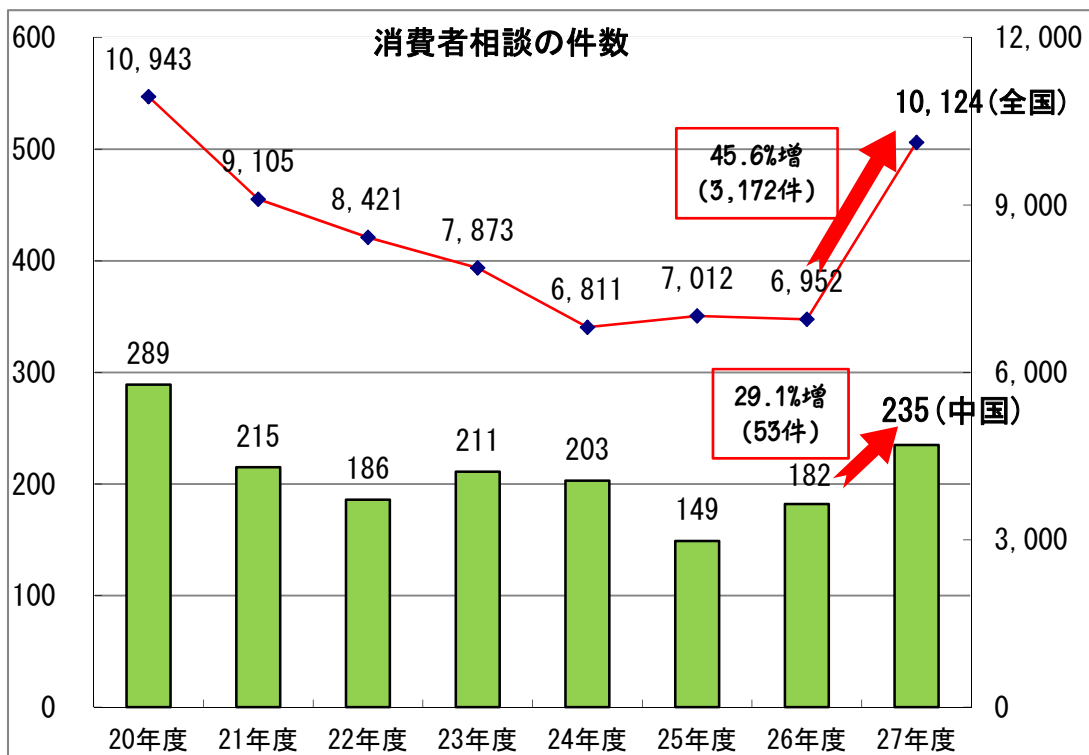
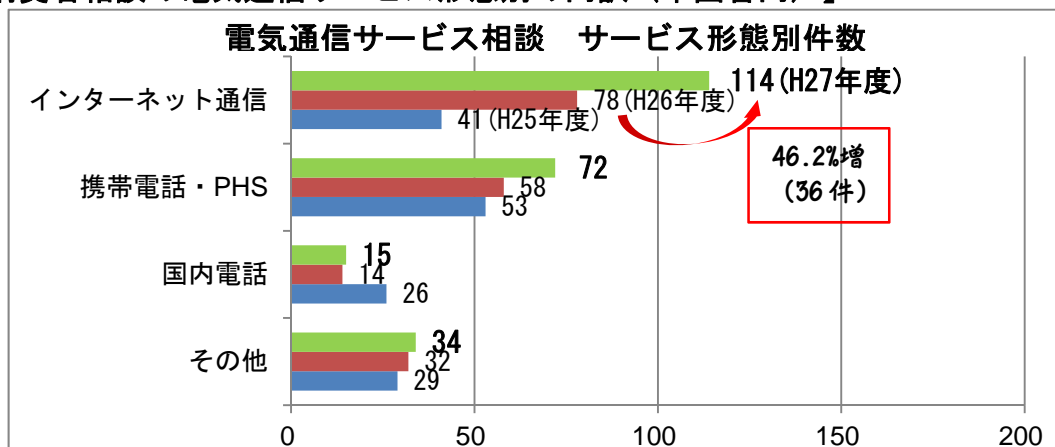


【1 消費者相談の件数】



【2 消費者相談の電気通信サービス形態別の内訳 (中国管内)】



【3 消費者相談の内容別の内訳 (中国管内)】

上位5項目	25年度	26年度	27年度
1	販売勧誘・契約時の説明 (31件)	販売勧誘・契約時の説明 (31件)	販売勧誘・契約時の説明 (62件)
2	顧客対応 (20件)	契約解除 (14件)	契約解除 (37件)
3	行政への照会 (10件)	料金請求 (13件)	料金請求 (19件)
4	サービス品質 (9件)	顧客対応 (10件)	顧客対応 (16件)
5	広告表示 (8件)	引き込み工事等 (5件)	サービス品質 (8件) 端末等の故障・修理 (8件) 引き込み工事等 (8件)

参 考

電気通信サービス形態別分類の各項目

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）
その他	<p>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）</p> <p>番号案内：番号案内サービス</p> <p>公衆電話：公衆電話業務</p> <p>電話帳：電話帳業務（タウンページの広告を含む。）</p> <p>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）</p>