

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31年3月の期間の苦情相談情報を対象に実施。

傾向分析の対象とした苦情相談件数

合計:75,644件^{※1} (このうち、約1/3の25,161件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:PIO-NET^{※2}(全国の消費生活センター等で受付):65,178件 (このうち21,679件について分類・整理を実施)

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):8,406件 (このうち2,791件について分類・整理を実施)

総務省(Web受付):2,060件 (このうち691件について分類・整理を実施)

※1 傾向分析の作業を効率的に進めるため、PIO-NET分の苦情相談については、以下の時点で登録された記録を対象としたため、次頁の苦情相談総件数とは一致しない。

平成30年4月～9月の期間→同年11月1日まで。平成30年10月～平成31年1月の期間→同年3月1日まで。平成31年2月～3月の期間→令和元年5月6日まで。

※2 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。

分類項目

●:複数選択項目 ○:単一選択項目

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。

●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)

●苦情相談の項目・観点(通信料金の支払、解約の条件・方法、通信契約の加入・変更手続き、通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容、事業者等の乗換え 等)

●発生要因(申告者の認識との不一致、契約解除の手続き、通信料金・割引の説明不足、事業者の信用度への不安、契約先事業者についての説明不足 等)

○要望内容(契約解除、返金・支払い免除、事業者対応の改善、契約状況の確認、事業者信用度の確認、制度・政策の改善 等)

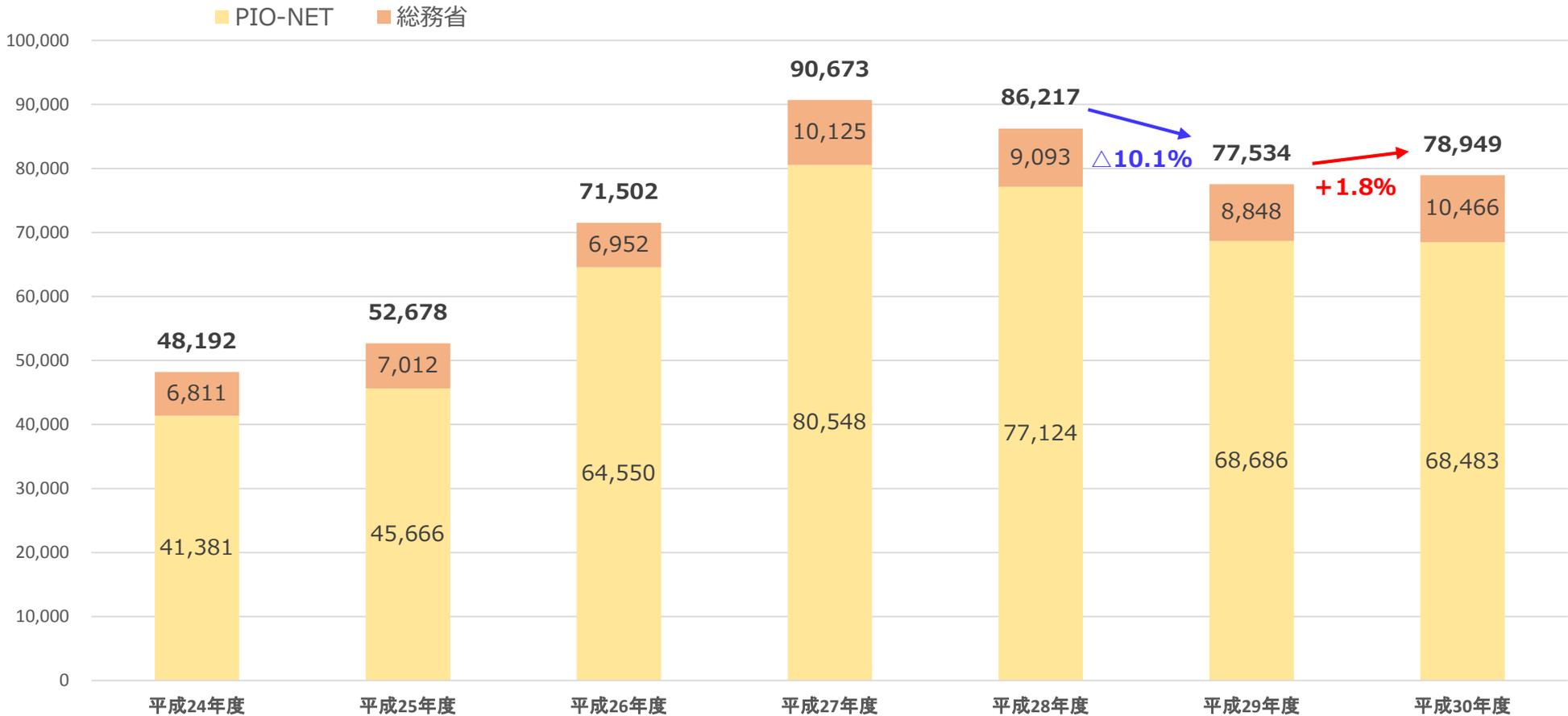
○発生時期(契約初期^{※3}、利用中、解約時、解約後 等)

※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30年度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、平成29年度と比較して1.8%増加した。
- 苦情相談件数は、平成28、29年度と減少に転じていたが、平成30年度は微増となった。

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^{※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)

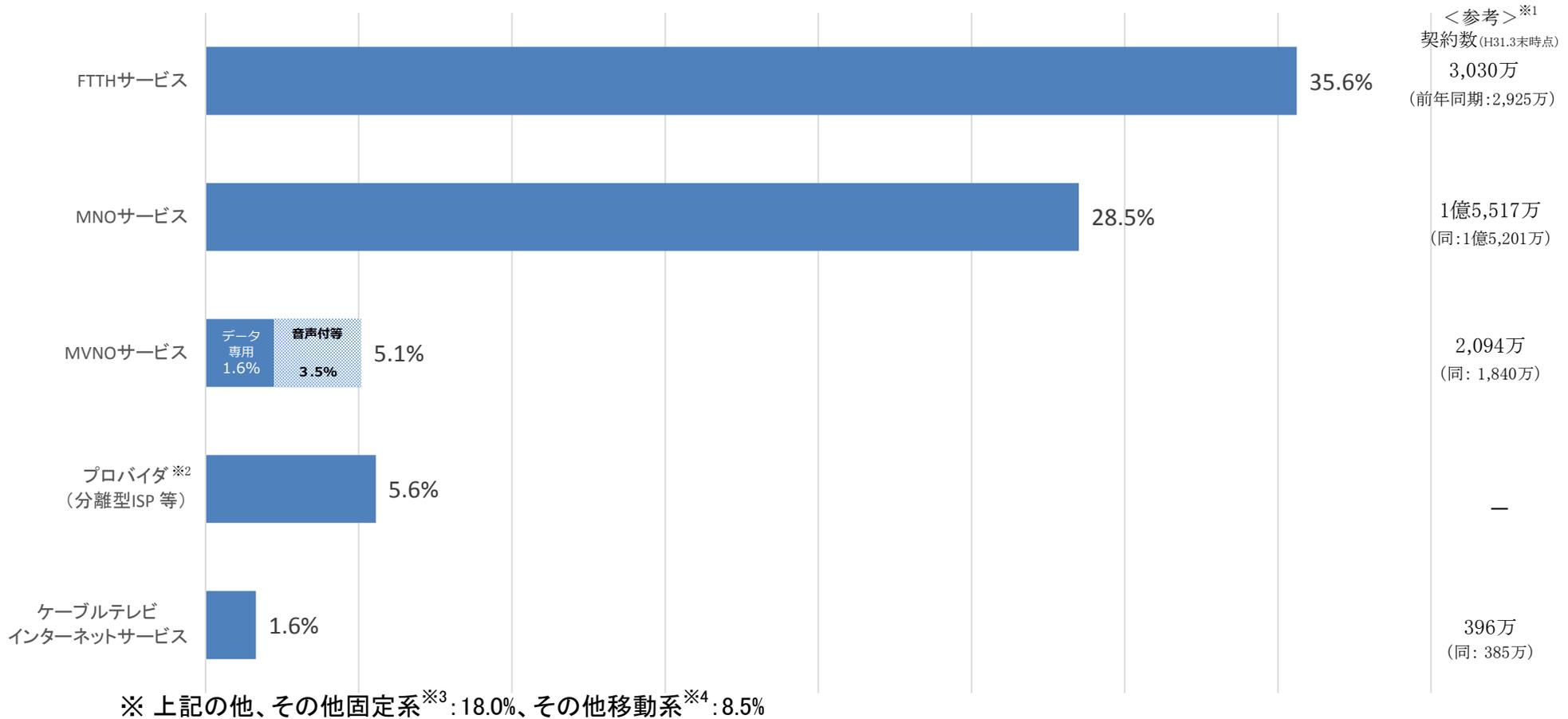


※1 PIO-NET登録分について、平成24~30年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数(平成31年4月30日時点のもの)。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

※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。

平成30年度 サービス種類別

○ 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=25,161 期間:H30.4~H31.3月

※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4四半期(3月末))」(R1.6.21)より、引用。

平成31年3月末時点の契約数。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。

※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。

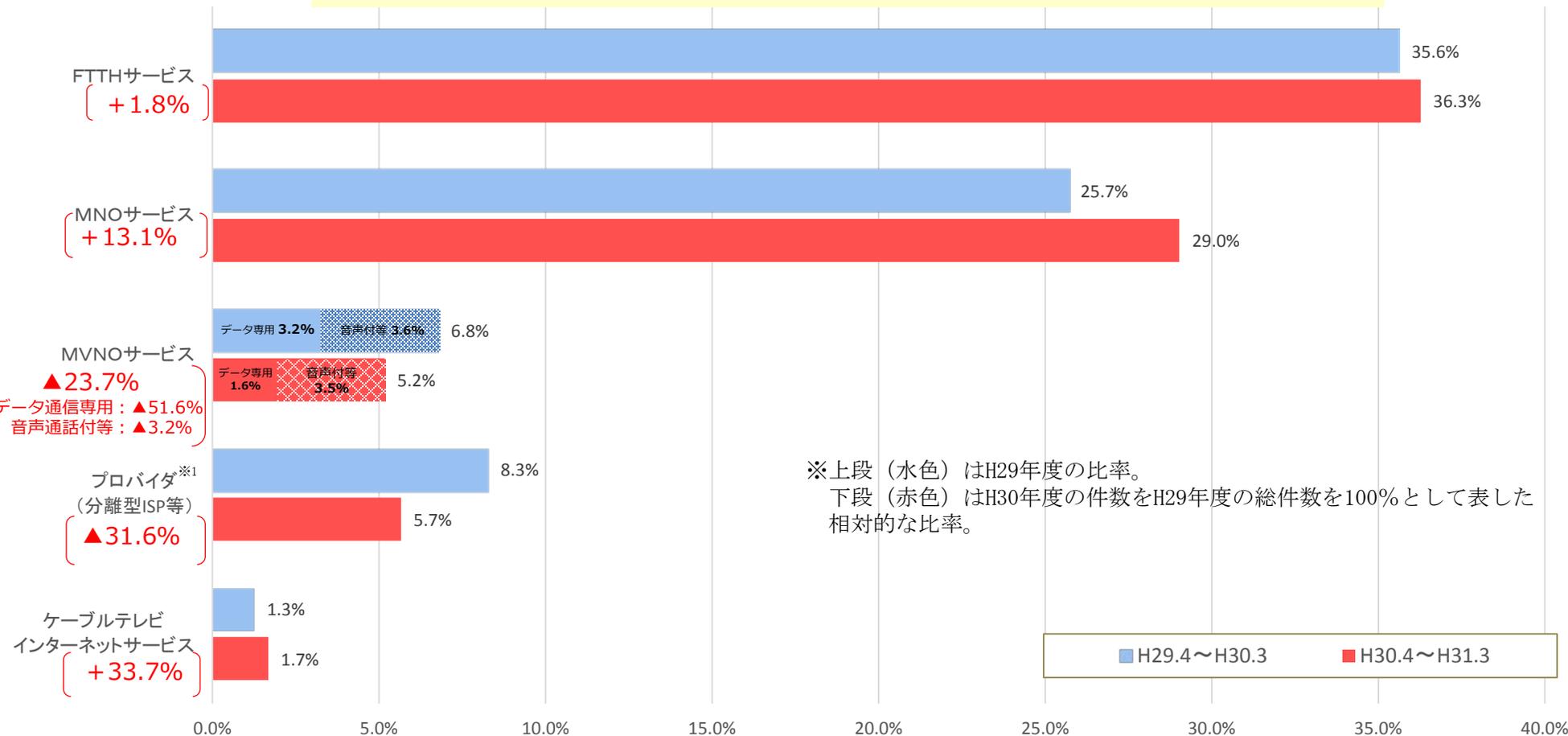
※3:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。

※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等が含まれている。

サービス種類別 平成29・30年度総量 比較

○ 平成30年度は、前年同期と比較して、MVNO（データ通信専用、音声通話付等）、プロバイダの各サービスの苦情相談が減少した一方、FTTH、MNO、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。

平成29年度の総件数（約77,500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※2：(H29)16.0%、(H30)18.4%
 その他移動系※3：(H29)8.8%、(H30)8.6%

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。

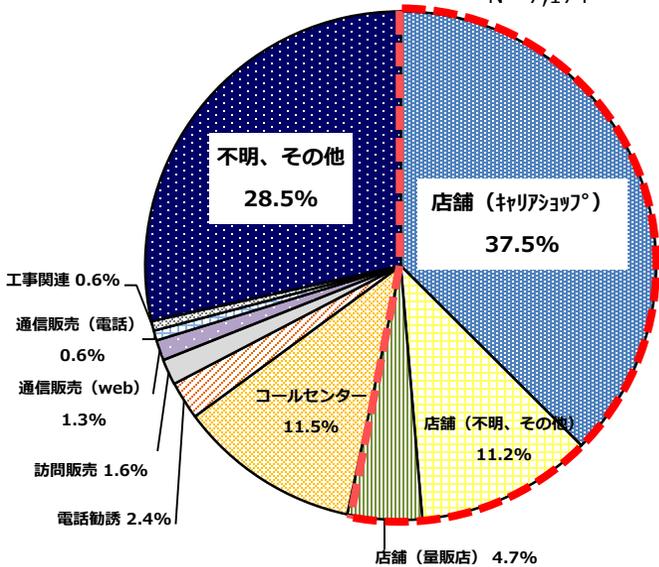
※2：「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。

※3：「その他移動系」には、提供事業者が不明の移动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。

(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

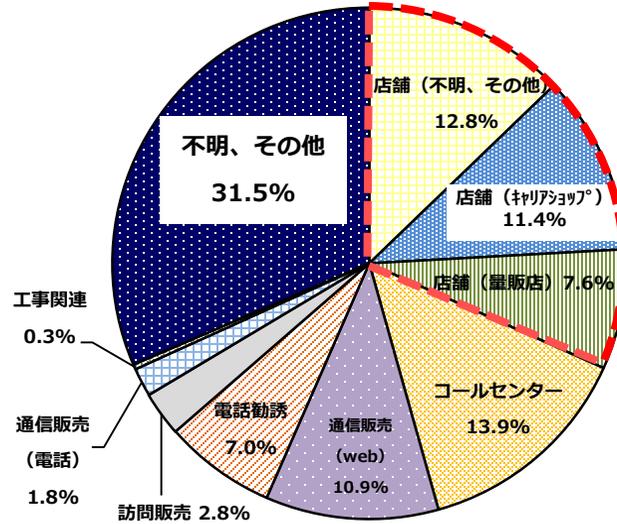
(MNOサービス)

N = 7,174



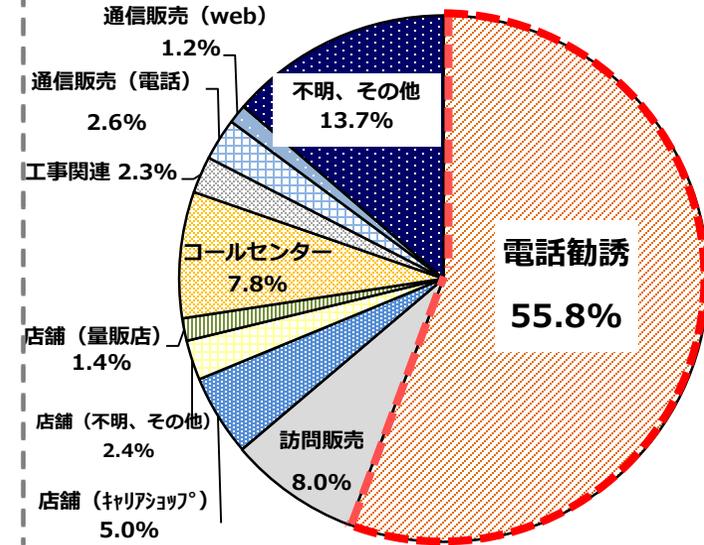
(MVNOサービス)

N = 1,277



(FTTHサービス)

N = 8,962



(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)

[電話勧誘について]

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 22.3%

- 例) 高額な利用料を請求されたが、なぜそうになっているのかわからない。
- ・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) 19.3%

- 例) Wi-Fiを勧められて契約したが、不要なので解約したい。
- ・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. 通信契約の加入・変更手続き 13.6%

- 例) 契約の際、不要な高額プランやセット契約を勧められて契約してしまった。
- ・契約をしようとしたが、審査に通らないと言われ、その理由も教えてもらえない。

1. 解約の条件・方法(解約料等) 27.3%

- 例) 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。(データ通信専用)
- ・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。(音声通話付)

2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 21.8%

- 例) 解約したはずの料金が請求され続けている。(データ通信専用)
- ・専用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。(音声通話付)

3. 通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容 12.1%

- 例) キャッシュバックを受け取れるはずだったが、受け取れなかった。

1. 勧められて事業者等を乗換え 47.6%

- 例) 「通信料が安くなる」との電話があり、言われるままに契約手続きをしましたが、高額となり不満。
- ・現在利用中の事業者からのプラン変更の電話だと思い契約を承諾してしまったら、別の事業者だった。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 23.8%

- 例) 現在利用中の事業者からの電話だと思い契約を承諾したが、別の事業者だった。解約したいが電話がつかからない。
- ・「通信料が安くなる」との電話があり契約したが、実際には高額となった。違約金等の負担なく解約したい。

3. 通信契約の手続き 14.3%

- 例) 契約申込みを行っていないのに書面が届いた。
- ・契約先や内容等が理解できないまま契約してしまったが、元の契約に戻したい。

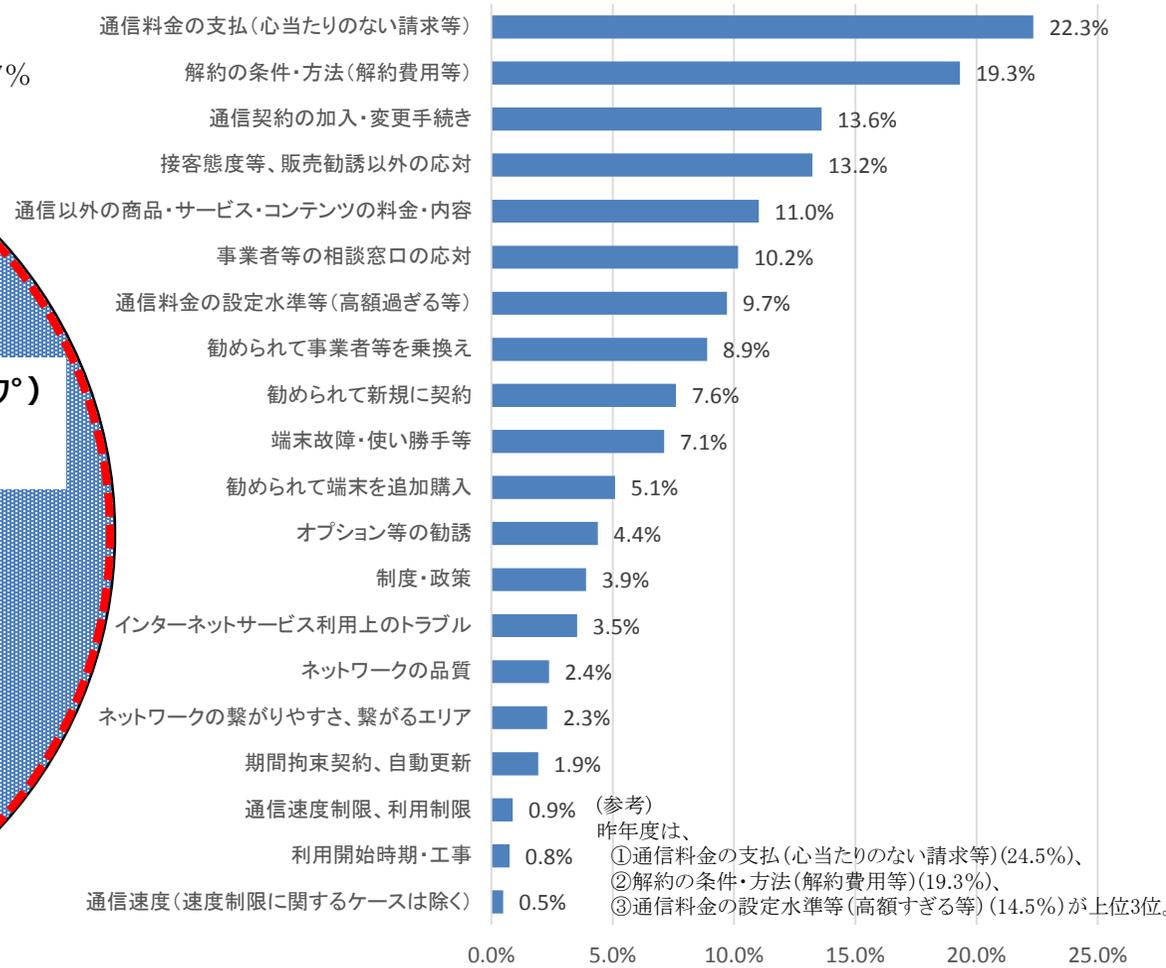
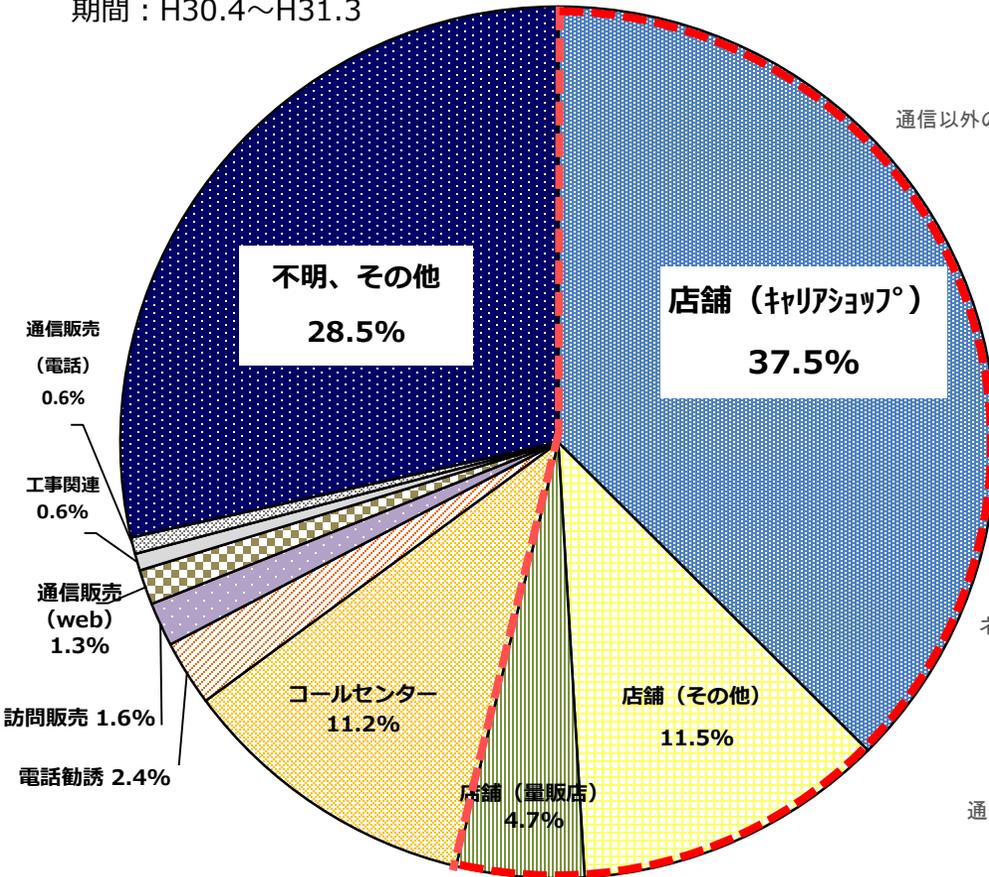
○ 主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」であり、「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多い。

< 苦情相談の要因となったチャネル >

< 苦情相談の項目・観点 >

N = 7,174
 期間：H30.4~H31.3

※ 「店舗」計：53.7%

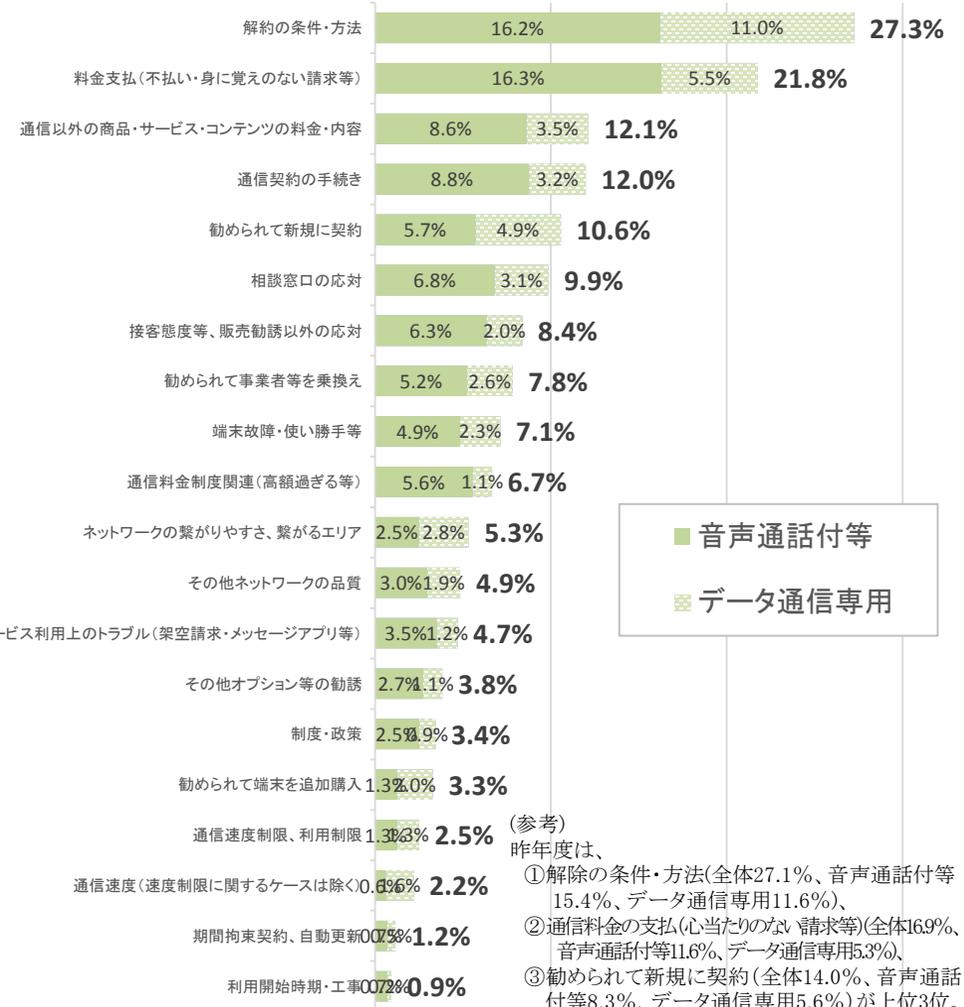
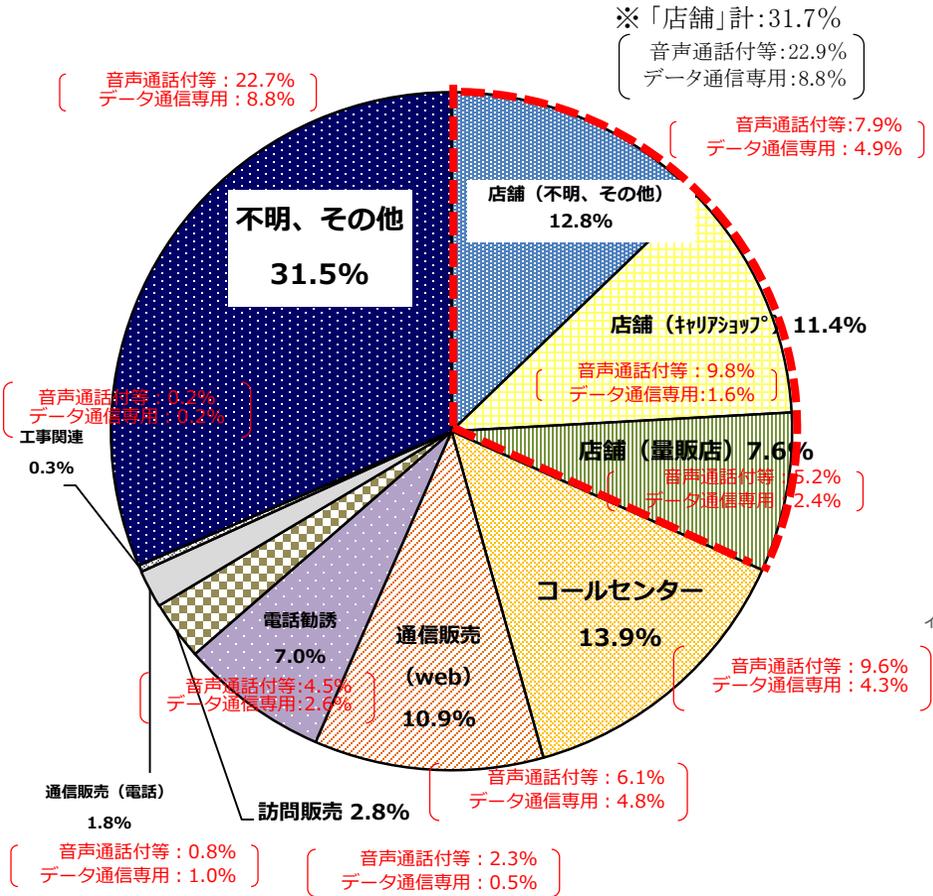


※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

○ 主な発生元は、「店舗」であり、「コールセンター」が続く。「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。

<苦情相談の要因となったチャネル>

<苦情相談の項目・観点>

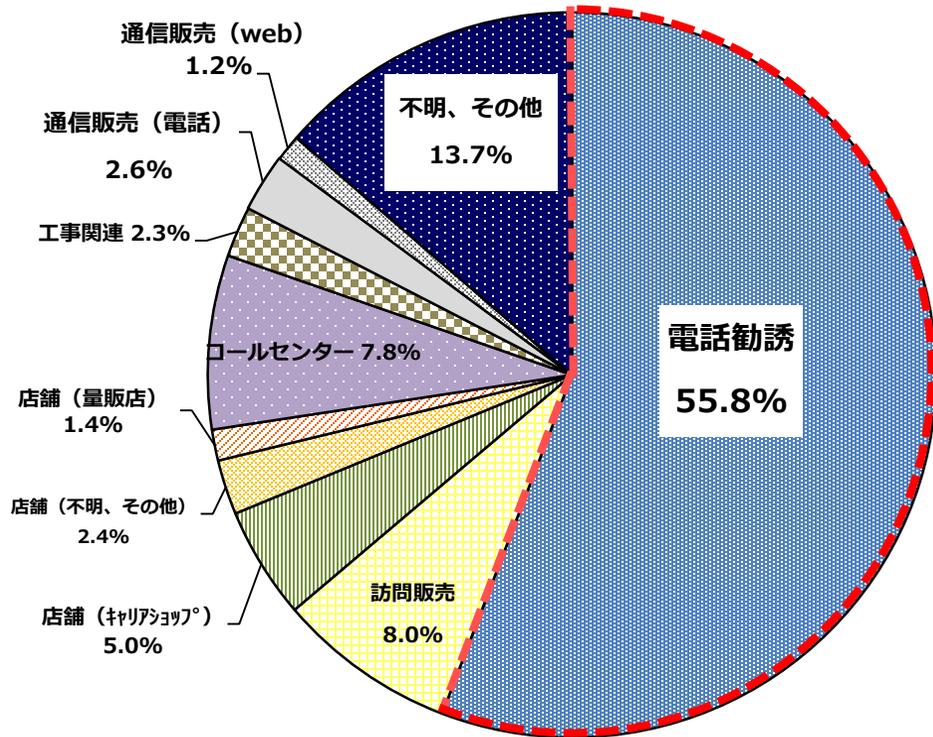


N=1,277 期間：H30年度

※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。
 不明やその他はグラフから除外している。

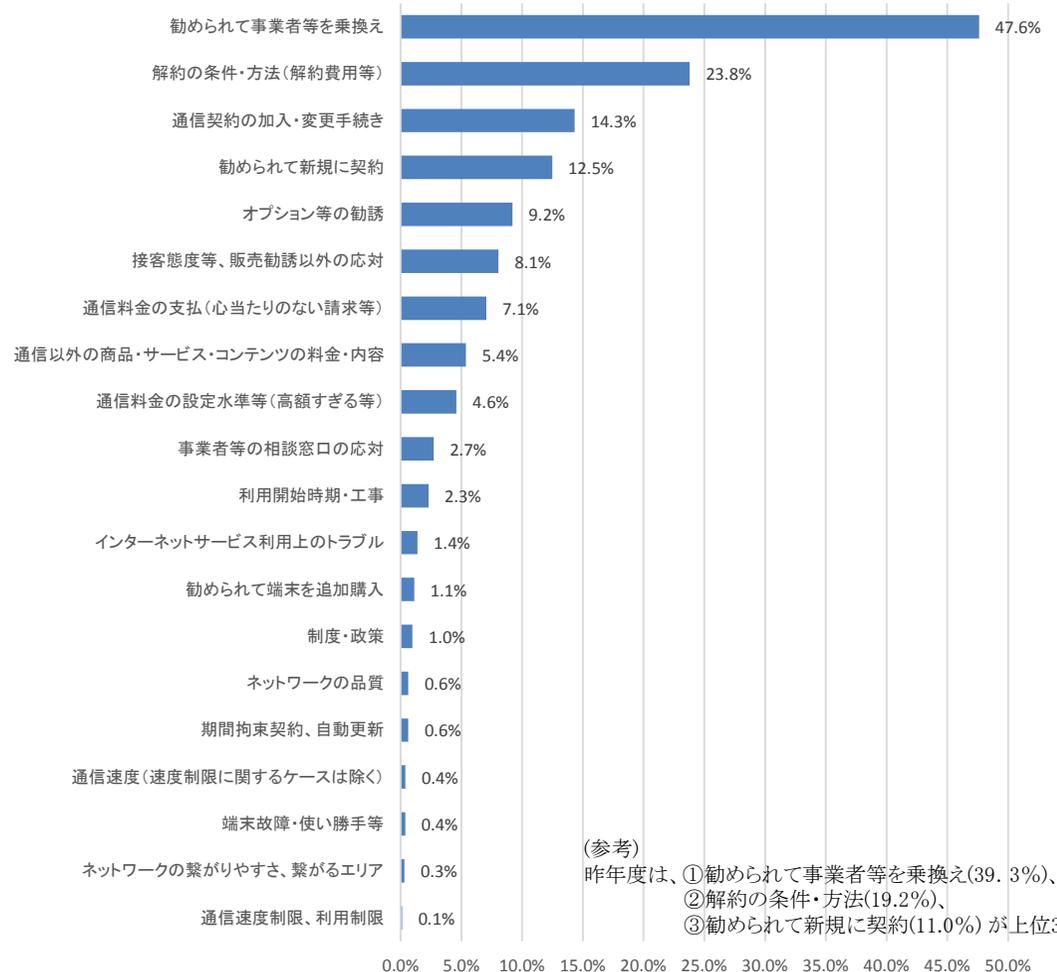
○ 「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が過半を占め、そのうち、約半数が「勧められて事業者等に乗換え」に関する苦情相談である。

< 苦情相談の要因となったチャネル >



N=8,962 期間：H30年度 (H30.4~H31.3)

< 苦情相談の項目・観点【電話勧誘】 >



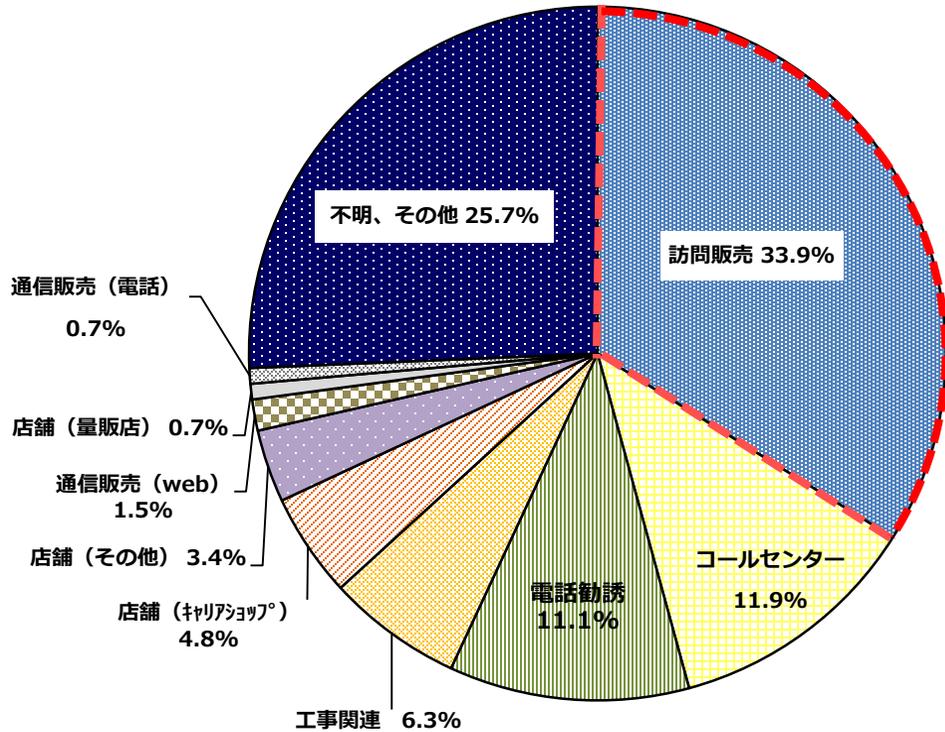
(参考)
 昨年度は、①勧められて事業者等に乗換え(39.3%)、
 ②解約の条件・方法(19.2%)、
 ③勧められて新規に契約(11.0%)が上位3位。

N=5,001
 期間：H30年度 (H30.4~H31.3)

※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。
 不明やその他はグラフから除外している。

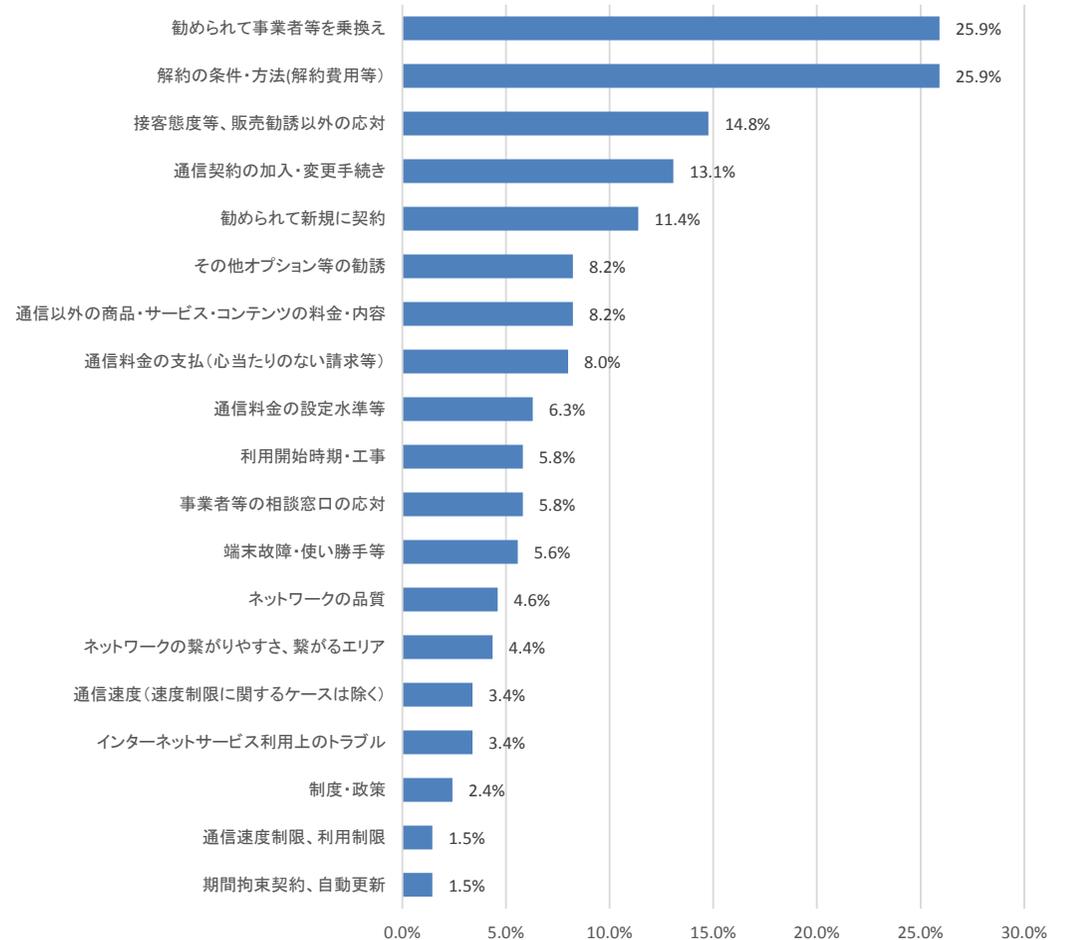
○ 主な発生元は「訪問販売」であり、「勧められて事業者等に乗換え」「解約の条件・方法」に関する苦情・相談が多い。

＜苦情相談の要因となったチャネル＞



N=413 期間：H30年度 (H30.4~H31.3)

＜苦情相談の項目・観点＞

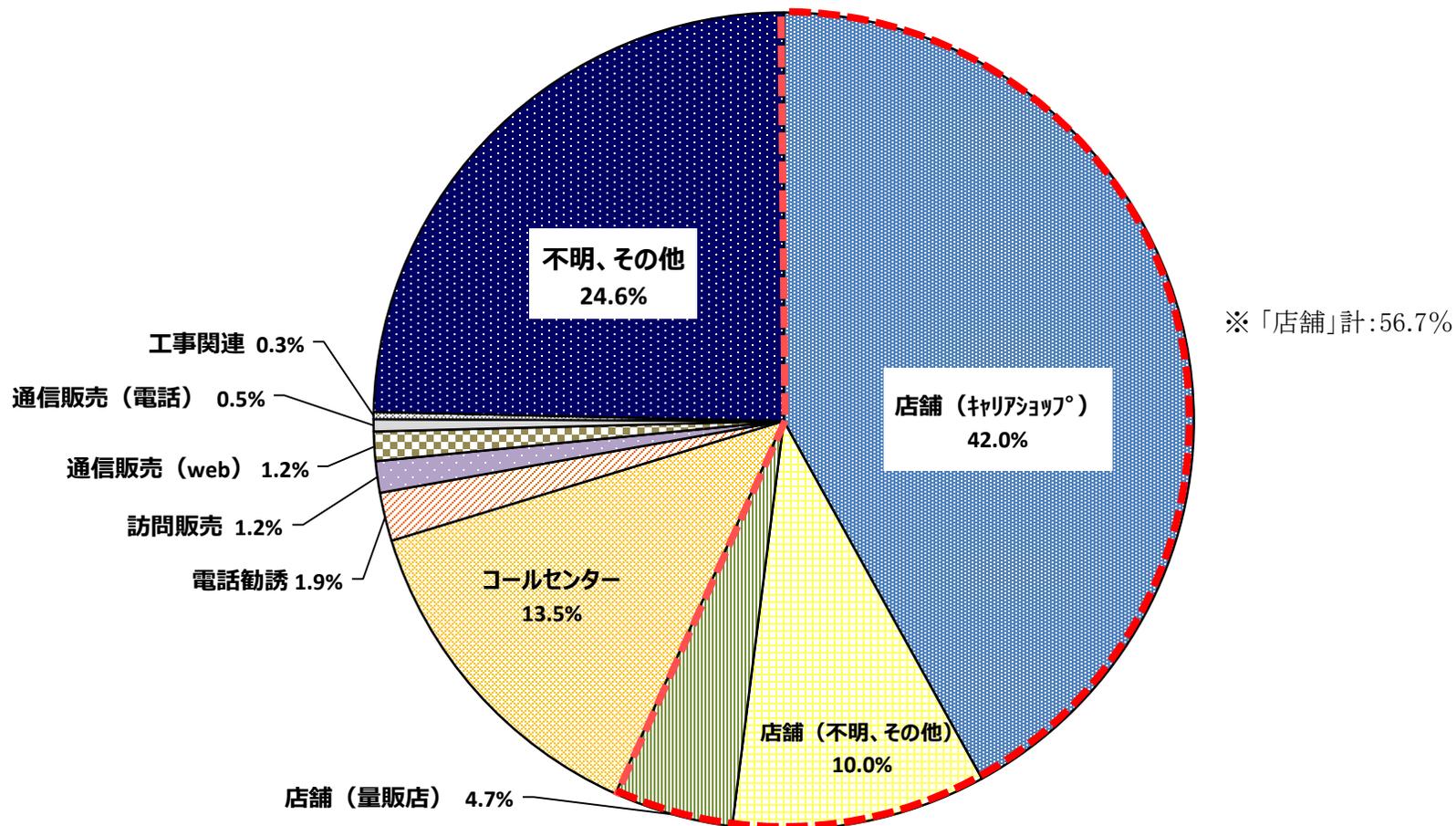


N=413
期間：H30年度 (H30.4~H31.3)

※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。
不明やその他はグラフから除外している。

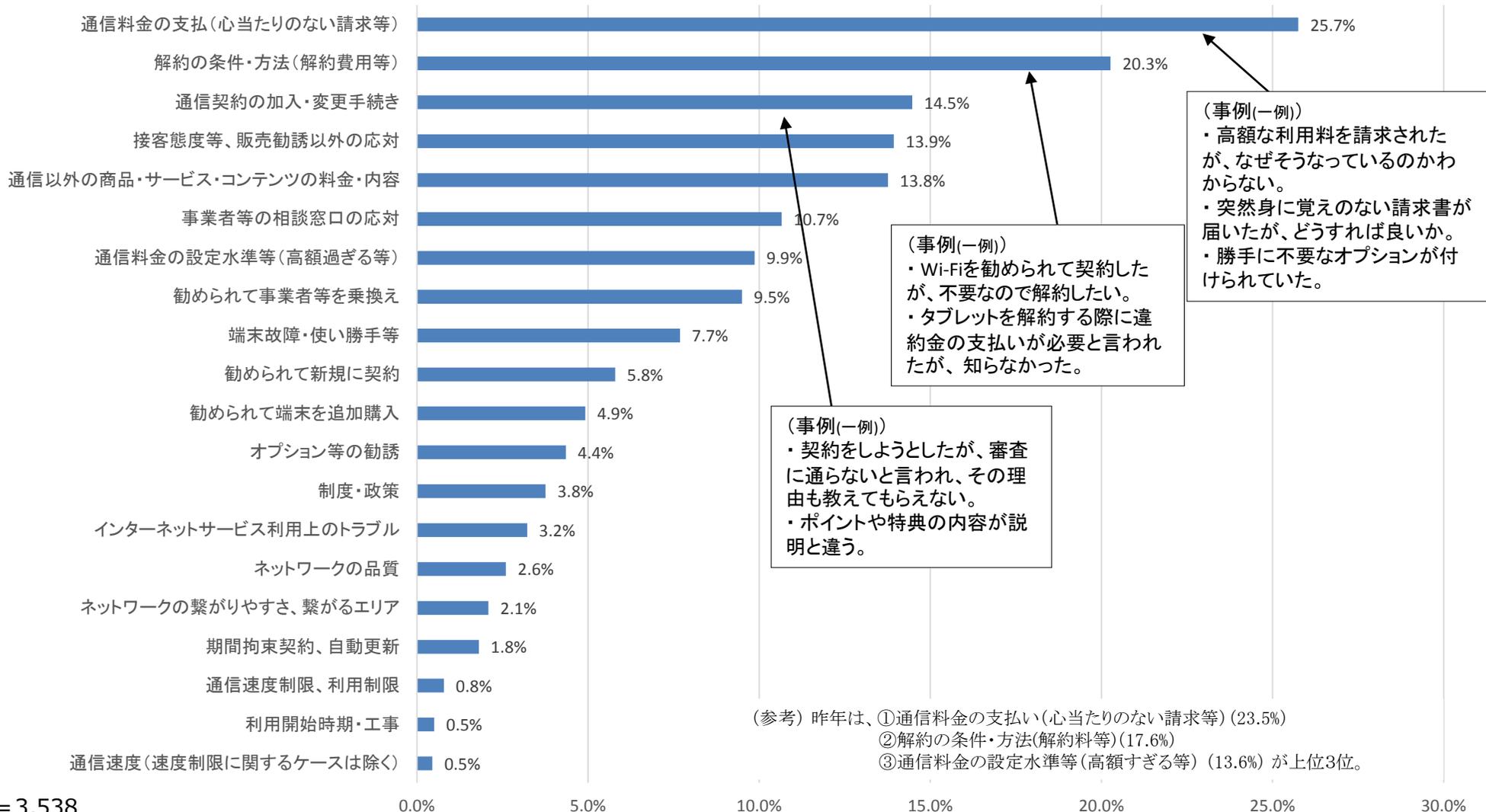
MNO (H30年度下半期)

○ 主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」である。



N = 3,538
 期間：H30.10～H31.3

○ 「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」、「通信契約の加入・変更手続き」が続く。

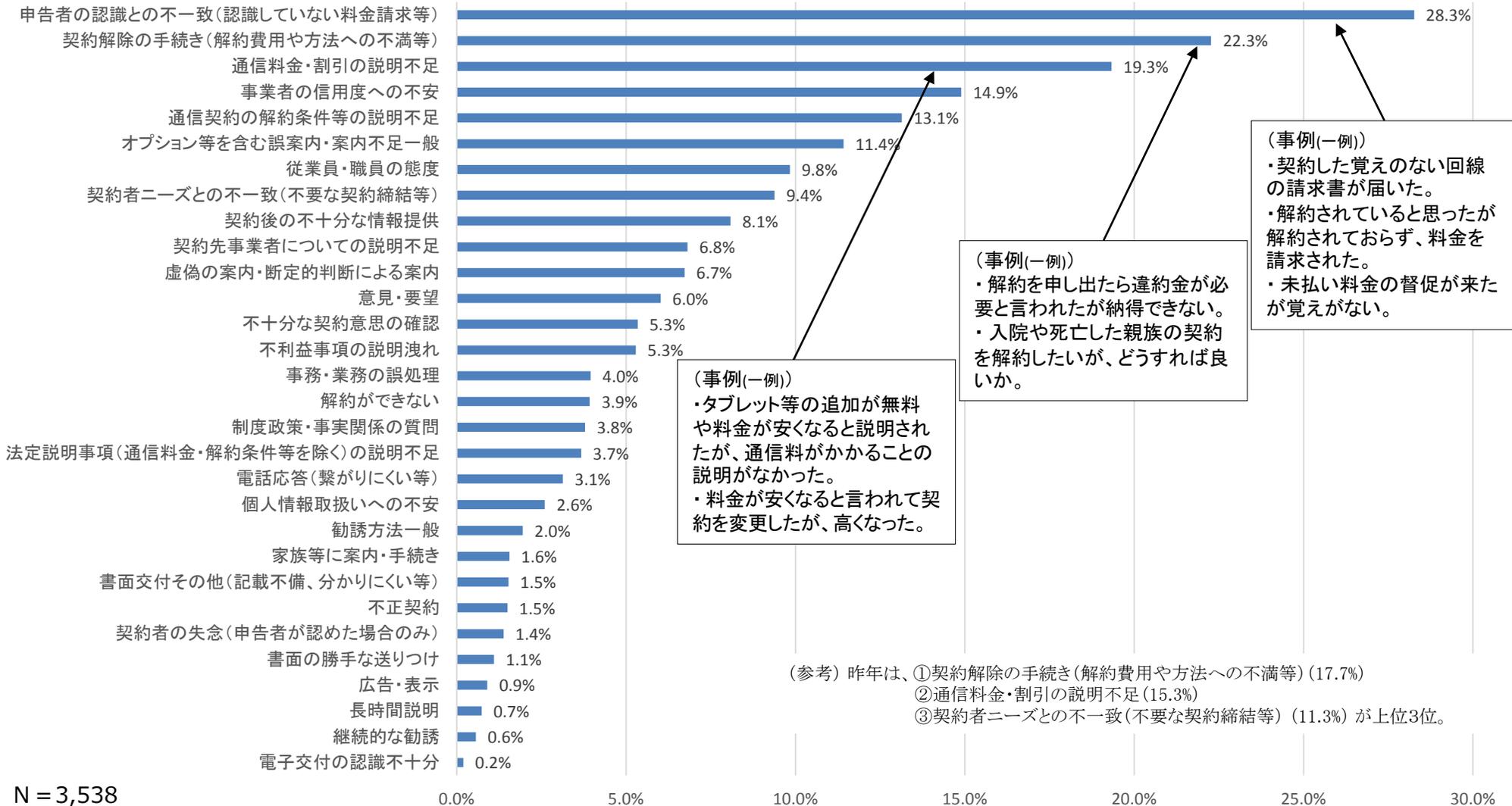


(参考) 昨年は、①通信料金の支払い(心当たりのない請求等) (23.5%)
 ②解約の条件・方法(解約料等) (17.6%)
 ③通信料金の設定水準等(高額すぎる等) (13.6%) が上位3位。

N = 3,538
 期間：H30.10～H31.3

※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」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。



(事例(一例))
 ・契約した覚えのない回線の請求書が届いた。
 ・解約されていると思ったが解約されておらず、料金を請求された。
 ・未払い料金の督促が来たが覚えがない。

(事例(一例))
 ・解約を申し出たら違約金が必要と言われたが納得できない。
 ・入院や死亡した親族の契約を解約したいが、どうすれば良いか。

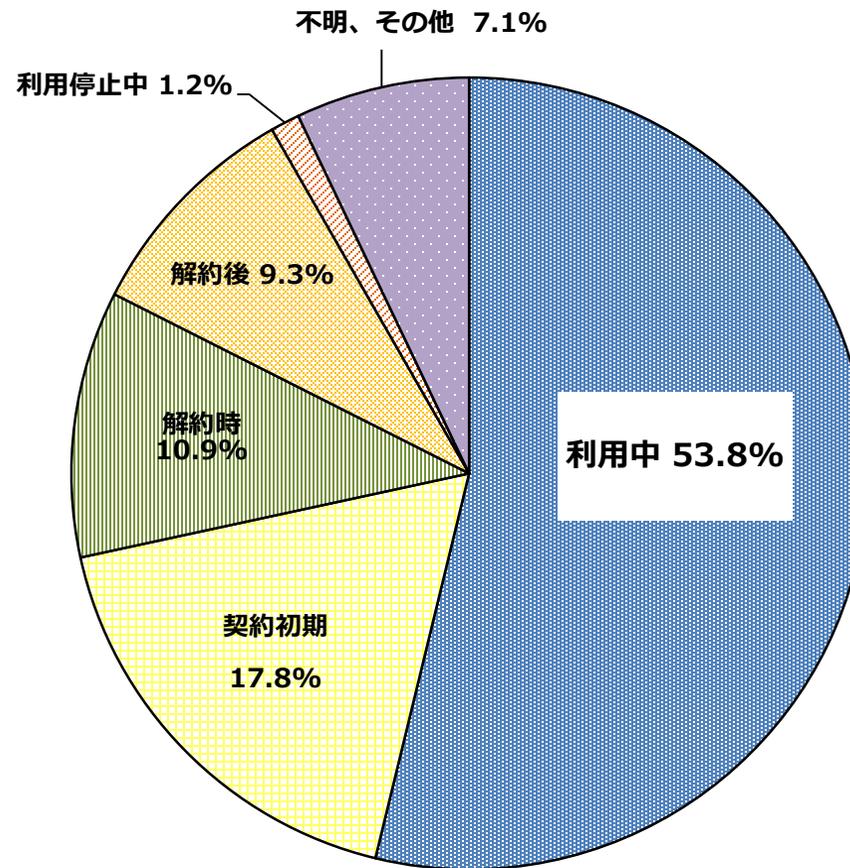
(事例(一例))
 ・タブレット等の追加が無料や料金が安くなると説明されたが、通信料がかかることの説明がなかった。
 ・料金が安くなると言われて契約を変更したが、高くなった。

(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) (17.7%)
 ②通信料金・割引の説明不足 (15.3%)
 ③契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等) (11.3%) が上位3位。

N = 3,538
 期間 : H30.10~H31.3

※ 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。

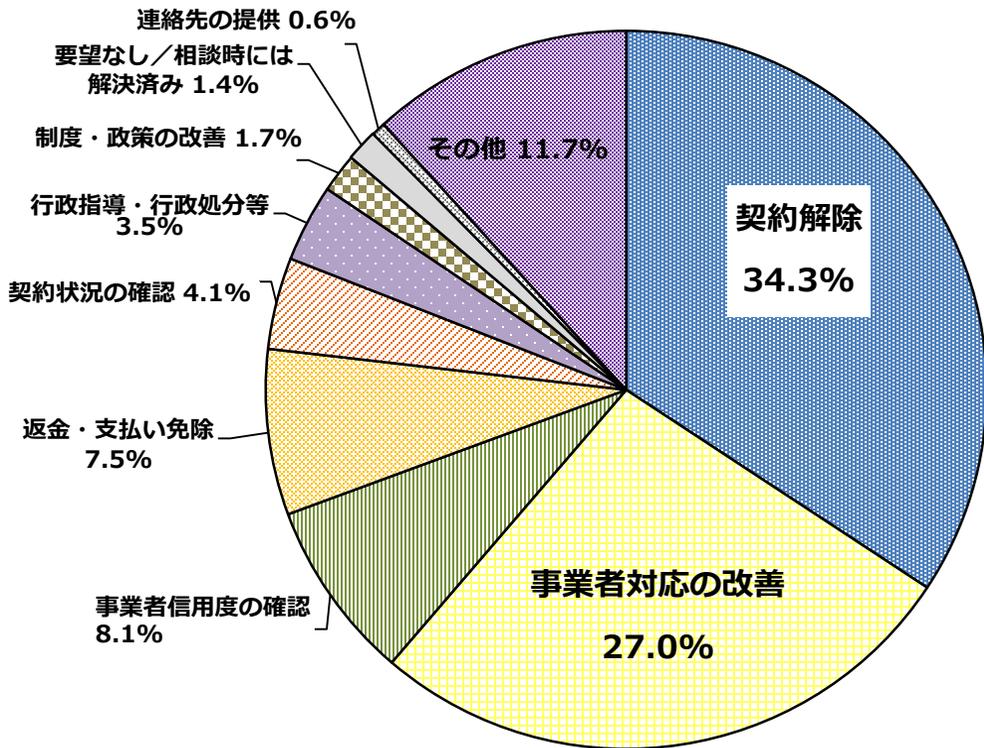
- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」、「解約時」が続く。



N = 3,538
期間：H30.10～H31.3

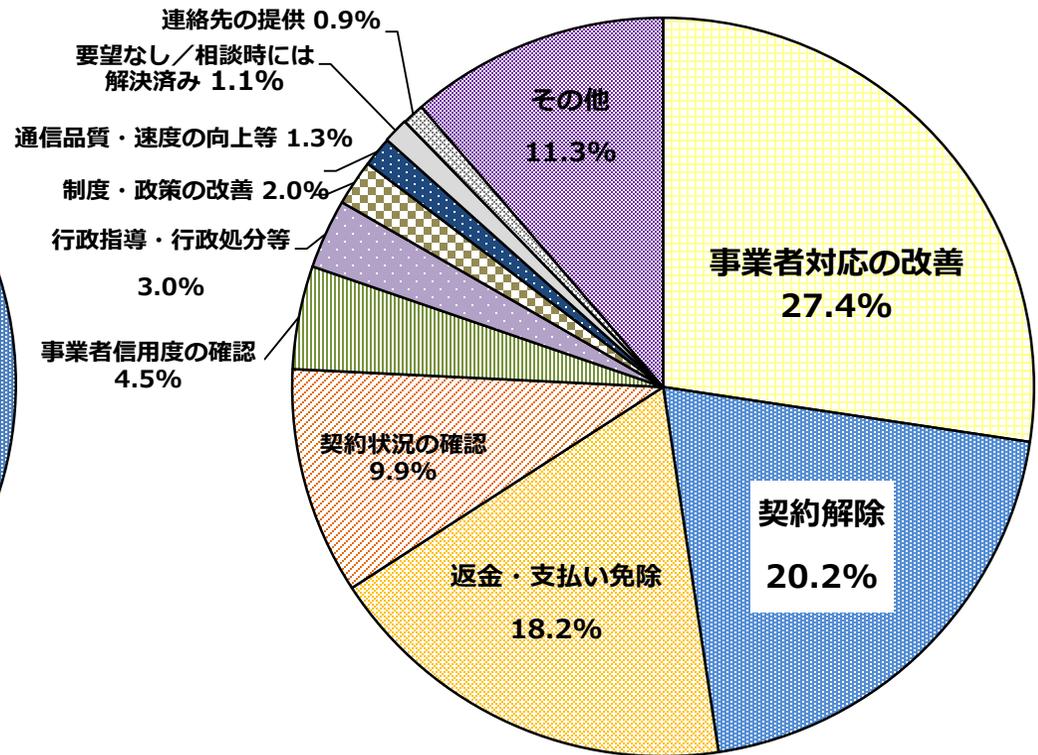
- 契約初期の苦情相談では「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高い。
- 利用中の苦情相談は、「事業者対応の改善」を求める苦情相談の比率が最も高い。

契約初期の内訳(要望内容)



N = 630
期間：H30.10～H31.3

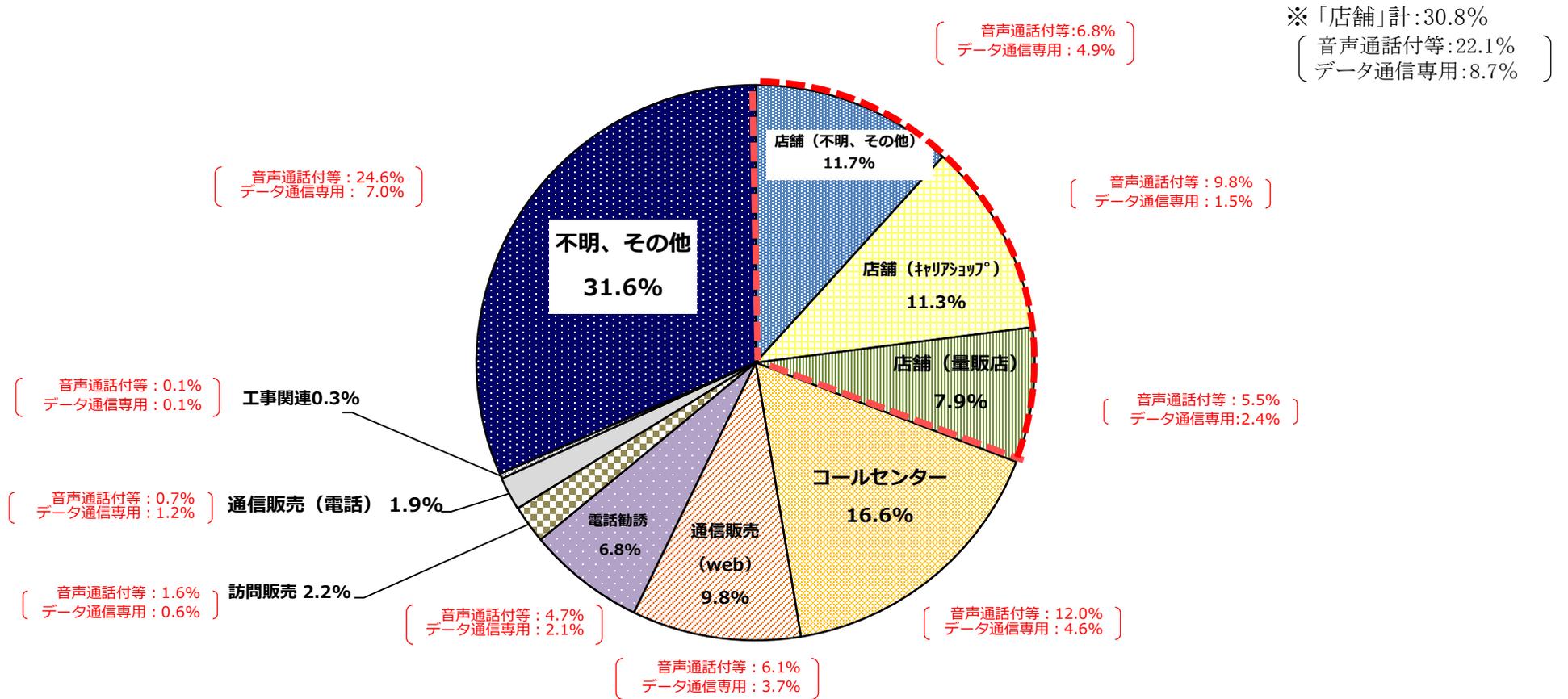
利用中の内訳(要望内容)



N=1,903
期間：H30.10～H31.3

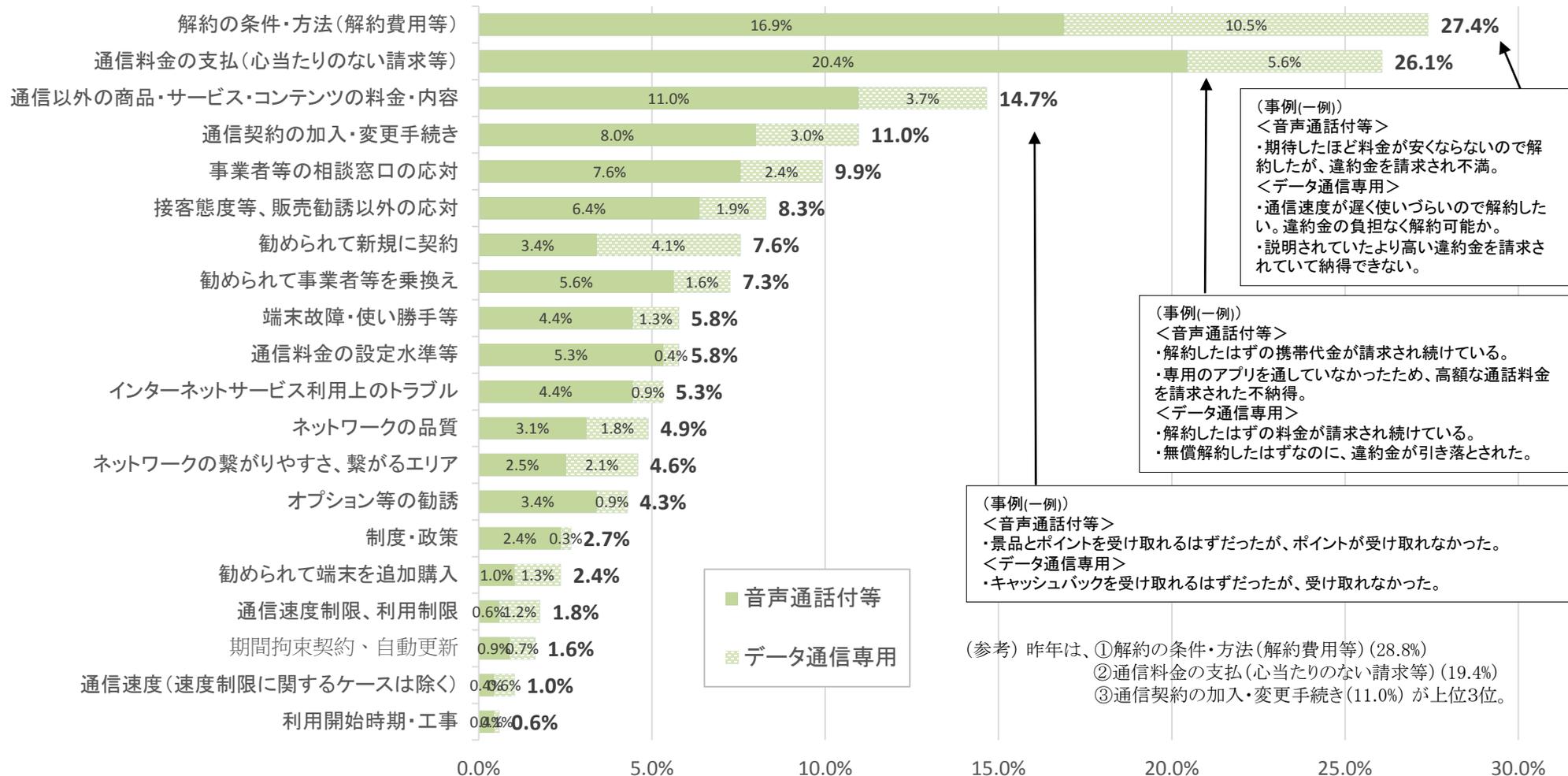
MVNO (H30年度下半期)

○ 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、「コールセンター」「通信販売(web)」が続く。



N=675
 期間：H30.10～H31.3

○ 「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」「通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容」「通信契約の加入・変更手続き」に関する苦情相談が続く。

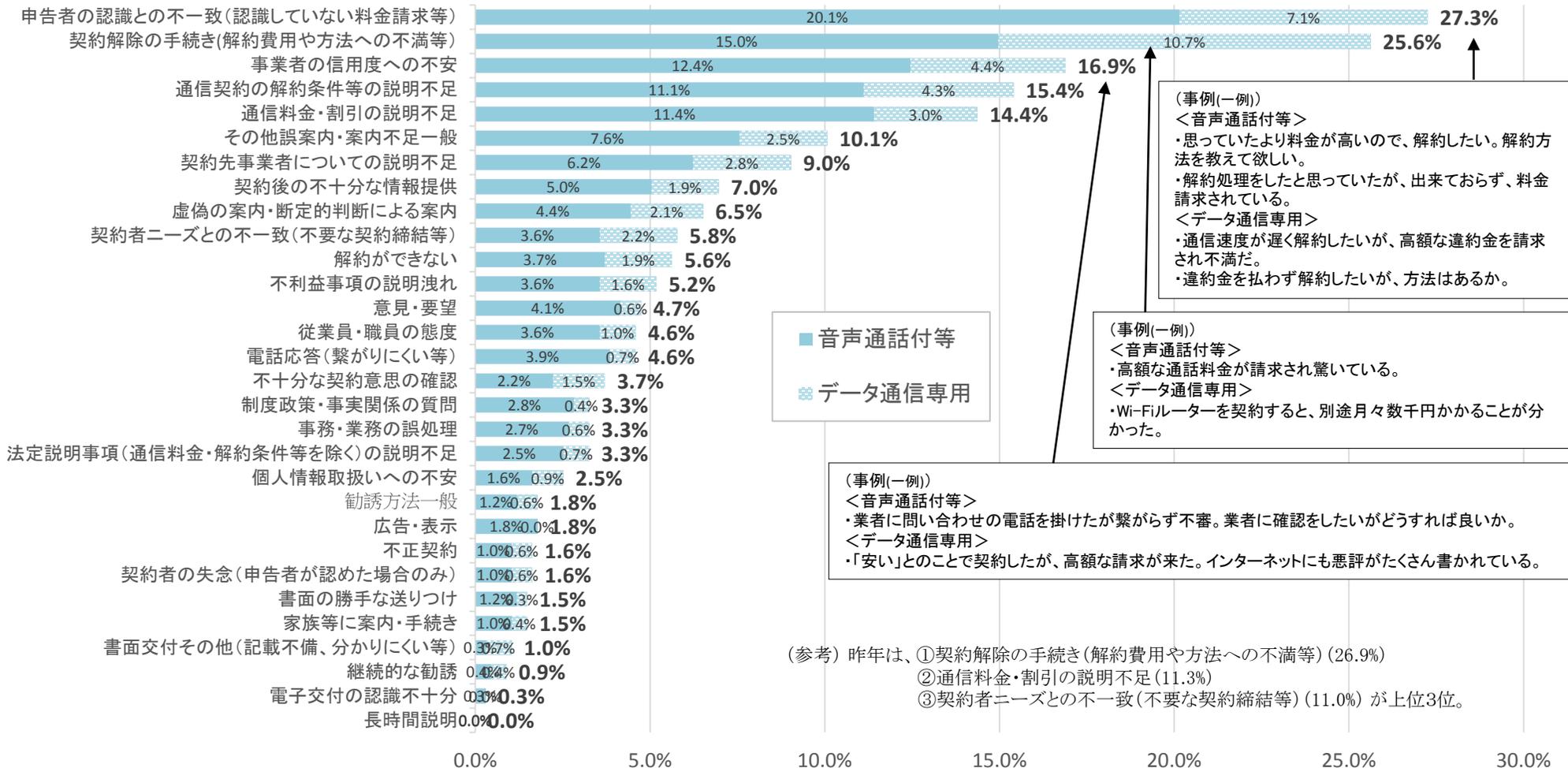


(参考) 昨年は、①解約の条件・方法(解約費用等) (28.8%)
 ②通信料金の支払(心当たりのない請求等) (19.4%)
 ③通信契約の加入・変更手続き(11.0%) が上位3位。

N=675
 期間：H30.10～H31.3

※ 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。

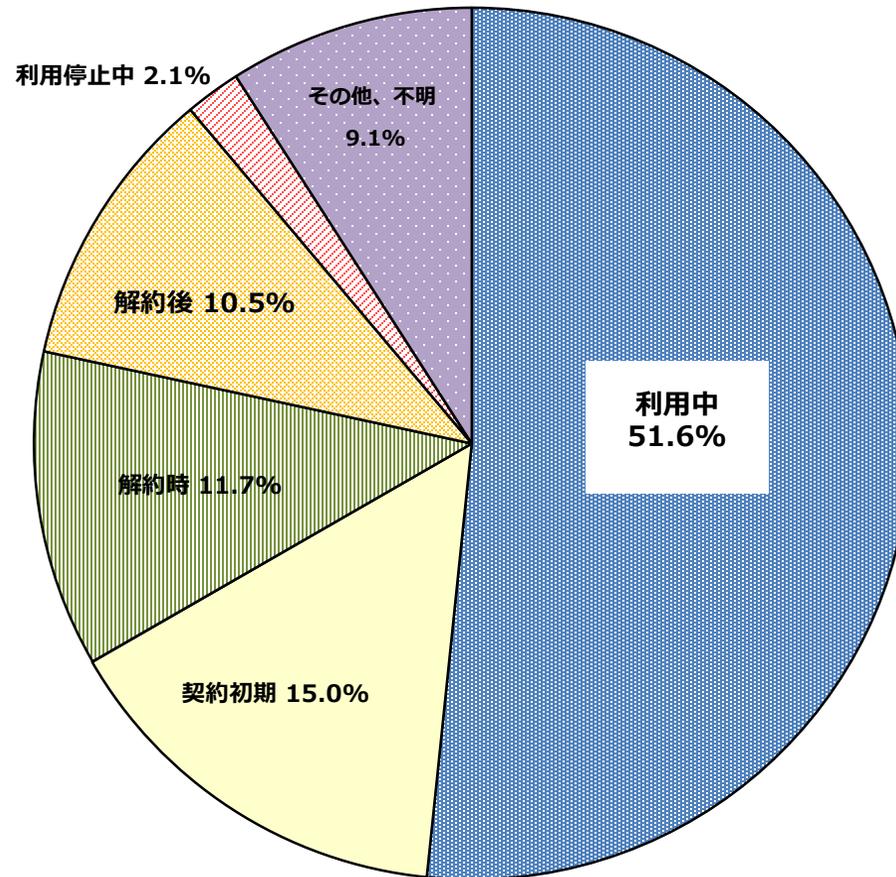
○ 音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも「申告者の認識との不一致」や「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が多い。



N=675
 期間：H30.10～H31.3

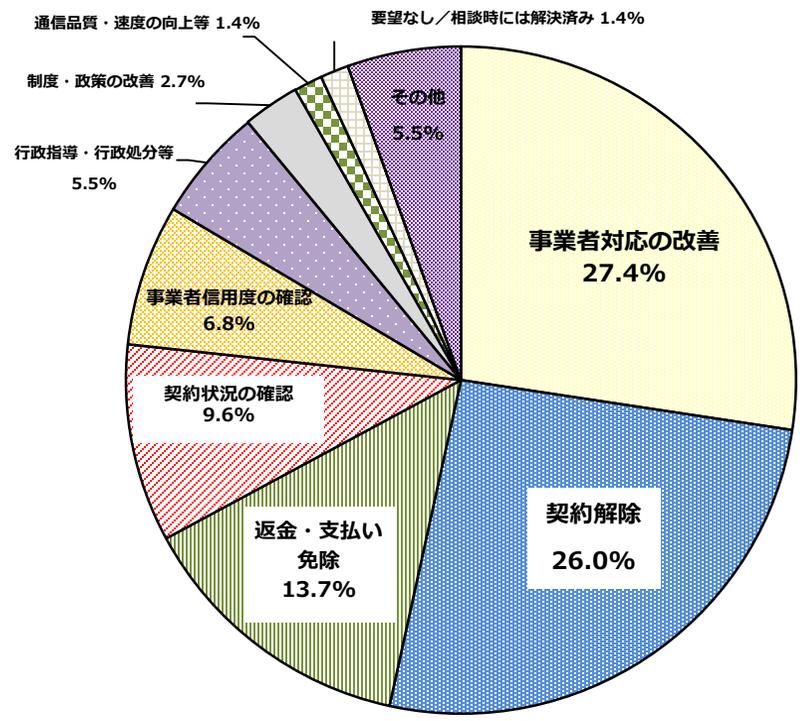
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

- 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最も多く、「契約初期」が続く。

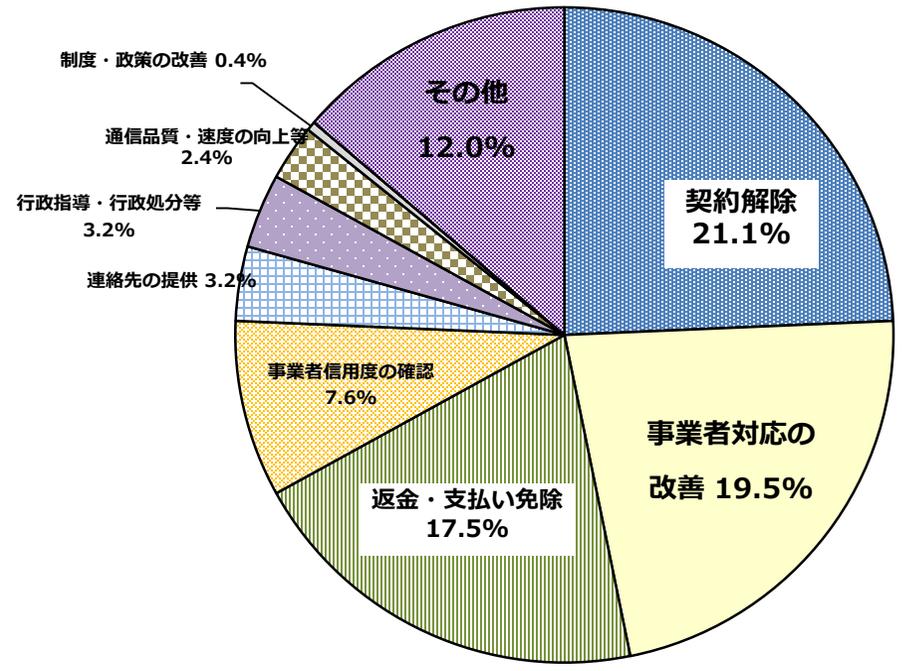


○ 音声通話付等については、契約初期においては、「事業者対応の改善」を求める苦情相談の比率が最も高く、利用中においては、「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高い。

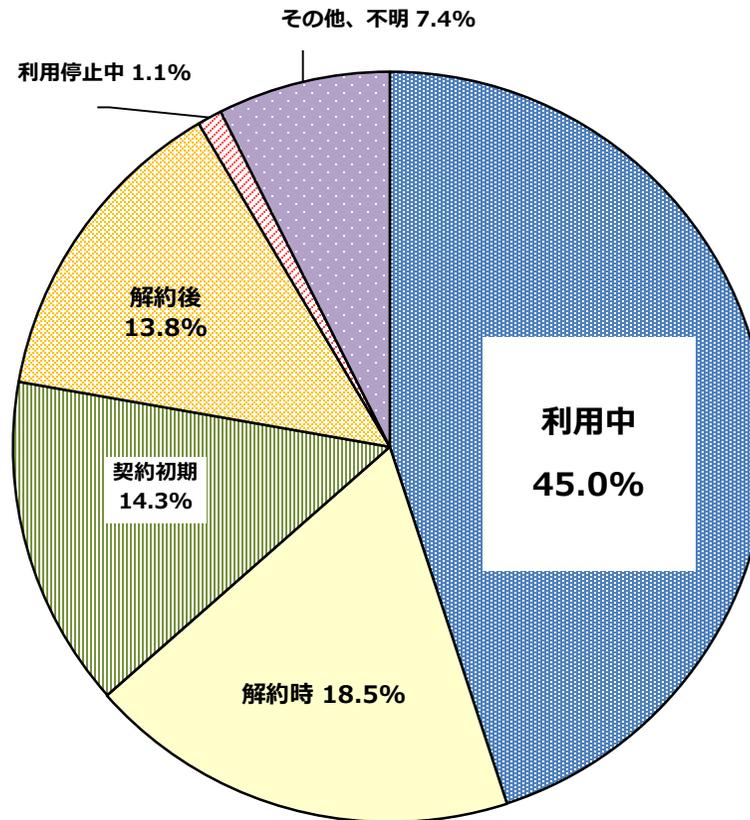
契約初期の内訳(要望内容)



利用中の内訳(要望内容)

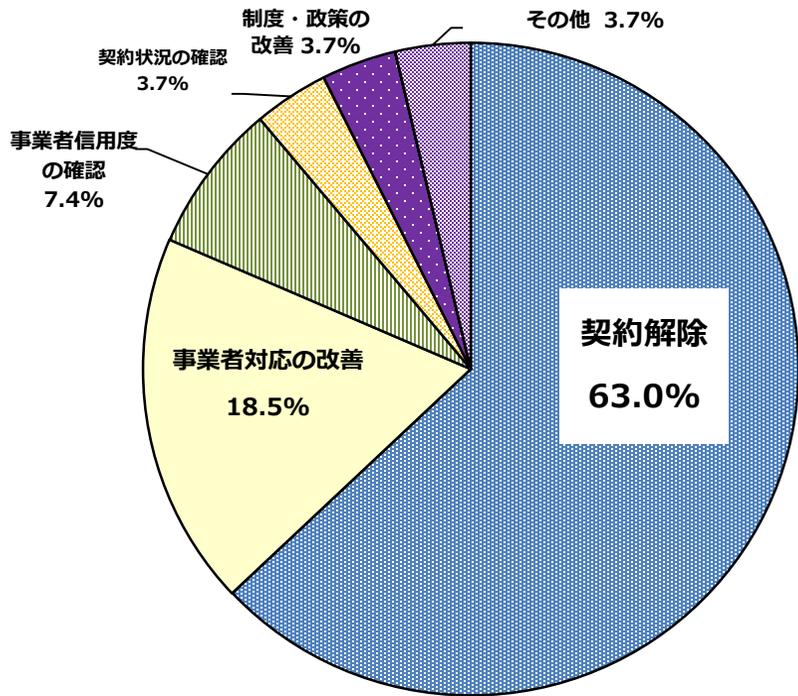


- MVNOサービスのうち、データ通信専用については、「利用中」に生じた苦情等が最も多く、「解約時」が続く。



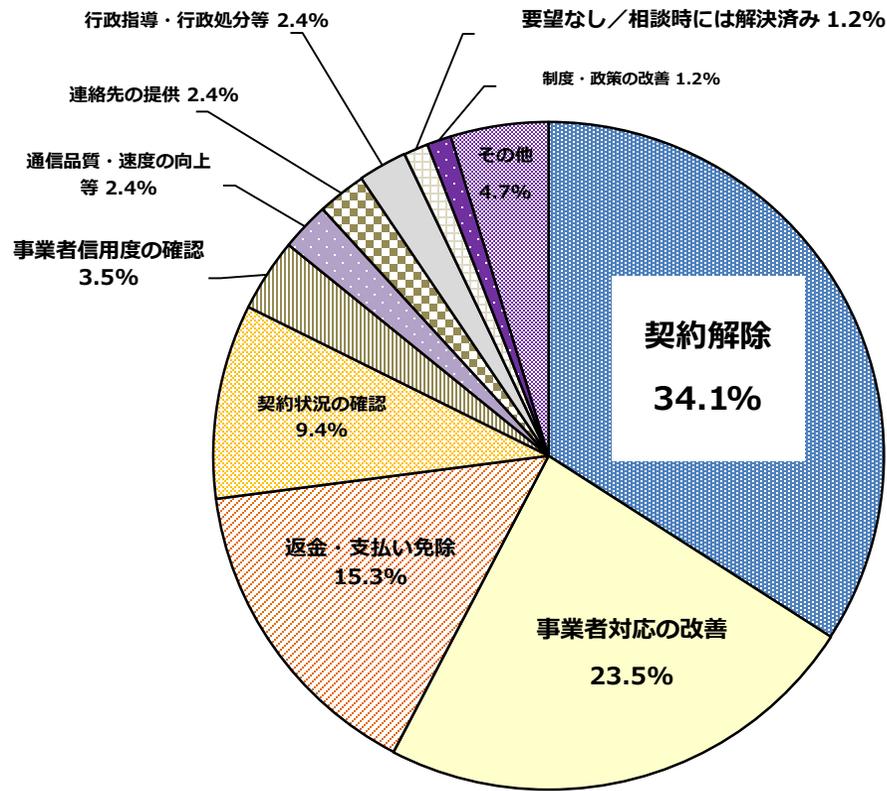
○ データ通信専用については、契約初期、利用中いずれも「契約解除」を求める比率が最も高く、「事業者対応の改善」を求めるものが続く。

契約初期の内訳(要望内容)



N=27
期間：H30.10~H31.3

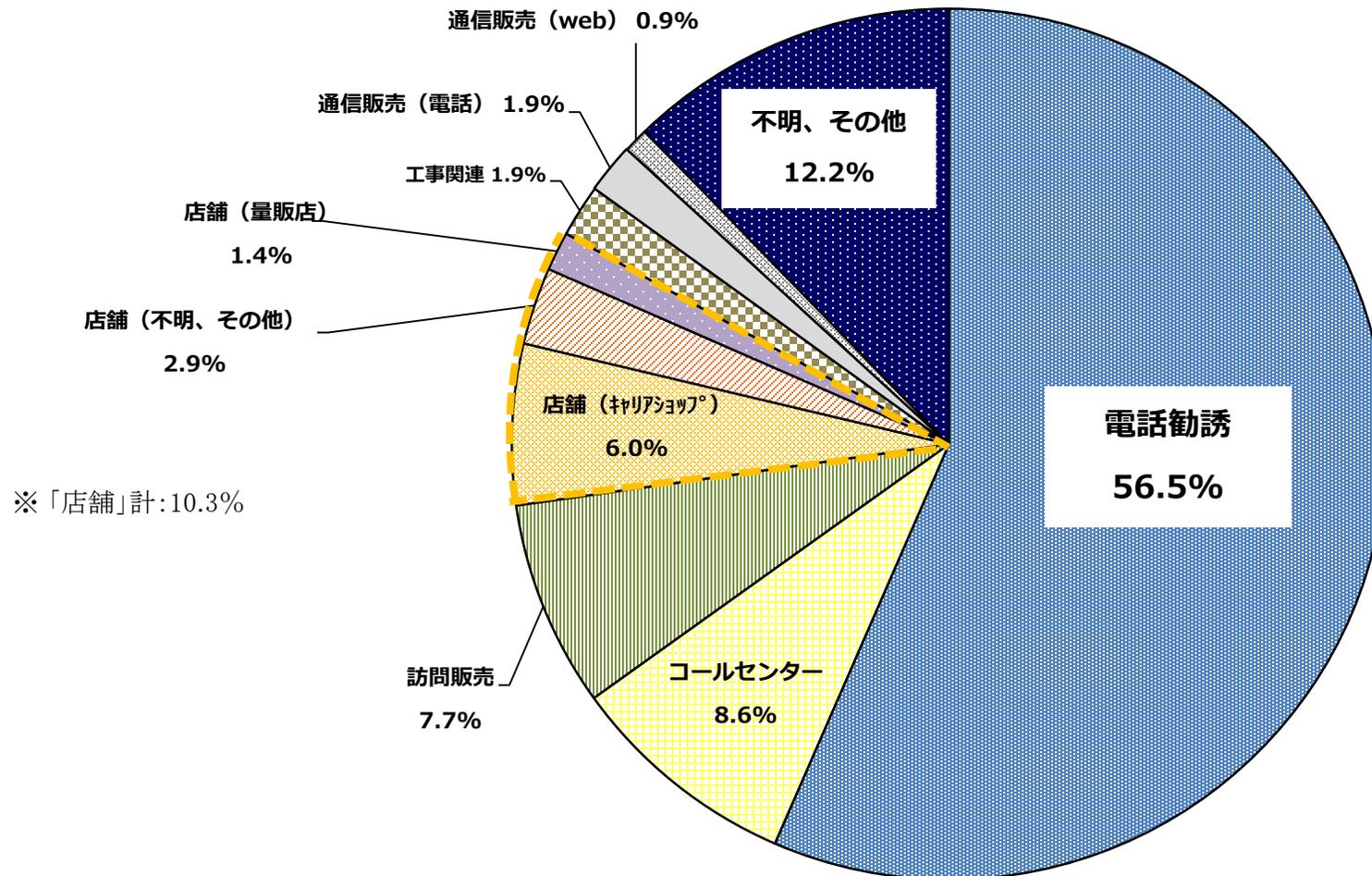
利用中の内訳(要望内容)



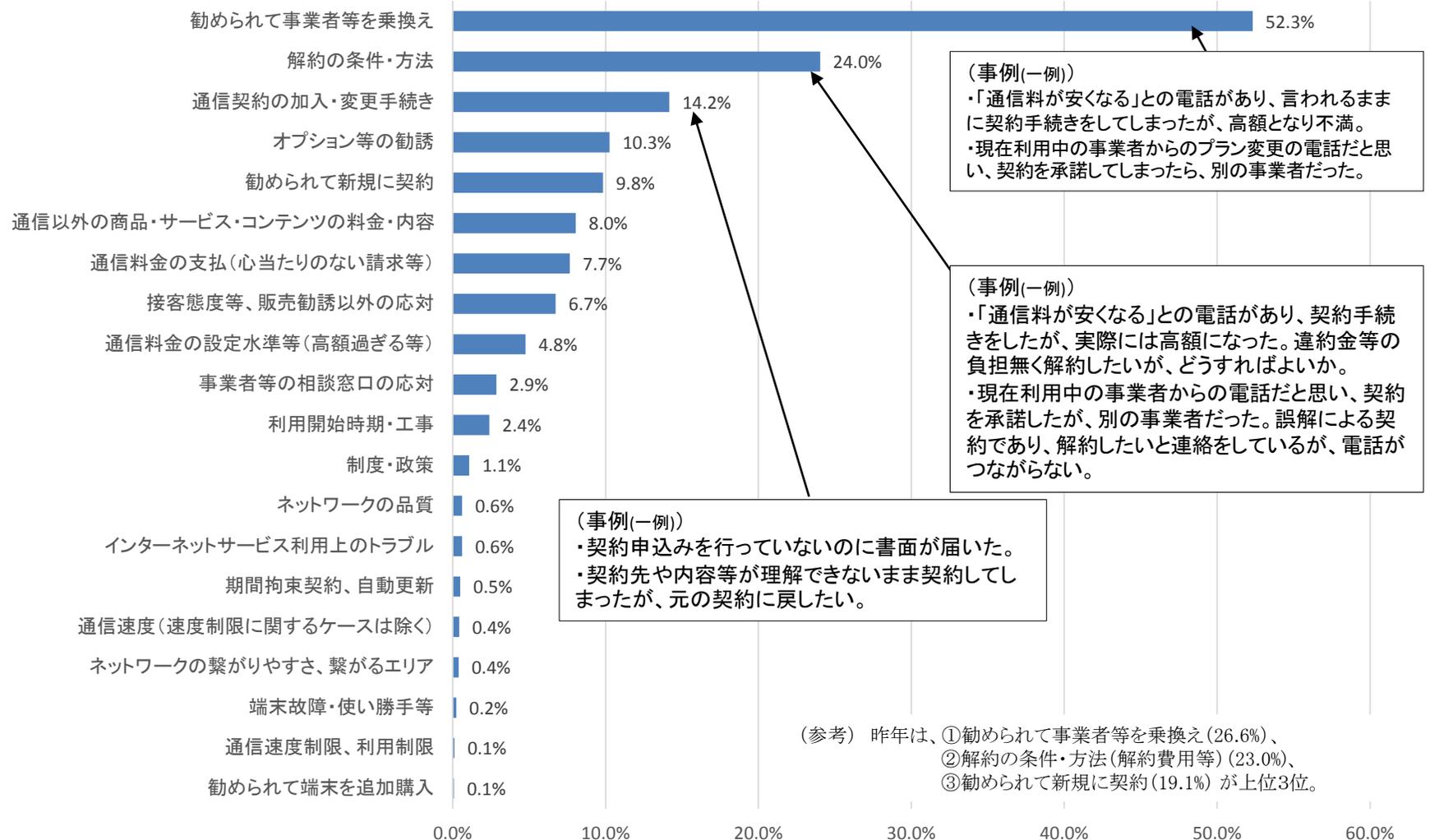
N=85
期間：H30.10~H31.3

F T T H (H 3 0年度下半期)

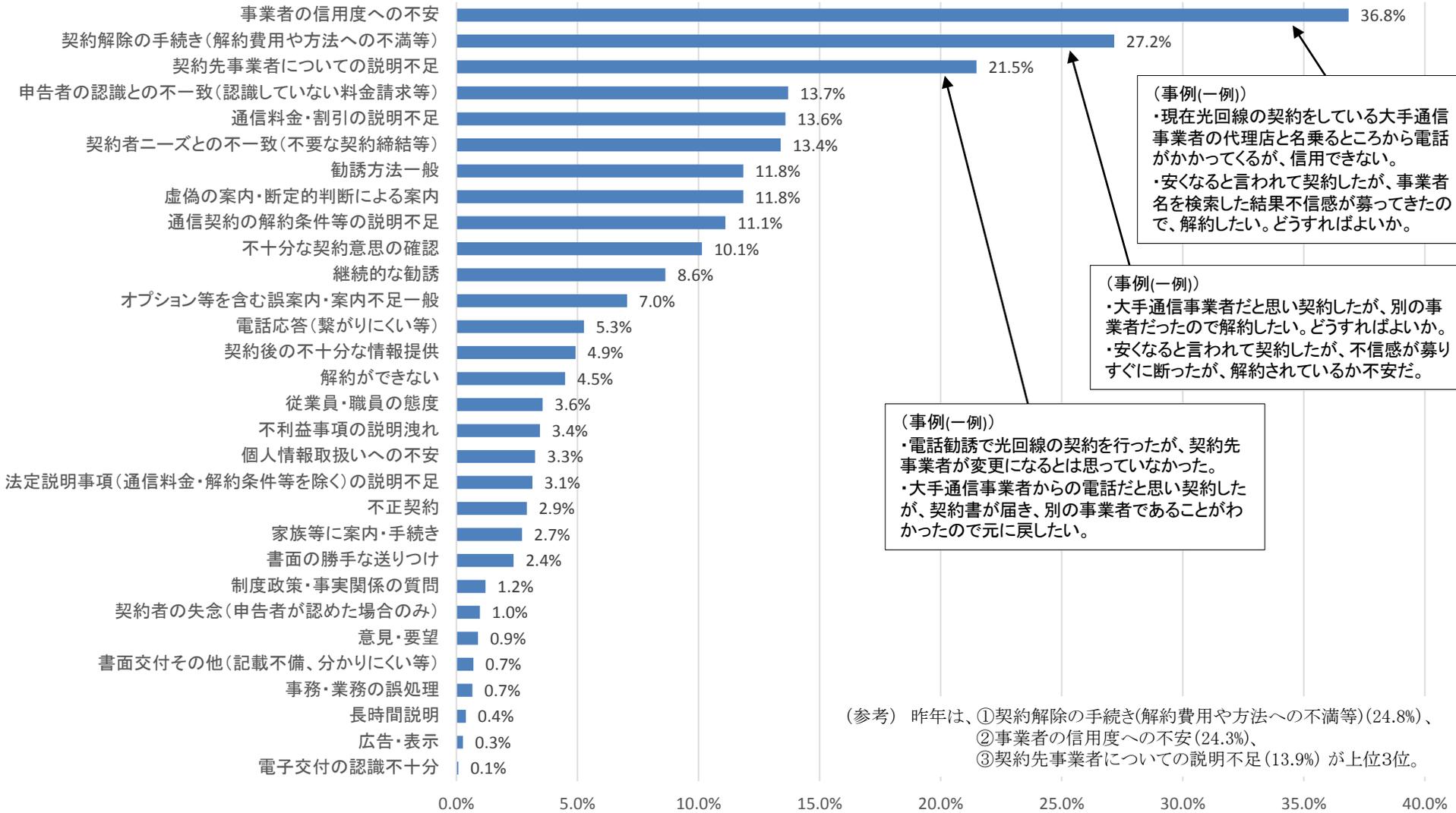
- 「店舗」を発生元とする苦情相談は限定的であり、「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、過半を占める。



○ 電話勧誘（発生チャネルのうち、56.5%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過半を占め、「解約の条件・方法」が続く。



○ 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。

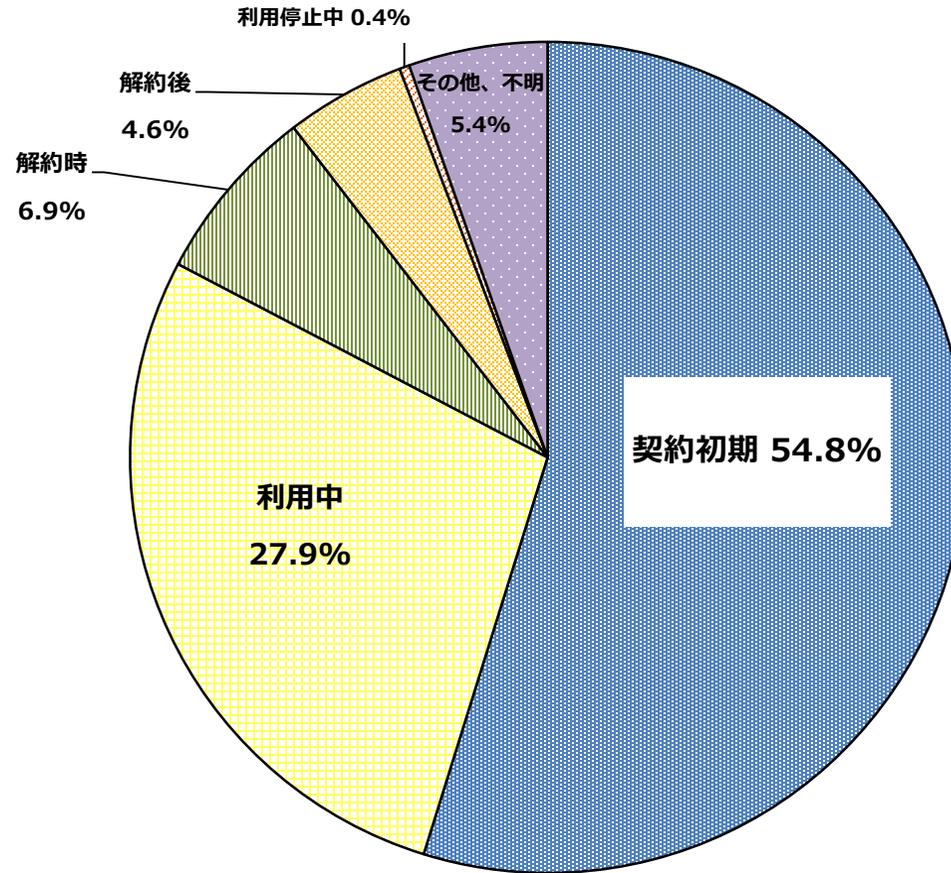


(参考) 昨年は、①契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)(24.8%)、②事業者の信用度への不安(24.3%)、③契約先事業者についての説明不足(13.9%)が上位3位。

N=2,584
 期間：H30年度下半期 (H30.10～H31.3)

※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。
 「その他意見・要望」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。

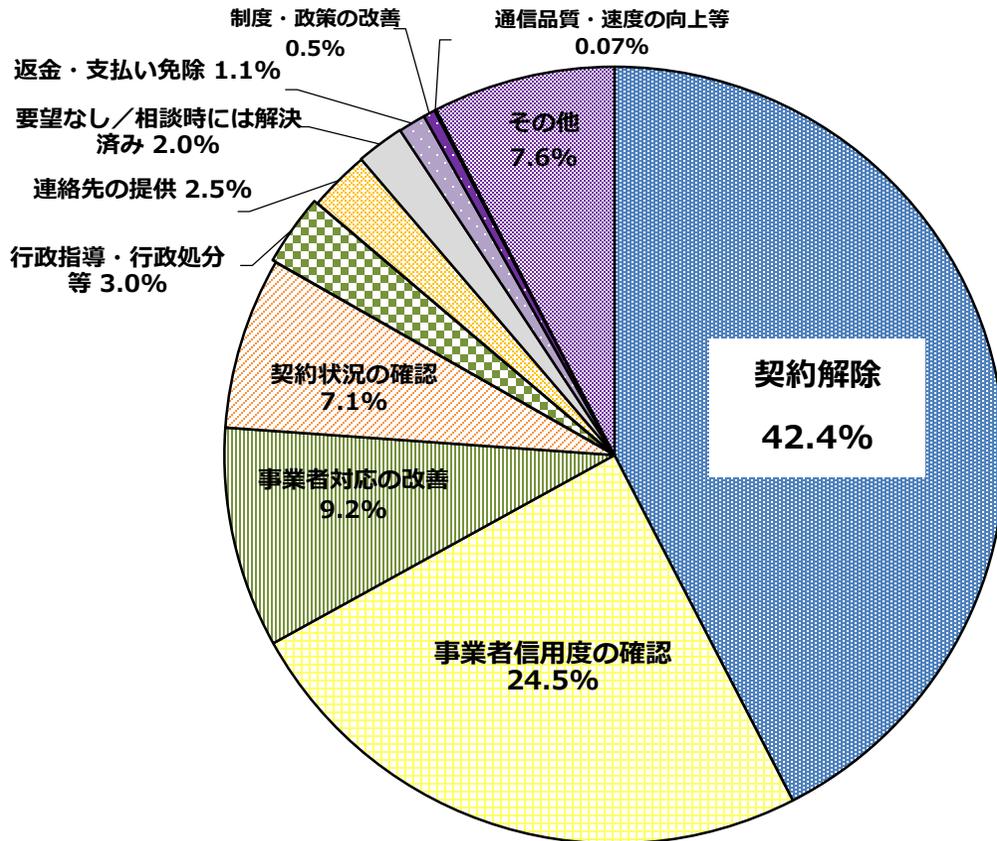
- 電話勧誘を発生元とする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが最も多く、「利用中」に生じたものが続く。



N=2,584
期間：H30年度下半期（H30.10～H31.3）

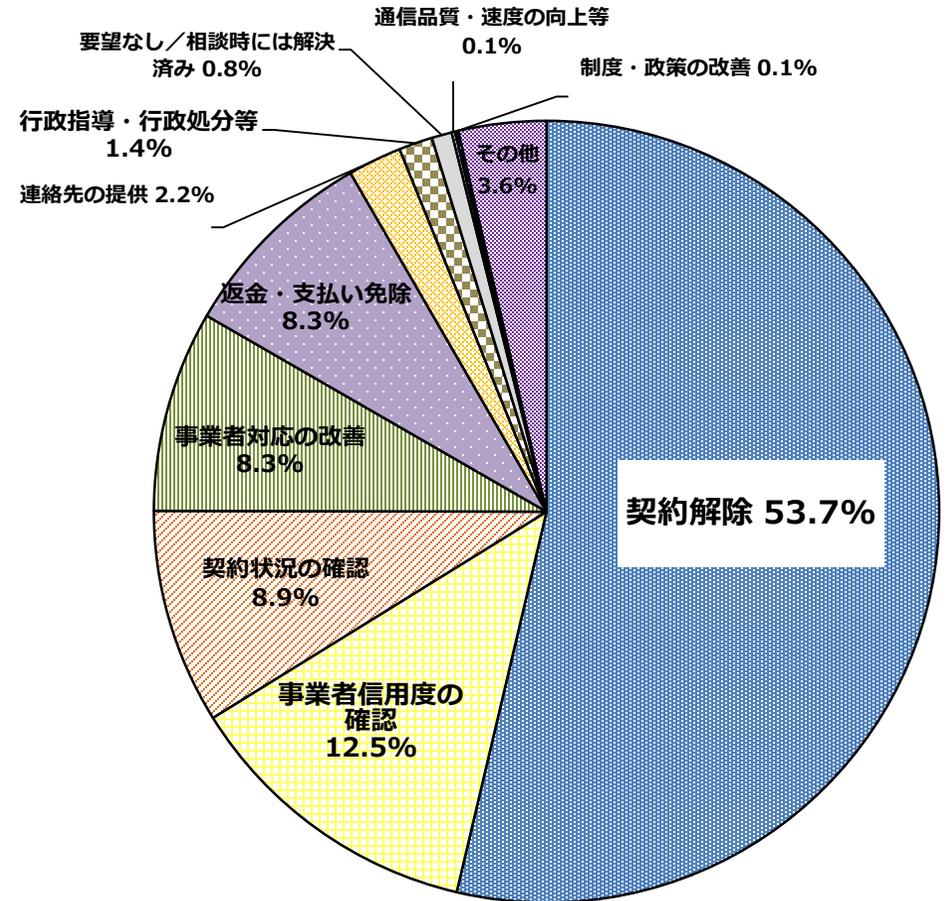
- 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、契約初期の要望内容を見ると、「契約解除」を求めるものが半数近い。また、利用中の苦情相談の要望内容においても、「契約解除」を求めるものが半数以上を占めている。

契約初期の内訳(要望内容)



N=1,416
期間：H30年度下半期 (H30.10~H31.3)

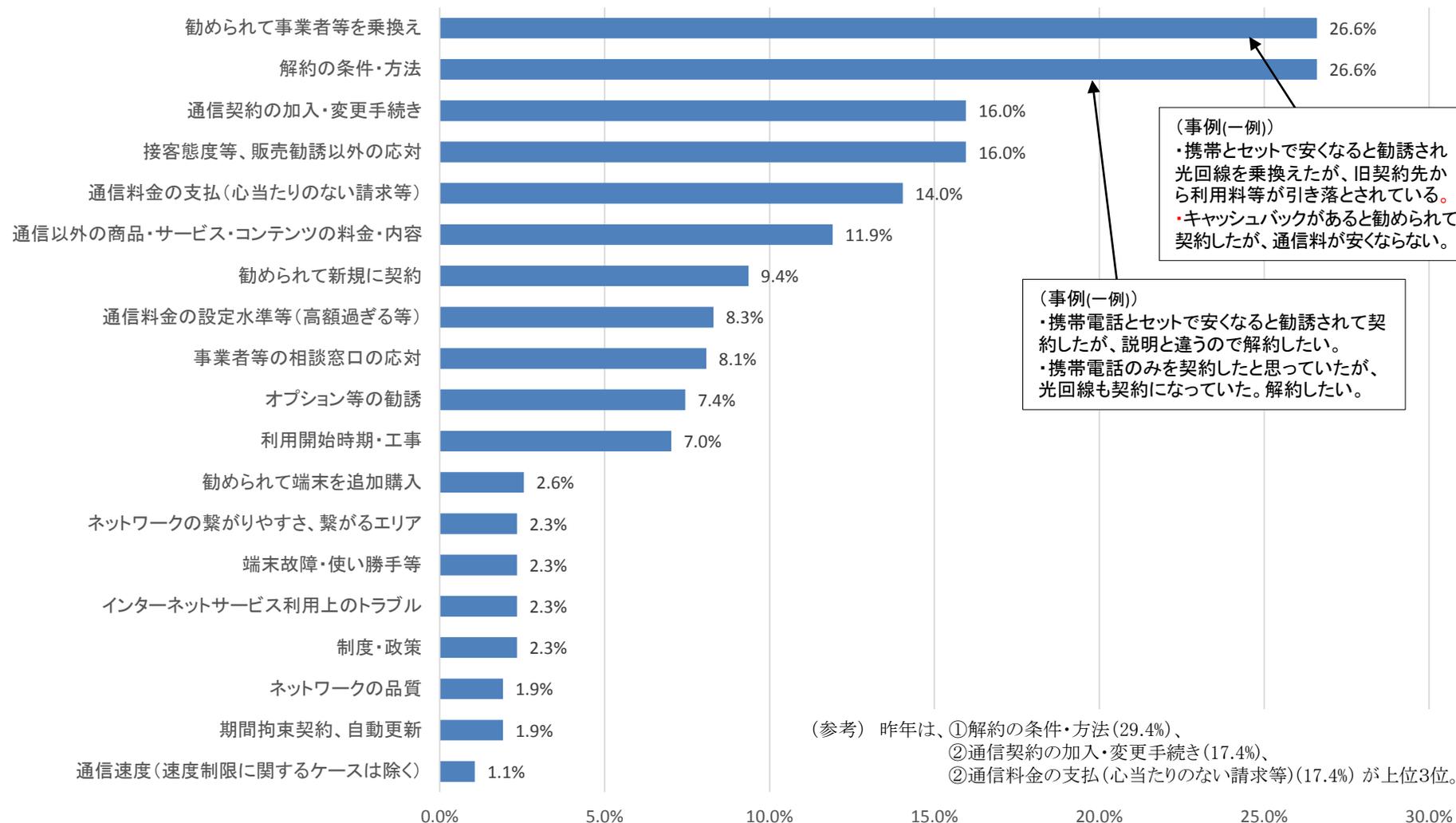
利用中の内訳(要望内容)



N=721
期間：H30年度下半期 (H30.10~H31.3)

苦情相談の項目・観点【FTTH】 <店舗>

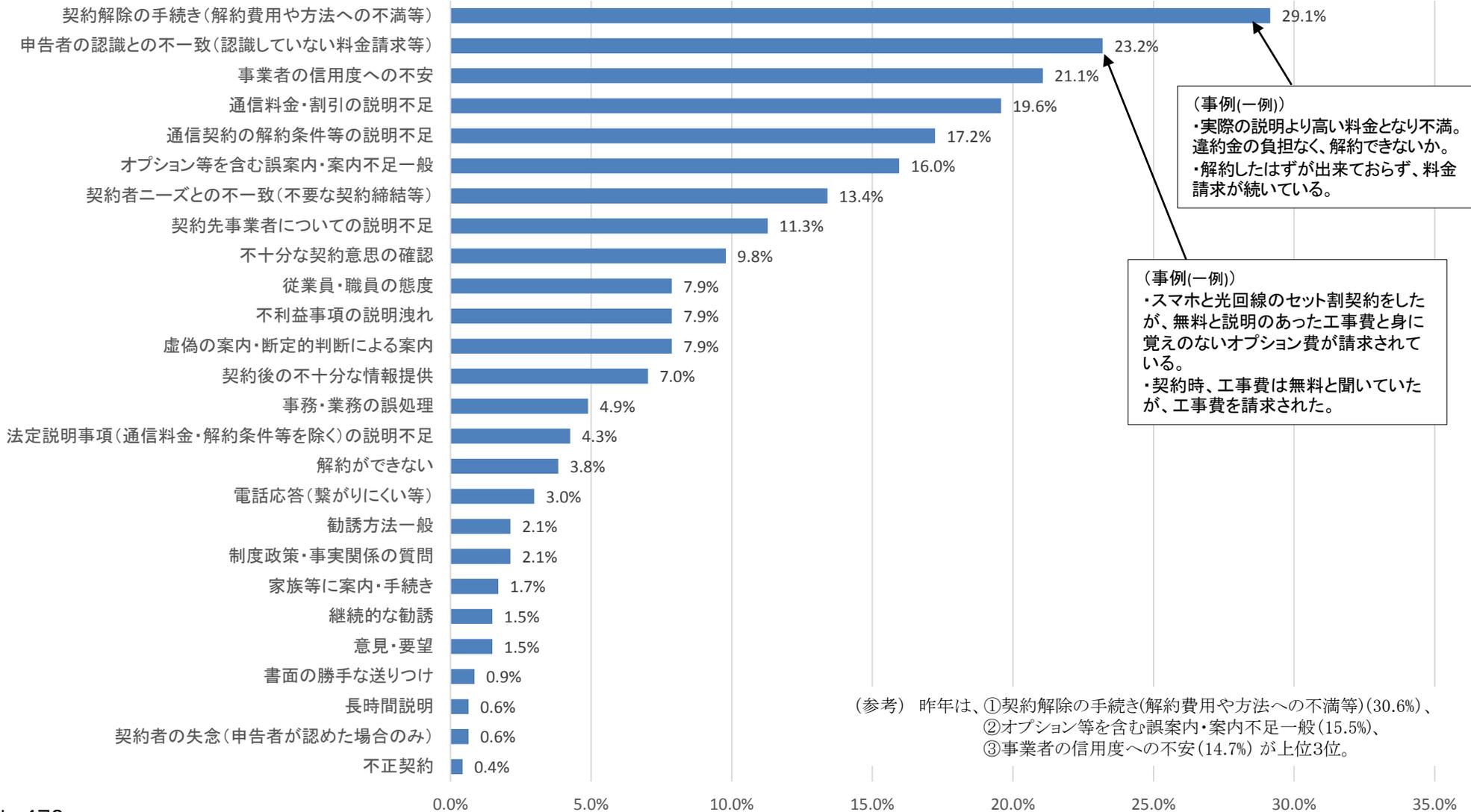
○ キャリアショップや量販店等の店舗（苦情相談の要因となったチャネルのうち、10.3%を占める）を発生元とする苦情相談については、「勧められて事業者等に乗換え」「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。



N=470
 期間：H30年度下半期（H30.10～H31.3）

※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。不明やその他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では、「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、続いて、「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。

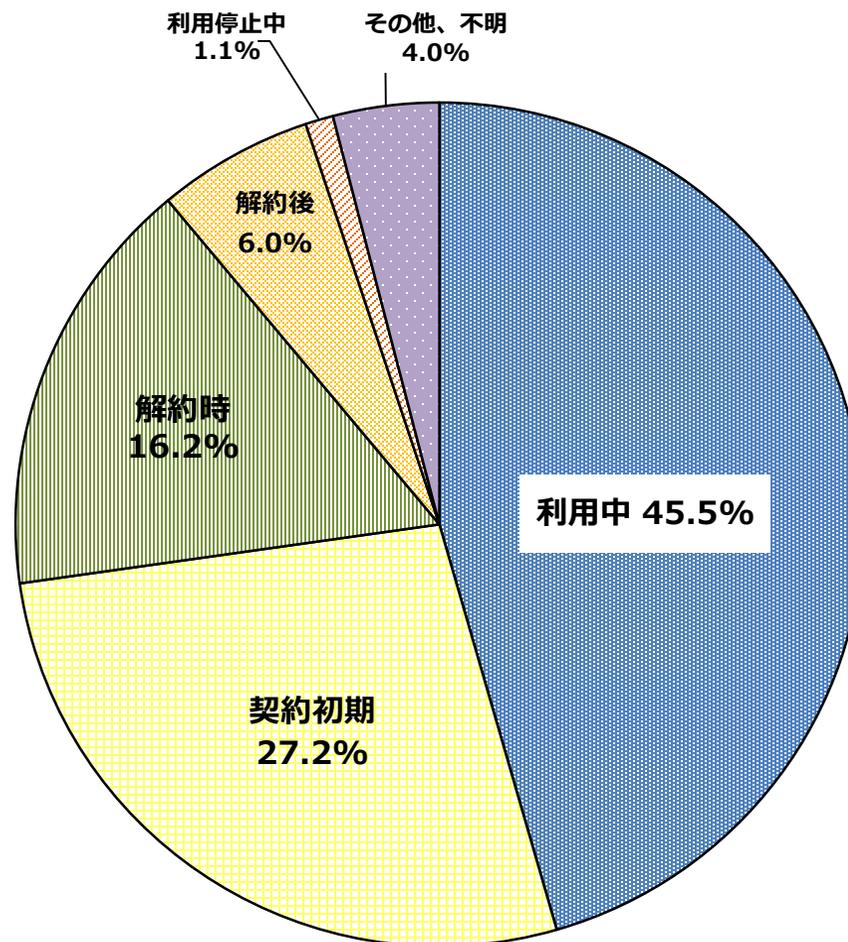


N=470

期間：H30年度下半期 (H30.10～H31.3)

※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。「その他意見・要望」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。

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



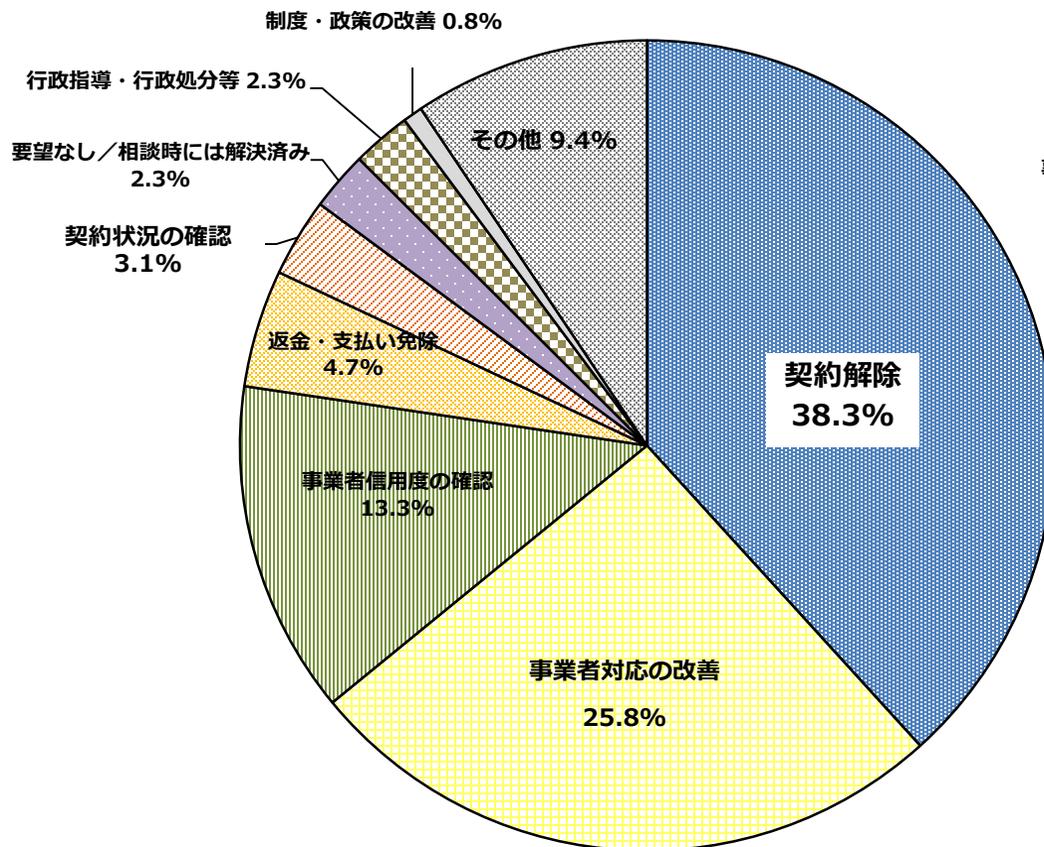
N=470

期間：H30年度下半期（H30.10～H31.3）

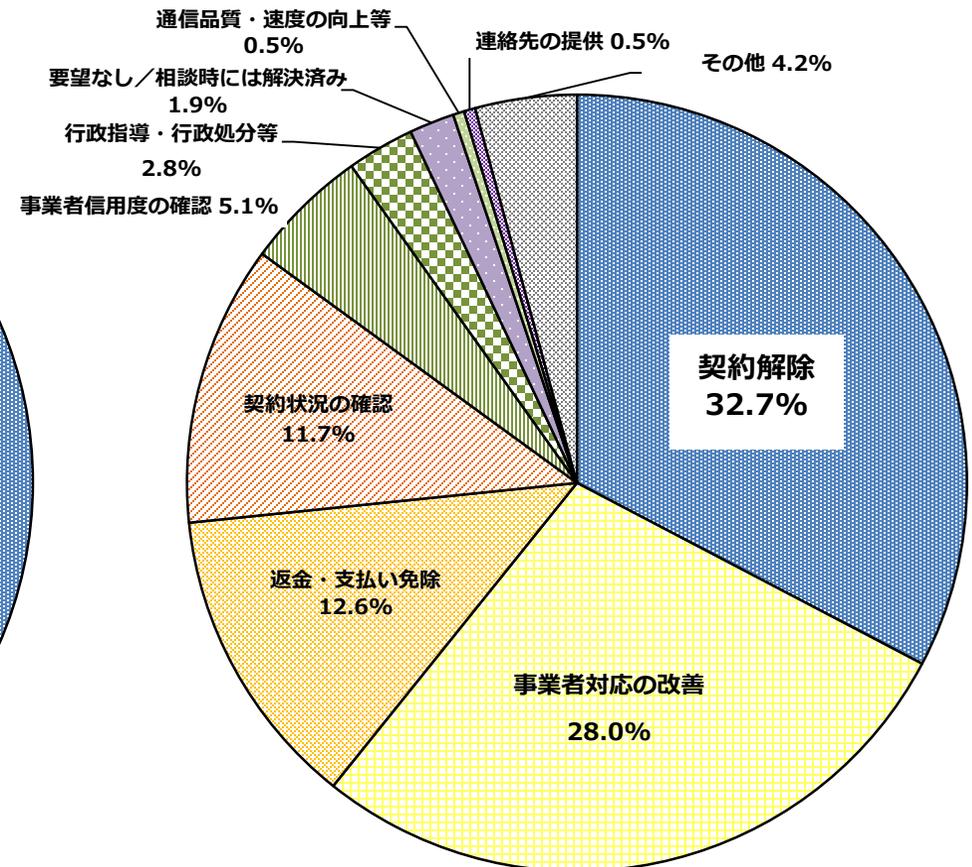
要望内容(利用中・契約初期の内訳)【FTTH】<店舗>

○ 店舗を発生元とする苦情相談のうち、契約初期、利用中のいずれも「契約解除」を求める内容が最も多く、「事業者対応の改善」が続く。

契約初期の内訳(要望内容)



利用中の内訳(要望内容)

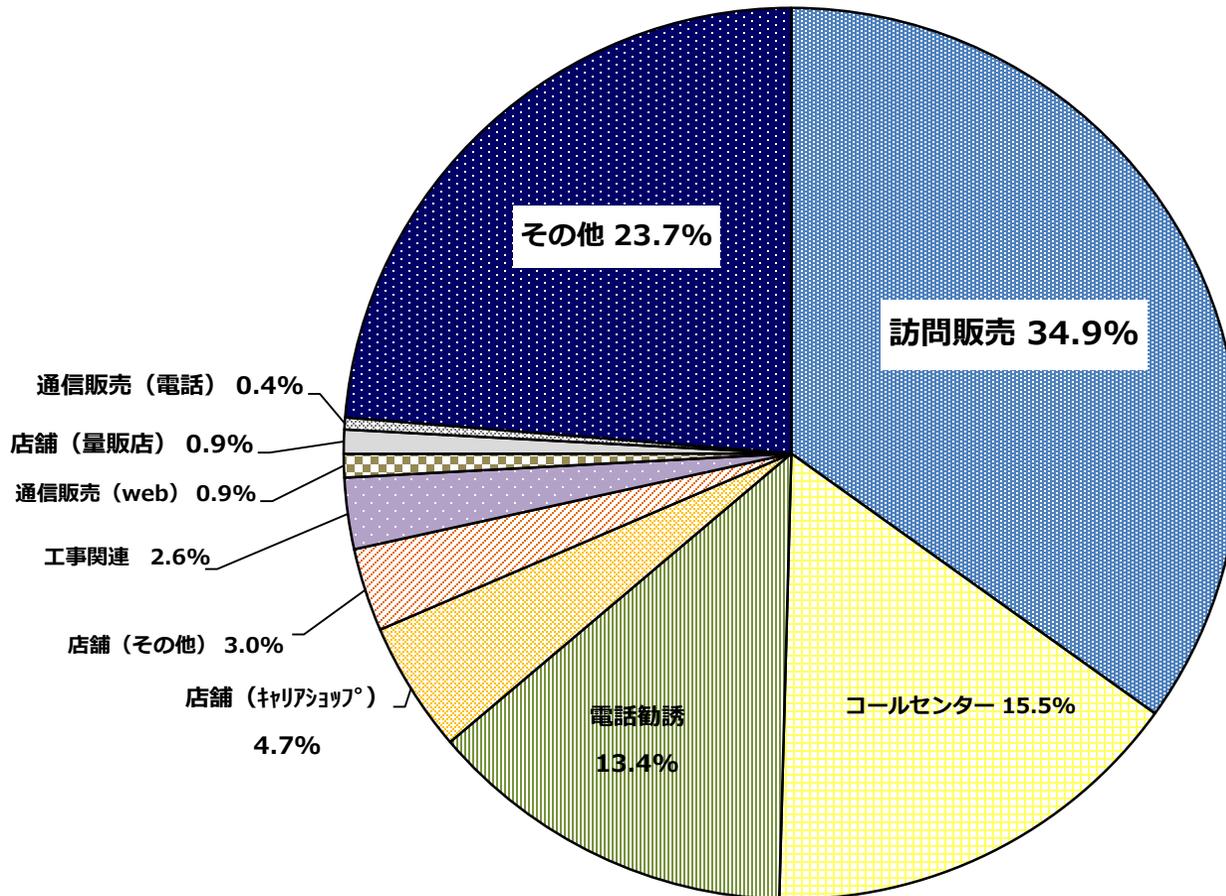


N=128
期間：H30年度下半期 (H30.10~H31.3)

N=214
期間：H30年度下半期 (H30.10~H31.3)

CATV (H30年度下半期)

- 「訪問販売」を発生元とする苦情相談が最も多い。

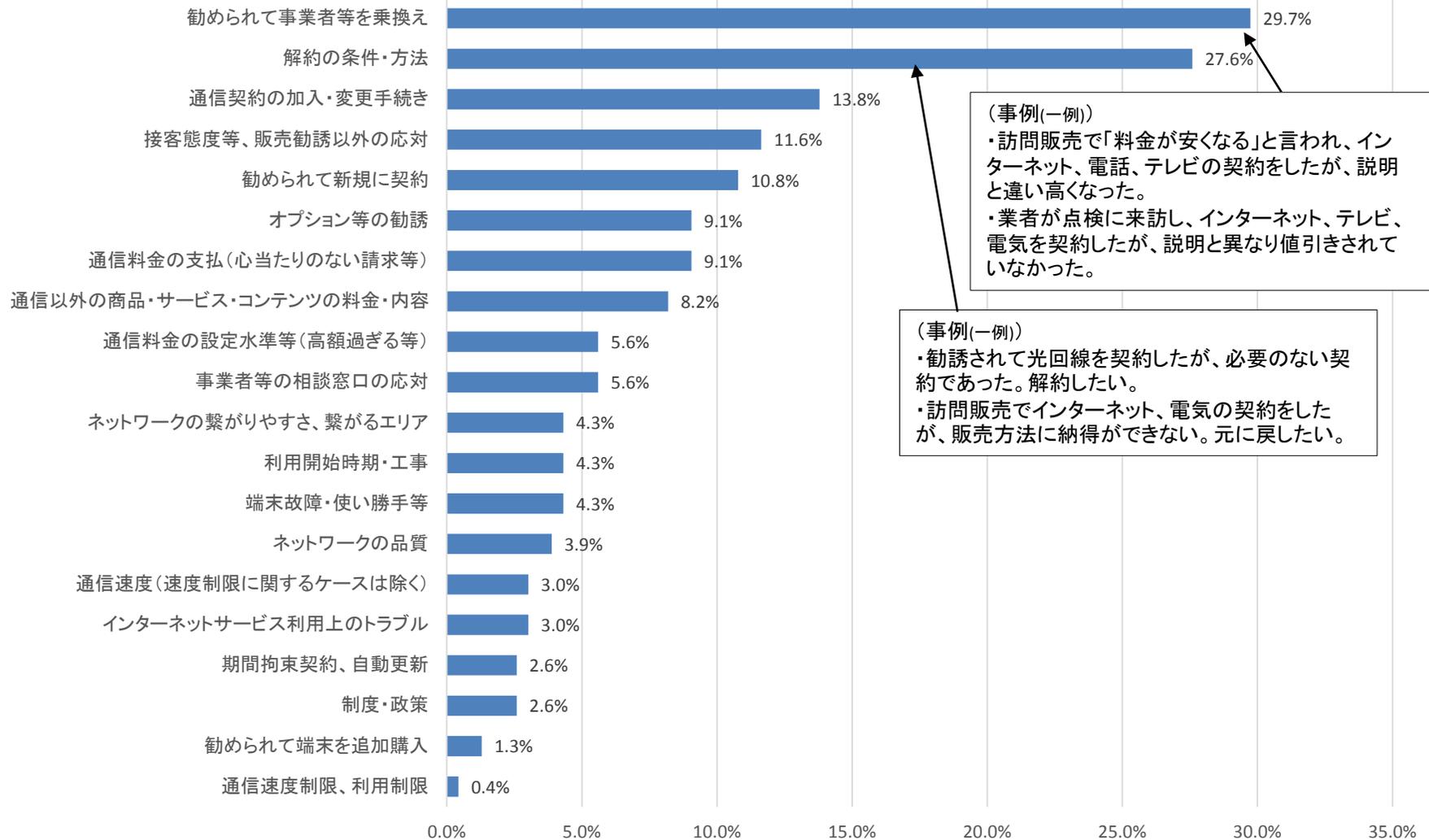


N=232

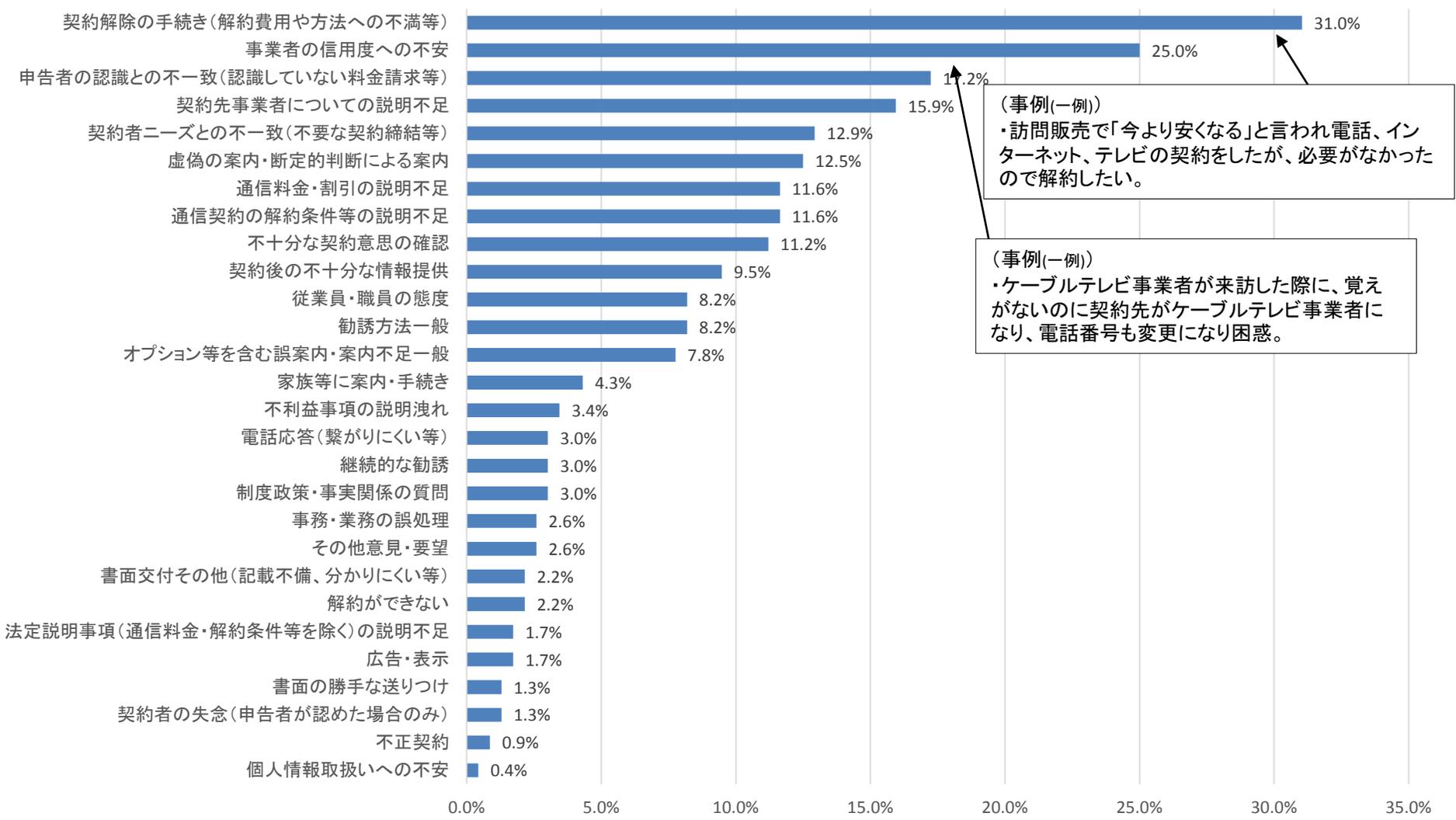
期間：H30年度下半期（H29.10～H30.3）

苦情相談の項目・観点【CATV】

○ 「勧められて事業者等に乗換え」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」が続く。



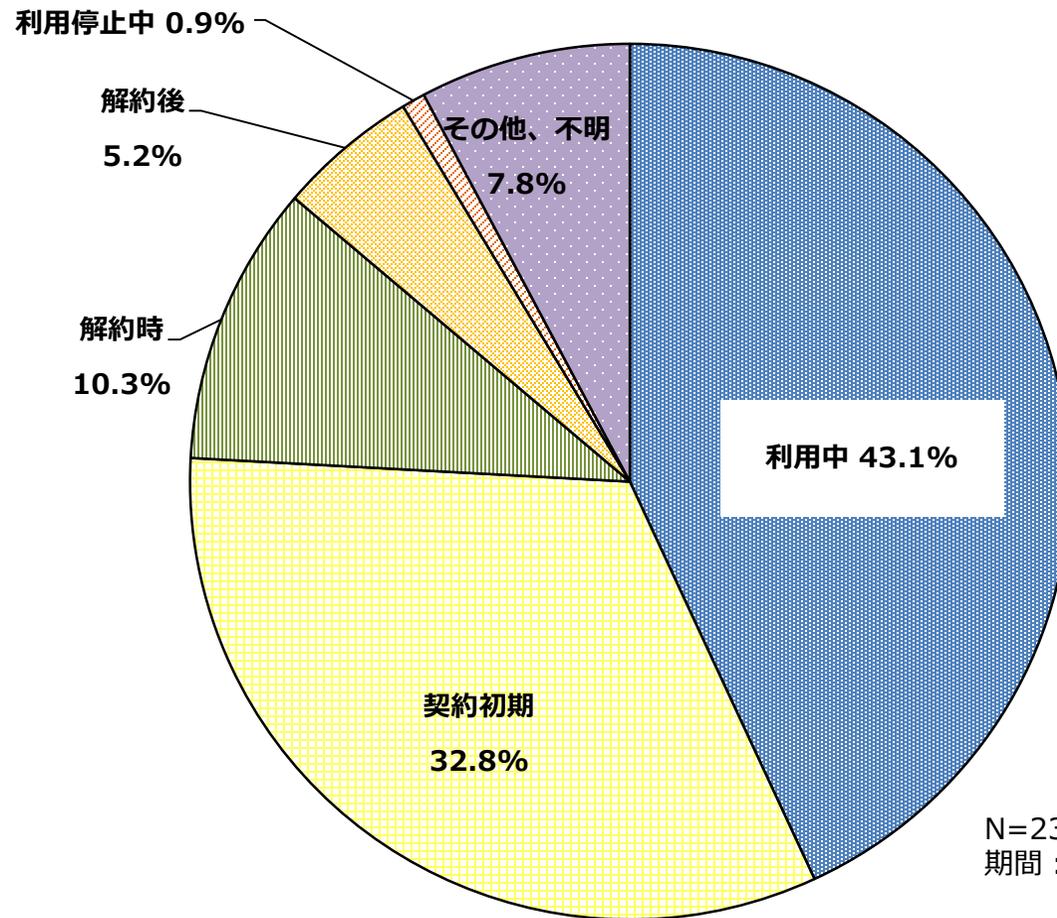
○ 「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが多い。



(事例(一例))
 ・訪問販売で「今より安くなる」と言われ電話、インターネット、テレビの契約をしたが、必要がなかったので解約したい。

(事例(一例))
 ・ケーブルテレビ事業者が来訪した際に、覚えがないのに契約先がケーブルテレビ事業者になり、電話番号も変更になり困惑。

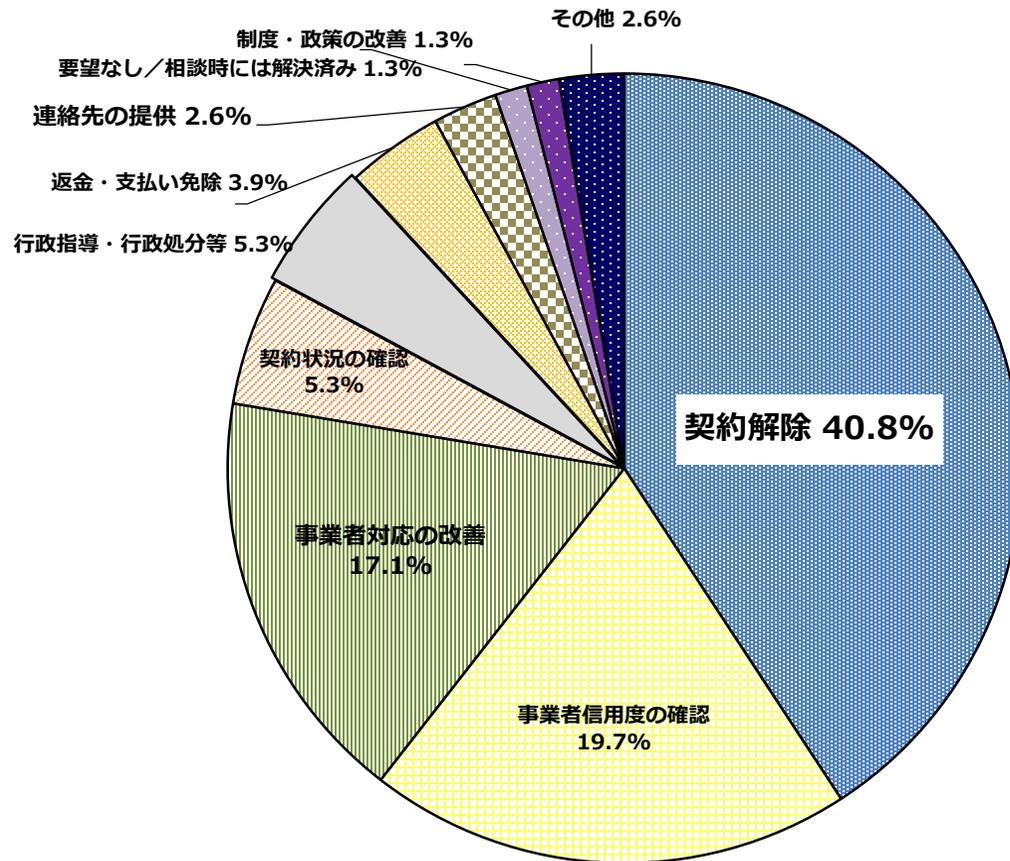
○ 「利用中」に生じた苦情相談が半数近くを占めており、「契約初期」、「解約時」が続く。



要望内容(利用中・契約初期の内訳)【CATV】

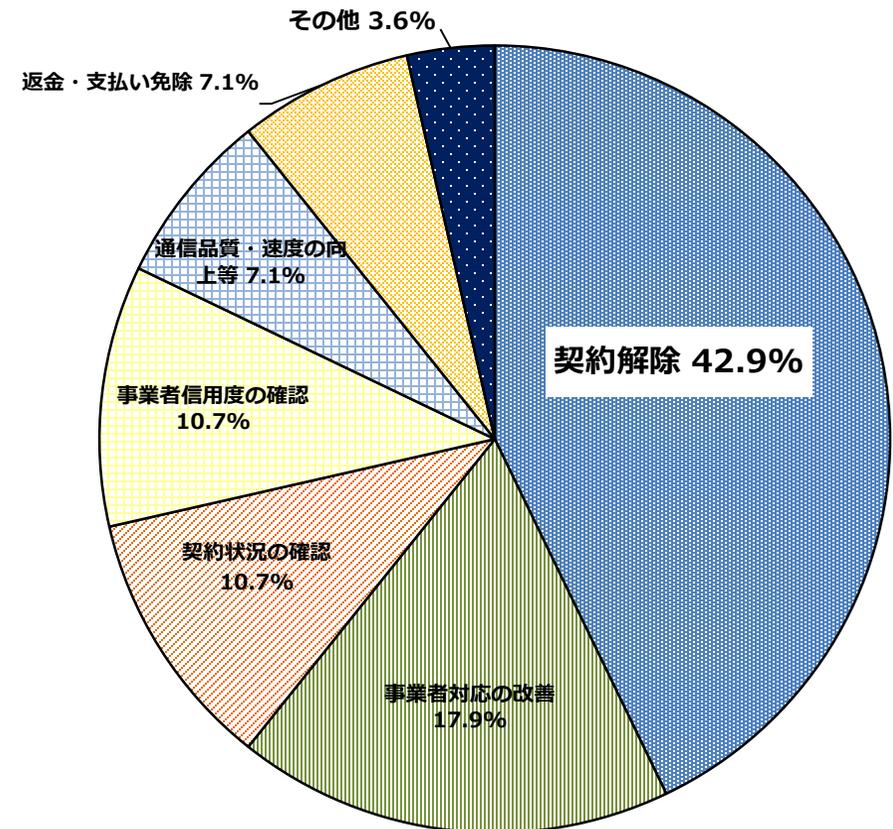
- 契約初期及び利用中の苦情相談の要望内容をみると、いずれも「契約解除」を求めるものが半数近くを占めている。

契約初期の内訳(要望内容)



N=76
期間：H30年度下半期 (H30.10~H31.3)

利用中の内訳(要望内容)



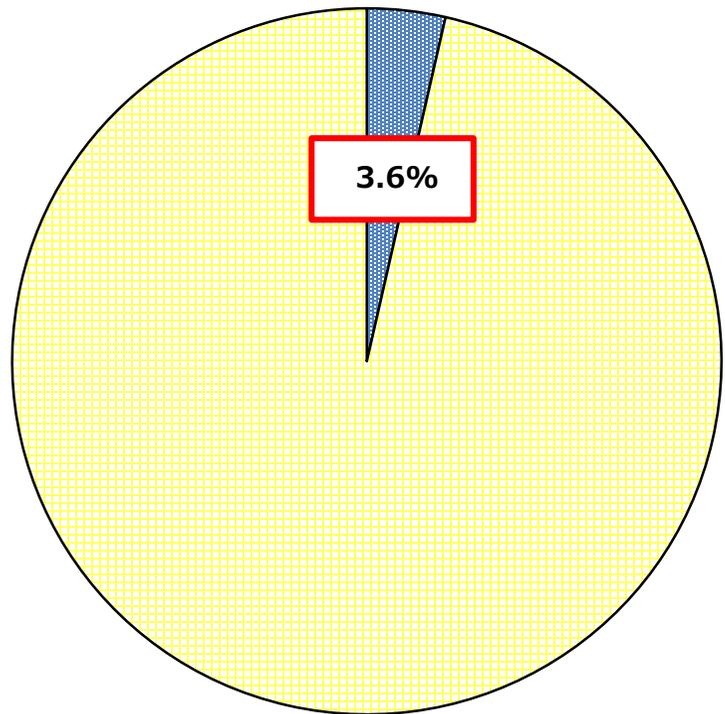
N=100
期間：H30年度下半期 (H30.10~H31.3)

その他（H30年度下半期）

○ 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※>

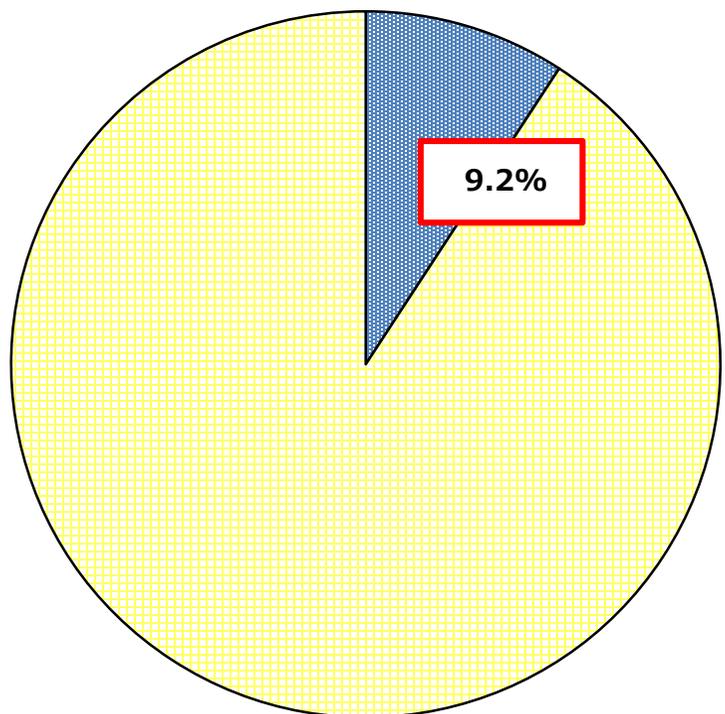
MNO



N=3,538
期間：H30.10～H31.3

(参考)H29.10～H30.3では2.4%
H30.4～H30.9では4.1%

MVNO



N=675
期間：H30.10～H31.3

(参考)H29.10～H30.3では7.9%
H30.4～H30.9では10.9%

※平成30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。

- 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・FTTHサービスについては、70代以上の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=2,819 (2,367)	N=572 (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	65.5% (66.2%)	62.0% (63.8%)	73.6% (74.8%)
60代	16.7% (18.1%)	16.5% (18.7%)	13.6% (14.9%)
70代	12.3% (11.2%)	15.0% (12.9%)	9.6% (8.3%)
80代以上	5.5% (4.6%)	5.8% (4.6%)	2.8% (2.1%)

		N=4,031 (3,116)
	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	61.7% (65.0%)	49.6% (54.4%)
60代	21.4% (20.0%)	22.4% (20.8%)
70代	12.1% (10.8%)	20.2% (18.9%)
80代以上	4.8% (4.1%)	7.5% (5.9%)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

注1：通信利用の状況（年代別）での比率は、総務省「平成30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7.8%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）