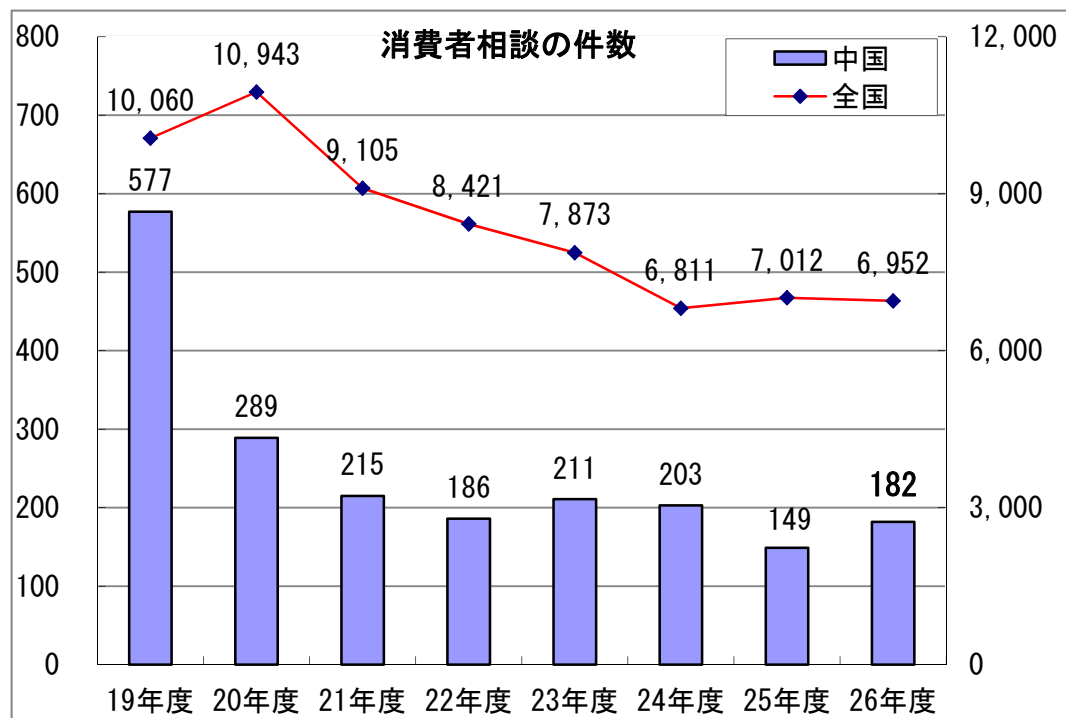


1 消費者相談の件数

中国管内の電気通信サービスに関する消費者相談の件数は、平成26年度は182件で、25年度に比べ、33件（22.1%）の増加となりました。

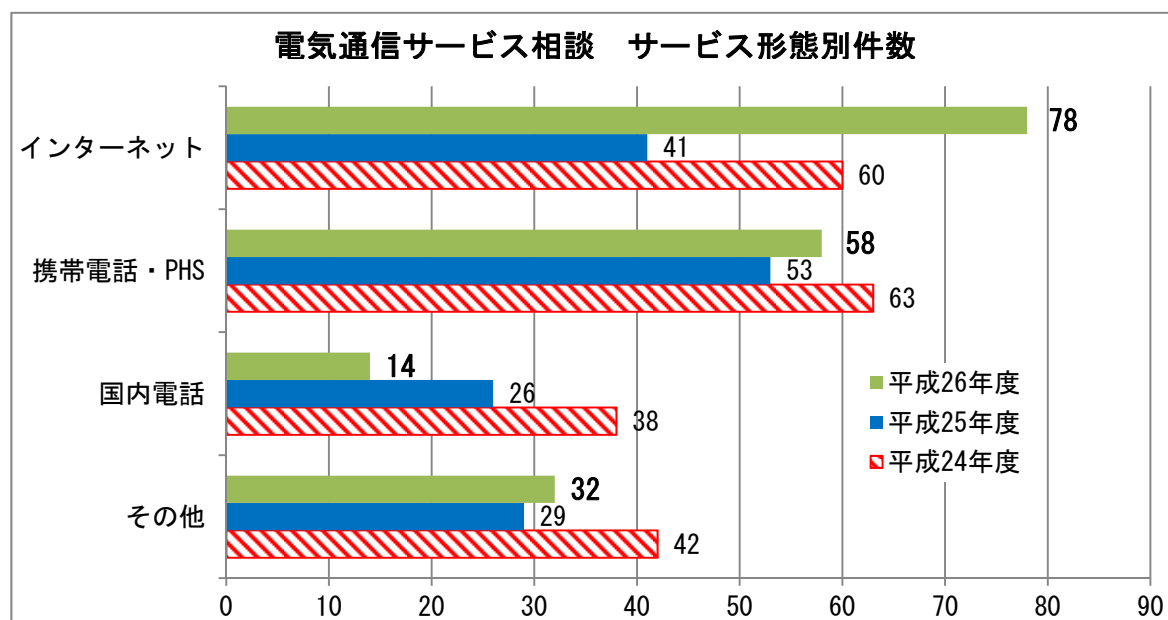
このほか、中国管内の消費生活センターからの照会等（50件）に対応しました。



2 消費者相談の電気通信サービス形態別の内訳

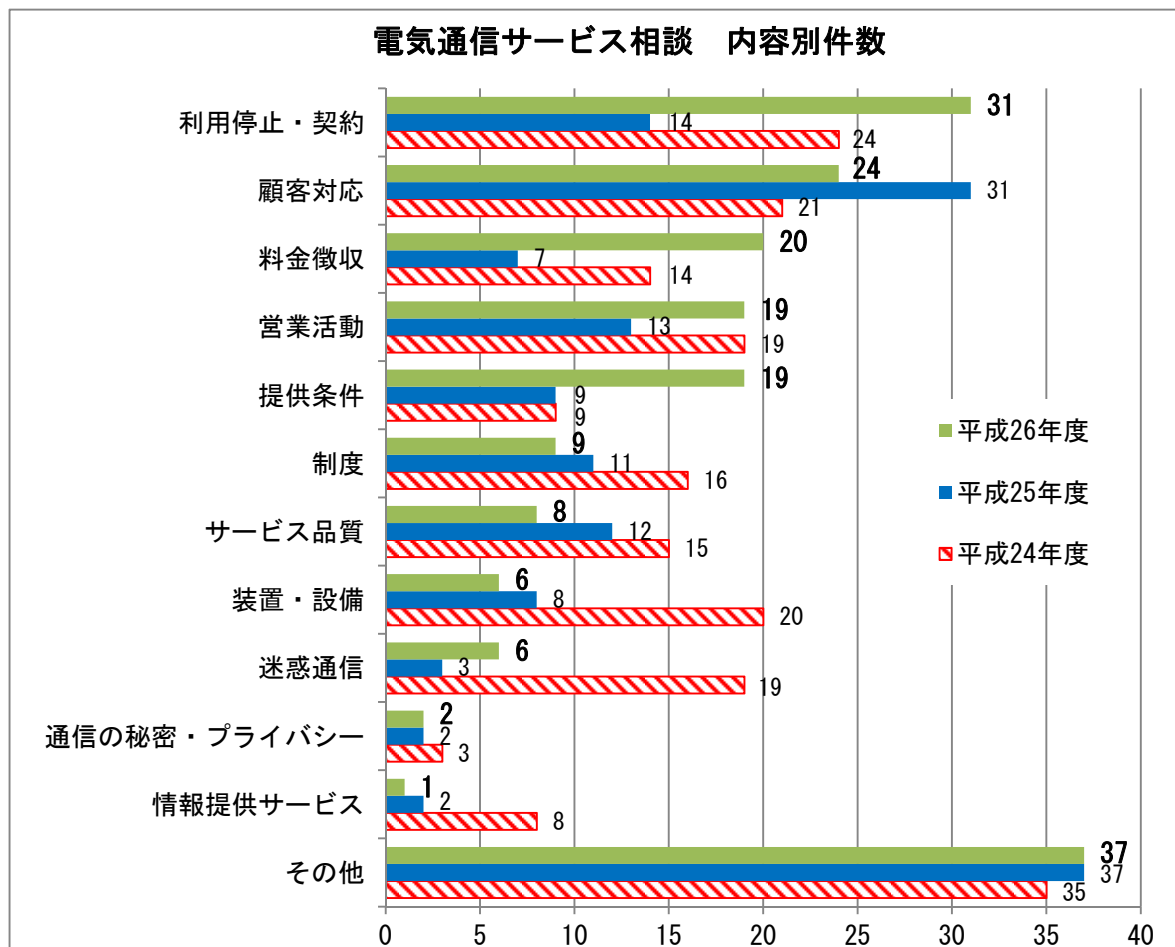
電気通信サービス形態別にみると、平成26年度は「インターネット」に関する相談が最も多く、「携帯電話・PHS」に関する相談が続いています。

「インターネット」は、光回線の迷惑な勧誘や説明不足による解約時のトラブル、回線工事に関するトラブルなど、「携帯電話・PHS」は、提供条件を理解不足のまま契約解除したことによるトラブル、顧客対応への苦情などについての相談が多くなっています。



3 消費者相談の内容別の内訳

内容別にみると、平成26年度は「利用停止・契約」に関する相談が最も多く、続いて「顧客対応」、「料金徴収」、「営業活動」、「提供条件」となっています。



中国管内における過去3年間の傾向では、「利用停止・契約」、「顧客対応」及び「営業活動」の3項目が上位にあり、平成26年度はこれに加え「料金徴収」及び「提供条件」が増加し、これら上位5項目で全体の62.0%を占めています。

内容的には、事業者（代理店を含む）による契約時の説明不足や利用者の理解不足が大きな要因と考えられ、その結果、解約時に予期しない違約金を請求されるトラブル等が発生しているケースが多く見受けられました。

上位5項目	平成24年度	平成25年度	平成26年度
1	利用停止・契約 (11.8)	顧客対応 (20.8)	利用停止・契約 (17.0)
2	顧客対応 (10.3)	利用停止・契約 (9.4)	顧客対応 (13.2)
3	装置・設備 (9.9)	営業活動 (8.7)	料金徴収 (11.0)
4	営業活動 (9.4)	サービス品質 (8.1)	営業活動 (10.4)
5	迷惑通信 (9.4)	制度 (7.4)	提供条件 (10.4)

※（ ）内の数字は、全体に占める割合。（％）

参 考

電気通信サービス形態別分類、内容別分類の各項目

1 サービス形態別分類

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	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)

2 内容別分類

項 目	対象内容
顧客対応	電気通信事業者(代理店を含む。)の従業員の窓口対応等
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。)
営業活動	電気通信事業者(代理店を含む。)の営業活動(「顧客対応」に関することは除く。広報活動、広告内容等を含む。)
サービス品質	提供するサービスの質、通信品質など
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
装置・設備	鉄塔、電柱、アダプタ、端末機など
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。)
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	国際情報提供サービス、ツーショットダイヤルなど
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
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)