

苦情分析結果について

平成31年2月1日
一般社団法人 電気通信事業者協会

- 1.問合せ状況について
- 2.分析結果について
- 3.苦情相談の項目・観点
- 4.発生要因
- 5.発生チャネル
- 6.発生時期
- 7.高齢者分析 65歳以上と64歳以下の契約初期における要望内容
- 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

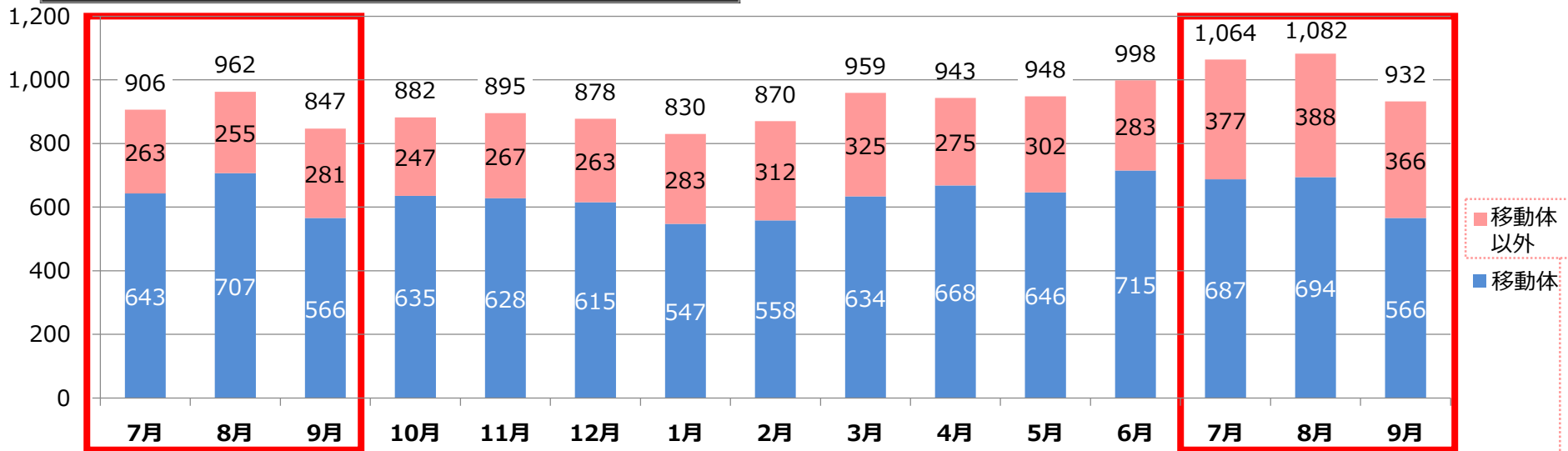
※ 4頁については平成29年7月～平成30年9月までのデータ

※ 5頁～16頁は平成30年7月～9月のデータ

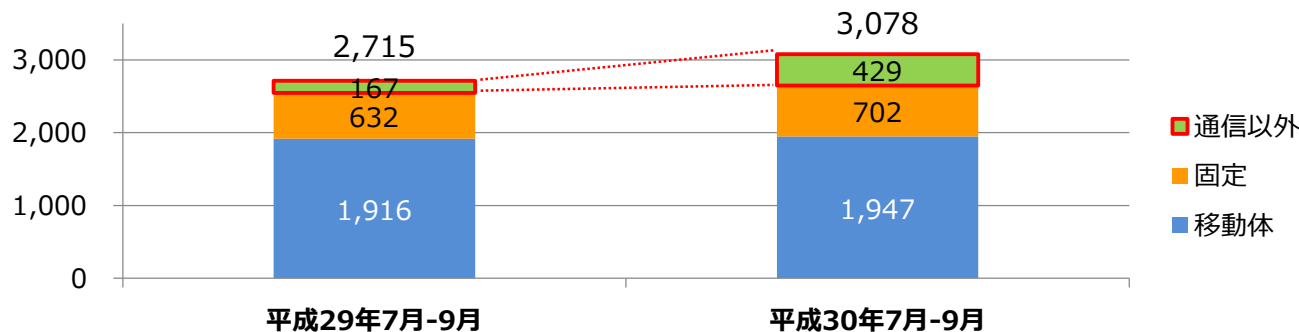
1. 問合せ状況について

平成29年度との比較で総数が増加。「移動体以外」における「通信以外」の問合せ等が大幅に増加した。「通信以外」が増加した主な内容は、フィッシング詐欺、大手運送会社を騙ったメール等の迷惑メールが目立った。また、カードサービスの利用に関する問い合わせが散見された。

■ 月次推移（平成29年7月～平成30年9月）



■ 3ヶ月比較（平成29年7月-9月と平成30年7月-9月比較）



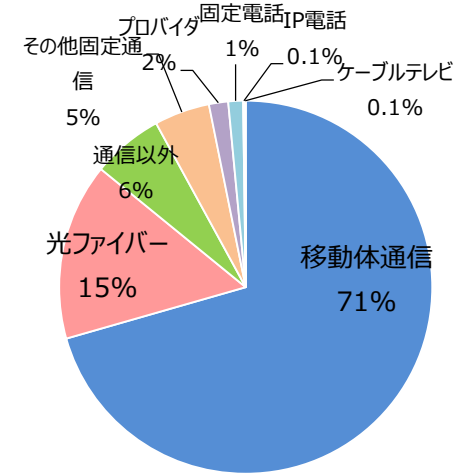
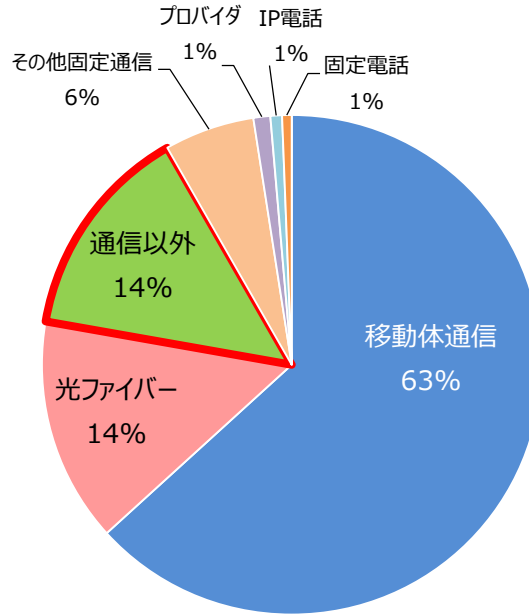
2-1. 分析結果について（主要役務・受付種別）

役務別では、「通信以外」の比率が上昇

平成30年 主要役務別	件数
移動体通信	1,947
光ファイバー	447
通信以外	429
その他固定通信	179
プロバイダ	34
IP電話	23
固定電話	19
総計 3,078	

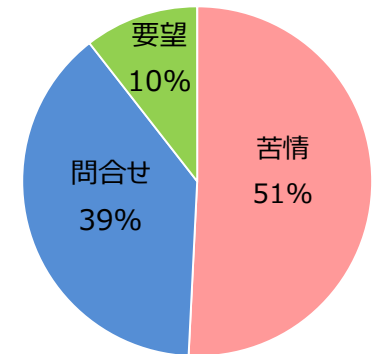
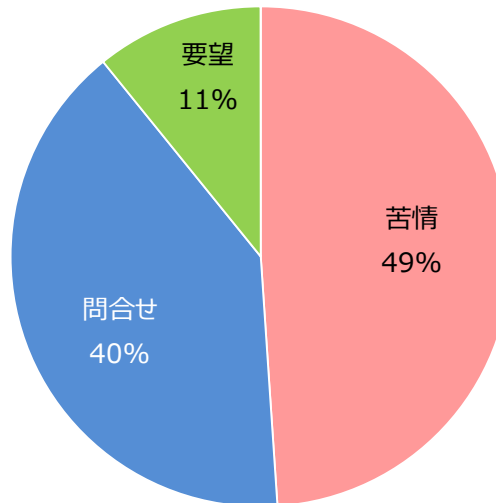
※移動体通信 = 携帯電話・無線インターネット専用サービス
・プリペイド・その他無線通信

※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



【参考】平成29年度

平成30年 受付種別	件数
苦情	1,506
問合せ	1,239
要望	333
総計 3,078	

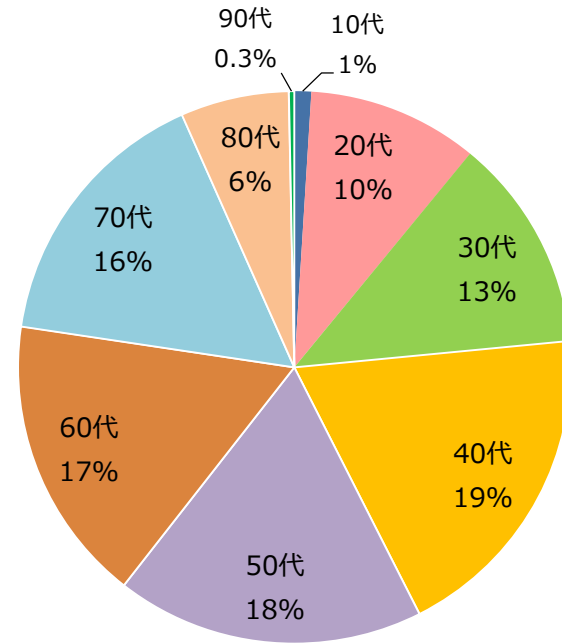


【参考】平成29年度

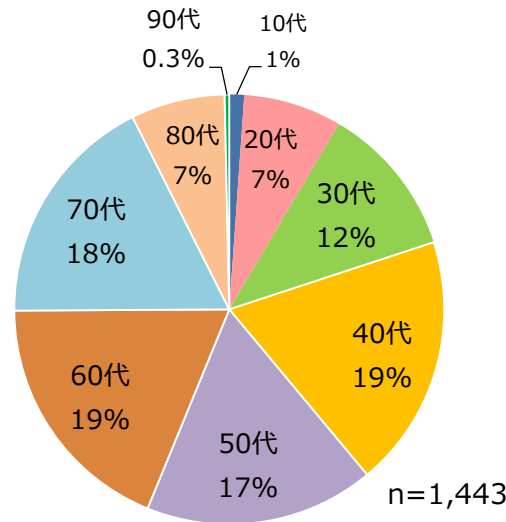
2-2. 分析結果について (年代)

平成30年 年代別	件数
10代	22
20代	223
30代	280
40代	426
50代	403
60代	376
70代	357
80代	142
90代	7
総計 2,236	

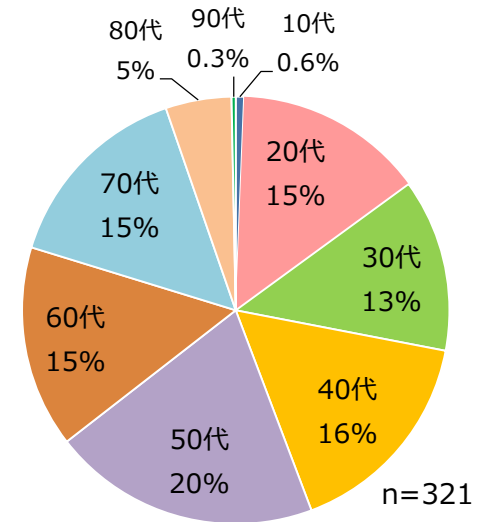
※年代不明を除く



移動体

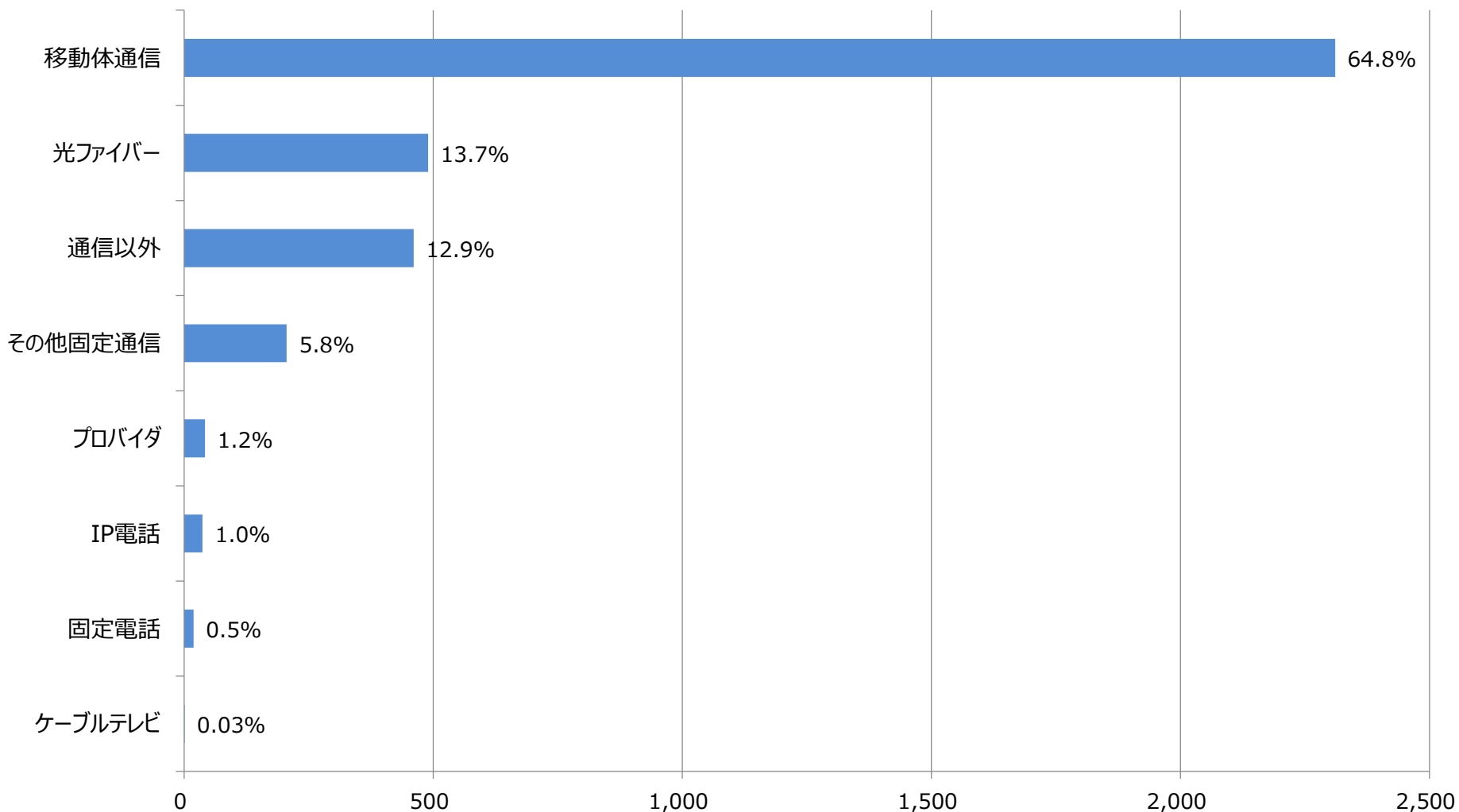


光ファイバー



平成30年7月-9月

n = 3,567



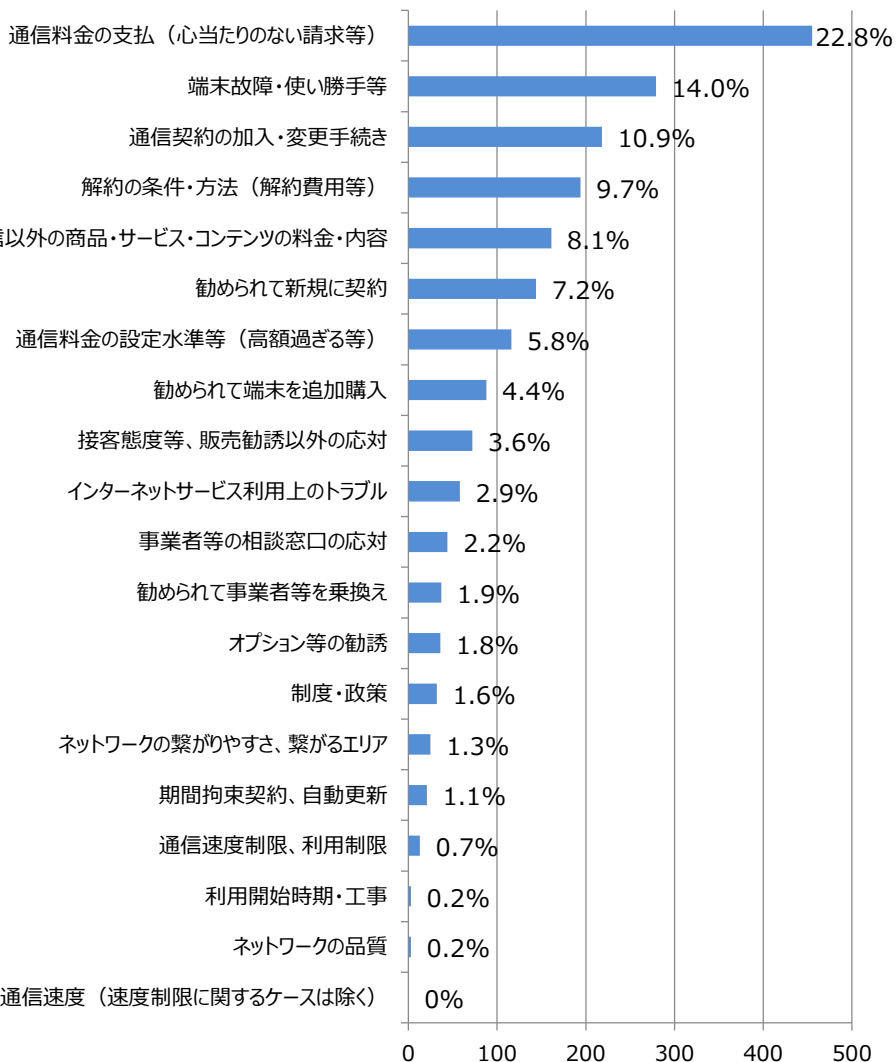
※複数選択の為、総件数と一致しない

3. 苦情相談の項目・観点 【平成30年7月～9月】

光ファイバーでは、「解約の条件・方法」が増加（昨年9.4%）

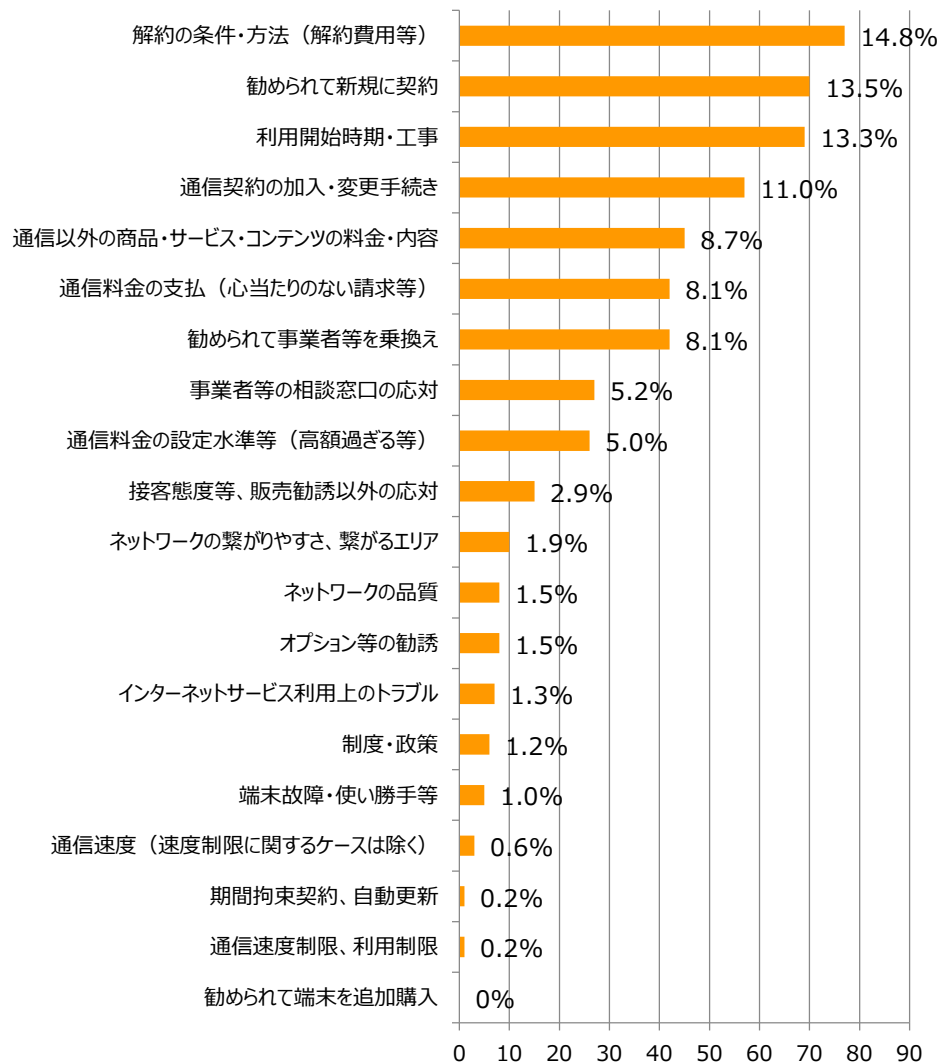
移動体

n=1,999



光ファイバー

n=519

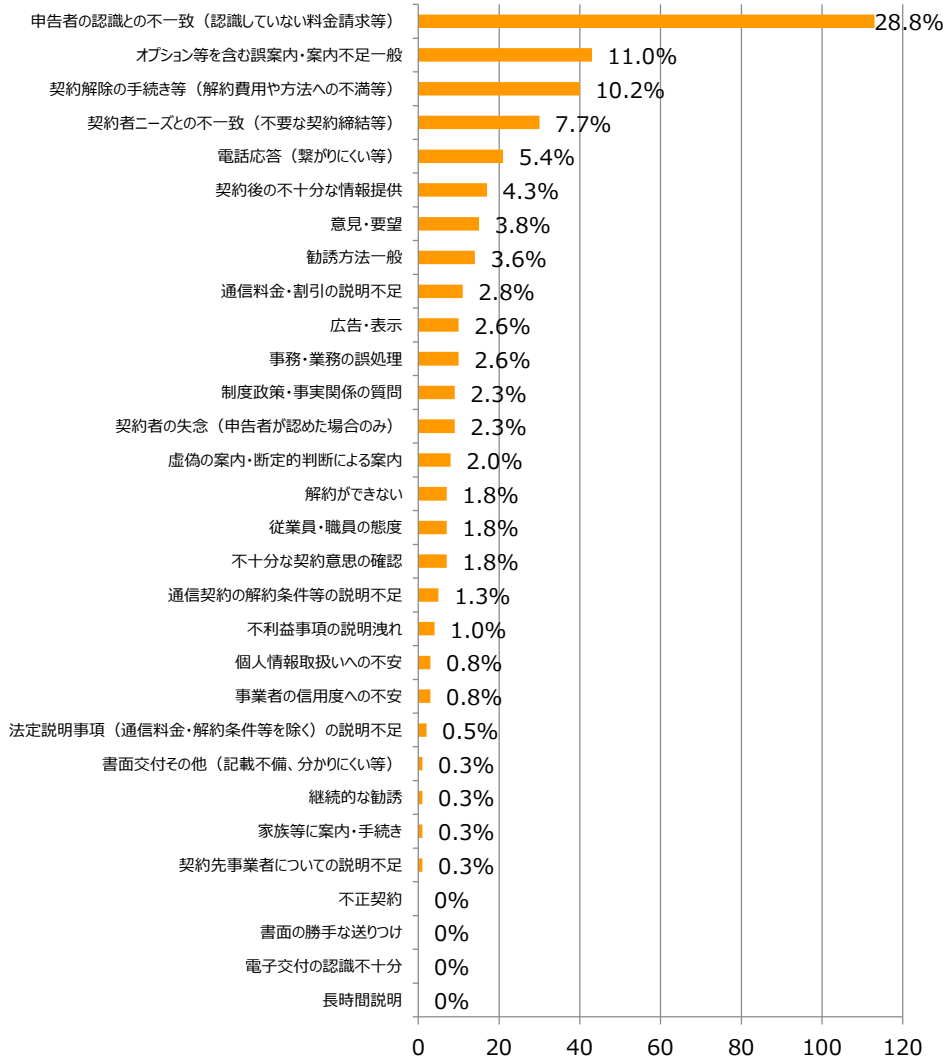


4. 発生要因【平成30年7月～9月】

申告者の認識の不一致が多い

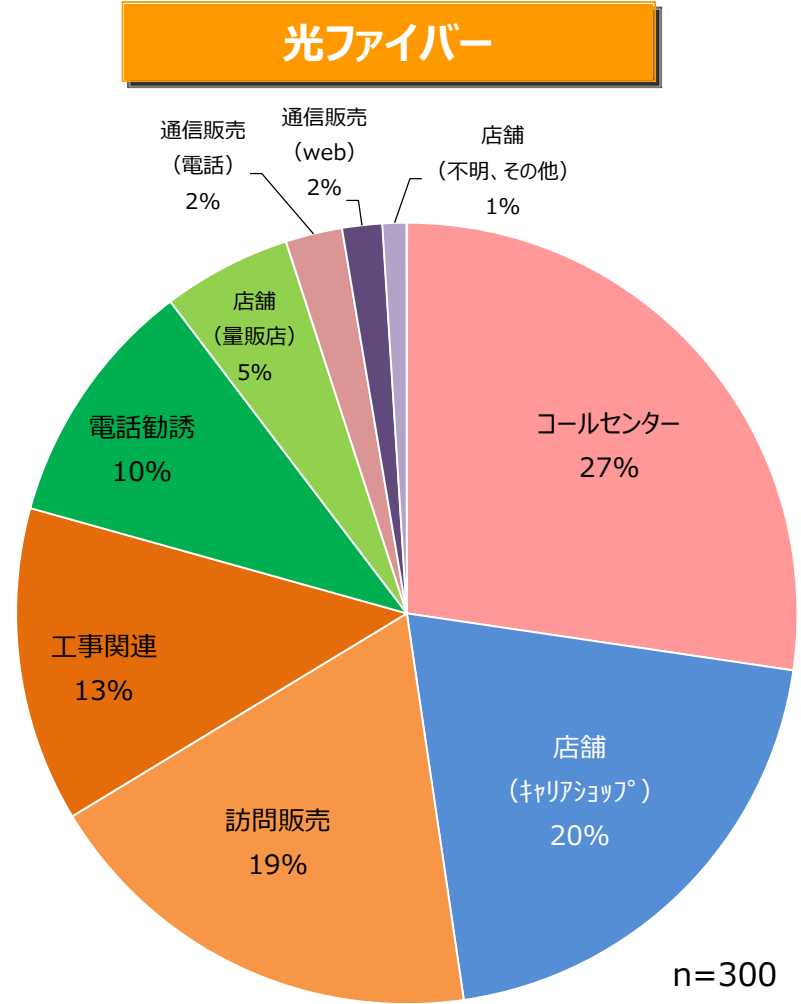
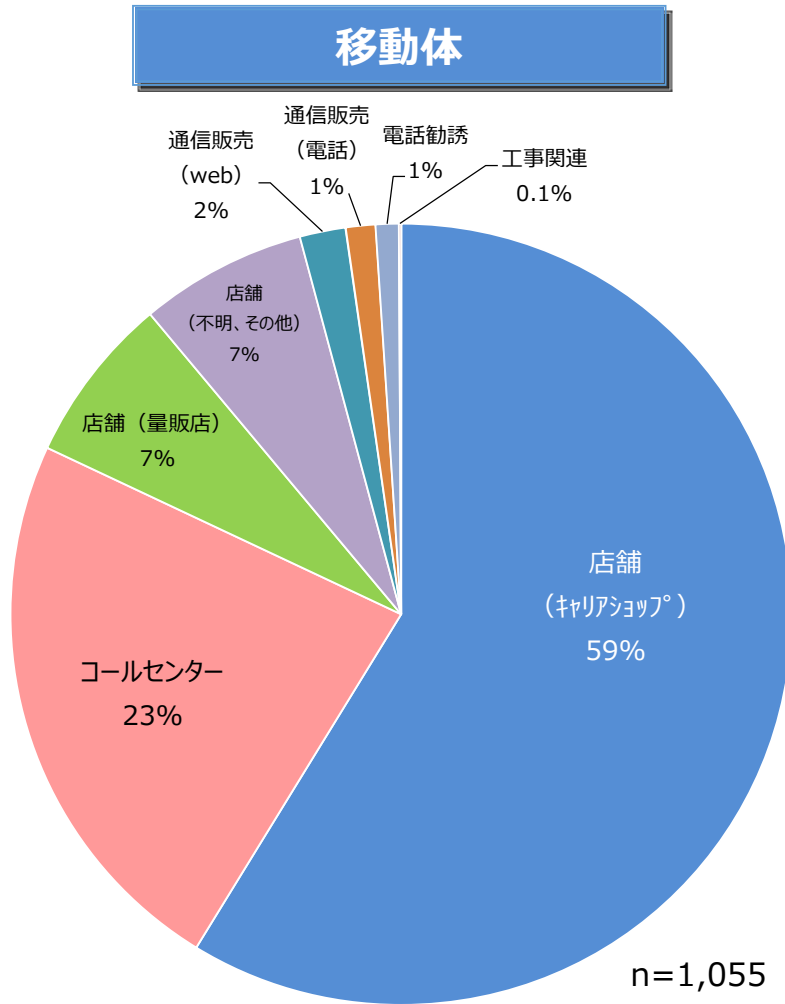
移動体 n=1,506

光ファイバー n=392



5. 発生チャネル 【平成30年7月～9月】

移動体、光ファイバーともに店舗（キャリアショップ）とコールセンターが多い



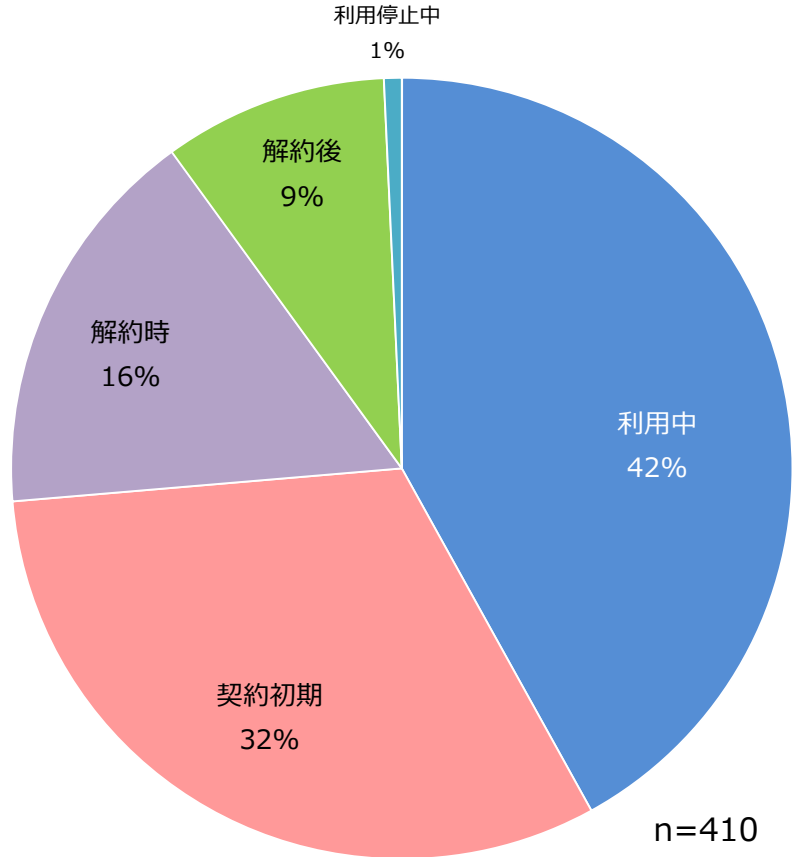
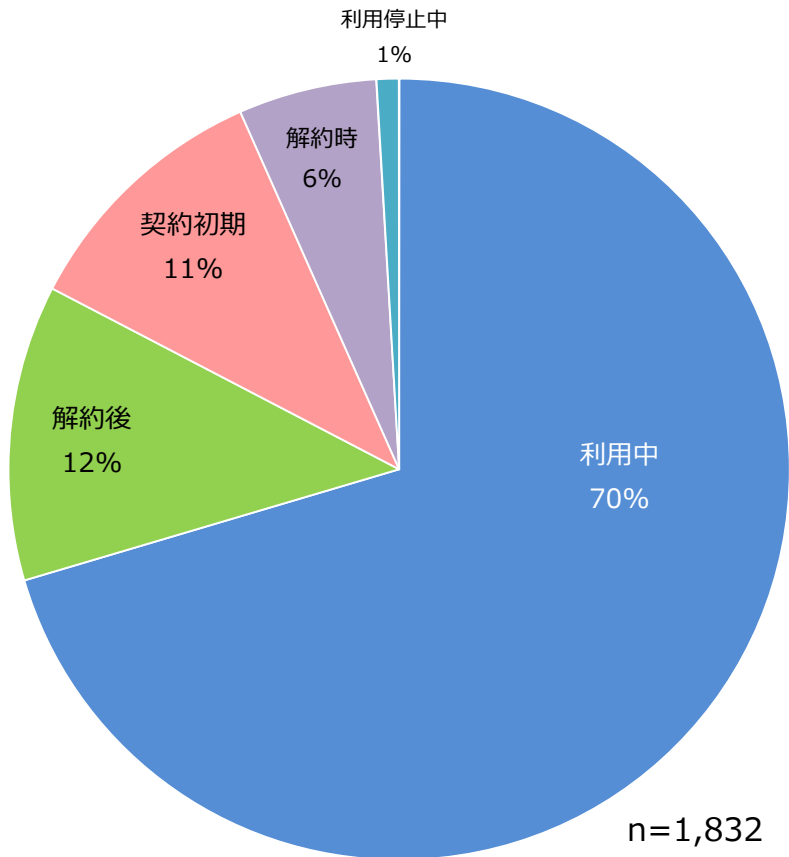
※不明、その他を除く

6-1. 発生時期 【平成30年7月～9月】

移動体、光ファイバーともに利用中が多い

移動体

光ファイバー

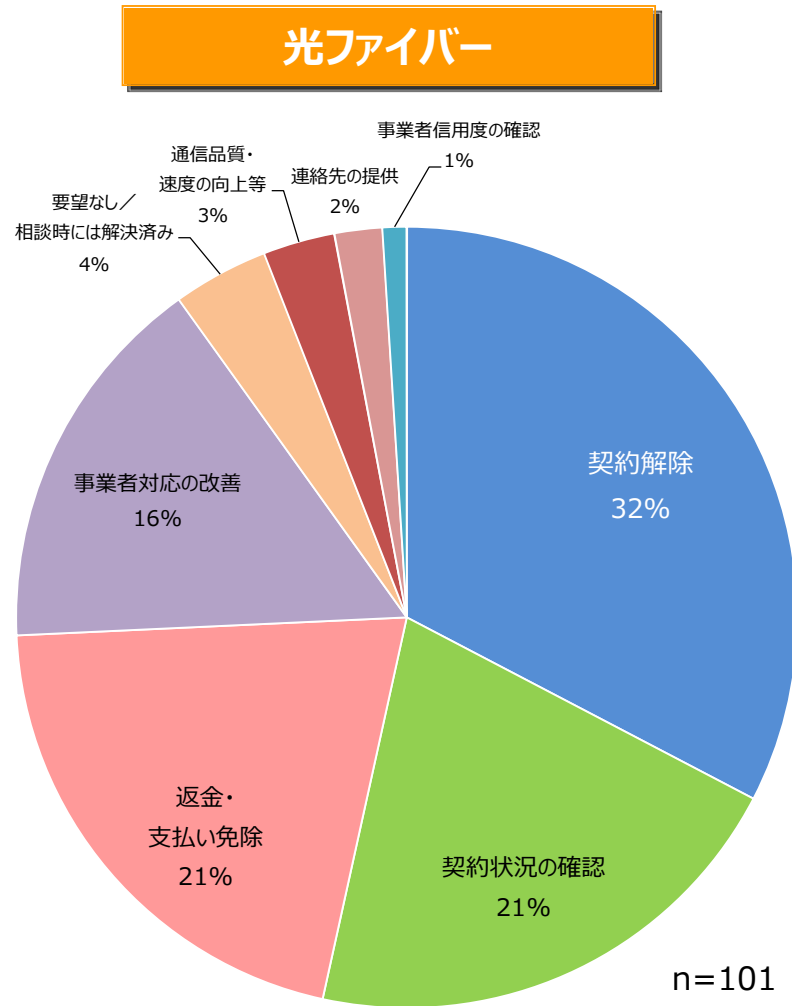
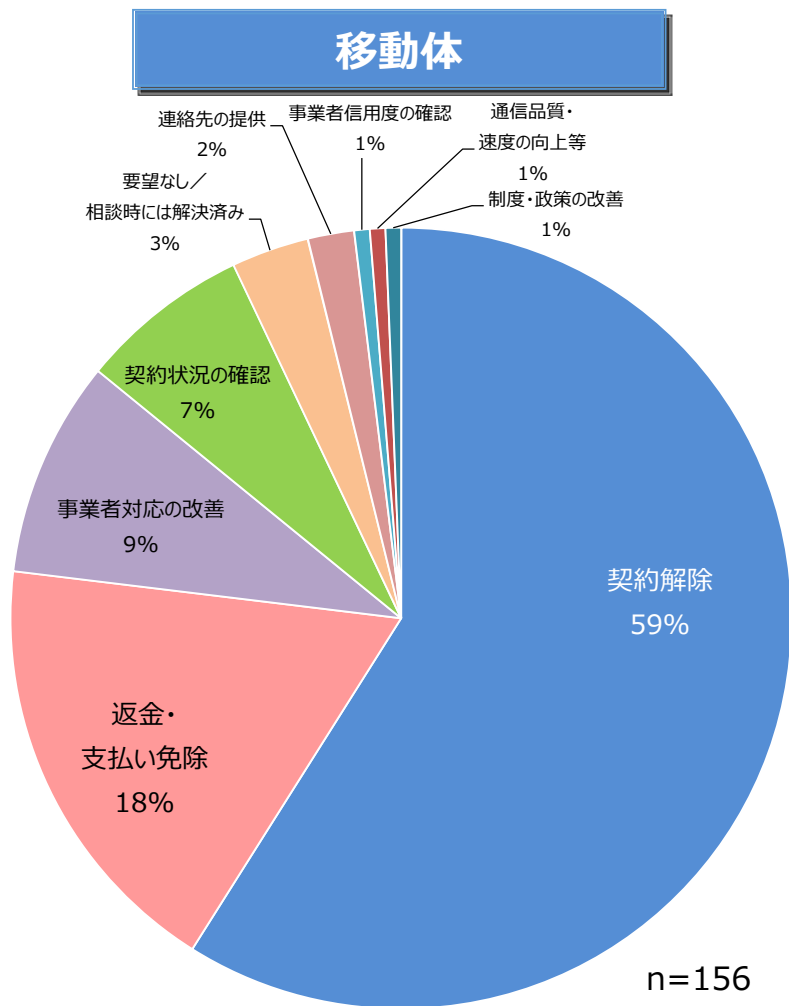


※利用中 = 利用中一般、初回請求時、初回請求後

※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

※不明、その他を除く

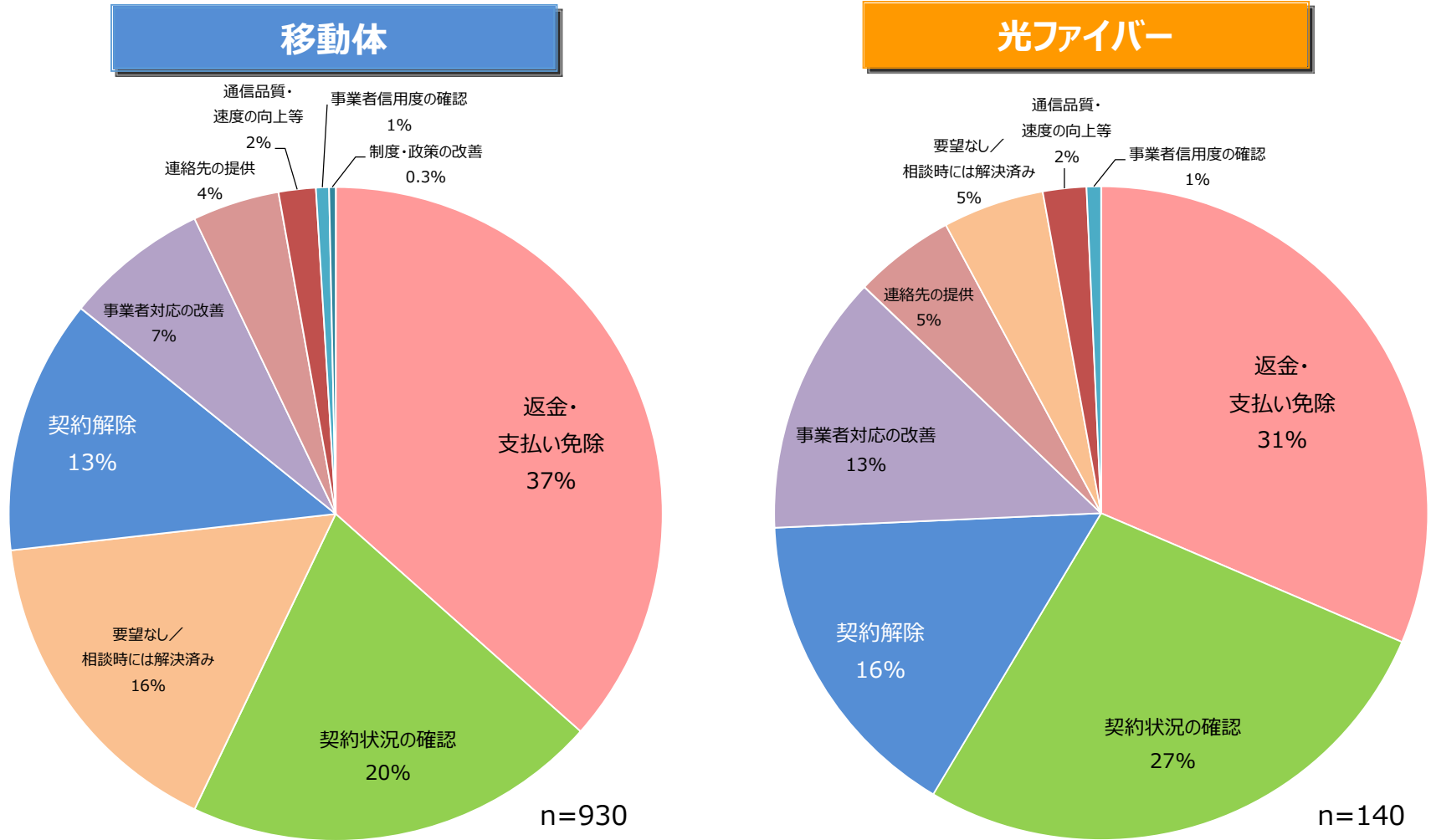
移動体、光ファイバーともに契約解除要望が多い



※その他を除く

6-3. 発生時期（利用中における要望内容） 【平成30年7月～9月】

移動体、光ファイバーともに返金・支払免除が多い

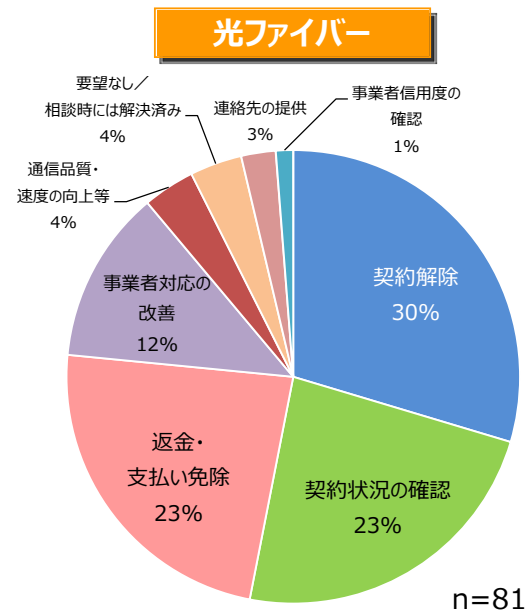
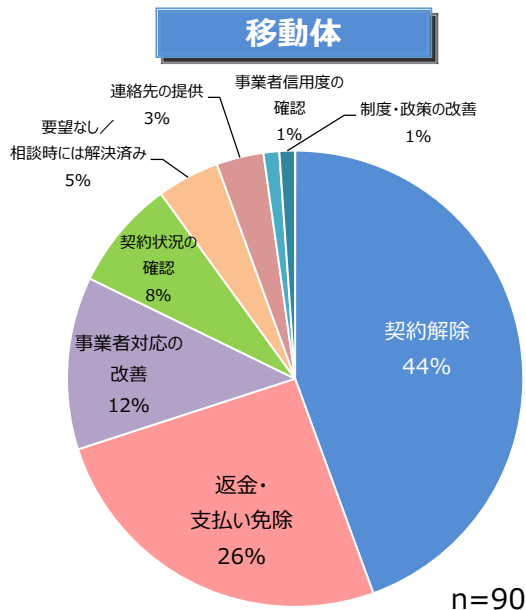


※その他を除く

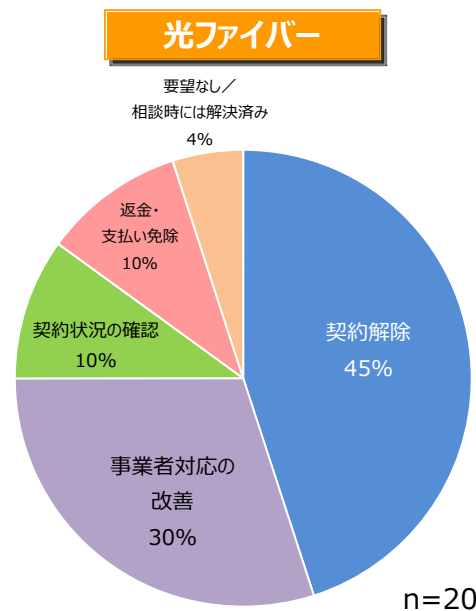
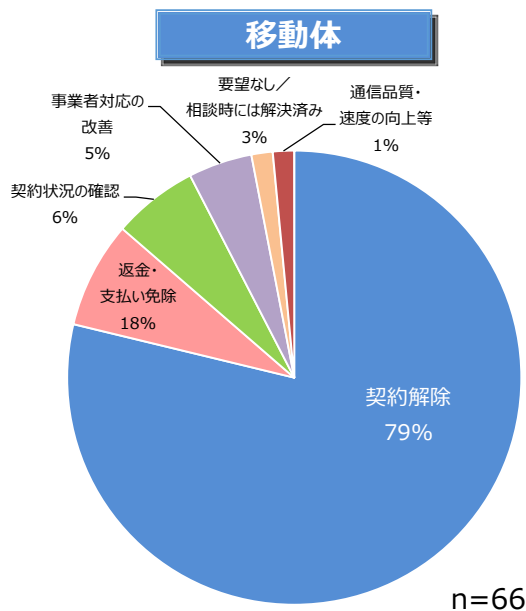
65歳以上と64歳以下の契約初期における要望内容

7-1. 高齢者分析：発生時期（契約初期における要望内容）【平成30年7月～9月】

64歳以下



65歳以上



※その他を除く
※年代不明を除く

8. 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。
- 今までの取組を継続すると同時に更なる苦情削減の為に、近来ご相談が目立ってきた高齢者への対応については、より丁寧にご理解いただける説明を心掛けてまいります。
また、店頭対応時間の短縮の為に、来店予約などのハードの充実と、専門スタッフによる分かりやすい説明などソフトによる対応の両面で取り組んでまいります。
今後もお相談内容の詳細を分析の上、引き続き必要な対策を検討してまいります。
- 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