

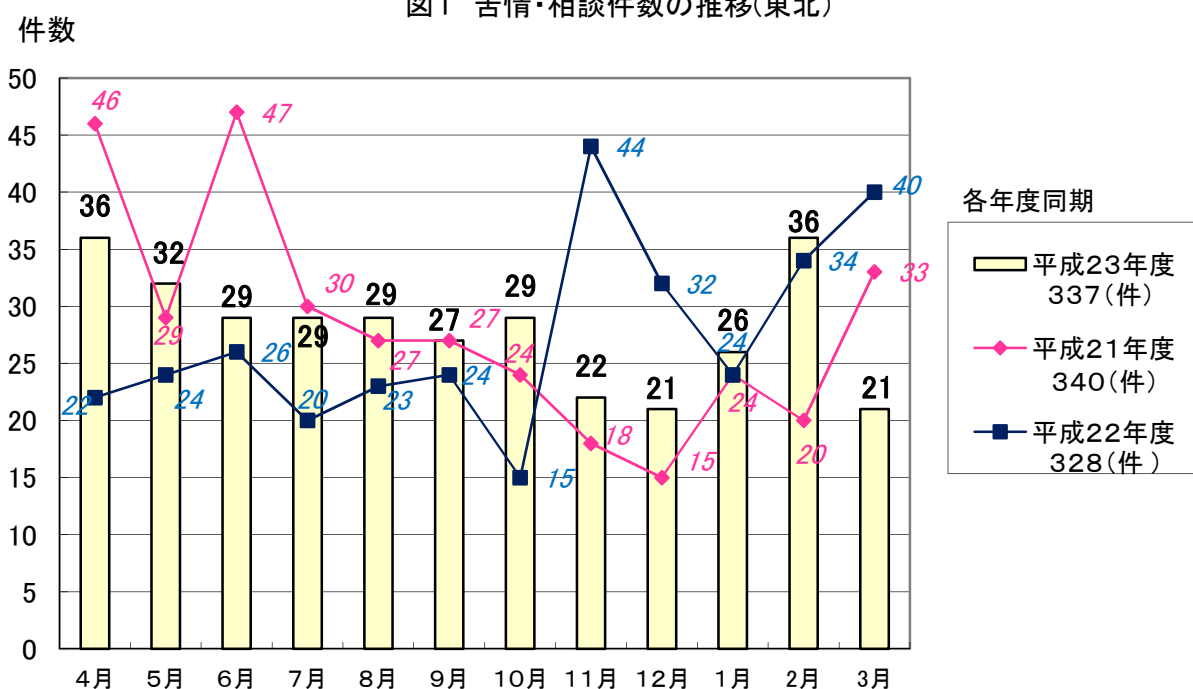
東北管内における電気通信サービスに関する苦情・相談の状況

東北総合通信局では、消費者が電気通信サービスを安心・安全に受けられるよう苦情・相談を受け付けています。平成23年度の苦情・相談の状況は次のとおりです。

1 苦情・相談件数の推移(東北管内)

平成23年度の受付件数(累計)は337件で、前年度同期と比較して9件(約2.7%)増加しました。

図1 苦情・相談件数の推移(東北)



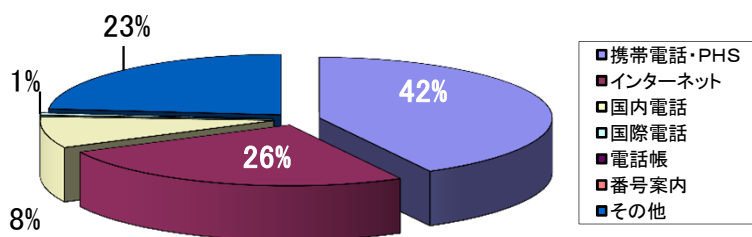
2 サービス別件数

サービス別件数では、携帯電話・PHSに関する件数が142件(42%)と多く、次いでインターネットに関する件数が86件(26%)となっており、相談等の上位を占めています。次いでその他に関する件数が79件で全体の23%となっています。

平成23年度累計

| 項目 | 件数 | % |
|----------|-----|-----|
| 携帯電話・PHS | 142 | 42 |
| インターネット | 86 | 26 |
| 国内電話 | 28 | 8 |
| 国際電話 | 2 | 1 |
| 電話帳 | 0 | 0 |
| 番号案内 | 0 | 0 |
| その他 | 79 | 23 |
| 計 | 337 | 100 |

図2 サービス別相談件数比率(東北)



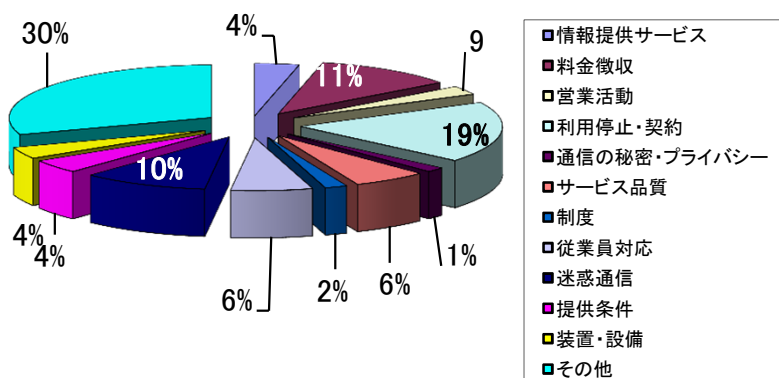
3 内容別件数

内容別件数では、利用停止・契約に関する相談が63(19%)次いで、料金徴収に関する相談が38件(11%)、迷惑通信に関する相談が34件(10%)となっています。

平成23年度累計

| 項目 | 件数 | % |
|--------------|-----|-----|
| 情報提供サービス | 12 | 4 |
| 料金徴収 | 38 | 11 |
| 営業活動 | 9 | 3 |
| 利用停止・契約 | 63 | 19 |
| 通信の秘密・プライバシー | 5 | 1 |
| サービス品質 | 20 | 6 |
| 制度 | 6 | 2 |
| 従業員対応 | 22 | 7 |
| 迷惑通信 | 34 | 10 |
| 提供条件 | 14 | 4 |
| 装置・設備 | 12 | 4 |
| その他 | 102 | 29 |
| 計 | 337 | 100 |

図3 内容別相談件数比率(東北)



参考: 項目の具体的内容

| 項目 | 相談内容 |
|--------------|--|
| 情報提供サービス | 架空・不当料金請求、国際不正接続トラブル、ダイヤルQ2 |
| 料金徴収 | 料金徴収・料金額(上記の情報提供サービスに関する料金徴収は除く) |
| 営業活動 | 電気通信事業者(代理店含む)の営業活動(従業員の対応に関する案件は除く。広報活動、広告内容等を含む) |
| 利用停止・契約 | 利用停止・サービス契約(契約解除等に伴う違約金を含む) |
| 通信の秘密・プライバシー | 通信の秘密、プライバシー、個人情報など |
| サービス品質 | 提供するサービスの質、通話品質など |
| 制度 | 制度のあり方や法解釈全般(他の項目に関するものは除く) |
| 従業員対応 | 電気通信事業者(代理店を含む)の従業員の窓口対応 |
| 迷惑通信 | 迷惑メール、迷惑電話、ワン切り、インターネットホームページ上の誹謗中傷など |
| 提供条件 | 料金やサービス提供における提供条件など |
| 装置・設備 | 回線設備、電柱、端末機など |
| その他 | ワンセグに係るNHK受信料、ネットオークション関係トラブル、デジタル放送関係 関連会社の確認、情報提供等 震災に起因する各種照会(従事者免許、無線免許等) |