

苦情相談の傾向分析の結果について

苦情相談の傾向分析の方法等

対象期間等

苦情相談の傾向分析のための分類・整理の作業は、平成28年4月～平成30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、平成29年4月～8月の期間→同年10月11日まで、平成29年9月の期間→同年11月1日まで、平成29年10月～12月の期間→平成30年2月19日まで、平成30年1月の期間→同年3月1日まで、平成30年2月～3月の期間→同年5月6日まで に登録された記録

本報告では、主に、平成29年4月～平成30年3月を対象期間としたグラフ等を掲載。

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

分類総件数

括弧内は、平成29年4月～平成30年3月

PIO-NET(※)(各地の消費生活センター等で受付):41,184件 (21,406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):5,028件 (2,390件)

総務省(Web受付):803件(521件)

合計:47,015件(24,317件) (総数142,481件(73,668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

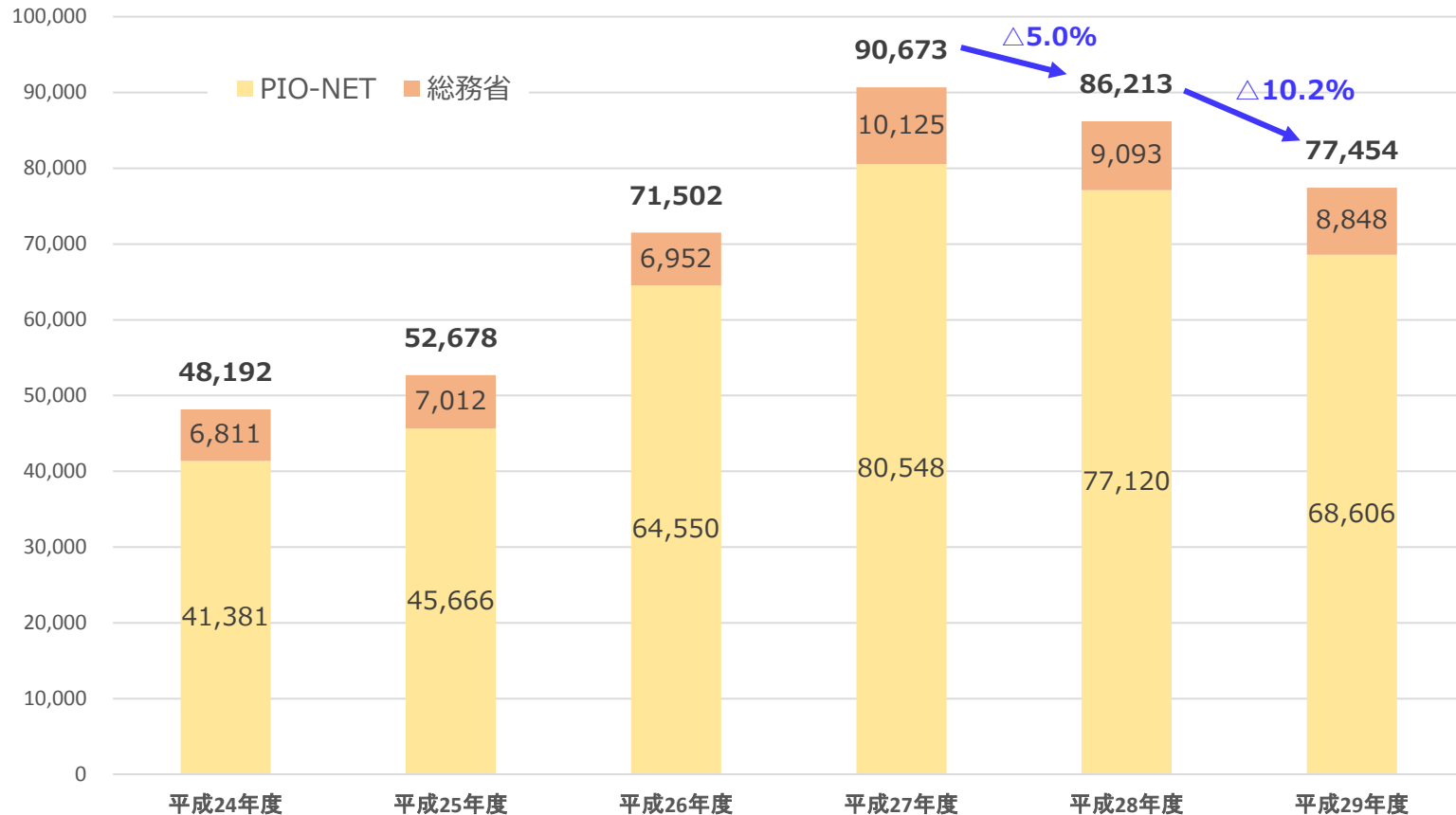
- サービス種類(MNO(※1)、MVNO(※1)、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)
- 発生チャネル(苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等)(キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等)
- 事業者名
- 店舗名又は代理店名(※2)
- 相談者(契約者)の属性(年代等)
- 発生要因(通信料金・割引の説明不足、その他誤案内・案内不足、契約者ニーズとの不一致 等)
- 苦情相談の項目・観点(事業者等の乗換え、料金水準等、料金支払、解約の条件・方法 等)
- 要望内容(契約解除、事業者対応の改善、返金・支払い免除、制度・政策の改善 等)
- 発生時期(契約初期(※3)、利用中、解約時、解約後 等)

※1:事業者名をもとに判別。 ※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。

電気通信サービスに係る苦情相談総件数(年度別)(PIO-NET/総務省)

○ 平成29年度に全国の消費生活センター及び総務省で受けた苦情相談の総件数は、平成28年度と比較して、10.2%減少。

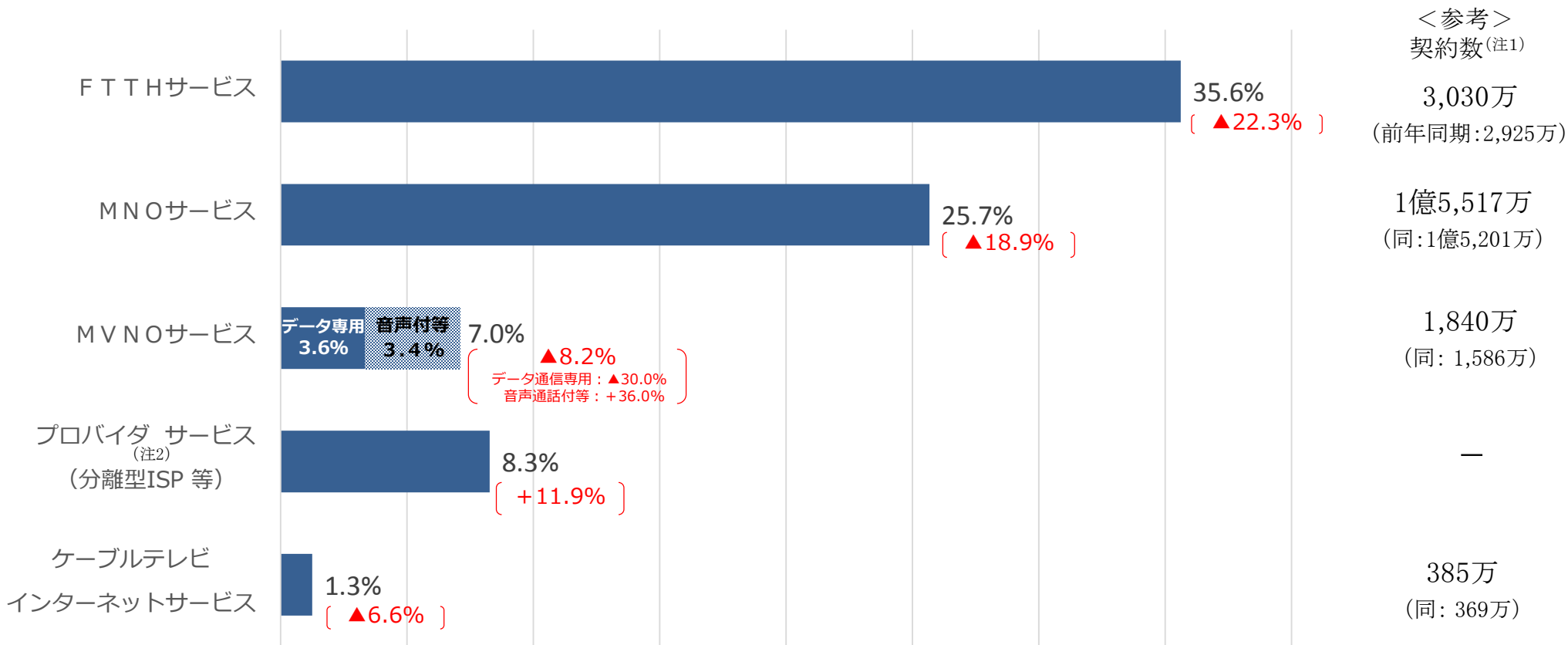
全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた件数^{※1}と
総務省における総受付件数^{※2}(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数)



※1 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)。

※2 総務省受付分については速報値となる。また、平成28年度及び平成29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。

○ PIO-NET及び総務省で受け付けた苦情相談総付件数のうち、約1/3を無作為抽出して分類・整理を行った場合の各サービス種類別の内訳。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い。



<参考>
契約数^(注1)

N=24,317 期間:平成29年度(H29.4~H30.3)

複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。

注1:総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(平成29年度第4四半期(3月末))」(H30.6.22)より、引用。

平成30年3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:「プロバイダサービス」には、アクセス回線と一体的に提供される、プロバイダサービスについて計上されている事例が含まれている。

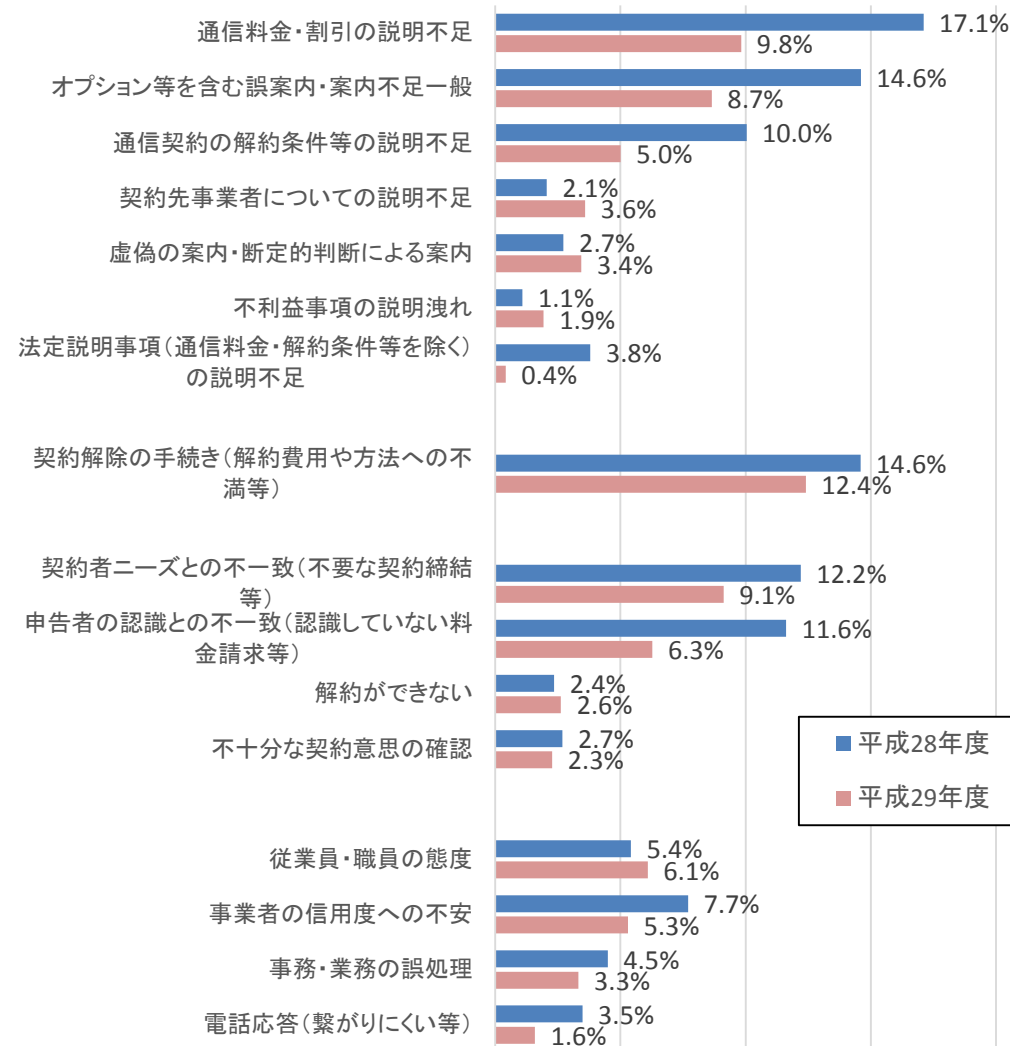
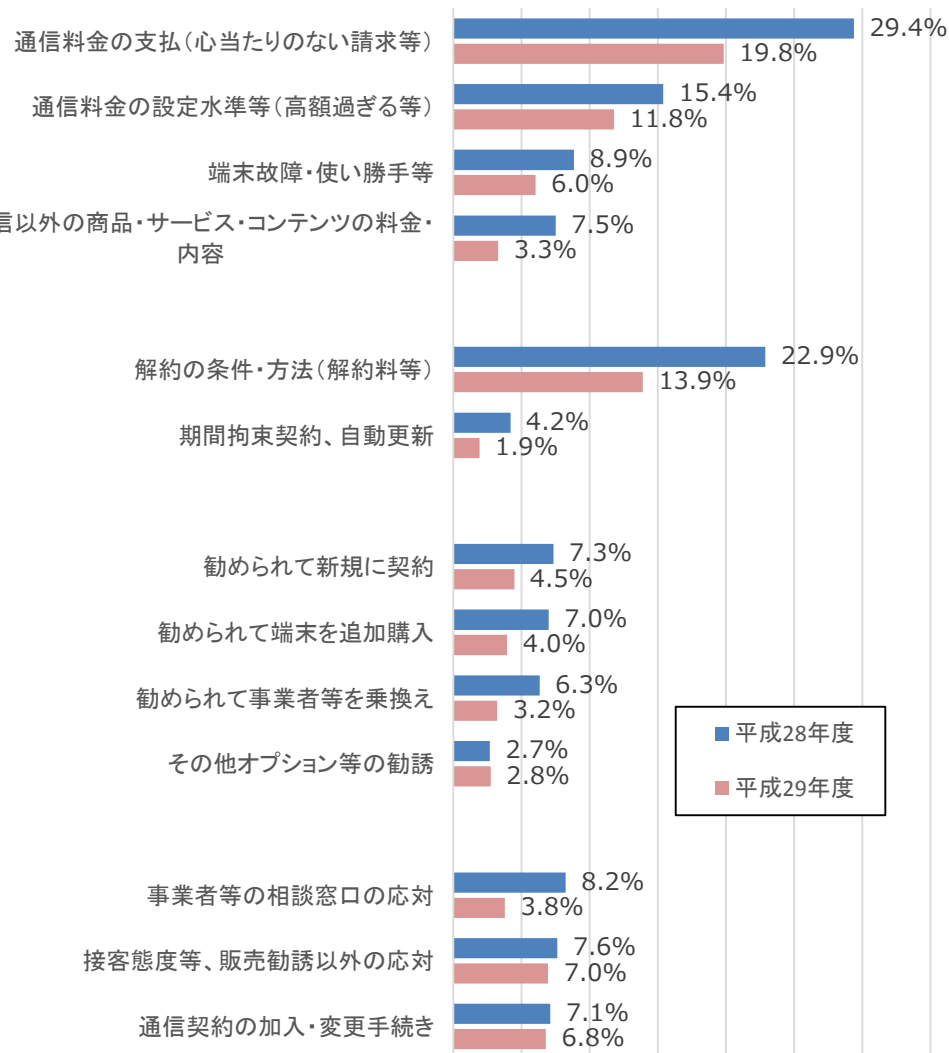
注3:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、悪質な電話勧誘(商材が不明)等に関するものが含まれている。

注4:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービスやスマホアプリ等に関するものが含まれている。

※ H28年度のMNOの総量を100%とする相対的な比率(推定値)

主な「苦情相談の項目・観点」

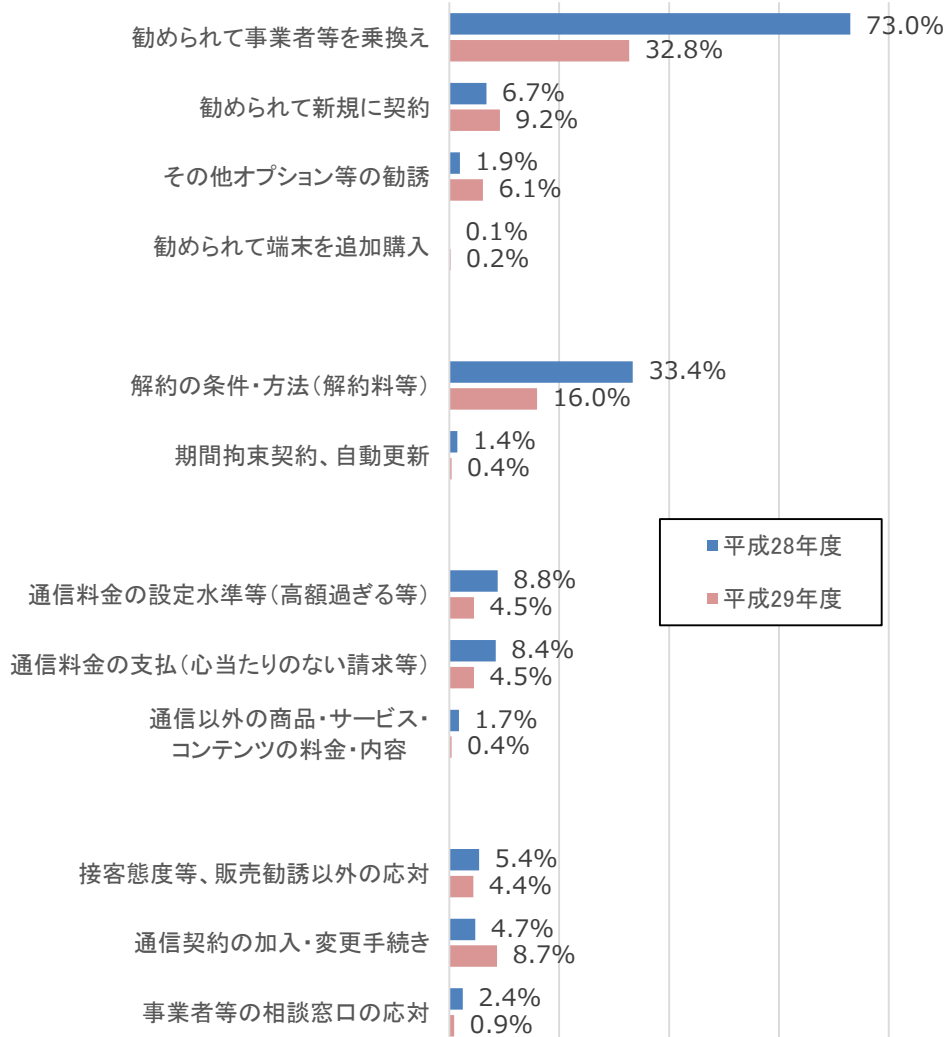
主な「発生要因(申告内容からの推測)」



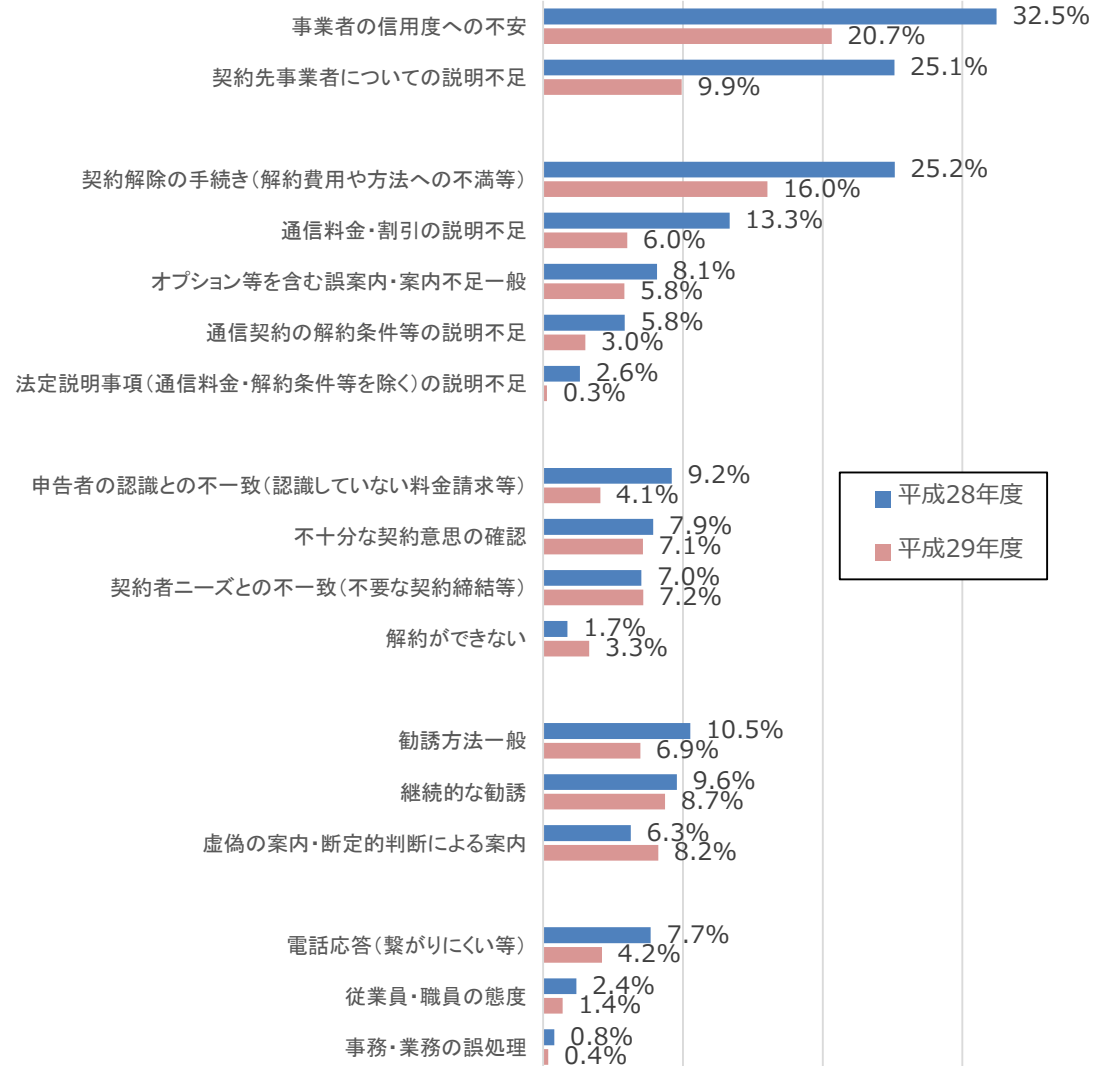
注 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、それぞれの項目に計上。

※ H28年度のFTTHのうち、販路「電話勧誘」の総量を100%とする相対的な比率(推定値)

主な「苦情相談の項目・観点」



主な「発生要因(申告内容からの推測)」

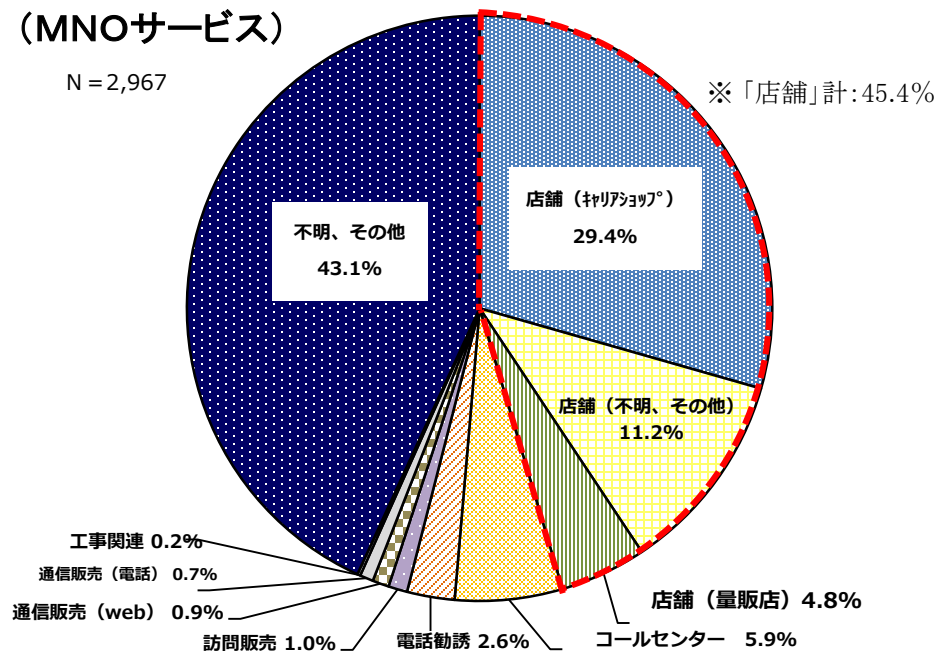


注 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、それぞれの項目に計上。

(1) 苦情相談の要因となった販路又は対応場所等について

(MNOサービス)

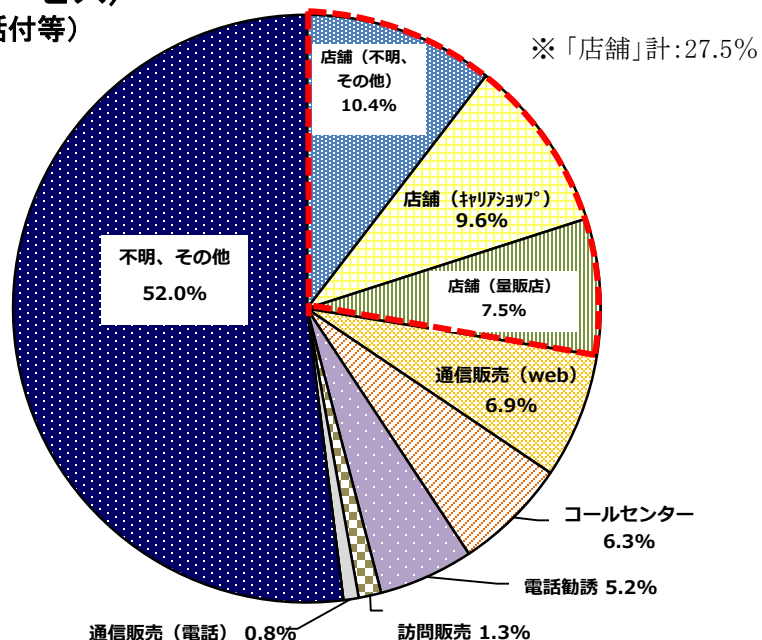
N = 2,967



(MVNOサービス)

(音声通話付等)

N = 479



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

① 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 23.5%

- (事例) ・ 解約したはずの契約の料金請求が続いている。
 ・ 通信料金の支払いができず滞納している、このまま支払わないと通信が止められると言われたが、なんとかならないだろうか。
 ・ 通信料金の請求額が説明を受けた額と違う。

② 解約の条件・方法(解約料等) 17.6%

- (事例) ・ 不要な契約を解約したいので方法を教えて欲しい。
 ・ 解約するには高額な違約金の支払いが必要と言われたが、納得できない。

③ 通信料金の設定水準等(高額すぎる等) 13.6%

- (事例) ・ 事前に説明を受けていた料金より、高い金額の請求がきた。
 ・ あまり利用した覚えはないが、通信料金・通話料金が想定していたよりも高額になった。海外に持って行ったら、高額な請求がきた。

① 解約の条件・方法(解約料等) 24.2%

- (事例) ・ SIMカードのサイズが異なっており、使用できなかったため、違約金を支払うことなく解約したい。
 ・ 電話でしか解約を受け付けていないが、繋がりがづらく解約できない。

② 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 21.7%

- (事例) ・ 通話代金が高額だが、心当たりがない。どうすれば良いか。
 ・ アプリ経由で通話しないと通話料金が発生することを知らずに高額な請求が来た。支払いたくない。
 ・ 契約した覚えの無い会社から請求が来ているがどうすれば良いか。

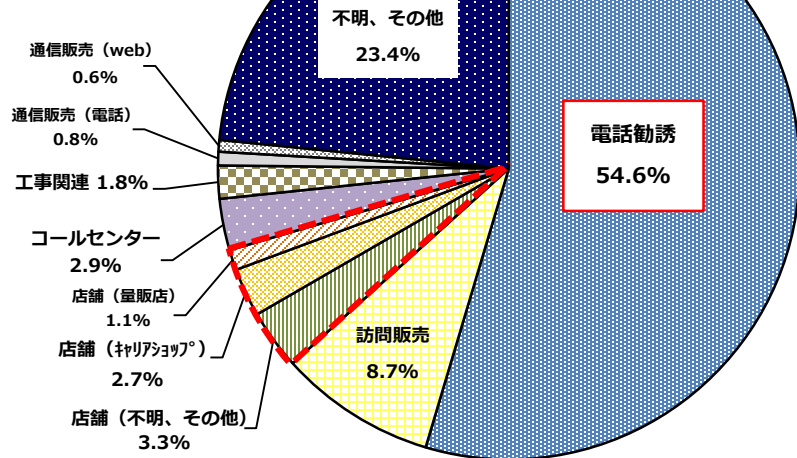
③ 通信契約の加入・変更手続き 12.7%

- (事例) ・ MNPで乗り換えをしたが、手続きに時間がかかり不満。
 ・ 事業者を乗り換えたが、思っていたキャンペーンが適用されずに不満。

(1) 苦情相談の要因となった販路又は対応場所等について

(FTTHサービス)

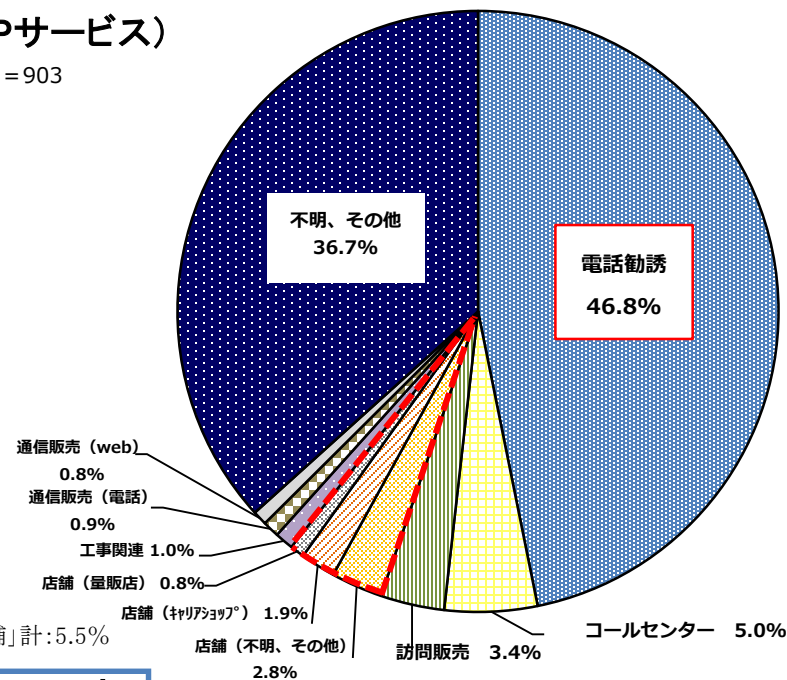
N = 3,706



※「店舗」計:7.1%

(ISPサービス)

N = 903



※「店舗」計:5.5%

(2) 「電話勧誘」の苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

① 勧められて事業者等を乗換え 26.6%

(事例) ・大手通信事業者からの電話だと思い、契約したが別の事業者だったので、費用負担なく解約したい。
 ・現在利用中の事業者から、プラン変更の案内だと思い、承諾したが、別の事業者だった。元の事業者に戻りたい。

② 解約の条件・方法(解約料等) 23.0%

(事例) ・不要な契約を結んでしまったので、すぐに解約を申し出たが、本当に解約できているのか不安。
 ・解約をしたいが、事業者に連絡がつかず、解約できない。

③ 勧められて新規に契約 19.1%

(事例) ・勧められたまま不要な契約を結んでしまったので、解約を申し出たが、高額な違約金を請求されて不満。
 ・勧誘電話を受け、内容を理解しないまま、契約に応じてしまったようだ。契約する意思はなかったので、解約したい。

① 解約の条件・方法(解約料等) 27.4%

(事例) ・プロバイダ料金が今より安くなると勧誘され契約したが、安くならなかった違約金等を支払うことなく解約したい。
 ・大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別の事業者だった。費用負担なく解約したい。

② 勧められて事業者等を乗換え 25.5%

(事例) ・大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別の事業者だった。費用負担なく解約したい。
 ・現在の契約先事業者からのプラン変更の案内だと思い、承諾したが、別の事業者だった。元の事業者に戻したい。

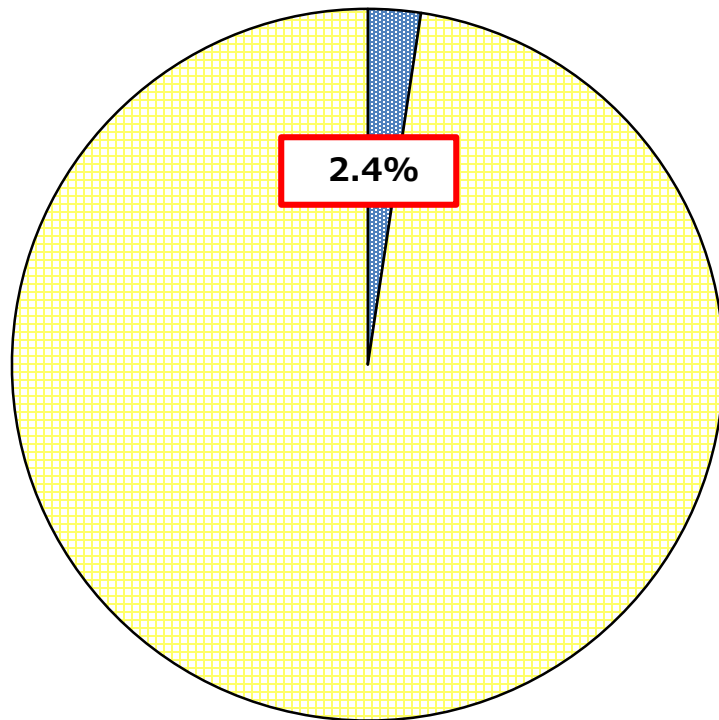
③ 勧められて新規に契約 15.1%

(事例) ・大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別の事業者だった。費用なく解約したい。
 ・料金が安くなると勧誘され契約したところ、申し込んだ覚えのないオプションが付けられており、料金が高くなっていた。違約金等を支払うことなく解約したい。

- 通信速度等に関する苦情の割合(※)をMNOとMVNOで比較すると、MVNOにおいて、MNOと比べて3倍強の比率で生じている。

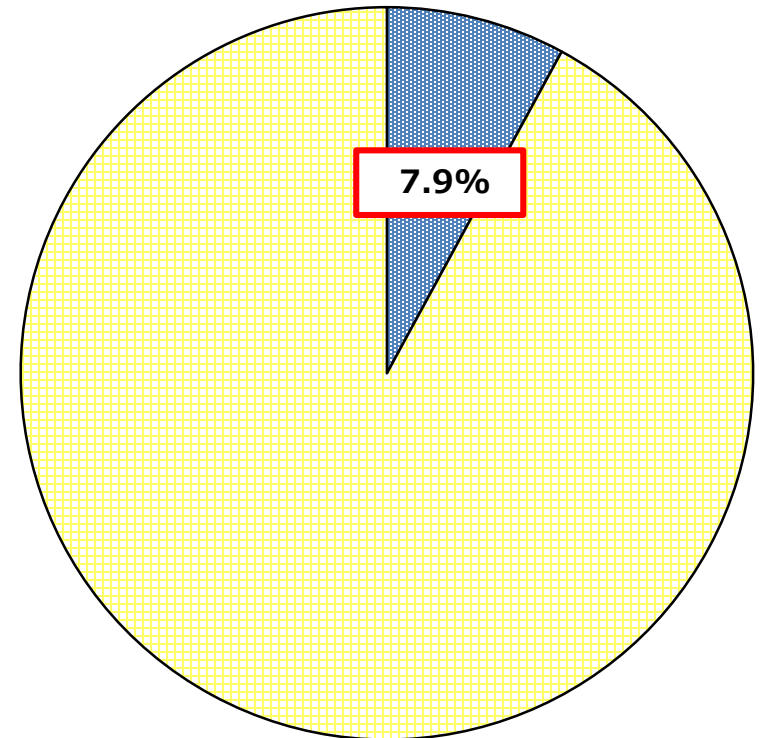
<項目・観点に占める割合※>

MNO



N = 2,967
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

MVNO



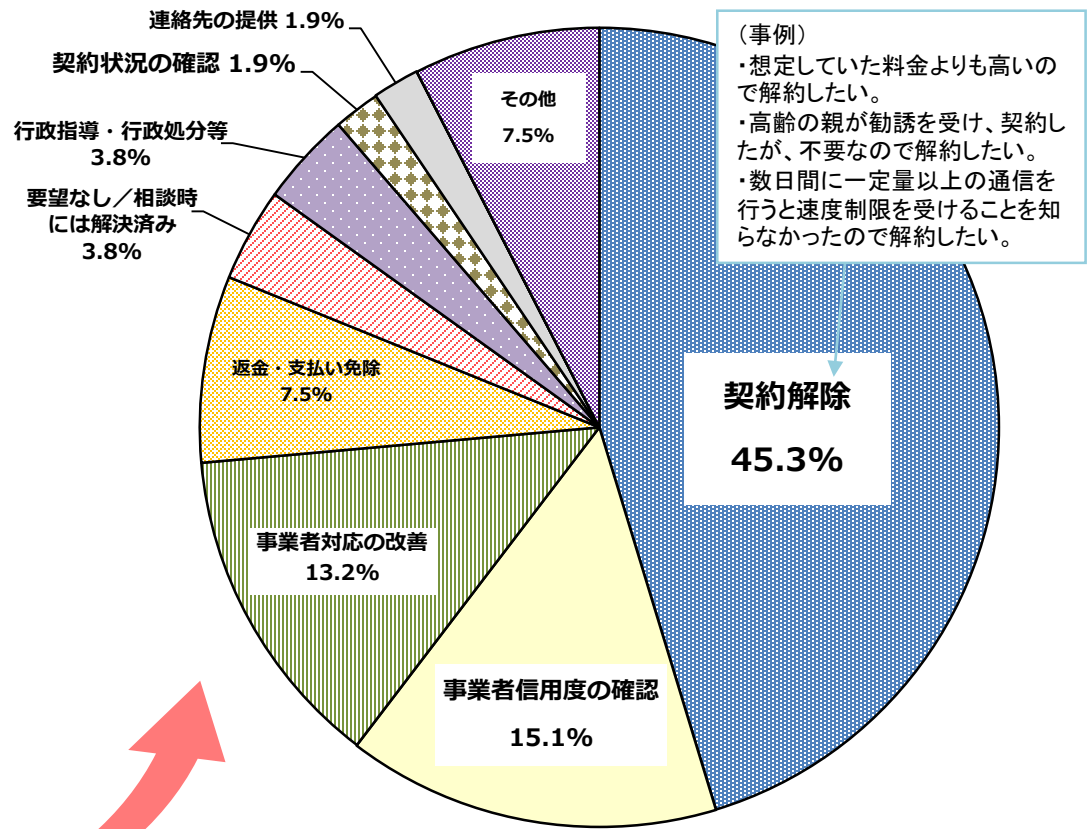
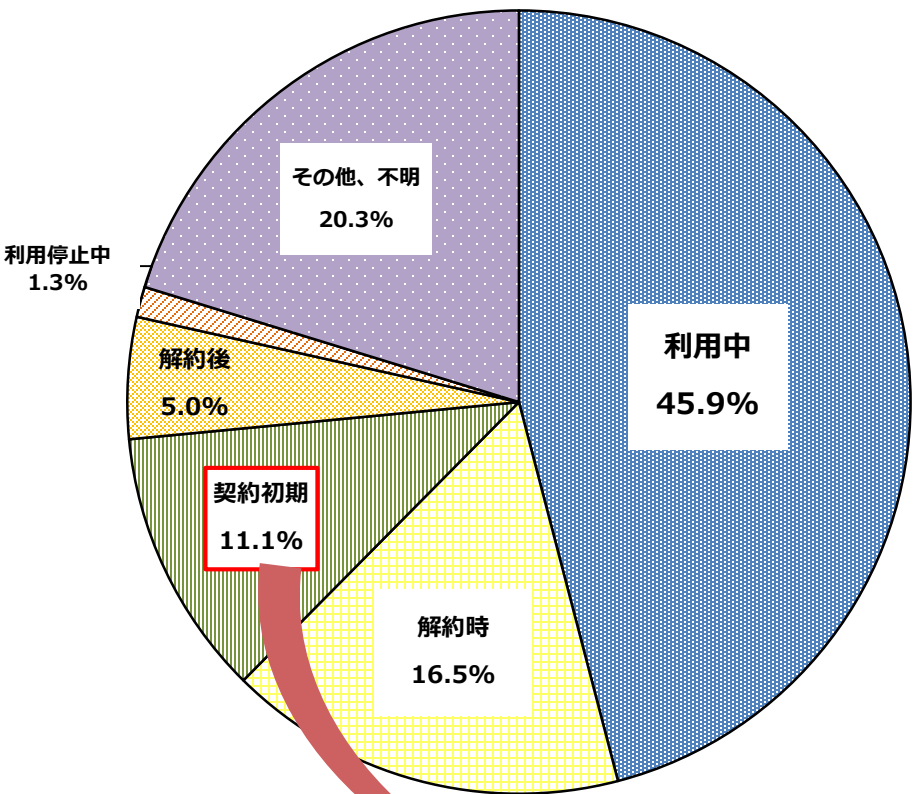
N = 871
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※ 平成29年度下半期における苦情相談の総件数のうち「通信速度(速度制限に関するケースは除く)」、「ネットワークの繋がりがやすさ、繋がるエリア」、「その他ネットワークの品質」のいずれかが選択(複数選択の場合は重複排除)された苦情・相談件数の割合。

○ 「利用中」に生じたものが最も多く、「解約時」、「契約初期」が続く。
 「契約初期」に生じたもののうち、「契約解除」を求めるものが最も多い。

発生時期等

契約初期の内訳(要望内容)



(事例)
 ・想定していた料金よりも高いので解約したい。
 ・高齢の親が勧誘を受け、契約したが、不要なので解約したい。
 ・数日間に一定量以上の通信を行うと速度制限を受けることを知らなかったので解約したい。

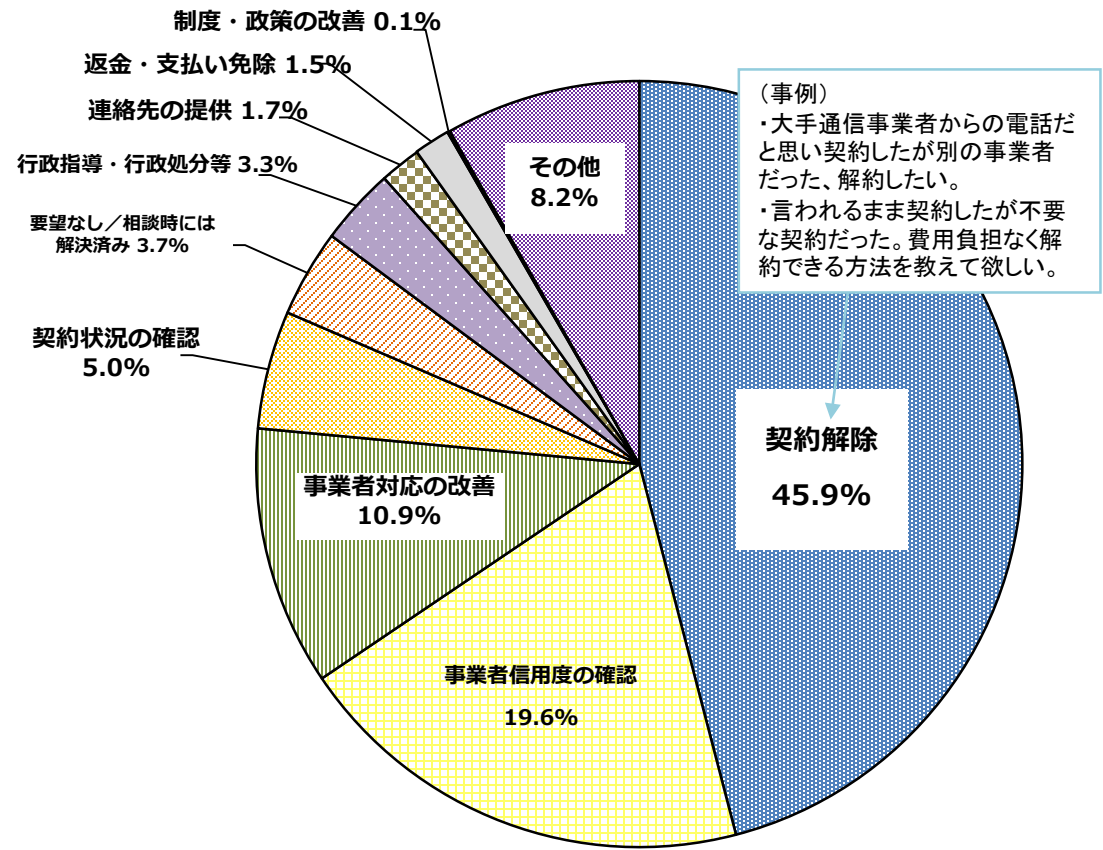
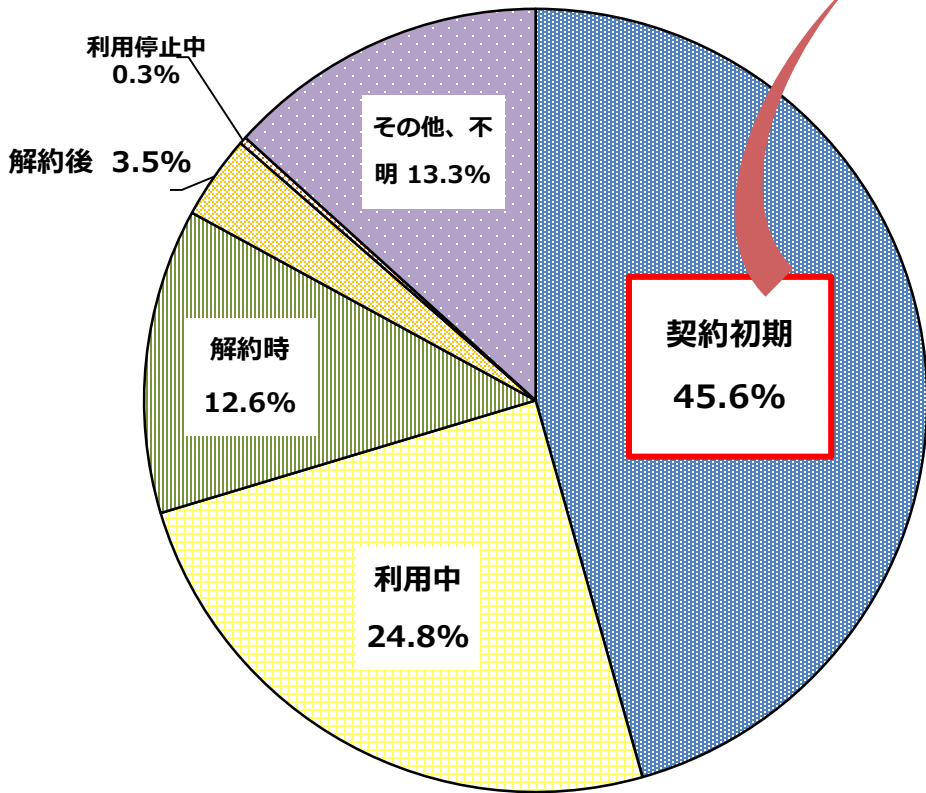
N=479
 期間：H29年度下半期
 (H29.10~H30.3)

N=53
 期間：H29年度下半期
 (H29.10~H30.3)

○ 「電話勧誘」を発生元とする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが半数程度を占めている。そのうち、「契約解除」を求めるものが最も多い。

発生時期等

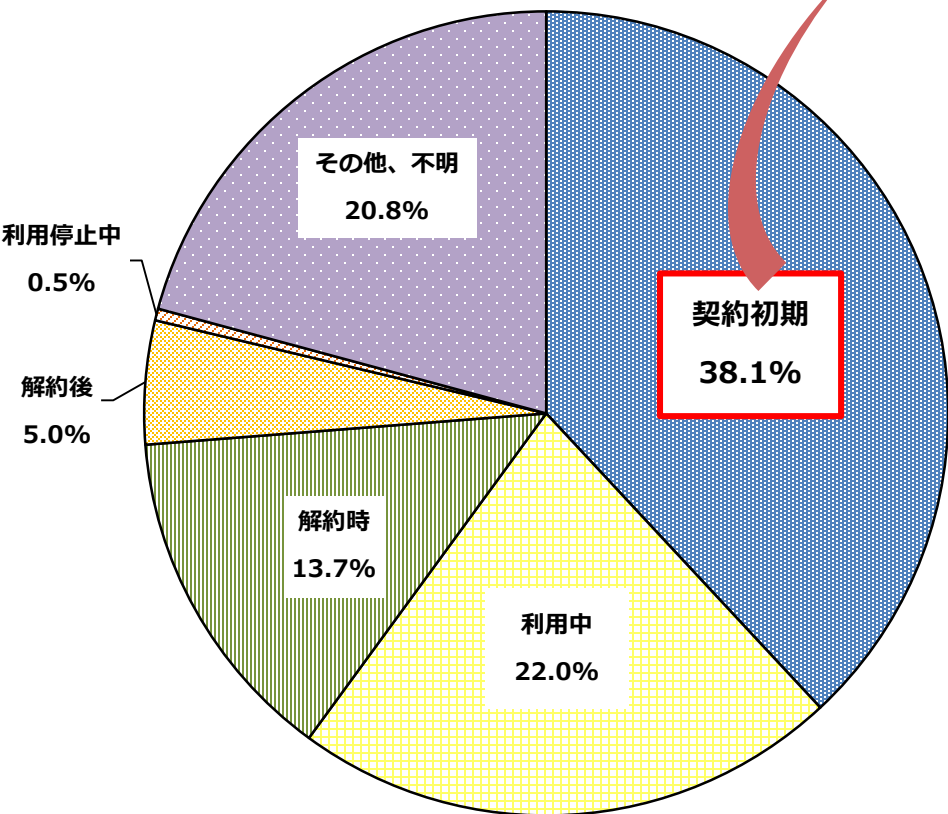
契約初期の内訳(要望内容)



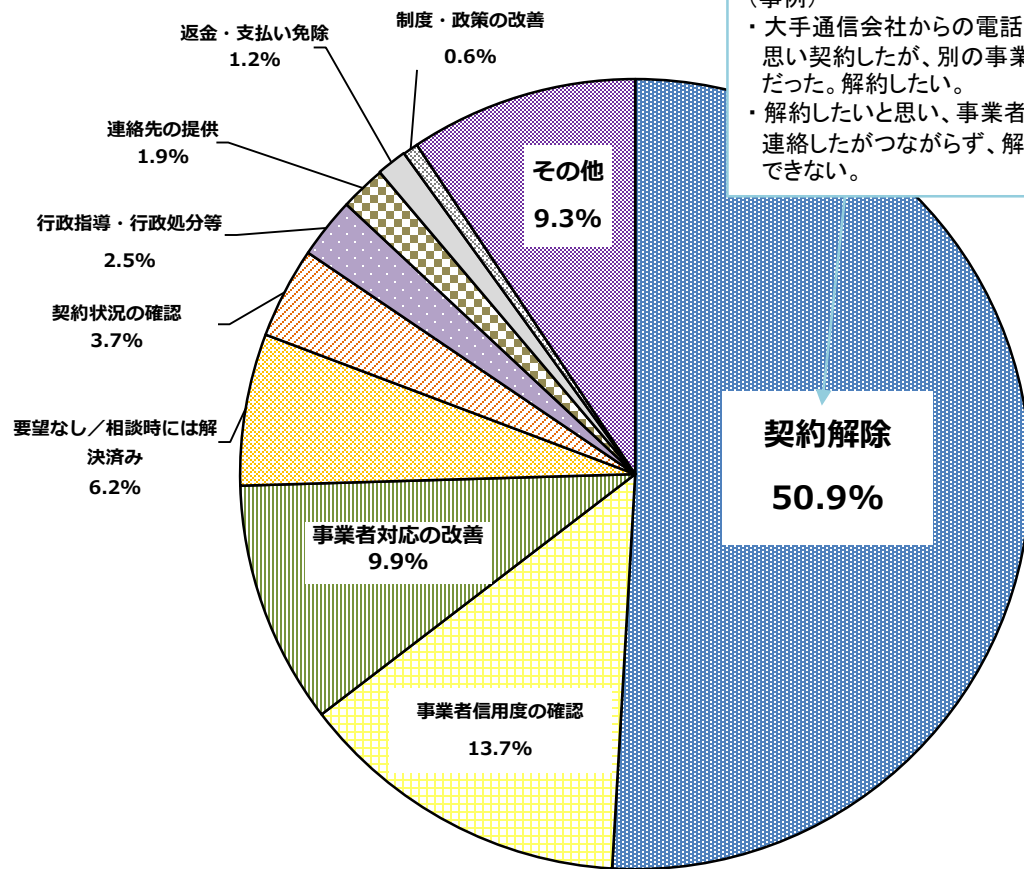
(事例)
 ・大手通信事業者からの電話だと思いき契約したが別の事業者だった、解約したい。
 ・言われるまま契約したが不要な契約だった。費用負担なく解約できる方法を教えて欲しい。

○ 「電話勧誘」を発生元とする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが最も多く、「利用中」、「解約時」が続く。「契約初期」に生じたもののうち、約半数が「契約解除」を求めている。

発生時期等



契約初期の内訳(要望内容)



(事例)
 ・大手通信会社からの電話だと思い契約したが、別の事業者だった。解約したい。
 ・解約したいと思い、事業者に連絡したがつながらず、解約できない。

N=423
 期間：H29年度下半期
 (H29.10~H30.3)

N=203
 期間：H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

- 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）と年代別に照らしあわせると、MNOサービス、FTTHサービス及びISPサービスについては、60代以上の各年代において、相対的に高い割合となっている。70代においては、特に相対的に高い割合となっている。

（注）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、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（※）ため、あくまで参考である。

※ 下表の比率算出に当たっては除外している。

		N=2,367	N=725
	＜携帯電話 ^{注1} ＞ 利用動向での比率	＜MNO＞ 苦情相談での比率	＜MVNO＞ 苦情相談での比率
20代～50代	66.2%	63.8 %	74.8%
60代	18.1%	18.7%	14.9%
70代	11.2%	12.9%	8.3%
80代以上	4.6%	4.6%	2.1%

		N=3,116	N=752
	＜FTTH ^{注1} ＞ 利用動向での比率	＜FTTH＞ 苦情相談での比率	＜ISP＞ 苦情相談での比率
20代～50代	65.0%	54.4%	52.9%
60代	20.0%	20.8%	21.0%
70代	10.8%	18.9%	19.5%
80代以上	4.1%	5.9%	6.5%

注1:利用動向での比率は、総務省「平成29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7.9%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.1%である。（いずれも20代以上の総数を100%とした場合）