

# キャリアショップ店頭における苦情の状況 (2018年度 通期)

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 平野 富広（株式会社TDモバイル 代表取締役社長）

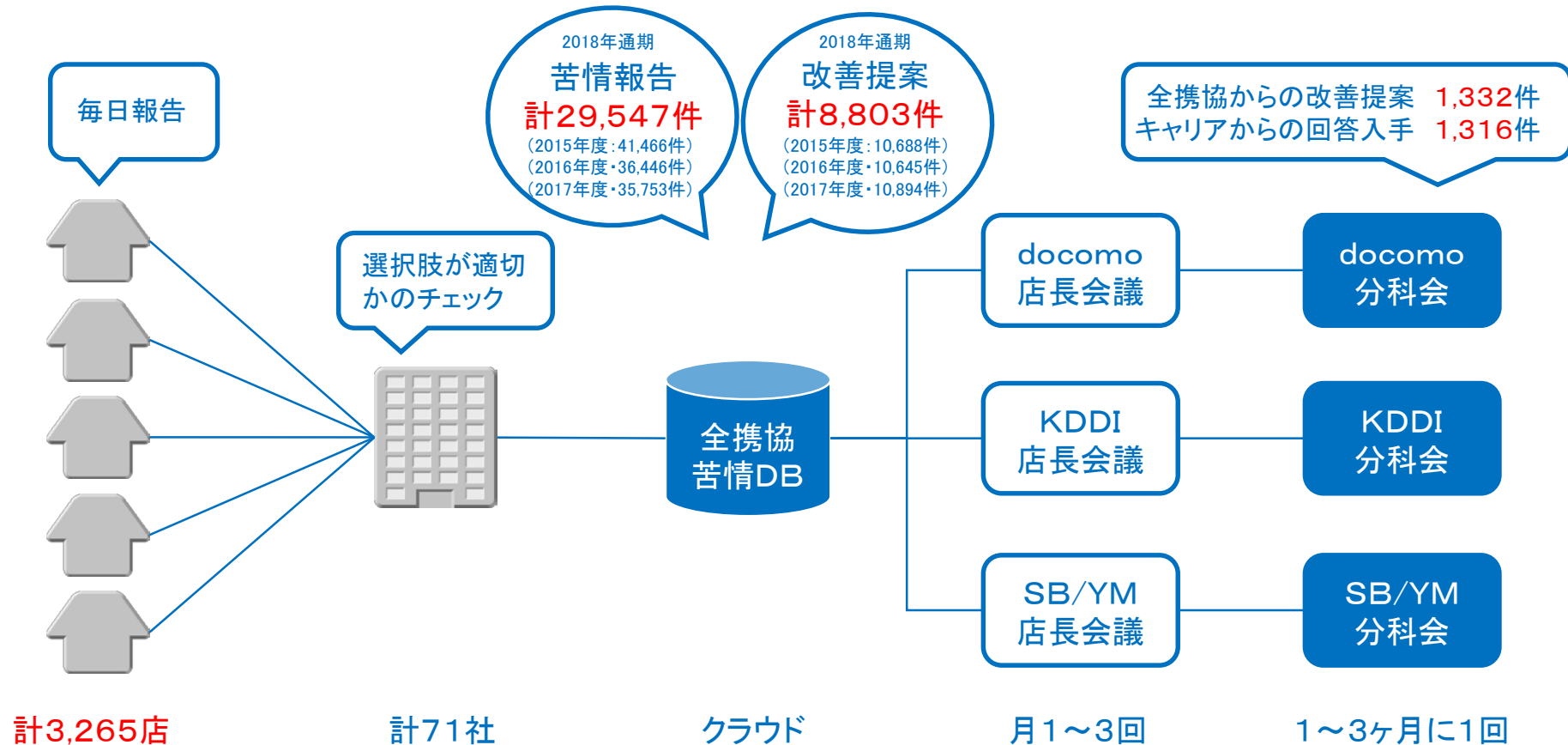
# 1. キャリアショップ店頭における苦情の状況

---

(2018年度 通期)

# 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

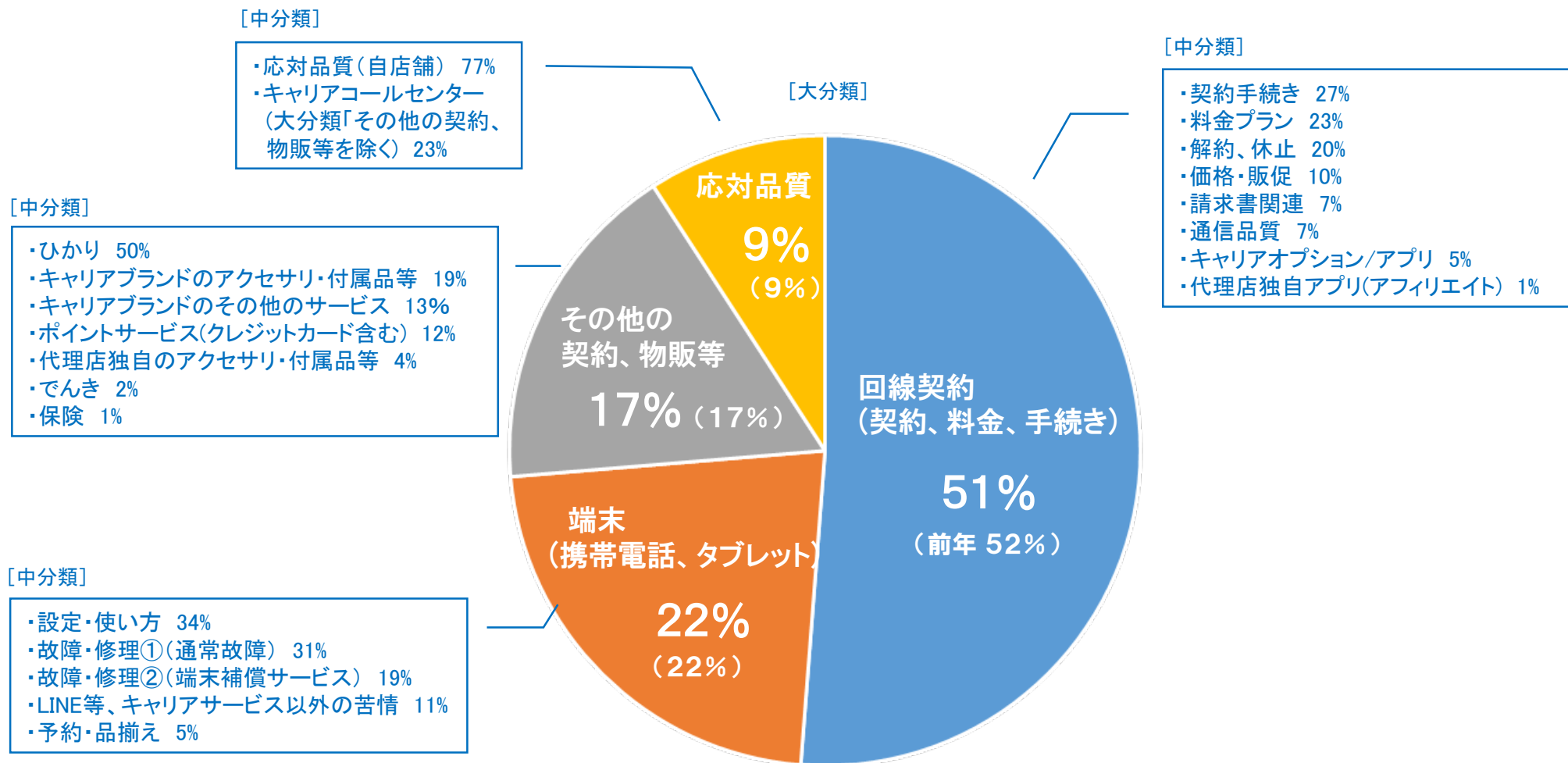
小分類は中分類を  
選択すると自動表示。



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～2019年3月のデータ 計29,547件  
(括弧は2017年4月～2018年3月、35,753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～2019年3月のデータ 計29,547件  
 （括弧は2017年4月～2018年3月、35,753件）

- ・電池・ACアダプタ等、付属品について 26%
- ・キャリアブランドのアクセサリについて 25%
- ・説明不足・誤案内 15%
- ・キャンセル・返品について 14%
- ・事務処理ミス 7%
- ・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 0.3%
- ・その他 12%

・電波が入らない、入りが悪い 59%

・通信速度が遅い 13%

・通信量制限（速度ダウン）について 6%

・その他 21%

**SB通信障害(12月6日・4時間25分)による苦情増**

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

- ・請求書の内容、明細、WEB明細等 24%
- ・説明不足・誤案内 20%
- ・支払方法（口振、クレジット、WALLET等） 17%
- ・事務処理ミス 16%
- ・その他 23%

- ・交換端末の初期不良 16%
- ・繰り返し故障した 15%
- ・説明不足・誤案内 15%
- ・修理費用について 7%
- ・診断・修理結果について 5%
- ・代替機について 5%
- ・事務処理ミス 4%
- ・交換端末のラインナップが不満 2%
- ・その他 32%

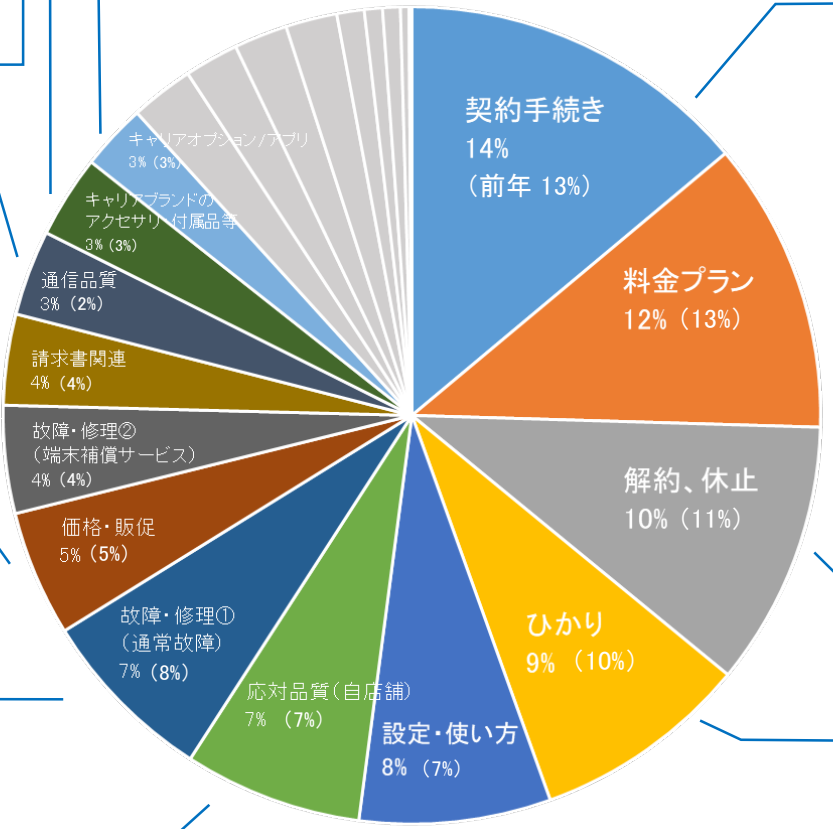
- ・キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内 25%
- ・購入価格に納得がいけない 18%
- ・キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス 15%
- ・下取りサービスについて 9%
- ・キャッシュバックについて 9%
- ・2台目（複数台）セット販売について 4%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- ・その他 18%

- ・新品不良・初期不良 19%
- ・繰り返し故障した 15%
- ・診断・修理結果について 7%
- ・修理費用について 8%
- ・説明不足・誤案内 6%
- ・代替機について 5%
- ・データが消失した 4%
- ・事務処理ミス 3%
- ・修理時のフィルム等、アクセサリの弁償 3%
- ・その他 30%

- ・接客態度・対応品質について 32%
- ・待ち時間について 27%
- ・電話が繋がらない 5%
- ・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 2%
- ・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%

- ・説明不足・誤案内 40%
- ・事務処理ミス 21%
- ・解約について 11%
- ・強制加入について 4%
- ・書面交付について 0.2%
- ・その他 22%

[中分類]



[小分類]

- ・説明不足・誤案内 37%
- ・事務処理ミス 27%
- ・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%
- ・不正契約(被害に遭った) 1%
- ・書面(紙媒体/電子媒体)の内容について 1%
- ・データが消失した(故障対応を除く) 0.5%
- ・書面が多すぎる、書面の誤渡し 0.1%
- ・その他 25%

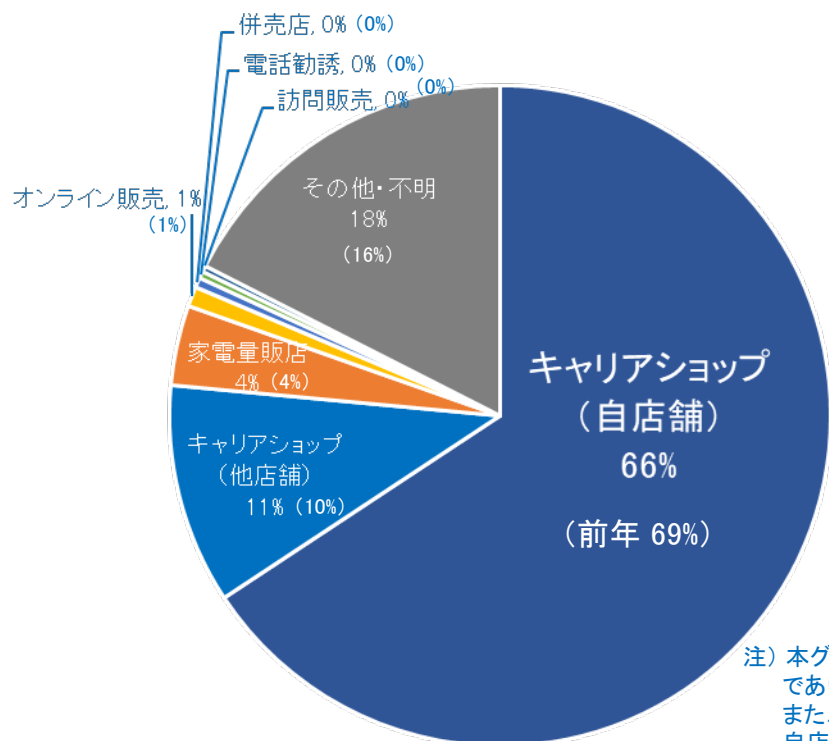
- ・説明不足・誤案内 32%
- ・事務処理ミス 28%
- ・思ったよりも通信料が高い 13%
- ・契約内容が複雑で理解できていなかった 8%
- ・家族割、学割、複数割などの割引について 7%
- ・その他 12%

- ・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) 22%
- ・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 3%
- ・未納、通停、強制解約について 3%
- ・その他 22%

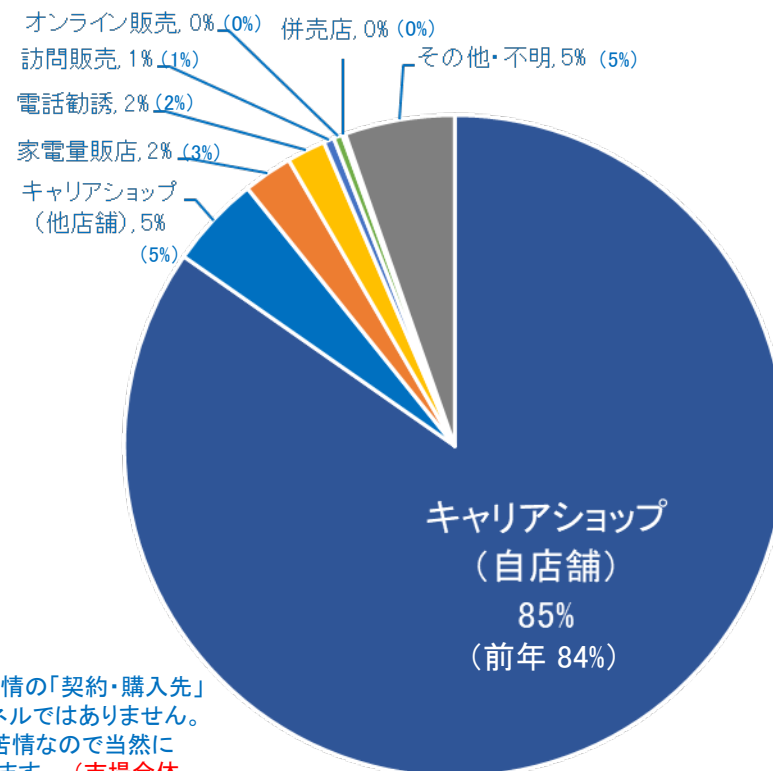
- ・説明不足・誤案内 27%
- ・工事について 16%
- ・料金プラン(セット割含む)について 8%
- ・事務処理ミス 8%
- ・申込手続きについて 8%
- ・通信品質やエリアについて 7%
- ・コールセンターの対応について 5%
- ・通常の解約について 3%
- ・初期契約解除制度による解除について 2%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- ・その他 15%

- ・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) 13%
- ・使いたい機能がなかった 7%
- ・メモ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 1%
- ・その他 44%

## 【MNO】



## 【FTTH】



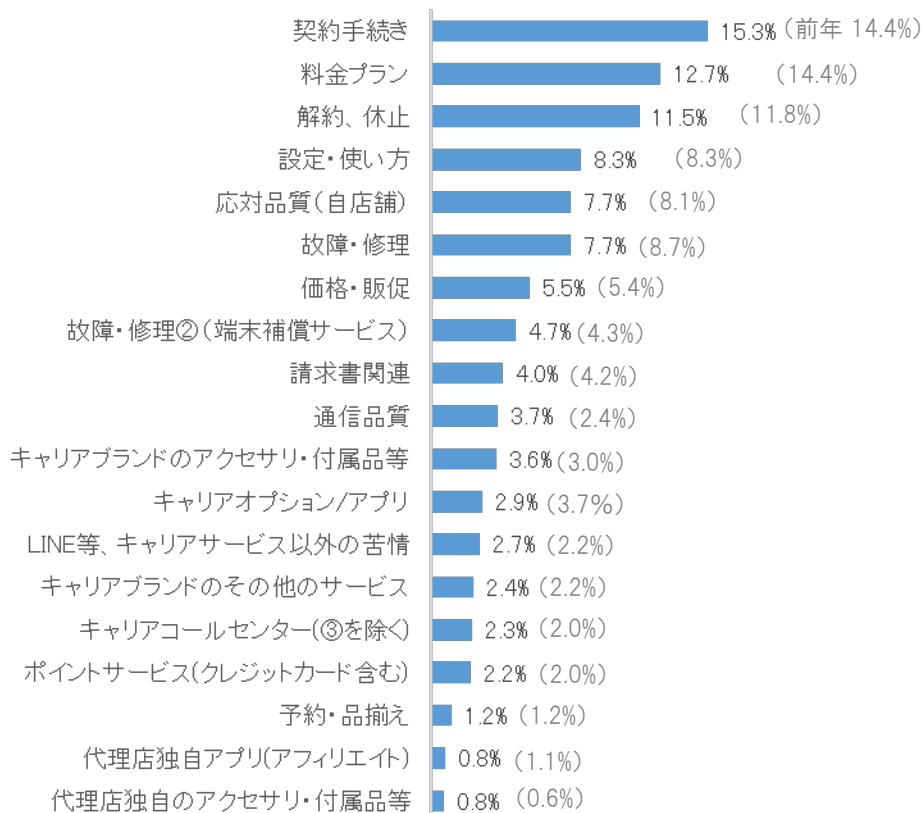
注) 本グラフは報告のあった苦情の「契約・購入先」であり、厳密に発生チャンネルではありません。また、店頭で収集している苦情なので当然に自店舗の構成比が高くなります。(市場全体の苦情の発生チャンネルではありません。)

N=26,885 (前年N=32,202)  
期間: 2018年4～2019年3月

N=2,530 (前年N=3,427)  
期間: 2018年4～2019年3月

## 【MNO】

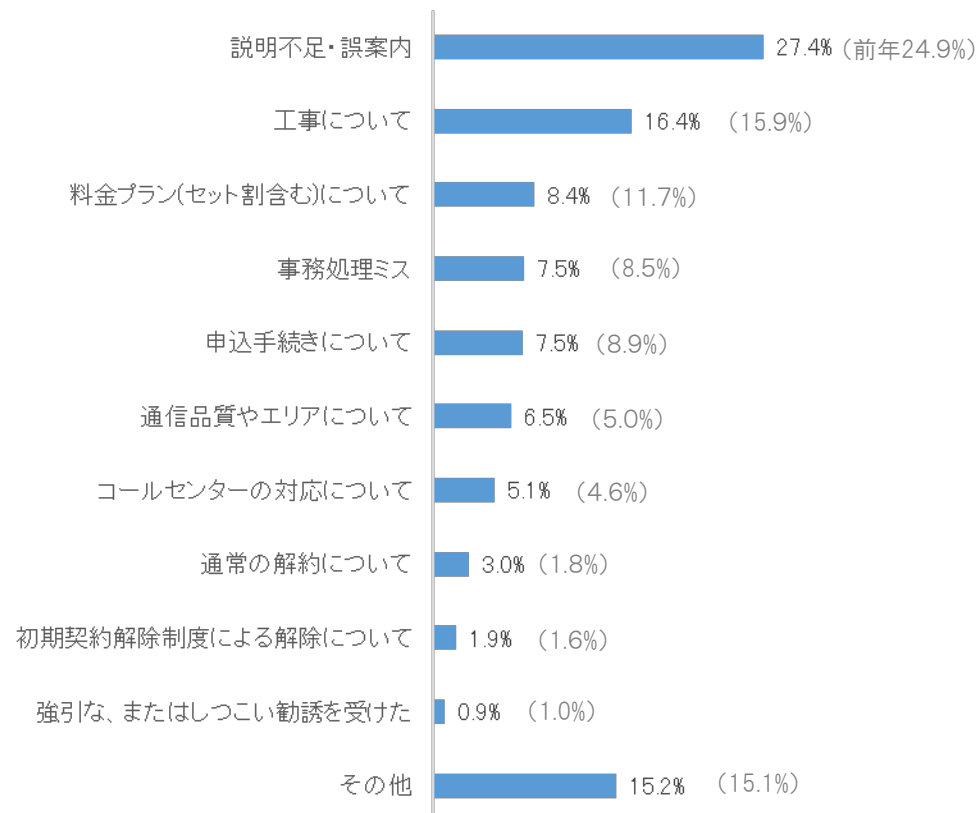
### 苦情「中分類」より



N=26,885 (前年N=32,202)  
期間:2018年4～2019年3月

## 【FTTH】

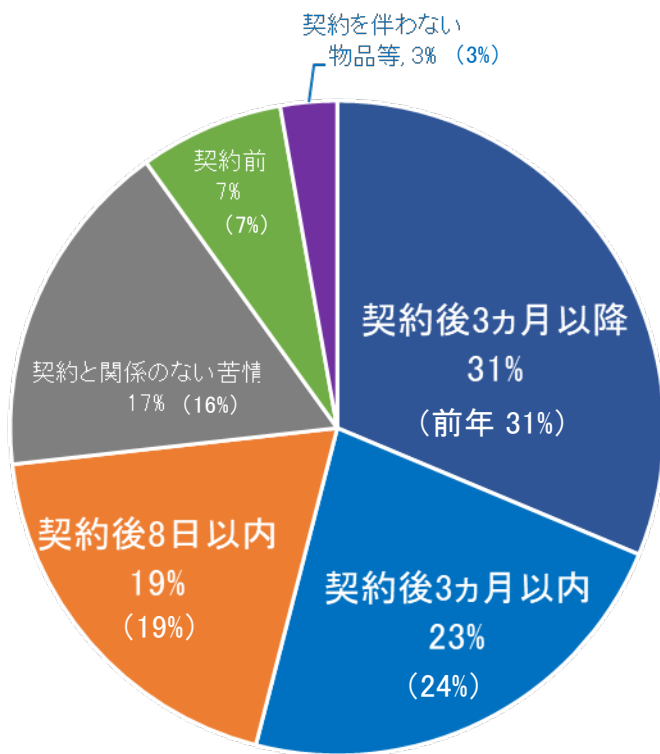
### 苦情「小分類」より



N=2,530 (前年N=3,427)  
期間:2018年4～2019年3月

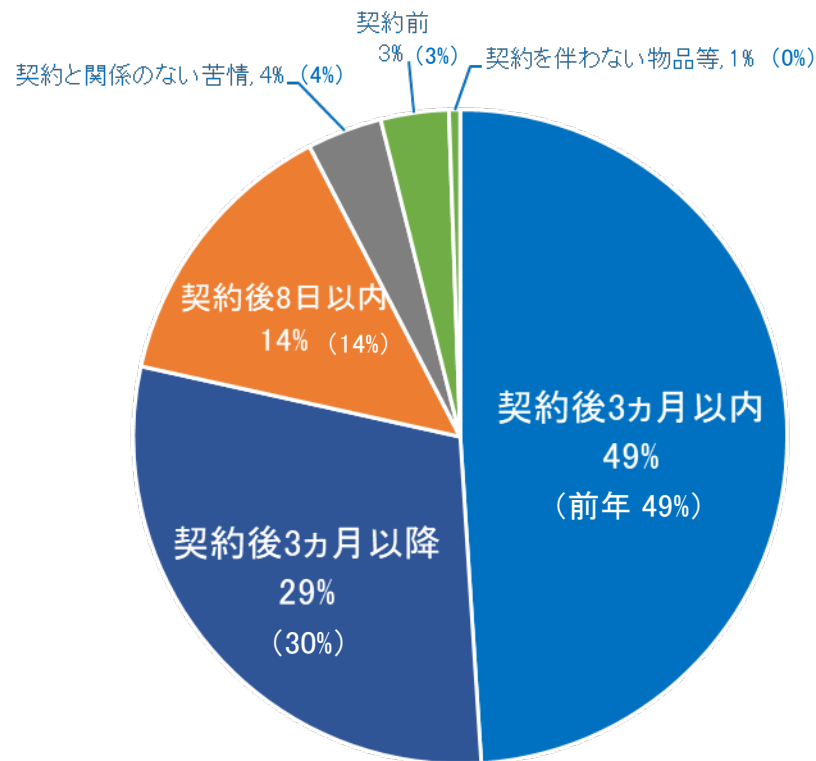


## 【MNO】



N=26,885 (前年N=32,202)  
期間: 2018年4～2019年3月

## 【FTTH】

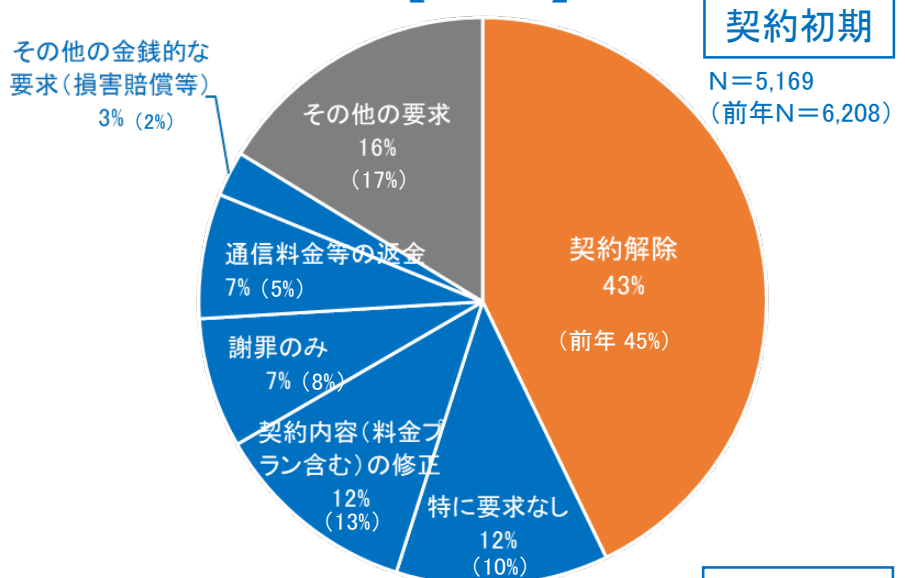


N=2,530 (前年N=3,427)  
期間: 2018年4～2019年3月

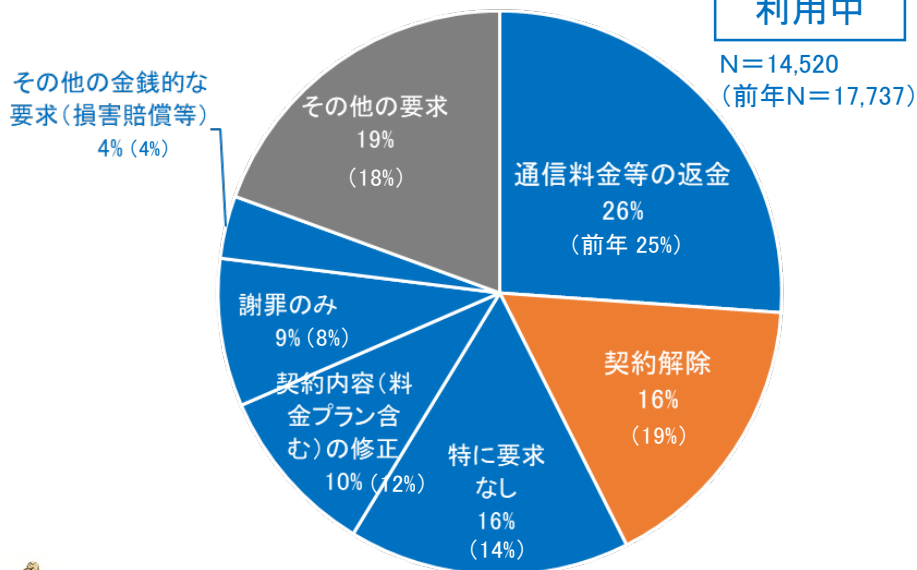
# 要望内容 利用中・契約初期の内訳

2018年4月～2019年3月のデータ 計29,547件 から、でんき100件、保険32件を控除し、FTTH2,530件を分離した26,885件  
(括弧は2017年4月～2018年3月、同条件)  
契約初期は「8日以内」、利用中は「3ヶ月以内」・「3ヶ月以降」

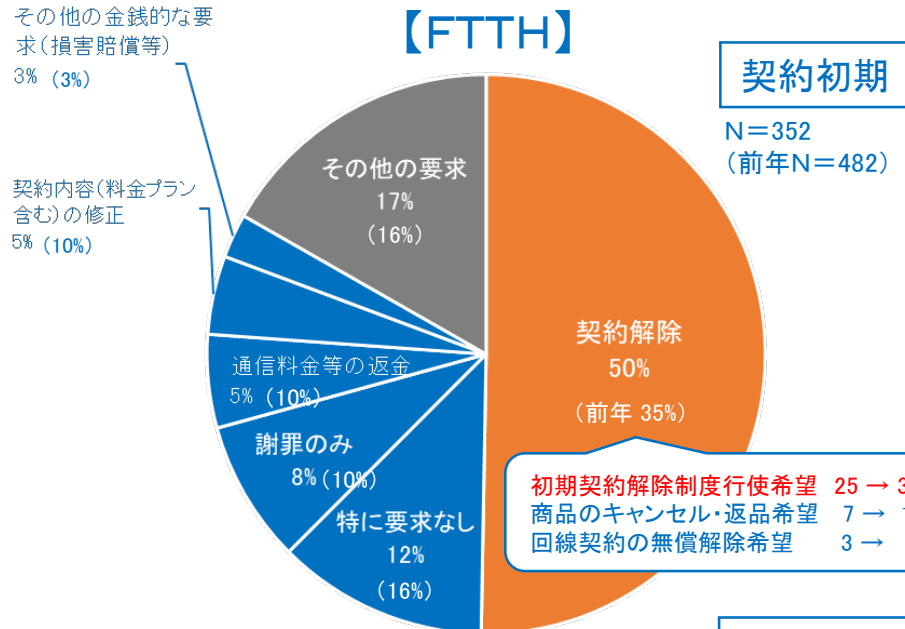
## 【MNO】



## 利用中

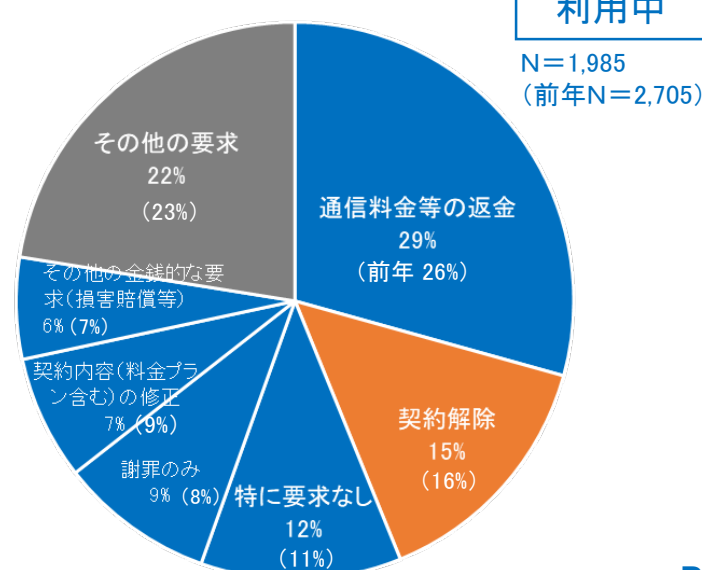


## 【FTTH】



初期契約解除制度行使希望 25 → 36%  
商品のキャンセル・返品希望 7 → 11%  
回線契約の無償解除希望 3 → 3%

## 利用中



## 2. 全携協の取り組みについて

---

(2018年度の取組全般は、第6回発表資料(資料6-1-3)をご参照ください。)

## 要改善・検討事項

2

### Ⅱ MNOサービス

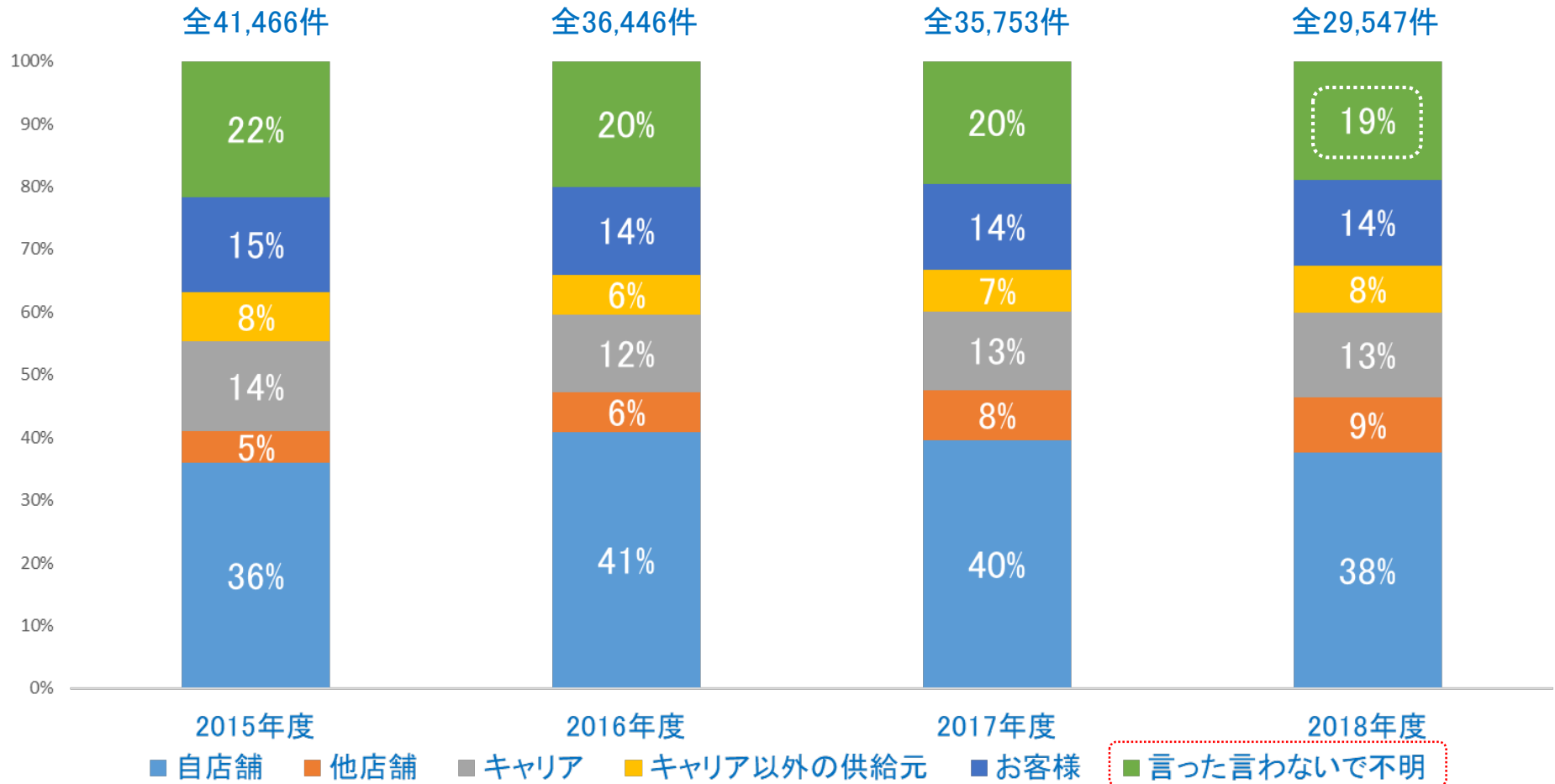
平成30年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数が増加している。各事業者及び各事業者団体等においては、各社・団体等に寄せられる苦情相談内容の分析の結果も踏まえ、苦情相談の上位に挙げられている「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」や「契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結等）」等の改善を早急かつ着実に検討・推進していくことが必要。

また、高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、各事業者及び各事業者団体等においては、引き続き高齢者への丁寧な対応を検討・実施していくことも必要。

- ① 「申告者の認識との不一致」 … P3～
- ② 「高齢者への丁寧な対応」 … P6～

# 「申告者の認識との不一致」①（“言った・言わないで不明”比率）

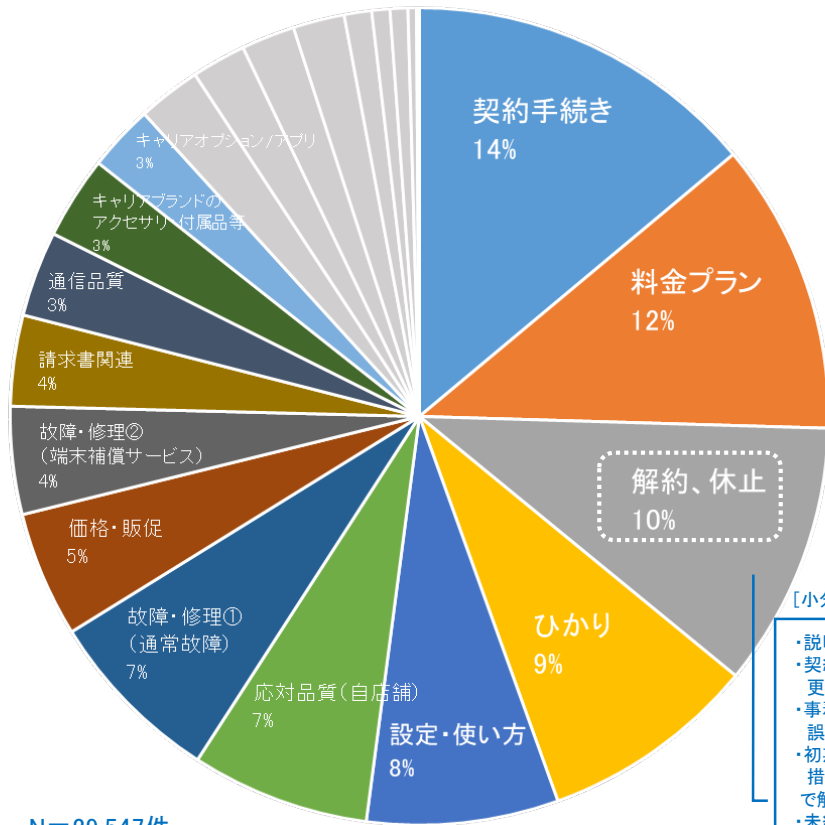
◇ 正誤の判断を行ったうえでの「責任の所在」（出典：全携協苦情データベース）



2015年の書面交付義務化のあとも、「言った・言わないで不明」の比率は劇的には減っていない。

# 「申告者の認識との不一致」②（苦情項目別）

【中分類】（P6の再掲）

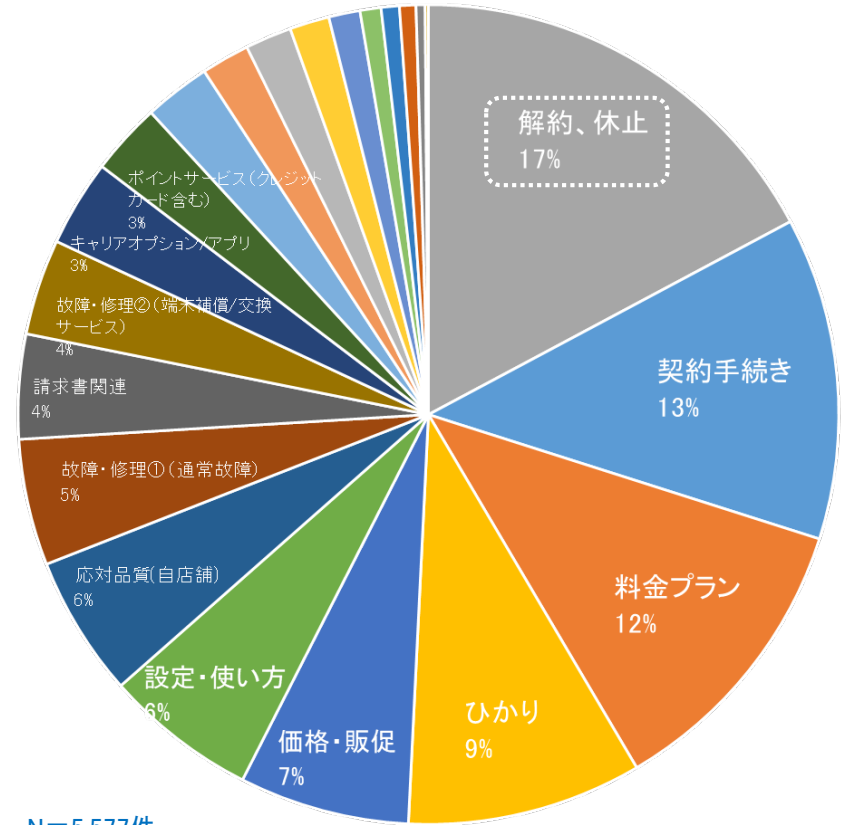


N=29,547件  
(2018年4月～2019年3月)

【小分類】

- ・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) 22%
- ・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 3%
- ・未納、通停、強制解約について 3%
- ・その他 22%

【責任の所在: 言った言わないで不明】



N=5,577件  
(2018年4月～2019年3月)

苦情項目別に見ると、特に「解約、休止」の苦情項目において認識の不一致が発生している。

# 「申告者の認識との不一致」③（苦情項目別・内訳）

[内訳]

① 苦情に占める言った言わない比率 **31.0%**

② 言った言わない苦情の発生時期

- ・ 契約後3ヶ月以降 … 71.5%
- ・ 契約と関係ない苦情 … 12.2%
- ・ 契約後3ヶ月以内 … 11.5%
- ・ 契約後8日以内 … 3.0%
- ・ 契約前 … 0.9%
- ・ 契約を伴わない物品等 … 0.8%

① 苦情に占める言った言わない比率 **17.2%**

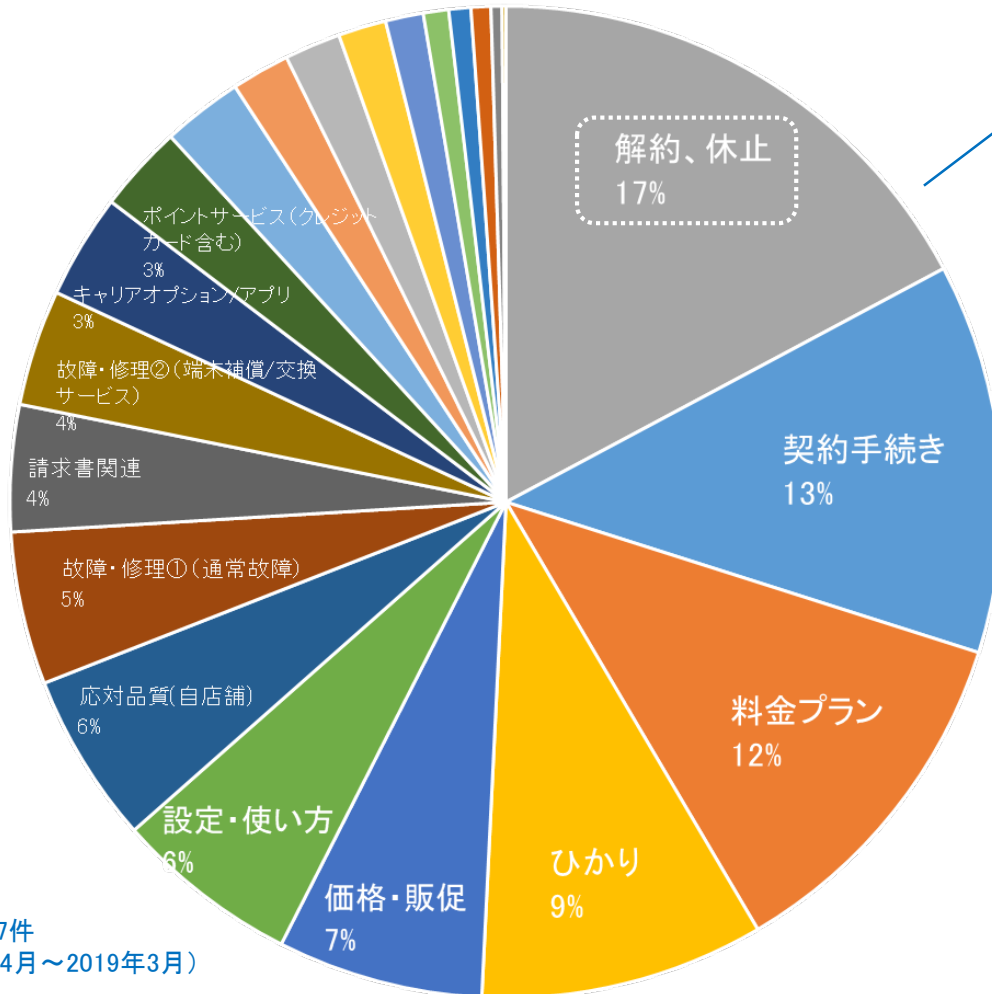
② 言った言わない苦情の発生時期

- ・ 契約後3ヶ月以降 … 36.7%
- ・ 契約後3ヶ月以内 … 25.8%
- ・ 契約後8日以内 … 20.0%
- ・ 契約前 … 9.9%
- ・ 契約と関係ない苦情 … 6.8%
- ・ 契約を伴わない物品等 … 0.8%

① 苦情に占める言った言わない比率 **19.0%**

② 言った言わない苦情の発生時期

- ・ 契約後3ヶ月以降 … 45.2%
- ・ 契約後3ヶ月以内 … 31.2%
- ・ 契約後8日以内 … 14.8%
- ・ 契約と関係ない苦情 … 5.6%
- ・ 契約前 … 3.2%
- ・ 契約を伴わない物品等 … 0.0%



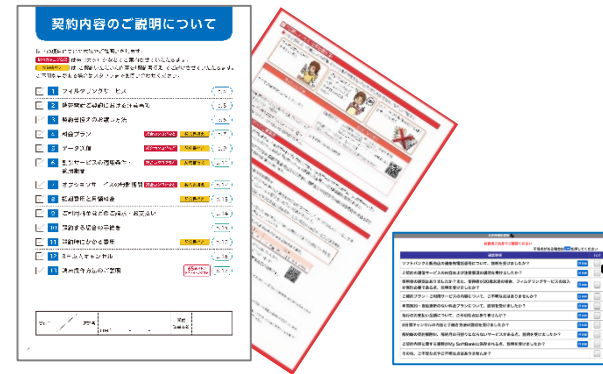
N=5,577件  
(2018年4月～2019年3月)

「解約、休止」における“申告者の認識との不一致”の内訳を見ると、契約初期には発生していない。  
(契約時に違約金や日割りにならない費用等の解約条件を伝えても、数年経つと覚えていない?)

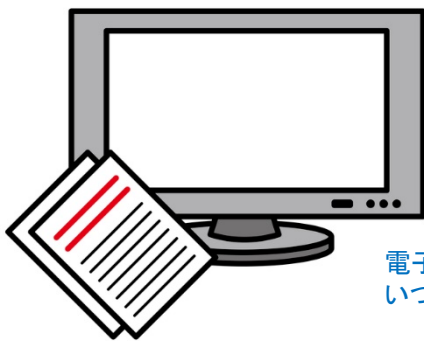
# 「申告者の認識との不一致」④（改善の取り組み）



説明冊子・ツールの改善

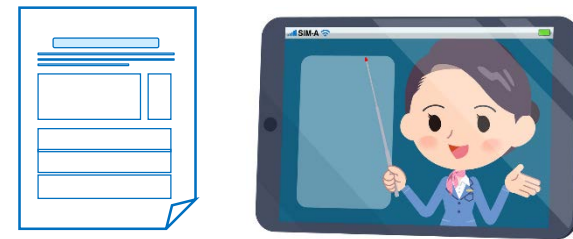


説明後のお客様による確認チェック



電子公布はパソコンでいつでも閲覧できる

書面交付の義務化



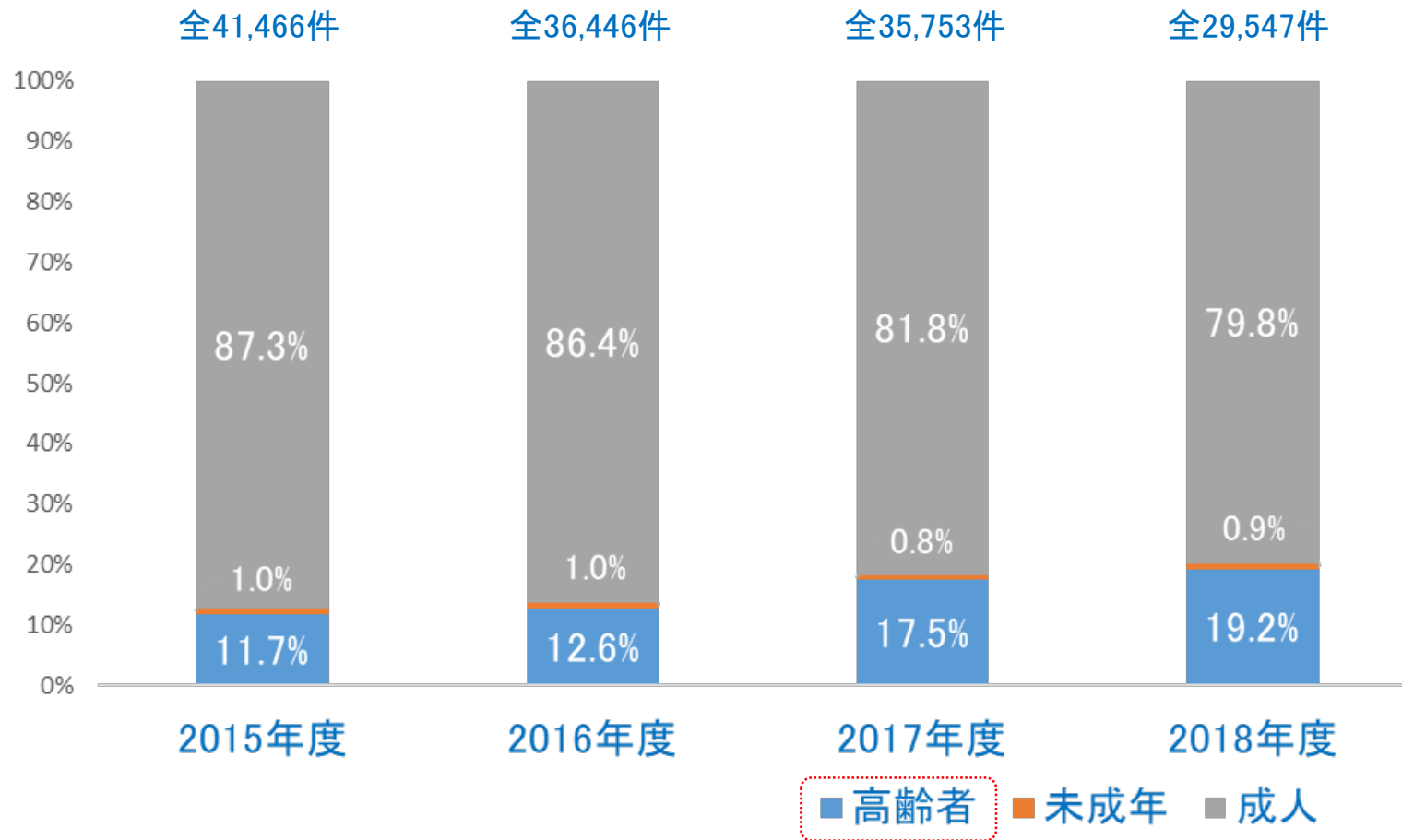
待ち時間を活用した説明(検討中)

引き続き、今回の法改正も踏まえたより丁寧な説明のための工夫をキャリアと連携して推進します



# 「高齢者への丁寧な説明」①（全携協苦情データにおける高齢者比率）

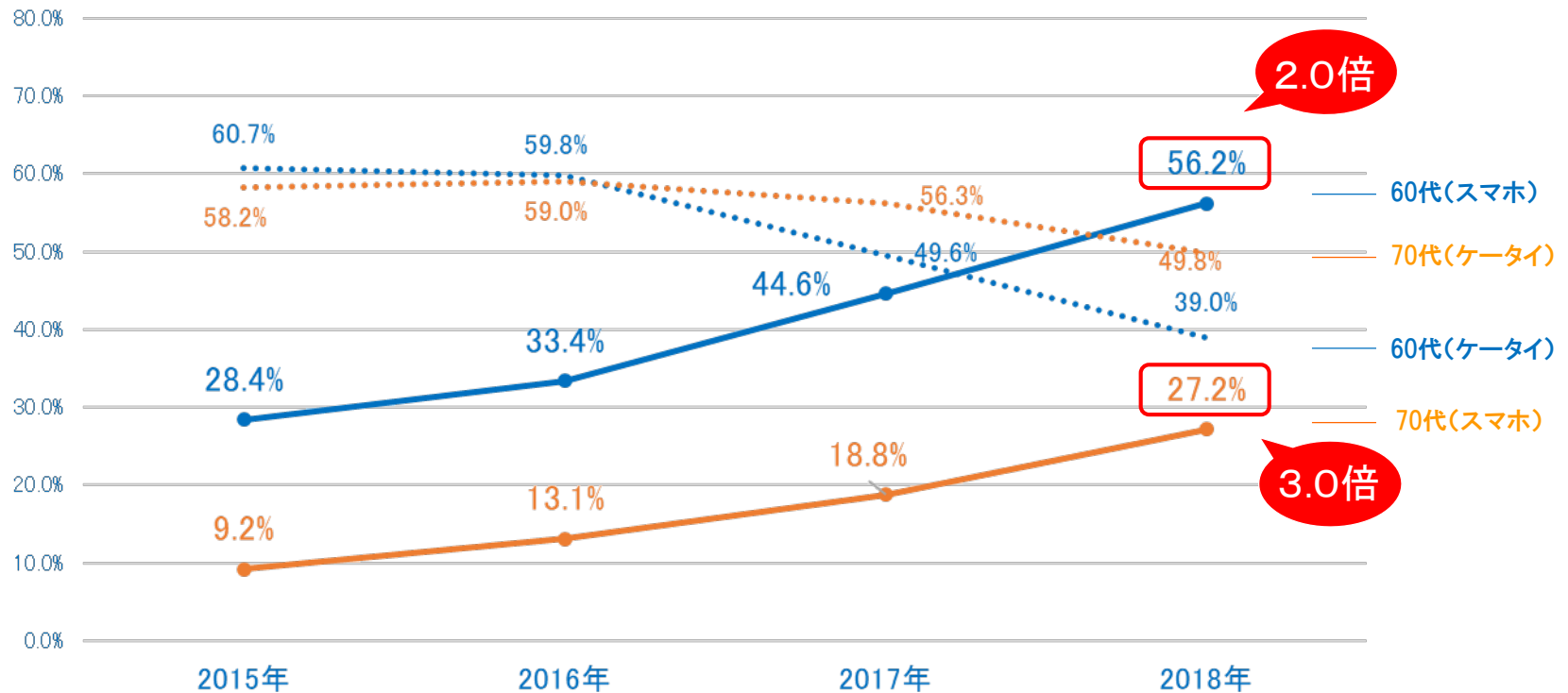
◇ 「年齢区分」（出典：全携協苦情データベース）



苦情における高齢者比率は年々上昇傾向

# 「高齢者への丁寧な説明」② (なぜ高齢者の苦情が増えているのか)

出典：総務省「通信利用動向調査」(各年)より作成



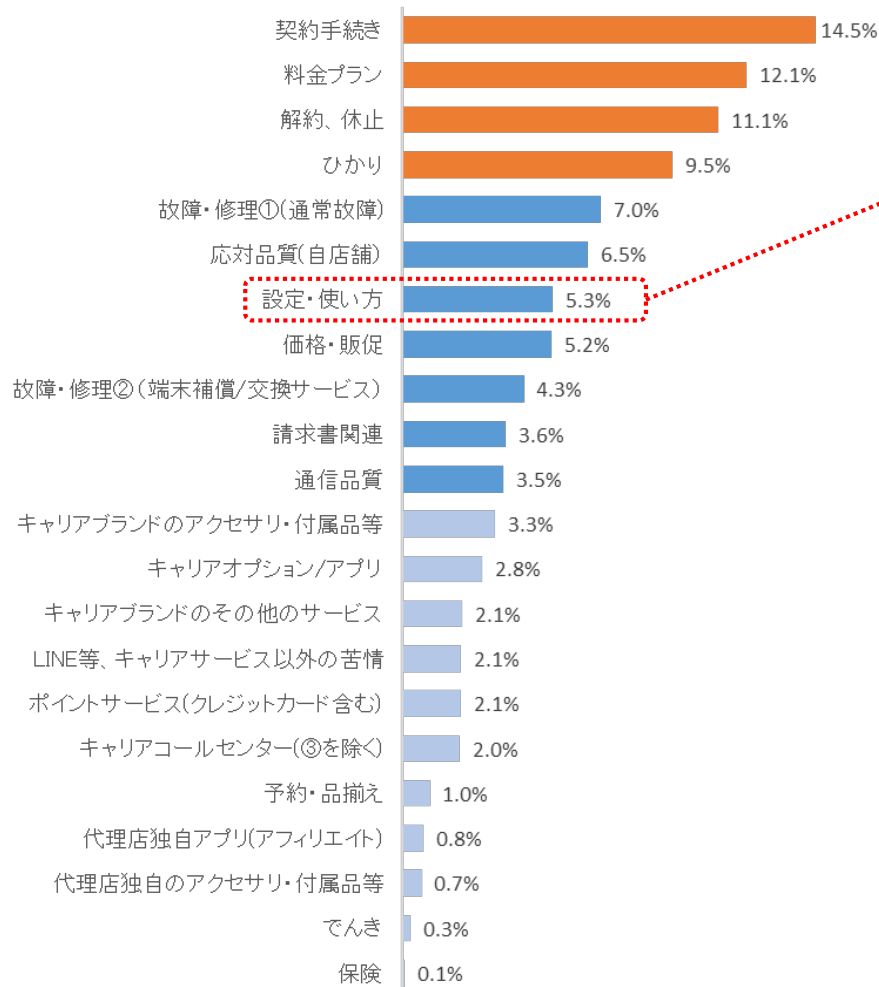
高齢者へのスマホ普及が進んでいる。(直近4年で2~3倍程度)

# 「高齢者への丁寧な説明」③ (高齢者苦情の傾向)

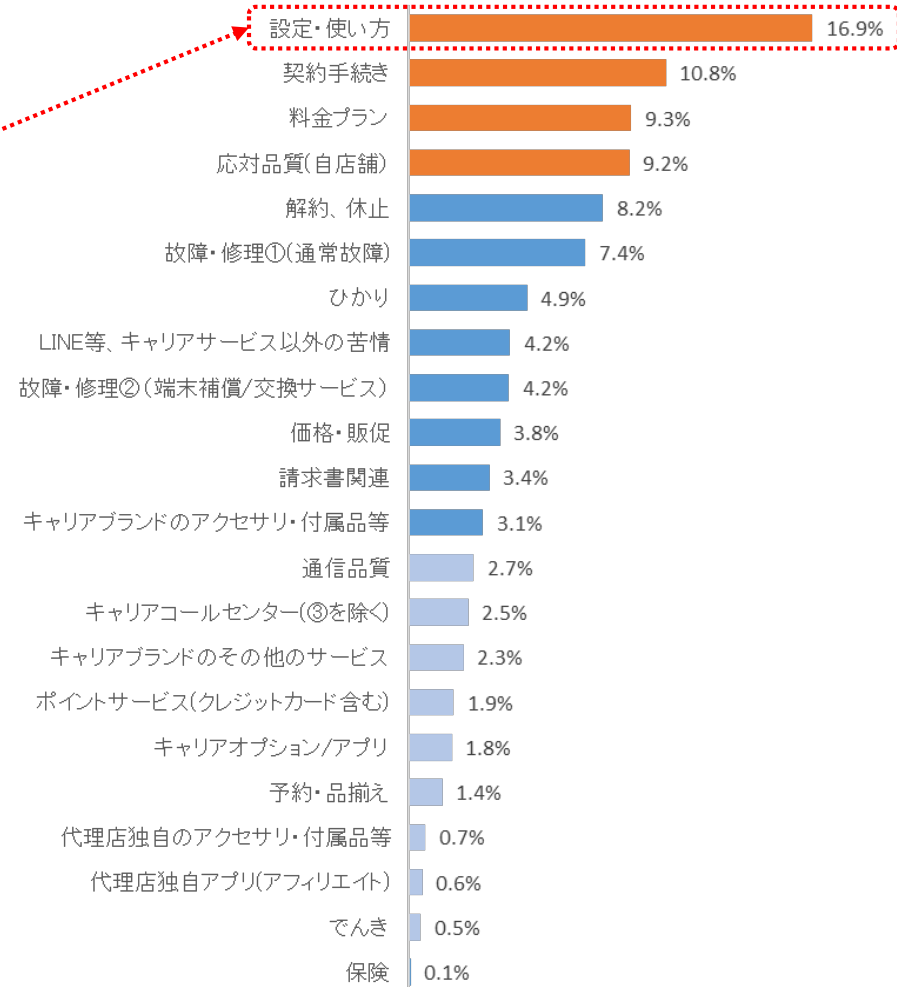
2018年4月～2019年3月のデータ

計29,547件

## ◆ 年齢層「成人」(23,592件)



## ◆ 年齢層「高齢者」(5,677件)



高齢者は圧倒的に「設定・使い方」で困られている。

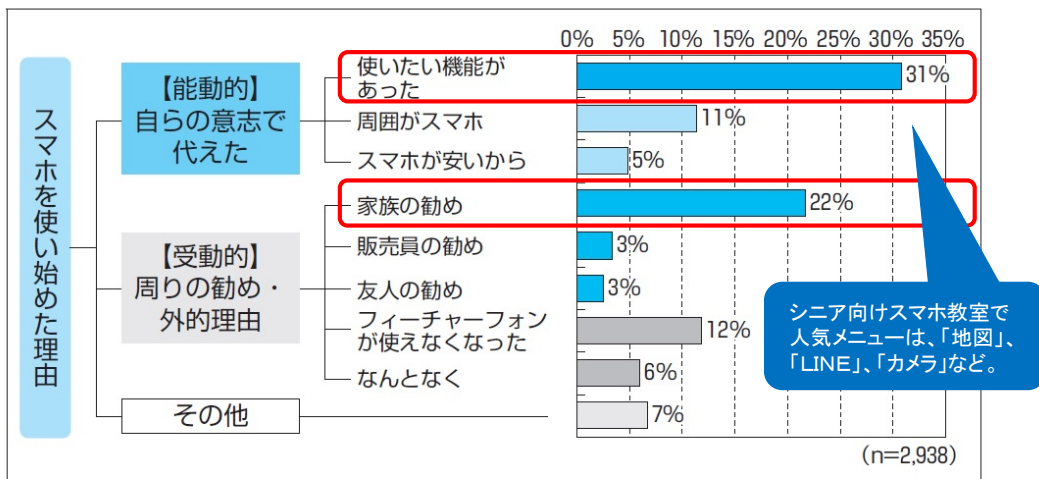
# 「高齢者への丁寧な説明」④ (高齢者の求めていること)

「2017年シニアのスマホ利活用調査」  
 ・2017年3月調査  
 ・60歳から79歳の全国男女。(スマホ保有者)

出典: 「スマホ・ケータイ利用トレンド2018-2019」(モバイル社会研究所)

## 資料5-5 スマートフォンを使い始めた理由 最も重視した理由(SA)

- 最も多い理由は「使いたい機能があった」、次いで「家族の勧め」「ケータイが使えなくなった」と続いた。
- 「能動的」「受動的」に大別すると、大よそ半数に分かれた。



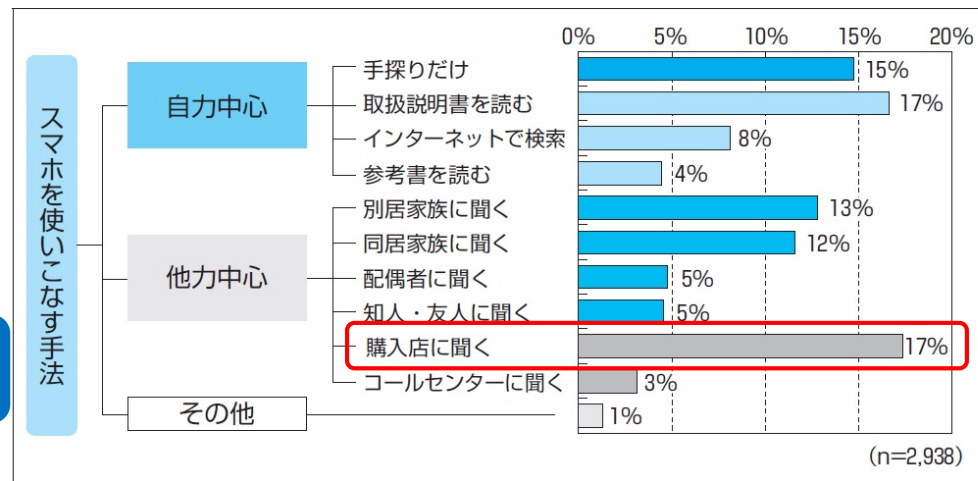
出所: 2017年シニアのスマホ利活用調査

高齢者はスマホを使いたいと思っている。



## 資料5-7 スマートフォンを使いこなす手法 最も重視した手法(SA)

- 「取扱説明書を読む」「購入店に聞く」「手探りだけ」が上位。
- 「自力中心」「他力中心」に大別すると、大よそ半数に分かれる。



出所: 2017年シニアのスマホ利活用調査

「難しいからあきらめる」のではなく、使えるようにするためには...



高齢者は、スマホを使いこなすにあたり、購入店に寄せる期待が一番大きい。  
 (引き続き、各キャリアと連携して初期設定のご支援やスマホ教室の推進が必要。)

# 「高齢者への丁寧な説明」⑤ (65歳以上基準、80歳以上基準)

◆ モニタリング定期会合での全携協発表資料より抜粋

## 将来に向けての改善提案 高齢者保護の強化

全携協は2017年6月のモニタリング定期会合(第3回)から、65歳以上の中でも更に一定年齢以上の方には、損保業界のような「契約意思確認の強化」の提案を行ってきて全キャリアとも2018年8月から80歳以上基準をスタートいただきました。

喜んで購入された後も「やっぱり難しい」「家族に反対された」という返品依頼が…。

専用ツールで更に丁寧に説明。ただ、説明をご理解いただけたかどうかは **各店の判断**。

65歳

お客様のリテラシーを判断する方法がない。(全てのお客様に全説明。)

現行運用

高齢者対応

通常対応

案

●●歳

高齢者対応②

●●歳

高齢者対応①

通常対応

契約意思確認方法(\*)を強化。

高齢者用の説明ツールを使用。

説明前の問診票によるリテラシーの程度に応じた対応の実現。

問診票(適合性の原則に合致した口頭説明の省略)導入と同時に検討予定。

# 「高齢者への丁寧な説明」⑥ (接客するスタッフ向けの動画教育)

ちょっとした気遣いでこんなに変わる!

## 高齢者対応は難しくない

～高齢のお客様の特徴を理解すると、明日からの接客が変わります～

### 「高齢者対応動画」(制作中)

- 第1回 ころとからだ編
- 第2回 ことば編
- 第3回 配慮編



不適切な対応時



適切な対応時

### 白内障の見え方

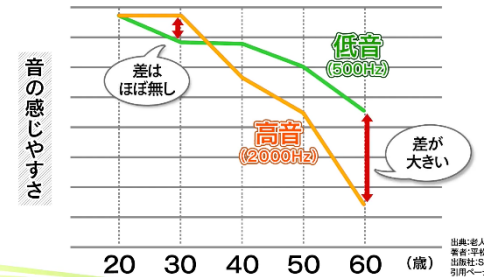


正常



白内障

### 年齢による聴力低下



低めの声で

ゆっくり

正面から

はっきり



理解力の低下

身体的な不自由

記憶力の衰え

相手の配慮不足

### 高齢者にとって分かりにくい言葉の言い換え

分かりにくい言葉	言い換えの例
アイコン	絵柄・マーク
縦スクロール	上下に移動させる操作
スワイプ	掃くように指を動かす操作

スタッフ一人ひとりが受講できるよう、YouTubeや各キャリアのeラーニングシステムで展開予定

# 「高齢者への丁寧な説明」⑦ (NTTドコモのスマホ教室の事例)



## 全講座



あなたの成長に合わせて  
ステップアップ!

### ステップ①

#### はじめての方

##### はじめて編

- はじめてのらくスマ編
- はじめてのスマホ編
- はじめてのiPhone編

### ステップ②

#### 入門編

##### 入門編

- インターネット編
- 知っておきたい5つのこと



### ステップ③

#### 基本編

##### 基本編

- 電話をかけよう
- メールをしよう
- カメラを使おう



### ステップ④

#### 応用編

##### 応用編

- アプリを楽しもう
- マップを使いこなそう
- LINEを楽しもう
- +メッセージを楽しもう
- あんしん・便利に使おう
- 災害に備えよう



### ステップ⑤

#### 活用編

##### 活用編

- お得に買い物しよう
- 本や雑誌を楽しもう
- ラジオや音楽を楽しもう
- 動画を楽しもう
- グルメになろう
- 健康管理をしよう
- お孫さんと遊ぼう
- 家事をしよう
- カメラを使いこなそう
- スマホで会話しよう
- クーポンをお得に使おう
- キャッシュレスを始めよう
- dポイントを活用しよう



### ステップ⑥

#### 上級編

##### 上級編

- dマガジンをしよう
- dTV・DAZNをしよう
- dヒッツを使いこなそう

受講される講座の  
サービスをご契約の方



【活用編】d払いでお手軽にキャッシュレスをはじめよう

#### 今日の目標

バーコードを使った  
キャッシュレス決済を  
つかえるようにしましょう



高齢者が、よりスマホを使いこなせるよう、最新の話題も織り込みながらステップを踏んで説明

## (参考資料)

---



# 全携協の活動の重点

## [苦情の縮減]

～ 活動の基本 ～

年約**3～3万5千件**の苦情収集

年**1万件**の現場の改善提案

販売代理店横断の**苦情縮減店長会議**

**キャリアとの対策会議**(月1回)

## [消費者保護啓発活動]

### **あんしんショップ認定制度**

会員向け全国セミナー(年3回)

地域セミナー(全国9箇所・年1回)

全国の消費者支援連絡会

## [社会的問題への貢献]

### **eネットキャラバン活動**

高齢者向けスマホ教室の開催

青少年向けフィルタリングの徹底

不正契約の防止

## [ESと定着率の向上]

全国での新人スタッフ向け研修

全国での教育担当者向け研修

各キャリアとのES向上施策の検討

# 苦情の縮減活動

各キャリアとの毎月の  
苦情対策会議  
(2015年8月～2019年3月)

docomo 26回  
KDDI 32回  
SoftBank 30回

## 改善提案

キャリアと定期的に縮減対策  
会議を実施。(2015年8月～)

## 収集

約3千店舗から、苦情と  
改善提案を毎日回収。



**PDCAを毎月1回転!**

## 対策会議

代理店横断の「店長会議」で  
対策を議論。(2015年8月～)

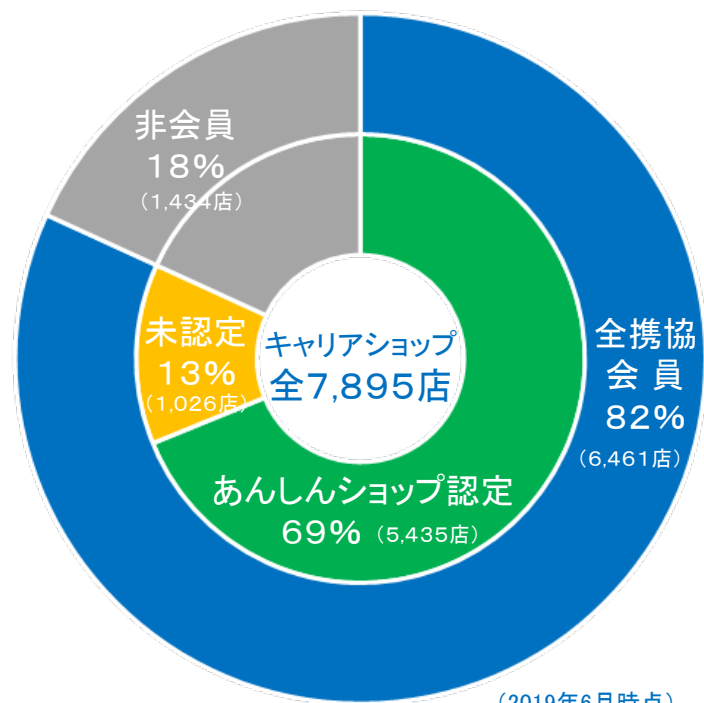
全携協からの改善提案  
(2015年8月～2019年3月)  
**3キャリア合計 1,332件**

キャリアからの回答入手  
(2015年8月～2019年3月)  
**3キャリア合計 1,316件**

## 分析

- ・定量データでの傾向分析。
- ・定性データでの内容分析。

# あんしんショップ認定制度

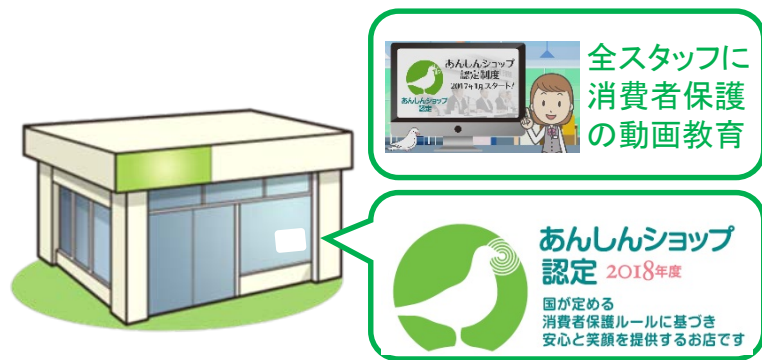


あんしんショップ認定協議会（全携協内に設置） ※敬称略

会長	澁谷 年史	（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	（明治大学法学部教授）
委員	北 俊一	（野村総合研究所パートナー）
委員	長田 三紀	（情報通信消費者ネットワーク代表）
委員	澁谷 年史	
委員	有木 節二	
オブザーバー	梅村 研	（総務省消費者行政第一課長）
オブザーバー	中溝 和孝	（総務省消費者行政第二課長）
オブザーバー	蒲 俊郎	（桐蔭法科大学院長・教授）



ソフトバンク練馬



auショップ新宿西口

# eネットキャラバン（青少年保護について）

全携協では、会員各社の協力の下、一般財団法人マルチメディア振興センターの「eネットキャラバン(※)」活動に参画しており、**全国47都道府県の小中高等学校の児童生徒および保護者**向けに講師の派遣を行っています。

※ 総務省・文科省と連携し、2005年から行われているインターネットの安心・安全利用に向けた啓発活動。(出前講座)



約1,602名の認定講師

(2019年4月1日時点)

**eネットキャラバン**  
全携協会員の講座実施数

82回

2016年度

295回

2017年度

2年で8倍！

648回

2018年度

eネットキャラバン  
全体2,249件の  
**29%!**



# 総務大臣表彰

2018年6月1日、総務省主催「平成30年度 電波の日・情報通信月間記念中央式典」にて、総務大臣表彰を受賞。

