

電気通信サービスに関する苦情・相談受付状況

1 サービス別の苦情・相談件数

年度 順位	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
1	インターネット (68)	インターネット (64)	携帯・PHS (94)	インターネット (65)	インターネット (39)
2	国内電話 (65)	携帯・PHS (55)	インターネット (52)	携帯・PHS (56)	国内電話 (33)
3	携帯・PHS (48)	国内電話 (44)	国内電話 (35)	国内電話 (31)	携帯・PHS (28)
4	国際電話 (1)	国際電話 (3)	国際電話 (0)	国際電話 (2)	国際電話 (1)
	その他 (37)	その他 (48)	その他 (22)	その他 (30)	その他 (8)
合計	219	214	203	184	109

・（ ）内の数字は件数。

・その他の内訳：ポケットベル、電話帳、番号案内、公衆電話及びこれらに属さないもの

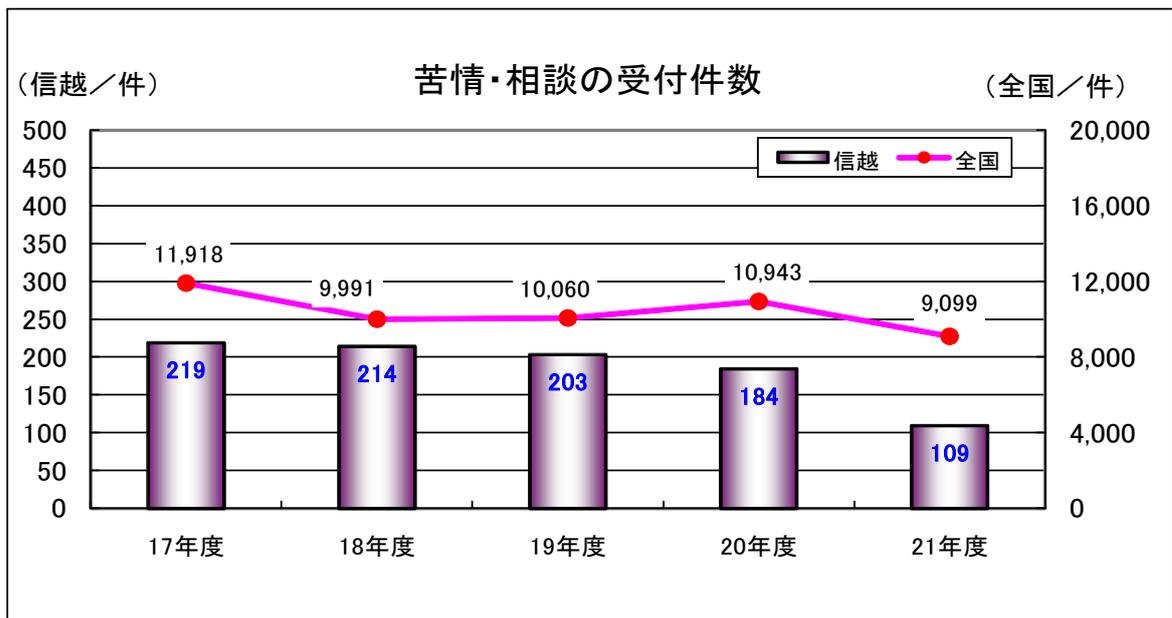
2 内容別の苦情・相談件数

年度 順位	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
1	情報提供サービス (架空請求等) (54)	情報提供サービス (架空請求等) (36)	料金徴収 (59)	料金徴収 (37)	利用停止・契約 (15)
2	営業活動 (48)	制度 (20)	利用停止・契約 (26)	営業活動 (19)	サービス品質 (14)
3	利用停止・契約 (29)	営業活動 (18)	情報提供サービス (架空請求等) (20)	装置・設備 (17)	料金徴収 (13)
4	料金徴収 (17)	料金徴収 (15)	営業活動 (17)	制度 (16)	従業員対応 (11)
5	迷惑通信(9) 従業員対応(9)	従業員対応 (12)	制度(8) 従業員対応(8)	利用停止・契約 (15)	営業活動(10) 迷惑通信(10)
	その他 (53)	その他 (113)	その他 (65)	その他 (80)	その他 (36)
合計	219	214	203	184	109

・（ ）内の数字は件数。

・その他の内訳は上記各年度に掲載されたもの以外：提供条件、通信の秘密・プライバシー及びこれらに属さないもの

3 苦情・相談の受付件数の推移



(参考)

平成21年度中に全国から寄せられた受付件数は9,099件(※)

※ 電気通信消費者相談センター(総務本省)受付: 5,249件

全国の地方総合通信局受付: 3,850件

(信越総合通信局の109件は、全国受付の1.2%に該当)