

苦情分析結果について

2019年6月25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.高齢者への対応について

- 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

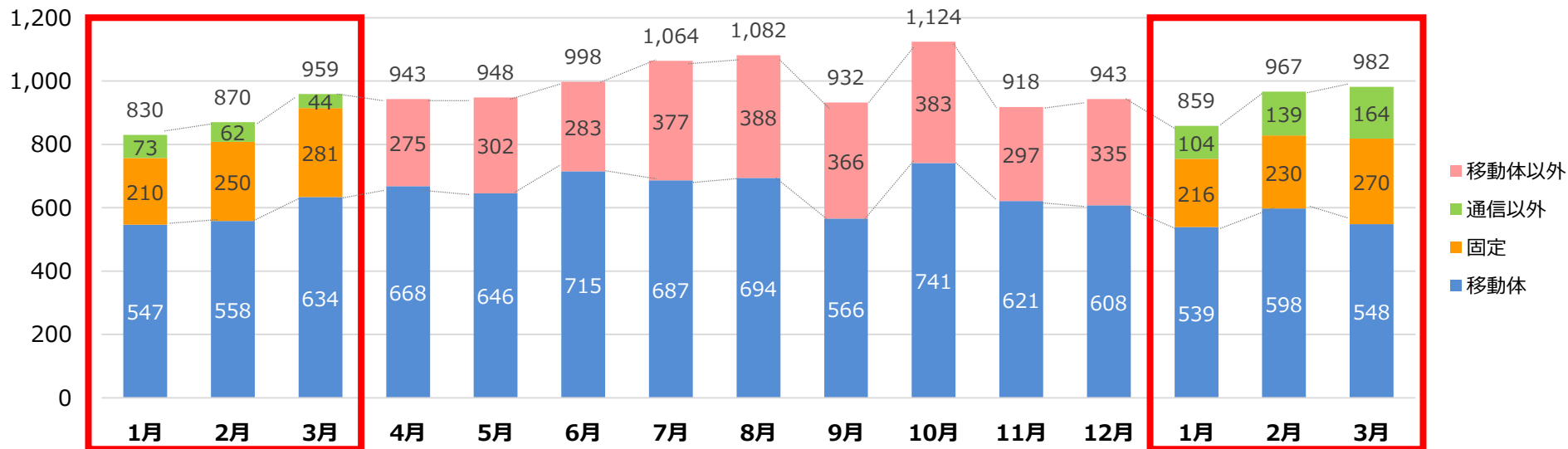
※ 4頁については2018年1月～2019年3月までのデータ

※ 5頁～13頁は平成2019年1月～3月のデータ

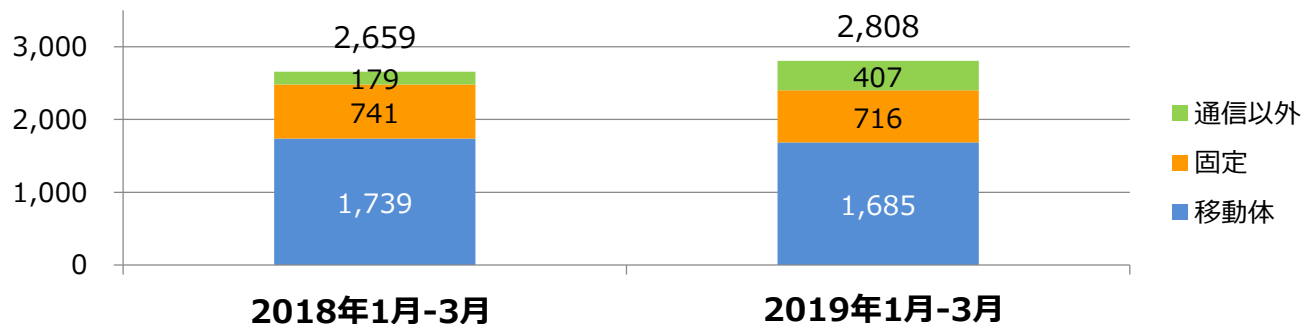
1. 問合せ状況について

- ・2018年1月～3月と2019年1月～3月では通信（移動体・固定ともに）が減少
- ・移動体の1,685件/3ヶ月は過去最小
- ・2018年下期から移動体は減少トレンド

■ 月次推移（2018年1月～2019年3月）



■ 3ヶ月比較（2018年1月-3月と2019年1月-3月比較）

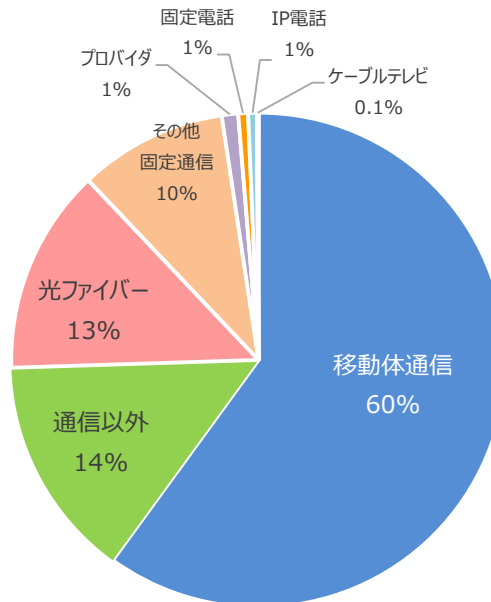


2-1. 分析結果について（主要役務・受付種別）

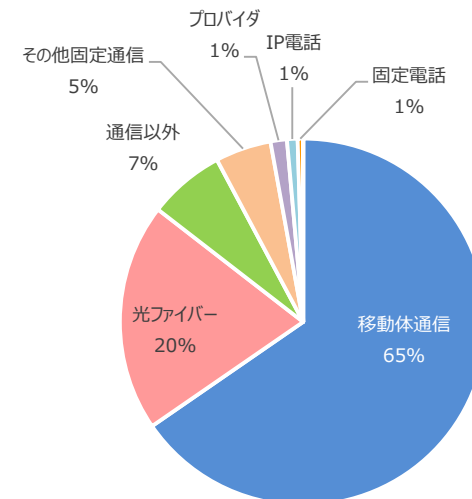
苦情が減少し、問合せが増加。

2019年 主要役務別	件数
移動体通信	1,685
通信以外	407
光ファイバー	377
その他固定通信	272
プロバイダ	30
固定電話	18
IP電話	16
ケーブルテレビ	3
総計 2,808	

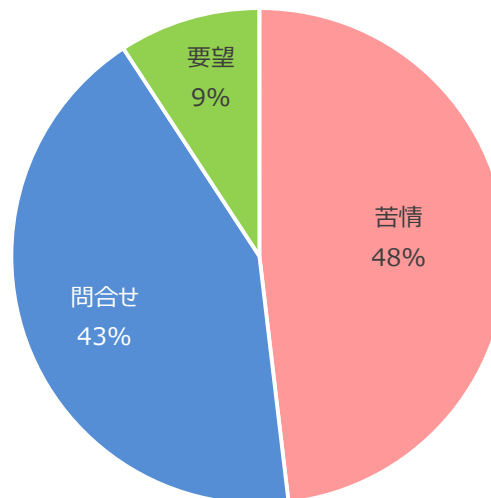
※移動体通信 = 携帯電話・無線インターネット専用サービス
・プリペイド・その他無線通信
※役務が案件において複数となる場合は主要な役務を選択



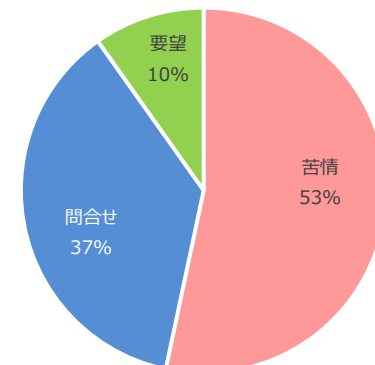
【参考】2018年度



2019年 受付種別	件数
苦情	1,351
問合せ	1,198
要望	259
総計 2,808	

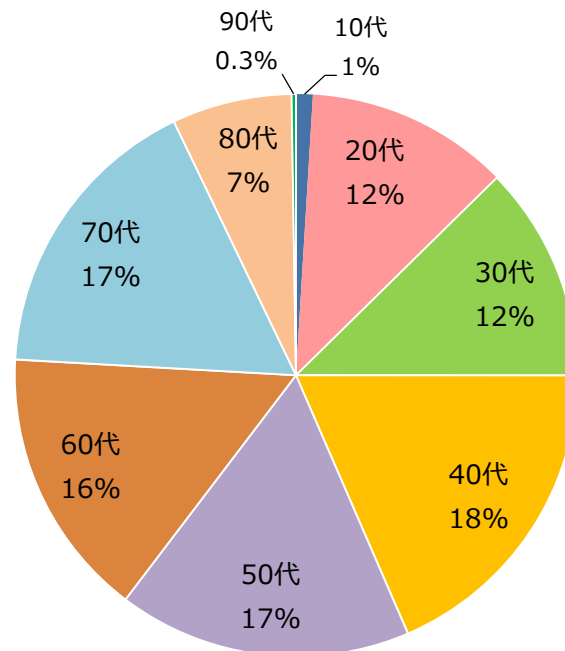


【参考】2018年度

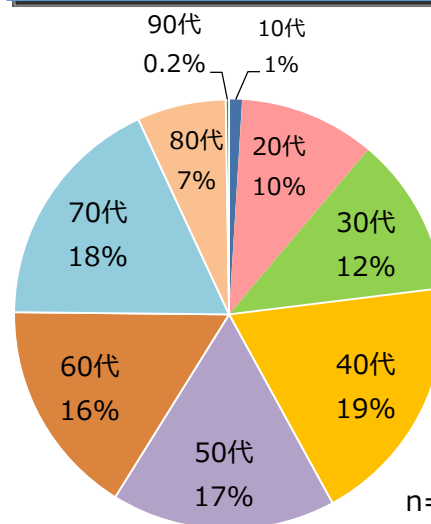


2019年 年代別	件数
10代	19
20代	232
30代	246
40代	367
50代	335
60代	309
70代	337
80代	137
90代	5
総計 1,987	

※年代不明を除く

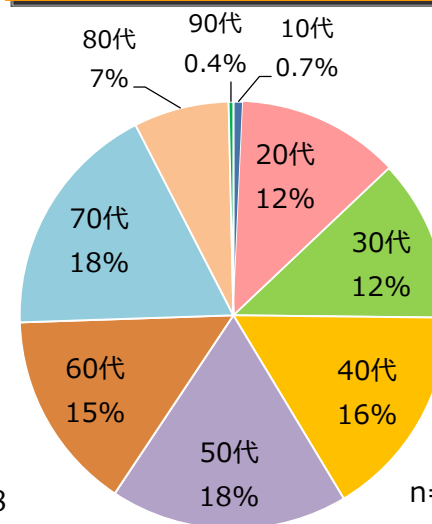


移動体



n=1,228

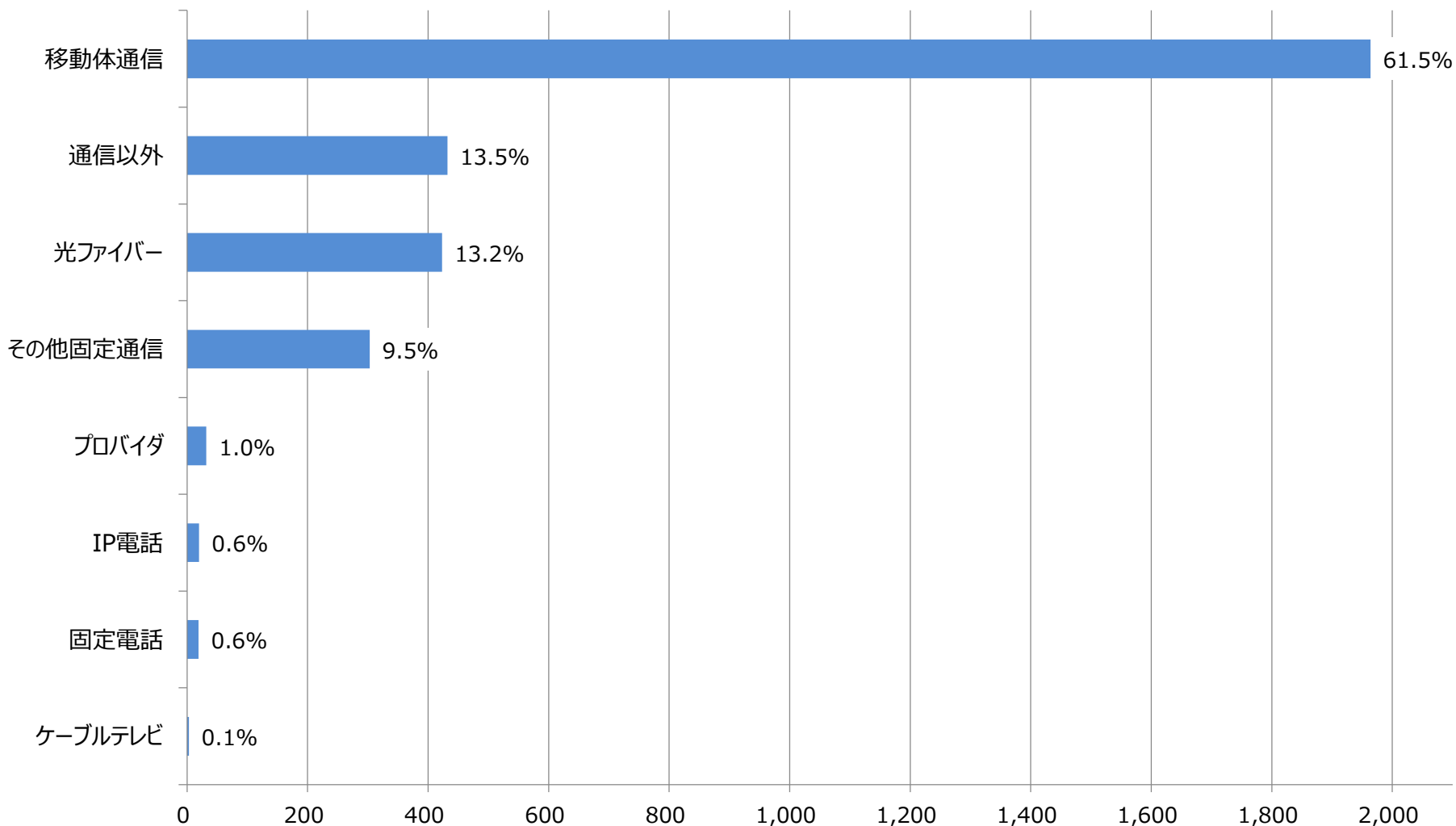
光ファイバー



n=278

2019年1月-3月

n = 3,196



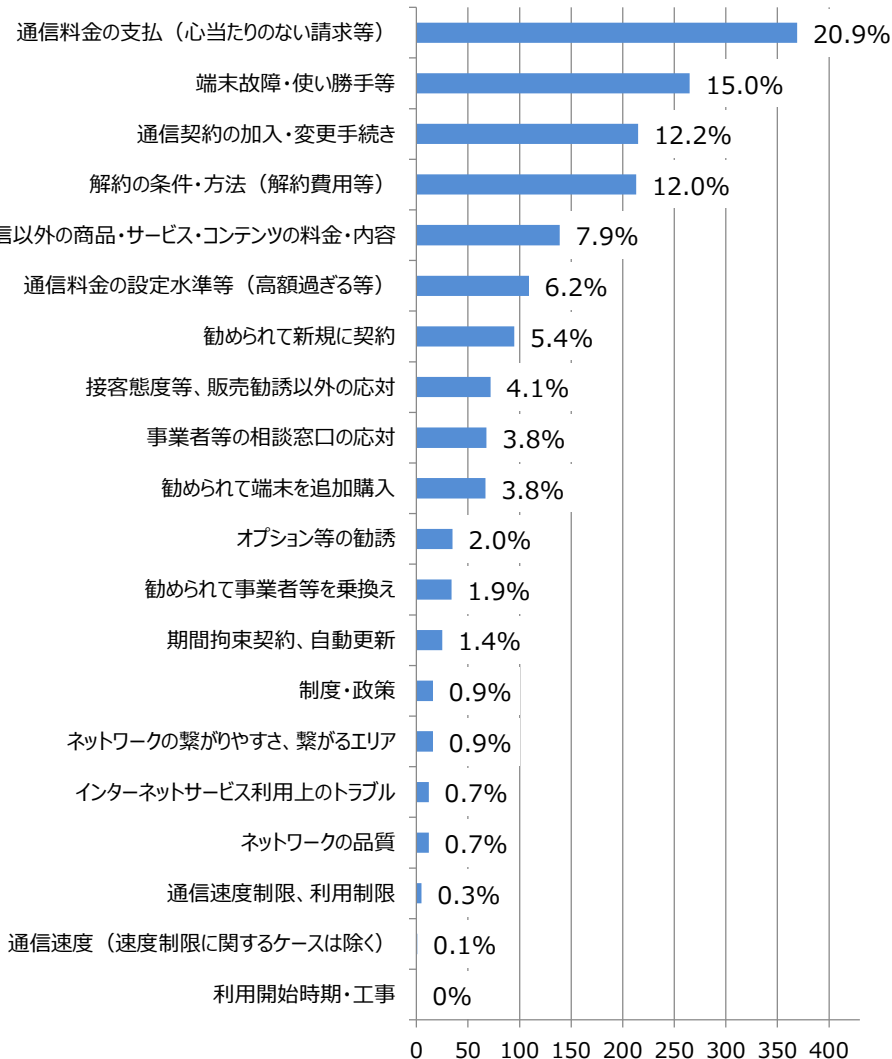
※複数選択の為、総件数と一致しない

3. 苦情相談の項目・観点 【2019年1月～3月】

移動体は「通信料金の支払い」、光ファイバーは「勧められて新規に契約」が多い

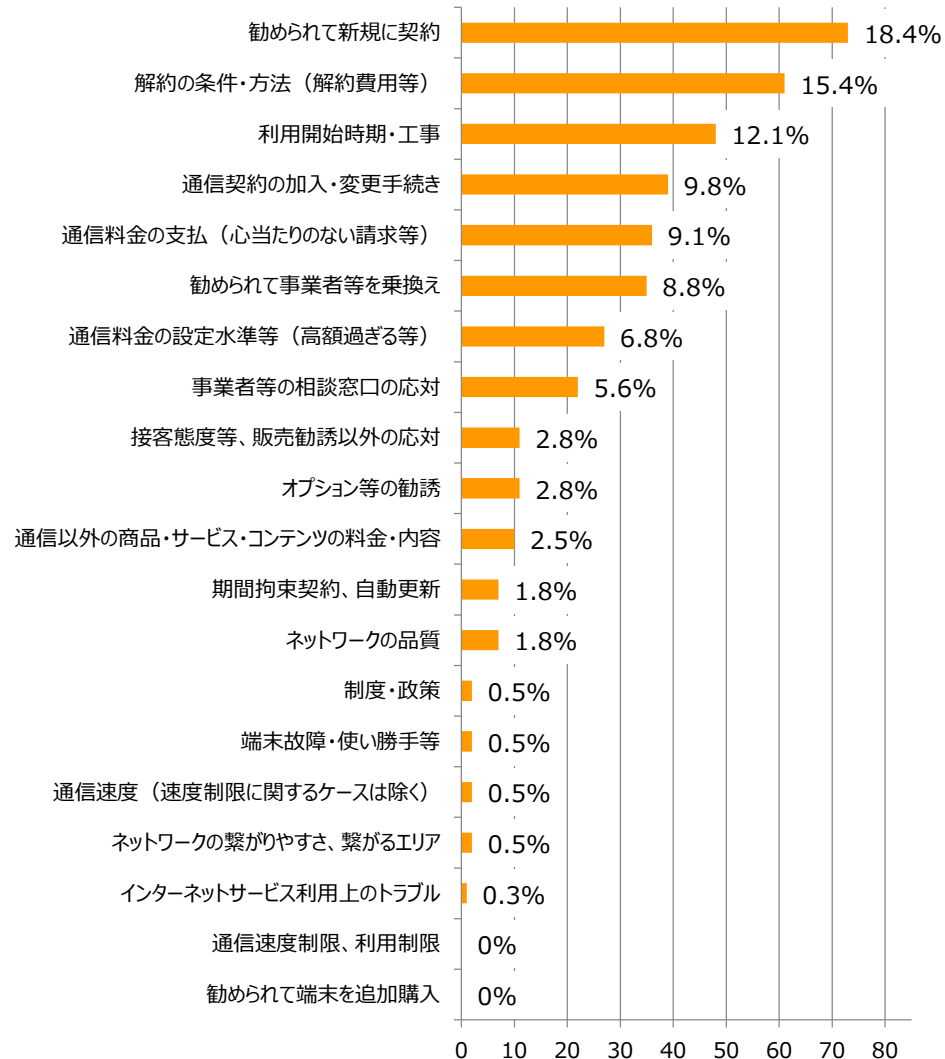
移動体

n=1,768



光ファイバー

n=396

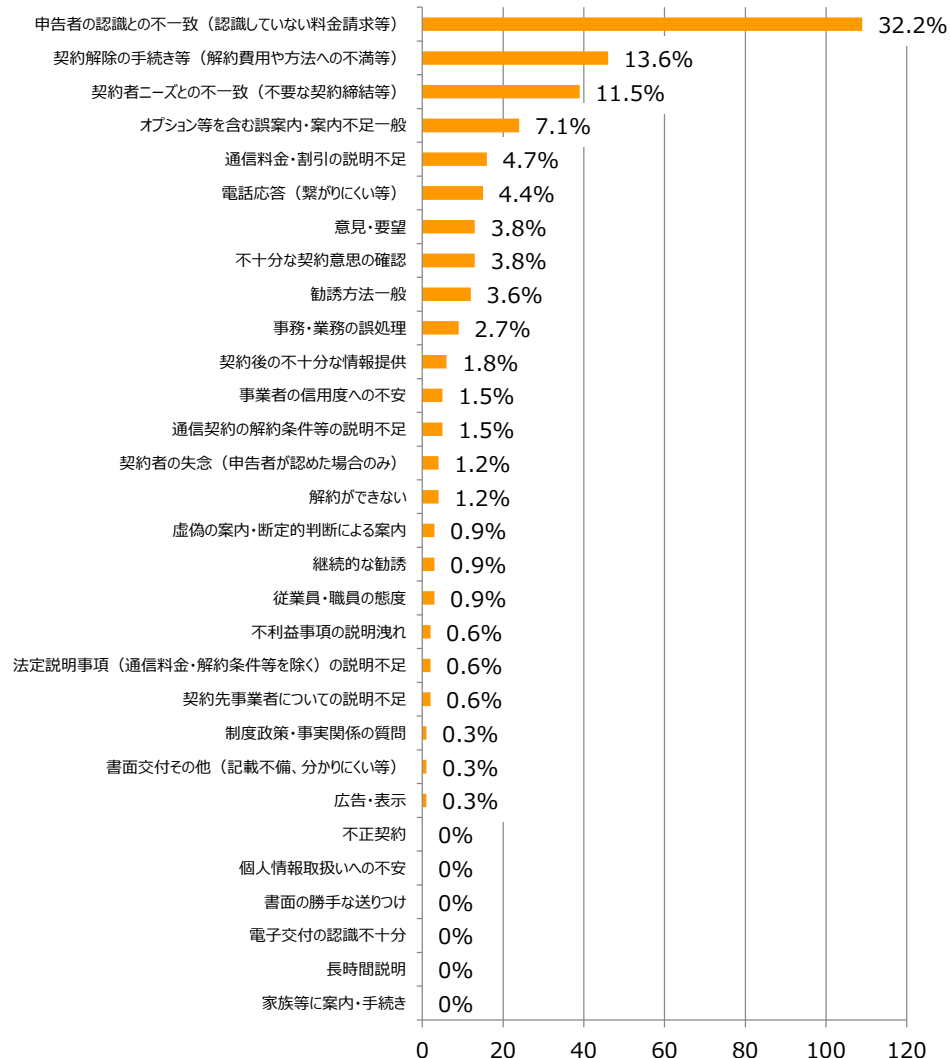
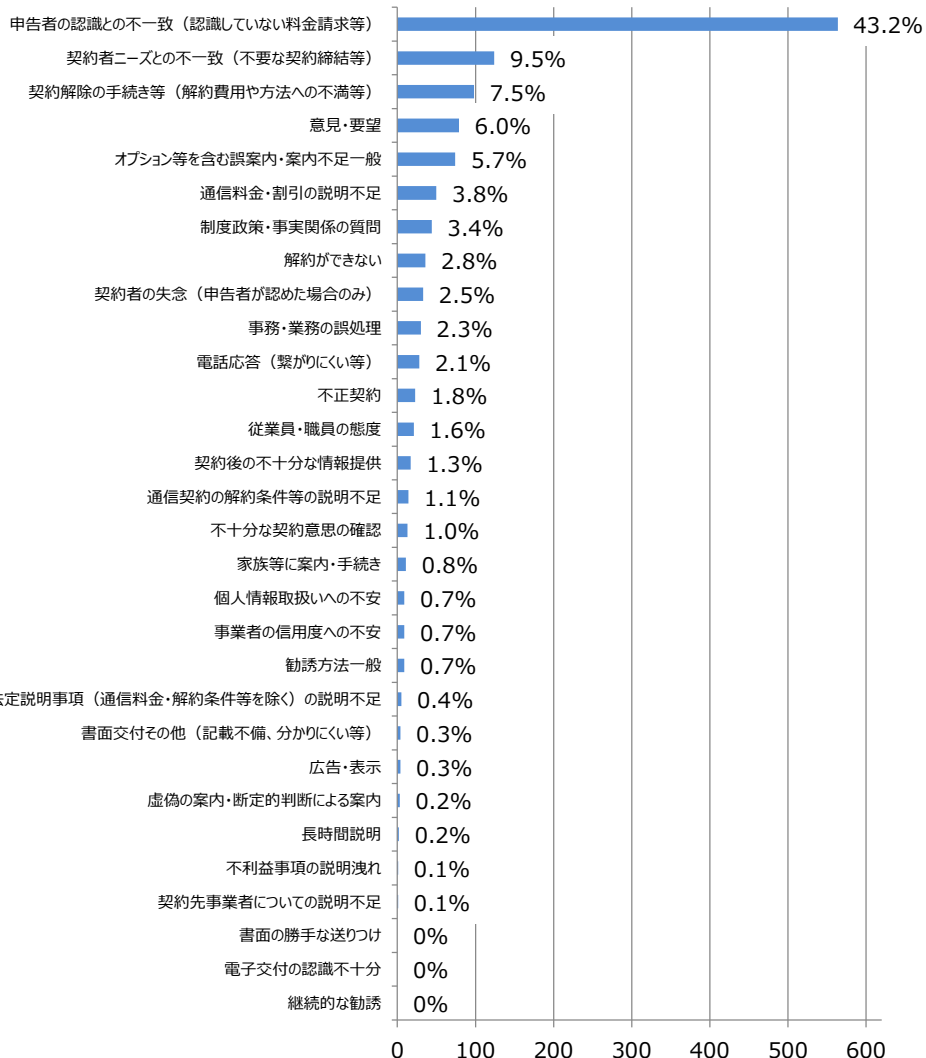


4. 発生要因【2019年1月～3月】

「申告者の認識の不一致」「契約者ニーズの不一致」の解消の為、説明・書面交付をガイドラインに沿って継続的に実施。また、お客様が誤認しない取り組みとして最適プランの提案、請求額確定通知等を実施しております

移動体 n=1,306

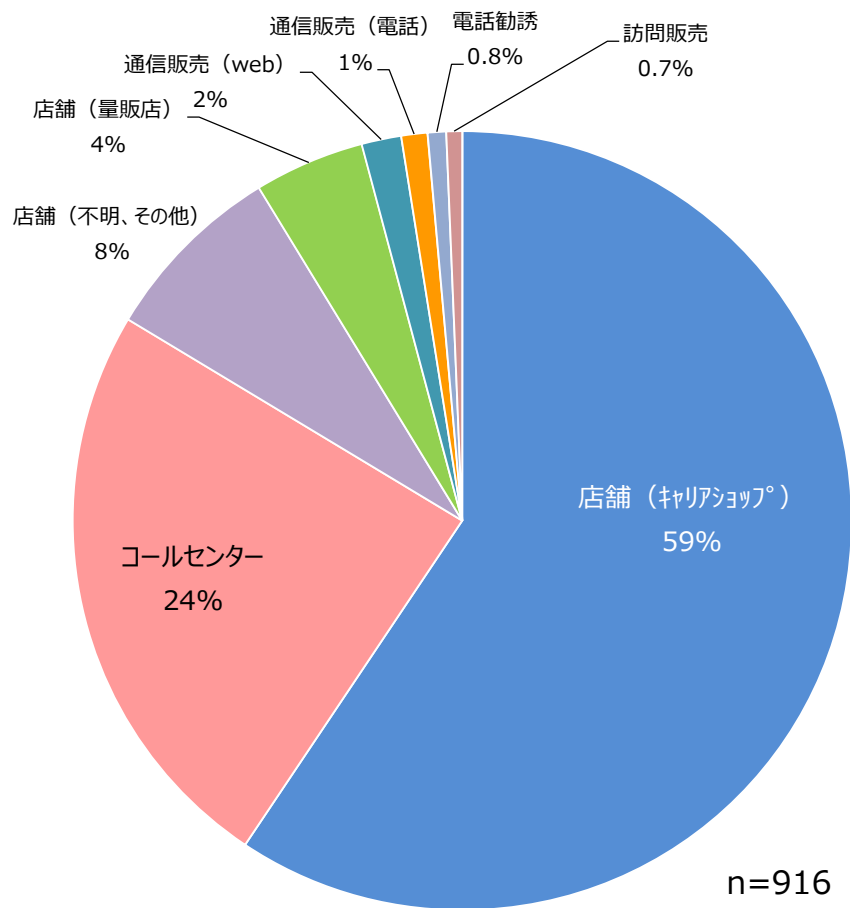
光ファイバー n=338



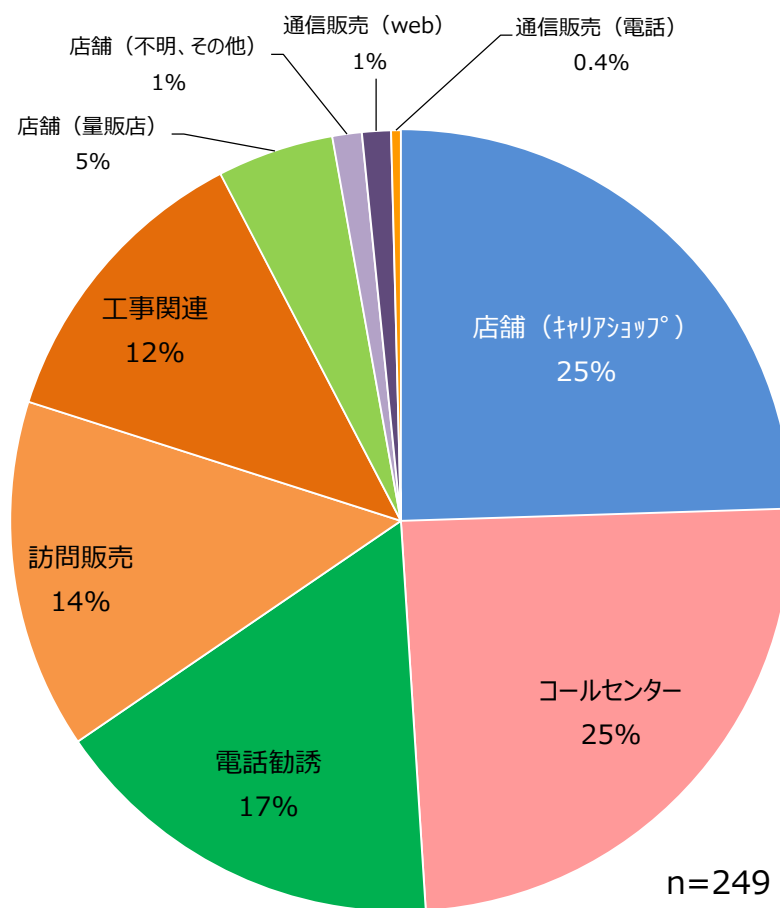
※複数選択の為、役務総数と一致しない

移動体、光ファイバーとも店舗（キャリアショップ）が多い

移動体



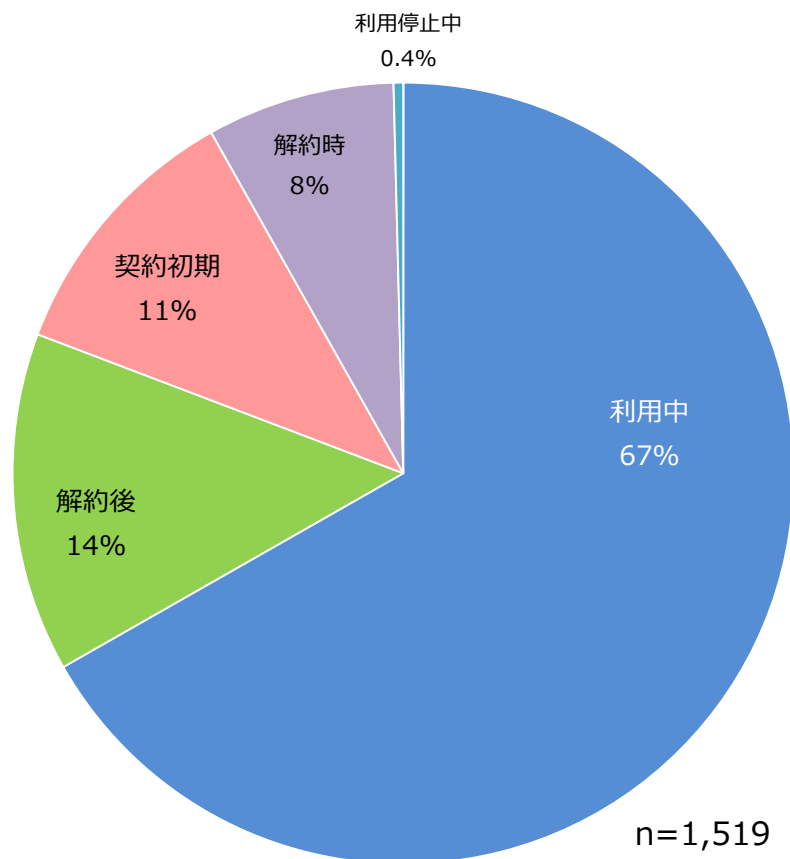
光ファイバー



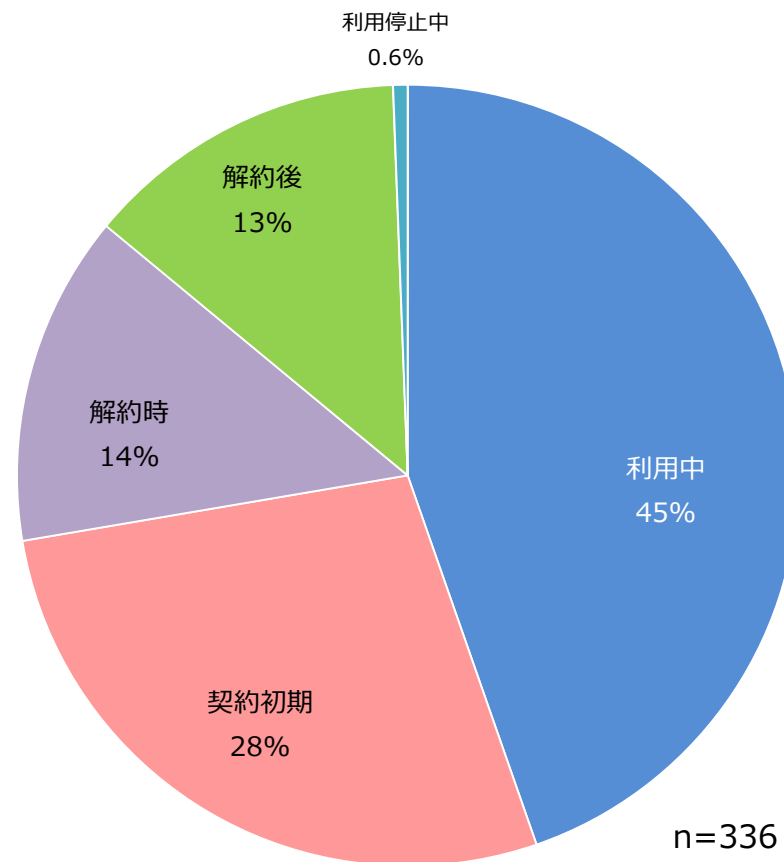
※不明、その他を除く

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

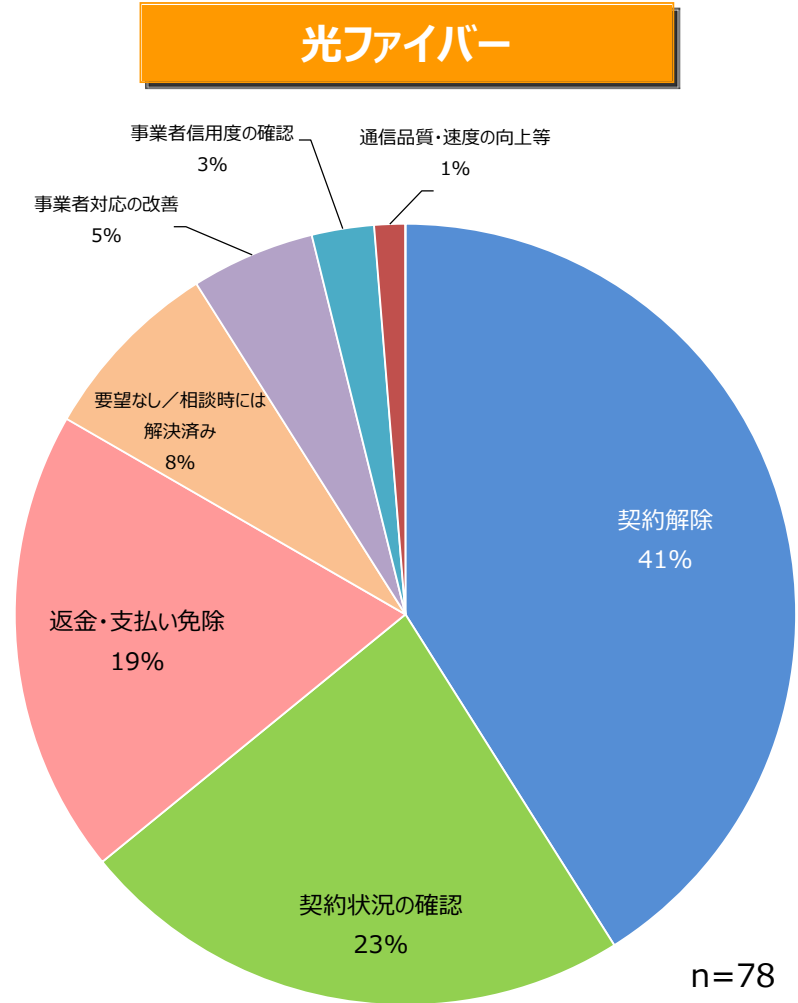
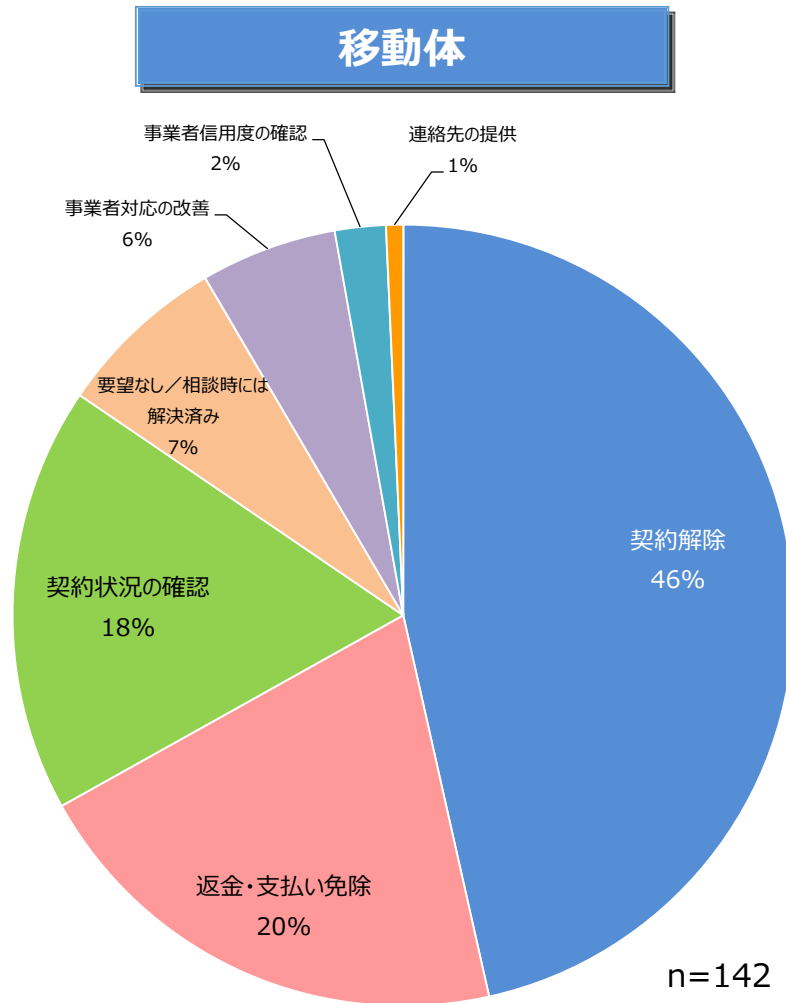


※利用中 = 利用中一般、初回請求時、初回請求後

※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

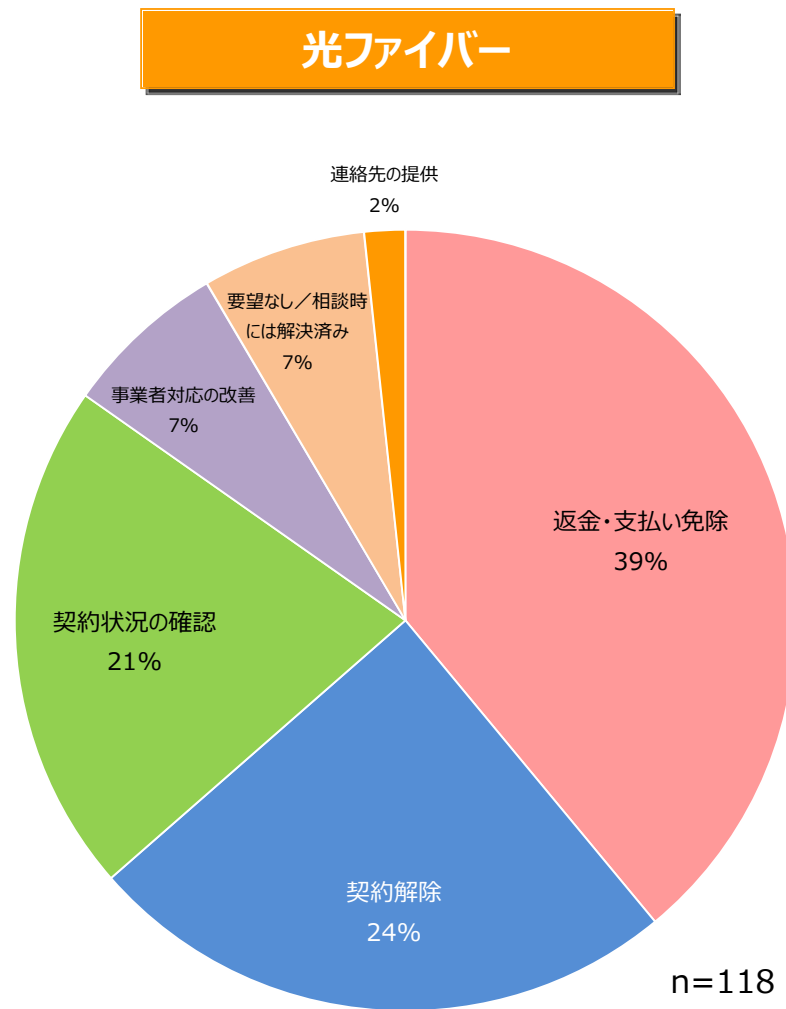
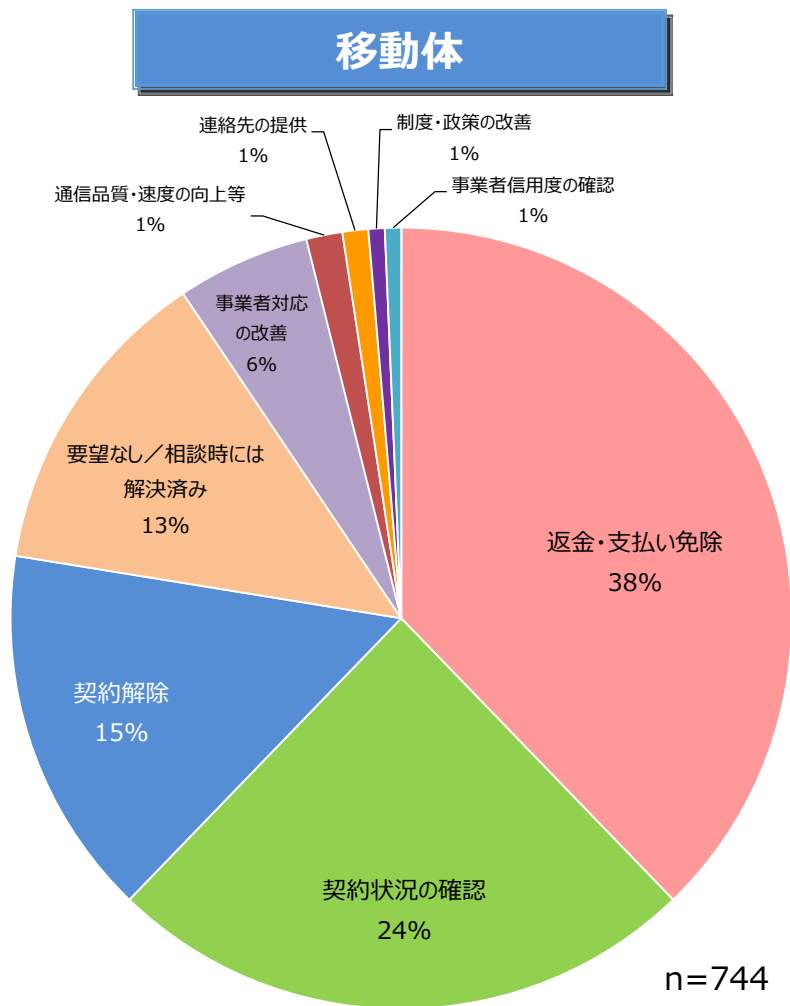
※不明、その他を除く

移動体、光ファイバーともに「契約解除」が多い



※その他を除く

「移動体、光ファイバーともに「返金・支払い免除」が多い



※その他を除く

7. 高齢者への対応について

TCAの自主基準を定め、80歳以上のお客様に対して丁寧な対応を実施

<TCA自主基準（2018年7月30日）>

平成 30 年 7 月 30 日

携帯電話サービスに関する高齢者等に対する追加対応について

（一社）電気通信事業者協会の会員携帯電話事業者三社は（株式会社 NTT ドコモ、au グループ代表 KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社）、協会の定める「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」等に加え、平成 28 年 5 月 21 日から特に高齢者を主な対象に、より丁寧で確実な対応に努めてまいりましたが、今般更なる追加対応をすることとしました。

記

追加対応内容

- ◇80 歳以上の契約者を対象に、お客様の同意を得て、ご家族への意向確認を行うなど、より丁寧な対応に努める。
- ◇平成 30 年 8 月 1 日から実施する。

参考：

現在までの対応内容（平成 28 年 5 月 19 日公表）

- ◇ 昨今の電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化をふまえ、65 歳以上の契約者を対象に、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を行う（例えば、専用帳票を用いた説明、多様なコミュニケーション方法、分かりやすい表現等）。
- ◇ 具体的なツールや方法については各社が判断し利用する。
- ◇ その他、配慮が求められる利用者（障がい者、青少年等）に対しても、より一層丁寧な対応に努める。
- ◇ 平成 28 年 5 月 21 日から実施する。

以上

80歳以上のお客様に対して 丁寧な対応を実施

① 家族同伴での来店の推奨

※HP・総合カタログ

② 販売時に家族への電話による 意向確認

※お客様の同意を得られない場合・意向確認ができない場合はお客様の契約意思を尊重

➡ お客様・スタッフの反応を見つつ、引き続き丁寧な対応を行っていく