

# 改正法施行後の苦情分析結果

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

National Association of Mobile-phone Distributors

東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号

第6伊藤ビル3F

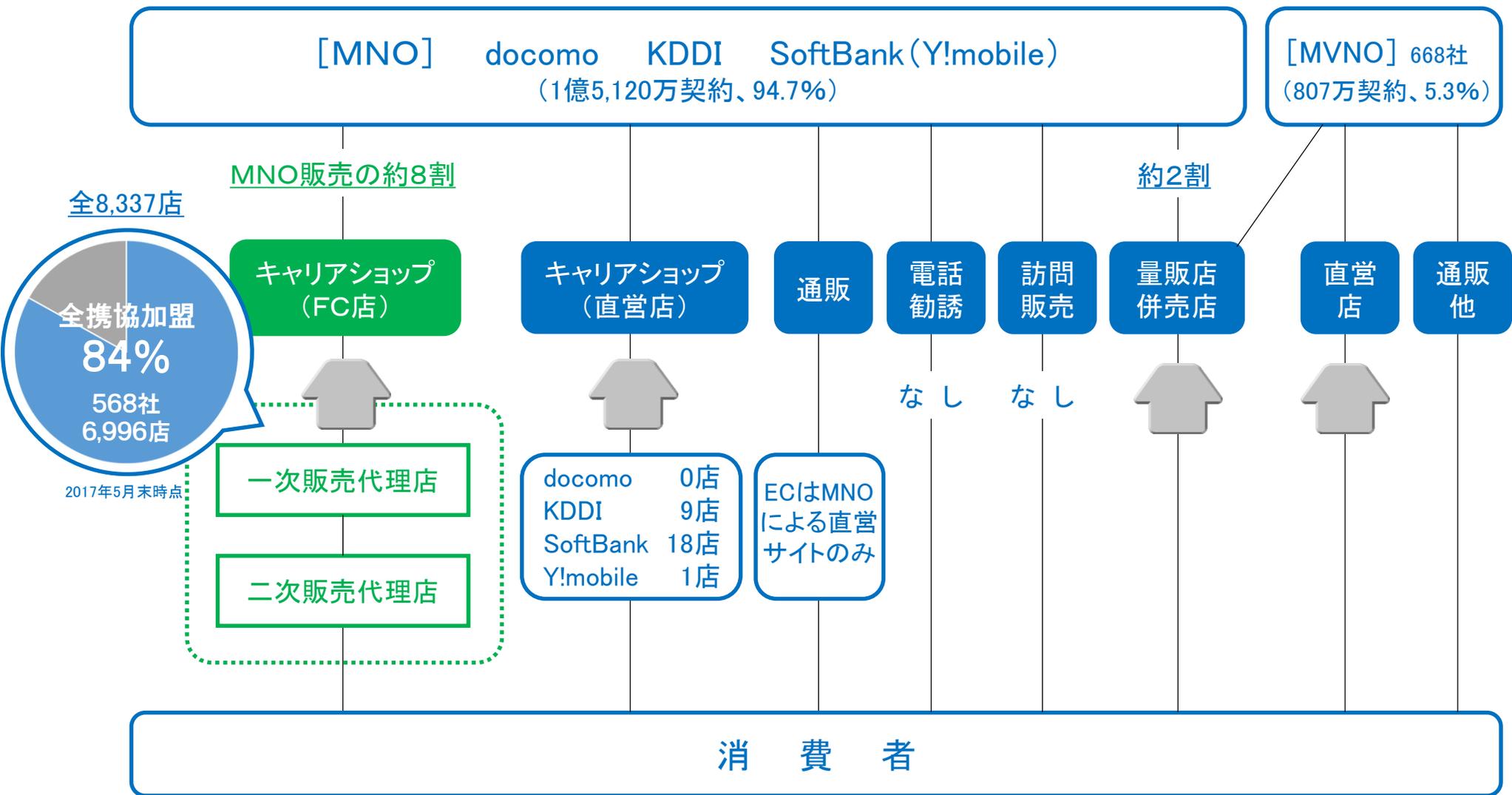
TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

理事 浅見 公一 (兼松コミュニケーションズ株式会社 取締役副社長)

# 全携協の位置づけ

… 携帯電話(音声系)の国内主販路

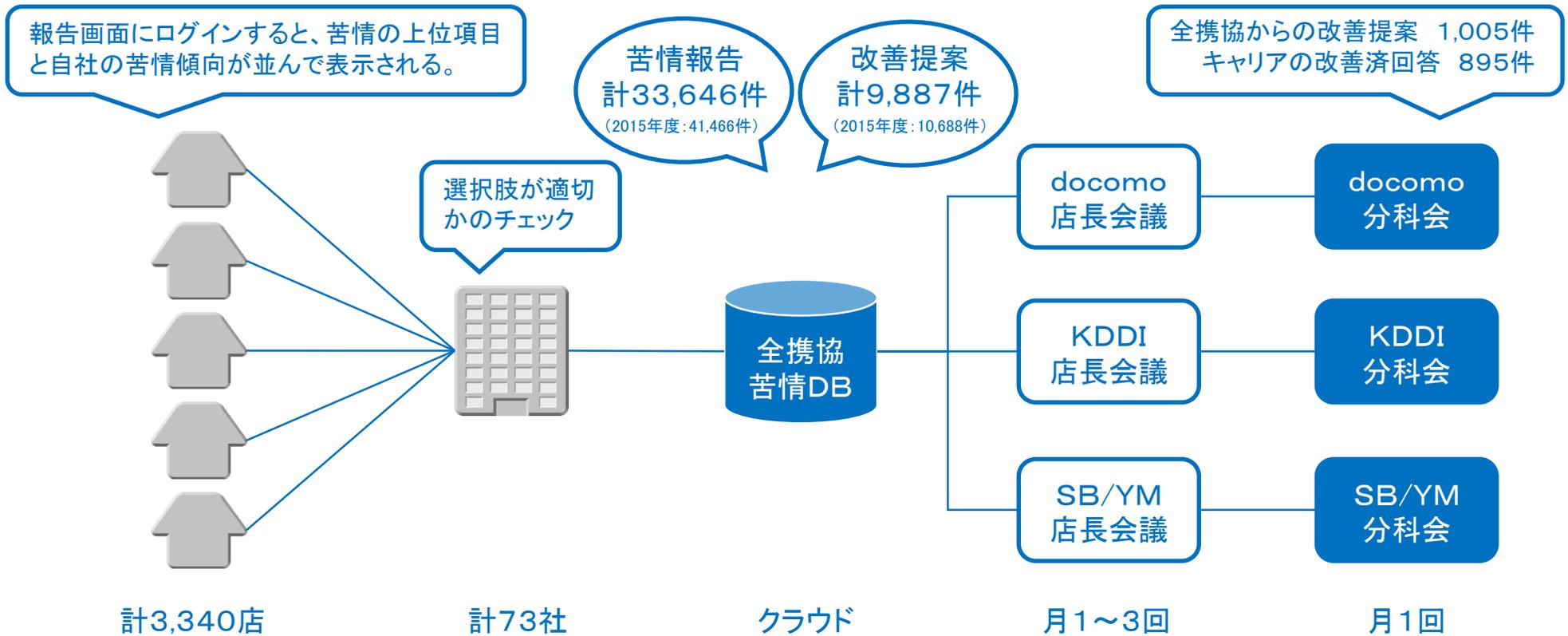
契約者数は総務省公表の2016年12月末時点  
(MNOはPHS・BWAを含み、通信モジュールを  
除く。MVNOはSIMカード型(格安SIM)のみ。  
MVNOの一次事業者291、二次以降377社。)



# 全携協の苦情収集の仕組み

2017年3月末現在

- ① 回収対象は二次対応(エスカレーション<sup>(※1)</sup>)を必要とした、もしくは翌日以降に持ち越しとなった顧客対応。
- ② 苦情の発生原因は、知識・経験の豊富な店長・副店長により1つの主因に絞って記録。(=優先度の高い苦情対策から実行していくという趣旨。)
- ③ 報告は毎日行い、苦情がなかった日は「0件報告」を行う。また報告の際、再発防止の改善提案(現場のアイデア)があればあわせて報告する。
- ④ 苦情収集項目は、より正確な収集・分析が行えるよう随時見直しを行う。<sup>(※2)</sup>



※1 エスカレーションとは店長などの上司やキャリア、警察や警備会社等につなぐなど、一次対応者で解決しなかったものです。尚、同一の苦情・相談に基づく再来店はカウントせずユニークユーザー数としています。更に2017年2月からは「接客に長時間を要した、あるいは頻発している苦情」も回収対象としています。

※2 現在苦情収集項目は大分類4、中分類20、小分類138項目あります。収集項目は改定の都度 総務省、TCA、国民生活センター、全相協、NACS他、関係団体の方々と共有し、ご意見を頂戴しています。

# 全携協の苦情収集項目

(入力画面のイメージ。2016年7月より刷新)

## 大分類 (4項目)

## 中分類 (20項目)

## 小分類 (138項目)

### ① 端末 (携帯電話・タブレット)

設定・使い方

LINE等、キャリアサービス以外の苦情

予約・品揃え

故障

### ② 回線契約 (契約、料金、手続き)

通信品質

代理店独自アプリ(アフィリエイト)

料金プラン

請求書関連

価格・販促

契約手続き

キャリアオプション／アプリ

解約、休止

### ③ その他の契約、 物販等

ひかり

キャリアブランドのアクセサリ・付属品等

でんき

代理店独自のアクセサリ・付属品等

保険

ポイントサービス(クレジットカード含む)

### ④ 対応品質

自店舗

キャリアコールセンター(③除く)

思ったよりも通信料が高い

契約内容は複雑で理解できていなかった

家族割、学割、複数割などの割引につ

説明不足・誤案内

事務処理ミス

その他

小分類は中分類を  
選択すると自動表示。

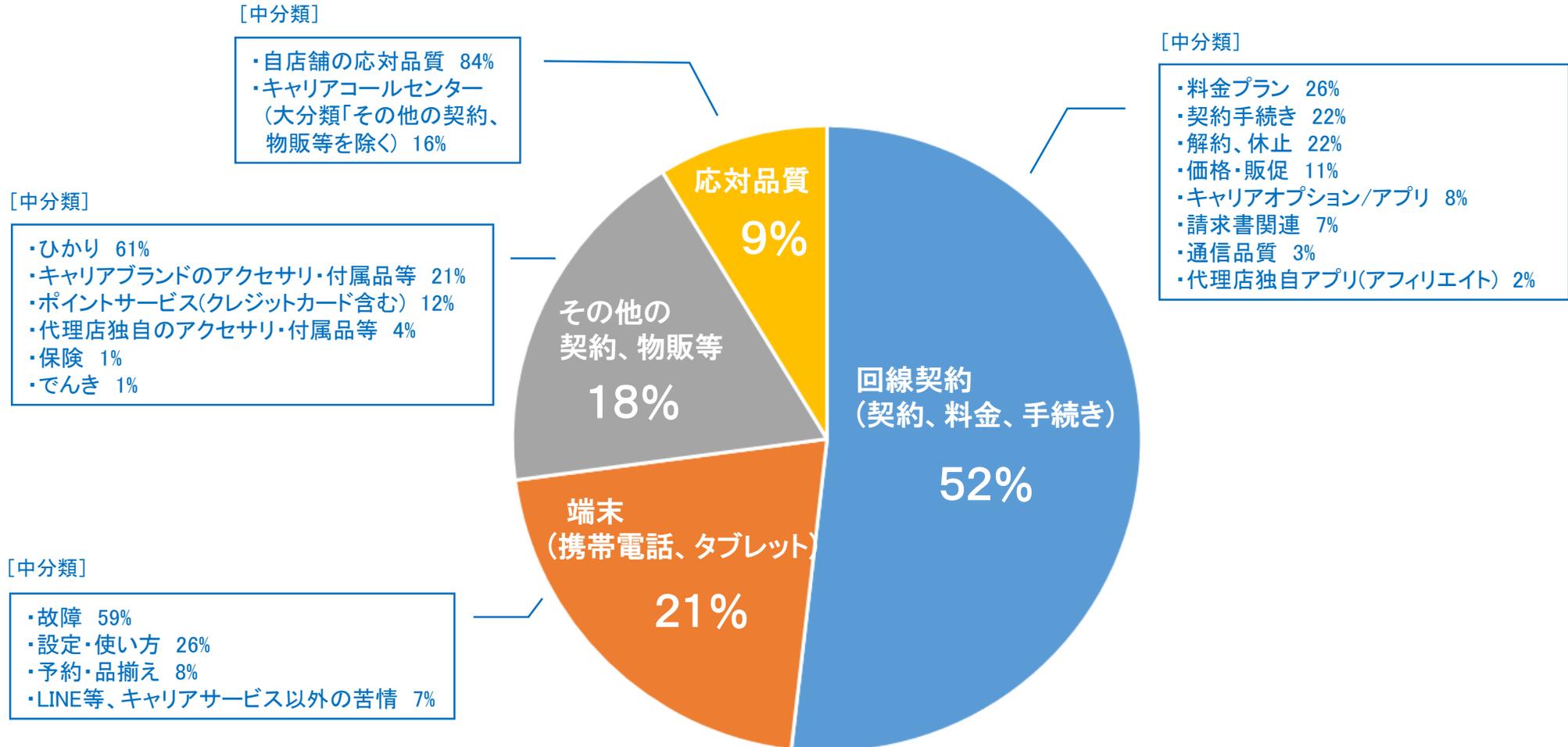


この中分類・20項目が、主な苦情のキーワード

# 苦情の構成比（全キャリア・大分類）

2016年7月～2017年3月のデータ 計26,401件

（吹き出しは「中分類」）

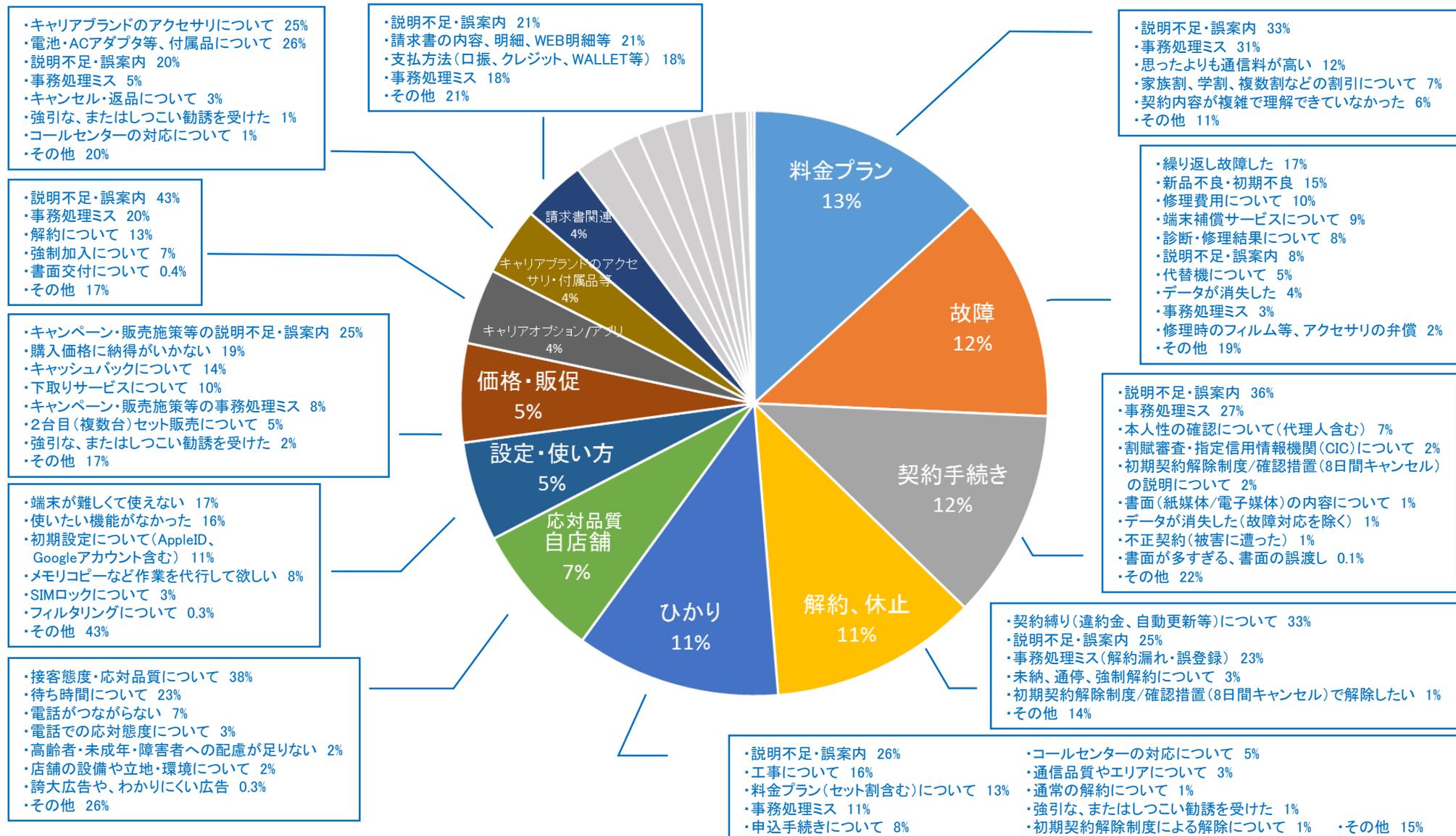


「キャリアショップ店頭販路」では、携帯・タブの役務に関する苦情が5割、端末が2割、その他が3割。

# 苦情の構成比（全キャリア・中分類）

2016年7月～2017年3月のデータ 計26,401件

(吹き出しは「小分類」)



# お客様満足度向上に向けて

(第2回会合における全携協改善提案)

## 1. 説明前の問診票の導入

(高齢者以外の利用者が問診票において口頭説明不要とする説明事項にチェック)

## 2. 契約前の料金シミュレーション

(契約の概要及び料金の仕組みと総額を一覧で把握できる1～2枚の書面を契約前に交付)

## 3. 高齢者対応の見直し

(高齢者の年齢基準を引き上げるとともに、基準見直し後の高齢者に対しては、契約意思の確認を強化)

## 4. 録音による対応品質の向上

(接客カウンターでの録音の実施、研修教材として活用等)

# 【ご紹介】 あんしんショップ認定制度の進捗



ご存知ですか？

## あんしんショップ認定制度

全国のキャリアショップを対象とした公正かつ中立な認定制度により、安心して携帯電話サービスを利用できる環境を目指します。

全国の認定ショップを探す

携帯販売代理店の方認定ショップ申請をするには



## あんしんショップ認定協議会（全携協内に設置） ※敬称略

会長	竹岡 哲朗	（全携協会長）
副会長	有木 節二	（TCA専務理事）
副会長	前田 博史	（全携協副会長）

### <審査委員会>

委員長	新美 育文	（明治大学教授）
委員	北 俊一	（野村総研プリンシパル）
委員	長田 三紀	（地婦連事務局長）
委員	竹岡 哲朗	（全携協会長）
委員	有木 節二	（TCA専務理事）
オブザーバー	徳光 歩	（総務省消費者行政第一課長）
オブザーバー	湯本 博信	（総務省消費者行政第二課長）



認定ショップ 5,403店  
（2017年5月末時点。全店の65%）

