

苦情分析結果について

平成30年6月28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.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

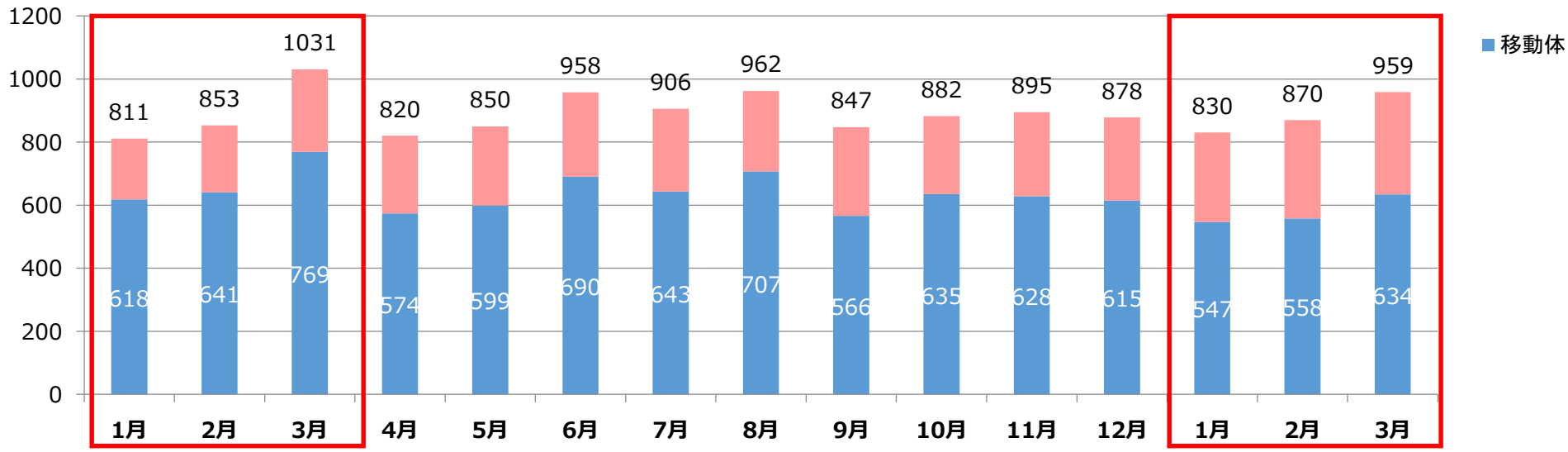
※ 4頁については平成29年1月～平成30年3月までのデータ

※ 5頁以降は平成30年1月～3月のデータ

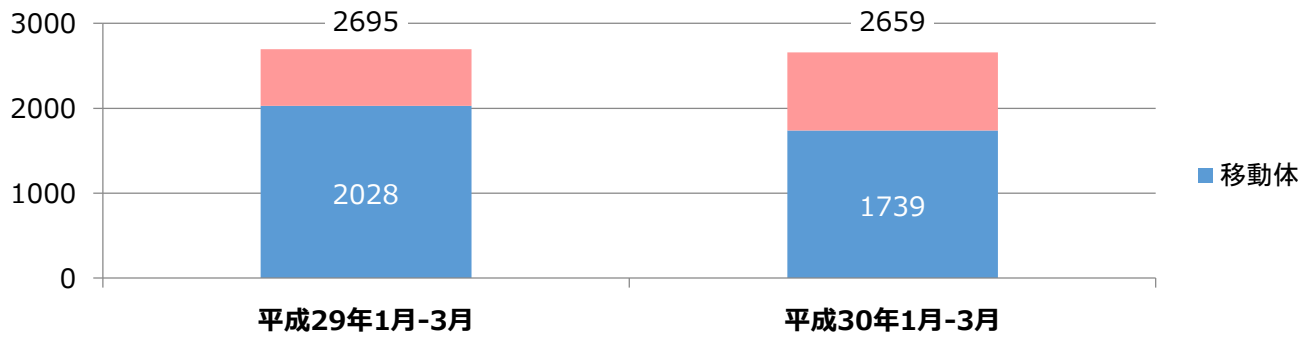
2. 問合せ状況について

平成29年1月～3月と比較し、平成30年1月～3月は若干の減少
 移動体は継続して減少している

■ 月次推移（平成29年1月～平成30年3月）



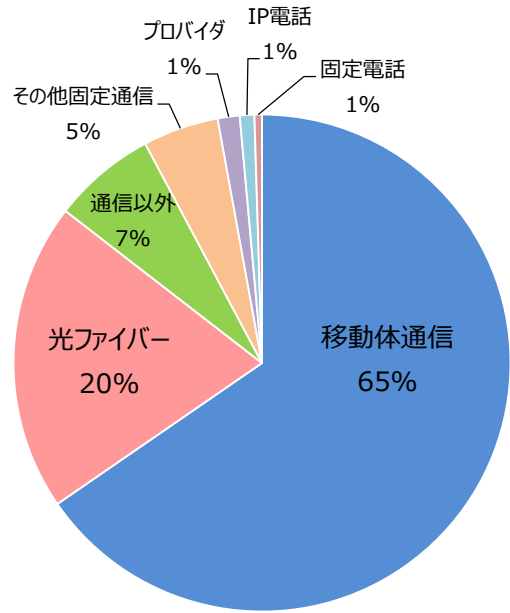
■ 三ヶ月比較（平成29年1月-3月と平成30年1月-3月比較）



3-1. 分析結果について（主要役務・受付種別）

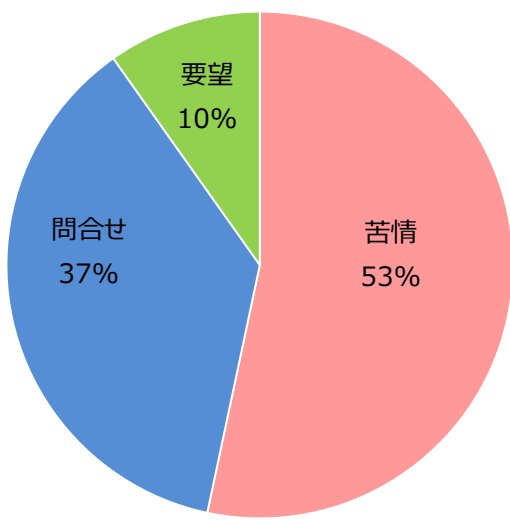
移動体通信は昨年度比で減少、光ファイバーは若干の増加

平成30年 主要役務別	件数
移動体通信	1,739
光ファイバー	534
通信以外	179
その他固定通信	131
プロバイダ	38
IP電話	25
固定電話	13
総計 2,659	



※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

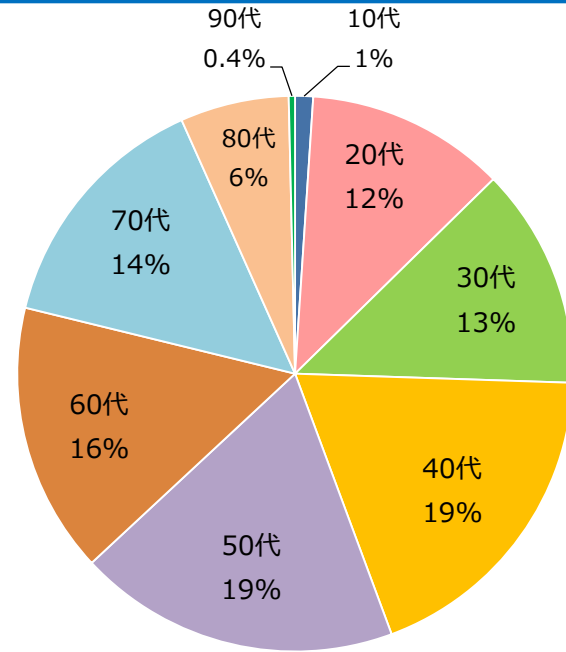
平成30年 受付種別	件数
苦情	1,418
問合せ	980
要望	261
総計 2,659	



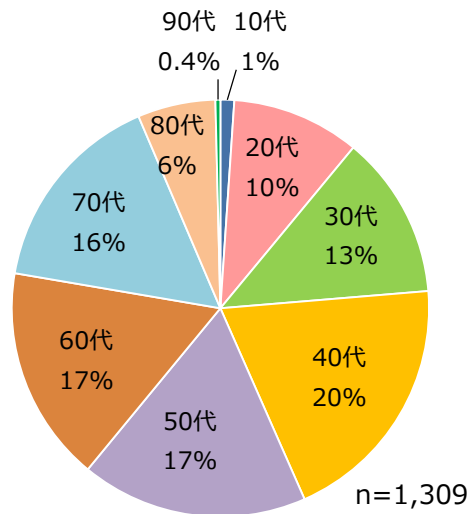
3-2. 分析結果について（年代・性別）

平成30年 年代別	件数
10代	20
20代	222
30代	246
40代	360
50代	358
60代	301
70代	277
80代	121
90代	7
総計 1,912	

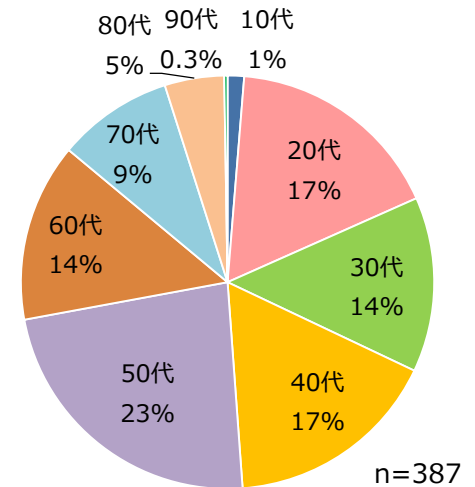
※年代不明を除く



移動体

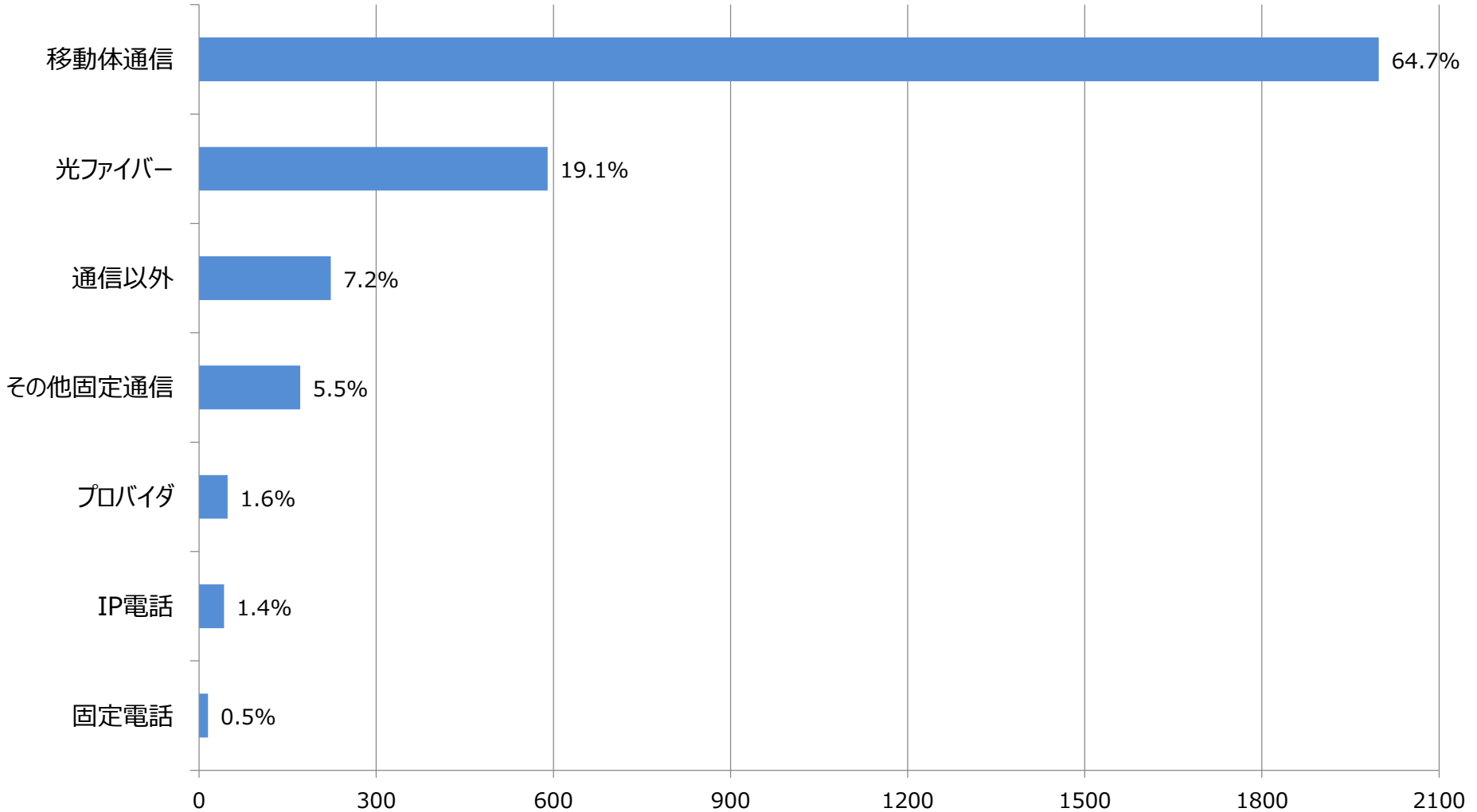


光ファイバー



平成30年1月-3月

n = 3,087

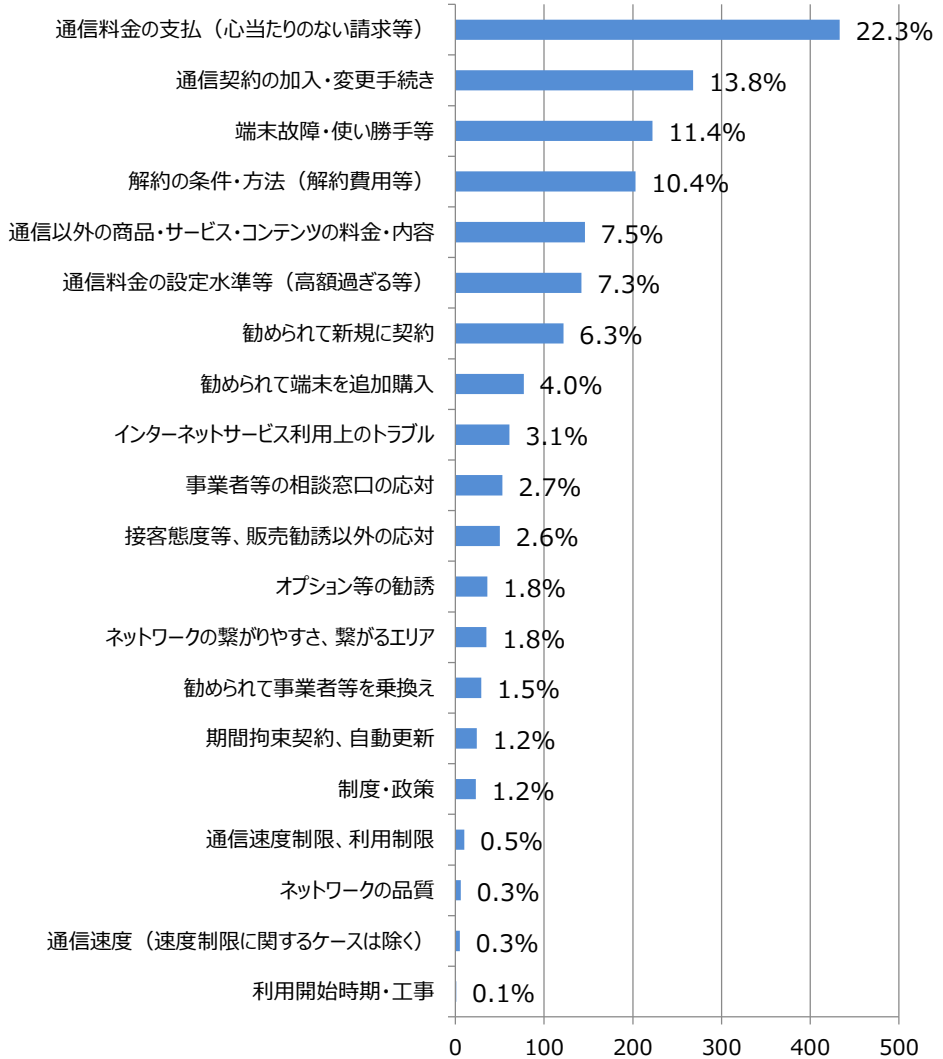


※複数選択の為、総件数と一致しない

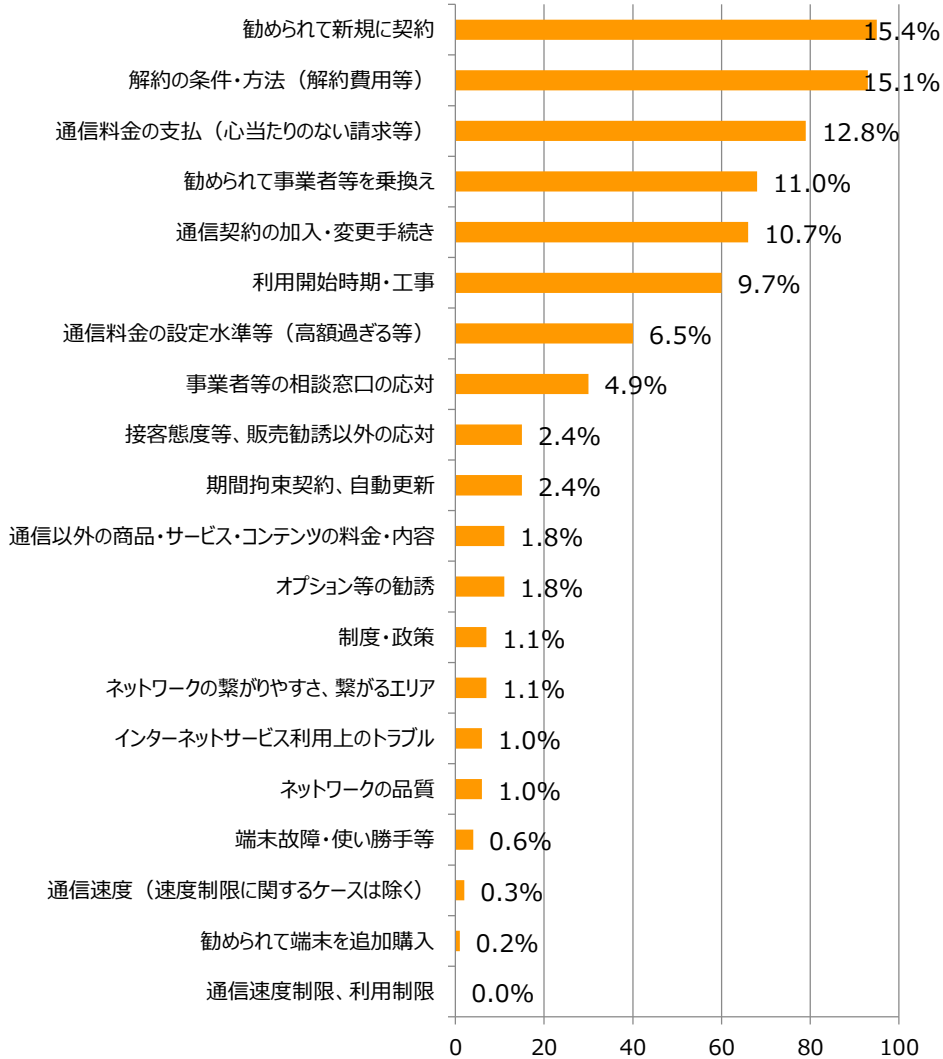
4. 苦情相談の項目・観点 【平成30年1月～3月】

移動体は「通信料金の支払い」が多く、光ファイバーは「勧められて新規に契約」が多い

移動体 n=1,946



光ファイバー n=616



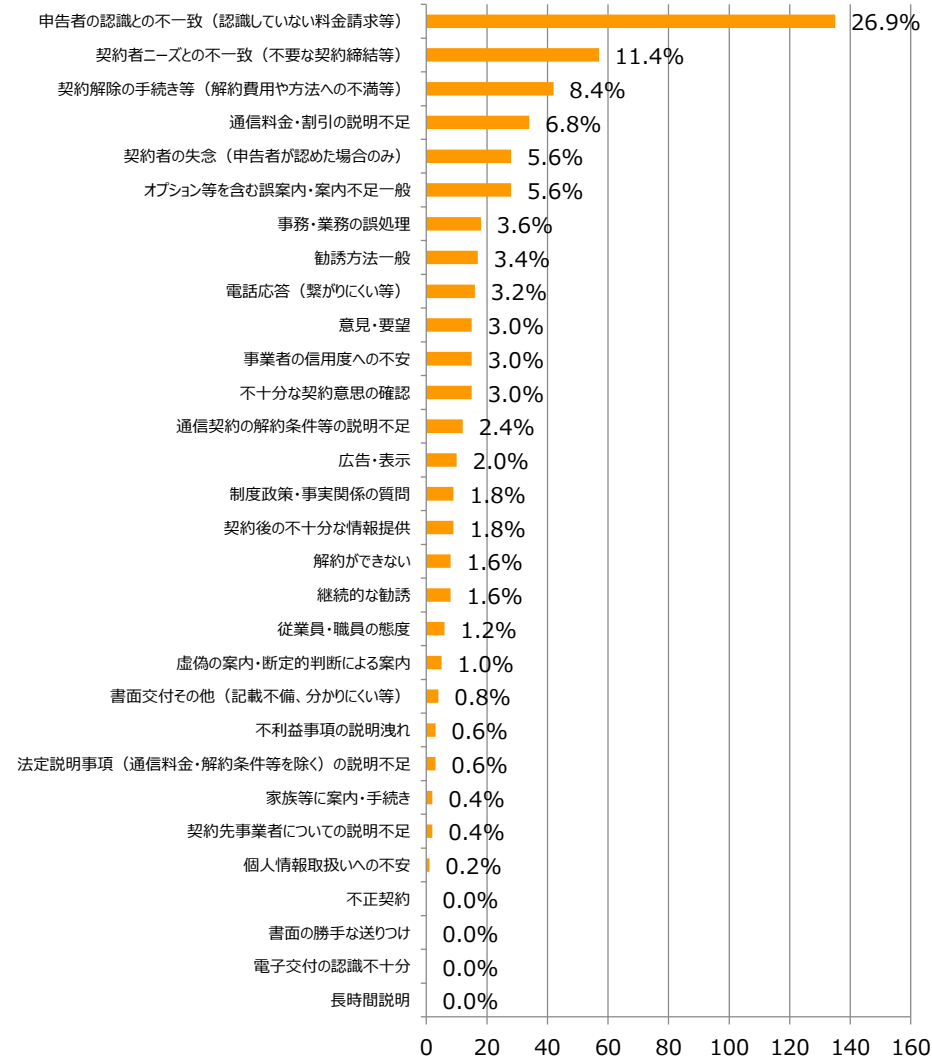
5. 発生要因【平成30年1月～3月】

移動体、光ファイバーともに「申告者の認識との不一致」がもっとも多い

移動体 n=1,461



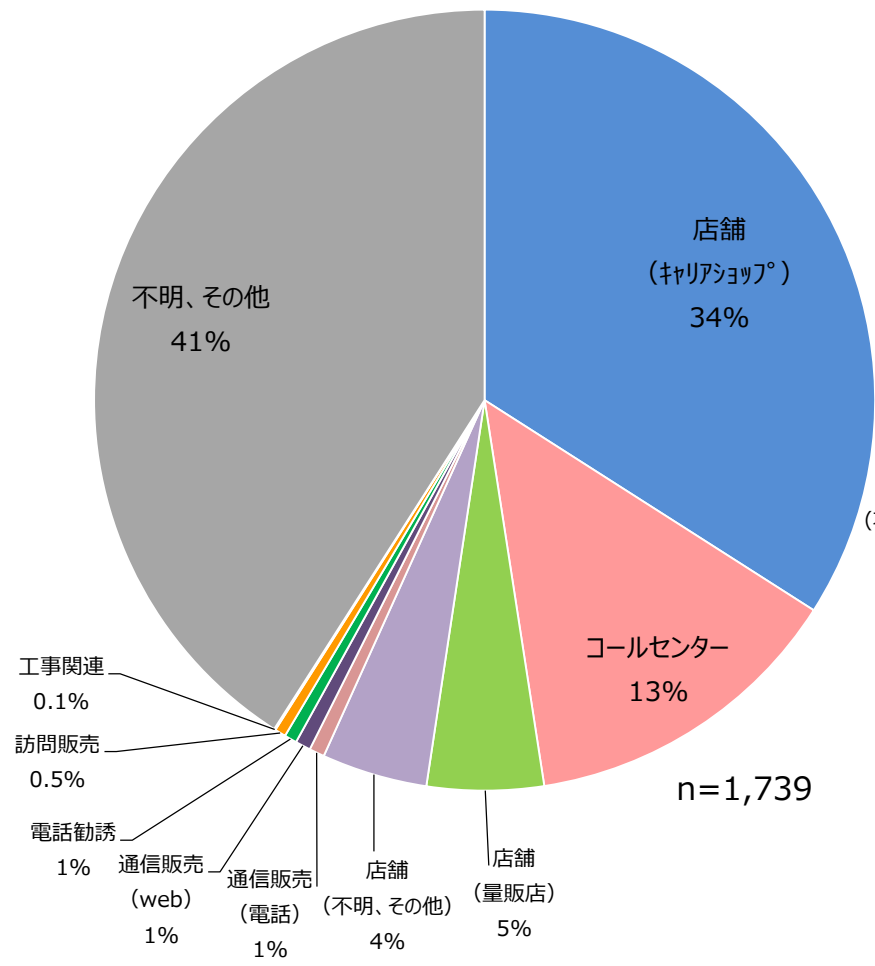
光ファイバー n=502



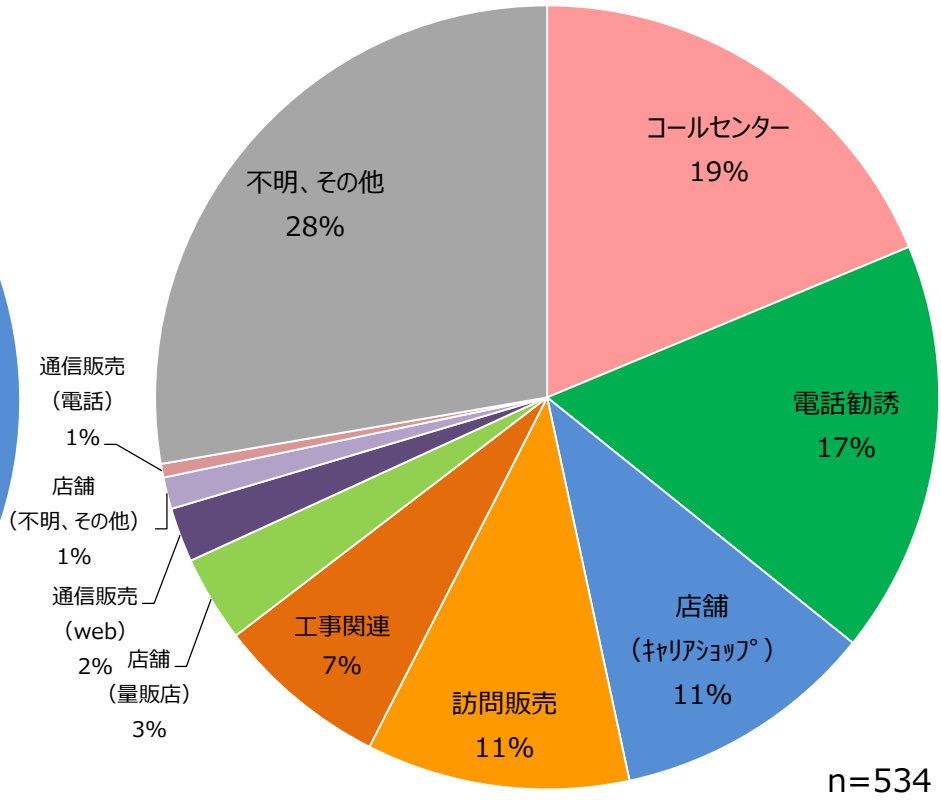
6. 発生チャネル 【平成30年1月～3月】

移動体通信は「キャリアショップ」、光ファイバーは「コールセンター」が多い

移動体



光ファイバー

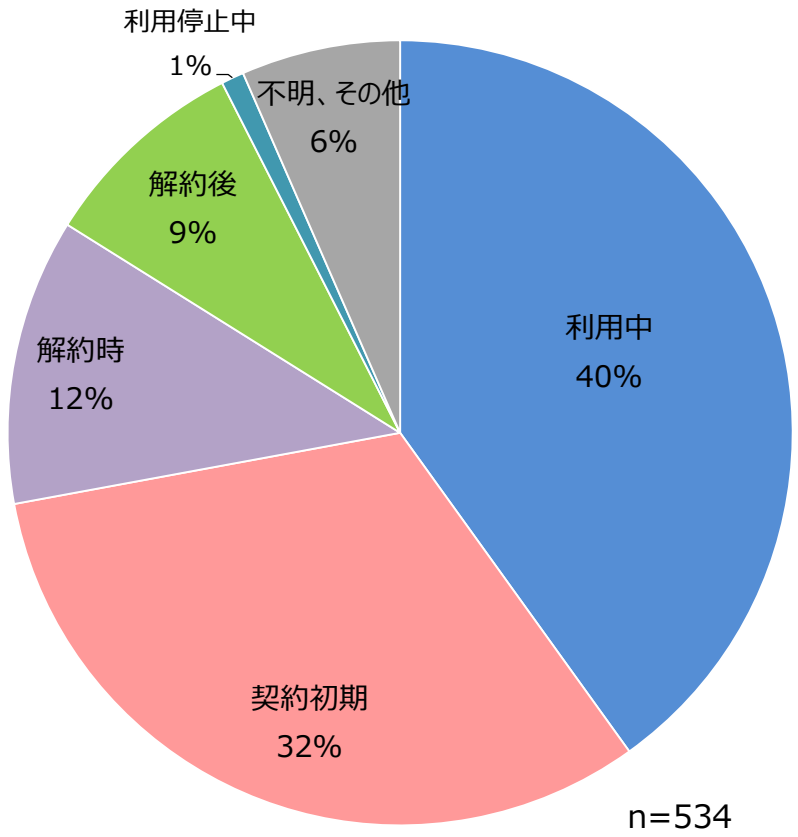
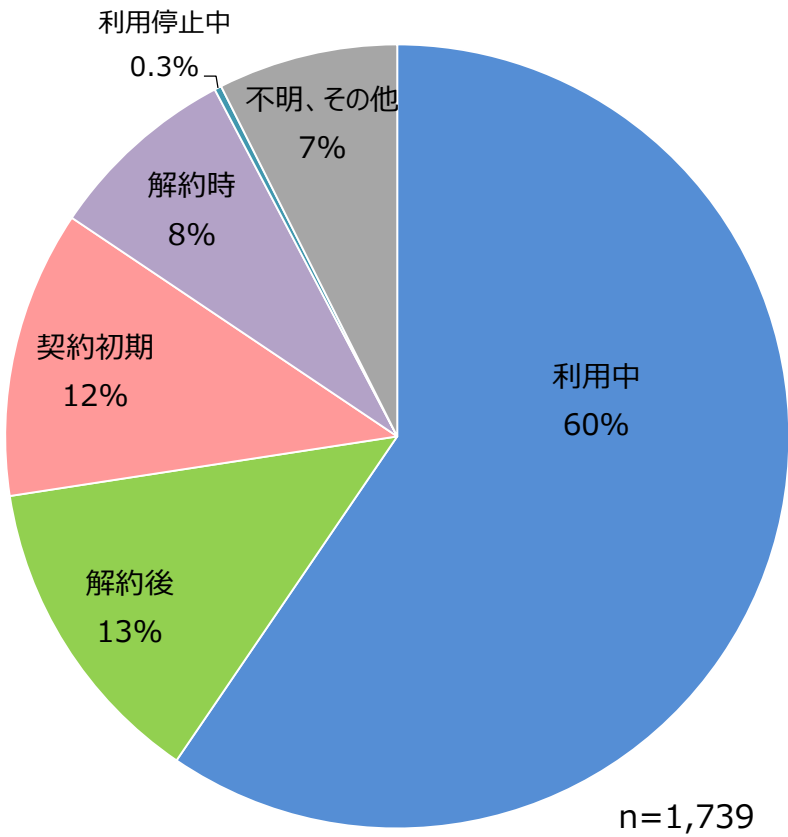


7-1. 発生時期 【平成30年1月～3月】

移動体通信は「利用中」がもっとも多く、光ファイバーは「利用中」「契約初期」が多い傾向

移動体

光ファイバー



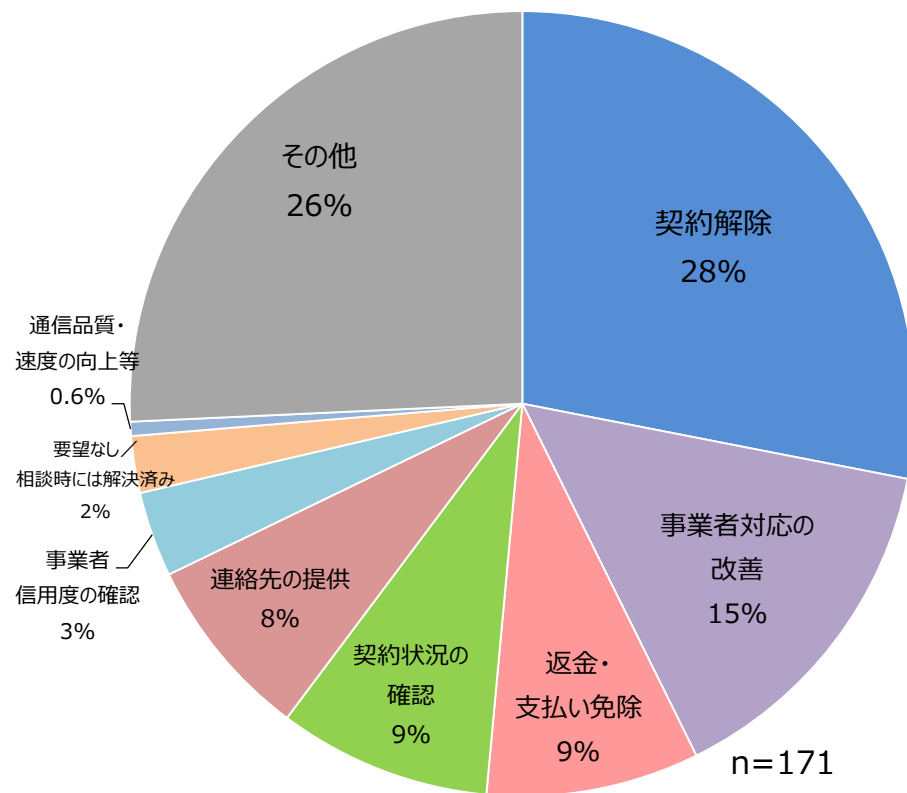
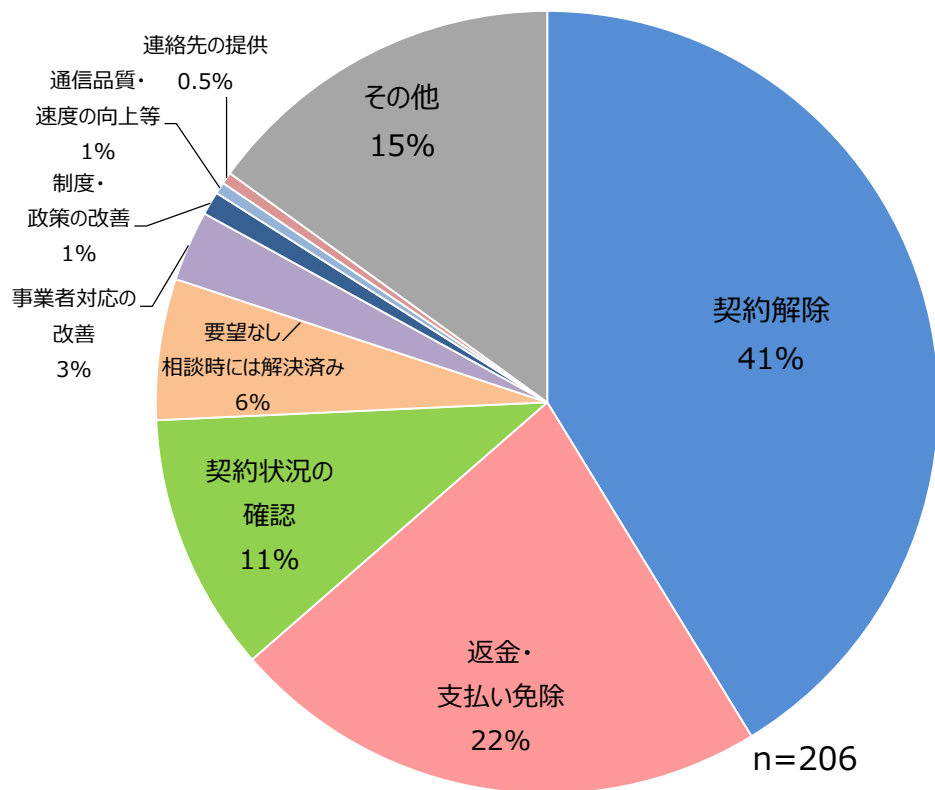
※利用中 = 利用中一般、初回請求時、初回請求後
 契約初期 = 勧誘時（検討時）、契約時、契約・書面到着後8日以内、工事前、工事中

7-2. 発生時期（契約初期における要望内容） 【平成30年1月～3月】

移動体通信、光ファイバーともに「契約解除」がもっとも多い
光ファイバーの「契約状況の確認」が昨年度比で減少

移動体

光ファイバー

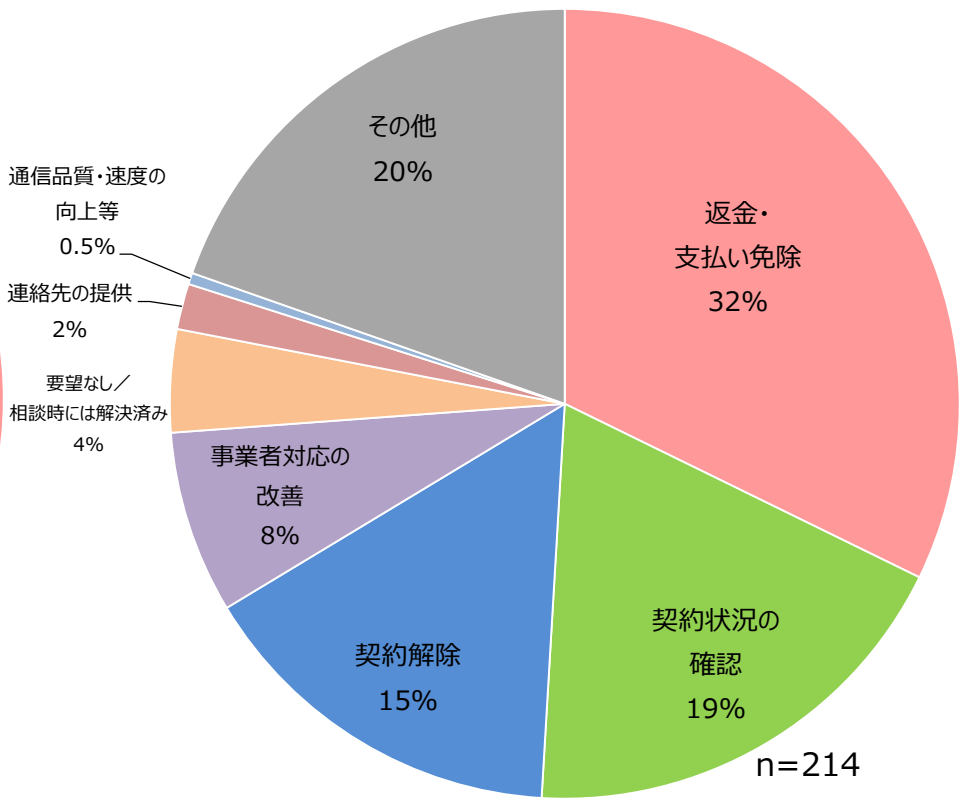
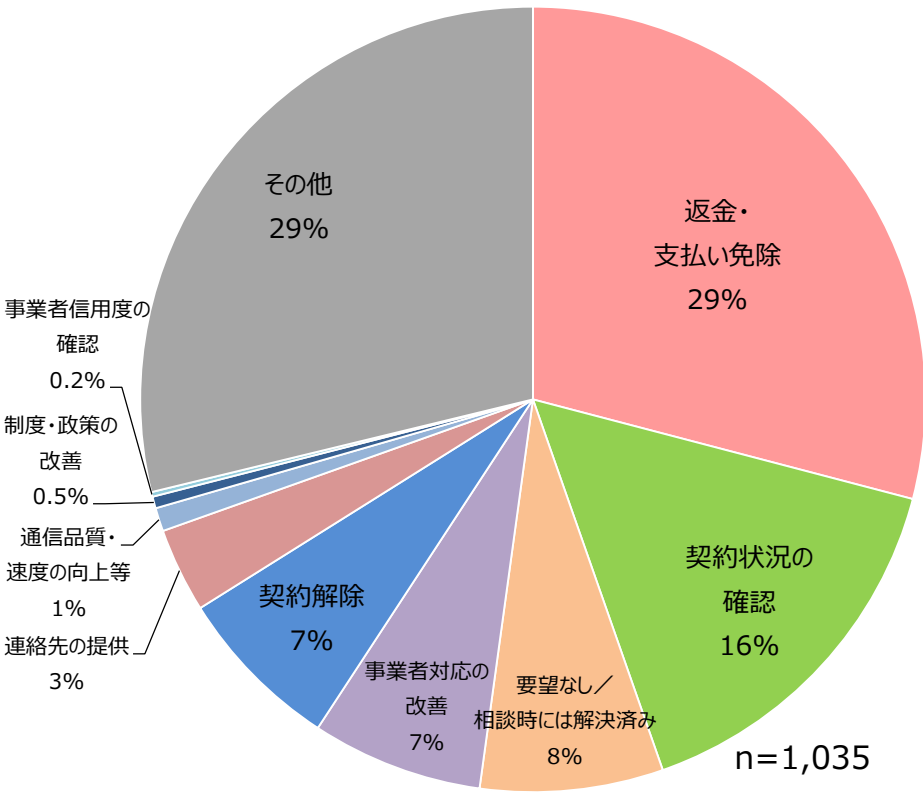


7-3. 発生時期（利用中における要望内容） 【平成30年1月～3月】

移動体、光ファイバーとも「返金・支払免除」がもっとも多い
 昨年度比で割合が増加（移動体9%増加、光ファイバー15%増加）

移動体

光ファイバー



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。
- 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減少しており、その中で移動体通信においては減少幅が大きいことから各種取組の成果がでていていると考えられます。
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。また、高齢者に対しては特に検討をまいります。
- 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