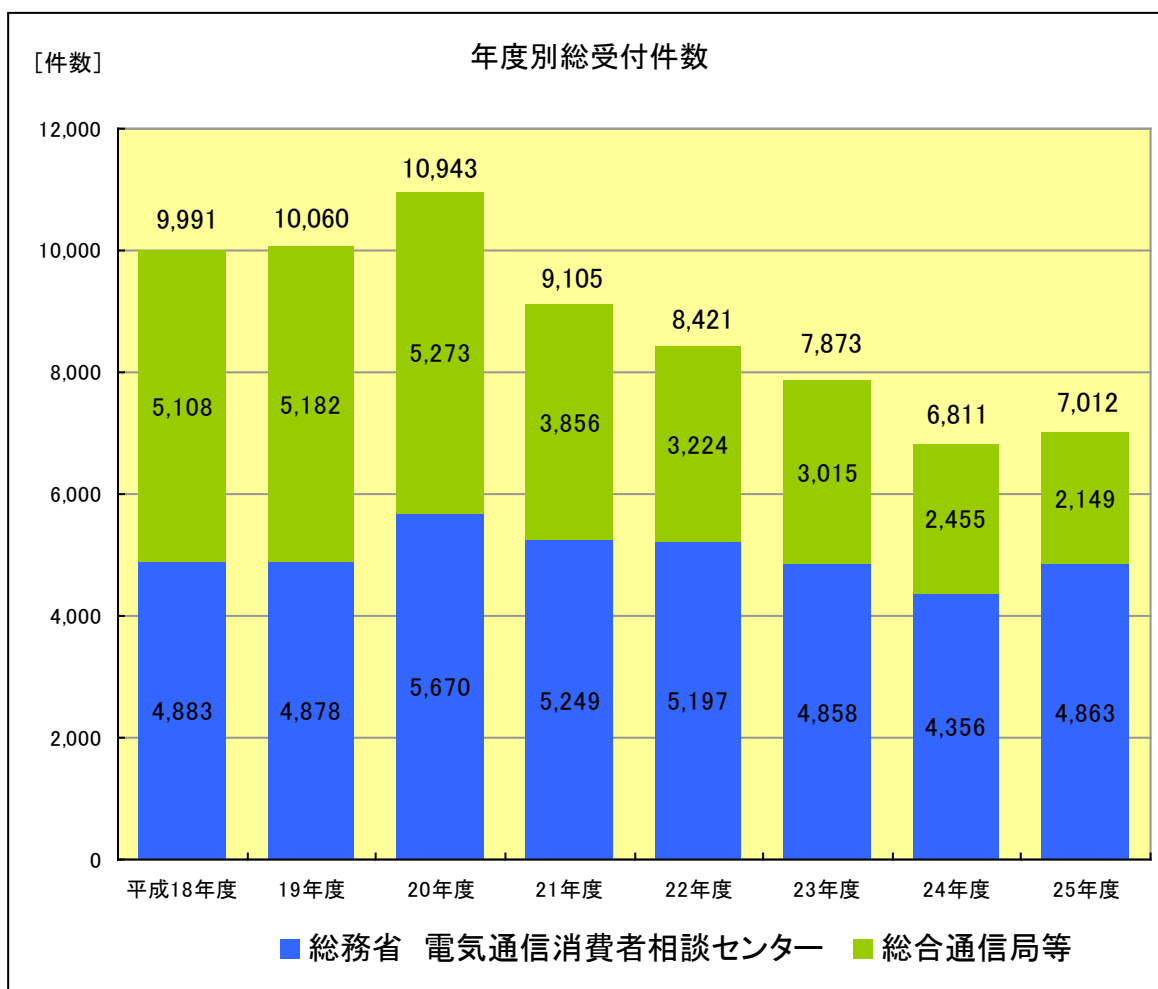


平成25年度における電気通信サービスの苦情・相談の概要

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25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7,012件となっており、前年度受付件数（6,811件）と比べて201件（約3.0%）の増加となっています。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4,863件、総合通信局等に寄せられた受付件数が2,149件でした。



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		
		23 年度	24 年度	25 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 (20.6%)	804 (18.5%)	644 (13.2%)
2	電気通信行政への照会に関するもの	406 (8.4%)	314 (7.2%)	479 (8.8%)
3	電気通信事業者との料金トラブルに関するもの	380 (7.8%)	337 (7.7%)	422 (8.7%)
	(うち高額パケット料金請求に関するもの)	54 (1.1%)	12 (0.3%)	14 (0.3%)
4	電気通信事業者等の顧客対応に関するもの	267 (5.5%)	210 (4.8%)	411 (8.5%)
5	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)	106 (2.2%)	129 (3.0%)	179 (3.7%)
6	迷惑メールに関するもの	217 (4.5%)	184 (4.2%)	159 (3.3%)
7	電話端末の故障・修理に関するもの	116 (2.4%)	92 (2.1%)	129 (2.7%)
8	電話勧誘等営業活動に関するもの	86 (1.8%)	102 (2.3%)	105 (2.2%)
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	140 (2.9%)	90 (2.1%)	95 (2.0%)
10	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 (2.4%)	63 (1.4%)	88 (1.8%)
参考	苦情・相談の総受付件数(上位 10 項目以外を含む。)	4,858	4,356	4,863

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、24 年度は減少したものの、25 年度は増加しています。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、「迷惑メールに関するもの」は減少傾向にありますが、一方で、「電気通信事業者との料金トラブルに関するもの」及び「電気通信事業者等の顧客対応に関するもの」が増加しており、特に「電気通信サービスのサービス品質に関するもの」は、3 年連続で増加している点が特徴として挙げられます。

■ 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 25 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 644 件であり、前年度受付件数(804 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。

- ・LTE が入るという説明だったのに入らない。
- ・キャッシュバックがあるということで契約したが、条件に合わず、適用されなかった。
- ・契約期間が 2 年間という説明は受けたが、自動更新されることは知らなかった。
- ・電話勧誘の時には断ったはずなのに料金の請求書が届いた。
- ・料金やサービスが複雑でわかりづらい。統一している名称や規格を作ったらいいのではないか。
- ・説明された金額と違う金額が引き落とされていた。問い合わせるとオプションに加入させられていた。
- ・料金の一部分だけ説明してあたかも合計額が安くなるという印象を与えている。
- ・訪問販売の契約でクーリングオフがないのはおかしい。
- ・電話勧誘がしつこかったので資料請求だけしたら、契約済み案内と請求書を送ってきた。
- ・現在利用している会社を名乗り電話をかけてきて、何かの調査かとホームページを開いてチェックすると遠隔操作が始まり別の会社に契約していた。やめたいというと解約料を請求された。
- ・契約時に障害者割引の説明をしてくれず長期間適用されなかった。遡っての適用にも応じてくれない。
- ・高齢者に対し、契約時には無料でも一定期間経過すると有料になるオプションを強制的に契約させる。

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、ICT サービス安心・安全研究会¹において、電気通信事業者から利用者に対する説明義務の在り方に関して、自らが契約した契約の内容や相手方の確認が困難であるとの苦情・相談が寄せられていることを受けて、利用者が契約内容等を分かりやすく確認できる環境を実現させるための制度・方策（書面交付の在り方等）について検討が行われています。

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

¹ 「ICT サービス安心・安全研究会」（会議資料・開催案内等）
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/index.html

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 25 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 422 件であり、前年度受付件数(337 件)及び前々年度受付件数(380 件)に比べ増加しています。そのうち、高額パケット料金請求に関するものは 14 件で、前年度受付件数(12 件)に比べて増加しており、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は 29 件で、前年度受付件数(25 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。

- ・請求書の発行に料金を取るのはいではないか。
- ・日本の携帯料金はニーズに合った料金プランがなく高すぎる。
- ・迷惑メールを受信して料金がかかるのはおかしい。
- ・店頭では無料サービスと言われた料金を翌月請求された。
- ・月末に契約し数時間しか使用していないのに、日割り計算をしないで 1 か月分請求するのはおかしい。
- ・メールの受信設定でオプション料金を請求された。無料の設定方法があるのだからそちらを案内するのではないか。
- ・新規契約者はキャッシュバックなど実質 0 円扱いとなり、長期ユーザが損する仕組みになっている。

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

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

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。

モバイルサービスの料金体系については、データ通信量に応じた多段階のプランが設定されておらず、諸外国ではデータの利用率の少ないユーザ向けにきめ細かいプランがあることから、利用者のニーズに合わせた多様な料金プランの検討を行う必要があります。

スマートフォンには、アプリケーションの自動更新等のために自動的に通信を行ったり、3G・LTE 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・LTE 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・LTE 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、ICT サービス安心・安全研究会において通信サービスの料金その他の提供条件の在り方について検討が行われています。

（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

携帯電話事業者では、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。

■ 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 25 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 179 件であり、前々年度受付件数（106 件）及び前年度受付件数（129 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

³「電気通信サービス Q&A」（平成 26 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

件数（49件）と同数です。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ 障害者向けの端末やサービスを普及させてほしい。
- ・ 災害時など肝心な時につながらない。
- ・ 自宅で携帯が使用できない。ホームアンテナも役に立たない。
- ・ 3Gは使用できるが、LTEが使用できない。説明されたエリアマップとは異なりおかしいのではないか。
- ・ 通話中に何度も途切れては会話にならない。
- ・ 高速と言われて契約したが、遅くて使い物にならない。
- ・ 災害時でも通信回線を安定させる仕組みを国が確保すべき。
- ・ 光回線でもいろいろな名前があるが、違いが分からない。

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。ICT サービス安心・安全研究会では説明義務の在り方について検討が行われており、利用者が契約内容等を分かりやすく確認できる環境を実現させるため、利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明（適合性の原則）、電気通信サービスの提供に係る契約に関するトラブルがあった場合の契約関係から離脱のルール等の在り方など、どのような制度・方策を検討すべきかについて議論が行われています。

速度表示については、「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」⁴において、事業者中立的な実効速度の計測・公表等の在り方について実証を含め検討するとともに、通信速度の広告表示等について、実測値を表示・併記する等、利用者により分かりやすく情報提供する方策の検討をしています。

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。

■ 迷惑メールに関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

平成 25 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 159 件であり、前年度受付件数（184 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。

⁴「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」（総務省ホームページ）http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/speed_measurement/

- ・自分が被害者なのに、なぜアドレス変更や拒否設定をしないといけないのか。
- ・自分のアドレスが乗っ取られてスパムメールを送ったことになっている。
- ・いつも違うアドレスから送られるので、フィルタリングが機能しない。
- ・登録解除手続きをして先方もデータベースから削除したと言っているにもかかわらず迷惑メールが届く。
- ・名刺を渡した先からメール送信業者に名刺が回り、迷惑メールが来るようになった。
- ・送信者のアドレスが表示されない迷惑メールが来た。

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、「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 25 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・相談の受付件数は 95 件であり、前年度受付件数(90 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ものは 14 件であり、前年度(7 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。

- ・スマホに変更後操作に不慣れだったためうっかり画面に触ってしまい、メールが来るようになった。
- ・ネットで検索していたら知らない間に登録になっていた。
- ・無料のサイトを見ていたはずが有料のサイトになっていて、料金請求された。
- ・懸賞が当たったので手数料を払えとある。
- ・「友達になりませんか」というメールが届き、しばらくして事業者からメー

ルの送信者との示談金の請求があった。

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して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取り入れた上でスマートフォンプライバシーガイド⁵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。

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。

⁵ 「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

(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。

■ 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 25 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 105 件であり、前年度受付件数(102 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。

- ・ 電話勧誘でサイトに誘導され、チェック項目を入れると遠隔操作が始まり、パソコンの設定が勝手に行われ、契約完了となっていた。
- ・ 機器の点検で訪問し、新たな回線が必要と言って他社の契約を行う。
- ・ 勧誘の内容を後で確認すると、説明と異なる点が多かった。
- ・ 発信専用ダイヤルからの電話だったので、こちらから連絡できない。
- ・ 勧誘電話がひっきりなしにかかってきて迷惑している。
- ・ 何度断っても電話勧誘が収まらない。
- ・ 自主基準なんて甘いことをしているから、再勧誘がなくなる。

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、電気通信事業者においては、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。

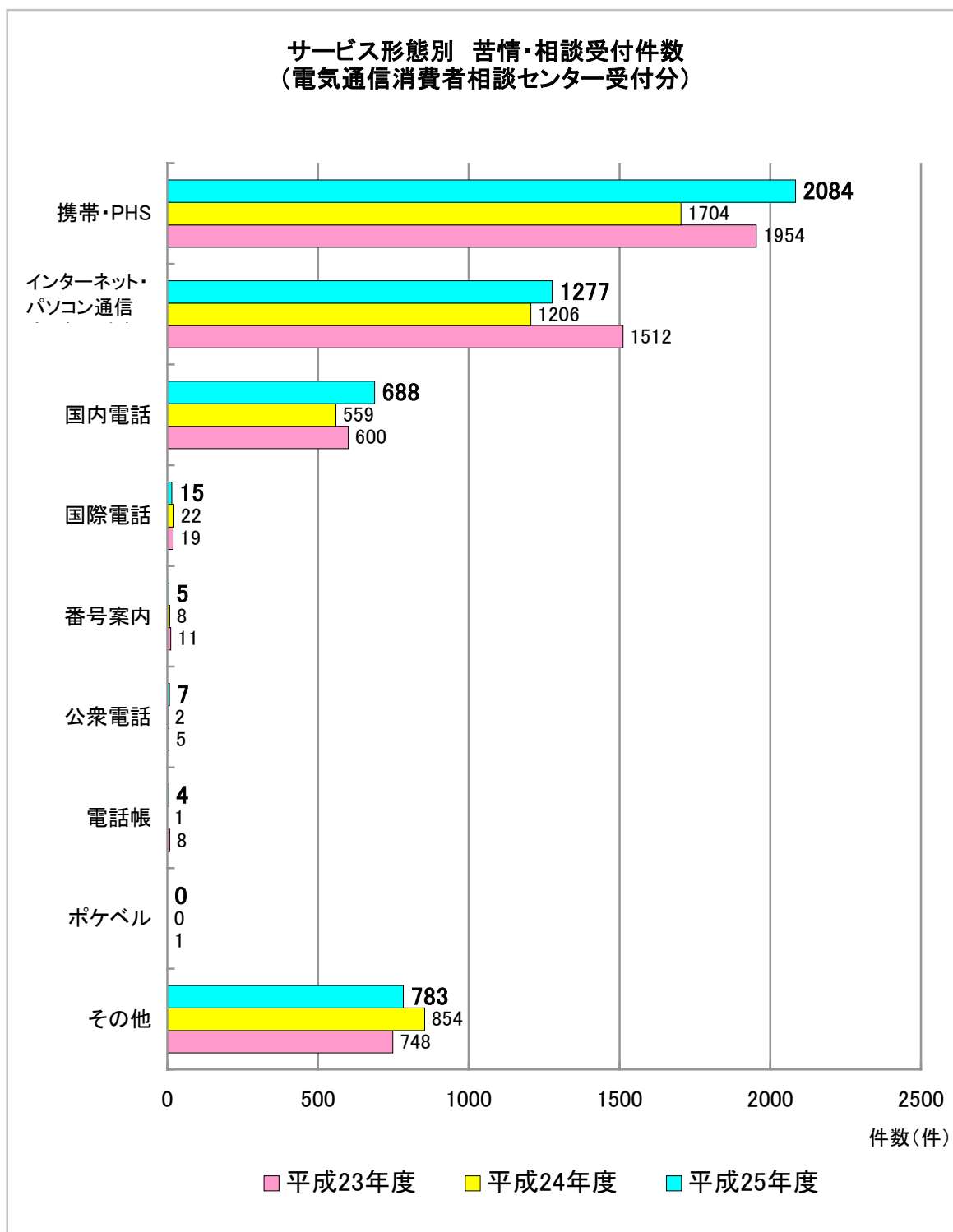
電気通信事業における営業活動に関しては、電気通信サービス向上推進協議会により策定された業界の自主ルールである「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準⁶」（平成 25 年 4 月）に基づき、営業活動適正化に対する自主的な取組が行われているところですが、高齢者や未成年者等への説明が不十分ではないか、また、代理店等からの電話による執ような勧誘や事実とは異なる説明が行われたといった苦情・相談が依然として寄せられていることから、ICT サービス安心・安全研究会において代理店による執ような勧誘に対する再勧誘の禁止、代理店に対し適切な監督を求める代理店監督制度、電気通信サービスの提供に係る契約に関するトラブルがあった場合の契約関係からの離脱のルールの在り方の検討が行われています。

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

(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2,084件と総受付件数の約42.8%を占めています。次いで「インターネット・パソコン通信」が1,277件(約26.3%)、「国内電話」が688件(約14.1%)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
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）
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
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）
番号案内	番号案内サービス
公衆電話	公衆電話業務
電話帳	電話帳業務（タウンページの広告を含む。）
ポケベル	無線呼出（ポケットベル）サービス
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）

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】