

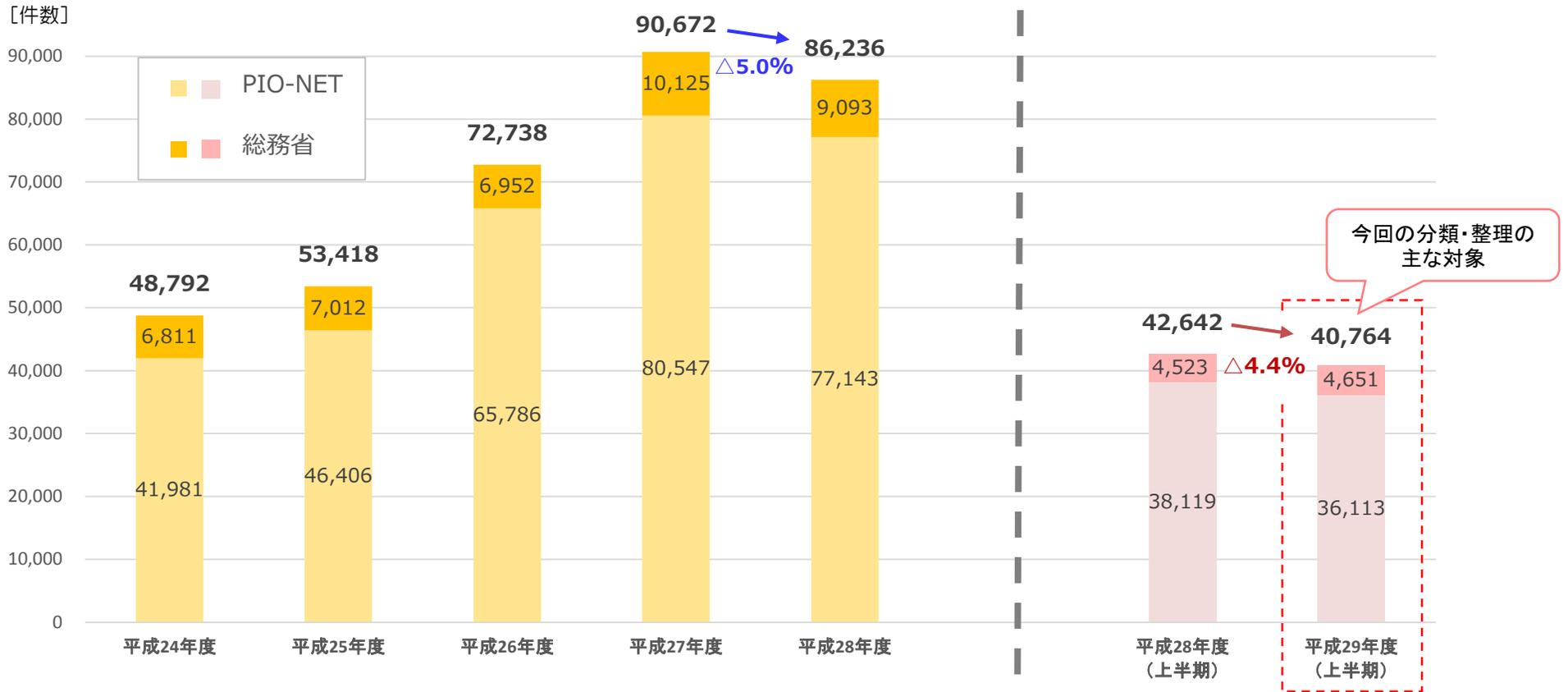
苦情相談の傾向分析の結果について

電気通信サービスに係る苦情相談総件数(年度別)(PIO-NET/総務省)

〔苦情相談件数は、平成27年度まで右肩上がり増加していたが、平成28年度は減少〕

- 平成29年度上半期に全国の消費生活センター及び総務省で受けた苦情相談件数は、前年同期と比較して4.4%減少した。

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた件数^{※1}と
総務省における総受付件数^{※2}(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)



※1 PIO-NET受付分については、平成24～28年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。平成29年度(上半期)は、平成30年1月1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。

※2 総務省受付分については速報値となる。また、平成28年度及び平成29年度(上半期)の件数にはホームページでの受付分(平成28年7月受付開始)を含む。

分類・整理について

対象期間等

分類・整理の作業は、平成28年4月～平成29年9月の期間の苦情相談記録を対象に実施。

※PIO-NETについては、各期間の記録は、以下の時点で登録された記録を対象としている

平成28年1月～9月の期間→同年11月6日まで、平成28年10月～12月の期間→平成29年2月8日まで、平成29年1月の期間→同年3月1日まで、平成29年2月の期間→同年3月6日まで、平成29年3月の期間→同年5月7日まで、平成29年4月～8月の期間→同年10月11日まで、平成29年9月の期間→平成29年11月1日まで に登録された記録

本報告では、主に、平成29年4月～平成29年9月を対象期間としたグラフ等を掲載。

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

括弧内は、平成29年4月～9月

PIO-NET(※)(各地の消費生活センター等で受付):31,168件 (11,390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):3,958件 (1,320件)

総務省(Web受付):541件(259件)

合計:35,667件(12,969件) (総数125,084件(38,848件)から約1/3を無作為抽出)

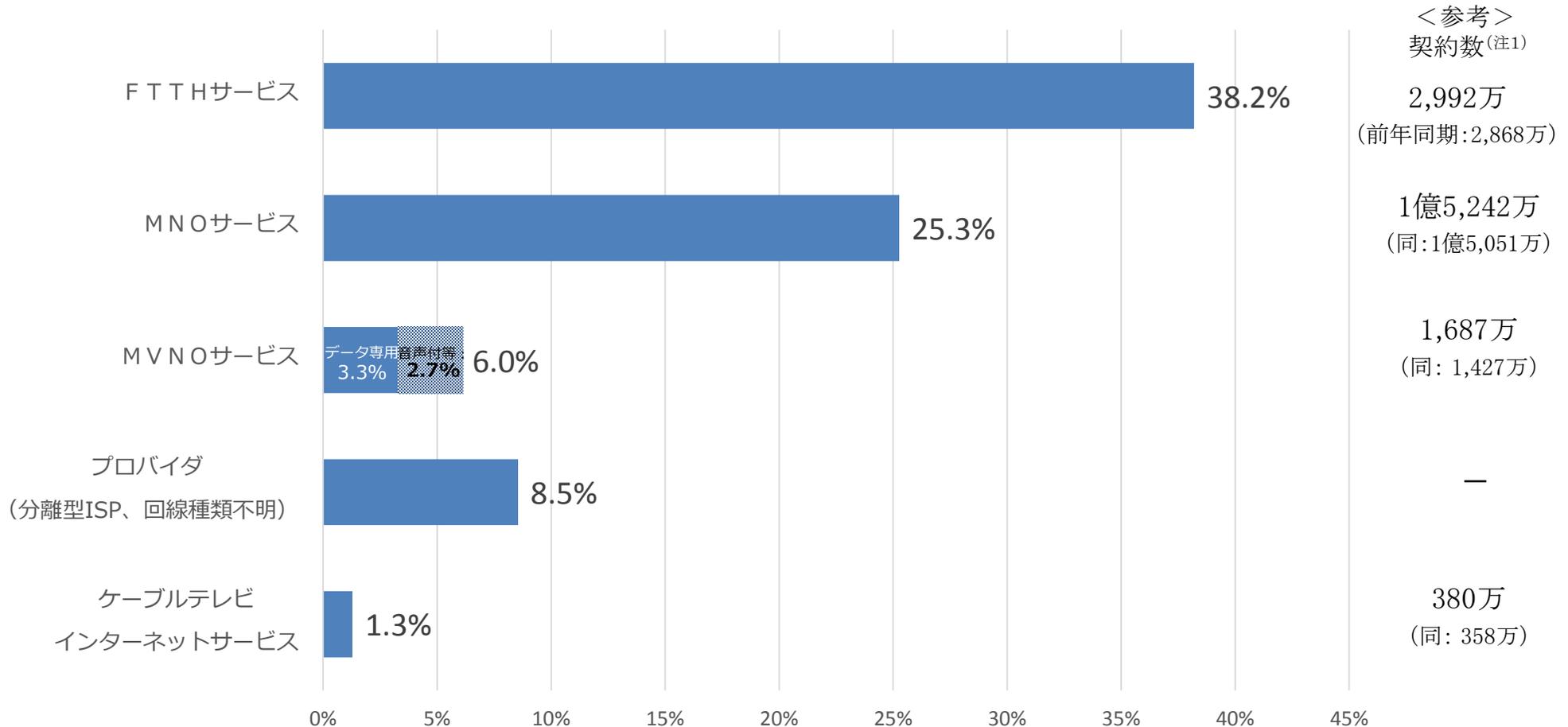
分類項目

●:複数選択項目 ○:単一選択項目

- 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(苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等)(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。 ※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。

- FTTHサービスの比率が最も高く、その次にMNOサービス、次いでMVNOサービスの比率が高い。
- MVNOサービスの苦情等をデータ通信専用サービスと音声通話付等サービスに分けるとほぼ半々の割合を占める。



※ 上記の他、その他固定系:15.9%、その他移動系:6.9%

N=12,969 期間:H29. 4~H29. 9月

注1:総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(平成29年度第2四半期(9月末))」(H29.12.22)より、引用。

平成29年9月末現在の契約数。法人契約等も含まれるため、一般消費者からの通常の苦情相談の対象となるサービス範囲とは必ずしも一致しない。

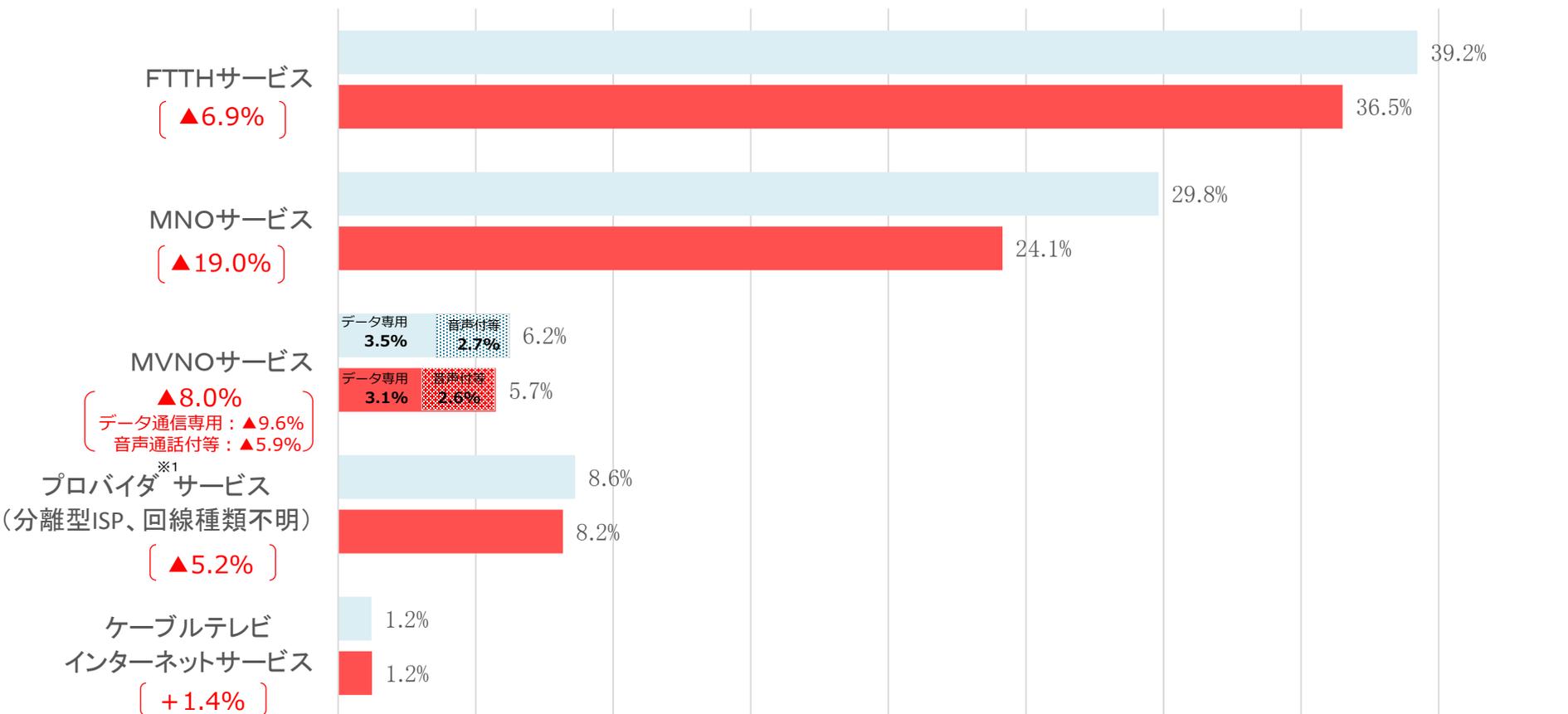
注2:「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。

複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。

サービス種類別 H28年(4~9月)・H29年(4~9月)総量 比較

○ サービス種類別の平成29年度上半期は、前年同期と比較して、FTTH、MNO、MVNO、プロバイダの各サービスの苦情相談が減少。特に、MNOサービスは、大きく減少している。

H28.4~9月の総件数(約42,600件)を100%とする相対的な比率(推定値)



* 上記の他、その他固定系^{※2} : (H28)9.7%、(H29)15.2%
 その他移動系^{※3} : (H28)8.9%、(H29)6.6%

注: 複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。

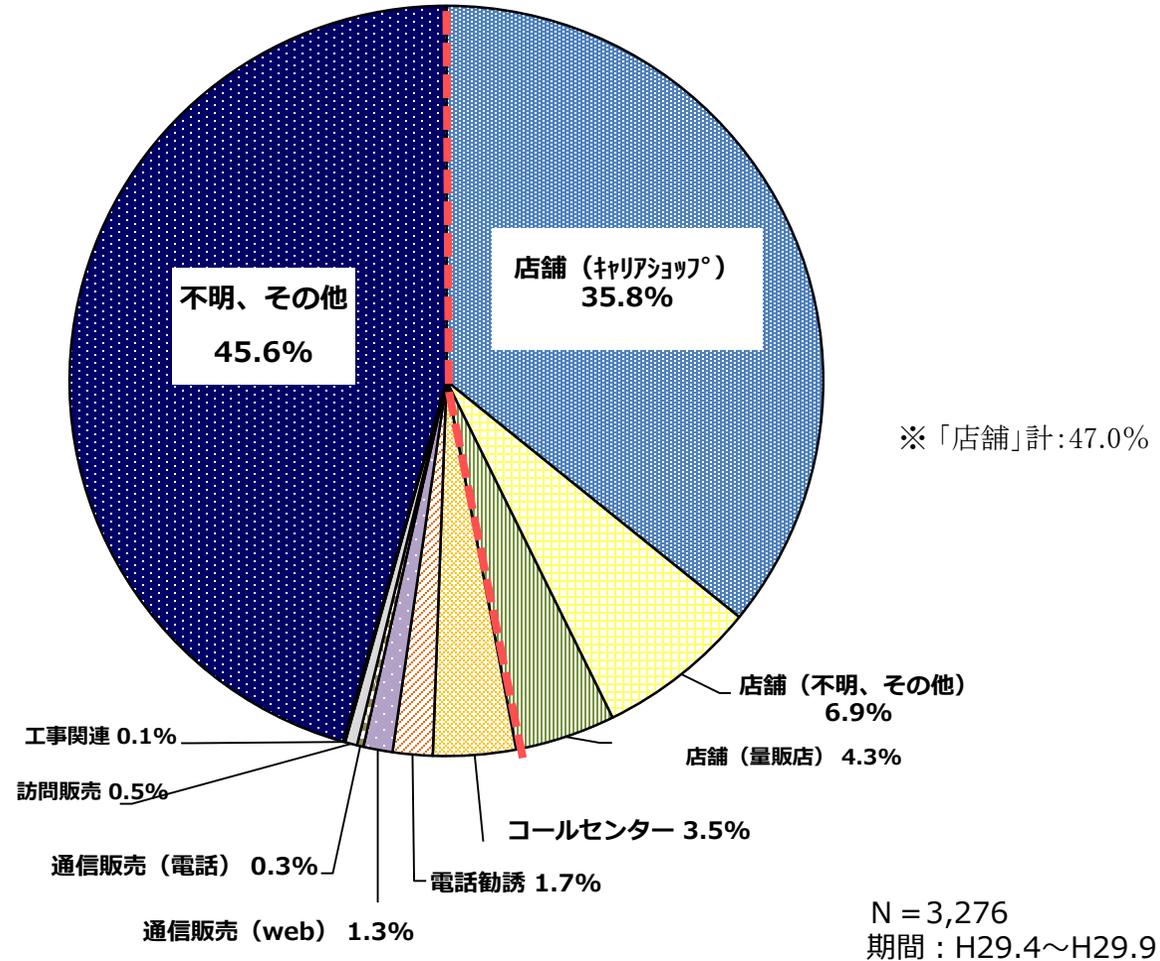
※1: 「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。

※2: 「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するものが含まれている。

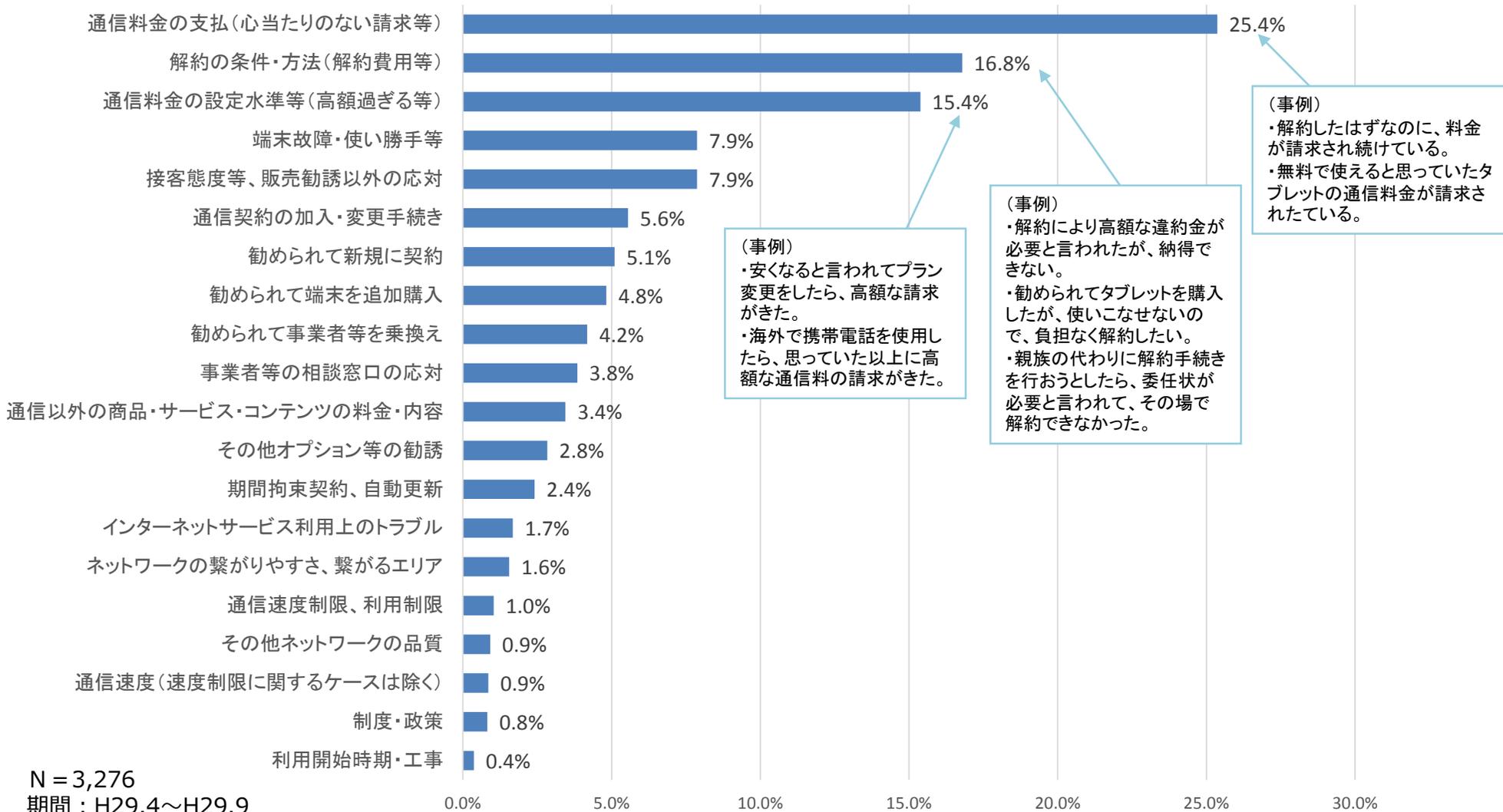
※3: 「その他移動系」には、提供事業者が不明の移动通信サービスやスマホアプリ等に関するものが含まれている。

MNO

○ 主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」である。



○ 「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」、「通信料金の設定水準等」が続く。



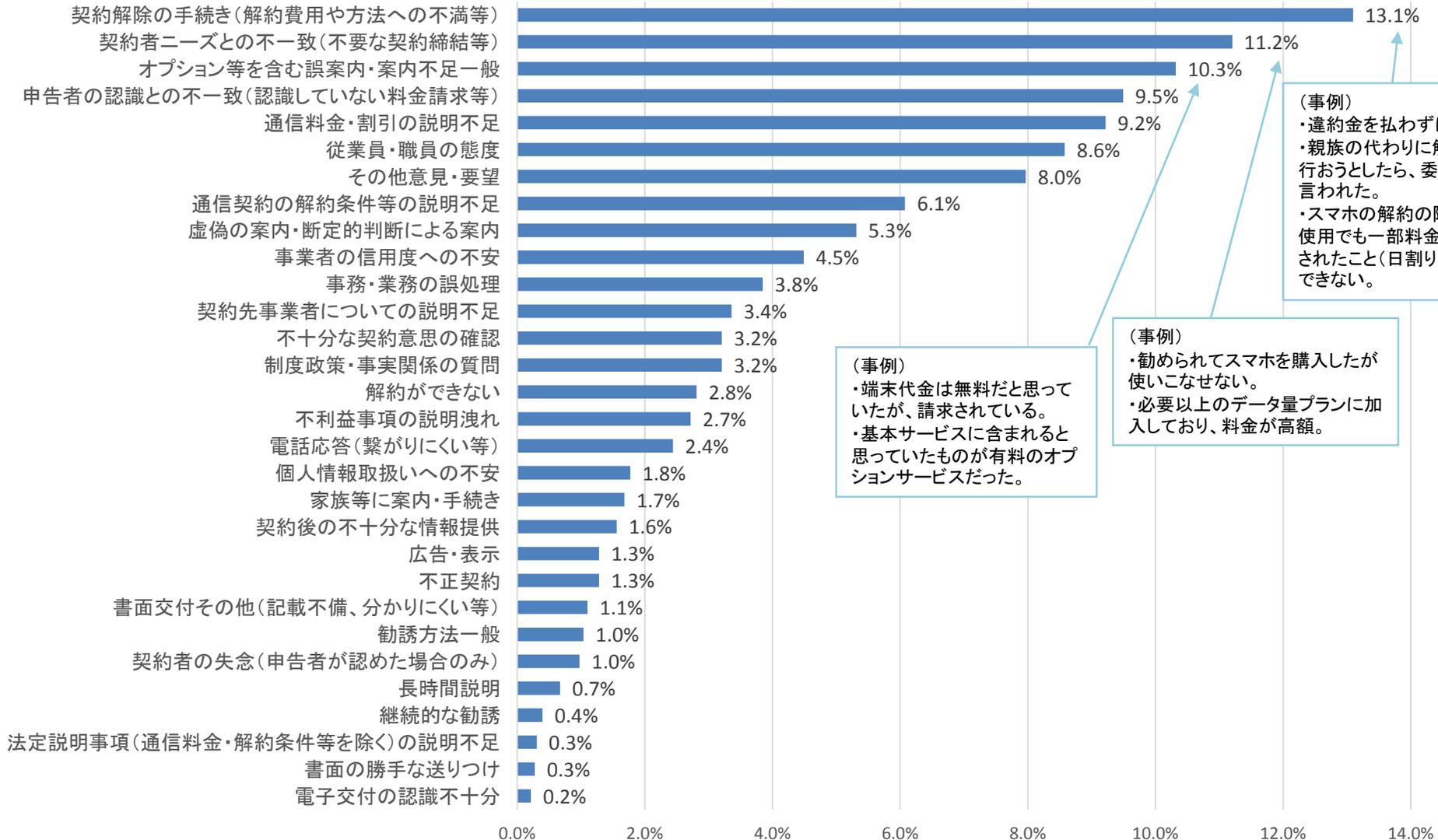
N = 3,276

期間：H29.4～H29.9

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、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。

発生要因(申告内容からの推測)【MNO】

○ 「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約者ニーズとの不一致」、「オプション等を含む誤案内・案内不足一般」が続く。



(事例)
 ・違約金を払わずに解約したい。
 ・親族の代わりに解約手続きを行おうとしたら、委任状が必要と言われた。
 ・スマホの解約の際、1日だけの使用でも一部料金を月額で請求されたこと(日割り不可)に、納得できない。

(事例)
 ・勧められてスマホを購入したが使いこなせない。
 ・必要以上のデータ量プランに加入しており、料金が高額。

(事例)
 ・端末代金は無料だと思っていたが、請求されている。
 ・基本サービスに含まれると思っていたものが有料のオプションサービスだった。

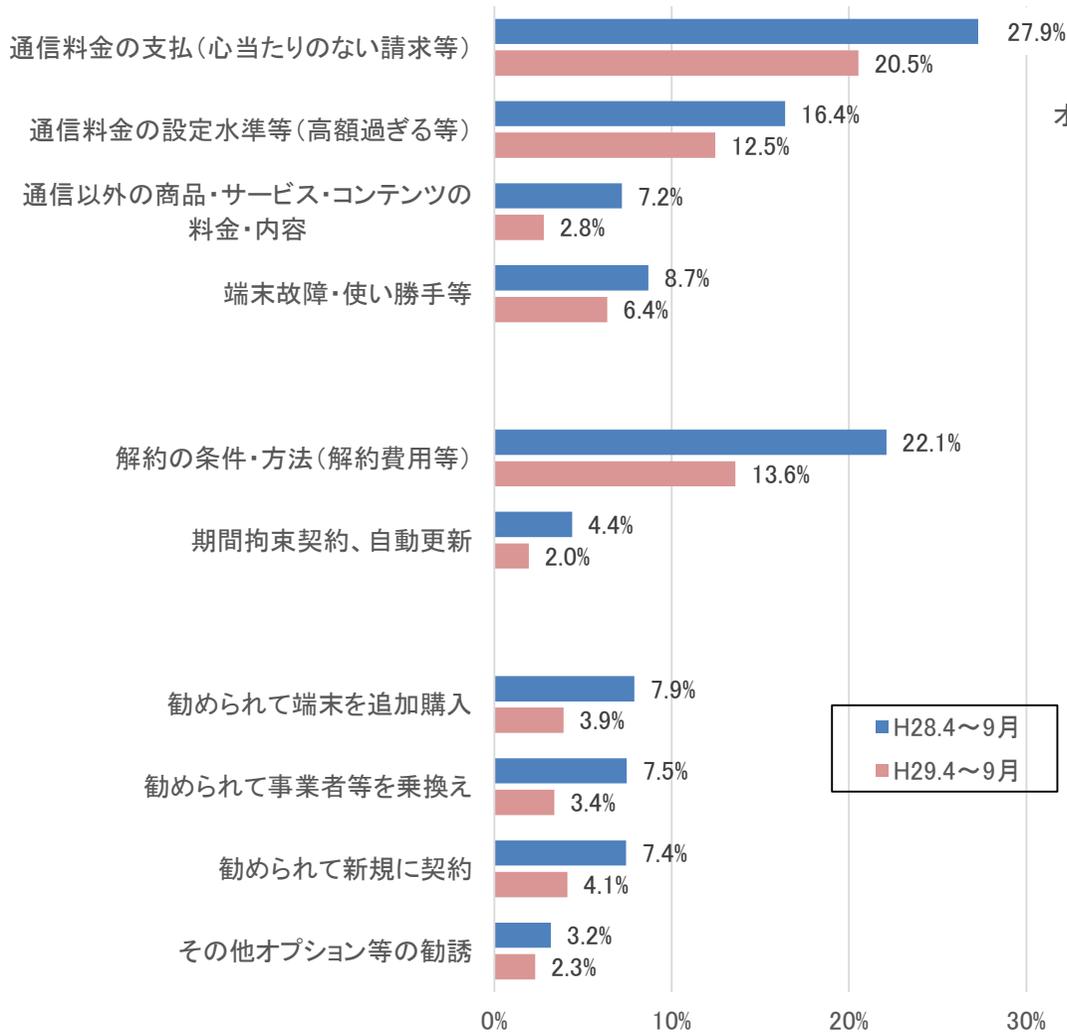
N = 3,276
 期間：H29.4~H29.9

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

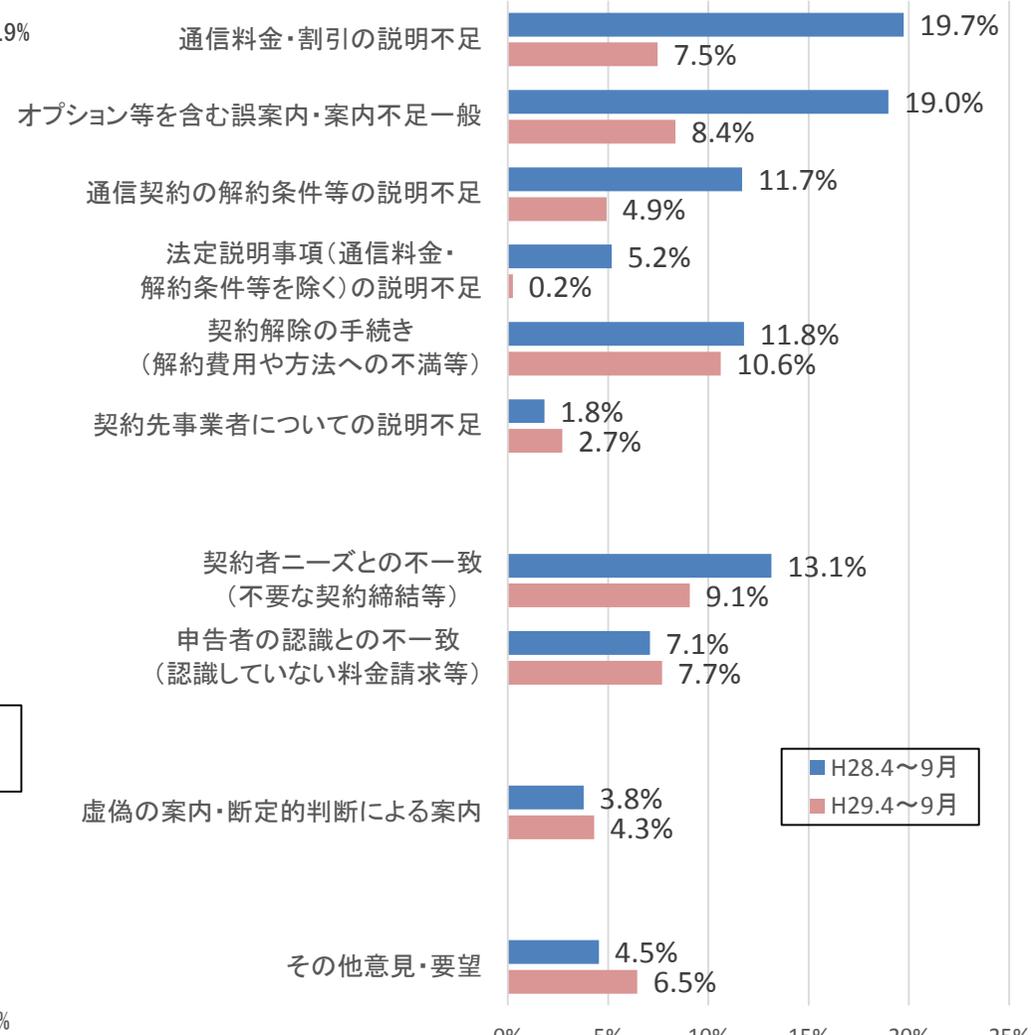
発生要因(申告内容からの推測)、苦情相談の項目・観点 平成28年(4~9月)・平成29年(4~9月)比較* 【MNO】

※ H28.4~9月のMNOの総量(約12,700件)を100%とする相対的な比率(推定値)

主な「苦情相談の項目・観点」



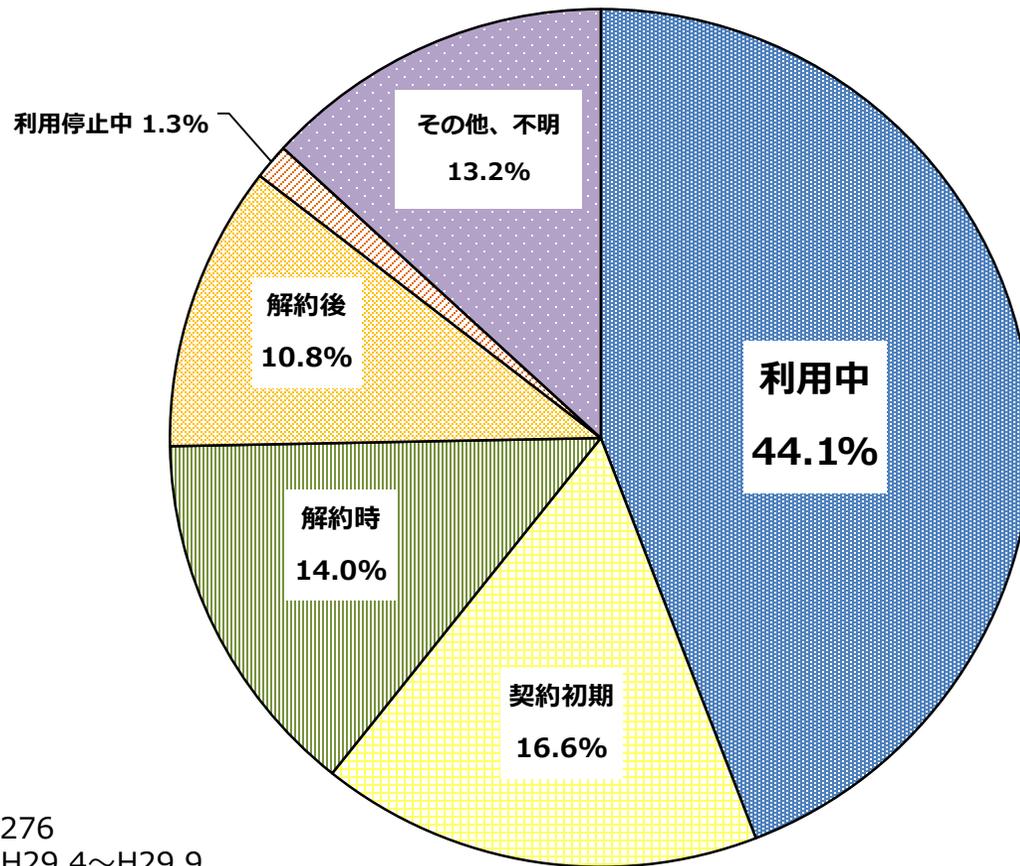
主な「発生要因(申告内容からの推測)」



※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、それぞれの項目に計上。

※ 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。

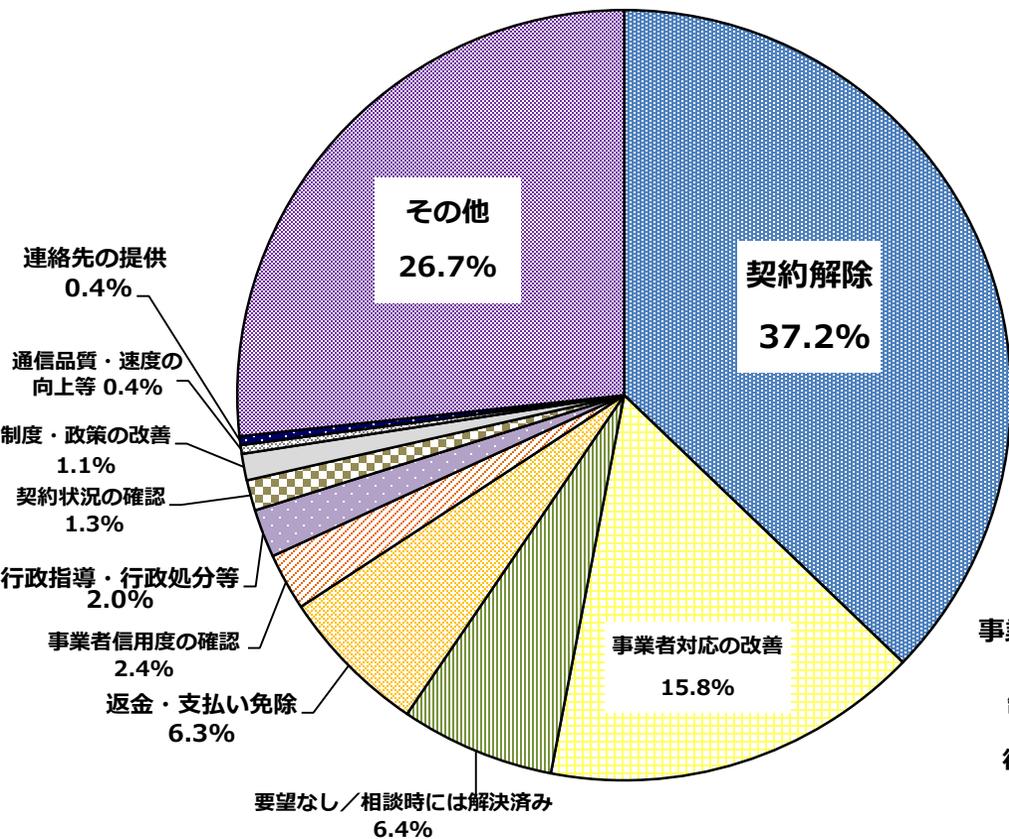
- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」、「解約時」が続く。



要望内容(利用中・契約初期の内訳)【MNO】

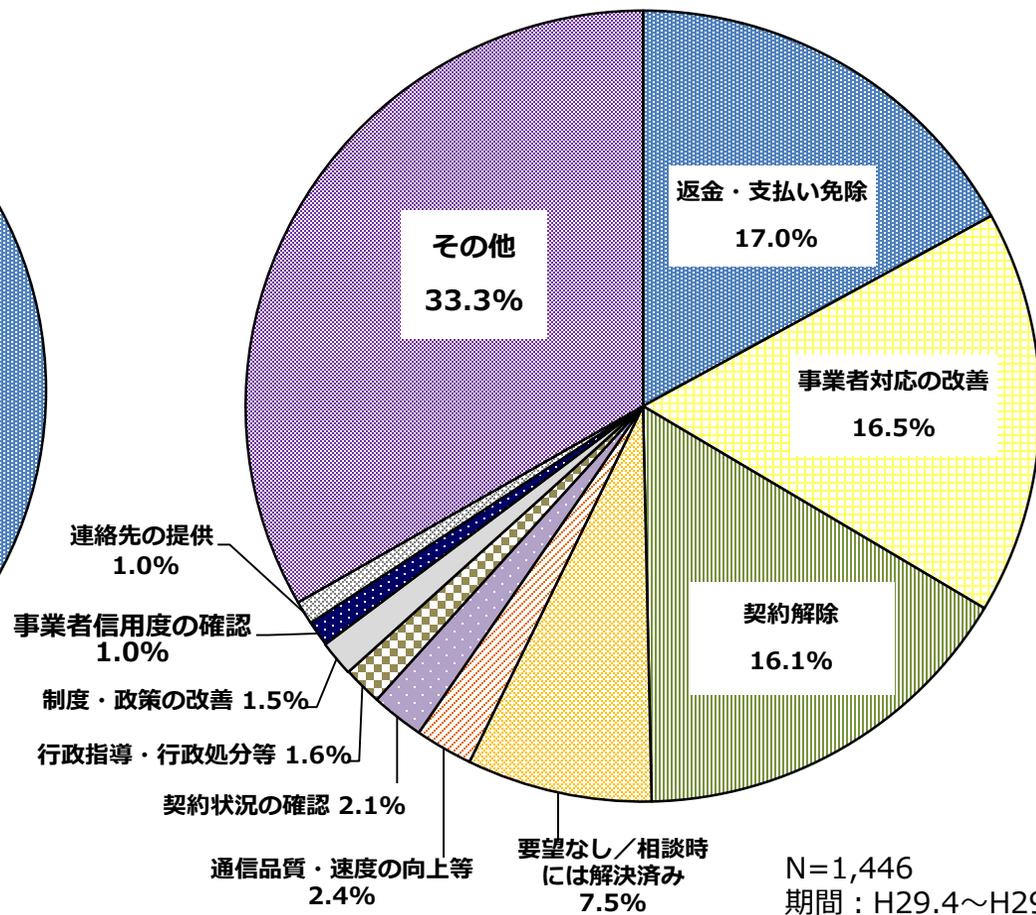
- 契約初期の苦情相談では「契約解除」を求める比率が最も高い。
- 利用中の苦情相談は、「返金・支払い免除」、「事業者対応の改善」、「契約解除」を求める内容となっているものがほぼ同じ比率で多い。

契約初期の内訳(要望内容)



N = 543
期間：H29.4~H29.9

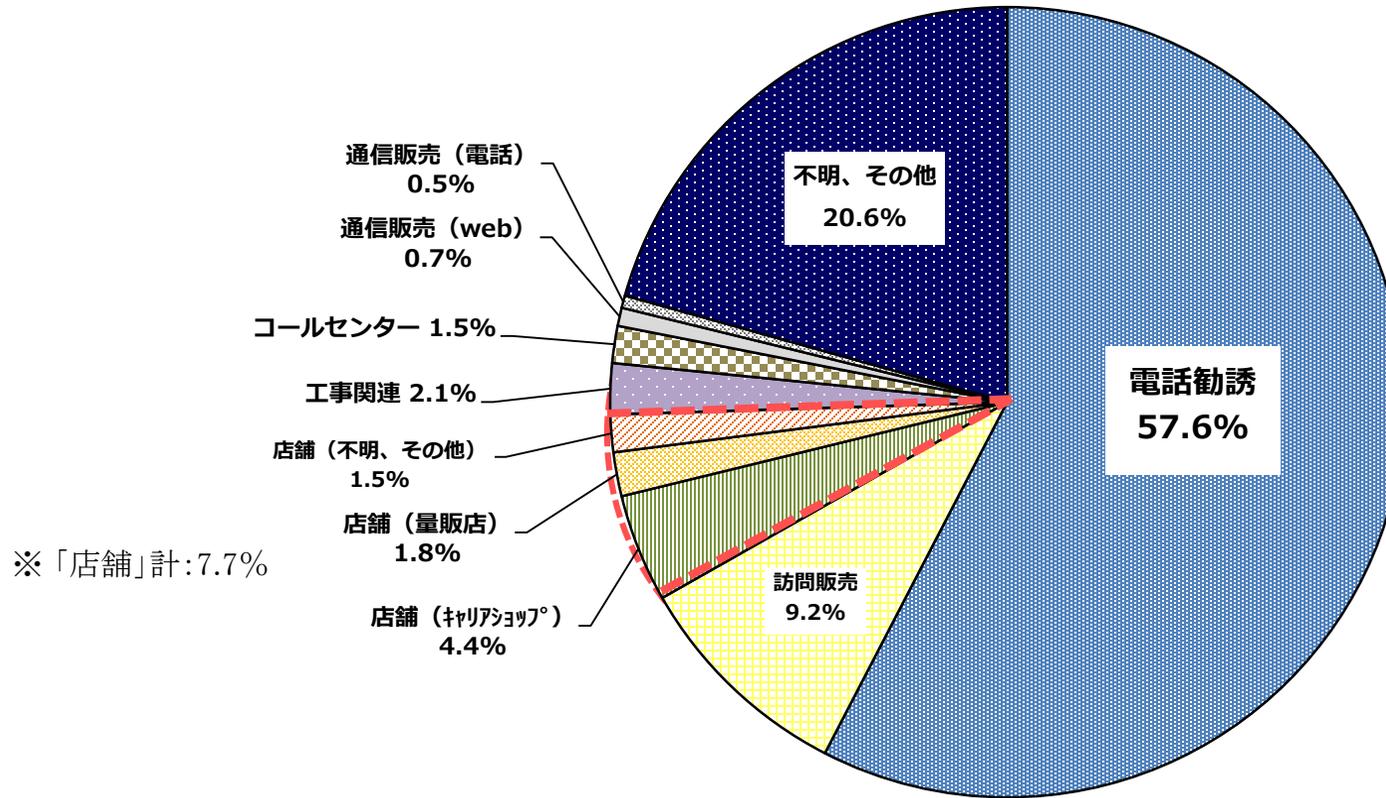
利用中の内訳(要望内容)



N=1,446
期間：H29.4~H29.9

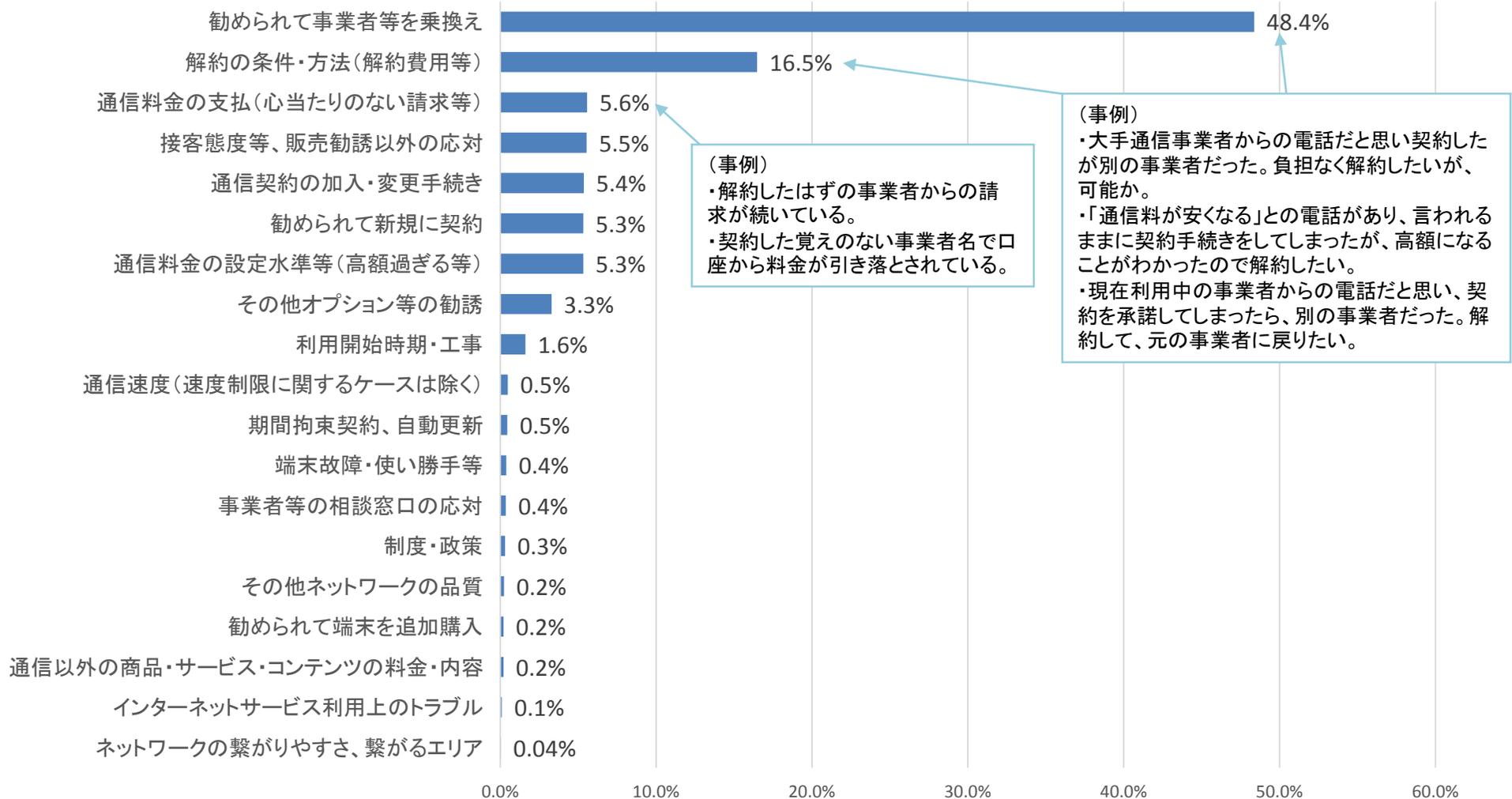
F T T H

○ 「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、大半を占める。



N=4,954
期間：H29.4～H29.9

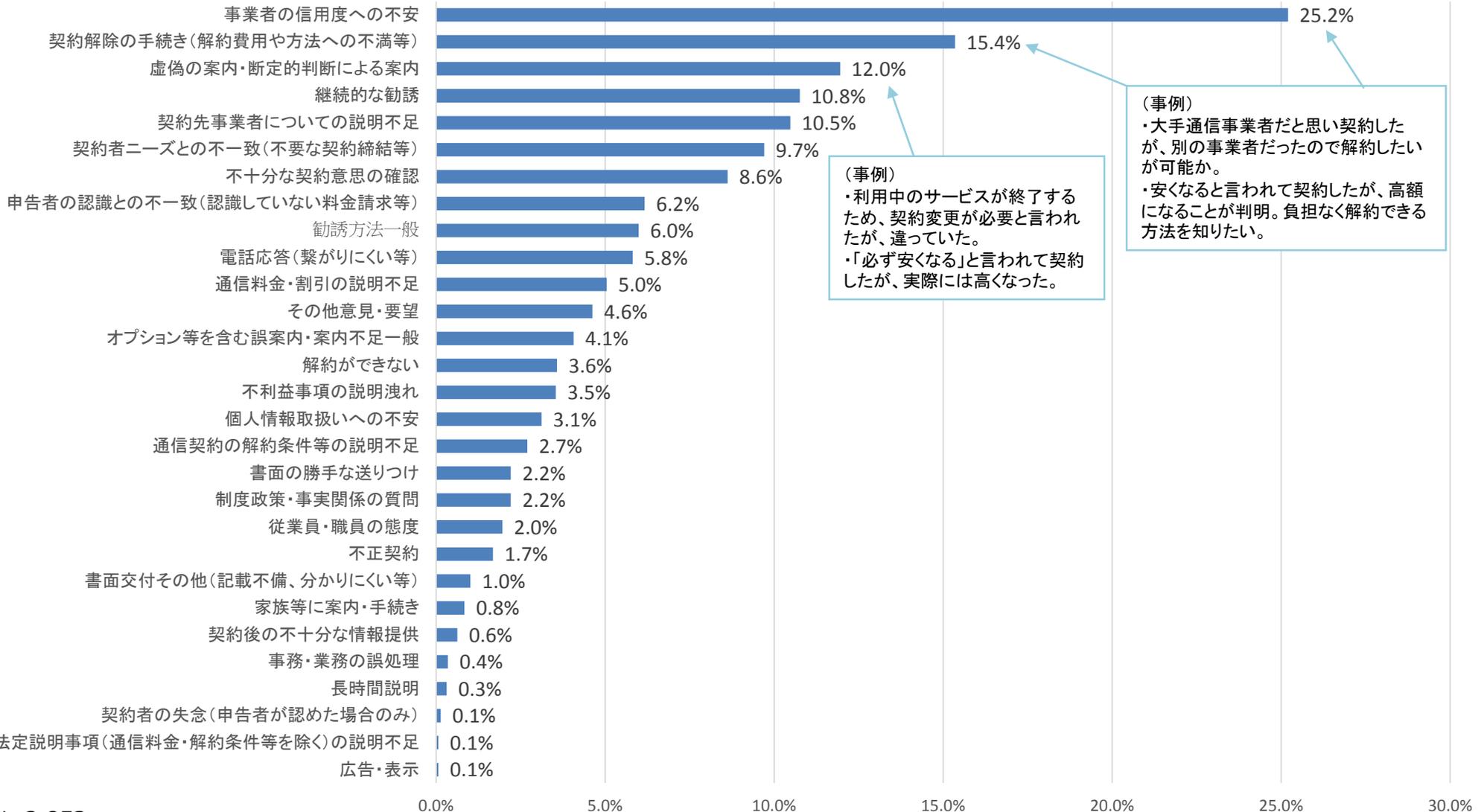
○ 電話勧誘（発生チャンネルのうち、57.6%を占める）を発生元とする苦情相談のうち、「勧められて事業者等
を乗換え」に関する苦情相談が半数近くを占め、「解約の条件・方法」が続く。



N=2,853
期間：H29.4~H29.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、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。

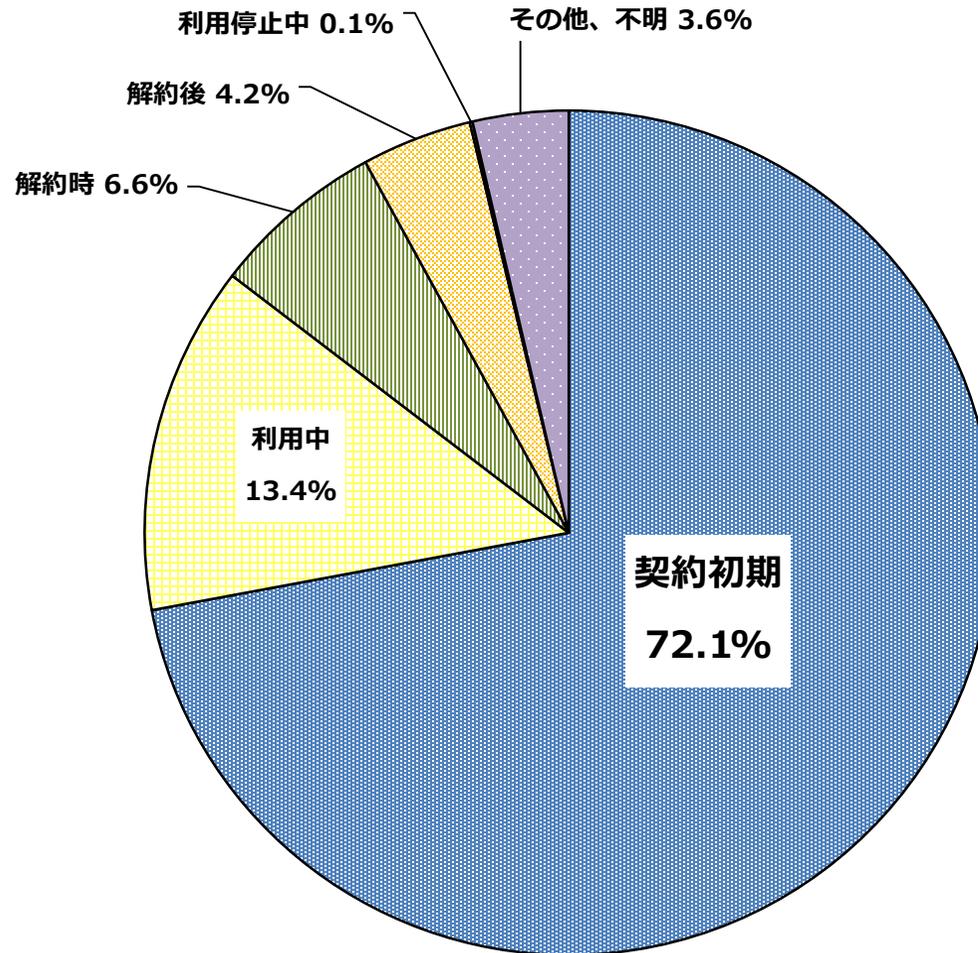
- 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「事業者の信頼度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが多い。



(事例)
 ・利用中のサービスが終了するため、契約変更が必要と言われたが、違っていた。
 ・「必ず安くなる」と言われて契約したが、実際には高くなった。

(事例)
 ・大手通信事業者だと思い契約したが、別の事業者だったので解約したいが可能か。
 ・安くなると言われて契約したが、高額になることが判明。負担なく解約できる方法を知りたい。

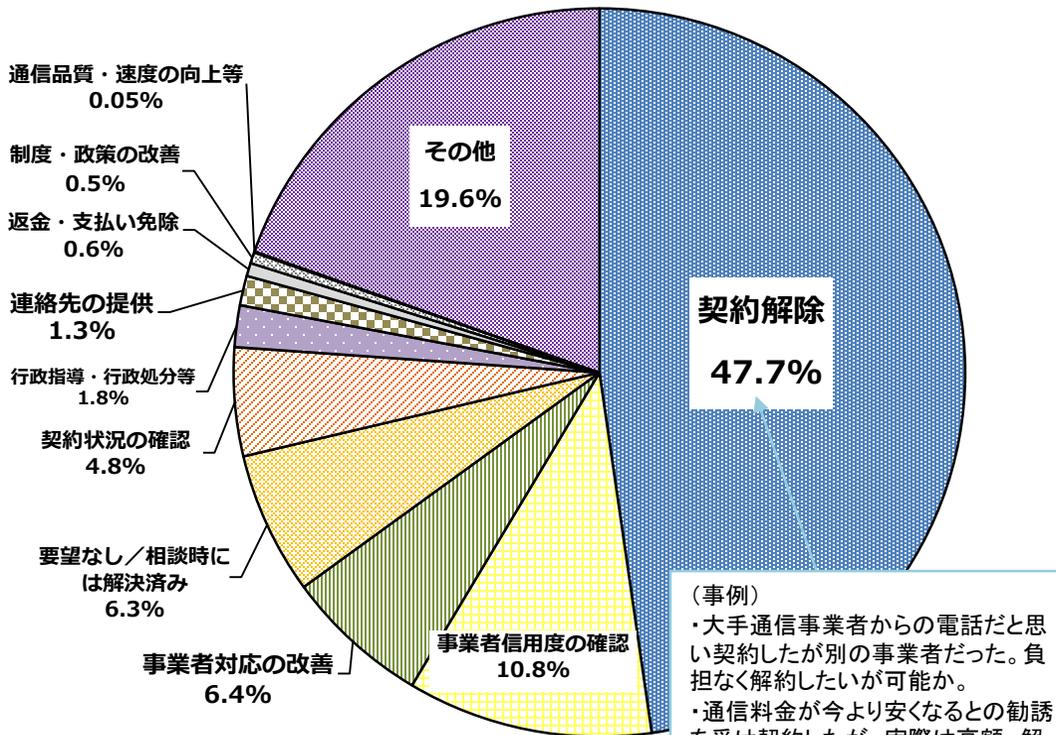
- 電話勧誘を発生元とする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが大部分を占めている。



N=2,853
期間：H29.4~H29.9

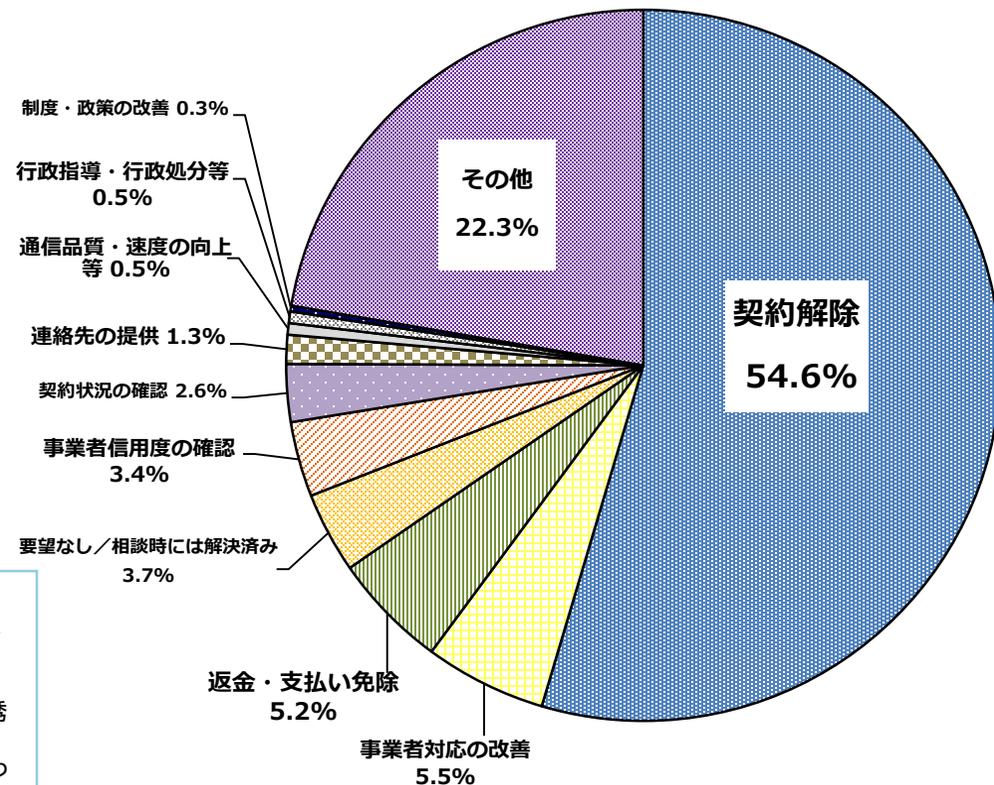
○ 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「契約初期」の要望内容を見ると、「契約解除」を求めるものが半数近い。また、利用中の苦情相談の要望内容においても、契約解除を求めるものが半数以上を占めている。

契約初期の内訳(要望内容)



(事例)
 ・大手通信事業者からの電話だと思い契約したが別の事業者だった。負担なく解約したいが可能か。
 ・通信料金が今より安くなるとの勧誘を受け契約したが、実際は高額。解約したいが「違約金がかかる」と言われた、本当か。
 ・希望していた事業者と異なる事業者だった。不審なので解約したいが、連絡がつかない。

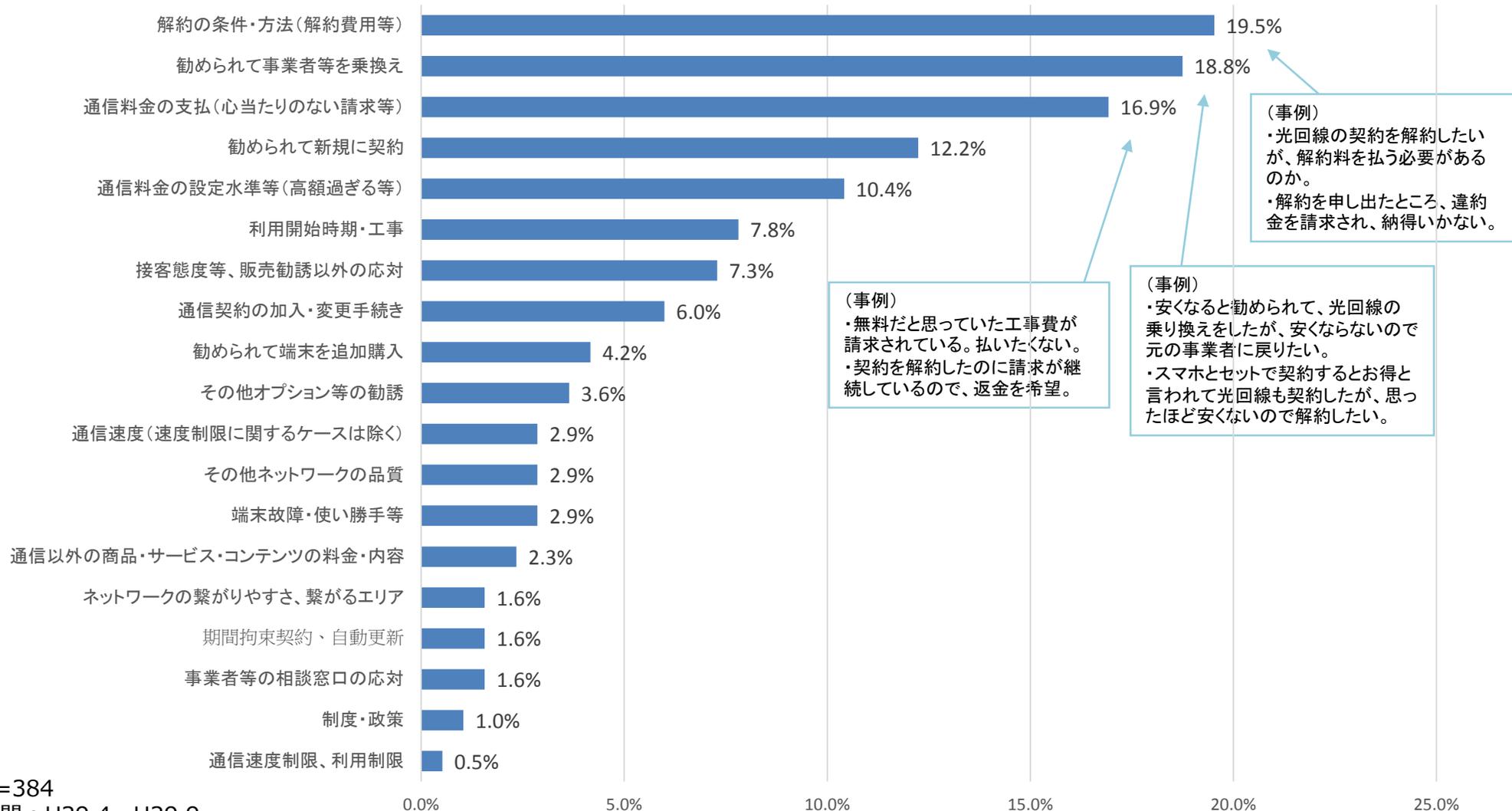
利用中の内訳(要望内容)



N=381
 期間：H29.4～H29.9

N=2,056
 期間：H29.4～H29.9

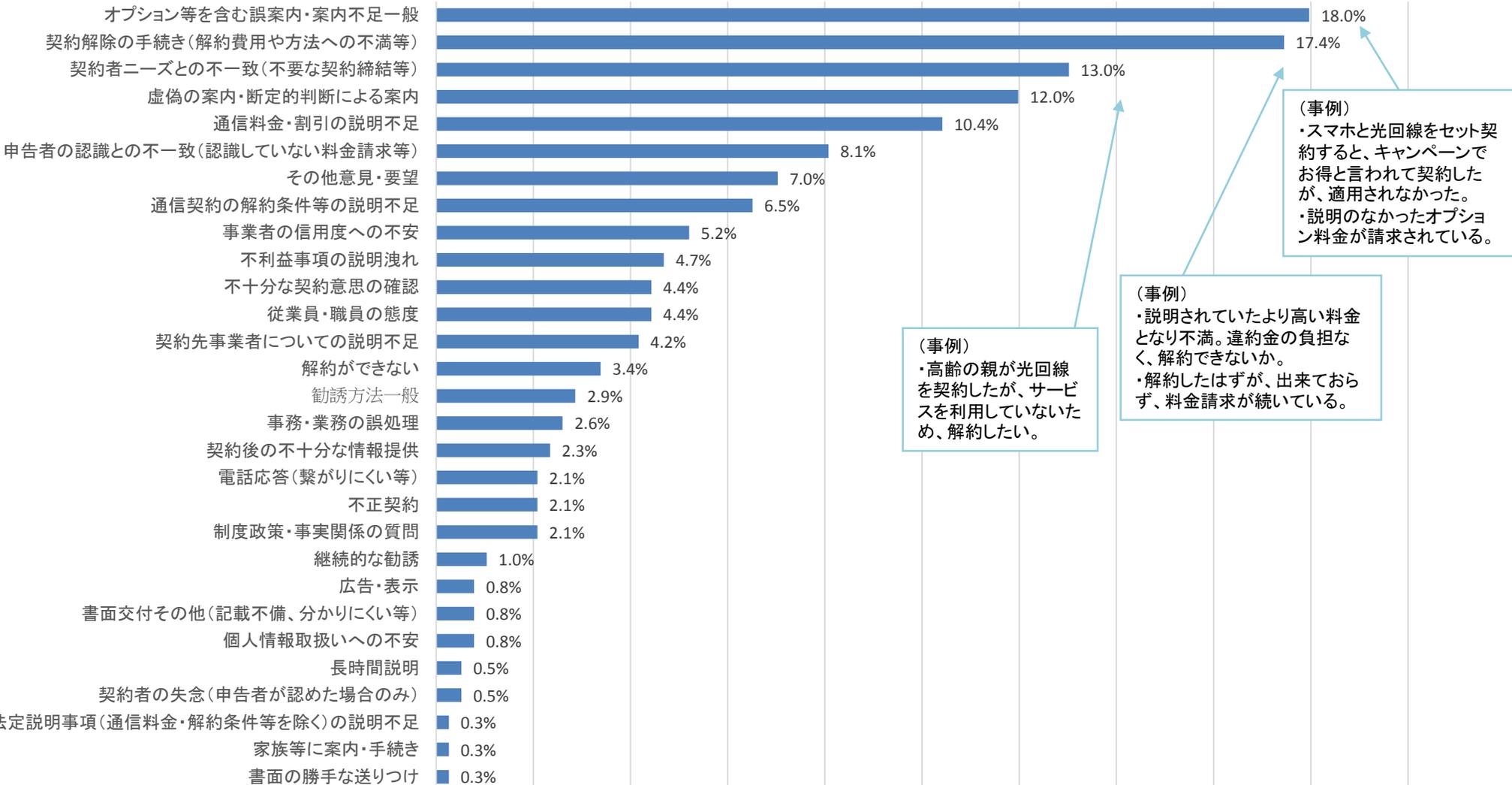
○ キャリアショップや量販店等の店舗(発生チャンネルのうち、7.7%を占める)を発生元とする苦情相談については、「解約の条件・方法」や「勧められて事業者等を乗換え」、「通信料金の支払」に関する苦情相談が多い。



N=384
 期間：H29.4~H29.9

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、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。

○ 店舗を発生元とする苦情相談では、「オプション等を含む誤案内・案内不足一般」や「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が多い。



(事例)
 ・スマホと光回線をセット契約すると、キャンペーンでお得と言われて契約したが、適用されなかった。
 ・説明のなかったオプション料金が請求されている。

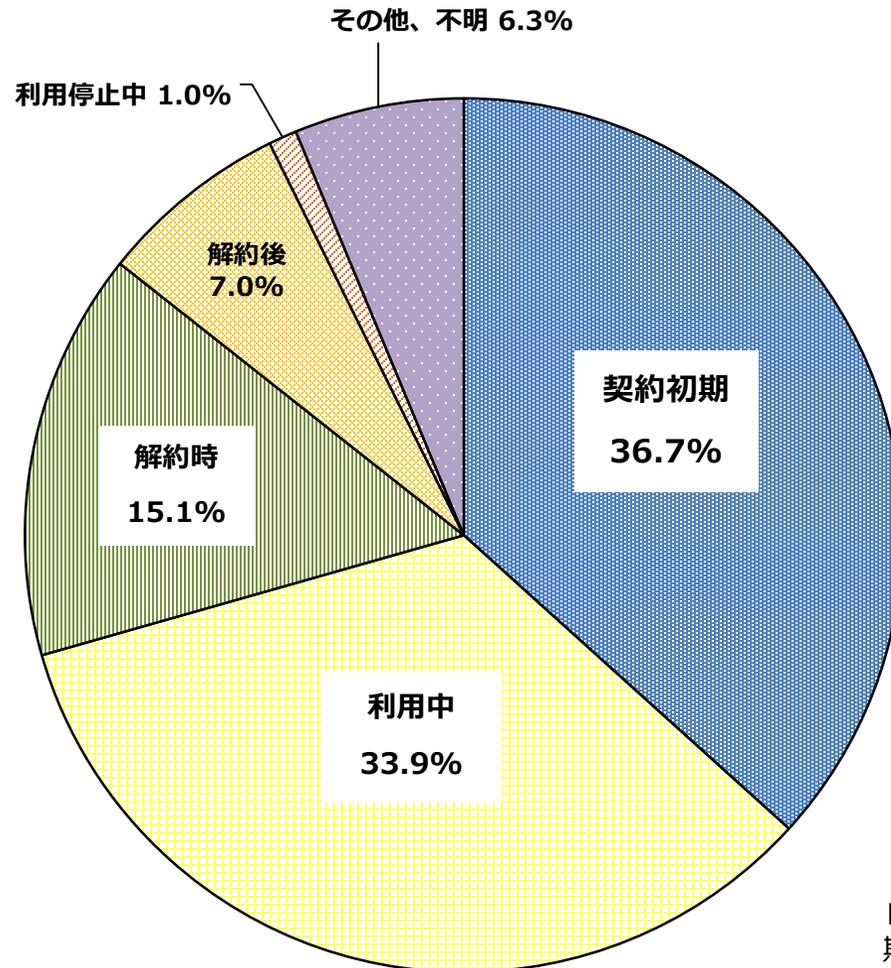
(事例)
 ・高齢の親が光回線を契約したが、サービスを利用していないため、解約したい。

(事例)
 ・説明されていたより高い料金となり不満。違約金の負担なく、解約できないか。
 ・解約したはずが、出来ておらず、料金請求が続いている。

N=384
 期間：H29.4~H29.9

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

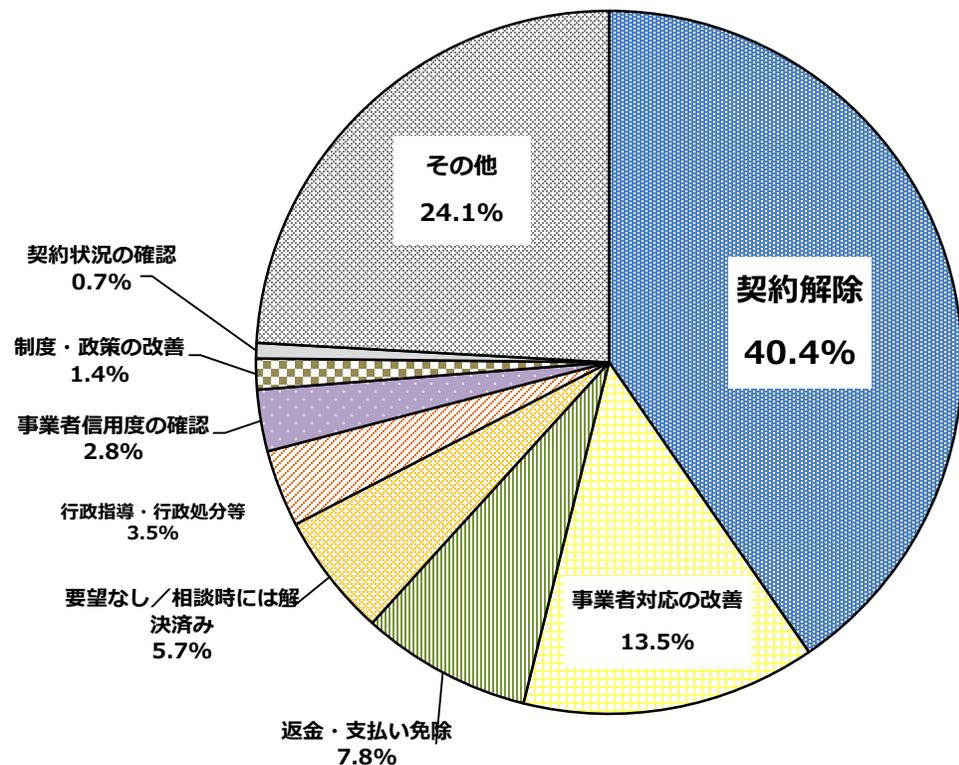
- 店舗を発生元とする苦情相談のうち、「契約初期」に生じたものと「利用中」に生じたものが、ほぼ同じ比率を占める。



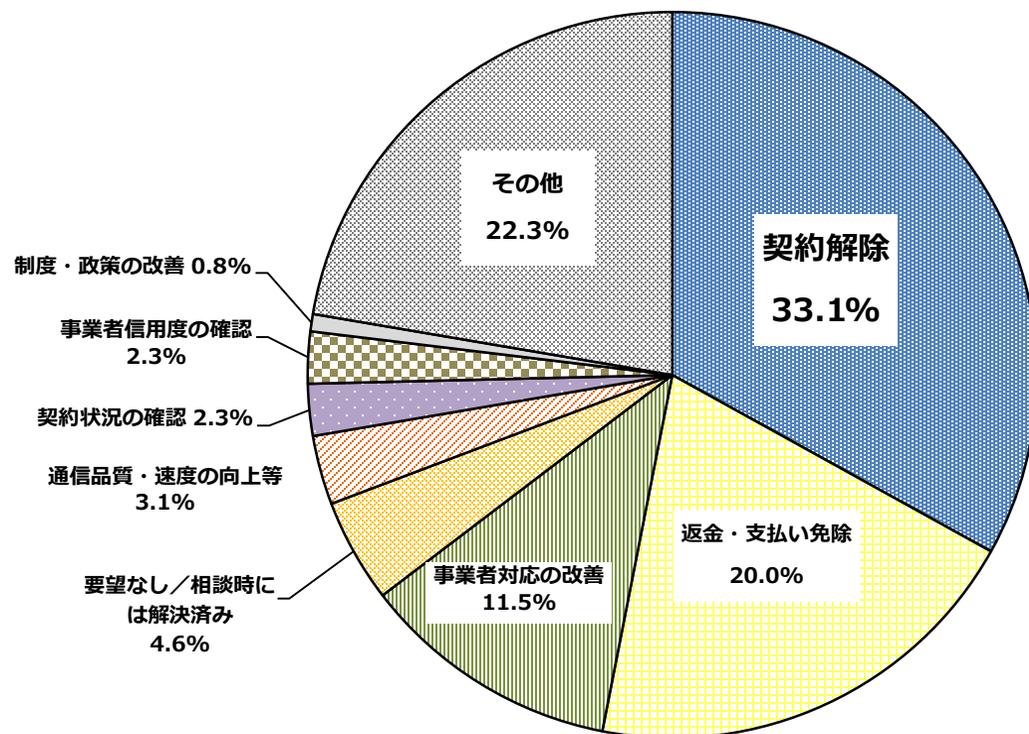
N = 384
期間：H29.4～H29.9

- 店舗を発生元とする苦情相談のうち、契約初期、利用中のいずれの中でも「契約解除」を求める内容が最も多い。
- 利用中の苦情相談の要望内容には、「返金・支払い免除」や「事業者対応の改善」を求めるものも一定数を占める。

契約初期の内訳(要望内容)

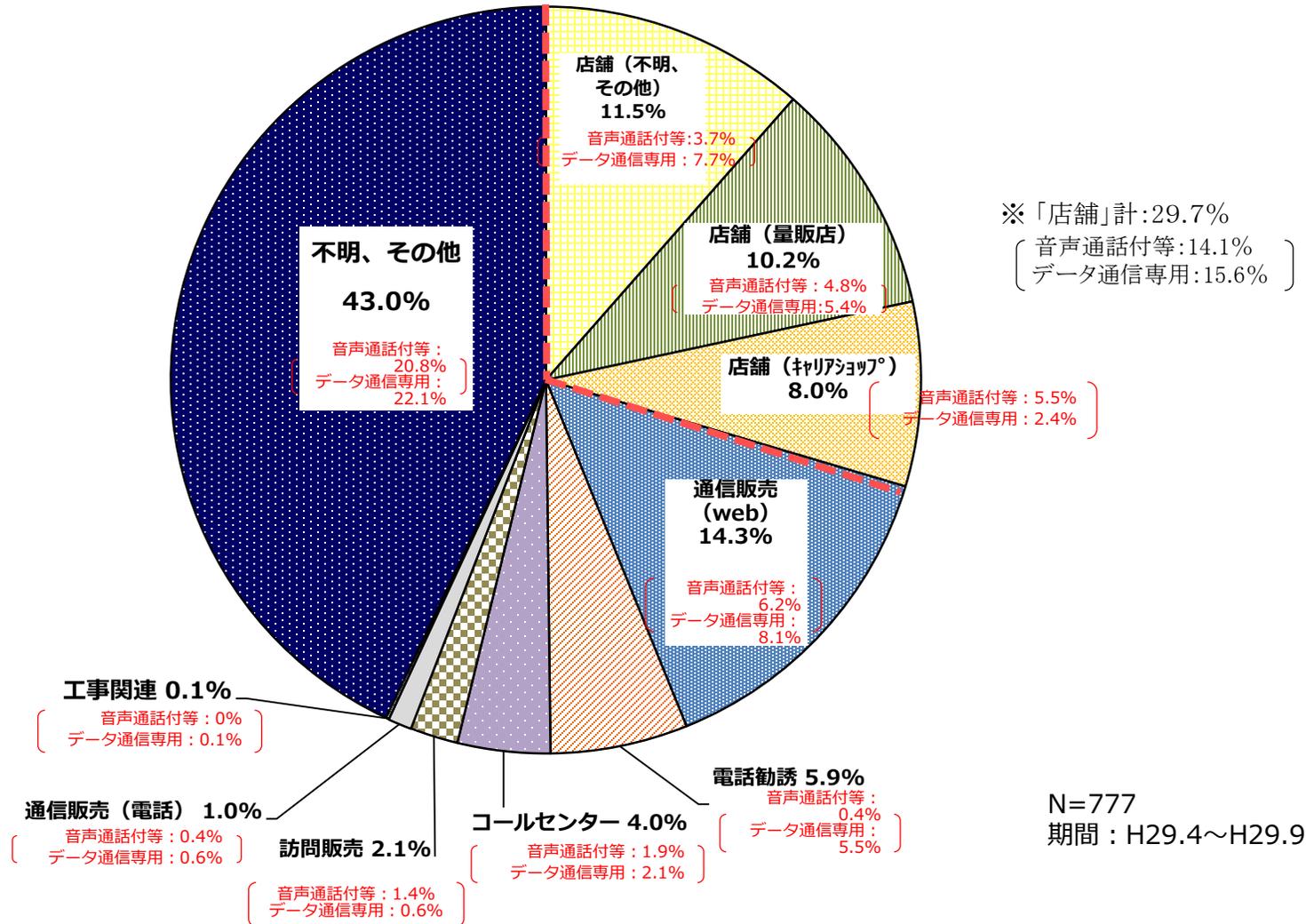


利用中の内訳(要望内容)

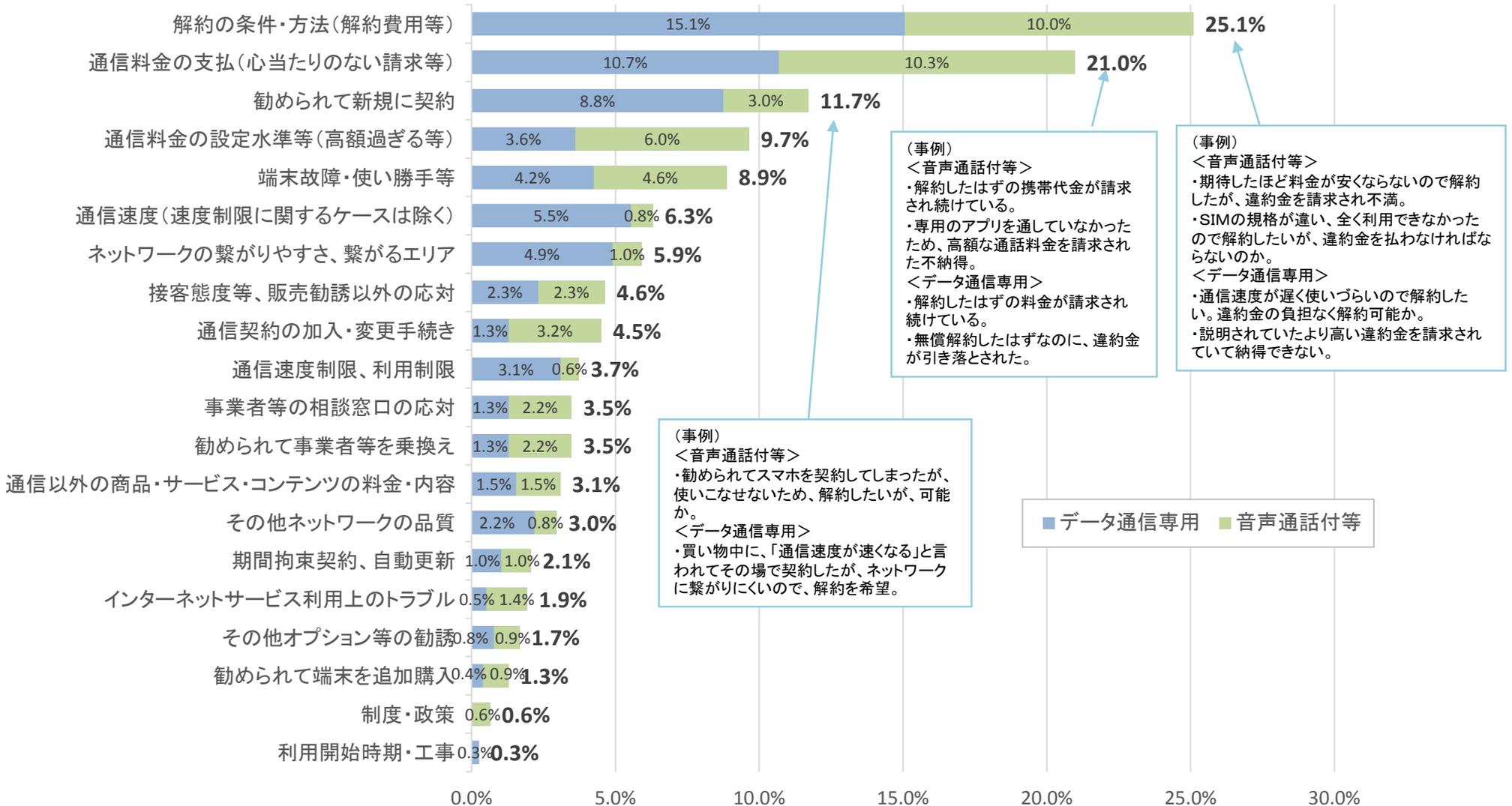


MVNO

○ 発生元としては、音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも「店舗」の比率が最も高く、ウェブサイトによる「通信販売（WEB）」が続く。



○ 音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも、「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払」に関する苦情相談が続く。



(事例)
 <音声通話付等>
 ・解約したはずの携帯代金が請求され続けている。
 ・専用のアプリを通していなかったため、高額な通話料金を請求された不納得。
 <データ通信専用>
 ・解約したはずの料金が請求され続けている。
 ・無償解約したはずなのに、違約金が引き落とされた。

(事例)
 <音声通話付等>
 ・期待したほど料金が安くないので解約したが、違約金を請求され不満。
 ・SIMの規格が違い、全く利用できなかったため解約したが、違約金を払わなければならないのか。
 <データ通信専用>
 ・通信速度が遅く使いづらいので解約したい。違約金の負担なく解約可能か。
 ・説明されていたより高い違約金を請求されていて納得できない。

(事例)
 <音声通話付等>
 ・勧められてスマホを契約してしまったが、使いこなせないため、解約したいが、可能か。
 <データ通信専用>
 ・買い物中に、「通信速度が速くなる」と言われてその場で契約したが、ネットワークに繋がりにくいので、解約を希望。

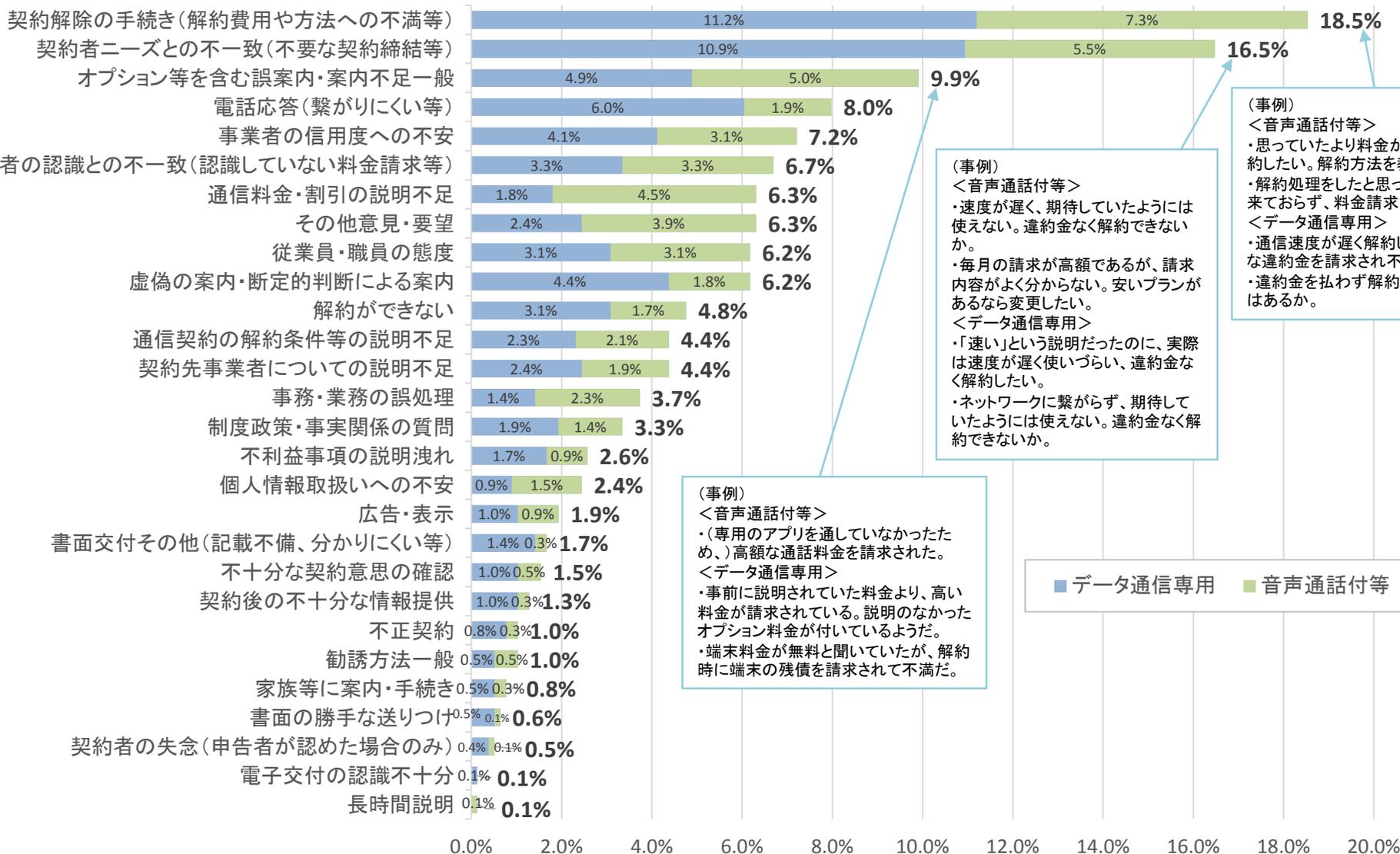
■ データ通信専用 ■ 音声通話付等

N=777
 期間：H29.4～H29.9

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、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。

発生要因 (申告内容からの推測)【MVNO】

○ 音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも「契約解約の手続き」や「契約者ニーズとの不一致」に起因すると考えられるものが多い。



(事例)
 <音声通話付等>
 ・速度が遅く、期待していたようには使えない。違約金なく解約できないか。
 ・毎月の請求が高額であるが、請求内容がよく分からない。安いプランがあるなら変更したい。
 <データ通信専用>
 ・「速い」という説明だったのに、実際は速度が遅く使いづらい、違約金なく解約したい。
 ・ネットワークに繋がらず、期待していたようには使えない。違約金なく解約できないか。

(事例)
 <音声通話付等>
 ・思っていたより料金が高いため、解約したい。解約方法を教えて欲しい。
 ・解約処理をしたと思っていたが、出来ておらず、料金請求されている。
 <データ通信専用>
 ・通信速度が遅く解約したいが、高額な違約金を請求され不満だ。
 ・違約金を払わず解約したいが、方法はあるか。

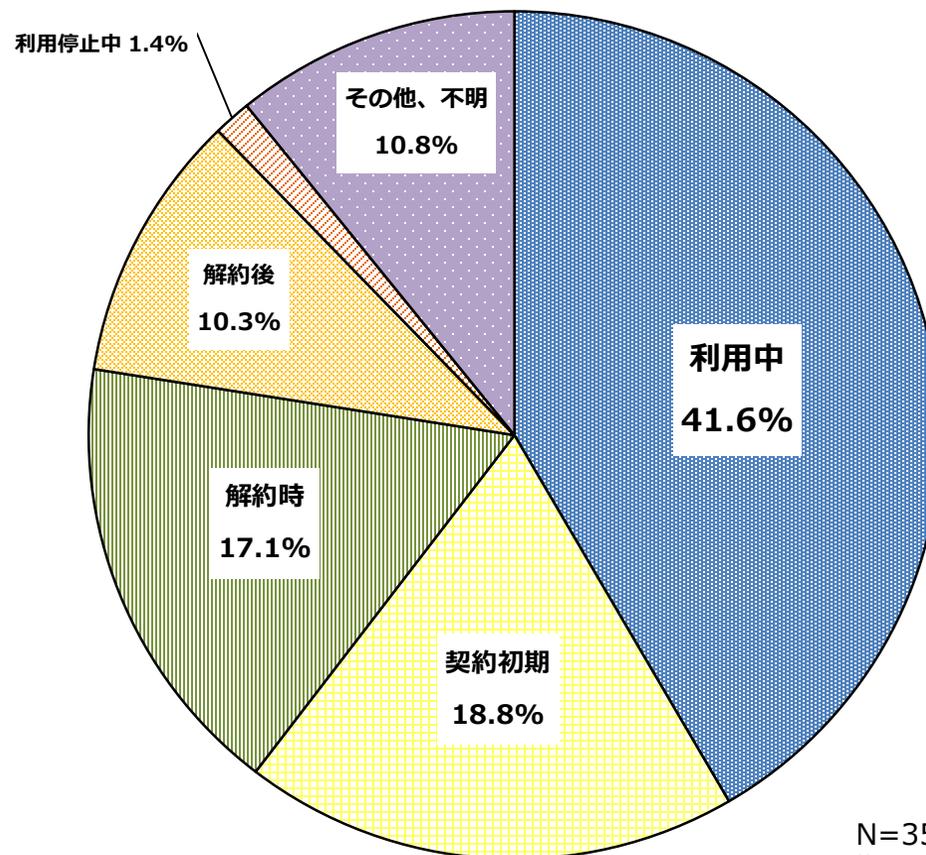
(事例)
 <音声通話付等>
 ・(専用のアプリを通していなかったため、)高額な通話料金を請求された。
 <データ通信専用>
 ・事前に説明されていた料金より、高い料金が請求されている。説明のなかったオプション料金が付いているようだ。
 ・端末料金が無料と聞いていたが、解約時に端末の残債を請求されて不満だ。

■ データ通信専用 ■ 音声通話付等

N=777
 期間：H29.4～H29.9

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他、0件だった項目はグラフから除外している。

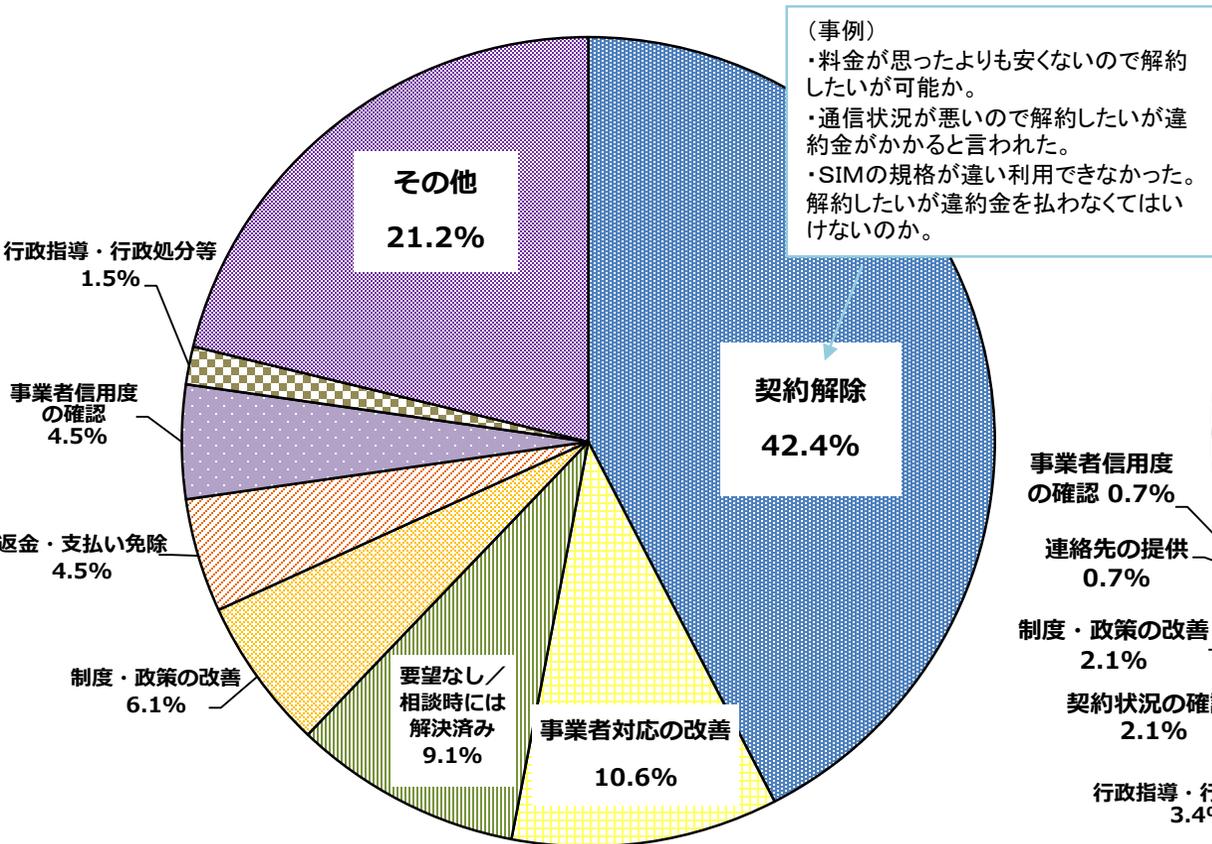
- MVNOサービスのうち、音声通話付等については、「利用中」に生じた苦情相談が多く、「契約初期」が続く。



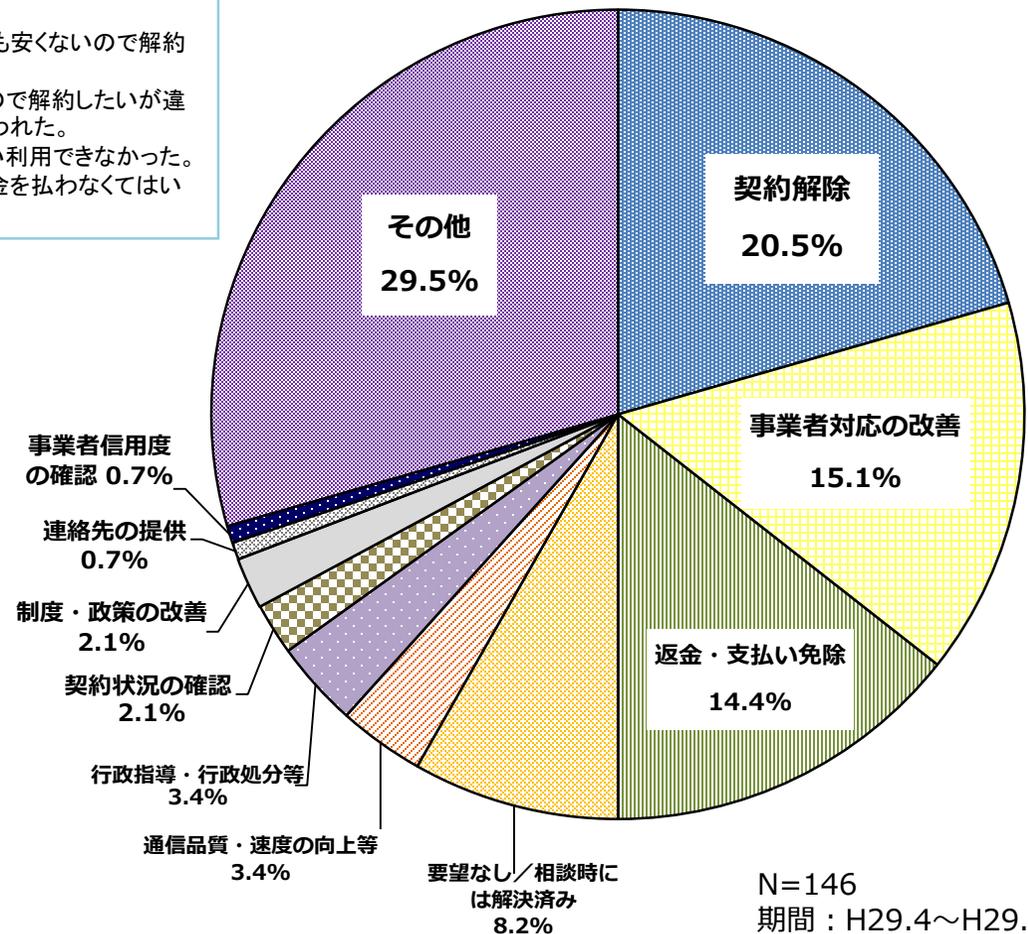
N=351
期間：H29.4~H29.9

○ 音声通話付等については、契約初期、利用中いずれの中でも「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高い。利用中においては、「事業者対応の改善」や「返金・支払い免除」を求めるものも一定数を占める。

契約初期の内訳(要望内容)



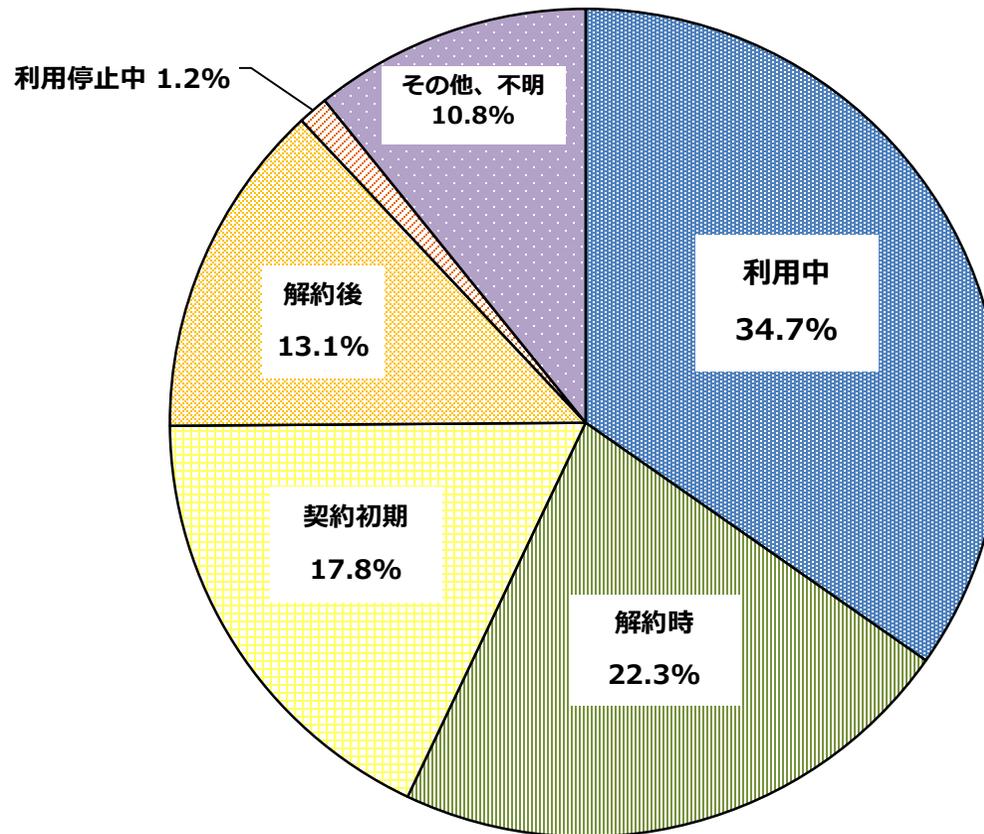
利用中の内訳(要望内容)



N=66
 期間：H29.4~H29.9

N=146
 期間：H29.4~H29.9

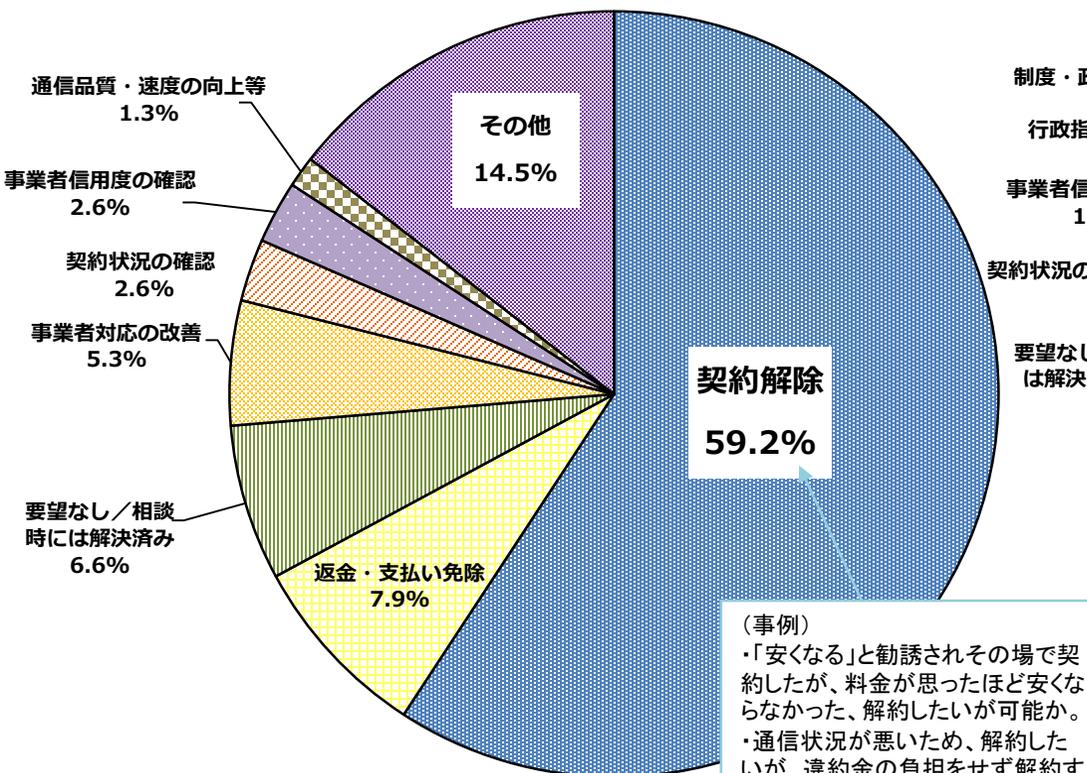
- MVNOサービスのうち、データ通信専用については、「利用中」に生じた苦情等が最も多い。



N=426
期間：H29.4~H29.9

○ データ通信専用については、契約初期、利用中いずれでも「契約解除」を求める比率が最も高い。利用中においては、「通信品質・速度の向上等」を求めるものが続く。

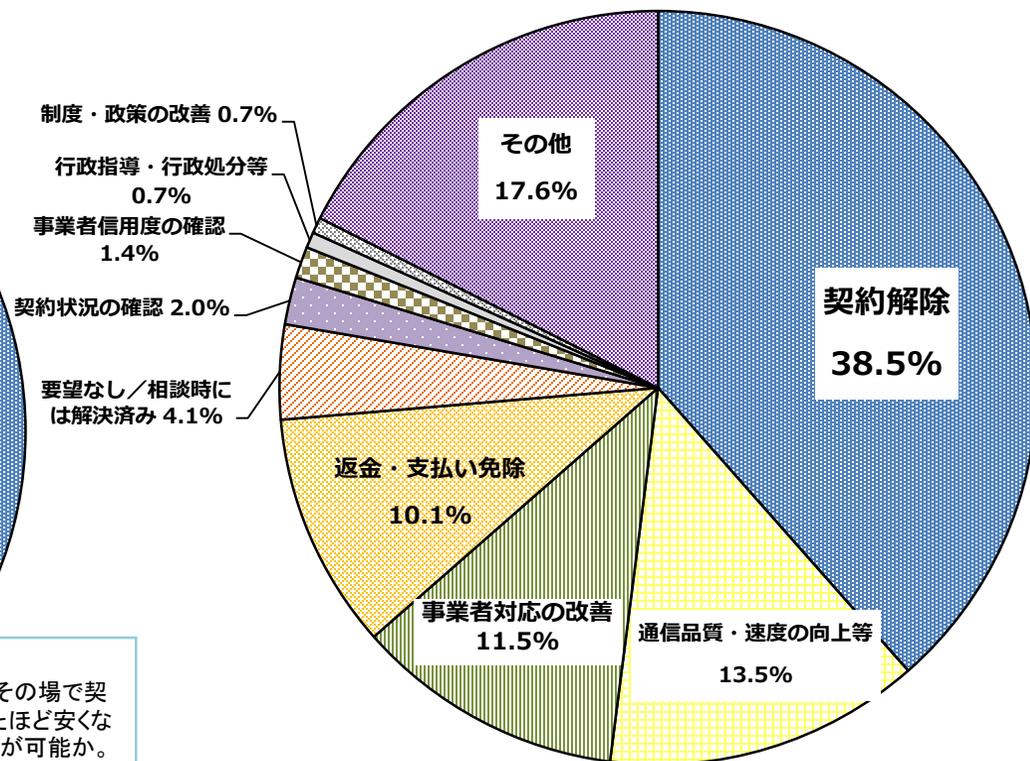
契約初期の内訳(要望内容)



N=76
期間：H29.4~H29.9

(事例)
・「安くなる」と勧誘されその場で契約したが、料金が思ったほど安くならなかった、解約したいが可能か。
・通信状況が悪いため、解約したいが、違約金の負担をせず解約する方法はあるか。

利用中の内訳(要望内容)

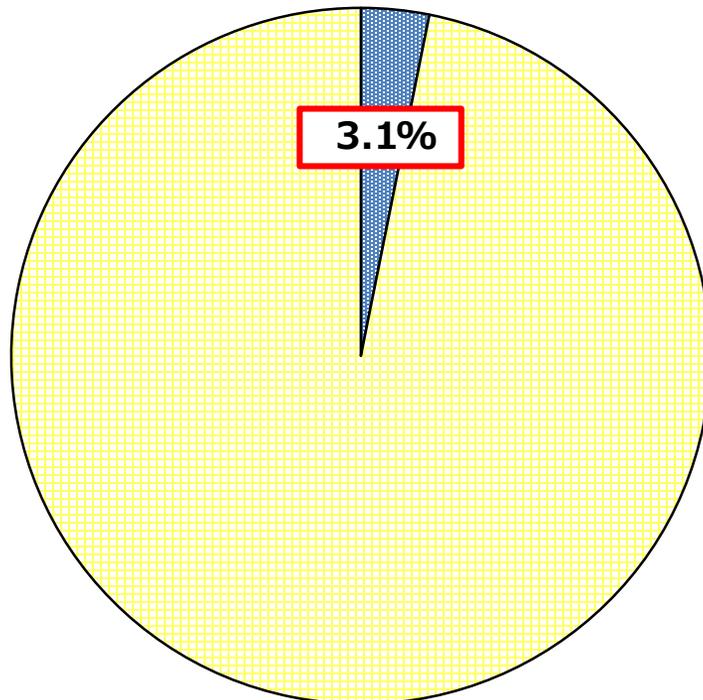


N=148
期間：H29.4~H29.9

- 通信速度等に関する苦情の割合(※)をMNOとMVNOで比較すると、MVNOにおいて、MNOと比べて5倍弱の比率で生じている。

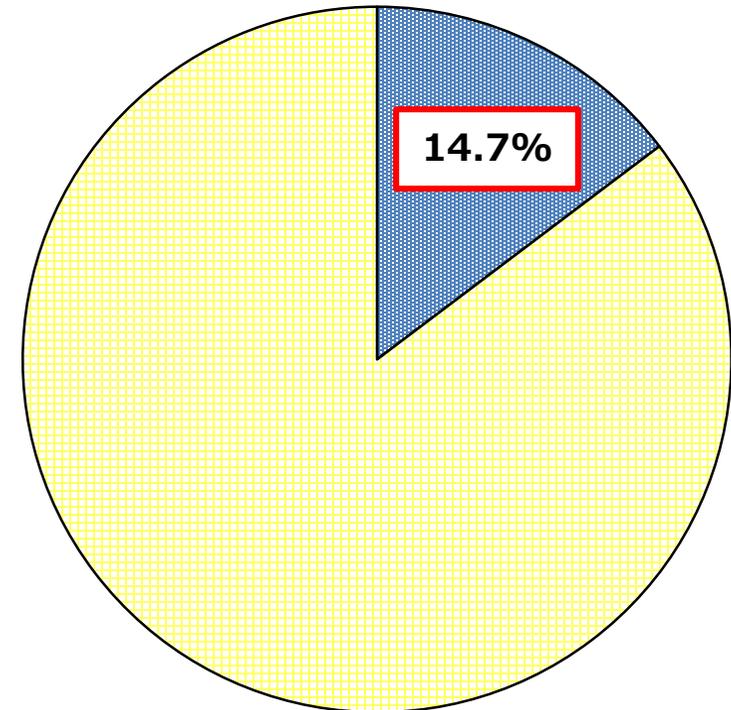
<項目・観点に占める割合※>

MNO



N = 3,276
期間 : H29.4~H29.9

MVNO



N = 777
期間 : H29.4~H29.9

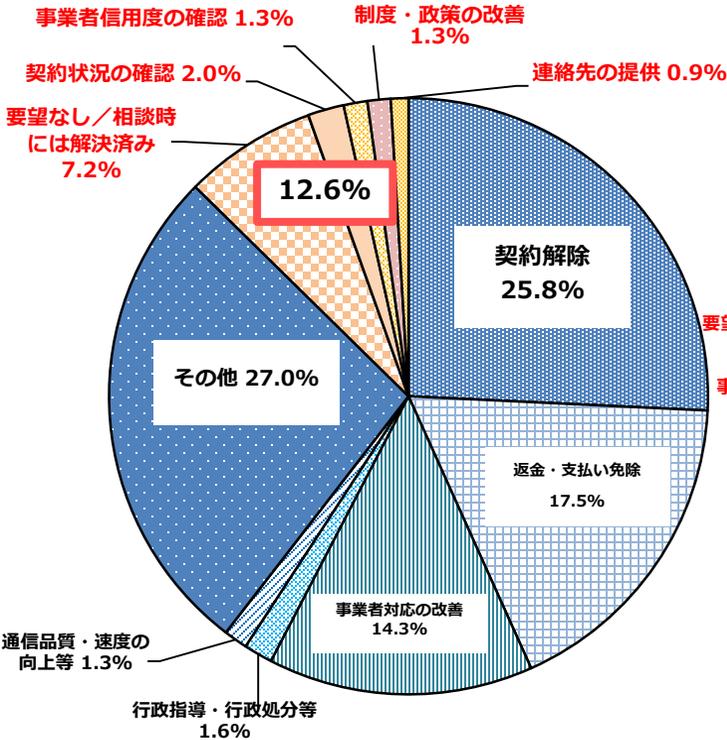
※平成29年度上半期における苦情相談の総件数のうち「通信速度(速度制限に関するケースは除く)」、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「その他ネットワークの品質」のいずれかが選択(複数選択の場合は重複排除)された苦情・相談件数の割合。

<参考>確認・意見等かどうか(要望内容からの推測)

○ 要望内容が「確認・意見等」(※)に該当するか否かで集計すると、確認・意見等に該当する苦情等は、全体の1~2割程度である。相談時には既に問題が解決しているものもある。

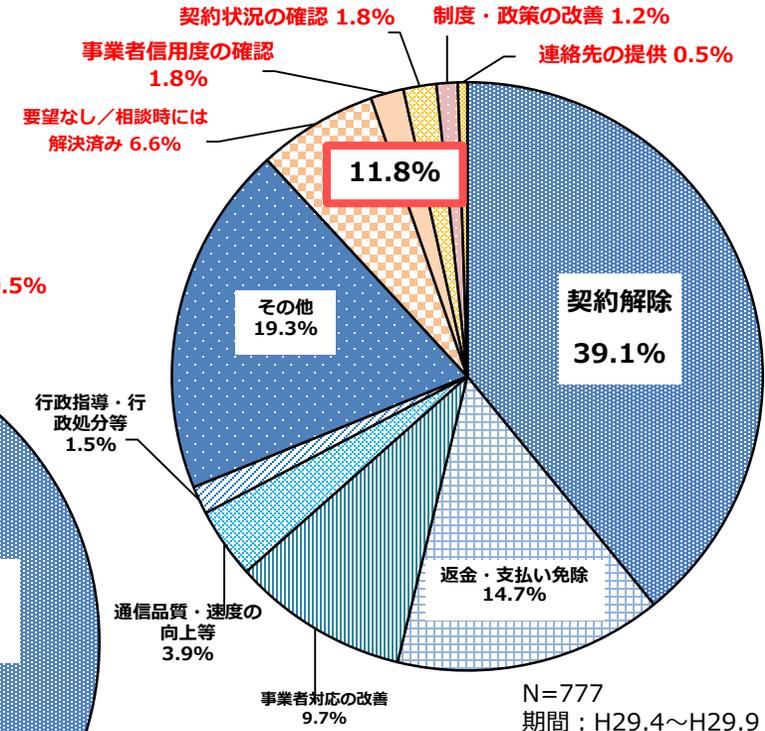
※要望内容のうち、「契約状況の確認」、「要望なし/相談時には解決済み」、「事業者信用度の確認」、「制度・政策の改善」、「連絡先の提供」のいずれかに該当するものの比率を算出。

MNO



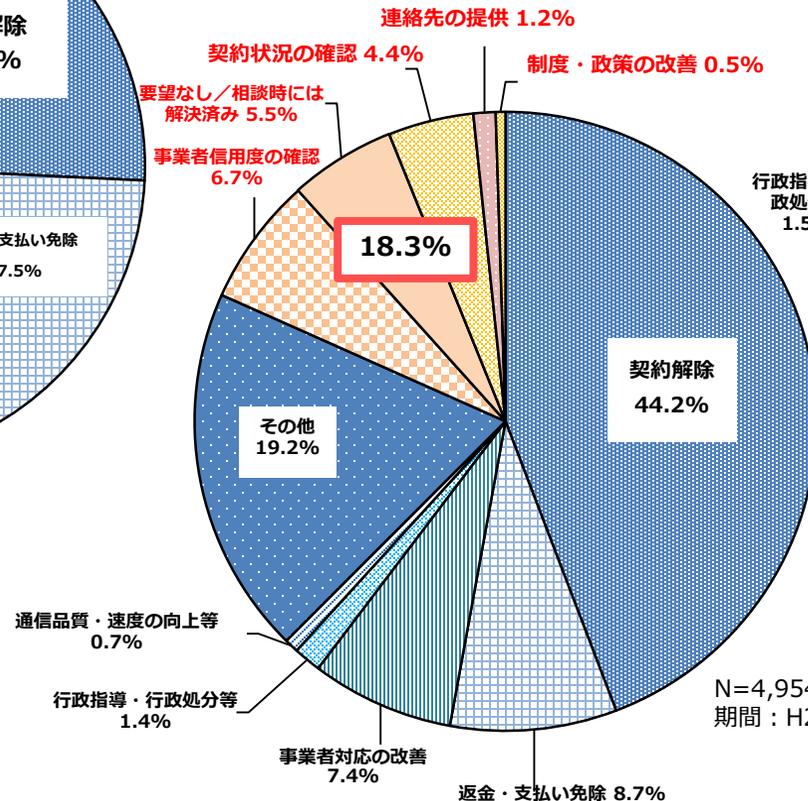
N=3,276
期間：H29.4~H29.9

MVNO



N=777
期間：H29.4~H29.9

FTTH



N=4,954
期間：H29.4~H29.9

- 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)と年代別に照らしあわせると、MNOサービス及びFTTHサービスについては、平成28年度苦情等分析結果と同様、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い傾向にある。

(注) 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29年4月～平成29年9月、利用動向の調査時点は平成28年9月末
 ※2 下表の比率算出に当たっては除外している。

N=2,552

N=650

	<携帯電話 ^{注1} > 利用動向での比率	<MNO> 苦情相談での比率	<MVNO> 苦情相談での比率
20代～50代	66.7%	65.1 %	81.5%
60代	18.1%	16.5%	11.2%
70代	10.9%	13.5%	5.5%
80代以上	4.3%	4.9%	1.7%

N=4,193

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	65.2%	54.8%
60代	18.9%	22.3%
70代	11.3%	17.4%
80代以上	4.5%	5.6%

注1:利用動向での比率は、総務省「平成28年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

携帯電話:携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する20代以上の個人

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8.1%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.47%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)