

固定ブロードバンドサービスの通信品質に対する苦情相談

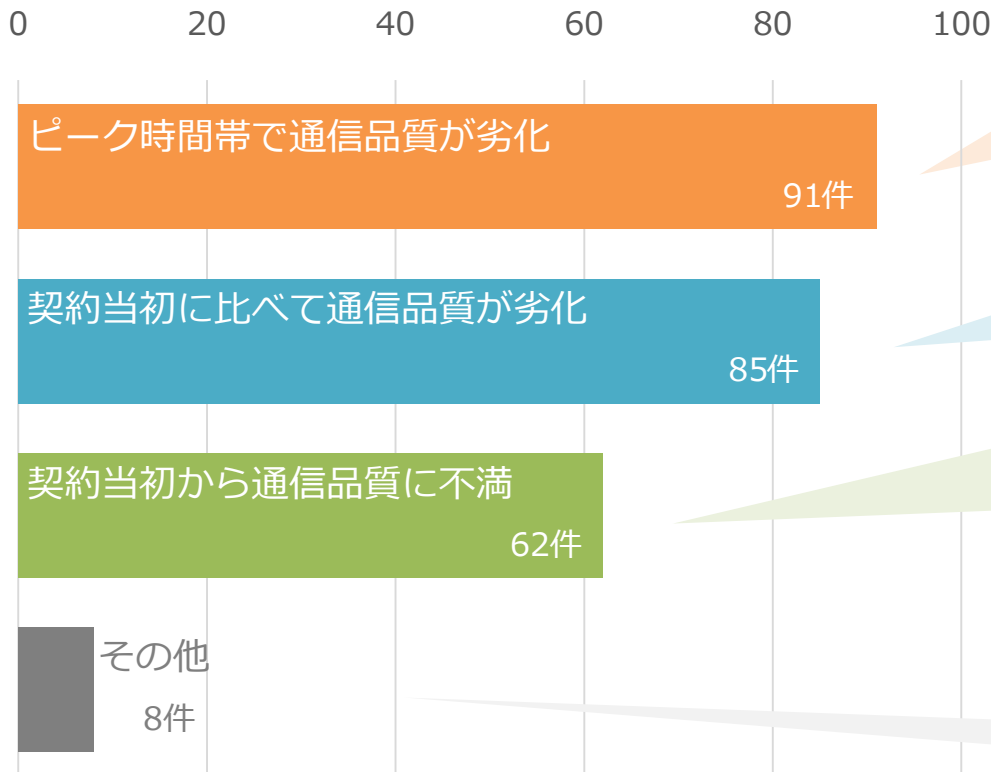
2020年12月24日

事 務 局

固定ブロードバンドサービスの通信品質に対する苦情相談

- 総務省で把握している固定ブロードバンドサービスに係る苦情相談のうち、表示等から想定していた品質に比べて実際の通信品質が悪いことについての苦情相談は、2019年度で50件、2020年度は12月時点で126件の合計176件が寄せられている。
- 内訳としては「ピーク時間帯等で通信品質が劣化」(91件)、「契約当初に比べて通信品質が劣化」(85件)、「契約当初から通信品質に不満」(62件)といった内容が大勢を占めている。

固定ブロードバンドサービスの通信品質に関する苦情相談※
(2019年4月～2020年12月)



- 22時台の回線速度は、1Mbpsにも満たない。
- 2日に一度の頻度で19時～21時の間に接続が不安定。
- 20時以降回線が非常に遅く、広告表示と非常に乖離している。

- ここ半年くらい極端に回線速度が遅くなった。
- ここ10日間インターネットの速度が遅くインターネットが全く利用できない。

- 1 Gbpsの光回線の開通後、すぐにスピードテストを行ったが250Mbpsしか出ていなかった。
- 1 Gbpsの契約をしているが、実際には遅すぎる。品質の確保のための規制が必要。
- 速度が速くなると言われて他社に乗り換えたが、速度が元に比べて半分しか出ない。

- 最大1Gbpsの速度が出ると聞いていたが、貸与された通信機器自体100Mbpsしか出ないものだと分かった

※ 2019年4月から2020年12月までに総務省及び全国の消費生活センター寄せられた、固定ブロードバンドサービスの通信品質に関する苦情相談 176件の内数

※ 複数項目に該当するものはそれぞれに計上