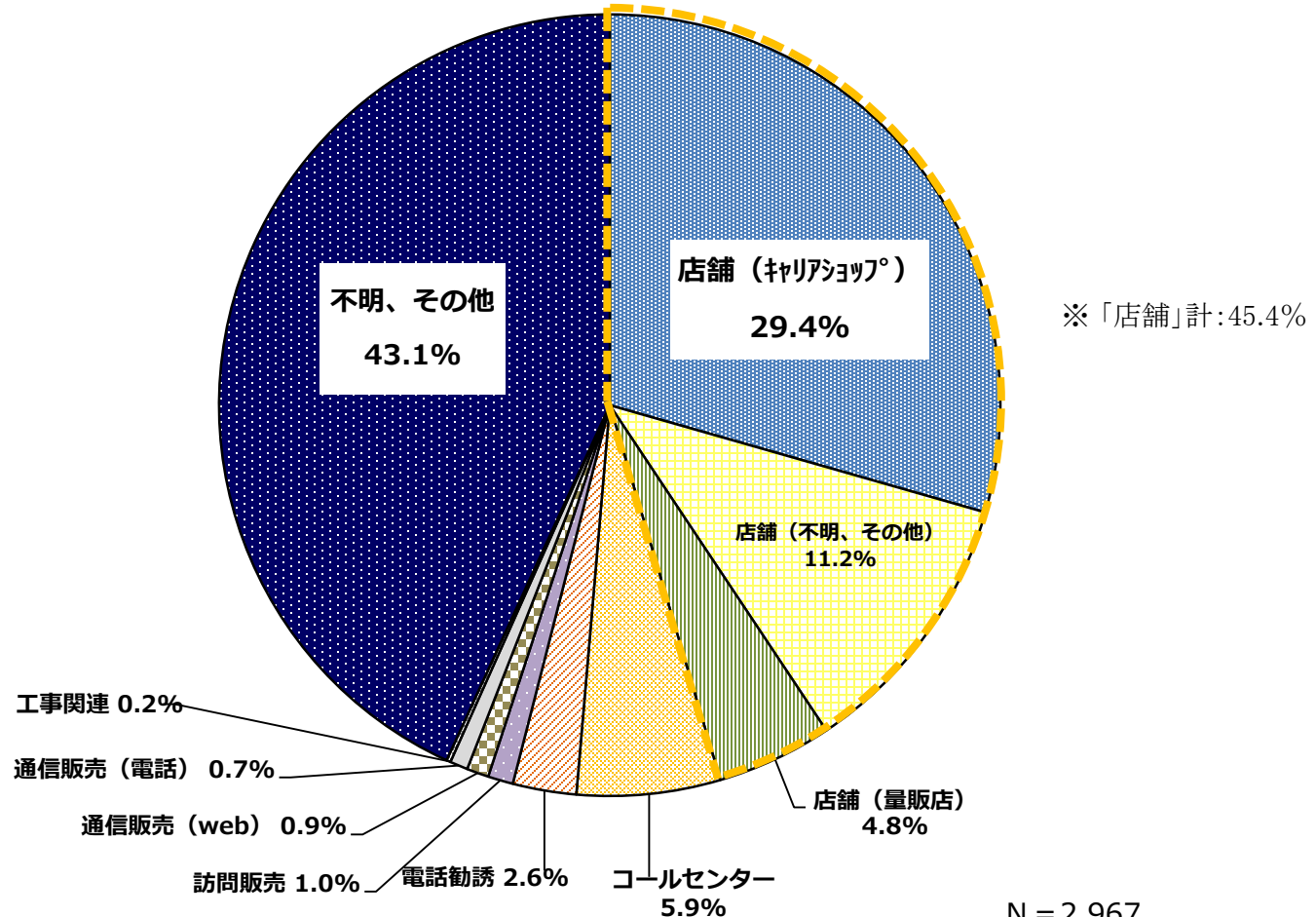


**参考** 苦情相談の傾向分析の結果について

# **MNO (H29年度下半期)**

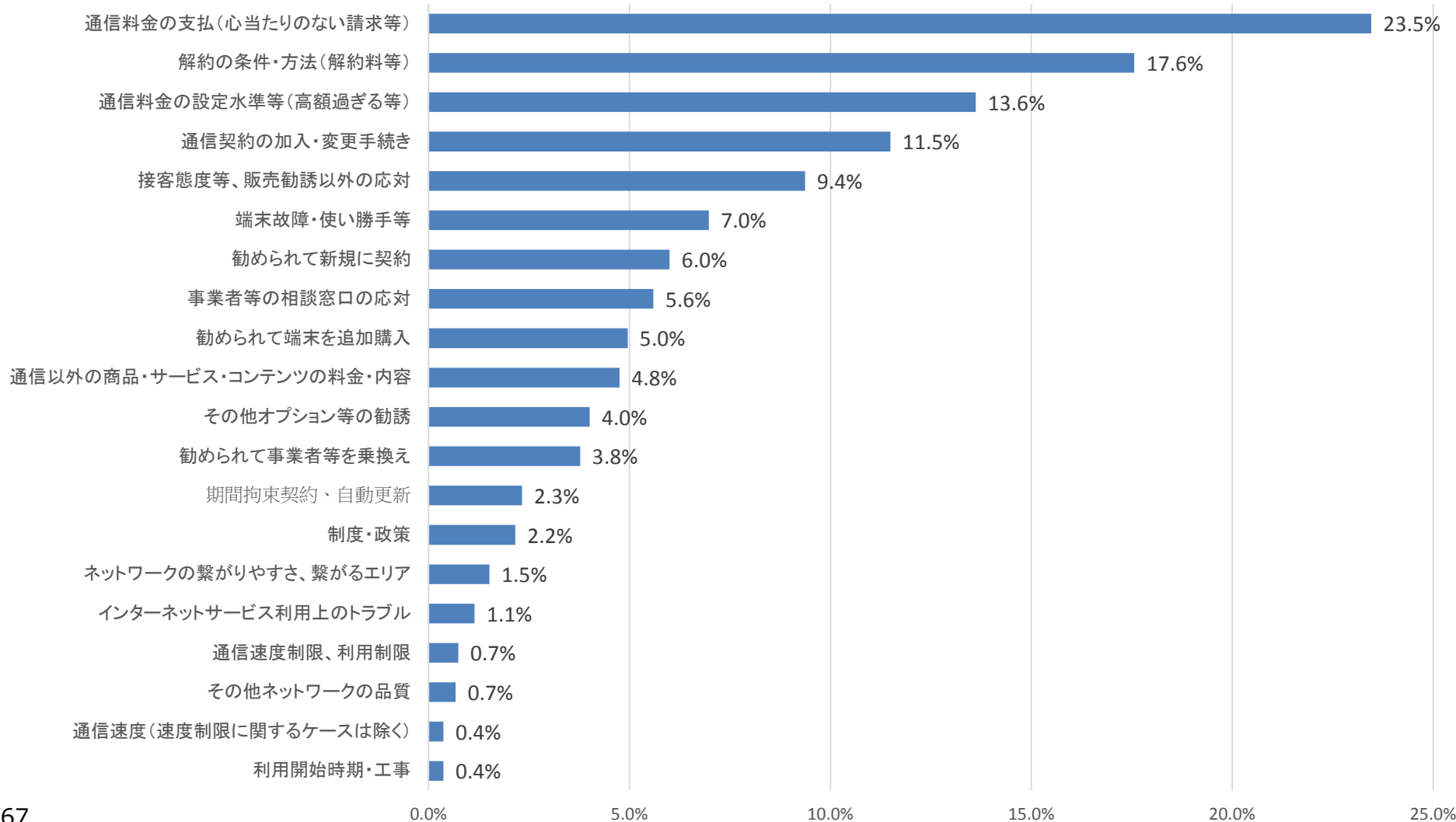
# 苦情相談の要因となった販路【MNO】

○ 主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」である。



N = 2,967  
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

○ 「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」、「通信料金の設定水準等」が続く。



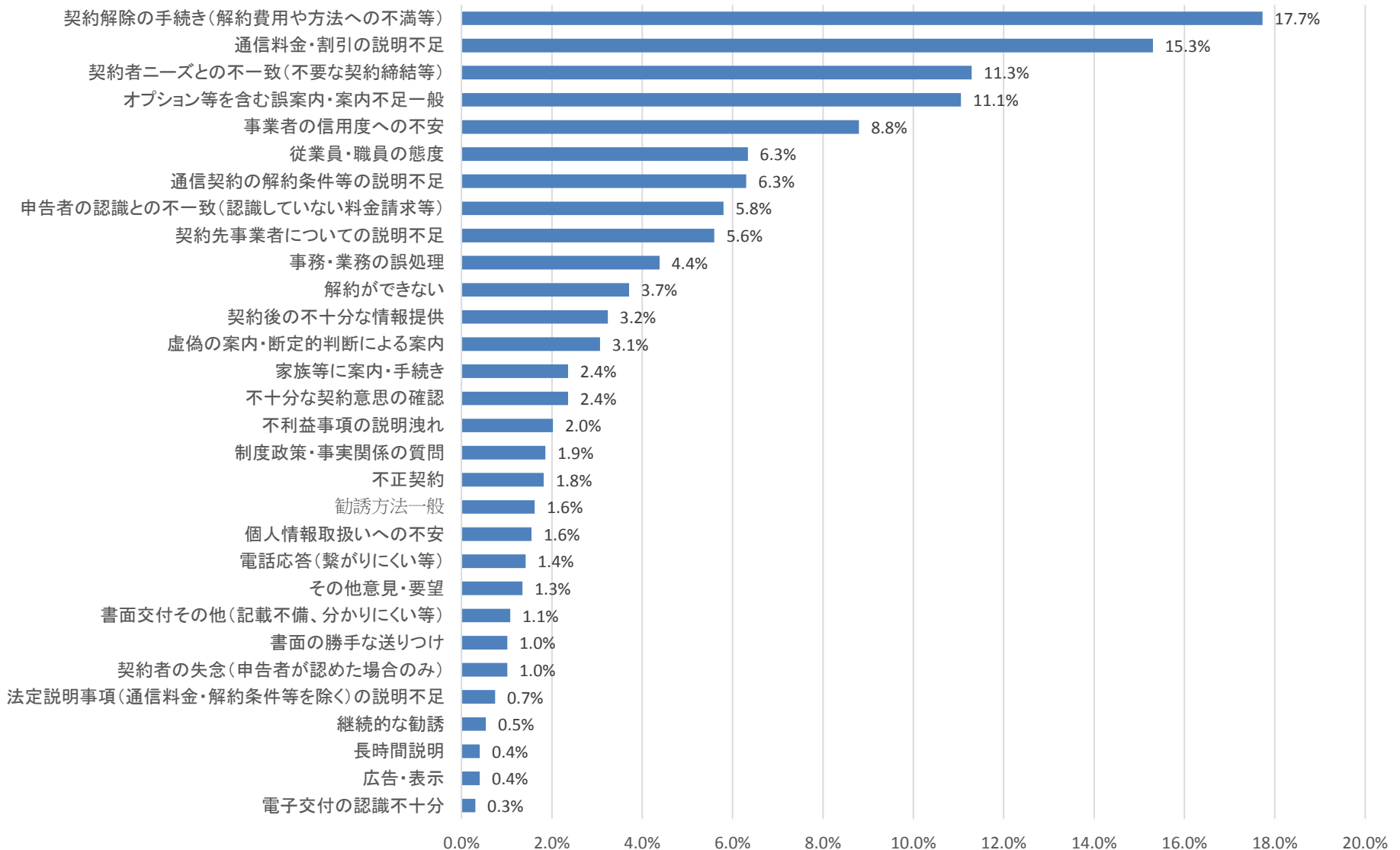
N = 2,967

期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

# 発生要因（申告内容からの推測）【MNO】

- 「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「通信料金・割引の説明不足」、「契約者ニーズとの不一致」が続く。

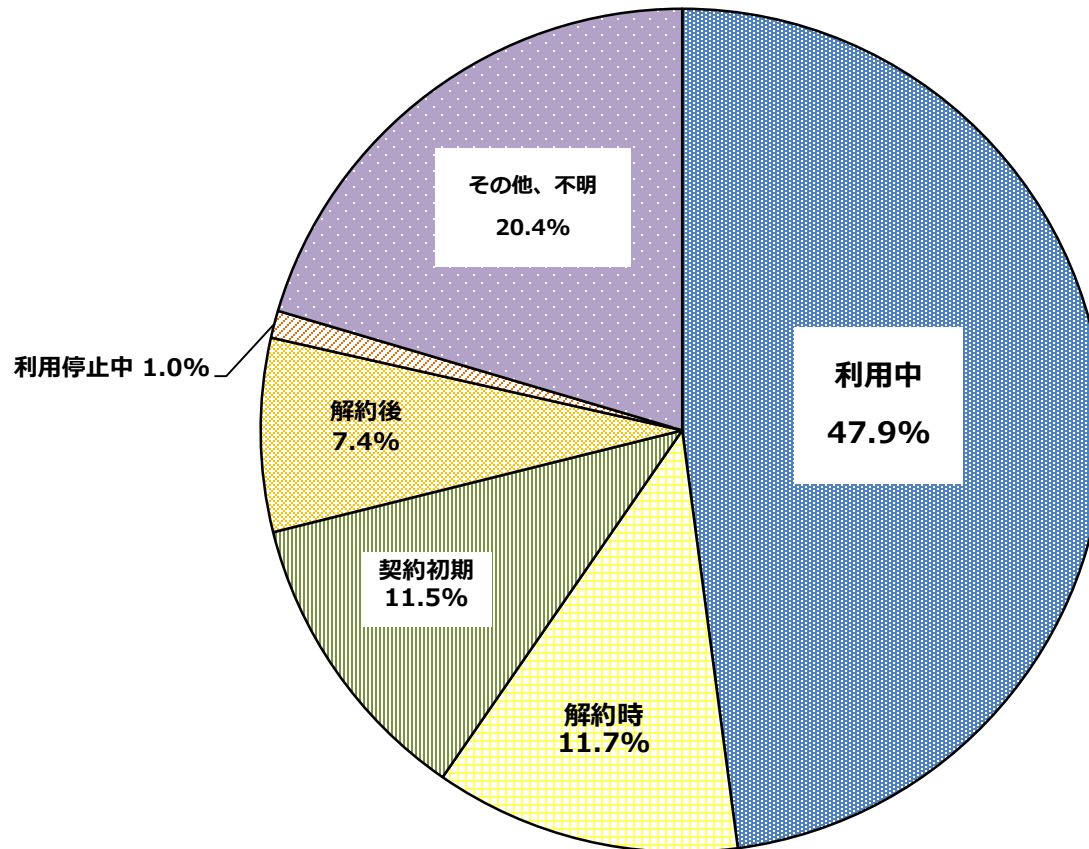


N = 2,967

期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

- 「利用中」に生じた苦情相談半数程度を占め、「解約時」、「契約初期」が続いて多くを占める。



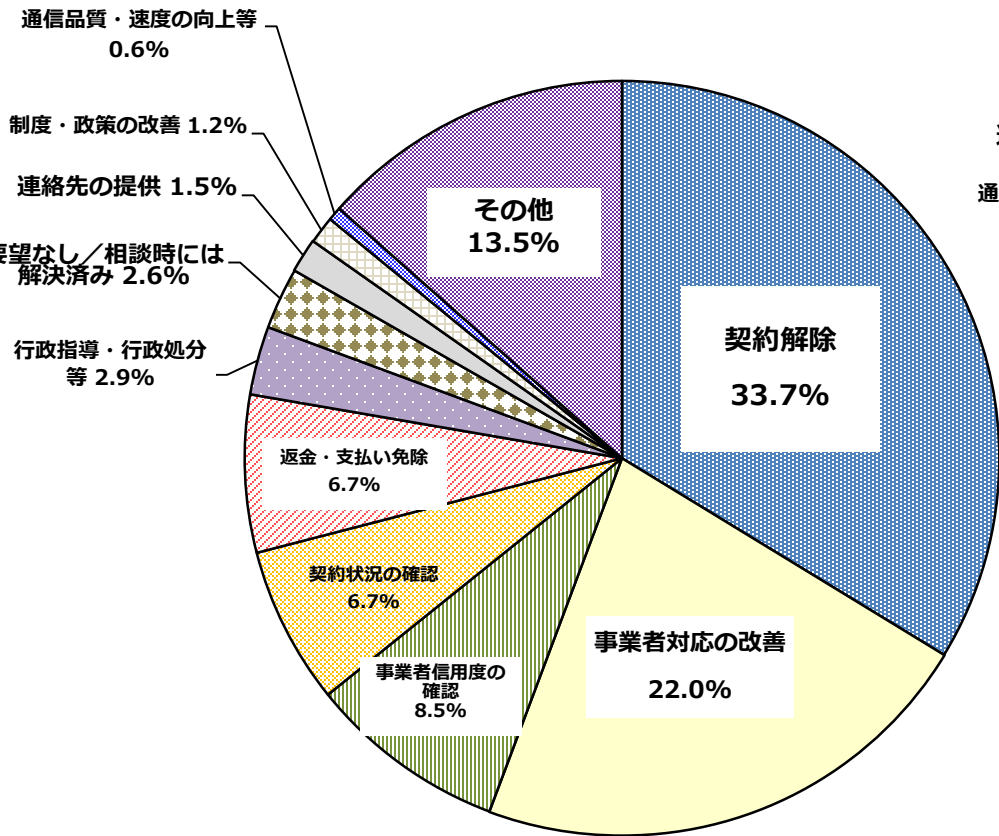
N = 2,967

期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

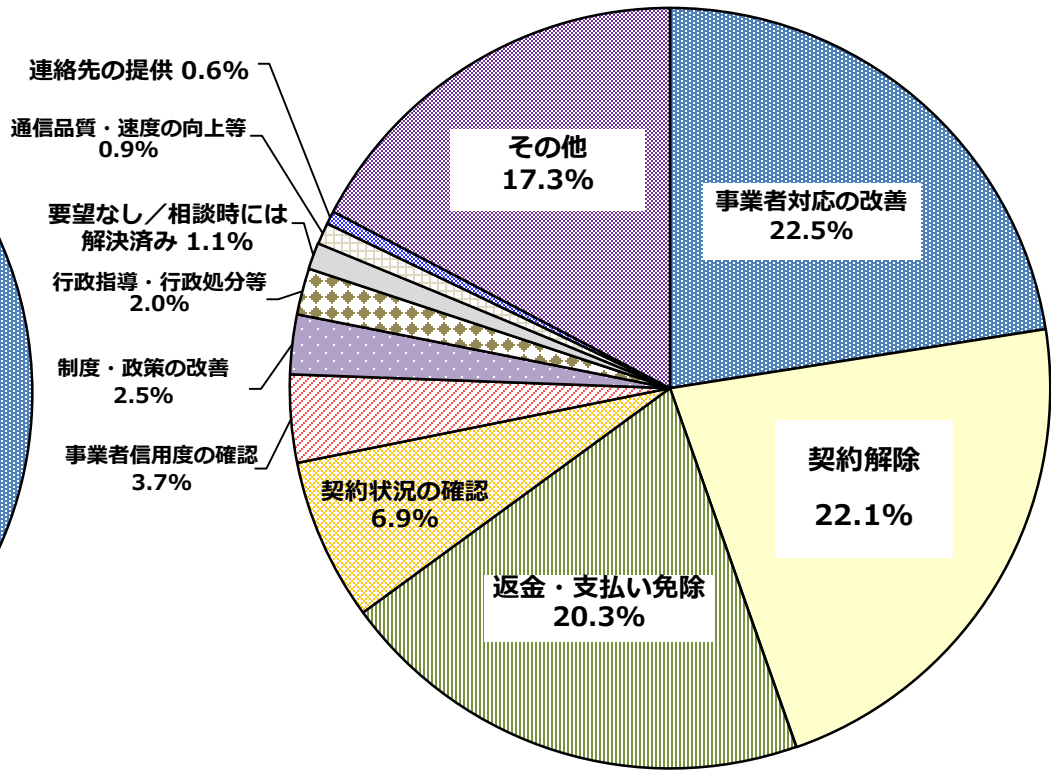
# 要望内容(利用中・契約初期の内訳)【MNO】

○ 契約初期の苦情相談では「契約解除」を求める比率が最も高い。  
 利用中の苦情相談は、「事業者対応の改善」、「契約解除」、「返金・支払い免除」を求める内容が、ほぼ同じ比率で多い。

契約初期の内訳(要望内容)



利用中の内訳(要望内容)

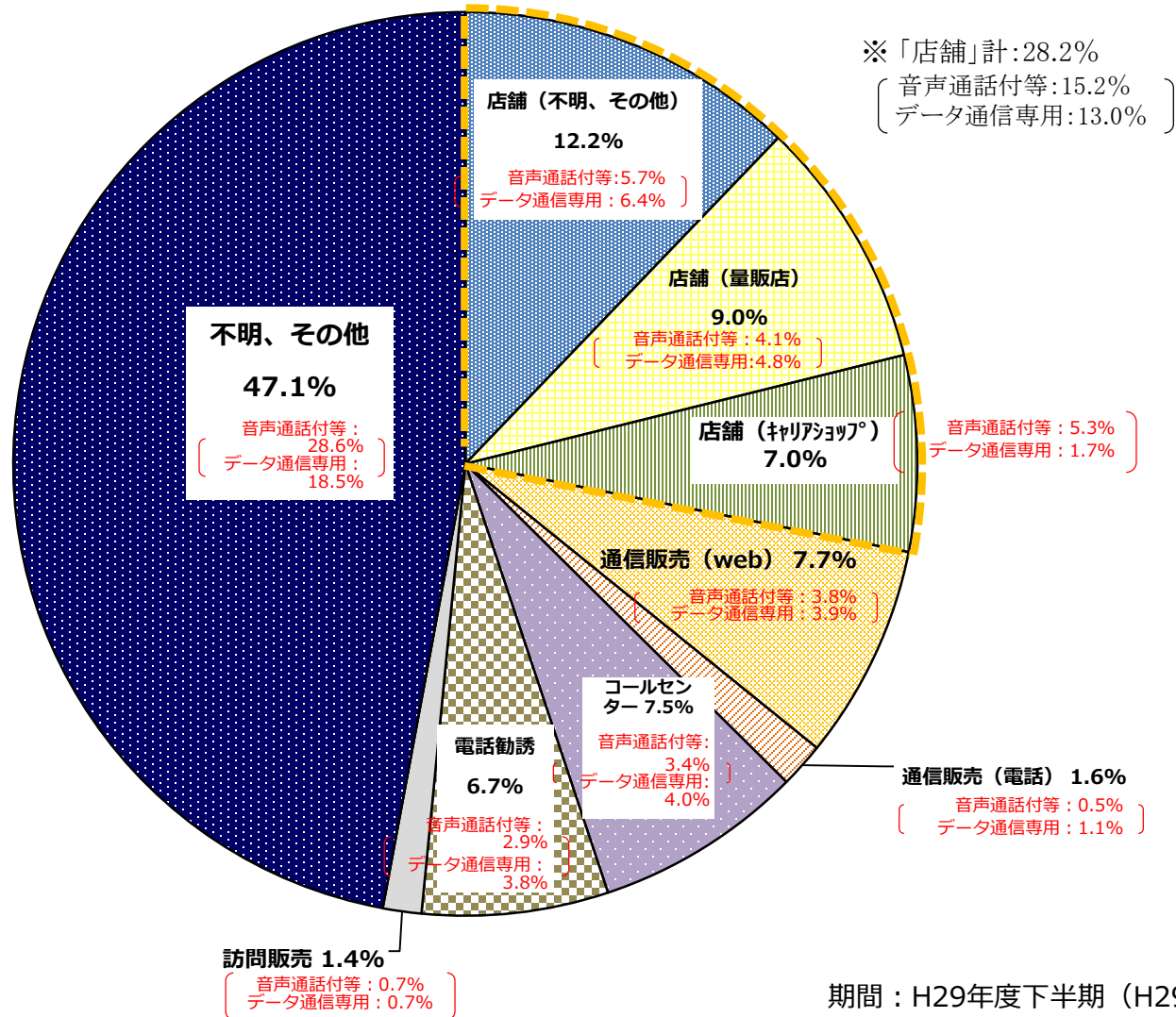


**MVNO (H29年度下半期)**

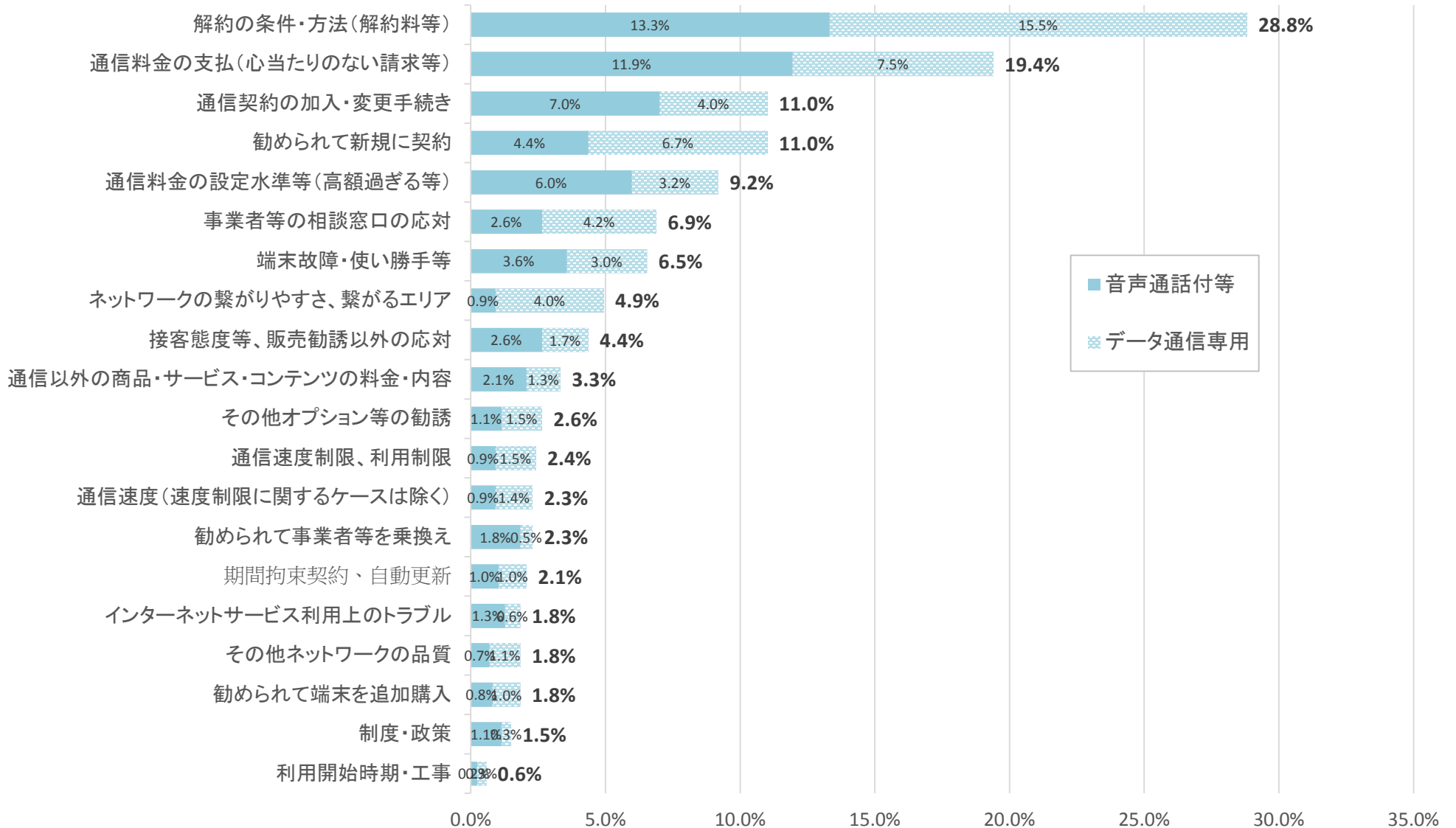


# 苦情相談の要因となった販路【MVNO】

○ 音声通話付等サービスとデータ専用サービスのいずれも「店舗」が発生元となったものが最も多く、ウェブサイトによる「通信販売（WEB）」が続く。



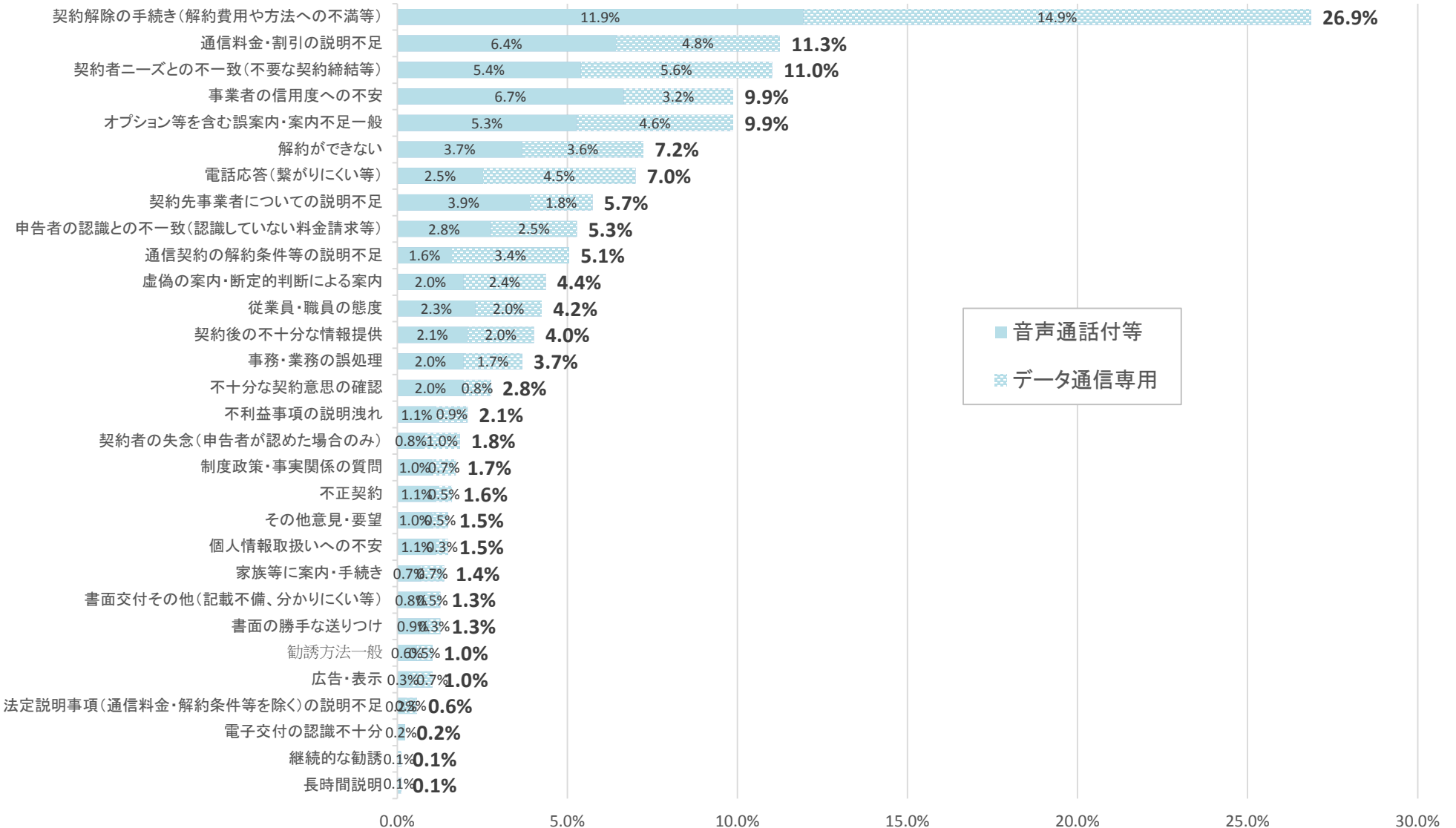
○ 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払」が続く。



N=871  
 期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 不明やその他はグラフから除外している。

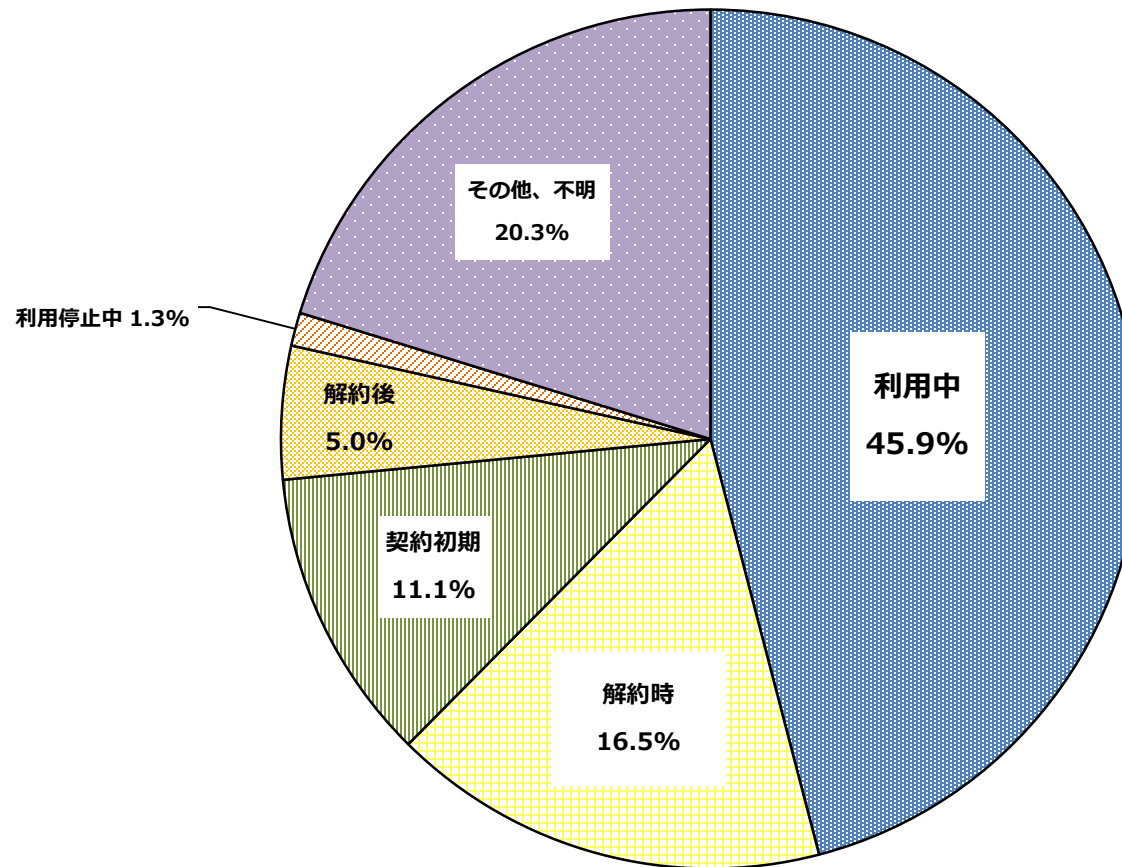
○ 「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が最も多い。



N=871  
期間：H29年度(H29.4~H30.3)

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他、0件だった項目はグラフから除外している。

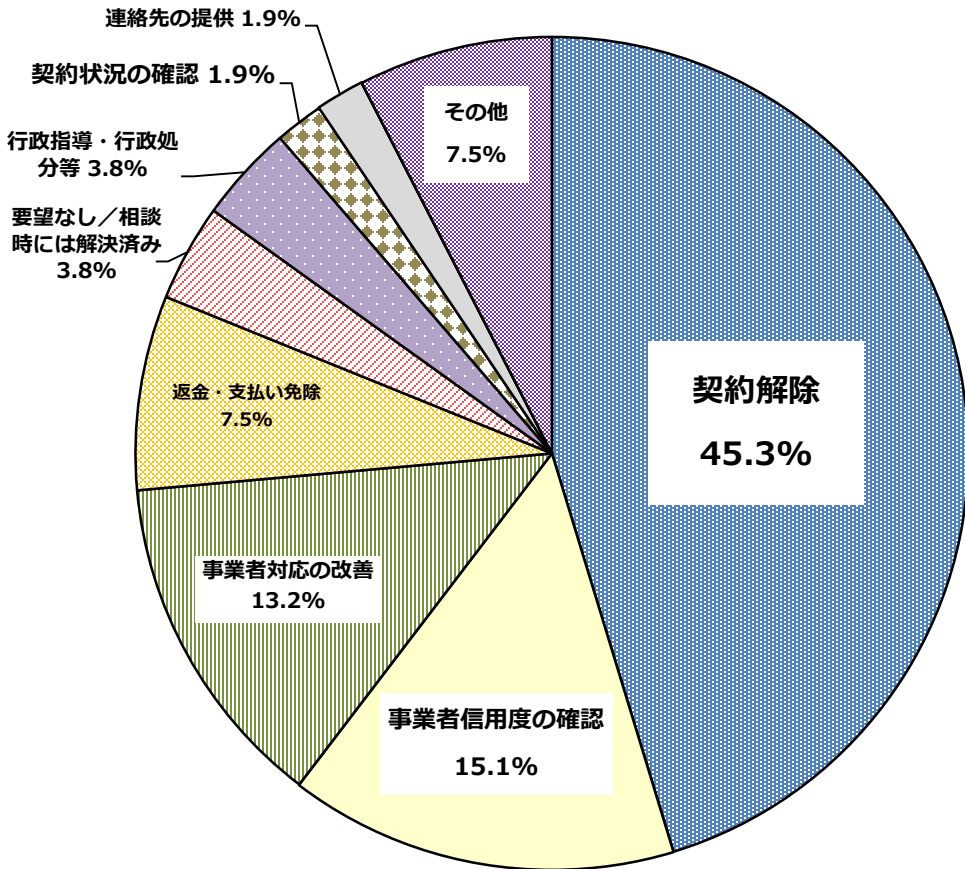
- MVNOサービスのうち音声通話付等サービスについては、「利用中」に生じた苦情相談が多く、「解約時」が続く。



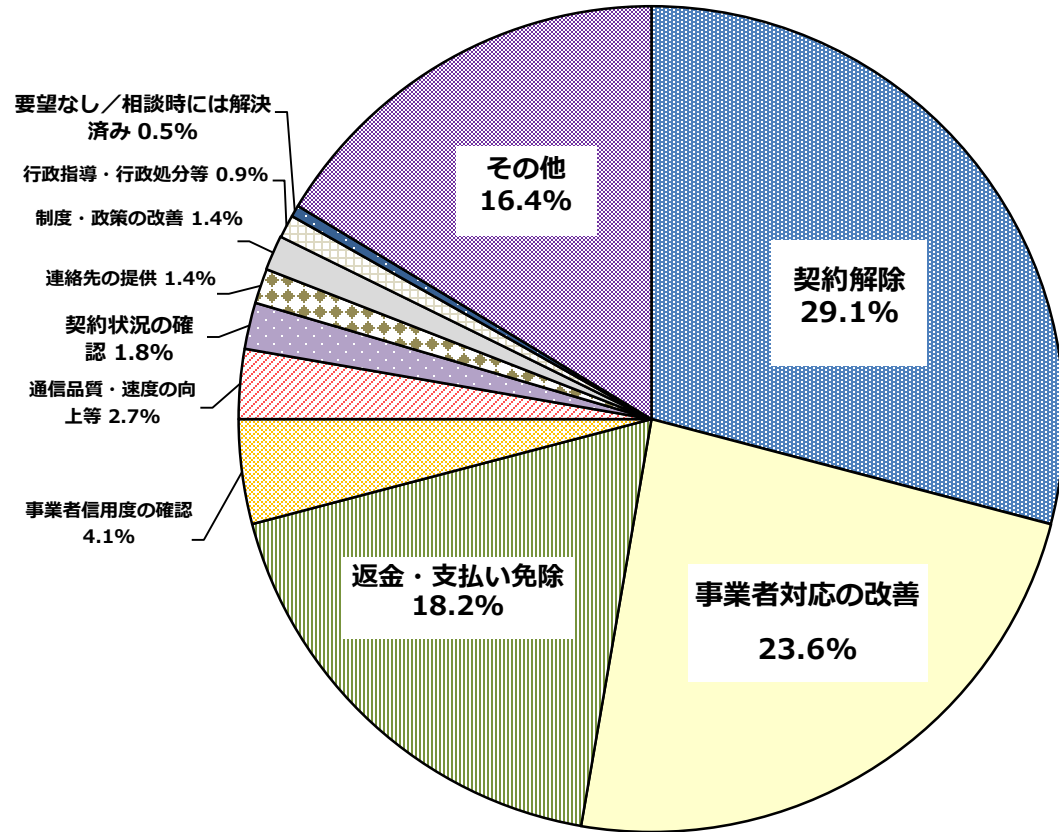
N=479  
期間：H29年度（H29.4～H30.3）

○ 音声通話付等サービスについては、契約初期、利用中いずれの中でも「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高い。利用中においては、「事業者対応の改善」や「返金・支払い免除」を求めるものも一定数を占める。

## 契約初期の内訳(要望内容)



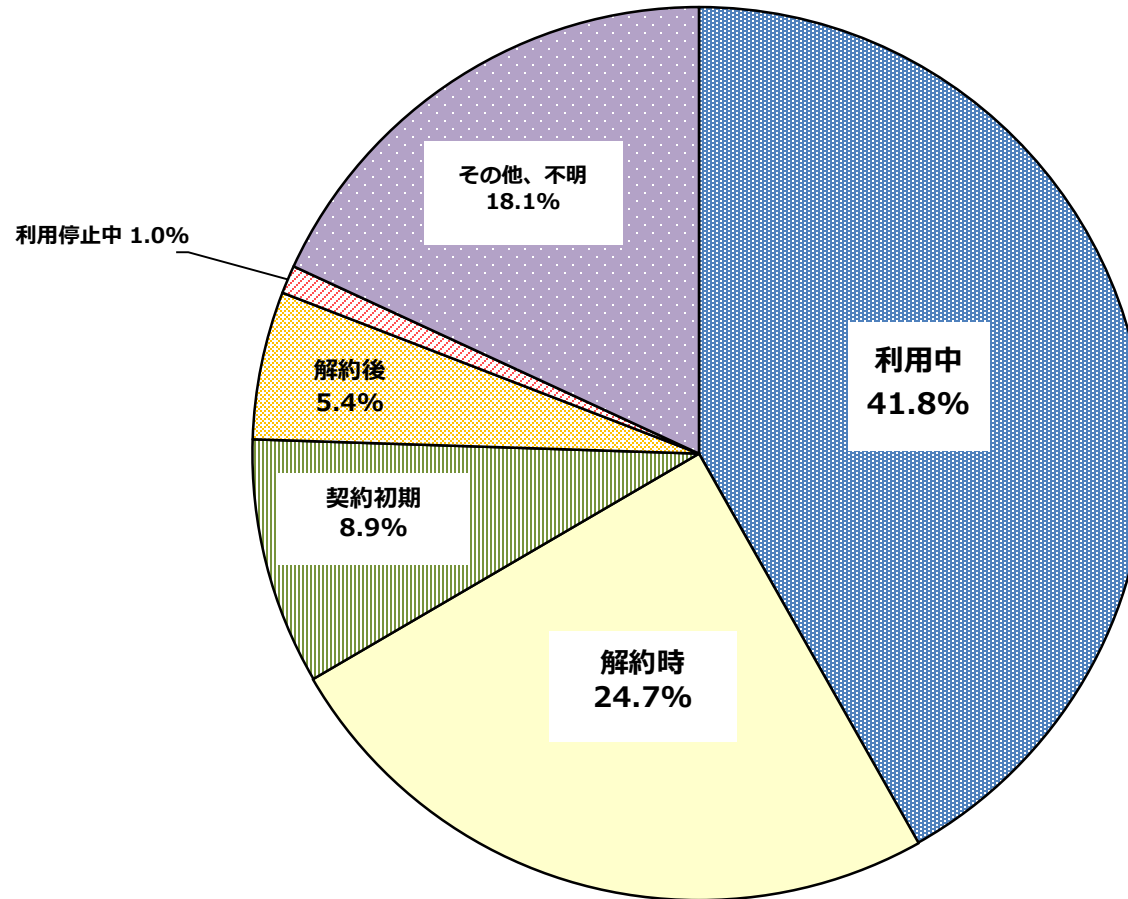
## 利用中の内訳(要望内容)



N=53  
期間：H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

N=220  
期間：H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

- MVNOサービスのうち、データ通信専用サービスについては、「利用中」に生じた苦情相談が多く、「解約時」が続く。



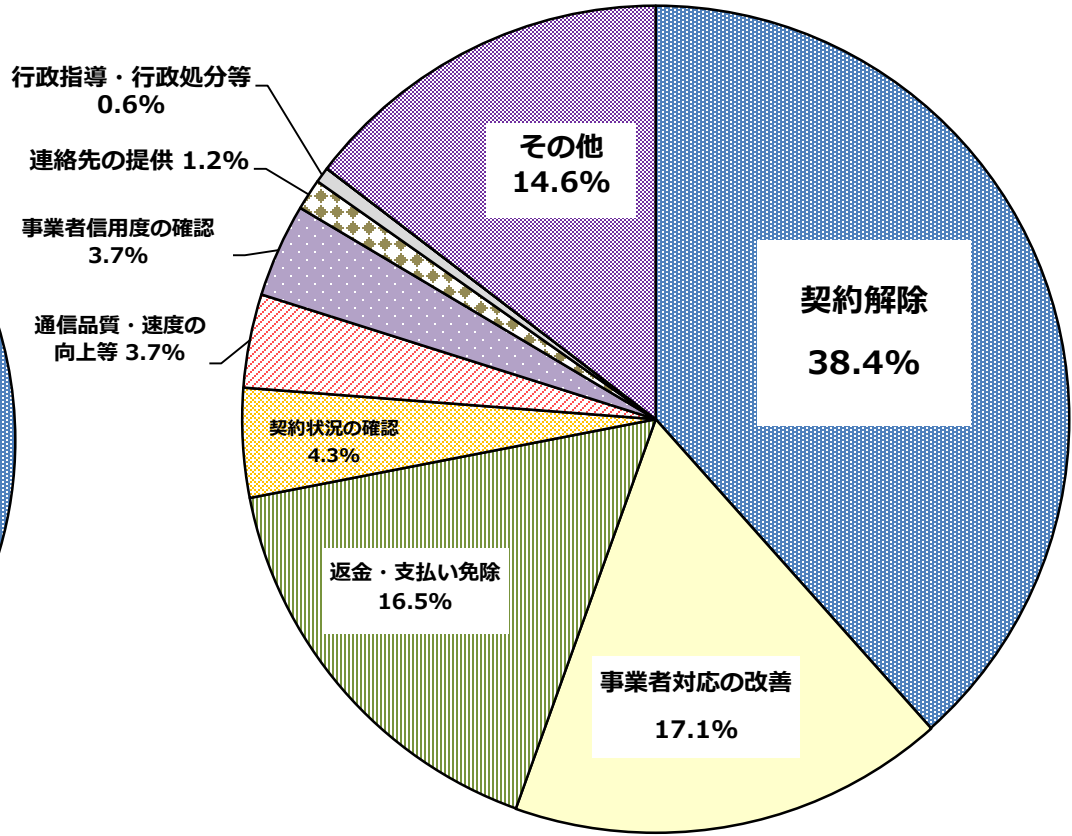
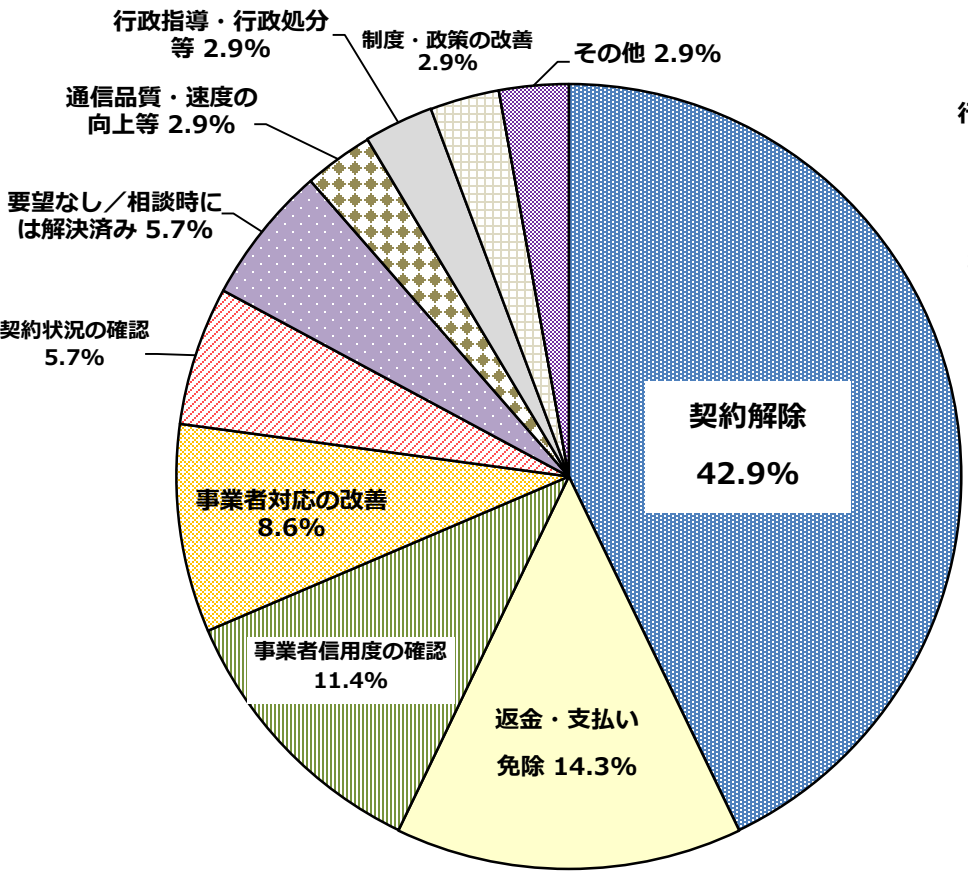
N=392

期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

○ データ通信専用サービスについては、契約初期、利用中いずれでも「契約解除」を求める比率が最も高い。利用中においては、「事業者対応の改善」、「返金・支払い免除」を求めるものが続く。

契約初期の内訳(要望内容)

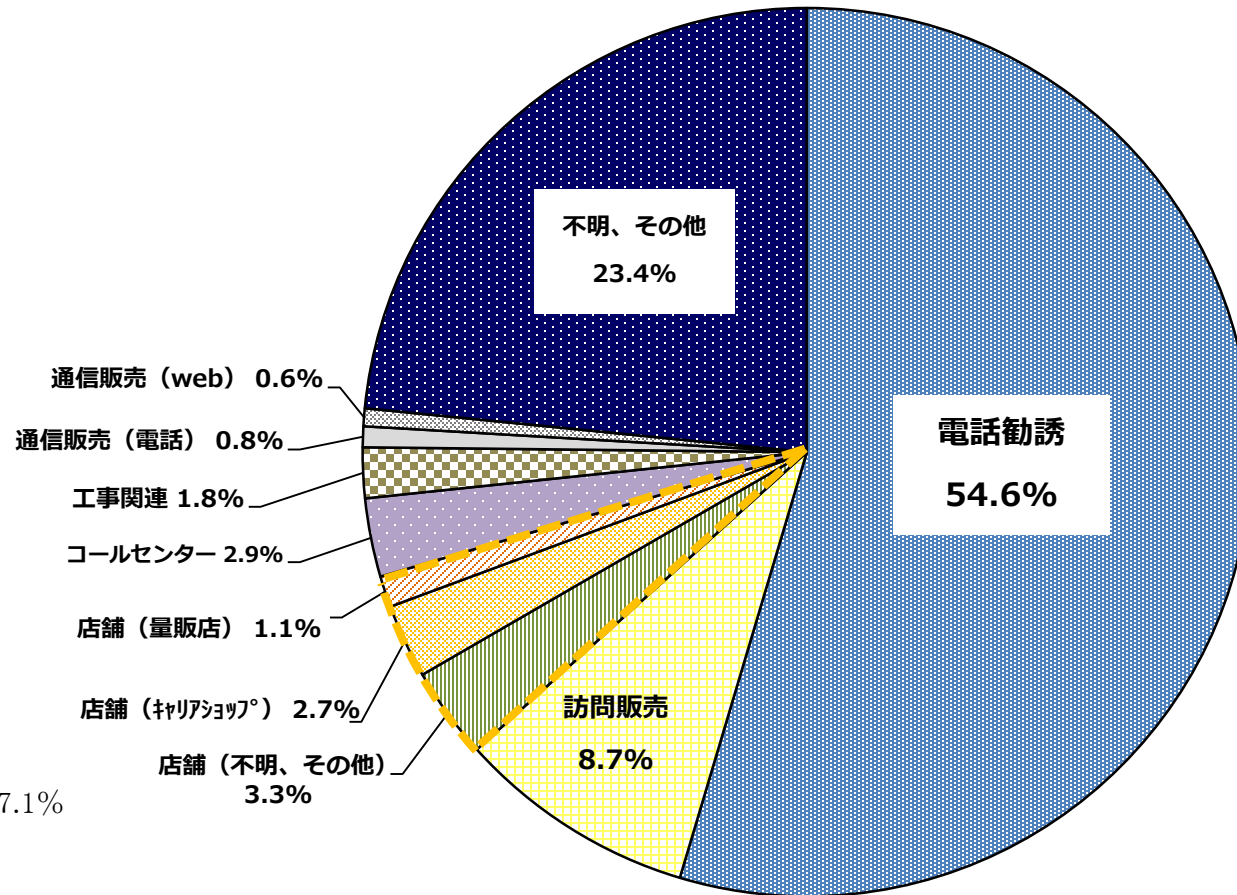
利用中の内訳(要望内容)



**F T T H (H 2 9年度下半期)**



○ 「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、大半を占める。

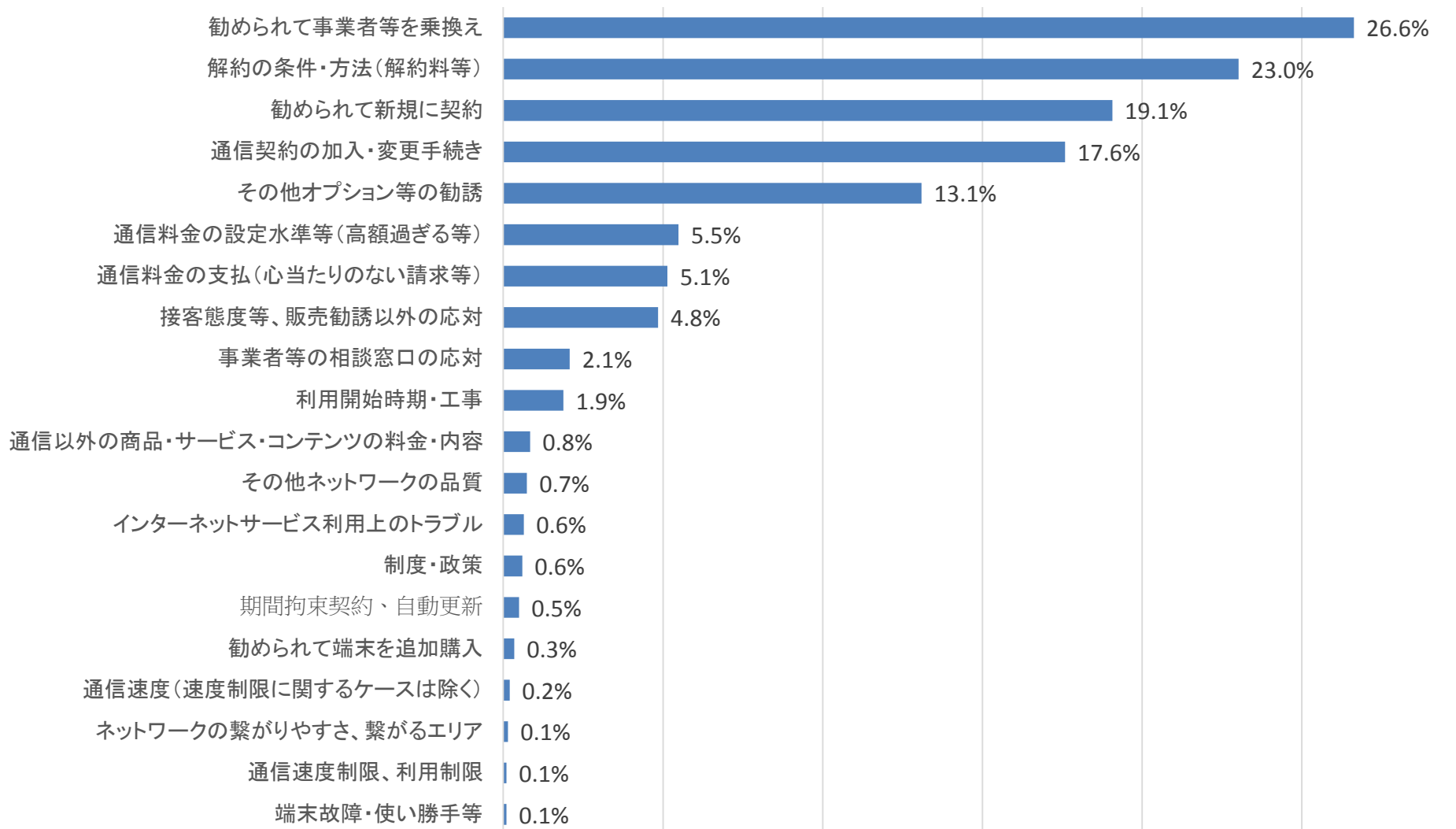


※「店舗」計:7.1%

N=3,706

期間：H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

○ 電話勧誘（苦情相談の要因となった販路のうち、54.6%を占める）を発生元とする苦情相談のうち、「勧められて事業者等を乗換え」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」が続く。



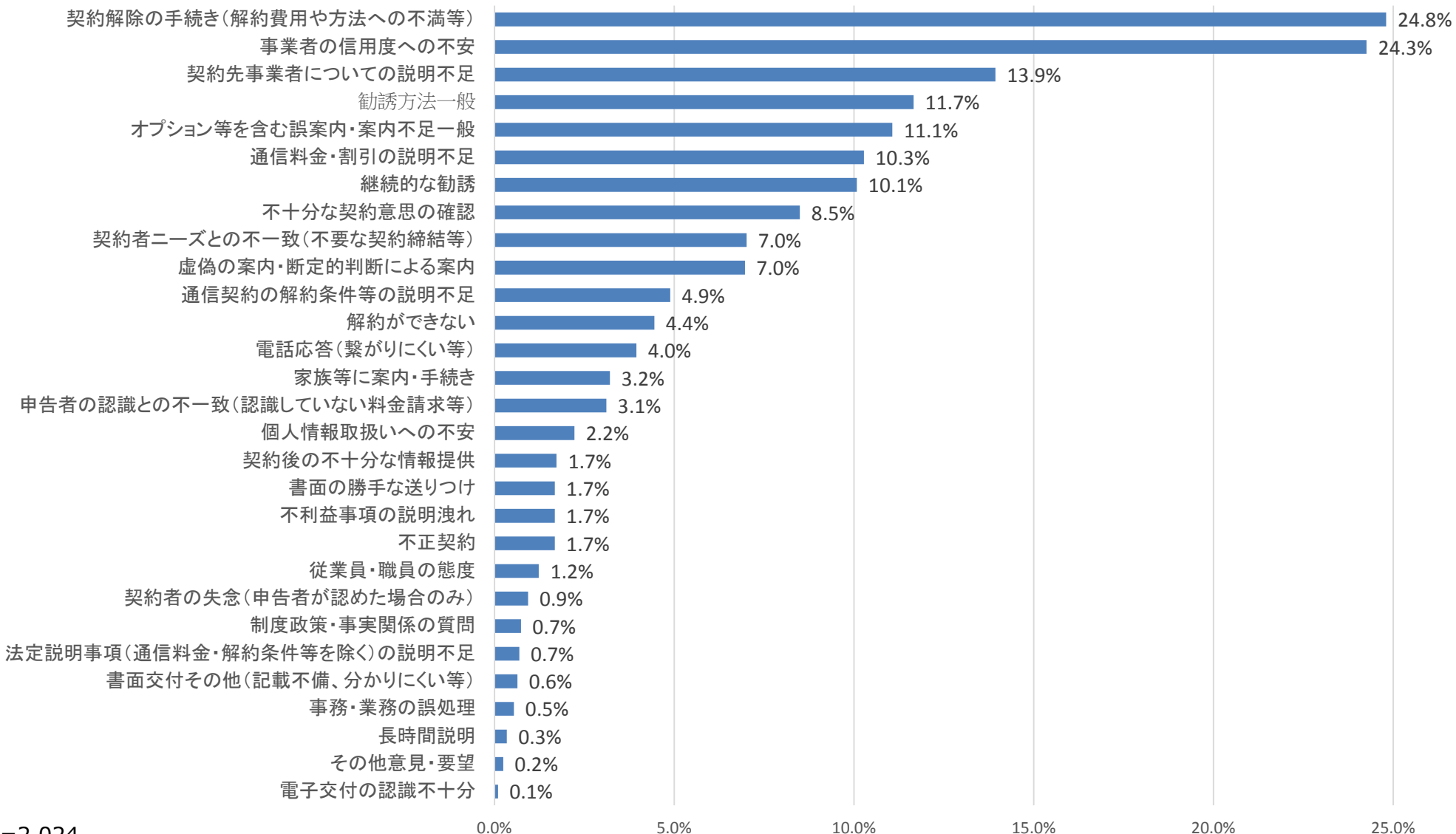
N=2,024

期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

# 発生要因（申告内容からの推測）【FTTH】＜電話勧誘＞

○ 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「契約解除の手続き」と「事業者の信用度への不安」に関する苦情相談が多い。

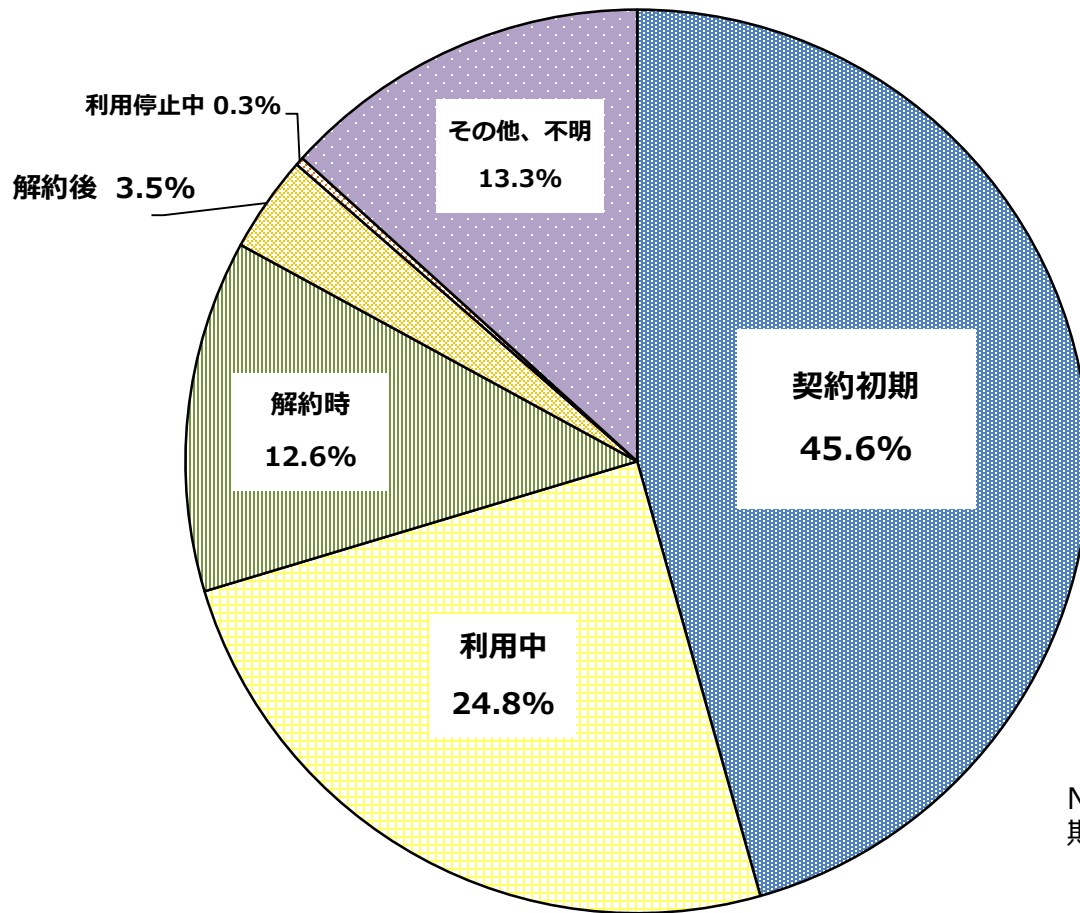


N=2,024

期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

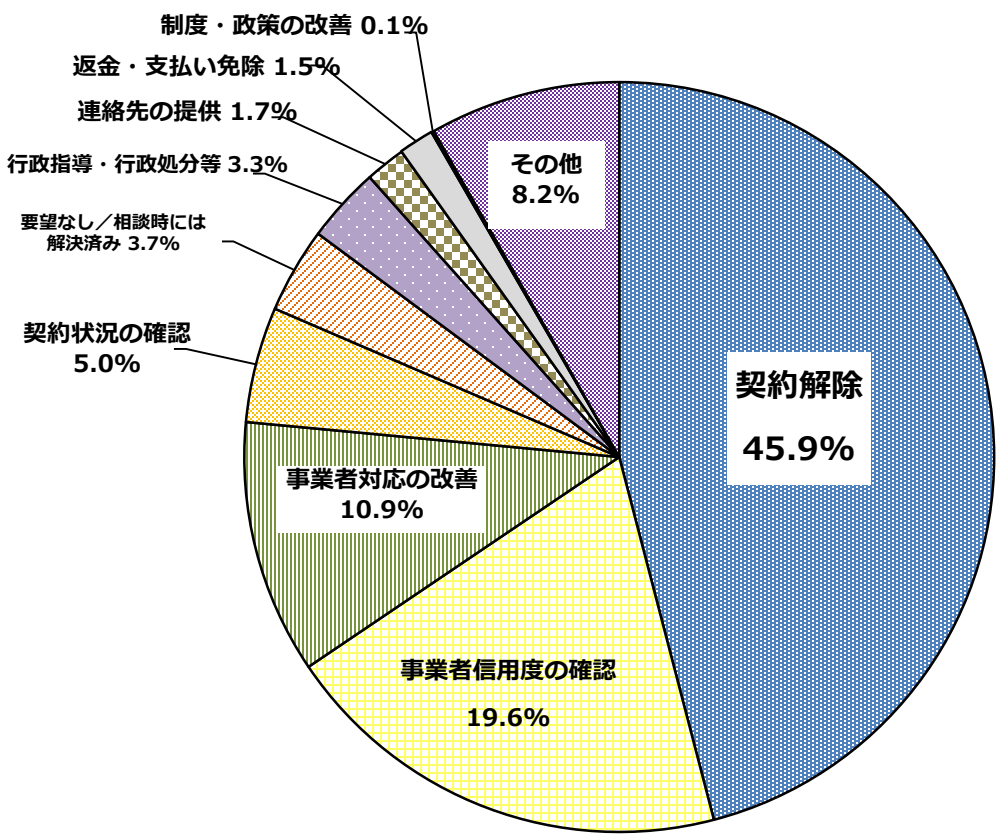
○ 電話勧誘を発生元とする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが半数近くを占めており、続いて「利用中」に生じたものが多くを占める。



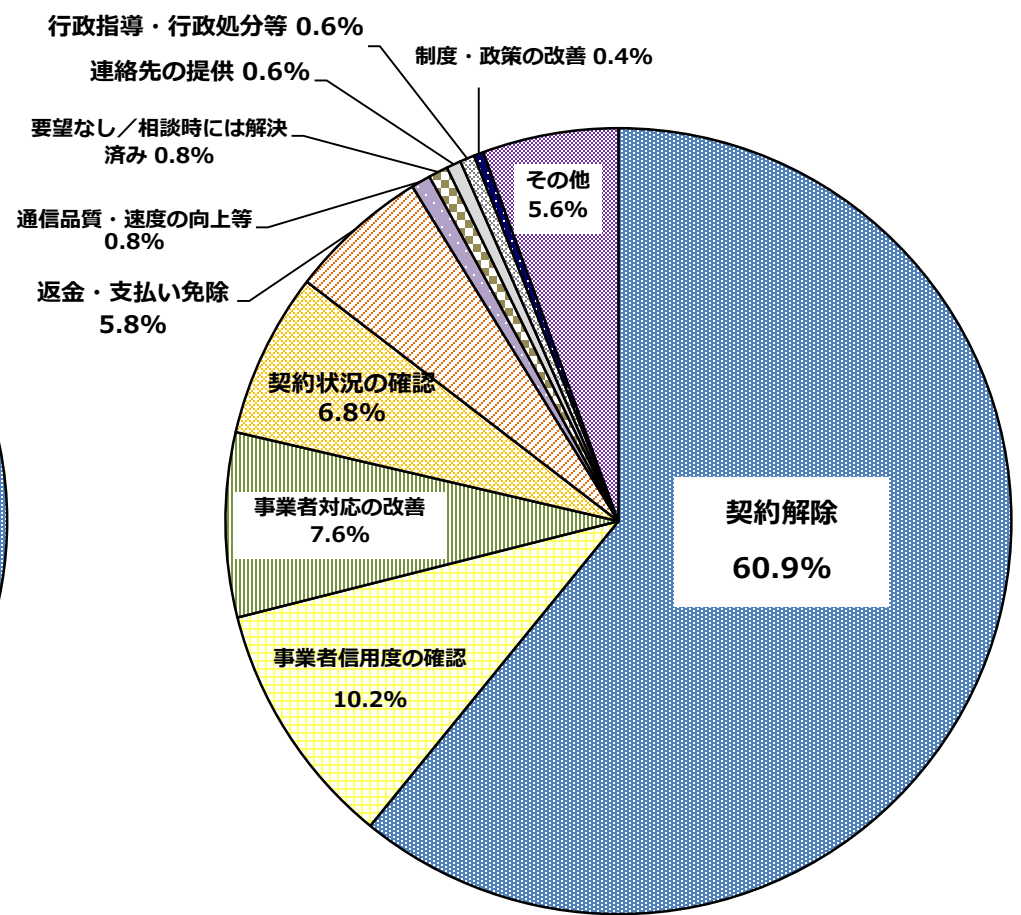
N=2,024  
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

○ 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、契約初期の要望内容を見ると、「契約解除」を求めるものが半数近い。また、利用中の苦情相談の要望内容においても、「契約解除」を求めるものが半数以上を占めている。

契約初期の内訳(要望内容)



利用中の内訳(要望内容)

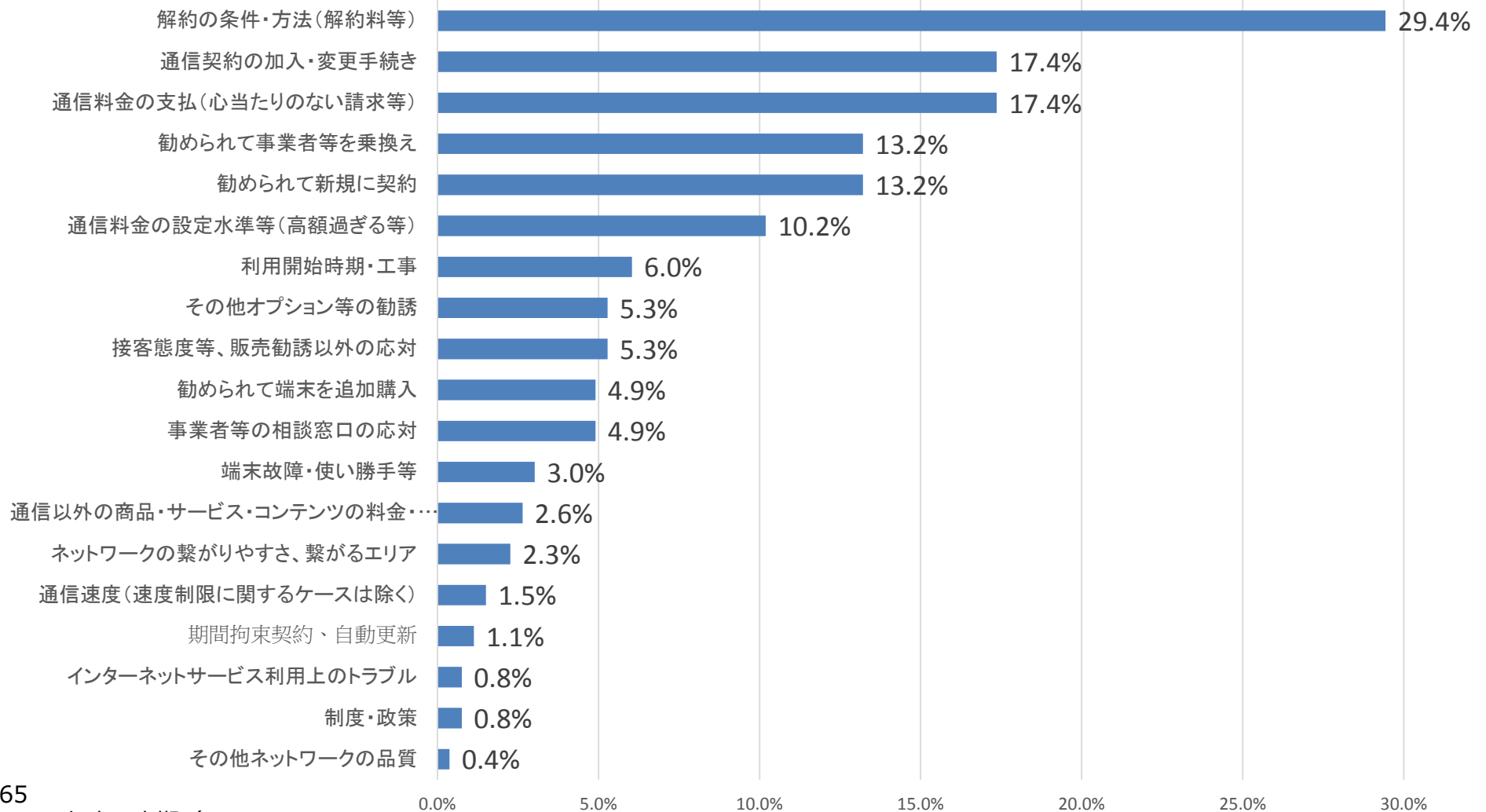


N=923  
期間：H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

N=501  
期間：H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

# 苦情相談の項目・観点【FTTH】 <店舗>

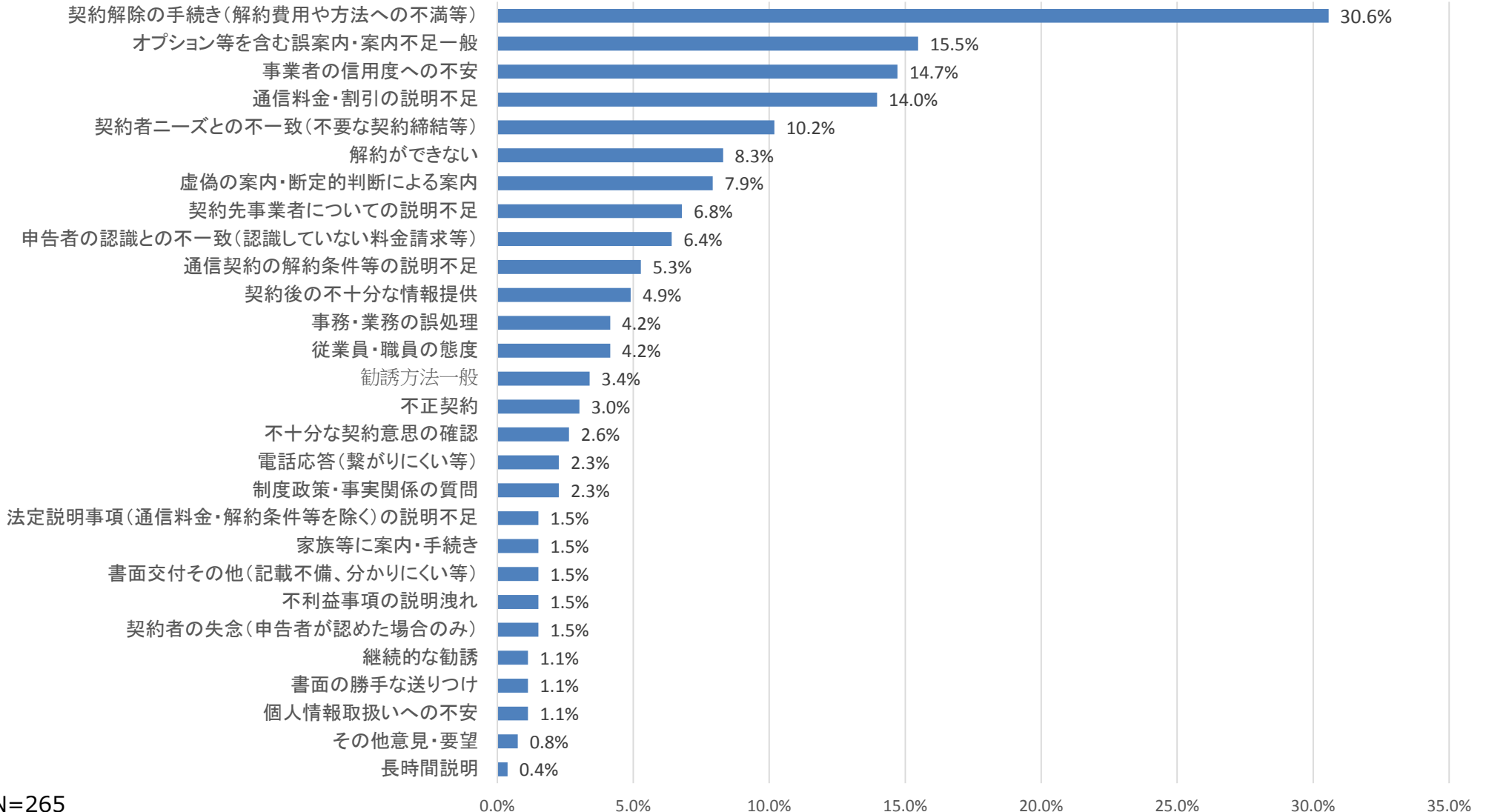
○ キャリアショップや量販店等の店舗（苦情相談の要因となった販路のうち、7.1%を占める）を発生元とする苦情相談については、「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。



N=265  
 期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

○ 店舗を発生元とする苦情相談では、「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が最も多い。

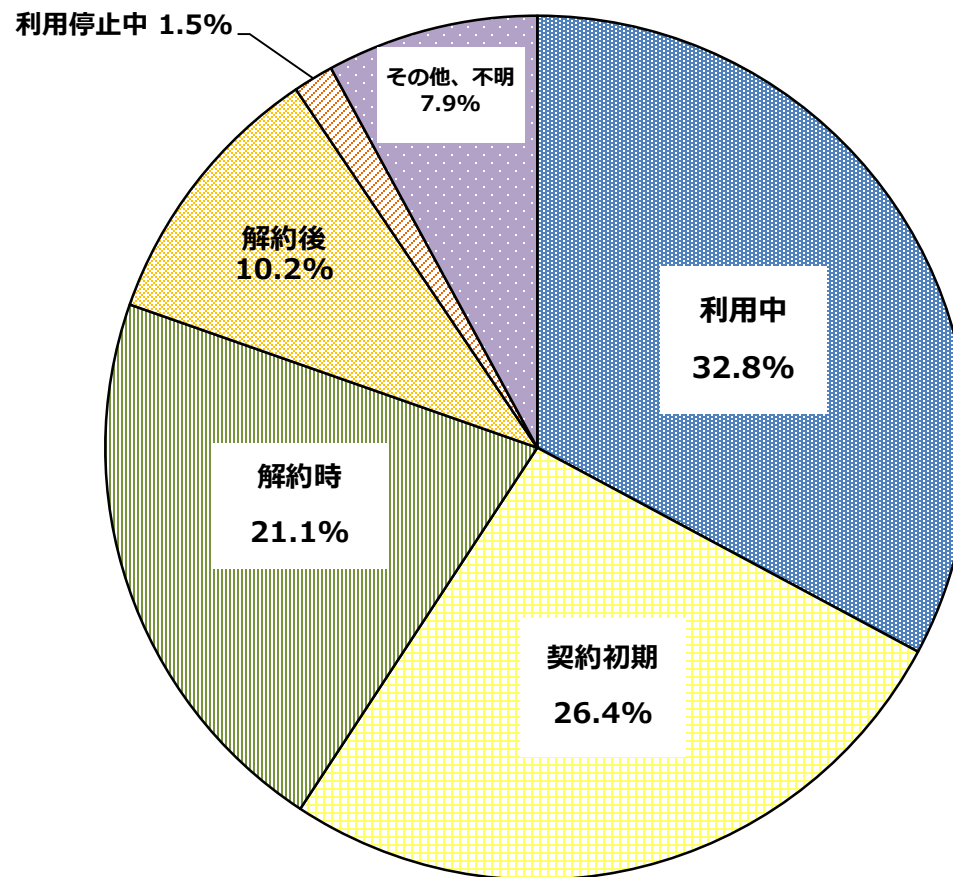


N=265

期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

- 店舗を発生元とする苦情相談のうち、「利用中」に生じたものが最も多くを占め、「契約初期」、「解約時」に生じたものが続く。

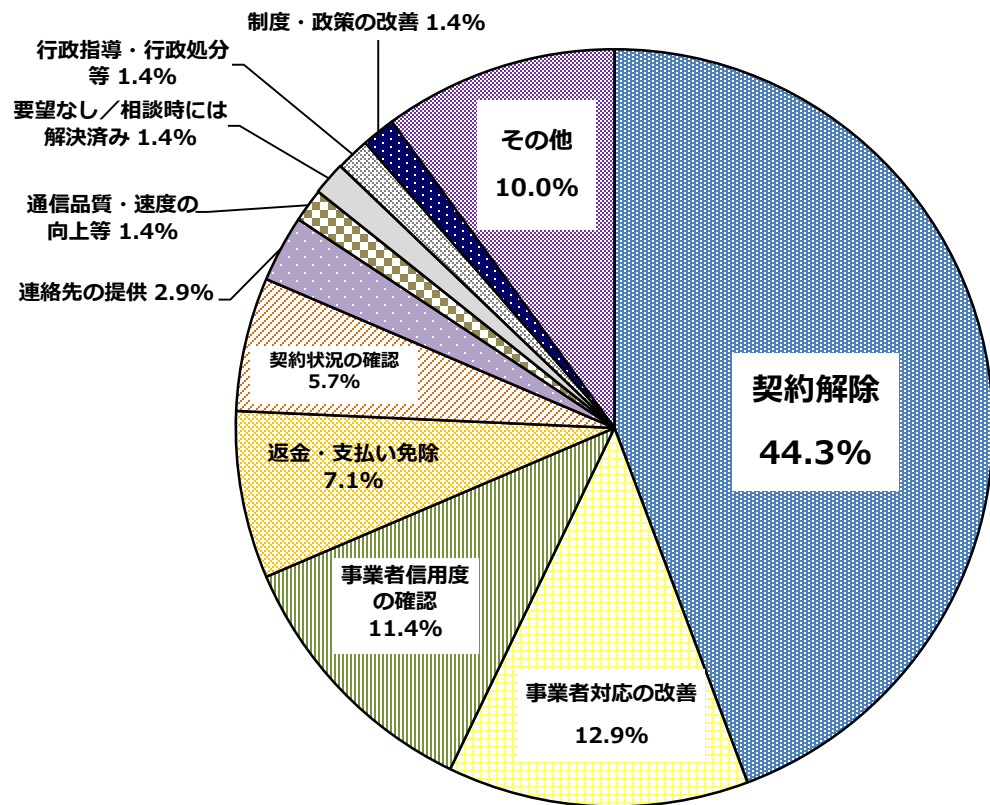


N=265  
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

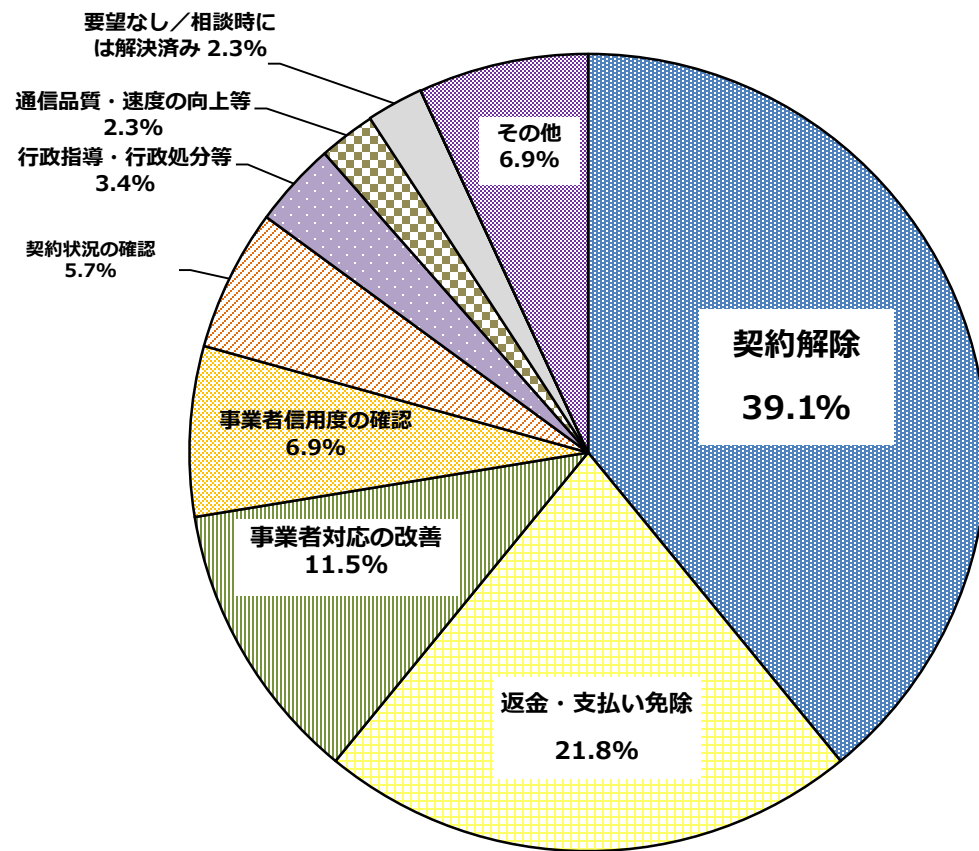


○ 店舗を発生元とする苦情相談のうち、契約初期、利用中のいずれの中でも「契約解除」を求める内容が最も多い。利用中の苦情相談の要望内容には、「返金・支払い免除」を求めるものも続く。

## 契約初期の内訳(要望内容)

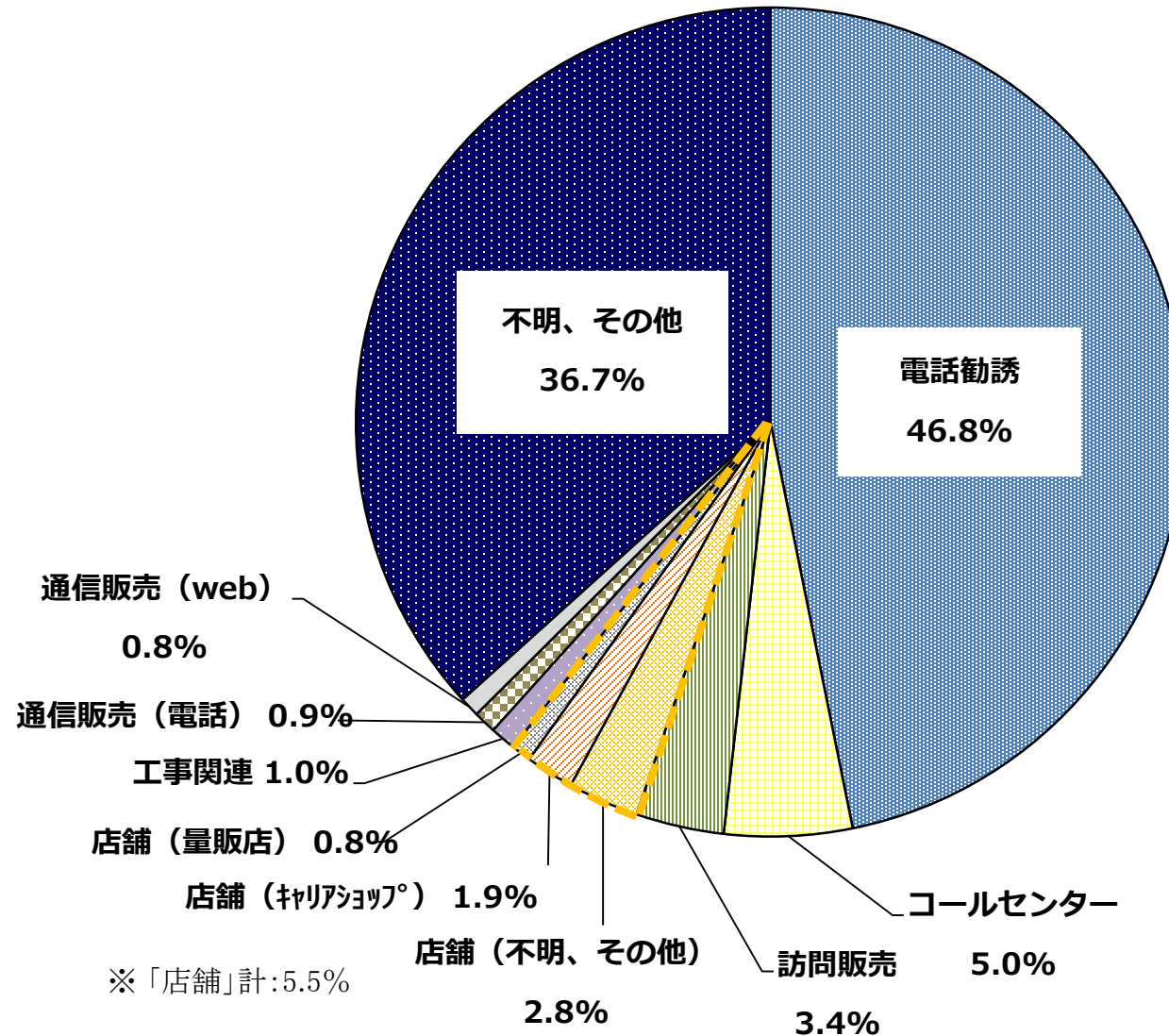


## 利用中の内訳(要望内容)



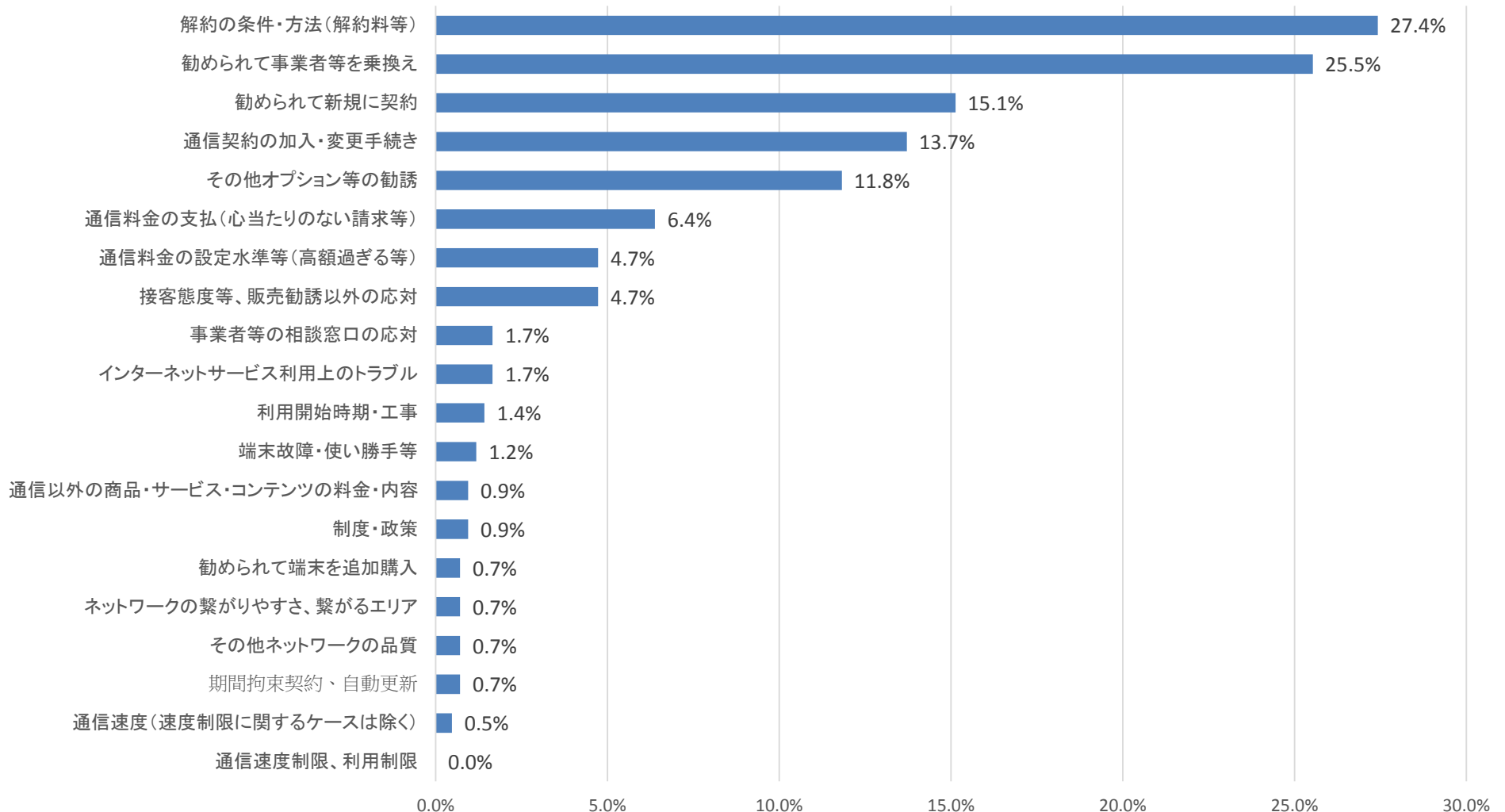
**I S P (H29下半期)**

○ 「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、半数近くを占める。



N=903  
期間：H29年度下半期  
(H29.10~H30.3)

- 電話勧誘（苦情相談の要因となった販路のうち、46.8%を占める）を発生元とする苦情相談のうち、「解約の条件・方法」と「勧められて事業者等に乗換え」に関する苦情相談が多い。

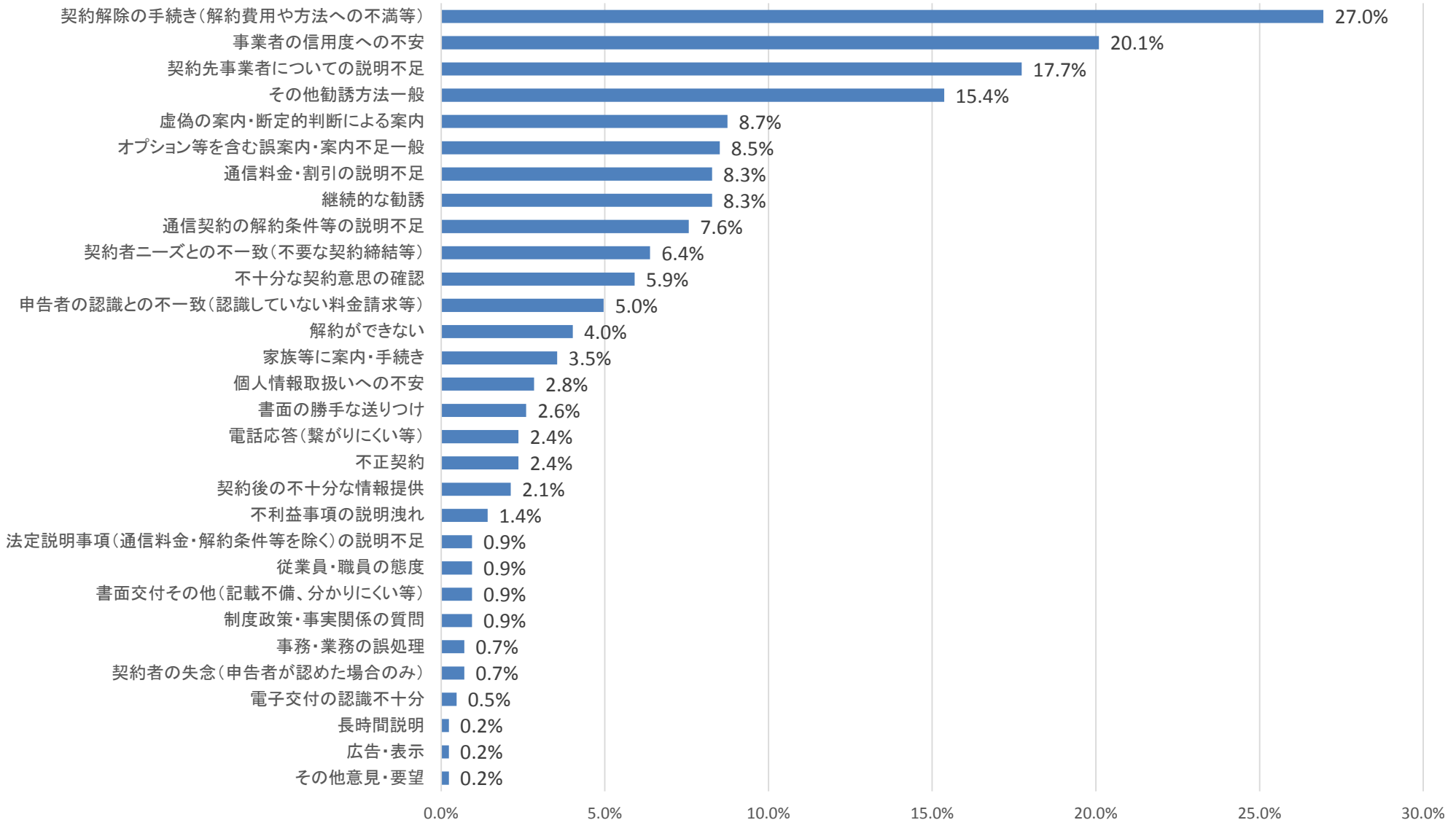


N=423

期間：H29年度下半期  
(H29.10～H30.3)

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
不明やその他はグラフから除外している。

○ 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「契約解除の手続き」に関する苦情相談が最も多く、「事業者の信用度への不安」に関するものが続く。

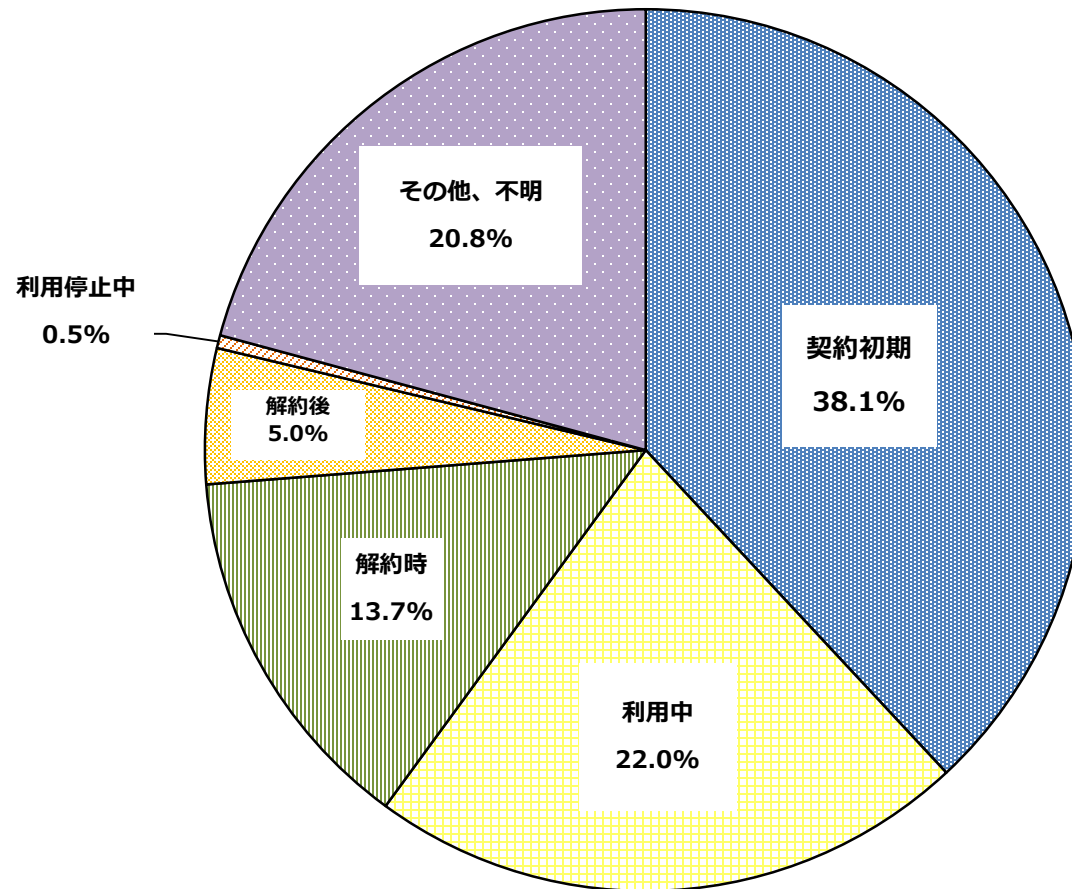


N=423

期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

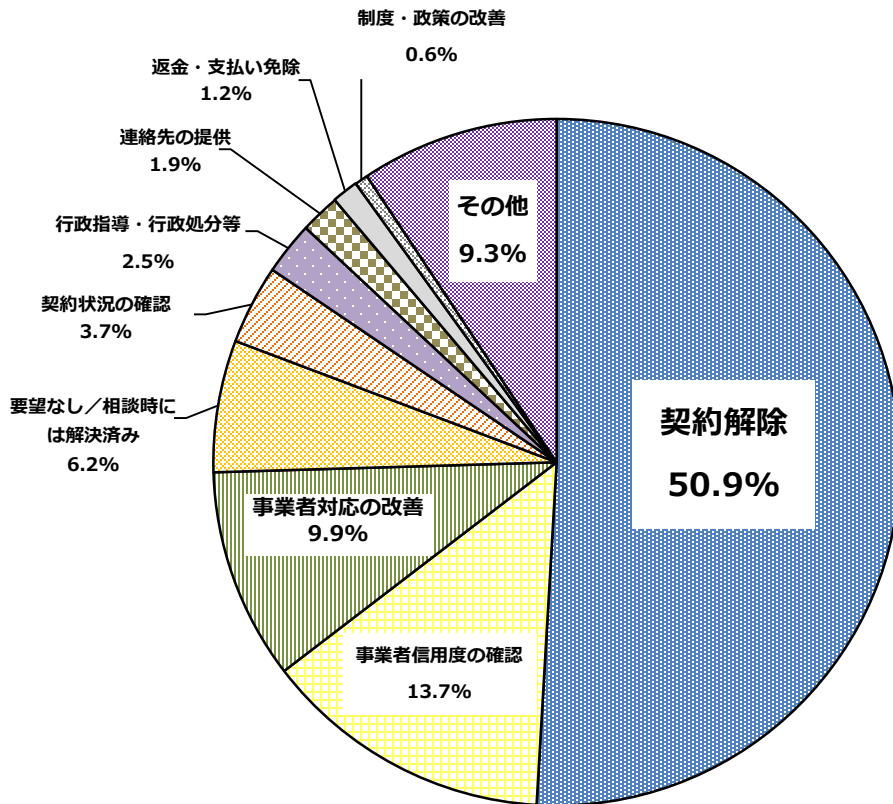
- 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「契約初期」に生じたものが最も多くを占め、「利用中」、「解約時」に生じたものが続く。



N=423  
期間：H29年度下半期  
(H29.10～H30.3)

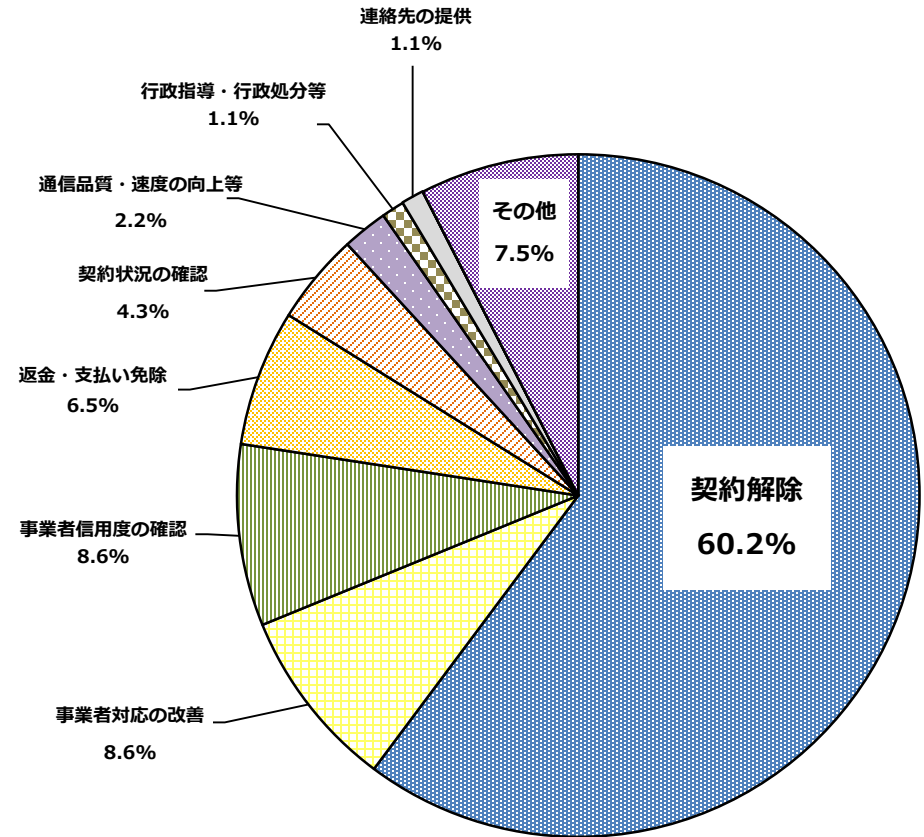
○ 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、契約初期、利用中のいずれの中でも「契約解除」を求める内容が半数以上を占める。

## 契約初期の内訳(要望内容)



N=161  
期間：H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

## 利用中の内訳(要望内容)



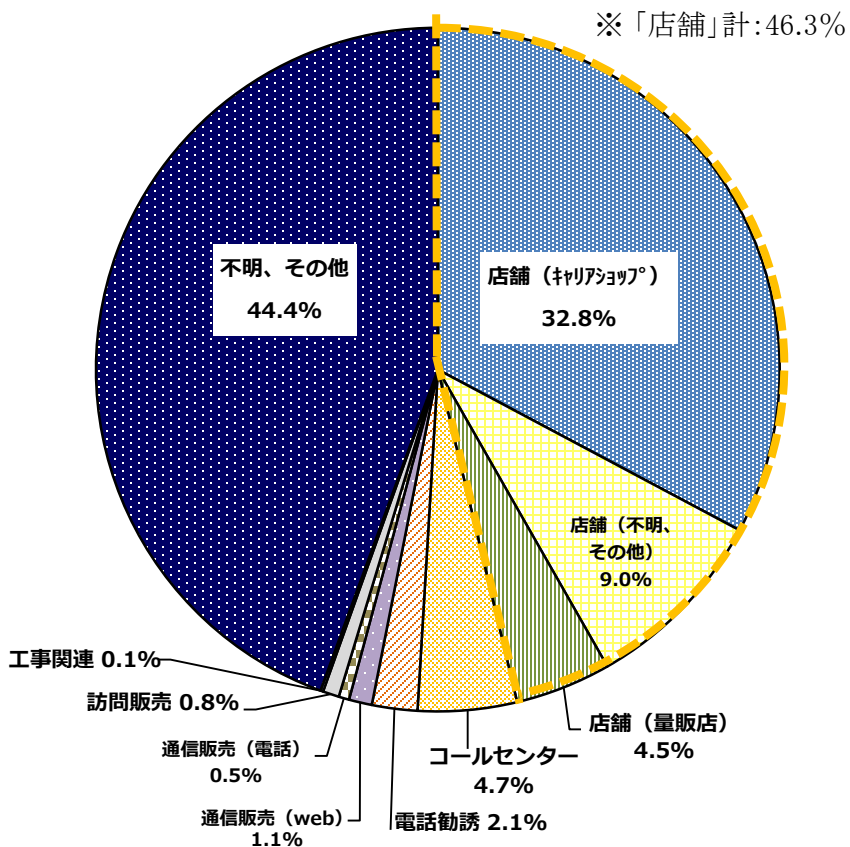
N=93  
期間：H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

**平成29年度（通年）**

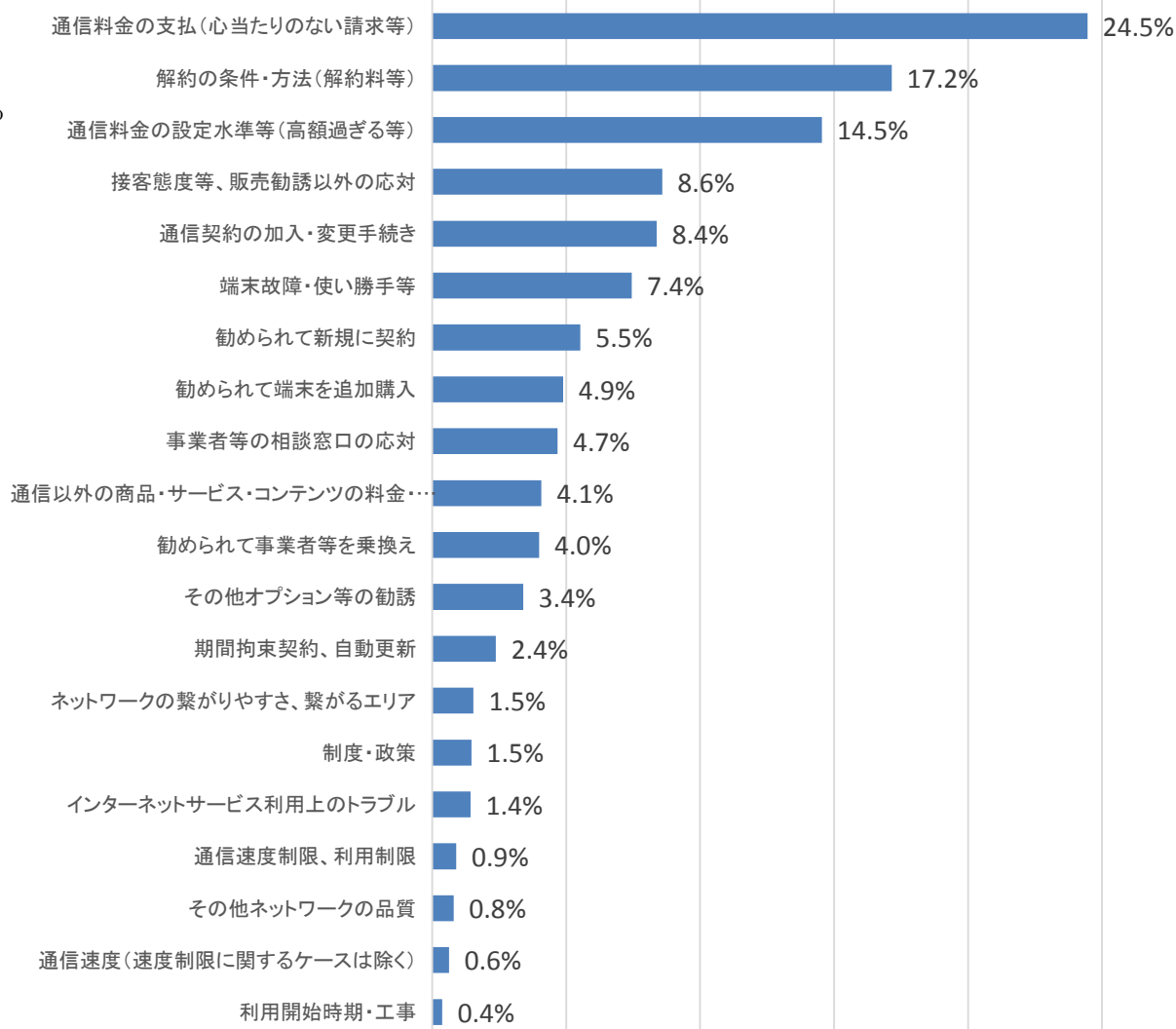


○ 主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」であり、「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多い。

＜苦情相談の要因となった販路＞



＜苦情相談の項目・観点＞

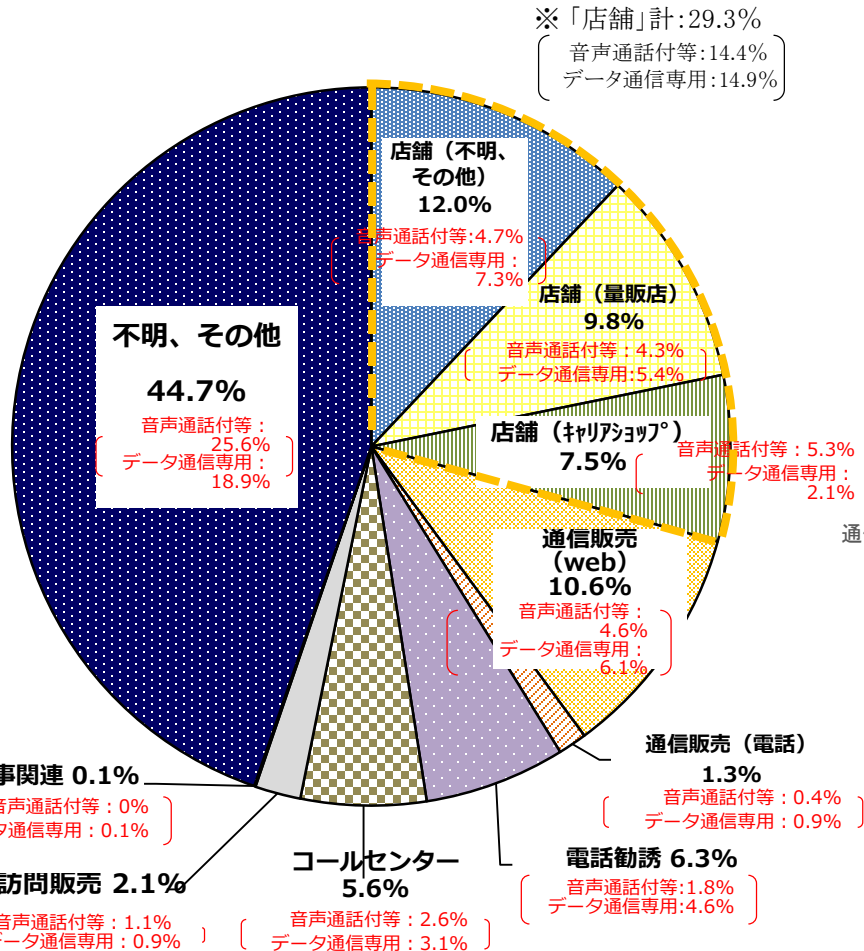


N = 6,243 期間 : H29年度 (H29.4~H30.3)

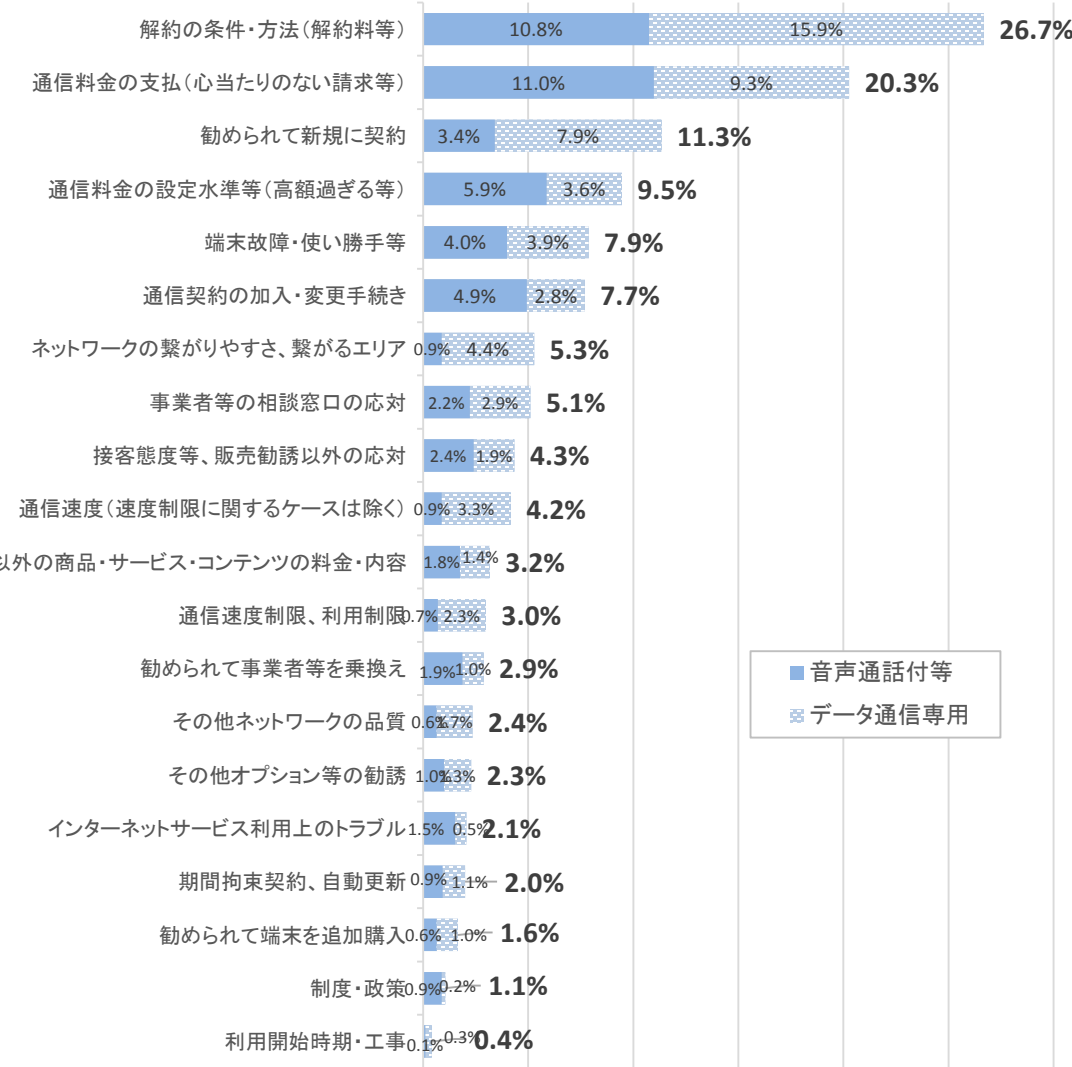
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

○ 主な発生元は、「店舗」であり、「通信販売（WEB）」が続く。「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。

## ＜苦情相談の要因となった販路＞

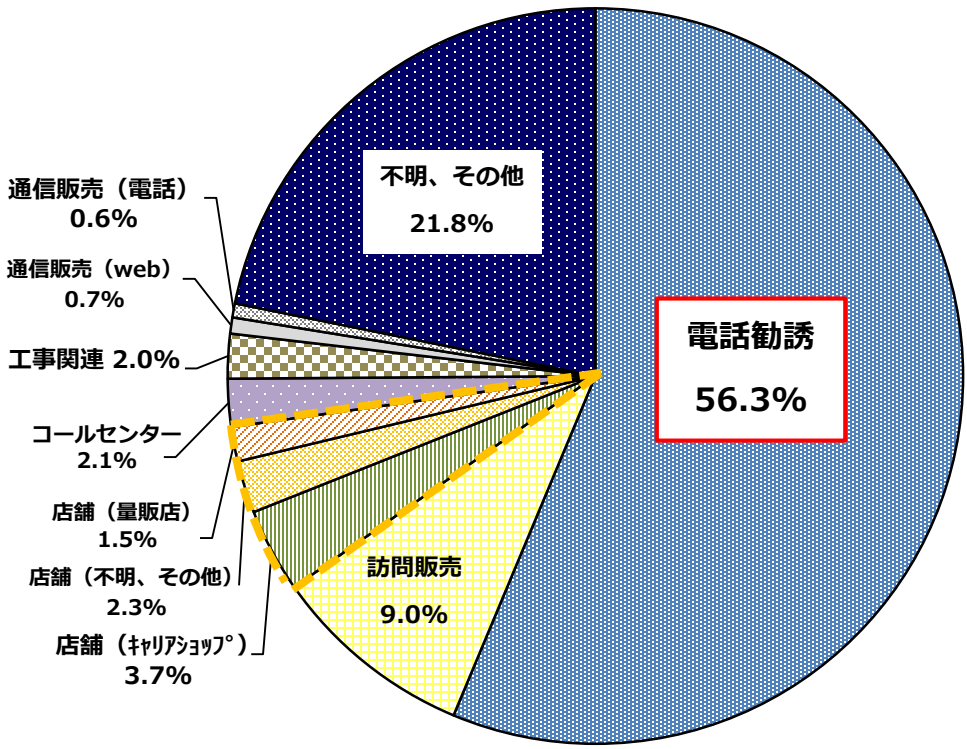


## ＜苦情相談の項目・観点＞



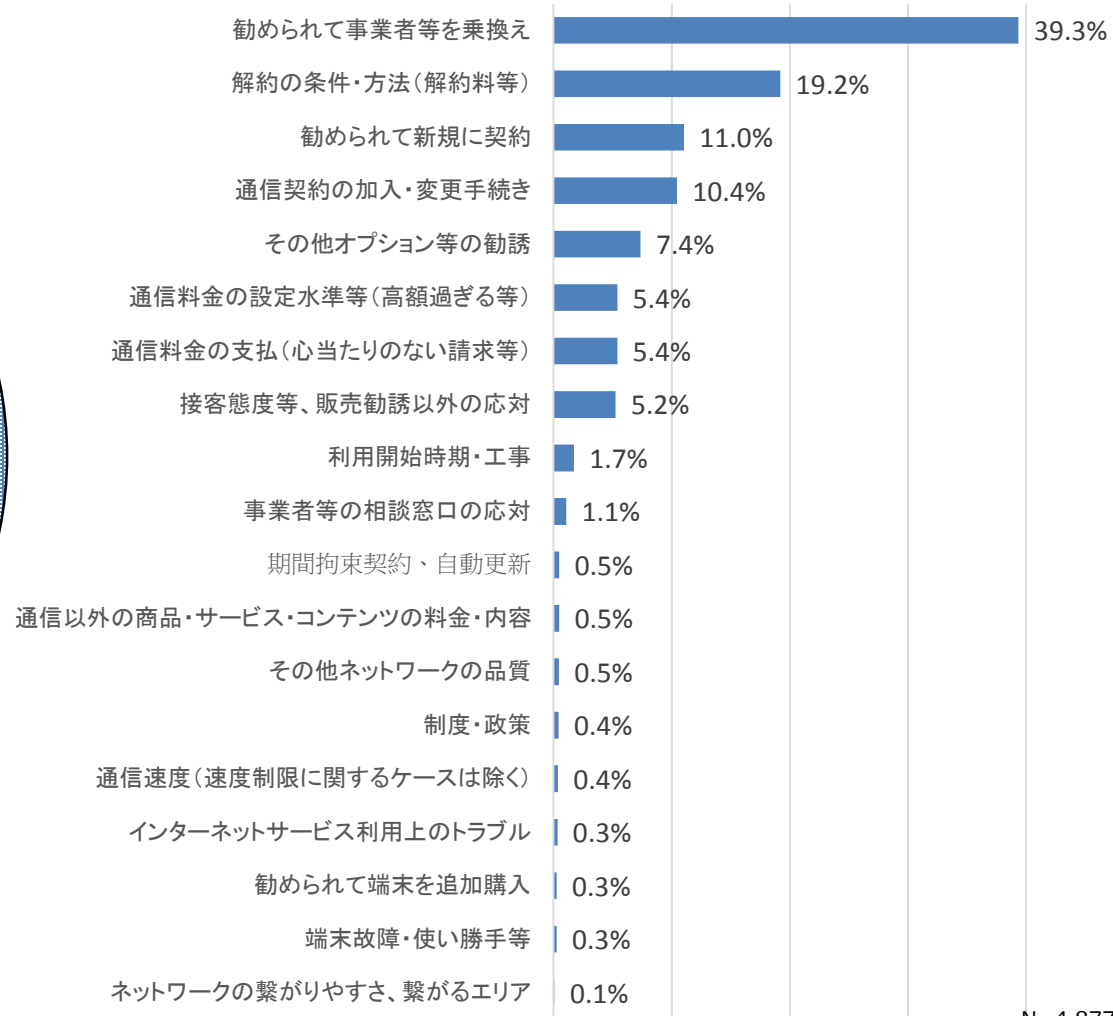
○ 「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、大半を占め、そのうち、1/3以上が「勧められて事業者等を乗換え」に関する苦情相談である。

＜苦情相談の要因となった販路＞



※「店舗」計:7.5%

＜苦情相談の項目・観点【電話勧誘】＞



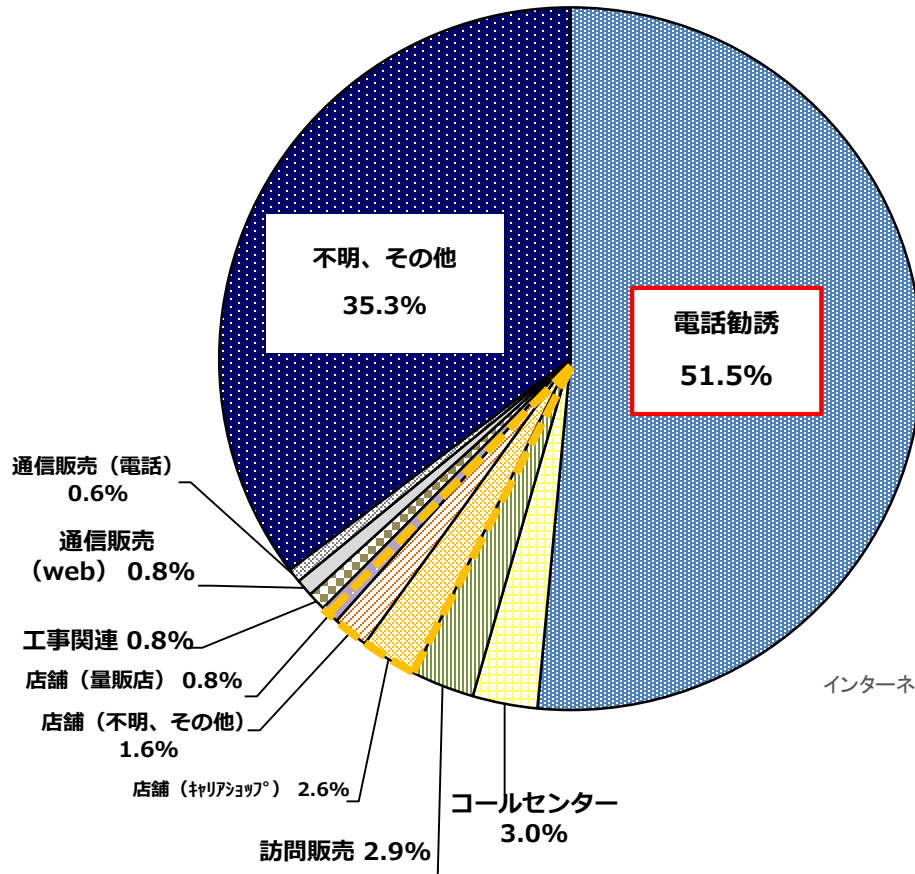
N=8,660 期間：H29年度 (H29.4～H30.3)

N=4,877 期間：H29年度 (H29.4～H30.3)

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
不明やその他はグラフから除外している。

○ 「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が過半数を占め、そのうちの半数近くが「勧められて事業者等に乗換え」に関する苦情相談である。

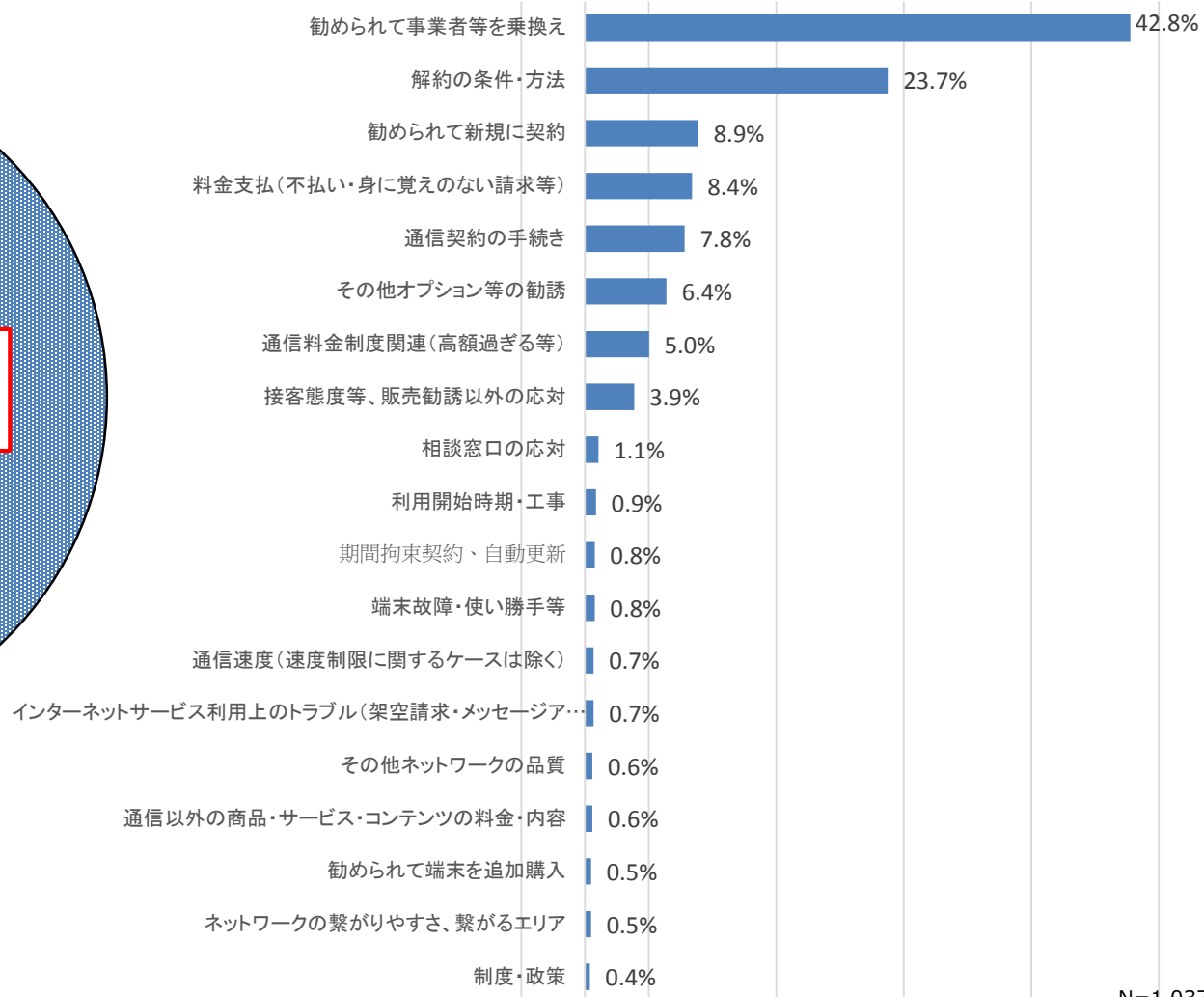
＜苦情相談の要因となった販路＞



※「店舗」計:5.0%

N=2,011 期間：H29年度 (H29.4～H30.3)

＜苦情相談の項目・観点【電話勧誘】＞



N=1,037

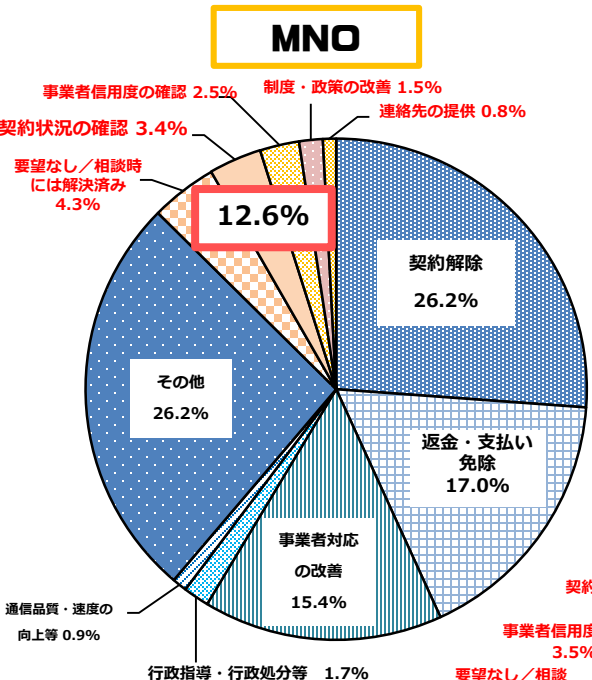
期間：H29年度 (H29.4～H30.3)

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
不明やその他はグラフから除外している。

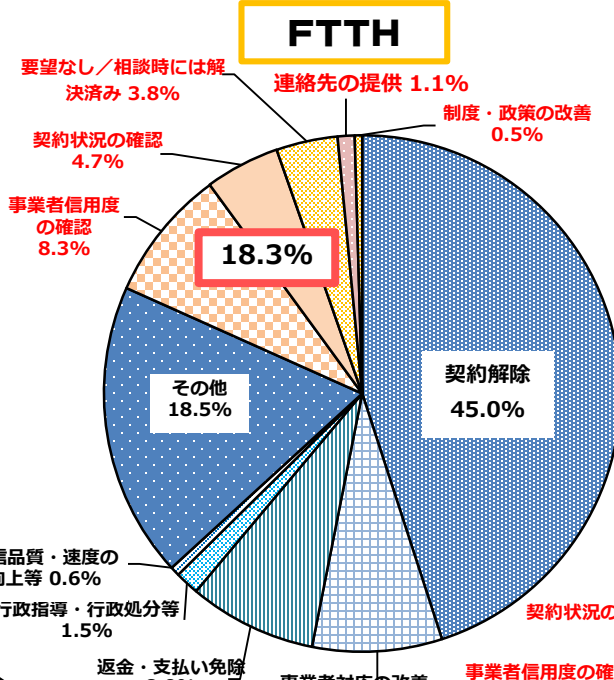
# <参考> 確認・意見等かどうか(要望内容からの推測)

○ 要望内容が「確認・意見等」(※)に該当するか否かで集計すると、確認・意見等に該当する苦情等は、全体の1~2割程度である。相談時には既に問題が解決しているものもある。

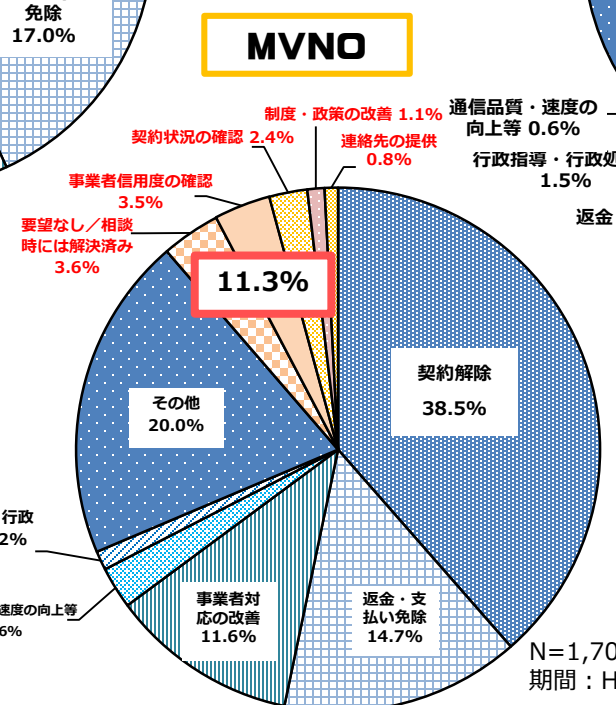
※ 要望内容のうち、「契約状況の確認」、「要望なし/相談時には解決済み」、「事業者信用度の確認」、「制度・政策の改善」、「連絡先の提供」のいずれかに該当するものの比率を算出



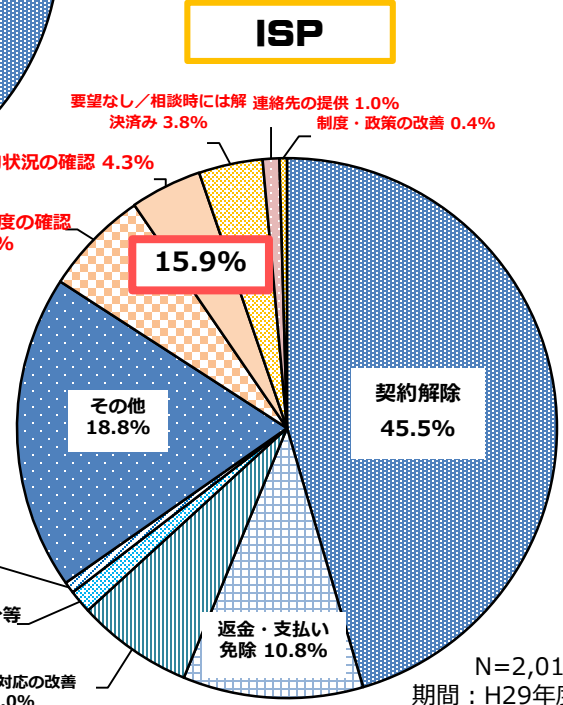
N=6,243  
期間：H29年度



N=8,660  
期間：H29年度



N=1,702  
期間：H29年度



N=2,011  
期間：H29年度