

キャリアショップ店頭における苦情の状況 (2018年度 上期)

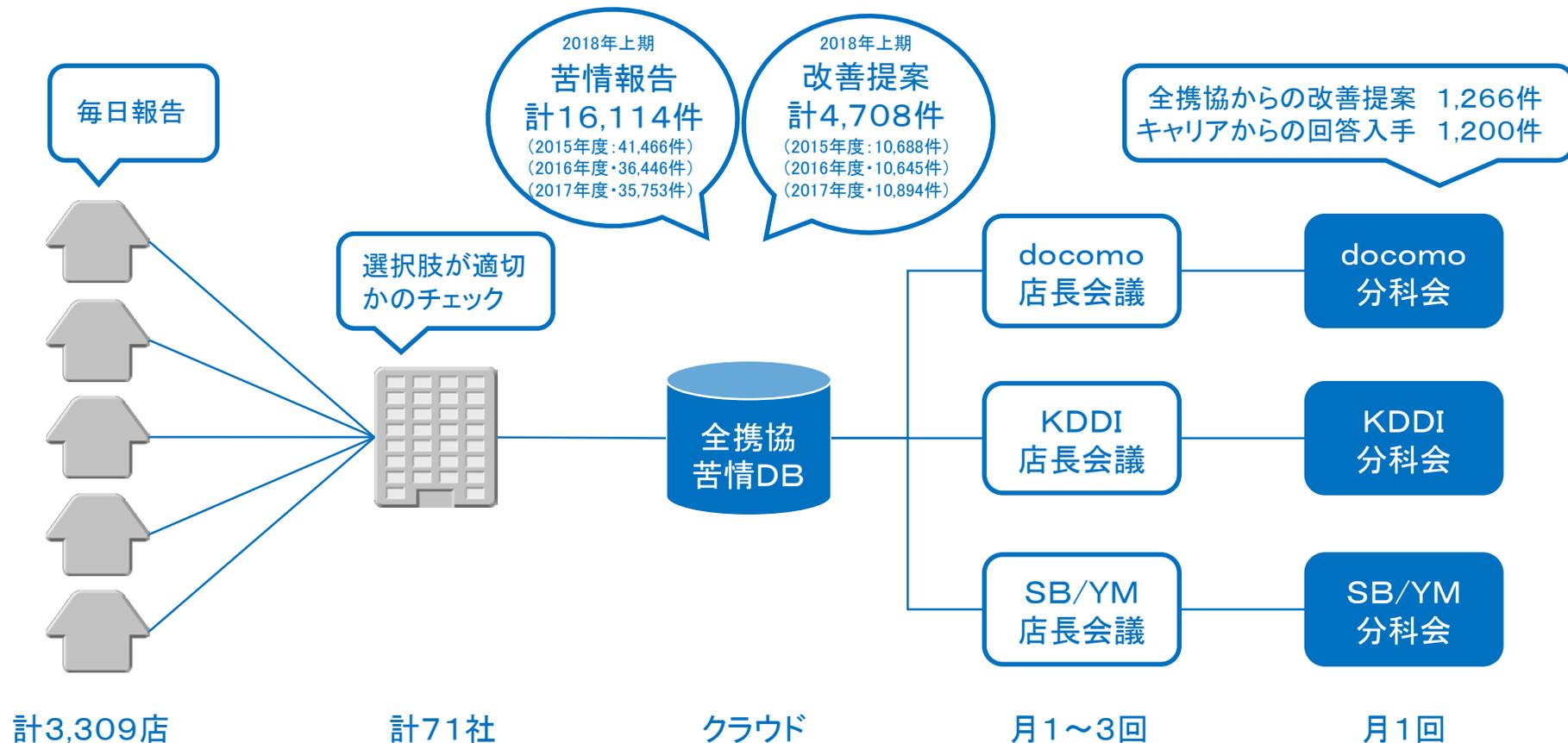
一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
National Association of Mobile-phone Distributors

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 大谷 信雄（株式会社富士通パーソナルズ 取締役常任顧問）

全携協の苦情収集の仕組み

- ① 回収対象は二次対応(※1)を必要とした苦情、翌日以降に持ち越しとなった苦情、一次対応でも長時間対応になった苦情、その他頻発している苦情。
- 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。(※2)



※1 二次対応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。

※2 現在苦情収集項目は大分類4、中分類22、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に共有し、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)

大分類 (4項目)

中分類 (22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・修理①(通常故障)

故障・修理②(端末補償交換サービス)

② 回線契約 (契約、料金、手続き)

通信品質

料金プラン

価格・販促

キャリアオプション／アプリ

代理店独自アプリ(アフィリエイト)

請求書関連

契約手続き

解約、休止

③ その他の契約、 物販等

ひかり

でんき

保険

ポイントサービス(クレジットカード含む)

キャリアブランドのアクセサリ・付属品等

キャリアブランドのその他のサービス

代理店独自のアクセサリ・付属品等

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

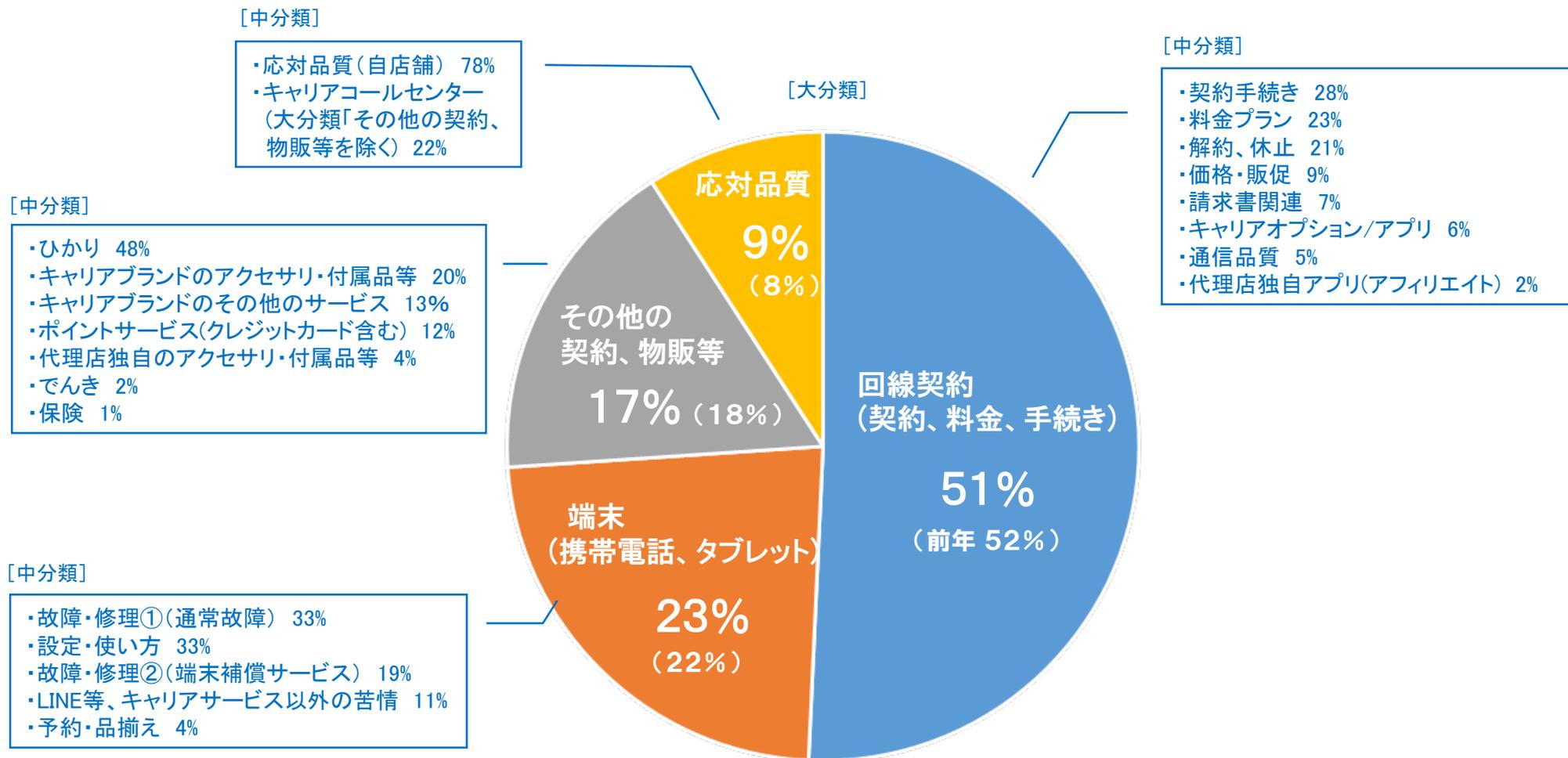
小分類は中分類を
選択すると自動表示。



この中分類・22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）

2018年4月～2018年9月のデータ 計16,144件
(括弧は2017年4月～9月、17,485件)



「キャリアショップ店頭販路」では、通信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）

2018年4月～2018年9月のデータ 計16,144件
 (括弧は2017年4月～9月、17,485件)

- ・電池・ACアダプタ等、付属品について 27%
- ・キャリアブランドのアクセサリについて 24%
- ・説明不足・誤案内 16%
- ・キャンセル・返品について 15%
- ・事務処理ミス 6%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- ・コールセンターの対応について 0.2%
- ・その他 11%

- ・説明不足・誤案内 40%
- ・事務処理ミス 22%
- ・解約について 12%
- ・強制加入について 5%
- ・書面交付について 0.2%
- ・その他 21%

- ・請求書の内容、明細、WEB明細等 26%
- ・説明不足・誤案内 20%
- ・支払方法(口座、クレジット、WALLET等) 16%
- ・事務処理ミス 15%
- ・その他 22%

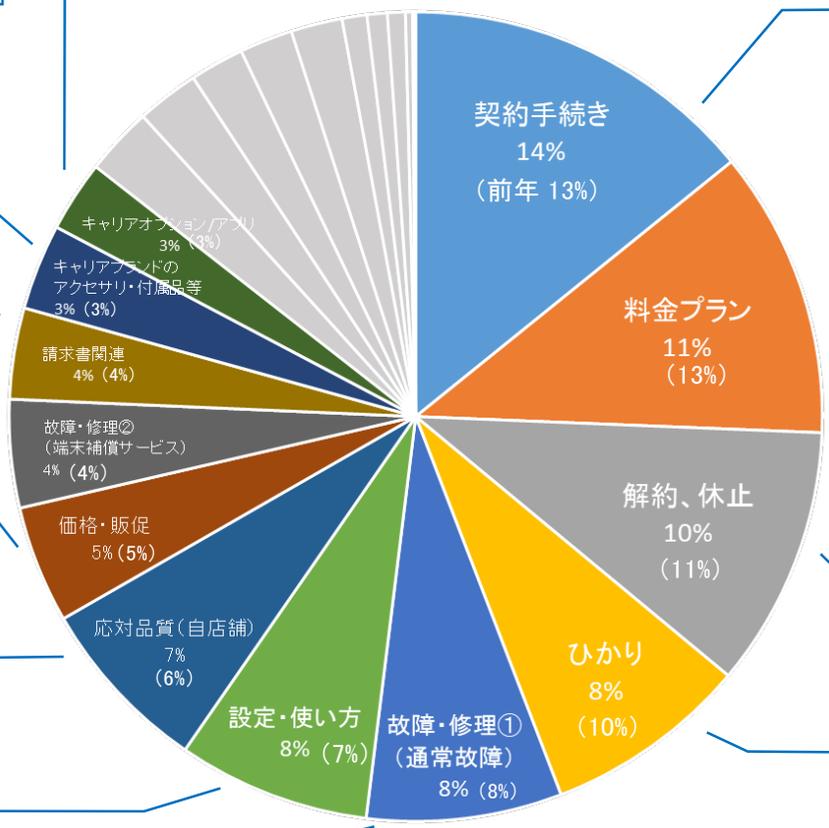
- ・交換端末の初期不良 15%
- ・診断・修理結果について 5%
- ・繰り返し故障した 17%
- ・事務処理ミス 3%
- ・説明不足・誤案内 13%
- ・交換端末のラインナップが不満 2%
- ・修理費用について 7%
- ・その他 34%
- ・代替機について 5%

- ・キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内 24%
- ・購入価格に納得がいかない 19%
- ・キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス 15%
- ・下取りサービスについて 11%
- ・キャッシュバックについて 9%
- ・2台目(複数台)セット販売について 3%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- ・その他 16%

- ・接客態度・対応品質について 32%
- ・待ち時間について 26%
- ・電話が繋がらない 6%
- ・電話での対応態度について 3%
- ・店舗の設備や立地・環境について 3%
- ・高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない 2%
- ・誇大広告や、わかりにくい広告 0.4%
- ・その他 28%

- ・端末が難しく使えない 26%
- ・初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む) 12%
- ・使いたい機能がなかった 8%
- ・メモリコピーなど作業を代行して欲しい 6%
- ・SIMロックについて 3%
- ・フィルタリングについて 2%
- ・その他 44%

[中分類]



[小分類]

- ・説明不足・誤案内 38%
- ・事務処理ミス 25%
- ・本人性の確認について(代理人含む) 5%
- ・初期契約解除制度/確認措置(8日間キャンセル)の説明について 2%
- ・割賦審査・指定信用情報機関(CIC)について 2%
- ・書面(紙媒体/電子媒体)の内容について 1%
- ・不正契約(被害に遭った) 1%
- ・データが消失した(故障対応を除く) 0.4%
- ・書面が多すぎる、書面の誤渡し 0.1%
- ・その他 25%

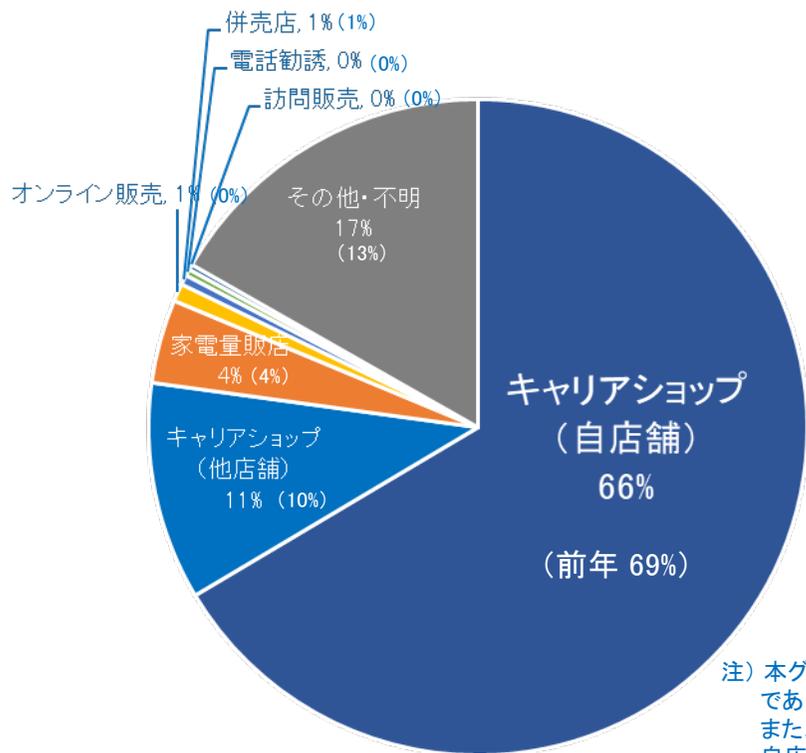
- ・説明不足・誤案内 32%
- ・事務処理ミス 28%
- ・思ったよりも通信料が高い 13%
- ・契約内容が複雑で理解できていなかった 8%
- ・家族割、学割、複数割などの割引について 7%
- ・その他 12%

- ・説明不足・誤案内 26%
- ・契約縛り(違約金、自動更新等)について 24%
- ・事務処理ミス(解約漏れ・誤登録) 21%
- ・初期契約解除制度/確認措置(8日間キャンセル)で解除したい 4%
- ・未納、通停、強制解約について 3%
- ・その他 22%

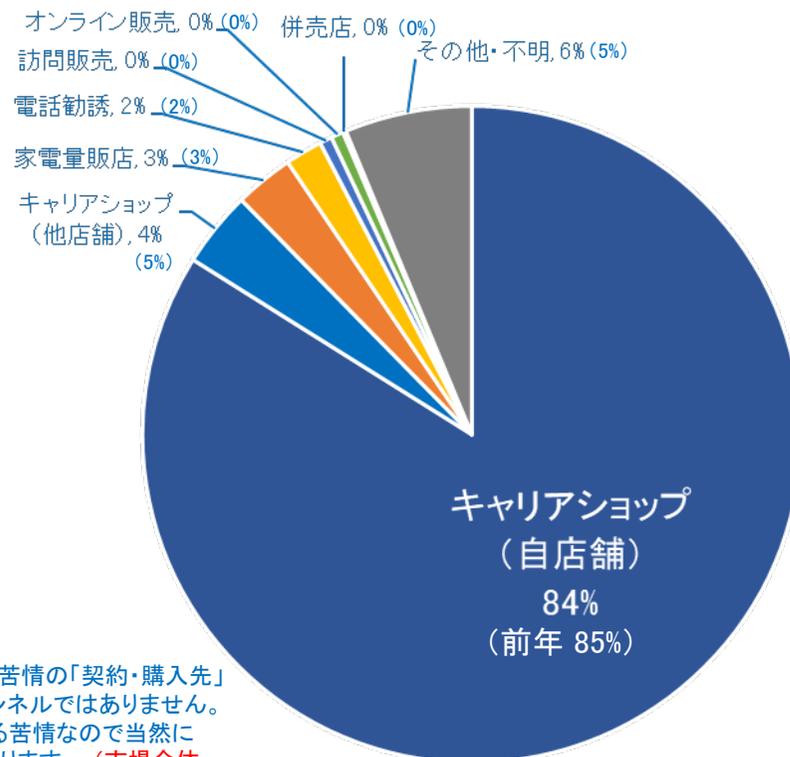
- ・説明不足・誤案内 28%
- ・工事について 17%
- ・料金プラン(セット割含む)について 9%
- ・事務処理ミス 8%
- ・申込手続きについて 7%
- ・通信品質やエリアについて 6%
- ・コールセンターの対応について 5%
- ・通常の解約について 3%
- ・初期契約解除制度による解除について 1%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- ・その他 15%

- ・新品不良・初期不良 18%
- ・繰り返し故障した 17%
- ・修理費用について 8%
- ・診断・修理結果について 7%
- ・説明不足・誤案内 6%
- ・代替機について 4%
- ・データが消失した 3%
- ・修理時のフィルム等、アクセサリの弁償 3%
- ・事務処理ミス 2%
- ・その他 31%

【MNO】



【FTTH】



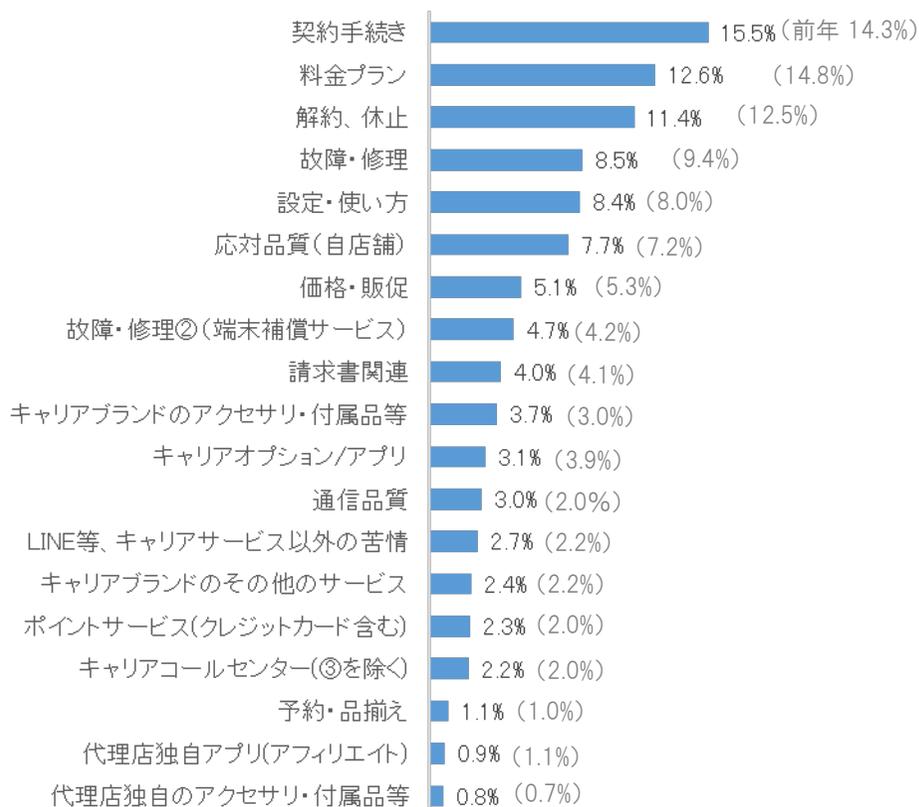
注) 本グラフは報告のあった苦情の「契約・購入先」であり、厳密に発生チャンネルではありません。また、店頭で収集している苦情なので当然に自店舗の構成比が高くなります。(市場全体の苦情の発生チャンネルではありません。)

N=14,766
期間:2018年4～2018年9月

N=1,313
期間:2018年4～2018年9月

【MNO】

苦情「中分類」より

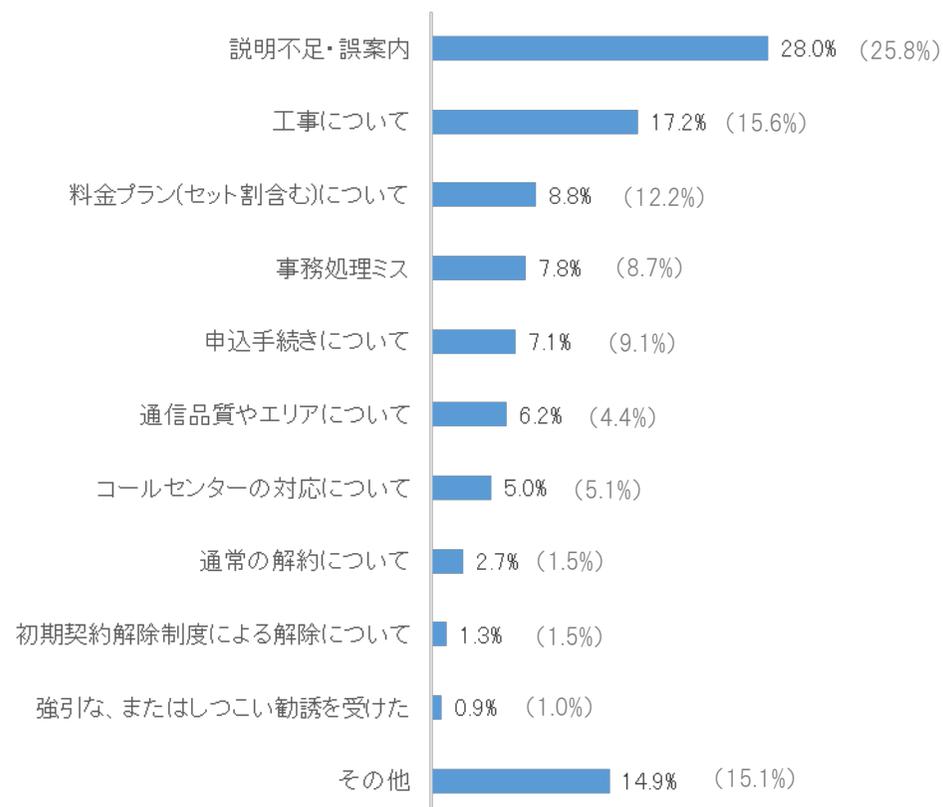


N=14,766

期間:2018年4～2018年9月

【FTTH】

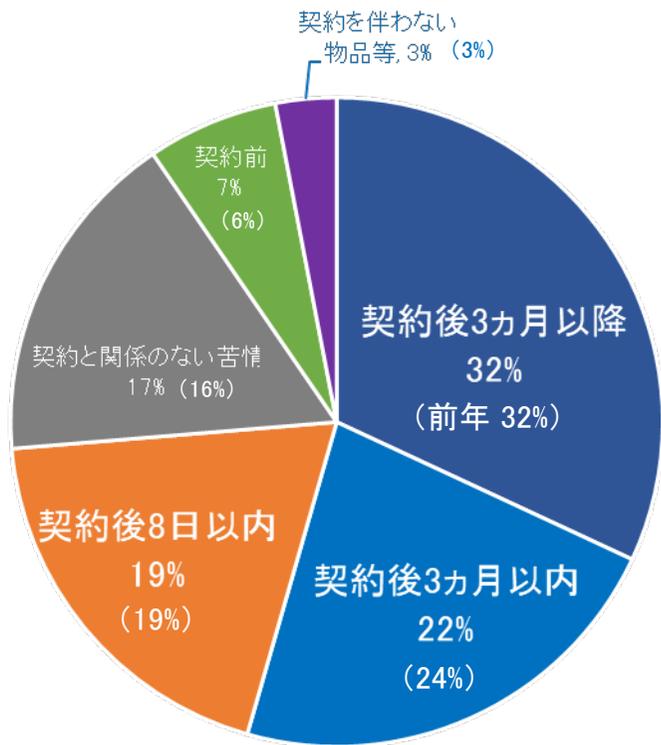
苦情「小分類」より



N=1,313

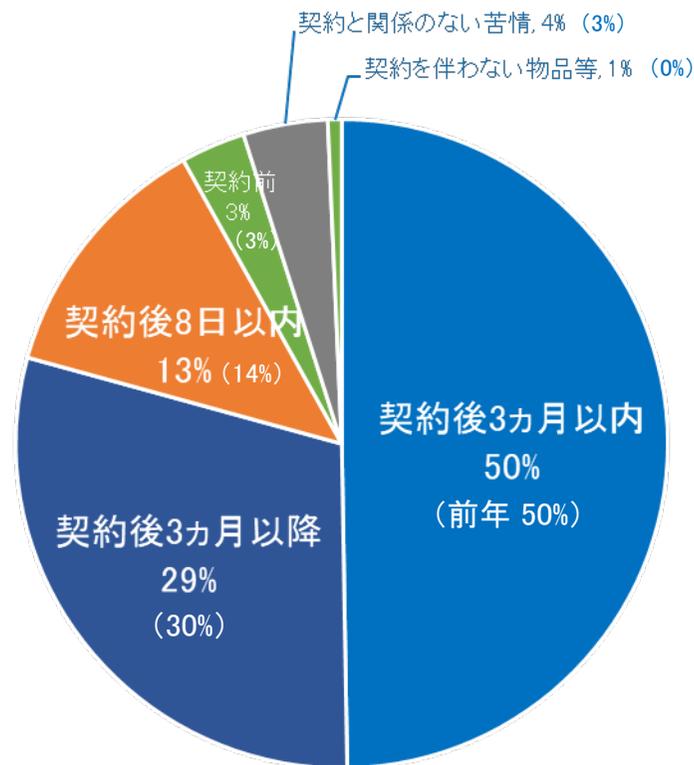
期間:2018年4～2018年9月

【MNO】



N=14,766
期間: 2018年4～2018年9月

【FTTH】

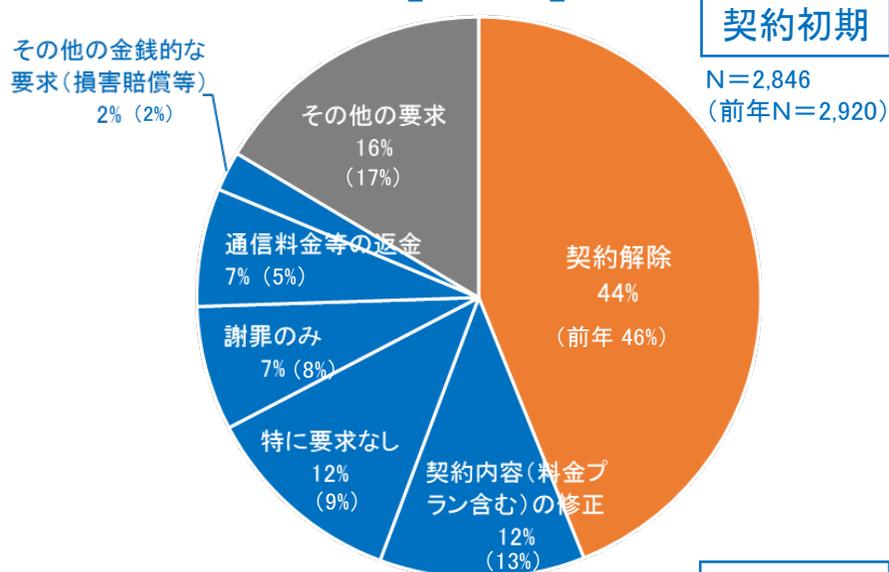


N=1,313
期間: 2018年4～2018年9月

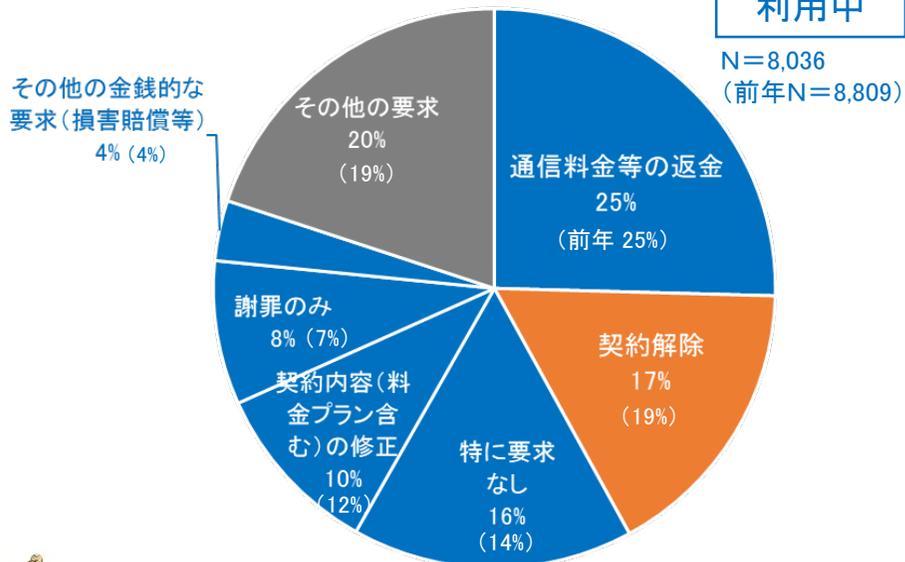
要望内容 利用中・契約初期の内訳

2018年4月～2018年9月のデータ 計16,144件 から、でんき46件、保険19件を控除し、FTTH1,313件を分離した14,766件 (括弧は2017年4月～9月、同条件で15,585件)
契約初期は「8日以内」、利用中は「3ヶ月以内」・「3ヶ月以降」

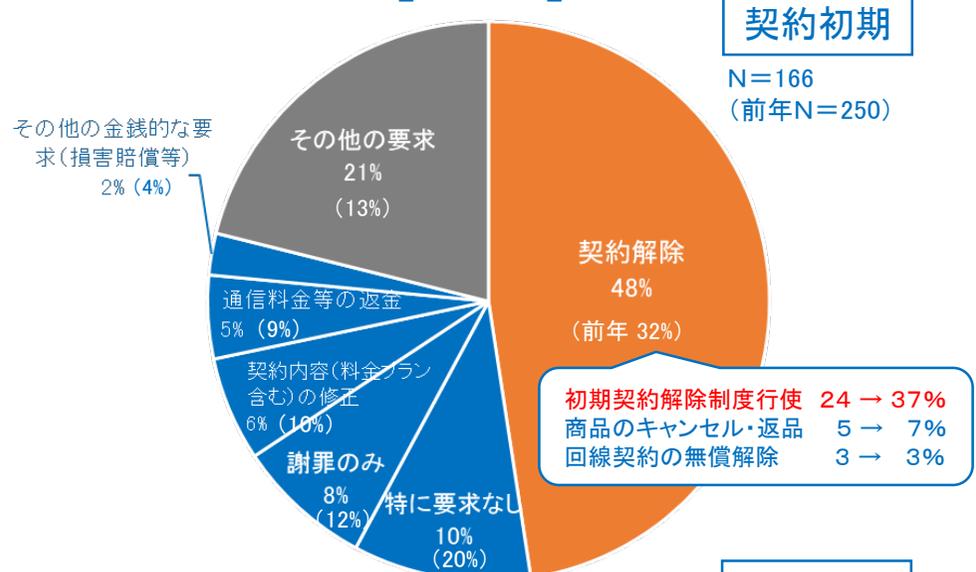
【MNO】



利用中



【FTTH】



初期契約解除制度行使 24 → 37%
商品のキャンセル・返品 5 → 7%
回線契約の無償解除 3 → 3%

利用中

