

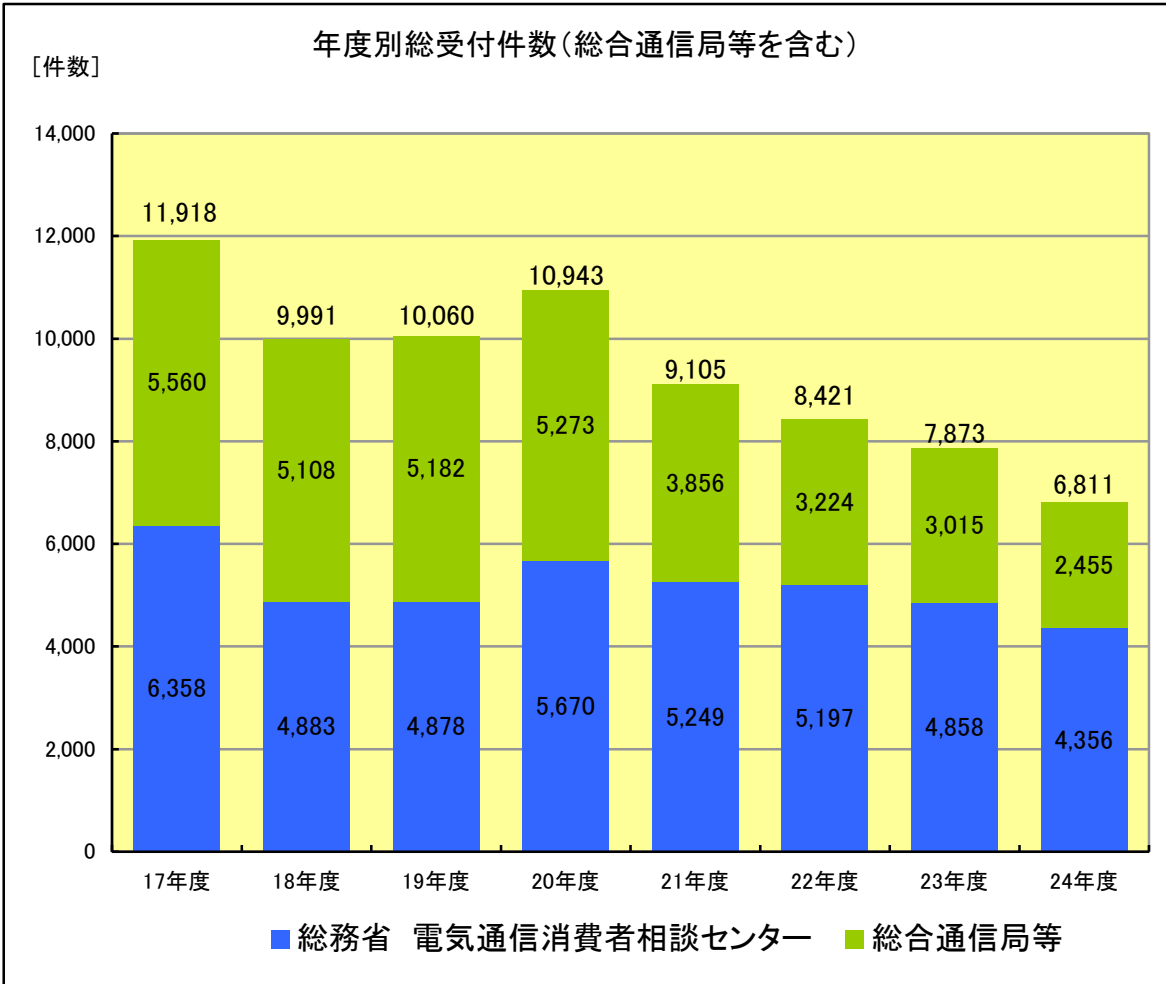
平成 24 年度における 電気通信サービスの苦情・相談の概要

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をいいます。）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24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・相談の総受付件数は、合計で6,811件となっており、前年度受付件数（7,873件）と比べて1,062件（約13.5%）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受付件数が4,356件、総合通信局等に寄せられた受付件数が2,455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（2,328件）の中で、スマートフォンに関するものは342件であり、前年度（307件）に比べて増加しています。



2 主な苦情・相談の内容

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、電気通信消費者相談センターに寄せられた苦情・相談内容の上位 10 項目としては、次のものが挙げられます。

苦情・相談の受付件数 上位 10 項目		受付件数		
		() 内の数字は総受付件数に占める割合		
		22 年度	23 年度	24 年度
1	電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの	1,032 (19.9%)	1,003 (20.6%)	804 (18.5%)
2	電気通信事業者との料金トラブルに関するもの	504 (9.7%)	380 (7.8%)	337 (7.7%)
	(うち高額パケット料金請求に関するもの)	89 (1.7%)	54 (1.1%)	12 (0.3%)
3	電気通信行政への照会に関するもの	524 (10.1%)	406 (8.4%)	314 (7.2%)
4	電気通信事業者等の顧客対応に関するもの	274 (5.3%)	267 (5.5%)	210 (4.8%)
5	迷惑メールに関するもの	217 (4.2%)	217 (4.5%)	184 (4.2%)
6	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)	183 (3.5%)	106 (2.2%)	129 (3.0%)
7	電話勧誘等営業活動に関するもの	157 (3.0%)	86 (1.8%)	102 (2.3%)
8	電話端末の故障・修理に関するもの	141 (2.7%)	116 (2.4%)	92 (2.1%)
9	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	202 (3.9%)	140 (2.9%)	90 (2.1%)
10	端末などの使い勝手に関するもの	96 (1.8%)	82 (1.7%)	66 (1.5%)
参考	苦情・相談の総受付件数 (上位 10 項目以外を含む。)	5,197	4,858	4,356

ここで、過去 3 年間の苦情・相談の受付件数を分析すると、総受付件数については減少傾向にあります。また、総受付件数に占める各項目の割合の推移については、「電気通信行政への照会」、「電話端末の故障・修理に関するもの」及び「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」は減少傾向にあります。一方、「電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの」は引き続き高止まりしており、「電気通信サービスのサービス品質に関するもの」及び「電話勧誘等営業活動に関するもの」は、平成 23 年度には減少したものの、平成 24 年度には再び増加しています。

■ 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 24 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・相談の受付件数は 804 件であり、前年度受付件数(1,003 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苦情・相談は 108 件であり、前年度受付件数(103 件)に比べて増加しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・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。
- ・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。
- ・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が必要と言われた。
- ・携帯電話を契約後、料金の督促があった後も未払があった結果、信用情報機関に未払情報を登録され、ローンの審査が通らなくなった。
- ・ショップで高速通信エリア内と説明されてスマホを契約したが、高速通信を受けられなかった。後日確認すると、高速通信エリア内と説明されたエリア内ではまだサービスが開始されていなかった。
- ・料金が安くなるとの勧誘を受けて契約したが、2 年割などの条件の説明がなかった。
- ・料金の支払を現金にしているが、請求書発行の手数料が付加されるとは知らなかった。
- ・高速通信のパケ放題を契約したが、使用に上限があり、上限を超えると速度が遅くなるという説明は受けなかった。
- ・キャンペーンが始まり新たに割引価格が設定されたが、その前に契約してしまったものには不公平感がある。

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及び契約の重要事項については原則書面を手交すること等を義務付けており、引き続き十分な説明等の徹底を申し入れています。

また、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提言「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¹」が公表されており、総務省は本提言を踏まえ、契約締結時における重要事項説明に当たり、利用者がサービスの利用条件や不利益事項等を十分理解できるよう、電気通信事業等に取組を求めています。これを受け、電気通

¹「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」の公表」（平成 23 年 12 月 21 日総務省報道発表資料）。http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000062.html

信事業者等においては、契約時に利用者が十分な理解ができる取組（利用者にとって分かりやすく 1 枚から数枚にまとめたモデル例を作成・公表等）や契約解除期間の利用者に分かりやすい形での周知する取組（利用者に対するプッシュ型の通知による更新時期のお知らせ等）などが行われています。

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。

■ 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 24 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・相談の受付件数は 337 件であり、前年度受付件数(380 件)に比べ減少しています。そのうち、高額パケット料金請求に関するものは 12 件で、前年度受付件数(54 件)に比べて減少しており、また、「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も 25 件で、前年度受付件数(71 件)に比べ減少しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・アプリケーションの利用や高精細な写真・WEB 閲覧をスマートフォンで受信すると、パケット通信料が高額になる。
- ・海外使用時の上限額を設定していたにもかかわらず、上限額以上の請求が来た。
- ・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ケーション（削除不可）が自動的にアップデートされるために通信料金が発生する。
- ・海外にスマートフォンを持っていったところ、知らない間にアプリケーションのアップグレードを行い、高額な請求を受けた。
- ・通話料無料との説明で契約したが、対象外の電話番号があり、その告知がホームページの奥深くにあり分かりにくい。
- ・ナビダイヤルという通常より高い料金の問い合わせ先が増えている。待っている間も料金がかかる。
- ・契約事務手数料値上げで、発表が 3 週間前は短すぎる。

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&A²」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、3G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3G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、3G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&A³などにおいて注意喚起しています。また、平成24年8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提言「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ー」において、移動体通信事業者に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当たっては、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

²「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」（総務省ホームページ）http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_faq/faq04.html

³「電気通信サービスQ&A」（平成25年度版）パンフレット（総務省ホームページ）http://www.soumu.go.jp/main_content/000162134.pdf

平成 24 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・相談の受付件数は 184 件であり、前年度受付件数（217 件）に比べ減少しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・メール送信の同意を 1 回しかしていないのに、様々な迷惑メールが届き、解除はメールごとに行わないといけない。
- ・はっきりと広告・宣伝と見分けがつかない個人的な内容であるかのような迷惑メールが来る。
- ・懸賞で 1 億円当たったので振込手数料を払うように指示された。やり取りしているうちに迷惑メールが来るようになった。
- ・迷惑メールを受信しているだけだが、高額なパケット料が発生した。
- ・スマートフォンにきた迷惑メールで配信停止をタップしたら勝手に電話をかけた。プログラムを仕組んでいたようである。
- ・迷惑メールが来るので拒否設定したが、違うアドレスからもメールが来るので受信が減らない。

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。

■ 電気通信サービスのサービス品質に関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

平成 24 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信サービスのサービス品質」に関する苦情・相談の受付件数は 129 件であり、前年度受付件数（106 件）に比べ増加しています。そのうち、スマートフォンに関する苦情・相談は 49 件であり、前年度受付件数（33 件）に比べて増加しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ データカードを使用しているが、ベストエフォート以前の問題で繋がらない時間が多すぎる。
- ・ エリアマップ上ではカバーエリアになっているが、実際はエリア内の大部分で利用できないと感じる。
- ・ 3G から LTE に変えたが、速度が遅くなった。
- ・ 契約時にエリア内であることを確認したが、駅や市役所周辺で使用できない。
- ・ ベストエフォートだとしても、1 割の速度も出ないことに不満を感じる。
- ・ LTE を利用しようと思い対応の端末を買ったが、LTE を利用したいと考えるエリアにおいて、電波が入りづらい。
- ・ 数ヶ月先にサービスが開始される地域をサービスエリアとして表示するのはおかしい。
- ・ 違う方式のサービスエリアを同じであるかのように表示していた。
- ・ アンテナが 5 本立っているのに接続しない。

2 総務省として講じた措置

電気通信事業者が提供するサービスの広告表示において、その内容等を利用者に明確に伝え、利用者自らが適切なサービス選択を行えるよう努めることが必要です。電気通信事業者は、電気通信サービス向上推進協議会により策定された業界の自主ルールである「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン⁴」に基づき、利用者に分かりやすい表現となるように配慮するなど広告表示の適正化に向けた取組を進めているところです。

しかし、苦情・相談に寄せられているように、電気通信事業者が作成する広告表示の中には、適正な表示がなされず、利用者に誤認を与えるおそれがあると考えられるものも見受けられます。総務省は、当該広告表示を行う電気通信事業者に対し、利用者が誤認するおそれのない分かりやすい情報の提供と適正な表示を行うよう行政指導を行いました。併せて、総務省は、電気通信サービス向上推進協議会に対し、適正な広告表示の確保のため、一層の取組を実施するよう要請しました。これを受け、電気通信サービス向上推進協議会においては、通信速度や当該通信速度に対応する提供区域の表示等に関し、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の改訂⁵を行い、公表しています（平成 25 年 4 月改訂・公表）。

電気通信消費者相談センターでは、「電気通信サービスのサービス品質」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。

⁴ 「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」（電気通信サービス向上推進協議会ホームページ）

http://www.tspc.jp/files/Criteria_for_advertise_ver8.pdf

⁵ 電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」改訂の公表（平成 25 年 4 月 16 日電気通信サービス向上推進協議会報道発表資料）

<http://www.tspc.jp/component/content/article/1-press-release/402-2012-08-14-04-42-46.html>

■ 電話勧誘等営業活動に関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

平成 24 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電話勧誘等営業活動」に関する苦情・相談の受付件数は 102 件であり、前年度受付件数(86 件)に比べ増加しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ 電気通信事業者の代理店と思われる会社から、電話勧誘が何度もかかってきて迷惑している。
- ・ 高齢の親にテレビの映る端末だと言ってタブレットの契約をしていた。親は通信料がかかる事を分かっていなかった。
- ・ 信用度の高い A 社と名乗り安心させ、B 社の商品の説明を始めた。
- ・ 夜の 8 時過ぎに勧誘の電話や営業訪問がある。
- ・ 工事の日程調整とって電話して来て、勧誘を始めた。
- ・ 勧誘を断ると恫喝し、大声で怒鳴られた。

2 総務省として講じた措置

電気通信事業者の電話勧誘等の営業活動に対して苦情が寄せられていることから、営業活動の在り方の自己点検・確認を行うことが必要です。

電気通信事業者は、電気通信サービス向上推進協議会により策定された業界の自主ルールである「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準⁶」（平成 25 年 4 月）に基づき、営業活動適正化に対する取組の強化を行っているところです。当該自主基準においては、電気通信事業者は、再勧誘を希望しない人に対しては申出があれば再度勧誘はしないこと（再勧誘の禁止）や高齢者など知識が不十分な人に対しては通常よりも丁寧な説明を行うこと（適合性を配慮した説明）とされています。

総務省では、業界団体、主な電気通信事業者及び主な販売代理店に対して当該自主基準の遵守及び販売勧誘の適正化を含めた要請を行いました（平成 24 年 12 月、平成 25 年 2 月及び 3 月）。

電気通信消費者相談センターでは、「電話勧誘等営業活動」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。

■ 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 24 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

⁶ 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」（電気通信サービス向上推進協議会ホームページ）

http://www.tspc.jp/files/Guideline_Criteria_for_operating_activities_1.pdf

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・相談の受付件数は90件であり、前年度受付件数(140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7件であり、前年度(5件)に比べ増加しています。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ サイト使用の料金の支払で、消費者金融からの借金をメールで指示された。
- ・ 自治体のマスコットキャラクターをクリックしたら同名の別サイトが表示され、会員登録され、料金が請求された。
- ・ 求人募集で応募したところ登録料を請求され支払ったが、仕事は与えられなかった。
- ・ 利用がポイント制になっており、様々な単位で金額が分かりにくく、高額な料金となっていた。
- ・ ○○省、○○裁判所など公的機関を語り、料金を支払わないとあたかも法律に違反しているかのような請求をする。
- ・ アイドルとメール交換するシステムで、料金の利用料が発生した。
- ・ 他の不当請求を処理する料金を請求された。
- ・ 未成年の子供が親のカードを使用し、数百万円の利用をしていた。

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、引き続き利用者に注意喚起を行う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。

総務省では、最近の事例を含めてとり入れた上でスマートフォンプライバシーガイド⁷を改定し(平成25年5月)、不正アプリケーションによる架空請求について注意喚起を行っています。

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。

⁷ 「スマートフォンプライバシーガイド」(総務省ホームページ)
http://www.soumu.go.jp/main_content/000227662.pdf

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ケーション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。

なお、アプリケーションによる利用者情報の取扱いについては、アプリケーションのプライバシーポリシーにおいて説明するよう取り組むこととされており、利用者は不安な点等がある場合には、プライバシーポリシーを十分に確認するよう注意しましょう。その上で、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。

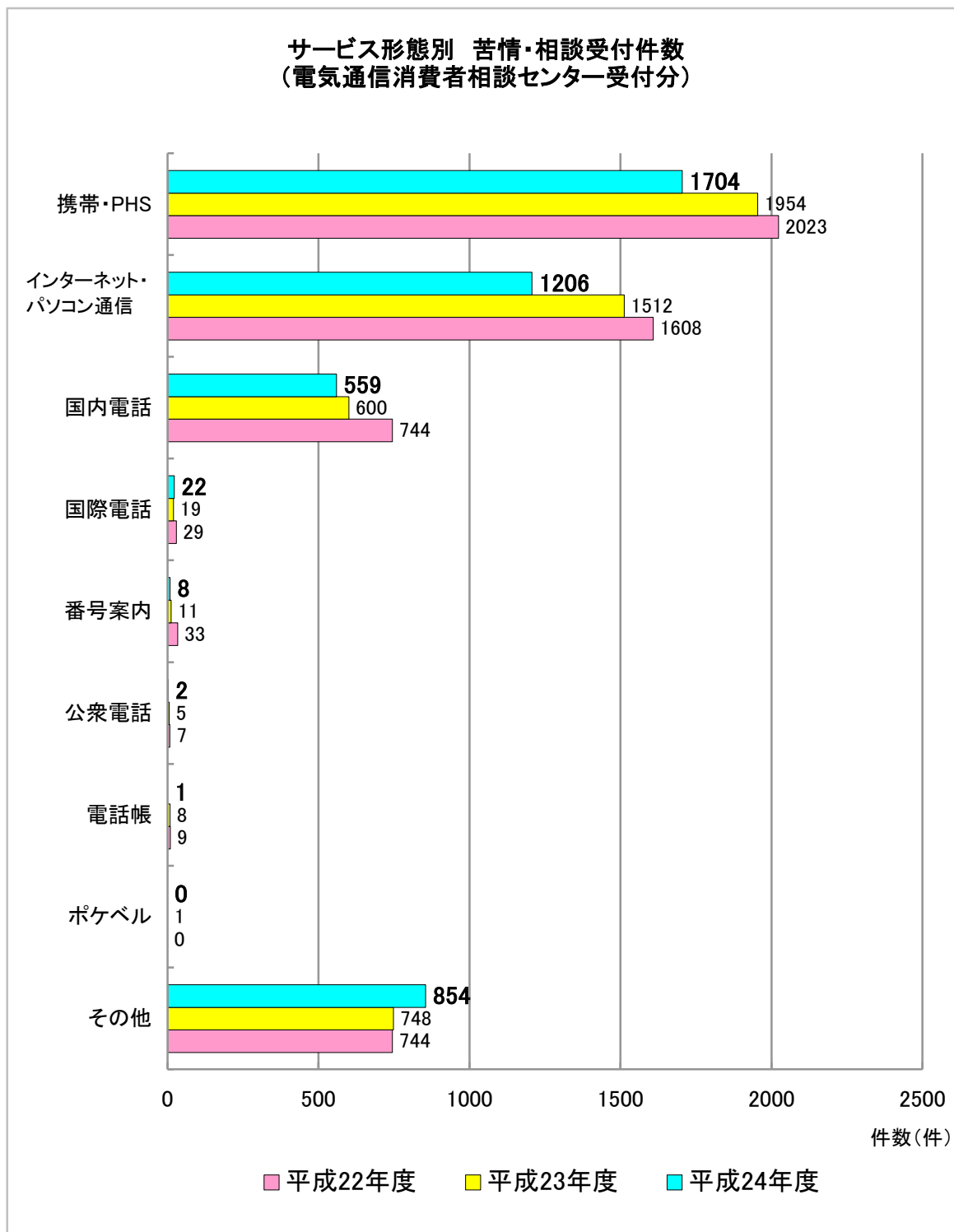
契約の解除料などの請求があっても、安易に支払わない。支払をすれば、名目を変えて更に請求されることもあります。

(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) 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1,704件と総受付件数の約39.1%を占めています。次いで「インターネット・パソコン通信」が1,206件(約27.7%)、「国内電話」が559件(約7.8%)となっています。



※サービスの分類については、次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の各項目

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 ² 、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。

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】