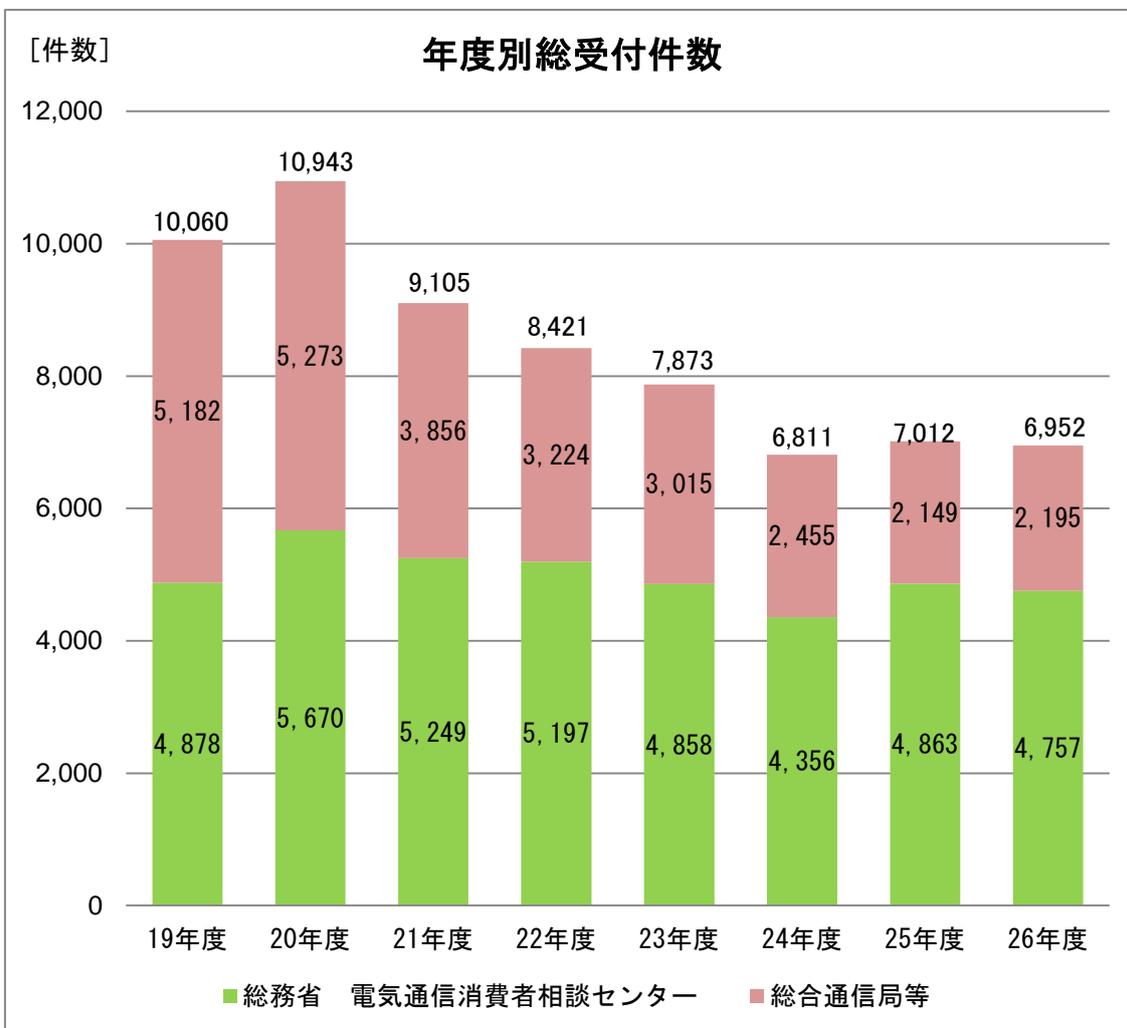


平成26年度における電気通信サービスの苦情・相談の概要

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をいいます。）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26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・相談の総受付件数は、合計で6,952件となっており、前年度受付件数（7,012件）と比べて60件（約0.9%）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の受付件数が4,757件、総合通信局等の受付件数が2,195件でした。



2 主な苦情・相談の内容

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、電気通信消費者相談センターに寄せられた苦情・相談内容の上位 10 項目としては、次のものが挙げられます。

苦情・相談の受付件数 上位 10 項目		受付件数		
		24 年度	25 年度	26 年度
1	電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの	804	644	1,049
2	電気通信事業者との料金トラブルに関するもの	337	422	420
	(うち高額パケット料金請求に関するもの)	12	14	15
3	電気通信行政への照会に関するもの	314	479	414
4	電気通信事業者等の顧客対応に関するもの	210	411	241
5	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)	129	179	186
6	迷惑メールに関するもの	184	159	137
7	電話勧誘等営業活動に関するもの	102	105	130
8	電話端末の故障・修理に関するもの	92	129	118
9	端末などの使い勝手に関するもの	66	53	82
10	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	90	95	78

※ 総務省電気通信消費者相談センター受付分

過去 3 年間の苦情・相談の受付件数を分析すると、総受付件数は、25 年度に増加したものの、26 年度は微減しています。相談内容について見ると、26 年度は、「電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの」が大幅に増加しているほか、「電気通信サービスのサービス品質に関するもの」、「電話勧誘等営業活動に関するもの」も増加しています。一方、「迷惑メールに関するもの」は減少傾向にあり、25 年度に急増した「電気通信事業者等の顧客対応に関するもの」も 26 年度は減少し、24 年度並の水準に近づいています。

■ 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 26 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・相談の受付件数は 1,049 件であり、前年度受付件数（644 件）に比べ大幅に増加しています。

具体的には、例えば以下のような苦情・相談が寄せられています。

- ・ 現在利用している会社を名乗って電話をかけてきて、光回線のプランの切替えを案内された。安くなるというので申し込んだが、後日、知らない会社から請求書が届き、光回線の卸売を利用したサービスを提供する別事業者に契約先が変更されていることが分かった。また、覚えのないオプションに加入させられており、合計額では安くなっていない。
- ・ 光回線の卸売を利用したサービスの勧誘があり、申し込んだ覚えがないのに契約先が変更されていた。転用承諾番号の取得は自分では行っていない。
- ・ 契約期間が 2 年間という説明を受けたが、自動更新されるとは知らなかった。2 年経過した後もなぜ違約金を支払わなければならないのか。違約金を支払わずに済む期間が 1 ヶ月間というのはおかしい。
- ・ 携帯電話を契約したところ、多くのオプションに加入したことになる。携帯電話会社に解約を申し出たところ、代理店が提供したオプションであり、契約先は当該携帯電話会社ではないと言われた。
- ・ キャッシュバックがあるということで契約したが、条件に合わず、適用されなかった。

2 総務省が講じた措置、利用者が注意すべき点等

(1) 提供条件の説明義務の遵守徹底等について

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、電気通信事業者や代理店に対し、契約時に利用者に対して契約内容の基本的な部分を原則として書面を交付して説明すること等を義務付けており、総務省は、電気通信事業者等に対し、十分な説明等の徹底を求めています。

利用者側においても、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し、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が重要です。

なお、本年 5 月に成立した電気通信事業法の改正（5 月 22 日公布。公布後 1 年以内に施行）により、書面交付の義務づけ、初期契約解除制度（指定された電気通信サービスについて、契約締結書面受領後等から 8 日間は、契約の相手方の同意なく契約解除可）の導入、勧誘継続行為の禁止、不実告知・事実不告知の禁止、電気通信事業者による代理店に対する指導等の義務付け等がなされ、消費者保護ルールの充実が図られています。

(2) 光回線の卸売を利用したサービスについて

本年 2 月に提供が開始された光回線の卸売を利用したサービスについては、電話勧誘などの活発な営業活動により苦情・相談件数が増加するのではないかと懸念されていたところです。

このため、総務省では、サービス開始前に、「NTT東西の F T T H アクセ

スサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン案」により電気通信事業法において消費者保護の観点から問題となり得る行為等を明確化し、業界団体に対して、電気通信事業法上の説明義務等の遵守徹底や契約時の利用者の意思確認の徹底等を文書で要請しました。また、光回線サービスの乗換えに当たっての注意点の周知徹底を図りました。

業界団体においても、光回線の卸売を利用したサービスの開始を見据え、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」¹の改定が行われています。

このような取組にもかかわらず、本年2月に、光回線の卸売を利用したサービスを提供する電気通信事業者2社において、利用者の申込み意思が不十分なまま乗換え手続が進められた等の不適切事案が確認されたことから、総務省は、これらの2社に対し、文書による行政指導を行い、利用者の意思確認の徹底、電気通信事業法に基づく説明義務の遵守徹底、代理店指導の徹底、再発防止策の策定等を求めました。

この他にも、不適切事案が疑われる電気通信事業者に対し、電気通信事業法に基づく報告徴収や立入検査を実施してきており、今後も、不適切事案には厳正に対処してまいります。

(3) 期間拘束・自動更新付契約について

電気通信サービスの期間拘束・自動更新付契約については、知らない間に契約が更新されるなど利用者から不満が寄せられていたことから、総務省は、本年4月に「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」²を設置し、集中的に検討を行い、本年7月にその成果を「一定の方向性」³として公表しました。その中では、長期間の拘束が利用者の合理的選択を妨げているとの認識のもと、「期間拘束が自動更新しないプランを設けることが適当」等の提言がなされています。

また、大手携帯電話事業者3社は、本年6月又は7月から、期間拘束・自動更新付契約において違約金を支払うことなく解約できる期間（更新月）が近づいた時点で、利用者にもその旨のメール通知を行う取組を開始しています。利用者においては、このような通知に十分注意するなどして、「気付かないうちに更新月が経過していた」といった事態を回避することが重要と考えられます。

■ 電気通信サービスのサービス品質に関する苦情・相談

1 苦情・相談の概要

平成26年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信サービスのサービス品質」に関する苦情・相談の受付件数は186件であり、前々

¹ 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」（電気通信サービス向上推進協議会ホームページ）

http://www.tspc.jp/files/Guideline_Criteria_for_operating_activities_2.pdf

² 「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」（会議資料・議事概要等）

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/

³ 「「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」（総務省ホームページ）

http://www.soumu.go.jp/main_content/000368928.pdf

年度受付件数（129 件）及び前年度受付件数（179 件）と比べて増加していません。

具体的には、例えば以下のような苦情・相談が寄せられています。

- ・ 高速と言われて契約したが、遅くて使い物にならない。
- ・ 3Gは使用できるが、LTEが使用できない。説明されたエリアマップとは異なりおかしいのではないか。
- ・ 災害時など肝心な時につながらない。
- ・ 自宅で携帯が使用できない。ホームアンテナも役に立たない。
- ・ 通話中に何度も途切れては会話にならない。

2 総務省が講じた措置、利用者が注意すべき点等

スマートフォン等によるインターネット接続サービスの通信速度は、広告等において規格上の最高速度が表示されることが多くなっていますが、利用者からは「実際の通信速度（実効速度）との乖離が大きい」といった苦情・相談が寄せられているところです。

このため、総務省では、平成 25 年 11 月から「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」⁴を開催し、①事業者共通の統一的な実効速度の計測項目や条件、②事業者間で有利、不利が生じないような中立的な計測の手続、③計測結果の公表や広告表示の方法について、実証を通じた検証を含めて検討を行いました。

これらを踏まえて、本年 7 月に、同研究会が報告書を取りまとめるとともに、この報告書を踏まえた「移動系通信事業者が提供するインターネット接続サービスの実行速度を計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」を了承しています。報告書及びガイドラインにおいて、広告表示については、「規格上の最高速度を表示する際には、その付近に、分かり易く実効速度も表示することが望ましい」とされています。

報告書の取りまとめ及びガイドラインの策定を受け、現在、電気通信サービス向上推進協議会において、「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」⁵の改正が議論されており、実効速度の表示に関するルール化が進められています。

また、人口カバー率の表示に関しては、上記協議会において、より利用者の実感になじむ算出方法への統一化に向けたルール策定の検討が進められ、平成 25 年 6 月に上記自主基準及びガイドラインの改訂が行われています。

大手携帯電話事業者等においては、通信役務の契約前又は契約後一定期間に、実際にサービスを利用して電波の状況を確認することができるサービスを提供しています。利用者においては、契約に際して電波状況に不安がある場合等に、こうしたサービスを利用することも考えられます。

⁴ 「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」（総務省ホームページ）
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/speed_measurement/

⁵ 「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」（電気通信サービス向上推進協議会ホームページ）
http://www.tspc.jp/files/Criteria_for_advertise_ver10.pdf

1 苦情・相談の概要

平成 26 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電話勧誘等営業活動」に関する苦情・相談の受付件数は 130 件であり、前年度受付件数(105 件)に比べ増加しています。

具体的には、例えば以下のような苦情・相談が寄せられています。

- ・ ISP の乗換えを勧める電話勧誘があり、安くなるというので契約することとした。パソコンの電源を入れるように言われ、言われるままにパソコンを操作すると、遠隔操作が始まり、設定が完了してしまった。冷静に考えてみると、大して安くならず、現在契約している ISP に違約金を支払う必要もあるため、解約したいと伝えたが、違約金の支払いを求められた。
- ・ 勧誘電話がひっきりなしにかかってきて迷惑している。
- ・ 何度断っても電話勧誘がおさまらない。
- ・ 発信専用ダイヤルからの電話だったので、こちらから連絡できない。

2 総務省が講じた措置等

(1) しつこい勧誘について

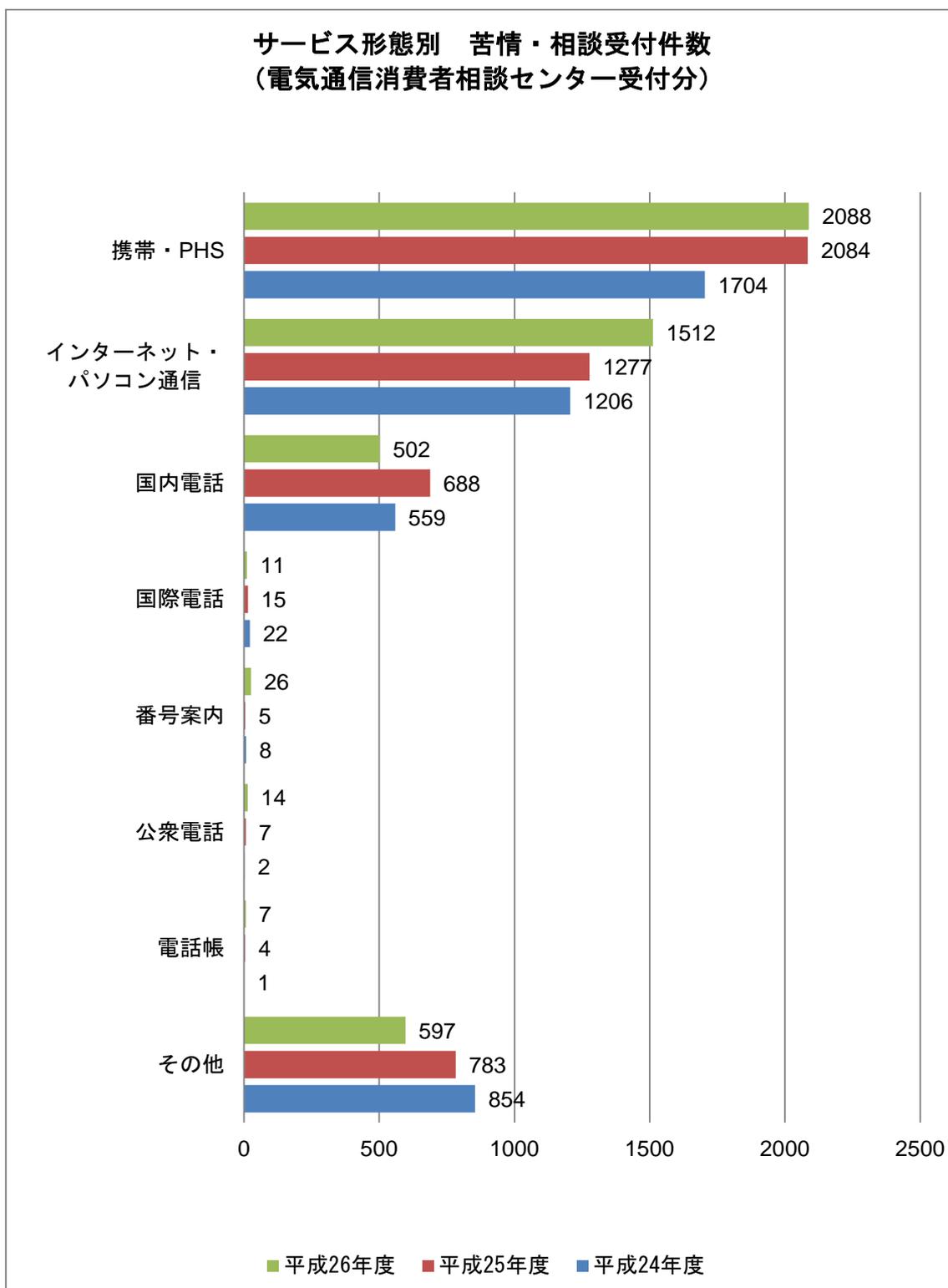
本年 5 月に成立した電気通信事業法の改正（5 月 22 日公布。公布後 1 年以内に施行）により、勧誘継続行為の禁止が義務付けられます。総務省としては、その遵守徹底を図ってまいります。

(2) 遠隔操作によるプロバイダの変更について

プロバイダの変更に係る電話勧誘では、利用者にパソコンの遠隔操作を可能とするソフトウェアをダウンロードさせ、そのソフトウェアを用いてパソコンの遠隔操作を行い、プロバイダの変更作業を行うという手法がとられていることがあります。総務省や消費生活相談センターに対しては、このような手法を用いる電気通信事業者 2 社について、多数の苦情・相談が寄せられ、利用者に申込みの意思がないにもかかわらずプロバイダの変更がなされたと考えられる事案等の不適切な事案が疑われました。このため、総務省は、本年 1 月に、これらの 2 社に対して文書による行政指導を行い、電気通信事業法に基づく説明義務の遵守徹底、利用者の意思確認の徹底、オプションサービスに係る料金等の説明の徹底、現在利用しているプロバイダを解約するためにはそのための手続が必要であり契約解除料の発生など不利益が伴う可能性がある旨十分に注意喚起すること、代理店の指導・管理の徹底等を求めました。

(参考) 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2,088件と総受付件数の約43.9%を占めています。次いで「インターネット・パソコン通信」が1,512件(約31.8%)、「国内電話」が502件(約10.6%)となっています。



※サービスの分類については、次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の各項目

項 目	対象サービス
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）
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
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、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）
番号案内	番号案内サービス
公衆電話	公衆電話業務
電話帳	電話帳業務（タウンページの広告を含む。）
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）

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 熊本市西区春日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 那覇市旭町1-9 カフーナ旭橋B-1街区 5F	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】