

# 苦情分析結果について

平成29年2月3日  
一般社団法人 電気通信事業者協会

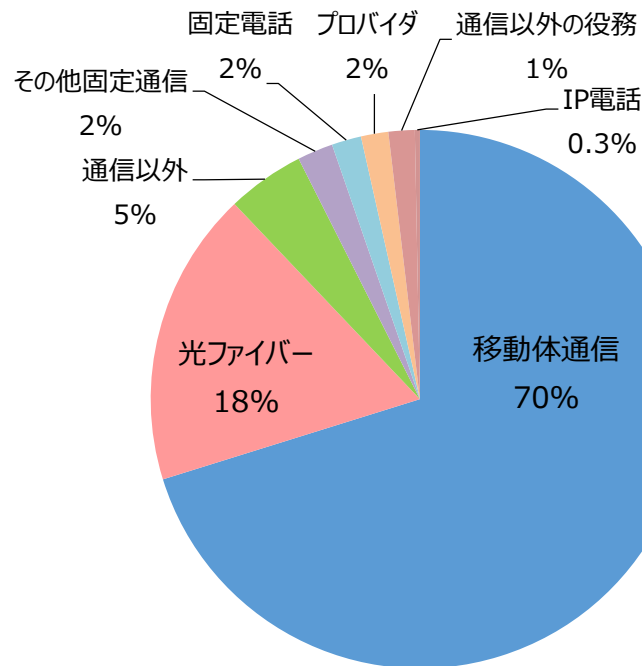
- ◇ 1.はじめに
- ◇ 2.分析結果について
- ◇ 3.役務別
- ◇ 4.発生要因
- ◇ 5.発生チャネル
- ◇ 6.発生時期
- ◇ 7.まとめ

- 平成28年5月21日の電気通信事業法改正、消費者保護ルールに関するガイドライン改正に伴い、各事業者が対応を実施
- 法改正の施行を受け、モニタリングの為、苦情相談の分析についてT C A及び各事業者で総務省とも意識合わせをしながら、M N Oにてお客様申告内容（※）についての分析検討を開始
- 本分析結果は、お客様申告内容に基づいて、各事業者が事実確認やお客様対応まで実施した結果を反映したもの

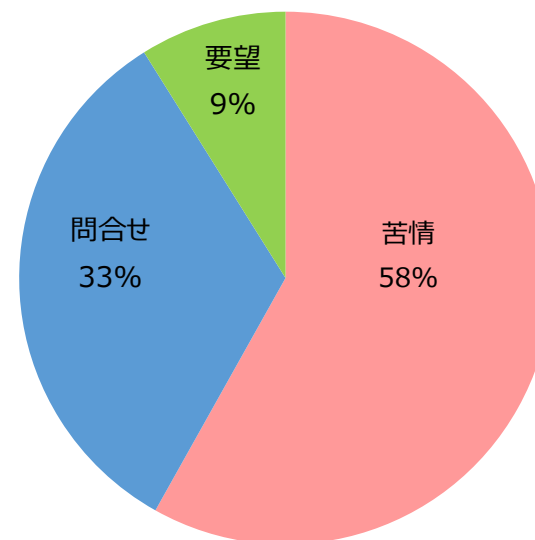
※ 行政が設置する窓口で受け付けた申告のうち、M N O（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク）に照会があったデータ（平成28年7月～9月）

## 2-1. 分析結果について（役務・受付）

役務別	件数
移動体通信	2,095
光ファイバー	529
通信以外	139
その他固定通信	64
固定電話	53
プロバイダ	49
通信以外の役務	47
IP電話	9
<b>総計 2,985</b>	



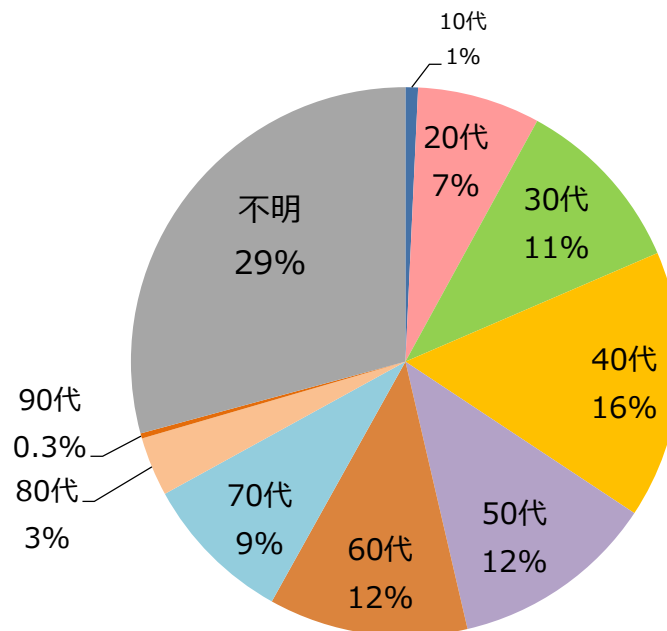
受付種別	件数
苦情	1,735
問合せ	984
要望	266
<b>総計 2,985</b>	



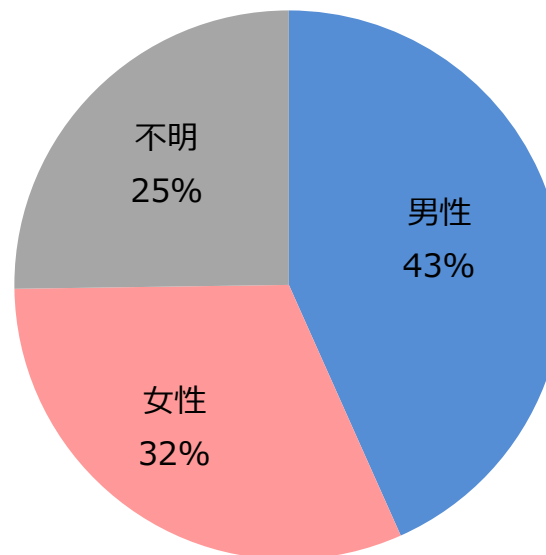
※移動体通信 = 携帯電話・無線インターネット専用サービス・プリペイド・その他無線通信  
 ※案件において役務が複数となる場合は主要な役務を選択

## 2-2. 分析結果について (契約者属性)

年代別	件数
10代	22
20代	216
30代	315
40代	471
50代	360
60代	350
70代	266
80代	104
90代	9
不明	872
<b>総計 2,985</b>	



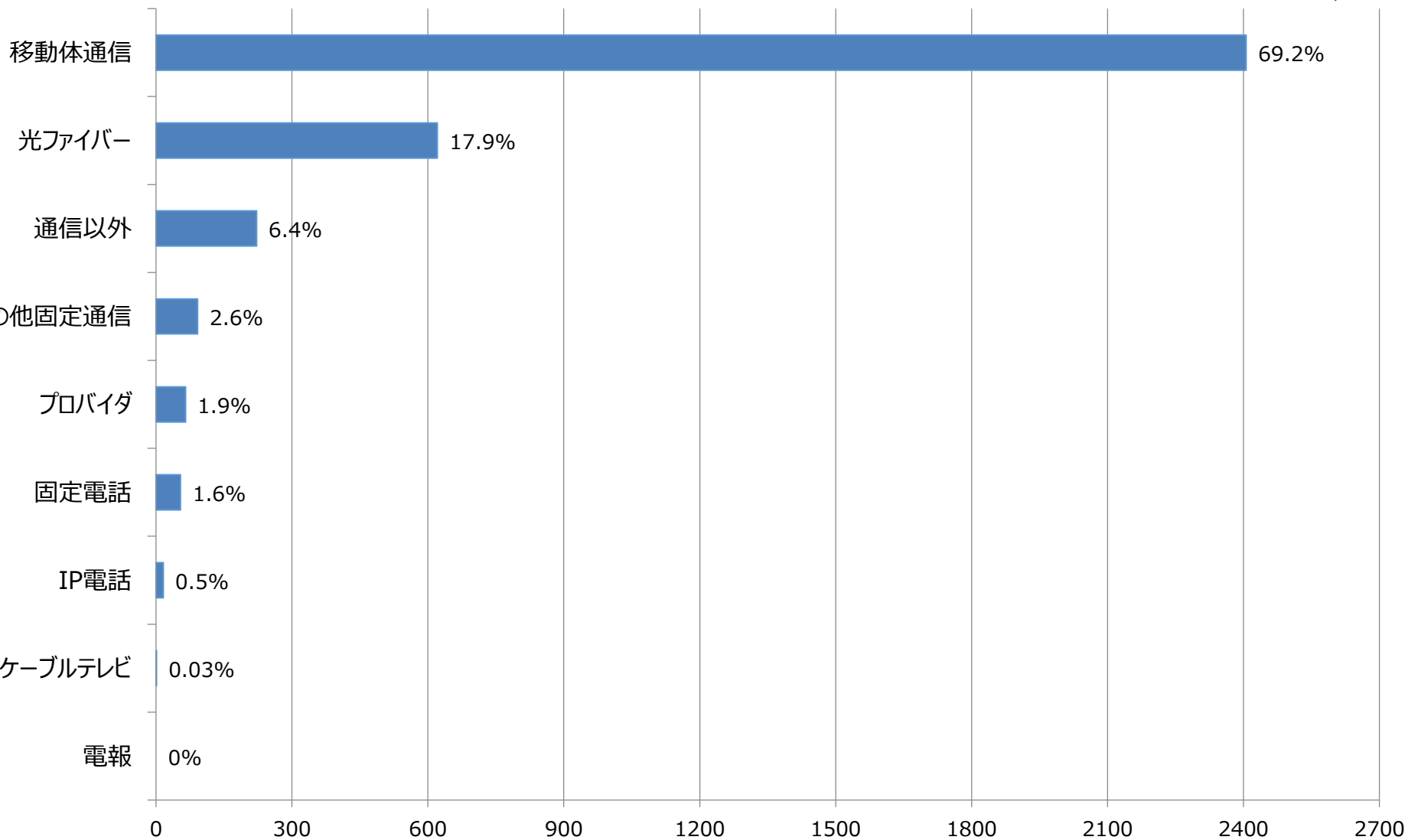
性別	件数
男性	1,293
女性	939
不明	753
<b>総計 2,985</b>	



# 3. 役務別

MNOのデータのため、移動体通信がもっとも多い。

n=3,477



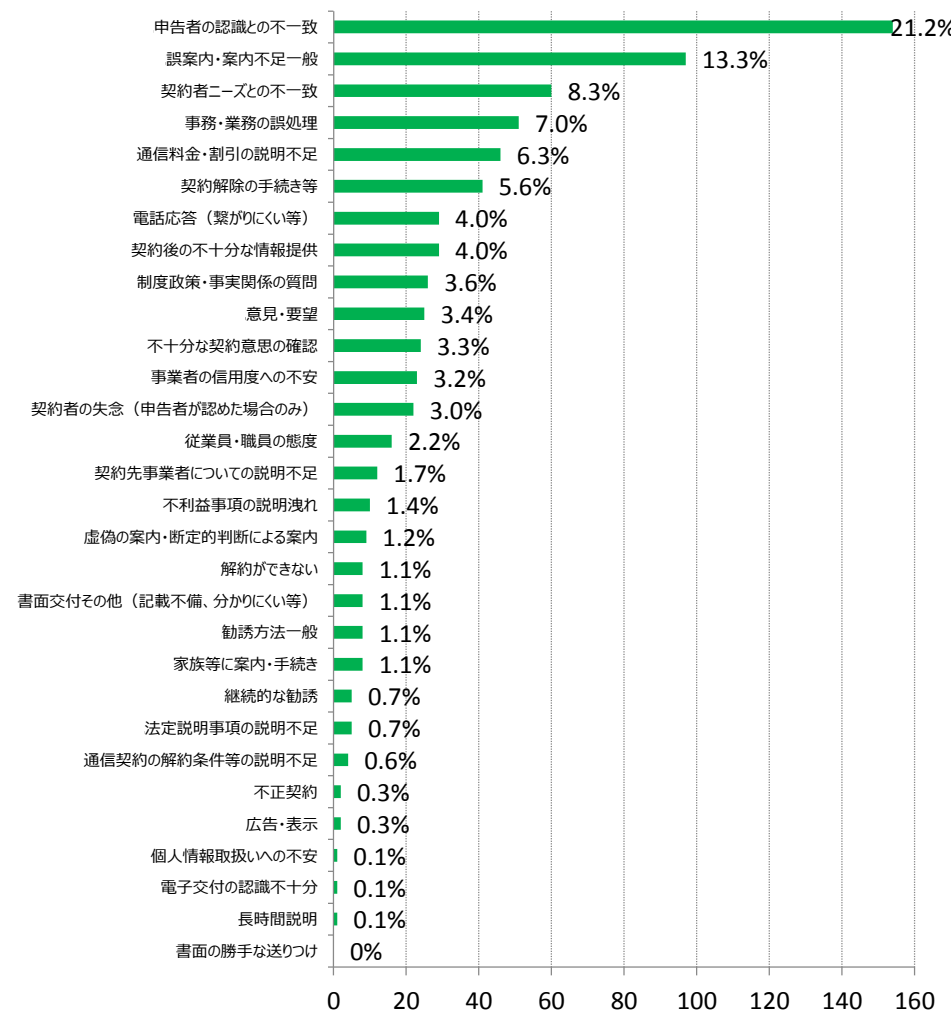
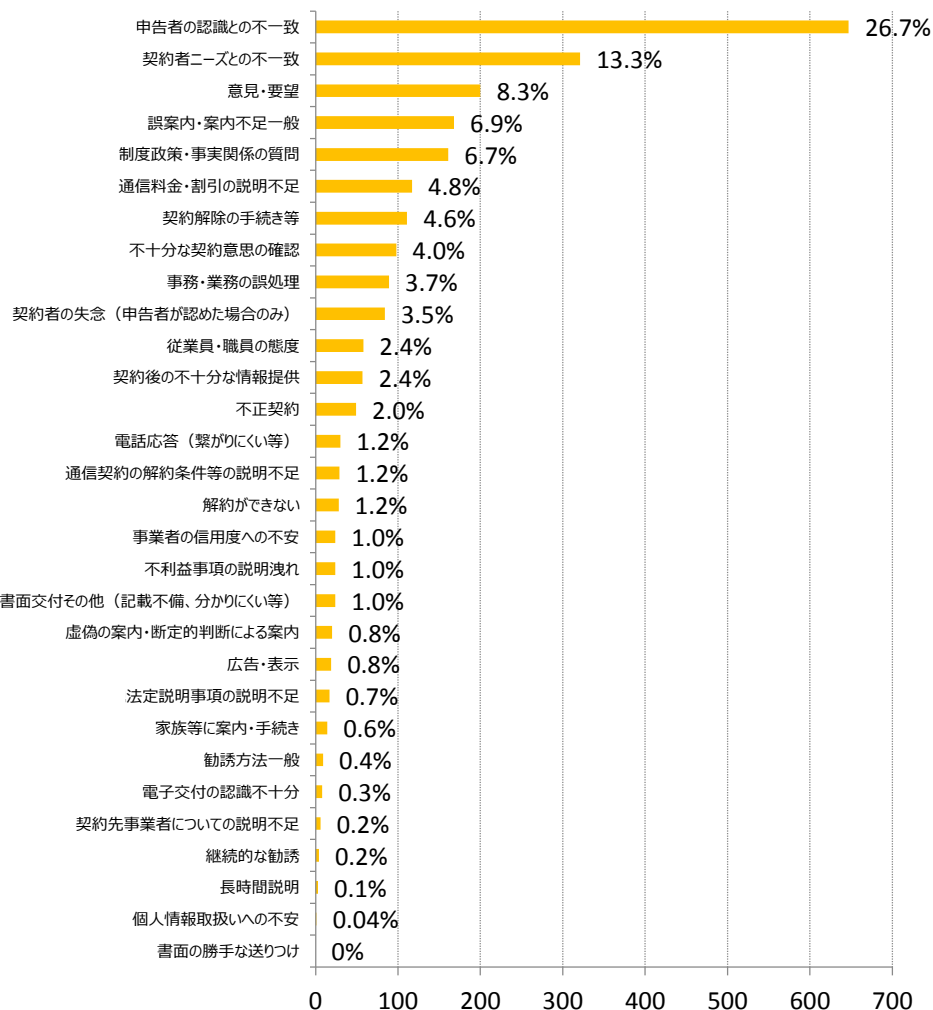
※複数選択の為、件数と一致しない

# 4-1. 発生要因

移動体通信・光ファイバーともに「申告者との認識の不一致」がもっとも多い。

## 移動体通信 n=2,420

## 光ファイバー n=727



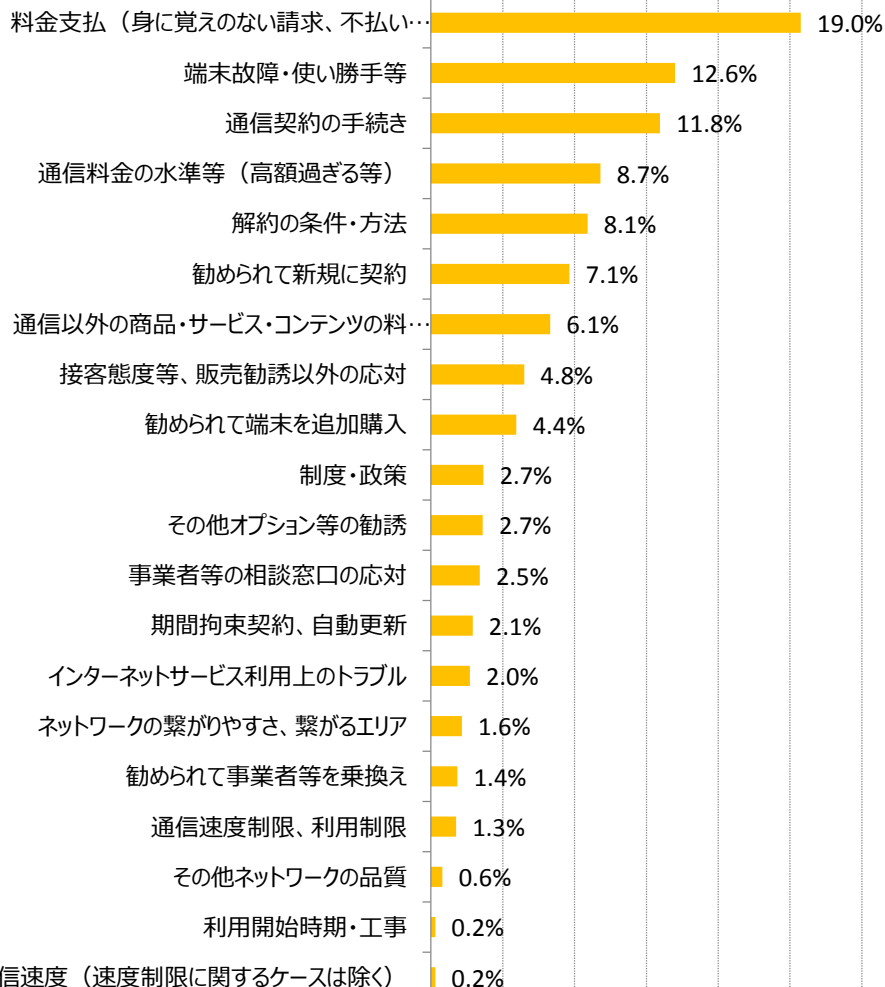
※複数選択の為、役務数と一致しない

## 4-2. 苦情相談の内容

移動体通信では「料金支払い」や「端末故障」が、光ファイバーでは「勧められて新規に契約」、「利用開始時期・工事」が多い

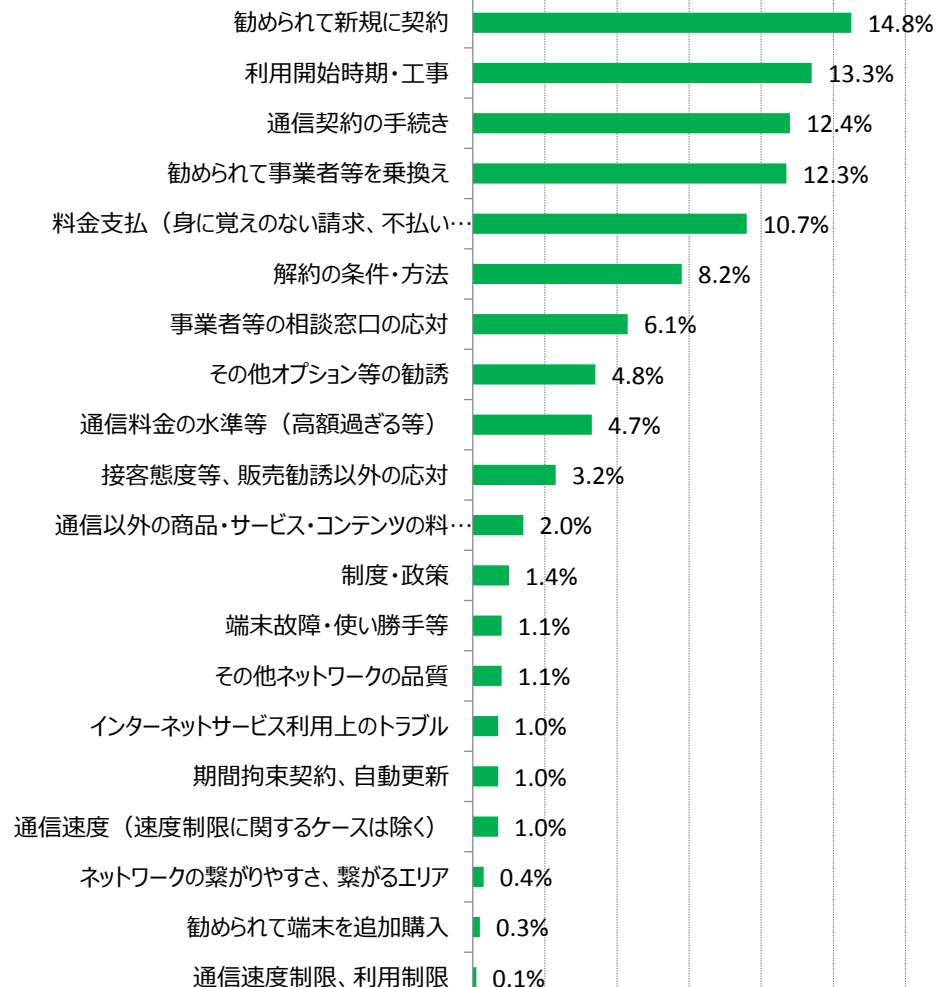
移動体通信

n=2,704



光ファイバー

n=708



※複数選択の為、役務数と一致しない



## 4-3. 発生要因（事例）

### 移動体通信

申告者と事業者の不一致に該当する苦情相談の内容としては、「料金支払い（身に覚えのない請求、不払い等）」、「端末故障・使い勝手等」等が多く、次のような事例が見受けられた

#### <苦情・相談事例>

- 勧められてタブレット契約したが月々にかかる料金を認識されていなかった。キャンセルのご要望があったが初期費用のみならず月額料金についてもご説明済みであった事が判明。
- 自宅のWi-Fiのみ利用で、パケット通信を使っていないとの申告があったが、モバイル通信を行っていることが確認された。
- 端末販売時に、メーカー補償条件（有償無償の範囲）を説明し、保証書にも記載していたが、全て無償修理であると認識されていた。

### 光ファイバー

申告者と事業者の不一致に該当する苦情相談の内容としては、「勧められて新規に契約」、「利用開始時期・工事」が多く、次のような事例が見受けられた

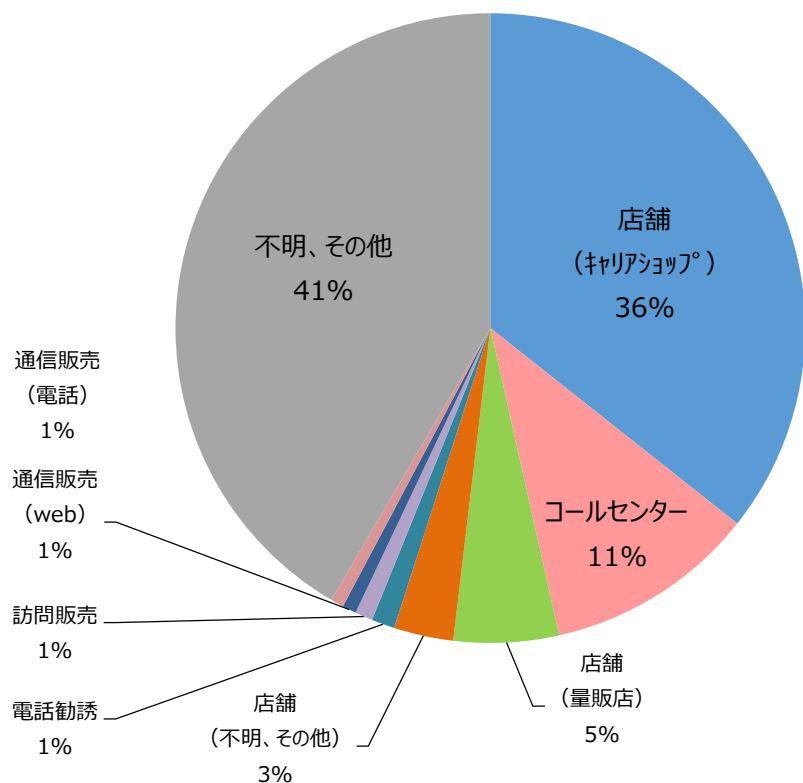
#### <苦情・相談事例>

- 工事の流れについて、ひと通り説明はしていたが、お客様は設備の交換、工事立ち合いなど手続きが面倒なのでキャンセルしたいとの申告があり、お客様のご要望やご都合に合せさせていただき旨ご案内したがご家族からの反対もありキャンセル。
- 既にマンションに光回線が設置されていたが、初期費用を請求される理由がわからないとの申告に対して初期費用は事業者設備からマンション共有部までかかることを説明しご納得いただいた。

# 5. 発生チャネル

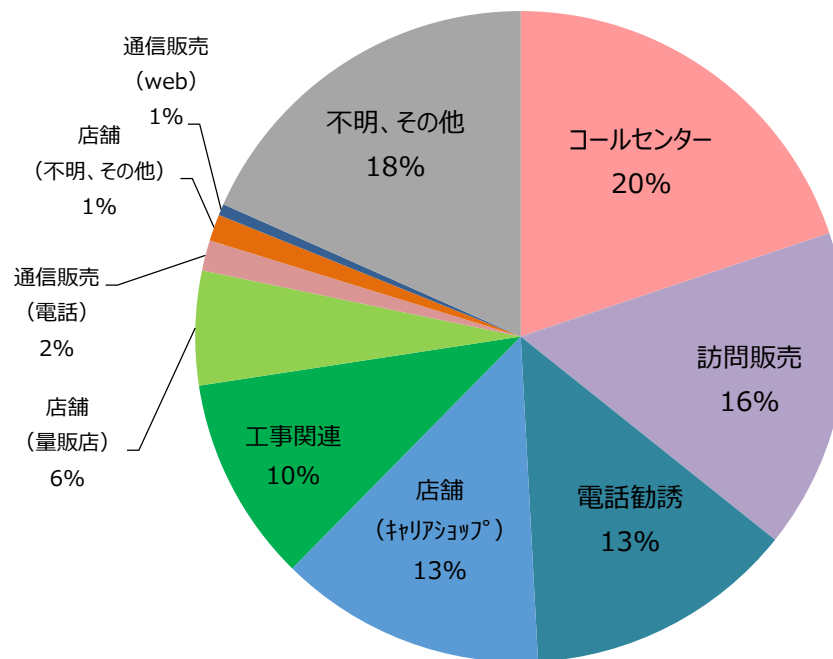
移動体通信の発生元はキャリアショップがもっとも多い。  
光ファイバーの発生元はコールセンターがキャリアショップより多く発生している。

### 移動体通信



n=2,095

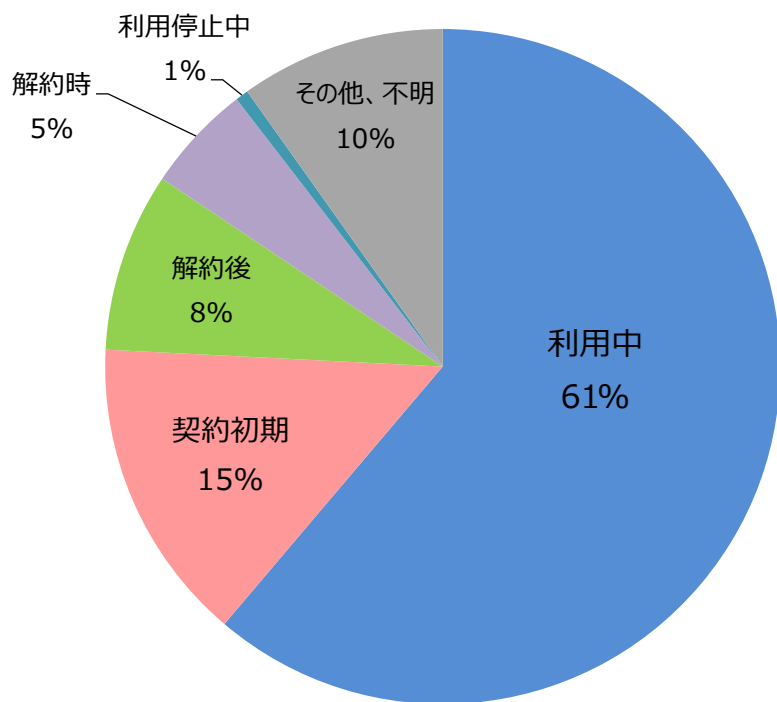
### 光ファイバー



n=529

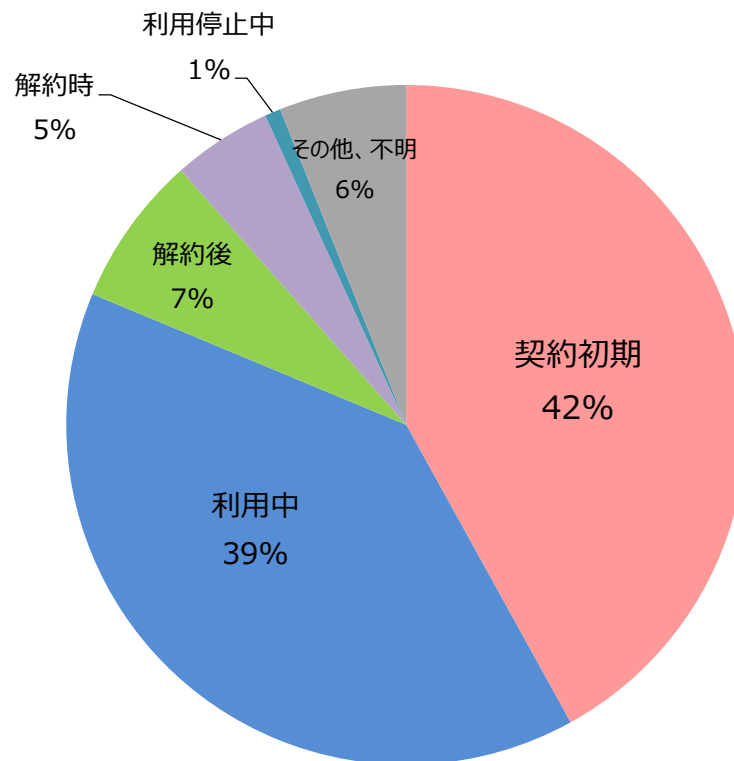
移動体通信は利用中の苦情相談がもっとも多く、光ファイバーは契約初期と利用中の苦情相談がほぼ同じとなっている。

## 移動体通信



n=2,095

## 光ファイバー



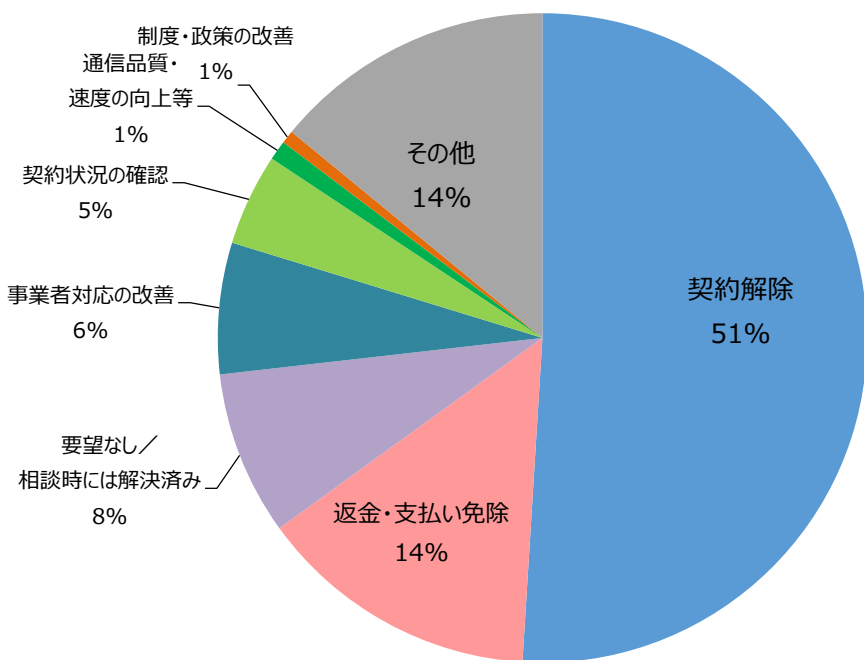
n=529

※契約初期 = 概ね、契約時・工事前・書面到着8日以内

## 6-2. 発生時期（契約初期における要望内容）

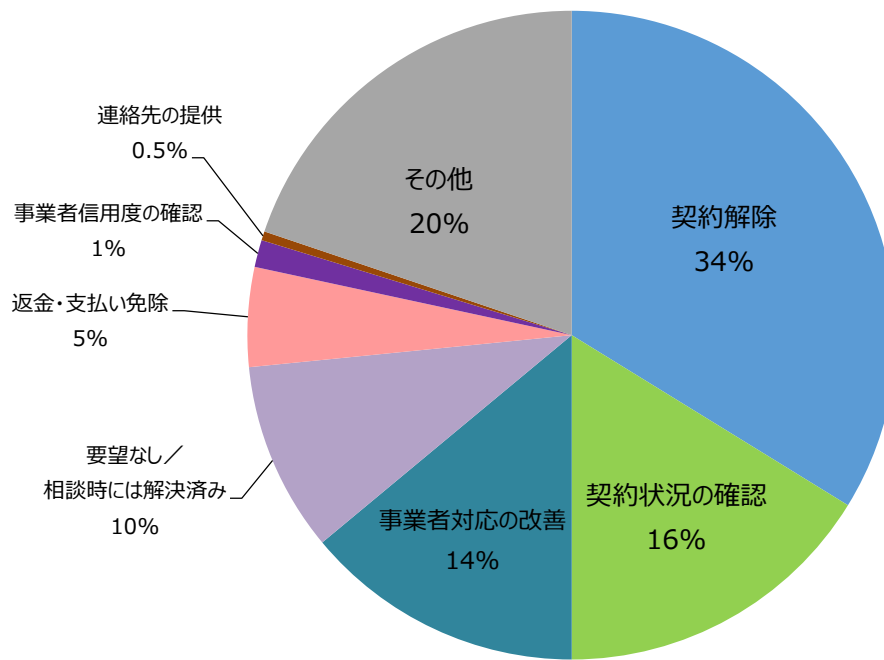
契約初期における苦情相談でのお客様からの要望は、  
移動体通信・光ファイバーともに契約解除を求める内容が最も多い。

### 移動体通信



n=306

### 光ファイバー

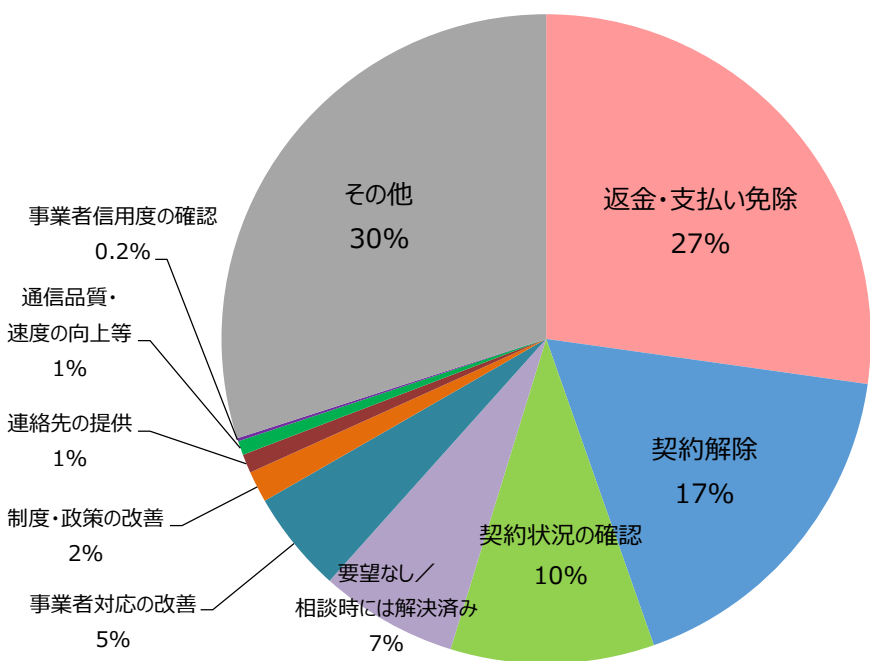


n=222

# 6-3. 発生時期（利用中における要望内容）

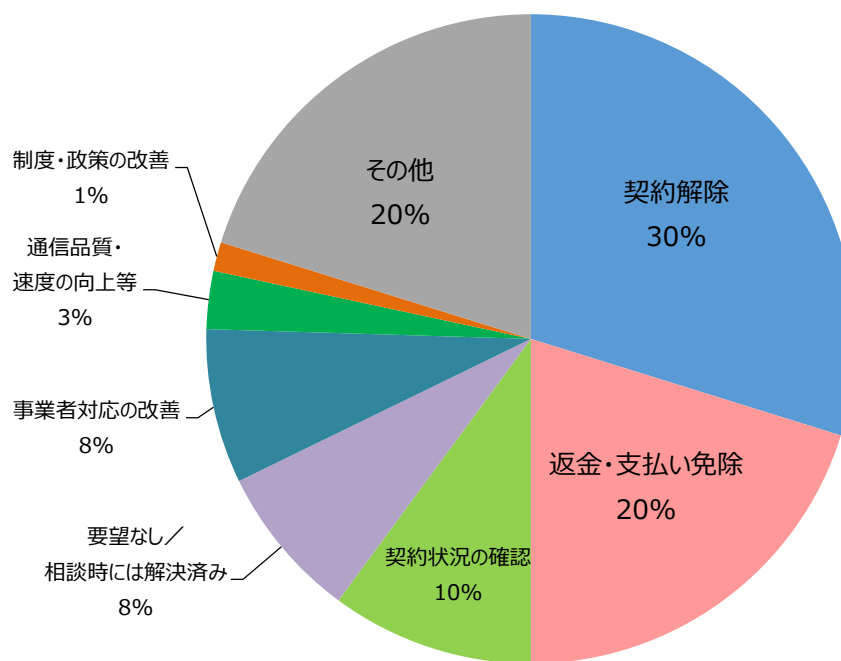
利用中における苦情相談でのお客様からの要望は、  
移動体通信は返金・支払免除を求める事が多く、光ファイバーは契約解除を求める内容がもっとも多い。

### 移動体通信



n=1,282

### 光ファイバー



n=208

お客様との認識の不一致が多く発生しているのは、通信サービスの高度化・多様化に伴う、プランや割引、サービス内容、端末スペック、オプションなど、お客様にご理解頂くべき内容が多いため生じているものと考えられる



**事業者は情報提供・情報発信の更なる工夫・充実を図るとともに、販売代理店と連携のうえ、販売スタッフのスキルについても向上を図りたい**  
**また、各消費者行政とも連携し消費者からの苦情、相談削減に努めたい**