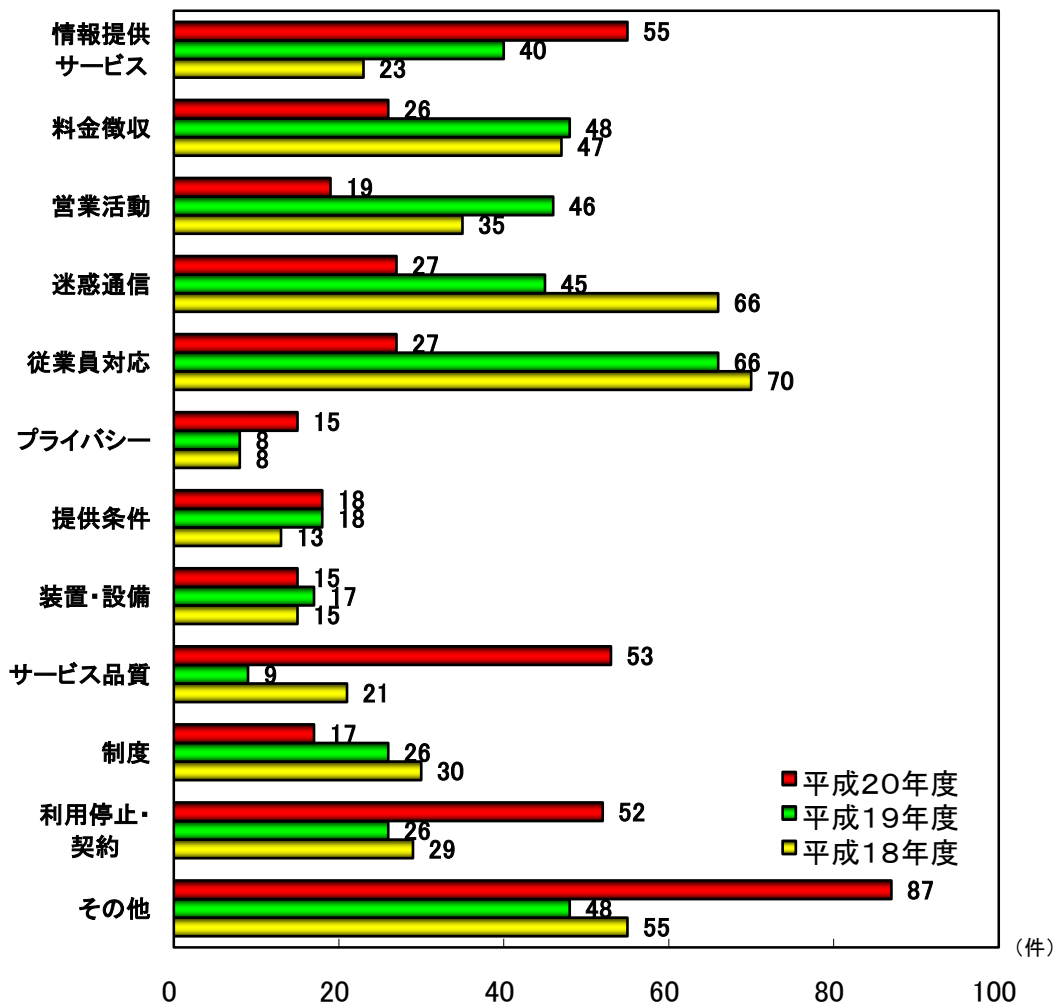


## 2 電気通信サービスに関する苦情・相談等の内容

### (1) 内容別の内訳

- ・ 「情報提供サービス」が前年に比べて、15件増加し55件となっています。「全く利用した覚えのない情報提供料金の請求があった。」、「画面をクリックしただけで、会員登録され、登録料の請求があった。」などに関する架空料金請求や不当料金請求といった苦情・相談です。
- ・ 「サービス品質」も前年に比べて、44件増加し53件となっています。「インターネットにつながらない。」、「インターネットの速度が遅い。」と提供するサービスの質、通信品質といった苦情・相談です。
- ・ 「利用停止・契約」も前年に比べて、26件増加し52件となっています。「契約期間内に解約を申し出たら違約金の請求を受けた。」、「携帯電話の解約を申し出たら、端末割賦代金の残額をすべて支払えと言われた。」といった苦情・相談です。
- ・ ブログ上での誹謗中傷の書き込み等の「迷惑通信」については、前年より18件減少し27件、「従業員対応」については昨年の66件から27件に減少となっています。また、「料金徴収」、「営業活動」も減少しています。



●苦情・相談等の項目の具体的内容

項 目	内 容
情報提供サービス	架空料金請求、不当料金請求、ダイヤルQ2、国際不正接続トラブル、ツーショットダイヤルなど
料金徴収	料金徴収・料金額(上記の情報提供サービスに関する料金徴収は除く。)
営業活動	電気通信事業者(代理店を含む。)の営業活動(営業員の対応に関することは除く。広報活動、広告内容等を含む。)
迷惑通信	迷惑電話、迷惑メール、ワン切り、ホームページ上での誹謗中傷など
従業員対応	電気通信事業者(代理店を含む。)の従業員の窓口対応
プライバシー	通信の秘密、プライバシー、個人情報など
提供条件	料金やサービス提供における提供条件など
装置・設備	回線設備、電柱、アダプタ、端末機など
サービス品質	提供するサービスの質、通信品質など
制 度	制度の在り方や法解釈全般(他の項目に関するものは除く。)
利用停止・契約	利用停止やサービス契約(契約解除等に伴う違約金を含む。)
その他	上記の項目に属さないもの

## (2) 電気通信サービス別の内訳

苦情・相談等を電気通信サービス別にみると、「携帯電話・PHS」が182件と最も多く、次いで「インターネット・パソコン通信」が126件、「国内電話」が45件となっています。「携帯電話・PHS」については、契約・契約解除、端末機の故障といったもののほか、掲示板やブログ上での誹謗中傷に関する苦情・相談が寄せられています。

