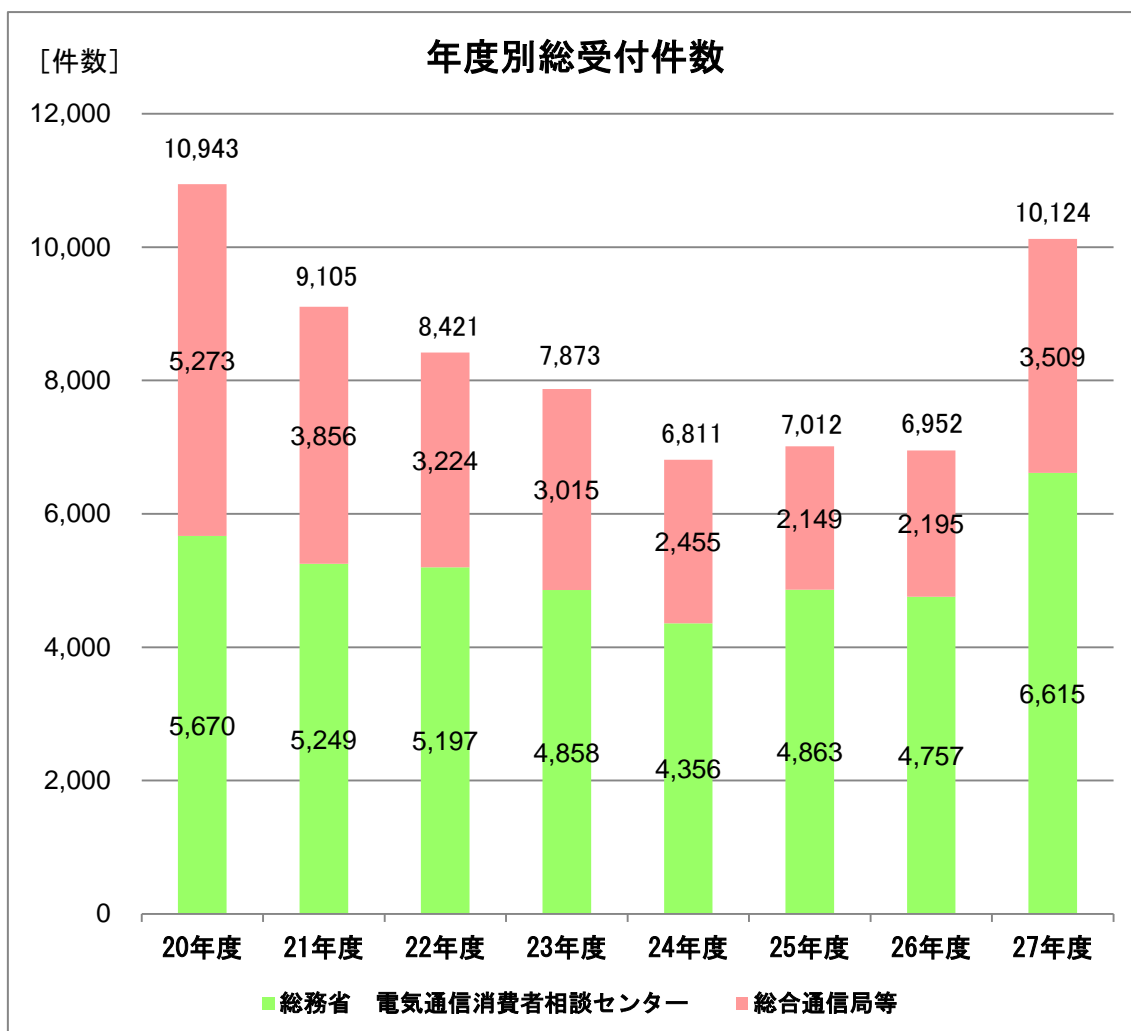


平成27年度における電気通信サービスの苦情・相談の概要

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27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10,124件となっており、平成26年度受付件数（6,952件）と比べて3,172件（約45.6%）の増加となっています。その内訳は、電気通信消費者相談センターに寄せられた受付件数が6,615件、総合通信局等に寄せられた受付件数が3,509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、平成 27 年度に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		
		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	508	876	1,378
2	電気通信事業者の料金請求に関するもの	422	420	808
3	電気通信事業者との契約解除に関するもの	136	173	448
4	電気通信行政への照会に関するもの	479	414	330
5	電気通信サービス品質に関するもの	179	186	313
6	電気通信事業者等の顧客対応に関するもの	411	241	272
7	電話端末等の故障・修理に関するもの	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	25	23	140
9	迷惑メールに関するもの	159	137	127
10	端末等の使い勝手に関するもの	53	82	104

※ 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・相談の受付件数を見てみると、総受付件数は、27 年度は大幅に増加しています。相談内容については、27 年度は、「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」、「電気通信事業者の料金請求に関するもの」が増加しているほか、「電気通信事業者の契約解除に関するもの」、「電気通信サービスのサービス品質に関するもの」も増加しています。

## 1 苦情・相談の概要

平成 27 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販売勧誘・契約時の説明に関するもの」に関する苦情・相談の受付件数は 1,378 件であり、前年度受付件数（876 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。

- ・大手の通信会社と誤解されるような電話をかけてきて、プロバイダと光回線の支払いを一本化しないかと勧誘された。単なるプラン変更であり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、契約先が、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変更されていることが分かった。また、前の契約と比較すると、割引を含めても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。
- ・チラシを見て、光回線に申し出たところ、多くのオプションに加入したことになるになっていた。事業者にオプションの解約を申し出たところ、別の会社のオプションであり、契約先が違うと言われた。
- ・携帯電話を契約しに行ったところ、タブレットを無償でプレゼントされた。実際には、タブレットにも通信契約が結ばれており、後日通信料の請求があった。

## 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及び書面交付義務の遵守徹底等について

電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）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、電気通信事業者や契約代理店に対し、契約の締結等を行う時には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を従前より義務付けておりますが、本年 5 月 21 日に施行された改正電気通信事業法において、高齢者や障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を契約前に行うことについても義務付けました（いわゆる「適合性の原則」の導入）。総務省は、電気通信事業者等に対し、引き続き十分な説明等の徹底を求めています。

なお、改正電気通信事業法では、上記「適合性の原則」の導入のほか、契約書面交付の義務付け、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、契約書面受領後等から 8 日間は、電気通信事業者の合意なく契約解除が可能）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。

また、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たの注意事項などの書類を保管しておくことが重要です。

## (2) 光回線の卸売を利用したサービスについて

平成 27 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FTTH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」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。

このような取組にもかかわらず、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。しかし、うち 1 社については、同様の不適切な勧誘の継続が見受けられたことから、2 回目の行政指導を行っています。

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。

## ■ 電気通信事業者の料金請求に関する苦情・相談

### 1 苦情・相談の概要

平成 27 年度に電気通信消費者相談センターに寄せられた「電気通信事業者の料金請求」に関する苦情・相談の受付件数は 808 件であり、前年度受付件数（420 件）と比べて増加しています。

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。

- ・最近では小学生も携帯電話を持っていて、家族全体で考えると支出負担が大きい。携帯電話料金は高すぎるのではないかと。
- ・紙媒体による請求書の発行をお願いしたら、手数料がかかる。
- ・IP 電話が不正利用されて、国際電話料金として高額請求されている。

### 2 総務省が講じた措置、利用者が注意すべき点等

#### (1) スマートフォンの料金負担の軽減等

総務省は、「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関する WG 携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」の取りまとめを踏まえ、今後実施する施策について、「スマートフォンの料金負担の軽減及び端末販売の適正化に関する取組方針」を策定しました。更に、平成 27 年 12 月に大手携帯 3 社に対して、ライトユーザや端末購入補助を受けない長期利用者等の多様なニーズに対応した料金プランの導入等の要請を行いました。

## (2) IP 電話等の不正利用に関する注意喚起

平成 27 年には、IP 電話をはじめとする電話サービスが第三者に不正利用され、利用者に高額な国際電話料金の請求がなされる問題が起きました。本件を受けて、総務省では同年 6 月 12 日に注意喚起のお知らせをホームページに掲載しました。本件は、インターネットに接続している通信機器におけるソフトウェアやハードウェアの設定の問題や、セキュリティ上の脆弱性を突いた「なりすまし」や「乗っ取り」による不正利用が原因となっているため、ネットワークに接続している通信機器の設定状況を確認し、セキュリティ対策を講じるよう周知いたしました。

## ■ 電気通信事業者との契約解除に関する苦情・相談

### 1 苦情・相談の概要

平成 27 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解除に関する苦情・相談の受付件数は 448 件であり、前年度受付件数(173 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。

- ・ 2 年縛り契約を廃止して欲しい。
- ・ 2 年縛りについては自動更新となっており、解約月が把握しづらい。
- ・ 最初の 2 年縛りがあるのは理解するが、その後 2 年の間に中途解約で違約金を取るのはおかしい。
- ・ 3 月末が解約月であることに気づき、申し出をしようと思ったが、電話がなかなか通じずに、実際の手続き完了が 4 月にずれ込んでしまった。その結果違約金が発生した。解約月が一ヶ月では短い。
- ・ 契約時に 2 年を経過したらいつでも解約できると説明を受けた。しかし 3 年後に解約を申し込んだところ違約金を請求された。自動更新はおかしいと思う。

### 2 総務省が講じた措置等

#### ○ 期間拘束・自動更新付契約に係る取組

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、平成 27 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」<sup>1</sup>を設置し、集中的に検討を行い、同年 7 月にその成果を「一定の方向性」<sup>2</sup>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。

<sup>1</sup> 「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)

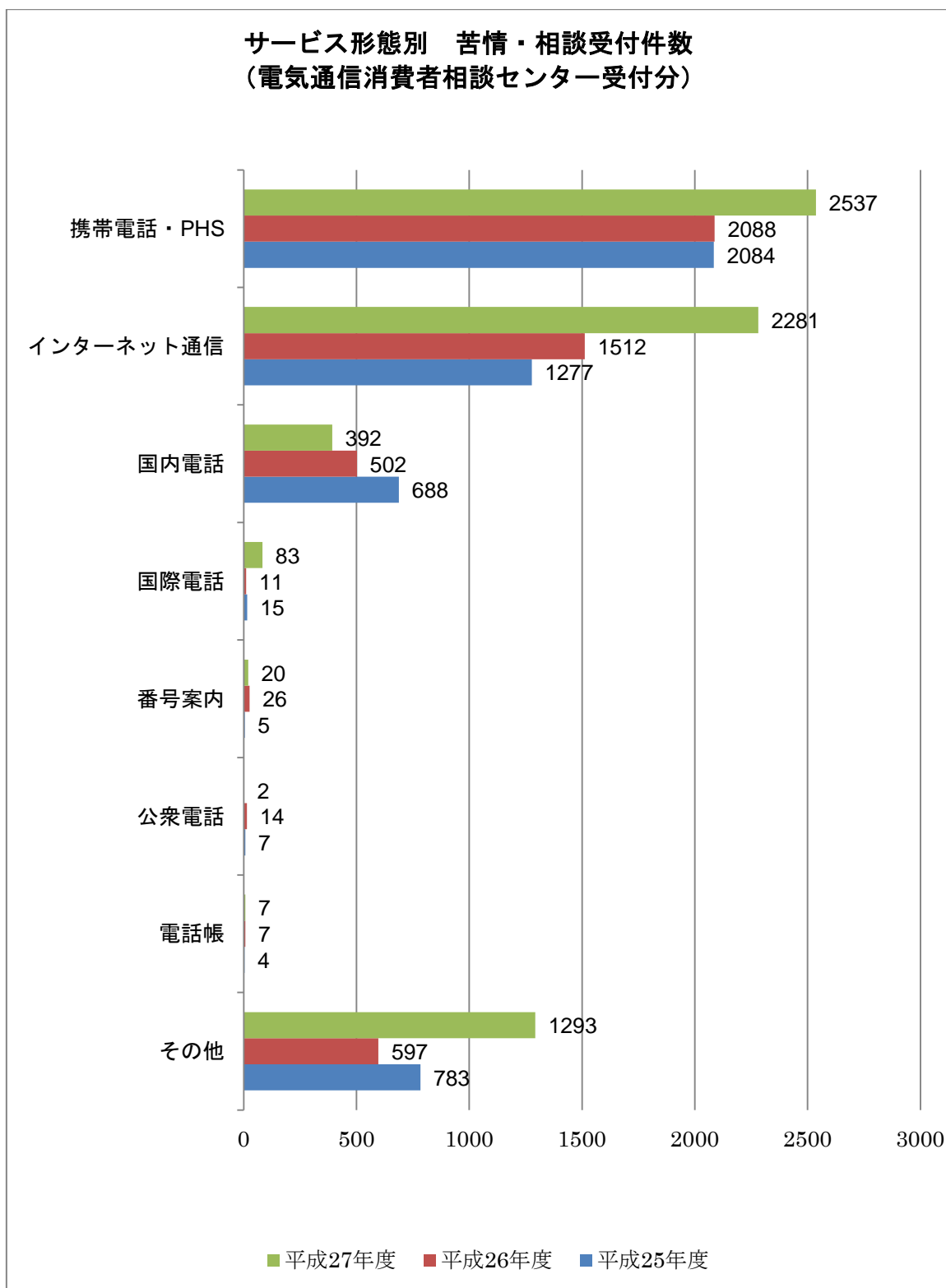
[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/ict\\_anshin/](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/)

<sup>2</sup> 「「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](http://www.soumu.go.jp/main_content/000368928.pdf)

このような提言を受けて、総務省では主要な携帯電話サービス（MNO の提供するスマートフォンを含む携帯電話端末及びタブレット向けのサービス）のいわゆる「2年縛り」契約等が自動更新される際に、利用者に事前通知することを義務付けました。また、大手携帯電話事業者3社においても、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）を2ヶ月に延長するとともに、更新月が近づいた時点で、利用者による旨のメール通知を行う取組を開始しています。また、2年経過後は、いつでも違約金なく解除可能なプランを導入しています。

## (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2,537件と総受付件数の約38.4%を占めています。次いで「インターネット通信」が2,281件(約34.5%)、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（スマホ・タブレット等を含む）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）
インターネット通信	固定系インターネット通信サービス（光ファイバー、ADSL等）
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】