

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

2022年4月～2022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:32,181件^{※1} (このうち、約1/3の10,751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):21,415件^{※3} (このうち7,158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):5,708件 (このうち1,905件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):5,058件 (このうち1,688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。

2022年4月～5月の期間→同年7月1日まで。2022年6月→同年8月1日まで。2022年7月→同年9月1日まで。2022年8月→同年10月1日まで。2022年9月→同年10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。

※3 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及び「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータも分析対象としている。

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。

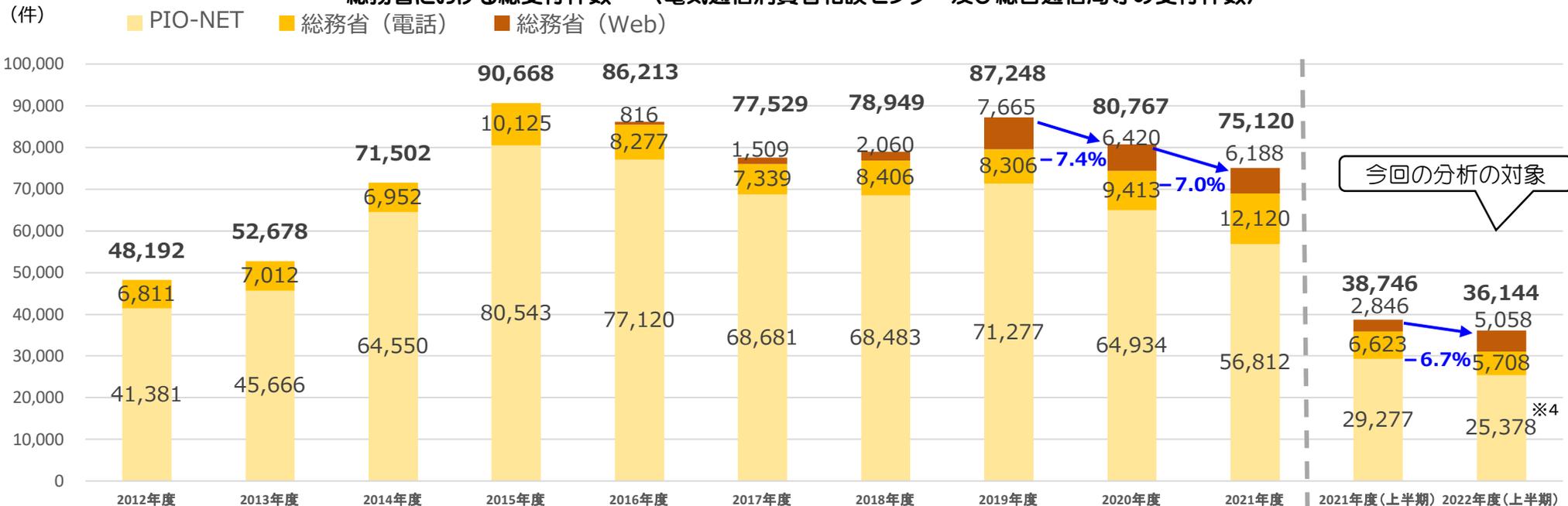
電気通信サービスに係る苦情相談総件数(年度別)(PIO-NET/総務省)

- 2022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、分類体系や集計対象が異なっているものの、前年同期と比較して少なくとも6.7%以上減少している*。
- 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いる。これは通信障害や速度不満等に関し総務省(Web)への通報を呼びかけるインターネット上の書き込みがなされた影響が大きい。

* 下記に記載のとおり、2022年度からはPIO-NETにおける「T55 娯楽等情報配信サービス」の苦情の一部も含まれているため、2021年度と同様の基準で比較した場合、約8.8%の減少となる。

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)



今回の分析の対象

*1 PIO-NET登録分については、2012～2021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。

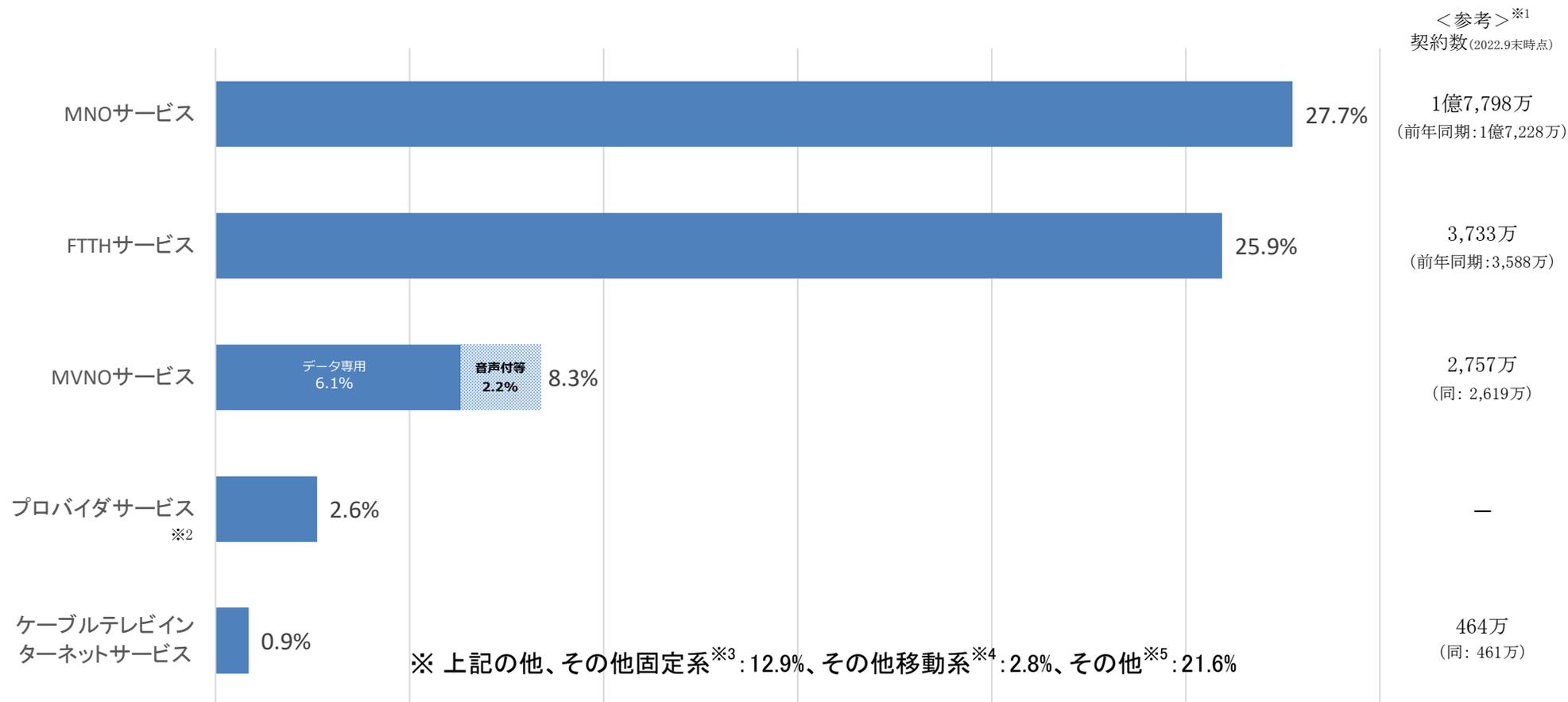
*2 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータも集計対象としている。

*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。

*4 2021年度と同様の基準で集計した場合、PIO-NETに寄せられた苦情は24,579件。

2022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=10,751 期間:2022.4~2022.9

※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4年度第2四半期(9月末))」(2022.12.16)より、引用。

2022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。

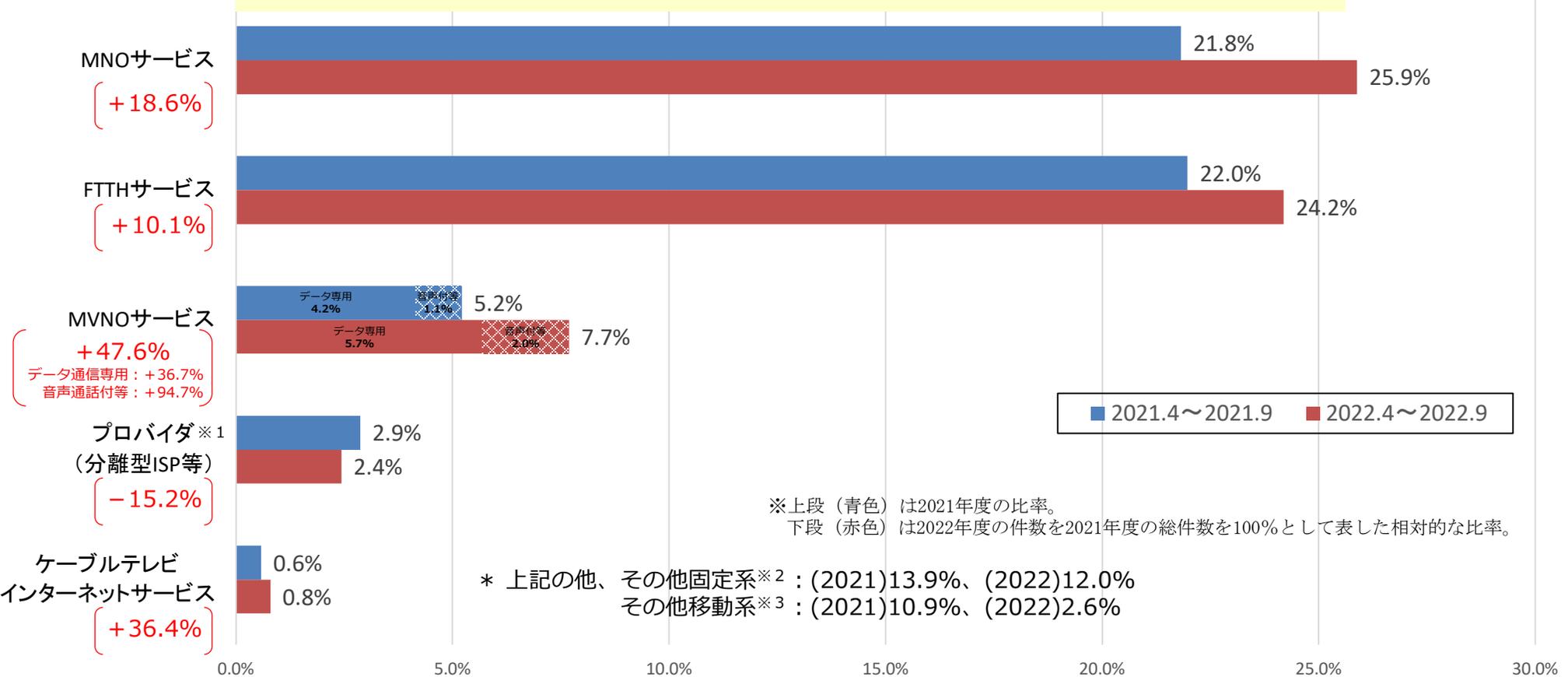
※4:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移动通信サービス等に関するものが含まれている。

※5:「その他」には、SMSによるフィッシングメール、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 2021年度上半期・2022年度上半期総量 比較

○ 2022年度上半期は、前年度上半期と比較して、MNO・FTTH・MVNO等に関する苦情比率が増加傾向にあり、プロバイダ・その他固定系・その他移動系が減少している。

2021年度上半期の総件数（約38,746件）を100%とする相対的な比率（推定値）



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、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2022年度からは、「T55.娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータも集計対象としている。

※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「その他」として分類している。)

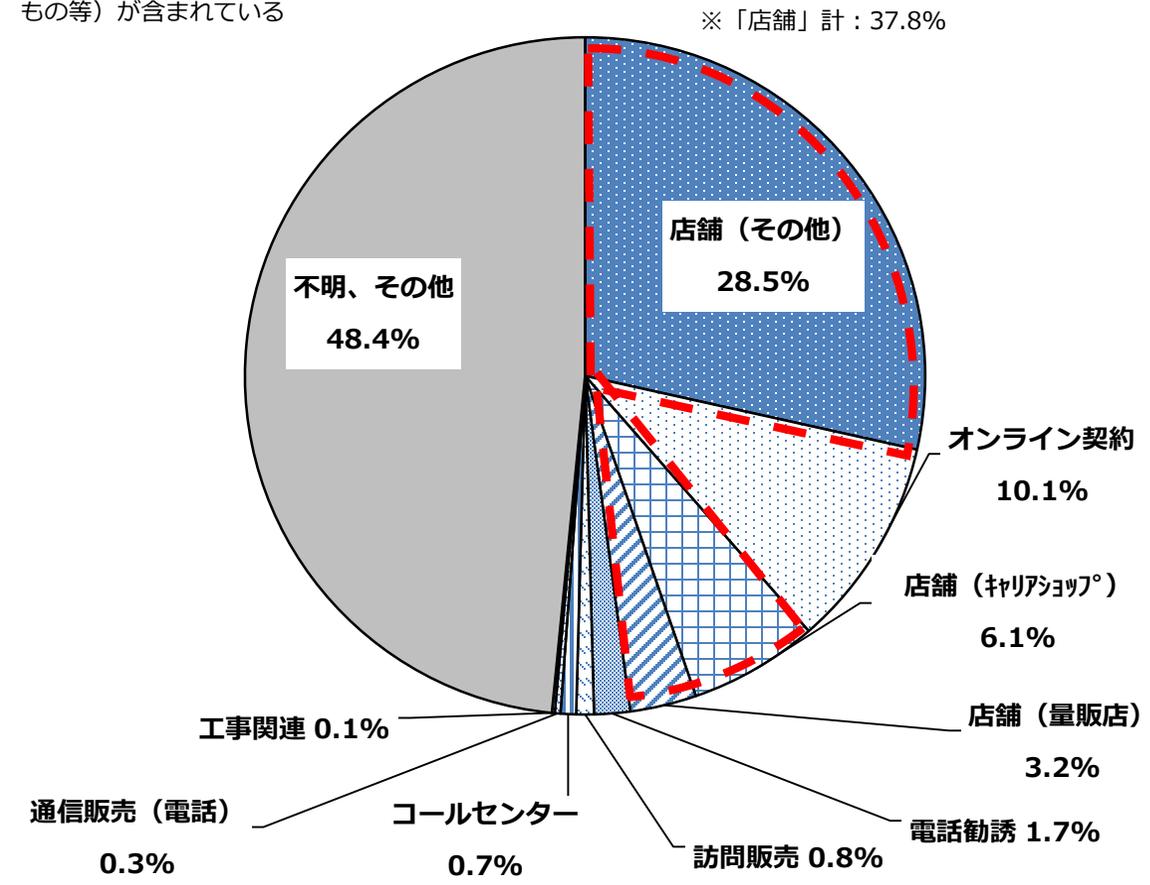
MNO（2022年度上半期）

（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。

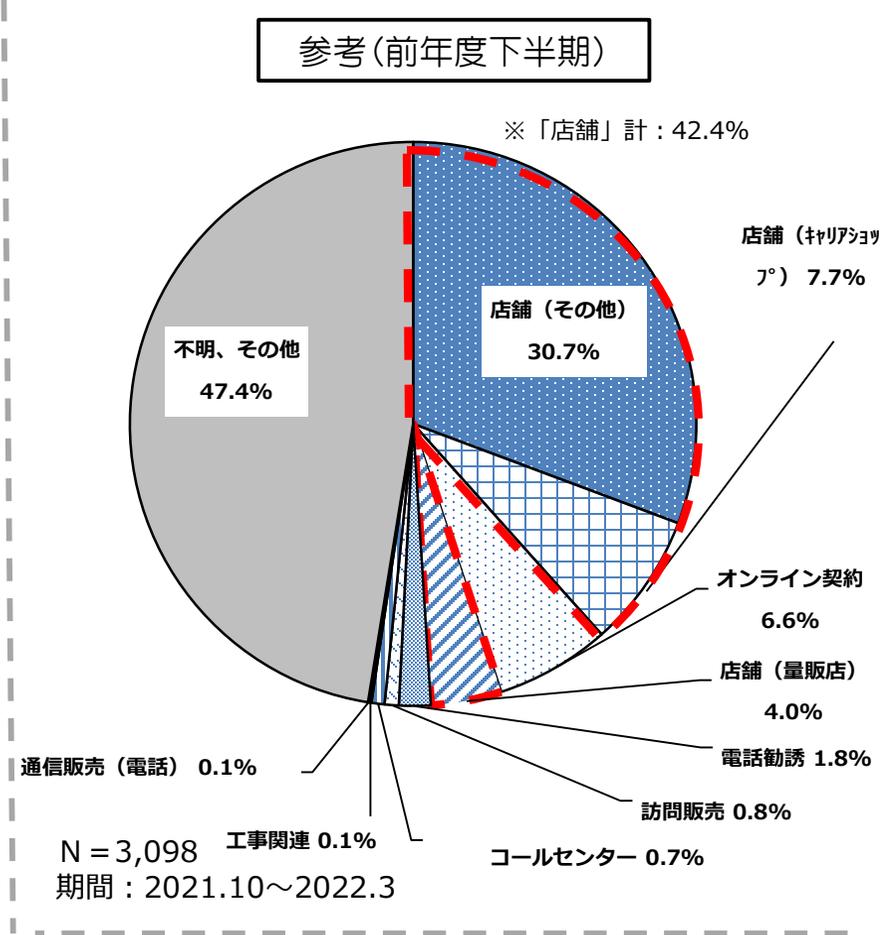
苦情相談の要因となったチャネル【MNO】

- 前年度下半期と同様に、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が減少している一方、「オンライン契約」の割合が増加している。

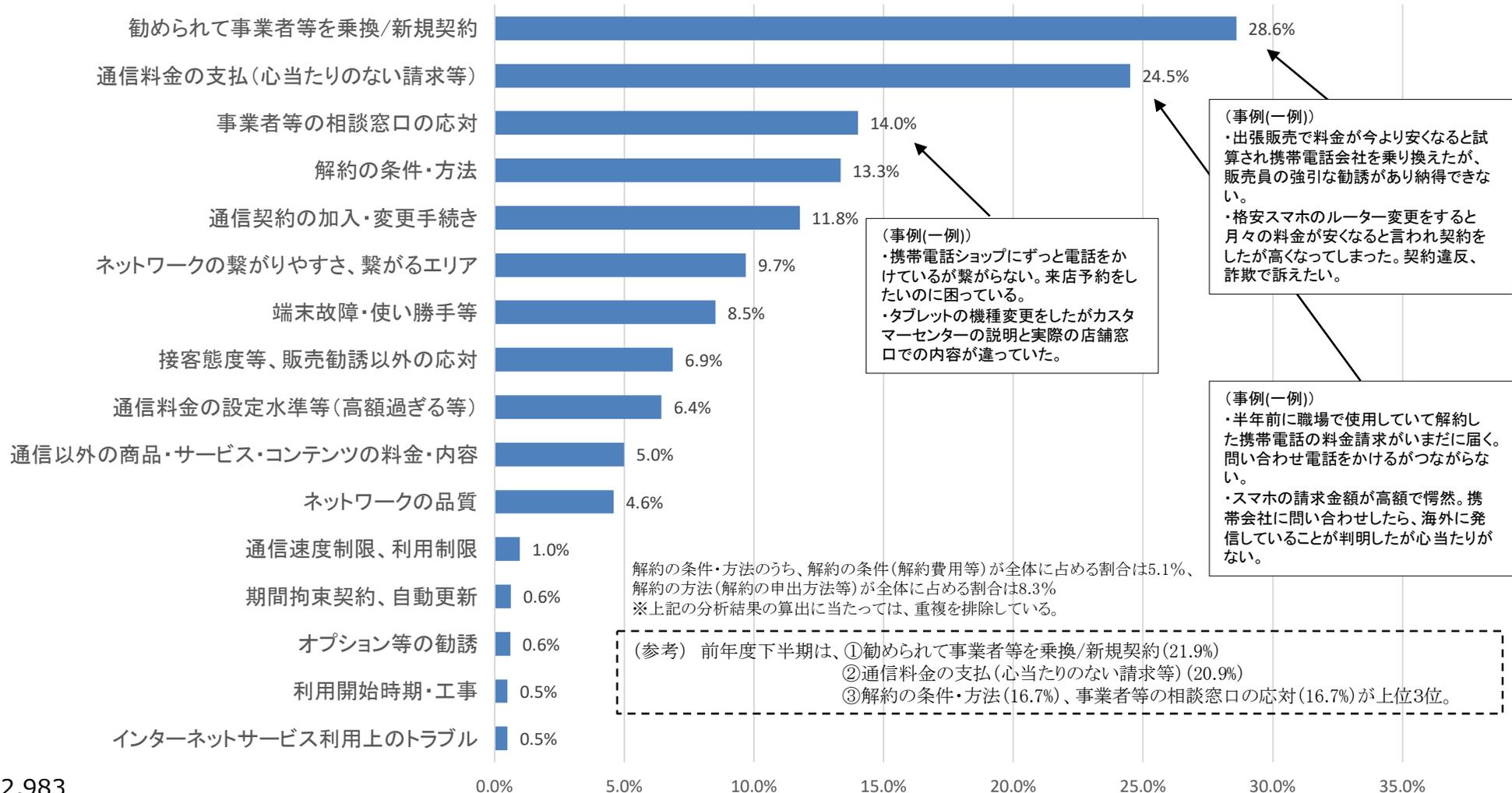
(注) 「その他」には苦情相談の要因となつた具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている



N = 2,983
期間：2022.4~2022.9



○ 前年度下半期と比べると、「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は、前年度下半期(21.9%)から6.7ポイント増加し、28.6%となっており、全体の中で占める比率が最も高い。

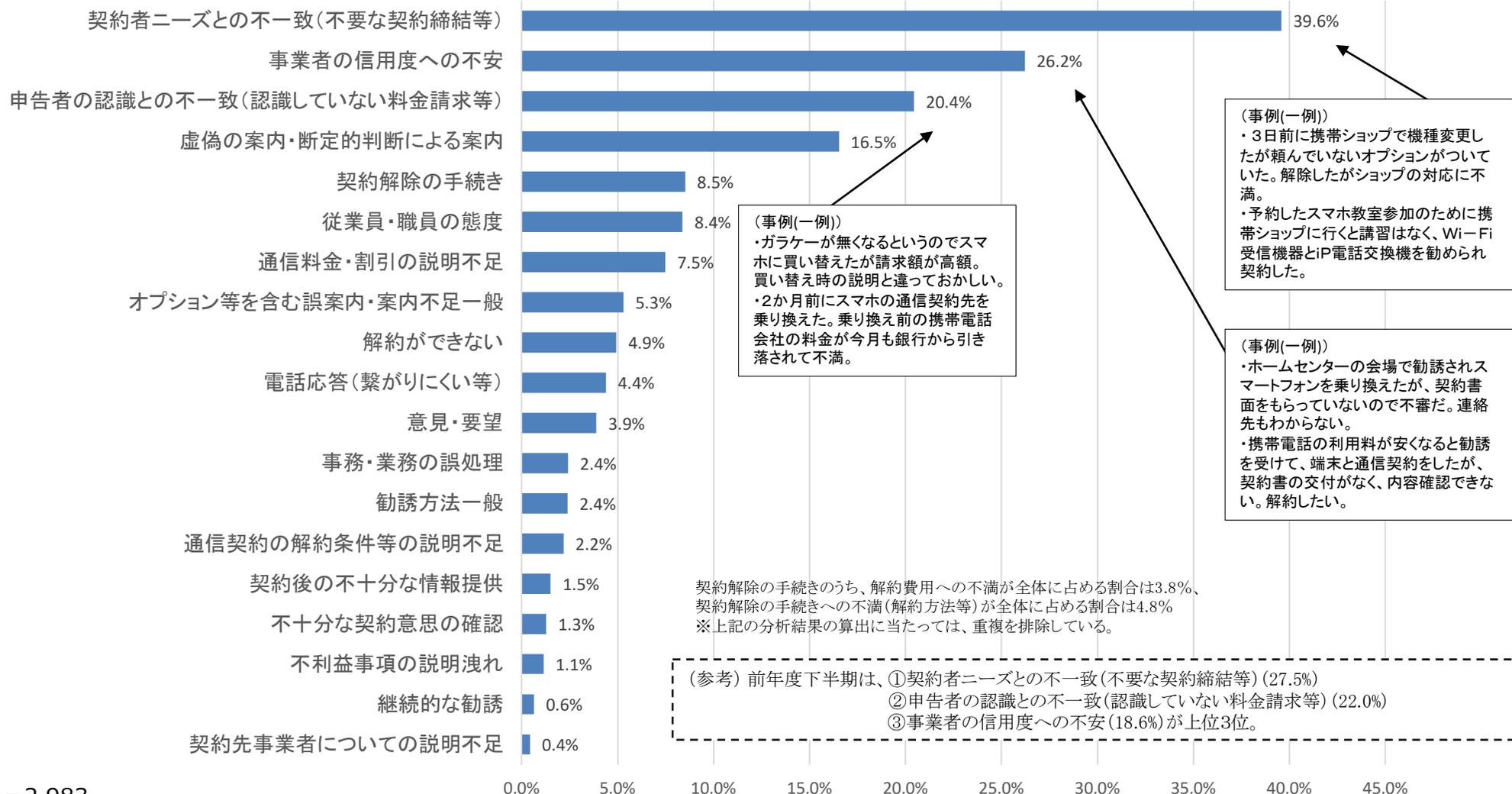


N = 2,983
 期間：2022.4~2022.9

※ 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。

発生要因(申告内容からの推測)【MNO】

○ 前年度下半期と同様に、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」に起因する苦情相談の割合が最も多く、12.1ポイント増加している。また、「事業者の信用度への不安」の割合も7.6ポイント増加し、全体の中で占める比率は2番目に多い。

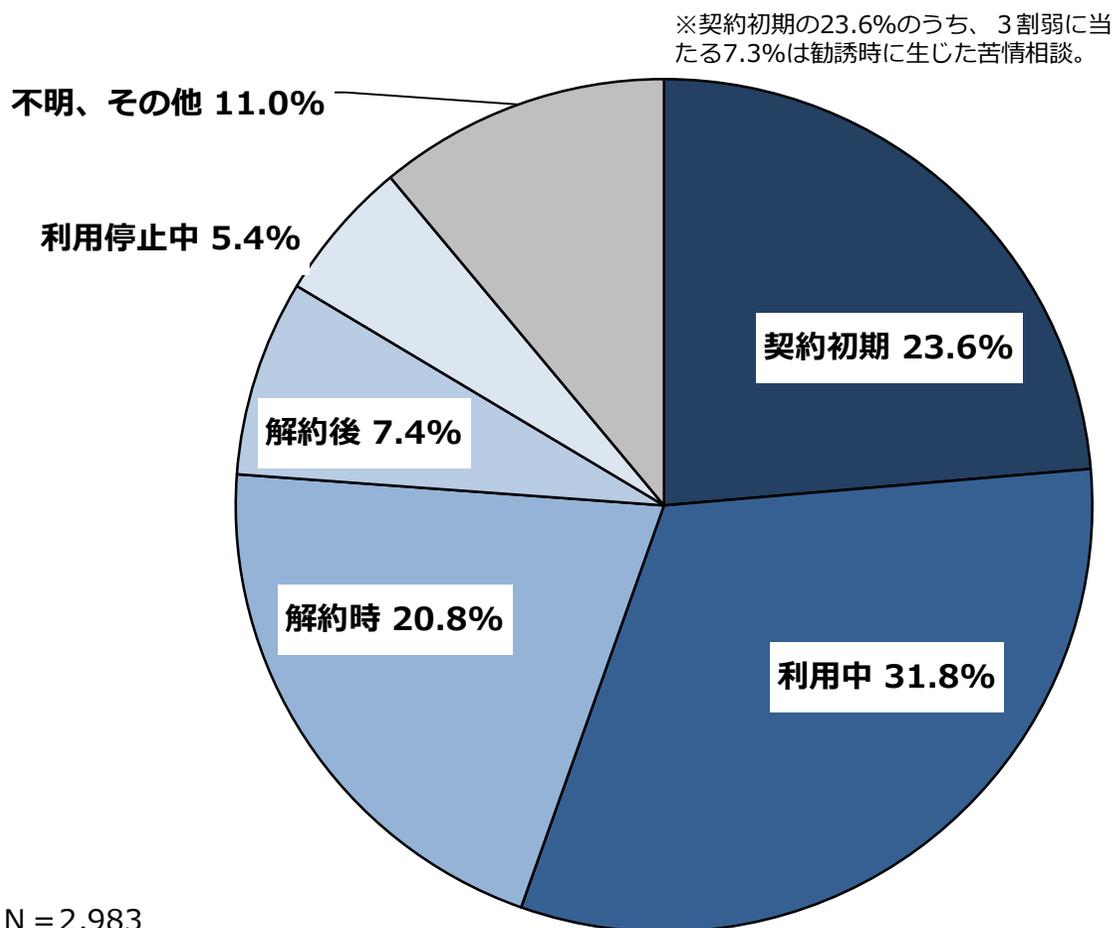


N = 2,983
 期間：2022.4~2022.9

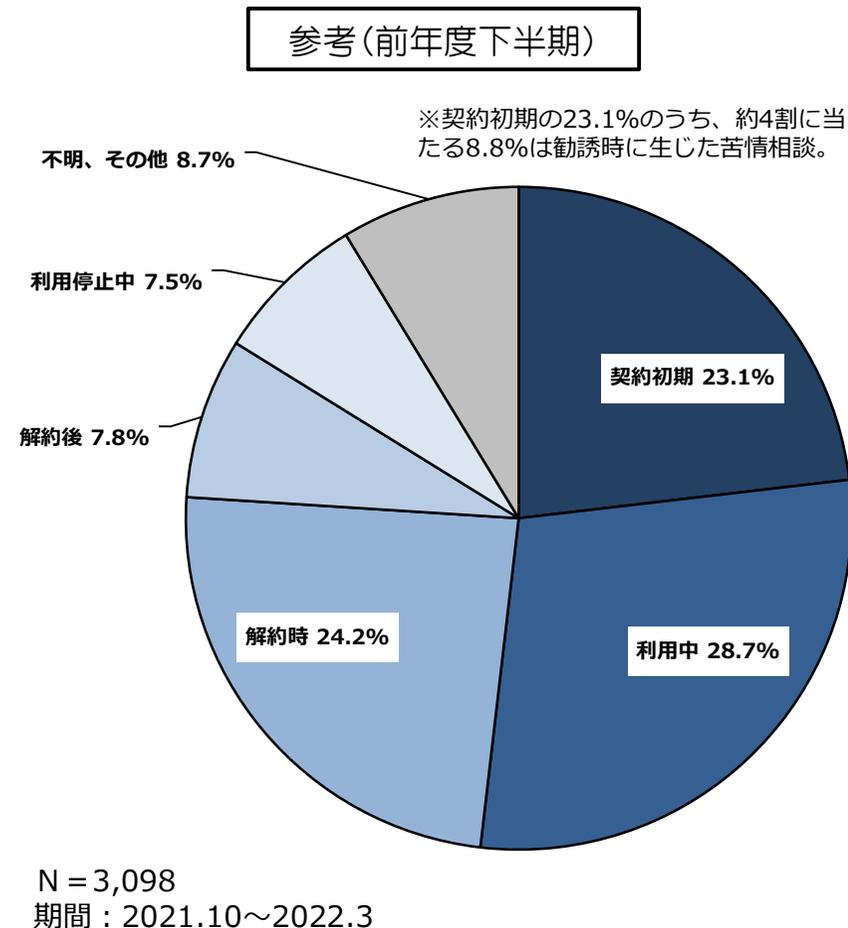
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

発生時期等【MNO】

- 「利用中」に生じた苦情相談の割合が増加しており、前年度下半期と同様に、全体の中で占める比率は最も高い。
- 「解約時」に生じた苦情相談の割合は減少し、「契約初期」の割合を下回る結果となった。
- 契約初期に発生した苦情相談(23.6%)のうち、3割弱(7.3%)は特に勧誘時に発生したものであることから、これまでと同様、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生しているものが一定数ある。

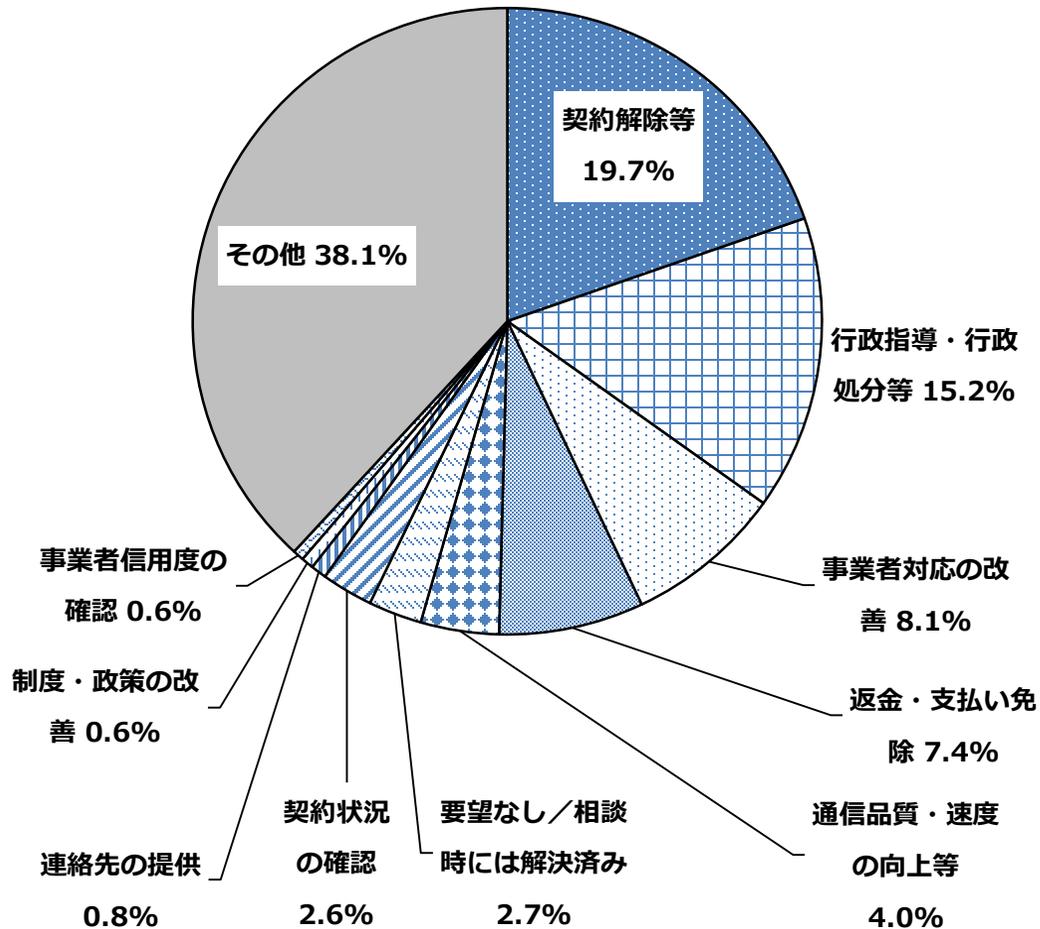


N = 2,983
期間：2022.4～2022.9

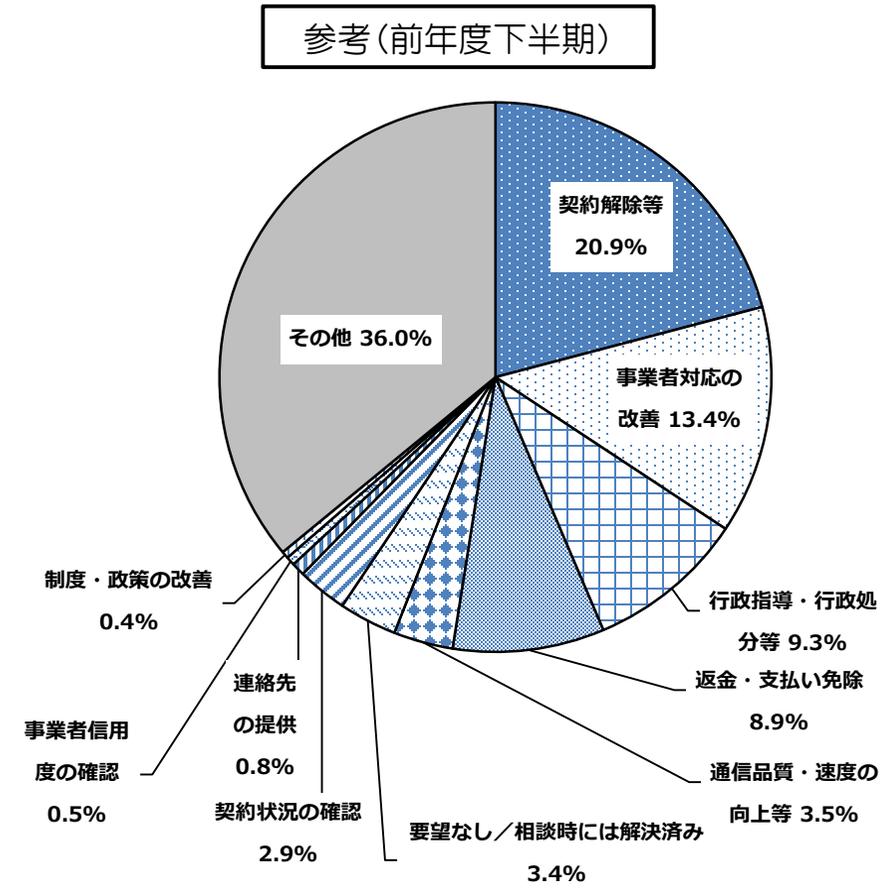


要望内容【MNO】

- 前年度下半期と同様に、「契約解除等」を要望する苦情相談の割合が最も多い。
- 「行政指導・行政処分等」を要望する苦情相談の割合が増加し、全体の中で占める比率は2番目となった。



N = 2,983
期間：2022.4~2022.9



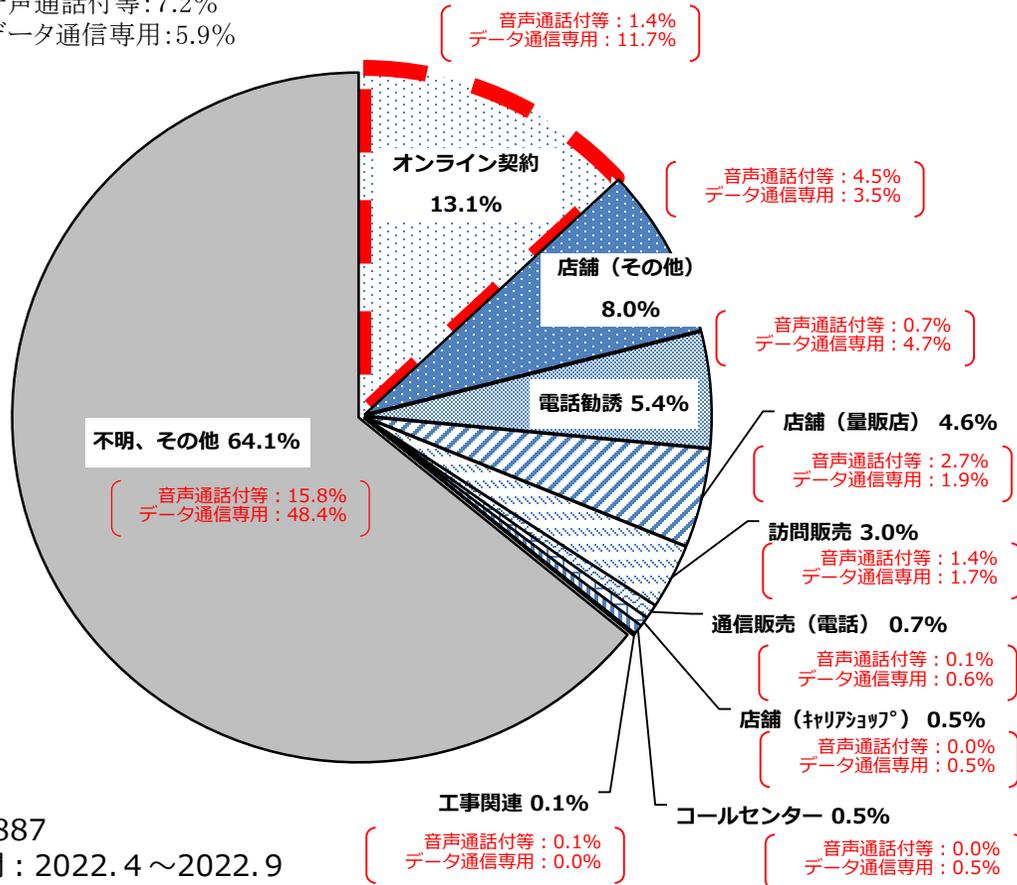
N = 3,098
期間：2021.10~2022.3

M V N O (2022年度上半期)

苦情相談の要因となったチャネル【MVNO】

○ 前年度下半期の発生チャネルは、「オンライン契約」の比率が最も高く、「店舗」、「電話勧誘」が続いていた。
今年度上半期も「オンライン契約」及び「店舗」が高く、「電話勧誘」が続く。

※「店舗」計:13.1%
音声通話付等:7.2%
データ通信専用:5.9%

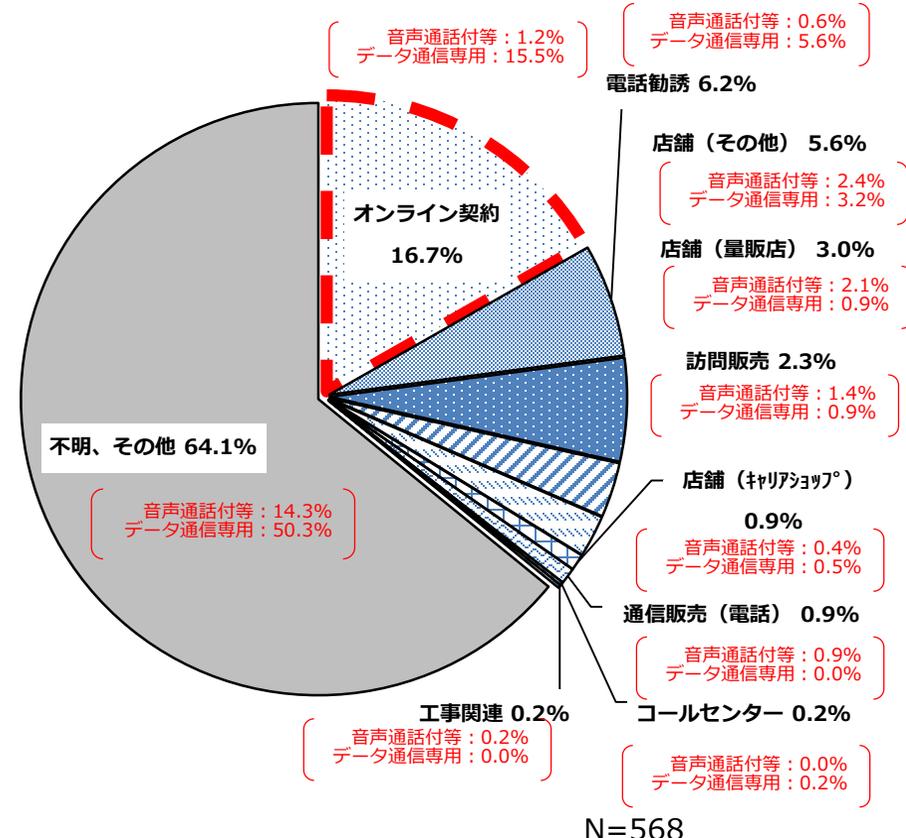


N=887
期間：2022.4～2022.9

(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

参考(前年度下半期)

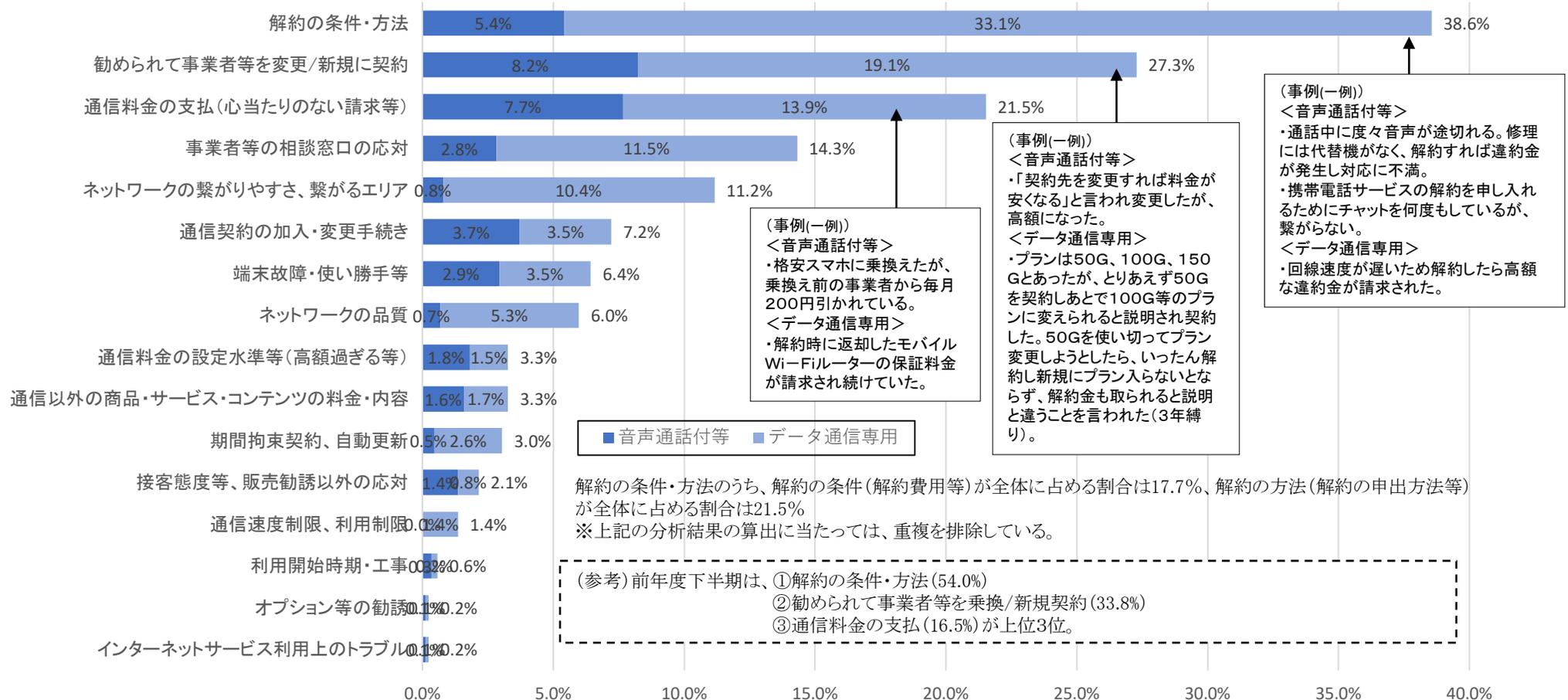
※「店舗」計:9.5%
音声通話付等:4.0%
データ通信専用:5.5%



N=568
期間：2021.10～2022.3

苦情相談の項目・観点【MVNO】

- 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。「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く。
- 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。

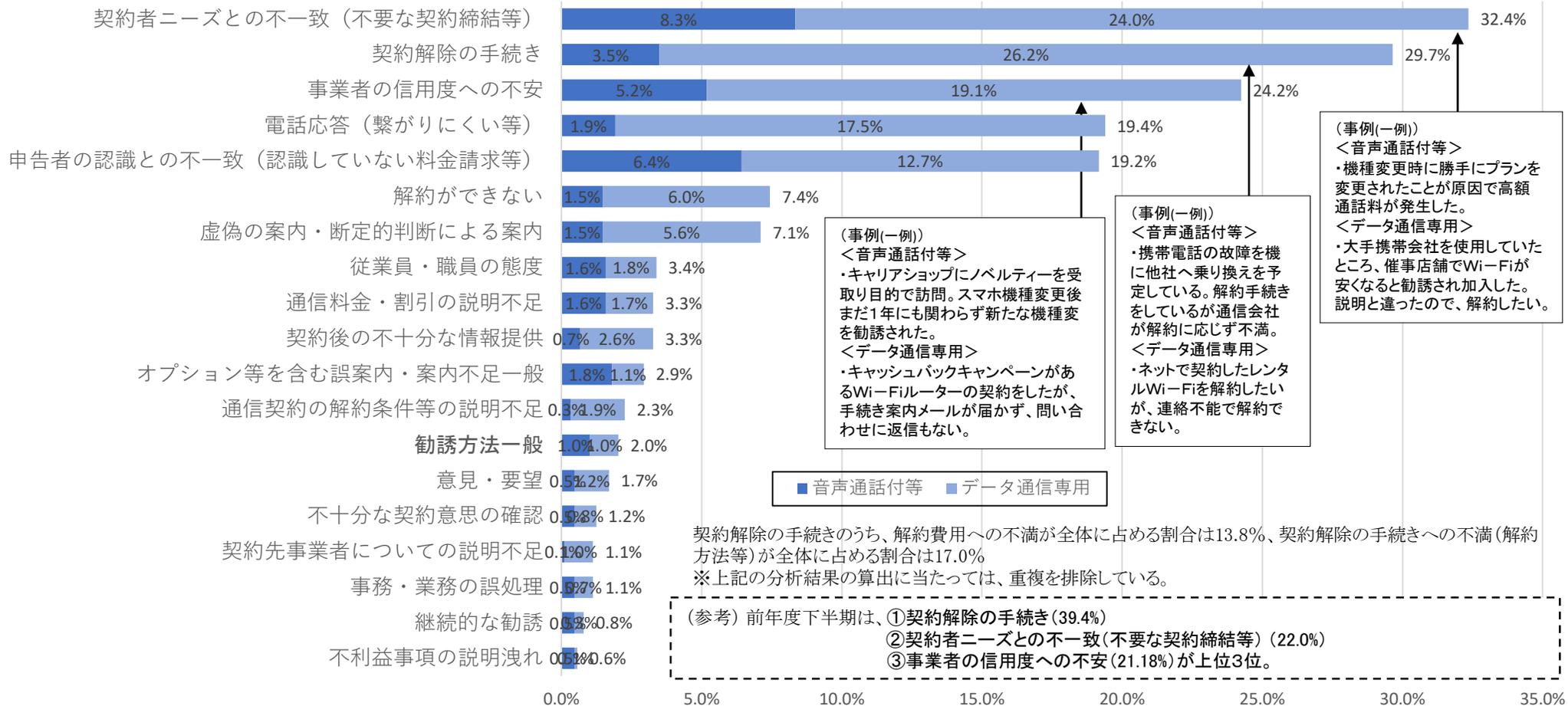


N=887
 期間：2022.4～2022.9

※ 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)【MVNO】

- 「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」が最も多く、「契約解除の手続き」、「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、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最も多い。

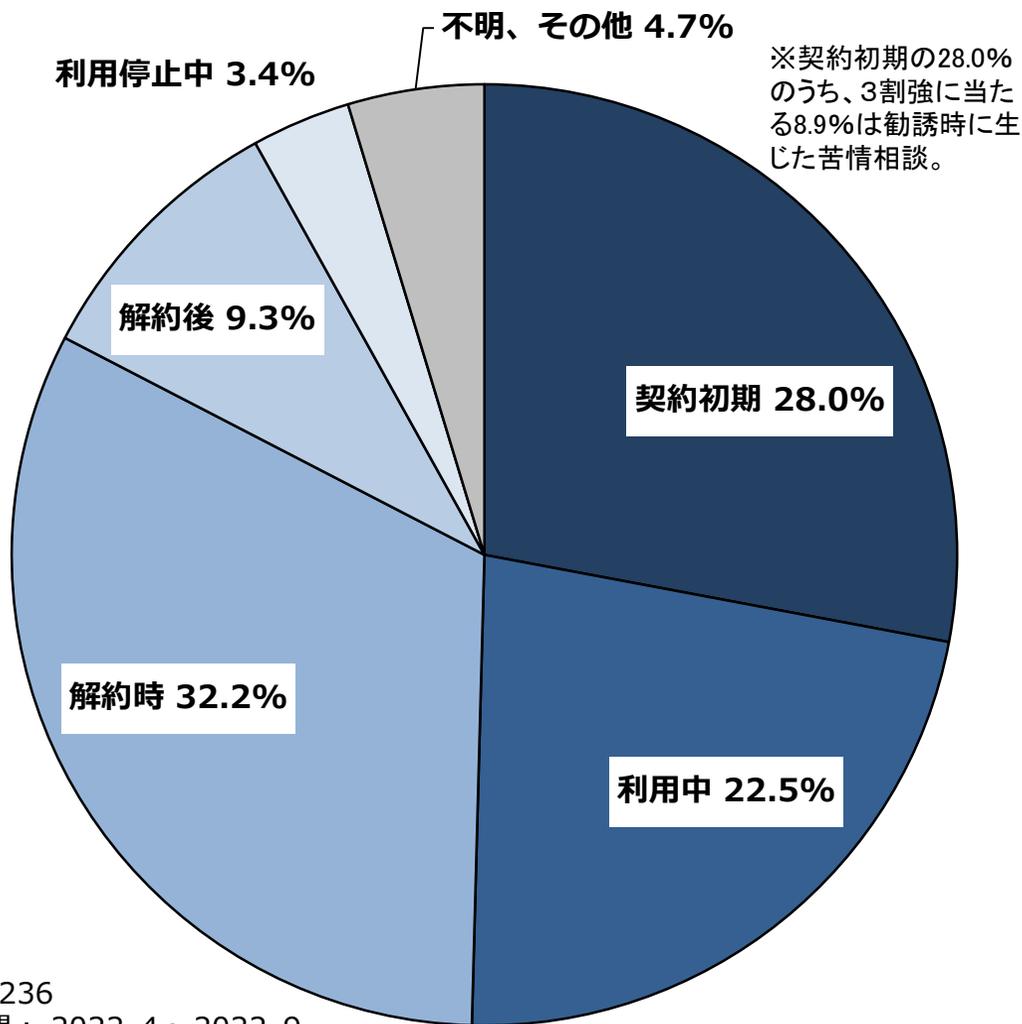


N=887
 期間：2022.4～2022.9

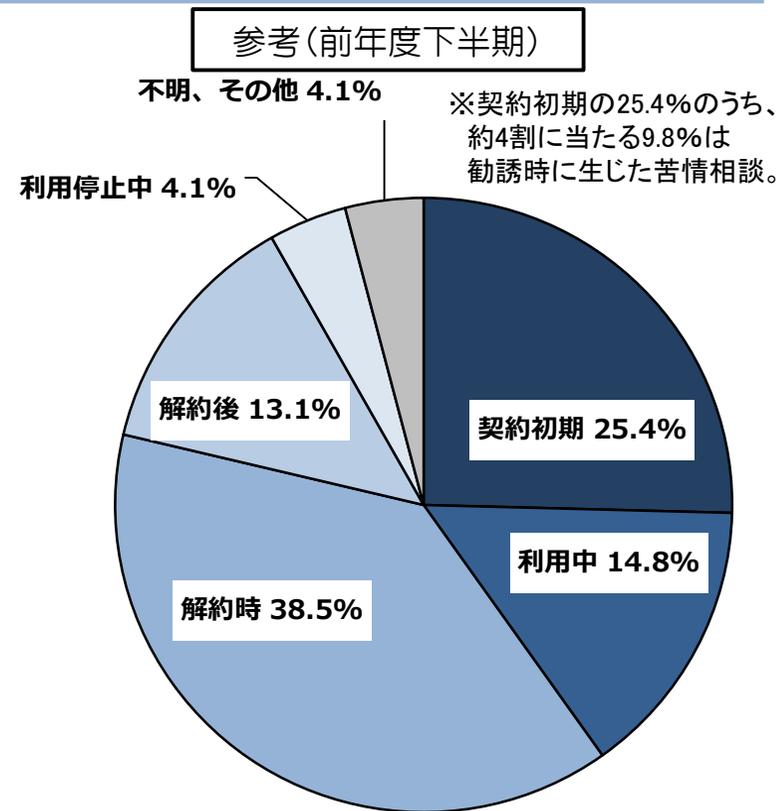
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

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、「契約初期」が続く。
- 契約初期に発生した苦情相談(28.0%)のうち、3割強(8.9%)は特に勧誘時に発生したものであることから、これまでと同様、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生しているものが一定数ある。



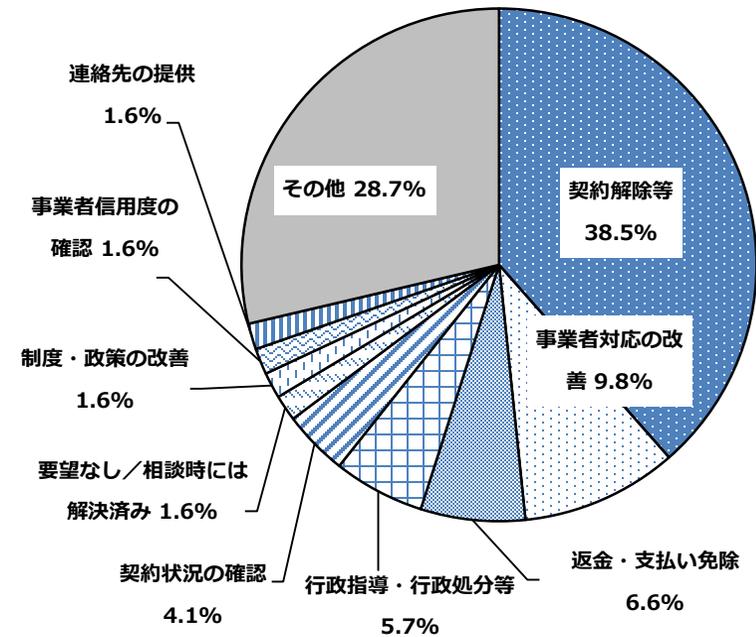
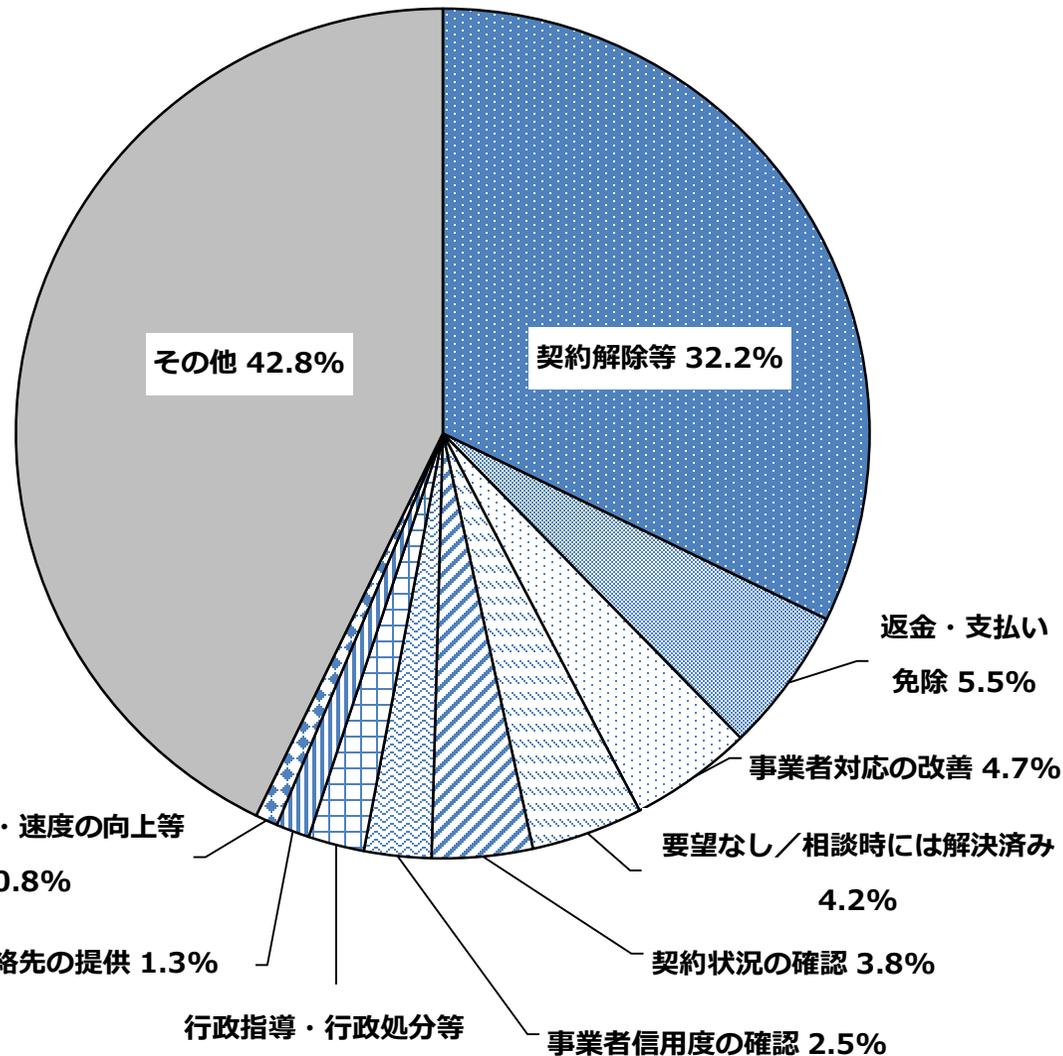
N=236
期間：2022.4～2022.9



N=122
期間：2021.10～2022.3

○ 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。

参考(前年度下半期)

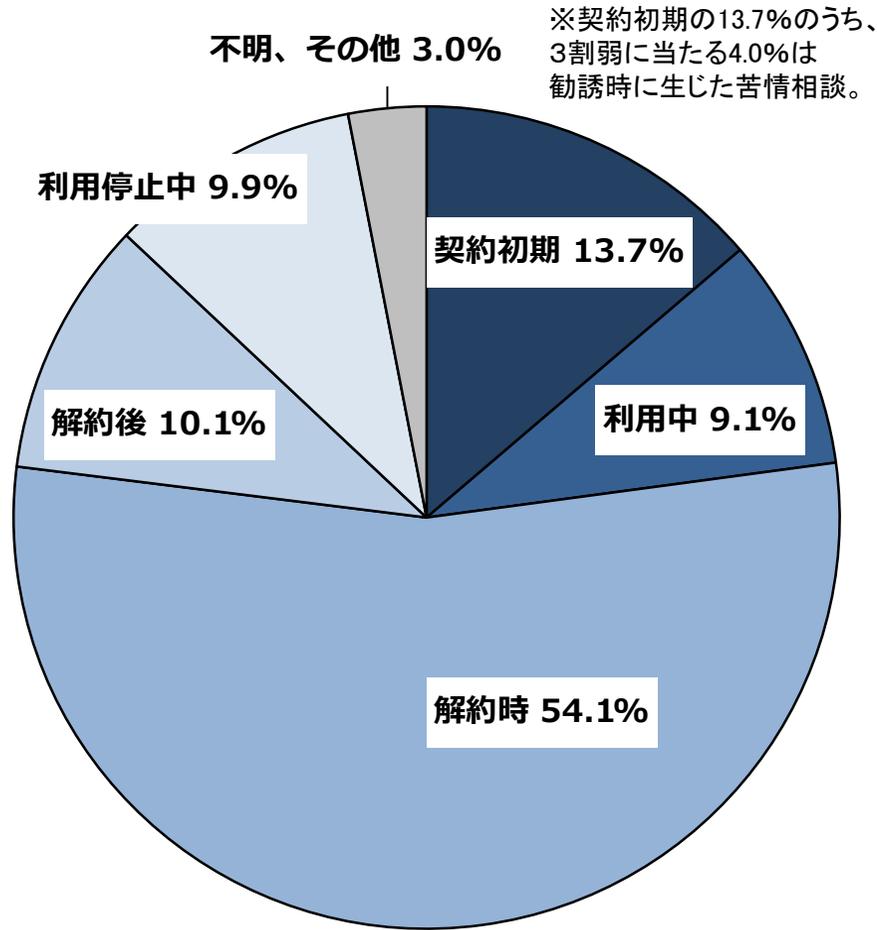


N=122
期間：2021.10～2022.3

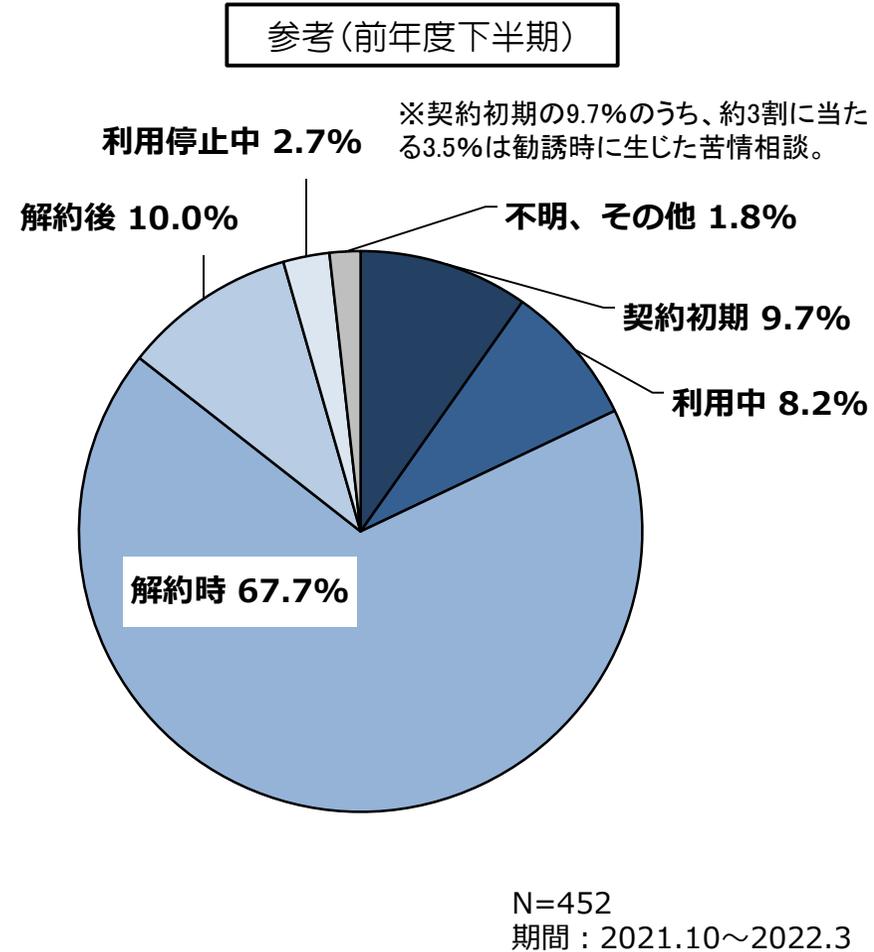
N=236
期間：2022.4～2022.9

発生時期等【MVNO(データ通信専用)】

○ 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、「契約初期」、「解約後」が続く。

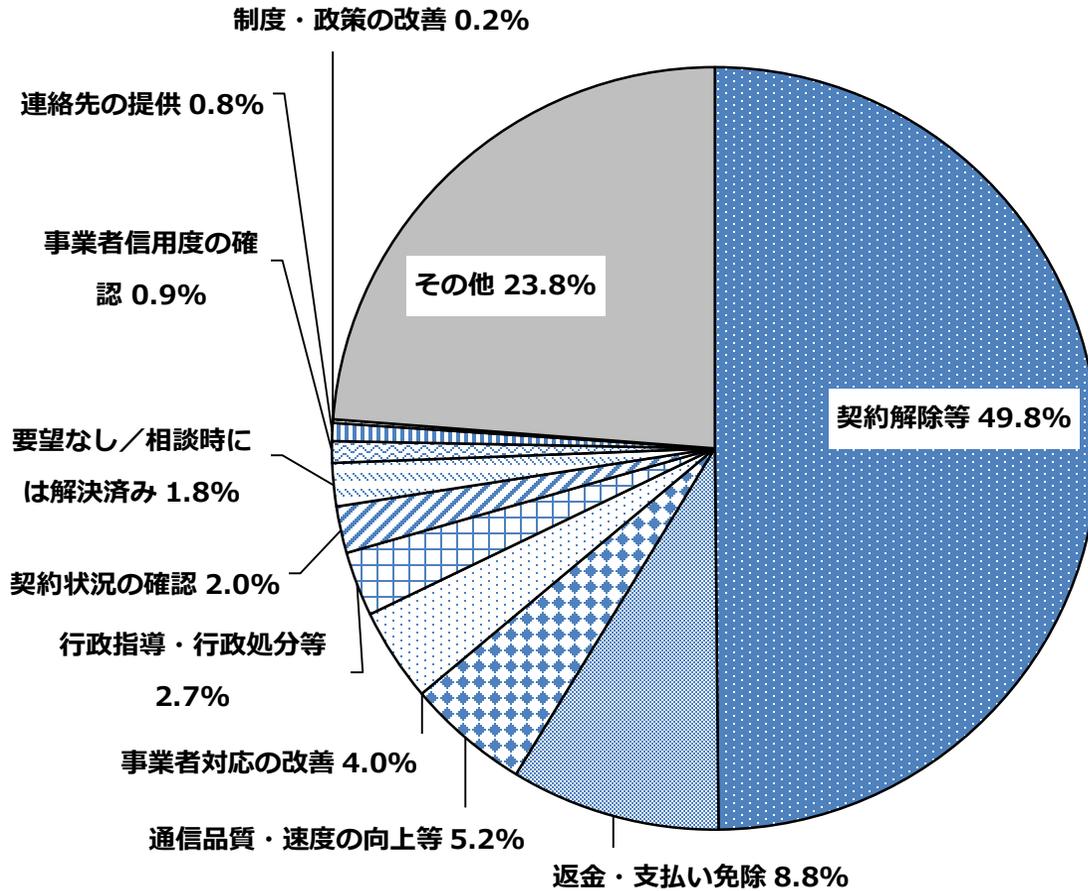


N=656
期間：2022.4~2022.9

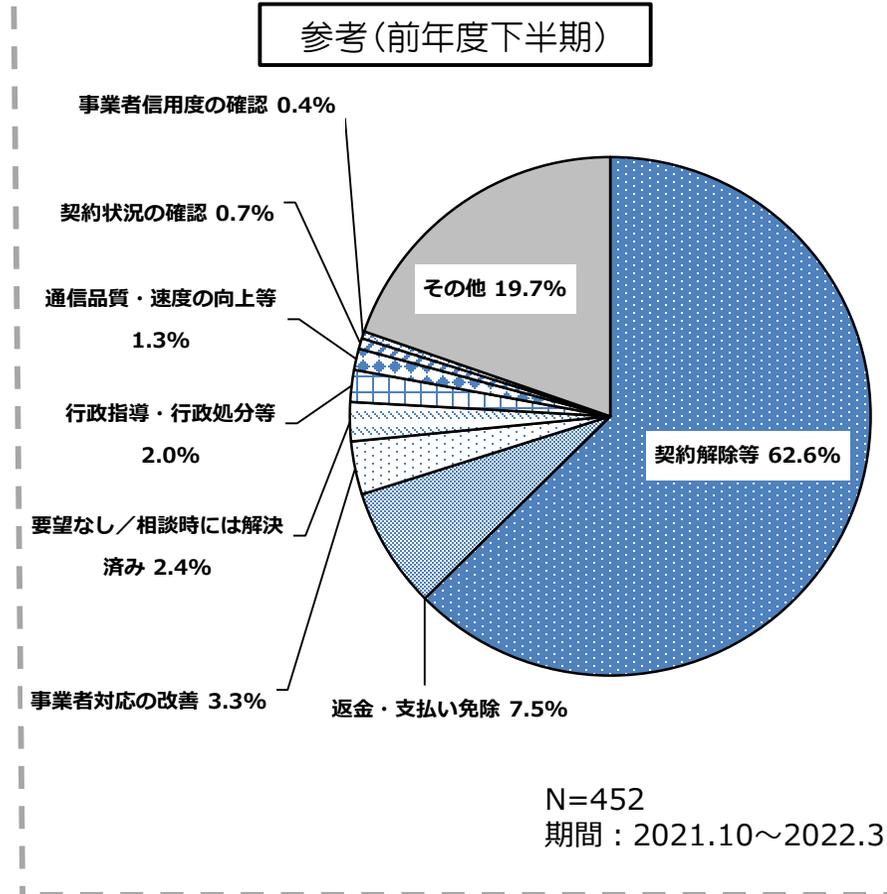


要望内容【MVNO(データ通信専用)】

- 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。
- 前年度下半期と比較して「通信品質・速度の向上等」が増加している。



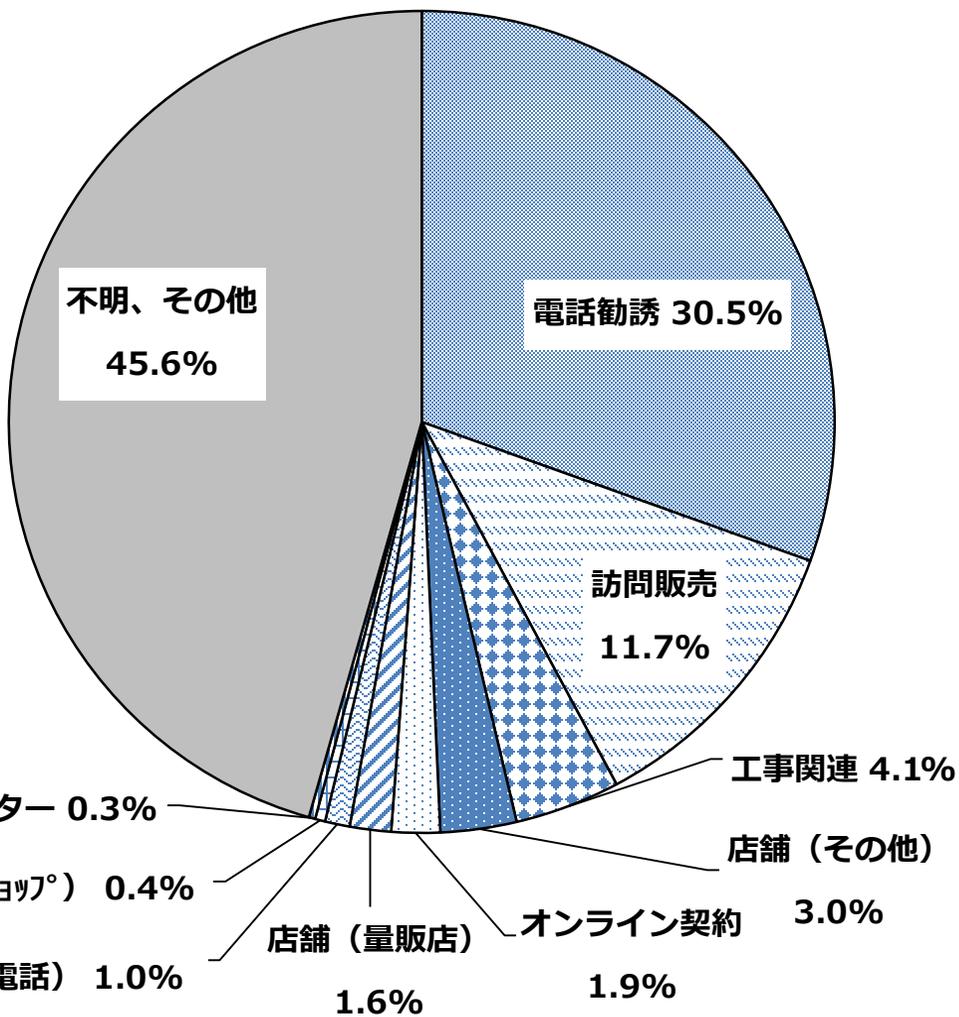
N=656
期間：2022.4～2022.9



F T T H (2022年度上半期)

苦情相談の要因となったチャネル【FTTH】

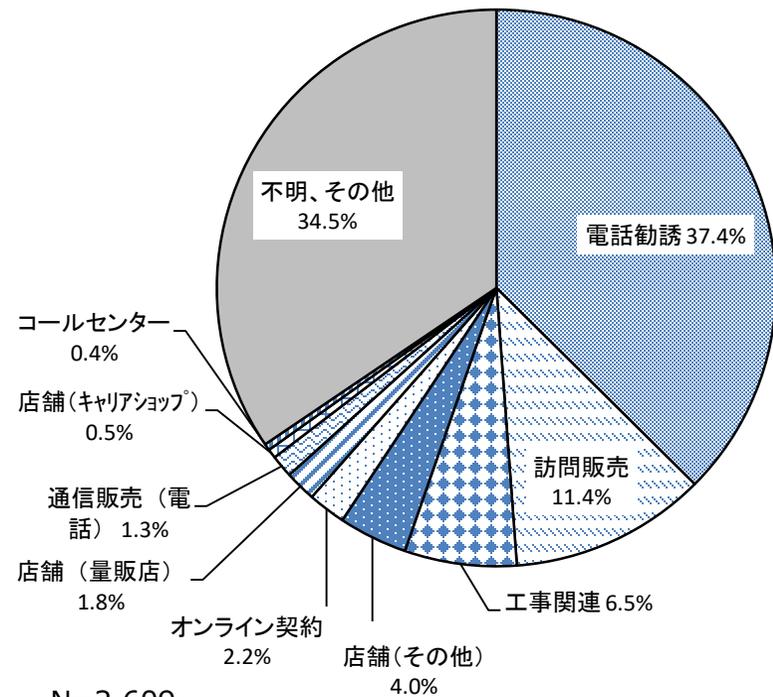
○ 前年度下半期と同様、引き続き「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多いが、割合は減少傾向である。



N=2,788
期間：2022.4~2022.9

※「店舗」計：5.0%

参考(前年度下半期)

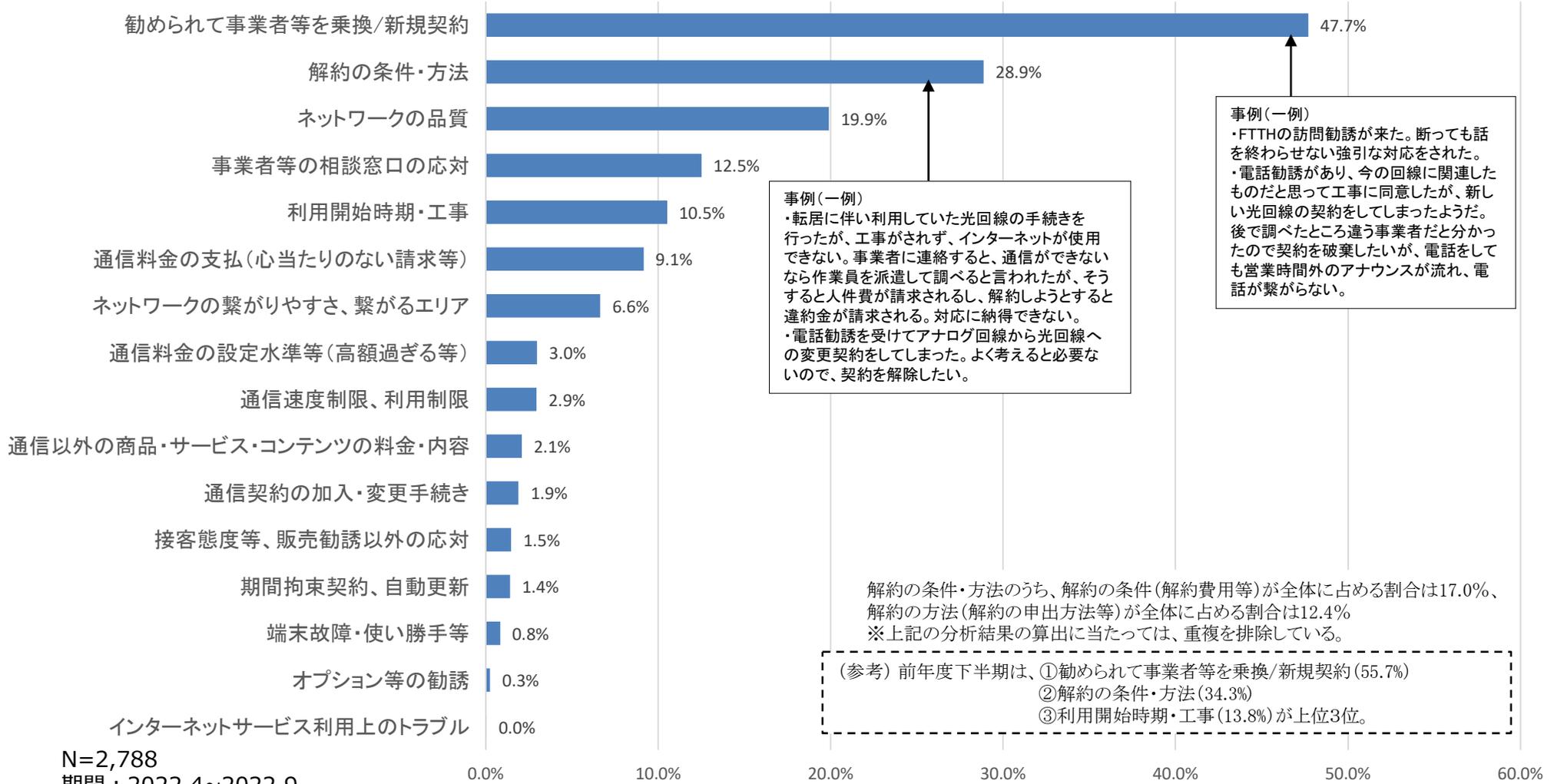


N=2,609
期間：2021.10~2022.3

(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

苦情相談の項目・観点【FTTH】

○ 前年度下半期と同様、「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約半数で、「解約の条件・方法」が続く。また、「ネットワークの品質」が前年度下半期の4.9%から15ポイント増加している。



事例(一例)
 ・FTTHの訪問勧誘が来た。断っても話を終わらせない強引な対応をされた。
 ・電話勧誘があり、今の回線に関連したものだと思って工事に同意したが、新しい光回線の契約をしてしまったようだ。後で調べたところ違う事業者だと分かったので契約を破棄したいが、電話しても営業時間外のアナウンスが流れ、電話が繋がらない。

事例(一例)
 ・転居に伴い利用していた光回線の手続きを行ったが、工事がされず、インターネットが使用できない。事業者に連絡すると、通信ができないなら作業員を派遣して調べると言われたが、そうすると人件費が請求されるし、解約しようすると違約金が請求される。対応に納得できない。
 ・電話勧誘を受けてアナログ回線から光回線への変更契約をしてしまった。よく考えると必要ないので、契約を解除したい。

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17.0%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は12.4%
 ※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。

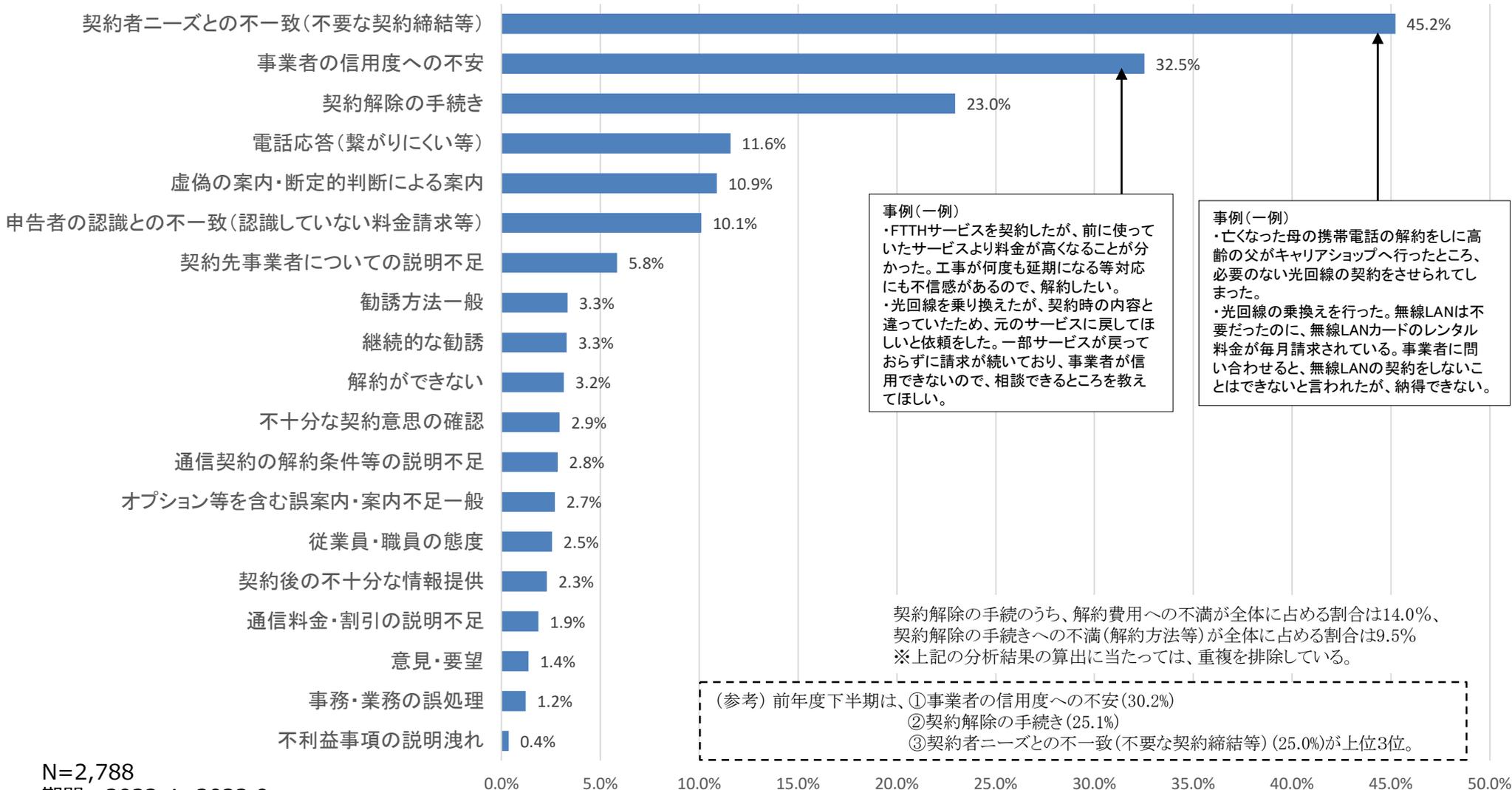
(参考) 前年度下半期は、①勧められて事業者等を乗換/新規契約(55.7%)
 ②解約の条件・方法(34.3%)
 ③利用開始時期・工事(13.8%)が上位3位。

N=2,788
 期間：2022.4~2022.9

※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】

- 「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前年度下半期から約20ポイント増加し、最も多い。続いて「事業者の信用度への不安」、「契約解除の手続き」に起因するものが続く。

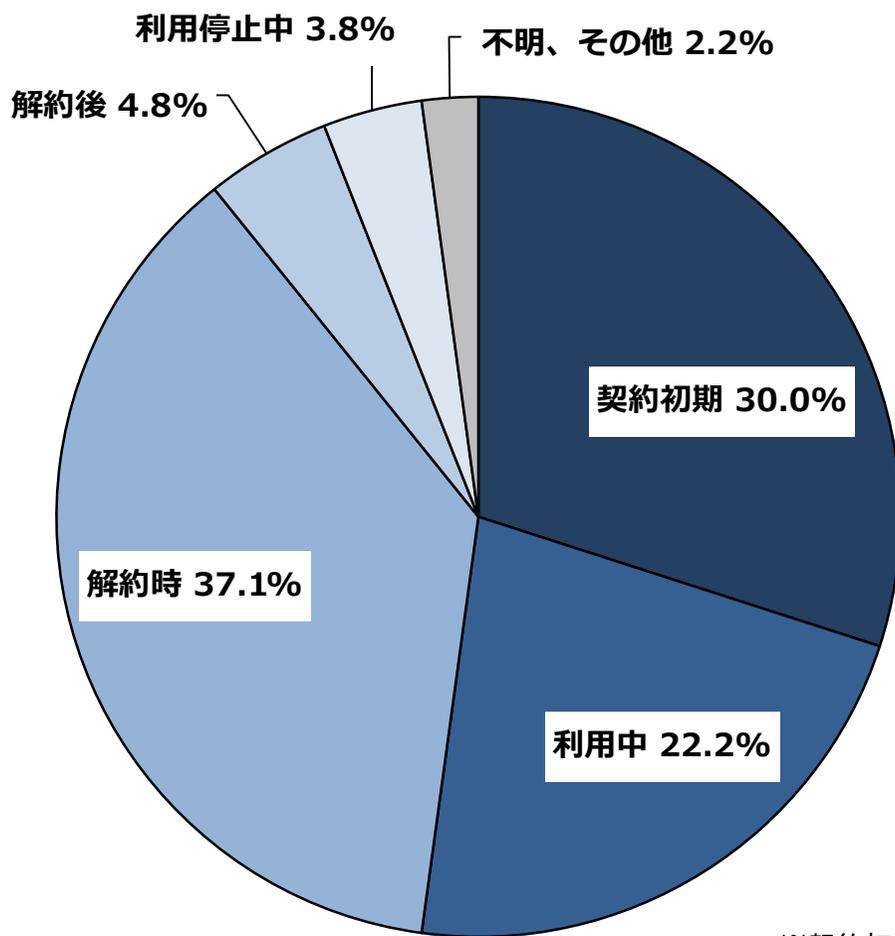


N=2,788
期間：2022.4~2022.9

※ 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【FTTH】

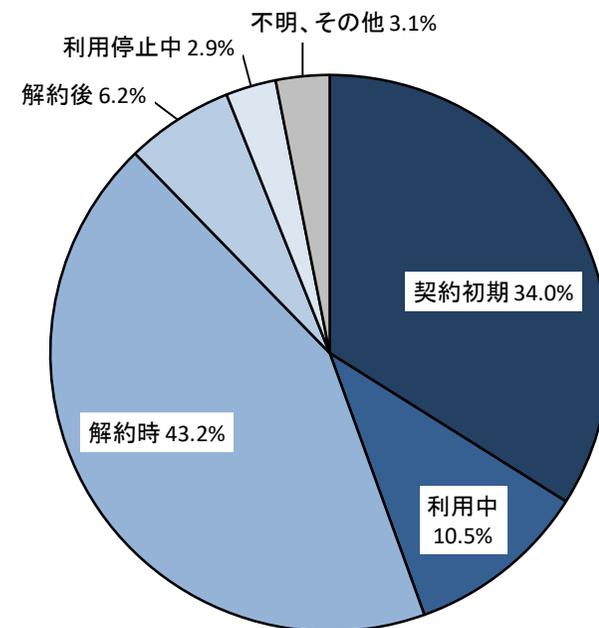
- 「解約時」に生じたものが約4割を占めており、「契約初期」に生じたものが続く。
- 契約初期に発生した苦情相談(30.0%)のうち、約5割(15.4%)は特に勧誘時に発生したものであることから、これまでと同様、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生しているものが相当数ある。



N=2,788
期間：2022.4~2022.9

※契約初期の30.0%のうち、約5割に当たる15.4%は勧誘時に生じた苦情相談。

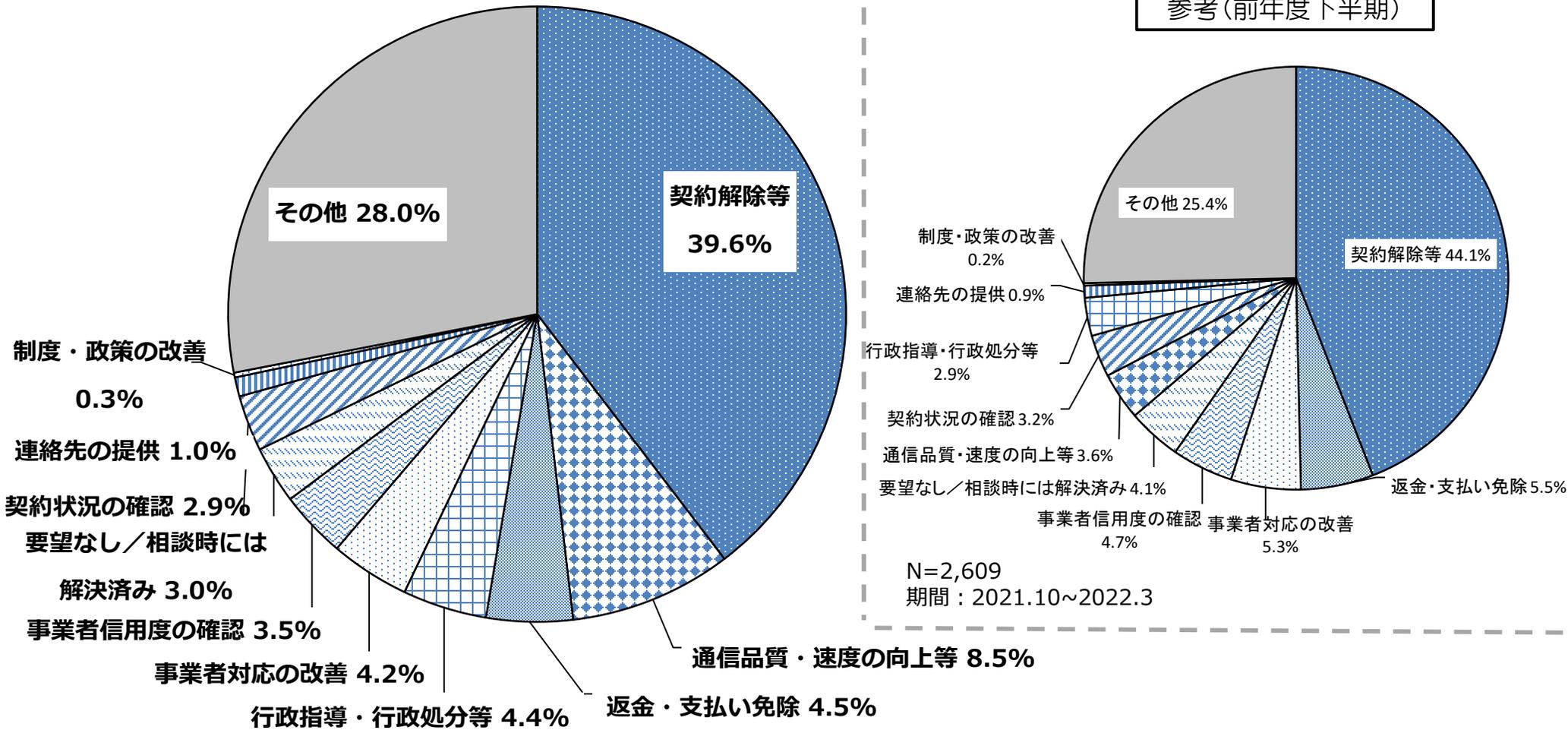
参考(前年度下半期)



N=2,609
期間：2021.10~2022.3

※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。

○ 前年度下半期と同様、「契約解除等」が約4割を占めている。また、「通信品質・速度の向上等」に関する要望が増加した。

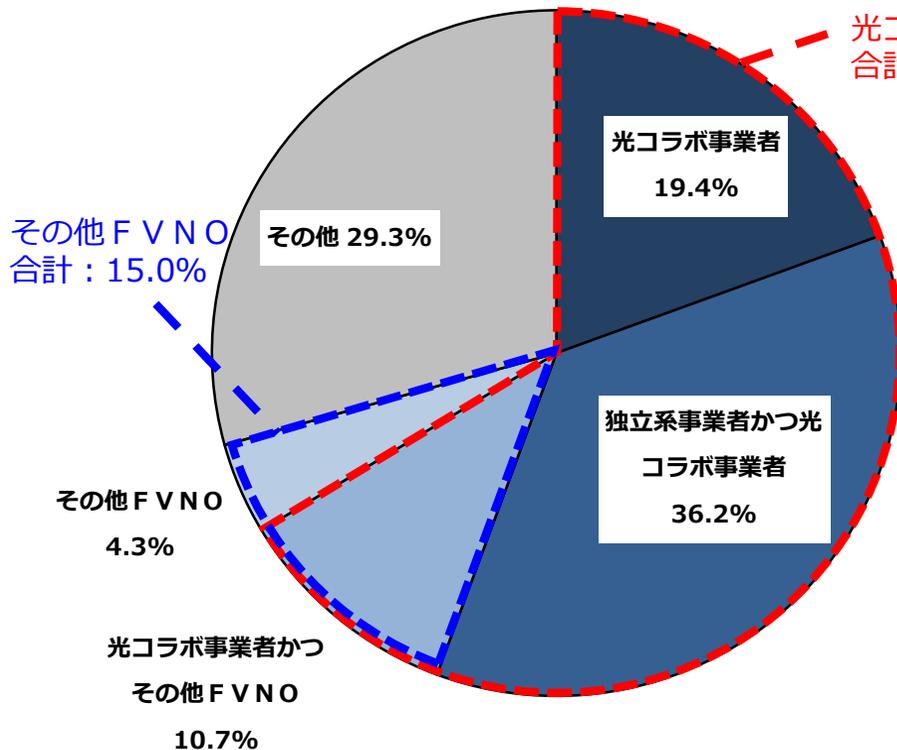


N=2,609
期間：2021.10~2022.3

N=2,788
期間：2022.4~2022.9

光卸等に関する苦情相談

- FTTHサービス全体の苦情相談のうち、光コラボ事業者に関する苦情は6割以上(66.4%)を占め、前年度下半期(59.8%)から増加傾向にある。
- 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15%程度と決して少なくない割合を占めており、前年度上半期(10.3%)、前年度下半期(10.8%)と比較しても増加傾向にある。



N=2,500 (※)
期間：2022.4~2022.9

※・・・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。

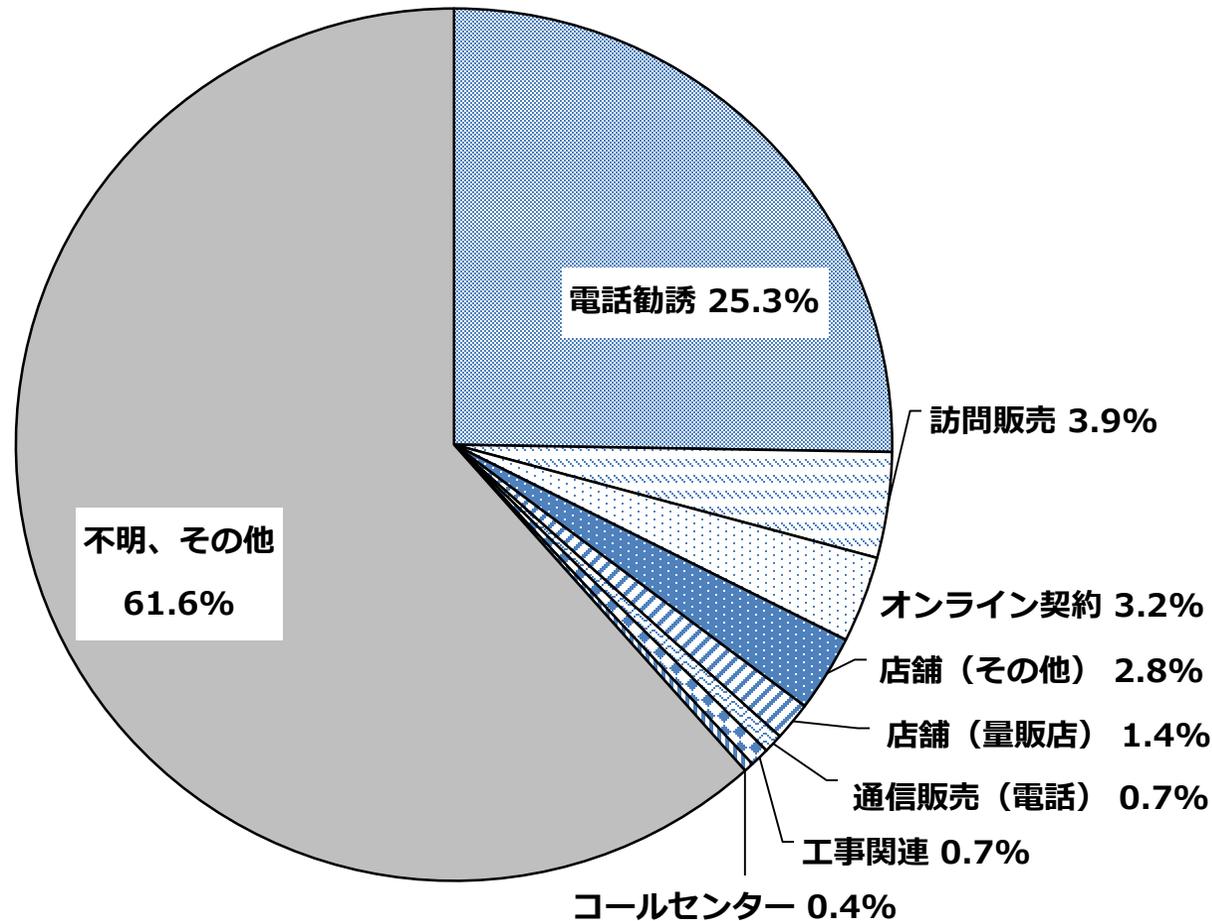
・その他FVNO

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。

I S P (2022年度上半期)

苦情相談の要因となったチャネル【ISP】

○ 前年度下半期と同様、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。

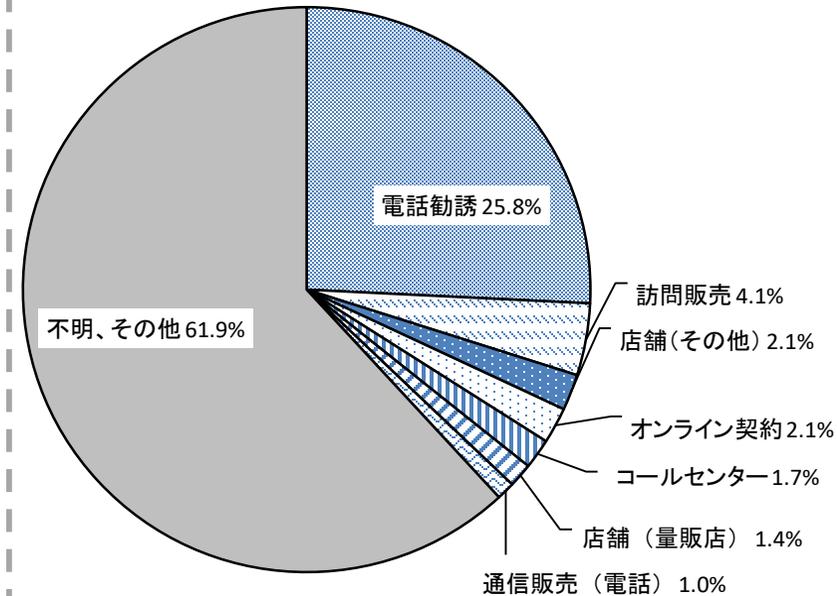


N=281
期間：2022.4~2022.9

※「店舗」計：4.3%

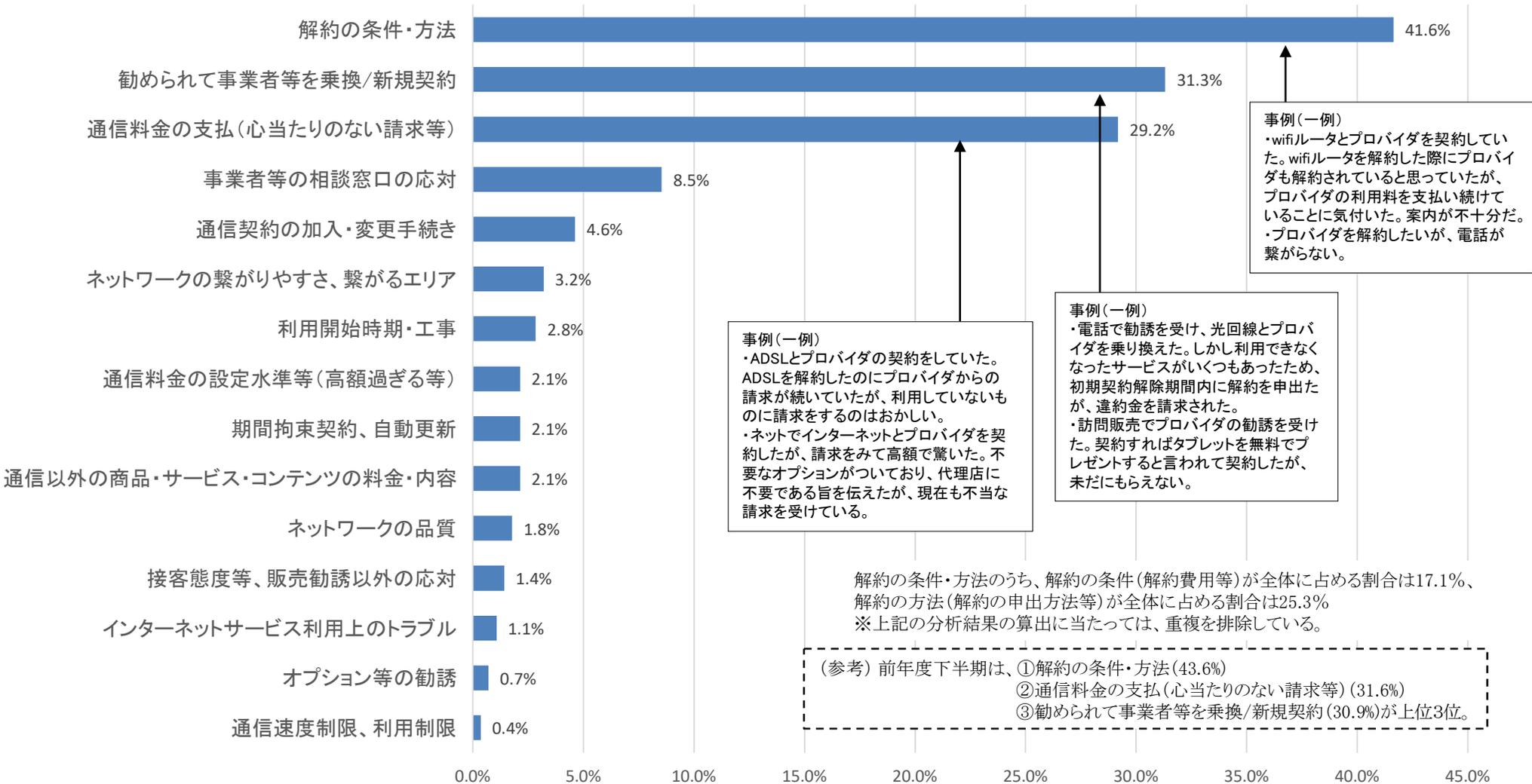
(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

参考（前年度下半期）



N=291
期間：2021.10~2022.3

○ 前年度下半期と同様、「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「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)」が続く。

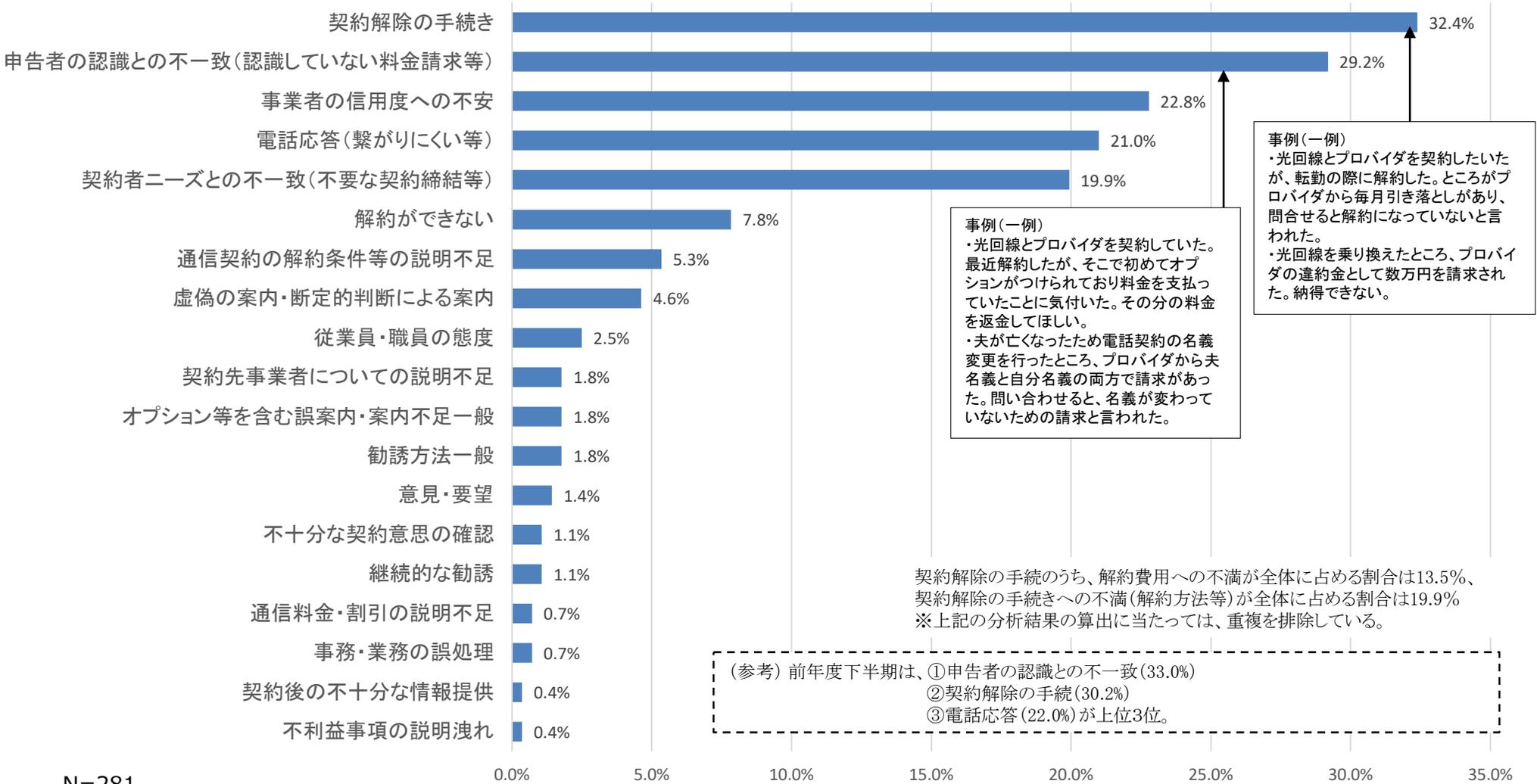


N=281
 期間：2022.4~2022.9

※ 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】

○ 「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(認識していない料金請求等)」が多い。



事例(一例)
 ・光回線とプロバイダを契約していたが、転勤の際に解約したところがプロバイダから毎月引き落としがあり、問合せると解約になっていないと言われた。
 ・光回線を乗り換えたところ、プロバイダの違約金として数万円を請求された。納得できない。

事例(一例)
 ・光回線とプロバイダを契約していた。最近解約したが、そこで初めてオプションがつけられており料金を支払っていたことに気付いた。その分の料金を返金してほしい。
 ・夫が亡くなったため電話契約の名義変更を行ったところ、プロバイダから夫名義と自分名義の両方で請求があった。問い合わせると、名義が変わっていないための請求と言われた。

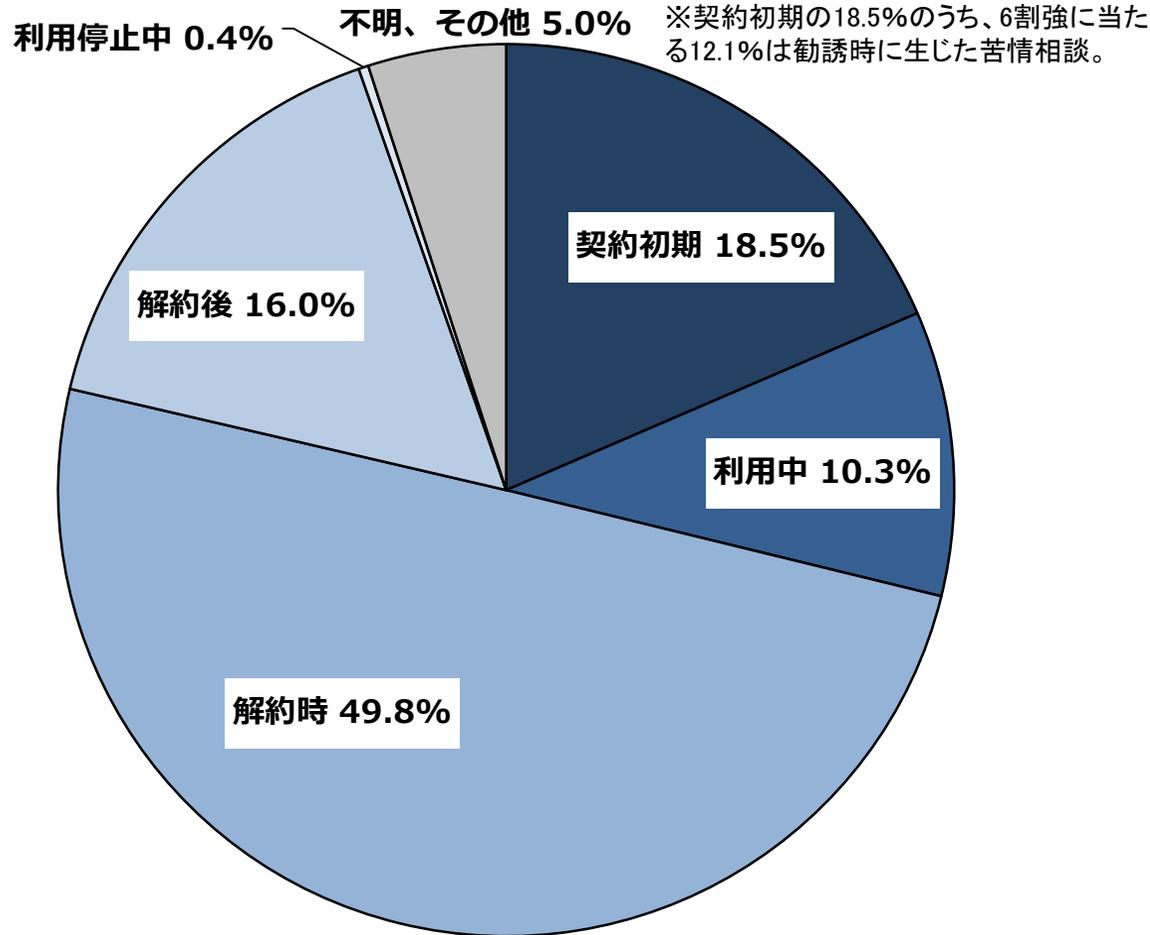
契約解除の手続のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は13.5%、契約解除の手続きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は19.9% ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 前年度下半期は、①申告者の認識との不一致(33.0%) ②契約解除の手続(30.2%) ③電話応答(22.0%)が上位3位。

N=281
 期間：2022.4~2022.9

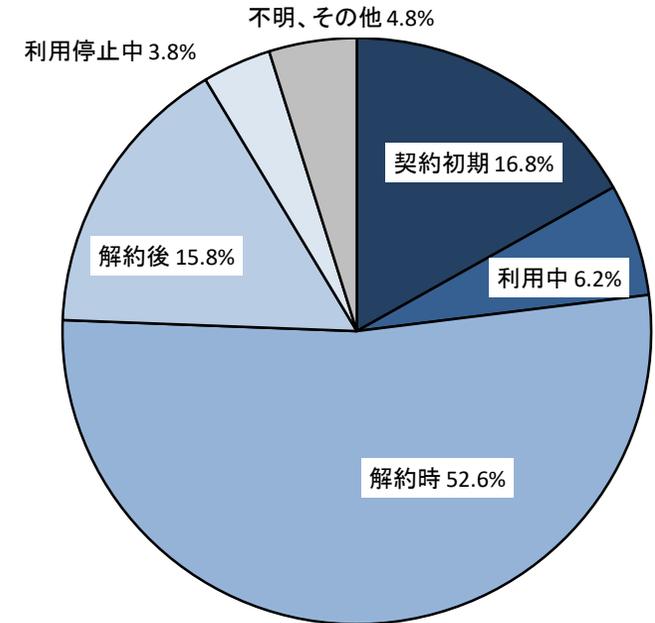
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

○ 「解約時」に生じた苦情相談が約半数を占める。



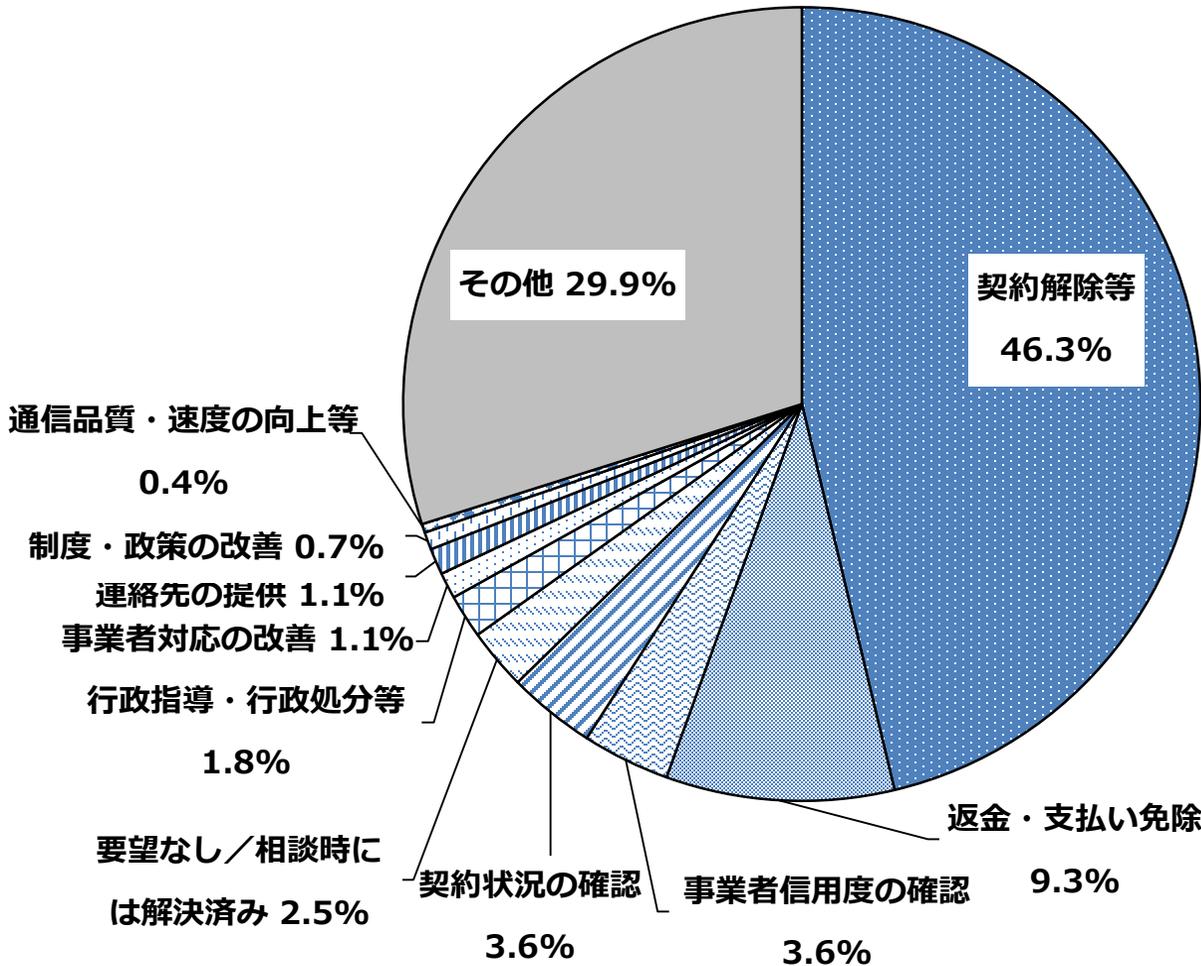
N=281
期間：2022.4~2022.9

参考(前年度下半期)

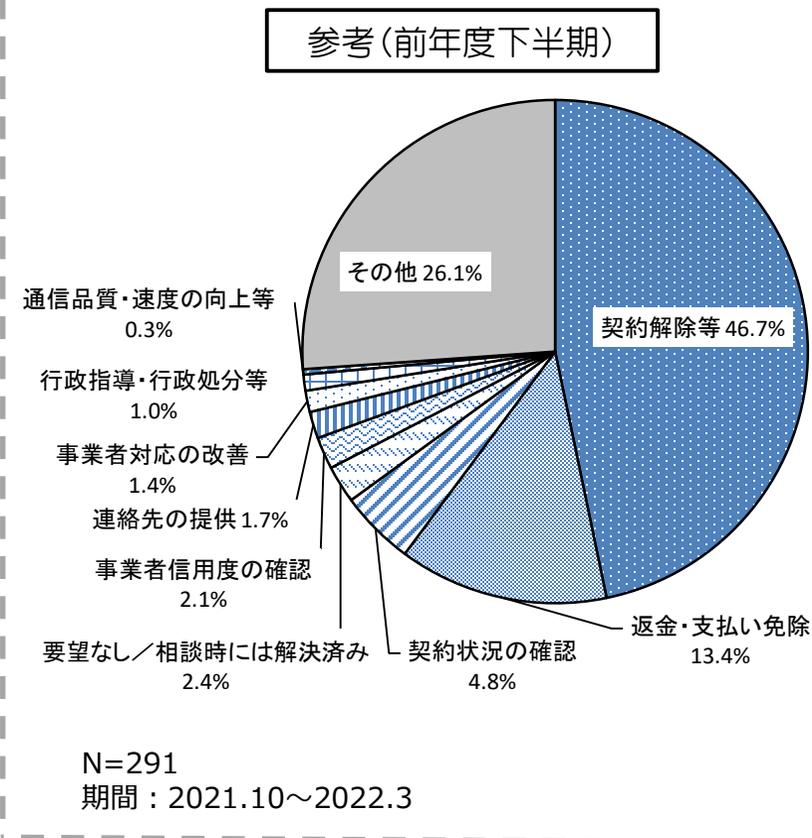


N=291
期間：2021. 10~2022.3

○ 「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。



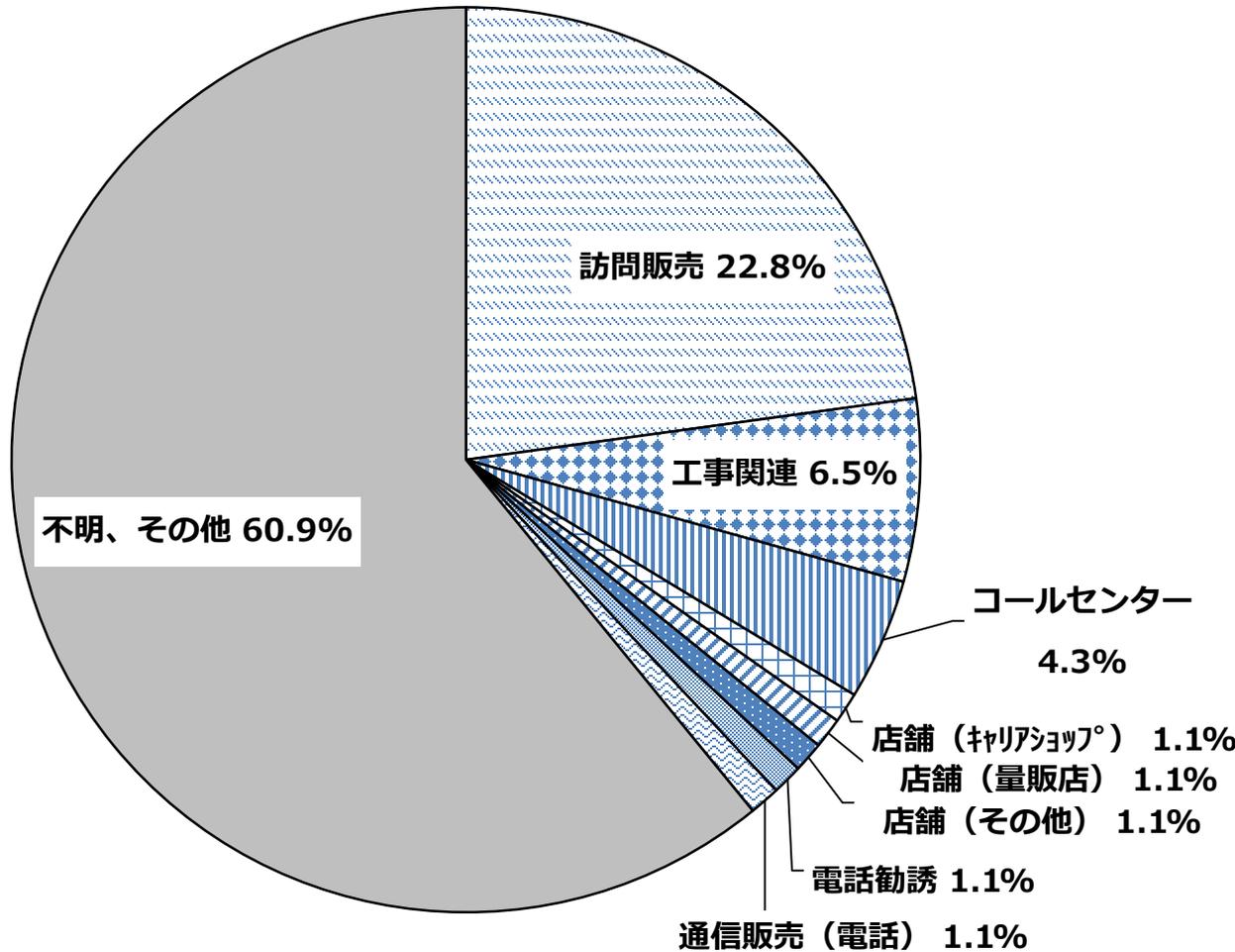
N=281
期間：2022.4~2022.9



ケーブルテレビインターネット (2022年度上半期)

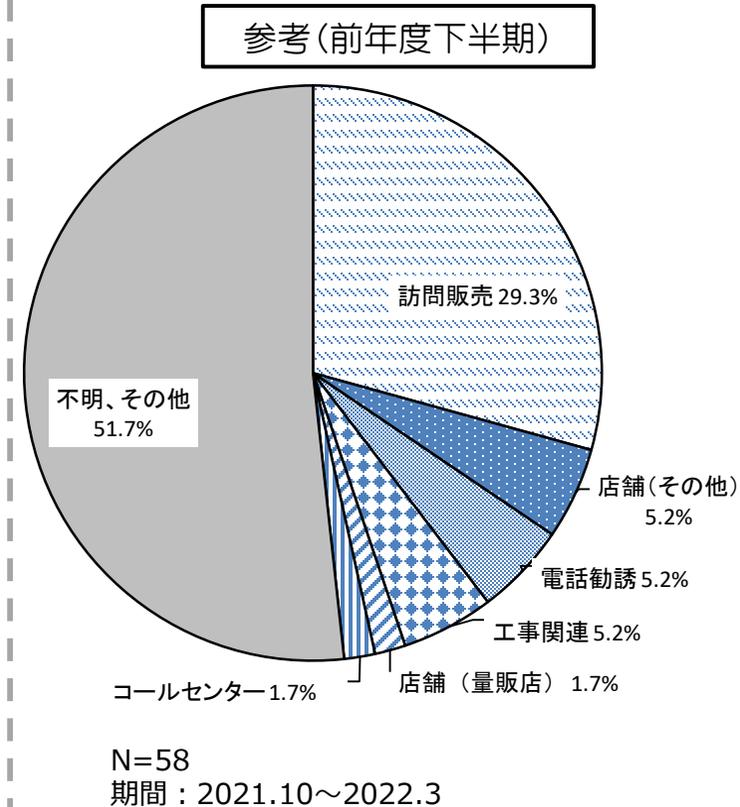
苦情相談の要因となったチャネル【ケーブルテレビインターネット】

○ 前年度下半期と同様、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=92
期間：2022.4~2022.9

※「店舗」計:3.3%

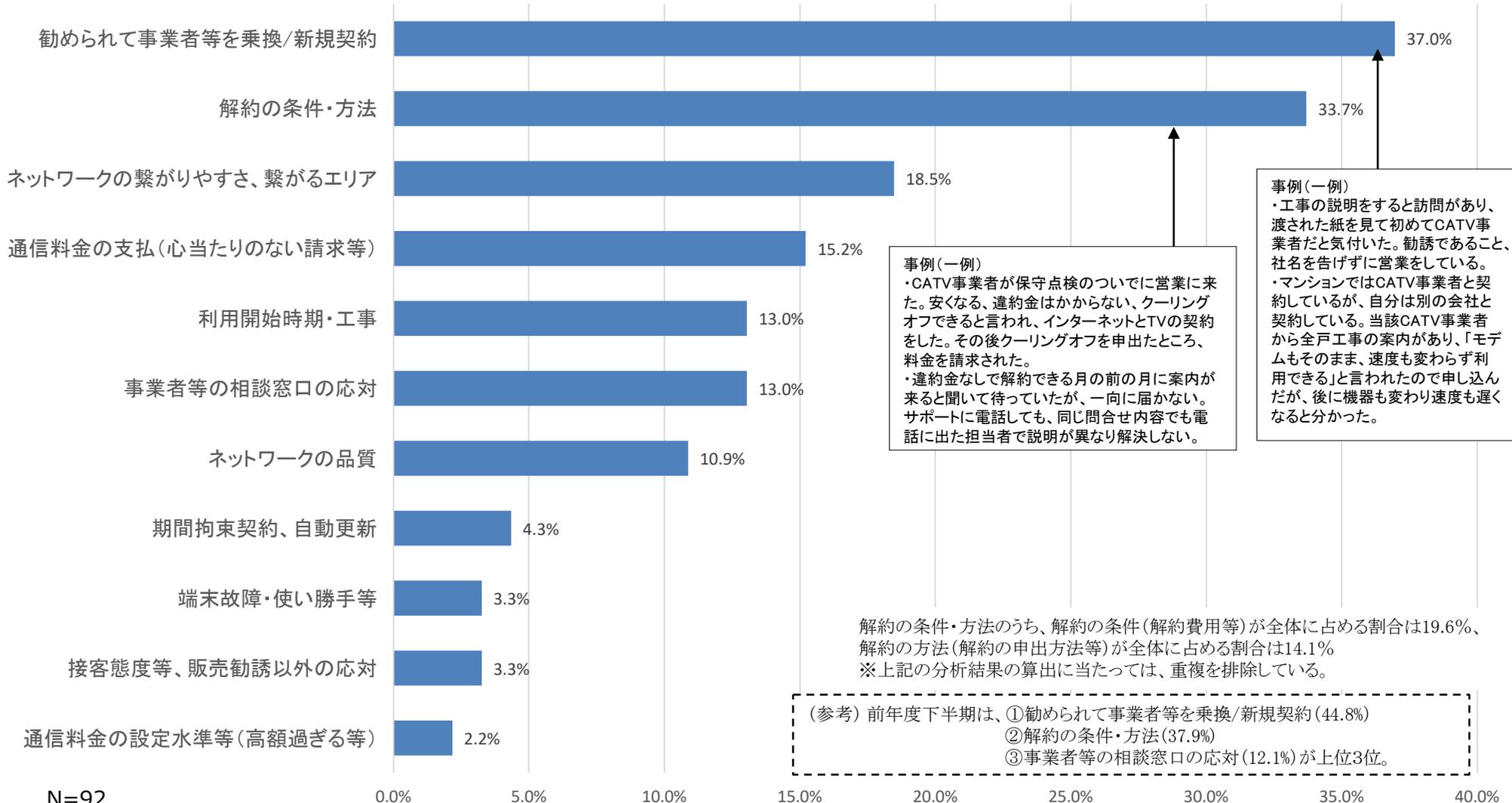


N=58
期間：2021.10~2022.3

(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

苦情相談の項目・観点【ケーブルテレビインターネット】

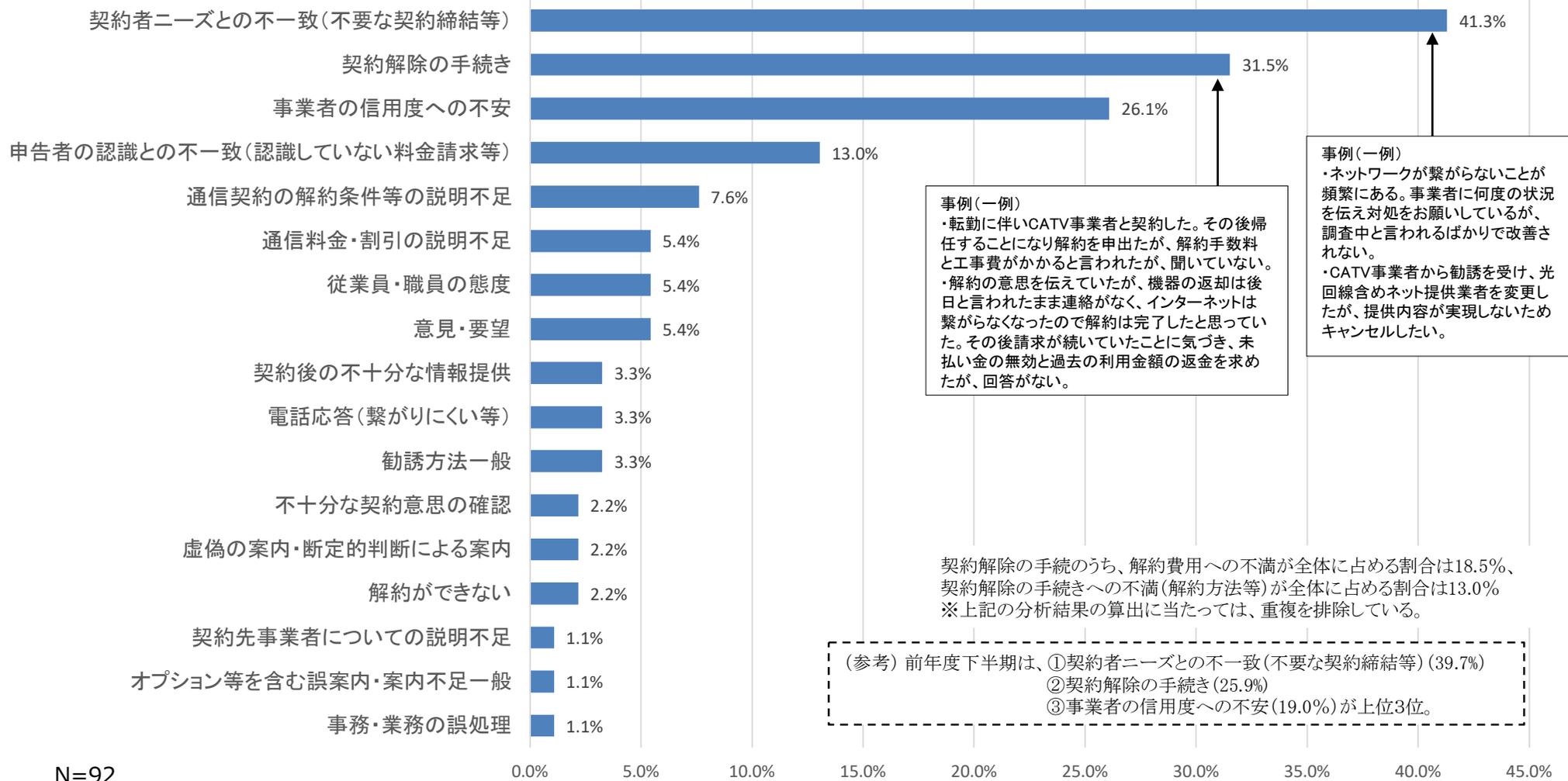
○ 前年度下半期と同様、引き続き「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」が続く。



N=92
 期間：2022.4～2022.9 ※ 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】

- 前年度下半期と同様、「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最も多く、「契約解除の手続き」、「事業者の信用度への不安」が続く。



事例(一例)
 ・転勤に伴いCATV事業者と契約した。その後帰任することになり解約を申出たが、解約手数料と工事費がかかると言われたが、聞いていない。
 ・解約の意思を伝えていたが、機器の返却は後日と言われたまま連絡がなく、インターネットは繋がらなくなったので解約は完了したと思っていた。その後請求が続いていたことに気づき、未払い金の無効と過去の利用金額の返金を求めたが、回答がない。

事例(一例)
 ・ネットワークが繋がらないことが頻繁にある。事業者に何度の状況を伝え対処をお願いしているが、調査中と言われるばかりで改善されない。
 ・CATV事業者から勧誘を受け、光回線含めネット提供業者を変更したが、提供内容が実現しないためキャンセルしたい。

契約解除の手続のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は18.5%、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13.0%
 ※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。

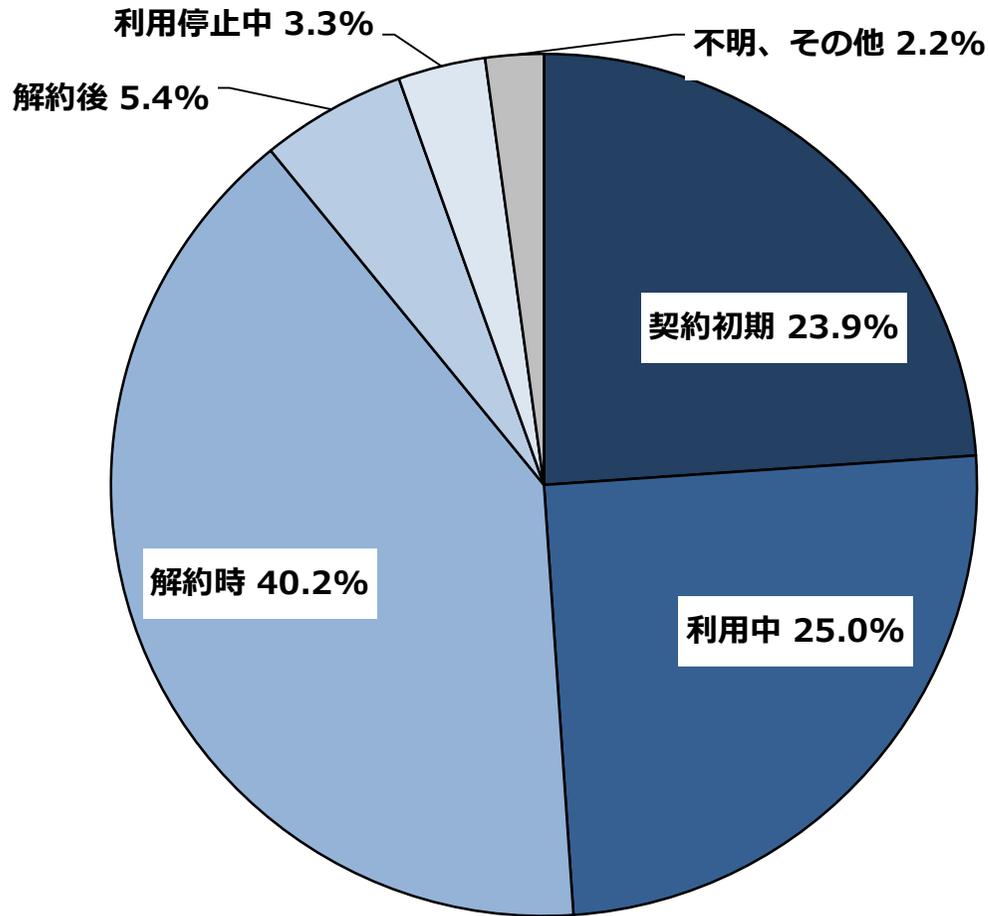
(参考) 前年度下半期は、①契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等) (39.7%)
 ②契約解除の手続き(25.9%)
 ③事業者の信用度への不安(19.0%)が上位3位。

N=92
 期間：2022.4~2022.9

※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。

発生時期等【ケーブルテレビインターネット】

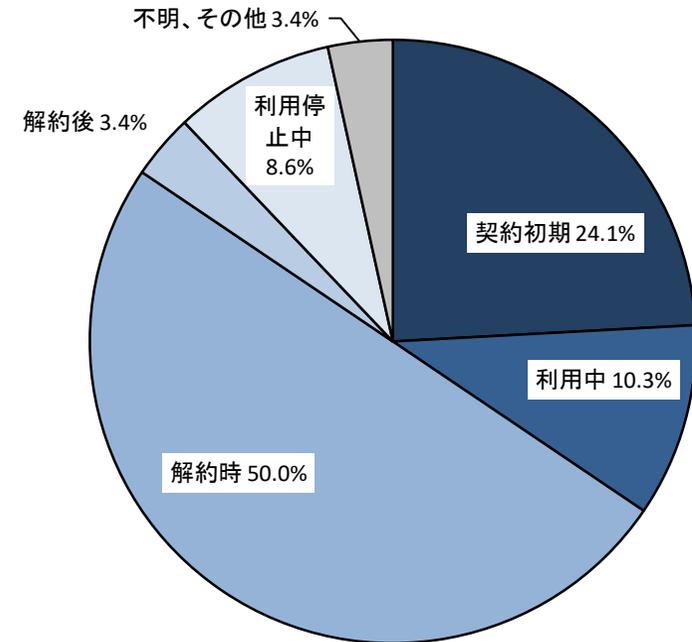
○ 「解約時」に生じた苦情相談が約4割を占めており、「利用中」、「契約初期」が続く。



N=92
期間：2022.4～2022.9

※契約初期の23.9%のうち、3割強に当たる7.6%は勧誘時に生じた苦情相談。

参考(前年度下半期)

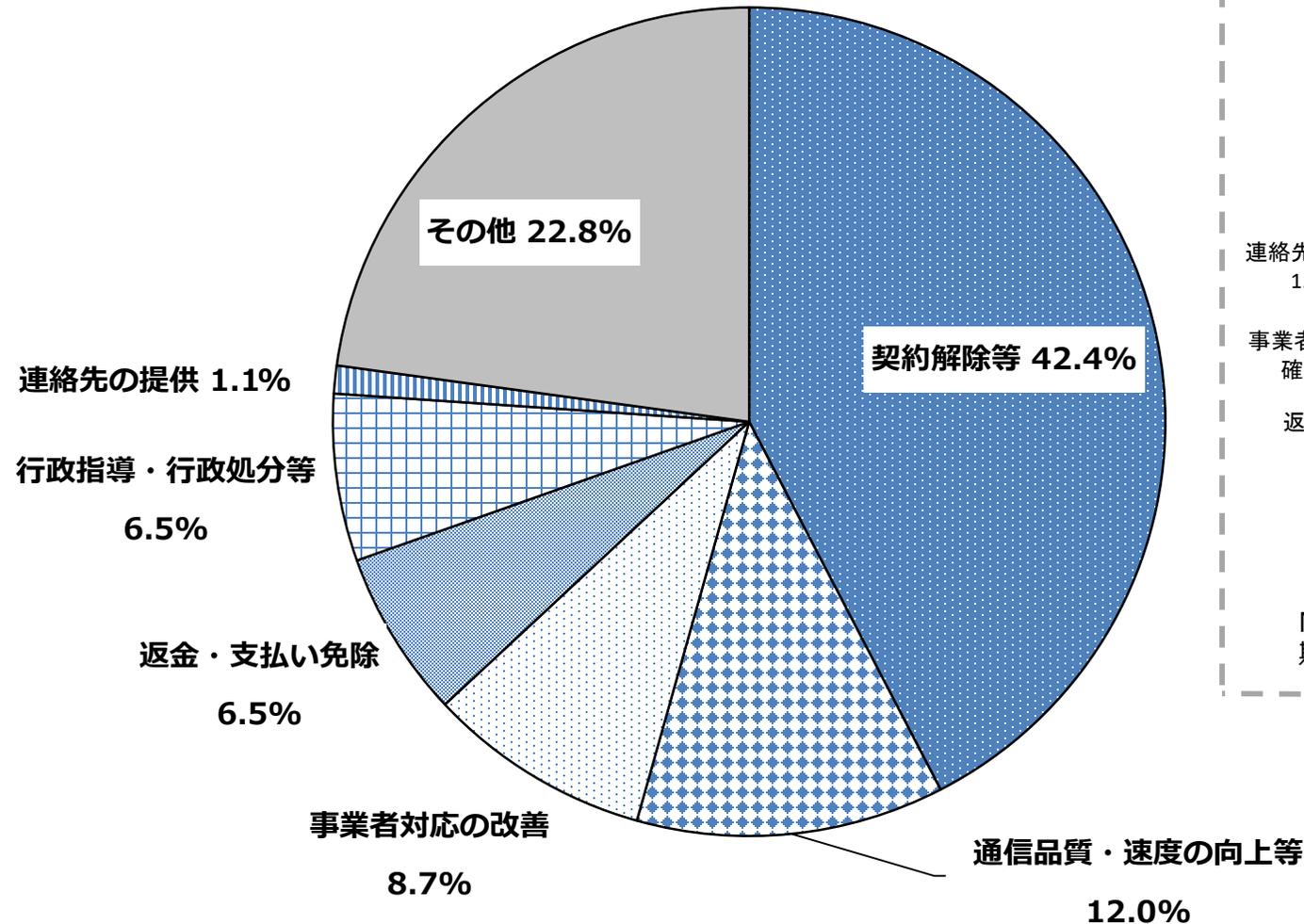


N=58
期間：2021.10～2022.3

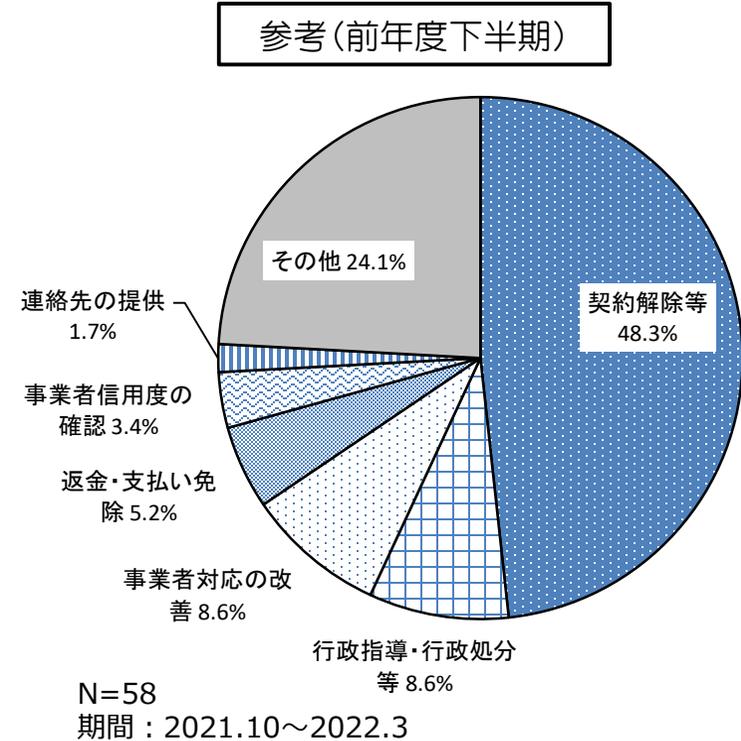
※契約初期の24.1%のうち、約4割に当たる10.3%は勧誘時に生じた苦情相談。

要望内容【ケーブルテレビインターネット】

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



N=92
期間：2022.4~2022.9

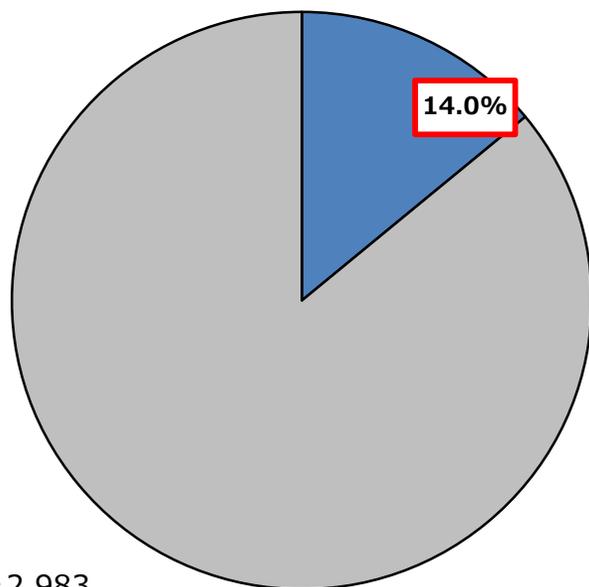


個別課題に関する分析

(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、前年度下半期と比べると全体的に増加傾向にある。
- MNOではネットワークに繋がらないエリアがある等の苦情や通信障害に関する苦情、MVNOではWi-Fi等の繋がりやすさに関する苦情、FTTHでは特定の時間帯に速度が低下する等、特定の事業者の障害等に起因する苦情増加の影響が見られた。

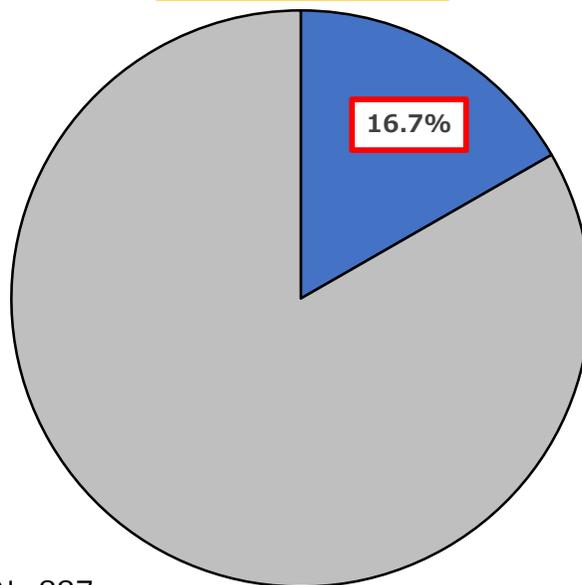
MNO



N = 2,983
期間：2022.4～2022.9

(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%
2021.10～2022.3では10.3%

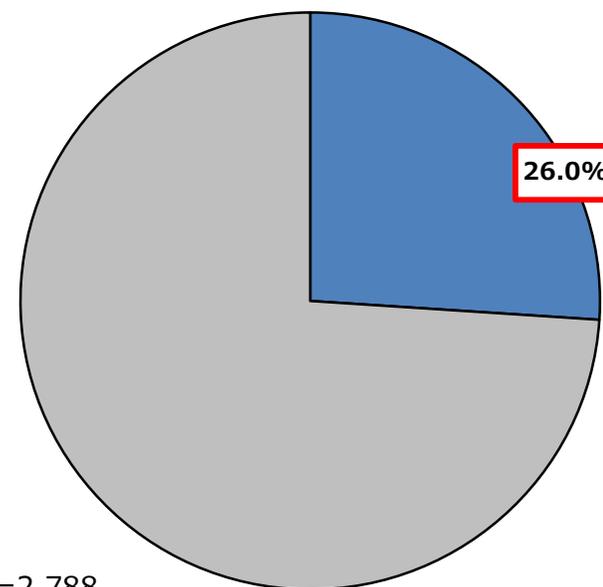
MVNO



N=887
期間：2022.4～2022.9

(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%
2021.10～2022.3では10.7%

FTTH



N=2,788
期間：2022.4～2022.9

(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%
2021.10～2022.3では10.0%

※2022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

年代別苦情相談（2022年度上半期）

- 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サービスの60代以上とFTTHサービスの70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=2,415 (2,130)

	<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%)	65.2% (57.0%)	1,575件
60代	17.0% (20.5%)	14.9% (18.8%)	361件
70代	12.6% (11.7%)	13.5% (17.3%)	327件
80代以上	6.0% (4.9%)	5.5% (6.7%)	133件

N=2,254 (2,573)

N=759 (521)

	<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%)	59.1% (54.2%)	74.0% (82.3%)	1,333件 / 562件
60代	15.5% (16.0%)	15.7% (15.9%)	12.1% (9.8%)	354件 / 92件
70代	13.9% (13.1%)	17.9% (21.7%)	9.9% (4.6%)	403件 / 75件
80代以上	6.1% (5.2%)	6.3% (8.1%)	3.2% (3.1%)	143件 / 24件

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

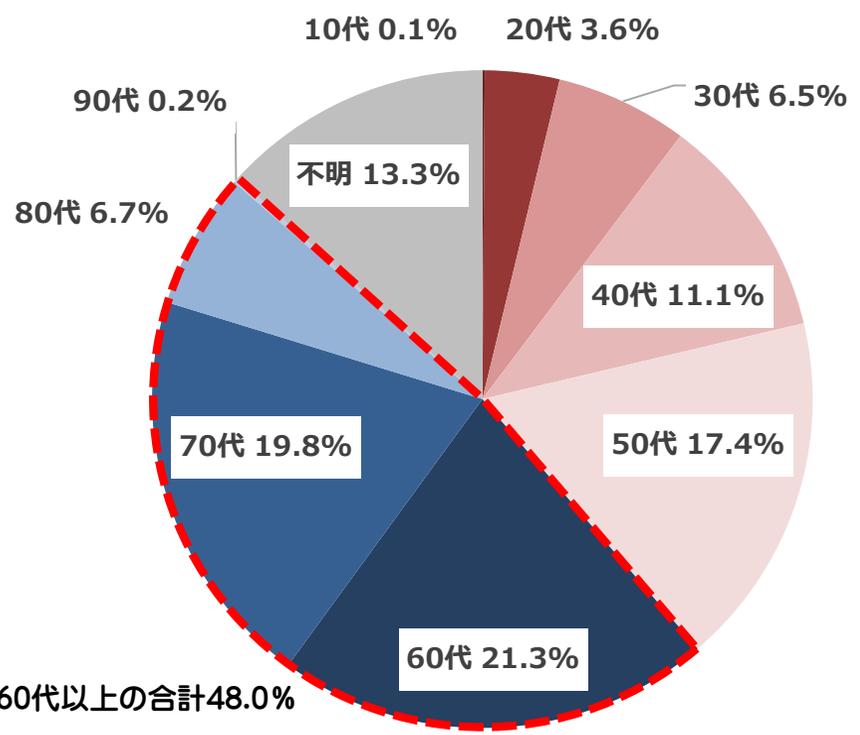
注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況(年代別)での13-19歳の比率が7.7%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.9%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

年代別苦情割合【FTTH】<電話勧誘>

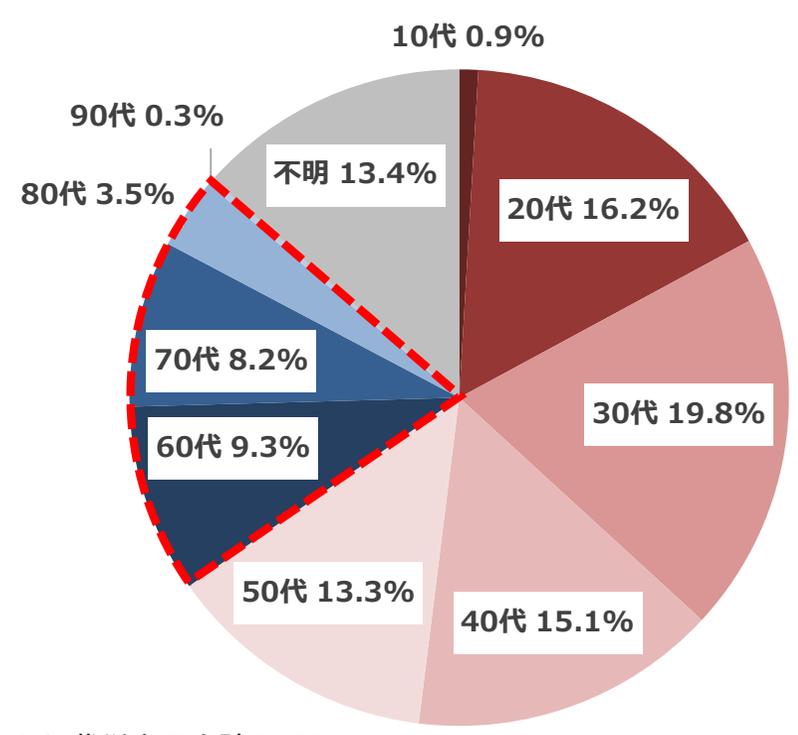
- FTTHサービスの「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談の約半数(48.0%)を、60代以上からの苦情が占める。
- FTTHサービスの「電話勧誘以外」を発生チャネルとする60代以上からの苦情相談の割合は21.3%であり、電話勧誘に係る苦情相談における60代以上の割合は顕著に高い状況にある。

電話勧誘



※60代以上の合計48.0%

電話勧誘以外



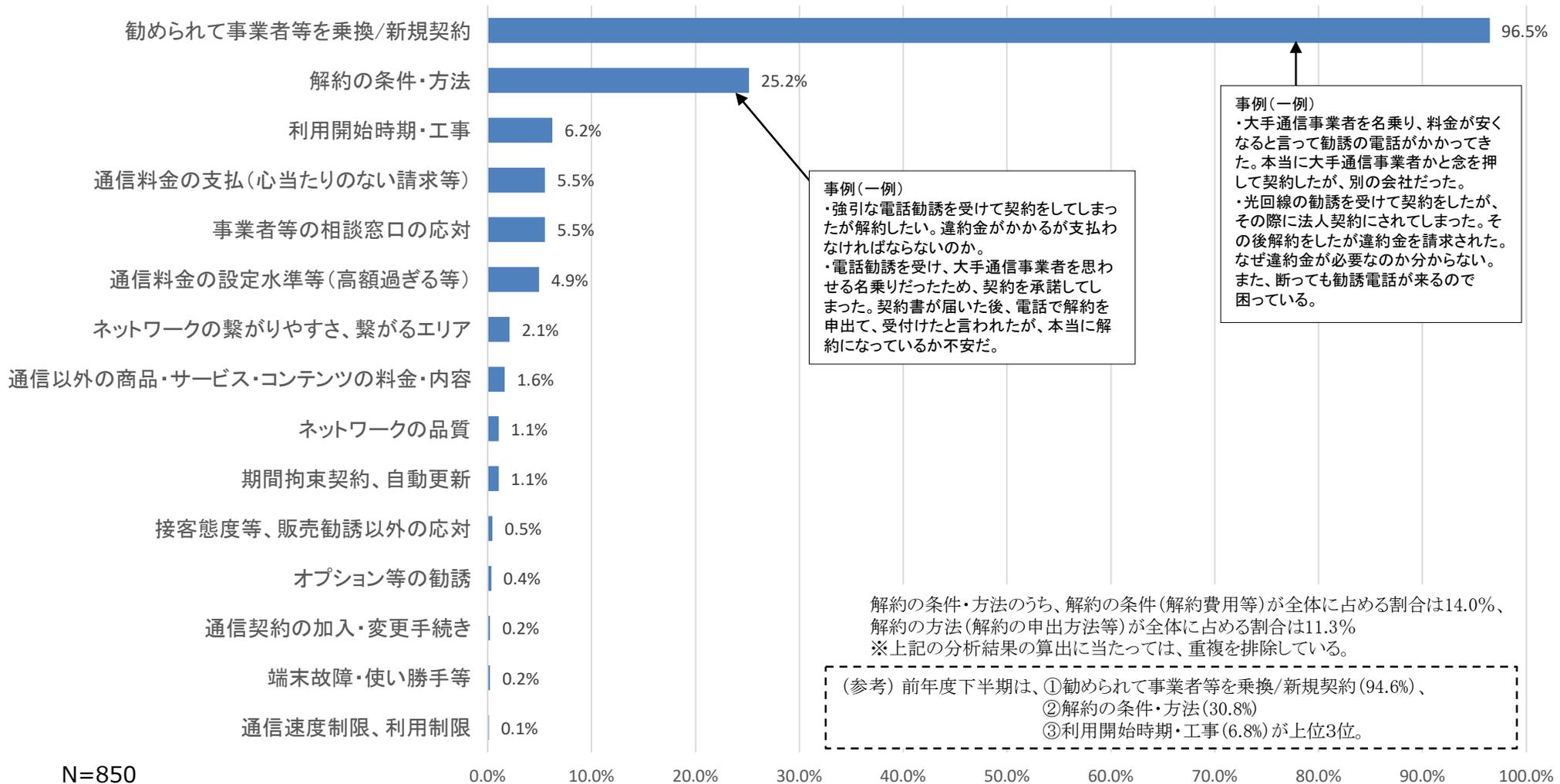
※60代以上の合計21.3%

N=850
期間：2022.4~2022.9

N=1,938
期間：2022.4~2022.9

(3) FTTHの電話勧誘に関する苦情相談

○ 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。

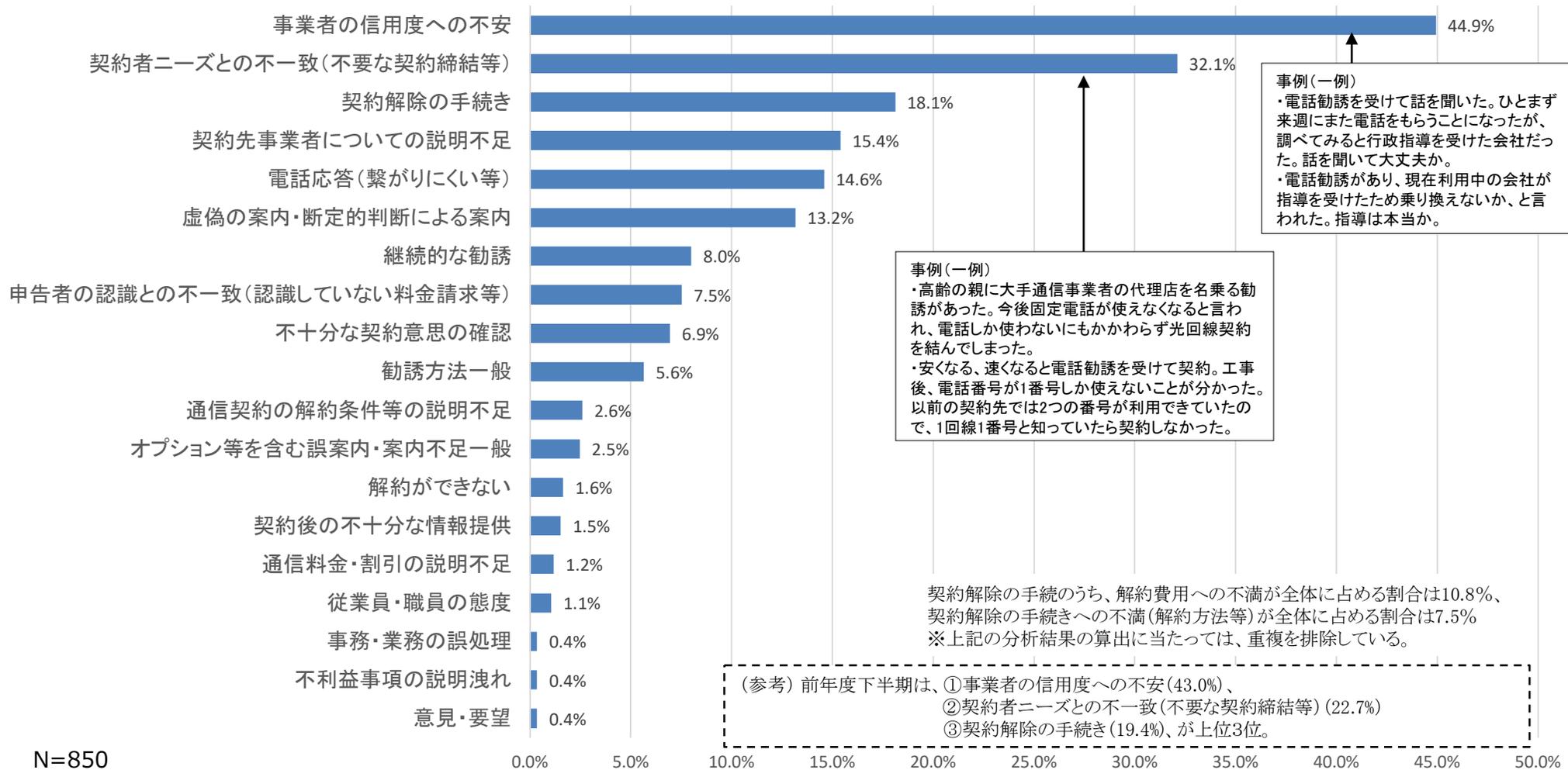


N=850
 期間：2022.4~2022.9

※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。



事例(一例)
 ・電話勧誘を受けて話を聞いた。ひとまず来週にまた電話をもらうことになったが、調べてみると行政指導を受けた会社だった。話を聞いて大丈夫か。
 ・電話勧誘があり、現在利用中の会社が指導を受けたため乗り換えないか、と言われた。指導は本当か。

事例(一例)
 ・高齢の親に大手通信事業者の代理店を名乗る勧誘があった。今後固定電話が使えなくなるといわれ、電話しか使わないにもかかわらず光回線契約を結んでしまった。
 ・安くなる、速くなると電話勧誘を受けて契約。工事後、電話番号が1番号しか使えないことが分かった。以前の契約先では2つの番号が利用できていたの、1回線1番号と知っていたら契約しなかった。

契約解除の手続のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は10.8%、
 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7.5%
 ※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。

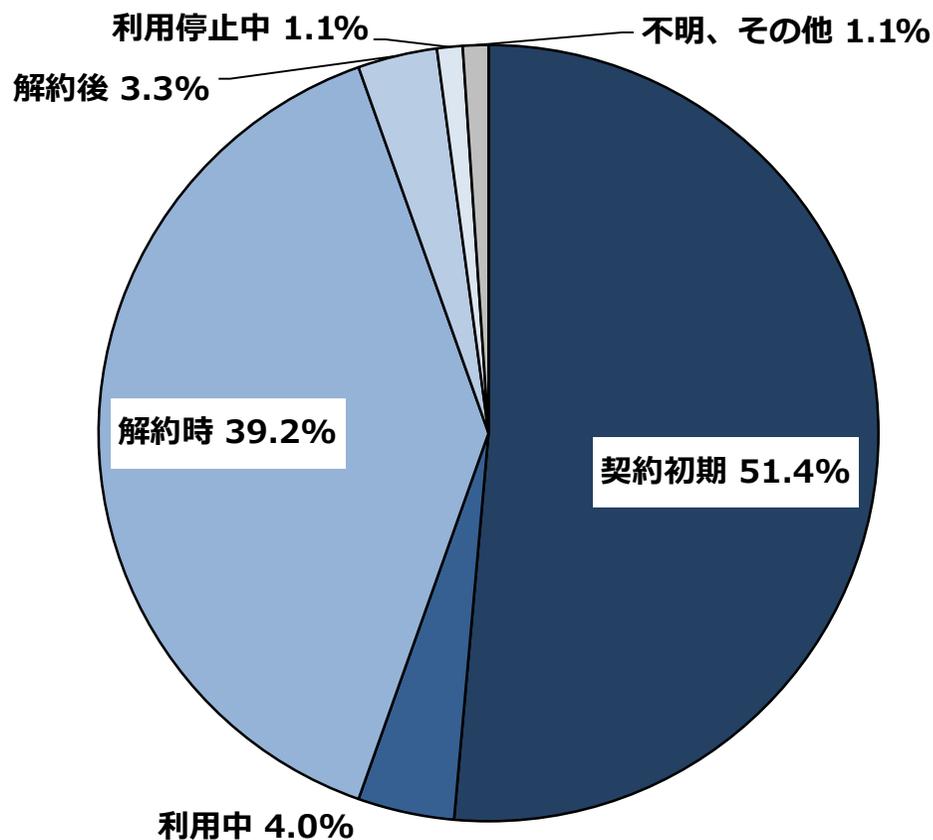
(参考) 前年度下半期は、①事業者の信用度への不安(43.0%)、
 ②契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)(22.7%)
 ③契約解除の手続き(19.4%)、が上位3位。

N=850
 期間：2022.4~2022.9

※ 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。

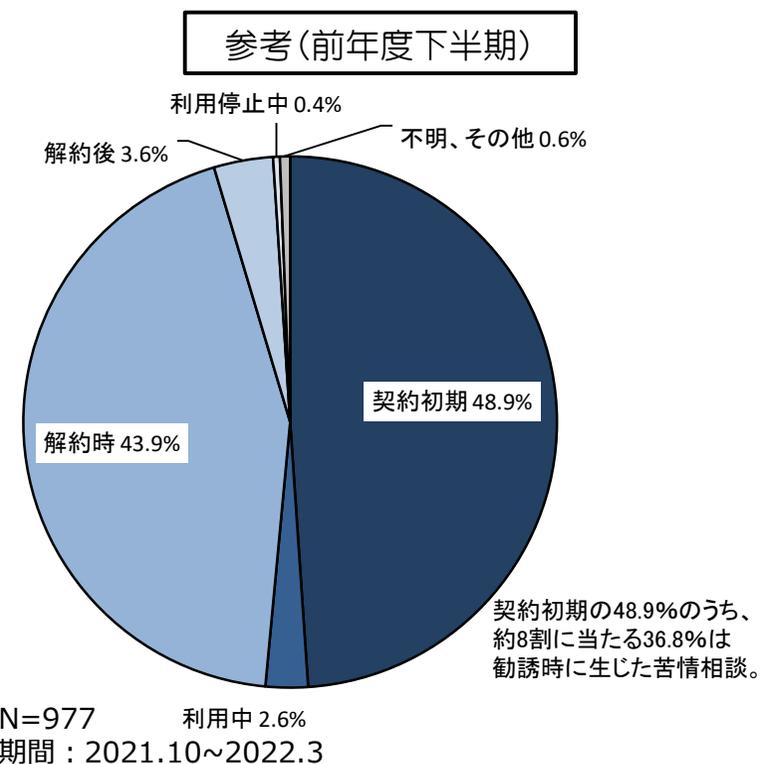
発生時期等【FTTH】〈電話勧誘〉

- 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、「解約時」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いる。また、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り、これまでと同様に勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生している。

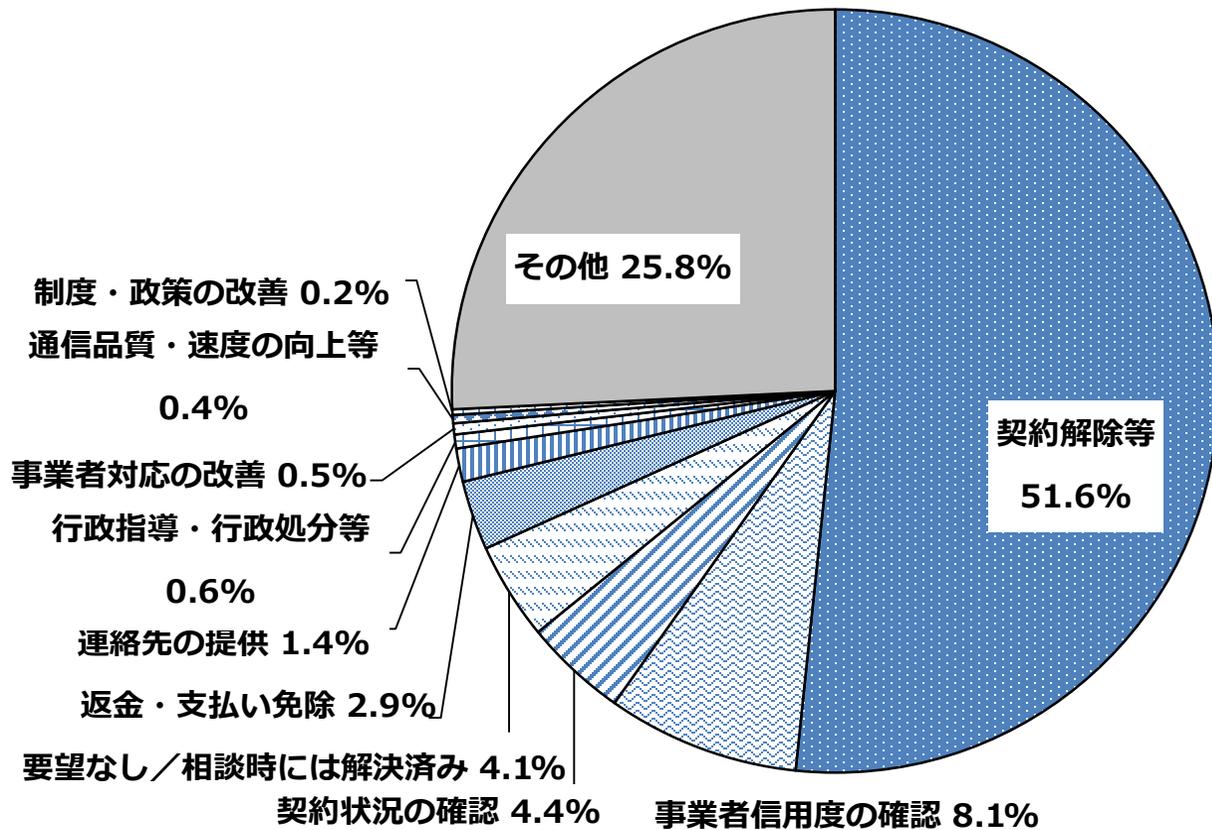


N=850
期間：2022.4~2022.9

契約初期の51.4%のうち、約7割に当たる36.4%は勧誘時に生じた苦情相談。

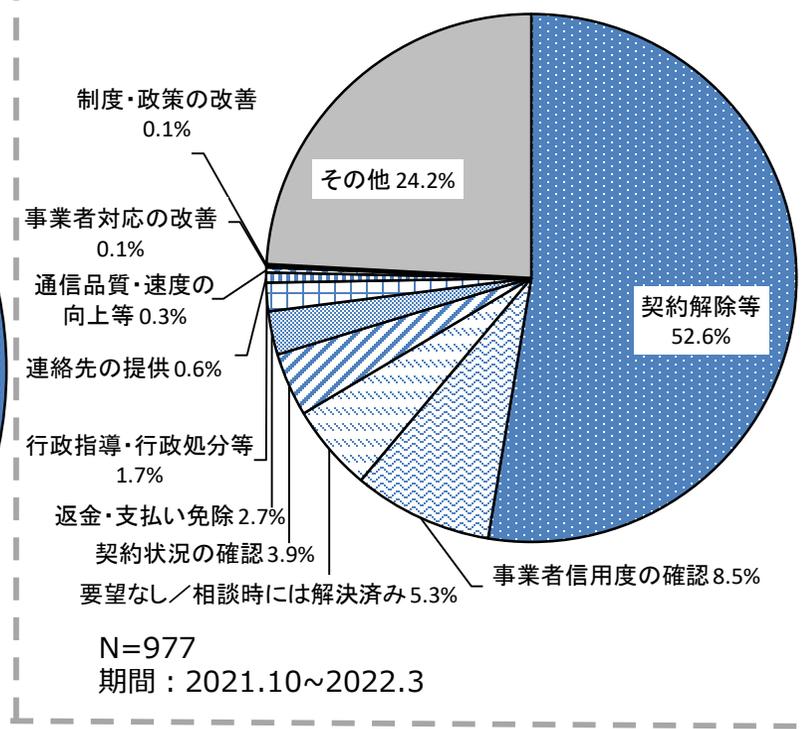


○ 前年度下半期同様、電話勧誘に係る苦情相談における要望内容は、「契約解除等」が半数以上を占めている。



N=850
期間：2022.4~2022.9

参考(前年度下半期)

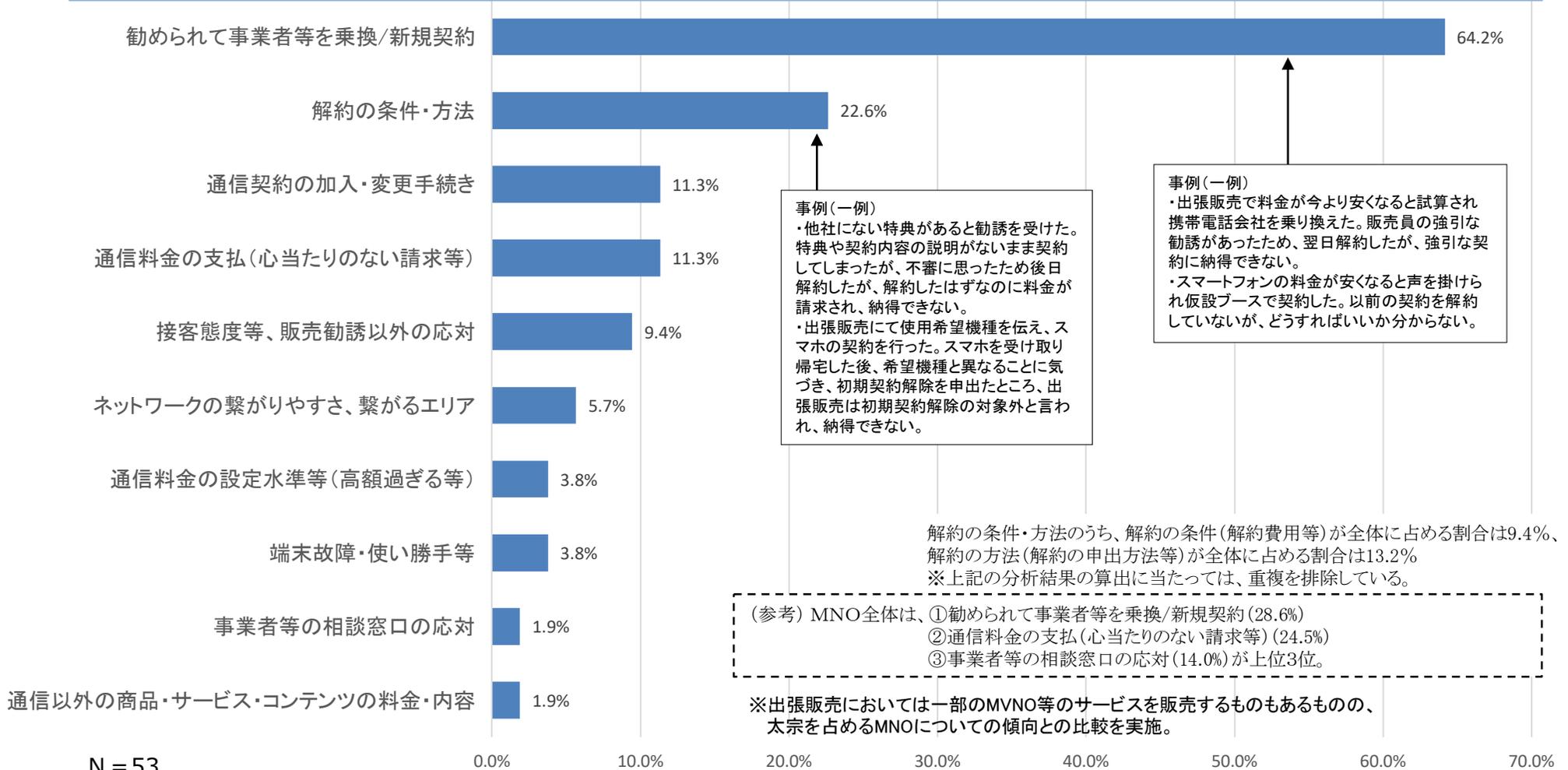


N=977
期間：2021.10~2022.3

(4) 出張販売に関する苦情相談

苦情相談の項目・観点【出張販売】

- 「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。
- MNO全体と比較し、「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2倍以上であり、「解約の条件・方法」も相対的に高い水準となっている。



事例(一例)
 ・他社にない特典があると勧誘を受けた。特典や契約内容の説明がないまま契約してしまったが、不審に思ったため後日解約したが、解約したはずなのに料金が請求され、納得できない。
 ・出張販売にて使用希望機種を伝え、スマホの契約を行った。スマホを受け取り帰宅した後、希望機種と異なることに気づき、初期契約解除を申出たところ、出張販売は初期契約解除の対象外と言われ、納得できない。

事例(一例)
 ・出張販売で料金が今より安くなると試算され携帯電話会社を乗り換えた。販売員の強引な勧誘があったため、翌日解約したが、強引な契約に納得できない。
 ・スマートフォンの料金が安くなると声を掛けられ仮設ブースで契約した。以前の契約を解約していないが、どうすればいいか分からない。

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9.4%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は13.2%
 ※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) MNO全体は、①勧められて事業者等を乗換/新規契約(28.6%)
 ②通信料金の支払(心当たりのない請求等)(24.5%)
 ③事業者等の相談窓口の応対(14.0%)が上位3位。

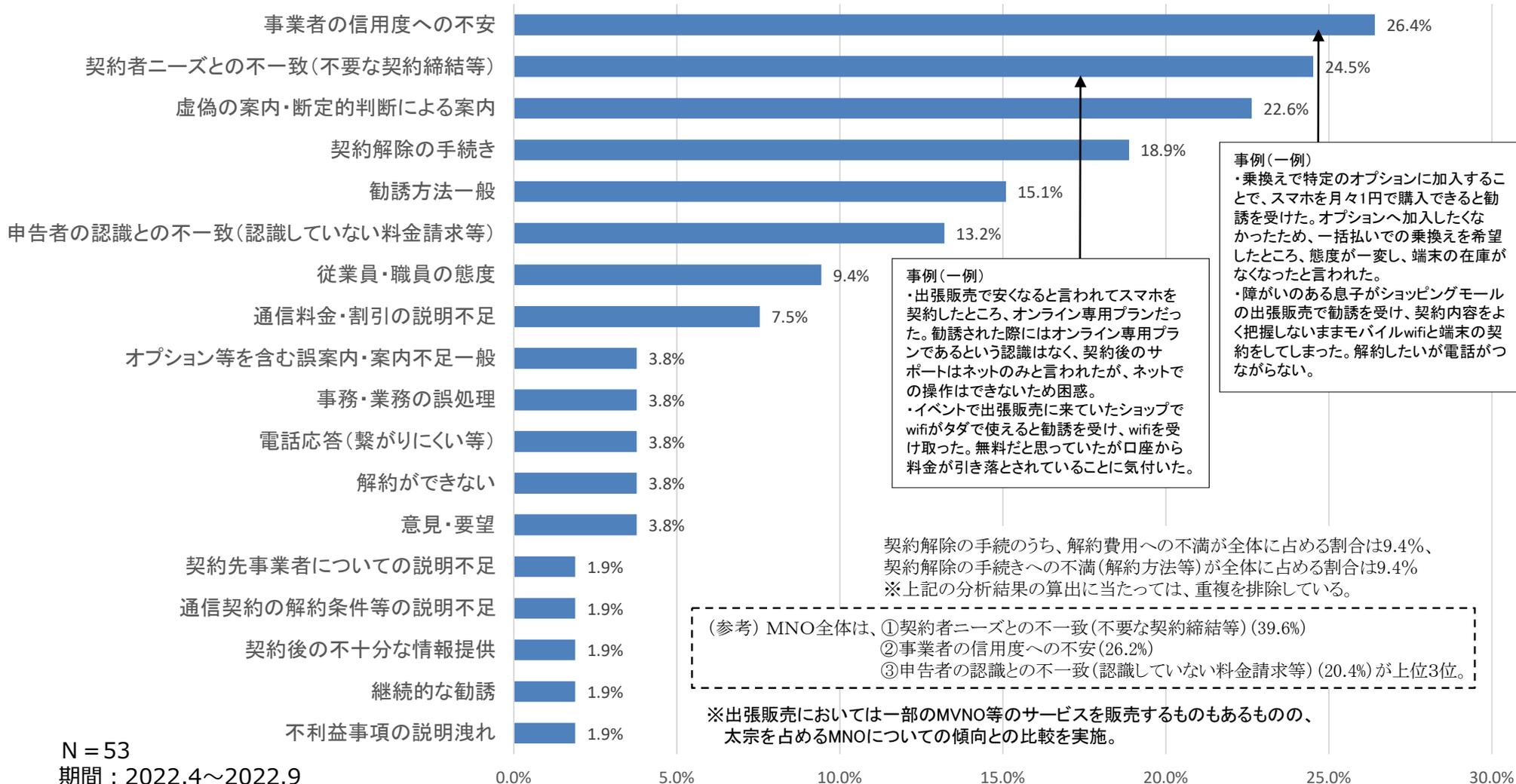
※出張販売においては一部のMVNO等のサービスを販売するものもあるものの、太宗を占めるMNOについての傾向との比較を実施。

N = 53
 期間 : 2022.4~2022.9

※ 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。

発生要因(申告内容からの推測)【出張販売】

○ 「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)」、「虚偽の案内・断定的判断による案内」が続く。

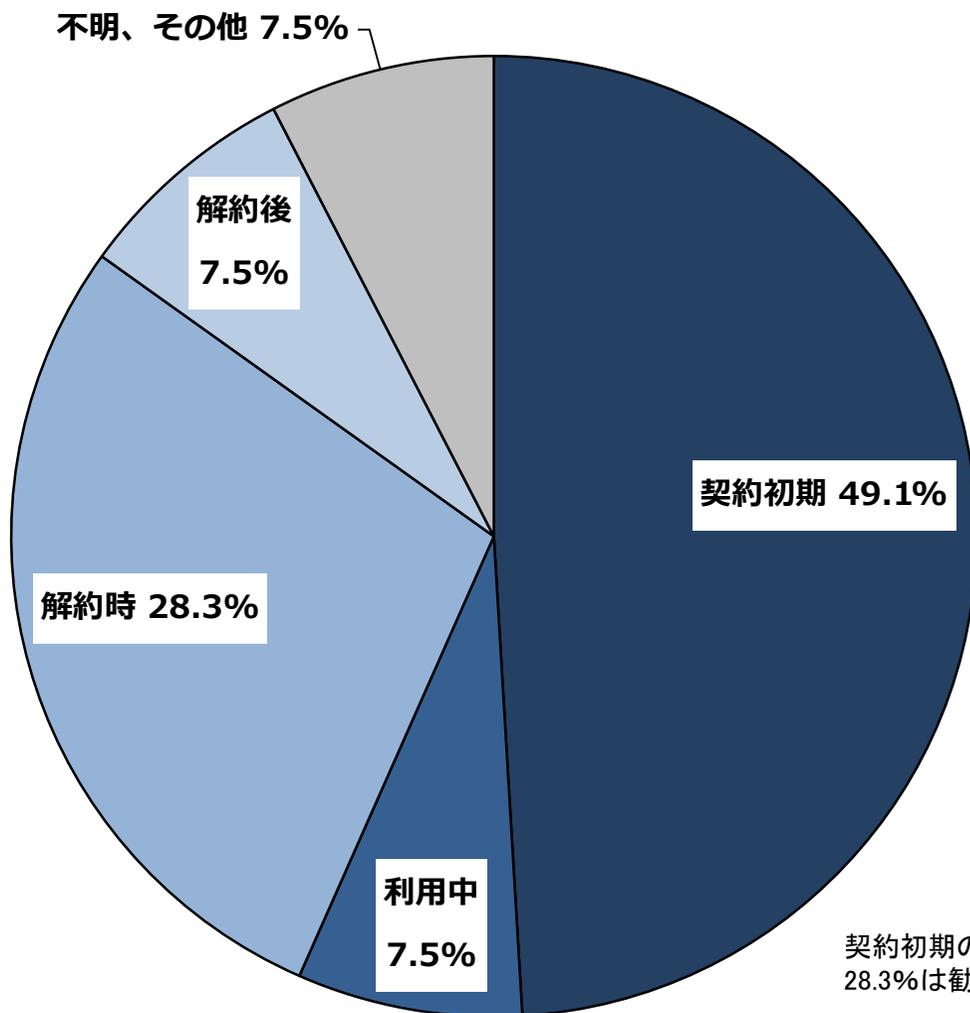


N = 53
期間：2022.4～2022.9

※ 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。

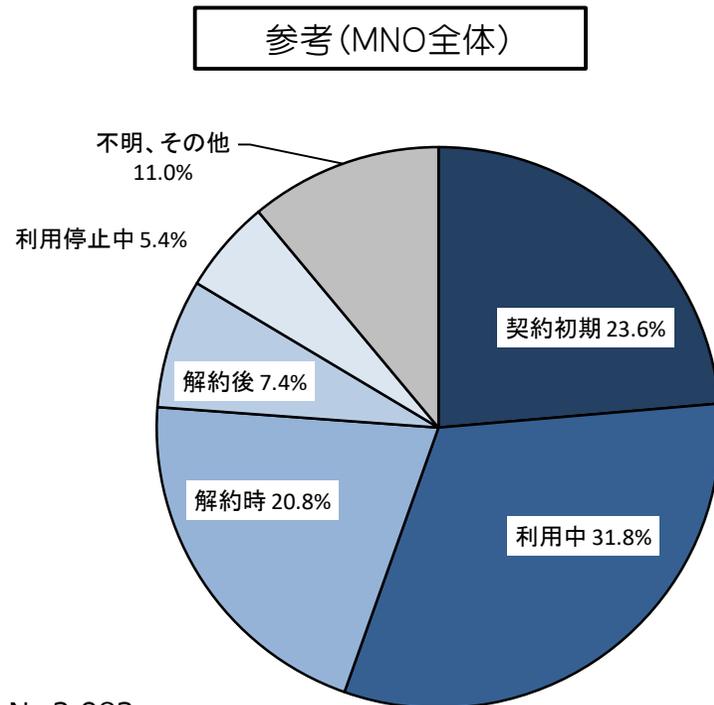
発生時期等【出張販売】

- 「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。
- MNO全体と比較すると、「契約初期」の苦情相談の割合が2倍以上となっている。



N=54
期間：2022.4~2022.9

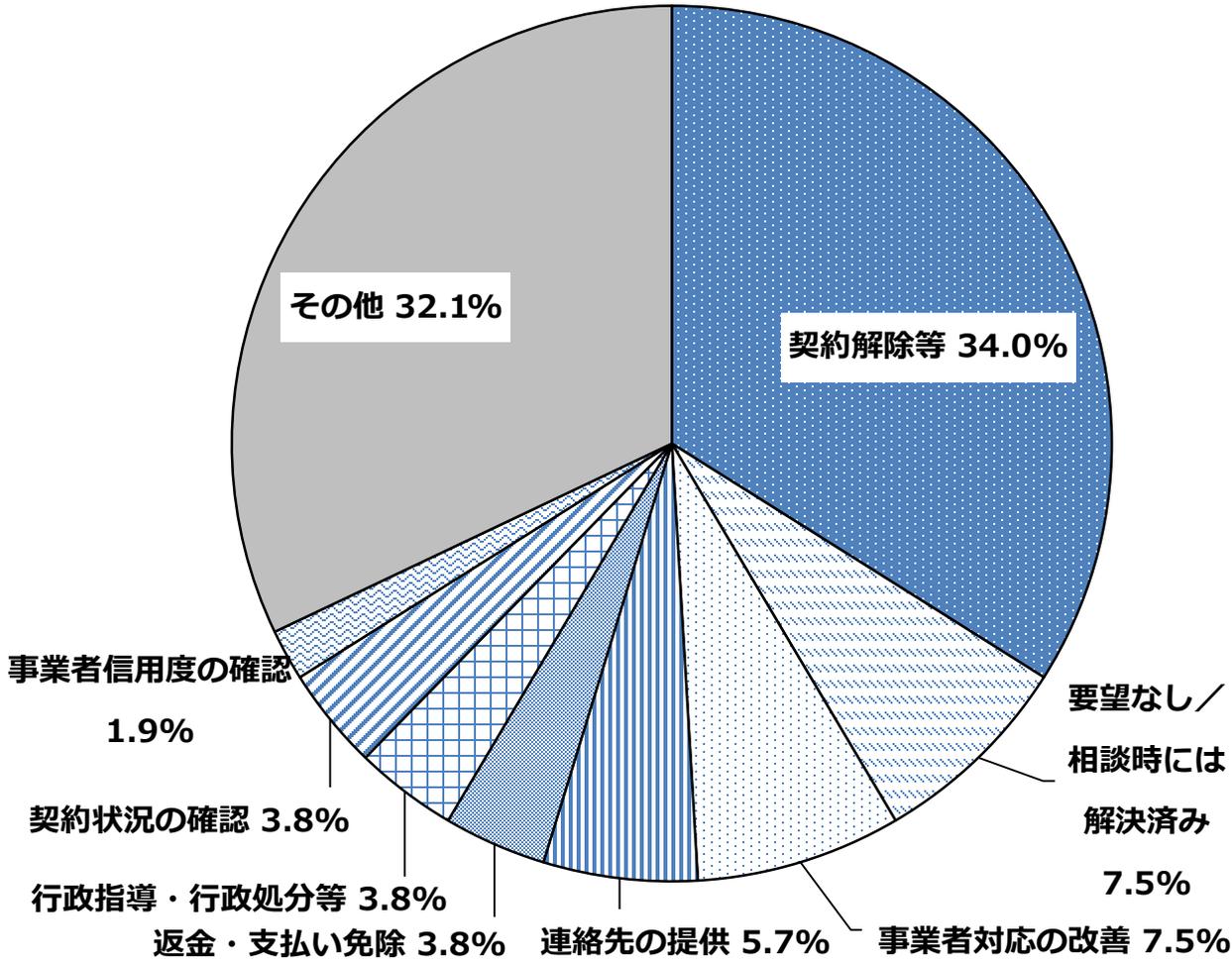
契約初期の49.1%のうち、約6割に当たる28.3%は勧誘時に生じた苦情相談。



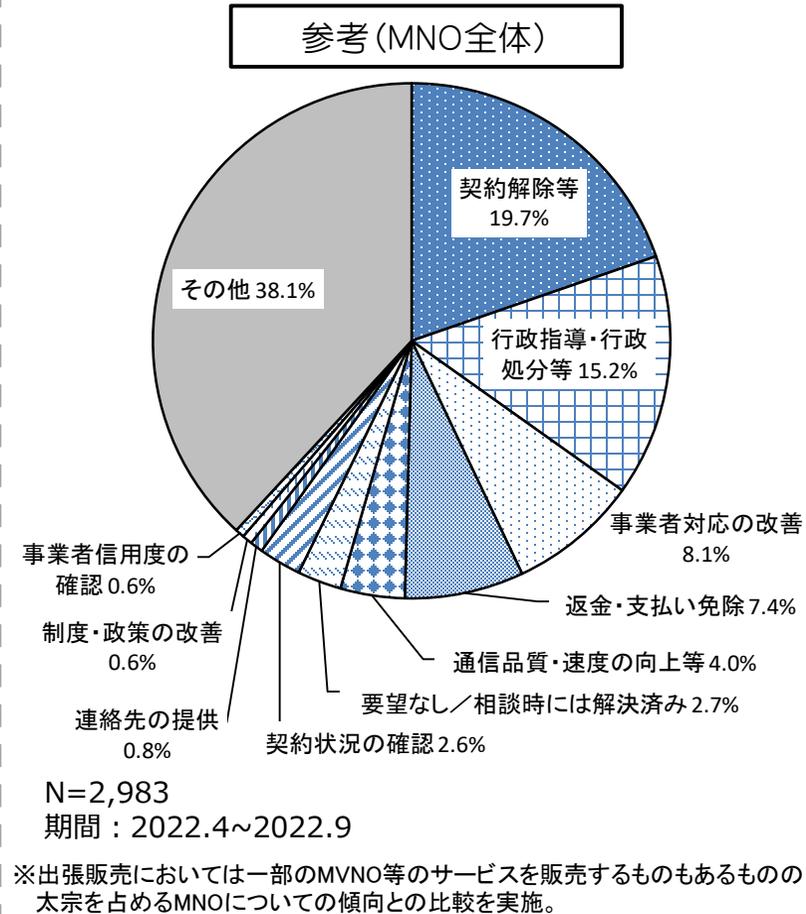
N=2,983
期間：2022.4~2022.9

※出張販売においては一部のMVNO等のサービスを販売するものもあるものの、太宗を占めるMNOについての傾向との比較を実施。

- 「契約解除等」が約3分の1を占めている。
- MNO全体と比較すると、「契約解除等」に関する苦情相談の割合が高い。



N=53
期間：2022.4~2022.9



N=2,983
期間：2022.4~2022.9
※出張販売においては一部のMVNO等のサービスを販売するものもあるものの、
太宗を占めるMNOについての傾向との比較を実施。