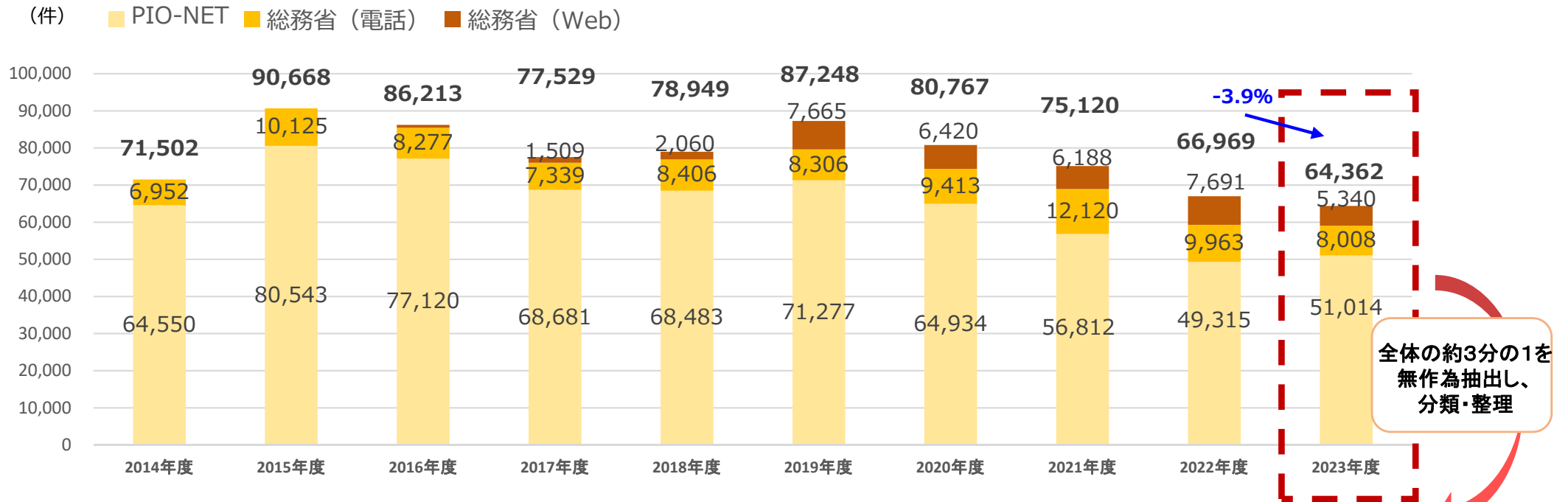


苦情相談の傾向について

2024年12月
事務局

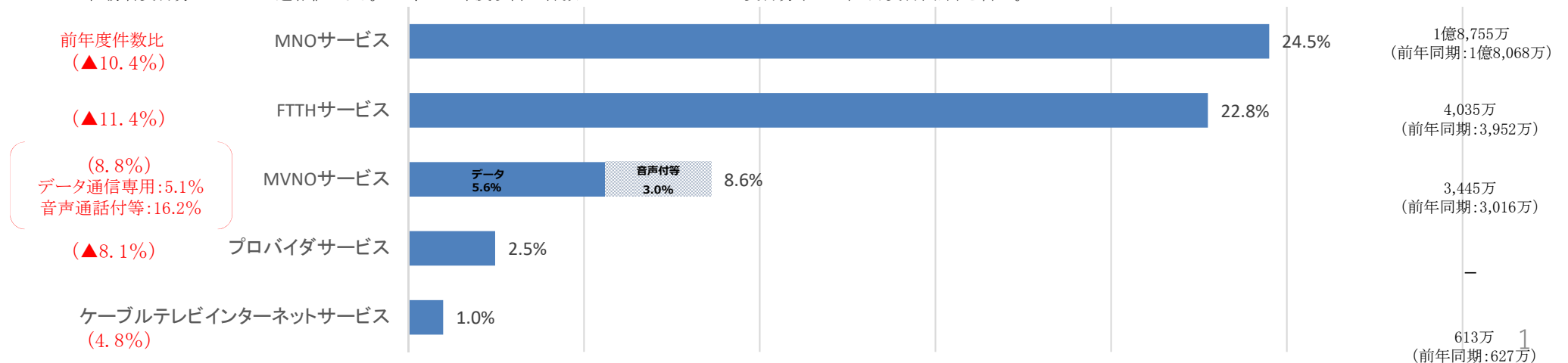
苦情分析



※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。



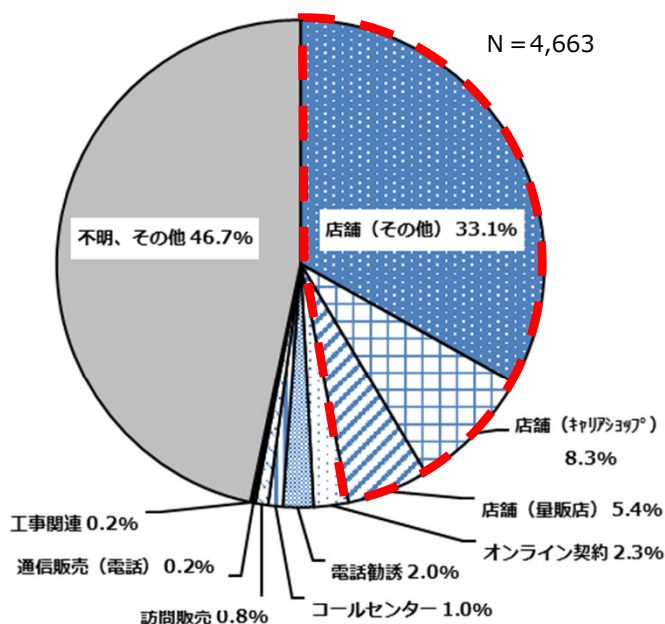
苦情相談の内容（2023年度の分析結果）（概要）

2

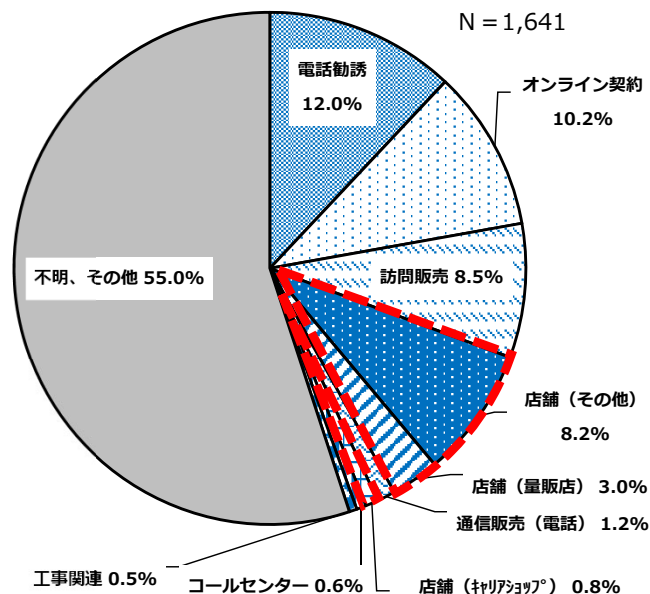
（1）苦情相談の要因となったチャネル又は応対場所等について

（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

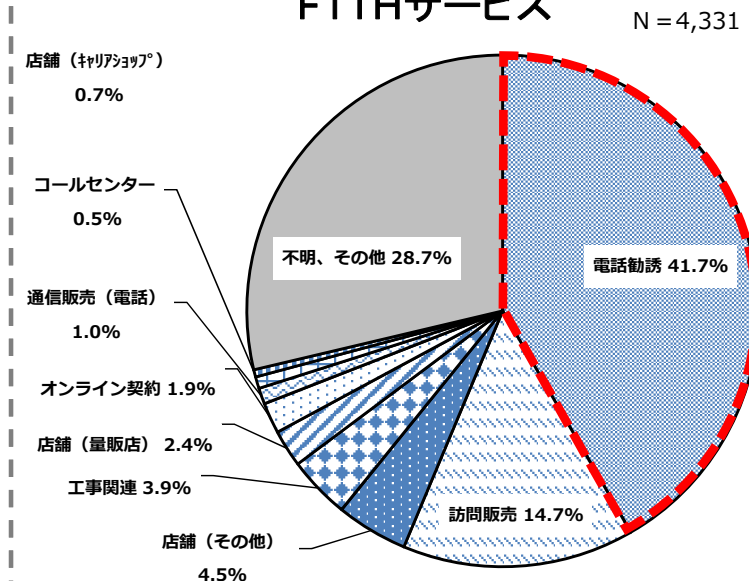
MNOサービス



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、ホームルーターを解約したところ、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の契約を解約を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。

消費者団体等ヒアリングの結果

- ・ 9月から10月にかけて消費者団体等に**最近の苦情動向に関するヒアリング**を実施した。
- ・ 概して、苦情の状況は、**制度見直しや事業者の工夫等によって以前に比べ改善されている**が、依然として件数が多いトピックもあり、**特に高齢者のトラブルは減らない状況**。
- ・ 個別トピックとしては、特にFTTH、提供条件説明、据置型Wi-Fiサービス、頭金に関するトピックが見られた。

全体的な苦情の動向

- ・ 苦情相談の件数自体は減り、昔より状況は良くなっているが、情報弱者の方等のトラブルは依然としてある。
- ・ 以前に比べ悪質な事業者は減少しており、各電気通信事業者にも色々と対処いただいている。
- ・ 一方、固定電話、モバイル、インターネット接続の相談件数は前年に比べ増加。
- ・ 苦情の内容は高齢者の店舗契約に関するものが多い。若年層でも苦情は発生している。
- ・ 携帯電話の出張販売による勧誘トラブルも散見される。

FTTHについて

- ・ 電話勧誘による苦情は増加傾向。
- ・ 光回線や電話勧誘がよくトラブルになっている。
- ・ 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化が施行されたが、まだ違反が多く、相談件数も多い。
- ・ 固定電話は増加幅が大きく、アナログ戻しの苦情やNTTを語った不審電話の相談も目立つ。
- ・ 利用者が解約料を正しく認識していないケースも多い。

提供条件説明について

- ・ 事業者は説明している項目でも、利用者は理解していないことはある。
- ・ タブレットで説明されても、なんとなくチェックをつけており、理解していない相談者が多い。
- ・ 説明内容が複雑であるため、販売員のスキル（知識や説明能力等）に依ってくる。標準的な説明にしてほしい。
- ・ 料金プランや割引がとにかく複雑なので、料金に関する簡単なペーパーを提示してほしい。
- ・ 結局利用者が気にしているのは「料金がいくらかかるのか」。最後に総支払額を分かりやすく提示してほしい。
- ・ 利用実態に即した契約内容ではないケースで苦情が発生している（高額スマホ、データ容量等）。
- ・ 希望する契約プランが分かるヒアリングシートを作成してほしい。
- ・ シンプルな一枚紙の契約書や標準型の契約書を作成してほしい。
- ・ 端末購入プログラムの仕組みは理解しづらい。
- ・ セット契約で、契約先が異なり、解約時にトラブルに発展する。

据置型Wi-Fiサービスについて

- ・据置型Wi-Fiサービスに関する苦情も多くなっている。
- ・明らかに必要ない人にも販売されているなど、ニーズにそぐわない販売がされている。
- ・端末代金が高額にもかかわらず、電波もつながりにくく、苦情になっている。
- ・電波が不安定で解約しようとしても、端末の残債が高く、解約しづらくなっている。
- ・SIMロックになっているものもあり、解約しても端末を使用できない。
- ・確認措置の適用をしようとしても、なかなか受理されない。運用状況はどうなっているのか。

頭金について

- ・販売員からは特段説明もないままに頭金を取られたという苦情もまだ発生している。
- ・（店舗ごとに価格が異なっていることについて知らないことが多いため、）契約時は気にせず購入するが、後から契約書を確認して気づき苦情となっている。
- ・頭金という名称はやはり誤解を生んでいる。名称変更はできないか。

以下参考

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)

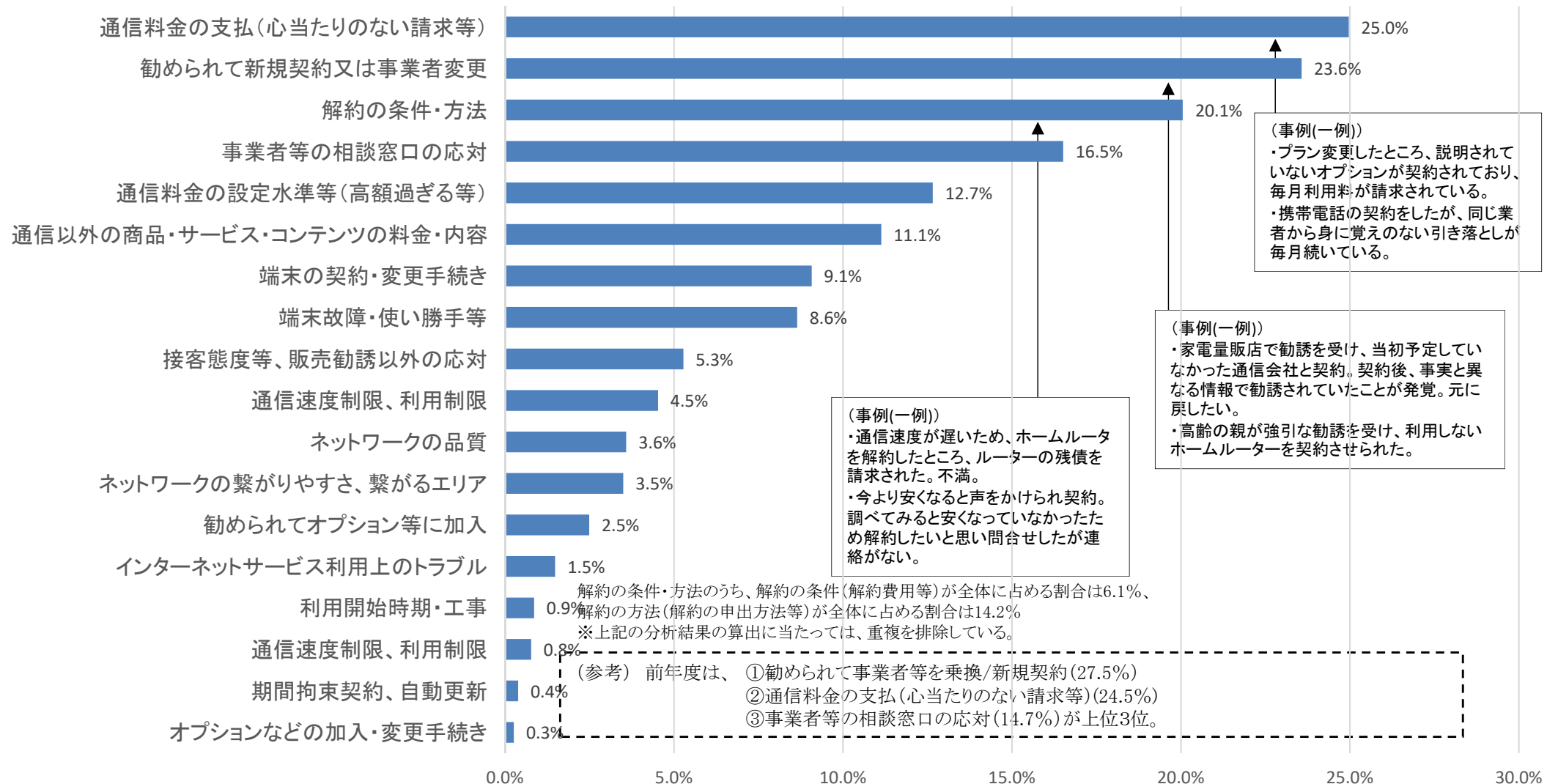
○要望内容(契約解除、返金・支払い免除、事業者対応の改善、契約状況の確認、事業者信用度の確認、制度・政策の改善 等)

※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。

苦情相談の項目・観点【MNO】

6

- 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。

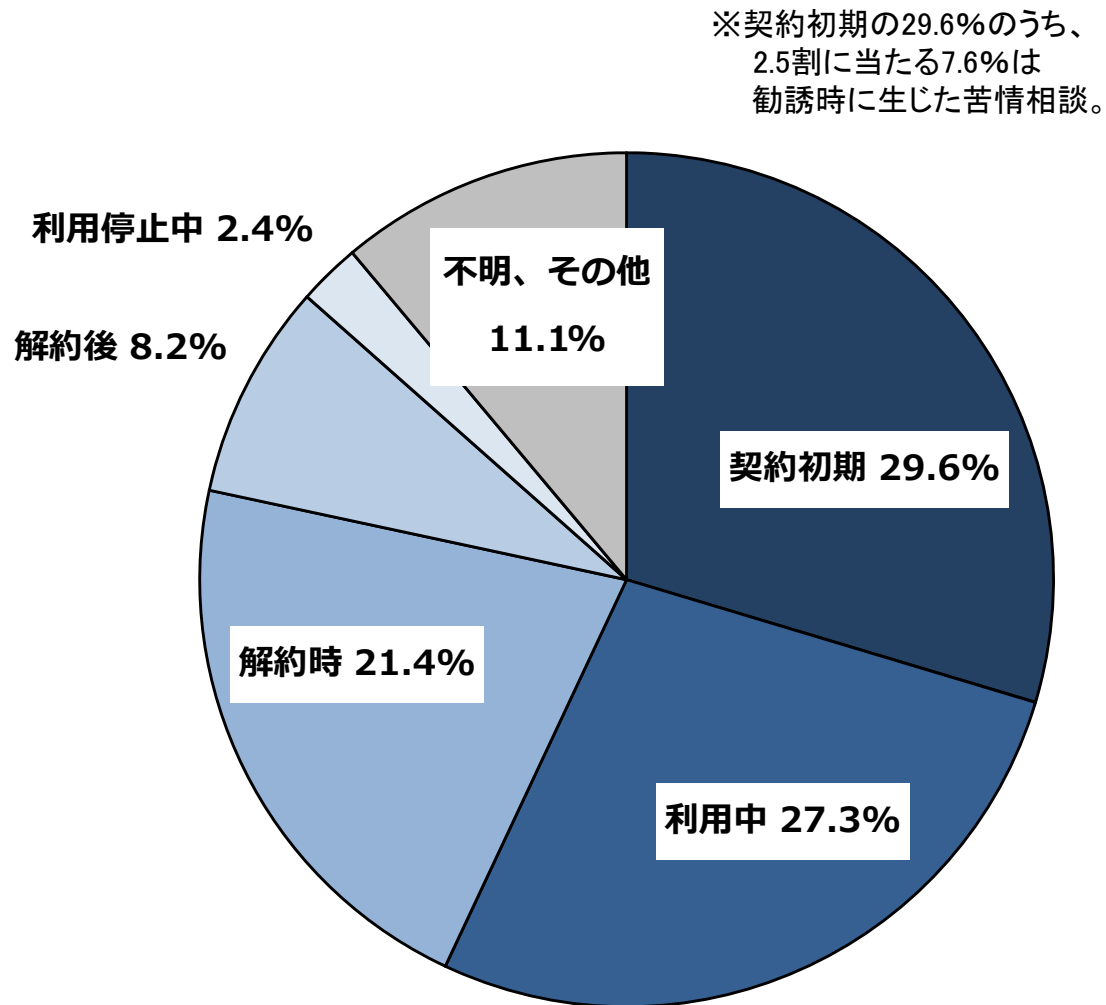


N = 4,663
期間：2023.4～2024.3

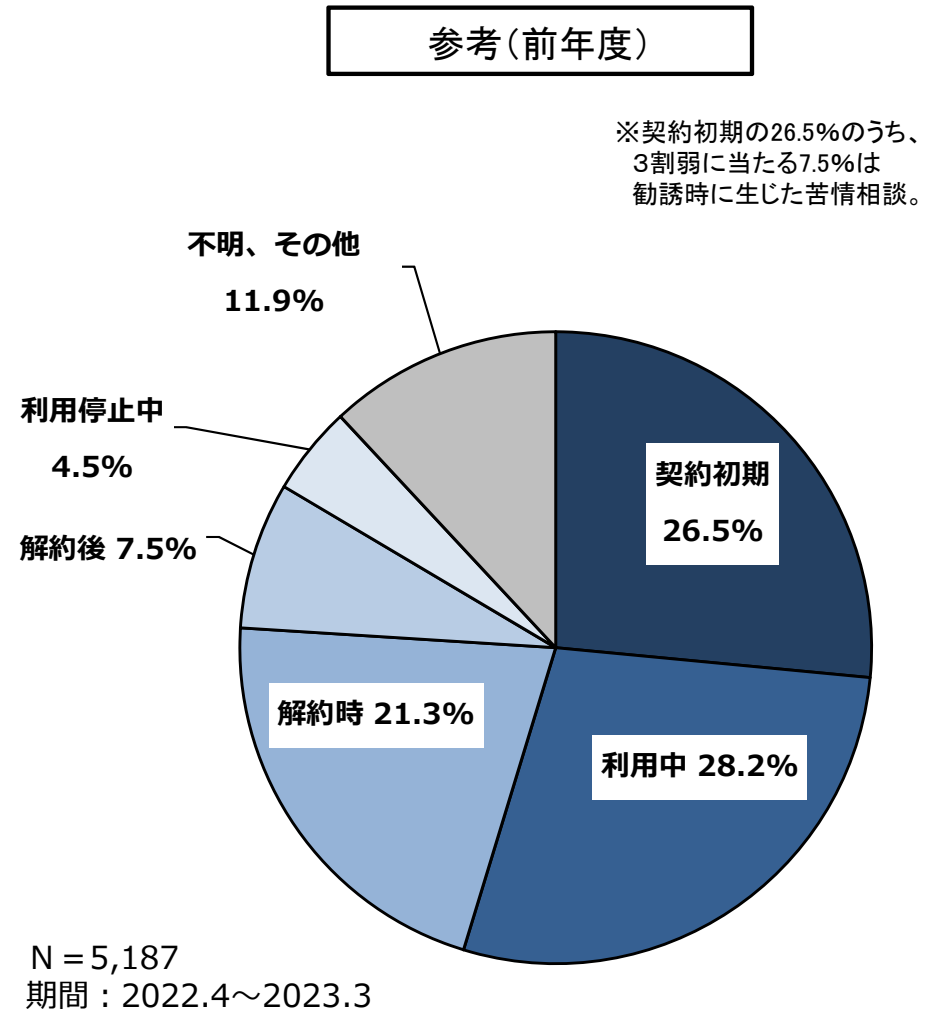
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目（最大3項目）に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

発生時期等【MNO】

- 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。

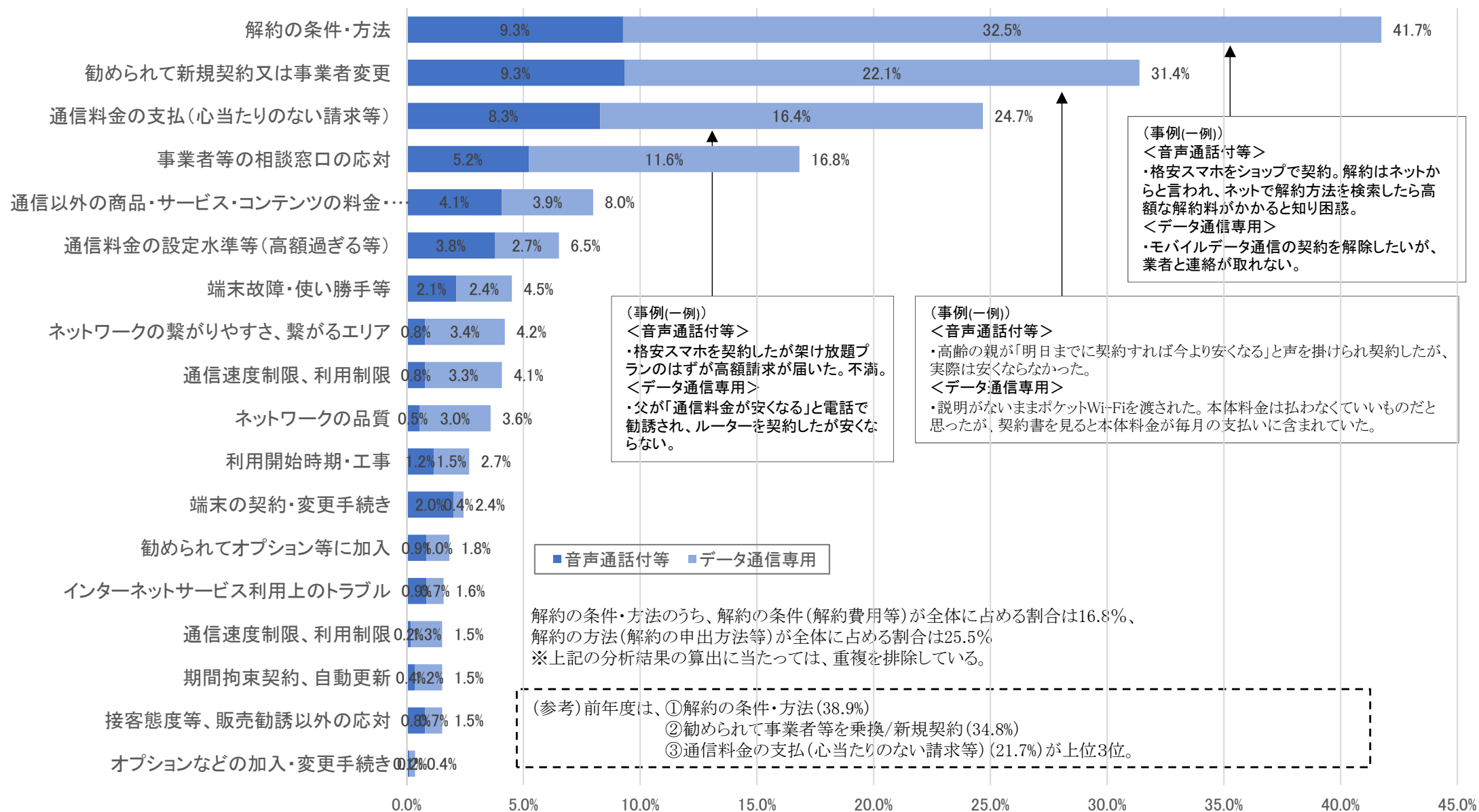


N = 4,663
期間：2023.4~2024.3



苦情相談の項目・観点【MVNO】

- 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。



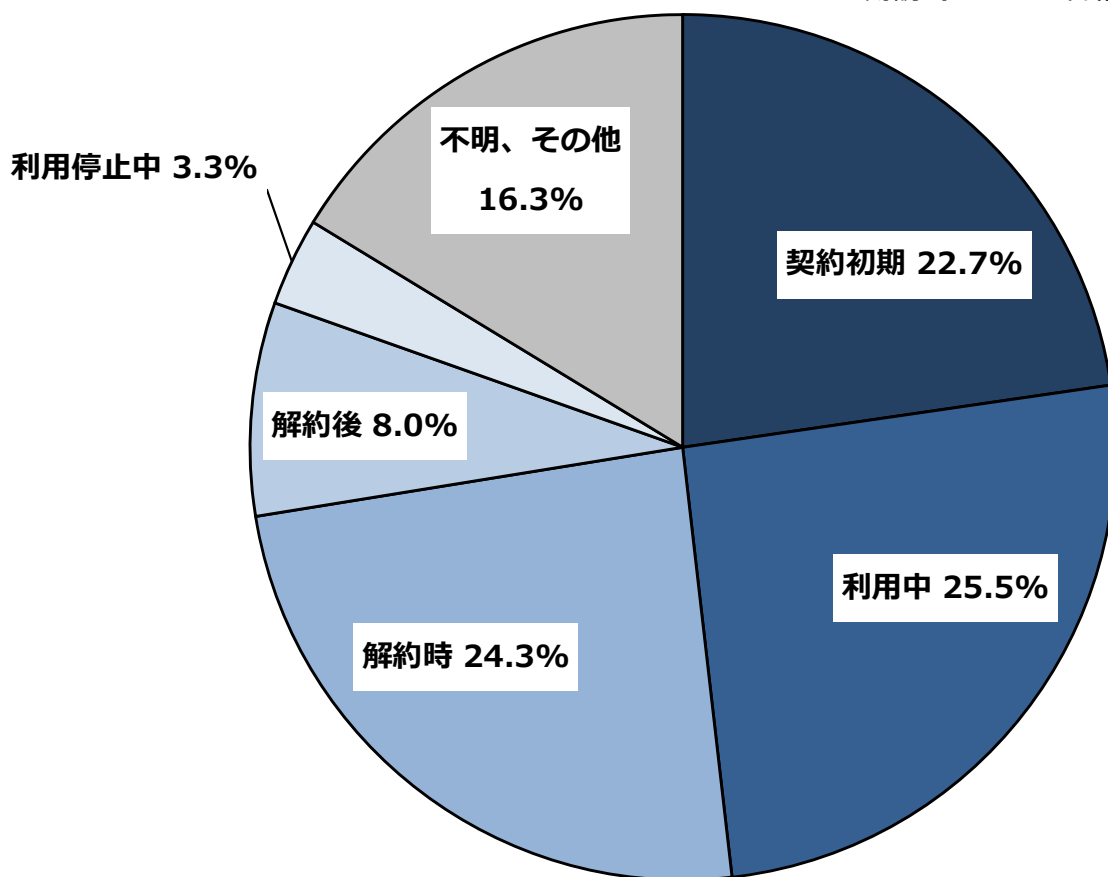
N=1,641
 期間：2023.4～2024.3

※ 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）】

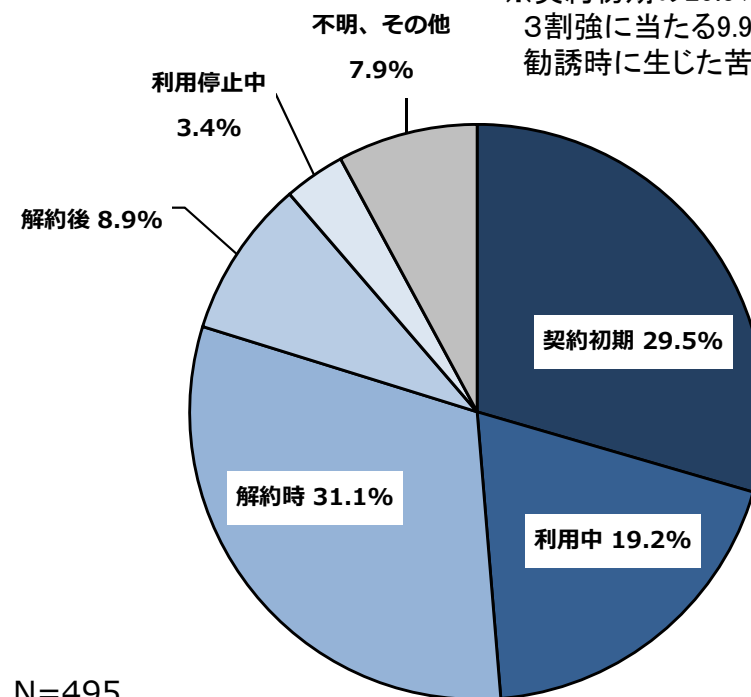
- 苦情相談の発生時期は、「利用中」の割合が25.5%と最も高く、次いで「解約時」（24.3%）、「契約初期」（22.7%）となっている。
- 前年度との比較では、「利用中」の割合が6.3ポイント増加し、最も高い割合を占めることとなった。

※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。

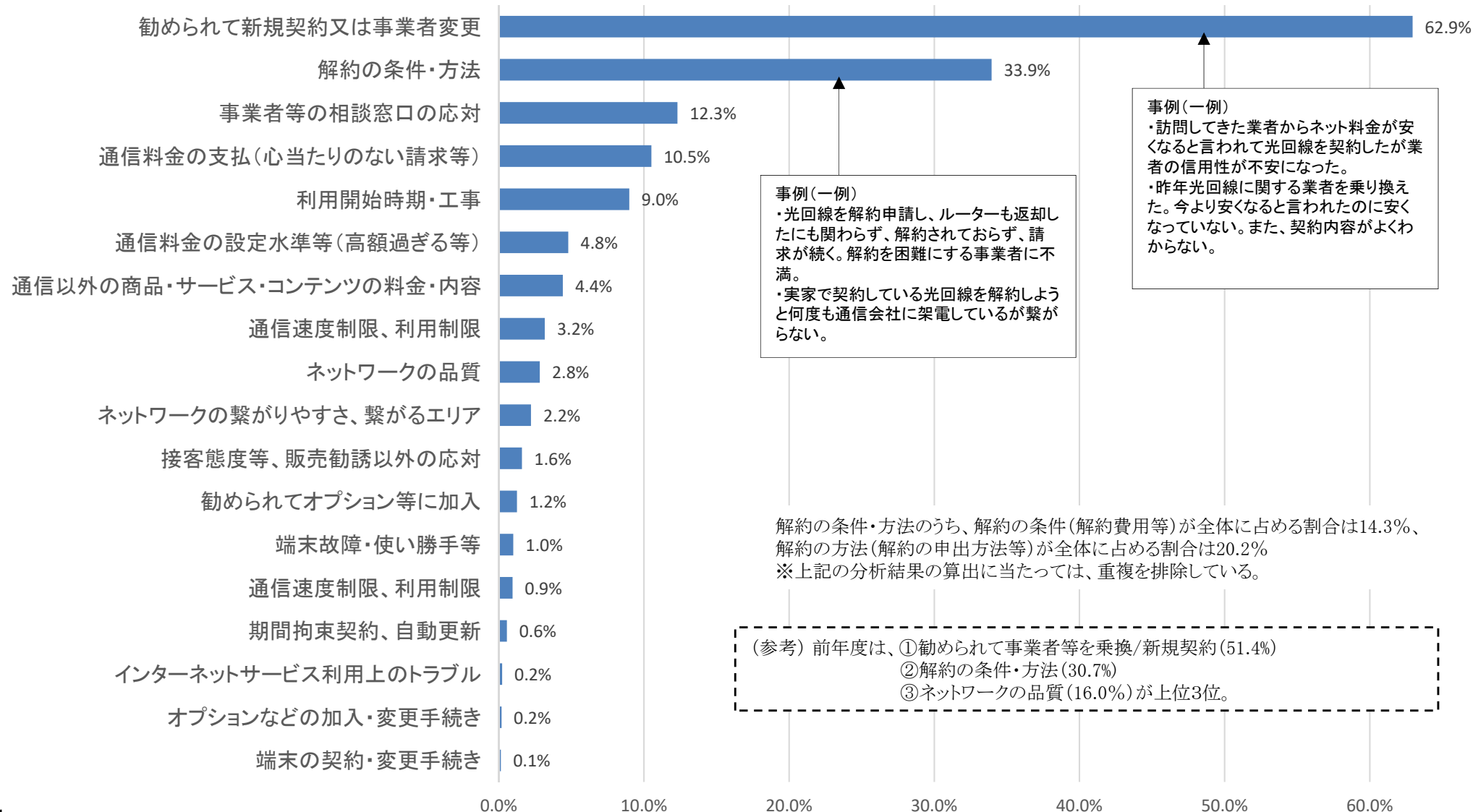


N=495
期間：2022.4～2023.3

苦情相談の項目・観点【F T T H】

10

- 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。

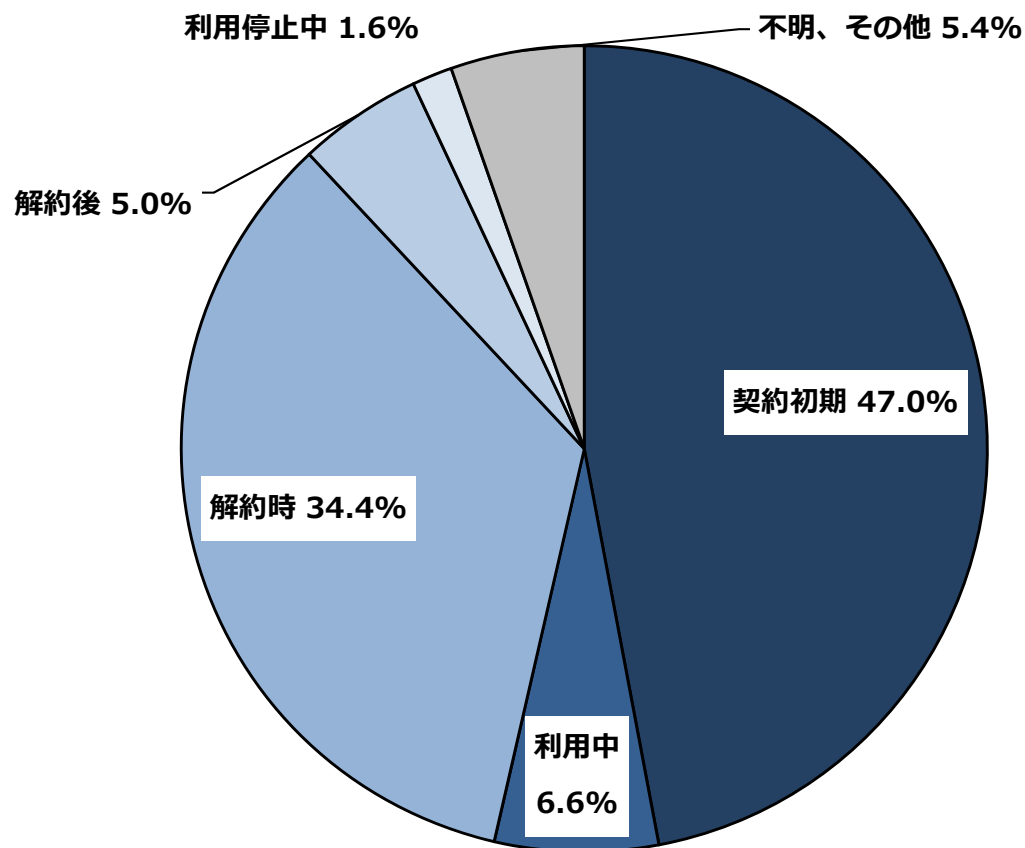


N = 4,331
期間：2023.4～2024.3

※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。
項目・観点不明なものはグラフから除外している。

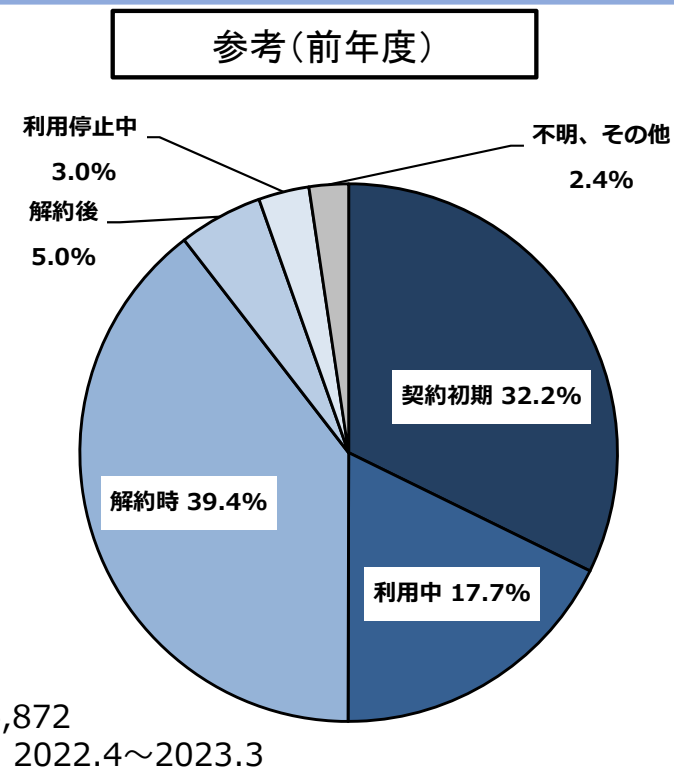
発生時期等【F T T H】

- 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。



年代別苦情相談（2023年度）

- 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

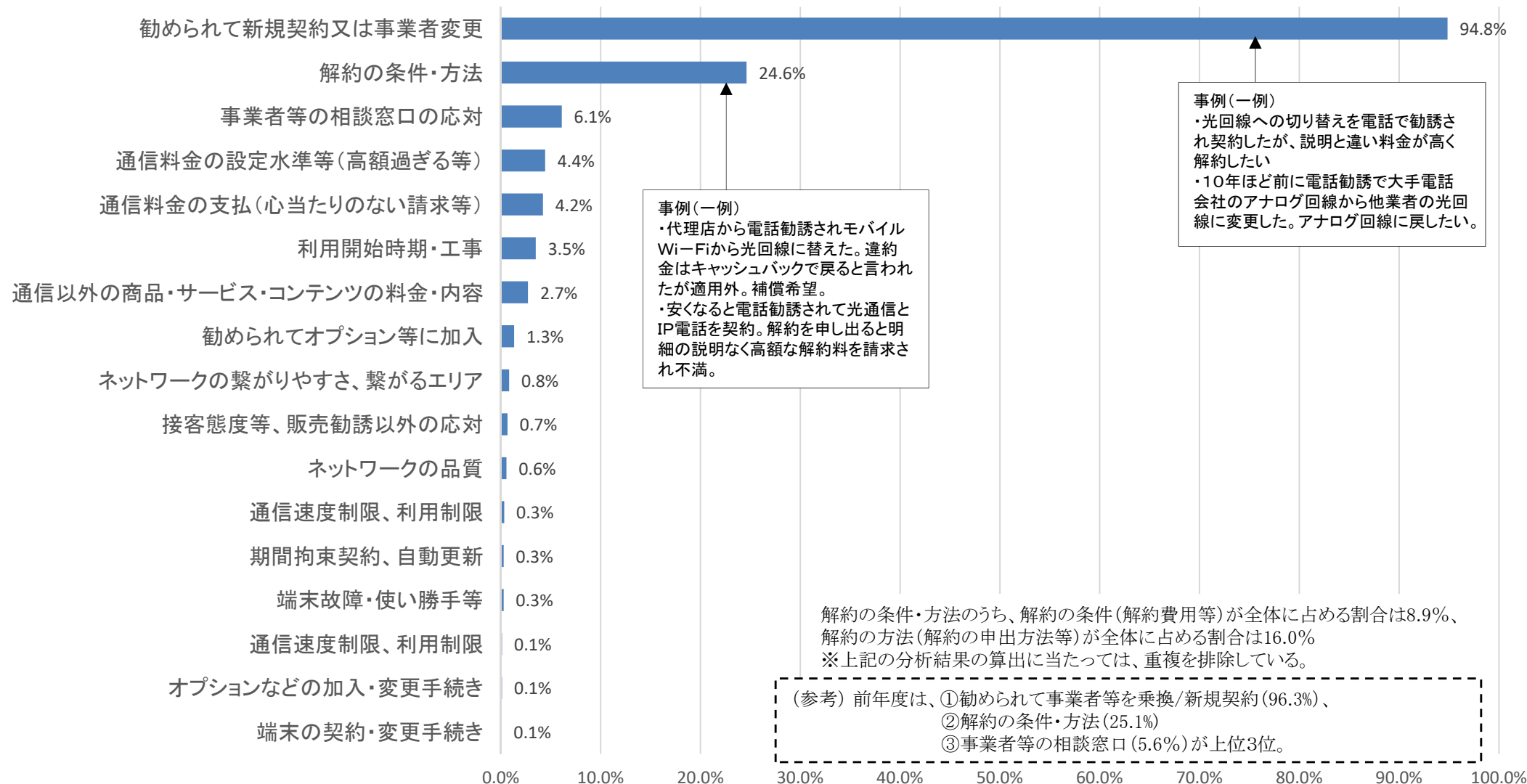
注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況(年代別)での13-19歳の比率が7.7%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.9%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

※ 括弧内は、前年度の件数・比率

苦情相談の項目・観点【F T T H】＜電話勧誘＞

14

- 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。



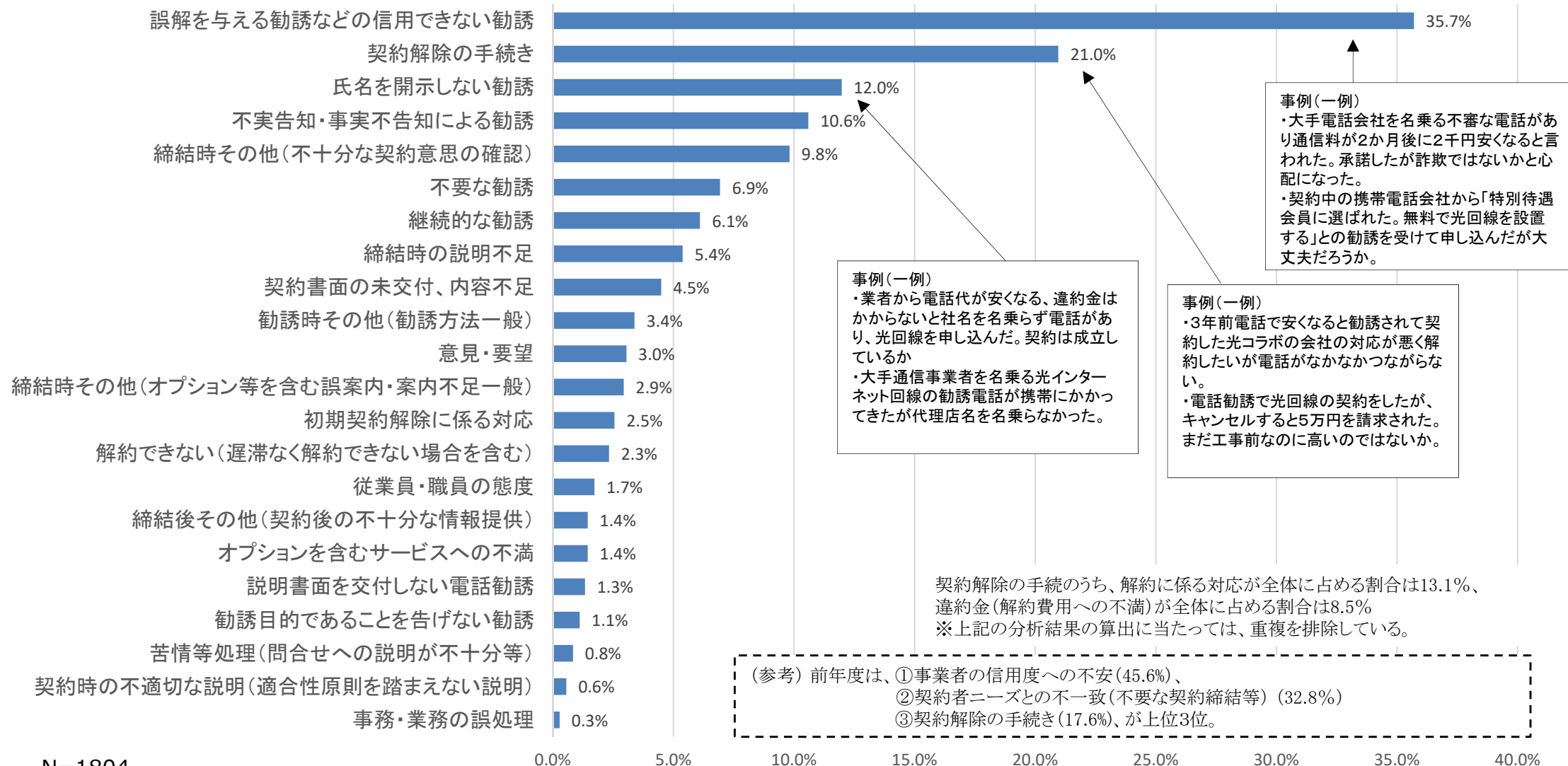
N=1,804
期間：2023.4～2024.3

※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。

発生要因（申告内容からの推測）【F T T H】<電話勧誘>

15

- 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。

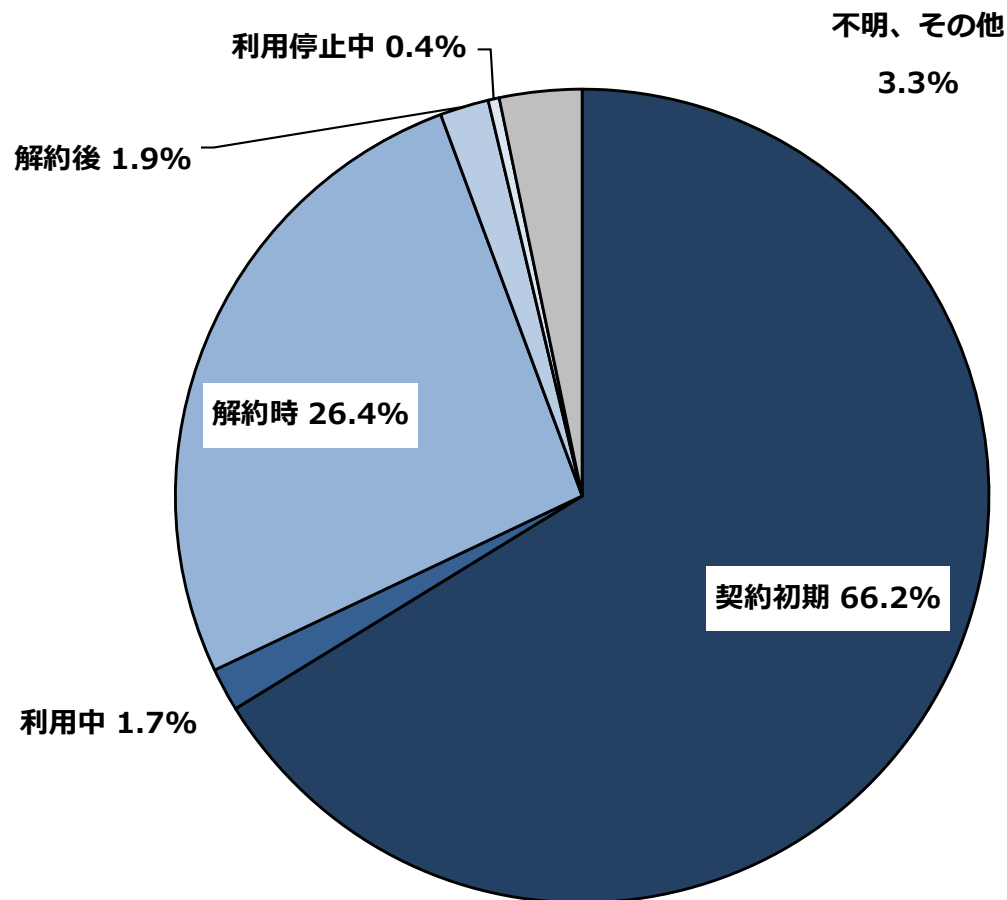


N=1804
期間：2023.4~2024.3

※ 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。

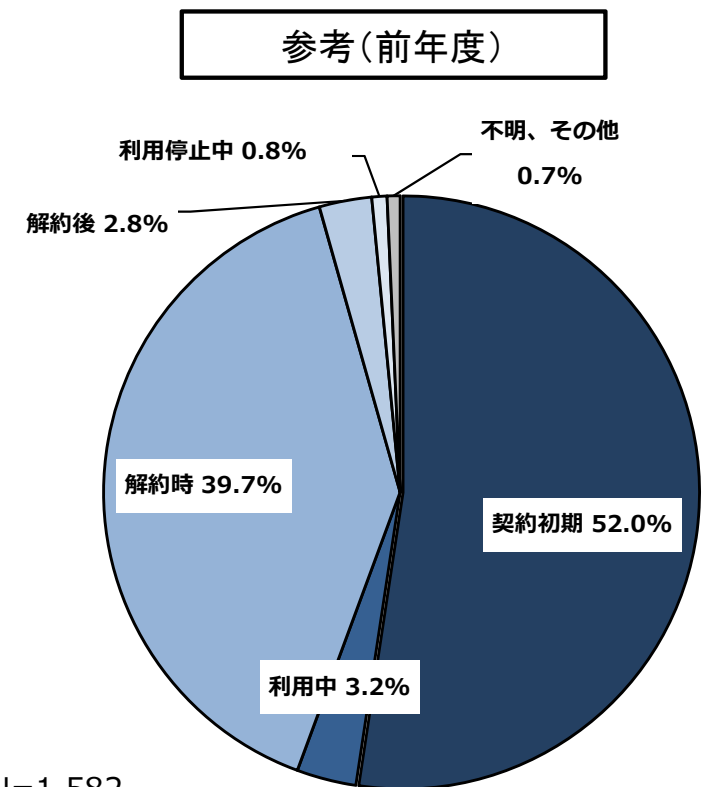
発生時期等【F T T H】 <電話勧誘>

- 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

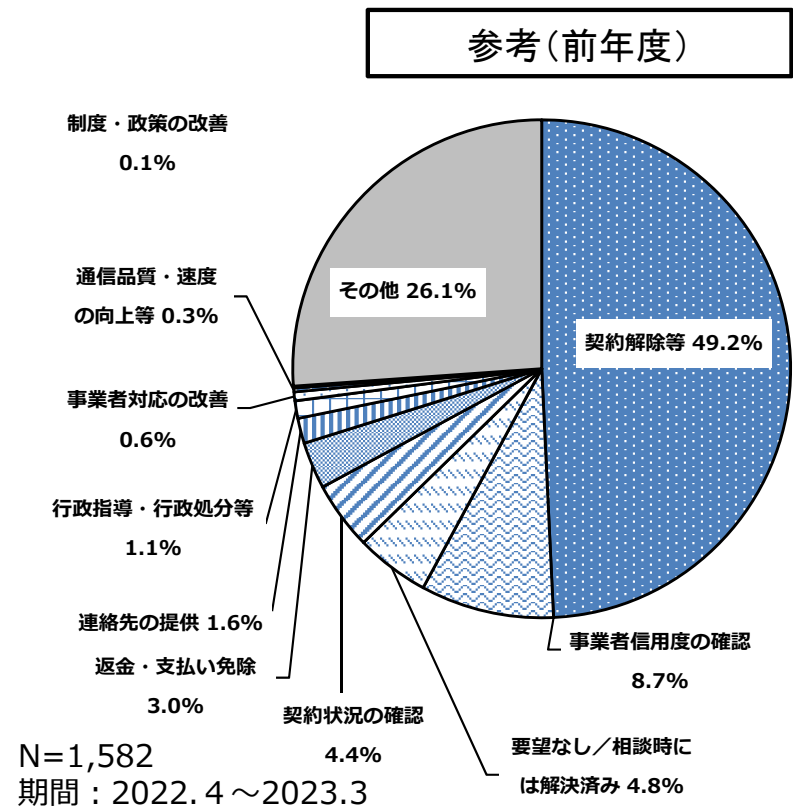
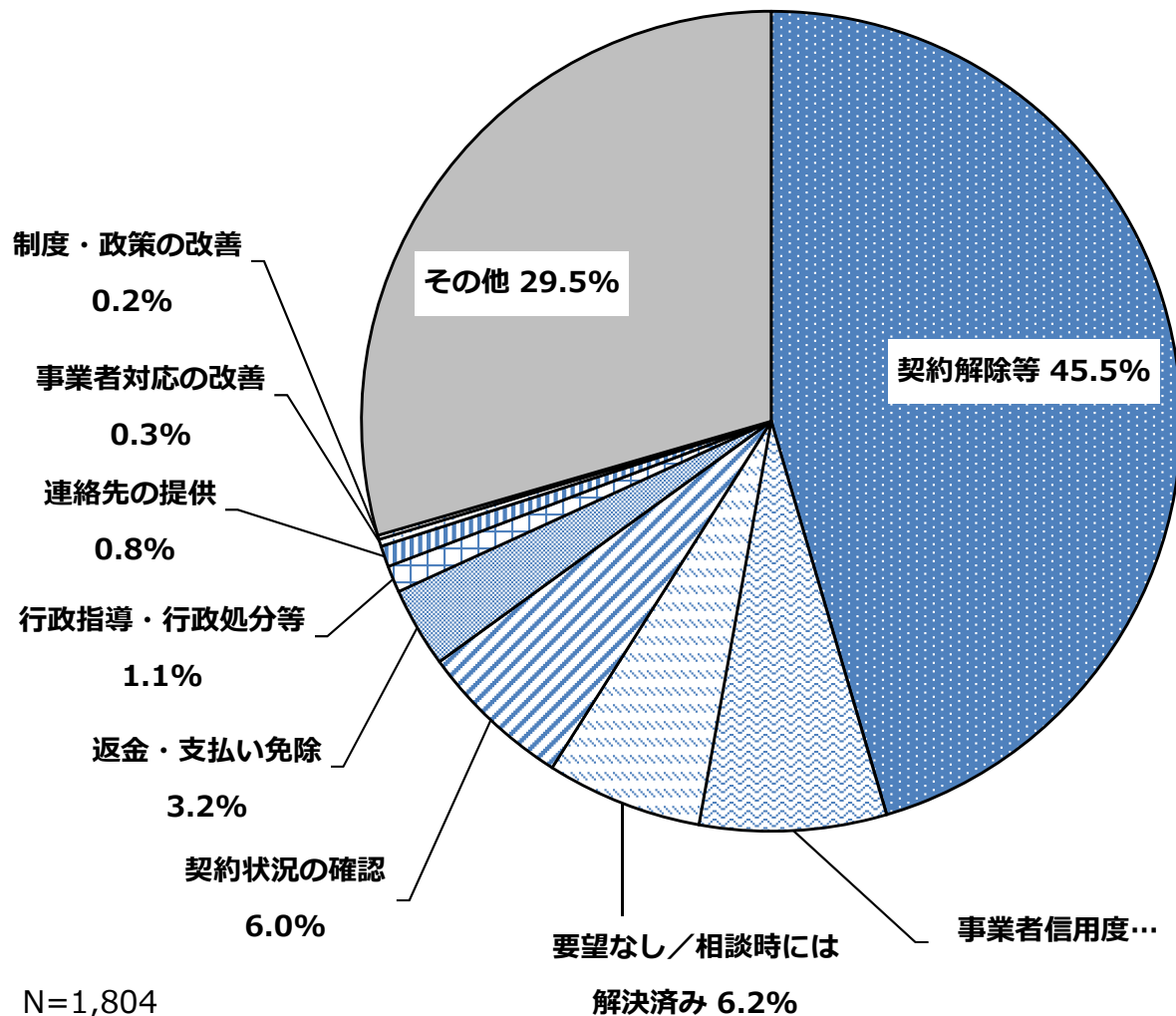
契約初期の66.2%のうち、約8割に当たる
51.6%は勧誘時に生じた苦情相談。



N=1,582
期間：2022.4～2023.3

要望内容【F T T H】 <電話勧誘>

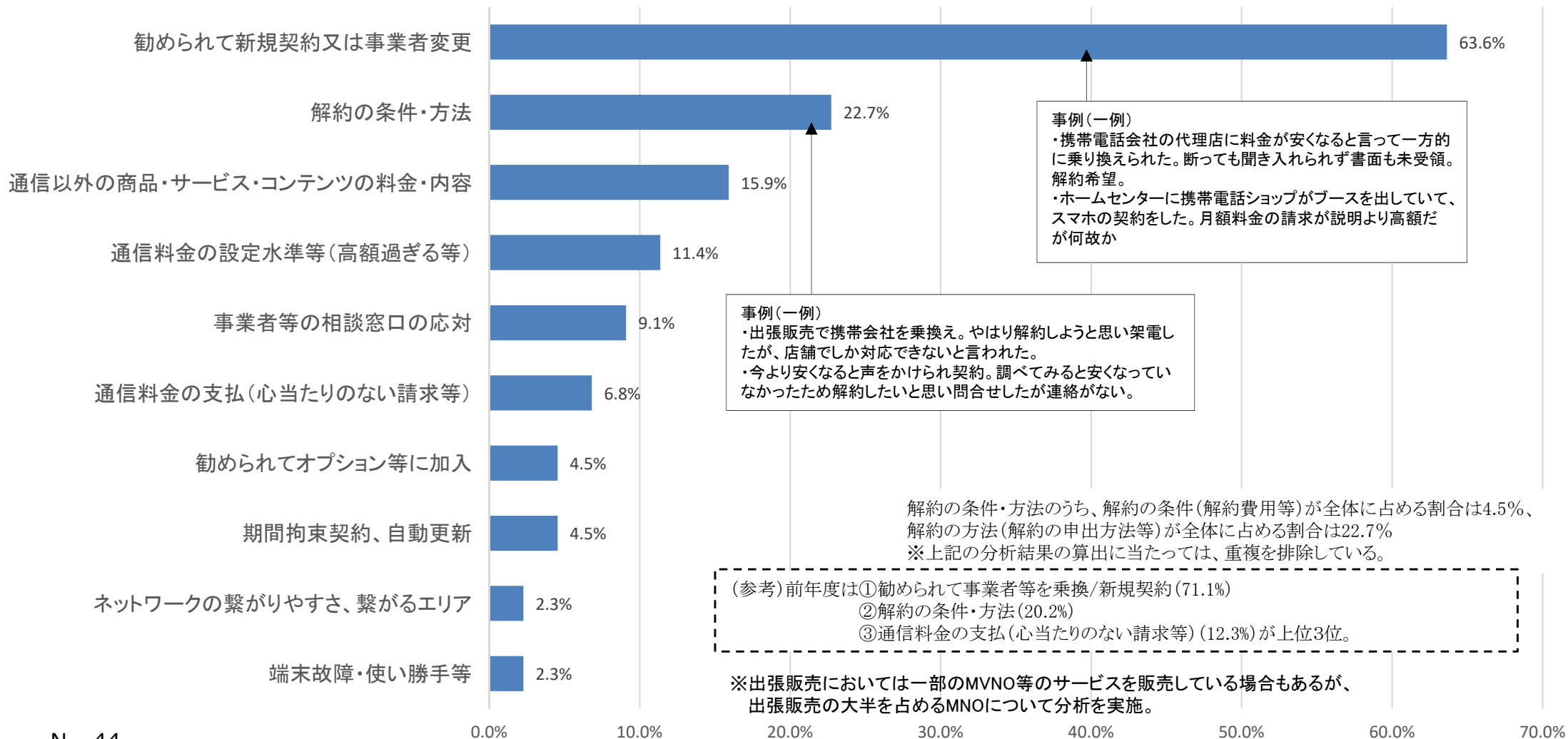
- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談の要望内容の割合は、「契約解除等」が45.5%と最も高く、次いで「事業者信用度の確認」(7.4%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」の割合が3.7ポイント減少したが、引き続き最も高い割合を占めている。



苦情相談の項目・観点【出張販売】

18

- 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

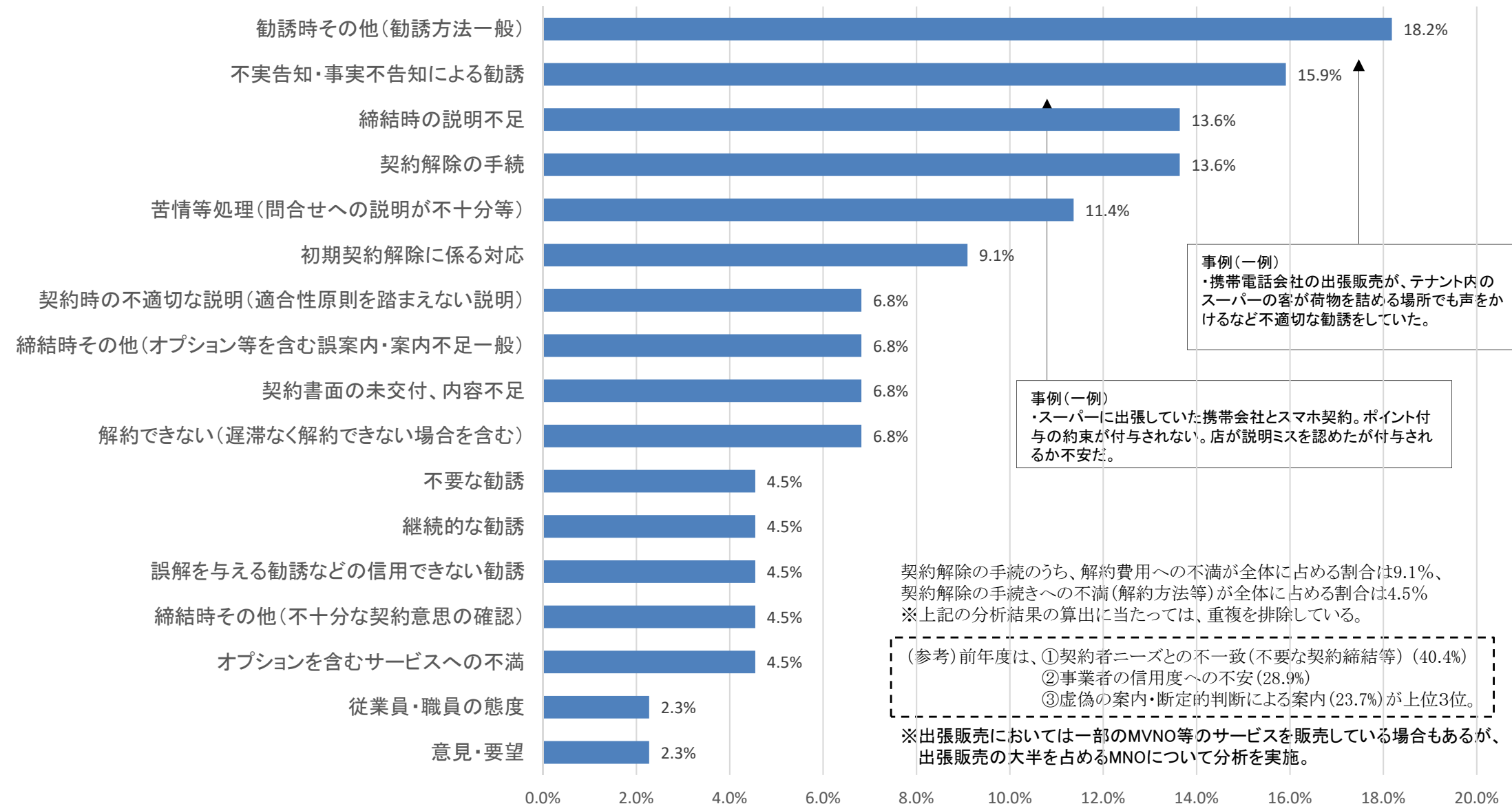
期間：2023.4～2024.3

※ 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】

19

- 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。

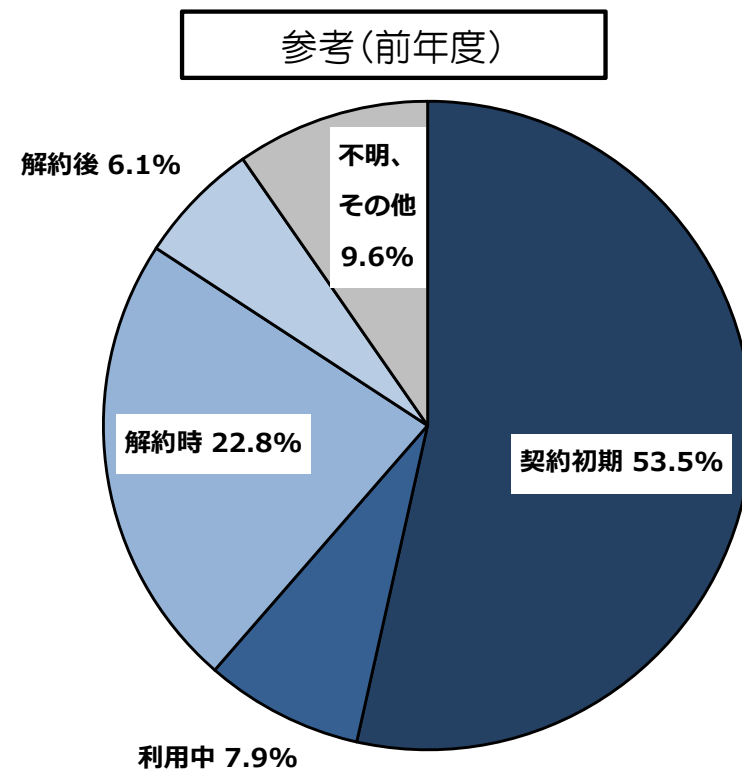
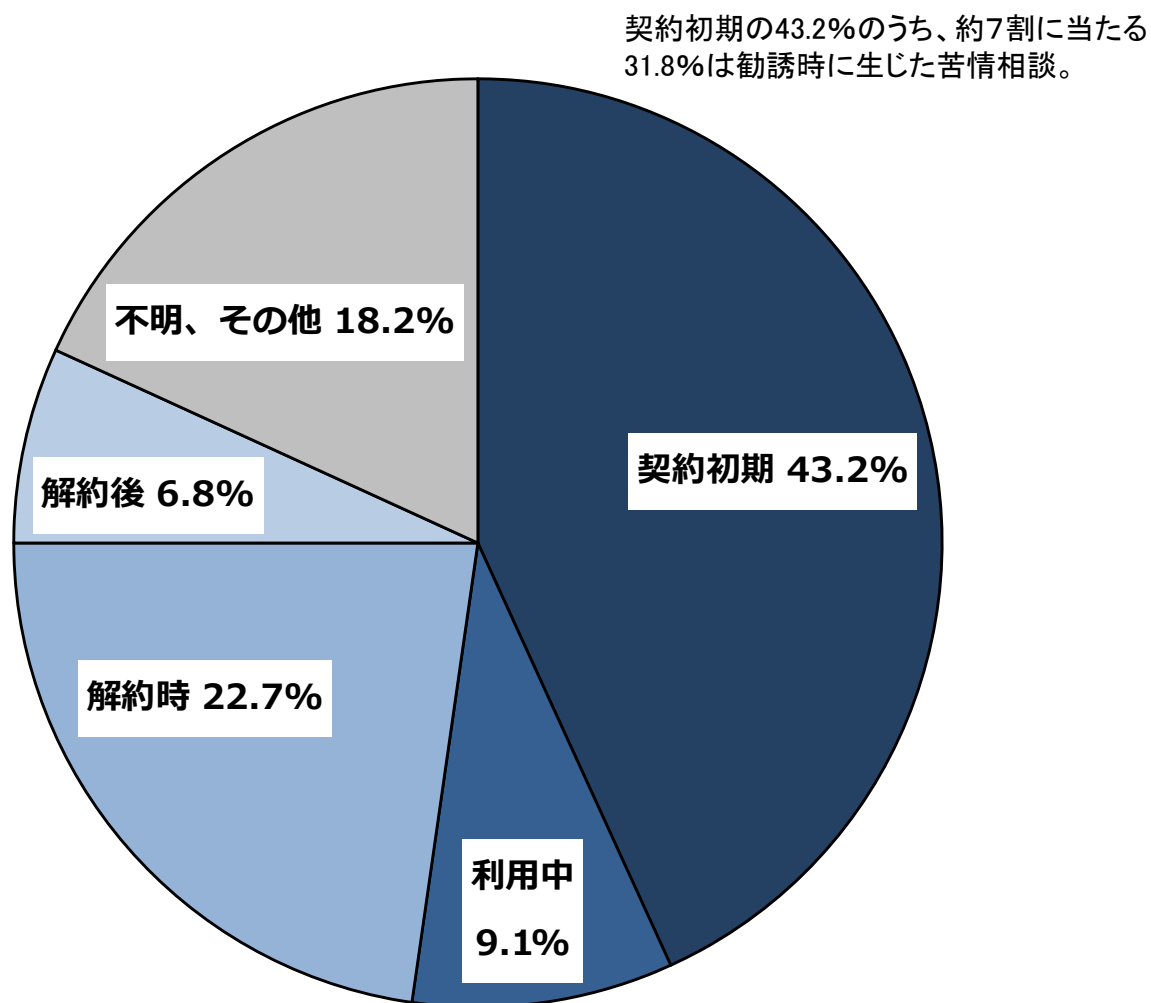


N = 44
期間：2023.4～2024.3

※ 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