

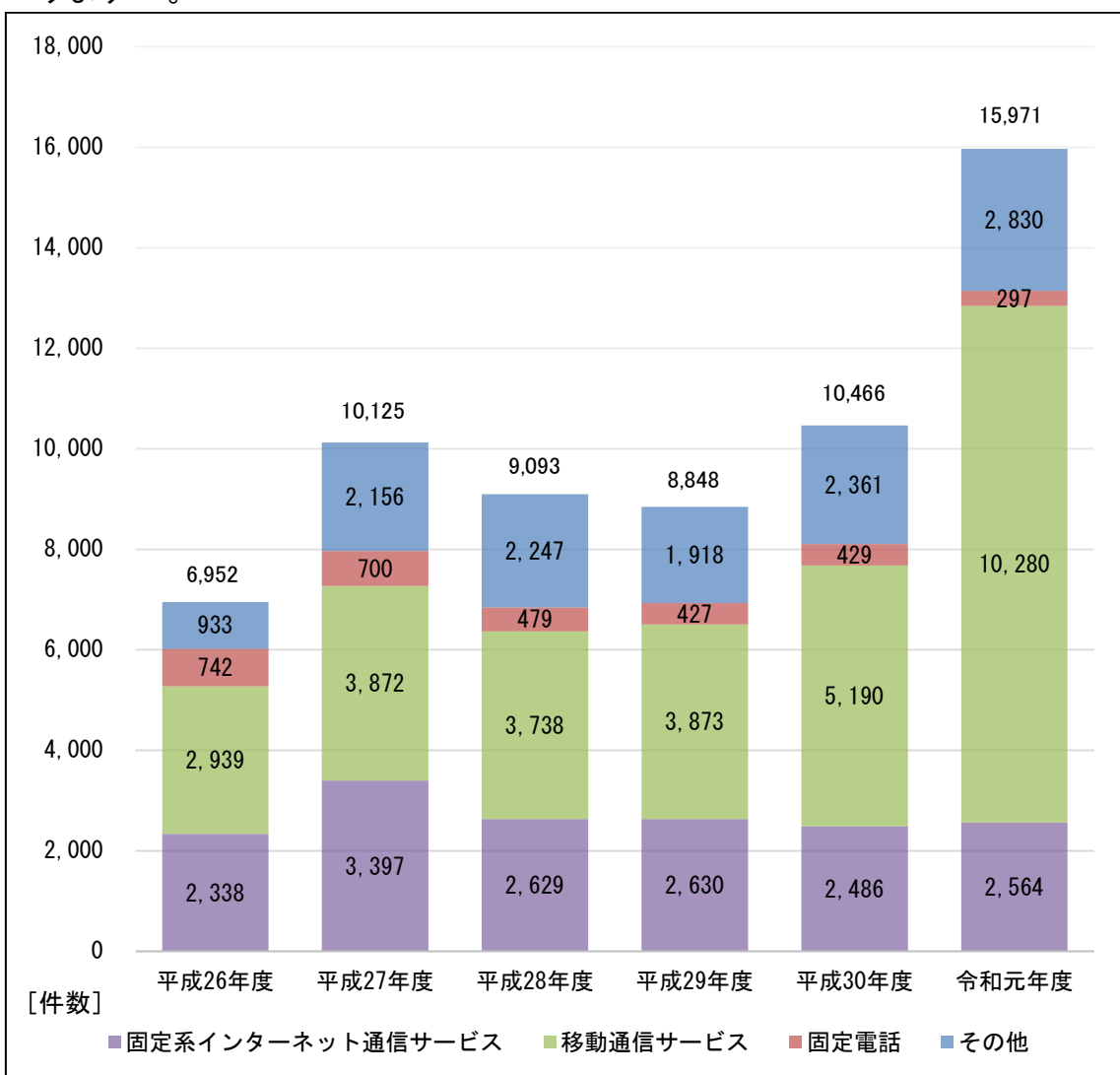
令和元年度における電気通信サービスの苦情相談の受付件数

○ 苦情相談の受付件数

総務省では、電気通信消費者相談センターや各地域の総合通信局等で、電気通信サービスの利用に当たってのトラブル等について、電話による相談を受け付けています。また、総務省のホームページにおいても、webフォーム^{※1}による電気通信サービスに関する利用者からの苦情相談や情報提供を受け付けています。

令和元年度に、総務省に寄せられた苦情相談の受付件数は15,971件となっており、平成30年度の受付件数（10,466件）と比べて、5,505件（約52.6%）の増加となっています。これは、移動通信サービスのうち、MVNOサービスのwebフォームでの受付件数が大きく増加したこと（141件→4,672件）が主な要因です。

なお、総務省においては、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を年2回開催し、総務省及び全国の消費生活センター等に寄せられた苦情相談を合わせた上で、苦情相談の傾向分析を含む詳細な分析を行っております^{※2}。



※1 平成28年度以降は、webフォームでの受付件数（平成28年7月受付開始）を含みます。
 ※2 https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/index_03.html

○ 苦情相談の内訳

令和元年度に総務省に寄せられた苦情相談について、電気通信サービス別の内訳は以下のとおりです。

(単位：件数)

電気通信サービスの名称	受付件数		
	総計	電話	Webフォーム
固定系インターネット通信サービス	2,564	1,701	863
F T T Hサービス	2,250	1,458	792
C A T Vサービス	130	91	39
A D S Lサービス	61	43	18
プロバイダサービス	123	109	14
移動通信サービス	10,280	4,124	6,156
M N Oサービス	4,884	3,409	1,475
M V N Oサービス	5,367	695	4,672
その他のサービス	29	20	9
固定電話	297	258	39
I P電話	76	67	9
アナログ電話、I S D N	218	188	30
公衆電話	3	3	0
その他	2,830	2,223	607
合計	15,971	8,306	7,665

(用語解説)

名称	内容
電気通信サービス	電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供すること 主な例：携帯電話サービス、インターネット接続サービス、固定電話等
F T T Hサービス	光回線を通じてインターネットに接続するサービス（集合住宅内等において、一部に電話回線を利用するV D S L等を含む。）
C A T Vサービス	ケーブルテレビ回線を通じてインターネットに接続するサービス（F T T Hサービスに係るものを除く。）
A D S Lサービス	電話回線を通じてインターネットに接続するサービス
プロバイダサービス	電話回線、I S D N回線、A D S L回線、光回線及びデータ通信専用回線等を通じて、インターネットに接続するサービス
M N O	自ら電波の割当を受けて携帯電話端末サービス等を展開する事業者
M V N O	自らは電波の割当を受けず、電波を割り当てられた事業者からネットワークを借りて、いわゆる格安スマホやモバイルWi-Fiルーター等向けに独自のサービスを展開する事業者
I P電話	通信ネットワークの一部又は全部においてI P（インターネットプロトコル）技術を利用して提供する音声電話サービス
I S D N	固定電話網を用い、電話やデータ通信等のサービスを統合的に取り扱うデジタル通信網のこと

【参考】電気通信サービスの利用者のご相談・情報提供窓口の所在地・電話番号

名 称	住 所	電話番号
電気通信消費者相談センター	〒100-8926 千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第 2 号館	03-5253-5900

【受付時間 平日 9時半～12時、13時～17時】

名 称	住 所	電話番号・担当窓口	管轄都道府県
北海道総合通信局	〒060-8795 札幌市北区北8条西2-1-1 札幌第1合同庁舎	011-709-3956 【電気通信事業課】	北海道
東北総合通信局	〒980-8795 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022-221-0632 【電気通信事業課】	青森、岩手、宮城、 秋田、山形、福島
関東総合通信局	〒102-8795 千代田区九段南1-2-1 九段第3合同庁舎	03-6238-1935 【電気通信事業課】	茨城、栃木、群馬、 埼玉、千葉、東京、 神奈川、山梨
信越総合通信局	〒380-8795 長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	026-234-9952 【電気通信事業課】	新潟、長野
北陸総合通信局	〒920-8795 金沢市広坂2-2-60 金沢広坂合同庁舎	076-233-4429 【電気通信事業課】	富山、石川、福井
東海総合通信局	〒461-8795 名古屋市東区白壁1-15-1 名古屋合同庁舎第3号館	052-971-9133 【電気通信事業課】	岐阜、静岡、愛知、 三重
近畿総合通信局	〒540-8795 大阪市中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎第1号館	06-6942-8519 【電気通信事業課】	滋賀、京都、大阪、 兵庫、奈良、和歌山
中国総合通信局	〒730-8795 広島市中区東白島町19-36	082-222-3376 【電気通信事業課】	鳥取、島根、岡山、 広島、山口
四国総合通信局	〒790-8795 松山市味酒町2-14-4	089-936-5042 【電気通信事業課】	徳島、香川、愛媛、 高知
九州総合通信局	〒860-8795 熊本市西区春日2-10-1	096-326-7862 【電気通信事業課】	福岡、佐賀、長崎、 熊本、大分、宮崎、 鹿児島
沖縄総合通信事務所	〒900-8795 那覇市旭町1-9 カフーナ旭橋B-1街区 5F	098-865-2302 【情報通信課】	沖縄

【受付時間 平日 9時～12時、13時～17時】

なお、総務省ホームページでも、「電気通信サービスに関する情報受付Webフォーム」において、情報提供を受け付けております。

https://telecom-user-report.soumu.go.jp/form/pub/19436_otcb_1/index