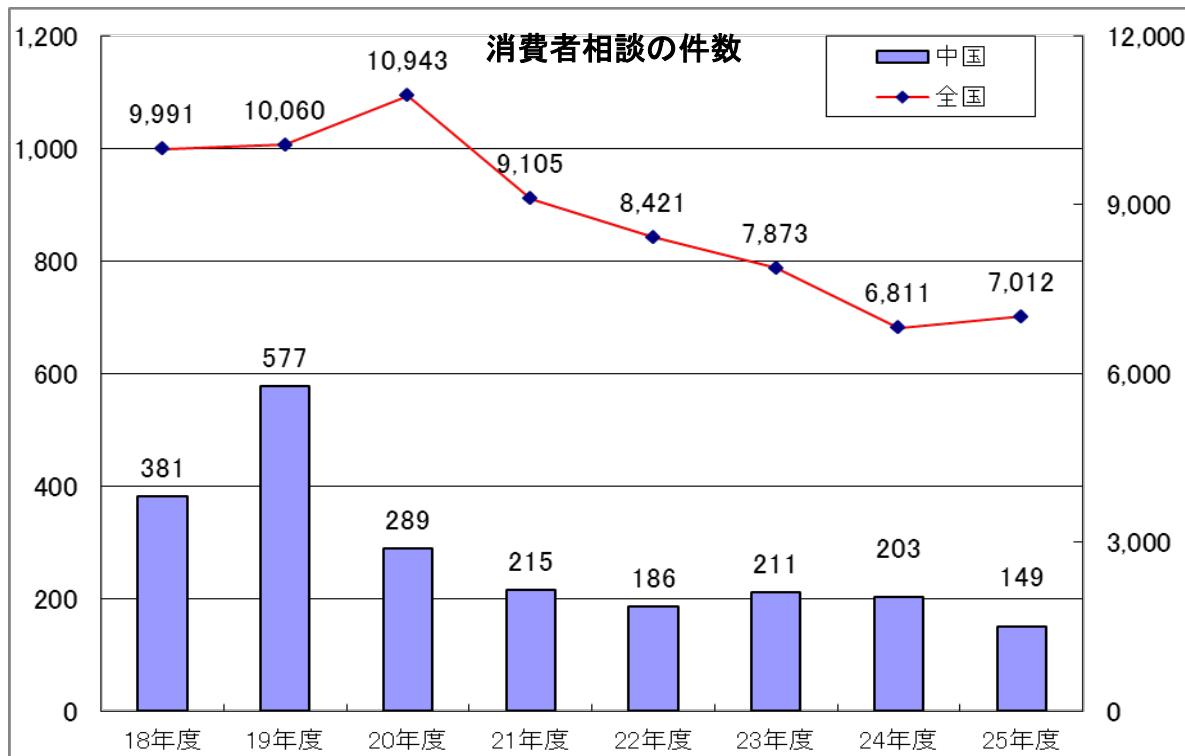


## 1 消費者相談の件数

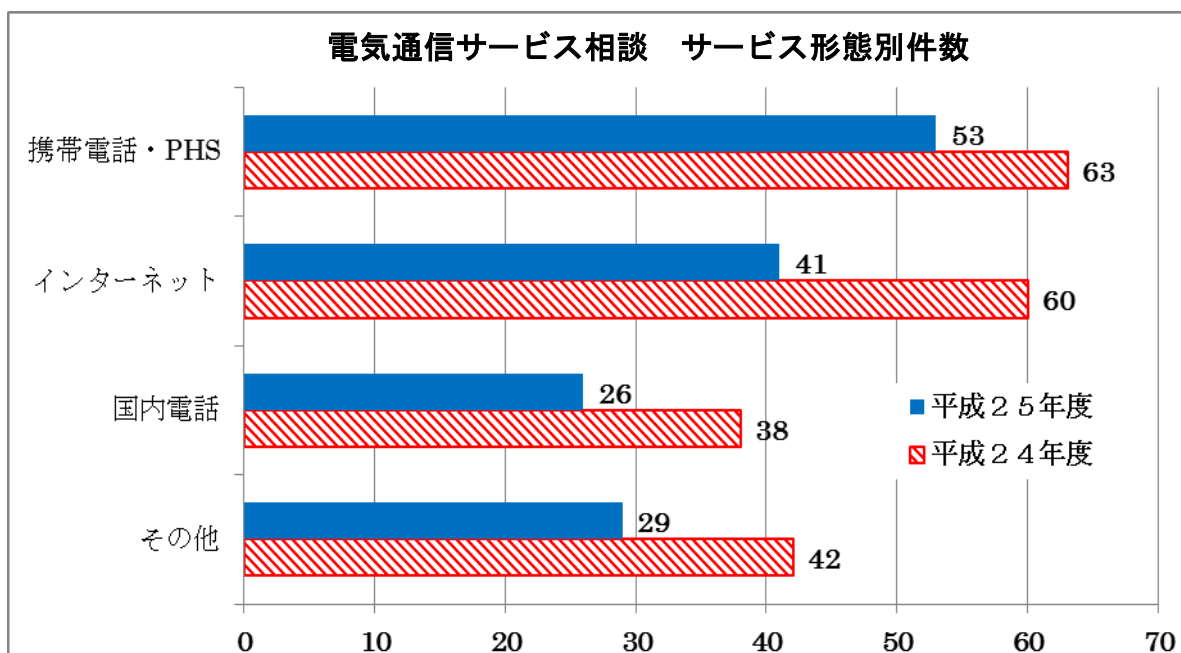
中国管内の電気通信サービスに関する消費者相談の件数は、平成25年度は149件で、24年度に比べ、54件（26.6%）の減少となりました。

このほか、中国管内の消費生活センターからの照会（37件）に対応しました。



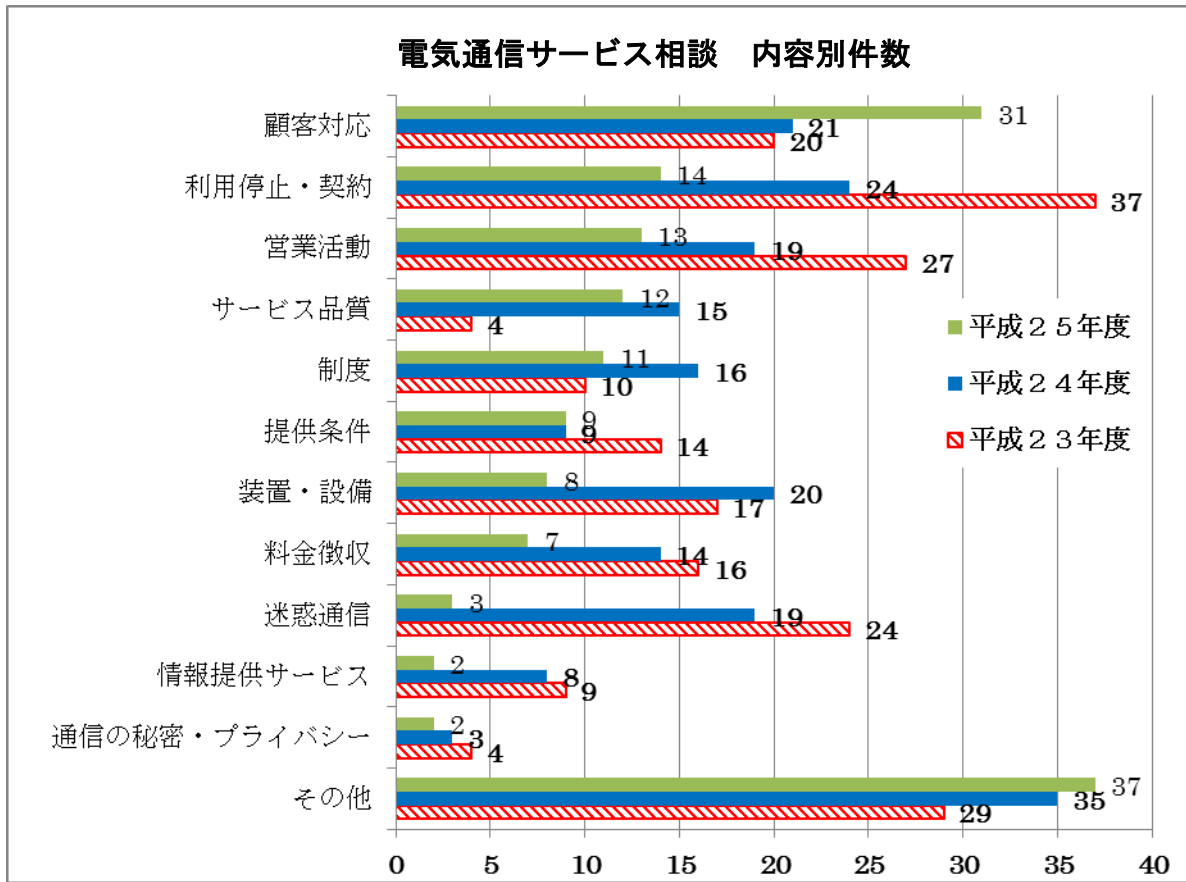
## 2 消費者相談の電気通信サービス形態別の内訳

電気通信サービス形態別にみると、「携帯電話・PHS」（うち22件はスマートフォン）に関する相談が最も多く、「インターネット」、「国内電話」に関する相談が続いています。「携帯電話・PHS」は、サービスエリア、通信スピードや品質について、「インターネット」は、利用停止時の解約料や光回線の勧誘などについての相談が多くなっています。



### 3 消費者相談の内容別の内訳

内容別にみると、平成25年度は「顧客対応」に関する相談が最も多く、続いて「利用停止・契約」、「営業活動」、「サービス品質」、「制度」となっています。



中国管内における過去3年間の傾向では、「顧客対応」項目の割合が徐々に増え、平成25年度は最も多くなり、以下「利用停止・契約」、「営業活動」、「サービス品質」に関する項目が続いています。

上位5項目	平成23年度	平成24年度	平成25年度
1	利用停止・契約 (17.5)	利用停止・契約 (11.8)	顧客対応 (20.8)
2	営業活動 (12.8)	顧客対応 (10.3)	利用停止・契約 (9.4)
3	迷惑通信 (11.4)	装置・設備 (9.9)	営業活動 (8.7)
4	顧客対応 (9.5)	営業活動 (9.4)	サービス品質 (8.1)
5	装置・設備 (8.1)	迷惑通信 (9.4)	制度 (7.4)

※ ( ) 内の数字は、全体に占める割合。(%)

## 参 考

### 電気通信サービス形態別分類、内容別分類の各項目

#### 1 サービス形態別分類

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	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 <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)
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)

#### 2 内容別分類

項目	対象内容
顧客対応	電気通信事業者(代理店を含む。)の従業員の窓口対応等
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。)
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」に関することは除く。広報活動、広告内容等を含む。)
サービス品質	提供するサービスの質、通信品質など
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
装置・設備	鉄塔、電柱、アダプタ、端末機など
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。)
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
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
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)