

苦情相談の傾向分析の結果について (2019年度上半期)



対象期間等

2019年4月～2019年9月の期間の苦情相談情報を対象に実施。

傾向分析の対象とした苦情相談件数

合計:40,025件^{※1} (このうち、約1/3の13,343件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:①PIO-^{※2}NET(パイオネット:全国の消費生活センター等で受付):34,040件 (このうち11,347件について分類・整理を実施)

②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):4,444件 (このうち1,482件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):1,541件 (このうち514件について分類・整理を実施)

※1 傾向分析の作業を効率的に進めるため、PIO-^{※2}NET分の苦情相談については、2019年11月1日時点で登録された記録を対象としたため、次頁の苦情相談総件数とは一致しない。

※2 PIO-^{※2}NET(全国消費生活情報ネットワークシステム):国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

分類項目

●:複数選択項目 ○:単一選択項目

分類・整理は、総務省において設定した独自の分類項目により実施。

●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)

●苦情相談の項目・観点(通信料金の支払、解約の条件・方法、通信契約の加入・変更手続き、通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容、勧められて事業者等を乗換／新規契約 等) ※最大3つまで計上

●発生要因(申告者の認識との不一致、契約解除の手続き、通信料金・割引の説明不足、事業者の信用度への不安、契約先事業者についての説明不足 等) ※最大3つまで計上

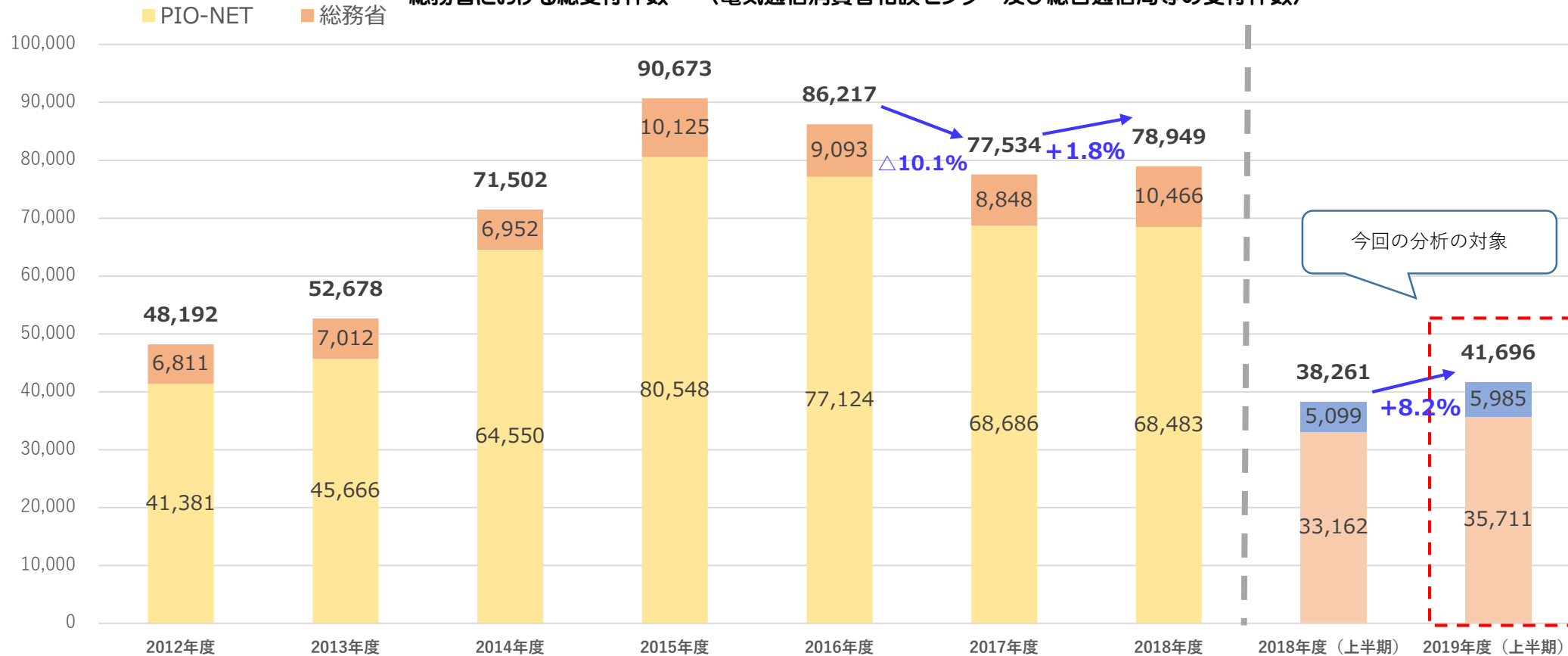
○要望内容(契約解除、返金・支払い免除、事業者対応の改善、契約状況の確認、事業者信用度の確認、制度・政策の改善 等)

○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。

- 2019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8.2%増加した。
- 苦情相談件数は、2015年度をピークとして2016、2017年度は減少に転じていたが、2018年度から増加に転じている。

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)



今回の分析の対象

※1 PIO-NET登録分について、2012～2018年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。上半期で比較している数値は、その年度の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がある。

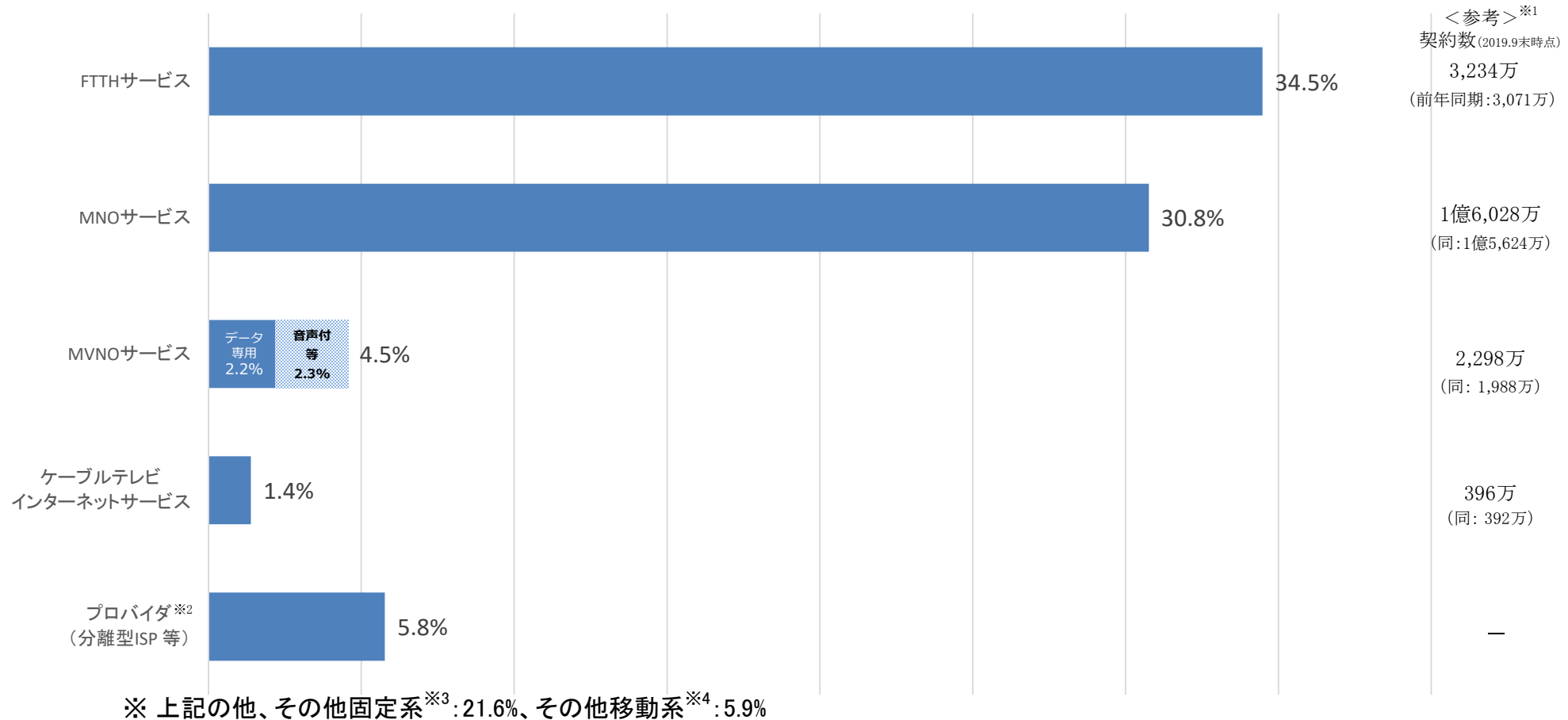
PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

※2 総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分(2016年7月受付開始)を含む。

2019年度上半期 サービス種類別

3

○ PIO-NET及び総務省で受け付けた苦情相談総受付件数のうち、約1/3を無作為抽出して分類・整理を行ったところ、各サービス種類別の内訳は以下のとおり。FTTHサービスの比率が最も高く、その次にMNOサービスの比率が高い。



N=13,343 期間:2019. 4~2019. 9月

※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(2019年度第2四半期(9月末))」(2019.12.20)より、引用。

2019年9月末時点の契約数。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。

※2:FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。

※3:「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等が含まれている。

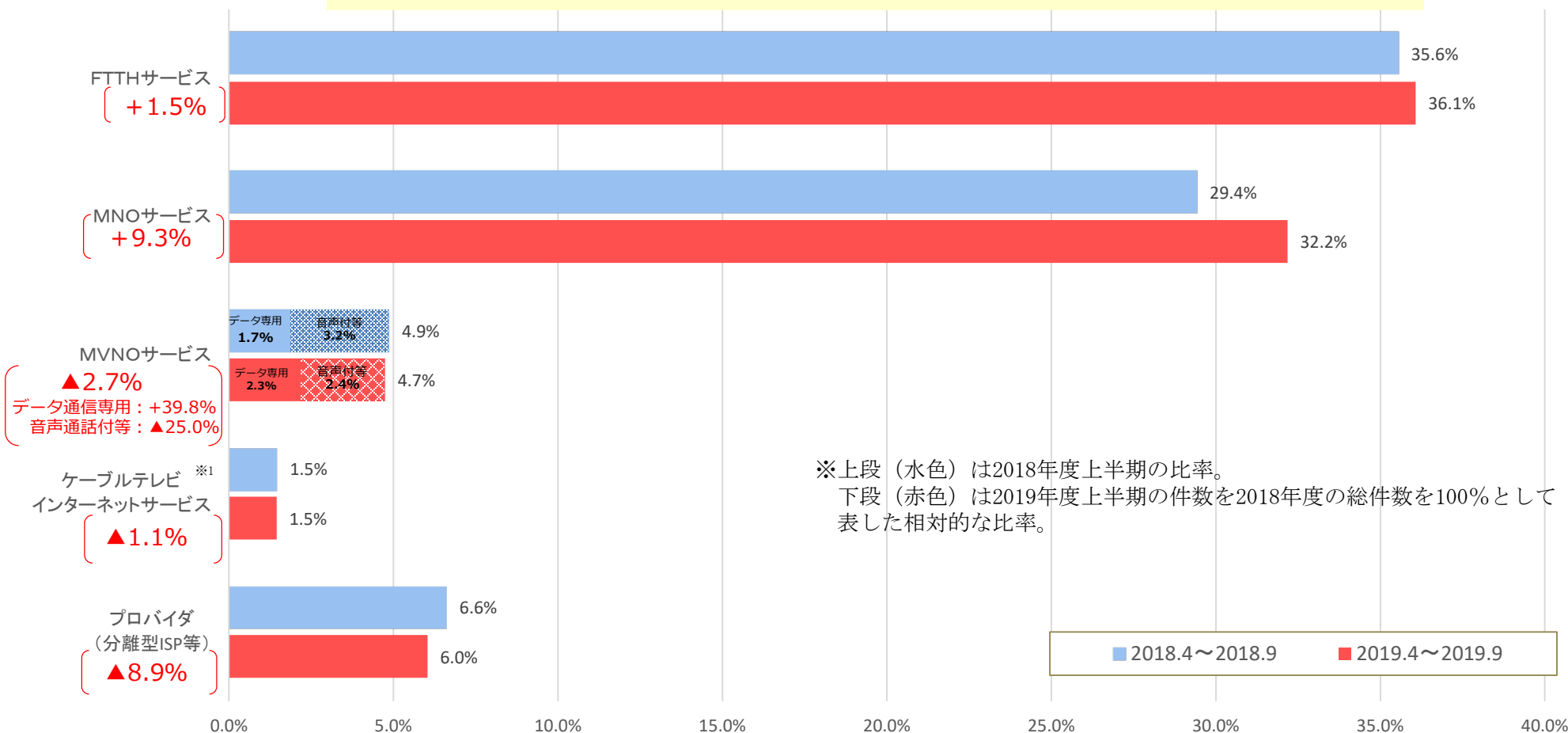
※4:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移动通信サービスやスマホアプリ等に関するもの等が含まれている。

サービス種類別 2018年(4～9月)・2019年(4～9月)総量 比較

4

○ 2019年度は、前年同期と比較して、MVNO(音声通話付等)、プロバイダ、ケーブルテレビインターネットの各サービスの苦情相談が減少した一方、FTTH、MNO、MVNO(データ通信専用)の各サービスは増加している。

2018.4～9月の総件数(約38,261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 : (2018)16.4%、(2019)22.6%
その他移動系※3 : (2018)6.8%、(2019)6.2%

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。

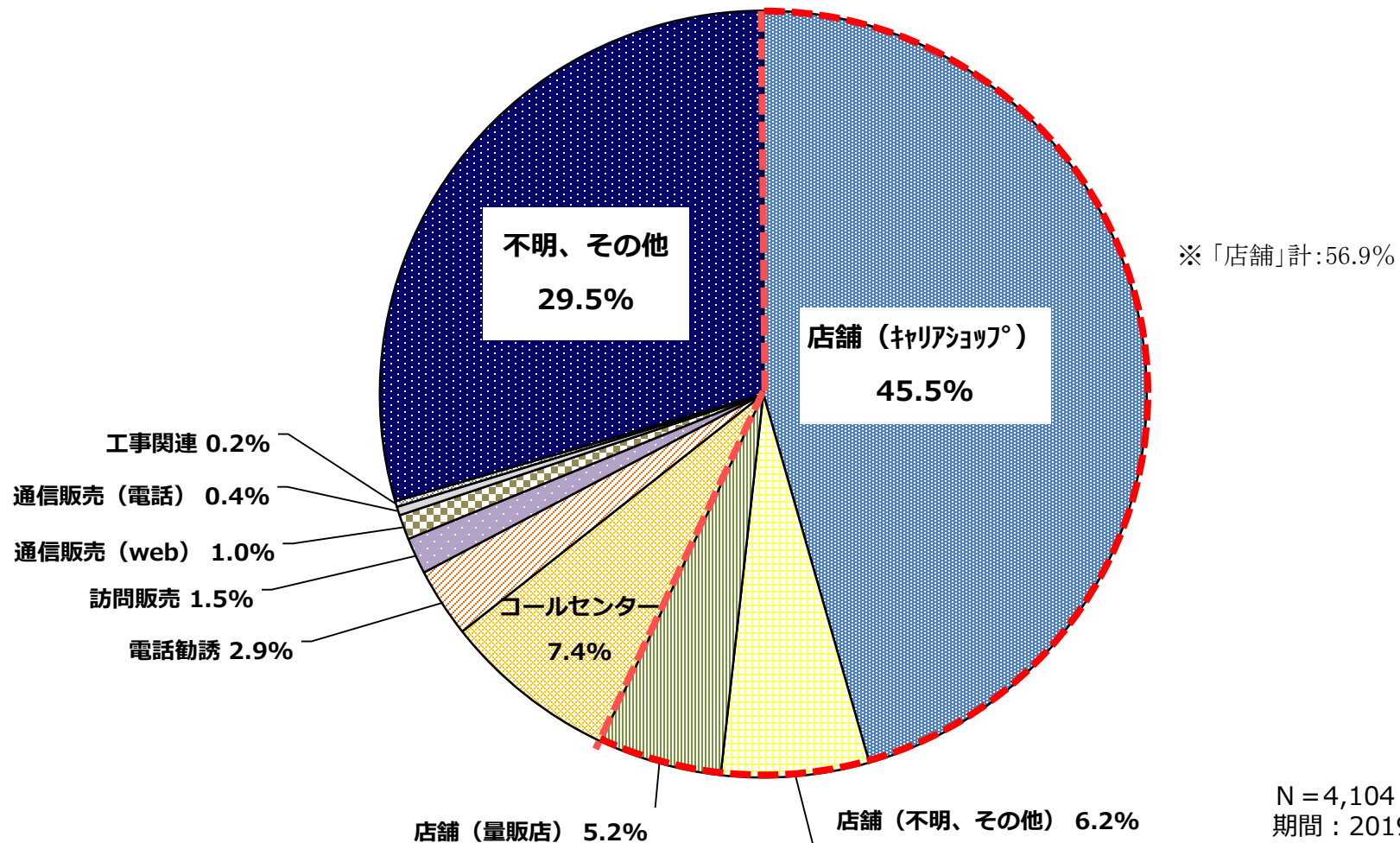
※1: FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。

※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等が含まれている。

※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等が含まれている。

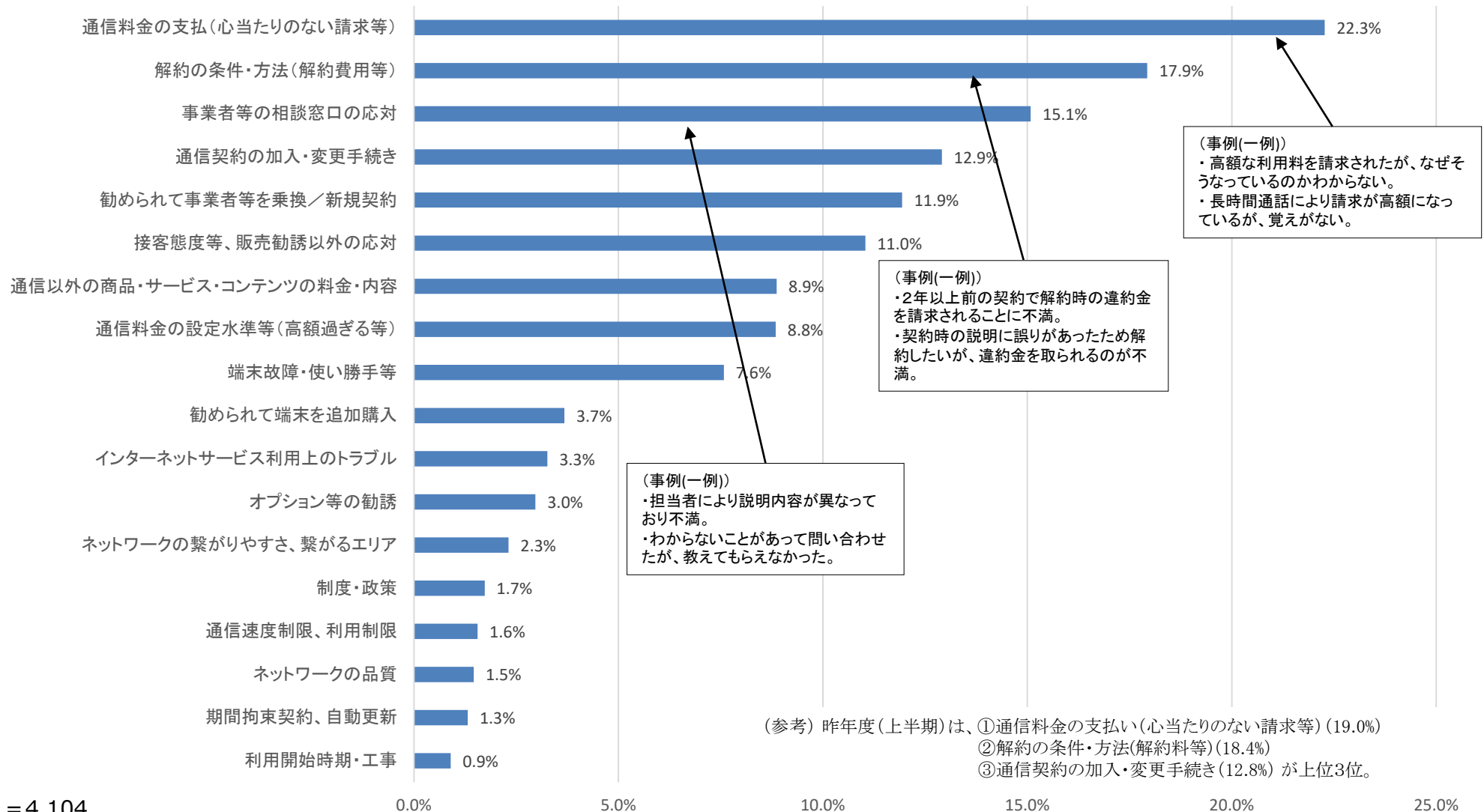
MNO（2019年度上半期）

- 発生チャネルとして最も多いのは、「店舗（キャリアショップ）」（45.5％）であり、量販店等を含めた「店舗」が過半（56.9％）を占める。



N = 4,104
期間：2019.4～2019.9

○ 「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」、「事業者等の相談窓口の対応」が続く。

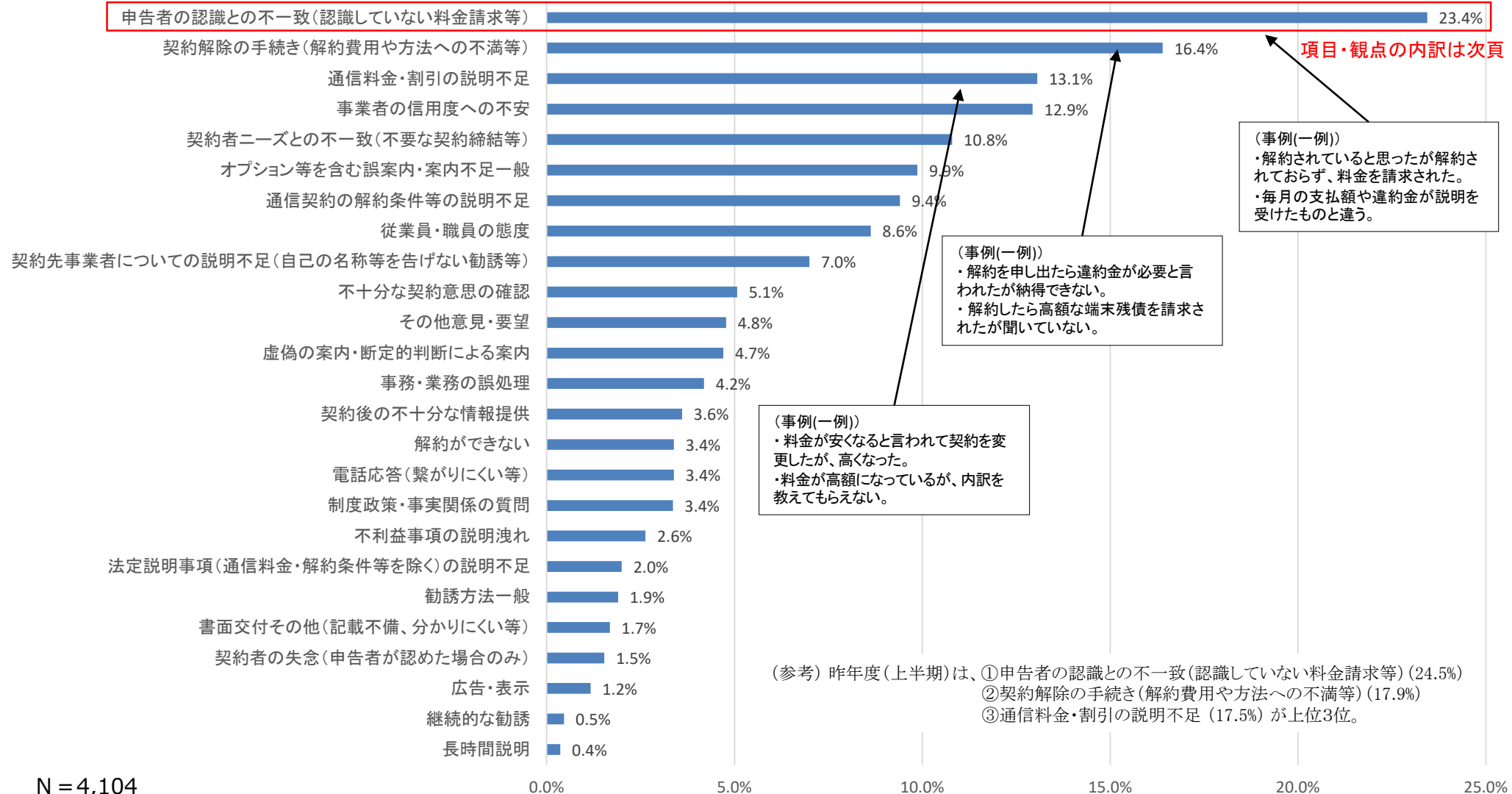


N = 4,104

期間：2019.4～2019.9

※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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点不明なものはグラフから除外している。

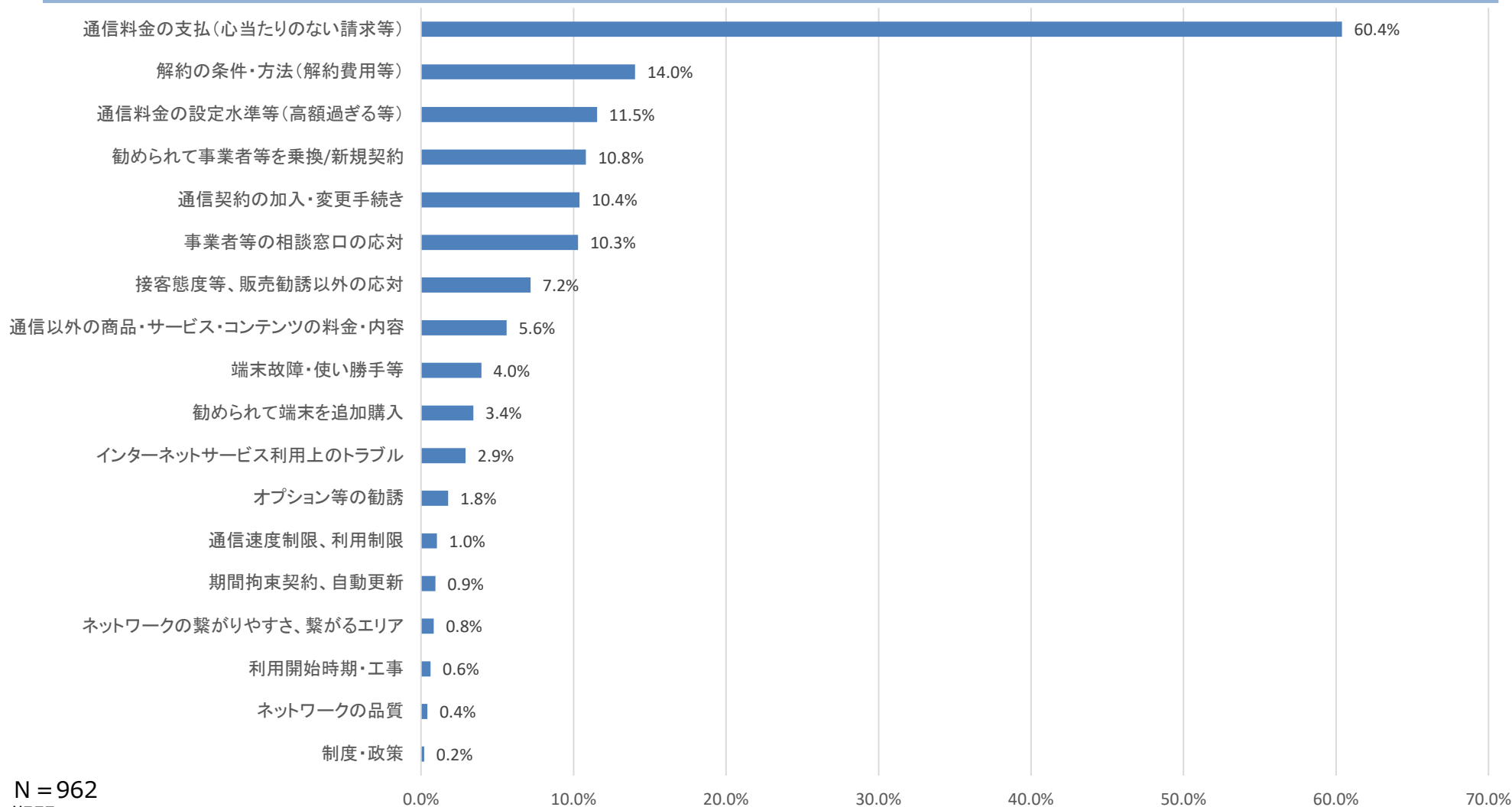
- 「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手続き」、「通信料金・割引の説明不足」が続く。



N = 4,104
期間：2019.4～2019.9

※ 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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

- 「申告者の認識との不一致」を発生要因とする苦情相談の内訳をみると、「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く(60.4%)、「解約の条件・方法」(14.0%)、「通信料金の設定水準等」(11.5%)が続く。

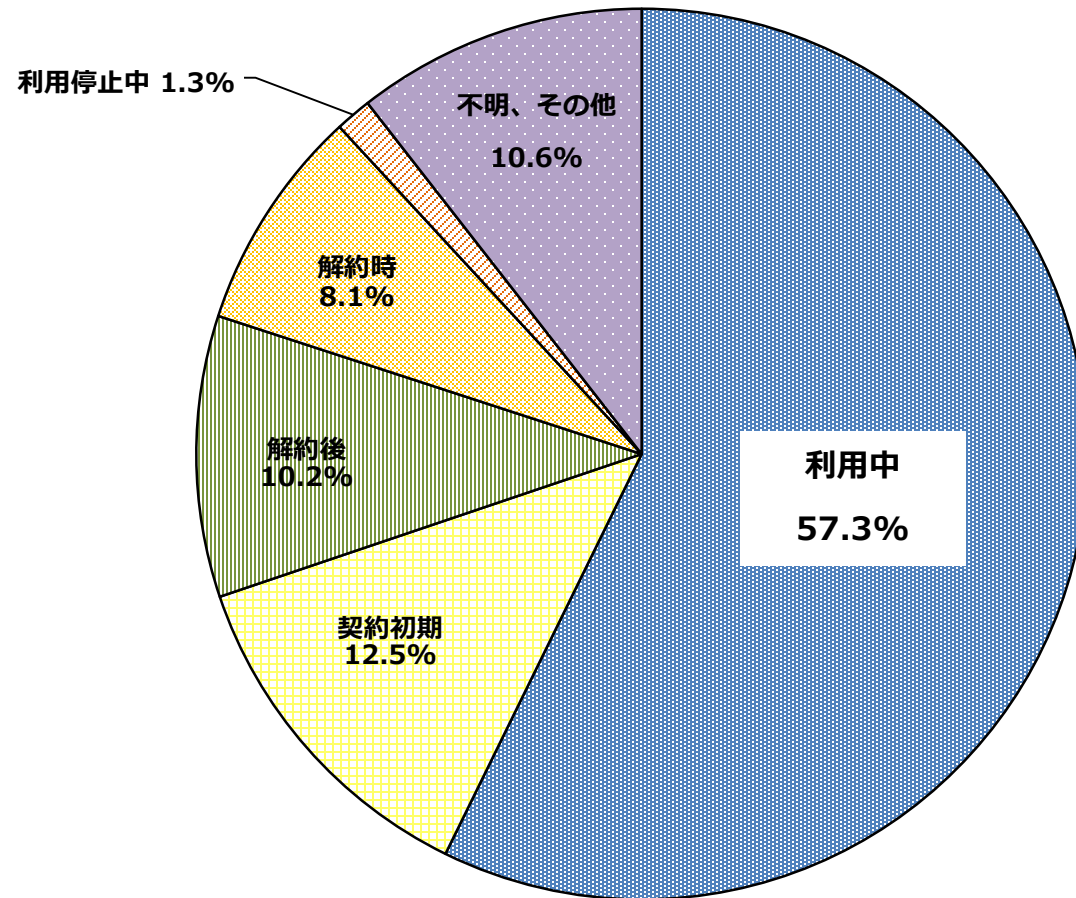


N = 962

期間：2019.4～2019.9

※ 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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点が不明なものは、グラフから除外している。

- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」、「解約後」が続く。

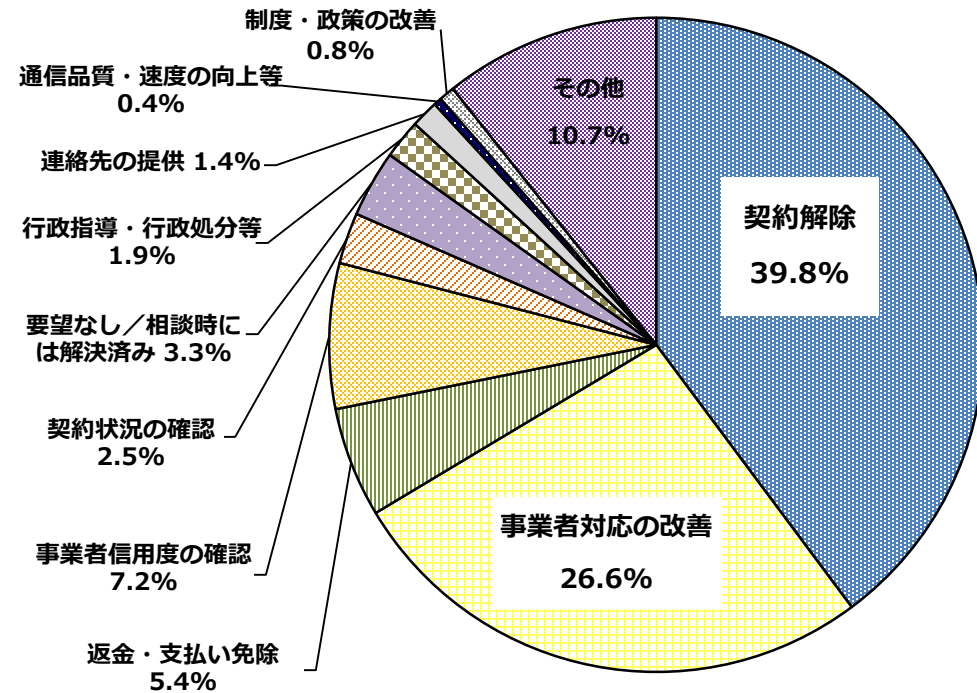


N = 4,104

期間：2019.4～2019.9

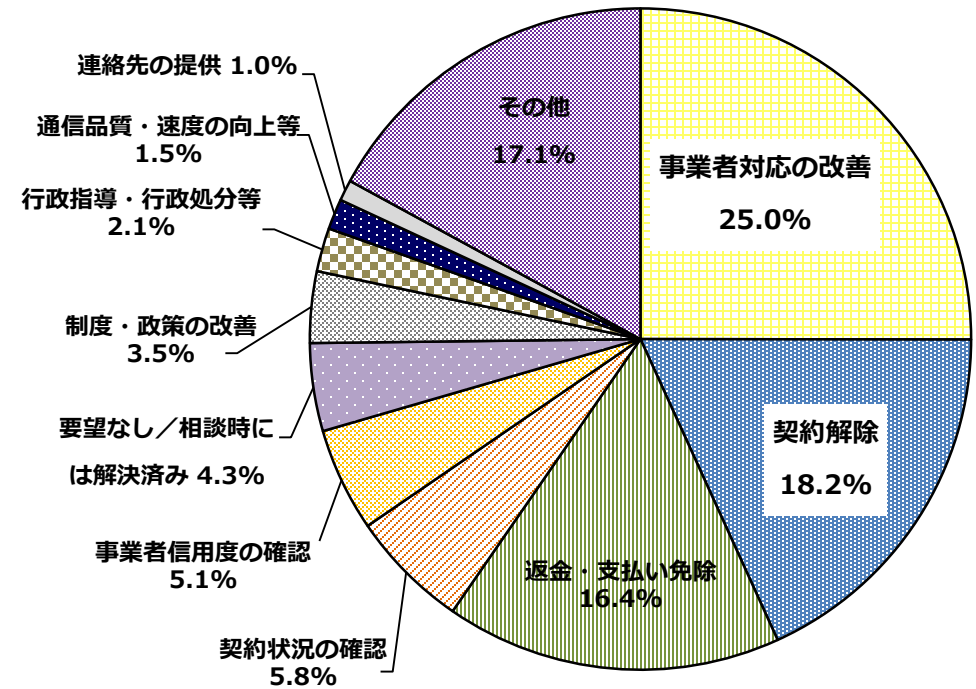
- 契約初期の苦情相談では「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高い。
- 利用中の苦情相談は、「事業者対応の改善」を求める苦情相談の比率が最も高い。

契約初期の内訳(要望内容)



N = 515
期間：2019.4～2019.9

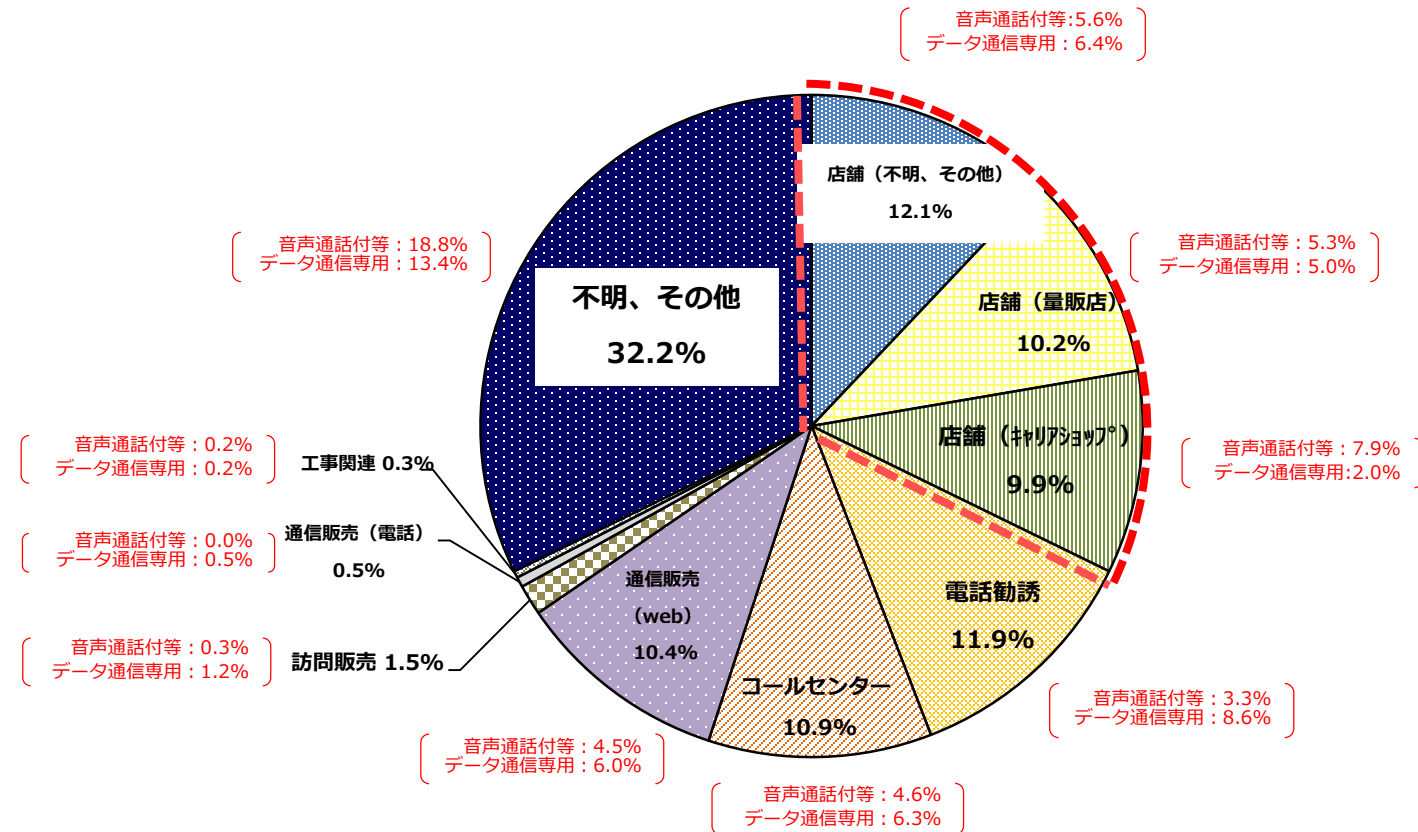
利用中の内訳(要望内容)



N=2,350
期間：2019.4～2019.9

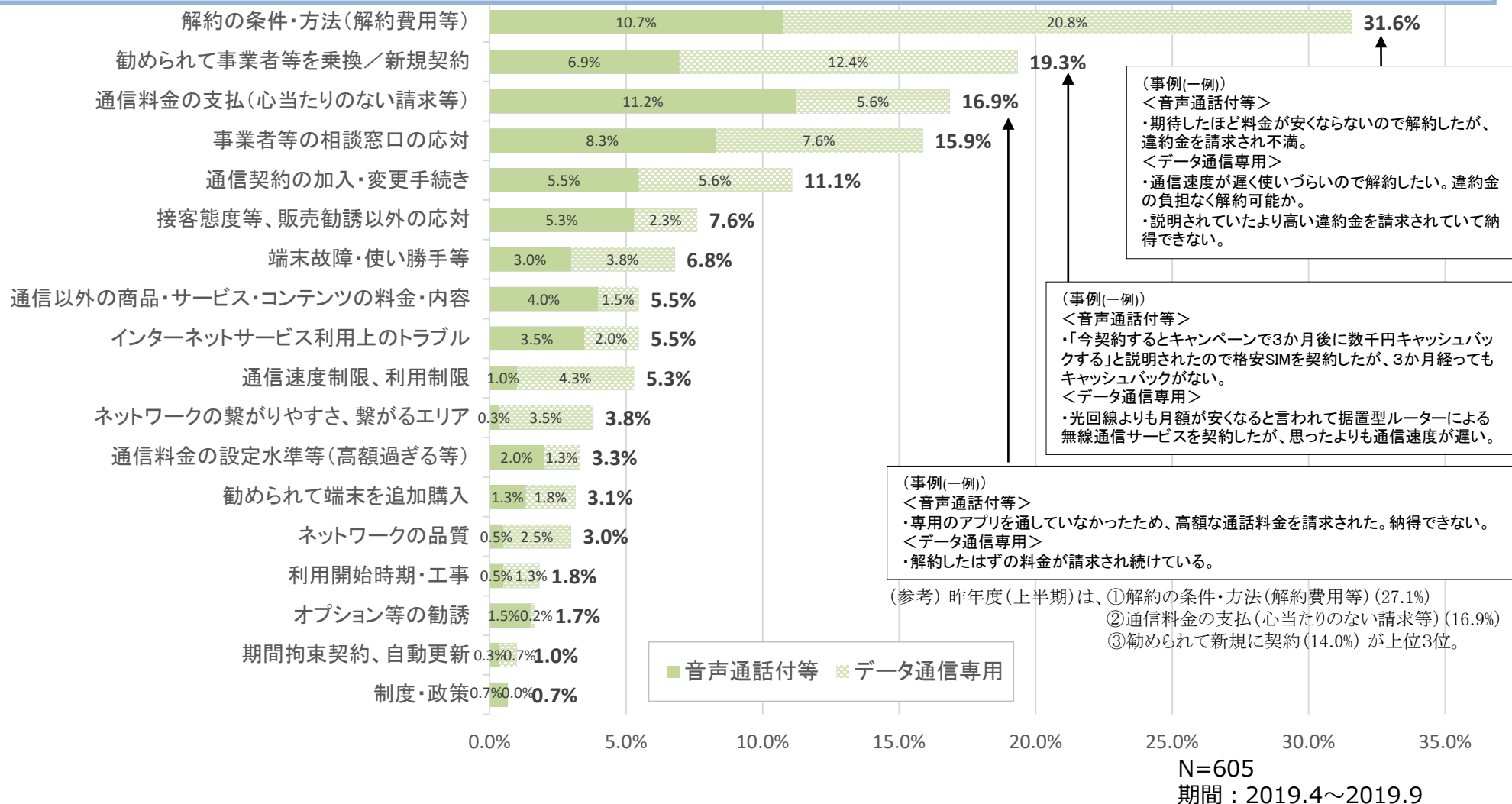
M V N O (2019年度上半期)

- 発生チャネルとしては、「店舗」の比率が最も高く(32.2%)、「電話勧誘」(11.9%)、「コールセンター」(10.9%)、「通信販売(web)」(10.4%)が続く。



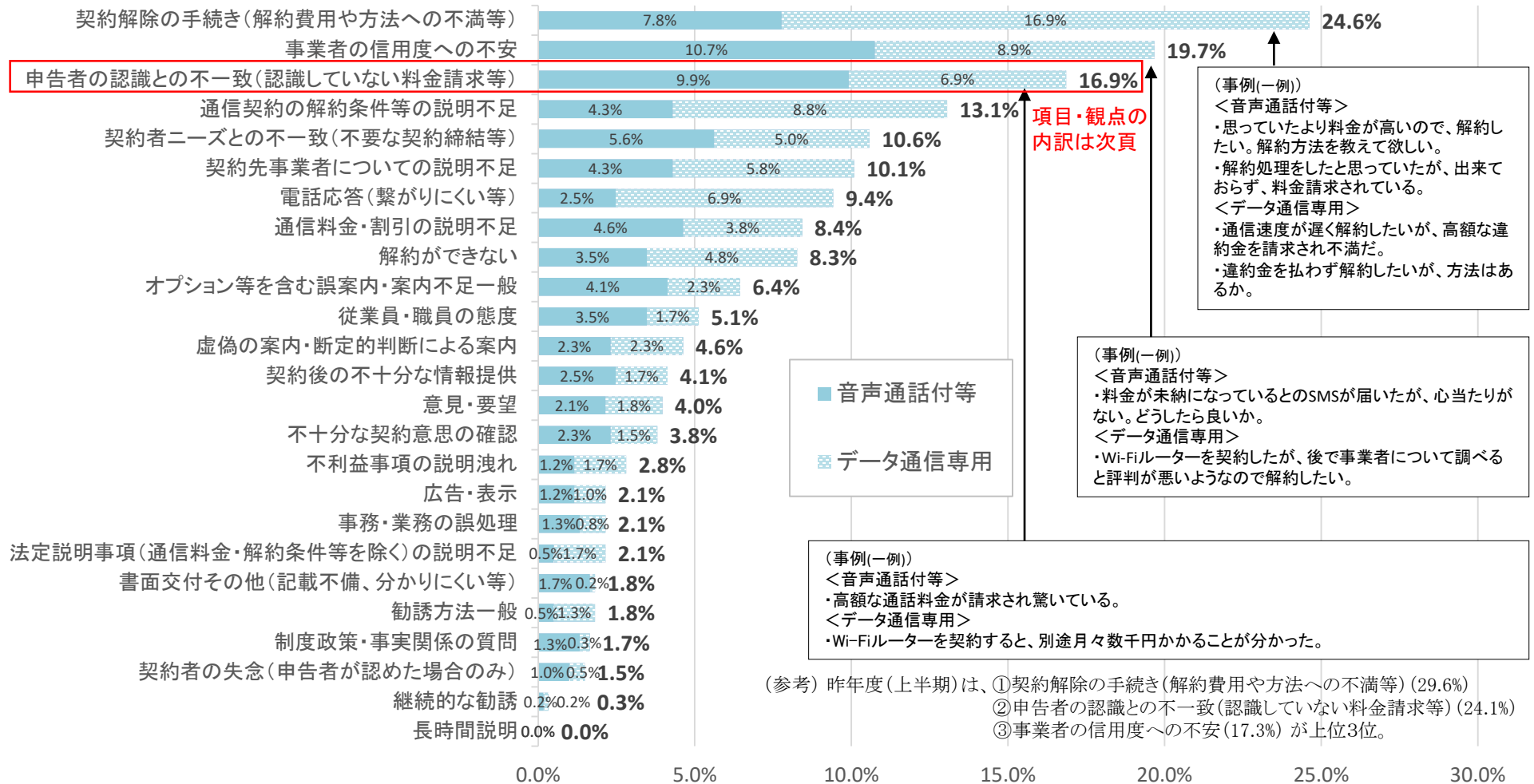
※「店舗」計:32.2%
 [音声通話付等:18.8%
 データ通信専用:13.4%]

- 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「勧められて事業者等に乗換／新規契約」、「通信料金の支払」、「事業者等の相談窓口の対応」、「通信契約の加入・変更手続き」に関する苦情相談が続く。データ通信専用については、特に「解約の条件・方法」の苦情相談が多い。



※ 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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

- 「契約解除の手続き」、「事業者の信用度への不安」、「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられる苦情相談が多い。データ通信専用については、「契約解除の手続き」に起因する苦情相談が多い。

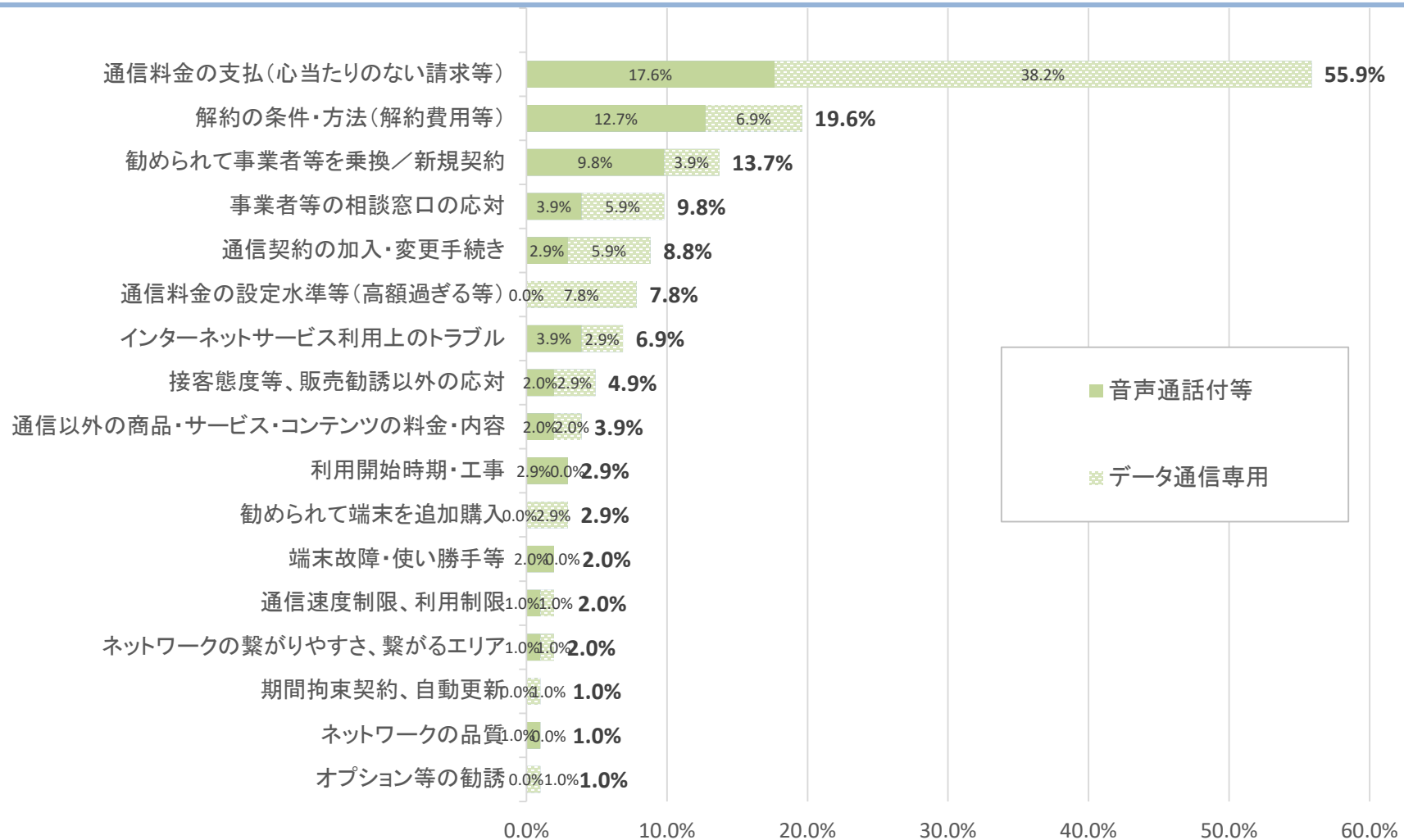


N=605

期間：2019.4～2019.9

※ 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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

- 「申告者の認識との不一致」を発生要因とする苦情相談の内訳をみると、「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く(55.9%)、「解約の条件・方法」(19.6%)、「勧められて事業者等乗換／新規契約」(13.7%)に関する苦情相談が続く。

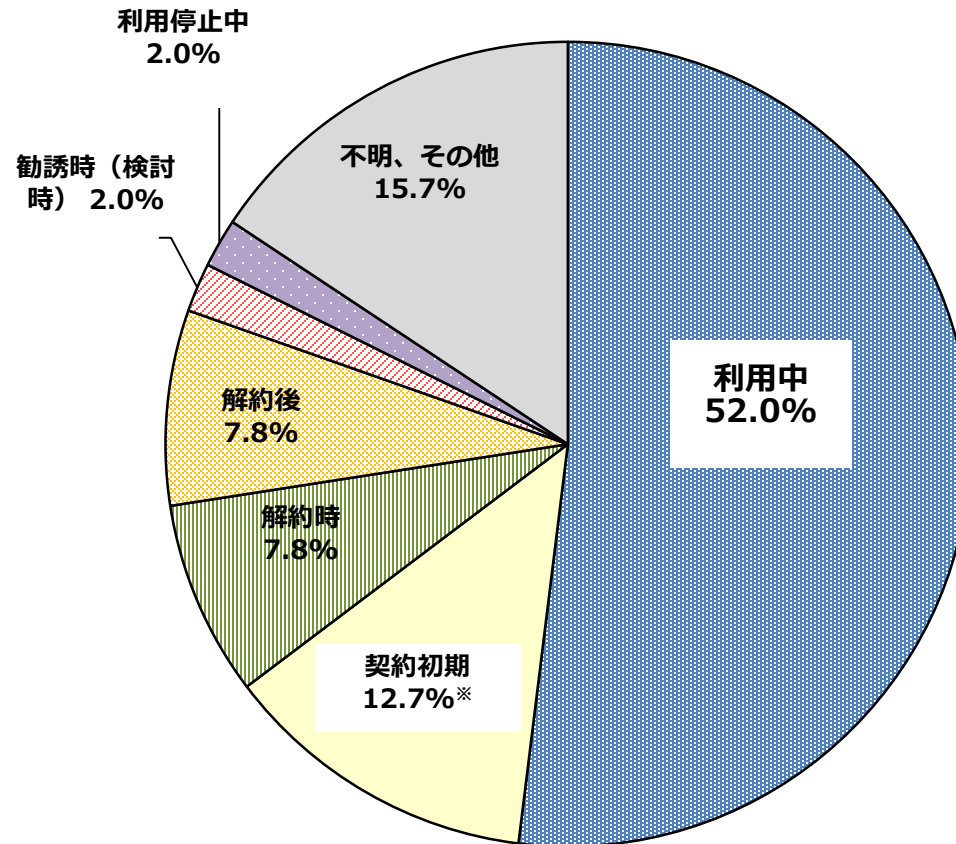


N=605

期間：2019.4～2019.9

※ 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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点が不明なもの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最も多く、「契約初期」が続く。



※ MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度導入(2018年10月)前後における契約初期の苦情割合(件数)の推移は次のとおり。

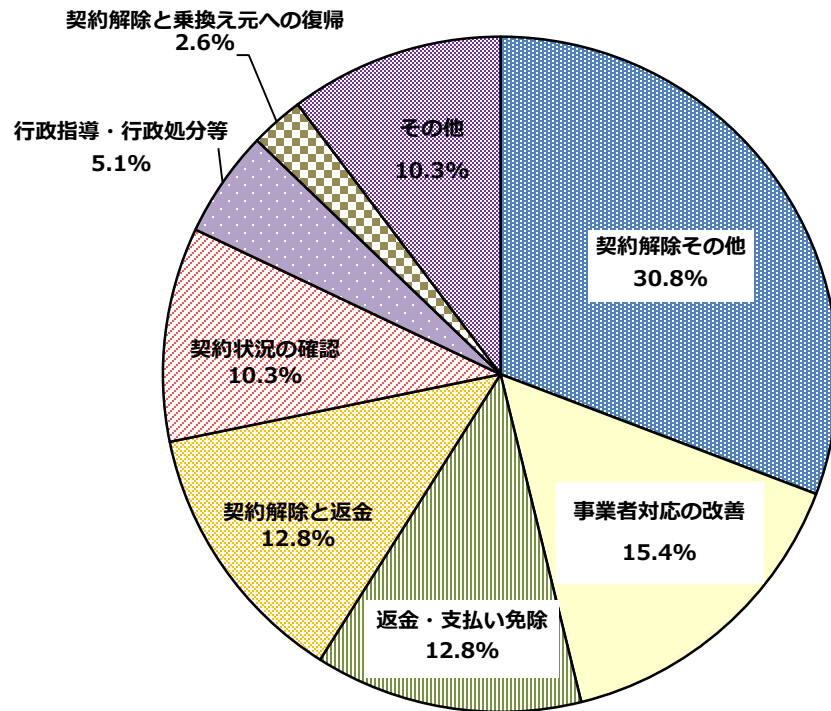
- ・2018年度上半期：20.3% (80件)
- ・2018年度下半期：15.0% (73件)
- ・2019年度上半期：12.7% (39件)

N=306

期間：2019.4～2019.9

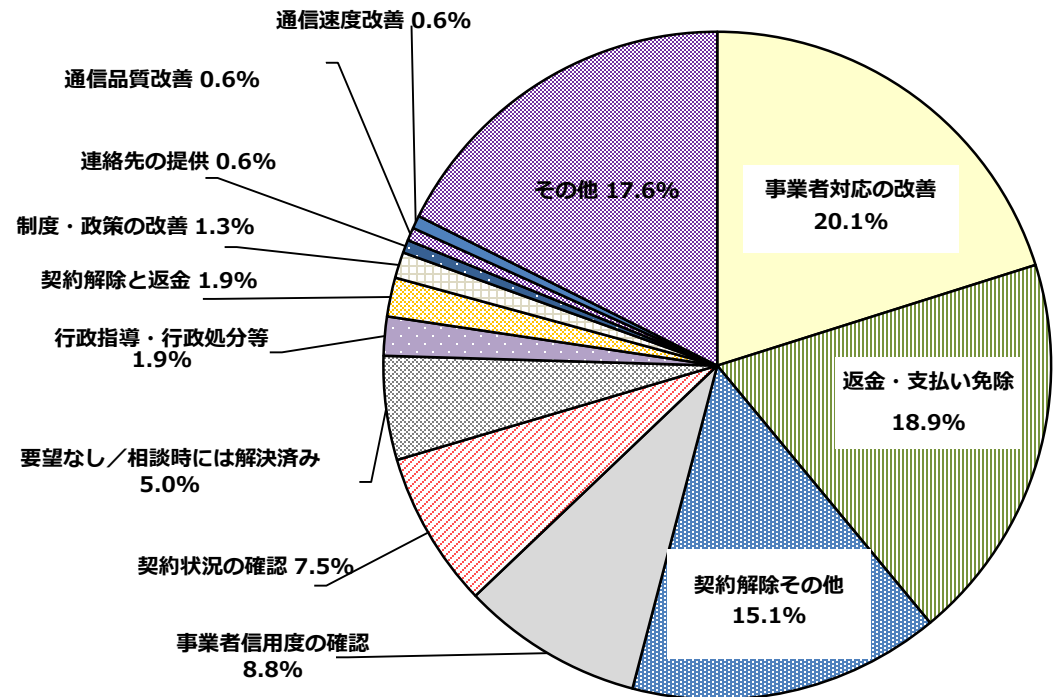
- 音声通話付等については、契約初期においては、「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高く、利用中においては、「事業者対応の改善」を求める苦情相談の比率が最も高い。

契約初期の内訳(要望内容)



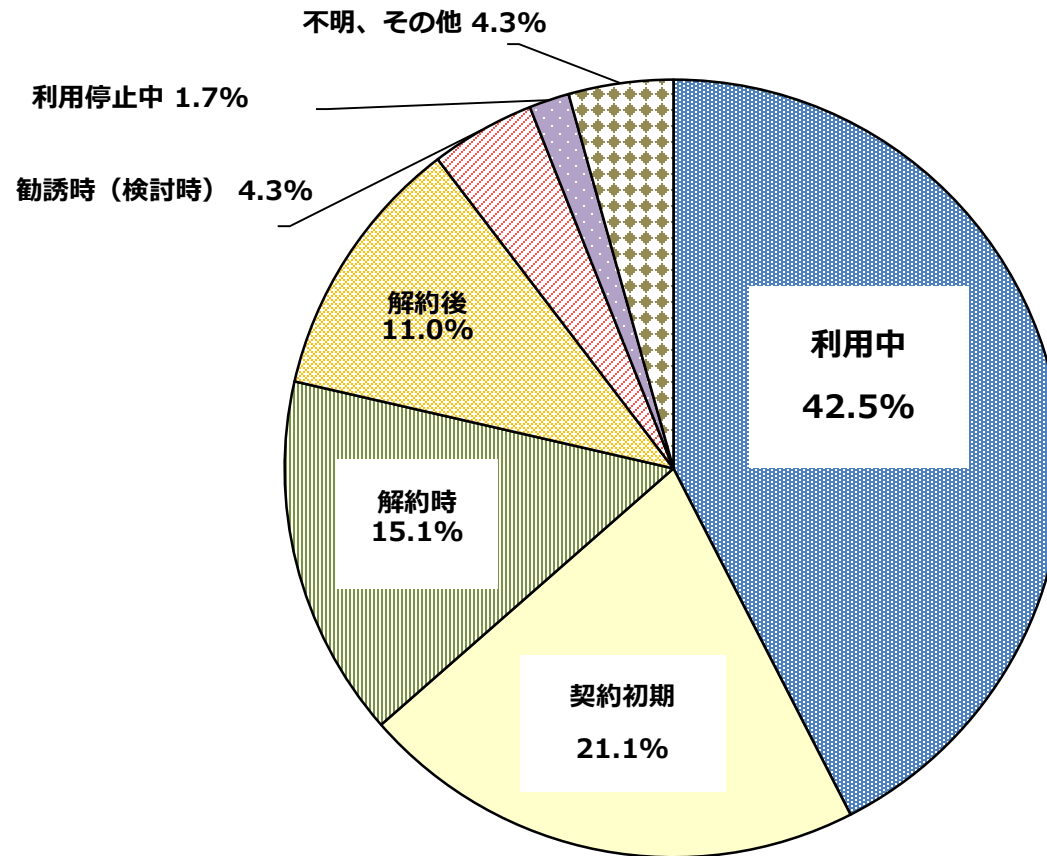
N=39
期間：2019.4～2019.9

利用中の内訳(要望内容)



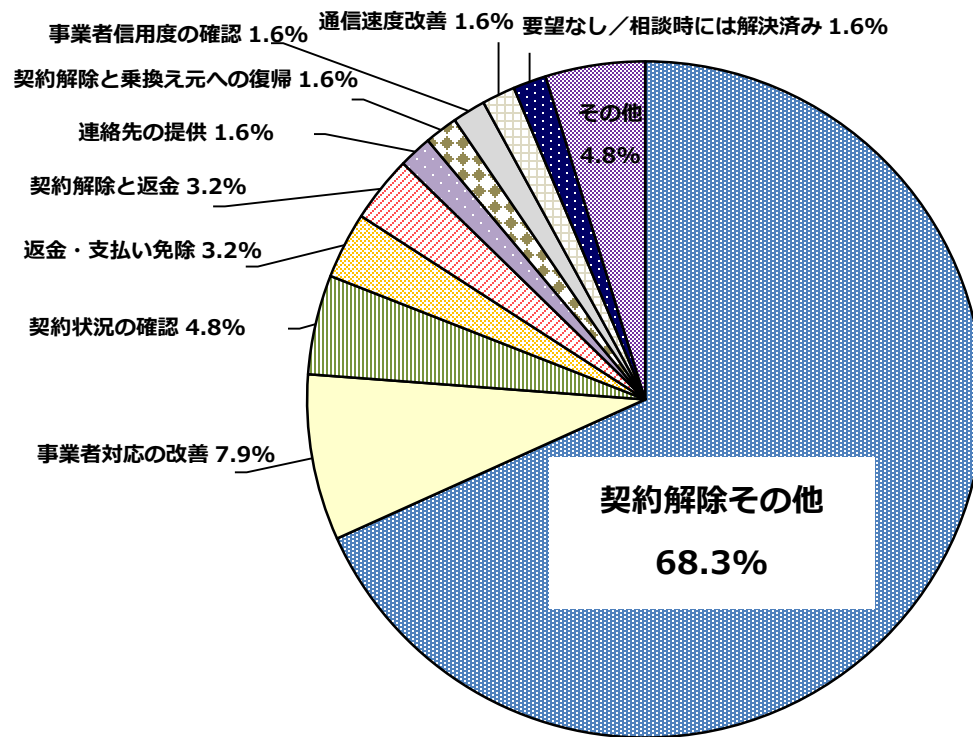
N=159
期間：2019.4～2019.9

- 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く、「契約初期」が続く。



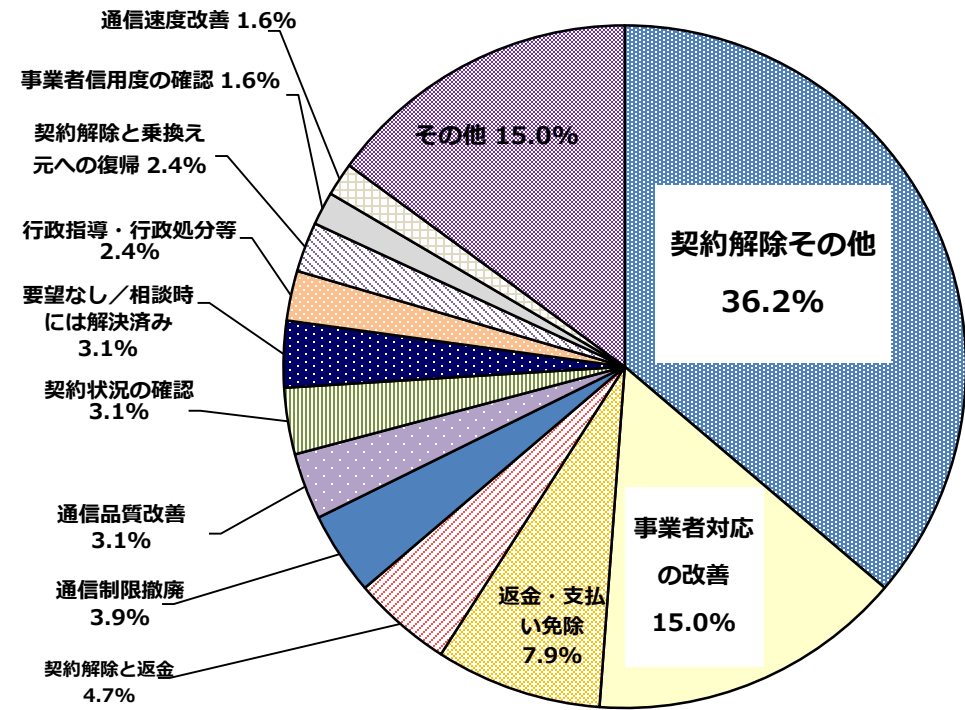
○ データ通信専用については、「契約解除」を求める比率が、契約初期において非常に高く、利用中においても最も高い。

契約初期の内訳(要望内容)



N=63
期間：2019.4～2019.9

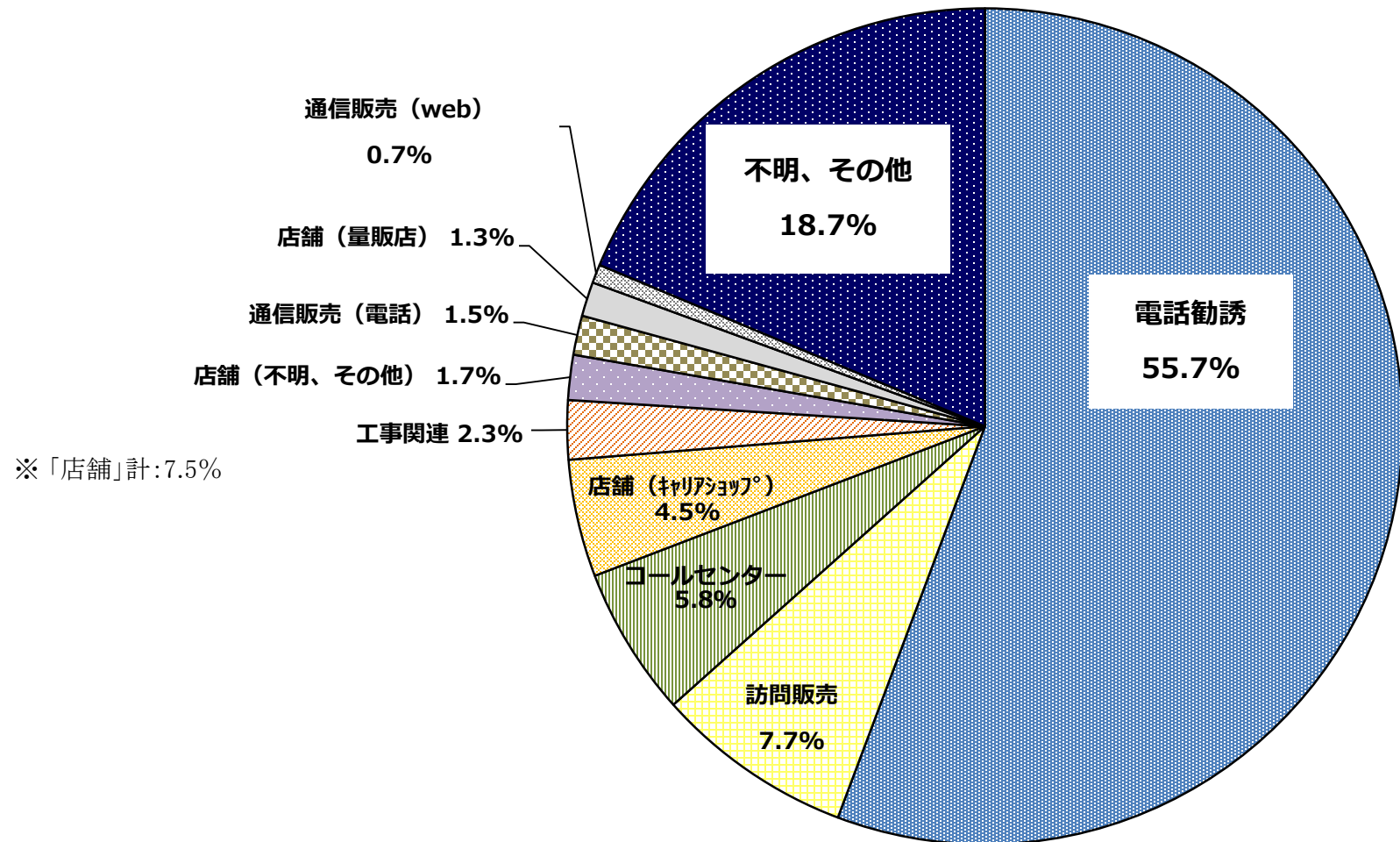
利用中の内訳(要望内容)



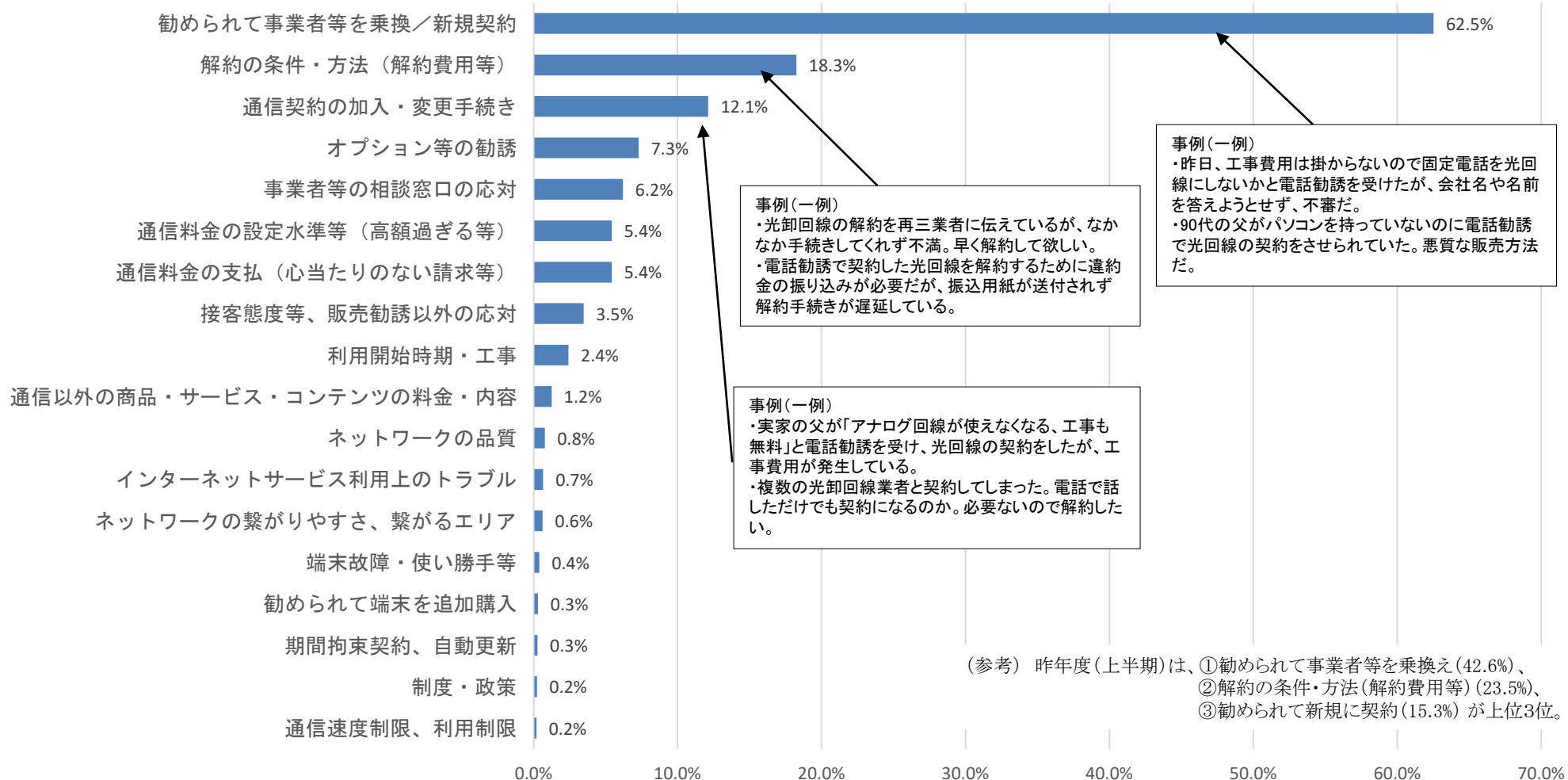
N=127
期間：2019.4～2019.9

F T T H (2019年度上半期)

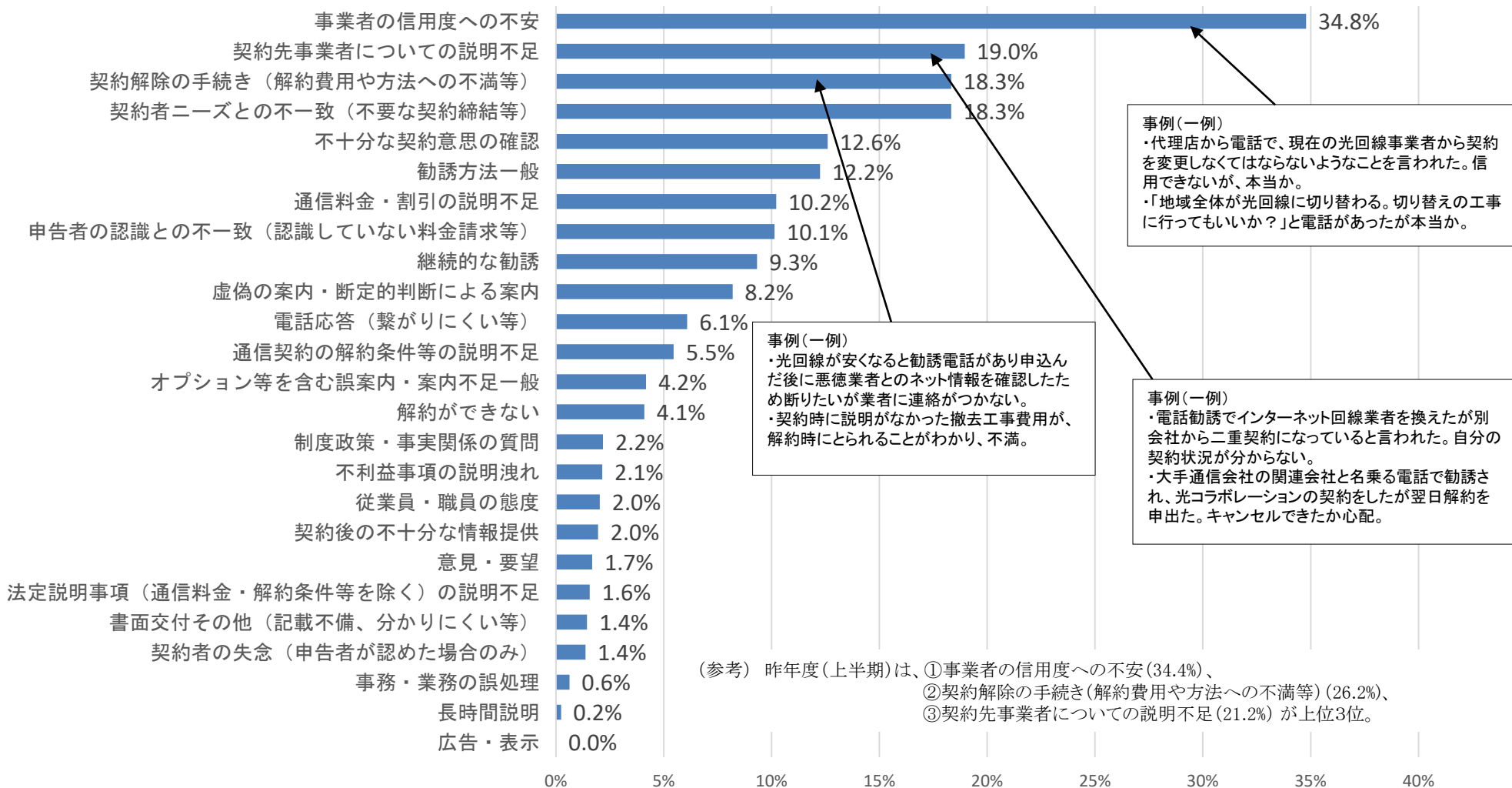
- 「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が、過半を占める。



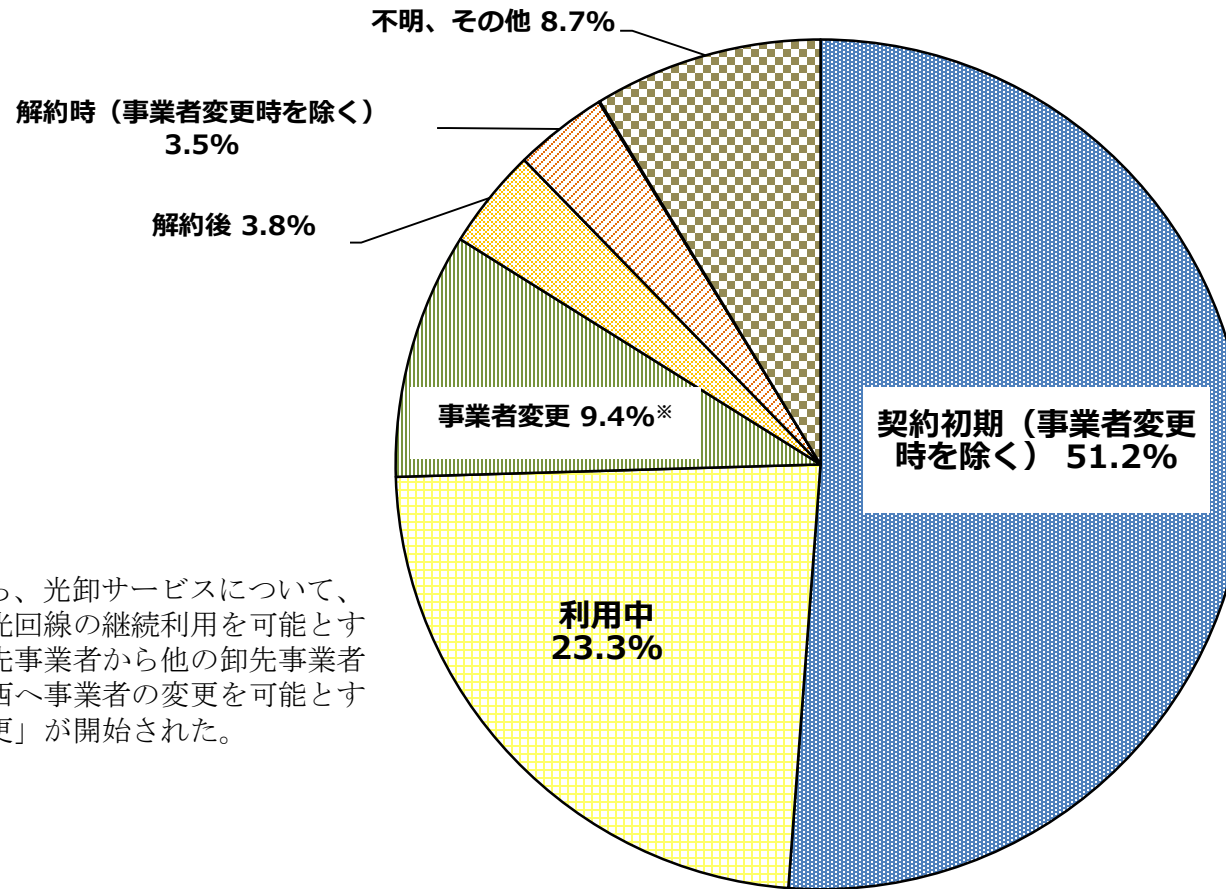
- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談（55.7%を占める）では、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が大半を占め、「解約の条件・方法」が続く。



- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約事業者についての説明不足」、「契約解除の手続き」、「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。



- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「契約初期（事業者変更時を除く）」に生じたものが最も多く、「利用中」に生じたものが続く。
- 2019年7月から可能となった事業者変更※を行う際の苦情相談は9.4%を占める。



※2019年7月から、光卸サービスについて、電話番号及び光回線の継続利用を可能とする形式で、卸先事業者から他の卸先事業者又はNTT東西へ事業者の変更を可能とする「事業者変更」が開始された。

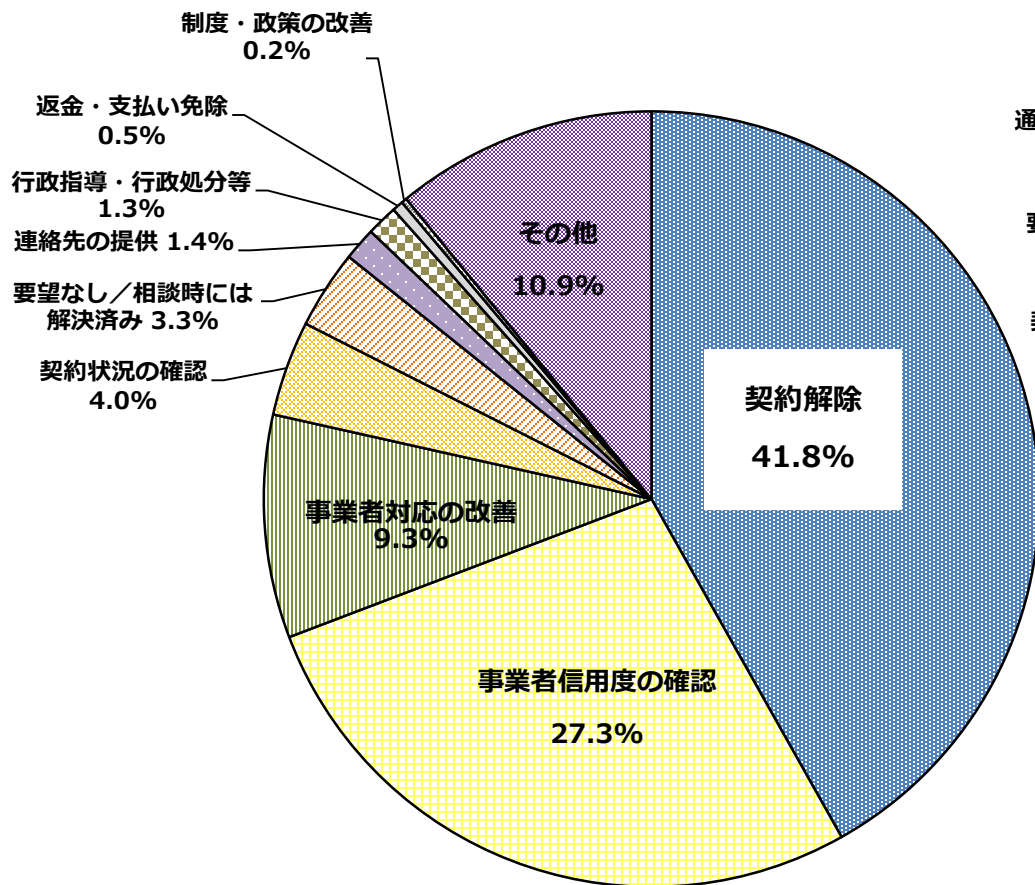
N=2,564
期間：2019.4~2019.9

（注）「事業者変更」の中には、一部「転用」に係る苦情相談も含まれうる。

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談のうち、契約初期の要望内容をみると、「契約解除」を求めるものが半数近い。

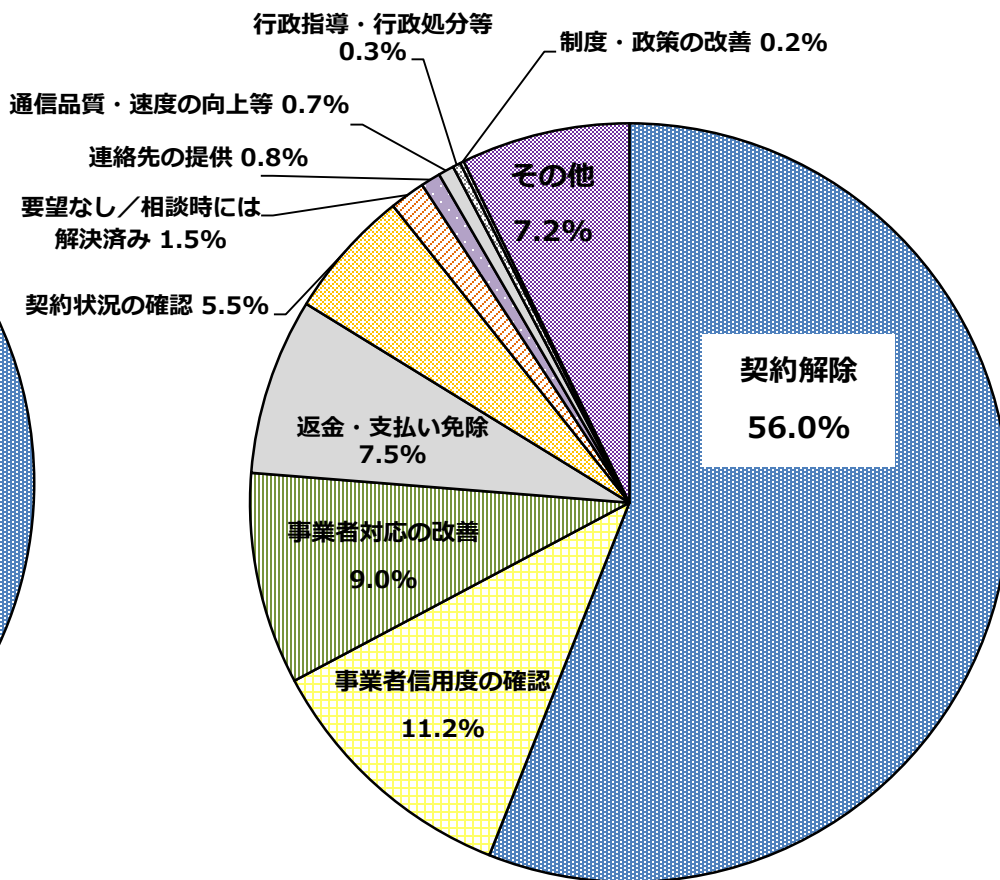
また、利用中の苦情相談の要望内容においては、「契約解除」を求めるものの割合がさらに高く半数以上を占める。

契約初期の内訳（要望内容）



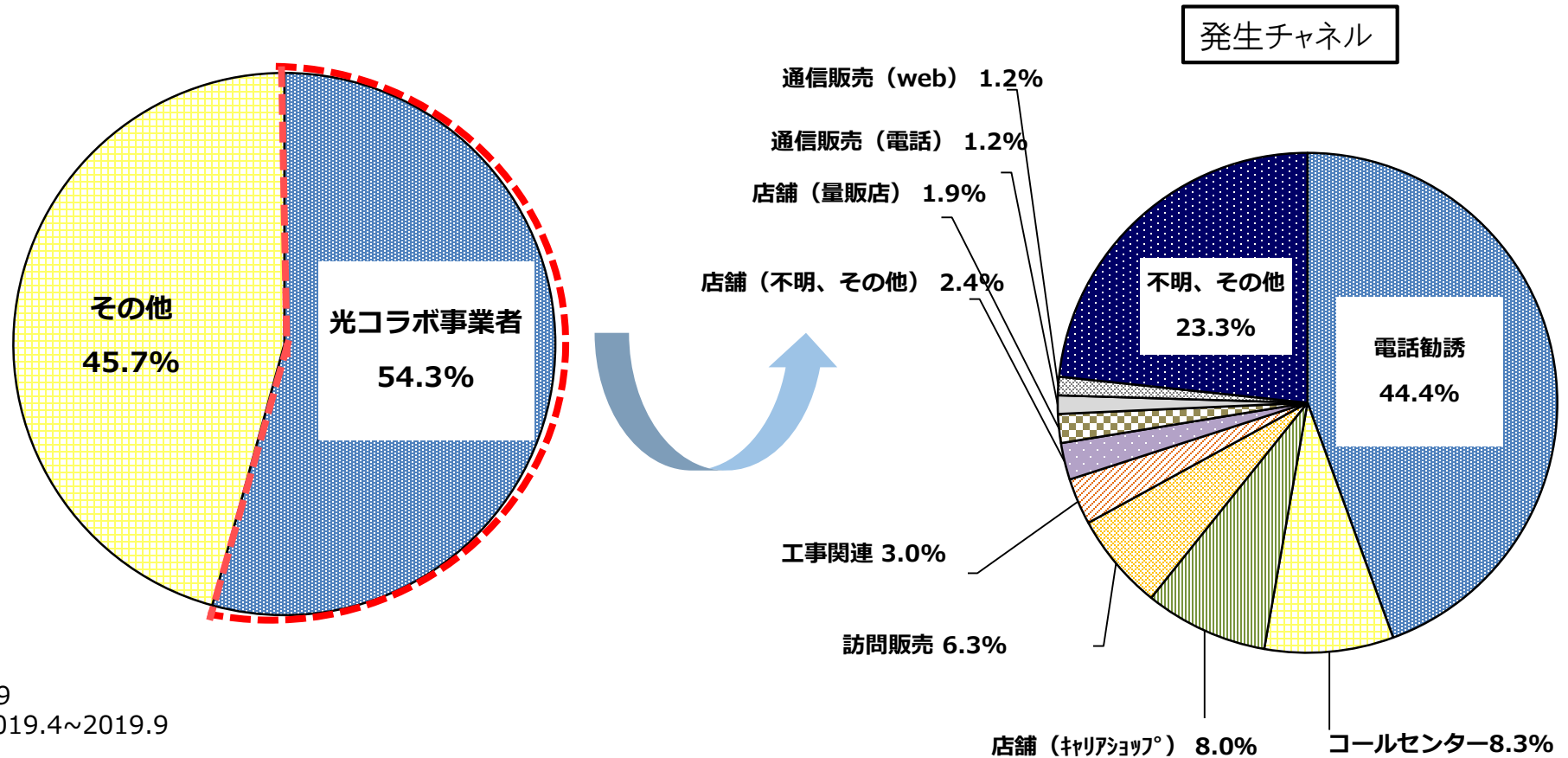
N=1,313
期間：2019.4～2019.9

利用中の内訳（要望内容）



N=598
期間：2019.4～2019.9

- FTTHサービス全体の苦情相談のうち、光コラボ事業者（NTT東西から卸電気通信役務の提供を受けている事業者）に係る苦情は過半を占めると推測される。



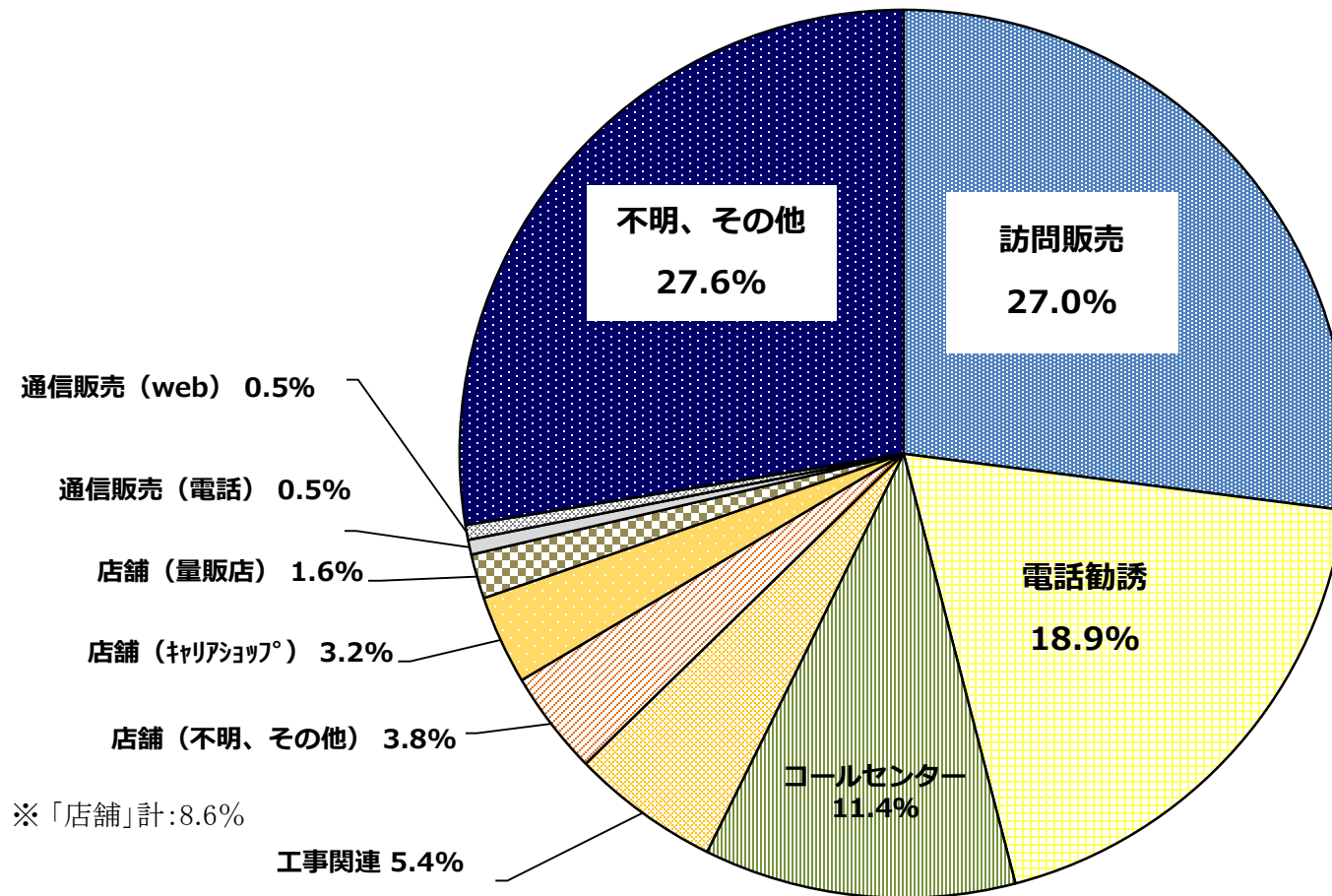
FTTHの苦情相談で名前の挙がった事業者（苦情相談件数が多い事業者順に合算し事業者不明を除く全件数の約9割になるまで計上）について、苦情相談件数を把握し、「光コラボ事業者」と「その他事業者」に分類。

（注1）光コラボ事業者については、NTT東西の公表データに基づき抽出。

（注2）ただし、光コラボ事業者の中には光コラボ以外のサービスを提供する事業者も存在する。

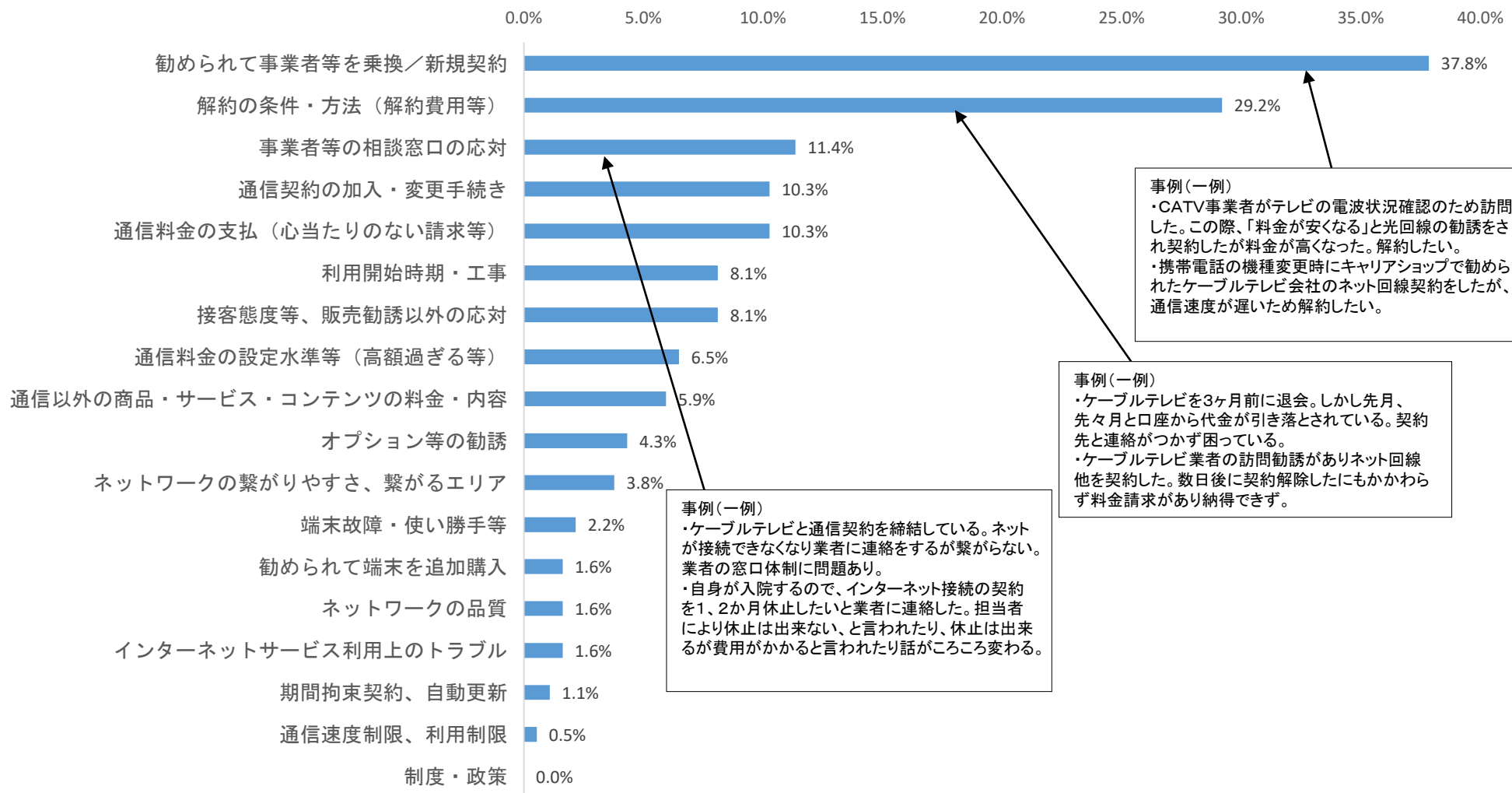
C A T V (2019年度上半期)

- 「訪問販売」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。

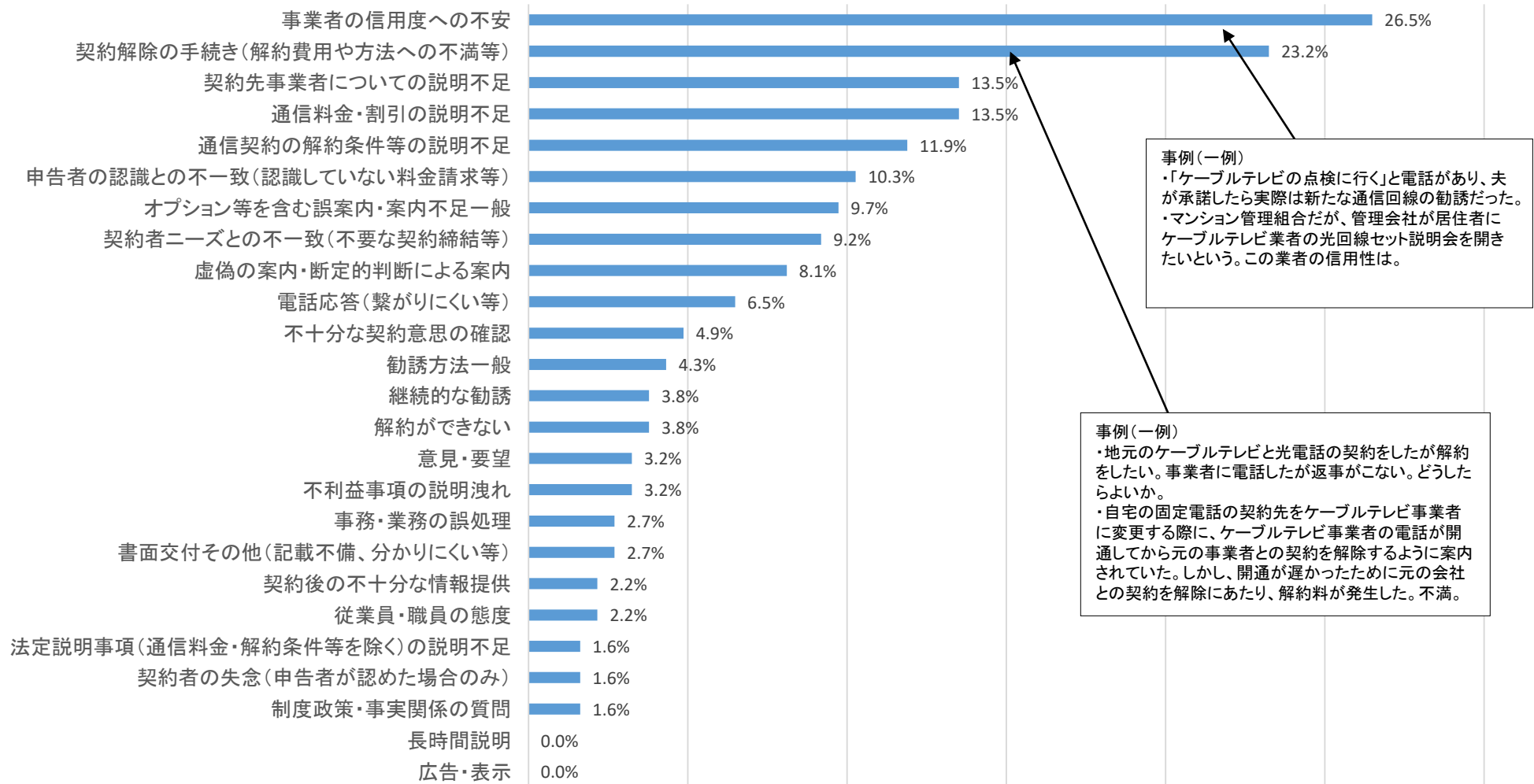


苦情相談の項目・観点【CATV】

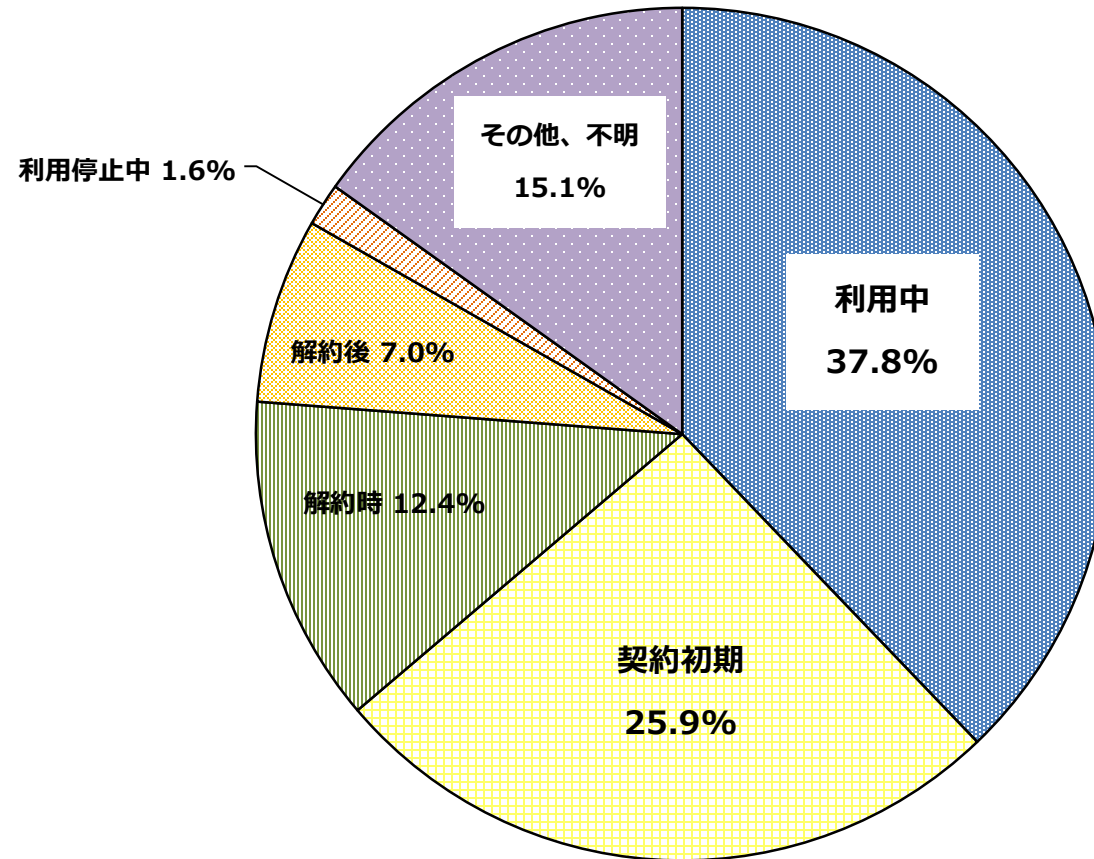
○ 「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」が続く。



- 「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手續(解約費用や方法への不満等)」に起因すると考えられるものが多い。



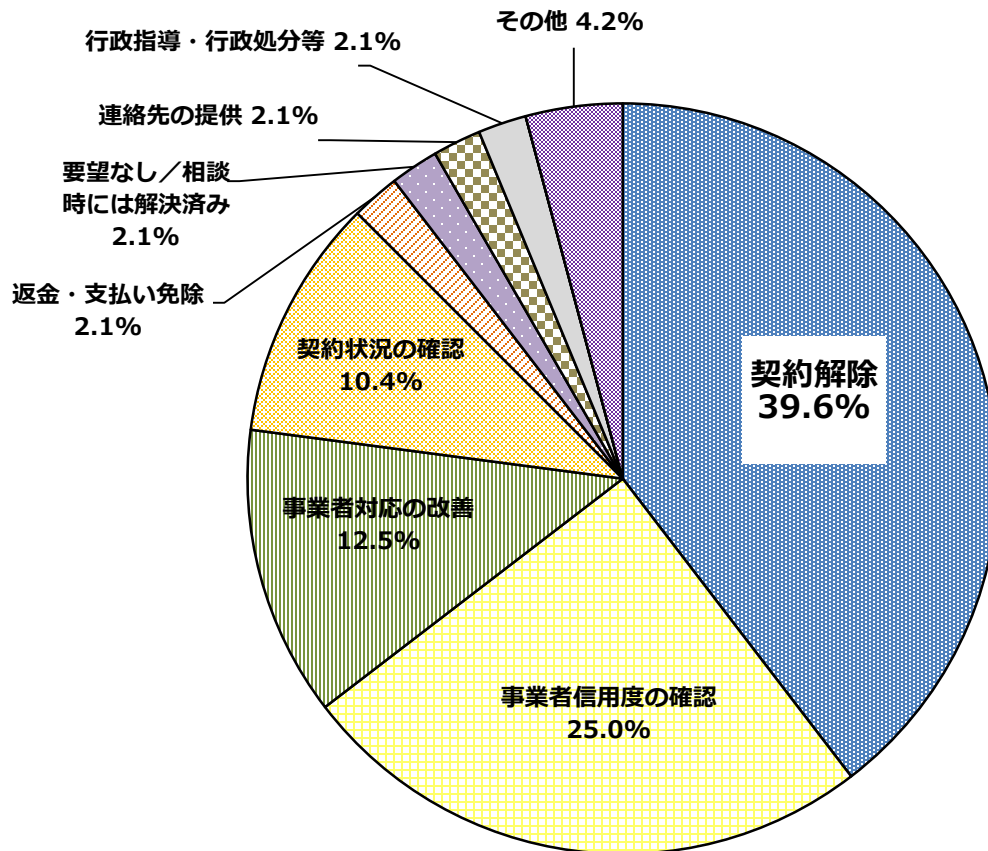
- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」、「解約時」が続く。



N=185
期間：2019.4～2019.9

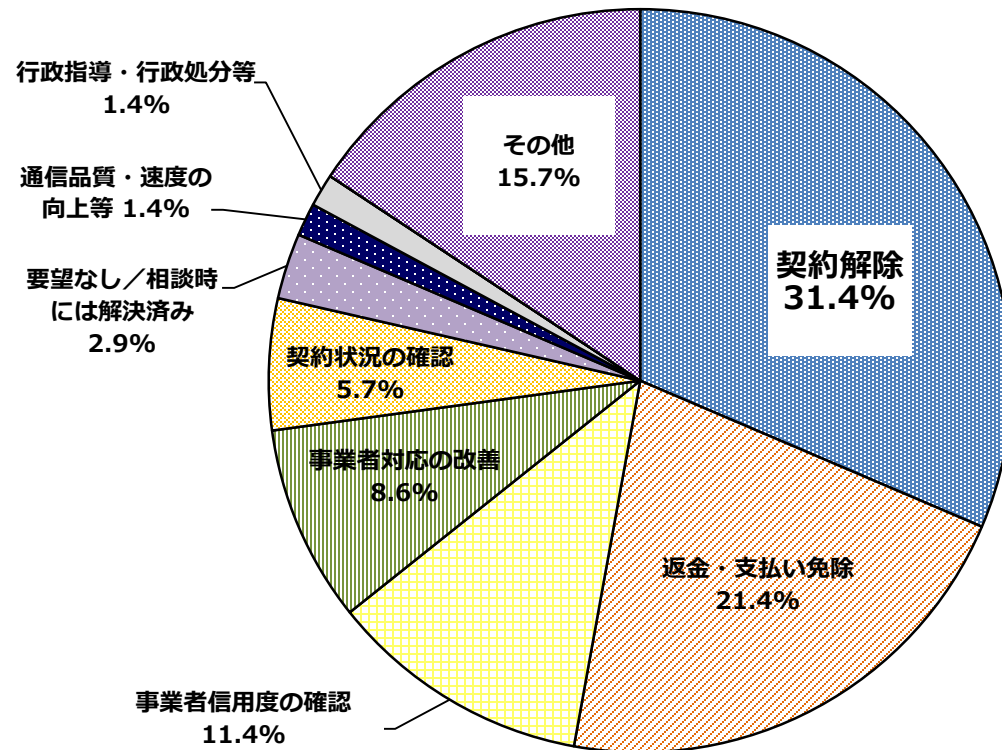
- 契約初期及び利用中の苦情相談の要望内容をみると、いずれも「契約解除」を求めるものが最も多い。

契約初期の内訳（要望内容）



N=48
期間：2019.4～2019.9

利用中の内訳（要望内容）



N=70
期間：2019.4～2019.9

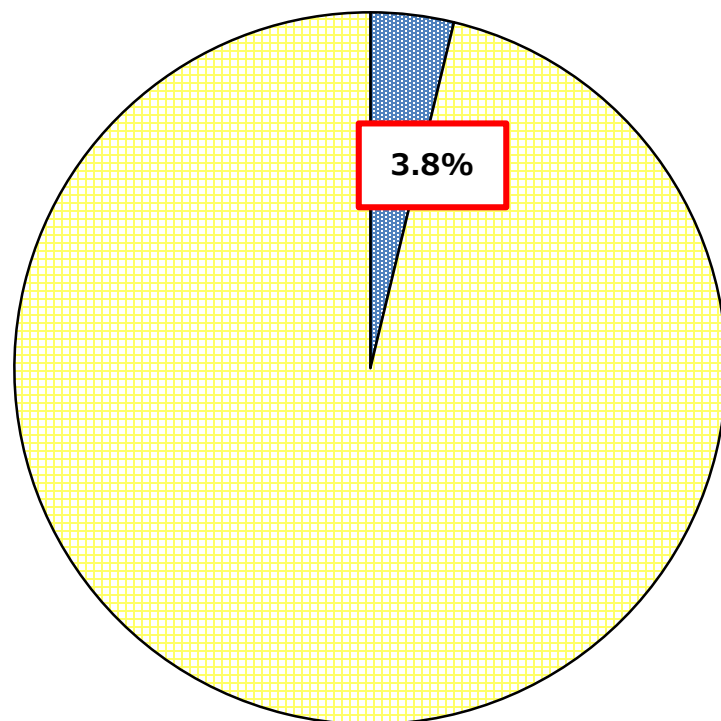
個別課題に関する分析

（１）通信速度等に関する苦情相談

- 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と比べて比率としては2.6%多く(約1.7倍)生じているが、その乖離は減少しつつある。

<項目・観点に占める割合※>

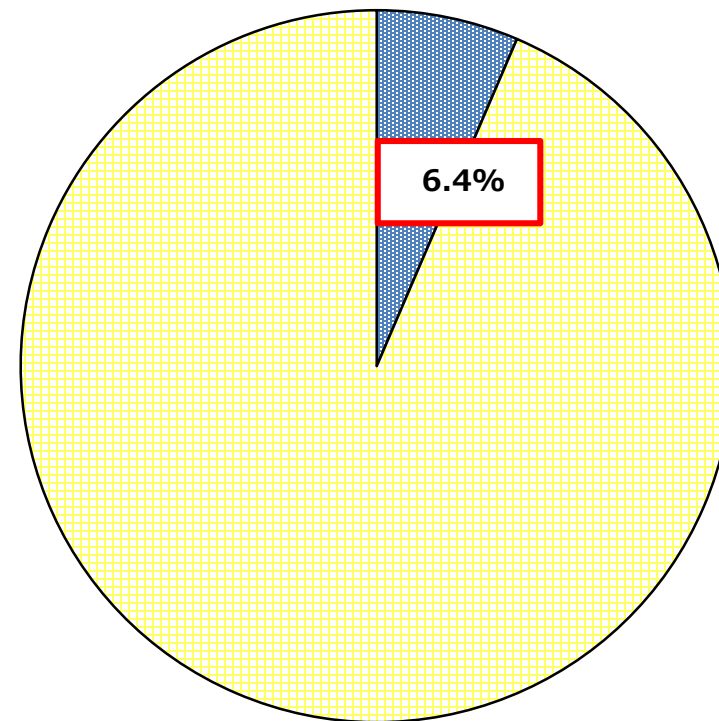
MNO



N=4,104
期間：2019.4～2019.9

(参考)2018.4～2018.9では4.1%
2018.10～2019.3では3.6%

MVNO



(参考)2018.4～2018.9では10.9%
2018.10～2019.3では9.2%

N=605
期間：2019.4～2019.9

※2019年度上半期における苦情相談の総件数のうち「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「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。

（２）高齢者の苦情相談

- 年代別の苦情相談の状況を、通信利用の状況（年代別）と照らしあわせると、FTTHサービスについては、70代以上の年代において顕著に高い割合となっている。
- MNOサービスについては、70代において相対的に高い割合となっている。

（注）苦情相談と通信利用の状況の比較は、同一調査ではなく調査時点も異なり、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（※）ため、あくまで参考である。

※ 下表の比率算出に当たっては除外している。

		N=3,240 (2,819)	N=572 (572)
	<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	65.5% (66.2%)	61.0% (62.0%)	73.6% (73.6%)
60代	16.7% (18.1%)	16.7% (16.5%)	13.6% (13.6%)
70代	12.3% (11.2%)	16.9% (15.0%)	9.6% (9.6%)
80代以上	5.5% (4.6%)	5.4% (5.8%)	2.8% (2.8%)

		N=3,978 (4,031)
	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	61.7% (65.0%)	47.1% (49.6%)
60代	21.4% (20.0%)	21.2% (22.4%)
70代	12.1% (10.8%)	22.3% (20.2%)
80代以上	4.8% (4.1%)	9.3% (7.5%)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

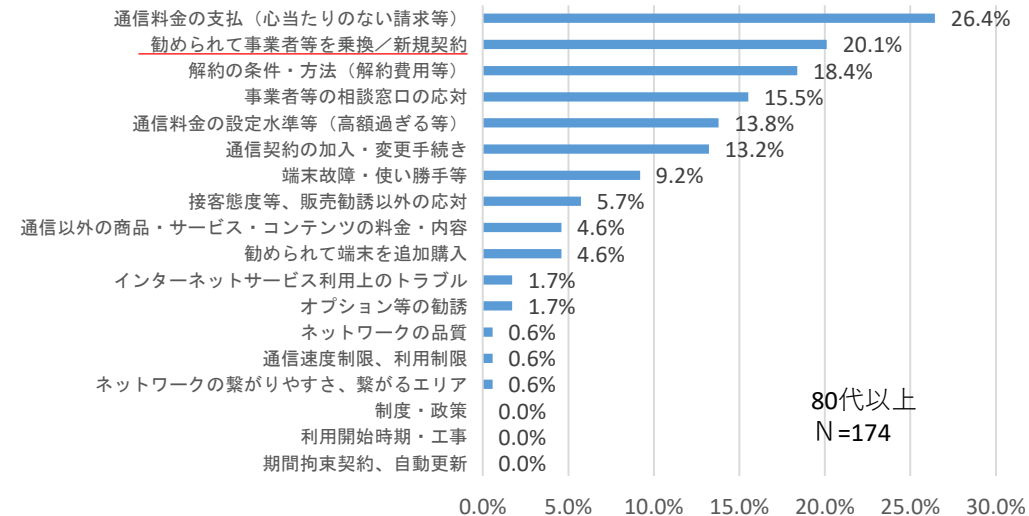
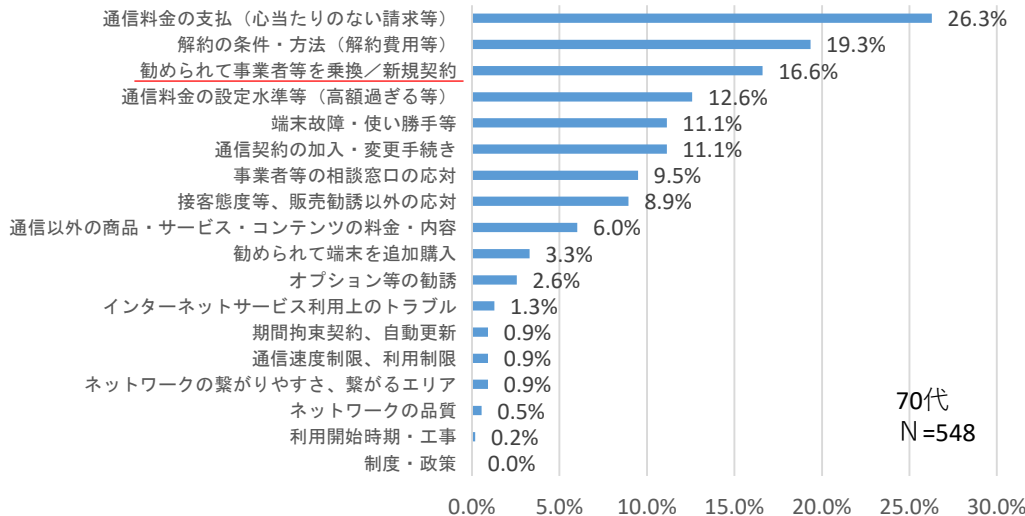
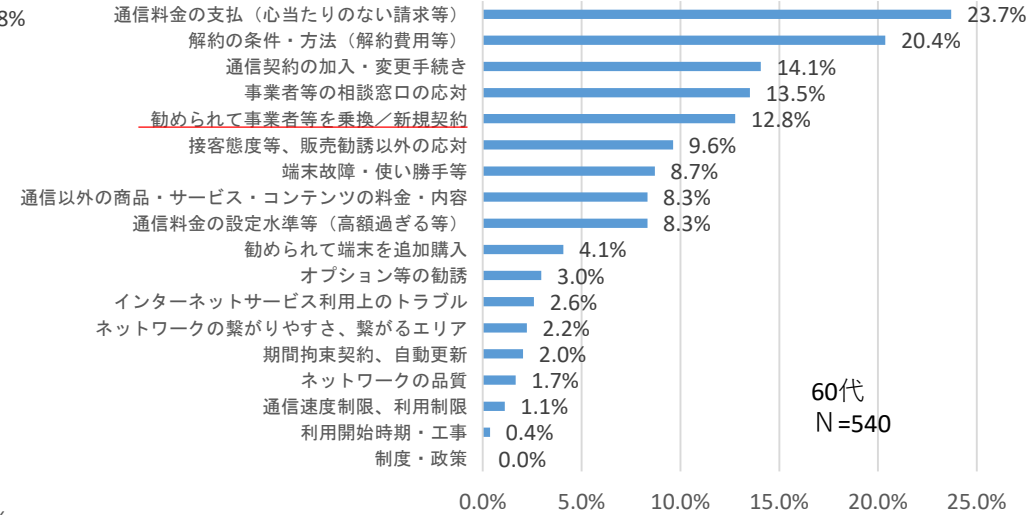
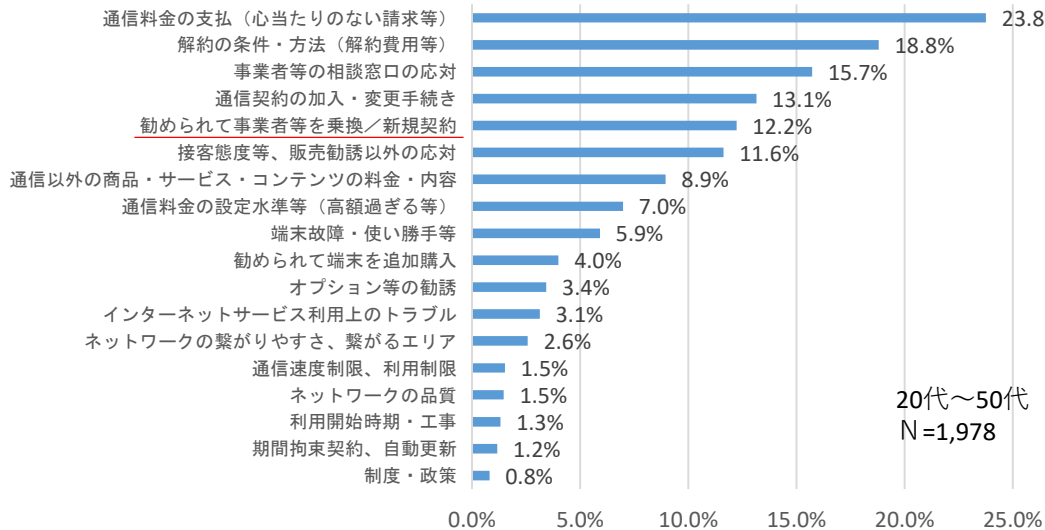
注1：通信利用の状況（年代別）での比率は、総務省「平成30年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

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

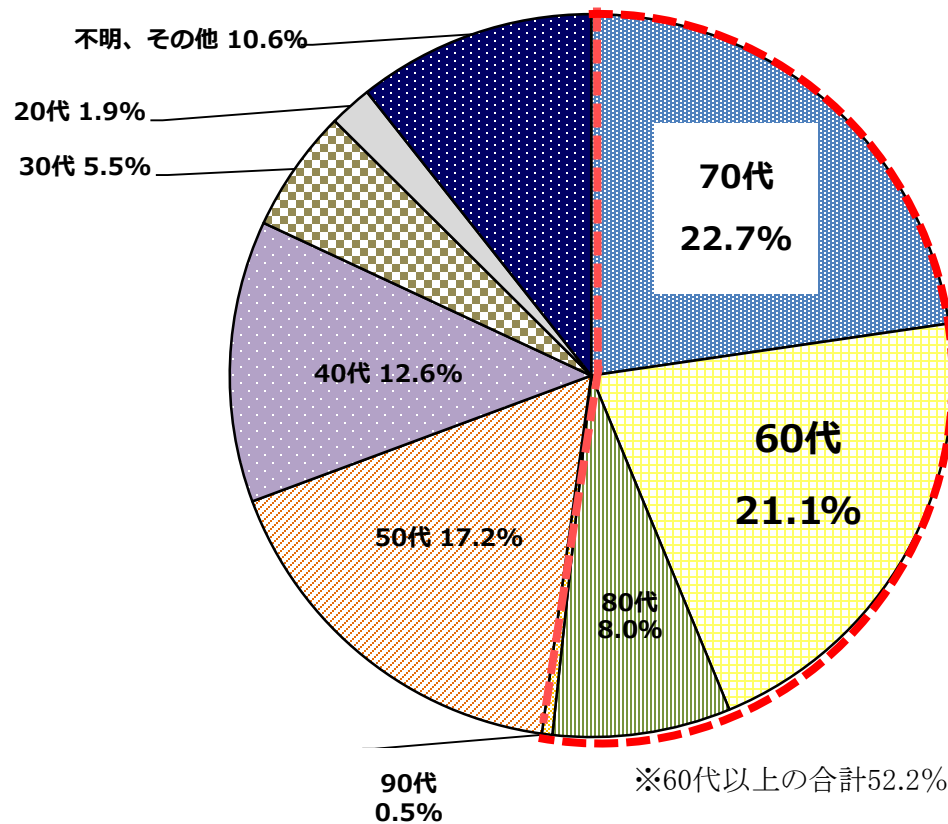
注2：20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況（年代別）での13-19歳の比率が7.8%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.6%である。（いずれも20代以上の総数を100%とした場合）

- 全ての年代で「通信料金の支払」に関する苦情相談の割合が最も高く、70代以上では50代以下に比べてその割合は高くなっている。「勧められて事業者を乗換／新規契約」に関する苦情相談は高齢世代ほど割合が高くなっている。

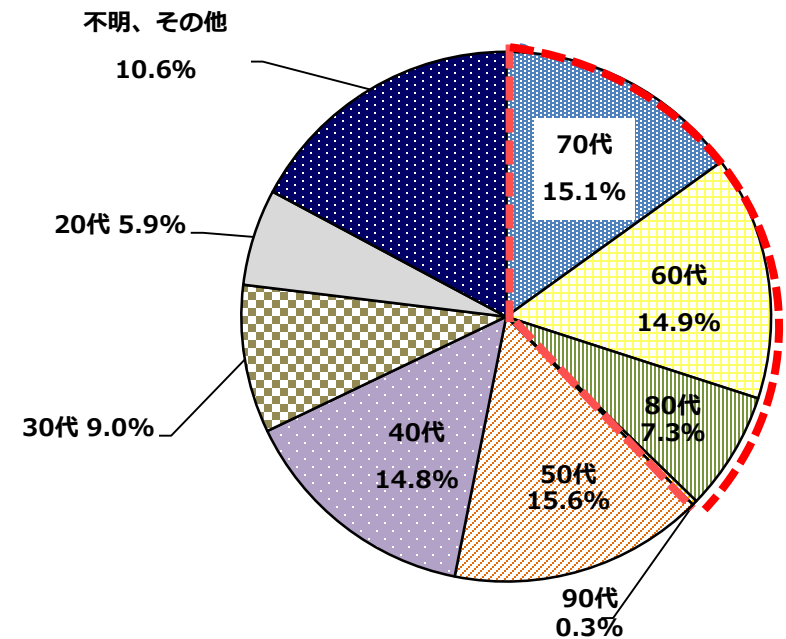


- FTTHサービスの「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談のうち、60代以上からの苦情が過半（52.2％）を占める。
- FTTHサービスの「電話勧誘以外」を発生チャネルとする60代以上からの苦情相談の割合が37.6％であることと比べると、電話勧誘に係る苦情相談における60代以上の割合は顕著に高い状況にある。

電話勧誘

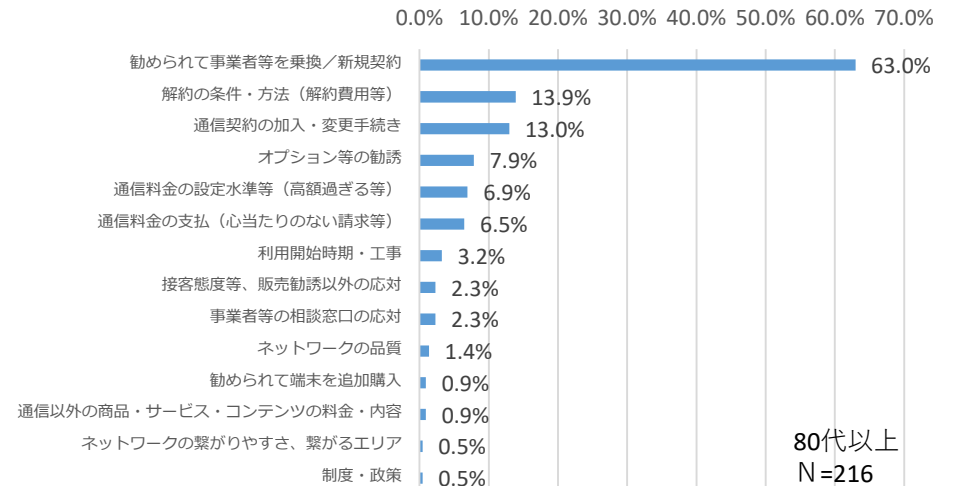
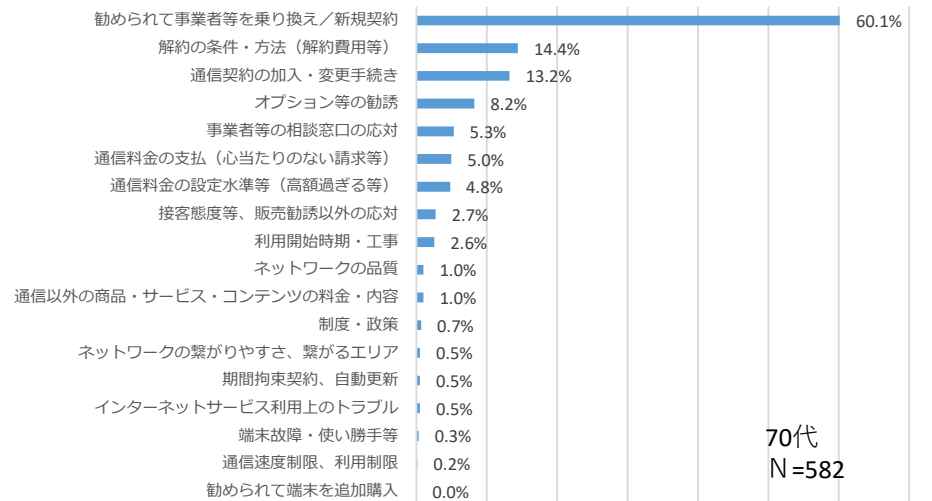
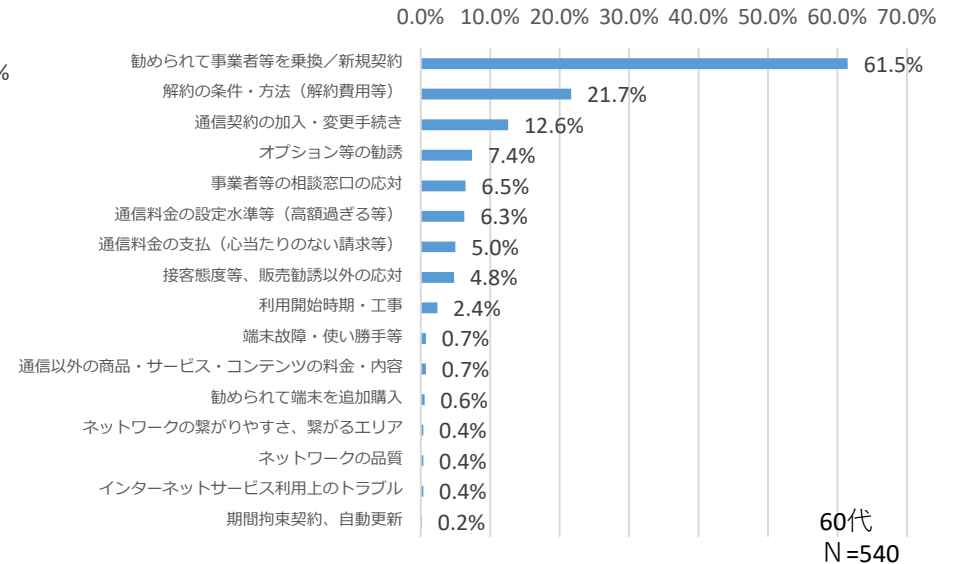
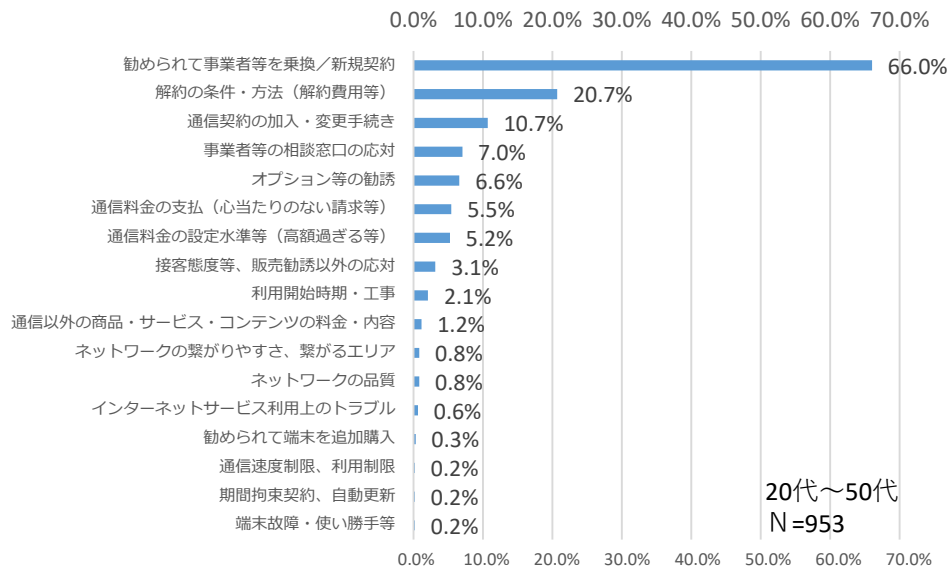


電話勧誘以外



※60代以上の合計37.6%

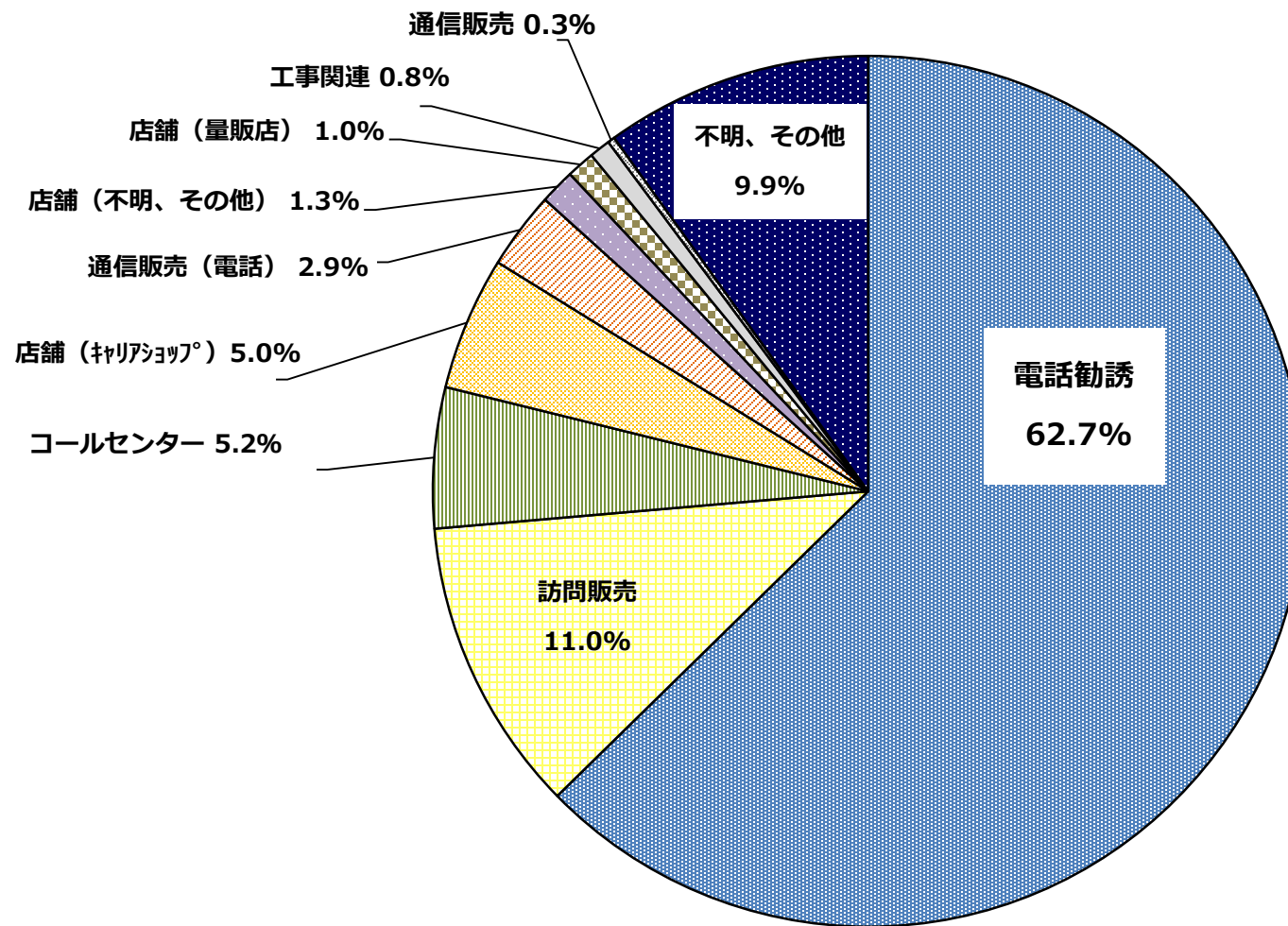
○ 全ての年代において、「勧められて事業者等乗換／新規契約」という苦情相談の割合が最も多い。



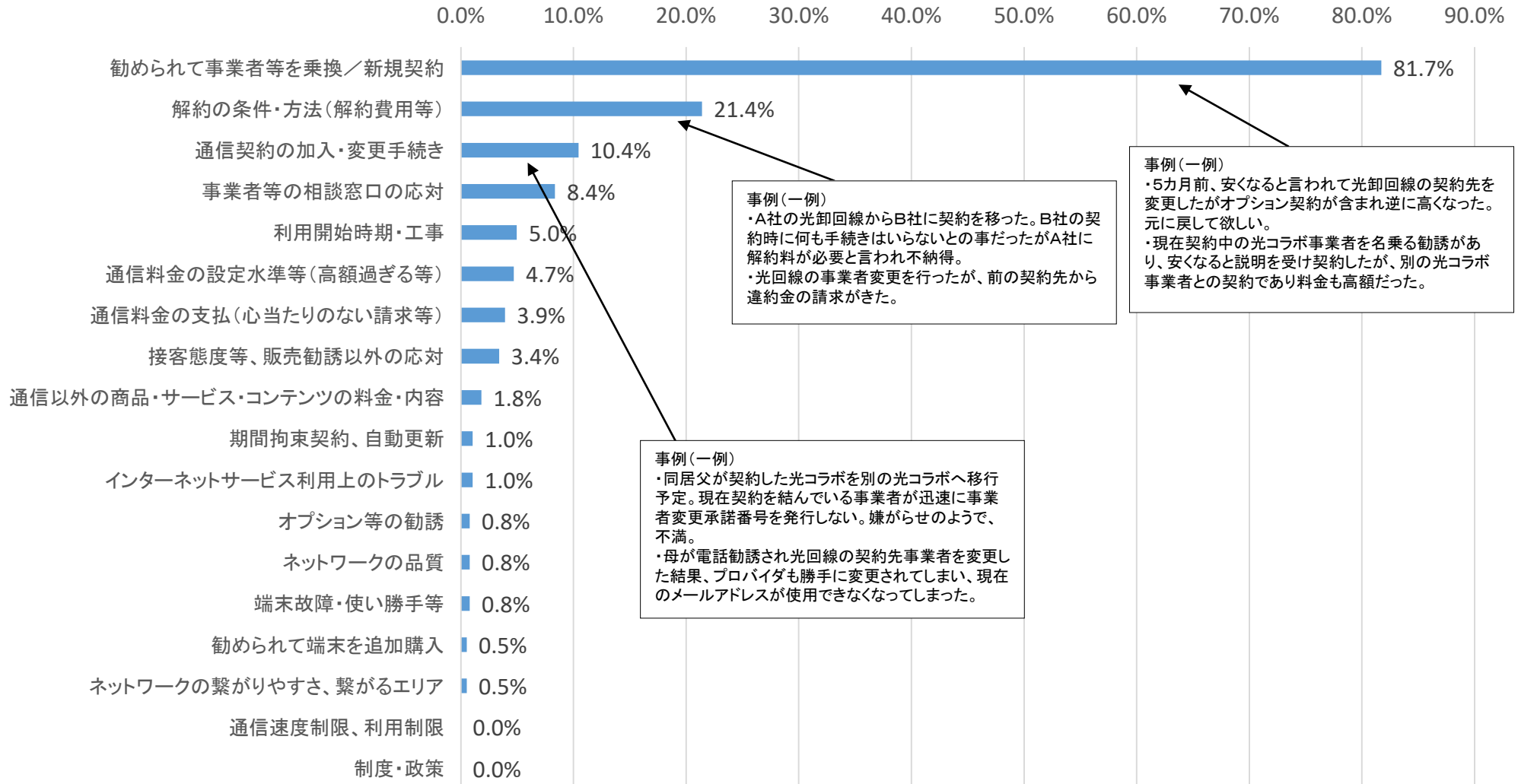
(3) 事業者変更に関する苦情相談

(注) 2019年7月から、光卸サービスについて、電話番号及び光回線の継続利用を可能とする形式で、卸先事業者から他の卸先事業者又はN T T東西へ事業者の変更を可能とする「事業者変更」が開始された。2015年にN T T東西から、N T T東西より卸電気通信役務の提供を受けた事業者へ事業者の変更を可能とする「転用」が開始してから、「転用」サービスにかかる不適切な営業に関する苦情相談が多数寄せられてきたことも踏まえ、「事業者変更」に関する苦情相談について分析を実施した。

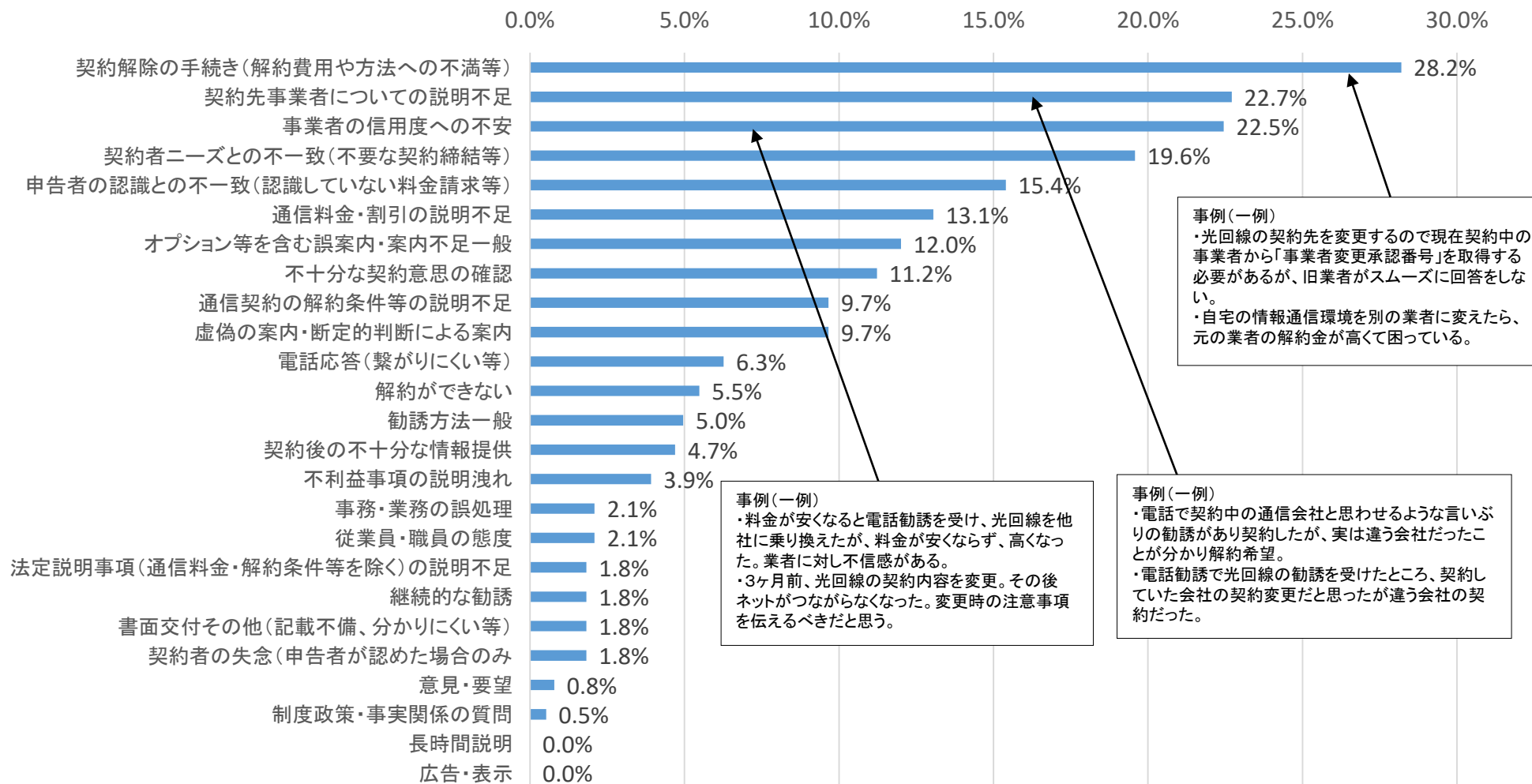
- 2019年7月から可能となった事業者変更時の苦情相談の内訳をみると、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が、過半を占める。



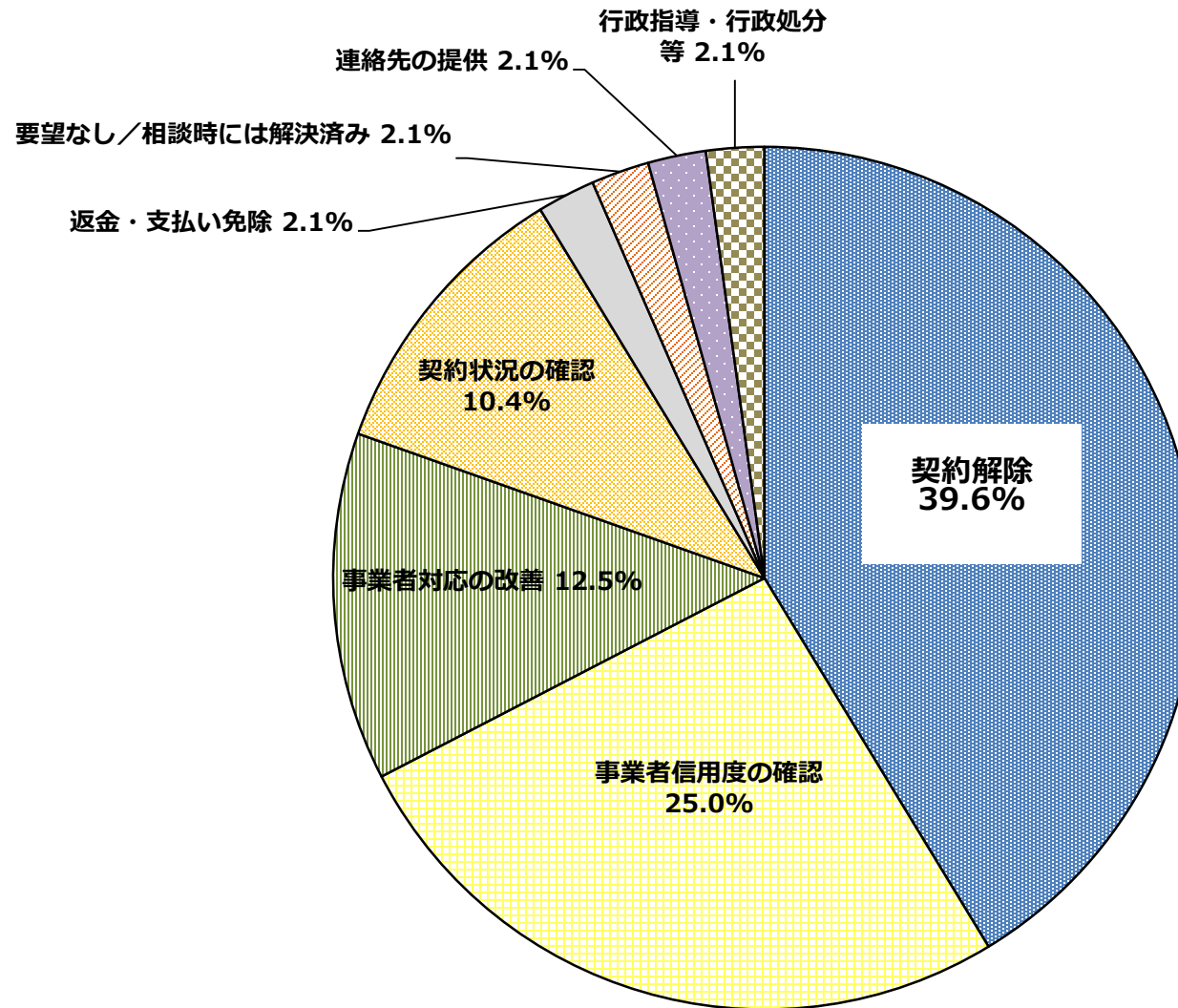
- FTTHの事業者変更時を発生時期とする苦情相談では、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が過半を占め、「解約の条件・方法」が続く。



- FTTHの事業者変更時を発生時期とする苦情相談では、「契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約先事業者についての説明不足」、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが多い。



- FTTHの事業者変更時を発生時期とする苦情相談のうち、その要望内容をみると、「契約解除」を求めるものが最も多く、続いて「事業者信用度の確認」を求めるものが多い。



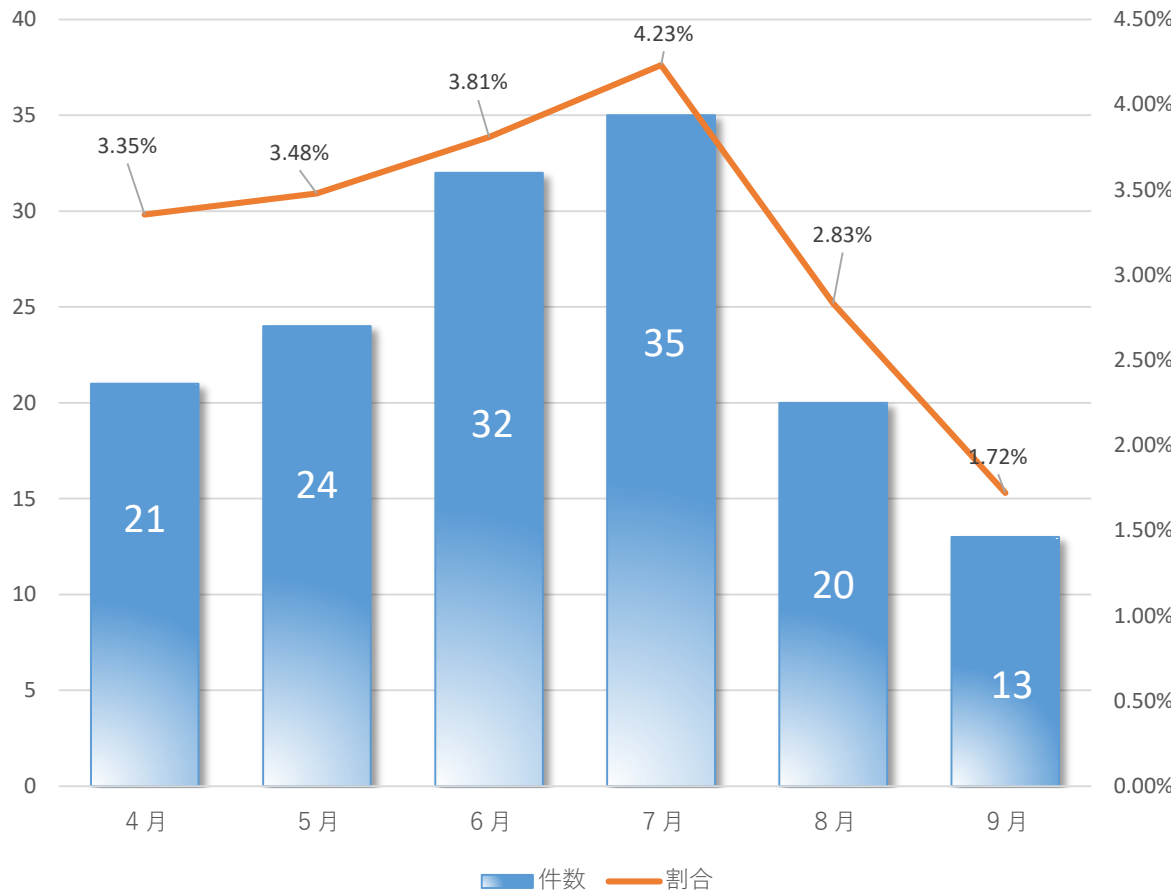
(4) 法人契約に関する苦情相談

(注1) 苦情傾向分析の対象となる苦情は、全国の消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センター、及び総務省各総合通信局等で受け付ける苦情相談等であり、これらの窓口では主に「消費者」を対象とした苦情相談等を取り扱っているため、本分析はあくまでも参考値として扱う。

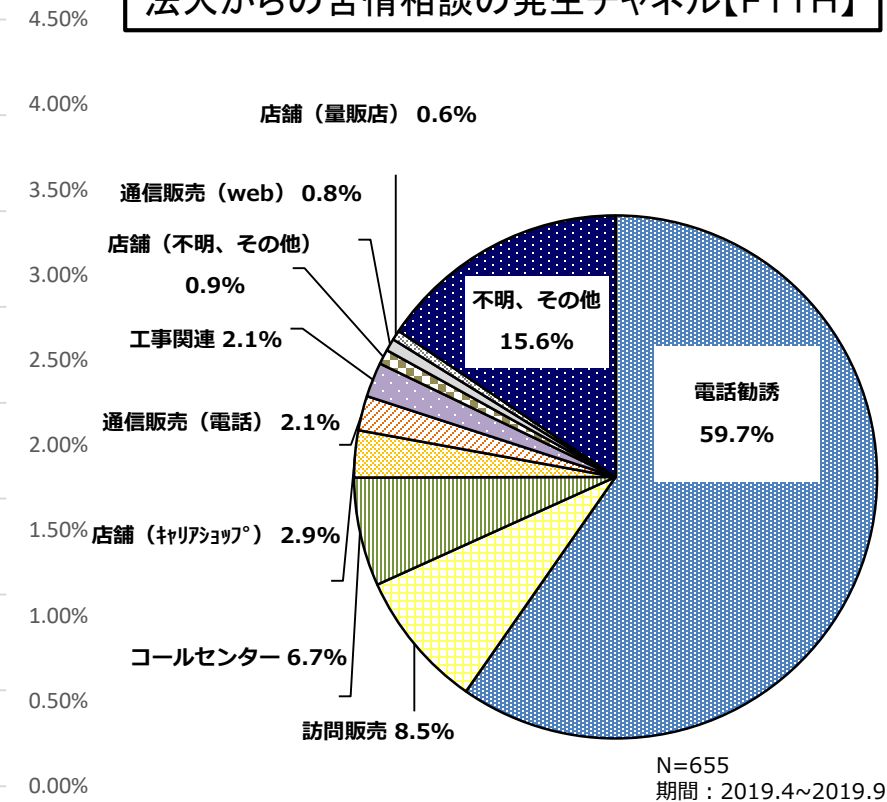
(注2) 「法人契約」については、P I O－N E Tにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを「法人契約」に係る苦情相談として計上。

- 総務省電気通信消費者相談センターに寄せられた法人からの苦情相談件数(2019年4～9月)は、145件で全件数(4,444件)の3.3%。※2018年4月～9月は180件で全件数(4202件)の4.3%
- PIO-NETに寄せられた法人からの苦情相談及び総務省で受け付けた法人からの苦情相談では、FTTHに関するものが45.3%と最も多く、その発生チャネルとしては「電話勧誘」が最も多い。

法人による苦情相談件数とその割合

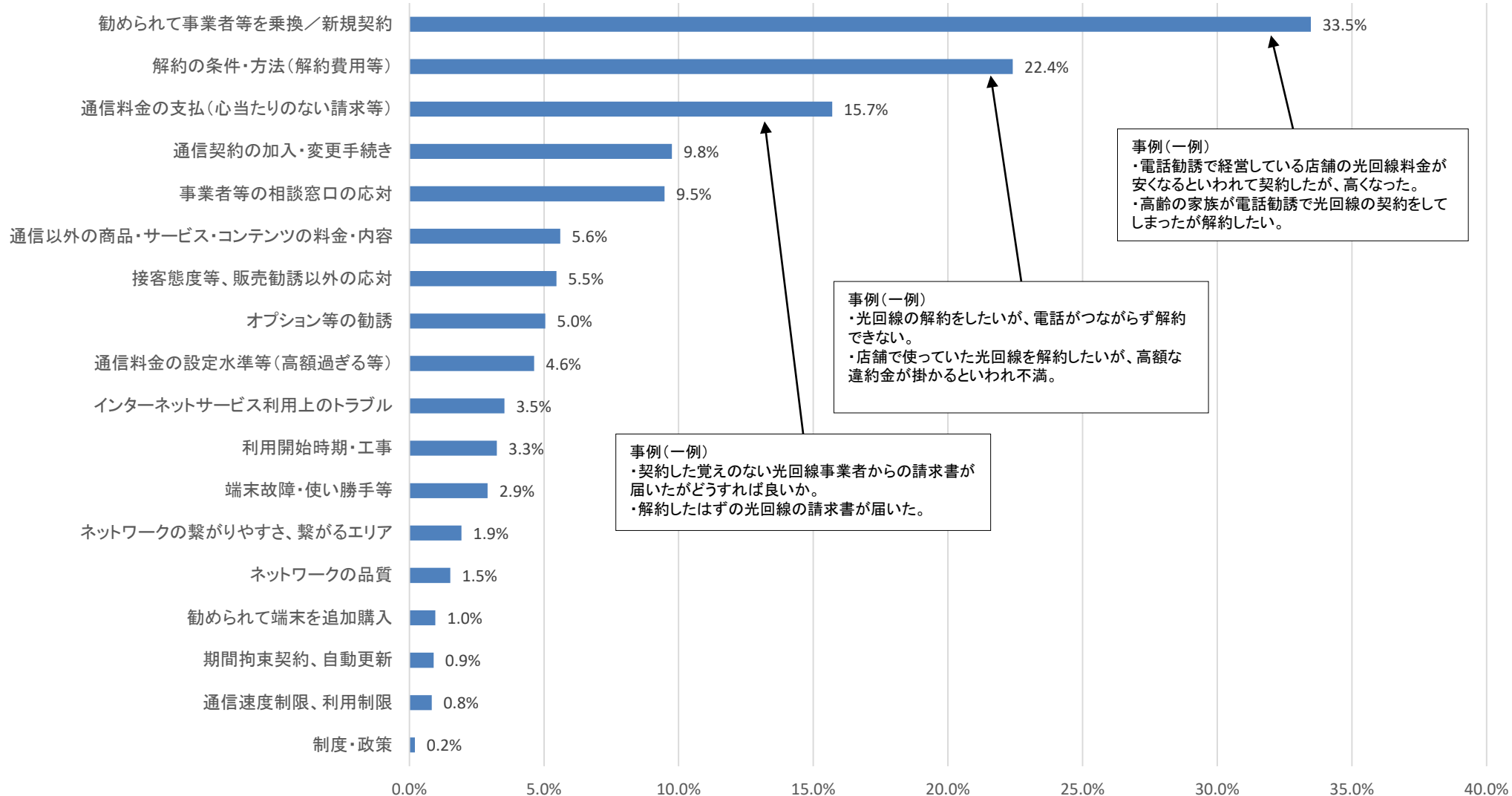


法人からの苦情相談の発生チャネル【FTTH】



(注) 「法人契約」については、PIO-NETにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを「法人契約」に係る苦情相談として計上。

○ 「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」が続く。

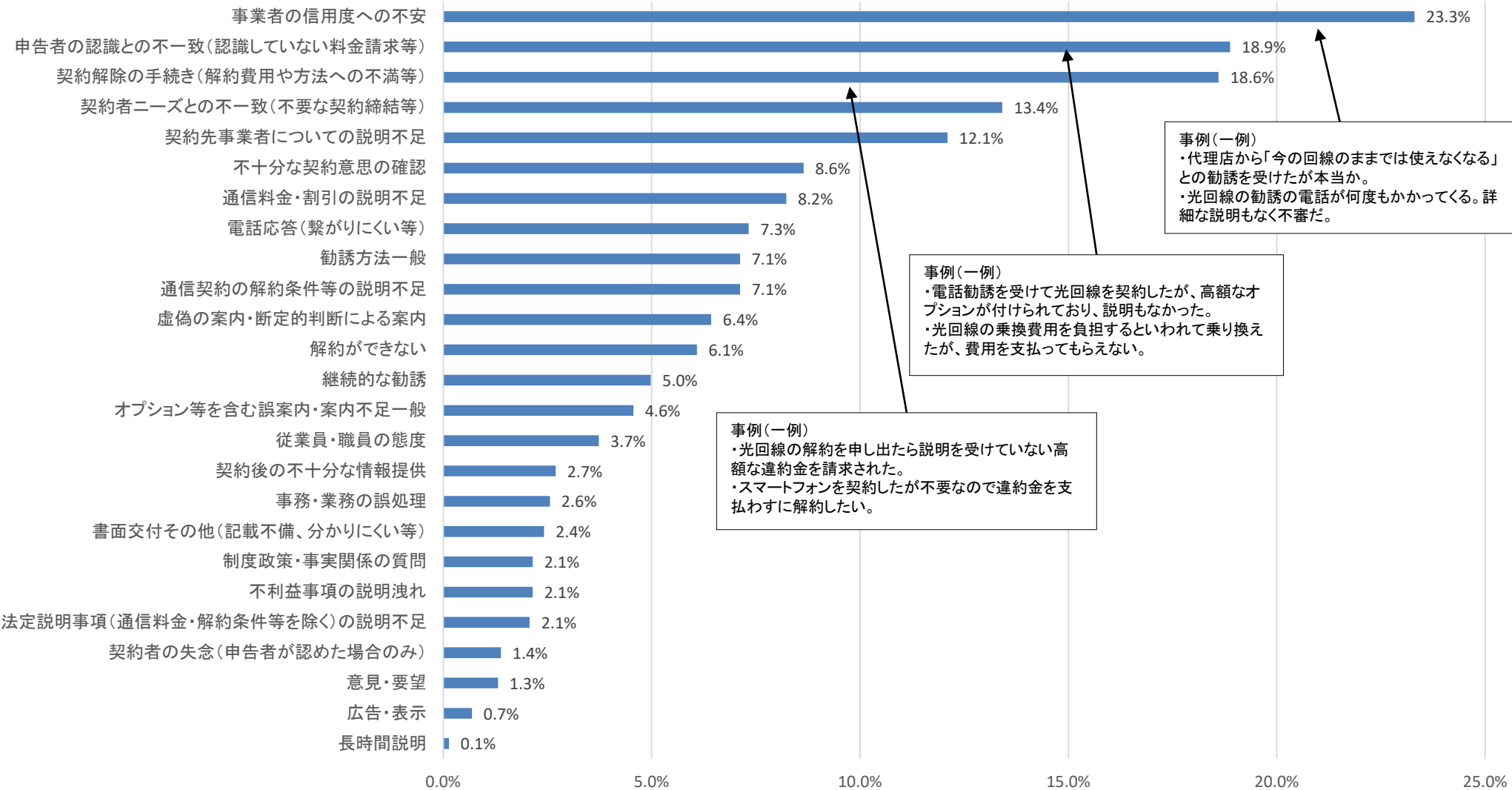


N = 1,446

期間：2019.4～2019.9

※ 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3項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点が不明なものは、グラフから除外している。

- 「事業者信用度への不安」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「申告者の認識との不一致」、「契約解除の手続き」が続く。



N = 1,446
期間：2019.4～2019.9

※ 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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。