

# 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

平成30年4月～平成30年9月の期間の苦情相談情報を対象に実施。

※PIO-NETについては、平成30年11月1日までに登録された情報を対象にしている。

分類・整理は、総務省において設定した独自の分類項目により実施。

## 苦情相談件数

合計:37,049件(分類・整理を行った件数:12,348件) 括弧内は、平成30年4月～9月の件数の約1/3を無作為抽出した件数。

内訳:PIO-NET(※)(全国の消費生活センター等で受付):31,950件(10,645件)

※パイオネット(全国消費生活情報ネットワークシステム):国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

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):4,198件(1,397件)

総務省(Web受付):901件(306件)

## 分類項目

●:複数選択項目 ○:単一選択項目

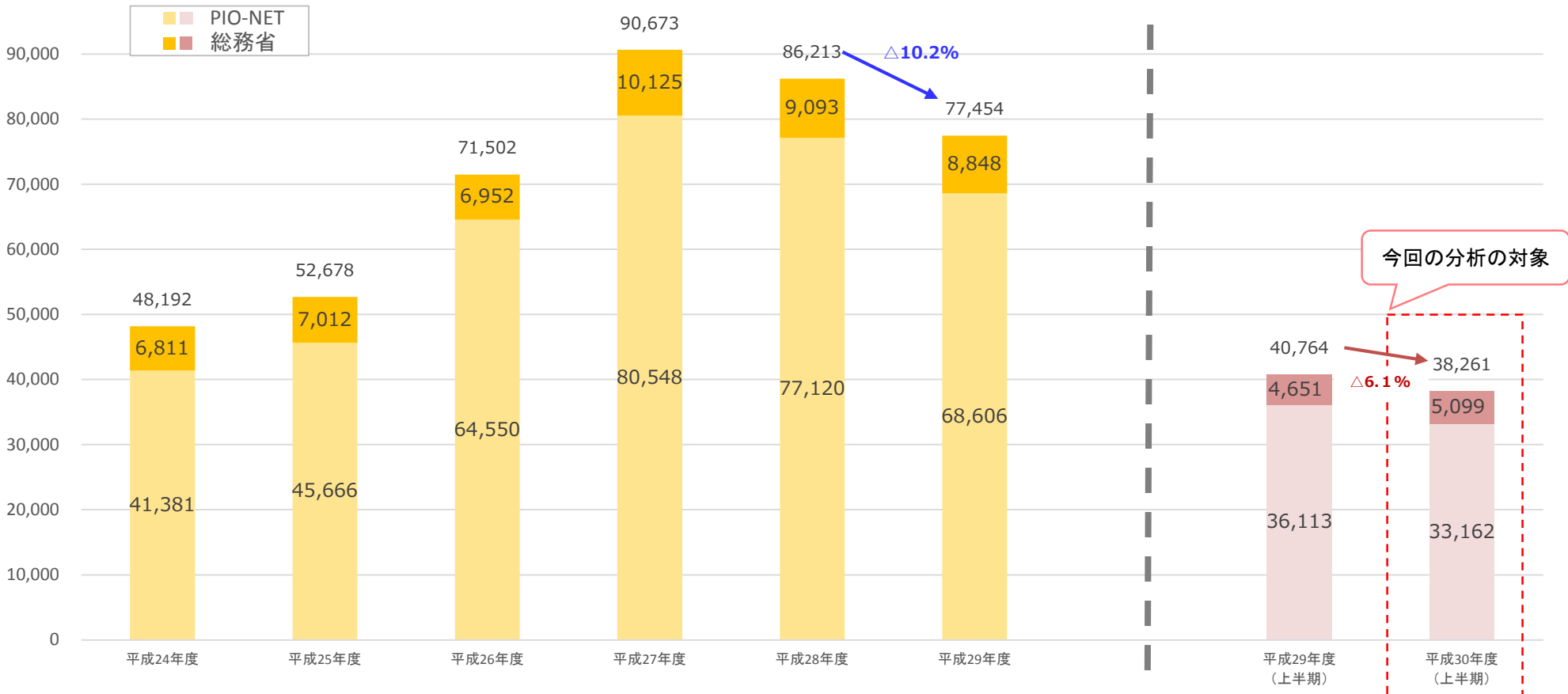
- サービス種類(MNO(※1)、MVNO(※1)、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)
- 発生チャネル(苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等)(キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等)
- 事業者名
- 店舗名又は代理店名(※2)
- 相談者(契約者)の属性(年代等)
- 発生要因(通信料金・割引の説明不足、その他誤案内・案内不足、契約者ニーズとの不一致 等)
- 苦情相談の項目・観点(事業者等の乗換え、料金水準等、料金支払、解約の条件・方法 等)
- 要望内容(契約解除、事業者対応の改善、返金・支払い免除、制度・政策の改善 等)
- 発生時期(契約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

〔苦情相談件数は、平成27年度まで右肩上がり増加していたが、平成28年度から減少〕

- 平成30年度上半期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件数は、前年同期と比較して6.1%減少した。

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<sup>※1</sup>と  
総務省における総受付件数<sup>※2</sup>(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)

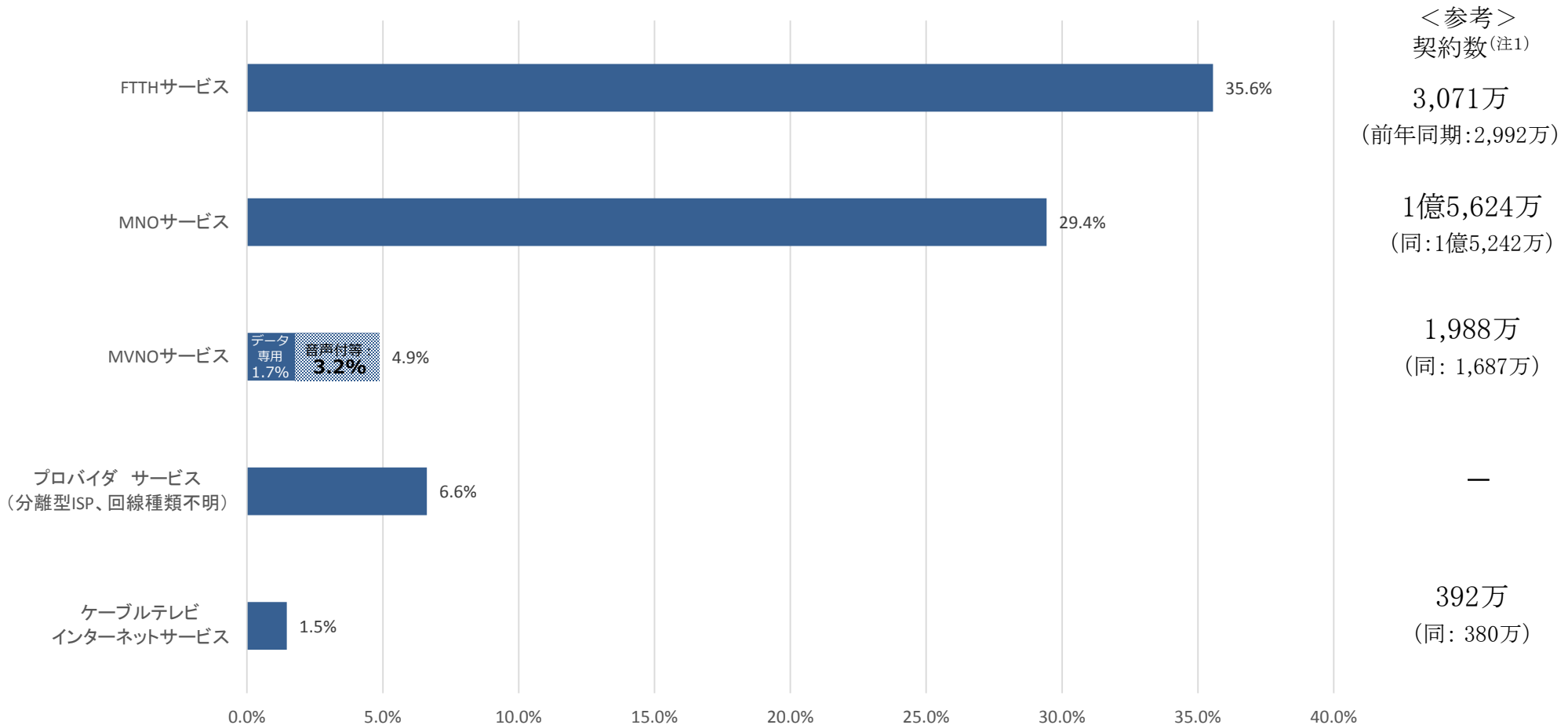


今回の分析の対象

※1 PIO-NET登録分について、平成24～29年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数(平成30年5月17日時点のもの)。上半期で比較している数値は、その年度の1月1日までに登録された件数(平成29年度上半期の件数「36,113」は平成30年1月29日時点、平成30年度上半期の件数「33,162」は平成31年1月7日時点のもの)。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がある。

※2 総務省受付分について、上半期で比較している数値は、その年度の1月1日までに登録された件数。また、平成28年度以降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受付件数のうち、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は以下のとおり。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。



N=12,348 期間:H30. 4~H30. 9月

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30年度第2四半期(9月末))」(H30.12.21)より、引用。

平成30年9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。

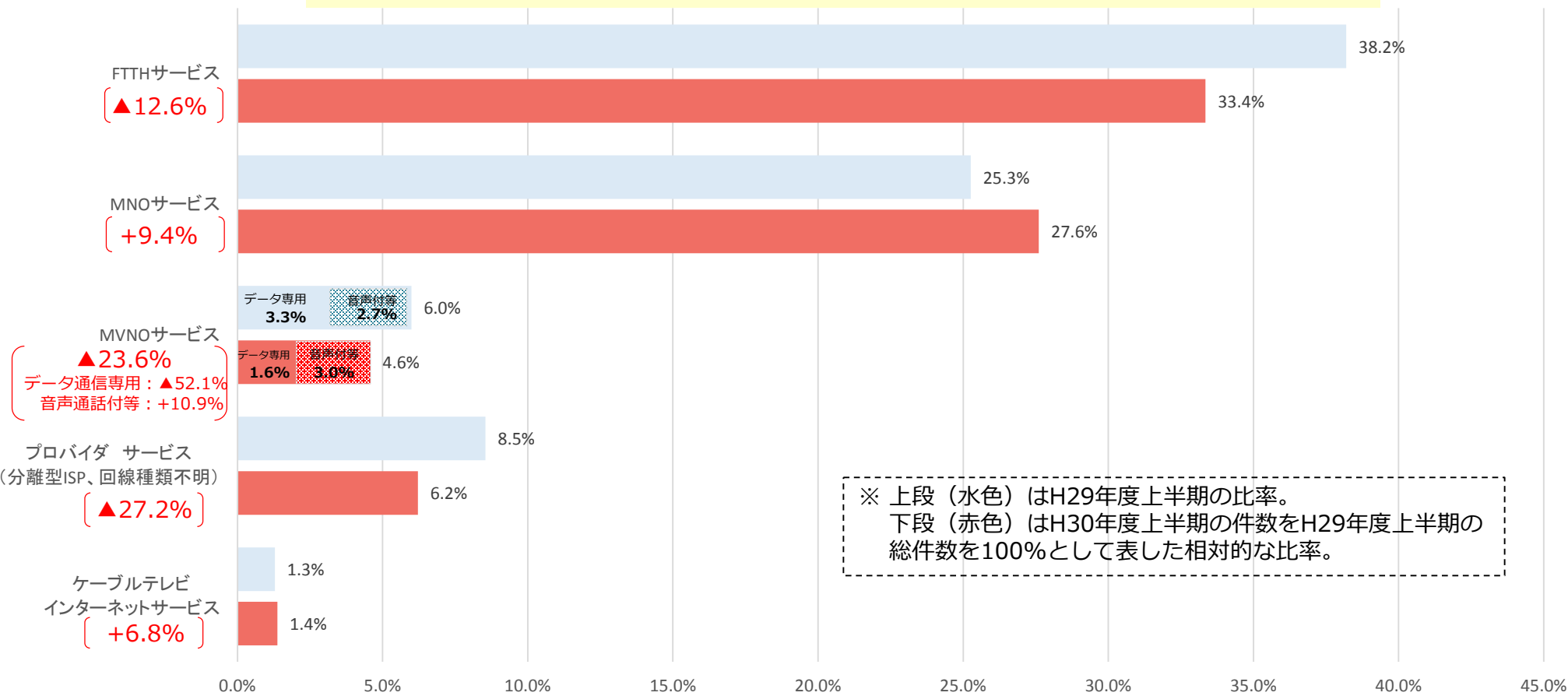
注2:「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。

複数選択(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。

# サービス種類別 H29年(4~9月)・H30年(4~9月)総量 比較

○ 平成30年度上半期は、前年同期と比較して、FTTH、MVNO(データ通信専用)、プロバイダの各サービスの苦情相談が減少した一方、MNO、MVNO(音声通話付等)、ケーブルテレビインターネットの各サービスは増加している。

H29.4~9月の総件数(約40,800件)を100%とする相対的な比率(推定値)



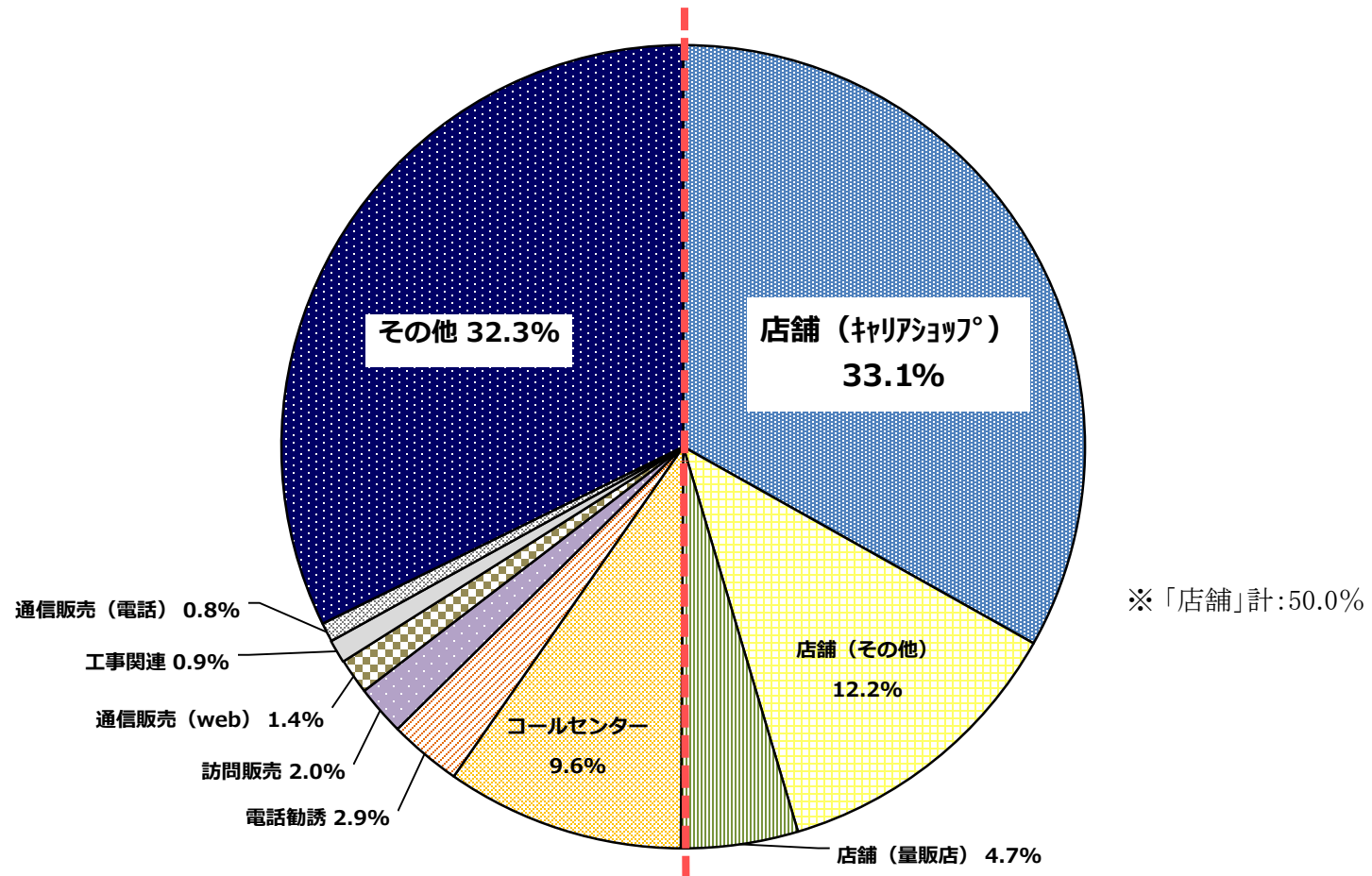
※ 上段(水色)はH29年度上半期の比率。  
下段(赤色)はH30年度上半期の件数をH29年度上半期の総件数を100%として表した相対的な比率。

\* 上記の他、その他固定系<sup>※2</sup> : (H29)15.9%、(H30)16.4%  
その他移動系<sup>※3</sup> : (H29)6.9%、(H30)6.8%

注: 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。  
 ※1: 「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。  
 ※2: 「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)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。  
 ※3: 「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。

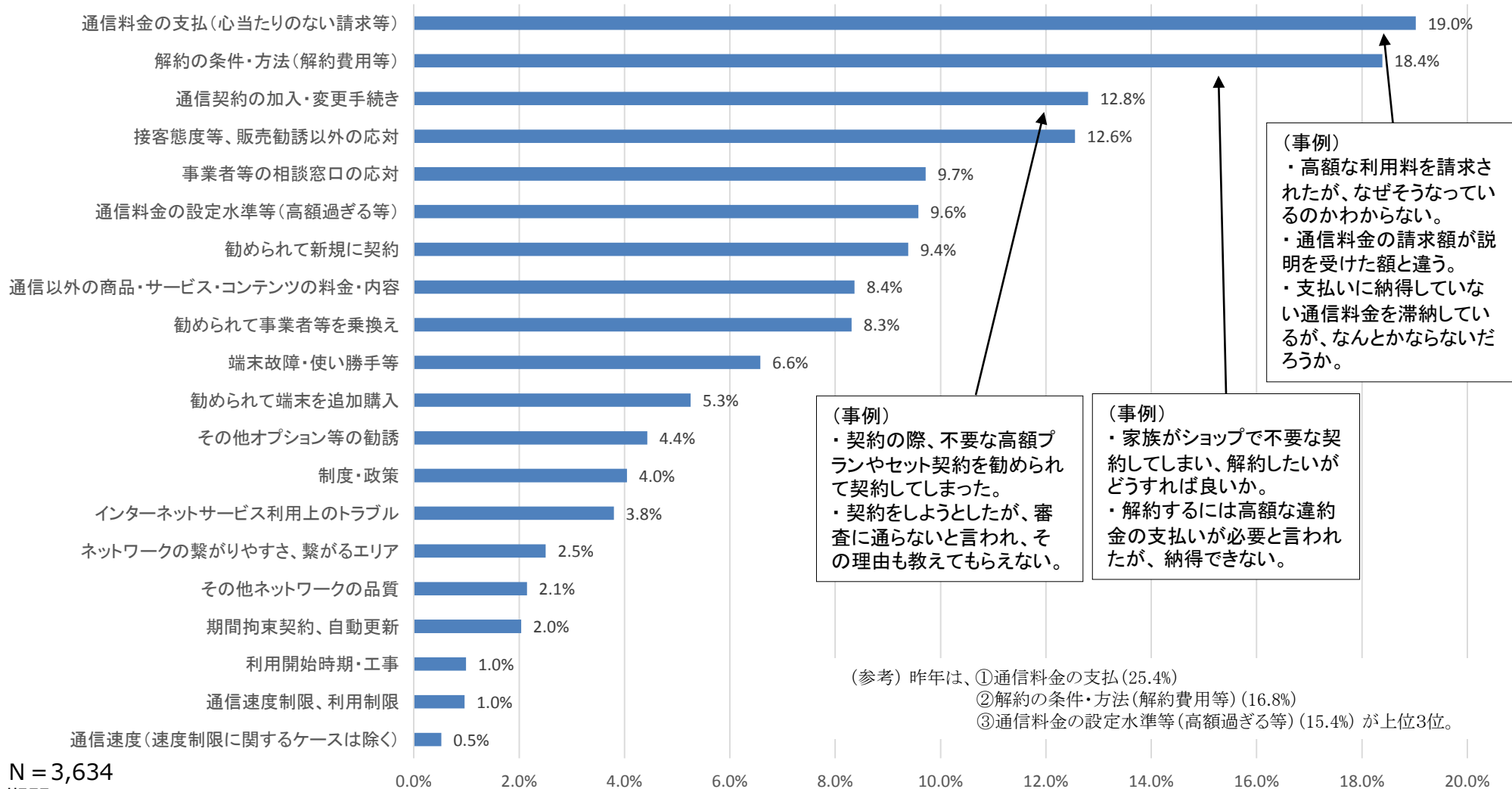
**MNO**

- 主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」である。



N = 3,634  
期間：H30.4～H30.9

○ 「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」、「通信契約の手続き」が続く。

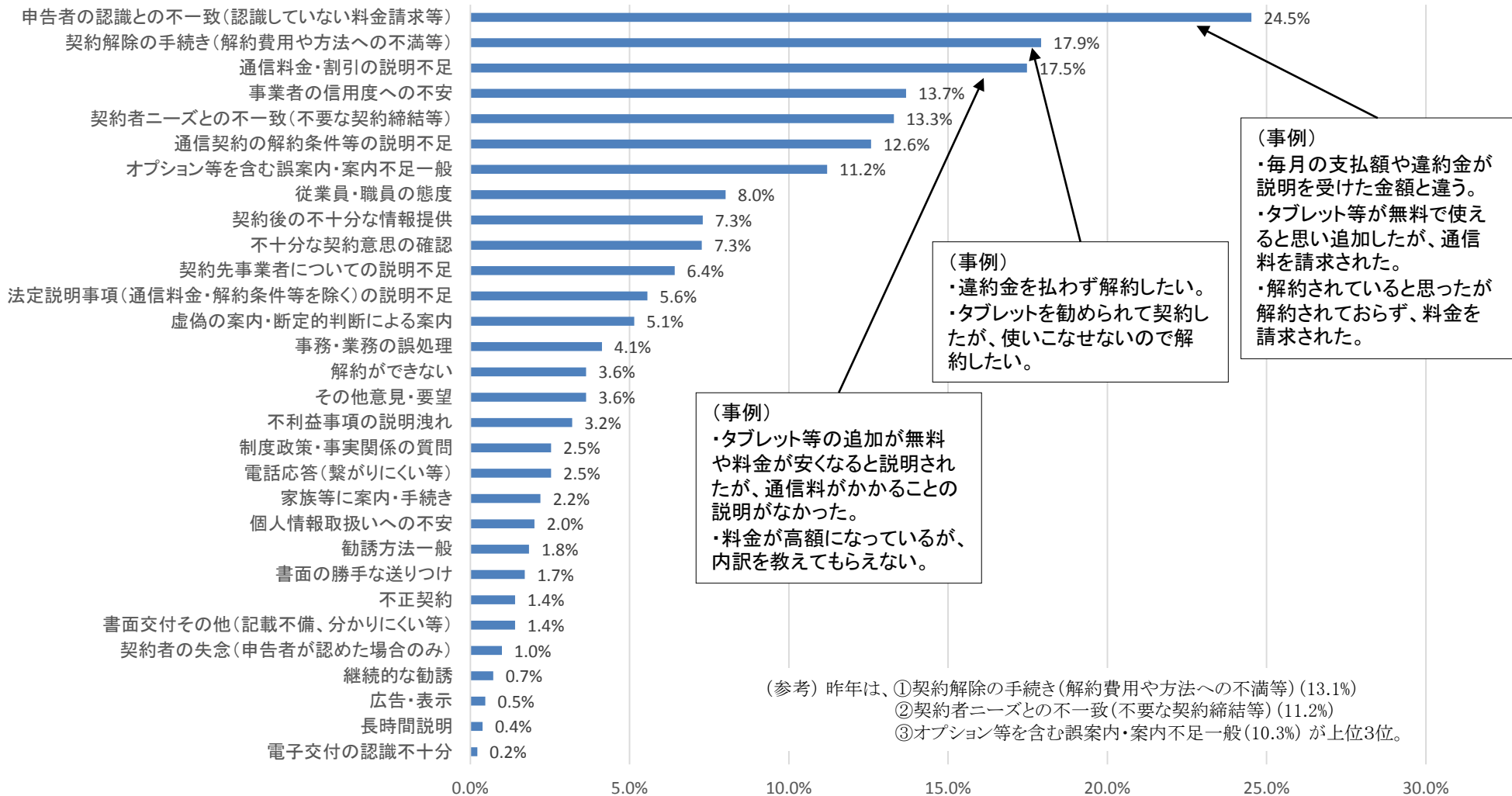


N = 3,634  
 期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。



○ 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手続き」、「通信料金・割引の説明不足」が続く。

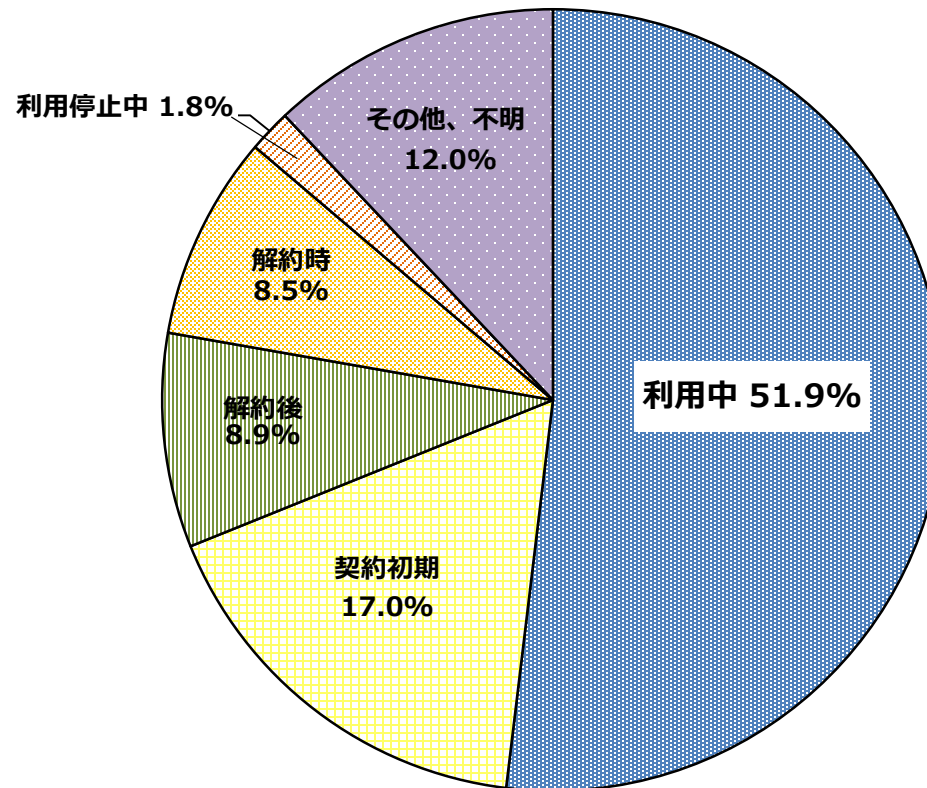


(参考) 昨年は、①契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等) (13.1%)  
 ②契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等) (11.2%)  
 ③オプション等を含む誤案内・案内不足一般 (10.3%) が上位3位。

N = 3,634  
 期間：H30.4～H30.9

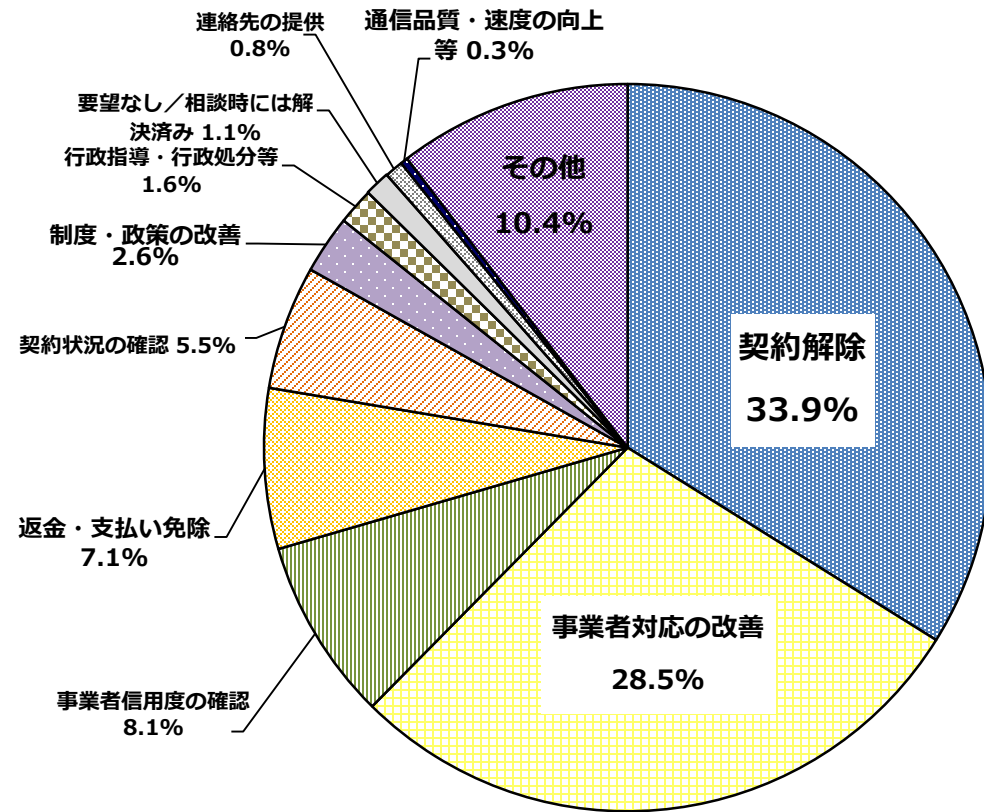
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」、「解約後」が続く。

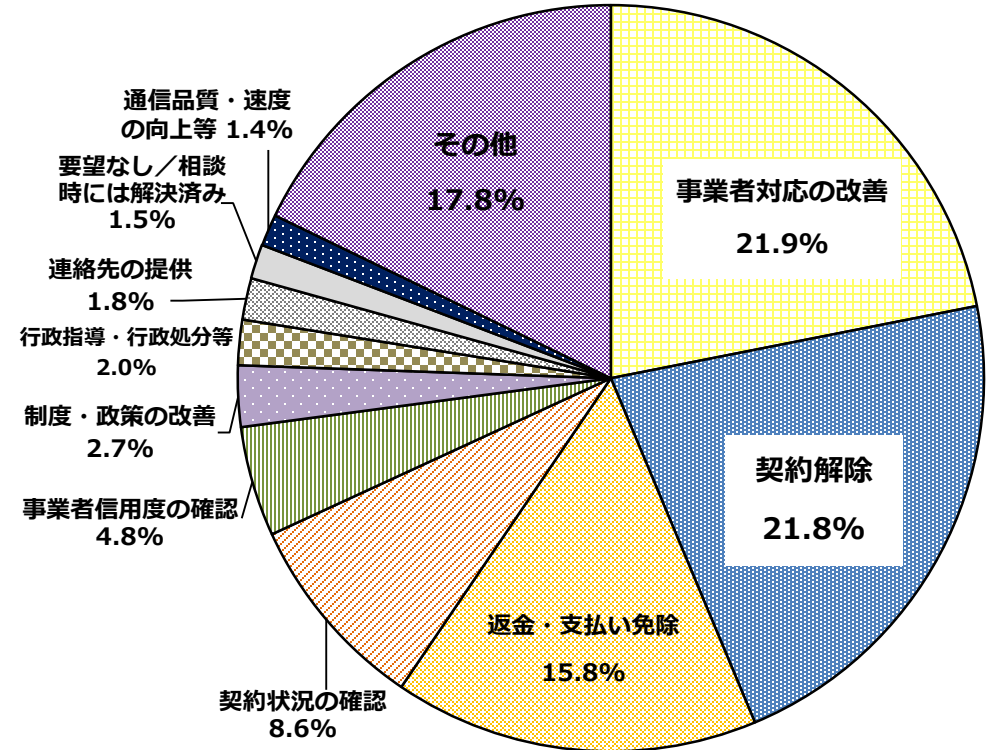


- 契約初期の苦情相談では「契約解除」を求める比率が最も高い。
- 利用中の苦情相談は、「事業者対応の改善」、「契約解除」を求める苦情相談がほぼ同じ比率で多い。

## 契約初期の内訳(要望内容)

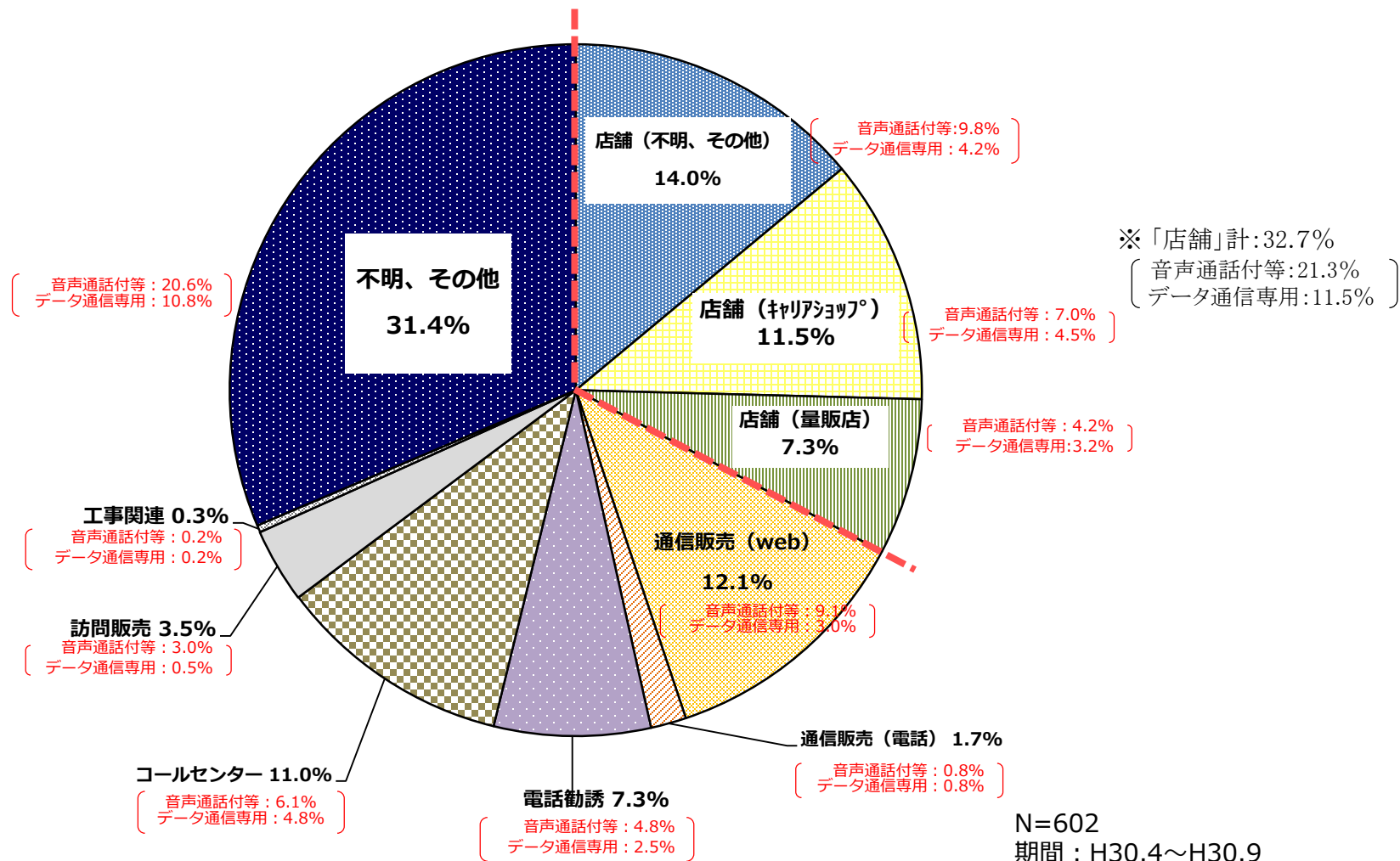


## 利用中の内訳(要望内容)



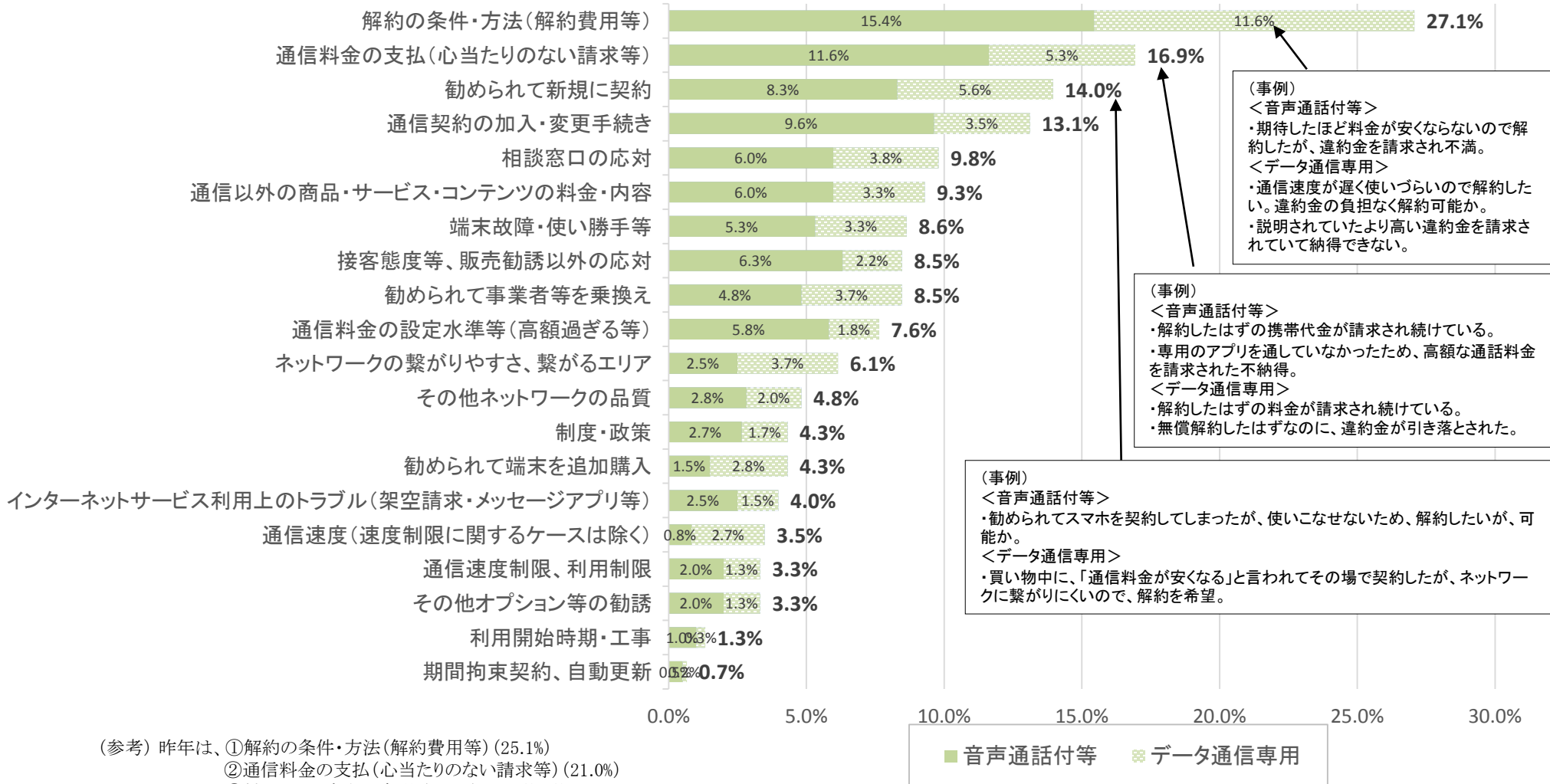
**MVNO**

○ 発生元としては、音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも「店舗」の比率が最も高く、ウェブサイトによる「通信販売（WEB）」が続く。



# 苦情相談の項目・観点【MVNO】

- 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払」「勧められて新規に契約」「通信契約の加入・変更手続き」に関する苦情相談が続く。



(事例)  
 <音声通話付等>  
 ・期待したほど料金が安くないので解約したが、違約金を請求され不満。  
 <データ通信専用>  
 ・通信速度が遅く使いづらいので解約したい。違約金の負担なく解約可能か。  
 ・説明されていたより高い違約金を請求されていて納得できない。

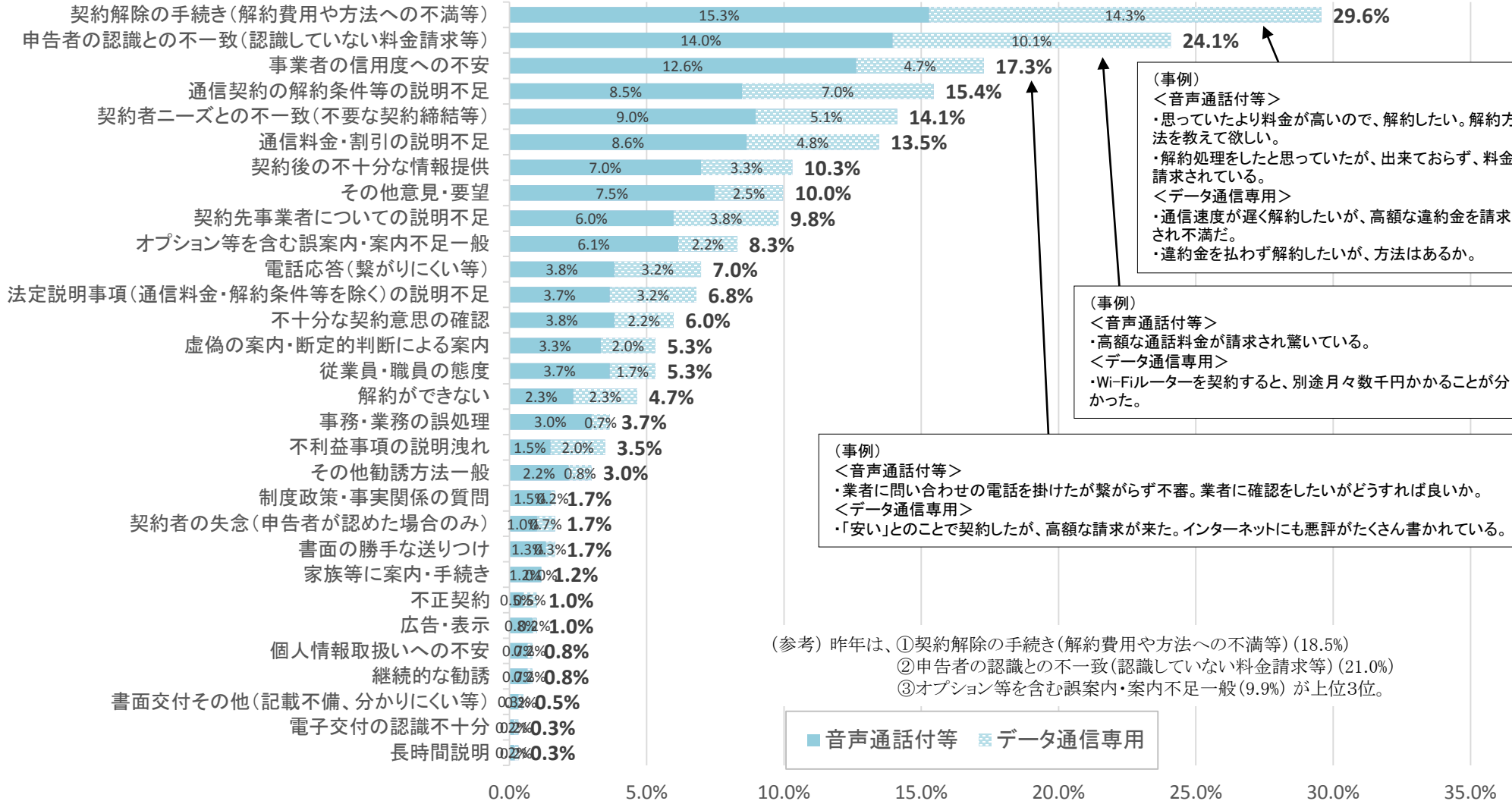
(事例)  
 <音声通話付等>  
 ・解約したはずの携帯代金が請求され続けている。  
 ・専用のアプリを通していなかったため、高額な通話料金を請求された不納得。  
 <データ通信専用>  
 ・解約したはずの料金が請求され続けている。  
 ・無償解約したはずなのに、違約金が引き落とされた。

(事例)  
 <音声通話付等>  
 ・勧められてスマホを契約してしまったが、使いこなせないため、解約したいが、可能か。  
 <データ通信専用>  
 ・買い物中に、「通信料金が安くなる」と言われてその場で契約したが、ネットワークに繋がりにくいので、解約を希望。

N=602  
 期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

○ 音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも「契約解除の手続き」や「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられるものが多い。



(参考) 昨年は、①契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)(18.5%)  
 ②申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)(21.0%)  
 ③オプション等を含む誤案内・案内不足一般(9.9%)が上位3位。

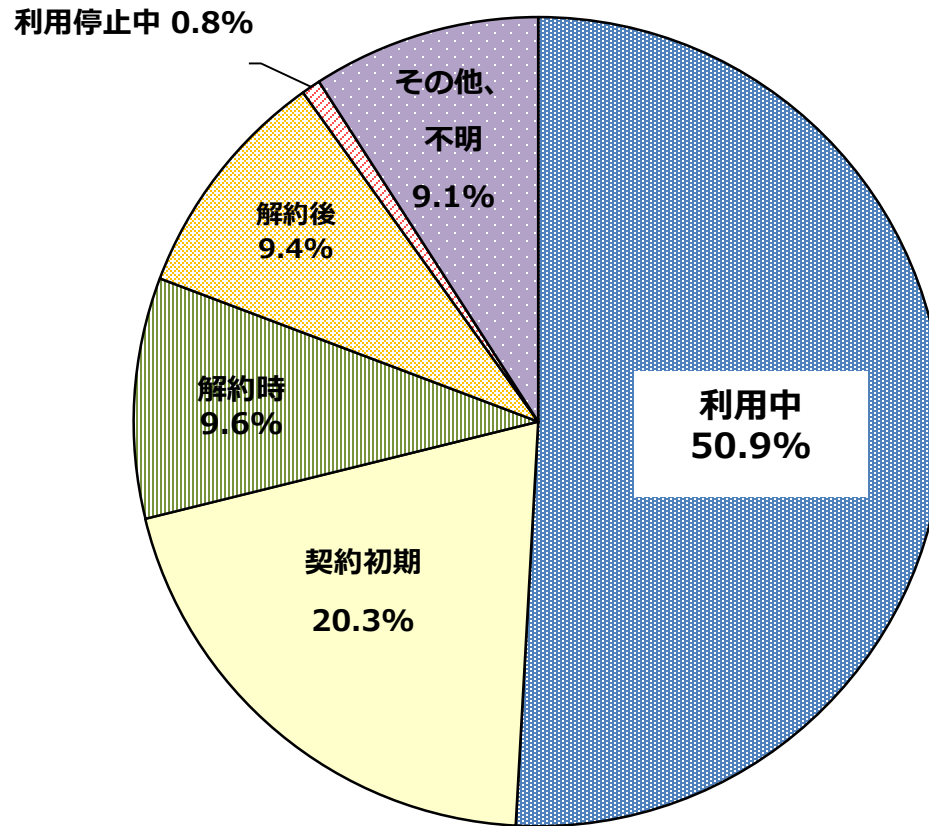
■ 音声通話付等 ■ データ通信専用

N=602

期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

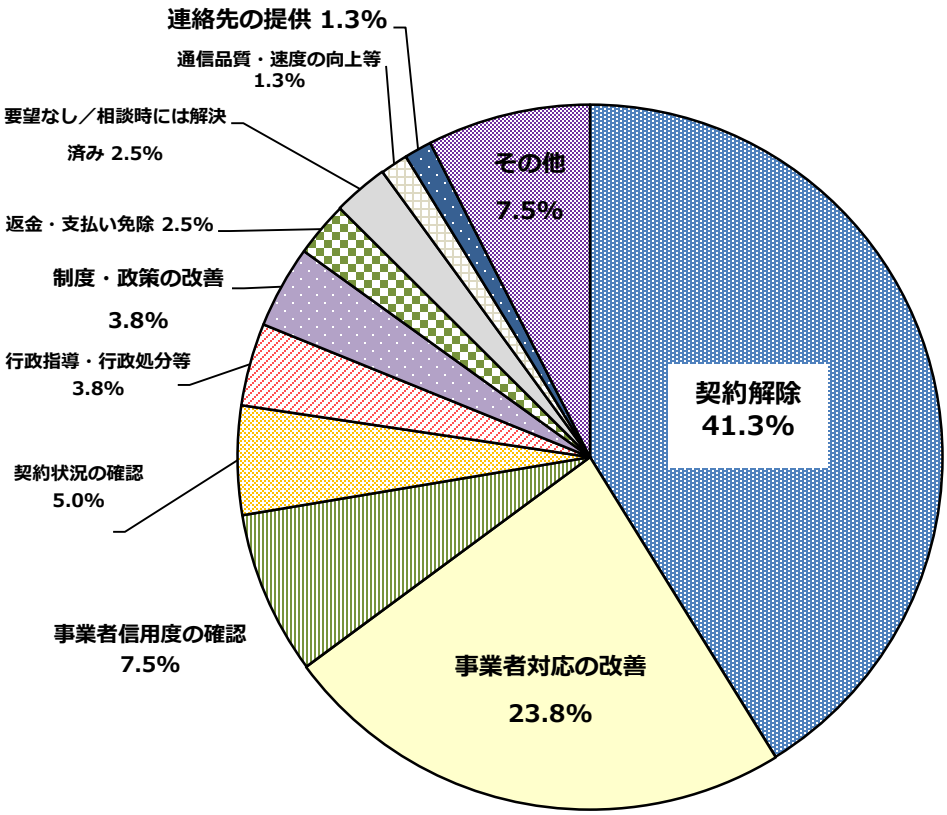
- MVNOサービスのうち、音声通話付等については、「利用中」に生じた苦情相談が多く、「契約初期」が続く。



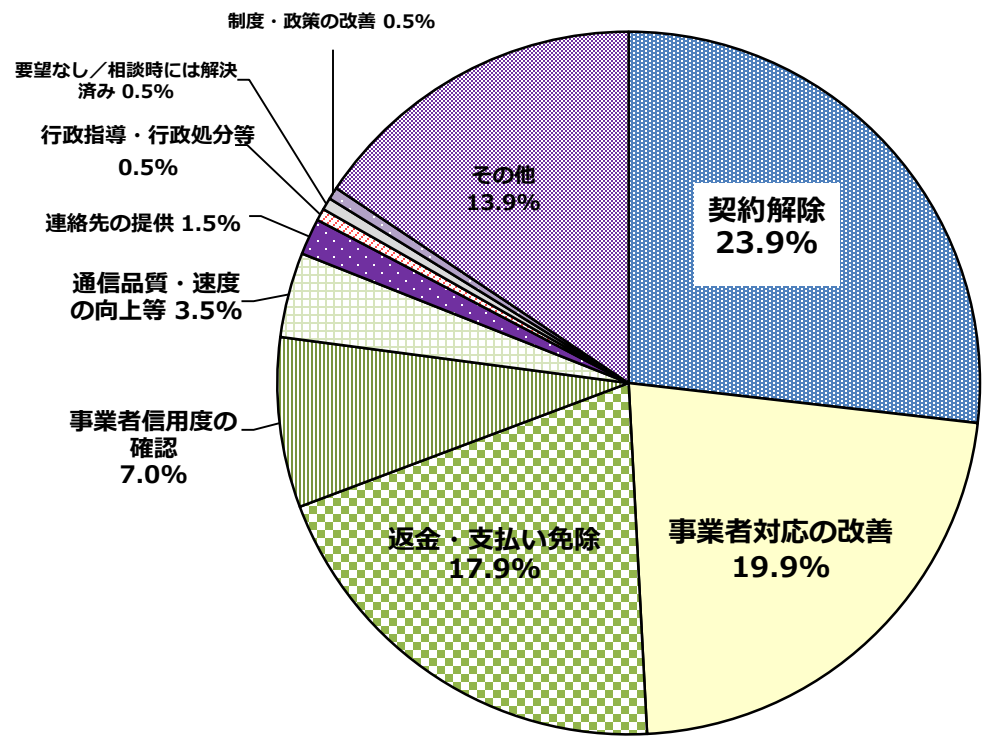


○ 音声通話付等については、契約初期、利用中いずれの中でも「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高く、「事業者対応の改善」が続く。利用中においては、「返金・支払い免除」を求めるものも一定数を占める。

## 契約初期の内訳(要望内容)



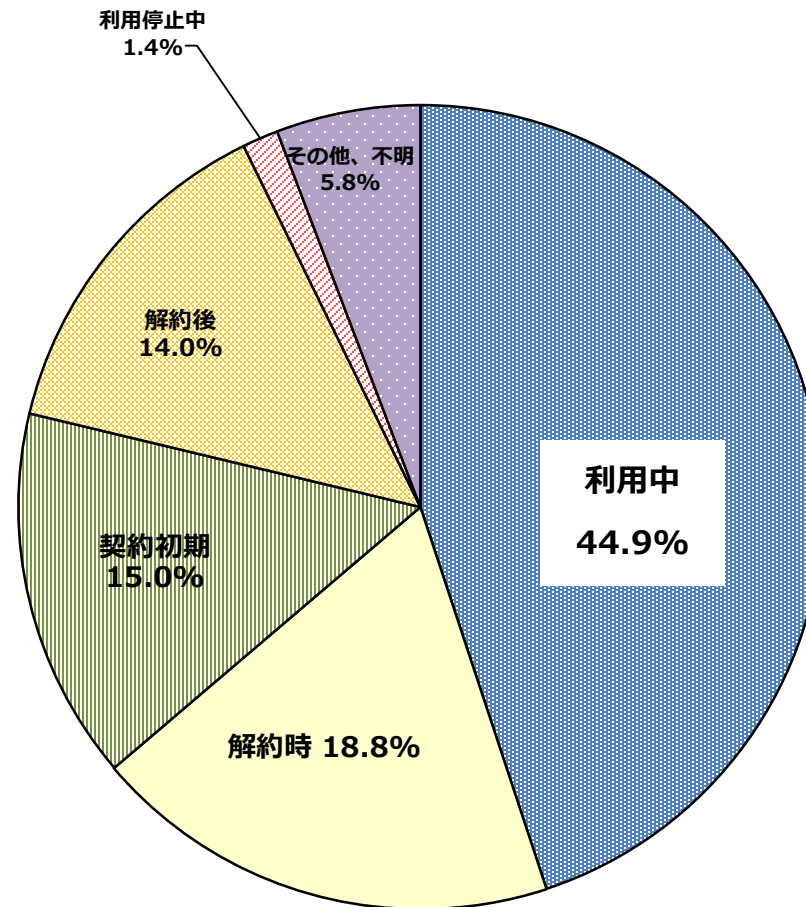
## 利用中の内訳(要望内容)



N=80  
期間：H30.4~H30.9

N=201  
期間：H30.4~H30.9

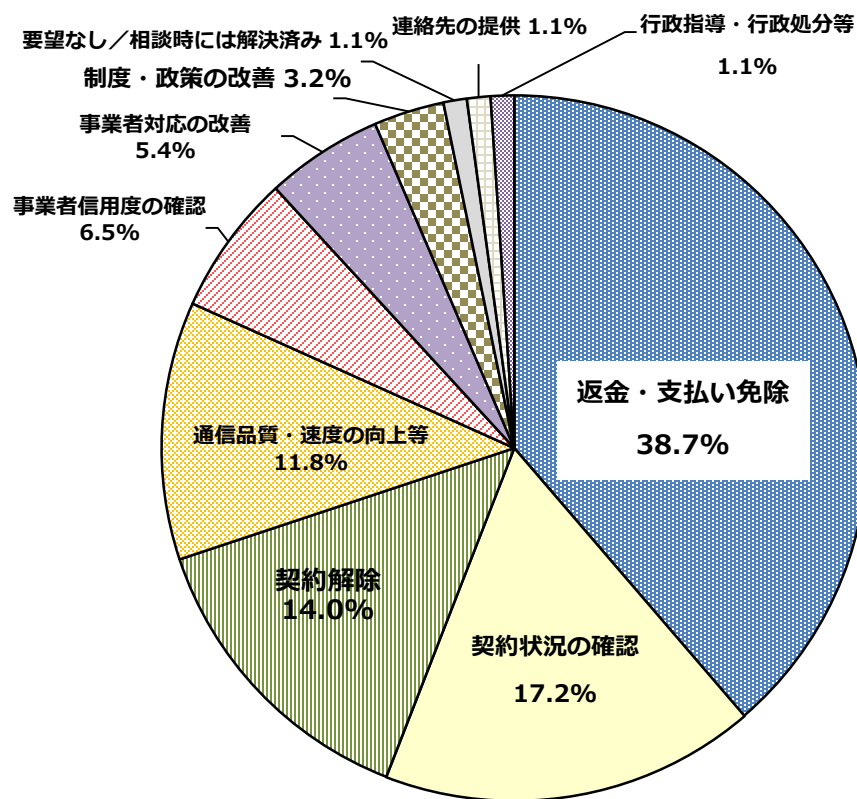
- MVNOサービスのうち、データ通信専用については、「利用中」に生じた苦情等が最も多く、「解約時」が続く。



# 苦情相談における要望内容(契約初期・利用中の内訳)【MVNO】〈データ通信専用〉

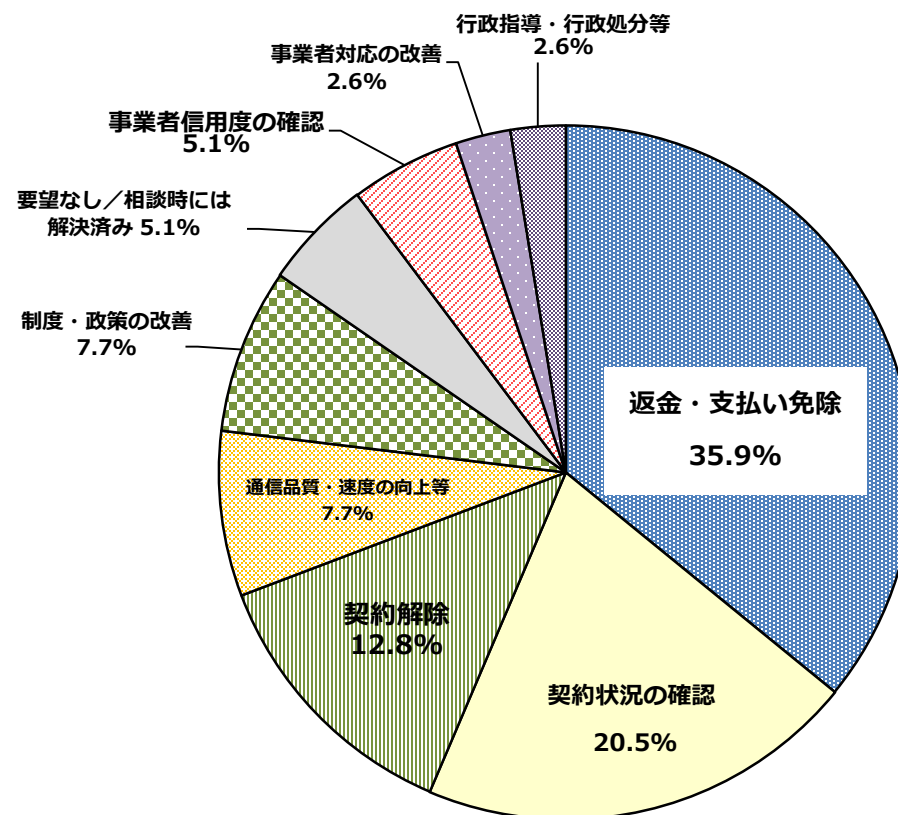
- データ通信専用については、契約初期、利用中いずれでも「返金・支払い免除」を求める比率が最も高く、「契約状況の確認」を求めるものが続く。

## 契約初期の内訳(要望内容)



N=93  
期間：H30.4~H30.9

## 利用中の内訳(要望内容)



N=39  
期間：H30.4~H30.9

- 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2倍強の比率で生じている。

<項目・観点に占める割合※>

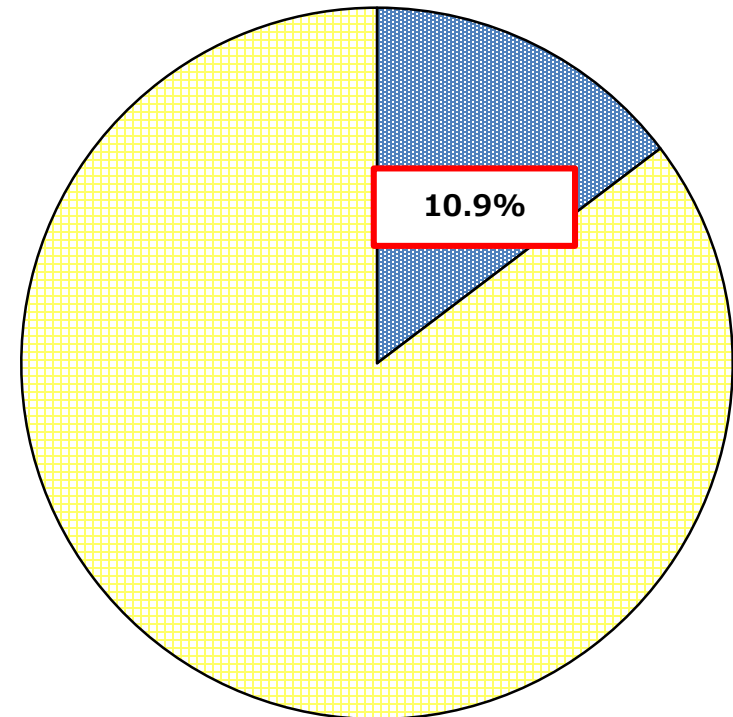
MNO



N = 3,633  
期間 : H30.4 ~ H30.9

(参考) H29.4 ~ H29.9 では 3.1%

MVNO



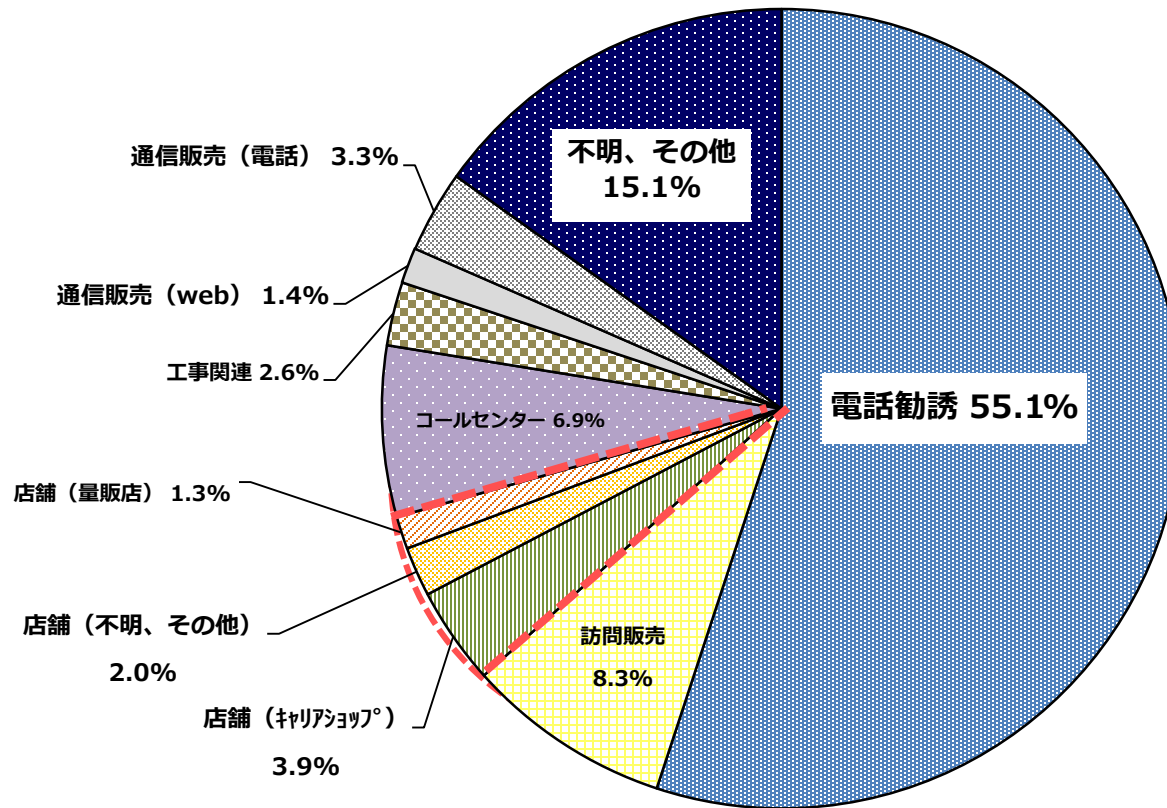
(参考) H29.4 ~ H29.9 では 14.7%

N = 602  
期間 : H30.4 ~ H30.9

※平成30年度上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。

**F T T H**

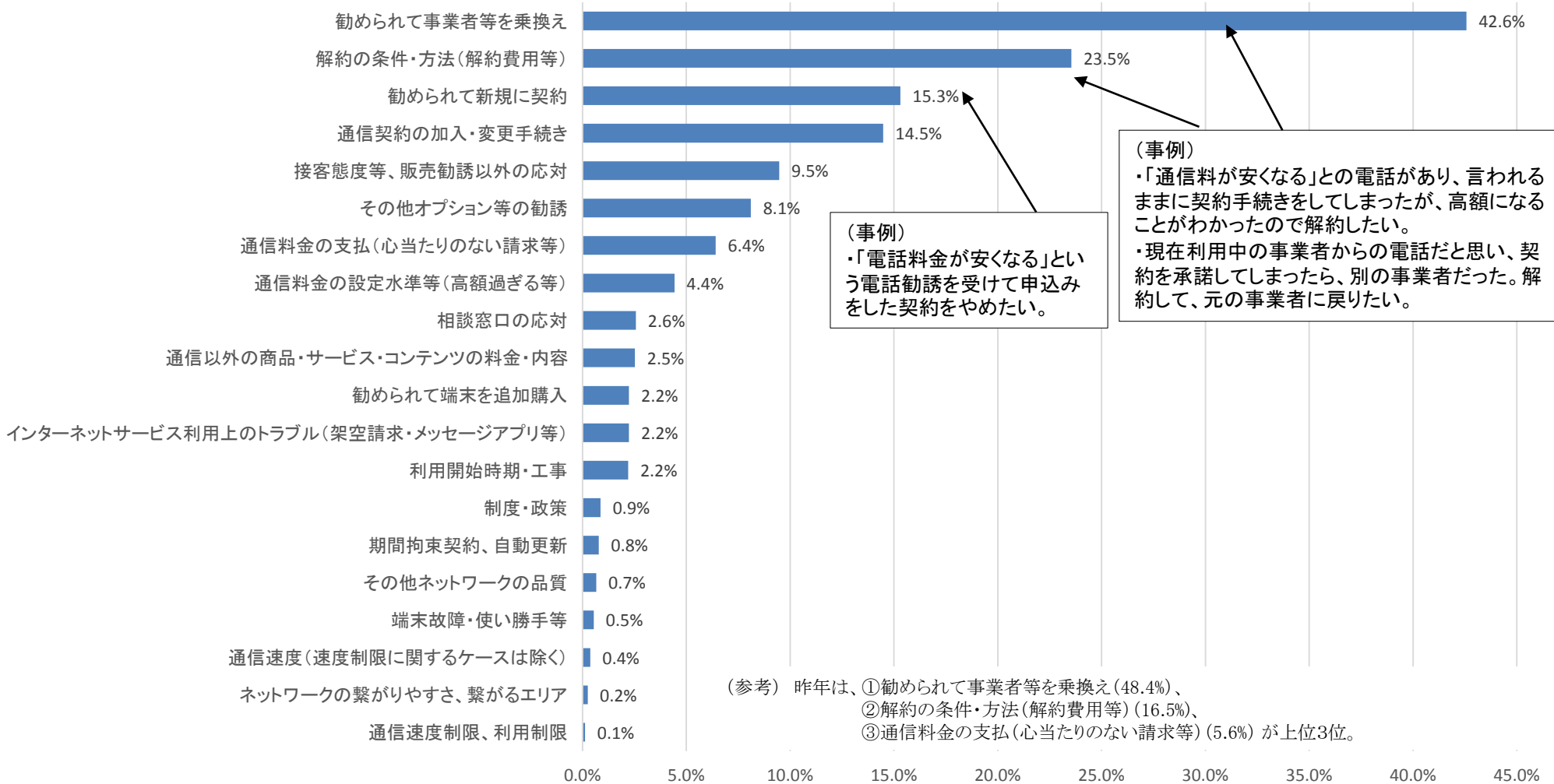
- 「店舗」を発生元とする苦情相談は限定的であり、「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、大半を占める。



※「店舗」計:7.2%

N=4,390  
期間：H30.4～H30.9

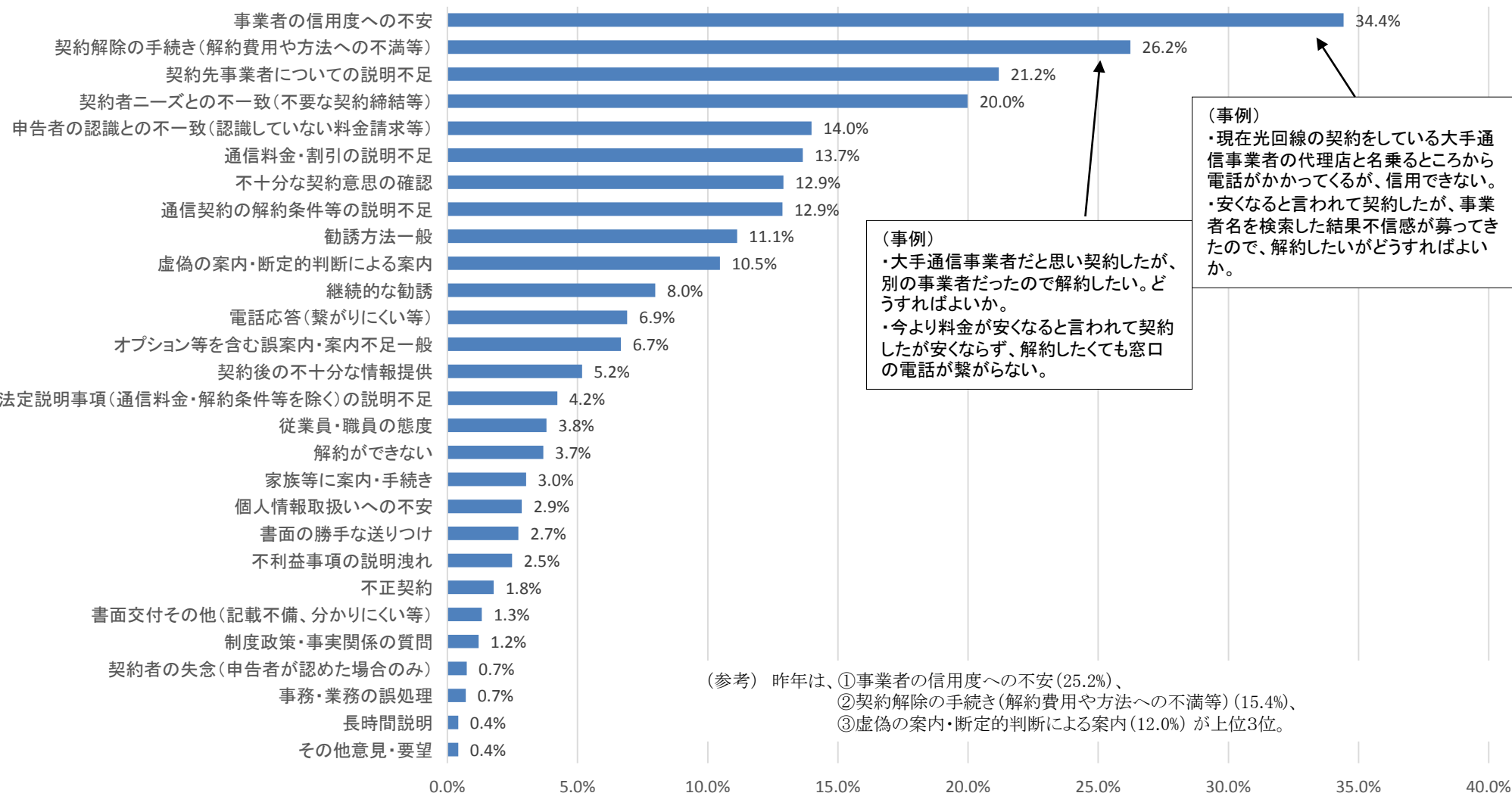
○ 電話勧誘（発生チャンネルのうち、55.1%を占める）を発生元とする苦情相談のうち、「勧められて事業者等  
を乗換え」に関する苦情相談が半数近くを占め、「解約の条件・方法」が続く。



N=2,417  
期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
項目・観点不明なものは、グラフから除外している。

- 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが多い。



(事例)  
 ・大手通信事業者だと思い契約したが、別の事業者だったので解約したい。どうすればよいか。  
 ・今より料金が安くなると言われて契約したが安くならず、解約したくても窓口の電話が繋がらない。

(事例)  
 ・現在光回線の契約をしている大手通信事業者の代理店と名乗るところから電話がかかってくるが、信用できない。  
 ・安くなると言われて契約したが、事業者名を検索した結果不信感が募ってきたので、解約したいがどうすればよいか。

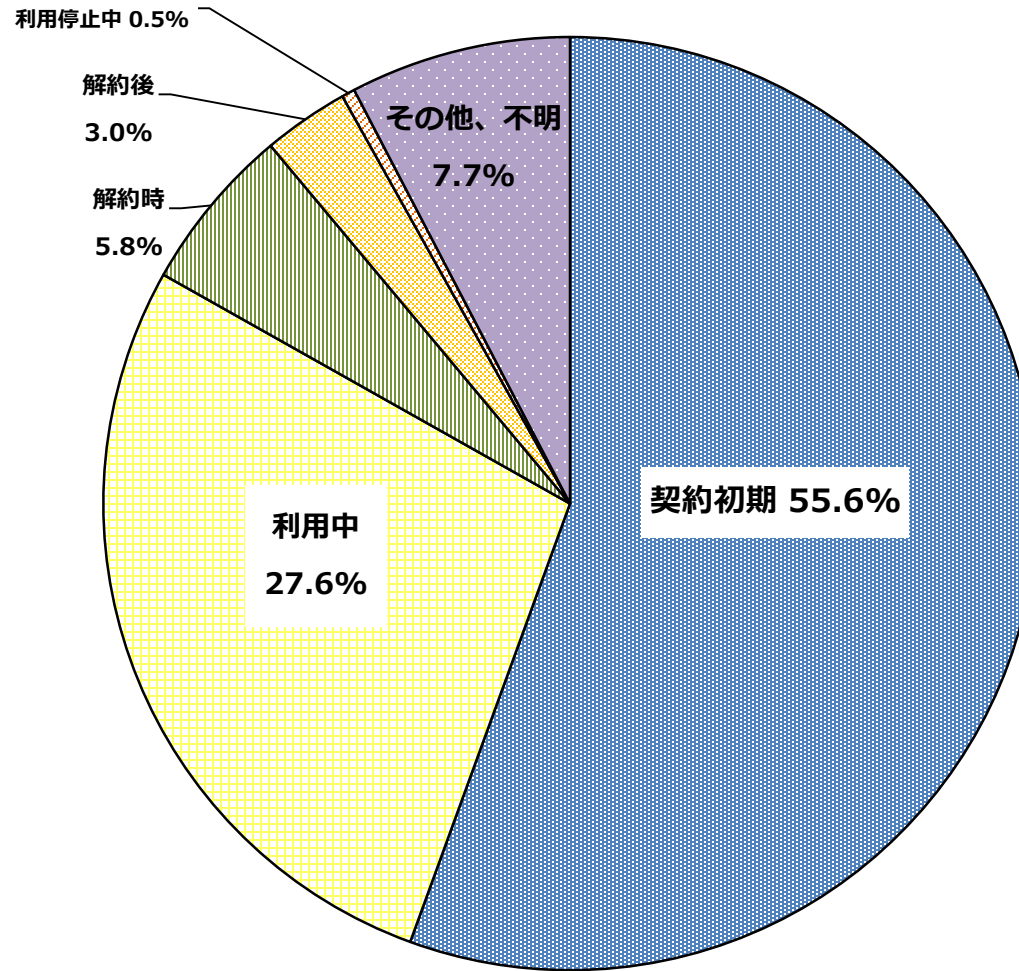
(参考) 昨年は、①事業者の信用度への不安(25.2%)、②契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)(15.4%)、③虚偽の案内・断定的判断による案内(12.0%)が上位3位。

N=2,417  
 期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

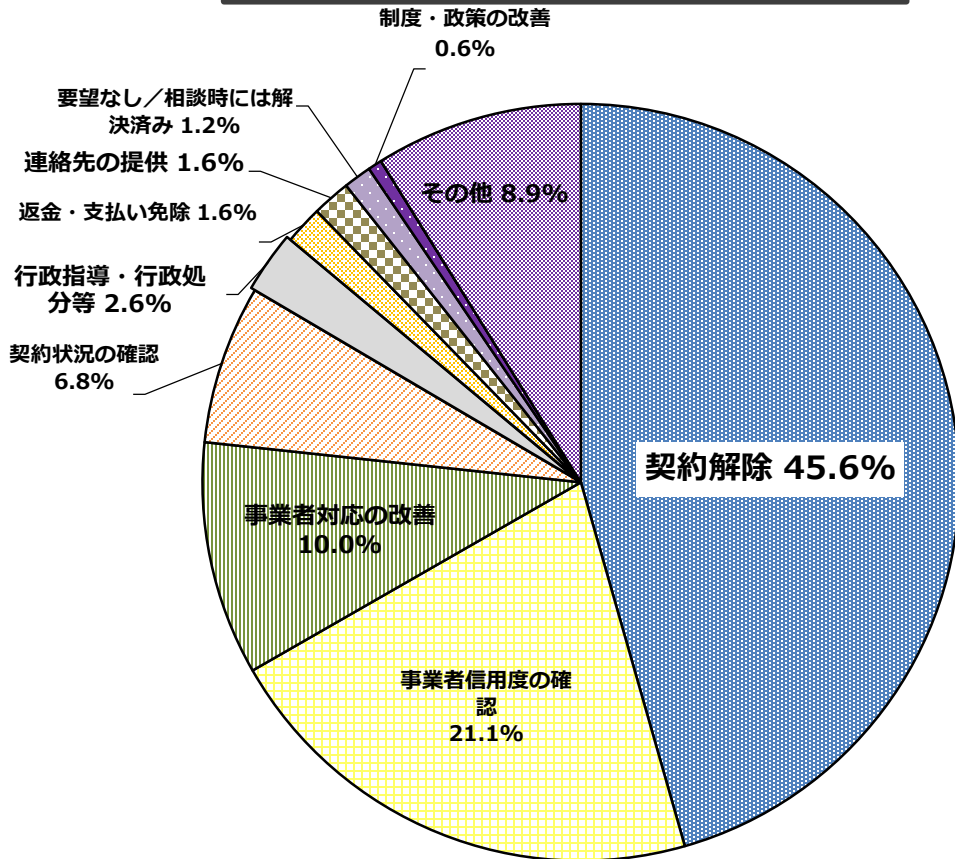


- 電話勧誘を発生元とする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが大部分を占めている。

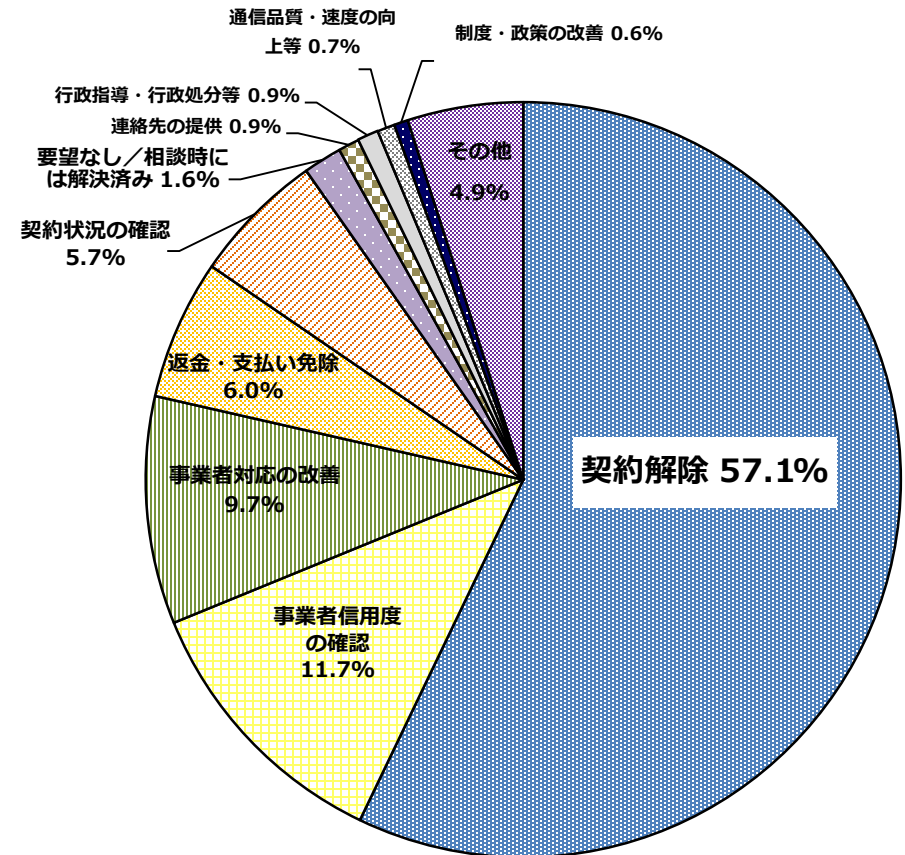


- 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「契約初期」の要望内容を見ると、「契約解除」を求めるものが半数近い。また、利用中の苦情相談の要望内容においても、契約解除を求めるものが半数以上を占めている。(利用中の苦情としても「契約解除」に係るものが多くを占めているのが特徴的)

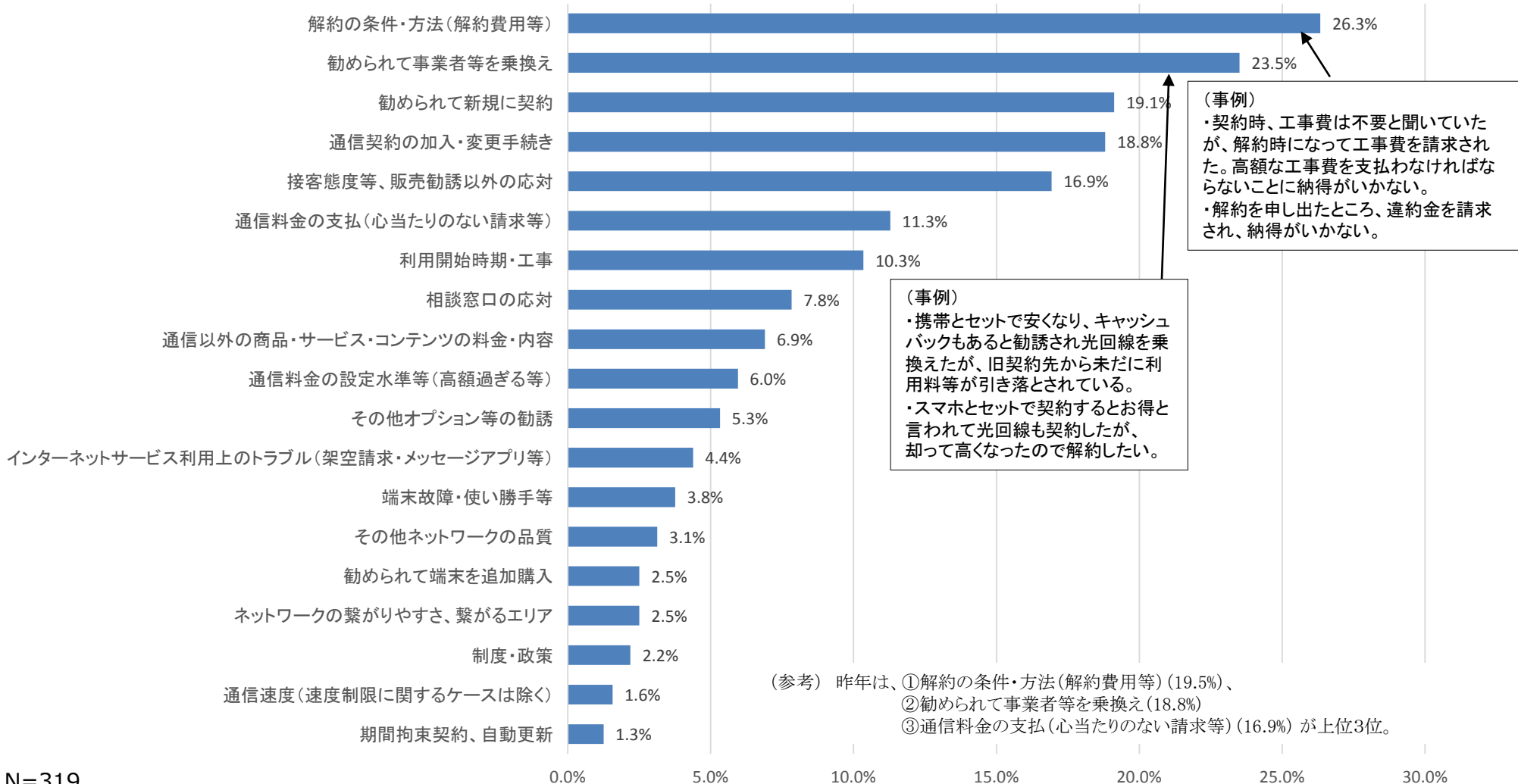
### 契約初期の内訳(要望内容)



### 利用中の内訳(要望内容)



○ キャリアショップや量販店等の「店舗」(発生チャンネルのうち、7.2%を占める)を発生元とする苦情相談については、「解約の条件・方法」や「勧められて事業者等を乗換え」に関する苦情相談が多い。



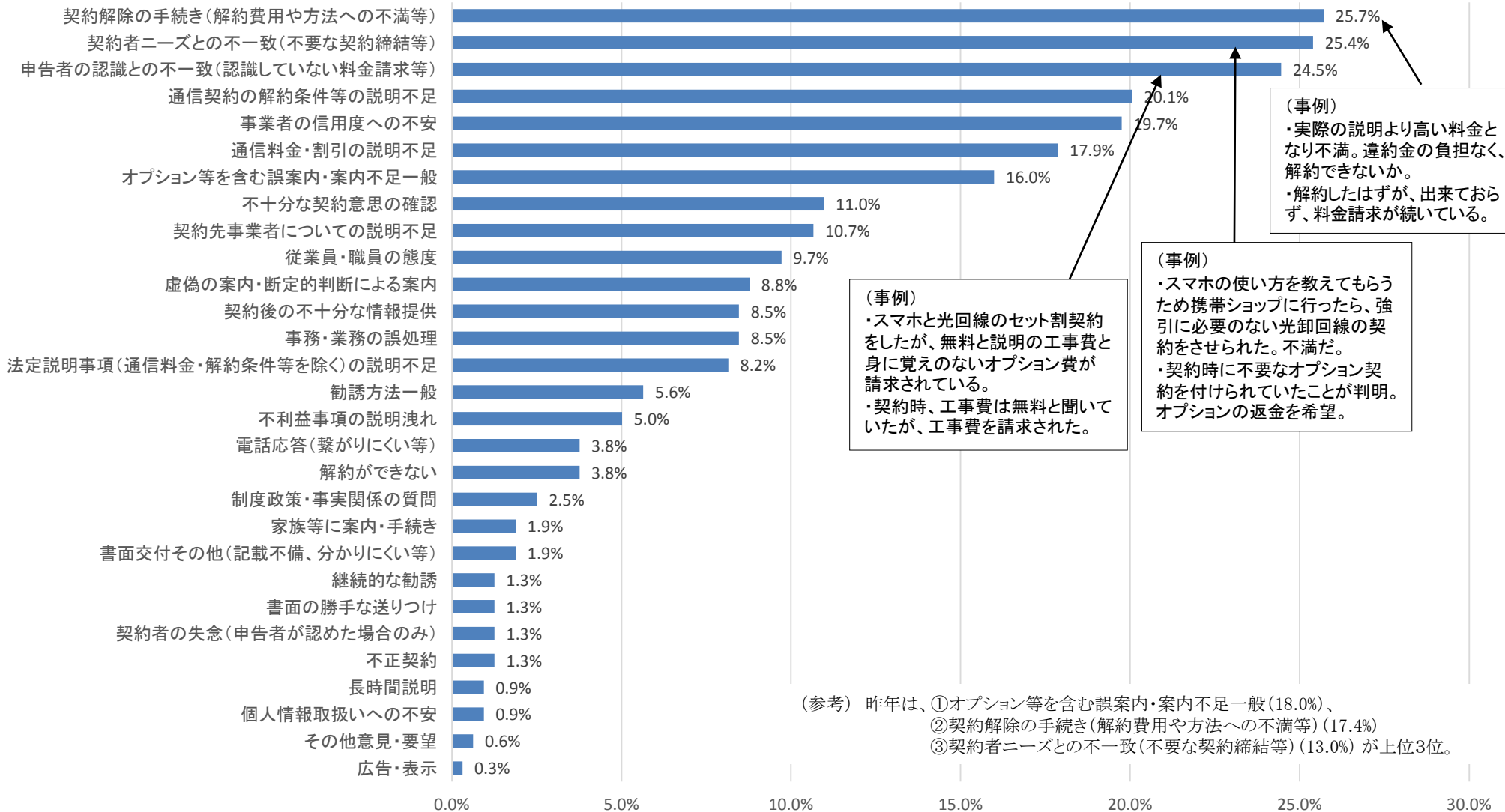
N=319

期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 項目・観点不明なものは、グラフから除外している。

# 苦情相談の発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】 <店舗>

○ 店舗を発生元とする苦情相談では、「契約解除の手続き」や「契約者ニーズとの不一致」、「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられる苦情相談が多い。

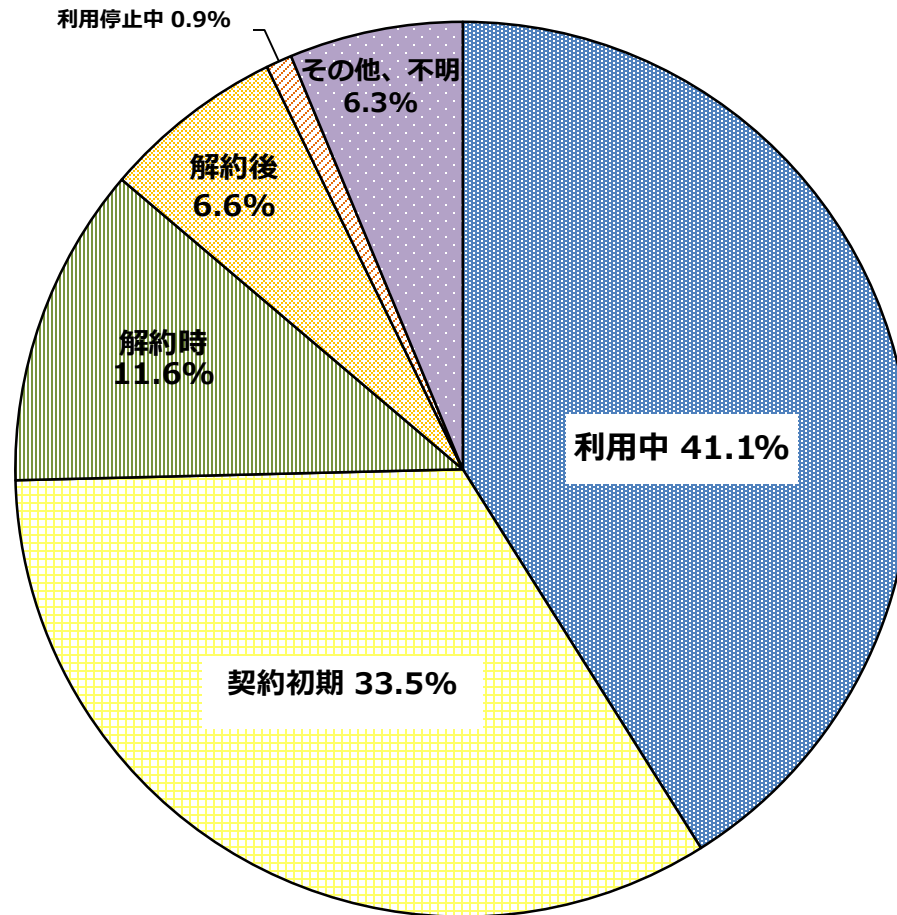


(参考) 昨年は、①オプション等を含む誤案内・案内不足一般(18.0%)、②契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)(17.4%)、③契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)(13.0%)が上位3位。

N=319  
期間：H30.4～H30.9

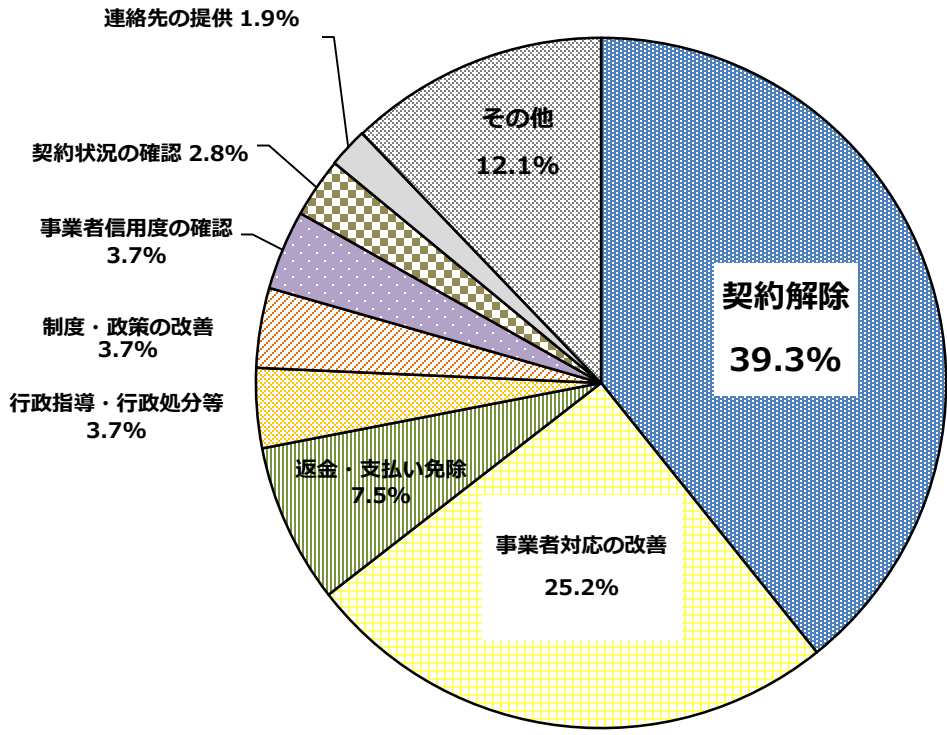
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

- 店舗を発生元とする苦情相談のうち、「利用中」に生じたものが多く、ついで「契約初期」に生じたものが続く。

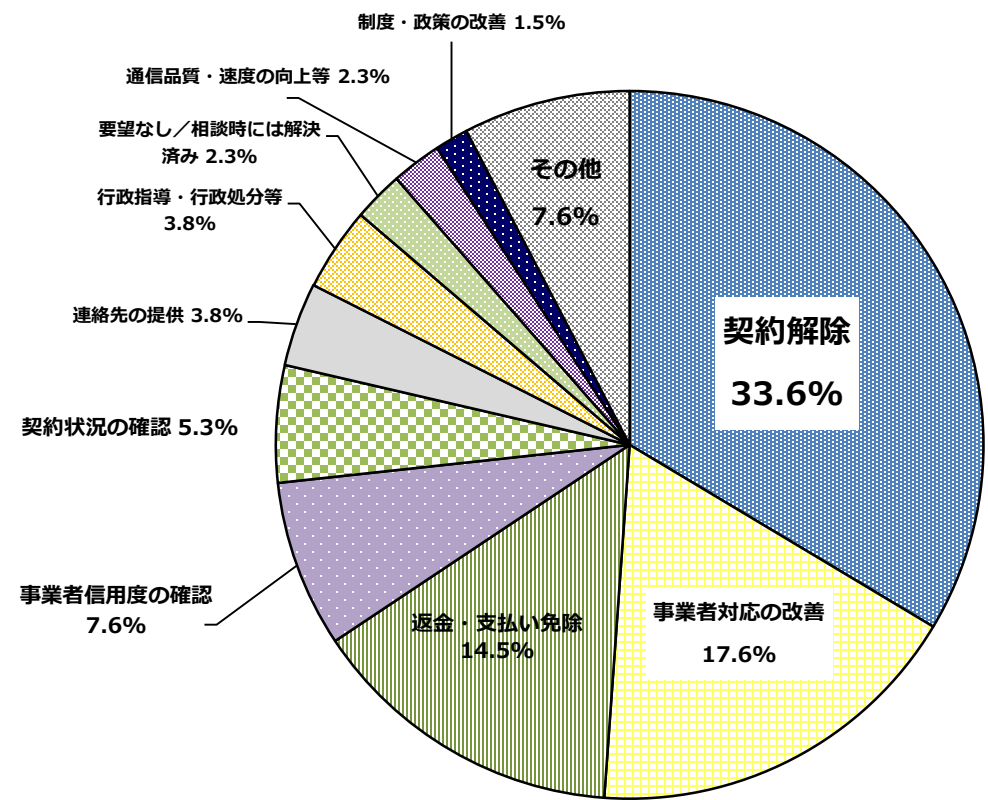


○ 店舗を発生元とする苦情相談のうち、契約初期、利用中のいずれの中でも「契約解除」を求める内容が最も多く、「事業者対応の改善」や「返金・支払い免除」を求めるものが続く。

### 契約初期の内訳(要望内容)



### 利用中の内訳(要望内容)



- 高齢者からの苦情相談の状況を、通信利用の状況（年代別）と照らしあわせると、MNOサービスについては、70代以上の各年代において相対的に高い割合となっており、FTTH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。

（注）苦情相談と通信利用の状況の比較は、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=2,752

N=499

	<携帯電話 <sup>注1</sup> > 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%	60.6 %	76.8%
60代	18.1%	15.9%	11.6%
70代	11.2%	16.0%	8.6%
80代以上	4.6%	6.3%	3.0%

N=3,506

	<FTTH <sup>注1</sup> > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	65.0%	45.1%
60代	20.0%	21.8%
70代	10.8%	21.5%
80代以上	4.1%	11.6%

注1: 通信利用の状況（年代別）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、通信利用の状況（年代別）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1.1%である。（いずれも20代以上の総数を100%とした場合）