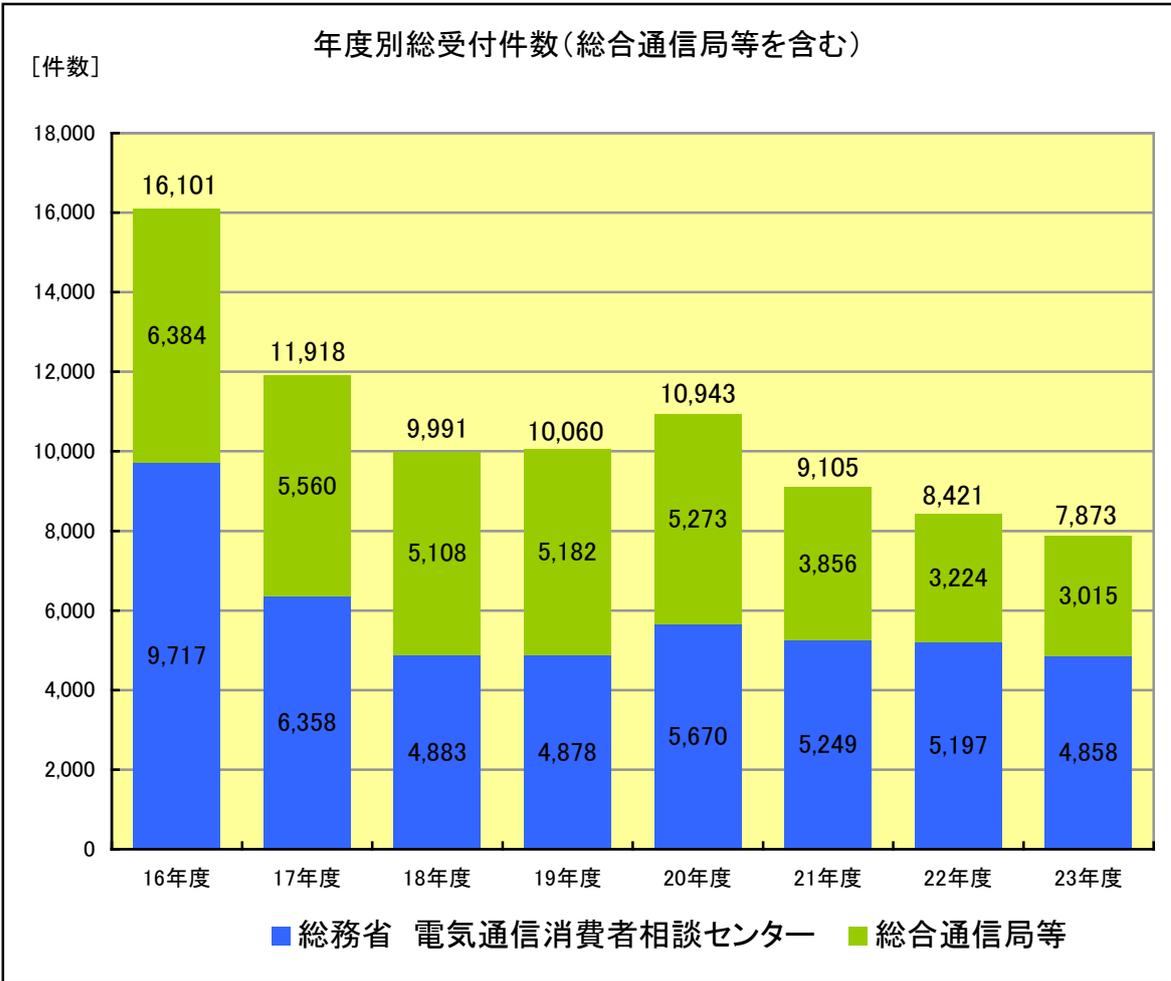
# 平成23年度における 電気通信サービスの苦情・相談の概要

## 1 苦情・相談の総受付件数

総務省では、電気通信消費者相談センター（本省）のほか、総合通信局等（各総合通信局及び沖縄総合通信事務所）においても、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談を受け付けています。

この結果、平成23年度に、総務省の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電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談の総件数は、合計で7,873件となっており、前年度と比べて約6.5%の減少となっています。その内訳は、電気通信消費者相談センターに寄せられた件数が4,858件、総合通信局等に寄せられた件数が3,015件でした。

一方、電気通信消費者相談センターに寄せられた主な苦情・相談の上位10項目（電気通信事業者との契約・提供条件に関するものや電気通信事業者との料金トラブルに関するもの等）の合計件数（2,839件）の中で、スマートフォンに関するものが307件と増加しています。



## 2 主な苦情・相談の内容

平成 23 年度に総務省に寄せられた電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談のうち、総務省電気通信消費者相談センターに寄せられたものを分析すると、主な苦情・相談内容としては以下のものが挙げられます。

苦情・相談の件数 上位 10 項目		件数	
		23 年度	22 年度
1	電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの	1,003	1,032
2	電気通信行政への照会	406	524
3	電気通信事業者との料金トラブルに関するもの (うち高額パケット料金請求関係)	380 ( 54)	504 ( 89)
4	電気通信事業者等の顧客対応に関するもの	267	274
5	迷惑メールに関するもの	217	217
6	アダルトサイト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求に関するもの	140	202
7	インターネット上の情報(掲示板等への書き込み等)に関するもの	118	161
8	電話端末の故障・修理に関するもの	116	141
9	電気通信サービスのサービス品質に関するもの (携帯電話の受信状況、ブロードバンドサービスの速度等)	106	183
10	電話勧誘等営業活動に関するもの	86	157

### ■ 電気通信事業者との契約・提供条件に関する苦情・相談

#### 1 苦情・相談の概要

平成 23 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信事業者との契約・提供条件」に関する苦情・相談は 1,003 件であり、前年度(1,032 件)に比べ微減しています。そのうち、スマートフォンに関する相談は 103 件と増加傾向にあります。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・プロバイダの代理店から、今までよりも料金が安くなるとの勧誘を受けて契約したが、実際には安くない契約だった。
- ・ウェブサイト経由でプロバイダの申込みをしたが、当初示されていたキャンペーン料金の適用が行われず、正規料金扱いの契約となった。
- ・電気通信事業者の代理店と思われる会社から、光ファイバの契約に関する電話勧誘が頻繁にある。何度断ってもかけてくるし、複数の代理店からかかってくる。事業者に勧誘を止めるよう伝えても改善されない。
- ・スマートフォンを契約したが、元々インストールされているアプリ(削除不可)が、自動的にアップデートをするために通信料金が発生する。
- ・スマートフォンの契約時に、意図しないオプションサービスに加入させら

れていた。

- ・高齢の親に情報端末の契約に関する勧誘電話があり、後日、契約完了の旨と機器送付についての連絡があった。
- ・端末の無料交換に当たり、オプションサービスへの加入契約を強制された。別のショップに行くと不要とのことで、ショップ毎に対応が違う。
- ・モバイル端末の契約を行ったが、自宅近辺は電波が入りにくく、ほぼ使えないとわかった。解約を申し出ると中途解約違約金がかかるとのこと。
- ・携帯電話契約の解約を申し出たところ、契約が自動更新になっているとは知らず、契約更新の更新月でないため解約違約金の請求を受けた。
- ・携帯電話契約の解約を申し出たところ、端末割賦代金の残金すべての一括支払いが必要と言われた。
- ・携帯電話を契約後、料金を支払わなかった。督促も無視した結果、信用情報機関に未払い情報を登録され、住宅ローンの審査が通らなくなった。

## 2 総務省として講じた措置

電気通信事業法では、電気通信サービスの利用者がそのサービスの契約内容などを十分に理解せず、後でトラブルとなることを未然に防止するため、電気通信事業者や契約代理店に対して、契約時に契約内容の基本的な部分を利用者に説明することを義務付けています。このため、契約の重要事項については、書面を手交する等、十分な説明の徹底を申し入れています。

平成 23 年 12 月に利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」が公表されており、総務省は本提言を踏まえ施策を着実に実施してまいります。既に本提言を受け、通信 4 団体※で構成される電気通信サービス向上推進協議会においても、勧誘・契約解除に関する自主基準として、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」が策定されています。

また、電気通信消費者相談センターでは、「電気通信事業者との契約や電気通信サービスの提供条件に関する苦情・相談」を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、更なる対応や解決の促進を図っています。

他方、契約者側も、契約する場合には、料金プラン、割引の条件や解約時の違約金等の契約条件をよく確認し、契約書の写しや利用に当たっての注意事項などの書類を保管しておくことも必要です。

※ 通信 4 団体…（社）電気通信事業者協会、（一社）テレコムサービス協会、（社）日本インターネットプロバイダー協会、（社）日本ケーブルテレビ連盟

## ■ 電気通信事業者との料金トラブルに関する苦情・相談

### 1 苦情・相談の概要

平成 23 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信事業者との料金トラブル」に関する苦情・相談は 380 件であり、前年度(504 件)に比べ減少しています。また、高額パケット料金請求に関するものは 54 件

であり、前年度（89 件）に比べて減少しています。一方、「電気通信事業者との料金トラブル」のうちスマートフォンに関するものは 71 件と増加傾向にあります。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・スマートフォンの二段階定額プランに入っている。Wi-Fi のみの利用を行ったつもりであったが、いつの間にか自動的に 3 G 回線に切り替わっており、定額の上限に達した。
- ・携帯電話で写真付きメールを受けていたが、相手方がスマートフォンから送るようになって、急にパケット通信料が上がった。
- ・パソコンに携帯電話を接続して、ファイルのやり取りを行ったところ、100 万円近い請求を受けた。
- ・SNS サイトの ID とパスワードが他人に知られた結果、数万円の情報料を課金された。
- ・覚えのない高額なパケット料金や通話料金の請求を受けたが、料金は支払わなければならないのか。
- ・海外渡航時に、必要な設定を行うことを失念したまま使用し、10 万円超の請求を受けた。
- ・海外で「海外パケット定額」の対象とならない事業者を利用したため、高額パケット料金請求が発生した。通話料・通信料併せて 100 万円近い請求となった。

## 2 総務省として講じた措置

電気通信消費者相談センターでは、「電気通信事業者との料金トラブル」に関する苦情・相談を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、対応や解決の促進を図っています。

また、高額パケット通信料金に関する相談が多数寄せられたことから、総務省では、これまでホームページ等において「携帯電話やスマートフォンの高額パケット請求についての Q&A」などの注意喚起を実施してきました。

パケット通信料が思いがけず高額となることを防止するには、パケット定額制を利用することが有効です。

また、最近急速に普及が進んでいるスマートフォンについては、高度な情報処理が可能であり、様々なアプリケーションの利活用、パソコン用のウェブサイト閲覧、電子メールの送受信等が可能ですが、従来の携帯電話に比べてパケット通信量が大きくなる傾向にあります。

アプリケーションが自動更新等のために自動的に通信を行ったり、3 G 回線と Wi-Fi 回線を自動的に切り替える機能もあります。スマートフォンの 3 G 回線によるパケット通信を行わず、Wi-Fi などの無線アクセスサービスのみを利用しようとする場合には、3 G 回線によるパケット通信を完全にオフにする方法があります（一部機種では未対応のものもあります）。

総務省においては、このようなスマートフォンの特徴や利用上の注意について、電気通信サービス Q & A などにおいて注意喚起しています。また、利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会「スマートフォン プライバシー イニシアティブー利用者情報の適正な取扱いとリテラシー向上による新時代イノベーション」において、移動体通信事業者

スマートフォンと従来の携帯電話との相違点等について説明することを求めています。

(参 考：各携帯電話事業者の取組)

#### (1) パケット定額プラン

携帯電話事業者ではパケット通信料が一定額で収まる料金プラン（定額制プラン）を提供しています。メールのやり取りやインターネットへの接続を頻繁に利用される方は、パケット定額プランへの加入により、高額パケット請求のトラブルを防ぐことができます。

また、スマートフォンの利用にあたっては、思いがけない高額パケット請求を避けるため、パケット定額プランの利用が有効です。

なお、一部の携帯電話事業者においては、海外の携帯電話事業者と提携して、海外でのパケット定額サービスを提供しています。

#### (2) アクセス履歴閲覧サービス

携帯電話各社では、携帯電話からインターネットサイトへ接続した履歴を確認できるサービスを提供しています。これを利用することによって、高額パケット料金の請求があった場合に、接続先を確認することができます。

## ■ 迷惑メールに関する苦情・相談

### 1 苦情・相談の概要

平成 23 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「迷惑メール」に関する苦情・相談は 217 件であり、前年度と同程度でした。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・懸賞サイトから出会い系サイトに誘導された。その後、出会い系サイトからアドレスを変えて迷惑メールが届く。指定拒否をしても追いつかない。
- ・各種サイトに会員登録してから、迷惑メールが止まらなくなった。仕事と私用で共用しているアドレスなので、受信拒否することはできない。
- ・迷惑メールを止めてもらいたいので、配信停止のボタンを押すと、配信停止のためには 5,000 円支払ってくださいというメールが来るようになった。
- ・くじ引きのメールが来たので遊んでいたら、デコメールが当たった。しかし、その後当該コンテンツから頻繁にメールが来るようになった。
- ・ショッピングサイトで買物をして以降、勧誘メールが大量に届く。その度に配信停止をしているが、一向に止まらない。

### 2 総務省として講じた措置

電気通信消費者相談センターでは、「迷惑メール」に関する苦情・相談を

受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、対応や解決の促進を図っています。

また、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（特定電子メール法）に違反していると思われる電子メールに関する情報提供を基に、特定電子メール法に違反した広告・宣伝メール送信者に対して措置命令等を行っています。

なお、迷惑メールを受信しないための対策としては、メールアドレスを安易に公表しない、不用意に同意しない、推測されにくいアドレスを使う、迷惑メールフィルタサービスを利用する等の対策をとることが重要です。

また、迷惑メールを受信してしまった場合の対策としては、怪しい電子メールは開封しない、怪しい電子メールに記載されたURL（配信停止のリンクを含みます。）をクリックしない、個人情報の入力を求められても安易に入力しないということが重要です。

## ■ アダルトサイト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求に関する苦情・相談

### 1 苦情・相談の概要

平成 23 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「アダルトサイト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求」に関する苦情・相談は 140 件であり、前年度(202 件)に比べ減少しています。そのうち、スマートフォンに関するものは5件でした。

具体的な内容としては以下のとおりです。

- ・ 無料のゲームサイトからアダルトサイトに誘導され、結果、高額の請求を受けた。退会の申出の際、個人情報を知られ教えてしまった。
- ・ パソコンでアダルトサイトにアクセスして登録になったようだ。指定口座に8万円払うよう記載がある。画面に請求画面が張り付いていて、パソコンを再起動しても消えない。
- ・ 子どもが親の携帯からアダルトサイトに接続して、「18 歳以上」として登録したところ、高額の請求が表示された。退会処理のメールを送信したら、頻繁に支払いを促すメールが来るようになった。
- ・ 携帯でアダルトサイトを見ていて、登録画面で年齢等の情報を入力した。突然画面に、登録された旨と 10 万円近い月額料金の請求が表示された。退会は料金を支払わないとできないとのこと。
- ・ スマートフォンで動画再生アプリをダウンロードした。画面の誘導に従うままに操作をしたら、いきなり 10 万円近い請求画面と自分の携帯電話番号とメールアドレスが表示された。

### 2 総務省で講じた措置等

占いサイト、懸賞サイトをかたって個人情報を登録させ、その登録情報を

もとに不当請求・架空請求のメールを送りつけたと思われるケースや、無料のアダルトサイトなどをクリックしているうちに自動的に登録されてしまい、高額請求の画面表示がされるケースなどの手口が従前に続いて見られることから、引き続き対策を講じることが不可欠と考えられます。

また、最近では、アダルト動画等を閲覧しようとスマートフォンにアプリケーションをインストールしたところ個人情報が収集され高額請求が行われたケースに関する相談も複数出てきていますので注意が必要です。

電気通信消費者相談センターでは、不当請求・架空請求に関する申告があった場合には、以下のようにアドバイスをしています。

(1) 身に覚えのない請求は無視する。

「登録されました」、「入会ありがとうございました」と表示されても、契約が成立しているとは限りません。身に覚えのない請求であれば、静観又は無視してください。

(2) 個人情報を相手に伝えない。

請求メールに連絡先があっても、こちらからは連絡しないこと。連絡すると、新たな個人情報を相手に伝えることになり、更に請求されることもあります。

また、スマートフォンはアプリケーションを通じてスマートフォンにおける個人情報等が取得される可能性があるため、アプリケーションの信頼性を確認し、ダウンロードする際には安全性が確認されているアプリ提供サイトを利用するなど注意しましょう。

※ スマートフォンのアプリケーションの利用許諾等が表示された場合、内容を理解した上で同意・利用することが重要です。

また、不安が解消されないアプリケーションは利用しない、使った後でも端末から削除して、その後利用しないことも重要です。

(3) 安易にお金は払わない。

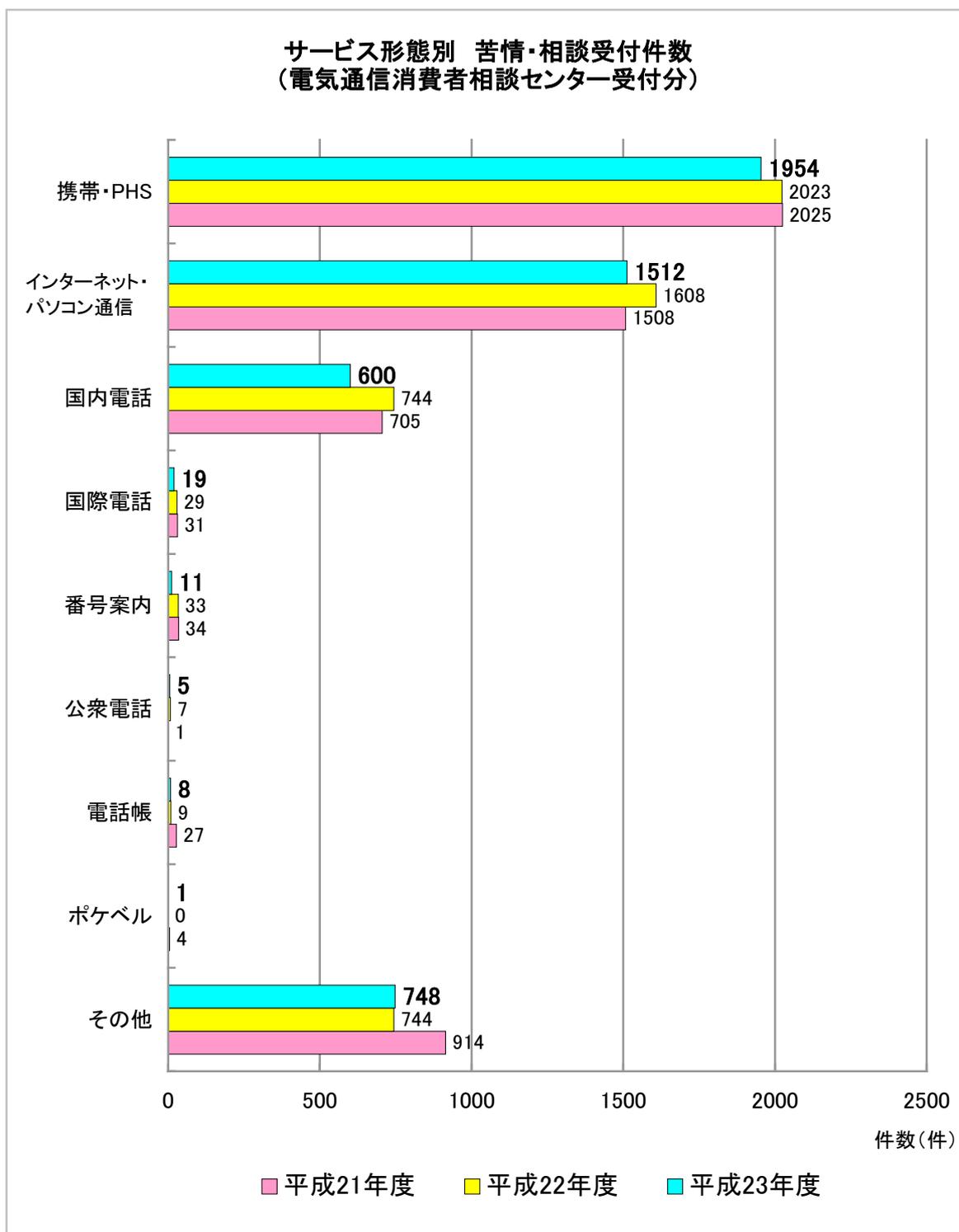
契約の解除料などの請求があっても、安易に支払わない。支払いをすれば、名目を変えて更に請求されることもあります。

(4) 請求画面の消去はパソコンメーカー、携帯電話事業者等に相談する。

請求画面の指示どおり料金を支払っても請求画面は消えません。パソコンにインストールされたプログラムを除去しない限り表示されるので、パソコンメーカーや契約しているプロバイダに、プログラムの除去の方法を相談してください。

## (参考1) サービス形態別の苦情・相談の概要

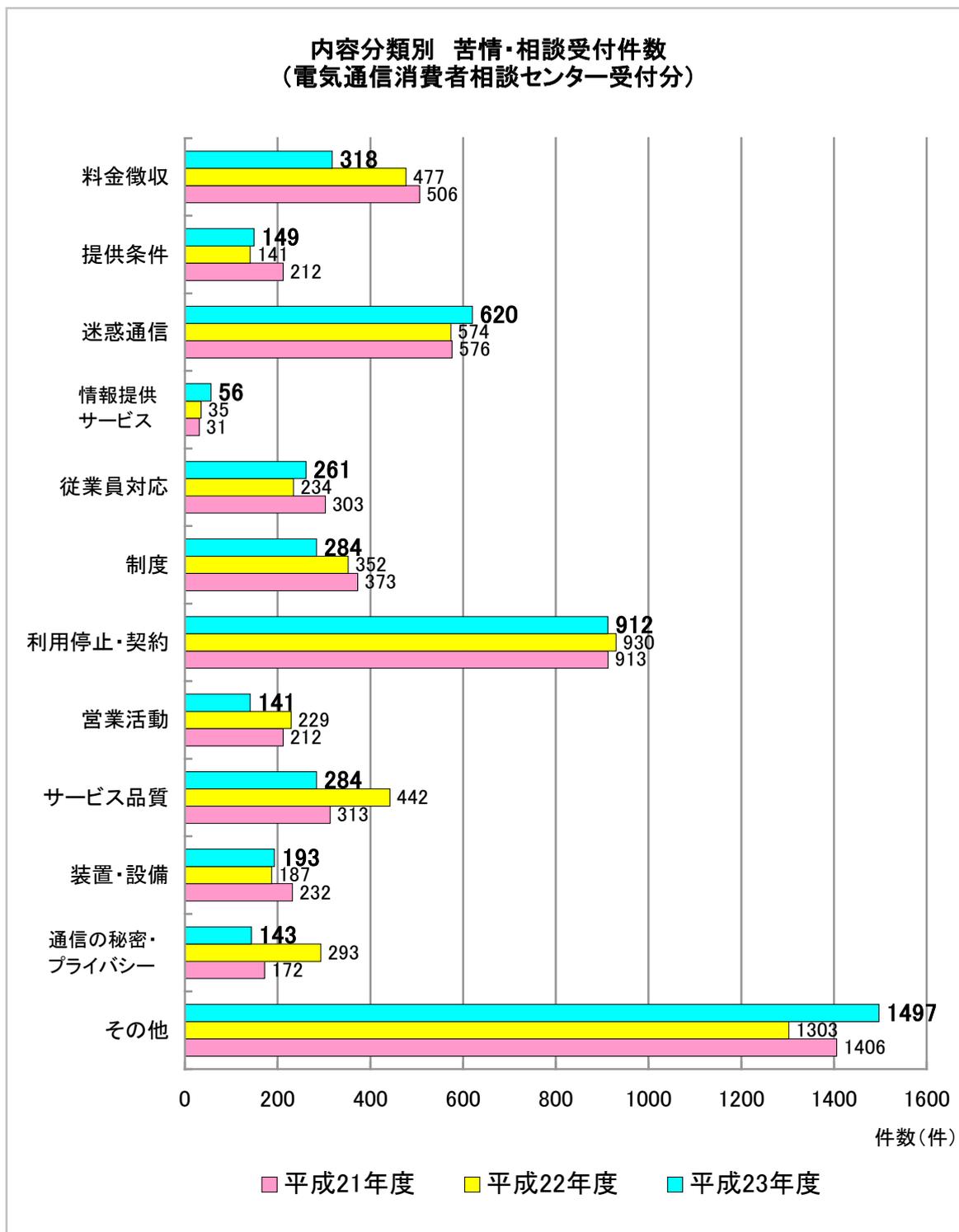
苦情・相談をサービス形態別に分類すると、「携帯電話・PHS」が1,954件と総受付件数の約40.2%を占めています。次いで「インターネット・パソコン通信」が1,512件(約31.1%)、「国内電話」が600件(約12.4%)となっています。



※サービスの分類については、10ページの表を参照してください。

## (参考2) 内容分類別の苦情・相談の概要

苦情・相談を内容分類別に見ると、「利用停止・契約」が912件と最も多く、総受付件数の約18.8%を占めています。次いで「迷惑通信」が620件(約12.8%)、「料金徴収」が318件(約6.6%)、「制度」及び「サービス品質」284件(約5.9%)となっています。



※相談内容の分類については、10ページの表を参照してください。

## 電気通信サービス別分類、内容別分類の各項目

### 1 サービス別分類

項 目	対象サービス
国内電話	国内対象の電話サービス（加入、長距離、地域、インターネット電話（国内）、CATV電話など）及びこれに関するサービス等（電話加入権、カード割引、ダイヤルQ <sup>2</sup> 、ツーショットダイヤルなど）
国際電話	国際電話サービス（インターネット電話（国際）など）及びこれに関するサービス等（国際電話のみなし契約、国際情報提供サービスなど）
携帯電話・PHS	携帯電話・PHSサービス及びこれに関するもの（電磁波、鉄塔、利用マナーなど）
ポケベル	無線呼出（ポケットベル）サービス
インターネット・パソコン通信	インターネット、パソコン通信サービス
電話帳	電話帳業務（タウンページの広告を含む。）
番号案内	番号案内サービス
公衆電話	公衆電話業務
その他	上記の項目に属さないもの（電報、テレホンカード、通信政策に関する意見・要望など）

注：端末や故障等、問合せの内容で具体的に事業者が分かっている場合は、その事業者の区分による。

### 2 内容別分類

項 目	対象内容
制度	制度の在り方や法解釈全般（他の項目に関するものは除く。）
提供条件	料金やサービス提供における提供条件など
営業活動	電気通信事業者（代理店を含む。）の営業活動（「従業員対応」に関するものは除く。広報活動、広告内容等を含む。）
従業員対応	電気通信事業者（代理店を含む。）の従業員の窓口対応等
料金徴収	料金の徴収・料金額（下記の「情報提供サービス」に関する料金徴収は除く。）
利用停止・契約	利用停止やサービス契約（契約解除等に伴う違約金、未成年者契約を含む。）
サービス品質	提供するサービスの質、通信品質など
装置・設備	鉄塔、電柱、アダプタ、端末機など
通信の秘密・プライバシー	通信の秘密やプライバシー、個人情報など
迷惑通信	迷惑電話やインターネットのホームページ上の誹謗中傷など
情報提供サービス	ダイヤルQ <sup>2</sup> 、国際情報提供サービス、ツーショットダイヤルなど
その他	上記の項目に属さないもの（利用マナー、携帯電話・PHSの加入者数等の問合せ、通信政策に関する意見・要望など）

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-1街区 5F	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時半～12時、13時～17時】