

# キャリアショップ店頭における苦情の状況 (2017年度 通期)

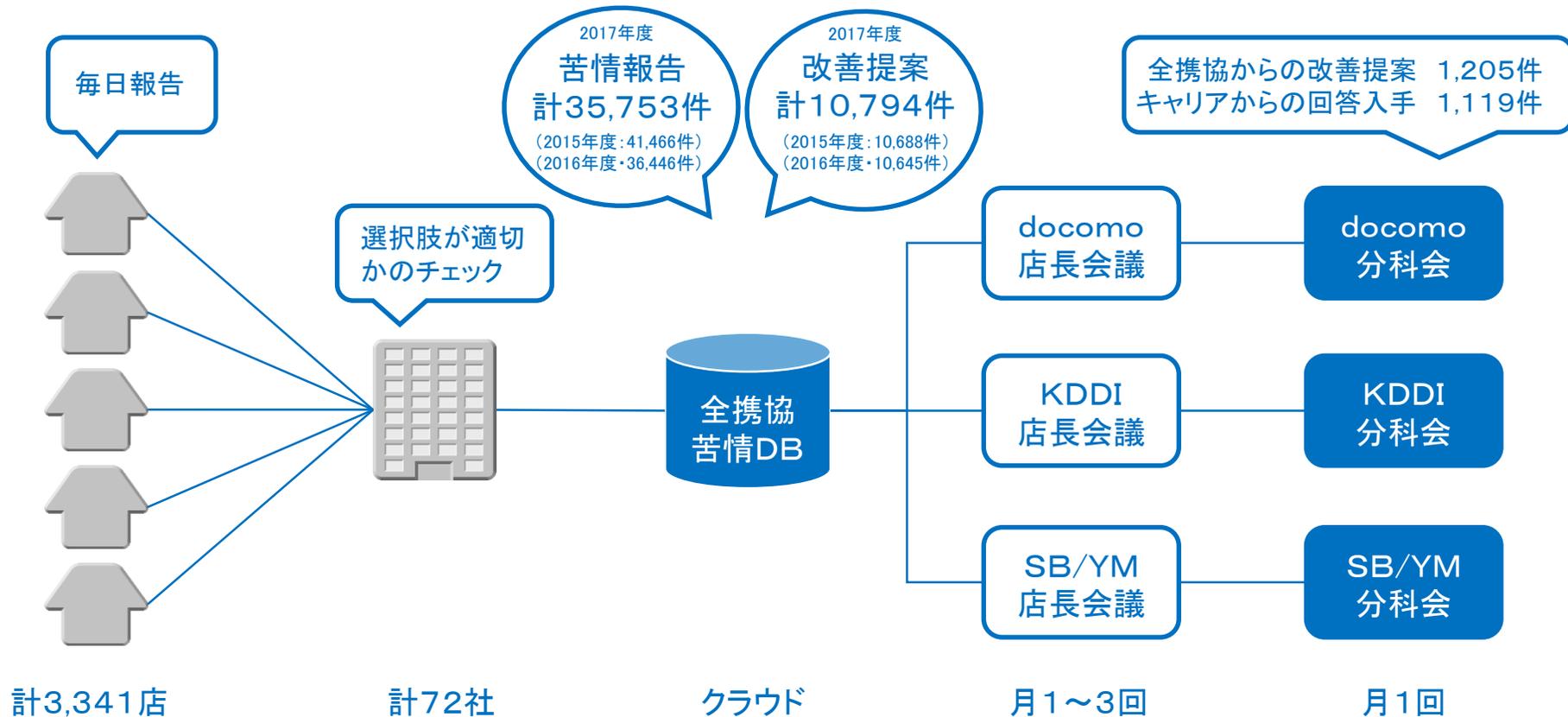
一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会  
National Association of Mobile-phone Distributors

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

副会長 西川 猛（株式会社ベルパーク 代表取締役社長）

# 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

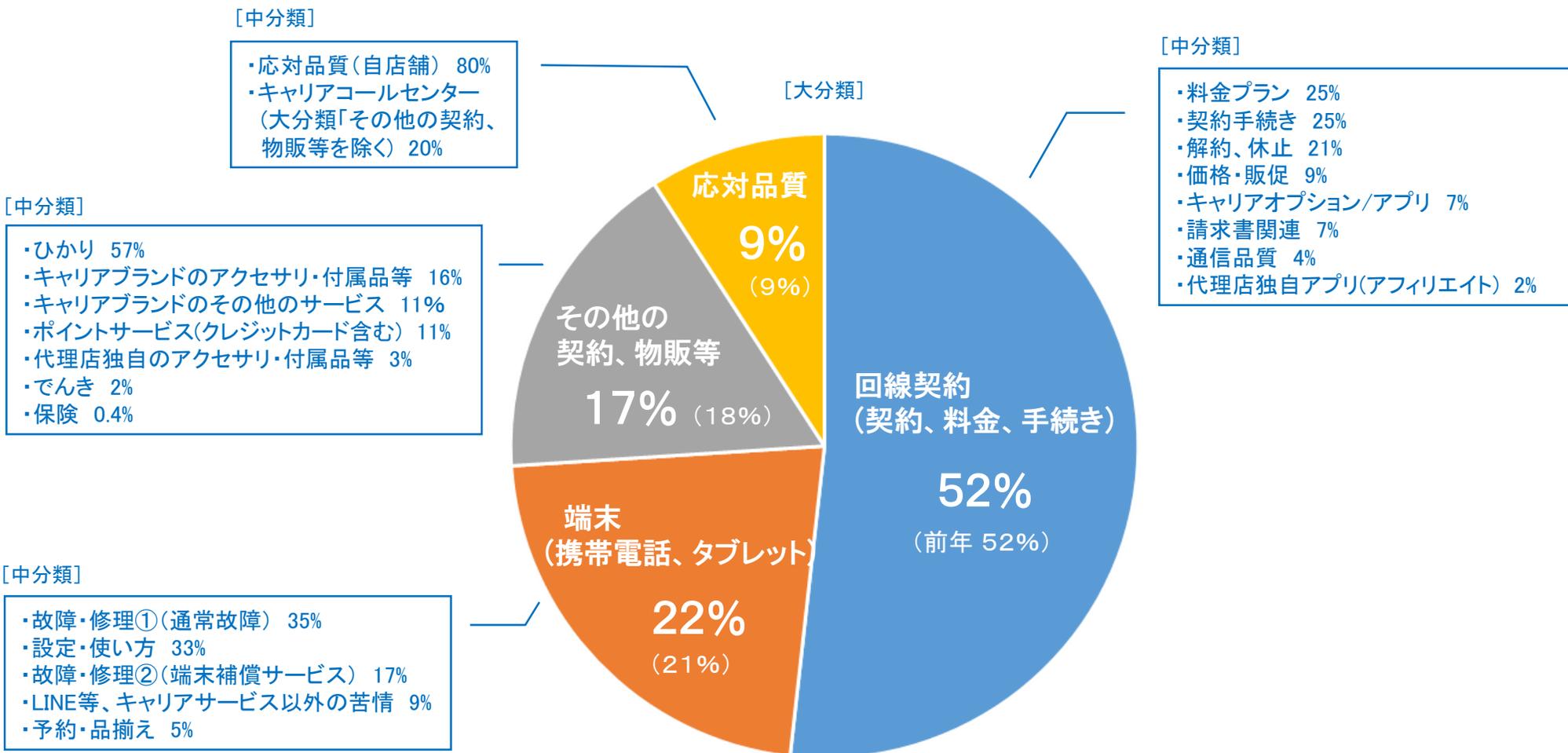
小分類は中分類を  
選択すると自動表示。



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）

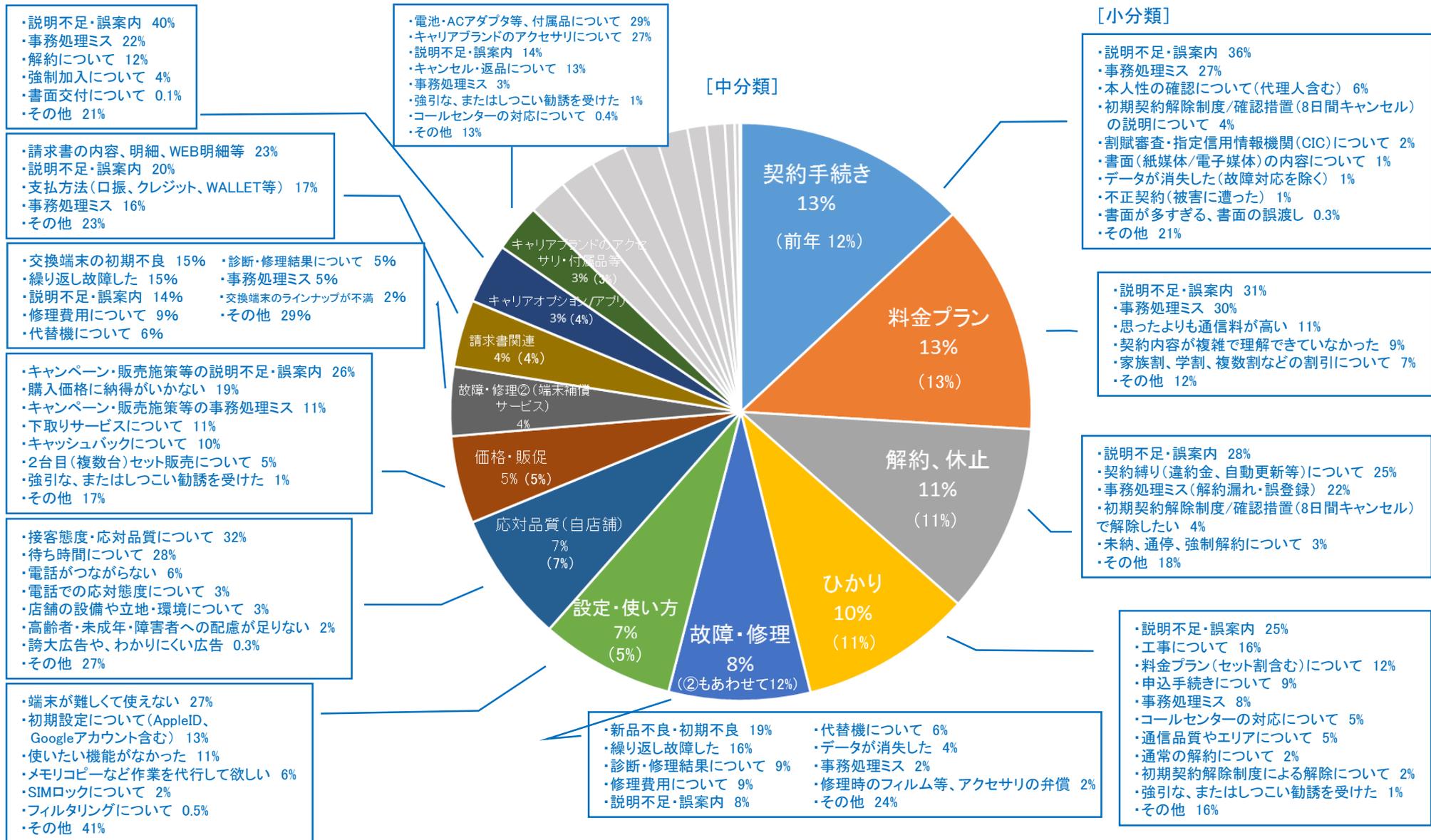
2017年4月～2018年3月のデータ 計35,753件  
 (括弧は前年ですが、収集項目変更の都合で7～3月です)



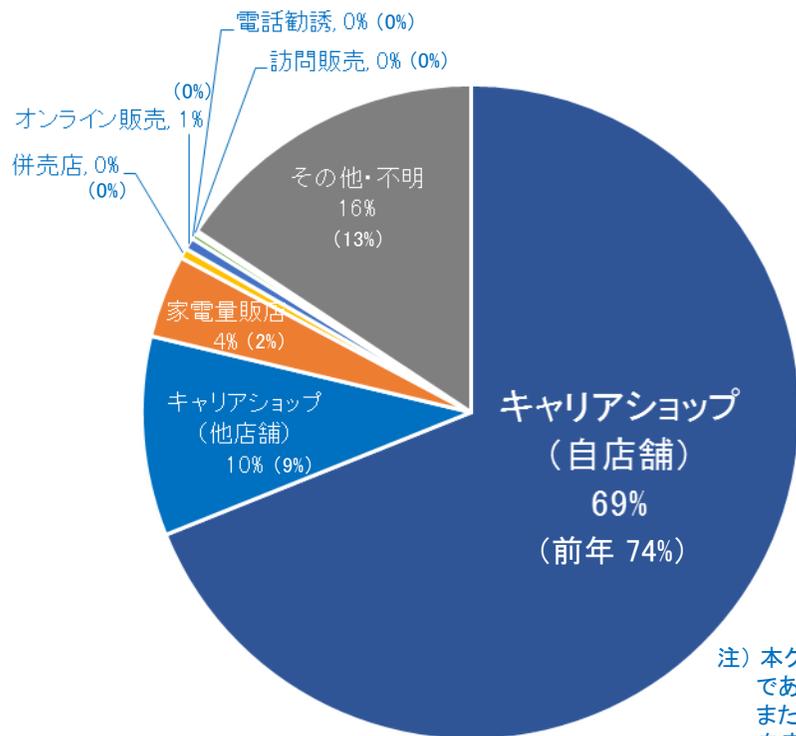
「キャリアショップ店頭販路」では、通信役務に関する苦情が5割、端末が2割、その他が3割。

# 苦情の構成比 (全キャリア・中分類)

2017年4月～2018年3月のデータ 計35,753件  
(括弧は前年ですが、収集項目変更の都合で7～3月です)

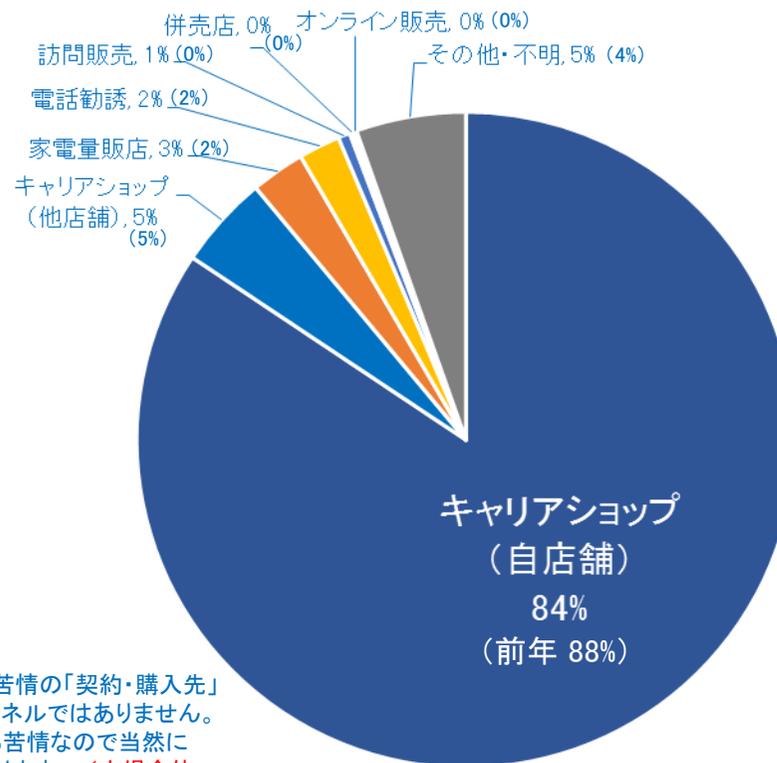


【MNO】



N=32,202  
期間: 2017年4～2018年3月

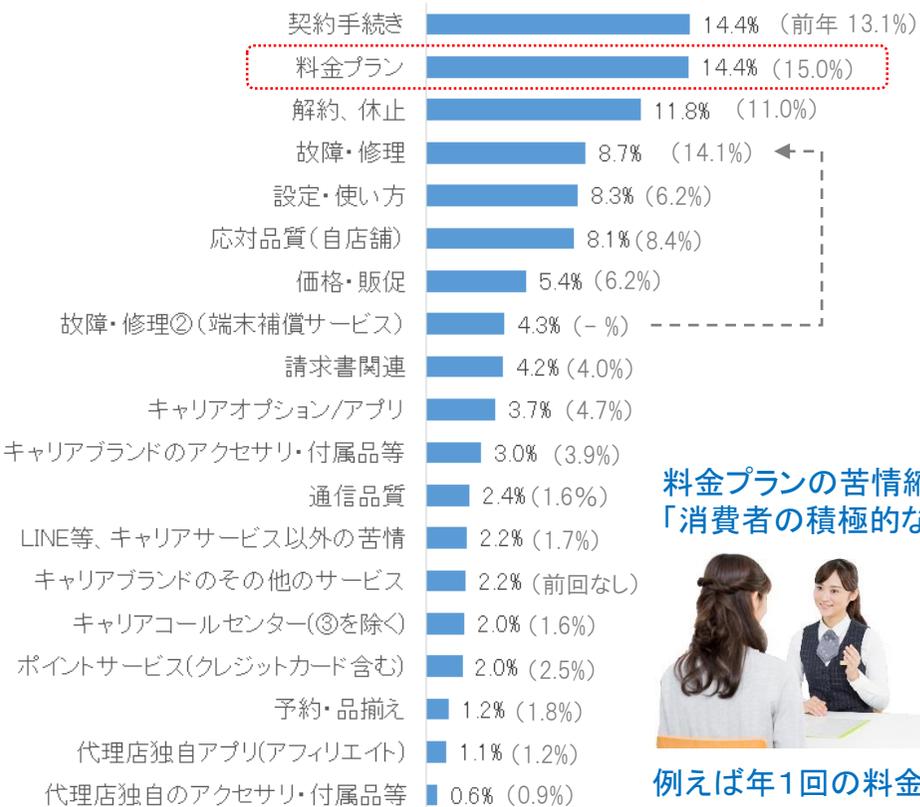
【FTTH】



N=3,427  
期間: 2017年4～2018年3月

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。)

## 【MNO】 苦情「中分類」より



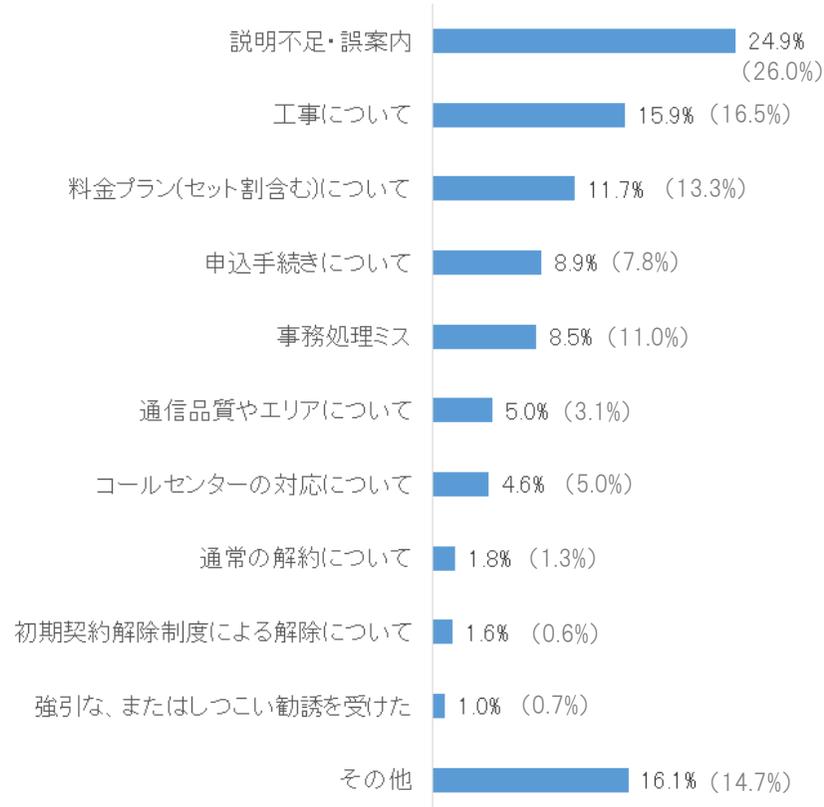
料金プランの苦情縮減には、  
「消費者の積極的な関心」も重要。



例えば年1回の料金プランの見直しなど。

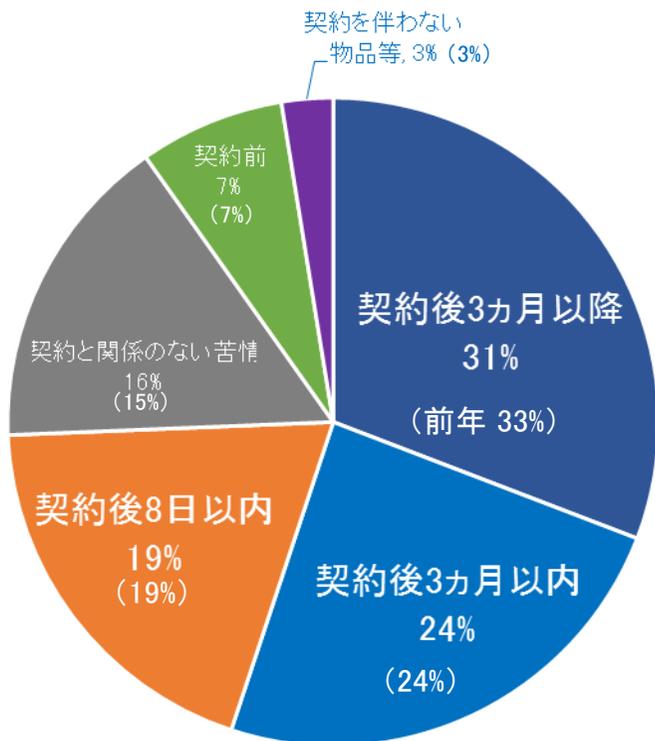
N=32,202  
期間:2017年4～2018年3月

## 【FTTH】 苦情「小分類」より



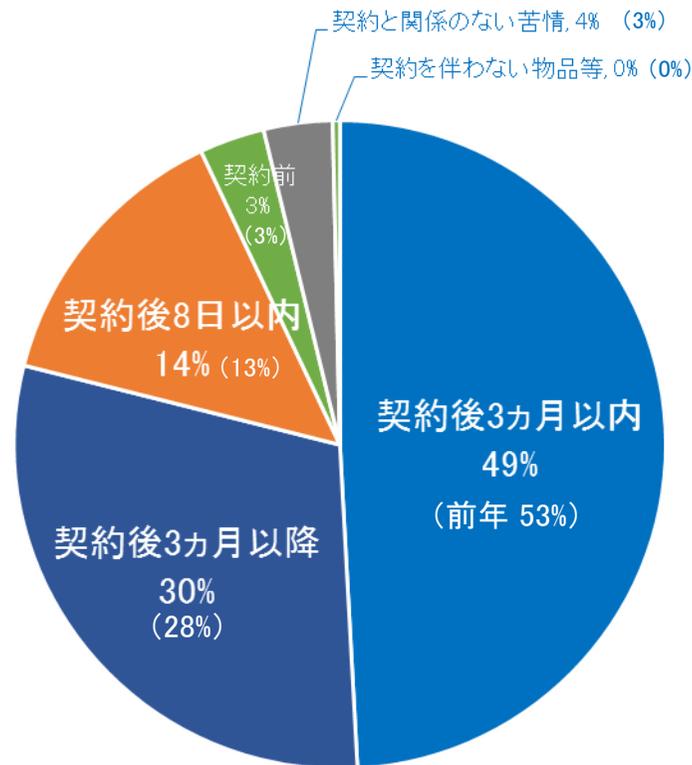
N=3,427  
期間:2017年4～2018年3月

## 【MNO】



N=32,202  
期間:2017年4～2018年3月

## 【FTTH】

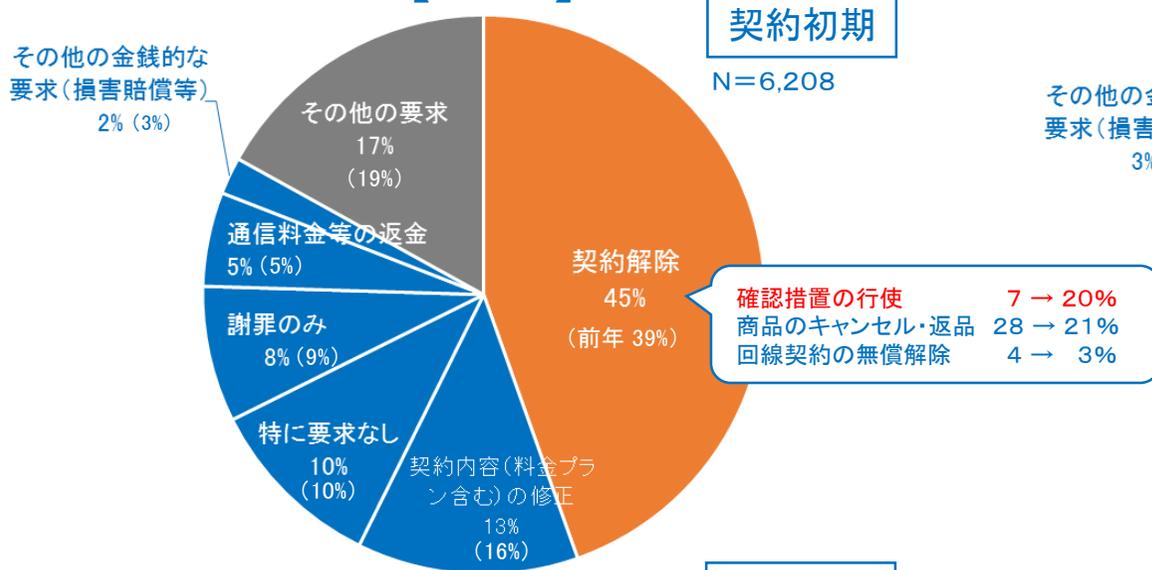


N=3,427  
期間:2017年4～2018年3月

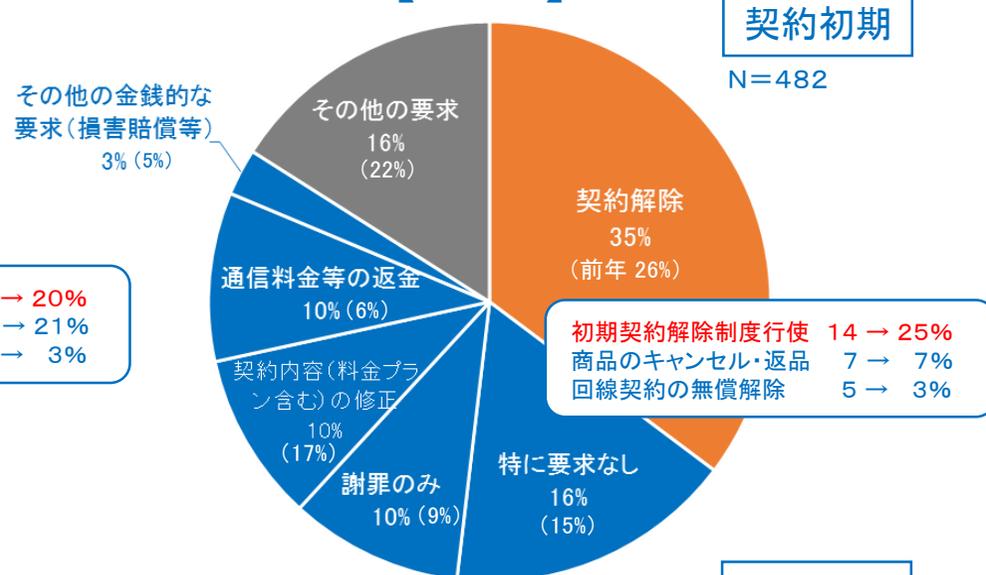
# 要望内容 利用中・契約初期の内訳

2017年4月～2018年3月のデータ 計35,753件 から  
でんき98件、保険26件を控除し、FTTH3,427件を分離  
(括弧は前年ですが、収集項目変更の都合で7～3月です)  
契約初期は「8日以内」、利用中は「3ヶ月以内」・「3ヶ月以降」

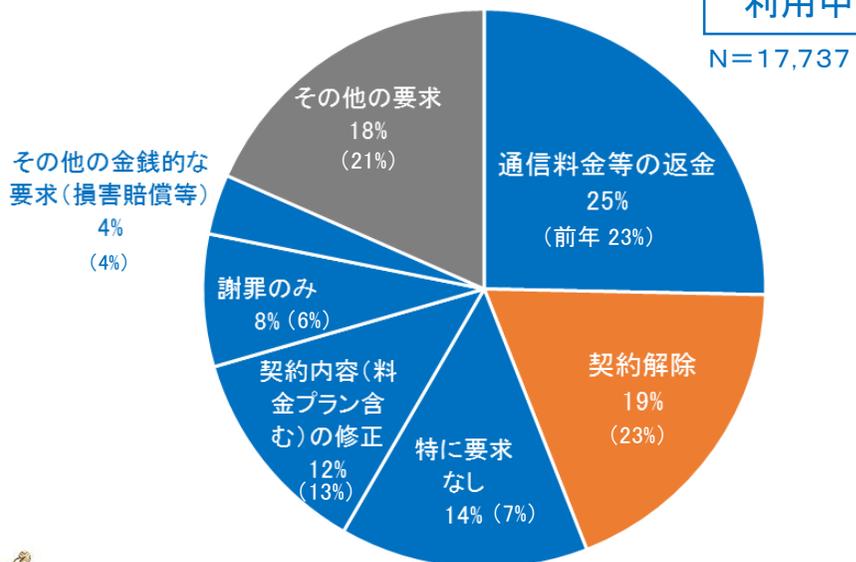
【MNO】



【FTTH】



利用中



利用中

