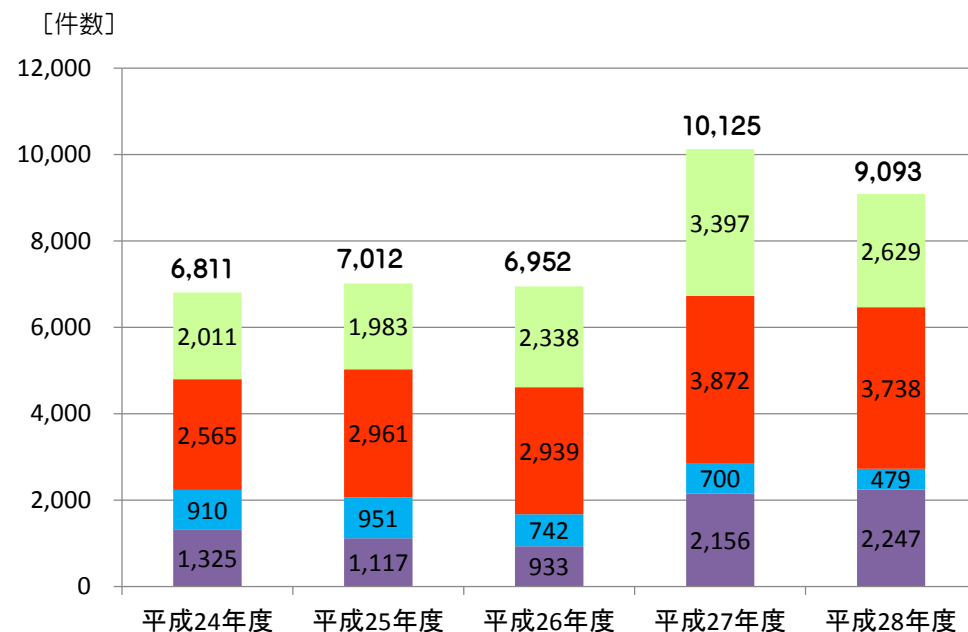
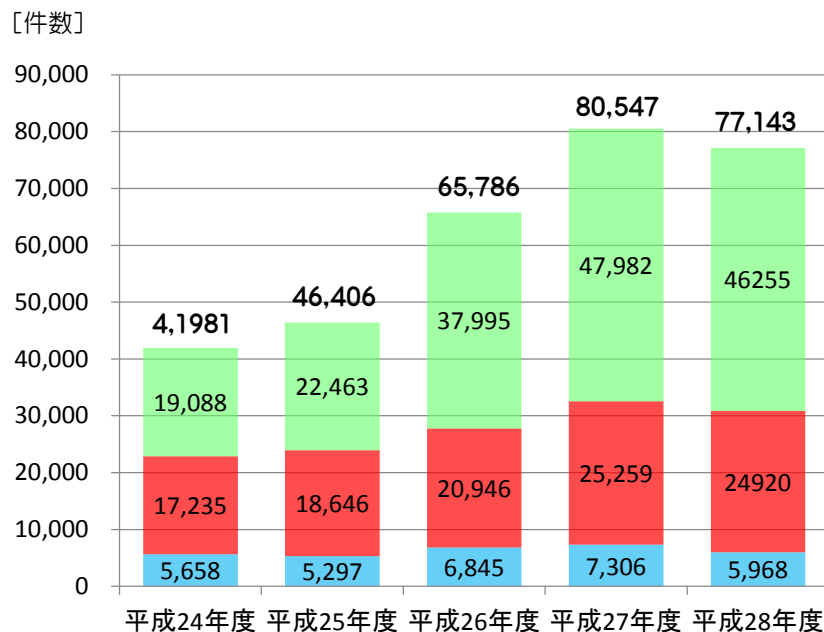


## 苦情相談の傾向分析の結果について

- 全国の消費生活センター等で受け付けた苦情相談件数が平成28年度は4.2%減少した。
- 総務省で受け付けた苦情相談も同年度は10.2%減少。
- 両者合計では4.9%減少(うちインターネット通信サービスは4.9%、移動通信サービスは1.6%減少)。

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた件数(各年度とも翌年度4月30日までの登録分)

総務省における総受付件数(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数)



■ インターネット通信サービス ■ 移動通信サービス ■ 電報・固定電話 ■ その他 ■ 固定電話 ■ 移動通信サービス ■ インターネット通信サービス

※ PIO-NET受付分については各年度とも翌年度4月30日までに登録された件数(受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)。  
 ※ 総務省受付分については速報値となる。また、平成28年度の件数にはホームページでの受付分(平成28年7月受付開始)を含む。

# 分類・整理について

## 対象期間等

分類・整理の作業は、平成28年1月～平成29年3月の期間の苦情相談記録を対象に実施。

※PIO-NETについては、各期間の記録は、以下の時点で登録された記録を対象としている

平成28年1月～9月の期間→同年11月6日まで、平成28年10月～12月の期間→平成29年2月8日まで、平成29年1月の期間→同年3月1日まで、平成29年2月の期間→同年3月6日まで、平成29年3月の期間→同年5月7日まで に登録された記録

本報告では、主に、平成28年7月～平成29年3月を対象期間としたグラフ等を掲載(改正法施行後の状況に主に着目)。

分類・整理の作業は、総務省(委託先を含む)において設定した独自の分類項目により実施した。

## 分類総件数

PIO-NET(※)(各地の消費生活センター等で受付):25,293件

※(独)国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び苦情相談の情報を収集する  
「全国消費生活情報ネットワークシステム」

総務省(電気通信消費者相談センターや各総合通信局等で電話受付):3,409件

総務省(Web受付):282件

合計:28,984件 (総数87,994件から約1/3を無作為抽出)

## 分類項目

●:複数選択項目 ○:単一選択項目

●サービス種類(MNO(※1)、MVNO(※1)、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)

○発生チャネル(苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等)(キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等)

○事業者名

○店舗名又は代理店名(※2)

○相談者(契約者)の属性(年代等)

●発生要因(通信料金・割引の説明不足、その他誤案内・案内不足、契約者ニーズとの不一致 等)

●苦情相談の項目・観点(事業者等の乗換え、料金水準等、料金支払、解約の条件・方法 等)

○要望内容(契約解除、事業者対応の改善、返金・支払い免除、制度・政策の改善 等)

○発生時期(契約初期(※3)、利用中、解約時、解約後 等)

※1:事業者名をもとに判別。具体的区分は書面等調査と同様

※2:実際には判別困難なものが多い

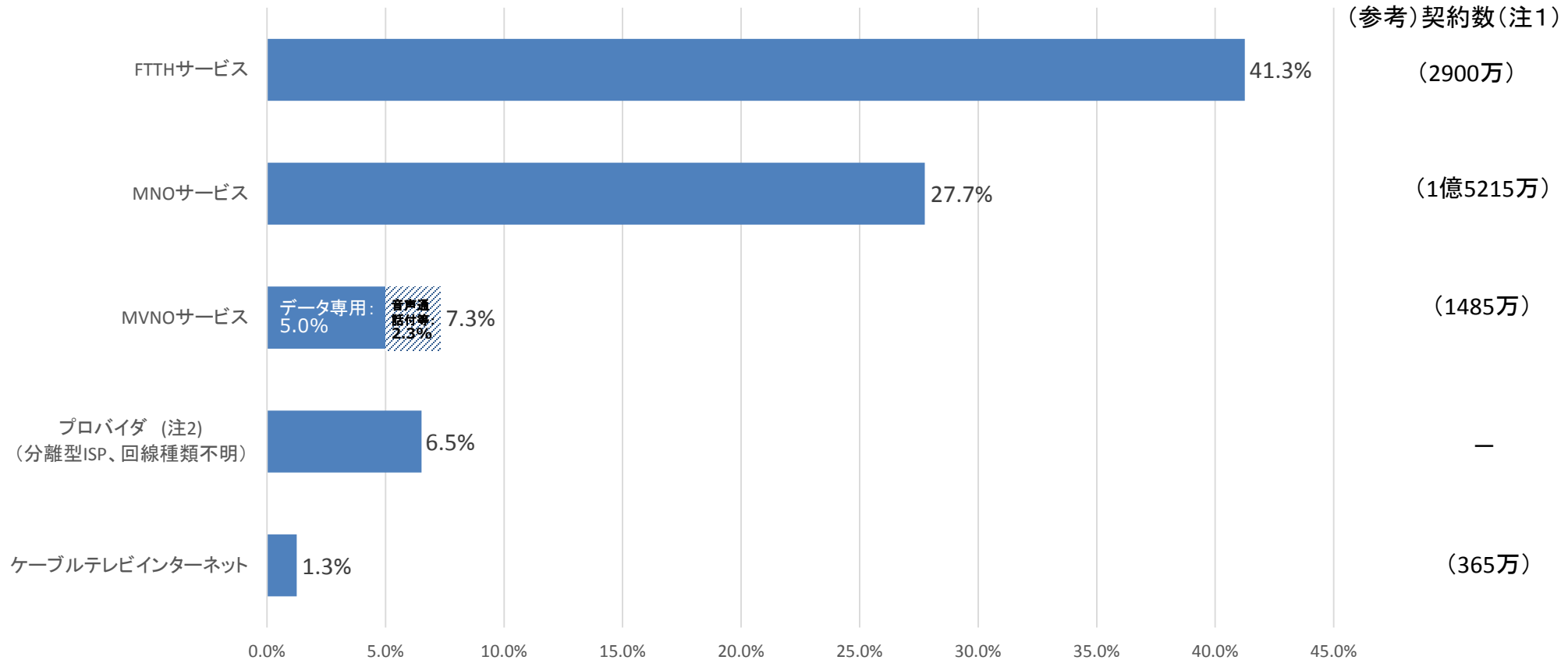
※3:おおむね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

# サービス種類別

○ FTTHサービスの比率が最も高く、その次にMNOサービスの比率が高く、次いでMVNOサービスの比率が高い。

※ 契約数がMNOサービスの1/10程度であるMVNOサービスにおいて、MNOサービスの1/4程度の苦情等が発生。

○ MVNOサービスの苦情等をデータ通信専用サービス(モバイルルーター、タブレットとのセット販売等)とそれ以外(スマホ向け音声通話付きサービス等)に分けると、前者が約7割を占める。



※ 上記の他、その他固定系:10.4%、その他移動系:9.3%

N=16,782 期間:H28. 7~H29. 3月

注1:平成28年12月末現在の契約数。法人契約等も含まれるため、一般消費者からの通常の苦情相談の対象となるサービス範囲とは必ずしも一致しない。

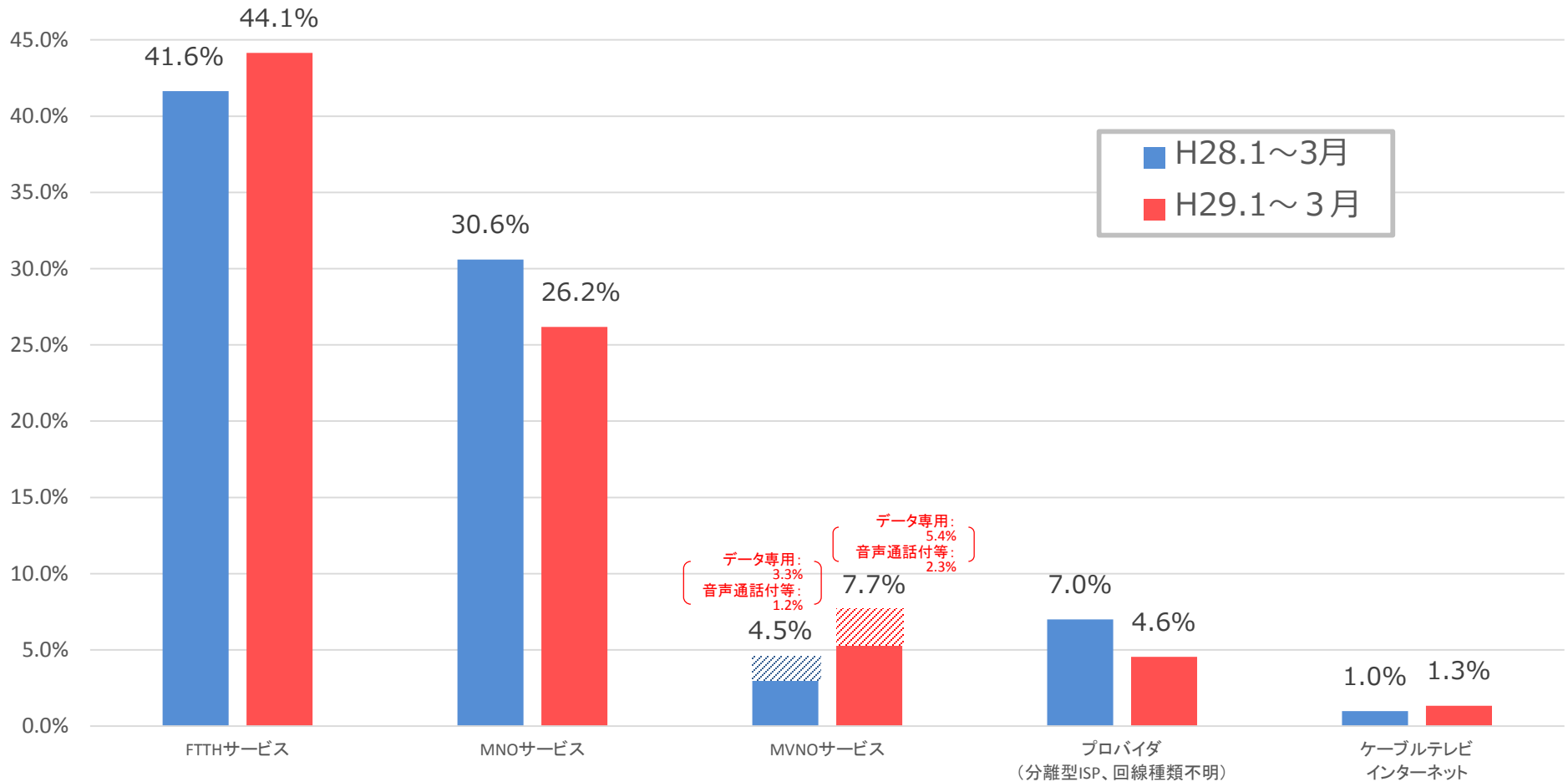
注2:「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。

# サービス種類別 平成28年(1~3月)・平成29年(1~3月)総量 比較

サービス種類別に改正法施行後の平成29年1~3月と施行前の平成28年1~3月を比較すると、MNOサービスが約14%減少し、プロバイダが35%減少した一方で、FTTHサービスが約6%、MVNOサービスが約70%それぞれ増加している。

H28.1~3月の総件数（約21,000件）を100%とする相対的な比率（推定値）

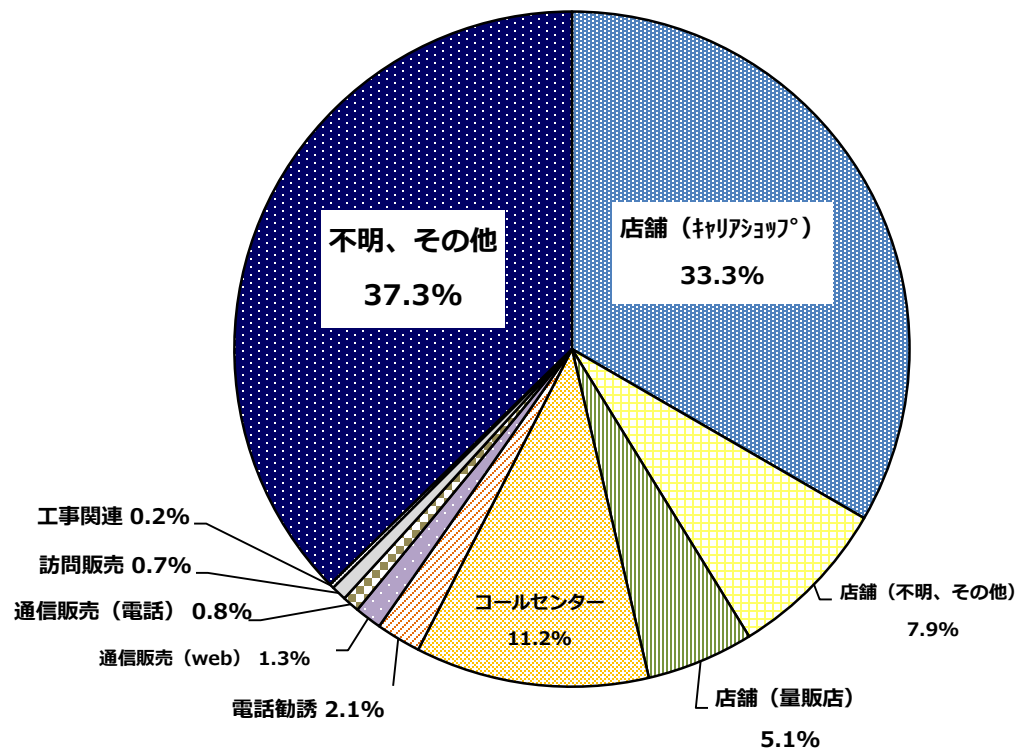


※ 上記の他、その他固定系: (H28)10.1%、(H29)10.6%  
その他移動系: (H28)9.6%、(H29)10.7%

**MNO**

# 発生チャンネル【MNO】

- 主な発生元はキャリアショップ等の店舗である。(中間結果と同傾向)
- 利用者の実際の契約方法において各販売形態が占める比率(契約比率)と比較すると、店舗の苦情等に占める比率が契約比率より低いのに対し、電話勧誘の苦情等に占める比率が契約比率より高い。



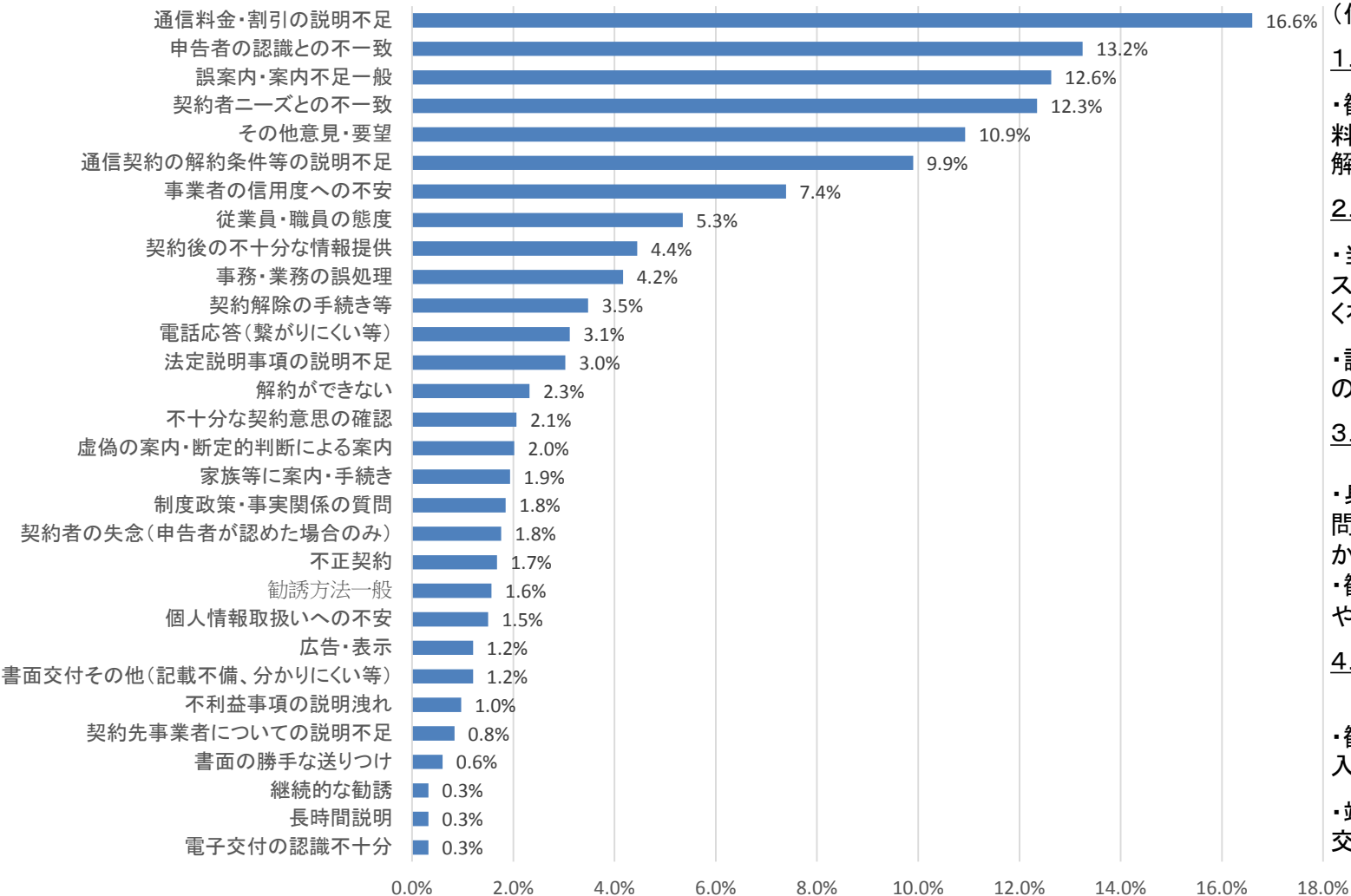
N=4,657  
期間：H28.7～H29.3

<参考> 電気通信市場検証の中間結果(アンケート)による契約比率

	携帯電話ショップ	量販店	インターネット等 (電話勧誘を除く)	訪問販売・キャッチセールス	その他店舗	電話勧誘	その他
MNO (n=2,194)	67.3%	19.0%	4.6%	4.4%	2.8%	1.0%	0.8%

注:利用者に対して、利用しているサービスの契約方法を聴取したもの。  
各項目の内訳は、苦情相談分析調査の分類・整理と異なる。

通信料金・割引の説明不足に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、次いで、オプションサービスや端末での操作等に関する認識が事業者側・消費者の間で異なったことや、又はそうした事項に案内不足等があったことに起因すると考えられる苦情相談が多い。



（代表例）

### 1. 通信料金・割引の説明不足

・勧められてタブレットを購入したが通信料金が数千円高くなることに気付いた。解約したい。

### 2. 申告者の認識との不一致

・当初無料期間があるオプションサービスについて無料期間終了前に通知がなく有料での解約になってしまった。

・誤操作でデータ通信をしてしまい費用の請求を受けた。

### 3. 誤案内・案内不足一般

・身に覚えのない料金請求があったため問い合わせをしたが、十分な回答がなかった。

・勧められてオプションを付けたが、料金や内容について十分説明がなかった。

### 4. 契約者ニーズとの不一致

（契約内容は理解しているが）

・勧められて最新型スマートフォンを購入したが使いこなせなかった。

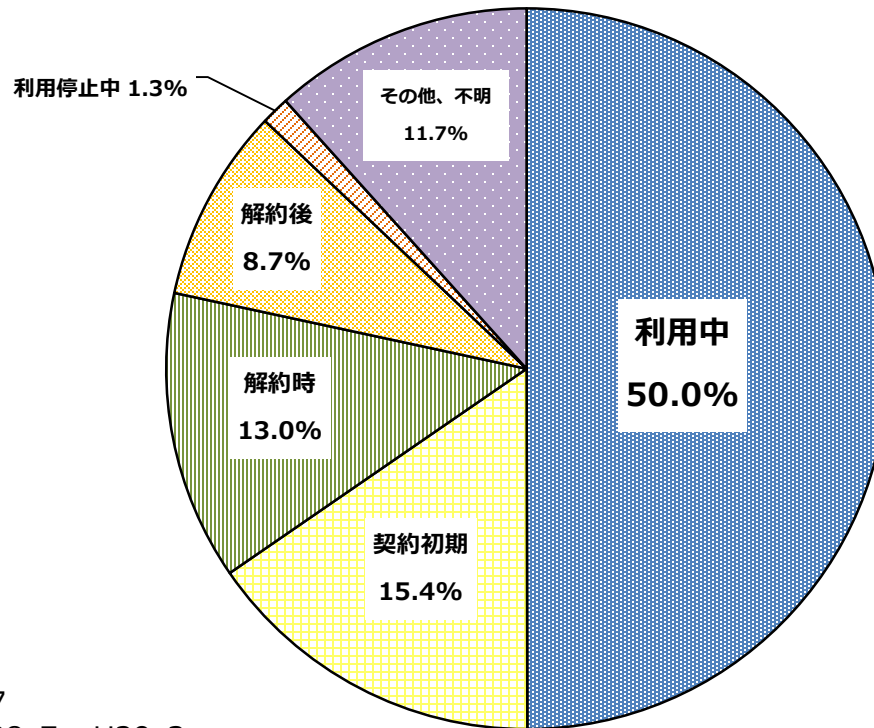
・端末に不具合が生じて使いづらいが、交換してもらえない。

N=4,657 期間：H28.7～H29.3

※複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。「その他意見・要望」と「契約解除の手続き等」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。代表例は、総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。



契約後の利用中に生じた苦情相談が最も多く、次いで、契約初期に生じた苦情相談が多い。(中間結果と同傾向)



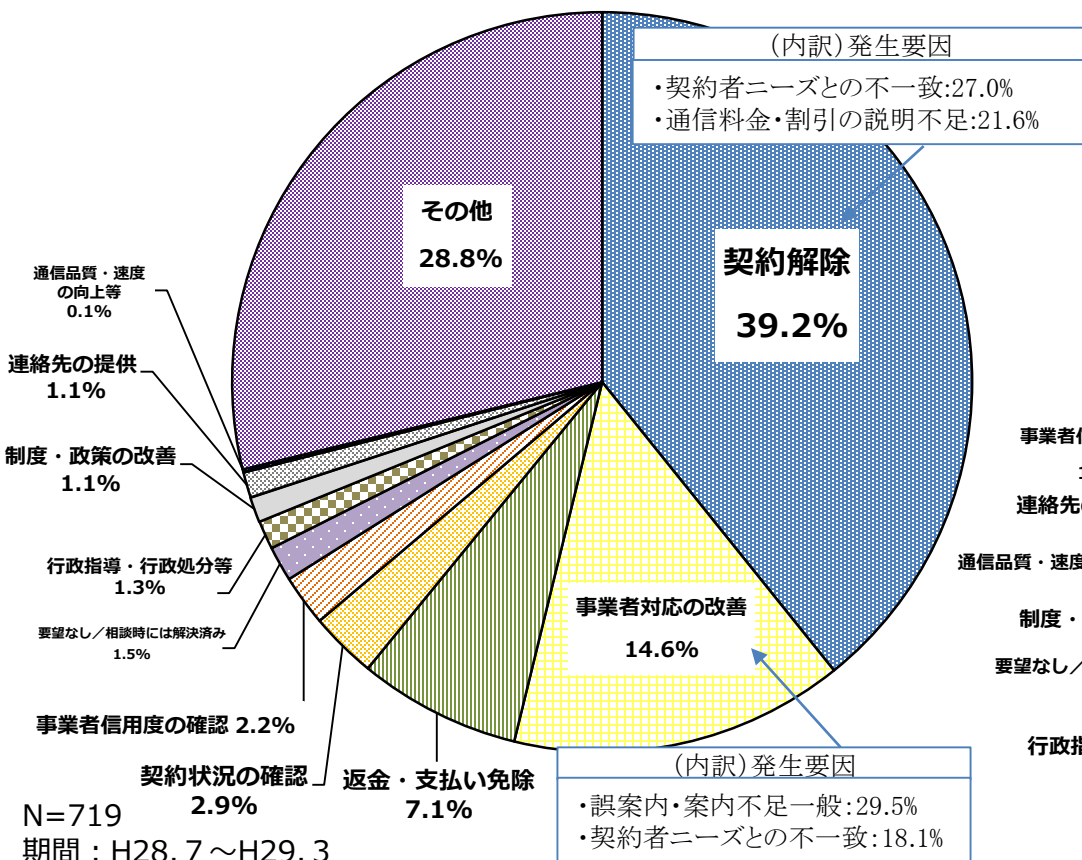
N=4,657  
期間：H28.7～H29.3

# 要望内容(利用中・契約初期の内訳)【MNO】

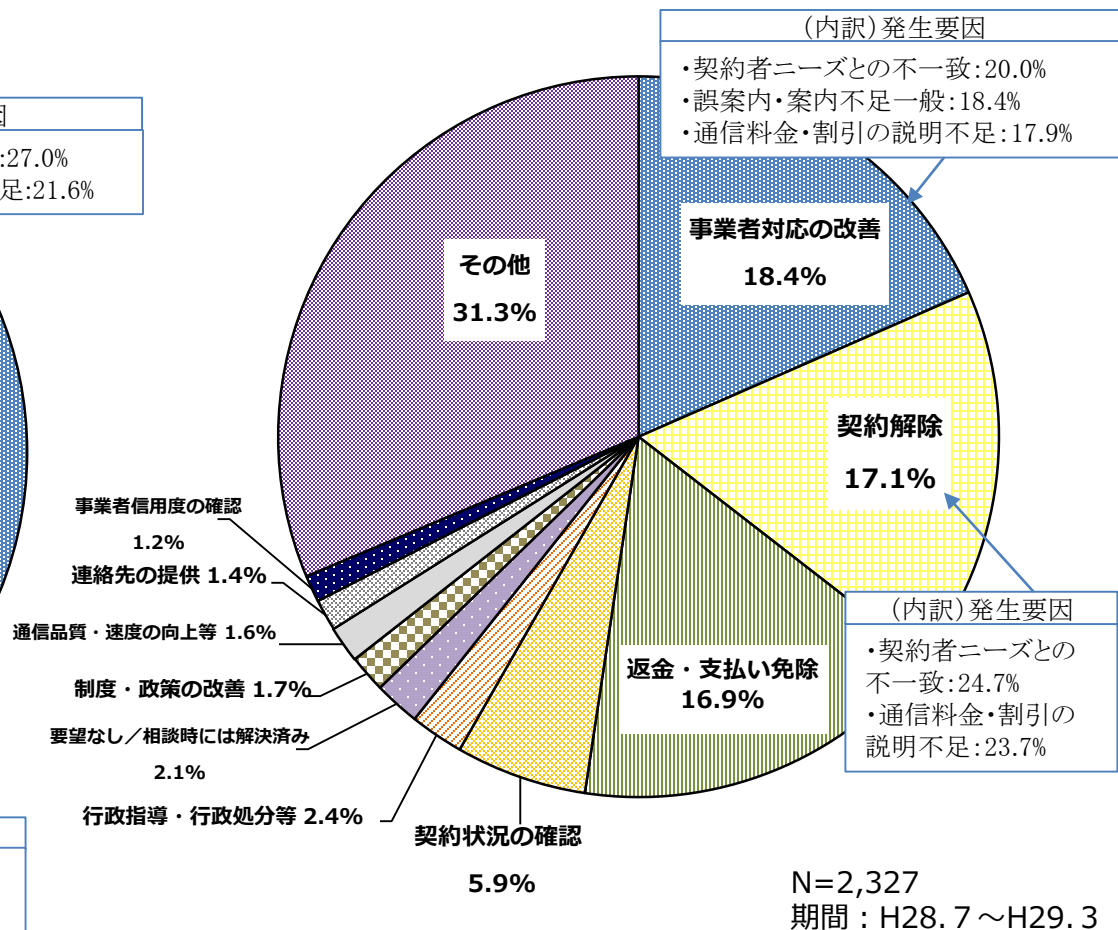
- 契約後利用中の苦情相談は、事業者対応の改善を求めている内容となっていることが最も多い。(中間結果と同傾向)
  - 契約初期の苦情相談では契約解除を求める比率が最も高い。(中間結果と同傾向)
- (MNO全体の苦情相談の中では、6.0%(※))

※ 前頁で示した契約初期の比率15.4%×本頁の契約初期内訳で示す契約解除の比率39.2%

## 契約初期の内訳(要望内容)



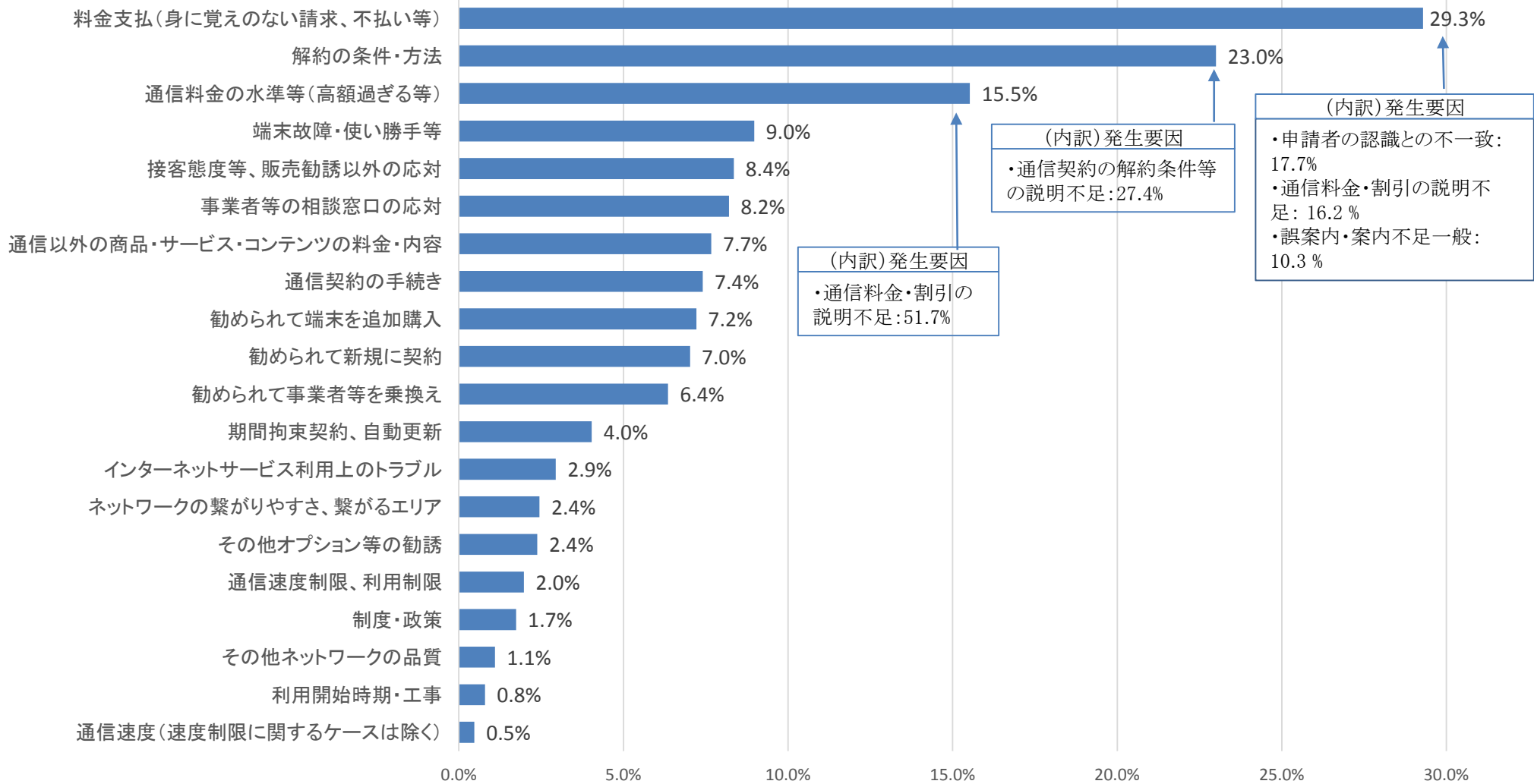
## 利用中の内訳(要望内容)



# 苦情相談の項目・観点【MNO】

- 通信料金に関する苦情相談と解約の条件・方法に関する苦情相談が比較的高い比率を占める。
- 端末やオプションサービスに関する苦情相談も一定の比率で存在。

(中間結果と同傾向)



N=4,657 期間 : H28.7~H29.3

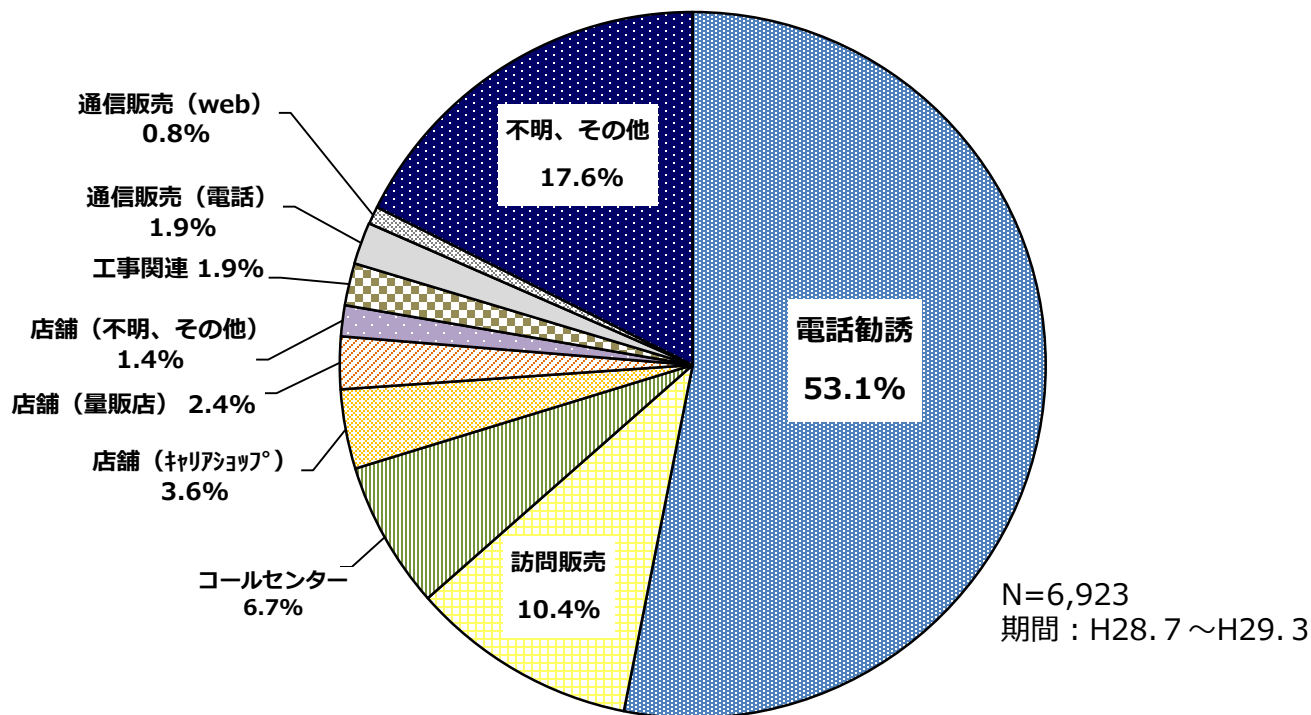
※複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

構成員限り

**F T T H**

# 発生チャンネル【FTTH】

- 電話勧誘や訪問販売が大部分を占める。（中間結果と同傾向）
- 利用者の実際の契約方法において各販売形態が占める比率（契約比率）と比較すると、店舗の苦情等に占める比率が契約比率より低いのに対し、電話勧誘の苦情等に占める比率は契約比率より高い。

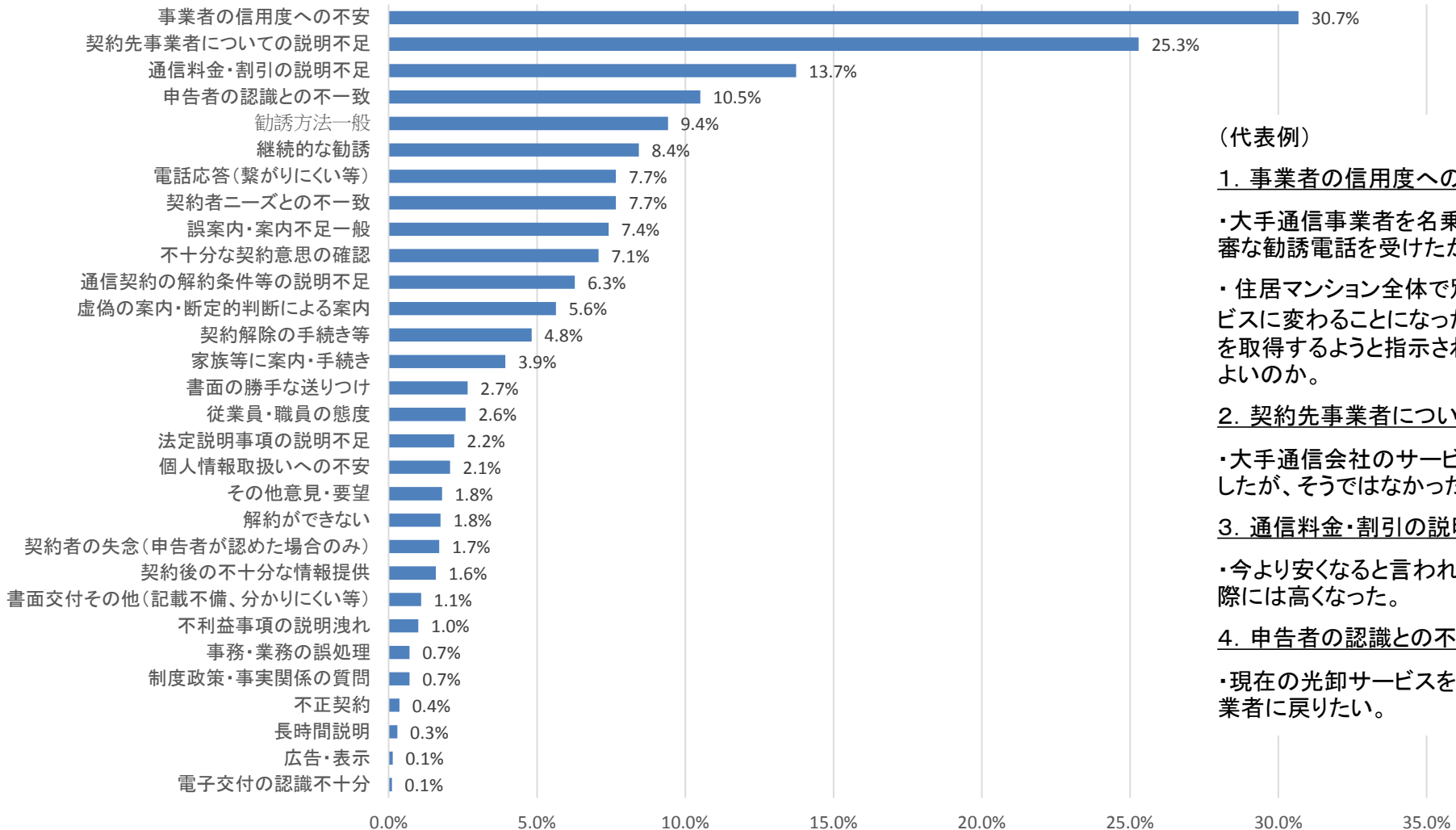


<参考> 電気通信市場検証の中間結果(アンケート)による契約比率

	電話勧誘	訪問販売・キャッチセールス	携帯電話ショップ	量販店	その他店舗	インターネット等 (電話勧誘を除く)	その他
FTTH (n=2,243)	12.5%	14.5%	12.1%	16.3%	1.8%	37.8%	4.9%

注：利用者に対して、利用しているサービスの契約方法を聴取したものの、各項目の内訳は、苦情相談分析調査の分類・整理と異なる。

○ 電話勧誘・訪問販売では、事業者について不安があることや契約先事業者に関する説明が不足していたことに起因すると考えられる内容が多い。そのほとんどは、事業者等の乗換えを勧める勧誘に関する相談である。（中間結果と同傾向）



（代表例）

### 1. 事業者の信用度への不安

- ・大手通信事業者を名乗る代理店から不審な勧誘電話を受けたが、大丈夫か。
- ・住居マンション全体で別の会社のサービスに変わることになったため、転用番号を取得するよう指示されたが、信頼してよいのか。

### 2. 契約先事業者についての説明不足

- ・大手通信会社のサービスかと思い契約したが、そうではなかった。

### 3. 通信料金・割引の説明不足

- ・今より安くなると言われて契約したが、実際には高くなった。

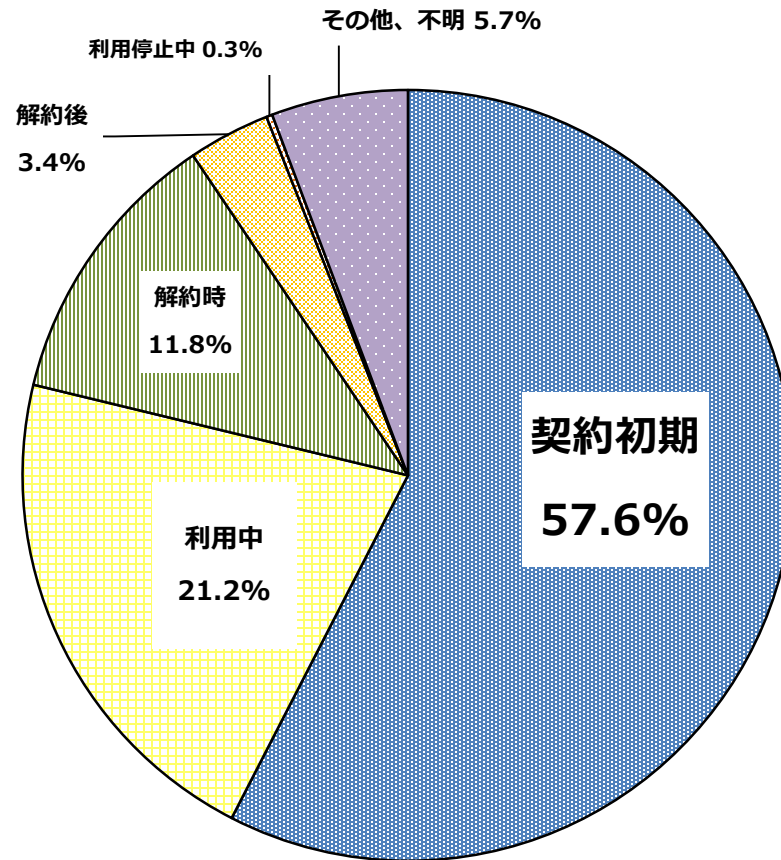
### 4. 申告者の認識との不一致

- ・現在の光卸サービスを解約し、元の事業者に戻りたい。

N=4,397 期間：H28.7～H29.3

※複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。「その他意見・要望」と「契約解除の手続き等」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。代表例は、総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。

- 電話勧誘・訪問販売では、契約初期に生じた苦情等が半数以上を占める。(中間結果と同傾向)



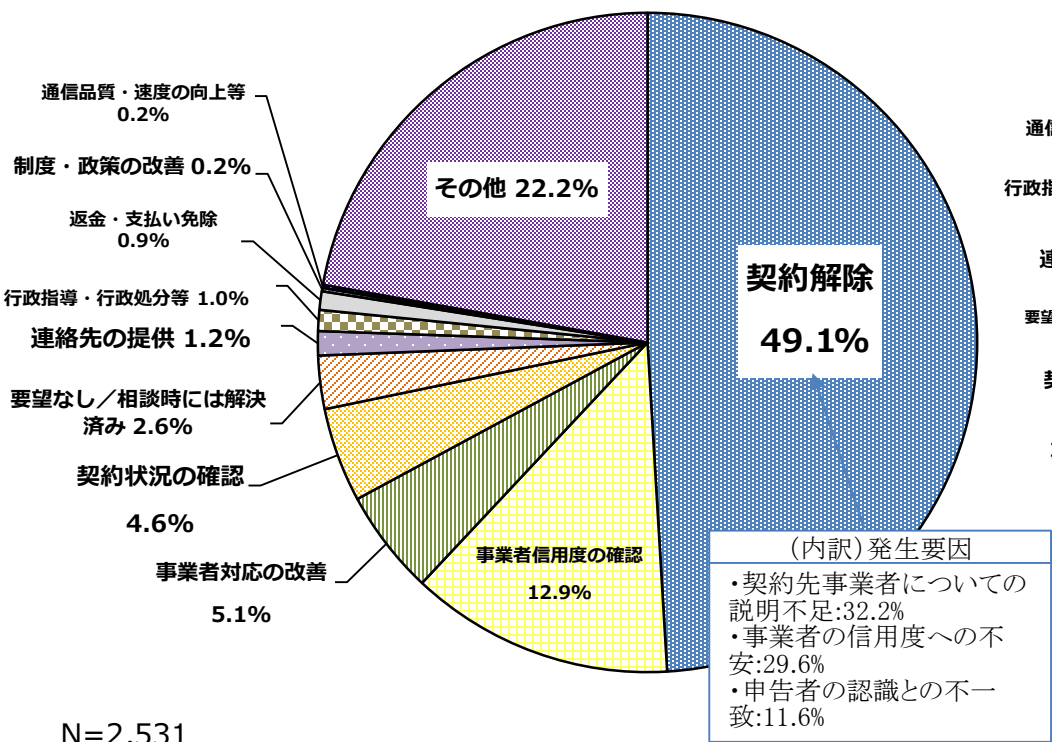
N=4,397  
期間：H28.7～H29.3



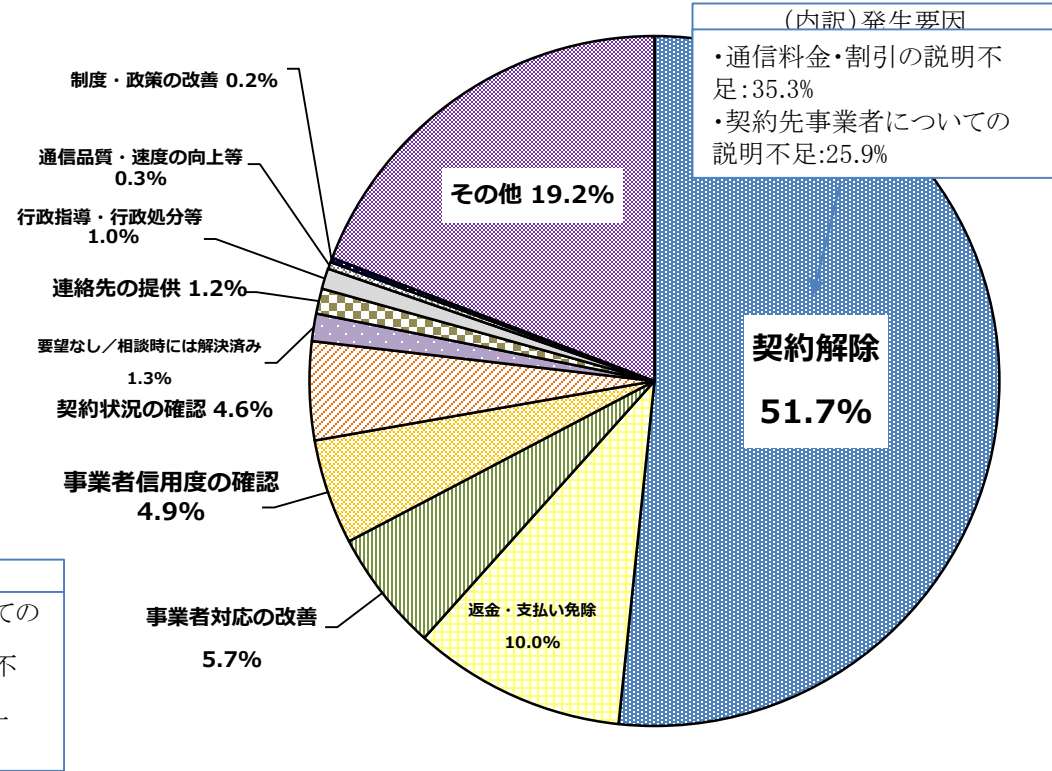
○ 契約初期の苦情等の要望内容をみると、契約解除を求めるものが半数近い。  
 利用中の苦情等の要望内容においても、契約解除を求めるものが半数以上を占める。(中間結果と同傾向)

契約初期の内訳(要望内容)

利用中の内訳(要望内容)



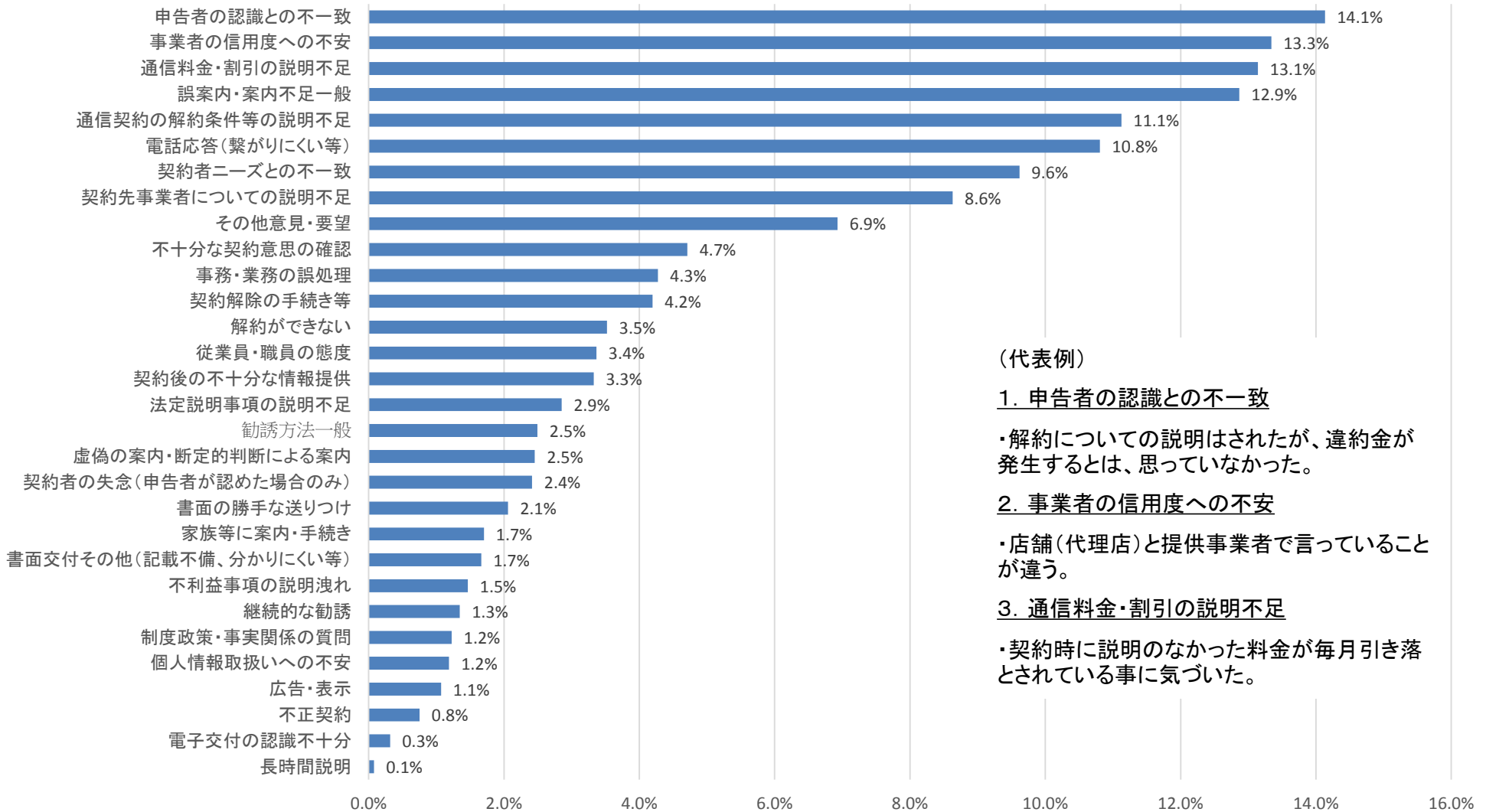
N=2,531  
 期間：H28.7～H29.3



N=933  
 期間：H28.7～H29.3

# 発生要因（申告内容からの推測）【FTTH】＜その他店舗、コールセンター等＞

○ 店舗等を発生元とする苦情等では、解約条件等に関する申告者と事業者側の間の認識不一致に起因すると考えられる内容や、事業者の対応に不安を感じる内容が多く、次いで、通信料金・割引の説明不足に起因すると考えられる苦情相談が多い。



(代表例)

### 1. 申告者の認識との不一致

・解約についての説明はされたが、違約金が発生するとは、思っていなかった。

### 2. 事業者の信用度への不安

・店舗(代理店)と提供事業者で言っていることが違う。

### 3. 通信料金・割引の説明不足

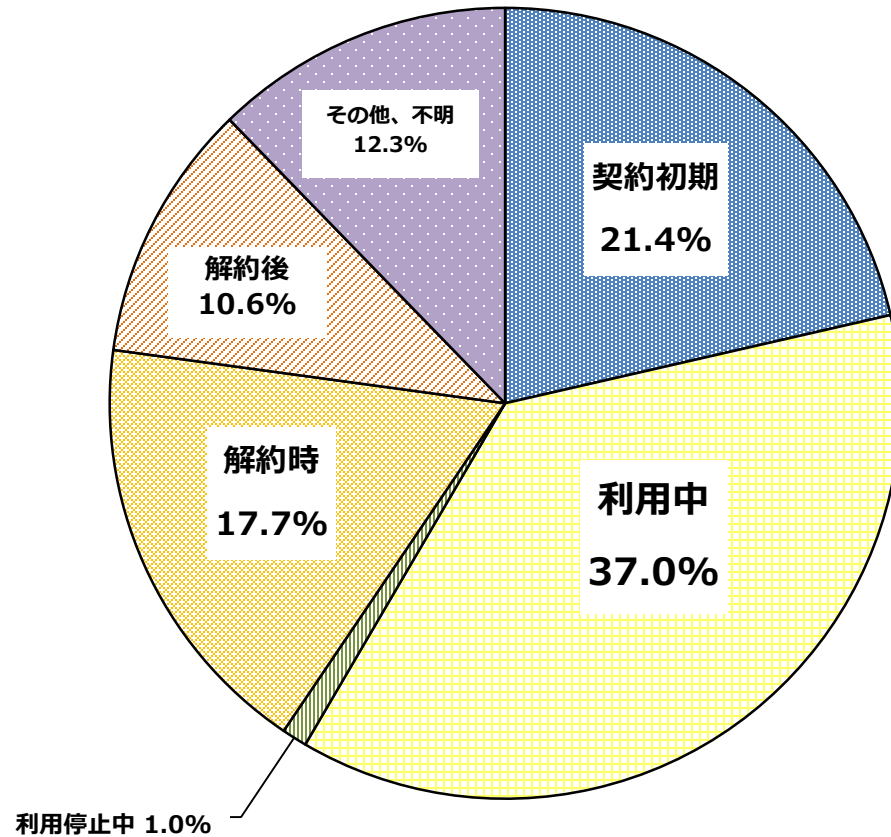
・契約時に説明のなかった料金が毎月引き落とされている事に気づいた。

N=2,526 期間：H28.7～H29.3

※複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。「その他意見・要望」と「契約解除の手続き等」は、単一選択の場合のみ計上。

不明やその他はグラフから除外している。代表例は、総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。

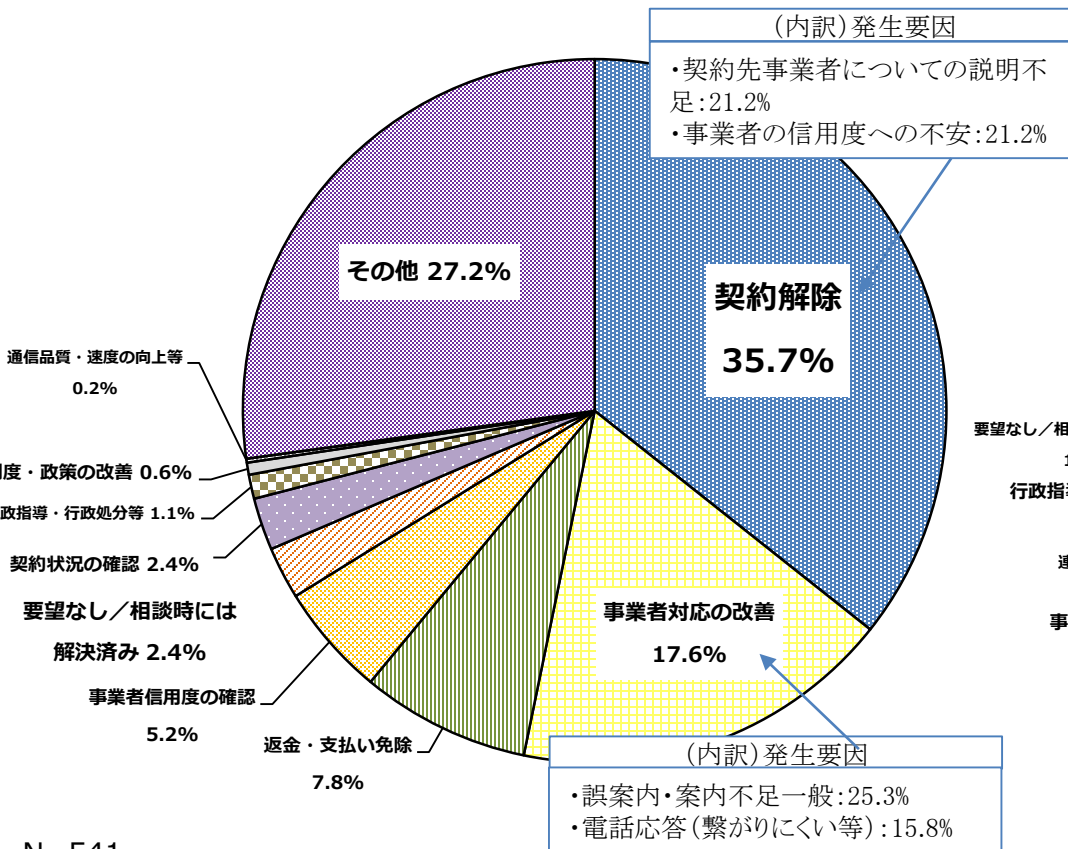
○ 電話勧誘・訪問販売と異なり、契約初期よりも利用中に生じた苦情等の比率が高い。（中間結果と同傾向）



N=2,526  
期間：H28.7～H29.3

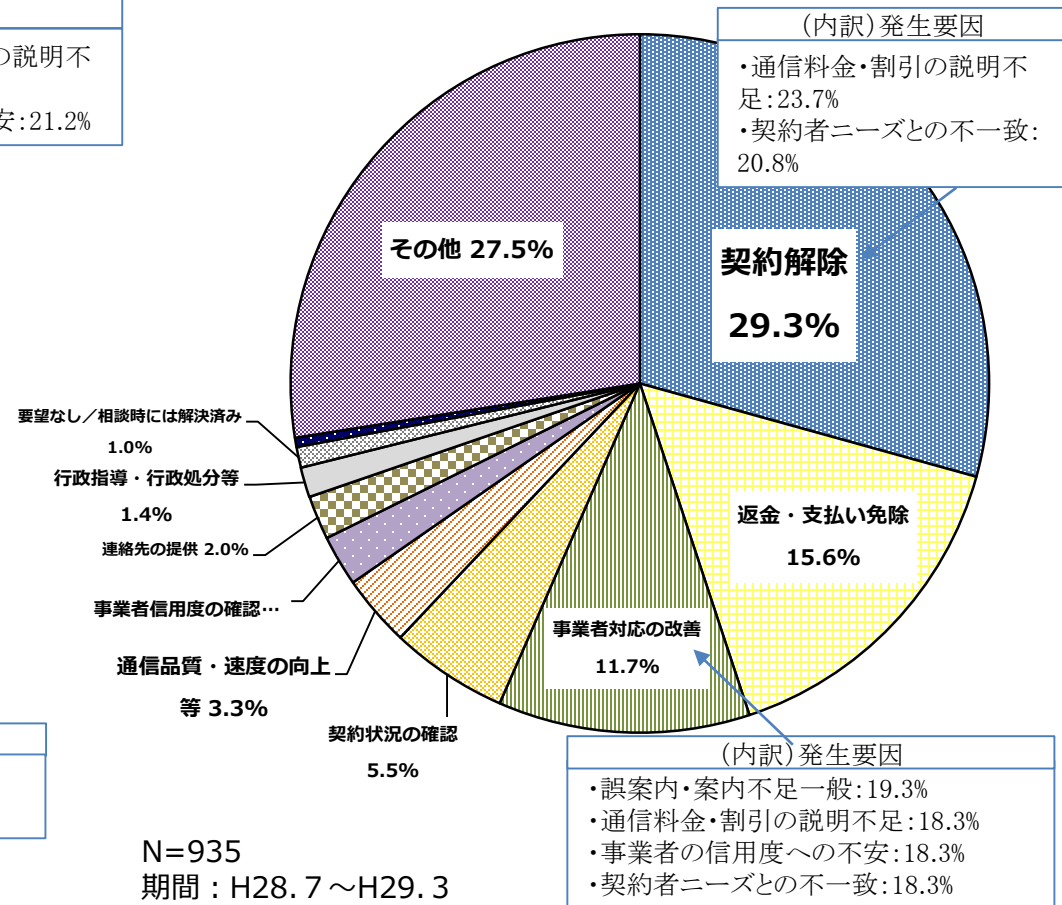
○ 電話勧誘・訪問販売と異なり、契約解除を求める内容と並んで、返金・支払い免除や事業者対応の改善を求める内容も多い。  
(中間結果と同傾向)

## 契約初期の内訳(要望内容)



N=541  
期間: H28. 7 ~ H29. 3

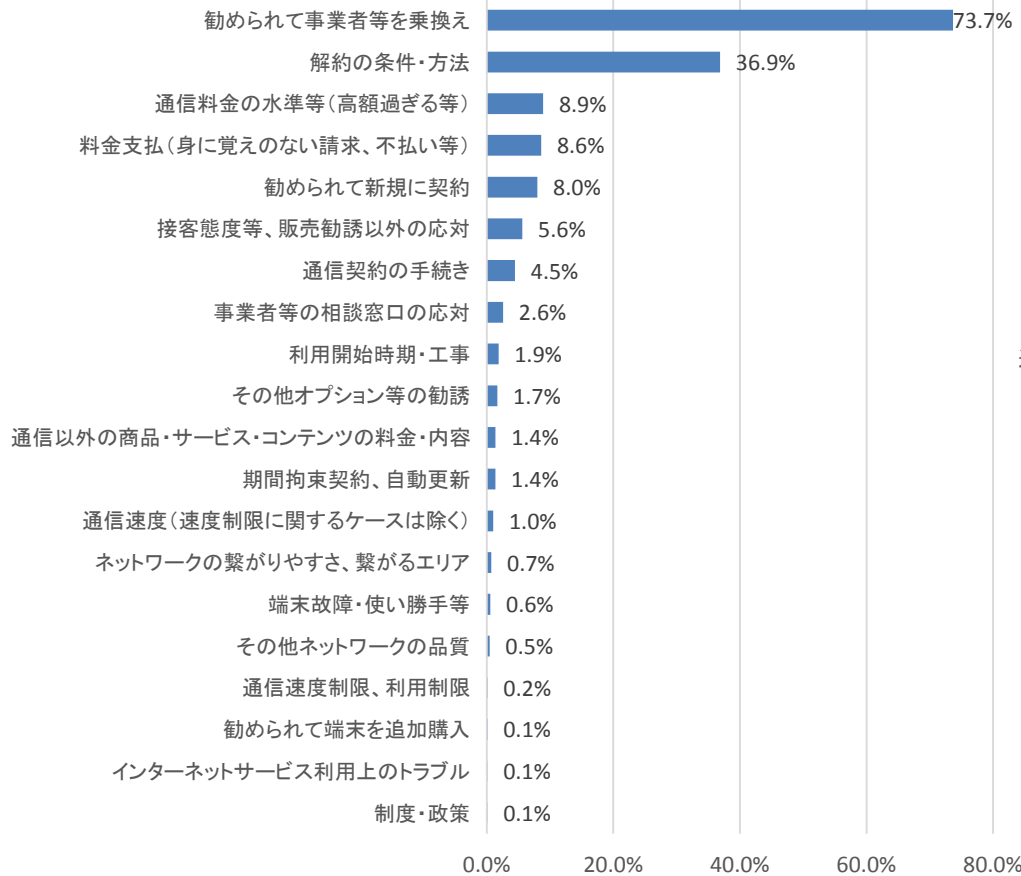
## 利用中の内訳(要望内容)



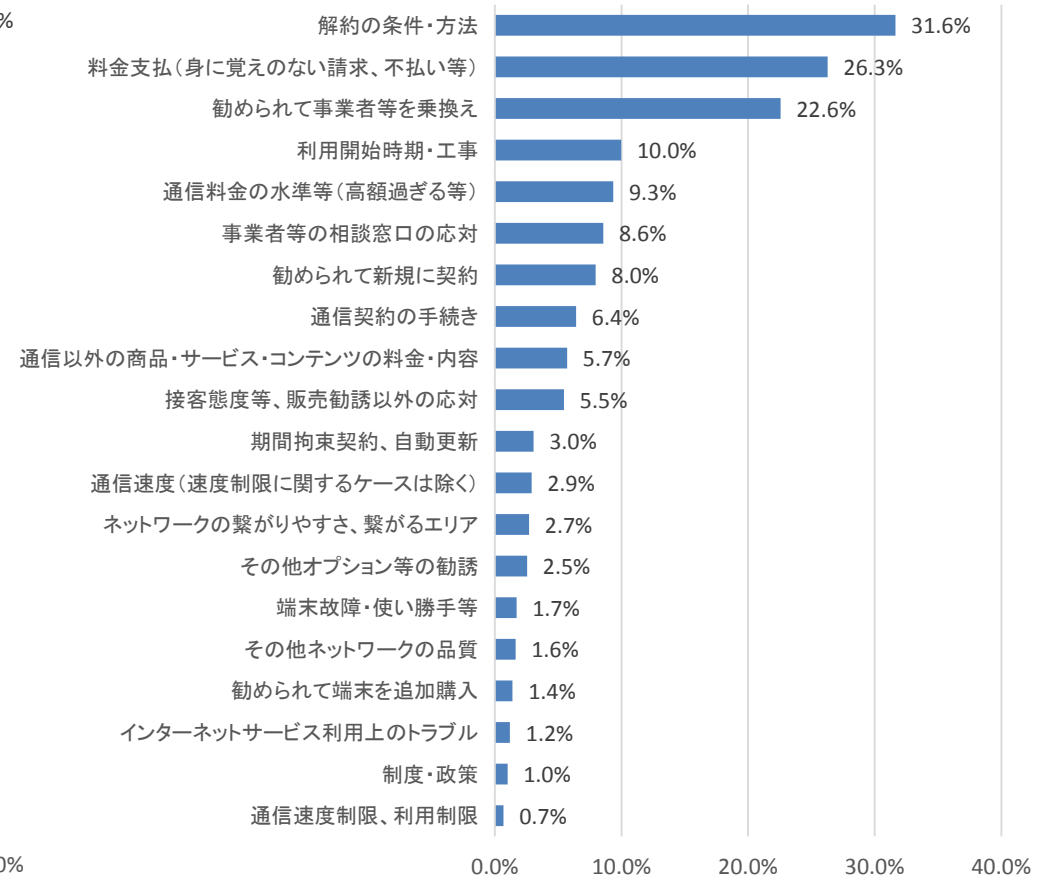
N=935  
期間: H28. 7 ~ H29. 3

- 電話勧誘・訪問販売を発生元とする苦情相談では勧誘を受けて事業者等乗り換えることに関する内容が大半を占める。  
(中間結果と同傾向)
- その他店舗、コールセンター等を発生元とする苦情相談では、解約の条件・方法や料金支払に関する内容が大半を占める。

## 電話勧誘・訪問販売



## その他店舗、コールセンター等



N=4,397 期間：H28.7～H29.3

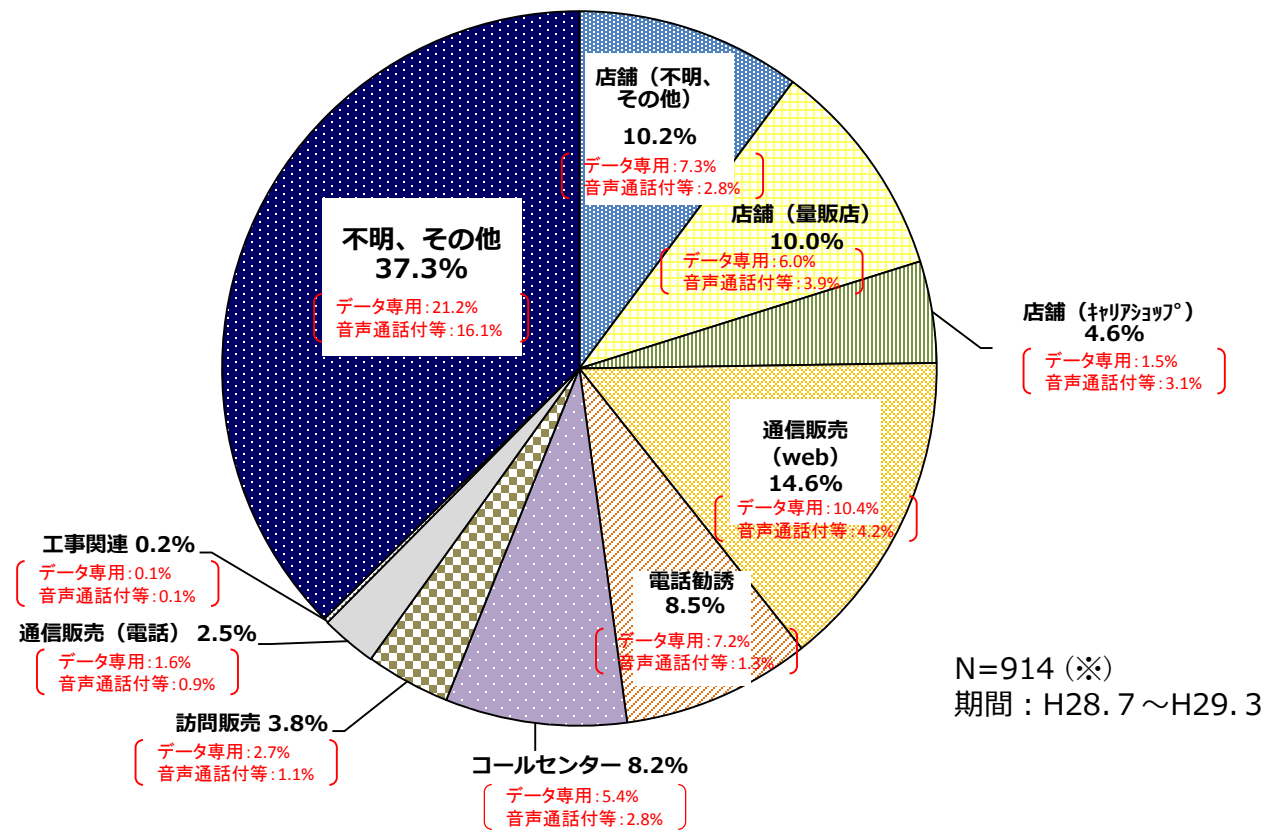
N=2,526 期間：H28.7～H29.3

※複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

構成員限り

**MVNO**

○ MVNOサービスの苦情等の発生元としては店舗が計約25%を占め、次いでウェブサイトによる通信販売が15%を占める。



(※) 分析に影響を与えらると思われる特定1社分を除外している。以下同じ。

<参考> 電気通信市場検証の中間結果(アンケート)による契約比率

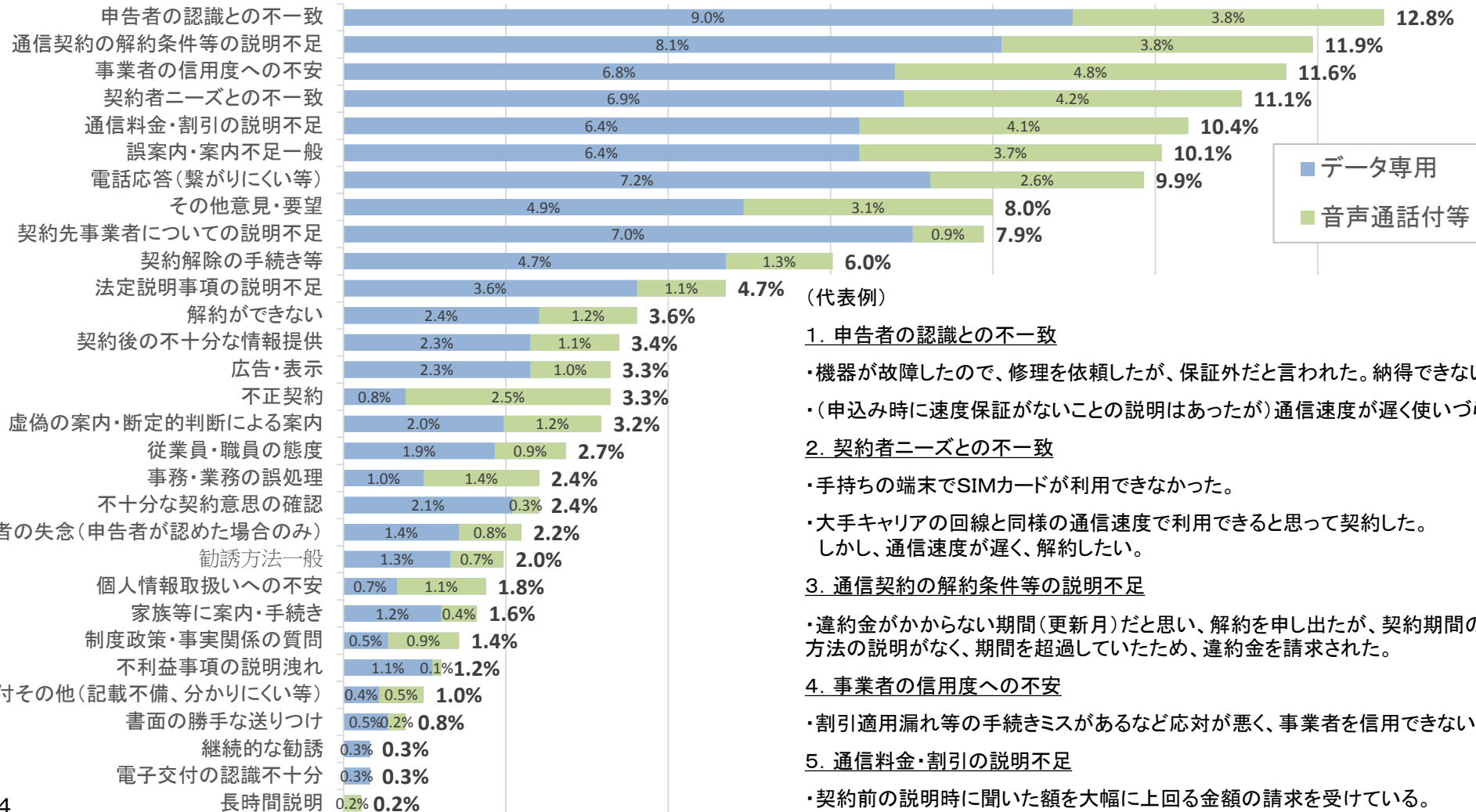
	インターネット等 (電話勧誘を除く)	量販店	携帯電話ショップ	その他店舗	訪問販売・キャッチセールス	電話勧誘
MVNO (n=593)	60.9%	18.7%	13.0%	2.9%	2.0%	0.5%

注:利用者に対して、利用しているサービスの契約方法を聴取したもの。各項目の内訳は、苦情相談分析調査の分類・整理と異なる。



# 発生要因（申告内容からの推測）【MVNO】

○ 通信速度や端末の利用等に関して申告者の認識との不一致や申告者ニーズと不一致が生じたことに起因するものが最も多く、次いで、解約条件等の説明不足に起因するもの、及び手続きミス等で事業者への信用が失われたと考えられることに起因するものが多い。なお、こうした発生要因は、データ通信専用サービスとそれ以外（音声通話付等）いずれの類型にもみられる。



（代表例）

## 1. 申告者の認識との不一致

- ・機器が故障したので、修理を依頼したが、保証外だと言われた。納得できない。
- ・（申込み時に速度保証がないことの説明はあったが）通信速度が遅く使いづらい。

## 2. 契約者ニーズとの不一致

- ・手持ちの端末でSIMカードが利用できなかった。
- ・大手キャリアの回線と同様の通信速度で利用できると思って契約した。しかし、通信速度が遅く、解約したい。

## 3. 通信契約の解約条件等の説明不足

- ・違約金がかからない期間（更新月）だと思い、解約を申し出たが、契約期間の起算方法の説明がなく、期間を超過していたため、違約金を請求された。

## 4. 事業者の信用度への不安

- ・割引適用漏れ等の手続きミスがあるなど対応が悪く、事業者を信用できない。

## 5. 通信料金・割引の説明不足

- ・契約前の説明時に聞いた額を大幅に上回る金額の請求を受けている。

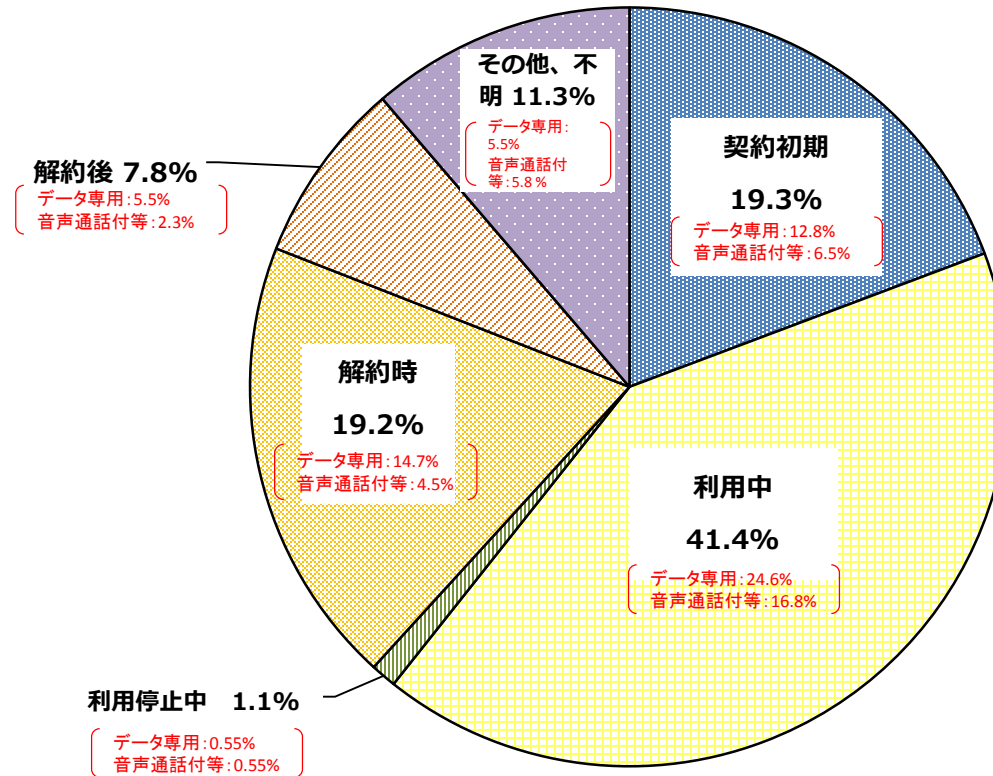
N=914

期間：H28.7～H29.3

0.0% 2.0% 4.0% 6.0% 8.0% 10.0% 12.0% 14.0%

※複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。「その他意見・要望」と「契約解除の手続き等」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。代表例は、総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。

- MNOサービス同様に、契約初期よりも利用中に生じた苦情等が多い。
- 解約時に生じた苦情等も一定数存在。



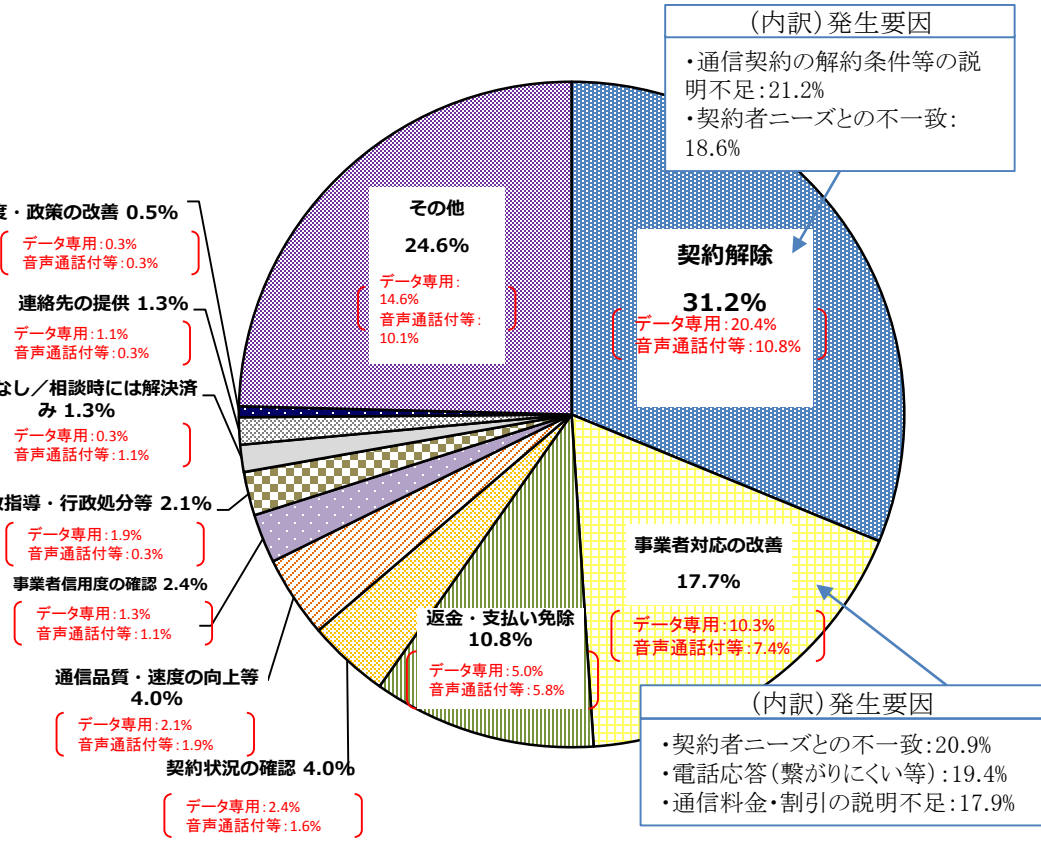
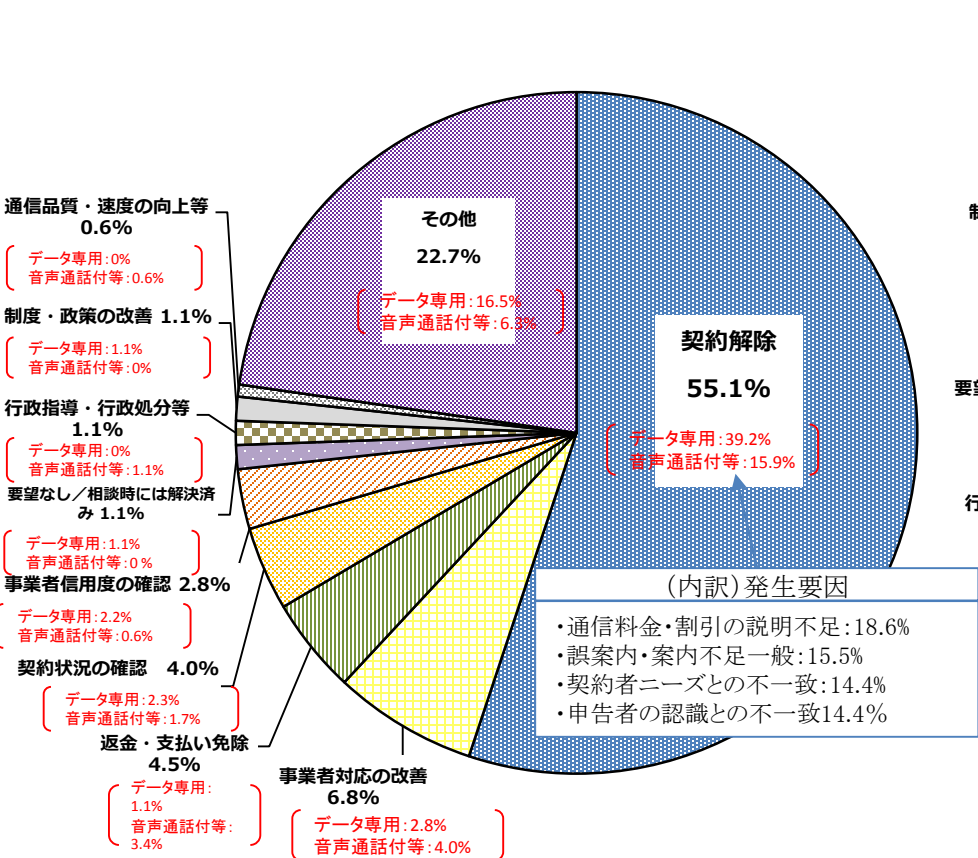
N=914

期間：H28.7～H29.3

○ 契約後利用中の苦情等は、契約初期の苦情等に比べ、契約解除を求めるものが少なく、事業者対応の改善を求める内容が多い。  
 ○ 利用中、契約初期いずれの中でも契約解除を求める比率が最も高い。  
 ○ MVNO全体の苦情相談の中で、契約初期に契約解除を求める比率は10.6%(\*1)。ただし、音声通話付等に限ると3.1%(\*2)。  
 \*1 前頁で示した契約初期の比率19.3%×本頁の契約初期内訳で示す契約解除の比率55.1%  
 \*2 前頁で示した契約初期の比率19.3%×本頁の契約初期内訳で示す音声通話付等の契約解除の比率15.9%

## 契約初期の内訳(要望内容)

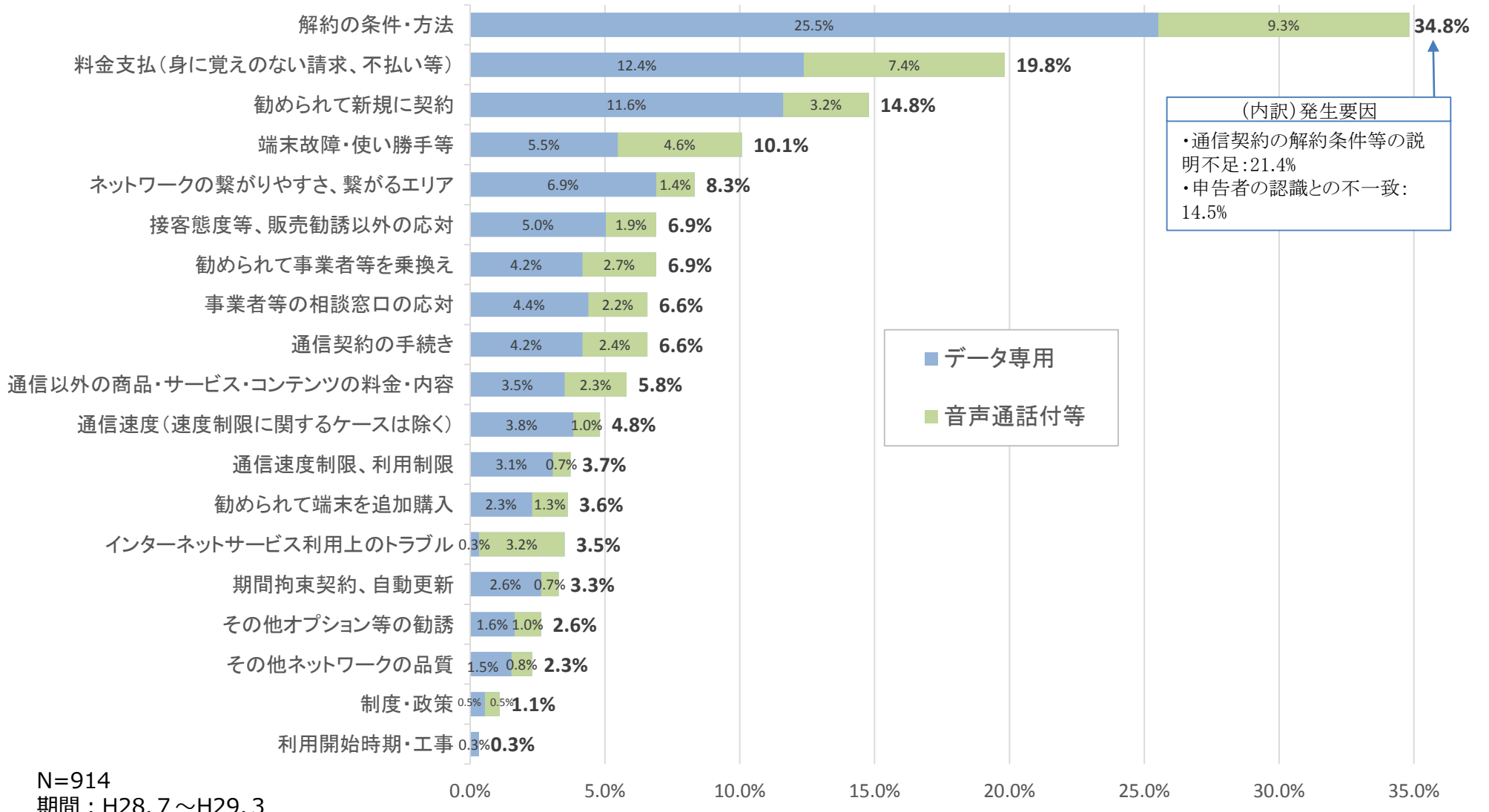
## 利用中の内訳(要望内容)



N=176  
 期間: H28.7~H29.3

N=378  
 期間: H28.7~H29.3

○ 解約の条件・方法や料金支払いに関する内容の苦情等が多い。



(内訳) 発生要因

- ・通信契約の解約条件等の説明不足: 21.4%
- ・申告者の認識との不一致: 14.5%

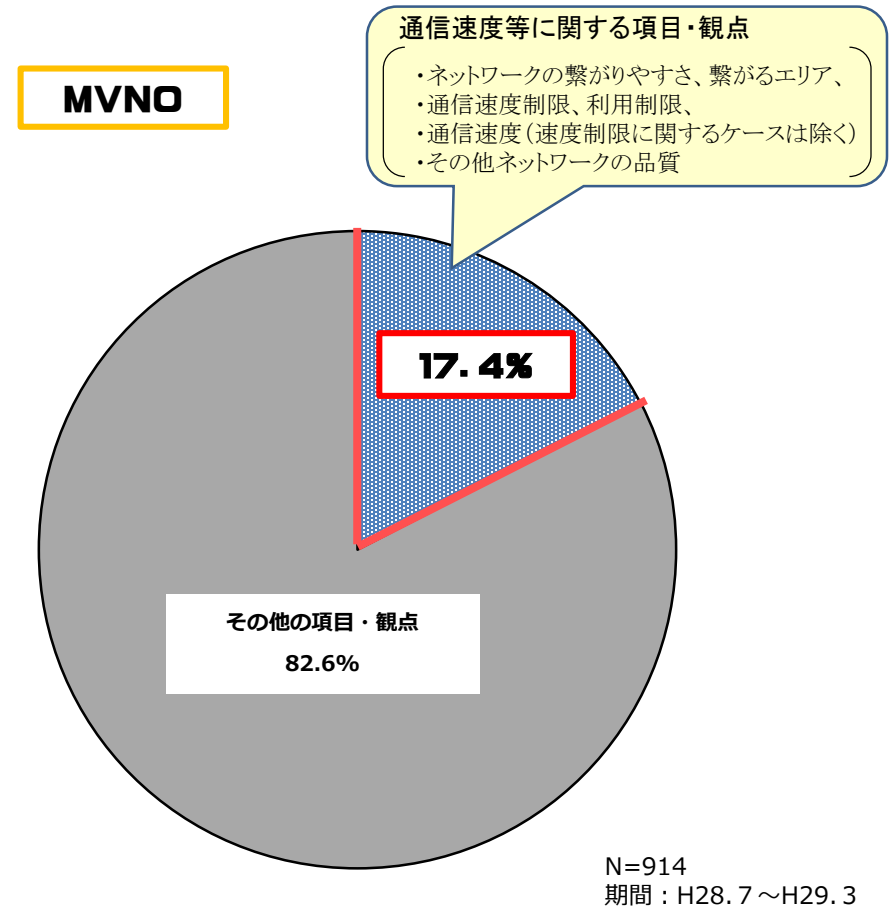
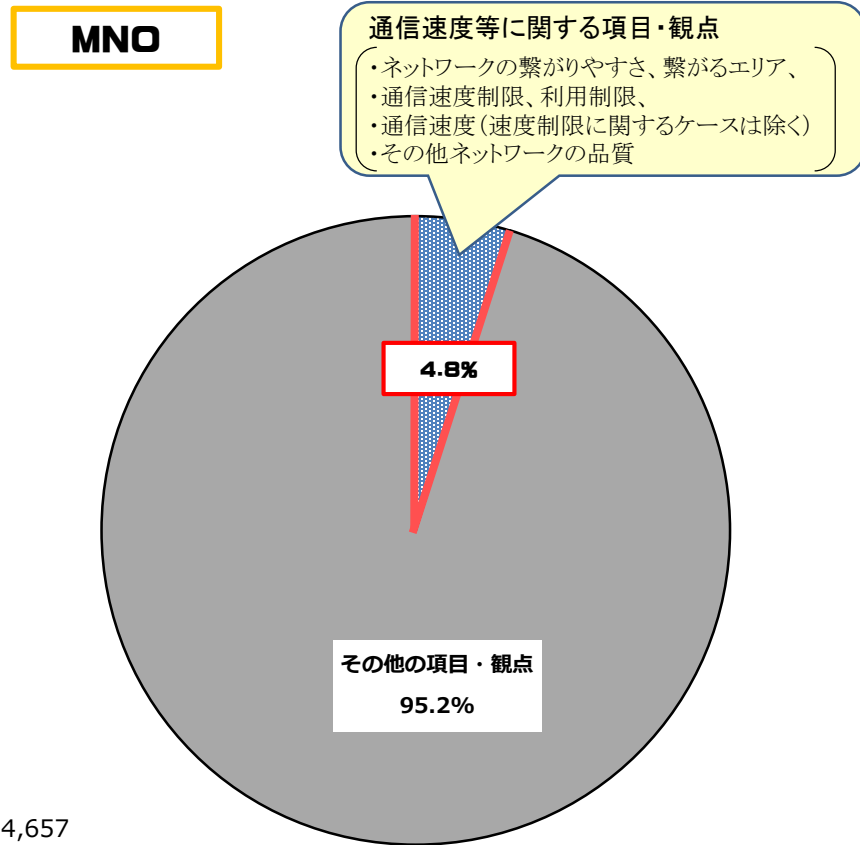
■ データ専用  
■ 音声通話付等

N=914  
期間: H28.7~H29.3

※複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

○ 通信速度等に関する4つの項目・観点のいずれかに当てはまる苦情等の比率をMNOとMVNOで比較すると、MVNOにおけるそのような苦情等が、MNOに比べ約3.6倍の比率で生じている。

## <項目・観点到める割合※>



※複数選択のため、合計数は100%とならないが、合計数のうち「ネットワークの繋がりやすさ」、「繋がるエリア通信速度制限」、「利用制限通信速度(速度制限に関するケースは除く)」、「その他ネットワークの品質」のいずれかが選択された苦情・相談件数の割合を出している。

構成員限り

**その他**

- 高齢者からの苦情相談の状況を、高齢者による通信利用の状況(利用動向)と年代別に照らし合わせると、70歳代からの苦情相談が、その利用の状況に比べて相対的に多くなっているのではないかと考えられる。(中間結果と同傾向)
- ただし、MVNOサービスでは、20歳代～50歳代からの苦情相談が、利用動向と比べてもMNOと比べても多い。

下記の苦情相談と利用動向の比較は、同一調査ではなく調査時点も異なり(※1)、かつ、苦情相談の元データには年代が不明である記録も含まれる(※2)ため、あくまで参考である。

※1 苦情相談の対象期間(受付日)は平成28年7～平成29年3月、利用動向の調査時点は平成28年9月末

※2 下表の比率算出に当たっては除外している。

	N=3656		N=773	
	<MNO> 苦情相談での比率	<MVNO> 苦情相談での比率	<携帯電話 <sup>注1</sup> > 利用動向での比率	<携帯電話 <sup>注1</sup> > 利用動向での比率
20代～50代	66.2%	81.2%	66.7%	
60代以上	33.8%	18.8%	33.3%	
<内訳>				
60代	17.9%	11.8%	18.1%	
70代	12.6%	5.4%	10.9%	
80代以上	3.3%	1.6%	4.3%	

	N=5865	
	<FTTH> 苦情相談での比率	<FTTH <sup>注1</sup> > 利用動向での比率
20代～50代	56.8%	65.2%
60代以上	43.2%	34.8%
<内訳>		
60代	22.5%	18.9%
70代	15.6%	11.3%
80代以上	5.1%	4.5%

注1:利用動向での比率は、総務省「平成28年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

携帯電話:携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する20代以上の個人

FTTH: 自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

注2:20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、利用動向での13-19歳の比率が8.1%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.7%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

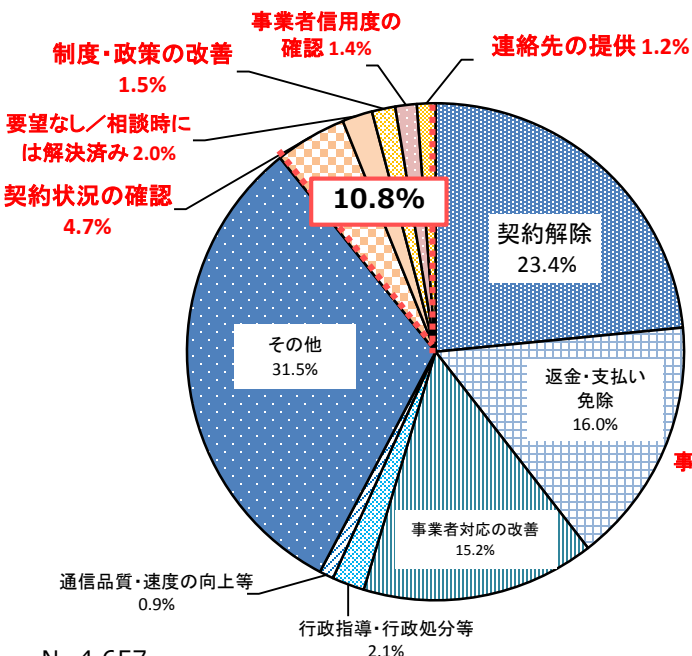


# 確認・意見等かどうか(要望内容からの推測)

○ 要望内容が「確認・意見等」(※)に該当するか否かで集計すると、確認・意見等に該当する苦情等は、全体の1~1.5割程度である。

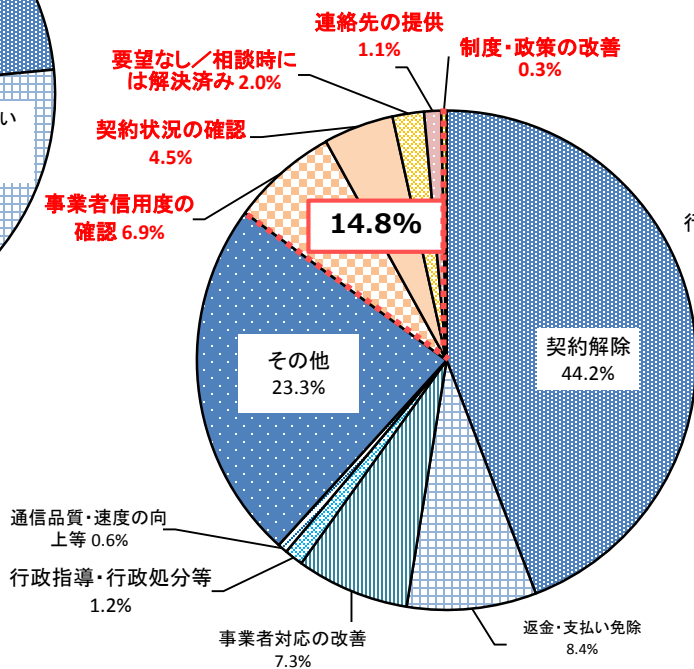
※要望内容のうち、「契約状況の確認」、「要望なし/相談時には解決済み」、「事業者信用度の確認」、「制度・政策の改善」、「連絡先の提供」のいずれかに該当するものの比率を算出。

## MNO



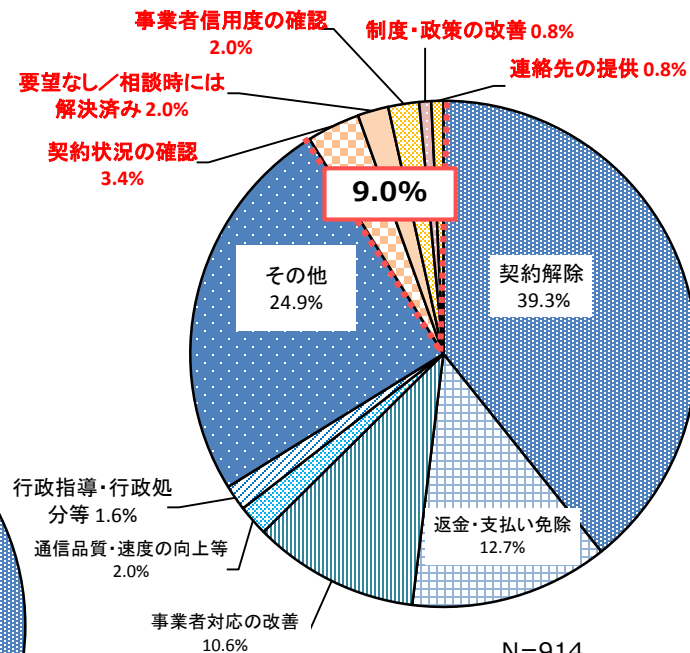
N=4,657  
期間：H28.7~H29.3

## FTTH



N=6,923  
期間：H28.7~H29.3

## MVNO



N=914  
期間：H28.7~H29.3