

苦情相談の傾向分析の結果について

苦情相談の傾向分析の方法等

対象期間等

2020年4月～2021年3月の期間の苦情相談情報を対象に実施。

傾向分析の対象とした苦情相談件数

合計:73,101件^{※1} (このうち、約1/3の24,377件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:①PIO-NET^{※2}(パイオネット:全国の消費生活センター等で受付):57,265件 (このうち19,092件について分類・整理を実施)

②総務省(電気通信消費者相談センターや各総合通信局等で電話受付):9,416件 (このうち3,142件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):6,420件 (このうち2,143件について分類・整理を実施)

※1 傾向分析の作業を効率的に進めるため、PIO-NET分の苦情相談については、以下の時点で登録された記録を対象としたため、次頁の苦情相談総件数とは一致しない。

2020年4月～7月の期間→同年9月1日まで。2020年8月→同年10月1日まで。2020年9月→同年11月1日まで。2020年10月→同年12月1日まで。2020年11月→2021年1月1日まで。2020年12月→2021年2月1日まで。2021年1月→同年3月1日まで。2021年2月→同年3月31日まで。2021年3月→同年4月20日まで。

※2 PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム):国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

分類項目

●:複数選択項目 ○:単一選択項目

分類・整理は、総務省において設定した独自の分類項目により実施。

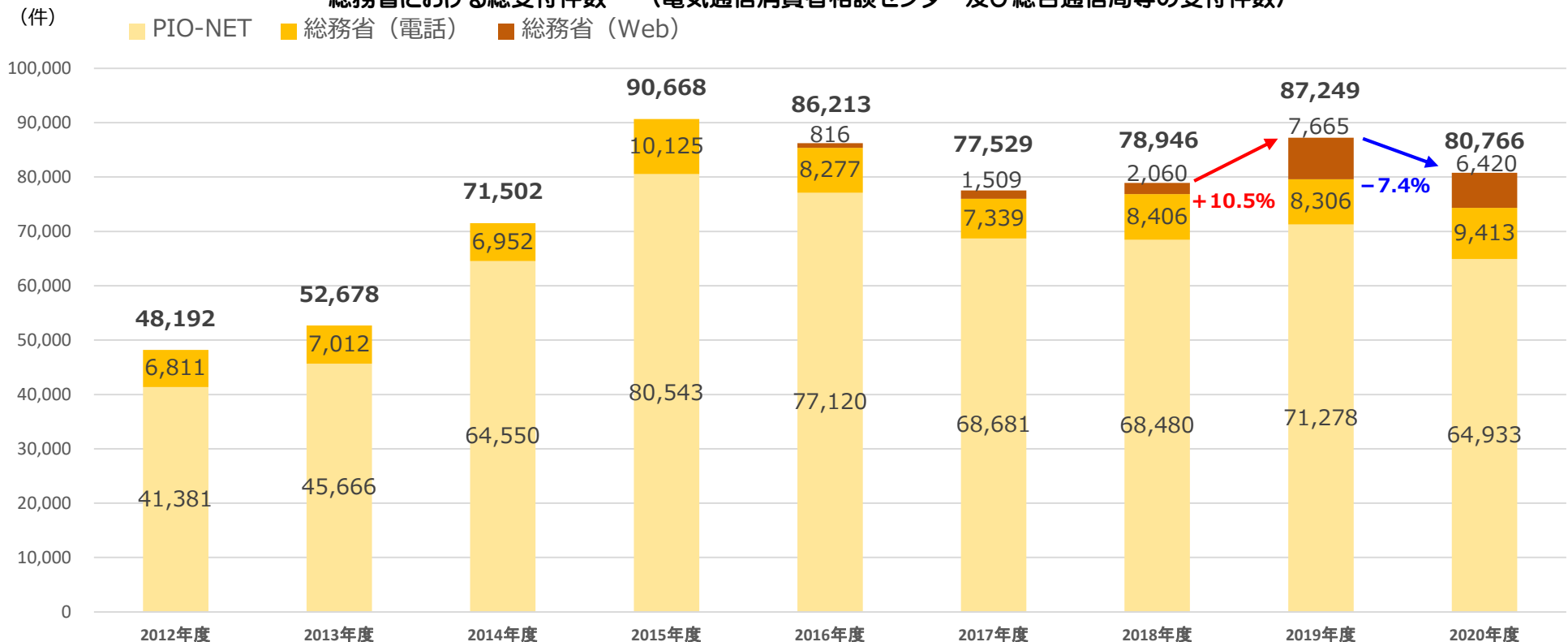
- サービス種類(MNO^{※1}、MVNO^{※1}、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)
- 発生チャネル(苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等)(キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等)
- 事業者名
- 店舗名又は代理店名^{※2} ○相談者(契約者)の属性(年代等)
- 苦情相談の項目・観点(通信料金の支払、解約の条件・方法、通信契約の加入・変更手続き、通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容、勧められて事業者等を乗換/新規契約 等) ※最大3つまで計上
- 発生要因(申告者の認識との不一致、契約解除の手続き、通信料金・割引の説明不足、事業者の信用度への不安、契約先事業者についての説明不足等) ※最大3つまで計上
- 発生時期(契約初期^{※3}、利用中、解約時、解約後、勧誘時(検討時) 等)
- 要望内容(契約解除、返金・支払い免除、事業者対応の改善、契約状況の確認、事業者信用度の確認、制度・政策の改善 等)

※1:事業者名をもとに判別。 ※2:実際には判別困難なものが多い ※3:おおむね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

- 2020年度に全国の消費生活センター及び総務省で受けた苦情相談件数は、2019年度と比較して7.4%減少となり、2017年度から右肩上がり増加していた苦情傾向は本年度、減少傾向に転じた。
- 一方で2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費生活センターの一部で苦情相談の受付体制に変更が生じたこと等に留意し、苦情相談総件数の推移を見る必要がある。

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた件数^{※1}と

総務省における総受付件数^{※2}(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数)

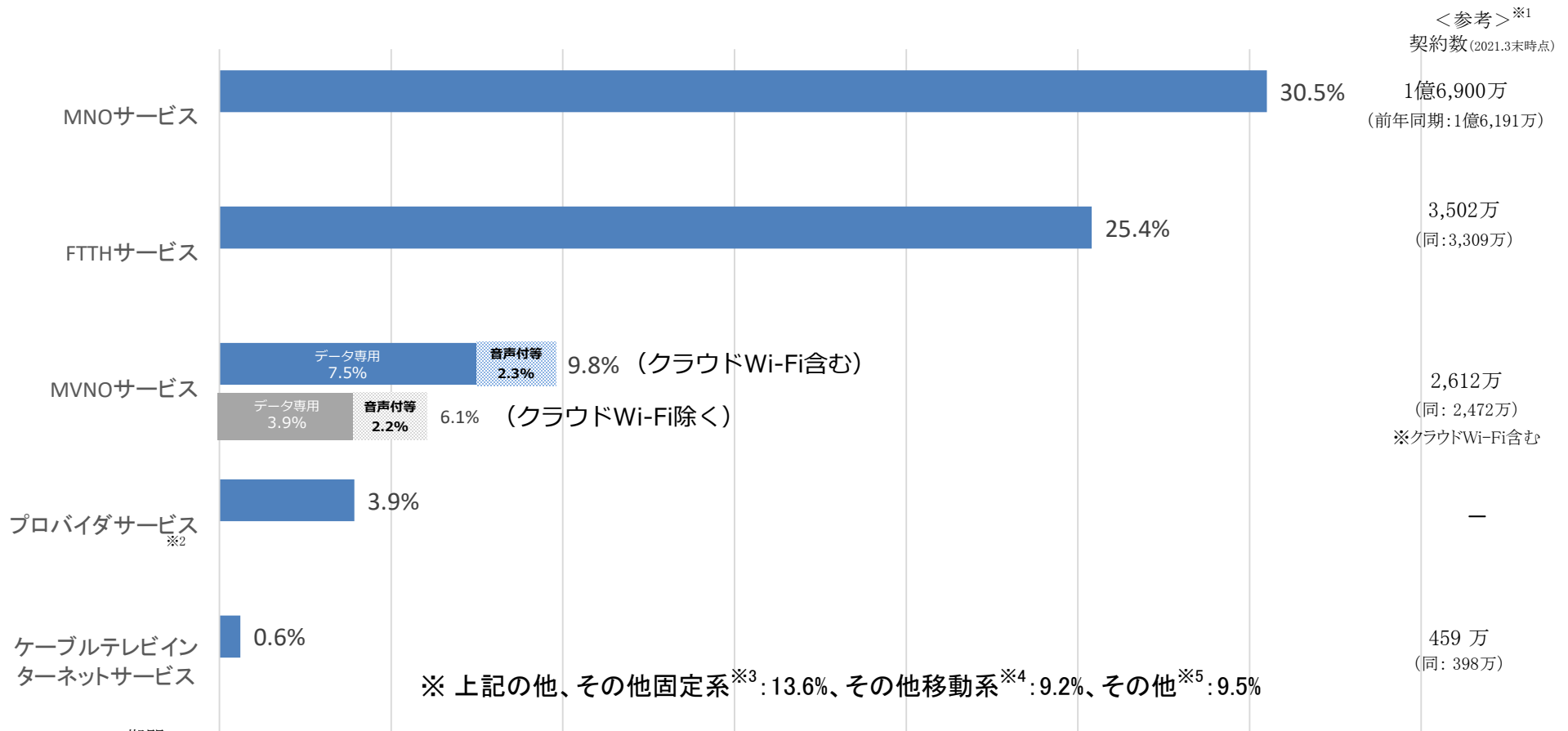


※1 PIO-NET登録分について、2012～2020年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。なお、PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

※2 総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分(2016年7月受付開始)を含む。

2020年度 サービス種類別

○ PIO-NET及び総務省で受け付けた苦情相談総受付件数のうち、約1/3を無作為抽出して分類・整理を行ったところ、各サービス種類別の内訳は以下のとおり。MNOサービスの比率が最も高く、その次にFTTHサービスの比率が高い。



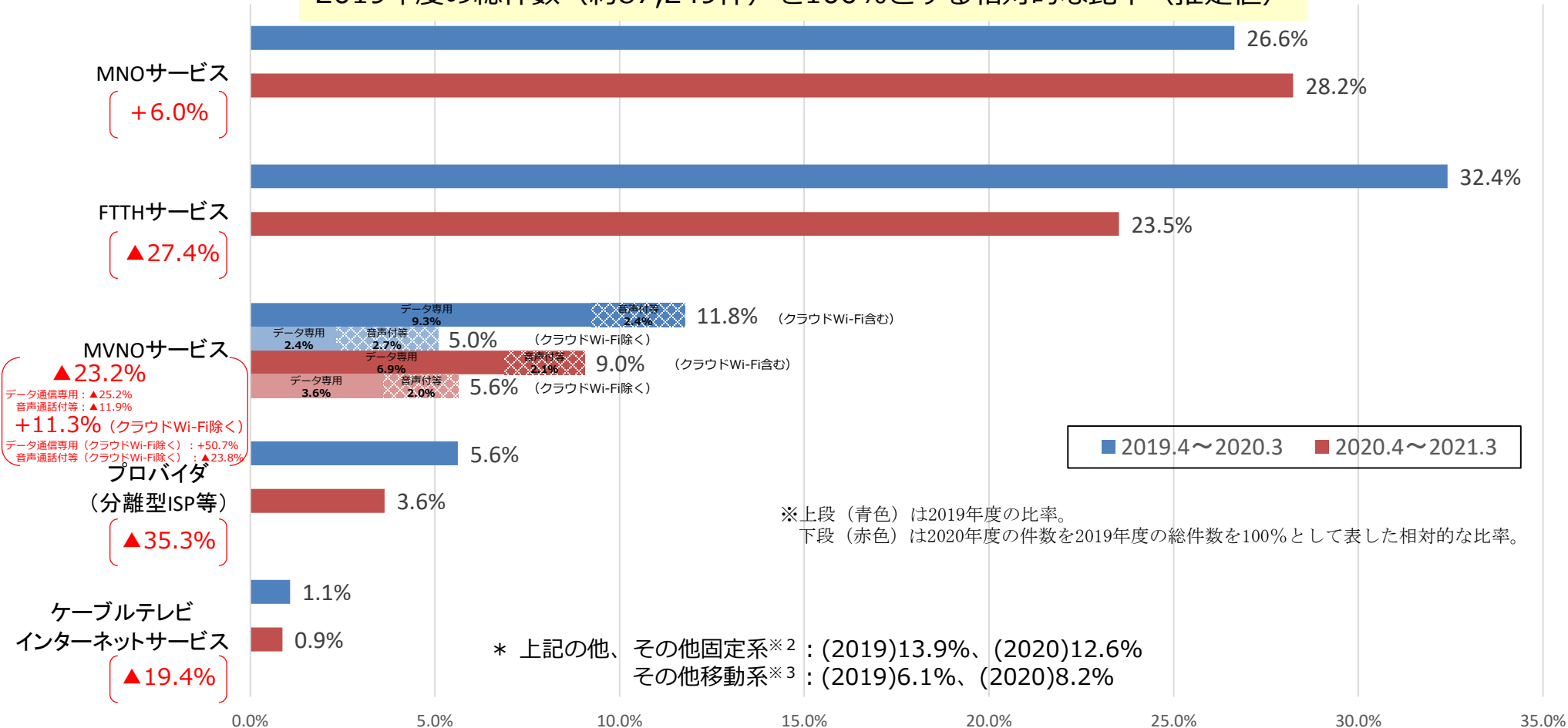
N=24,377 期間:2020.4~2021.3

※1:総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(令和2年度第3四半期(3月末))」(2021.6.18)より、引用。
 2021年3月末時点の契約数。法人契約等も含まれるため、一般消費者からの通常の苦情相談の対象となるサービス範囲とは必ずしも一致しない。
 ※2:FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。
 ※3:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)に関するもの等が含まれている。
 ※4:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。
 ※5:「その他」には、スマホアプリ、PCの保守管理等に関するものが含まれている。

サービス種類別 2019・2020年度総量 比較

○ 2020年度は、前年度と比較して、MNOサービス及びMVNOサービス(クラウドWi-Fiサービスを除く)は増加しているものの、全体的に減少傾向にある。※新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費生活センターの一部で苦情相談の受け付け体制に変更があったこと等には留意が必要。

2019年度の総件数(約87,249件)を100%とする相対的な比率(推定値)



注: 複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。

※1: FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。

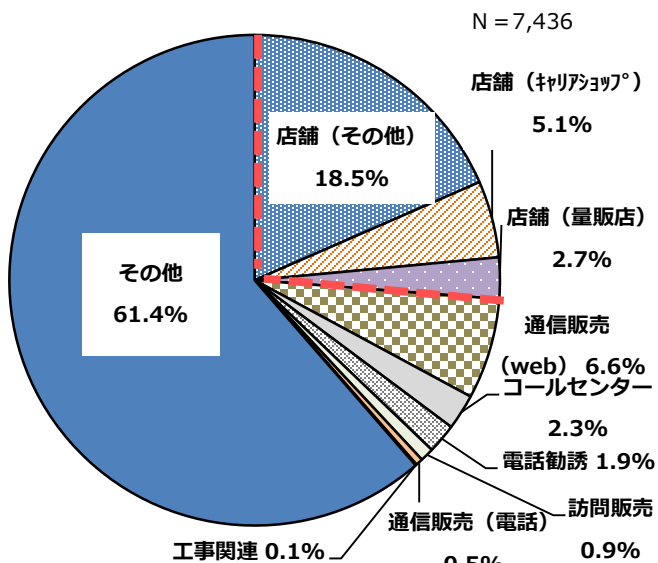
※2: 「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。

※3: 「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。(スマホアプリ等に関するものは「その他」として分類している。)

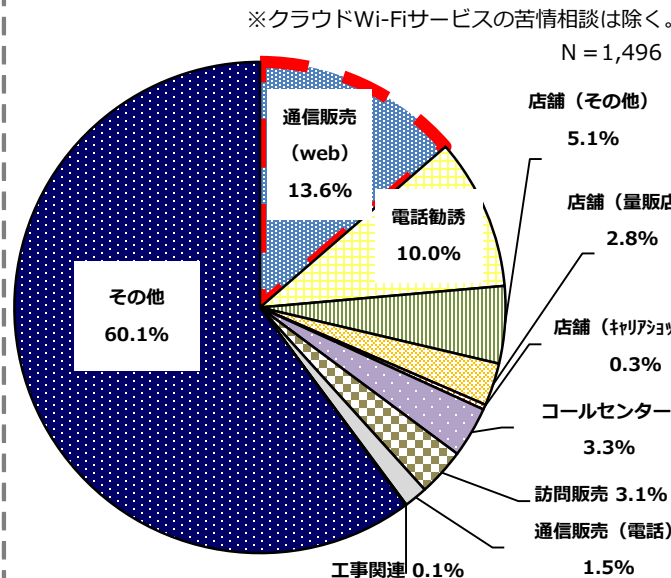
(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている

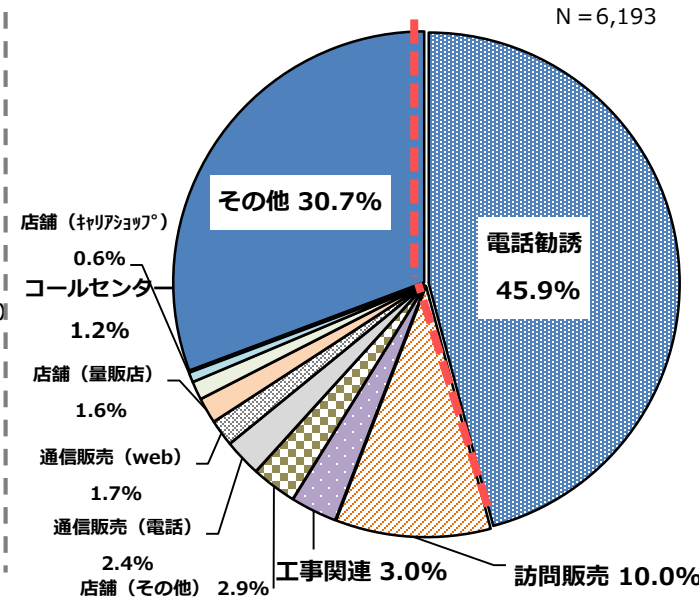
(MNOサービス)



(MVNOサービス)



(FTTHサービス)



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 37.5%

例)・高額な通話料金を請求されたが、そんなに通話をした記憶はない。
・解約したはずの携帯電話の利用料金が未だに引き落とされている。

2. 通信契約の加入・変更手続き 19.1%

例)・ウェブでのみ契約が出来る新プランを契約したが、よく分からないので解約したい。しかし、チャットのサポートはよく分からないし電話も繋がらない。
・代理店がつけると思っていたキャッシュバックがもらえない。

3. 解約の条件・方法(解約料等) 18.0%

例)・解約したいが、事業者者に電話が繋がらない。
・各社の違約金は下がったはずなのに、自分は高額な違約金を請求された。おかしい。

1. 解約の条件・方法 38.6%

例)・置き型Wi-Fiを解約するには、Wi-Fi機器の購入が条件と言われた。(データ通信専用)
・他社に乗り換えたところ、高額な違約金を請求された。(音声通話付)

2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 29.4%

例)・契約後直ぐに解約したが、クレジットカードの引き落としが続いている。(データ通信専用)
・話し放題プランを付けたが、高額な電話代を請求され不満。(音声通話付)

3. 勧められて事業者等を乗換え/新規契約 17.8%

例)・勧誘電話の途中で大手電話会社ではなく他社の勧誘と気づいたが断れなかった。(データ通信専用)
・家族間通話が無料と説明されスマホを契約したが、実際は違った。(音声通話付)

1. 勧められて事業者等を乗換え 90.1%

例)・光回線の料金が安くなると電話勧誘を受けて契約したが、実際には料金が高くなっている。解約希望。
・大手通信事業者を名乗り、光回線料金が安くなるとの電話勧誘があった。承諾したが事実と違う。解約希望。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 26.3%

例)・料金が安くなると勧誘され、契約したが実際は高くなった。解約しようとする、高額な違約金を請求された。
・光回線の契約を解約したいが、電話が繋がらない。

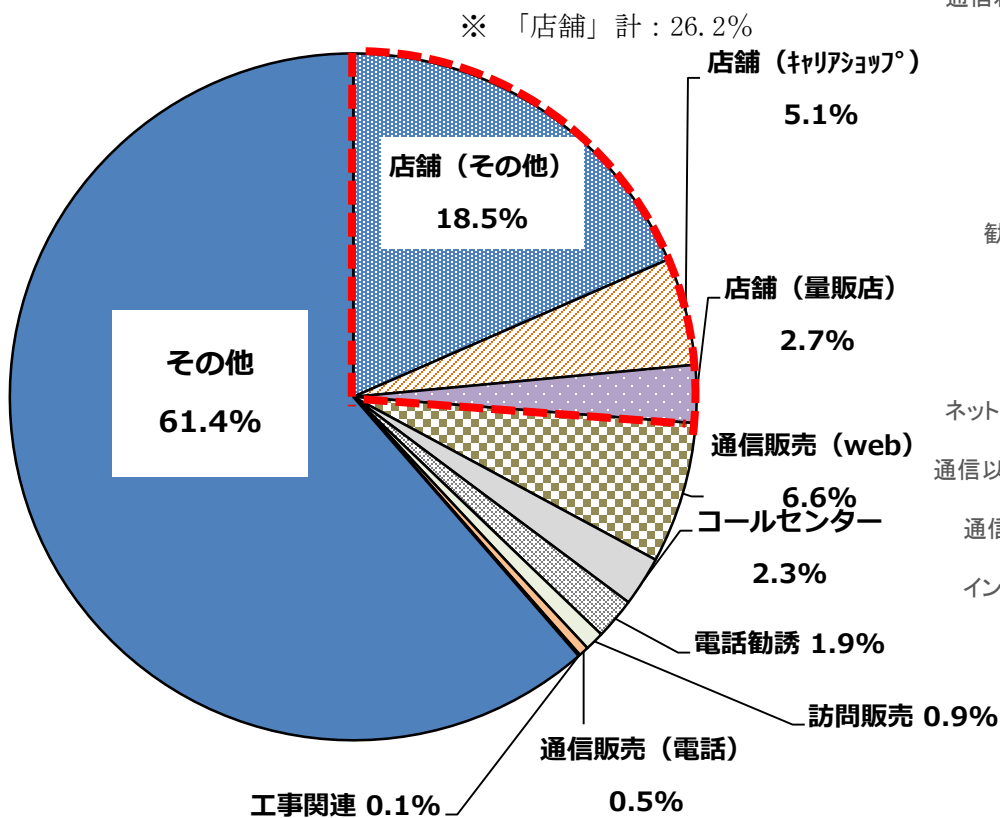
3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 16.7%

例)・利用料金が安くなると勧誘を受け契約したが、勝手にオプションをつけられ料金が高くなっている。
・電話勧誘があり、契約しない旨を伝えたのに、請求書が来ている。不審だ。

[電話勧誘について]

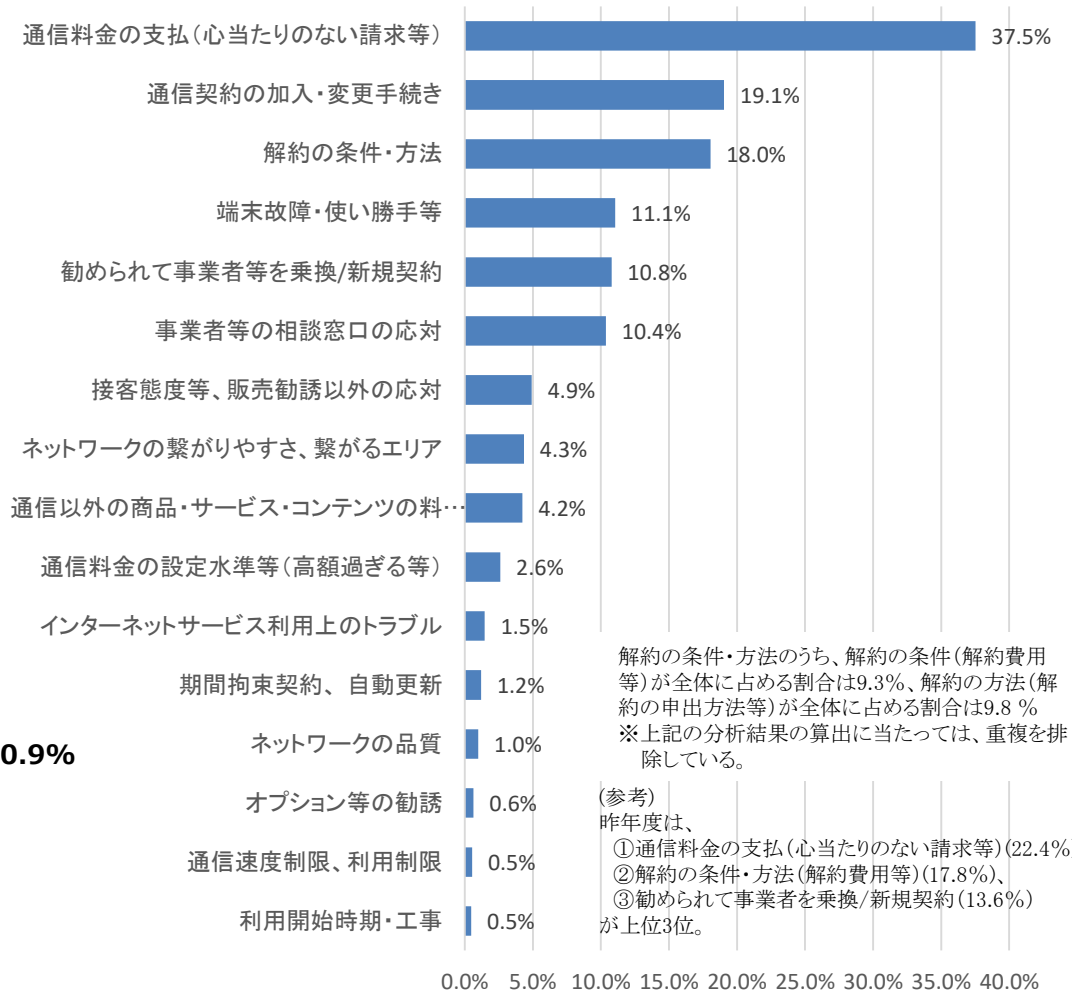
○ これまでの分析結果は「店舗」が約4～5割を占めてきたが、今回苦情相談の発生チャネルとして最も多く分類されたのは「その他」であり、「店舗」全体の割合は26.2%とこれまでと異なる傾向になっている。これは、MNO各社がWEB上での契約にシフトしたことが一因として考えられる。項目・観点としては、「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多い。

<苦情相談の要因となったチャネル>



N = 7,436
期間：2020.4～2021.3

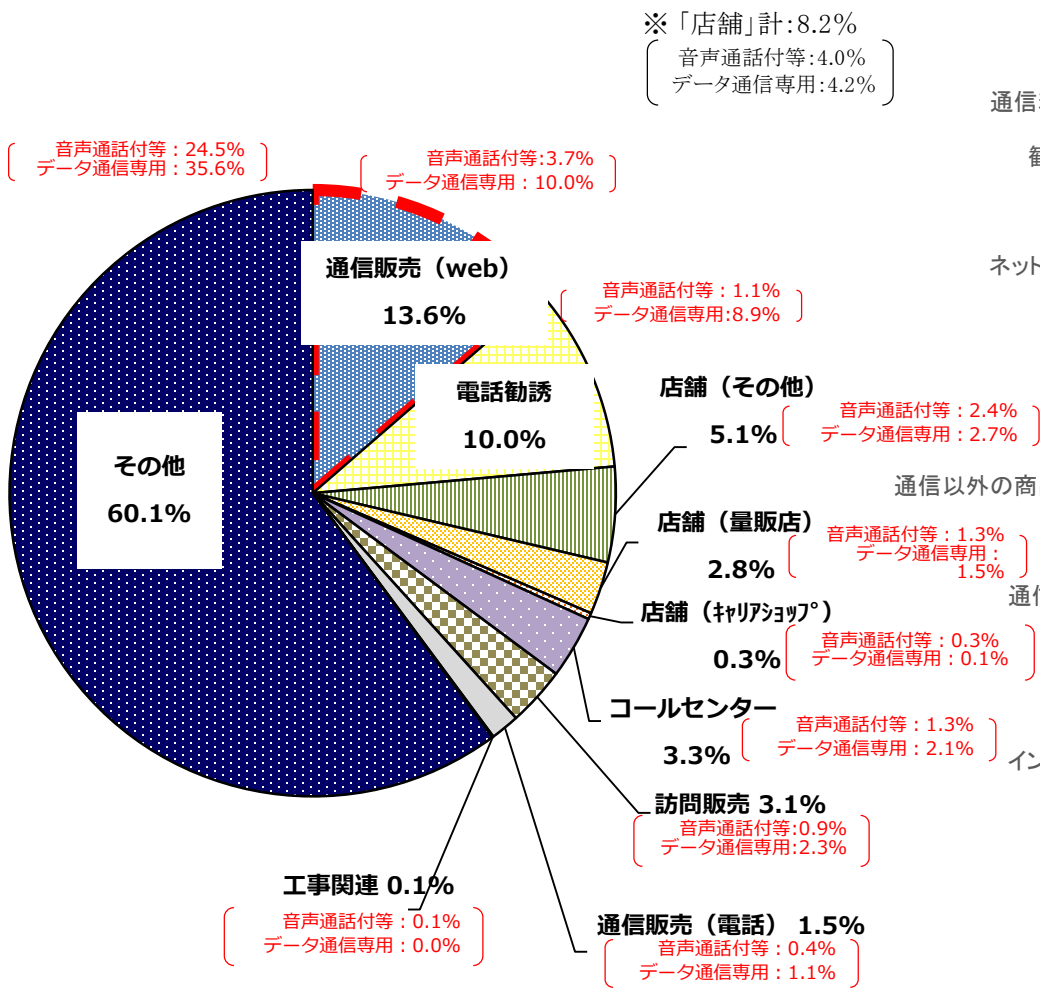
<苦情相談の項目・観点>



※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

○ 主な発生チャネルは、「通信販売(web)」であり、「電話勧誘」が続く。「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。

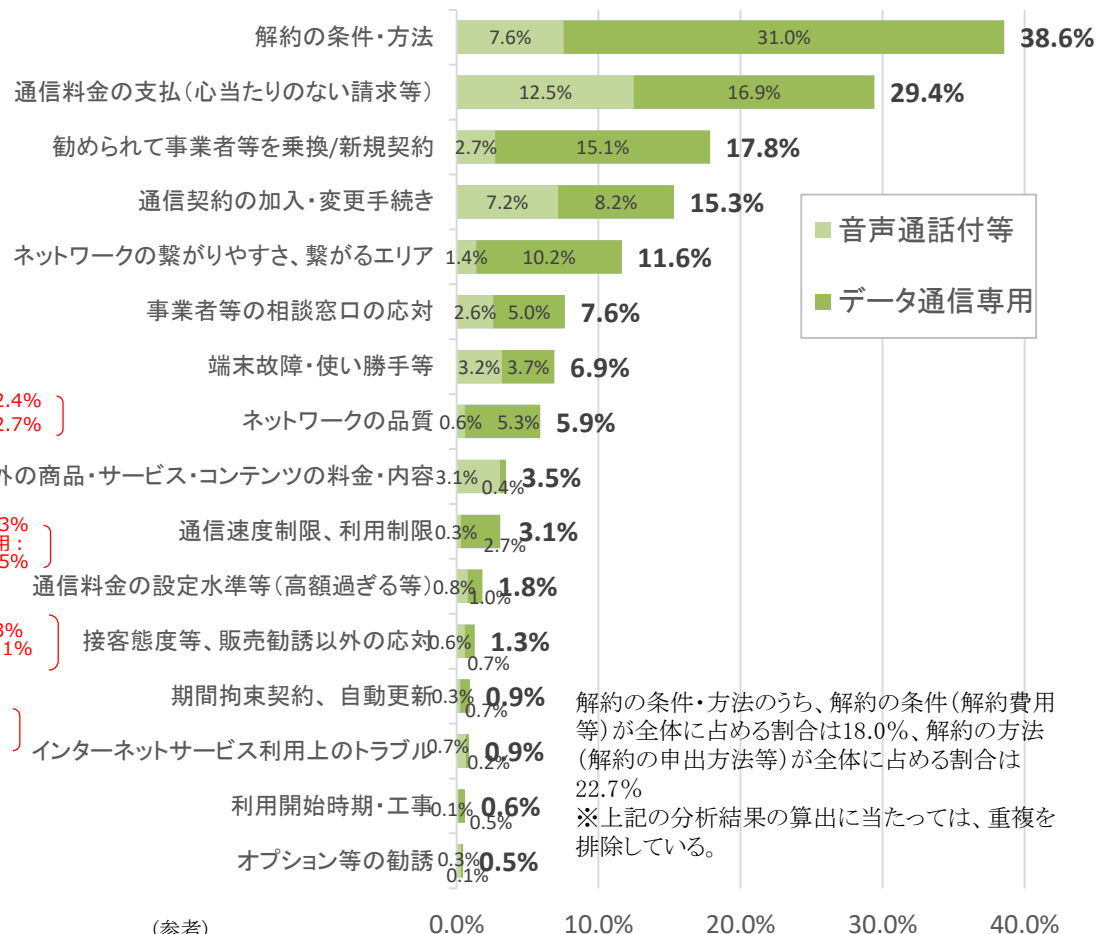
＜苦情相談の要因となったチャネル＞



※クラウドWi-Fiサービスの苦情相談は除く。

N=1,496
 期間：2020.4～2021.3

＜苦情相談の項目・観点＞



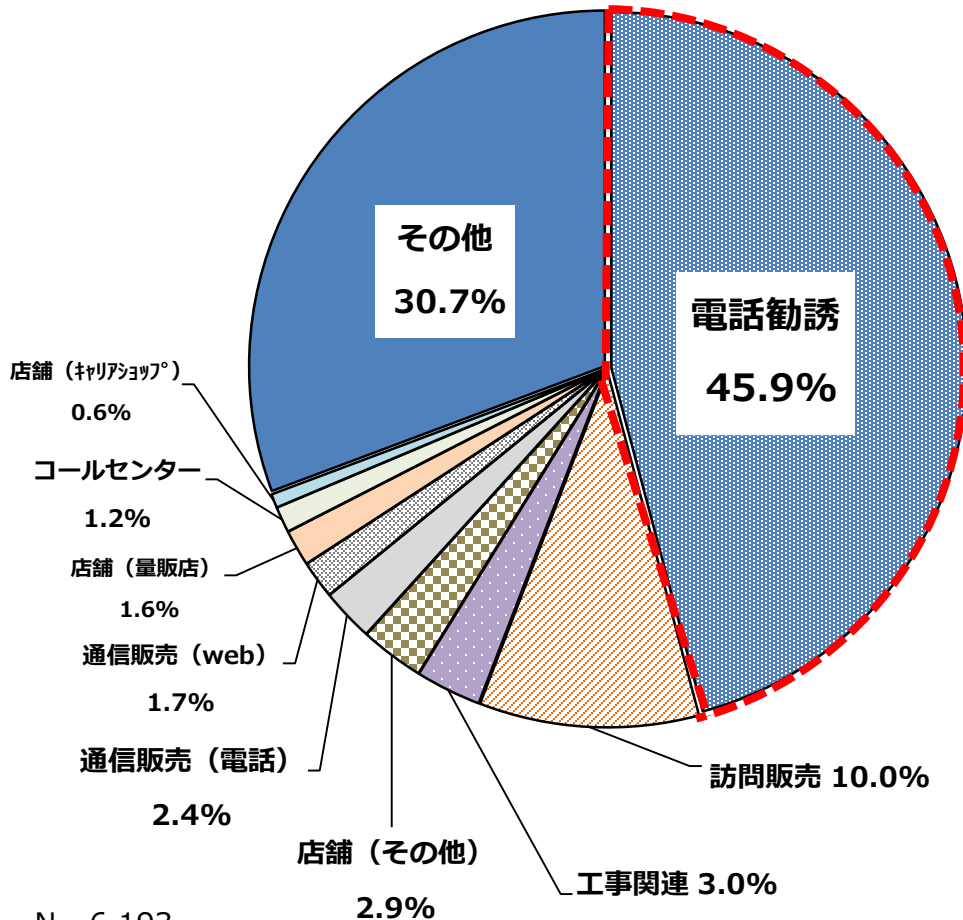
解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は18.0%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は22.7%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考)
 昨年度は、
 ①解除の条件・方法(全体31.2%、音声通話付等9.7%、データ通信専用21.5%)、
 ②勧められて事業者等を乗換/新規契約(全体19.0%、音声通話付等6.1%、データ通信専用12.9%)、
 ③通信料金の支払(心当たりのない請求等)(全体15.9%、音声通話付等10.0%、データ通信専用5.9%)
 が上位3位。

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 不明やその他はグラフから除外している。

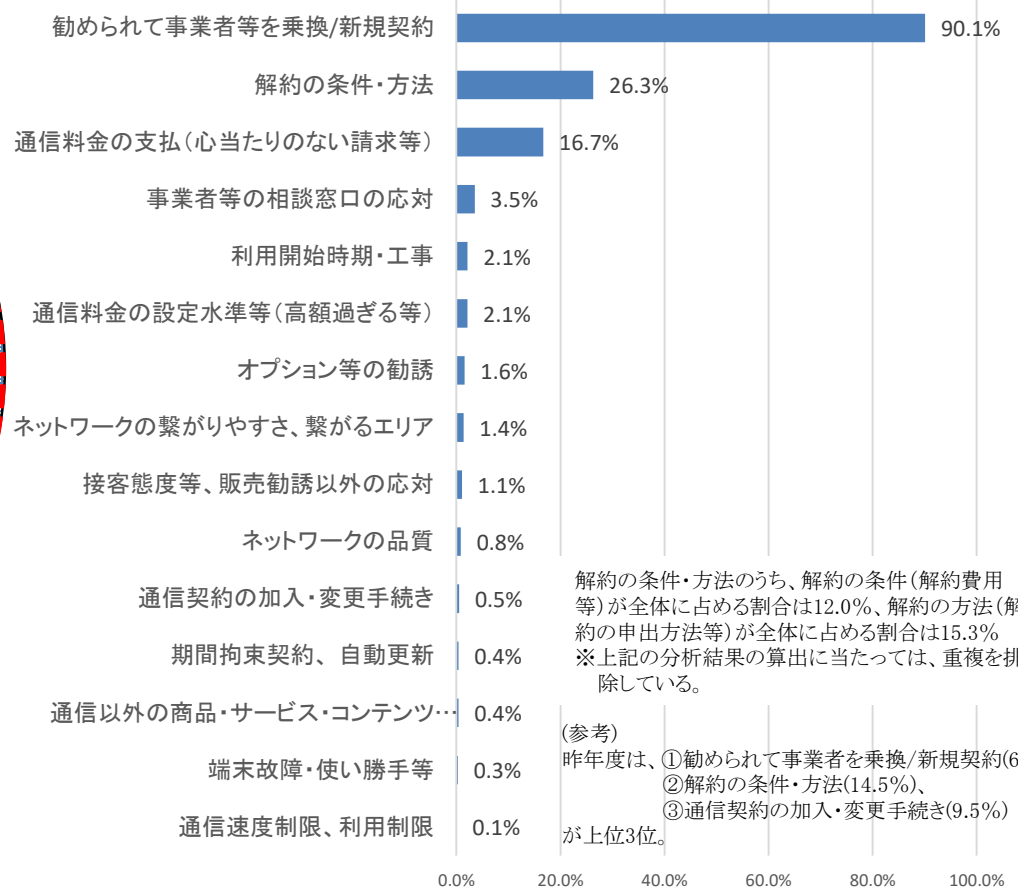
○ 「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が約半数を占め、そのうち、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談が大半を占める。

<苦情相談の要因となったチャネル>



N = 6,193
期間：2020.4~2021.3

<苦情相談の項目・観点【電話勧誘】>



解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は12.0%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は15.3%
※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考)
昨年度は、①勧められて事業者を乗換/新規契約(69.6%)、
②解約の条件・方法(14.5%)、
③通信契約の加入・変更手続き(9.5%)
が上位3位。

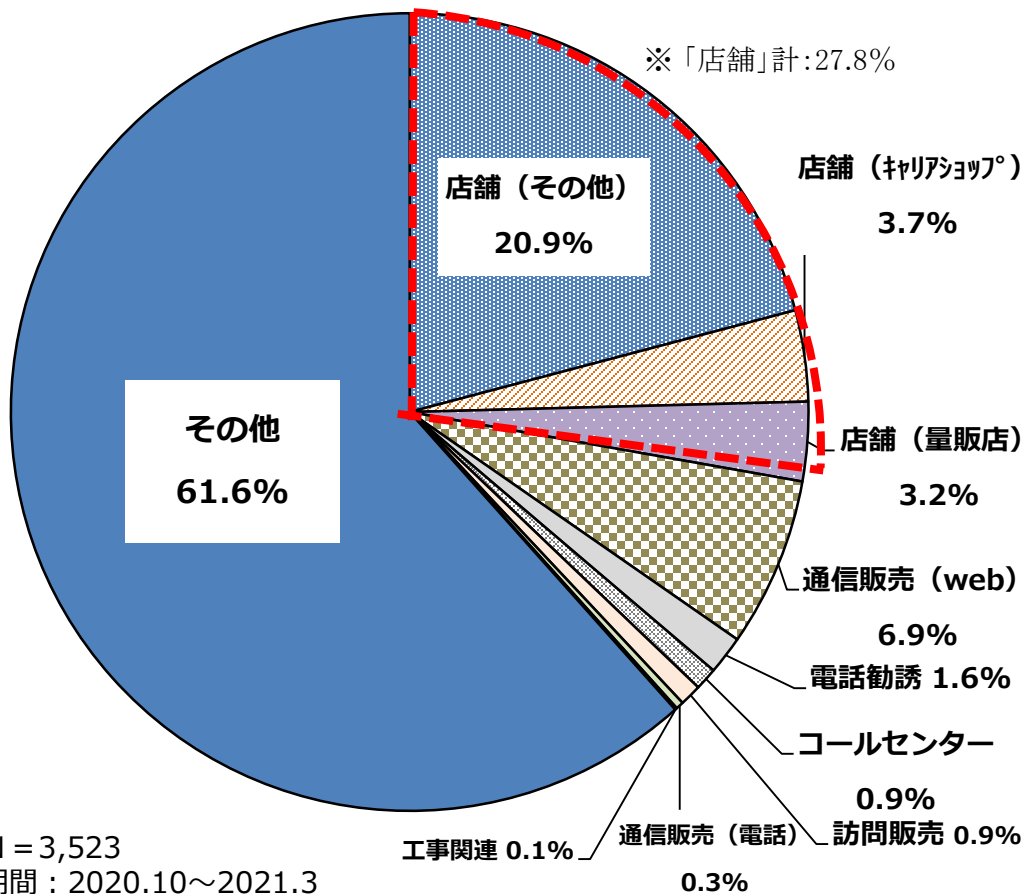
N = 2,840
期間：2020.4~2021.3

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

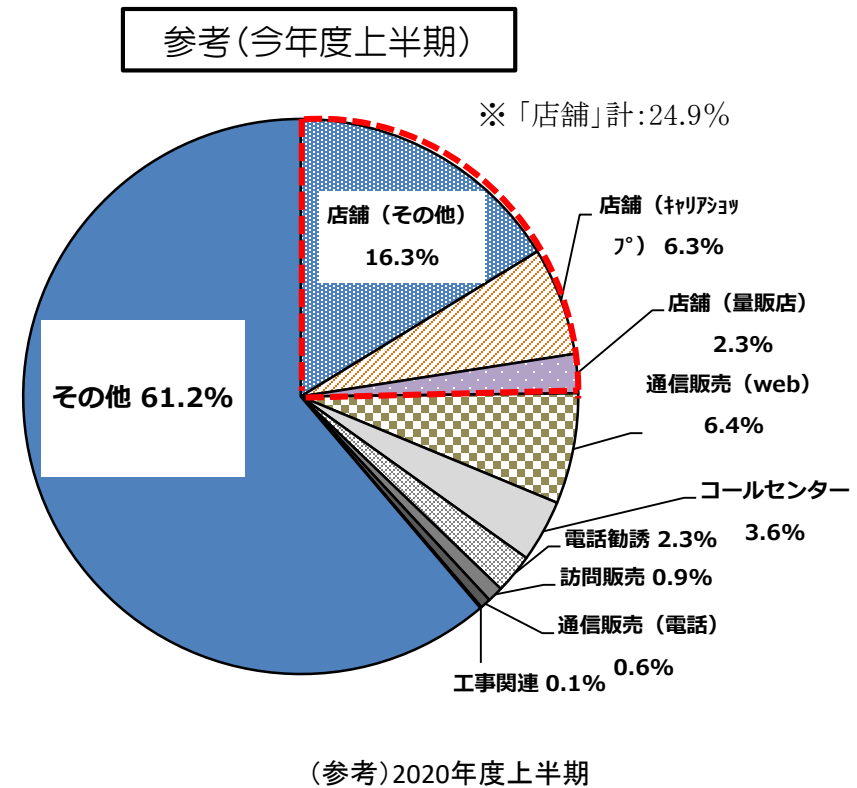
MNO（2020年度下半期）

（注）令和2年4月から楽天モバイル株式会社がMNOサービスの提供を開始したところ、令和2年4月から同社のサービスに対して寄せられた苦情相談は全て「MNOサービス」に対する苦情相談と分類している。そのため、楽天モバイルのMVNOサービスに寄せられた苦情相談が一部、MNOサービスに対して寄せられた苦情相談に分類されている可能性がある。

○ 昨年度までの分析結果は「店舗」が約4~5割を占めてきたが、上半期同様に、苦情相談の発生チャネルとして最も多く分類されたのは「その他」であり、「店舗」全体の割合は27.8%とこれまでと異なる傾向になっている。これは、MNO各社がWEB上での契約にシフトしたことが一因として考えられる。一方で「店舗」を合計した割合自体は本年度上半期の分析より上昇しており、コロナ禍で減っていた店舗での契約が徐々に元の状況に戻ってきていることがうかがえる。

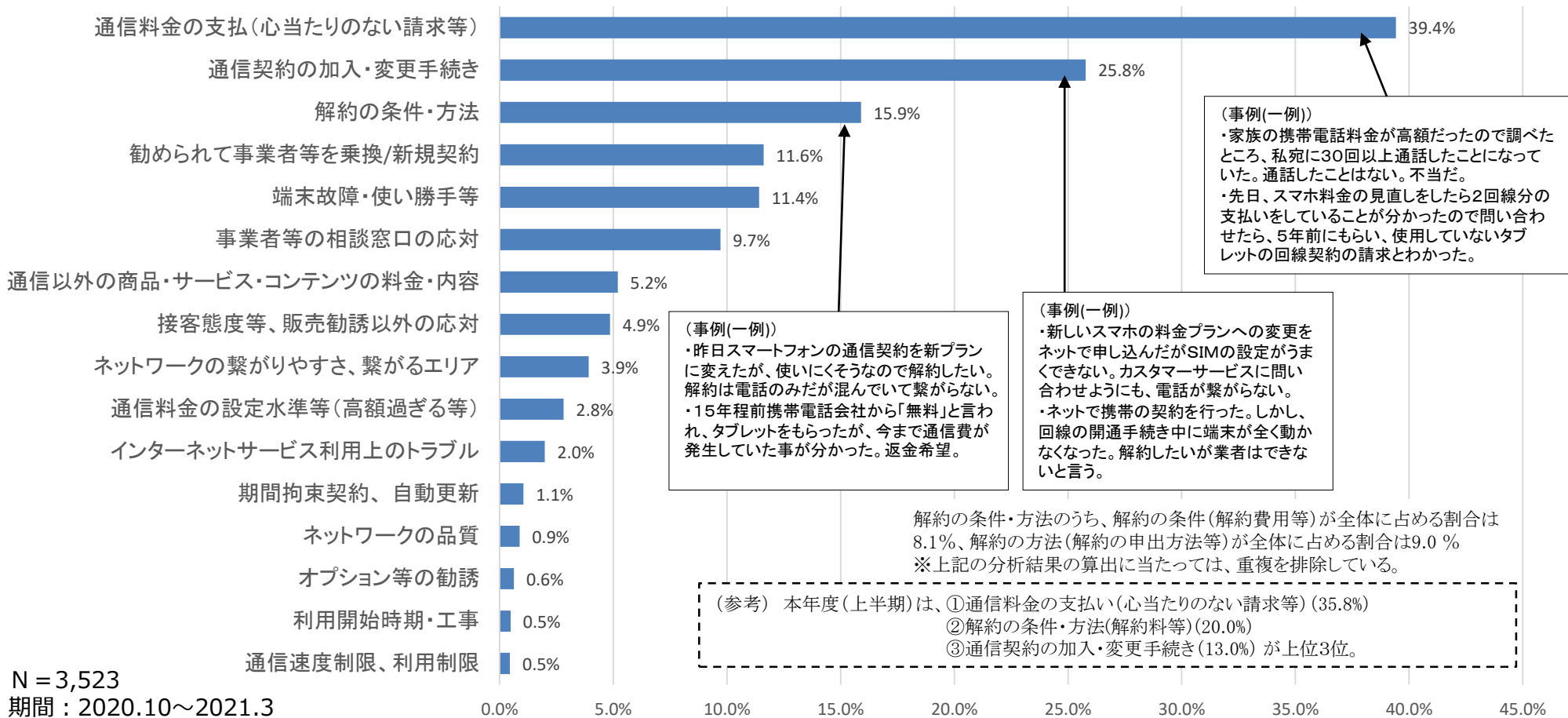


(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている



N = 3,913
期間：2020.4~2020.9

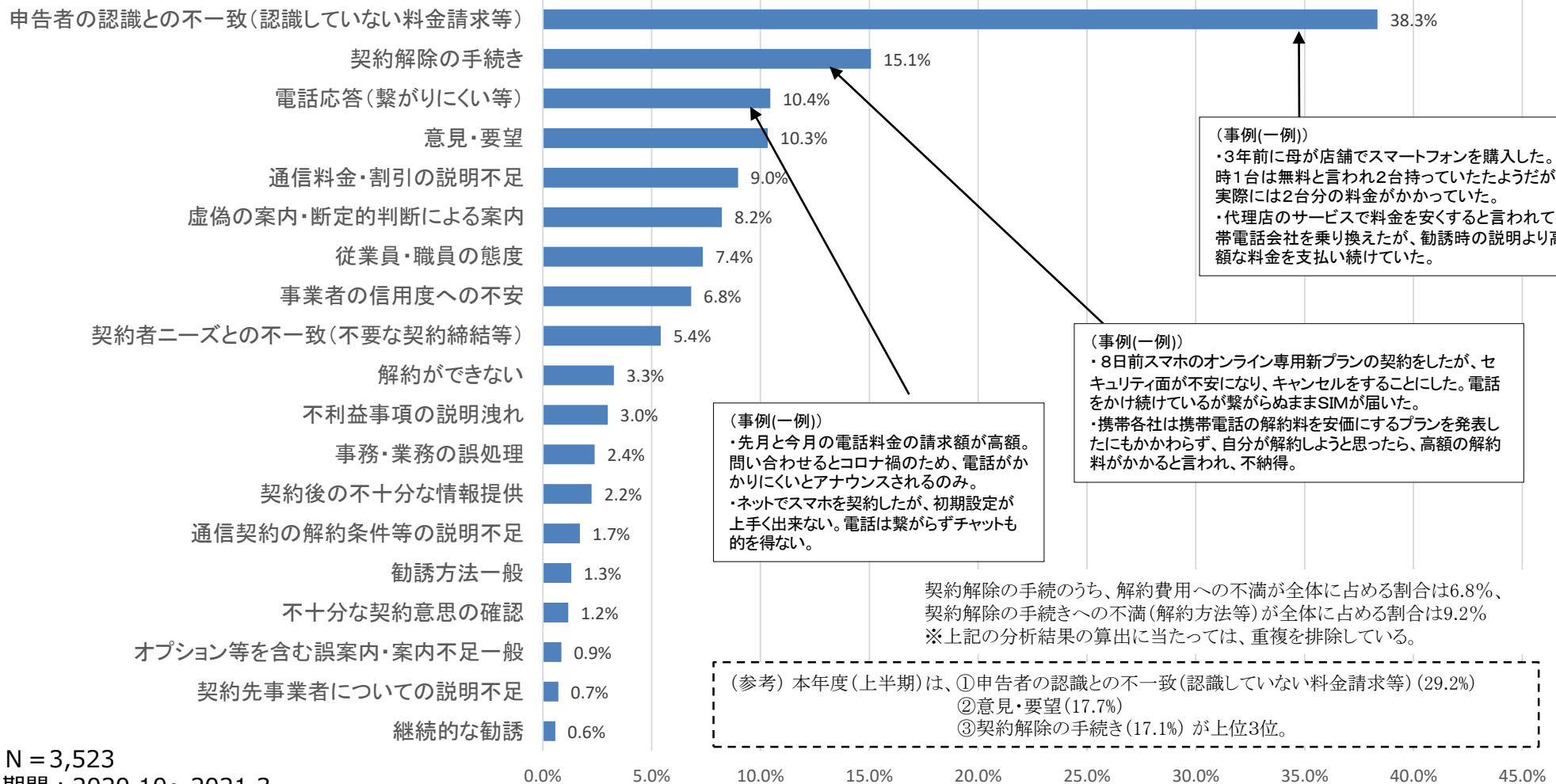
○ 「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」に関する苦情相談が最も多く、「通信契約の加入・変更手続き」、「解約の条件・方法」が続く。「通信契約の加入・変更手続き」が「解約の条件・方法」より上位にあるのは、令和元年の法改正により、各社の料金プランにおける違約金の額に上限が設けられたことで、解約の条件に関する苦情相談が減少した一方、各社の法改正に適合したプランへの変更に当たり一定程度、消費者トラブルが生じたことが一因にあると考えられる。



N = 3,523
 期間 : 2020.10~2021.3

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

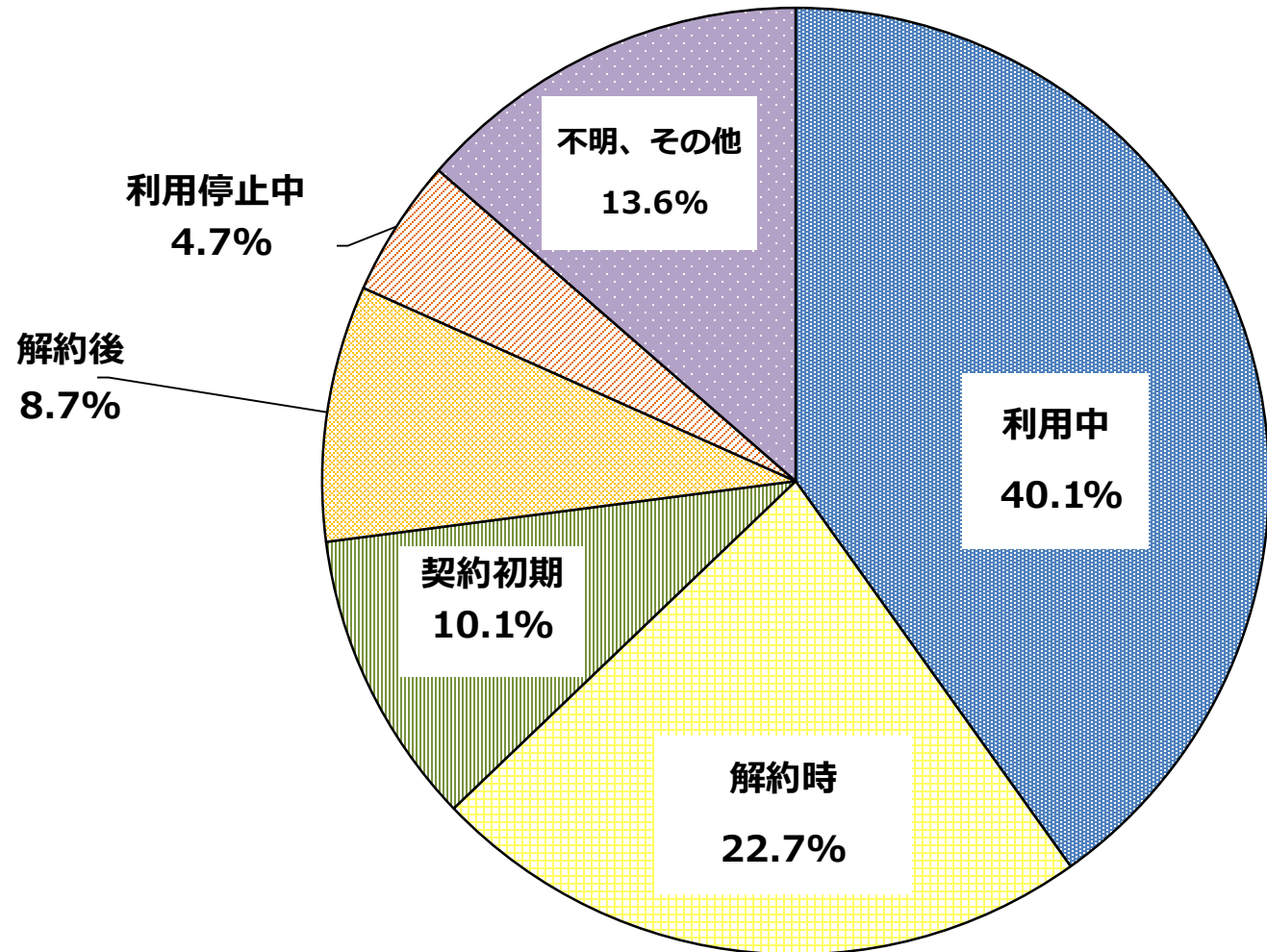
○ 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手続き」、「電話応答(繋がりにくい等)」が続く。



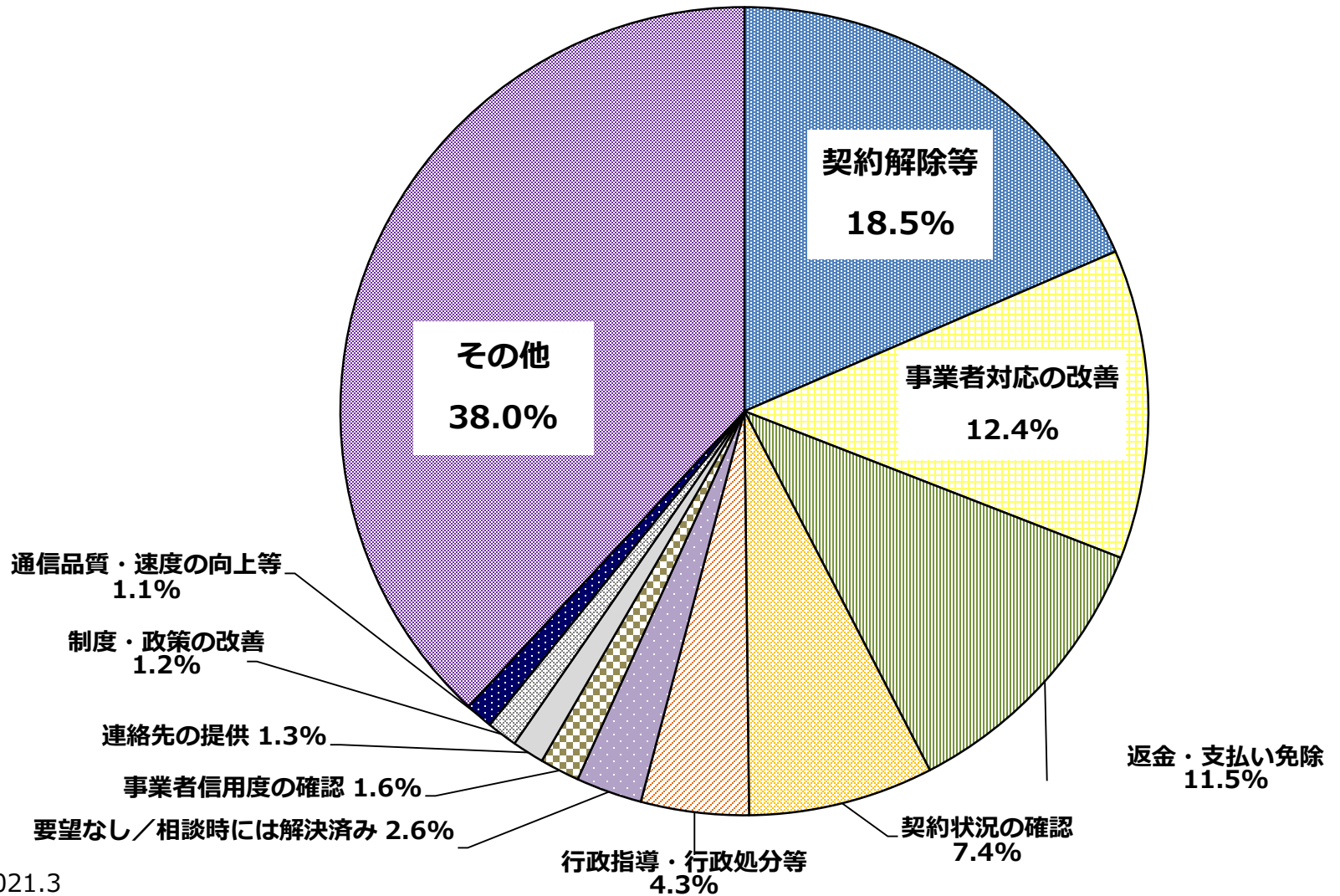
N = 3,523
期間 : 2020.10~2021.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「解約時」、「契約初期」が続く。



○ 「契約解除等」を希望する苦情相談が最も多く、その後に「事業者対応の改善」が続く。

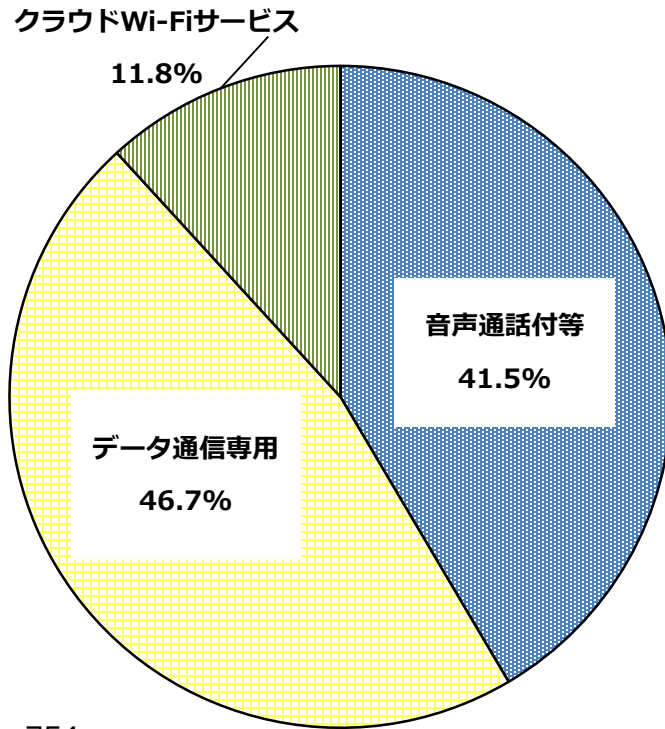


N = 3,523
 期間：2020.10～2021.3

M V N O (2020年度下半期)

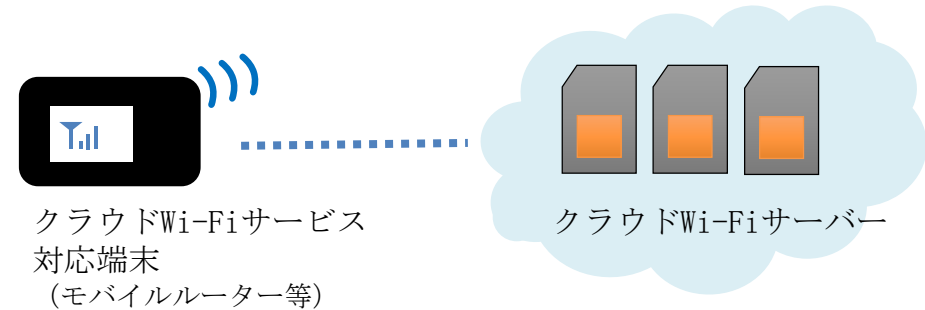
- 2020年度下半期においては、2020年度上半期と比較して、全体的な苦情件数は減少(1,627件→754件)している。いわゆる「クラウドWi-Fiサービス」に係る苦情相談の割合は減少(50.2%→11.8%)したものの、依然として一定割合を占めている。分析の精緻化及び経年比較の観点から、クラウドWi-Fiサービスに係る苦情相談とそれ以外のMVNOサービスに係る苦情相談とを分けて分析することとする(クラウドWi-Fiサービス以外については、17～23ページ、クラウドWi-Fiサービスについては、24～25ページで扱う。なお、17～23ページにおいても、一部苦情についてはクラウドWi-Fiサービスが含まれている可能性がある)。

MVNOの苦情件数内訳



N=754
期間：2020.10～2021.3

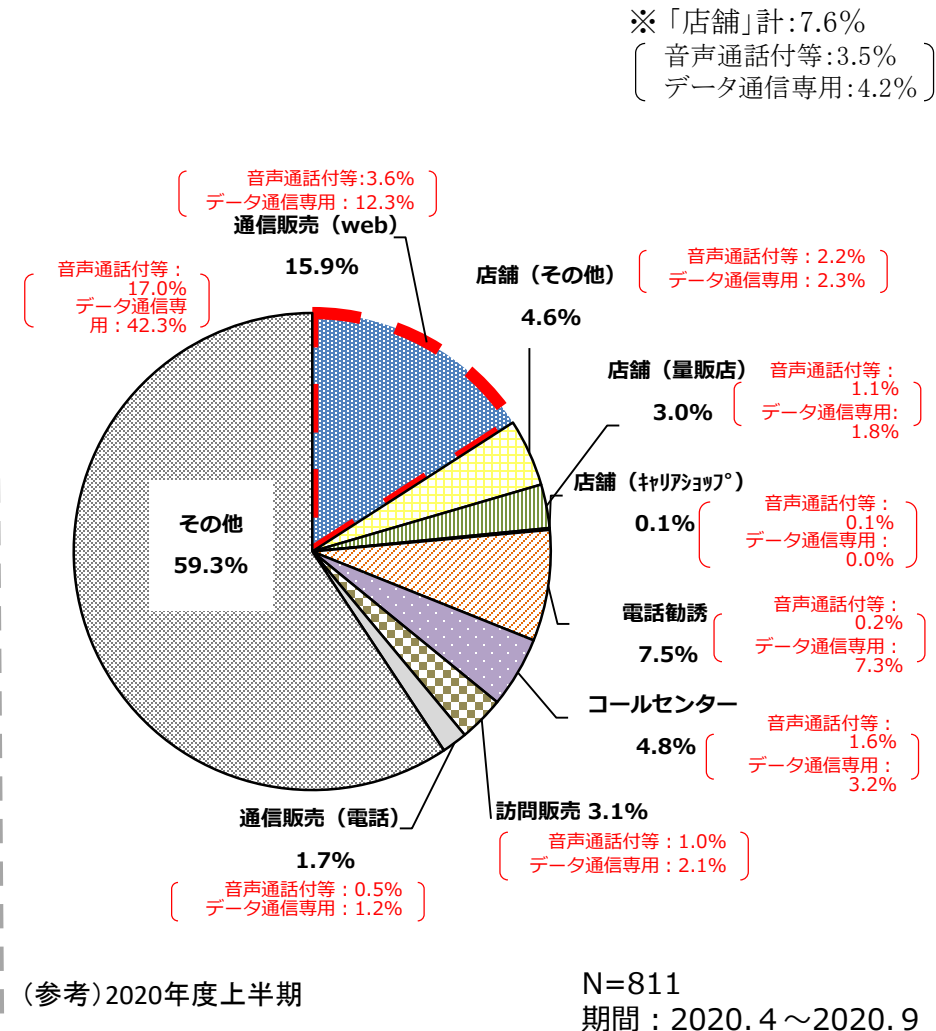
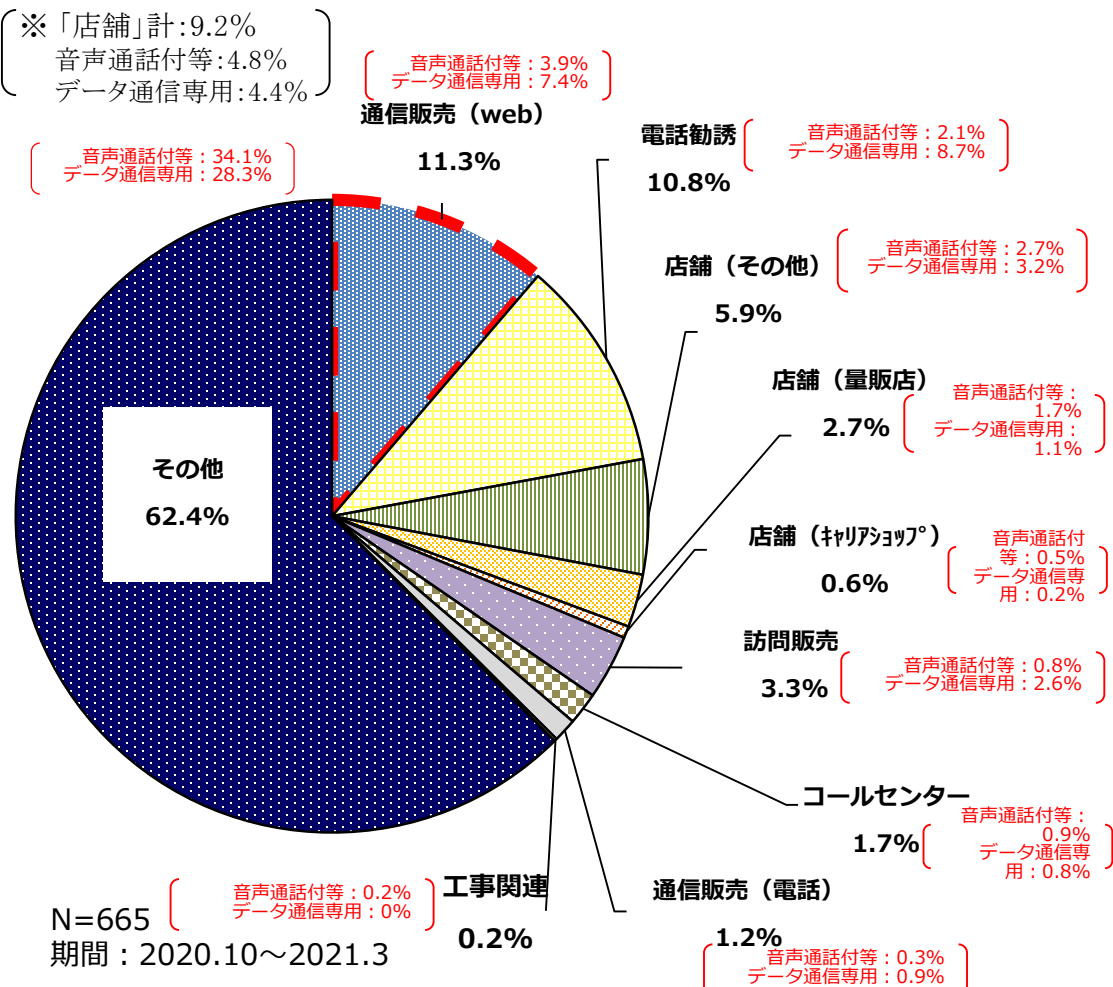
(参考) クラウドWi-Fiサービスのイメージ



SIMカードの差込を要さない専用のWi-Fiルーターを利用し、サーバ上の大量のSIMカードの中から自動的に最適なものを選択して接続のうえデータ通信を行う「クラウドSIM」と呼ばれる技術を活用した通信サービス。

苦情相談の要因となったチャネル【MVNO】

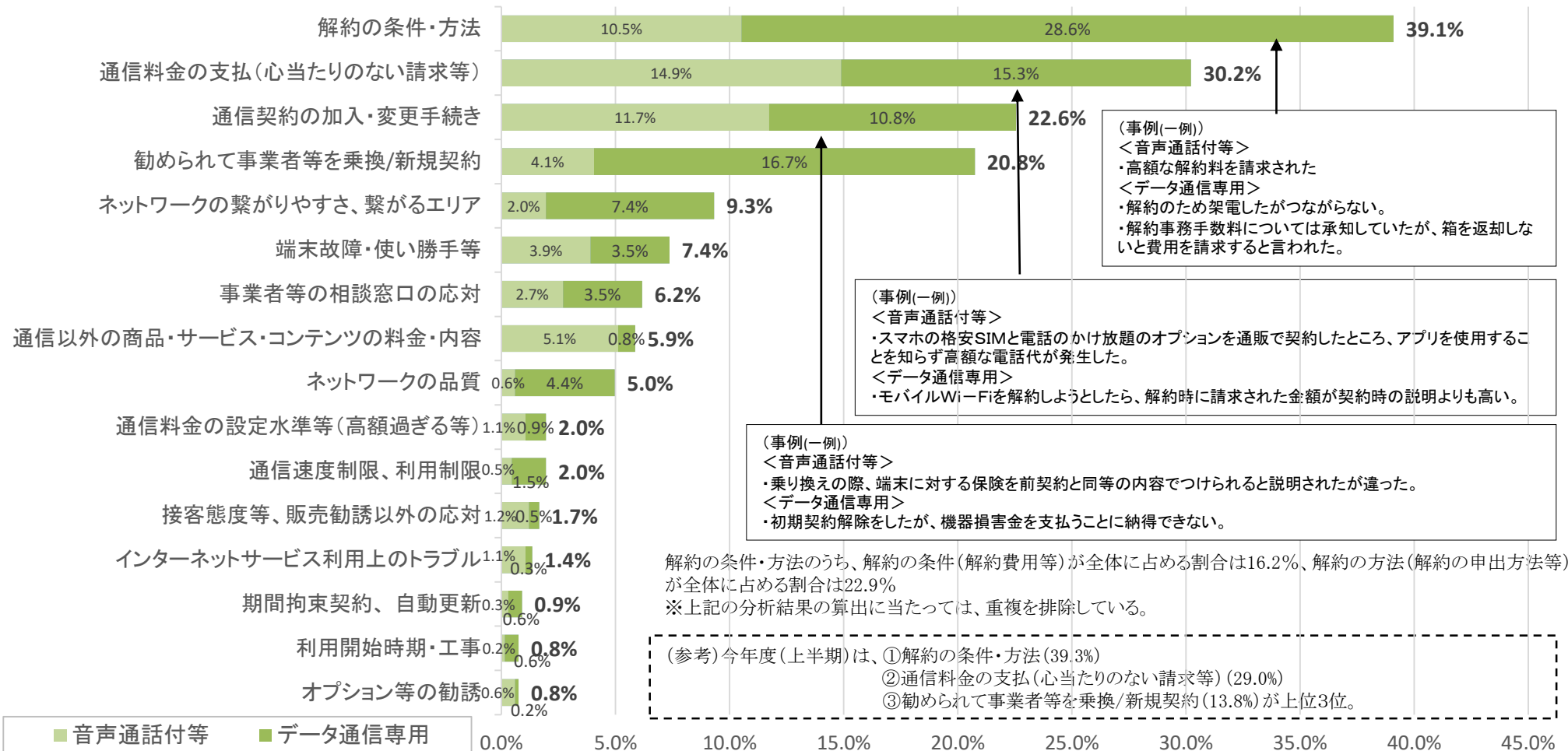
○ 2020年度上半期の発生チャネルとしては、「通信販売(web)」の比率が最も高く、「店舗」が続いていた。
 2020年度下半期においては、引き続き「通信販売(web)」の比率が最も高いものの、「電話勧誘」が増加し、「店舗」、「訪問販売」が続く。



(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている

苦情相談の項目・観点【MVNO】

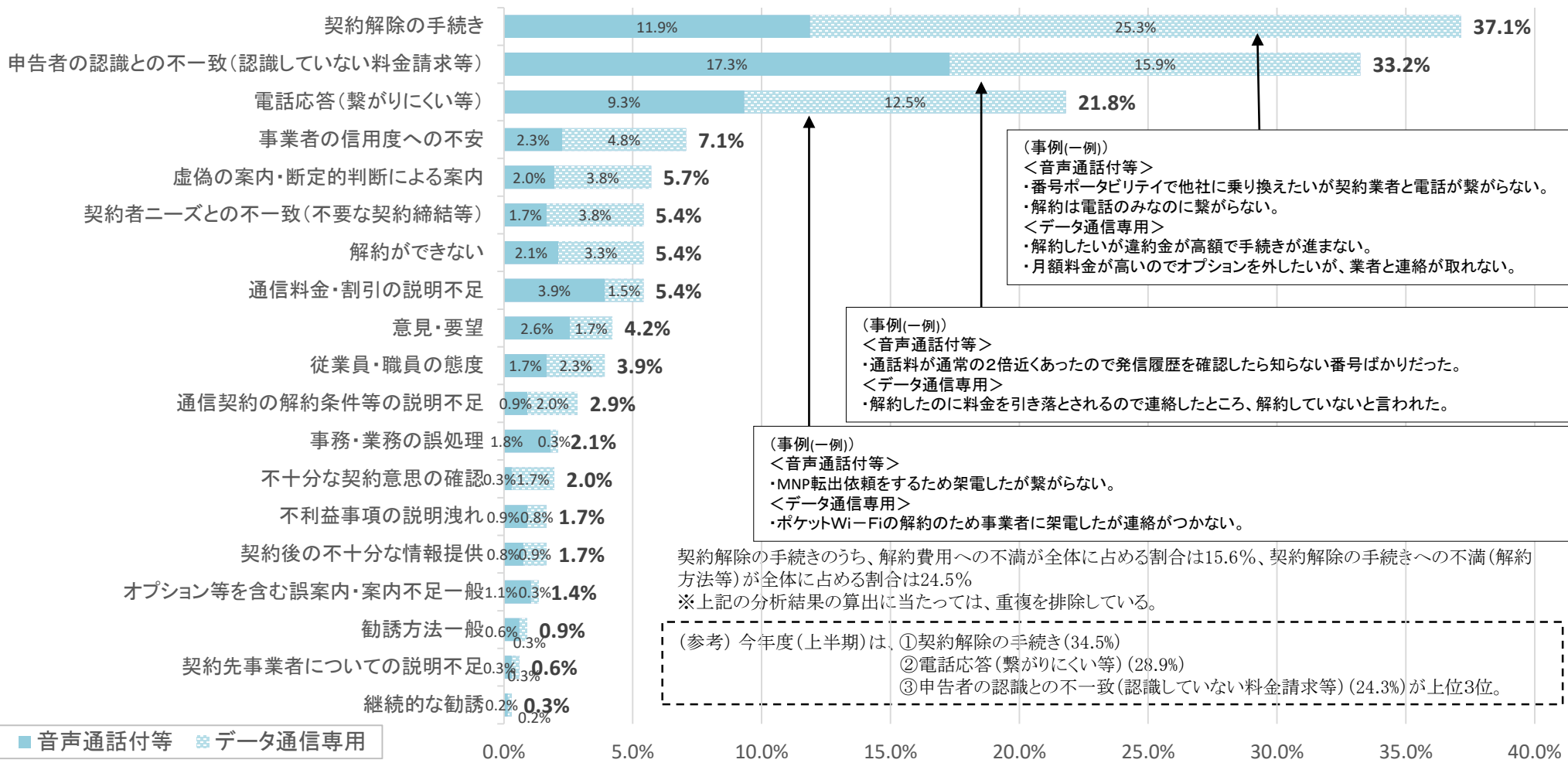
- 2020年度上半期と同様に「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。「通信料金の支払い(心当たりのない請求等)」、「通信契約の加入・変更手続き」、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談が続き、2020年度上半期と比較して、それぞれ割合が増加している。なお、データ通信専用については、「解約の条件・方法」の苦情相談が顕著に多い。



N=665
 期間：2020.10～2021.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

○ 「契約解除の手続き」、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」、「電話応答(繋がりにくい等)」に起因する苦情相談が多い。なお、データ通信専用については、「契約解除の手続き」に起因する苦情相談が顕著に多い。



(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・番号ポータビリティで他社に乗り換えたいが契約業者と電話が繋がらない。
 ・解約は電話のみなのに繋がらない。
 <データ通信専用>
 ・解約したいが高額で手続きが進まない。
 ・月額料金が高いのでオプションを外したいが、業者と連絡が取れない。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・通話料が通常の2倍近くあったので発信履歴を確認したら知らない番号ばかりだった。
 <データ通信専用>
 ・解約したのに料金を引き落とされるので連絡したところ、解約していないと言われた。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・MNP転出依頼をするため架電したが繋がらない。
 <データ通信専用>
 ・ポケットWi-Fiの解約のため事業者に架電したが連絡がつかない。

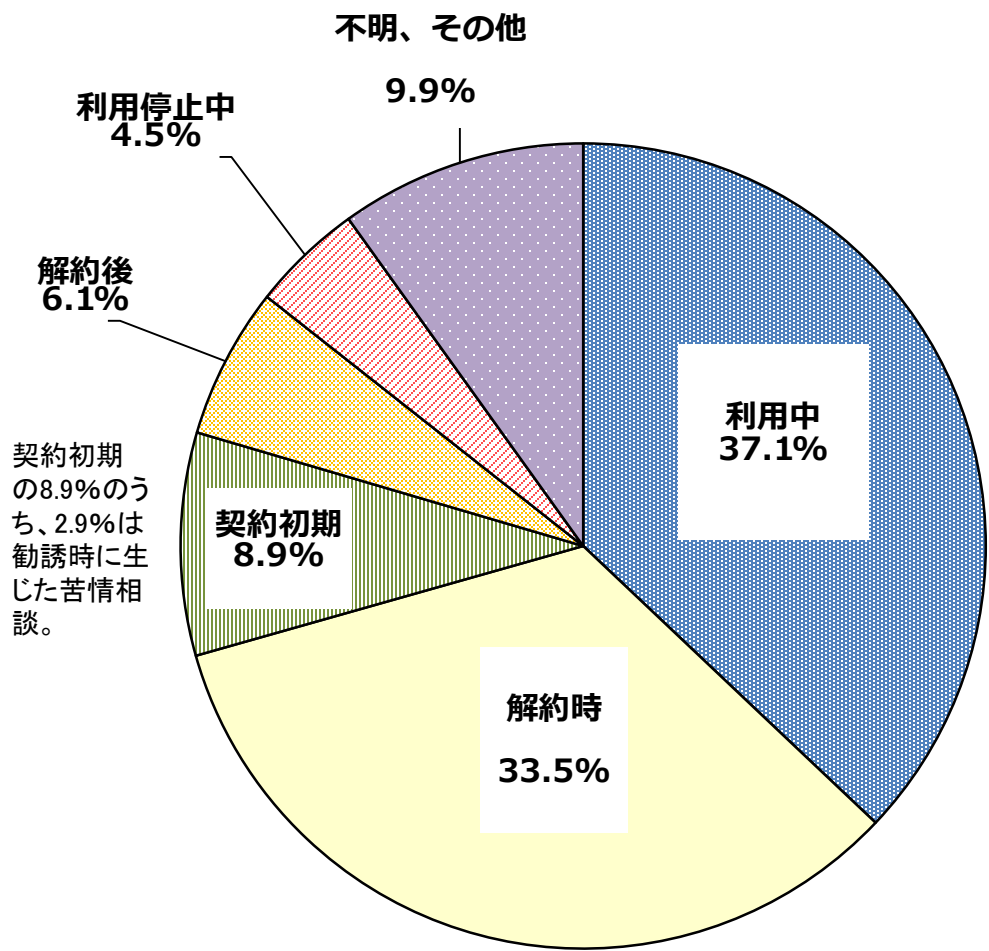
契約解除の手続きのうち、解約費用への不満が全体に占める割合は15.6%、契約解除の手続きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は24.5%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 今年度(上半期)は、①契約解除の手続き(34.5%)
 ②電話応答(繋がりにくい等)(28.9%)
 ③申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)(24.3%)が上位3位。

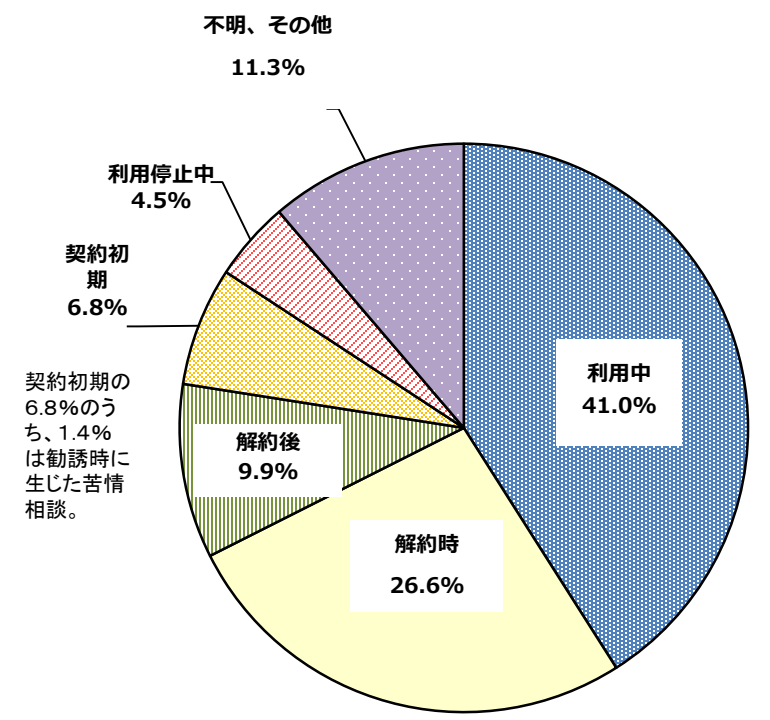
N=665
 期間：2020.10～2021.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

○ MVNOサービスのうち、音声通話付等については、「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「解約時」が続く。

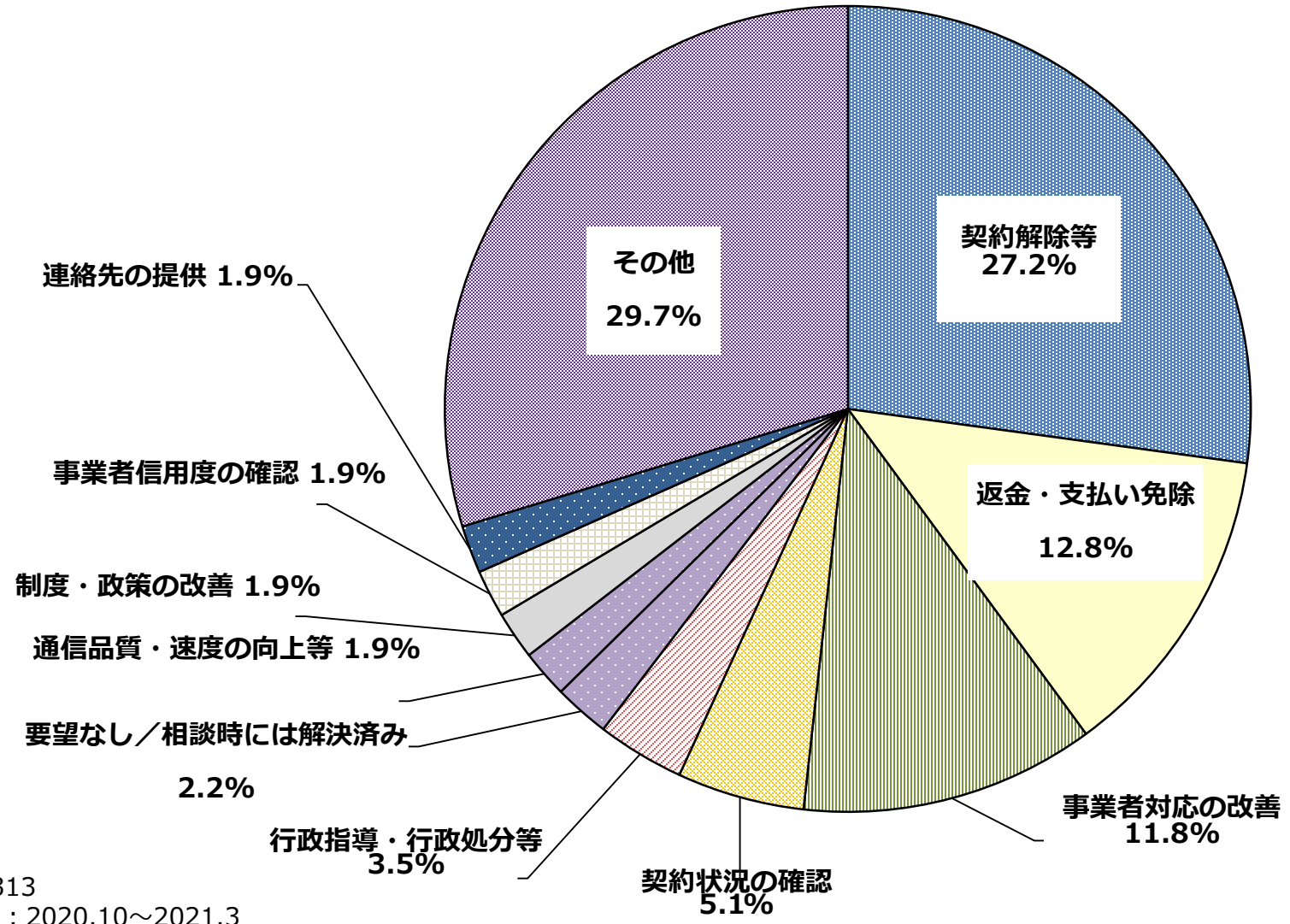


N=313
期間：2020.10～2021.3



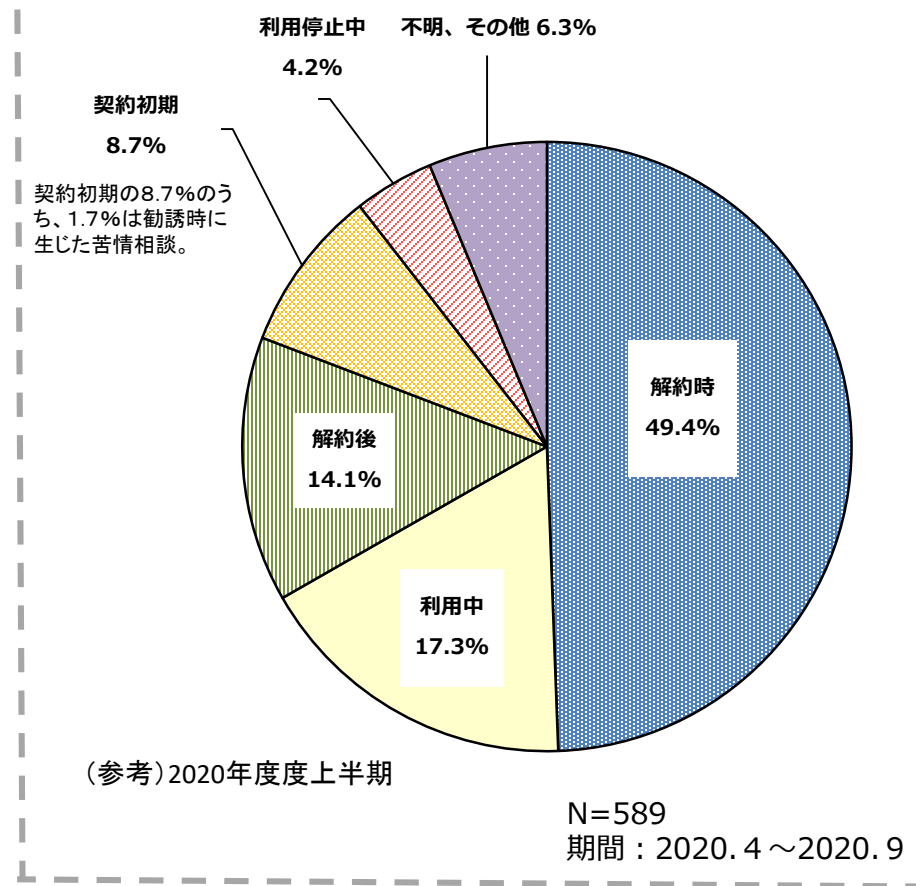
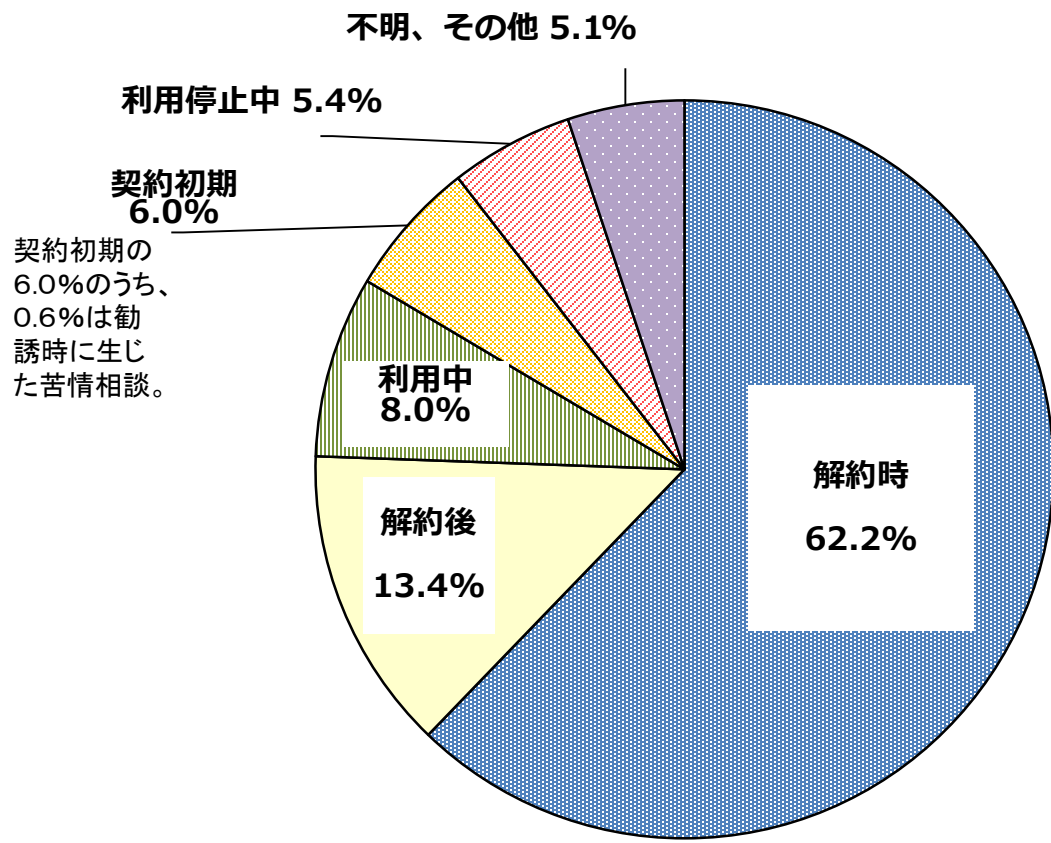
(参考)2020年度度上半期
N=222
期間：2020.4～2020.9

○ 音声通話付等については、「契約解除等」を求める苦情相談の比率が、最も高い。

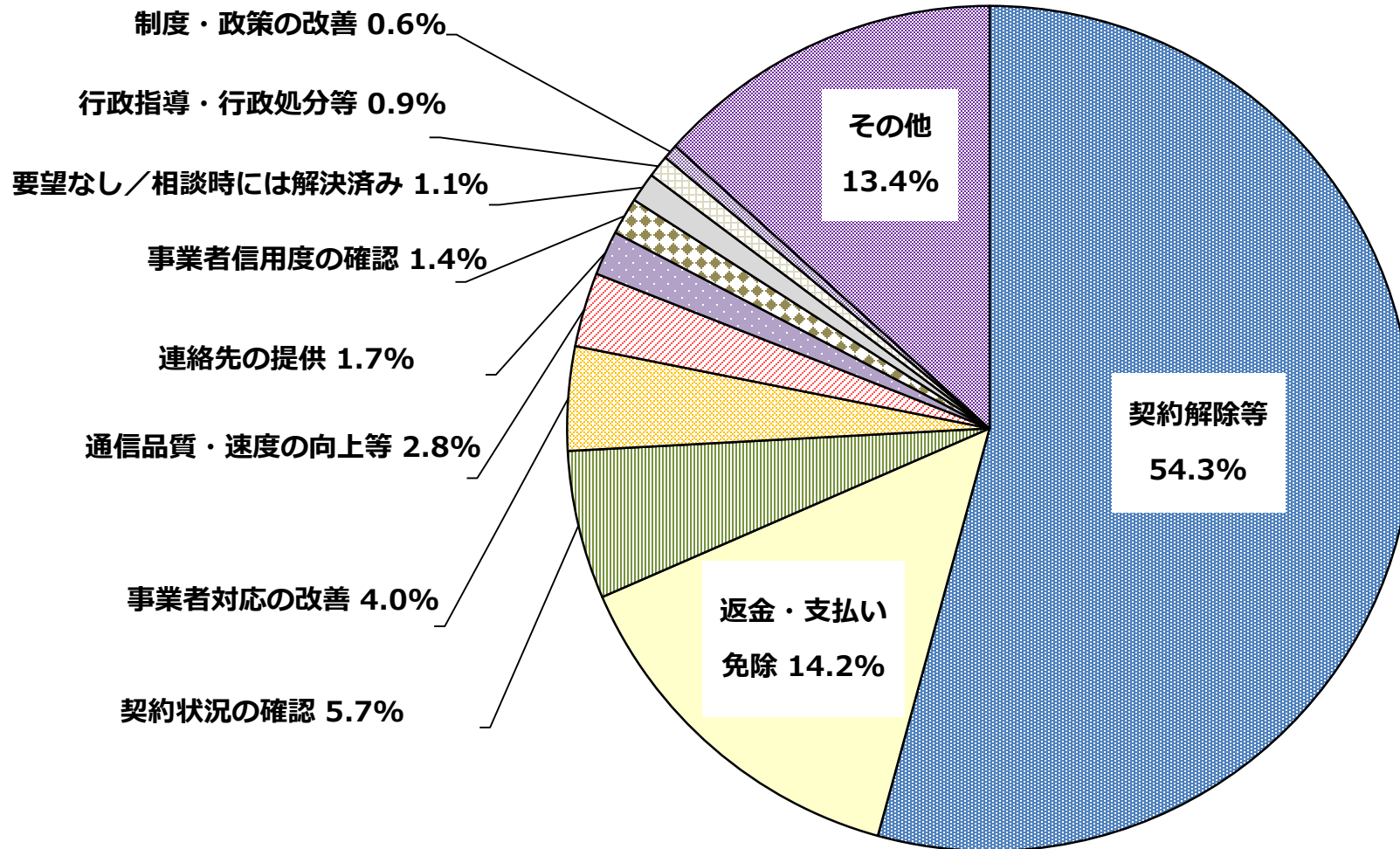


N=313
 期間：2020.10~2021.3

○ MVNOサービスのうち、データ通信専用については、「解約時」に生じた苦情等が最も多く、2020年度上半期に比べて増加し、「解約後」、「利用中」が続く。

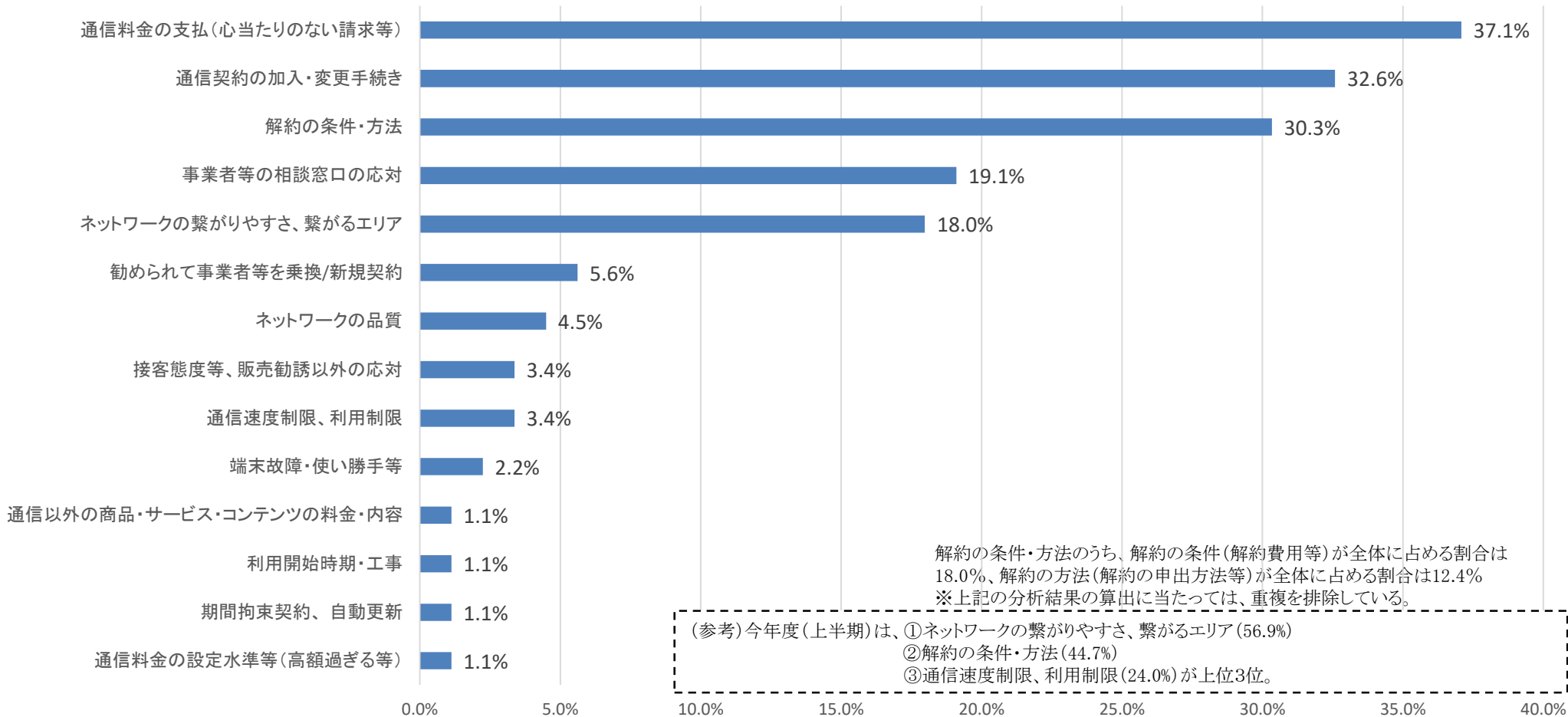


○ データ通信専用については、苦情相談の要望内容として、「契約解除等」が最も高い。



N=352
期間：2020.10～2021.3

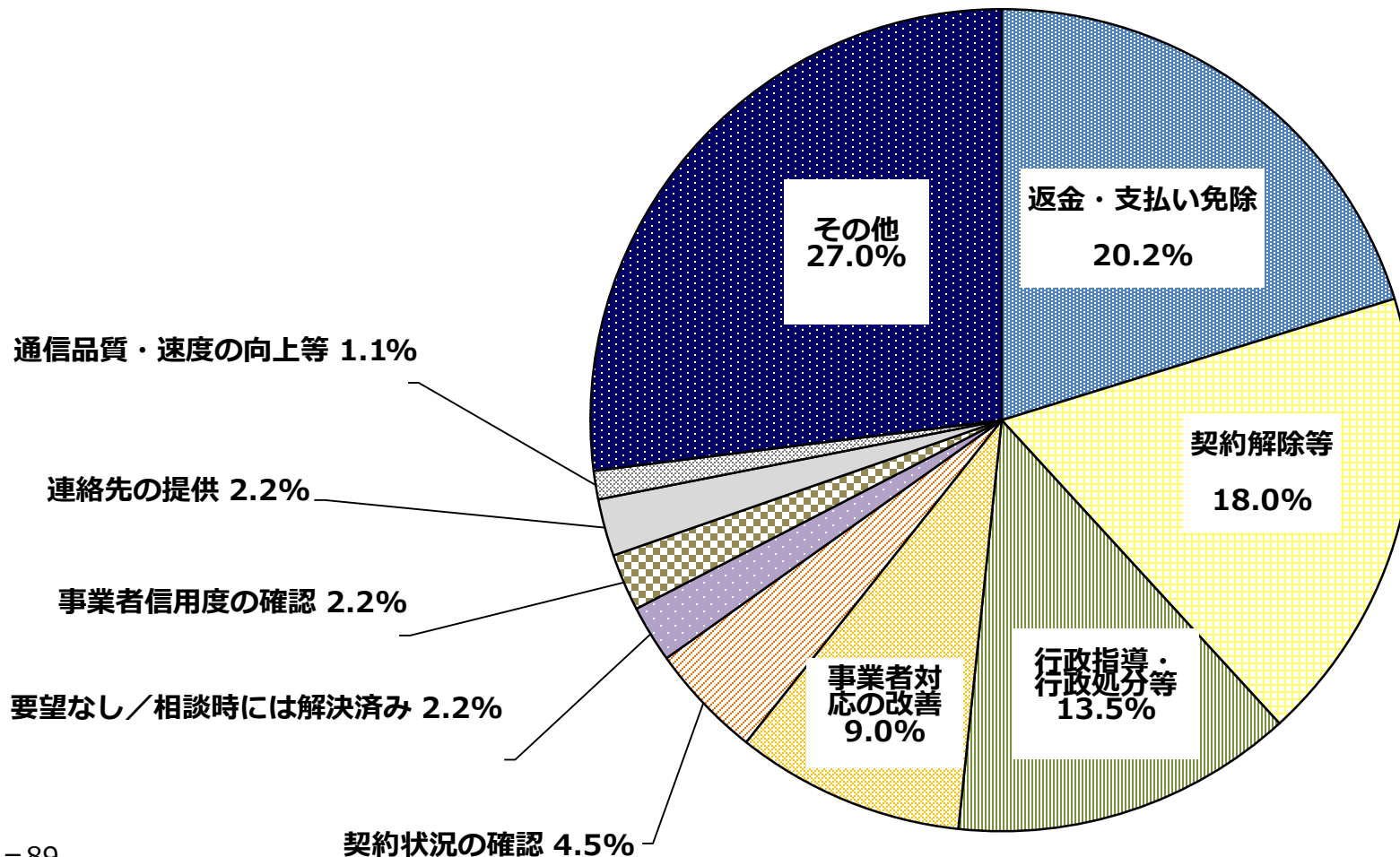
○ 2020年度上半期では、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「解除の条件・方法」、「通信速度制限・利用制限」が上位を占めていたが、2020年度下半期においては、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」、「通信契約の加入・変更手続き」、「解約の条件・方法」等に関する苦情相談が多数生じている。



N = 89
 期間：2020.10～2021.3

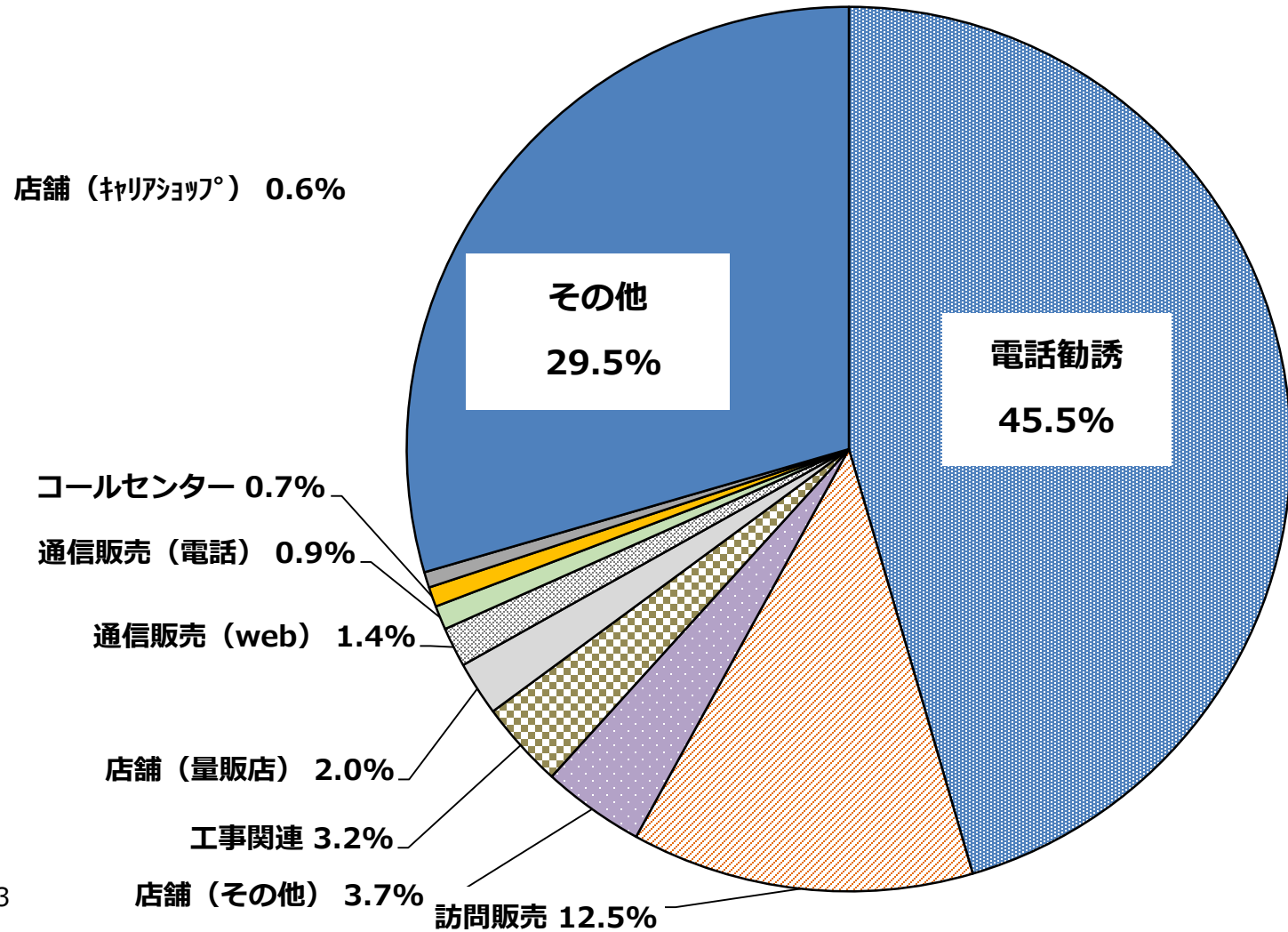
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

○ 2020年度上半期は、「契約解除等」が最も多かったが（33.9%）が、2020年度下半期においては、「返金・支払い免除」に関する苦情相談が最も多く、「契約解除等」が続く。また、2020年度上半期と比較して、「返金・支払い免除」に関する苦情が著しく増加（8.8%→20.2%）している。



F T T H (2020年度下半期)

○ 引き続き、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が、約半数を占める。

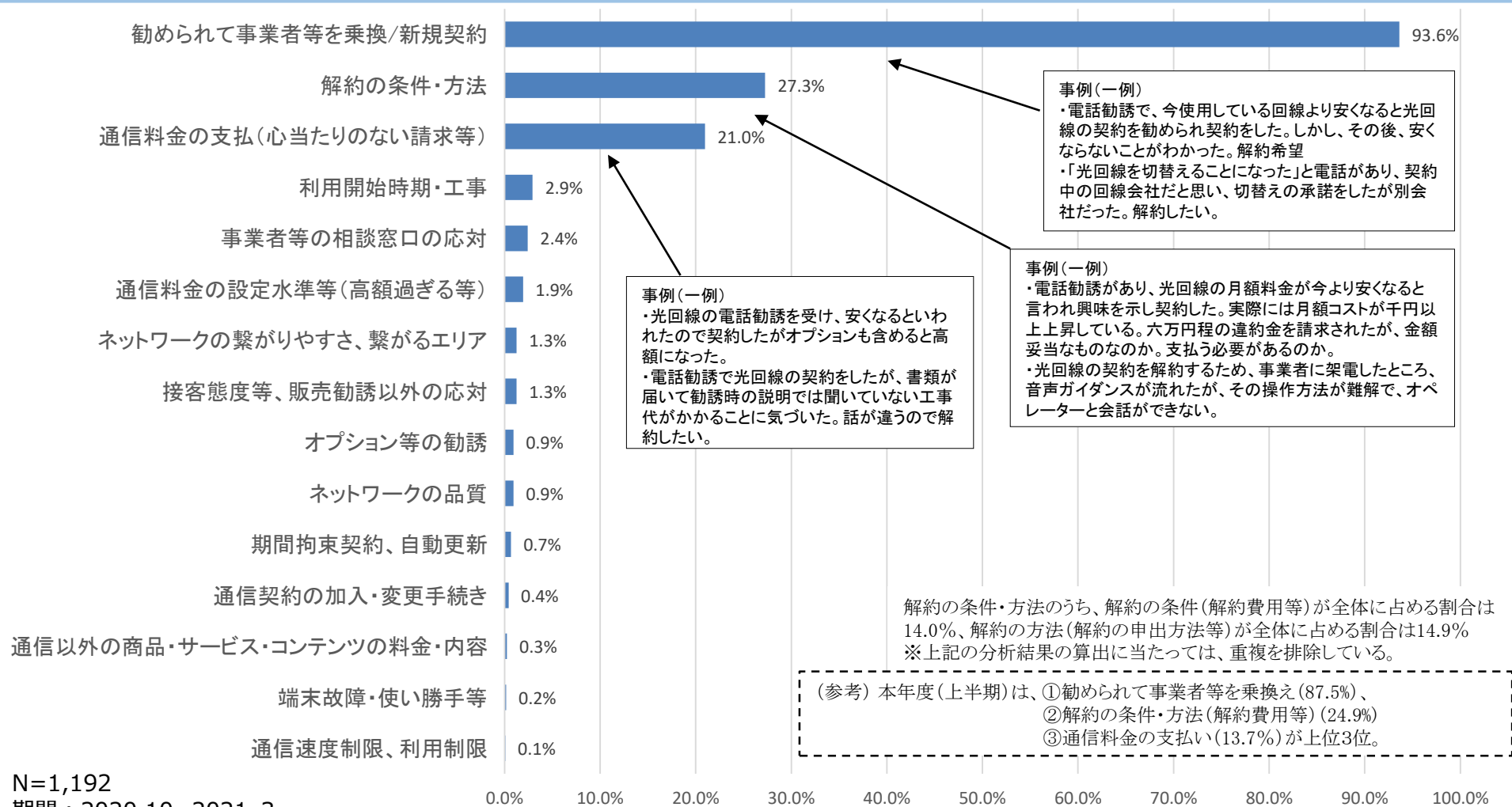


※「店舗」計:6.3%

N=2,621
期間：2020.10~2021.3

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

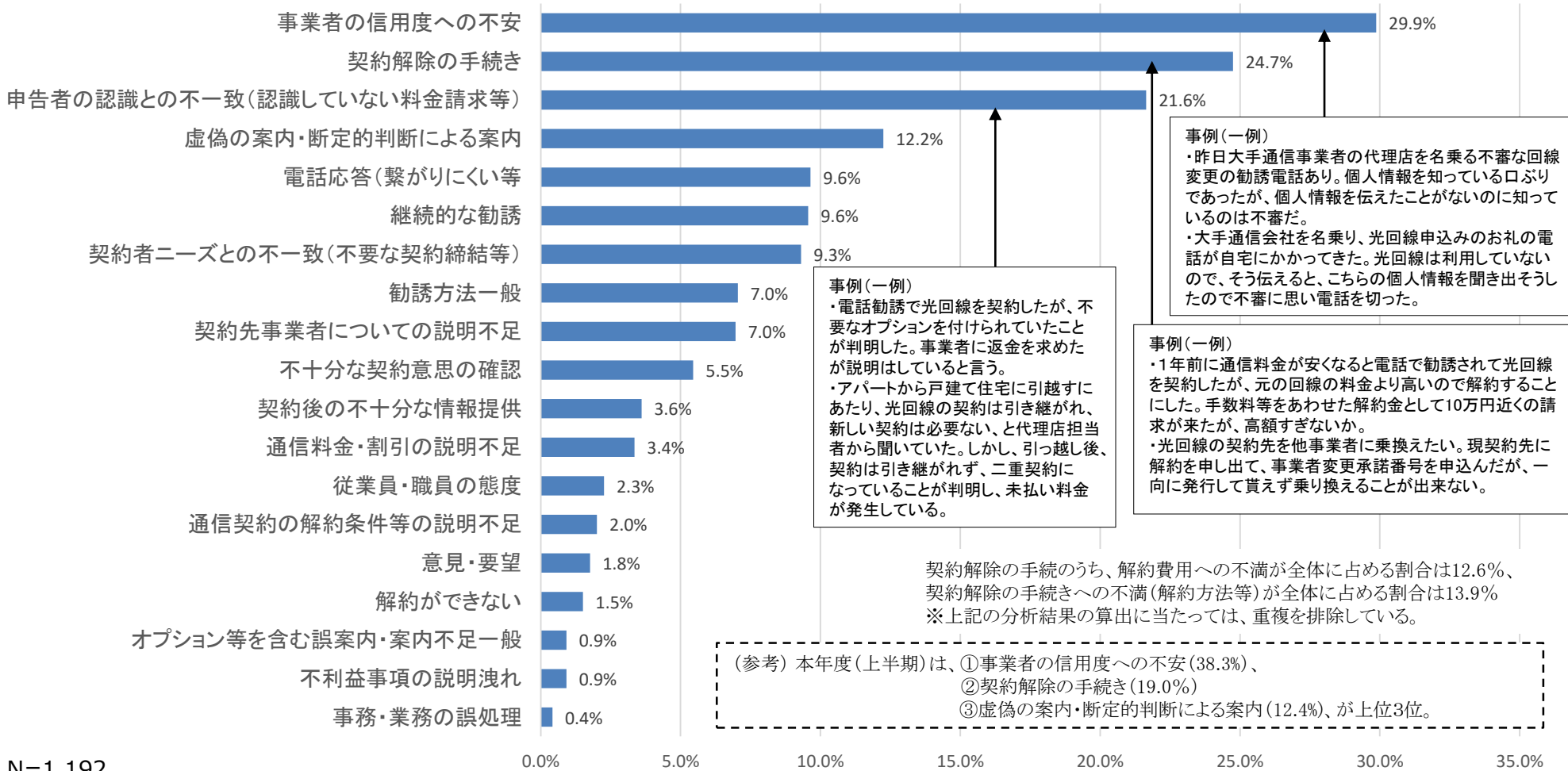
○ 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談（45.5%を占める）では、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が9割を超え、「解約の条件・方法」が続く。



N=1,192
 期間：2020.10~2021.3

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

○ 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手続き」、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」に起因すると考えられるものが多い。



事例(一例)
 ・昨日大手通信事業者の代理店を名乗る不審な回線変更の勧誘電話あり。個人情報を知っている口ぶりであったが、個人情報を伝えたことがないのに知っているのは不審だ。
 ・大手通信会社を名乗り、光回線申込みのお礼の電話が自宅にかかってきた。光回線は利用していないので、そう伝えると、こちらの個人情報を聞き出そうしたので不審に思い電話を切った。

事例(一例)
 ・電話勧誘で光回線を契約したが、不要なオプションを付けられていたことが判明した。事業者に返金を求めたが説明はしていると言う。
 ・アパートから戸建て住宅に引越すにあたり、光回線の契約は引き継がれ、新しい契約は必要ない、と代理店担当者から聞いていた。しかし、引越後、契約は引き継がれず、二重契約になっていることが判明し、未払い料金が発生している。

事例(一例)
 ・1年前に通信料金が安くなると電話で勧誘されて光回線を契約したが、元の回線の料金より高いので解約することにした。手数料等をあわせた解約金として10万円近くの請求が来たが、高額すぎないか。
 ・光回線の契約先を他事業者に乗換えたい。現契約先に解約を申し出て、事業者変更承諾番号を申込んだが、一向に発行して貰えず乗り換えることが出来ない。

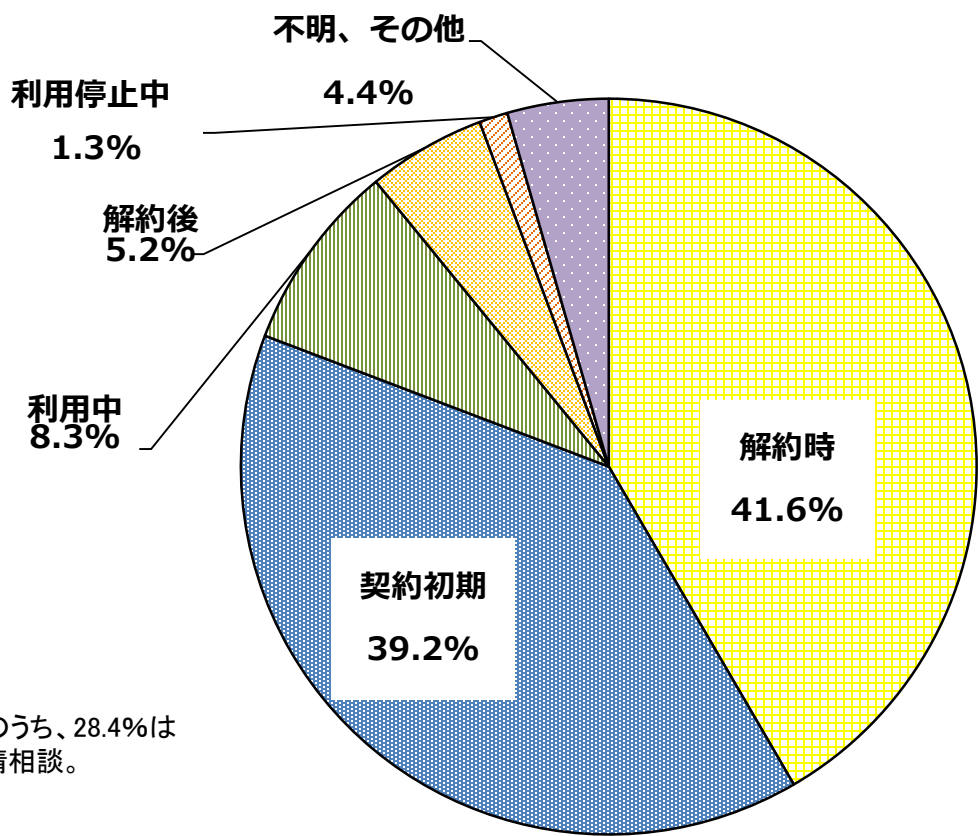
契約解除の手続のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は12.6%、
 契約解除の手続きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は13.9%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 本年度(上半期)は、①事業者の信用度への不安(38.3%)、
 ②契約解除の手続き(19.0%)
 ③虚偽の案内・断定的判断による案内(12.4%)、が上位3位。

N=1,192
 期間：2020.10~2021.3

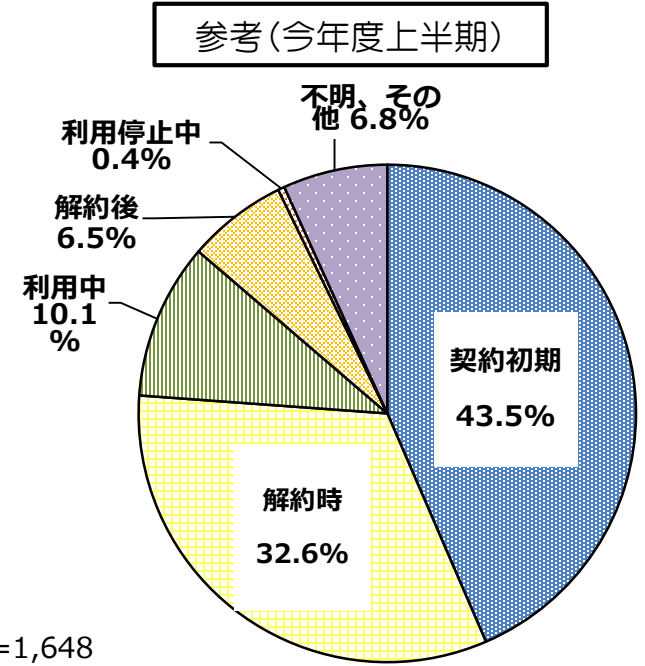
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「解約時」に生じたものが最も多く、「契約初期」に生じたものが続く。
- 「契約初期」に生じた苦情相談の割合は本年度上半期と比較して減少している一方で、契約初期に発生した苦情相談のうち多くは契約初期の中でも特に勧誘時に発生したものであり、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生していることはこれまでと同様となっていることが分かる。



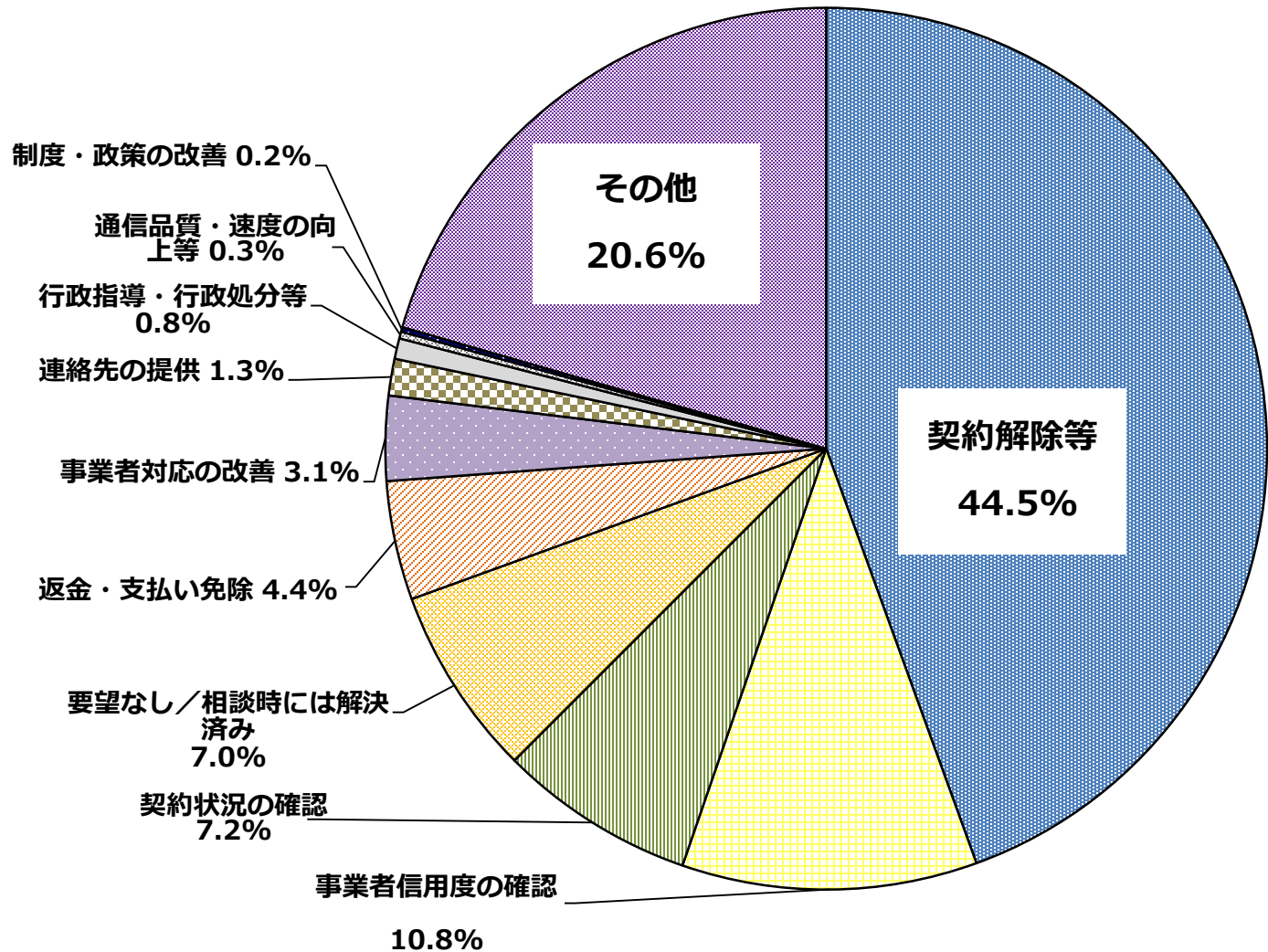
契約初期の39.2%のうち、28.4%は勧誘時に生じた苦情相談。

N=1,192
期間：2020.10~2021.3



N=1,648
期間：2020.4~2020.9

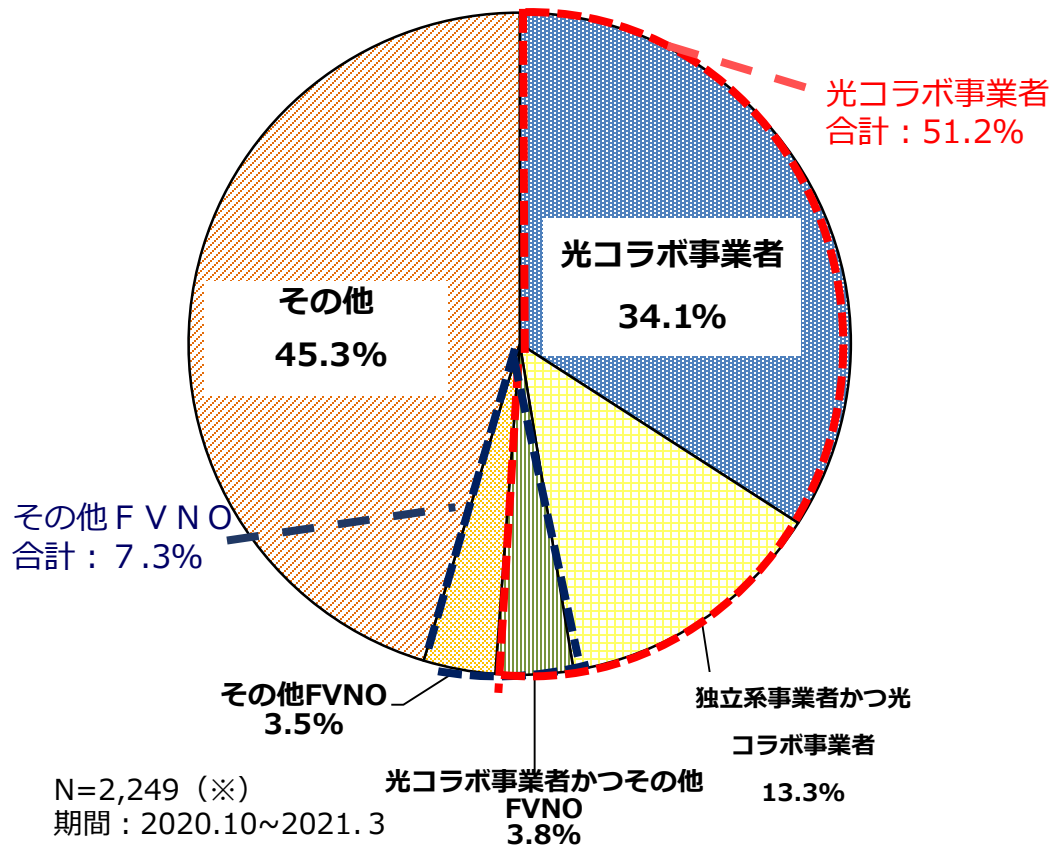
○ 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談における要望内容としては、「契約解除等」が最も多い。



N=1,192
 期間：2020.10~2021.3

(参考)光卸等に係る苦情相談

- 本年度上半期の分析同様、FTTHサービス全体の苦情相談のうち、光コラボ事業者（NTT東西から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者）に係る苦情は少なくとも半数程度を占めると推測される。
- 一方、独立系事業者から卸電気通信役務の卸売を受けて、FTTHサービスを提供する事業者（その他FVNO）に寄せられる苦情件数も全体の中の1割弱と決して少なくない割合を占めているが、2019年度下半期（10.3%）、2020年度上半期（8.3%）と右肩下がりで減少傾向にある。



※・・・FTTHの苦情相談のうち、苦情の主体となった対象事業者が不明なものを除いた件数

(注1) 光コラボ事業者については、NTT東西の公表データに基づき抽出。

・光コラボ事業者

NTT東西から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

・独立系事業者

(NTT東西を除く)以下の2つの提供形態で利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

「自己設置」型:電気通信事業者が自ら設備を設置して、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

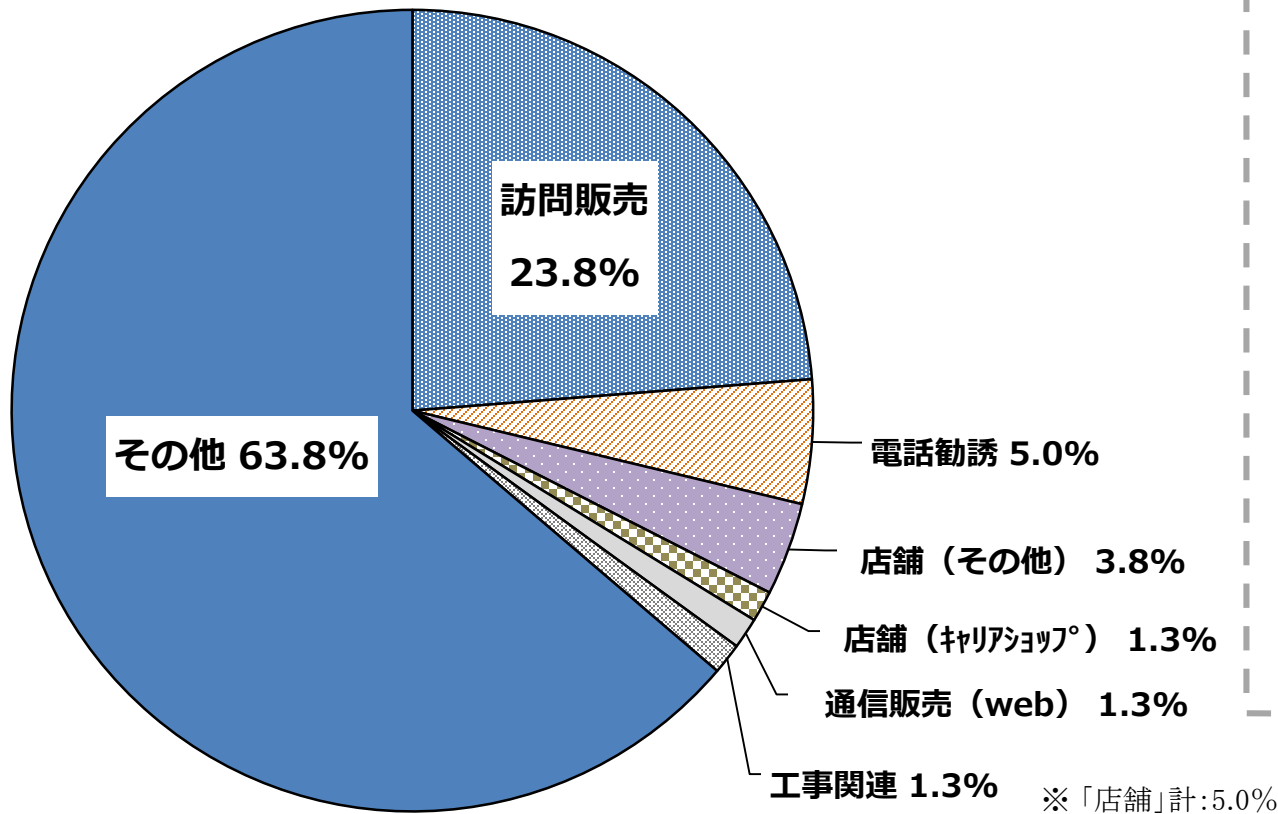
「接続」型:電気通信事業者が接続料を払って、他の電気通信事業者の加入光ファイバを利用し、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

・その他FVNO

NTT東西ではない独立系事業者から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

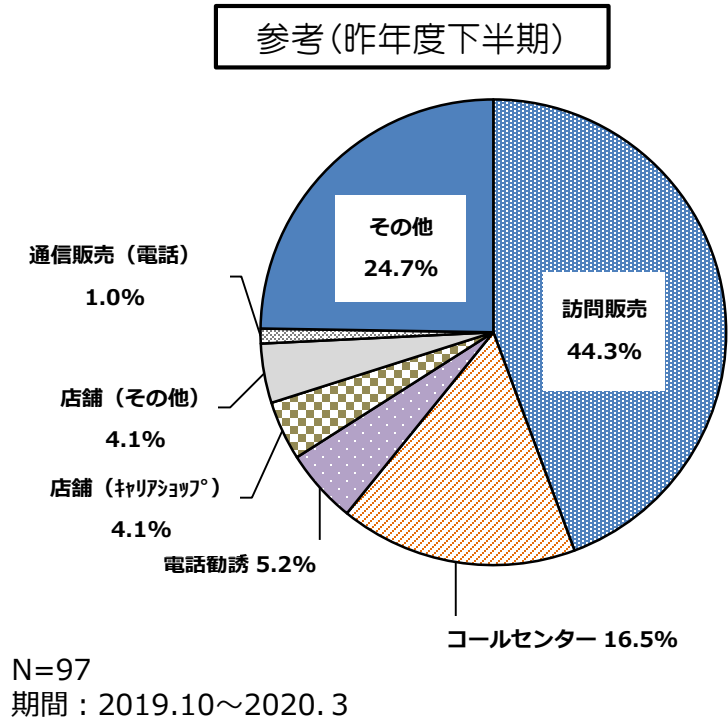
ケーブルテレビインターネット (2020年度下半期)

○ 苦情相談の発生チャネルとして最も多く分類されたのは「その他」であり、「その他」を除くと、これまでどおりに「訪問販売」を発生チャネルとする苦情相談が最も多く、上半期（訪問販売:16.1%、その他:64.4%）と同様の傾向となっている。これは、新型コロナウイルスの影響で訪問販売が抑制されたことが一因にあると考えられる。

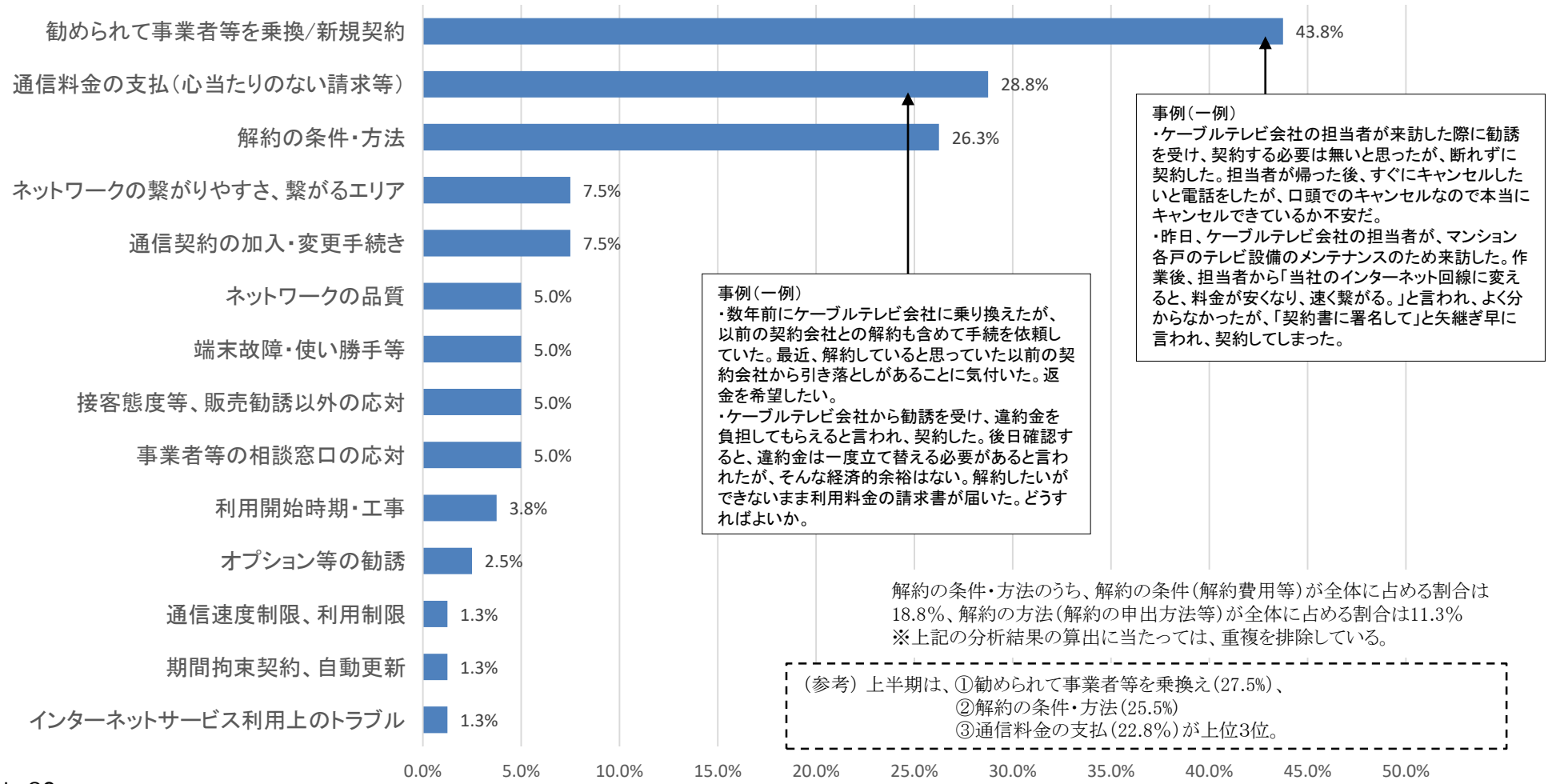


N=80
期間：2020.10~2021.3

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

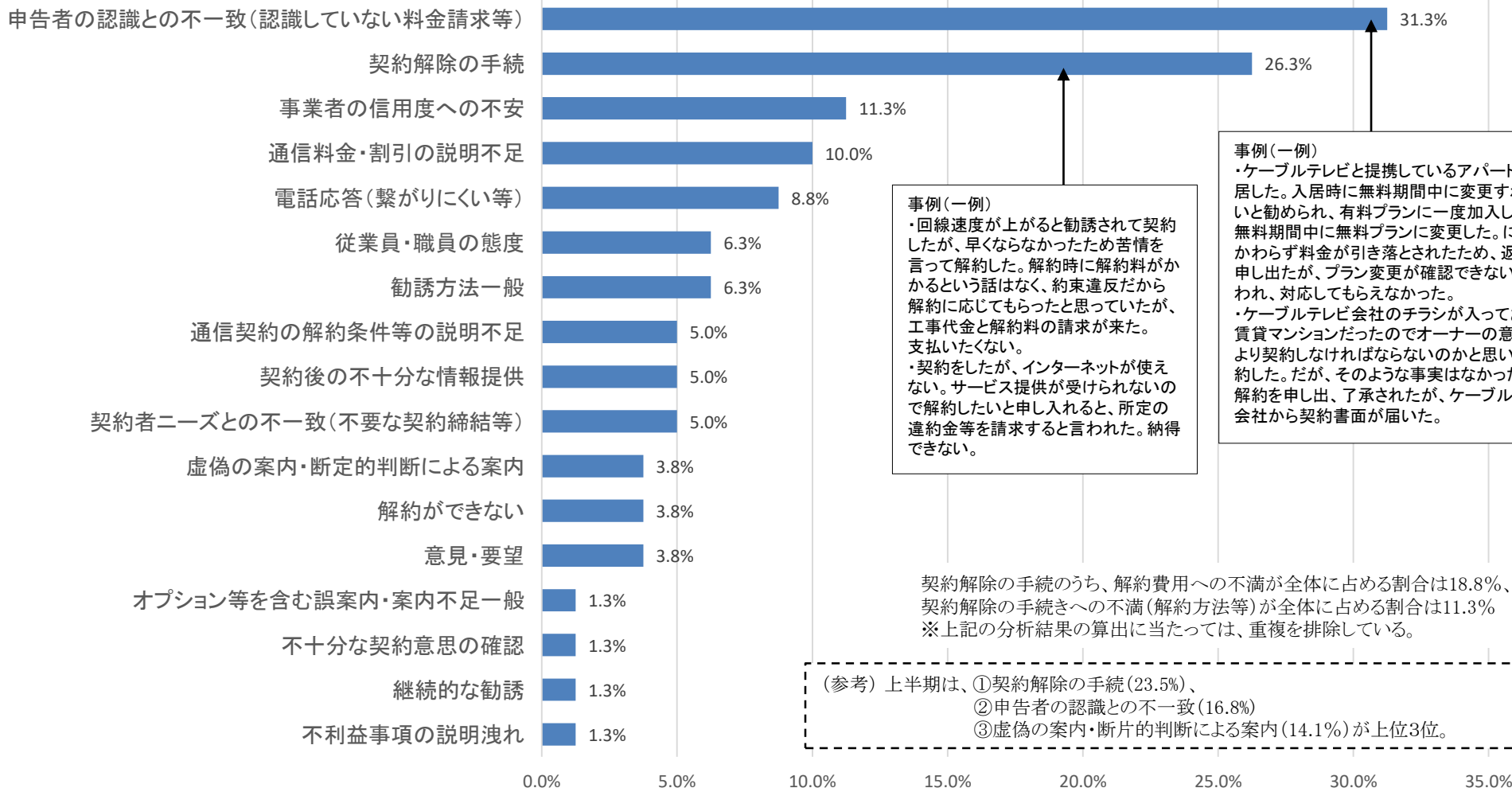


○ 「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」が続く。



N=80
 期間：2020.10～2021.3 ※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

○ 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手續」に起因すると考えられるものが多い。



事例(一例)
 ・回線速度が上がると勧誘されて契約したが、早くならなかったため苦情を言って解約した。解約時に解約料がかかるという話はなく、約束違反だから解約に応じてもらったと思っていたが、工事代金と解約料の請求が来た。支払いたくない。
 ・契約をしたが、インターネットが使えない。サービス提供が受けられないので解約したいと申し入れると、所定の違約金等を請求すると言われた。納得できない。

事例(一例)
 ・ケーブルテレビと提携しているアパートに入居した。入居時に無料期間中に変更すればよいと勧められ、有料プランに一度加入した後、無料期間中に無料プランに変更した。にもかかわらず料金が引き落とされたため、返金を申し出たが、プラン変更が確認できないと言われ、対応してもらえなかった。
 ・ケーブルテレビ会社のチラシが入っており、賃貸マンションだったのでオーナーの意向により契約しなければならぬのかと思い、契約した。だが、そのような事実はなかったため、解約を申し出、了承されたが、ケーブルテレビ会社から契約書が届いた。

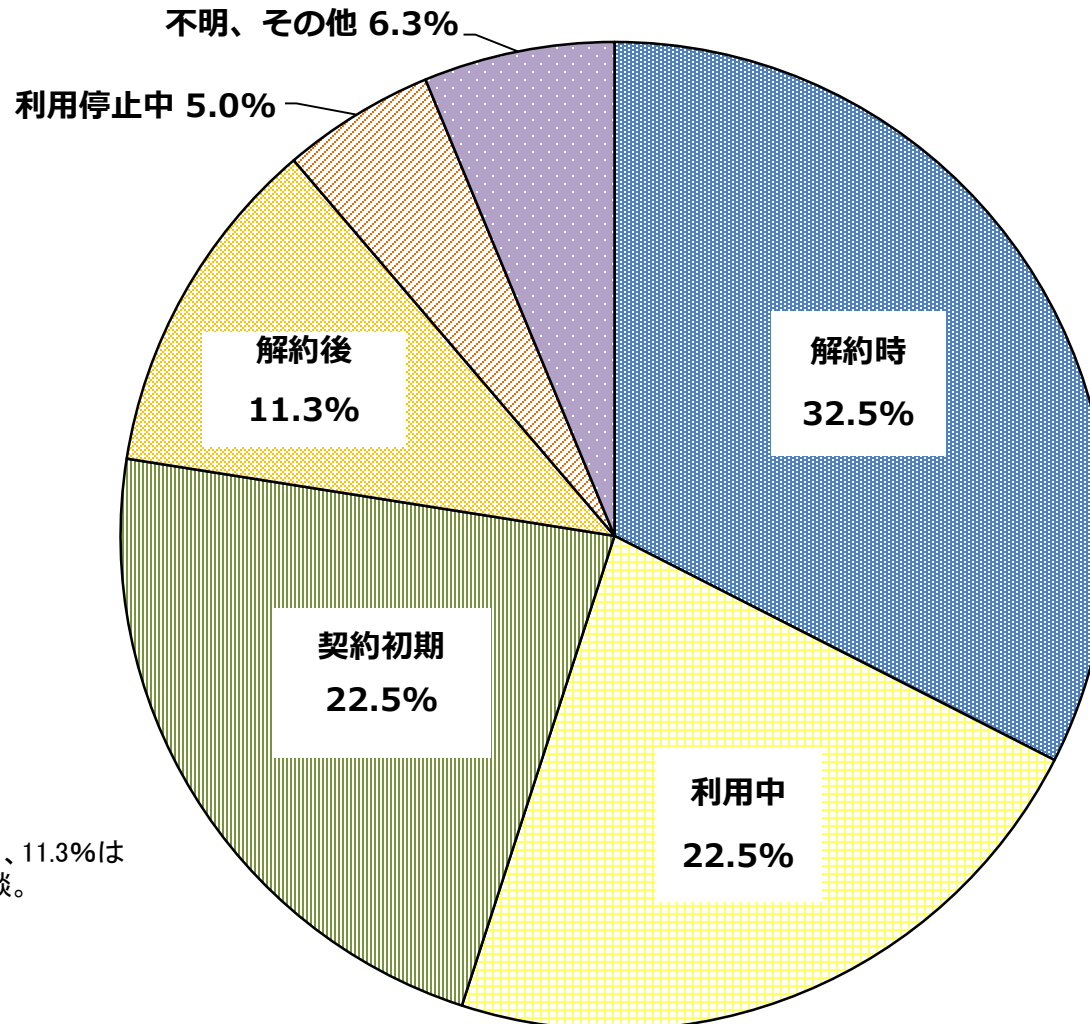
契約解除の手續のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は18.8%、契約解除の手續きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は11.3%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 上半期は、①契約解除の手續(23.5%)、②申告者の認識との不一致(16.8%)、③虚偽の案内・断片的判断による案内(14.1%)が上位3位。

N=80
 期間：2020.10~2021.3

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

- 「解約時」に生じた苦情相談が最も多く、「利用中」、「契約初期」が続く。

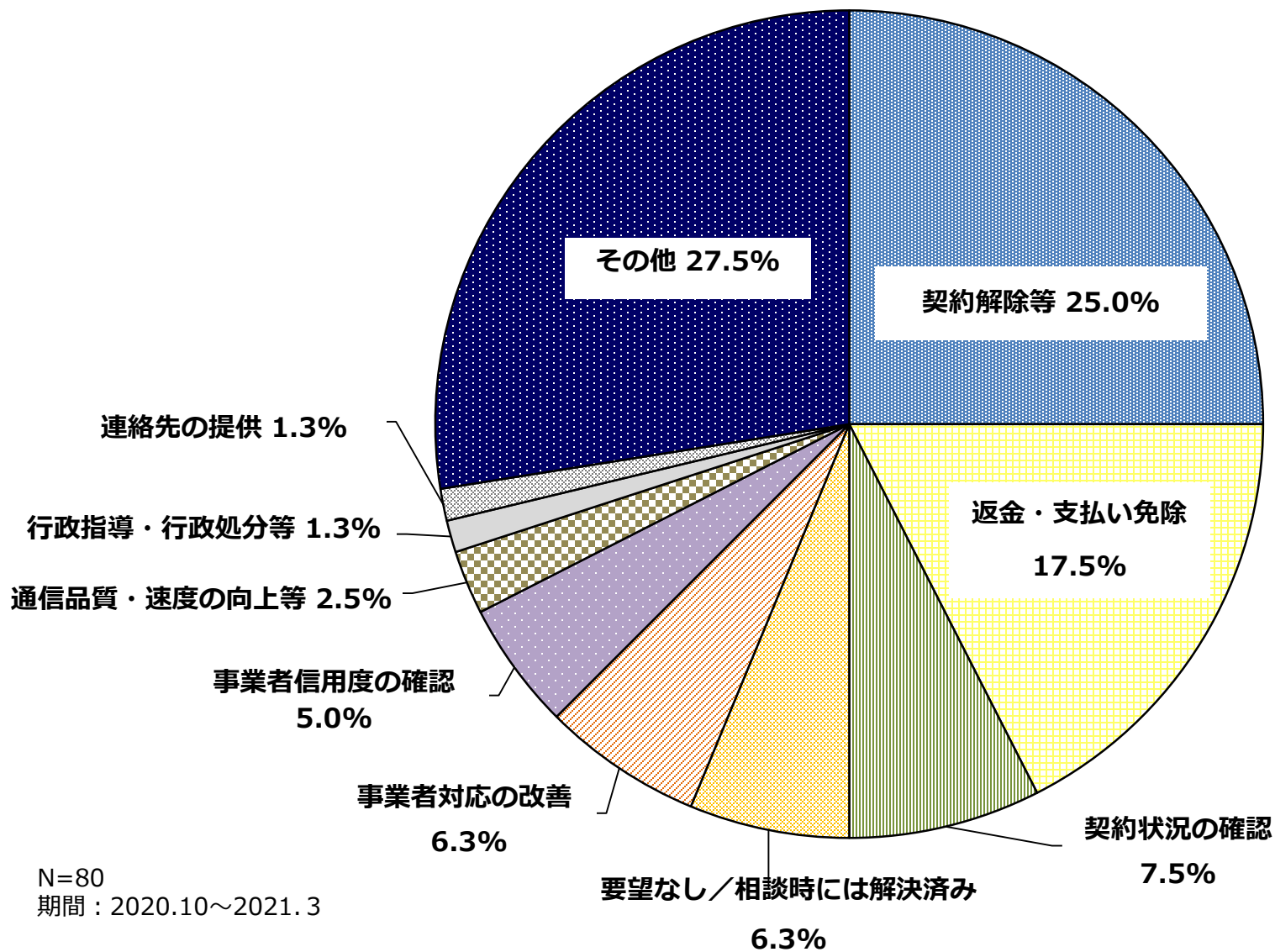


契約初期の22.5%のうち、11.3%は
勧誘時に生じた苦情相談。

N=80
期間：2020.10～2021.3

(注) 今回の苦情分析においては、サービスの解約を求める苦情の増加等を踏まえ、「解約を検討している」苦情については基本的に「解約時」の苦情としているため、2020年度以前の分析と比較して「解約時」の苦情が増加している。

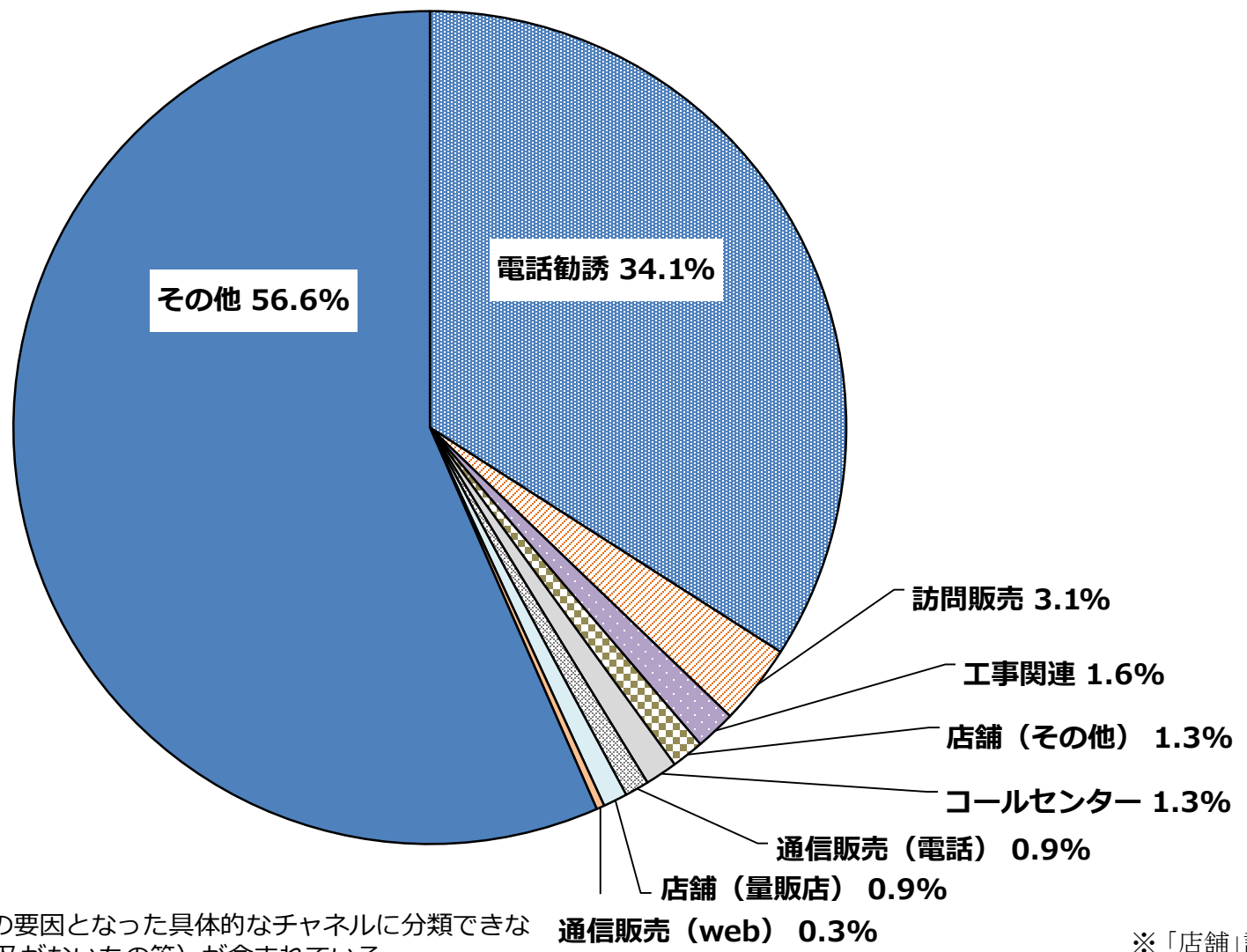
○ 苦情相談の要望内容をみると、「契約解除等」が最も多い。



N=80
期間：2020.10～2021.3

I S P (2020年度下半期)

○ 苦情相談の発生チャネルとして最も多く分類されたのは「その他」であり、「その他」を除くと、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。

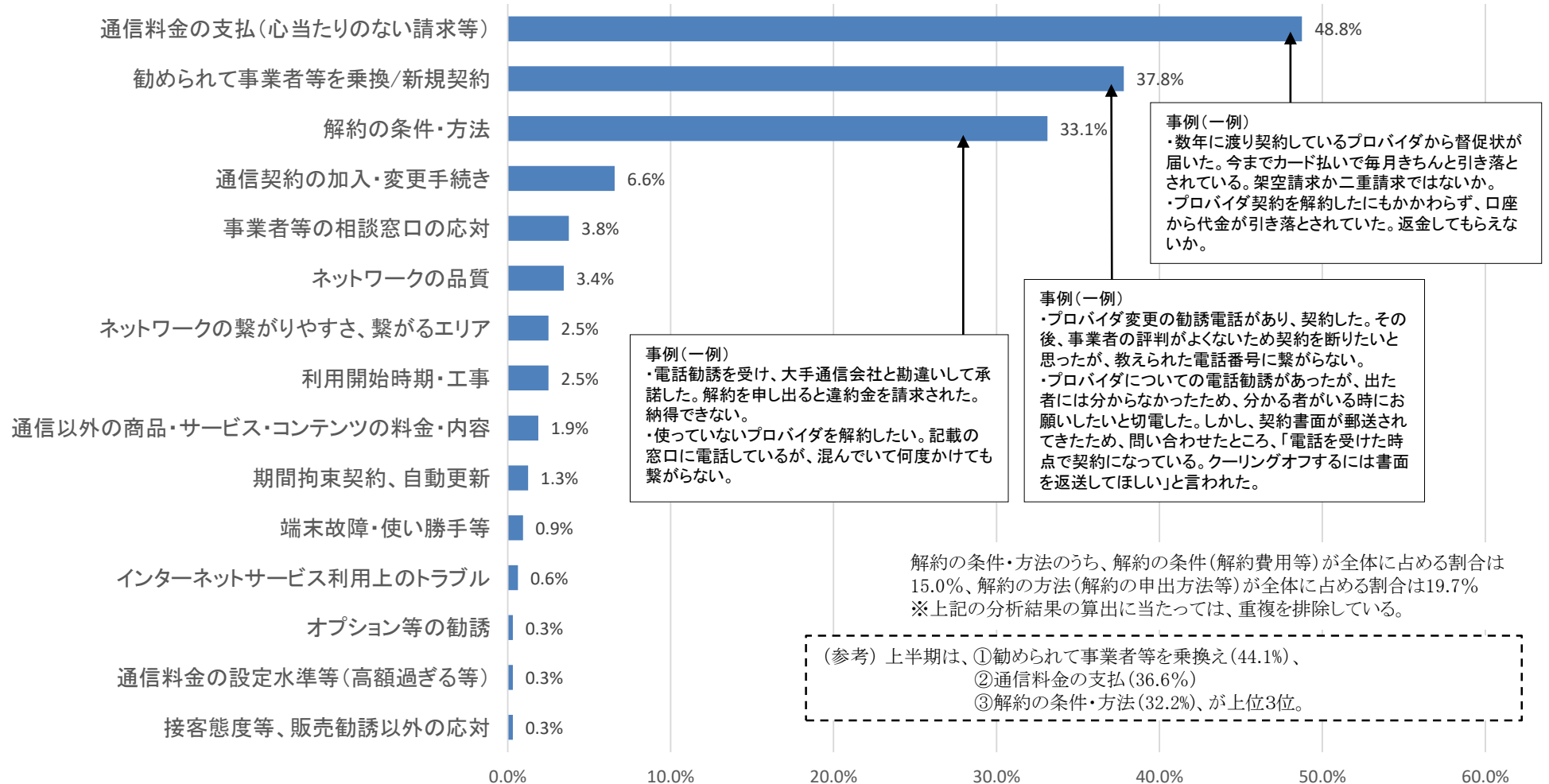


N=320
期間：2020.10～2021.3

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

※「店舗」計:2.2%

○ 「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」に関する苦情相談が最も多く、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」、「解約の条件・方法」が続く。

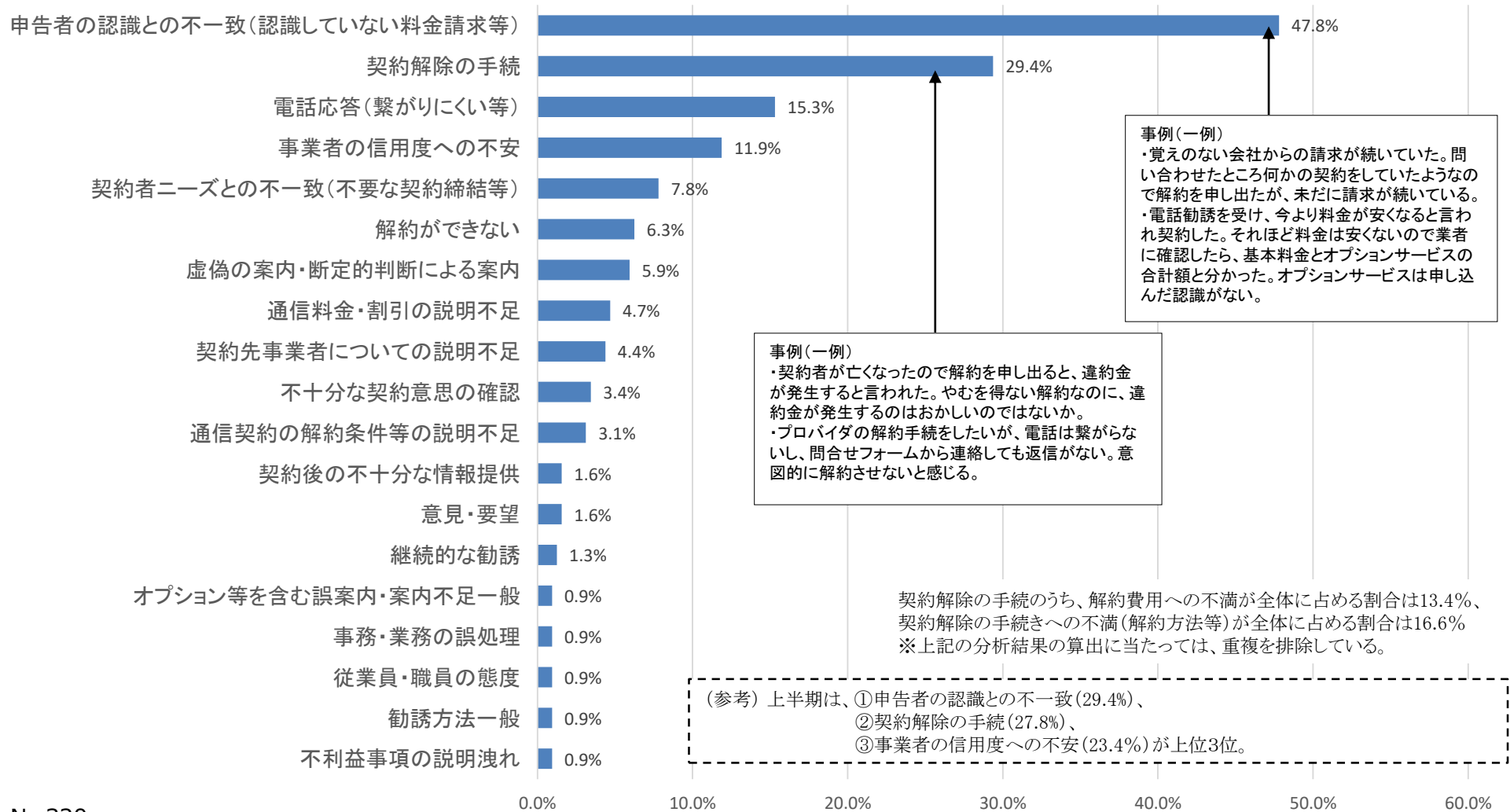


N=320
 期間：2020.10～2021.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

発生要因(申告内容からの推測)【ISP】

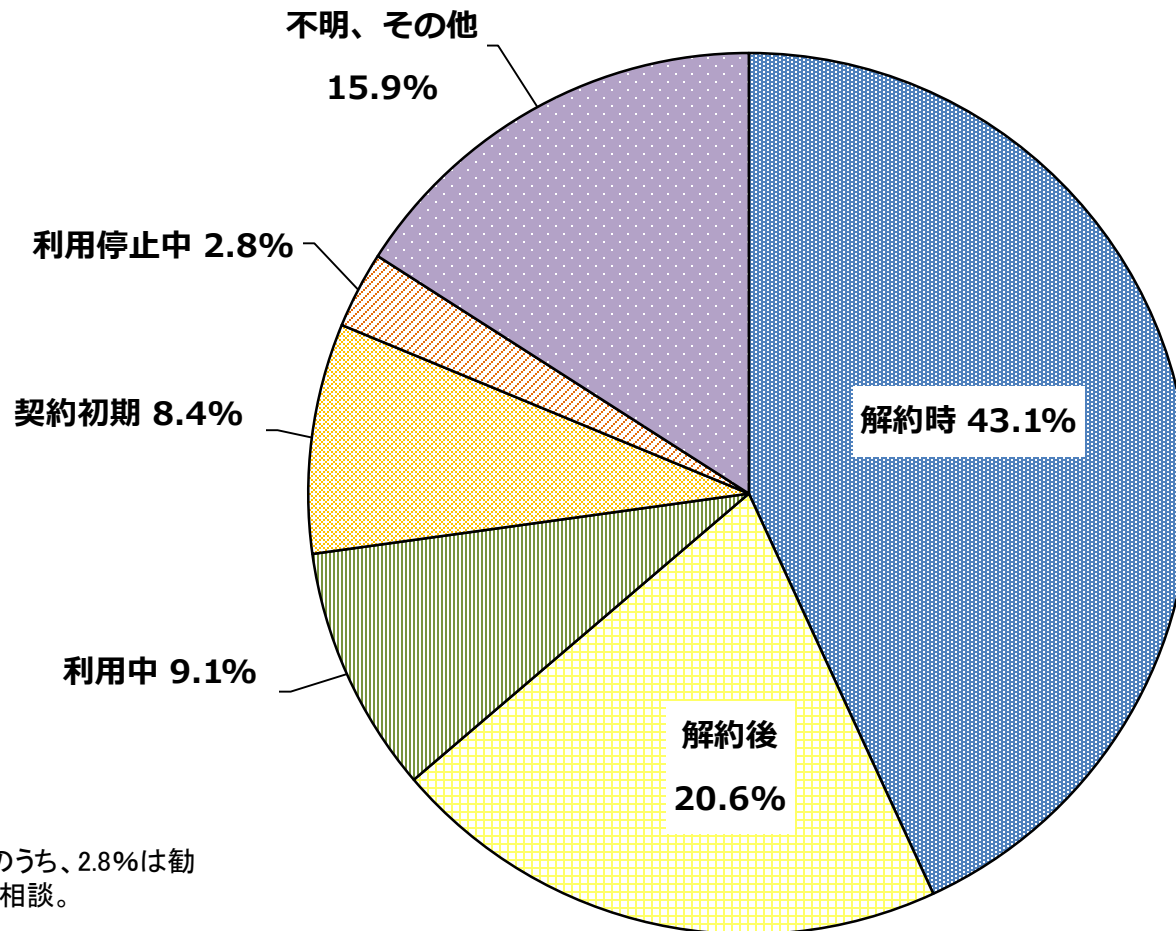
- 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手續」に起因すると考えられるものが多い。



N=320
 期間：2020.10～2021.3

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

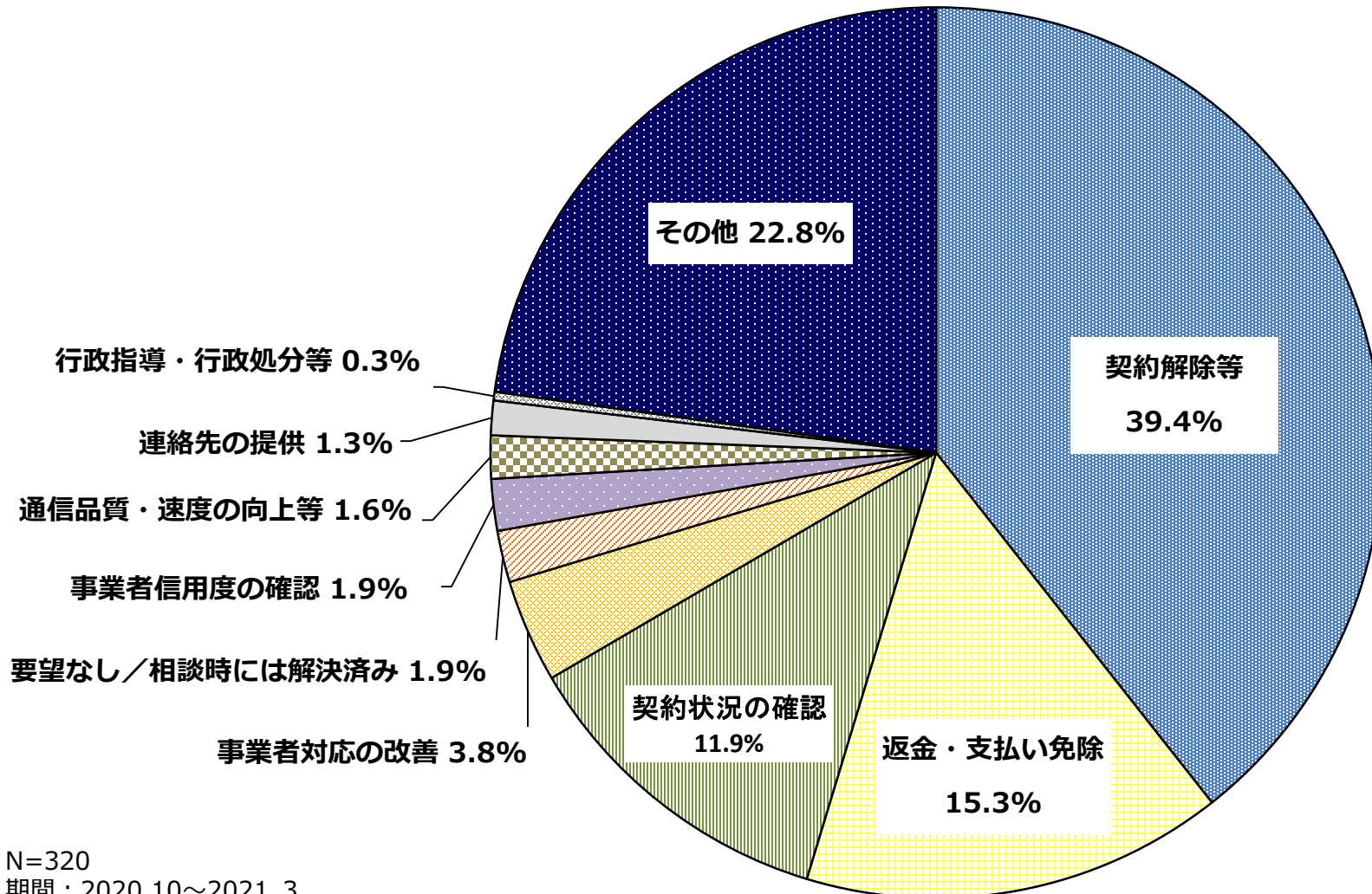
○ 「解約時」に生じた苦情相談が最も多く、「解約後」が続く。



契約初期の8.4%のうち、2.8%は勧誘時に生じた苦情相談。

N=320
期間：2020.10～2021.3

○ 「契約解除等」を希望する苦情相談が最も多く、その後に「返金・支払い免除」が続く。

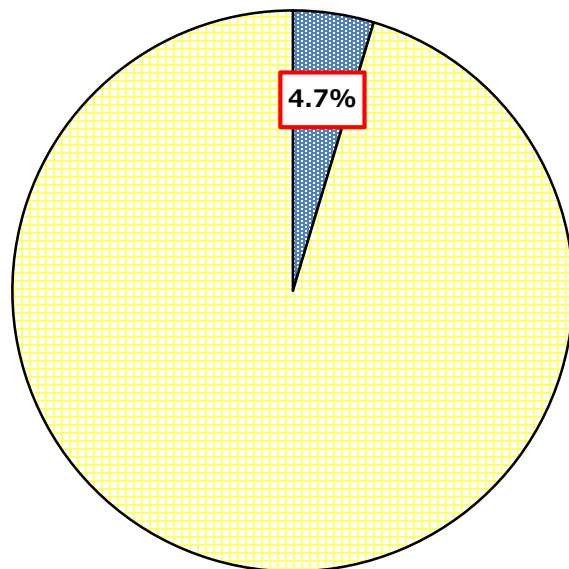


個別課題に関する分析

(1) 通信速度等に関する苦情相談

- 通信速度等に関する苦情の割合^(※)は各サービスともに本年度上半期と比較すると減少傾向にある。一方、MVNOとFTTHにおいては昨年度までと比較したときに割合が増加している。
- この分析結果は、本年度上半期と同様であり、新型コロナウイルス感染症の影響でWEB会議サービス、動画視聴サービス等の需要が増加し、利用者が自宅においてこれらのサービスを快適に利用するために必要になる、光回線やモバイルルーターの通信速度品質にこれまで以上に興味を持つようになったことが一因として考えられる。

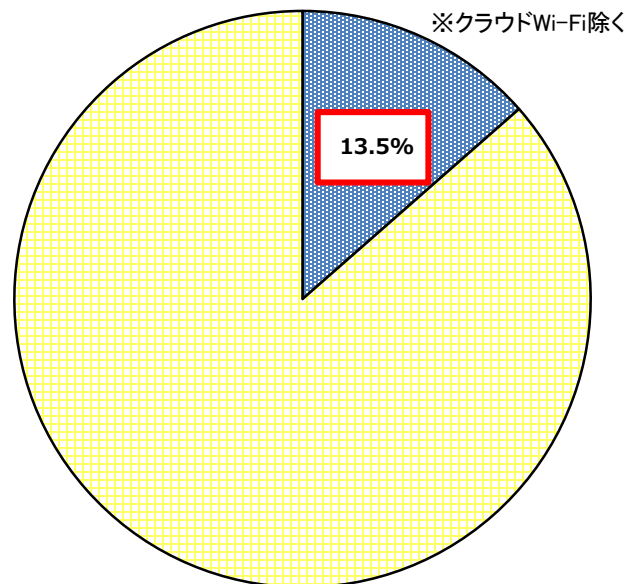
MNO



N = 3,523
期間：2020.10～2021.3

(参考) 2019.10～2020.3では7.0%
2020.4～2020.9では5.6%

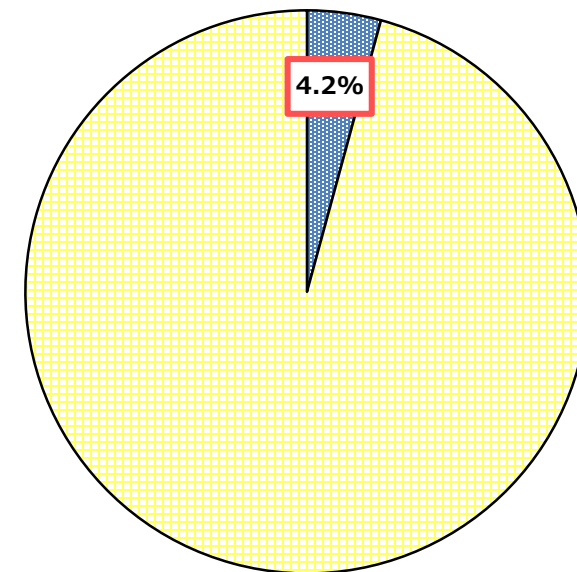
MVNO



N=665
期間：2020.10～2021.3

(参考) 2019.10～2020.3では8.0%
2020.4～2020.9では19.2%

FTTH



N=2,621
期間：2020.10～2021.3

(参考) 2019.10～2020.3では2.2%
2020.4～2020.9では5.1%

※2020年度下半期における苦情相談の総件数のうち苦情相談の「項目・観点」として、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「ネットワークの品質」のいずれかが選択(複数選択の場合は重複排除)された苦情・相談件数の割合。

(2) 高齢者の苦情相談

- 年代別の苦情相談の比率を年代別の通信利用の動向と照らし合わせると、FTTHサービスのうち70代以上の年代における苦情相談の比率が顕著に高く、80代においては相対的に高い割合となっている。
- MNOサービスについては、70代において相対的に高い割合となっている。

(注) 苦情相談と通信利用の状況の比較は、同一調査ではなく調査時点も異なり、かつ、苦情相談の元データには年代が不明である記録も含まれる(※)ため、あくまで参考である。

※ 下表の比率算出に当たっては除外している。

N=2,621 (3,347)

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	62.9% (64.7%)	50.9% (46.0%)
60代	20.5% (19.9%)	20.0% (21.4%)
70代	11.7% (10.6%)	22.5% (24.0%)
80代以上	4.9% (4.9%)	6.6% (8.7%)

N=3,523 (3,193)

※クラウドWi-Fi除く
N=581 (589)

	<携帯電話 ^{注1} > 利用動向での比率	<MNO> 苦情相談での比率	<MVNO> 苦情相談での比率
20代～50代	65.8% (66.3%)	60.6% (61.7%)	74.7% (75.9%)
60代	16.0% (16.1%)	15.9% (15.8%)	13.9% (10.0%)
70代	13.1% (12.3%)	17.2% (17.4%)	7.4% (10.2%)
80代以上	5.2% (5.2%)	6.2% (5.9%)	3.4% (3.1%)

注1: 通信利用の状況(年代別)での比率は、総務省「令和2年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

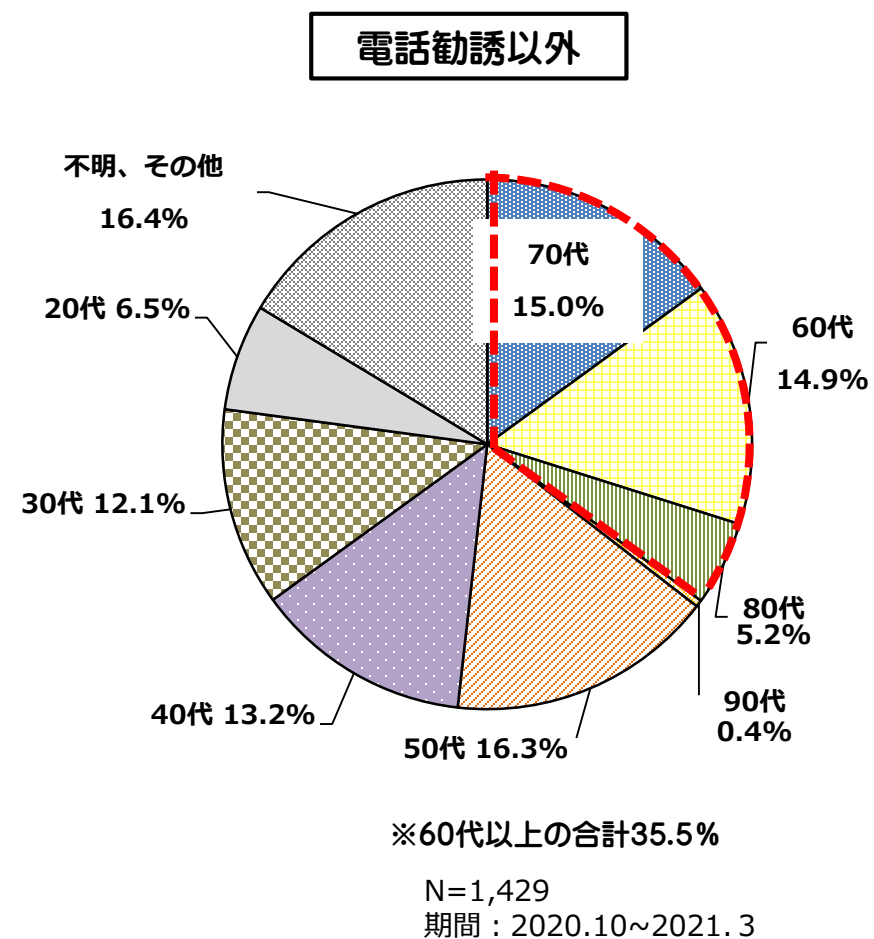
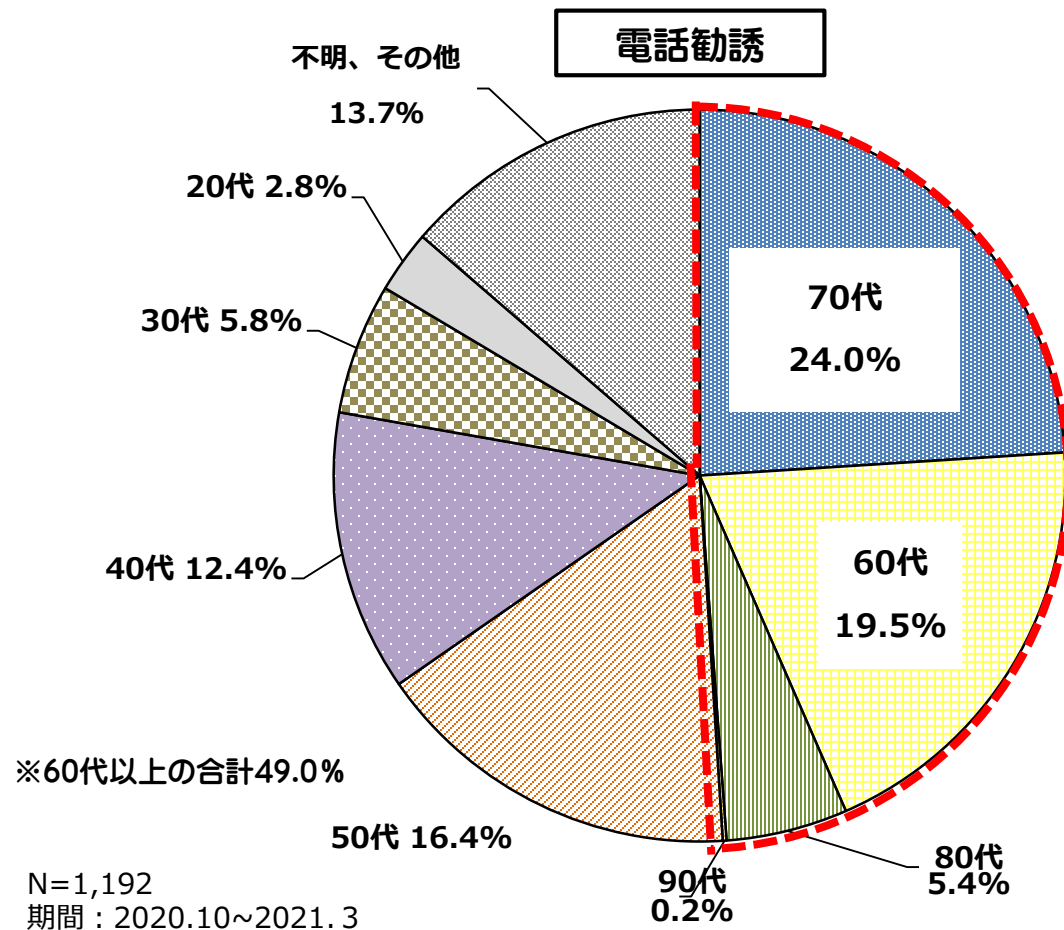
携帯電話: 携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する20代以上の個人

FTTH: 自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況(年代別)での13-19歳の比率が7.8%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.4%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

- FTTHサービスの「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談のうち、60代以上の苦情が約半数(49.0%)を占める。
- FTTHサービスの「電話勧誘以外」を発生チャネルとする60代以上の苦情相談の割合が35.5%であることと比べると、電話勧誘に係る苦情相談における60代以上の割合は顕著に高い状況にある。



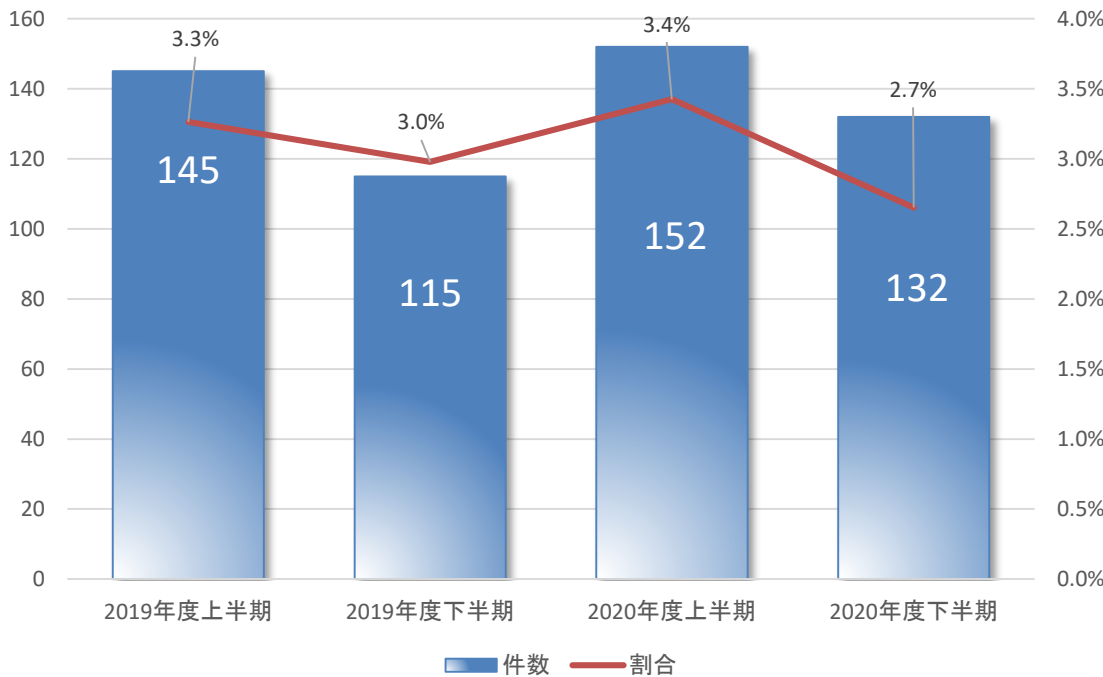
(3) 法人契約に関する苦情相談

(注1) 苦情傾向分析の対象となる苦情は、全国の消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センター及び総務省各総合通信局等で受け付ける苦情相談等であり、これらの窓口では主に「消費者」を対象とした苦情相談等を取り扱っているため、本分析はあくまでも参考値として取り扱う。

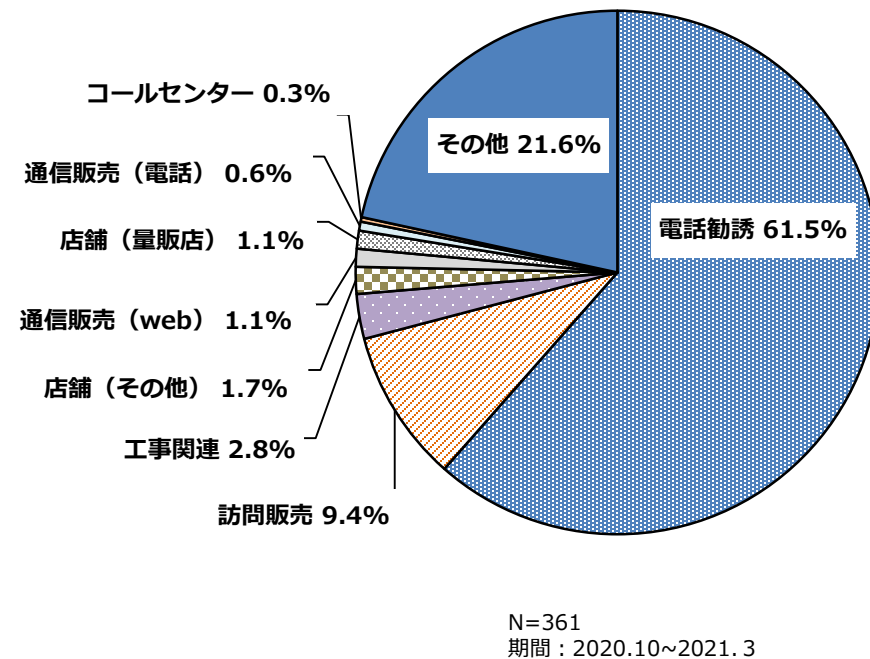
(注2) 「法人契約」については、P I O-N E Tにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを「法人契約」に係る苦情相談として計上。

- 総務省電気通信消費者相談センターに寄せられた法人からの苦情相談件数(2020年10月～2021年3月)は、132件で全件数(4,977件)の2.7%。 ※2020年4月～2020年9月は152件で全件数(4,437件)の3.4%
- PIO-NETに寄せられた法人からの苦情相談及び総務省で受け付けた法人からの苦情相談では、FTTHに関するものが34.8%と最も多く(次いでMNOが15.2%)、その発生チャネルとしては「電話勧誘」が最も多い。

法人による苦情・相談件数とその割合

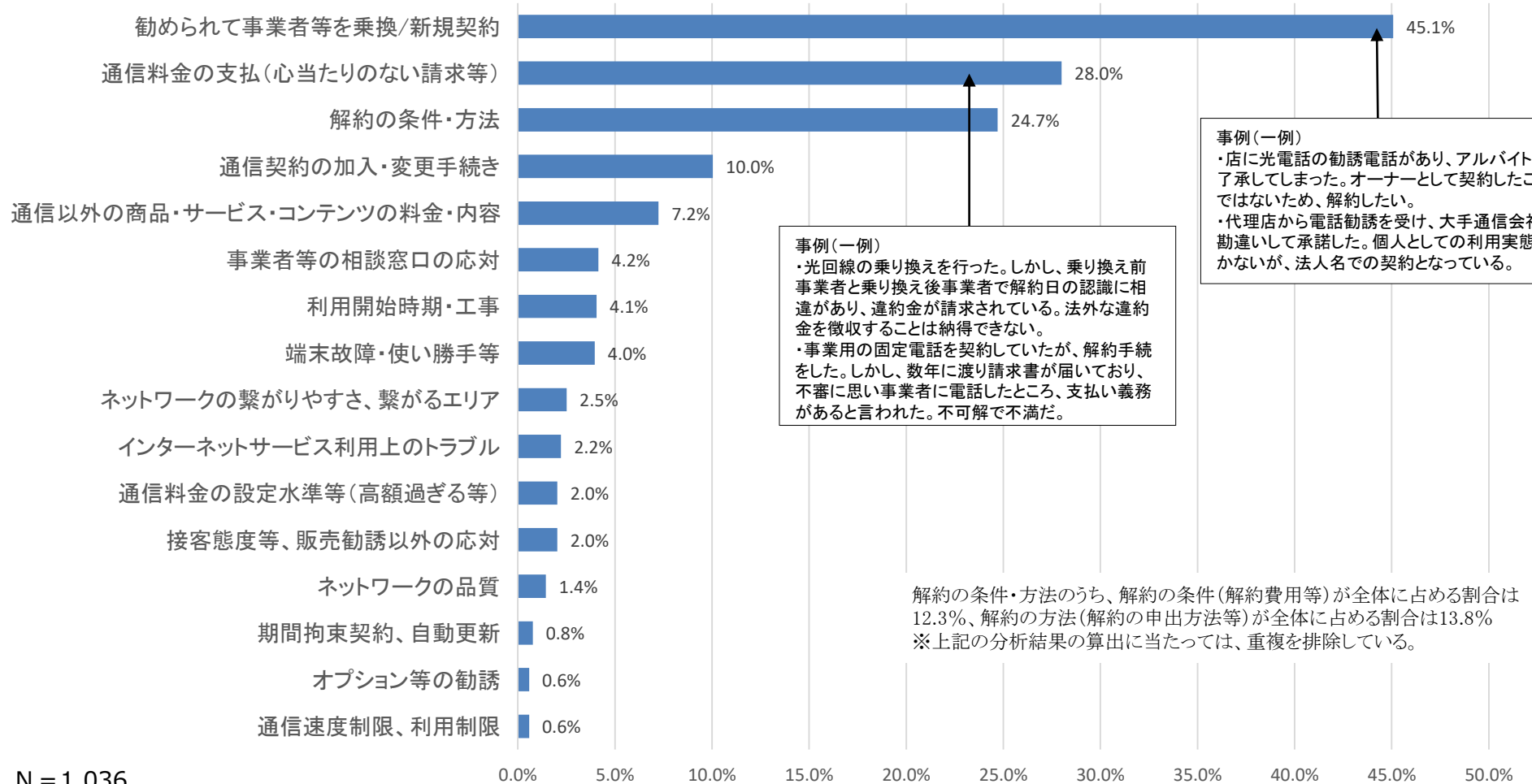


法人からの苦情相談の発生チャネル【FTTH】



(注)「法人契約」については、PIO-NETにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを計上。

○ 「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」、「解約の条件・方法」が続く。FTTHサービスにおける苦情相談の傾向と類似しており、法人契約独特の傾向は見受けられない。



事例(一例)
 ・店に光電話の勧誘電話があり、アルバイトが了承してしまった。オーナーとして契約したことではないため、解約したい。
 ・代理店から電話勧誘を受け、大手通信会社と勘違いして承諾した。個人としての利用実態しかないが、法人名での契約となっている。

事例(一例)
 ・光回線の乗り換えを行った。しかし、乗り換え前事業者と乗り換え後事業者で解約日の認識に相違があり、違約金が請求されている。法外な違約金を徴収することは納得できない。
 ・事業用の固定電話を契約していたが、解約手続をした。しかし、数年に渡り請求書が届いており、不審に思い事業者に電話したところ、支払い義務があると言われた。不可解で不満だ。

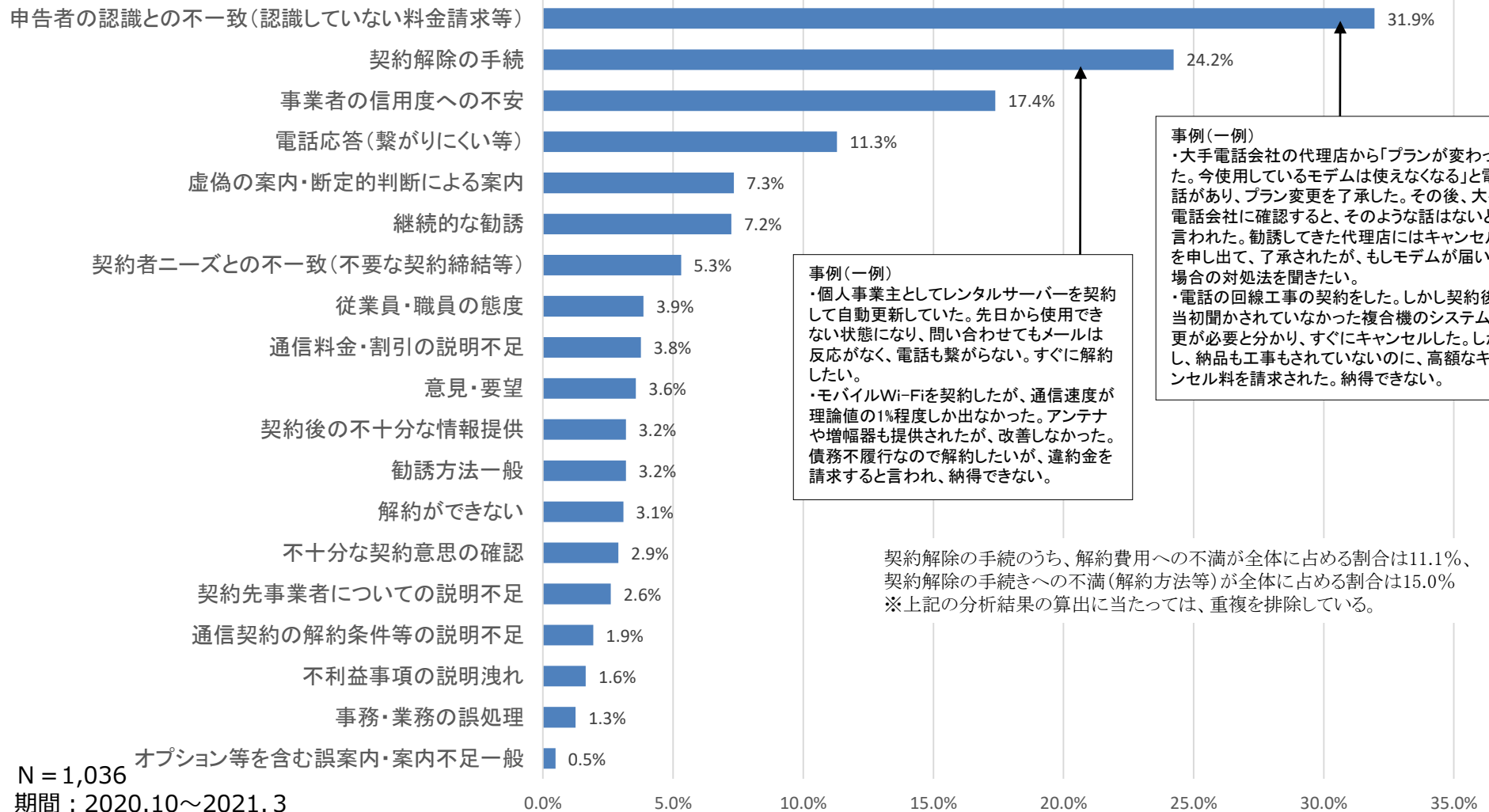
解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は12.3%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は13.8%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N = 1,036

期間：2020.10～2021.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各3項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものは、グラフから除外している。

○ 「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手續」、「事業者の信用度への不安」が続く。



事例(一例)
 ・大手電話会社の代理店から「プランが変わった。今使用しているモデムは使えなくなる」と電話があり、プラン変更を了承した。その後、大手電話会社に確認すると、そのような話はないと言われた。勧誘してきた代理店にはキャンセルを申し出て、了承されたが、もしモデムが届いた場合の対処法を聞きたい。
 ・電話の回線工事の契約をした。しかし契約後、当初聞かされていなかった複合機のシステム変更が必要と分かり、すぐにキャンセルした。しかし、納品も工事もされていないのに、高額なキャンセル料を請求された。納得できない。

事例(一例)
 ・個人事業主としてレンタルサーバーを契約して自動更新していた。先日から使用できない状態になり、問い合わせてもメールは反応がなく、電話も繋がらない。すぐに解約したい。
 ・モバイルWi-Fiを契約したが、通信速度が理論値の1%程度しか出なかった。アンテナや増幅器も提供されたが、改善しなかった。債務不履行なので解約したいが、違約金を請求すると言われ、納得できない。

契約解除の手續のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は11.1%、契約解除の手續きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は15.0%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N = 1,036
 期間：2020.10～2021.3

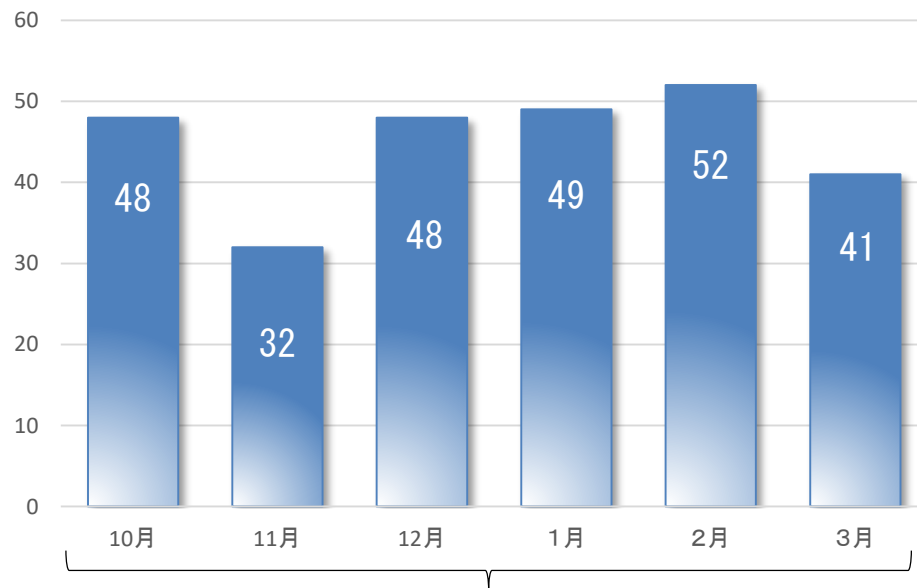
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

(4) 新型コロナウイルスに関連した苦情相談

(注) 「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」については、P I O-N E Tにおいては、「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」として分類したものを計上し、総務省受付分においては、苦情相談の内容に「新型コロナウイルス」に関連したキーワードが含まれたものを「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」として計上。

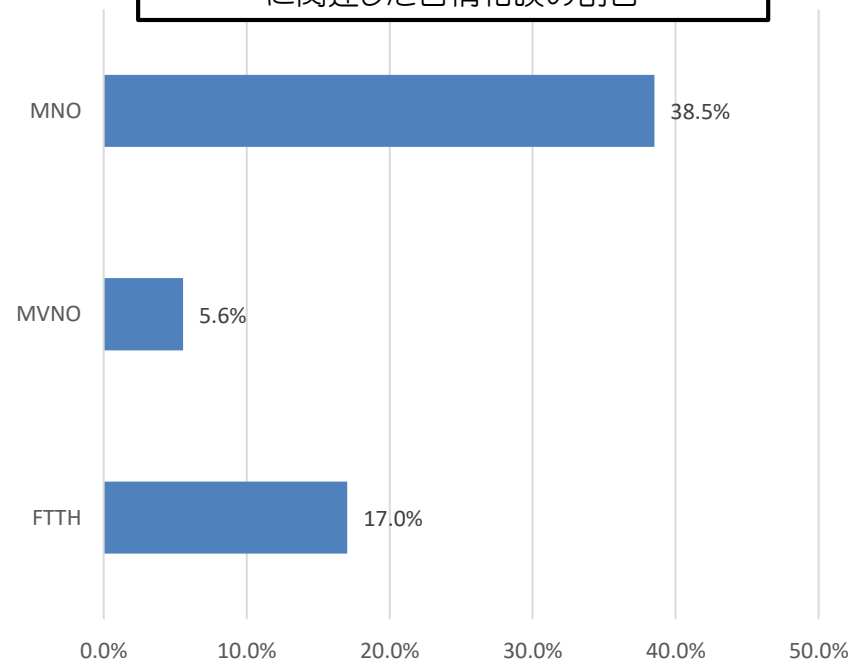
- 新型コロナウイルスに関連した苦情相談の件数としては本年度上半期が781件であった一方、本年度下半期は270件となっており、減少傾向である。このことから、事業者等が「新しい生活様式」に対応した業務体制に徐々に順応していることに加え、利用者側もコロナ禍における通信サービスの利用に徐々に順応してきていることがうかがえる。
- また、サービス別に見ると、新型コロナウイルスに関連した苦情相談はMNOサービスに対して多く寄せられている傾向は上半期と変わらない。

コロナウイルスに関連した苦情相談件数
(2020年度下半期)



合計270件

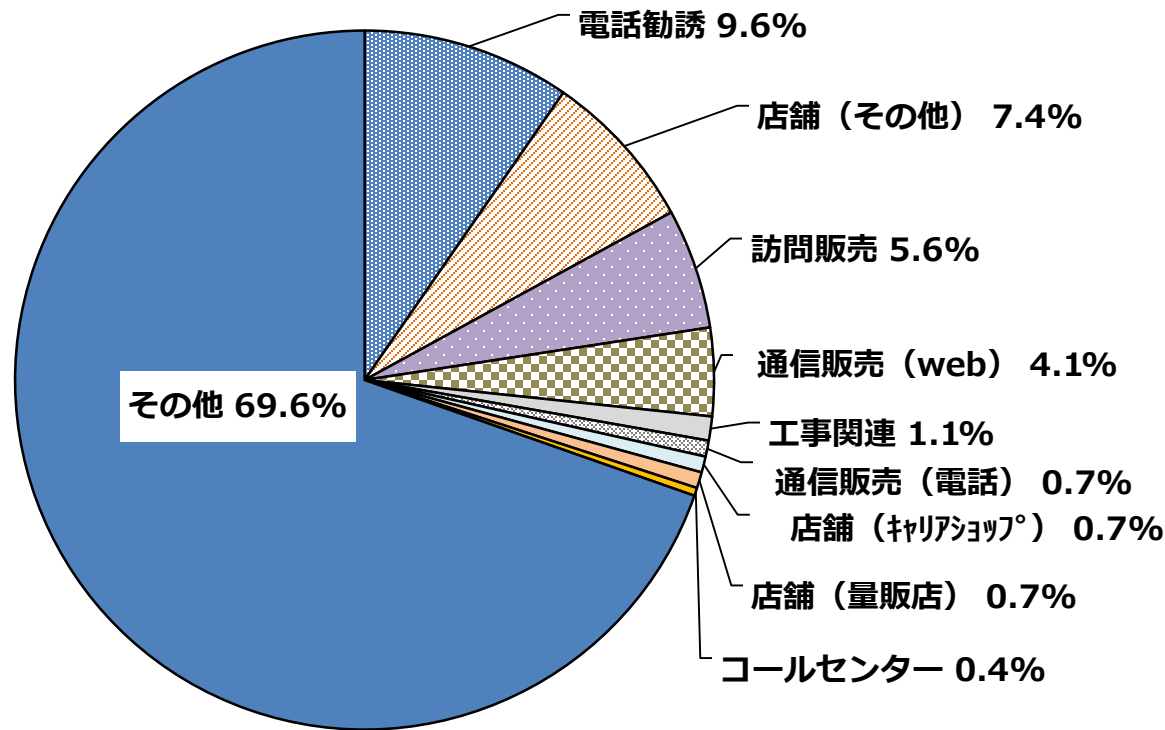
サービス別の新型コロナウイルス
に関連した苦情相談の割合



注：その他サービスに対して寄せられた苦情相談もあり、また、複数サービスにまたがった苦情相談もあるため、合計は100%にはならない。

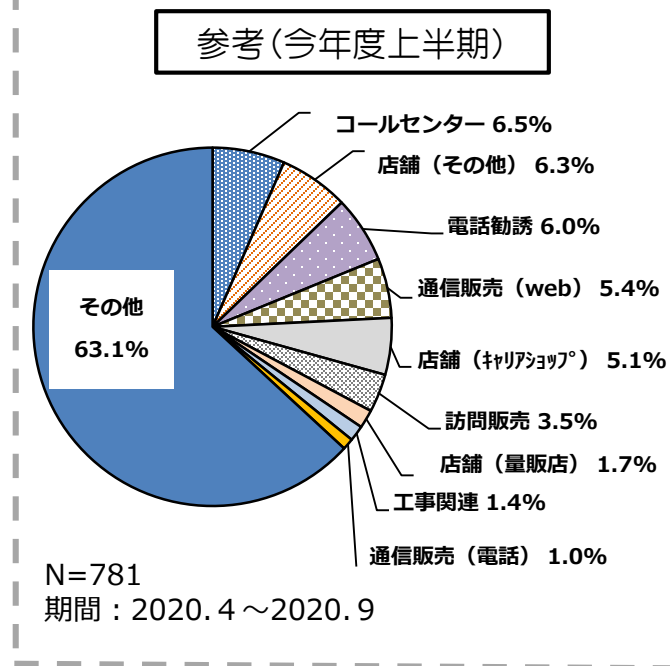
N=270
期間：2020.10~2021.3

- 発生チャネルとして「その他」に分類されている苦情相談が多く、「その他」を除くと、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 上半期に比べると「コールセンター」を発生チャネルとする苦情相談の割合が大きく減少しており、コロナ禍におけるコールセンターの逼迫は一定程度、改善傾向にあると考えられる。その他、「店舗（キャリアショップ）」を発生チャネルとする苦情相談の割合も大きく減少しており、各キャリアの対応策が消費者トラブルの削減に繋がっていると考えられる。

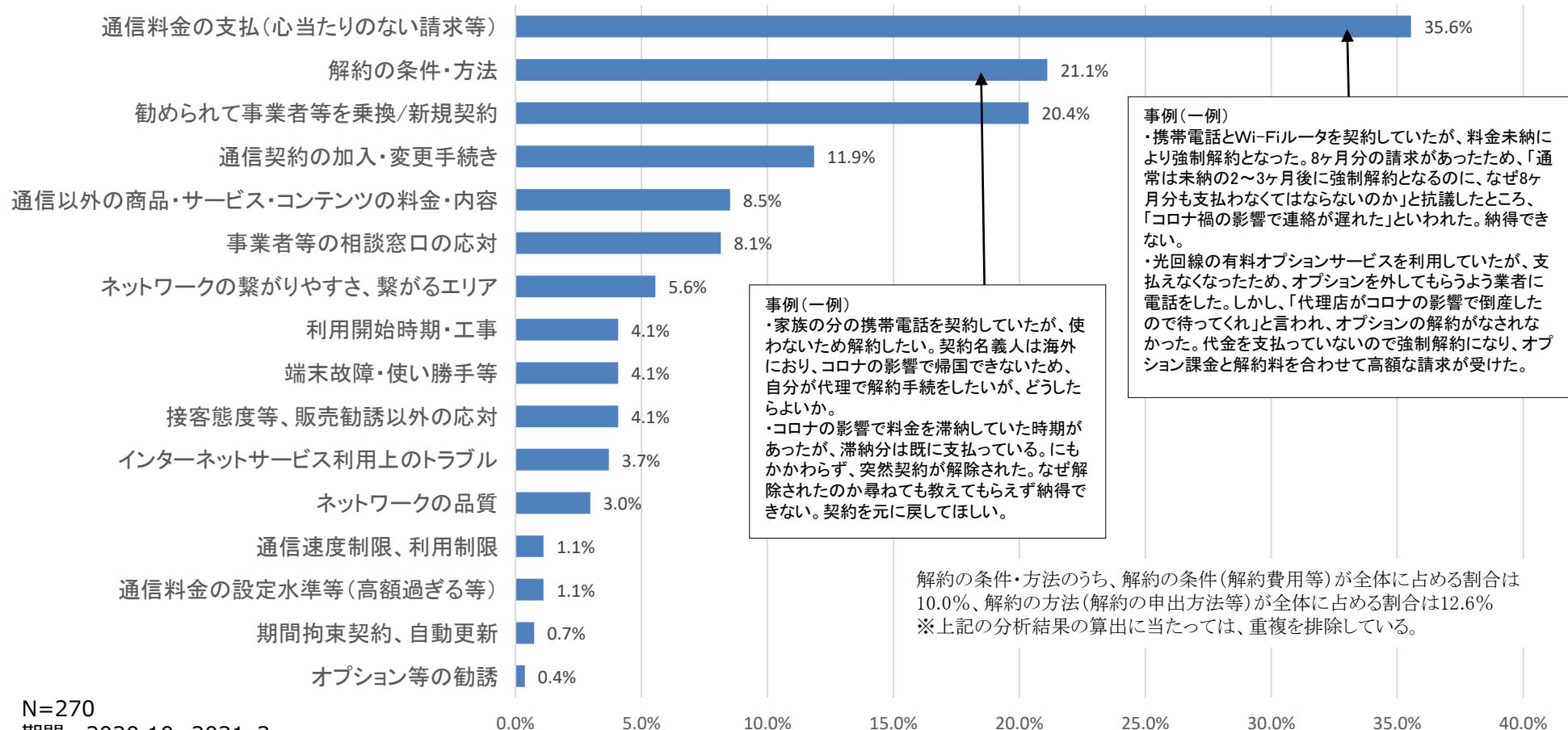


N=270
期間：2020.10~2020.3

（注）「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている



- 「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」に関する苦情相談が最も多く、その後に、「解約の条件・方法」が続く。
- これらの項目・観点ではコロナ禍における支払い猶予や解約希望に関するトラブルが確認される。コロナ禍においてはこれまでよりも柔軟な支払いや解約の形を利用者が求める傾向にあり、それに対して事業者がこれまでどおりの手続きに基づく対応を行った場合に消費者トラブルに繋がっていることが見受けられる。



事例(一例)
 ・携帯電話とWi-Fiルータを契約していたが、料金未納により強制解約となった。8ヶ月分の請求があったため、「通常は未納の2~3ヶ月後に強制解約となるのに、なぜ8ヶ月分も支払わなくてはならないのか」と抗議したところ、「コロナ禍の影響で連絡が遅れた」といわれた。納得できない。
 ・光回線の有料オプションサービスを利用していたが、支払えなくなったため、オプションを外してもらうよう業者に電話をした。しかし、「代理店がコロナの影響で倒産したので待ってくれ」と言われ、オプションの解約がなされなかった。代金を支払っていないので強制解約になり、オプション課金と解約料を合わせて高額な請求を受けた。

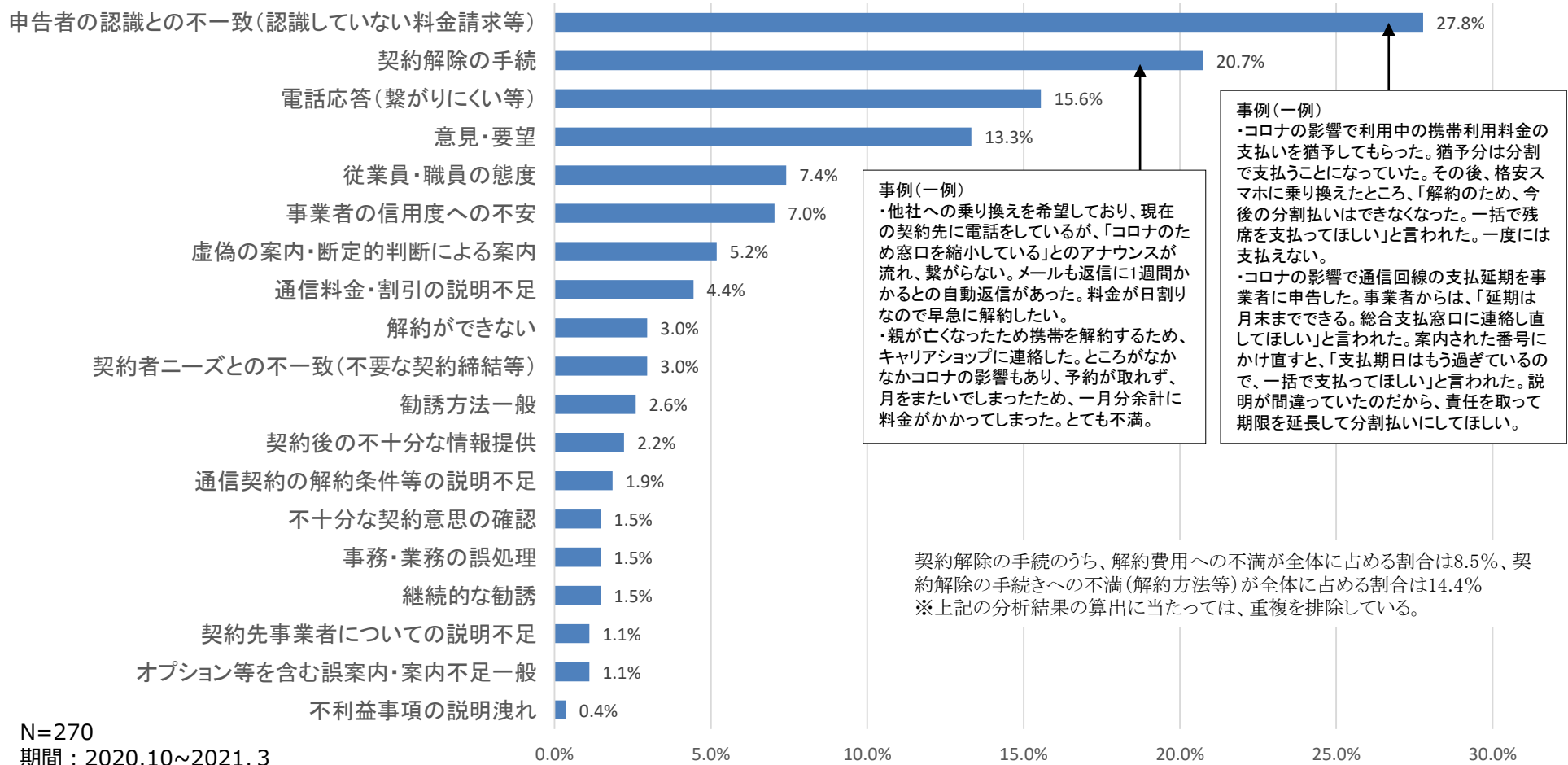
事例(一例)
 ・家族の分の携帯電話を契約していたが、使わないため解約したい。契約名義人は海外にあり、コロナの影響で帰国できないため、自分が代理で解約手続きをしたいが、どうしたらよいか。
 ・コロナの影響で料金を滞納していた時期があったが、滞納分は既に支払っている。にもかかわらず、突然契約が解除された。なぜ解除されたのか尋ねても教えてもらえず納得できない。契約を元に戻してほしい。

解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は10.0%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は12.6%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N=270
 期間：2020.10~2021.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各3項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点が不明なものは、グラフから除外している。

○ 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手續」、「電話応答(繋がりにくい等)」が続く。支払い猶予等のコロナ禍に固有のトラブルや、上半期同様に業務体制の変更により、利用者からの連絡をこれまで同様に受け付けることが難しくなっている事業者がいることが、解約の手續等における消費者トラブルに繋がっていると考えられる。



事例(一例)
 ・他社への乗り換えを希望しており、現在の契約先に電話をしているが、「コロナのため窓口を縮小している」とのアナウンスが流れ、繋がらない。メールも返信に1週間かかるとの自動返信があった。料金が日割りなので早急に解約したい。
 ・親が亡くなったため携帯を解約するため、キャリアショップに連絡した。ところがなかなかコロナの影響もあり、予約が取れず、月をまたいでしまったため、一月分余計に料金がかかってしまった。とても不満。

事例(一例)
 ・コロナの影響で利用中の携帯利用料金の支払いを猶予してもらった。猶予分は分割で支払うことになっていた。その後、格安スマホに乗り換えたところ、「解約のため、今後の分割払いはできなくなった。一括で残席を支払ってほしい」と言われた。一度には支払えない。
 ・コロナの影響で通信回線の支払延期を事業者に申告した。事業者からは、「延期は月末までできる。総合支払窓口に連絡してほしい」と言われた。案内された番号にかけ直すと、「支払期日はもう過ぎているので、一括で支払ってほしい」と言われた。説明が間違っていたのだから、責任を取って期限を延長して分割払いにしてほしい。

契約解除の手續のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は8.5%、契約解除の手續きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は14.4%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N=270
 期間：2020.10~2021.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。