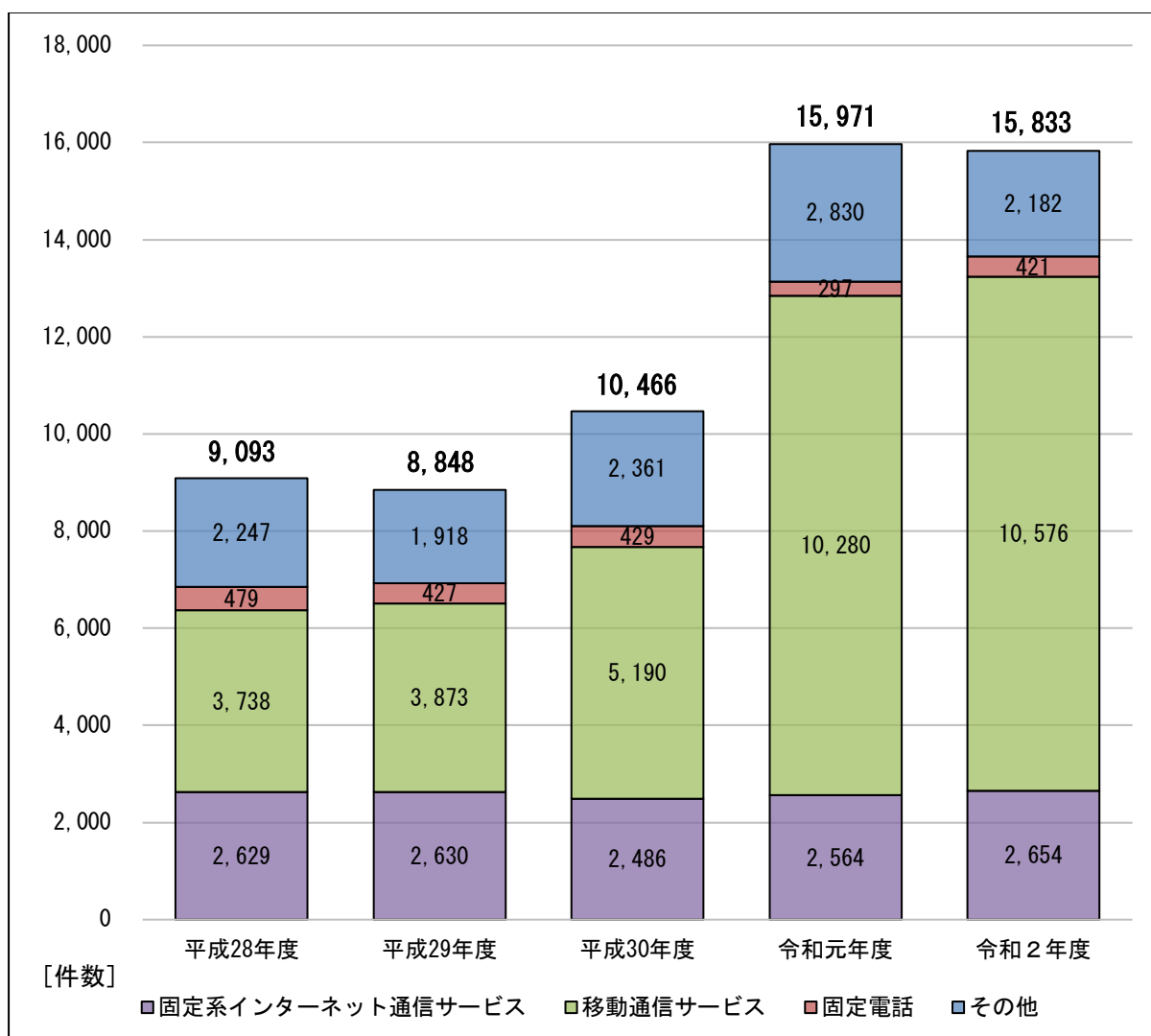


## 令和2年度における電気通信サービスの苦情相談の受付件数

## 1. 苦情相談の受付件数

総務省が受け付けた令和2年度における電気通信サービスの苦情相談の受付総件数は15,833件でした。前年度（15,971件）と比較して、ほぼ横ばいでした。

相談内容別では、音声通話端末（スマホ、ガラケー等）及びデータ通信専用端末（タブレット、モバイルWi-Fiルーター等）等の「移动通信サービス」に対する苦情相談が最も多く寄せられました。その件数の受付総数に対する割合は約66.8%に上り、年々増加傾向となっています。



## 2. 電気通信サービスの種類別の内訳

電気通信サービスの種類別では、MNOサービスの件数が大幅に増加しました（4,884件 → 7,800件）。一方、MVNOサービスの件数は大幅に減少しました（5,367件 → 2,735件）。

電気通信サービスの名称	受付件数（前年度件数）		
	総計	電話	Webフォーム
<b>固定系インターネット通信サービス</b>	<b>2,654 (2,564)</b>	<b>1,573 (1,701)</b>	<b>1,081 (863)</b>
FTTHサービス	1,985 (2,250)	1,270 (1,458)	715 (792)
CATVサービス	408 (130)	103 (91)	305 (39)
ADSLサービス	73 (61)	39 (43)	34 (18)
プロバイダサービス	188 (123)	161 (109)	27 (14)
<b>移動通信サービス</b>	<b>10,576 (10,280)</b>	<b>5,745 (4,124)</b>	<b>4,831 (6,156)</b>
MNOサービス	7,800 (4,884)	4,856 (3,409)	2,944 (1,475)
MVNOサービス	2,735 (5,367)	858 (695)	1,877 (4,672)
その他のサービス	41 (29)	31 (20)	10 (9)
<b>固定電話</b>	<b>421 (294)</b>	<b>362 (255)</b>	<b>59 (39)</b>
IP電話	100 (76)	77 (67)	23 (9)
アナログ電話、ISDN	321 (218)	285 (188)	36 (30)
<b>その他</b>	<b>2,182 (2,833)</b>	<b>1,733 (2,226)</b>	<b>449 (607)</b>
<b>受付総件数</b>	<b>15,833 (15,971)</b>	<b>9,413 (8,306)</b>	<b>6,420 (7,665)</b>

(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
FTTH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VDSL等を含む。）
CATV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（FTTHサービスに係るものを除く。）
ADSL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、ISDN回線、ADSL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
MNO	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
MVNO	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
IP電話	通信ネットワークの一部又は全部においてIP（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
ISDN	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

※ 総務省では、「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。

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/ict\\_anshin/index\\_03.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/index_03.html)

### 【参考】相談・情報提供窓口

#### 1. 総務省電気通信消費者相談センター（受付時間：平日 9時半～12時、13時～17時）

名 称	所在地	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

#### 2. 総務省総合通信局（受付時間：平日 9時～12時、13時～17時）

名 称	所在地	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

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