

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

2023年4月～2024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:64,362件^{※1} (このうち、約1/3の19,036件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:①PIO-^{※2}NET(パイオネット:全国の消費生活センター等で受付):46,337件 (このうち15,320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):8,008件 (このうち2,671件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):5,340件 (このうち1,045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-^{※2}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。

2023年4月～6月の期間→同年8月1日まで。2023年7月～8月の期間→同年10月1日まで。2023年9月→同年11月1日まで。2023年10月→同年12月1日まで。2023年11月→2024年1月1日まで。2023年12月→2024年2月1日まで。2024年1月→2024年3月1日まで。2024年2月→2024年4月1日まで。2024年3月→2024年4月26日まで。

※2 PIO-^{※2}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、勧められて新規契約又は事業者変更 等) ※最大3つまで計上

●発生要因(解約に係る対応(解約方法)、締結時の説明不足(通信料金・割引の説明不足)、誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘、締結時の説明不足(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)

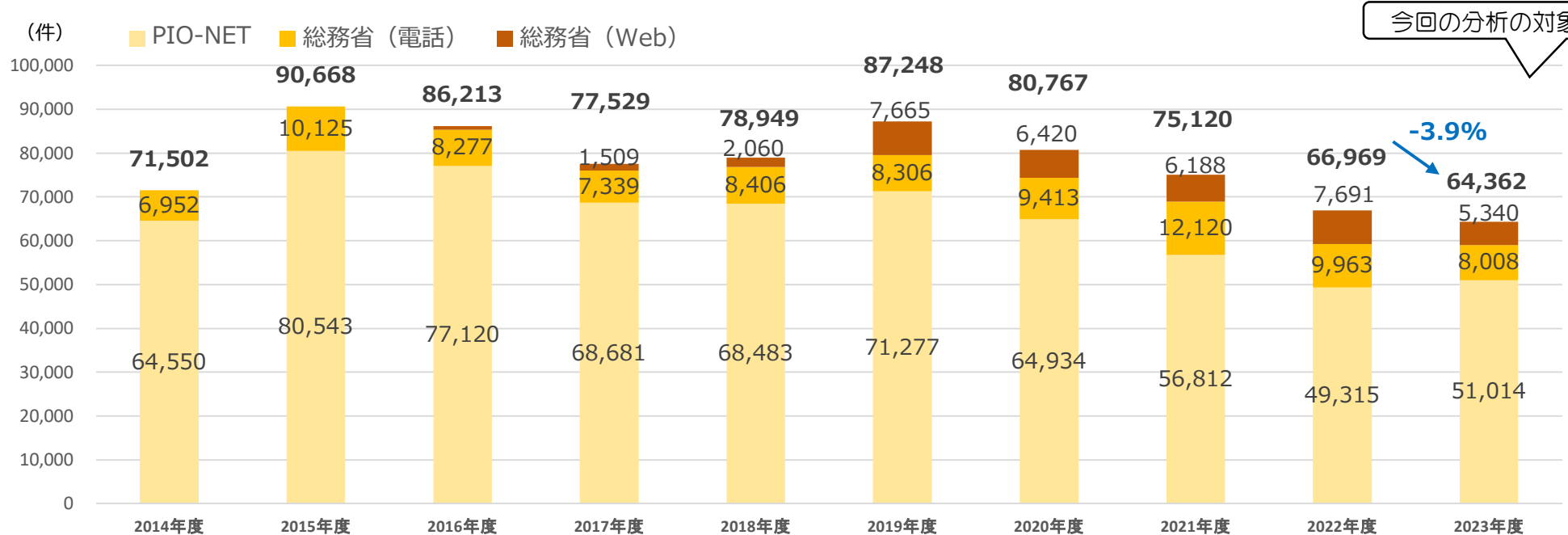
※1:事業者名をもとに判別。 ※2:実際には判別困難なものが多い。 ※3:概ね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

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)

2

- 2023年度にPIO-NET及び総務省で受け付けた苦情相談件数は、64,362件(前年度比▲3.9%)となり、引き続き減少している。
- PIO-NETで受け付けた苦情相談件数は51,014件(同+3.4%)と増加に転じたが、総務省で受け付けた苦情相談件数は13,348件(同▲24.4%)と引き続き減少している。

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、2014～2023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。

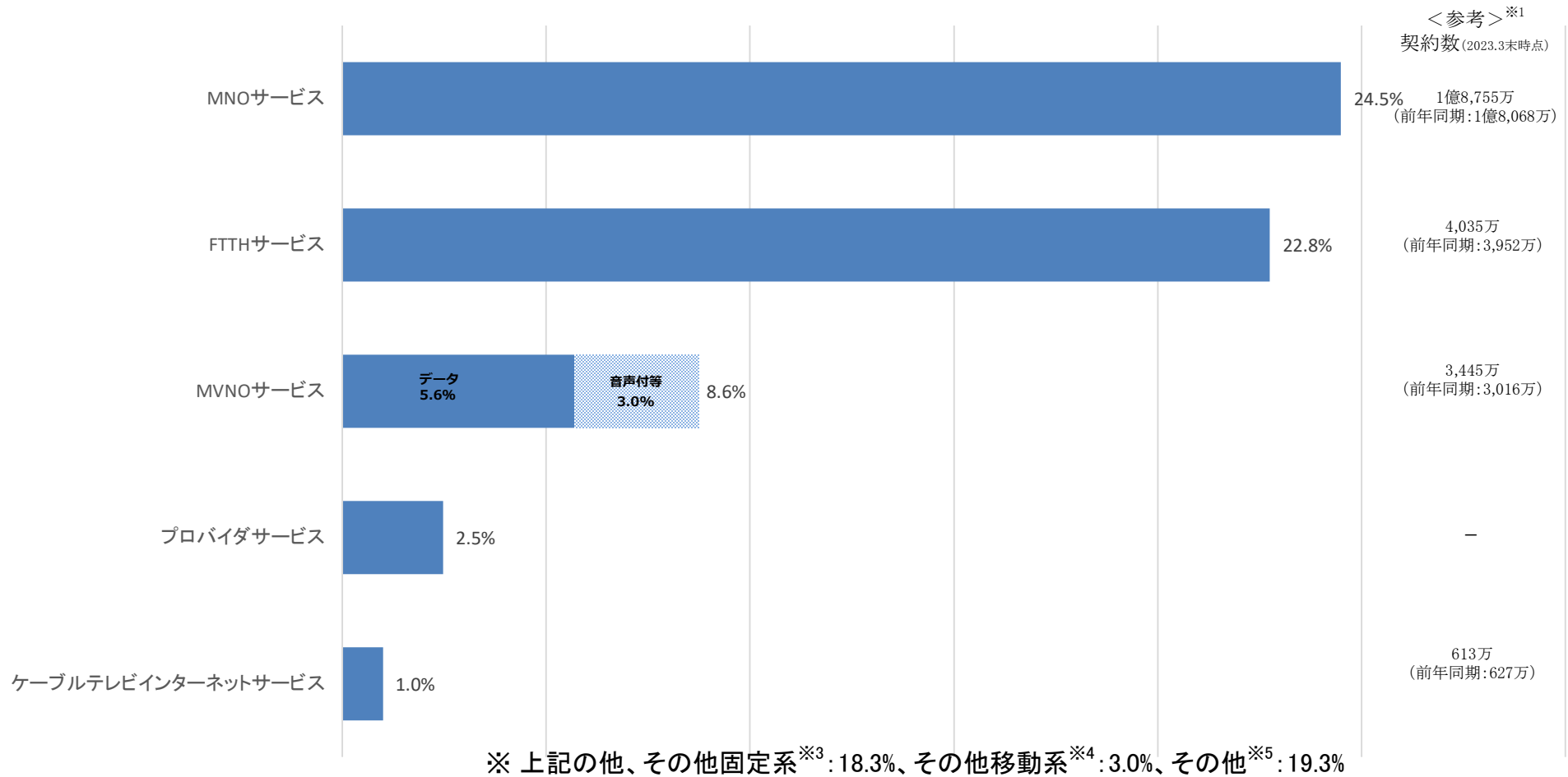
※2 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを集計対象としている。

※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。

2023年度 サービス種別別

3

- MNOサービスに関する苦情相談が苦情相談総件数に占める割合は24.5%となり、サービス種別としては最も高く、次いでFTTHサービス(22.8%)、MVNOサービス(8.6%)となっている。



N=19,036 期間:2023.4~2024.3

※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5年度第4四半期(3月末))より、引用。

2023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以上のものに限定。

※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。

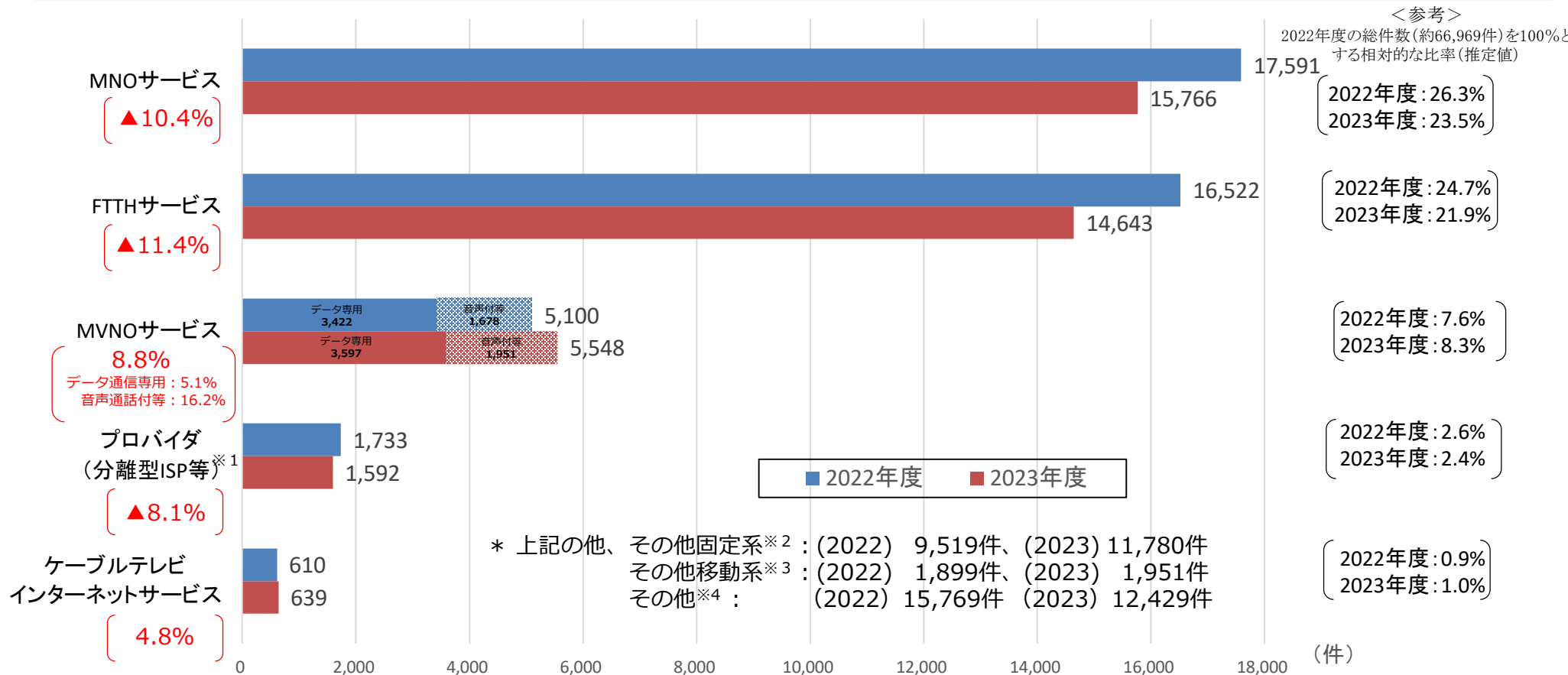
※4:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移动通信サービス等に関するものが含まれている。

※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 2022・2023年度総量 比較

4

- 前年度と比較して、MNOサービス、音声付MVNOサービス、FTTHサービス及びISPサービスの苦情相談件数は減少している一方、データ専用MVNOサービス及びケーブルテレビインターネットサービスは増加している。



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。

※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)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动通信サービス等に関するものが含まれている。

※4: 「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。

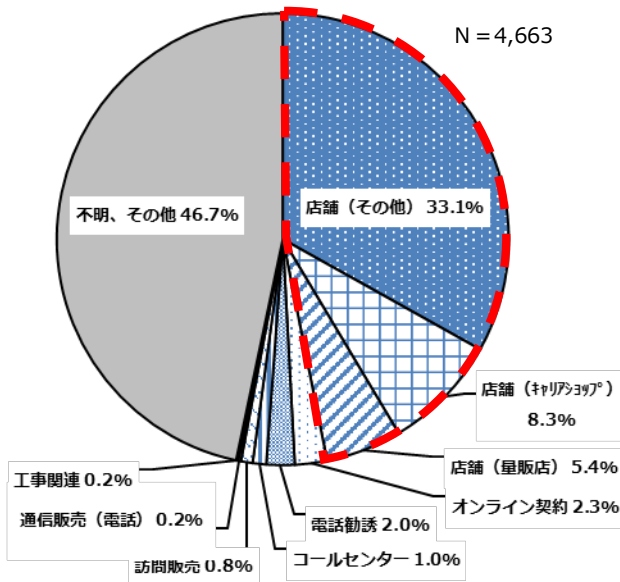
苦情相談の内容(2023年度の分析結果)(概要)

5

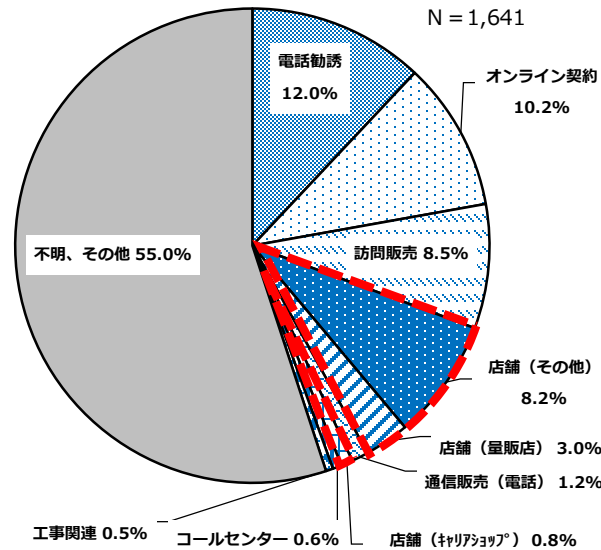
(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(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

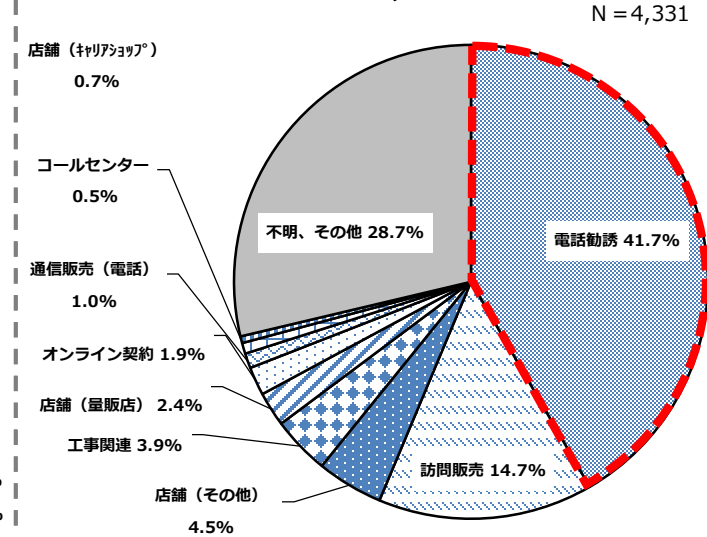
MNOサービス



MVNOサービス



FTTHサービス



(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) 25.0%

- 例)・プラン変更したところ、説明されていないオプションが契約されており、毎月利用料が請求されている。
・携帯電話の契約をしたが、同じ業者から身に覚えのない引き落としが毎月続いている。内訳を知りたい。

2. 勧められて新規契約又は事業者変更 23.6%

- 例)・家電量販店で勧誘を受け、当初予定していなかった通信会社と契約。契約後、事実と異なる情報で勧誘されていたことが発覚。元に戻したい。
・高齢の親が強引な勧誘を受け、利用しないホームルーターを契約させられた。

3. 解約の条件・方法 20.1%

- 例)・通信速度が遅いため、ホームルータを解約したところ、ルーターの残債を請求された。不満。
・今より安くなると声をかけられ契約。調べてみると安くなっていなかったため解約したいと思い問合せしたが連絡がない。

1. 解約の条件・方法 41.7%

- 例)・モバイルデータ通信の契約を解除したいが、業者と連絡が取れない。(データ通信専用)
・格安スマホをショップで契約。解約はネットからと言われ、ネットで解約方法を検索したら高額な解約料がかかること知り困惑(音声通話付)

2. 勧められて新規契約又は事業者変更 31.4%

- 例)・説明がないままポケットWi-Fiを渡された。本体料金は払わなくていいものだったと思ったが、契約書を見ると本体料金が毎月の支払いに含まれていた。(データ通信専用)
・高齢の親が「明日までに契約すれば今より安くなる」と声を掛けられ契約したが、実際は安くならなかった。(音声通話付)

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 24.7%

- 例)・「通信料金が安くなる」と電話で勧誘され、据え置き型Wi-Fiルーターを契約したが安くならない。(データ通信専用)
・スマホを契約したがかけ放題プランのはずが高額請求が届いた。不満(音声通話付)

1. 勧められて新規契約又は事業者変更 62.9%

- 例)・訪問販売で光回線を乗り換えた。料金が安くなるし、解約料の分はキャッシュバックすると言われたが、解約料が高かった。
・義母の家の固定電話の回線を乗り換えの案内があり変えたが、不要な光回線もついてしまったため高額になった。戻したい。

2. 解約の条件・方法 33.9%

- 例)・WiFiの契約を解約したら高額な解約料を取られた。解約の際、解約料がかかることは表示されてなかった。
・光回線の解約がスムーズに進まない。必要以上に待ち時間が長い。

3. 事業者等の相談窓口の対応 12.3%

- 例)・光回線契約のオプションサービスを解約したいが音声案内が複雑で適切な番号にたどり着けない。どうしたらいいのか。
・インターネット光回線を申込み業者と電話した。担当者の対応が悪く、他の人に交代要請したが拒否され、申込できず納得できない。

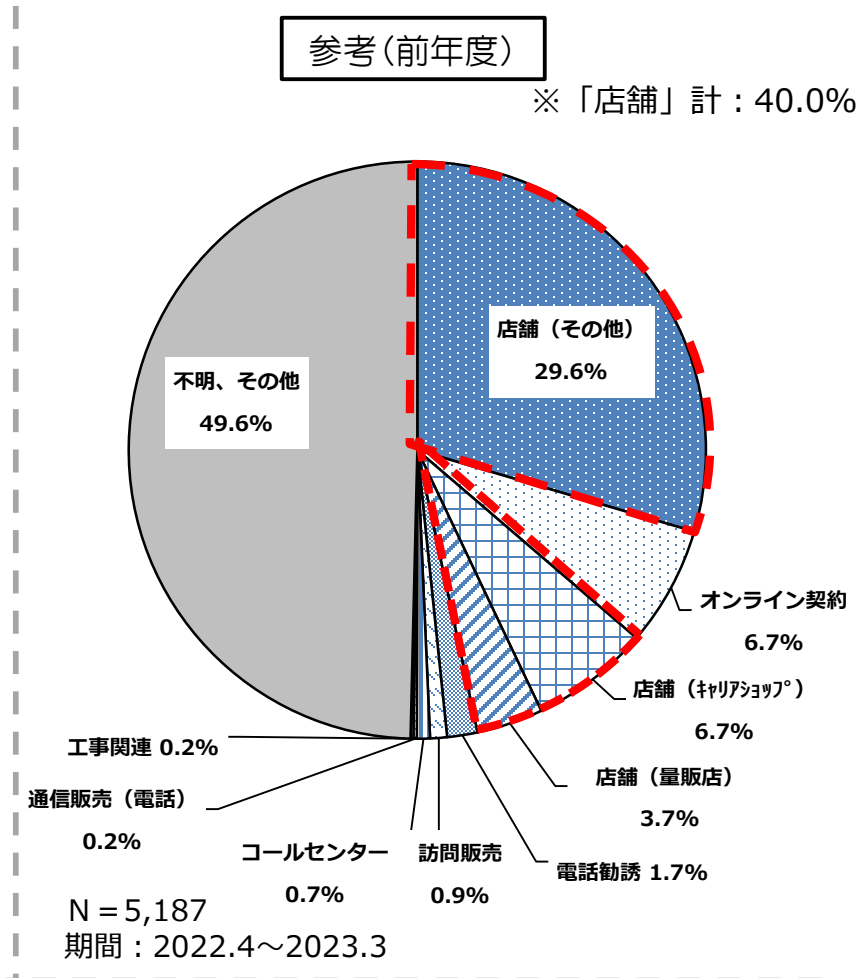
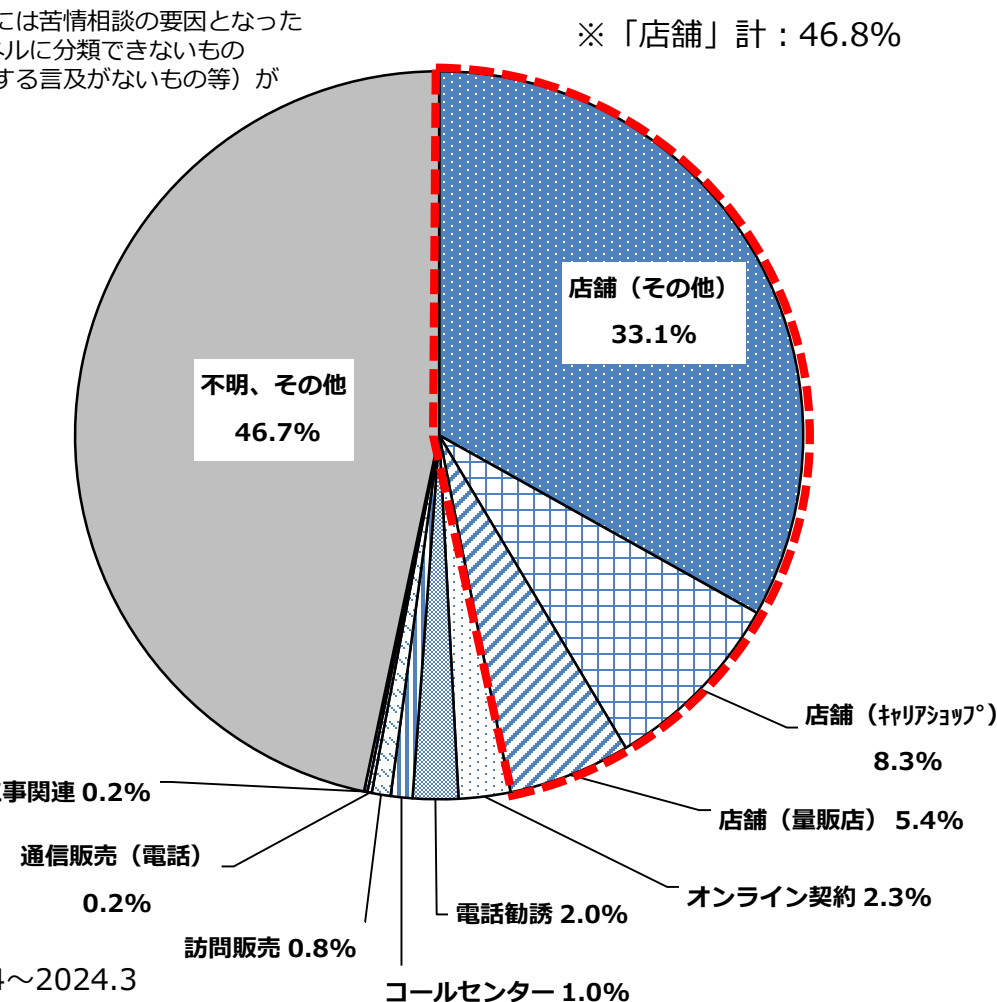
MNO（2023年度）

（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】

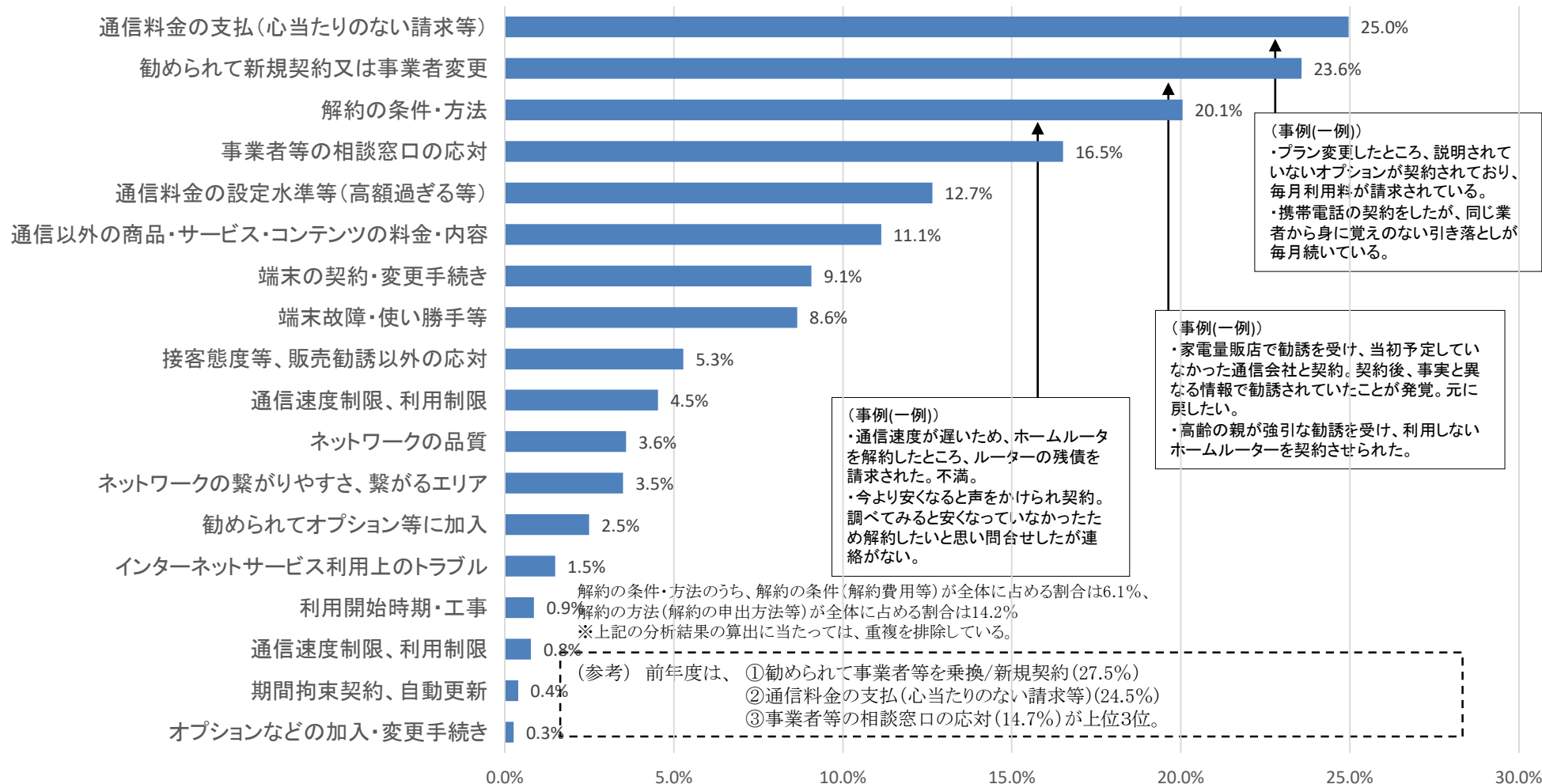
7

- 苦情相談の要因となったチャネルは、「店舗」の割合が46.8%と最も高く、次いで「オンライン契約」(2.3%)、「電話勧誘」(2.0%)となっている。
- 前年度との比較では、「店舗」の割合が6.8ポイント増加した一方で、「オンライン契約」の割合が4.4ポイント減少した。



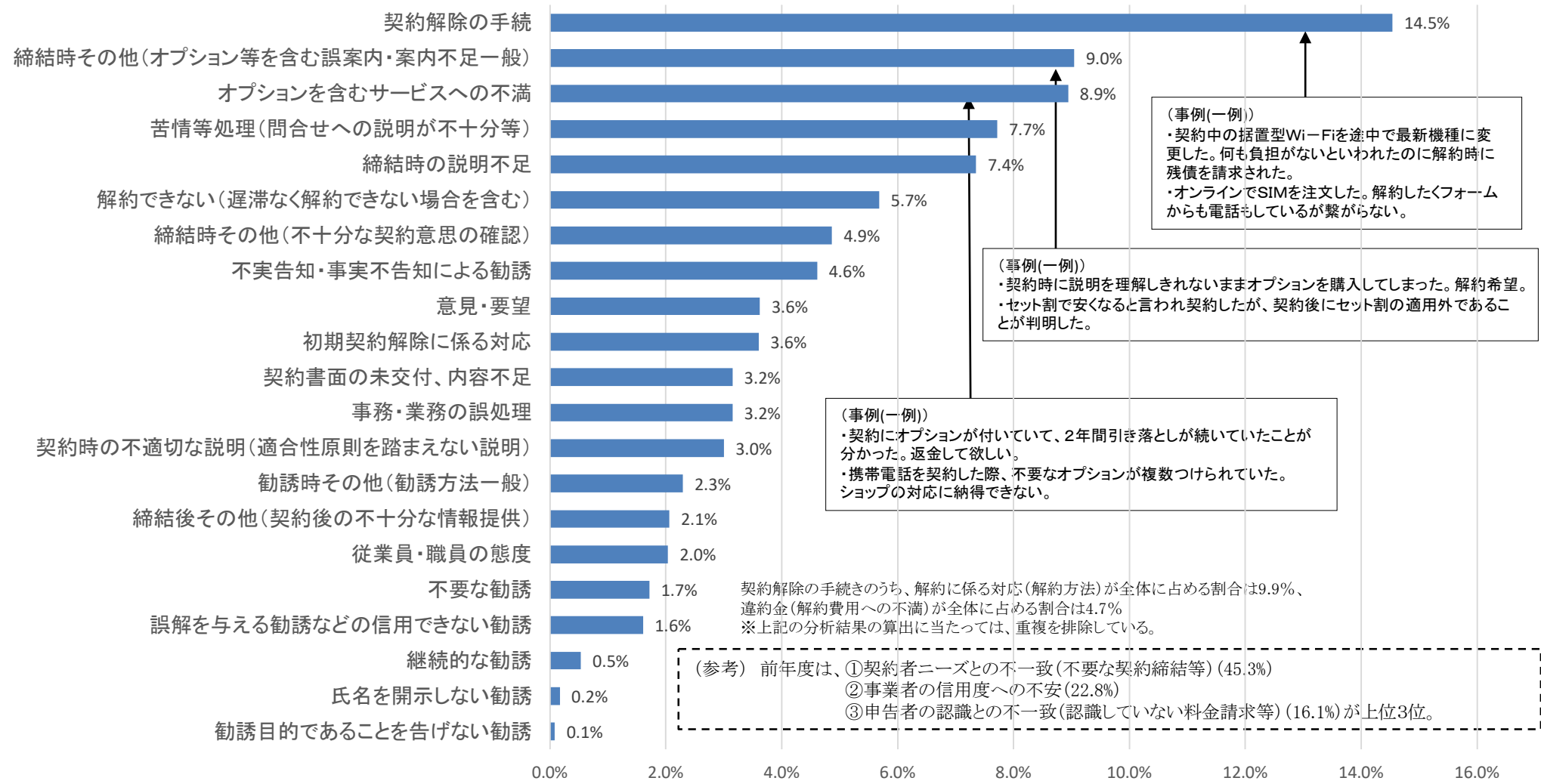
苦情相談の項目・観点【MNO】

- 苦情相談の項目・観点は、「通信料金の支払い(心当たりのない請求等)」の割合が25.0%と最も高く、次いで「勧められて新規契約又は事業者変更」(23.6%)、「解約の条件・方法」(20.1%)となっている。



発生要因(申告内容からの推測)【MNO】

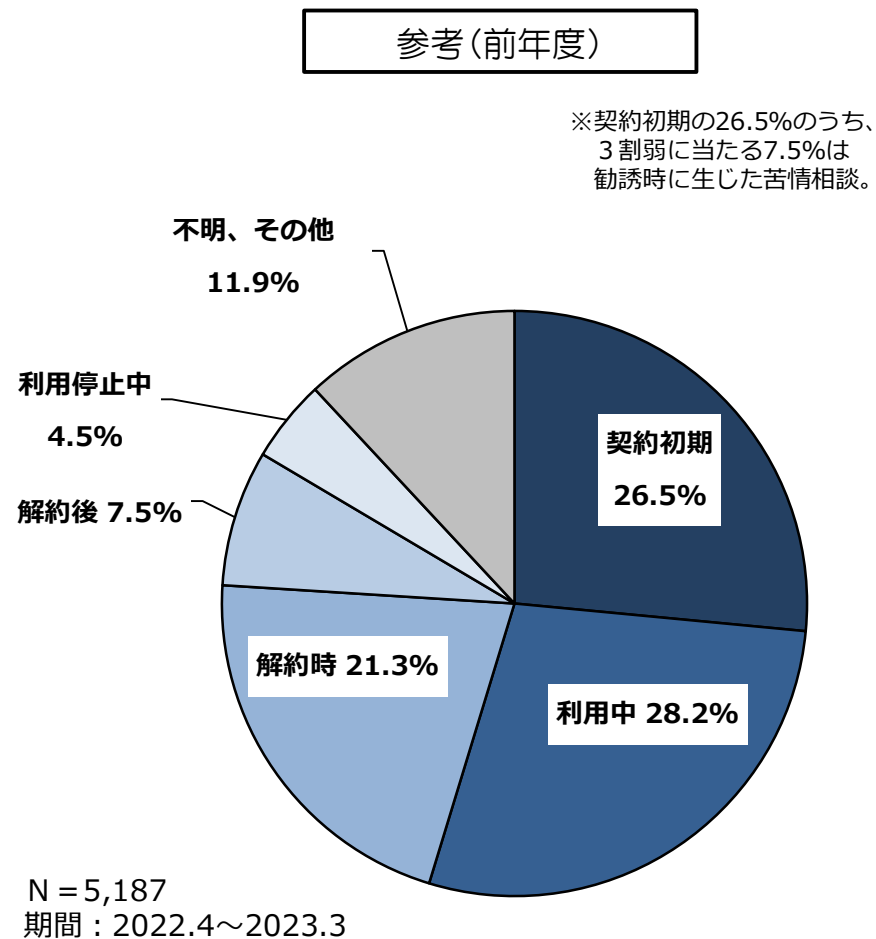
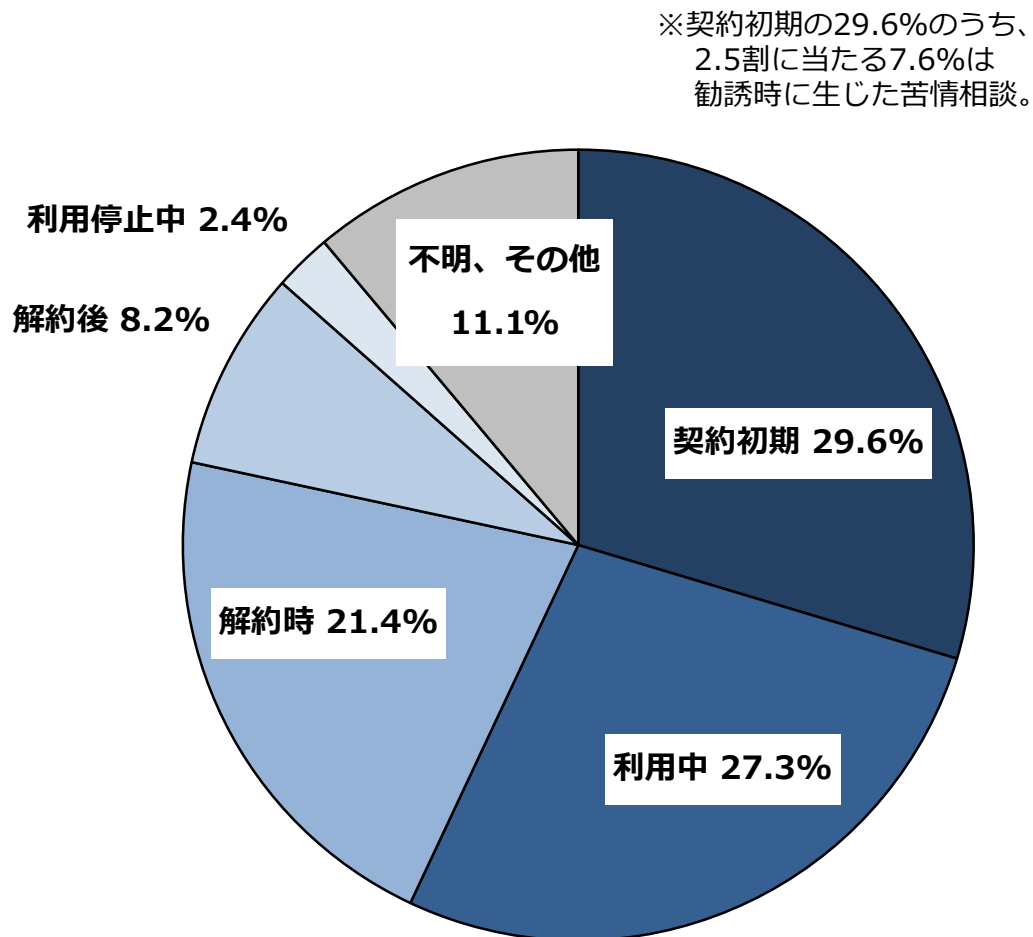
○ 苦情相談の発生要因は、「契約解除の手續」の割合が14.5%と最も高く、次いで「締結時その他（オプション等を含む誤案内・案内不足一般）」(9.0%)、「オプションを含むサービスへの不満」(8.9%)となっている。



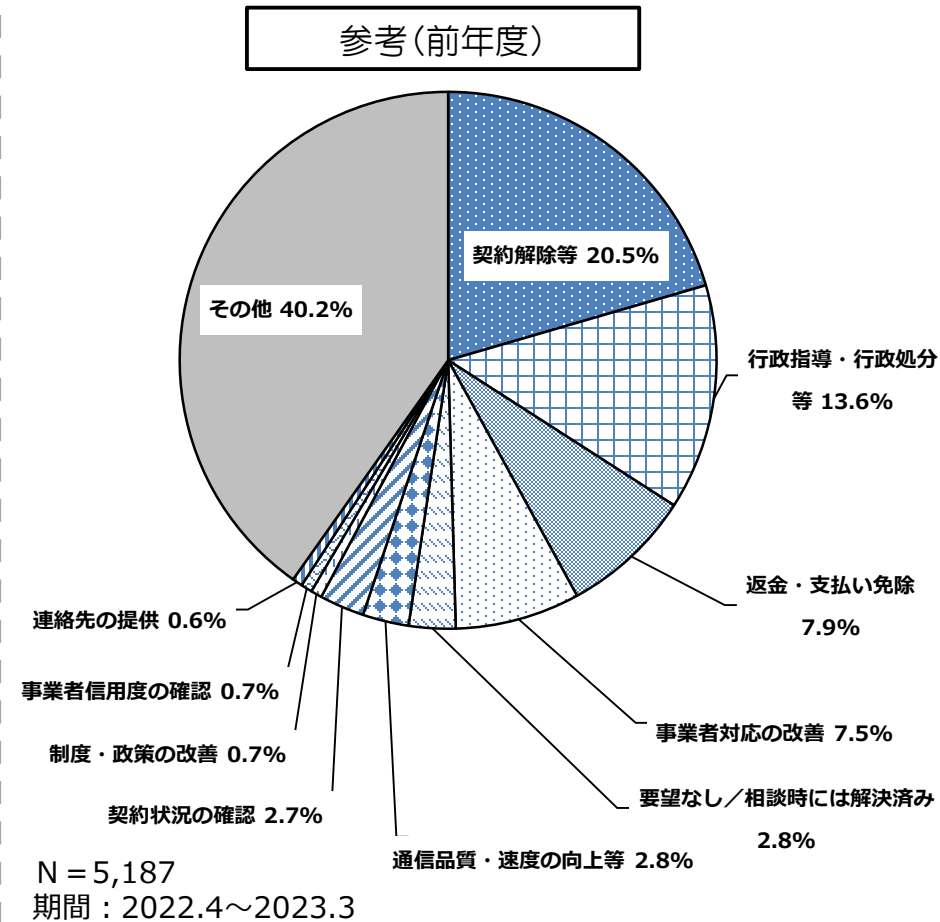
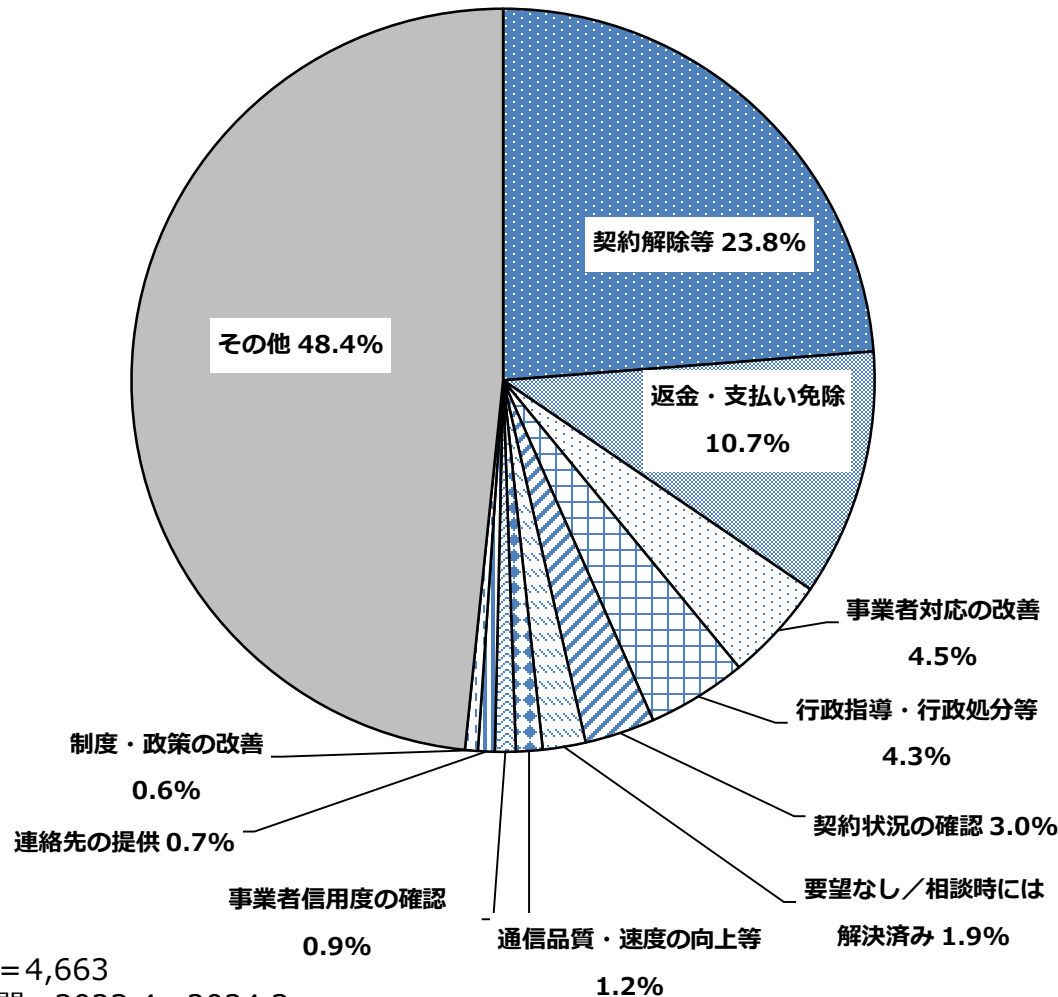
N = 4,663
期間：2023.4～2024.3

※ 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。

- 苦情相談の発生時期は、「契約初期」の割合が29.6%と最も高く、次いで「利用中」(27.3%)、「解約時」(21.4%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約初期」の割合が3.1ポイント増加し、最も高い割合を占めることとなった。



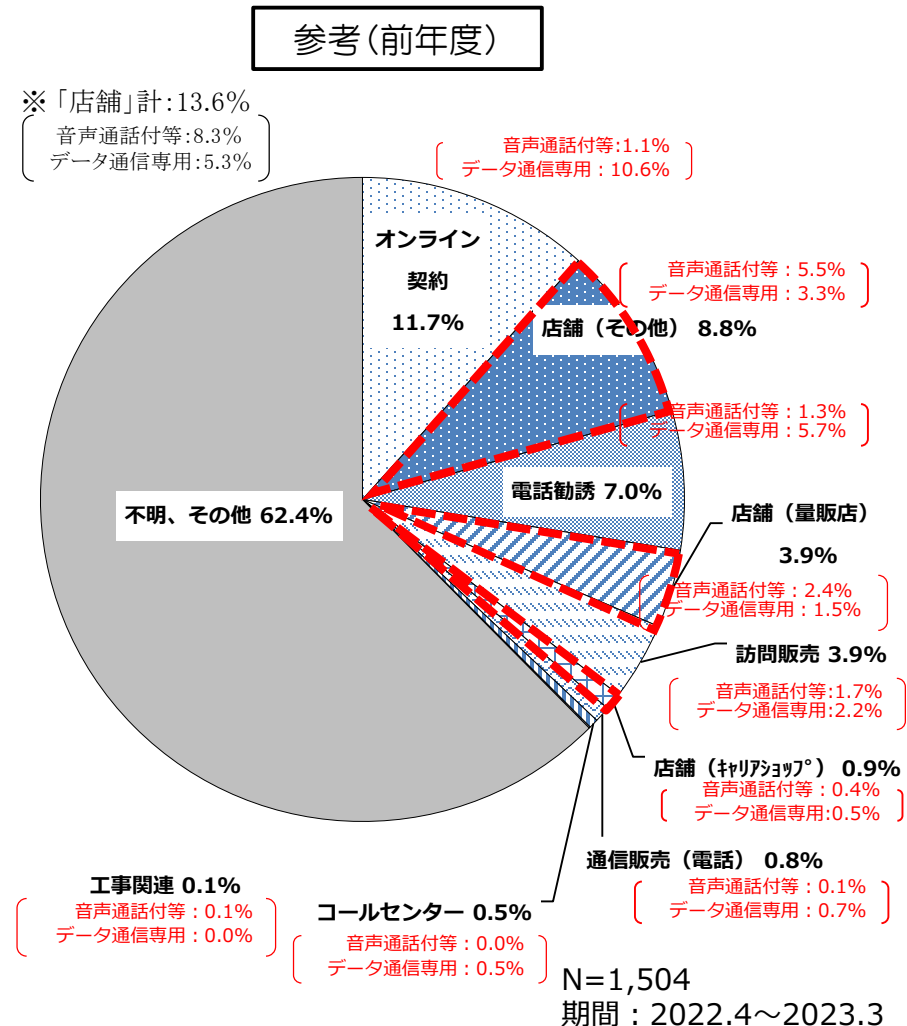
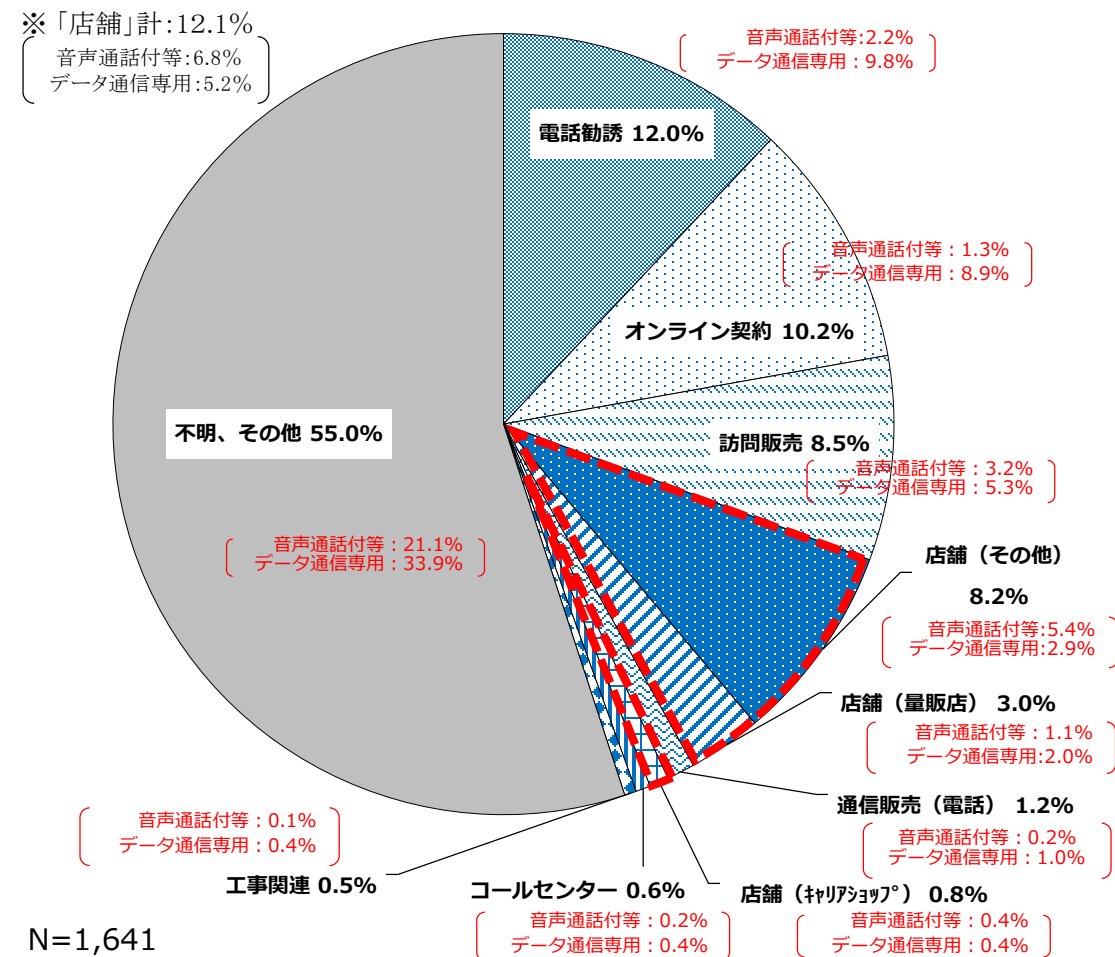
- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が23.8%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(10.7%)、「事業者対応の改善」(4.5%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」の割合が3.3ポイント、「返金・支払い免除」が2.8ポイント増加した一方、「行政指導・行政処分」は9.3ポイント減少した。



M V N O (2023年度)

苦情相談の要因となったチャネル【MVNO】

- 苦情相談の要因となったチャネルは、「店舗」の割合が12.1%と最も高く、次いで「電話勧誘」(12.0%)、「オンライン契約」(10.2%)、「訪問販売」(8.5%)となっている。
- 前年度との比較では、「電話勧誘」の割合が5.0ポイント、「訪問販売」の割合が4.6ポイント増加した一方で、「オンライン契約」の割合が1.5ポイント減少した。

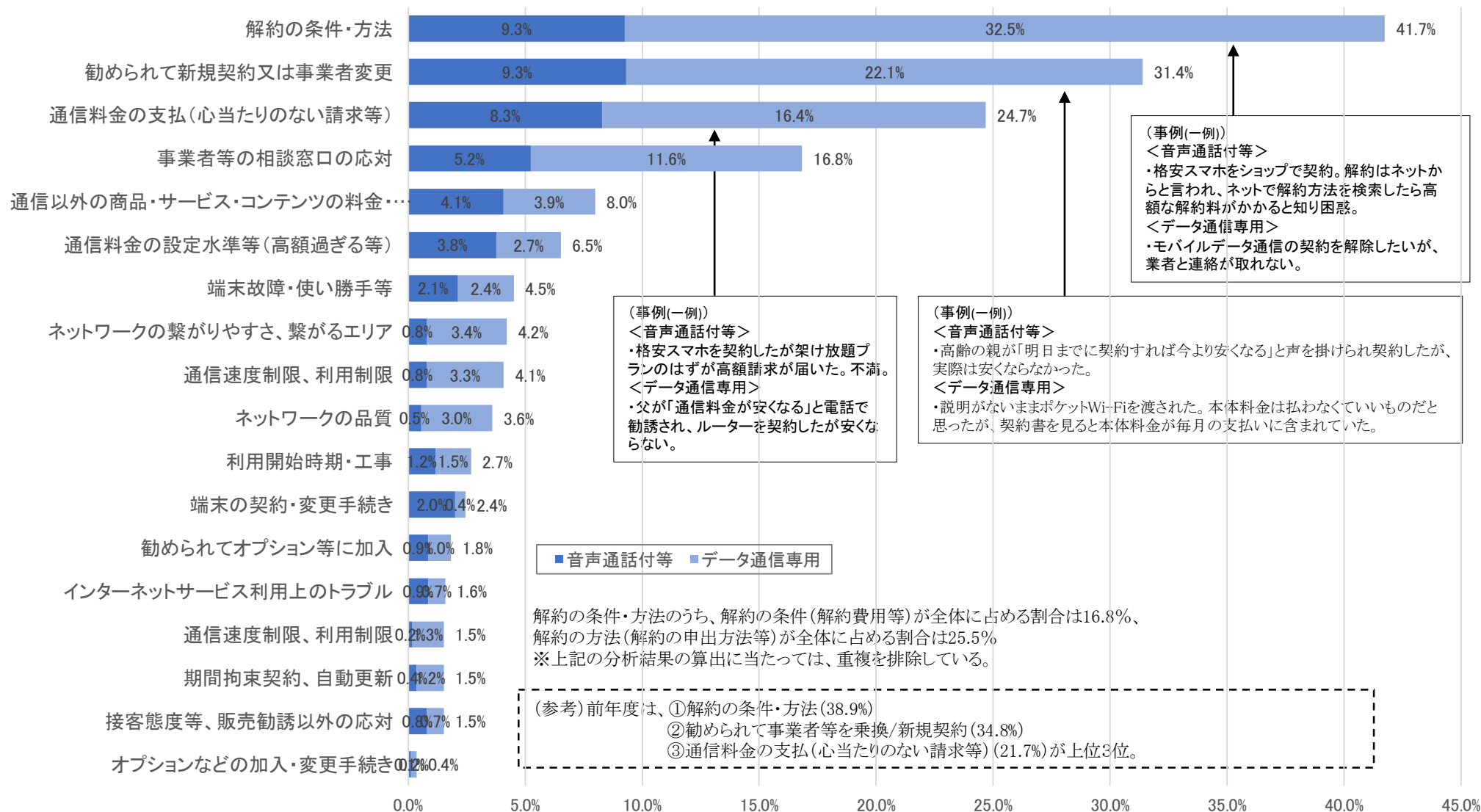


(注)「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する及がないもの等）が含まれている

苦情相談の項目・観点【MVNO】

14

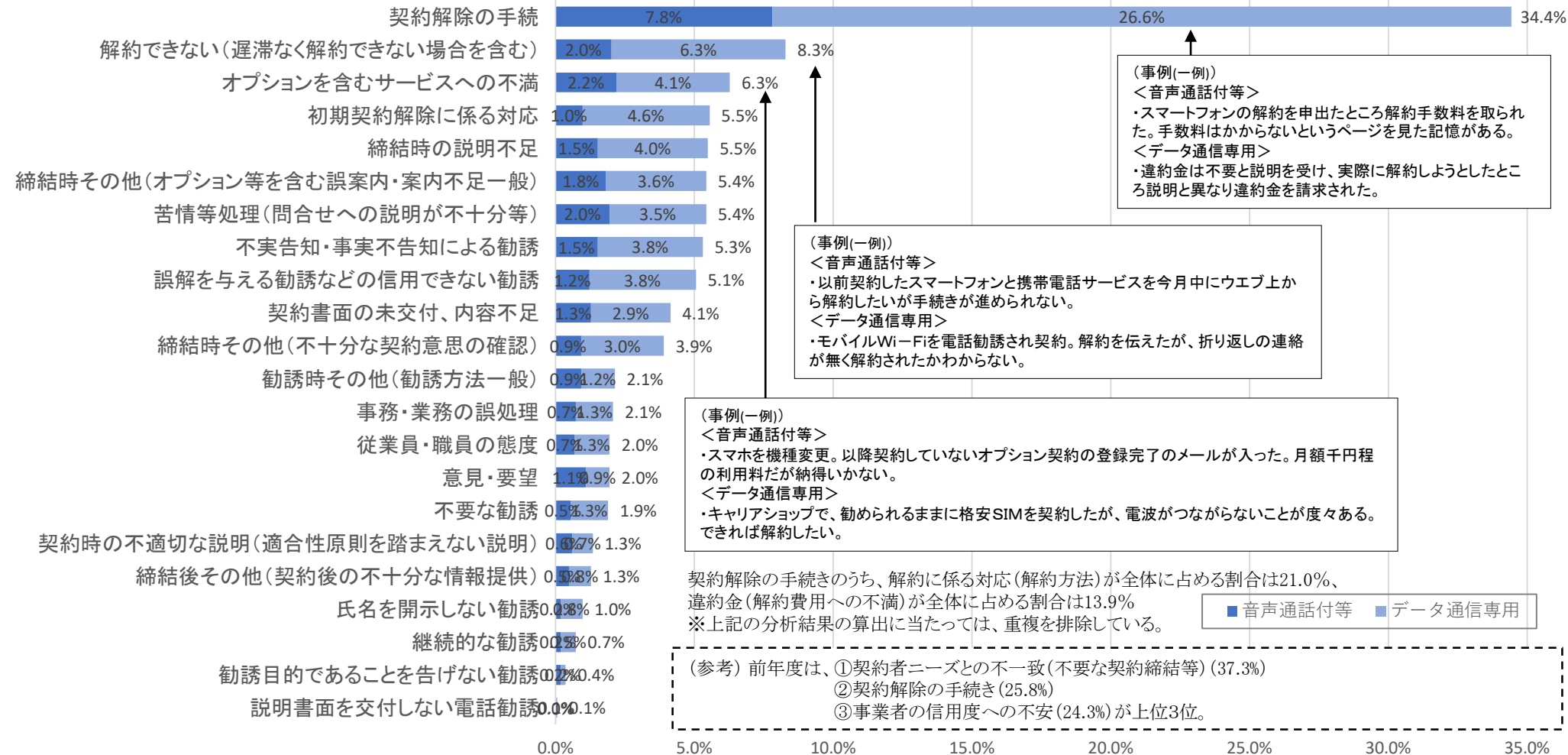
- 苦情相談の項目・観点は、「解約の条件・方法」の割合が41.7%と最も高く、次いで「勧められて新規契約又は事業者変更」(31.4%)、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(24.7%)となっている。



N=1,641
 期間：2023.4～2024.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがある場合は、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・観点が不明なものはグラフから除外している。

- 苦情相談の発生要因は、「契約解除の手續」の割合が34.4%と最も高く、次いで「解約できない(遅滞なく解約できない場合を含む)」(8.3%)、「オプションを含むサービスへの不満」(6.3%)となっている。
- データ通信専用では、「契約解除の手續き」の割合が26.6%と他要因と比較して顕著に高い。

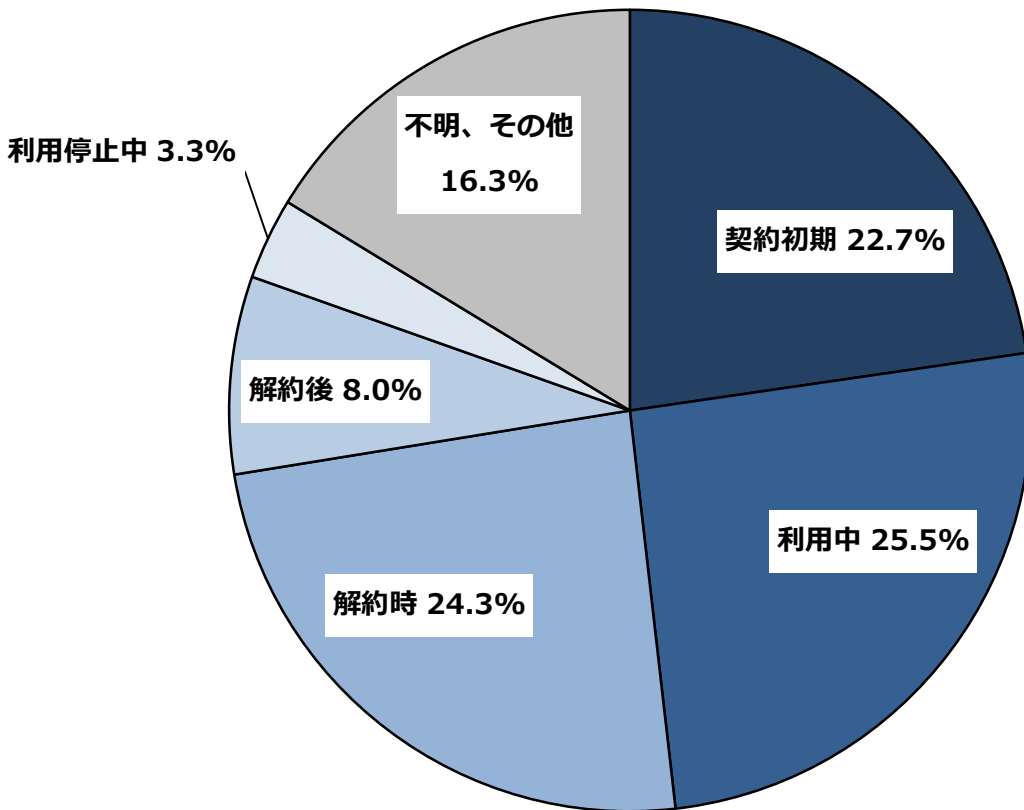


発生時期等【MVNO(音声通話付等)】

16

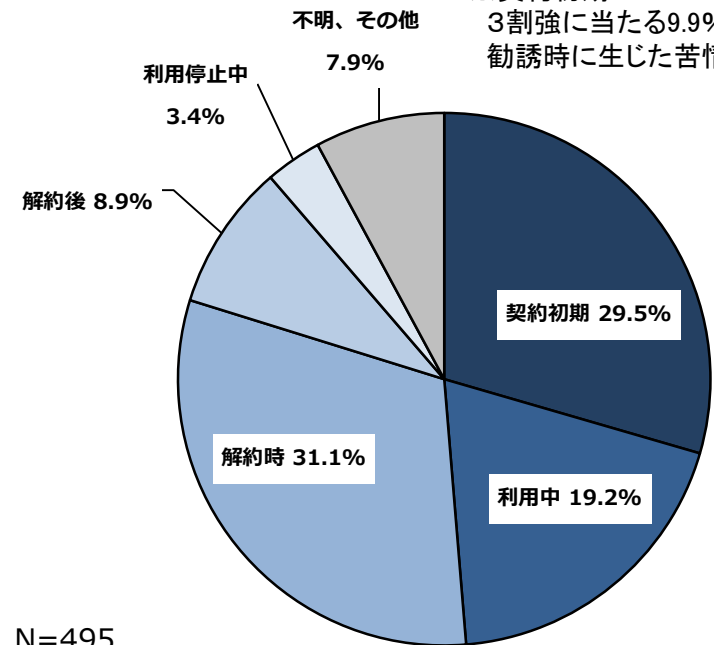
- 苦情相談の発生時期は、「利用中」の割合が25.5%と最も高く、次いで「解約時」(24.3%)、「契約初期」(22.7%)となっている。
- 前年度との比較では、「利用中」の割合が6.3ポイント増加し、最も高い割合を占めることとなった。

※契約初期の22.7%のうち、
約4割に当たる9.9%は
勧誘時に生じた苦情相談。



参考(前年度)

※契約初期の29.5%のうち、
3割強に当たる9.9%は
勧誘時に生じた苦情相談。

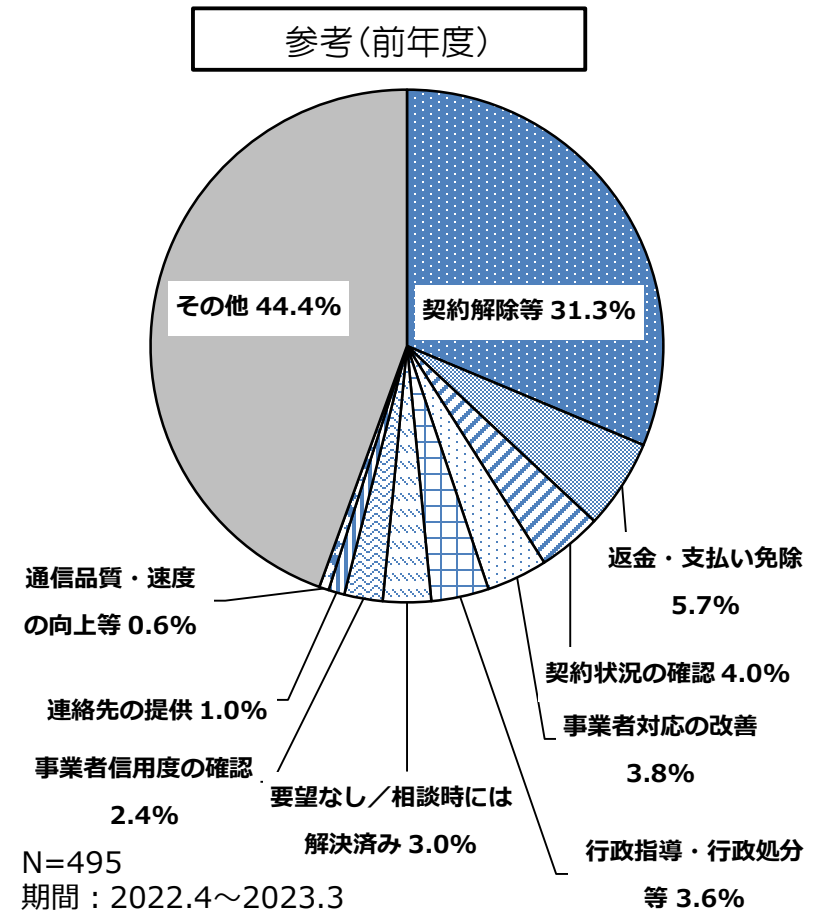
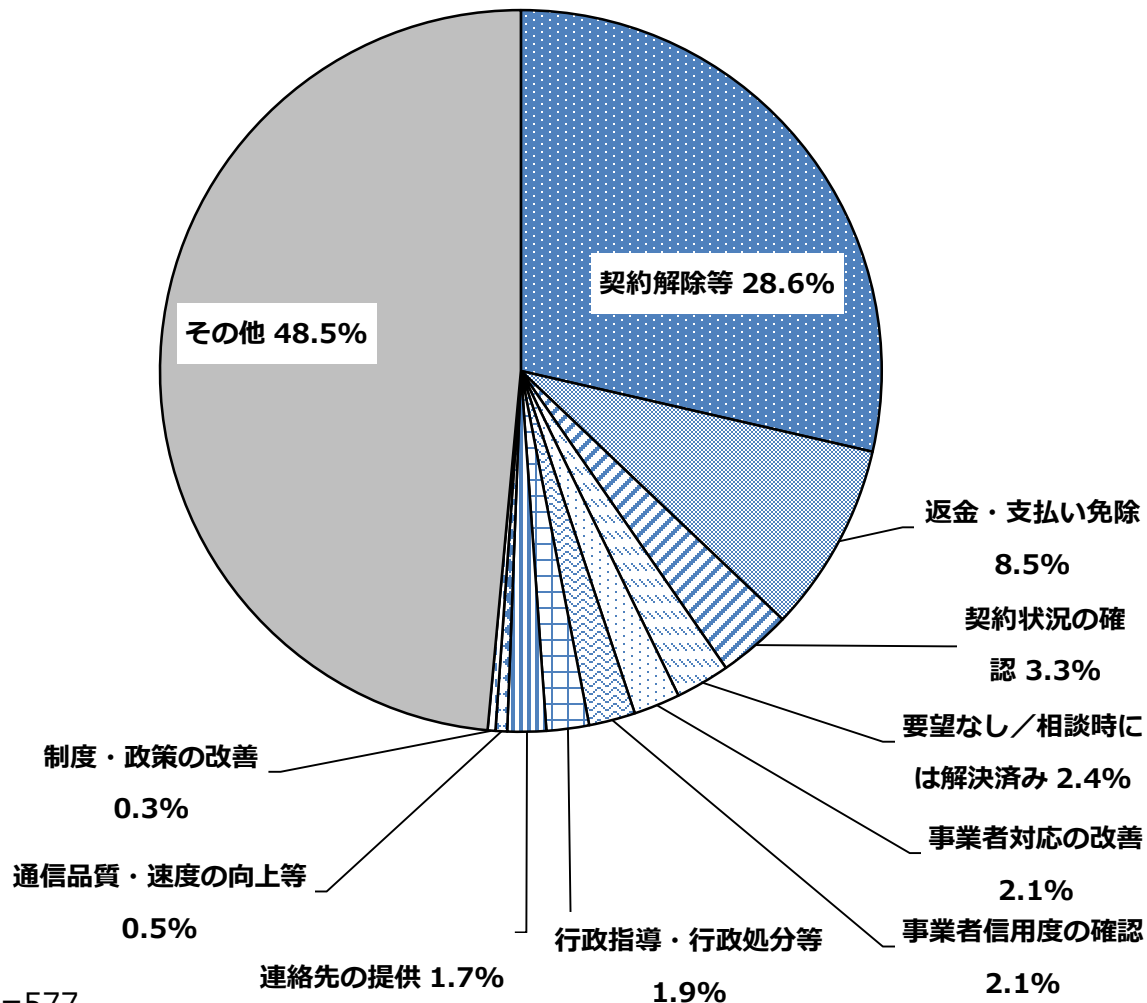


N=495
期間：2022.4~2023.3

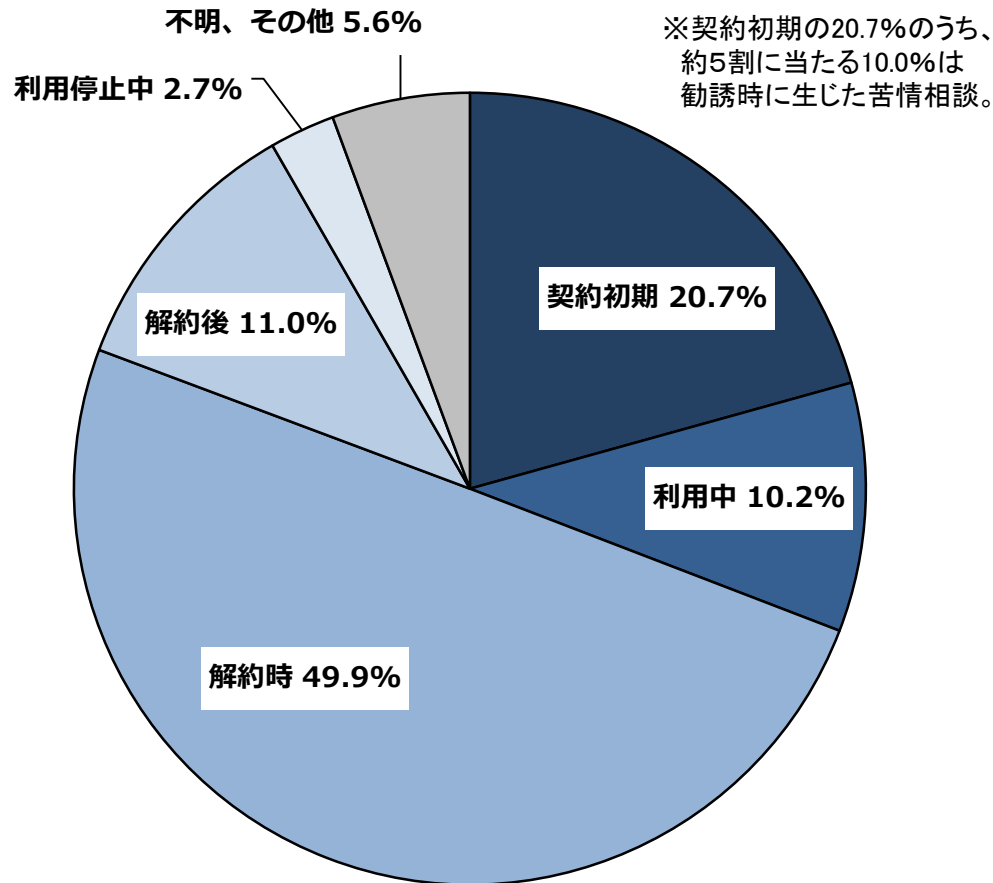
N=577
期間：2023.4~2024.3

○ 苦情相談での要望内容の割合は、「契約解除等」が28.6%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(8.5%)、「契約状況の確認」(3.3%)となっている。

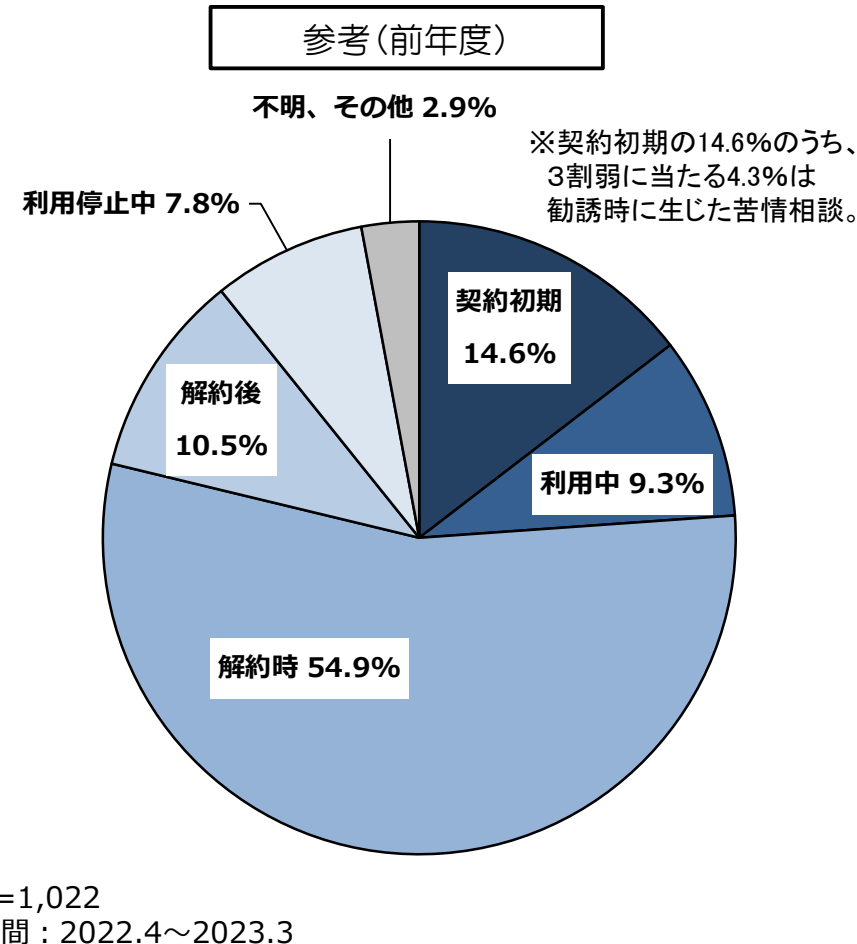
○ 前年度との比較では、「返金・支払い免除」が2.8ポイント増加した一方、「契約解除等」は2.7ポイント減少した。



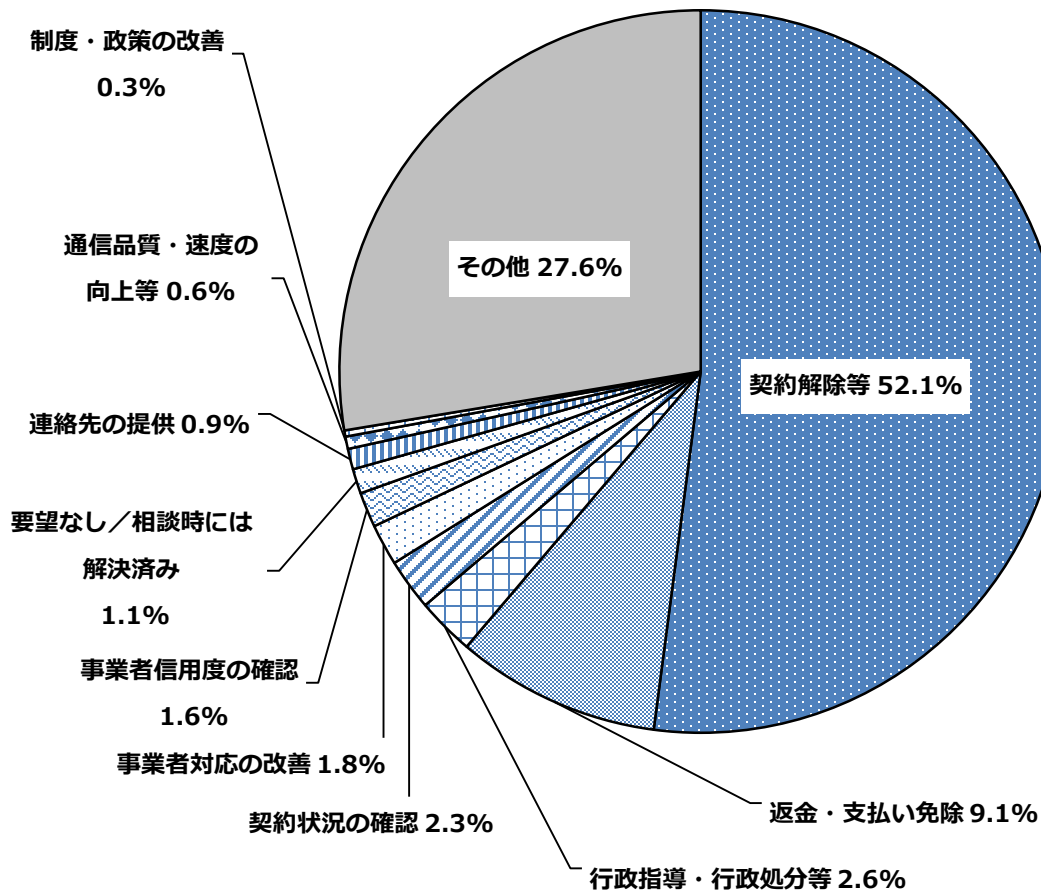
- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が49.9%と最も高く、次いで「契約初期」(20.7%)、「解約後」(11.0%)となっている。
- 前年度との比較では、「解約時」の割合が5.0ポイント減少したが、引き続き最も高い割合を占めている。



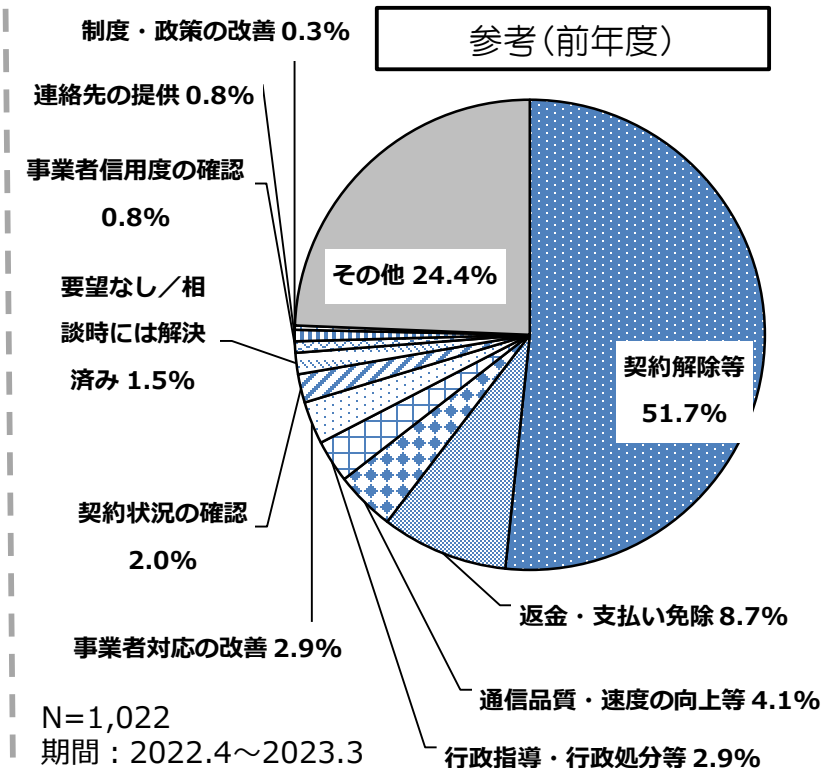
N=1,083
期間：2023.4～2024.3



- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が52.1%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(9.1%)、「行政指導・行政処分」(2.6%)となっている。
- 前年度との比較では、「通信品質・速度の向上等」の割合が4.1ポイント減少した。
- 音声通話付との比較では、データ通信専用では、「契約解除等」の占める割合が23.5ポイント高い。



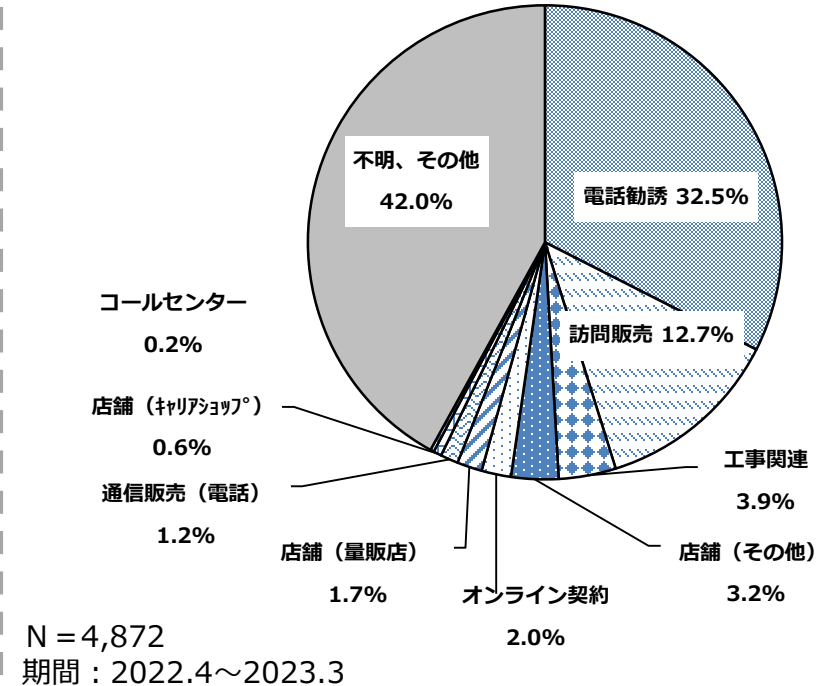
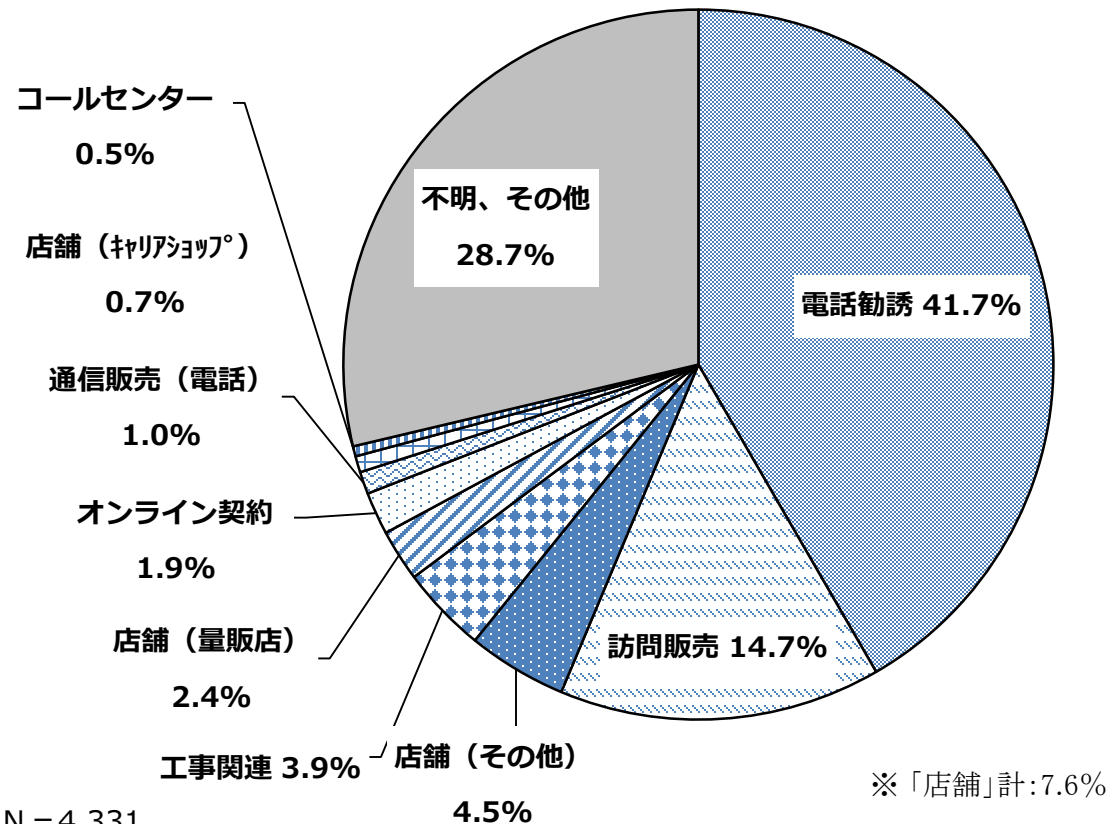
N=1,083
期間：2023.4～2024.3



F T T H (2023年度)

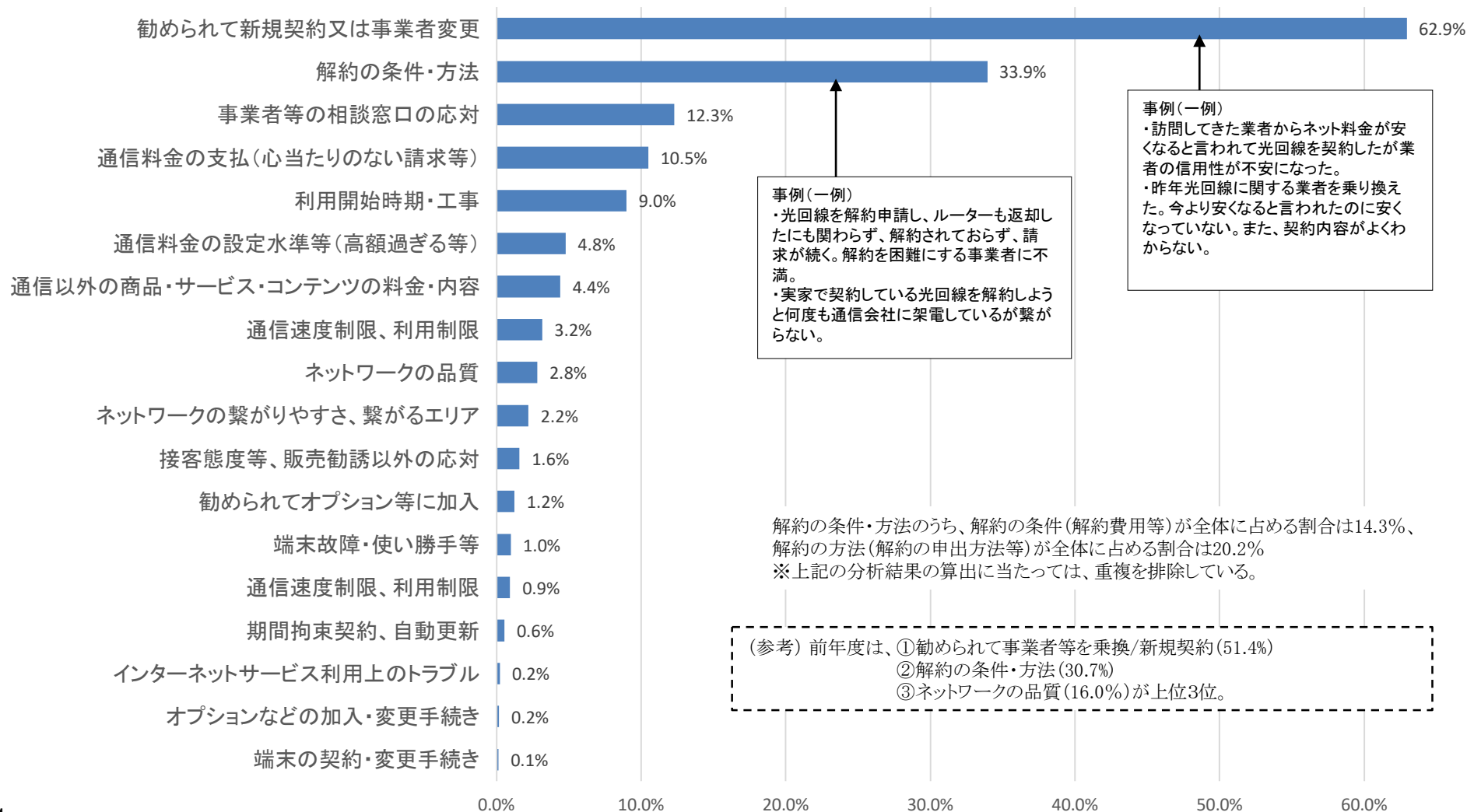
苦情相談の要因となったチャネル【FTTH】

- 苦情相談の要因となったチャネルは「電話勧誘」の割合が41.7%と最も高く、次いで「訪問販売」14.7%、「店舗（その他）」4.5%となっている。
- 前年度との比較では、「電話勧誘」の割合が9.2ポイント、「訪問販売」が2.0ポイント、「店舗（その他）」が1.3ポイントといずれも増加している。



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

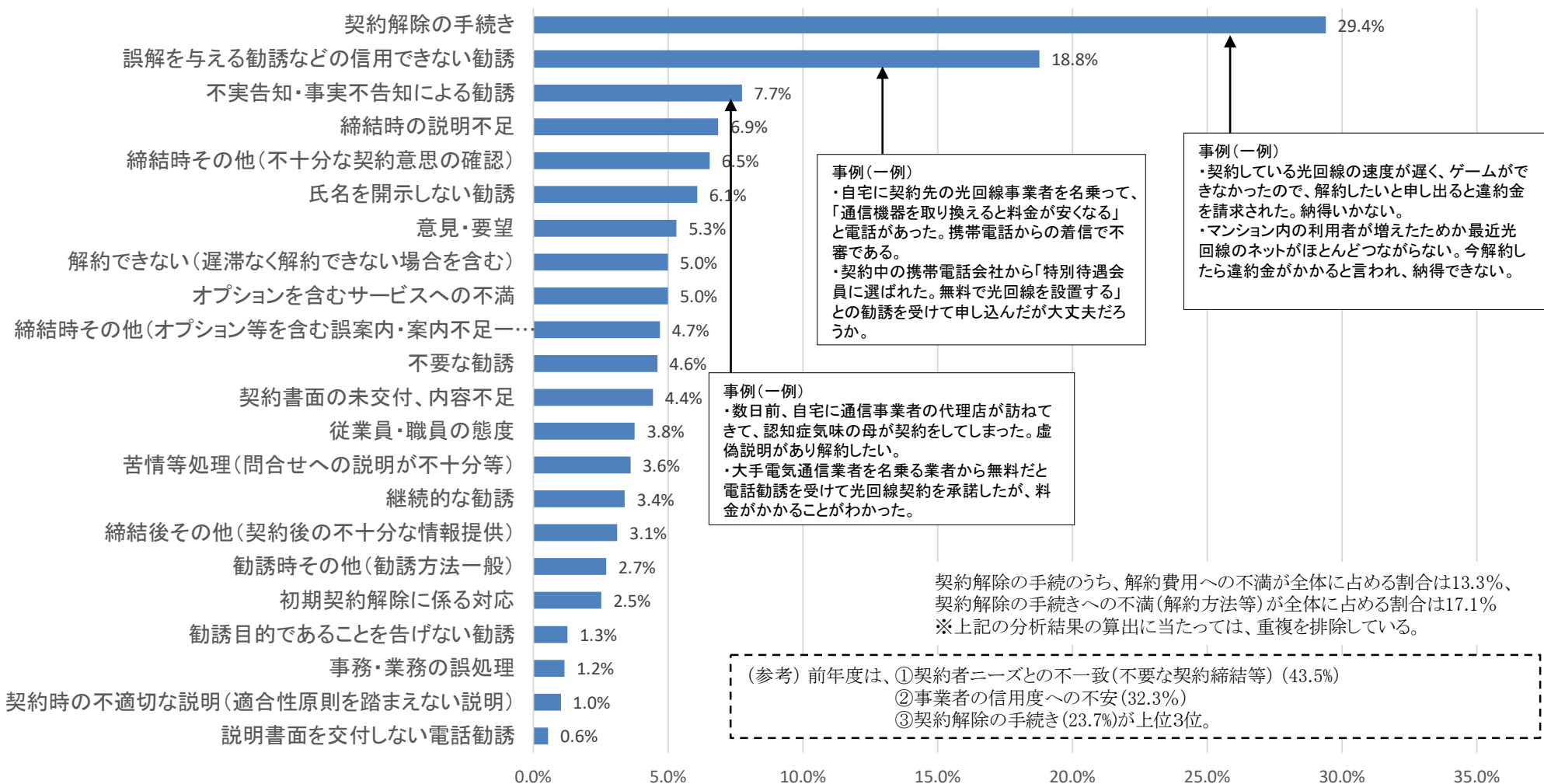
- 苦情相談の項目・観点は、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が62.9%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」(33.9%)「事業者等の相談窓口の応対」(12.3%)となっている。



発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】

23

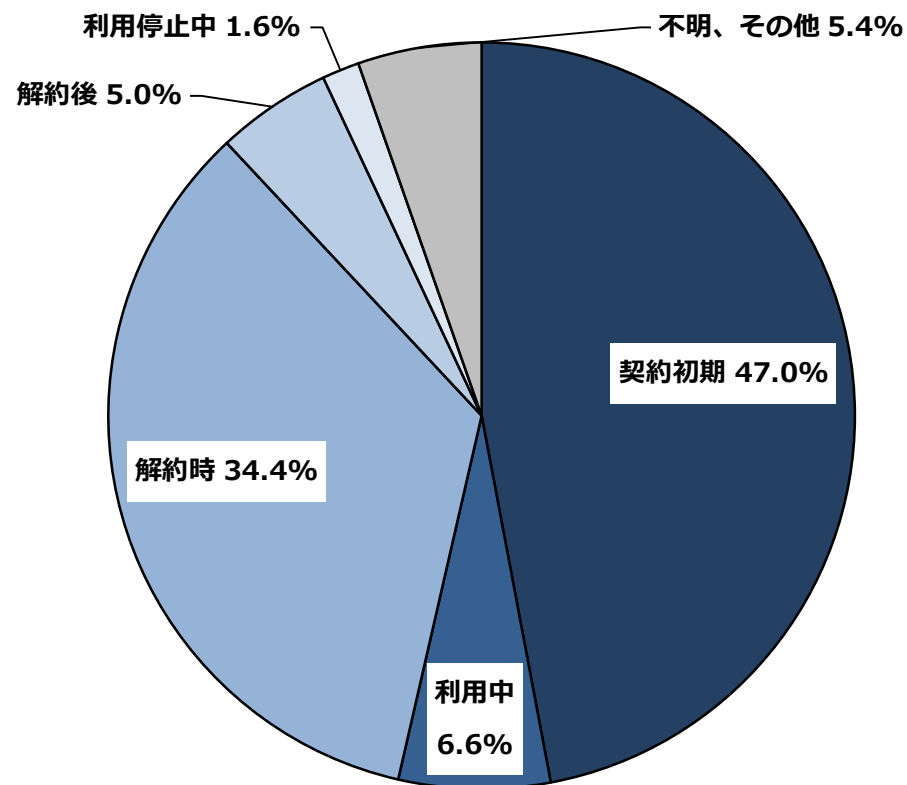
- 苦情相談の発生要因は「契約解除の手続き」の割合が29.4%と最も高く、「誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘」(18.8%)、「不実告知・事実不告知による勧誘」(7.7%)となっている。



N = 4,331
期間：2023.4～2024.3

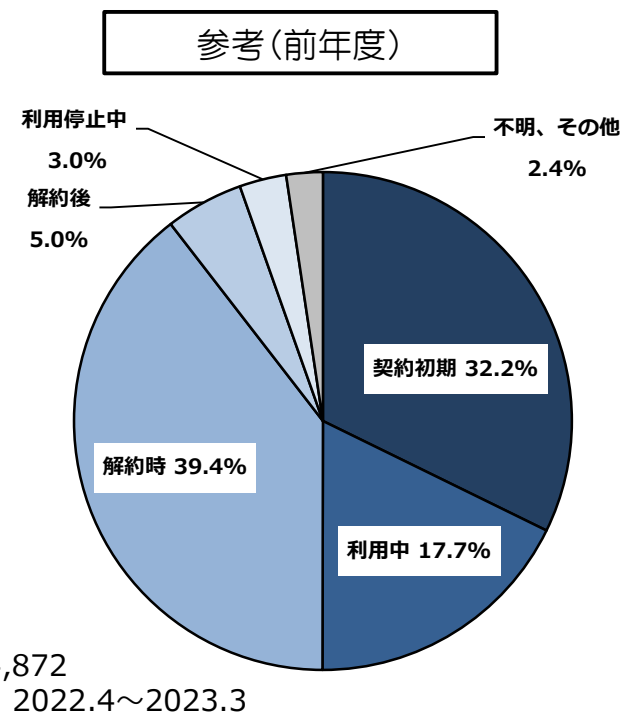
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

- 苦情相談の発生時期は、「契約初期」の割合が47.0%と最も高く、次いで「解約時」(34.4%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約初期」の割合が14.8ポイント増加したが、「利用中」が11.1ポイント減少している。
- 契約初期に発生した苦情相談のうち、6割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。



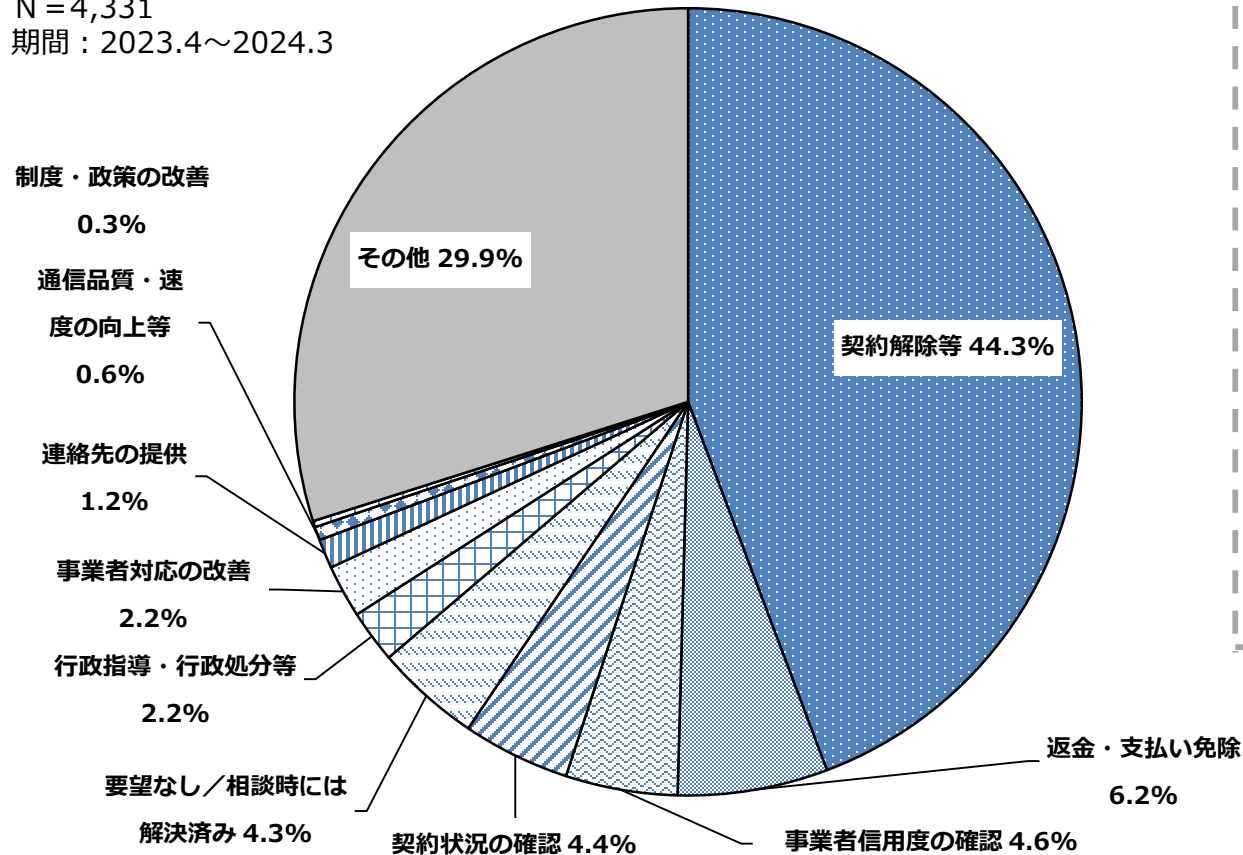
N = 4,331
期間：2023.4～2024.3

契約初期の47.0%のうち、約6割に当たる
29.0%は勧誘時に生じた苦情相談。



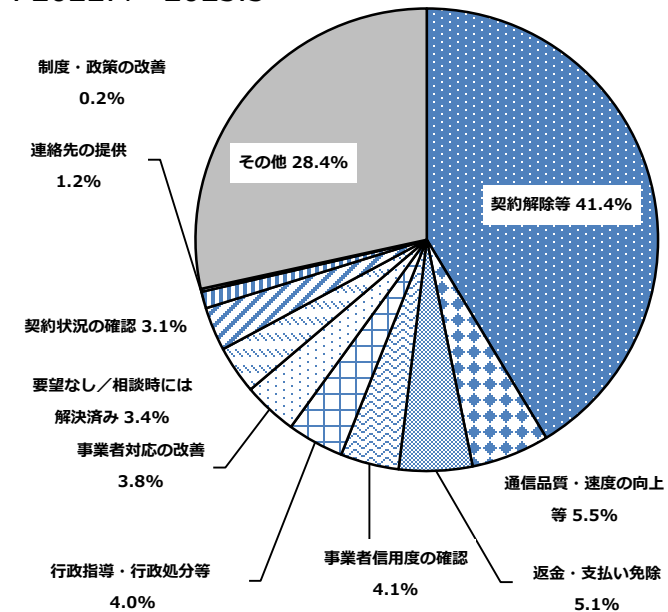
- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が44.3%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(6.2%)、「事業者信用度の確認」(4.6%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約状況の確認」の割合が1.3ポイント増加する一方、「通信品質・速度の向上等」が4.9ポイント減少した。

N = 4,331
期間：2023.4～2024.3



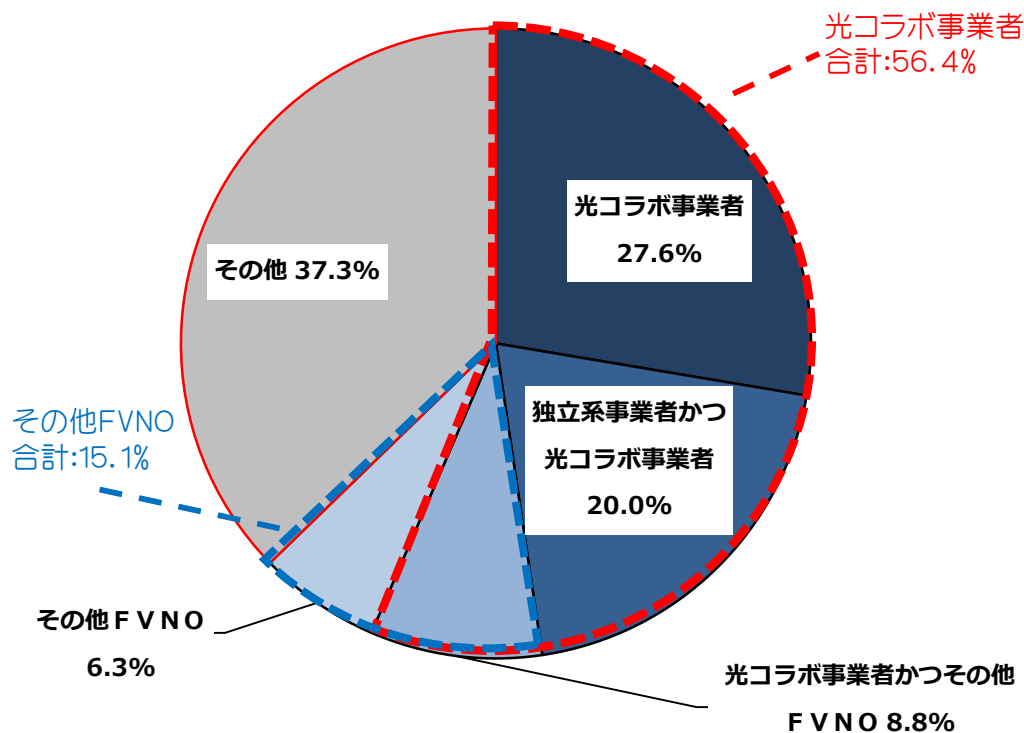
N = 4,872
期間：2022.4～2023.3

参考(前年度)



光卸等に係る苦情相談

- FTTHサービス全体の苦情相談のうち光コラボ事業者に係る苦情は全体の半分以上を占める。
- 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15.1%と決して少なくない割合を占めており、前年度上半期（15.0%）、前年度下半期（14.0%）となり、前年度よりも増加している。



・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。

N=3,639 (※)
期間：2023.4~2024.3

※・・・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

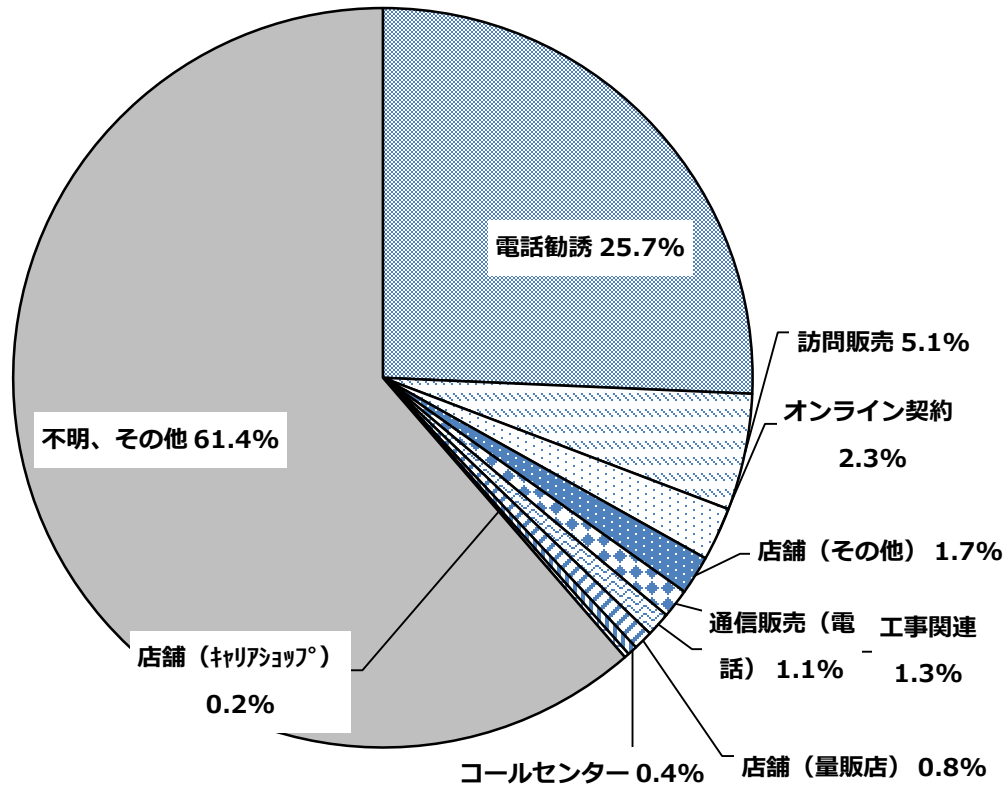
（注1）光コラボ事業者については、NTT東西の公表データに基づき抽出。

I S P (2023年度)

苦情相談の要因となったチャネル【ISP】

28

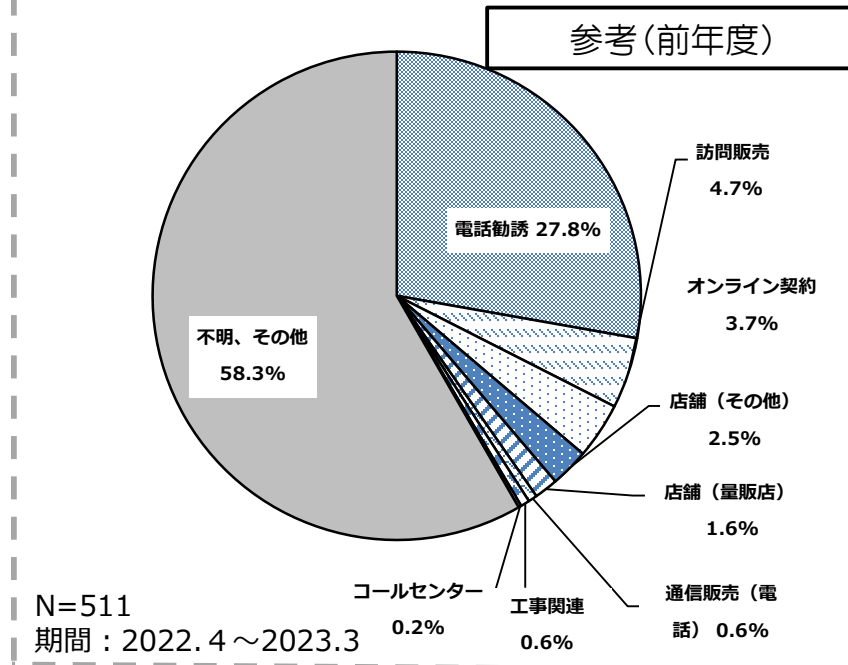
- 苦情相談の要因となったチャネルは「電話勧誘」の割合が25.7%と最も高く、次いで「訪問販売」5.1%、「オンライン契約」2.3%となっている。
- 前年度との比較では、「電話勧誘」の割合が2.1ポイント減少しているもの、引き続き最も高い割合を占めている。



N=471
期間：2023.4～2024.3

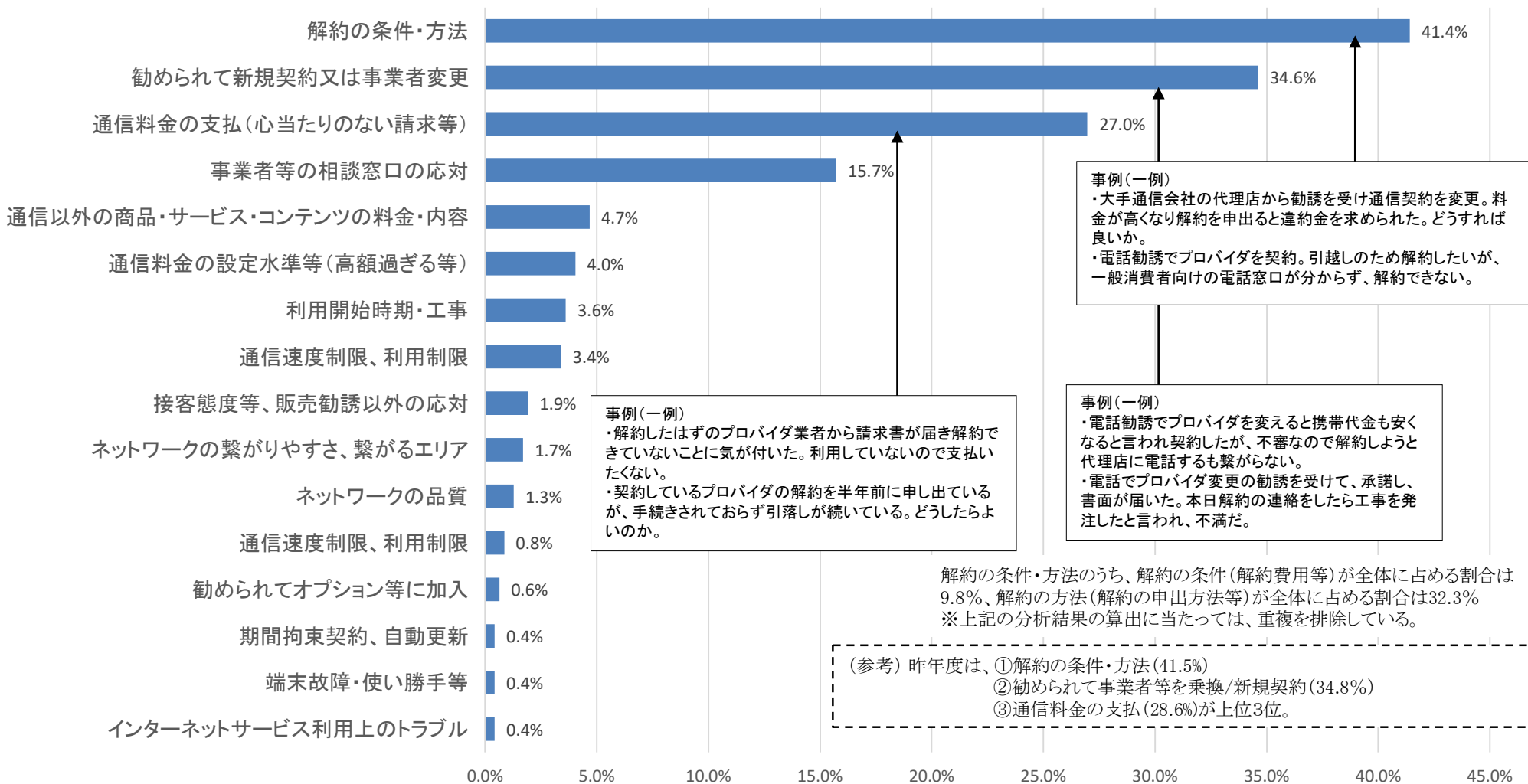
※「店舗」計：2.7%

（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【ISP】

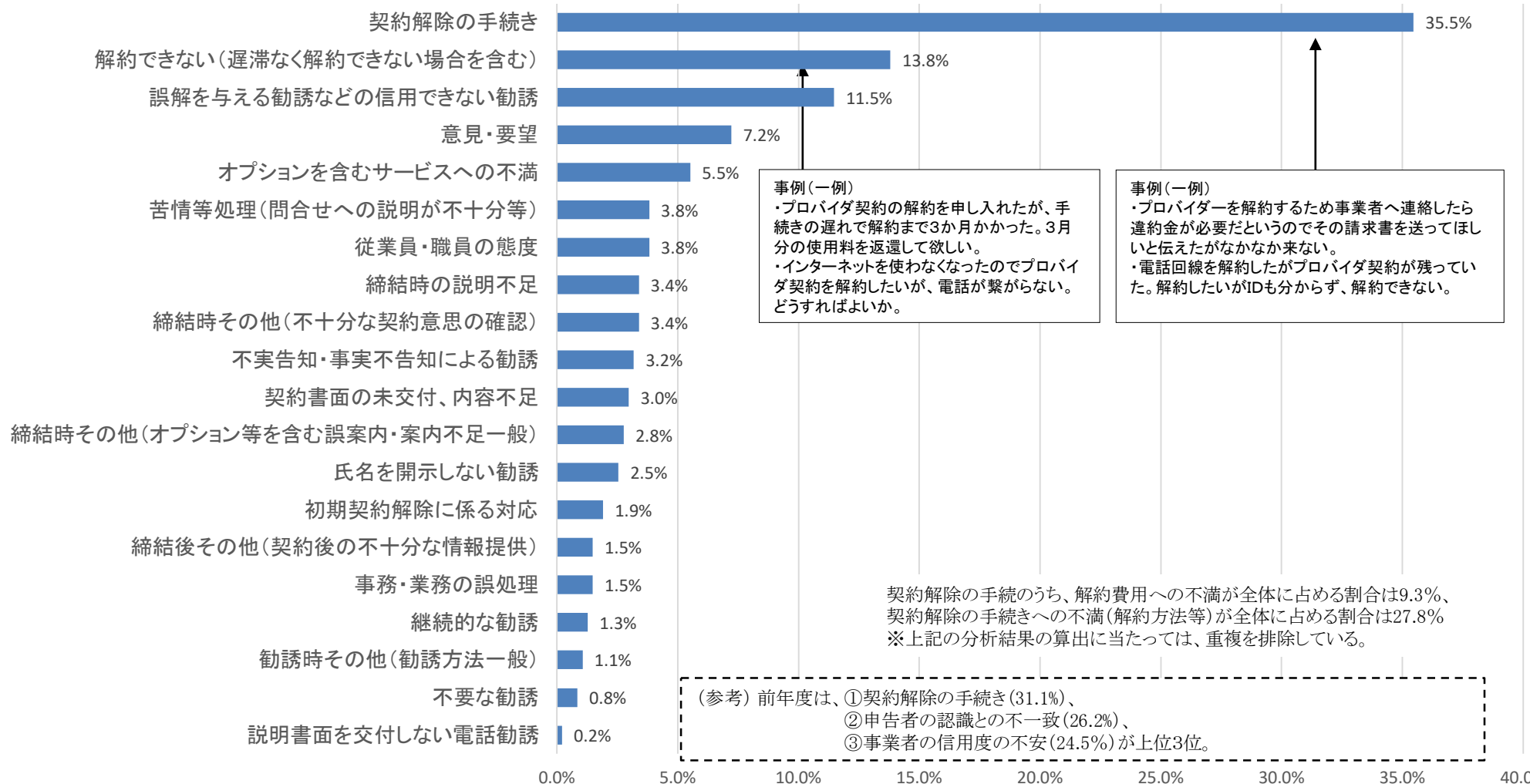
- 苦情相談の項目・観点は、「解約の条件・方法」の割合が41.4%と最も高く、「勧められて新規契約又は事業者変更」(34.6%)、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(27.0%)となっている。



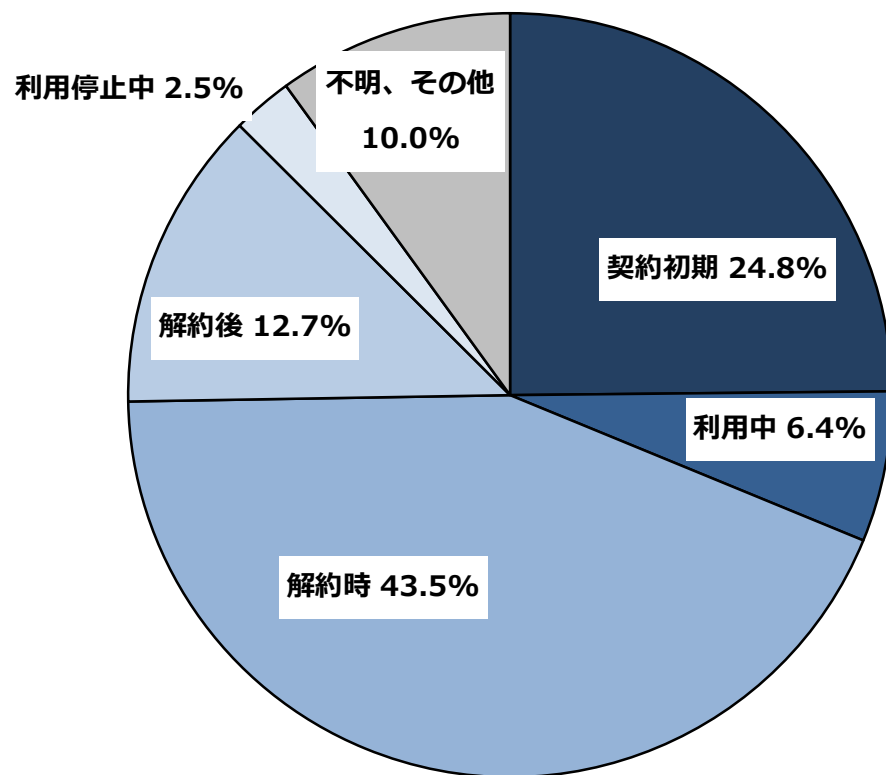
N=471
 期間：2023.4～2024.3

※ 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。

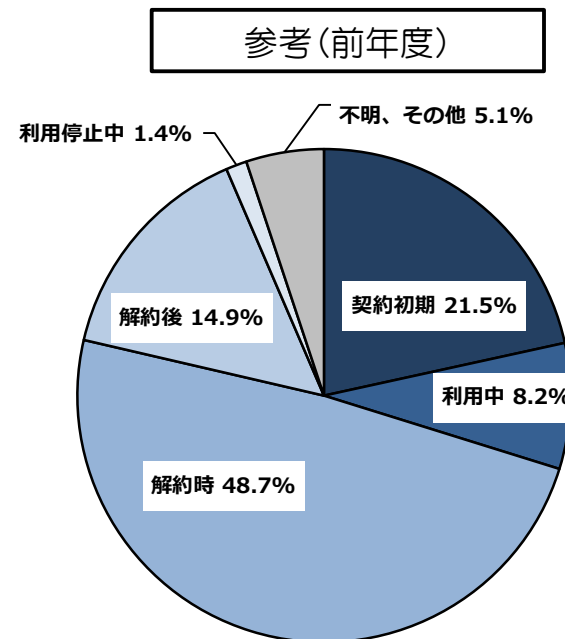
- 苦情相談の発生要因は、「契約解除の手続き」の割合が35.5%と最も高く、「解約できない(遅滞なく解約できない場合を含む)」(13.8%)、「誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘」(11.5%)となっている。



- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が43.5%と最も高く、次いで「契約初期」(24.8%)、「解約後」(12.7%)となっている。
- 前年度との比較では、「解約時」の割合が5.2ポイント減少したが、引き続き最も高い割合を占めている。



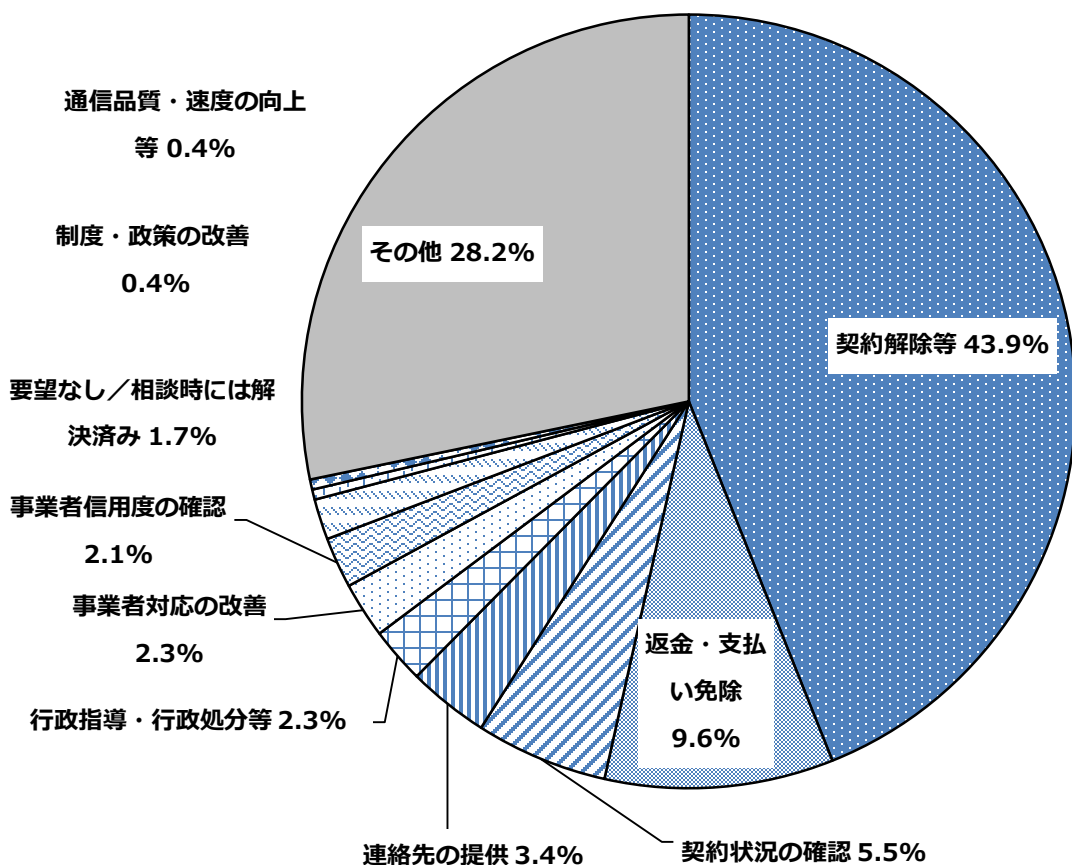
契約初期の24.8%のうち、約6割に当たる14.0%は勧誘時に生じた苦情相談。



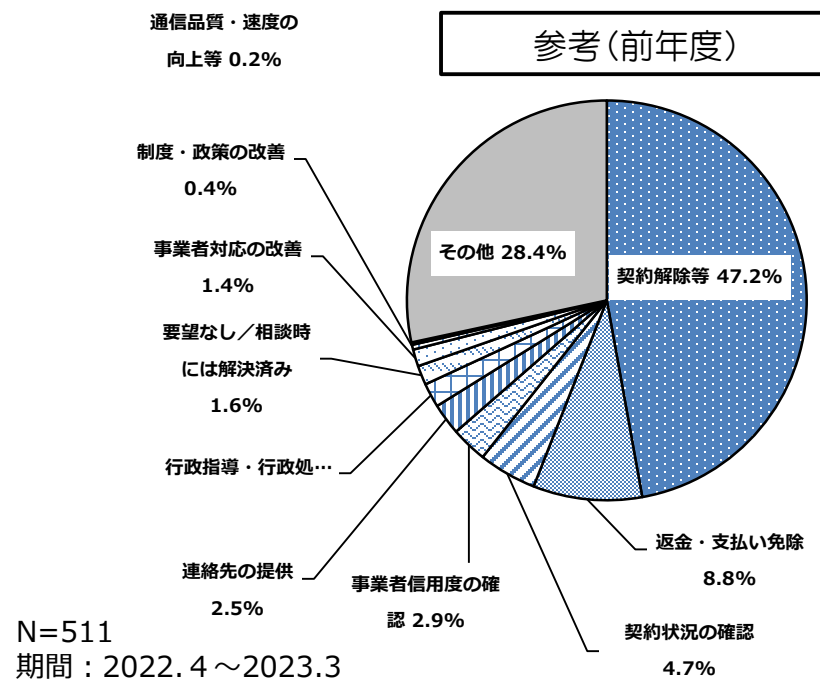
N=511
期間：2022.4～2023.3

要望内容【ISP】

- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が43.9%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(9.6%)、「契約状況の確認」(5.5%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」が3.3ポイント減少したが、引き続き最も高い割合を占めている。



N=471
期間：2023.4～2024.3

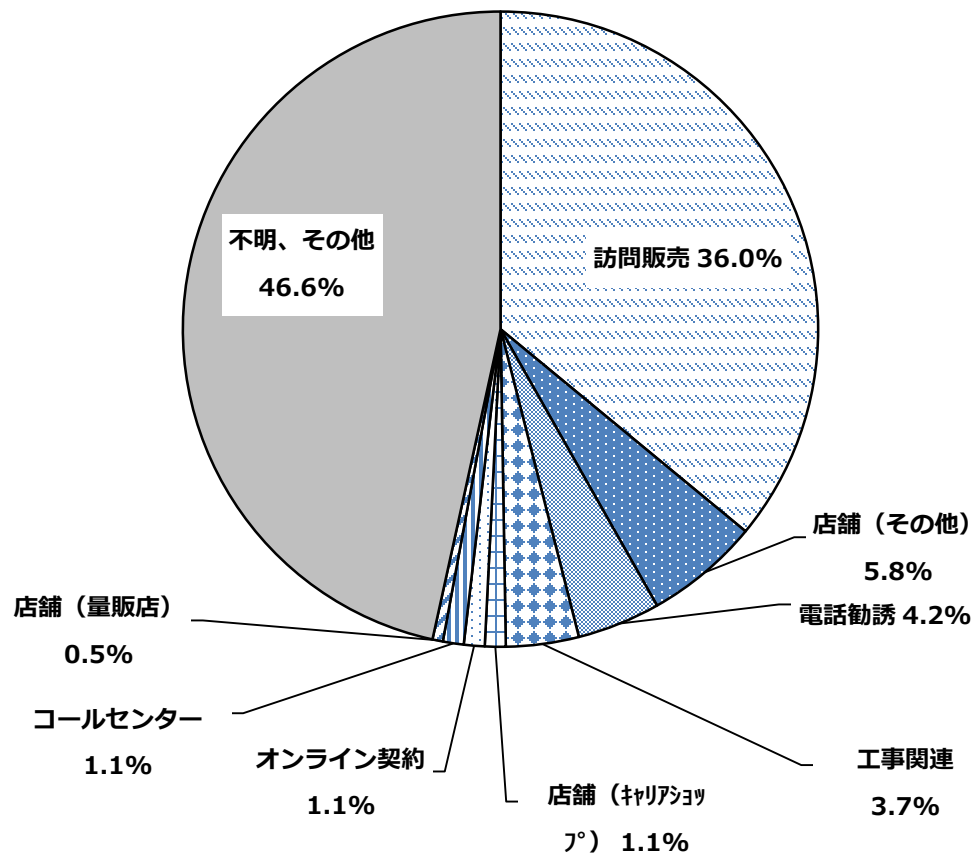


ケーブルテレビインターネット (2023年度)

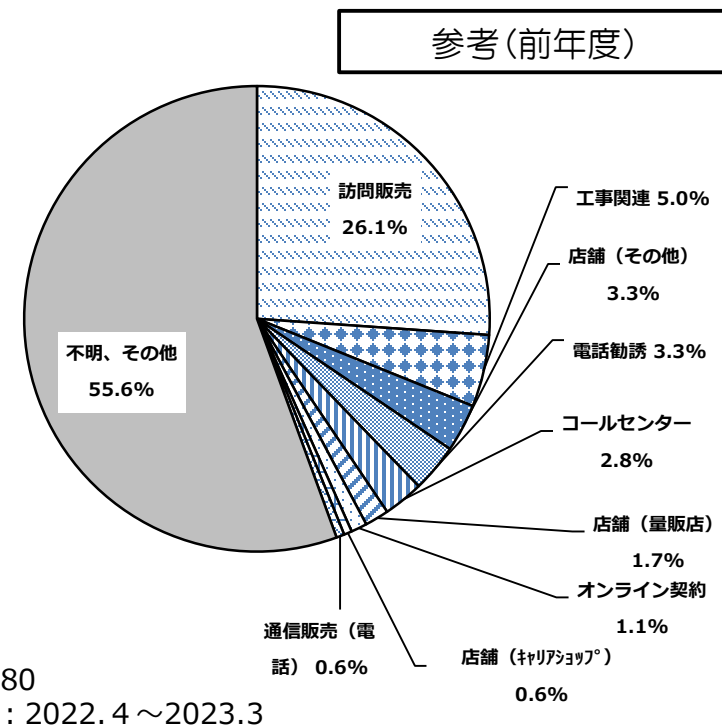
苦情相談の要因となったチャネル【ケーブルテレビインターネット】

34

- 苦情相談の要因となったチャネルは「訪問販売」の割合が36.0%と最も高く、次いで「店舗（その他）」5.8%、「電話勧誘」4.2%となっている。
- 前年度との比較では、「訪問販売」の割合が9.9ポイント増加した一方で、「工事関連」の割合が1.3ポイント減少した。



※「店舗」計：7.4%

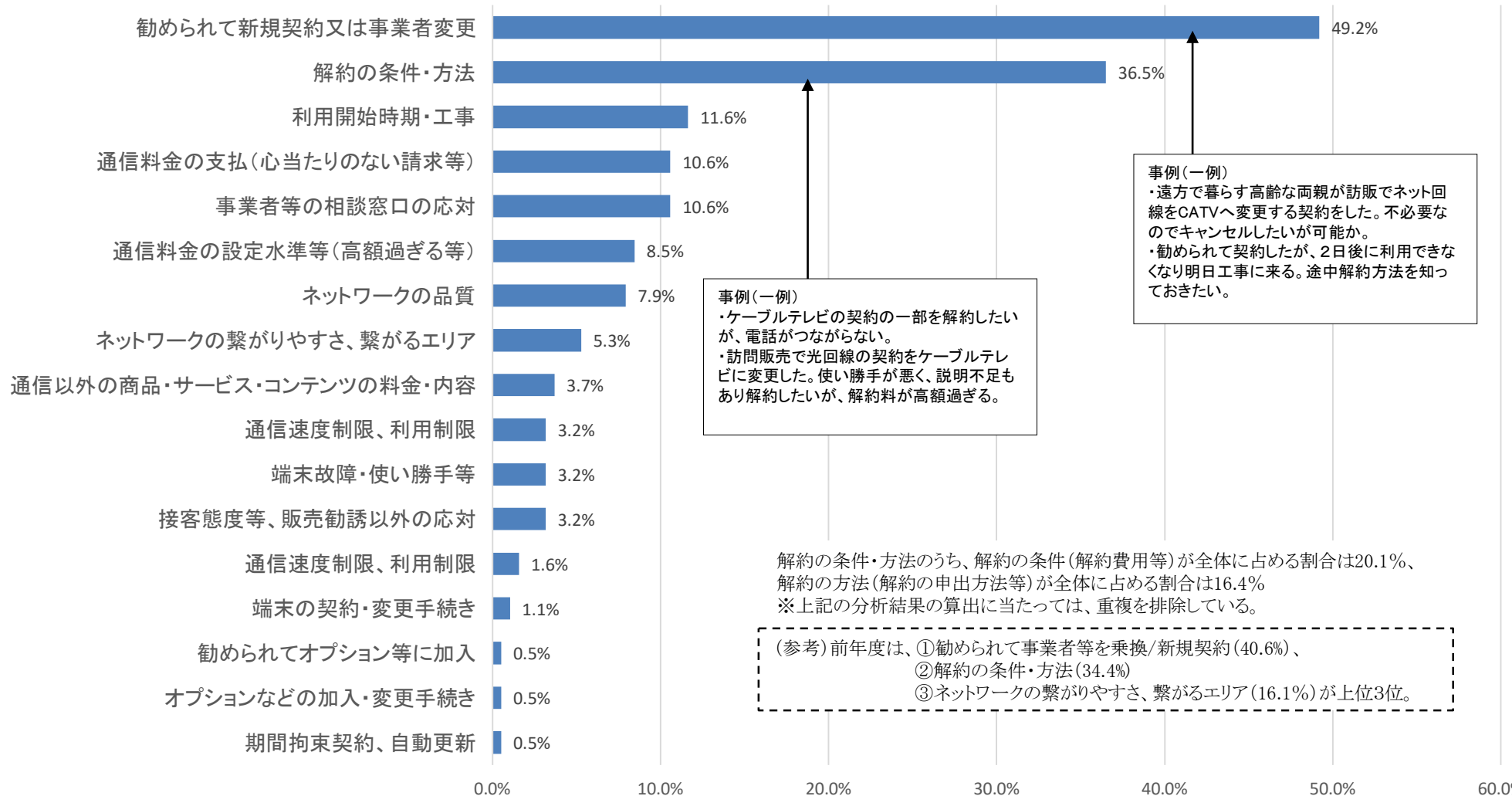


（注）「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

苦情相談の項目・観点【ケーブルテレビインターネット】

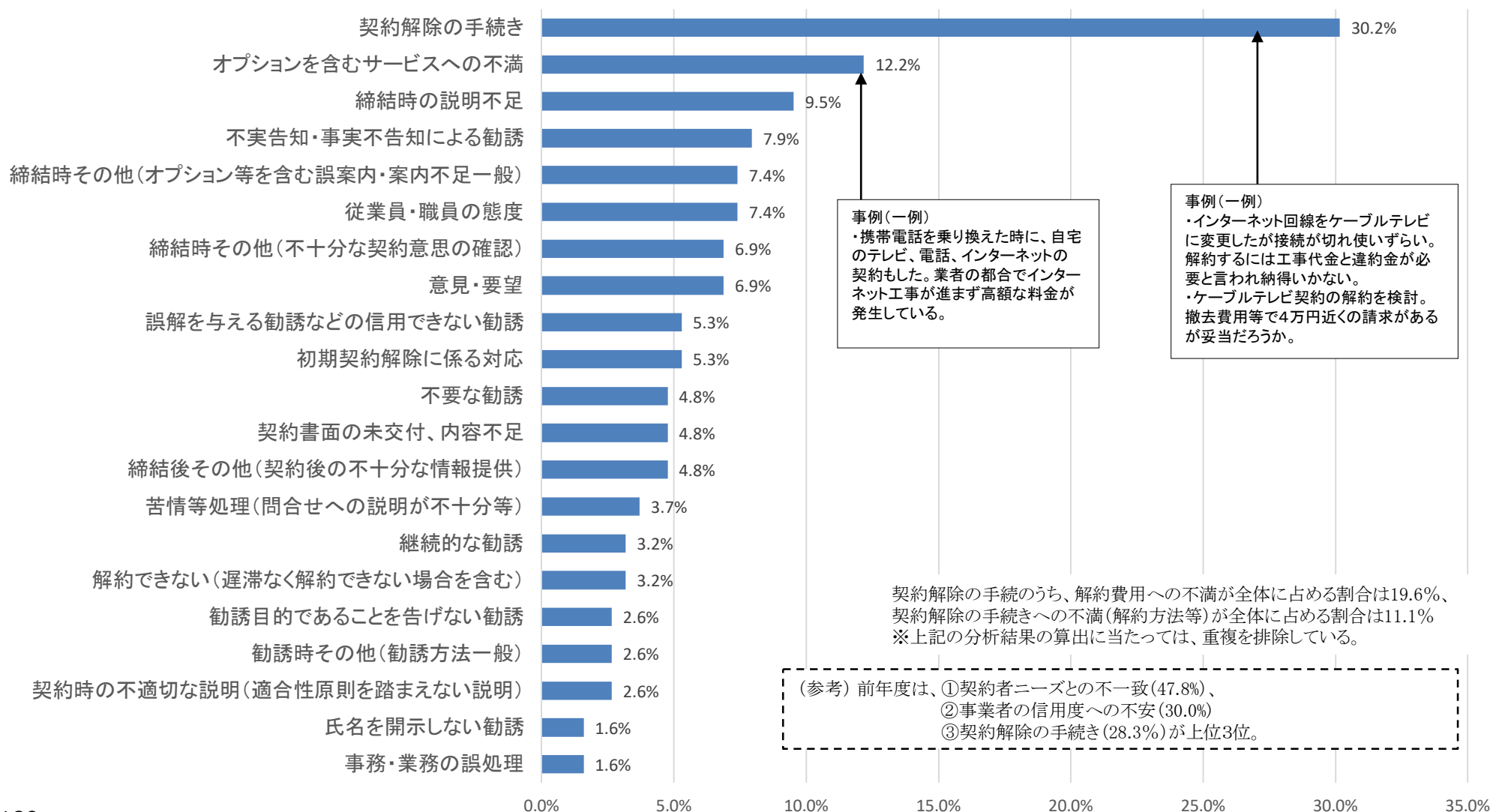
35

- 苦情相談の項目・観点は、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が49.2%と最も高く、「解約の条件・方法」(36.5%)、「利用開始時期・工事」(11.6%)となっている。



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】

- 苦情相談の発生要因は、「契約解除の手続き」の割合が30.2%と最も高く、「オプションを含むサービスへの不満」(12.2%)、「締結時の説明不足」(9.5%)となっている。

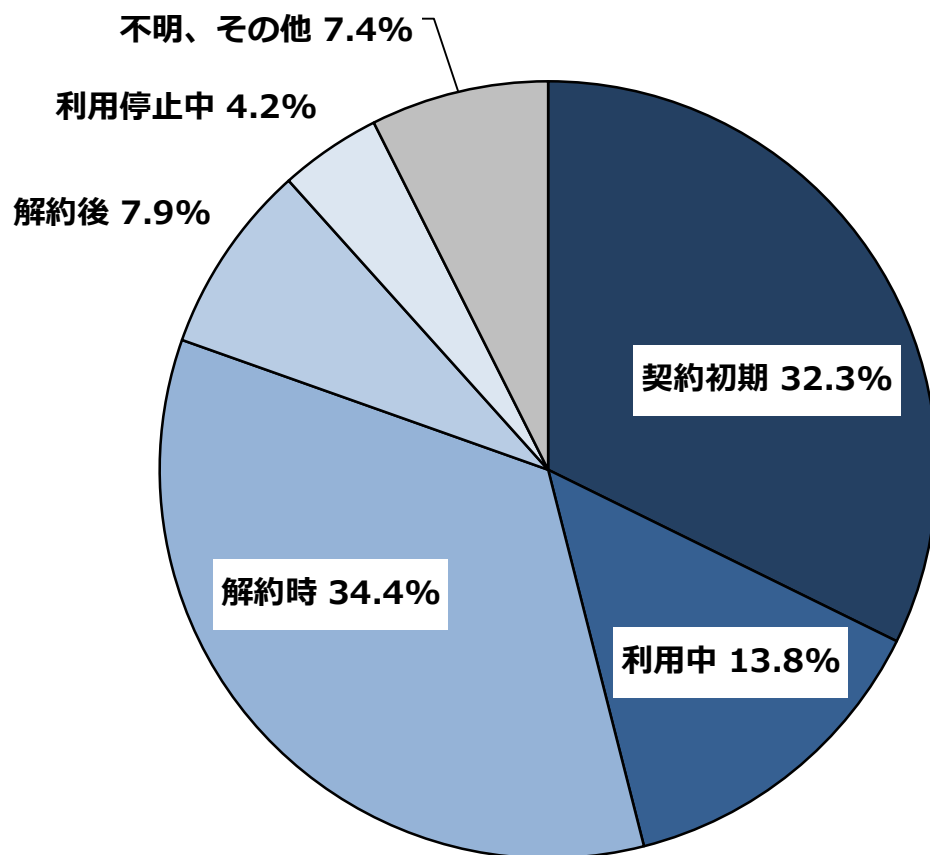


N=189
期間：2023.4～2024.3

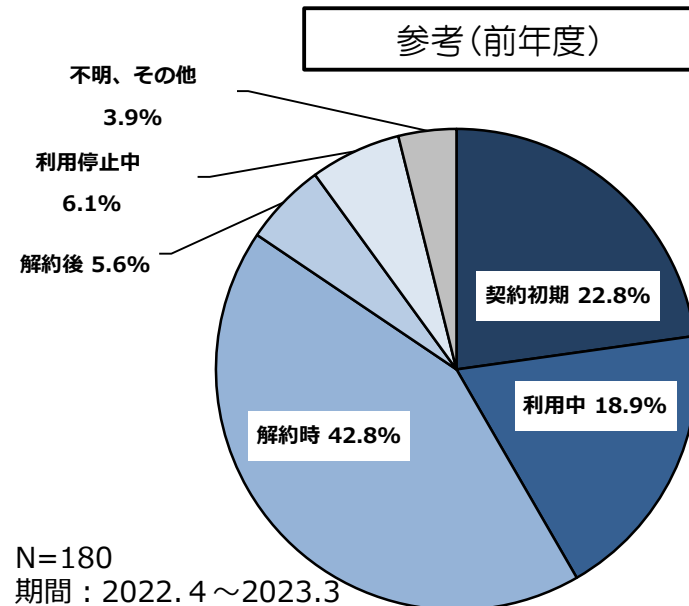
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【ケーブルテレビインターネット】

- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が34.4%と最も高く、次いで、「契約初期」(32.3%)、「利用中」(13.8%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約初期」の割合が9.5ポイント増加したが、「解約時」は8.4ポイント減少している。



N=189
期間：2023.4~2024.3

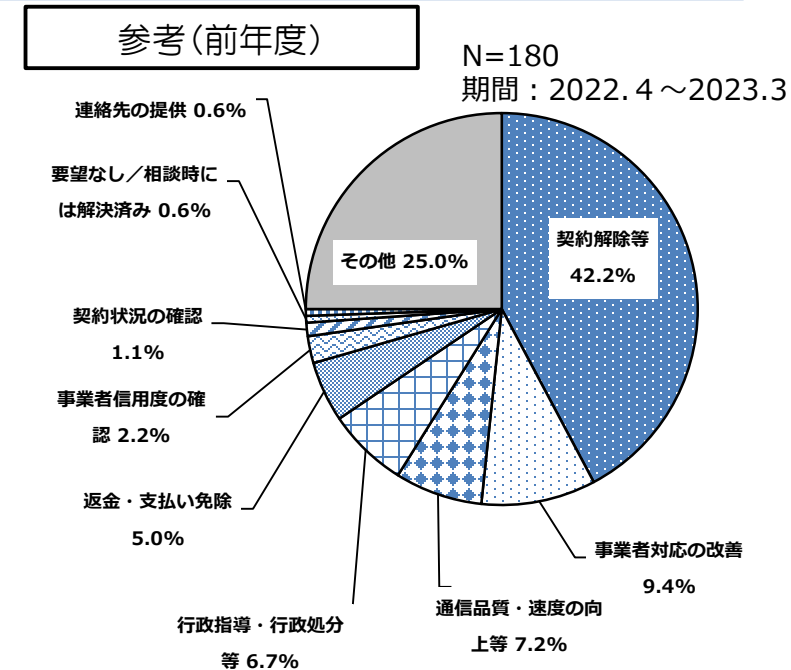
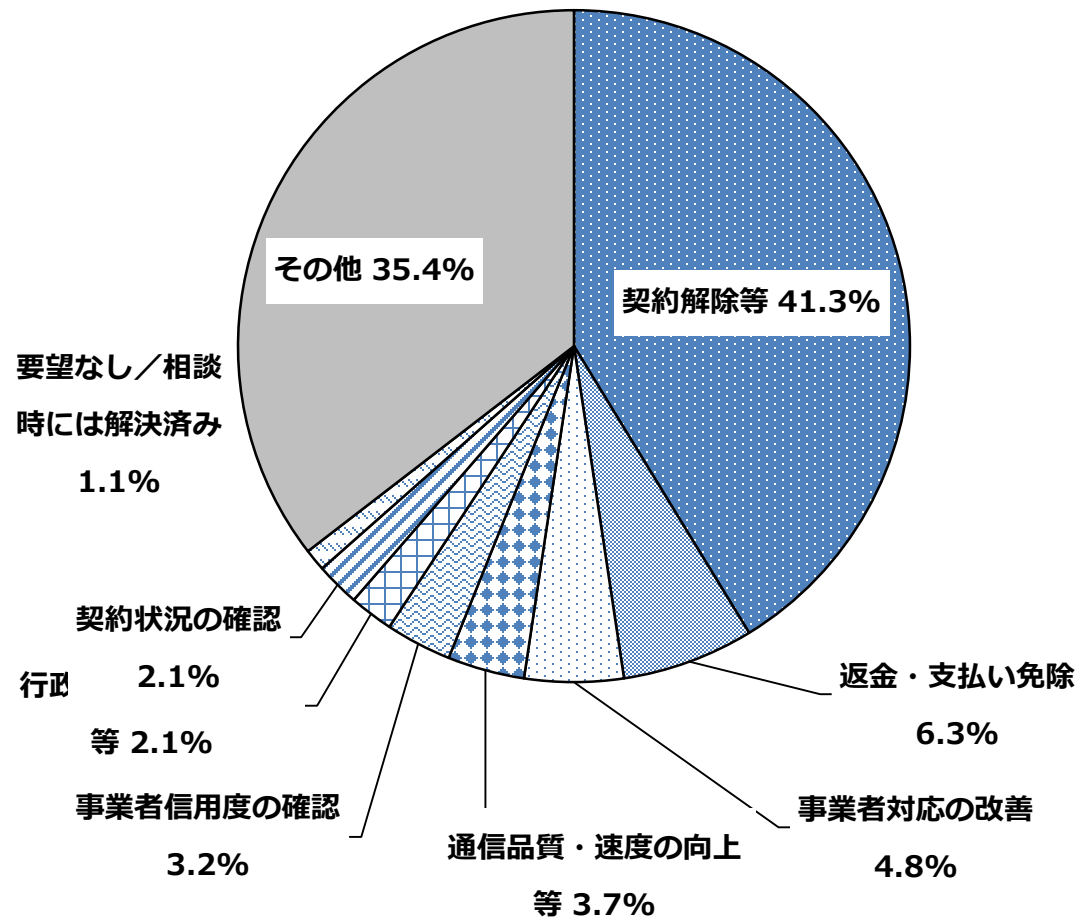


契約初期の32.3%のうち、約5割に当たる15.9%は
勧誘時に生じた苦情相談。

(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。

要望内容【ケーブルテレビインターネット】

- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が41.3%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(6.3%)、「事業者対応の改善」(4.8%)となっている。
- 前年度との比較では、「返金・支払い免除」が1.3ポイント増加したが、「事業者対応の改善」は4.6ポイント減少した。

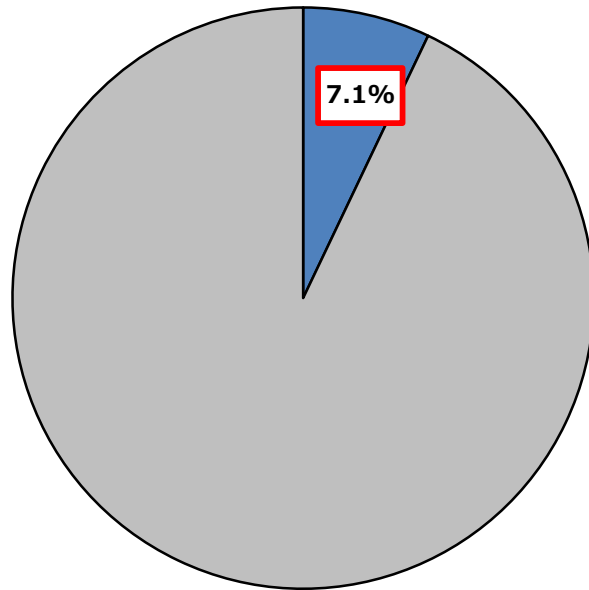


個別課題に関する分析

（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、前年度下半期に比べMNO、MVNO、FTTHのいずれも減少している。

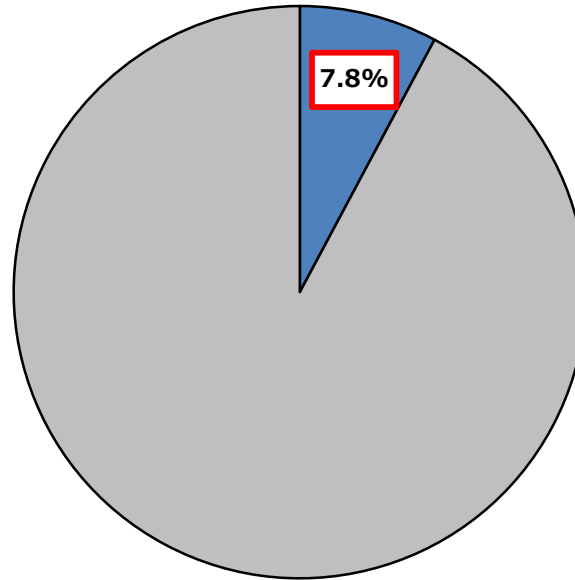
MNO



N = 4,663
期間：2023.4～2024.3

(参考) 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%
2022.10～2023.3では8.6%

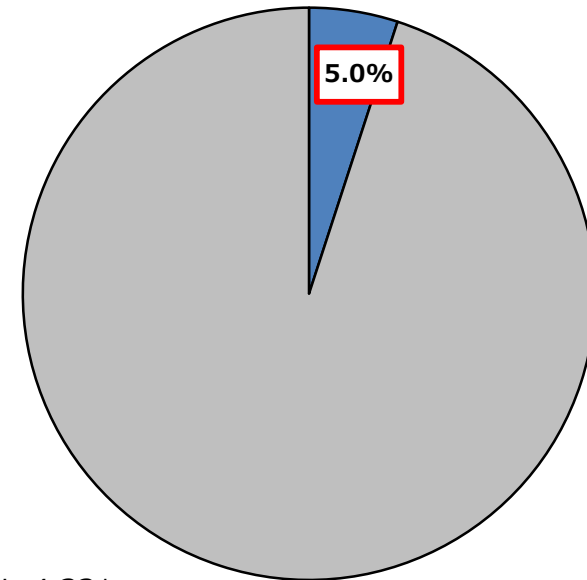
MVNO



N=1,641
期間：2023.4～2024.3

(参考) 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%
2022.10～2023.3では8.4%

FTTH



N=4,331
期間：2023.4～2024.3

(参考) 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%
2022.10～2023.3では14.0%

※2023年度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=3,584（4,169）

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	64.2%（62.6%）	55.3%（62.6%） 1,981件
60代	17.0%（17.4%）	17.8%（15.3%） 637件
70代	13.0%（14.1%）	19.9%（15.2%） 713件
80代以上	5.9%（5.9%）	6.7%（6.2%） 241件

N=3,640（3,983）

N=1,641（1,504）

	<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	63.4%（63.9%）	49.9%（57.5%） 1,816件	63.8%（69.8%） 908件
60代	15.1%（15.3%）	15.5%（15.7%） 565件	14.7%（12.5%） 209件
70代	14.3%（14.2%）	23.1%（18.3%） 840件	15.0%（12.0%） 214件
80代以上	7.2%（6.7%）	10.7%（7.4%） 388件	5.5%（4.8%） 78件

注1：通信利用の状況（年代別）での比率は、総務省「令和5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

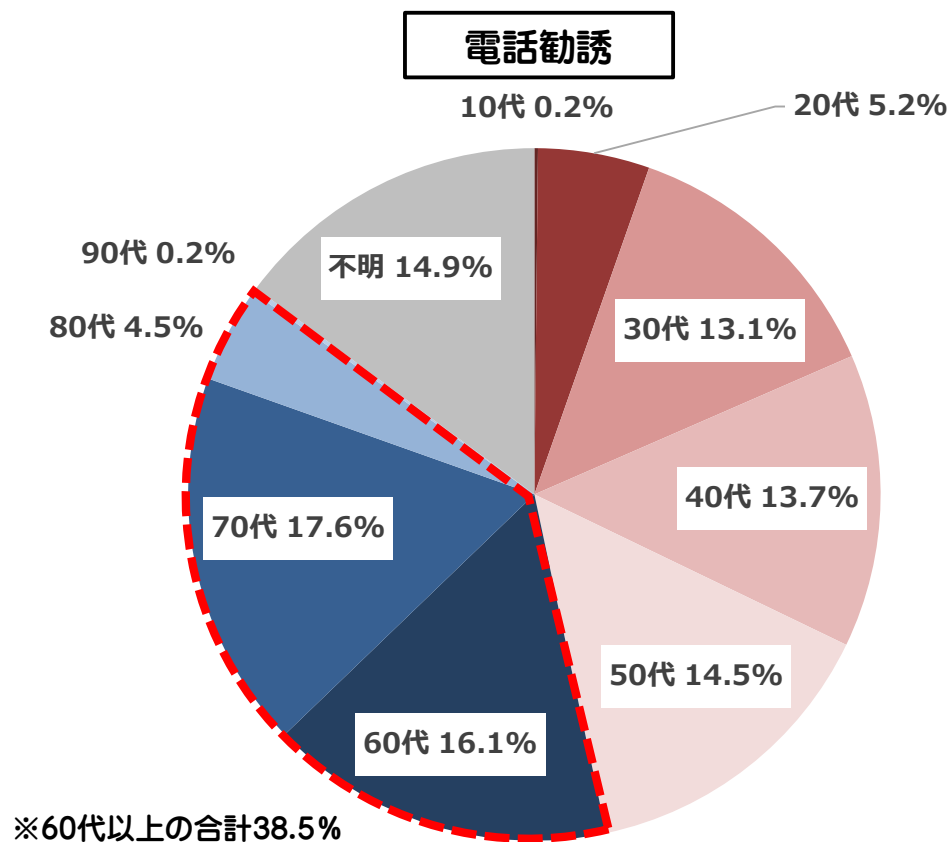
※ 括弧内は、前年度の件数・比率

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）

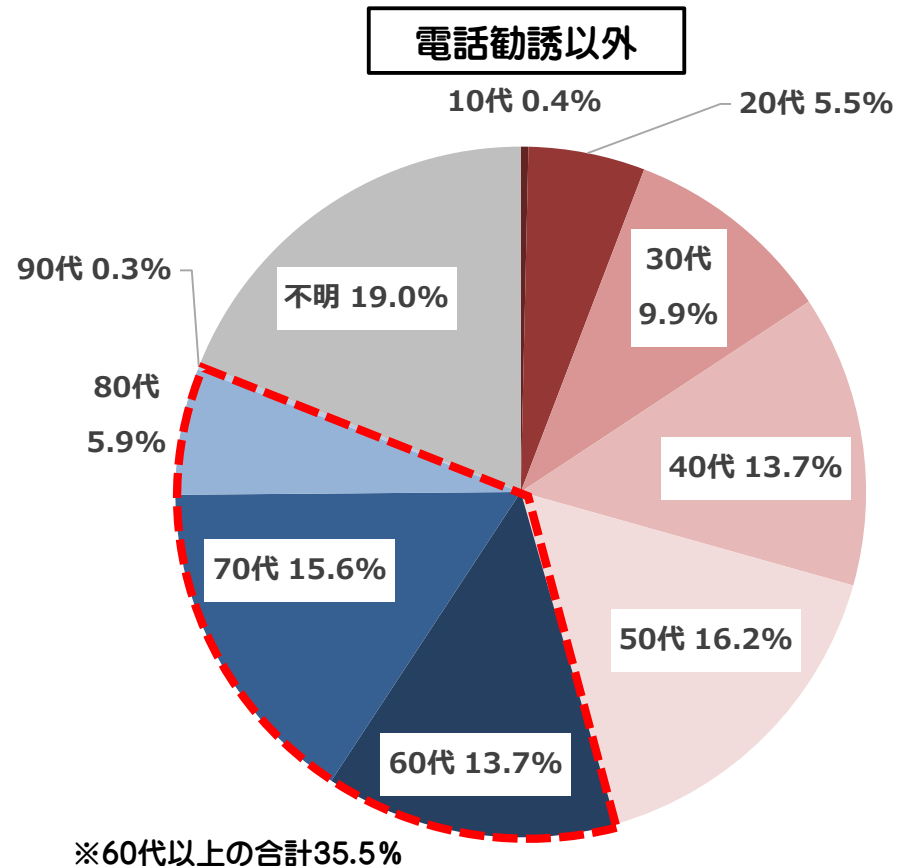
年代別苦情割合【FTTH】＜電話勧誘＞

44

- 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4割近くを、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35.5%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。



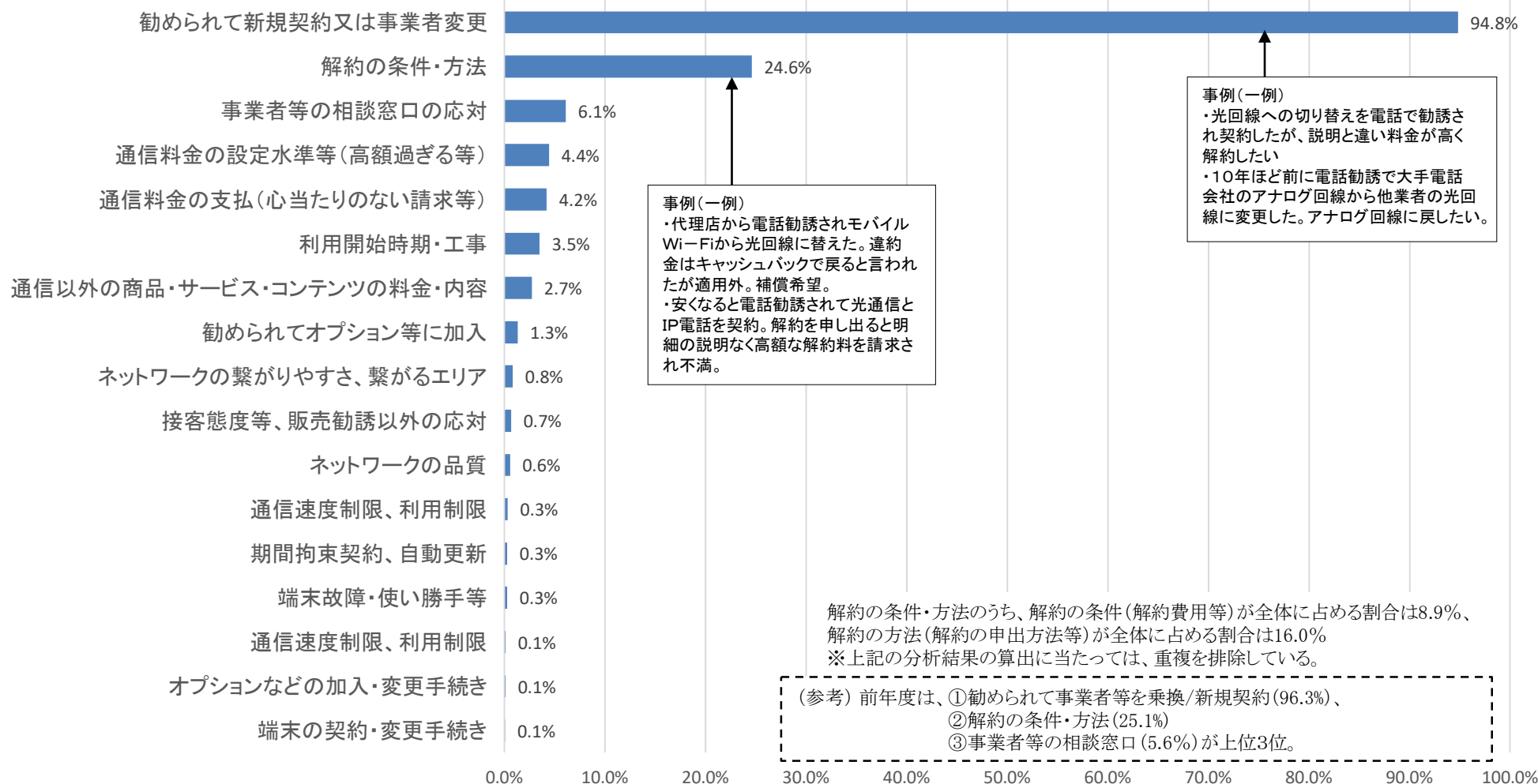
N=1,804
期間：2023.4～2024.3



N=2,527
期間：2023.4～2024.3

（３）FTTHの電話勧誘に関する苦情相談

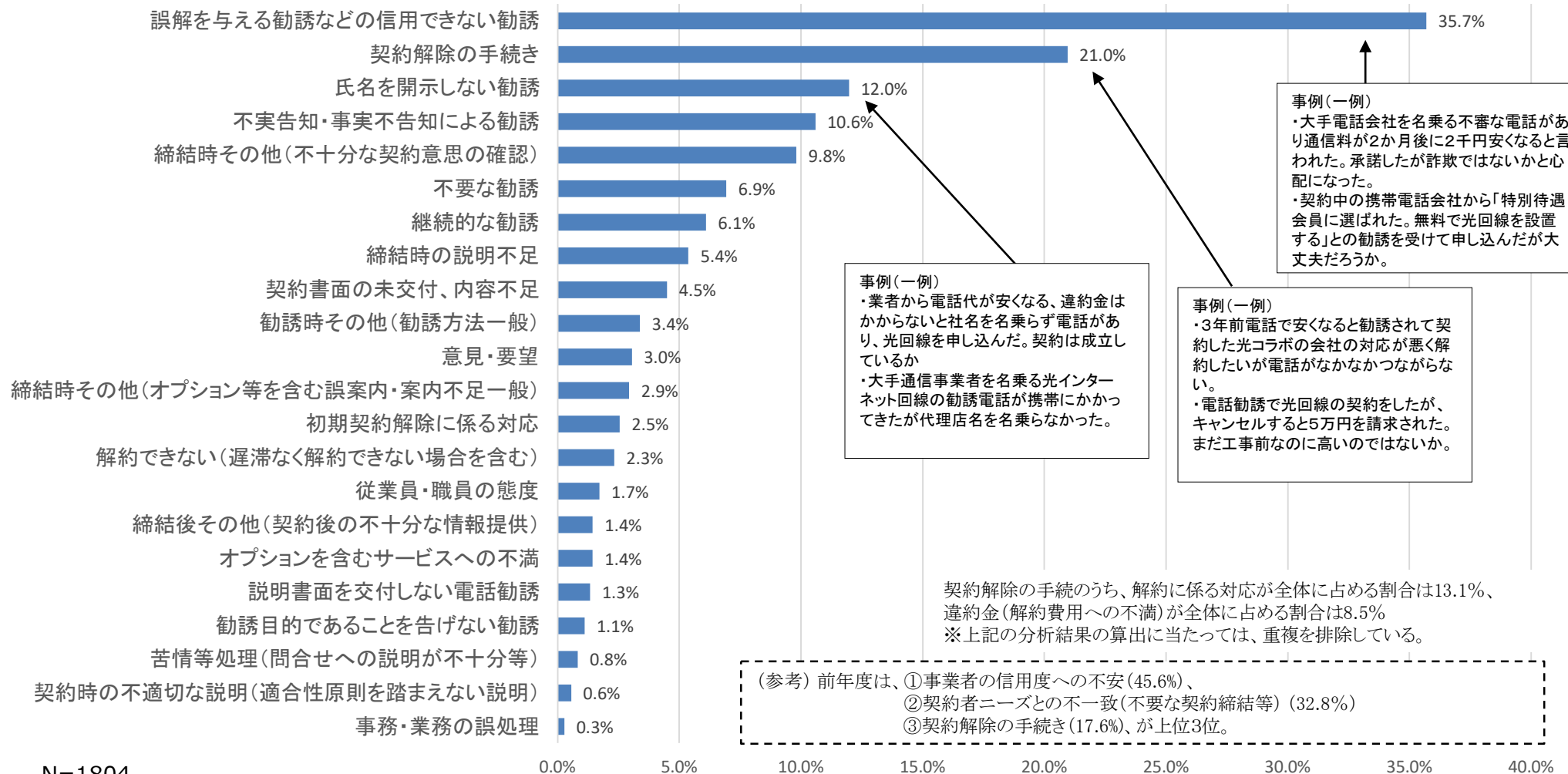
- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談の項目・観点は、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が94.8%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」(24.6%)となっている。



発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】<電話勧誘>

47

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談の発生要因は、「誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘」の割合が35.7%と最も高く、次いで「契約解除の手続き」(21.0%)、「氏名を開示しない勧誘」(12.0%)となっている。



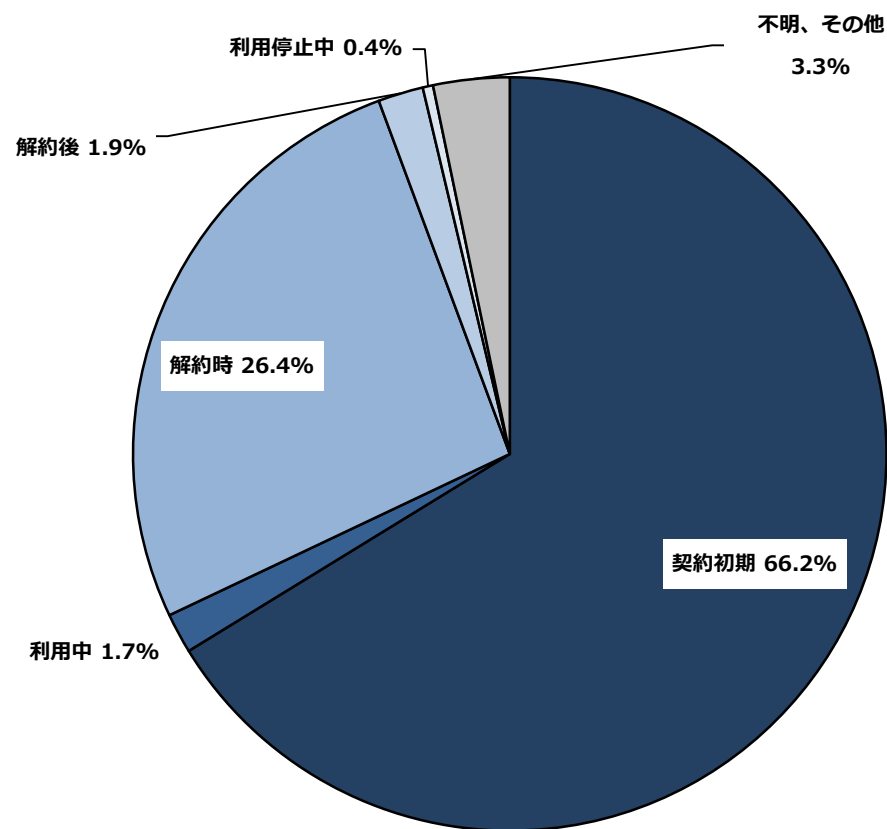
N=1804

期間：2023.4~2024.3

※ 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。

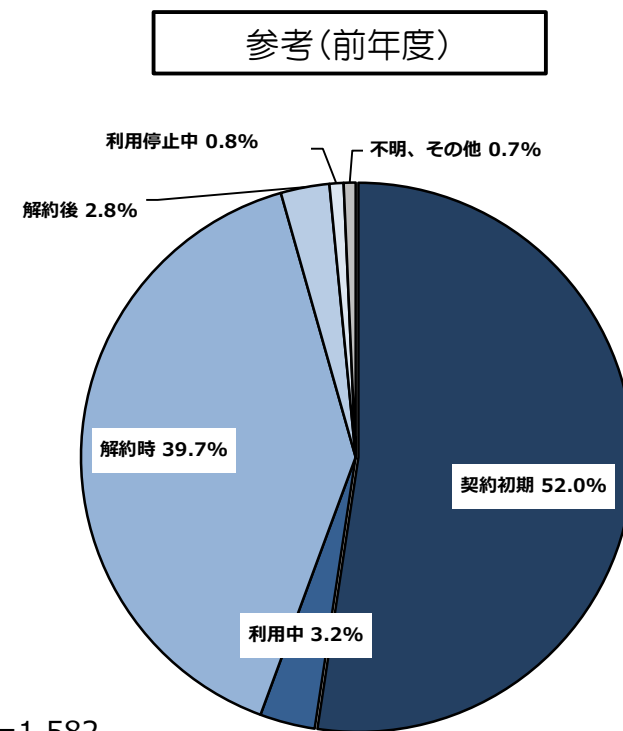
発生時期等【FTTH】＜電話勧誘＞

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談の発生時期の割合は、「契約初期」が66.2%と最も高く、次いで「解約時」(26.4%)となっている。
- 「契約初期」に生じた苦情相談の割合は前年度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多くは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=1,804
期間：2023.4～2024.3

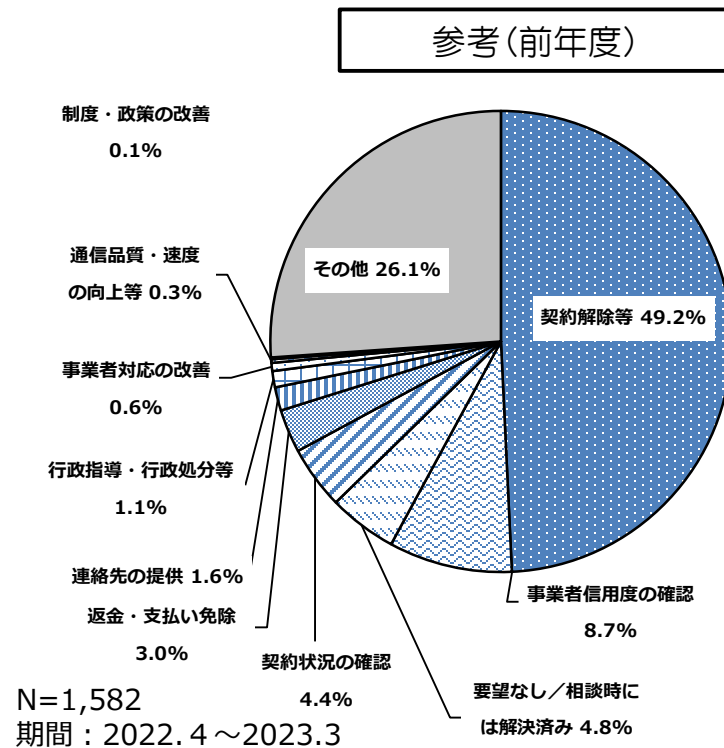
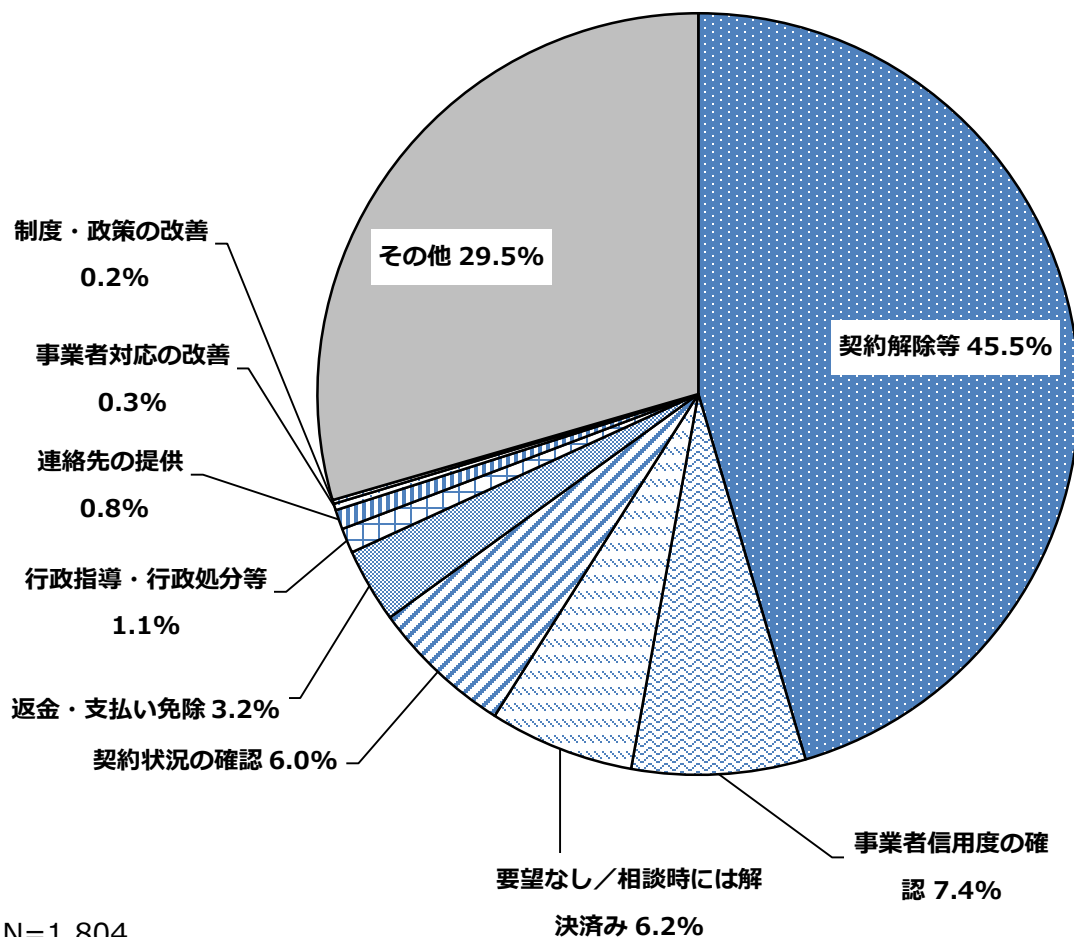
契約初期の66.2%のうち、約8割に当たる
51.6%は勧誘時に生じた苦情相談。



N=1,582
期間：2022.4～2023.3

要望内容【FTTH】＜電話勧誘＞

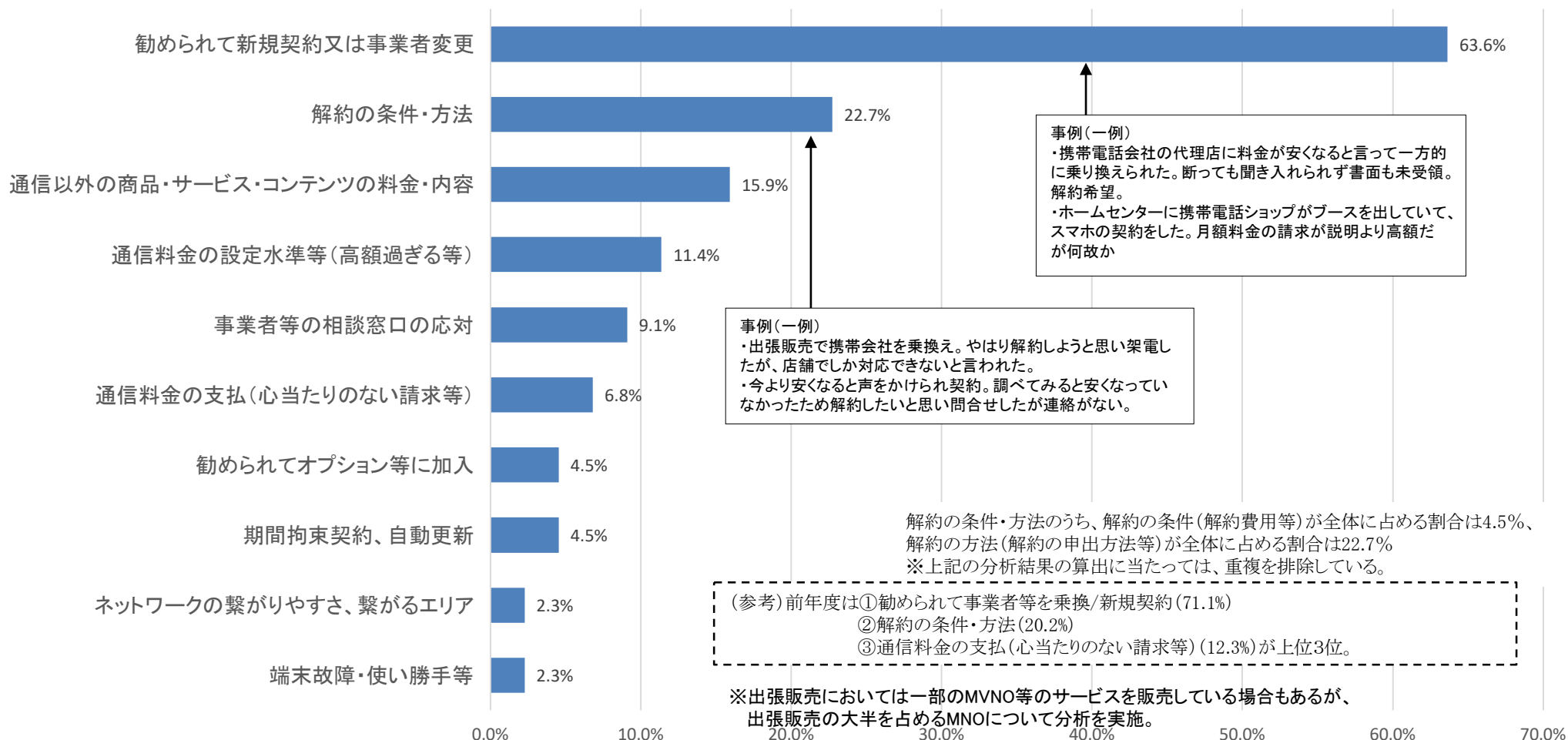
- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談の要望内容の割合は、「契約解除等」が45.5%と最も高く、次いで「事業者信用度の確認」(7.4%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」の割合が3.7ポイント減少したが、引き続き最も高い割合を占めている。



（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】

- 苦情相談の項目・観点は、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が63.6%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」(22.7%)、「通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容」(15.9%)となっている。
- MNO全体との比較では、「勧められて新規契約又は事業者変更」に関する割合が顕著に高い。



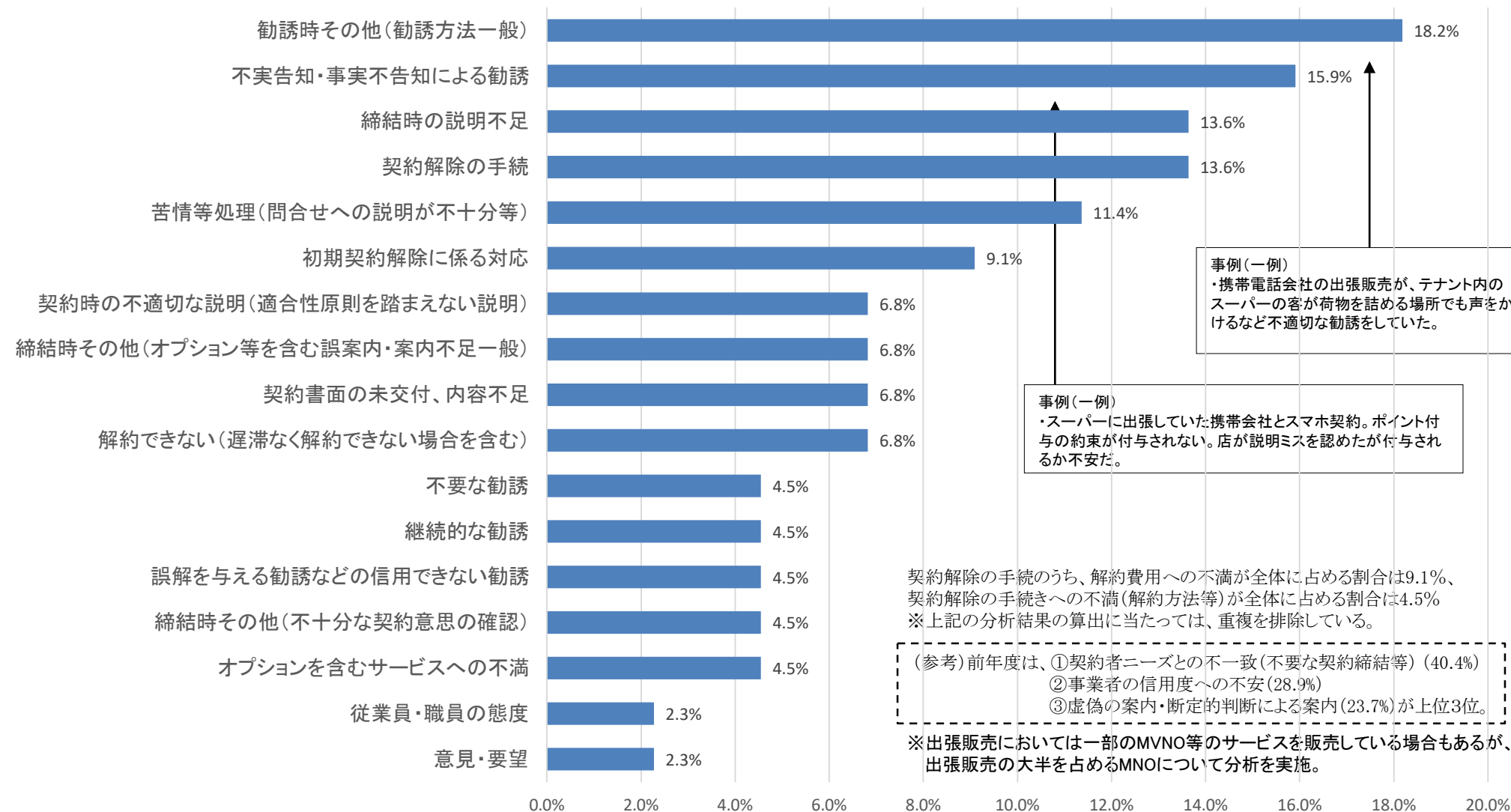
N = 44

期間：2023.4~2024.3

※ 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)【出張販売】

- 苦情相談の発生要因は、「勧誘時その他（勧誘方法一般）」の割合が18.2%と最も高く、次いで「不実告知・事実不告知による勧誘」（15.9%）、「締結時の説明不足」（13.6%）となっている。

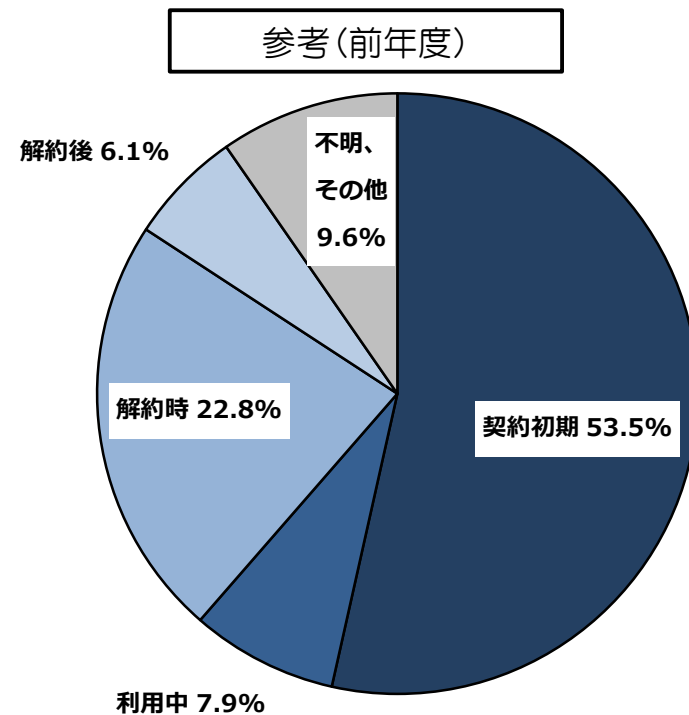
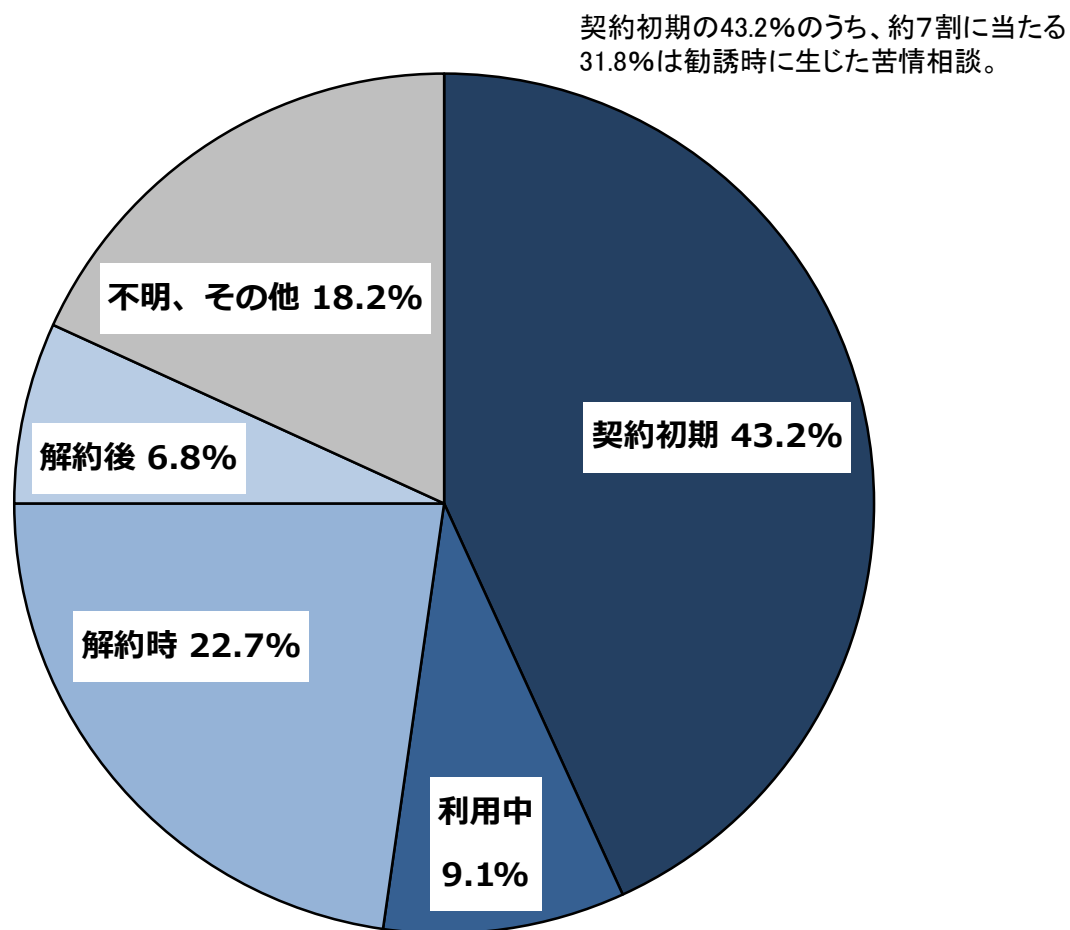


N = 44
期間：2023.4～2024.3

※ 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】

- 苦情相談の発生時期は、「契約初期」の割合が43.2%と最も高く、次いで「解約時」(22.7%)、「利用中」(9.1%)となっている。
- MNO全体との比較では、「契約初期」の苦情相談の割合がMNO全体の約1.5倍となっている。



N=114
期間：2022.4~2023.3

N = 44
期間：2023.4~2024.3

要望内容【出張販売】

- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が34.1%と最も高く、次いで「行政指導・行政処分等」(9.1%)、「返金・支払い免除」(6.8%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」が5.2ポイント、「行政指導・行政処分等」が1.2ポイント増加した。

