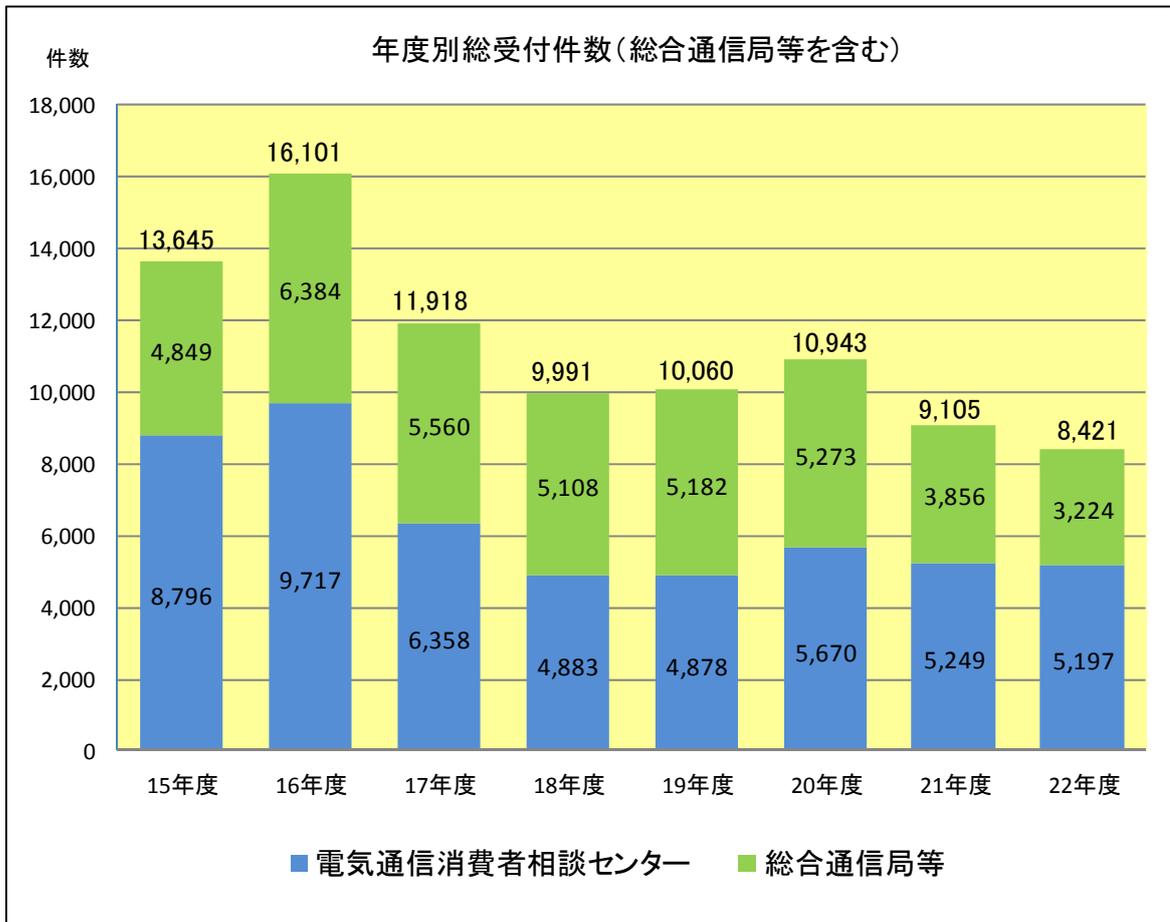


## 平成22年度における 電気通信サービスの苦情・相談の概要

### 1 苦情・相談の総受付件数

総務省では、電気通信消費者相談センター（本省）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）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・相談を受け付けています。

この結果、平成22年度に、総務省の電気通信消費者相談センター及び総合通信局等に寄せられた電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談の総件数は、合計で8,421件となっており、前年度と比べて約7.5%の減少となっています。その内訳は、電気通信消費者相談センターに寄せられた件数が、5,197件（約1.0%減）、総合通信局等に寄せられた件数が、3,224件（約16.4%減）でした。



## 2 主な苦情・相談の内容

平成 22 年度に総務省に寄せられた電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談のうち、総務省電気通信消費者相談センターに寄せられたものを分析すると、主な苦情・相談内容としては以下のものが挙げられます。

苦情・相談の件数 上位 10 項目		件数
1	電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの	1, 032
2	電気通信行政への照会	524
3	電気通信事業者との料金トラブルに関するもの (うち高額パケット料金請求関係)	504 ( 89)
4	電気通信事業者等の顧客対応に関するもの	274
5	迷惑メールに関するもの	217
6	アダルトサイト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求に関するもの	202
7	電気通信サービスのサービス品質に関するもの (携帯電話の受信状況、ブロードバンドサービスの速度等)	183
8	インターネット上の情報(掲示板等への書き込み等)に関するもの	161
9	電話勧誘等営業活動に関するもの	157
10	携帯電話端末の故障・修理に関するもの	141

### ■ 電気通信事業者との契約・提供条件に関する苦情・相談

#### 1 苦情・相談の概要

平成 22 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信事業者との契約・提供条件」に関する苦情・相談は 1,032 件でした。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・携帯電話の契約時に、オプションサービスに強制的に加入させられた。
- ・携帯電話契約の解約を申し出たところ、契約が自動更新になっているとは知らず、契約更新の期間でないため解約違約金の請求を受けた。契約時にはそうした説明を受けていない。
- ・携帯電話契約の解約を申し出たところ、端末割賦代金の残金すべての一括支払いが必要と言われたが、納得できない。
- ・携帯の契約を検討しているが、契約期間と端末代金の割賦支払期間にずれがあるため、いつ解約しても端末代金の残金か解約違約金の支払いが必要になる。
- ・電気通信事業者の代理店と思われる会社から、光ファイバの電話勧誘が頻繁にある。何度断ってもかけてくるし、複数の代理店からかかってくる。事業者にも勧誘を止めるよう伝えても改善されない。
- ・データ通信サービスを利用したら、メールのやりとり程度しか利用してい

ないのに、すぐに上限額に達してしまった。契約時の説明やパンフレットへの記載を行うべき。

- ・携帯を購入した際、窓口で勧誘を受けてフォトフレームも併せて契約した。月額のコスト負担のみの説明しかなく、複数年契約、中途解約による違約金の発生については事前の説明はなかった。
- ・高齢の親に情報端末の勧誘電話があり、後日、契約完了の旨と機器送付についての連絡があった。

## 2 総務省として講じた措置

電気通信消費者相談センターでは、「電気通信事業者との契約や電気通信サービスの提供条件に関する苦情・相談」を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、更なる対応や解決の促進を図っています。

なお、電気通信事業法では、電気通信サービスの利用者がそのサービスの契約内容などを十分に理解せず、後でトラブルとなることを未然に防止するため、電気通信事業者や契約代理店に対して、契約時に契約内容の基本的な部分を利用者に説明することを義務付けています。このため、契約の重要事項については、書面を手交する等、十分な説明の徹底を申し入れています。

他方、契約者側も、契約する場合には、料金プラン、割引の条件や解約時の違約金等の契約条件をよく確認することが必要です。

また、契約書の写しや利用に当たっての注意事項などの書類を保管しておくことも必要です。

### ■ 電気通信事業者との料金トラブルに関する苦情・相談

#### 1 苦情・相談の概要

平成 22 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信事業者との料金トラブル」に関する苦情・相談は 504 件で、そのうち、高額パケット料金請求に関するものは 89 件でした。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・覚えのない高額なパケット料金や通話料金の請求を受けたが、料金は支払わなければならないのか。
- ・携帯電話をパソコンに 3 日間接続したところ、100 万円を超える請求を受けた。
- ・スマートフォンで、Wi-Fi 接続のみを利用しているにもかかわらず、パケット課金が行われた。3G 回線に接続した記憶はない。
- ・海外で数日間メールを使用しただけで、数万円の請求を受けた。
- ・海外で使用するため、データ通信カードをレンタルし使用したところ、高額な料金請求を受けた。

## 2 総務省として講じた措置

電気通信消費者相談センターでは、「電気通信事業者との料金トラブル」に関する苦情・相談を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、対応や解決の促進を図っています。

また、高額パケット通信料金に関する相談が多数寄せられたことから、総務省では、これまでホームページ等において「パケット通信料金の高額利用の防止策」などの注意喚起を実施してきました。

(参 考：各携帯電話事業者の取組)

### (1) パケット定額プラン

高額パケット請求に関しては、携帯電話事業者ではパケット通信料が一定額で収まる料金プラン（定額制プラン）を提供しています。

また以前は、パソコン向けのインターネットサイト（フルブラウザ）を閲覧する場合や、携帯電話をパソコンやPDAに接続して利用する場合は、定額制の対象外でした。その後、携帯電話各社では、フルブラウザ対応の定額料金プランやパソコン等に接続した場合の定額料金プラン（※定額対象の携帯電話が限定されている場合があります。）を提供しています。

メールのやり取りやインターネットへの接続を頻繁に利用される方は、パケット定額プランへの加入により、高額請求のトラブルを防ぐことができます。

なお、一部の携帯電話会社においては、海外の携帯電話会社と提携して、海外でのパケット定額サービスを提供しています。

### (2) アクセス履歴閲覧サービス

携帯電話各社では、携帯電話からインターネットサイトへ接続した履歴を確認できるサービスを提供しています。これを利用することによって、高額パケット料金の請求があった場合に、接続先を確認することができます。

## ■ 迷惑メールに関する苦情・相談

### 1 苦情・相談の概要

平成22年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「迷惑メール」に関する苦情・相談は217件でした。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ショッピングサイトで買物をして以降、勧誘メールが大量に届く。
- ・懸賞サイトに応募したら、迷惑メールが日に5～6通届くようになった。
- ・携帯に迷惑メールが日に100件も来る。一部のメールに対して、リンクの「送信停止」をクリックしたら倍増した。
- ・一昨年位前から、なりすましのメールが届くようになった。携帯電話会社、

- 大手 SNS サイトやポータルサイトをかたるものが届いている。
- ・ 仕事用の携帯に日に数百件の広告のメールが届く。フィルタリングをすると、必要なメールも拒否されるおそれがあるから、出来ない。

## 2 総務省として講じた措置

電気通信消費者相談センターでは、「迷惑メール」に関する苦情・相談を受け、電気通信事業者に対して、苦情・相談内容を伝え、対応や解決の促進を図っています。

また、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（特定電子メール法）に違反していると思われる電子メールの情報提供を基に、特定電子メール法に違反した広告・宣伝メール送信者に対して措置命令等を行っています。

なお、迷惑メールを受信しないための対策としては、メールアドレスを安易に公表しない、不用意に同意しない、推測されにくいアドレスを使うということが重要です。

また、迷惑メールを受信してしまった場合の対策としては、怪しい電子メールは開封しない、怪しい電子メールに記載された URL をクリックしない、個人情報を入力を求められても安易に入力しないということが重要です。

### ■ アダルトサイト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求に関する苦情・相談

#### 1 苦情・相談の概要

平成 22 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「アダルトサイト・ゲームサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求」に関する苦情・相談は 202 件でした。

具体的な内容としては以下のとおりです。

- ・ 無料のゲームサイトからアダルトサイトに誘導され、結果、高額な請求を受けた。退会の申出の際、個人情報を聞かれ教えてしまった。どうしたらいいか。
- ・ アダルト系や出会い系のサイトから携帯に迷惑メールが送信されるので、「送信停止」のリンクをクリックしたら、かえって倍増した。利用料金請求のメールも混じっていた。
- ・ パソコンで 18 禁サイトに入り、「無料」と表示されていた動画をクリックしたところ、会員登録され、利用料金を振り込むよう表示が出た。パソコンを再起動しても表示が消えないが、どうすればいいか。
- ・ 子どもが親の携帯からアダルトサイトに接続して、「18 歳以上」として登録したところ、高額な請求が表示された。退会処理のメールを送信したら、頻繁に支払いを促すメールが来るようになった。

## 2 総務省で講じた措置等

最近では、占いサイト、懸賞サイトをかたって個人情報を登録させ、その登録情報をもとに不当請求・架空請求のメールを送りつけたと思われるケースや、無料のアダルトサイトなどをクリックしているうちに自動的に登録されてしまい、高額請求の画面表示がされるケースなど、手口の巧妙化・悪質化も見られることから、引き続き対策の検討・実施が不可欠と考えられます。

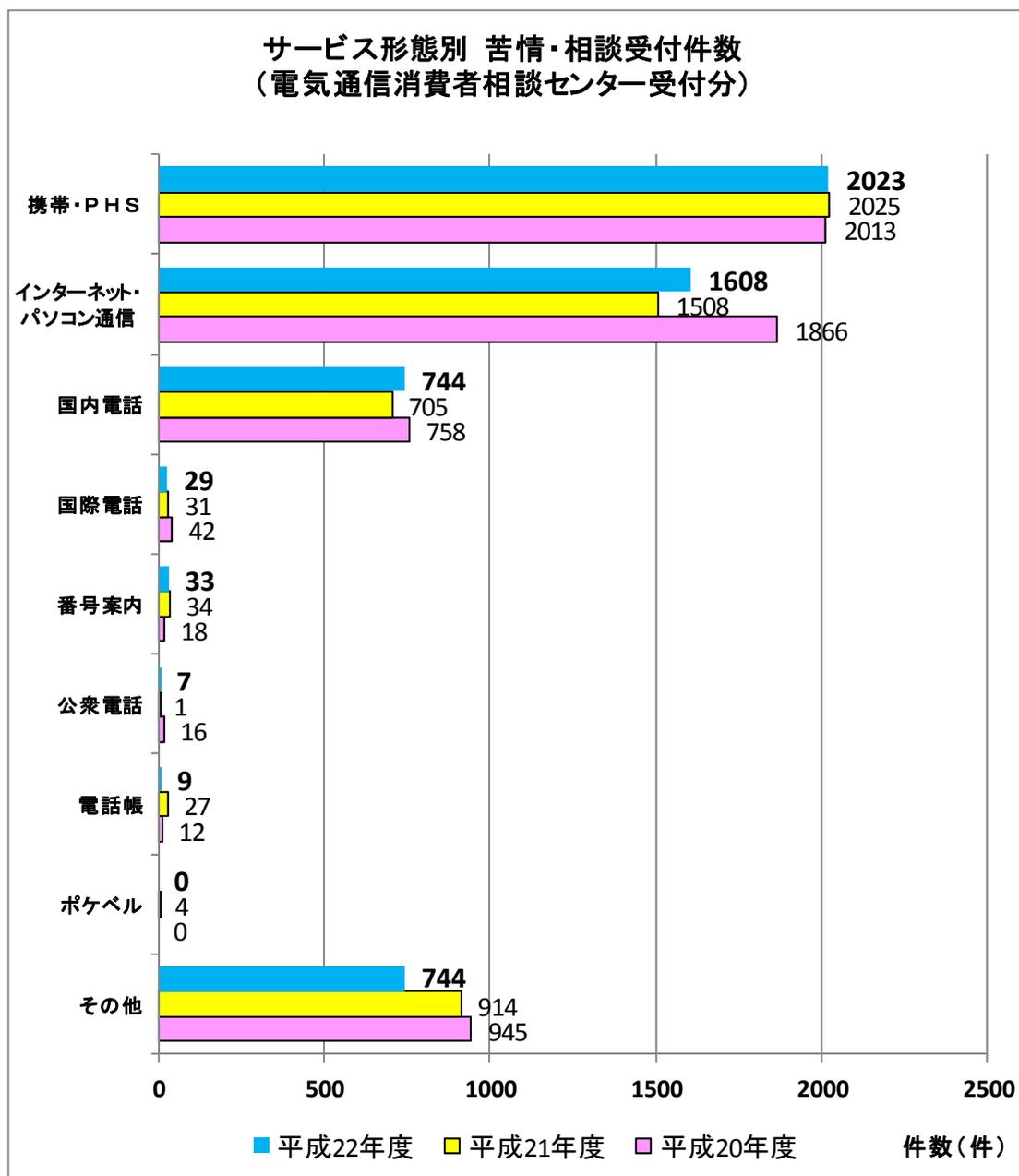
電気通信消費者相談センターでは、不当請求・架空請求に関する申告があった場合には、以下のようにアドバイスをしています。

- (1) 身に覚えのない請求は無視する。  
「登録されました」、「入会ありがとうございました」と表示されても、契約が成立しているとは限りません。身に覚えのない請求であれば、静観または無視してください。
- (2) 個人情報を相手に伝えない。  
請求メールに連絡先があっても、こちらからは連絡しないこと。連絡すると、新たな個人情報を相手に伝えることになり、更に請求されることとなります。
- (3) 安易にお金は払わない。  
契約の解除料などの請求があっても、安易に支払わない。支払いをすれば、名目を変えて更に請求されることとなります。
- (4) 請求画面の消去はパソコンメーカー等に相談する。  
請求画面の指示どおり料金を支払っても請求画面は消えません。パソコンにインストールされたプログラムを除去しない限り表示されるので、パソコンメーカーや契約しているプロバイダに、プログラムの除去の方法を相談してください。

## (参考1) サービス形態別の苦情・相談の概要

苦情・相談をサービス形態別に分類すると、「携帯電話・PHS」が2,023件と総受付件数の約38.9%を占めています。次いで「インターネット・パソコン通信」が1,608件(約30.9%)、「国内電話」が744件(約14.3%)となっています。

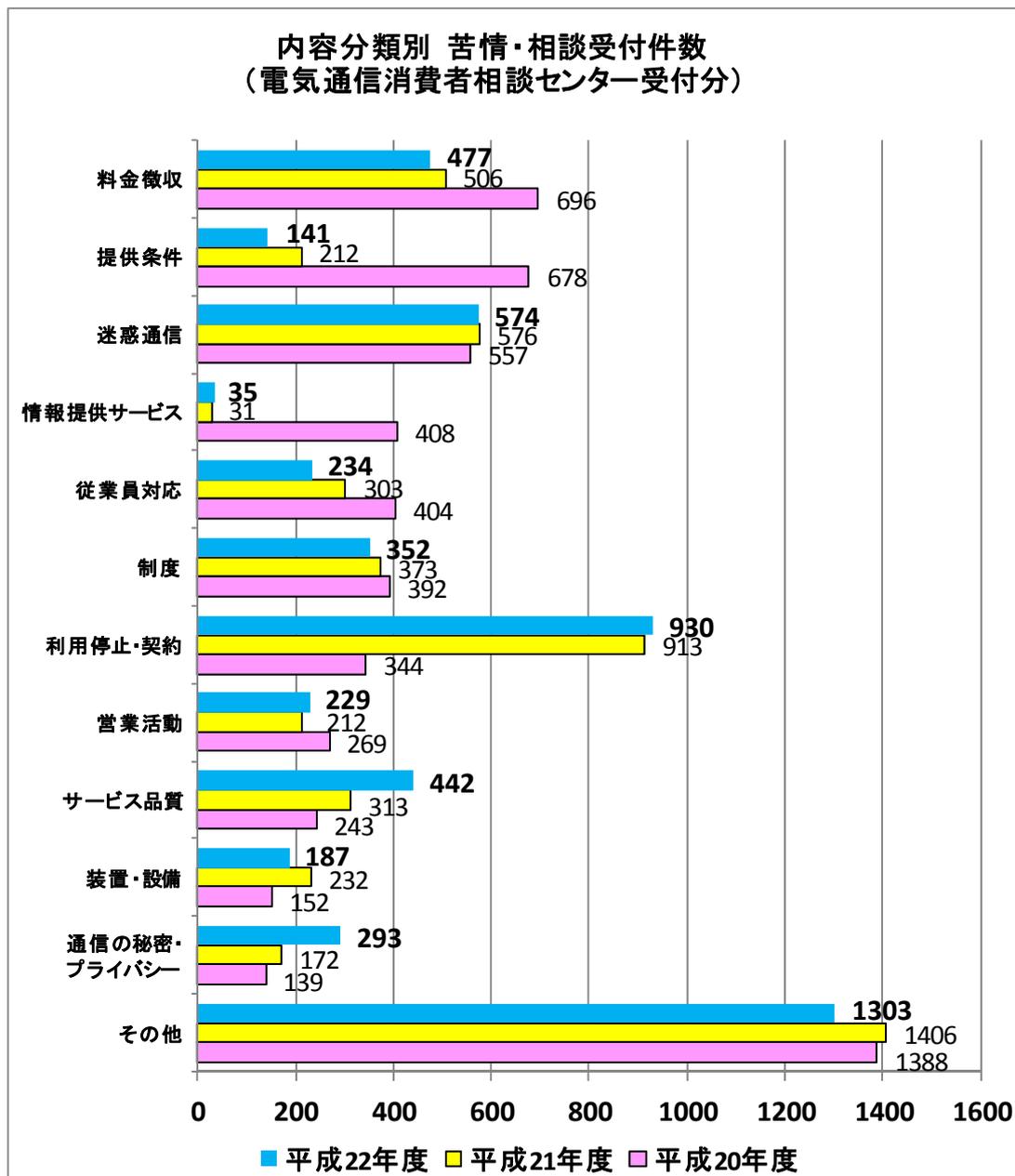
前年度との比較でみると、「携帯電話・PHS」が前年度の2,025件から約0.1%減、「インターネット・パソコン通信」が、前年度の1,508件から約6.6%増、「国内電話」が前年度の705件から約5.5%増となっています。



※サービスの分類については、9ページの表を参照してください。

## (参考2) 内容分類別の苦情・相談の概要

苦情・相談を内容分類別に見ると、「利用停止・契約」が930件と最も多く、総受付件数の約17.9%を占めています。次いで「迷惑通信」が574件(約11.0%)、「料金徴収」が477件(約9.2%)、「サービス品質」442件(約8.5%)となっています。



※相談内容の分類については、9ページの表を参照してください。

## 電気通信サービス別分類、内容別分類の各項目

### 1 サービス別分類

項 目	対象サービス
国内電話	国内対象の電話サービス（加入、長距離、地域、インターネット電話（国内）、CATV電話など）及びこれに関するサービス等（電話加入権、カード割引、ダイヤルQ <sup>2</sup> 、ツーショットダイヤルなど）
国際電話	国際電話サービス（インターネット電話（国際）など）及びこれに関するサービス等（国際電話のみなし契約、国際情報提供サービスなど）
携帯電話・PHS	携帯電話・PHSサービス及びこれに関するもの（電磁波、鉄塔、利用マナーなど）
ポケベル	無線呼出（ポケットベル）サービス
インターネット・パソコン通信	インターネット、パソコン通信サービス
電話帳	電話帳業務（タウンページの広告を含む。）
番号案内	番号案内サービス
公衆電話	公衆電話業務
その他	上記の項目に属さないもの（電報、テレホンカード、通信政策に関する意見・要望など）

注：端末や故障等、問合せの内容で具体的に事業者が分かっている場合は、その事業者の区分による。

### 2 内容別分類

項 目	対象内容
制度	制度の在り方や法解釈全般（他の項目に関するものは除く。）
提供条件	料金やサービス提供における提供条件など
営業活動	電気通信事業者（代理店を含む。）の営業活動（「従業員対応」に関することは除く。広報活動、広告内容等を含む。）
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等
料金徴収	料金の徴収・料金額（下記の「情報提供サービス」に関する料金徴収は除く。）
利用停止・契約	利用停止やサービス契約（契約解除等に伴う違約金、未成年者契約を含む。）
サービス品質	提供するサービスの質、通信品質など
装置・設備	鉄塔、電柱、アダプタ、端末機など
通信の秘密・プライバシー	通信の秘密やプライバシー、個人情報など
迷惑通信	迷惑電話やインターネットのホームページ上の誹謗中傷など
情報提供サービス	ダイヤルQ <sup>2</sup> 、国際情報提供サービス、ツーショットダイヤルなど
その他	上記の項目に属さないもの（利用マナー、携帯電話・PHSの加入者数等の問合せ、通信政策に関する意見・要望など）

電気通信サービスの利用者の相談窓口の所在地・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 松山市宮田町8-5	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 那覇市東町26-29-4F	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】