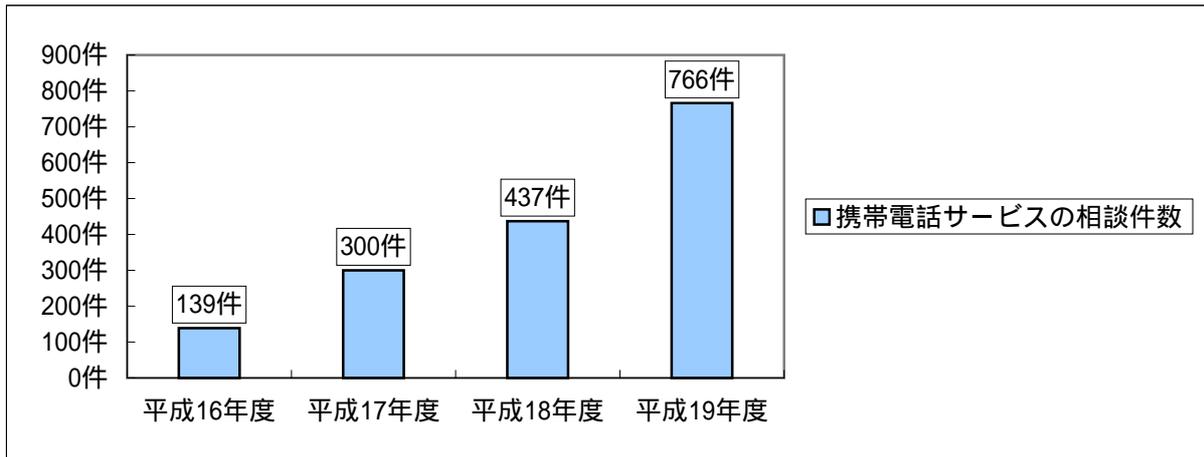


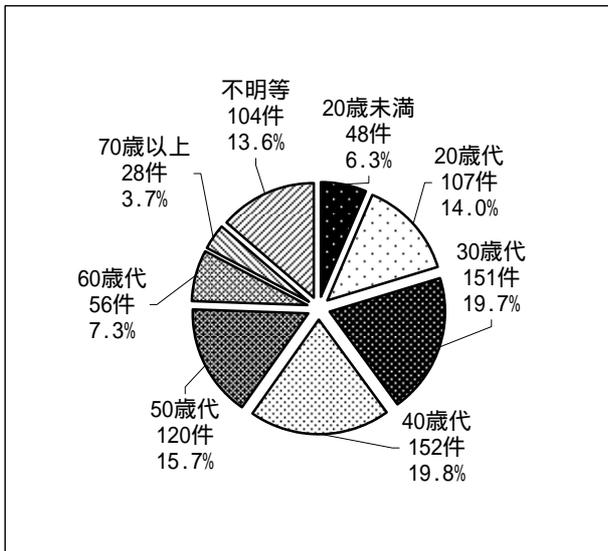
(3) 「携帯電話サービス」に関する相談

「携帯電話サービス」に関する相談件数は、平成16年度以降増加を続けており、平成19年度には766件寄せられ、前年度の1.8倍の件数となった。契約当事者の年代別割合をみると、いずれの年代からも相談が寄せられている。相談の内容では、高額なポケット料金に関する相談や、トラブルになった際の接客対応、契約時の説明不足に関する相談が多く寄せられた(図 - 11～13)。

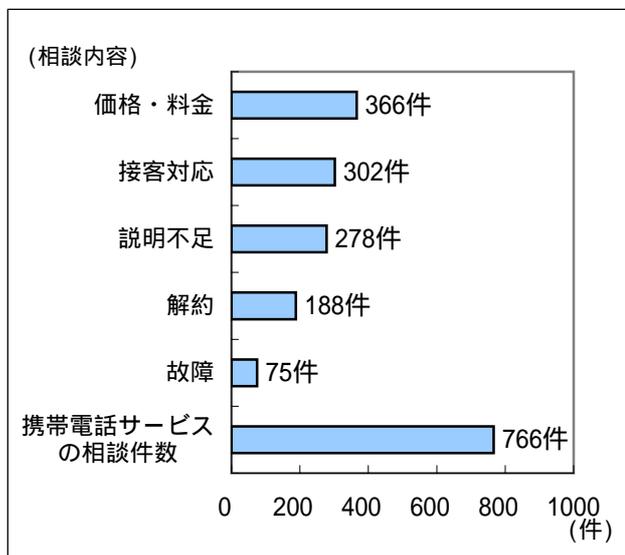
【図 - 11】携帯電話サービスの相談件数の推移



【図 - 12】携帯電話サービスの相談契約当事者年代別割合 [n=766]



【図 - 13】携帯電話サービスの相談主な相談内容 [n=766] (複数集計)



東京都の対応：東京都では、高額なポケット料金や携帯電話機の分割払いに関連した相談が増加しているため、ホームページや広報誌「東京くらしねっと」等で注意を呼びかけています。