

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～2023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:59,147件^{※1} (このうち、約1/3の19,748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):41,491件 (このうち13,853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):9,965件 (このうち3,327件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):7,691件 (このうち2,568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月の期間→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。2022年10月→同年12月1日まで。2022年11月→2023年1月1日まで。2022年12月→2023年2月1日まで。2023年1月→同年3月1日まで。2023年2月→同年4月1日まで。2023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。

※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を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)

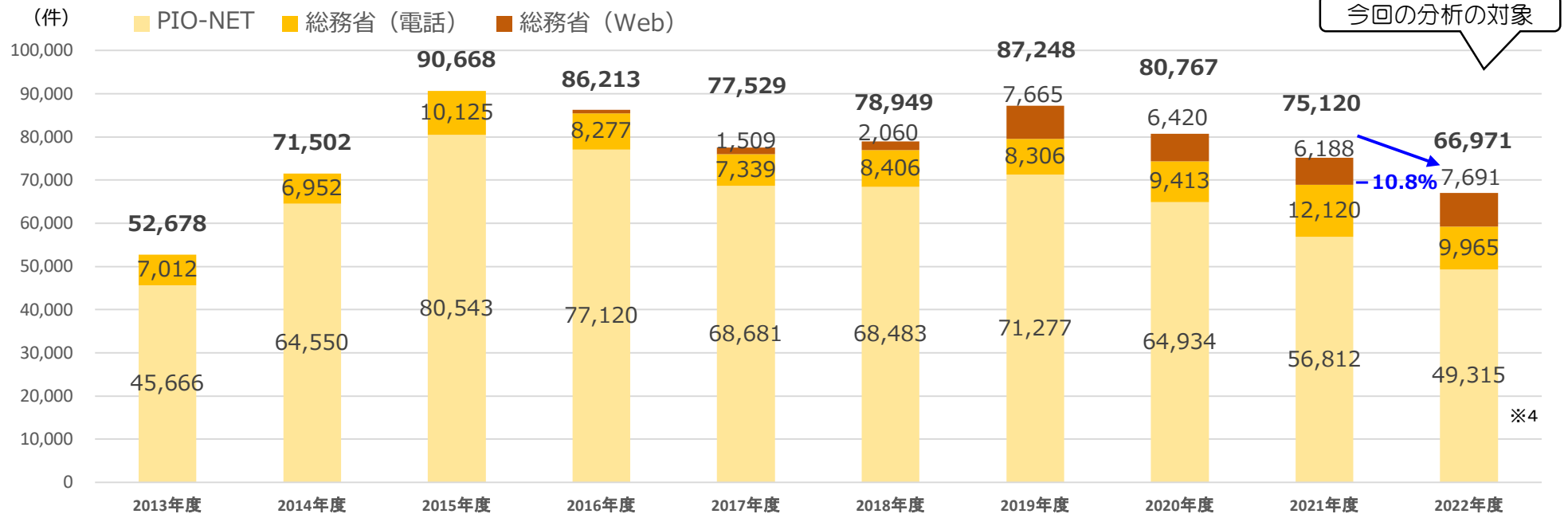
※1:事業者名をもとに判別。 ※2:実際には判別困難なものが多い。 ※3:概ね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

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、2021年度と比較して少なくとも10.8%減少となり、引き続き減少傾向となっている。
- 総務省(Web)の件数は2021年度と比べ24.2%増加したが、これは特定事業者固有の事案に起因する苦情が多数寄せられたこと等が原因と考えられる一方、総務省(電話)やPIO-NETに寄せられた消費生活相談件数は減少している。

※ 下記に記載の通り、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16%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)



※1 PIO-NET登録分について、2013～2022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。

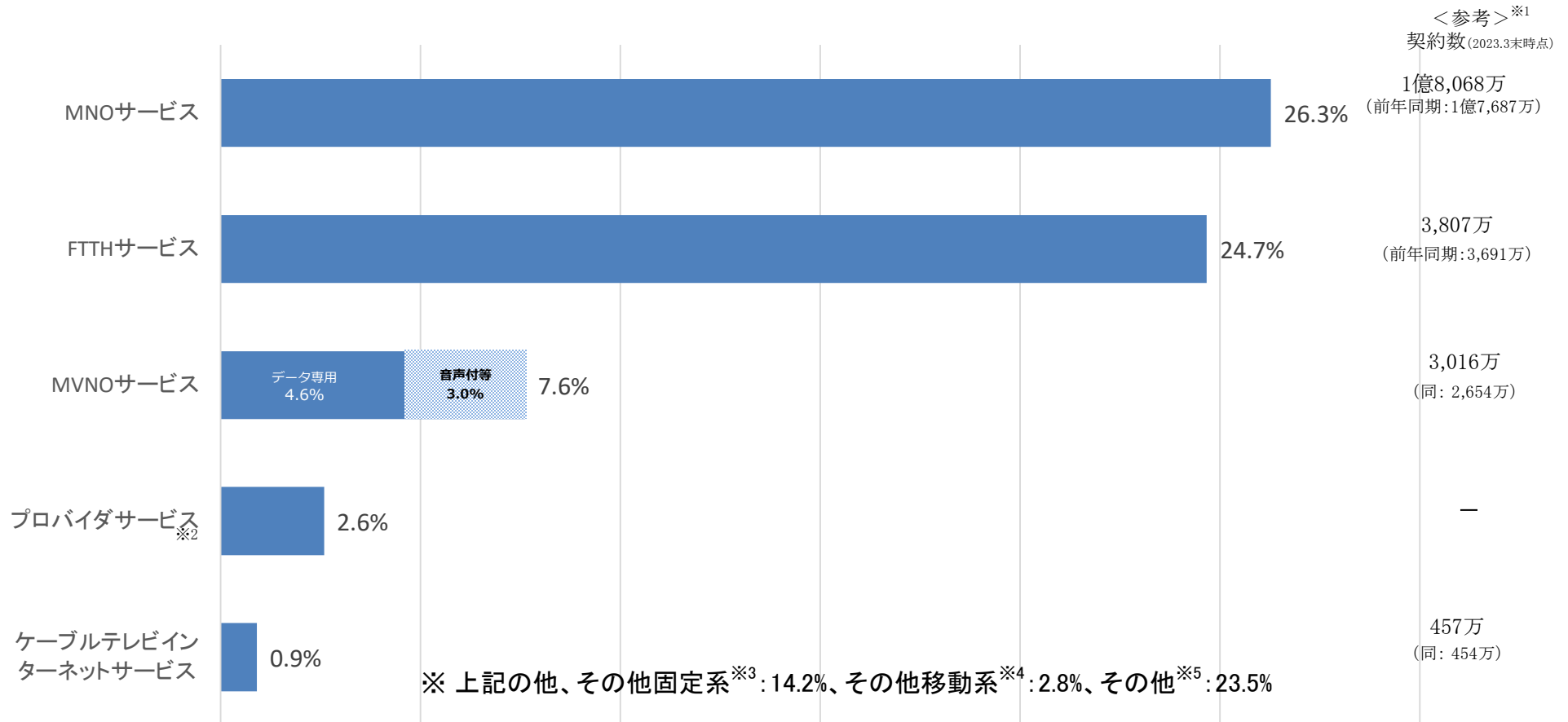
※2 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを集計対象としている。

※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47,747件。

2022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。



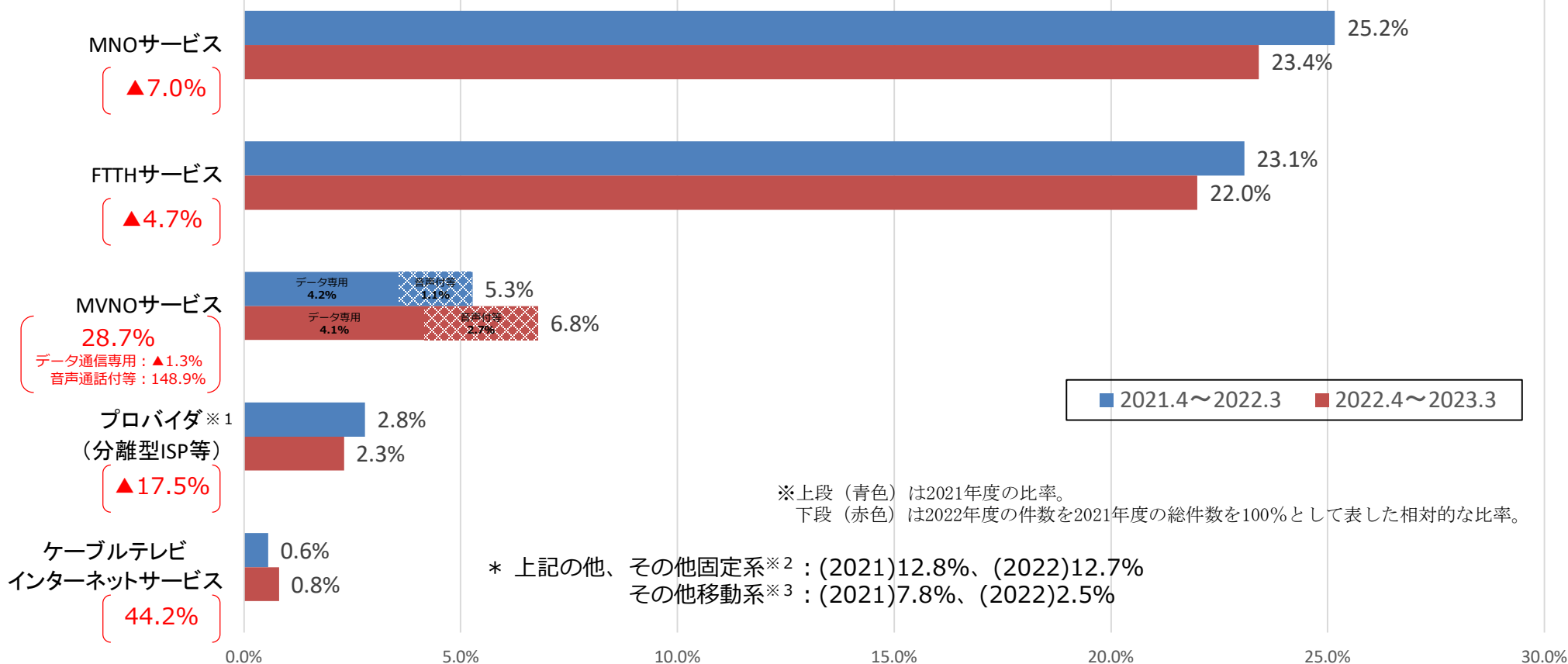
N=19,478 期間:2022.4~2023.3

※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4年度第4四半期(3月末))」(2023.6.23)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。
CATVインターネットについては、通信速度下り 30Mbps以上のものに限る。
※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 2021・2022年度総量 比較

- 2022年度は、前年度と比較して、全体的に減少傾向にあるが、苦情件数の多いMNOやFTTHが微減する一方、MVNO（音声通話付き）やケーブルテレビインターネットサービスが増加している。

2021年度の総件数（約75,120件）を100%とする相対的な比率（推定値）



※上段（青色）は2021年度の比率。
 下段（赤色）は2022年度の件数を2021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：(2021)12.8%、(2022)12.7%
 その他移動系※3：(2021)7.8%、(2022)2.5%

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。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を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。)

苦情相談の内容(2022年度の分析結果)(概要)

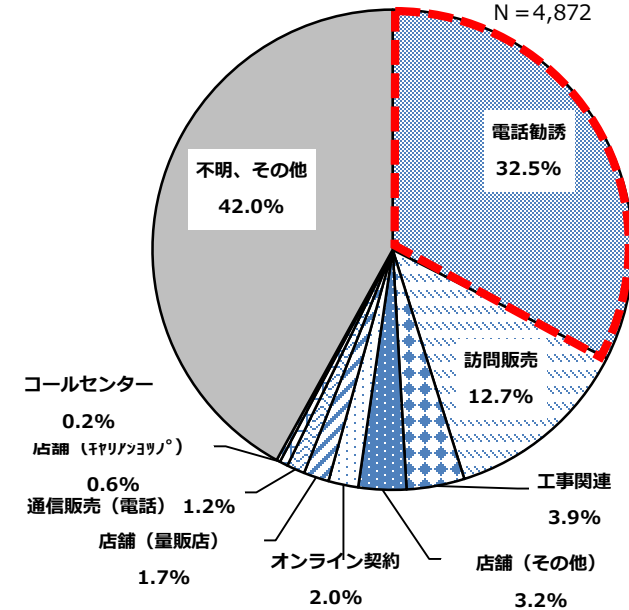
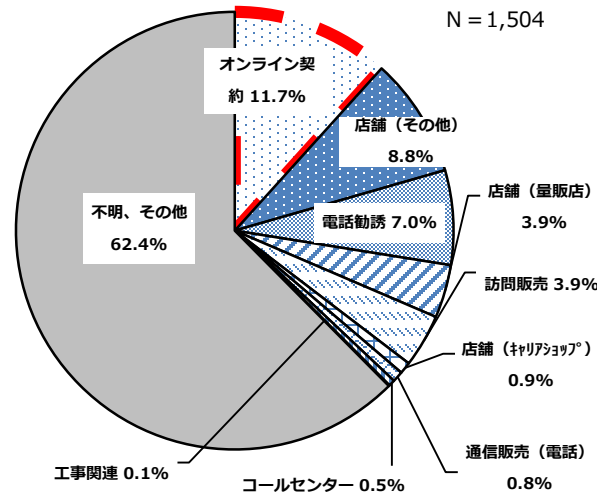
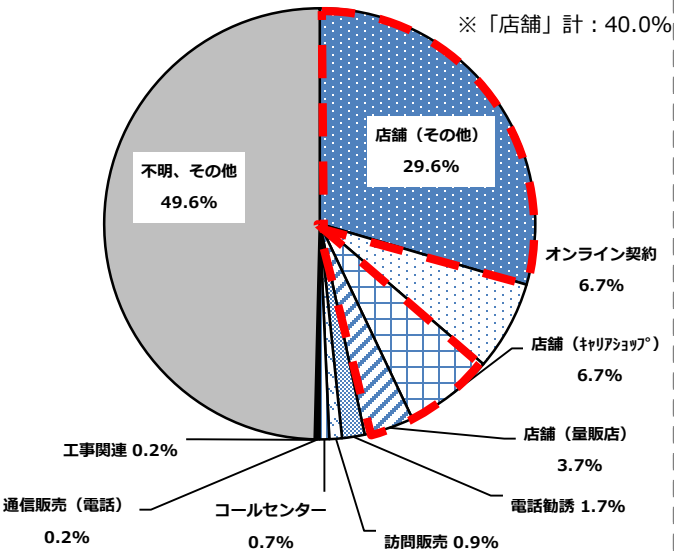
(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(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 = 5,187

(MVNOサービス) N = 1,504

(FTTHサービス) N = 4,872



(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. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 27.5%**
 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が、販売員の強引な勧誘があり納得できない。
 ・母と一緒に携帯ショップに出向き母のスマホを契約した。2台持ちをすると安くなるといわれたが安くならない。説明不足だ。
- 2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 24.5%**
 例)・スマホの請求金額が高額で愕然。携帯会社に問い合わせしたら、海外に発信していることが判明したが心当たりがない。
 ・4ヶ月前に携帯の契約を別会社へ変更したが、変更前の会社から心当たりの無い請求が来ている。どうしたらよいか。
- 3. 事業者等の相談窓口の対応 14.7%**
 例)・携帯電話ショップにずっと電話をかけているが繋がらない。来店予約をしたいのに困っている。
 ・7ヶ月前に解約したスマホに関する代金請求が未だ続いており困っている。通信会社に電話を架けてもらっても、回しこられるばかりだ。

- 1. 解約の条件・方法 38.7%**
 例)・解約するために連絡しようとしたところ、電話が繋がらず連絡が取れない。(データ通信専用)
 ・乗り換えのため解約を申し出たところ、高額な違約金を請求された。明細を希望したところ、高額な発行手数料を請求された。(音声通話付)
- 2. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 30.4%**
 例)・強引な雰囲気や断れず、不要な契約をしてしまった。(データ通信専用)
 ・他社から乗り換えると安くなると言われ契約したが、説明と異なる金額を請求された。(音声通話付)
- 3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 21.6%**
 例)・申し込んでいないサービスの利用料まで請求された。(データ通信専用)
 ・月額約2千円程度という説明を受けて、格安スマホを契約したが、4千円近い金額の請求が来ている。(音声通話付)

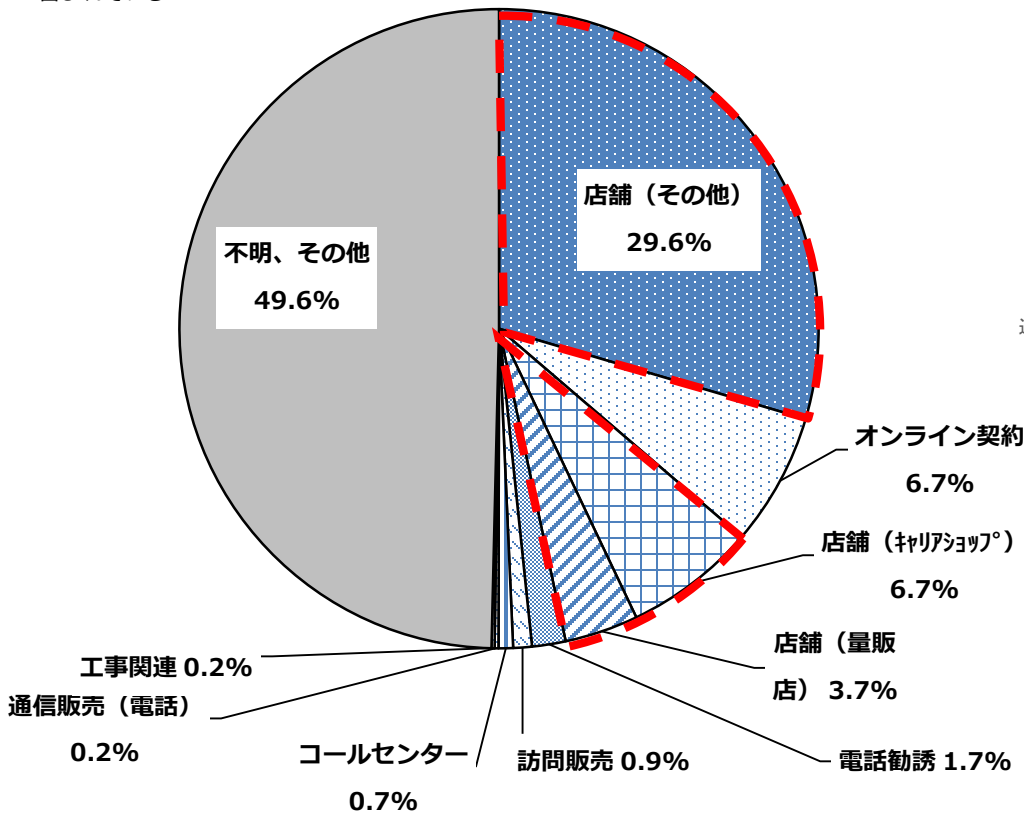
- 1. 勧められて事業者等を乗換え 51.4%**
 例)・5月に電話後、訪問されネット回線契約を乗換え先月開通。説明額より高額で業者は消費税の差と言う。最初の説明額(こしてしまい)。
 ・2年前に料金が安くなるので光回線を乗換えなかつた電話勧誘され契約。最近料金が安くなっていないことに気が付いた。不満。
- 2. 解約の条件・方法(解約料等) 30.7%**
 例)・光回線の解約を申し出た。事前に電話で確認した以上の費用を請求され納得できない。
 ・先月中旬に光回線の解約を申し出て受理してもらったのに、解約をしてもらえなかったことが不満
- 3. ネットワークの品質 16.0%**
 例)・ゴールデンタイムにインターネット回線速度が著しく落ちるのが半年ほど続いている
 ・毎日決まった時刻から急激な速度低下が発生する

- 前年度と同様に、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が最も多い。
- 項目・観点では、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」の割合が前年度から7.7ポイント増加し、最も多い。

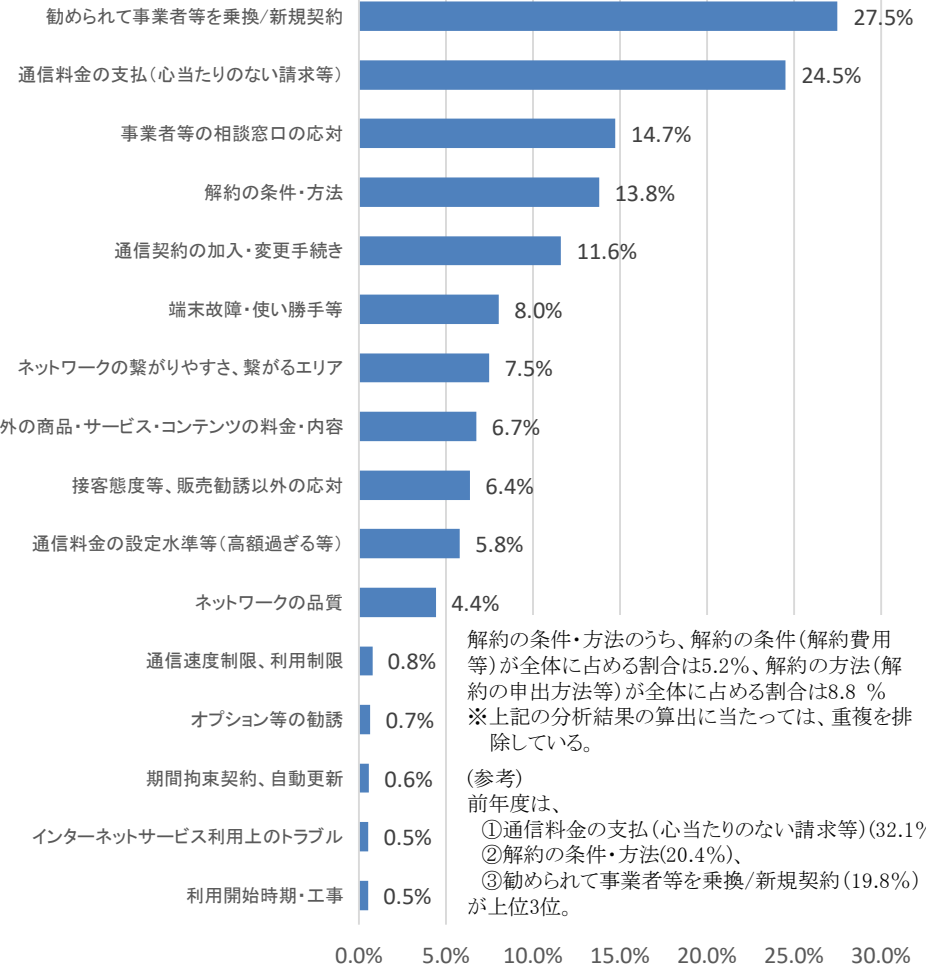
<苦情相談の要因となったチャネル>

(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：40.0%



<苦情相談の項目・観点>



0.0% 5.0% 10.0% 15.0% 20.0% 25.0% 30.0%

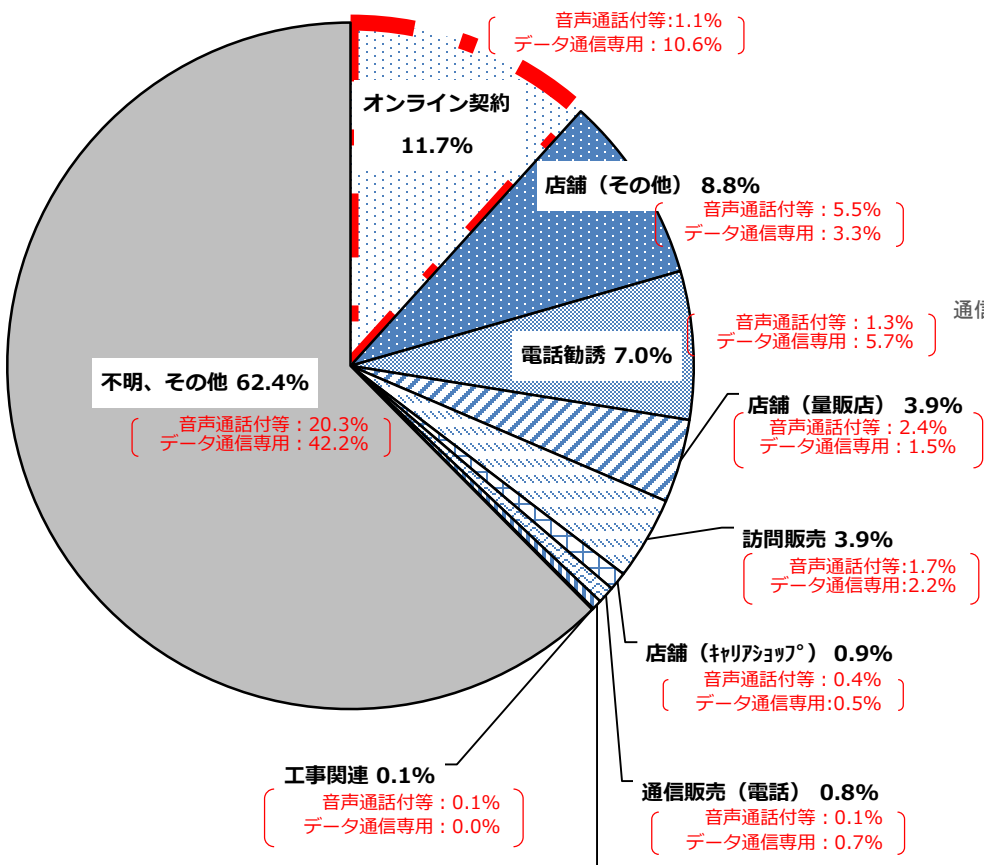
N = 5,187
 期間：2022.4~2023.3

※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。

- 前年度と同様に、「オンライン契約」を発生チャネルとする苦情相談の割合が最も多く、「店舗(その他)」が続く。
- 項目・観点では、「解約の条件・方法」の割合が前年度から17ポイント減少したが、依然として最も多い。

<苦情相談の要因となったチャネル>

※「店舗」計:13.6%
 音声通話付等:8.3%
 データ通信専用:5.3%



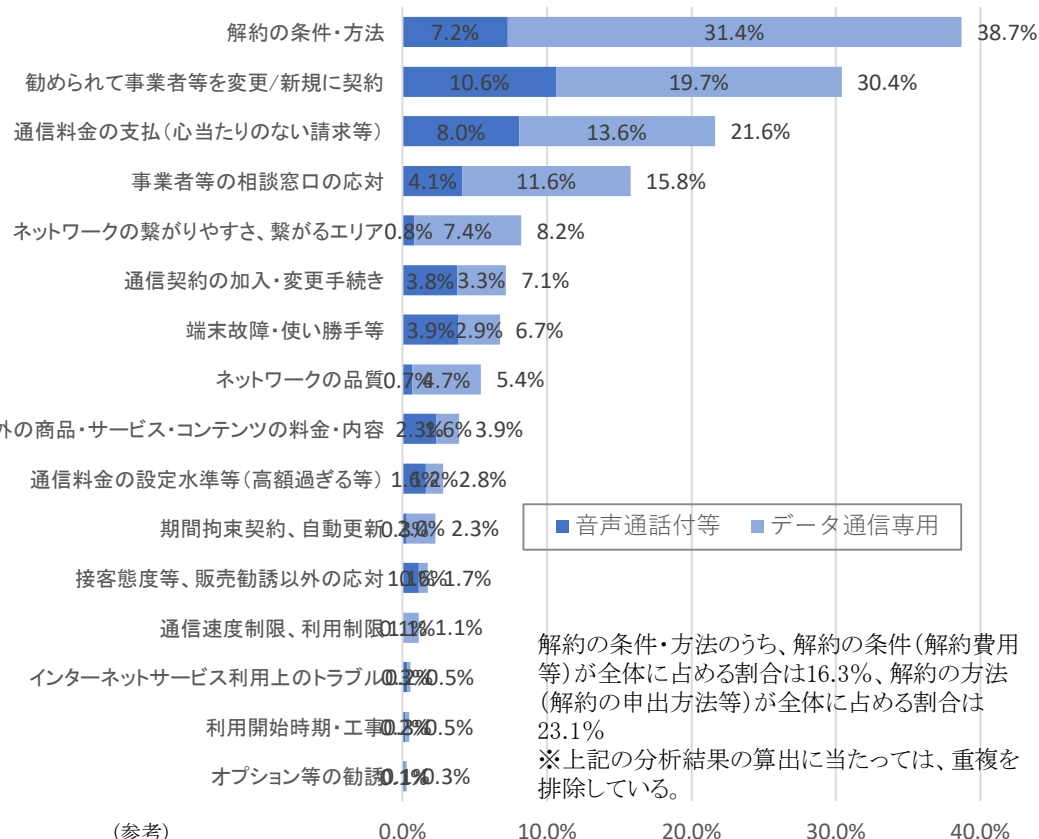
N=1,504

コールセンター 0.5%

期間: 2022.4~2023.3

音声通話付等: 0.0%
 データ通信専用: 0.5%

<苦情相談の項目・観点>



■ 音声通話付等 ■ データ通信専用

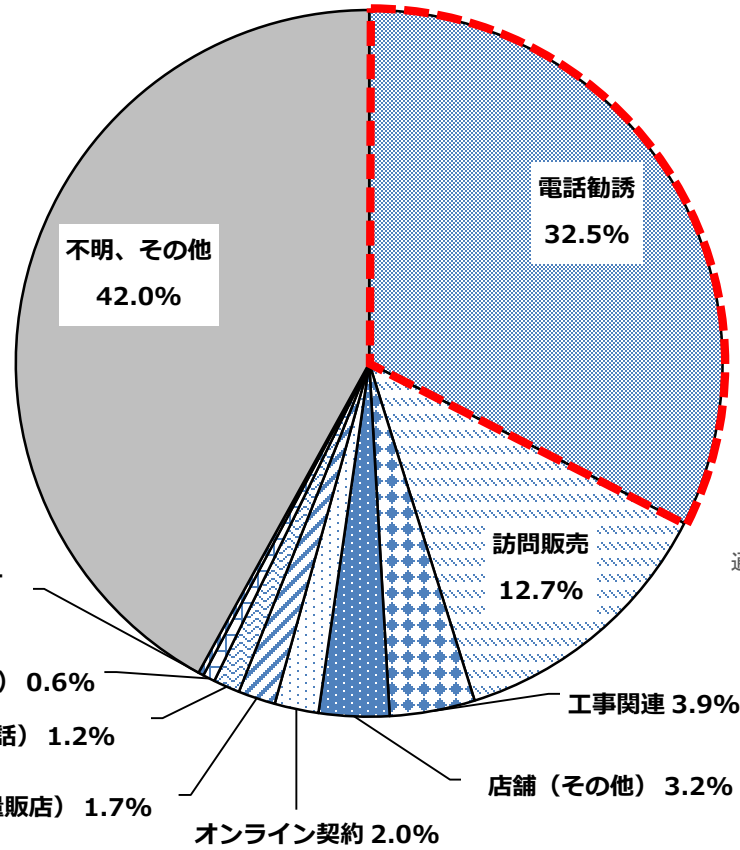
解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は16.3%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は23.1%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 前年度は、
 ①解除の条件・方法(全体55.7%、音声通話付等6.3%、データ通信専用49.4%)、
 ②通信料金の支払(心当たりのない請求等)(全体27.2%、音声通話付等20.0%、データ通信専用7.3%)、
 ③勧められて事業者等を変更/新規契約(全体24.5%、音声通話付等20.0%、データ通信専用4.6%)
 が上位3位。

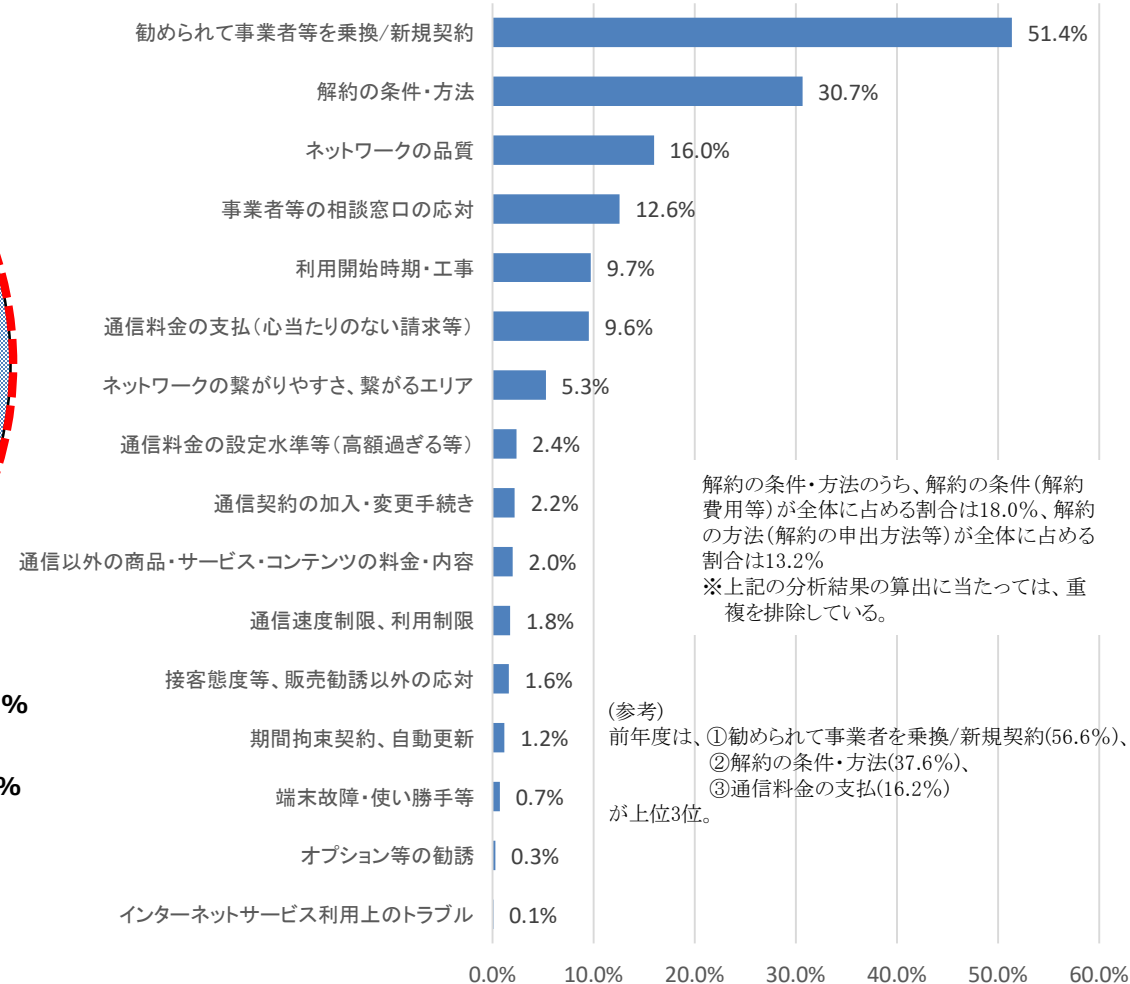
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 不明やその他はグラフから除外している。

- 前年度と同様に、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が減少傾向にあるが、依然として最も多い。
- 項目・観点では「勧められて事業者等を乗換/新規契約」の割合が5.2ポイント減少したが、依然として最も多い。

< 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 = 4,872
期間：2022.4～2023.3

※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（2022年度下半期）

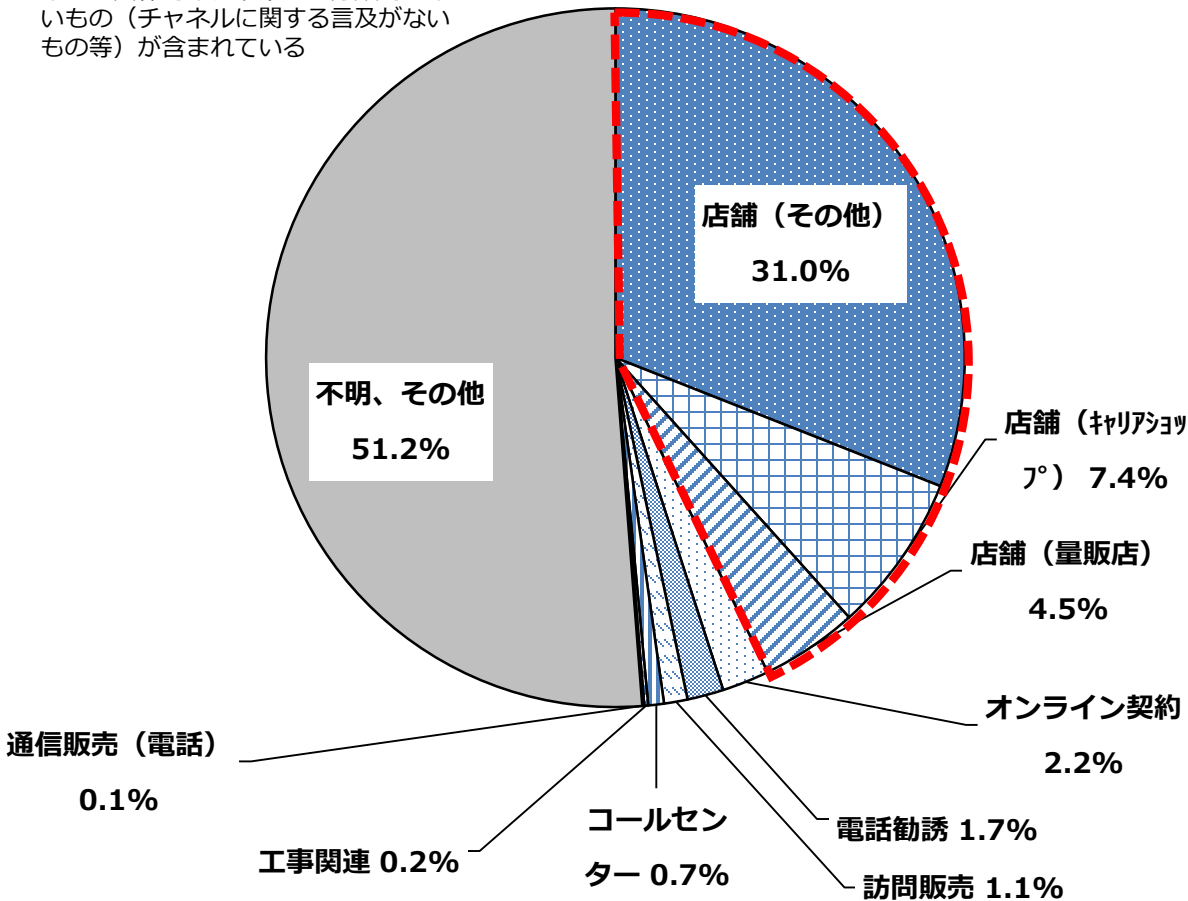
（注）令和2年4月から楽天モバイル株式会社がMNOサービスの提供を開始したところ、令和2年4月から同社のサービスに対して寄せられた苦情相談は全て「MNOサービス」に対する苦情相談と分類している。そのため、楽天モバイルのMVNOサービスに寄せられた苦情相談が一部、MNOサービスに対して寄せられた苦情相談に分類されている可能性がある。

苦情相談の要因となったチャネル【MNO】

○ 今年度上半期と同様に、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。

(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

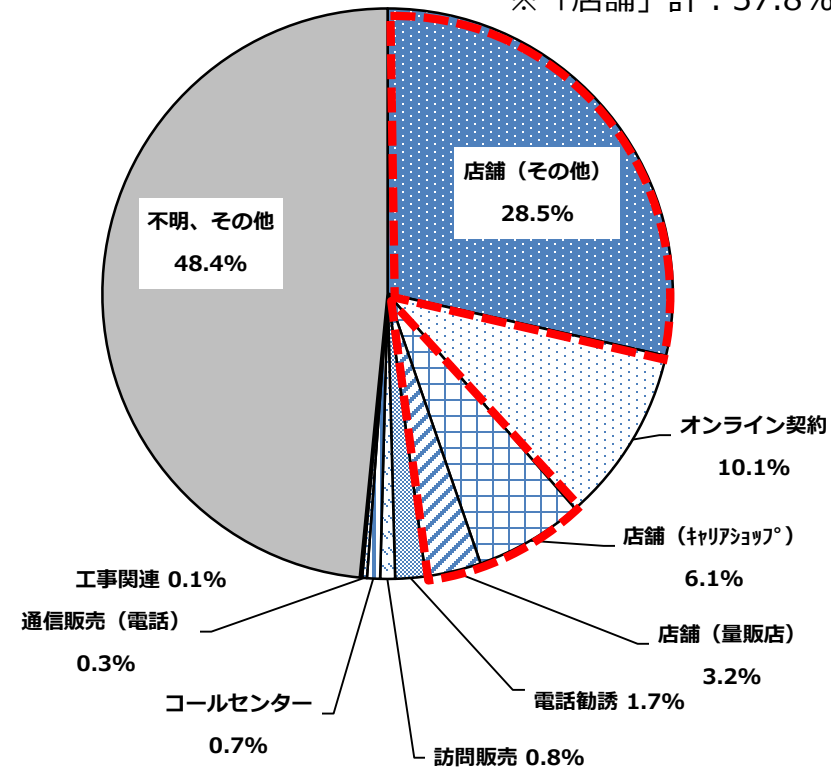
※「店舗」計：42.9%



N = 2,204
期間：2022.10~2023.3

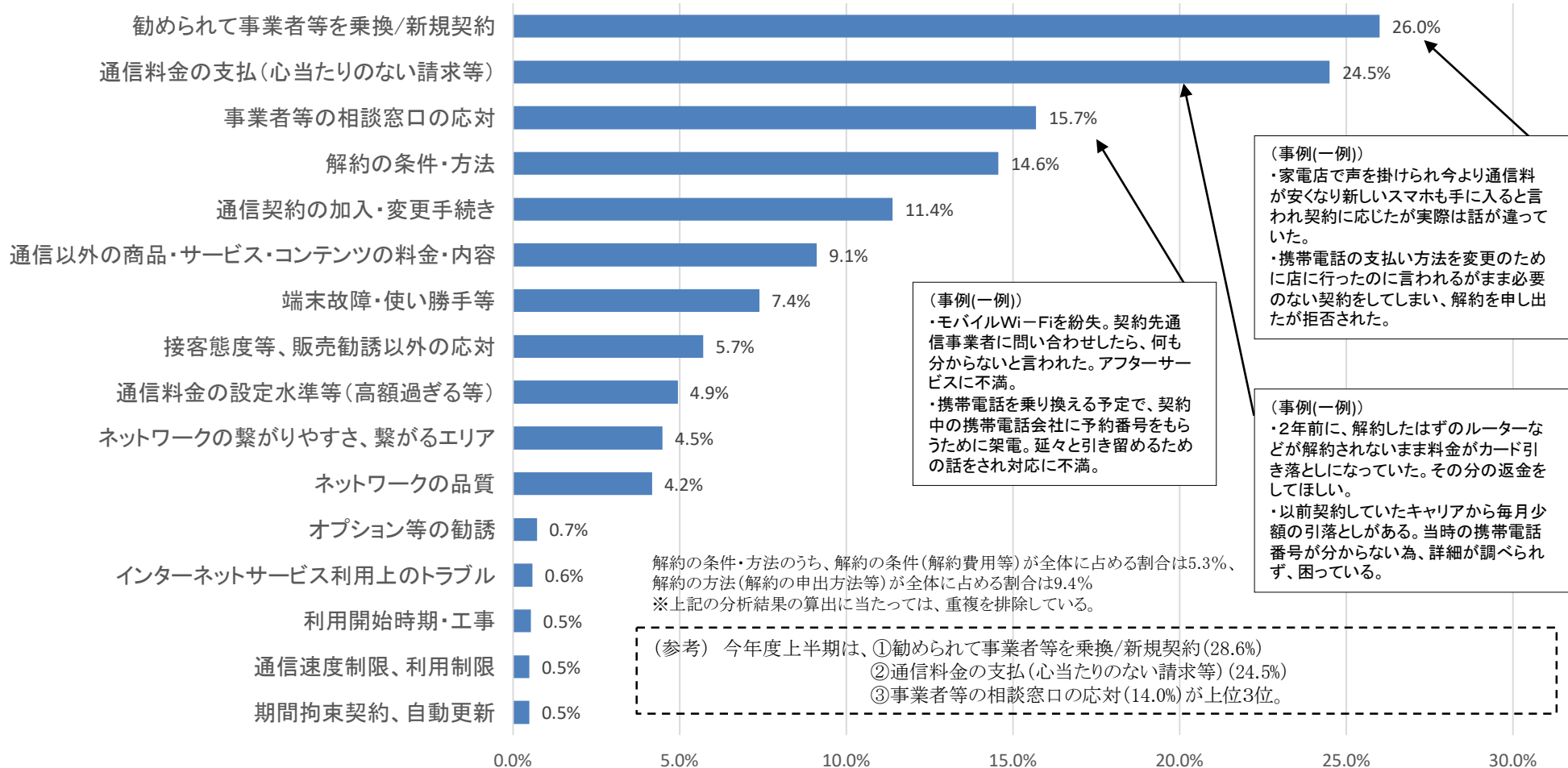
参考(今年度上半期)

※「店舗」計：37.8%



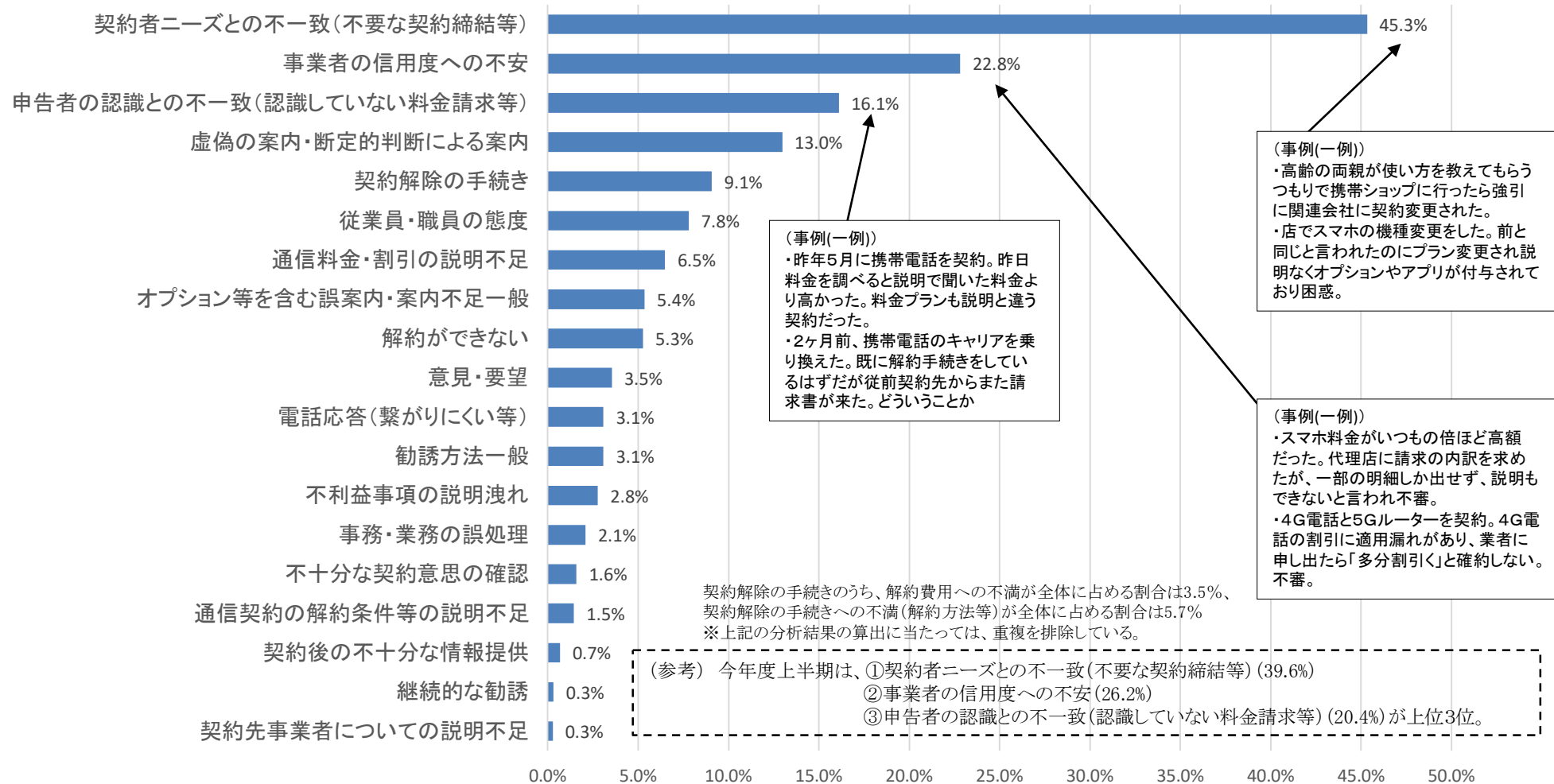
N = 2,983
期間：2022.4~2022.9

- 今年度上半期と同様に、「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く、続いて「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」に関する割合が多い。



発生要因(申告内容からの推測)【MNO】

- 今年度上半期と同様に、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」に関する苦情相談の割合が最も多く、続いて「事業者の信用度への不安」、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に関する割合が多い。



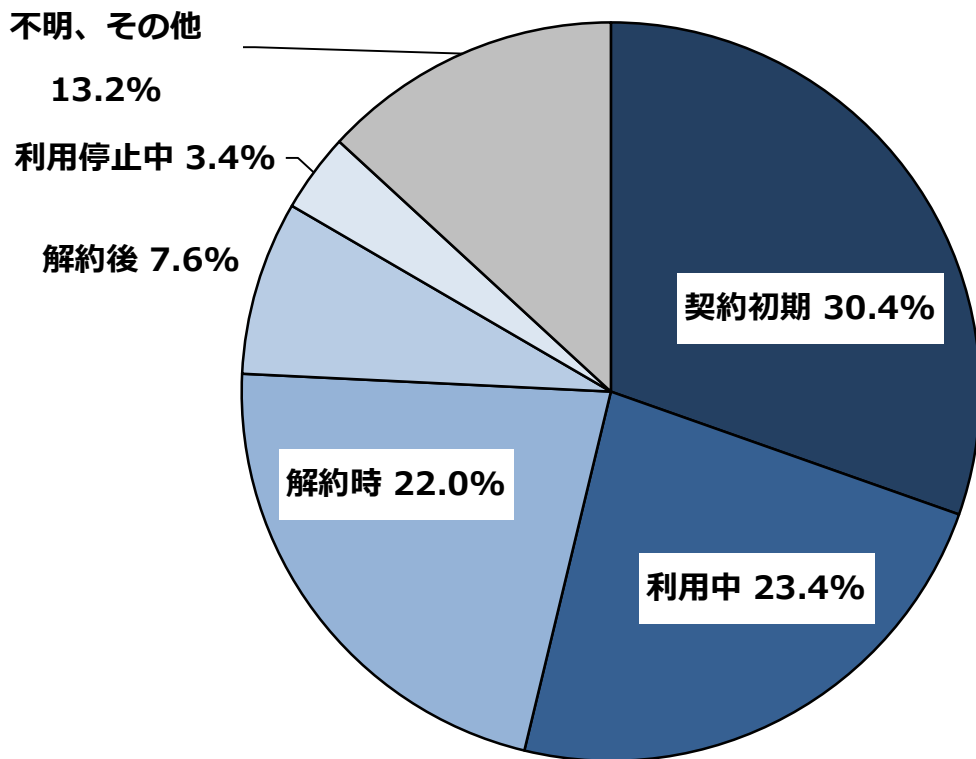
N = 2,204
期間：2022.10～2023.3

※ 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【MNO】

- 今年度上半期と比較すると、「利用中」に生じた苦情相談の割合が減少した一方、「契約初期」に生じた苦情相談の割合が増加し、苦情相談全体の中で占める割合が最も多い。

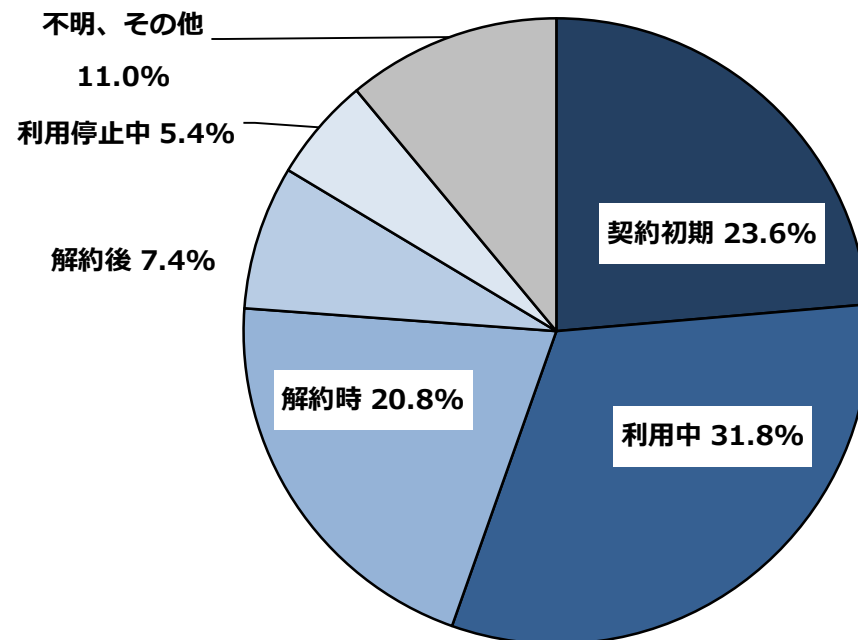
※契約初期の30.4%のうち、約2割に当たる7.6%は勧誘時に生じた苦情相談。



N = 2,204
期間：2022.10~2023.3

参考(今年度上半期)

※契約初期の23.6%のうち、3割弱に当たる7.3%は勧誘時に生じた苦情相談。

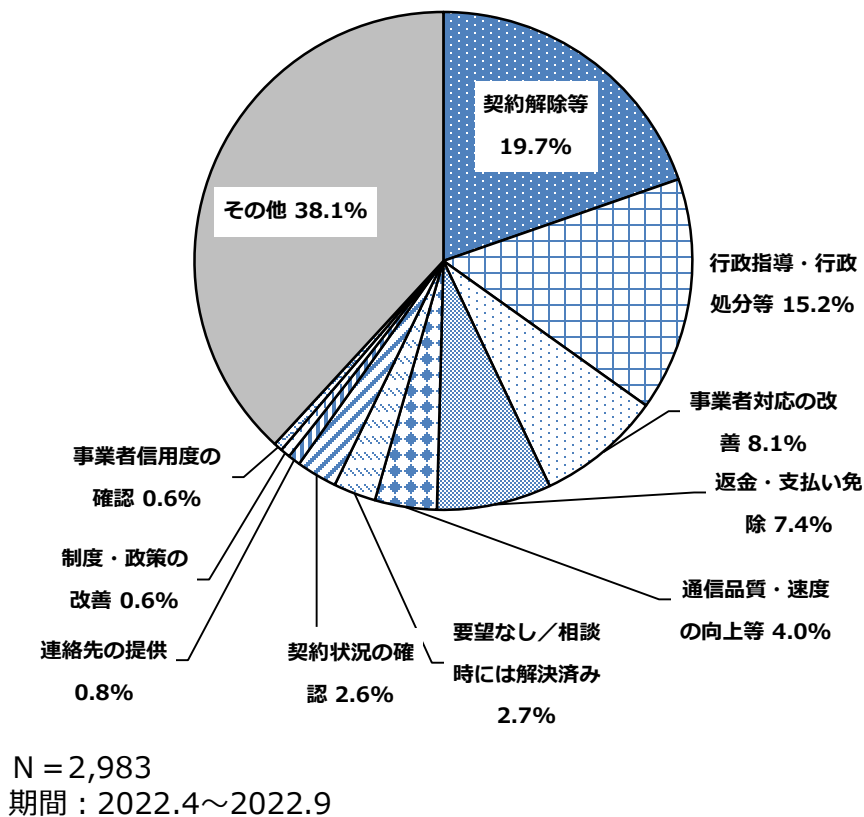
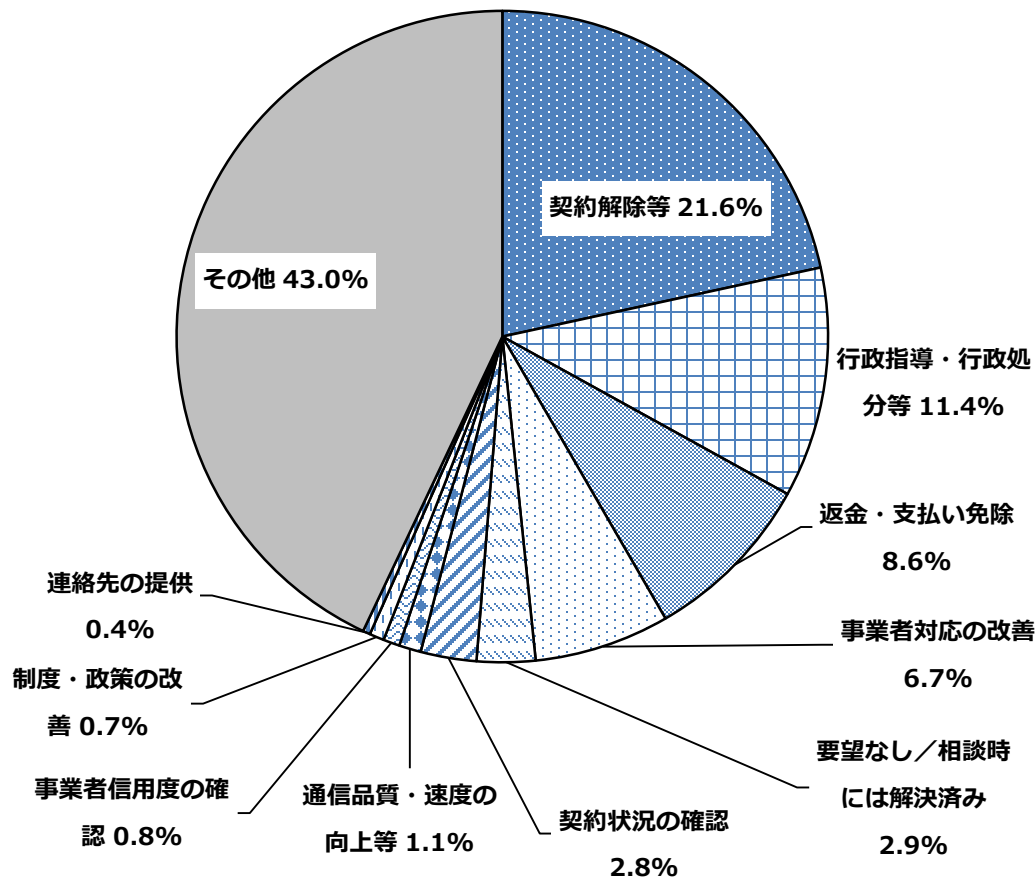


N = 2,983
期間：2022.4~2022.9

要望内容【MNO】

- 今年度上半期と同様に、「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は減少したが、引き続き、全体の中で占める割合は2番目に多い。

参考(今年度上半期)



N = 2,983
 期間：2022.4~2022.9

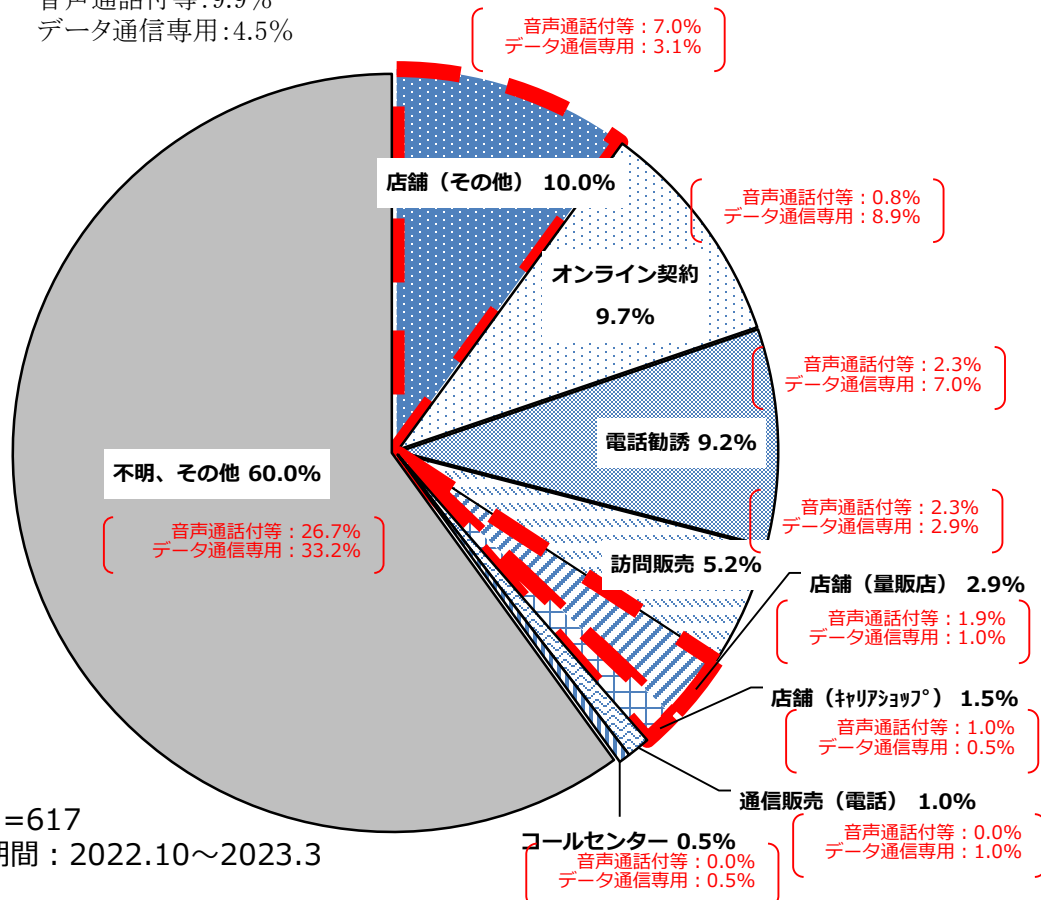
N = 2,204
 期間：2022.10~2023.3

M V N O (2022年度下半期)

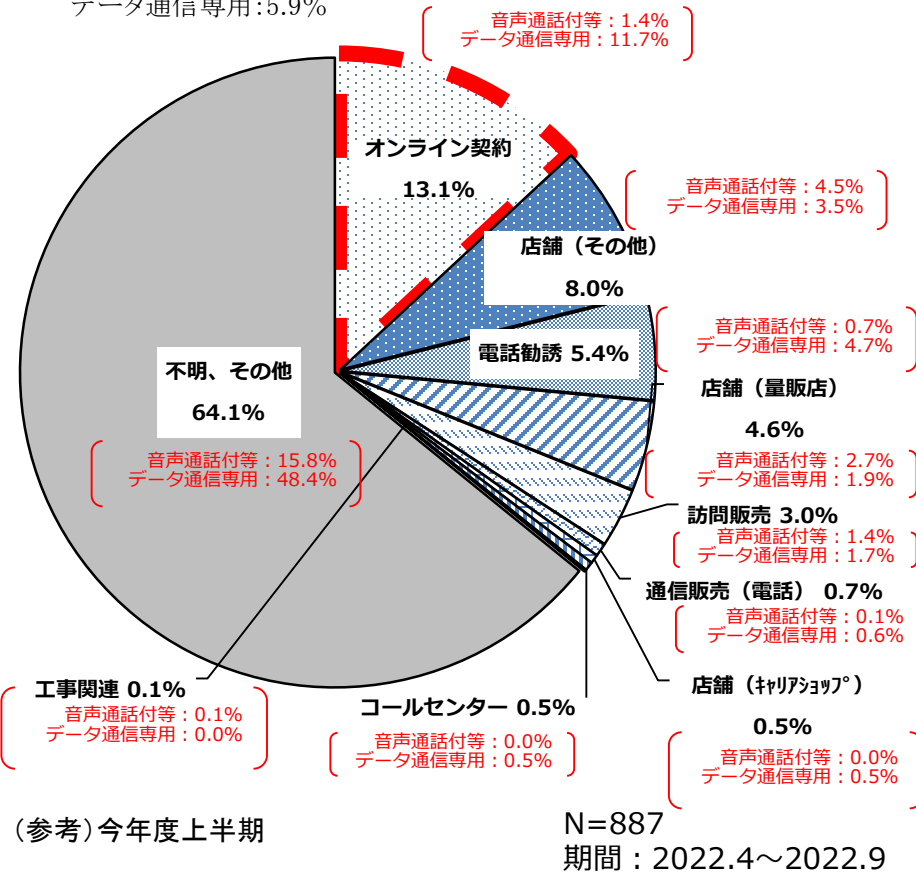
苦情相談の要因となったチャネル【MVNO】

○ 今年度上半期と比較すると、「店舗(その他)」を発生チャネルとする苦情相談が最も多くなるなど「店舗」の割合が増え、続いて「オンライン契約」、「電話勧誘」が多くなっている。

※「店舗」計:14.4%
音声通話付等:9.9%
データ通信専用:4.5%



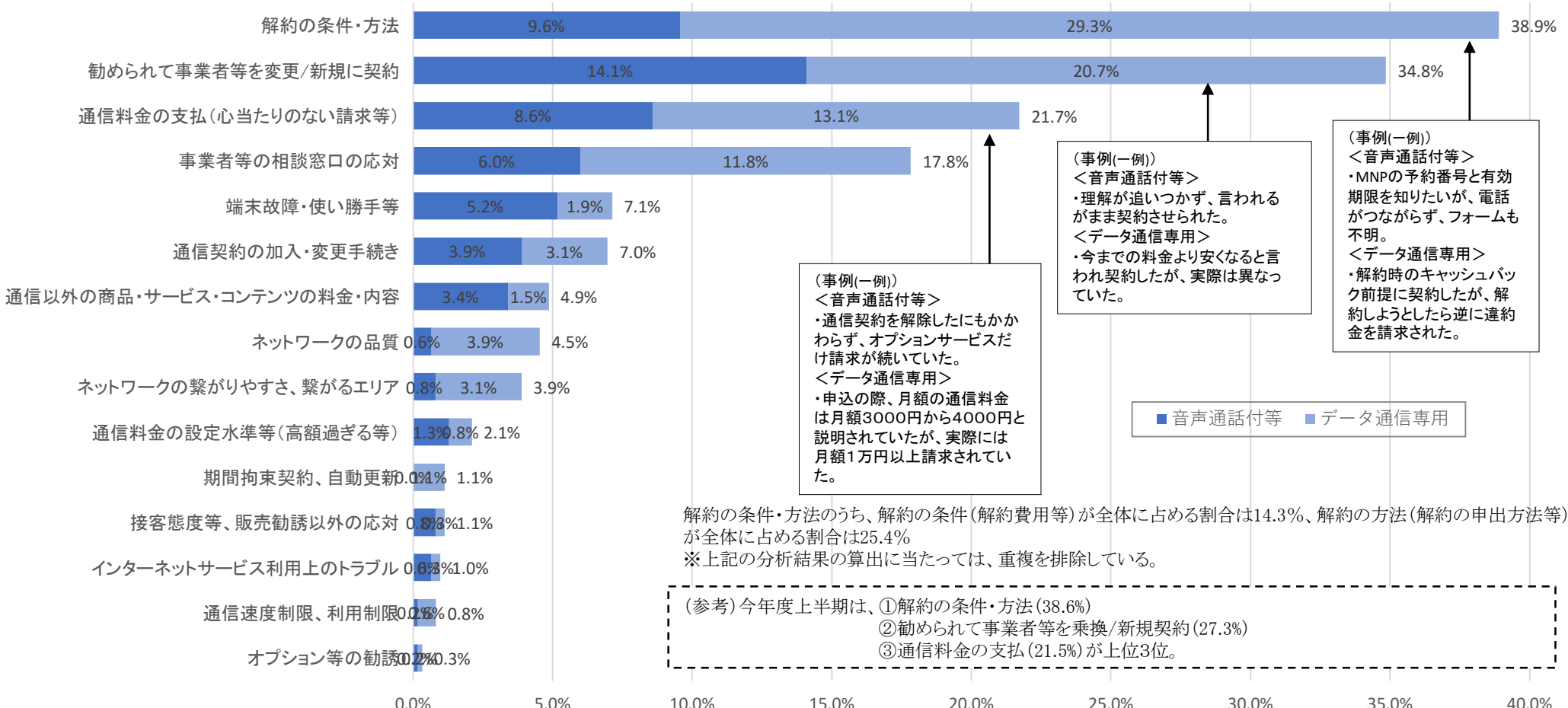
※「店舗」計:13.1%
音声通話付等:7.2%
データ通信専用:5.9%



(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【MVNO】

- 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く、「勧められて事業者等に乗換/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、今年度上半期と同様に「解約の条件・方法」の苦情相談が最も多い。



(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・通信契約を解除したにもかかわらず、オプションサービスだけ請求が続いていた。
 <データ通信専用>
 ・申込の際、月額通信料金は月額3000円から4000円と説明されていたが、実際には月額1万円以上請求されていた。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・理解が追いつかず、言われるがまま契約させられた。
 <データ通信専用>
 ・今までの料金より安くなると言われ契約したが、実際は異なっていた。

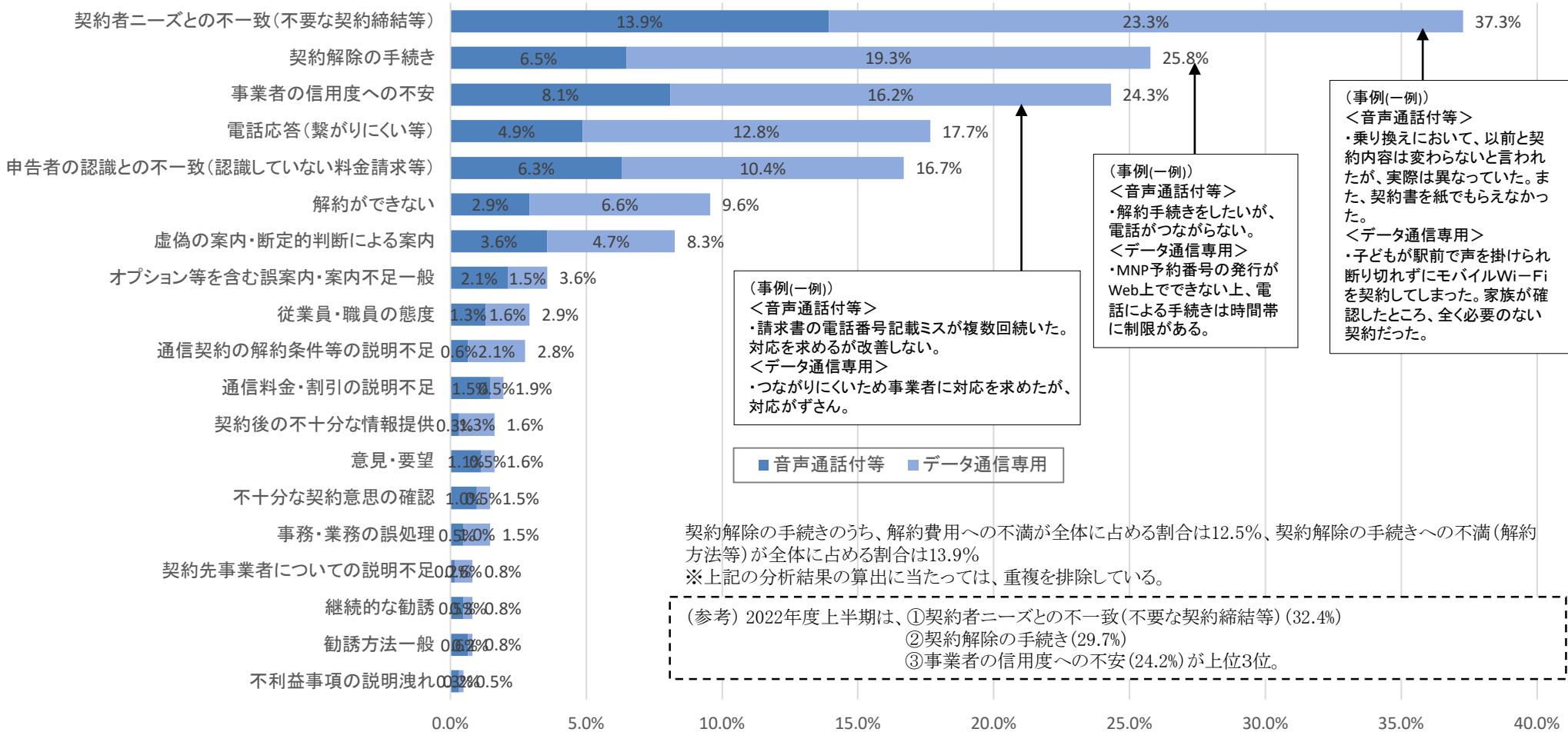
(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・MNPの予約番号と有効期限を知りたいが、電話がつながらず、フォームも不明。
 <データ通信専用>
 ・解約時のキャッシュバック前提に契約したが、解約しようとしたら逆に違約金を請求された。

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14.3%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は25.4%
 ※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)今年度上半期は、①解約の条件・方法(38.6%)
 ②勧められて事業者等に乗換/新規契約(27.3%)
 ③通信料金の支払(21.5%)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(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。

- 今年度上半期と同様に「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」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、今年度上半期と比較すると、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」の苦情相談が多い。



(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・請求書の電話番号記載ミスが複数回続いた。対応を求めるが改善しない。
 <データ通信専用>
 ・つながりにくいため事業者に対応を求めたが、対応がずさん。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・解約手続きをしたいが、電話が繋がらない。
 <データ通信専用>
 ・MNP予約番号の発行がWeb上でできない上、電話による手続きは時間帯に制限がある。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・乗り換えにおいて、以前と契約内容は変わらないと言われたが、実際は異なっていた。また、契約書を紙でもらえなかった。
 <データ通信専用>
 ・子どもが駅前で声を掛けられ断り切れずにモバイルWi-Fiを契約してしまった。家族が確認したところ、全く必要のない契約だった。

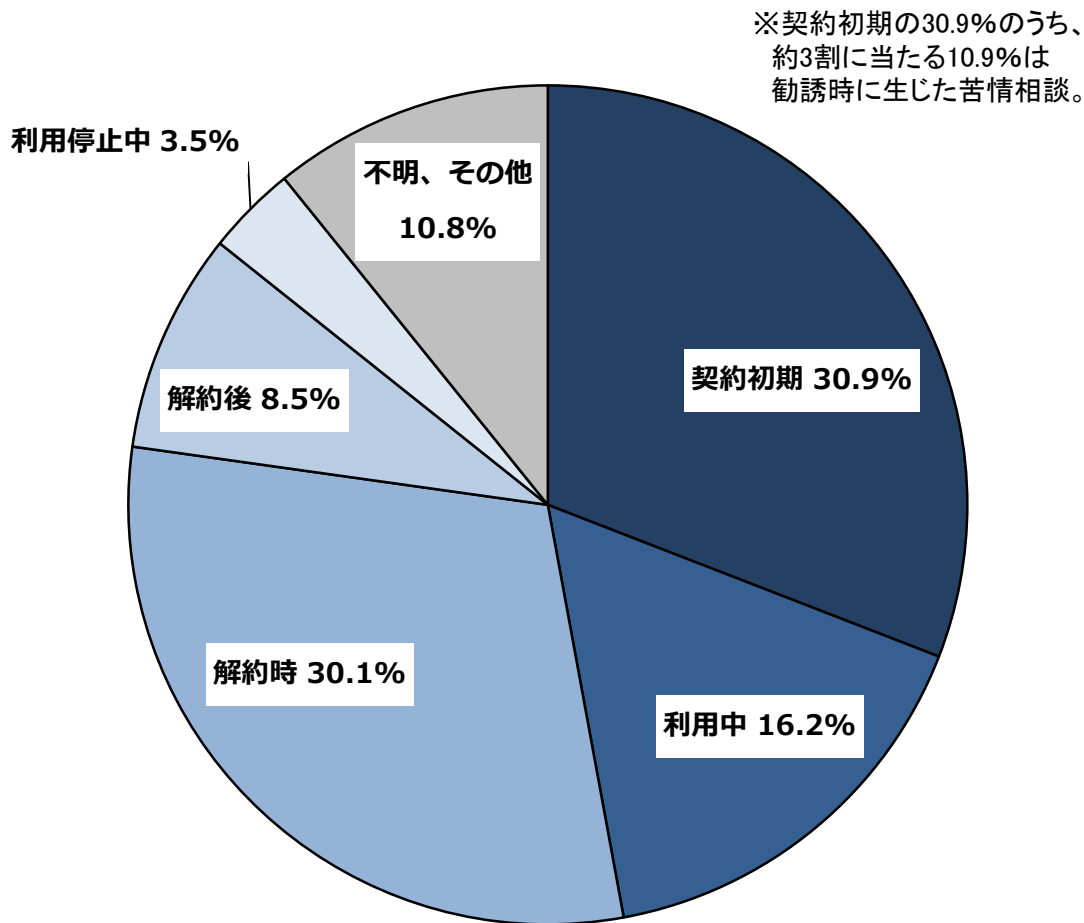
契約解除の手続きのうち、解約費用への不満が全体に占める割合は12.5%、契約解除の手続きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は13.9%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 2022年度上半期は、①契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)(32.4%)
 ②契約解除の手続き(29.7%)
 ③事業者の信用度への不安(24.2%)が上位3位。

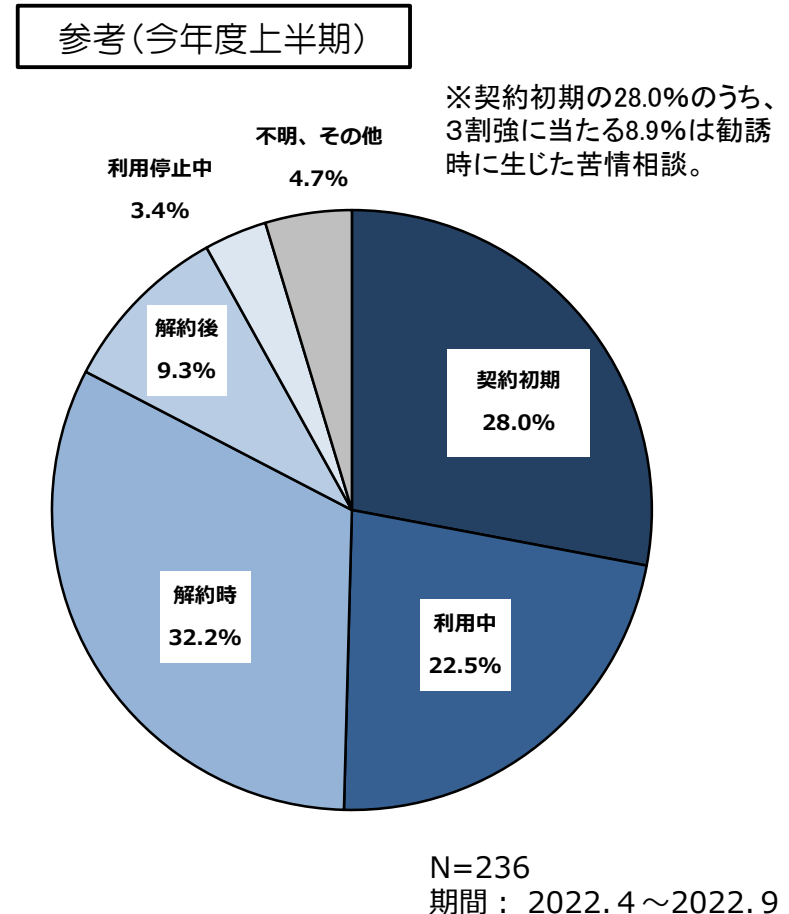
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

発生時期等【MVNO(音声通話付等)】

- 今年度上半期と比較すると、音声通話付等の場合、「契約初期」が最も多く、「解約時」に生じた苦情相談が続く。
- 契約初期に発生した苦情相談(30.9%)のうち、3割強(10.9%)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状況が続いている。

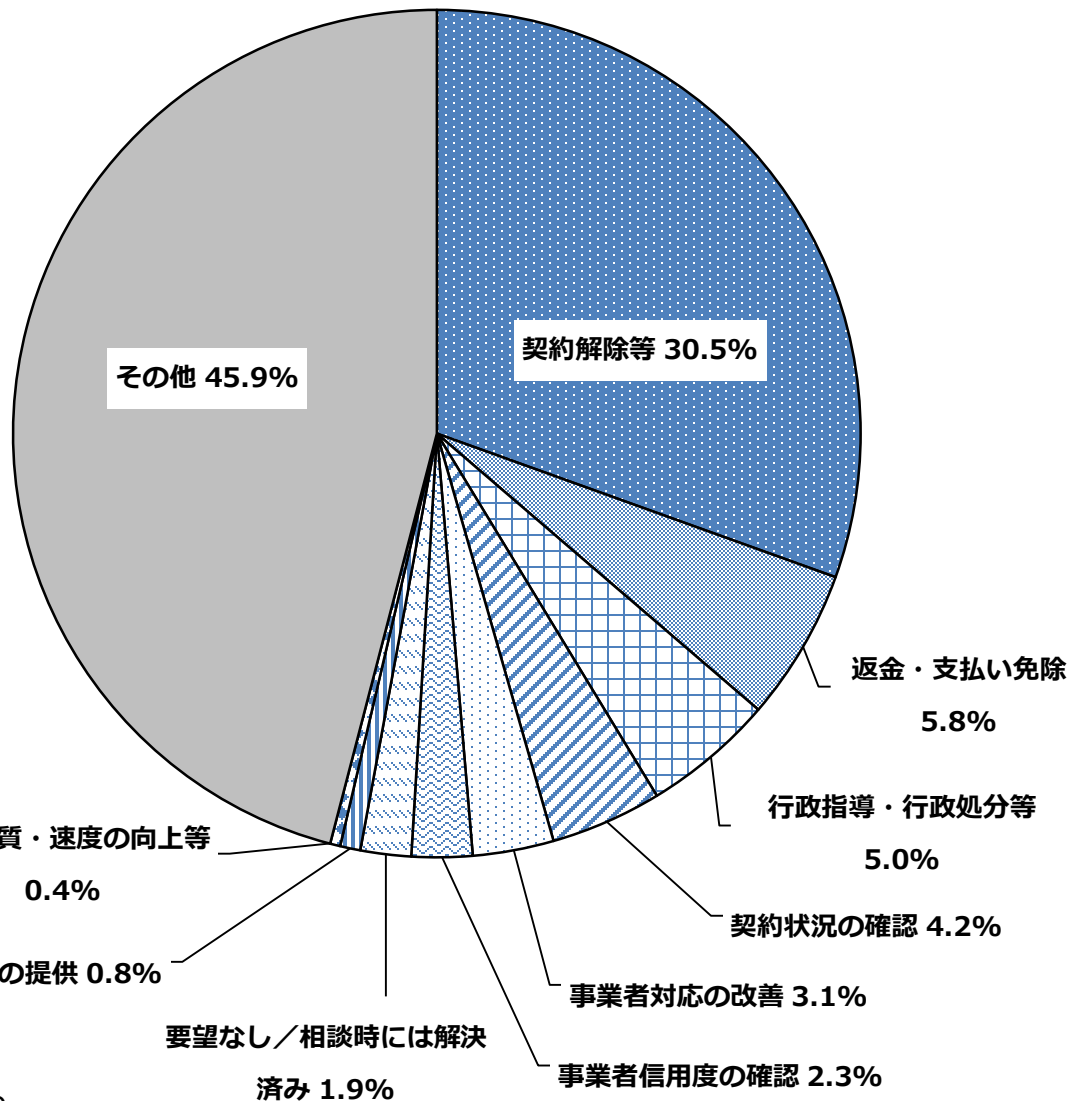


N=259
期間：2022.10～2023.3



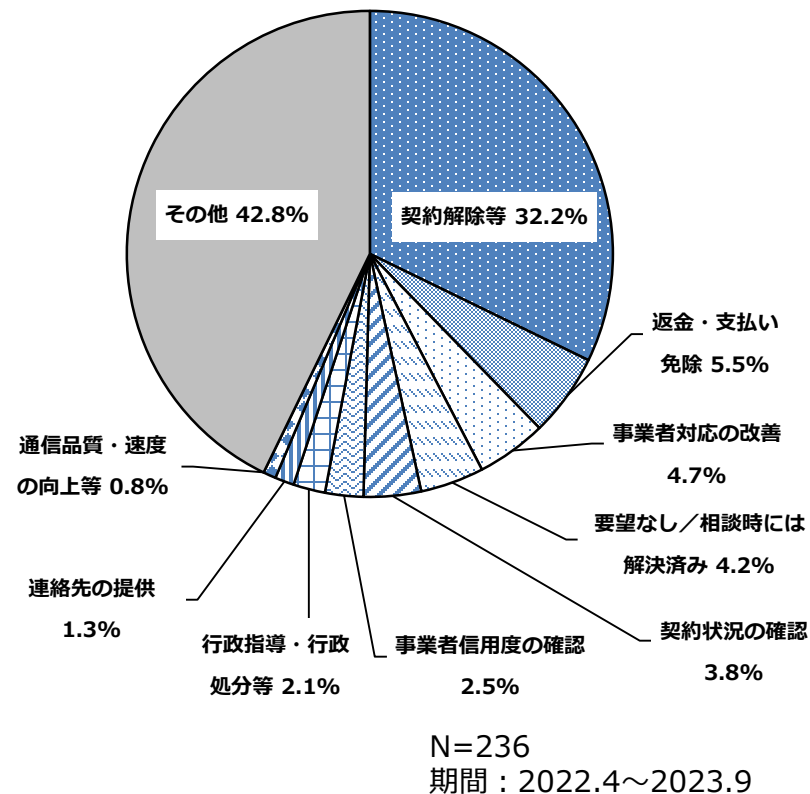
要望内容【MVNO(音声通話付等)】

○ 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」を求める苦情相談が、最も多い。



N=259
期間：2022.10～2023.3

参考(今年度上半期)

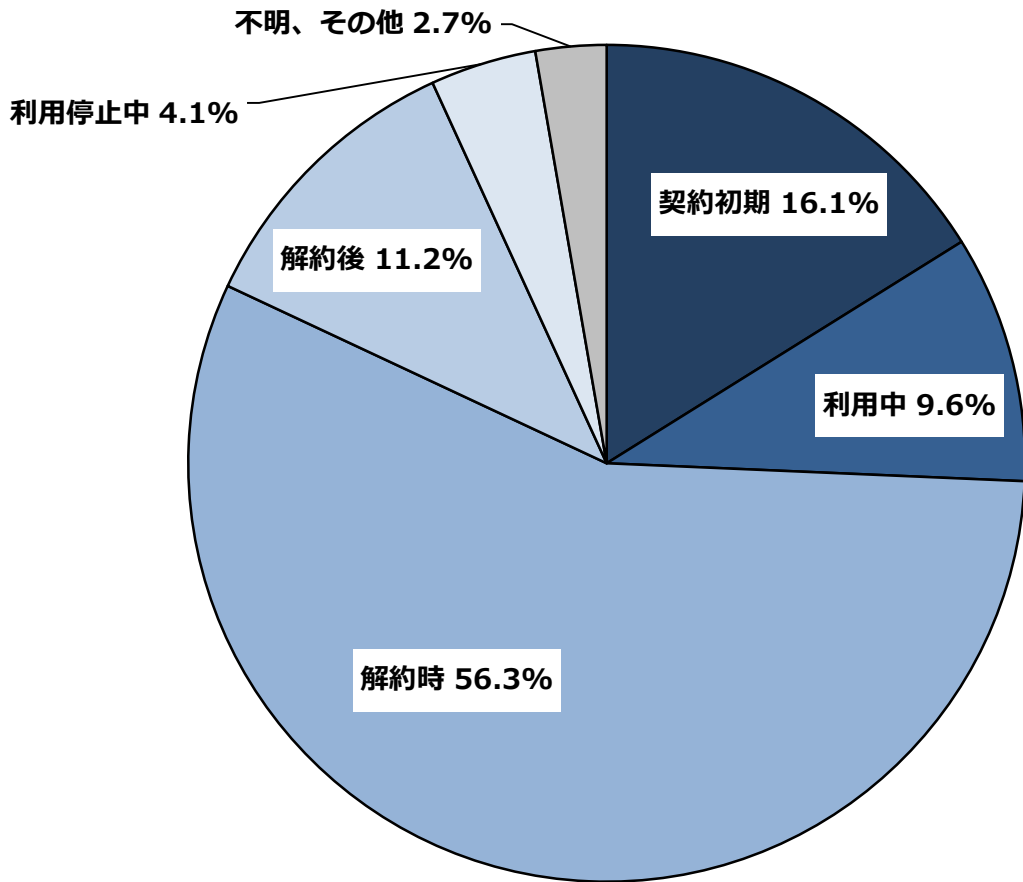


N=236
期間：2022.4～2023.9

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」に生じた苦情等が過半数を占めており、「契約初期」、「解約後」が続く。

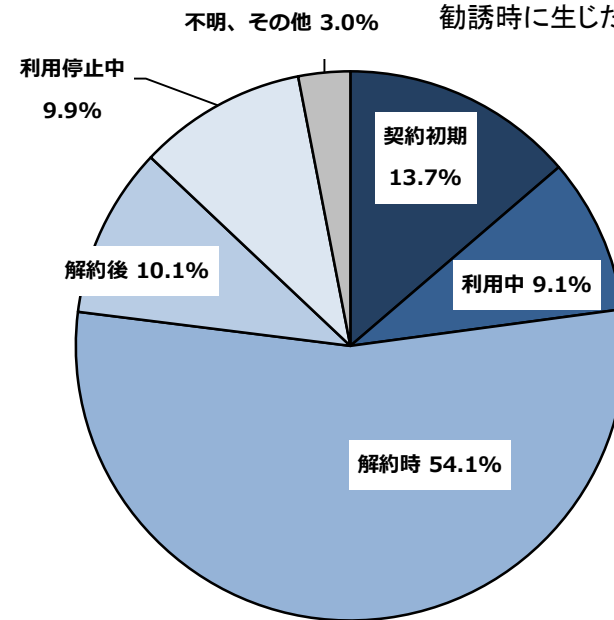
※契約初期の16.1%のうち、約3割に当たる4.9%は勧誘時に生じた苦情相談。



N=366
期間：2022.10～2023.3

参考(今年度上半期)

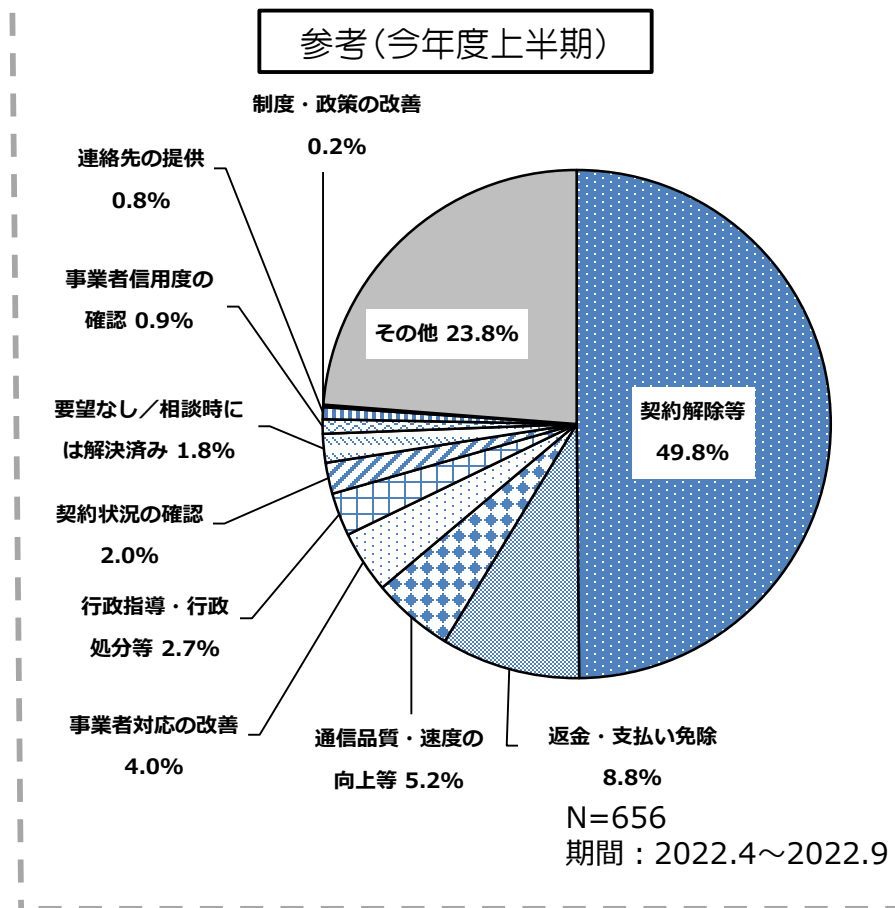
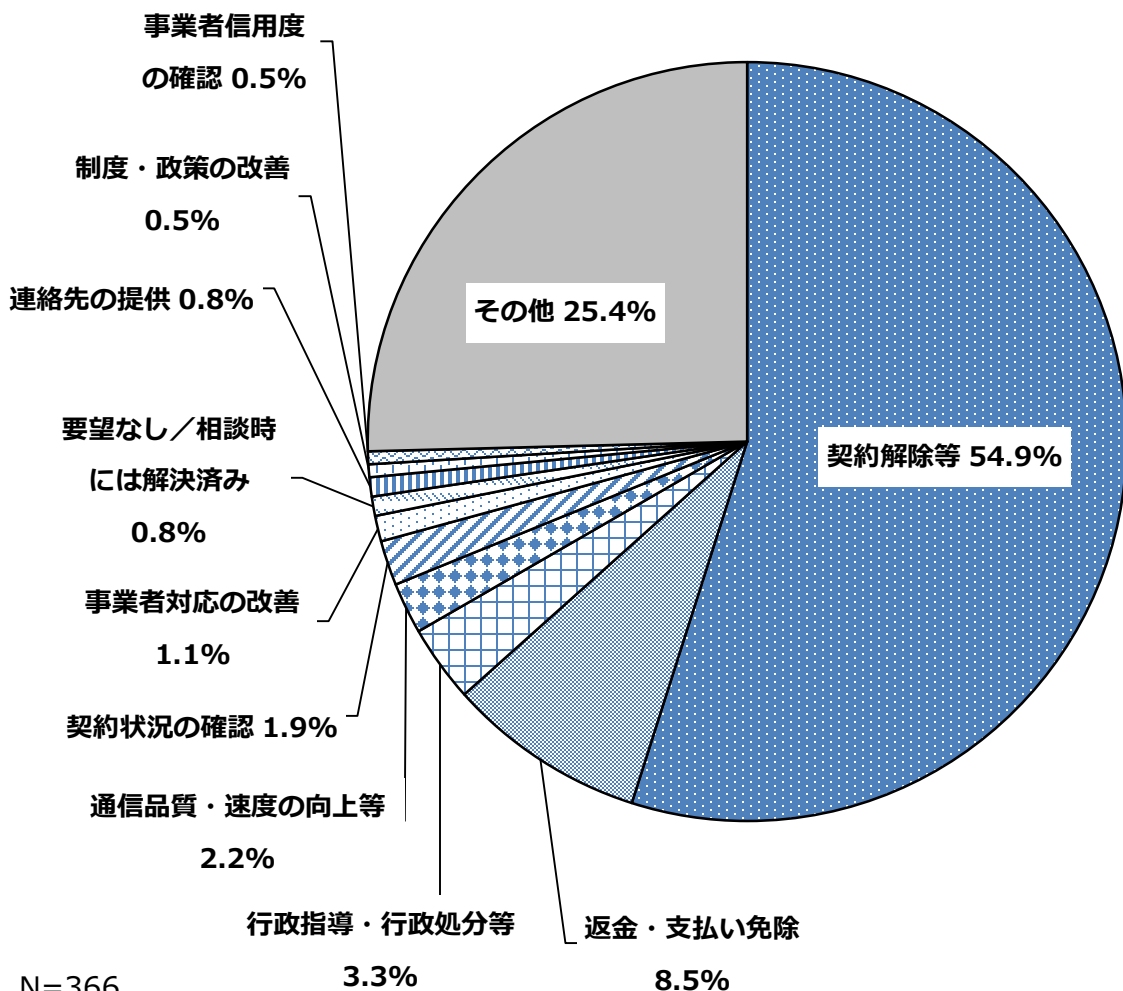
※契約初期の13.7%のうち、3割弱に当たる4.0%は勧誘時に生じた苦情相談。



N=656
期間：2022.4～2022.9

要望内容【MVNO(データ通信専用)】

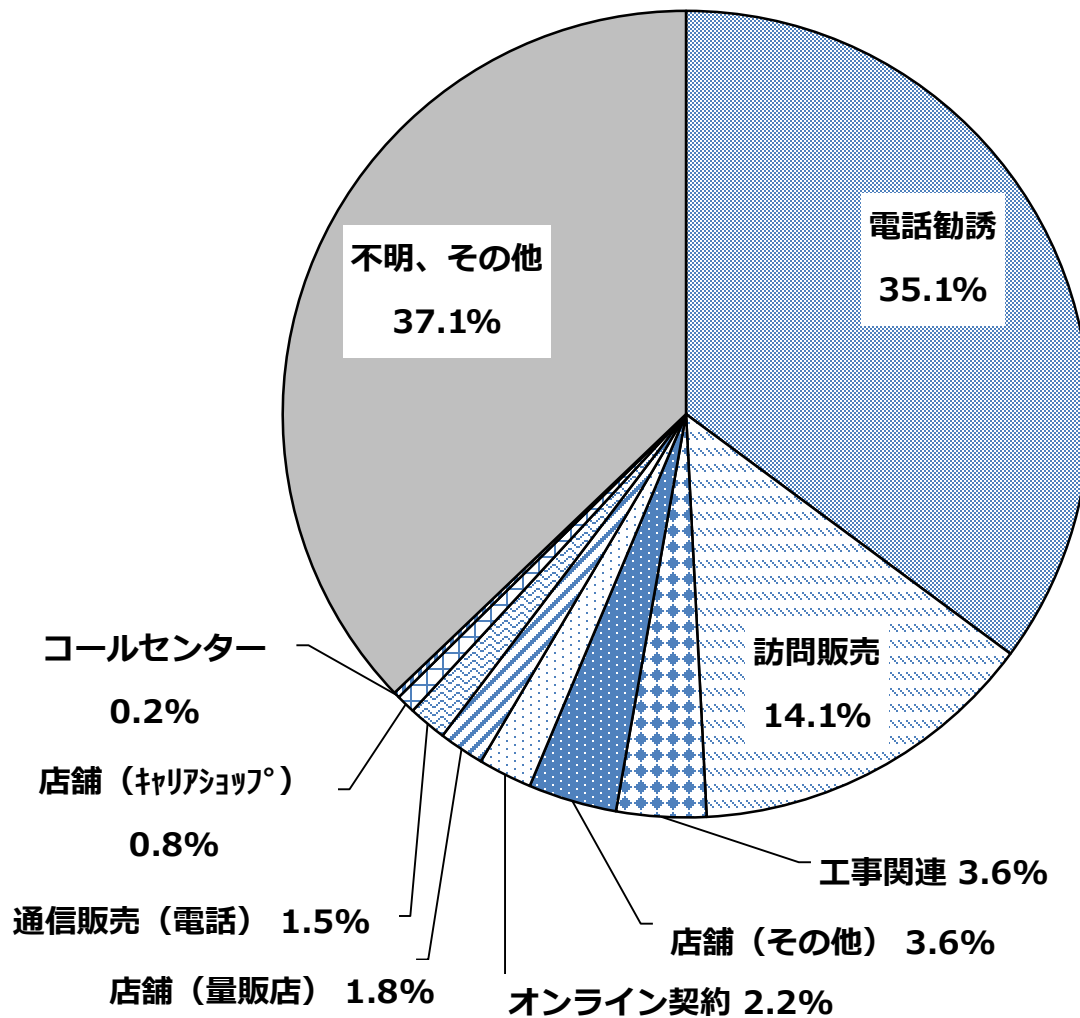
○ データ通信専用については、苦情相談の要望内容として、今年度上半期と同様に「契約解除等」が半数程度を占めている。



F T T H (2022年度下半期)

苦情相談の要因となったチャネル【FTTH】

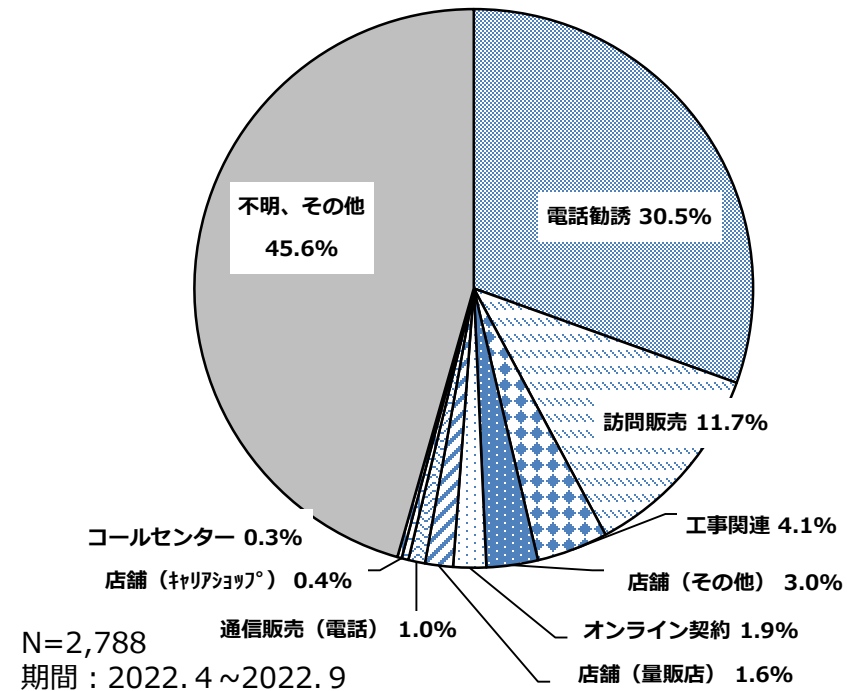
○ 今年度上半期と同様、引き続き「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が3割以上と最も多い。



※「店舗」計:6.2%

N=2,084
期間：2022.10~2023.3

参考(今年度上半期)

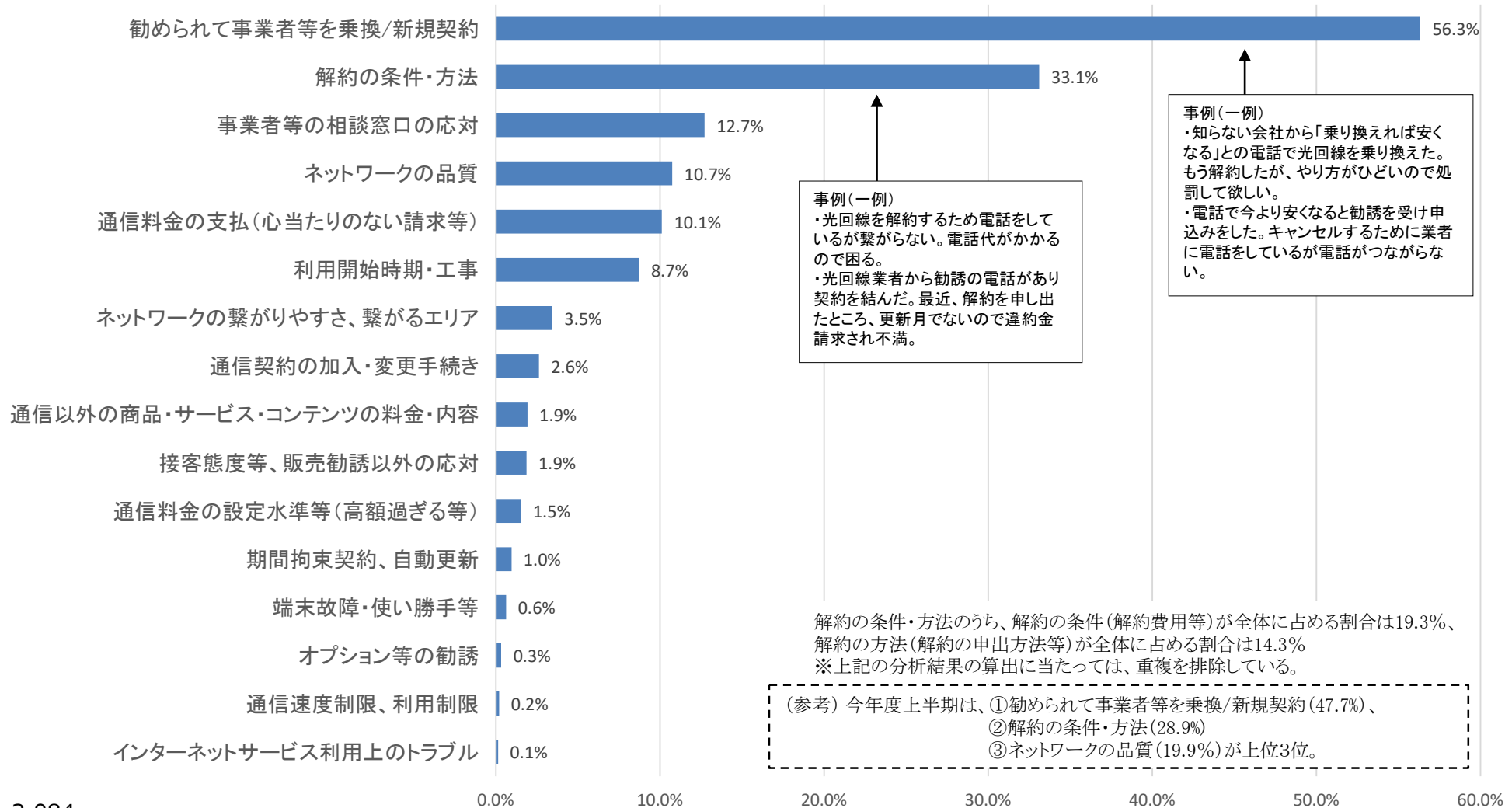


N=2,788
期間：2022.4~2022.9

(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

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に乗換／新規契約」に関する苦情相談が最も多く5割を超え、「解約の条件・方法」が続く。一方、「ネットワークの品質」の割合はおよそ半減している。

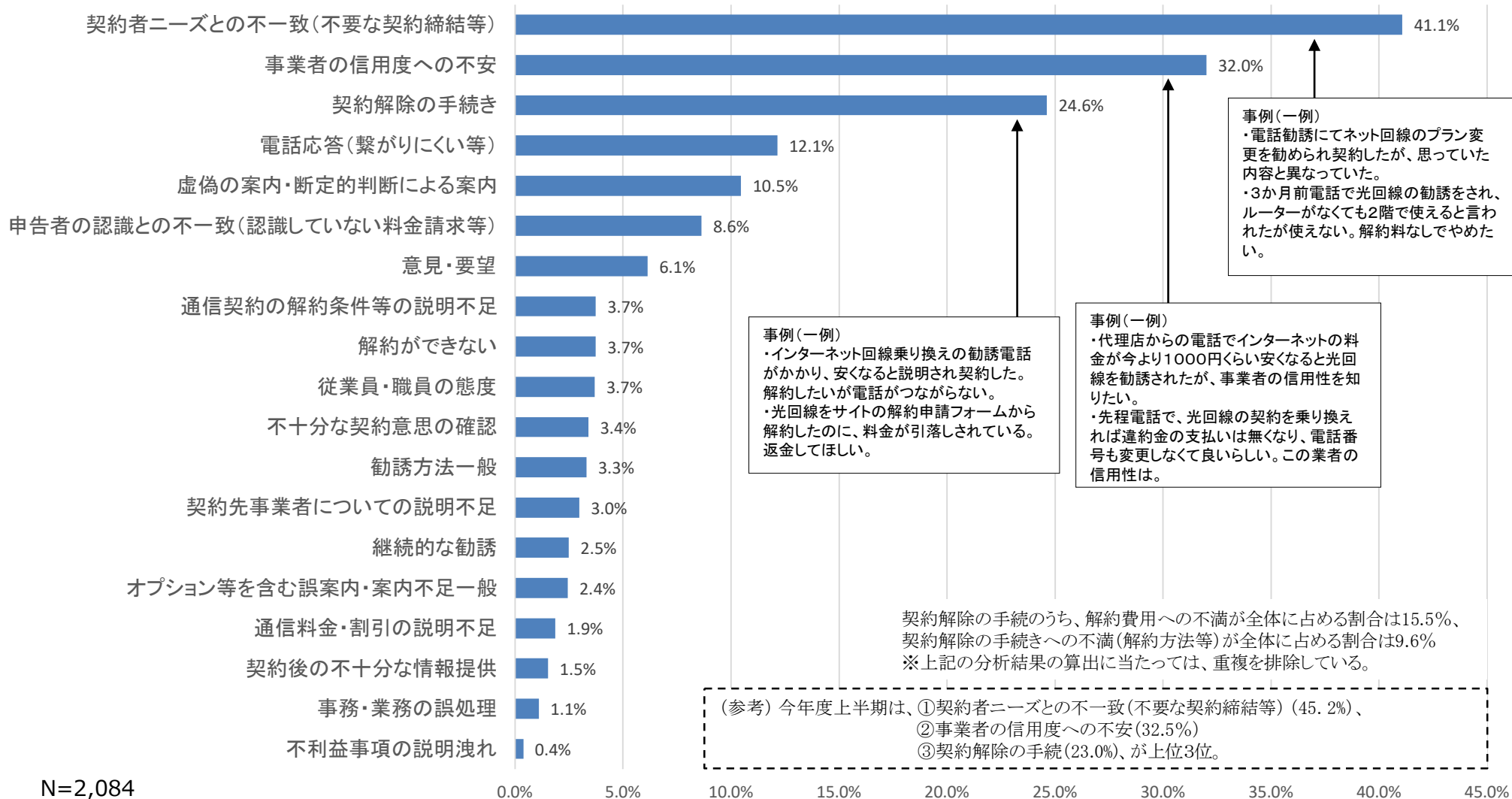


N=2,084

期間：2022.10~2023.3

※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。

○ 今年度上半期と同様、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」が最も多く、「事業者の信用度への不安」、「契約解除の手続き」が続く。



事例(一例)
 ・電話勧誘にてネット回線のプラン変更を勧められ契約したが、思っていた内容と異なっていた。
 ・3か月前電話で光回線の勧誘をされ、ルーターがなくても2階で使えると言われたが使えない。解約料なしでやめたい。

事例(一例)
 ・インターネット回線乗り換えの勧誘電話がかかり、安くなると説明され契約した。解約したいが電話が繋がらない。
 ・光回線をサイトの解約申請フォームから解約したのに、料金が引落しされている。返金してほしい。

事例(一例)
 ・代理店からの電話でインターネットの料金が今より1000円くらい安くなると光回線を勧誘されたが、事業者の信用性を知りたい。
 ・先程電話で、光回線の契約を乗り換えれば違約金の支払いは無くなり、電話番号も変更しなくて良いらしい。この業者の信用性は。

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15.5%、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9.6%
 ※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。

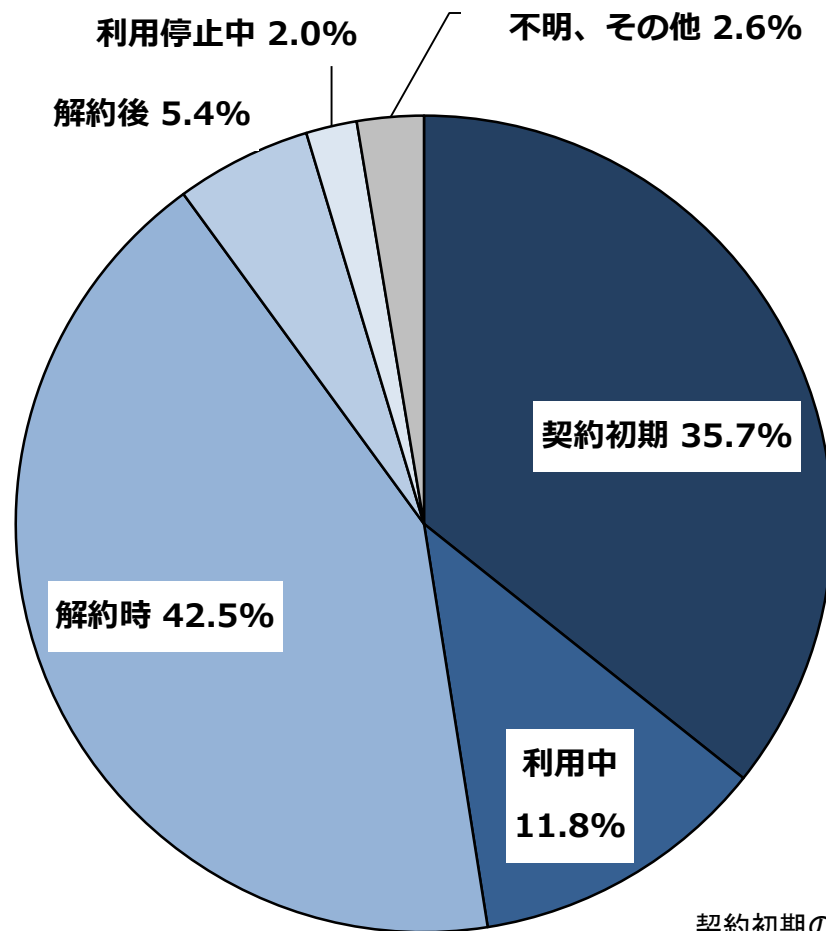
(参考) 今年度上半期は、①契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等) (45.2%)、②事業者の信用度への不安(32.5%)、③契約解除の手続(23.0%)、が上位3位。

N=2,084
 期間：2022.10~2023.3

※ 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。

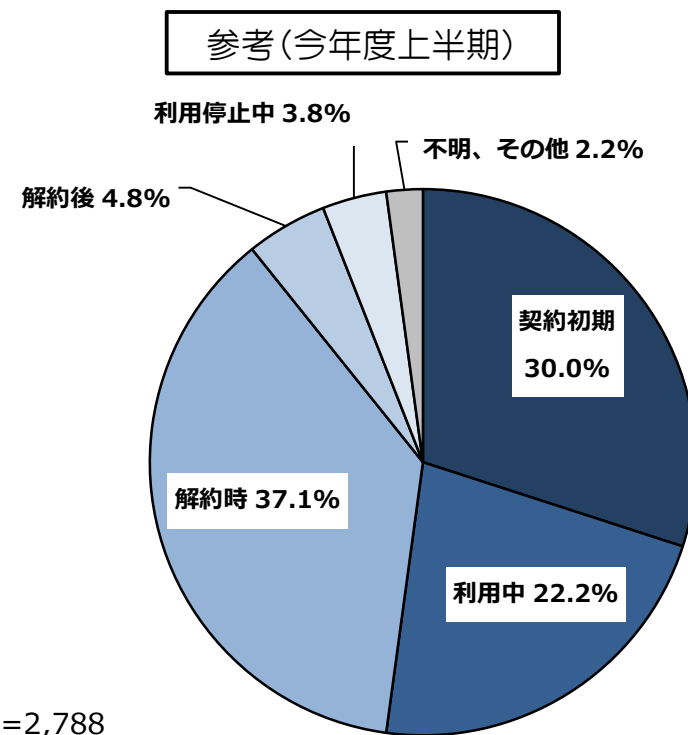
発生時期等【FTTH】

- 「解約時」に生じたものが4割以上を占め、「契約初期」が続く。また、「利用中」が減少している。
- 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状況が続いている。



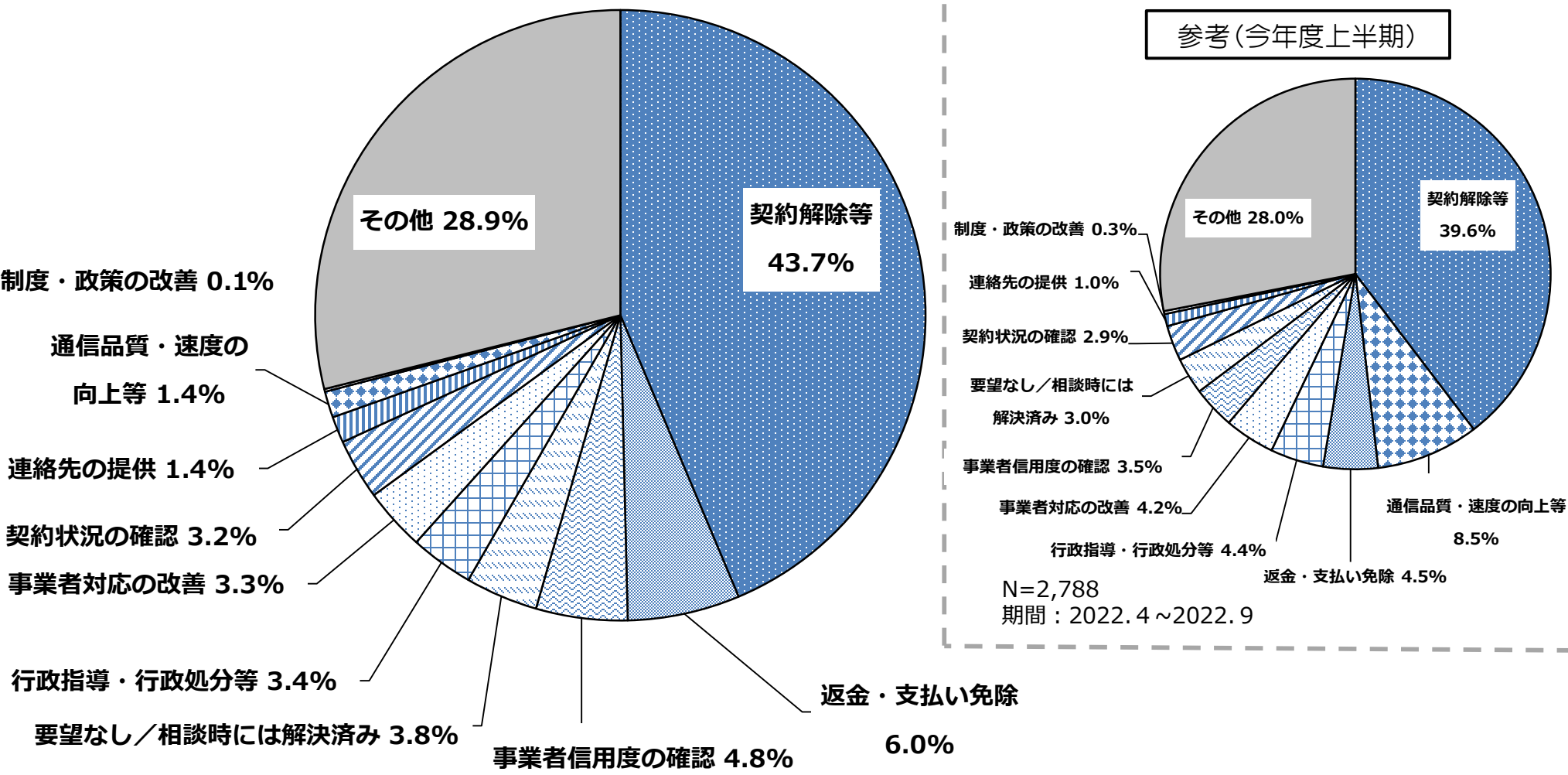
N=2,084
期間：2022.10~2023.3

契約初期の35.7%のうち、約5割に当たる19.3%は勧誘時に生じた苦情相談。



N=2,788
期間：2022.4~2022.9

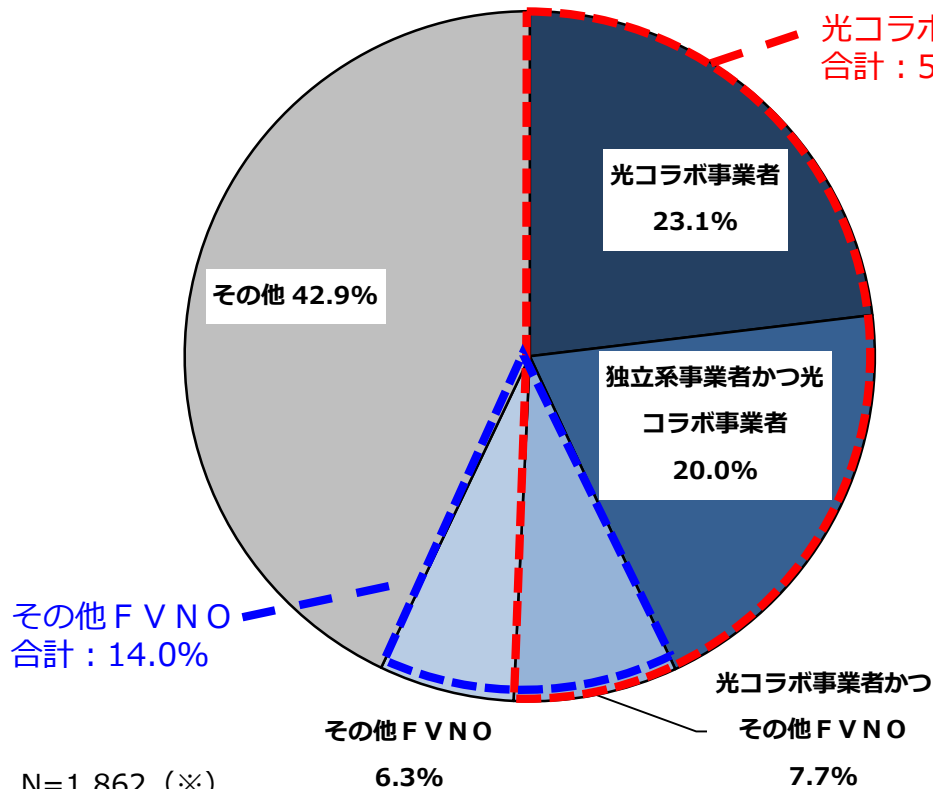
○ 今年度上半期と同様、「契約解除等」が4割以上を占めているが、「通信品質・速度の向上」は7.1ポイント減少した。



N=2,084
期間：2022.10～2023.3

光卸等に係る苦情相談

- 今年度上半期と比べ、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減少しているが、依然として全体の約半分を占める。
- 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おり、前年度上半期（10.3%）、前年度下半期（10.8%）、今年度上半期（15.0%）、今年度下半期（14.0%）となり、上半期と比べ減少しているが高い水準となっている。



N=1,862 (※)
期間：2022.10～2023.3

※・・・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。

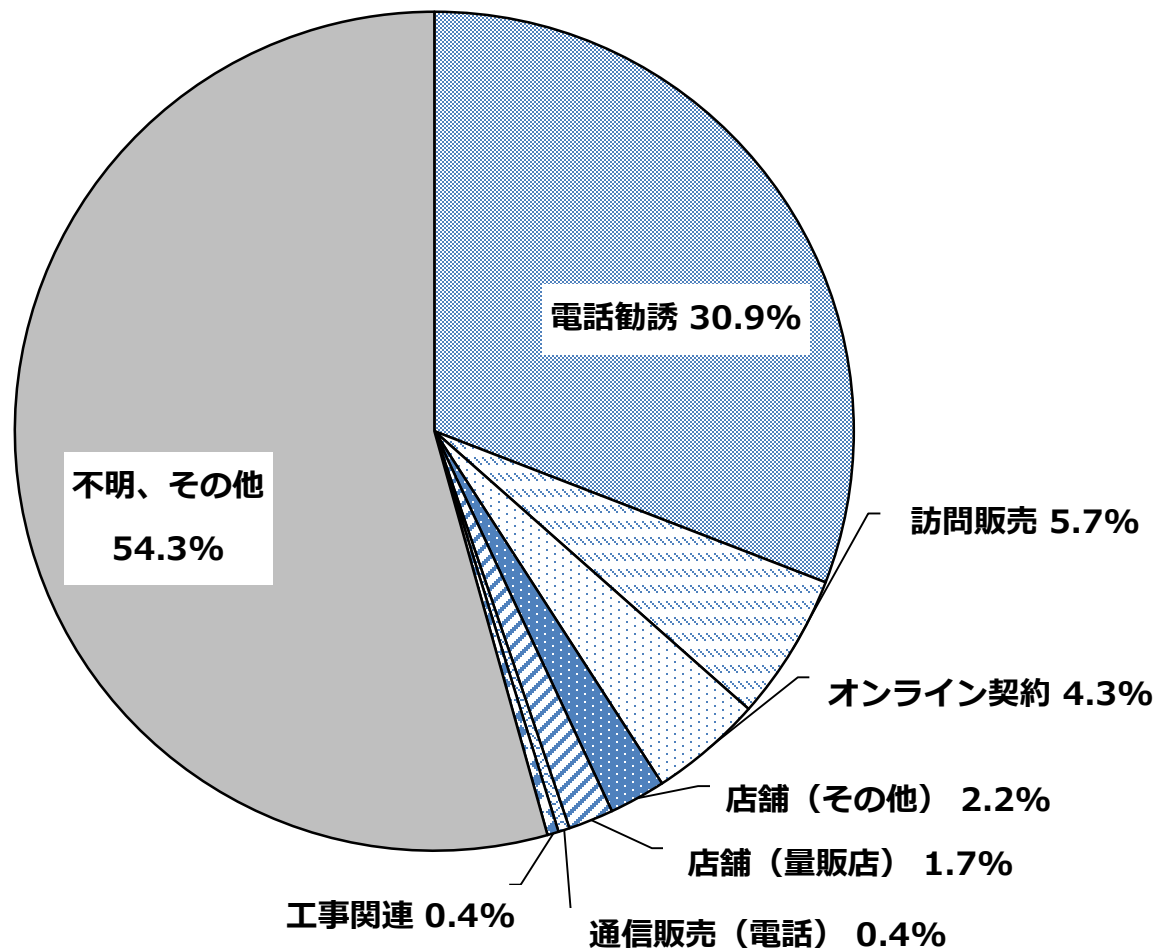
・その他FVNO

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。

I S P (2022年度下半期)

苦情相談の要因となったチャネル【ISP】

○ 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。

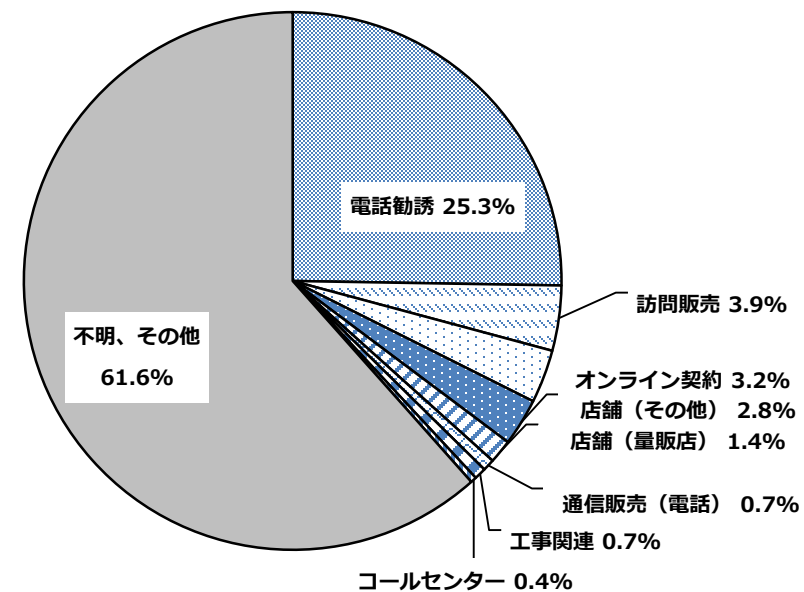


N=230
期間：2022.10～2023. 3

※「店舗」計：3.9%

(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

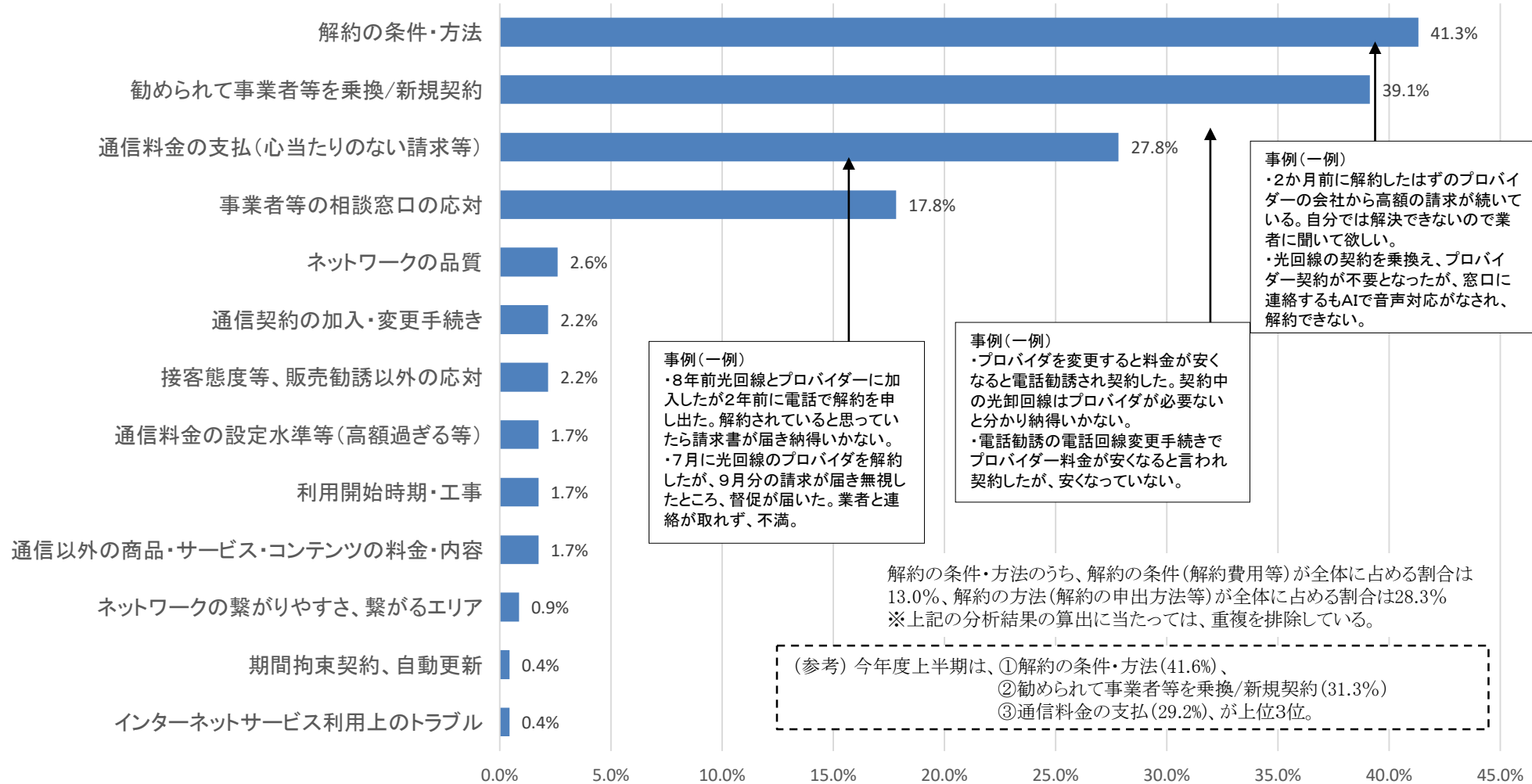
参考（今年度上半期）



N=281
期間：2022. 4～2022. 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」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。

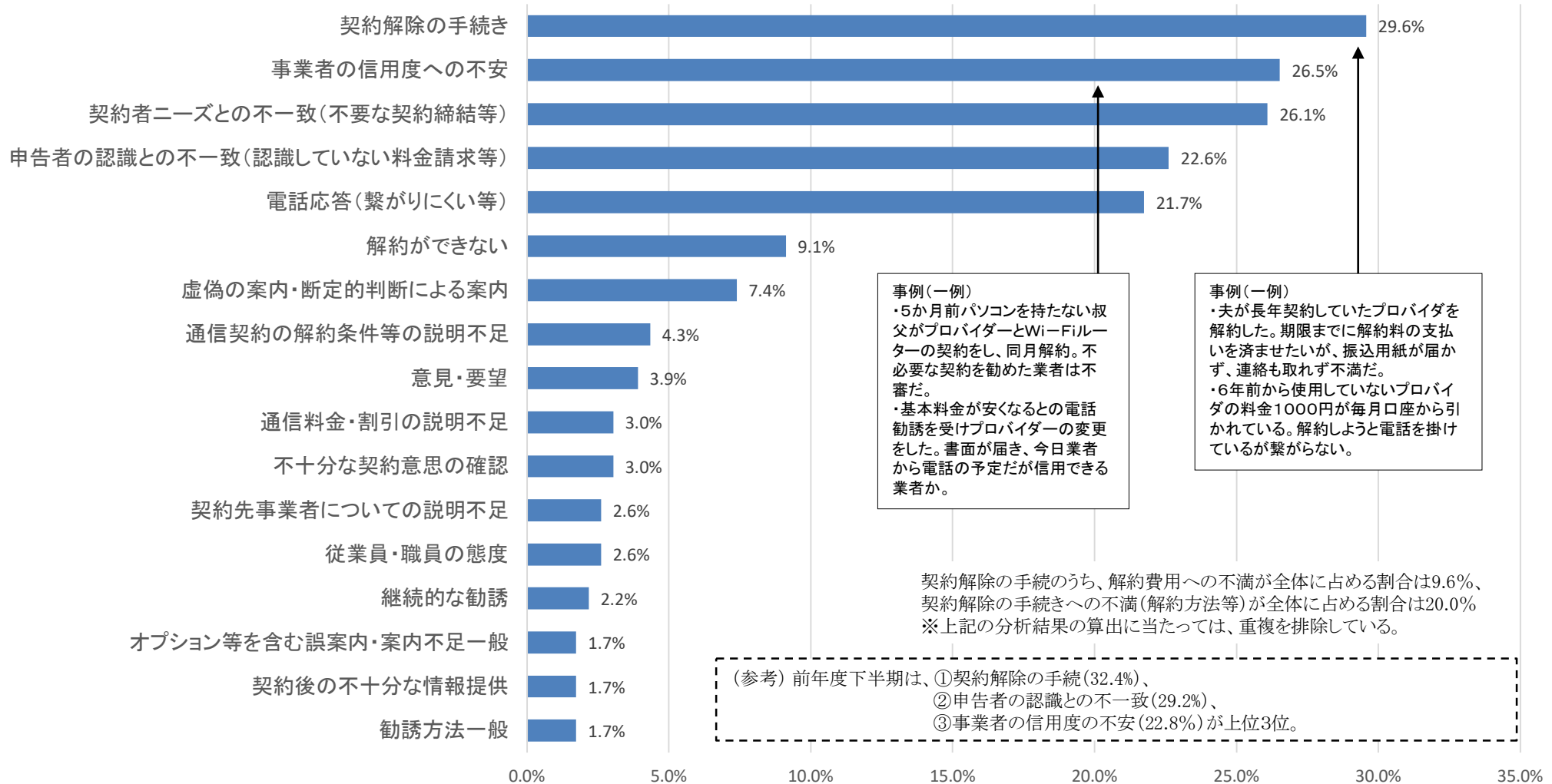


N=230
期間：2022.10～2023.3

※ 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】

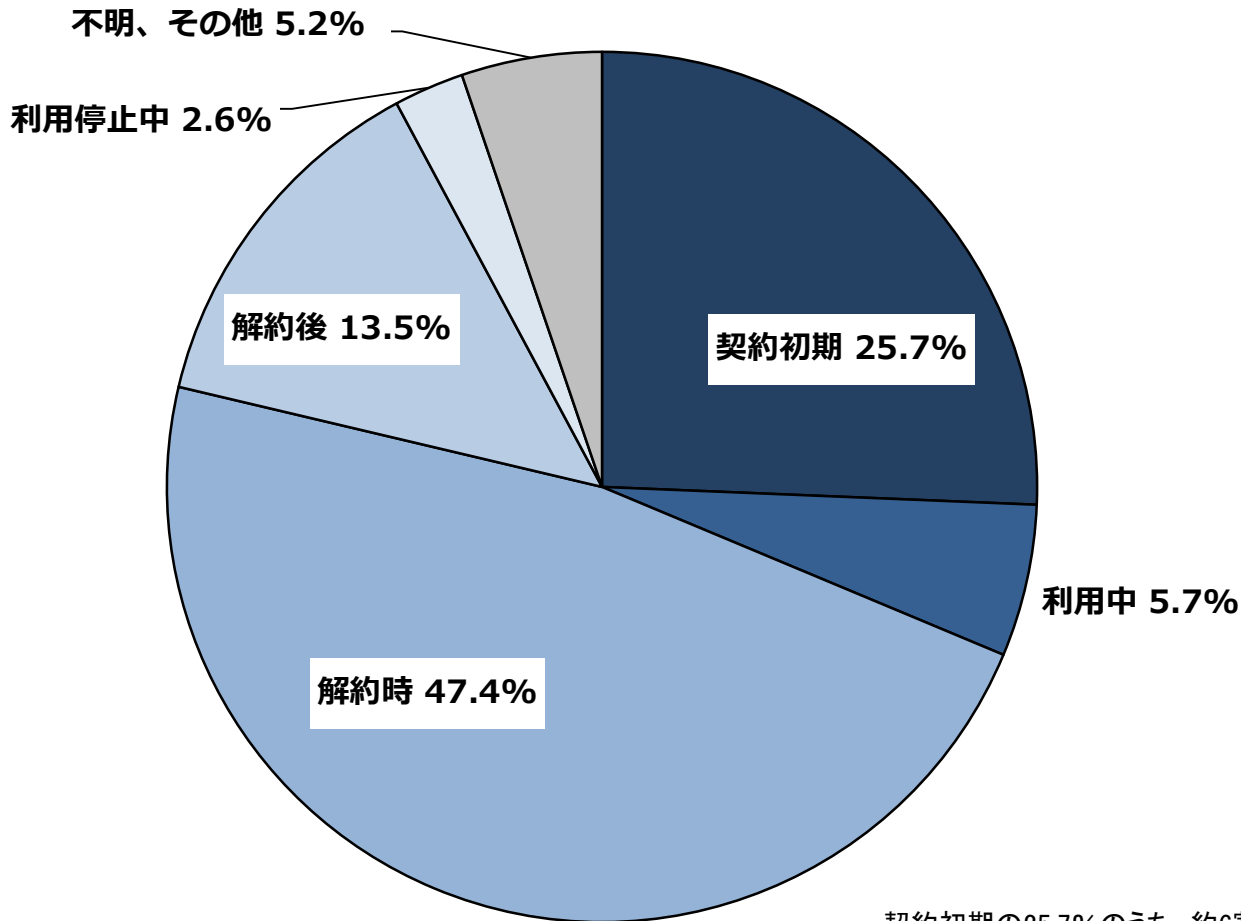
- 今年度上半期と同様、「契約解除の手続き」が最も多く、「事業者の信用度への不安」が続き、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」が6.6ポイント減少している。



N=230
 期間：2022.10～2023.3

※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。

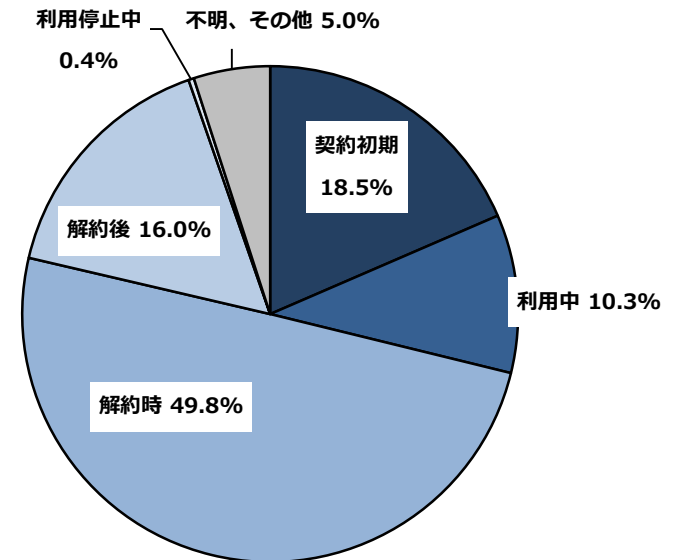
- 今年度上半期と同様、「解約時」に生じた苦情相談が4割以上を占める。



N=230
期間：2022.10～2023.3

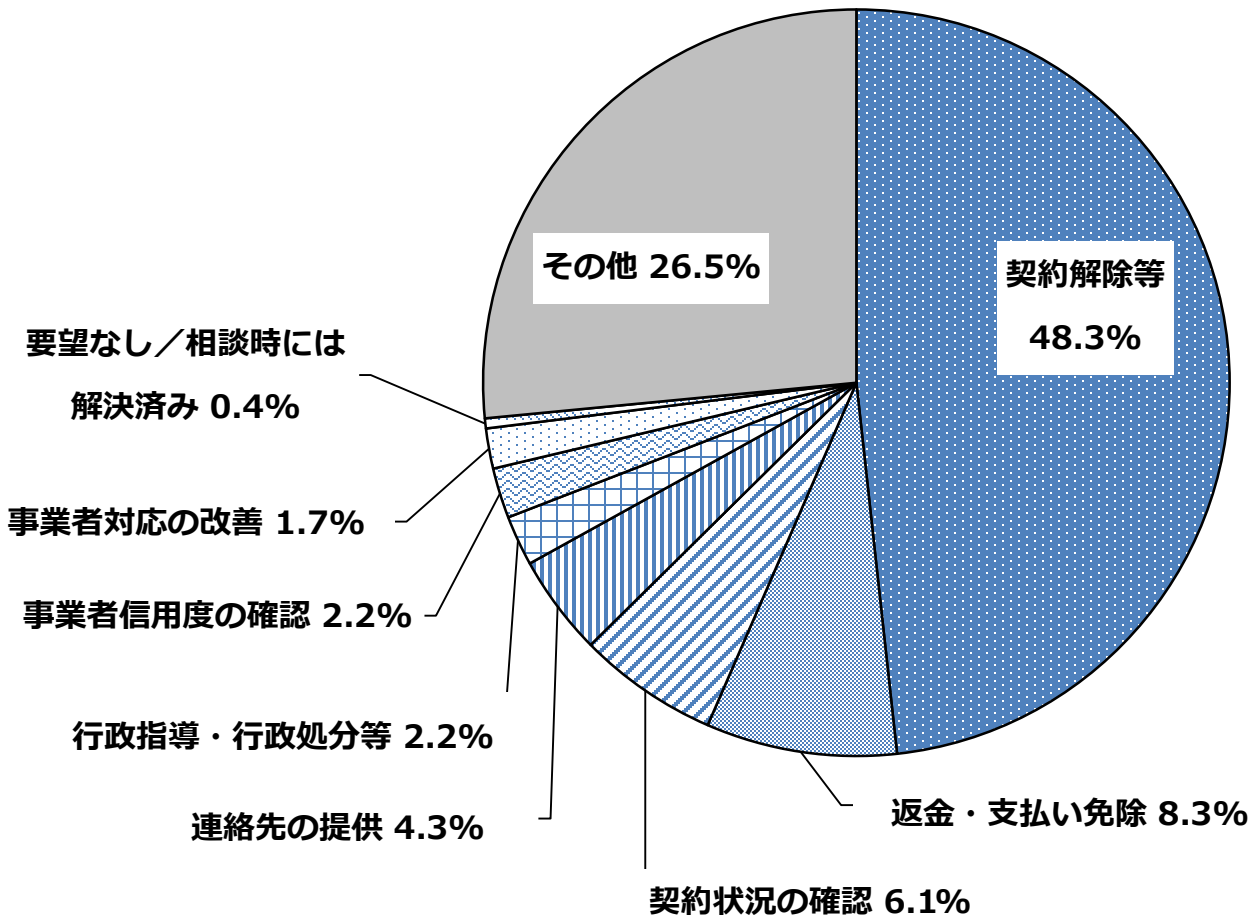
契約初期の25.7%のうち、約6割に当たる14.8%は勧誘時に生じた苦情相談。

参考(今年度上半期)

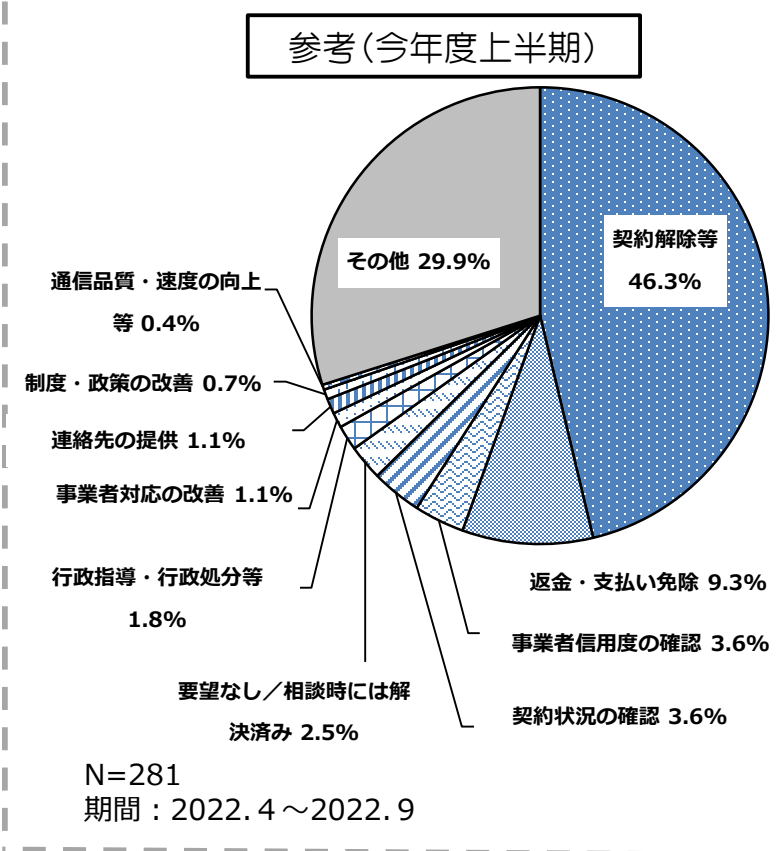


N=281
期間：2022.4～2022.9

○ 今年度上半期と同様、「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。



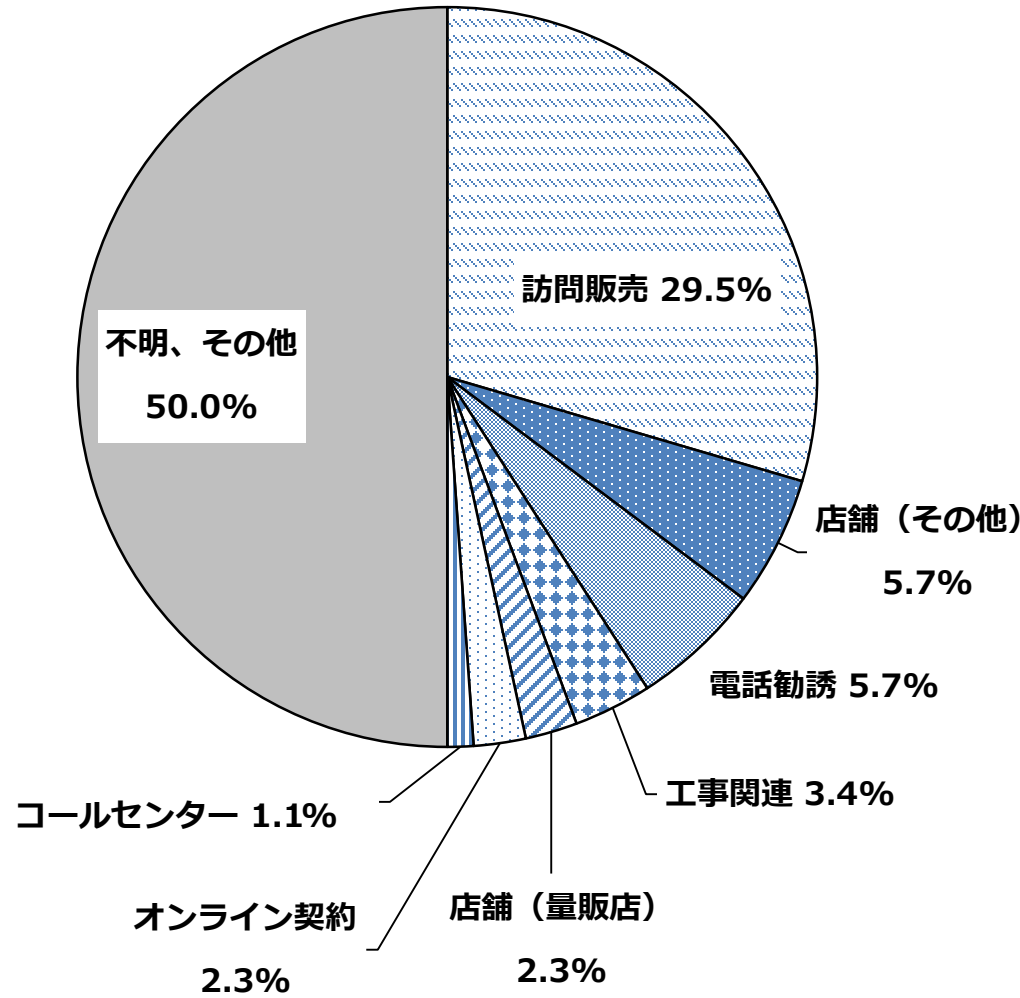
N=230
期間：2022.10~2023.3



ケーブルテレビインターネット (2022年度下半期)

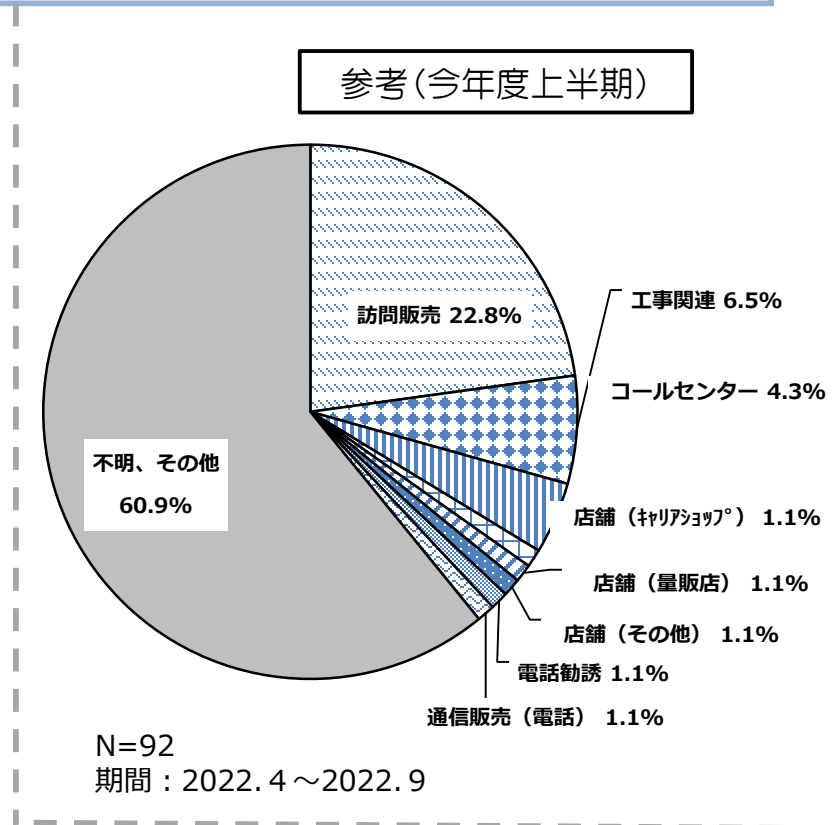
苦情相談の要因となったチャネル【ケーブルテレビインターネット】

○ 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=88
期間：2022.10～2023.3

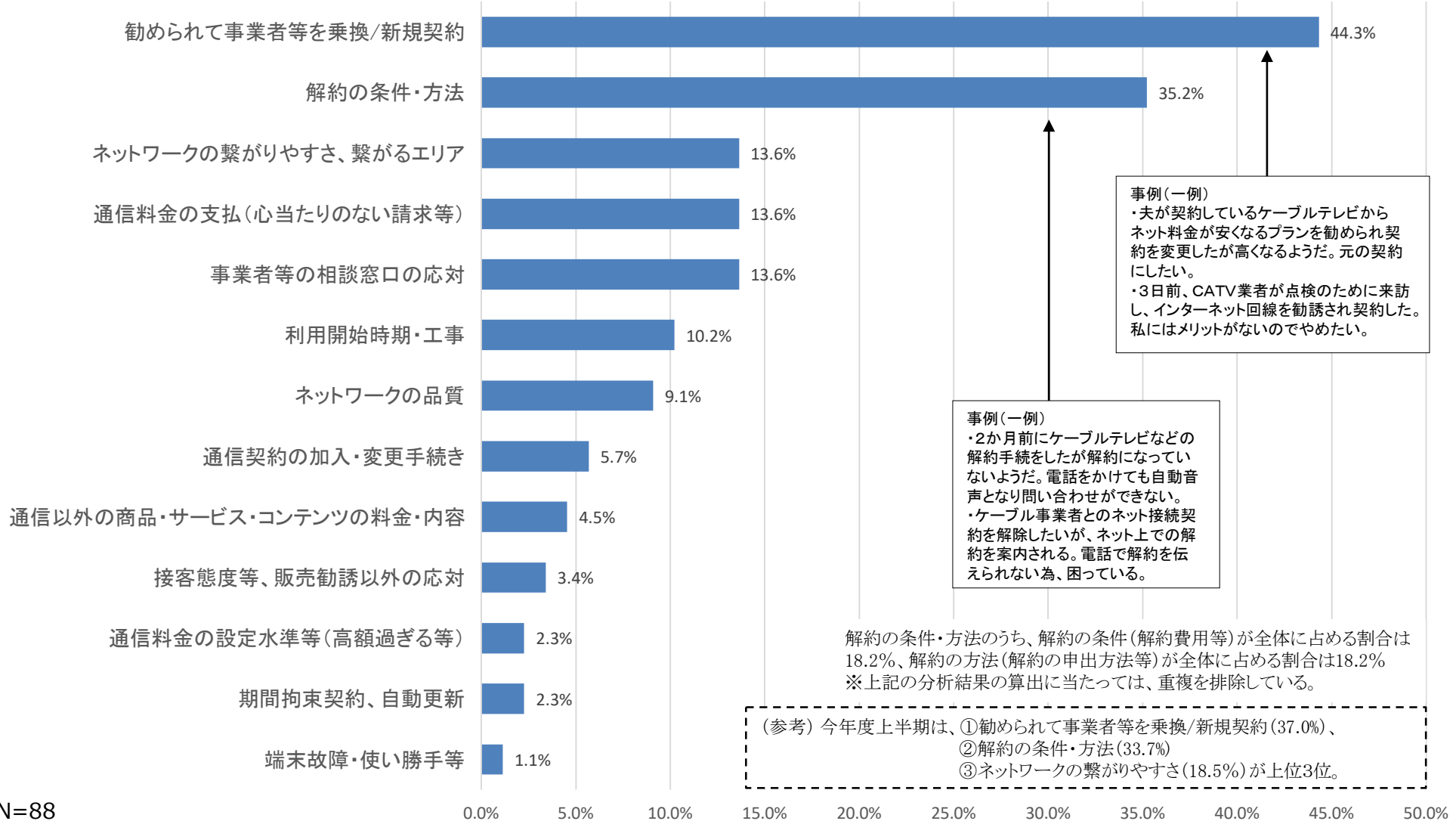
※「店舗」計:8.0%



(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。

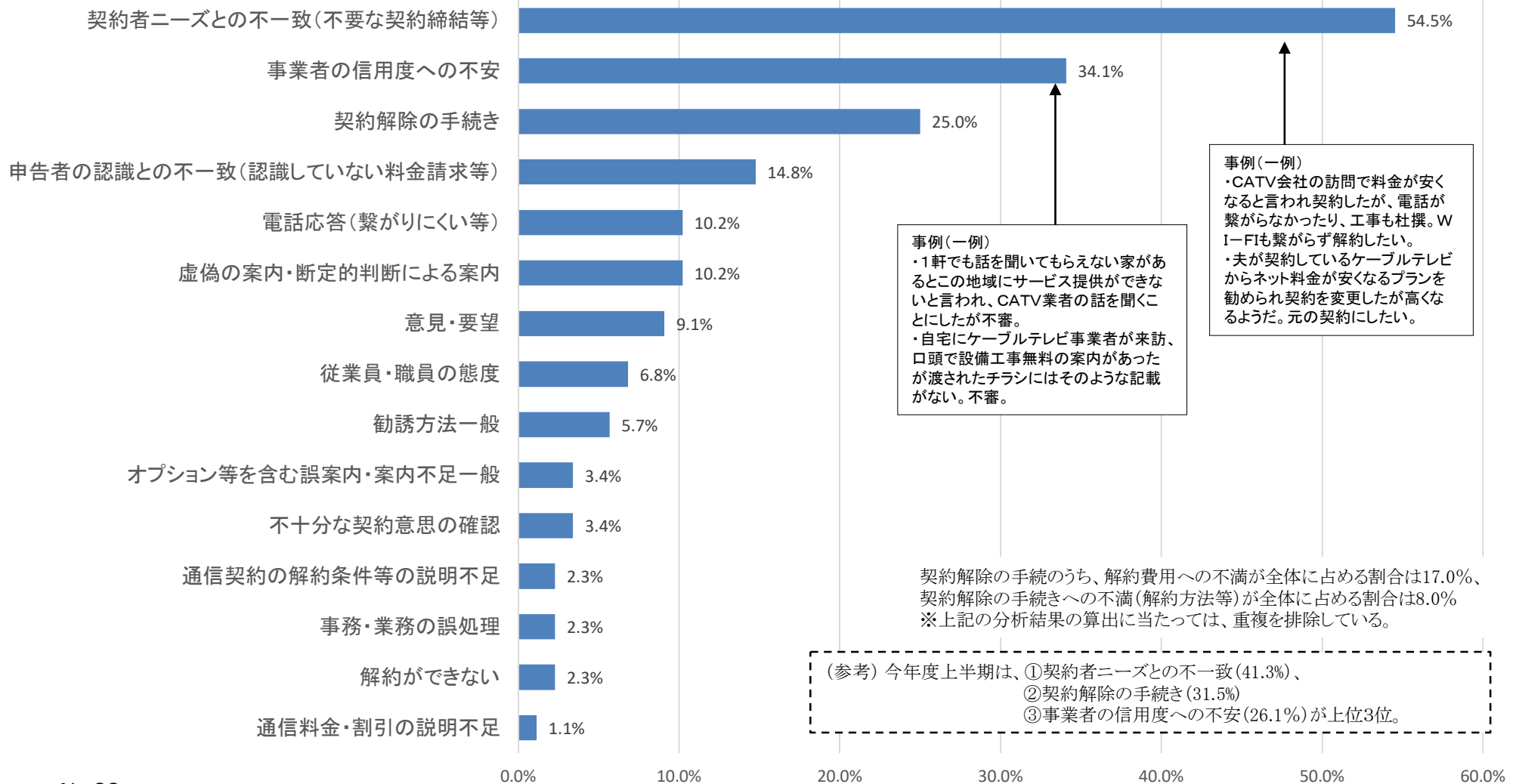


N=88
 期間：2022.10～2023.3

※ 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】

○ 今年度上半期同様、「契約者ニーズとの不一致」が13.2ポイント増加し最も多く、「事業者の信用度への不安」、「契約解除の手続き」が続く。



事例(一例)
 ・1軒でも話を聞いてもらえない家があるとこの地域にサービス提供ができないと言われ、CATV業者の話を聞くことにしたが不審。
 ・自宅にケーブルテレビ事業者が来訪、口頭で設備工事無料の案内があったが渡されたチラシにはそのような記載がない。不審。

事例(一例)
 ・CATV会社の訪問で料金が安くなると言われ契約したが、電話が繋がらなかったり、工事も杜撰。WiFiも繋がらず解約したい。
 ・夫が契約しているケーブルテレビからネット料金が安くなるプランを勧められ契約を変更したが高くなるようだ。元の契約にしたい。

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17.0%、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8.0%
 ※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。

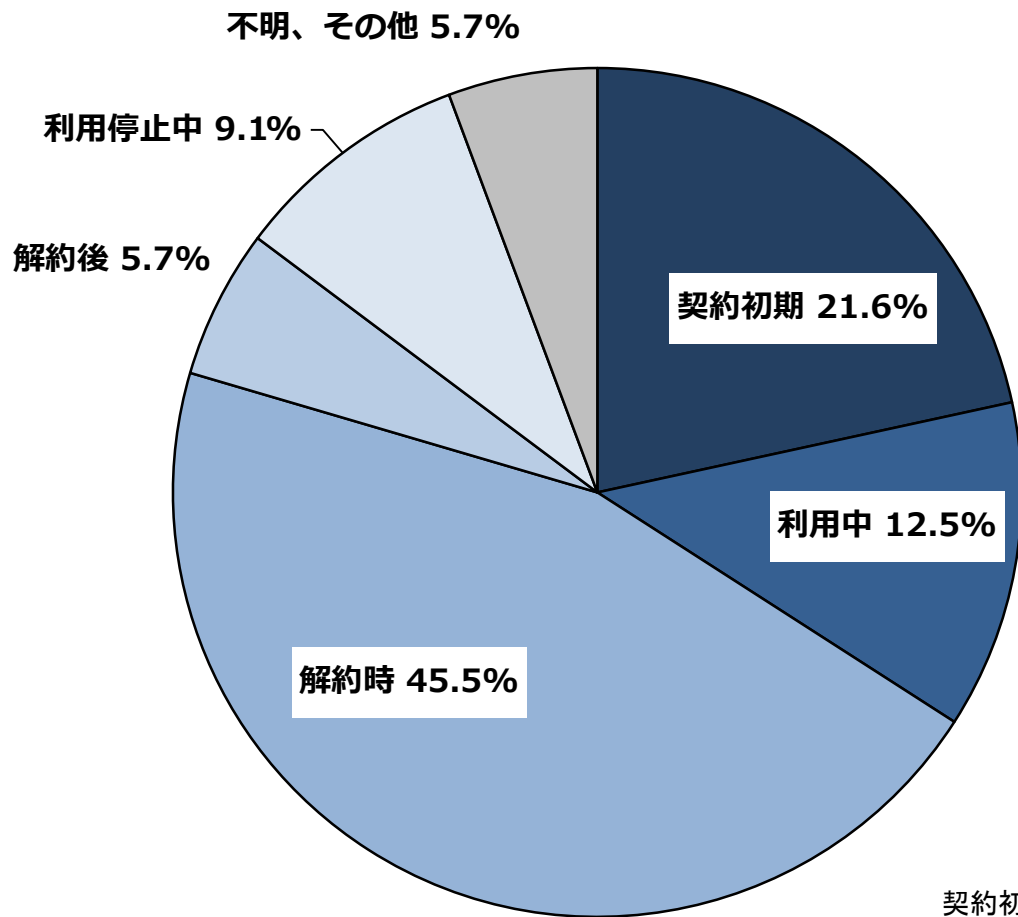
(参考) 今年度上半期は、①契約者ニーズとの不一致(41.3%)、②契約解除の手続き(31.5%)、③事業者の信用度への不安(26.1%)が上位3位。

N=88
 期間：2022.10～2023.3

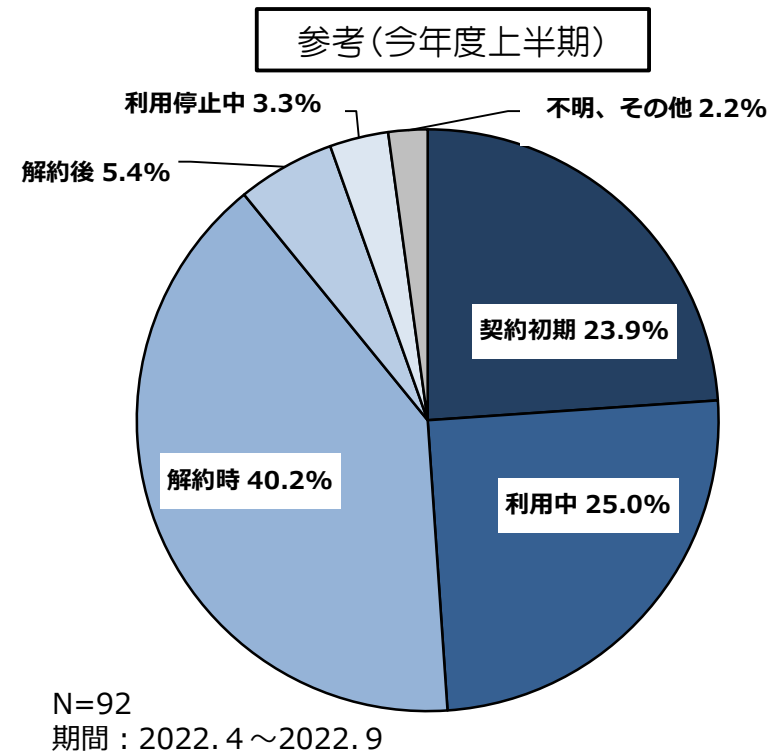
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【ケーブルテレビインターネット】

○ 今年度上半期同様、「解約時」に生じた苦情相談が4割以上を占めており、「契約初期」、「利用中」が続く。



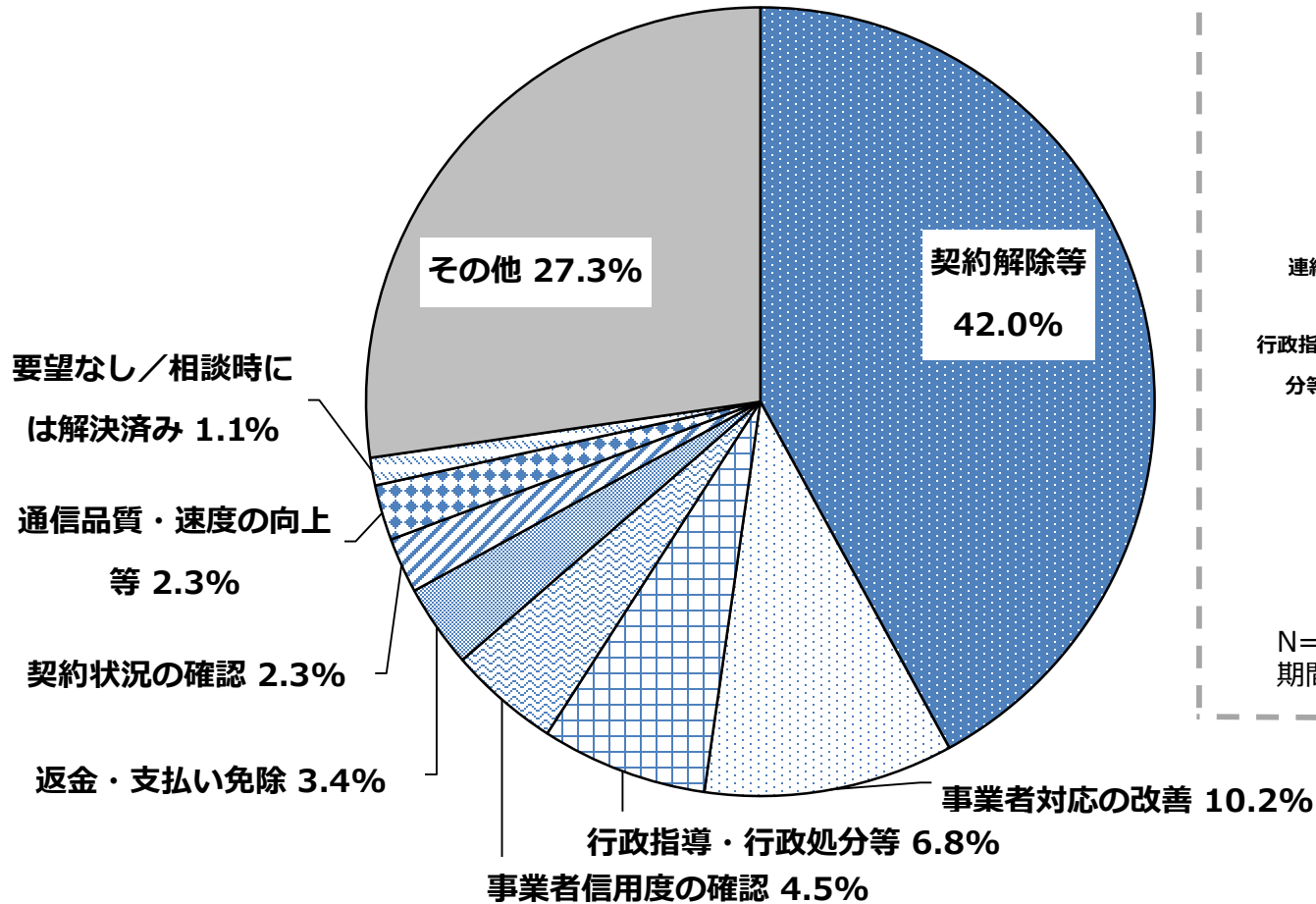
契約初期の21.6%のうち、約5割に当たる11.4%は勧誘時に生じた苦情相談。



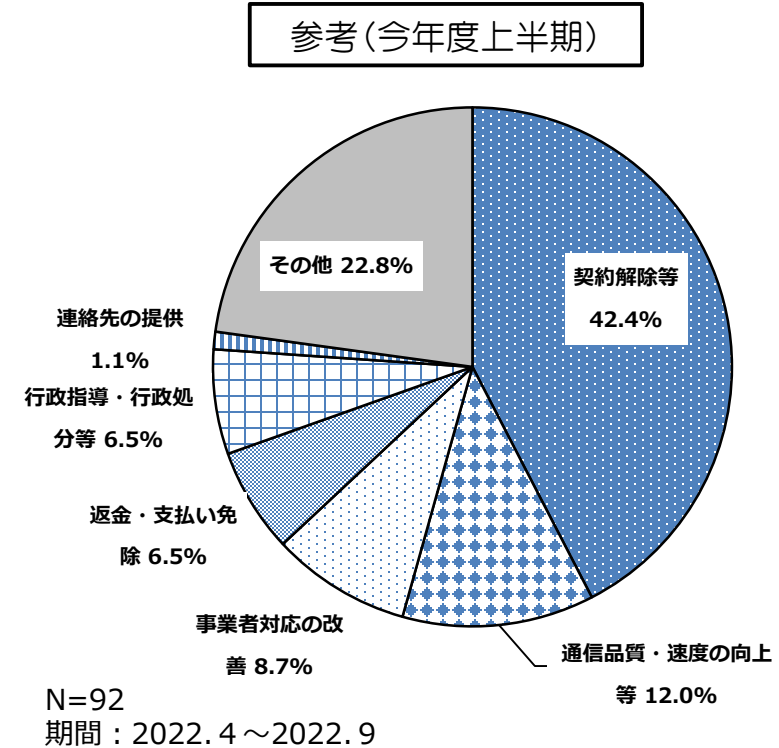
N=88
期間：2022.10～2023.3

(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、「契約解除等」を要望するものが最も多く、「通信品質・速度の向上」が減少している。



N=88
期間：2022.10～2023.3

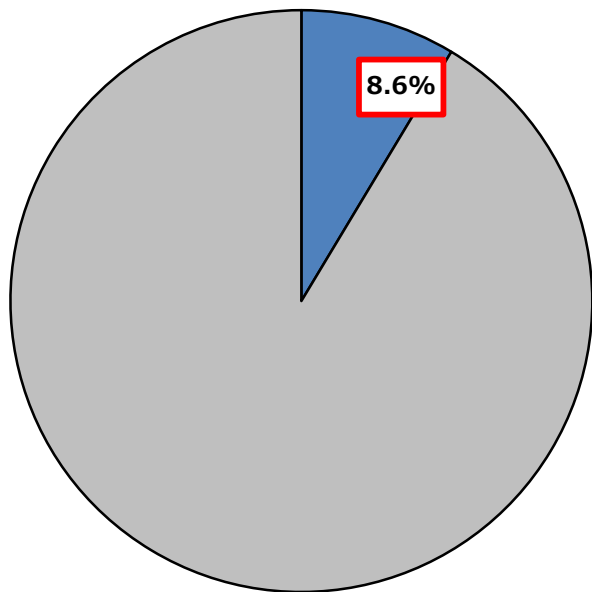


個別課題に関する分析

(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、特定の事業者や現象に起因する苦情等が減少したため、MNO、MVNO、FTTHのいずれも大きく減少している。
- 一方、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引き続き一定数を占めた。

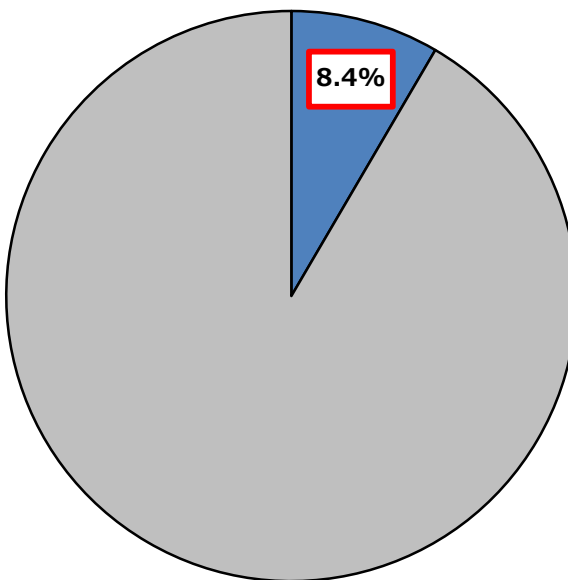
MNO



N = 2,204
期間：2022.10～2023.3

(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%
2021.10～2022.3では10.3%
2022.4～2022.9では14.0%

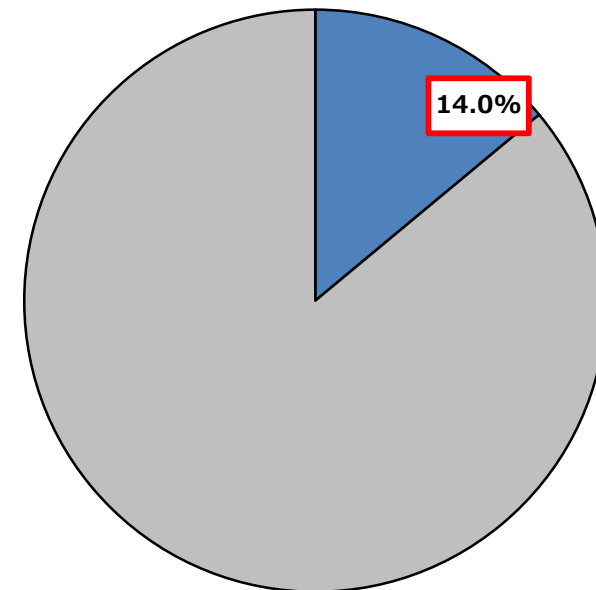
MVNO



N=617
期間：2022.10～2023.3

(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%
2021.10～2022.3では10.7%
2022.4～2022.9では16.7%

FTTH



N=2,084
期間：2022.10～2023.3

(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%
2021.10～2022.3では10.0%
2022.4～2022.9では26.0%

※2022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年度下半期）

- 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、MNOサービスは60代以上、MVNOサービス及びFTTHサービスは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=1,754 (2,609)

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率	
20代～50代	62.6% (64.4%)	59.1% (56.7%)	1,036件
60代	17.4% (17.0%)	15.7% (18.6%)	275件
70代	14.1% (12.6%)	17.5% (18.3%)	307件
80代以上	5.9% (6.0%)	7.1% (6.2%)	125件

N=1,729 (3,098)

N=508 (568)

	<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	63.9% (64.6%)	55.3% (60.0%)	957件	63.4% (78.8%)	322件
60代	15.3% (15.5%)	15.7% (13.7%)	272件	13.2% (10.1%)	67件
70代	14.2% (13.9%)	18.9% (18.2%)	327件	15.2% (8.9%)	77件
80代以上	6.7% (6.1%)	8.8% (7.9%)	153件	7.3% (1.8%)	37件

注1: 通信利用の状況(年代別)での比率は、総務省「令和4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

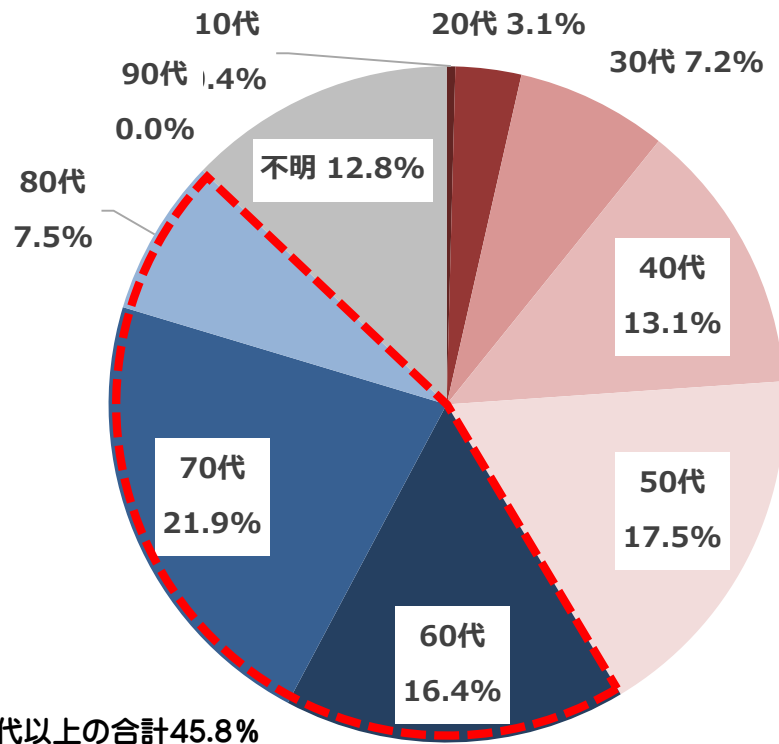
注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況(年代別)での13-19歳の比率が7.7%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は1.2%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

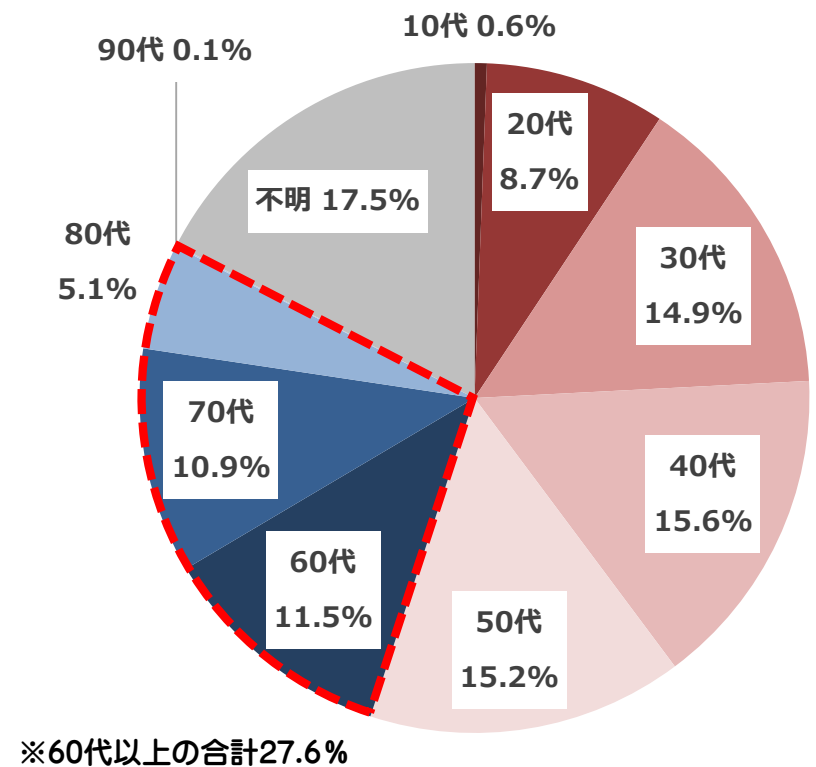
年代別苦情割合【FTTH】〈電話勧誘〉

- 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(45.8%)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27.6%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

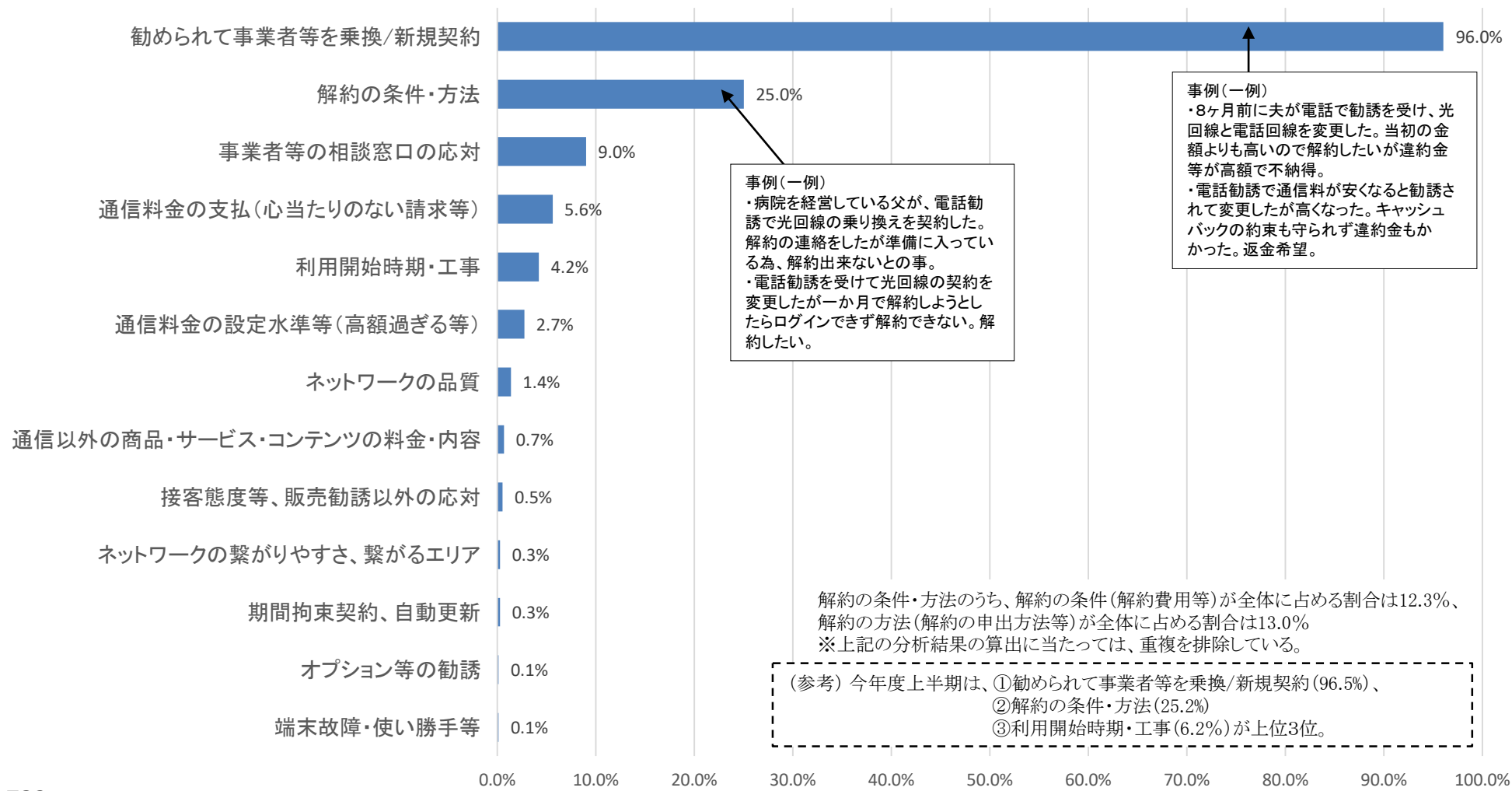


電話勧誘以外



(3) FTTHの電話勧誘に関する苦情相談

○ 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。

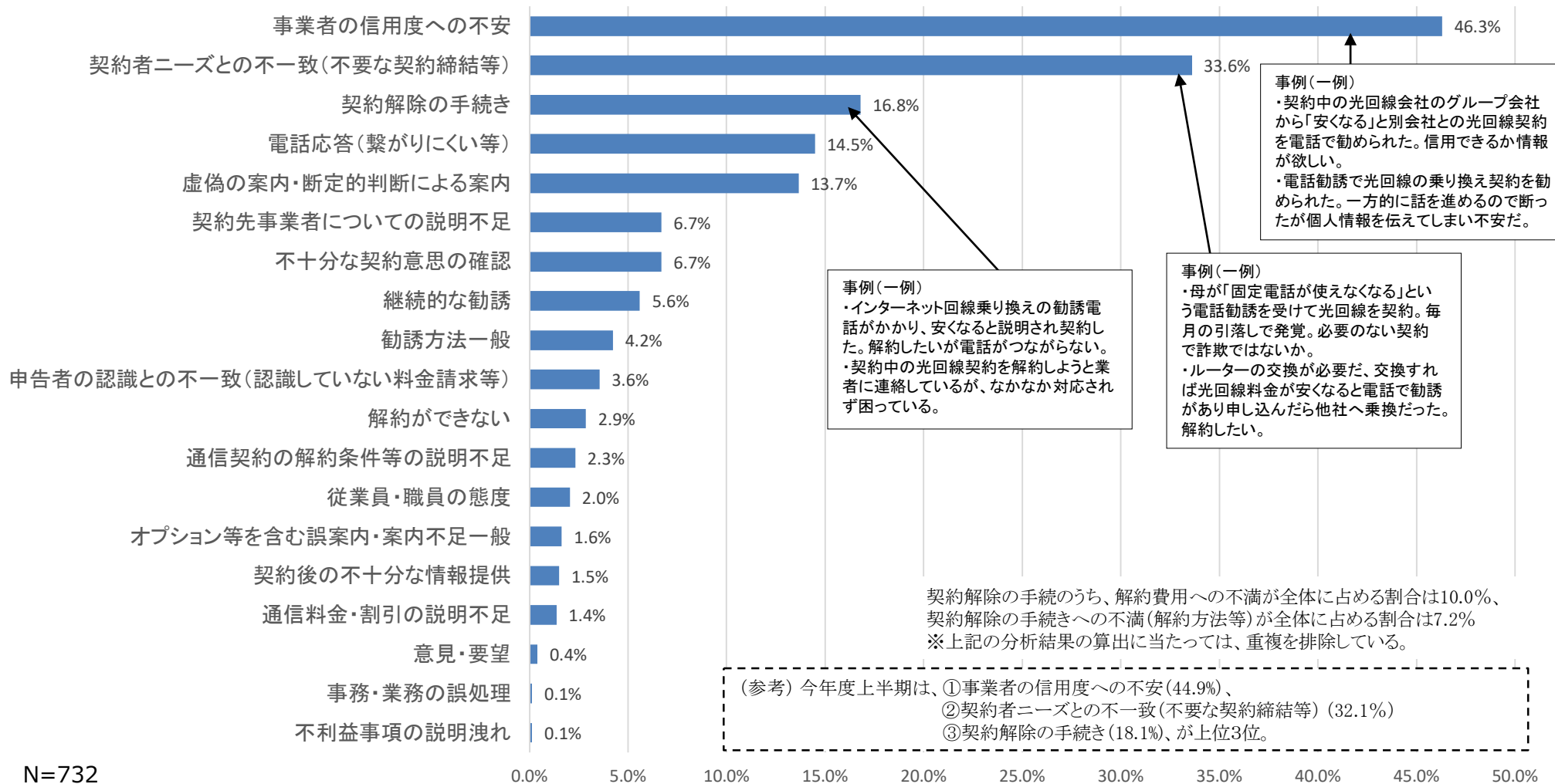


N=732
 期間：2022.10~2022.3

※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」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。

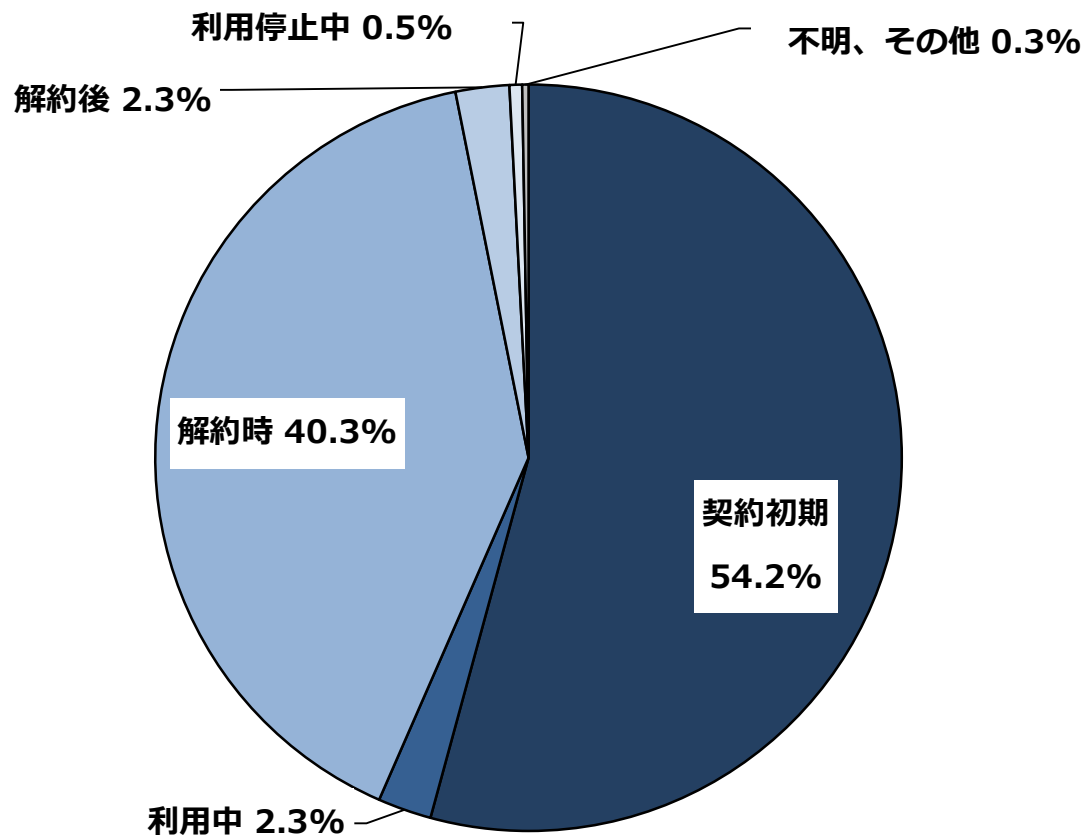


N=732
期間：2022.10~2022.3

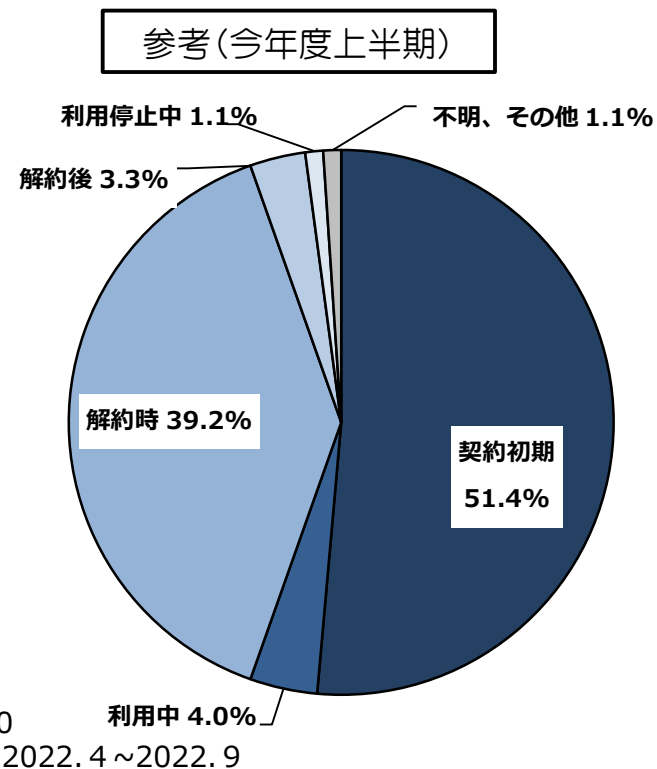
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

発生時期等【FTTH】〈電話勧誘〉

- 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、「契約初期」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状況が続いている。



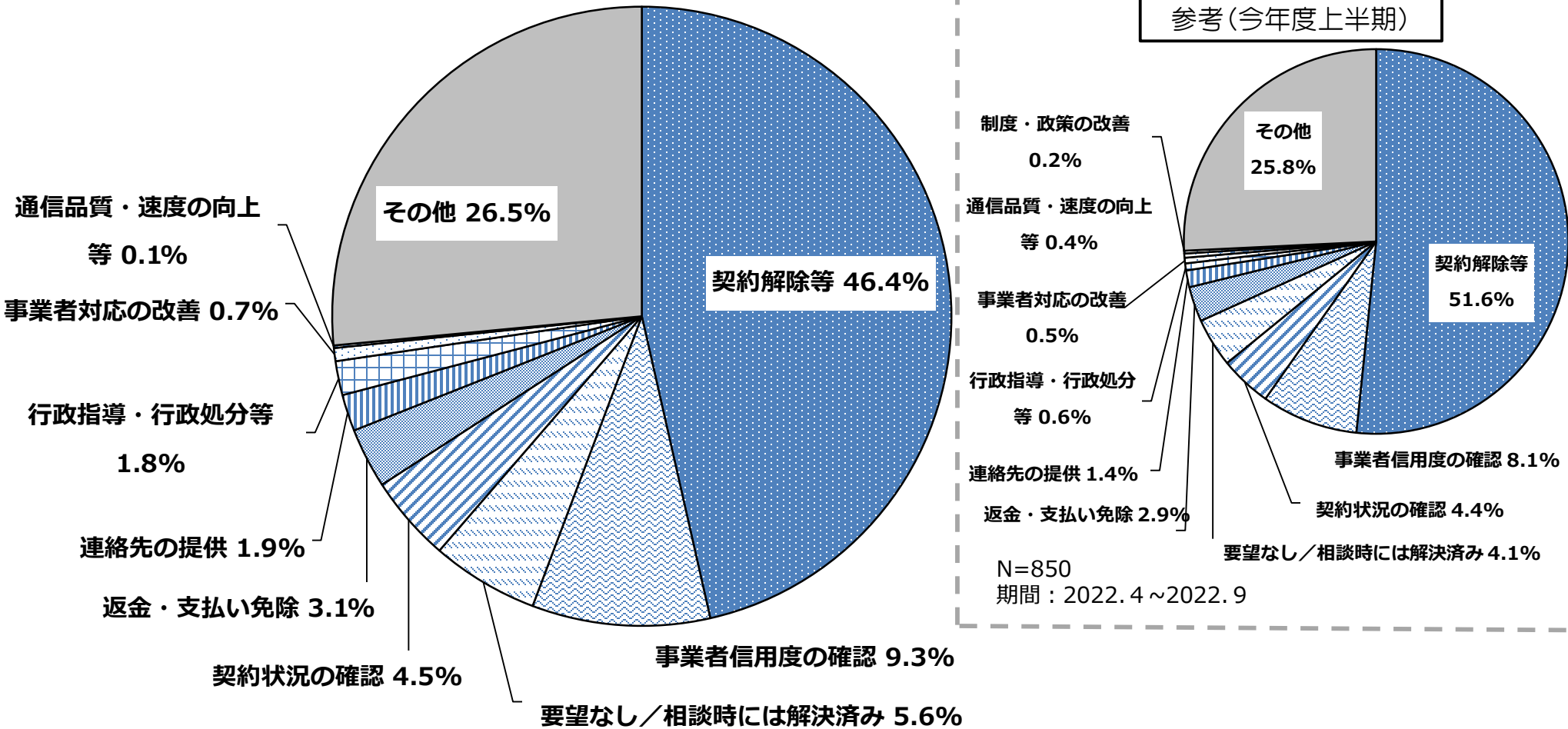
N=732
期間：2022.10~2022.3



N=850
期間：2022.4~2022.9

契約初期の54.2%のうち、約7割に当たる38.1%は勧誘時に生じた苦情相談。

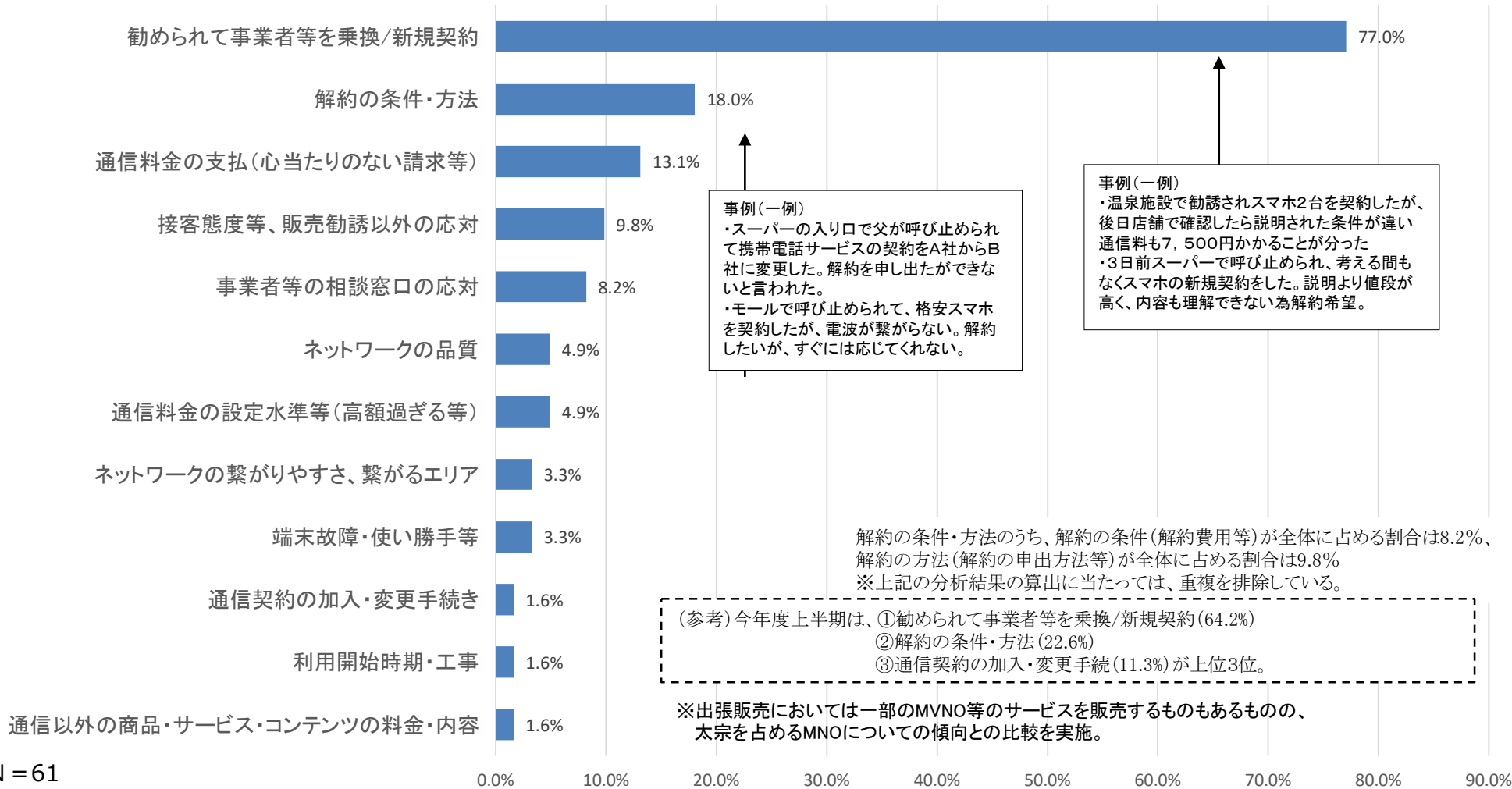
○ 今年度上半期と同様、電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談における要望は、「契約解除等」が約半数を占める。



N=732
期間：2022.10~2022.3

(4) 出張販売に関する苦情相談

- 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最も多く、「解約の条件・方法」が続く。
- MNO全体と比べ、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」は顕著に多い。

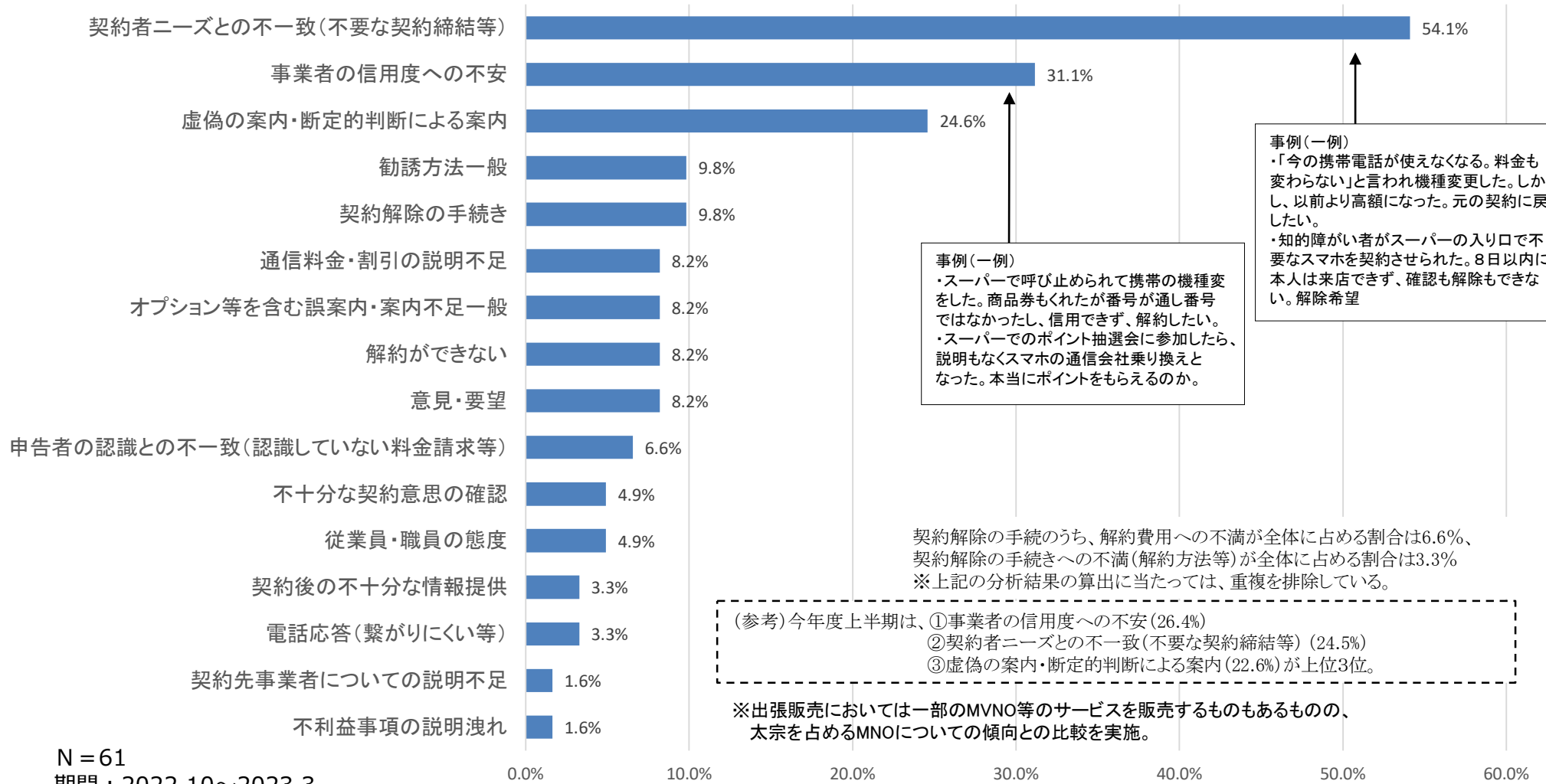


N = 61
 期間：2022.10～2023.3

※ 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。

発生要因(申告内容からの推測)【出張販売】

○ 今年度上半期と比較して、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」が大幅に増加し最も多く、「事業者の信用度への不安」、「虚偽の案内・断定的判断による案内」が続く。



事例(一例)
 ・スーパーで呼び止められて携帯の機種変をした。商品券もくれたが番号が通し番号ではなかったし、信用できず、解約したい。
 ・スーパーでのポイント抽選会に参加したら、説明もなくスマホの通信会社乗り換えとなった。本当にポイントをもらえるのか。

事例(一例)
 ・「今の携帯電話が使えなくなる。料金も変わらない」と言われ機種変更した。しかし、以前より高額になった。元の契約に戻したい。
 ・知的障がい者がスーパーの入り口で不要なスマホを契約させられた。8日以内に本人は来店できず、確認も解除もできない。解除希望

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6.6%、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3.3%
 ※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)今年度上半期は、①事業者の信用度への不安(26.4%)
 ②契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)(24.5%)
 ③虚偽の案内・断定的判断による案内(22.6%)が上位3位。

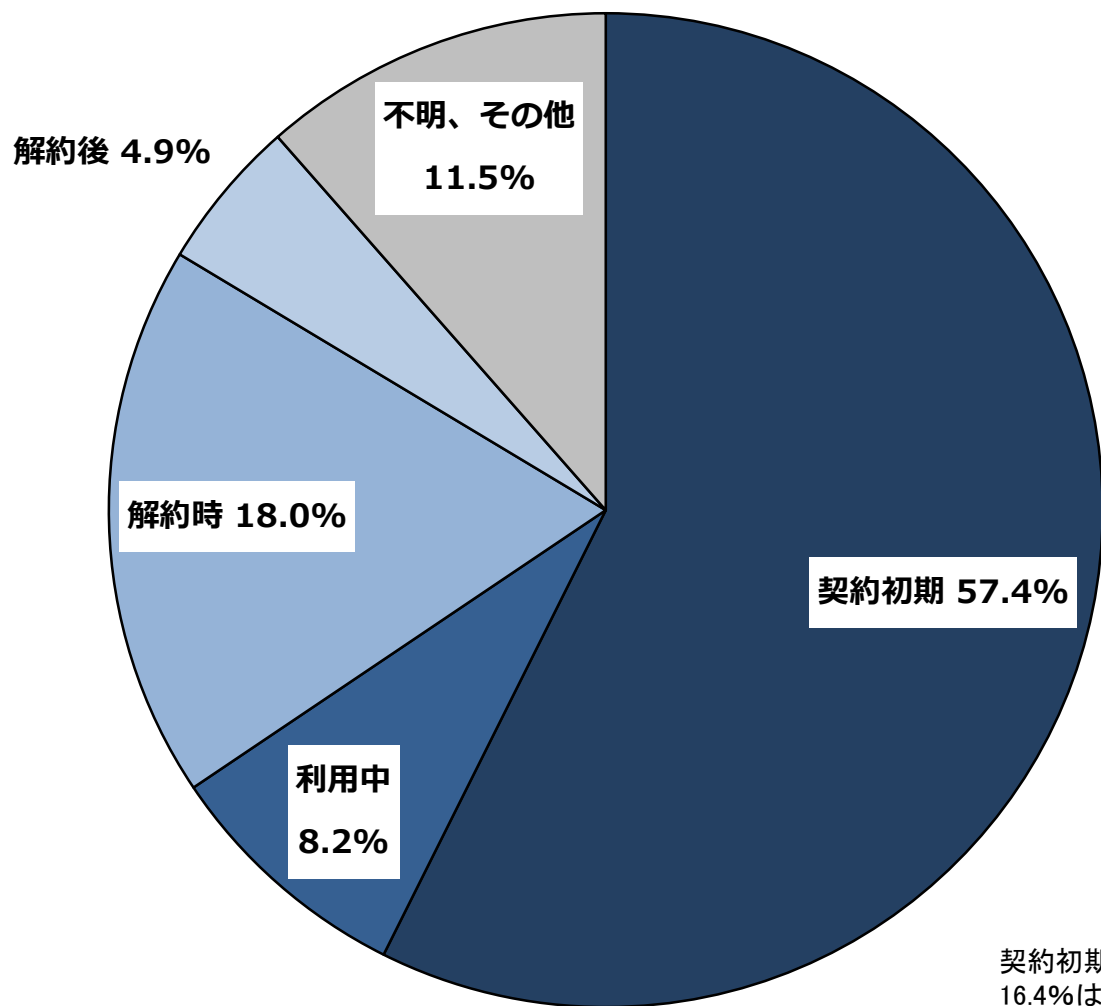
※出張販売においては一部のMVNO等のサービスを販売するものもあるものの、
 太宗を占めるMNOについての傾向との比較を実施。

N = 61
 期間：2022.10~2023.3

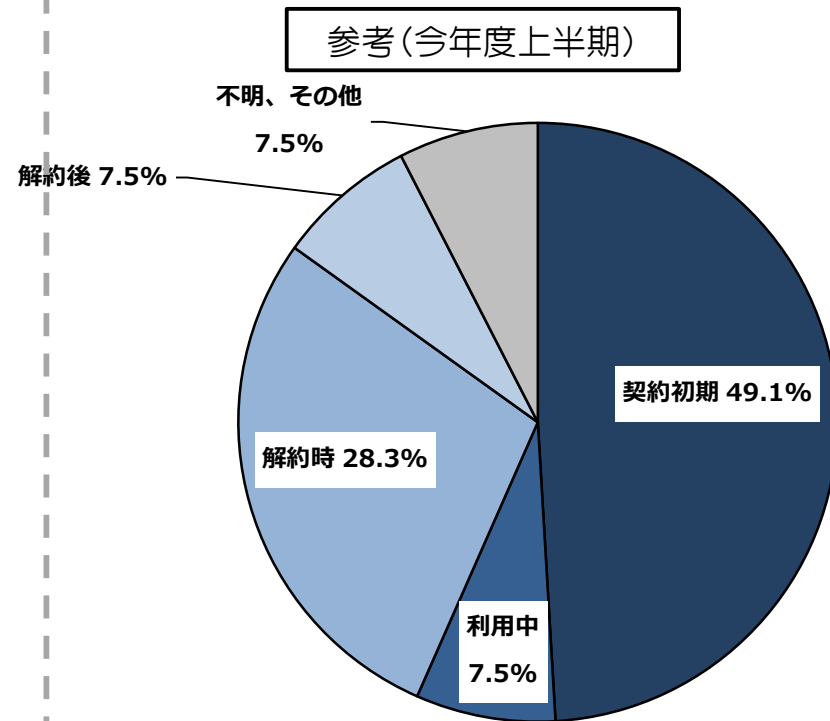
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

発生時期等【出張販売】

- 今年度上半期と同様、「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約2倍となっている。



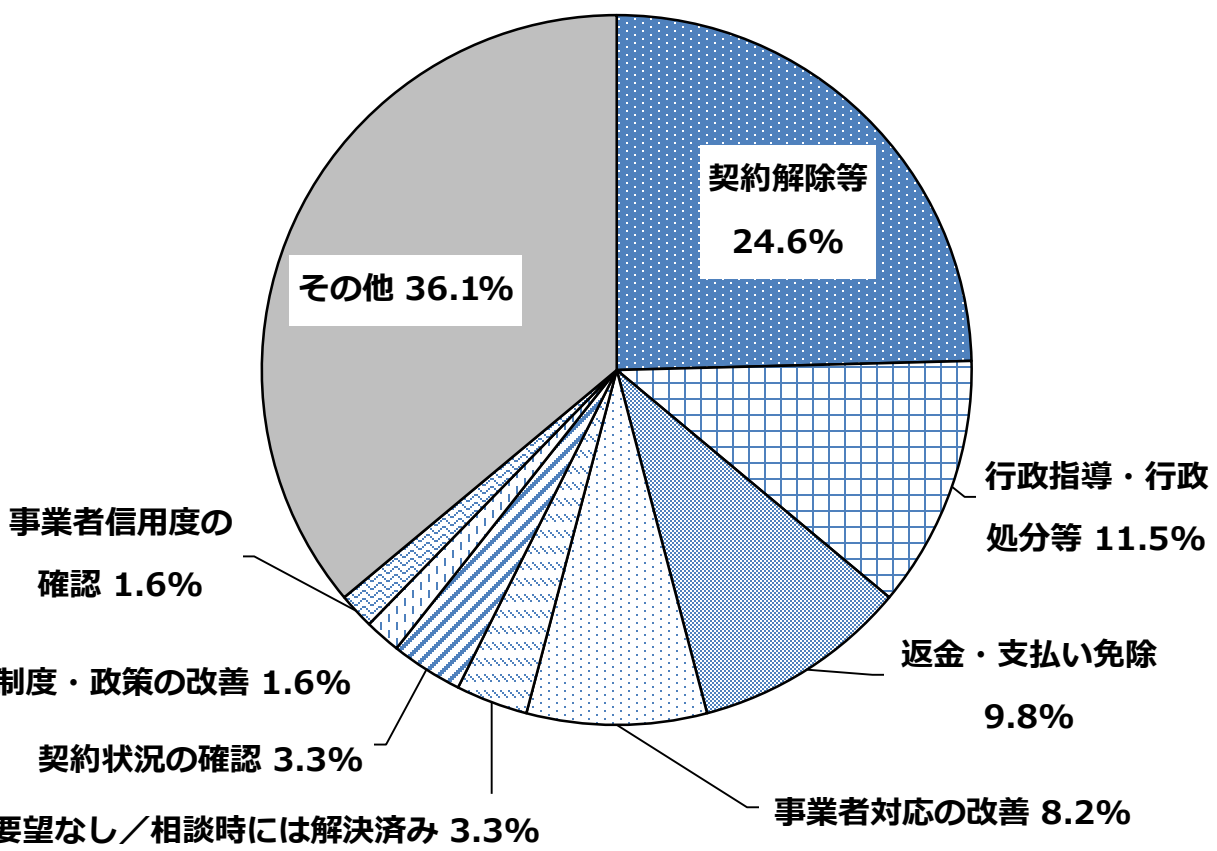
N = 61
期間：2022.10～2023.3



N=54
期間：2022.4～2022.9

契約初期の57.4%のうち、約3割に当たる
16.4%は勧誘時に生じた苦情相談。

○ 今年度上半期と比べて「契約解除等」の要望が最も多いが、「行政指導・行政処分等」を求める要望が7.7ポイント増加している。



N = 61
期間：2022.10～2023.3

