

苦情分析結果について

平成29年6月22日
一般社団法人 電気通信事業者協会

- ◇ 1.はじめに
- ◇ 2.問合せ状況について
- ◇ 3.分析結果について
- ◇ 4.役務別
- ◇ 5.発生要因
- ◇ 6.発生チャネル別
- ◇ 7.発生時期
- ◇ 8.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実施
- 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

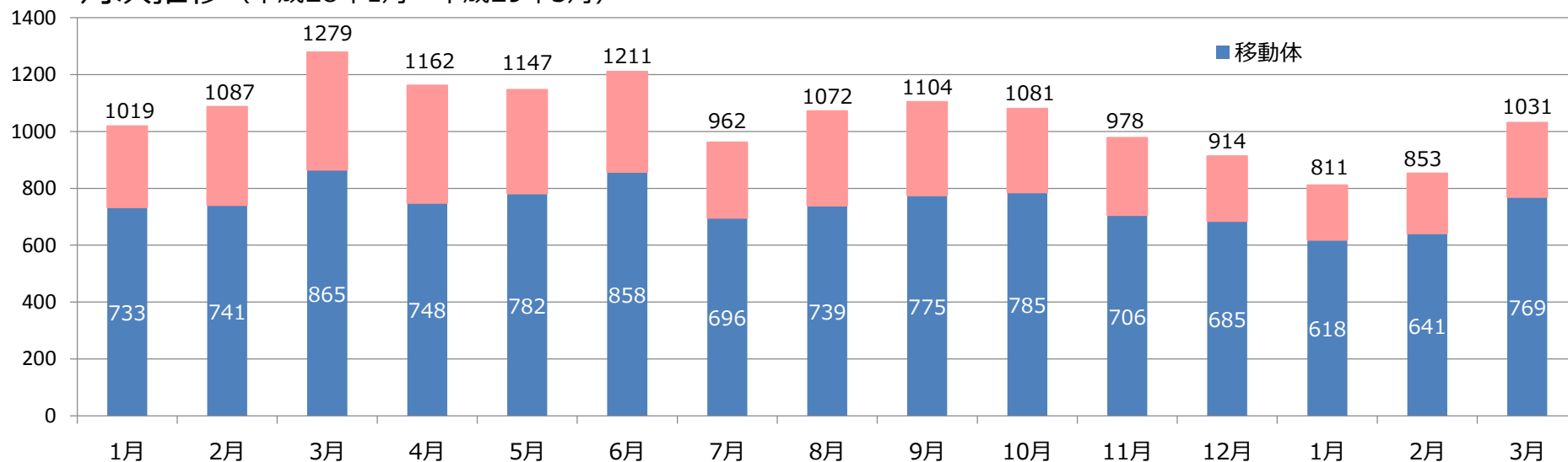
※ 4 頁については平成28年1月～平成29年3月までのデータ

※ 5 頁以降は平成29年1月～3月のデータ（第2回モニタリング会合は平成28年7月～9月）

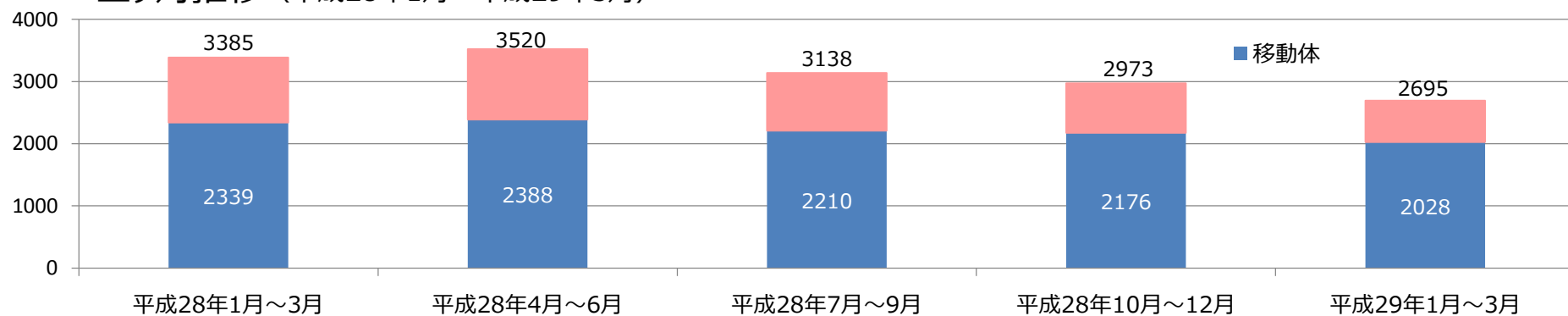
2. 問合せ状況について

事業者が消費生活センターより連絡を受けた苦情・相談件数は全体的に減少傾向。
主に「契約時の説明不足」、「強く勧められ契約してしまった」など勧誘方法に関する苦情と、
「契約内容を確認して欲しい」などの問合せが減少。

■ 月次推移（平成28年1月～平成29年3月）



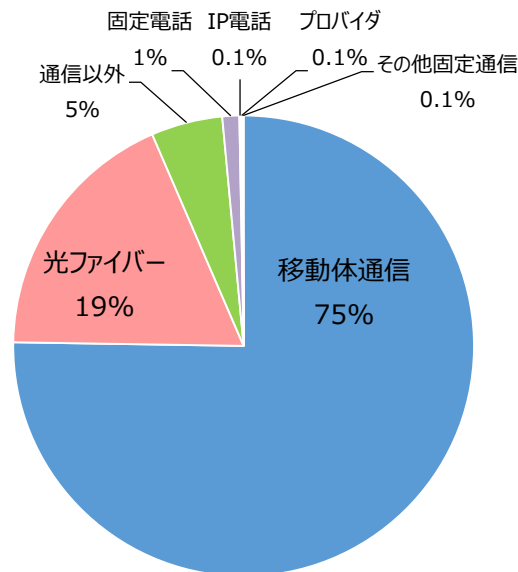
■ 三ヶ月推移（平成28年1月～平成29年3月）



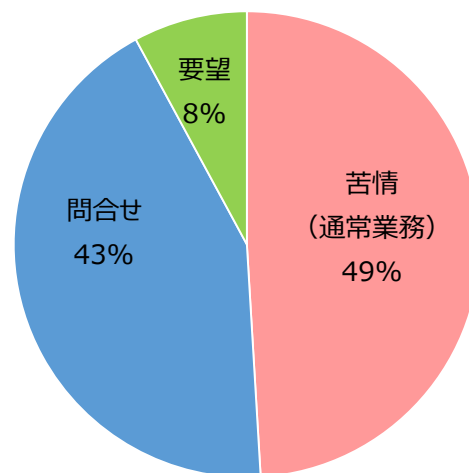
3-1.分析結果について（役務・受付）

受付種別は「苦情」49%、「問合せ」43%とほぼ同数

役務別	件数
移動体通信	2,028
光ファイバー	492
通信以外	135
固定電話	32
IP電話	3
プロバイダ	3
その他固定通信	2
総計 2,695	



受付種別	件数
苦情（通常業務）	1,322
問合せ	1,160
要望	213
総計 2,695	

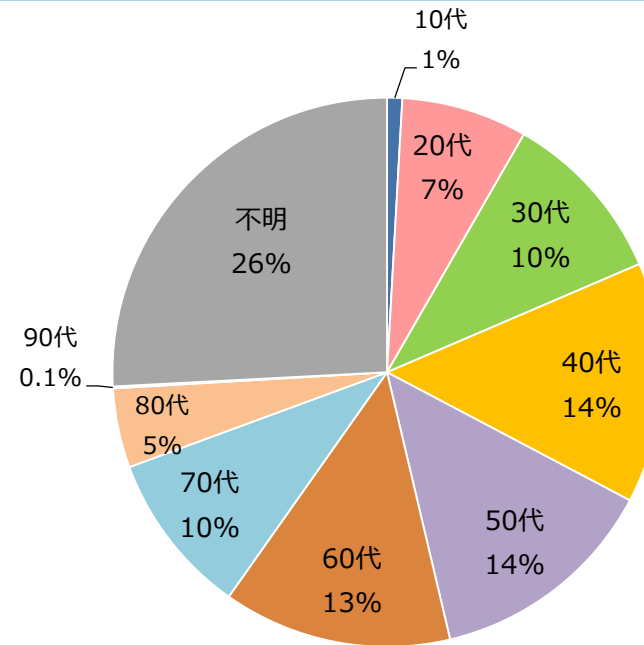


※移動体通信＝携帯電話・無線インターネット専用サービス・プリペイド・その他無線通信

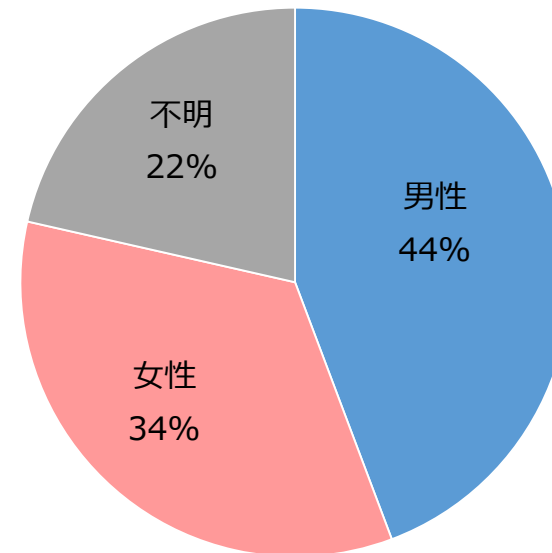
※役務が案件において複数となる場合は主要な役務を選択

3-2.分析結果について（契約者属性）

年代別	件数
10代	24
20代	200
30代	276
40代	382
50代	366
60代	363
70代	259
80代	126
90代	3
不明	696
総計 2,695	

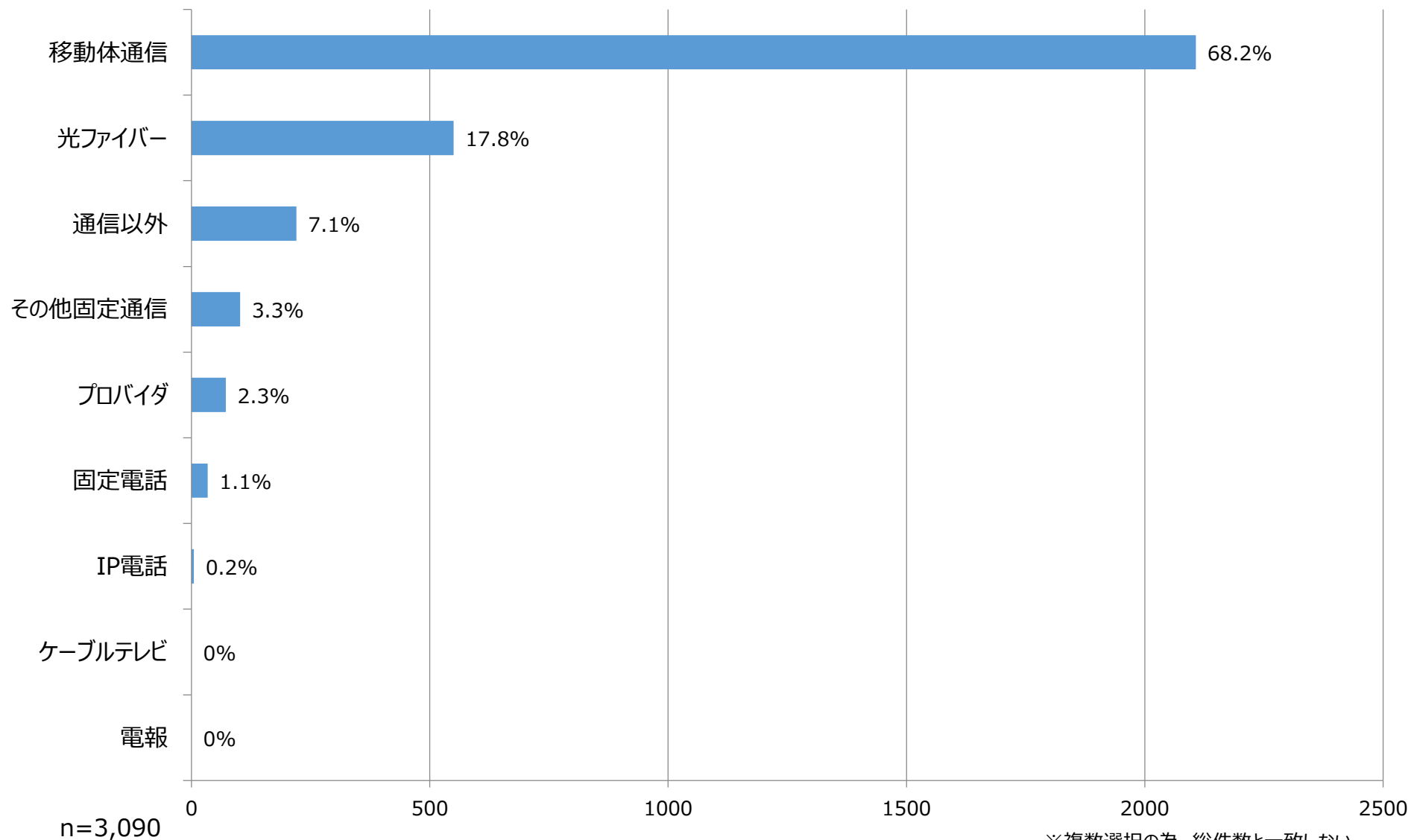


性別	件数
男性	1,193
女性	924
不明	578
総計 2,695	



4. 役務別

MNOのデータの為、「移動体通信」がもっとも多い



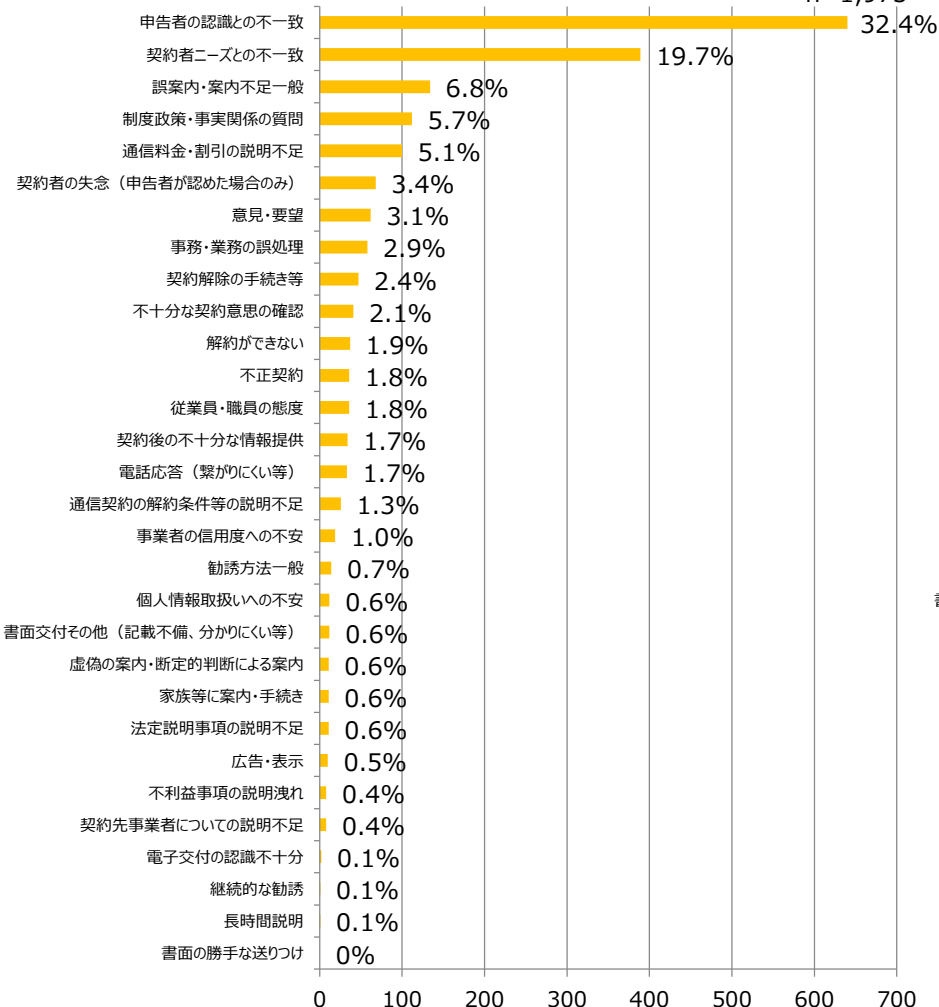
※複数選択の為、総件数と一致しない

5-1. 発生要因

移動体通信、光ファイバーともに「申告者の不一致」がもっとも多い

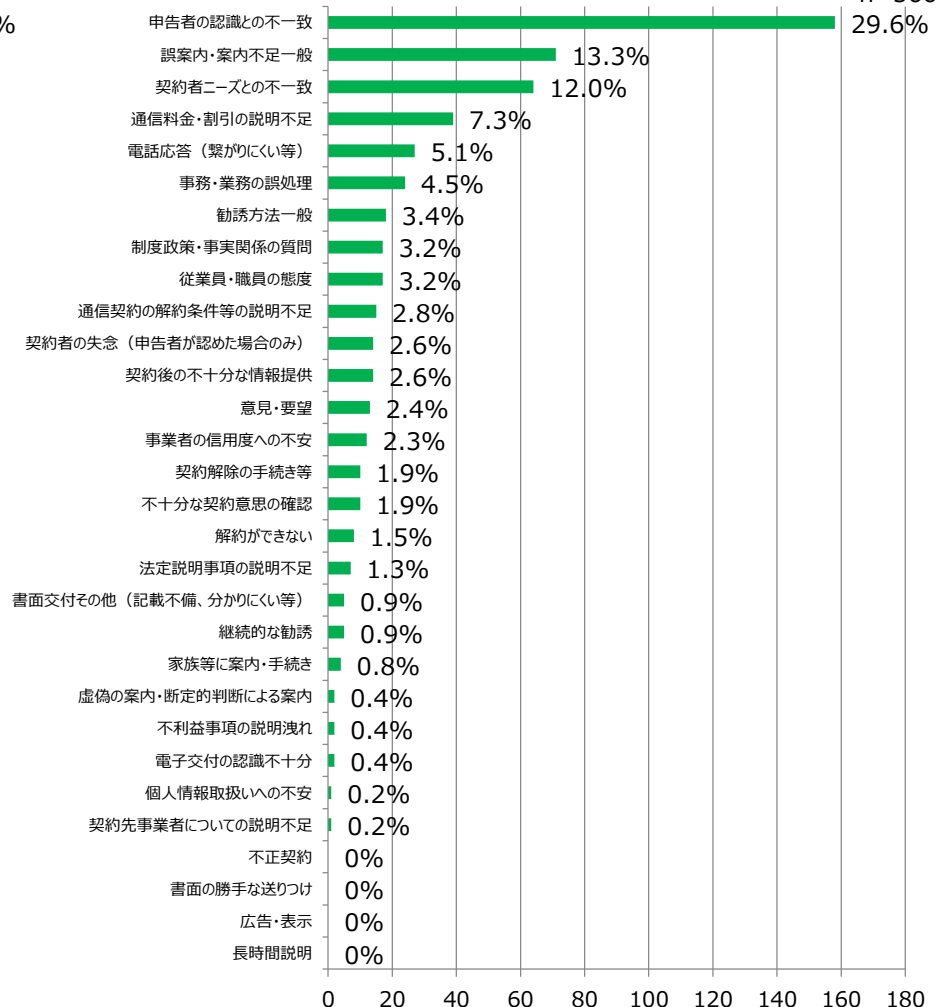
移動体通信

n=1,973



光ファイバー

n=560



※複数選択の為、役務総数と一致しない

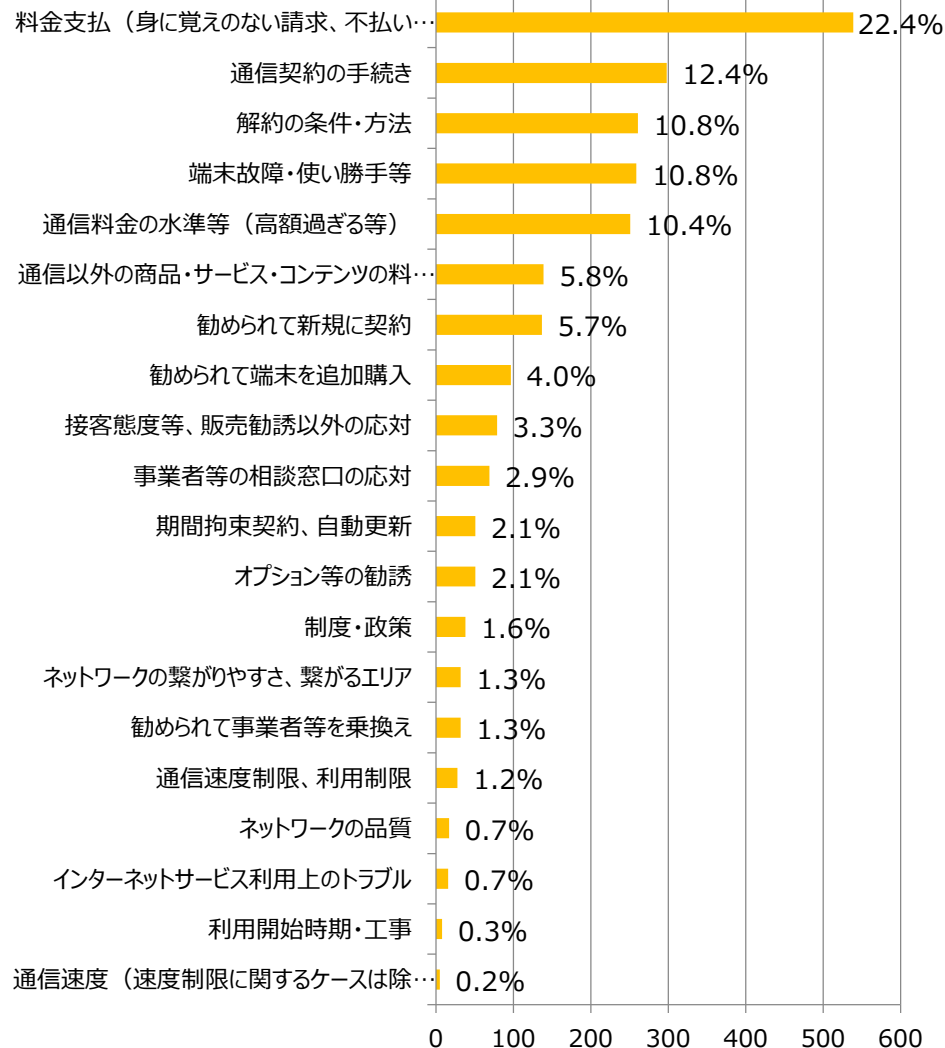
※契約解除の手続き等/意見・要望 は単一選択の場合のみ計上

5-2. 【参考】 苦情相談の項目・観点

移動体通信は「料金支払」が多く、光ファイバーは「解約の方法」「利用開始時期・工事」「料金支払」「通信契約の手続き」「勧められて事業者を乗換」がほぼ同数

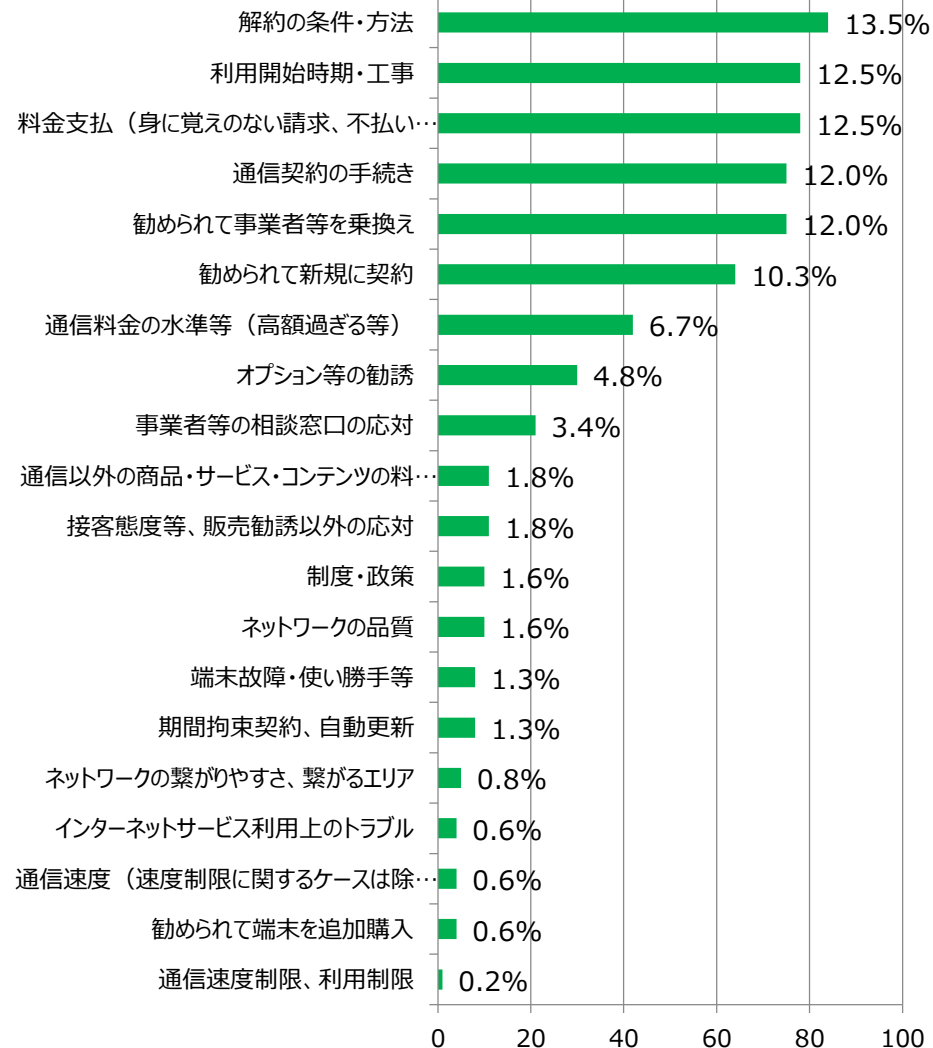
移動体通信

n=2,407



光ファイバー

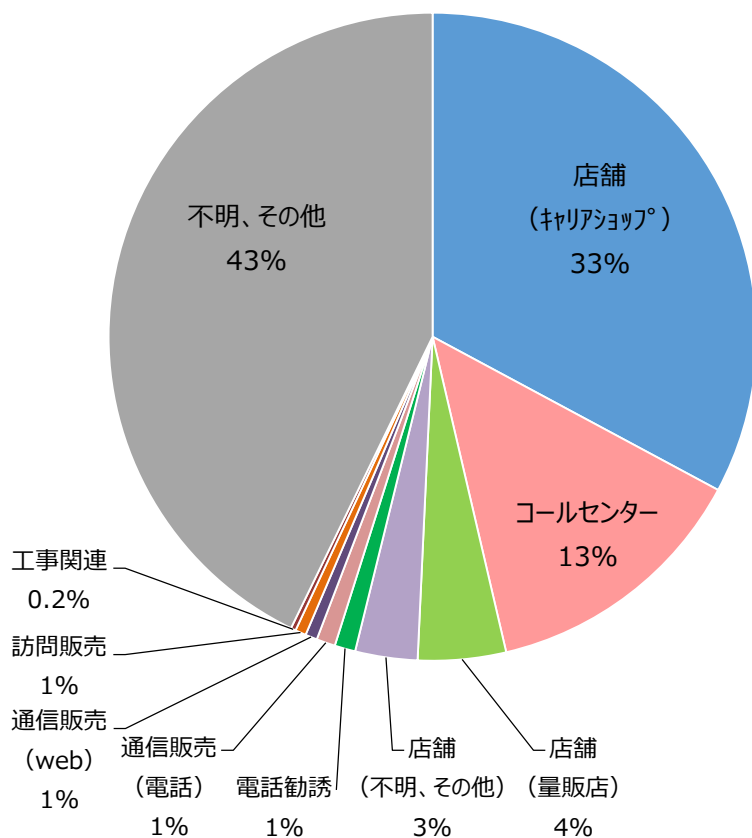
n=623



6. 発生チャネル

移動体通信は「キャリアショップ」、光ファイバーは「コールセンター」が多く発生している

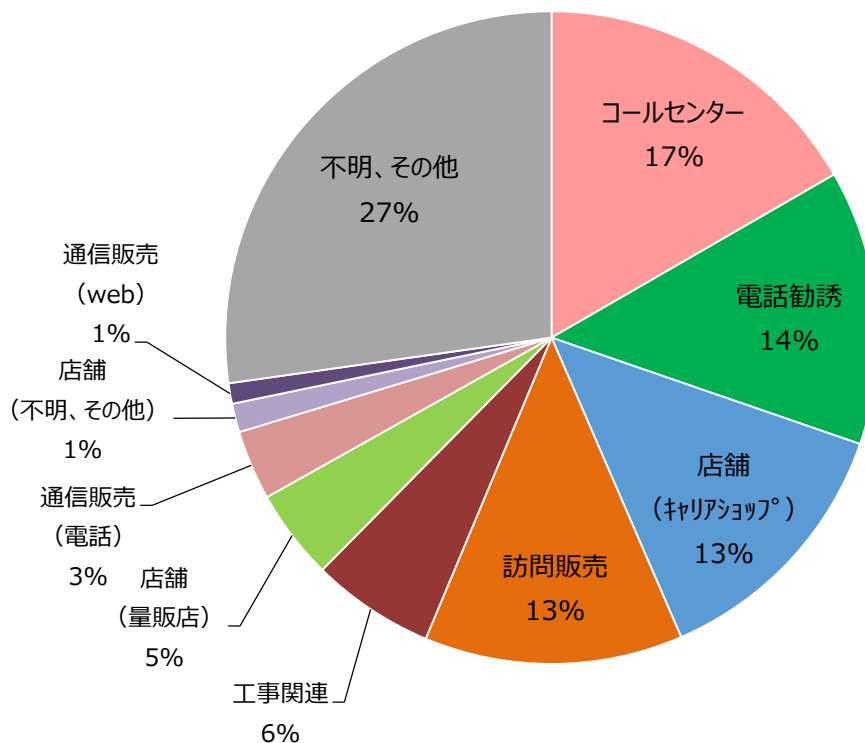
移動体通信



n=2,028

© 2017 TCA

光ファイバー

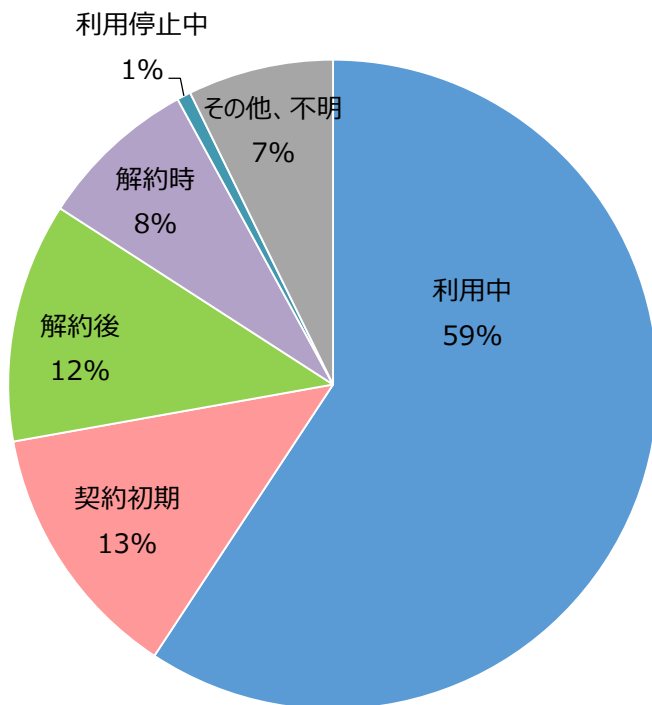


n=492

7-1. 発生時期

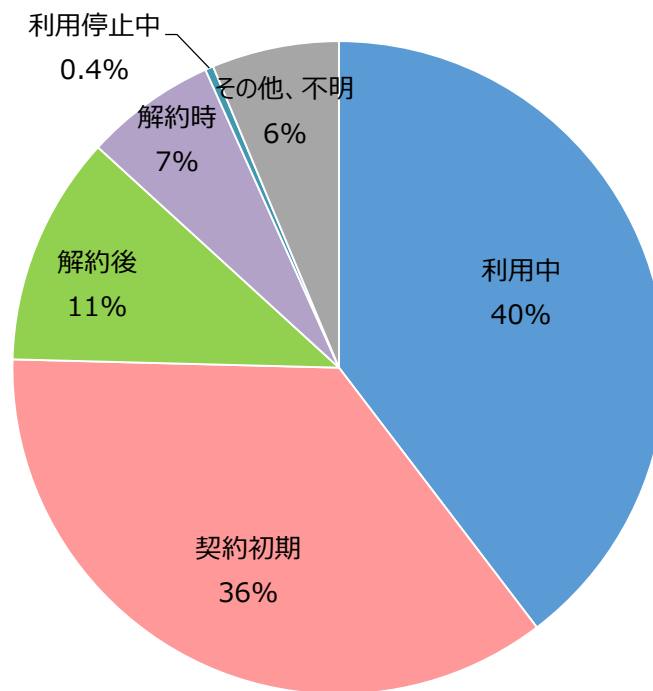
移動体通信は「利用中」がもっとも多く、光ファイバーは「利用中」、「契約初期」がほぼ同数

移動体通信



n=2,028

光ファイバー

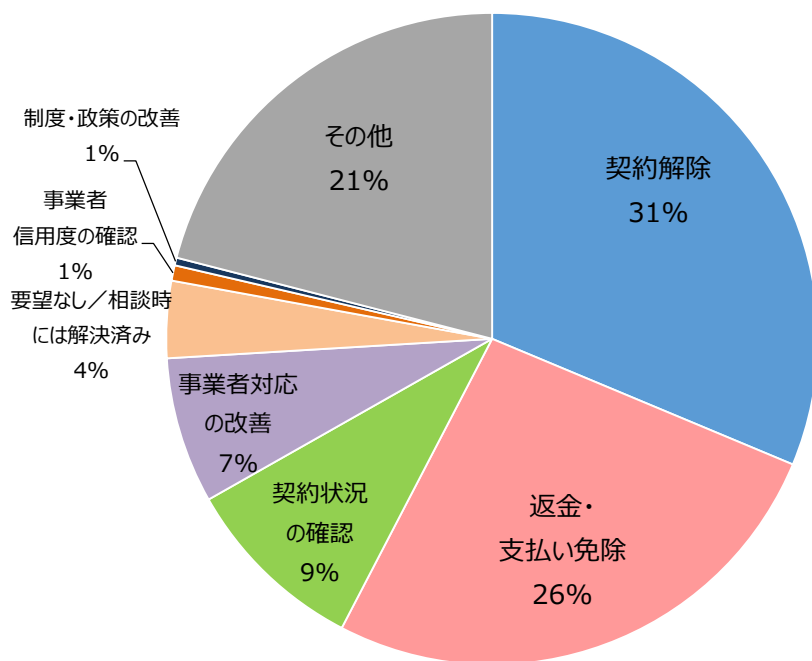


n=492

7-2. 発生時期（契約初期における要望内容）

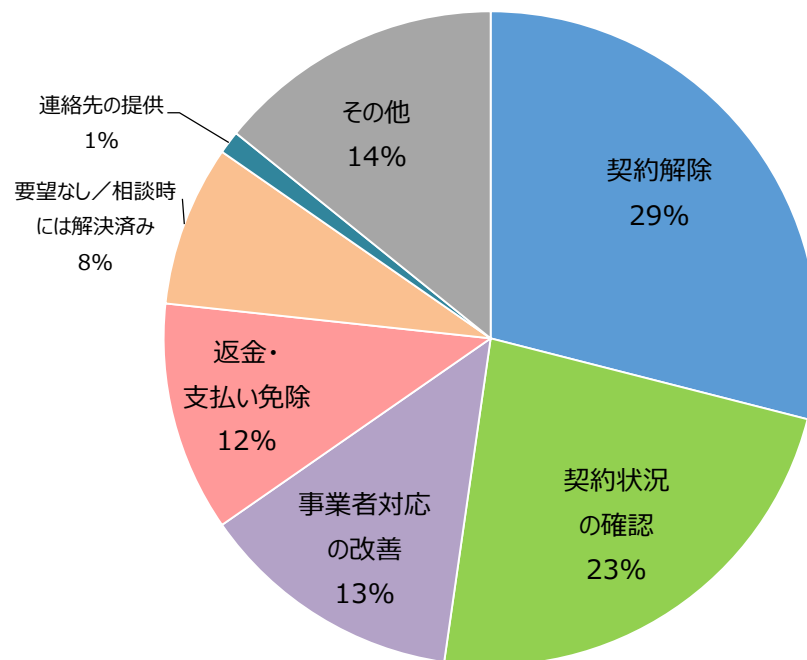
移動体通信は「契約解除」「返金・支払免除」が多く、光ファイバーは「契約解除」「契約状況の確認」が多い

移動体通信



n=262

光ファイバー

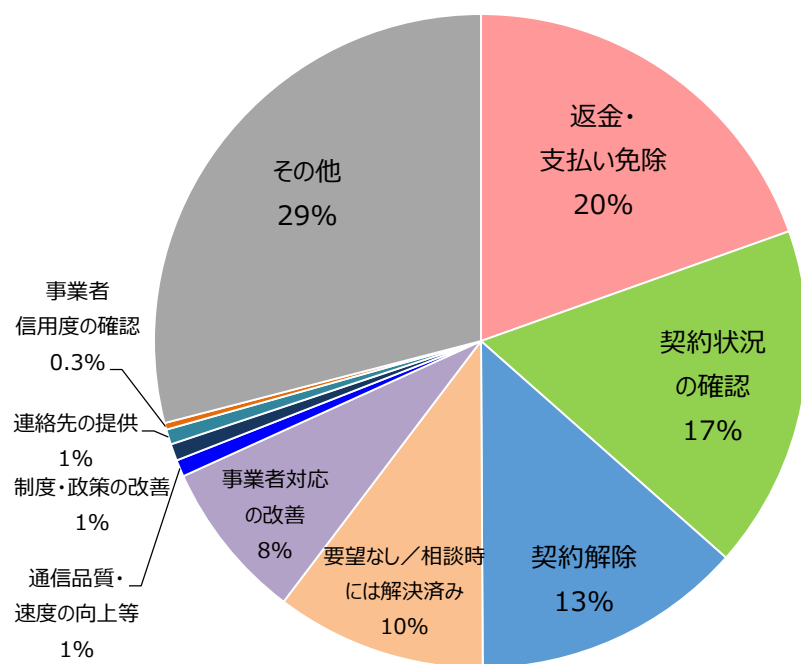


n=176

7-3. 発生時期（利用中における要望内容）

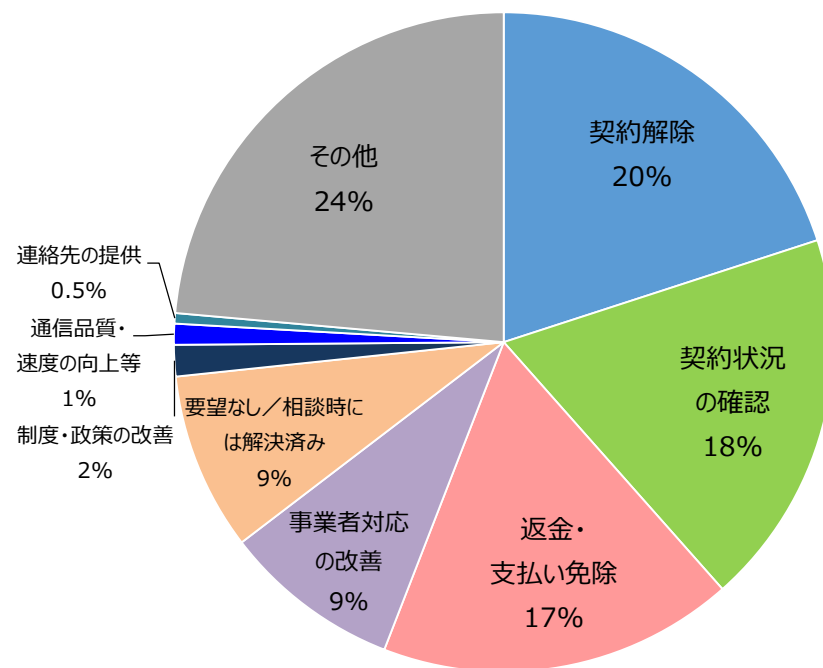
移動体通信、光ファイバーともに「返金・支払免除」「契約状況の確認」「契約解除」が多い

移動体通信



n=1,202

光ファイバー



n=195

- 改正電気通信事業法の施行以降、お客様に安心してご利用いただくため、事業者は消費者保護ルールに関するガイドラインに基づき、お客様対応の改善に真摯に取り組んできたところです。
- これらの取り組みを通じ、苦情相談件数は緩やかに改善の傾向を示しているが、依然として、「お客様との認識の不一致」による苦情相談が多いことから、お客様のご理解を更に高められるような取り組みを継続してまいります。
- TCA加盟各社においては、モニタリング会合での指摘事項も踏まえ、引き続き苦情の縮減に努めたい。