

苦情相談の傾向分析の結果について

苦情相談の傾向分析の方法等

対象期間等

2019年4月～2020年3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:82,028件^{*1} (このうち、約1/3の26,153件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:①PIO-NET^{**2}(パイオネット:全国の消費生活センター等で受付):66,057件 (このうち20,823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):8,306件 (このうち2,770件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):7,665件 (このうち2,560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-NET分の苦情相談については、以下の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。

2019年4月～9月の期間→同年11月1日まで。2019年10月～2020年1月の期間→同年2月20日まで。2020年2～3月の期間→同年4月30日まで。

※2 PIO-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)

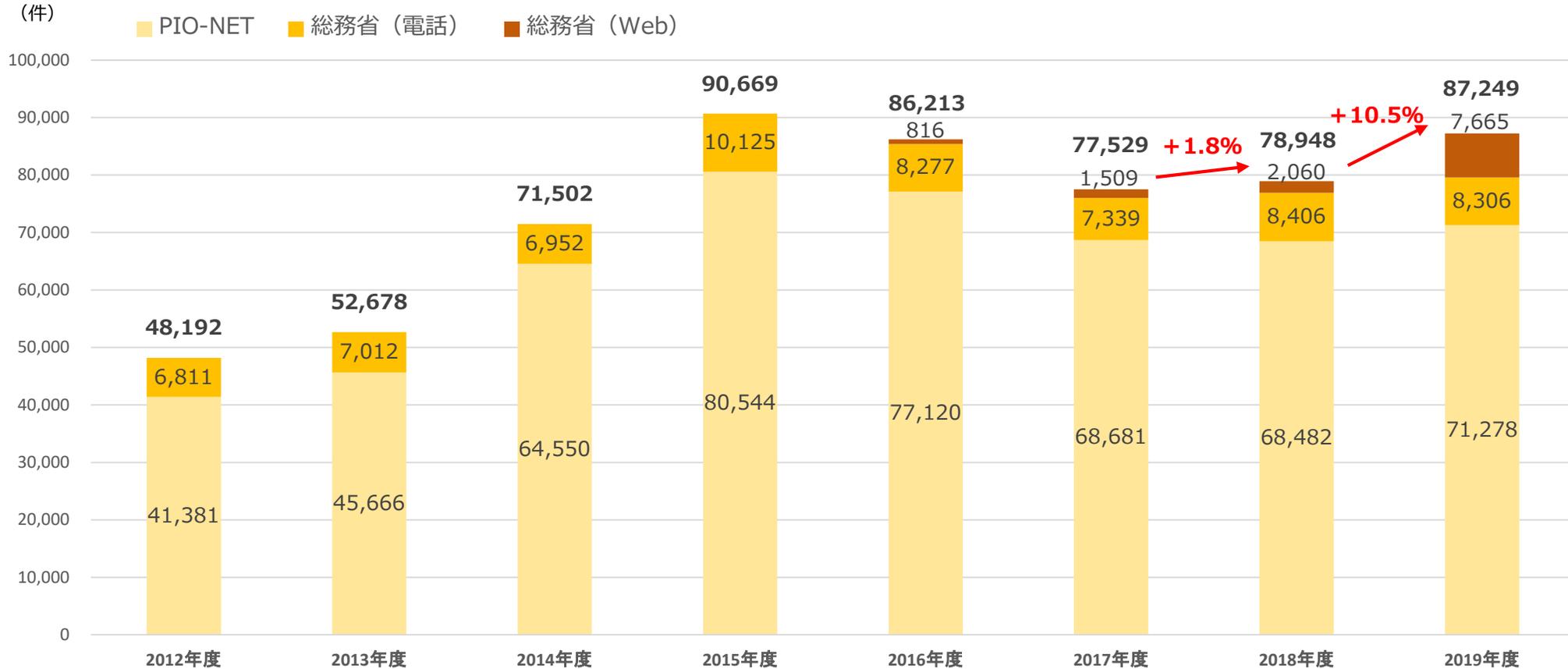
○発生時期(契約初期^{*3}、利用中、解約時、解約後 等)

※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。

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)

- 2019年度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、2018年度と比較して10.5%増加した。
- 消費生活センター、総務省ともに件数は増加しているが、特に、総務省のWebでの情報受付の増加が顕著。
(2,060件→7,665件)

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)

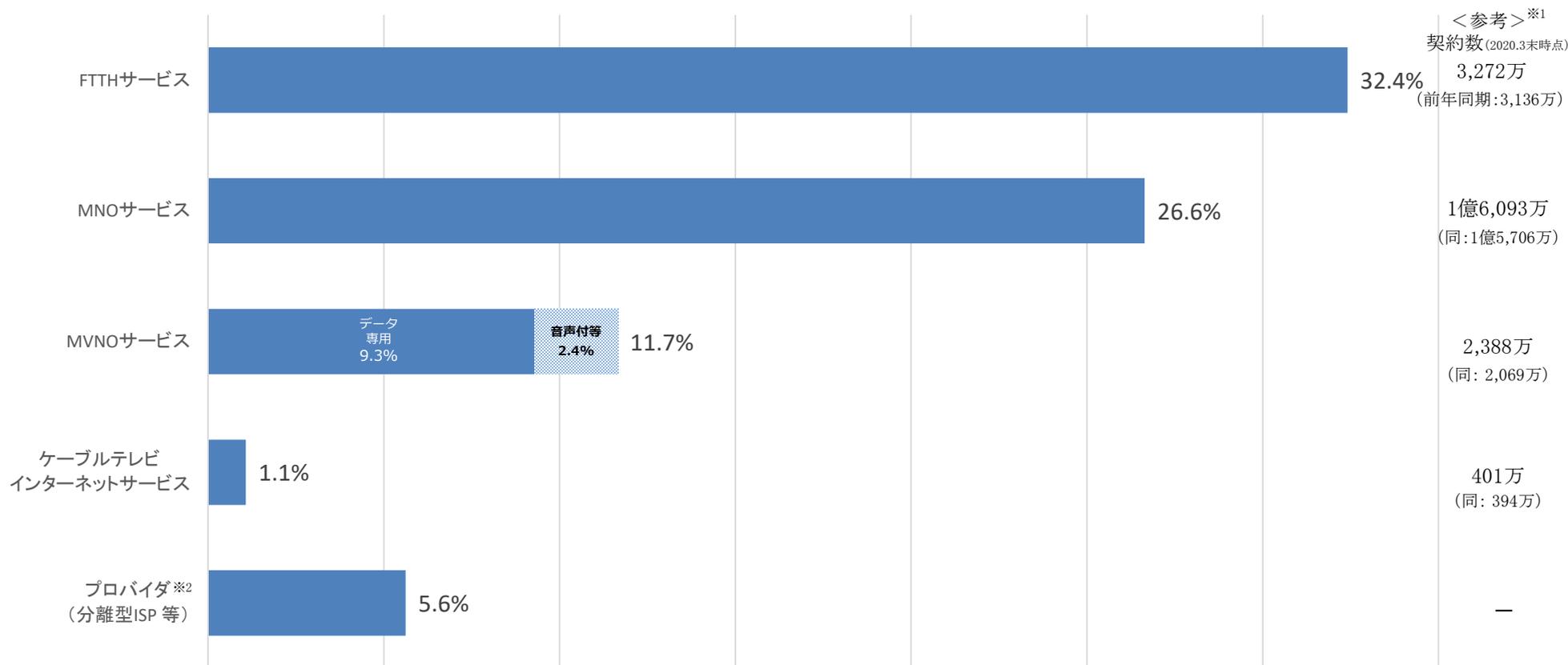


※1 PIO-NET登録分について、2012~2019年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。
PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

※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 サービス種類別

○ 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。



※ 上記の他、その他固定系^{※3}:13.9%、その他移動系^{※4}:6.1%、その他^{※5}:6.2%

N=26,153 期間:2019.4~2020.3

※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(令和元年度第3四半期(12月末))」(2020.3.24)より、引用。

2019年12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)に関するもの等が含まれている。

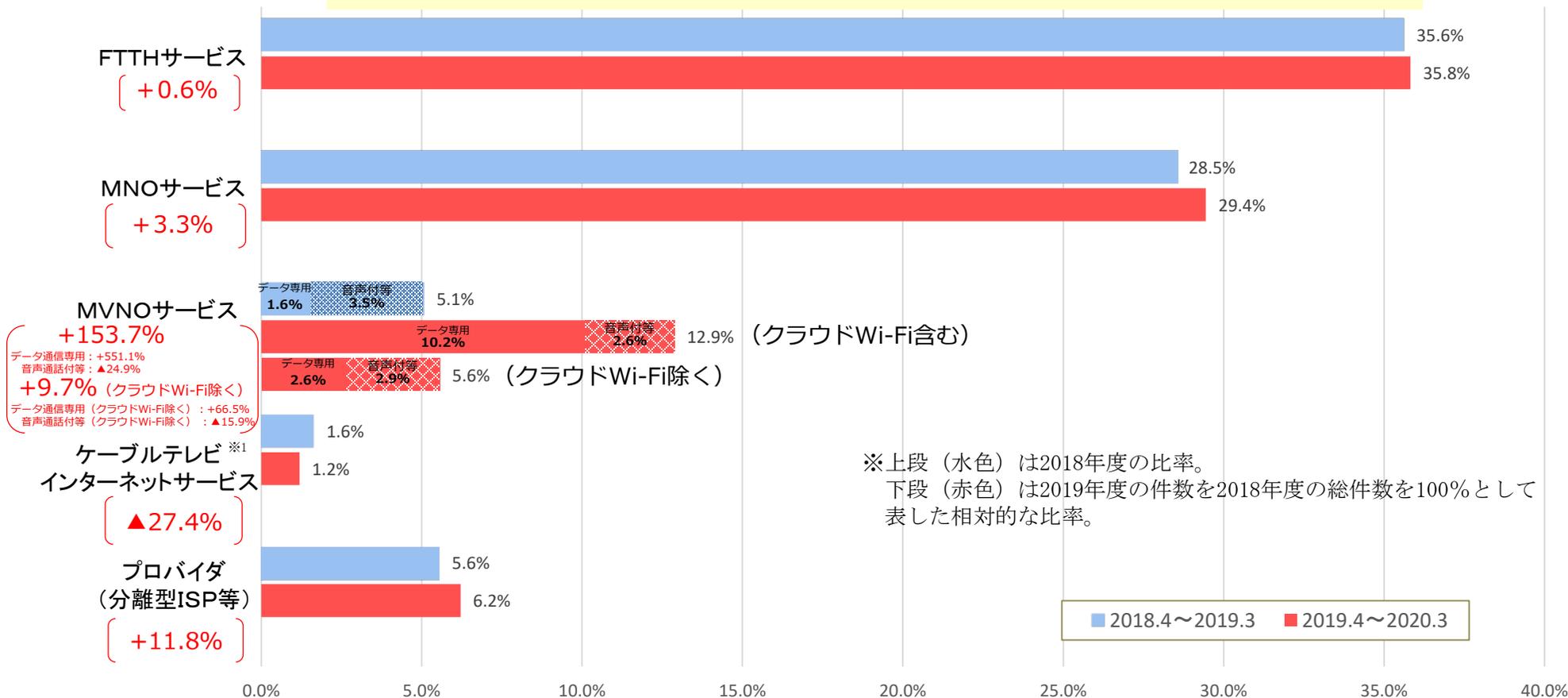
※4:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。

※5:「その他」には、スマホアプリ、PCの保守管理等に関するものが含まれている。

サービス種類別 2018・2019年度総量 比較

○ 2019年度は、前年度と比較して、FTTH、MNOの各サービスの苦情相談は微増。MVNO（データ通信専用）サービスは、著しく増加、プロバイダサービスは一定程度増加している。

2018年度の総件数（約78,948件）を100%とする相対的な比率（推定値）



※上段（水色）は2018年度の比率。
下段（赤色）は2019年度の件数を2018年度の総件数を100%として表した相対的な比率。

* 上記の他、その他固定系※2：(2018)18.0%、(2019)15.3%
その他移動系※3：(2018)8.5%、(2019)6.7%

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。

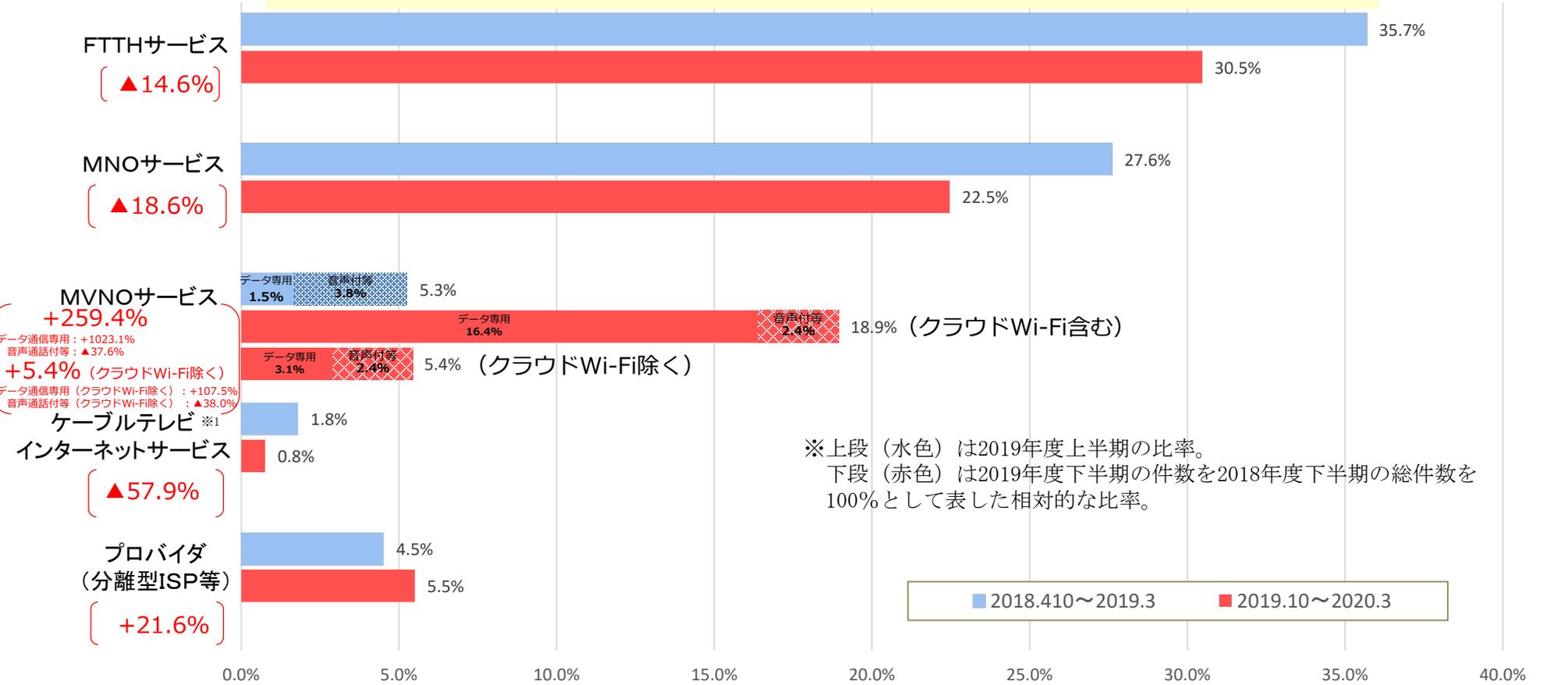
※2：「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。

※3：「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。（スマホアプリ等に関するものは2018年度は「その他移動系」に、2019年度は「その他」として分類している。）

サービス種類別 2018年度下半期・2019年度下半期 比較

○ 2019年度下半期は、前年度同期と比較して、FTTH、MNO、ケーブルインターネットの各サービスの苦情相談が大幅に減少した一方、MVNO（データ通信専用）サービスは、著しく増加している。FTTH及びMNOの苦情相談の減少は、2019年改正電気通信事業法（2019年10月施行）の影響があったことが推察される。

2018年度下半期の総件数（約40,075件）を100%とする相対的な比率（推定値）



データ専用: 1.5%
音声付等: 3.8%
データ専用: 3.1%
音声付等: 2.4%
データ専用: 1023.1%
音声通話付等: 37.6%
データ専用 (クラウドWi-Fi除く): 107.5%
音声通話付等 (クラウドWi-Fi除く): 38.0%

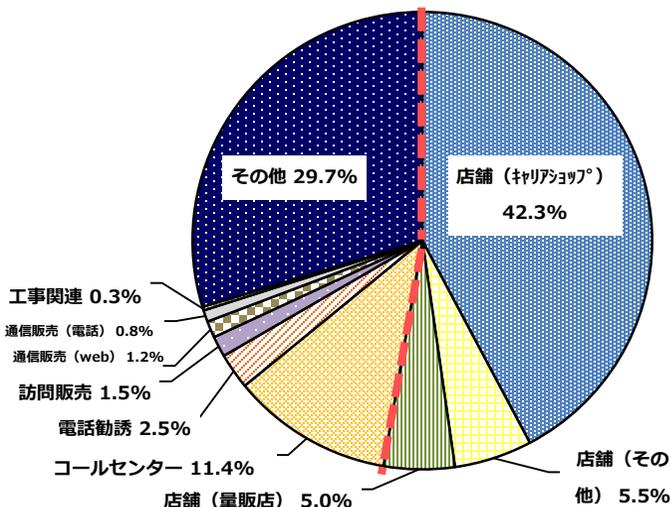
* 上記の他、その他固定系※2：(2019上半期)21.6%、(2019下半期)5.9%
その他移動系※3：(2019上半期)5.9%、(2019下半期)3.9%

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動通信サービス等に関するものが含まれている。(スマホアプリ等に関するものは2018年度は「その他移動系」に、2019年度は「その他」として分類している。)

(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(MNOサービス)

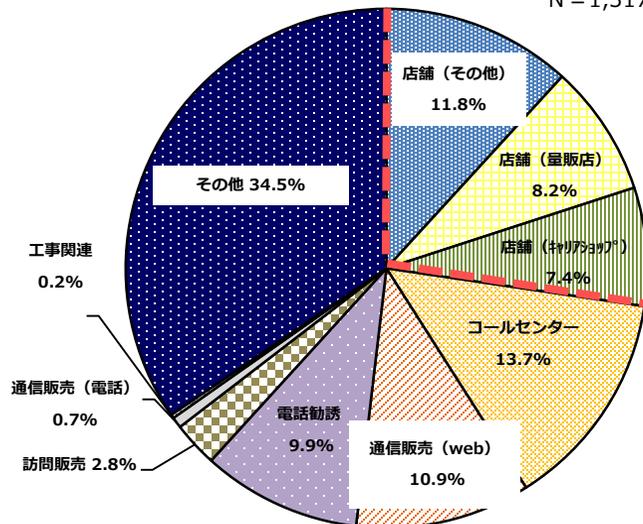
N = 6,968



(MVNOサービス)

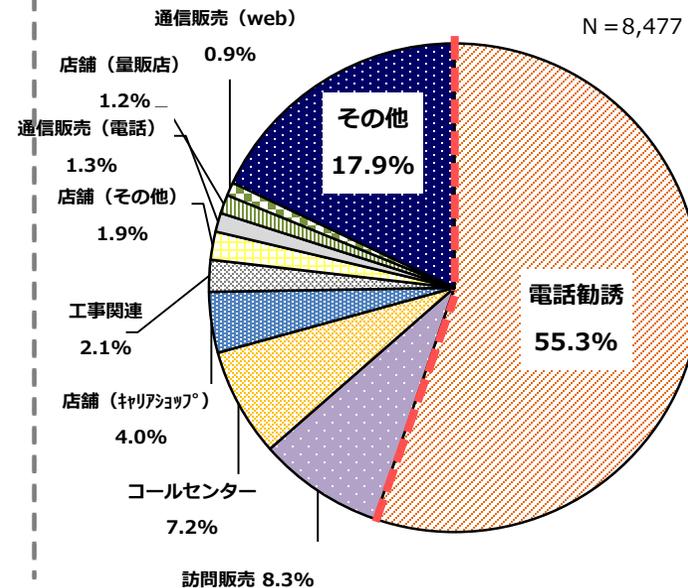
※クラウドWi-Fiサービスの苦情相談は除く。

N = 1,317



(FTTHサービス)

N = 8,477



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

[電話勧誘について]

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 22.4%

- 例) ・高額な利用料を請求されたが、なぜそうなっているのかわからない。
- ・長時間通話により請求が高額になっているが、覚えがない。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 17.8%

- 例) ・2年以上前の契約で解約時の違約金を請求されることに不満。
- ・解約しようとしたら違約金が掛かると言われたが、契約時に説明されていない。

3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 13.5%

- 例) ・料金が安くなると言われて携帯電話事業者を乗り換えたが、以前より高額になった。
- ・携帯電話と一緒にタブレット等を付けられたが、有料だと思わなかった。

1. 解約の条件・方法(解約料等) 31.2%

- 例) ・通信速度が遅く使いづらいため解約したら高額な解約費用を請求された。(データ通信専用)
- ・期待したほど料金が安くならず解約したいが、違約金の負担なく解約可能か。(音声通話付)

2. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 19.0%

- 例) ・据置型ルーターの通信サービスを契約したが、思ったよりも通信速度が遅い。(データ通信専用)
- ・キャッシュバックが受け取れず不満。(音声通話付)

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 15.1%

- 例) ・解約したはずの料金が請求され続けている。(データ通信専用)
- ・専用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。(音声通話付)

1. 勧められて事業者等を乗換え 69.6%

- 例) ・光回線の料金が安くなると電話勧誘を受けて契約したが、実際には料金が高くなっている。解約希望。
- ・大手通信事業者を名乗り、光回線料金が安くなるとの電話勧誘があった。承諾したが事実と違う。解約希望。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 14.5%

- 例) ・光回線の契約をキャンセルしたのに、光回線の利用料金に係る請求書が届いている。なぜか。
- ・光回線の解約を伝えたのに引き落としが続いている。事業者にも連絡しても対応が進まず、らちがあかない。

3. 通信契約の加入・変更手続き 9.5%

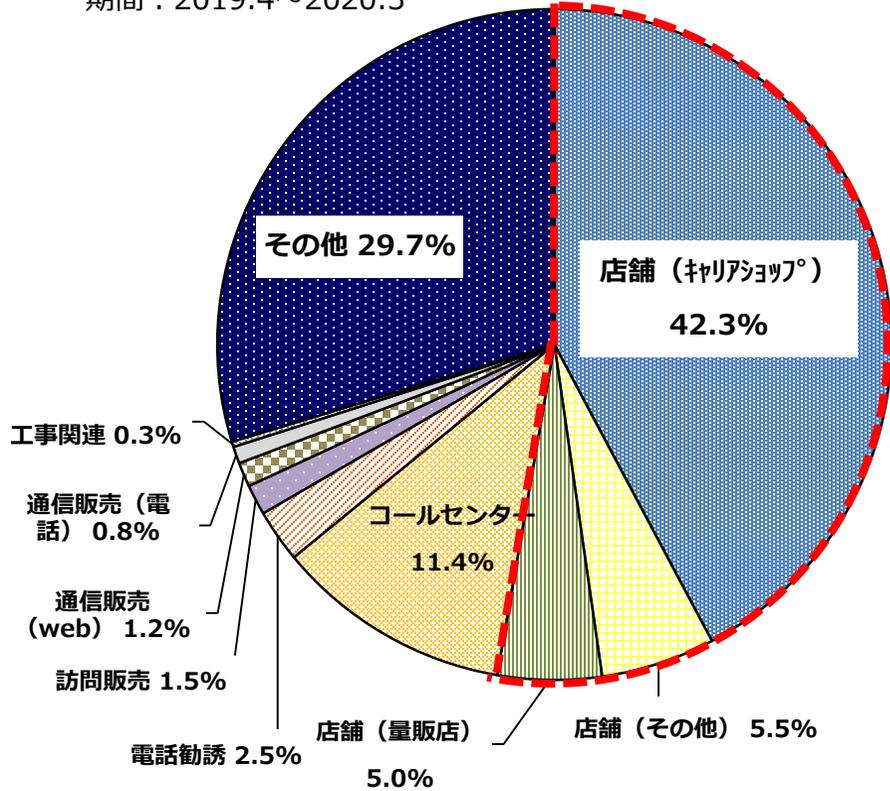
- 例) ・電話勧誘を受け、光回線を申し込んだが、勝手にオプションが付いているなど当初の説明と契約内容が異なる。
- ・電話料金が安くなる、工事費を負担すると電話勧誘を受け光回線にしたが工事費を請求された。

○ 主な発生チャネルは、キャリアショップ等の「店舗」であり、「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多い。

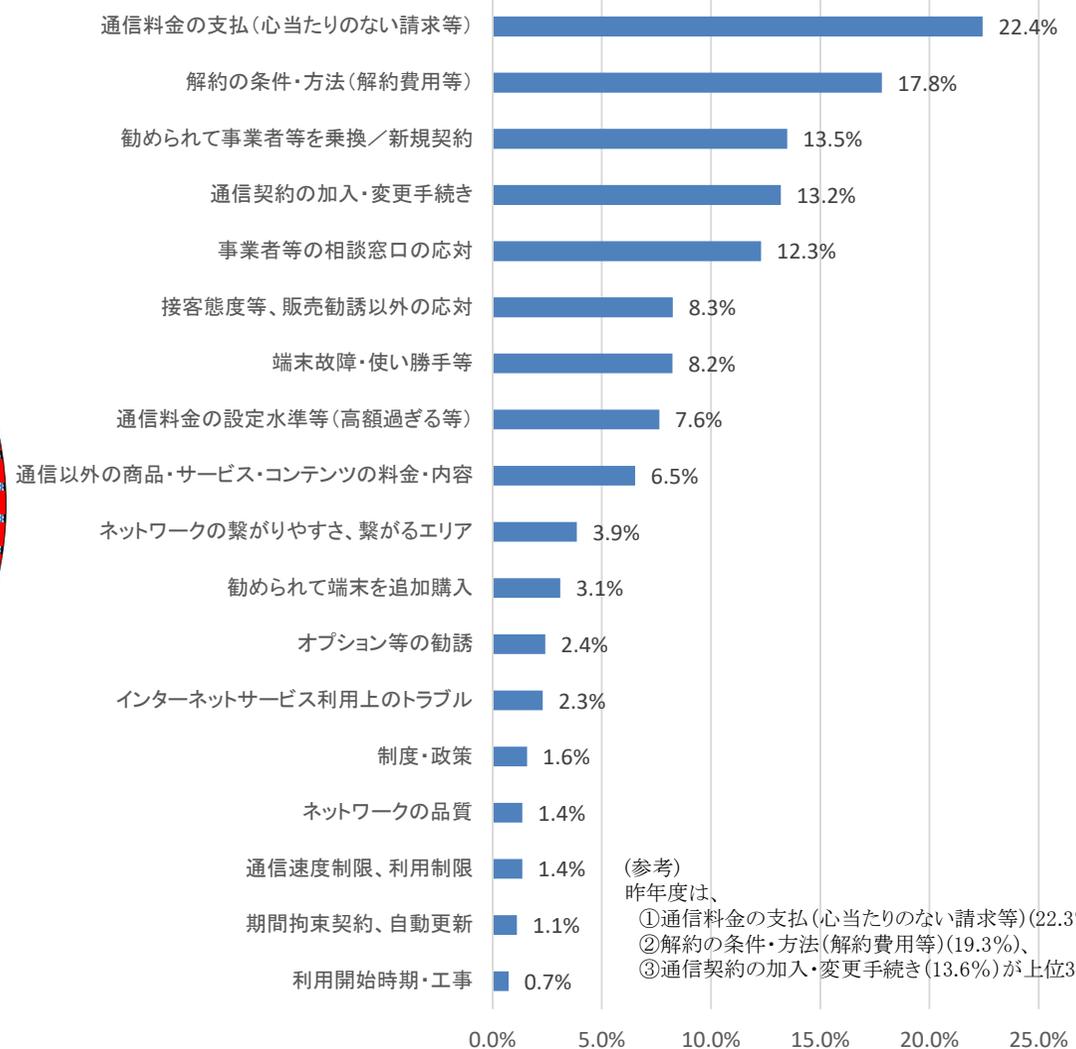
<苦情相談の要因となったチャネル>

N = 6,968
期間：2019.4～2020.3

※ 「店舗」計：52.7%



<苦情相談の項目・観点>



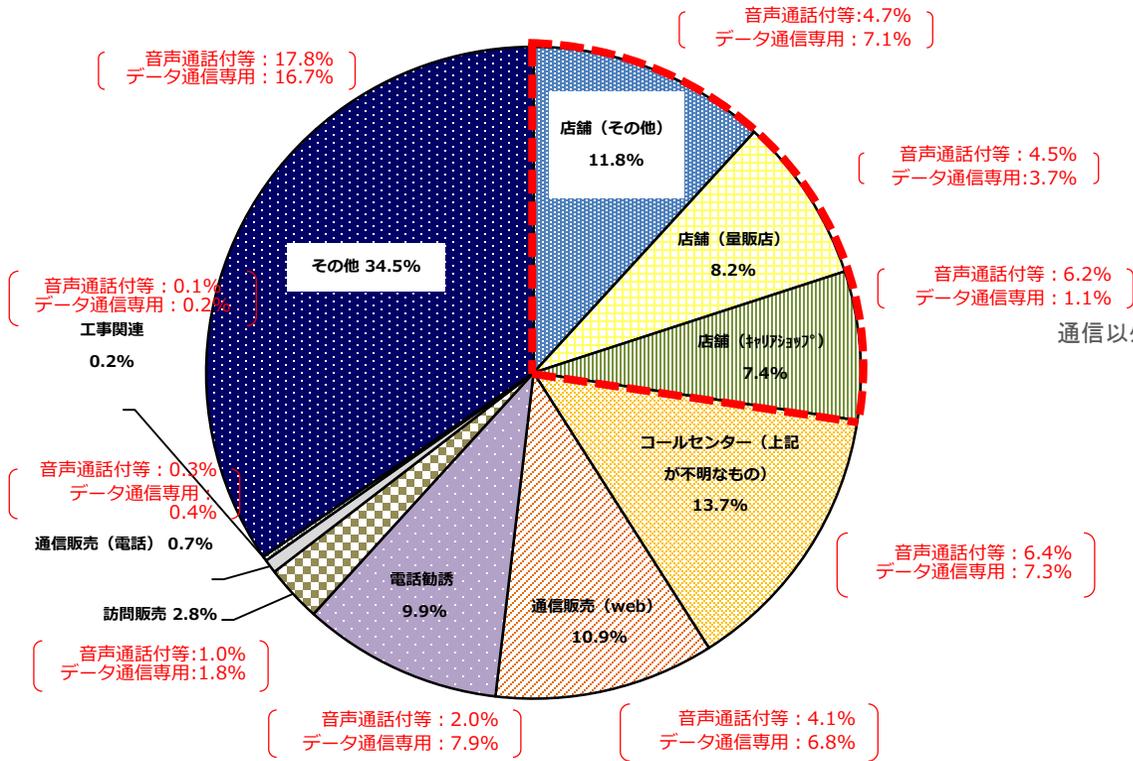
(参考)
昨年度は、
①通信料金の支払 (心当たりのない請求等) (22.3%)、
②解約の条件・方法 (解約費用等) (19.3%)、
③通信契約の加入・変更手続き (13.6%) が上位3位。

※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。

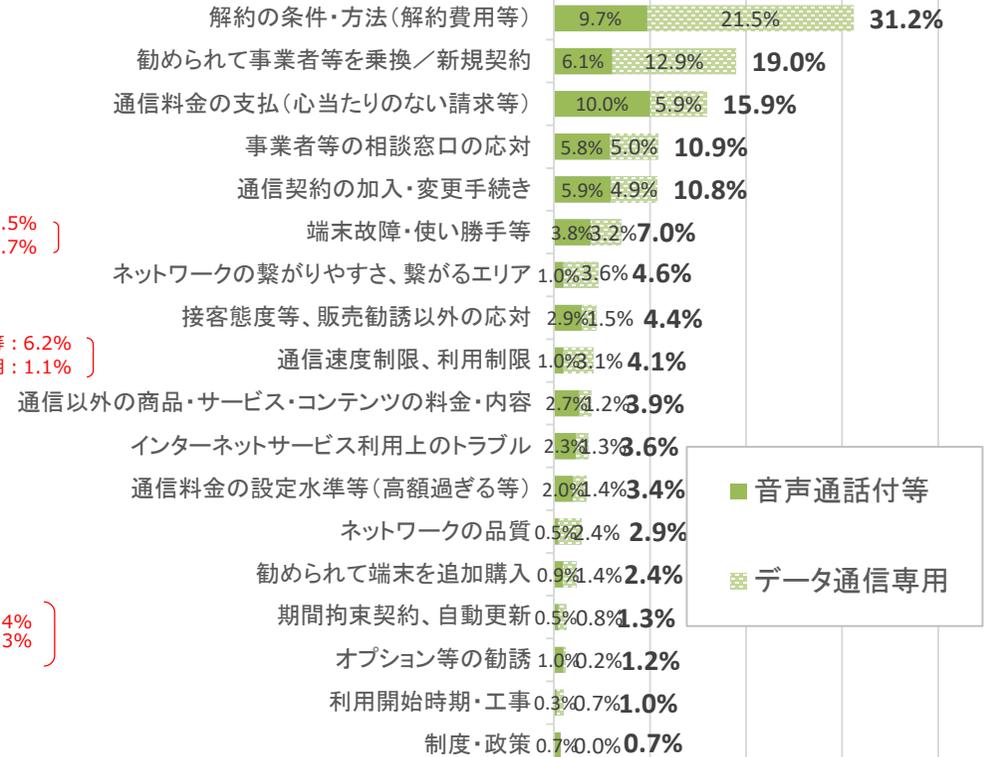
○ 主な発生チャネルは、「店舗」であり、「コールセンター」が続く。「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。

< 苦情相談の要因となったチャネル >

※「店舗」計:27.4%
 音声通話付等:15.4%
 データ通信専用:11.9%



< 苦情相談の項目・観点 >



■ 音声通話付等
 ■ データ通信専用

※クラウドWi-Fiサービスの苦情相談は除く。

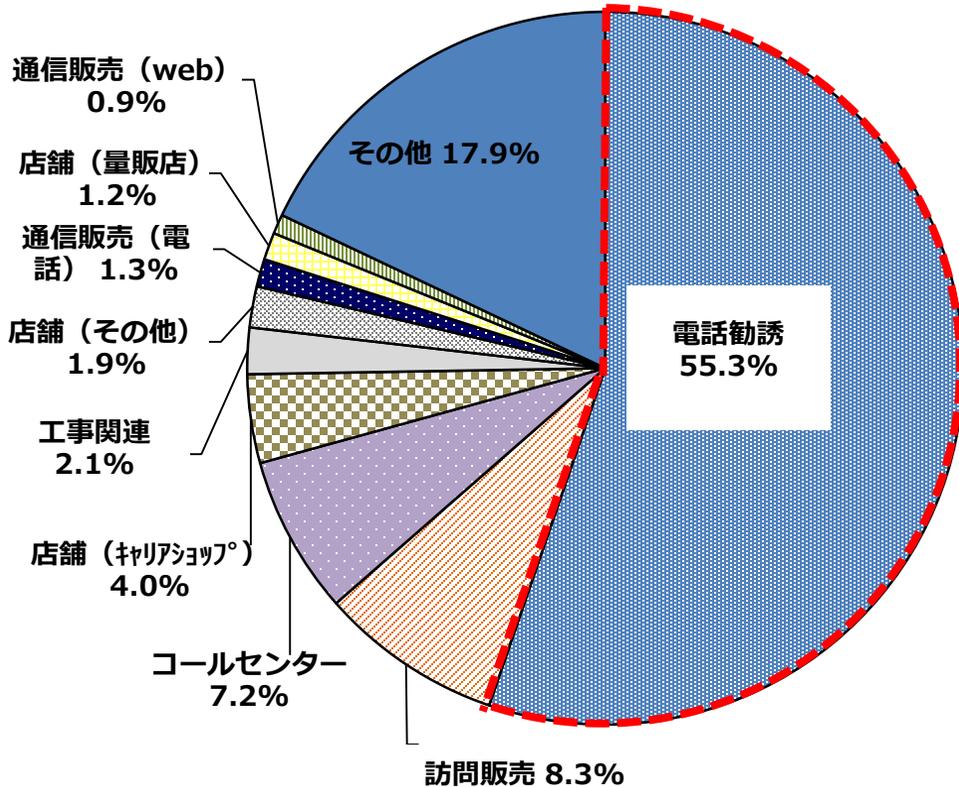
(参考)
 昨年度は、
 ①解除の条件・方法(全体27.3%、音声通話付等16.2%、データ通信専用11.0%)、
 ②料金支払(不払い・身に覚えのない請求等)(全体21.8%、音声通話付等16.3%、データ通信専用5.5%)、
 ③通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容(全体12.1%、音声通話付等8.6%、データ通信専用3.5%)が上位3位。

N=1,317
 期間：2019.4~2020.3

※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。

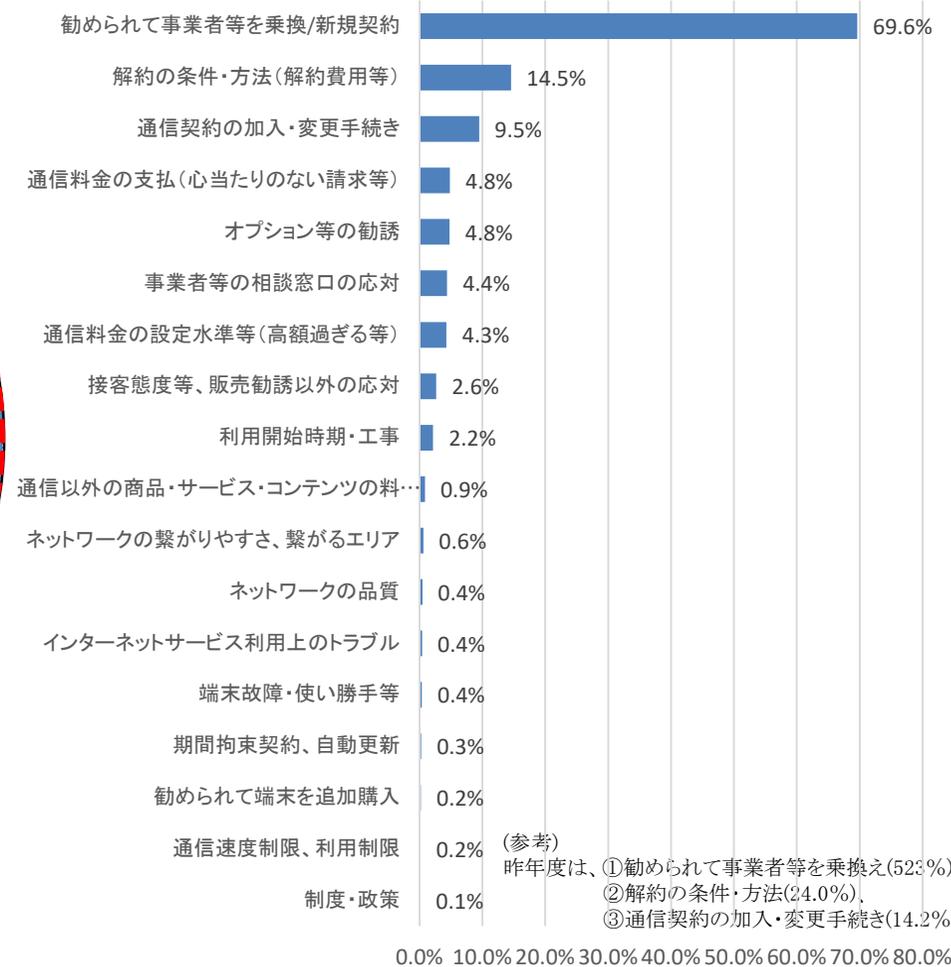
○ 「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が過半を占め、そのうち、「勧められて事業者等に乗換/新規契約」に関する苦情相談が大半を占める。

<苦情相談の要因となったチャネル>



N = 8,477
期間：2019.4~2020.3

<苦情相談の項目・観点【電話勧誘】>



(参考)
昨年度は、①勧められて事業者等に乗換え(52.5%)、
②解約の条件・方法(24.0%)、
③通信契約の加入・変更手続き(14.2%) が上位3位。

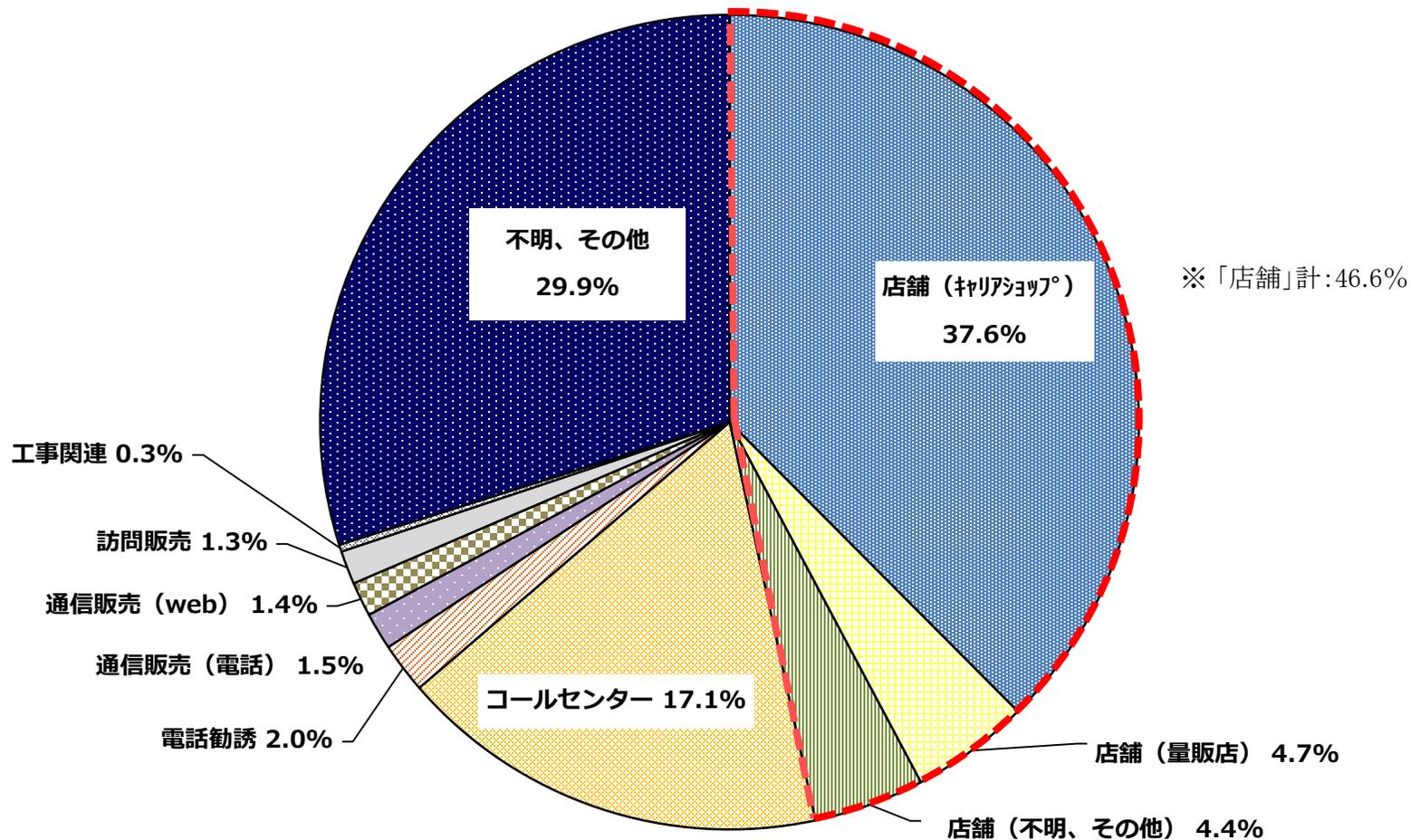
0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0% 60.0% 70.0% 80.0%

N = 4,684
期間：2019.4~2020.3

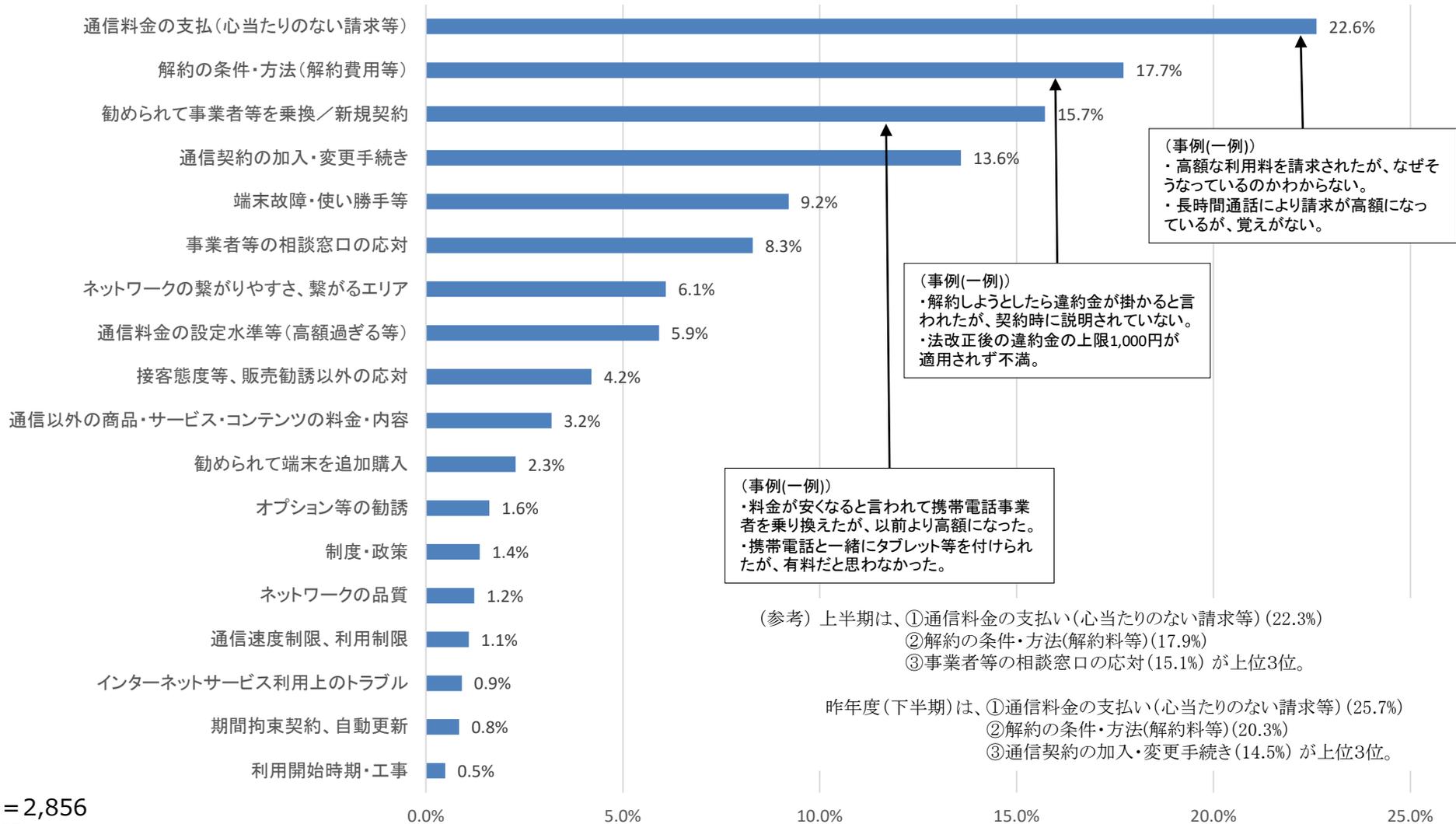
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

MNO (2019年度下半期)

○ 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）」(37.6%)であり、次いでコールセンター(17.1%)が多い。キャリアショップのほか量販店等を含めた「店舗」では約半数(46.6%)を占める。



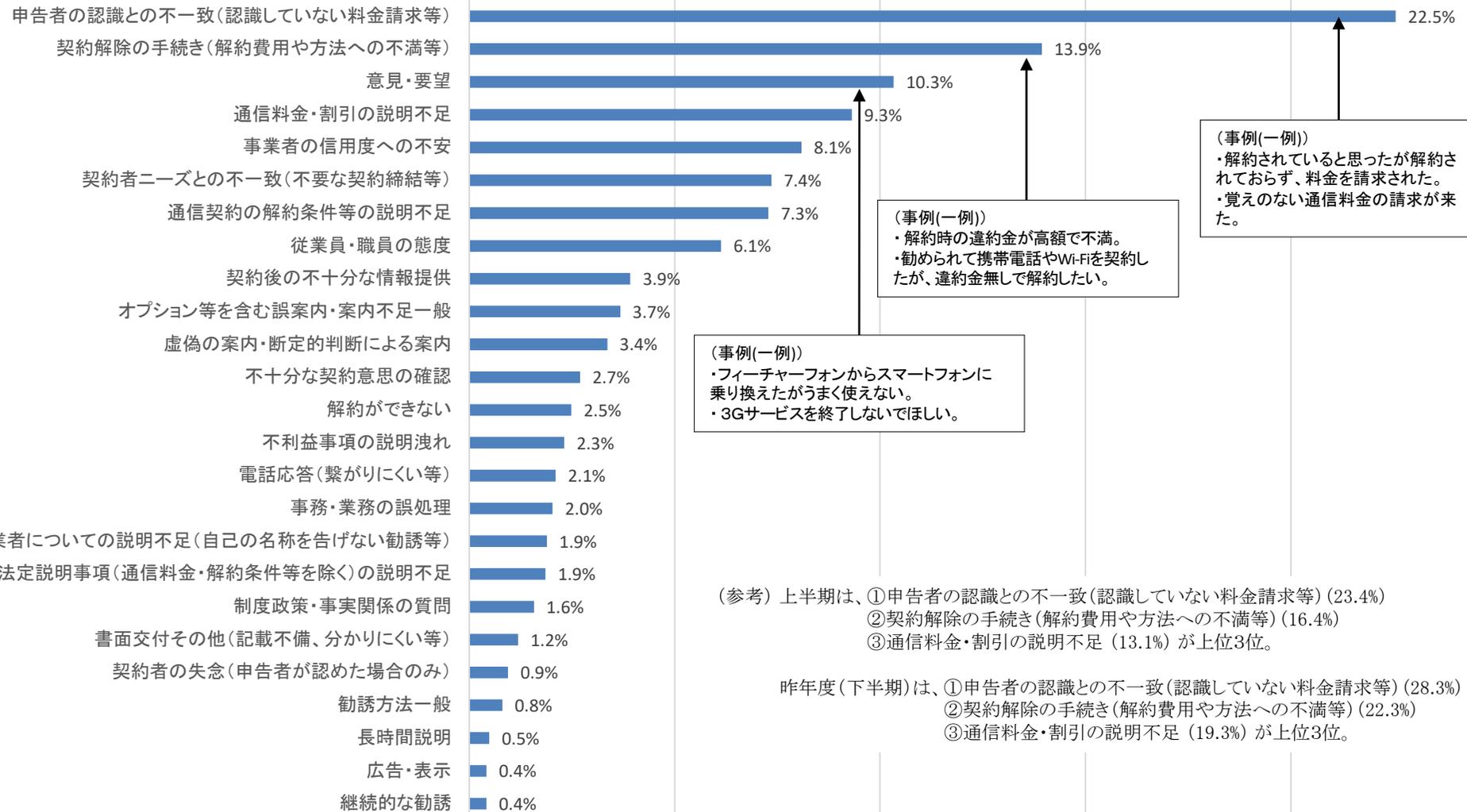
○ 「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」、「勧められて事業者を乗換/新規契約」が続く。



N = 2,856
 期間：2019.10～2020.3

※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」、「意見・要望」が続く。



(事例(一例))
 ・解約されていると思ったが解約されておらず、料金を請求された。
 ・覚えのない通信料金の請求が来た。

(事例(一例))
 ・解約時の違約金が高額で不満。
 ・勧められて携帯電話やWi-Fiを契約したが、違約金無しで解約したい。

(事例(一例))
 ・フィーチャーフォンからスマートフォンに乗り換えたがうまく使えない。
 ・3Gサービスを終了しないでほしい。

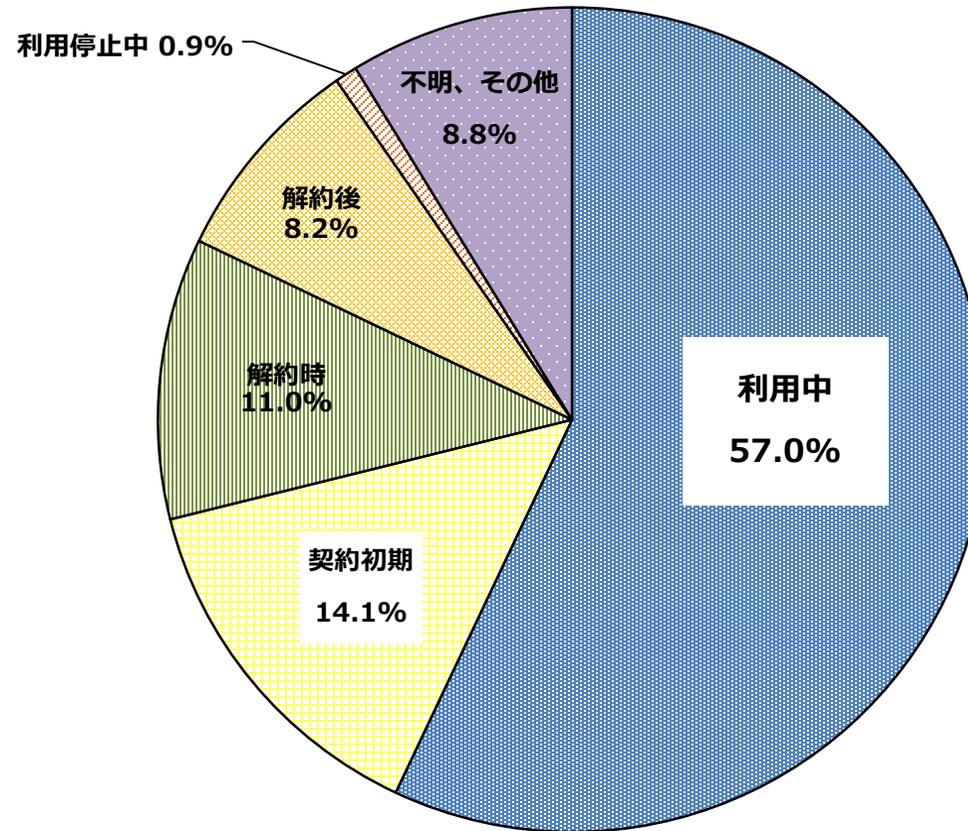
(参考) 上半期は、①申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等) (23.4%)
 ②契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等) (16.4%)
 ③通信料金・割引の説明不足 (13.1%) が上位3位。

昨年度(下半期)は、①申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等) (28.3%)
 ②契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等) (22.3%)
 ③通信料金・割引の説明不足 (19.3%) が上位3位。

N = 2,856
 期間：2019.10~2020.3

※ 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。

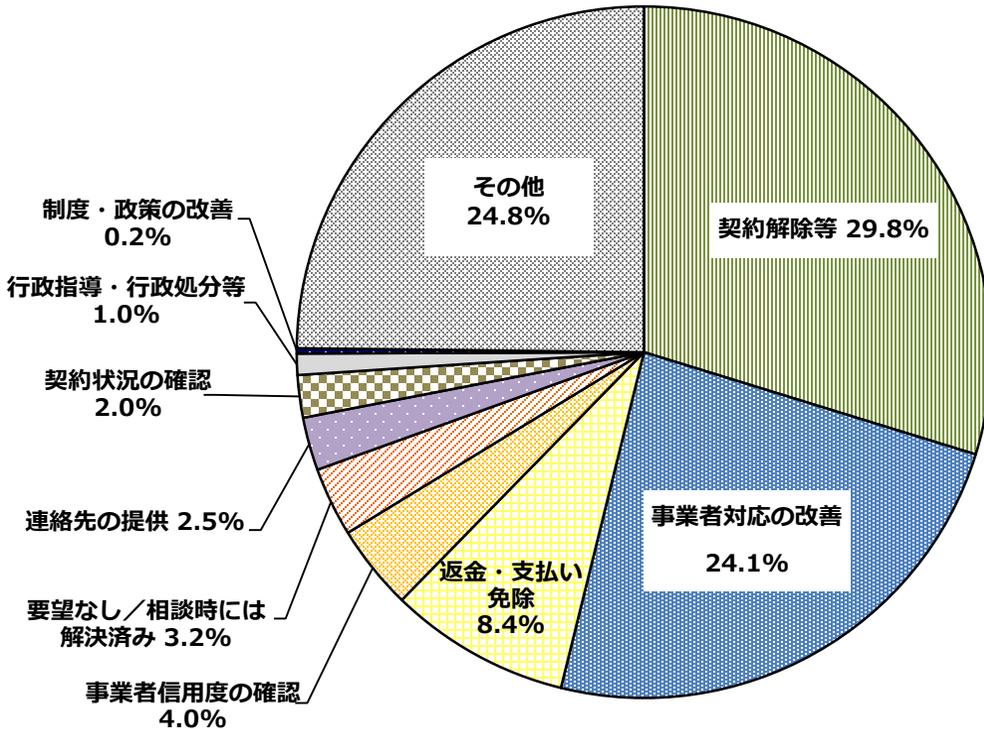
- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」、「解約後」が続く。



N = 2,856
期間：2019.10~2020.3

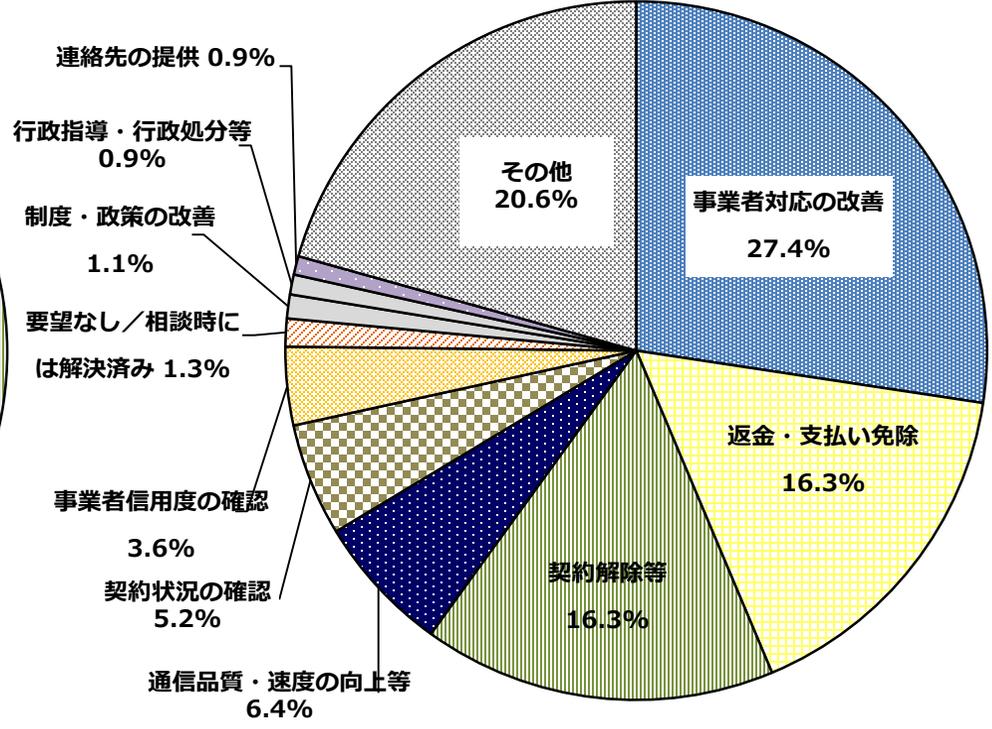
- 契約初期の苦情相談では「契約解除等」の苦情相談の比率が最も高い。
- 利用中の苦情相談は、「事業者対応の改善」を求める苦情相談の比率が最も高い。

契約初期の内訳(要望内容)



N = 403
期間：2019.10～2020.3

利用中の内訳(要望内容)

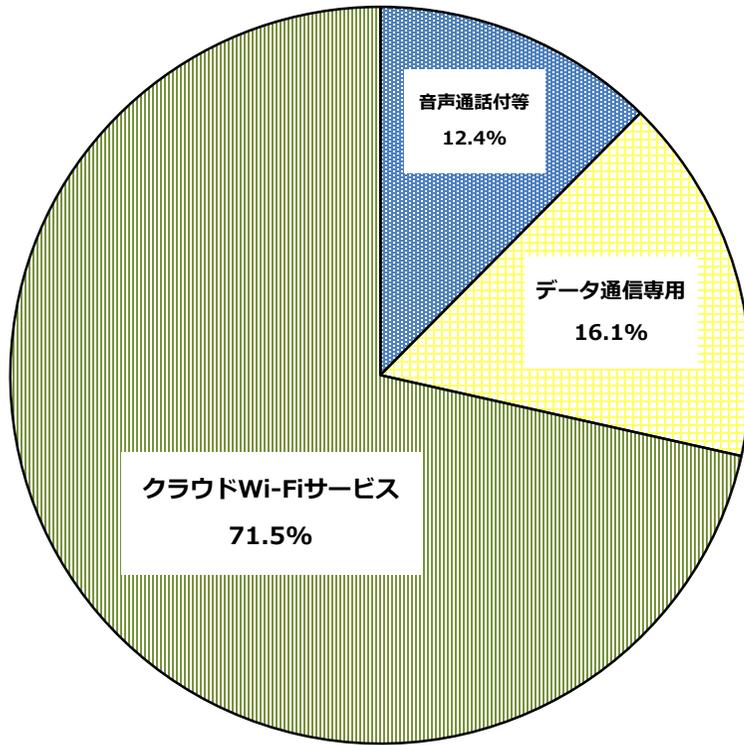


N=1,628
期間：2019.10～2020.3

M V N O (2019年度下半期)

- 2019年度下半期においては、いわゆる「クラウドWi-Fiサービス」に係る苦情相談が、極めて多数寄せられたところ。分析の精緻化のため、クラウドWi-Fiサービスに係る苦情相談とそれ以外のMVNOサービスに係る苦情相談とを分けて分析することとする(クラウドWi-Fiサービス以外については、18~24ページ、クラウドWi-Fiサービスについては、25~26ページで扱う)。

MVNOの苦情件数内訳



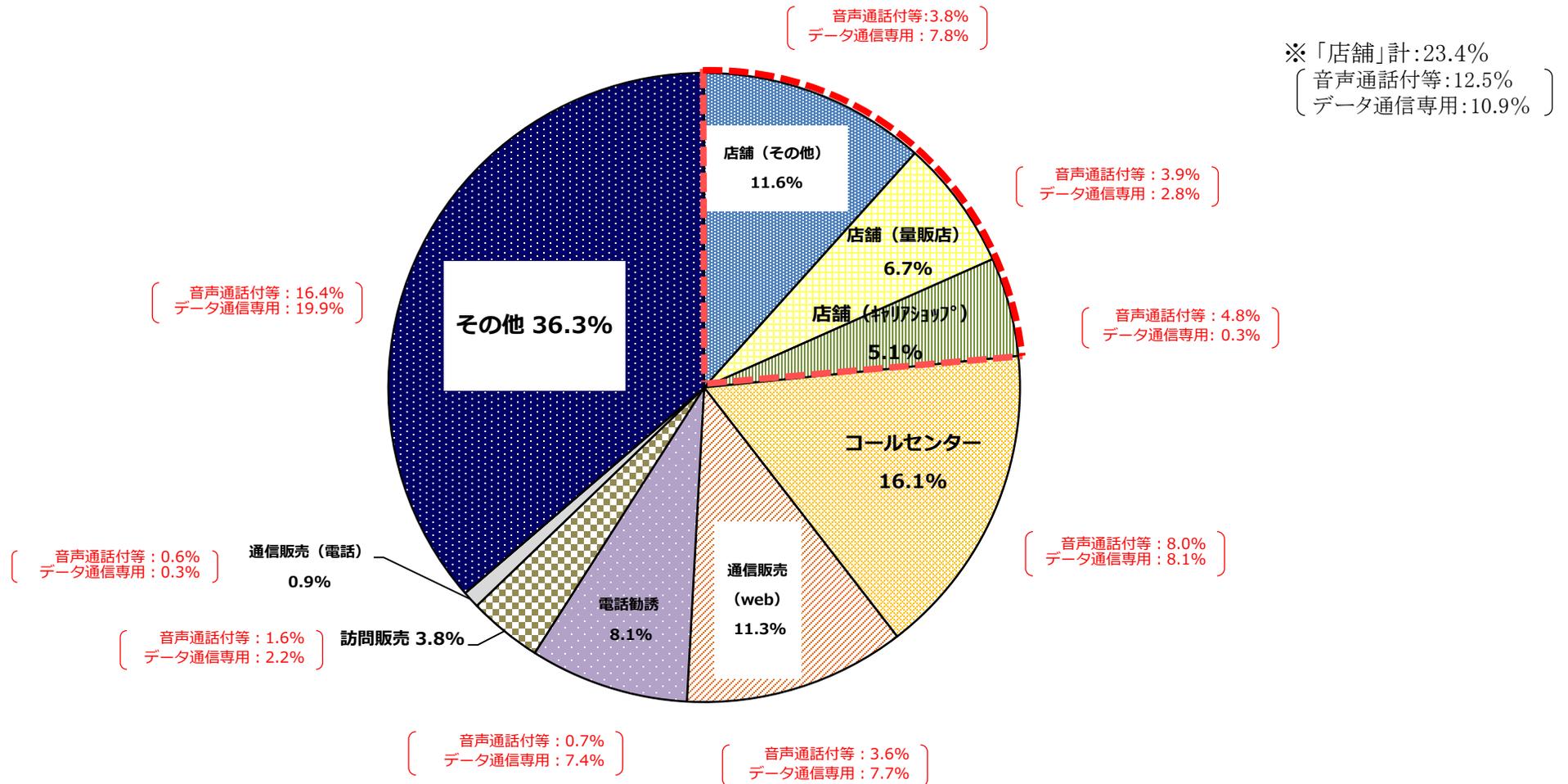
N=2412
期間：2019.10~2020.3

(参考) クラウドWi-Fiサービスのイメージ



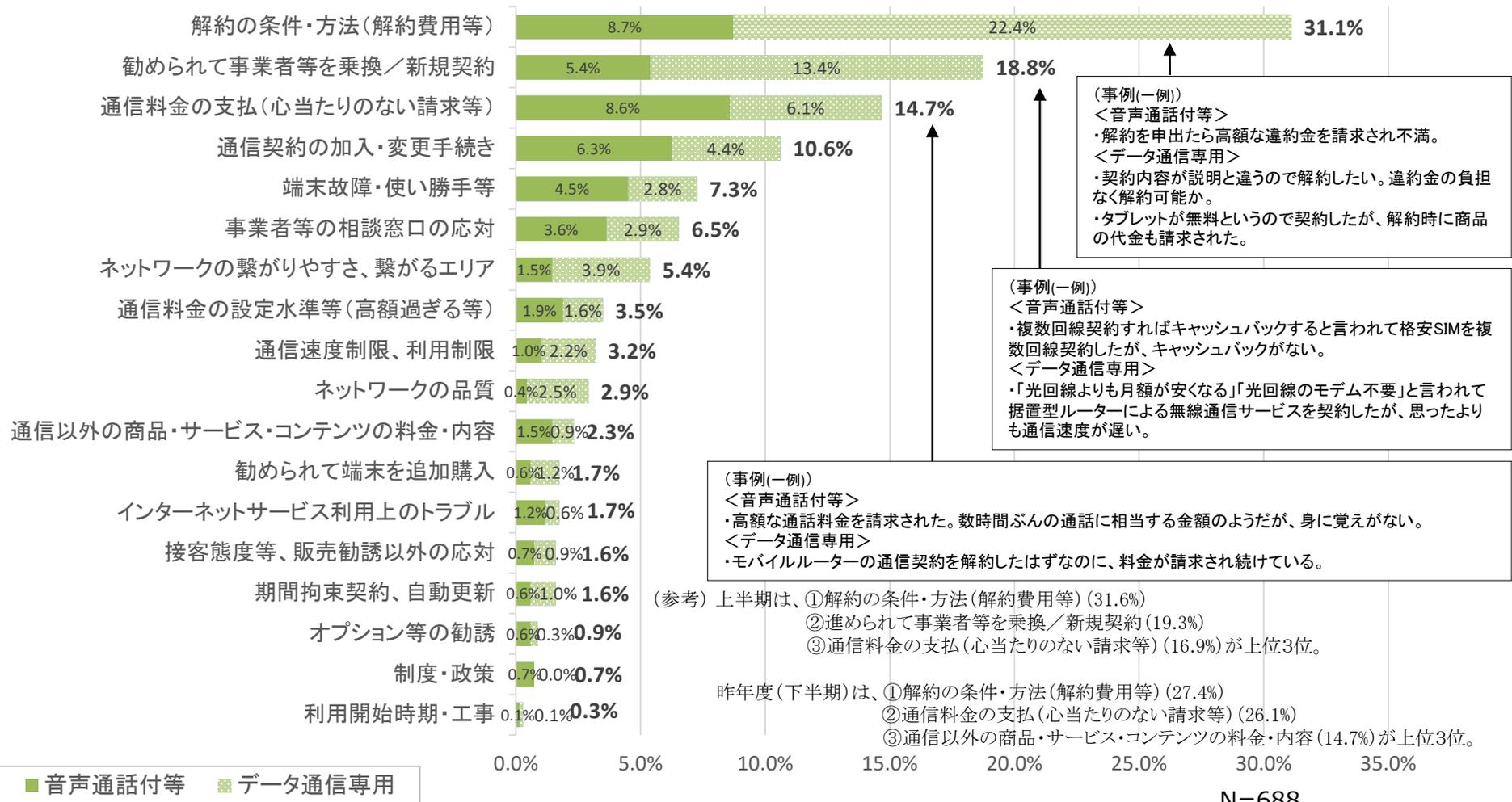
SIMカードの差込を要さない専用のWi-Fiルーターを利用し、サーバ上の大量のSIMカードの中から自動的に最適なものを選択して接続のうえデータ通信を行う「クラウドSIM」と呼ばれる技術を活用した通信サービス。

- 発生チャネルとしては、「店舗」の比率が最も高く(23.4%)、「コールセンター」(16.1%)、「通信販売(web)」(11.3%)、「電話勧誘」(8.1%)が続く。



N=688
 期間：2019.10～2020.3

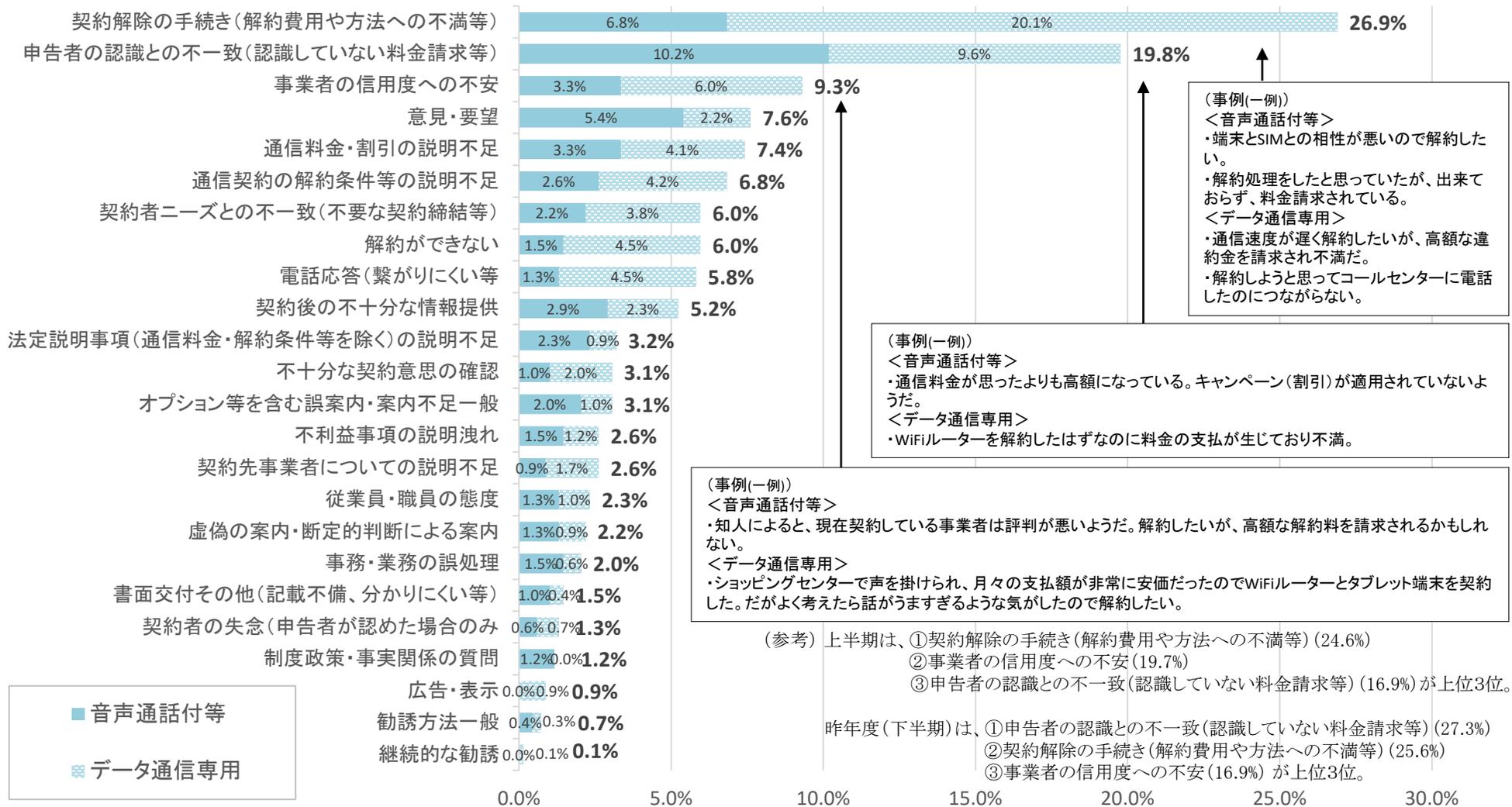
○ 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「勧められて事業者等に乗換／新規契約」、「通信料金の支払」、「通信契約の加入・変更手続き」に関する苦情相談が続く。データ通信専用については、特に「解約の条件・方法」の苦情相談が多い。



N=688
 期間：2019.10～2020.3

※ 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。

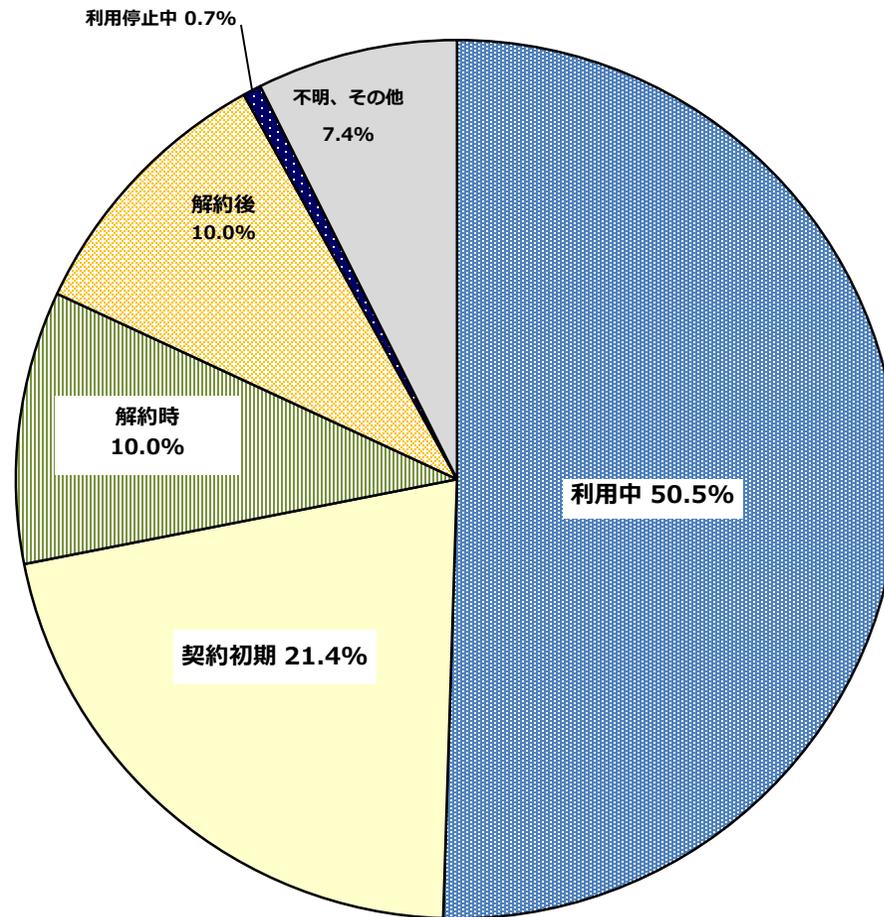
○ 「契約解除の手続き」、「申告者の認識との不一致」、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられる苦情相談が多い。データ通信専用については、「契約解除の手続き」に起因する苦情相談が多い。



N=688
 期間：2019.10～2020.3

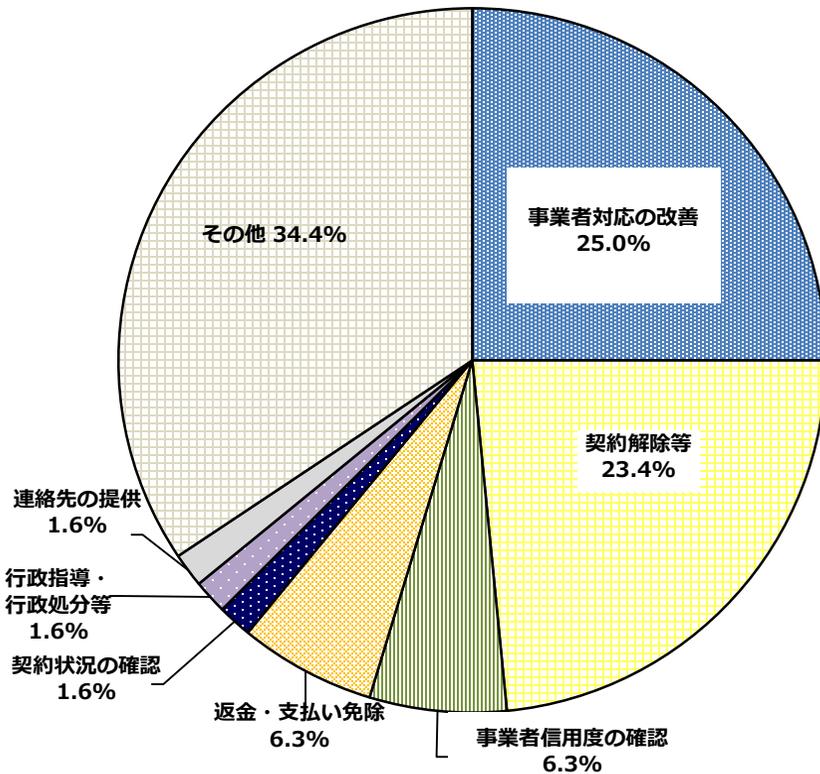
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

- 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。



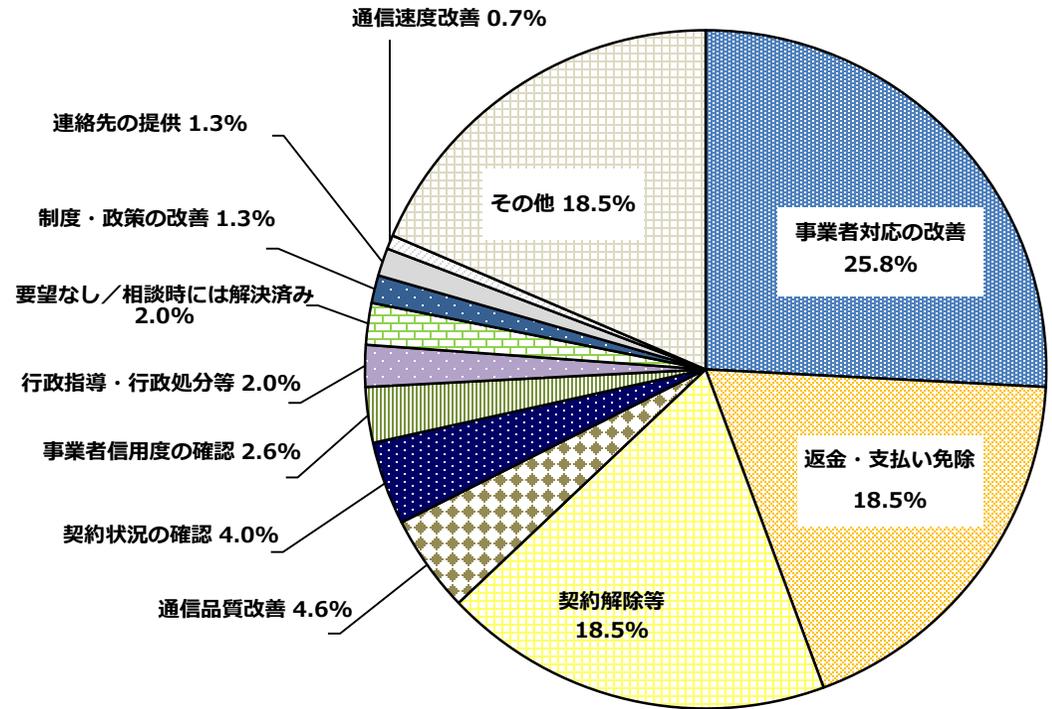
○ 音声通話付等については、「事業者対応の改善」を求める苦情相談の比率が、契約初期及び利用中において最も高い。

契約初期の内訳(要望内容)



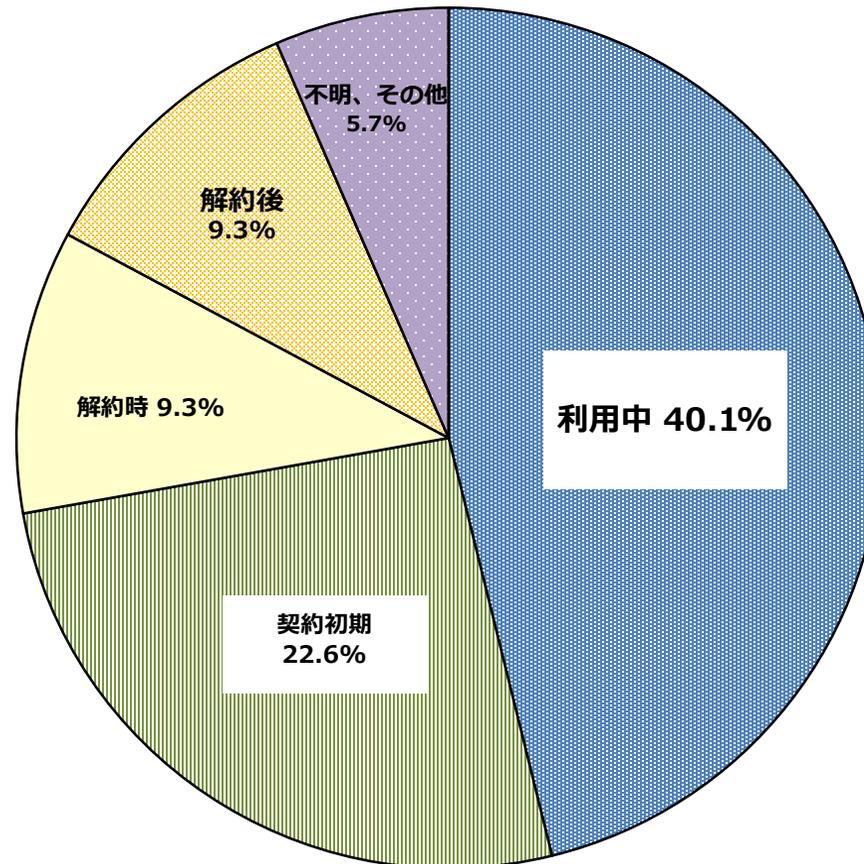
N=64
期間：2019.10～2020.3

利用中の内訳(要望内容)



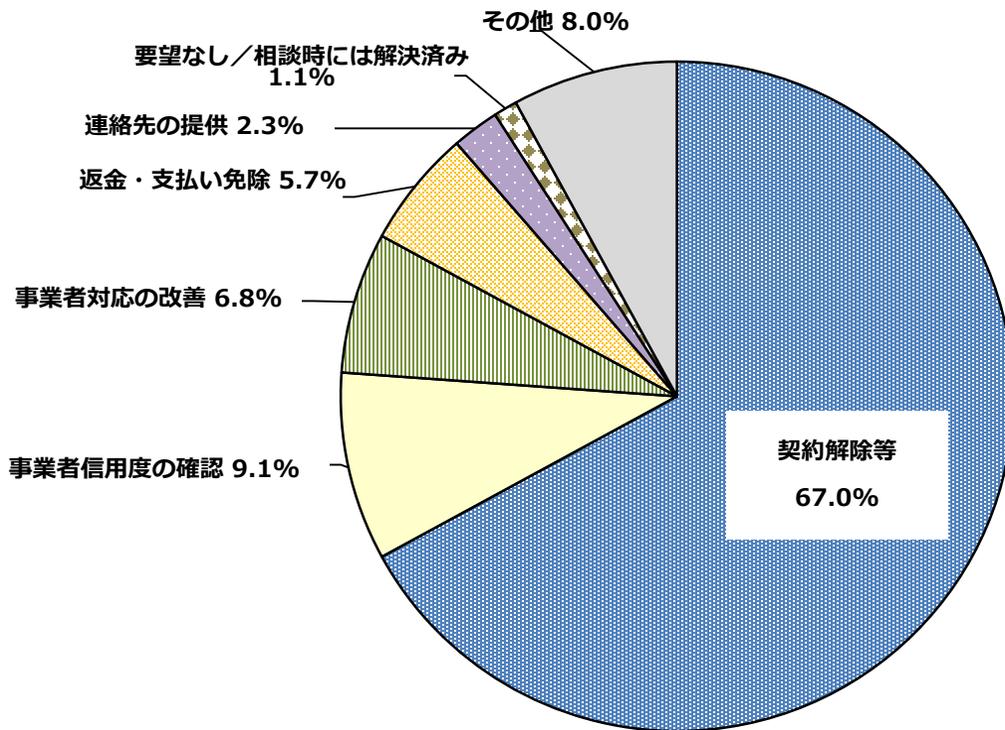
N=151
期間：2019.10～2020.3

- 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。



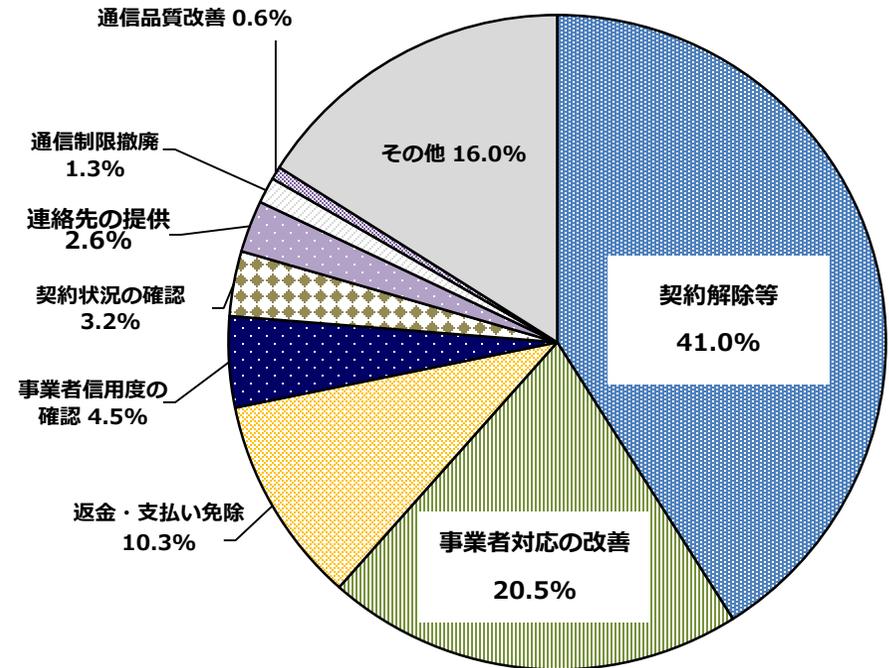
○ データ通信専用については、苦情相談の要望内容として、「契約解除等」が契約初期において3分の2超を占め、利用中においても要望内容の中で最も高い。

契約初期の内訳(要望内容)



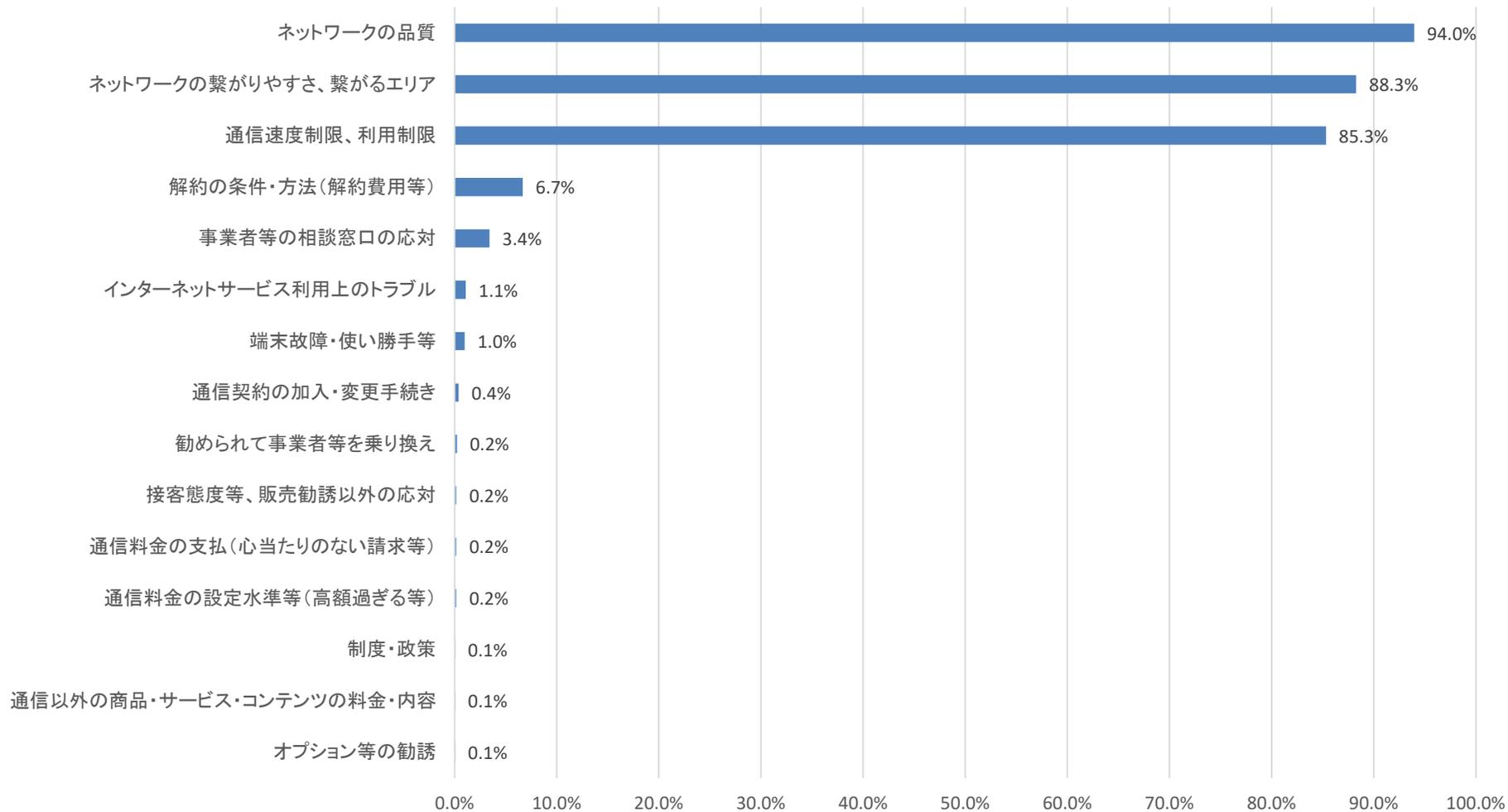
N=88
期間：2019.10～2020.3

利用中の内訳(要望内容)



N=156
期間：2019.10～2020.3

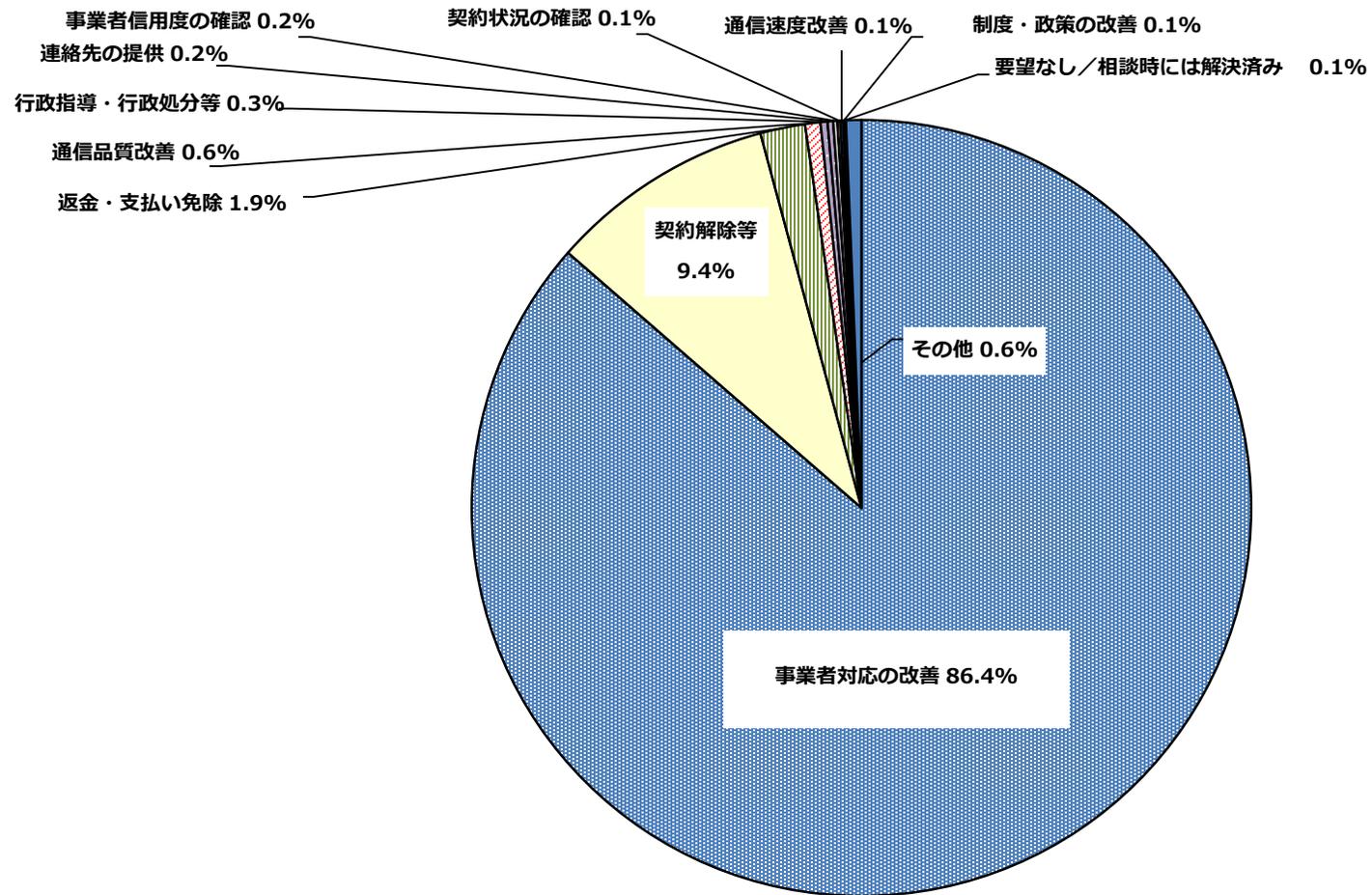
○ 「ネットワークの品質」、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「通信速度制限、利用制限」に関する苦情相談が大半を占めている。



N = 1,724
期間：2019.10～2020.3

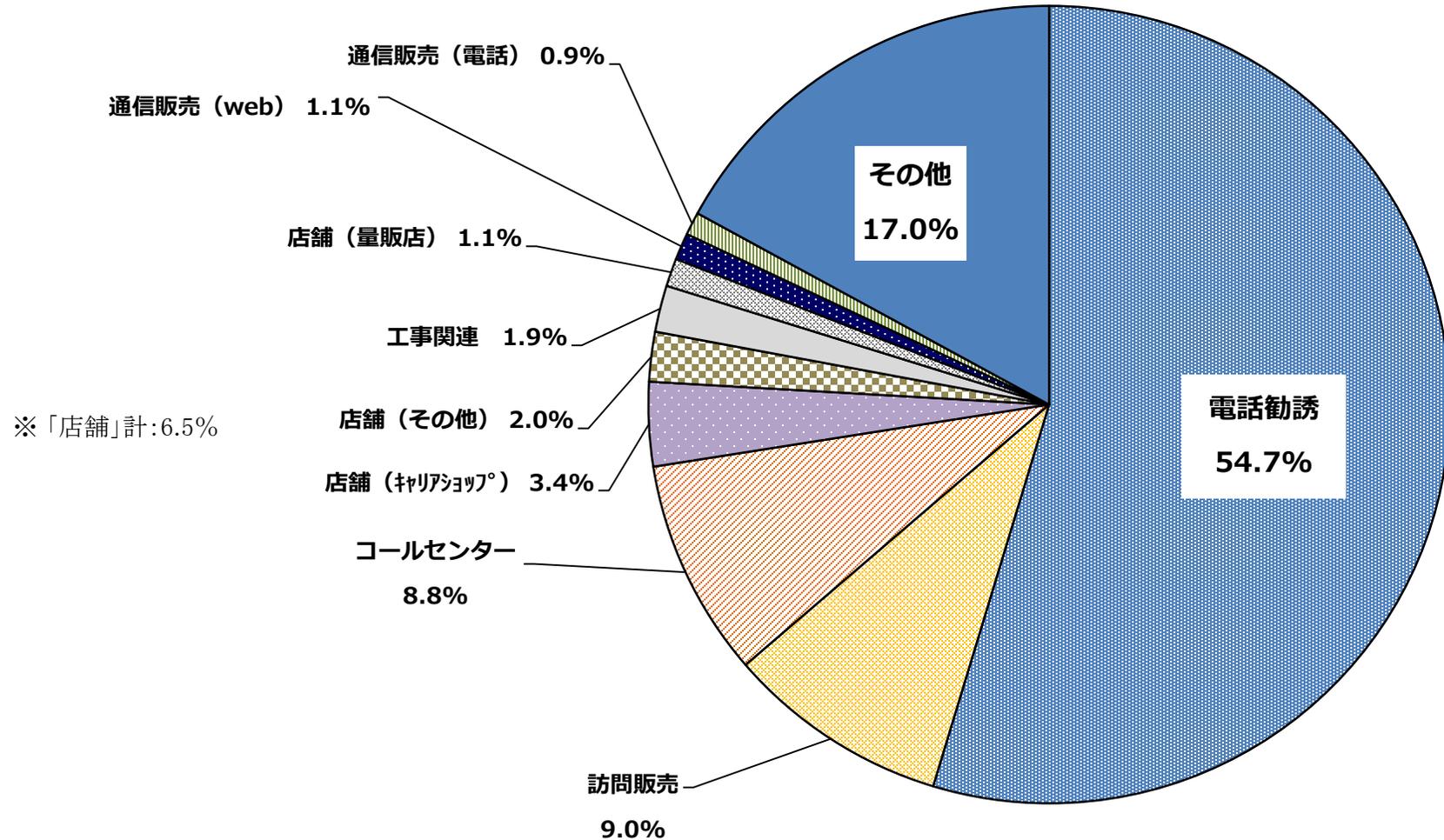
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものはグラフから除外している。

- 「事業者対応の改善」に関する苦情相談が最も多く、「契約解除等」が続く。

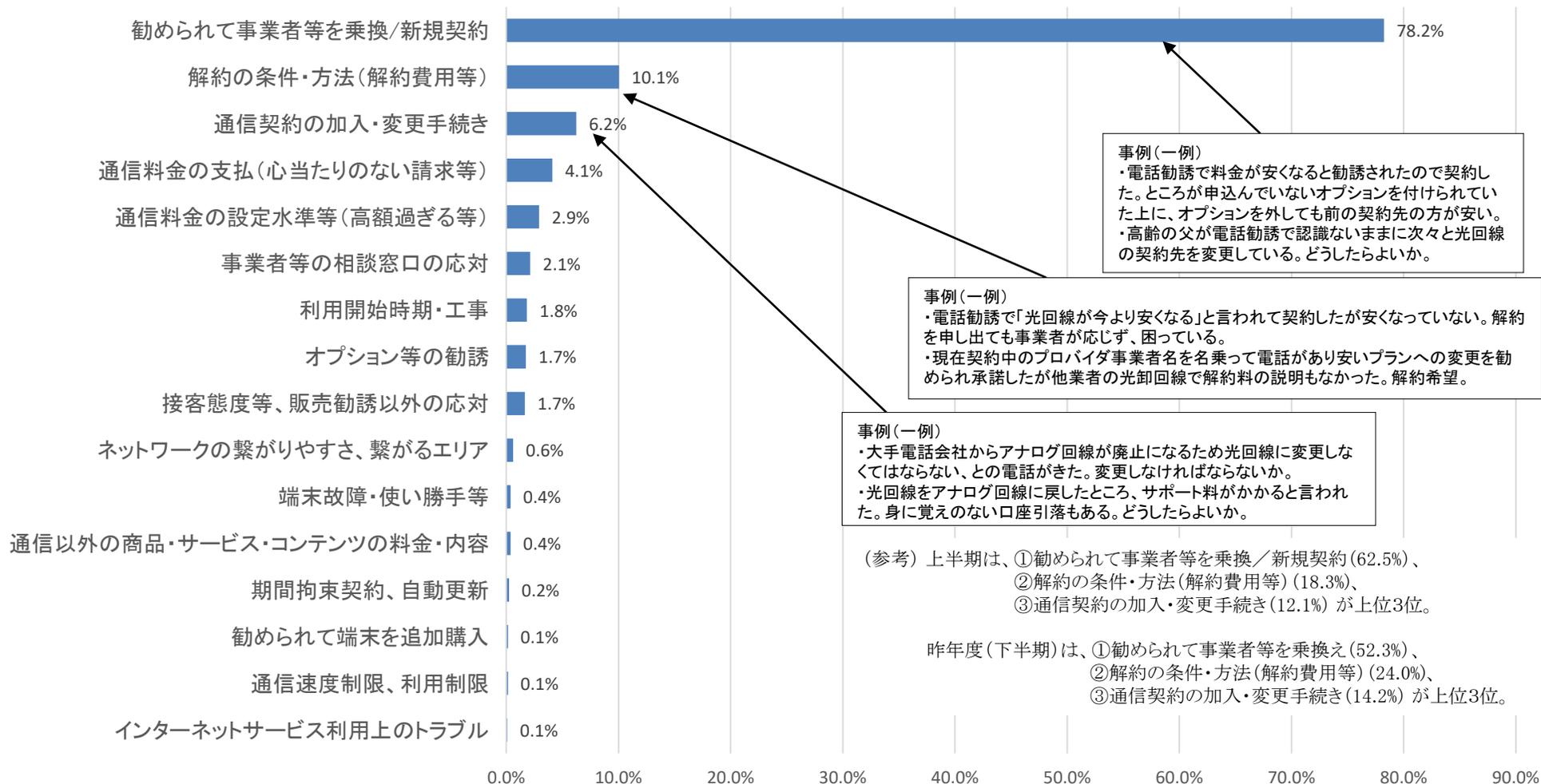


F T T H (2019年度下半期)

○ 引き続き、「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（54.7%を占める）では、「勧められて事業者等に乗換／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。

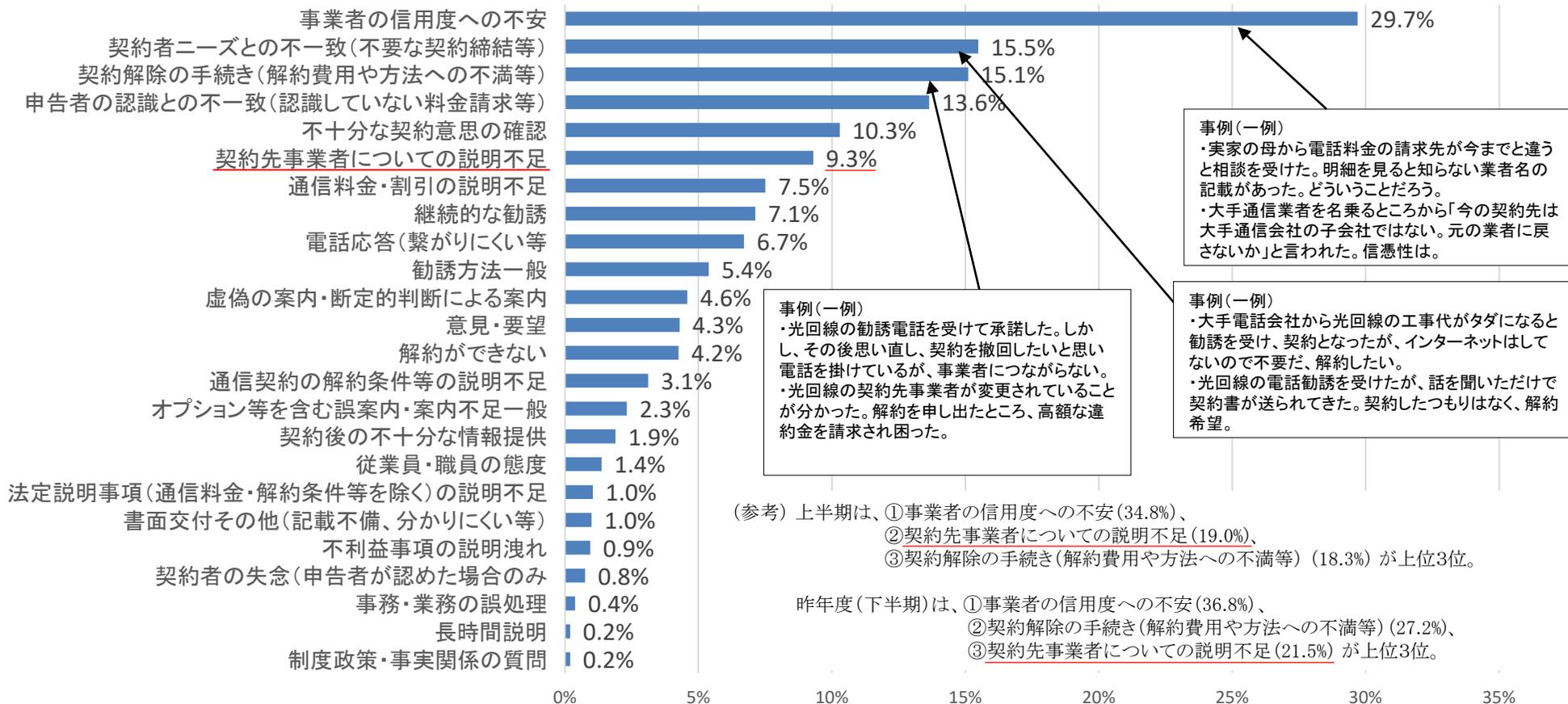


N=2,118
 期間：2019.10~2020.3

※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。

○ 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「契約者ニーズとの不一致」、「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが多い。

[参考情報] 2018年度下半期において「契約先事業者についての説明不足」の割合はFTTH(電話勧誘)の苦情相談全体の中で21.5%を占め、発生要因全体の中では3番目に割合の高い項目であった。一方、2019年度下半期においては、9.3%へと減少し、6番目に割合の高い項目となっており、2019年改正電気通信事業法の施行(2019年10月)の影響があったことが推察される。

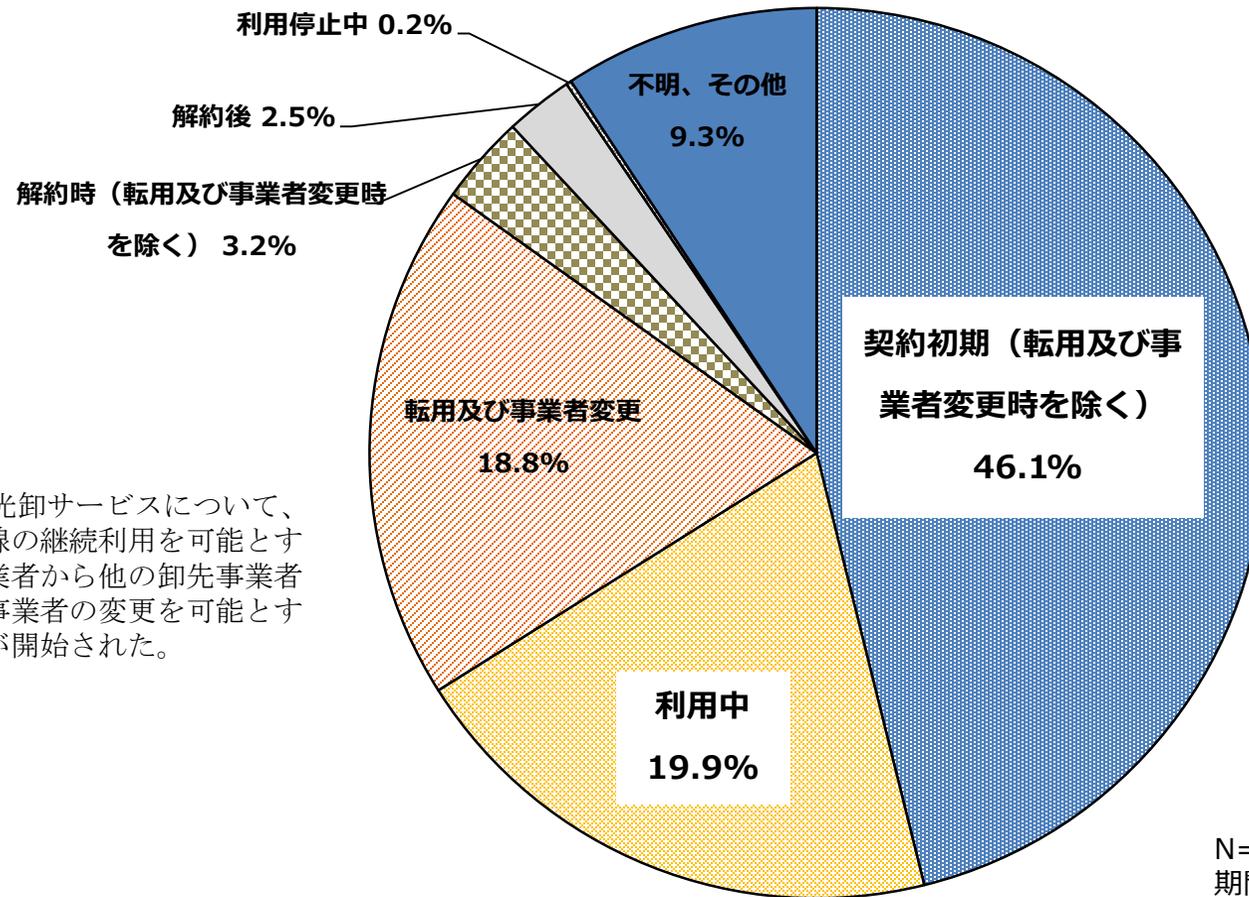


N=2,118
期間：2019.10~2020.3

※ 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。

発生時期等【FTTH】〈電話勧誘〉

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「契約初期(転用及び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。
- NTT東西から光コラボ事業者への契約先事業者の変更又は光コラボ事業者から別の光コラボ事業者への契約先事業者の変更である「転用及び事業者変更」の際に生じた苦情は18.8%を占めている。「契約初期」に生じている苦情と合わせると、64.9%を占めており、利用者が契約先事業者を変更する際に苦情が発生しやすいと考えられる。

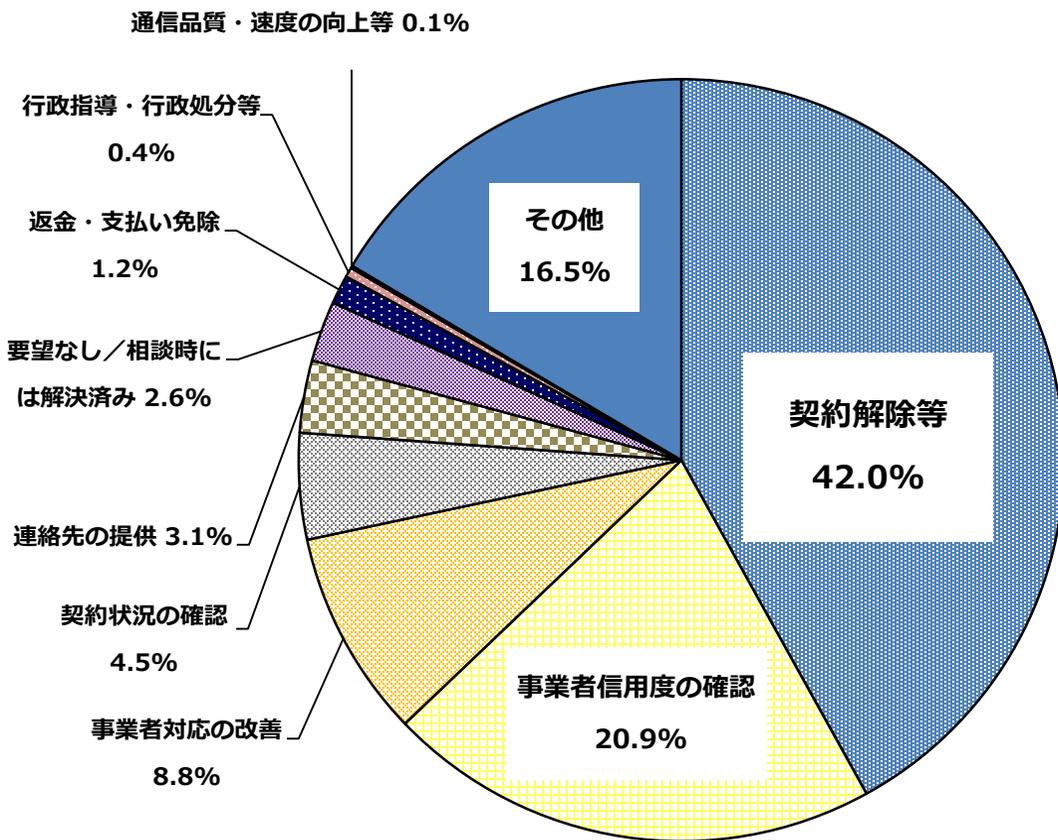


※2019年7月から、光卸サービスについて、電話番号及び光回線の継続利用を可能とする形式で、卸先事業者から他の卸先事業者又はNTT東西へ事業者の変更を可能とする「事業者変更」が開始された。

N=2,118
期間：2019.10~2020.3

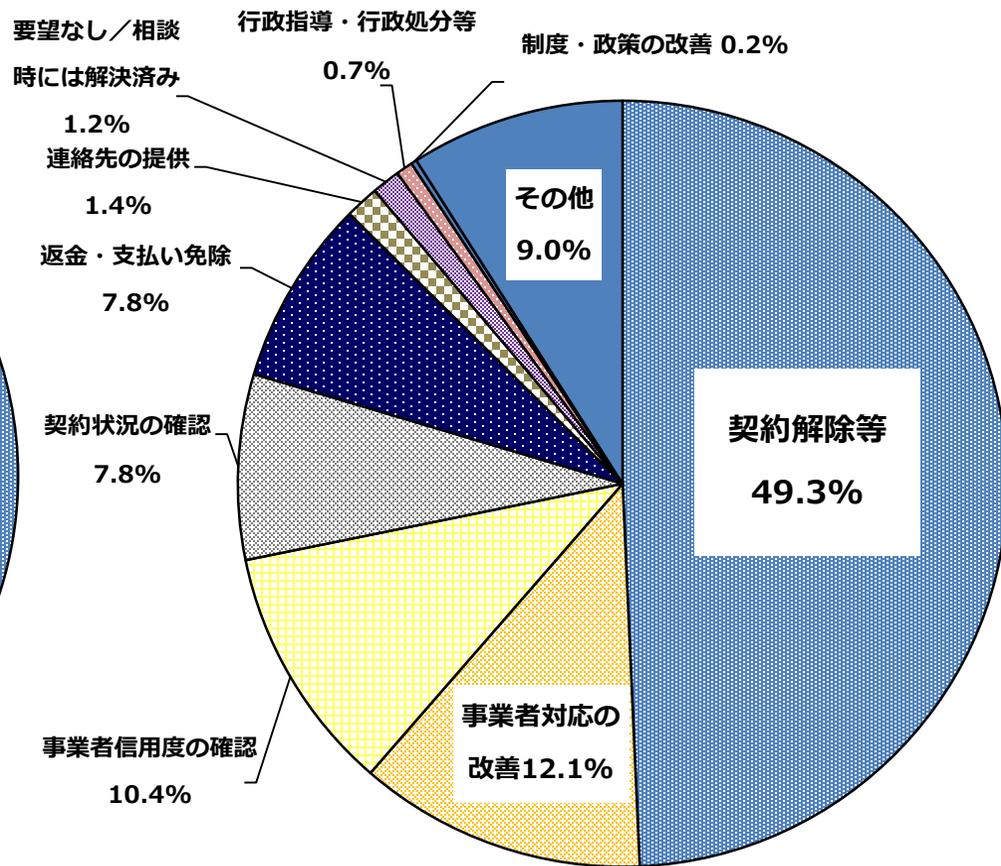
○ 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談における要望内容としては、契約初期及び利用中の双方において、「契約解除等」が最も多い。

契約初期の内訳(要望内容)



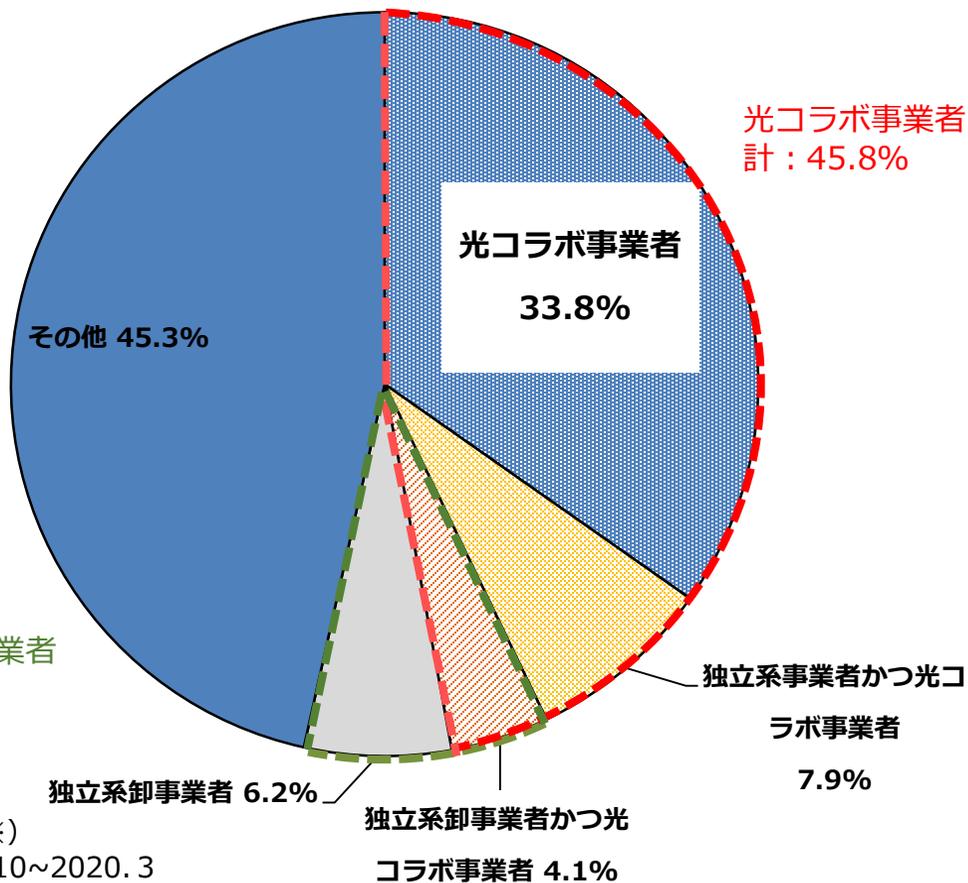
N=977
期間：2019.10~2020.3

利用中の内訳(要望内容)



N=422
期間：2019.10~2020.3

- 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、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者）に係る苦情は少なくとも半数弱を占めると推測される。
- 一方、独立系事業者から卸電気通信役務の卸売を受けて、FTTHサービスを提供する事業者（独立系卸事業者）に寄せられる苦情件数も全体の中の約1割と決して少なくない割合を占めている。



N=3,287 (※)
期間：2019.10~2020.3

※・・・FTTHの苦情相談のうち、苦情の主体となった対象事業者が不明なものを除いた件数

(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) 独立系事業者及び独立系卸事業者については総務省の報告規則に基づき抽出。

・光コラボ事業者とは

NTT東西から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

・独立系事業者とは

(NTT東西を除く)以下の2つの提供形態で利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

〔自己設置〕型:電気通信事業者が自ら設備を設置して、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

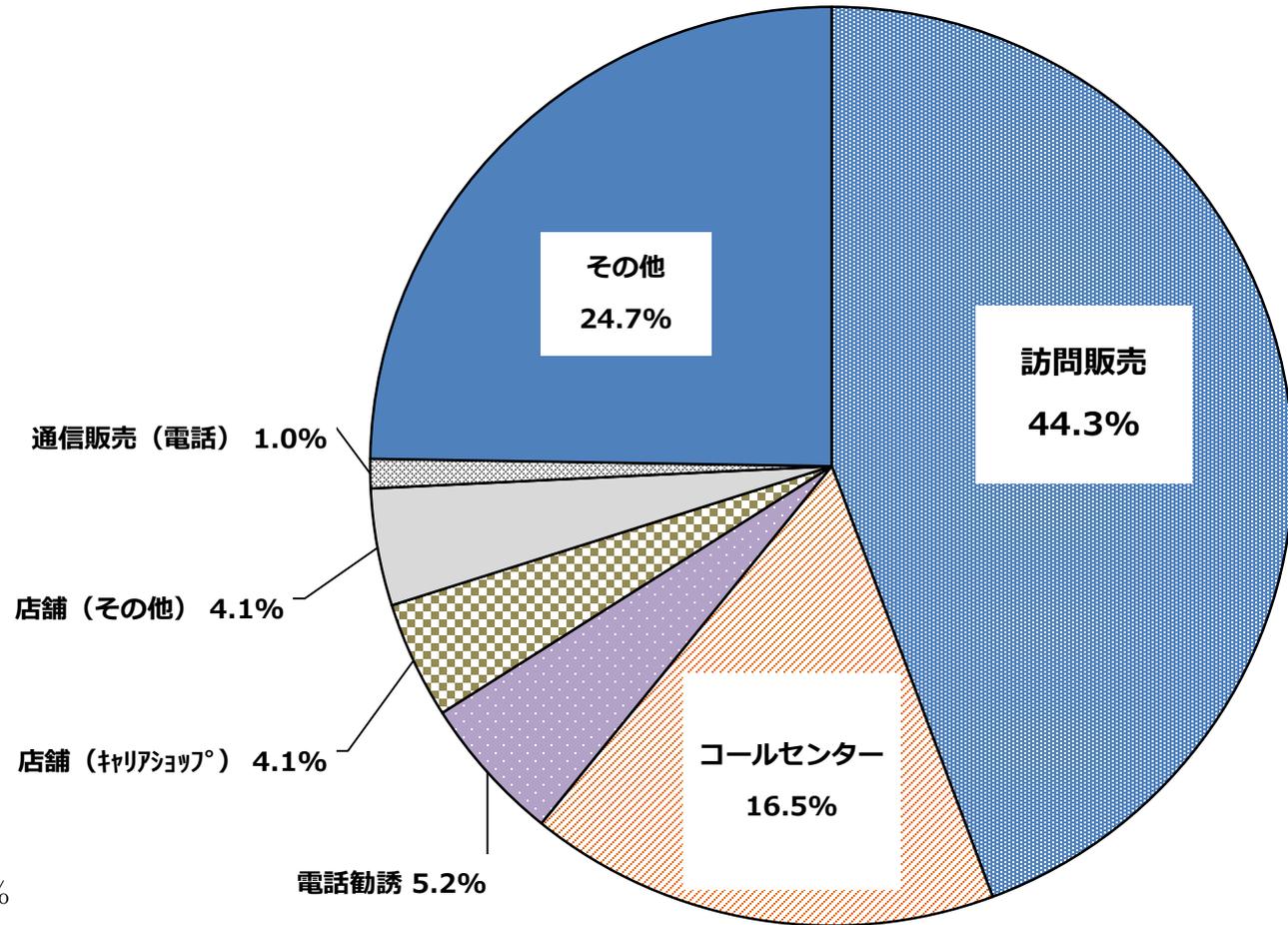
〔接続〕型:電気通信事業者が接続料を払って、他の電気通信事業者の加入光ファイバを利用し、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

・独立系卸事業者とは

NTT東西ではない独立系事業者から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

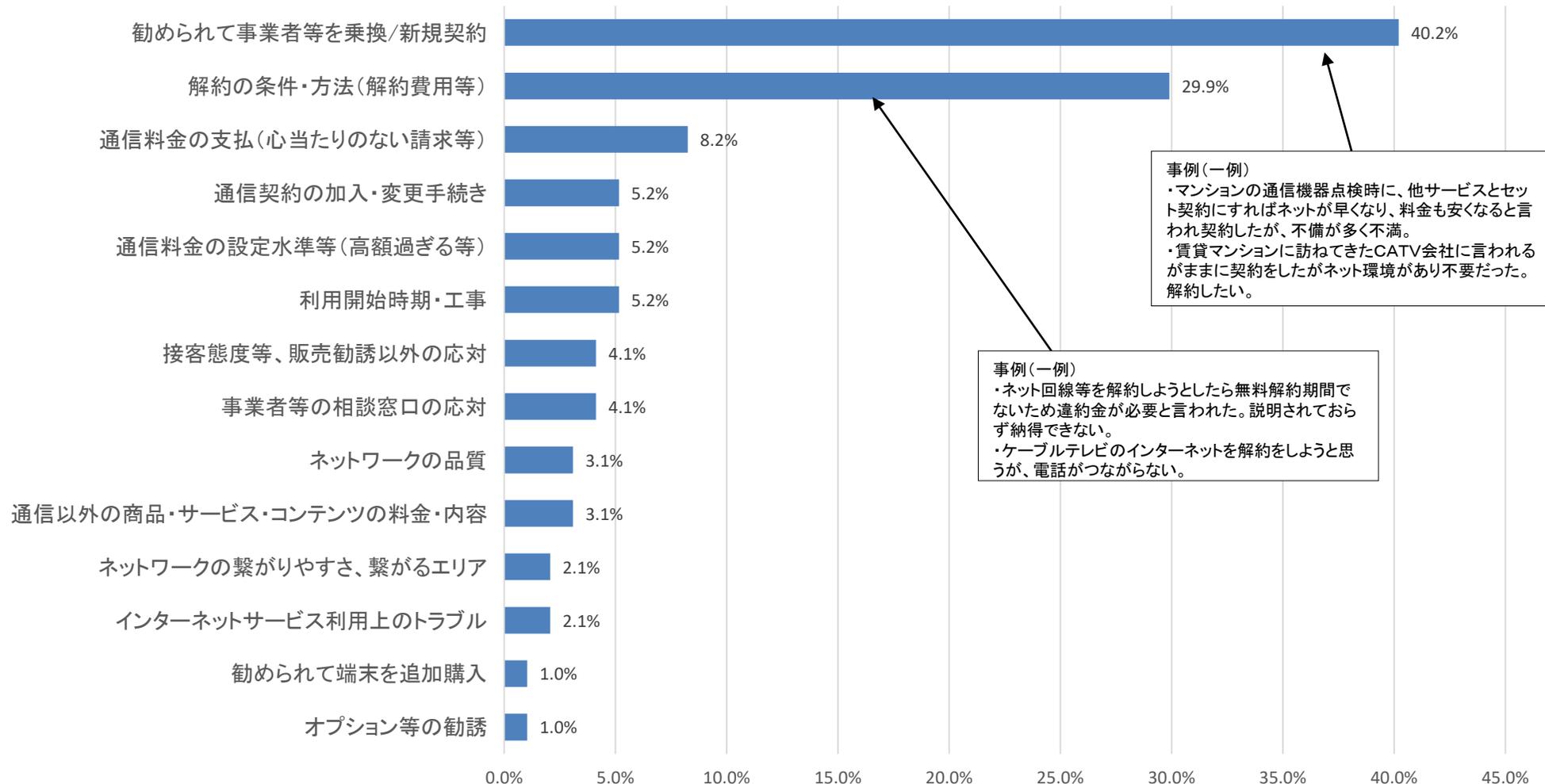
ケーブルテレビインターネット (2019年度下半期)

- 「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【ケーブルテレビインターネット】

○ 「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。



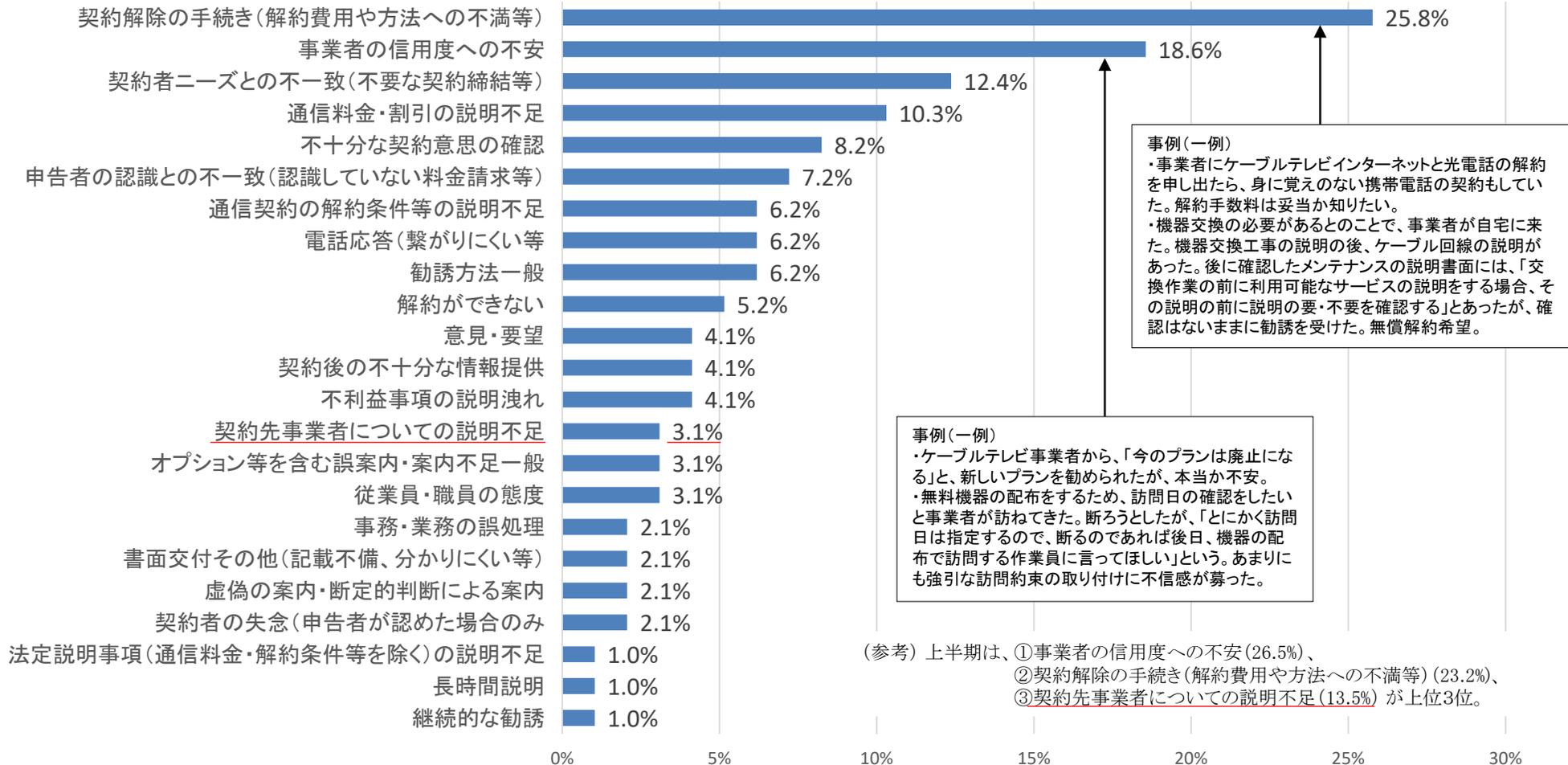
N=97
 期間：2019.10～2020.3

※ 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。
 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)【ケーブルテレビインターネット】

- 「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「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。

【参考情報】 2019年度上半期において「契約先事業者についての説明不足」の割合はケーブルテレビインターネットの苦情相談全体の中で13.5%を占め、発生要因全体の中では3番目に割合の高い項目であった。一方、2019年度下半期においては、3.1%へと減少し、14番目に割合の高い項目となっており、2019年改正電気通信事業法(2019年10月施行)の影響があったことが推察される。

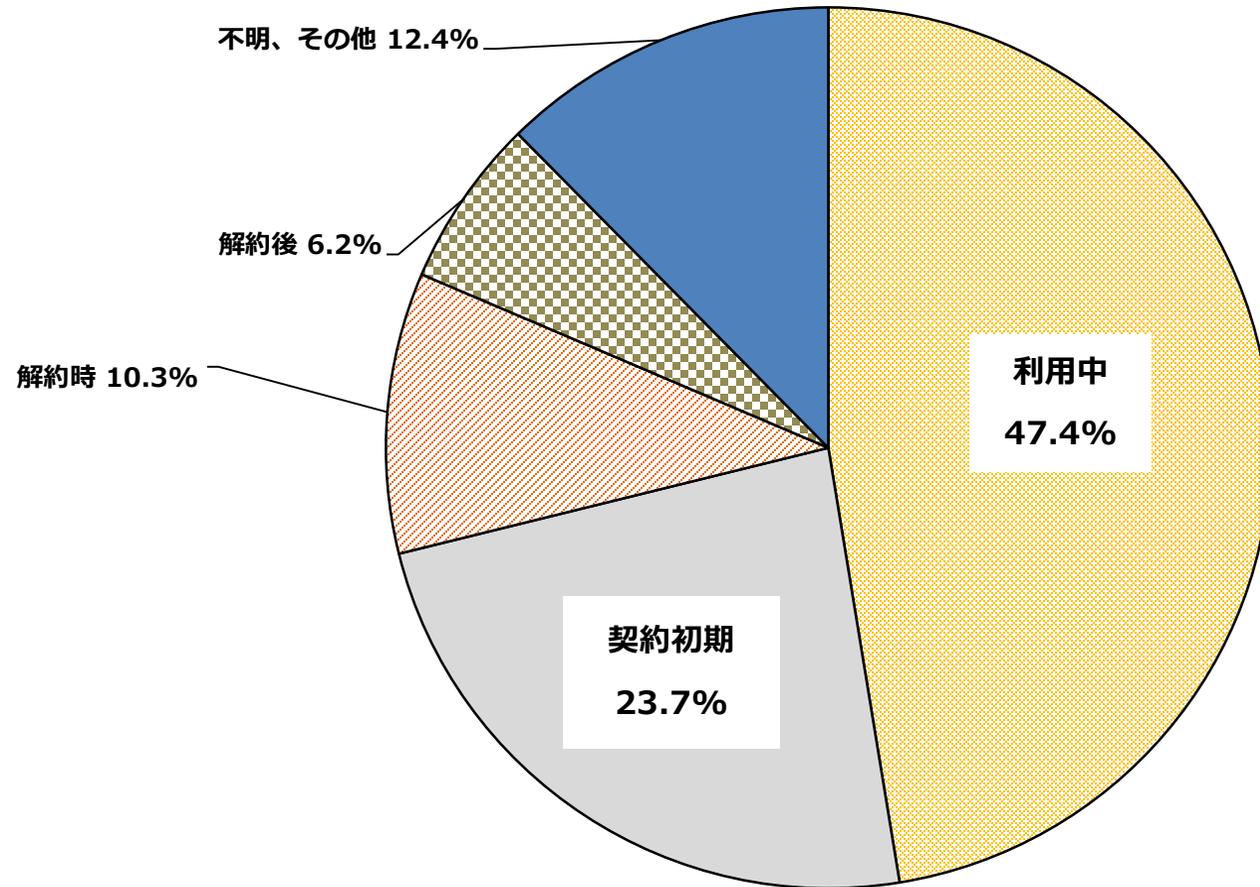


N=97

期間：2019.10～2020.3

※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。
「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。

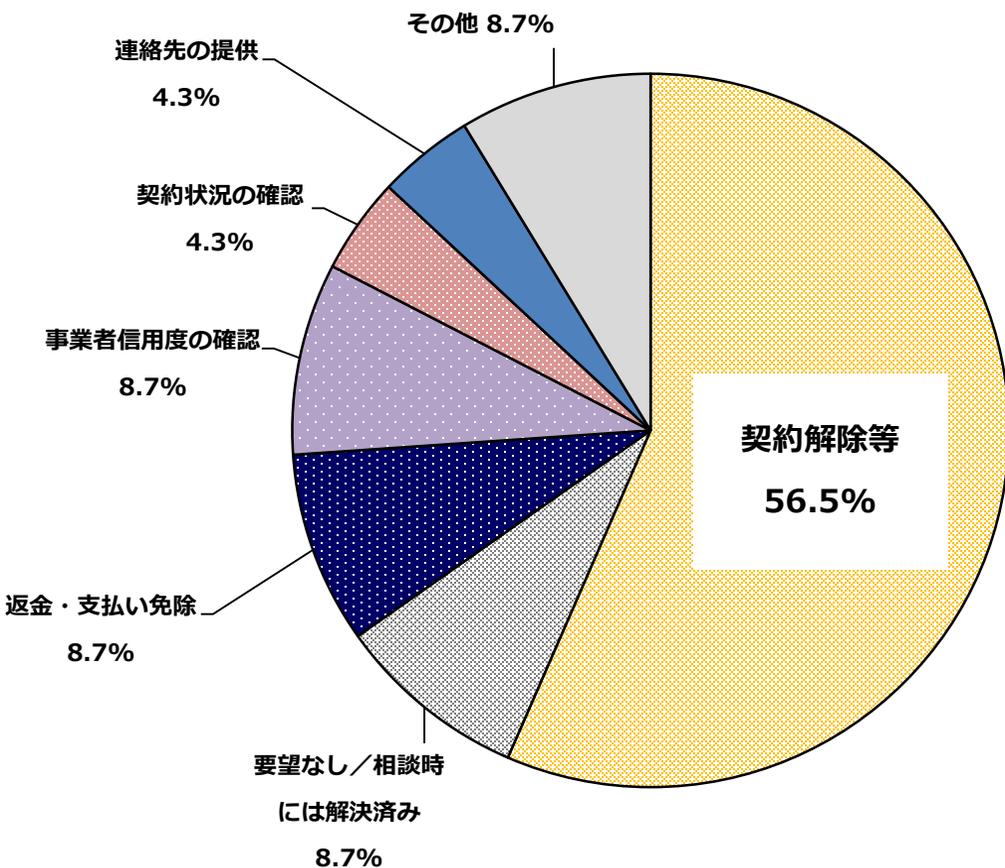
- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」、「解約時」が続く。



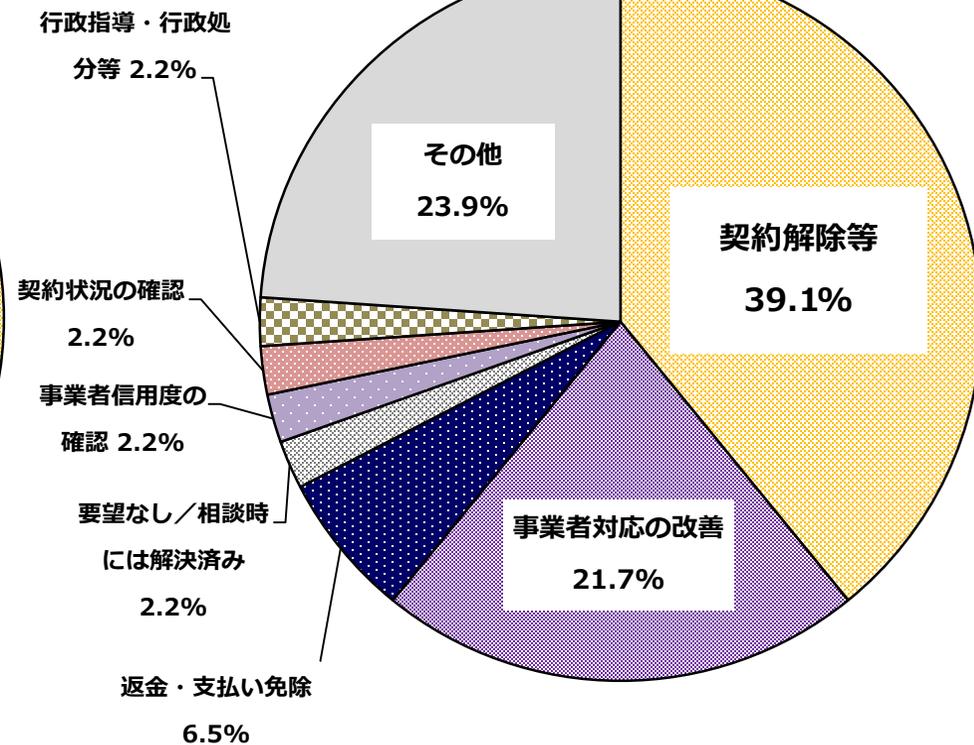
N=97
期間：2019.10~2020.3

○ 契約初期及び利用中の苦情相談の要望内容を見ると、いずれも「契約解除等」が最も多い。

契約初期の内訳(要望内容)



利用中の内訳(要望内容)

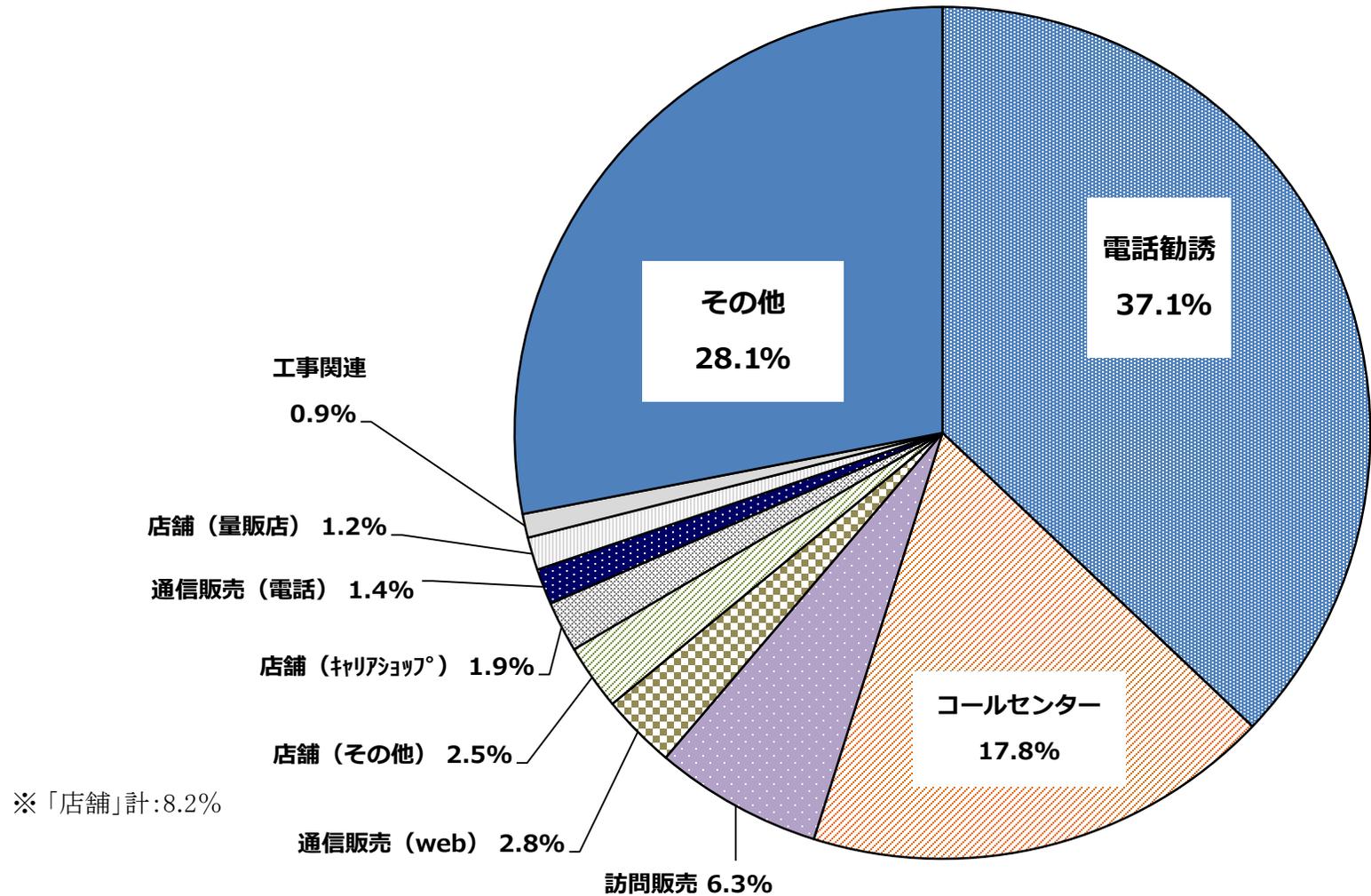


N=23
期間：2019.10~2020.3

N=46
期間：2019.10~2020.3

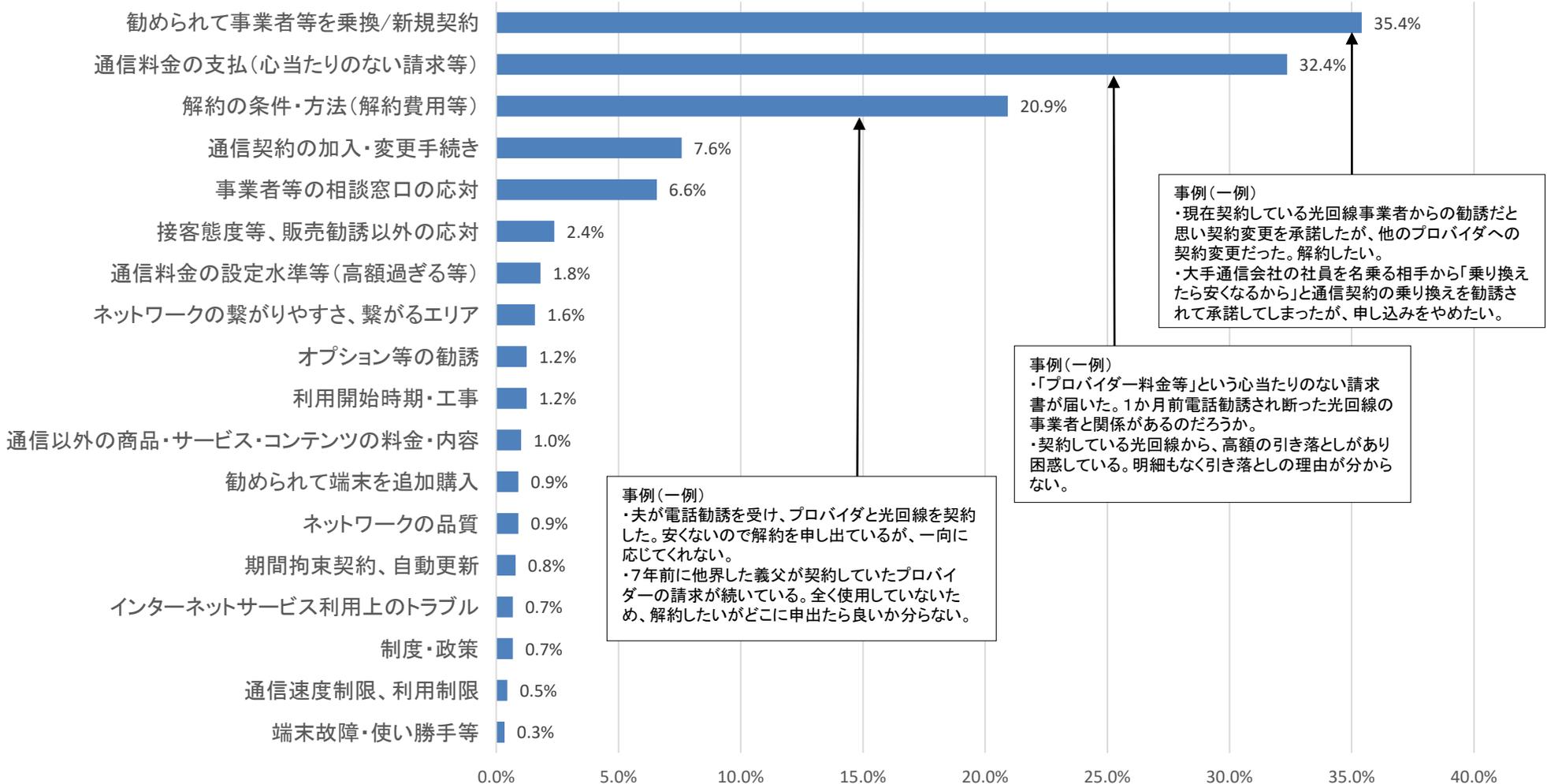
I S P (2019年度下半期)

○ 「電話勧誘」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【ISP】

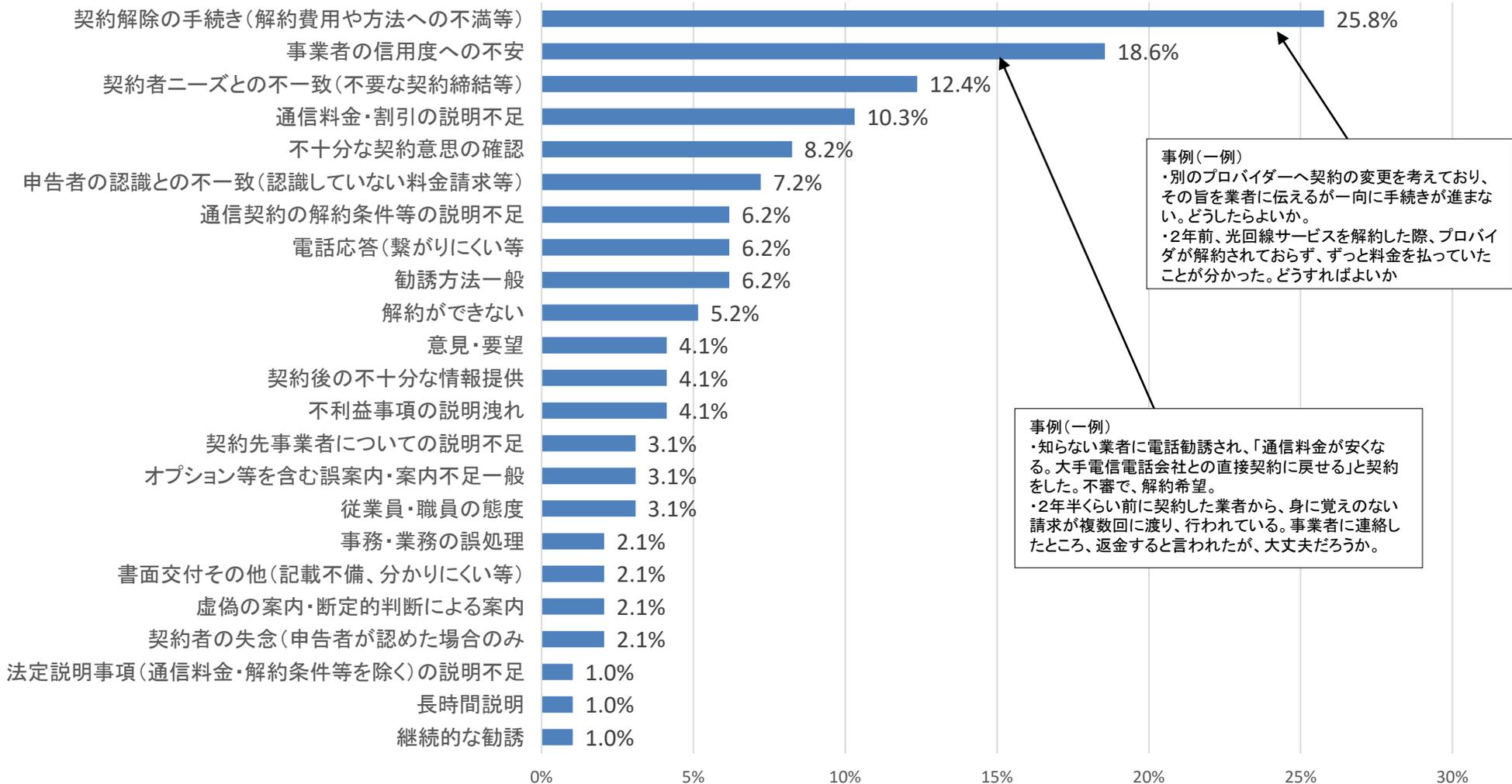
○ 「勧められて事業者等乗換／新規契約」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払」、「解約の条件・方法」が続く。



N=884
期間：2019.10～2020.3

※ 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。不明やその他はグラフから除外している。

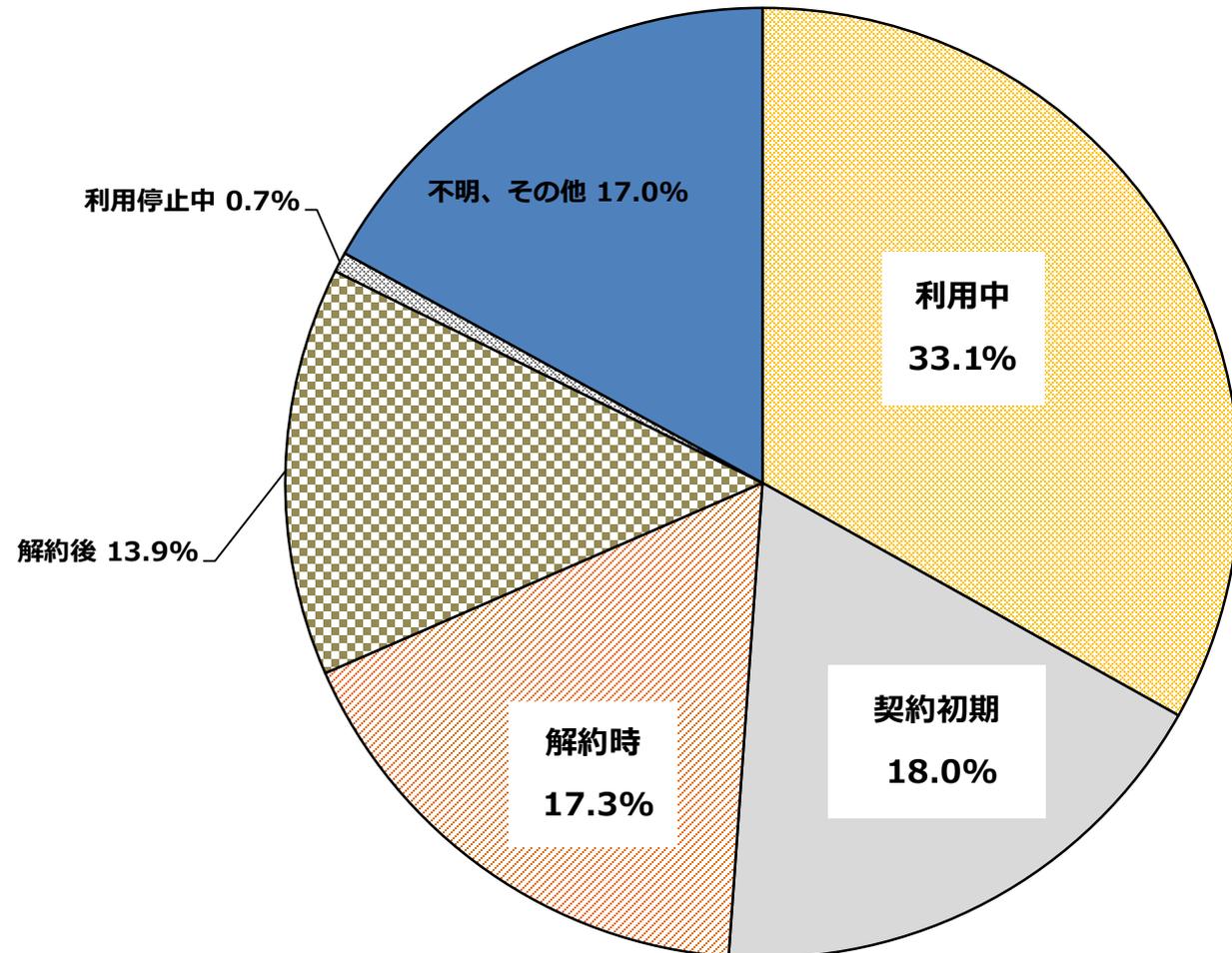
○ 「契約解除の手續」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが多い。



N=884
期間：2019.10~2020.3

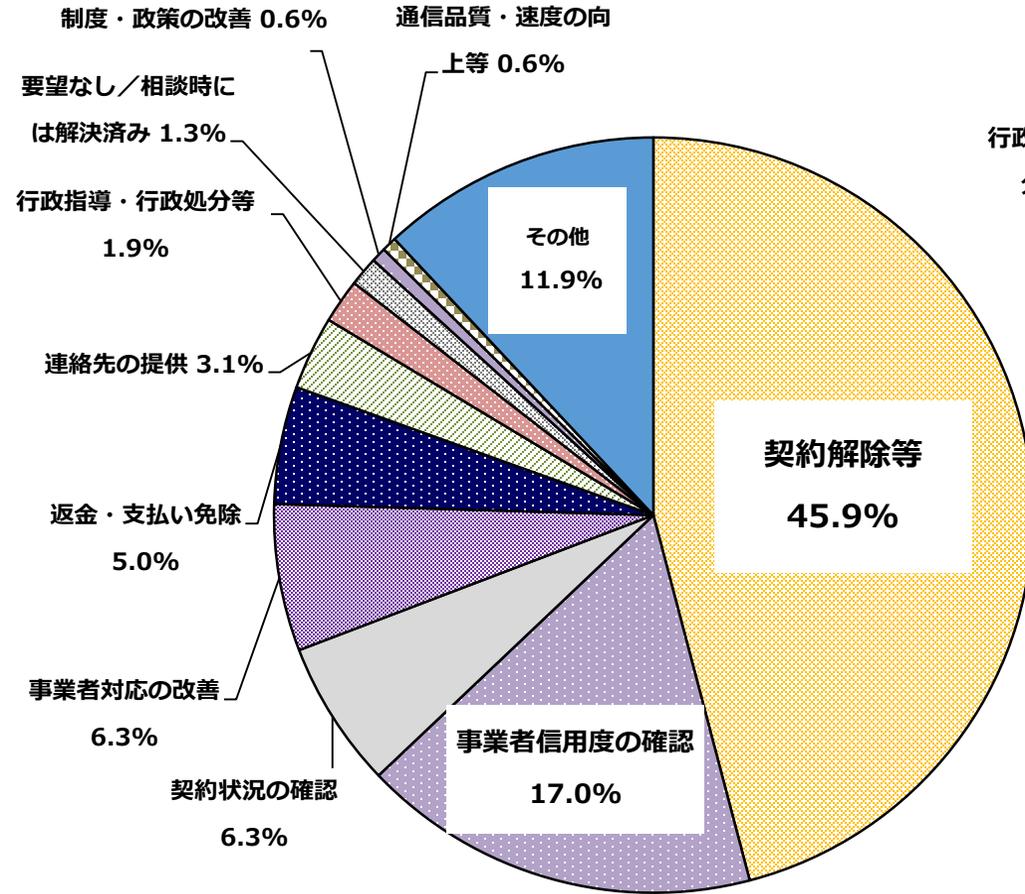
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

- 「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。



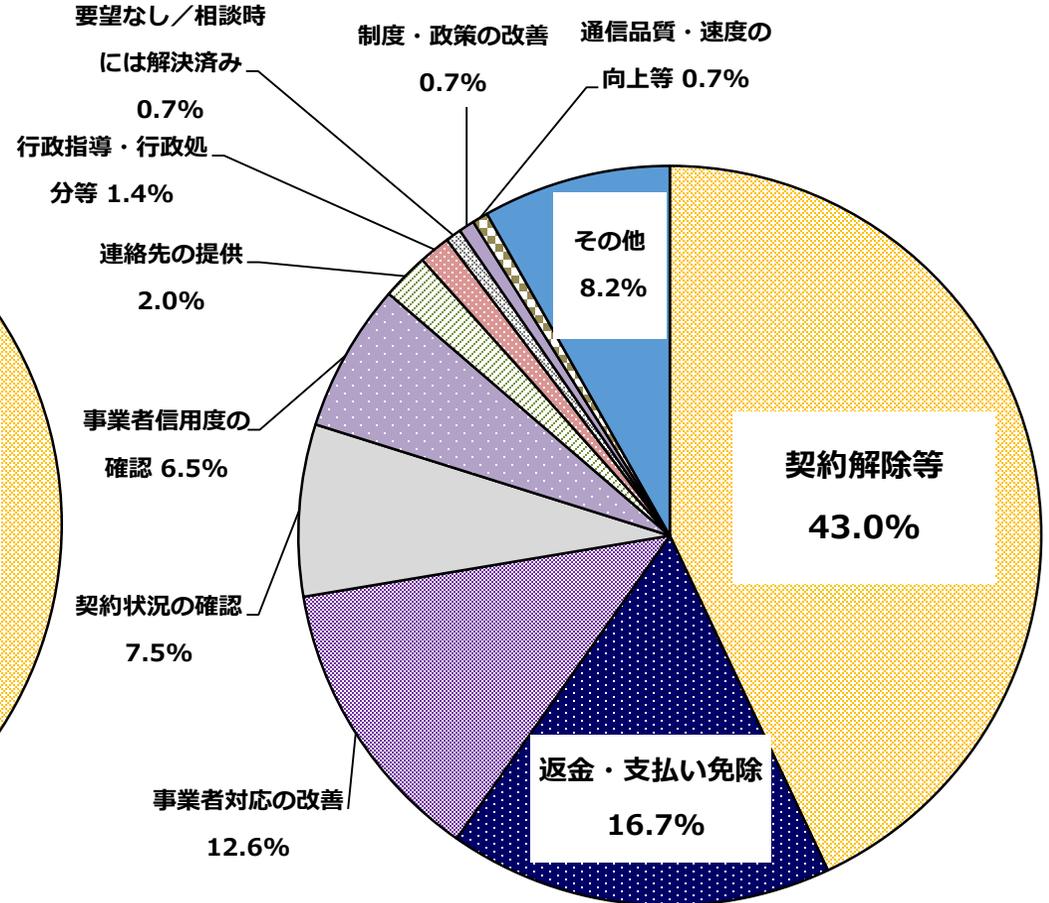
○ 契約初期及び利用中の苦情相談の要望内容を見ると、いずれも「契約解除等」が最も多い。

契約初期の内訳(要望内容)



N=159
期間：2019.10~2020.3

利用中の内訳(要望内容)



N=293
期間：2019.10~2020.3

個別課題に関する分析

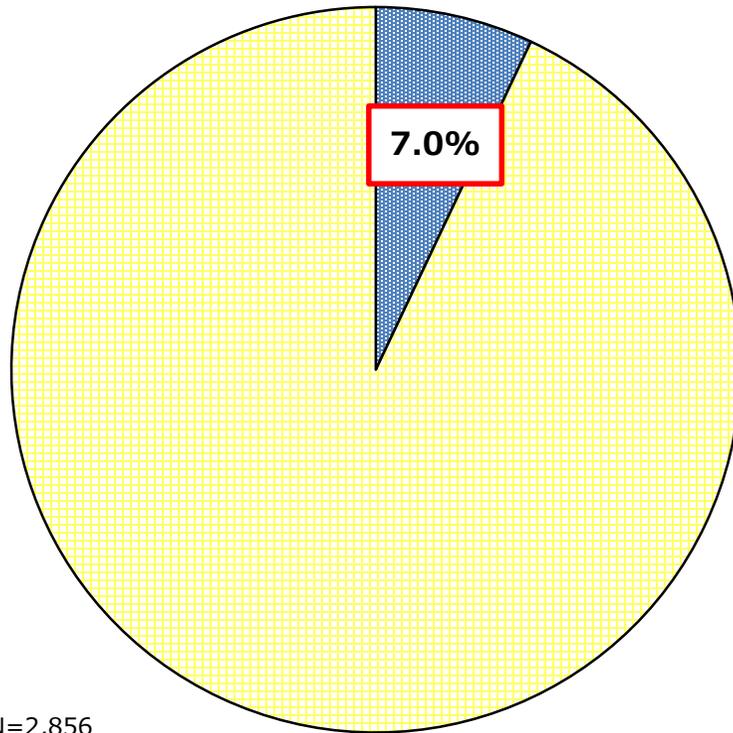
(1) 通信速度等に関する苦情相談

○ 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の方がMNOと比べて1.0%多く生じている。

<項目・観点に占める割合※>

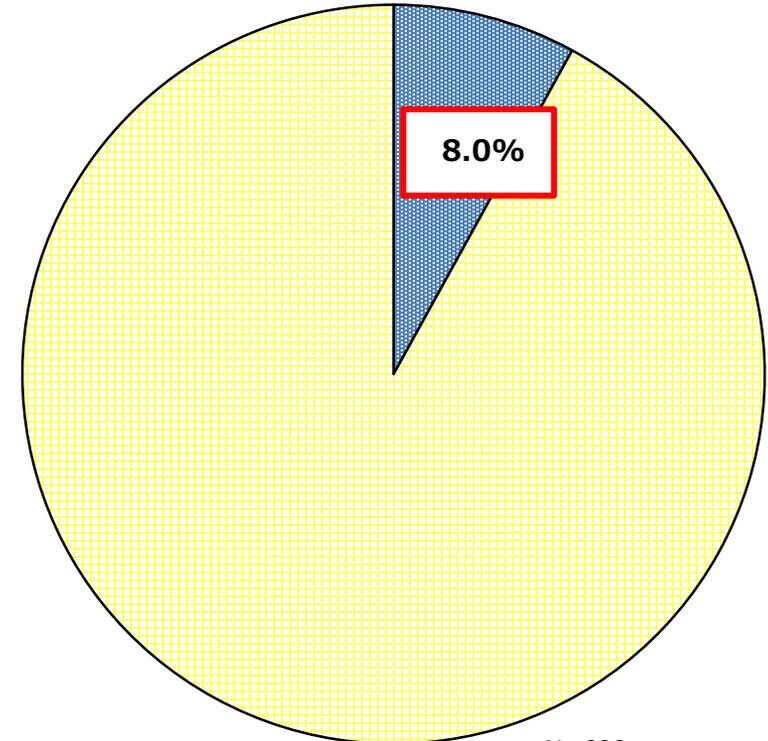
MNO

MVNO



N=2,856
期間：2019.10～2020.3

(参考)2018.10～2019.3では3.6%
2019.4～2019.9では3.8%



N=688
期間：2019.9～2020.3

(参考)2018.9～2019.3では9.2%
2019.4～2019.9では6.4%

※2019年度下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比率を年代別の通信利用の動向と照らし合わせると、FTTHサービスのうち70代以上の年代における苦情相談の比率が顕著に高い。
- 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=2,290 (2,819)		N=589 (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	66.3% (65.5%)	61.7% (62.0%)	75.9% (73.6%)
60代	16.1% (16.7%)	15.8% (16.5%)	10.0% (13.6%)
70代	12.3% (12.3%)	17.4% (15.0%)	10.2% (9.6%)
80代以上	5.2% (5.5%)	5.9% (5.8%)	3.1% (2.8%)

	N=3,347 (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	64.7% (61.7%)	46.0% (49.6%)
60代	19.9% (21.4%)	21.4% (22.4%)
70代	10.6% (12.1%)	24.0% (20.2%)
80代以上	4.9% (4.8%)	8.7% (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「令和元年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

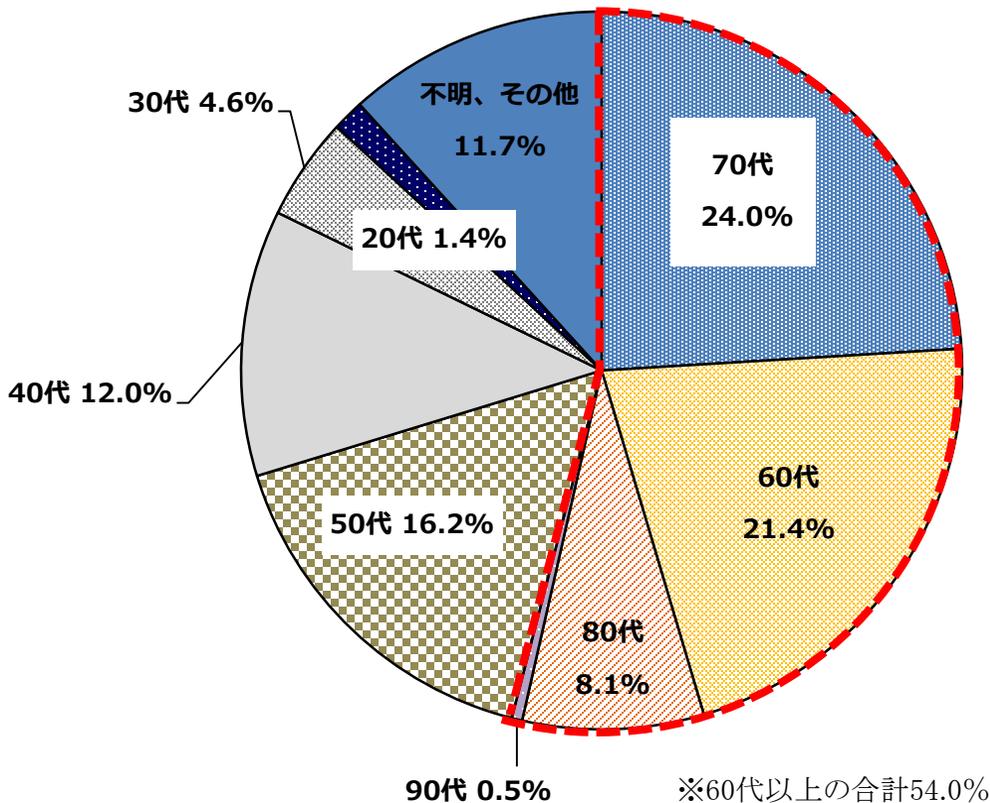
携帯電話: 携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する20代以上の個人

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0.4%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

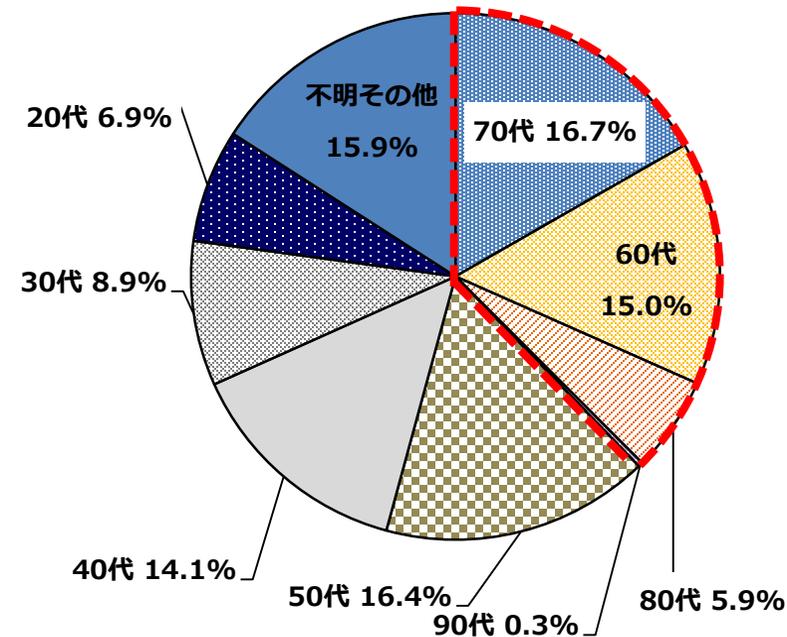
- FTTHサービスの「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談のうち、60代以上の苦情が過半(54.0%)を占める。
- FTTHサービスの「電話勧誘以外」を発生チャネルとする60代以上の苦情相談の割合が37.8%であることと比べると、電話勧誘に係る苦情相談における60代以上の割合は顕著に高い状況にある。

電話勧誘



N=2,118
期間：2019.10~2020.3

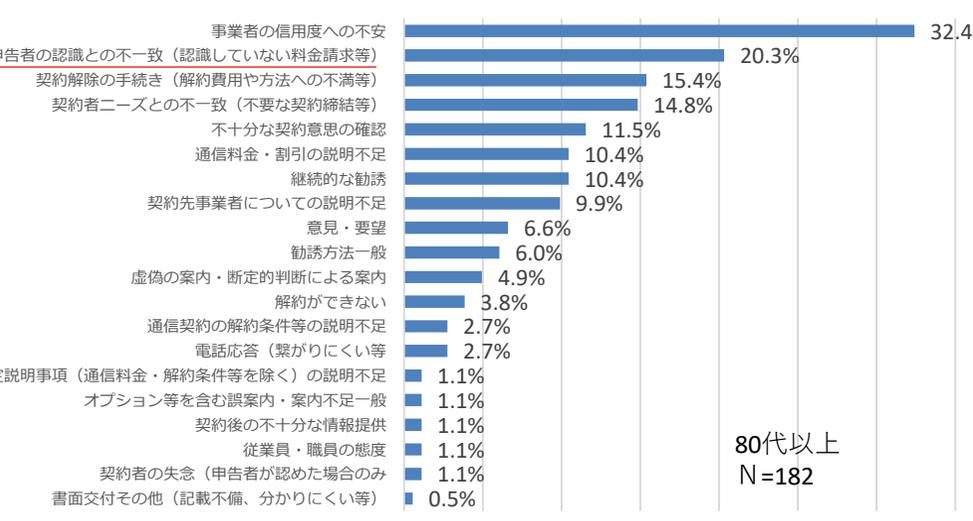
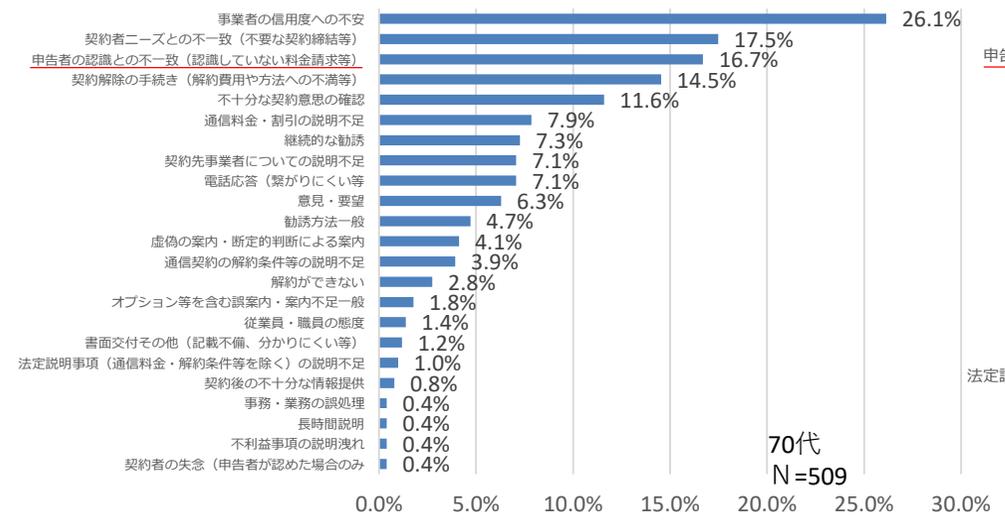
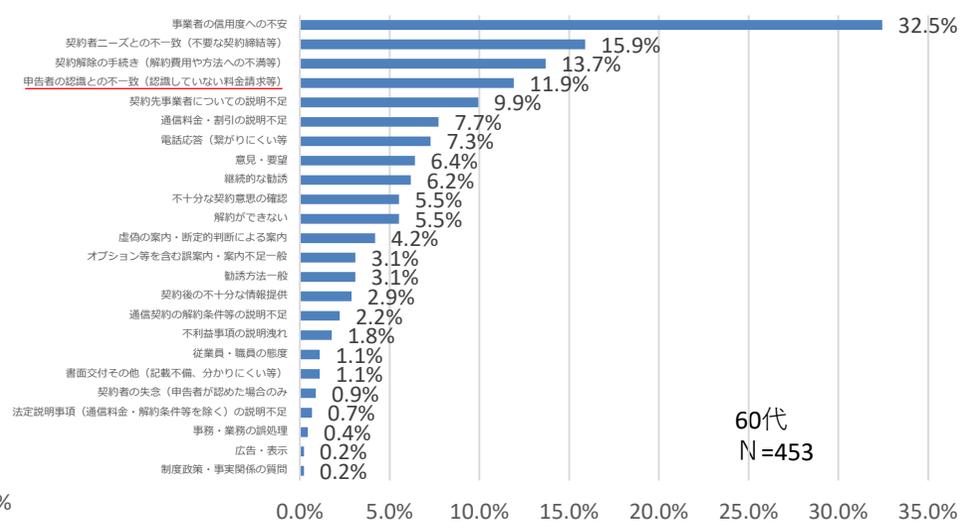
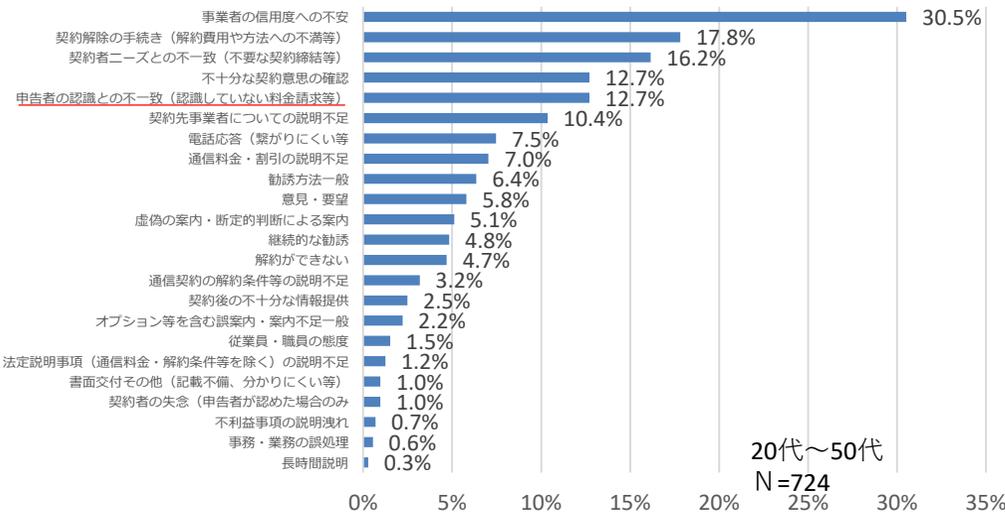
電話勧誘以外



※60代以上の合計37.8%

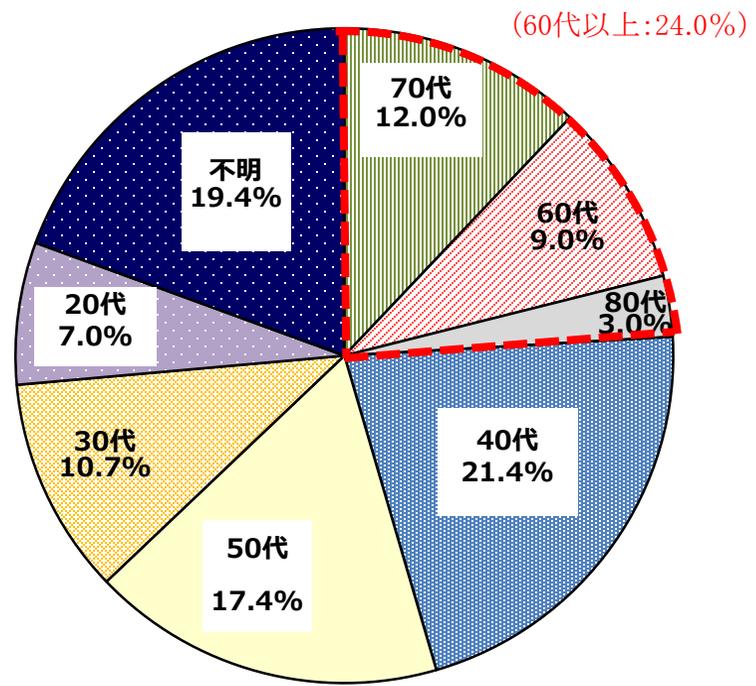
N=1,756
期間：2019.10~2020.3

○ 高齢世代になるほど、「申告者の認識との不一致」が発生要因において高い順位を占めていることが分かる。



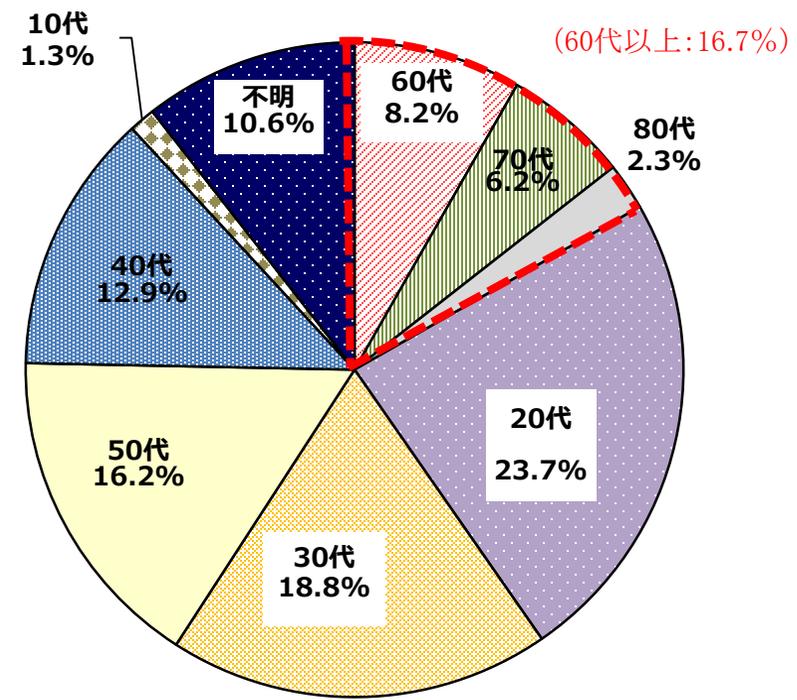
○ MVNOサービスに係る60代以上からの苦情相談の割合は、音声通話付等において24.0%となっており、データ通信専用における16.7%よりも高い割合を占めている。

音声通話付等



N=299
期間：2019.10~2020.3

データ通信専用

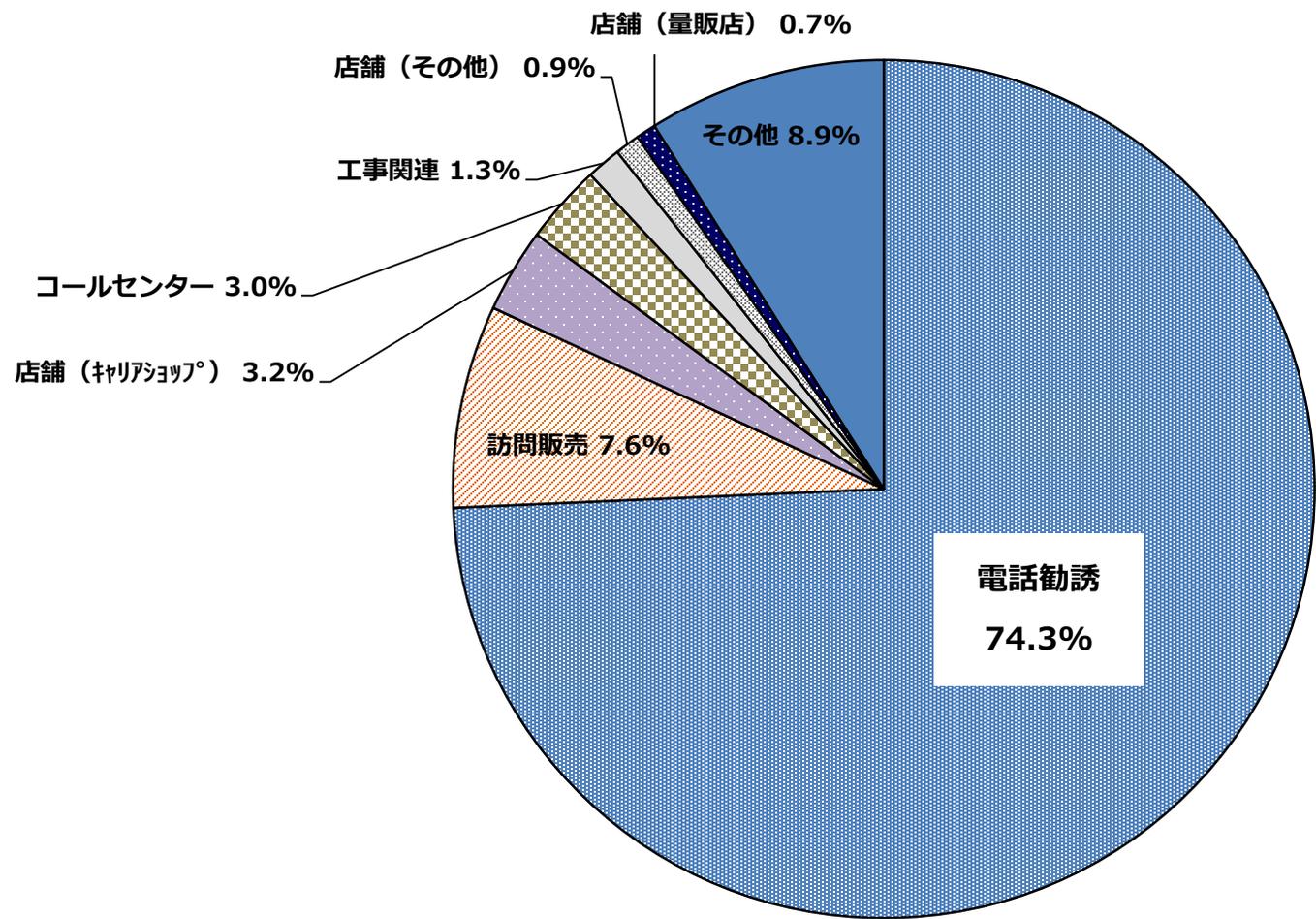


N=389
期間：2019.10~2020.3

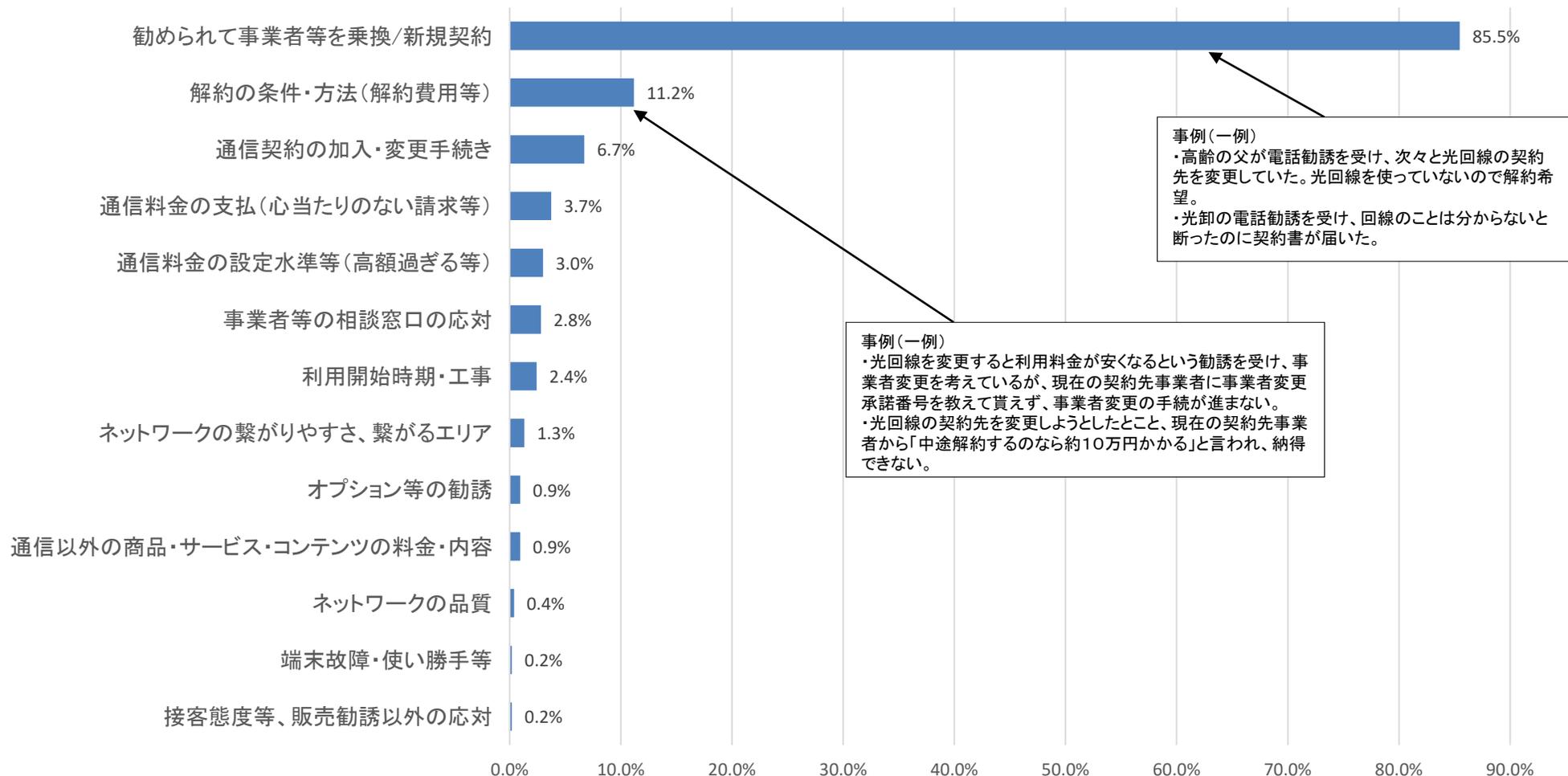
(3) 転用・事業者変更に関する苦情相談

- (注) 2015年にNTT東西から、NTT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」が開始され、また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。
- 2019年度下半期においては、上記の事実を踏まえ、「転用」及び「事業者変更」に関する苦情相談について分析を実施した。

- 転用及び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、7割強を占めており、FTTH全体における割合(54.7%)より著しく高いことが分かる。
- 転用及び事業者変更は契約先事業者の変更を行なうものであるが、電話による説明だけでは、利用者が契約先事業者の変更を必ずしも十分に理解できていないことが推測される。



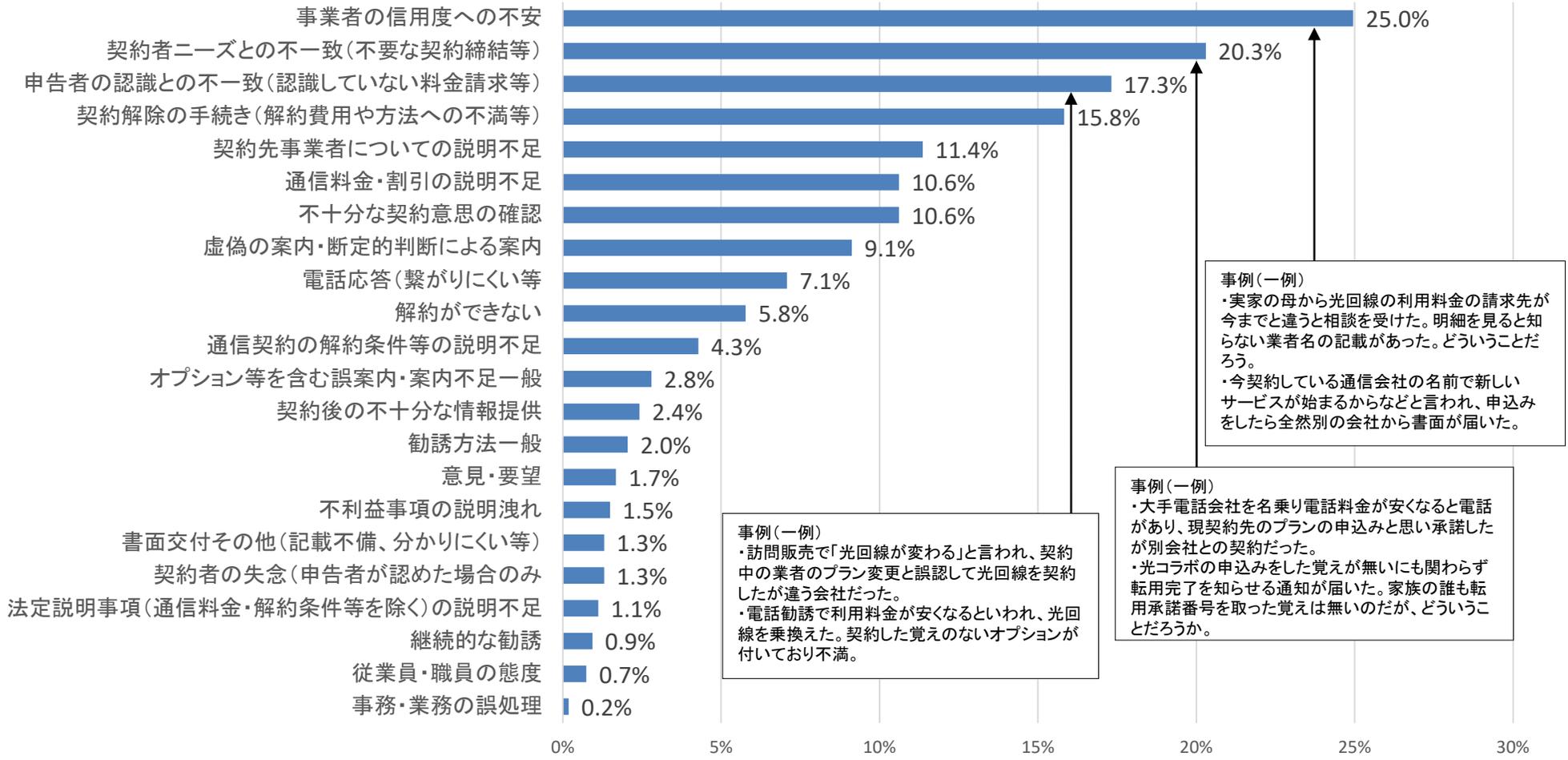
○ FTTHの転用及び事業者変更時を発生時期とする苦情相談では、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が8割を超え、FTTH全体の電話勧誘時における比率(78.2%)を上回る。



N=537
 期間：2019.10~2020.3

※ 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。不明やその他はグラフから除外している。

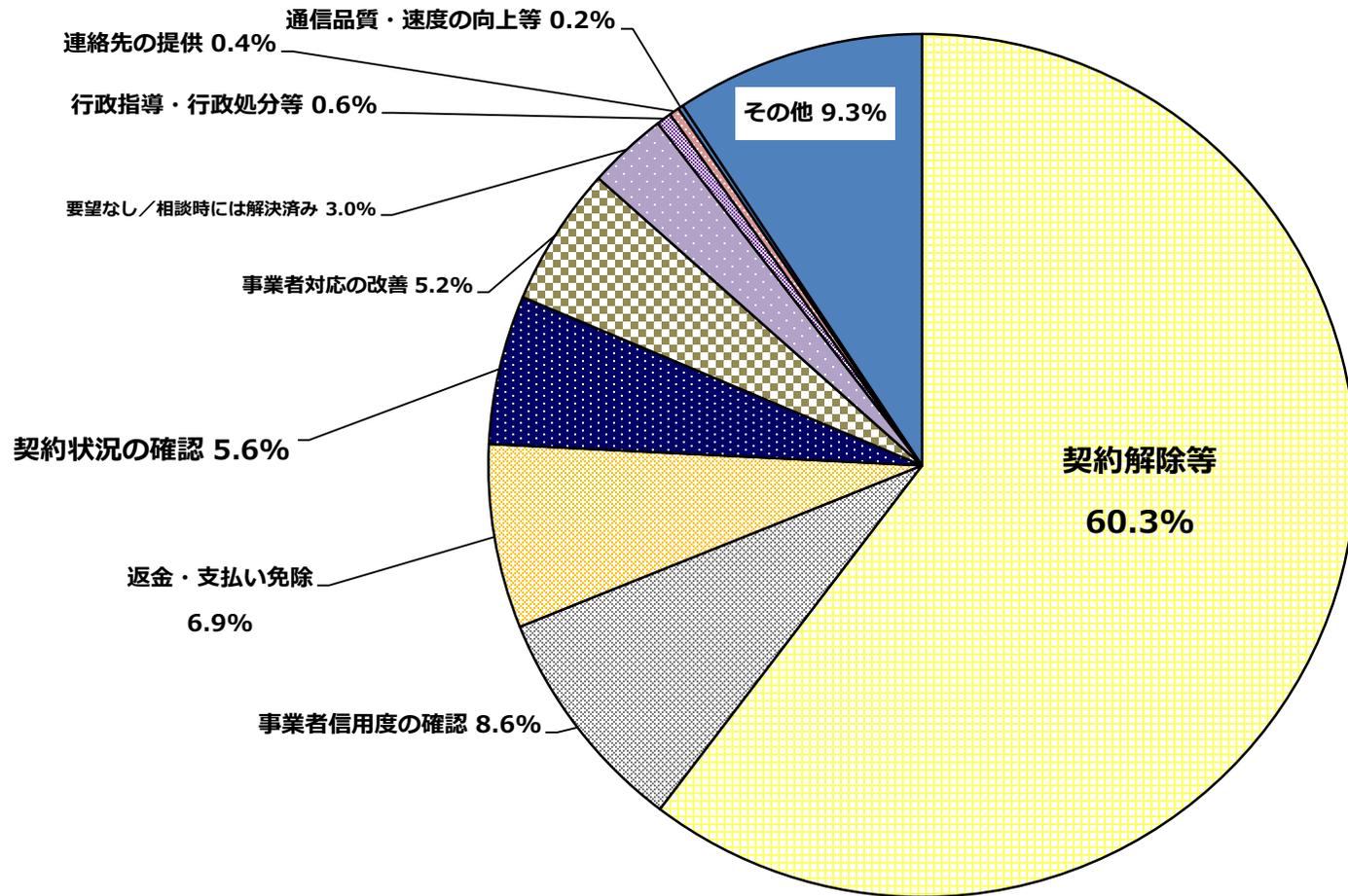
○ FTTHの転用及び事業者変更時を発生時期とする苦情相談では、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約者ニーズとの不一致」、「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられるものが多い。



N=537
期間：2019.10~2020.3

※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。
「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。

○ FTTHの転用及び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」を求めものが大半を占めており、続いて「事業者信用度の確認」を求めものが多い。

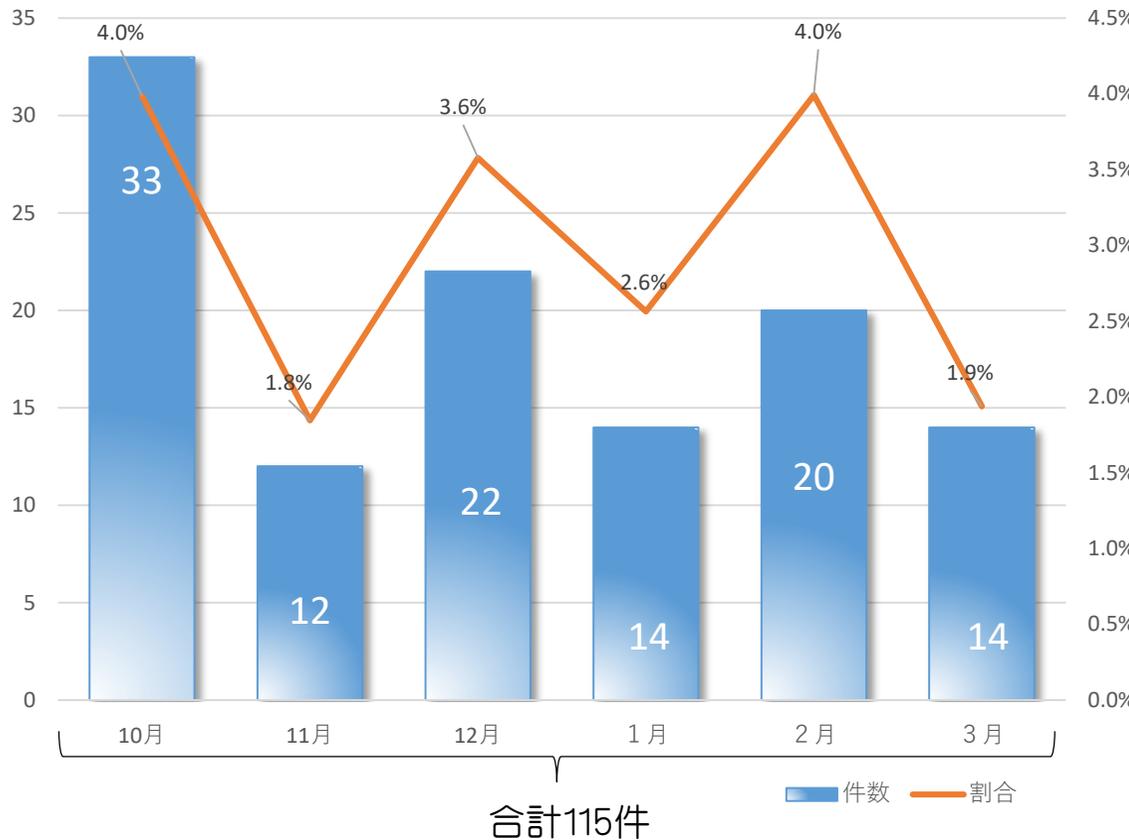


(4) 法人契約に関する苦情相談

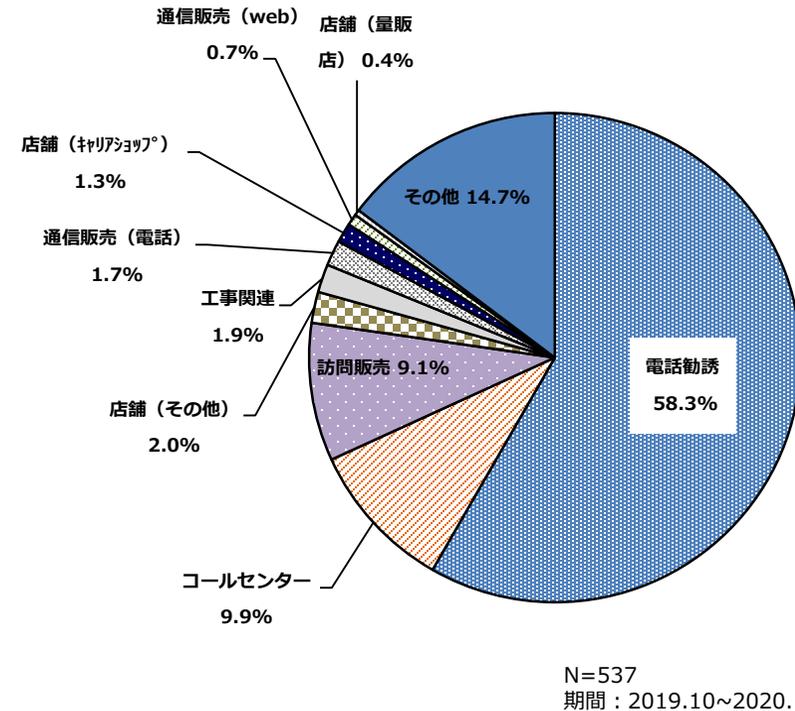
- (注1) 苦情傾向分析の対象となる苦情は、全国の消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センター及び総務省各総合通信局等で受け付ける苦情相談等であり、これらの窓口では主に「消費者」を対象とした苦情相談等を取り扱っているため、本分析はあくまでも参考値として取り扱う。
- (注2) 「法人契約」については、P I O-N E Tにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを「法人契約」に係る苦情相談として計上。

- 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10月～2020年3月)は、115件で全件数(3,862件)の3.0%。 ※2018年10月～2019年3月は185件で全件数(4204件)の4.4%
- 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43.3%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 (2019年度下半期)

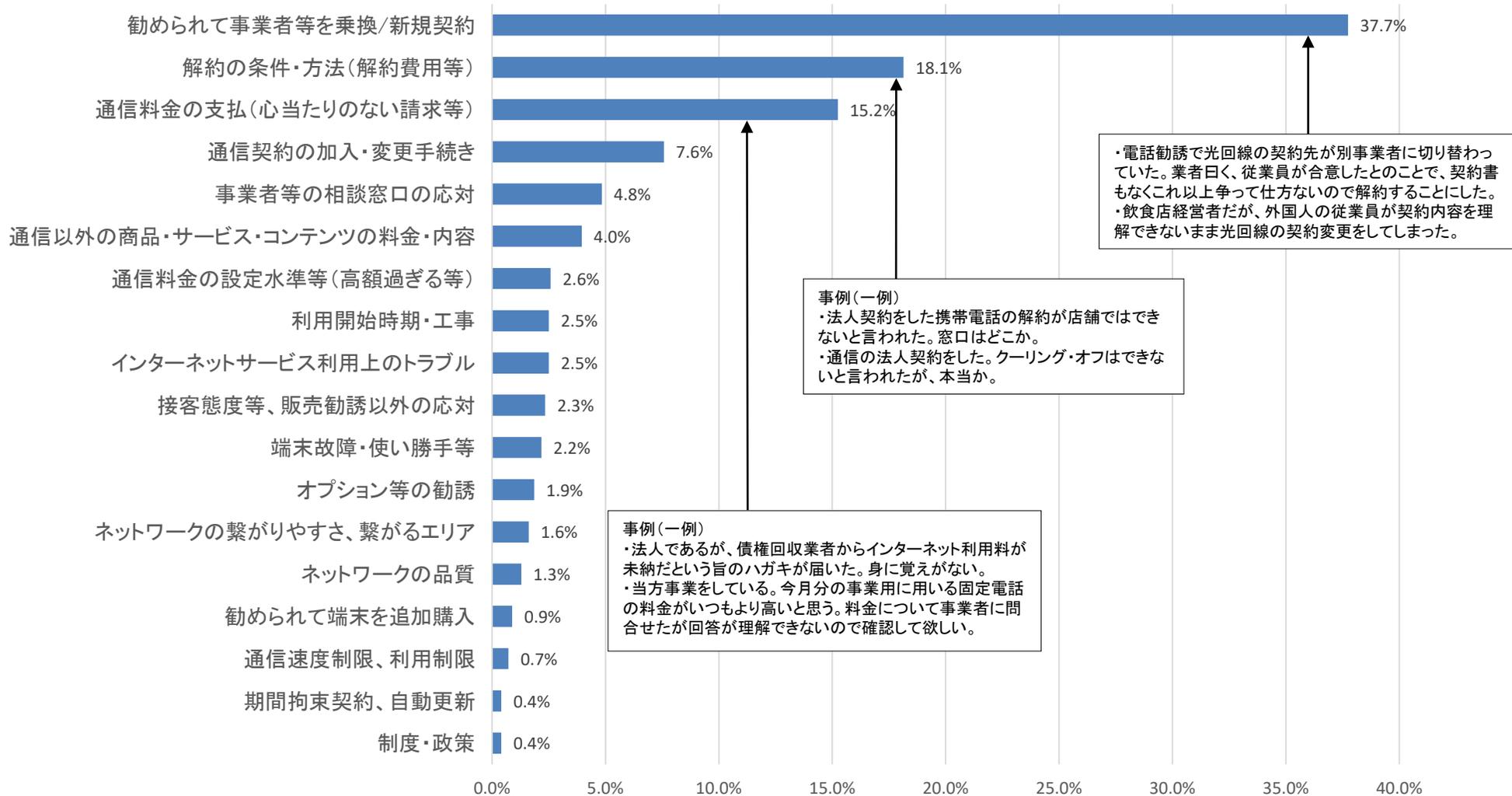


法人からの苦情相談の発生チャネル【FTTH】



(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。

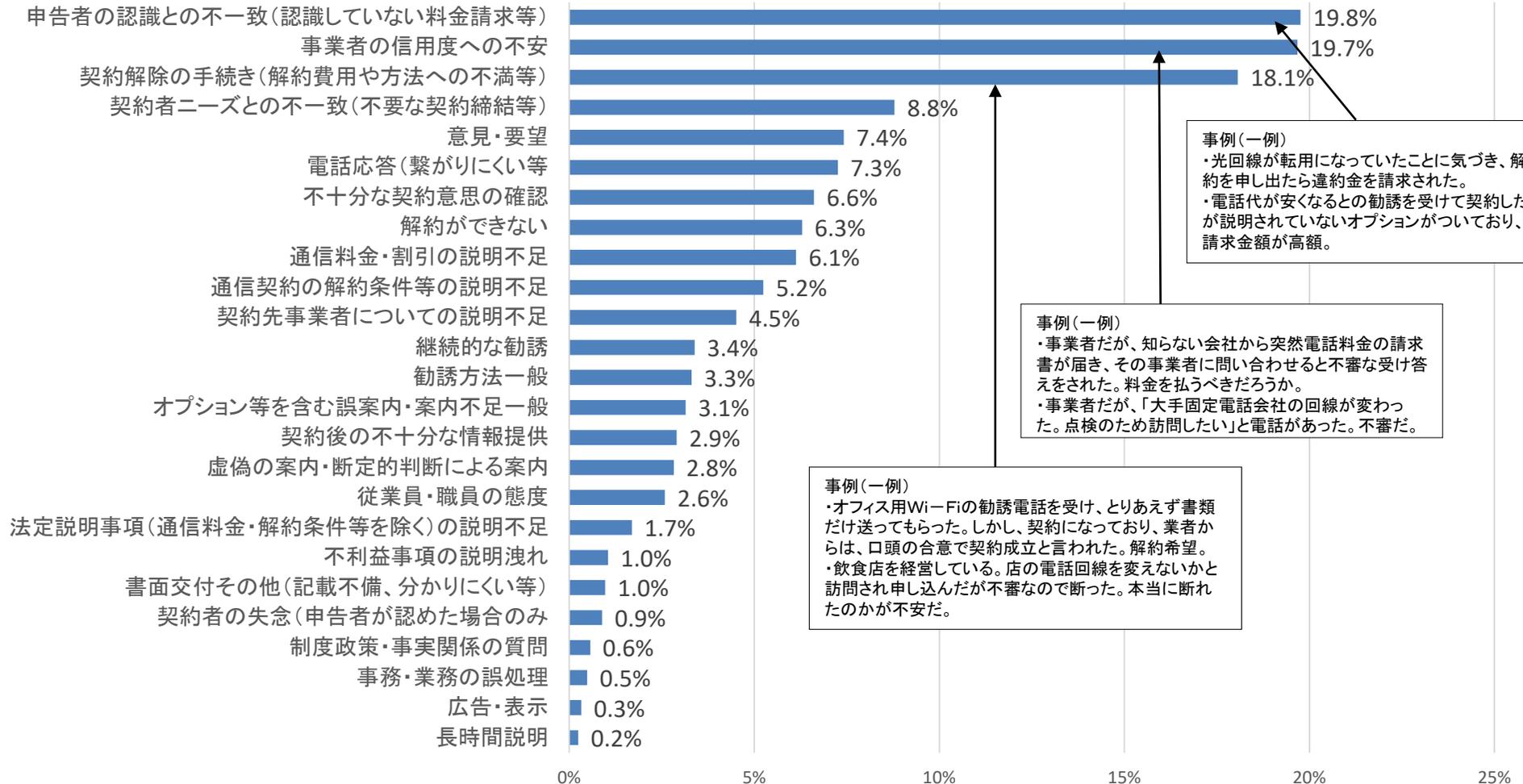
○ 「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」、「通信料金の支払」が続く。FTTHサービスにおける苦情相談の傾向と類似しており、法人契約独特の傾向は見受けられない。



N = 1,240
 期間：2019.10～2020.3

※ 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。

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



N = 1,240
 期間：2019.10～2020.3

※ 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。