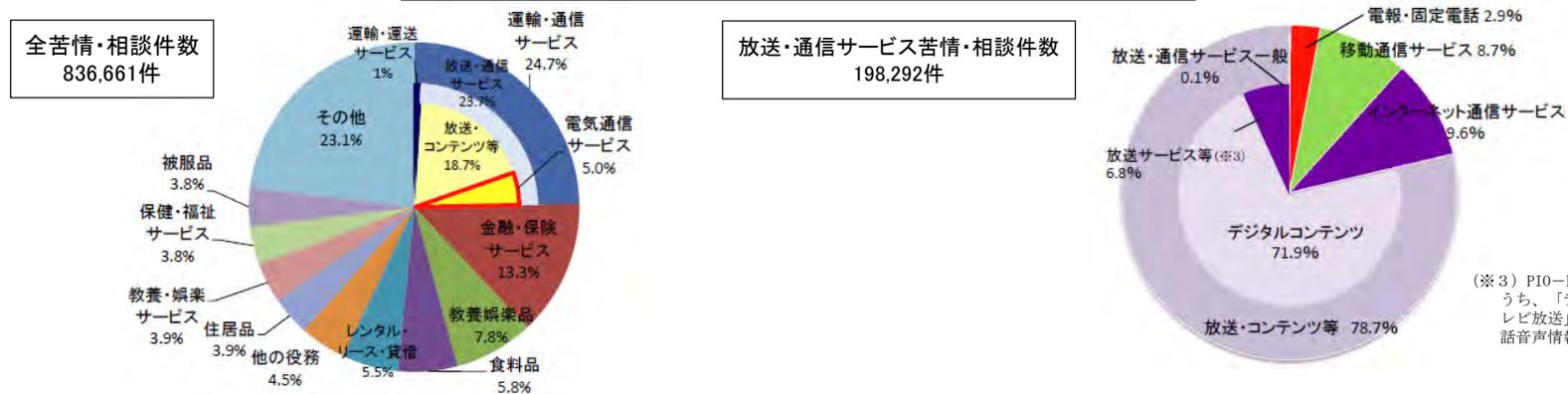


2 苦情・相談の状況(1)

- 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET※1）における電気通信サービス（※2）に係る苦情・相談は、2012年度（平成24年度）は、41,982件であり、前年度と比べ6,789件（19.3%）増加。
- このうち、「移動通信サービス」（※3）は、前年度と比べ3,115件（22.1%）、「インターネット通信サービス」（※4）は3,100件（19.4%）増加。

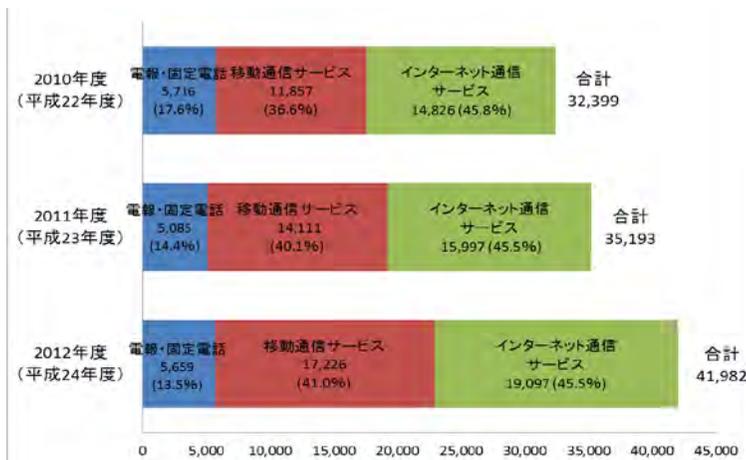
- （※1） 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム。
- （※2） 「電報・固定電話」と「移動通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。
- （※3） 「携帯電話サービス」及び「モバイルデータ通信」を含む。
- （※4） 「インターネット通信サービス」には、「インターネット接続回線」が含まれ、さらに「インターネット接続回線」に「光ファイバー」が含まれる。

2012年度（平成24年度）PIO-NETにおける苦情・相談の内訳

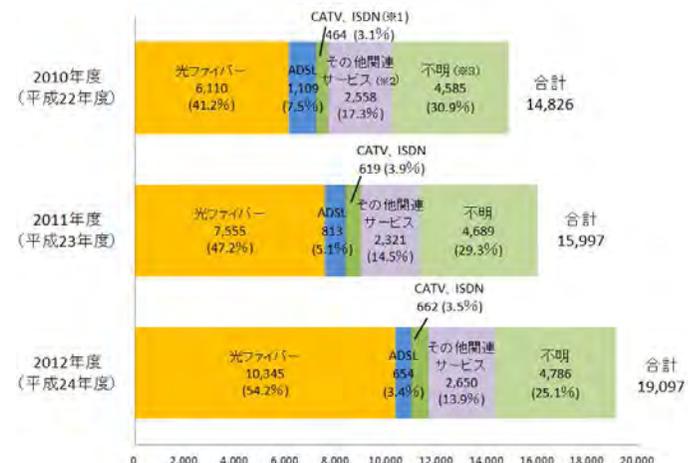


（※3） PIO-NETの「放送・コンテンツ等」のうち、「テレビ放送サービス」、「有線テレビ放送」等放送に関連する相談及び「電話音声情報」を合わせたもの。

2012年度（平成24年度）-2010年度（平成22年度）電気通信サービスに係る苦情・相談



2012年度（平成24年度）-2010年度（平成22年度）インターネット通信サービスに係る苦情・相談



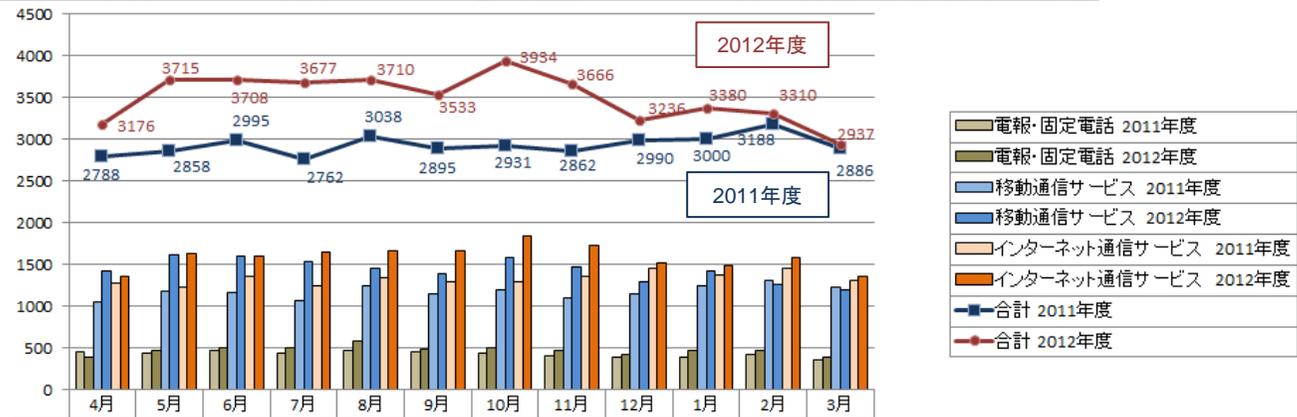
- （※1） PIO-NETの「他のネット接続回線」
- （※2） PIO-NETの「インターネット通信サービス（全般）」と「他のネット通信関連サービス」を合わせたもの。
- （※3） PIO-NETの「インターネット接続回線（全般）」

2 苦情・相談の状況(2)

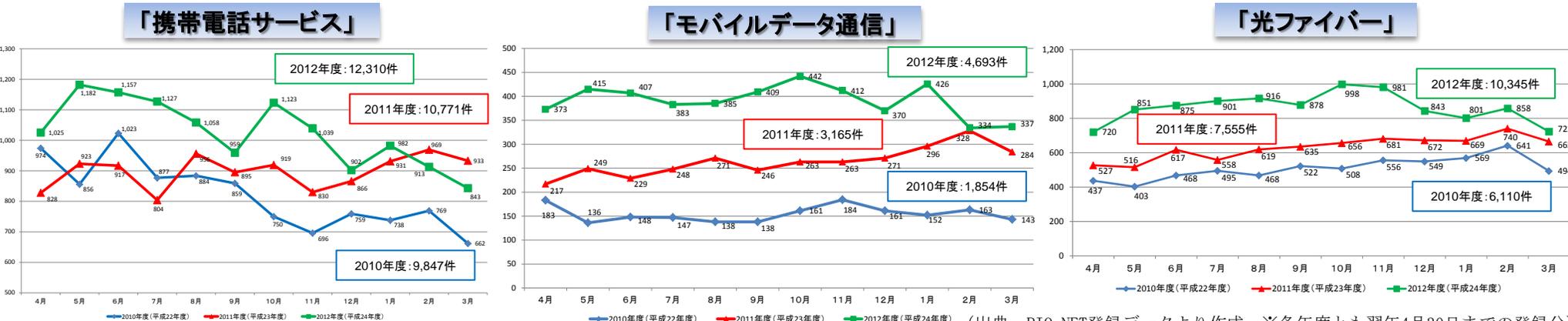
- 2012年度(平成24年度)の電気通信サービスに係る苦情・相談件数は、年度初めに増加した後、ほぼ横ばいとなり、その後下降傾向となり、年度末時点では、前年度からの増加幅が最も少ない状態。
- 「携帯電話サービス」は、2012年度(平成24年度)後半に減少傾向となり、2月には前年度の件数を下回り改善傾向が見られる状況。
- 「モバイルデータ通信」は、2012年度(平成24年度)は1月までの間は前年度を大きく上回った水準で推移したものの、1月以降はやや減少傾向が見られ、3月時点では前年度をやや上回った水準。
- 「光ファイバー」は、2012年度(平成24年度)は10月まで増加傾向にあり、その後減少傾向。

(注) 各年度とも翌年4月30日までのPIO-NET登録データに基づく。苦情・相談の件数は、今後未入力分が登録され、変動する可能性がある。

2012年度(平成24年度)－2011年度(平成23年度)における電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移



2012年度(平成24年度)－2011年度(平成23年度)におけるサービスごとの苦情・相談件数の推移



(出典：PIO-NET登録データより作成 ※各年度とも翌年4月30日までの登録分)

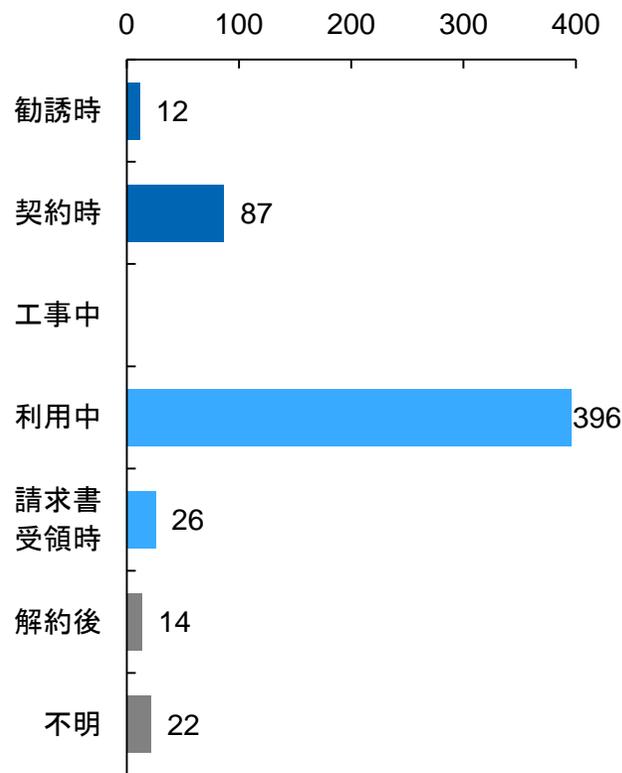
2 苦情・相談の状況(3)

○ 苦情・相談の発生時期については、「スマートフォン」(※1)の場合、サービスの利用中に寄せられるものが多く、「モバイルデータ通信」は、契約時・利用中のもの、「光ファイバー」は、勧誘時から契約時にかけて寄せられるものが多い。

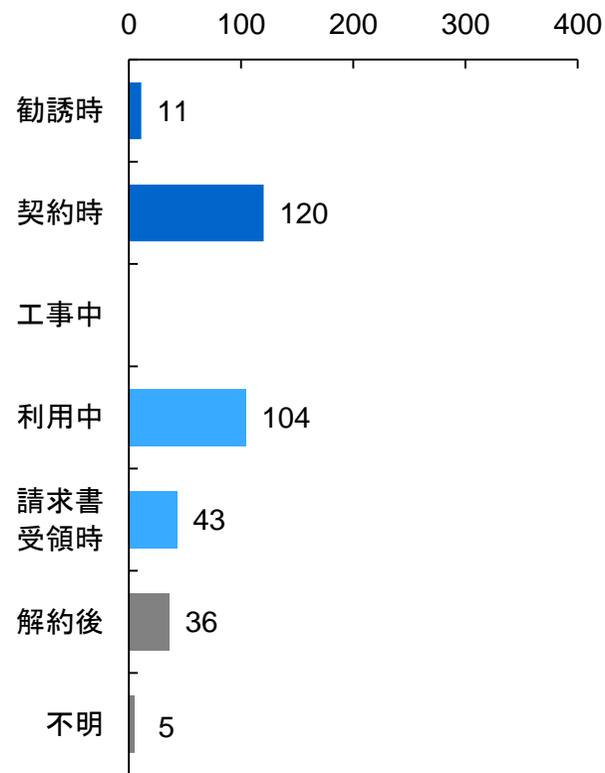
(※1) PIO-NET分類上の「電話機・電話機用品」のうち「携帯電話」におけるスマートフォンと、「移动通信サービス」のうち「携帯電話サービス」におけるスマートフォンを合計したものの。

契約・利用ステータスごとの苦情・相談分析(※2)

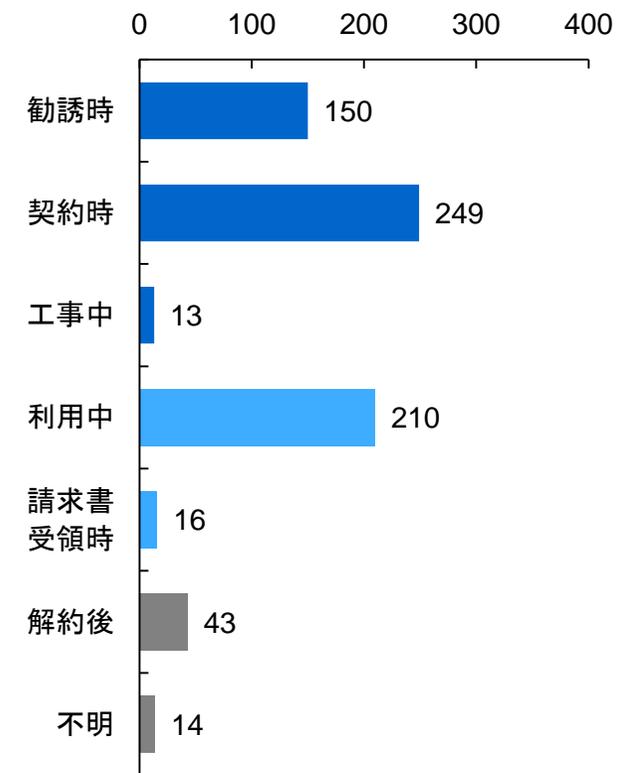
スマートフォン (n=557)



モバイルデータ通信 (n=319)



光ファイバー (n=695)



(※2)

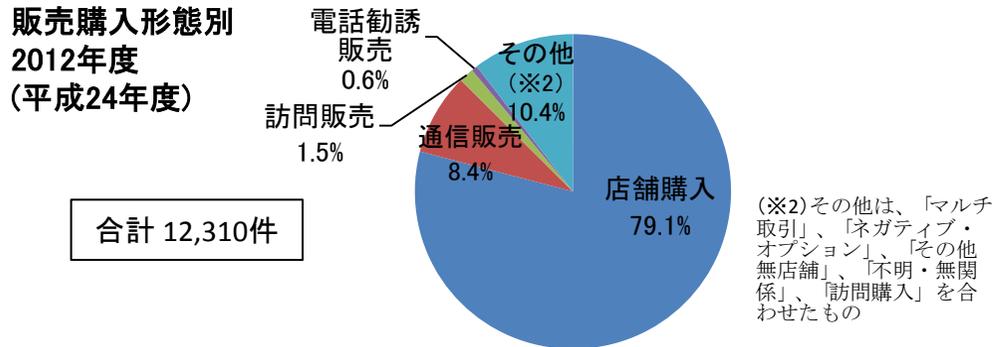
- 株式会社野村総合研究所作成資料から抜粋。PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された以下に関するものを分析。
 - スマートフォン 557件
 - モバイルデータ通信 319件
 - 光ファイバ 695件
- 「契約・利用ステータス」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくもの。

3 サービスごとの苦情・相談の傾向分析 (1)「携帯電話サービス」

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入が最多(79.1%)。
- 苦情・相談内容は、年度ベースでは解約関連、契約時等の説明不足、高額請求に関するもの等が多いが、内容を詳細に分析するとスマートフォンについては、端末の自然故障や機種交換、バッテリー持続時間等、電気通信サービスそのものとは別の部分に係る問題も多く見られ、電気通信サービスに直接関わるものは、次のものが多数を占めている状況にある。
 - 通信速度や通信エリア等のサービス品質・エリアに関するもの
 - 契約解除料や解約時の割賦残金、「実質0円」等の無料強調、セット販売等の料金プランとその説明に関するもの
 - 契約しぼり等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 海外利用等の高額請求等のトラブルに関するもの

「携帯電話サービス(スマートフォンを含む)」に関する苦情・相談の概要(※1)

(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。翌年4月30日までの登録分

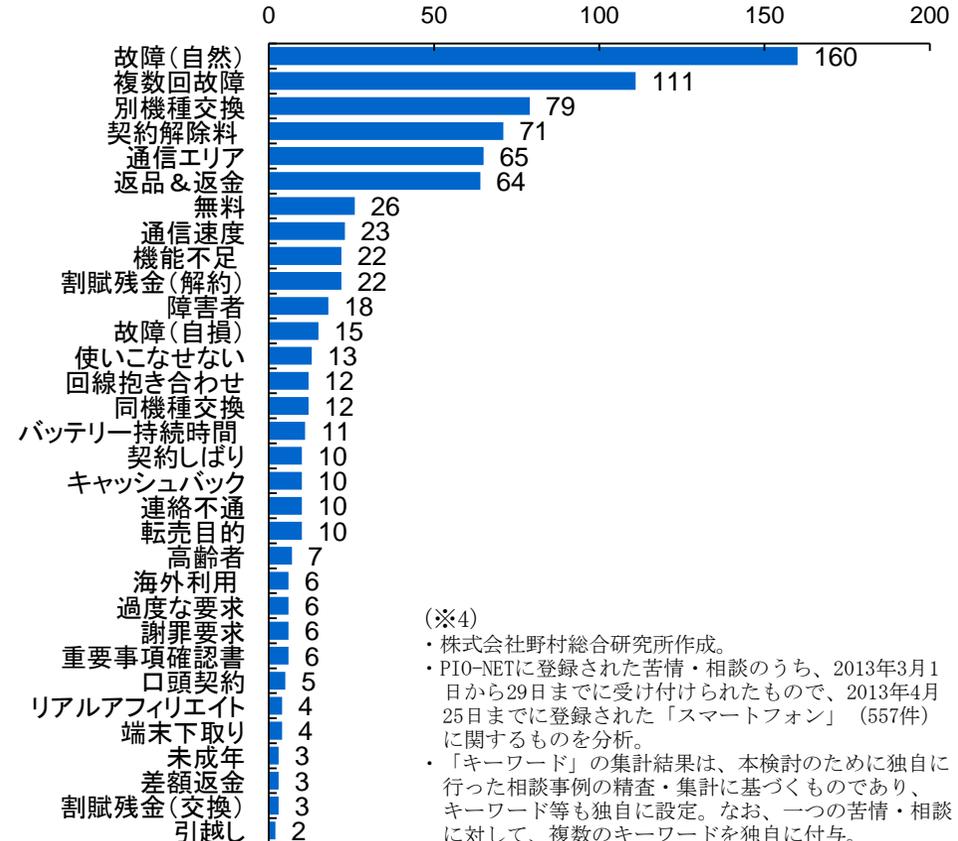


内容別 (2012年度 (平成24年度))

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3337	-
2	説明不足	3277	-
3	高価格・料金	2511	-
4	解約料	1932	5位から△
5	クレーム処理	1800	4位から▼
6	契約	1602	-
7	契約書・書面全般	1312	-
8	他の接客対応	1295	-
9	不当請求全般	975	-
10	他の価格・料金	869	-

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

「スマートフォン」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)

・株式会社野村総合研究所作成。
 ・PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「スマートフォン」(557件)に関するものを分析。
 ・「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

3 サービスごとの苦情・相談の傾向分析（2）モバイルデータ通信

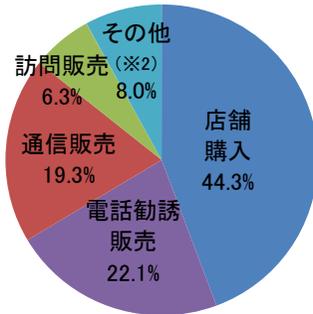
- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入（44.3%）に続き、電話勧誘販売（22.1%）、通信販売（19.3%）が多い。
- 苦情・相談内容は、年度ベースでは解約関連、契約時等の説明不足、電話勧誘に関するものが多いが、内容を詳細に分析すると次のものが多数を占めている状況にある。
 - 通信速度や通信エリア、LTE等のサービス品質・エリアに関するもの
 - 契約解除料、セット販売等の料金プランとその説明に関するもの
 - 口頭契約、誤認誘導、安さ強調等、代理店等における販売勧誘の適正性に関するもの
 - 契約しぼり等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 通信速度（例：速度が遅い）や通信エリア（例：電波が入らない）等に起因し、契約解除を希望するが、期間拘束のためできない等、解約に関するルールに関するもの

「モバイルデータ通信」に関する苦情・相談の概要（※1）

（※1） 出典：PIO-NET登録データより作成。翌年4月30日までの登録分

販売購入形態別 2012年度 (平成24年度)

合計 4,693件



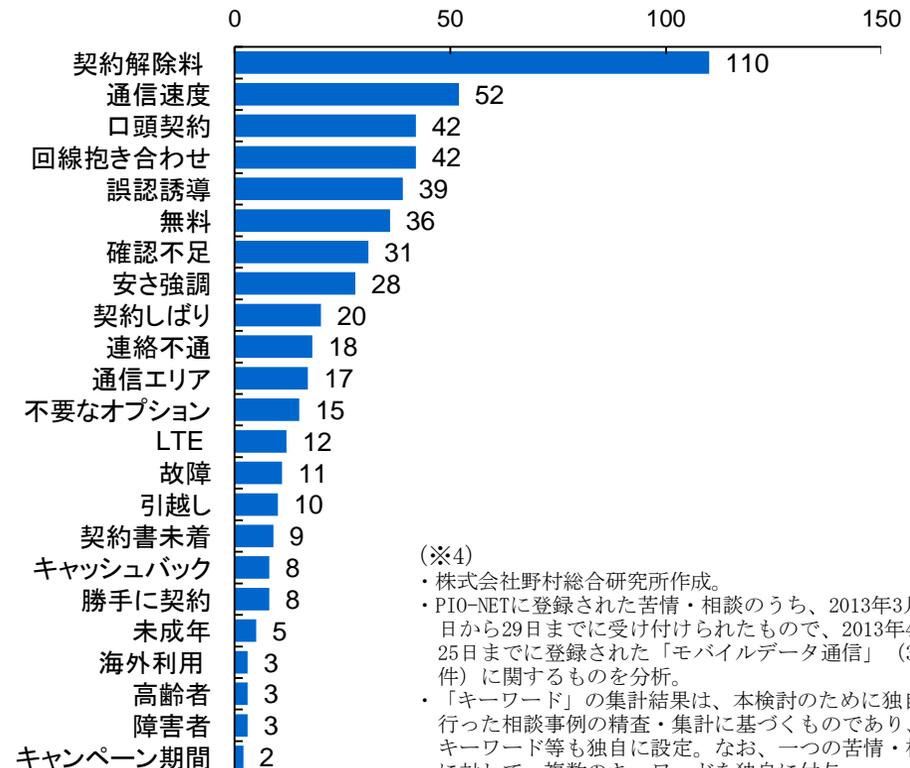
（※2）その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

内容別（2012年度（平成24年度））

上位	内容等キーワード（※3）	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2649	-
2	解約料	2028	-
3	説明不足	1655	-
4	電話勧誘	1037	-
5	虚偽説明	659	7位から△
6	クレーム処理	598	5位から▼
7	高価格・料金	508	6位から▼
8	契約書・書面全般	507	9位から△
9	無料商法	482	8位から▼
10	契約	386	12位から△

（※3）内容等キーワードは、複数回答項目

「モバイルデータ通信」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析（※4）



（※4）

・株式会社野村総合研究所作成。
 ・PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「モバイルデータ通信」（319件）に関するものを分析。
 ・「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

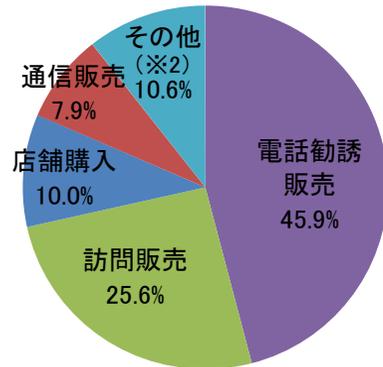
3 サービスごとの苦情・相談の傾向分析（3）光ファイバー

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、電話勧誘販売(45.9%)、訪問販売(25.6%)が多い。
- 苦情・相談内容は、年度ベースでは解約関連、電話勧誘、契約時等の説明不足に関するものが多いが、内容を詳細に分析すると次のものが多数を占めている状況にある。
 - 電話勧誘、安さ強調、連絡不通、誤認誘導、訪問頻度・夜間や高齢者への販売等、代理店等における販売勧誘の適正性に関するもの
 - 契約しぼり等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 契約解除料、無料・安さ強調、セット販売等の料金プランとその説明に関するもの

「光ファイバー」に関する苦情・相談の概要(※1)

(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。翌年4月30日までの登録分

販売購入形態別
2012年度
(平成24年度)



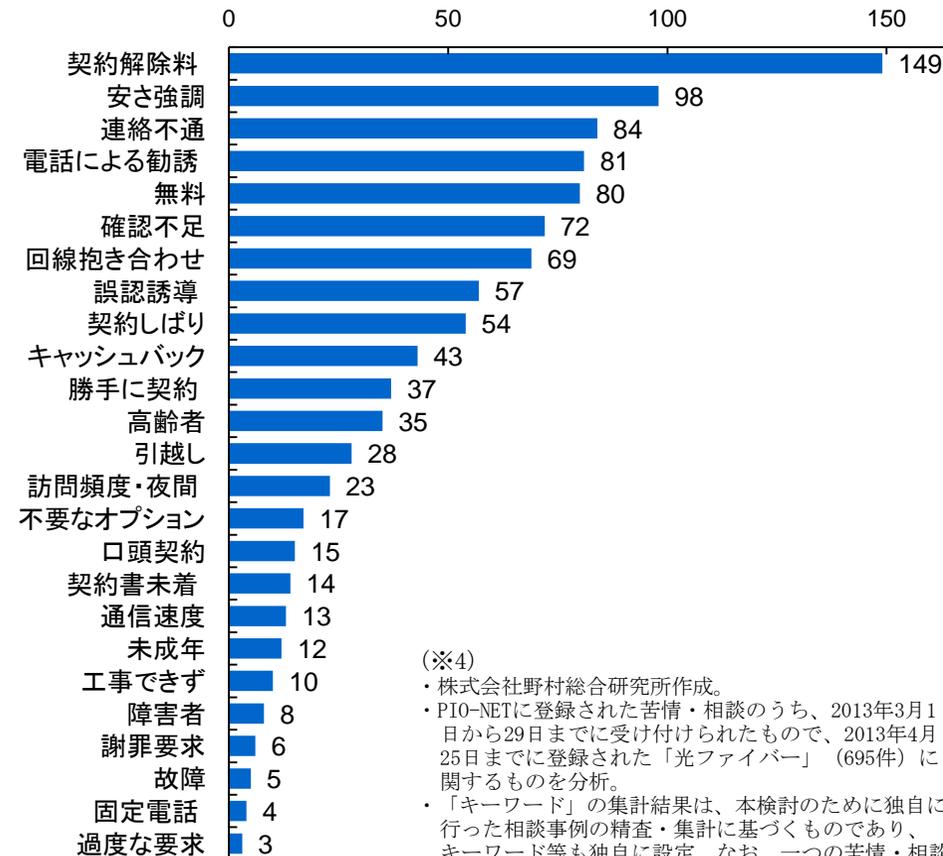
合計10,345件

内容別(2012年度(平成24年度))

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	4904	-
2	電話勧誘	4843	-
3	説明不足	2853	-
4	家庭訪販	2356	-
5	解約料	2208	-
6	強引	1744	-
7	虚偽説明	1426	-
8	契約書・書面全般	1202	9位から△
9	信用性	1070	11位から△
10	契約	1049	-

(※3) 内容等キーワードは、複数回答項目

「光ファイバー」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)

・株式会社野村総合研究所作成。
 ・PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「光ファイバー」(695件)に関するものを分析。
 ・「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

1 「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」及び取組の進展

- 2011年(平成23年)12月、「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」(座長：堀部 政男 一橋大学名誉教授)において、電気通信サービスに係る利用者利益の確保・向上に関する検討が行われ、提言を取りまとめ・公表。
- 提言においては、広告表示、勧誘、重要事項説明、適合性の原則、契約解除に係る問題及び契約解除の手続き面の課題等について方向性が示され、これを受け、総務省や業界団体、各電気通信事業者等において、各種の取組を実施。

2 業界団体 (電気通信サービス向上推進協議会 (※)) による自主的取組の進捗状況(1)

広告表示の改善に係る取組

- 2012年(平成24年)4月16日、「広告表示自主基準(7版)」を改定し報道発表・事業者へ周知。主な改定点は次のとおり。
 - ① 電気通信サービスの利用状況や習熟度、年齢等を踏まえた「適合性の原則」に配慮した上で、より分かりやすい説明を行う旨の条文を新設(4条)
 - ② 強調表示に関する条文及び解説を追加(6条)
 - ③ 比較表示に関する解説の盛り込み(7条)
 - ④ 2段階パケット定額プランに関する解説を追加(20条)
 - ⑤ 自主基準の対象とする契約代理店には、家電量販店も含まれることを明記(23条)
- 2013年(平成25年)4月には、特に、移動体通信サービスに関する広告の中に、データ通信サービスの通信速度等に関して、利用者に誤認を与えるおそれがあるとして指摘されていること等を受け、次のような改定が行われたところである。
 - ① 通信速度(特に移動体通信)の表示に関し、**サービス提供エリアにより最大通信速度が異なる場合その旨を記載し、最大通信速度の該当エリアを何らかの方法で消費者にわかるよう記載**(19条)
 - ② 人口カバー率の算出方式等(特に移動体通信)の表示に関し、**算出方法を明記するとともに、将来に渡る人口カバー率(サービスエリア)予定を記載する場合、同一サービスでの現時点での人口カバー率(サービスエリア)を併記**(19条)
 - ③ 端末の通信速度(特に移動体通信)の表示に関し、特にルーター類においてネットワーク側とデバイス側の速度が顕著に異なる場合、**高い通信速度のみを記載しない(別表9)**

(※) 電気通信サービス向上推進協議会：一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟の電気通信4団体で構成され、利用者の利益確保に向けて、広告表示の改善や消費生活相談員への研修、営業活動に関するルール作り等を実施。