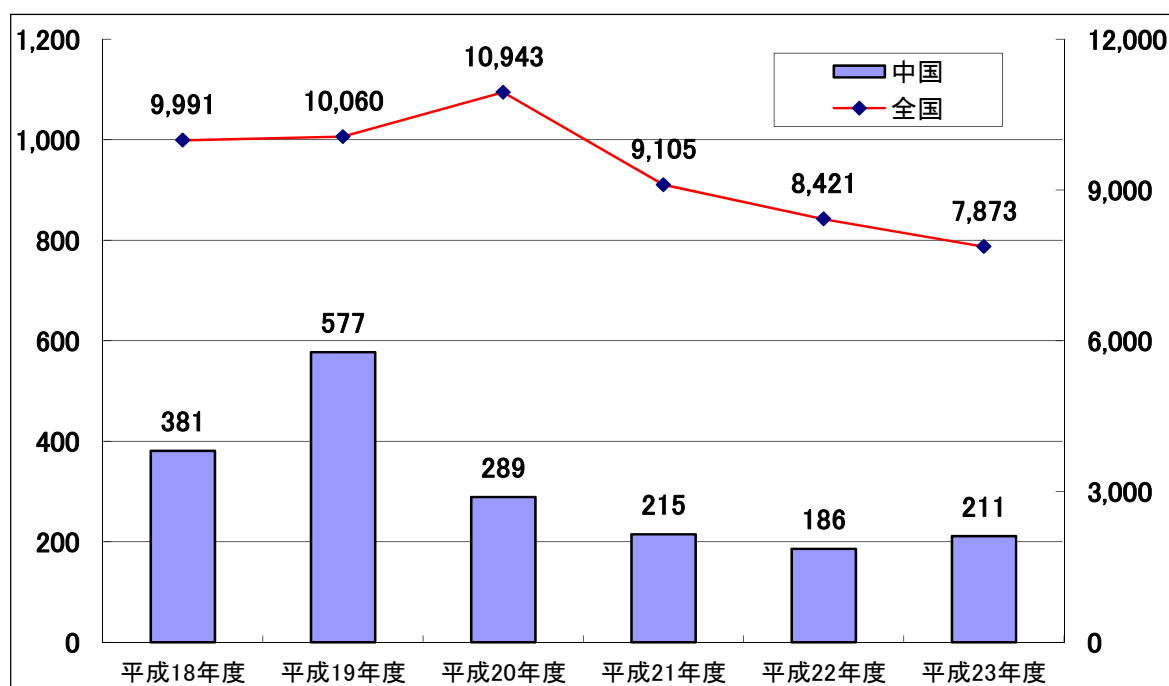


1 消費者相談の件数

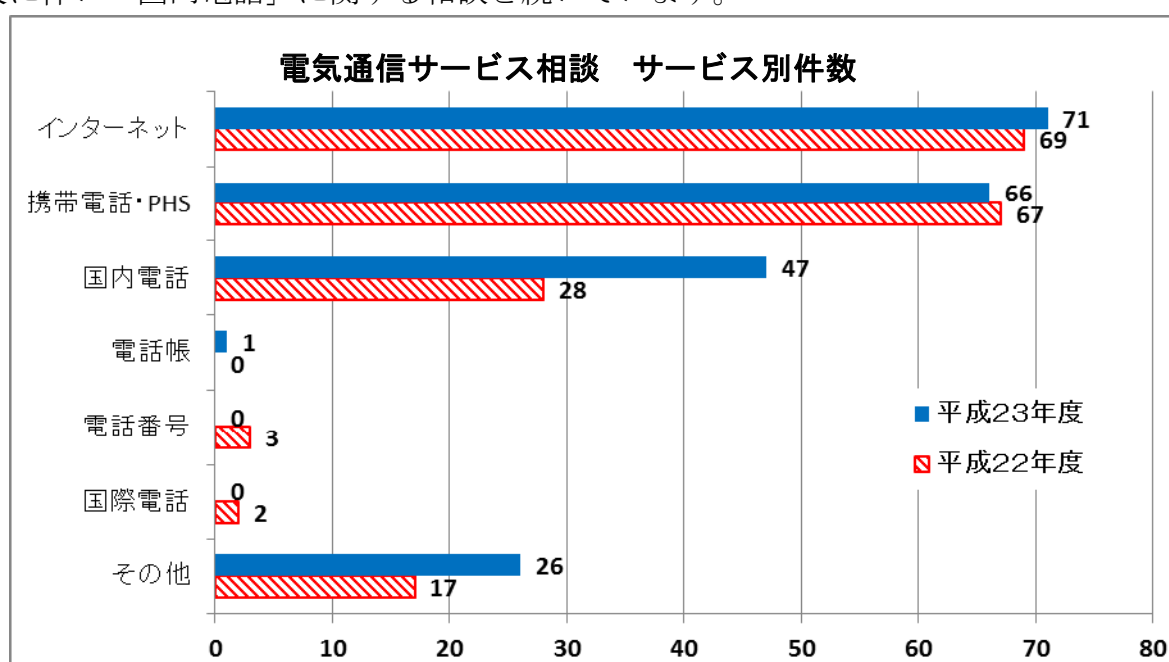
電気通信サービスに関する消費者相談の件数は、平成23年度は211件で、平成22年度に比べ、25件（13.4%）の増加となりました。

この他にも、中国管内の消費生活センターから33件の照会に対応しています。



2 消費者相談の電気通信サービス別の内訳

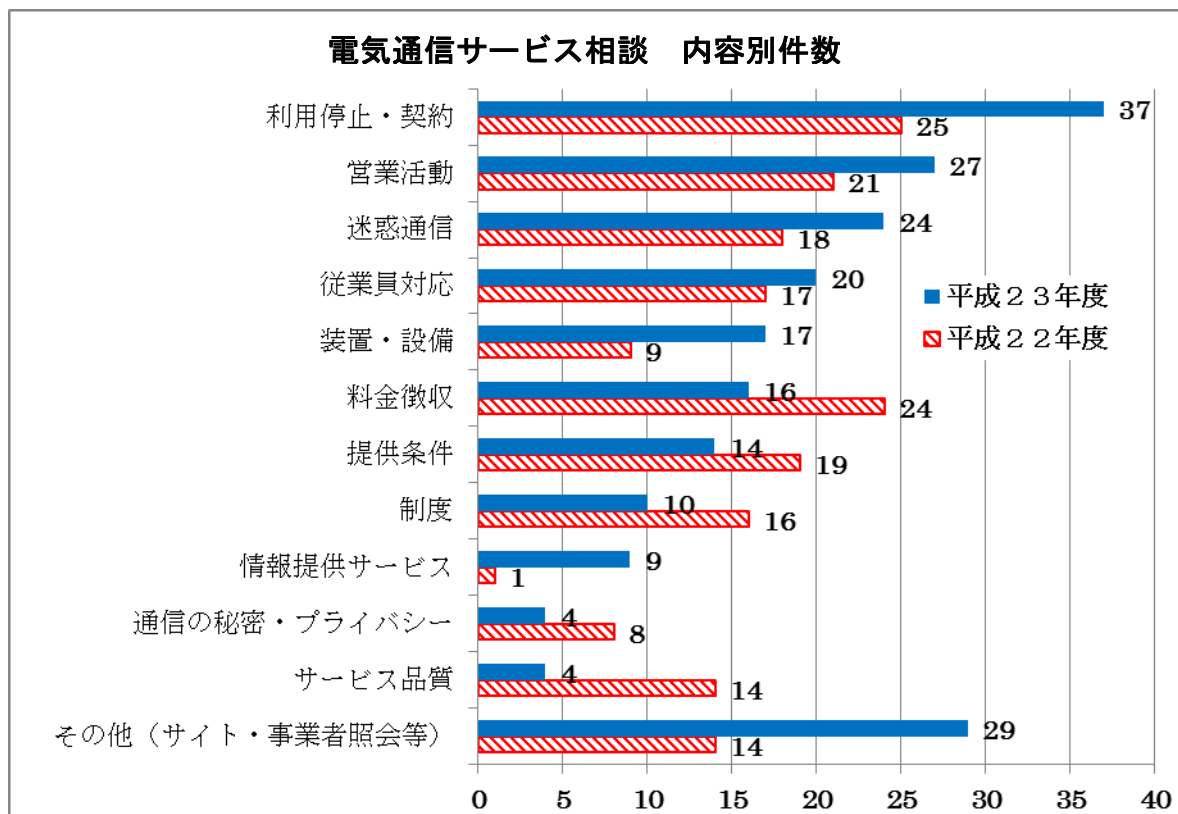
電気通信サービス別にみると、依然として、「インターネット」に関する相談が最も多く、「携帯電話・PHS」（内10件はスマートフォンに関する相談）、光電話の普及に伴い「国内電話」に関する相談と続いています。



3 消費者相談の内容別の内訳

内容別にみると、「利用停止・契約」に関する相談が最も多く、「営業活動」、「迷惑通信」、「従業員対応」、「装置・設備」に関する相談と続いています。

「インターネット」に関するものでは、利用停止時の解約料や光回線の勧誘などに関する相談が多く、「携帯電話・PHS」に関するものでは、代理店従業員の対応や2年契約の解約に関する相談が多くなっています。



4 年度別相談内容の推移

年度別にみると、「利用停止・契約」、「営業活動」、「迷惑通信」及び「従業員対応」は増加傾向にあり、「料金徴収」は減少傾向にあり、「装置・設備」は年度による著しい変動がみられますが、依然として、相談が寄せられています。

上位6項目	平成21年度	平成22年度	平成23年度
1	料金徴収(23.0)	利用停止・契約(14.5)	利用停止・契約(20.3)
2	利用停止・契約(21.7)	料金徴収(14.0)	営業活動(14.8)
3	装置・設備(13.2)	営業活動(12.2)	迷惑通信(12.2)
4	営業活動(12.5)	提供条件(11.0)	従業員対応(11.0)
5	提供条件(5.9)	迷惑通信(10.5)	装置・設備(9.3)
6	従業員対応(5.9)	従業員対応(9.9)	料金徴収(8.8)

※（ ）内の数字は、全体に占める割合。（％）

5 具体的な相談事例の公表とその対処法

別紙2を参照。

http://www.soumu.go.jp/main_content/000171151.pdf