

## 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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
1	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)	インターネット (31)
2	携帯・PHS (55)	インターネット (52)	携帯・PHS (56)	国内電話 (33)	携帯・PHS (27)
3	国内電話 (44)	国内電話 (35)	国内電話 (31)	携帯・PHS (28)	国内電話 (15)
4	国際電話 (3)	国際電話 (0)	国際電話 (2)	国際電話 (1)	電話帳 (1)
	その他 (48)	その他 (22)	その他 (30)	その他 (8)	その他 (18)
合計	214	203	184	109	92

・（ ）内の数字は件数。

・その他の内訳：ポケットベル、番号案内、公衆電話及びこれらに属さないもの

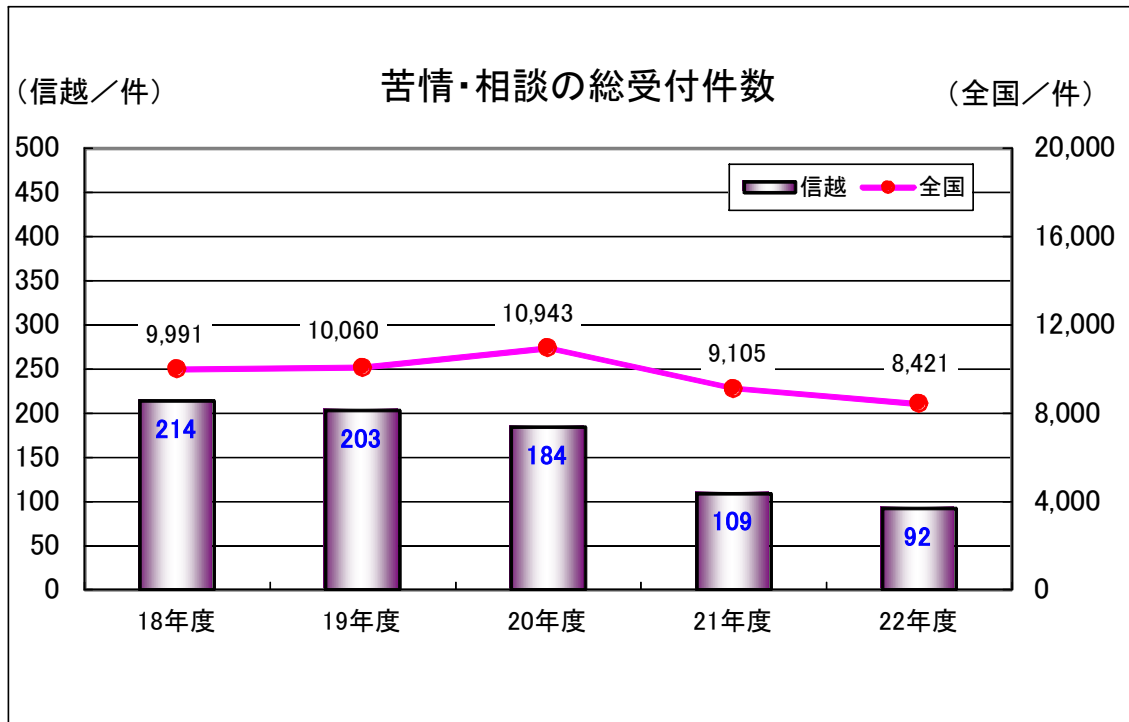
## 2 内容別の苦情・相談件数

年度 順位	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
1	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)	利用停止・契約 (21)
2	制度 (20)	利用停止・契約 (26)	営業活動 (19)	サービス品質 (14)	料金徴収 (18)
3	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)	迷惑通信 (6)
4	料金徴収 (15)	営業活動 (17)	制度 (16)	従業員対応 (11)	営業活動 (5) サービス品質 (5)
5	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)	装置・設備 (5)
	その他 (113)	その他 (65)	その他 (80)	その他 (36)	その他 (32)
合計	214	203	184	109	92

・（ ）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22年度の全国の総受付件数は8,421件であり、信越総合通信局の92件は全国件数の1.1%に該当