

(参考)電気通信サービスに係る苦情・相談件数(平成25年度)の状況

平成26年6月30日
事務局

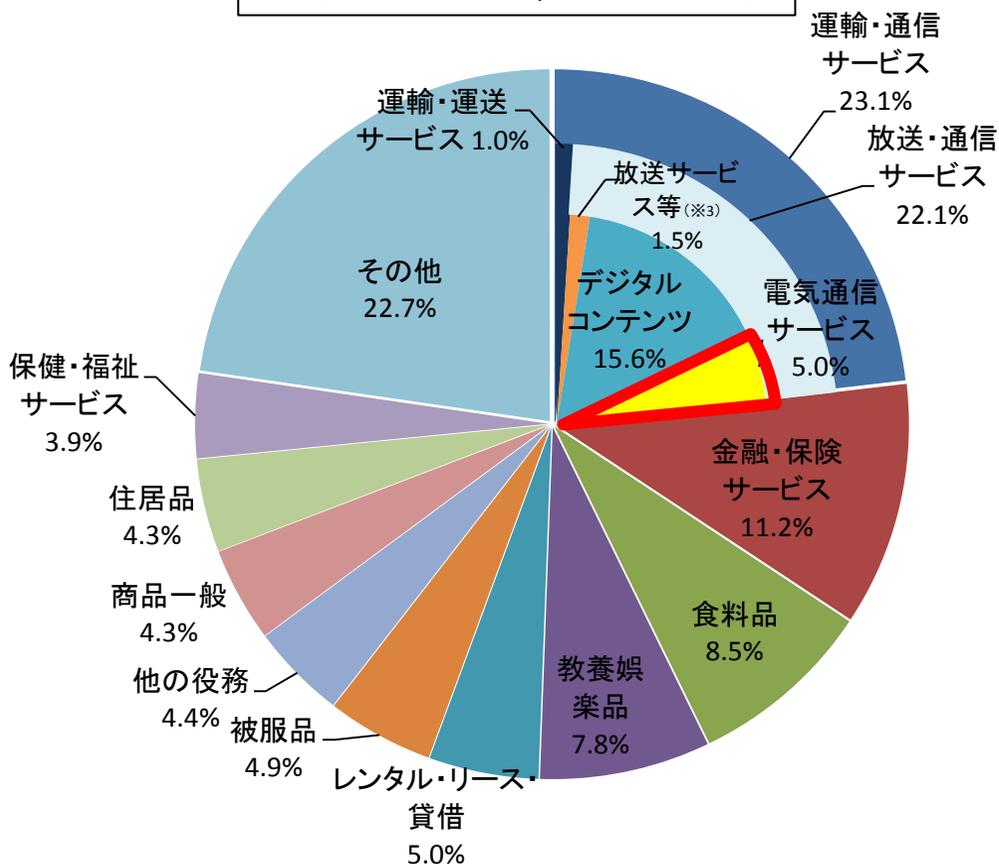
全苦情・相談件数及び電気通信サービスに係る苦情・相談件数(平成25年度)

- PIO-NET^(※1)に登録された2013年度(平成25年度)の全苦情・相談件数は924,998件。
- うち、電気通信サービス^(※2)に係る苦情・相談件数は46,409件で全体の5.0%

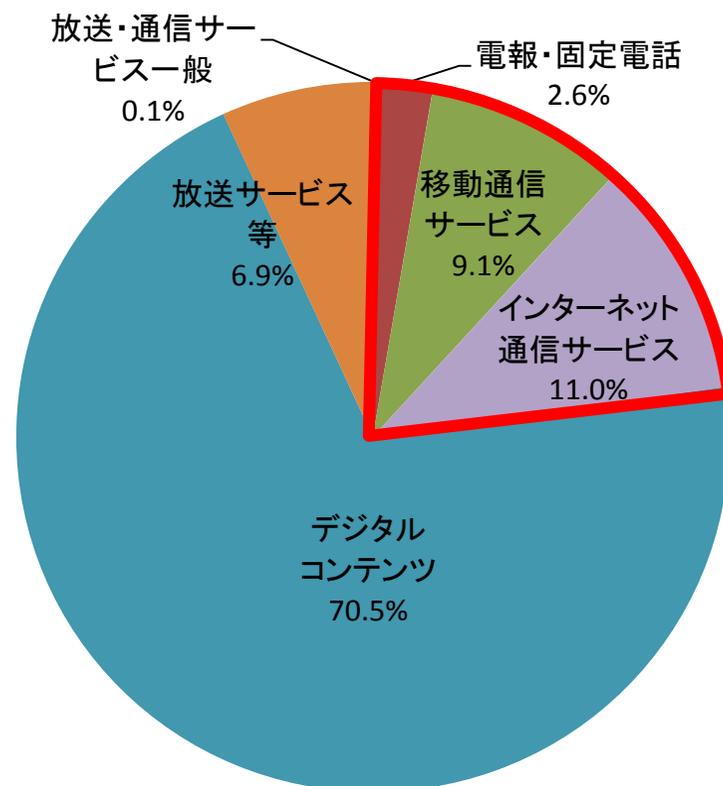
(※1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム。国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

(※2) 「電報・固定電話」と「移动通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。

全苦情・相談(924,998件)の内訳



放送・通信サービス苦情・相談(204,874件)の内訳



(※3) 「テレビ放送サービス」、「有線テレビ放送」等放送に関連する相談及び「電話音声情報」を合わせたもの。

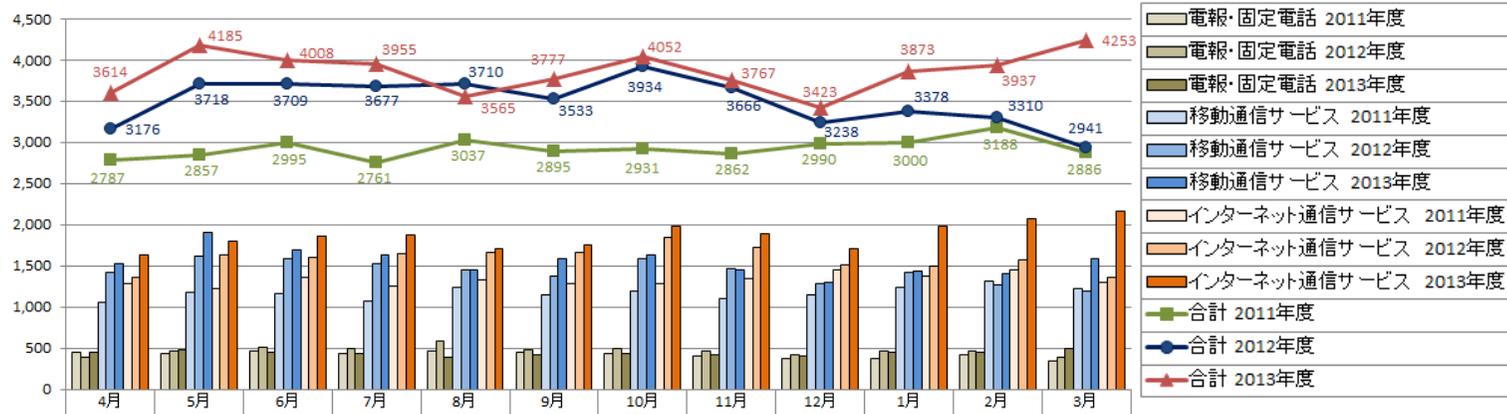
(出典) PIO-NET 登録データより作成 ※2014年4月30日までの登録分

電気通信サービスの普及と苦情・相談の状況(平成25年度)

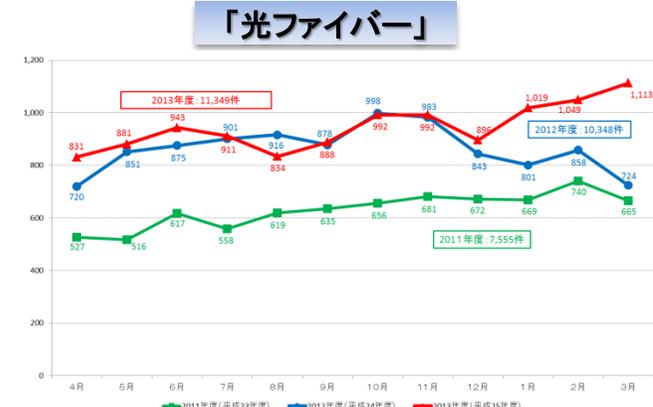
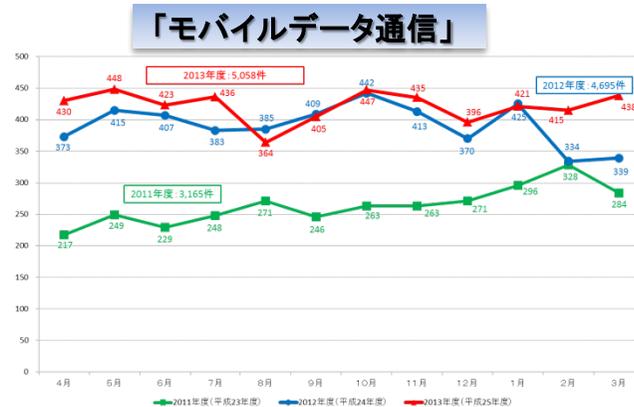
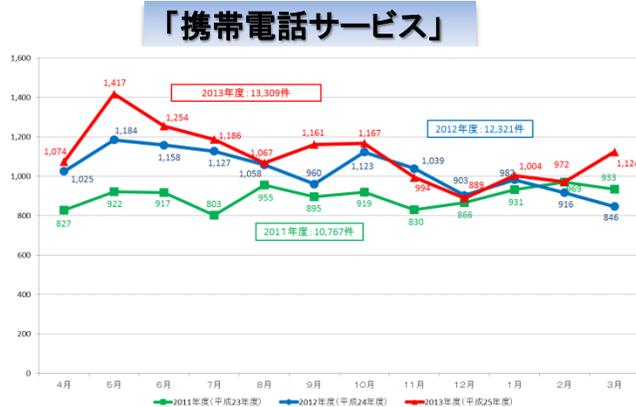
- 2013年度(平成25年度)の電気通信サービスに係る苦情・相談件数は、年度当初から増加し、8月に前年度をやや下回ったが、その後は増加傾向が続き、合計で46,409件(10.5%増加)となっている。
- 「携帯電話サービス」は、年度当初から急増し、11月・12月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計13,309件(8.0%増加)となっている。
- 「モバイルデータ通信」は、年度当初から増加し、8・9月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計5,058件(7.7%増加)となっている。
- 「光ファイバー」は、年度当初から増加し、7月以降、前年度と同水準で推移していたが、12月以降は急増しており、合計11,349件(9.7%増加)となっている。

(注) 各年度翌年4月30日までのPIO-NET登録分(苦情・相談の件数は、今後未入力分が登録され、変動する可能性がある。)

2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)における電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移



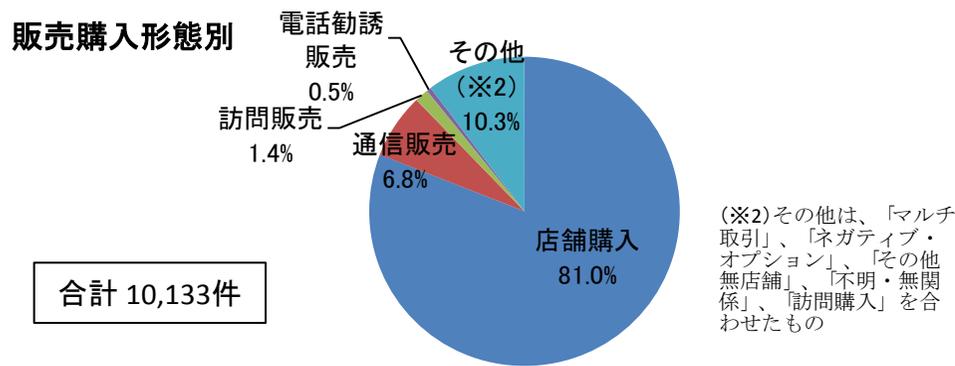
2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)におけるサービスごとの苦情・相談件数の推移



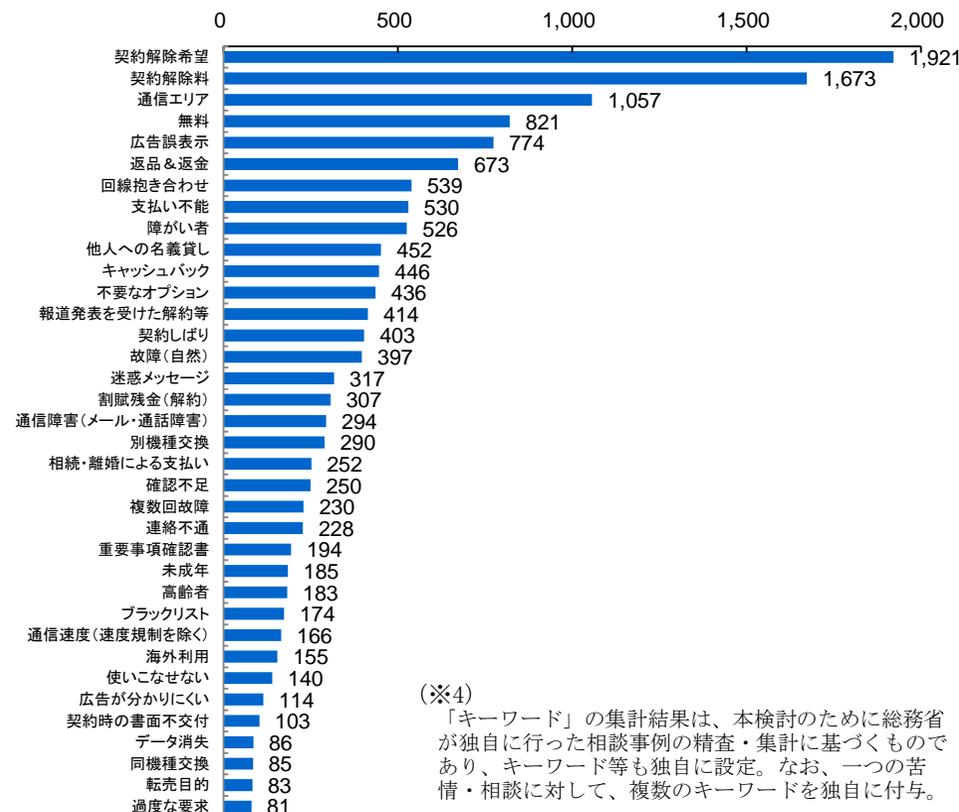
「携帯電話サービス」等の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入が最多(81.0%)。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連が増加し、契約時等の説明不足、高価格・料金等に関するものなども依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 通信エリア、通信速度、電波状態や広告等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
 - 「実質0円」等の無料強調、回線抱き合わせ、不要なオプション等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
 - 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - キャッシュバック、料金の支払い等、販売奨励金や料金に関するもの

苦情・相談の概要



詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,226	2位から△
2	説明不足	2,704	1位から▼
3	高価格・料金	1,754	-
4	解約料	1,697	-
5	クレーム処理	1,382	-
6	他の接客対応	1,222	7位から△
7	契約	1,220	6位から▼
8	契約書・書面全般	1,084	-
9	虚偽説明	857	14位から△
10	返金	787	12位から△

(※4) 「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

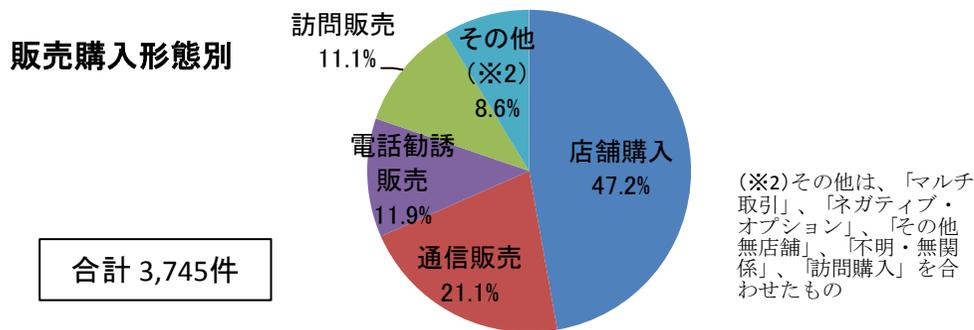
(※1) 出典：PIO-NET(※)登録データより作成。2013年(平成25年)4月1日～翌年1月31日受付、2014年(平成26年)1月31日までの登録分。

(※) 国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンライン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(消費生活相談情報)の収集を行っているシステムのこと。

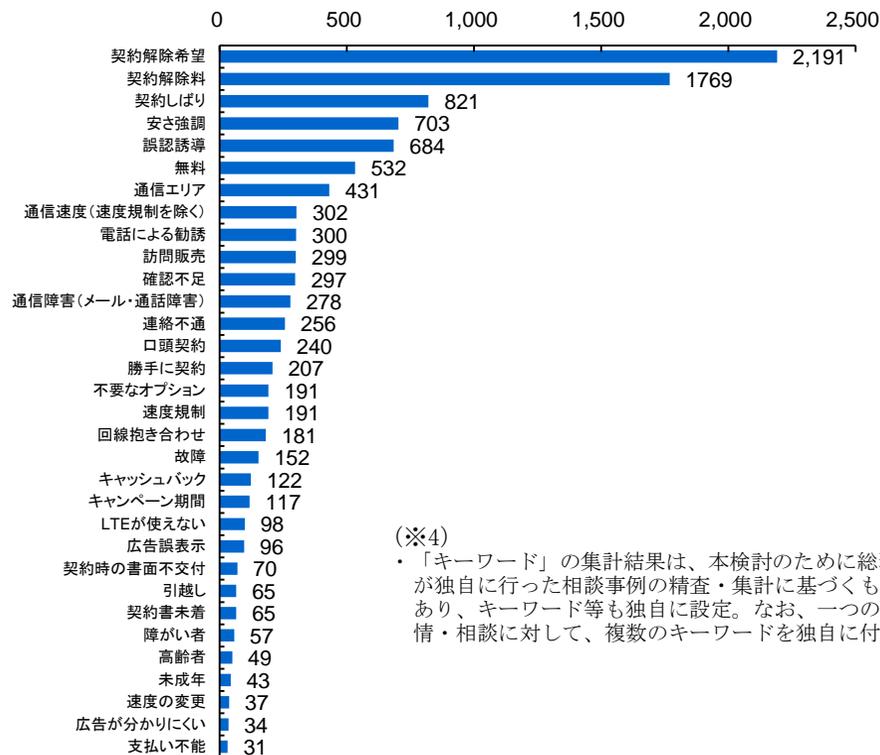
「モバイルデータ通信」の苦情・相談の状況^(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様に店舗購入(47.2%)が最も多いが、次いで通信販売(21.1%)が多くなっており、前年度に比べ電話勧誘販売(11.9%)の割合が減少した。
- 苦情・相談内容は、前年度と同様に解約関連、契約時等の説明不足に関するものなどが多いが、電話勧誘に関するものが減少。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 料金の安さ・「実質0円」等無料の強調、電話勧誘、訪問販売、不要なオプション、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
 - 通信エリア、通信速度等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
 - 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの

苦情・相談の概要



詳細キーワード別苦情・相談分析^(※4)



(※4) 「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード ^(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2,072	-
2	解約料	1,418	-
3	説明不足	1,316	-
4	虚偽説明	521	5位から△
5	契約書・書面全般	458	8位から△
6	電話勧誘	427	4位から▼
7	高価格・料金	412	-
8	インターネット通販	391	13位から△
9	クレーム処理	358	6位から▼
10	無料商法	325	9位から▼

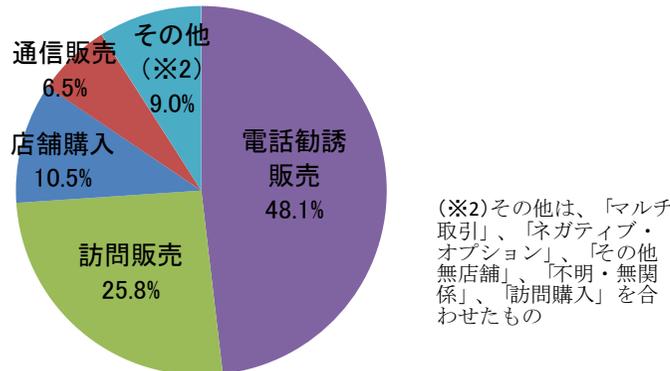
(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年（平成25年）4月1日～翌年1月31日受付、2014年（平成26年）1月31日までの登録分。

「光ファイバー」の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、電話勧誘販売(48.1%)、訪問販売(25.8%)が多い。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連のものが増加し、電話勧誘、契約時等の説明不足に関するものも依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 電話勧誘、訪問販売、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動に関するもの
 - 口頭契約、料金の安さ・無料の強調、書面交付等、契約時の説明に関するもの
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 連絡不通、ISP乗換え等、代理店等に関するもの
 - 高齢者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの

苦情・相談の概要

販売購入形態別



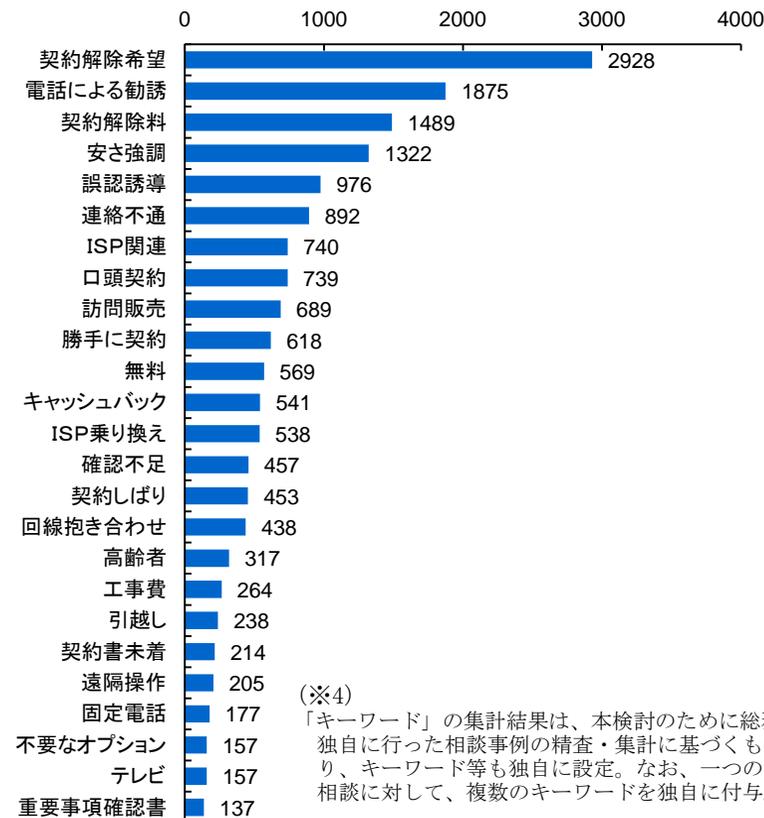
合計8,106件

内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,991	2位から△
2	電話勧誘	3,923	1位から▼
3	説明不足	2,172	-
4	家庭訪販	1,942	-
5	解約料	1,853	-
6	強引	1,316	-
7	虚偽説明	1,222	-
8	契約書・書面全般	1,000	-
9	信用性	967	-
10	契約	850	-

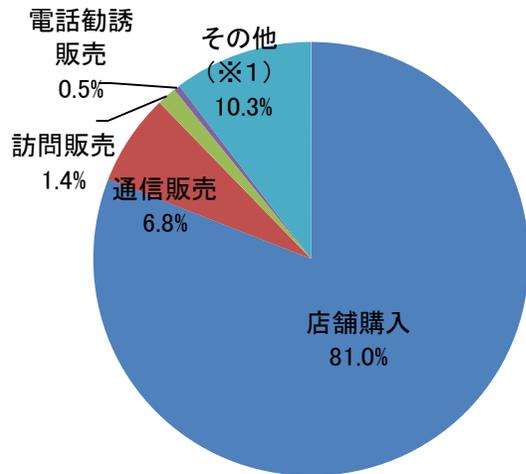
詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



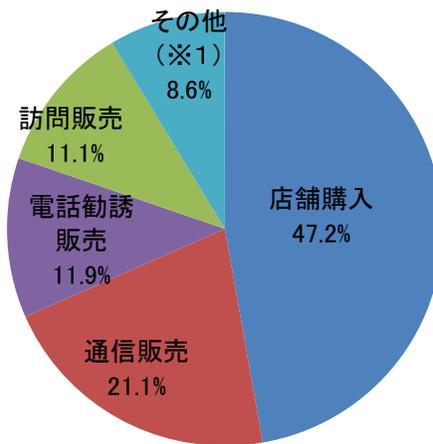
(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年（平成25年）4月1日～翌年1月31日受付、2014年（平成26年）1月31日までの登録分。

販売購入形態別

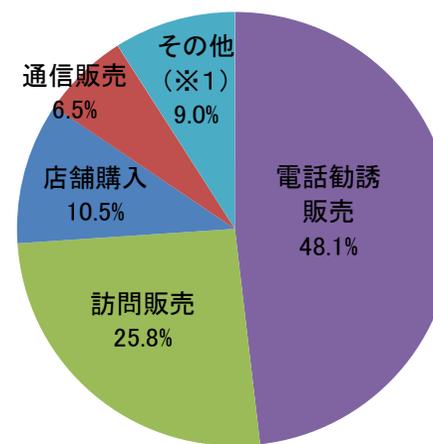
携帯電話サービス (n=10,133)



モバイルデータ通信 (n=3,745)



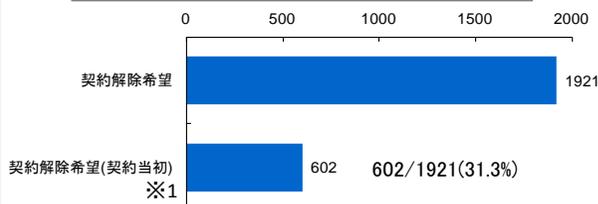
光ファイバー (n=8,106)



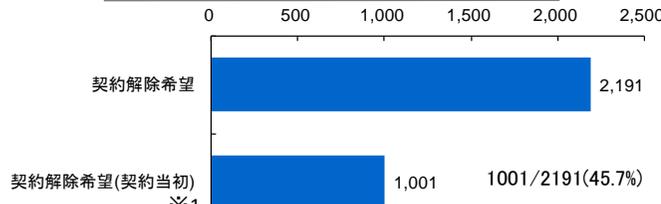
(※1)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

契約解除希望の内訳

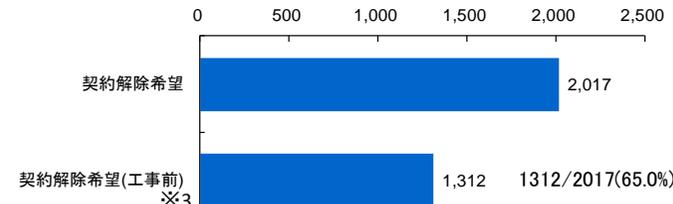
携帯電話サービス(n=10,133)



モバイルデータ通信(n=3,745)



光ファイバー(n=5,472)※2



※1 契約してから間もないと推測できる苦情・相談
 ※2 2013年(平成25年)7月1日~2014年(平成26年)1月31日受付、1月31日登録分
 ※3 光ファイバーの工事前と推測できる苦情・相談

(注) 総務省からの委託により(株)野村総合研究所が作成。
 PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年(平成25年)4月1日から2014年(平成26年)1月31日までに受け付けられたもので、2014年(平成26年)1月31日までに登録された「携帯電話サービス」(10,133件)、「モバイルデータ通信」(3,745件)、「光ファイバー」(8,106件)を分析したものを。