

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

2020年4月～2020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:38,930件^{※1} (このうち、約1/3の12,980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):30,722件 (このうち10,242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):4,437件 (このうち1,480件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):3,771件 (このうち1,258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。

2020年4月～7月の期間→同年9月1日まで。2020年8月→同年10月1日まで。2020年9月→同年11月1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、勧誘時(検討時) 等)

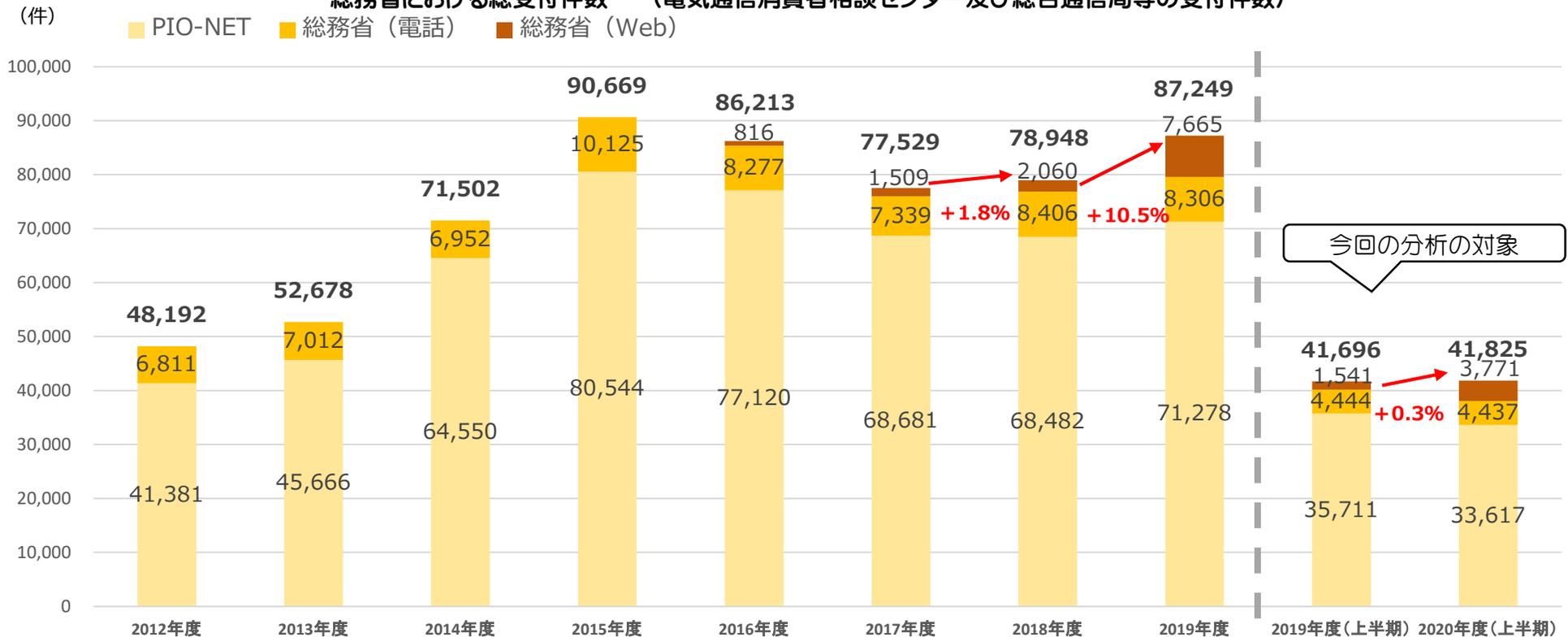
※1:事業者名をもとに判別。 ※2:実際には判別困難なものが多い ※3:おおむね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

- 2020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ほぼ横ばい(0.3%増加)であった。
- 苦情相談の受付窓口別に見ると、消費生活センター、総務省(電話)ともに件数は減少しているものの、総務省(Web)での受付が増加しており、消費者が様々な窓口から苦情相談を伝えるようになってきていることがうかがえる。

※なお、本年においては、新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費生活センターのうち一部で苦情相談の受付体制に変更があったこと等には留意が必要

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)

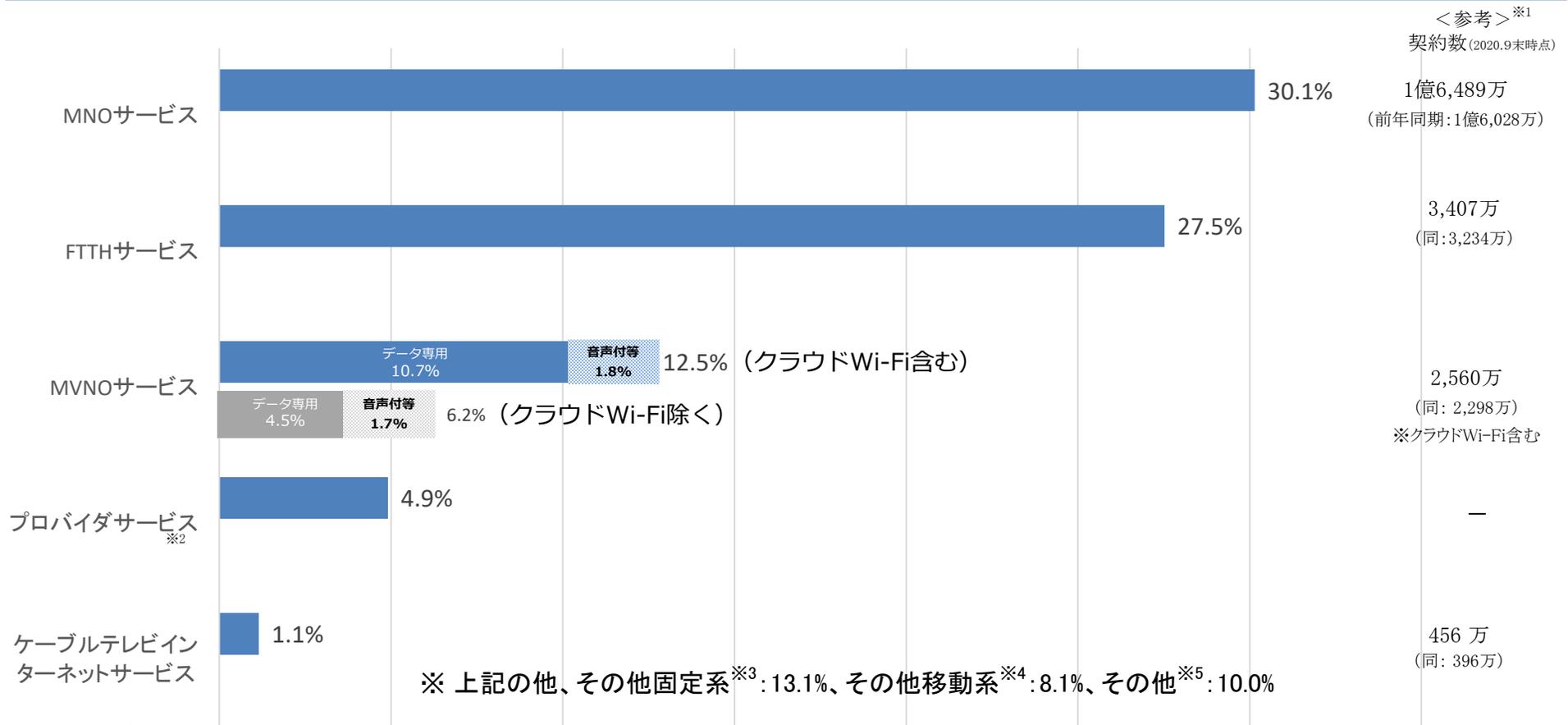


※1 PIO-NET登録分については、2012～2019年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。上半期で比較している数値は、その年度の1月1日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。なお、PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

※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。

2020年度上半期 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。MNOサービスの比率が最も高く、その次にFTTHサービスの比率が高い。



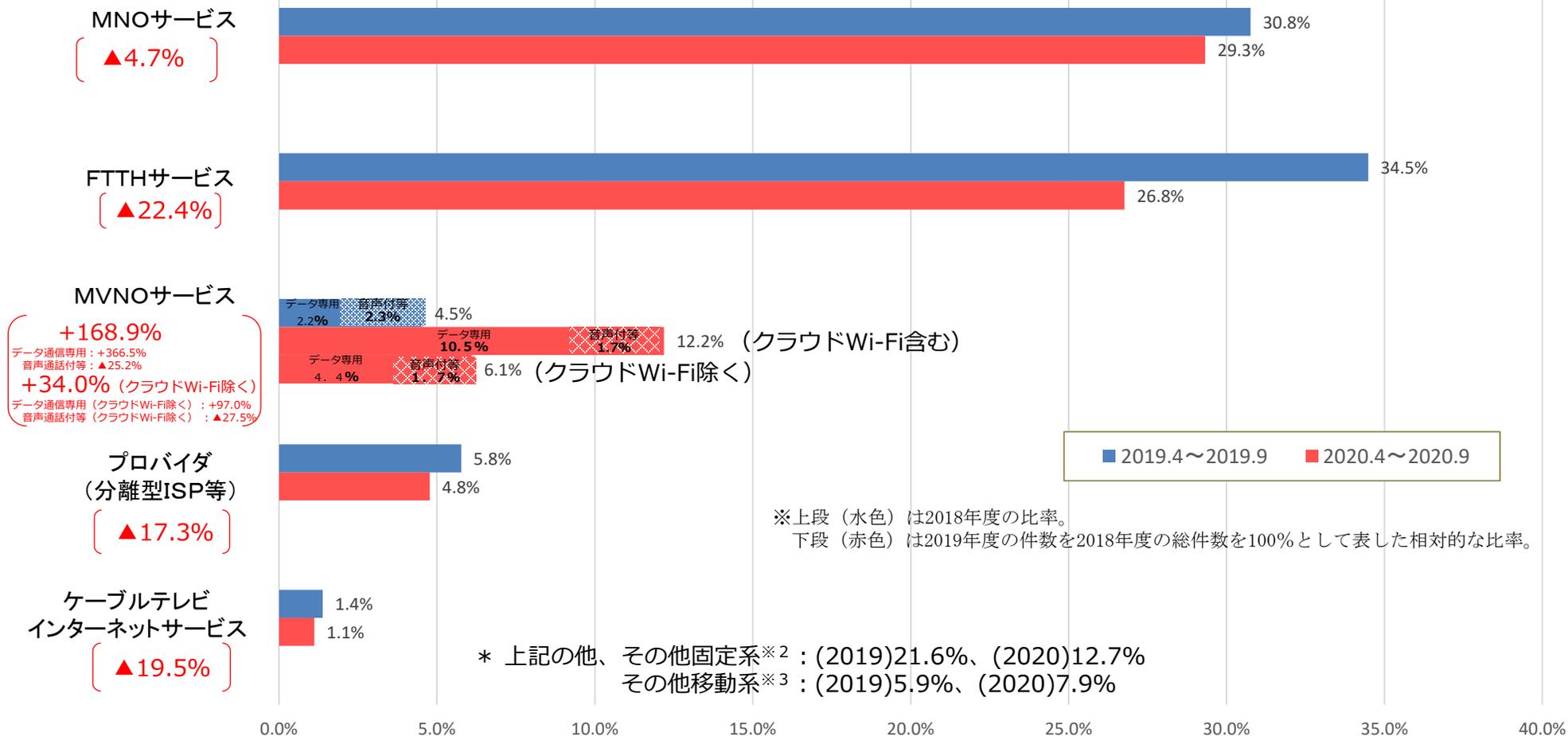
N=12,980 期間:2020.4~2020.9

※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2年度第2四半期(9月末))」(2020.12.18)より、引用。
 2020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)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 2019年度上半期・2020年度上半期総量 比較

○ 2020年度上半期は、前年度上半期と比較して、MVNO(データ通信専用)サービスの著しい増加を除き、全体的に減少傾向にある。※新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費生活センターのうち一部で苦情相談の受け付け体制に変更があったこと等には留意が必要。

2019年度上半期の総件数(約40,025件)を100%とする相対的な比率(推定値)

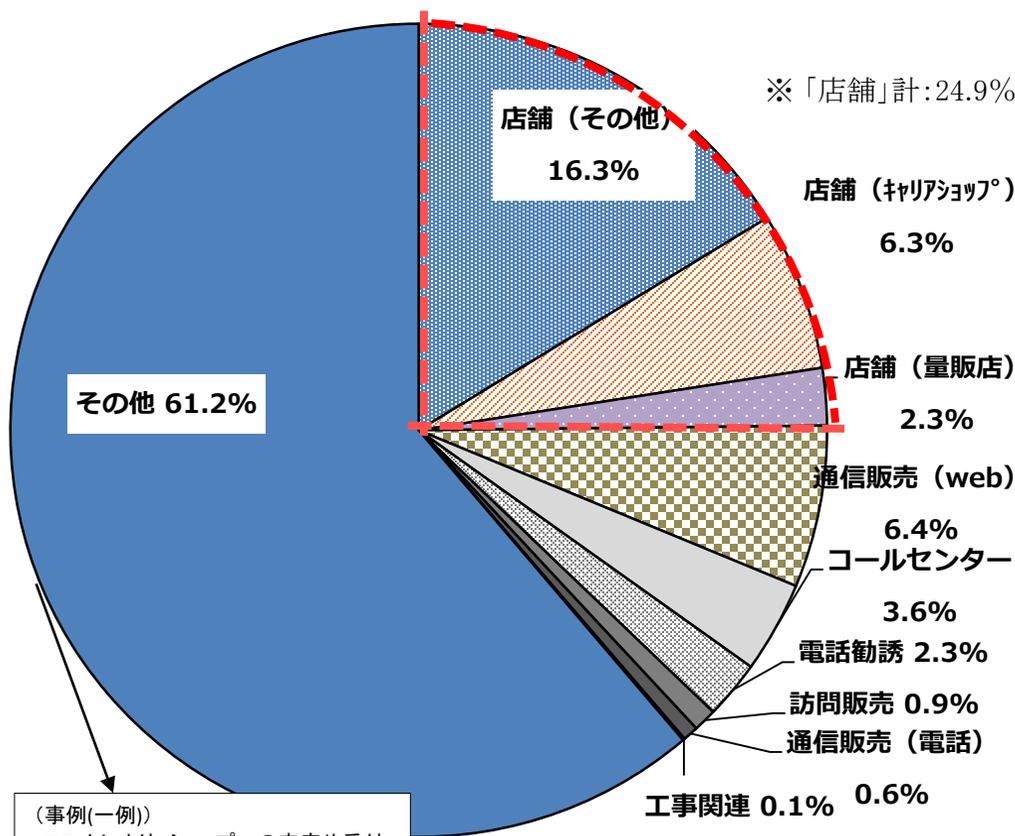


注: 複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。
 ※1: FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。
 ※2: 「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。
 ※3: 「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。(スマホアプリ等に関するものは2018年度は「その他移動系」に、2019年度は「その他」として分類している。)

MNO（2020年度上半期）

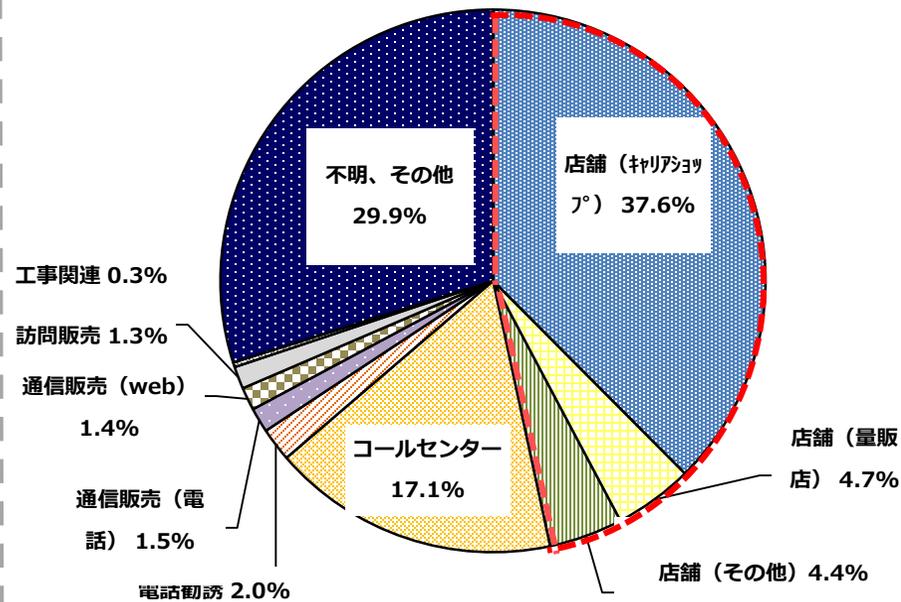
（注）令和2年4月から楽天モバイル株式会社がMNOサービスの提供を開始したところ、令和2年4月から同社のサービスに対して寄せられた苦情相談は全て「MNOサービス」に対する苦情相談と分類している。そのため、楽天モバイルのMVNOサービスに寄せられた苦情相談が一部、MNOサービスに対して寄せられた苦情相談に分類されている可能性がある。

○ 苦情相談の発生チャネルとして最も多く分類されたのは「その他」であり、「その他」を除いて最も多いのは、「店舗（その他）」(16.3%)となっており、これまで「店舗（キャリアショップ）」が約4割を占めてきた分析結果とは異なる傾向になっている。これは、新型コロナウイルス感染症の拡大により、店舗の業務の取扱いを一部制限し、ウェブへの誘導を行ったことや、利用者がWEB上での契約にシフトしたことが一因として考えられる。



(事例(一例))
 ・コロナにより、ショップへの来店や受付業務が制限され、希望する対応をしてもらえず、不満。
 ・コロナにより、支払い期間猶予があるはずだが、適用されず不満。

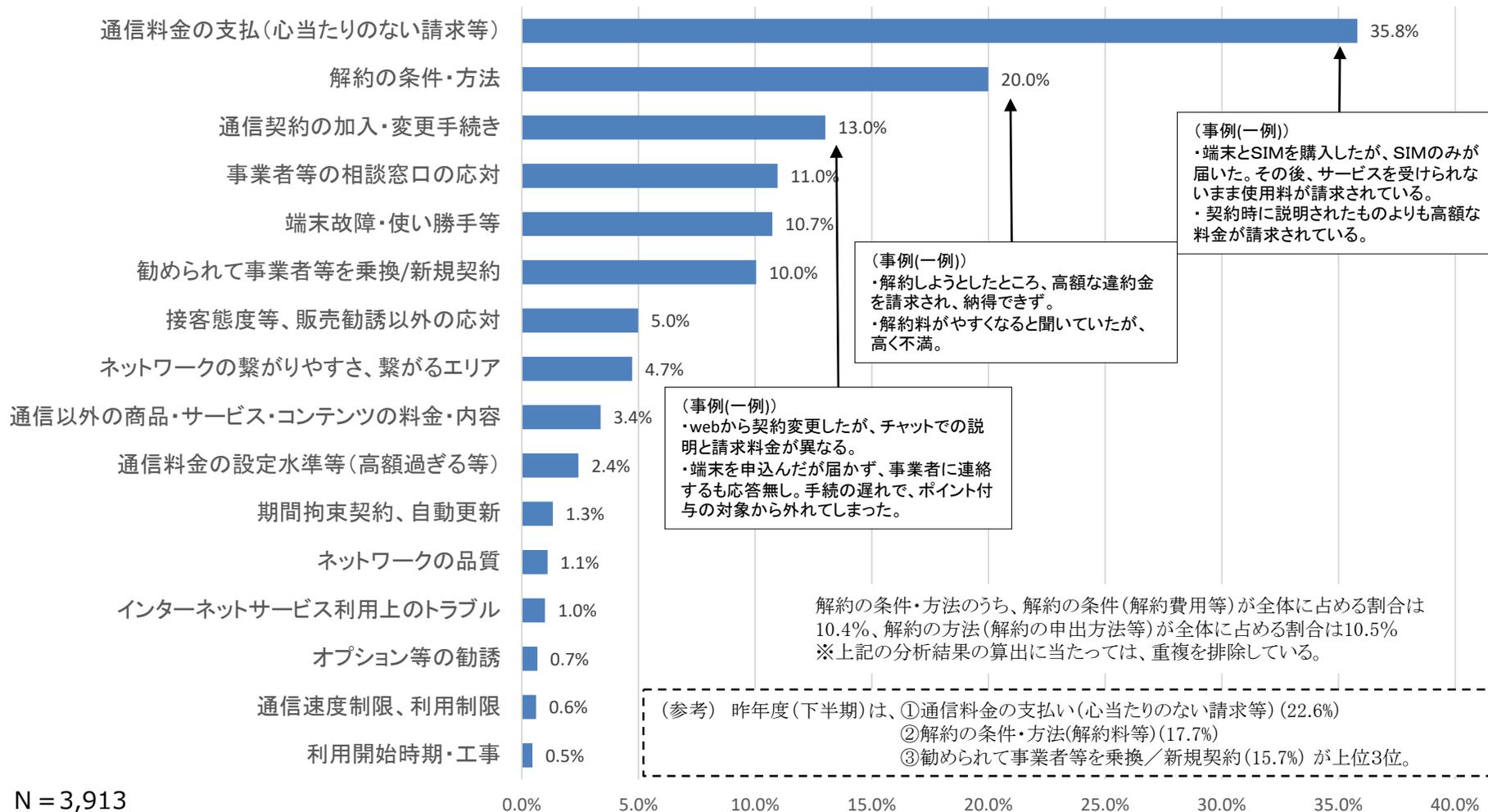
N = 3,913
 期間：2020.4~2020.9



(参考)2019年度下半期

N = 2,856
 期間：2019.10~2020.3

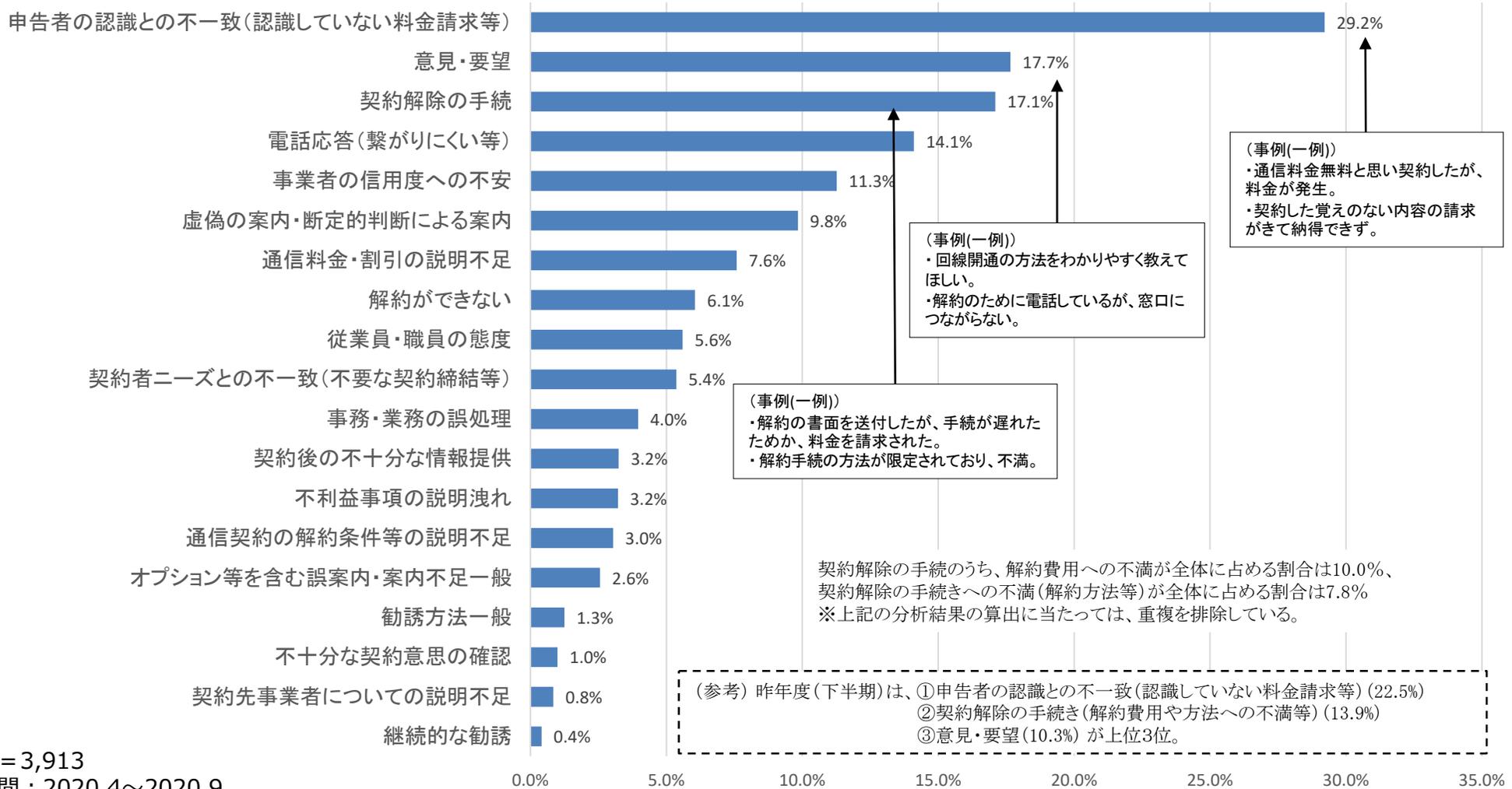
○ 「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」、「通信契約の加入・変更手続き」が続く。



N = 3,913
 期間：2020.4～2020.9

※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。

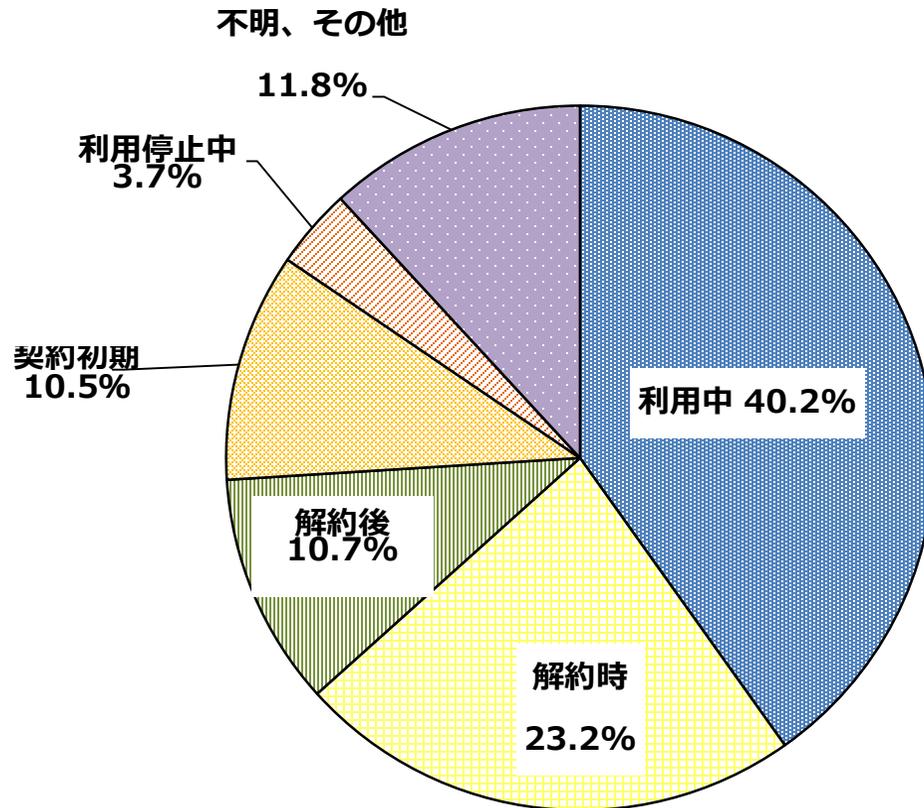
○ 「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「意見・要望」、「契約解除の
 手続」が続く。



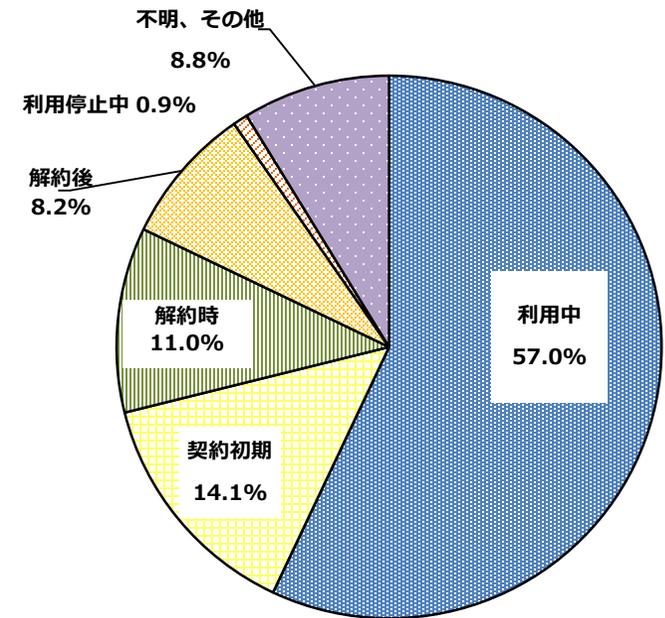
N = 3,913
 期間：2020.4~2020.9

※ 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。

○ 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「解約時」、「解約後」が続く。



N = 3,913
期間：2020.4～2020.9

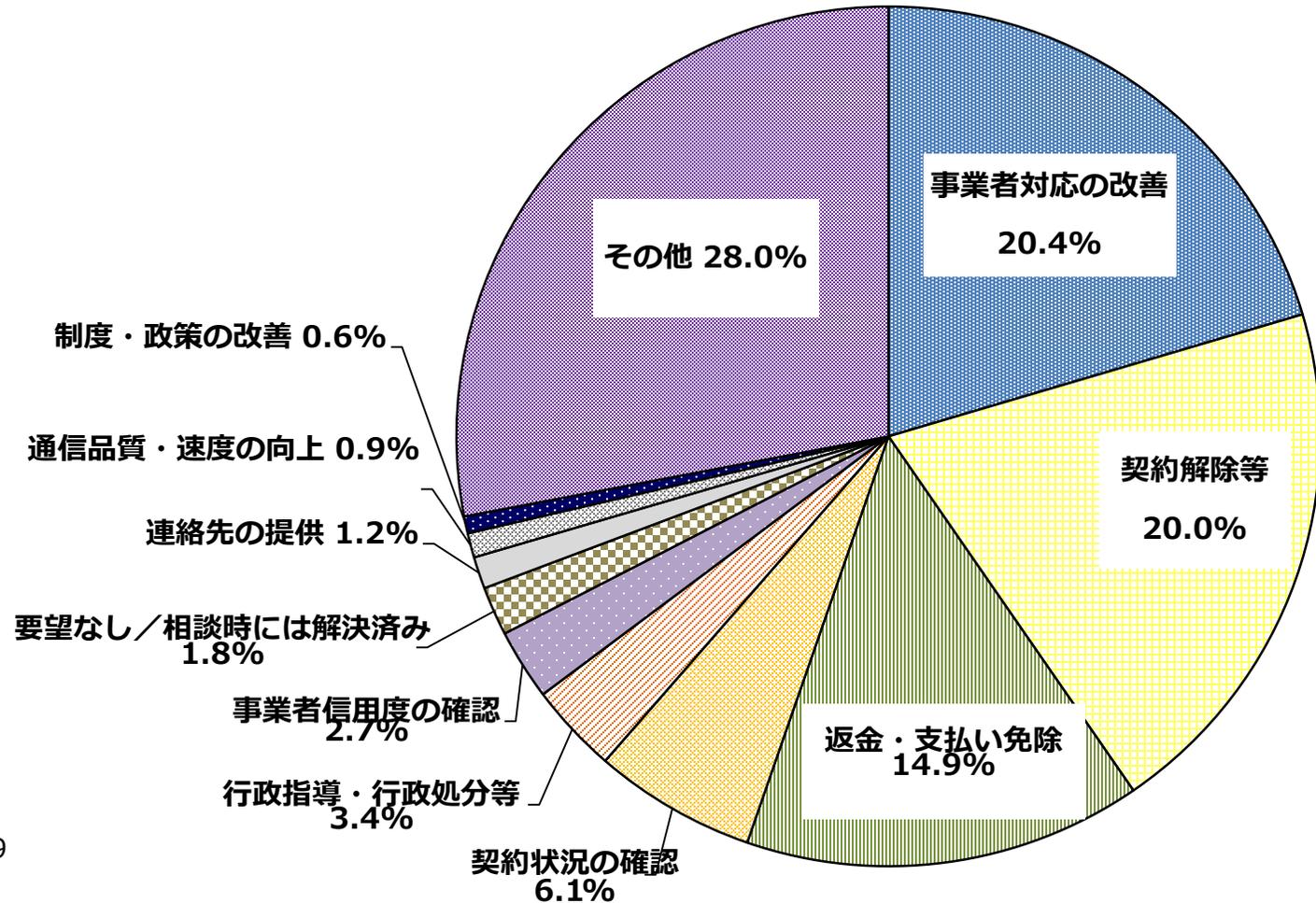


(参考) 2019年度下半期

N = 2,856
期間：2019.10～2020.3

(注) 今回の苦情分析においては、サービスの解約を求める苦情の増加等を踏まえ、「解約を検討している」苦情については基本的に「解約時」の苦情としているため、以前の分析と比較して「解約時」の苦情が増加している。

○ 「事業者対応の改善」を希望する苦情相談が最も多く、その後に「契約解除等」が続く。

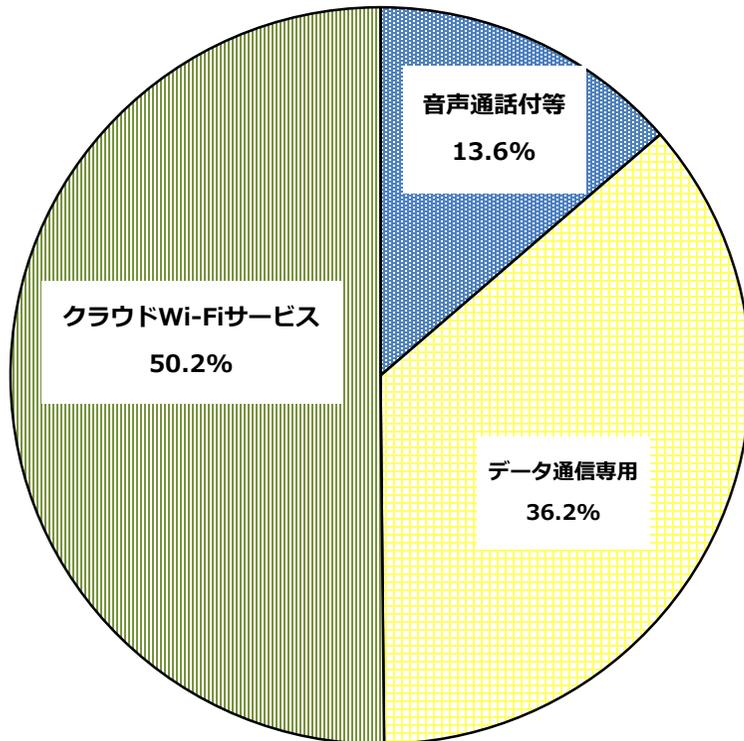


N = 3,913
 期間：2020.4～2020.9

M V N O (2020年度上半期)

- 2019年度下半期に引き続き、2020年度上半期においても、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、14～20ページ、クラウドWi-Fiサービスについては、21～22ページで扱う。なお、14～20ページにおいても、一部苦情についてはクラウドWi-Fiサービスが含まれている可能性がある)。

MVNOの苦情件数内訳



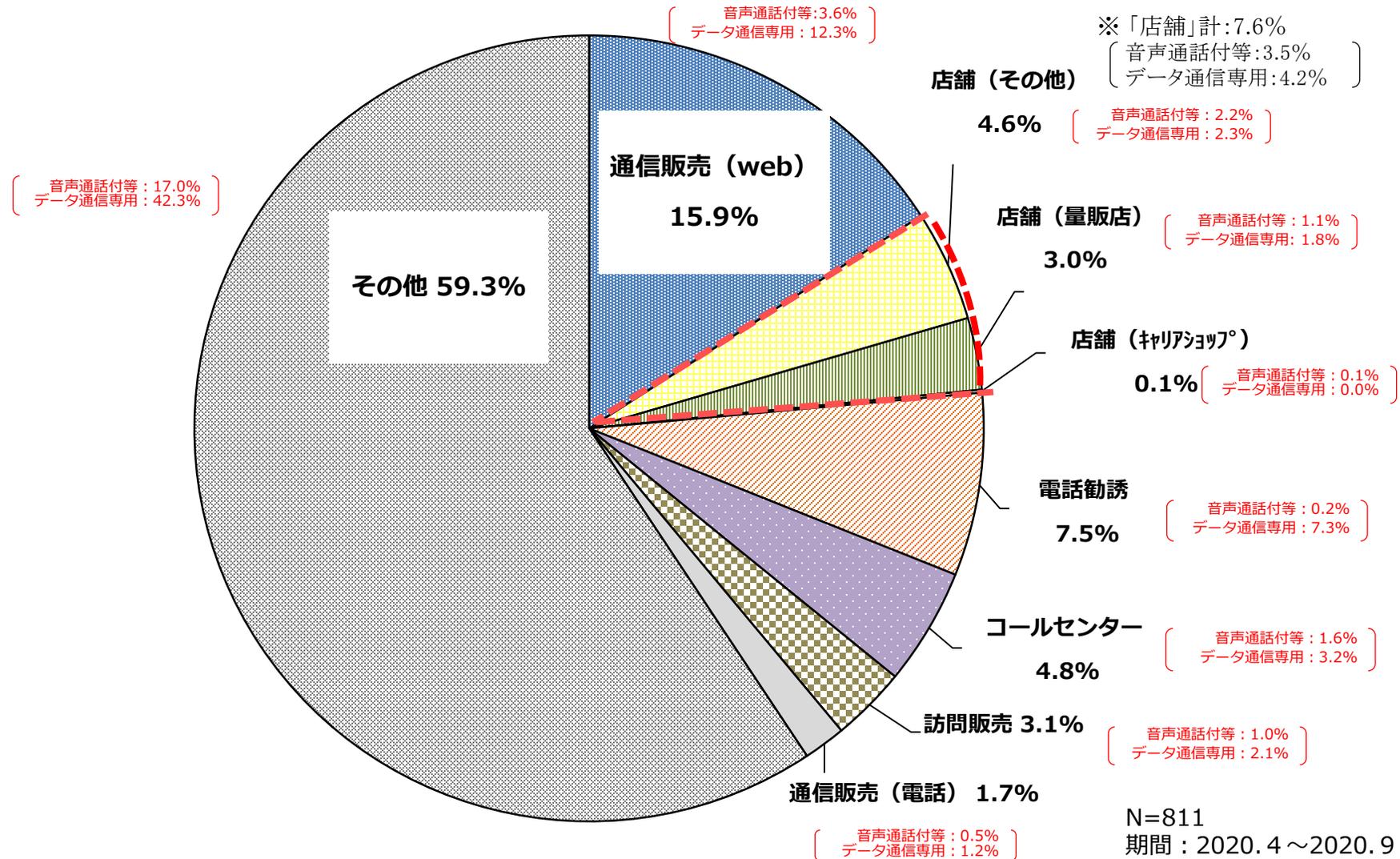
N=1627
期間：2020.4～2020.9

(参考) クラウドWi-Fiサービスのイメージ

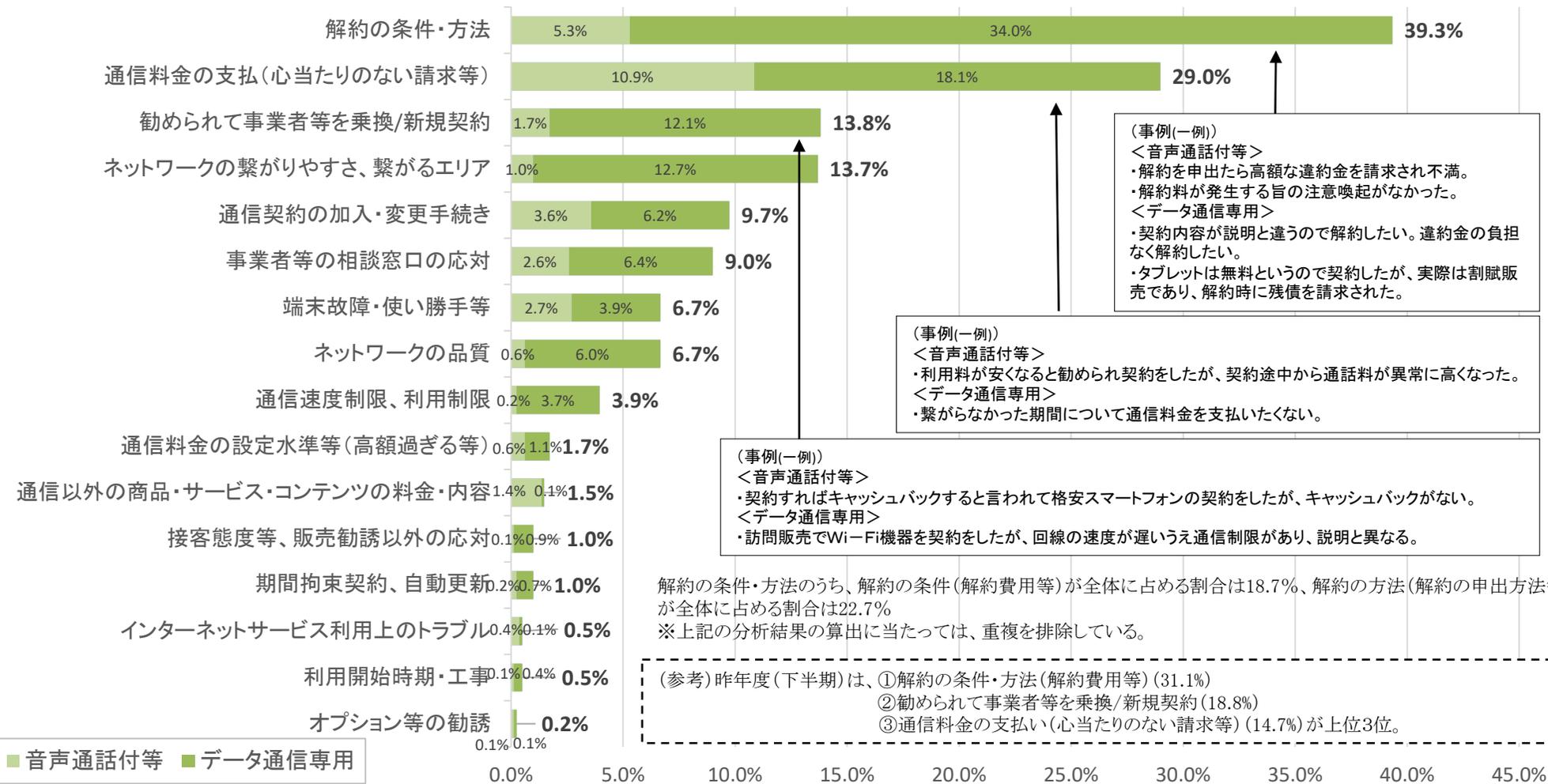


SIMカードの差込を要さない専用のWi-Fiルーターを利用し、サーバ上の大量のSIMカードの中から自動的に最適なものを選択して接続のうえデータ通信を行う「クラウドSIM」と呼ばれる技術を活用した通信サービス。

○ 2019年度下半期の発生チャネルとしては、「店舗」の比率が最も高かった(23.4%)が、2020年度上半期においては、「通信販売(web)」の比率が最も高く(15.9%)、「店舗」(7.6%)、「電話勧誘」(7.5%)、「コールセンター」(4.8%)が続く。



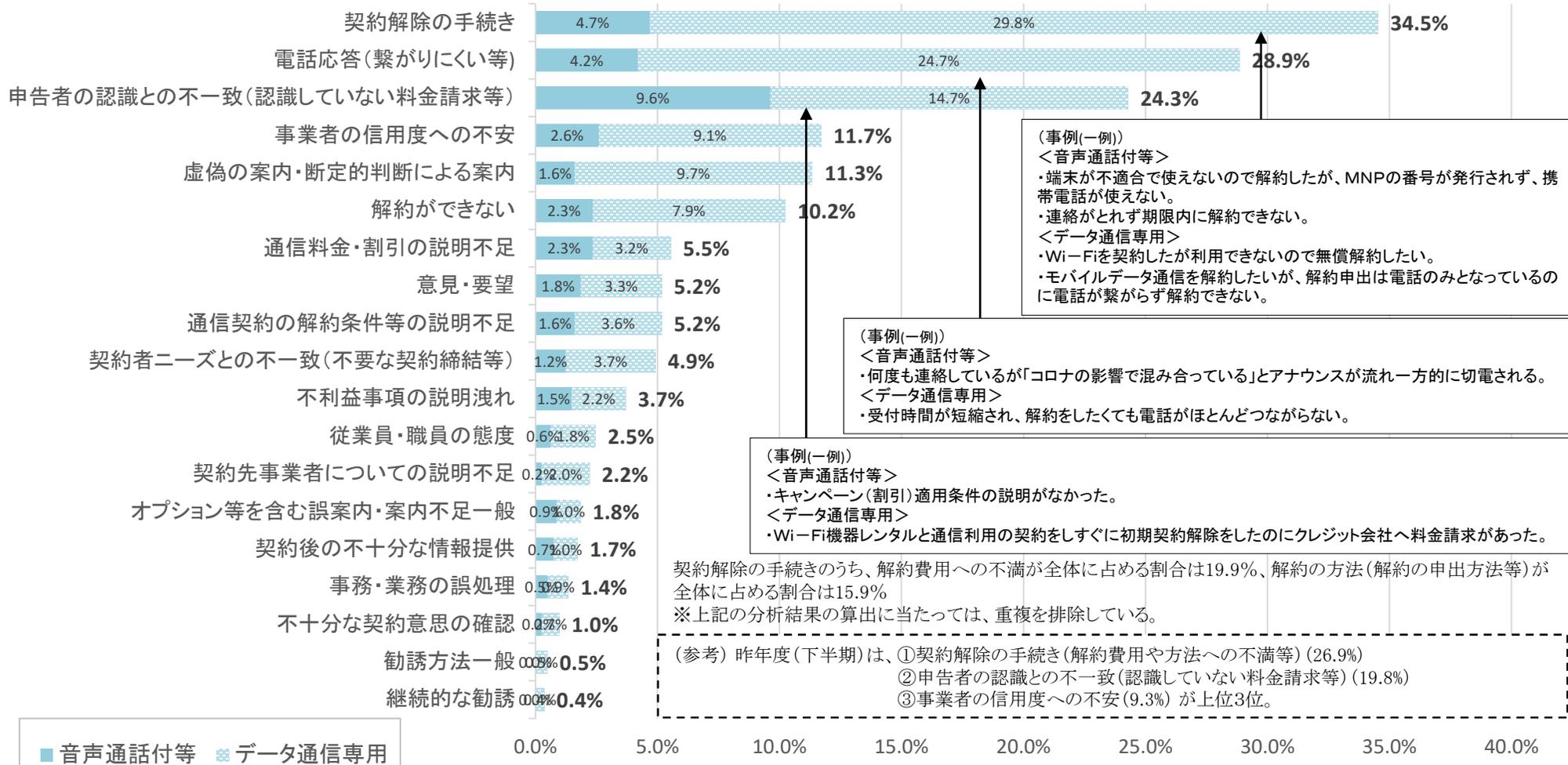
○ 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払い(心当たりのない請求等)」、「勧められて事業者等乗換/新規契約」、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」に関する苦情相談が続く。データ通信専用については、特に「解約の条件・方法」の苦情相談が多い。



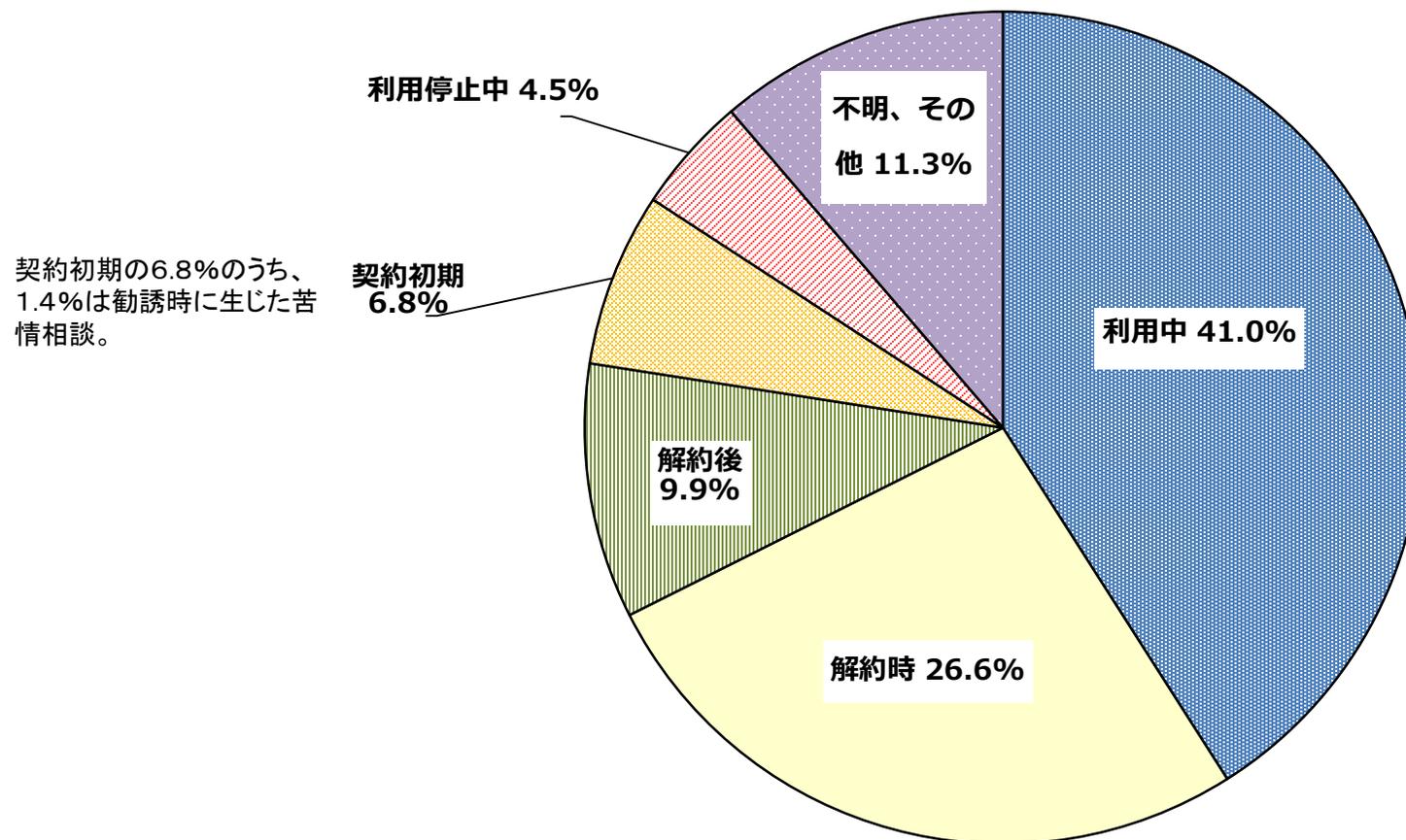
N=811
 期間：2020.4～2020.9

※ 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。

○ 「契約解除の手続き」、「電話応答(繋がりにくい等)」、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因する苦情相談が多い。特に、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。なお、2019年度下半期と比較して、「電話応答(繋がりにくい等)」に起因する苦情が著しく増加(5.8%→28.9%)している。



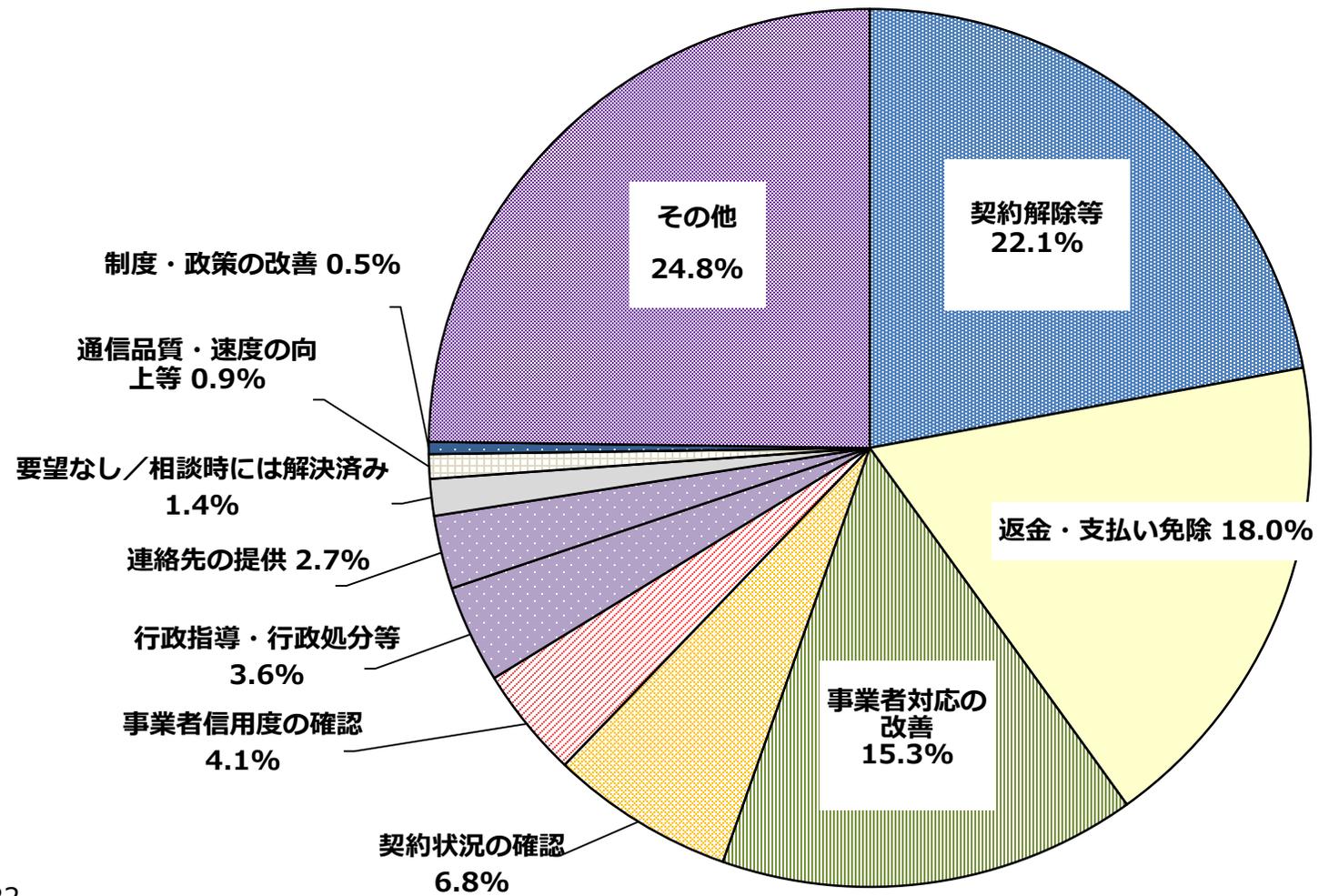
- MVNOサービスのうち、音声通話付等については、「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「解約時」が続く。



N=222
期間：2020.4～2020.9

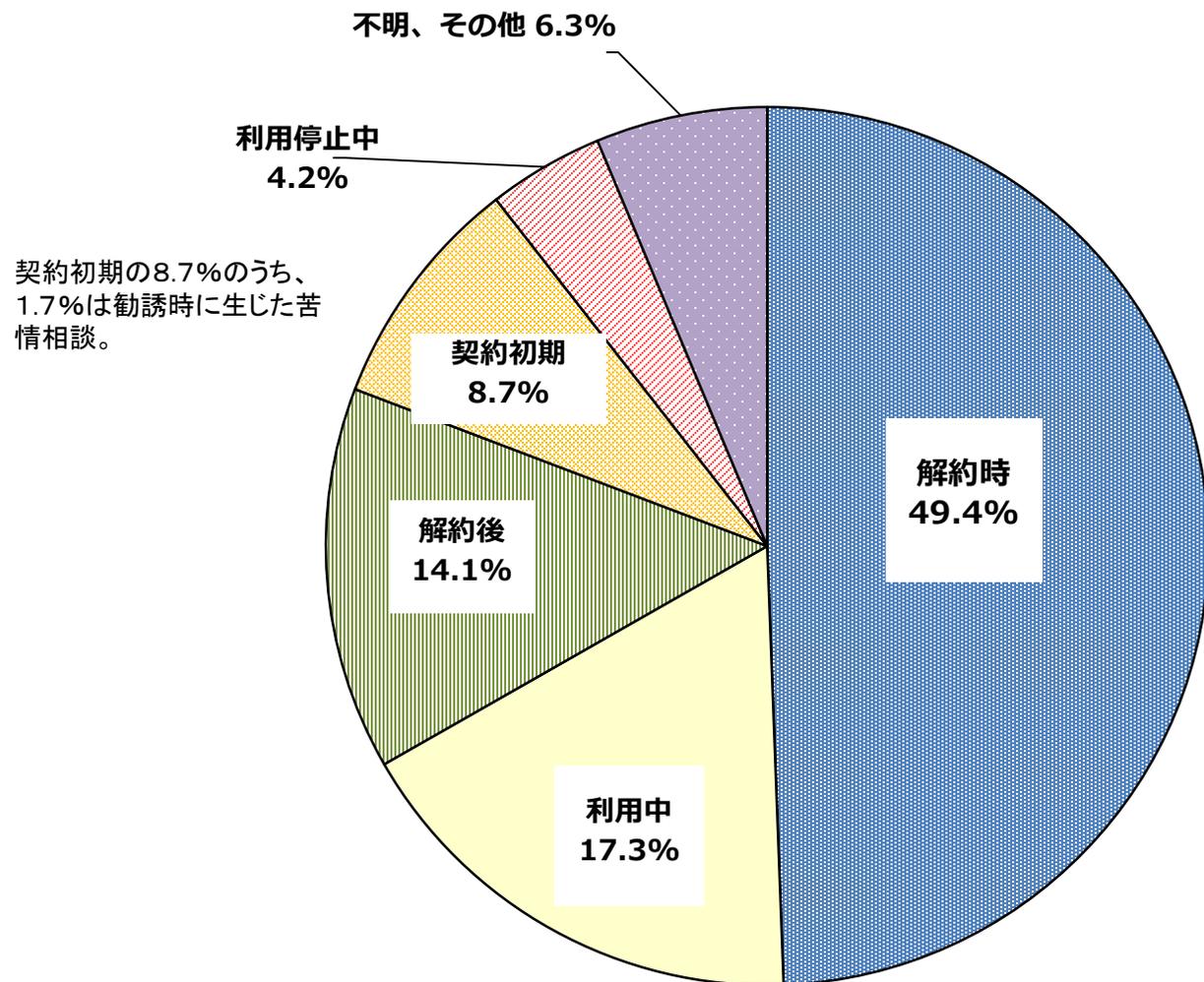
(注) 今回の苦情分析においては、サービスの解約を求める苦情の増加等を踏まえ、「解約を検討している」苦情については基本的に「解約時」の苦情としているため、以前の分析と比較して「解約時」の苦情が増加している。

○ 音声通話付等については、「契約解除等」を求める苦情相談の比率が、最も高い。



N=222
 期間：2020.4～2020.9

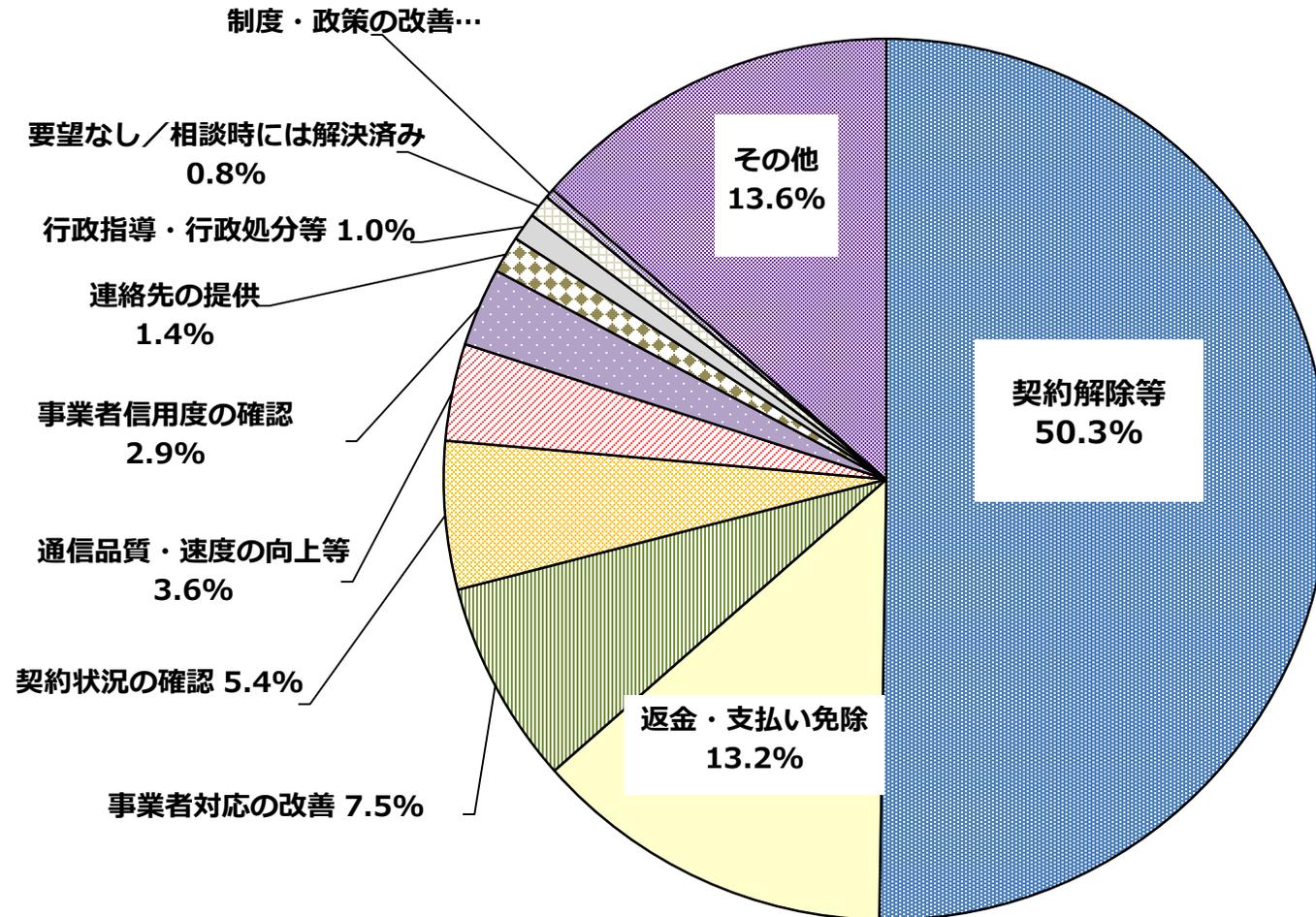
○ MVNOサービスのうち、データ通信専用については、「解約時」に生じた苦情等が最も多く、「利用中」が続く。



N=589
期間：2020.4～2020.9

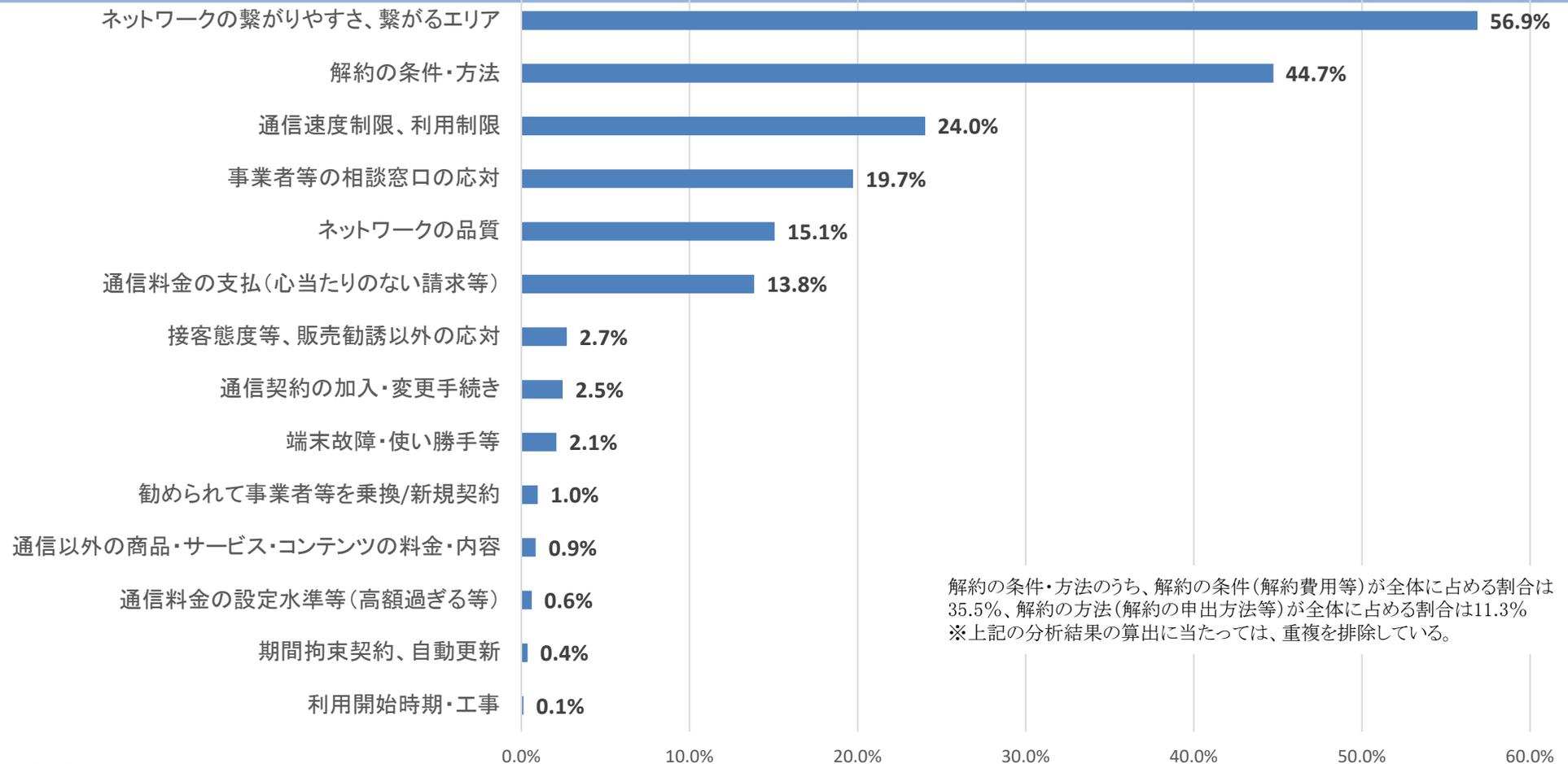
(注) 今回の苦情分析においては、サービスの解約を求める苦情の増加等を踏まえ、「解約を検討している」苦情については基本的に「解約時」の苦情としているため、以前の分析と比較して「解約時」の苦情が増加している。

○ 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」が最も高い。



N=589
 期間：2020.4～2020.9

○ 2019年度下半期では、「ネットワークの品質」(94.0%)、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」(88.3%)、「通信速度・利用制限」(85.3%)が大半を占めていたが、2020年度上半期においては、「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」は引き続き上位でありながらも、「解除の条件・方法」や「事業者等の相談窓口の対応」等に関する苦情相談も多数生じている。

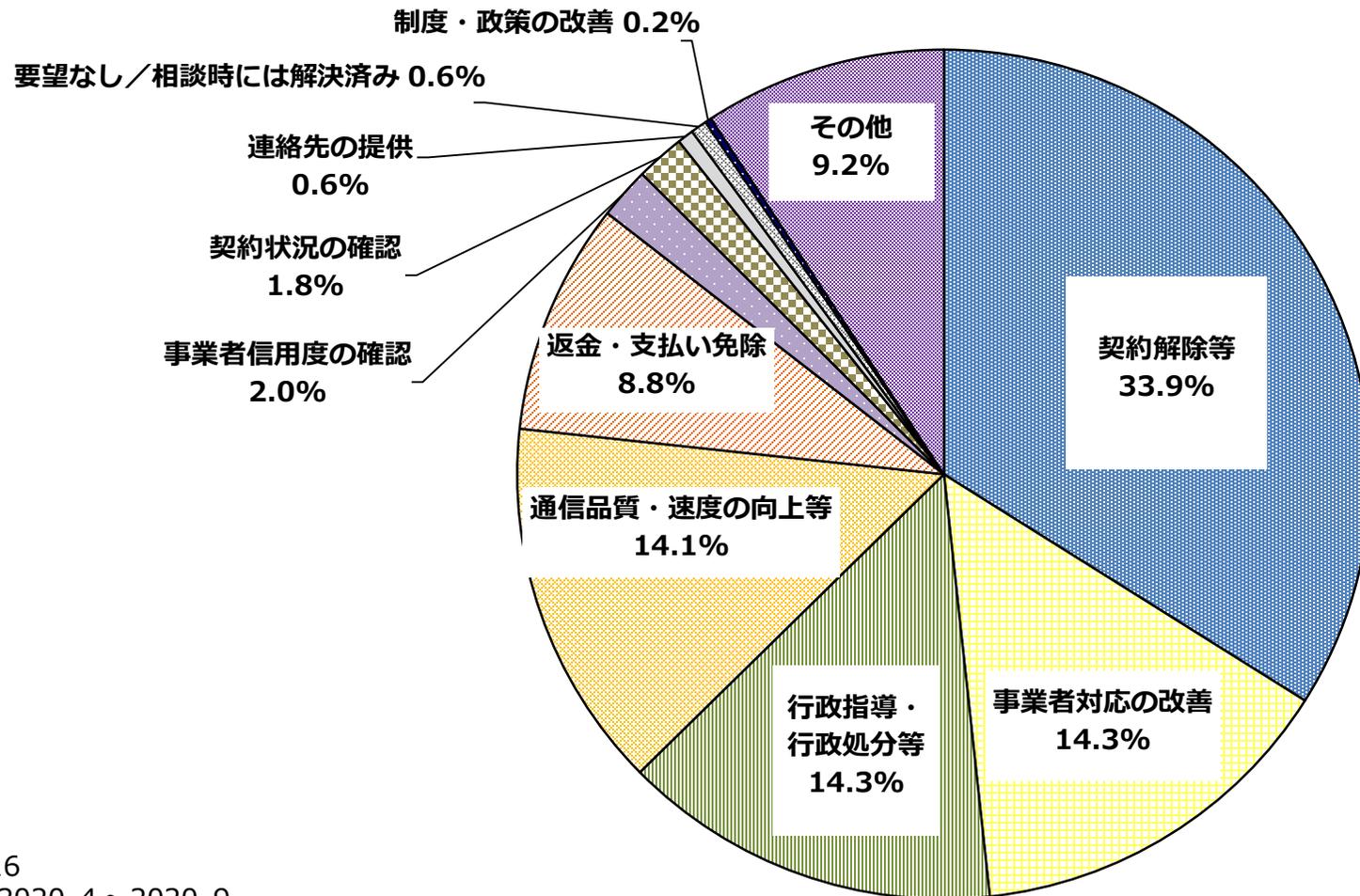


解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は35.5%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は11.3%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N = 816
 期間：2020.4～2020.9

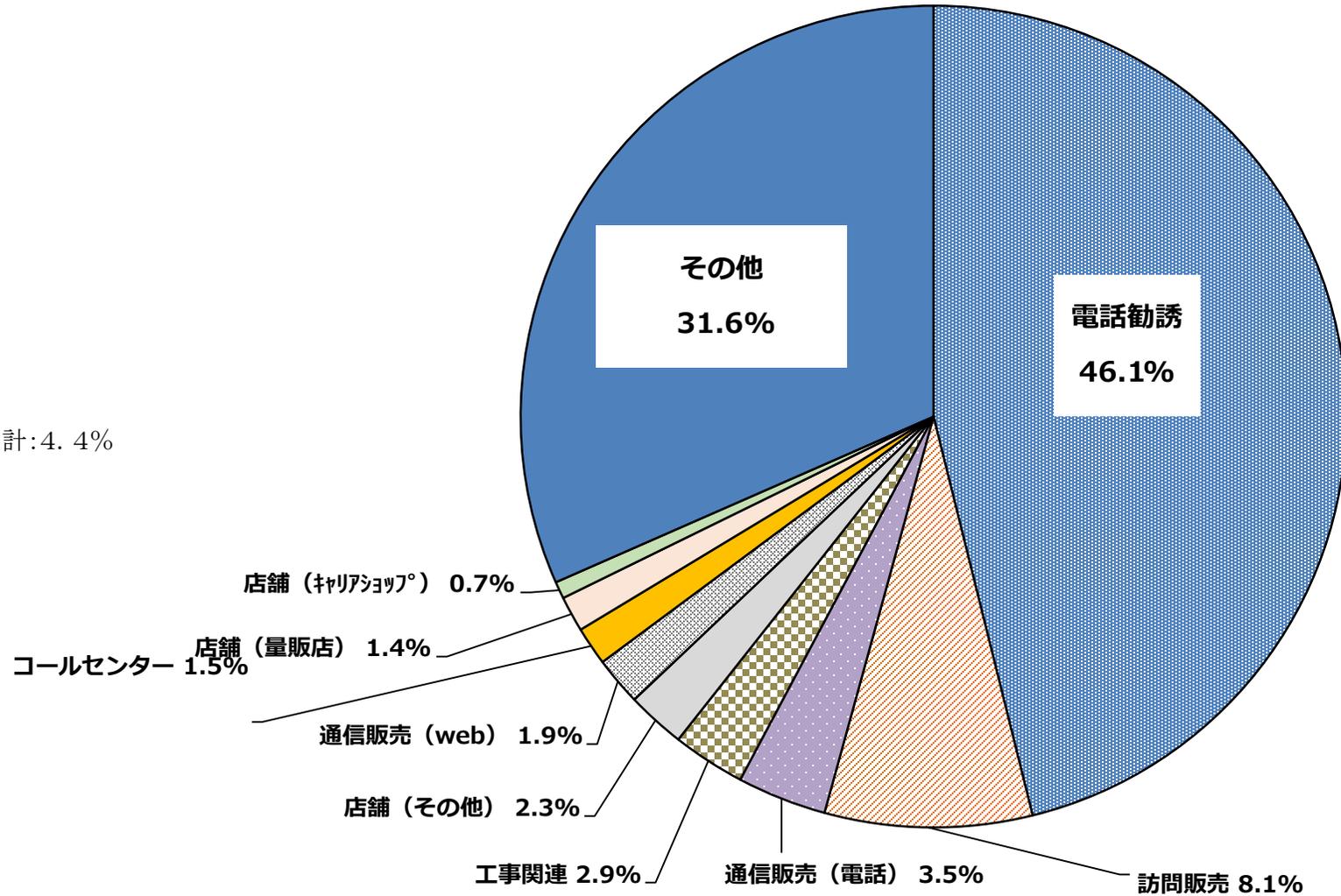
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

○ 2019年度下半期は、「事業者対応の改善」が大半を占めていた（86.4%）が、2020年度上半期においては、「契約解除等」に関する苦情相談が最も多く、「事業者対応の改善」が続く。また、2019年度下半期と比較して、「契約解除等」（9.4%→33.9%）、「行政指導・行政処分等」（0.3%→14.3%）、「通信品質・速度の向上等」（0.7%→14.1%）に関する苦情が著しく増加している。



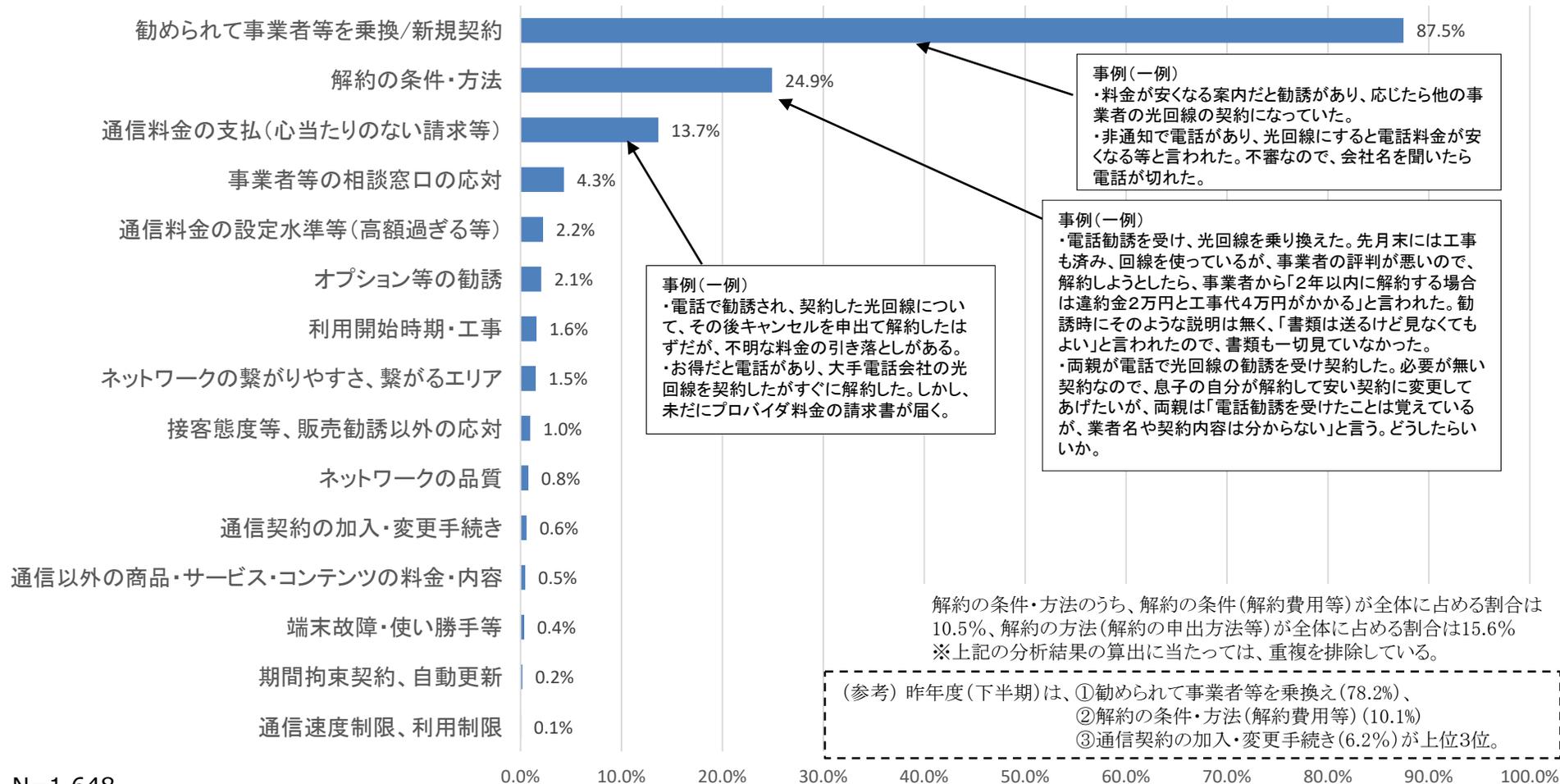
F T T H (2020年度上半期)

- 引き続き、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が、約半数を占める。



※「店舗」計:4.4%

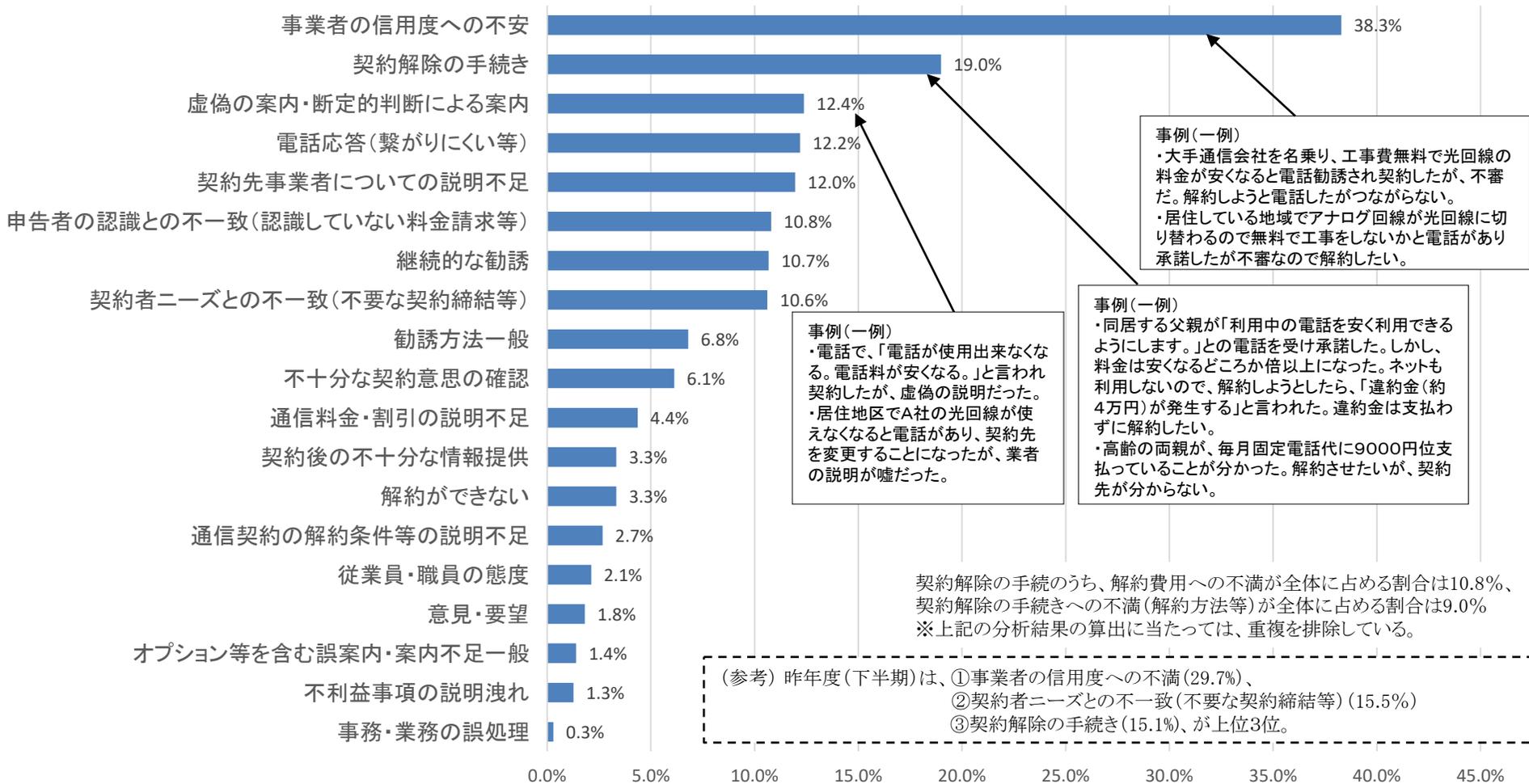
○ 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談（46.1%を占める）では、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が8割を超え、「解約の条件・方法」が続く。



N=1,648
 期間：2020.4~2020.9

※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。

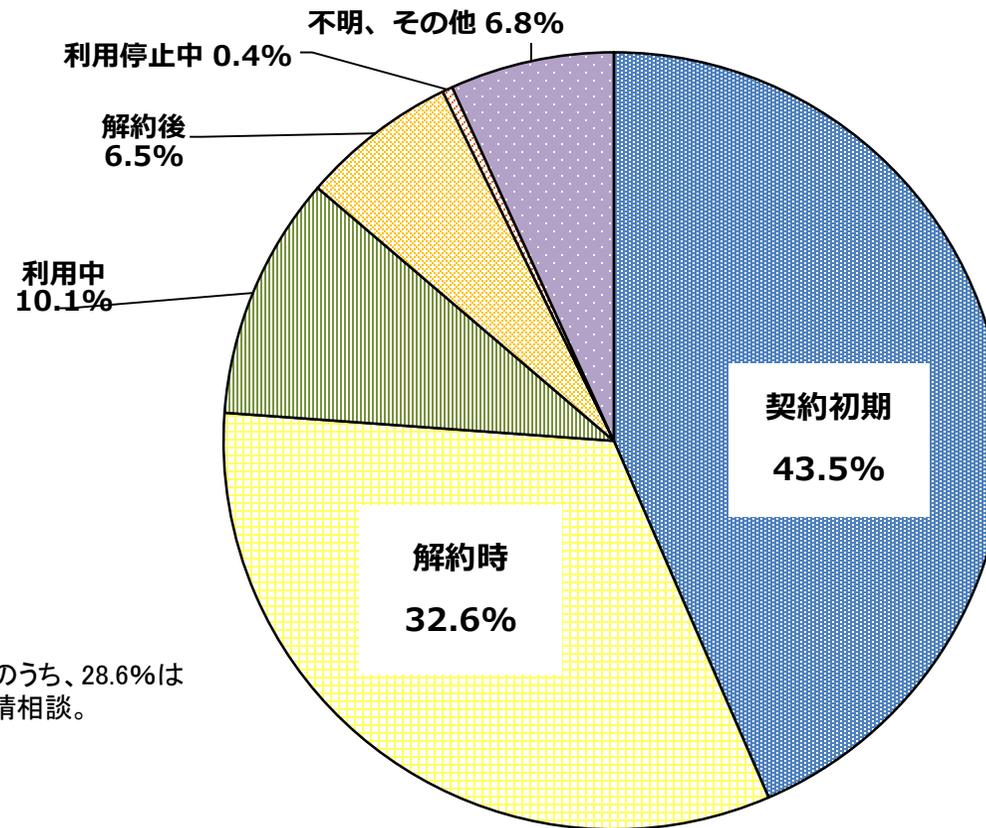
○ 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手続き」、「虚偽の案内・断定的判断による案内」に起因すると考えられるものが多い。



N=1,648
期間：2020.4~2020.9

※ 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。

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが最も多く、「解約時」に生じたものが続く。
- 「契約初期」の中でも多くは勧誘時に苦情相談が発生しており、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生していることが分かる。



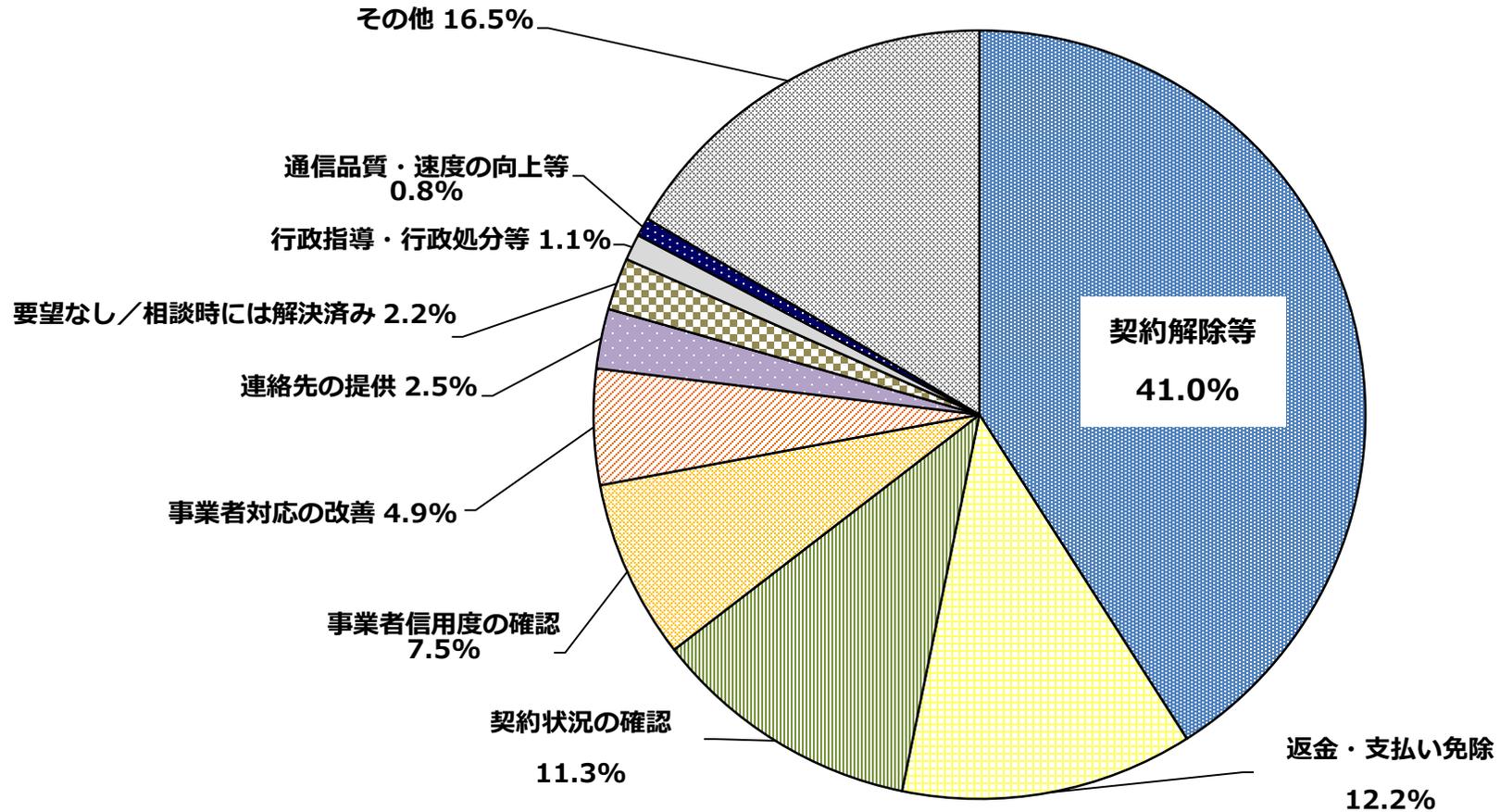
契約初期の43.5%のうち、28.6%は勧誘時に生じた苦情相談。

N=1,648

期間：2020.4～2020.9

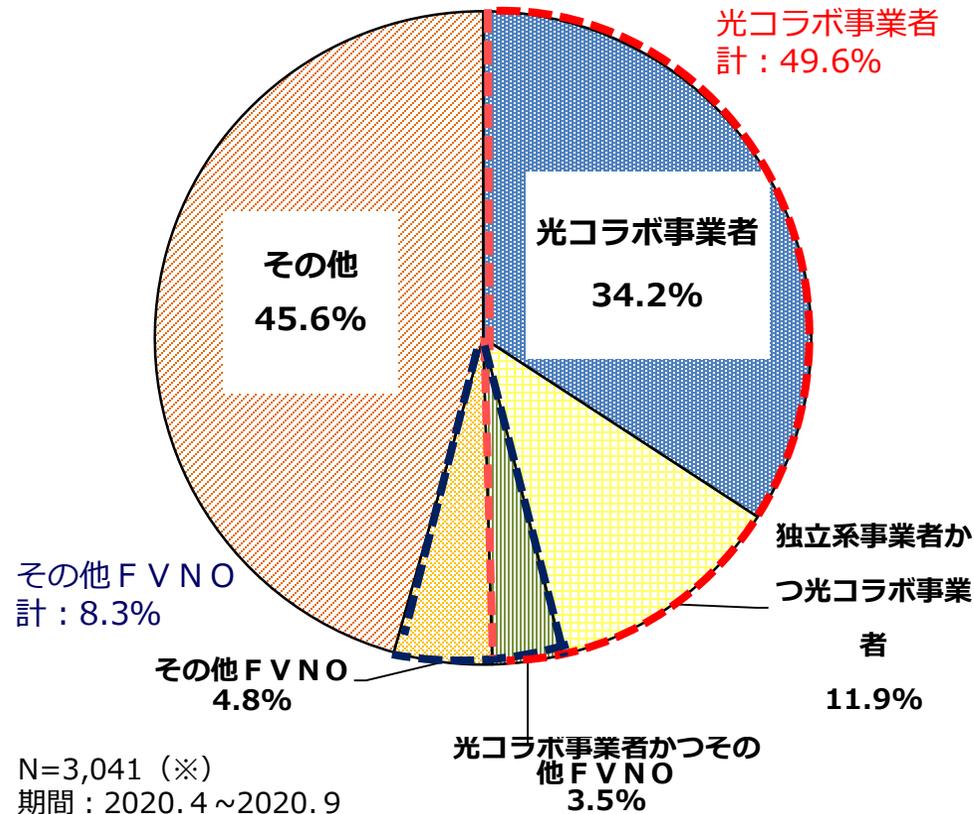
(注) 今回の苦情分析においては、サービスの解約を求める苦情の増加等を踏まえ、「解約を検討している」苦情については基本的に「解約時」の苦情としているため、以前の分析と比較して「解約時」の苦情が増加している。

○ 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、「契約解除等」が最も多い。



(参考)光卸等に係る苦情相談

- 昨年度の分析同様、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（その他FVNO）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。



・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を指す。

・独立系事業者

（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。

・その他FVNO

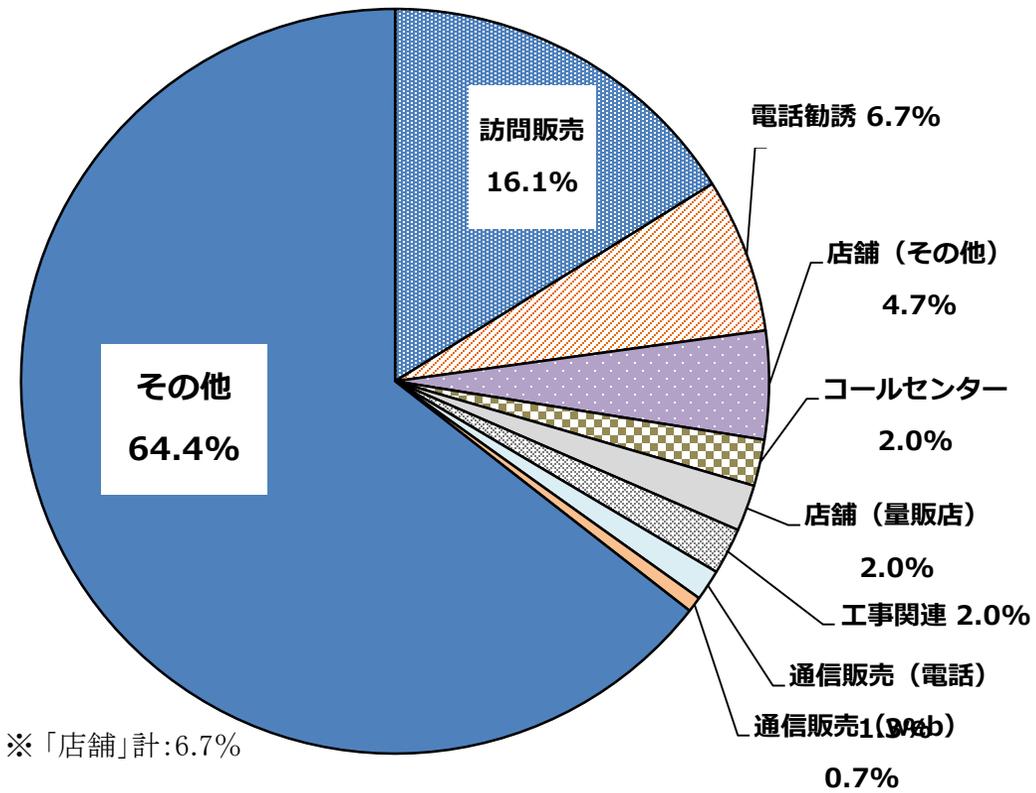
NTT東西ではない独立系事業者から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

※…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

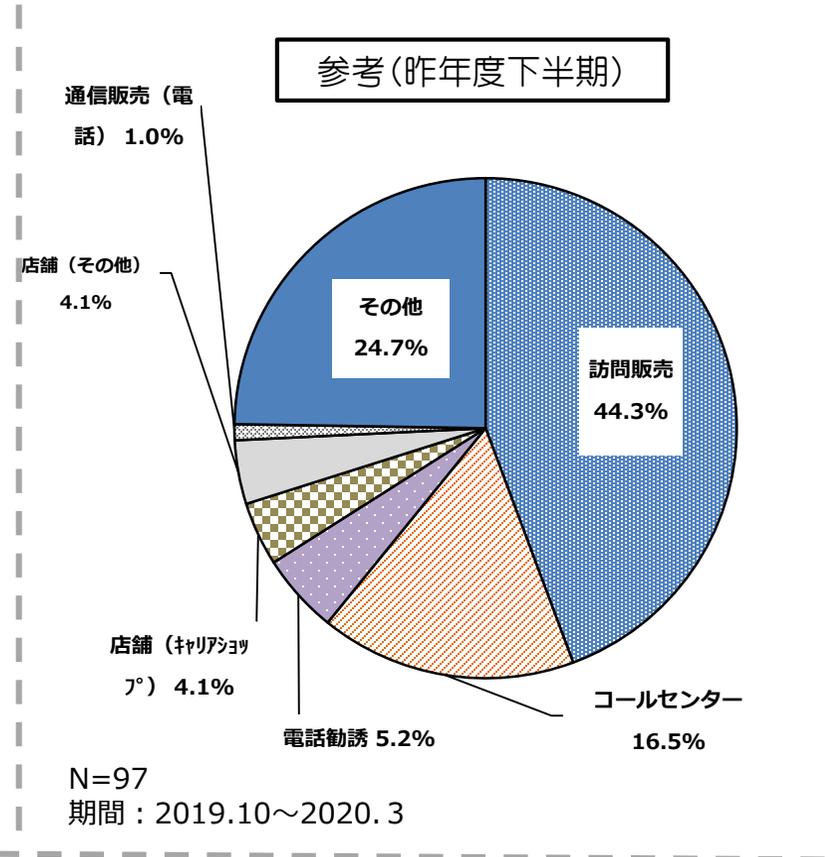
（注1）光コラボ事業者については、NTT東西の公表データに基づき抽出。

ケーブルテレビインターネット (2020年度上半期)

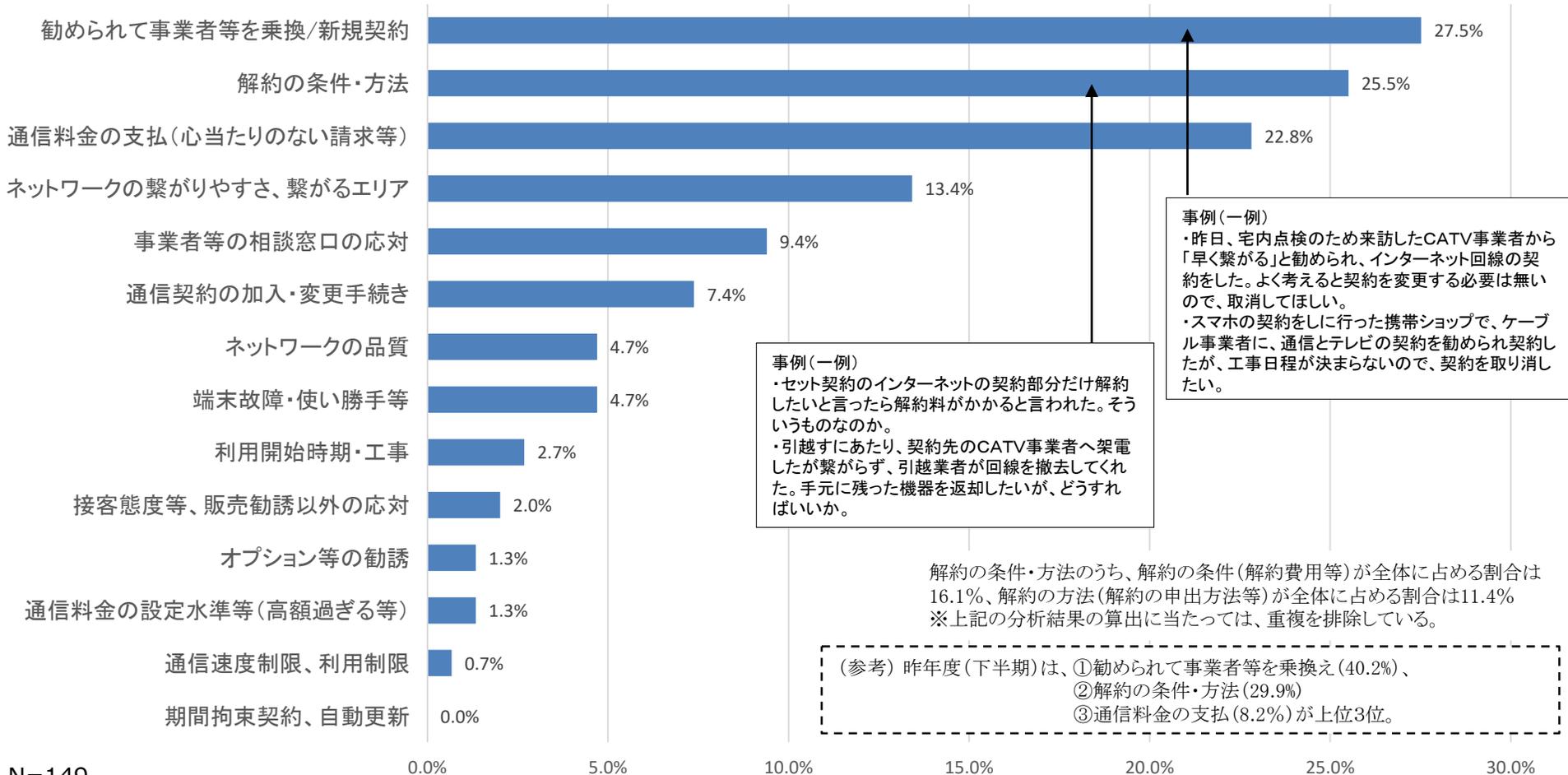
○ 苦情相談の発生チャネルとして最も多く分類されたのは「その他」であり、「その他」を除くと、これまでどおりに「訪問販売」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。これは新型コロナウイルスの影響で訪問販売が抑制されたことが一因にあると考えられる。



N=149
期間：2020.4～2020.9



○ 「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。



事例(一例)
 ・昨日、宅内点検のため来訪したCATV事業者から「早く繋がる」と勧められ、インターネット回線の契約をした。よく考えると契約を変更する必要は無いので、取消してほしい。
 ・スマホの契約をしに行った携帯ショップで、ケーブル事業者に、通信とテレビの契約を勧められ契約したが、工事日程が決まらないので、契約を取り消したい。

事例(一例)
 ・セット契約のインターネットの契約部分だけ解約したいと言ったら解約料がかかると言われた。そういうものなのか。
 ・引越すにあたり、契約先のCATV事業者へ架電したが繋がらず、引越業者が回線を撤去してくれた。手元に残った機器を返却したいが、どうすればいいか。

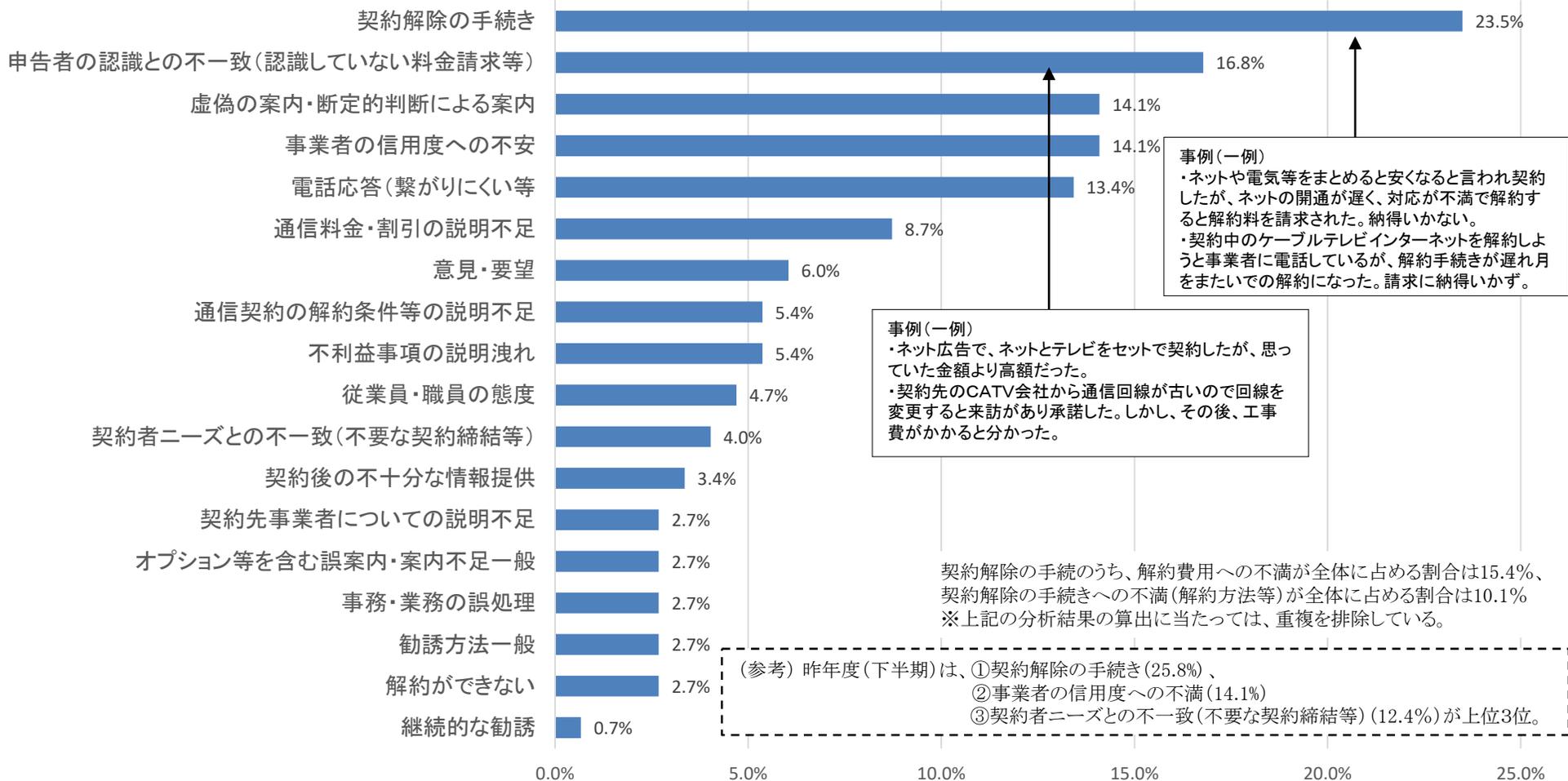
解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は16.1%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は11.4%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 昨年度(下半期)は、①勧められて事業者等を乗換え(40.2%)、②解約の条件・方法(29.9%)、③通信料金の支払(8.2%)が上位3位。

N=149
 期間：2020.4～2020.9

※ 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。不明やその他はグラフから除外している。

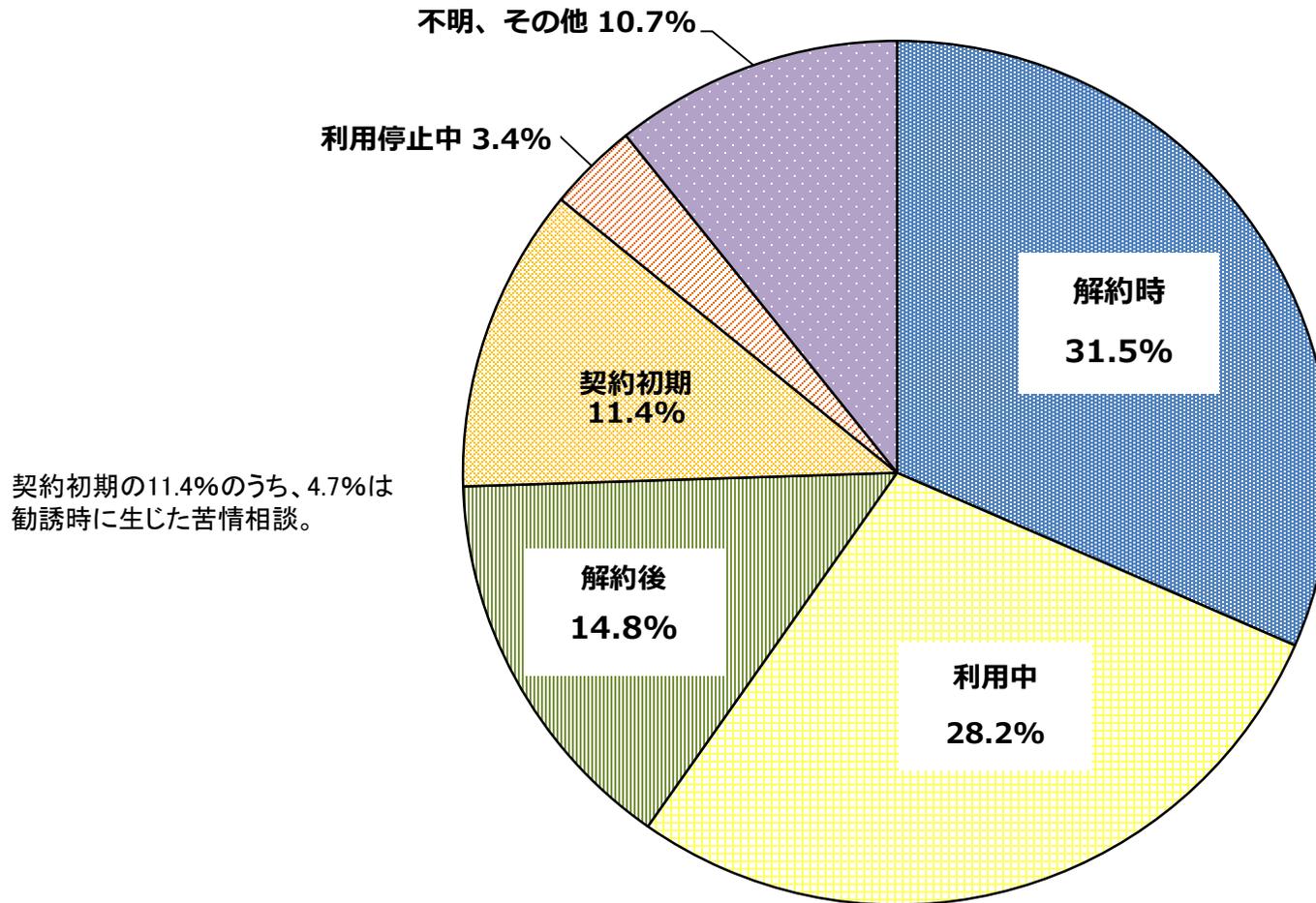
○ 「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられるものが多い。



N=149
 期間：2020.4～2020.9

※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。
 「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。

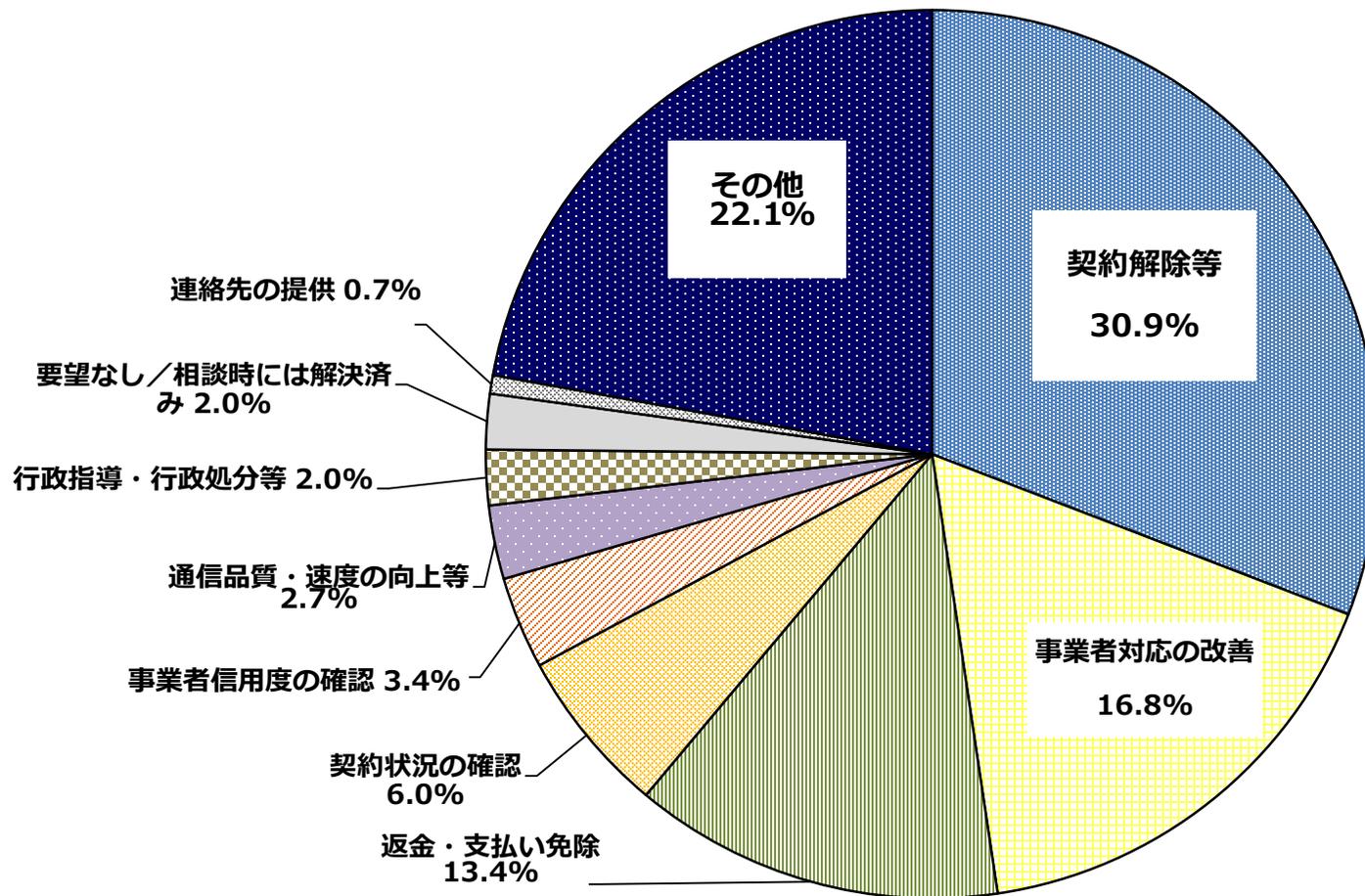
- 「解約時」に生じた苦情相談が最も多く、「利用中」、「解約後」が続く。



N=149
期間：2020.4～2020.9

(注) 今回の苦情分析においては、サービスの解約を求める苦情の増加等を踏まえ、「解約を検討している」苦情については基本的に「解約時」の苦情としているため、以前の分析と比較して「解約時」の苦情が増加している。

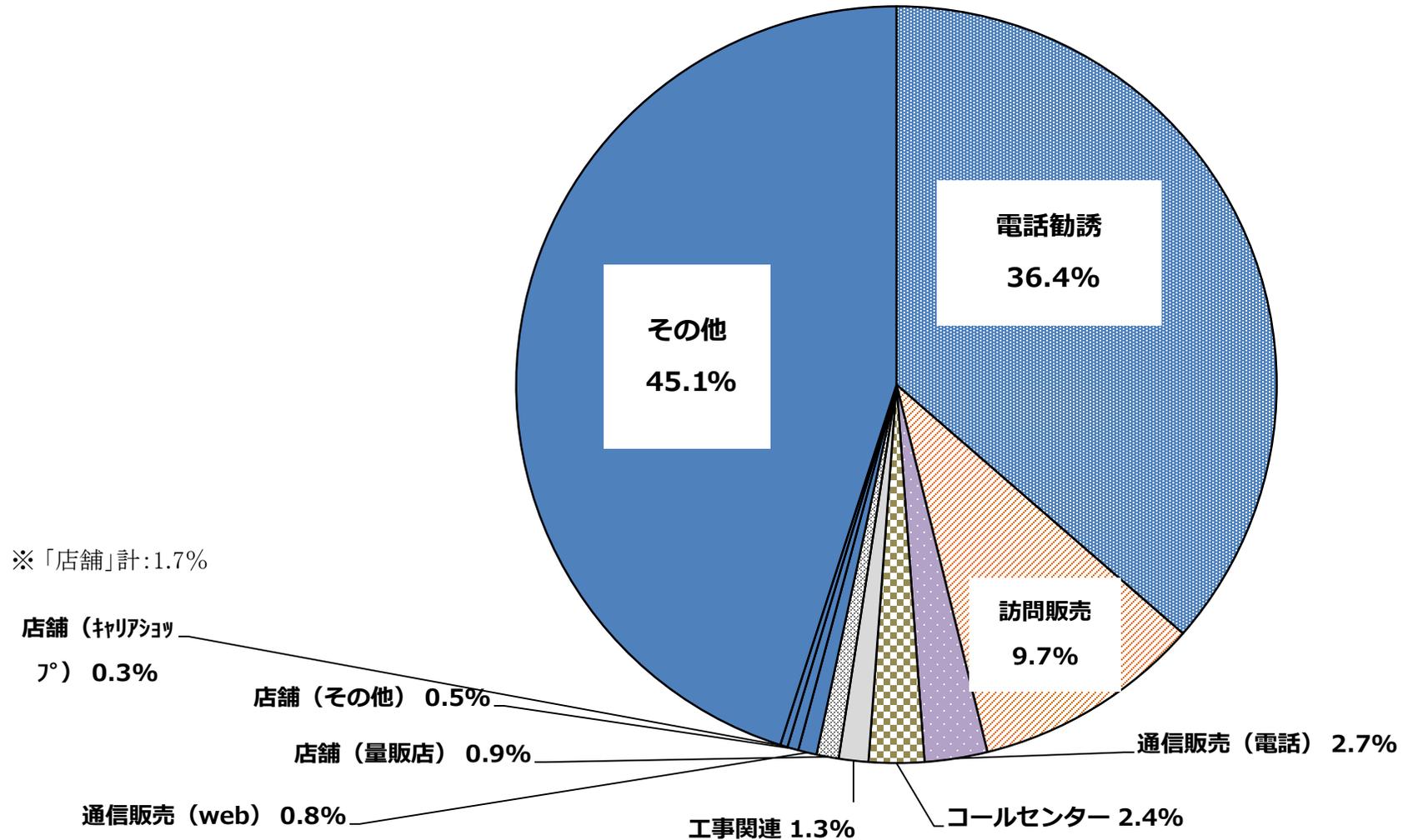
○ 苦情相談の要望内容をみると、「契約解除等」が最も多い。



N=149
期間：2020.4～2020.9

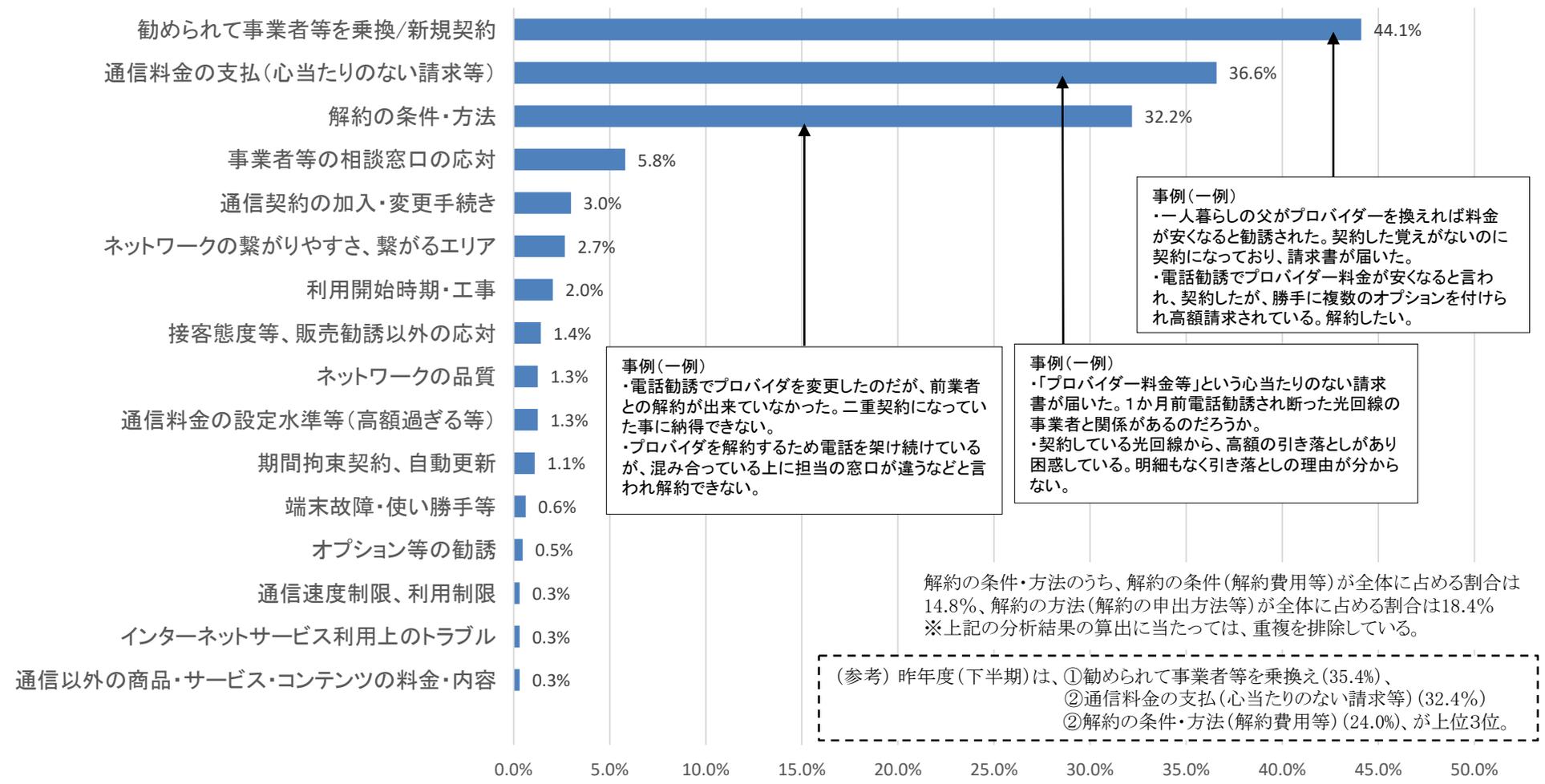
I S P (2020年度上半期)

○ 苦情相談の発生チャネルとして最も多く分類されたのは「その他」であり、「その他」を除くと、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。



N=637
 期間：2020.4~2020.9

○ 「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、「通信料金の支払」、「解約の条件・方法」が続く。

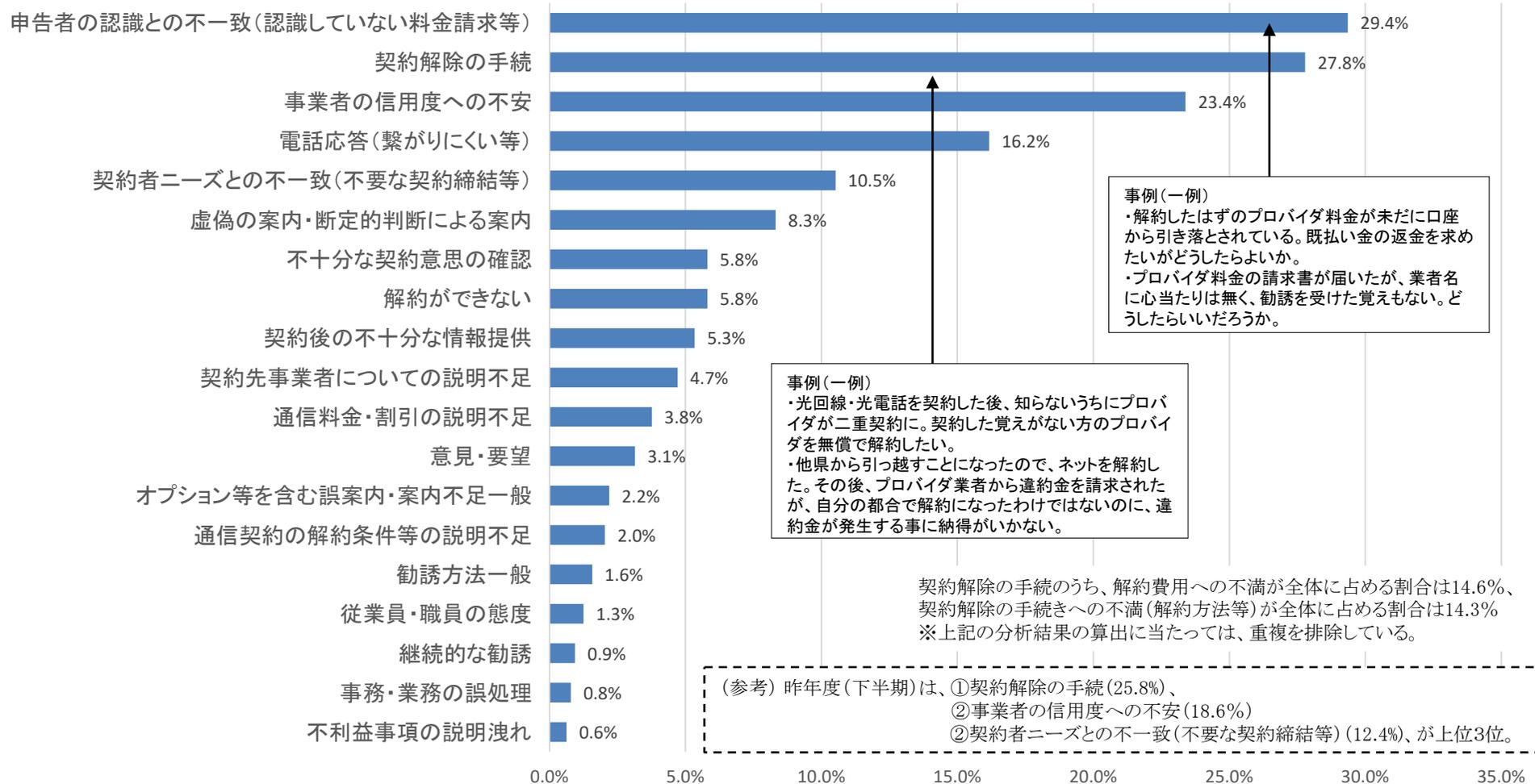


N=637
 期間：2020.4～2020.9

※ 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。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)【ISP】

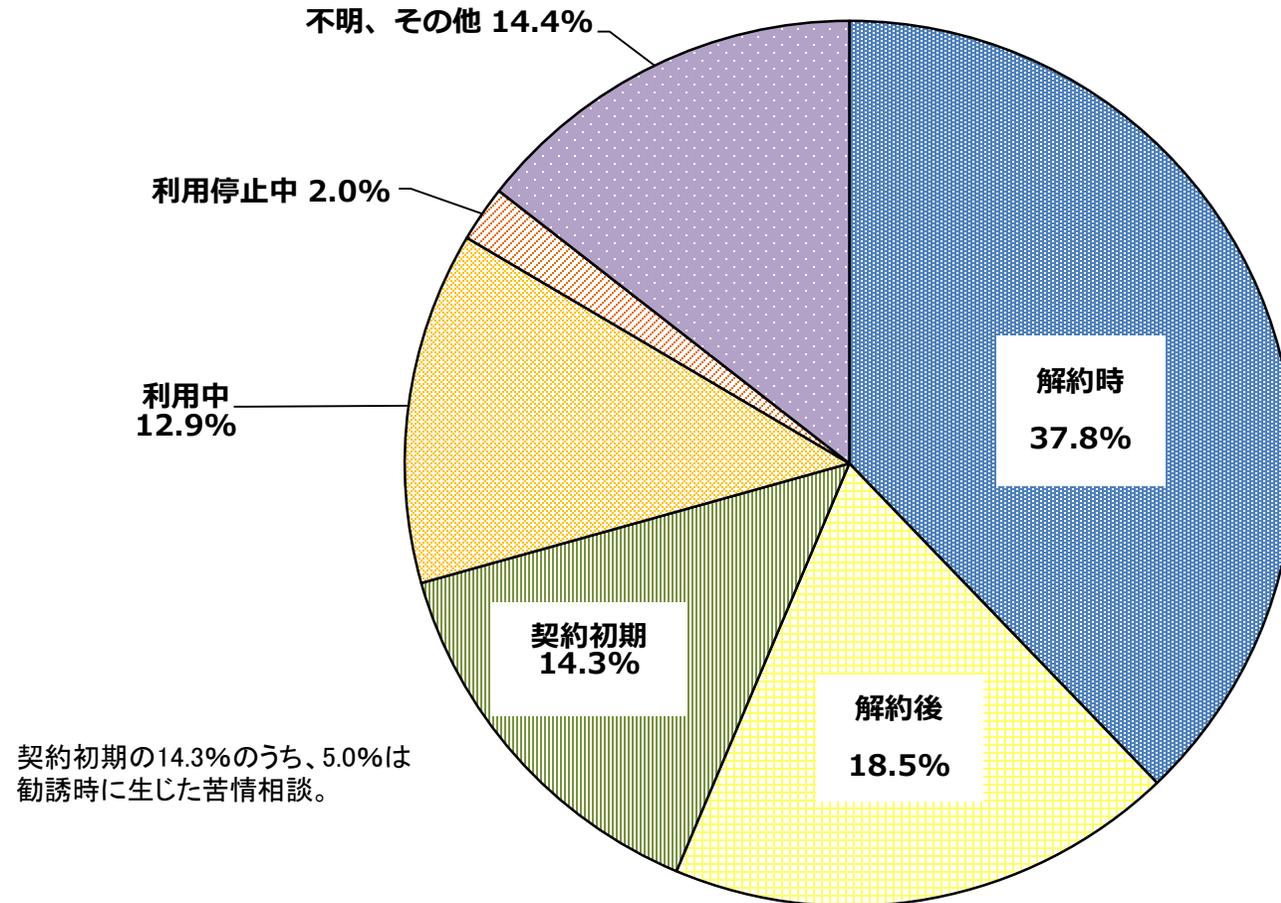
- 「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手續」に起因すると考えられるものが多い。



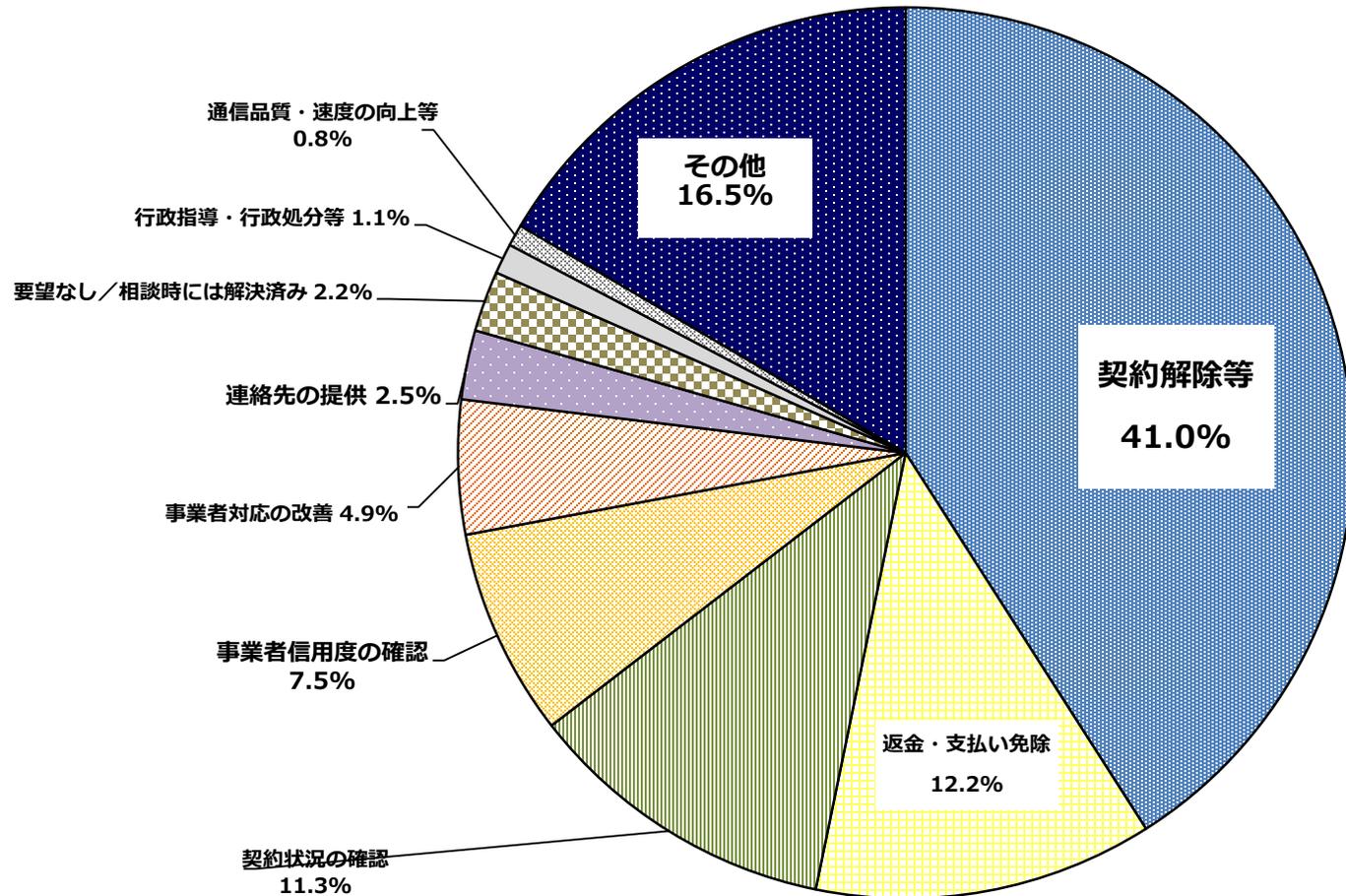
N=637
 期間：2020.4~2020.9

※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。
 「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。

- 「解約時」に生じた苦情相談が最も多く、「解約後」、「契約初期」が続く。



○ 「契約解除等」を希望する苦情相談が最も多く、その後に「返金・支払い免除」が続く。



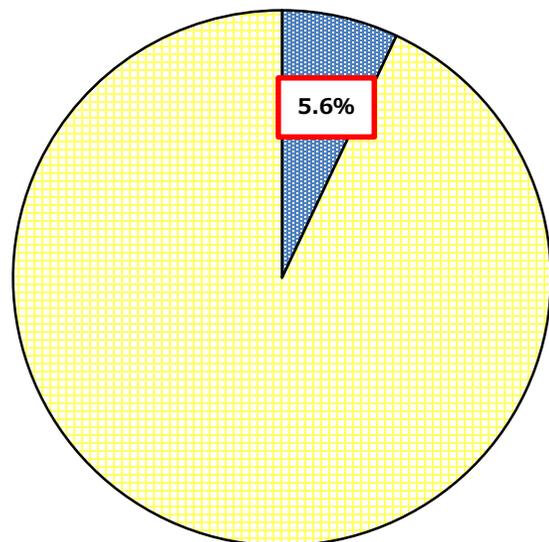
N=637
 期間：2020.4~2020.9

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^(※)はMVNOとFTTHにおいて昨年度までと比較して、顕著に増加している。一方、MNOにおいては昨年度までと比較して割合が減少している。
- この分析結果からは、新型コロナウイルス感染症の影響でWEB会議サービス、動画視聴サービス等の需要が増加し、利用者が自宅においてこれらのサービスを快適に利用するために必要になる、光回線やモバイルルーターの通信速度品質にこれまで以上に興味を持つようになったことが一因として考えられる。

MNO

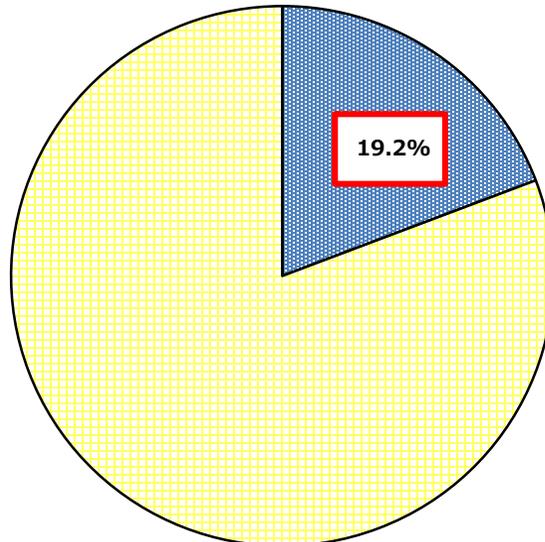


N=3,913
期間：2020.4～2020.9

(参考) 2019.4～2019.9では3.8%
2019.10～2020.3では7.0%

MVNO

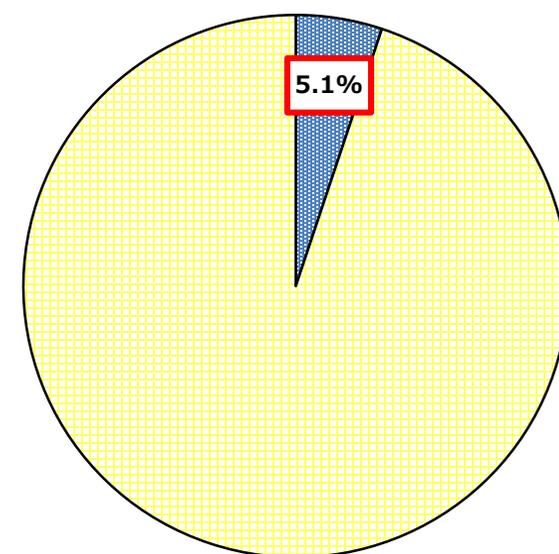
※クラウドWi-Fi除く



N=811
期間：2020.4～2020.9

(参考) 2019.4～2019.9では6.4%
2019.10～2020.3では8.0%

FTTH



N=3572
期間：2020.4～2020.9

(参考) 2019.4～2020.9では2.4%
2019.10～2020.3では2.2%

※2020年度上半期における苦情相談の総件数のうち苦情相談の「項目・観点」として、「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=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%)	51.8% (47.1%)
60代	19.9% (21.4%)	19.8% (21.2%)
70代	10.6% (12.1%)	20.3% (22.3%)
80代以上	4.9% (4.8%)	8.2% (9.3%)

N=3,193 (3,240)

※クラウドWi-Fi除く
N=721 (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%)	63.0% (61.0%)	78.1% (73.6%)
60代	16.1% (16.7%)	15.0% (16.7%)	11.7% (13.6%)
70代	12.3% (12.3%)	15.5% (16.9%)	7.2% (9.6%)
80代以上	5.2% (5.5%)	5.8% (5.4%)	2.4% (2.8%)

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

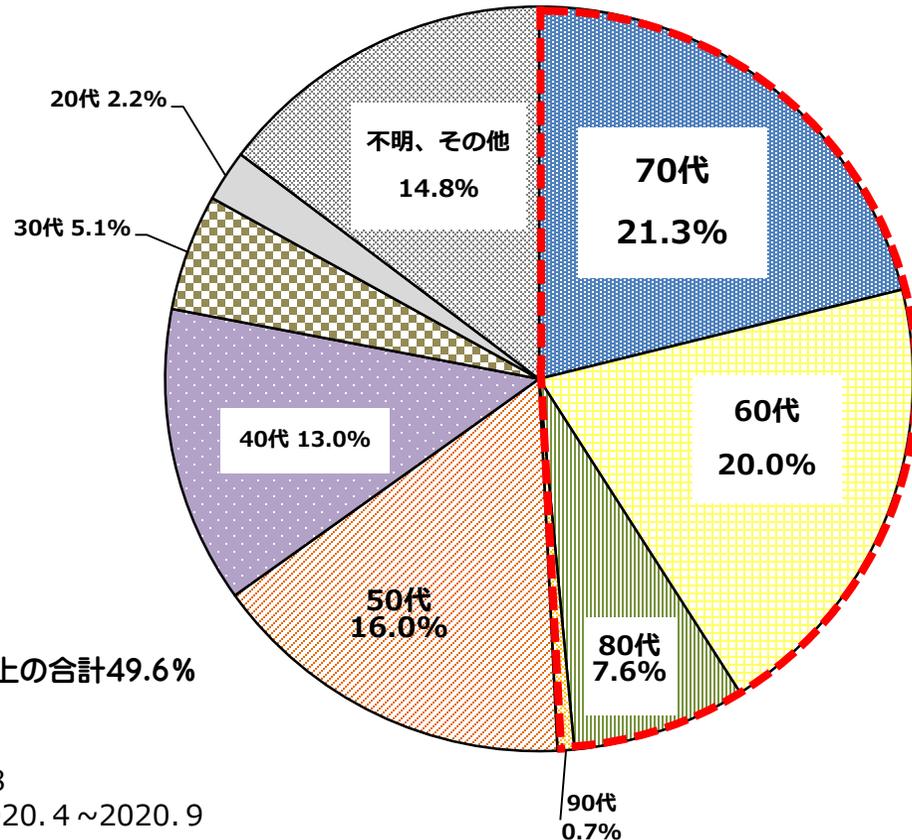
FTTH: 自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

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0.7%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

- 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約半数(49.6%)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34.0%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。

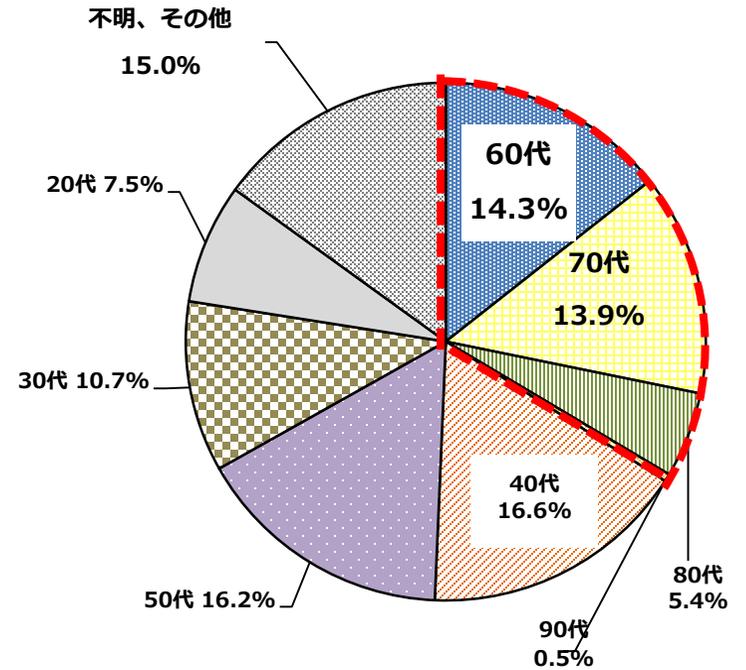
電話勧誘



※60代以上の合計49.6%

N=1,648
期間：2020.4~2020.9

電話勧誘以外



※60代以上の合計34.0%

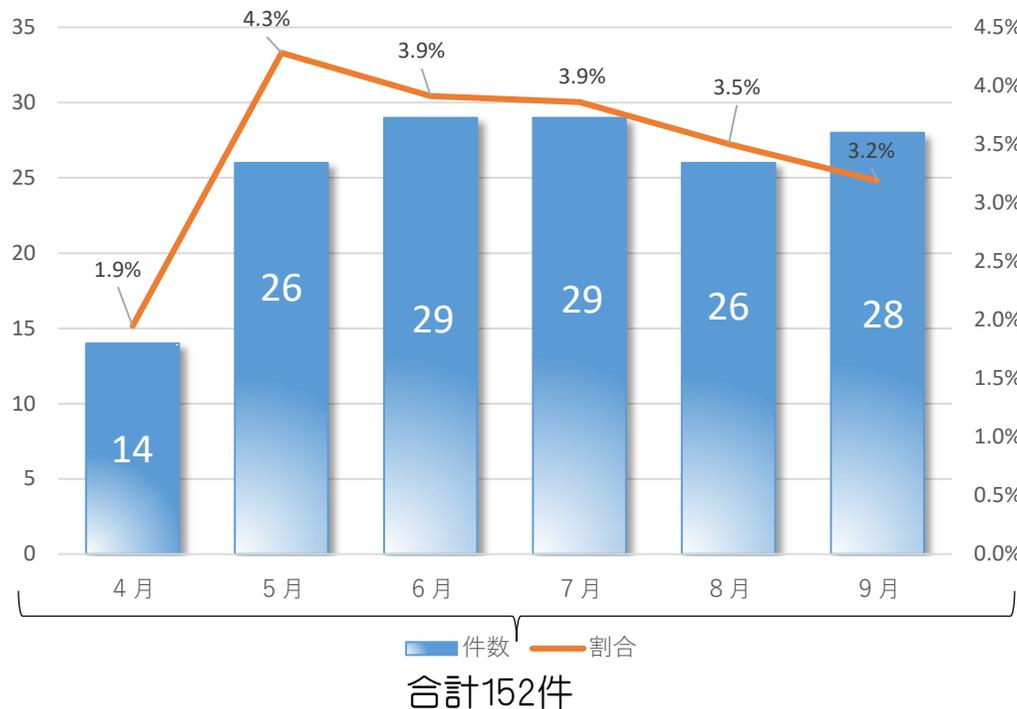
N=1,924
期間：2020.4~2020.9

(3) 法人契約に関する苦情相談

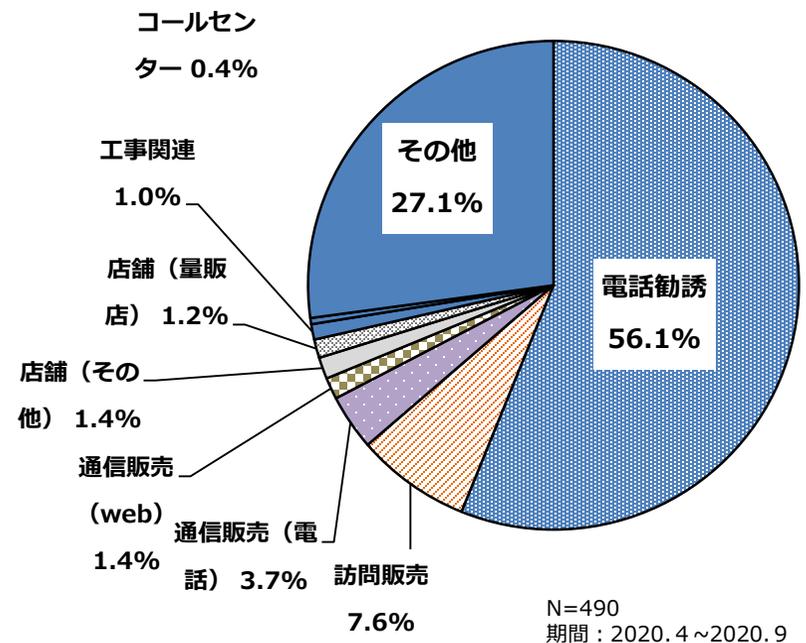
- (注1) 苦情傾向分析の対象となる苦情は、全国の消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センター及び総務省各総合通信局等で受け付ける苦情相談等であり、これらの窓口では主に「消費者」を対象とした苦情相談等を取り扱っているため、本分析はあくまでも参考値として取り扱う。
- (注2) 「法人契約」については、P I O-N E Tにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを「法人契約」に係る苦情相談として計上。

- 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(2020年4月～2020年9月)は、152件で全件数(4,437件)の3.4%。 ※2019年10月～2020年3月は115件で全件数(3,862件)の3.0%
- 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38.9%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
(2020年度上半期)

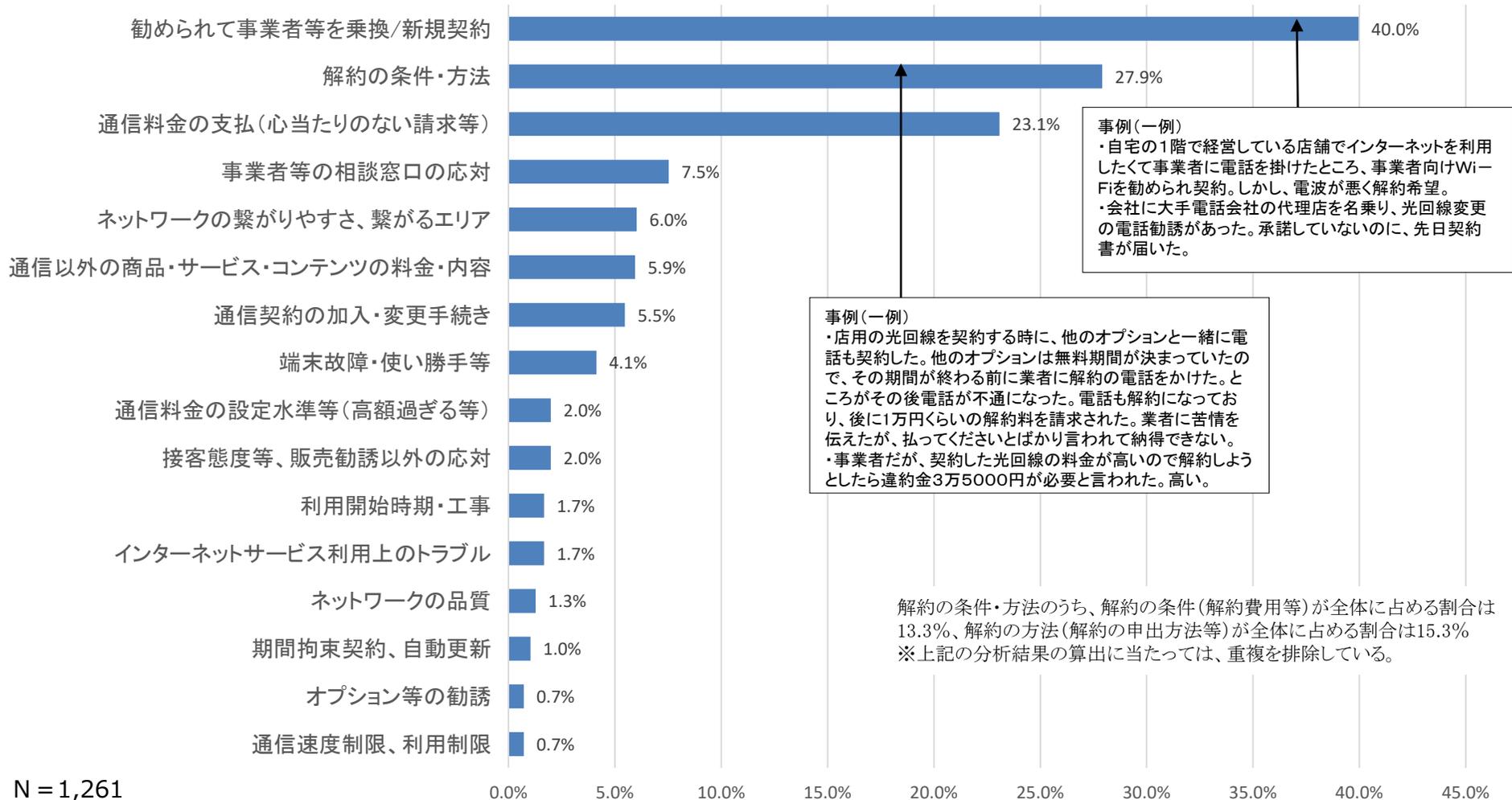


法人からの苦情相談の発生チャネル【FTTH】



(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。

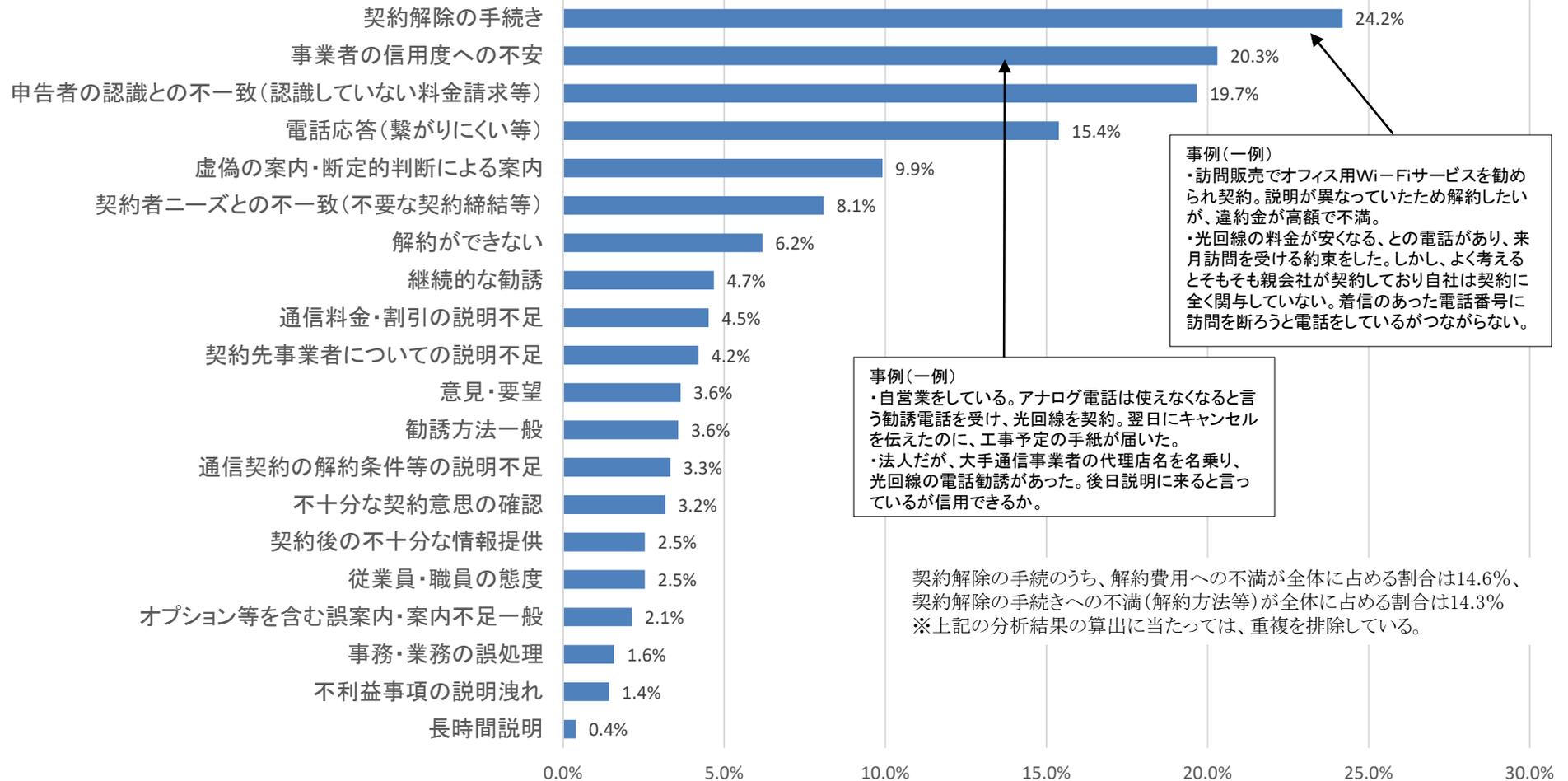


N = 1,261

期間：2020.4～2020.9

※ 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・観点不明なものは、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苦情相談が最も多く、「事業者の信用度への不安」、「申告者の認識との不一致」が続く。



事例(一例)
 ・訪問販売でオフィス用Wi-Fiサービスを勧められ契約。説明が異なっていたため解約したいが、違約金が高額で不満。
 ・光回線の料金が安くなる、との電話があり、来月訪問を受ける約束をした。しかし、よく考えるとそもそも親会社が契約しており自社は契約に全く関与していない。着信のあった電話番号に訪問を断ろうと電話をしているが繋がらない。

事例(一例)
 ・自営業をしている。アナログ電話は使えなくなると言う勧誘電話を受け、光回線を契約。翌日にキャンセルを伝えたのに、工事予定の手紙が届いた。
 ・法人だが、大手通信事業者の代理店名を名乗り、光回線の電話勧誘があった。後日説明に来ると言っているが信用できるか。

契約解除の手續のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は14.6%、契約解除の手續きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は14.3%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N = 1,261
 期間：2020.4～2020.9

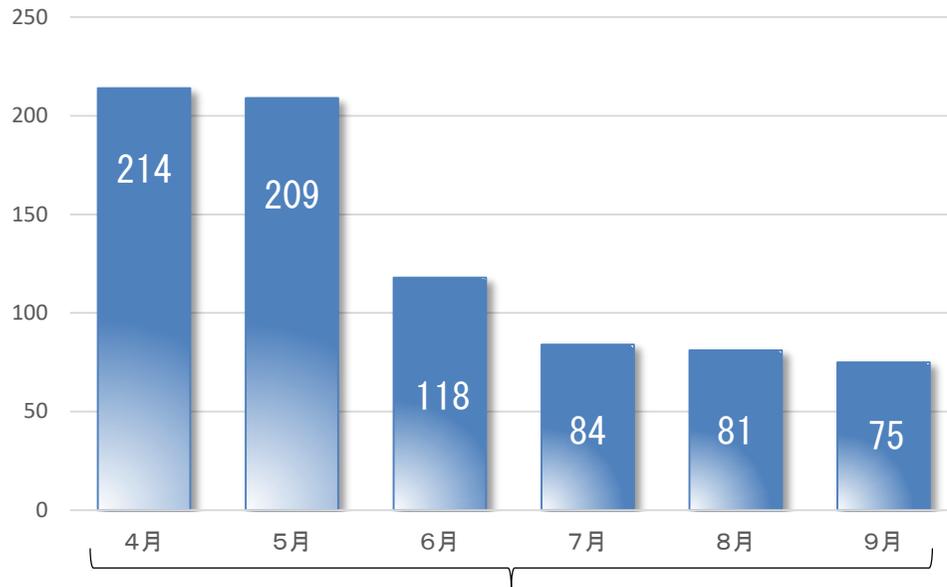
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

(4) 新型コロナウイルスに関連した苦情相談

(注) 「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」については、P I O-N E Tにおいては、「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」として分類したものを計上し、総務省受付分においては、苦情相談の内容に「新型コロナウイルス」に関連したキーワードが含まれたものを「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」として計上。

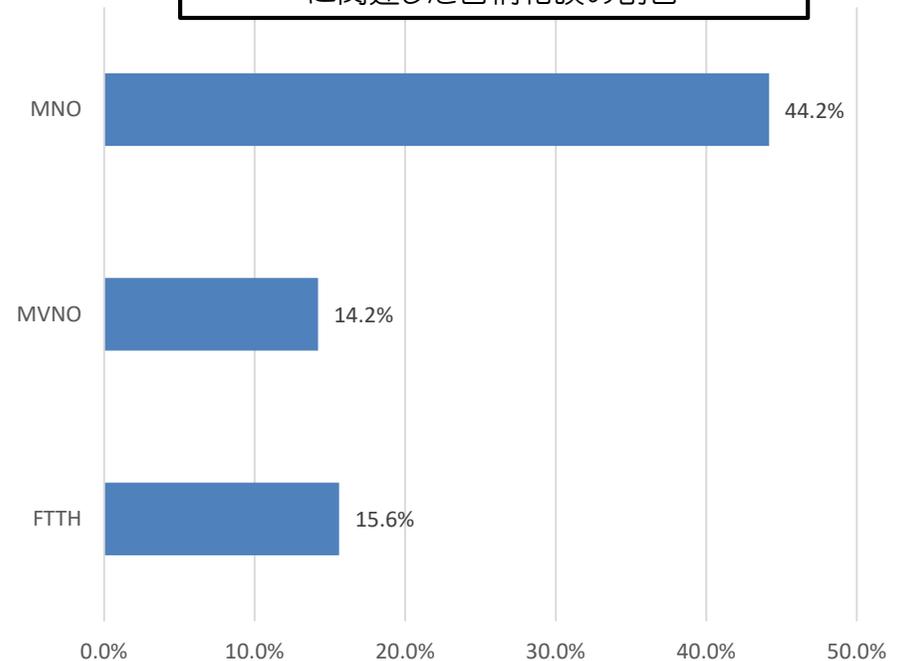
- 2020年度上半期から感染が拡大し始めた新型コロナウイルスは生活の様々な場面に影響を与えた。本分析では、新型コロナウイルスが電気通信サービスにどのような影響を与えたかを確認するために、電気通信サービスに対する苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連したものを分析した。
- 苦情相談の件数としては4月、5月が多く、その後は右肩下がりの状況となっている。また、サービス別に見ると、新型コロナウイルスに関連した苦情相談はMNOサービスに対して多く寄せられていることが分かる。

コロナウイルスに関連した苦情相談件数
(2020年度上半期)



合計781件

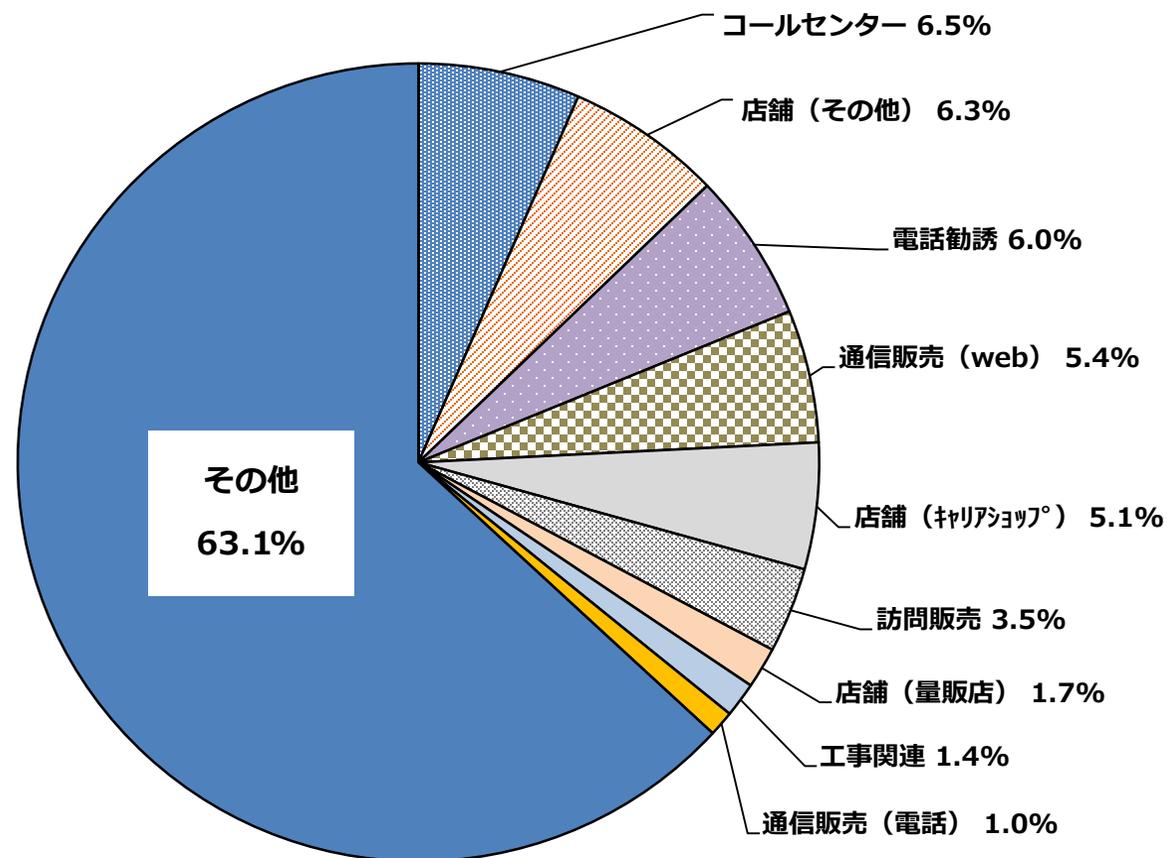
サービス別の新型コロナウイルス
に関連した苦情相談の割合



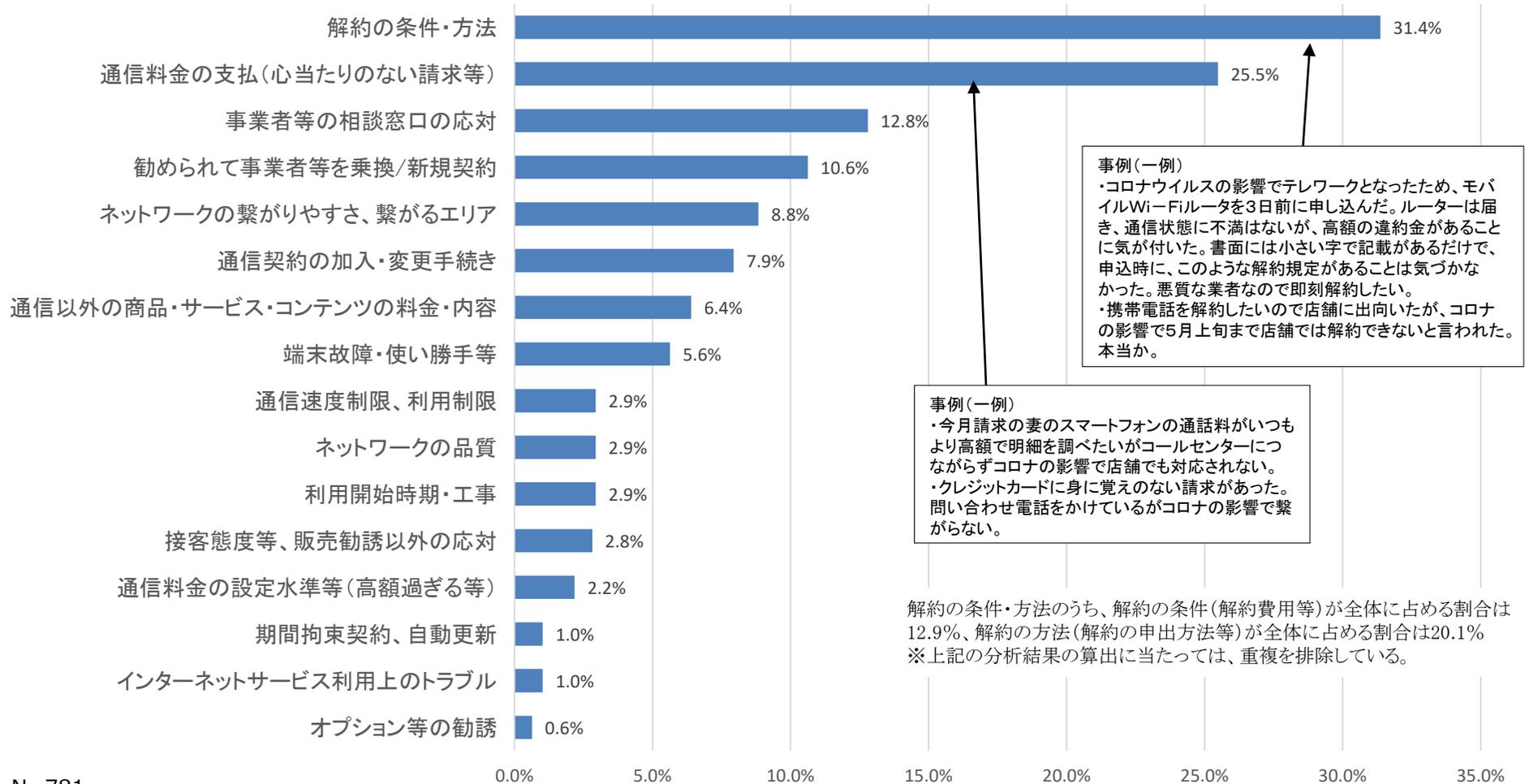
注：その他サービスに対して寄せられた苦情相談もあり、また、複数サービスにまたがった苦情相談もあるため、合計は100%にはならない。

N=781
期間：2020.4~2020.9

○ 発生チャネルとして「その他」に分類されている苦情相談が多く、「その他」を除くと、「コールセンター」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。これは、新型コロナウイルス禍における事業者の業務体制の変更でコールセンターに繋がらない、あるいは繋がっても事業者側がこれまでどおりに苦情相談への対応が出来ないということが一因にあると考えられる。



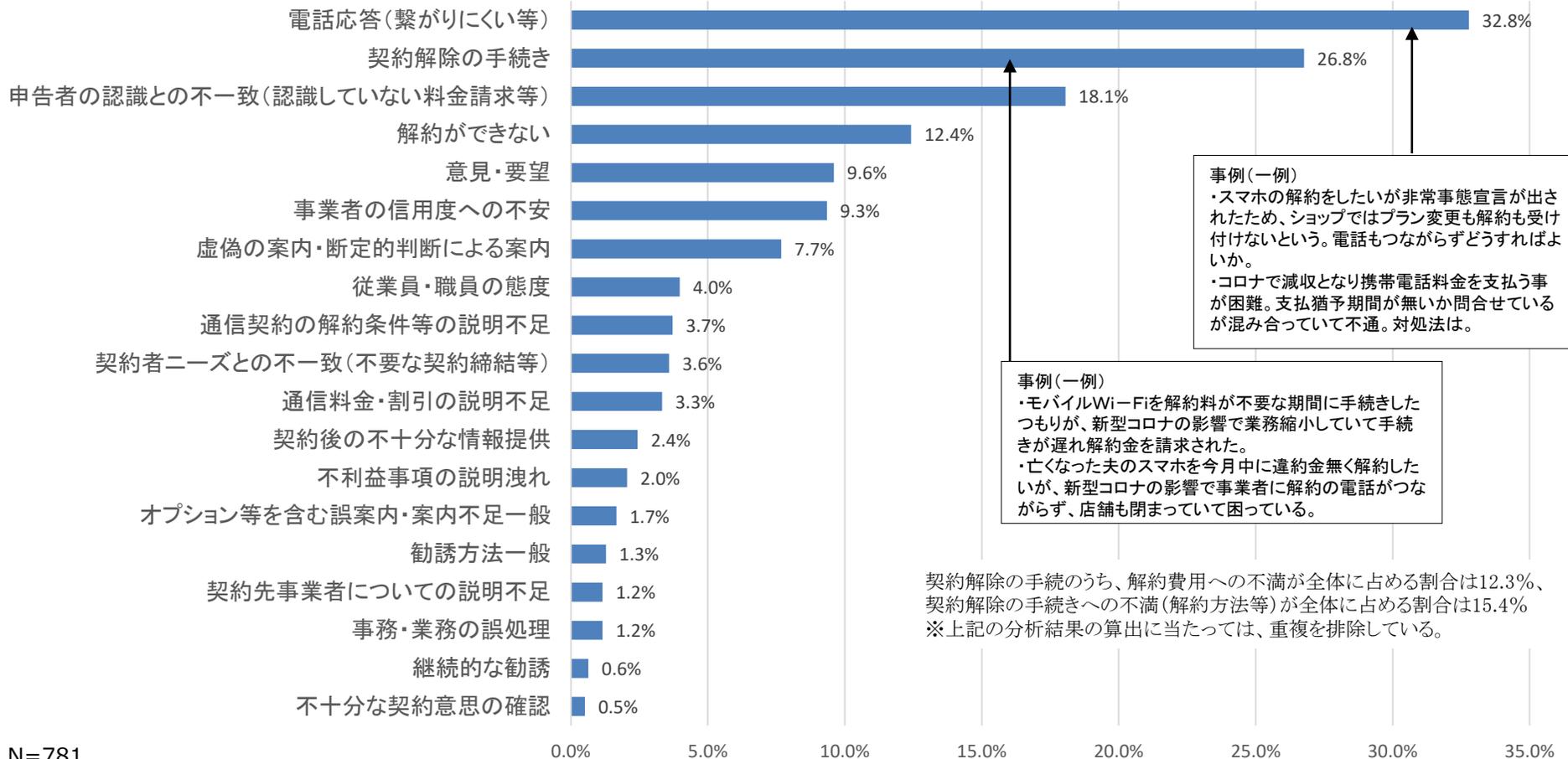
○ 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、その中でも「解約の方法(解約の申出方法等)」に関する苦情が多い。その後に、「通信料金の支払」、「事業者等の相談窓口の対応」が続く。コロナウイルス禍における事業者側の業務体制の変更が分析結果に影響していると考えられる。



N=781
 期間：2020.4~2020.9

※ 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・観点不明なものは、グラフから除外している。

○ 「電話応答」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手續」、「申告者の認識との不一致」が続く。これまでの分析同様、コロナウイルス禍における事業者側の業務体制の変更により、利用者からの事業者等に対する連絡をこれまで同様に行うことが難しくなり、結果として解約の手續等でトラブルが起こっていると考えられる。



事例(一例)
 ・スマホの解約をしたいが非常事態宣言が出されたため、ショップではプラン変更も解約も受け付けられないという。電話もつながらずどうすればよいか。
 ・コロナで減収となり携帯電話料金を支払う事が困難。支払猶予期間が無いか問合せしているが混み合っていて不通。対処法は。

事例(一例)
 ・モバイルWi-Fiを解約料が不要な期間に手続きしたつもりが、新型コロナの影響で業務縮小していて手続きが遅れ解約金を請求された。
 ・亡くなった夫のスマホを今月中に違約金無く解約したいが、新型コロナの影響で事業者に解約の電話が繋がらず、店舗も閉まっています。

契約解除の手續のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は12.3%、契約解除の手續きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は15.4%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N=781
 期間：2020.4~2020.9

※ 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。