

---

# PIO-NETに登録された消費生活相談情報の傾向分析

2014年3月20日

---

## 本日正式紹介する分析対象データについて

---

■ PIO-NET<sup>※1</sup>に登録された苦情・相談のうち、2013年4月1日から2014年1月31日までに受け付けられたもので、2014年1月31日までに登録された、以下に関するものである。

- 携帯電話サービス 10,133件
- モバイルデータ通信 3,745件
- 光ファイバー 8,106件

■ PIO-NETで整理されている項目に加え、通信サービスに関連する事項を集計<sup>※2</sup>

- 契約・利用ステータス
  - ・ 消費者が勧誘を受け、契約し、利用する一連の過程において、どの過程で寄せられた苦情・相談かで分類
- キーワード
  - ・ 通信エリア、通信速度、契約解除料など、通信サービス分野に特徴的なキーワードを元に苦情・相談を分類

※1 PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)

- 国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談(消費生活相談情報)の収集を行っているシステムのこと

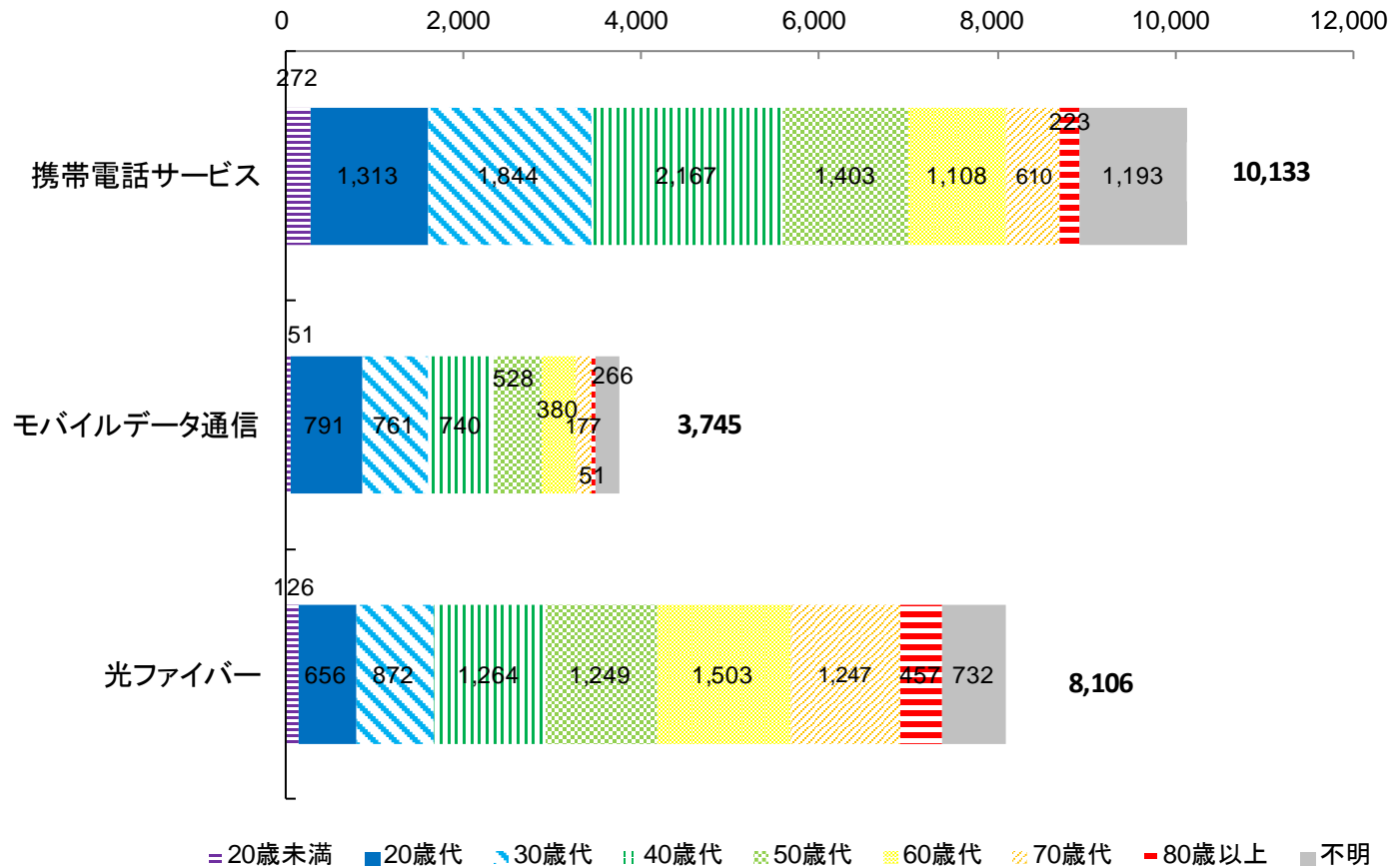
※2 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

全体件数

苦情相談件数

携帯電話サービス:10,133件、モバイルデータ通信:3,745件、光ファイバー:8,106件

PIO-NETに登録された苦情・相談の件数 (契約当事者の年代別)



# 販売購入形態別

携帯電話サービスは店舗購入がほとんど。

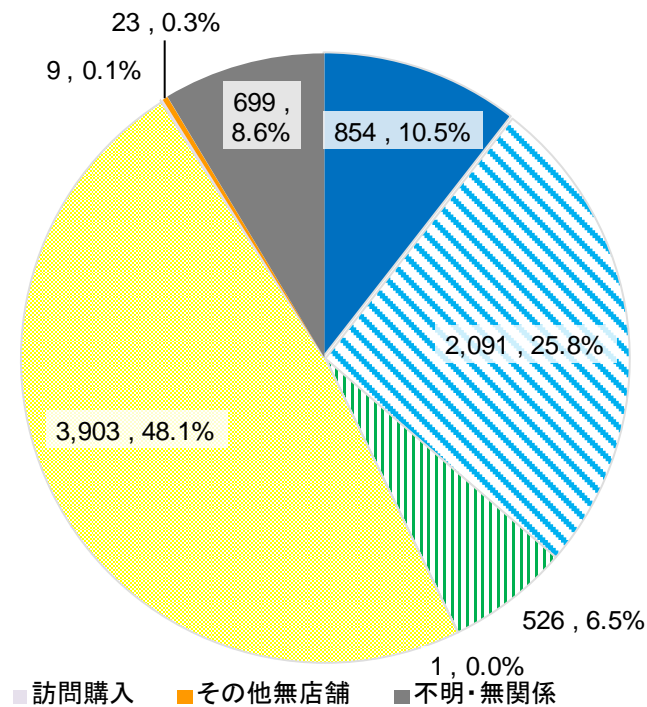
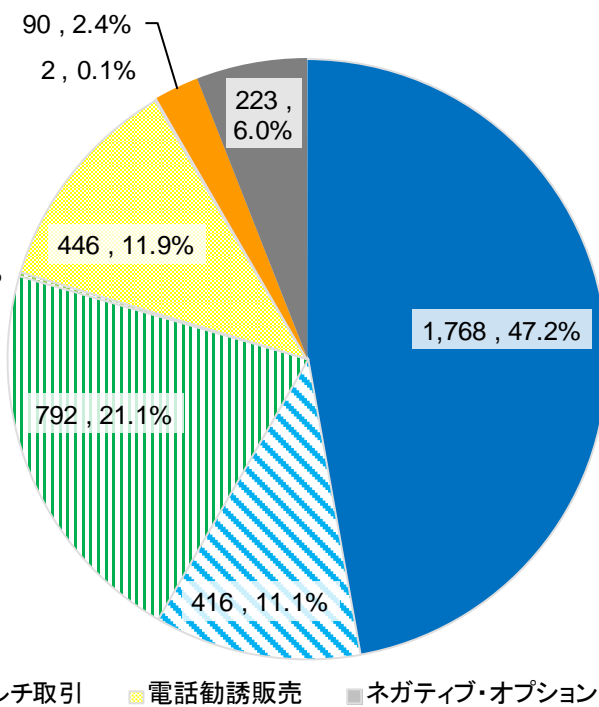
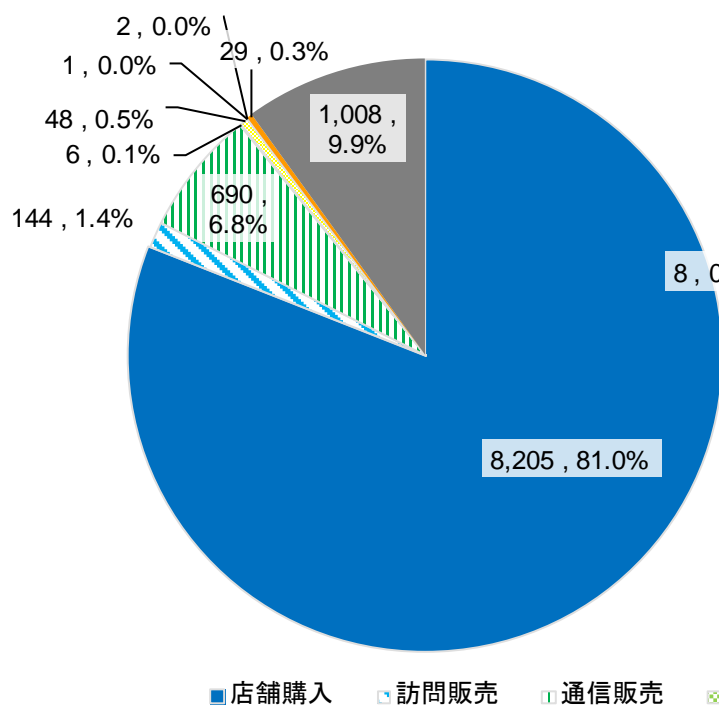
モバイルデータ通信は店舗購入と通信販売、

光ファイバーは電話による勧誘販売と訪問販売での苦情・相談が多い。

### 携帯電話サービス (n=10,133)

### モバイルデータ通信 (n=3,745)

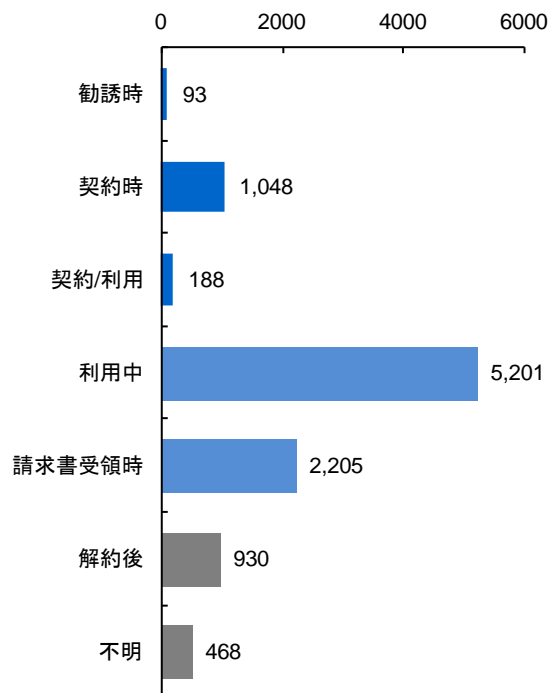
### 光ファイバー (n=8,106)



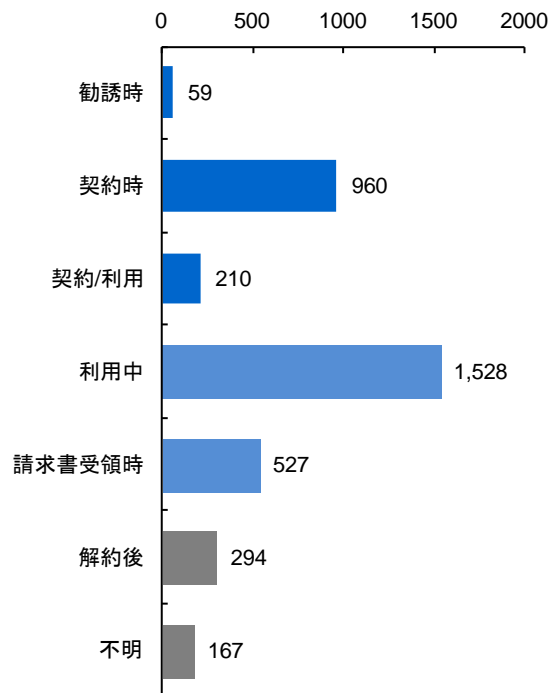
## 契約・利用ステータスごとの苦情・相談分析

**携帯電話サービスは、利用中の苦情・相談が半数以上を占める。**  
**モバイルデータ通信は、契約時・利用中における苦情・相談が多い。**  
**光ファイバーは、勧誘時から契約時にかけてのトラブル発生が多い。**

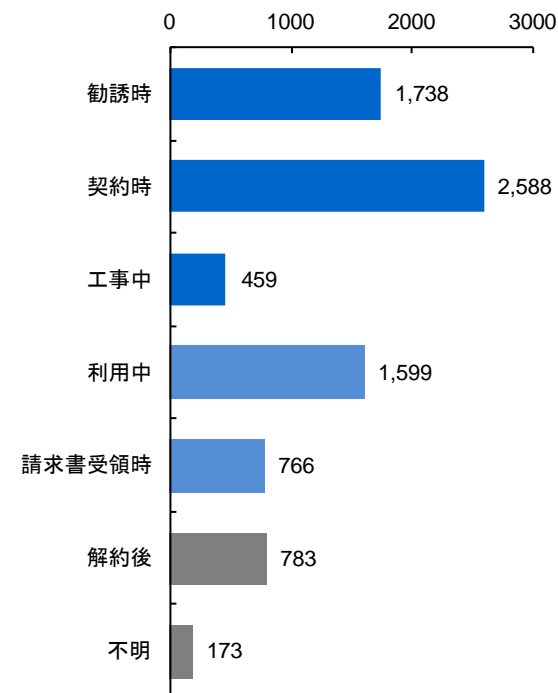
携帯電話サービス (n=10,133)



モバイルデータ通信 (n=3,745)



光ファイバー (n=8,106)

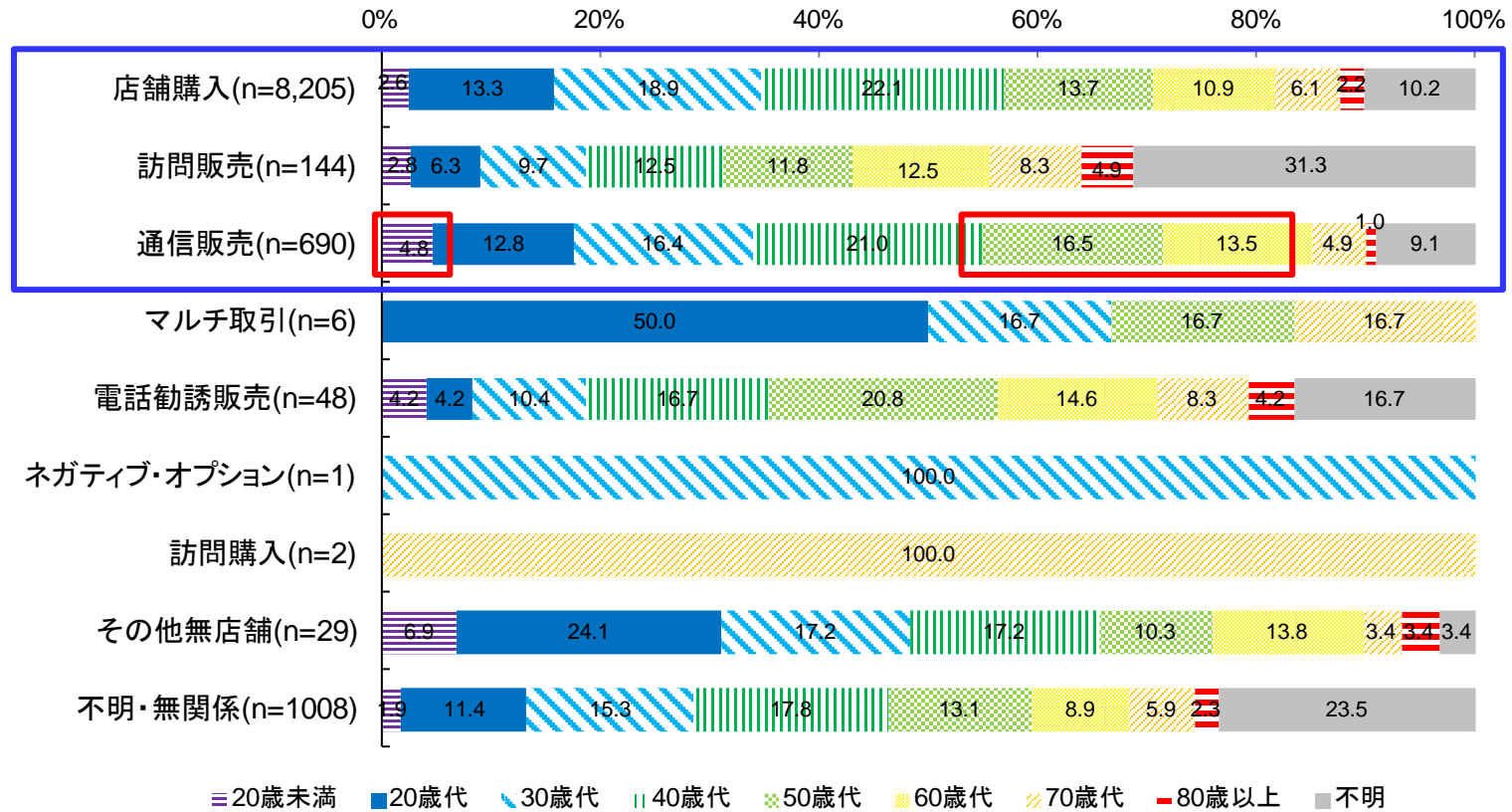


※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

「携帯電話サービス」に係る販売購入形態×契約当事者の年代別

20歳未満、50歳代～60歳代の通信販売での購入が多い。

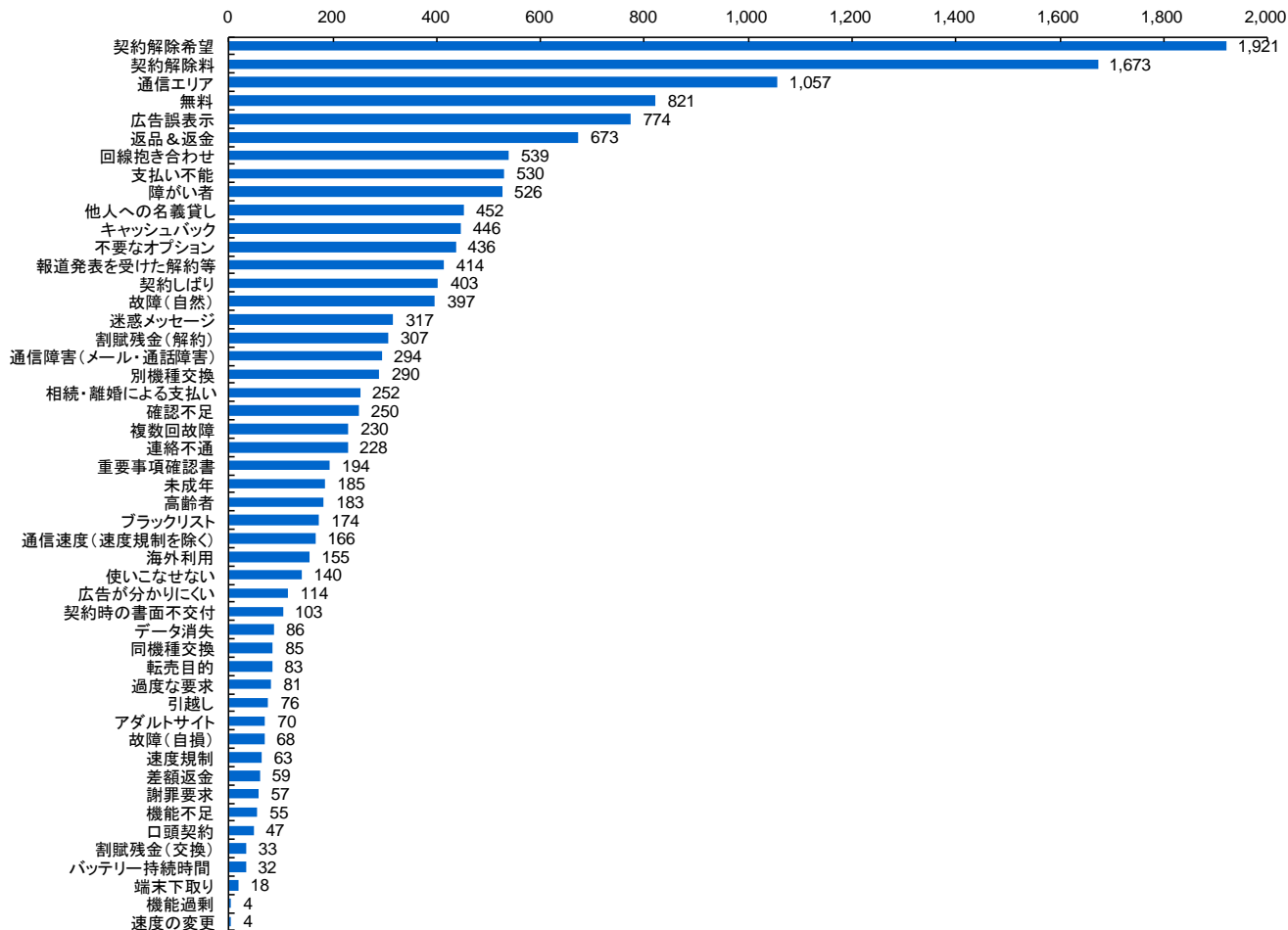
販売購入形態×契約当事者の年代別 (n=10,133)



# 携帯電話サービスに関する苦情・相談は、契約解除希望に関するものが多く、それに伴う契約解除料、原因となる通信エリアに関するものが多い。

## キーワード別の苦情・相談件数 (n=10,133)

※ひとつの苦情・相談に対して複数のキーワードを付与している



※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

「携帯電話サービス」に係るキーワード別苦情・相談分析

利用中は契約解除料、契約解除希望に関連する苦情・相談が多く、  
契約時も契約解除希望に関する苦情・相談が多い。

内容ごとの苦情・相談 (n=10,133)

※ひとつの苦情・相談に対して複数のキーワードを付与している

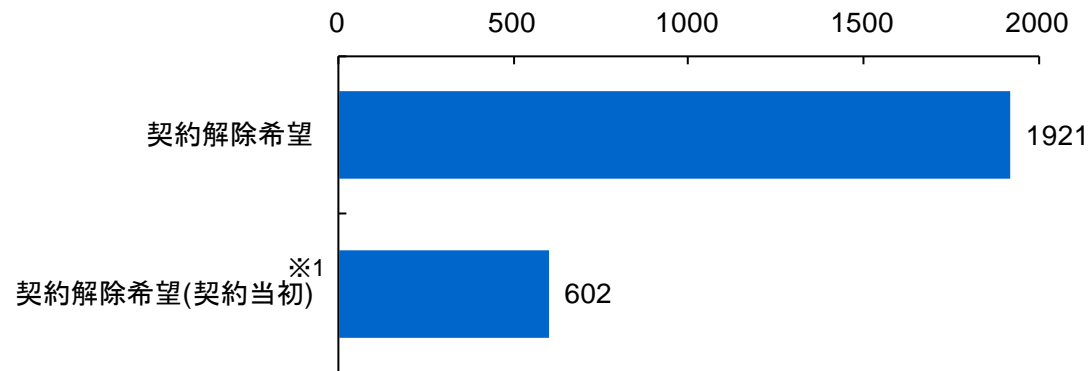
	勧誘時	契約時	契約/利用	利用中	請求書受領時	解約後	不明
契約解除希望	1	379	100	1,215	184	37	5
契約解除料	2	164	45	980	186	276	20
通信エリア	2	37	62	886	21	44	5
無料	7	114	14	430	201	50	5
広告誤表示	9	21	32	664	12	31	5
返品 & 返金		75	17	393	106	79	3
回線抱き合わせ	5	124	34	241	86	42	7
支払い不能		12	4	167	218	82	47
障がい者		64	10	217	147	61	27
他人への名義貸し	1	27	2	143	148	68	63
キャッシュバック	23	122	19	215	48	13	6
不要なオプション	5	128	16	190	83	11	3
報道発表を受けた解約等		5	7	379	1	20	2
契約しぼり	2	47	11	227	57	46	13
故障(自然)	1	14	8	325	23	22	4
迷惑メッセージ		2		243	61	5	6
割賦残金(解約)		24	8	158	27	87	3
通信障害(メール・通話障害)		4	16	251	13	10	
別機種交換	1	22	14	248	3	2	
相続・離婚による支払い	1	4		98	89	42	18
確認不足	3	39	19	104	34	35	16
複数回故障	1	2	3	208	5	11	
連絡不通	3	28	7	108	48	22	12
重要事項確認書	1	20	21	119	11	14	8
未成年	1	23	3	80	53	21	4
高齢者	2	34	7	84	31	16	9
ブラックリスト	3	43		34	35	35	24
通信速度(速度規制を除く)		6	4	149	1	6	
海外利用		4		86	59	5	1
使いこなせない		21	18	81	8	10	2
広告が分かりにくい	10	10	3	71	13		7
契約時の書面不交付	2	30	5	42	11	9	4
データ消失	1	3		78	3		1
同機種交換		7	4	73			1
転売目的		17		19	17	8	22
過度な要求	1	6	3	49	12	7	3
引越し		6	1	28	14	20	7
アダルトサイト		3		41	27	1	1
故障(自損)	1	3		54	6	2	2
速度規制		2	5	50	2	2	2
差額返金		4	1	32	11	10	1
謝罪要求		6		38	8	4	1
機能不足		5	6	41	1	2	
口頭契約	6	13	4	19	4	1	
割賦残金(交換)		3	2	27	1		
バッテリー持続時間		5		24	1	2	
端末下取り	1	7		8		2	
機能過剰			1	1	2		
速度の変更				3			

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している



## 携帯電話サービスの契約解除希望のうち、約1/3弱が契約当初。

契約解除希望の内訳(n=10,133)



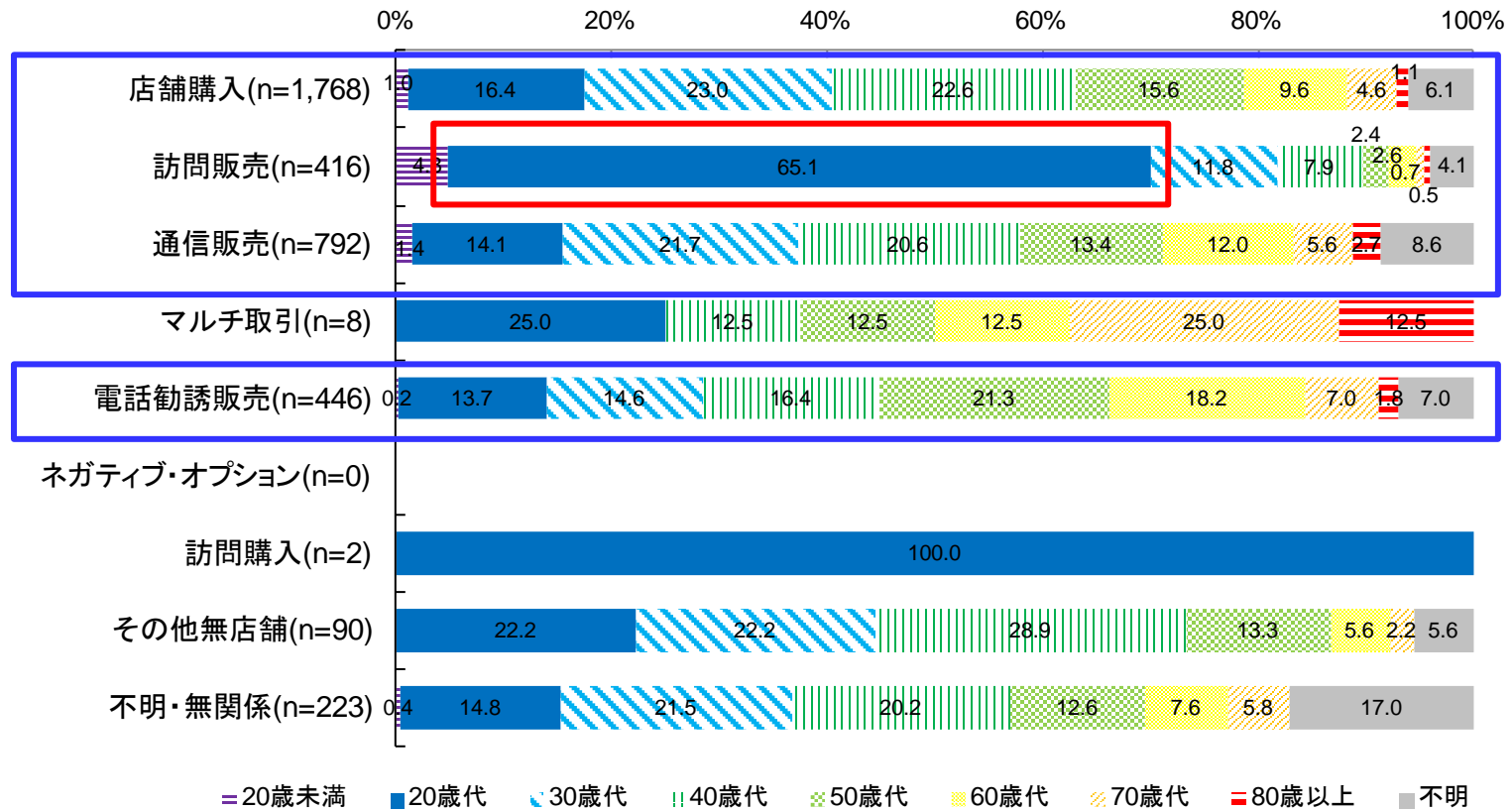
※1 契約してから間もないと推測できる苦情・相談

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

「モバイルデータ通信」に係る販売購入形態×契約当事者の年代別

訪問販売において20歳代の占める割合が多い。

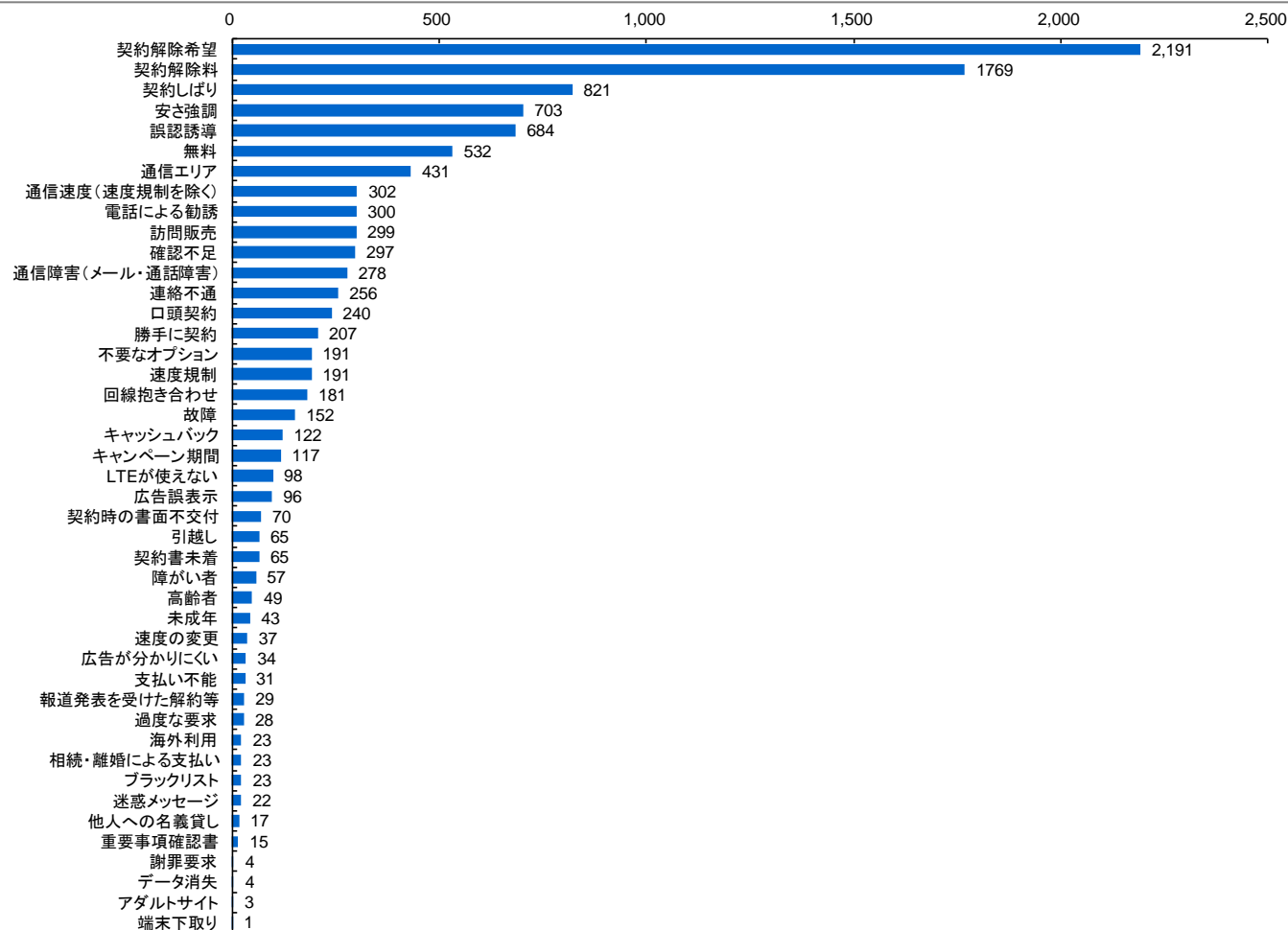
販売購入形態×契約当事者の年代別 (n=3,745)



# 契約解除希望に関する苦情・相談が約6割を占める。 契約しばり、安さ強調に関する苦情・相談が多い。

## キーワード別の苦情・相談件数 (n=3,745)

※ひとつの苦情・相談に対して複数のキーワードを付与している



※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

「モバイルデータ通信」に係るキーワード別苦情・相談分析

**契約時には、安さ強調や誤認誘導、確認不足などの苦情・相談が多い。**  
**利用中は、契約解除希望と契約解除料、契約しばりに関する苦情・相談が多くなっている。**

内容ごとの苦情・相談 (n=3,745)

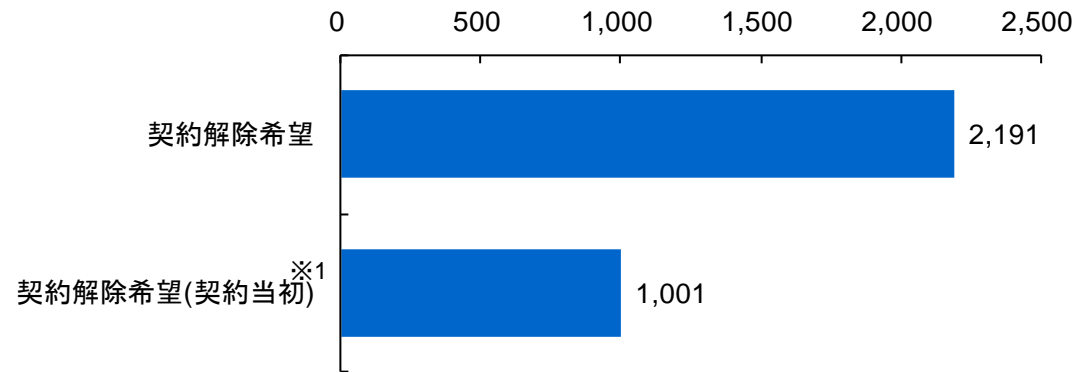
※ひとつの苦情・相談に対して複数のキーワードを付与している

	勧誘時	契約時	契約/利用	利用中	請求書受領時	解約後	不明
契約解除希望	10	790	182	901	226	42	40
契約解除料	6	456	171	743	246	123	24
契約しばり	6	191	142	317	114	41	10
安さ強調	19	270	74	211	87	28	14
誤認誘導	9	182	118	269	80	16	10
無料	6	175	52	196	73	24	6
通信エリア	1	56	63	251	34	21	5
通信速度(速度規制を除く)		30	33	215	17	7	
電話による勧誘	24	128	20	80	14	11	23
訪問販売	10	189	13	50	27	6	4
確認不足	1	163	32	60	28	7	6
通信障害(メール・通話障害)	1	24	74	139	26	12	2
連絡不通	7	72	12	92	32	33	8
口頭契約	5	137	13	49	10	9	17
勝手に契約	3	40	8	58	73	14	11
不要なオプション	1	20	4	72	81	12	1
速度規制		39	24	117	7	4	
回線抱き合わせ		66	2	92	11	10	
故障		7	6	110	15	9	5
キャッシュバック		30	10	64	14	4	
キャンペーン期間	1	29	21	49	17		
LTEが使えない	2	31	4	53	7	1	
広告誤表示	1	6	5	70	12	1	1
契約時の書面不交付		20	3	24	11	3	9
引越し		3	3	34	15	7	3
契約書未着		34		12	14	2	3
障がい者	1	11	3	11	21	8	2
高齢者		13	4	15	12		5
未成年		18	1	16	5	1	2
速度の半減			1	34	1	1	
広告が分かりにくい	2	7	3	17	3		2
支払い不能		7	1	10	10	3	
報道発表を受けた解約等		2		26	1		
過度な要求			1	17	5	3	2
海外利用				16	5	1	1
相続・離婚による支払い				10	12	1	
ブラックリスト				3	14	2	4
迷惑メッセージ				13	2		7
他人への名義貸し		6	1	2	7		1
重要事項確認書		5	1	3	5	1	
謝罪要求			1	2			1
データ消失		1	1	1			1
アダルトサイト				3			
端末下取り				1			

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

## モバイルデータ通信の契約解除希望のうち、約半数が契約当初。

契約解除希望の内訳(n=3,745)



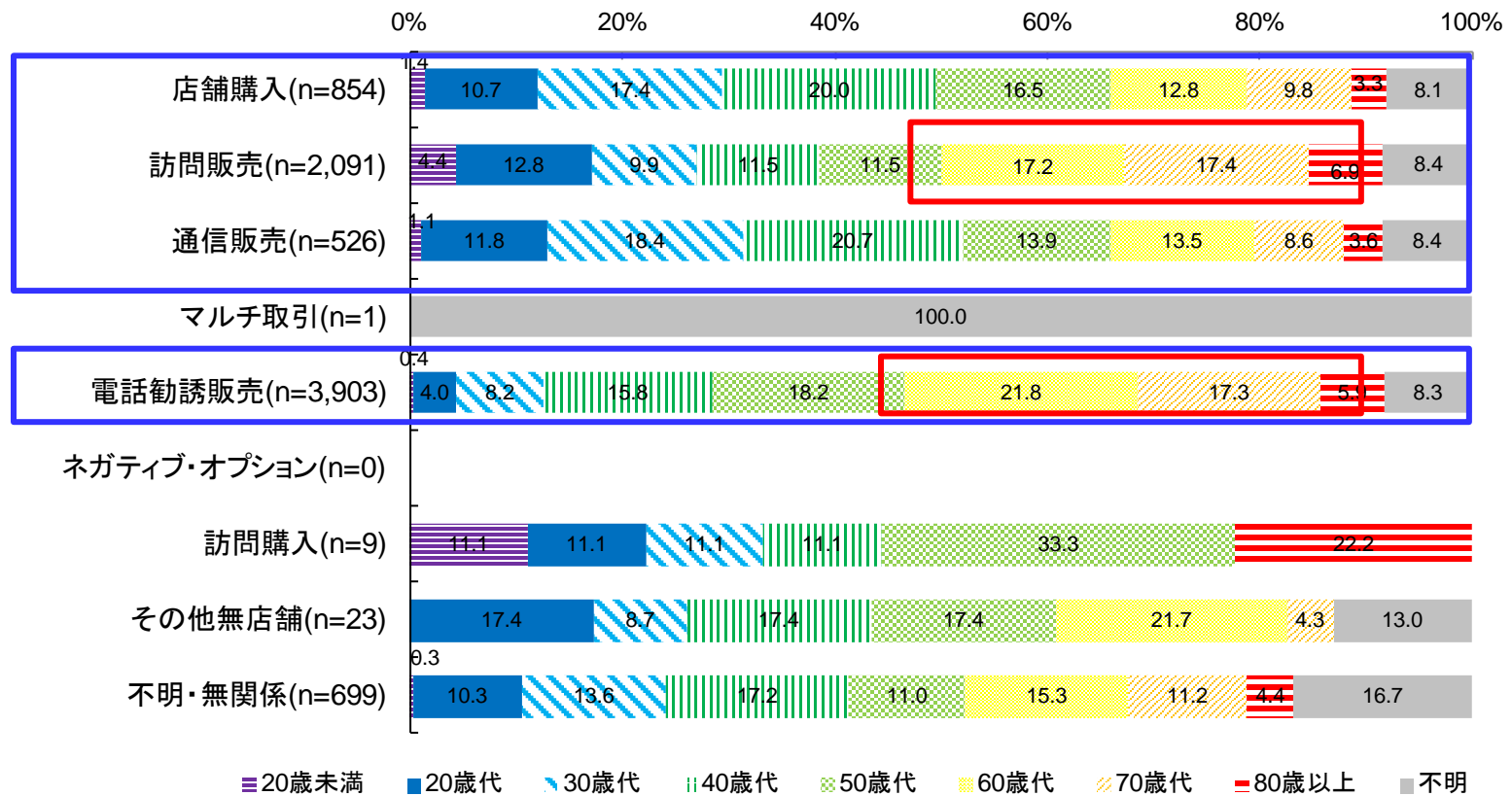
※1 契約してから間もないと推測できる苦情・相談

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

# 「光ファイバー」に係る販売購入形態×契約当事者の年代別

訪問販売や電話による勧誘で60歳代～80歳代の占める割合が多い。

販売購入形態×契約当事者の年代別 (n=8,106)

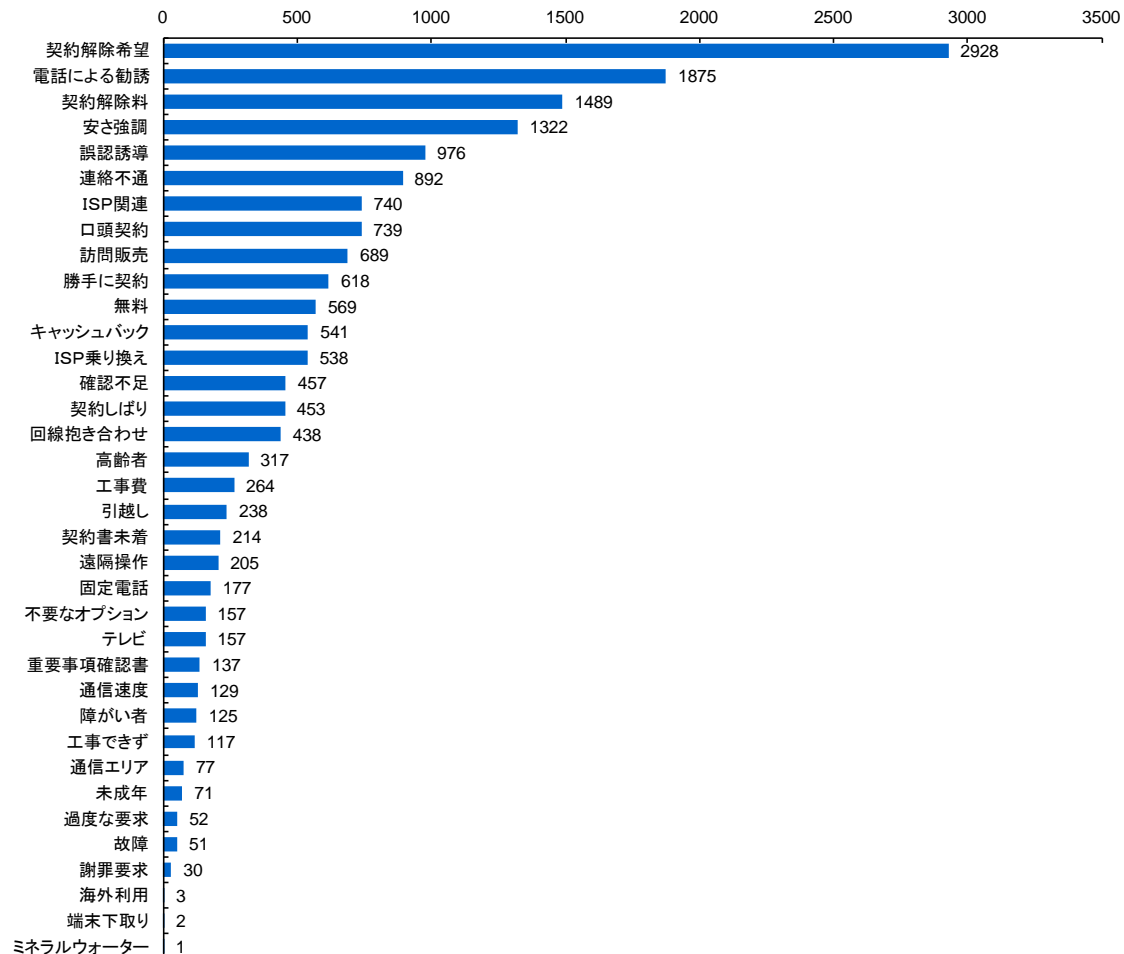


## 「光ファイバー」に係るキーワード別苦情・相談分析

**契約解除希望に関する苦情・相談が多く、36%を占める。  
電話による勧誘、契約解除料に伴う苦情・相談が全般に多い。**

キーワード別の苦情・相談件数 (n=8,106)

※ひとつの苦情・相談に対して複数のキーワードを付与している



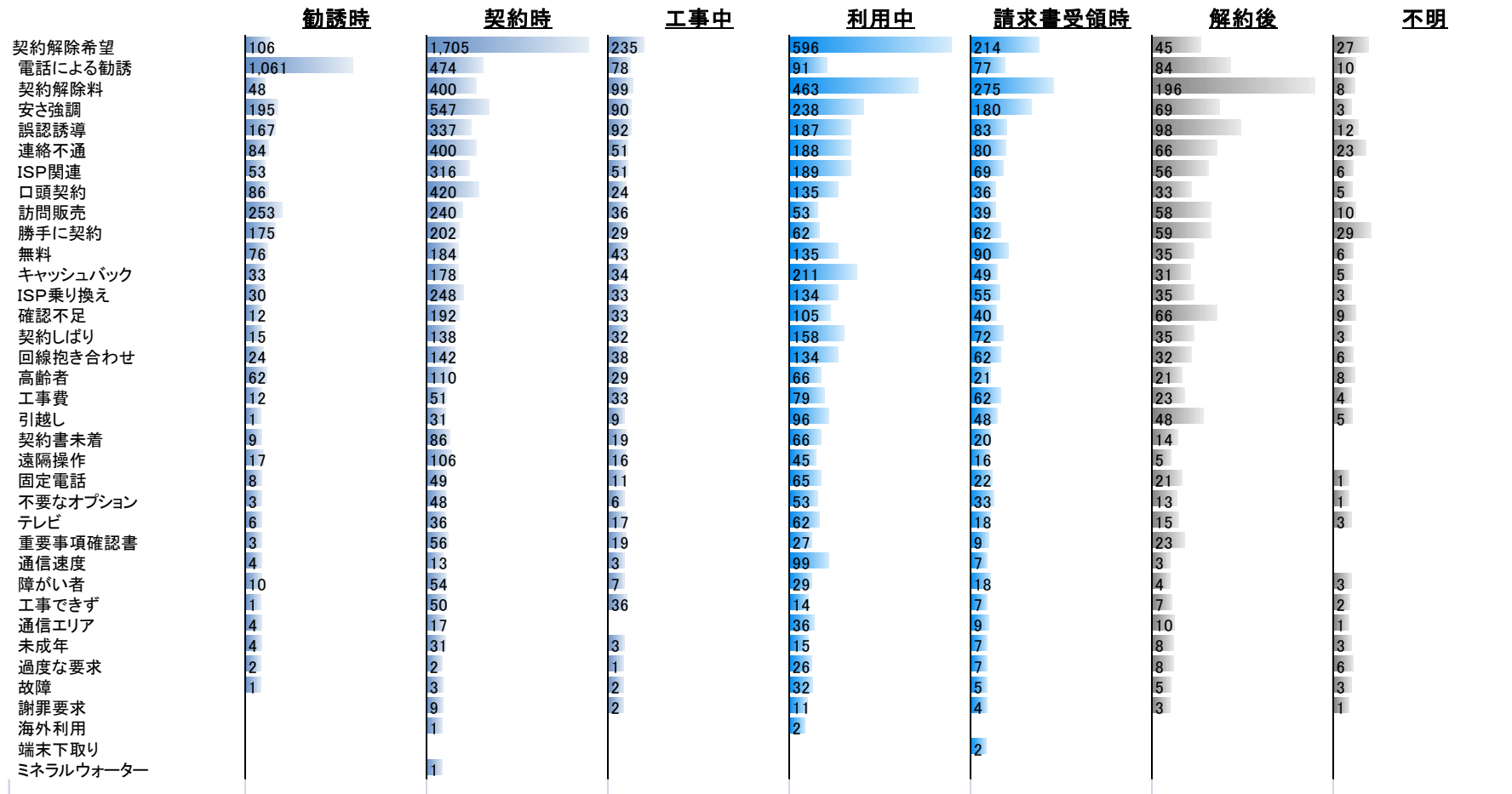
※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

「光ファイバー」に係るキーワード別苦情・相談分析

**契約時は契約解除希望に加え電話による勧誘、安さ強調が多く、  
利用中は契約解除希望に加え契約解除料に関する苦情・相談が多い。**

内容ごとの苦情・相談 (n=8,106)

※ひとつの苦情・相談に対して複数のキーワードを付与している

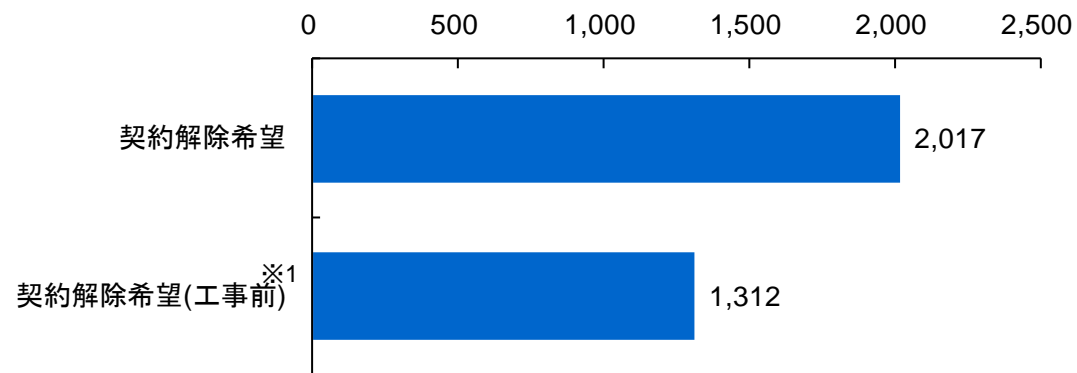


※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している



## 光ファイバーの契約解除希望のうち、約65%が光ファイバーの工事前。

契約解除希望の内訳(n=5,472)



※1 光ファイバーの工事前と推測できる苦情・相談

2013年7月1日～2014年1月31日受付、1月31日登録の案件をもとに集計

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

## 追加フラグ

項目名	選択項目	項目詳細
契約・利用 ステータス	勧誘時	消費者が事業者から営業行為として商品説明や契約事項の説明等を受けている状態
	契約時	一つまたは複数の契約を消費者と契約者が結んでいる状態(契約締結後サービスを利用開始するまでの期間)
	契約/利用	契約時か利用時かは判断が付かない時期
	工事中	工事日時を設定したときから工事が完了し、利用するまでの状態 (光ファイバーのみ)
	利用中	機器・サービスを利用している状態
	請求書受領時	割賦、サービス利用料の請求を受けている状態
	解約後	サービス契約を解約している状態
	不明	不明

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

## キーワード: 共通キーワード

項目	項目名	項目詳細
共通	海外利用	海外での通信利用による料金に関する内容
	回線抱き合わせ	PCやフォトフレーム等、回線(携帯電話、光回線等)との抱き合わせ販売に関する内容
	確認不足	消費者側の明らかな確認不足(よく考えずに申し込んだ、早く帰って欲しいから契約書を書いてしまった等)
	過度な要求	消費者側の過度な要求と捉えられる内容(事業者側の対応には全く問題が無いと考えられる場合)
	キャッシュバック	事業者側が行うキャッシュバック(利用料の割引、商品券等の提供)に関する問題
	契約解除希望	契約解除を希望する内容
	契約解除料	契約解除料が高いことに関しての内容
	契約しぼり	解約に制限(2年間はできない→契約解除料が発生する)があることに対しての内容
	口頭契約	電話や訪問販売等での口頭契約に関する内容
	高齢者	高齢者が商品・サービス、契約について理解が不足しているために発生している問題(契約者、報告者自身が「高齢」と言っている場合)
	謝罪要求	消費者側が金銭や解約等具体的な補償、対応を求めるのではなく、謝罪を要求している内容
	重要事項確認書	重要事項確認書の説明が無い、もらっていない等の問題
	障がい者	障がい者が商品・サービス、契約について理解が不足しているために発生している問題
	端末下取り	「端末下取り」に関する問題
	通信エリア	通信エリアに関する内容(利用できる通信エリアが狭い、電波が入らない等)
	引越し	引越しに伴う問題
	不要なオプション	事業者による当該サービスに付加するオプション(スマートパス、サポートサービス等)に関する内容(消費者の了承を得ずにインストールする等も含む)
	未成年	未成年者による契約に関する内容(事業者が親の了承を確認せずに契約している)
	無料	「無料」という広告、キャンペーンに関する内容
連絡不通	代理店・販売店に連絡がつかない、話を取り次いでももらえない場合(折り返し連絡をされると言われるが連絡がこない)	

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

## キーワード:携帯電話サービス 固有キーワード

項目	項目名	項目詳細
携帯電話サービス	アダルトサイト	アダルトサイトに関する問題
	割賦残金(解約)	解約時に割賦残金の支払いが残ることに関する問題
	割賦残金(交換)	機種を交換した場合に旧端末の割賦が残ることに関する問題
	機能過剰	不要な機能が多い
	機能不足	欲しい・必要な機能が無かった場合
	契約時の書面不交付	書類が交付されなかったことによる問題
	広告が分かりにくい	つながり易さ等について広告が分かりにくいことに関する問題
	広告誤表示	広告誤表記により解約、返金等の問題
	故障(自然)	自然故障に関する問題
	故障(自損)	自損故障に関する問題
	差額返金	機種端末を交換した際に差額が返金されないことに関する問題
	支払い不能	支払いが不能、困難等の内容
	相続・離婚による支払い	相続・離婚による支払いに関する内容
	速度規制	通信容量(7G等)が規程の値を超えると行われる速度制限に関する内容
	速度の変更	サービス内容の変更により従来の変更が変更することに対する内容
	他人への名義貸し	名義を貸して契約することに関する内容
	通信障害 (メール・通話障害)	メール、通話における通信障害に関する問題
	通信速度 (速度規制を除く)	通信速度に関する内容(消費者側が想定していた通信速度が出ない等)
	使いこなせない	端末の機能が複雑で使いこなせない
	データ消失	故障時や修理時等にデータを消失したことに関する問題

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

## キーワード:携帯電話サービス 固有キーワード

項目	項目名	項目詳細
携帯電話 サービス	複数回故障	2回以上故障している場合
	ブラックリスト	ブラックリストに掲載されて契約できないことに関する問題
	別機種交換	異なる機種への交換を求めている
	返品 & 返金	故障等の頻発等の何らかの理由により、消費者側が返品と返金を求めている
	報道発表を受けた解約等	報道発表を受けた解約、返金等の問題
	迷惑メッセージ	迷惑メール、迷惑メッセージに関する内容
	複数回故障	2回以上故障している場合
	ブラックリスト	ブラックリストに掲載されて契約できないことに関する問題
	別機種交換	異なる機種への交換を求めている

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

## キーワード:モバイルデータ通信 固有キーワード

項目	項目名	項目詳細
モバイル データ通信	LTEが使えない	LTEが使えないことに関する問題
	アダルトサイト	アダルトサイトに関する問題
	勝手に契約	契約すると言った覚えがない場合
	キャンペーン期間	キャンペーンの終了、キャンペーン期間の誤解によるトラブル
	契約時の書面不交付	書類が交付されなかったことによる問題
	契約書未着	加入後契約書が届いていない場合
	広告が分かりにくい	つながり易さ等について広告が分かりにくいことに関する問題
	広告誤表示	広告誤表記により解約、返金等の問題
	故障	端末の故障に関する問題
	誤認誘導	販売者の説明不足により契約者に誤解を与えている内容
	支払い不能	支払いが不能、困難等の内容
	相続・離婚による支払い	相続・離婚による支払いに関する内容
	速度規制	通信容量(7G等)が規程の値を超えると行われる速度制限に関する内容
	速度の変更	サービス内容の変更により従来の変更が変更することに対しての内容
	他人への名義貸し	名義を貸して契約することに関する内容
	通信障害 (メール・通話障害)	メール、通話における通信障害に関する問題
	通信速度 (速度規制を除く)	通信速度に関する内容(消費者側が想定していた通信速度が出ない等)
	データ消失	故障時や修理時等にデータを消失したことに関する問題
	電話による勧誘	電話による勧誘に関する内容
ブラックリスト	ブラックリストに掲載されて契約でないことに関する問題	

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

## キーワード:モバイルデータ通信 固有キーワード

---

項目	項目名	項目詳細
モバイル データ通信	報道発表を受けた解約等	報道発表を受けた解約、返金等の問題
	訪問販売	訪問頻度が高い、夜間に訪問してくる。訪問販売で営業マンが居座る、威圧的等。
	迷惑メッセージ	迷惑メール、迷惑メッセージに関する内容
	安さ強調	料金が安くなることを強調している

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

## キーワード:光ファイバー 固有キーワード

項目	項目名	項目詳細
光ファイバー	ISP関連	「ISP乗り換え」、「遠隔操作」等、ISPによる問題
	ISP乗り換え	ISPの乗り換えに関するトラブル
	遠隔操作	電話支持によるWebでの操作で登録してしまうことによるトラブル
	勝手に契約	契約すると言った覚えがないにも関わらず、契約書が送られてくる等契約が勝手に進められている場合のトラブル
	契約書未着	契約書が届かないことに関するトラブル。(紛失は除く。)
	工事でできず	工事ができなかった場合
	工事費	工事費に関するトラブル
	故障	機器の故障に関する問題
	固定電話	固定電話利用に関するトラブル
	誤認誘導	マンション全体に導入、光に置き換え中、等誤った認識を与える説明を行っている
	通信速度	通信速度に関する内容(消費者側が想定していた通信速度が出ない等)
	テレビ	テレビ視聴に伴うトラブル
	電話による勧誘	電話による勧誘に関する内容(頻繁に電話がかかってくる等)
	訪問販売	訪問頻度が高い、夜間に訪問してくる。訪問販売で営業マンが居座る、威圧的等。
	ミネラルウォーター	ミネラルウォーターのプレゼントを行っているとのことだったが、サーバーのレンタル代は無料だが、ミネラルウォーターは有料で定期購入することになっていた
安さ強調	料金が安くなることを強調している	

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している