

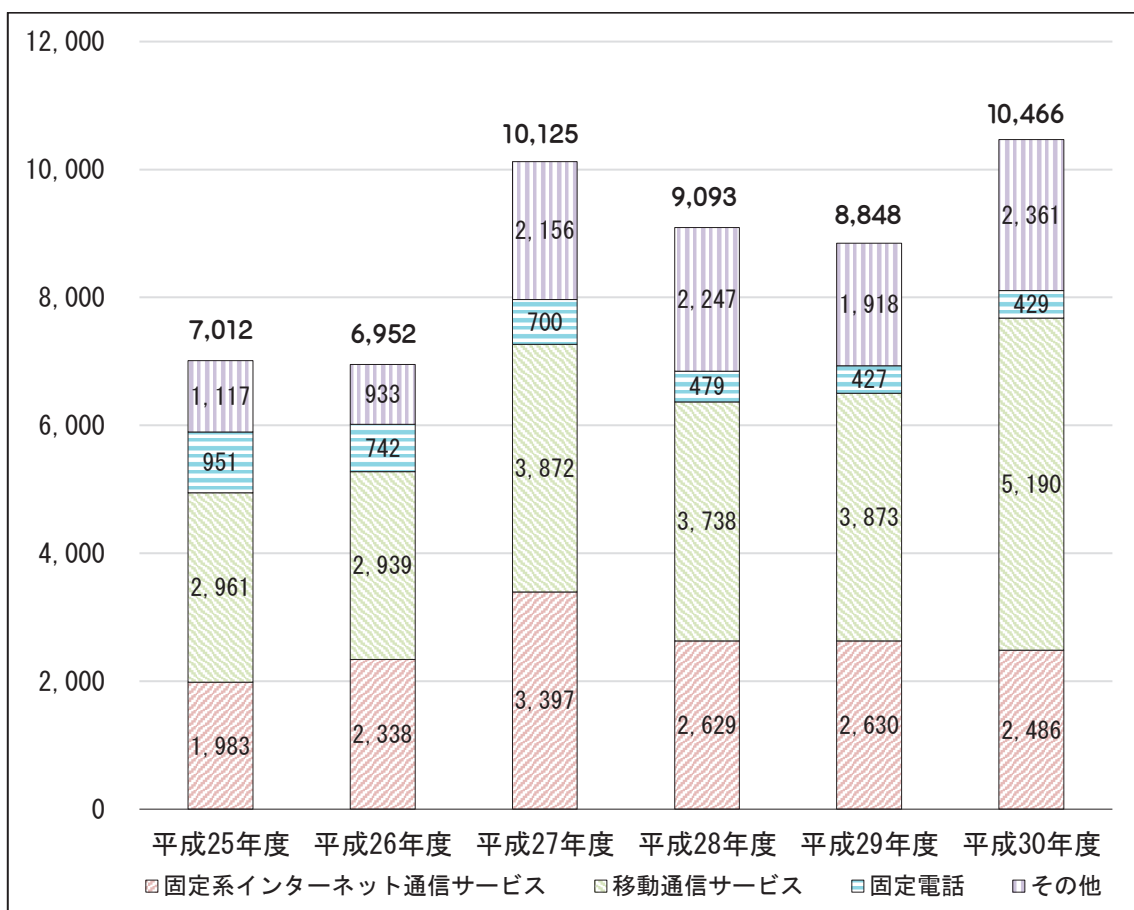
平成30年度における電気通信サービスの苦情・相談の総受付件数

○ 苦情等の総受付件数

総務省では、電気通信消費者相談センターのほか、総合通信局等（各総合通信局及び沖縄総合通信事務所をいいます。）や総務省のホームページにおいても、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談や情報提供を受け付けています。

平成30年度に、総務省に寄せられた苦情等の総件数は、10,466件となっており、平成29年度受付件数（8,848件）と比べて1,618件（約18.3%）の増加となっています。

[件数]



※1 平成28年度以降は、総務省ホームページでの受付分（平成28年7月受付開始）を含んでいます。

※2 総務省、全国の消費生活センター等に寄せられた苦情等を合わせた傾向分析については、総務省が開催した「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第7回）」の資料をご参照下さい。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/02kiban08_04000319.html

○ 苦情等の内訳

平成30年度に、総務省に寄せられた苦情等の電気通信サービス別の内訳は以下のとおりです。

(単位：件)

電気通信サービスの名称	苦情・相談件数	
		うち、総務省HPでの受付分
固定系インターネット通信サービス	2,486	664
光回線インターネットサービス	2,177	615
CATVインターネットサービス	110	24
ADSLインターネットサービス	28	6
プロバイダサービス	171	19
移動通信サービス	5,190	960
MNOによるサービス	4,523	805
MVNOによるサービス	630	141
その他のサービス	37	14
固定電話	429	39
IP電話	88	8
アナログ電話、ISDN	338	31
公衆電話	3	0
その他	2,361	397
合計	10,466	2,060

【参考】電気通信サービスの利用者のご相談・情報提供窓口の所在地・電話番号

名 称	住 所	電話番号・担当窓口	管轄都道府県
北海道総合通信局	〒060-8795 札幌市北区北8条西2-1-1 札幌第1合同庁舎	011-709-3956 【電気通信事業課】	北海道
東北総合通信局	〒980-8795 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022-221-0632 【電気通信事業課】	青森、岩手、宮城、 秋田、山形、福島
関東総合通信局	〒102-8795 千代田区九段南1-2-1 九段第3合同庁舎	03-6238-1935 【電気通信事業課】	茨城、栃木、群馬、 埼玉、千葉、東京、 神奈川、山梨
信越総合通信局	〒380-8795 長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	026-234-9952 【電気通信事業課】	新潟、長野
北陸総合通信局	〒920-8795 金沢市広坂2-2-60 金沢広坂合同庁舎	076-233-4429 【電気通信事業課】	富山、石川、福井
東海総合通信局	〒461-8795 名古屋市東区白壁1-15-1 名古屋合同庁舎第3号館	052-971-9133 【電気通信事業課】	岐阜、静岡、愛知、 三重
近畿総合通信局	〒540-8795 大阪市中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎第1号館	06-6942-8519 【電気通信事業課】	滋賀、京都、大阪、 兵庫、奈良、和歌山
中国総合通信局	〒730-8795 広島市中区東白島町19-36	082-222-3376 【電気通信事業課】	鳥取、島根、岡山、 広島、山口
四国総合通信局	〒790-8795 松山市味酒町2-14-4	089-936-5042 【電気通信事業課】	徳島、香川、愛媛、 高知
九州総合通信局	〒860-8795 熊本市西区春日2-10-1	096-326-7862 【電気通信事業課】	福岡、佐賀、長崎、 熊本、大分、宮崎、 鹿児島
沖縄総合通信事務所	〒900-8795 那覇市旭町1-9 カフーナ旭橋B-1街区 5F	098-865-2302 【情報通信課】	沖縄

【受付時間 平日 9時～12時、13時～17時】

名 称	住 所	電話番号
電気通信消費者相談センター	〒100-8926 千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第2号館	03-5253-5900

【受付時間 平日 9時半～12時、13時～17時】

なお、総務省ホームページでも、「電気通信サービスに関する情報受付Webフォーム」において、情報提供を受け付けております。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm