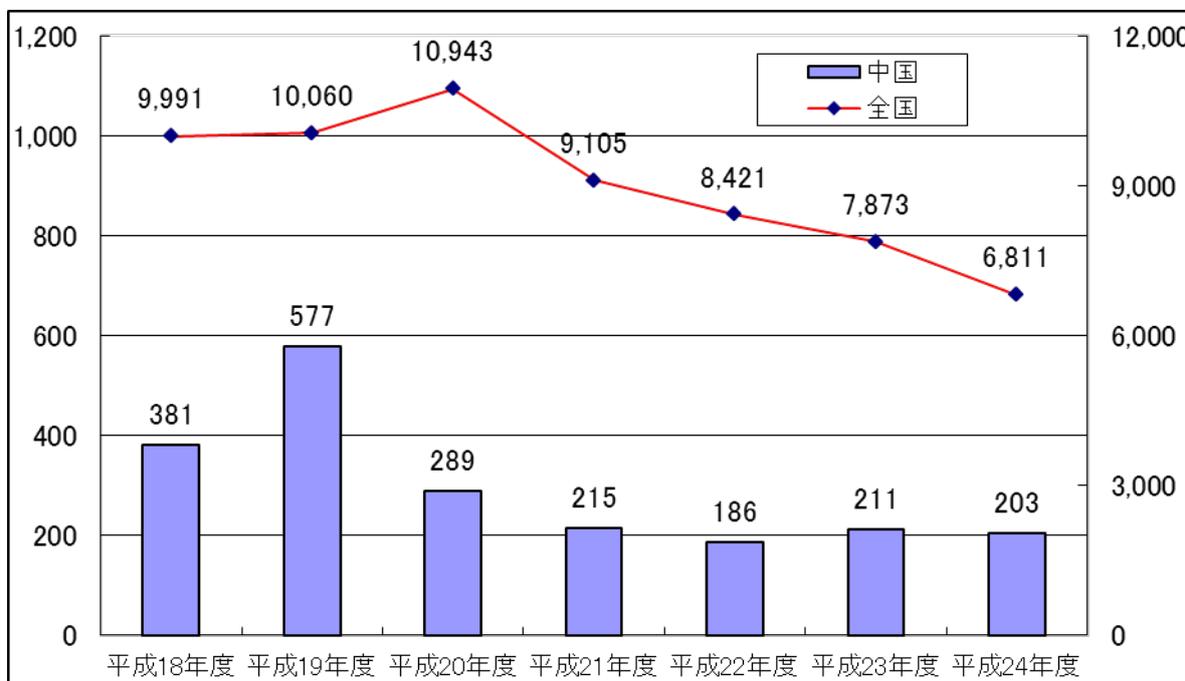


## 1 消費者相談の件数

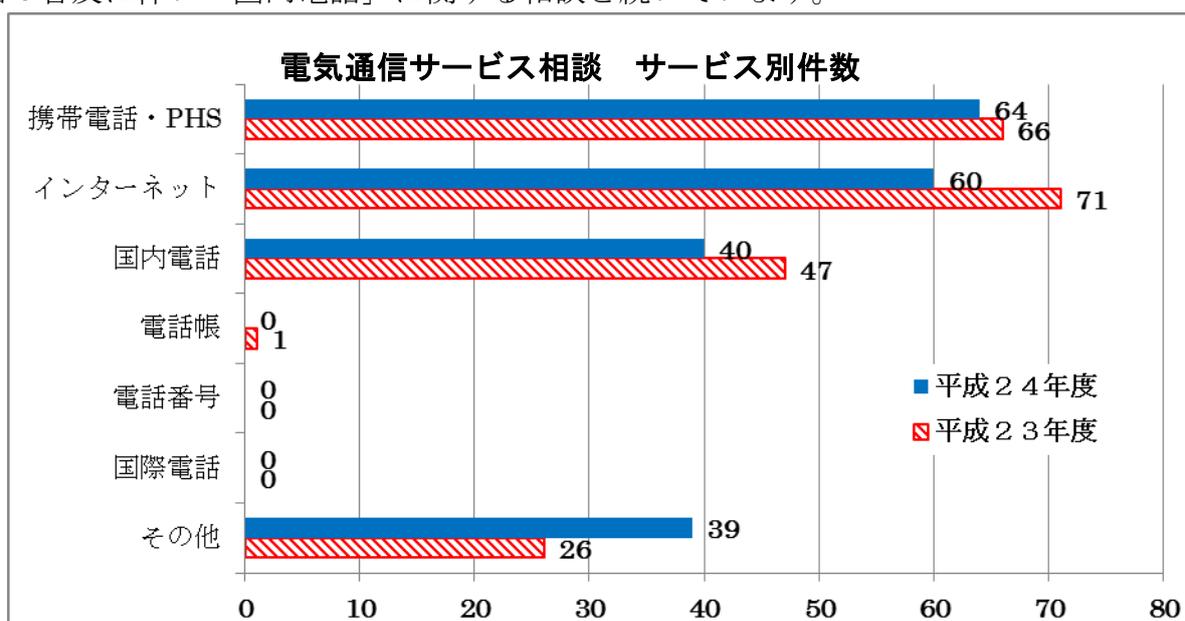
電気通信サービスに関する消費者相談の件数は、平成24年度は203件で、平成23年度に比べ、8件（4%）の減少となりました。ここ数年の件数については、ほぼ横ばいの状況です。

この他にも、中国管内の消費生活センターから32件の照会に対応しています。



## 2 消費者相談の電気通信サービス別の内訳

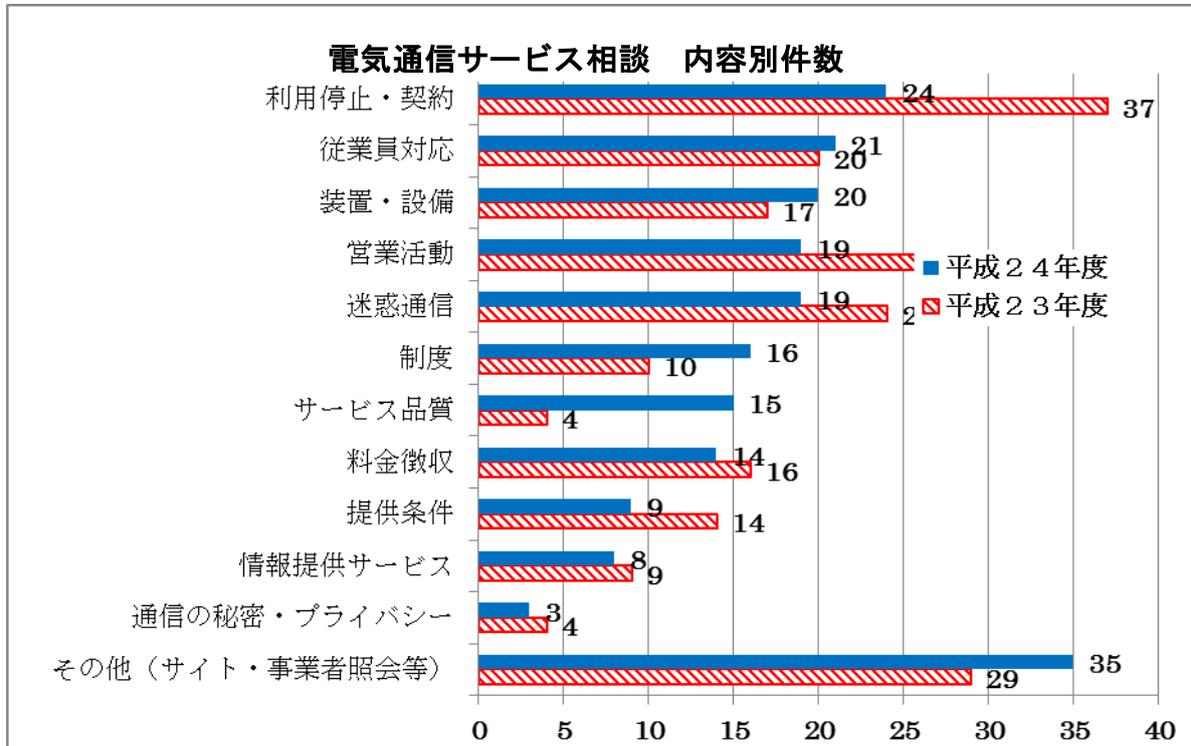
電気通信サービス別にみると、「携帯電話・PHS」（内26件はスマートフォンに関する相談）に関する相談が最も多くなり、依然として多い「インターネット」、光電話の普及に伴い「国内電話」に関する相談と続いています。



### 3 消費者相談の内容別の内訳

内容別にみると、「利用停止・契約」に関する相談が最も多く、「従業員対応」、「装置・設備」、「営業活動」、「迷惑通信」に関する相談と続いています。

「携帯電話・PHS」に関するものでは、スマートフォン利用時のサービスエリアや通信スピードの設備や品質に関する相談が多く、「インターネット」に関するものでは、利用停止時の解約料や光回線の勧誘などに関する相談が多くなっています。



### 4 年度別相談内容の推移

年度別にみると、「利用停止・契約」が3年連続一位で、「従業員対応」及び「装置・設備」は増加傾向にあります。「営業活動」、「迷惑通信」及び「料金徴収」は減少傾向にありますが、依然として相談が寄せられています。

上位6項目	平成22年度	平成23年度	平成24年度
1	利用停止・契約 (14.5)	利用停止・契約 (20.3)	利用停止・契約 (14.3)
2	料金徴収 (14.0)	営業活動 (14.8)	従業員対応 (12.5)
3	営業活動 (12.2)	迷惑通信 (12.2)	装置・設備 (11.9)
4	提供条件 (11.0)	従業員対応 (11.0)	従業員対応 (11.0)
5	迷惑通信 (10.5)	装置・設備 (9.3)	営業活動 (11.3)
6	従業員対応 (9.9)	料金徴収 (8.8)	迷惑通信 (11.3)

※ ( ) 内の数字は、全体に占める割合。(%)

### 5 具体的な相談事例の公表とその対処法

[別紙2](#)を参照。

## 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Q2、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	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、問い合わ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Q2、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)