

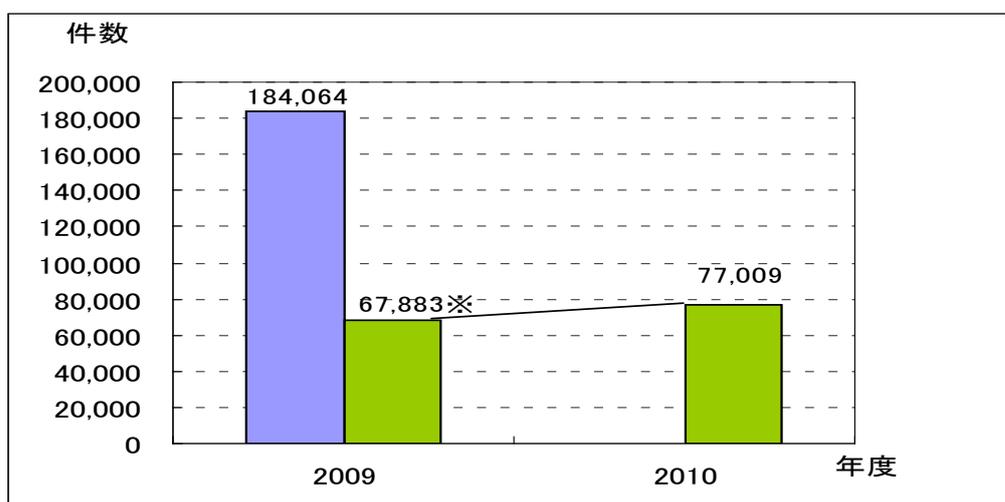
情報通信サービスに係る相談をめぐる最近の傾向について

平成 22 年 10 月 21 日

独立行政法人国民生活センター

1 情報通信サービス等¹に関する相談件数（PIO-NET²）

1-① 図 1：情報通信サービス等の相談件数



件数は全て 2010 年 9 月 30 日までの登録分
 ※前年同期件数

1-② 表 1 相談内容別分類の内訳

	2009年度		2010年度（4月～9月）	
	件数	構成比（%）	件数	構成比（%）
契約・解約	166,836	90.6	68,502	89.0
販売方法	113,784	61.8	51,178	66.5
価格・料金	27,437	14.9	14,513	18.8
接客対応	11,147	6.1	4,903	6.4
表示・広告	8,525	4.6	4,427	5.7

上位5項目・マルチカウント

1 携帯電話やモバイルデータ通信等を含む「移動通信サービス」、テレビ放送やケーブルテレビ、デジタルコンテンツ等を含む「放送・コンテンツ等」、プロバイダやインターネット回線等を含む「インターネット通信サービス」、電報や固定電話サービス等を含む「電報・固定電話」が含まれる。
 件数は全て 2010 年 9 月 30 日までの登録分である。

2 PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

1-③ 表2 契約当事者の職業別の内訳

	2009年度		2010年度(4月~9月)	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
給与生活者	96,744	52.6	37,975	49.3
学生	23,626	12.8	11,670	15.2
無職	22,318	12.1	10,163	13.2
家事従事者	21,793	11.8	8,511	11.1
自営・自由業	7,914	4.3	3,476	4.5

上位5項目

1-④ 表3 契約当事者の年代別の内訳

	2009年度		2010年度(4月~9月)	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
20歳未満	19,982	10.9	10,120	13.1
20歳代	34,796	18.9	13,154	17.1
30歳代	45,512	24.7	17,063	22.2
40歳代	34,373	18.7	13,785	17.9
50歳代	18,679	10.1	8,191	10.6
60歳代	12,458	6.8	6,060	7.9
70歳代以上	7,877	4.3	3,668	4.8

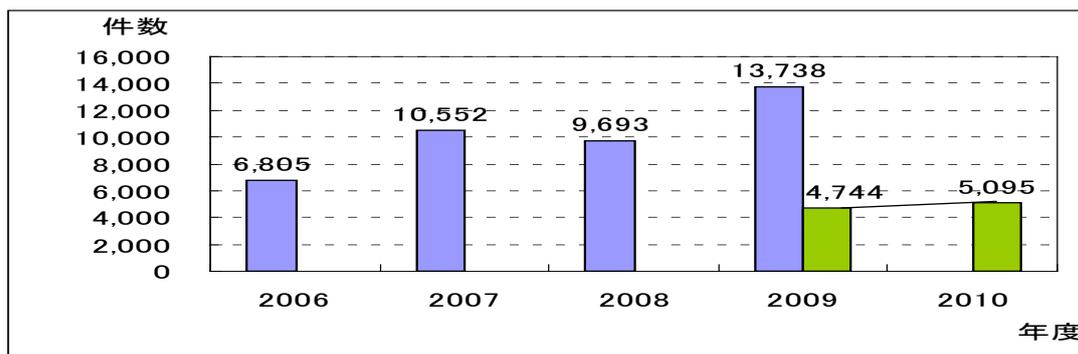
不明・無関係を除く

1-⑤ 表4 販売購入形態別の主な内訳

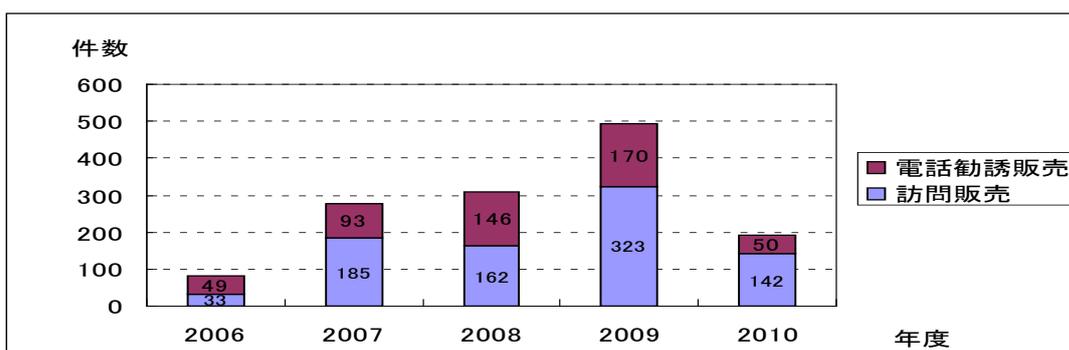
	2009年度		2010年度(4月~9月)	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
通信販売	146,779	79.7	60,053	78.0
店舗販売	13,354	7.3	5,465	7.1
訪問販売	6,950	3.8	3,615	4.7
電話勧誘販売	6,905	3.8	3,615	4.7

2 移動通信サービス³に関する相談

2-① 図2：移動通信サービスの相談件数の推移

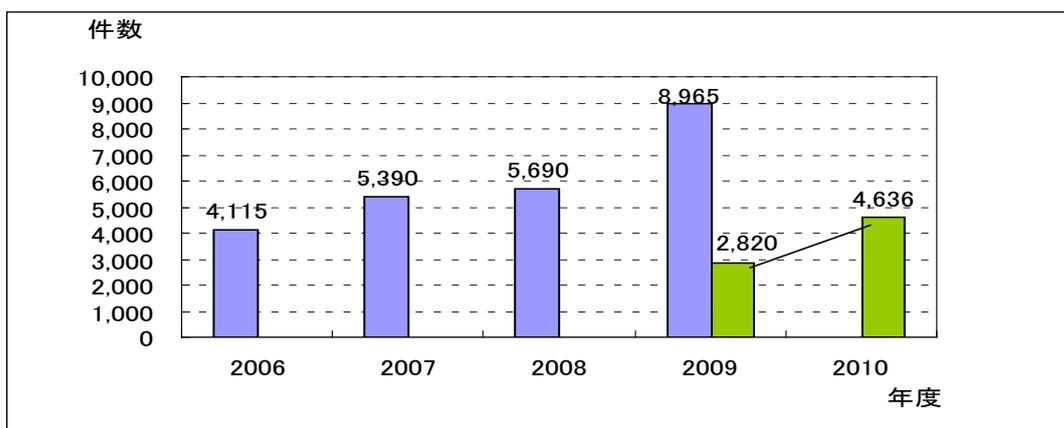


2-② 図3：訪問販売・電話勧誘販売の相談件数の推移



3 インターネット接続回線⁴に関する相談

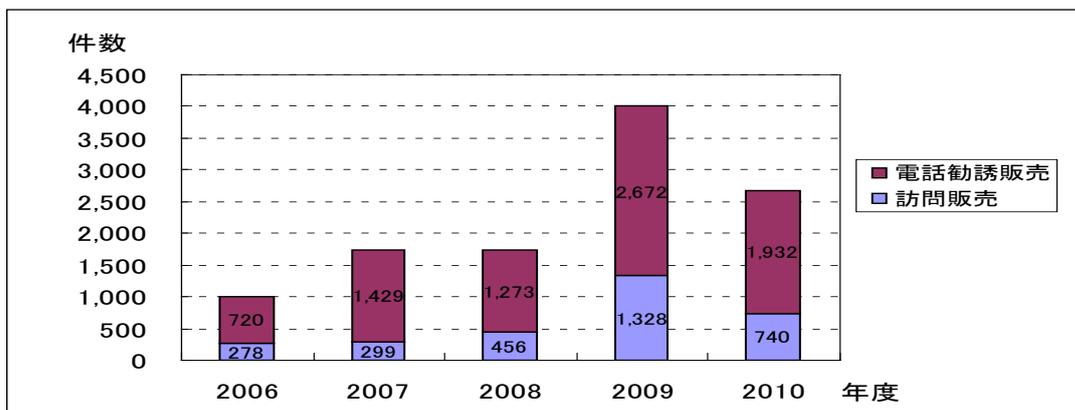
3-① 図4：インターネット接続回線の相談件数の推移



³ 携帯電話やPHS等の「携帯電話サービス」、データ通信専用の移動端末を使ったインターネット通信、公衆無線LAN等の「モバイルデータ通信」等、移動通信及びそれらに付随するサービスの件数である。

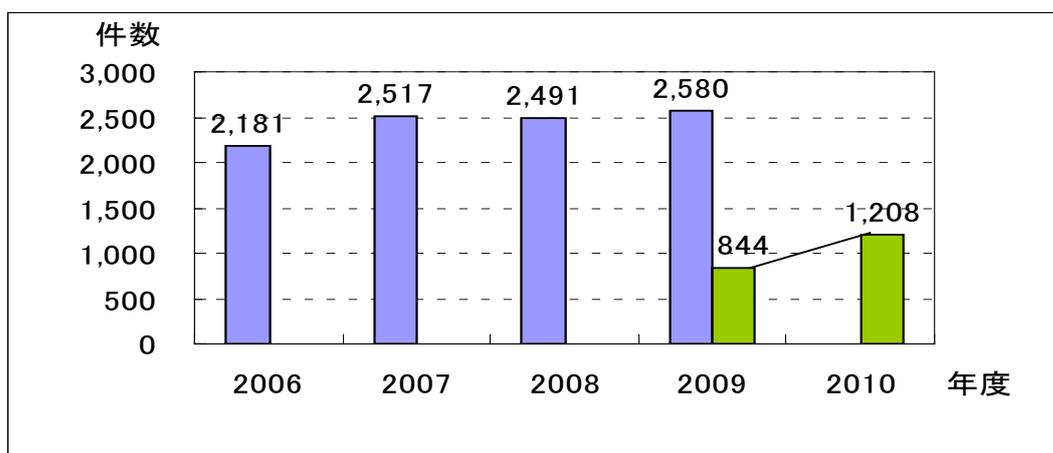
⁴ プロバイダや光ファイバー、ADSL等のインターネット回線の料金やサービスの内容に関する相談。

3-② 図5：訪問販売・電話勧誘販売の相談件数の推移

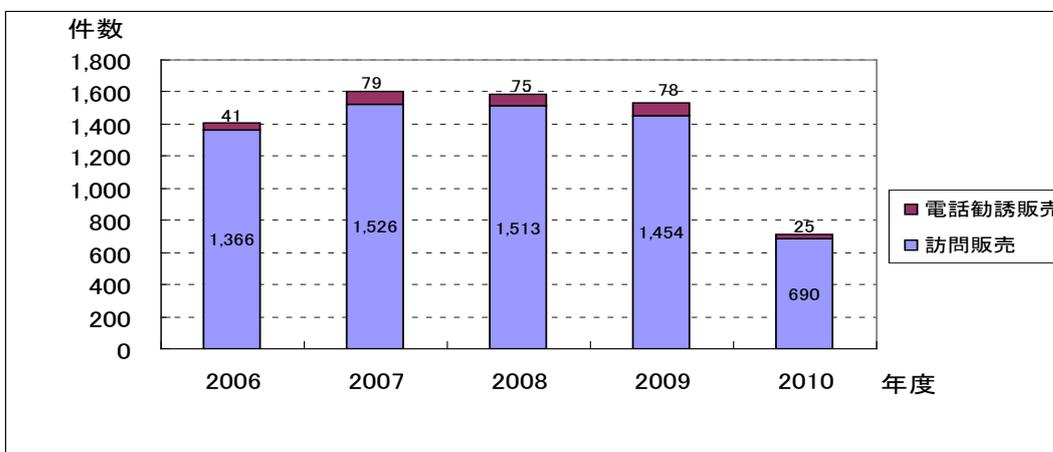


4 ケーブルテレビに関する相談

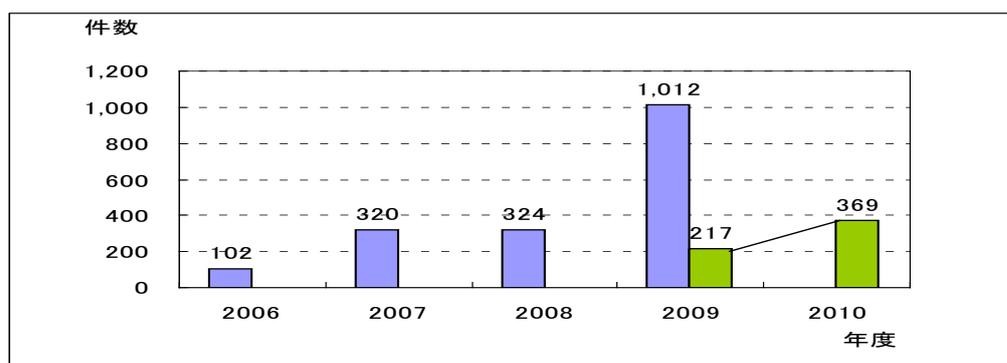
4-① 図6：ケーブルテレビの相談件数の推移



4-② 図7：訪問販売・電話勧誘販売の相談の推移



5 図8：電話勧誘による有料映像配信サービスの相談件数の推移



※2010年6月9日 独立行政法人国民生活センター公表

「ネット回線とテレビをつないで視聴する映像配信サービスに係る消費者トラブルー電話勧誘で「無料」と言われ契約したもの実は有料サービスであったー」参照

6. 相談の特徴・問題点等

- ① 2010年度の情報通信サービス等の相談についてみると、前年同期比で約13%(約1万件)増加。また、近年は移动通信サービス、インターネット接続回線、ケーブルテレビ、有料映像配信サービス等の相談件数は増加傾向。
- ② 2009年度と10年度を比較したところ、「契約・解約」「販売方法」に関する相談が多い。
「販売方法」「価格・料金」「表示・広告」の相談件数の割合が多い。
- ③ 契約当事者の年代では、20歳未満、60歳以上、職業別では、学生、無職の割合が多い。
- ④ 販売購入形態では、通信販売が最も多いが、最近は訪問販売や電話勧誘販売による苦情が見られる。この中には、通信事業者が消費者への勧誘や契約の取り次ぎを任せている「代理店」に起因した苦情もある。
- ⑤ 「携帯電話が繋がらない」「通信速度が遅い」といった苦情は、相変わらず寄せられている。事業者には、このような苦情を減らすため更なる対応が求められる。
- ⑥ 今回はデータ等は示していないが、いわゆる「出会い系サイト」の相談も寄せられている。クレジットカード決済をはじめ、電子マネーなどの決済手段の多様化に伴い、苦情の解決が困難なケースもある。

7. 事業者団体の取り組みについて

事業者から消費生活センター向けの情報発信の面では、電気通信サービス関連業界団体(電気通信サービス向上推進協議会)による積極的な取り組みで改善されつつある。また、国民生活センター等での研修に対する積極的な協力については大いに評価できる。

一方、電気通信サービスを巡る状況は、更に高度化、複雑化、多様化する中、相談件数は増加している。今後も、消費生活センターに対して、いっそう、積極的な情報提供や消費者トラブル防止のため消費者目線を持った取り組みを期待している。