

# 苦情・相談件数の推移について

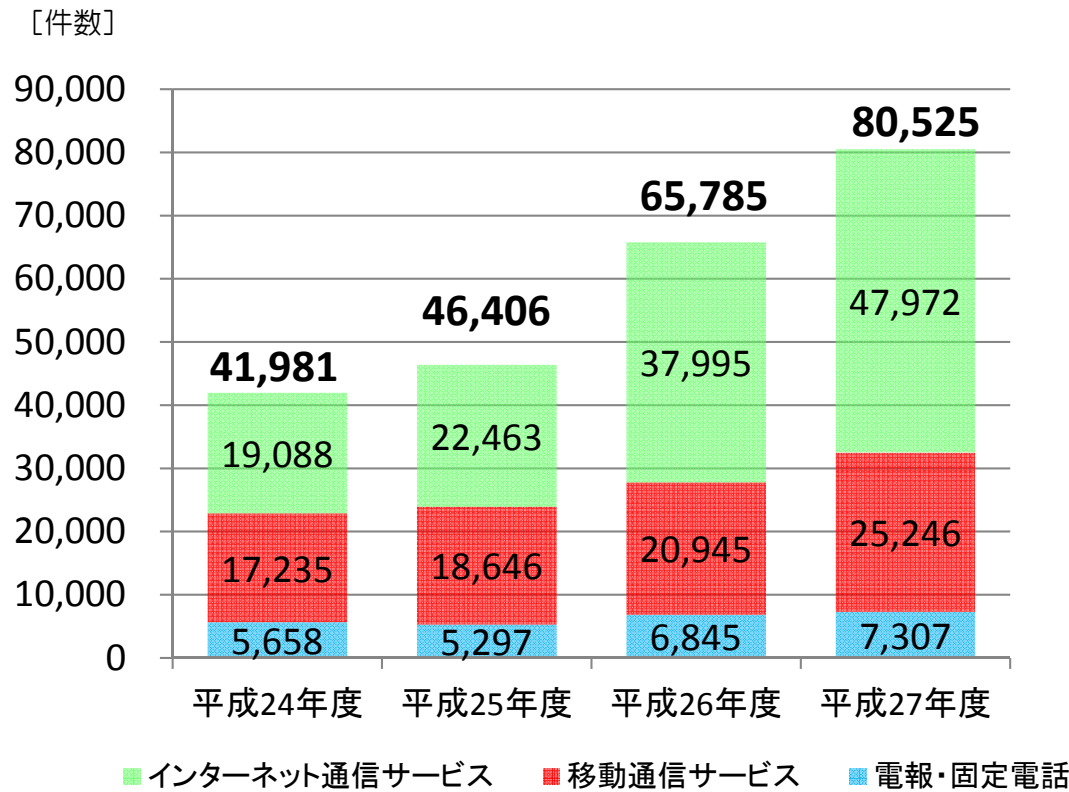
---

平成28年9月15日  
事務局

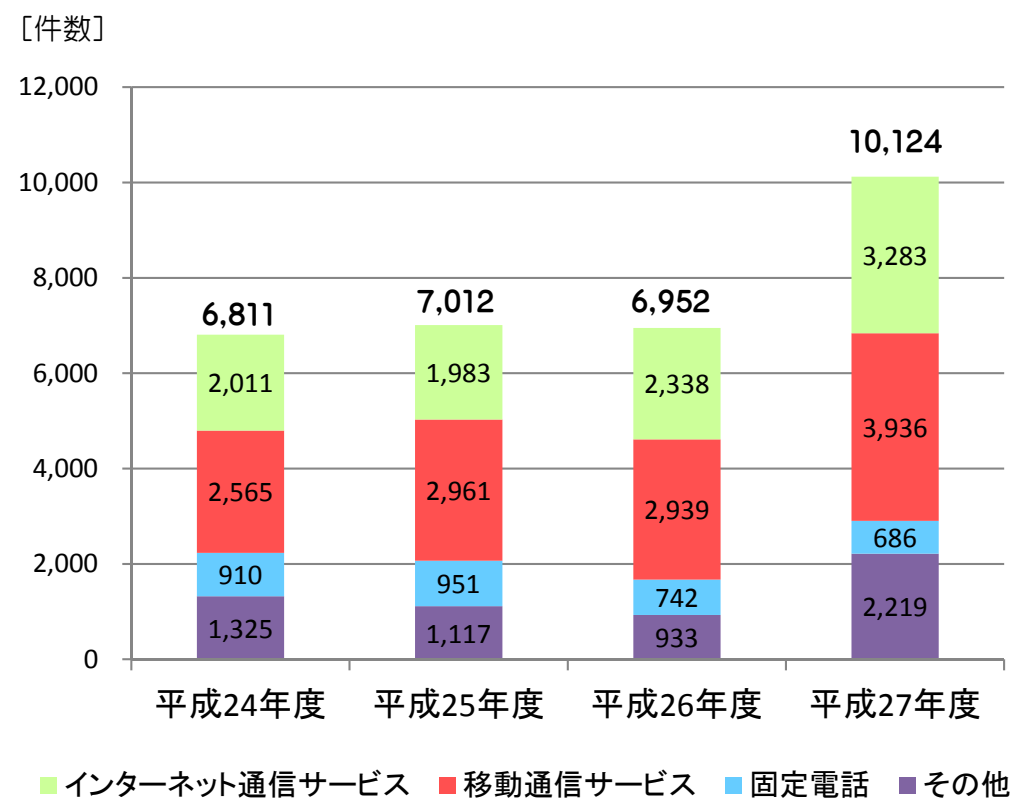
# 電気通信サービスに係る苦情・相談件数(年度別)

- 全国の消費生活センター等で受け付けた苦情・相談が3年間で約1.9倍(約4.2万件→約8万件)に増加。
- 総務省で受け付けた苦情・相談も約1.5倍(約7千件→約1万件)に増加。

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた苦情・相談件数(各年度とも翌年4月30日までの登録分)



総務省における年度別総受付件数(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数)



# 電気通信サービスに係る苦情・相談 (総務省電気通信消費者相談センター受付分)の概要

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	27年度
1	電気通信事業者との販売勧誘・契約時の説明に関するもの	667	508	876	1,378 ※1
2	電気通信事業者の料金請求に関するもの	337	422	420	808 ※2
3	電気通信事業者との契約解除に関するもの	137	136	173	448 ※3
4	電気通信行政への照会に関するもの	314	479	414	330
5	電気通信サービス品質に関するもの	129	179	186	313
6	電気通信事業者等の顧客対応に関するもの	210	411	241	272
7	電話端末等の故障・修理に関するもの	92	129	118	155
8	電気通信事業者の引き込み工事等に関するもの	21	25	23	140
9	迷惑メールに関するもの	184	159	137	127
10	端末等の使い勝手に関するもの	66	53	82	104

(平成27年度苦情・相談の例)

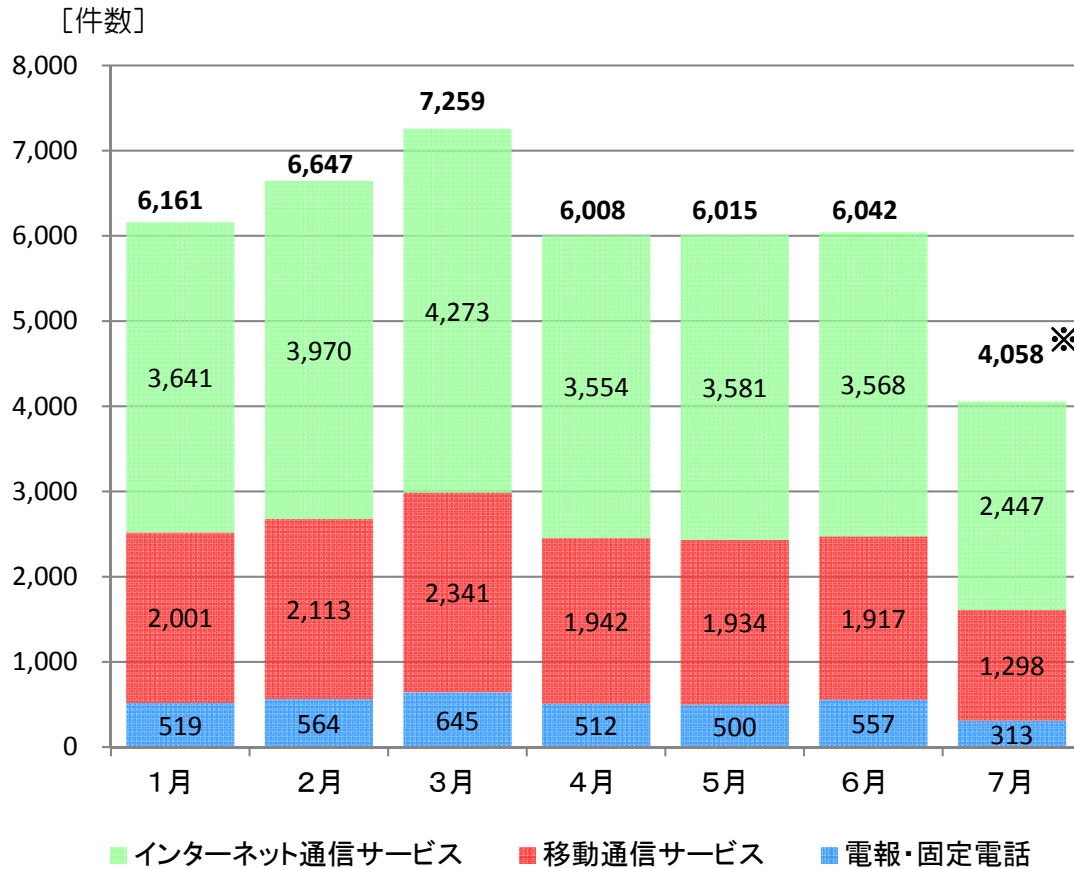
※1 大手通信会社と誤認させる説明を受けた、契約を断ったはずなのに契約手続が進められた、身に覚えのないオプション契約が付加されていた 等

※2 携帯電話サービスの通信料が高い、紙媒体による請求書の発行に手数料がかかる 等

※3 2年縛り契約を廃止して欲しい、途中解約で違約金が発生するのは納得できない 等

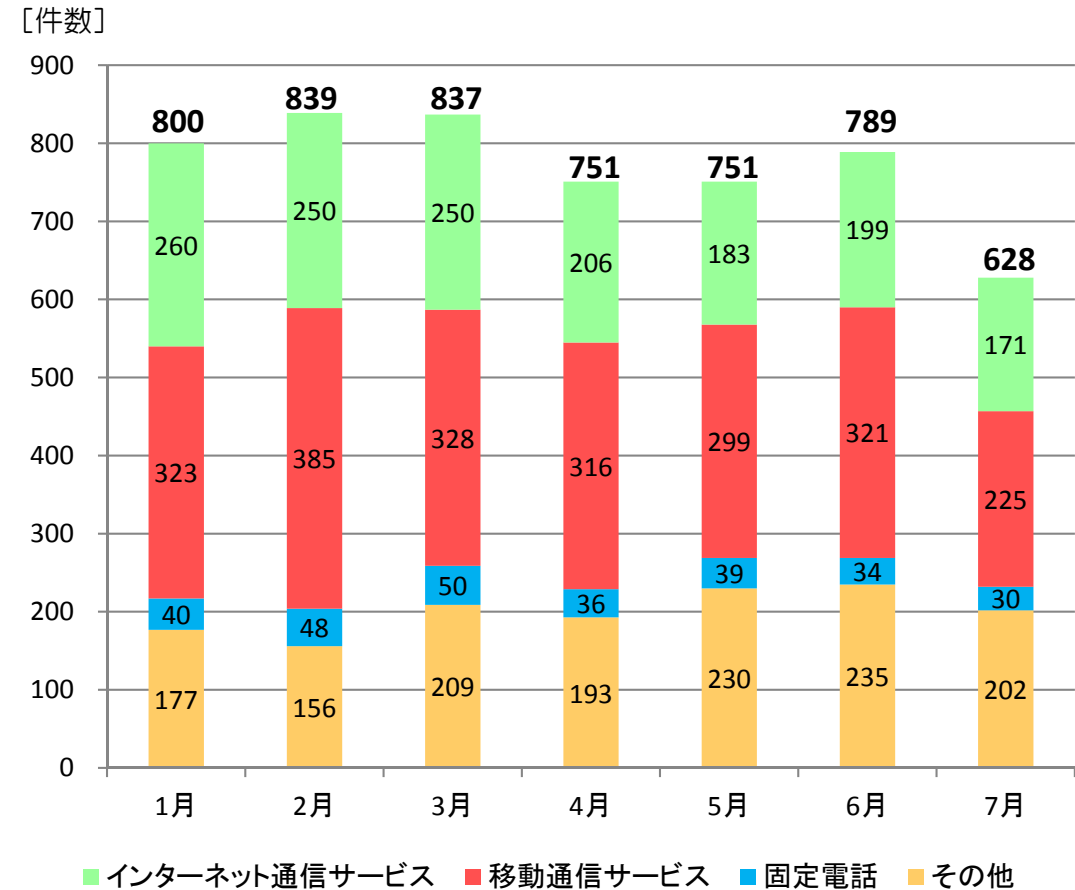
# 電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移(直近)

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた苦情相談件数(平成28年1月～7月受付分)



※平成28年8月19日までの登録分。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増加する可能性あり。

総務省(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等)における総受付件数(平成28年1月～7月)(速報値)



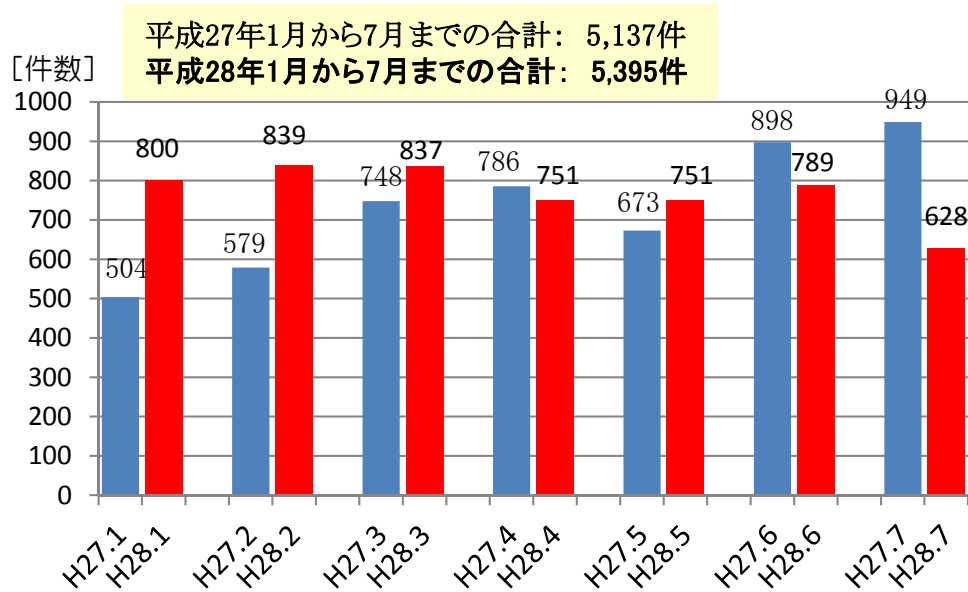
※この他、総務省ホームページにより64件(固定30件、移動26件、その他8件)を受付(7月)。(本資料で掲げる各数値には含まれない。)

# 電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移(直近・昨年同期との比較)

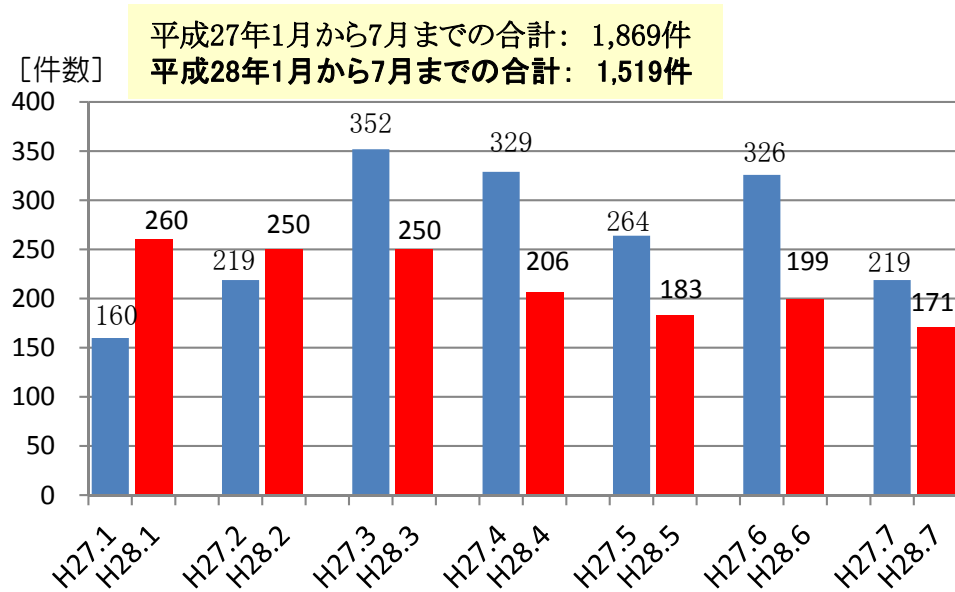
～総務省(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等)に寄せられた苦情・相談件数※～

平成27年: ■ 平成28年: ■

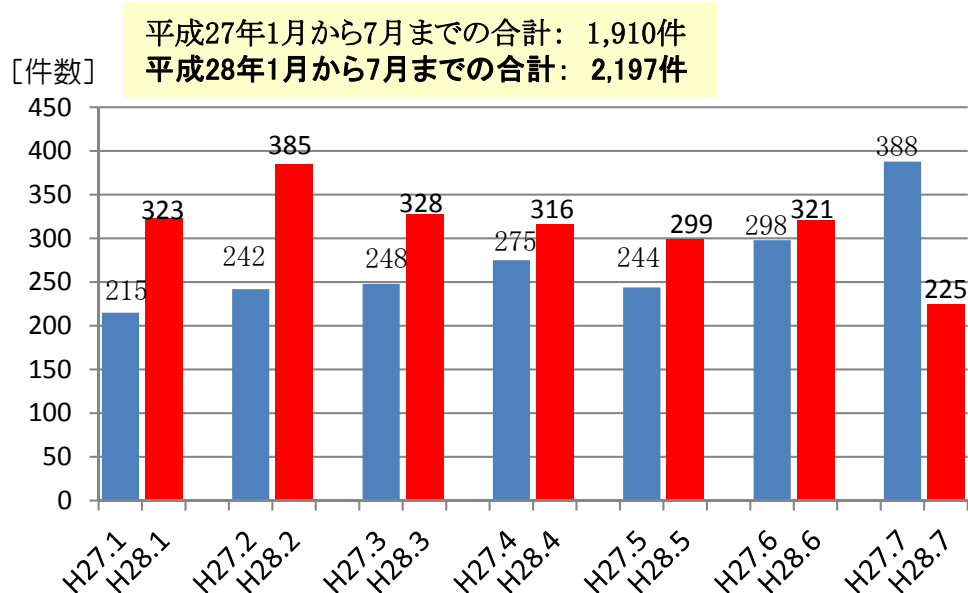
## ① 総受付件数



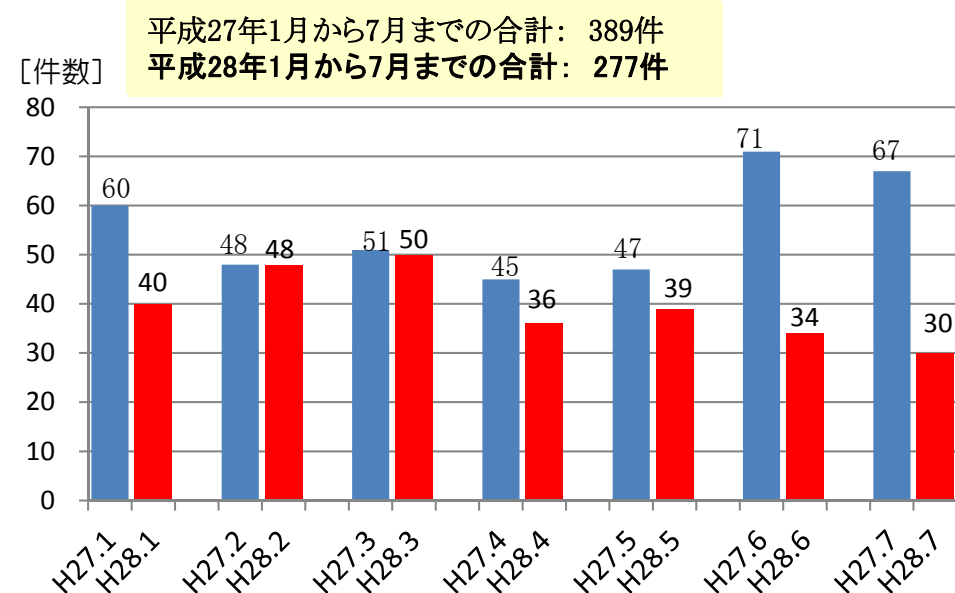
## ② ①のうちインターネット通信サービスに係るもの



## ③ ①のうち、移动通信サービスに係るもの



## ④ ①のうち、固定電話に係るもの



※ 平成27年1月～7月及び平成28年1月～7月(速報値)に総務省において受け付けた苦情・相談件数を基に作成。

# 総務省(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係る直近の苦情・相談の傾向(速報値) ①

・対象:平成28年1月～7月      ・件数:5,395件

順位	案件	件数		具体的な事例	
1	販売勧誘・契約時の説明に関するもの	942	インターネット通信サービス	563	<ul style="list-style-type: none"> <li>FTTHサービスに関し、大手通信会社と誤認させる説明を受けた、契約を断ったはずなのに契約が進められた、断ったのに何度も電話勧誘を受けた。</li> <li>FTTH/携帯電話サービスの契約時に、身に覚えのないオプション契約が付加されていた。</li> <li>携帯電話端末(ガラケー)の機種交換を依頼したところ、必要のないスマホをしつこく勧められた。</li> </ul>
			移動通信サービス	291	
			固定電話	25	
			その他	63	
2	料金請求に関するもの	548	インターネット通信サービス	109	<ul style="list-style-type: none"> <li>携帯電話サービスの通信料が高い。</li> <li>FTTH/携帯電話サービスについて、紙媒体による請求書の発行に手数料がかかる。</li> <li>携帯電話サービスの解約に当たり、解約月の料金が日割計算になっていない。</li> </ul>
			移動通信サービス	382	
			固定電話	26	
			その他	31	
3	契約解除に関するもの	445	インターネット通信サービス	221	<ul style="list-style-type: none"> <li>携帯電話サービスの2年縛り契約を廃止して欲しい、途中解約で違約金が発生するのは納得できない、解約手続を分かりやすくして欲しい。</li> <li>FTTH/携帯電話サービスの契約期間経過後の解約金に関するトラブル。</li> <li>解約したいのに事業者の連絡先窓口の電話が繋がらない。</li> <li>事業者の対応が悪いので解約したいのに違約金を請求される。</li> </ul>
			移動通信サービス	166	
			固定電話	28	
			その他	30	
4	電気通信行政への照会に関するもの	234	インターネット通信サービス	28	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期契約解除制度等の電気通信事業法改正に関する問合せ。</li> <li>知り合いへのスマホ譲渡等に係る携帯電話不正利用防止法の適用に係る問合せ。</li> </ul>
			移動通信サービス	108	
			固定電話	11	
			その他	87	
5	顧客対応に関するもの	203	インターネット通信サービス	33	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス問合せの際のショップや本社の窓口の対応が悪い。</li> </ul>
			移動通信サービス	124	
			固定電話	19	
			その他	27	

(次頁へ続く)

# 総務省(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係る直近の苦情・相談の傾向(速報値) ②

・対象:平成28年1月～7月      ・件数:5,395件

順位	案件	件数		具体的な事例	
6	サービス品質に関するもの	166	インターネット通信サービス	59	<ul style="list-style-type: none"> <li>FTTHサービスにおける夜間の速度低下。</li> <li>FTTH/携帯電話サービスにおいて、プラン通りの速度が出ない。</li> <li>携帯電話サービスのサービスエリア内なのに通話できない。</li> </ul>
			移動通信サービス	95	
			その他	12	
7	電話端末等の故障・修理に関するもの	122	移動通信サービス	120	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期不良の携帯電話端末の交換に応じない。</li> <li>携帯電話端末を何度も修理に出しているが改善しない。</li> </ul>
			その他	2	
8	引き込み工事等に関するもの	108	インターネット通信サービス	88	<ul style="list-style-type: none"> <li>FTTHサービスに関し、予定の工事日に工事してくれず連絡もない。また、希望日に工事してくれない。</li> </ul>
			固定電話	13	
			その他	7	
9	迷惑メールに関するもの	71	移動通信サービス	33	<ul style="list-style-type: none"> <li>届いたメールのURLをクリックしたところ迷惑メールが送信されるようになった。</li> <li>SMSによる顧客向け勧誘を予定しているが迷惑メールに該当しないかの確認。</li> </ul>
			その他	38	
10	問合せ窓口が混み合っていることに関するもの	37	インターネット通信サービス	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>解約手続きを進めたいが、事業者窓口の電話が混み合っていて繋がらない。</li> </ul>
			移動通信サービス	7	
			その他	6	