

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

2021年4月～2021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:35,485件^{※1} (このうち、約1/3の11,792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):26,016件 (このうち8,674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):6,623件 (このうち2,168件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):2,846件 (このうち950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。

2021年4月～6月の期間→同年8月1日まで。2021年7月の期間→同年9月1日まで。2021年8月→同年10月1日まで。2021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。

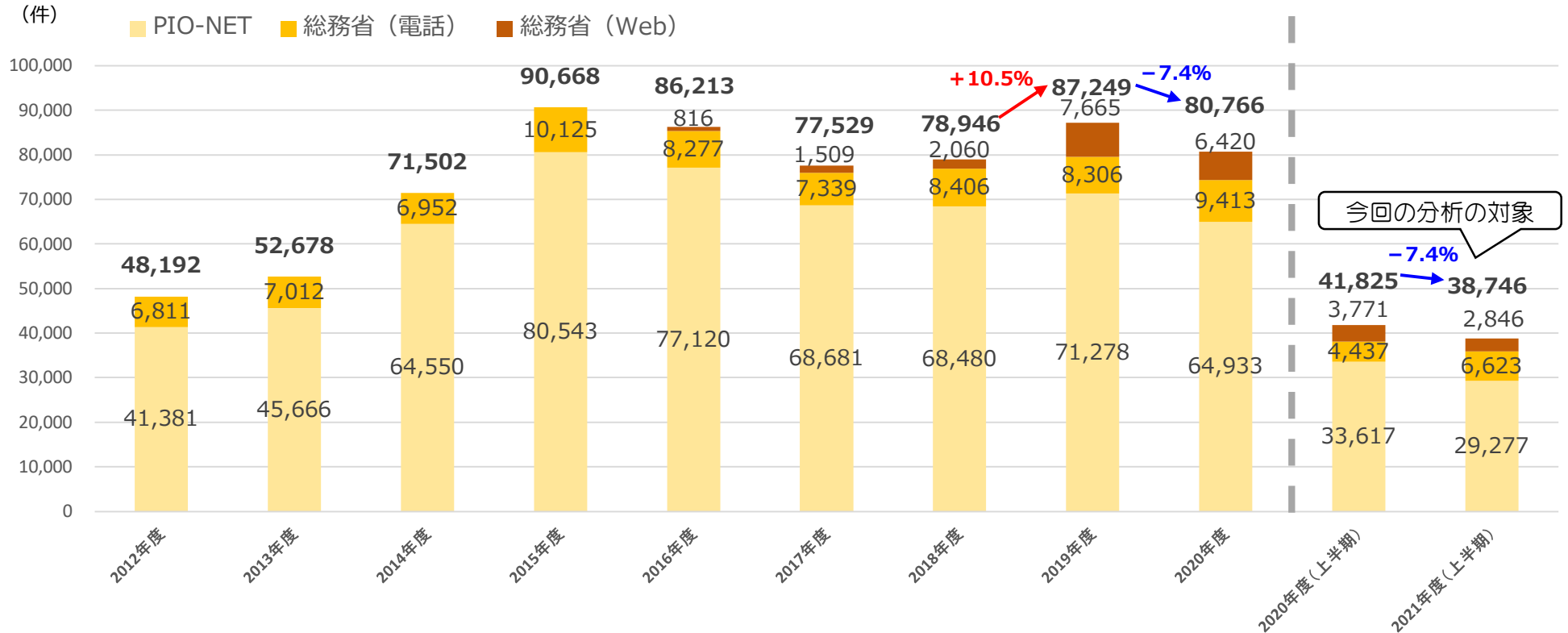
- サービス種類(MNO^{※1}、MVNO^{※1}、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)
- 発生チャネル(苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等)(キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等)
- 事業者名
- 店舗名又は代理店名^{※2} ○相談者(契約者)の属性(年代等)
- 苦情相談の項目・観点(通信料金の支払、解約の条件・方法、通信契約の加入・変更手続き、通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容、勧められて事業者等を乗換/新規契約 等) ※最大3つまで計上
- 発生要因(申告者の認識との不一致、契約解除の手続き、通信料金・割引の説明不足、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
- 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)
- 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)

※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。

電気通信サービスに係る苦情相談総件数(年度別)(PIO-NET/総務省)

- 2021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7.4%減少となった。
- 一方で前年度から引き続き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一部で苦情相談の受け付け体制に変更が生じたこと、2021年度からPIO-NETにおける分類体系の一部が変更されたこと等に留意し、苦情相談総件数の推移を見る必要がある。

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}^{※2}と
総務省における総受付件数^{※3}(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)



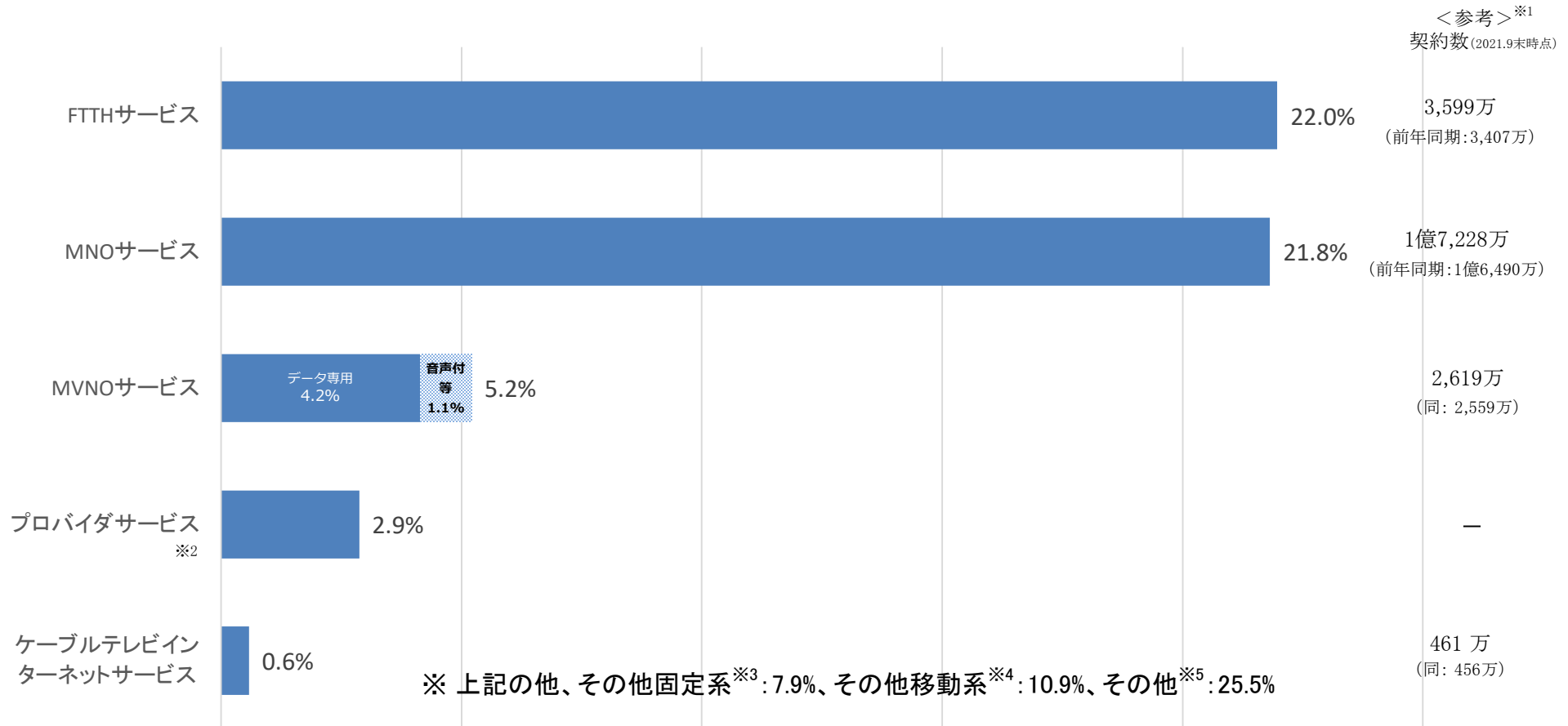
※1 PIO-NET登録分について、2012～2020年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。上半期で比較している数値は、その年度の1月1日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。

※2 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 移动通信サービス」、「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。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。

※3 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。

2021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。FTTHサービスの比率が最も高く、その次にMNOサービスの比率が高い。



N=11,792 期間:2021.4~2021.9

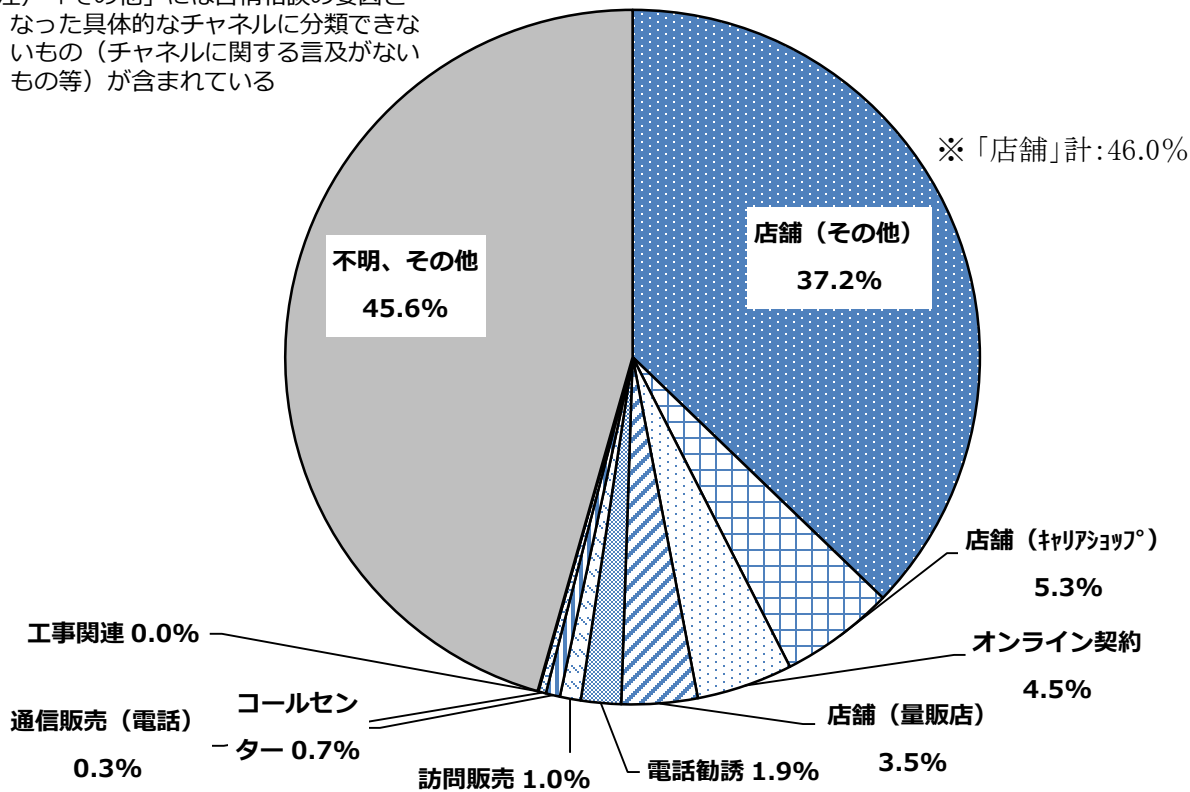
※1:総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(令和3年度第3四半期(3月末))」(2021.12.17)より、引用。
 2021年9月末時点の契約数。法人契約等も含まれるため、一般消費者からの通常苦情相談の対象となるサービス範囲とは必ずしも一致しない。
 ※2:FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。
 ※3:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)に関するもの等が含まれている。
 ※4:「その他移動系」には、提供事業者が不明の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。

MNO（2021年度上半期）

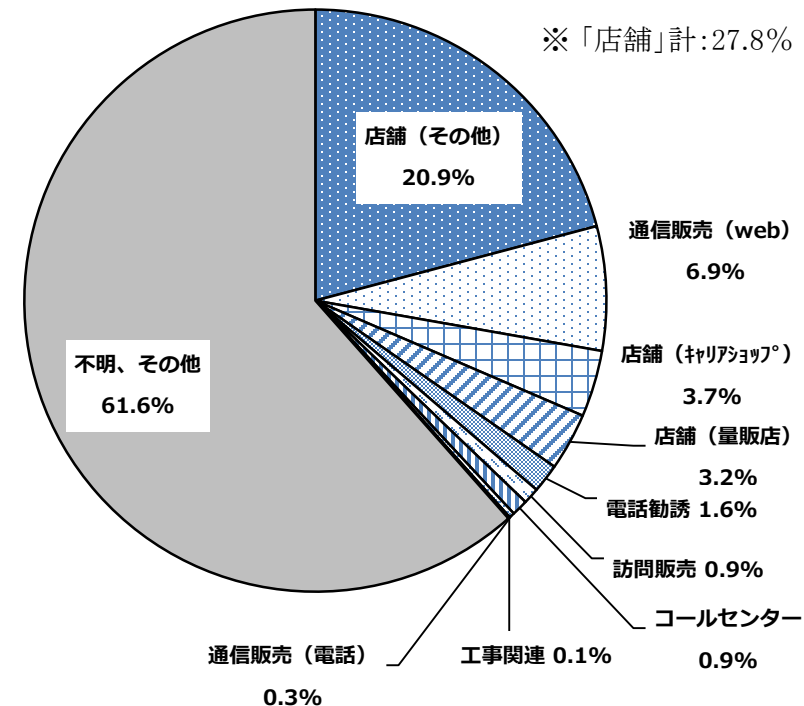
（注）令和2年4月から楽天モバイル株式会社がMNOサービスの提供を開始したところ、令和2年4月から同社のサービスに対して寄せられた苦情相談は全て「MNOサービス」に対する苦情相談と分類している。そのため、楽天モバイルのMVNOサービスに寄せられた苦情相談が一部、MNOサービスに対して寄せられた苦情相談に分類されている可能性がある。

- 前年度下半期と同様、引き続き「店舗」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 前年度下半期と比べると、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が増加しており、コロナ禍で減っていた店舗での手続きが徐々に元の状況に戻ってきていることがうかがえる。

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている



参考(前年度下半期)



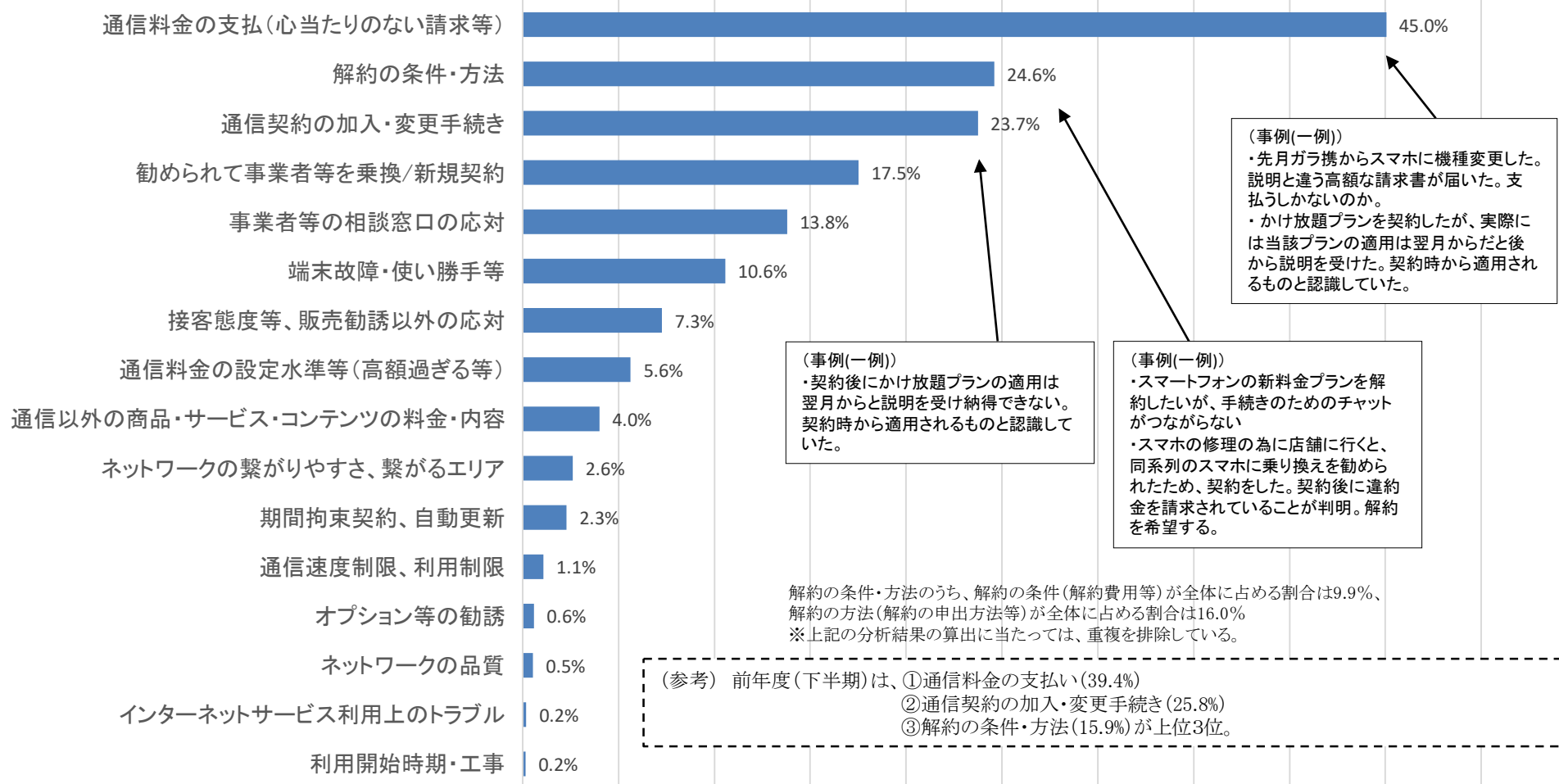
N = 2,573
期間：2021.4~2021.9

※前回まではオンライン専用プランでの契約は「その他」に含まれていたが、今回から「通信販売（web）」を「オンライン契約」に変更している。

N = 3,523
期間：2020.10~2021.3

苦情相談の項目・観点【MNO】

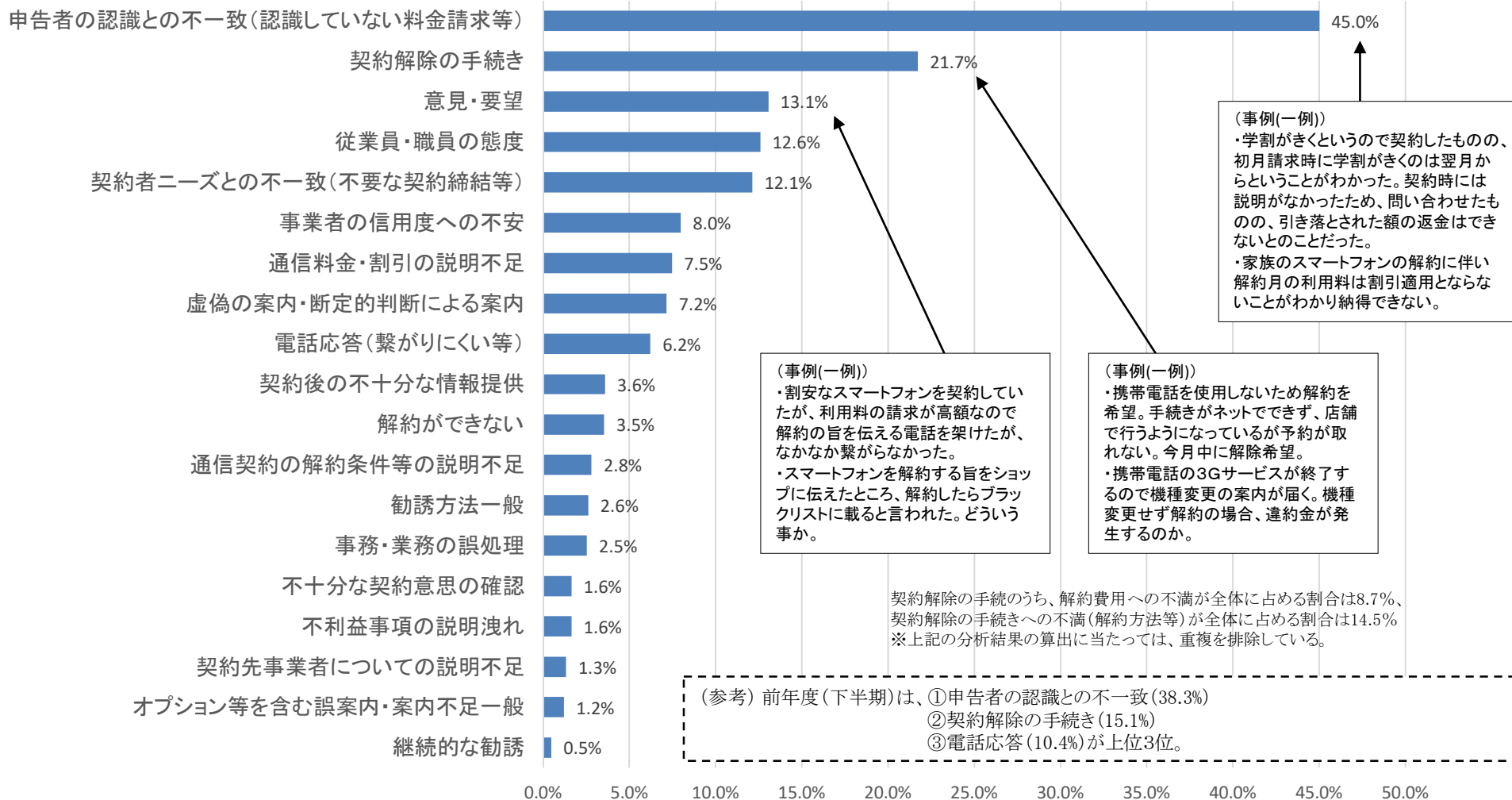
- 前年度下半期と同様、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」に関する苦情相談が最も多い。
- 「解約の条件・方法」は、前年度上半期と比較して、割合が増加し、「通信契約の加入・変更手続き」を上回った。



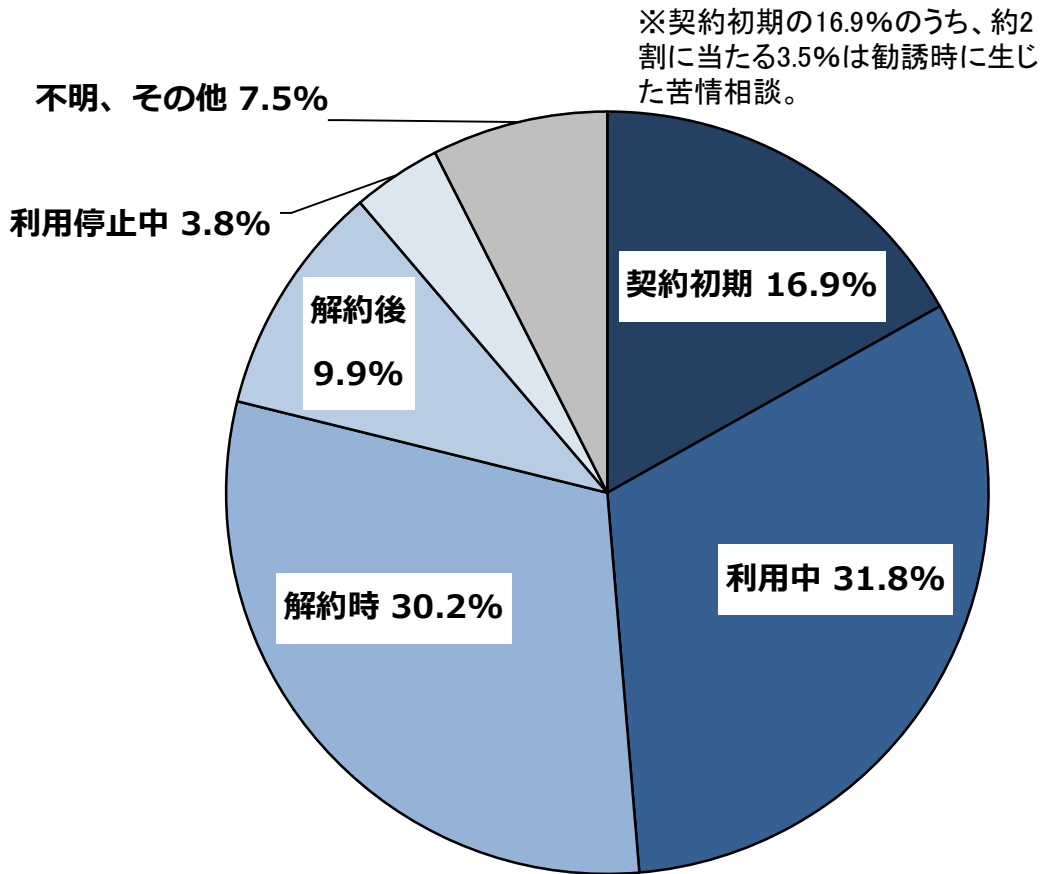
N = 2,573
期間：2021.4～2021.9

※ 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。

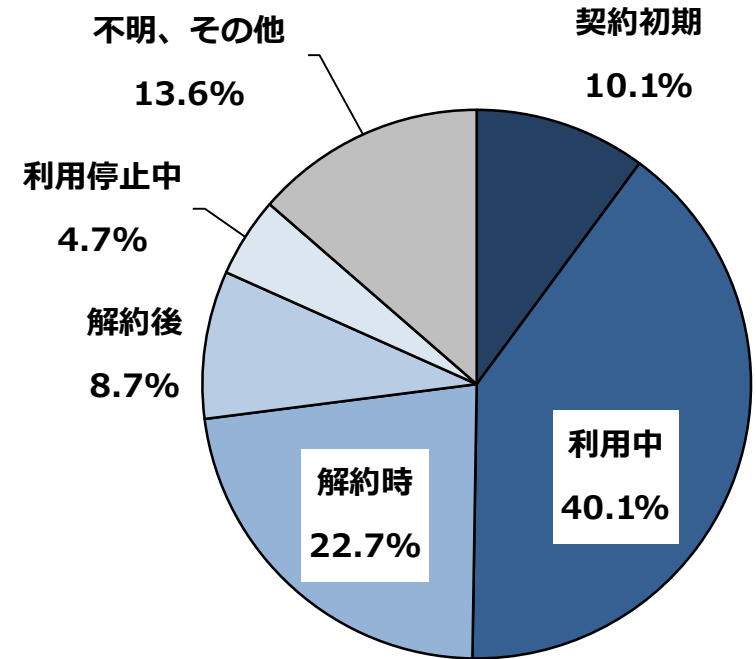
○ 前年度下半期と同様、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手続き」が続く。いずれも前年度下半期より割合が増加。



- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「解約時」、「契約初期」が続く。
- 前年度下半期と比較して、「解約時」「契約初期」に発生した苦情の割合が高くなっている。



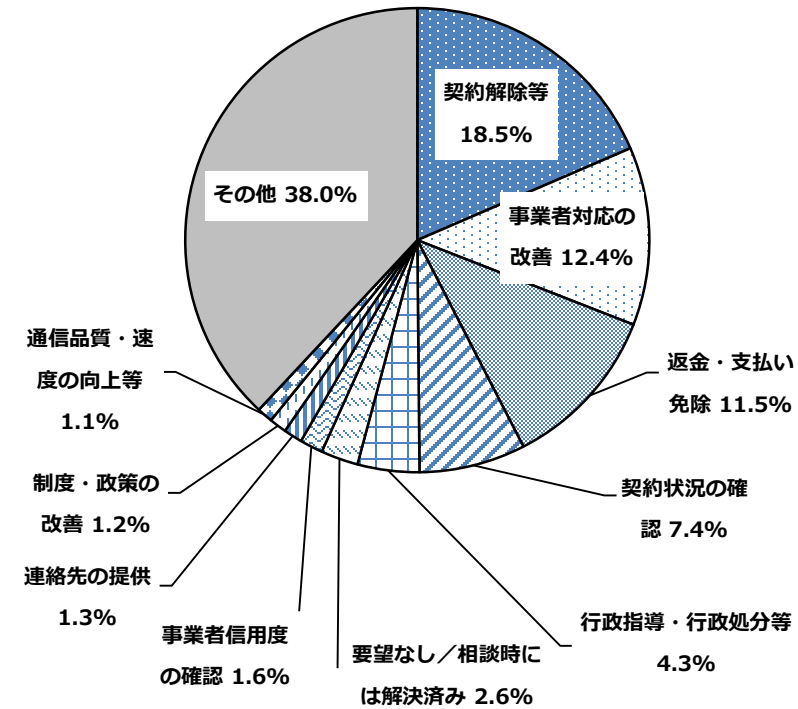
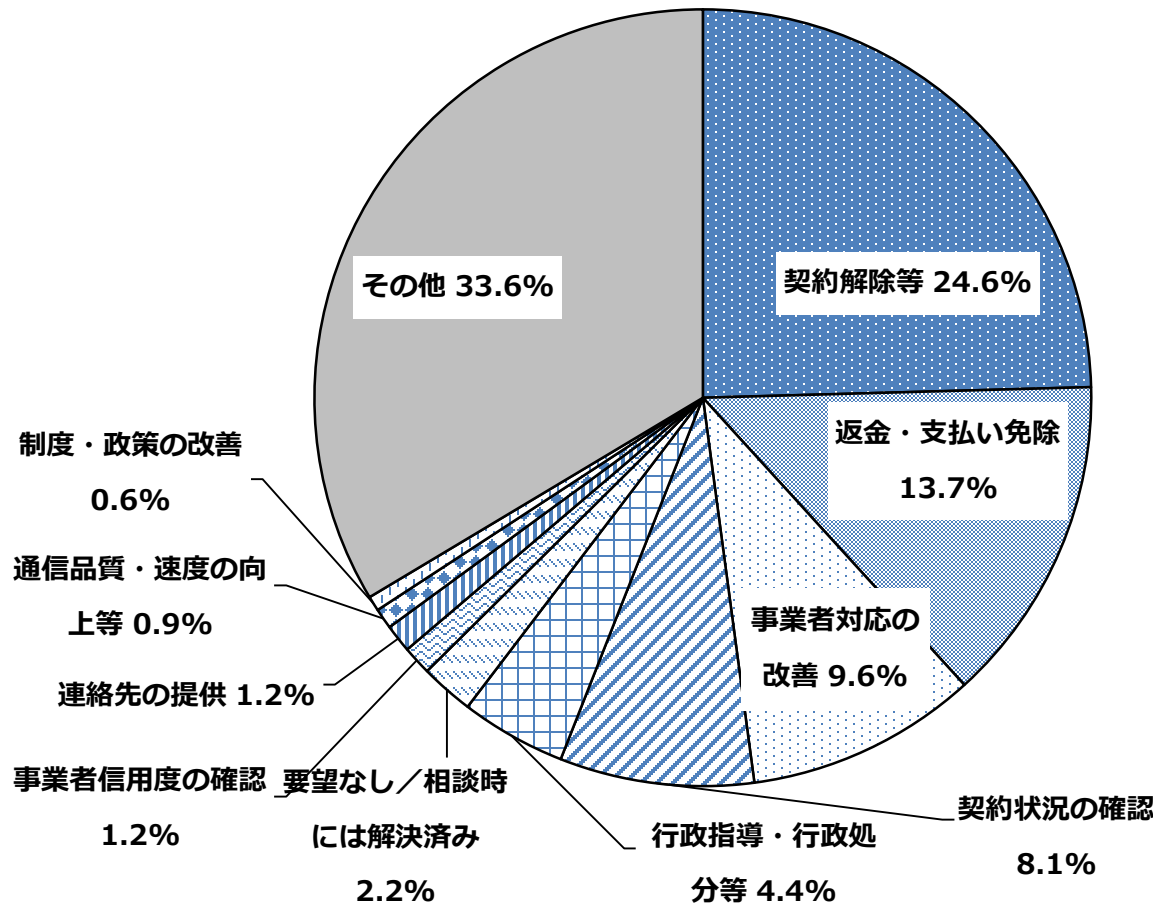
参考(前年度下半期)



N = 3,523
 期間：2020.10～2021.3

- 苦情相談の要望内容を見ると、「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。
- 前年度下半期と比較して、「契約解除等」の割合が6.1ポイント増加している。

参考(前年度下半期)



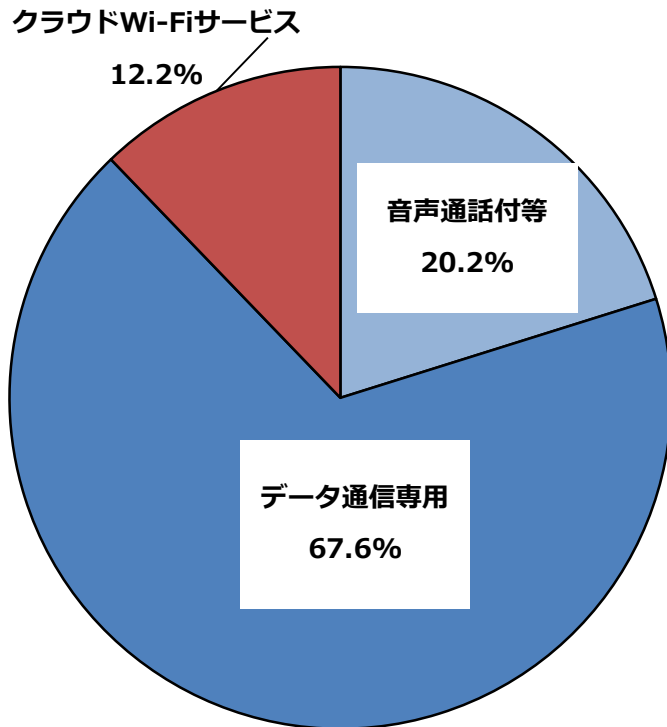
N = 3,523
 期間：2020.10~2021.3

N = 2,573
 期間：2021.4~2021.9

M V N O (2021年度上半期)

○ 2021年度上半期においては、前年度下半期と比較して、全体的な苦情件数は減少(754件→615件)している。また、いわゆる「クラウドWi-Fiサービス」に係る苦情相談の割合は、分析を開始した前々年度下半期から激減(71.5%→12.2%)しており、苦情内容についても、それ以外のMVNOサービスと傾向を異にする特色は見受けられない。よって今回の分析からは、「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」は分けずに、MVNOサービスに係る苦情として分析することとする。

MVNOの苦情件数内訳



N=615
期間：2021.4～2021.9

(参考) 2021年度上半期クラウドWi-Fiサービスの苦情内容(N=75)

【苦情相談の項目・観点】

2021年度上半期においては、「解約の条件・方法」(56.0%)、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(33.3%)、「通信契約の加入・変更手続き」(17.3%)等に関する苦情相談が多数生じている。

※前年度下半期(N=89)は、①「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(37.1%)
②「通信契約の加入・変更手続き」(32.6%)
③「解約の条件・方法」(30.3%)が上位3位。

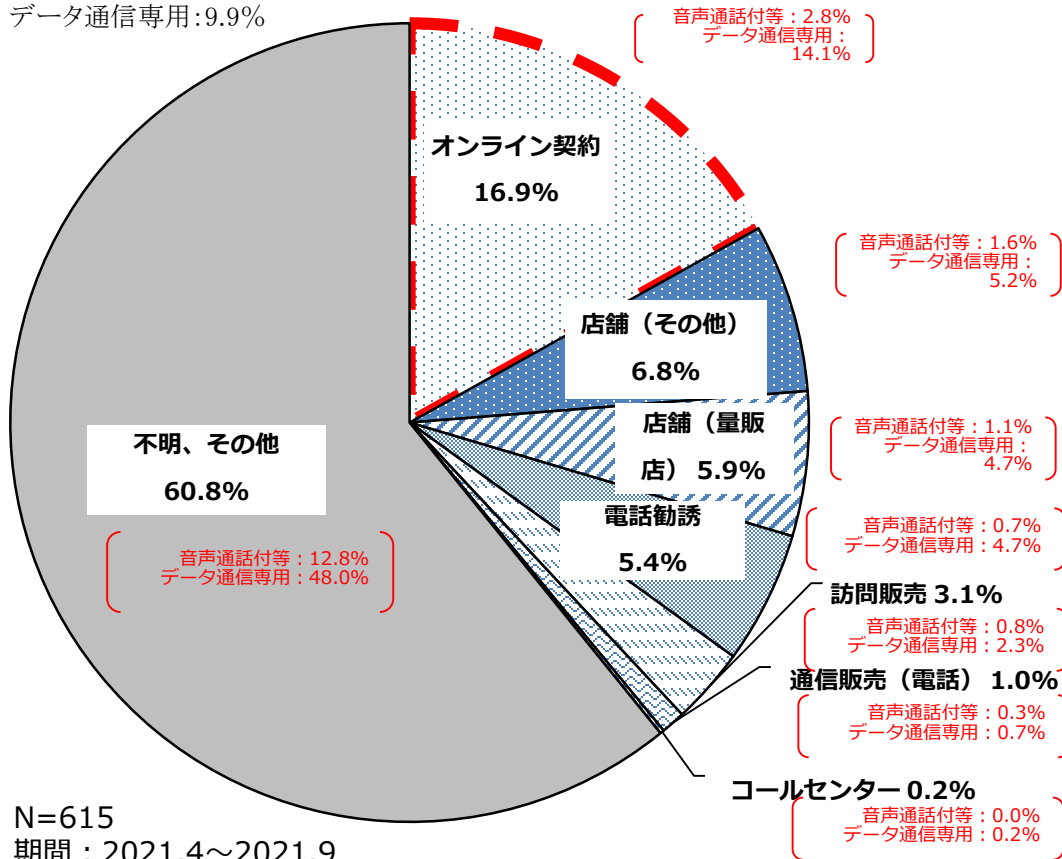
【要望内容】

2021年度上半期においては、「契約解除等」(50.7%)、「返金・支払い免除」(13.3%)、「行政指導・行政処分等」(8.0%)に関する苦情相談が多い。

※前年度下半期(N=89)は、①「返金・支払い免除」(20.2%)
②「契約解除等」(18.0%)
③「行政指導・行政処分等」(13.5%)が上位3位。

○ 前年度下半期の発生チャネルとしては、「通信販売(web)」の比率が最も高く、「電話勧誘」が続いていた。
 2021年度上半期においては、「オンライン契約」の比率が最も高く、「店舗」、「電話勧誘」が続く。
 ※前回まではオンライン専用プランでの契約は「その他」に含まれていたが、今回から「通信販売 (web)」を「オンライン契約」に変更している。

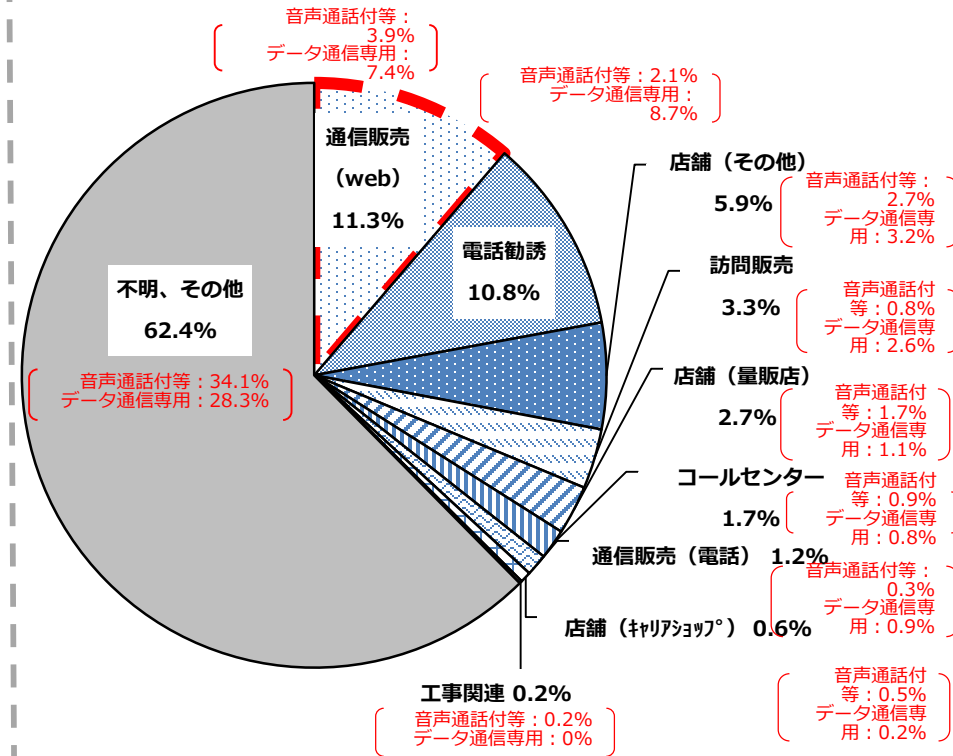
※「店舗」計:12.7%
 音声通話付等:2.8%
 データ通信専用:9.9%



N=615
 期間：2021.4~2021.9

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている

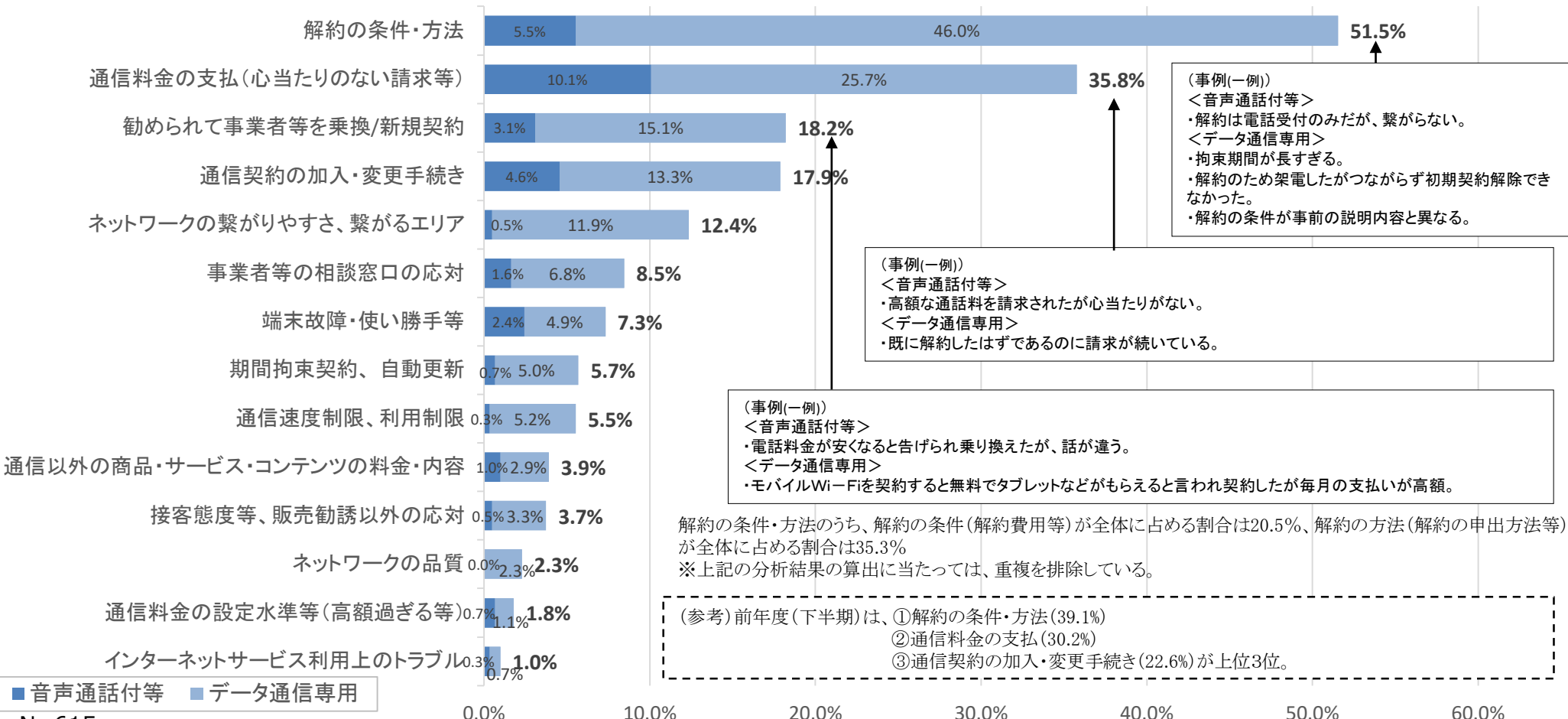
※「店舗」計:9.2%
 音声通話付等:4.8%
 データ通信専用:4.4%



(参考)前年度下半期

N=665
 期間：2020.10~2021.3

- 前年度下半期と同様に「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」、「通信契約の加入・変更手続き」に関する苦情相談が続き、前年度下半期と比較して、「解約の条件・方法」、「通信料金の支払い(心当たりのない請求等)」の割合が増加している。
- データ通信専用については、前年度下半期と同様に「解約の条件・方法」の苦情相談が顕著に多い。



(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・解約は電話受付のみだが、繋がらない。
 <データ通信専用>
 ・拘束期間が長すぎる。
 ・解約のため架電したがつながらず初期契約解除できなかった。
 ・解約の条件が事前の説明内容と異なる。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・高額な通話料を請求されたが心当たりがない。
 <データ通信専用>
 ・既に解約したはずであるのに請求が続いている。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・電話料金が安くなると告げられ乗り換えたが、話が違う。
 <データ通信専用>
 ・モバイルWi-Fiを契約すると無料でタブレットなどがもらえると言われ契約したが毎月の支払いが高額。

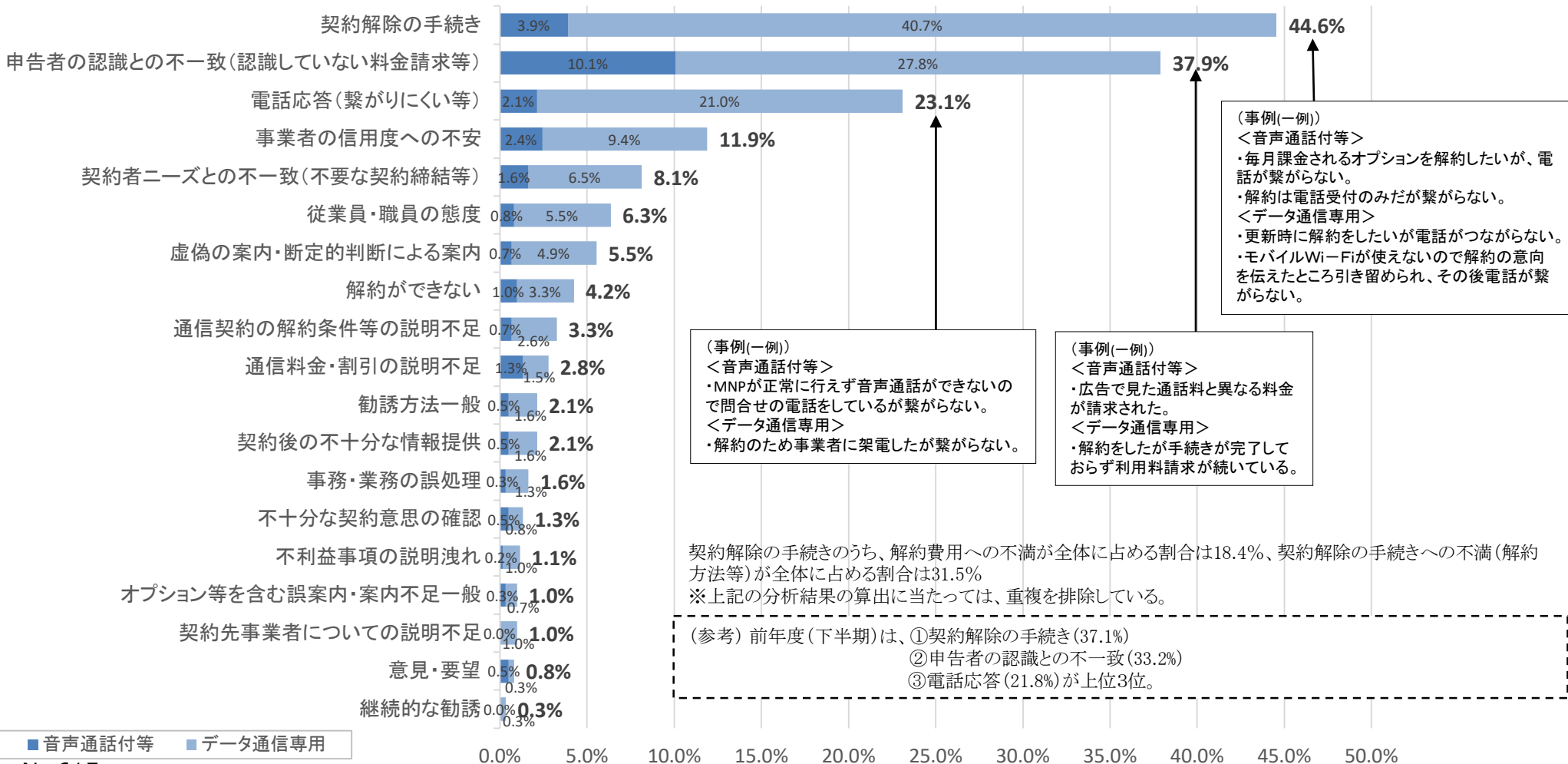
解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は20.5%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は35.3%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考)前年度(下半期)は、①解約の条件・方法(39.1%)
 ②通信料金の支払(30.2%)
 ③通信契約の加入・変更手続き(22.6%)が上位3位。

N=615
 期間：2021.4~2021.9

※ 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。

- 前年度下半期と同様に、「契約解除の手続き」、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」、「電話応答(繋がりにくい等)」に起因する苦情相談が多い。
- データ通信専用については、前年度下半期と同様に「契約解除の手続き」に起因する苦情相談が顕著に多い。



(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・毎月課金されるオプションを解約したいが、電話が繋がらない。
 ・解約は電話受付のみだが繋がらない。
 <データ通信専用>
 ・更新時に解約をしたいが電話が繋がらない。
 ・モバイルWi-Fiが使えないので解約の意向を伝えたところ引き留められ、その後電話が繋がらない。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・MNPが正常に行えず音声通話ができないので問合せの電話をしているが繋がらない。
 <データ通信専用>
 ・解約のため事業者に架電したが繋がらない。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・広告で見た通話料と異なる料金が請求された。
 <データ通信専用>
 ・解約をしたが手続きが完了しておらず利用料請求が続いている。

契約解除の手続きのうち、解約費用への不満が全体に占める割合は18.4%、契約解除の手続きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は31.5%
 ※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。

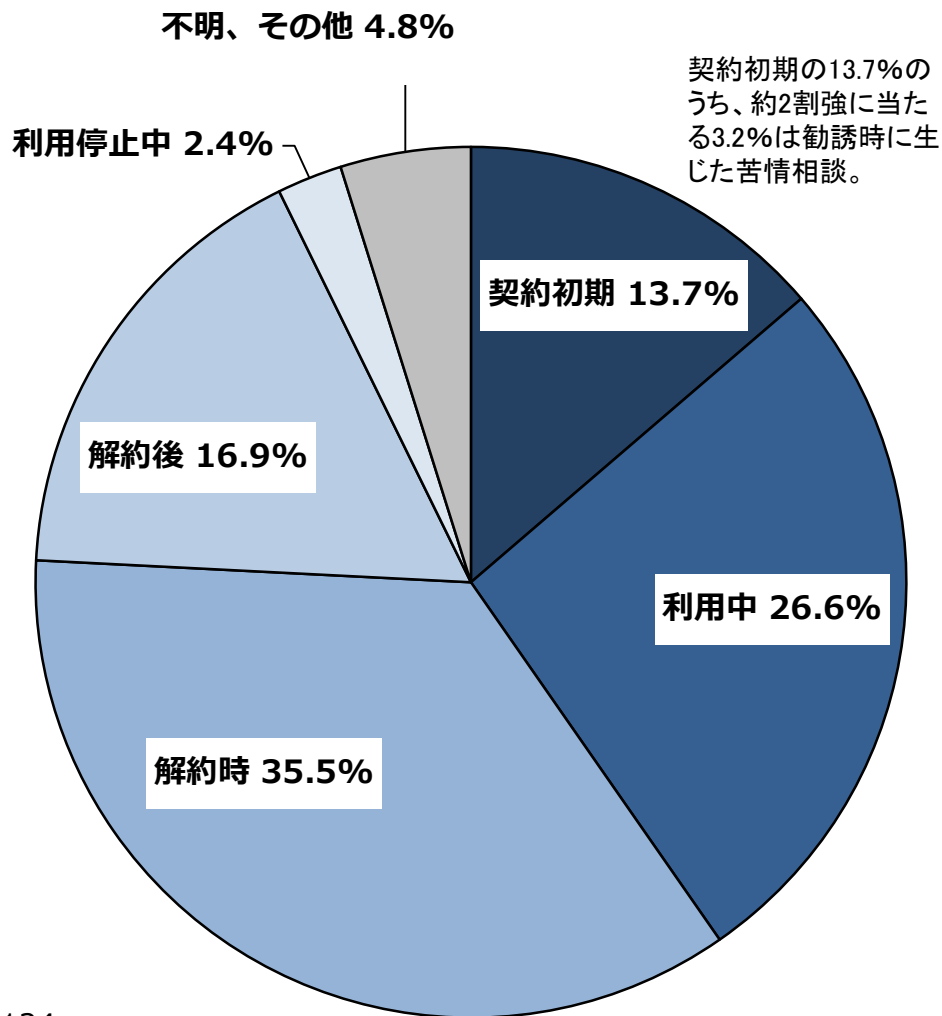
(参考) 前年度(下半期)は、①契約解除の手続き(37.1%)
 ②申告者の認識との不一致(33.2%)
 ③電話応答(21.8%)が上位3位。

N=615
 期間：2021.4~2021.9

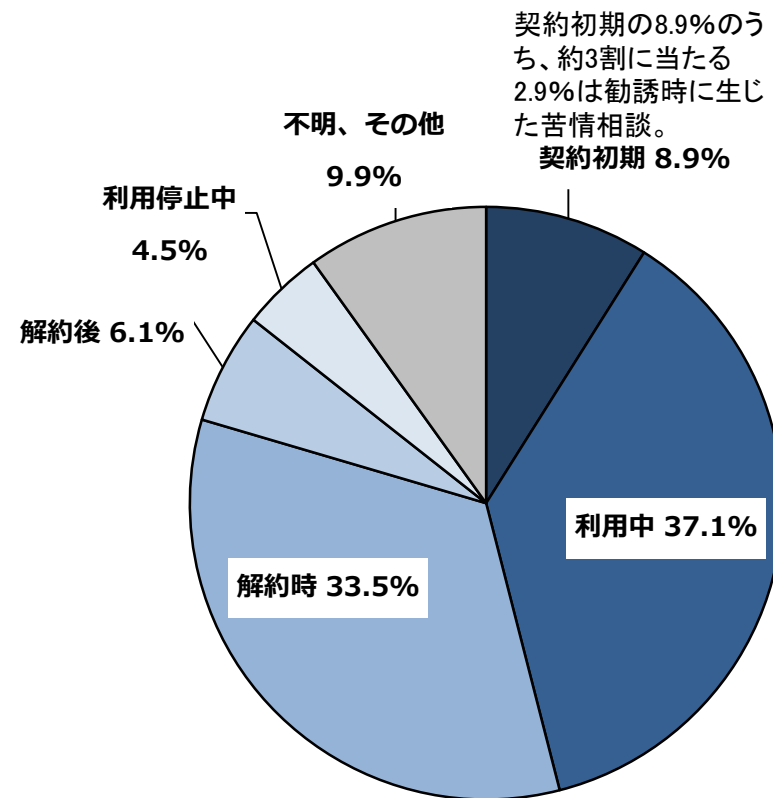
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

発生時期等【MVNO(音声通話付等)】

○ 音声通話付等については、「解約時」に生じた苦情相談が最も多く、「利用中」が続く。



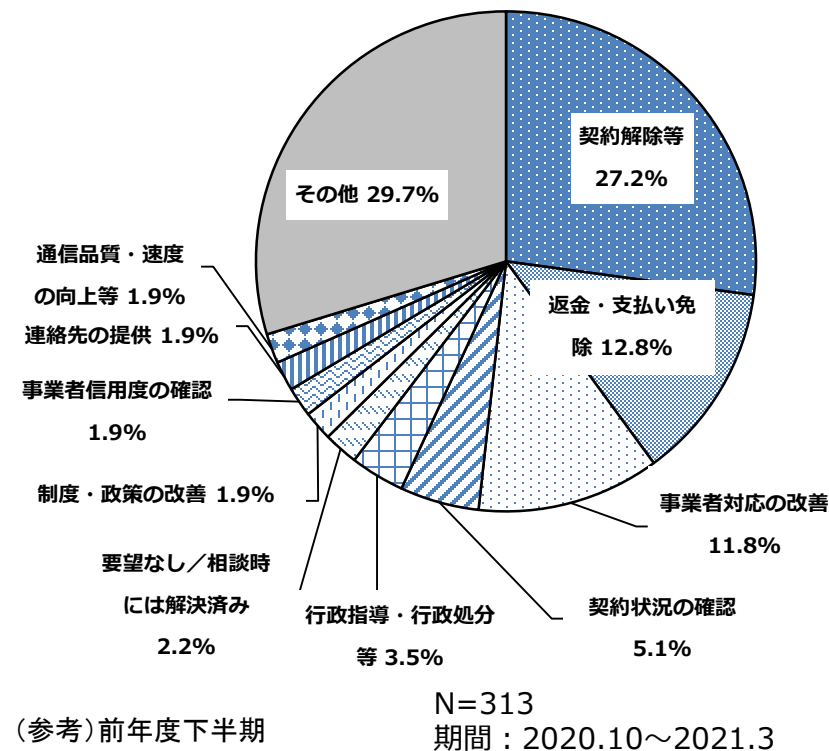
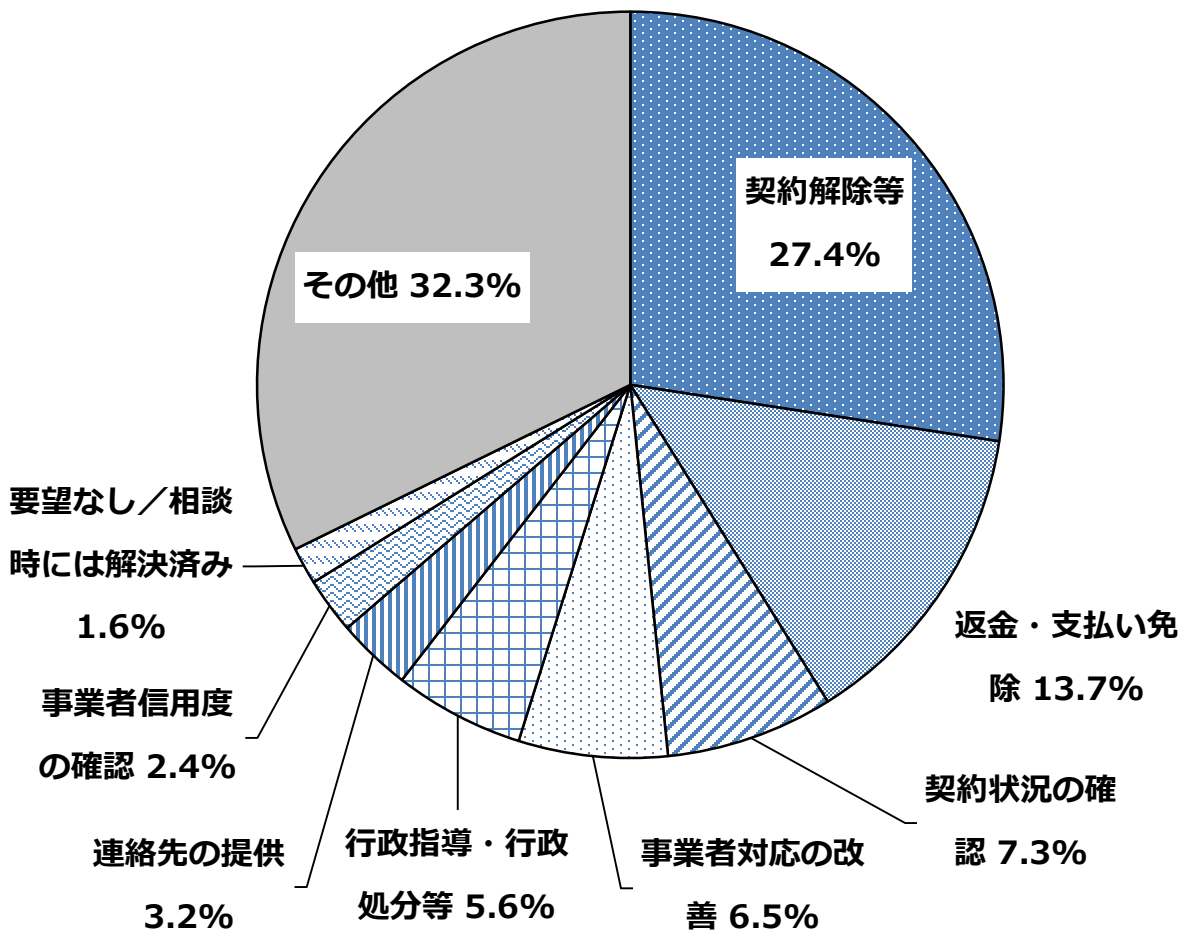
N=124
期間：2021.4~2021.9



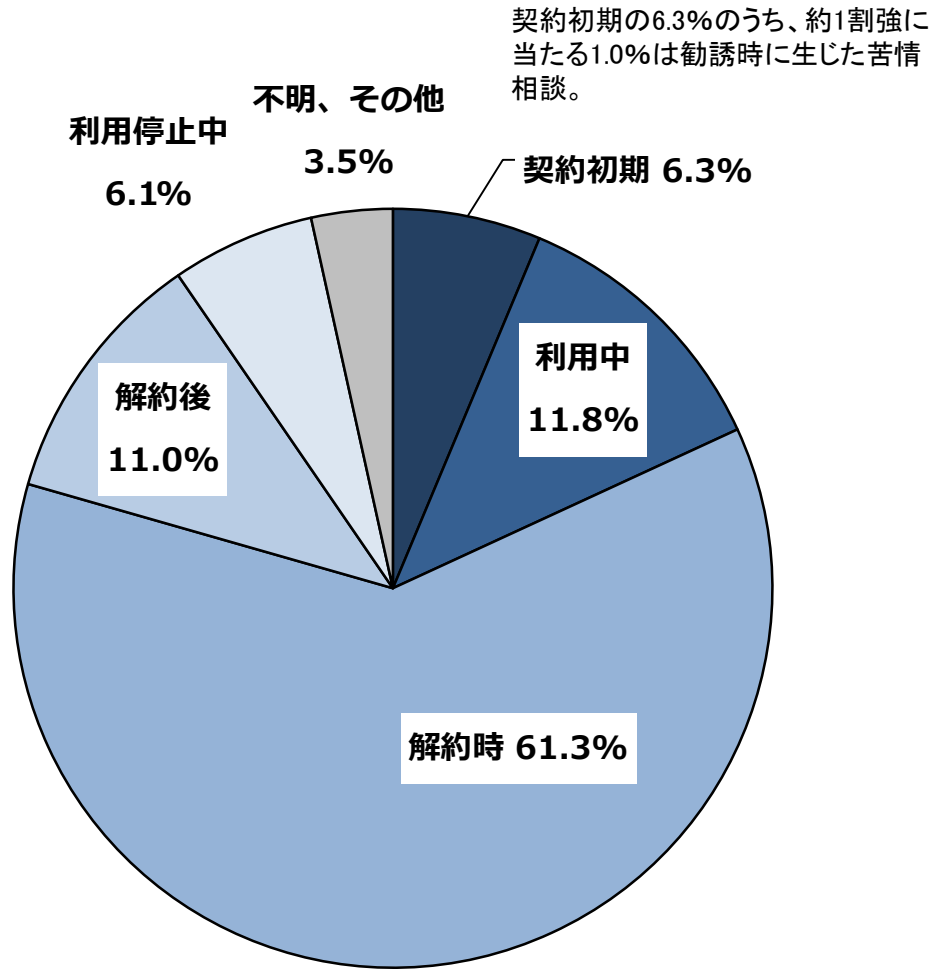
(参考)前年度下半期

N=313
期間：2020.10~2021.3

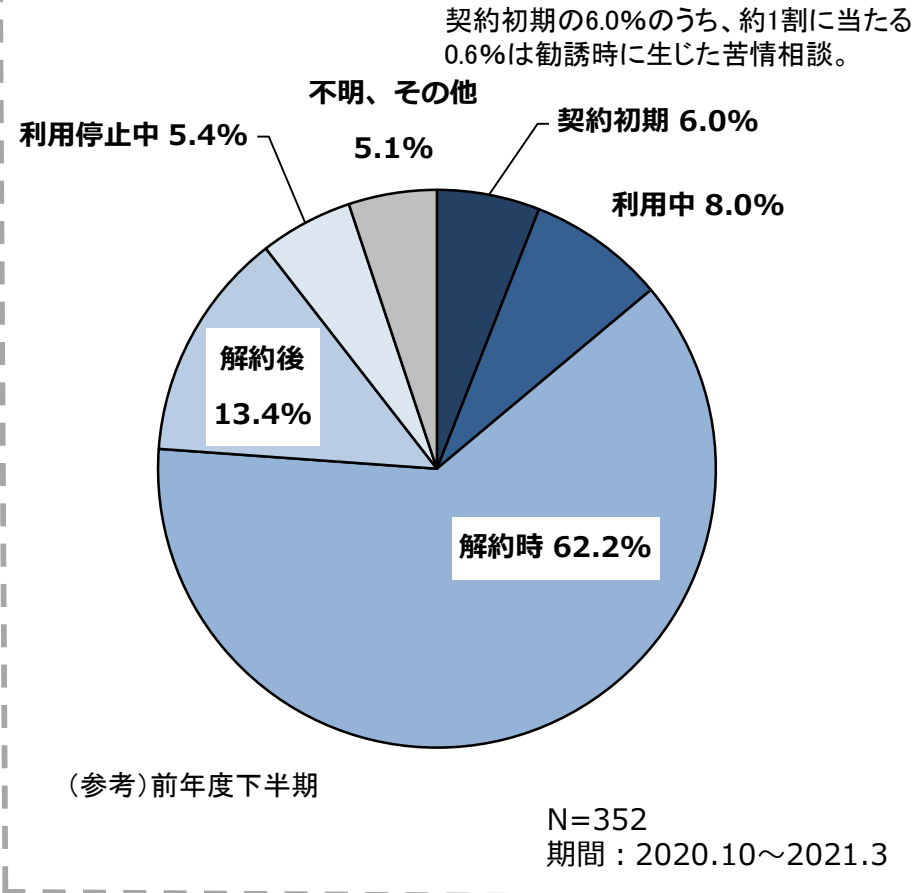
○ 音声通話付等については、前年度下半期と同様に「契約解除等」を求める苦情相談の比率が、最も高い。



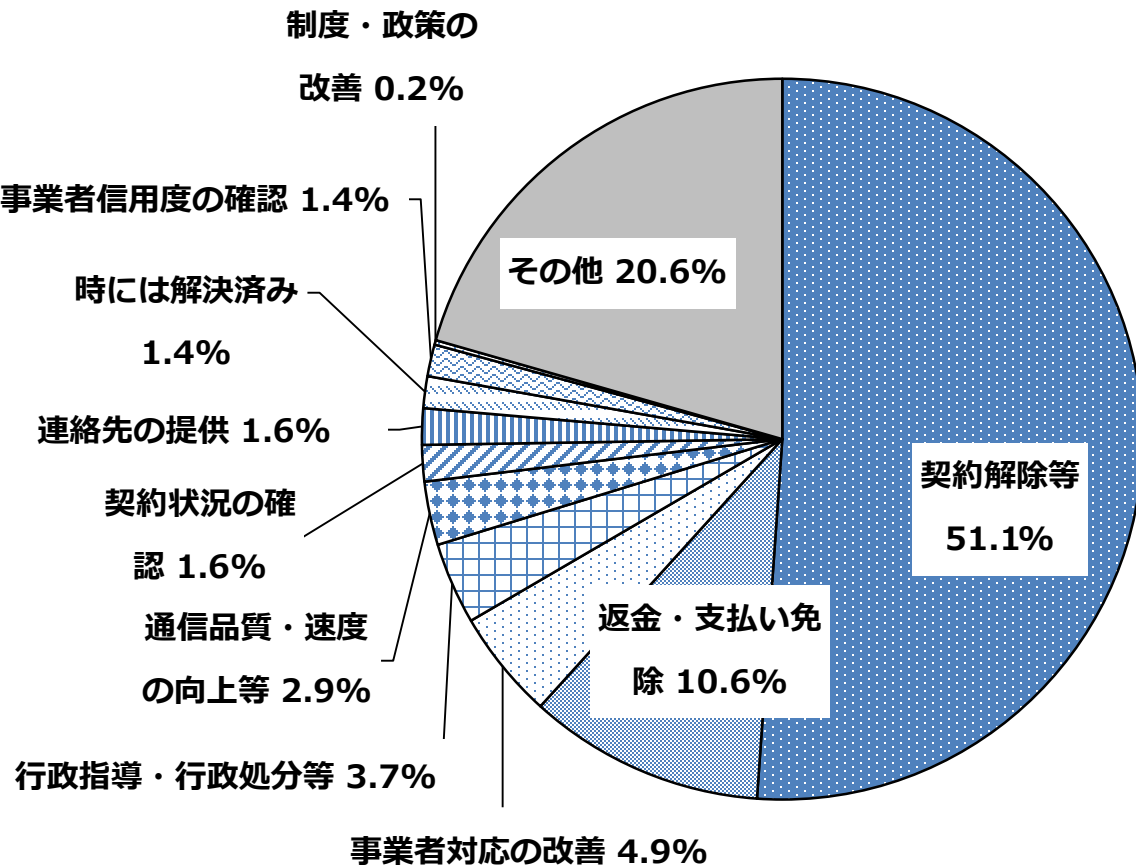
○ データ通信専用については、「解約時」に生じた苦情等が最も多く、「利用中」、「解約後」が続く。



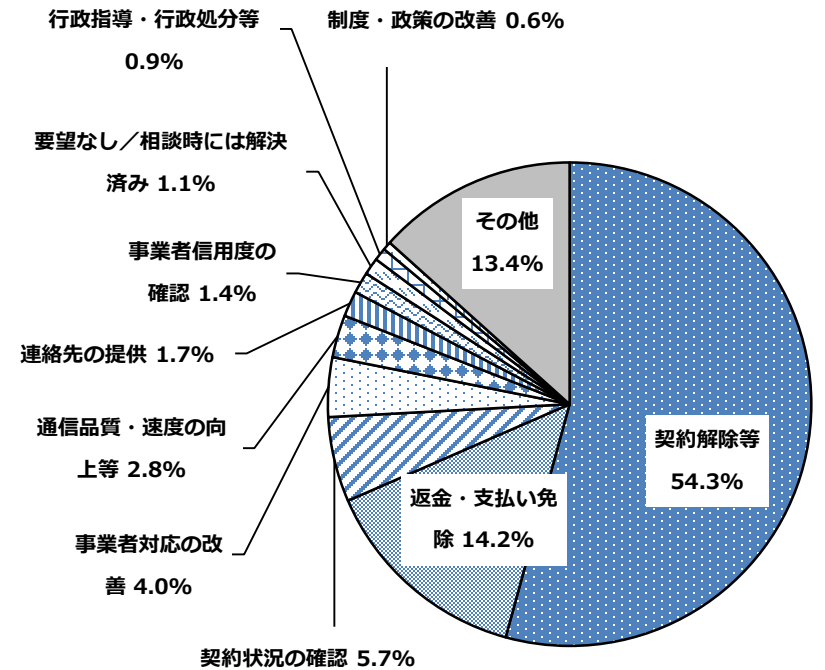
N=491
期間：2021.4~2021.9



○ データ通信専用については、苦情相談の要望内容として、前年度下半期と同様に「契約解除等」が最も高い。



N=491
期間：2021.4~2021.9

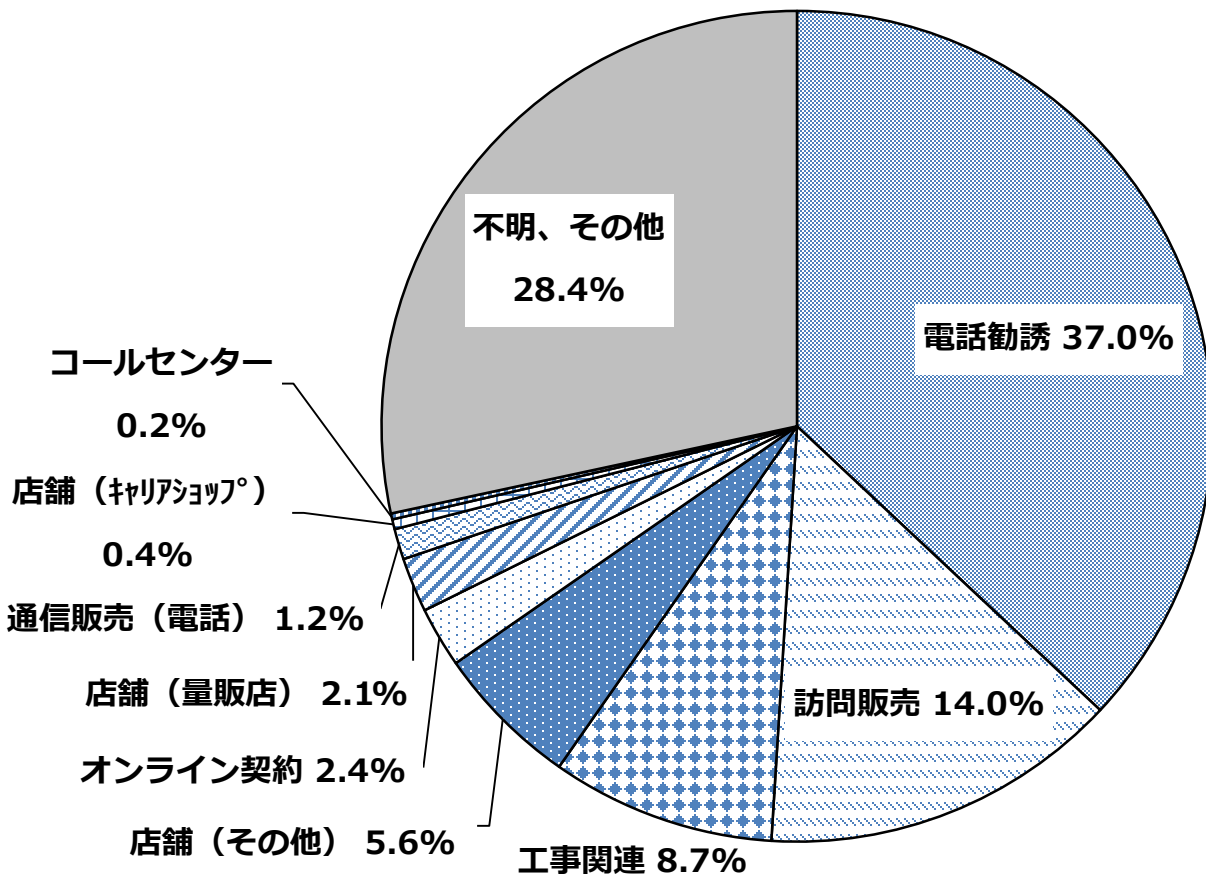


(参考)前年度下半期
N=352
期間：2020.10~2021.3

F T T H (2021年度上半期)

苦情相談の要因となったチャネル【FTTH】

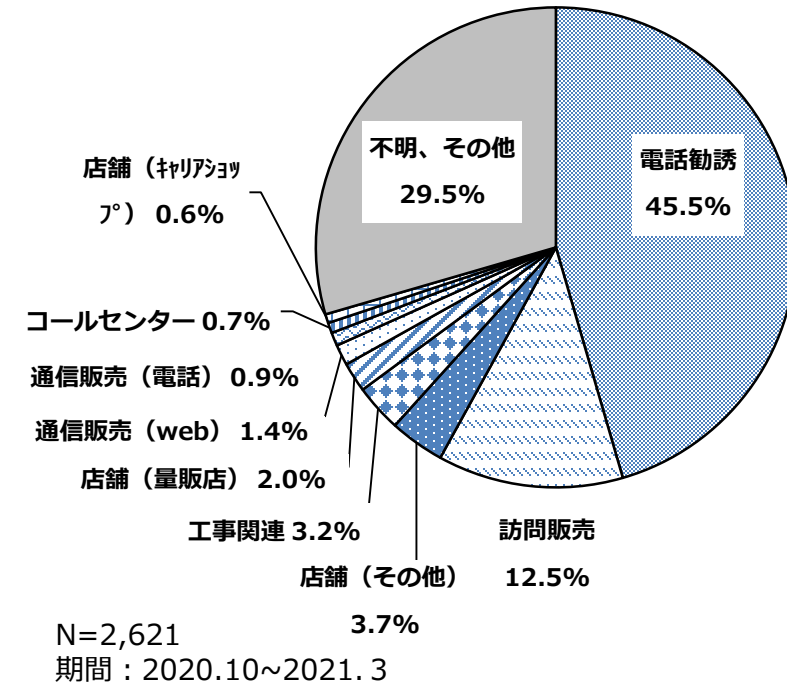
- 前年度下半期と比べると割合は低下しているが、引き続き「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 前年度下半期と比べると、「工事関連」に関する苦情が増加している。



N=2,591
期間：2021.4~2021.9

※「店舗」計：8.1%

参考(前年度下半期)

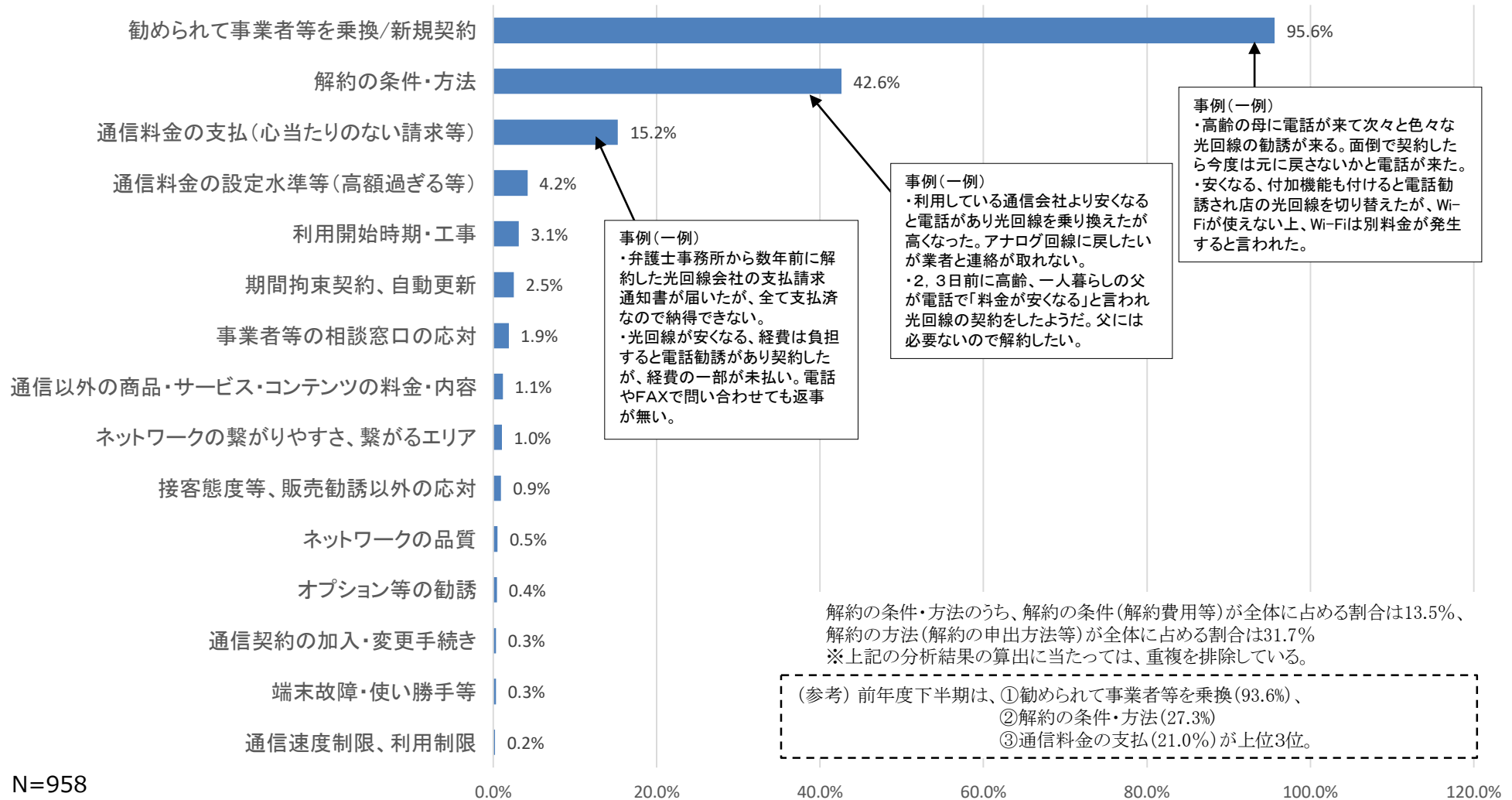


N=2,621
期間：2020.10~2021.3

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

苦情相談の項目・観点【FTTH】〈電話勧誘〉

- 前年度下半期と同様、電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「勧められて事業者等に乗換／新規契約」に関する苦情相談が9割を超え、「解約の条件・方法」が続く。

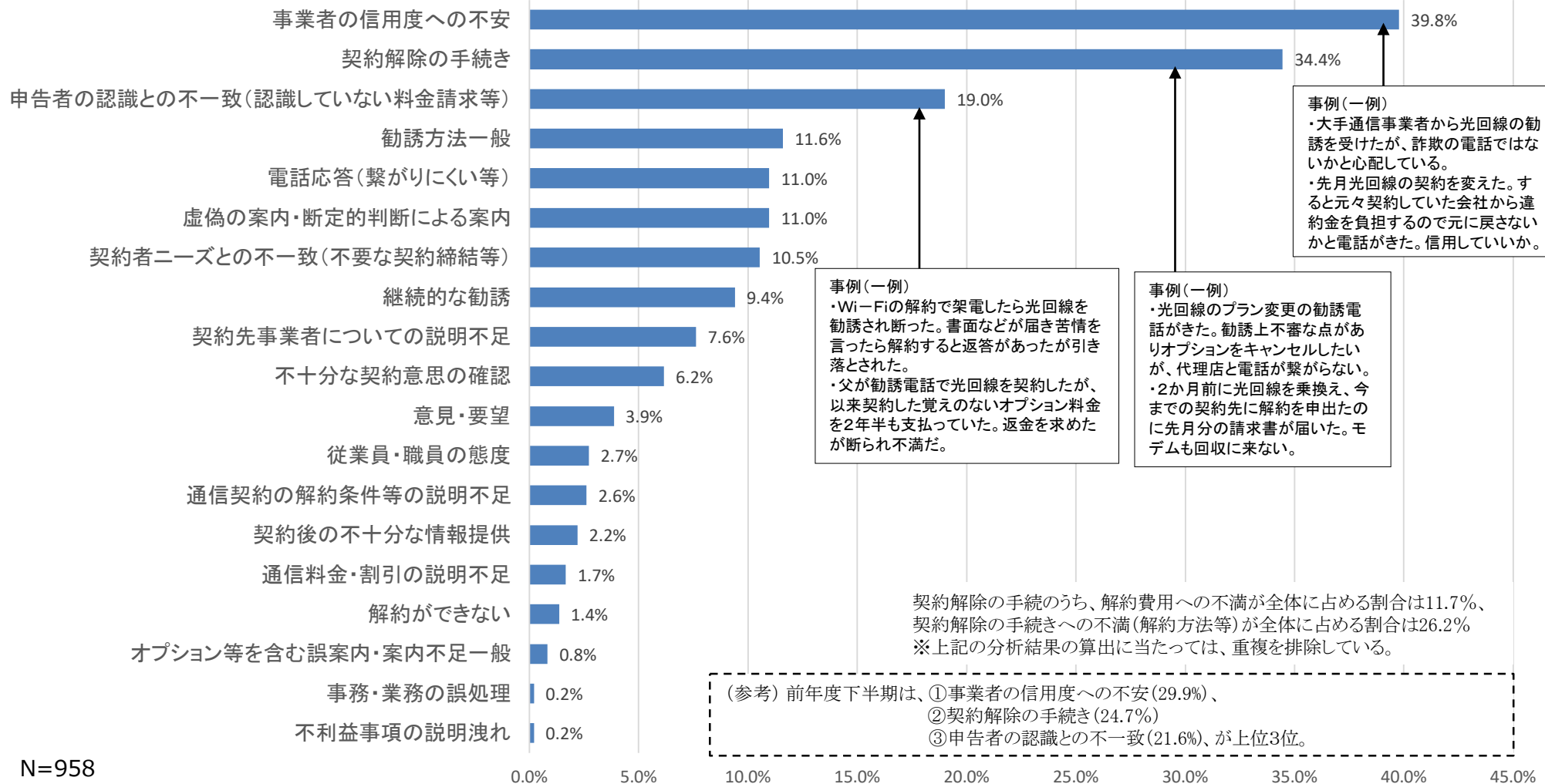


N=958
 期間：2021.4~2021.9

※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。

発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】<電話勧誘>

- 前年度下半期と同様、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」、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」に起因すると考えられるものが多い。

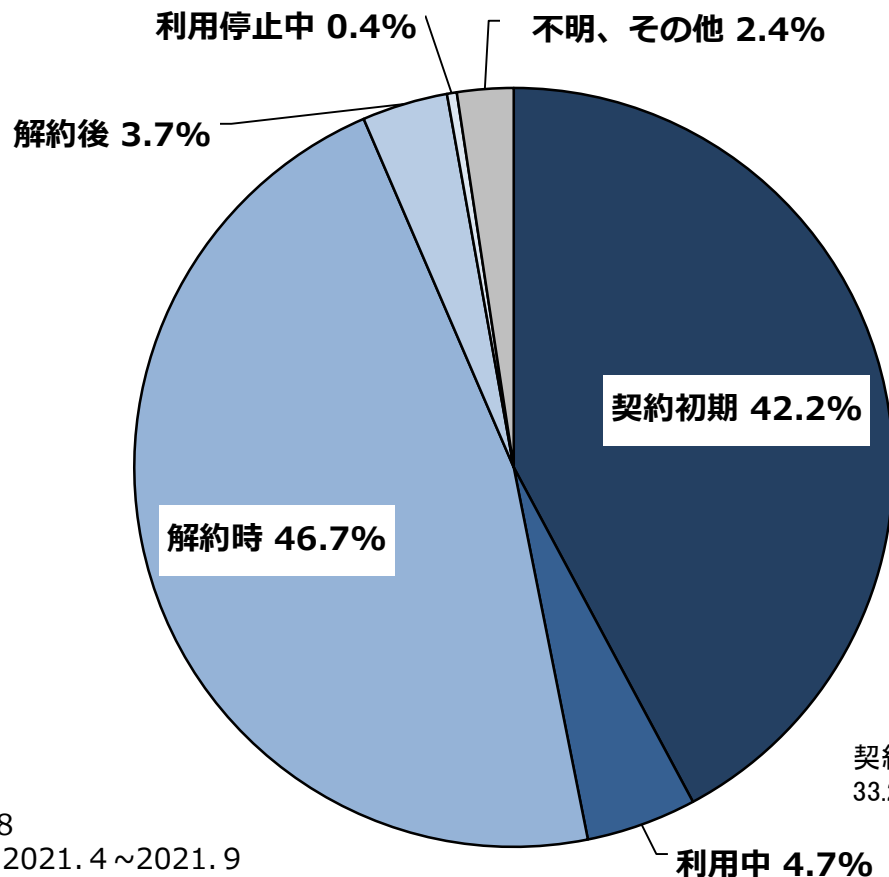


N=958
 期間：2021.4~2021.10

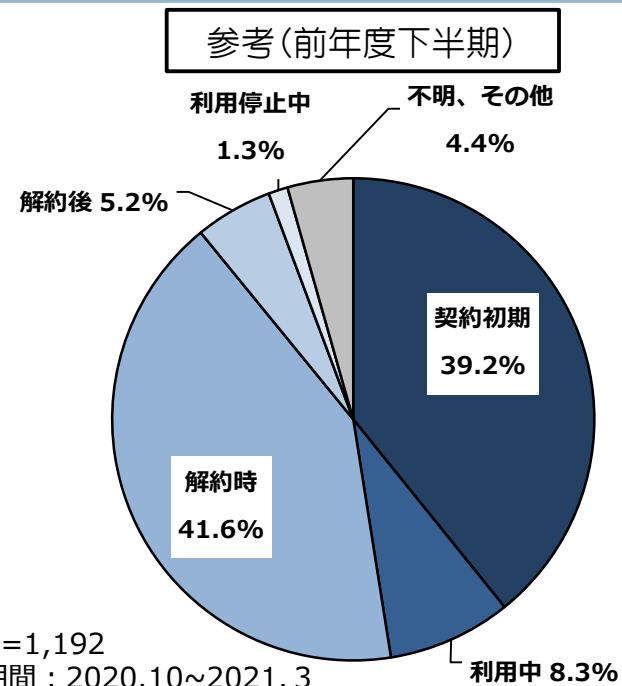
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

発生時期等【FTTH】＜電話勧誘＞

- 前年度下半期と同様、電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「解約時」に生じたものが最も多く、「契約初期」に生じたものが続く。
- 「契約初期」に生じた苦情相談の割合は前年度下半期と比較して増加しており、契約初期に発生した苦情相談のうち多くは契約初期の中でも特に勧誘時に発生したものであることから、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生していることはこれまでと同様となっていることが分かる。

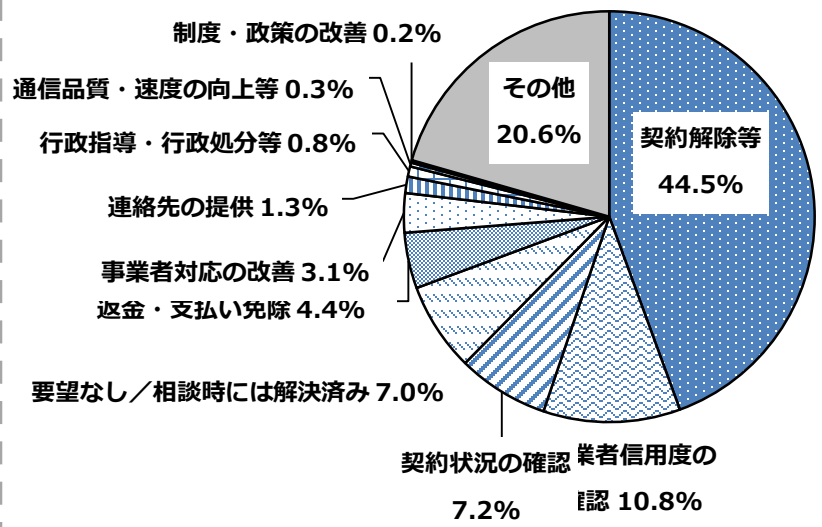
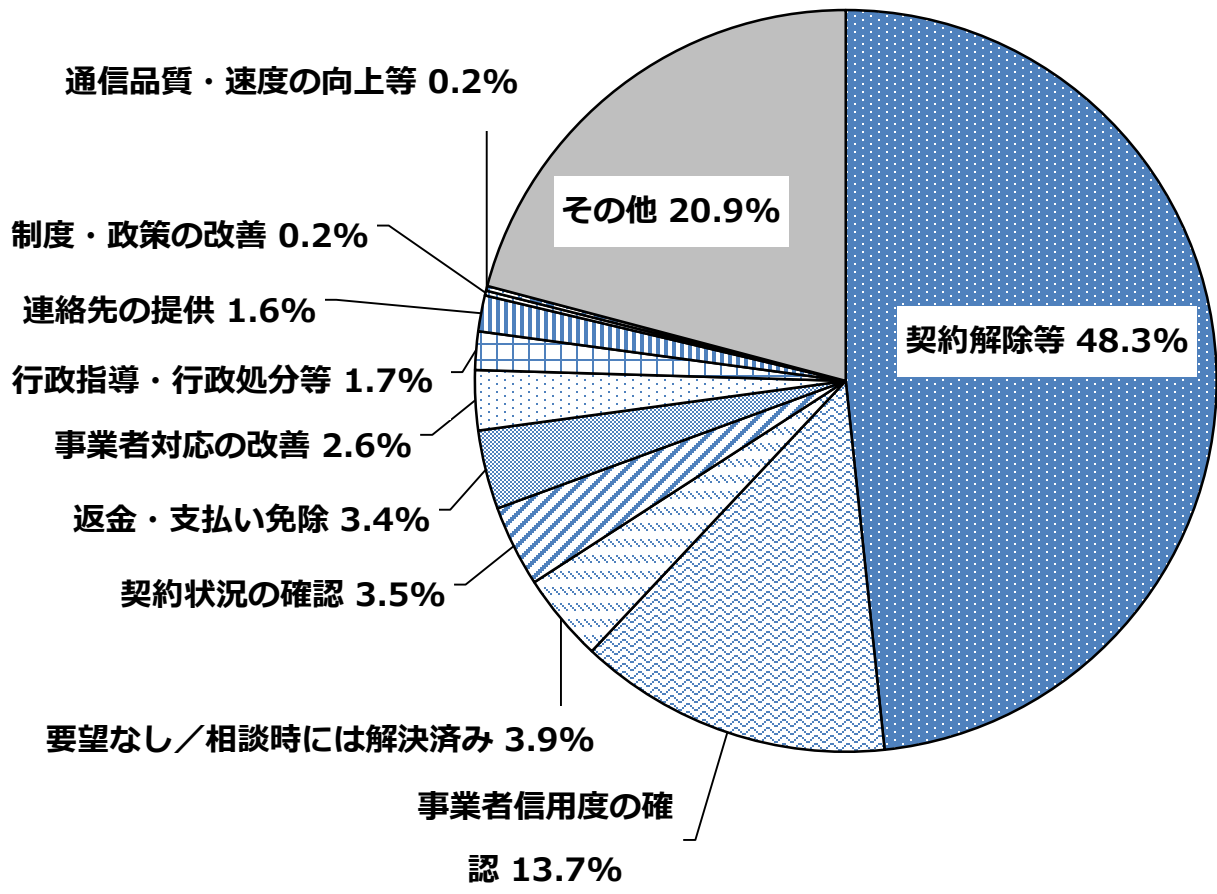


契約初期の42.2%のうち、約8割に当たる33.2%は勧誘時に生じた苦情相談。



○ 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(前年度下半期)

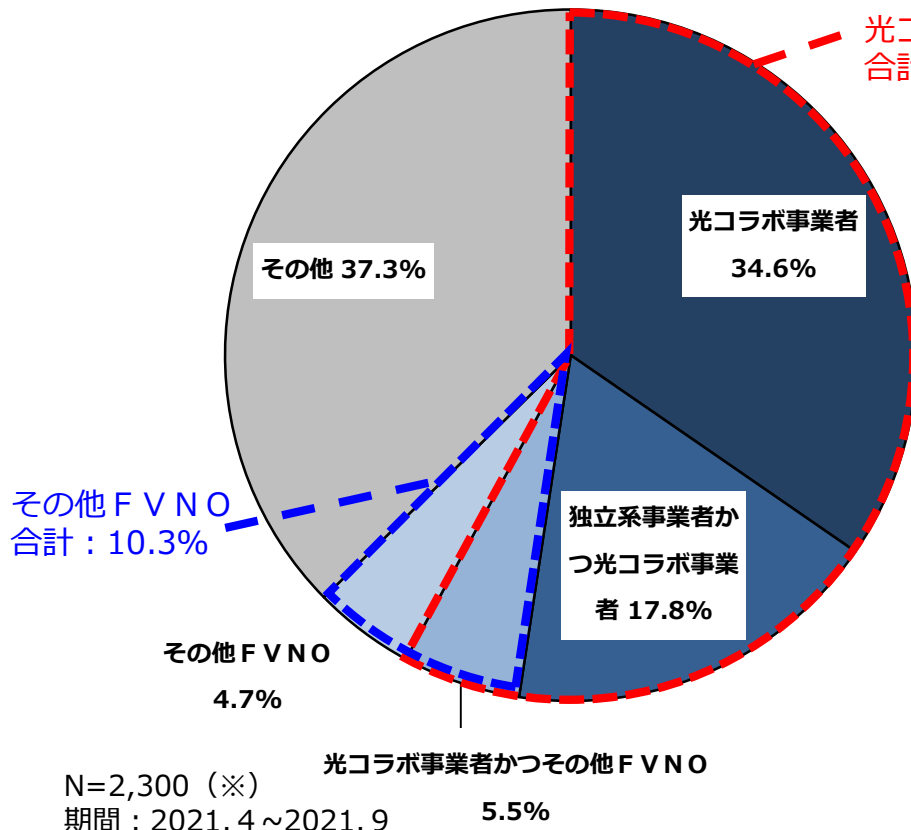


N=1,192
期間：2020.10~2021.3

N=958
期間：2021.4~2021.9

(参考)光卸等に係る苦情相談

- 前年度下半期の分析同様、FTTHサービス全体の苦情相談のうち、光コラボ事業者に係る苦情は少なくとも半数程度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1割程度と決して少なくない割合を占めている。前年度上半期(8.3%)、前年度下半期(7.3%)と減少傾向であったが、2021年度上半期では増加している。



※・・・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。

・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。

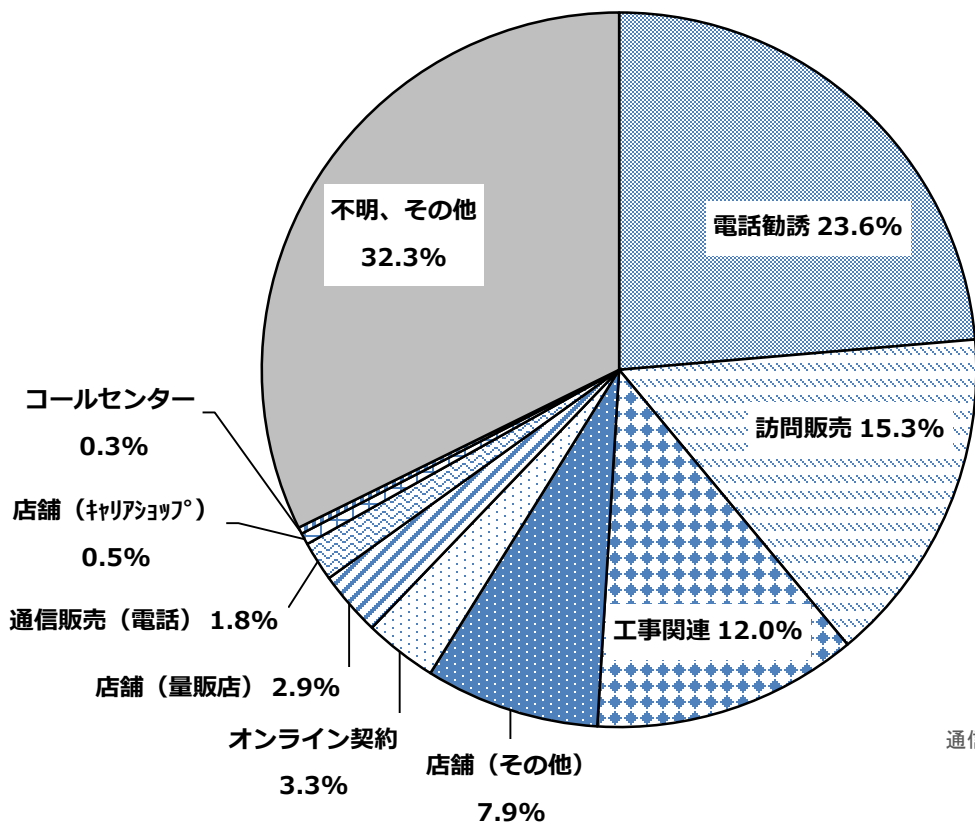
「自己設置」型:電気通信事業者が自ら設備を設置して、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

「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。

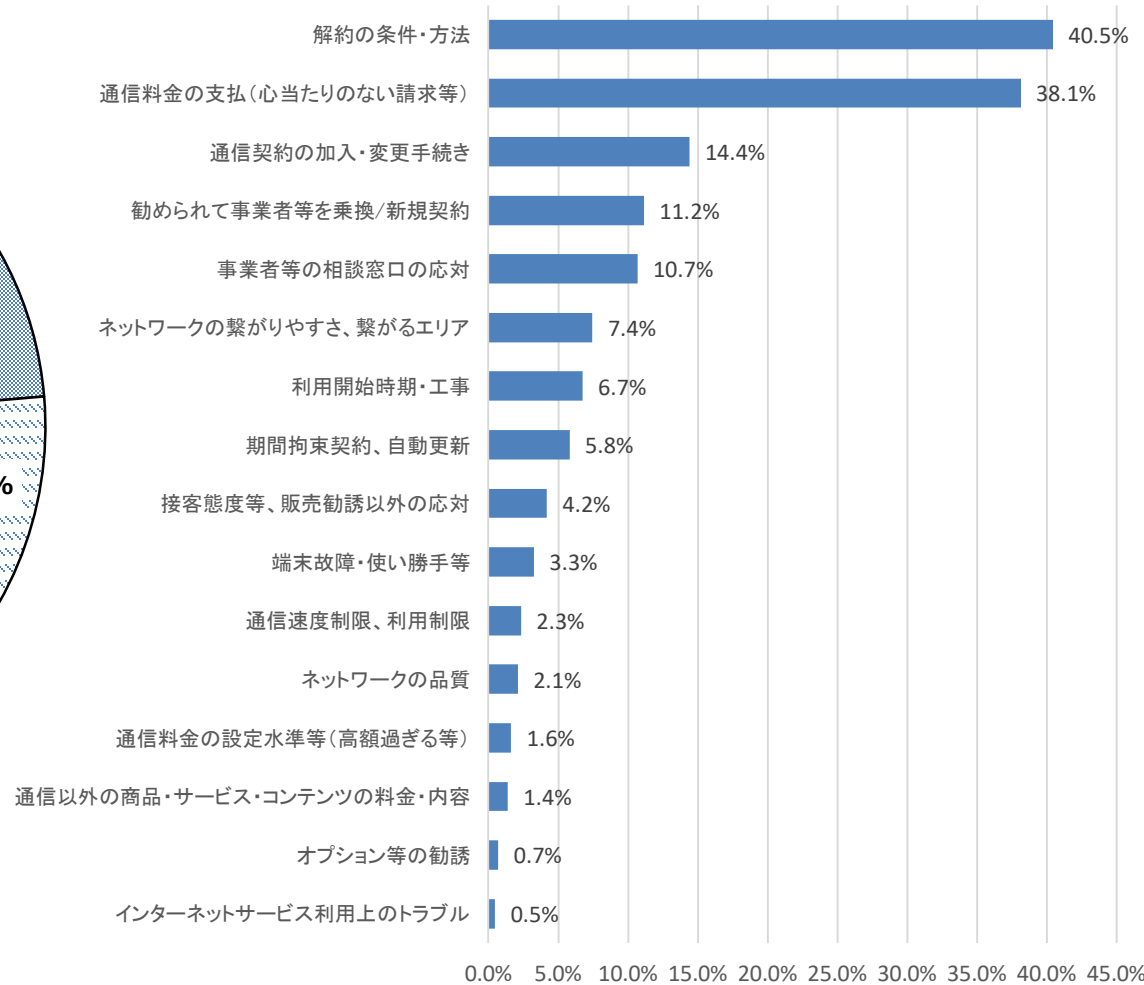
・その他FVNO

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。

＜苦情相談の要因となったチャネル＞



＜苦情相談の項目・観点＞

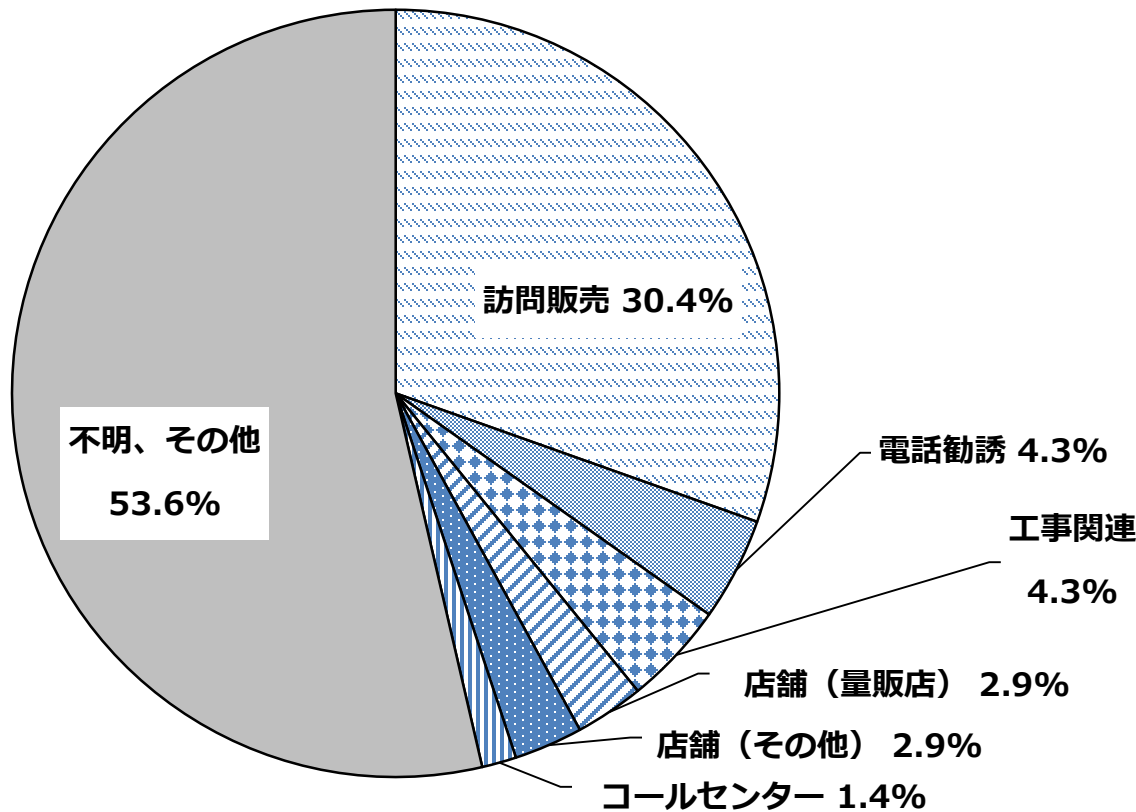


N=1,332
 期間：2021.4～2021.9

(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。

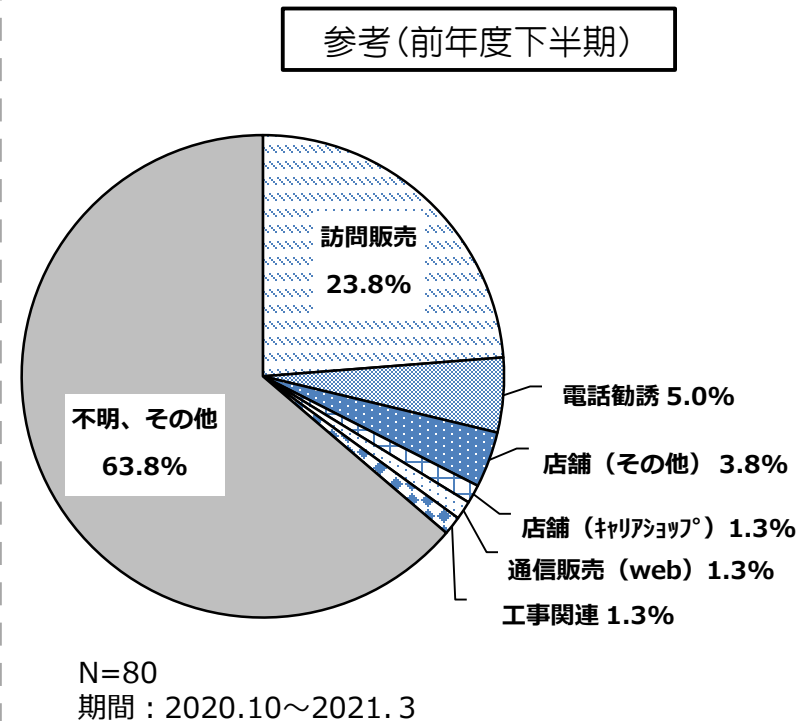
ケーブルテレビインターネット (2021年度上半期)

- 苦情相談の発生チャネルとしては、前年度下半期と同様、「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、前年度上半期は新型コロナウイルスの影響で訪問販売が抑制されたものの、徐々に訪問販売を再開し始めたことが一因にあると考えられる。



N=69
期間：2021.4～2021.9

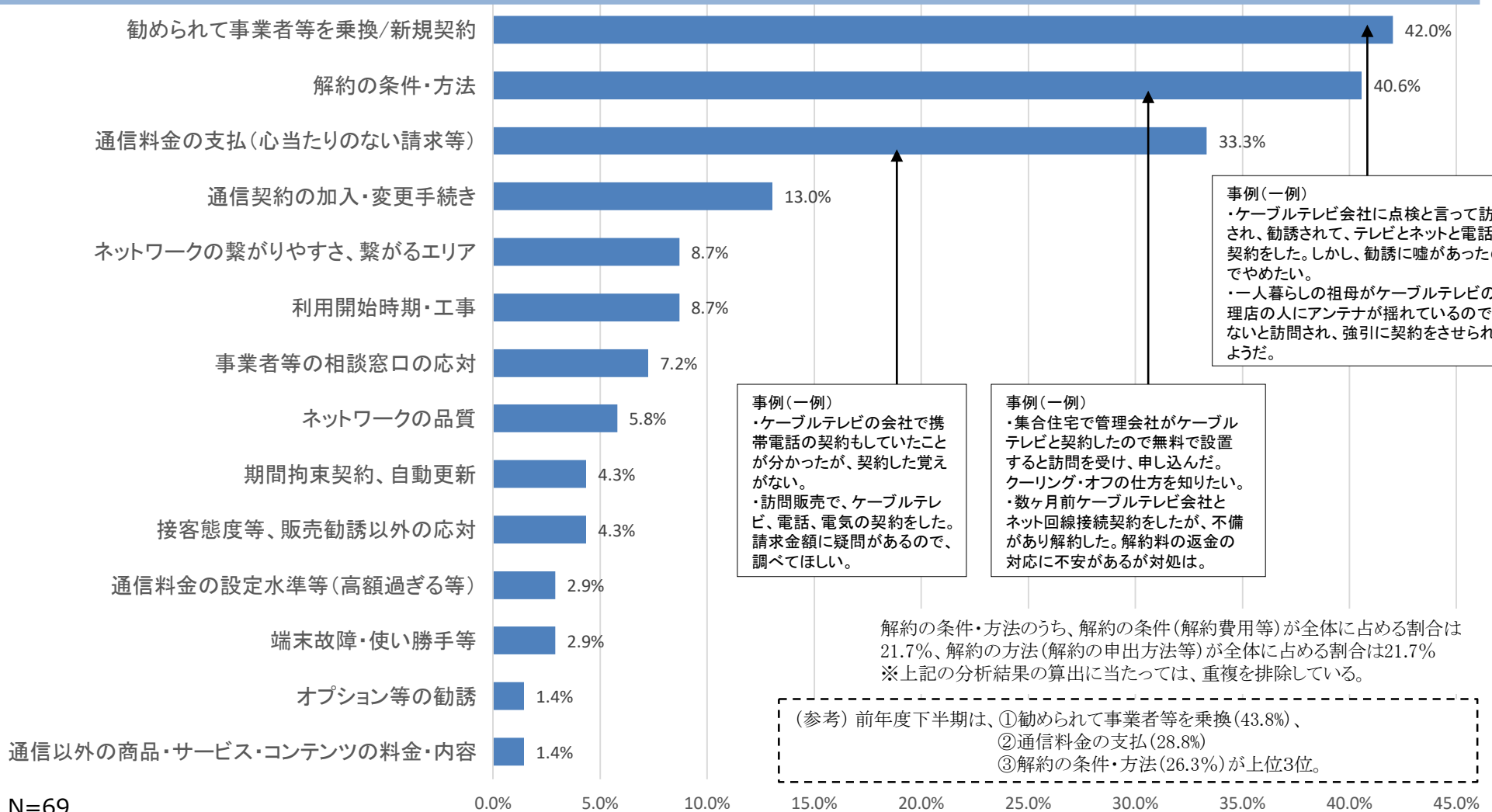
(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている



※「店舗」計:5.8%

苦情相談の項目・観点【ケーブルテレビインターネット】

- 「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い。
- 次いで「解約の条件・方法」に関する苦情相談が多く、前年度下半期と比較して14.3ポイント増加している。



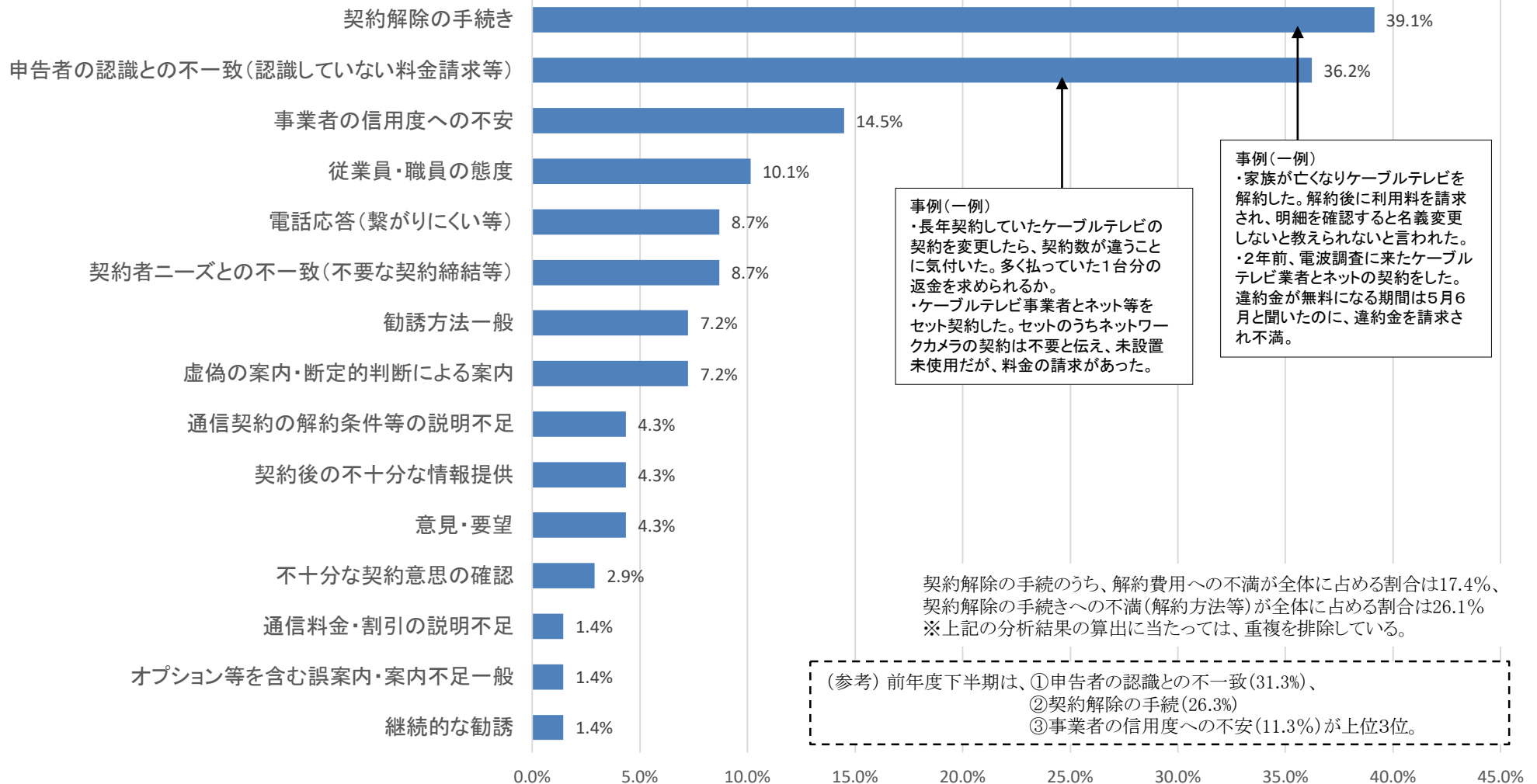
N=69

期間：2021.4～2021.9

※ 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)【ケーブルテレビインターネット】

- 「契約解除の手續」に起因すると考えられるものが最も多く、前年度下半期と比較して12.8ポイント増加している。続いて「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられるものが多い。

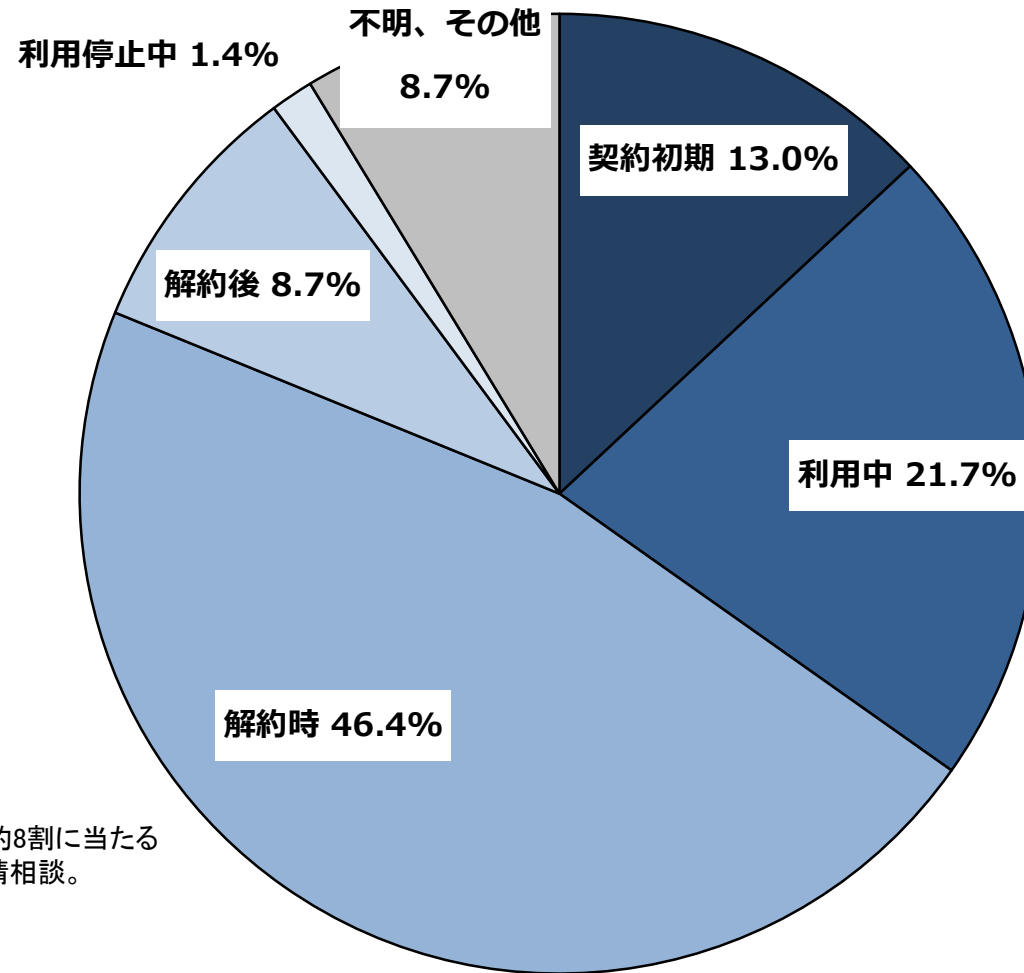


N=69

期間：2021.4～2021.9

※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」、「契約初期」が続く。

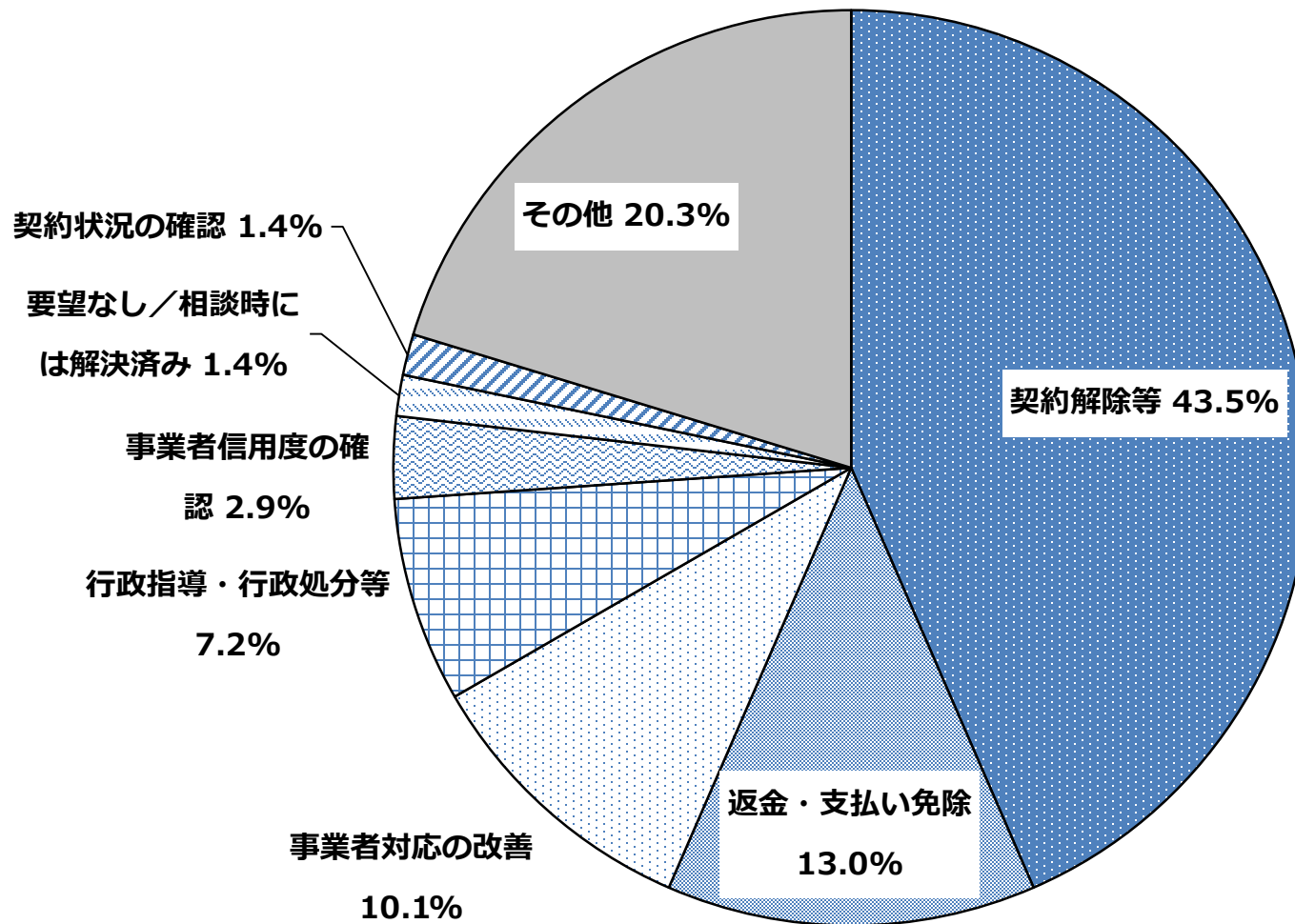


契約初期の13.0%のうち、約8割に当たる8.7%は勧誘時に生じた苦情相談。

N=69
期間：2021.9～2021.4

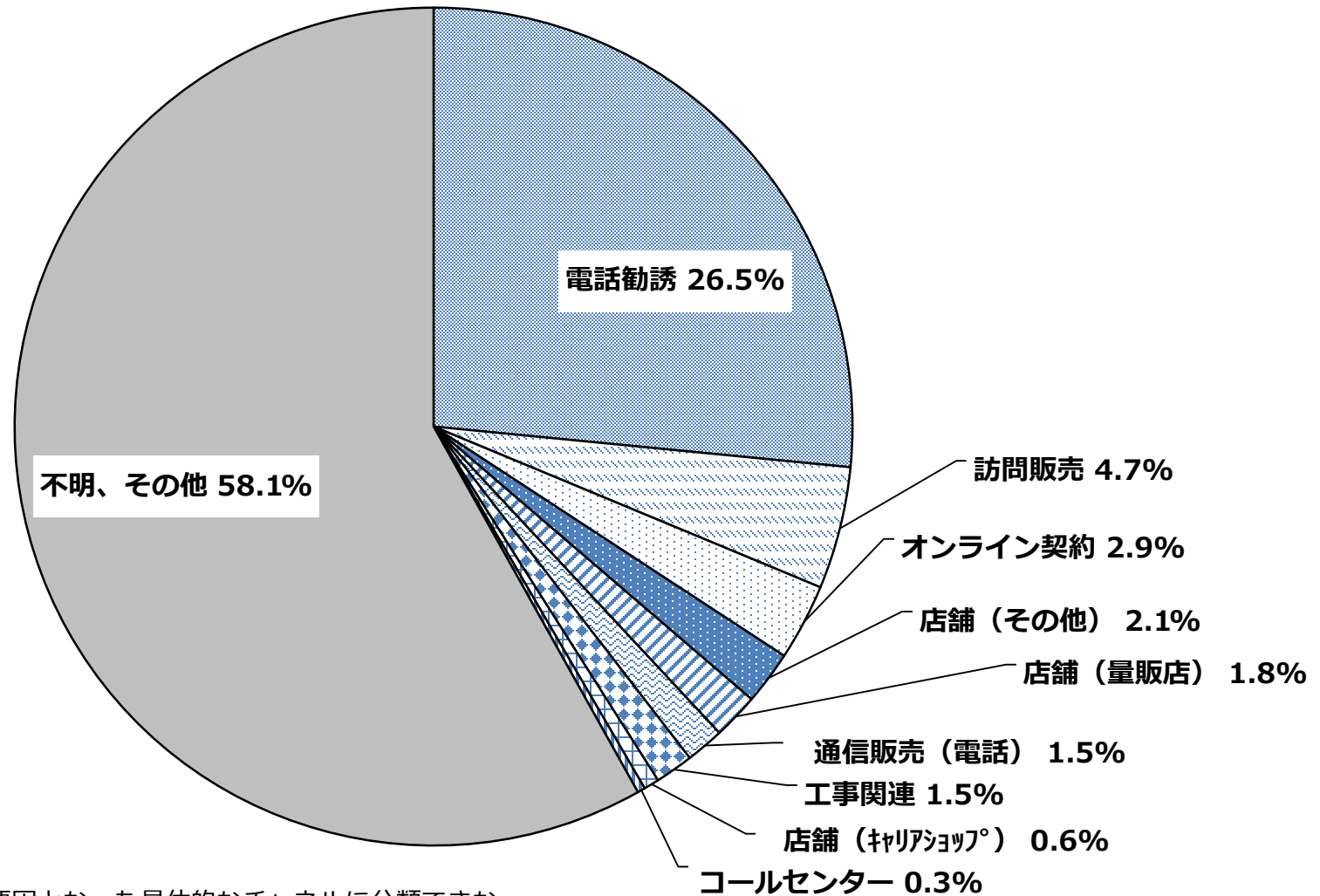
(注) 今回の苦情分析においては、サービスの解約を求める苦情の増加等を踏まえ、「解約を検討している」苦情については基本的に「解約時」の苦情としているため、前年度以前の分析と比較して「解約時」の苦情が増加している。

- 苦情相談の要望内容をみると、「契約解除等」が最も多い。



I S P (2021年度上半期)

○ 苦情相談の発生チャネルとして、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多くなっている。

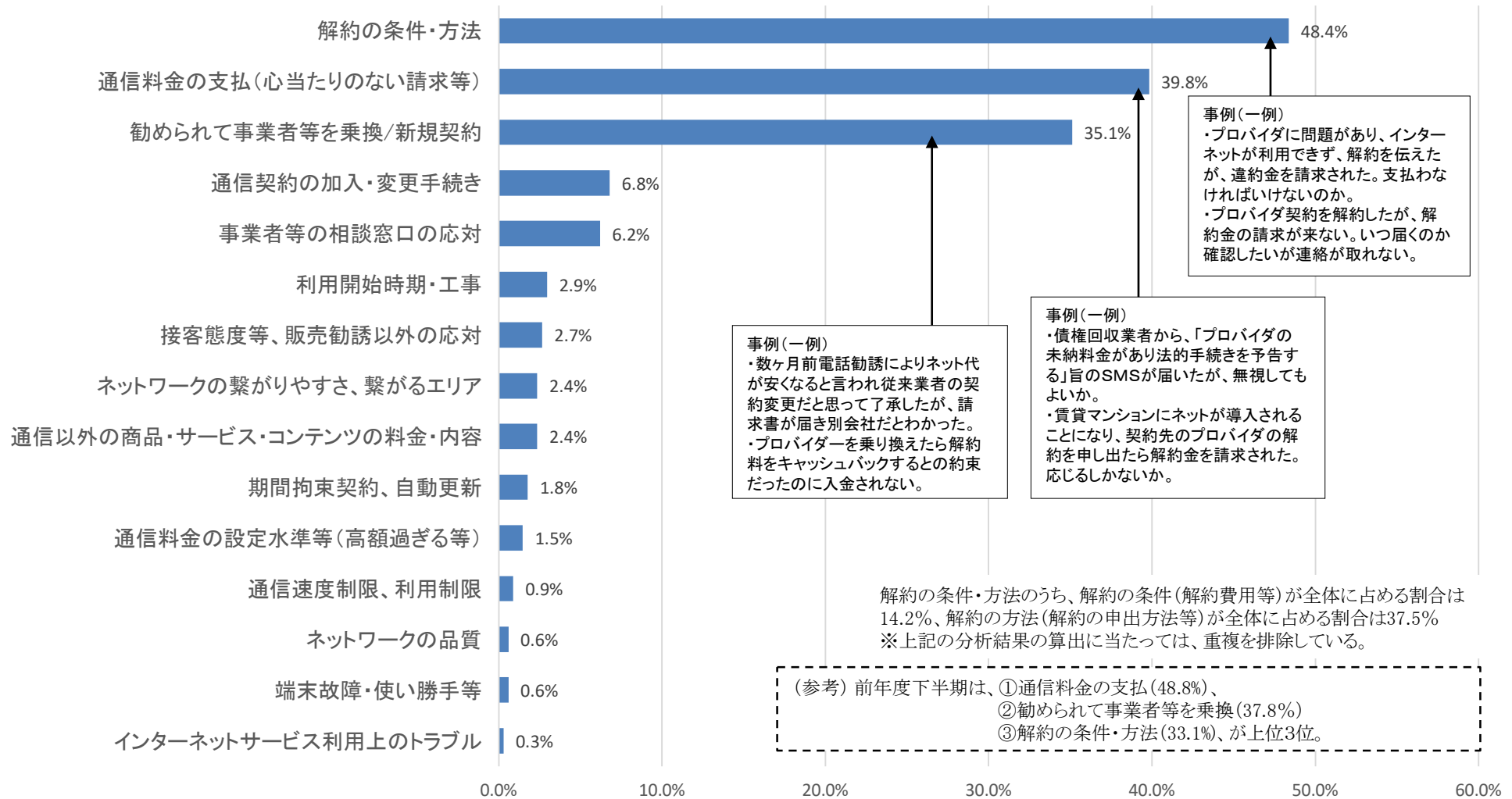


N=339
 期間：2021.4～2022.9

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

※「店舗」計:4.4%

○ 「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(心当たりのない請求等)」、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」が続く。

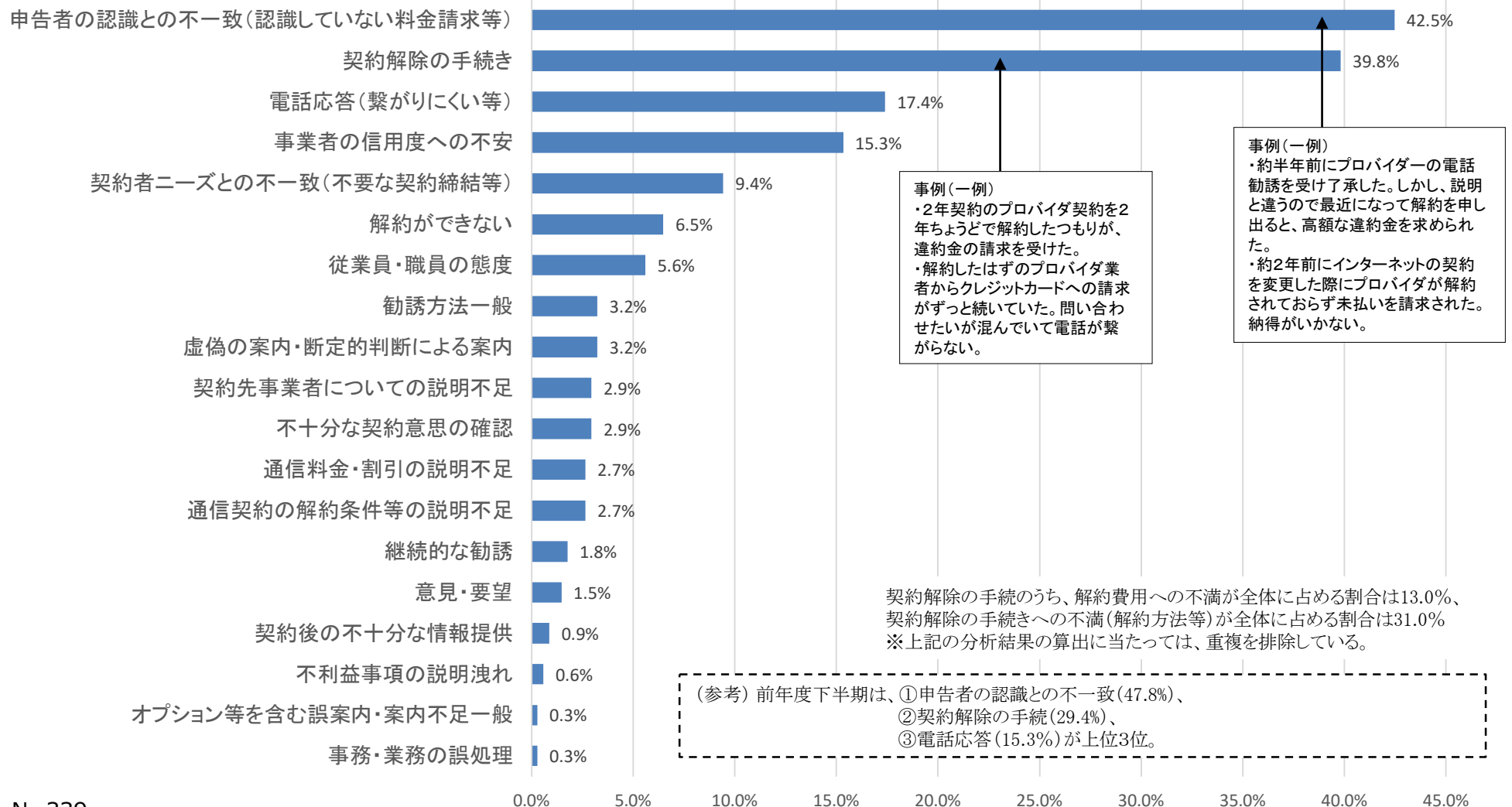


N=339
 期間：2021.4～2021.9

※ 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】

- 前年度下半期と同様、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが多い。

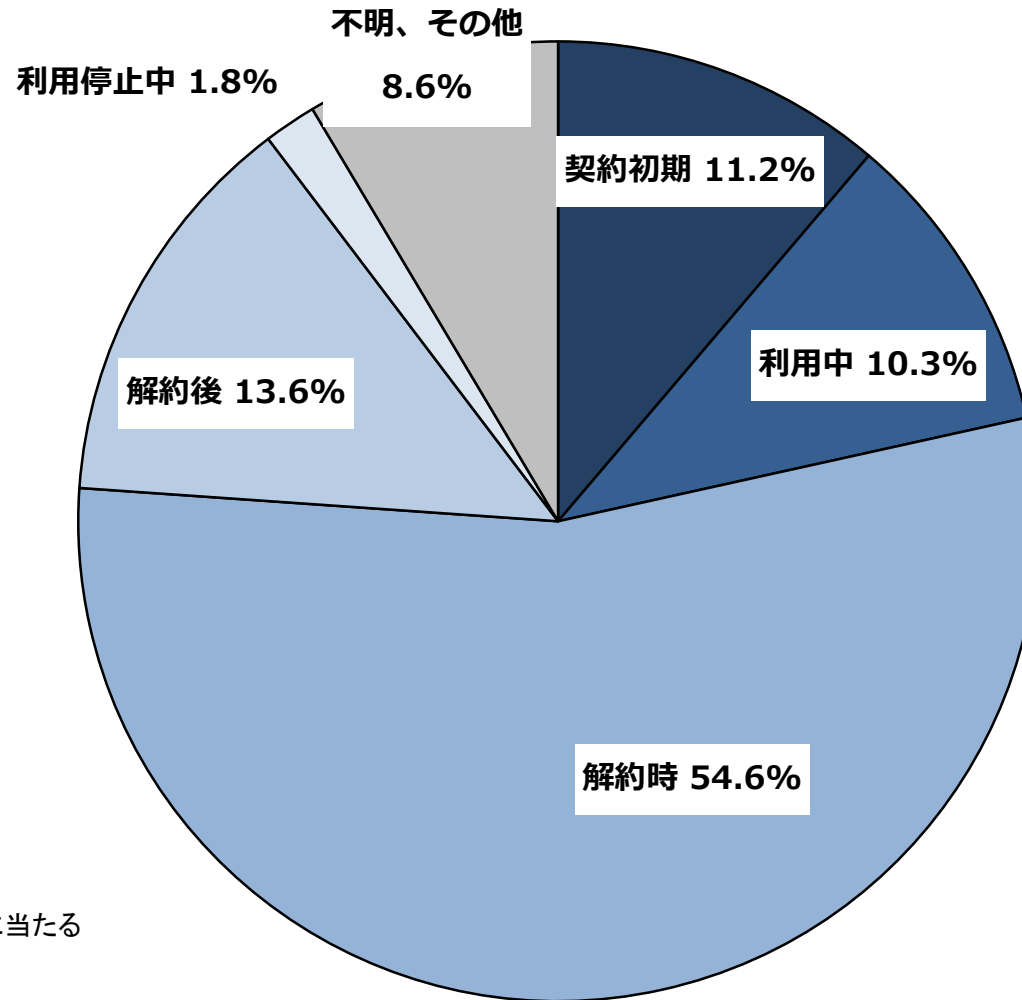


N=339

期間：2021.4～2021.9

※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。

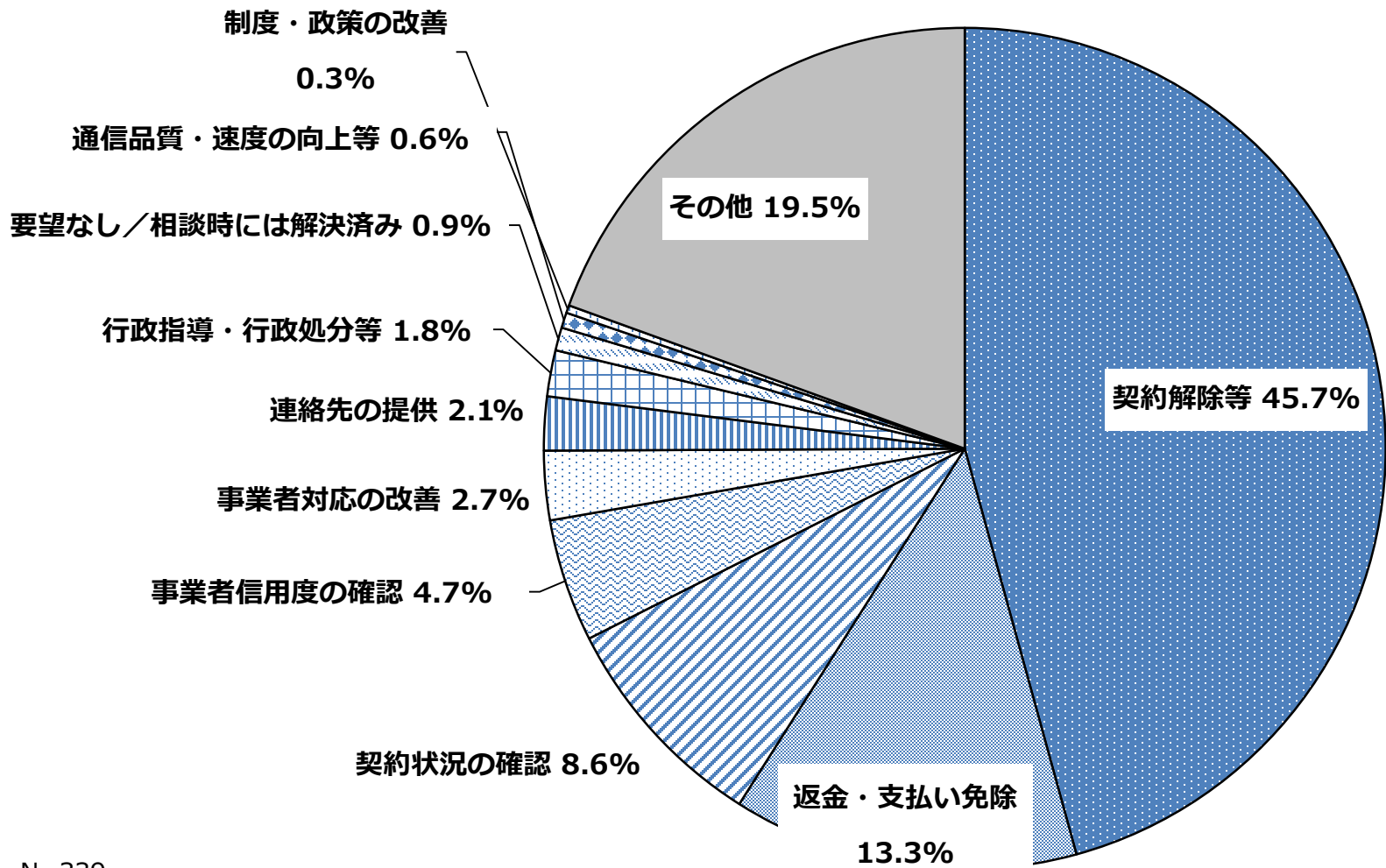
- 「解約時」に生じた苦情相談が半数以上を占める。



契約初期の11.2%のうち、約6割に当たる6.5%は勧誘時に生じた苦情相談。

N=339
期間：2021.4～2021.9

○ 「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。



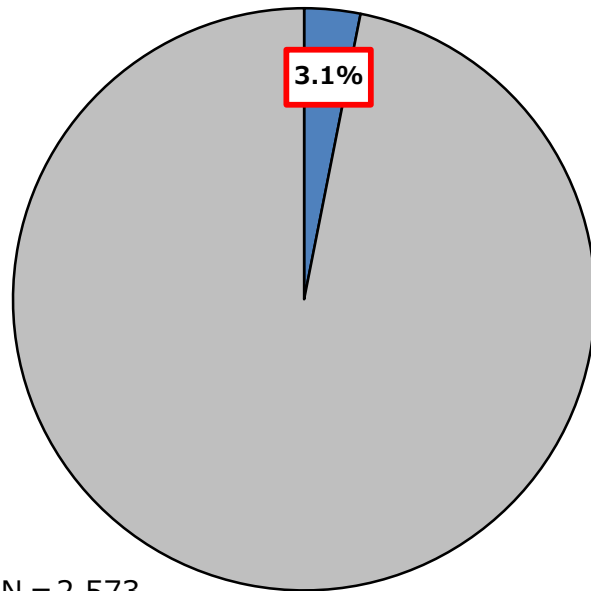
N=339
 期間：2021.4～2021.9

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^(※)は各サービスともに前年度同期と比較すると減少傾向にある。一方、MVNOとFTTHにおいては前年度下半期と比較すると割合が増加若しくは概ね横ばいとなっている。
- この分析結果は、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。

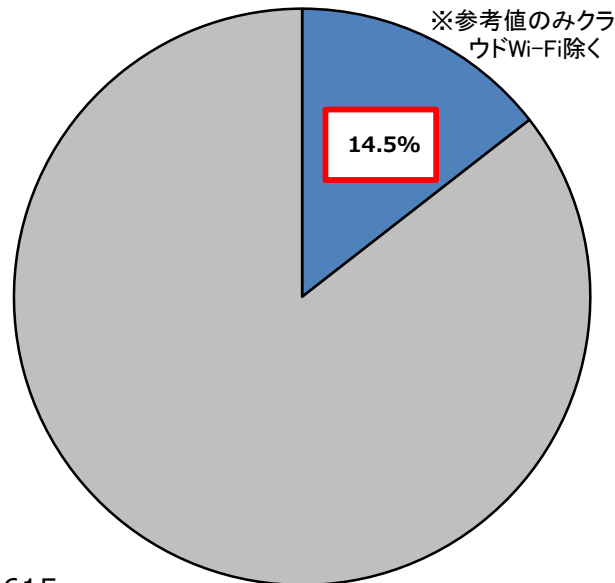
MNO



N = 2,573
期間：2021.4～2021.9

(参考) 2019.10～2020.3では7.0%
2020.4～2020.9では5.6%
2020.10～2021.3では4.7%

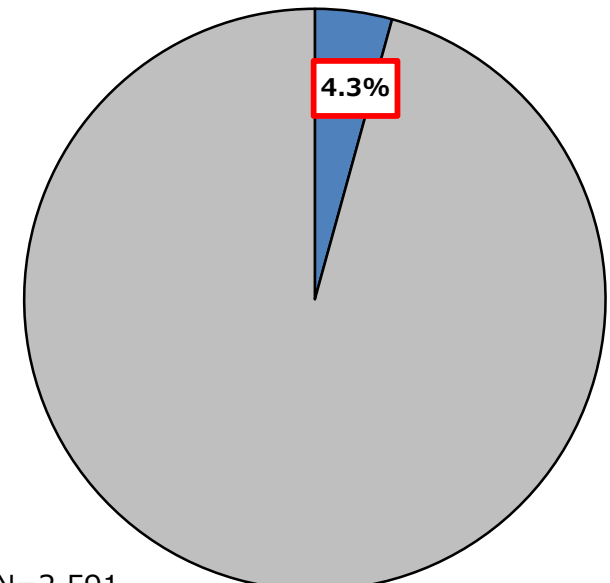
MVNO



N=615
期間：2021.4～2021.9

(参考) 2019.10～2020.3では8.0%
2020.4～2020.9では19.2%
2020.10～2021.3では13.5%

FTTH



N=2,591
期間：2021.4～2021.9

(参考) 2019.10～2020.3では2.2%
2020.4～2020.9では5.1%
2020.10～2021.3では4.2%

※2021年度下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のやすさ、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、MVNOサービスと比較すると、MNOサービスとFTTHサービスについて70代以上の年代における苦情相談の比率が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=2,130 (3,572)

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	62.9% (64.7%)	57.0% (51.8%)
60代	20.5% (19.9%)	18.8% (19.8%)
70代	11.7% (10.6%)	17.3% (20.3%)
80代以上	4.9% (4.9%)	6.7% (8.2%)

※括弧内のみクラウドWi-Fi除く
N=521 (721)

N=2,573 (3193)

	<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	65.8% (66.3%)	54.2% (63.0%)	82.3% (78.1%)
60代	16.0% (16.1%)	15.9% (15.0%)	9.8% (11.7%)
70代	13.1% (12.3%)	21.7% (15.5%)	4.6% (7.2%)
80代以上	5.2% (5.2%)	8.1% (5.8%)	3.1% (2.4%)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

注1: 通信利用の状況(年代別)での比率は、総務省「令和2年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

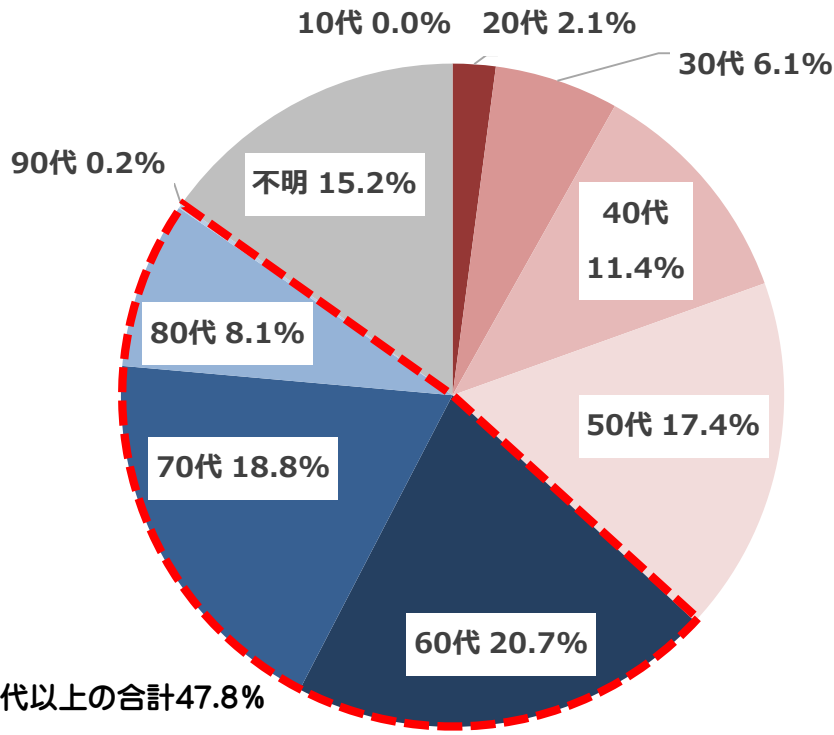
携帯電話: 携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する20代以上の個人

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

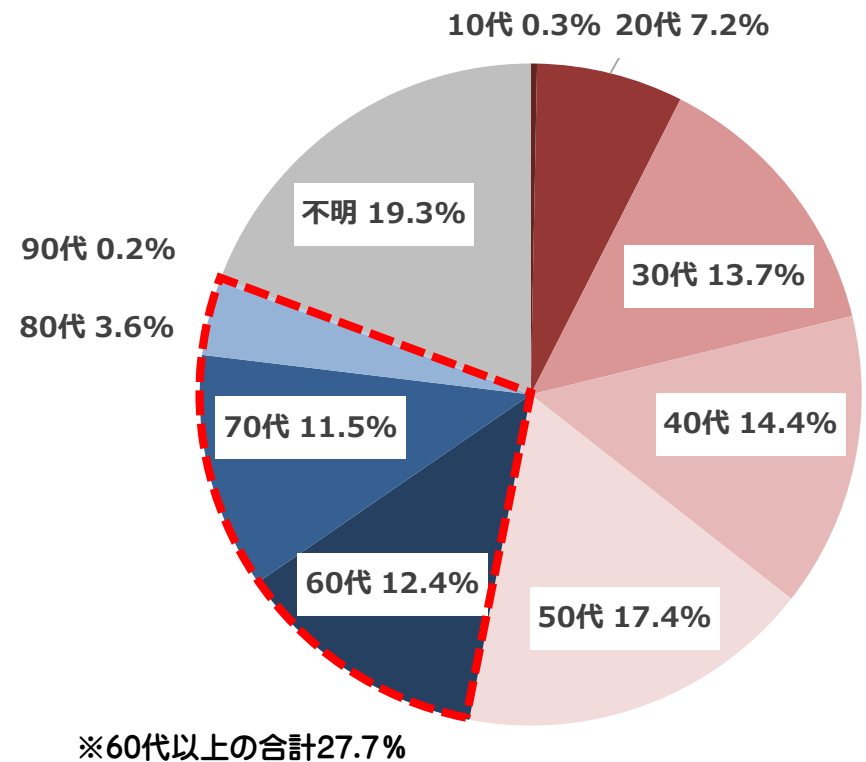
注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況(年代別)での13-19歳の比率が7.8%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.4%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

- 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約半数(47.8%)を、60代以上の苦情が占める。
- FTTHサービスの「電話勧誘以外」を発生チャネルとする60代以上の苦情相談の割合は27.7%であり、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



電話勧誘以外



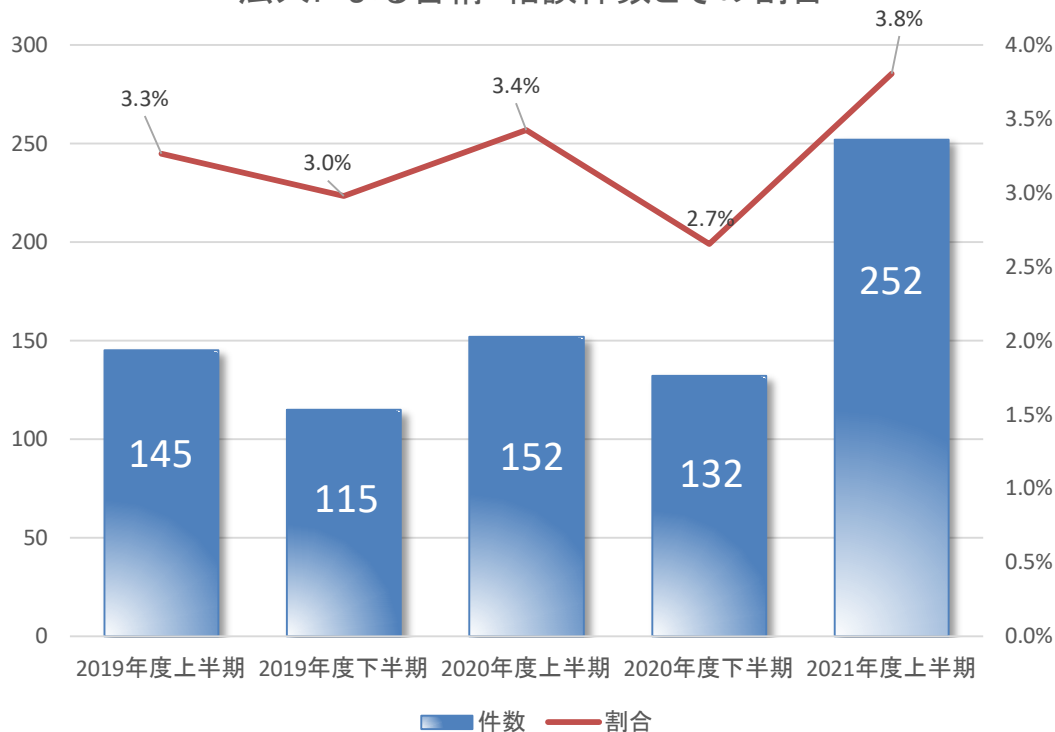
(3) 法人契約に関する苦情相談

(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。

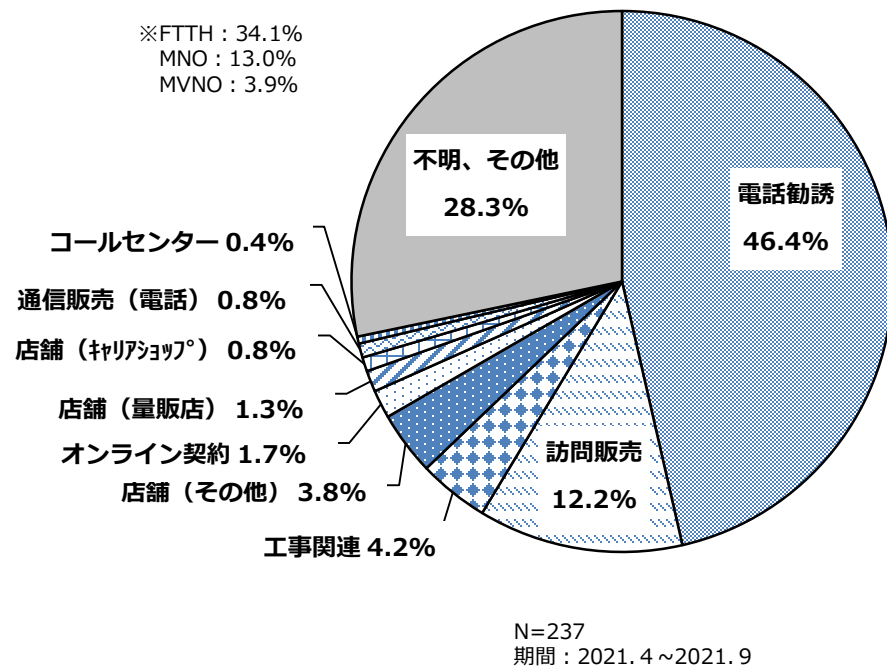
(注2) 「法人契約」については、P I O-N E Tにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを「法人契約」に係る苦情相談として計上。

- 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(2021年4月～2021年9月)は、252件で同センターの苦情相談全件数(6,623件)の3.8%。 ※2020年10月～2021年3月は132件で全件数(4,977件)の2.7%
- 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34.1%と最も多く(次いでMNOが13.0%)、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

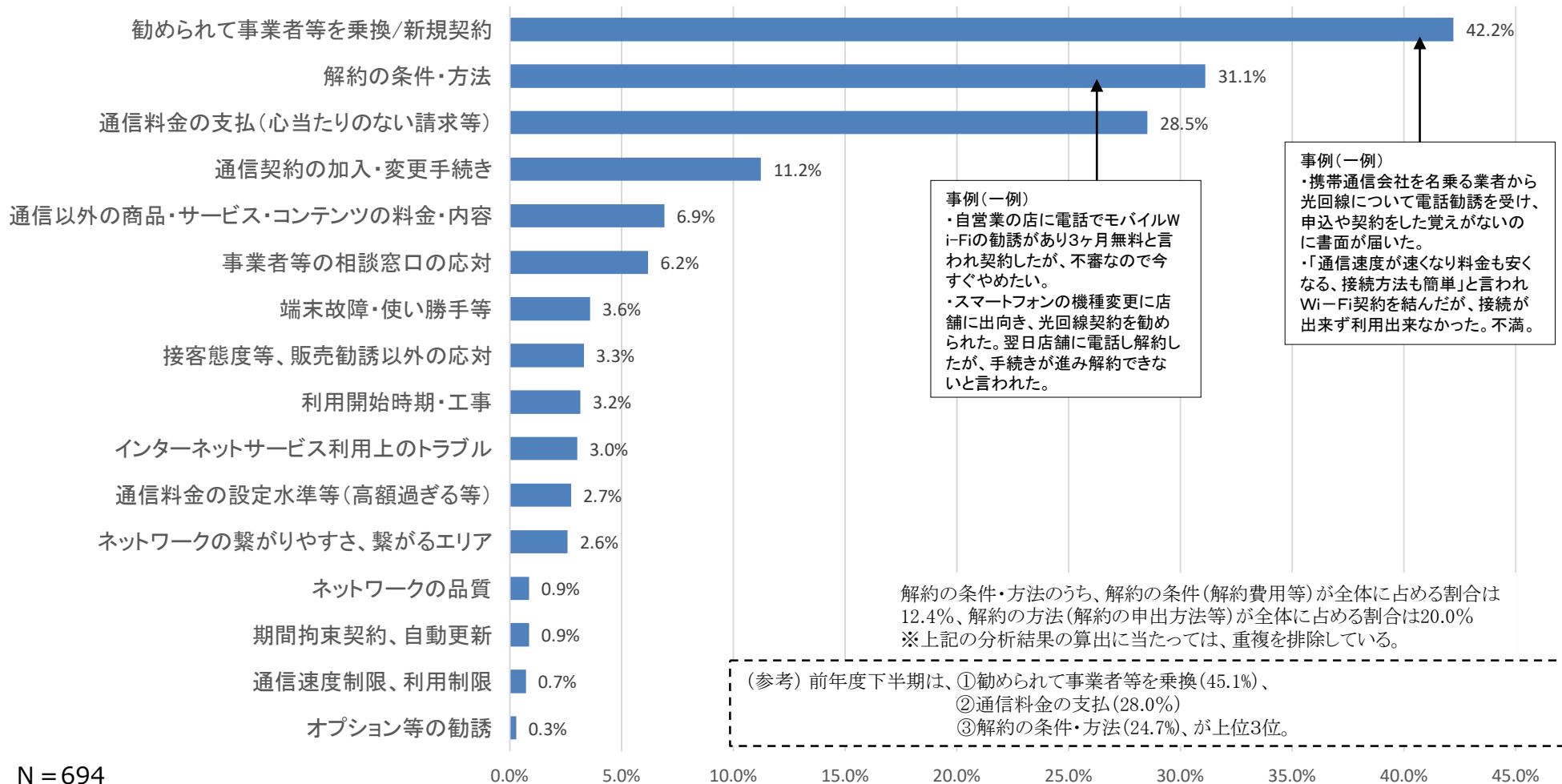


法人からの苦情相談の発生チャネル【FTTH】



(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(心当たりのない請求等)」が続く。FTTHサービスにおける苦情相談全体の傾向と類似しており、法人契約に特徴的な傾向は見受けられない。

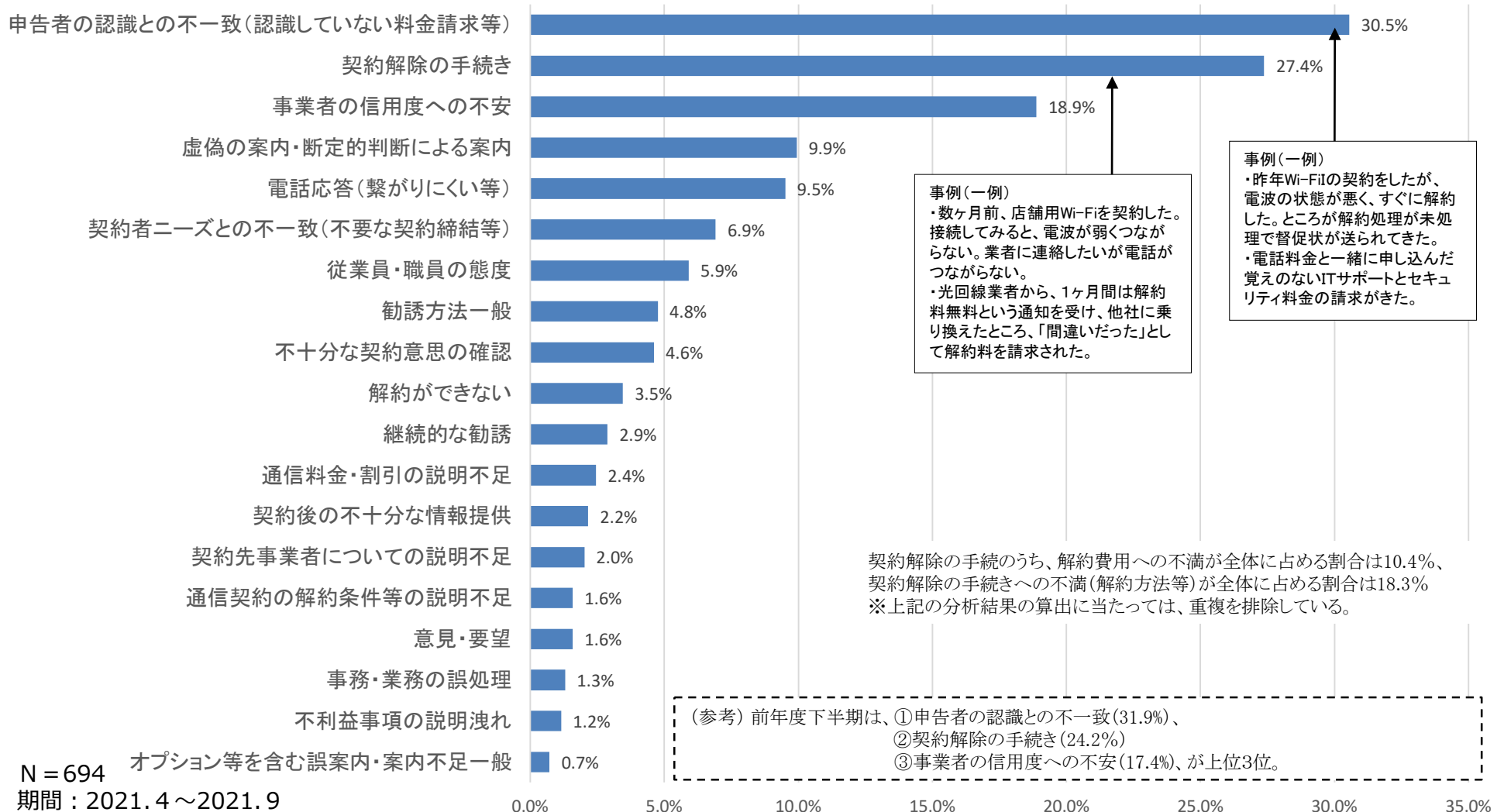


N = 694

期間：2021.4～2021.9

※ 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。

○ 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手續」、「事業者の信用度への不安」が続く。



N = 694
 期間：2021.4～2021.9

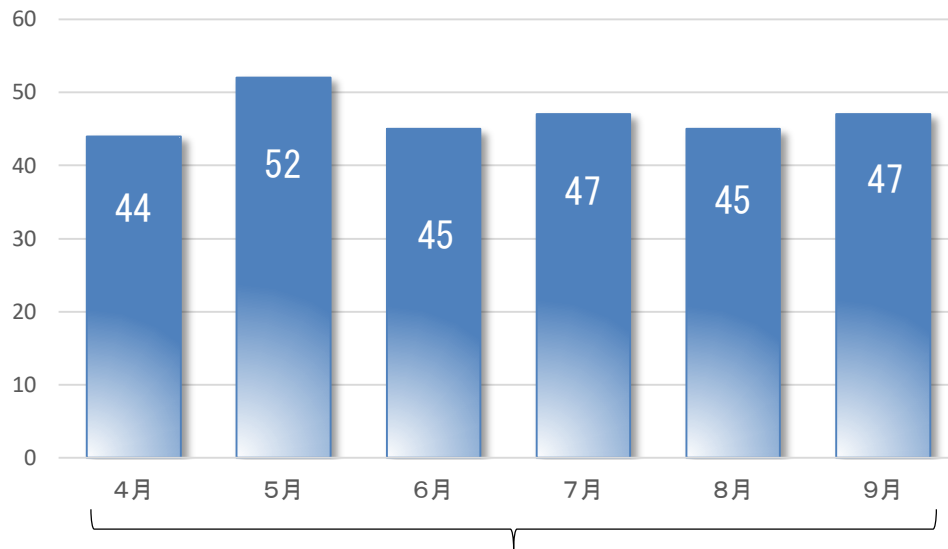
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

(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。

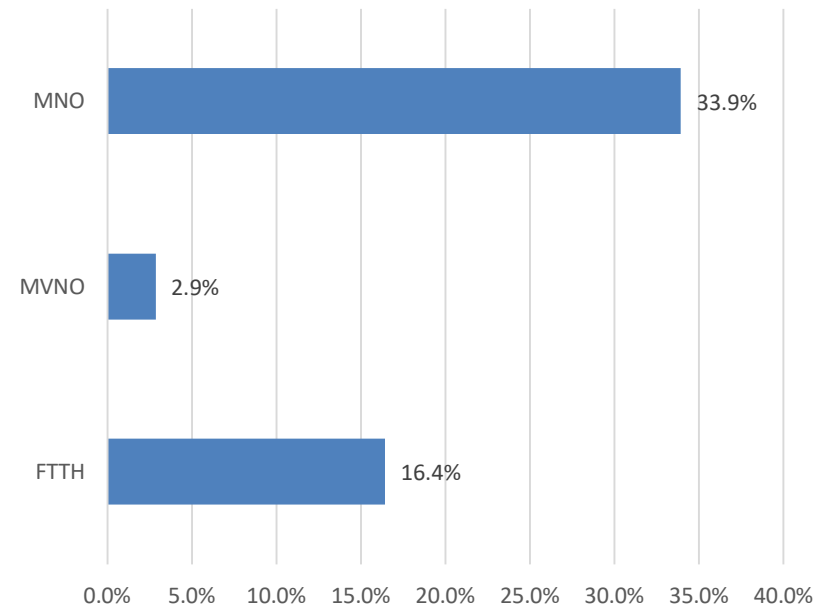
- 新型コロナウイルスに関連した苦情相談の件数としては、2021年度上半期は280件となっており、前年度と比べほぼ横ばいとなっており、月別の苦情件数を見ても、同様である。
- サービス別に見ると、新型コロナウイルスに関連した苦情相談はMNOサービスに対して多く寄せられている傾向は前年度下半期と変わらない。

コロナウイルスに関連した苦情相談件数
(2021年度上半期)



合計280件

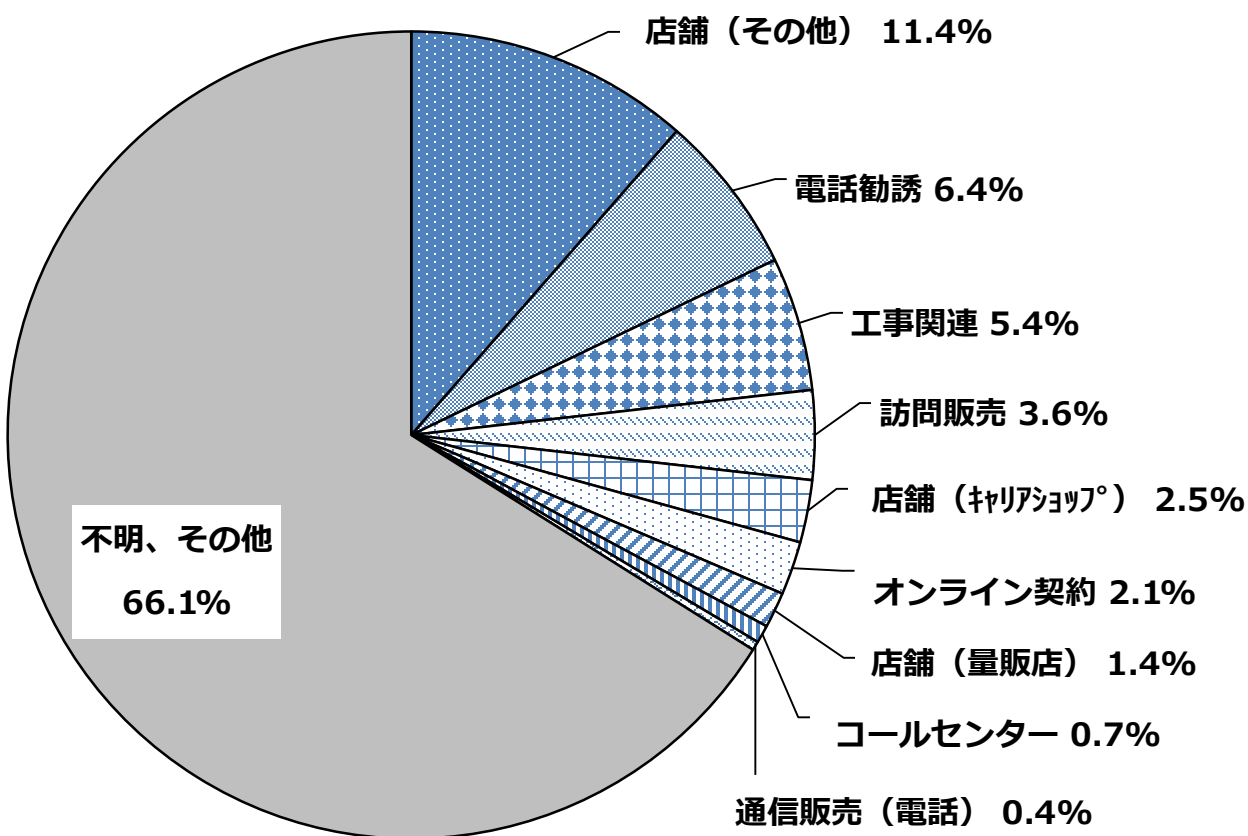
サービス別の新型コロナウイルス
に関連した苦情相談の割合



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=280
期間：2021.4~2021.9

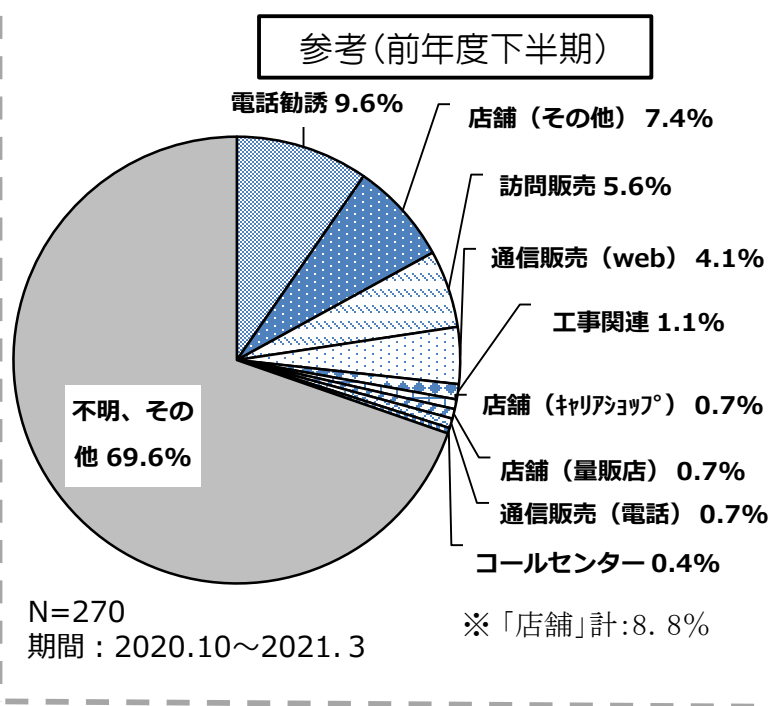
- 発生チャネルとして、「店舗(その他)」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 前年度下半期に比べると「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が増加しており、新型コロナウイルス感染防止対策が浸透してきたことで、店舗で手続を行う利用者が増加していると考えられる。



N=280
期間：2021.4~2021.9

※「店舗」計:15.4%

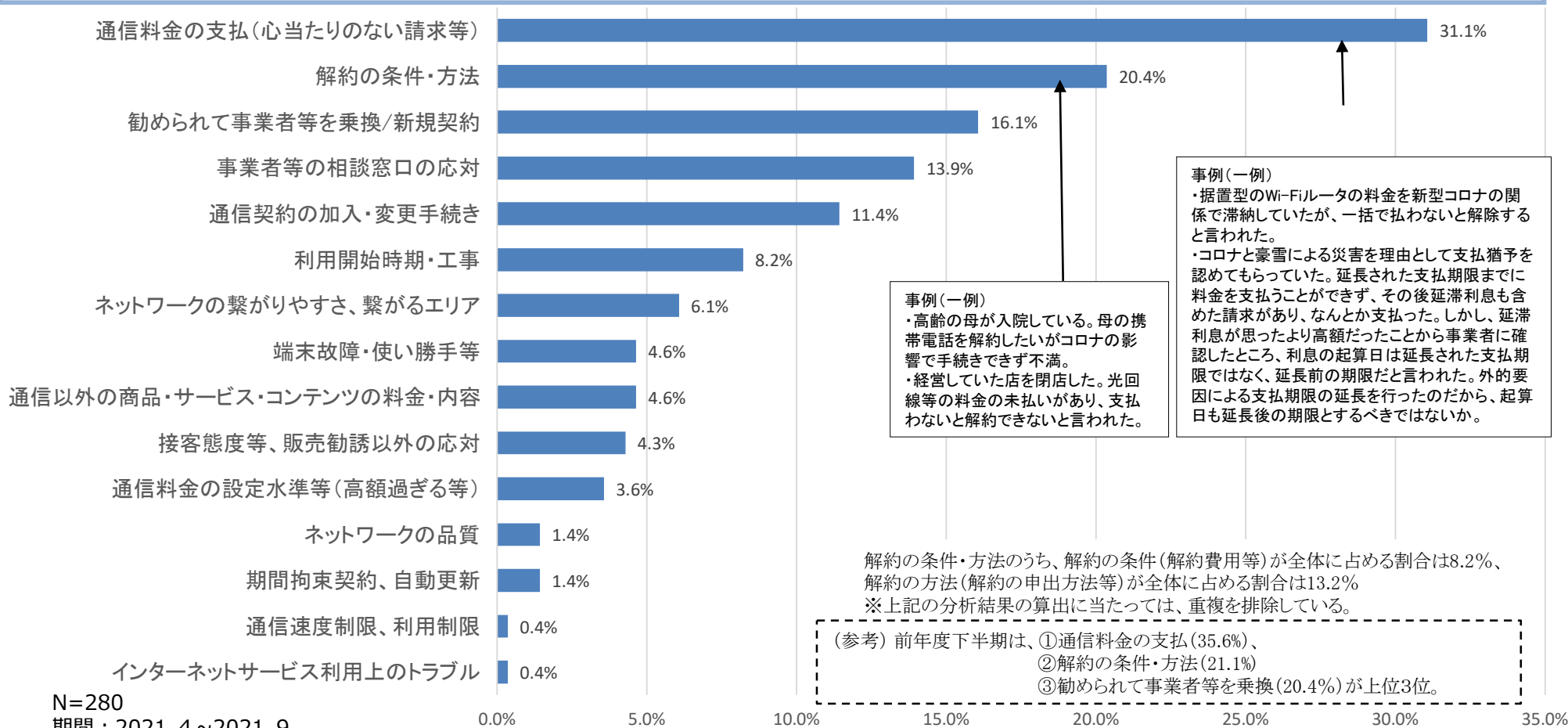
(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている



N=270
期間：2020.10~2021.3

※「店舗」計:8.8%

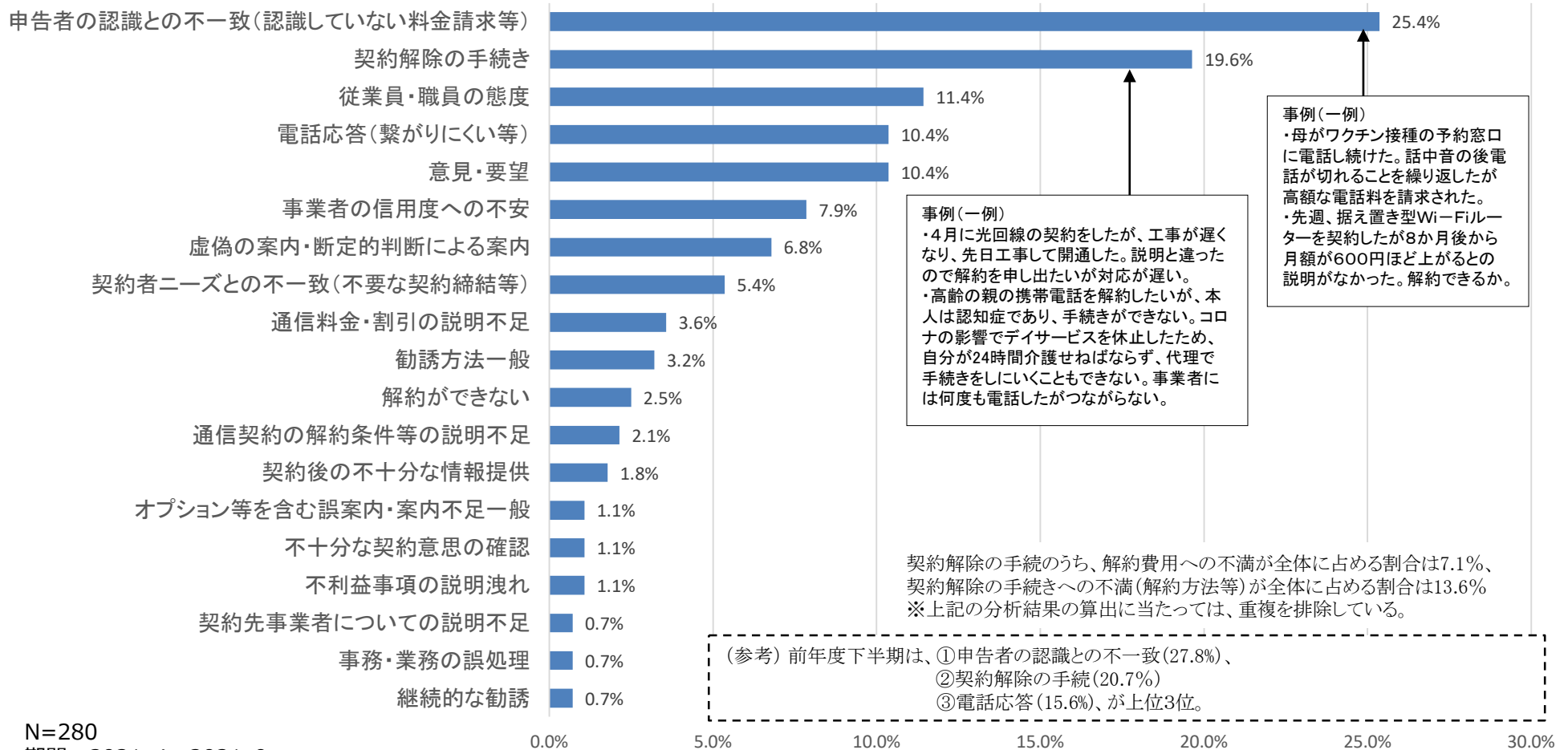
- 前年度下半期と同様、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」が続くなど、コロナ禍における支払い猶予や解約希望に関するトラブルが生じている。
- コロナ禍においてはより柔軟な支払いや解約の形を利用者が求める傾向にあり、それに対して事業者がこれまでどおりの手続に基づく対応を行った場合に消費者トラブルに繋がっていることが見受けられる。



N=280
 期間：2021.4~2021.9

※ 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。

○ 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手續」が続く。不慣れな利用者による利用機会が増えたことによるトラブルや、前年度下半期同様に業務体制の変更により、利用者からの連絡をこれまで同様に受け付けることが難しくなっている事業者がいることが、解約の手續等における消費者トラブルに繋がっていると考えられる。



N=280
 期間：2021.4~2021.9

※ 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。