

○ 平成24年8月7日 総務省報道資料

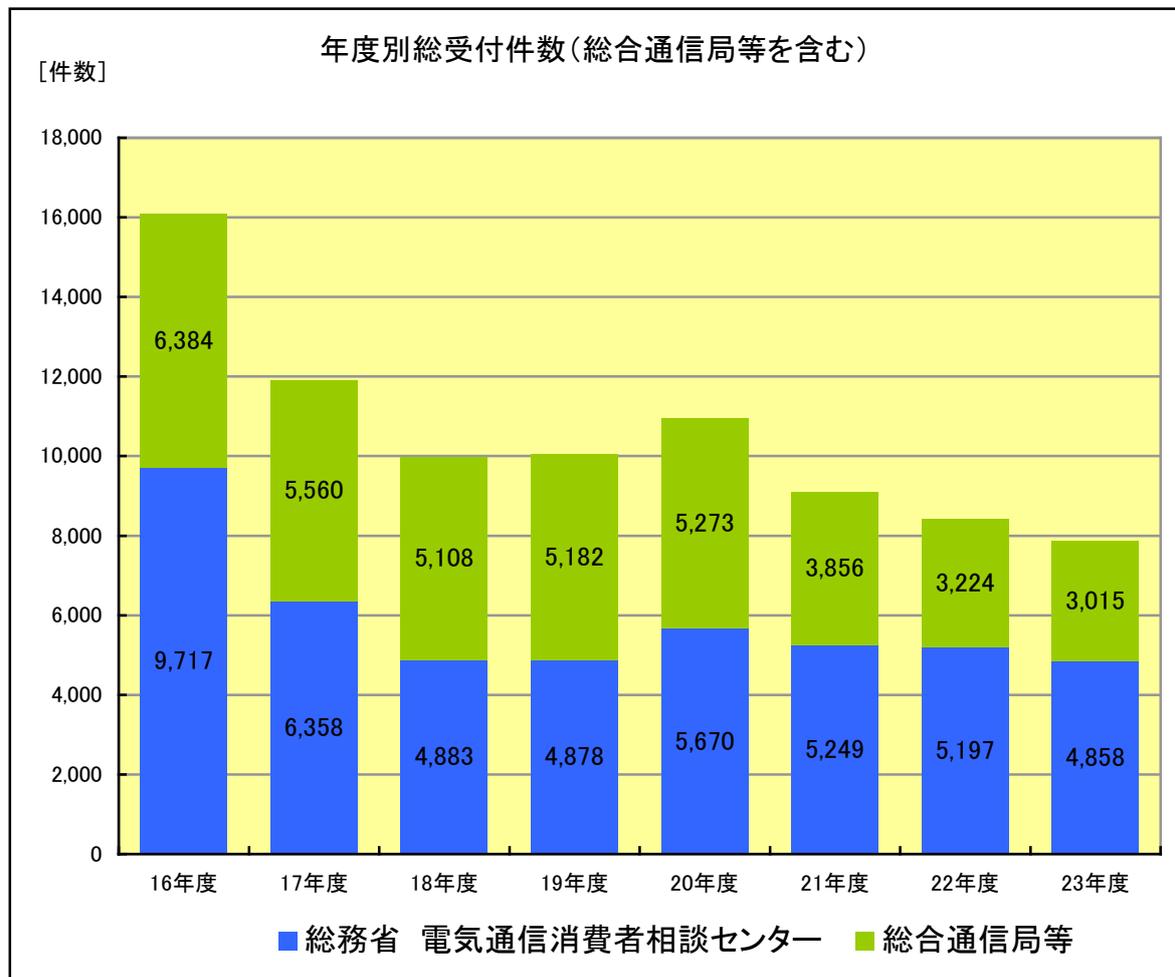
「平成23年度における電気通信サービスの苦情・相談の概要」【抜粋】

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。



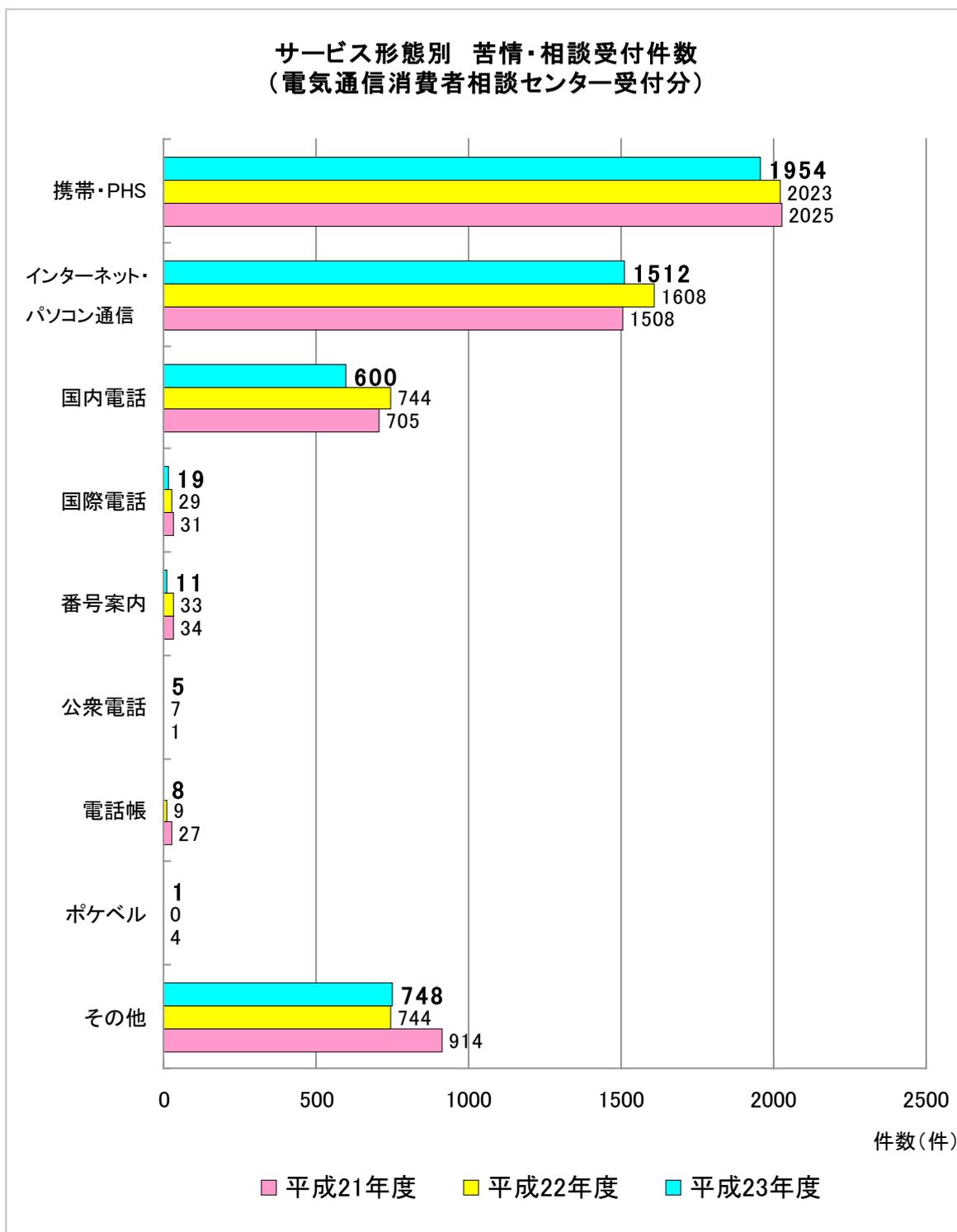
2 主な苦情・相談の内容

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
合計		2,839	3,395

3 サービス形態別の苦情・相談の概要

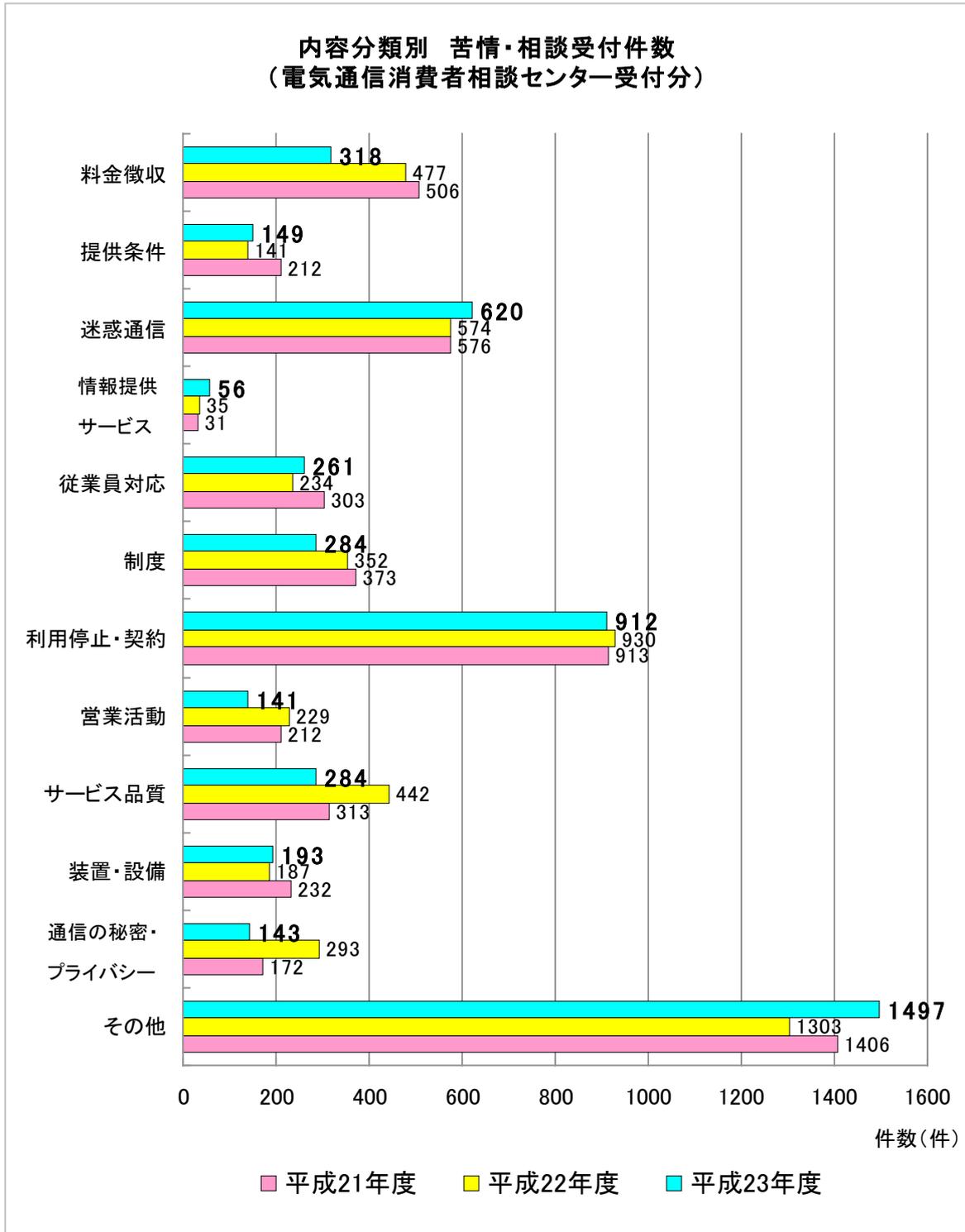
苦情・相談をサービス形態別に分類すると、「携帯電話・PHS」が1,954件と総受付件数の約40.2%を占めています。次いで「インターネット・パソコン通信」が1,512件(約31.1%)、「国内電話」が600件(約12.4%)となっています。



※サービスの分類については、9ページの表を参照してください。

4 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、参考資料2の表を参照してください。