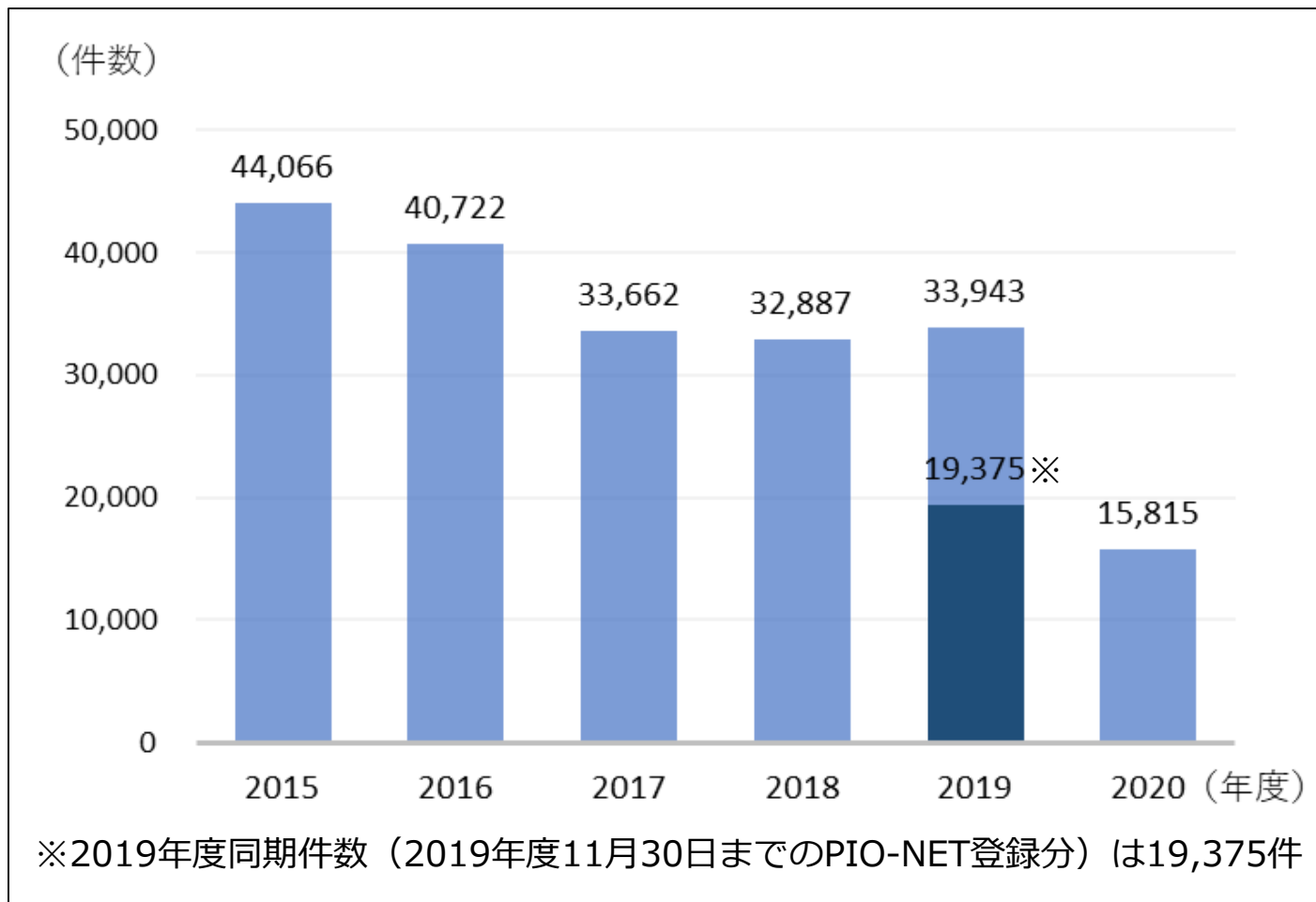


インターネット接続回線の品質・表示に係る 消費者からの苦情相談

令和2年12月24日
独立行政法人国民生活センター

1. インターネット接続回線に関する 相談の概要

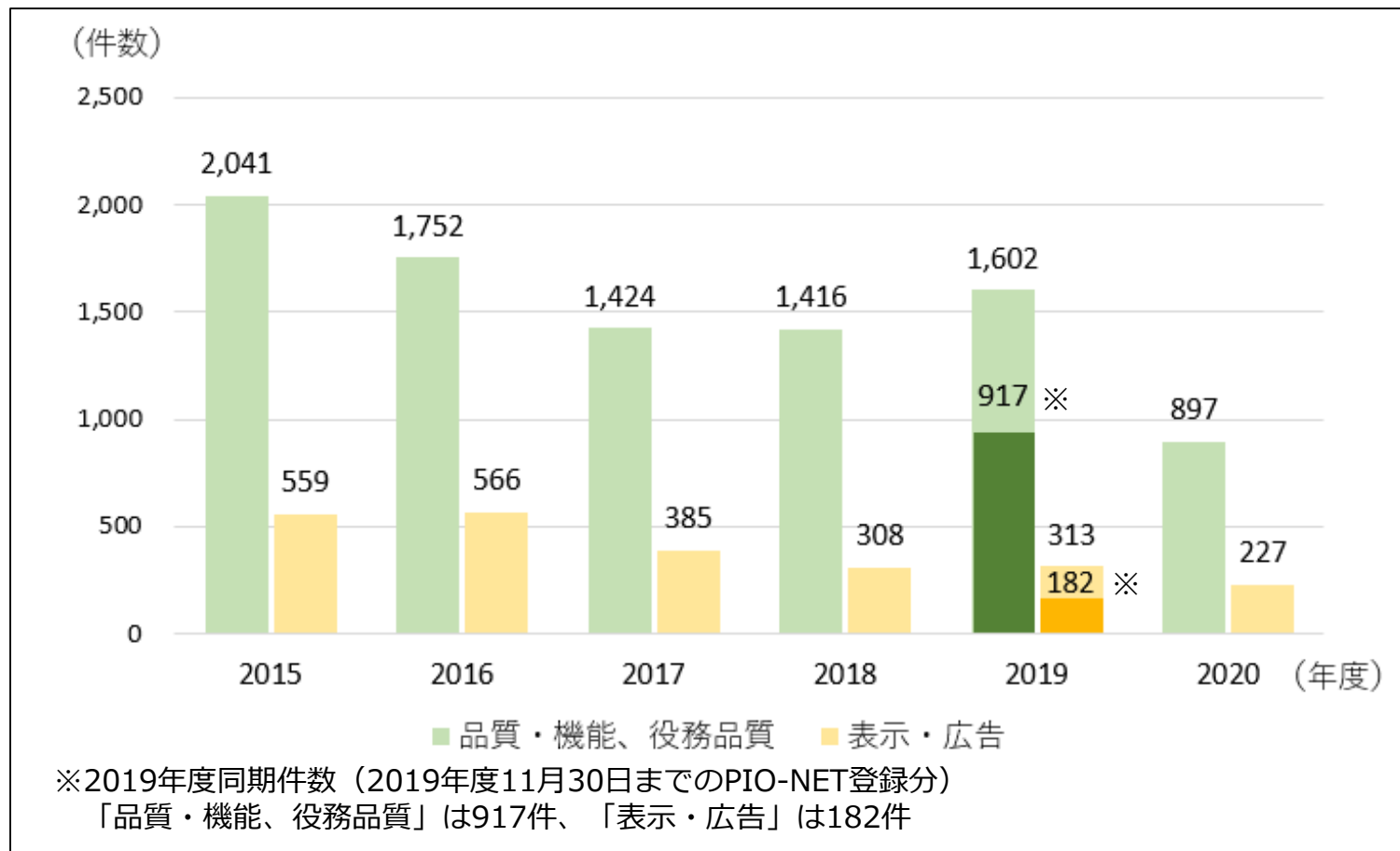
◆インターネット接続回線に関する相談の年度別件数の推移



* PIO-NET（パイオネット：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）による。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

* 以下の統計は全て2020年11月末までの登録分。

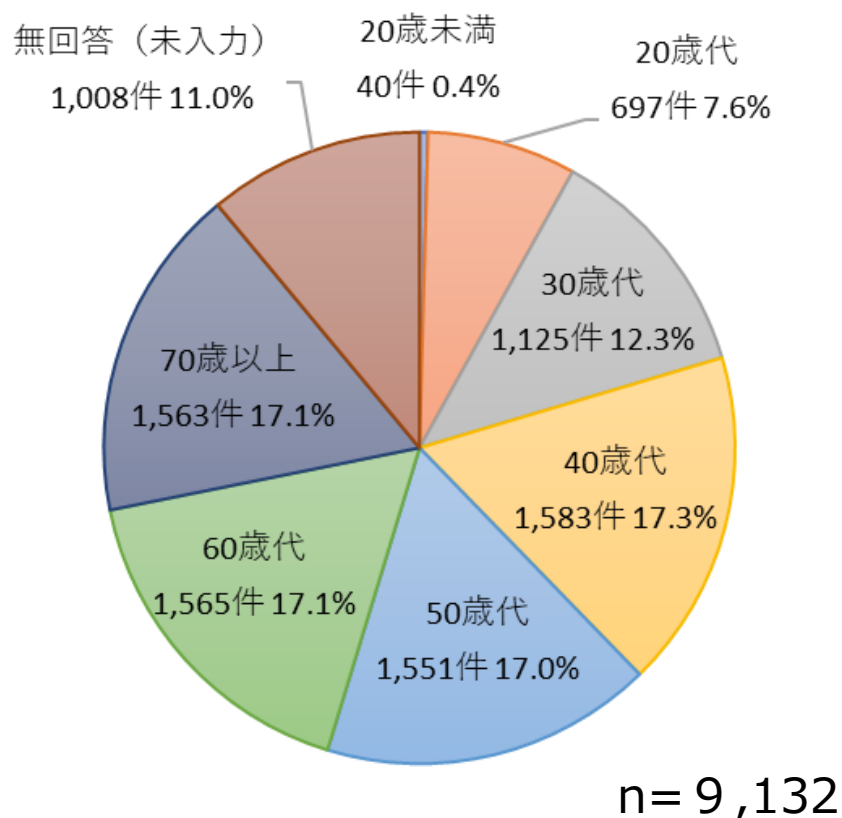
◆インターネット接続回線のうち、「品質・機能、役務品質」「表示・広告」に関する相談の年度別件数の推移



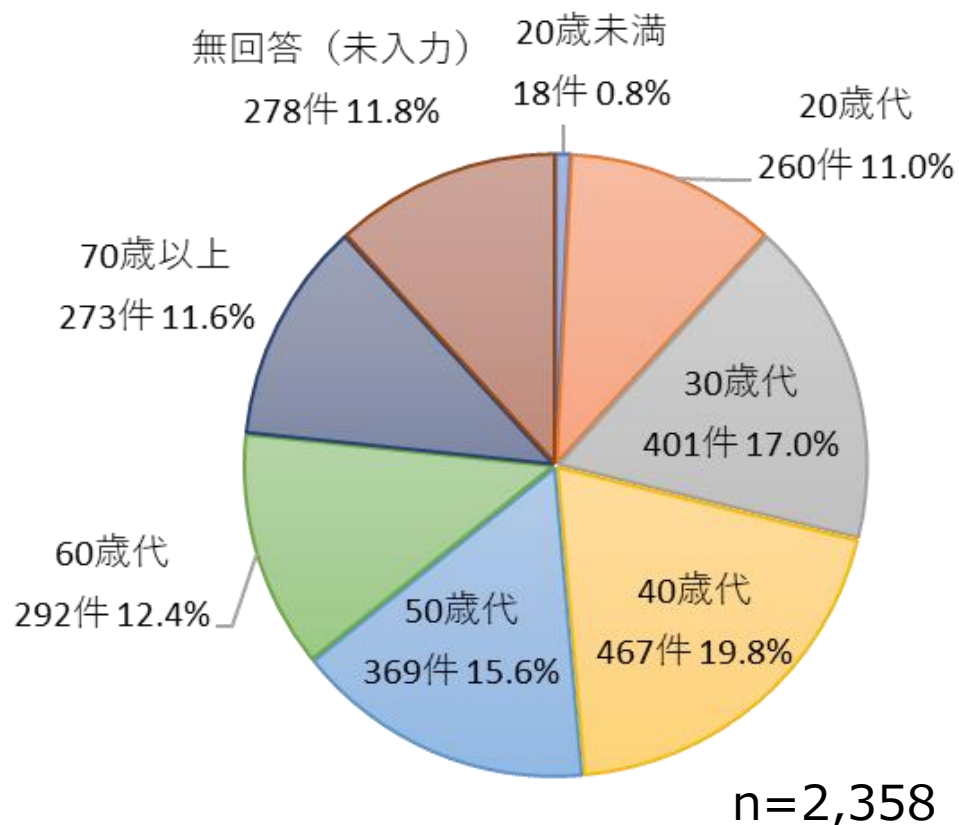
- * 「品質・機能、役務品質」…商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談。
- * 「表示・広告」…商品・役務の内容、取引条件および取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等の相談。
- * 内容別分類は複数回答項目のため、重複するものがある。

◆契約当事者の年代割合

◆品質・機能、役務品質



◆表示・広告



* 小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合がある。

2. 最近の相談事例

① 通信速度関連の相談

➤ ウェブサイトに記載されている速度よりも遅い

事業者のウェブサイトに高速度の記載があったので、それを信じて光回線を契約した。しかし、使い始めた当初から通信速度が遅く、事業者にも何度も改善を求めたが、ルーターを一度交換しただけで何もしない。記載されていた速度について事業者は「ベストエフォートの速度であって、その旨サイト広告や契約書面にも記載している。通信状態も確認したが、回線自体に問題はない」と言うだけで、具体的にどのような確認をしたのか説明もない。

(2020年9月受付 契約当事者： 50歳代 男性)

➤ 速度の快適さを謳う広告の内容と実際が異なる

キャンペーンを利用して光回線事業者と契約したが、夜の9時から0時までの時間に利用すると速度が遅くなる。インターネットの映像が再生できなかつたり途中で止まってしまう。当該事業者のサイトでは速度の快適さを謳っており、広告と実際が異なることに納得がいかない。

(2019年6月受付 契約当事者： 40歳代 男性)

◆ 相談事例

➤ 通信速度が遅く仕事にも支障が出ている

家電量販店で「自宅の光回線を変更すれば2万円のキャッシュバックがある」と言われ、100メガバイトの光回線を契約することにした。光回線の工事をしたが100メガバイトよりも速度が遅く、事業者に「こんなに通信速度が遅いのは困る」と伝えると、「100メガバイトは最大速度の数値であり、環境や混みあい方によって遅くなるベストエフォート型サービスで、それは契約書にも記載がある」と言われた。自営業の仕事にも支障が出ている。
(2020年1月受付 契約当事者：30歳代 男性)

➤ 回線速度が極端に遅くなり途切れるようになった

自宅に訪ねて来た事業者に「今よりも月額料金が安くなる」と勧誘されて光回線の契約をした。最初の頃は特に不満はなかったが、その後回線の速度が極端に遅くなり、つながっても途切れるようになった。業者に相談したら、モデムを変更したり、中間機器を取り付けたりしてくれたが、一向に改善しなかった。

(2019年9月受付 契約当事者：50歳代 女性)

②その他品質等の相談

➤ 光回線を転用した直後から通信が繋がらないことが起きている

自宅の光回線を転用したが、その直後から1週間に1、2度の頻度で通信が繋がらないことが起きていた。事業者へ申し出て、遠隔で速度調査等をしたが原因は不明だった。その後も終端装置類を交換したり、屋外配線、宅内配線を調査したが改善していない。どうしたらよいか。

(2020年10月受付 契約当事者：50歳代 女性)

➤ 開通までの期間が広告に記載されているよりも長かった

マンションを転居したがインターネット環境がなかったため、光回線を申し込むことにした。「開通まで1、2か月」と掲載されていたインターネット広告を見て光回線を申し込んだ。1回目の工事を終えたあと、2回目の工事の案内があり、3、4か月後に大規模な工事を行うと連絡があった。長期間インターネット環境が整わないのは困るので、解約を申し出た。

(2020年2月受付 契約当事者：20歳代 男性)