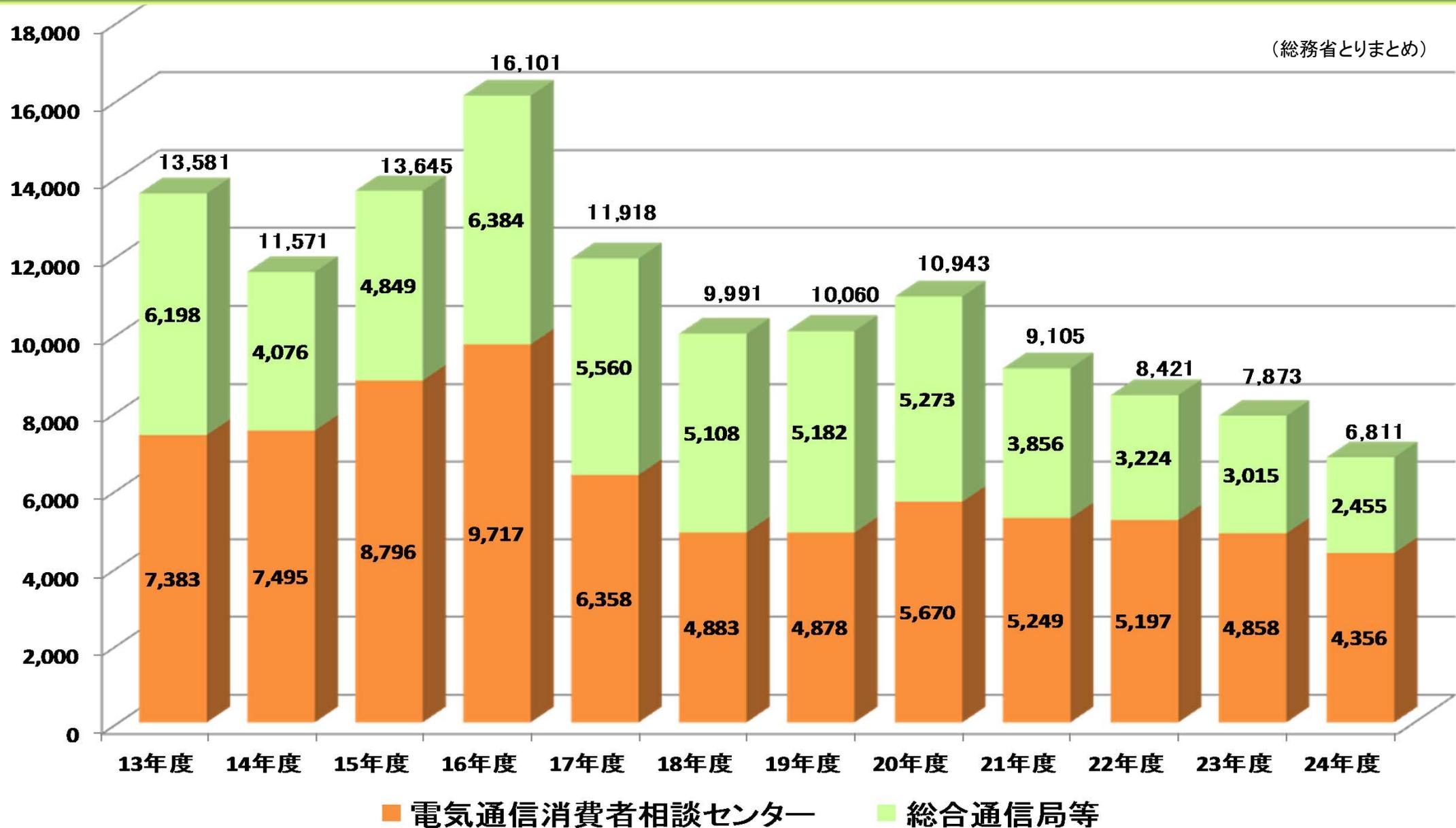


平成24年度における電気通信サービスの 苦情・相談の概要

平成25年9月
総務省総合通信基盤局
消費者行政課

総務省への電気通信サービスに関する苦情・相談件数の推移

- 平成24年度に、受け付けた苦情・相談の総受付件数は、合計で6,811件（前年度受付件数（7,873件）と比べて1,062件（約13.5%）の減少）。
- その内訳は、電気通信消費者相談センターの受付件数が4,356件、総合通信局等の受付件数が2,455件となっている。



電気通信消費者相談センター(本省)への苦情・相談内容(1)

平成24年度における苦情・相談の概要としては、総受付件数が引き続き減少している中で、「電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの」が高止まりしている点並びに「電気通信サービスのサービス品質に関するもの」及び「電話勧誘等営業活動に関するもの」が増加している点が特徴として挙げられます。

参考:平成24年度における苦情・相談の特徴の例

- 電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの ⇨ 期間拘束・自動更新付契約の解約時における解約金等のトラブル
- 電気通信サービスのサービス品質に関するもの ⇨ 通信速度や通信エリア等について、契約時の期待と実際の乖離
- 電話勧誘等営業活動に関するもの ⇨ 執拗な電話勧誘や高齢者等への強引な販売等の代理店等の販売勧誘の適正性

	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位
24年度	契約提供条件 804	料金トラブル関係 337	電気通信行政への照会 314	顧客対応 210	迷惑メール 184	サービス品質 129	営業活動 102	端末の故障・修理 92	不当架空請求 90	端末の使い勝手 66
23年度	↑ 契約提供条件 1,003	電気通信行政への照会 406	料金トラブル関係 380	顧客対応 267	迷惑メール 217	不当架空請求 140	ネット上の書き込み 118	端末の故障・修理 116	サービス品質 106	営業活動 86
22年度	↑ 契約提供条件 1,032	電気通信行政への照会 524	料金トラブル関係 504	顧客対応 274	迷惑メール 217	不当架空請求 202	サービス品質 183	ネット上の書き込み 161	営業活動 157	端末の故障・修理 141

※表中下段の数字は、電気通信消費者相談センター(本省)で受け付けた苦情・相談件数

24年度の苦情・相談の具体的内容は、おおむね以下のとおり。

1 契約提供条件

- ・期間拘束・自動更新付契約の解約時における解約金
- ・期間拘束・自動更新付契約の説明不足
- ・意図しないオプションサービスへの加入 など

2 料金トラブル関係

- ・アプリ利用や高精細写真の閲覧に係るパケット通信料
- ・海外での利用に係る高額請求
- ・アプリの自動アップデートに伴う通信料金 など

3 電気通信行政への照会

- ・個人情報保護法に関する照会
- ・特定電子メール法に関する照会
- ・プロバイダー責任制限法に関する照会 など

4 顧客対応

- ・コールセンターに電話が繋がらない
- ・ホームページだけに情報を載せるのは不便だ
- ・苦情の問合せに真摯に対応してくれない など

5 迷惑メール

- ・1回の同意で様々な宣伝メールが来る
- ・一見、個人的な内容の迷惑メール
- ・受信するだけでパケット料が発生する など

6 サービス品質

- ・通信速度が期待していたほど出ない
- ・サービスエリア内と説明された場所で繋がらない
- ・安定した通信速度等で使用することができない など

7 営業活動

- ・繰り返しかかってくる執拗な電話勧誘
- ・高齢者への強引な販売
- ・点検と称して営業を始める など

8 端末の故障・修理

- ・修理から戻ってきても、不具合が直っていない
- ・修理代金内訳の説明不足
- ・保存しているデータが消失 など

9 不当・架空請求

- ・芸能人マネージャーを名乗るさくらサイトからメール交換の為のポイント代を請求された
- ・懸賞サイトの登録の為、クレジットカード番号の登録を求められた
- ・公的機関を語った、詐欺的な料金請求 など

10 端末の使い勝手

- ・スマートフォンやアプリ、コンテンツの利用方法
- ・付属品との互換性
- ・スマートフォンの電池の持ち時間 など