

第8回 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合提出資料

苦情分析結果について

2020年2月4日
一般社団法人 電気通信事業者協会

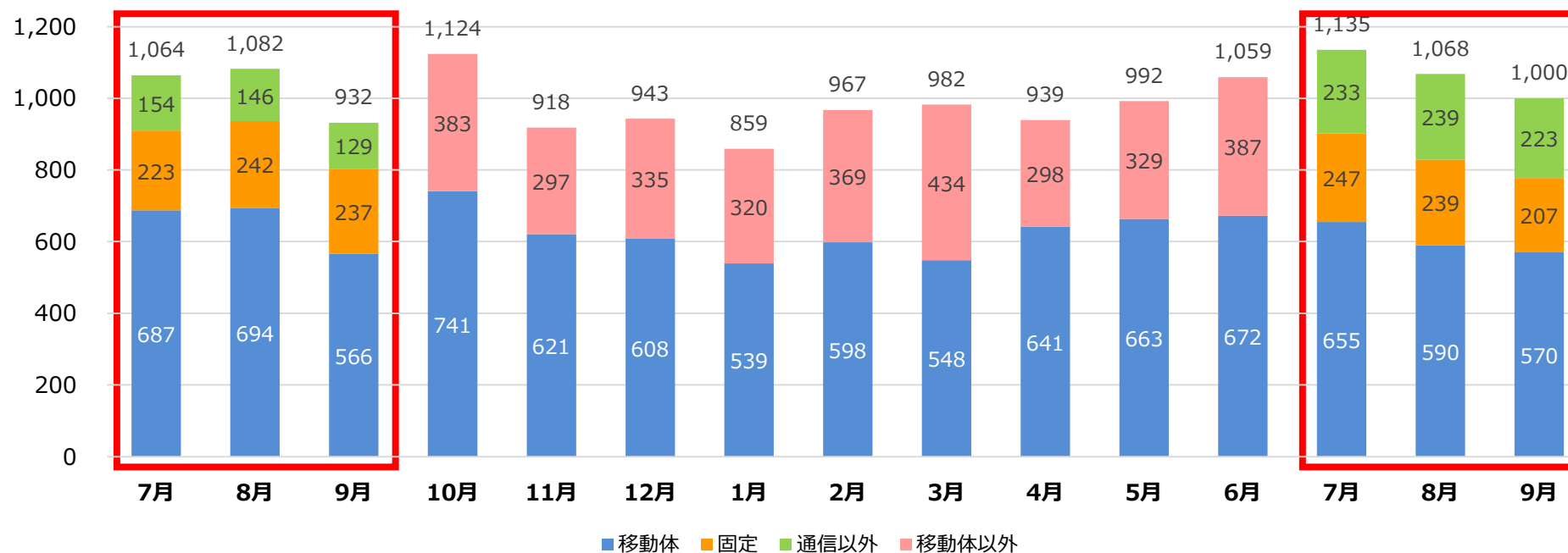
- 1.問合せ状況について
- 2.分析結果について
- 3.苦情相談の項目・観点
- 4.発生要因
- 5.発生チャネル
- 6.発生時期
- 7.TOPICS
- 8.まとめ

- 2016年に施行された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基づき、モニタリングを目的とし、お客様申告内容の分析を実施
- 本分析は、行政が設置する窓口で受付けた申告のうち、MNO3社(NTTドコモ・KDDI・ソフトバンク)に照会があり、各事業者により事実確認、お客様対応まで完了したものを対象として実施

1-1. 問合せ状況について (月次推移)

○お問い合わせ件数の月次推移は以下のとおり。 ○昨年同期と比較して増加。

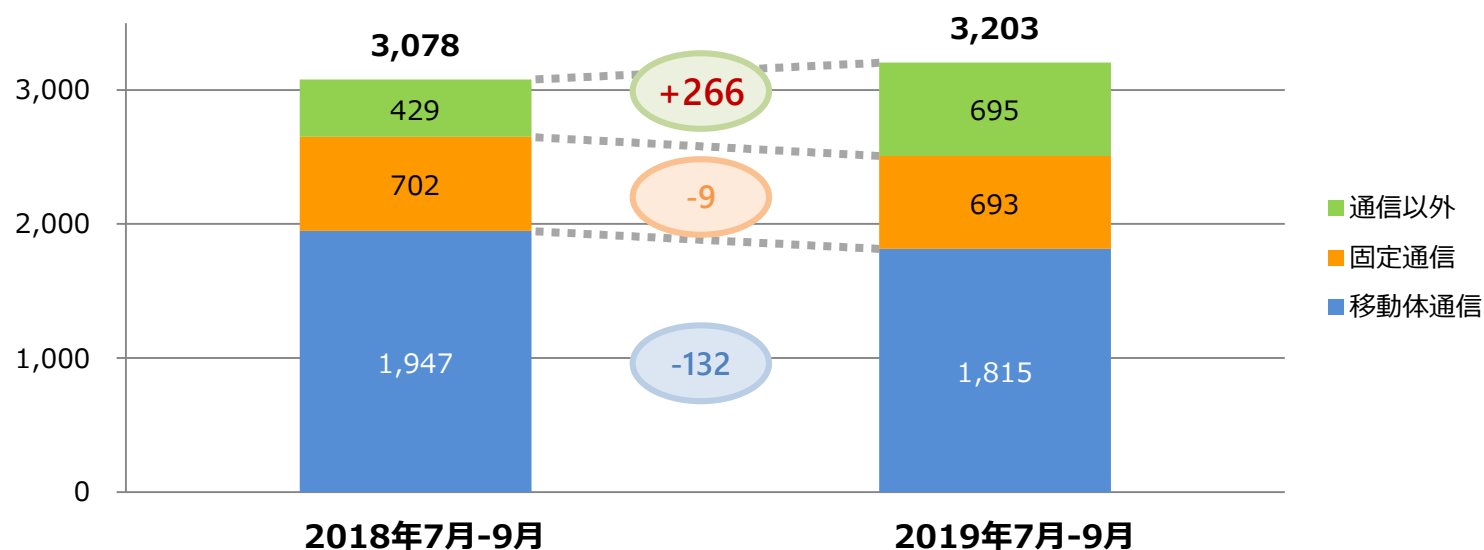
■ 月次推移 (2018年7月～2019年9月)



1-2. 問合せ状況について (3ヶ月比較)

- 3ヶ月合計の比較では去年同期と比較して増加。
- 役務別では「移動体通信」「固定通信」は昨年と比べて減少したが、「通信以外」の問合せが増加した。
- ※「通信以外」が増加した主な内容は、「キャリア決済等の不正利用」が目立った。(7.TOPICS参照)

■ 3ヶ月比較 (2018年7月-9月と2019年7月-9月比較)



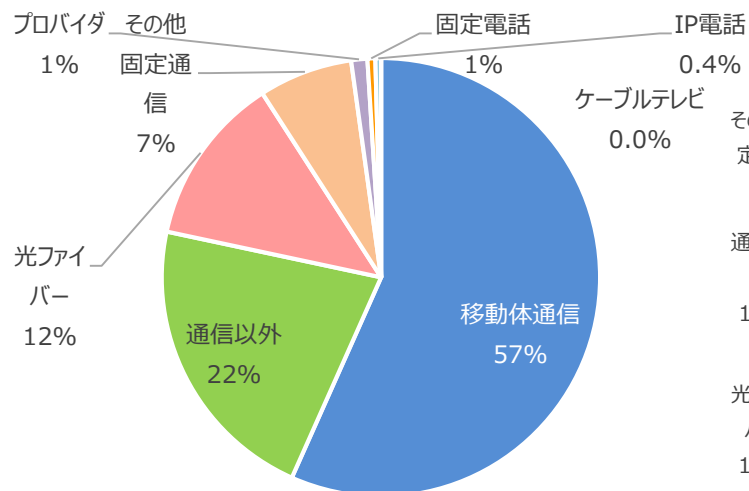
2-1. 分析結果について (主要役務・受付種別)

○役務別では「通信以外」の比率が増加。 ○受付種別では「苦情」の比率がやや増加。

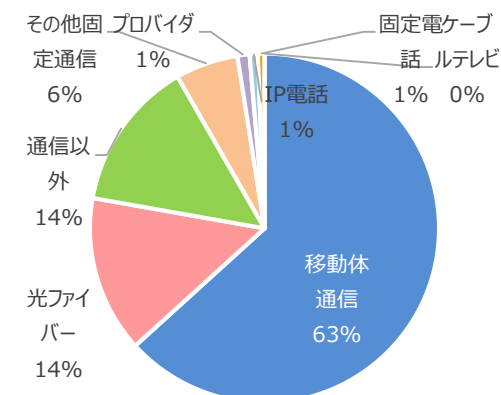
2019年 主要役務別	件数
移動体通信	1,815
通信以外	695
光ファイバー	401
その他固定通信	222
プロバイダ	38
固定電話	19
IP電話	13
ケーブルテレビ	0
総計 3,203	

※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

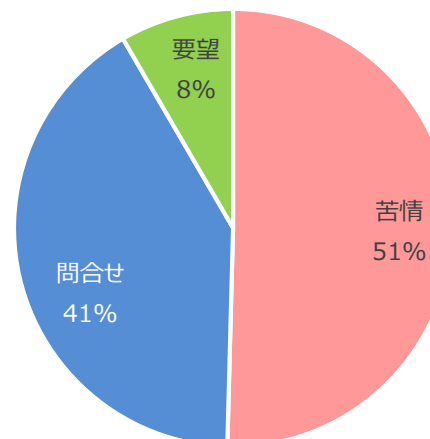
※役務が案件において複数となる場合は主要な役務を選択



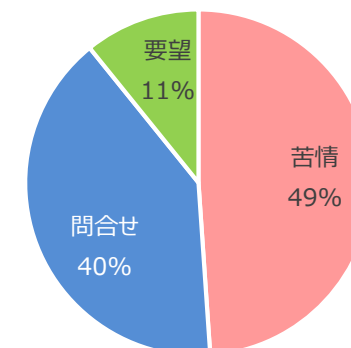
【参考】2018年度



2019年 受付種別	件数
苦情	1,615
問合せ	1,319
要望	269
総計 3,203	



【参考】2018年度

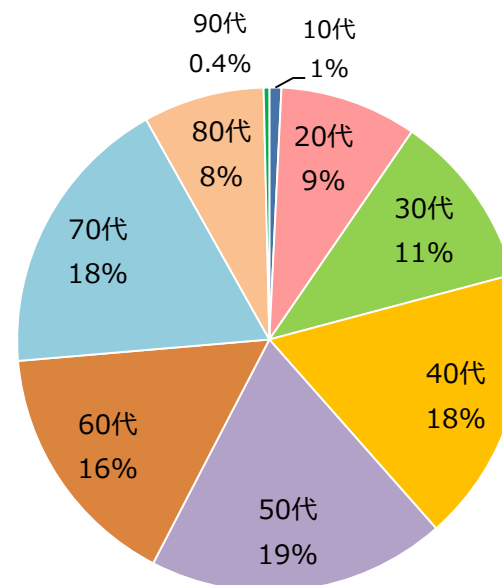


2-2. 分析結果について（年代）

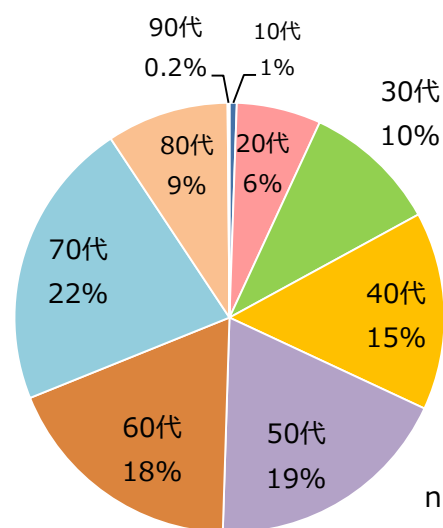
○年代別では50代が最も多く、次いで70代、40代となっている。

2019年 年代別	件数
10代	17
20代	195
30代	250
40代	391
50代	424
60代	355
70代	404
80代	172
90代	8
総計 2,216	

※年代不明を除く

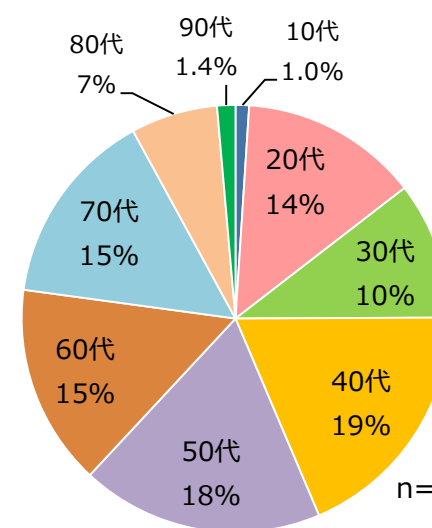


移動体



n=1,309

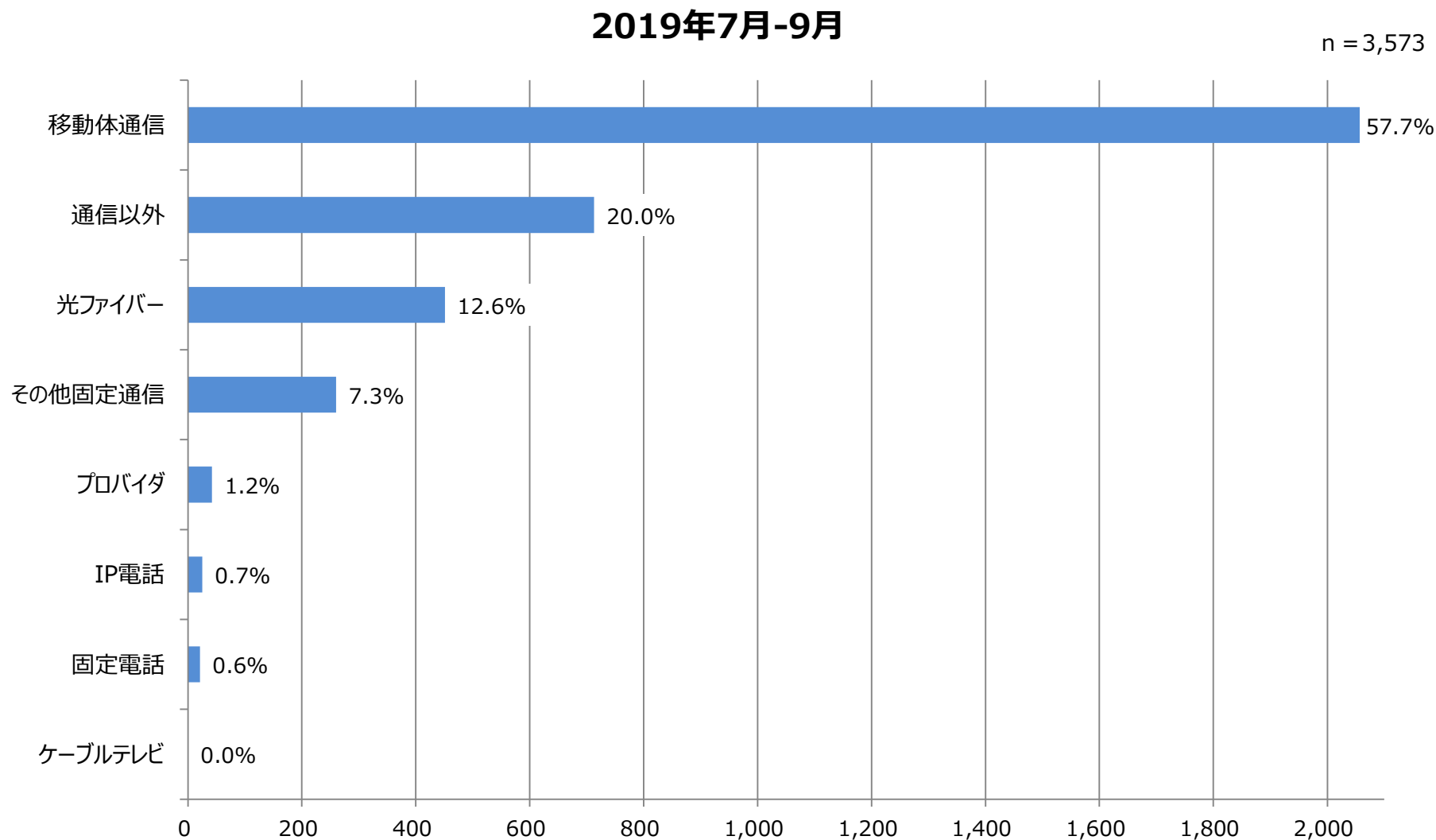
光ファイバー



n=289

2-3. 分析結果について（役務別）

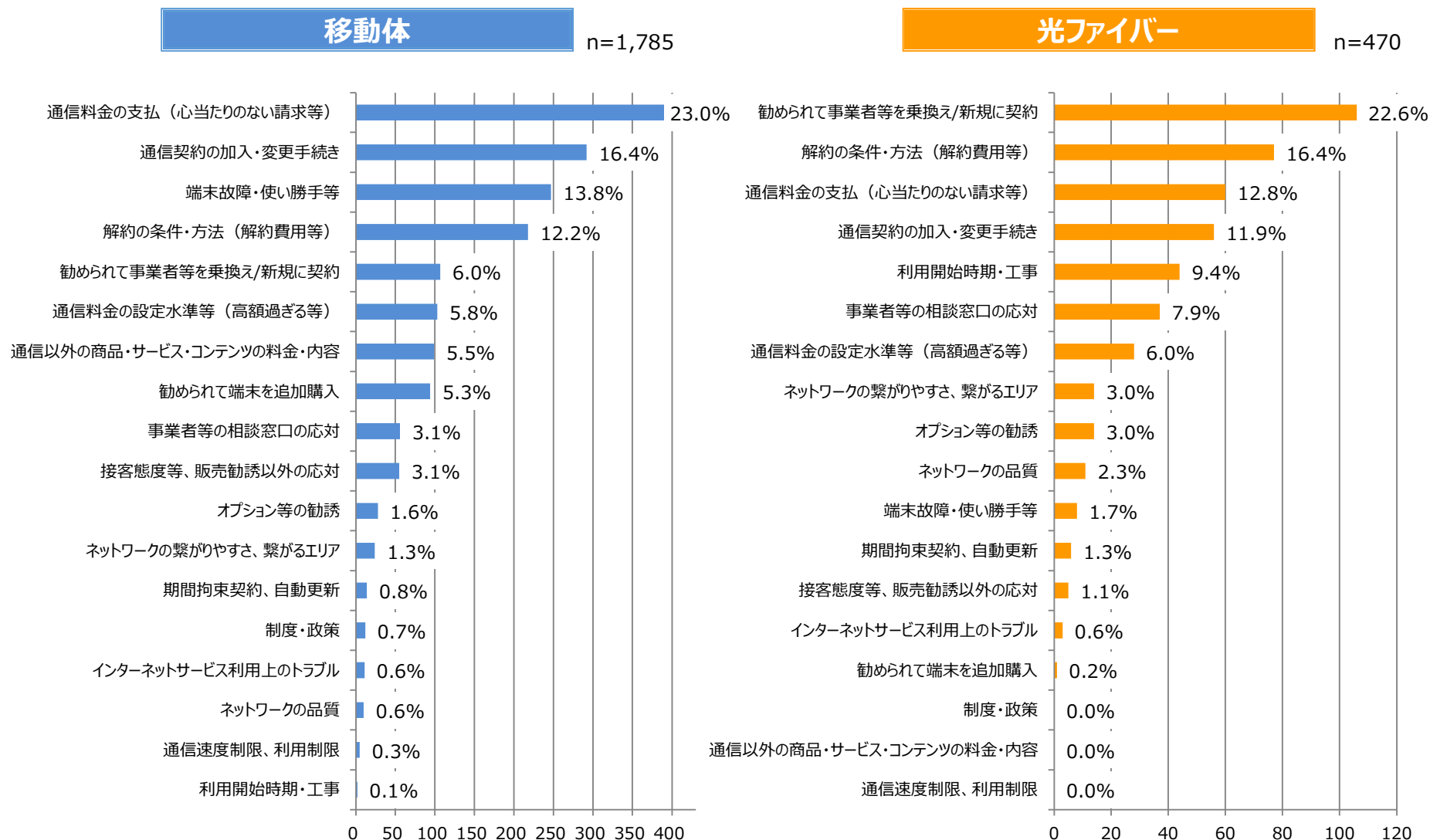
○役務別では「移動体通信」の比率が最も高く、次いで「通信以外」の比率が高くなっている。



※複数選択の為、総件数と一致しない

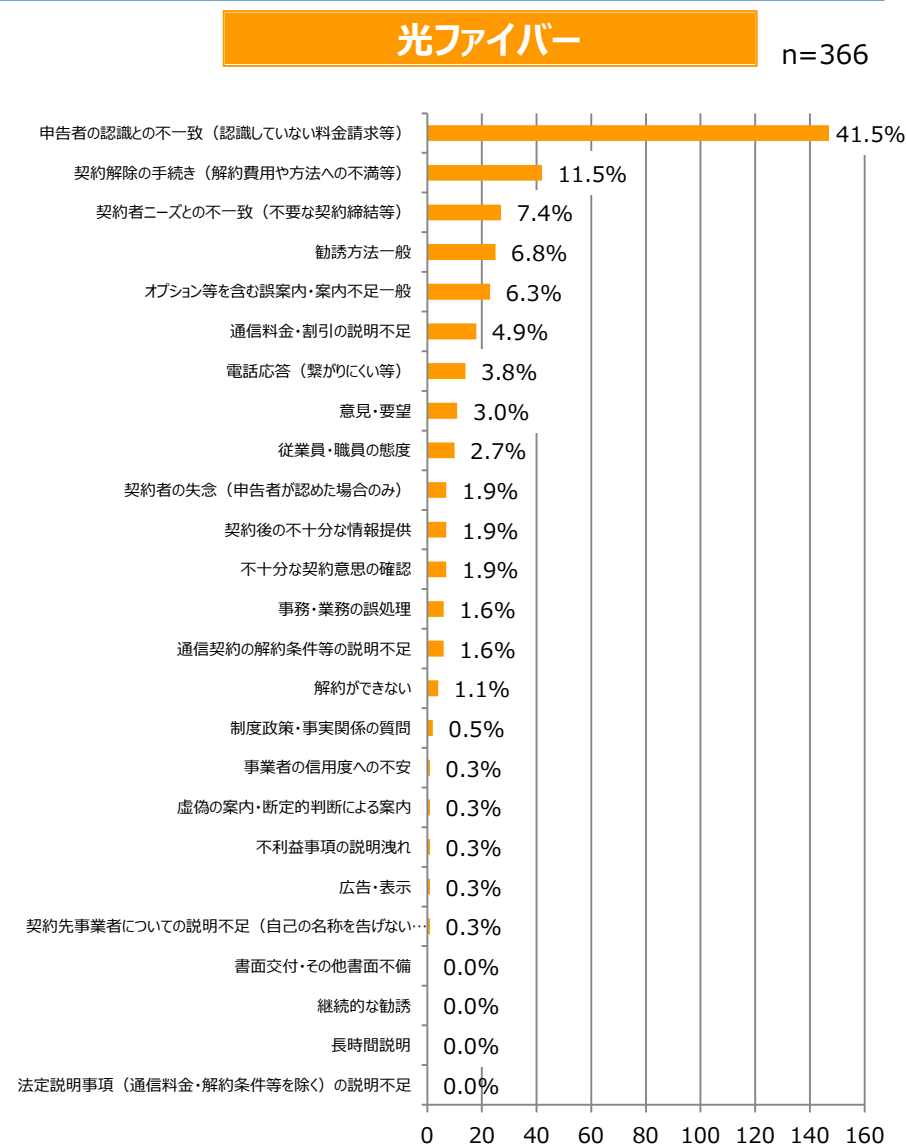
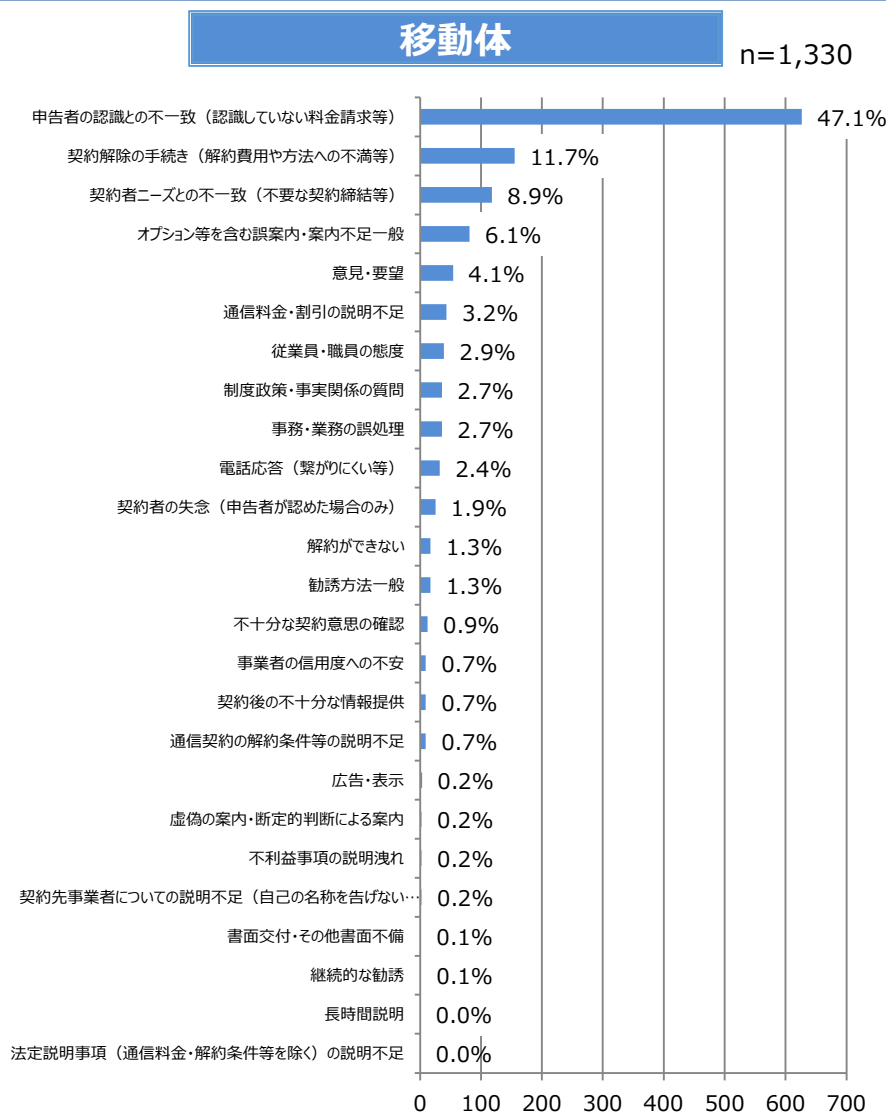
3. 苦情相談の項目・観点【2019年7月～9月】

- 移動体通信では「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」が最も多い。
- 光ファイバーでは「勧められて事業者等を乗り換え/新規に契約」が最も多い。



4. 発生要因【2019年7月～9月】

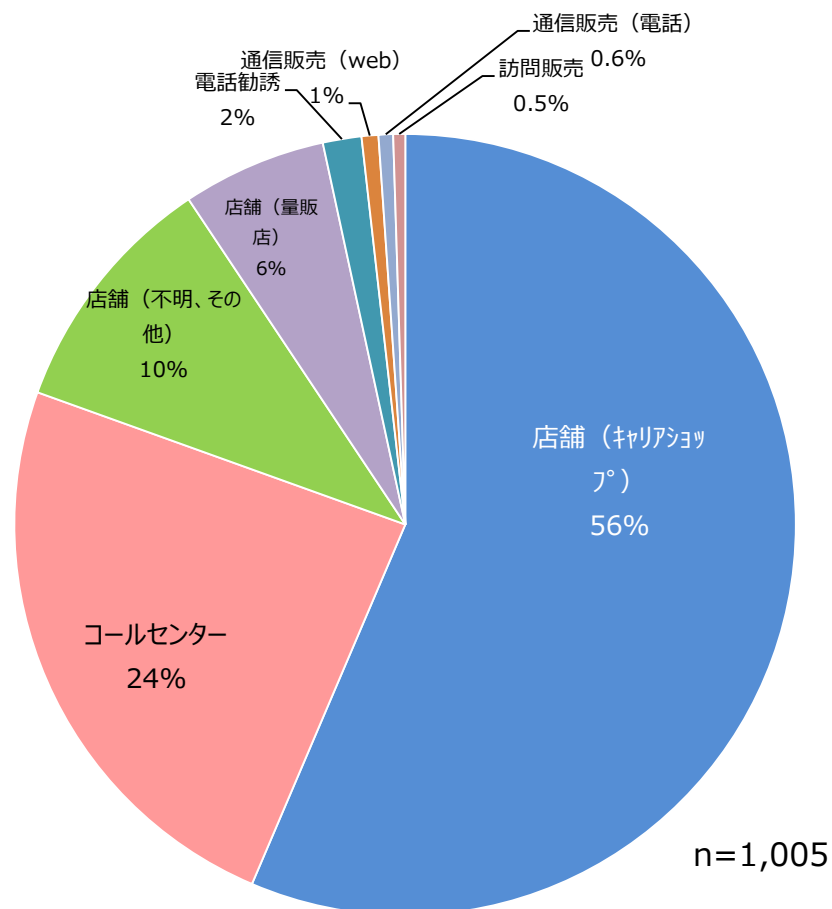
○移動体通信・光ファイバーとも、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」が最も多く、次いで「契約解除の手続き（解約費用や方法への不満等）」となっている。



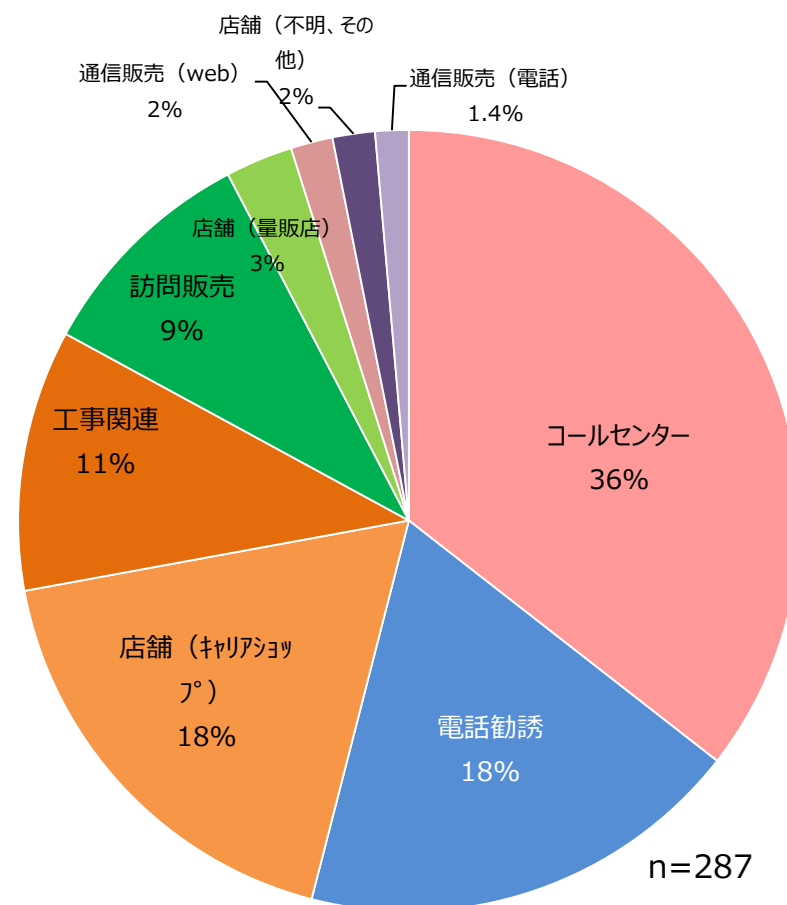
5. 発生チャネル 【2019年7月～9月】

- 移動体通信においてはキャリアショップ等の「店舗」が主な発生チャネルとなっている。
- 光ファイバーでは「コールセンター」と「電話勧誘」が多くなっている。

移動体



光ファイバー

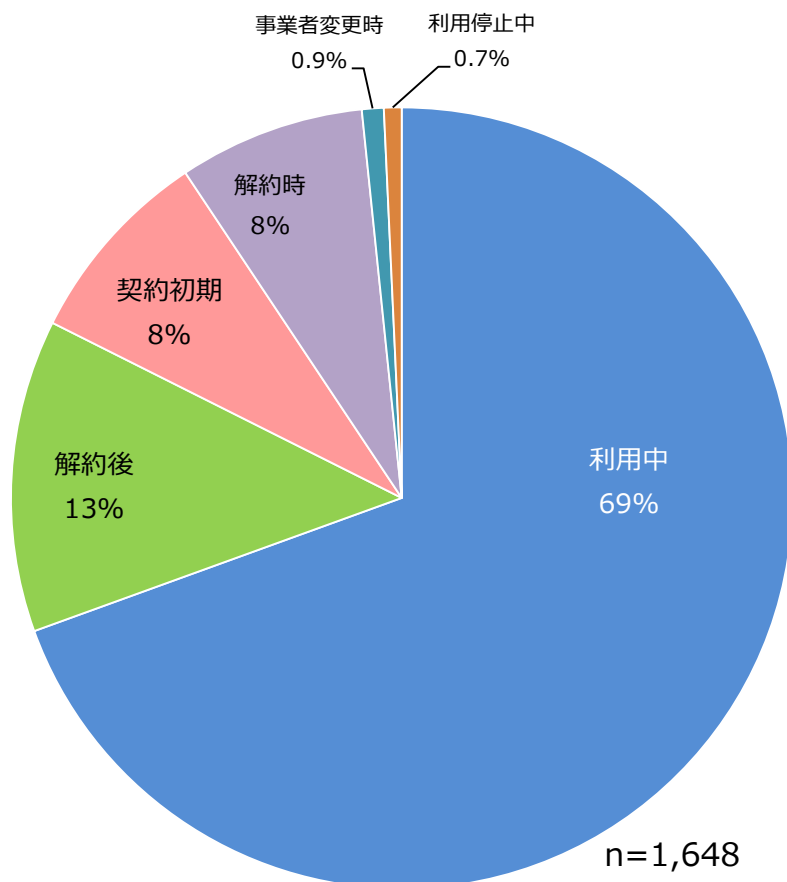


※不明、その他を除く

6-1. 発生時期 【2019年7月～9月】

- 移動体通信・光ファイバーとも、「利用中」に発生した申告が多い。
- 移動体通信では「解約後」、光ファイバーでは「契約初期」が次いで多くなっている。

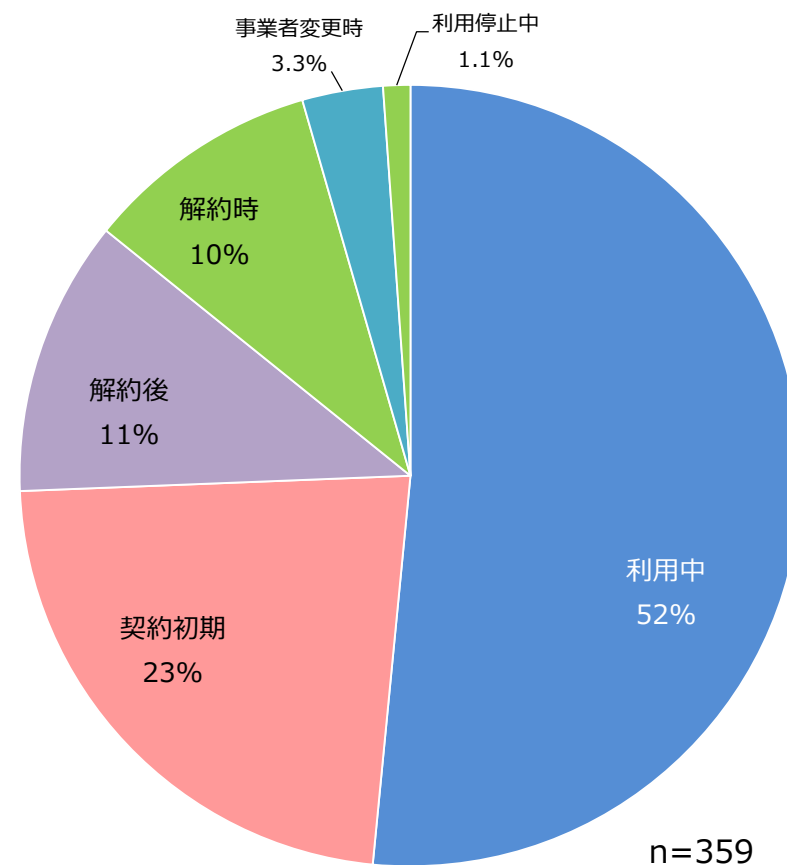
移動体



※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

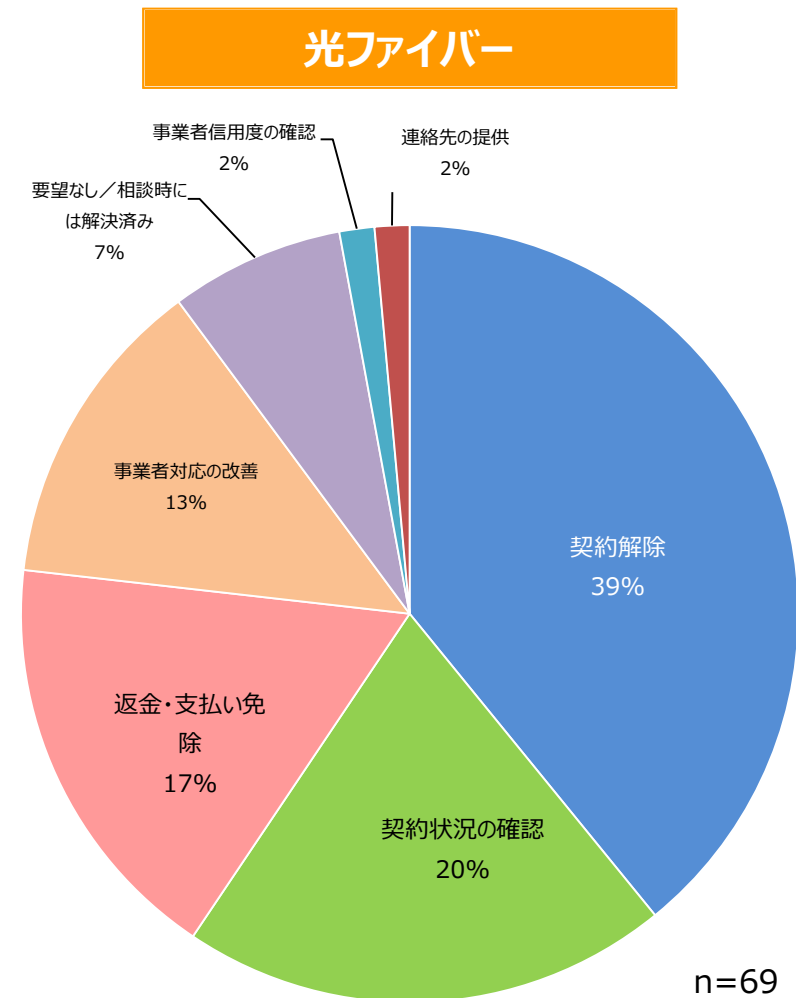
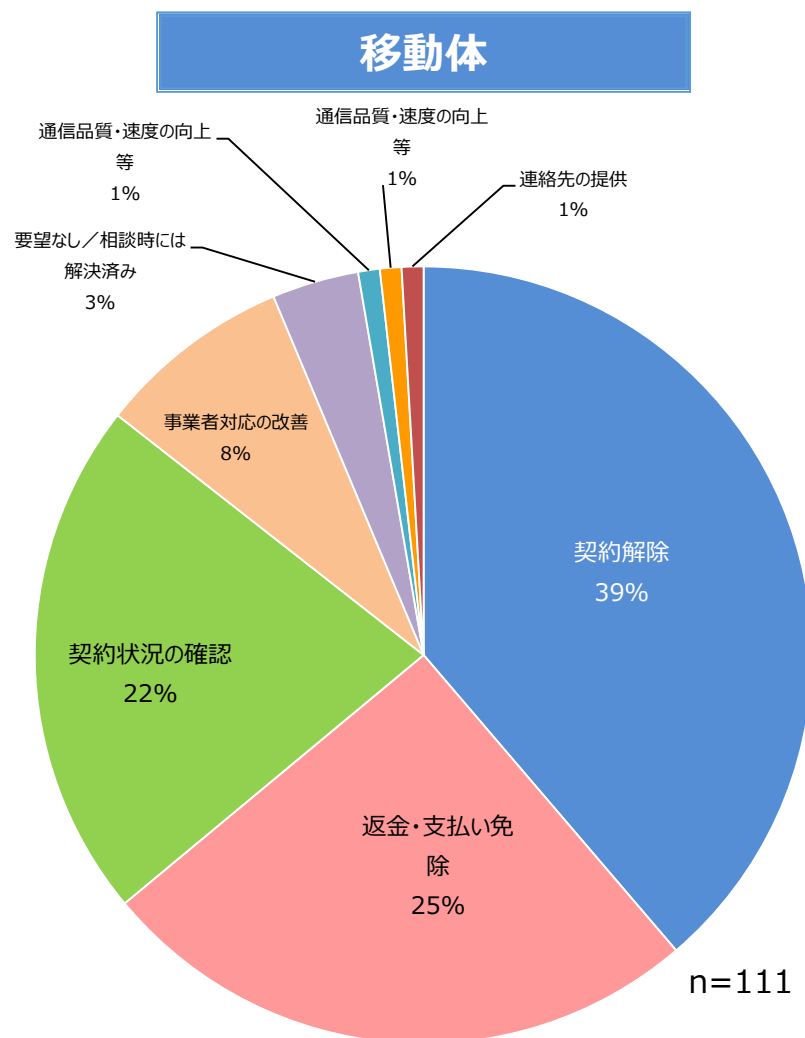
光ファイバー



※不明、その他を除く

6-2. 発生時期（契約初期における要望内容） 【2019年7月～9月】

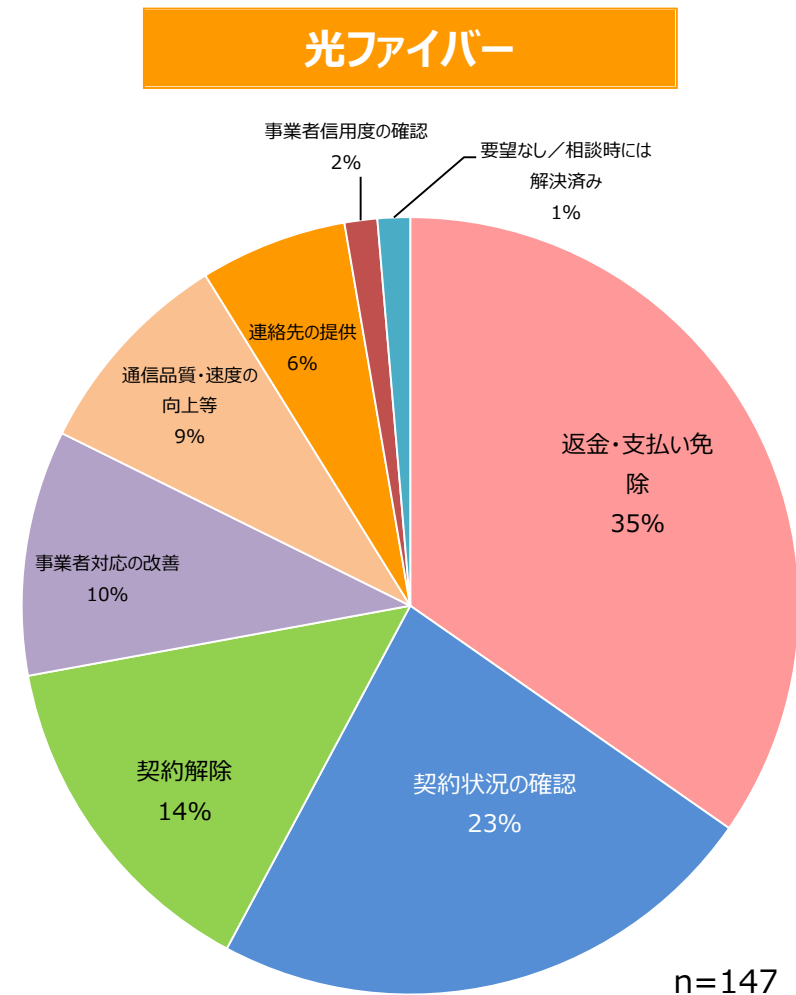
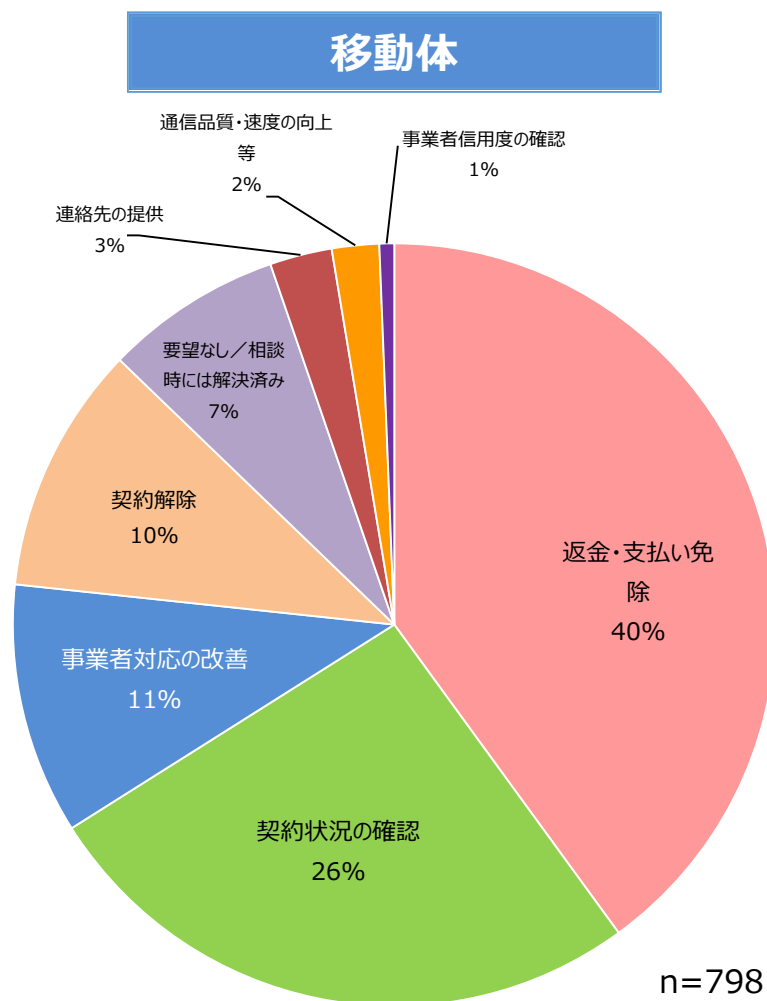
- 移動体通信・光ファイバーとも、契約初期の要望としては「契約解除」が最も多い。
- 「契約解除」「返金・支払い免除」「契約状況の確認」が主な要望となっている。



※その他を除く

6-3. 発生時期（利用中における要望内容） 【2019年7月～9月】

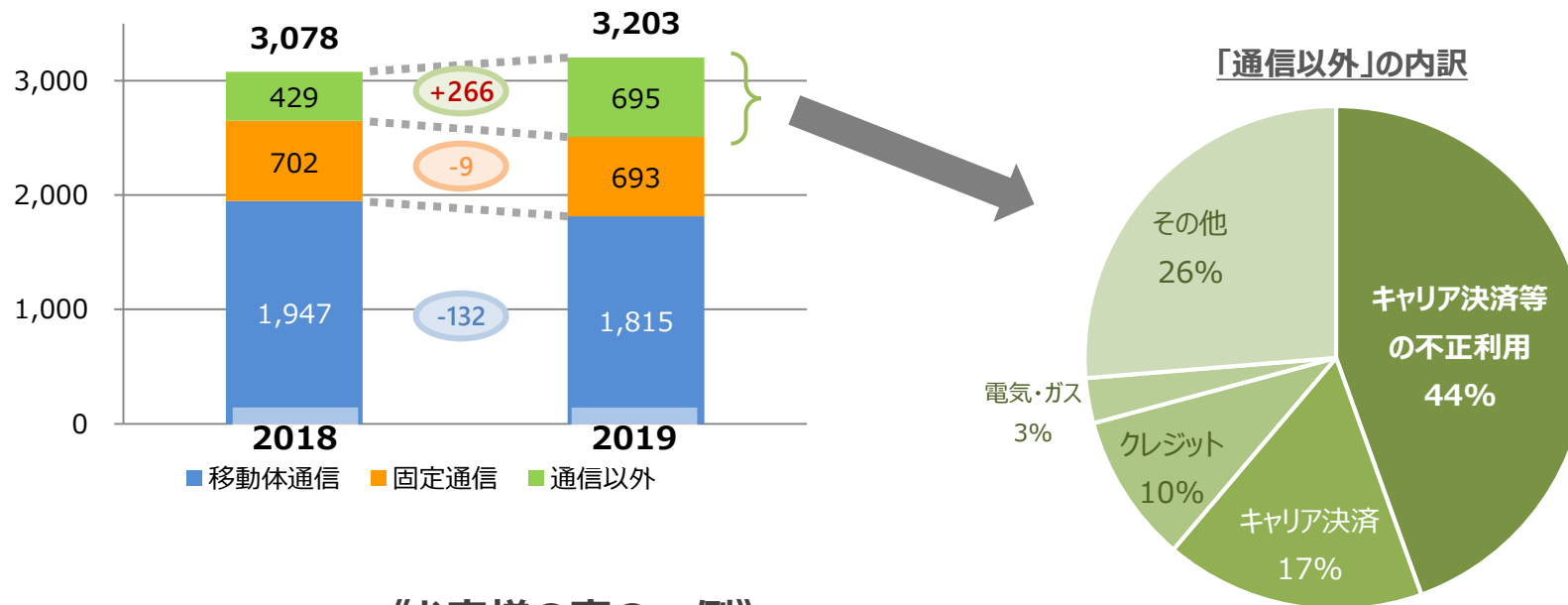
○移動体通信・光ファイバーとも、利用中の要望としては「返金・支払い免除」が最も多く、次いで「契約状況の確認」が多くなっている。



※その他を除く

7-1. TOPICS ~「通信以外」のご申告内容~

- 役務別の申告数では、通信では減少したものの、「通信以外」が増加。
- 「通信以外」で多いのは決済系サービスで「不正利用」に関する申告が増加。



《お客様の声の一例》

ログイン通知メールが届き調査したところ、身に覚えのないショッピングサイトで高額決済されていた。

通信事業者を装ったSMSによりフィッシングサイトでID・PWを入力してしまい、〇社で買い物をされてしまった。被害額を補償してほしい。

ID, PWはユーザー側で管理すべきだということは理解できるが、キャリア決済を伴うサービスを展開していくなかで、キャリア側も補償制度を設けるべきだ。

7-2. TOPICS ~「キャリア決済の不正利用」への対応~

- 「キャリア決済の不正利用」についてのお客様の声が増加したことも踏まえ、「セキュリティ強化」、「利用者への注意喚起」、「補償制度の拡充」等の対策を実施。

セキュリティ強化

2段階認証の導入
迷惑メールフィルターの設定推奨

利用者への注意喚起

コーポレートサイト、SNS公式アカウント、
SMS送信等により利用者に注意喚起を実施

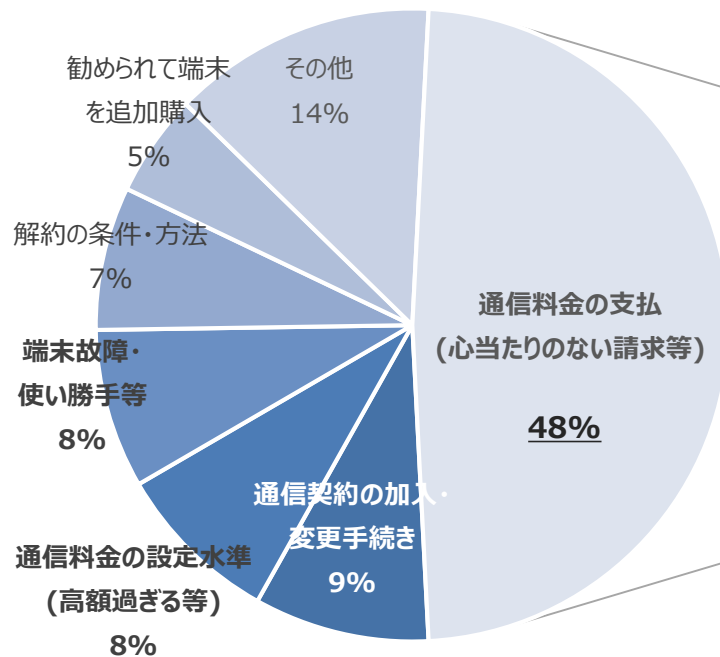
補償制度の拡充

従来は個別対応で補償を実施していたものを、
お客様の過失ではなく不正に利用されたと判断した場合
原則全額補償するよう規約を改定

7-3. TOPICS ～移動体通信の「認識不一致」分析と対応～

- 「移動体通信」に関する申告は昨年同期比で減少傾向にあるが全体の6割を占めており、(P8)
その発生要因の約半数は「申告者の認識との不一致」となっている。(P10)
- 「苦情・相談の観点」で分類すると「通信料金の支払」が多く、「問合せ・要望」が約6割となっている。

「申告者の認識との不一致」の内訳



《お客様の声》

契約したスマートフォンのプランを聞いたが忘れてしまった。もう一度説明してほしい。

海外渡航時に高額になる点を契約時にもっと説明してほしい。

身に覚えのないデータ通信料が発生している。自分ではその時間に使った認識がないので、内容を確認したい。

キャリアショップで携帯を解約し料金を精算したはずなのに後日請求書が届いた。おかしいので、内容を確認したい。

複数月に渡り高額になった通話料金請求が来た。こんなに使った覚えがないため通話料金を支払うことに納得がいかない。

【認識不一致に対する対応】

- 「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」が多く「問合せ・要望」が一定量を占めていることから、料金プランの理解促進に向けた取組みは重要であり、引き続き徹底していく
- 契約内容・手続き等についても説明不足とならないように引き続き丁寧な説明を実施していく

- 昨年10月の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。

- 今までの取組を継続・徹底するとともに、「通信以外」で増加傾向にある事項（不正決済等）への対応を改善するなどを実施し、苦情削減に向けて取り組んでまいりました。

また、今後も、相談内容の詳細を分析の上、引き続き必要な対策を検討してまいります。

- TCA会員各社においては、モニタリング会合での指摘事項を踏まえ、引き続き苦情の縮減に努めてまいります。