

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～2022年3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:67,693件^{※1} (このうち、約1/3の22,533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):49,385件 (このうち16,466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):12,120件 (このうち4,001件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):6,188件 (このうち2,066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→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。2021年10月→同年12月1日まで。2021年11月→2022年1月1日まで。2021年12月→2022年2月1日まで。2022年1月→同年3月1日まで。2022年2月→同年4月1日まで。2022年3月→同年4月20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

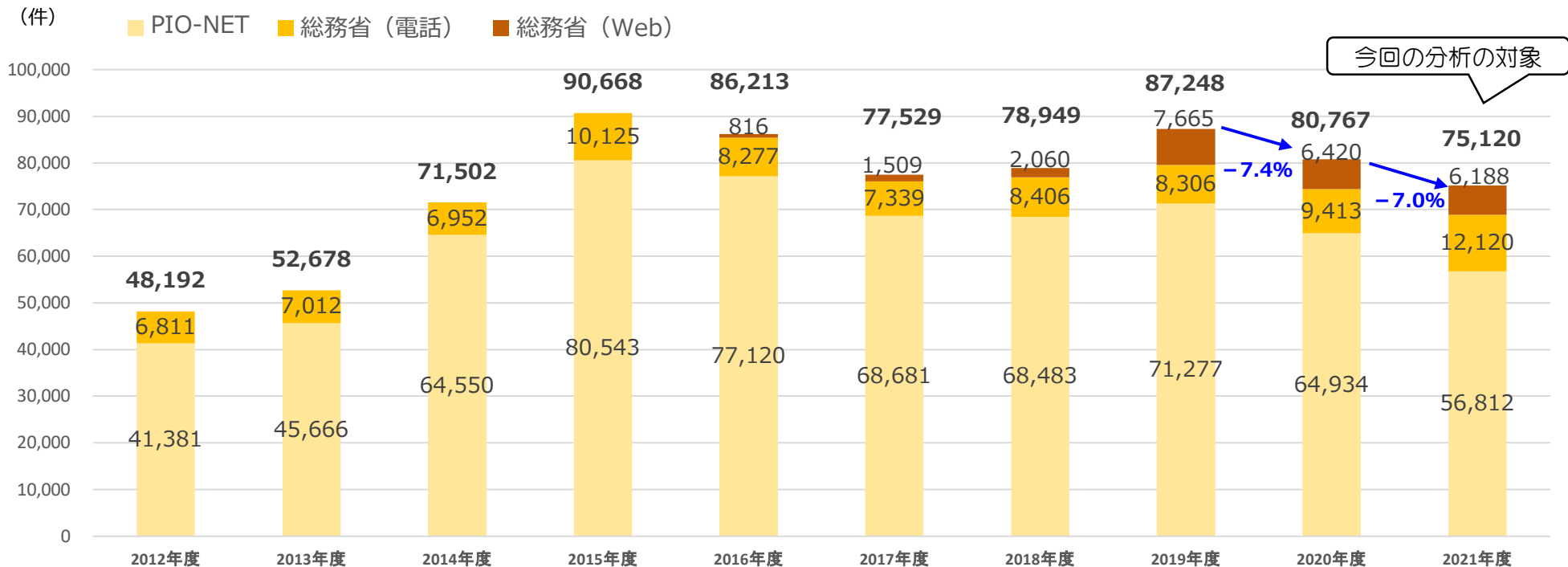
分類・整理は、総務省において設定した独自の分類項目により実施。

- 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。

- 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、2020年度と比較して7.0%減少となり、前年度に引き続き減少傾向となっている。
- その一因として、2020年度から引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大等により消費生活センターの一部で苦情相談の受付け体制が変更となっていること、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が考えられることに留意する必要がある。

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)



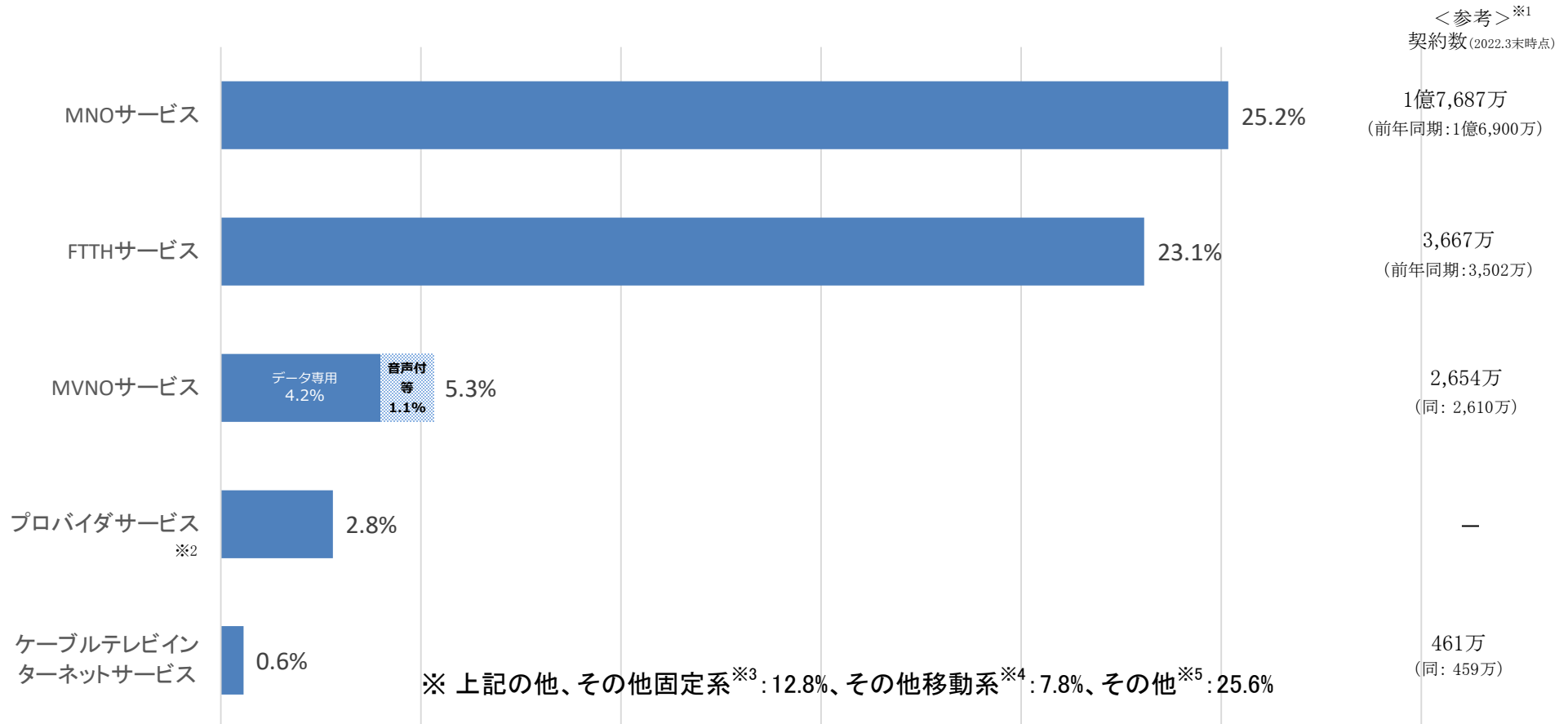
※1 PIO-NET登録分について、2012～2020年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。

※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。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 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。



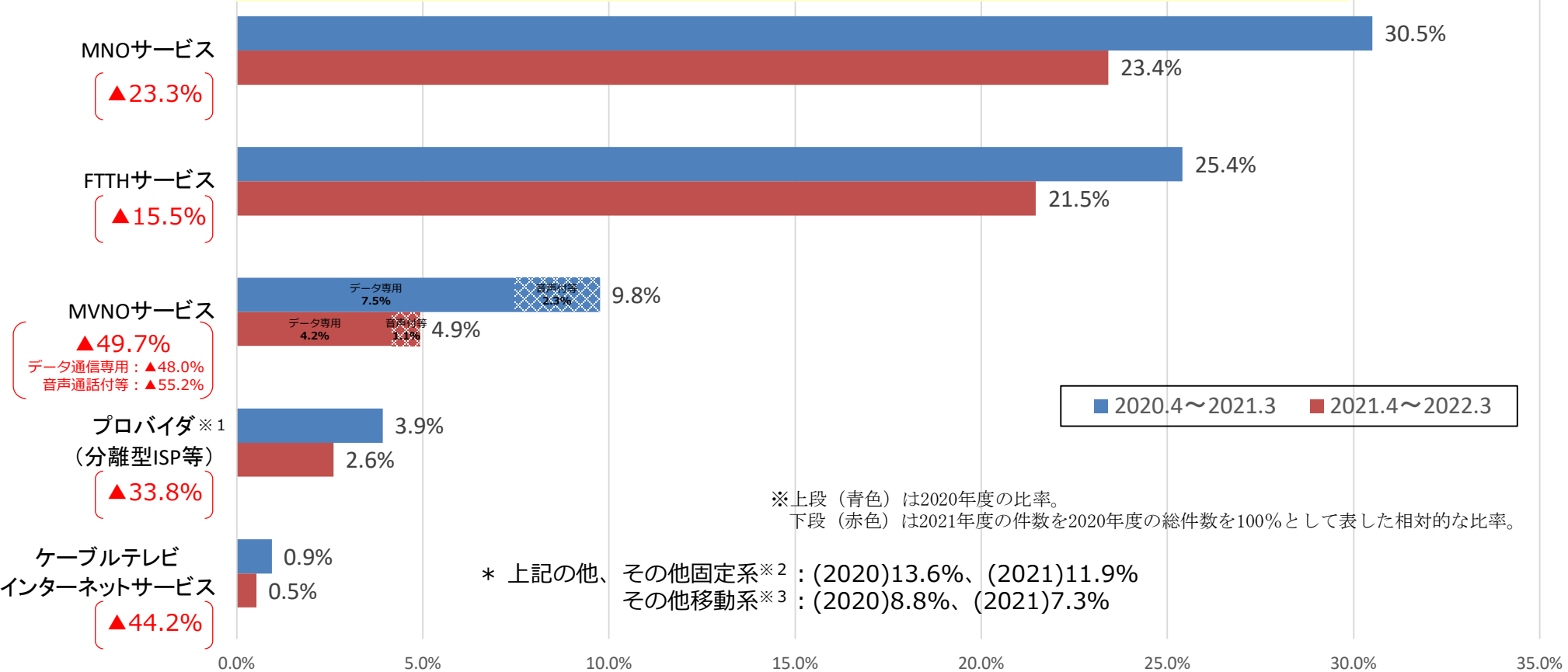
N=22,533 期間:2021.4~2022.3

※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4四半期(3月末))」(2022.6.17)より、引用。
 2022年3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动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 2020・2021年度総量 比較

○ 2021年度は、前年度と比較して、全体的に減少傾向にある。

2020年度の総件数（約80,766件）を100%とする相対的な比率（推定値）



※上段（青色）は2020年度の比率。
 下段（赤色）は2021年度の件数を2020年度の総件数を100%として表した相対的な比率。

* 上記の他、
 その他固定系※2：(2020)13.6%、(2021)11.9%
 その他移動系※3：(2020)8.8%、(2021)7.3%

注1: 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。
 注2: 苦情件数にはPIO-NETに寄せられた苦情相談が含まれているが、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。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。

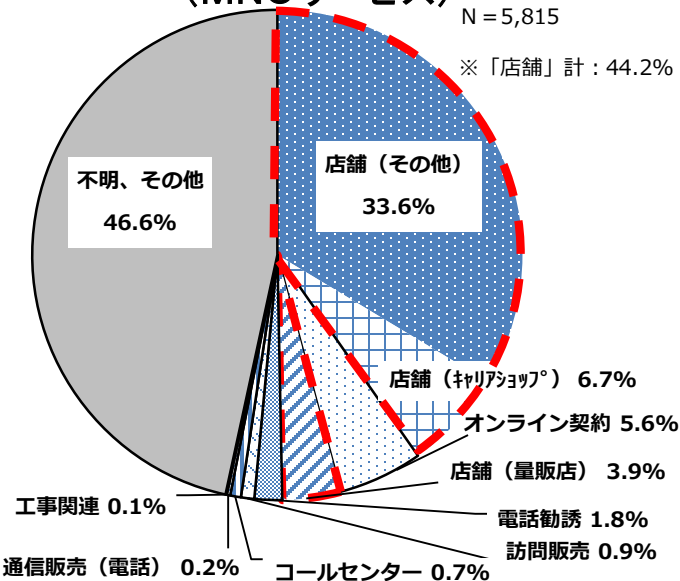
(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(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

(MNOサービス)

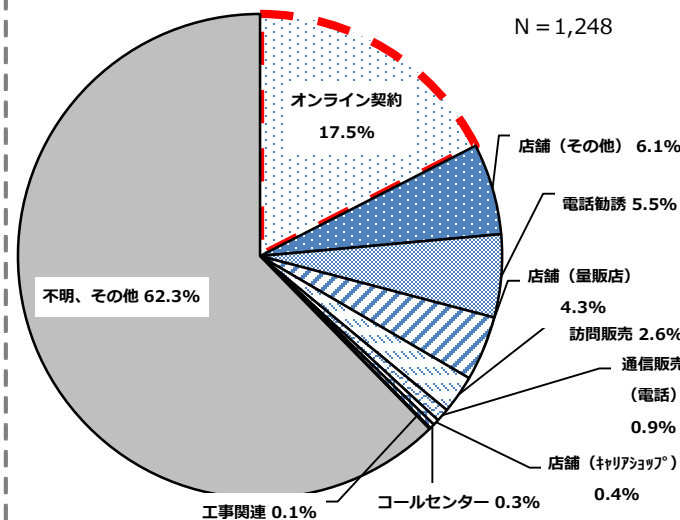
N = 5,815

※「店舗」計：44.2%



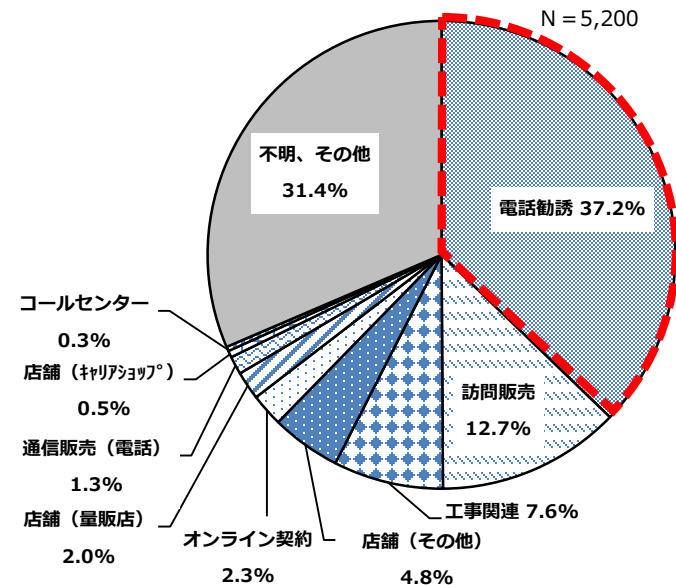
(MVNOサービス)

N = 1,248



(FTTHサービス)

N = 5,200



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 32.1%

- 例)・携帯電話料金の請求に覚えが無い番号の請求が長年含まれていたことが分かった。
- ・高額なスマホ通話料の明細表が届いた。3時間もの通話をしたことになっているが身に覚えなし。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 20.4%

- 例)・契約したスマホをA業者からB業者に乗り換えした時に1回線が解約されずに毎月請求が続いていた。
- ・解約時に解約金発生を初めて認識。責任者から解約金はないとの説明は違っていた。返金希望。

3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 19.8%

- 例)・高額なプランを勧められ断れず契約した。安いプランへの変更を拒否され納得できない。
- ・解約できず、不要な機器をセットで買わされ不満。

1. 解約の条件・方法 55.7%

- 例)・契約を解除したいが、事業者と連絡が取れない。(データ通信専用)
- ・解約の際に高額な違約金を請求された。(音声通話付)

2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 27.2%

- 例)・身に覚えのない料金プランで利用料を請求される。(データ通信専用)
- ・解約した後も利用料を請求される。(音声通話付)

3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 24.5%

- 例)・キャッシュバックで実質無料と言われ契約したが、返金分が振り込まれない。(データ通信専用)
- ・端末代金無料と聞き契約したが、解約時に端末代の残債を請求された。(音声通話付)

1. 勧められて事業者等を乗換え 56.6%

- 例)・携帯通信会社を名乗る業者から光回線の電話勧誘を受け、申込や契約をした覚えがないのに書面が届いた。
- ・電話勧誘を受けて断ったが、個人情報を伝えてしまったため不安だ。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 37.6%

- 例)・電話勧誘を受けて契約した。しかしその後の対応が悪く、信用できないため解約しようとしたところ、違約金を請求された。
- ・安くなると電話勧誘を受けて契約したが、高くなった。元に戻したいがどうすればよいか。

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 16.2%

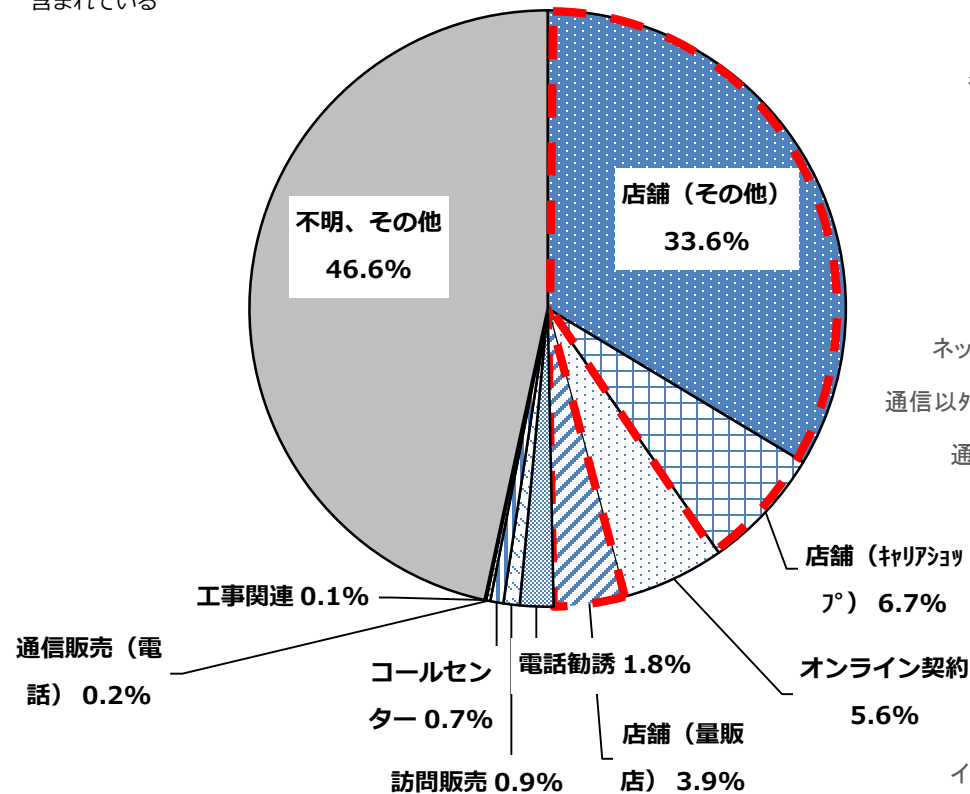
- 例)・電話勧誘を受けて契約したが、契約内容の書面を見ると心当たりのないオプションが付いていた。
- ・電話勧誘を受けて申し込んでしまったが、翌日キャンセルの旨を伝えた。しかし請求書が届いた。

- 「店舗」を発生チャネルとする割合が前年度から18.0%増加し、44.2%となっている。このことから、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伺える。
- 項目・観点としては、前年度同様、「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多い。

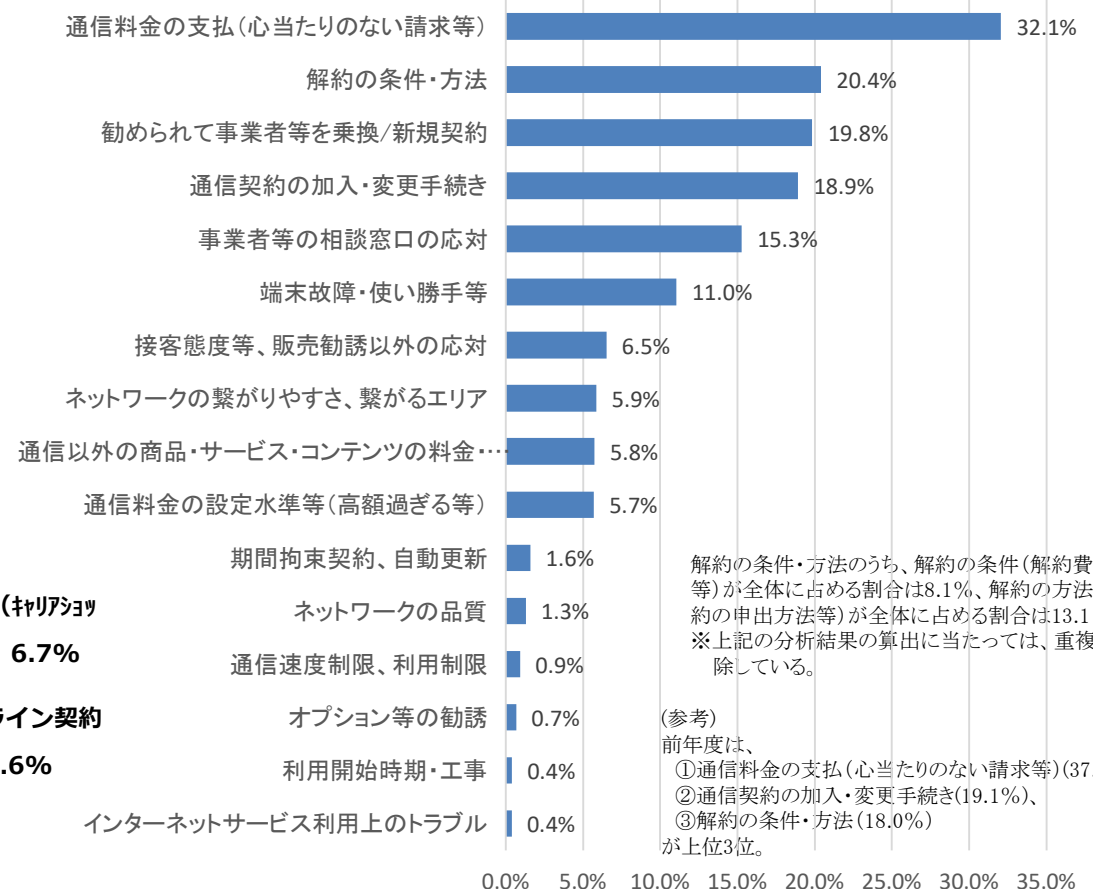
< 苦情相談の要因となったチャネル >

(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：44.2%



< 苦情相談の項目・観点 >



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8.1%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は13.1%
※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) 前年度は、
①通信料金の支払 (心当たりのない請求等)(37.5%)、
②通信契約の加入・変更手続き(19.1%)、
③解約の条件・方法(18.0%)
が上位3位。

N = 5,815
期間：2021.4～2022.3

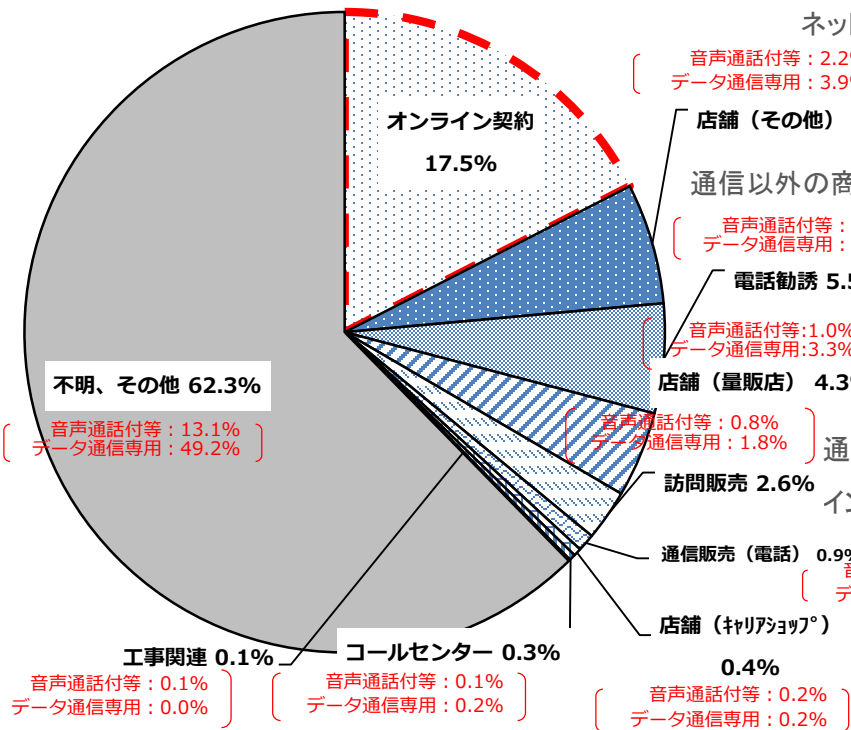
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

○ 主な発生チャネルは「オンライン契約」であり、「店舗(その他)」が続く。「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。

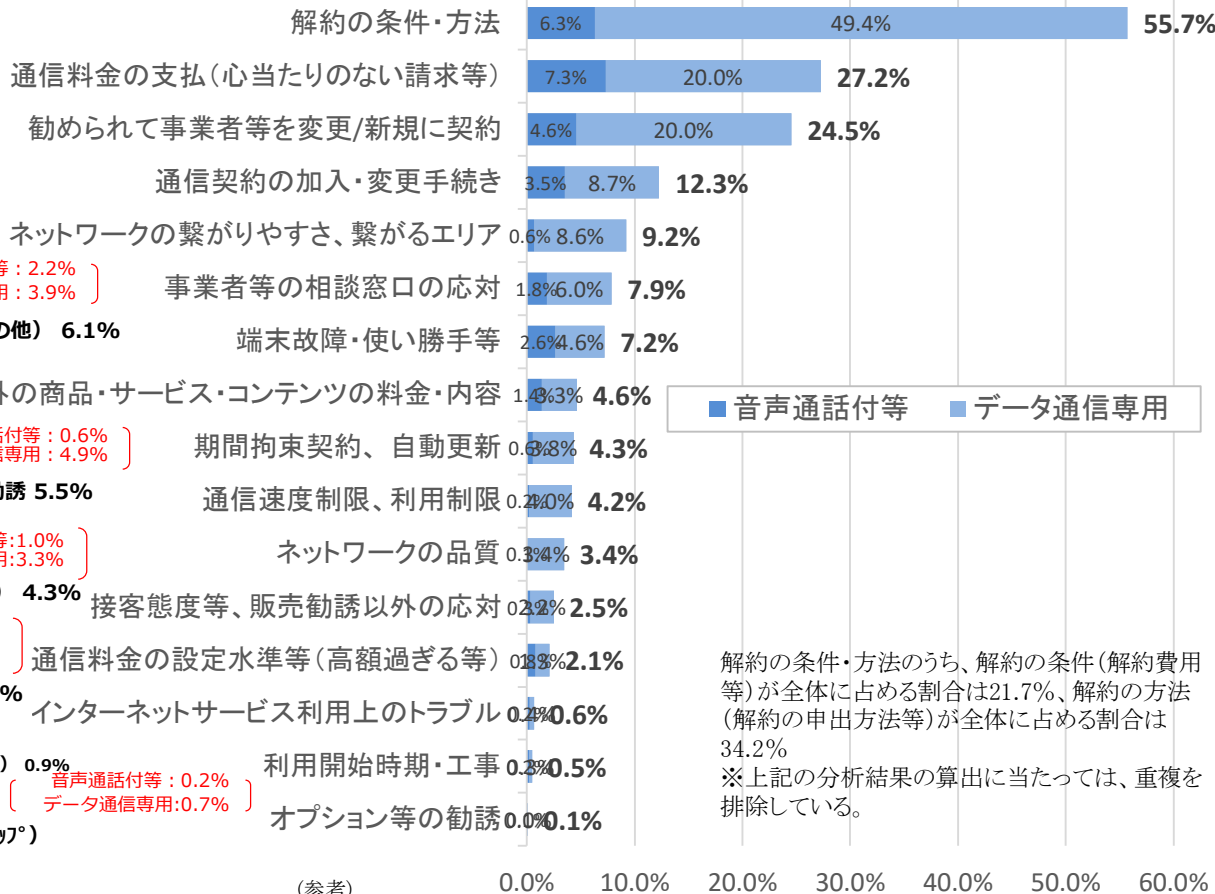
< 苦情相談の要因となったチャネル >

※「店舗」計:11.6%
 音声通話付等:2.8%
 データ通信専用:8.8%

音声通話付等:2.2%
 データ通信専用:15.3%



< 苦情相談の項目・観点 >



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21.7%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は34.2%
 ※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。

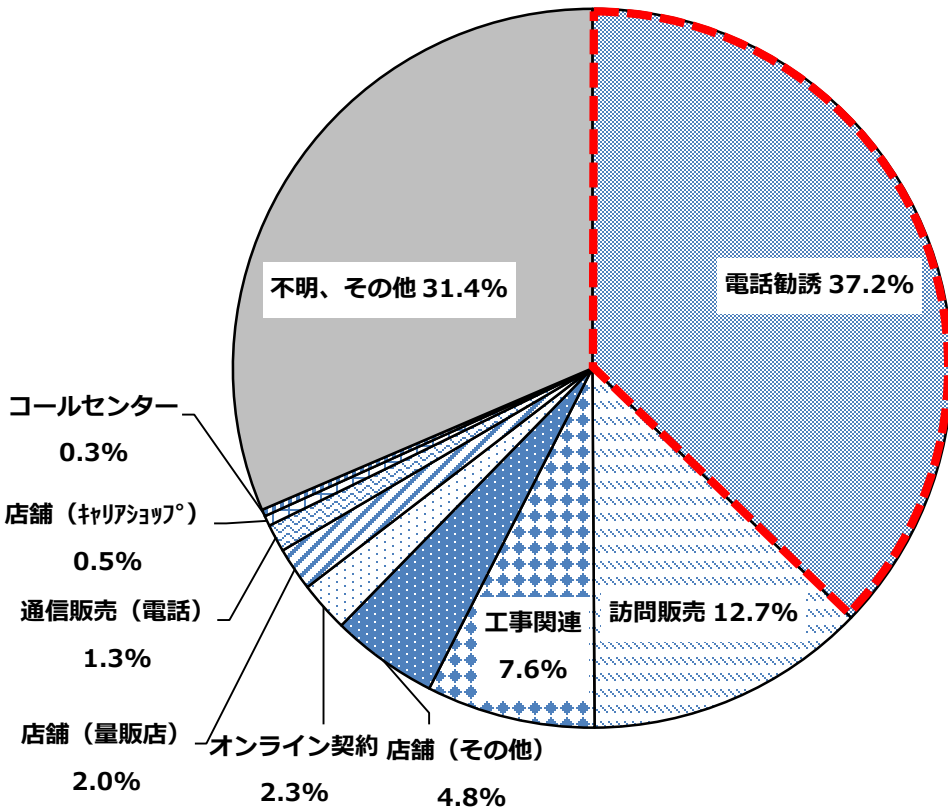
(参考)
 前年度は、
 ①解除の条件・方法(全体38.6%、音声通話付等7.6%、データ通信専用31%)、
 ②通信料金の支払(心当たりのない請求等)(全体29.4%、音声通話付等12.5%、データ通信専用16.9%)、
 ③勧められて事業者等を変更/新規契約(全体17.8%、音声通話付等2.7%、データ通信専用15.1%)が上位3位。

※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。

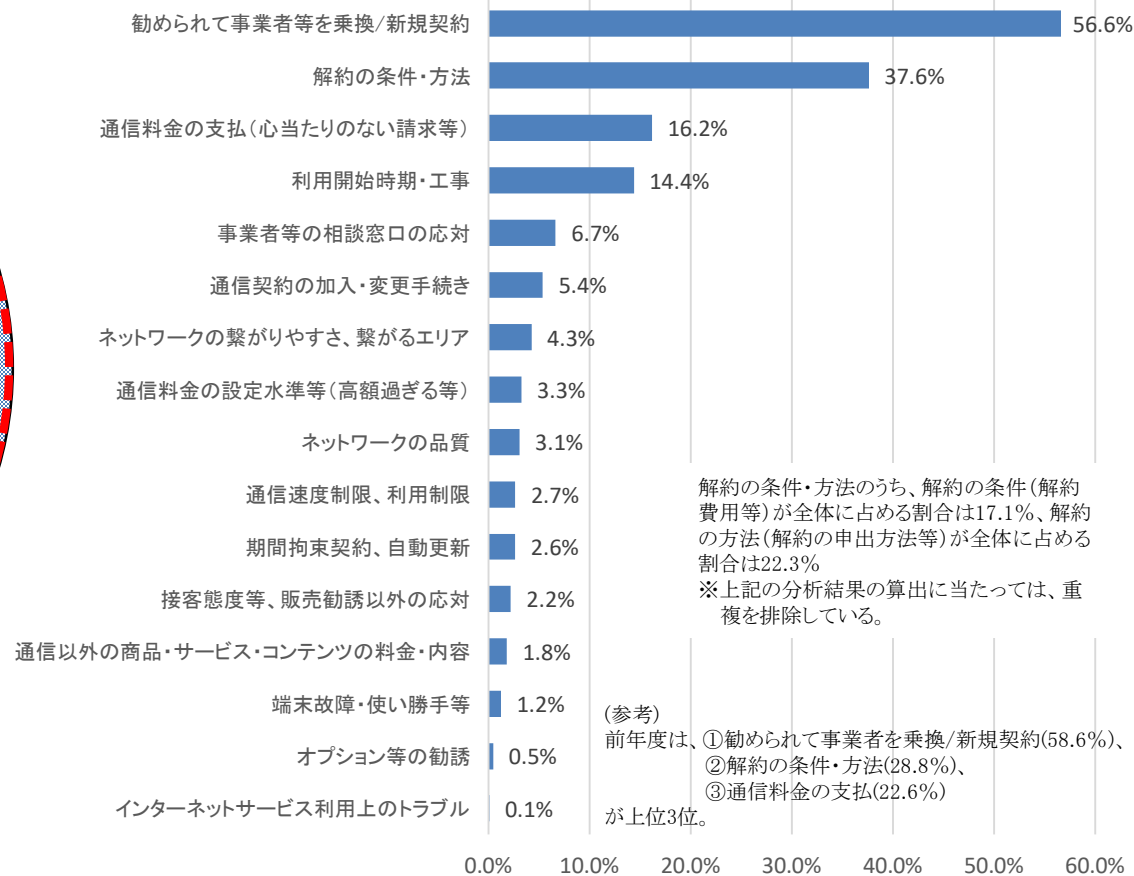
N=1,248
 期間：2021.4~2022.3

○ 「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が約4割を占め、「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約半数を占める。

＜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 = 5,200
 期間：2021.4～2022.3

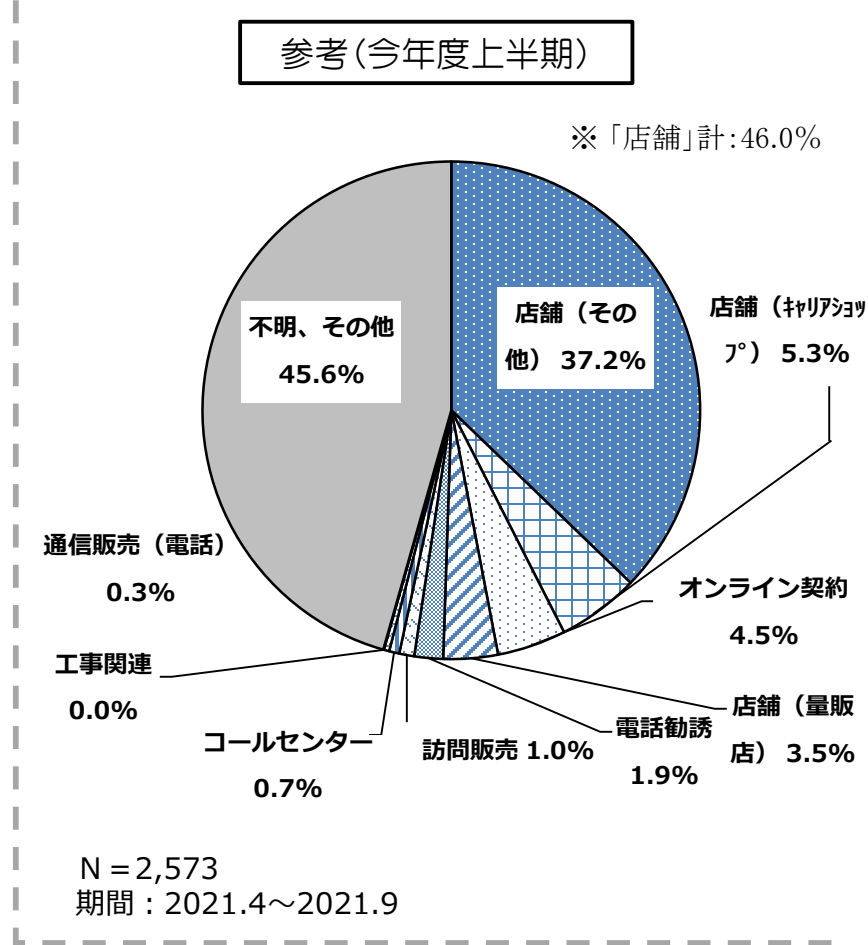
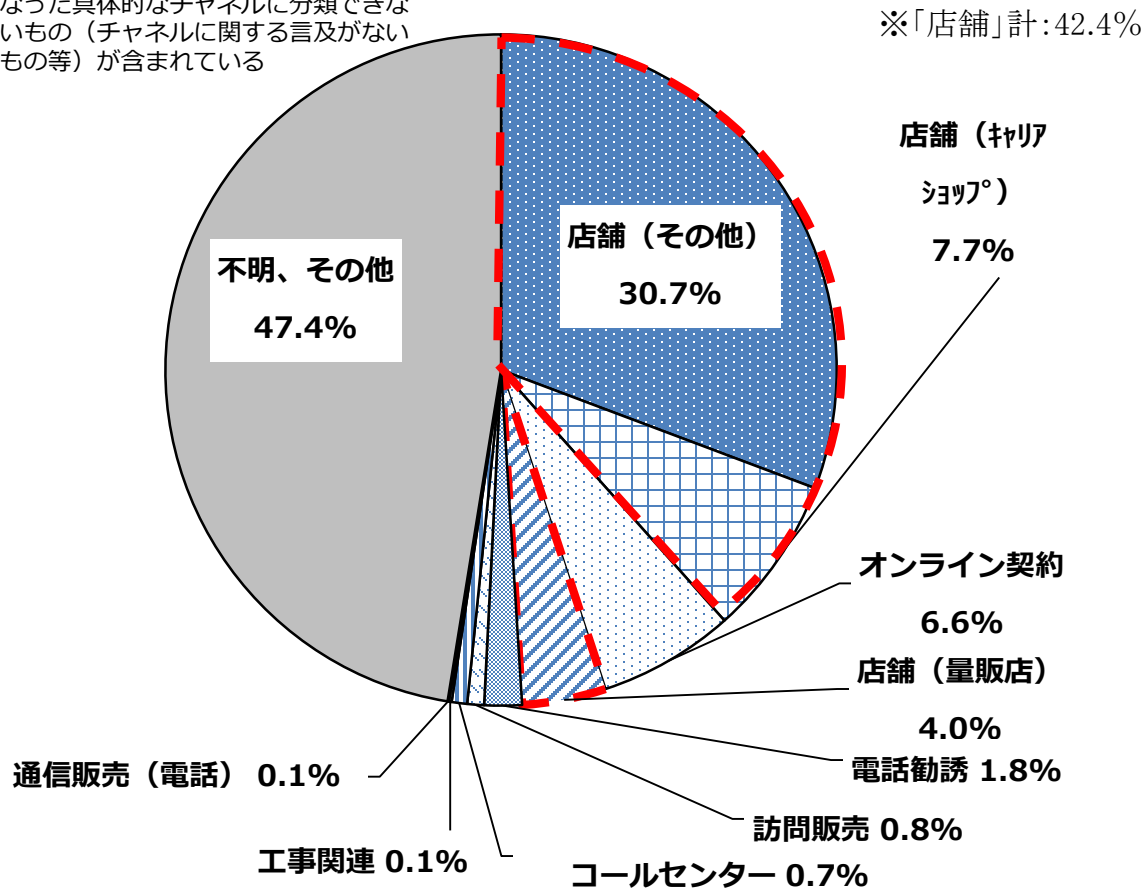
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 不明やその他はグラフから除外している。

MNO（2021年度下半期）

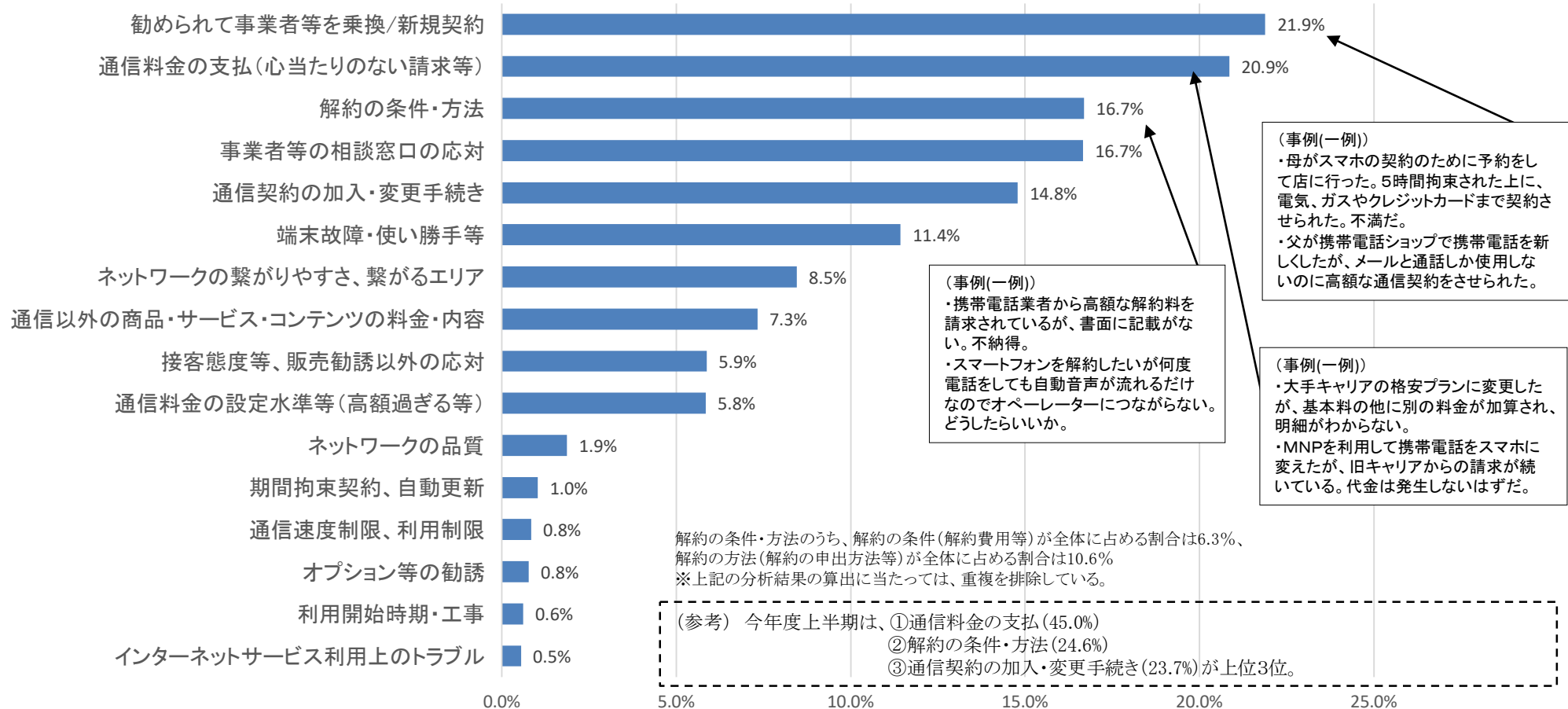
（注）令和2年4月から楽天モバイル株式会社がMNOサービスの提供を開始したところ、令和2年4月から同社のサービスに対して寄せられた苦情相談は全て「MNOサービス」に対する苦情相談と分類している。そのため、楽天モバイルのMVNOサービスに寄せられた苦情相談が一部、MNOサービスに対して寄せられた苦情相談に分類されている可能性がある。

○ 今年度上半期と同様、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。

(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



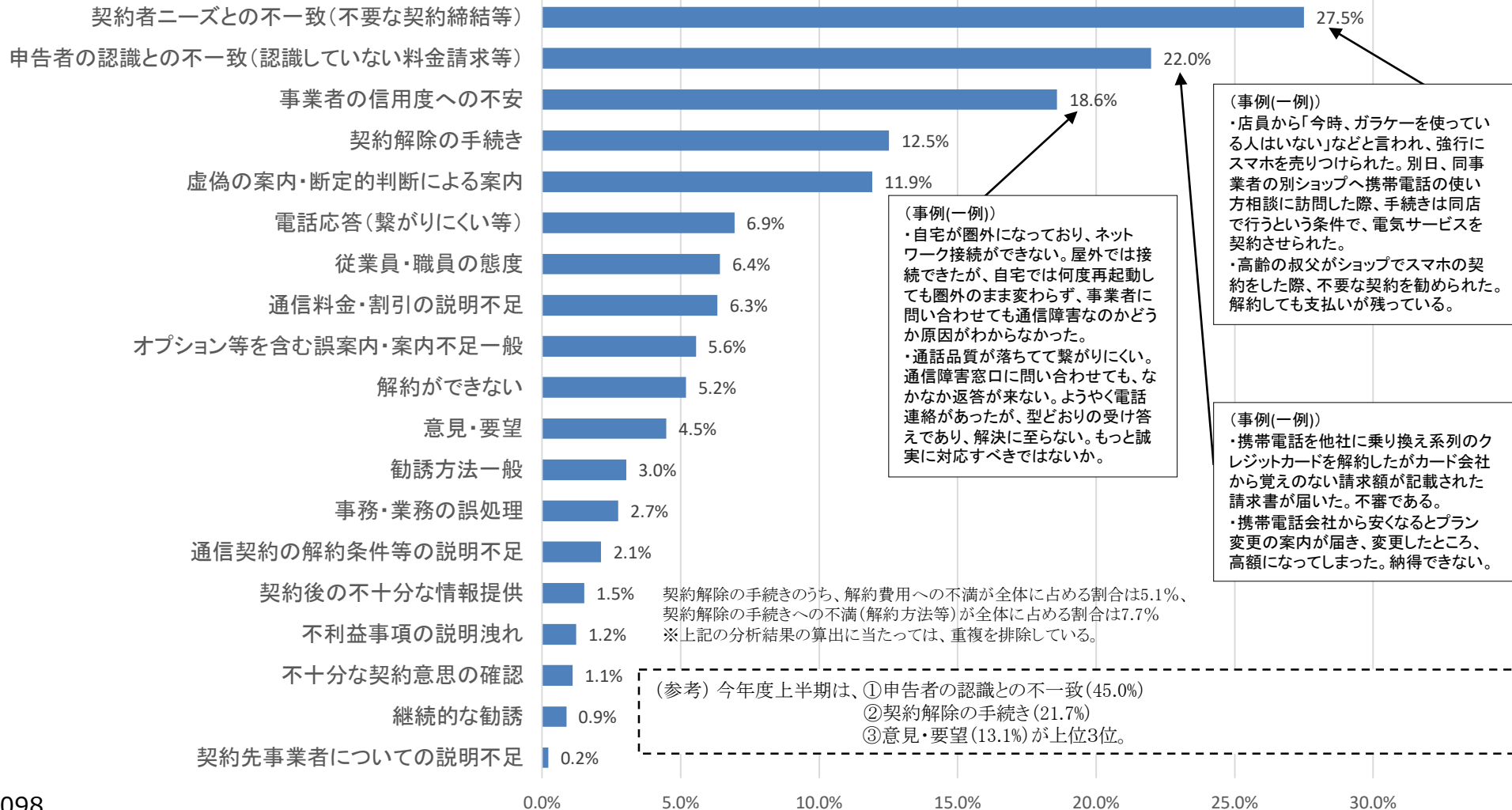
- 今年度上半期と比べると、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談の割合が最も多い。
- 「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」、「解約の条件・方法」、「通信契約の加入・変更手続き」は、今年度上半期と比較して、割合が減少した。



N = 3,098
 期間：2021.10～2022.3

※ 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。

○ 今年度上半期と比べると、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、割合が増加している。次に、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」、「事業者の信用度への不安」が続く。

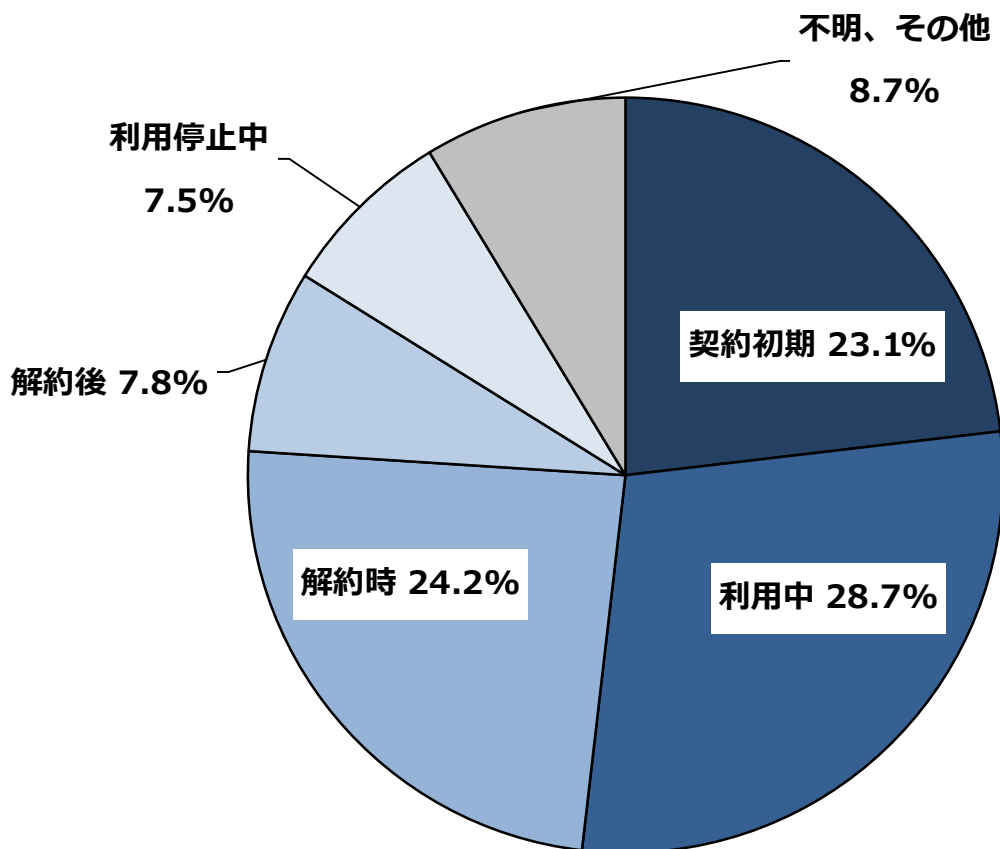


N = 3,098
 期間：2021.10～2022.3

※ 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。

- 今年度上半期と同様、「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。
- 今年度上半期と比較して、「契約初期」に発生した苦情の割合が高くなっている。

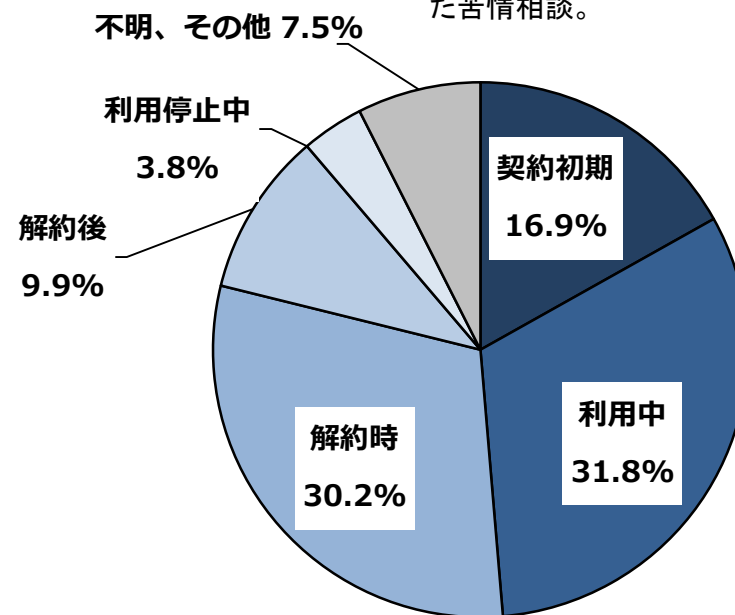
※契約初期の23.1%のうち、約4割に当たる8.8%は勧誘時に生じた苦情相談。



N = 3,098
期間：2021.10~2022.3

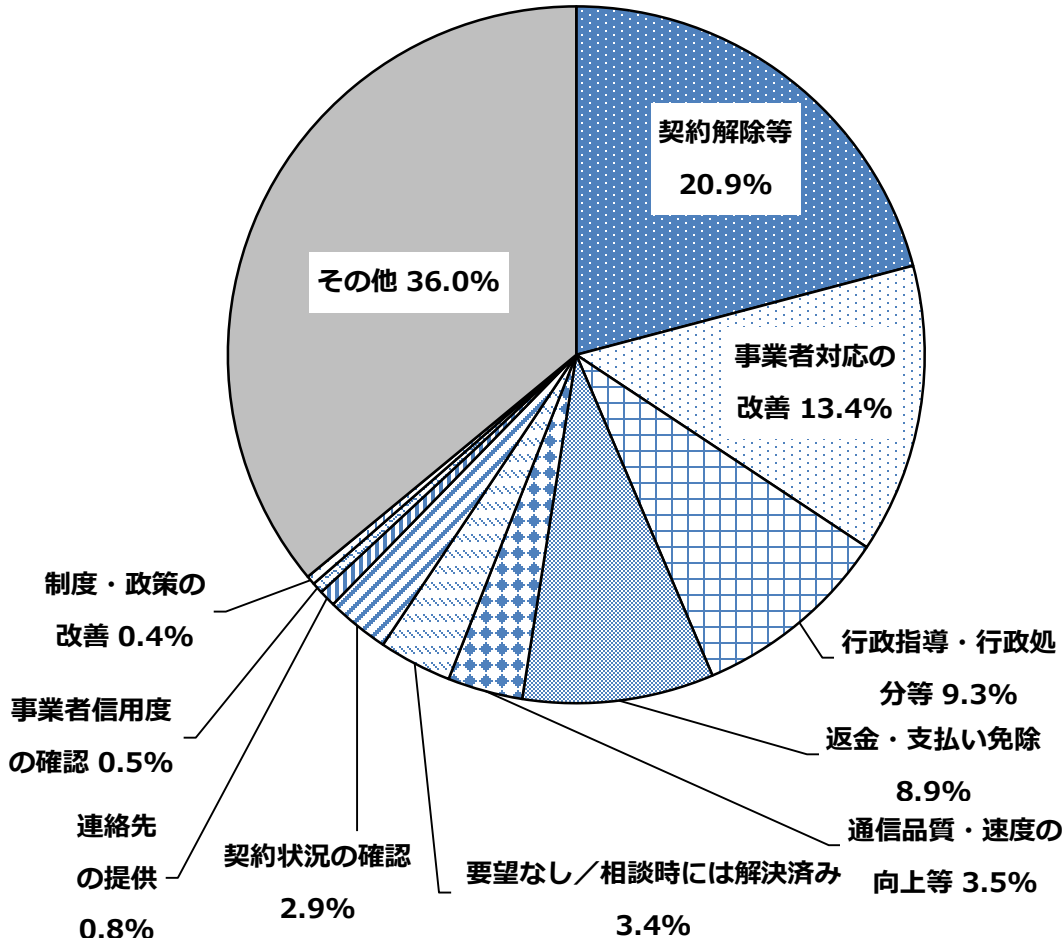
参考(今年度上半期)

※契約初期の16.9%のうち、約2割に当たる3.5%は勧誘時に生じた苦情相談。

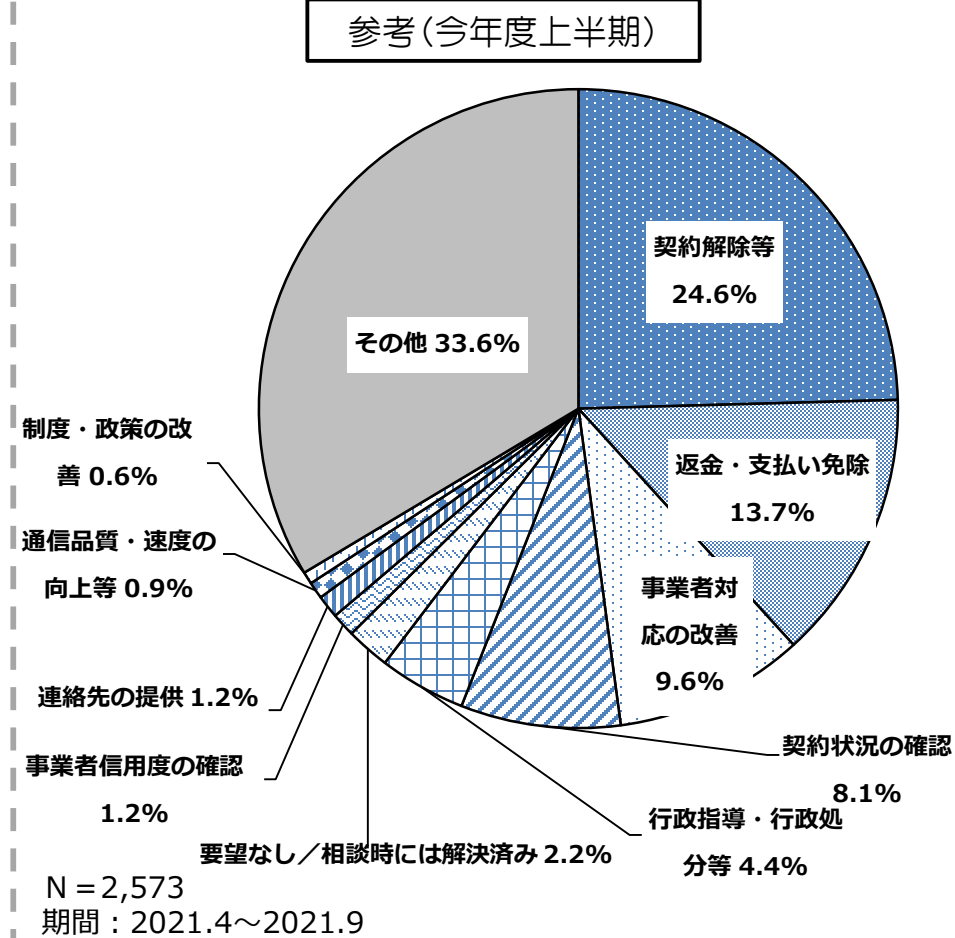


N = 2,573
期間：2021.4~2021.9

- 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「事業者対応の改善」が続く。
- 今年度上半期と比較して、「事業者対応の改善」、「行政指導・行政処分等」の割合が増加している一方、「契約解除等」、「返金・支払い免除」の割合が減少している。



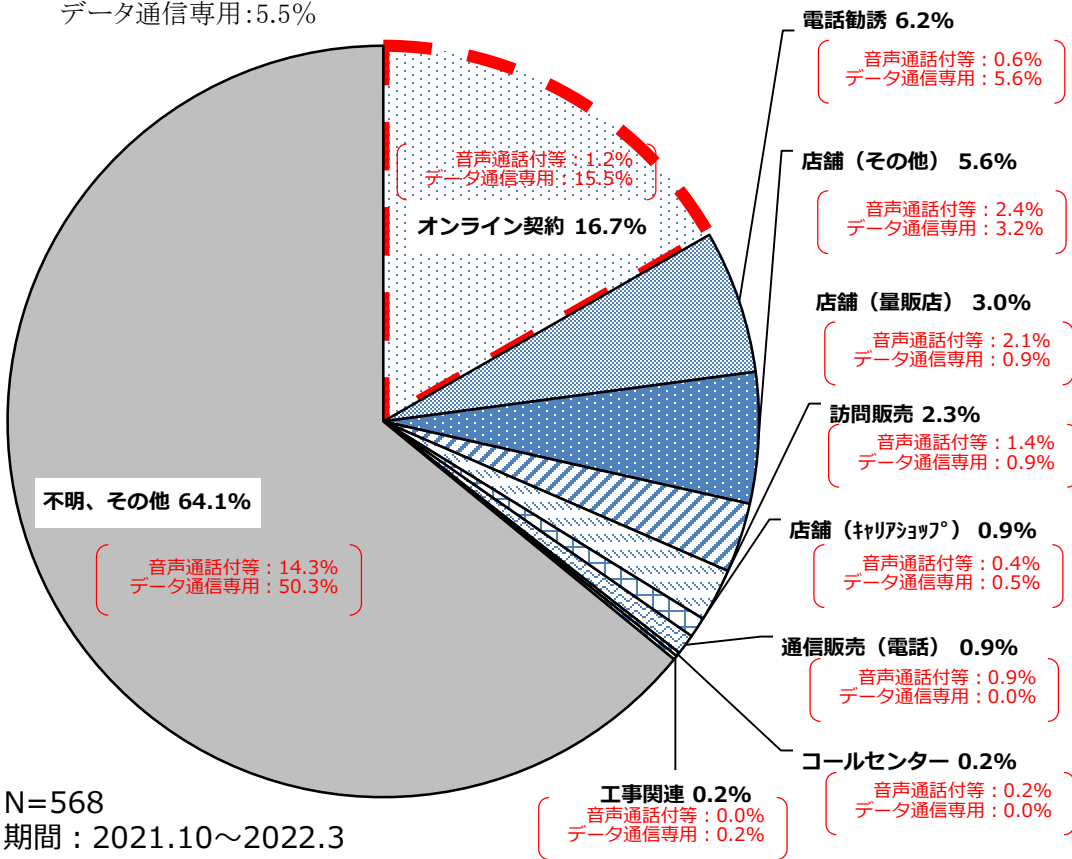
N = 3,098
期間：2021.10～2022.3



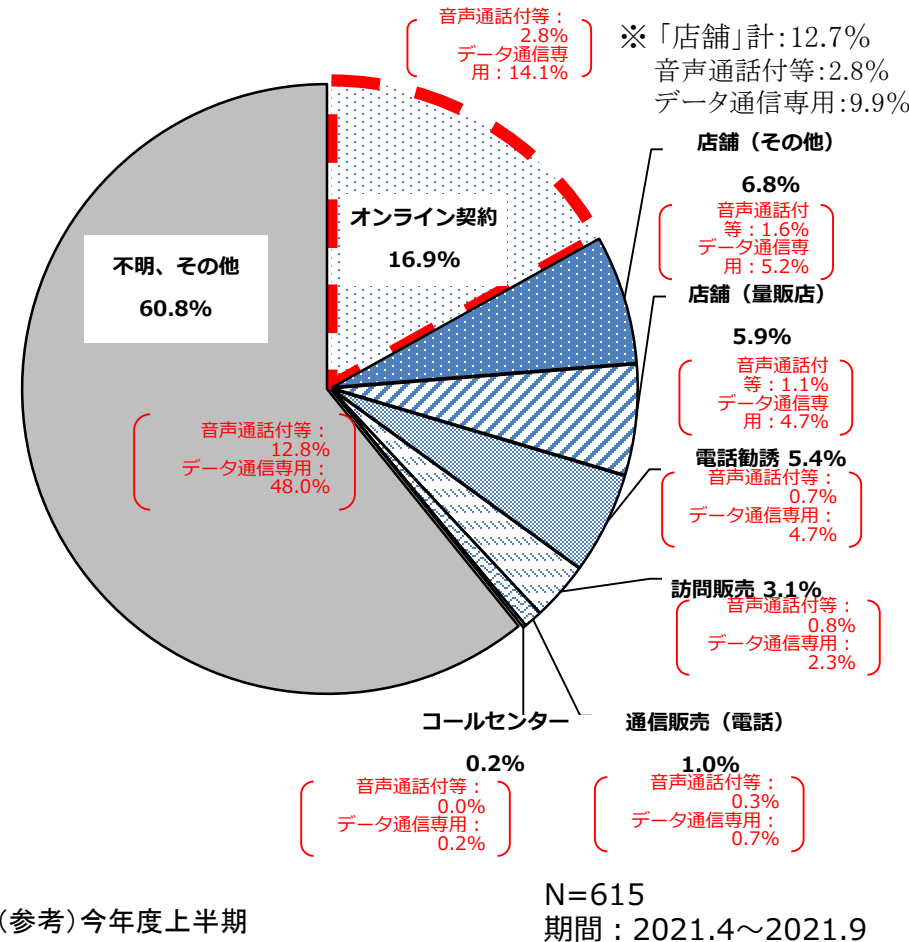
M V N O (2021年度下半期)

○ 今年度上半期の発生チャネルとしては、「オンライン契約」の比率が最も高く、「店舗」が続いていた。今年度下半期でも「オンライン契約」の比率が最も高く、「電話勧誘」、「店舗」が続く。

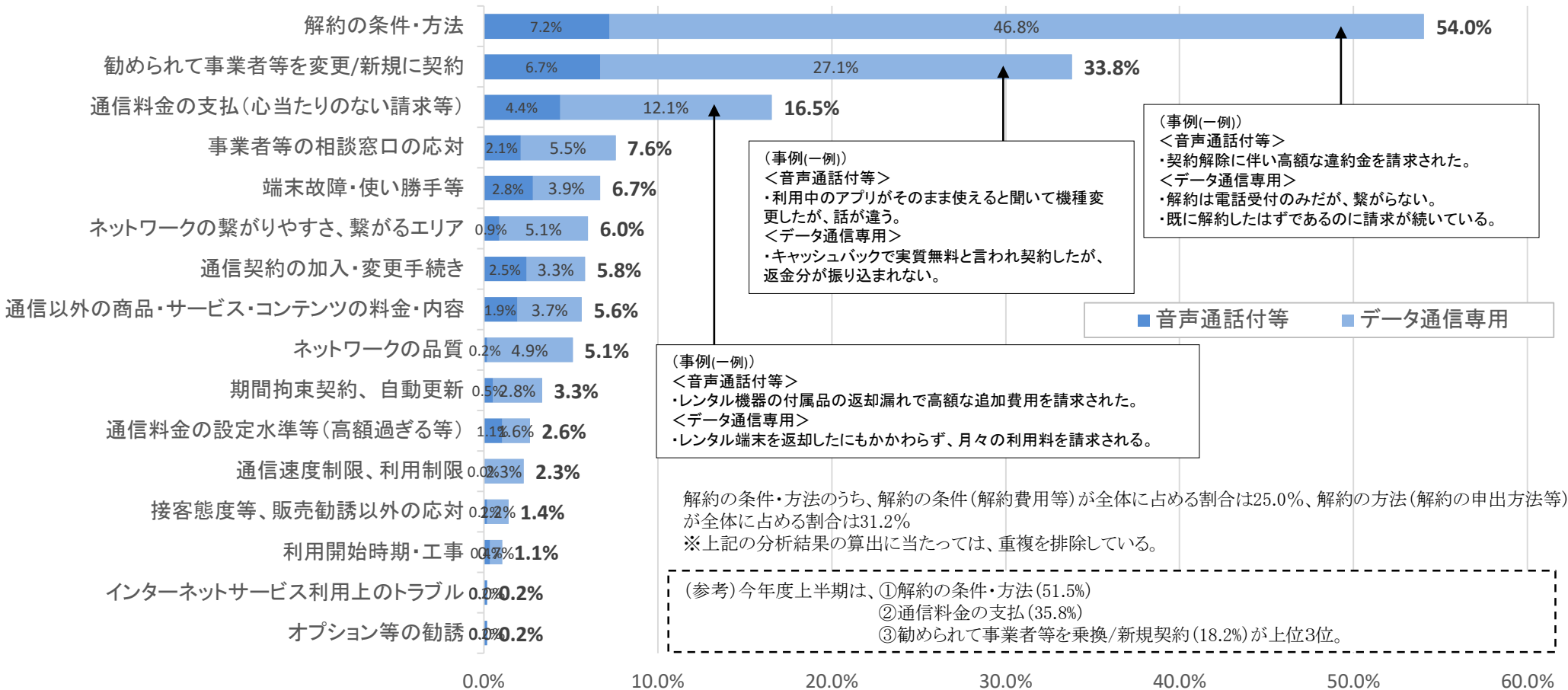
※「店舗」計:9.5%
音声通話付等:4.0%
データ通信専用:5.5%



(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



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

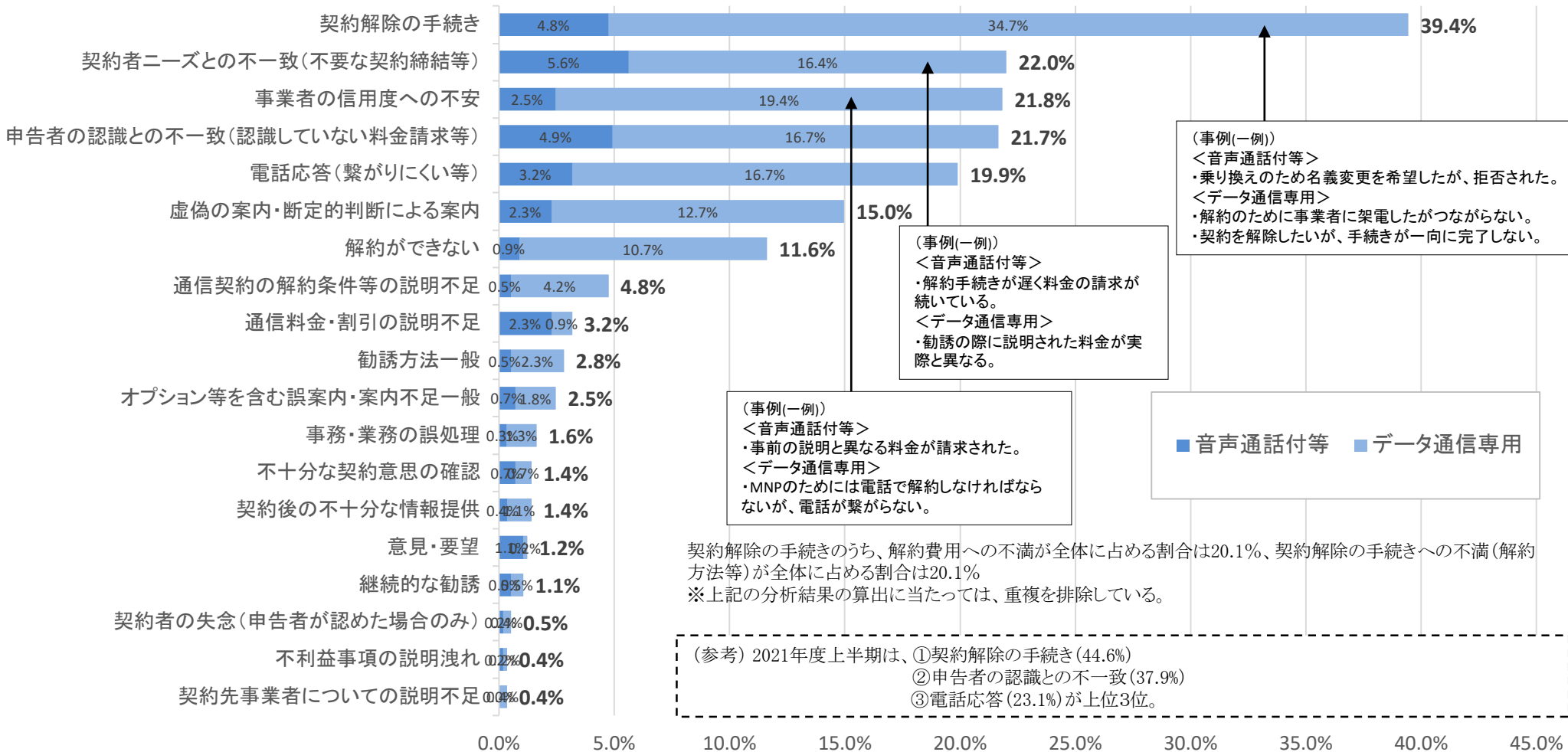


N=568
 期間：2021.10～2022.3

※ 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)【MVNO】

- 「契約解除の手続き」が最も多く、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」、「事業者の信用度への不安」に起因する苦情相談が多い。
- データ通信専用については、今年度上半期と同様に「契約解除の手続き」に起因する苦情相談が顕著に多い。

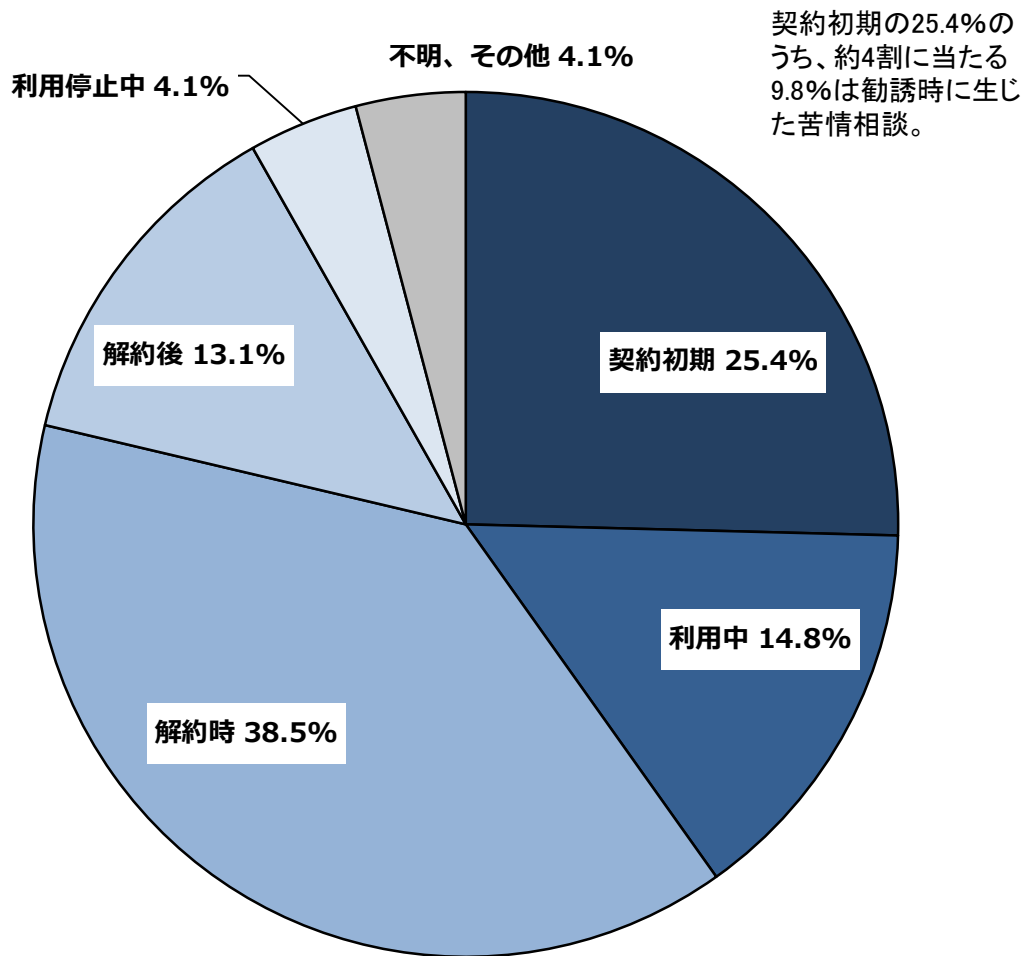


N=568
 期間：2021.10～2022.3

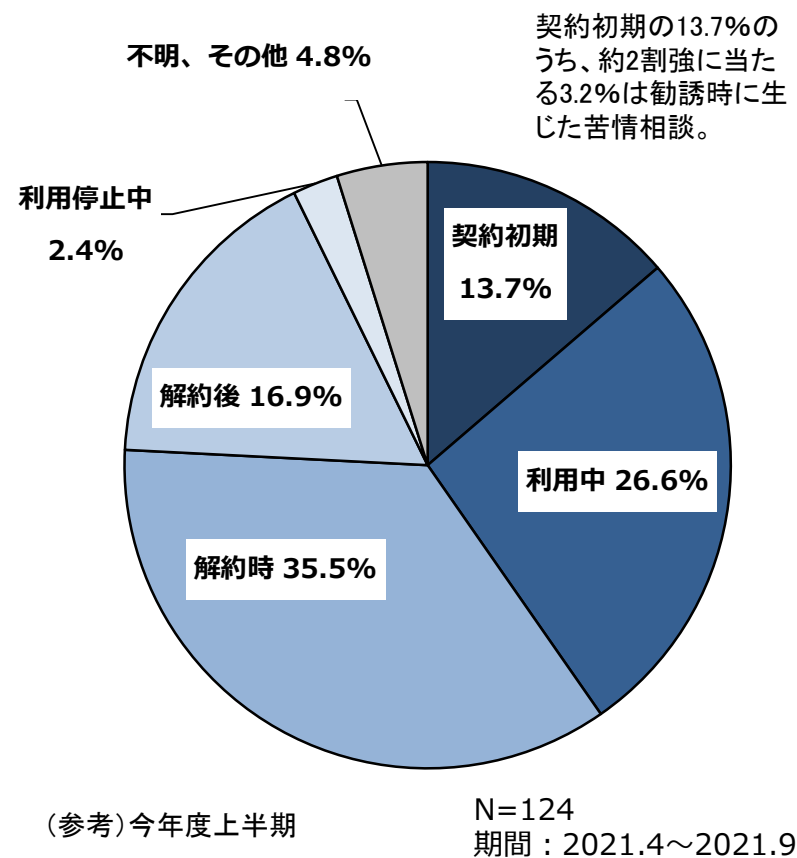
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

発生時期等【MVNO(音声通話付等)】

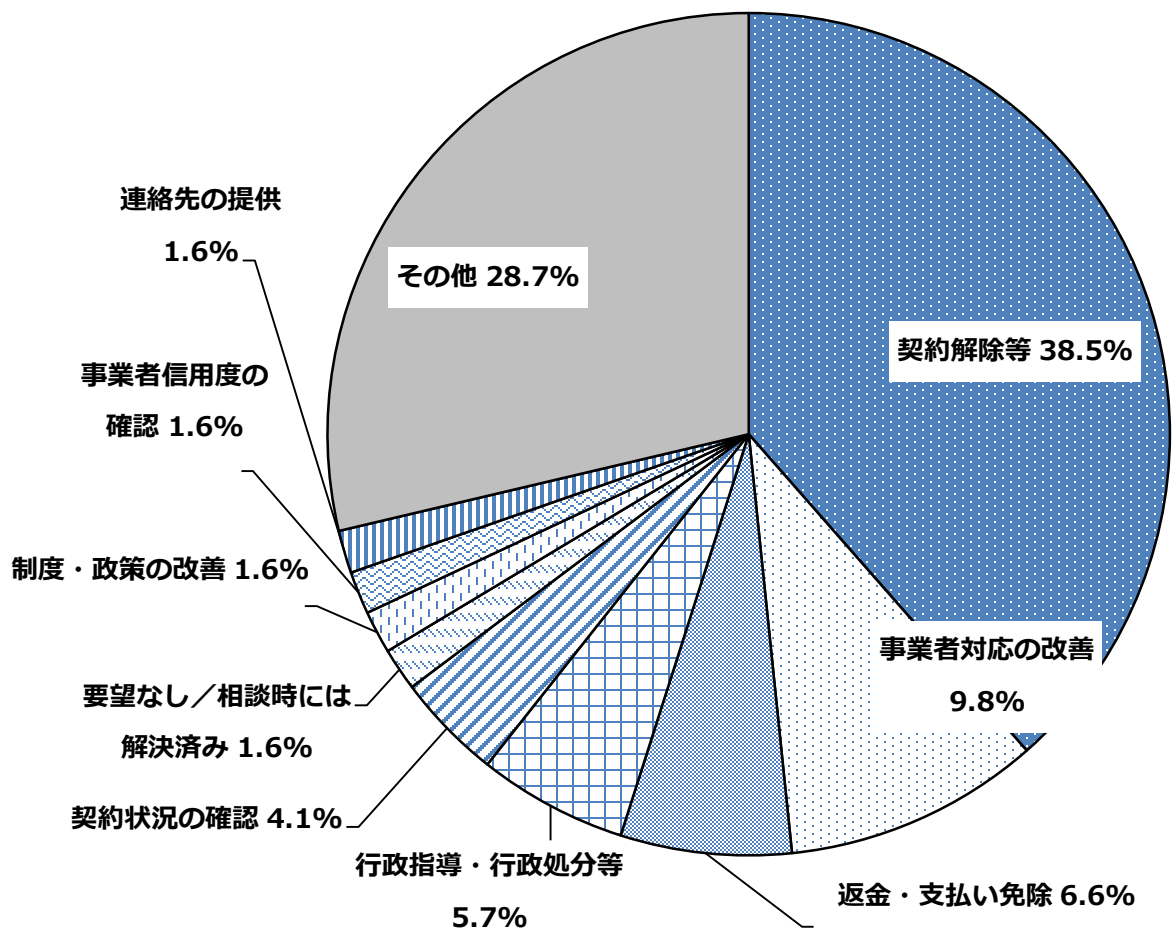
○ 音声通話付等については、「解約時」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」が続く。



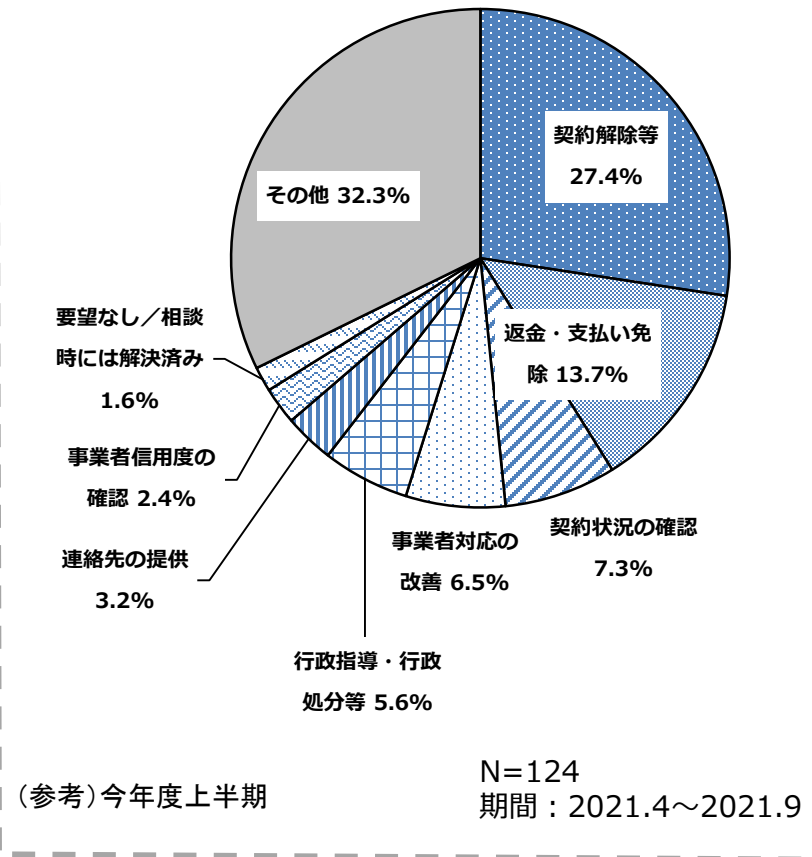
N=122
期間：2021.10～2022.3



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



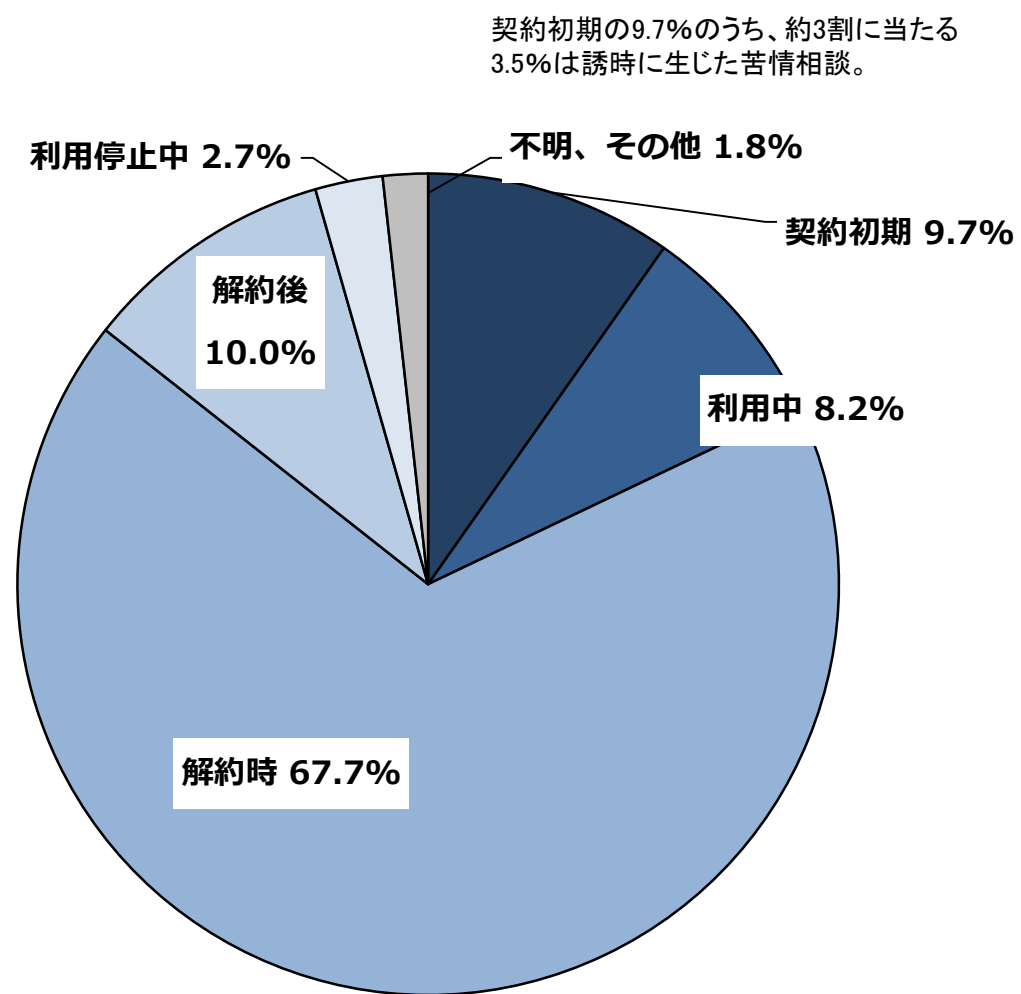
N=122
期間：2021.10～2022.3



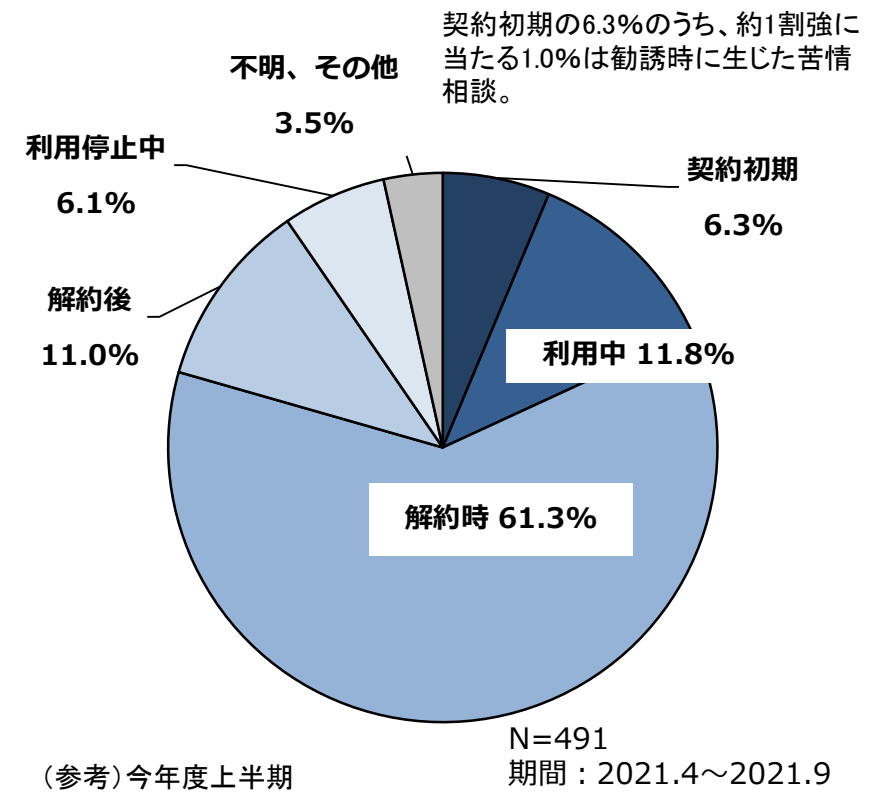
(参考)今年度上半期

N=124
期間：2021.4～2021.9

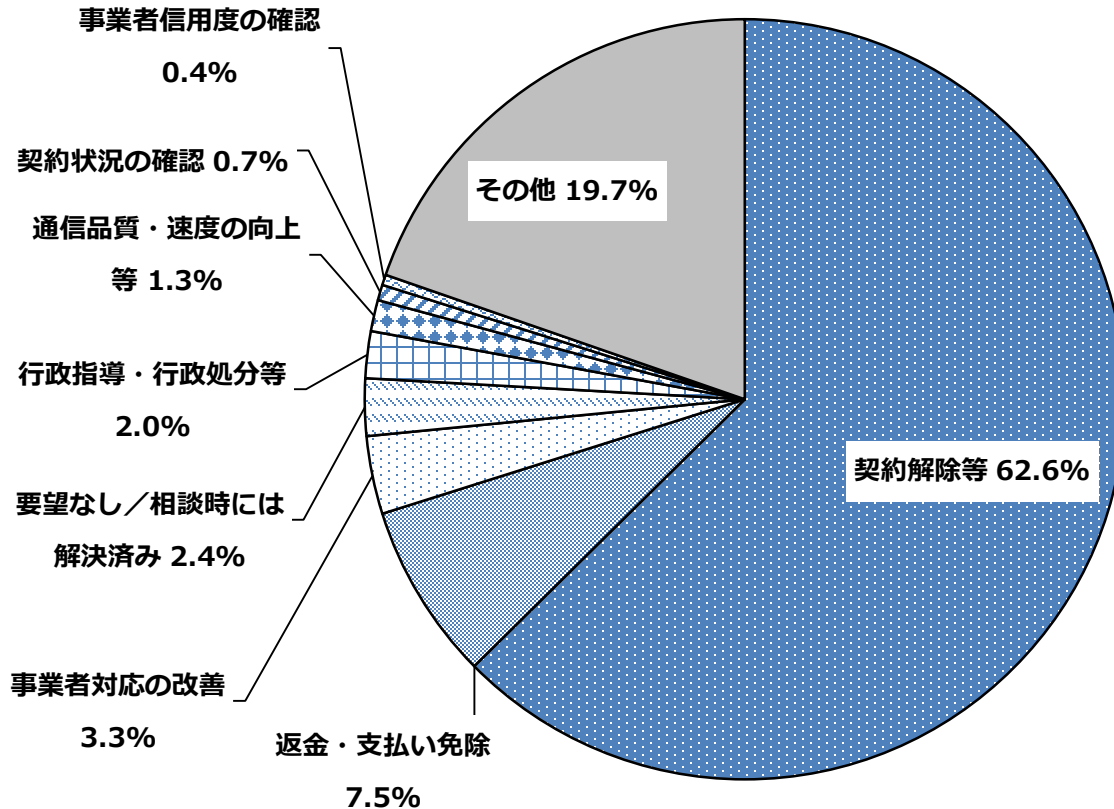
○ データ通信専用については、「解約時」に生じた苦情等が最も多く、「解約後」、「契約初期」が続く。



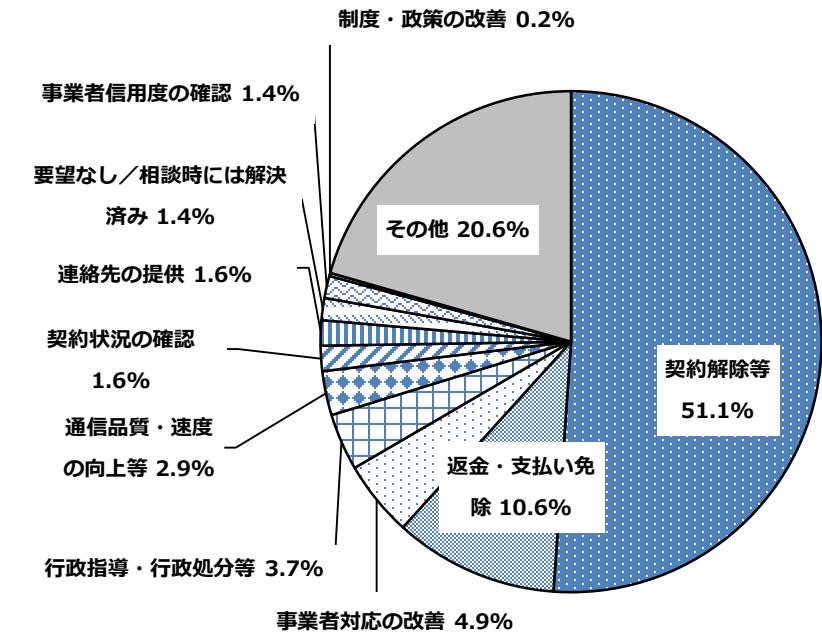
N=452
期間：2021.10~2022.3



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



N=452
期間：2021.10～2022.3

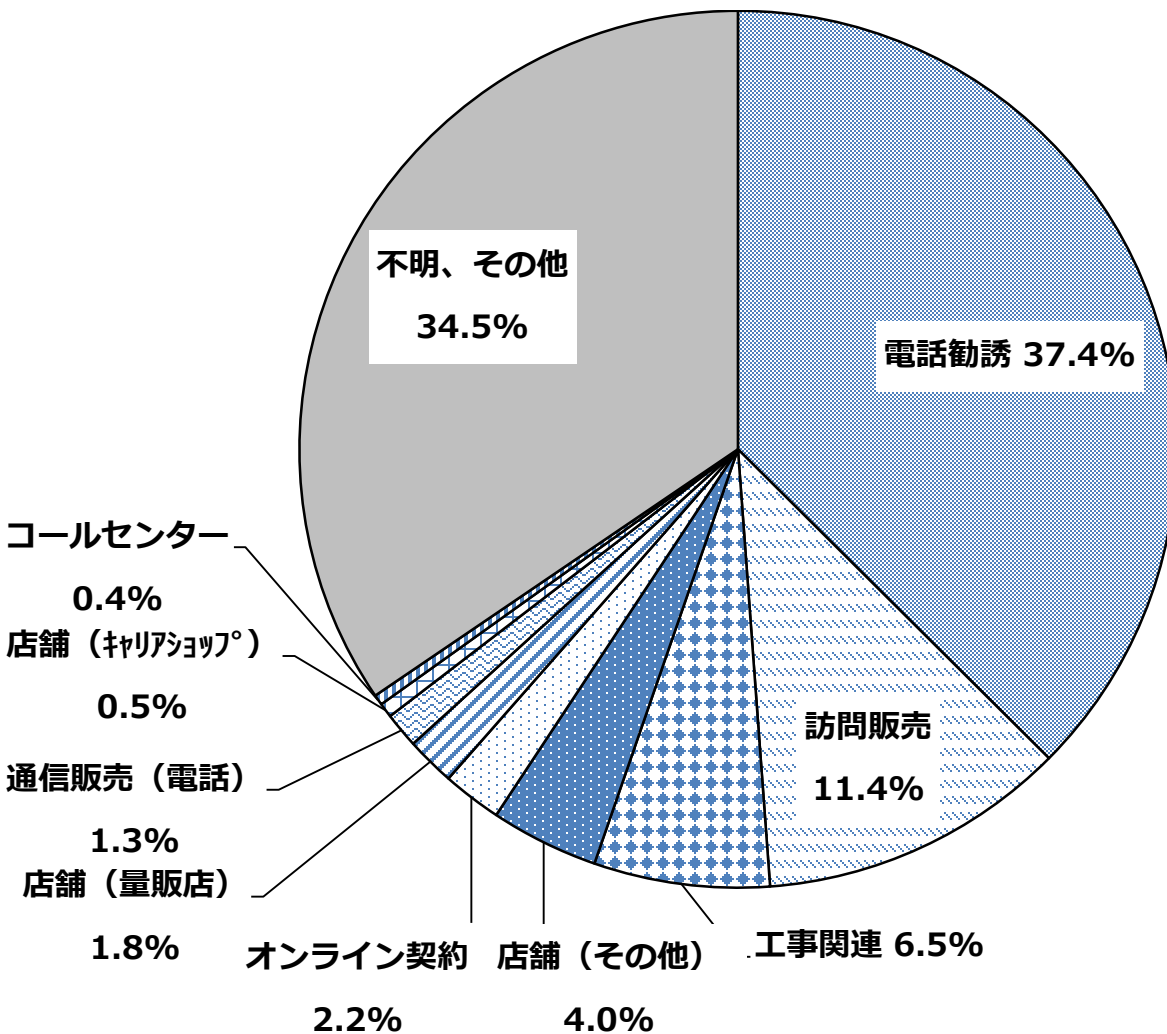


(参考)今年度上半期
N=491
期間：2021.4～2021.9

F T T H (2021年度下半期)

苦情相談の要因となったチャネル【FTTH】

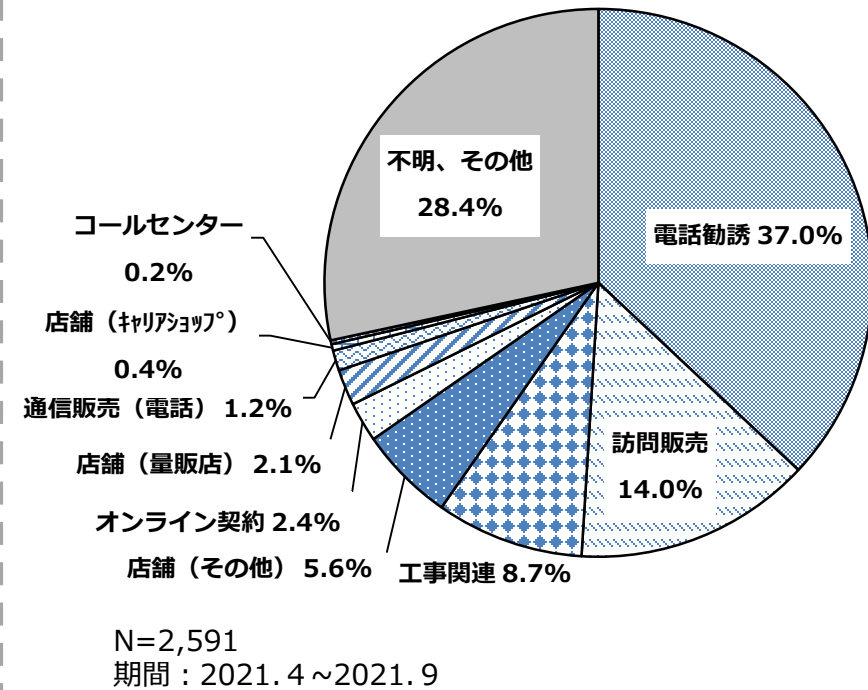
○ 今年度上半期と同様、引き続き「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。



N=2,609
期間：2021.10~2022.3

※「店舗」計:6.3%

参考(今年度上半期)

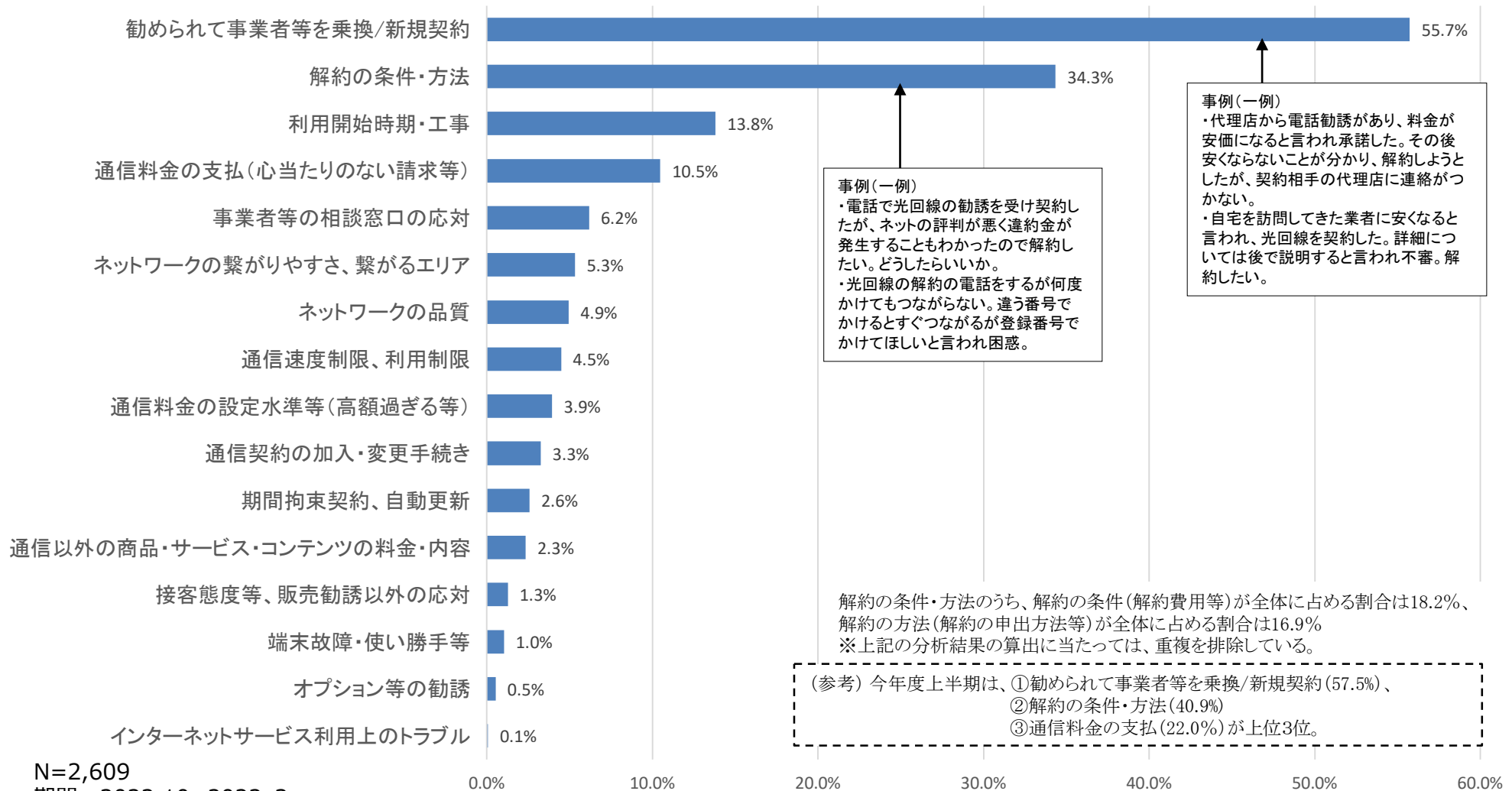


N=2,591
期間：2021.4~2021.9

(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

苦情相談の項目・観点【FTTH】

○ 今年度上半期と同様、「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5割を超え、「解約の条件・方法」が続く。



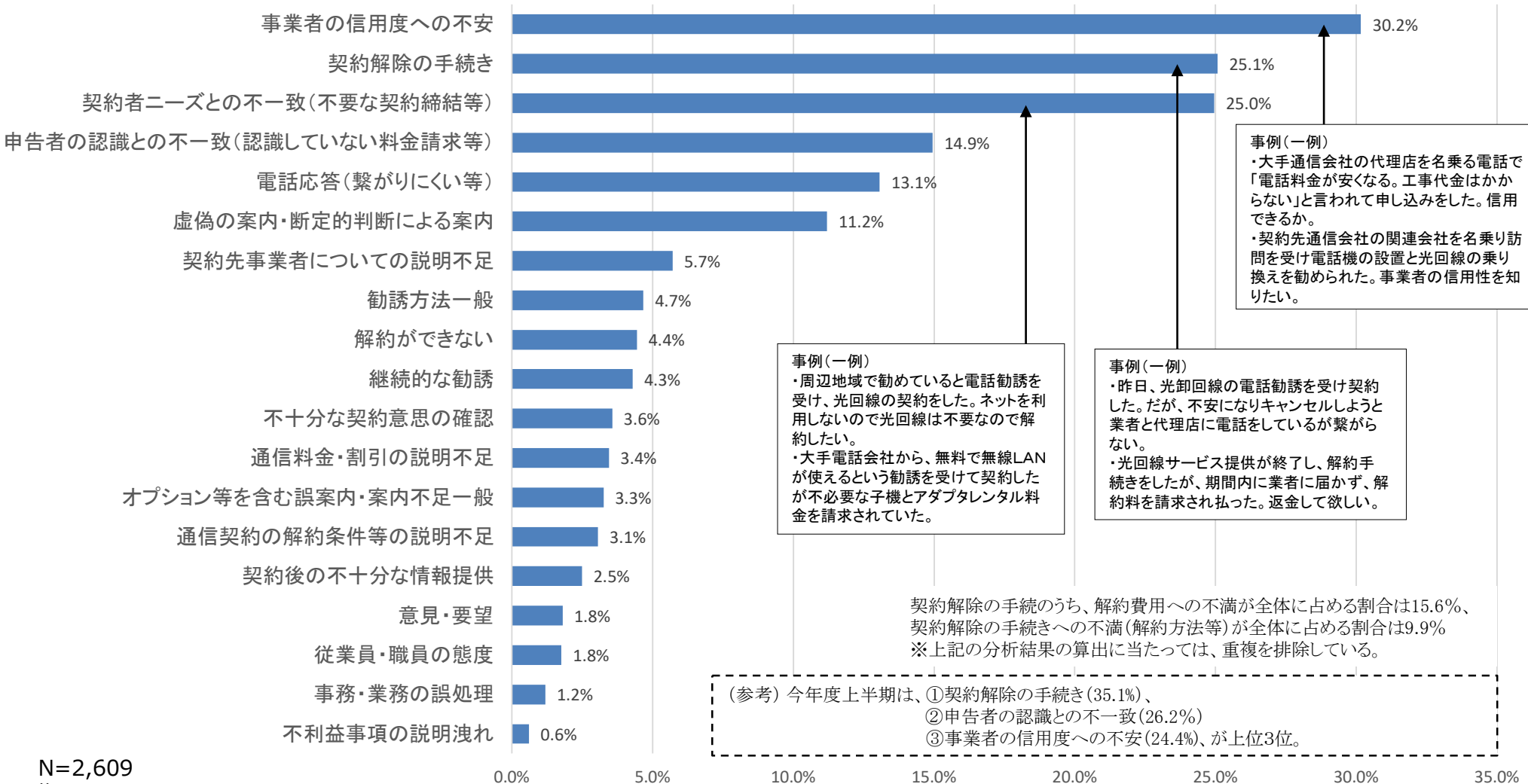
N=2,609

期間：2022.10~2022.3

※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】

- 「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い。続いて「契約解除の手続き」、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」に起因すると考えられるものが多い。

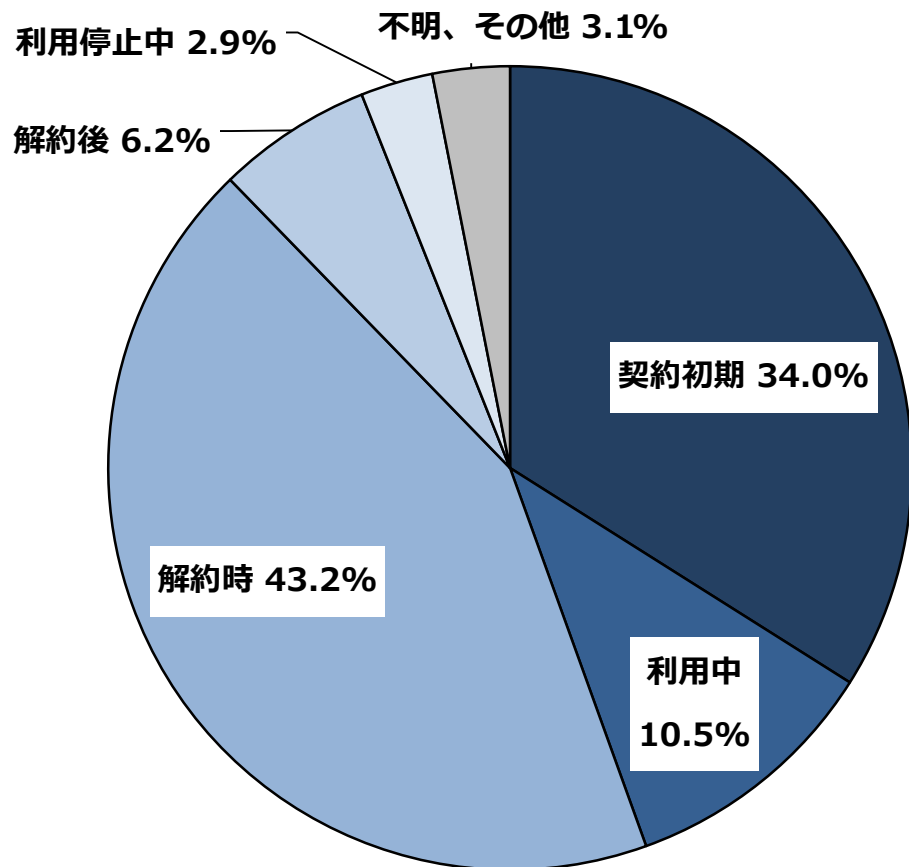


N=2,609
 期間：2021.10~2022.3

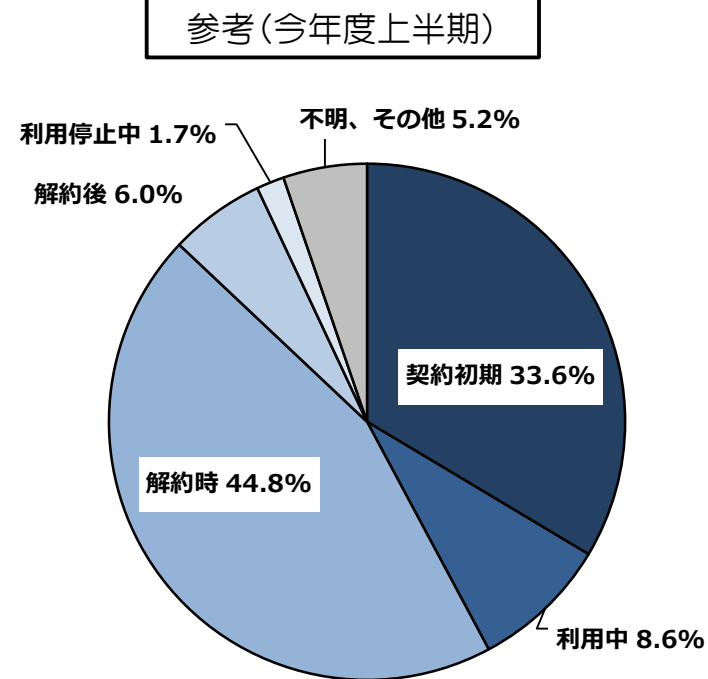
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

発生時期等【FTTH】

- 「解約時」に生じたものが4割以上を占めており、「契約初期」に生じたものが続く。
- 契約初期に発生した苦情相談のうち、半数以上は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。



N=2,609
期間：2021.10~2022.3

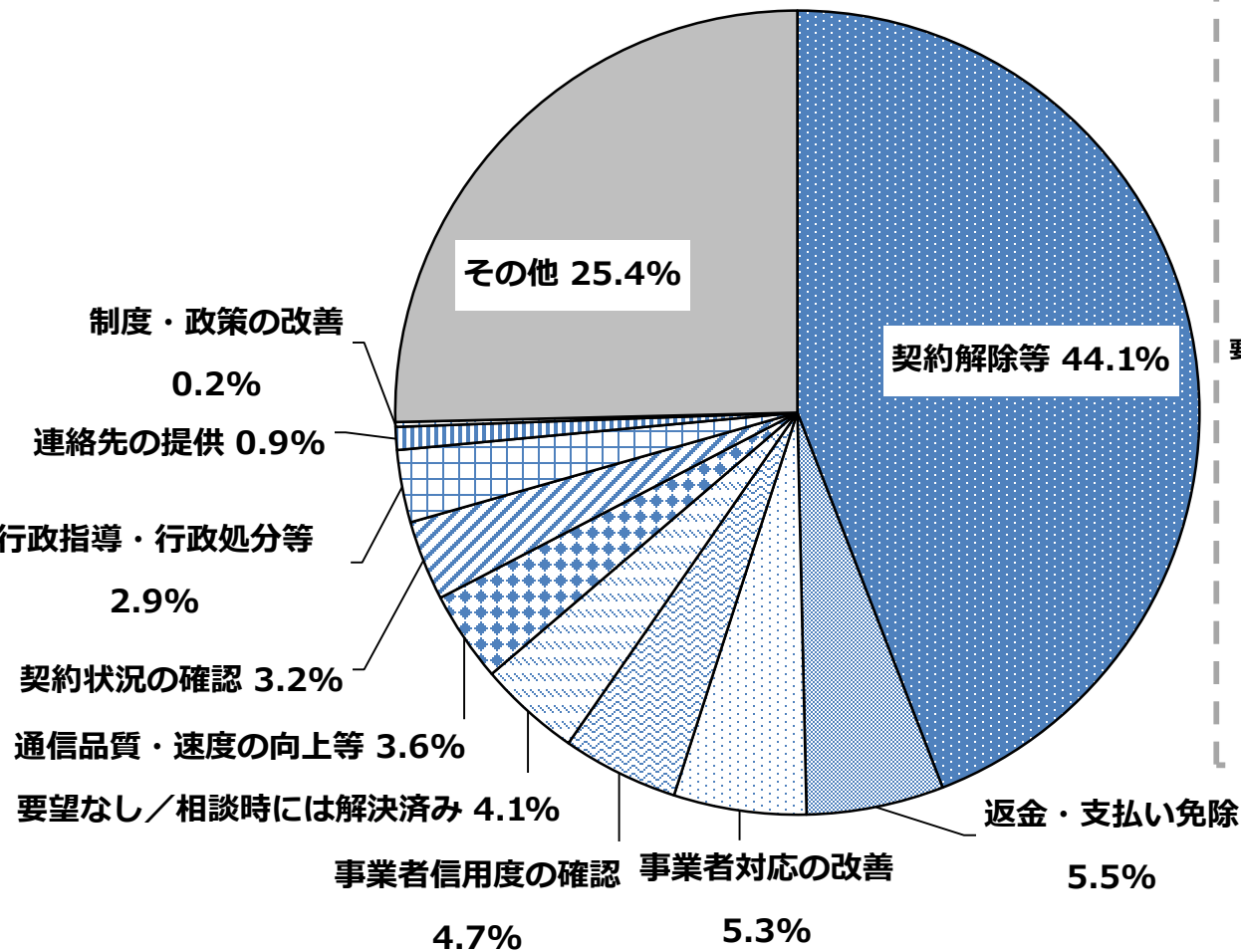


N=2,591
期間：2021.4~2021.9

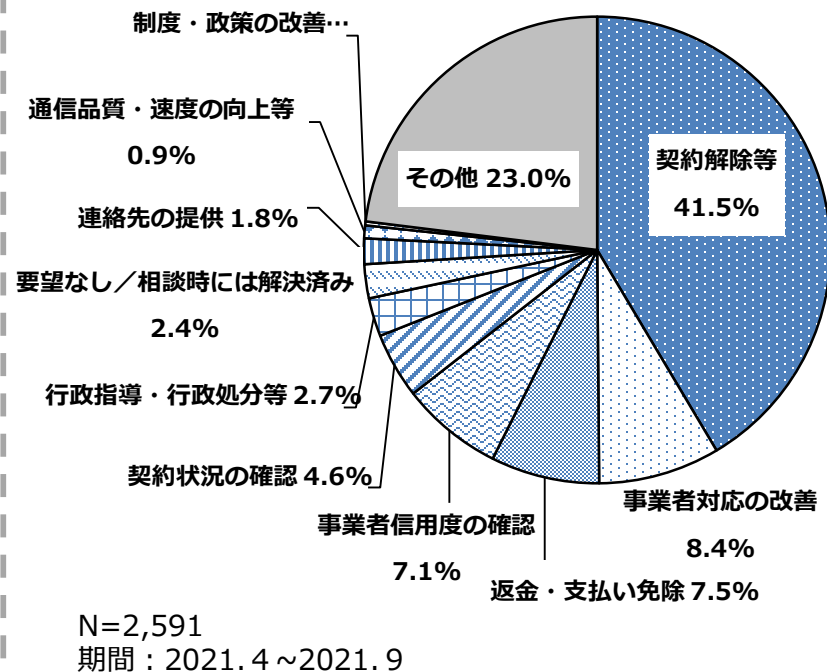
契約初期の34.0%のうち、約5割に当たる18.7%は勧誘時に生じた苦情相談。

○ 今年度上半期と同様、「契約解除等」が4割以上を占めている。

参考(今年度上半期)



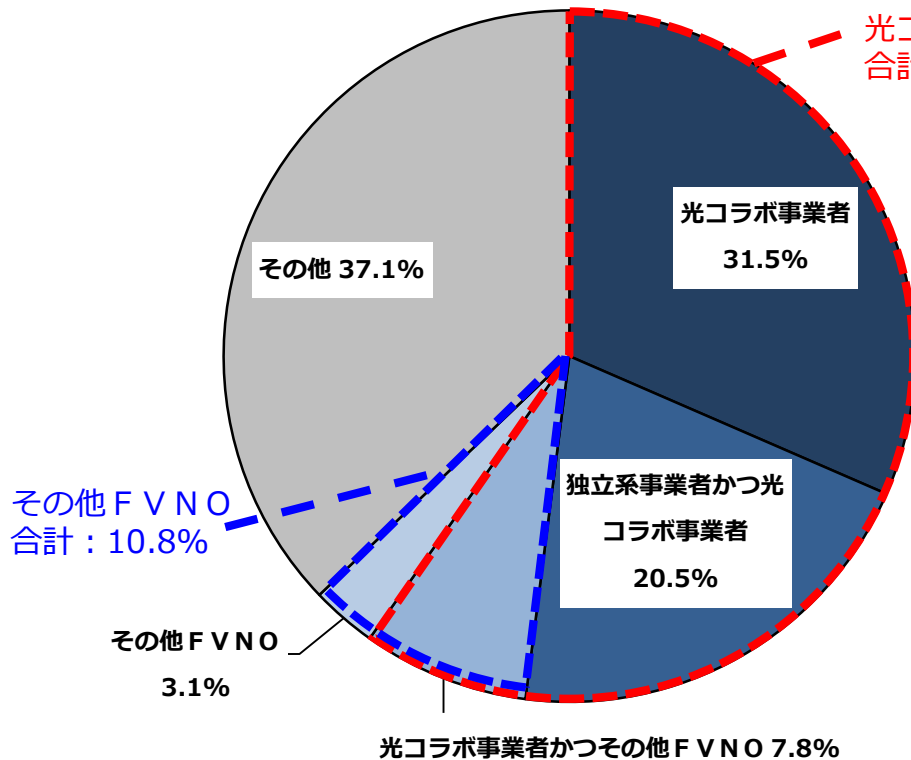
N=2,609
期間：2021.10~2022.3



N=2,591
期間：2021.4~2021.9

(参考)光卸等に係る苦情相談

- 今年度上半期の分析同様、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半数以上を占める。
- 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。前年度上半期までは減少傾向にあったが、前年度下半期(7.3%)、今年度上半期(10.3%)と再び増加傾向に転じている。



N=2,316 (※)
期間：2021.10~2022.3

※・・・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。

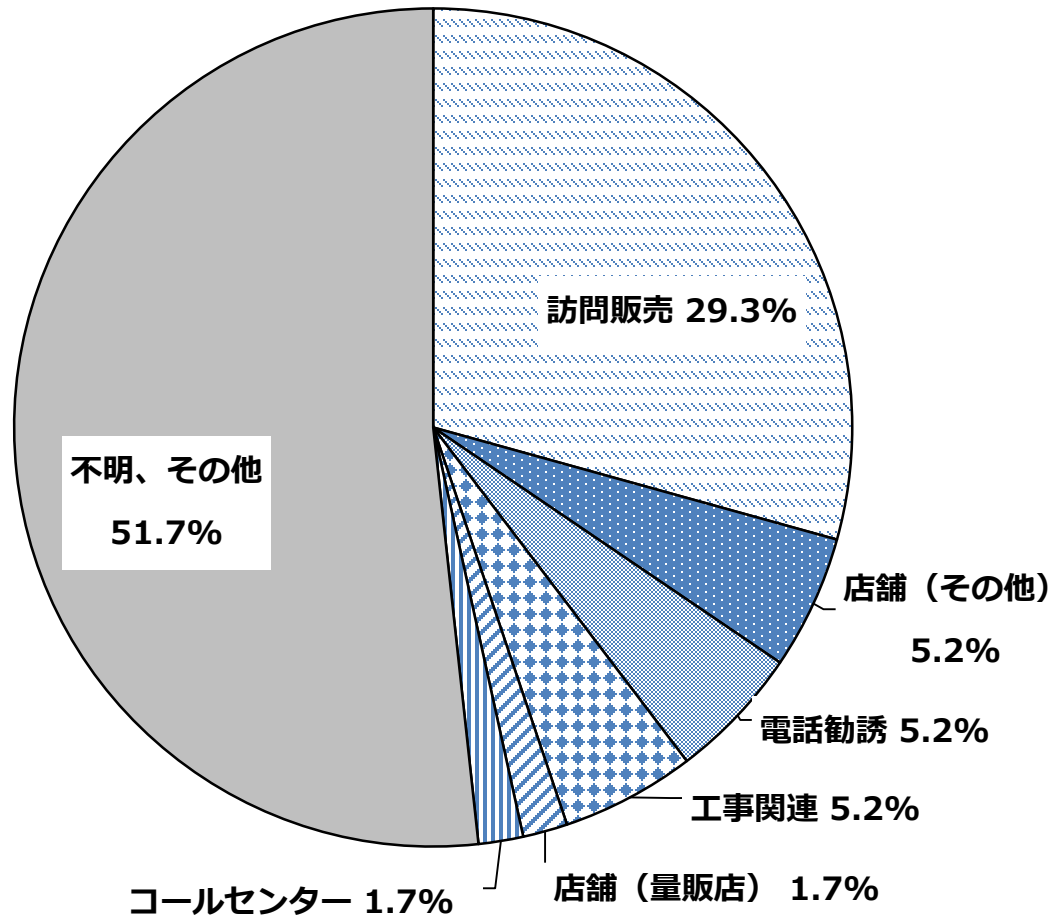
〔接続〕型:電気通信事業者が接続料を払って、他の電気通信事業者の加入光ファイバを利用し、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

・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。

ケーブルテレビインターネット (2021年度下半期)

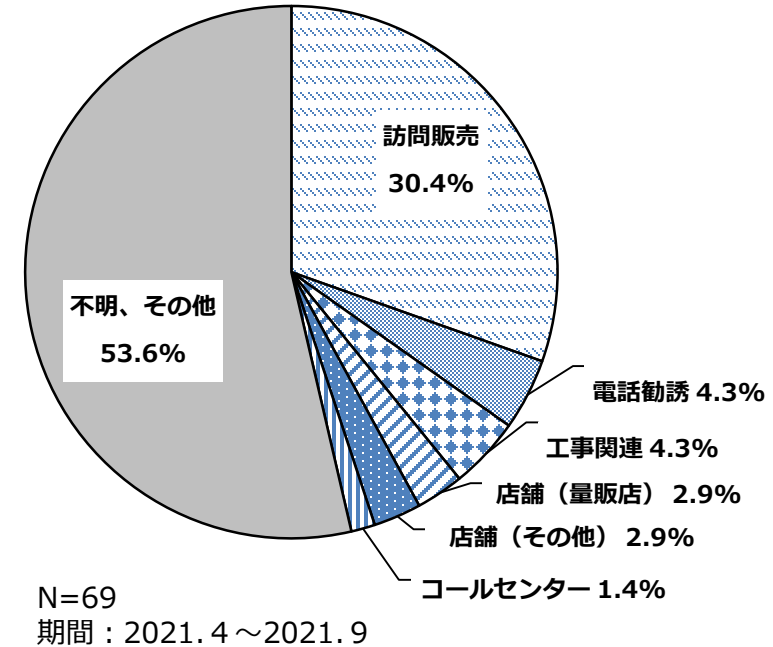
○ 今年度上半期と同様、引き続き「訪問販売」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。



N=58
期間：2021.10～2022.3

※「店舗」計：6.9%

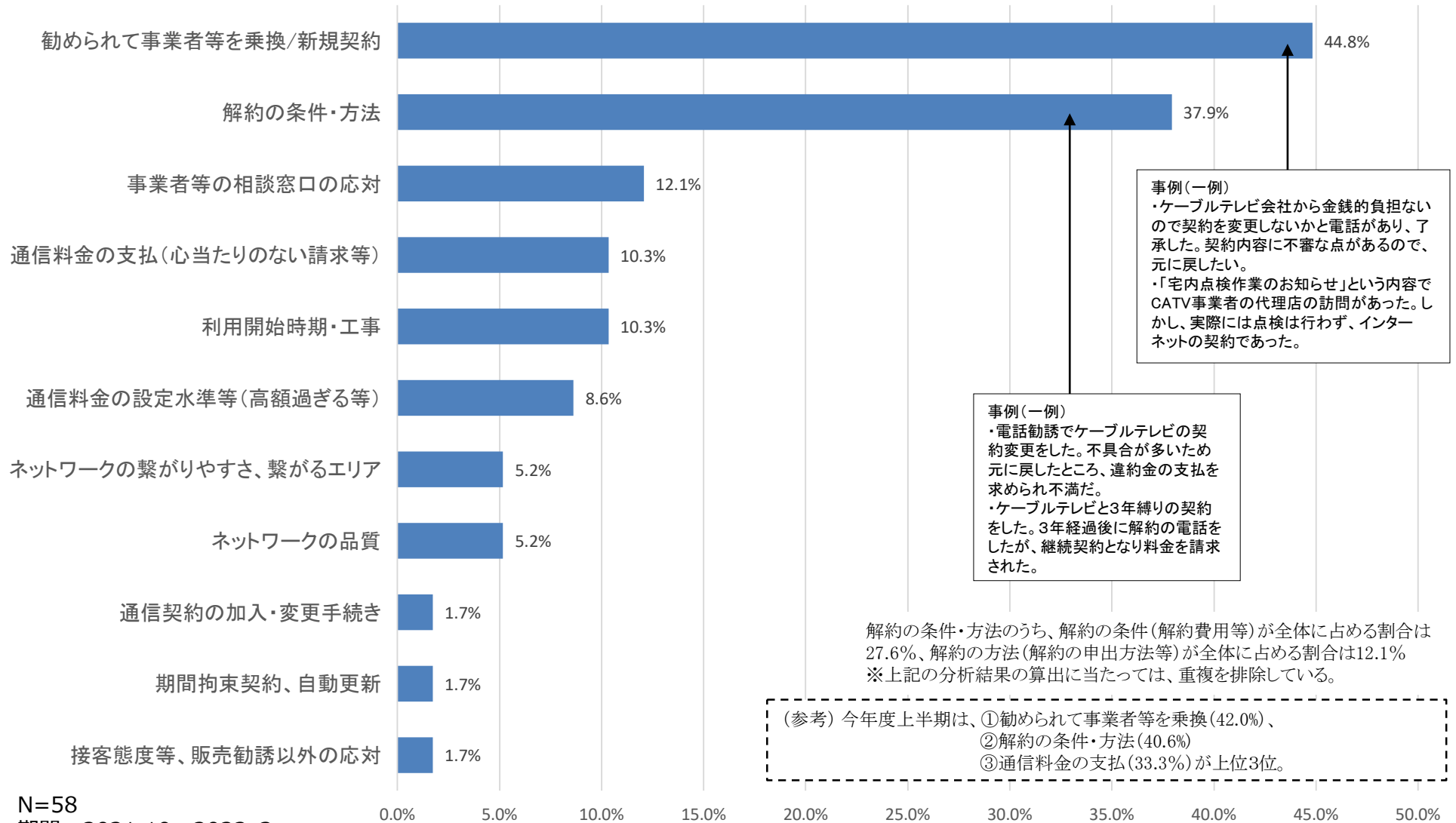
参考（今年度上半期）



（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【ケーブルテレビインターネット】

- 今年度上半期と同様、引き続き「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。

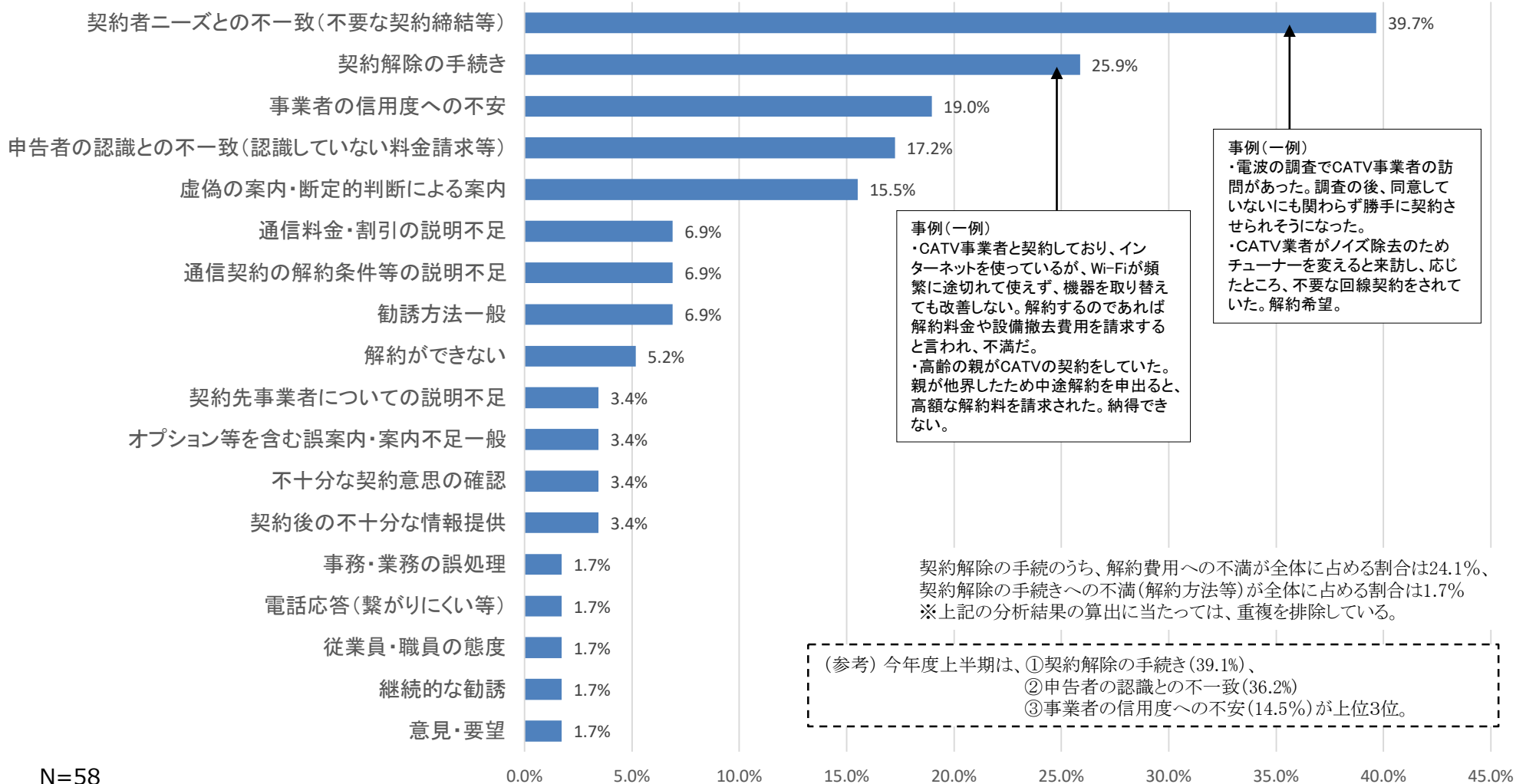


N=58
期間：2021.10～2022.3

※ 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】

- 「契約者ニーズとの不一致」に起因すると考えられるものが最も多く、今年度上半期と比較して31.0ポイント増加している。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。

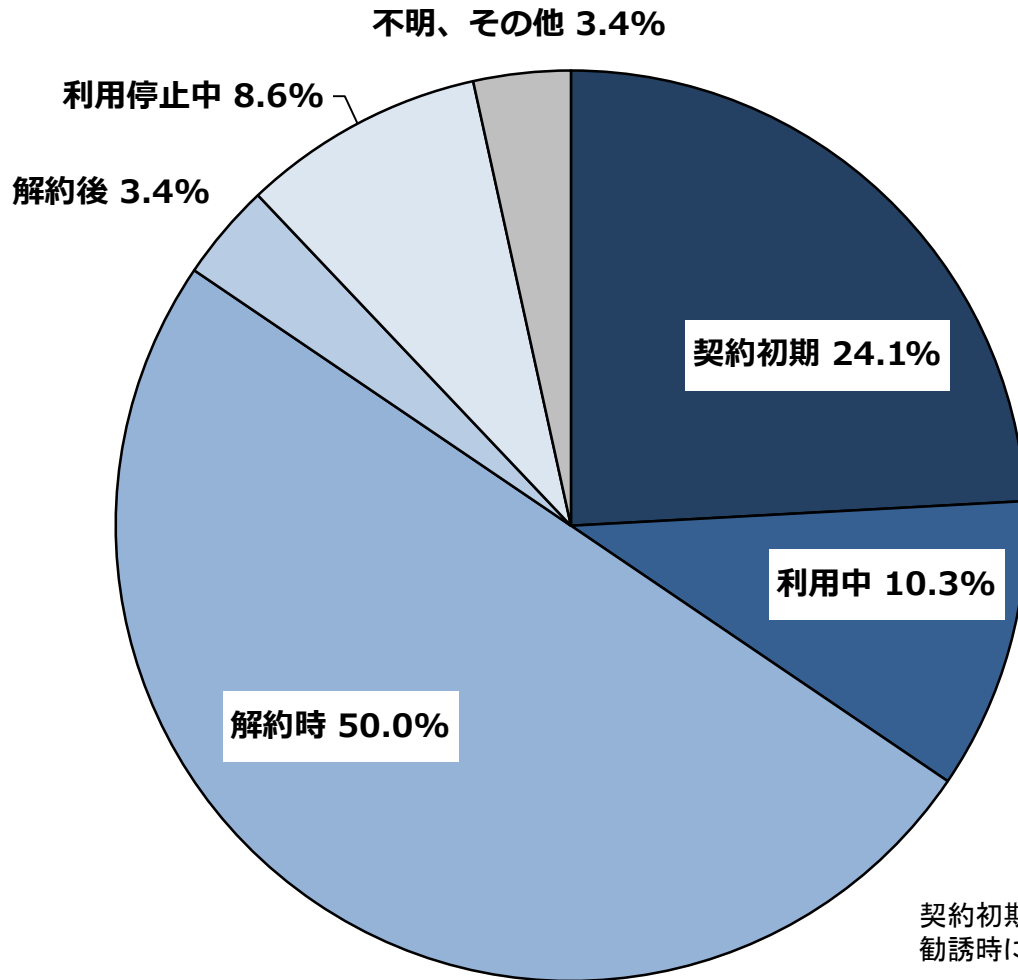


N=58
期間：2021.10～2022.3

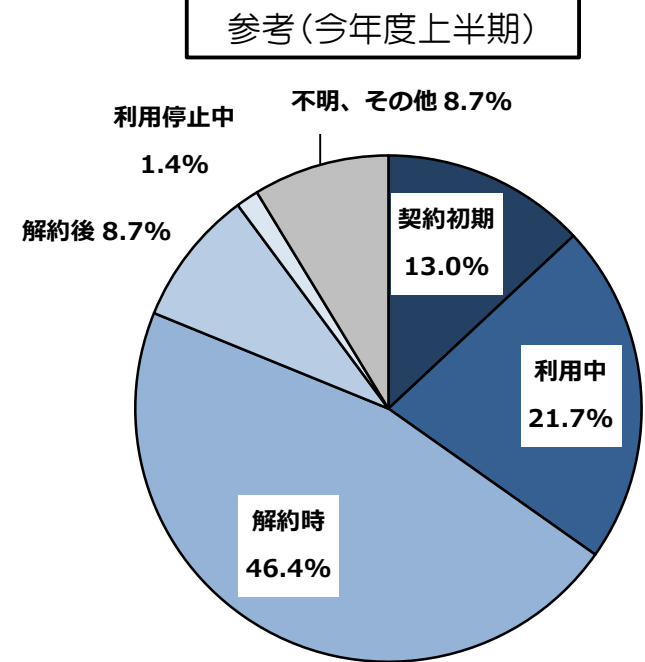
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【ケーブルテレビインターネット】

- 「解約時」に生じた苦情相談が半数を占めており、「契約初期」、「利用中」が続く。



N=58
期間：2021.10～2022.3

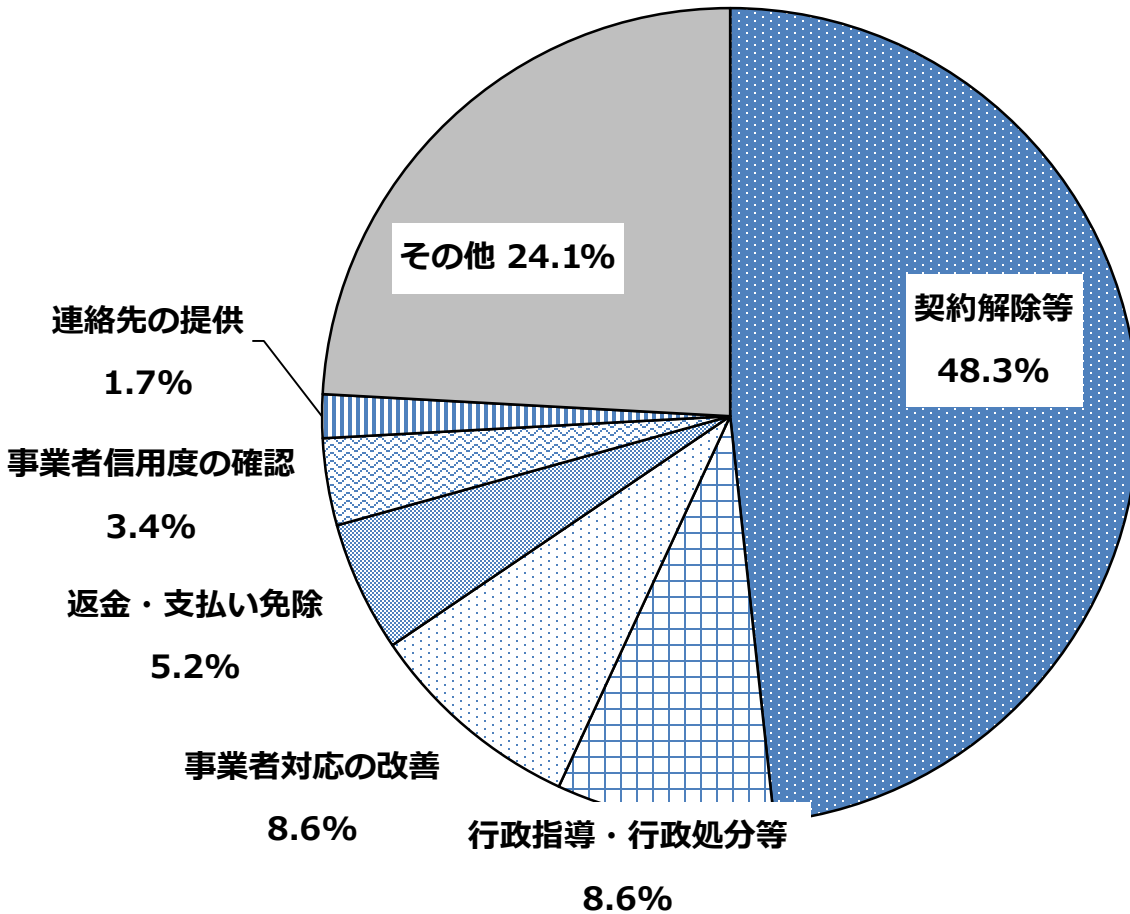


N=69
期間：2021.4～2021.9

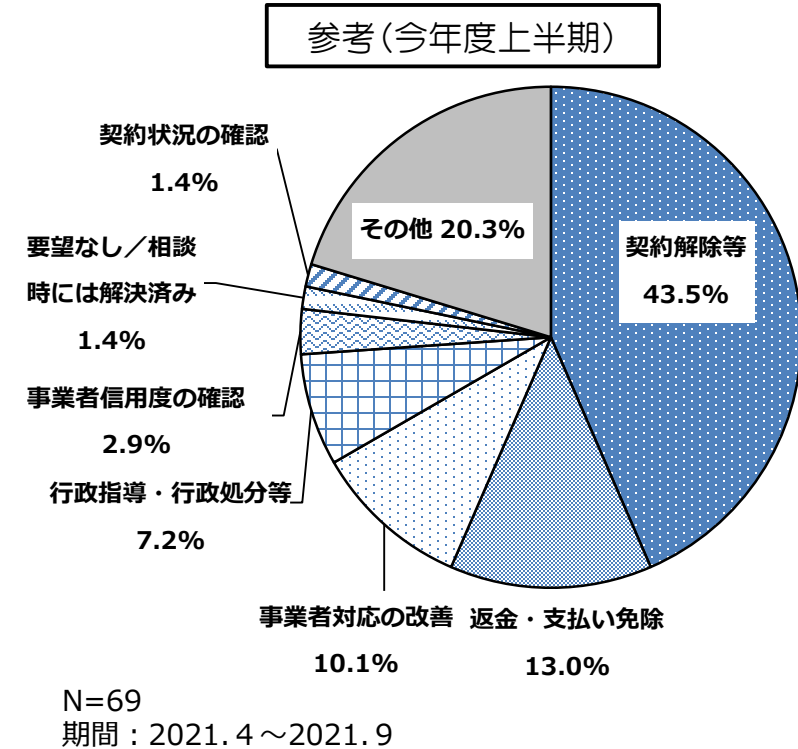
契約初期の24.1%のうち、約4割に当たる10.3%は
勧誘時に生じた苦情相談。

(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、2020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。

○ 今年度上半期と同様、苦情相談の要望内容を見ると、「契約解除等」が最も多い。

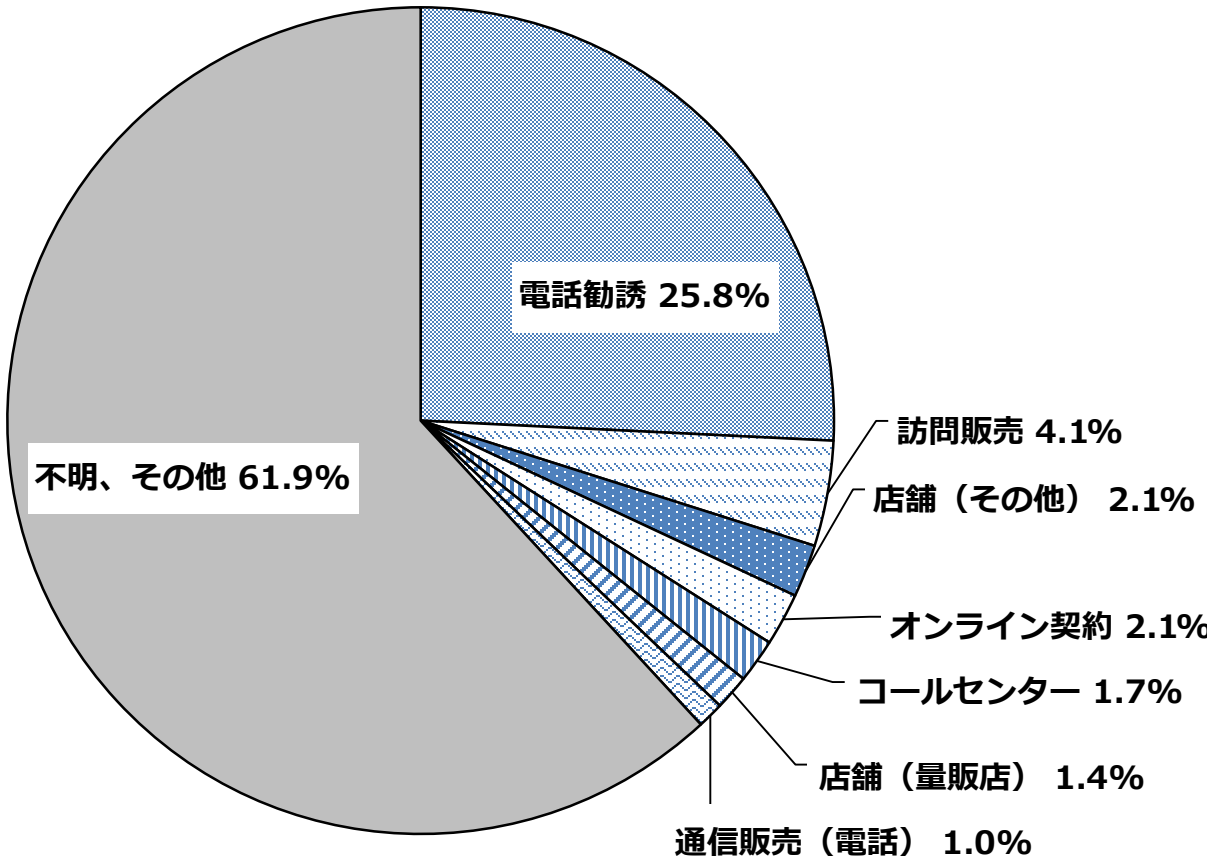


N=58
期間：2021.10～2022.3



I S P (2021年度下半期)

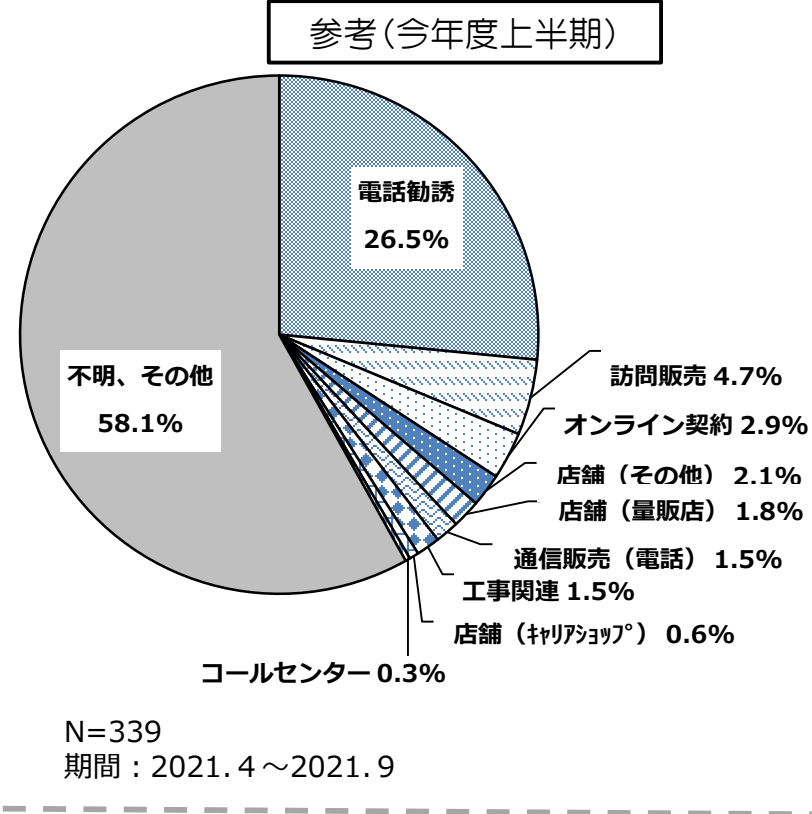
○ 今年度上半期と同様、引き続き「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。



N=291
期間：2021.10~2022.3

※「店舗」計：3.4%

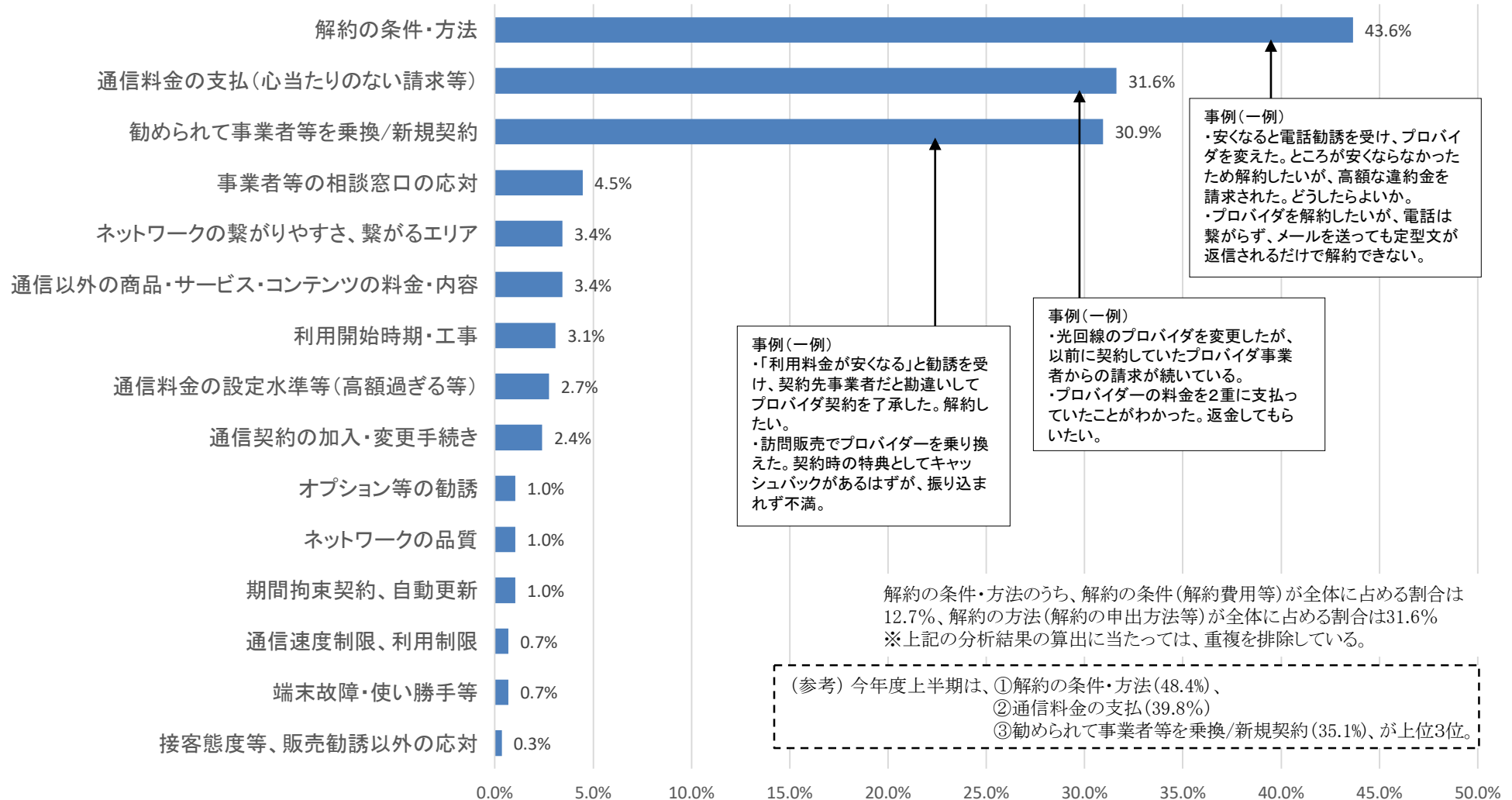
(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている



N=339
期間：2021.4~2021.9

苦情相談の項目・観点【ISP】

- 今年度上半期と同様、「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。

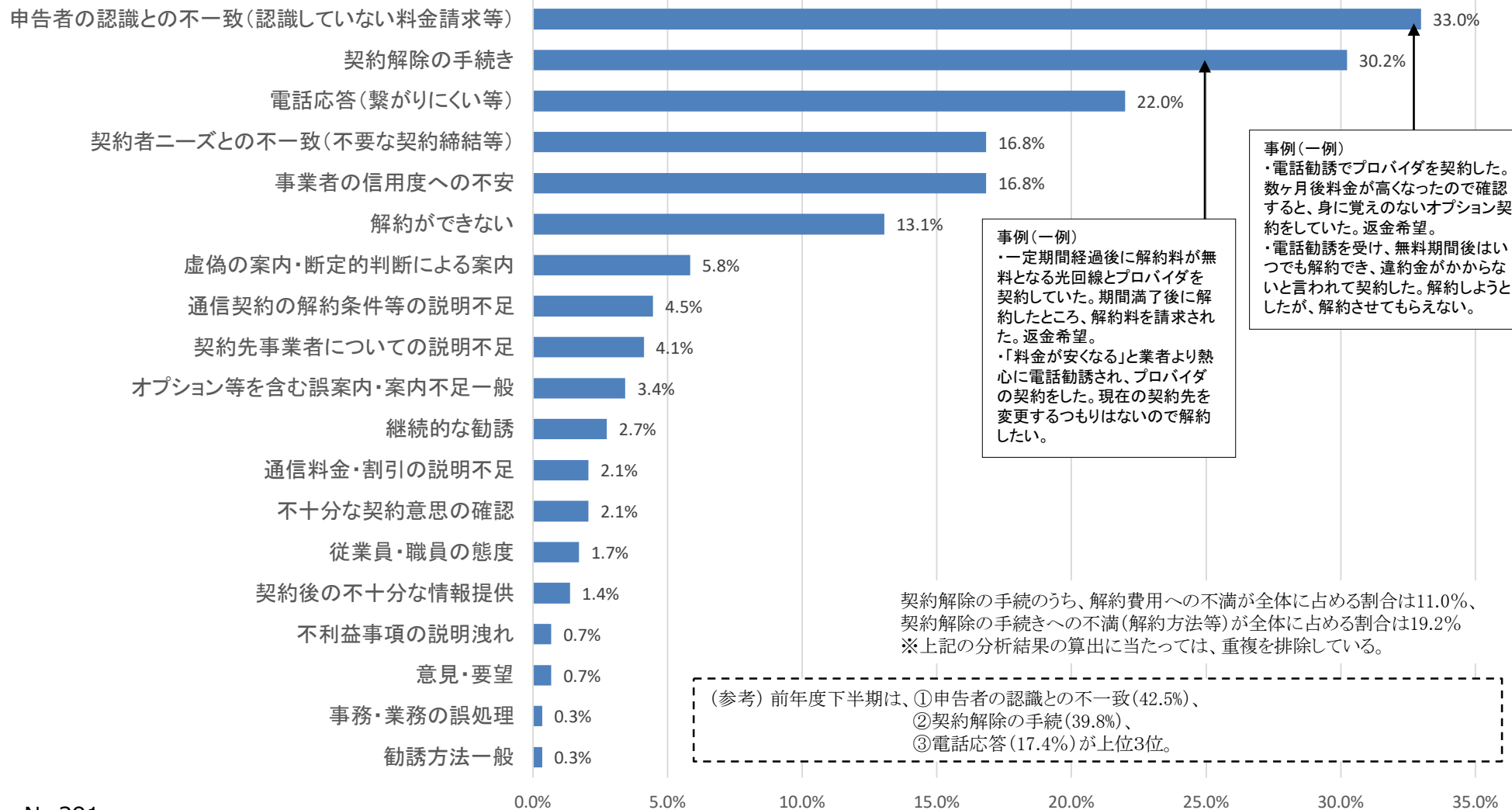


N=291
期間：2021.10~2022.3

※ 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】

- 今年度上半期と同様、「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。

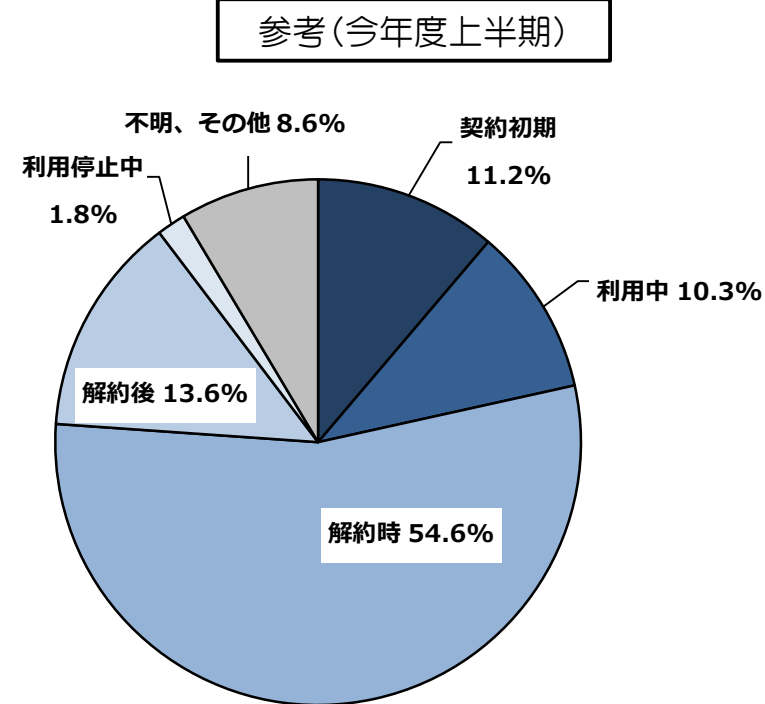
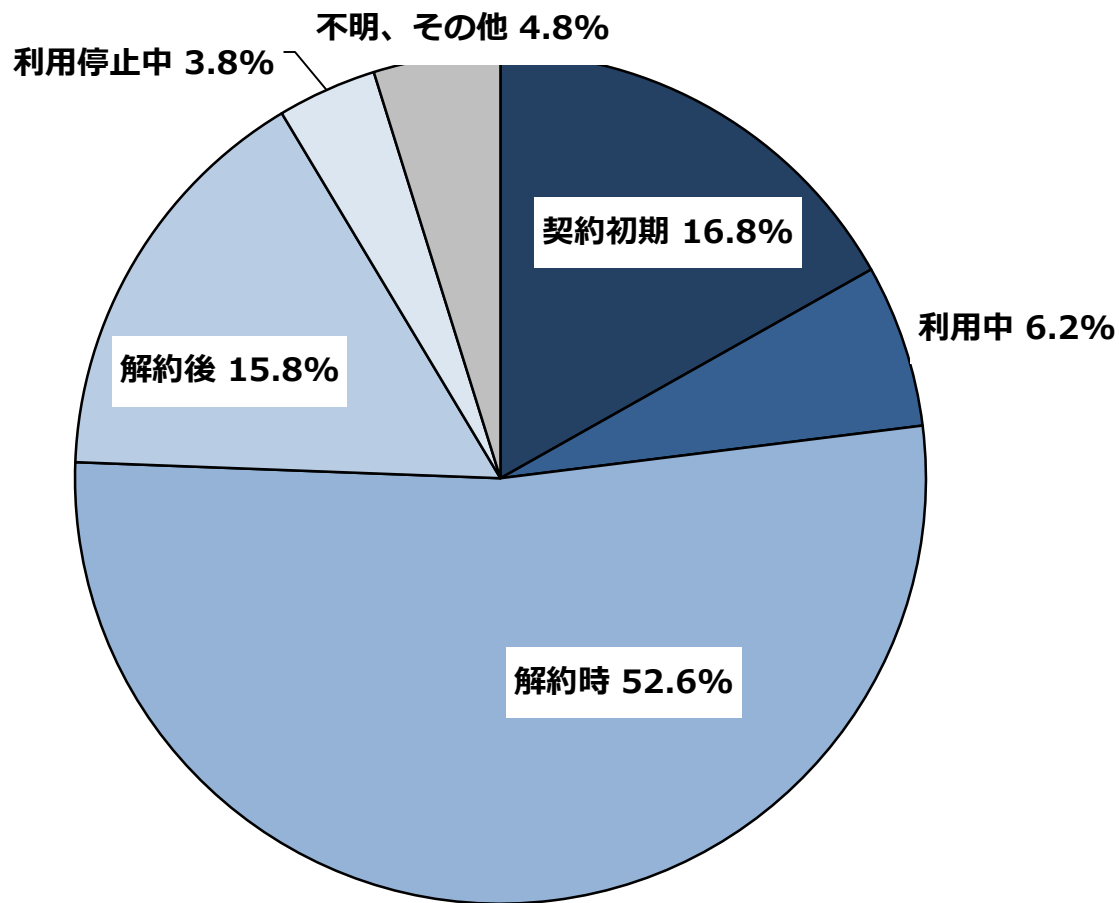


N=291
 期間：2021.10~2022.3

※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。

発生時期等【ISP】

- 「解約時」に生じた苦情相談が半数以上を占める。

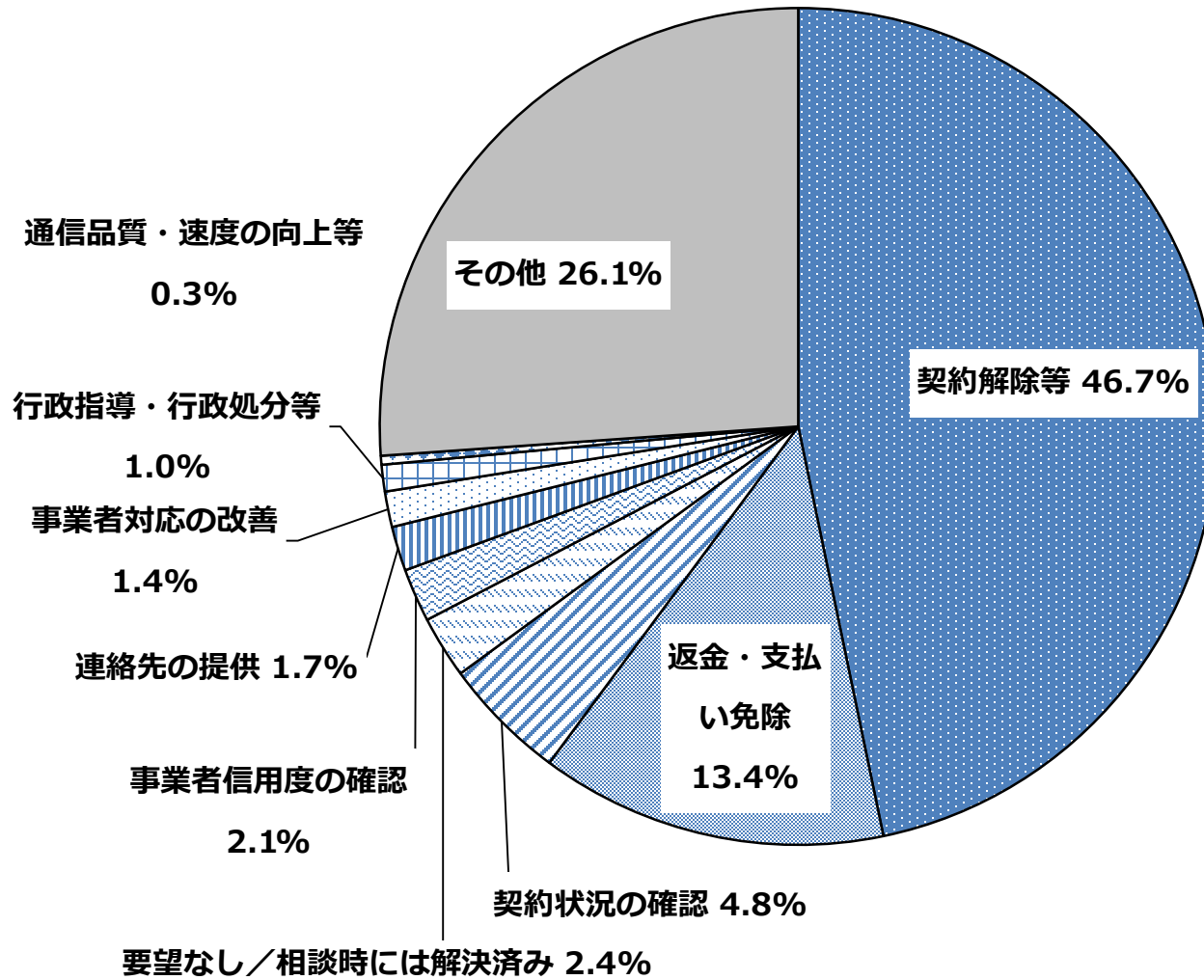


N=339
期間：2021.4～2021.9

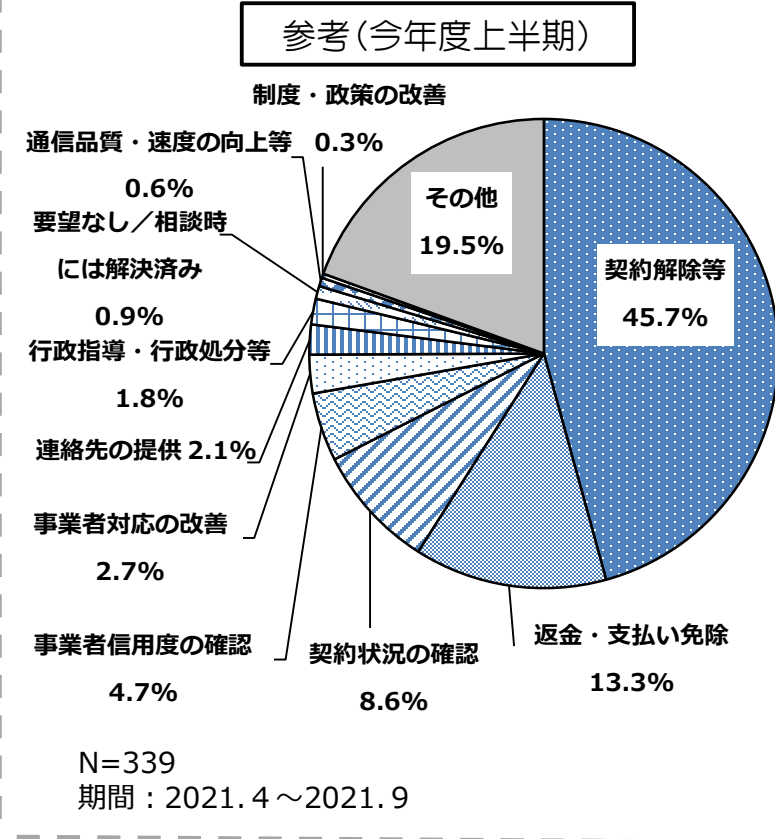
契約初期の16.8%のうち、約6割に当たる10.3%は勧誘時に生じた苦情相談。

N=291
期間：2021.10～2022.3

○ 「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=291
期間：2021.10～2022.3

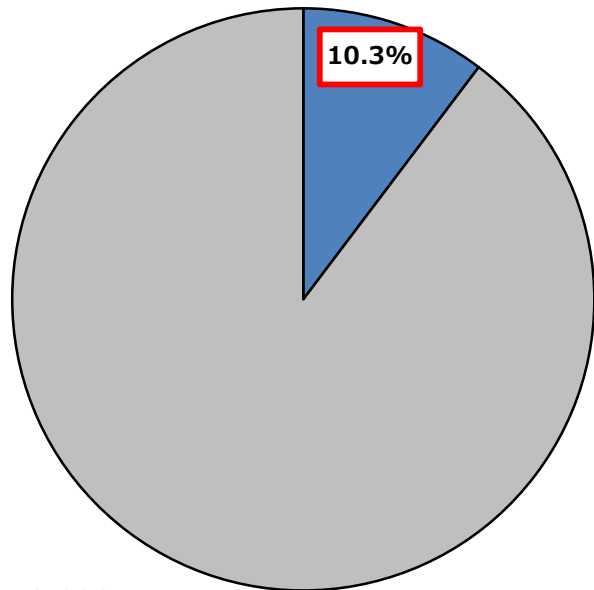


個別課題に関する分析

(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、今年度上半期と比べると、MVNOは減少傾向だが、FTTHとMNOにおいては大きく増加している。
- MNOにおいてはネットワークに繋がらないエリアがある等の苦情、FTTHにおいては特定の時間帯に速度が低下する等の苦情が目立った。

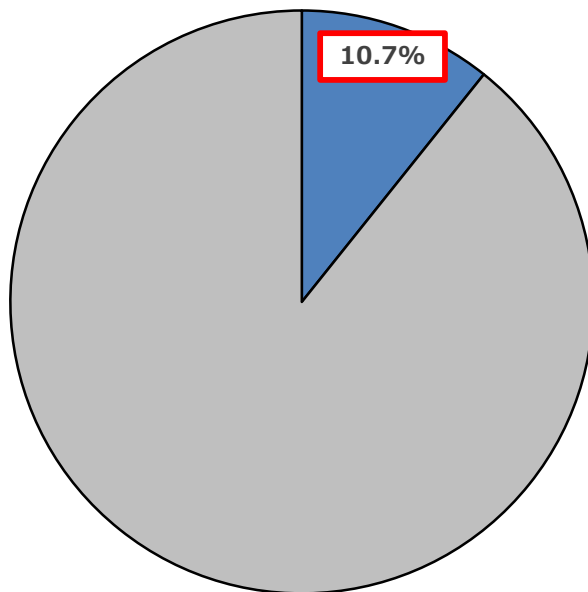
MNO



N = 3,098
期間：2021.10～2022.3

(参考) 2020.4～2020.9では5.6%
2020.10～2021.3では4.7%
2021.4～2022.9では3.1%

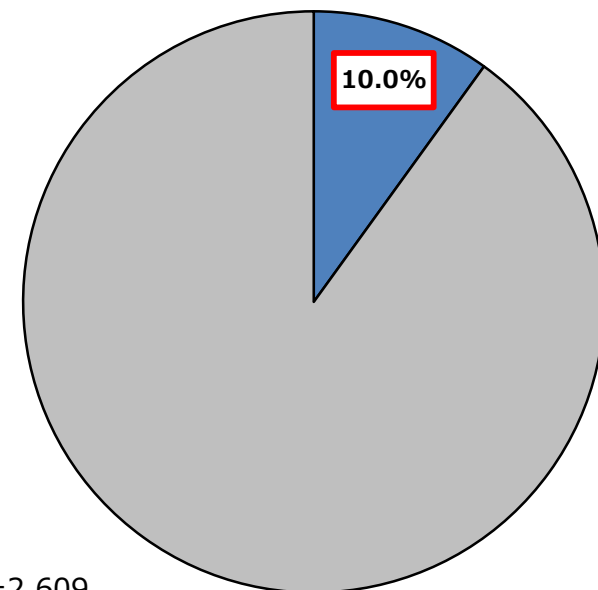
MVNO



N=568
期間：2021.10～2022.3

(参考) 2020.4～2021.9では19.2%
2020.10～2021.3では13.5%
2021.4～2021.9では14.5%

FTTH



N=2,609
期間：2021.10～2022.3

(参考) 2020.4～2020.9では5.1%
2020.10～2021.3では4.2%
2021.4～2021.9では4.3%

※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年代不明の記録分は除外している。

N=2,609 (2,621)

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率	
20代～50代	64.4% (62.9%)	56.7% (50.9%)	1,252件
60代	17.0% (20.5%)	18.6% (20.0%)	411件
70代	12.6% (11.7%)	18.3% (22.5%)	405件
80代以上	6.0% (4.9%)	6.2% (6.6%)	136件

※括弧内のみクラウドWi-Fi除く
N=568 (581)

N=3,098 (3,523)

	<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	64.6% (65.8%)	60.0% (60.6%)	78.8% (74.7%)
60代	15.5% (16.0%)	13.7% (15.9%)	10.1% (13.9%)
70代	13.9% (13.1%)	18.2% (17.2%)	8.9% (7.4%)
80代以上	6.1% (5.2%)	7.9% (6.2%)	1.8% (3.4%)

※ 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3年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

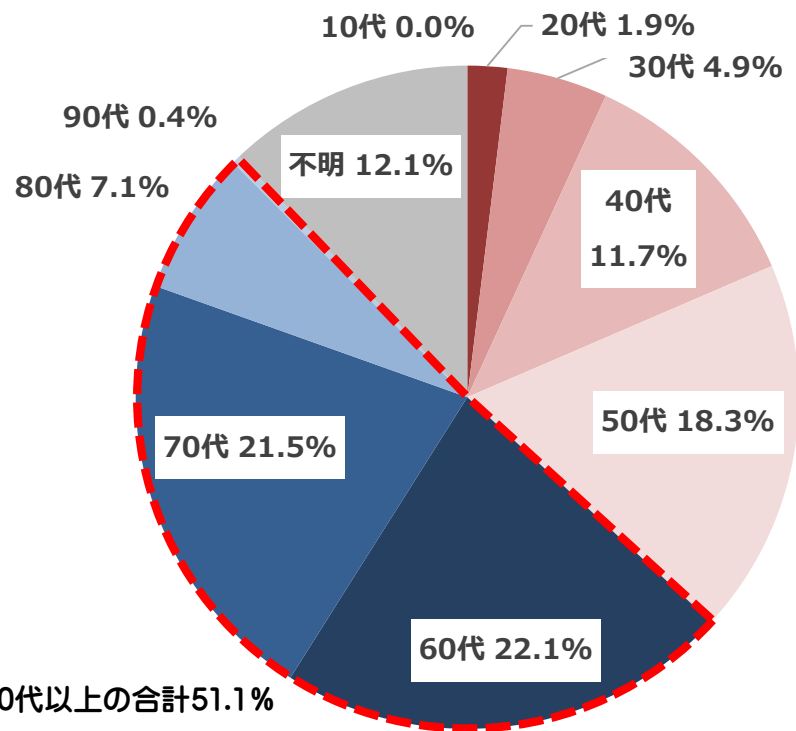
携帯電話: 携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する20代以上の個人

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

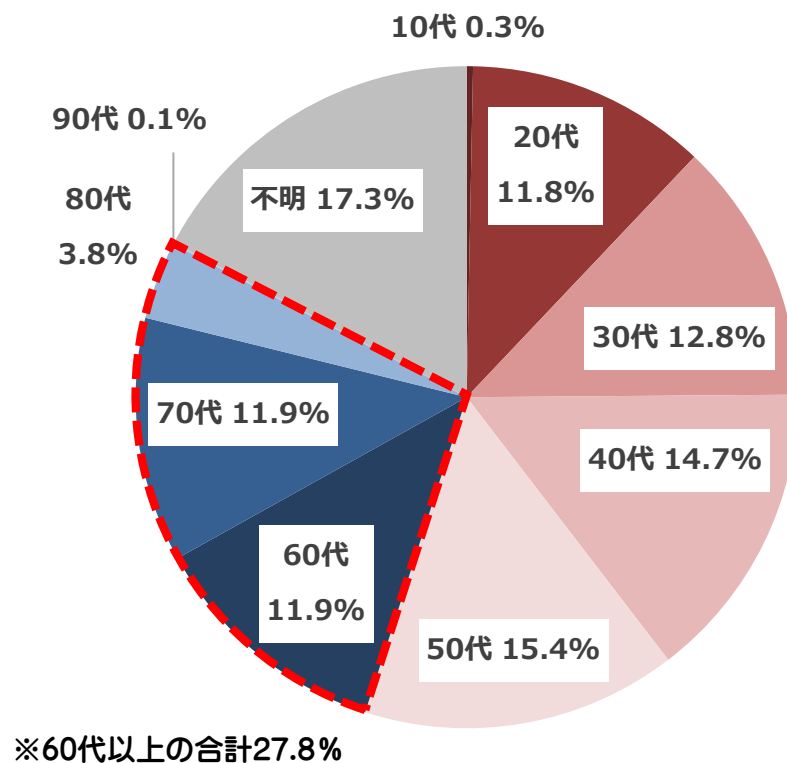
注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況(年代別)での13-19歳の比率が7.7%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.5%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

- 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過半数(51.1%)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27.8%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



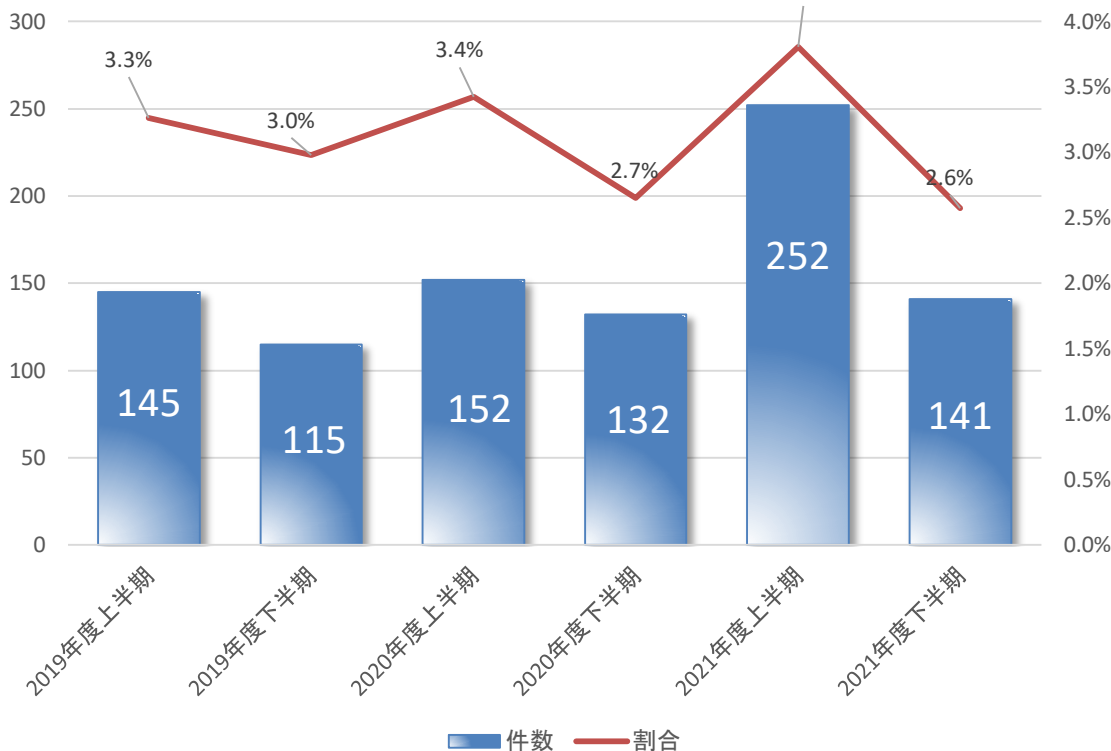
(3) 法人契約に関する苦情相談

(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。

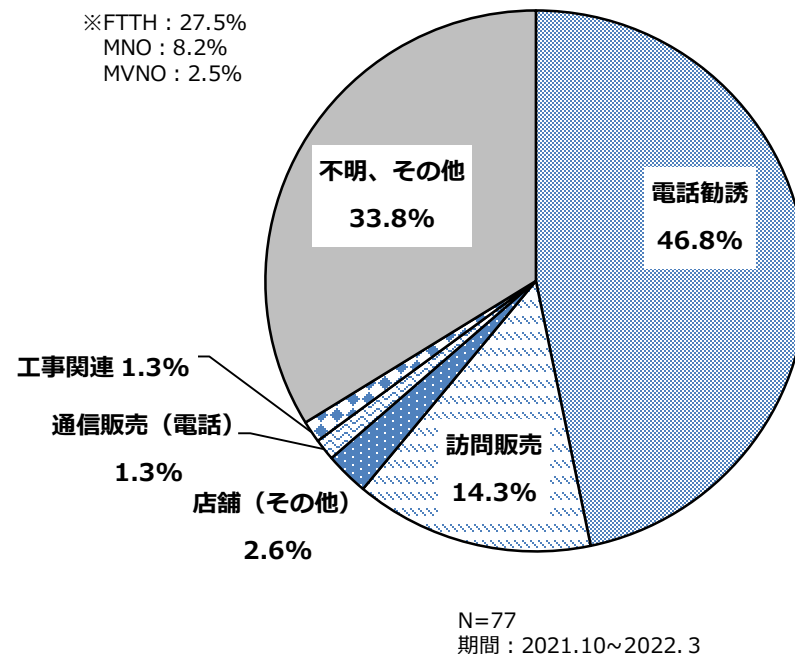
(注2) 「法人契約」については、P I O-N E Tにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを「法人契約」に係る苦情相談として計上。

- 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10月～2022年3月)は、141件で同センターの苦情相談全件数(5,477件)の2.6%。 ※2021年4月～2021年9月は252件で全件数(6,623件)の3.8%
- 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27.6%と最も多く(次いでMNOが8.2%)、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

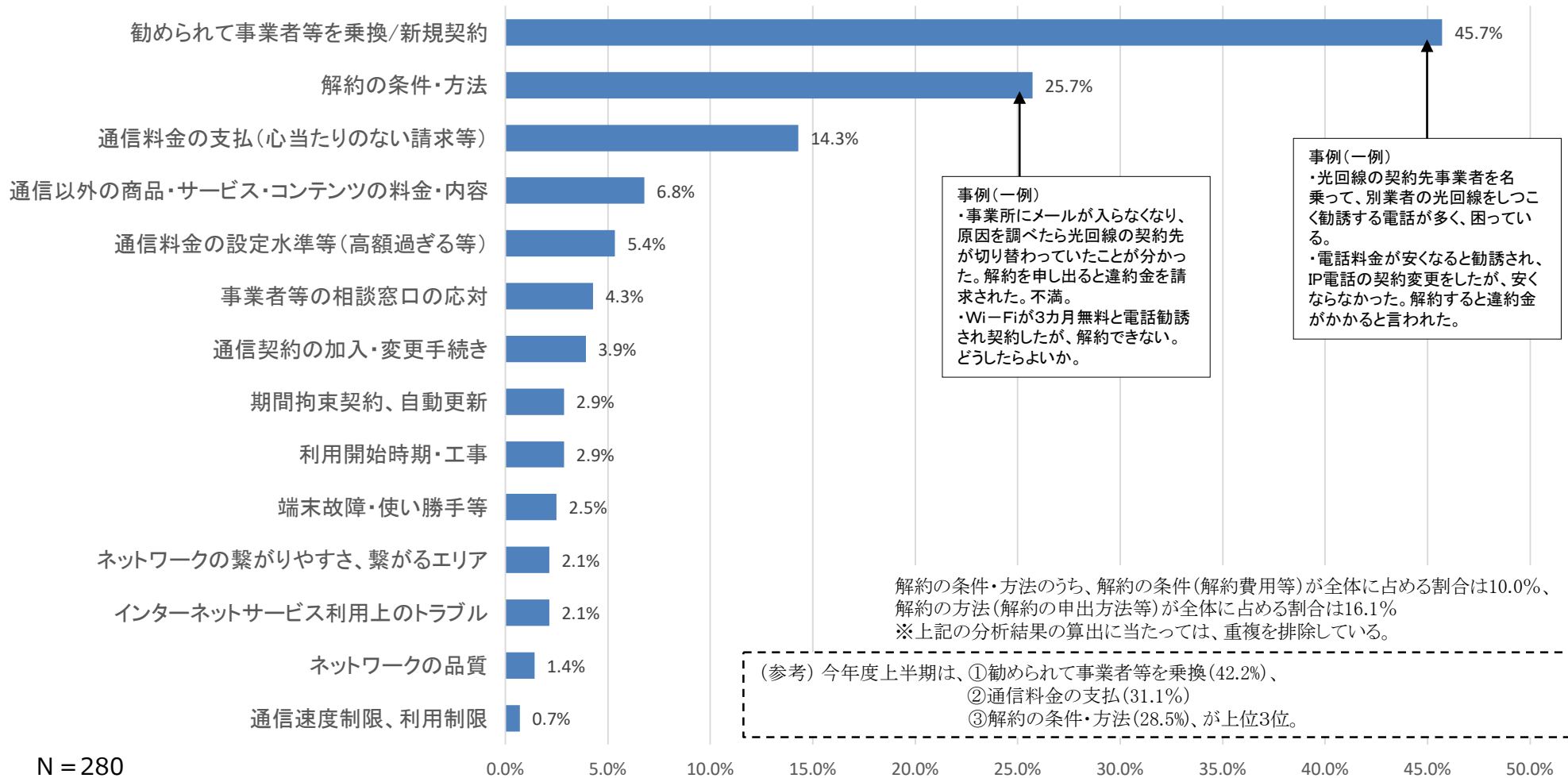


法人からの苦情相談の発生チャネル【FTTH】



(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に乗換／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。

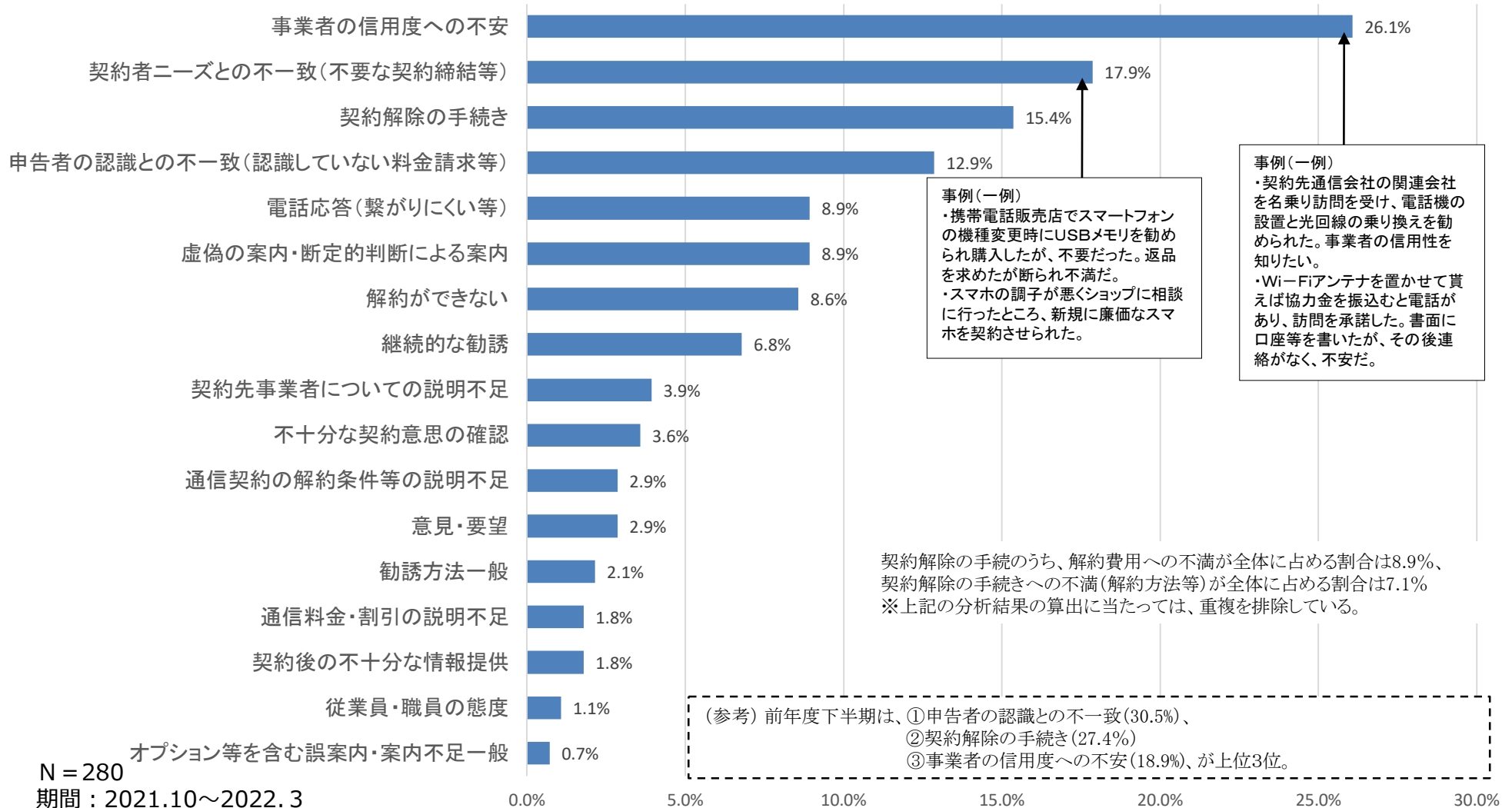


N = 280

期間：2021.10～2022.3

※ 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。

○ 「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」「契約解除の手続き」が続く。



N = 280

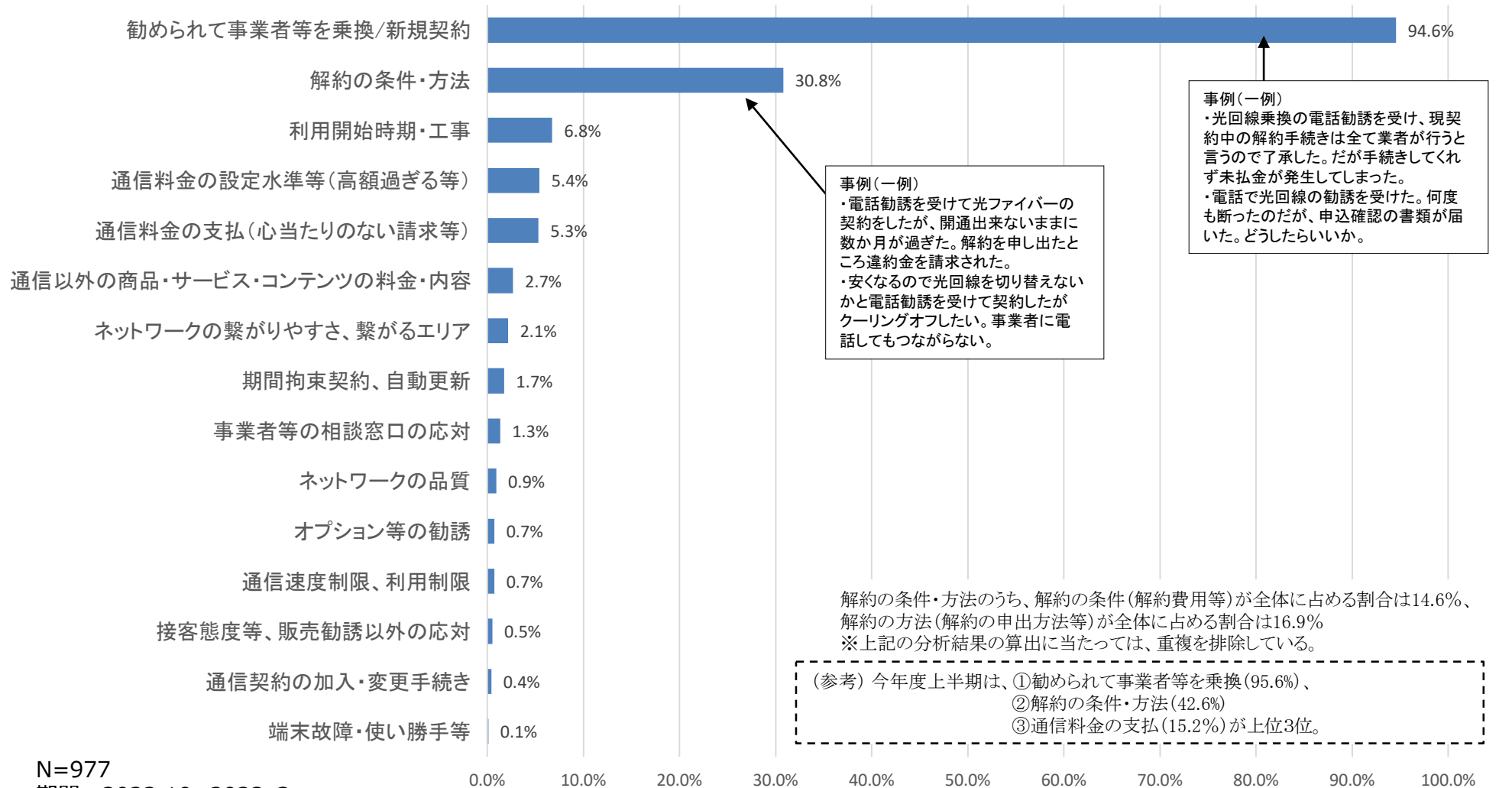
期間：2021.10～2022.3

※ 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) FTTHの電話勧誘に関する苦情相談

苦情相談の項目・観点【FTTH】〈電話勧誘〉

- 今年度上半期と同様、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。

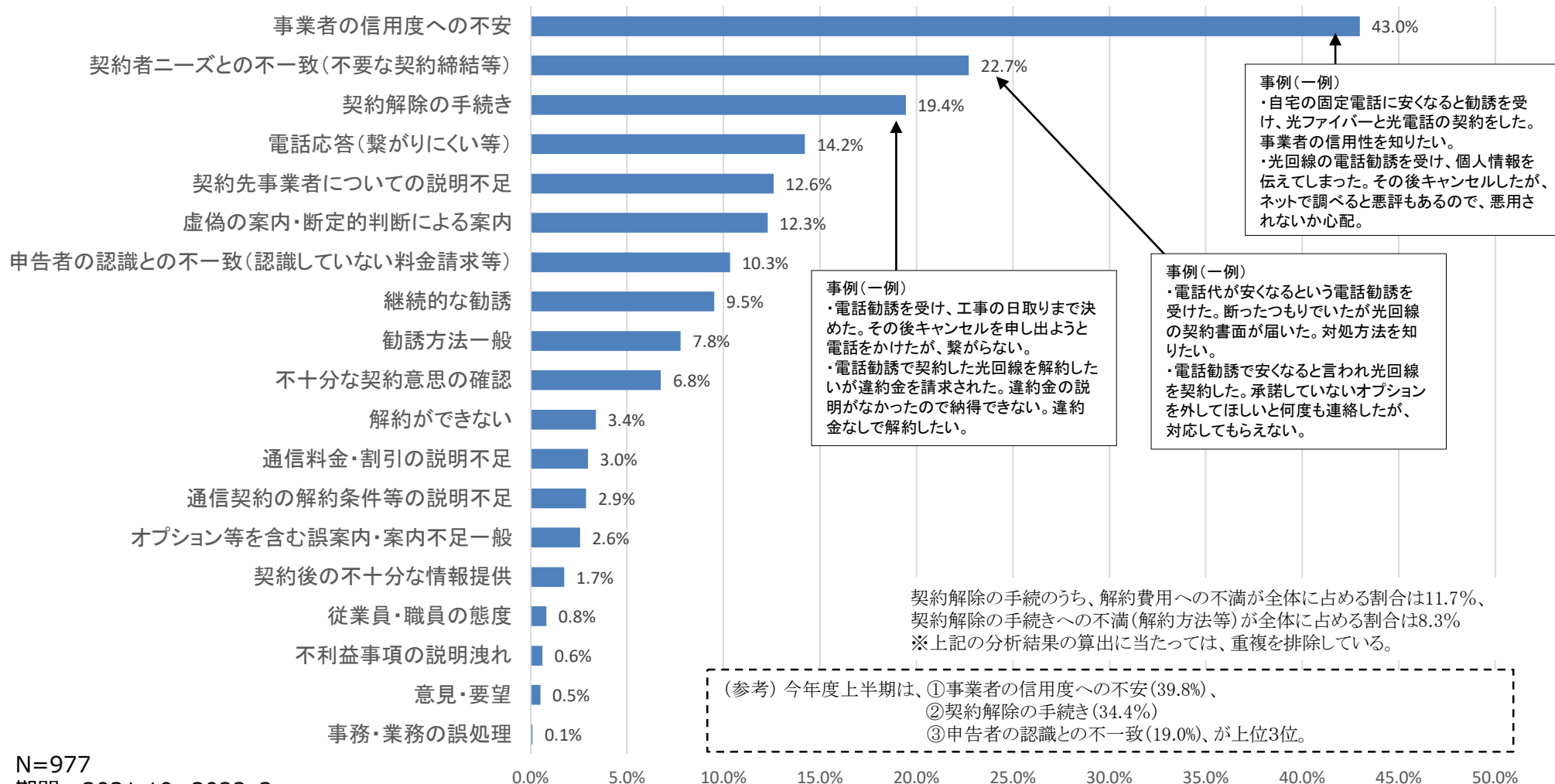


N=977
 期間：2022.10~2022.3

※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〉

- 今年度上半期と同様、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い。続いて「契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結等）」、「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが多い。

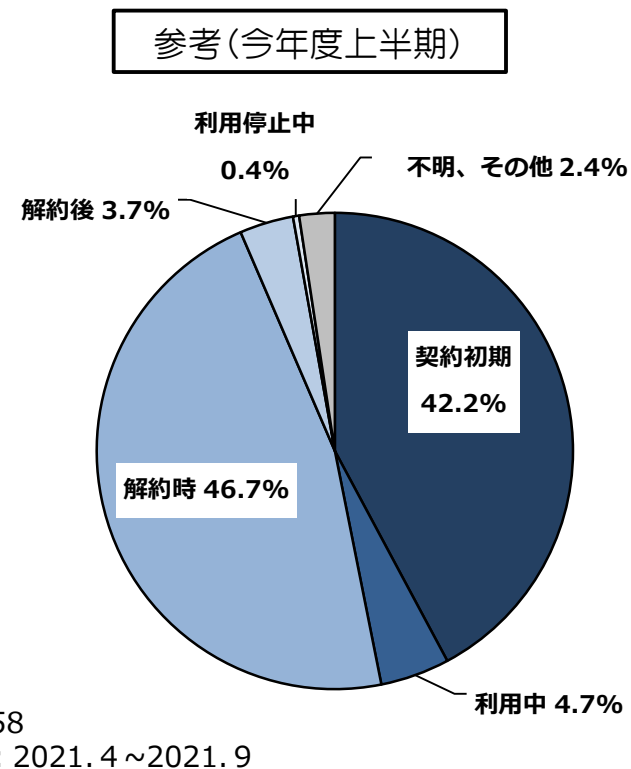
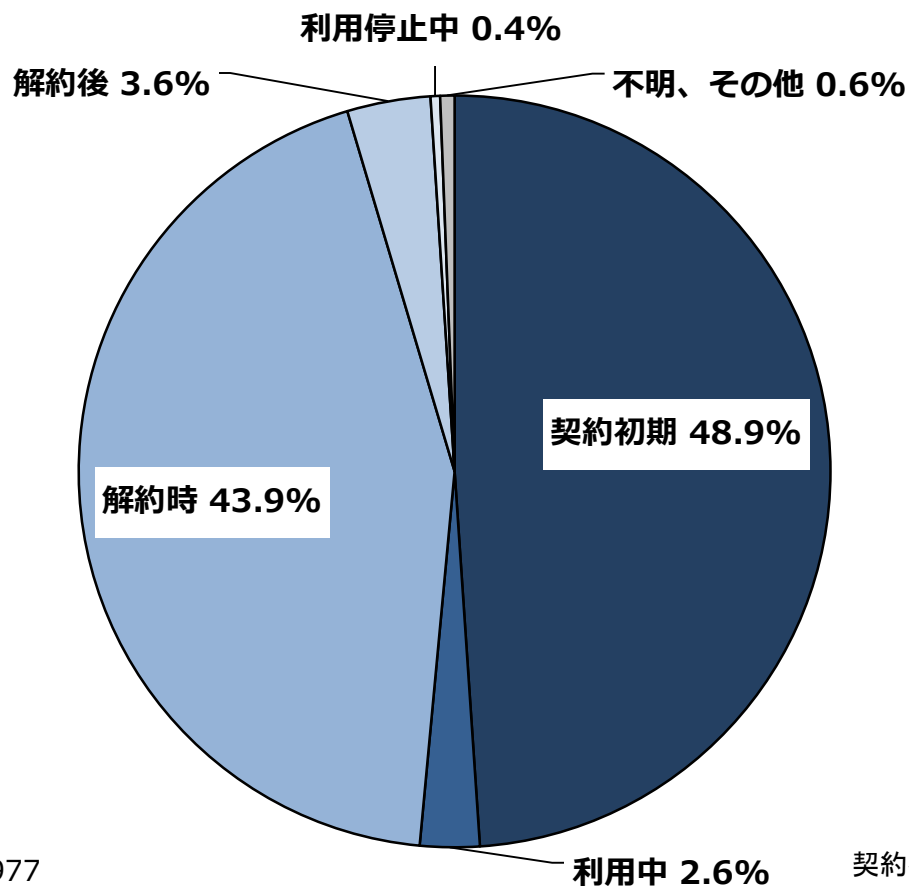


N=977
期間：2021.10~2022.3

※ 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。

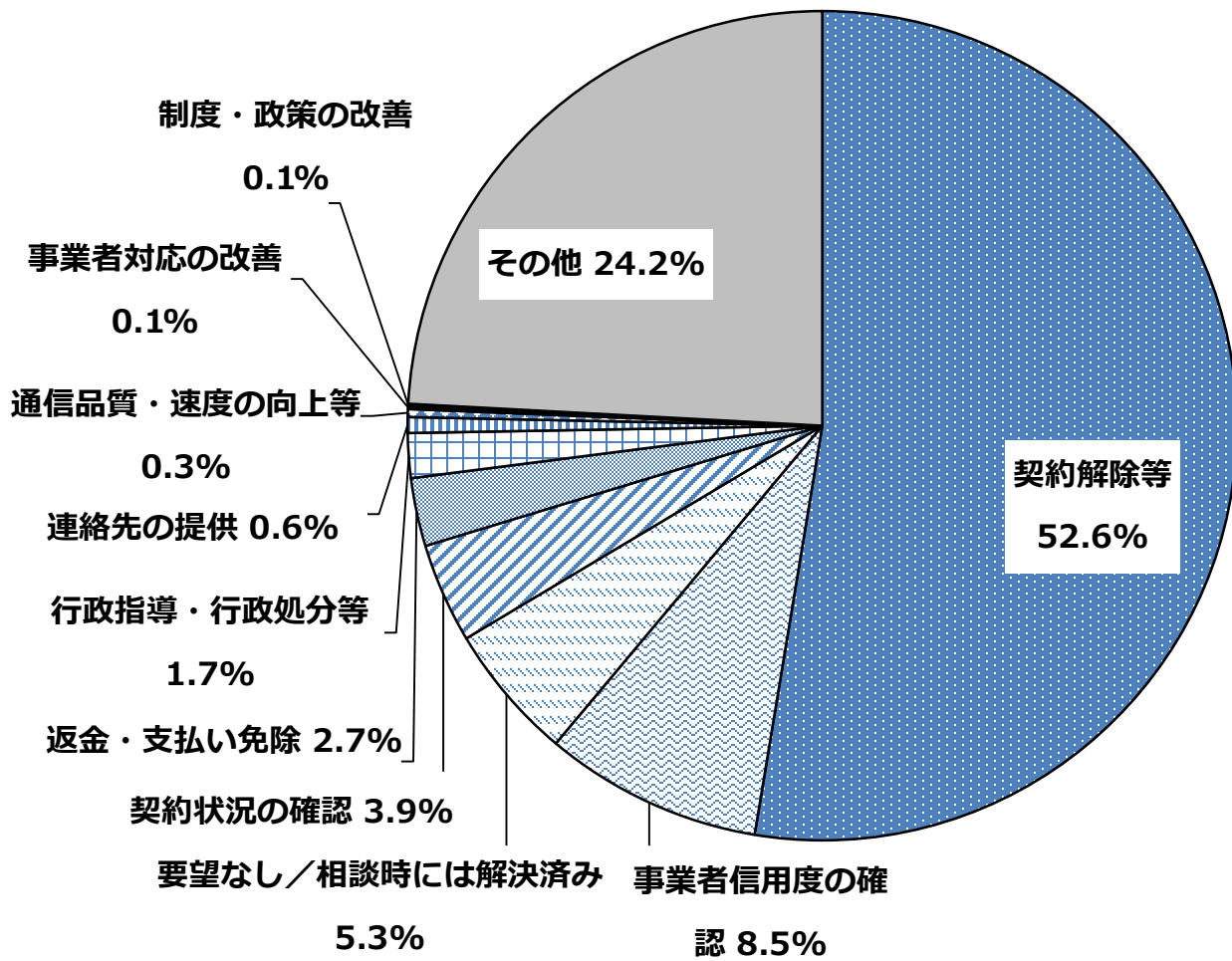
発生時期等【FTTH】〈電話勧誘〉

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが約半数を占めており、「解約時」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今年度上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。

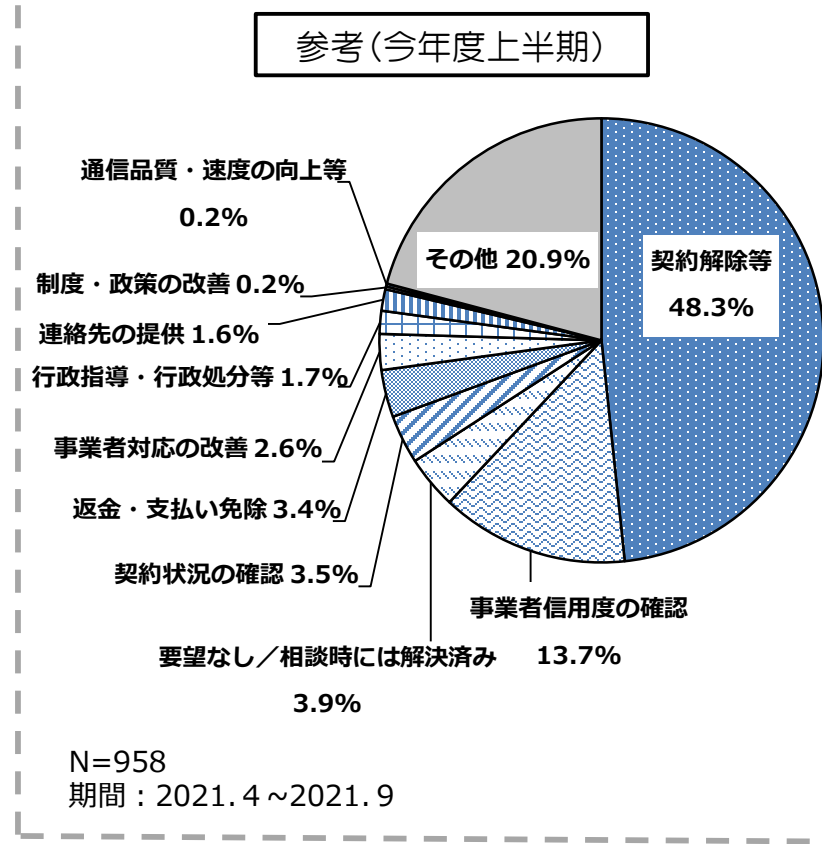


契約初期の48.9%のうち、約8割に当たる36.8%は勧誘時に生じた苦情相談。

○ 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」が半数以上を占めている。



N=977
期間：2021.10~2022.3

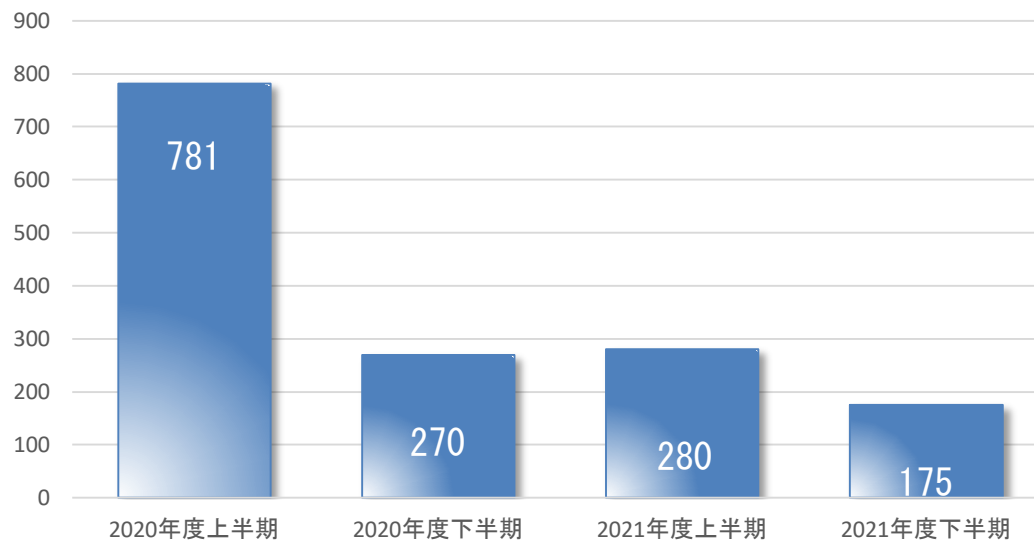


(5) 新型コロナウイルスに関連した苦情相談

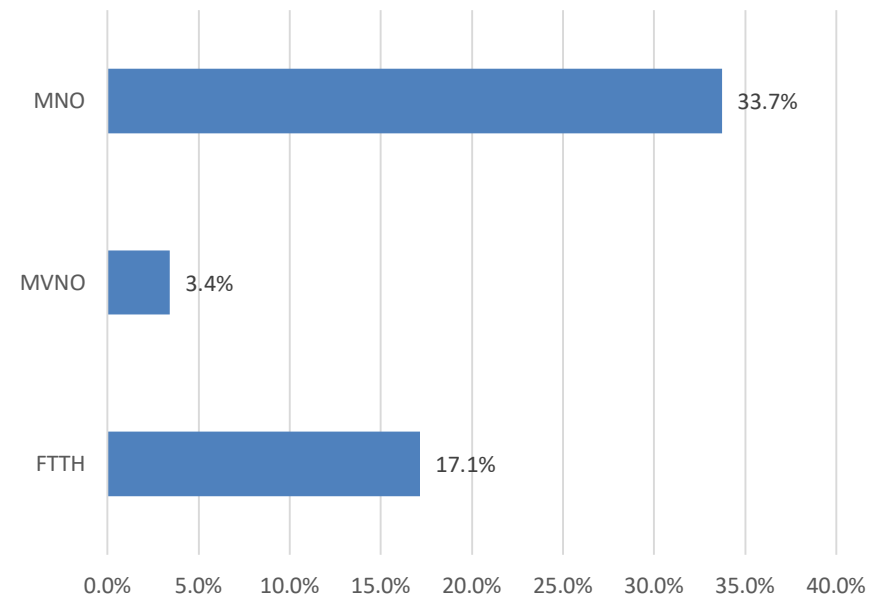
(注) 「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」については、P I O-N E Tにおいては、「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」として分類したものを計上し、総務省受付分においては、苦情相談の内容に「新型コロナウイルス」に関連したキーワードが含まれたものを「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」として計上。

- 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年度下半期は175件となっており、今年度上半期から減少している。
- 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今年度上半期と変わらない。

コロナウイルスに関連した苦情相談件数



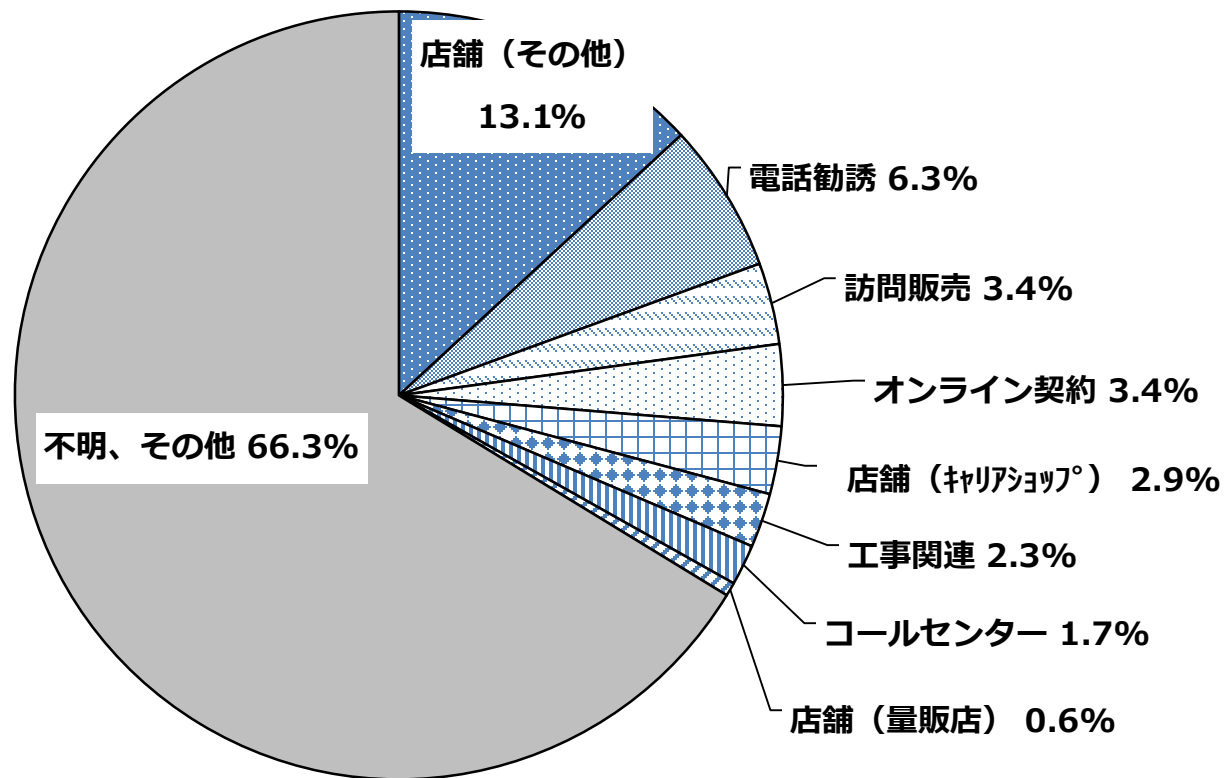
サービス別の新型コロナウイルスに関連した苦情相談の割合



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=175
期間：2021.10~2022.3

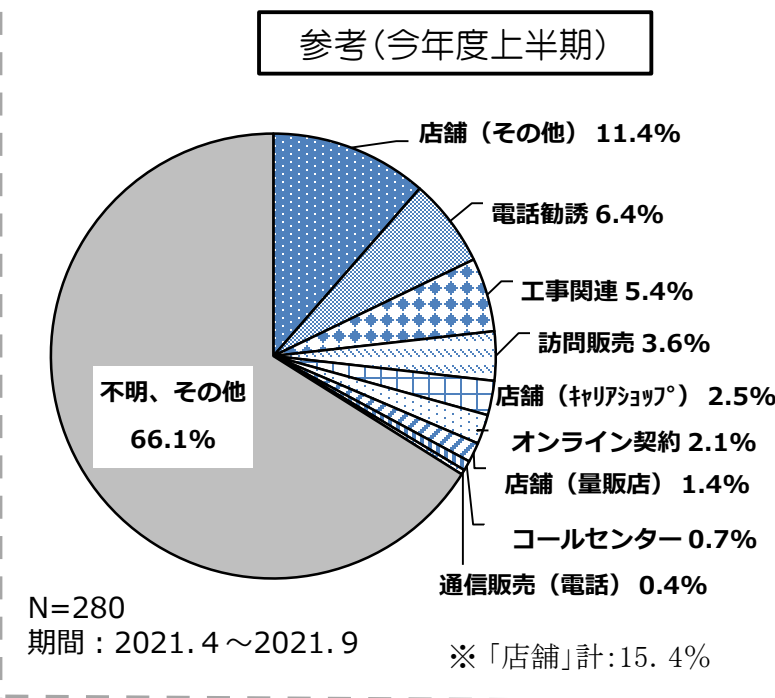
- 発生チャネルとして、「店舗(その他)」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 今年度上半期から引き続き、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が増加しており、新型コロナウイルス感染防止対策が浸透してきたことで、店舗で手続を行う利用者が増加していると考えられる。



※「店舗」計:16.6%

N=175
期間:2021.10~2022.3

(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

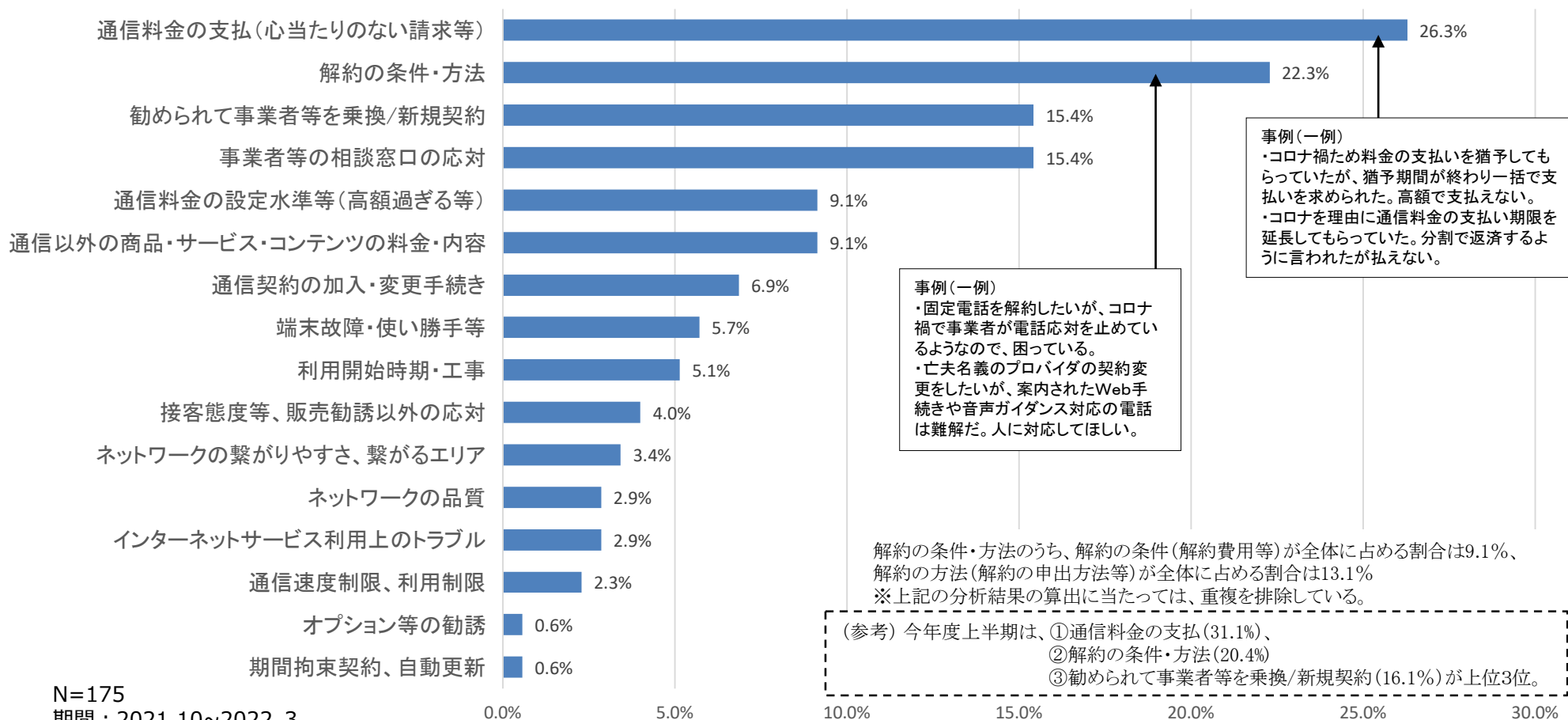


N=280
期間:2021.4~2021.9

※「店舗」計:15.4%

参考(今年度上半期)

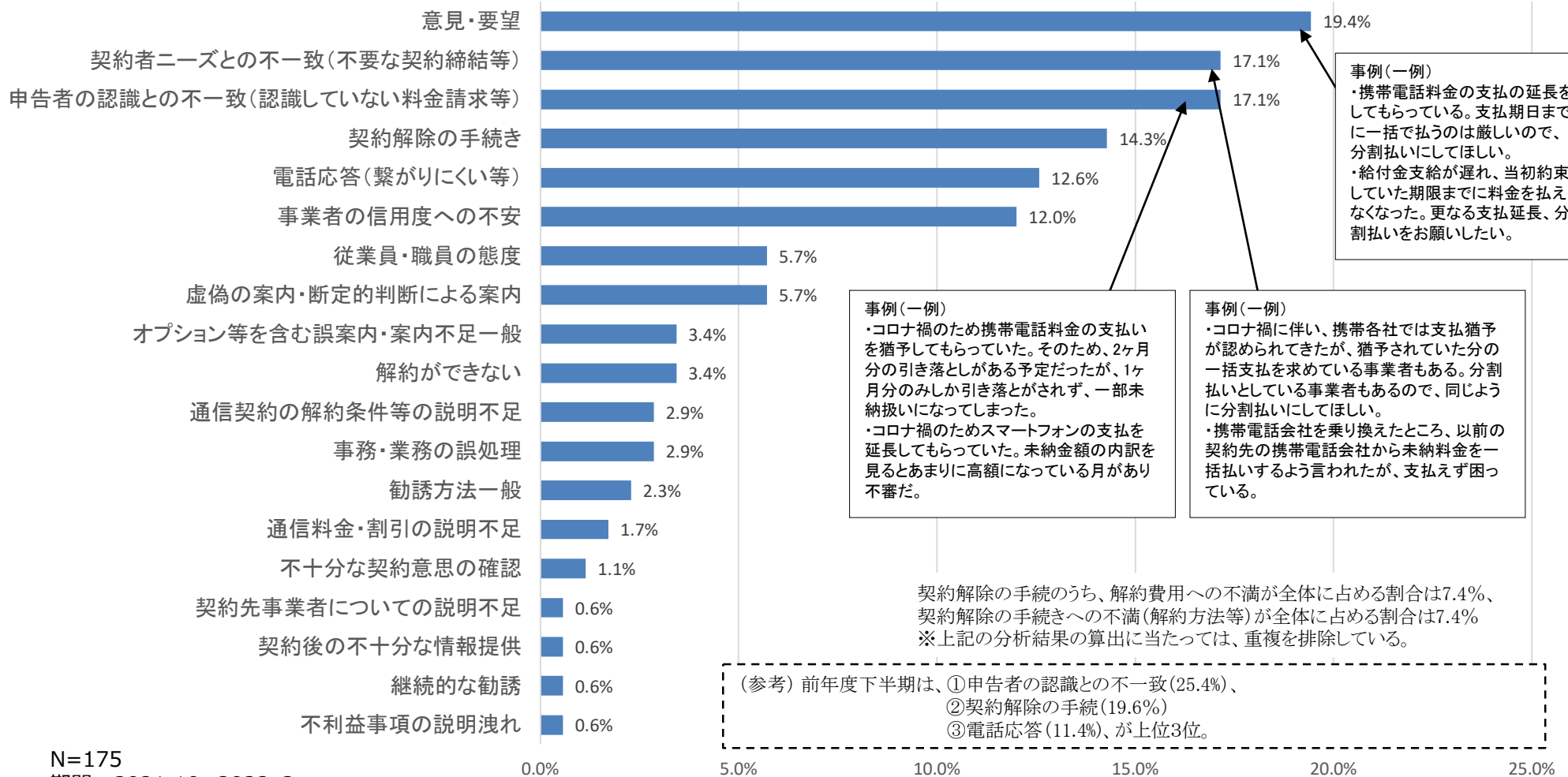
- 今年度上半期と同様、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」が続くなど、コロナ禍における支払い猶予や解約希望に関するトラブルが生じている。
- コロナ禍の影響で利用料金の支払猶予を受けていた利用者が、支払が再開する際に高額な支払を求められるケースがあり、トラブルに繋がっていると考えられる。



N=175
 期間：2021.10~2022.3

※ 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。

○ 「意見・要望」が最も多く、「契約者ニーズとの不一致」「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」が続く。支払猶予の終了に対し延長を求める意見や、支払猶予等を求めたものの受け入れられなかったことで苦情に繋がっている事案が見受けられる。



N=175
期間：2021.10~2022. 3

※ 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。