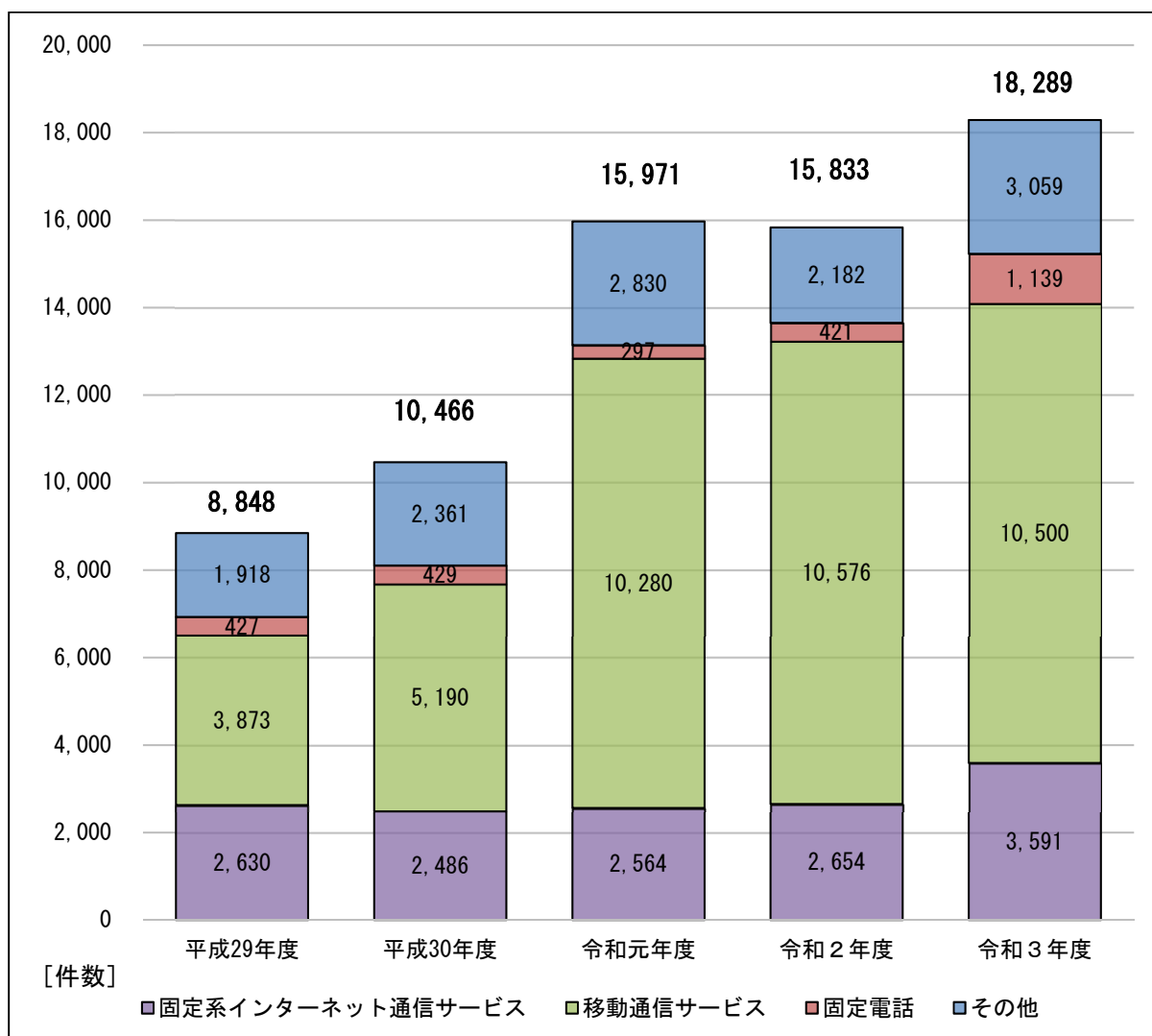


## 令和3年度における電気通信サービスの苦情相談の受付件数

## 1. 苦情相談の受付件数

総務省が受け付けた令和3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18,289件でした。前年度（15,833件）と比較して、2,456件（15.5%）の増加でした。

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57.4%になっています。



## 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サービスの件数が増加しました（7,800件 → 9,324件）。一方、MVNOサービスの件数は減少しました（2,735件 → 1,142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>3,591 (2,654)</b>	<b>2,148 (1,573)</b>	<b>1,443 (1,081)</b>
FTTHサービス	3,180 (1,985)	1,856 (1,270)	1,324 (715)
CATVサービス	185 (408)	109 (103)	76 (305)
ADSLサービス	84 (73)	62 (39)	22 (34)
プロバイダサービス	142 (188)	121 (161)	21 (27)
<b>移動通信サービス</b>	<b>10,500 (10,576)</b>	<b>6,257 (5,745)</b>	<b>4,243 (4,831)</b>
MNOサービス	9,324 (7,800)	5,577 (4,856)	3,747 (2,944)
MVNOサービス	1,142 (2,735)	656 (858)	486 (1,877)
その他のサービス	34 (41)	24 (31)	10 (10)
<b>固定電話</b>	<b>1,139 (421)</b>	<b>1,064 (362)</b>	<b>75 (59)</b>
IP電話	119 (100)	104 (77)	15 (23)
アナログ電話、ISDN	1,020 (321)	960 (285)	60 (36)
<b>その他</b>	<b>3,059 (2,182)</b>	<b>2,632 (1,733)</b>	<b>427 (449)</b>
<b>受付総件数</b>	<b>18,289 (15,833)</b>	<b>12,101 (9,413)</b>	<b>6,188 (6,420)</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ルーター等の独自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/shouhisha\\_hogorule/index.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/shouhisha_hogorule/index.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)