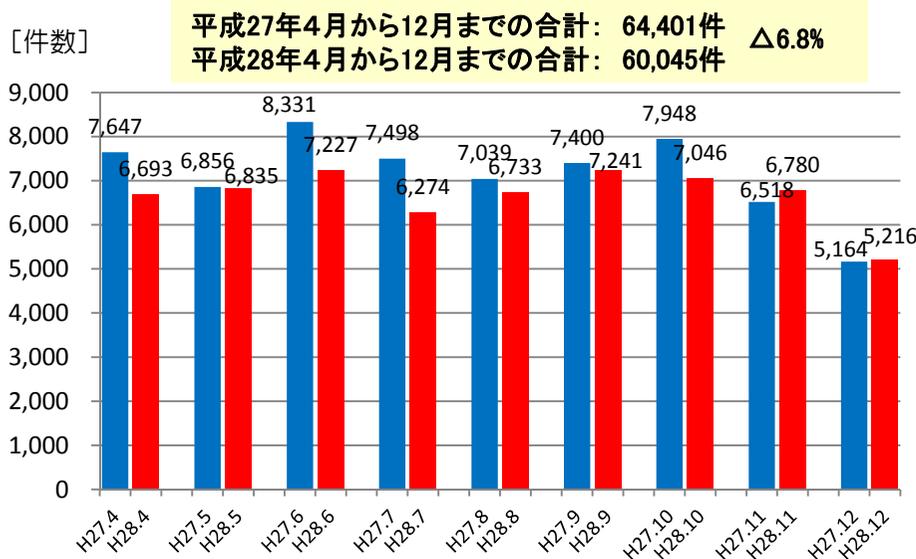


苦情相談の傾向分析の中間結果について

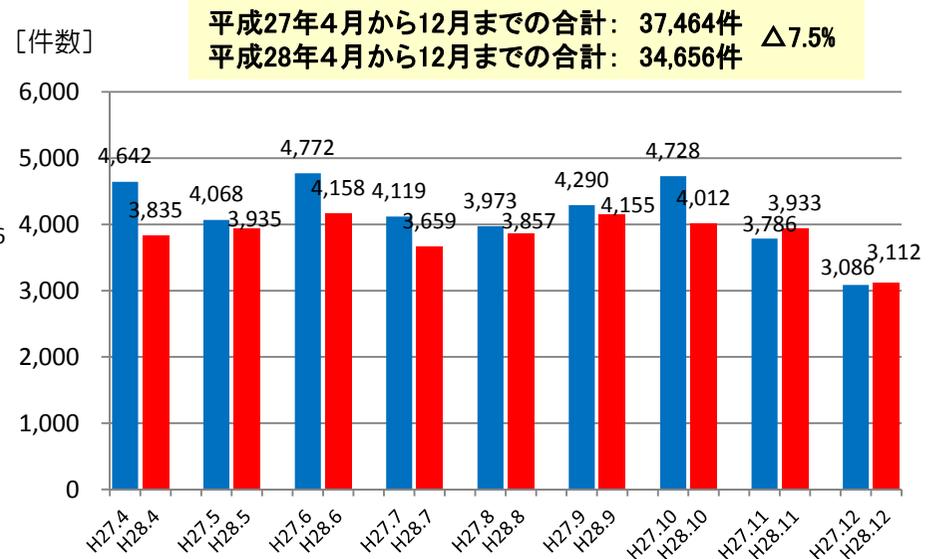
電気通信サービスに係る苦情相談件数の推移

① 総受付件数

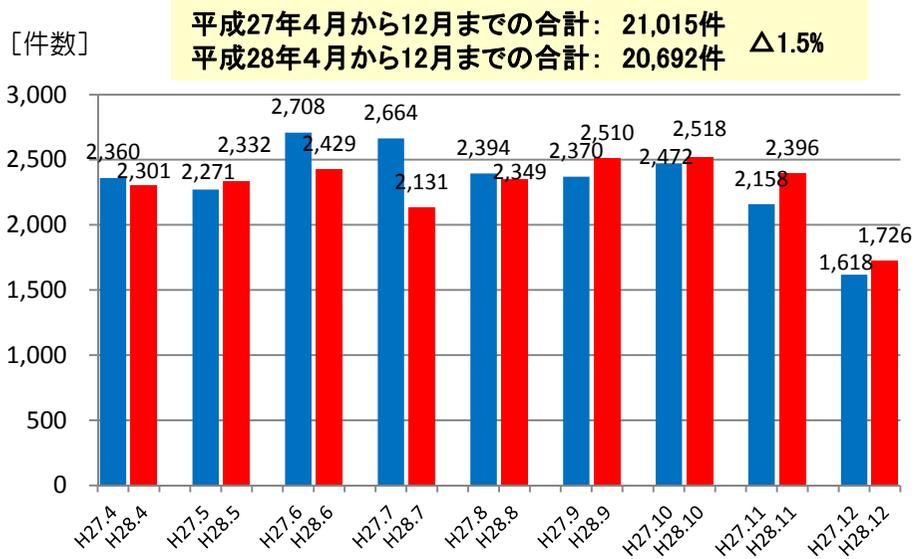
平成27年: ■ 平成28年: ■



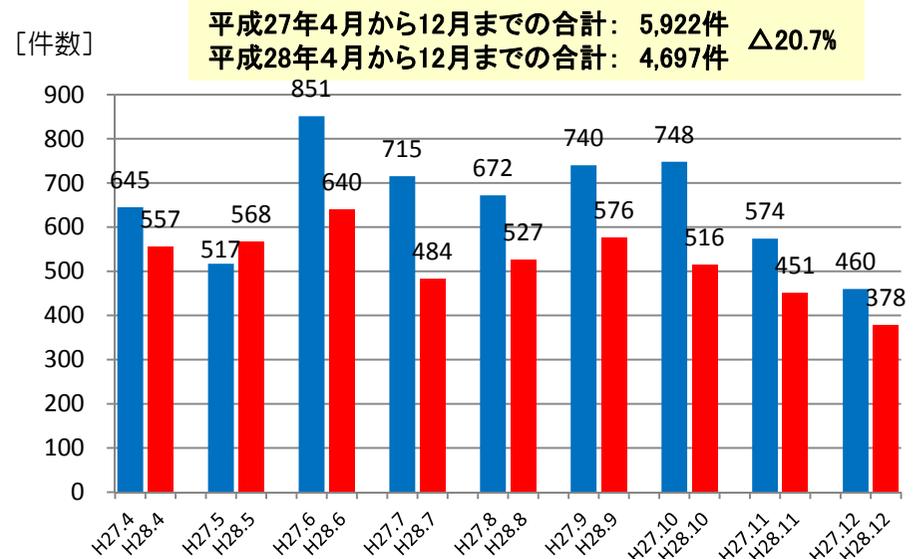
② ①のうち、インターネット通信サービスに係るもの



③ ①のうち、移动通信サービスに係るもの



④ ①のうち、電報・固定電話に係るもの



※ 各数値は全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 及び総務省 (電気通信消費者相談センター、総合通信局等及びホームページにより受付) に寄せられた苦情相談件数を単純合計したもの。両者ごとの内訳については、P. 22参照。

※ PIO-NET受付分については各年とも翌年1月20日までに登録された件数 (受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)。

※ 総務省受付分については速報値となる。また、ホームページでの受付は平成28年7月開始のため、それ以前の件数には含まれない。

対象期間等

本中間報告では、平成28年7～11月を対象期間として分類・整理(改正法施行後の状況に主に着目)。

※PIO-NETについては、7月～9月の期間は11月6日、10月～11月の期間は12月8日までに登録された記録

分類・整理の作業は、総務省(委託先を含む)において設定した独自の分類項目により実施した。

分類総件数

PIO-NET(※)(各地の消費生活センター等で受付):7,533件

※(独)国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び苦情相談の情報を収集する
「全国消費生活情報ネットワークシステム」

総務省(電気通信消費者相談センターや各総合通信局等で電話受付):1,072件

総務省(Web受付):150件

合計:8,755件 (約1/3を無作為抽出して分類したため、抽出元での総数は約2万6千件)

分類項目

●:複数選択項目(分析では棒グラフを使用) ○:単一選択項目(分析では円グラフ等を使用)

- サービス種類(MNO(※1)、MVNO(※1)、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)
- 発生チャネル(キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等)
- 事業者名
- 店舗名又は代理店名(※2)
- 相談者(契約者)の属性(年代等)
- 発生要因(通信料金・割引の説明不足、その他誤案内・案内不足、契約者ニーズとの不一致 等)
- 苦情相談の項目・観点(事業者等の乗換え、料金水準等、料金支払、解約の条件・方法 等)
- 要望内容(契約解除、事業者対応の改善、返金・支払い免除、制度・政策の改善 等)
- 発生時期(契約初期(※3)、利用中、解約時、解約後 等)

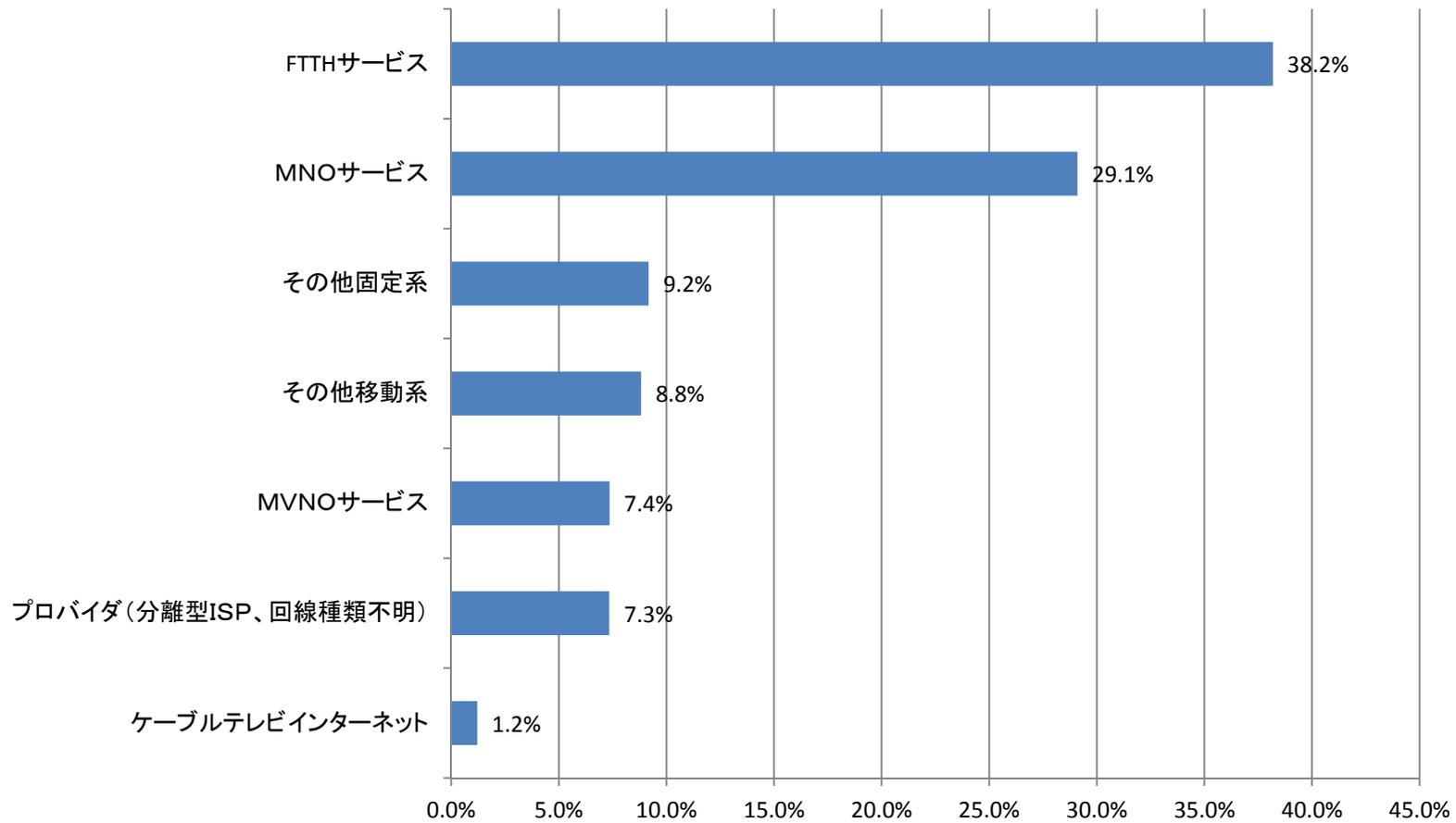
※1:事業者名をもとに判別。具体的区分は書面等調査と同様

※2:実際には判別困難なものが多い

※3:おおむね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

サービス種類別

○ FTTHサービスの比率が最も高く、次いでMNOサービスの比率が高い。



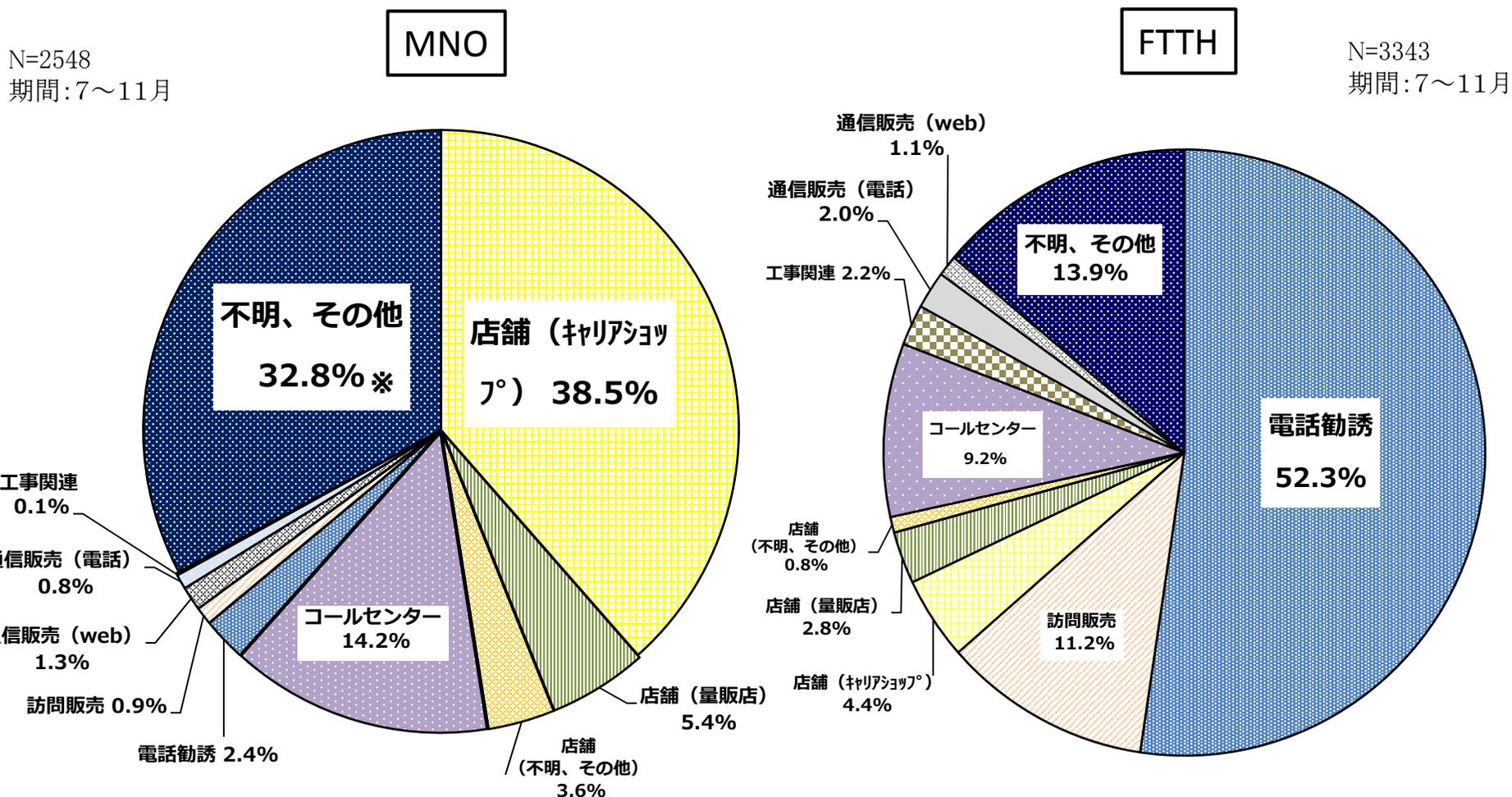
N=8755 期間:7~11月

注:「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。

発生チャネル(MNO、FTTH)

- MNOの苦情等の主な発生元がキャリアショップ等の店舗であるのに対し、FTTHの苦情等の発生元は電話勧誘や訪問販売が大部分を占める。
- MNOでは、コールセンターを発生元とする苦情等も比較的多く存在。



※: 店舗販売か通信販売か判別できない事例、店舗契約か否かにかかわらずのご意見等。
 内訳では料金支払(身に覚えのない請求、不払い等)(37.4%)やその他意見・要望(19.6%)が多い。

高齢者からの苦情相談(利用動向との比較)(MNO、FTTH)

○ 高齢者からの苦情相談の状況を、高齢者による通信利用の状況(利用動向)と年代別に照らし合わせると、特に70歳代からの苦情相談が、その利用の状況に比べて相対的に多くなっているのではないかと考えられる。

下記の苦情相談と利用動向の比較は、同一調査ではなく調査時点も異なり(※1)、かつ、苦情相談の元データには年代が不明である記録も含まれる(※2)ため、あくまで参考である。

※1 苦情相談の対象期間(受付日)は平成28年7～11月、利用動向の調査時点は平成27年12月末

※2 下表の比率算出に当たっては除外している。

MNO

	苦情相談での比率 (PIO-NET)	利用動向での 比率
20～50代	67.0%	73.0%
60代以上	33.0%	27.0%
詳細		
60代	17.5%	18.8%
70代	13.2%	6.2%
80代以上	2.1%	2.0%
20代以上の総数(100%) :		
N	1958	24621

FTTH

	苦情相談での比率 (PIO-NET)	利用動向での 比率
20～50代	58.0%	64.5%
60代以上	42.0%	35.5%
詳細		
60代	22.0%	21.3%
70代	14.8%	9.9%
80代以上	5.2%	4.3%
20代以上の総数(100%) :		
N	2830	6150

注1:利用動向での比率は、総務省「平成27年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

MNO:携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する個人

FTTH:自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

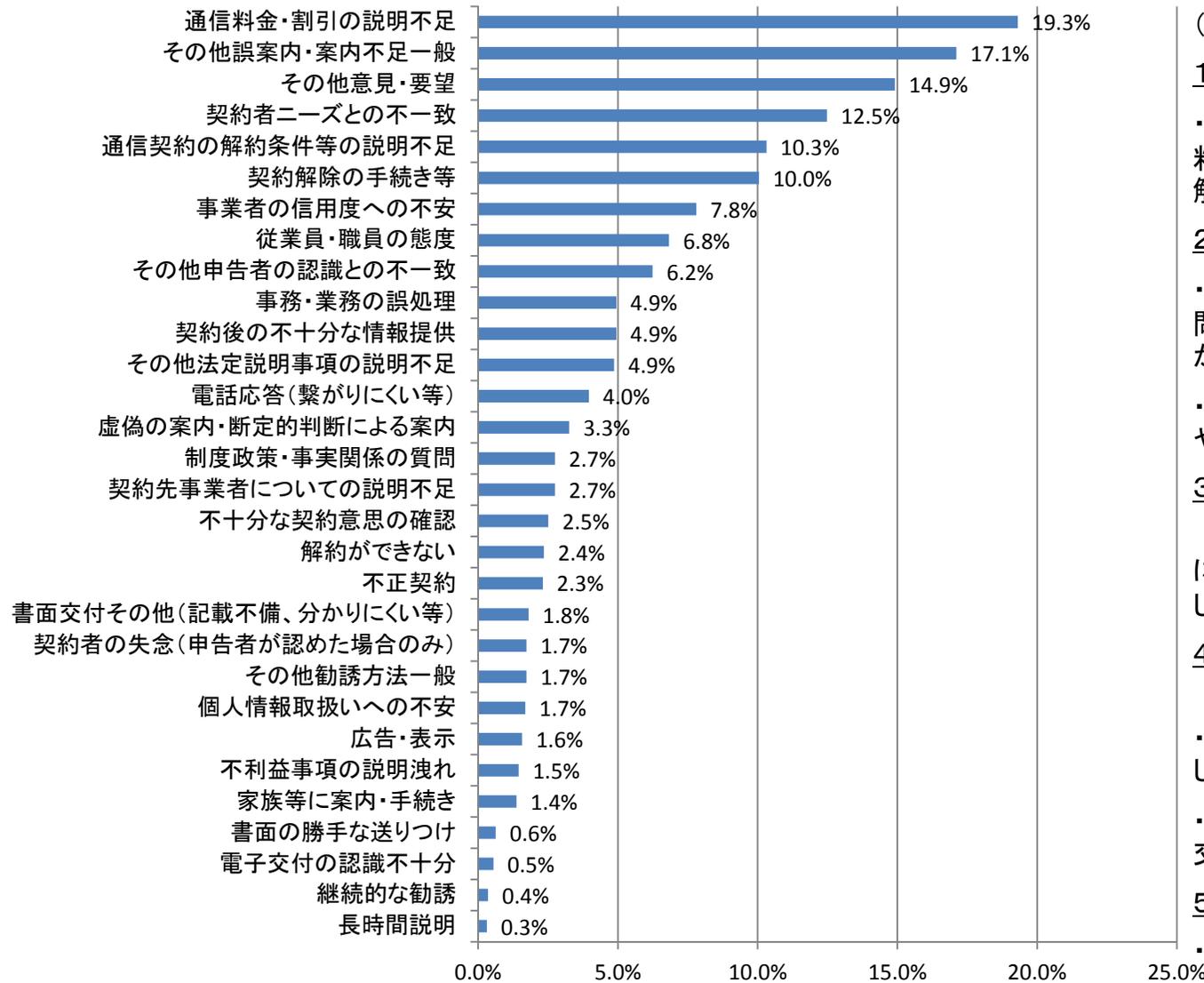
注2:20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、利用動向での13-19歳の比率が12.7%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.7%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

MNOサービス(詳細)

発生要因(申告内容からの推測)(MNO)

○ 通信料金・割引の説明不足に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、次いで、その他の誤案内や案内不足(※)に起因すると考えられる苦情相談が多い。

※通信料金・割引や解約の条件・方法等以外の事項の誤案内・案内不足



(代表例)

1. 通信料金・割引の説明不足

・勧められてタブレットを購入したが通信料金が数千円高くなることに気付いた。解約したい。

2. その他誤案内・案内不足一般

・身に覚えのない料金請求があったため問い合わせをしたが、十分な回答がなかった。

・勧められてオプションを付けたが、料金や内容について十分説明がなかった。

3. その他意見・要望

データ通信の発生やポイントの失効等により料金が高くなった。支払いはしたが料金体系に納得できない。

4. 契約者ニーズとの不一致

(契約内容は理解しているが)

・勧められて最新型スマートフォンを購入したが使いこなせなかった。

・端末に不具合が生じて使いづらいが、交換してもらえない。

5. 通信契約の解約条件等の説明不足

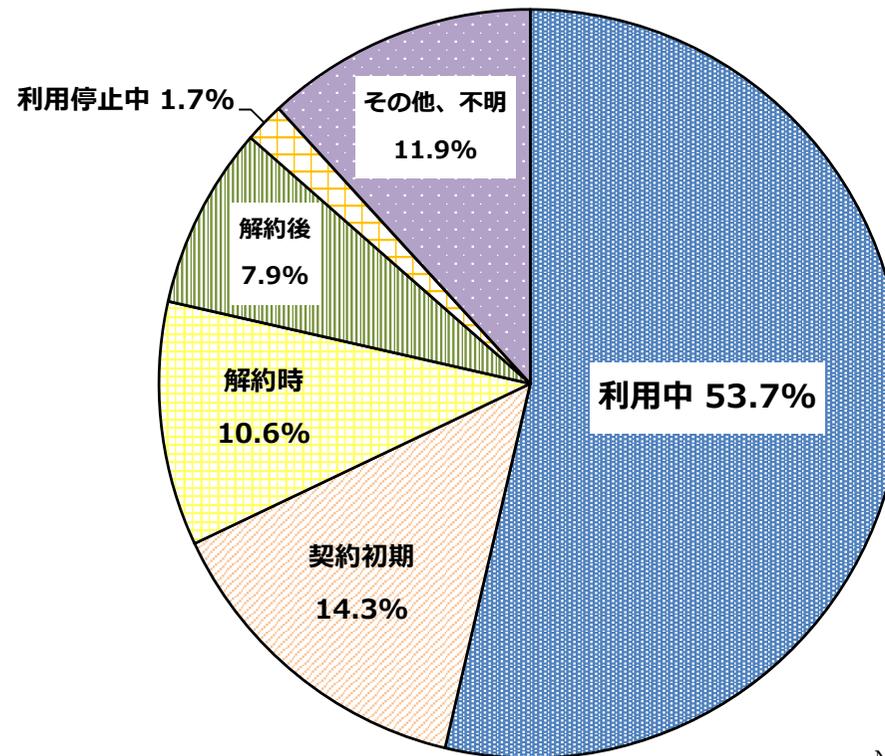
・解約に〇〇円の違約金などの費用がかかるとは聞いていない。

N=2548 期間:7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。代表例は総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。

- 契約後の利用中に生じた苦情相談が最も多く、次いで、契約初期に生じた苦情相談が多い。

発生時期



N=2548
期間:7~11月

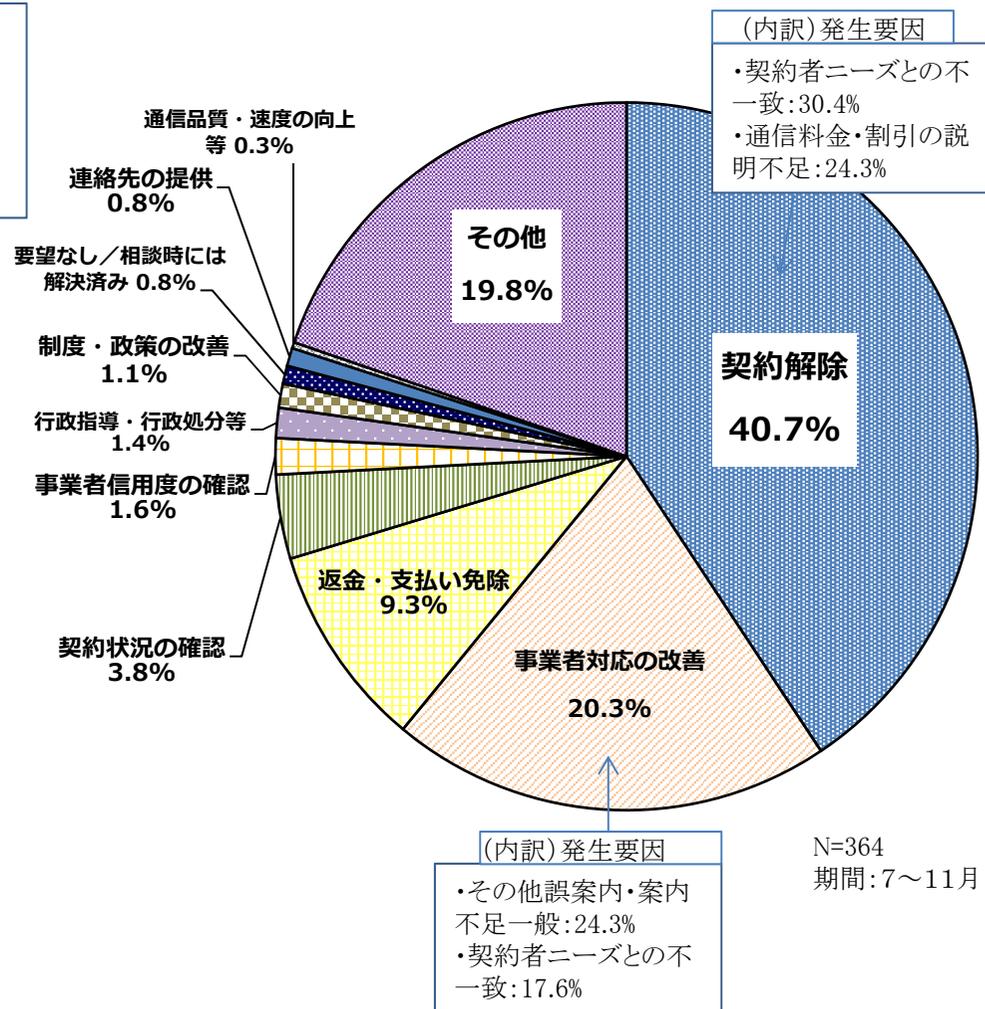
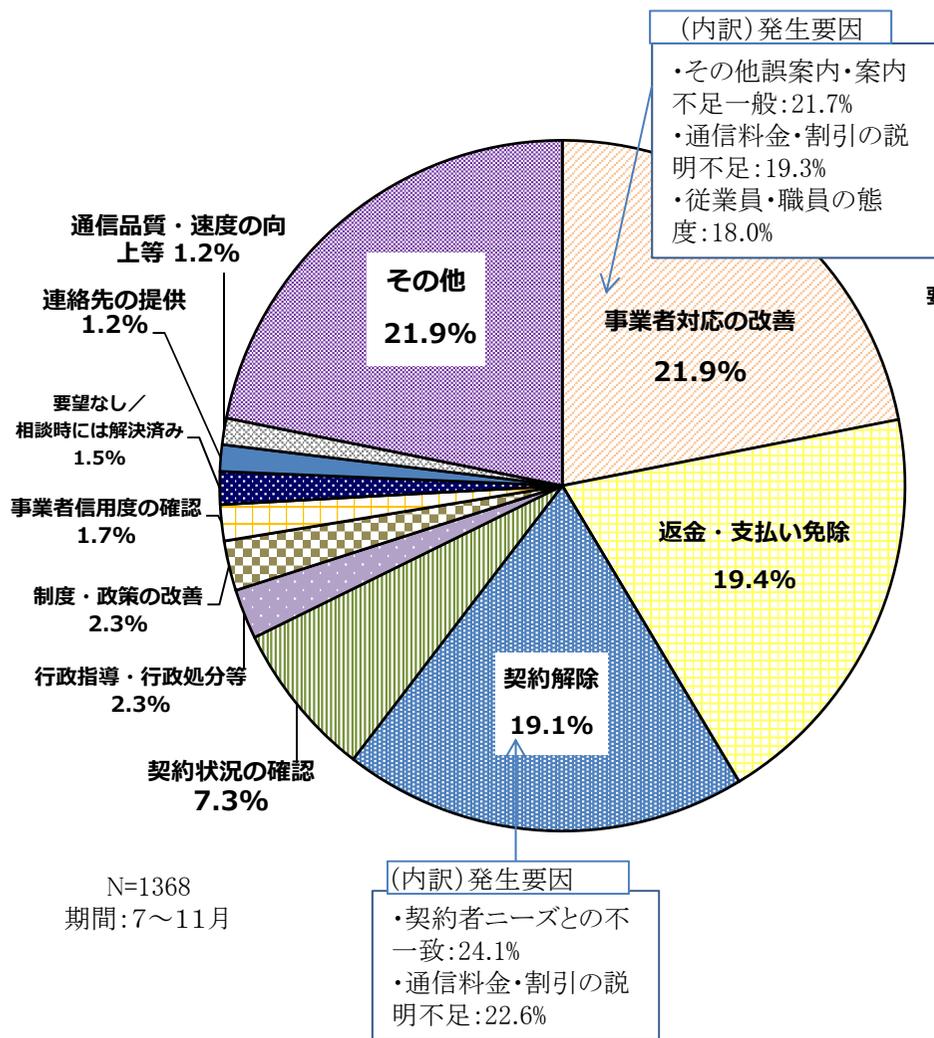
要望内容(利用中・契約初期の内訳)(MNO)

- 契約後利用中の苦情相談は、事業者対応の改善を求める内容となっていることが最も多い。
- 契約初期の苦情相談では契約解除を求める比率が最も高い。(MNO全体の苦情相談の中では、5.8%(※))

※ 前頁で示した契約初期の比率14.3%×本頁の契約初期内訳で示す契約解除の比率40.7%

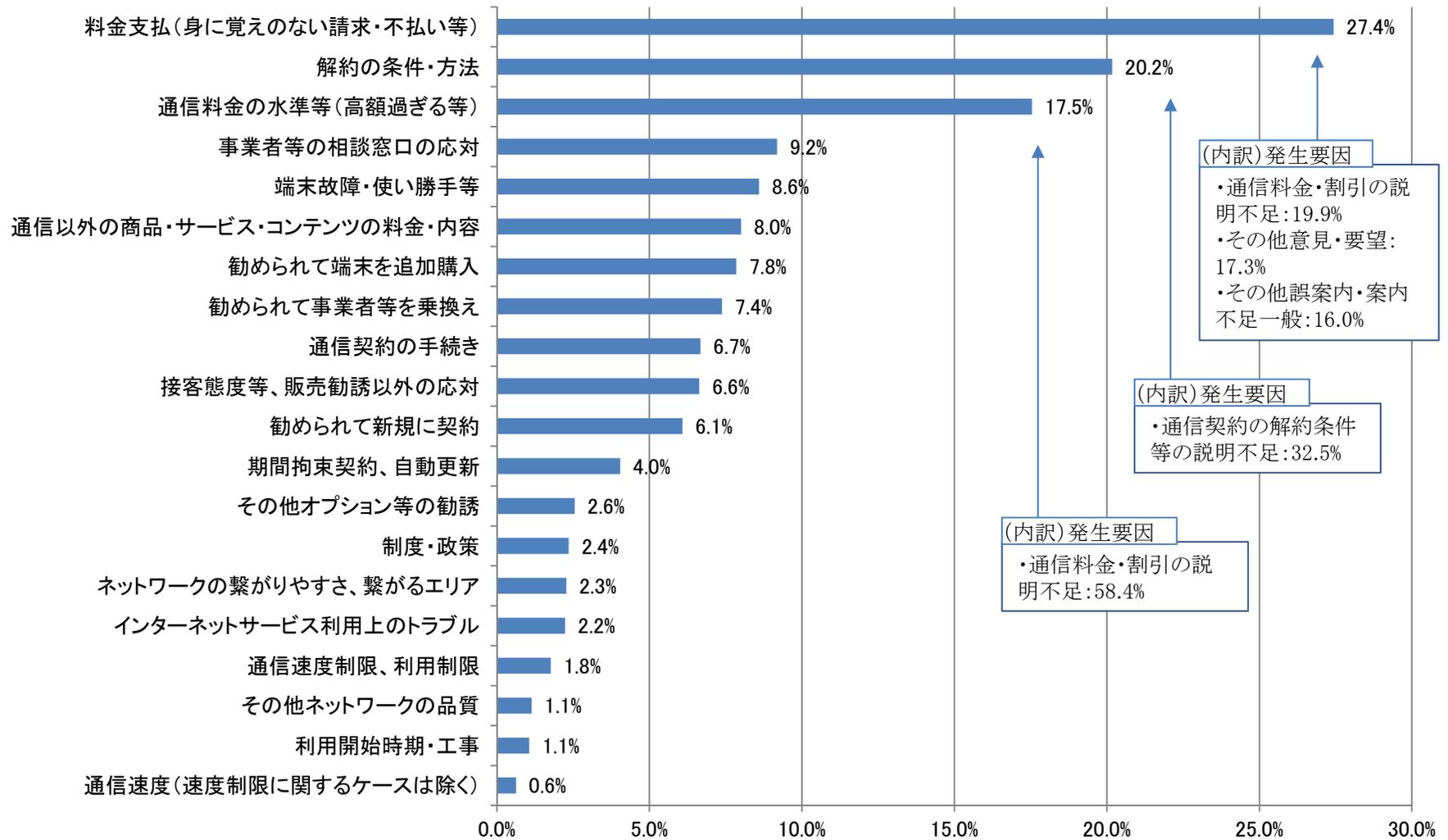
利用中の内訳(要望内容)

契約初期の内訳(要望内容)



苦情相談の項目・観点(MNO)

- 通信料金に関する苦情相談と解約の条件・方法に関する苦情相談が比較的高い比率を占める。
- 端末やオプションサービスに関する苦情相談も一定の比率で存在。



N=2548

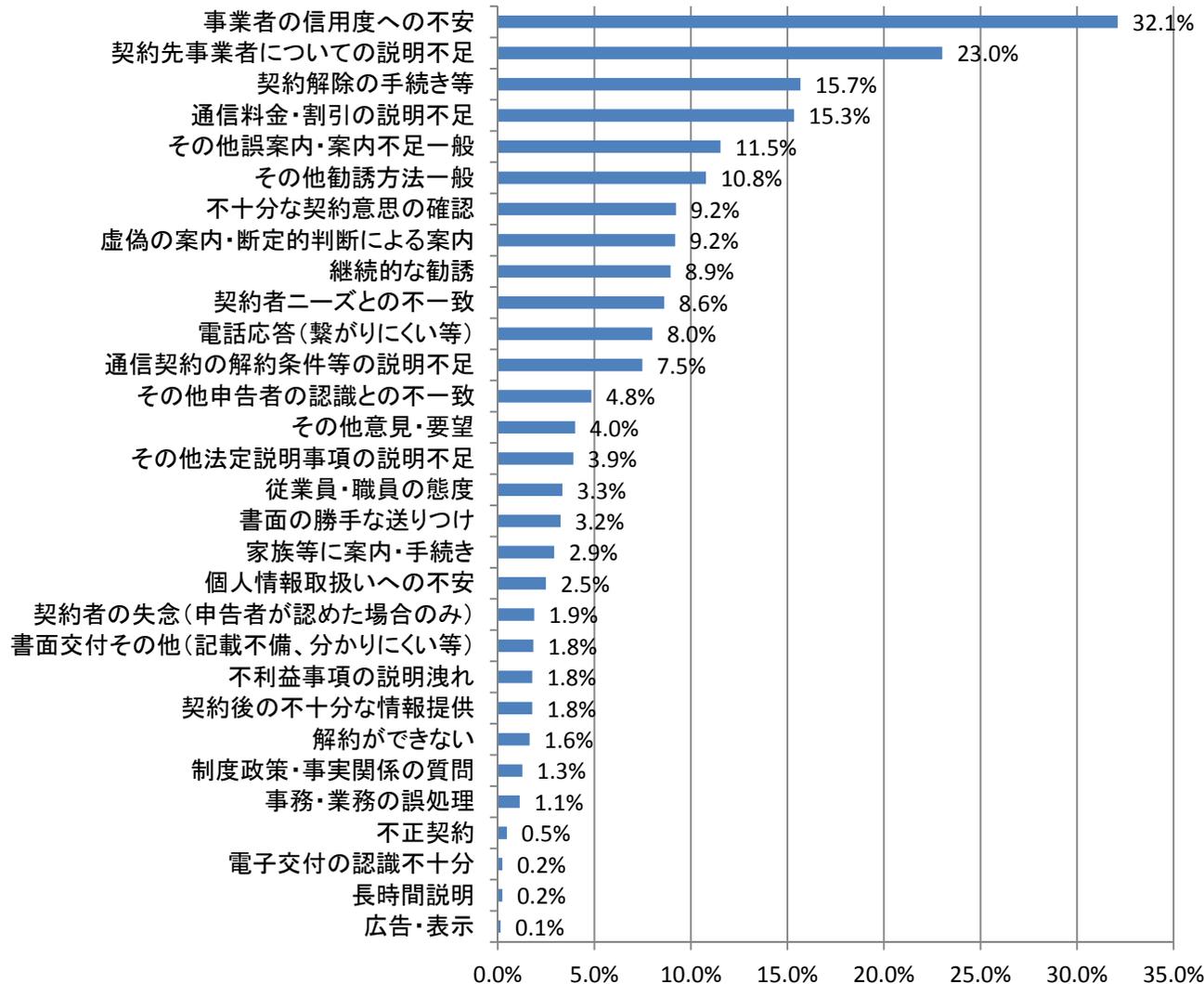
期間: 7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

FTTHサービス(詳細)

発生要因(申告内容からの推測)(FTTH)(電話勧誘・訪問販売)

○ 電話勧誘・訪問販売では、事業者について不安があることや契約先事業者に関する説明が不足していたことに起因すると考えられる内容が多い。そのほとんどは、事業者等の乗換えを勧める勧誘に関する相談である。



(代表例)

1. 事業者の信用度への不安

・大手通信事業者を名乗る代理店から不審な勧誘電話を受けたが、大丈夫か。

・勧められて契約したが、ネット上でよくない評判を見るので、解約したい。

2. 契約先事業者についての説明不足

・大手通信会社のサービスかと思いき契約したが、そうではなかった。

3. 契約解除の手続き等

・電話で締結した契約を解約したいが解約方法が分からない。

・解約したいが電話が繋がらない。

4. 通信料金・割引の説明不足

・今より安くなると言われて契約したが、実際には高くなった。

5. その他誤案内・案内不足一般

・申し込んだ覚えのないオプションサービスの請求がされている。

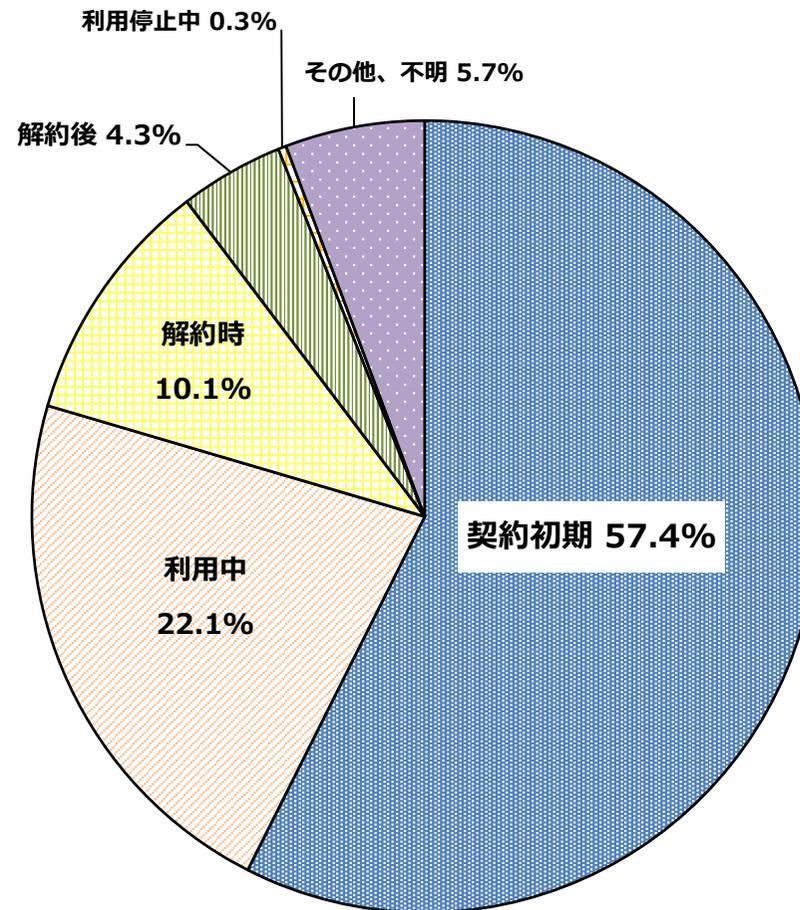
N=2124

期間:7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。代表例は総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。

発生時期(FTTH)(電話勧誘・訪問販売)

- 電話勧誘・訪問販売では、契約初期に生じた苦情等が半数以上を占める。

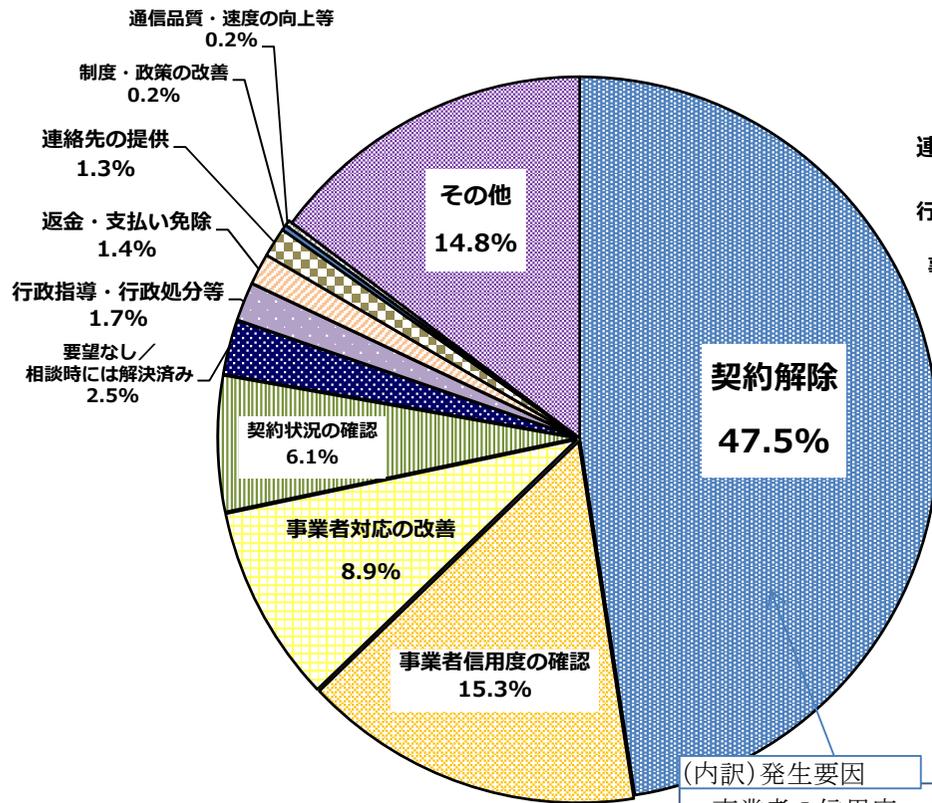


N=2124
期間:7~11月

- 契約初期の苦情等の要望内容を見ると、契約解除を求めるものが半数近い。
利用中の苦情等の要望内容においても、契約解除を求めるものが半数以上を占める。

契約初期の内訳(要望内容)

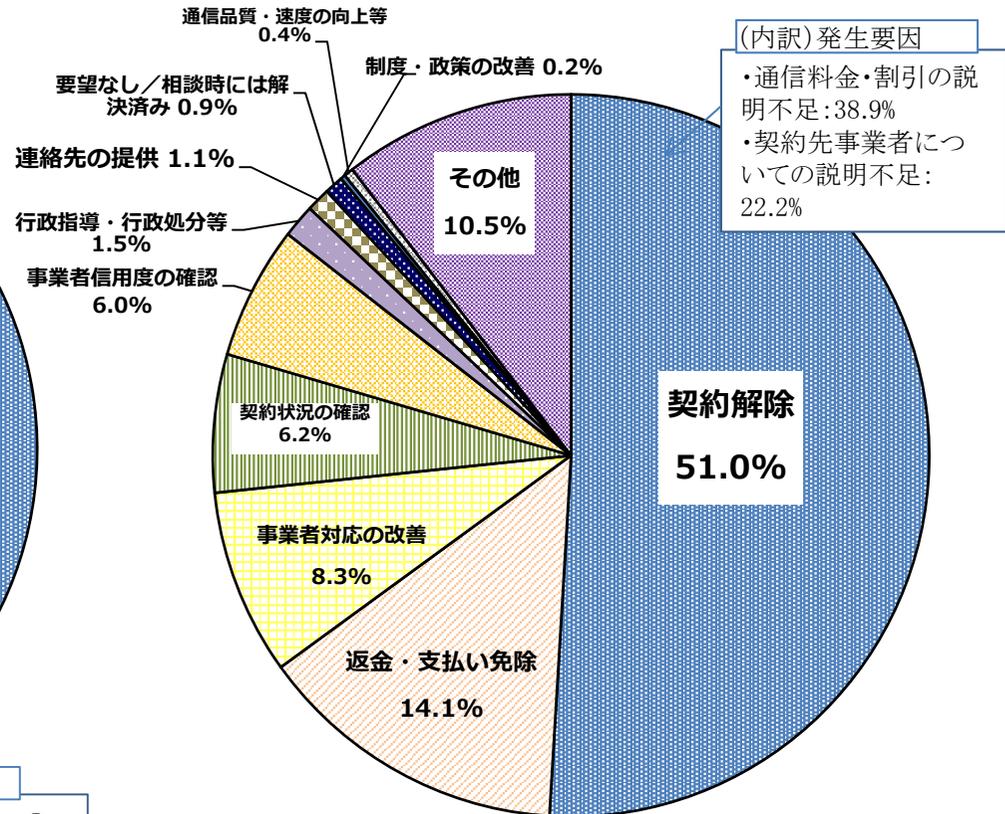
利用中の内訳(要望内容)



N=1220
期間:7~11月

(内訳)発生要因

- ・事業者の信用度への不安:32.6%
- ・契約先事業者についての説明不足:31.0%
- ・不十分な契約意思の確認:14.8%

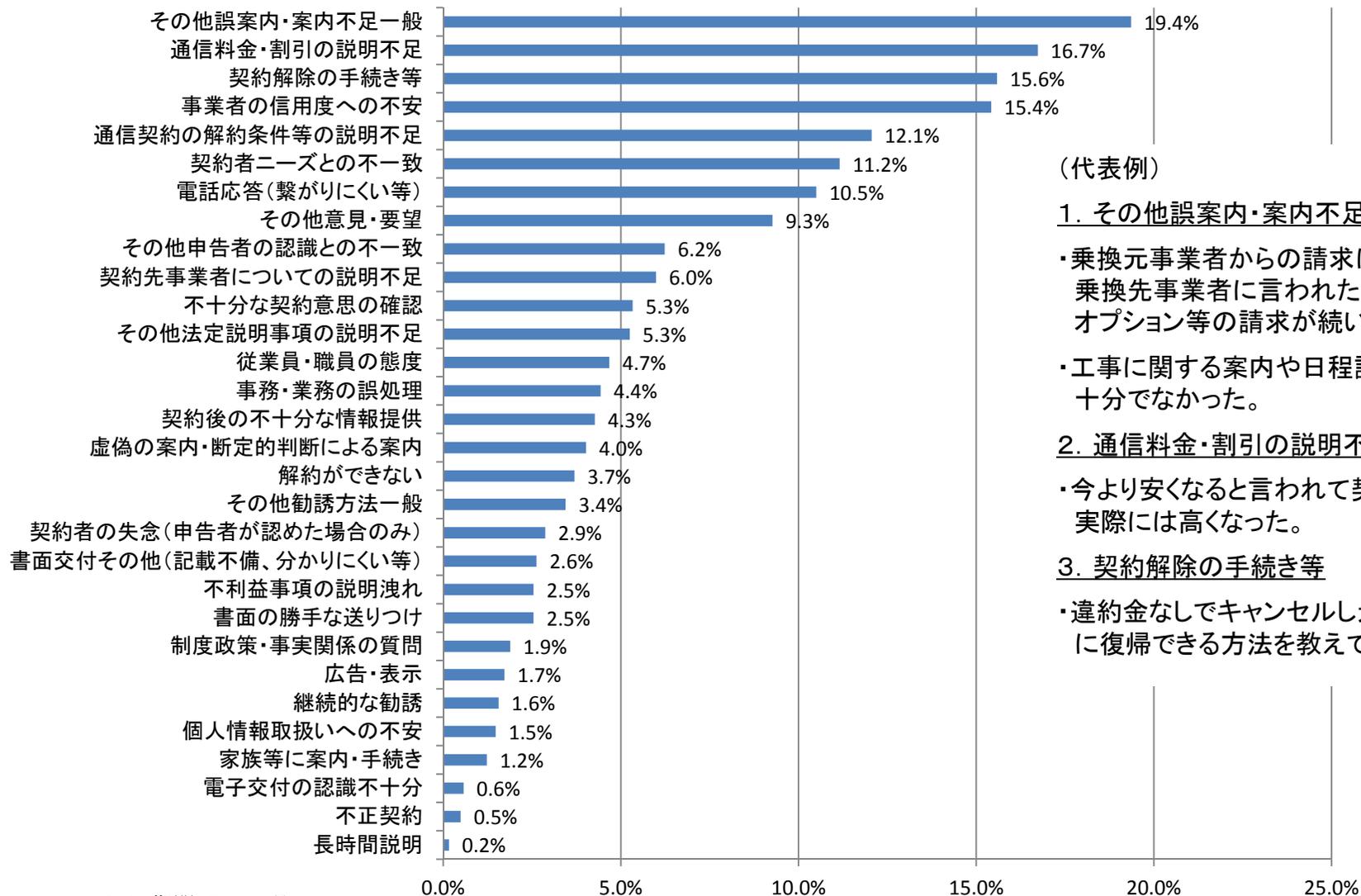


(内訳)発生要因

- ・通信料金・割引の説明不足:38.9%
- ・契約先事業者についての説明不足:22.2%

N=469
期間:7~11月

○ 通信料金以外の工事や支払手続等に関する誤案内・案内不足に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、次いで、通信料金・割引の説明不足に起因すると考えられる苦情相談が多い。



(代表例)

1. その他誤案内・案内不足一般

- ・乗換元事業者からの請求は今後ないと乗換先事業者に言われたが、実際にはオプション等の請求が続いている。
- ・工事に関する案内や日程調整が十分でなかった。

2. 通信料金・割引の説明不足

- ・今より安くなると言われて契約したが、実際には高くなった。

3. 契約解除の手続き等

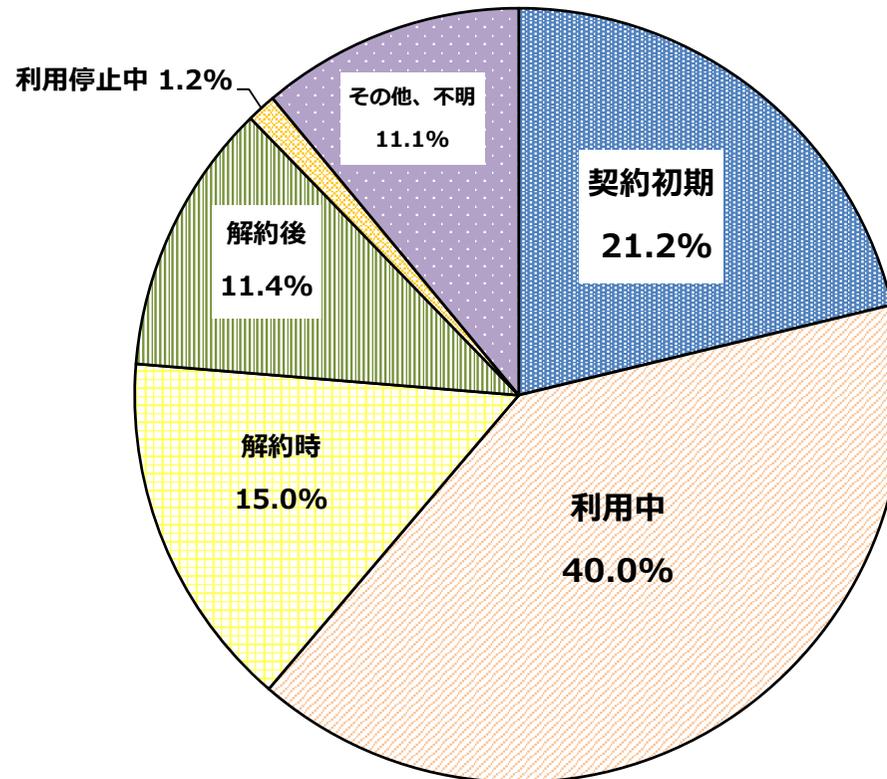
- ・違約金なしでキャンセルし元の事業者に戻ることができる方法を教えて欲しい。

N=1219 期間:7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他は除外している。代表例は総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。

発生時期(FTTH)(その他店舗、コールセンター等)

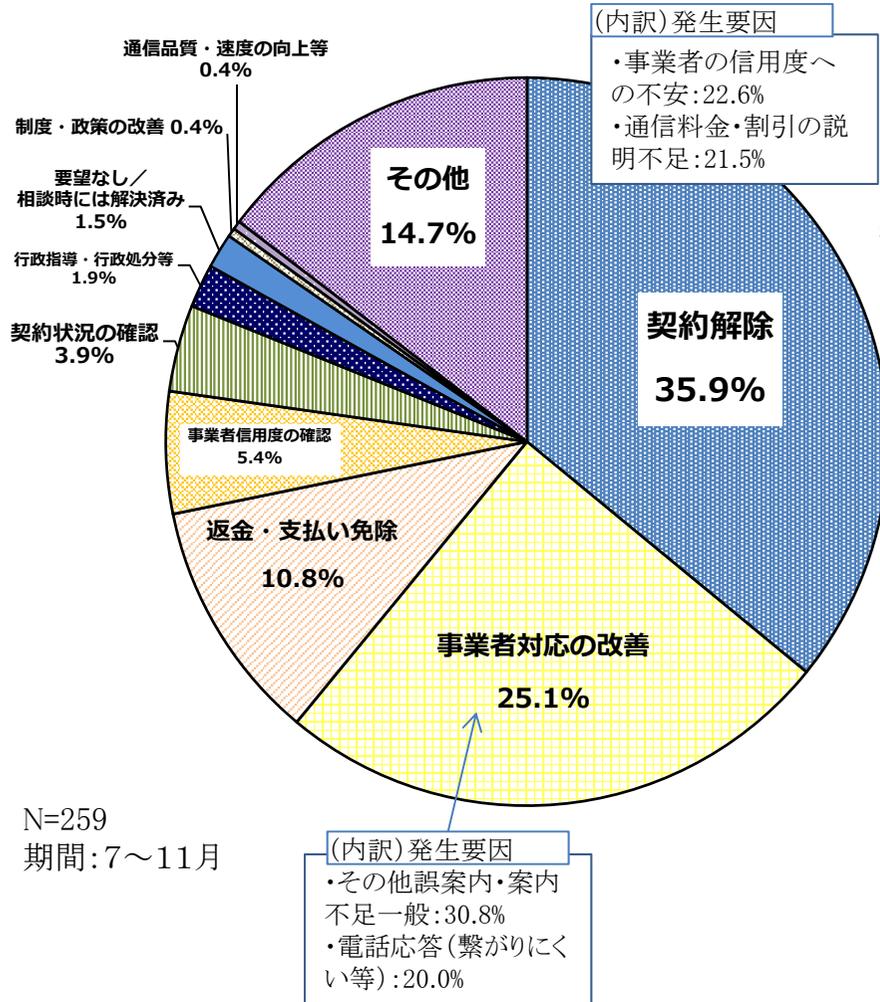
- 電話勧誘・訪問販売と異なり、契約初期よりも利用中に生じた苦情等の比率が高い。



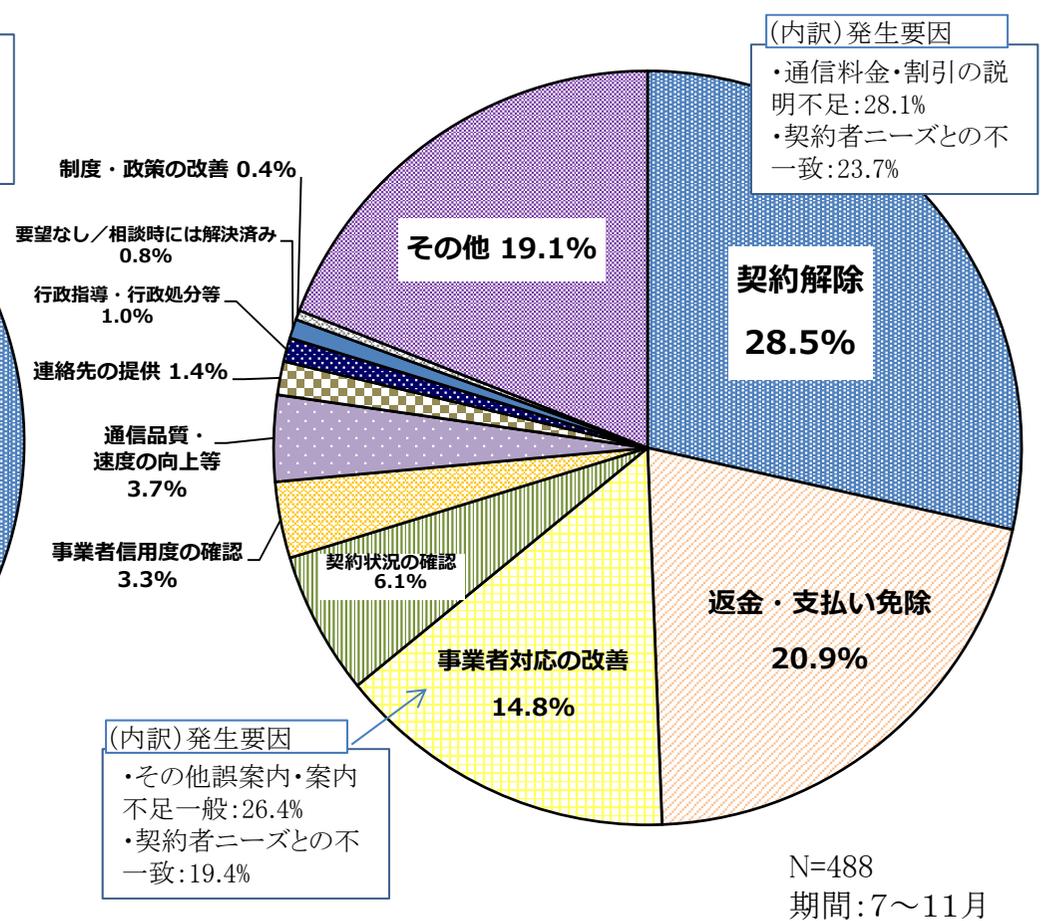
N=1219
期間:7~11月

○ 電話勧誘・訪問販売と異なり、契約解除を求める内容と並んで、返金・支払い免除や事業者対応の改善を求める内容も多い。

契約初期の内訳(要望内容)



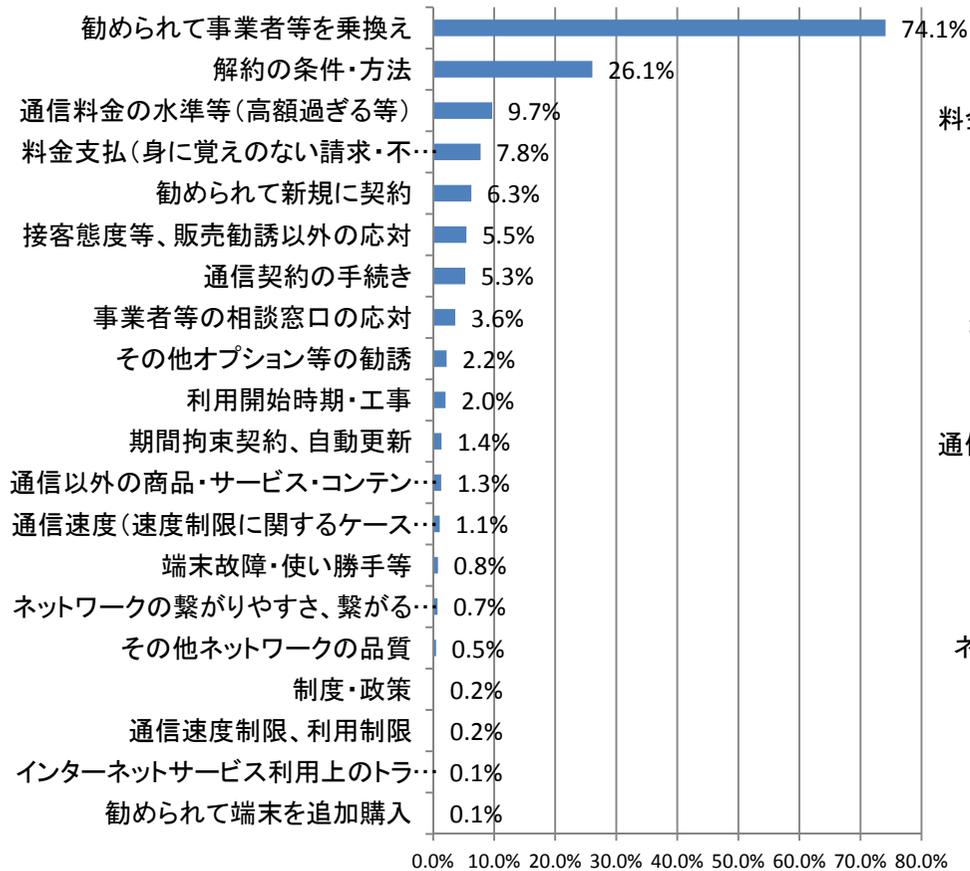
利用中の内訳(要望内容)



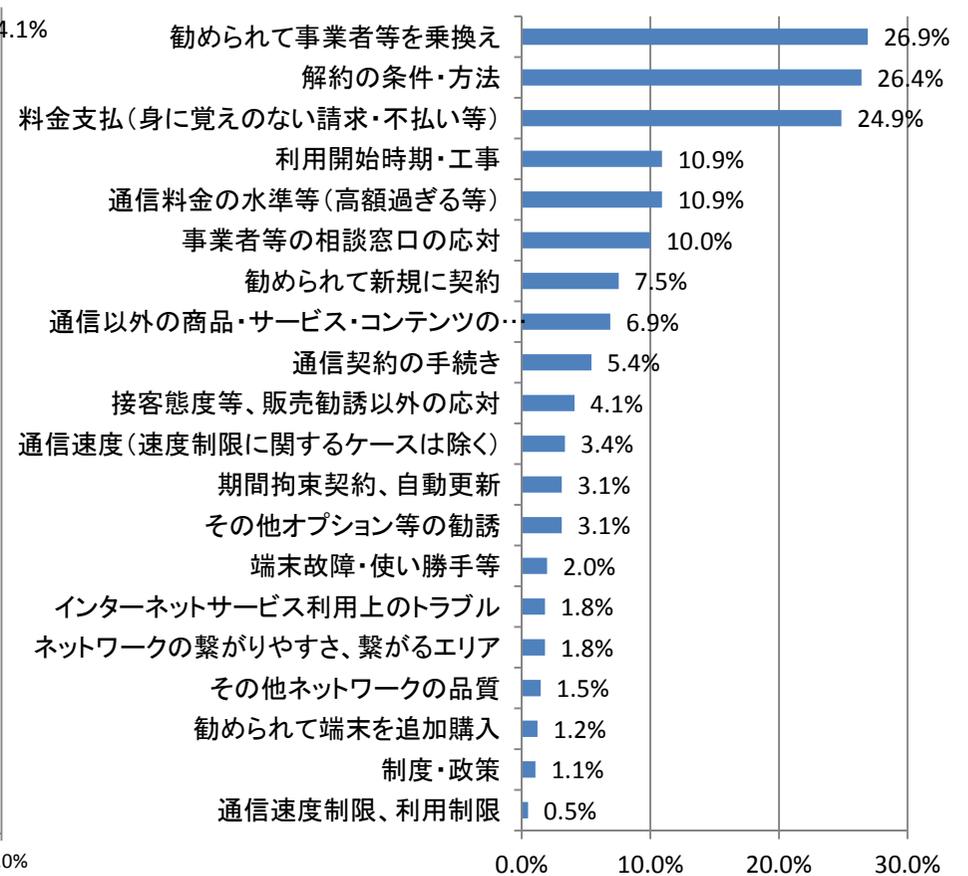
苦情相談の項目・観点(FTTH)

- 電話勧誘・訪問販売を発生元とする苦情相談では勧誘を受けて事業者等乗り換えることに関する内容が大半を占める。
- その他店舗、コールセンター等を発生元とする苦情相談では、料金支払に関する内容も一定数を占める。

電話勧誘・訪問販売



その他店舗、コールセンター等



N=2124(電話勧誘・訪問販売)、1219(その他店舗、コールセンター等)

期間:7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

その他

(参考)発生要因の事例

契約先事業者についての説明不足	NTTの代理店を名乗る企業から営業を受けた。 利用中の大手通信事業者の契約変更だと思ったが違っていた。
通信料金・割引の説明不足	前よりも通信料が安くなると聞いていたがならない。 契約時に説明された時よりも高額な請求が届いた。
通信契約の解約条件等の説明不足	解約するのに解約料がかかるとは聞いていない。 解約しようとしたら2年間は解約できず、解約する場合は高額の解除料を請求されたが、知らなかった。
その他法定説明事項の説明不足	1日0GB以上使うと速度が低下するとは聞いていない。 自宅で電波が届かないとは聞いていない。
その他誤案内・案内不足一般	オプションが2か月目から有料になるとは聞いていなかった
家族等に案内・手続き	家族が電話勧誘を受け乗換え(転用)をした。契約名義人の私が承諾していないのに転用されるのはおかしい。
不十分な契約意思の確認	色々説明を受けて訳が分からなくなって、曖昧な返事をしていたら、契約したことになる。
契約後の不十分な情報提供	毎月〇〇円の請求が来ているが内訳が分からない
事務・業務の誤処理	説明を受けた契約と署名した契約とが異なっている。
電話応答(繋がりにくい等)	電話で問い合わせたところ複数の部署に回された結果電話を切られた。 契約解除するためにコンタクトセンターに電話したが、いつもならない。
長時間説明	機種変更するだけなのにタブレットや光回線などの営業をされ、説明時間が長い。
従業員・職員の態度	担当した店員が横柄な態度で不快だ。
広告・表示	「端末無料」と書いてあったが、実際は条件があり無料にならなかった。
継続的な勧誘	断ったにも関わらず、何度も勧誘してくる。 携帯電話売り場に行ったところ、不要と言ったのに、オプション品のヘッドホンや月額定額のサービスへの加入を勧められた。
その他勧誘方法一般	—
電子交付の認識不十分	電子交付の同意をした覚えがないが紙の書面をもらっていない。 ペーパーレス対応をされていて紙は渡していないと言われた。
書面の勝手な送りつけ	契約していないにも関わらず、契約書面を送付してきた。
書面交付その他(記載不備、分かりにくい等)	大量の書面を渡され何が何だか分からない
不利益事項の説明洩れ	契約に伴い電話番号が変わるとは聞いていなかった。
虚偽の案内・断定的判断による案内	マンション全員が新しい契約に変更しなければならぬと言われ変更した。実際には周りは誰も変更していない。自分も変更を取り消したい。
解約ができない	サービス提供開始日から8日以内だが、契約解除できない。 オプション解約にはIDパスワードが必要と言われ解約できない。
契約解除の手続き等	電話勧誘を受け契約してしまった。解約する方法が分からないので教えて欲しい。 店舗に解約したいと申し出たが結局解約できなかった。
契約者ニーズとの不一致	〇〇を契約したが不要(不足)ということが分かった。 もっと安い料金プランがあったとは知らなかった。 料金・違約金の額や計算方法自体がおかしい(内容の理解はしている)。
契約者の失念(申告者が認めた場合のみ)	解約料について説明を受けたかどうか覚えていない。
その他申告者の認識との不一致	説明をしたかどうかなどについて利用者と事業者の認識が異なる。
事業者の信用度への不安	NTTの代理店を名乗る企業から営業を受けた。その企業の評判を教えて欲しい。
個人情報取扱いへの不安	光ファイバを契約した事業者が、過去の個人情報漏洩をおこなっていた。
不正契約	家族が他人に使わせるために携帯電話契約をしているようだ。止めるべきか。 署名を偽造されて契約された。
その他意見・要望	説明義務を果たしていない事業者は公表すべきだ。
制度政策・事実関係の質問	2年縛りの契約は、法制度上問題ないのか。

注: 分類作業に当たり参考として作成したものであり、特定の苦情相談記録に基づくものではない。

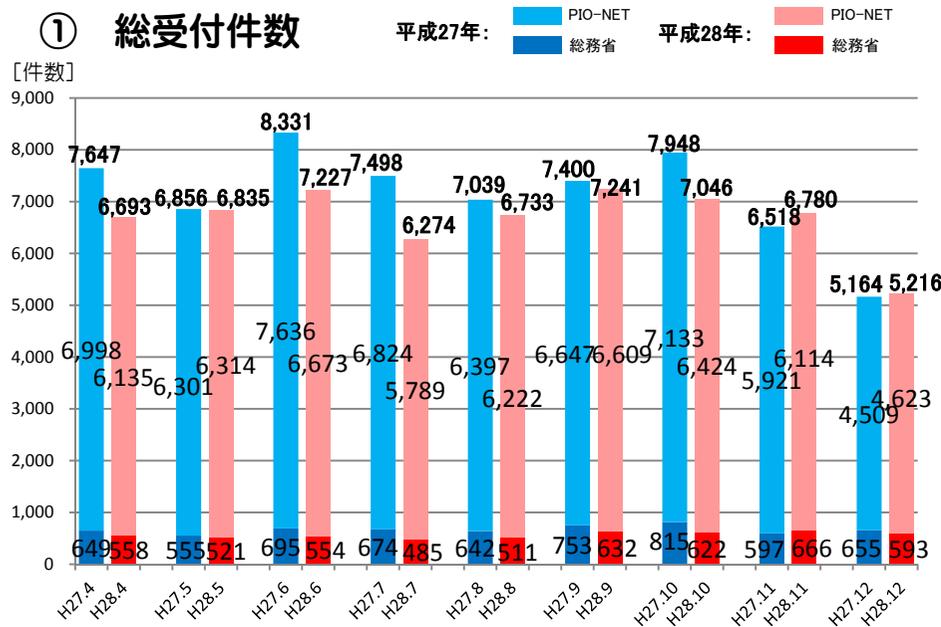
(参考) 苦情相談の項目・観点の事例

勧められて事業者等乗換え	〇〇と契約していたが料金の安い〇〇への変更を進められた。 電話で勧誘された事業者と契約したが不審な事業者のため解約したい。
勧められて端末を追加購入	スマートフォンを所有していたところ、追加でタブレットの購入を勧められた。 スマートフォンを所有していたところ、追加でモバイルWi-Fiルーターの契約を勧められた。
勧められて新規に契約	放送用ケーブルテレビの工事をしてもらったはずがインターネットも契約したことにされていた。 工事の見積もりをお願いしていただけなのに契約書面が送られてきた。
その他オプション等の勧誘	携帯電話売り場に行ったところ、オプション品のヘッドホンや月額定額のサービスへの加入を勧められた。 インターネット回線の契約を結ぼうとしたところ、追加サポートの契約を勧められた。 不必要に高額なSDカードを勧められた。
ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア	契約している携帯電話が自宅の地域では繋がりにくい、あるいは繋がらない。 契約しているインターネット回線が頻繁に切断される。
通信速度制限、利用制限	快適にインターネットで動画を楽しめると言われて契約したにも関わらず、1週間ほどで月の容量制限を超え、速度が非常に遅くなった。 毎月後半になるとLTEが使えない。
通信速度(速度制限に関するケースは除く)	1GB/bpsの速度が出ると勧められたインターネット回線だが、10MB/bpsしか出ない。 スマートフォンでも動画を快適に見られると言われ契約したが、速度が遅く動画を快適に見られない。
その他ネットワークの品質	自宅で電波は繋がっていると表示されるがメールが送れない。 契約しているインターネット回線の速度が速くなったり遅くなったりして安定しない。
通信契約の手続き	担当者の契約手続きに関する説明が分かりにくい。 契約変更の手続きが難しい。
通信料金の水準等(高額過ぎる等)	契約時に説明された時よりも高額な請求が届いた。 スマートフォンに変更したら毎月の利用額が高くなった。 インターネット回線の請求額が高すぎる。
料金支払(身に覚えのない請求、不払い等)	解約したはずなのに請求書が届き続けている。 亡くなった家族名義の契約の請求がある。 料金を支払っていなかったら督促状が届いた。
期間拘束契約、自動更新	解約しようとしたら2年間は解約できず、解約する場合は高額な解除料を請求された。 2年前の契約が自動で更新されたが、そのような説明は受けていない。
解約の条件・方法	契約している携帯電話を解約したいが解約方法が分からない。 解約するには高額な違約金がかかると言われたが、納付できない。
利用開始時期・工事	インターネット回線を今月契約したにも関わらず、開設工事が遅れるために今月はインターネットを使用できない。
端末故障・使い勝手等	購入後間もないが何度も故障するので別機種に変更して欲しい。 購入した端末の使い勝手が悪いので交換して欲しい。
接客態度等、販売勧誘以外の対応	担当した店員が横柄な態度で不快だ。 店舗の環境が悪い。
事業者等の相談窓口の対応	相談窓口の担当者の説明がよくわからない。 解約について電話で問い合わせたところ複数の部署に回された結果電話を切られた。 問い合わせ窓口に繋がらない。
インターネットサービス利用上のトラブル	ウェブページ閲覧中に不自然なメッセージが表示された。 身に覚えがない会社からwebサービス利用に関する請求書が届いた。 アプリを利用中に突然金額請求の画面が表示された(いわゆる架空請求)。
通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容	請求書を見たら契約した覚えのないオプションサービスの請求が記載されていた。
制度・政策	携帯電話の料金はいつになったら低下するのか。国はもっと安くするよう働きかけをべきだ。

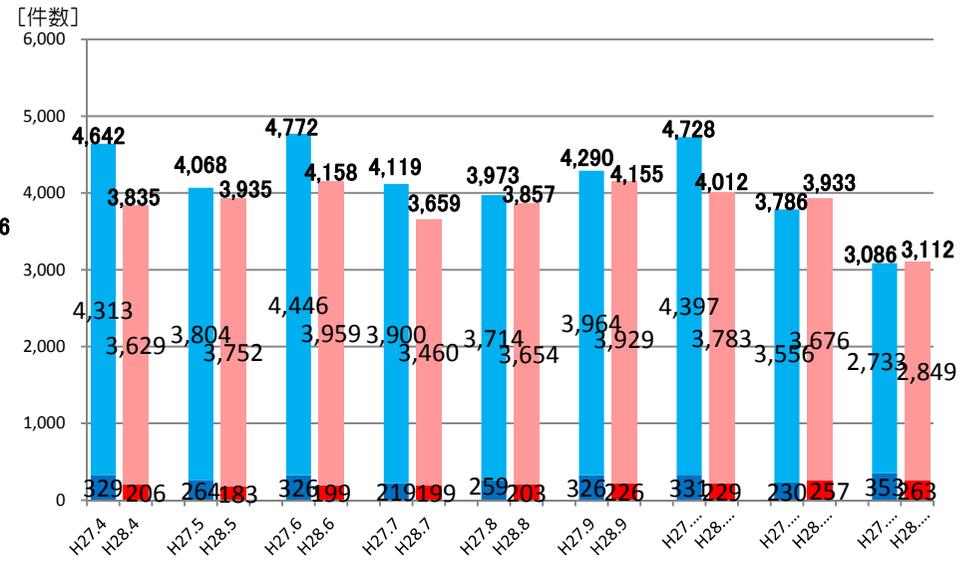
注: 分類作業に当たり参考として作成したものであり、特定の苦情相談記録に基づくものではない。

(参考)電気通信サービスに係る苦情相談件数の推移 [PIO-NET・総務省別の内訳]

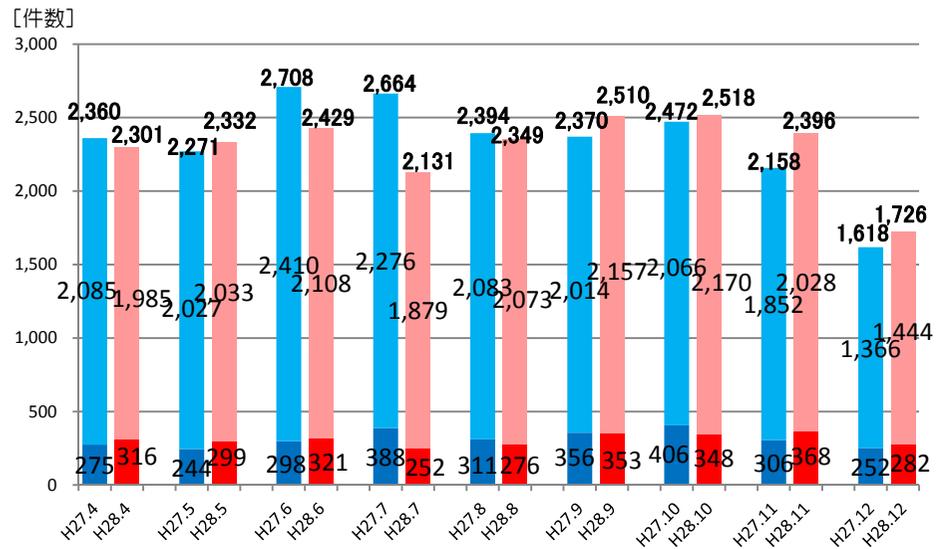
① 総受付件数



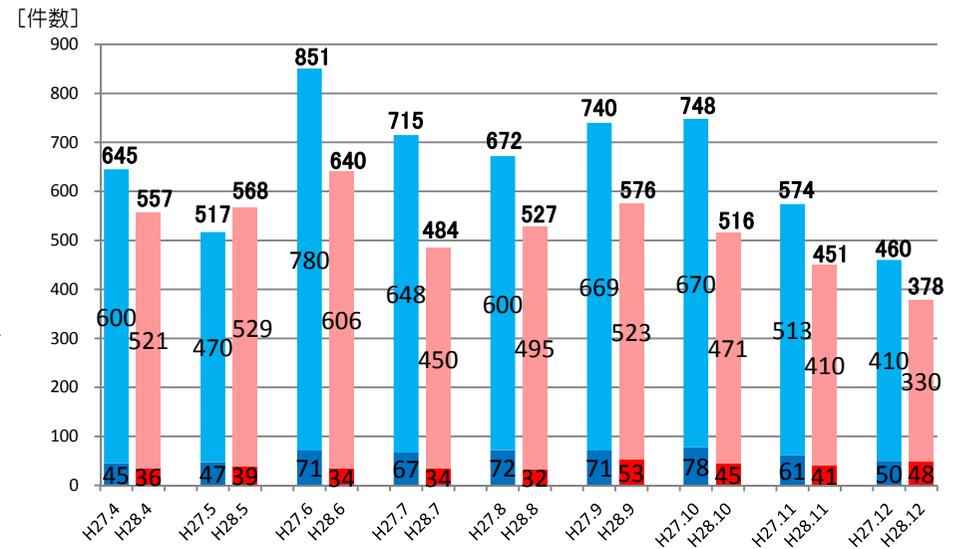
② ①のうちインターネット通信サービスに係るもの



③ ①のうち、移动通信サービスに係るもの



④ ①のうち、電報・固定電話に係るもの



※ PIO-NET受付分については各年とも翌年1月20日までに登録された件数(受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)。
 ※ 総務省受付分については速報値となる。また、ホームページでの受付は平成28年7月開始のため、それ以前の件数には含まれない。