

# 苦情分析結果について

平成30年2月16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.苦情相談の項目・観点
- ◇5.発生要因
- ◇6.発生チャネル
- ◇7.発生時期
- ◇8.TCAの取組み
- ◇9.まとめ

# 1. はじめに

- 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

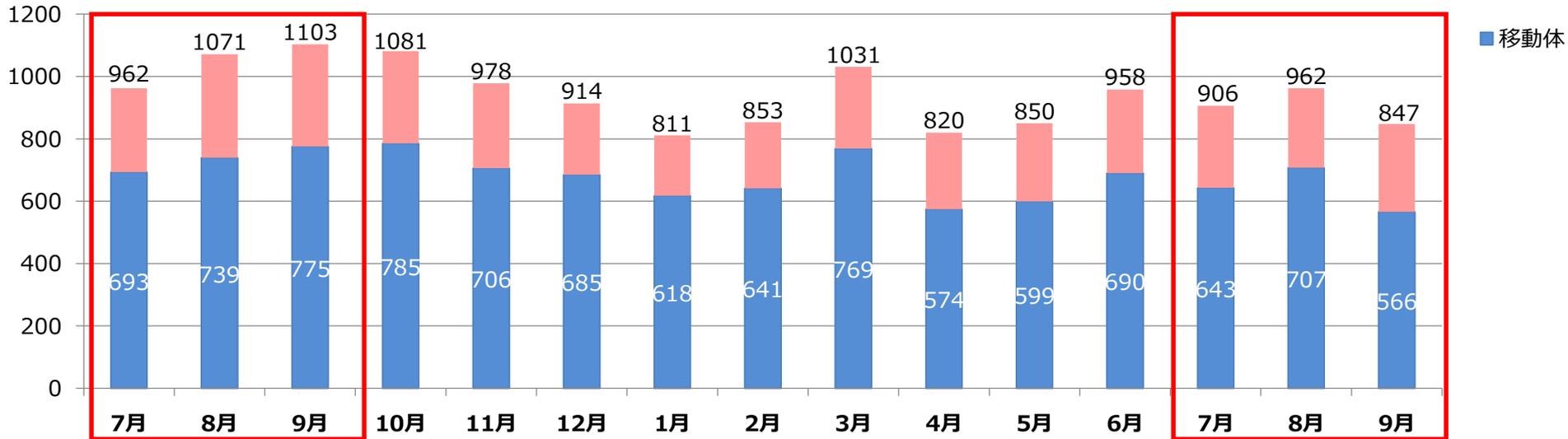
※ 4頁については平成28年7月～平成29年9月までのデータ

※ 5頁以降は平成29年7月～9月のデータ（一部平成28年7月～9月のデータとの比較）

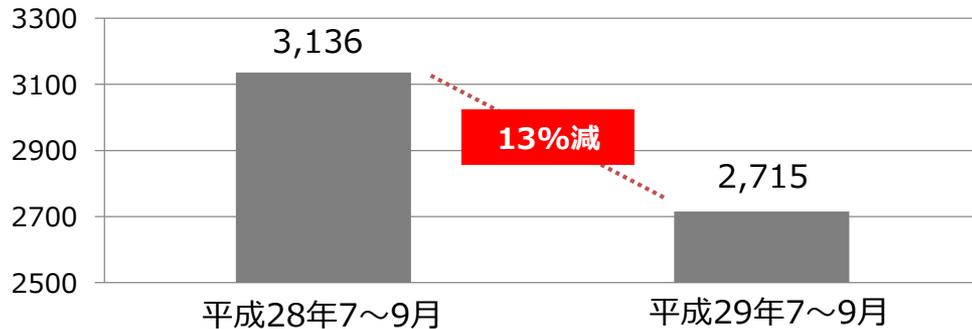
## 2. 問合せ状況について

昨年度からの減少傾向トレンドは継続している  
 平成28年7月～9月と比較し平成29年7月～9月は確実な減少が見られる

### ■ 月次推移（平成28年7月～平成29年9月）



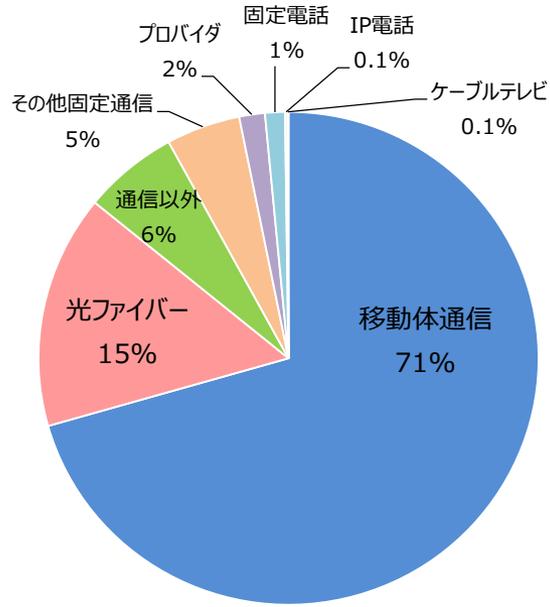
### ■ 三ヶ月比較（平成28年7月-9月比較と平成29年7月-9月）



### 3-1. 分析結果について（主要役務・受付種別）

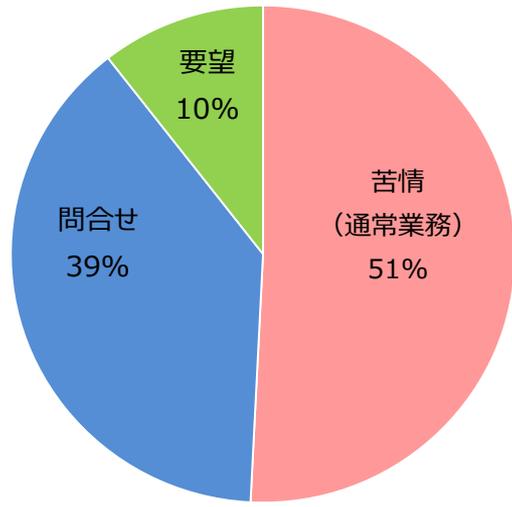
受付は昨年度比13%減 苦情の割合が昨年度より約6%減 問合せが約5%増

平成29年 主要役務別	件数
移動体通信	1,916
光ファイバー	416
通信以外	167
その他固定通信	130
プロバイダ	45
固定電話	35
IP電話	4
ケーブルテレビ	2
<b>総計 2,715</b>	



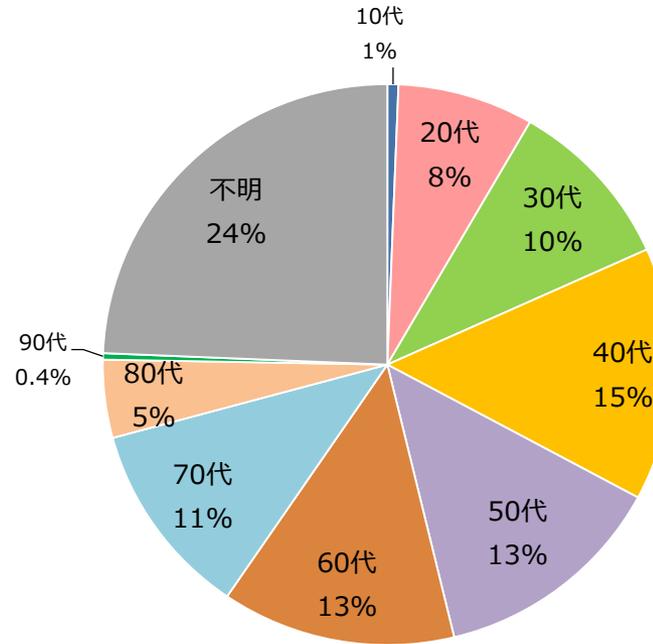
※移動体通信 = 携帯電話・無線インターネット専用サービス・プリペイド・その他無線通信  
 ※役務が案件において複数となる場合は主要な役務を選択

平成29年 受付種別	件数
苦情	1,379
問合せ	1,050
要望	286
<b>総計 2,715</b>	

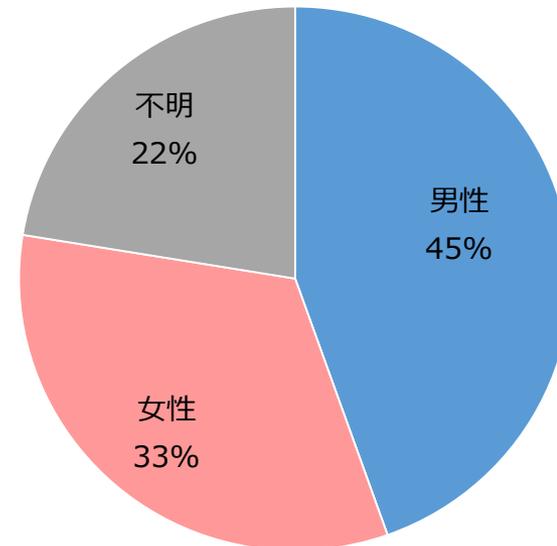


## 3-2. 分析結果について（年代・性別）

平成29年 年代別	件数
10代	17
20代	210
30代	269
40代	396
50代	363
60代	361
70代	306
80代	122
90代	10
不明	661
<b>総計 2,715</b>	



性別	件数
男性	1,210
女性	896
不明	609
<b>総計 2,715</b>	

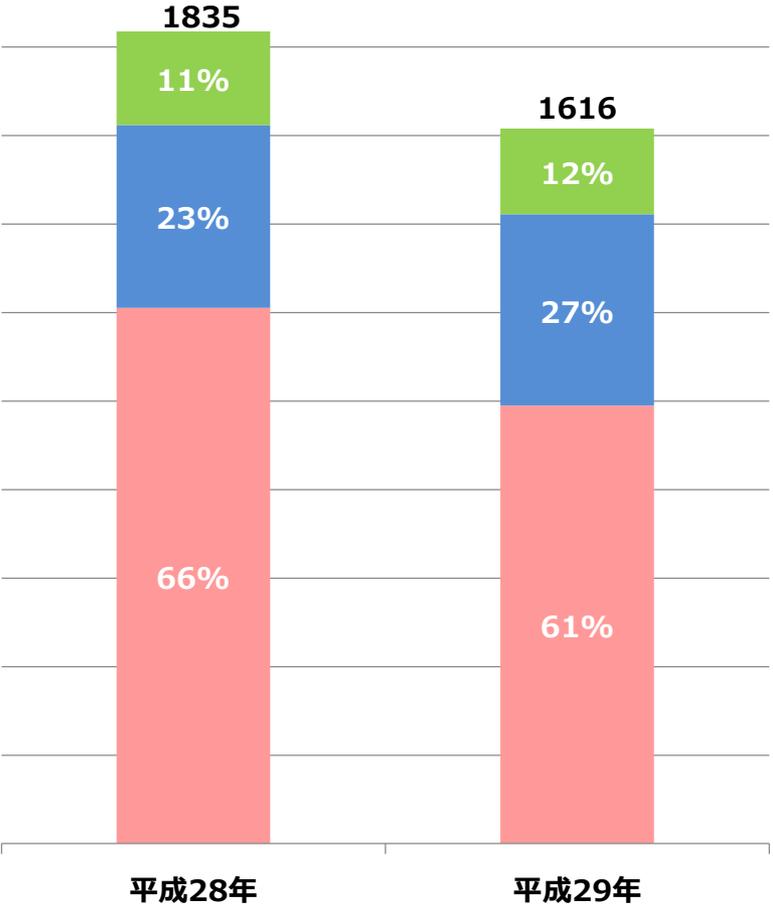


### 3-3. 分析結果について（年代別詳細）

70代以上で受付件数は増加しているが、苦情は減少し、問合せの増加が大きい

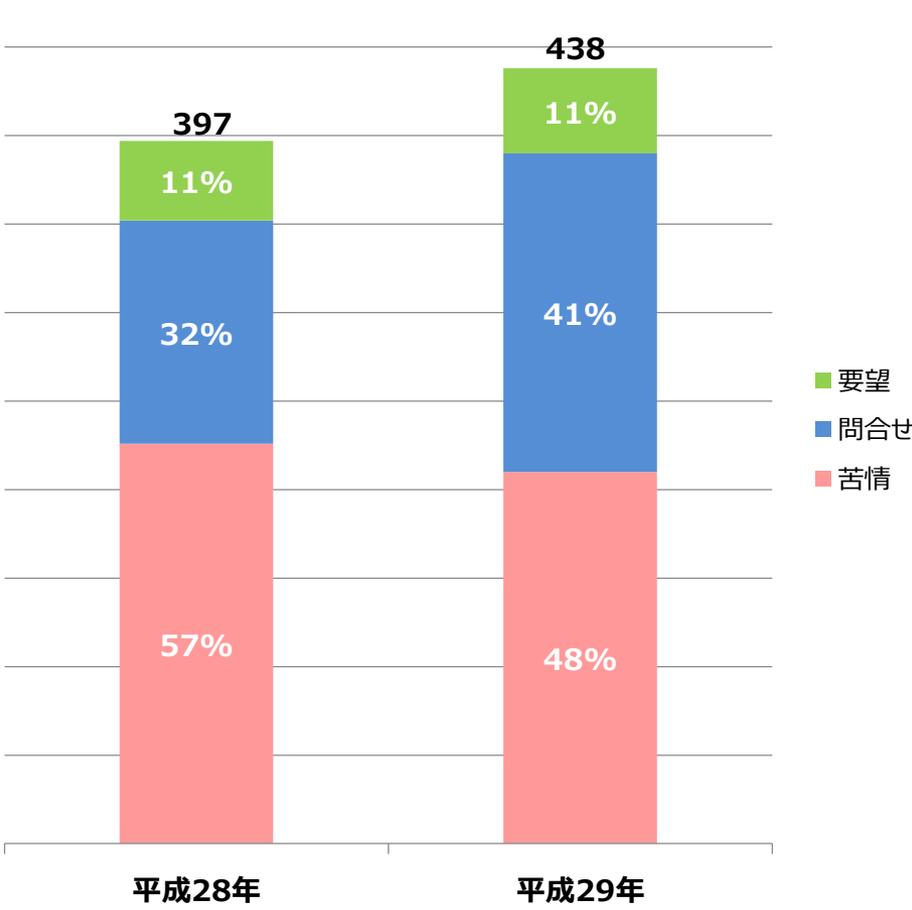
#### 60代まで

28年 n = 1,835  
29年 n = 1,616



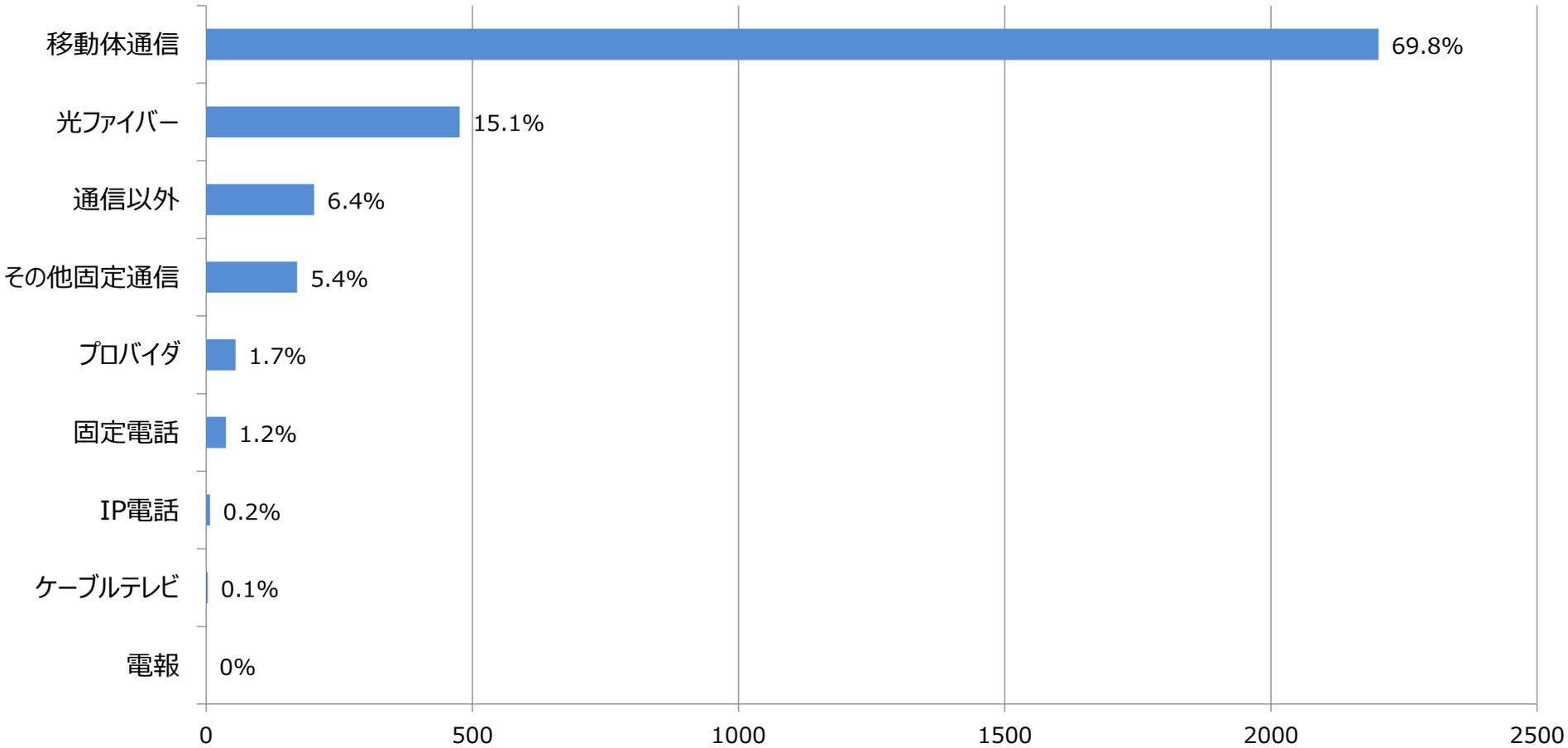
#### 70代以上

28年 n = 397  
29年 n = 438



## 平成29年

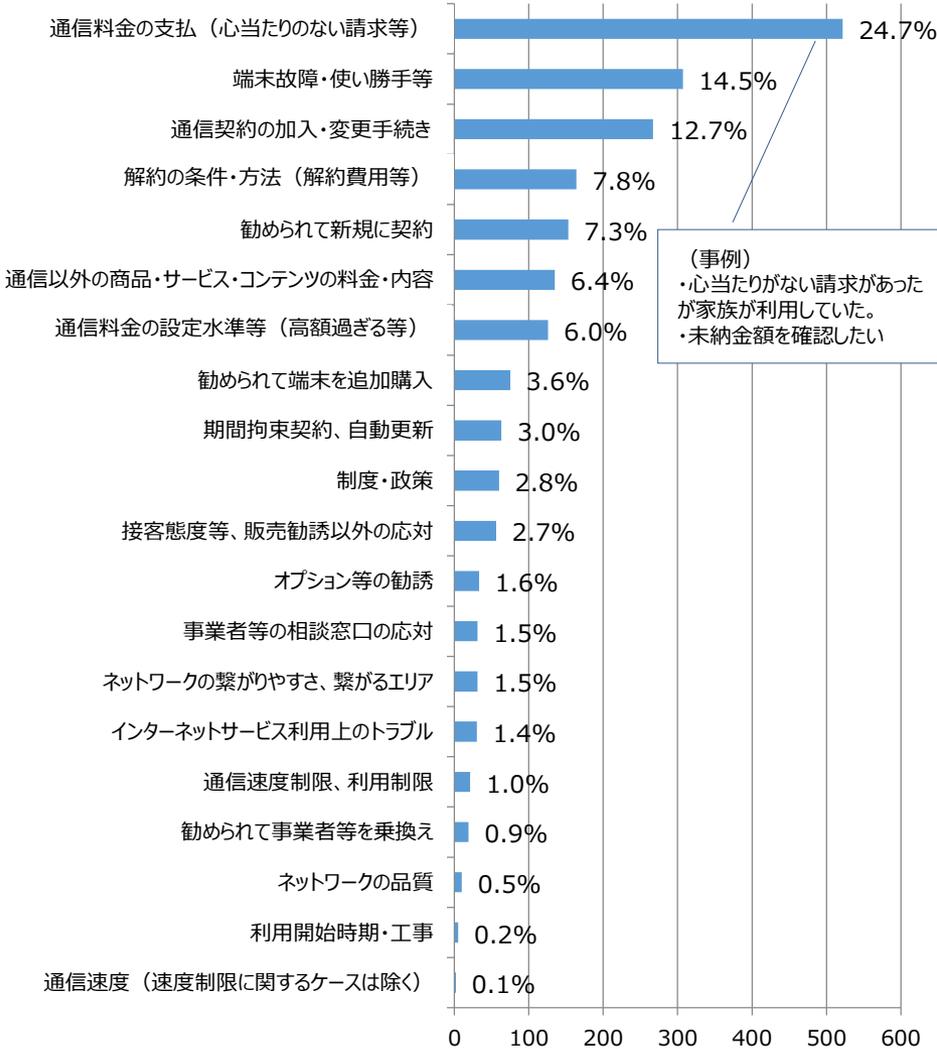
29年 n = 3,154



※複数選択の為、総件数と一致しない

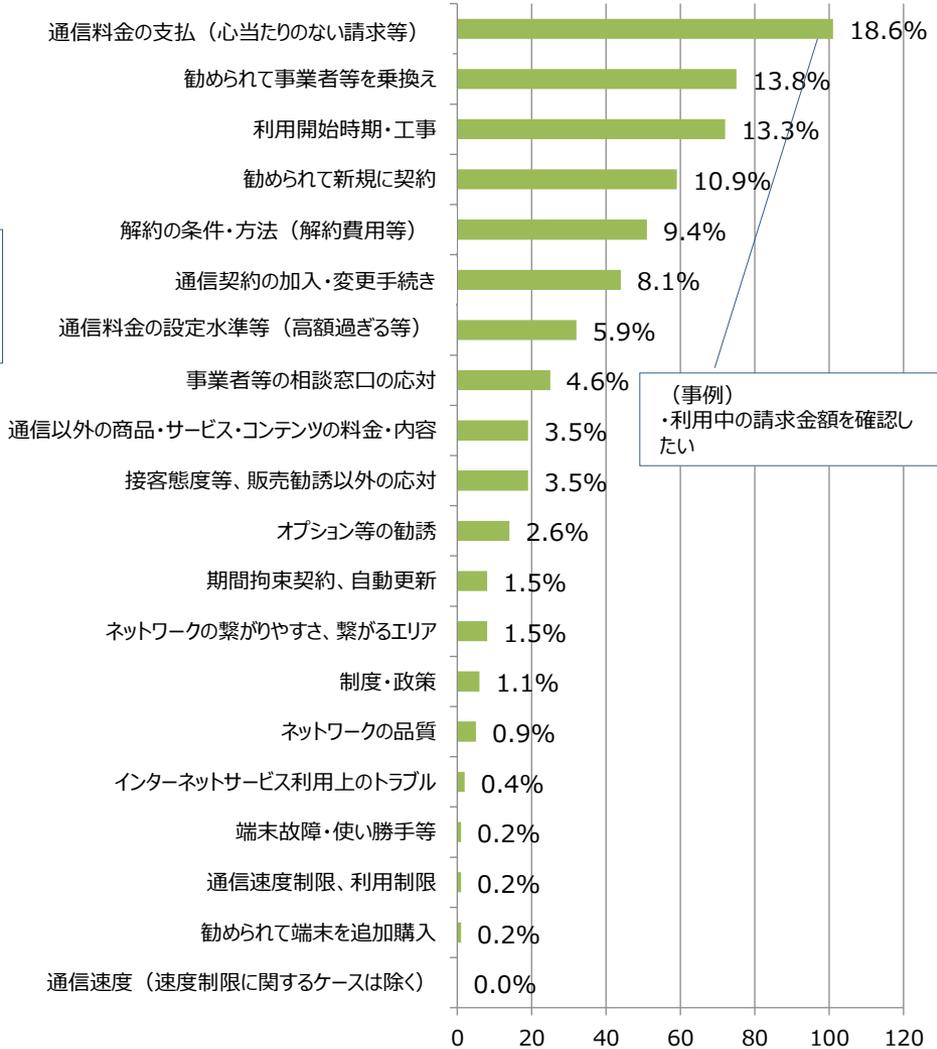
## 移動体、光ファイバーともに「料金支払」が多い

**移動体** n=2,110



(事例)  
 ・心当たりのない請求があったが家族が利用していた。  
 ・未納金額を確認したい

**光ファイバー** n=543



(事例)  
 ・利用中の請求金額を確認したい

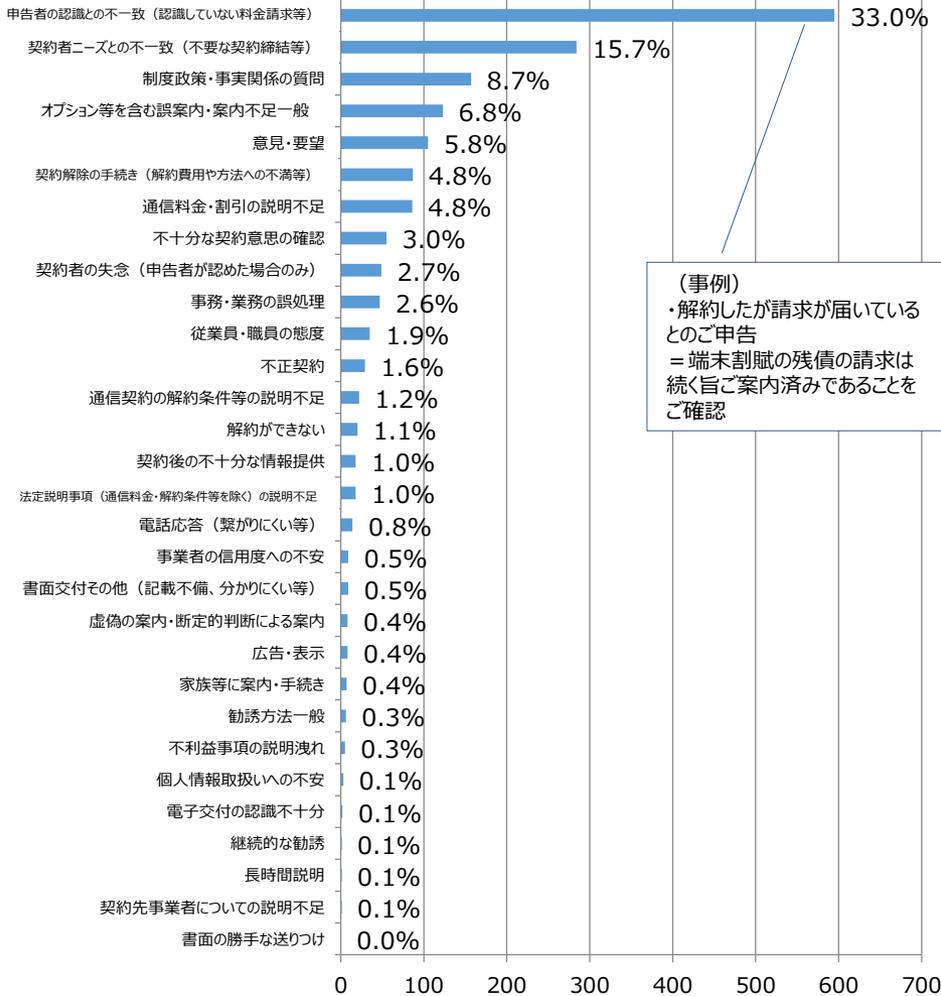
## 「申告者の認識との不一致」が多い

### 移動体

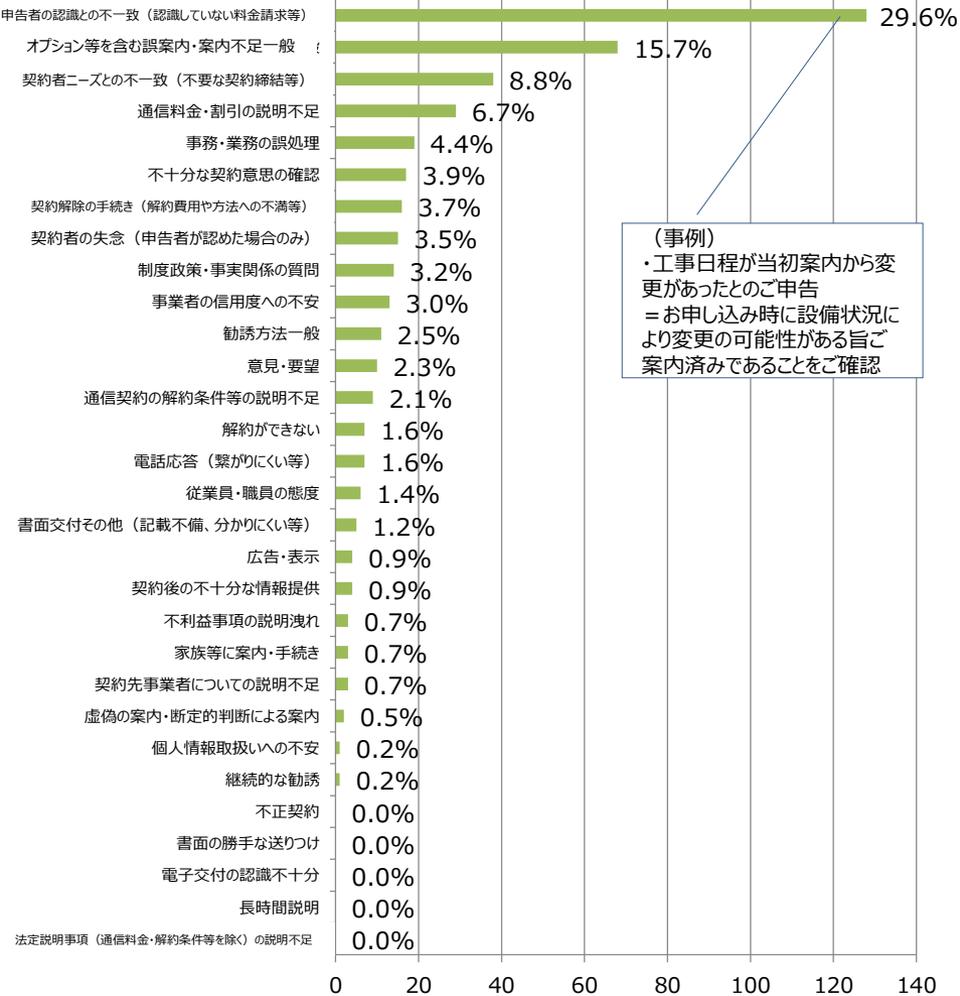
n=1,804

### 光ファイバー

n=433

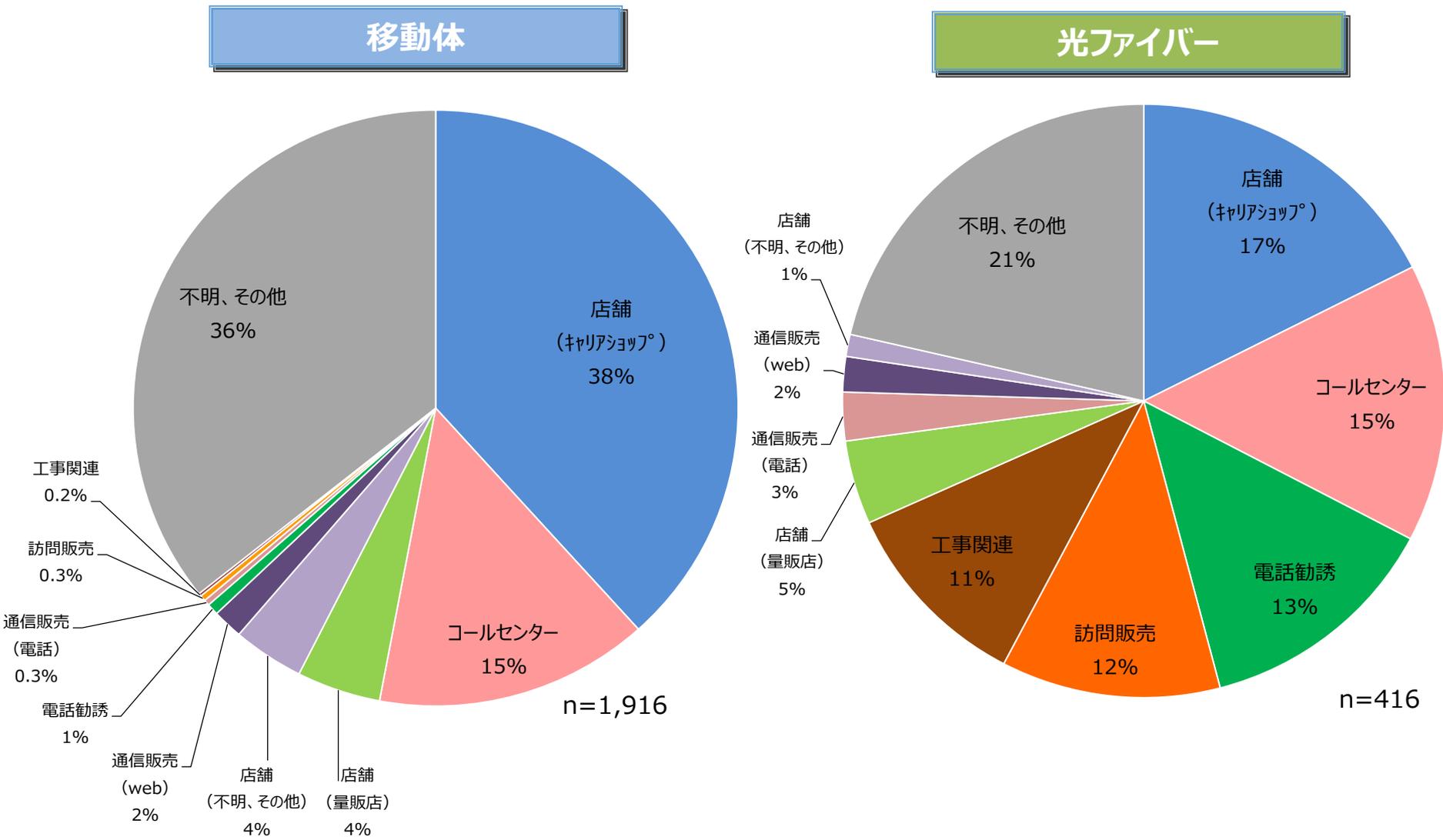


(事例)  
・解約したが請求が届いている  
とのご申告  
= 端末割賦の残債の請求は  
続く旨ご案内済みであることを  
ご確認



(事例)  
・工事日程が当初案内から変更があったとのご申告  
= お申し込み時に設備状況により変更の可能性がある旨ご案内済みであることをご確認

移動体、光ファイバーともに店舗（キャリアショップ）が多く発生



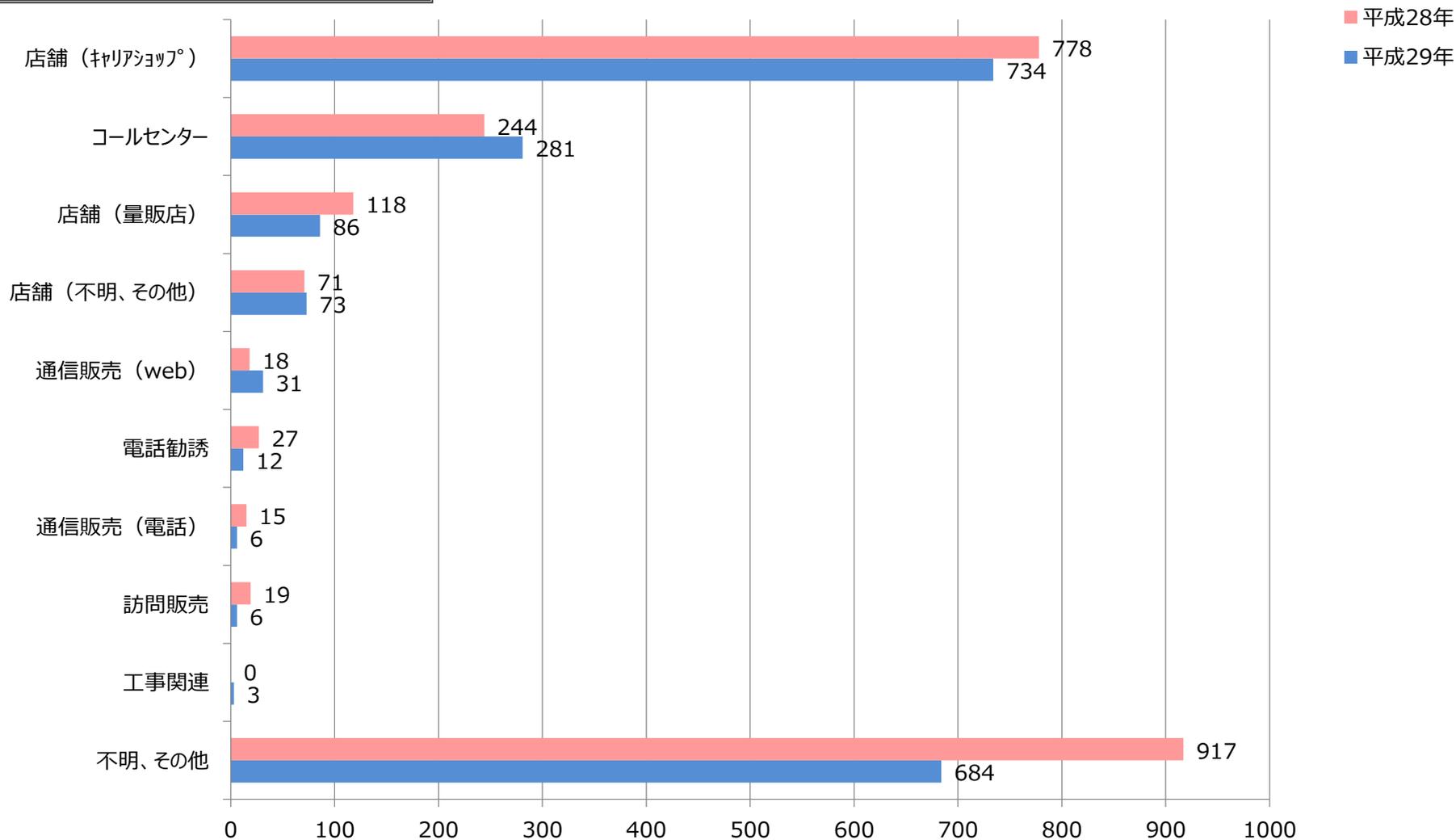
## 6（参考①）. 移動体通信における発生チャネル（昨年度比較）

昨年度と大きな変動はない

### 発生チャネル

28年 n = 2,207

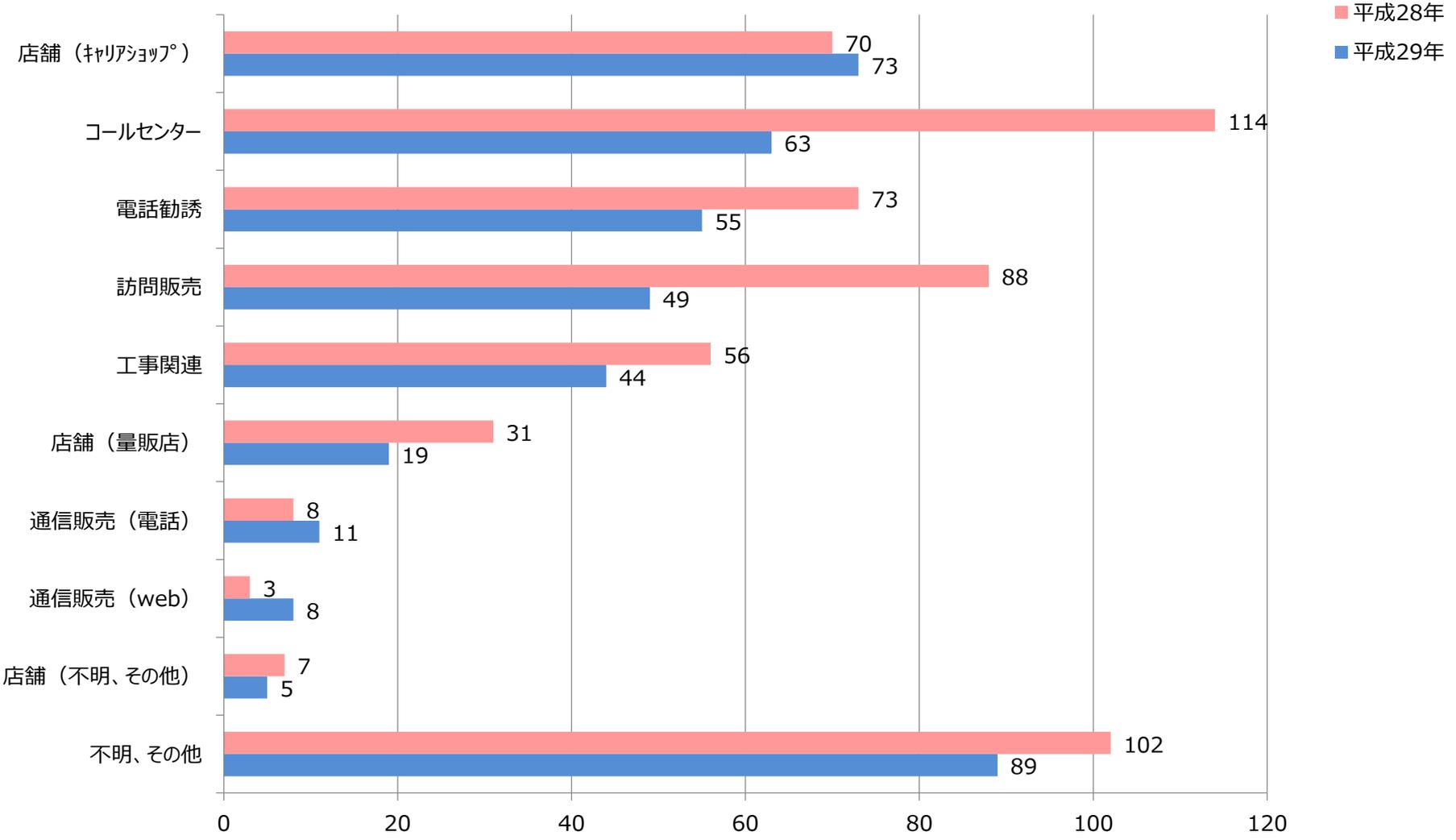
29年 n = 1,916



昨年度と比較し訪問販売、電話勧誘が減少

## 発生チャネル

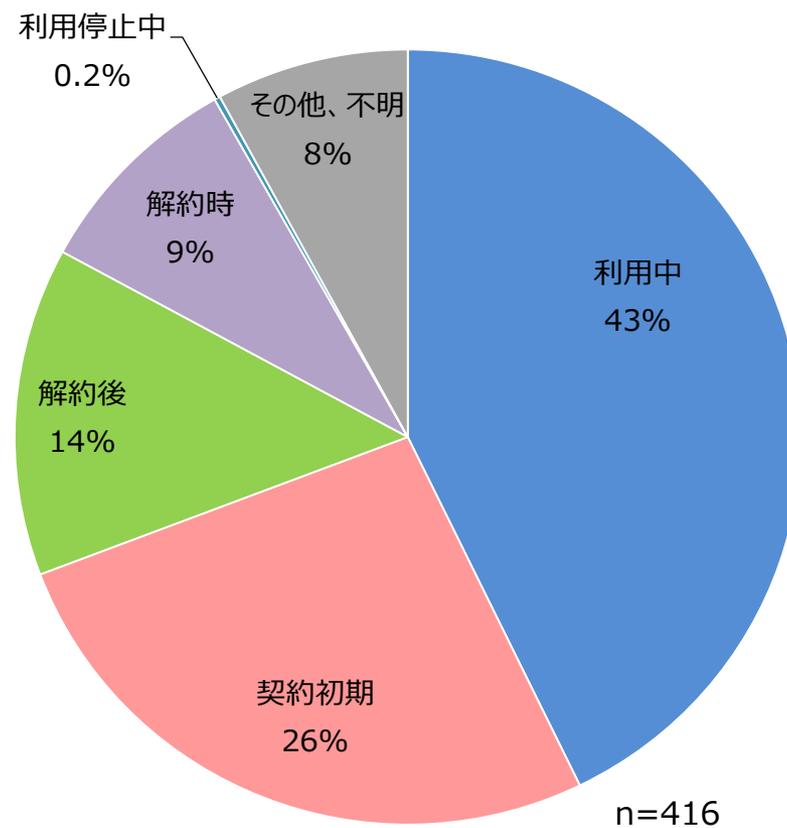
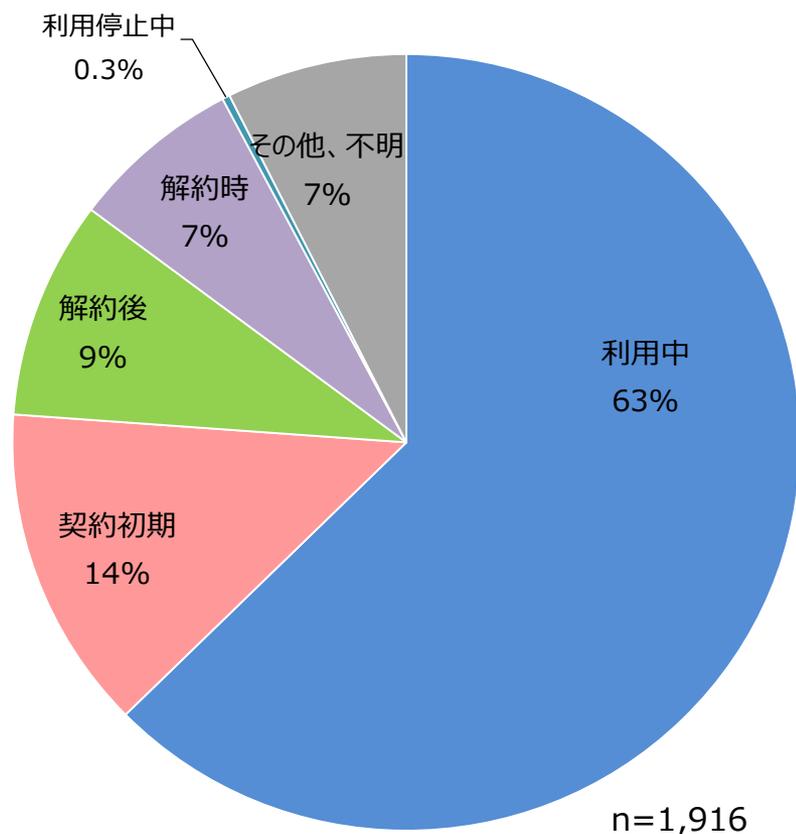
28年 n = 552  
29年 n = 416



移動体、光ファイバーともに利用中がもっとも多い

移動体

光ファイバー

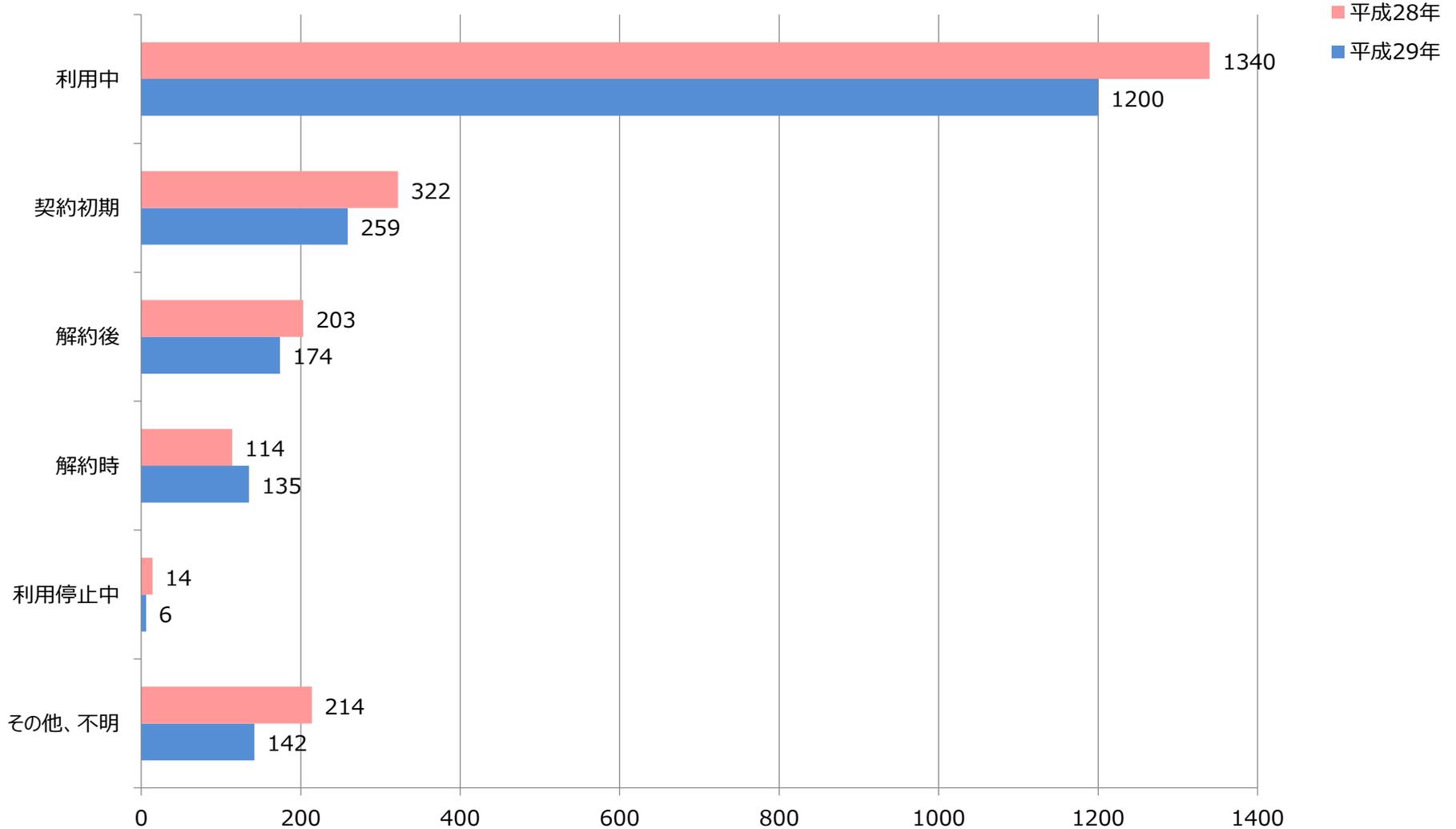


※利用中 = 利用中一般、初回請求時、初回請求後  
 契約初期 = 勧誘時（検討時）、契約時、契約・書面到着後8日以内、工事前、工事中

契約初期の減少幅が大きい

発生時期

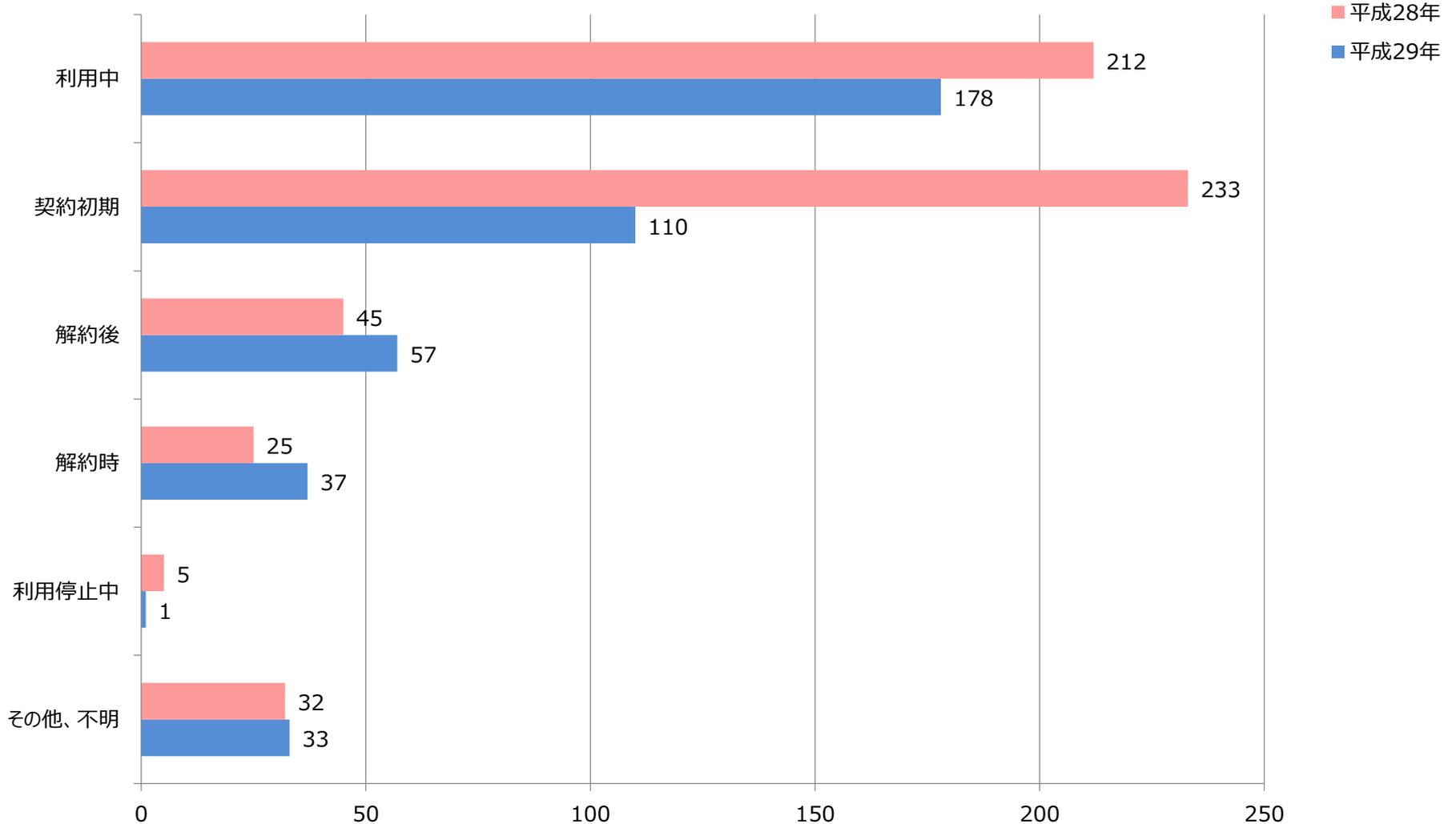
28年 n = 2,207  
29年 n = 1,916



契約初期の減少幅が大きい

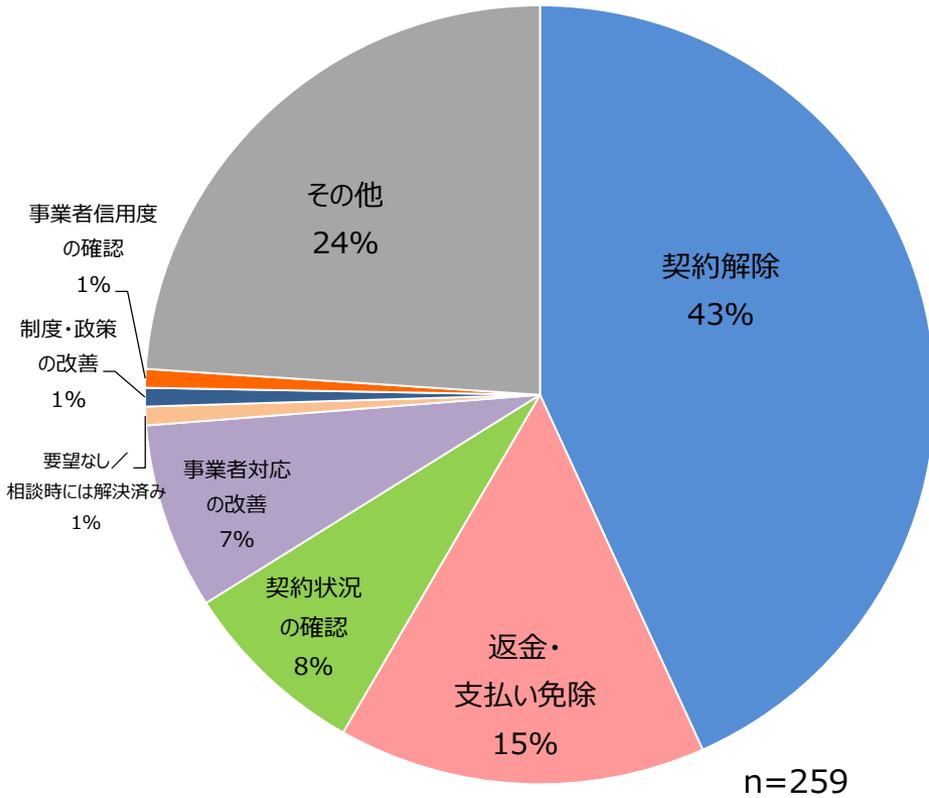
## 発生時期

28年 n = 552  
29年 n = 416

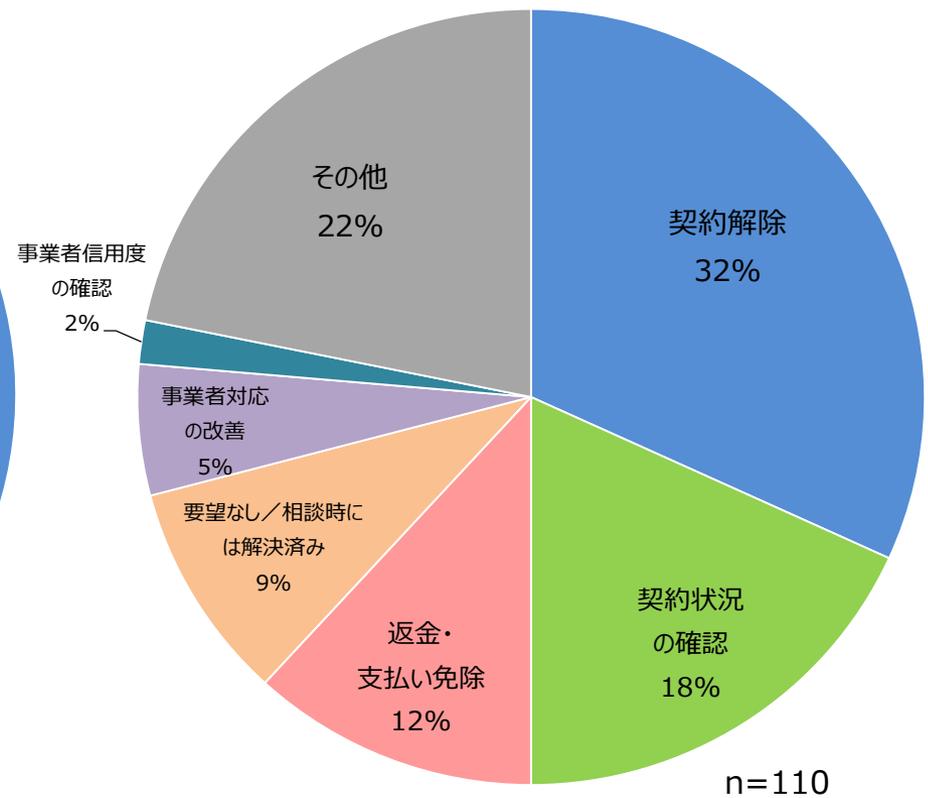


移動体、光ファイバーともに契約解除の要望が多い

移動体



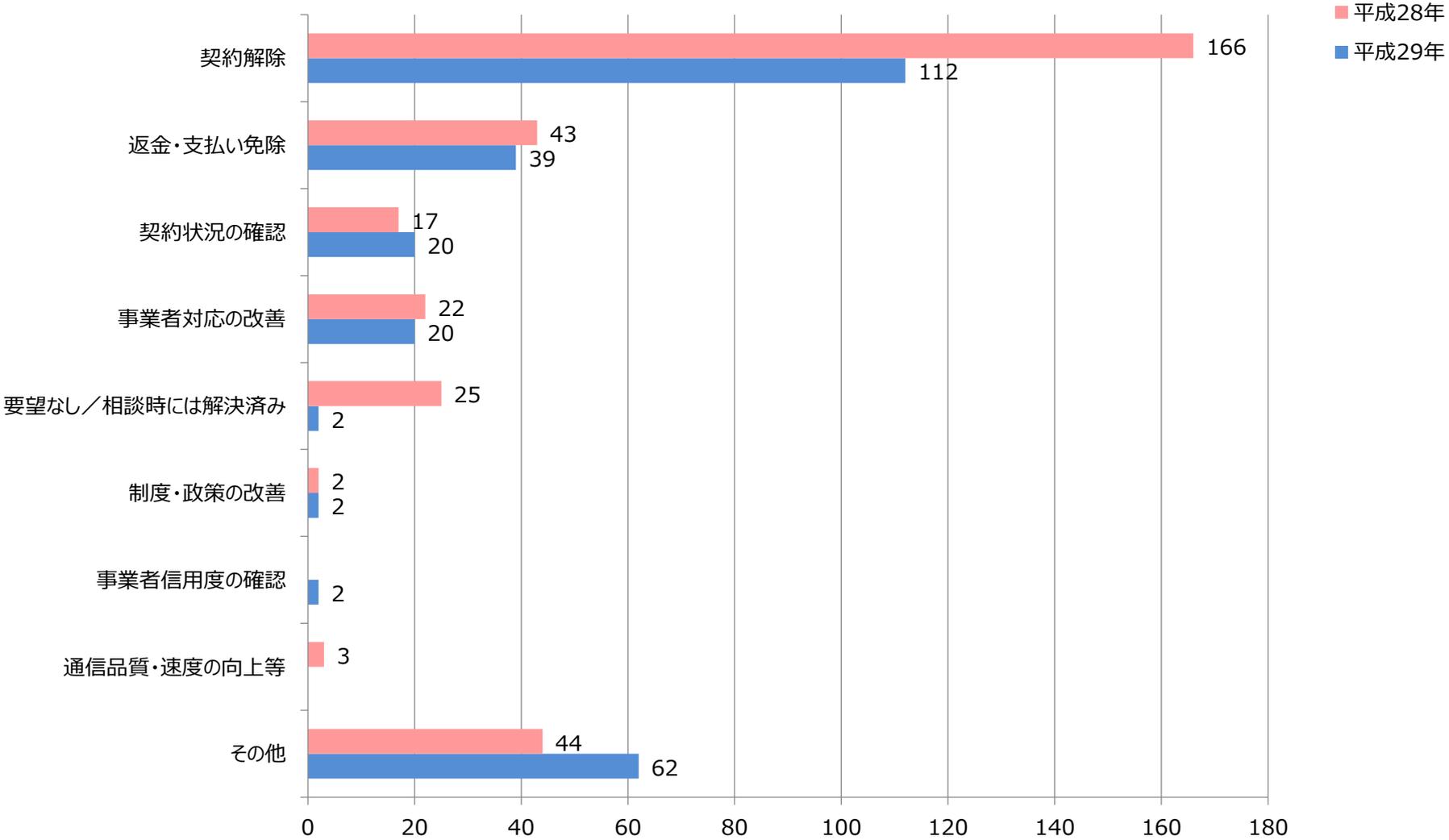
光ファイバー



契約解除の減少幅が大きい

## 契約初期における要望

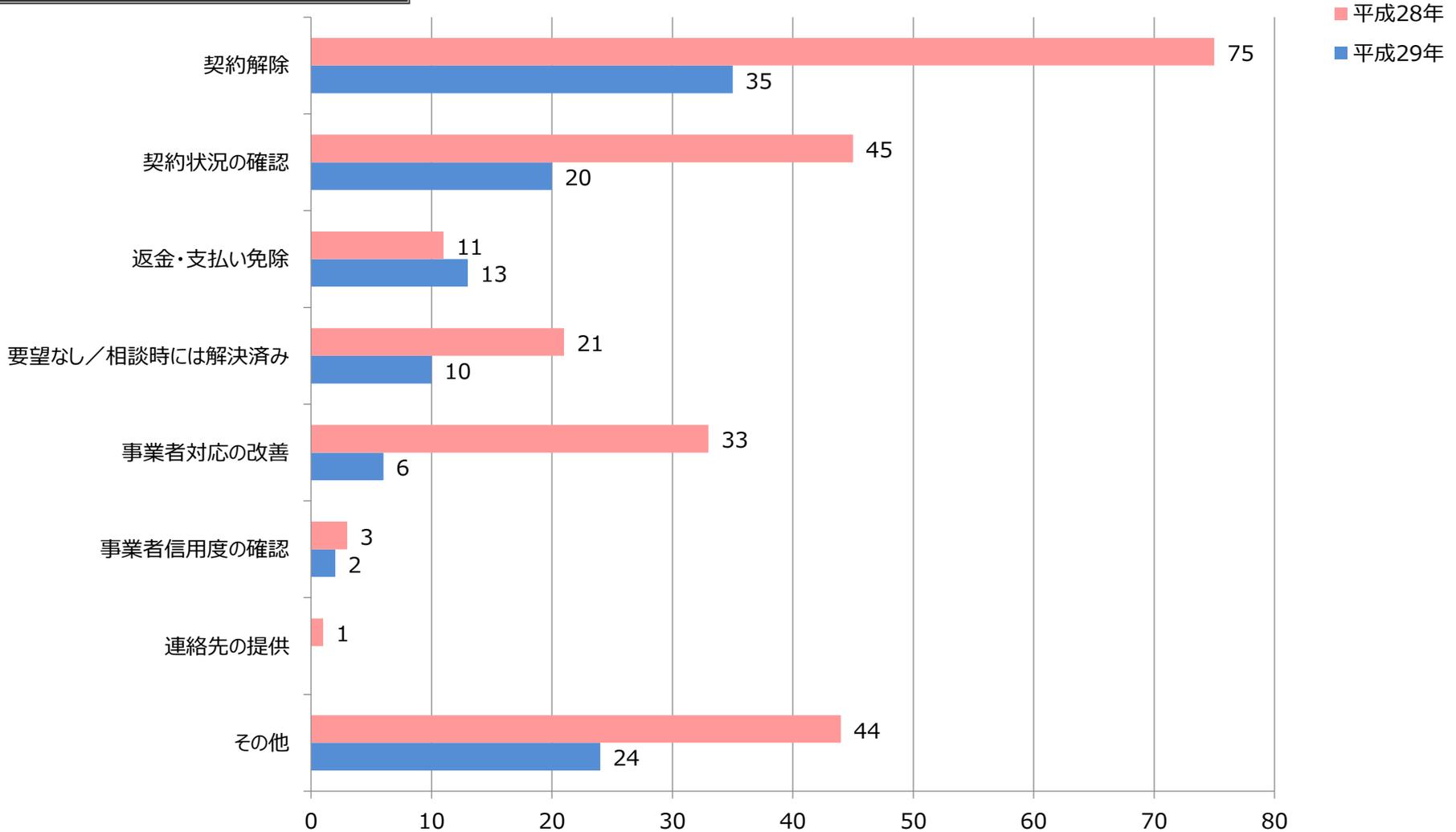
28年 n = 322  
29年 n = 259



全体の受付件数が減少 その中でも事業者対応の改善の減少幅が大きい

**契約初期における要望**

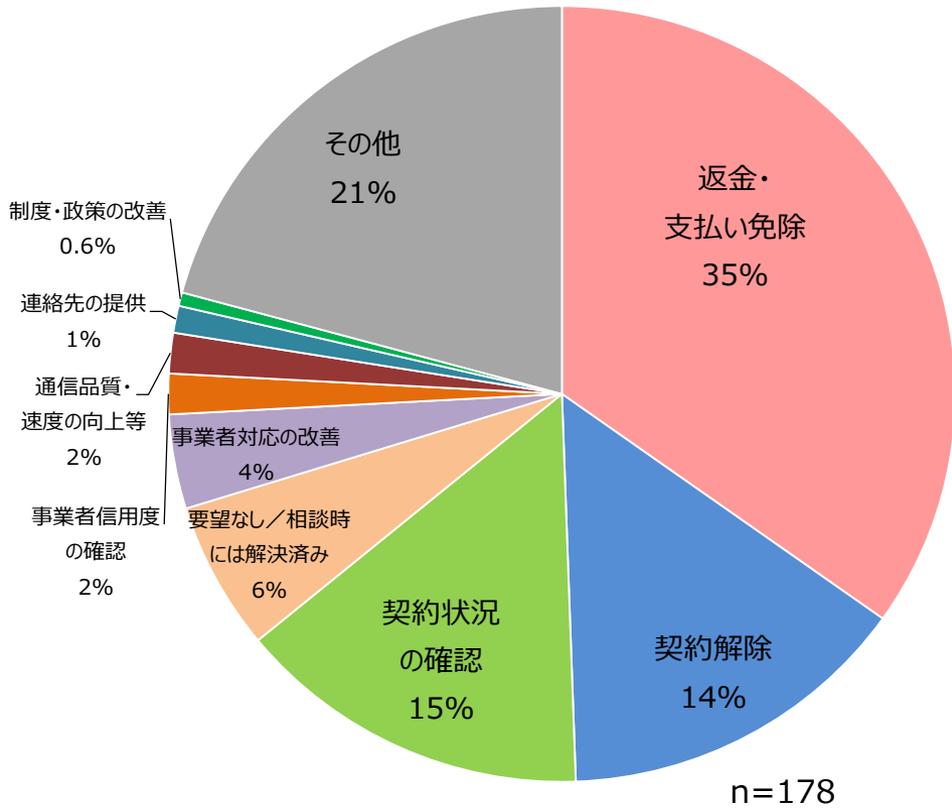
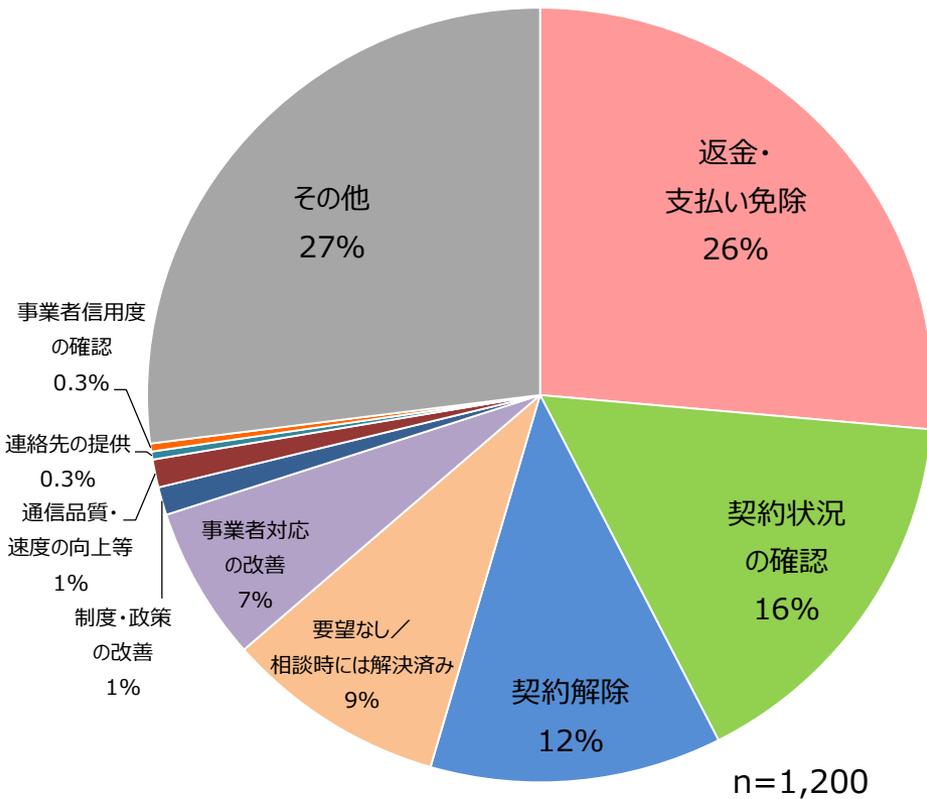
28年 n = 233  
29年 n = 110



移動体、光ファイバーともに返金・支払免除が多い

移動体

光ファイバー

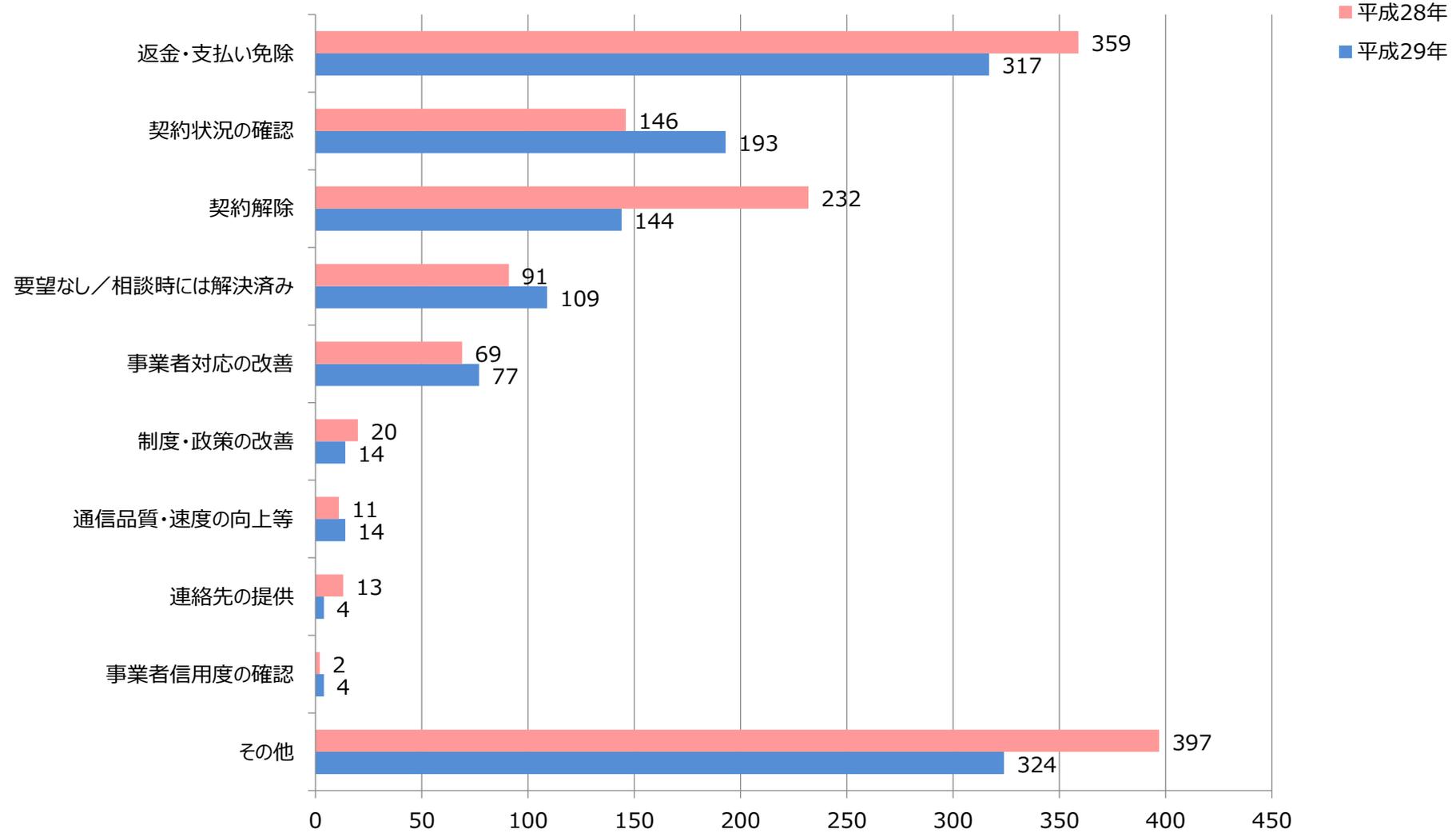


### 7-3. (参考①) 移動体 利用中における要望内容 (昨年度比較)

契約解除の減少幅が大きい

#### 利用中における要望

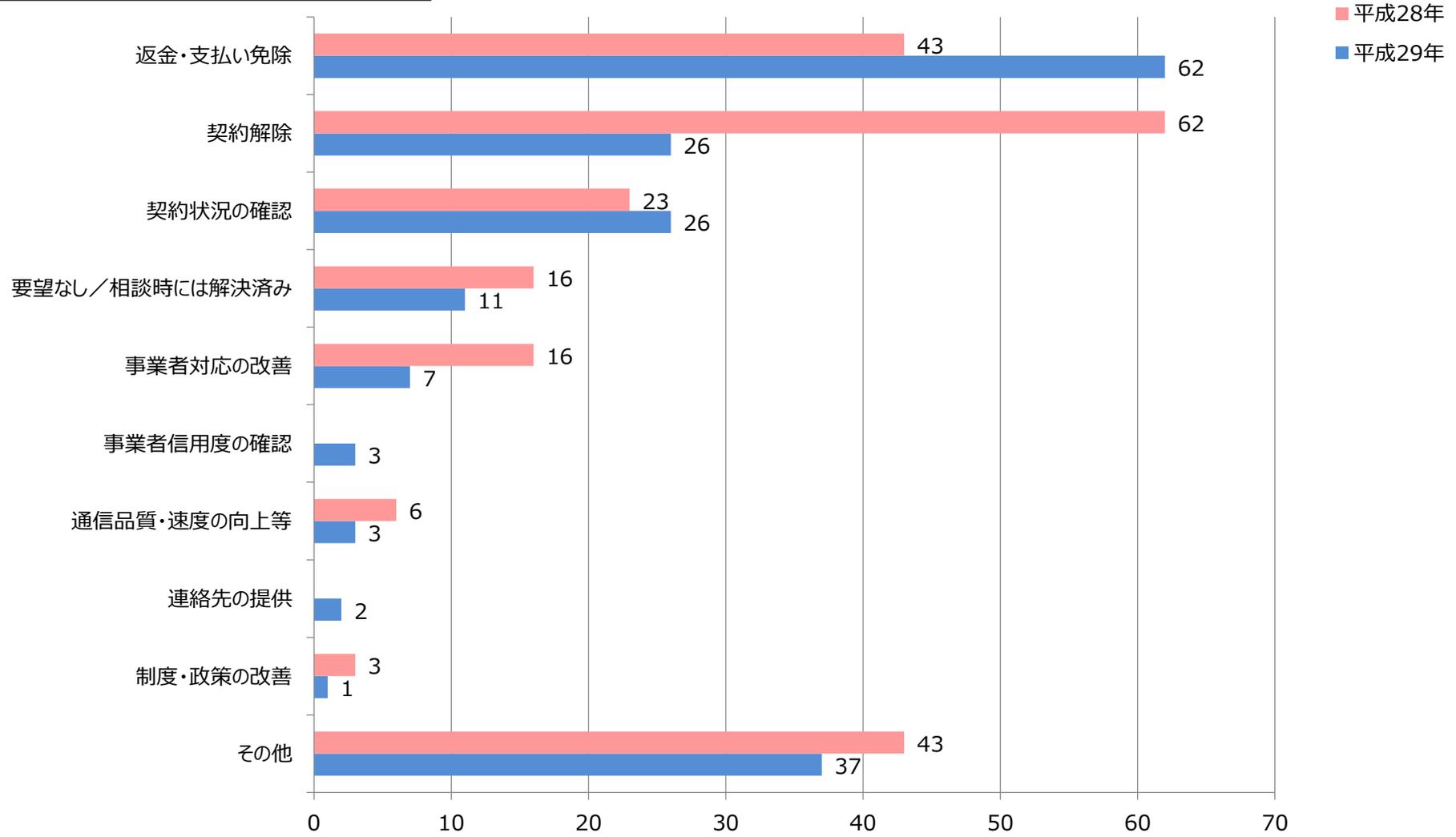
28年 n = 1,340  
29年 n = 1,200



契約解除が減少し、返金・支払免除が増加

**利用中における要望**

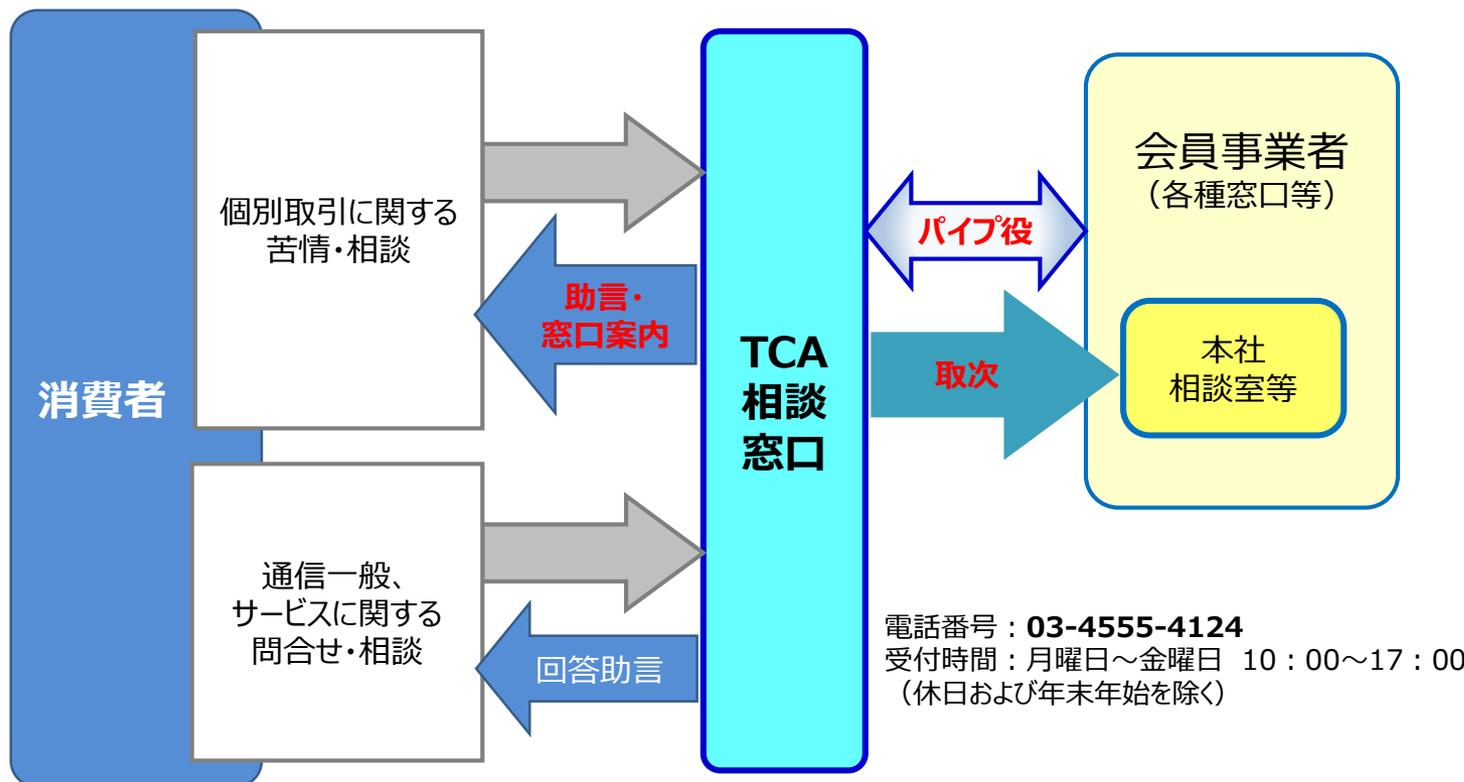
28年 n = 212  
29年 n = 178



## ○TCA相談窓口による受付

T C Aでは、平成27年4月20日より、消費者の皆様からの問い合わせや相談等への対応及び相談内容に応じた適切なT C A会員事業者の各種窓口等をご案内する専用の電話相談窓口を開設し、情報の分析・改善検討を行っている。

〔イメージ図〕



### ○TCA消費者支援委員会 苦情相談対策検討部会の開催

消費者問題への対応に向けたTCA会員事業会社からなる会合を定期的（概ね毎月）に開催。TCA相談窓口、モニタリング会合、消費者支援連絡会等その他様々な方面から出される消費者保護に関わる課題について、各社毎の課題解決の為の取組み状況を共有し、意見交換を実施。主な取組みの内容は以下の通り。

- ・ モニタリング会合等に向けた対応及び指摘事項等への取組  
モニタリング会合等に向けたT C A内議論及び意見集約  
各社改善等に向けた取組みの情報共有および意見交換（詳細別紙）
- ・ 高齢者向けの取組み  
65歳以上のお客様に対して、サービスの内容が十分に理解されるよう、対象となる利用者の知識や経験並びに契約目的等に配慮した説明がなされるように、契約内容等の理解度を確認するためのチェックシートのひな形を作成（MNO 3社）  
その他、各社の説明・受付方法に対する取組みの情報共有および意見交換
- ・ 携帯教室等によるお客様への啓発活動  
端末の操作方法やサービスを安心・安全にご利用頂くための携帯教室やアドバイザー制度等、各社取組み状況の情報共有および意見交換
- ・ その他（法改正への対応 等）  
消費者保護に係る事業法改正やガイドライン改定等について、解釈確認やTCA見解を取り纏め、意見等を提出

## 9. まとめ

- 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ではありますが改善の傾向を示し、特に、契約時の説明を充実させたこと等により、契約初期での苦情相談が減少する効果が現れています。しかし「お客様との認識の不一致」による苦情相談は依然として多いことから、詳細を分析の上、引き続き必要な対策を検討する必要があると考えています。
- TCA会員各社においては、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てまいります

