

移動体通信に係る苦情・相談の現状について

平成24年12月
総合通信基盤局
電気通信事業部

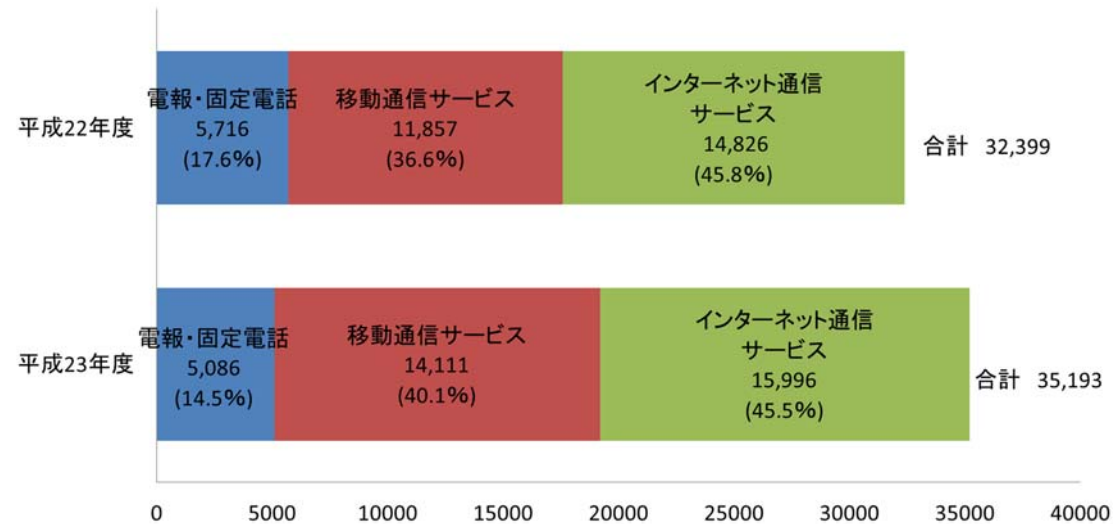
電気通信サービスに係る苦情・相談の現状

- 平成23年度、PIO-NET(※1)に登録された電気通信サービス(※2)に係る苦情・相談は35,193件であり、前年度と比べ、2,794件(8.6%)増加。
- 電気通信サービスのうち、次のサービスに関する苦情・相談件数がそれぞれ増加。
 - ・「移動通信サービス」は、2,254件増加(前年度比19%増)
 - ・「インターネット通信サービス」は、1,170件増加(前年度比7.9%増)

(※1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム (Practical Living Information Online Network System)。国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

(※2) PIO-NETの「放送・通信サービス」のうち、「電報・固定電話」と「移動通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。

PIO-NETにおける電気通信サービスに関する苦情・相談



○電報・固定電話:

電報サービス、固定電話加入権、直収型固定電話、IP電話(0ABJ番号含む)の基礎的サービスの他、優先接続、通話料割引サービスなどの付加サービスが含まれる。

○移動通信サービス:

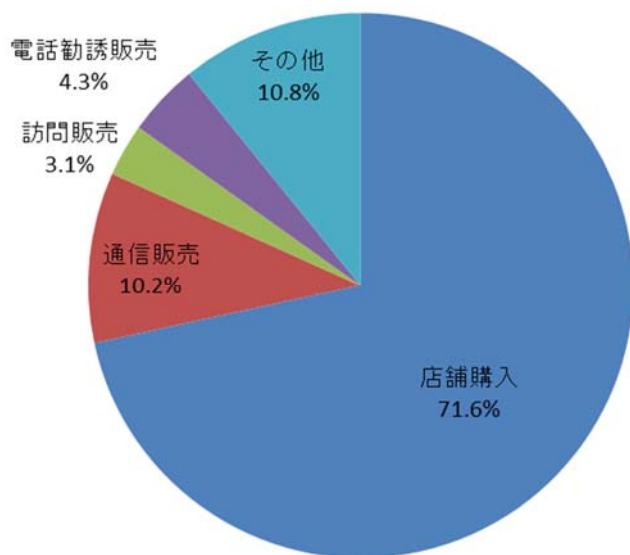
携帯電話、PHS、モバイルデータ通信、公衆無線LANなどが含まれる。

○インターネット通信サービス:

光ファイバー、ADSLなどのインターネット接続回線サービス、ISPサービス、その他関連するオプションサービスや保守サービス、レンタルサーバー契約、各種サイトへの登録料などの相談が含まれる。

- 販売購入形態別においては、前年度と同様「店舗購入」が最多。
- 内容別においては、1位が解約、2位が説明不足、3位が高価格・料金。

販売購入形態別苦情・相談の内訳
(平成23年度)



合計 14,111件

※その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

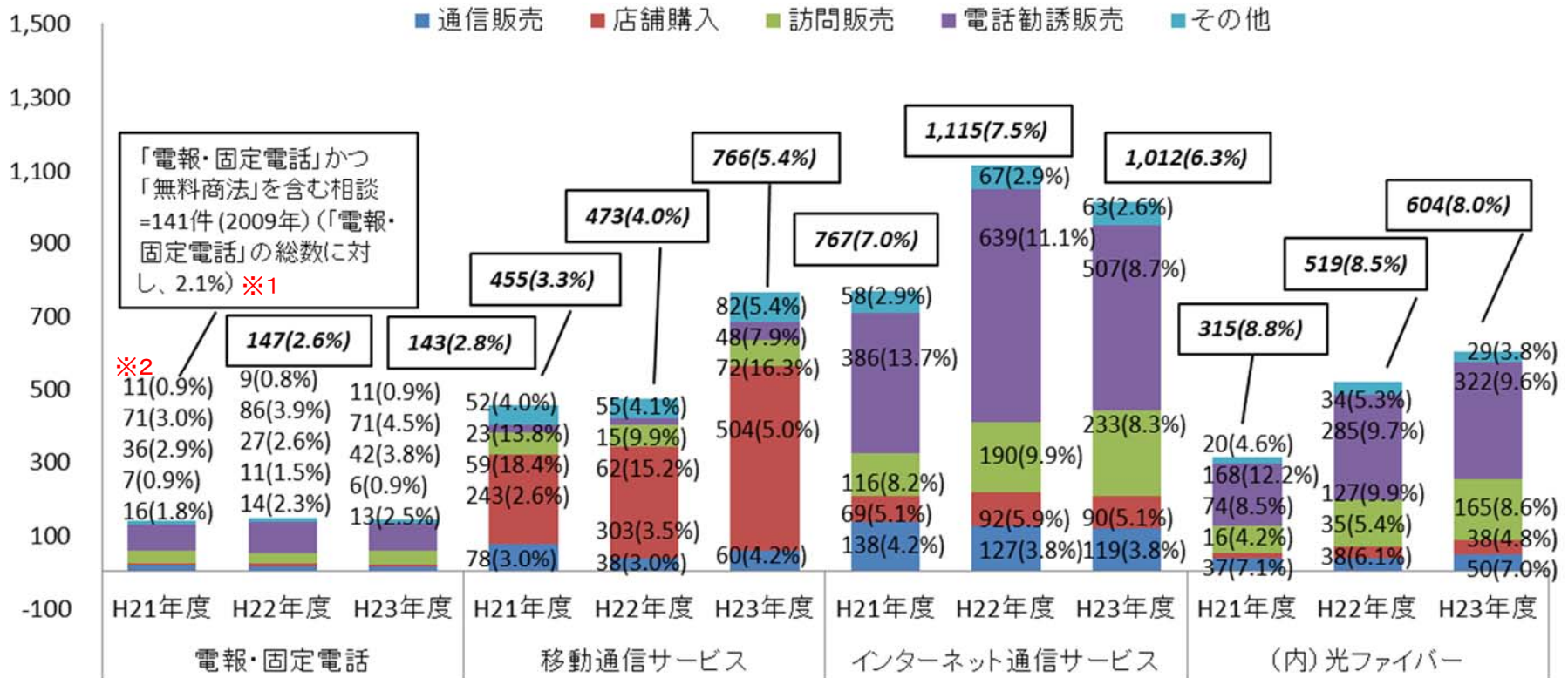
内容別苦情・相談の内訳
(平成23年度)

上位	内容等キーワード	付与数	前年度との比較
1	解約全般	4651	-
2	説明不足	3989	-
3	高価格・料金	2857	-
4	解約料	2723	-
5	クレーム処理	1986	-
6	契約	1530	-
7	契約書・書面全般	1407	9位から△
8	他の接客対応	1304	-
9	不当請求全般	1069	7位から▼
10	他の価格・料金	934	-

※内容等キーワードは、複数回答項目

「無料商法」に関する苦情・相談の推移

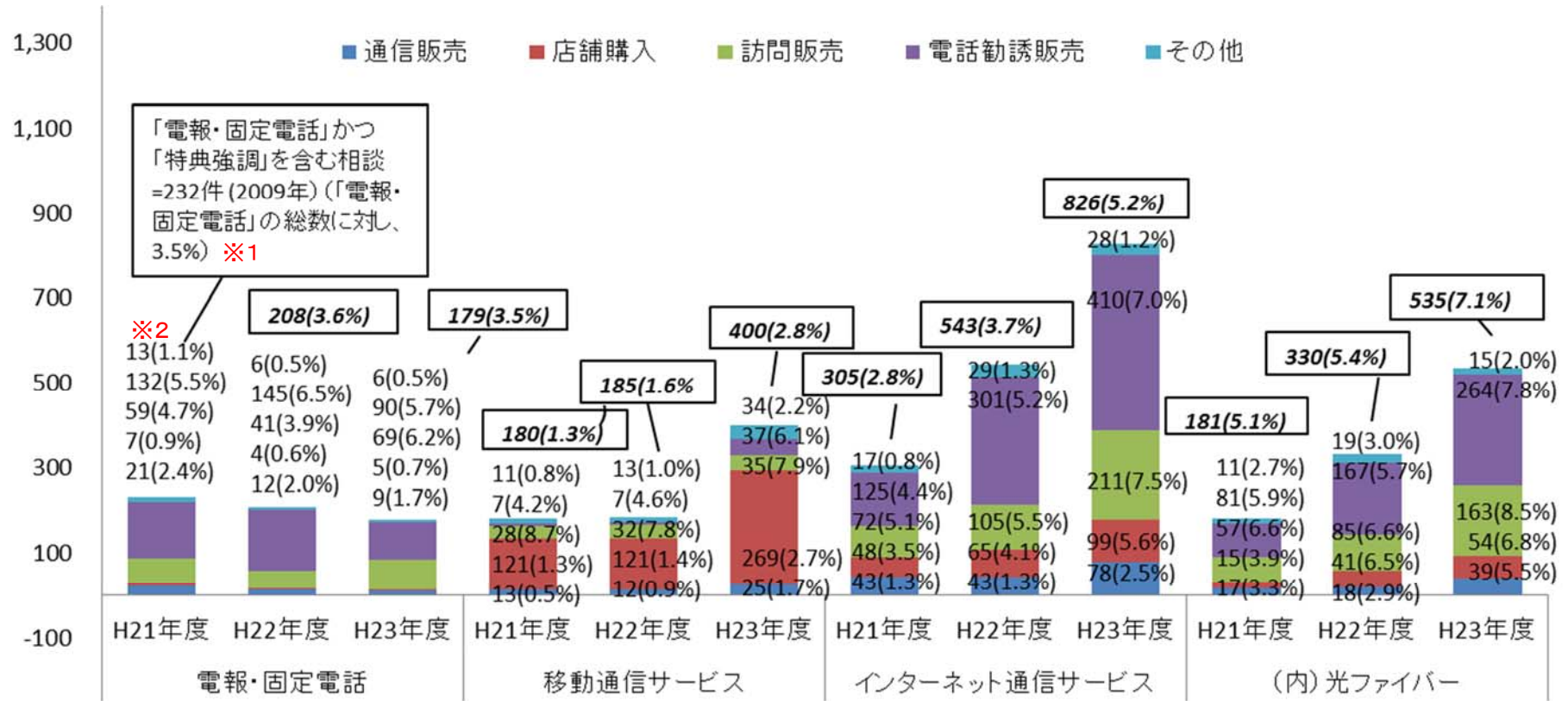
無料商法



◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「無料商法」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「無料商法」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「特典強調」に関する苦情・相談の推移

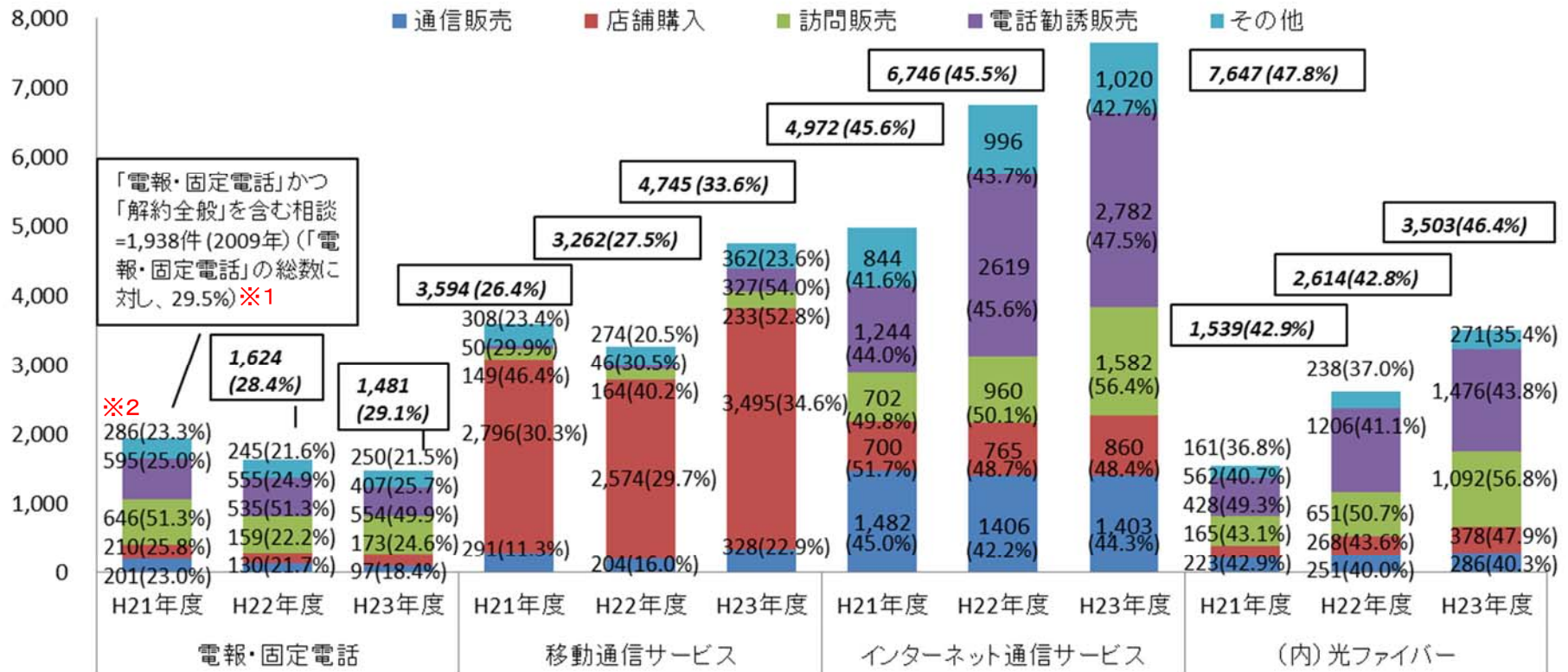
特典強調



◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「特典強調」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「特典強調」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「解約」に関する苦情・相談の推移

解約



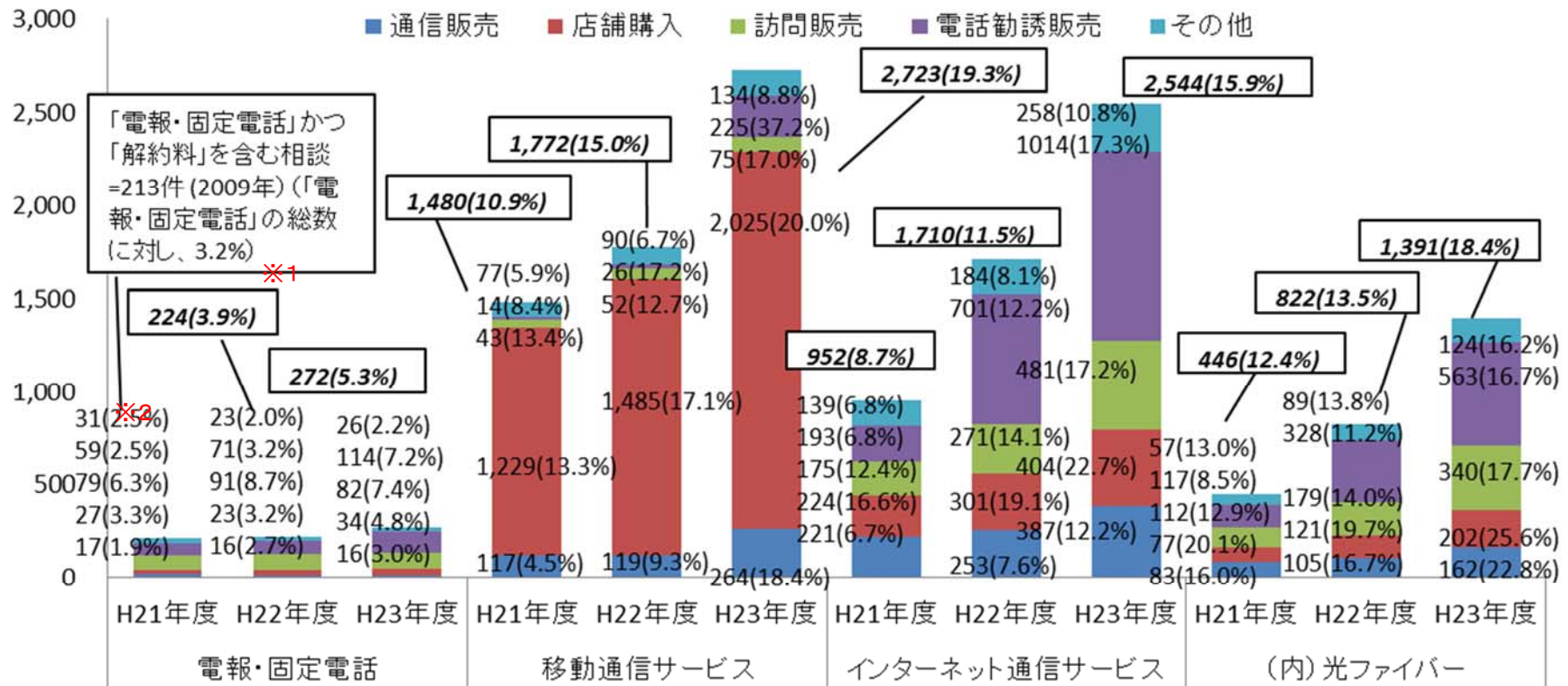
◇「解約」は「解約全般」と「解約拒否」を合わせたもの

◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「解約」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「解約」に関する苦情相談の割合(※2)

◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「解約料」に関する苦情・相談の推移

解約料



◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「解約料」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「解約料」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

平成22年9月、「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」において「電気通信サービス利用者WG」が設置。PIO-NETにおける電気通信サービスの苦情・相談の状況等を踏まえ、平成23年12月に「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」が取りまとめられた。

1 電気通信サービス向上推進協議会(※)における提言を踏まえた取組み

広告表示の改善

- 「無料、0円」「お得、安い」、セット販売などの広告の在り方、代理店(家電量販店含む)など主体の広告の在り方を検討
- 電気通信サービスの用語集を引続き見直し

- 「広告表示自主基準(7版)」を改定、事業者へ周知、4/16に報道発表・公開
- 別冊用語集(2版)を公開

勧誘・契約解除の適正化

- 勧誘に関し、業界団体で自主基準を作成、それをもとに電気通信事業者協会にて代理店倫理要綱の見直しを行う
 - ・勧誘者の氏名等の明示、迷惑勧誘行為の禁止
 - ・再勧誘拒否の連絡先の明示
- 契約解除に関し、主要な電気通信事業者の自主的取組みを分析、自主基準等を作成し業界全体で取組みを実施
問題が発生しないように、勧誘、広告表示、契約時の説明を適正に行うための取組みを強化

- 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を作成、事業者へ周知、4/16に報道発表・公開
(勧誘者の氏名等の明示、適合性を考慮した説明、再勧誘禁止、迷惑勧誘行為禁止、申込みの撤回、代理店指導等について規定)
- 電気通信事業者協会(TCA)で「代理店倫理要綱」を見直し、TCAのHPに1/31公開
<http://www.tca.or.jp/information/morals.html>

重要事項説明を分かり易く

- 分かりやすい重要事項抜粋モデル例を作成(携帯、光回線)
- 電気通信サービスの「セット販売」の図解資料の作成

- 「重要事項説明書面抜粋モデル例」を作成し3月に各事業者へ周知し、各事業者において取組を推進。
- セット販売の図解資料を作成し、公表予定

(※) 電気通信サービス向上推進協議会：社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、社団法人日本インターネットプロバイダー協会、社団法人日本ケーブルテレビ連携の電気通信4団体で構成され、利用者の利益確保に向けて、広告表示の改善や消費生活相談への研修、営業活動に関するルール作り等を実施。

参考：電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドラインの改訂等

平成24年4月16日

報道資料

電気通信サービス向上推進協議会

勧誘・契約解除に関する自主基準の策定など、電気通信サービスの向上に向けた取り組みについて

(略)

通信4団体で構成される電気通信サービス向上推進協議会(以下、「協議会」という)において、提言をふまえた通信業界としての対応を検討してまいりました。この度、現在の取り組みの状況の概要を公表させていただきます。

通信4団体として、各種の取り組みを強化するとともに、利用者への適切な情報提供の充実に努めてまいります。

(1) 広告表示自主基準等の見直し

提言をふまえ、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の改訂案を策定し、この2月28日から3月21日まで意見募集を行ってまいりました。いただいた意見をふまえ、改訂しましたので、本日、公表いたします。

今回の主な修正点は以下のとおりで、詳細につきましてはホームページを参照ください。

① 電気通信サービスの利用状況や習熟度、年齢等をふまえた「適合性の原則」に配慮した

上で、より分かりやすい説明を行う旨の条文を新設した。(はじめに、および第4条)

- ② 強調表示に関する条文および解説を追加した。(第6条)
- ③ 比較表示に関する解説を具体的に盛り込んだ。(第7条)
- ④ 2段階/バケット定額プランに関する解説を追加した。(第20条)
- ⑤ 自主基準の対象とする契約代理店には、家電量販店も含まれることを明記した。(第23条)

(2) 勧誘及び契約解除に関する自主基準を新たに策定

(略)

(3) 重要事項説明に関するモデル例を作成

(略)

(4) 消費者向け相談窓口の連絡先リストを公開など苦情解決に向けた対応の改善

(略)

(5) 複数の事業者が関係するサービスの不具合・機器の故障等に関する検討

(略)

(6) 消費生活センターとの連携の推進

(略)

(7) 利用者への情報提供の充実に推進

(略)

「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」

目次

はじめに

3

第1章 総則

第1条(目的)

6

第2条(適用)

6

第3条(定義)

7

第2章 電気通信サービスの広告表示に関する通則

第4条(基本的な遵守事項)

9

第5条(分かりやすい広告表示)

11

第6条(虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示)

14

第7条(比較表示)

17

第8条(料金等に関する広告表示)

19

第9条(無料又は割引キャンペーンに関する広告表示)

22

第10条(提供開始までの期間に関する広告表示)

25

第11条(サポート体制に関する広告表示)

25

第12条(用語に関する注意事項)

26

第3章 各種電気通信サービスの広告表示に関する基準

第13条(「ベストエフォート型サービス」の用語に関する広告表示)

28

第14条(「ベストエフォート型サービス」の速度に関する広告表示)

29

第15条(IP電話サービスの料金に関する広告表示)

30

第16条(IP電話サービスの品質に関する広告表示)

31

第17条(IP電話サービスの通話可能な範囲に関する広告表示)

32

第18条(携帯電話・PHS・BWA サービスの料金等に関する広告表示)

34

第19条(携帯電話・PHS・BWA サービスの提供エリアに関する広告表示)

35

第20条(モバイルデータ通信サービス等の速度、料金、提供エリア
その他に関する広告表示)

36

第21条(携帯電話等移動体通信端末に関する広告表示)

39

第4章 雑則

第22条(広告媒体ごとの留意事項)

40

第23条(契約代理店による広告表示の適正化)

42

第24条(見直し)

43

別表 1～9

44

2 総務省における提言を踏まえた取組み

契約締結時の説明等の在り方

- **重要事項説明**について、
 - 「消費者保護ガイドライン」に最新の具体的サービス事例を追加する等現行化

- ▶ 最新の具体的サービス事例を追加する等「消費者保護ガイドライン」の現行化作業を実施。

関係者間の連携方策の在り方

- **電気通信消費者相談センター**について、消費生活センター等に対する情報提供の強化など、消費生活センター等と連携した二次的機能を一層強化

- ▶ 全国の消費生活センター等へ資料提供。
- ▶ 国民生活センターの協力を得て、PIO-NETを活用した情報提供を推進。

- **電気通信消費者支援連絡会(地方版)**について、今後も継続して開催

- ▶ 平成24年度も、継続的に電気通信消費者支援連絡会(地方版)を開催。
- ▶ 消費生活センター等からの評価・意見(アンケート調査結果)を踏まえた運営。

利用者リテラシー向上方策の在り方

- **利用者リテラシーの向上方策**について、
 - 電気通信サービスに関する最新の動向や注意点等を取りまとめた利用者向けの小冊子の作成・配布や、ウェブページ等への分かりやすい掲載等による幅広い周知
 - e-ネットキャラバン等周知啓発活動の展開

- ▶ 「電気通信サービスQ&A」(平成24年度版)を作成。総務省ウェブページ「電気通信消費者情報コーナー」を刷新しコンテンツを充実。
- ▶ 電気通信消費者相談センターにおける苦情・相談事例の公表・周知(8/7報道発表、総務省広報誌(11月号)等)。
- ▶ 最新の事例を踏まえe-ネットキャラバンを実施。

安全・安心サービスの提供の在り方

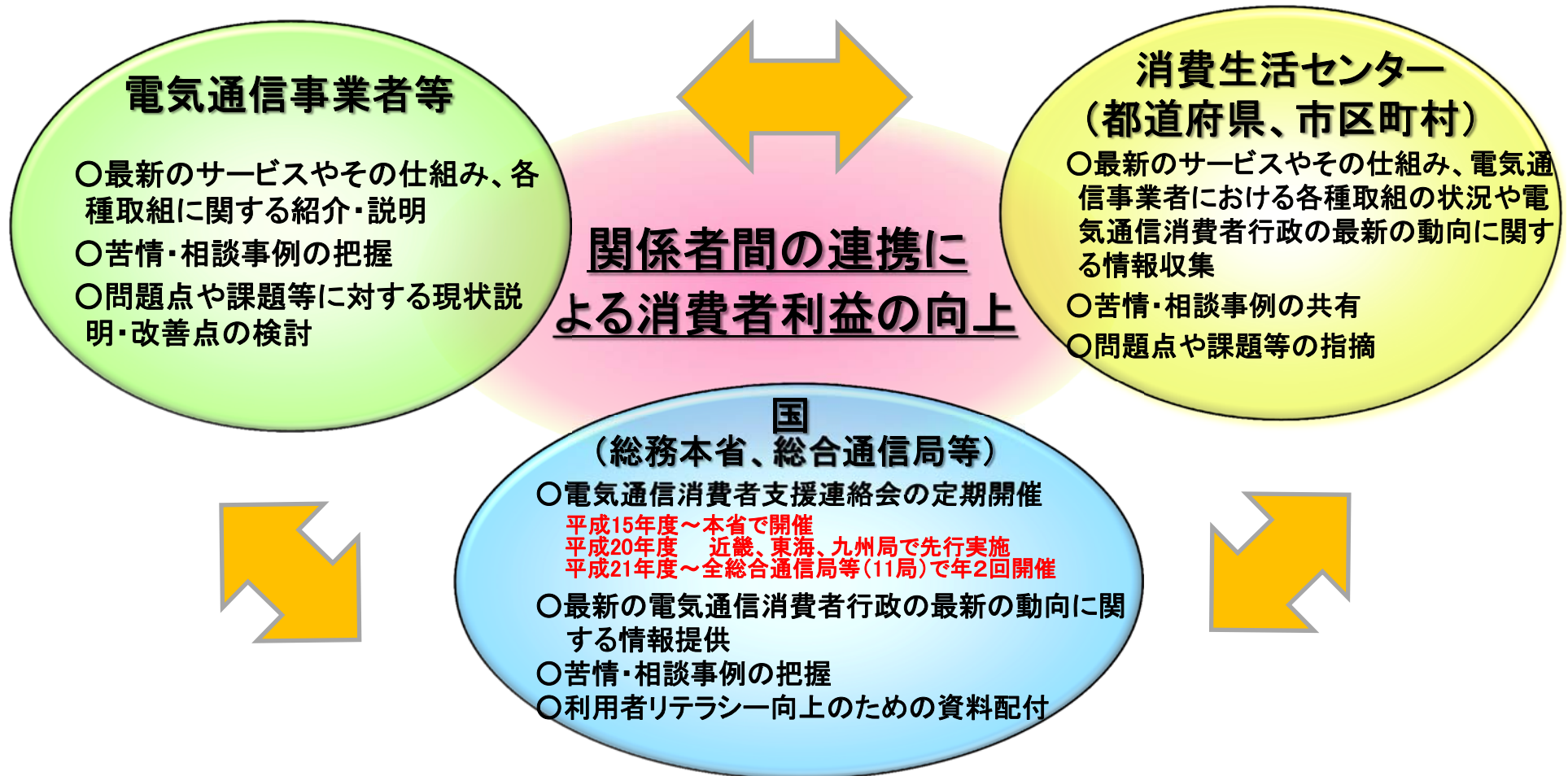
- **スマートフォンのセキュリティ**に関し、専門家による適切な場を設置

- ▶ スマートフォン・クラウドセキュリティ研究会最終報告のとりまとめ(平成24年6月29日)
- ▶ 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」のとりまとめ(平成24年8月7日)

- 国、消費生活センター、電気通信事業者等の関係者により継続的な意見交換を行い、消費者関係施策の一体的推進に取り組み、電気通信分野における消費者利益の向上を目的として開催。

(総務本省:平成15年度～、総合通信局等11局:平成22年度～)

※利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会提言(H23.12)等においても、行政、消費生活センター、電気通信事業者等が情報共有、意見交換する場として有効であり、継続的な開催を望む指摘が多いことから、今後も継続して開催していくことが必要である旨指摘。



参考：平成24年度上半期電気通信消費者支援連絡会（地方版）の開催状況

	開催日	実施テーマ	参加者
北海道 総合通信局	8月23日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等4団体 事業者17名
東北 総合通信局	7月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 	消セン等8団体 事業者19名
関東 総合通信局	6月15日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 ・電気通信事業者の苦情・相談体制、高額請求防止の取組 	消セン等14団体 事業者26名
信越 総合通信局	9月4日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等7団体 事業者14名
北陸 総合通信局	9月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等9団体 事業者16名
東海 総合通信局	8月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等9団体 事業者21名
近畿 総合通信局	8月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等14団体 事業者32名
中国 総合通信局	8月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 	消セン等8団体 事業者29名
四国 総合通信局	8月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 	消セン等6団体 事業者23名
九州 総合通信局	7月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等8団体 事業者25名
沖縄総合 通信事務所	7月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 ・スマートフォンのデモンストレーション 	消セン等4団体 事業者19名

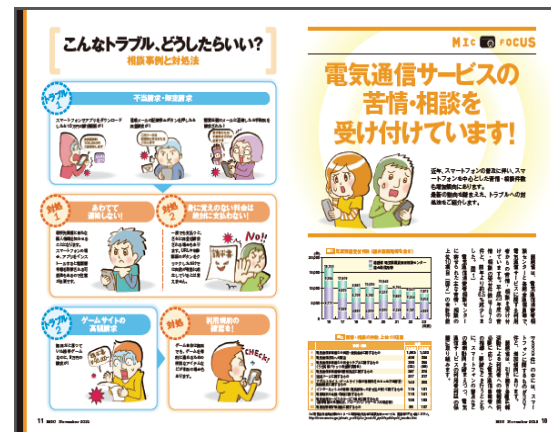
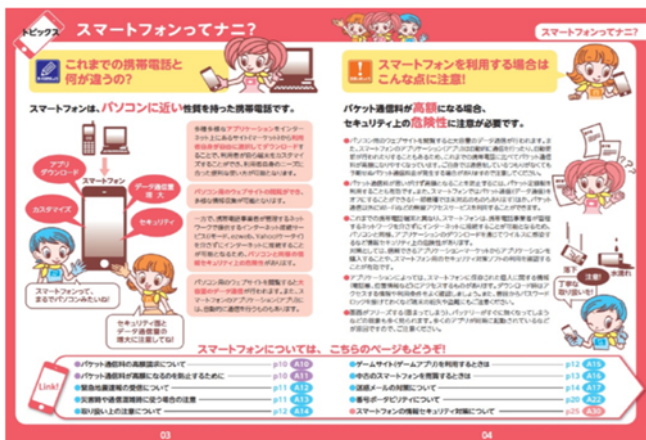
※各回とも上記テーマのほか、電気通信サービスの苦情相談事例についても実施。

参考：平成23年度電気通信消費者支援連絡会（地方版）の開催状況

	平成23年度上半期		参加者	平成23年度下半期		参加者
	開催日	実施テーマ		開催日	実施テーマ	
北海道 総合通信局	8月30日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・WiFiサービス	消セン等4団体 事業者21名	1月27日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン、Wi-Fiの仕組み	消セン等4団体 事業者18名
東北 総合通信局	9月6日	・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス	消セン等7団体 事業者20名	2月9日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題	消セン等8団体 事業者15名
関東 総合通信局	6月10日	・電気通信事業者団体における取組 ・携帯電話とスマートフォン ・高額請求防止の取組	消セン等13団体 事業者25名	10月21日	・高額請求防止の取組 ・WiFiサービス	消セン等13団体 事業者26名
信越 総合通信局	9月8日	・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・携帯電話とスマートフォン	消セン等6団体 事業者13名	2月28日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題	消セン等8団体 事業者14名
北陸 総合通信局	9月22日	・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・WiFiサービス	消セン等10団体 事業者17名	2月20日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル ・FTTHの営業に係る取組	消セン等12団体 事業者14名
東海 総合通信局	9月12日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・電気通信サービスの契約締結時の問題	消セン等10団体 事業者20名	2月29日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル ・電気通信サービスの契約締結時の問題	消セン等9団体 事業者21名
近畿 総合通信局	9月28日	・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス ・関係法令	消セン等11団体 事業者27名	2月21日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル	消セン等11団体 事業者27名
中国 総合通信局	9月21日	・電話勧誘等の営業 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組	消セン等7団体 事業者29名	3月9日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題	消セン等7団体 事業者23名
四国 総合通信局	9月29日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組	消セン等5団体 事業者24名	3月8日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル等	消セン等5団体 事業者21名
九州 総合通信局	8月25日	・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス	消セン等8団体 事業者20名	2月16日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル	消セン等9団体 事業者20名
沖縄総合 通信事務所	8月26日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・スマートフォン、WiFi	消セン等1団体 事業者22名	2月15日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン、WiFiサービス ・消費者問題の状況	消セン等1団体 事業者19名

※各回とも上記テーマのほか、電気通信サービスの苦情相談事例についても実施。

○ 小冊子「電気通信サービスQ&A」、総務省広報誌等を通じ、最新の電気通信サービスの動向案内やトラブル解決のための情報提供を実施。



平成11年度から作成
全国の消費生活センター、教育機関(要望あれば)等に配付

全国の自治体、図書館等へ配付