

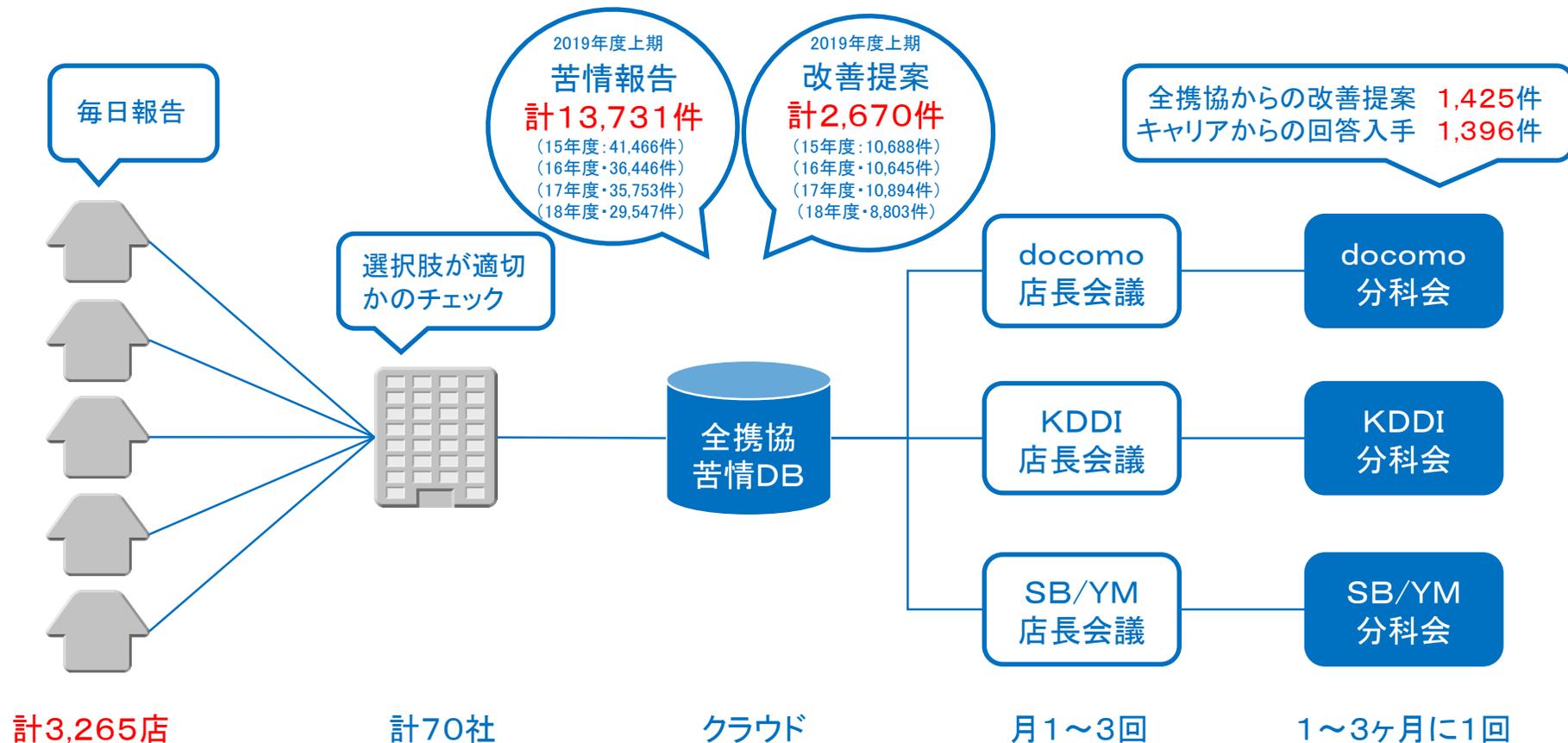
キャリアショップ店頭における苦情の状況 (2019年度 上期)

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

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

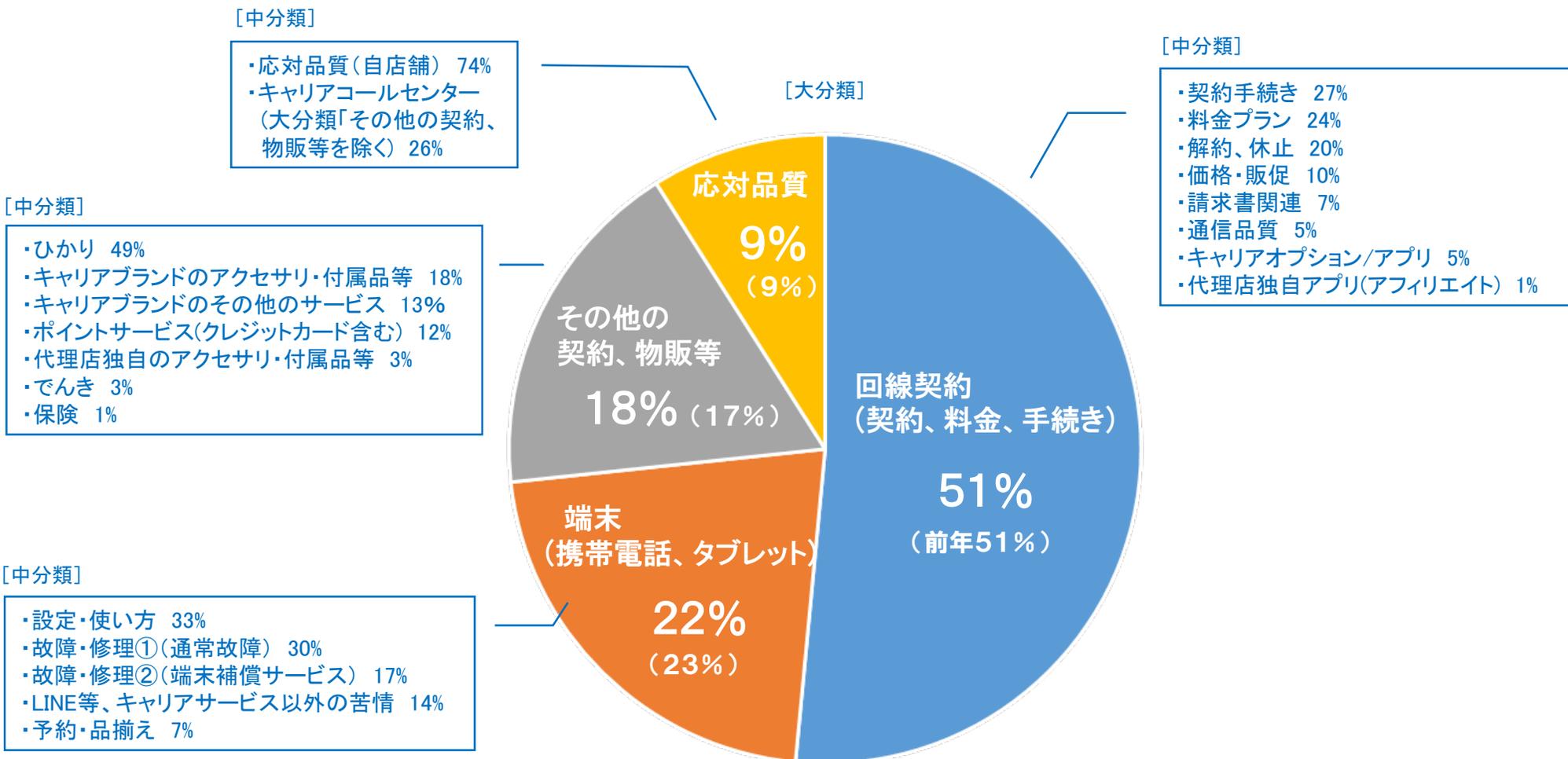
小分類は中分類を
選択すると自動表示。



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）

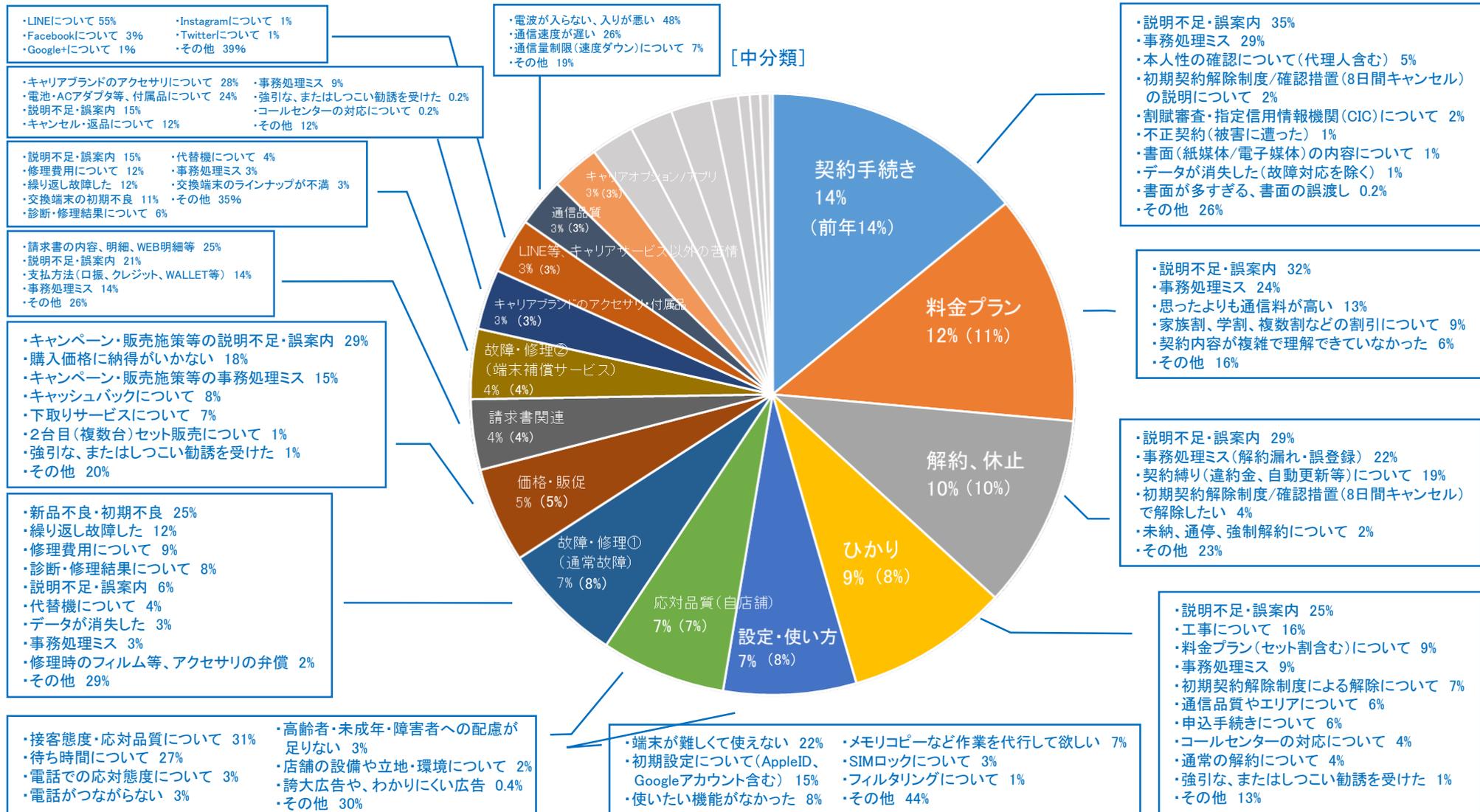
2019年4月～2019年9月のデータ 計13,731件
 （括弧は2018年4月～2018年9月、16,144件）



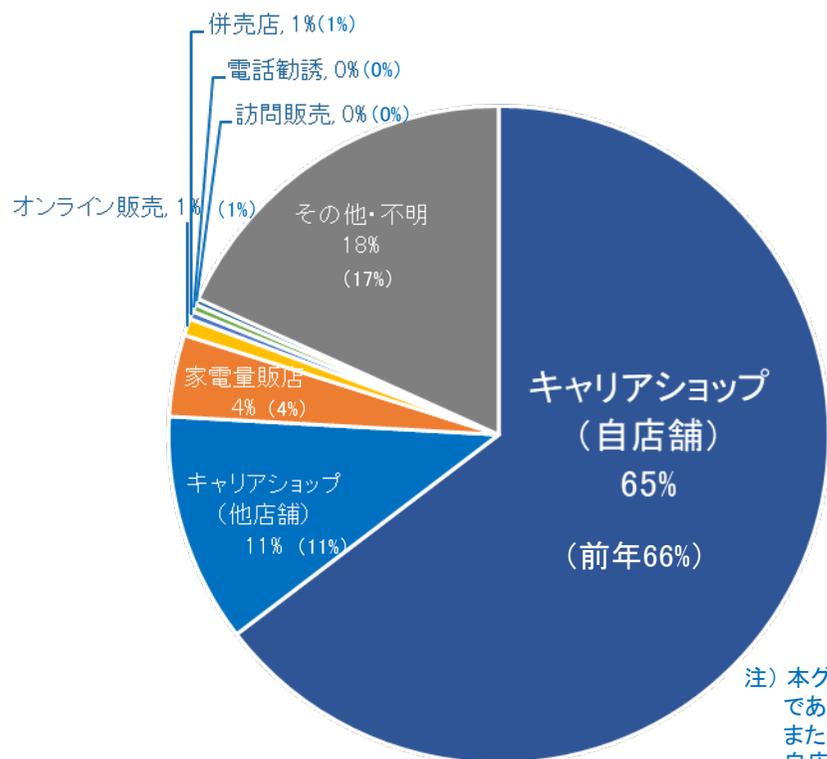
「キャリアショップ店頭販路」では、通信役務に関する苦情が5割、端末が2割、その他が3割。

苦情の構成比（全キャリア・中分類）

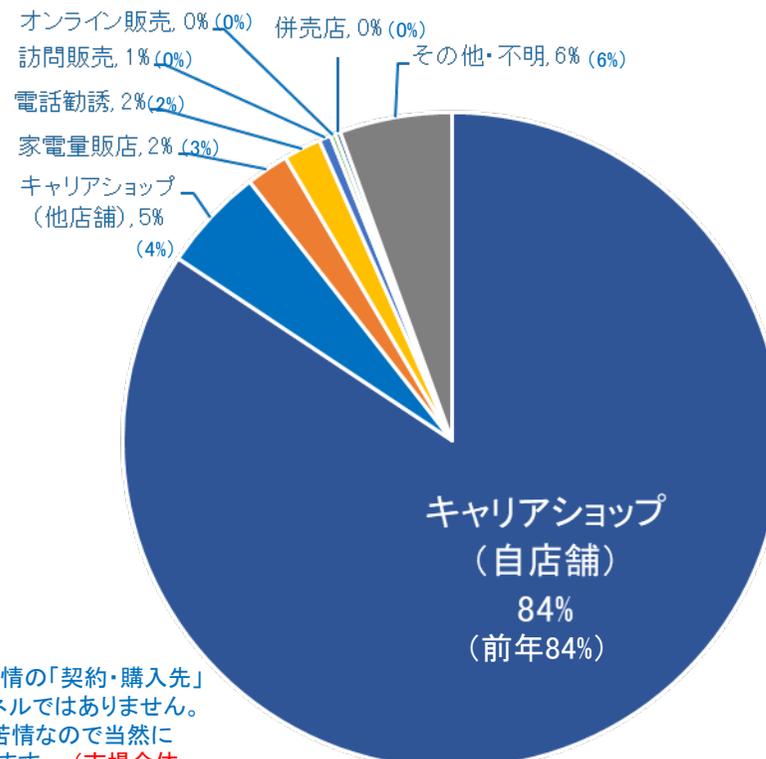
2019年4月～2019年9月のデータ 計13,731件
 （括弧は2018年4月～2018年9月、16,144件）



【MNO】



【FTTH】



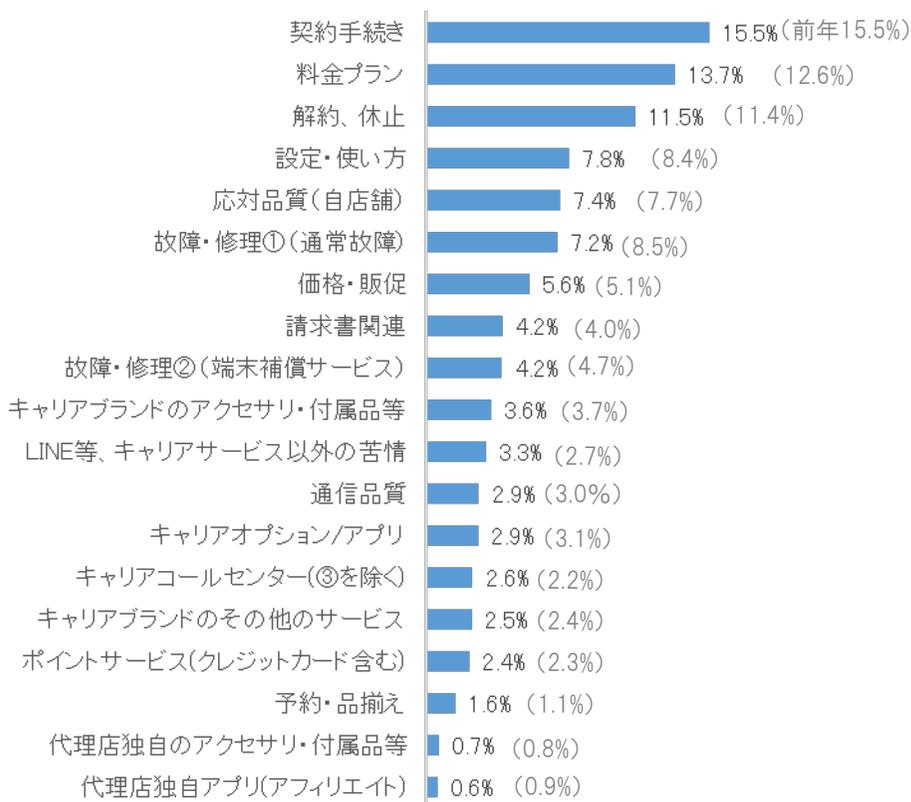
注) 本グラフは報告のあった苦情の「契約・購入先」であり、厳密に発生チャンネルではありません。また、店頭で収集している苦情なので当然に自店舗の構成比が高くなります。(市場全体の苦情の発生チャンネルではありません。)

N=12,445 (前年N=14,766)
期間: 2019年4～2019年9月

N=1,196 (前年N=1,313)
期間: 2019年4～2019年9月

【MNO】

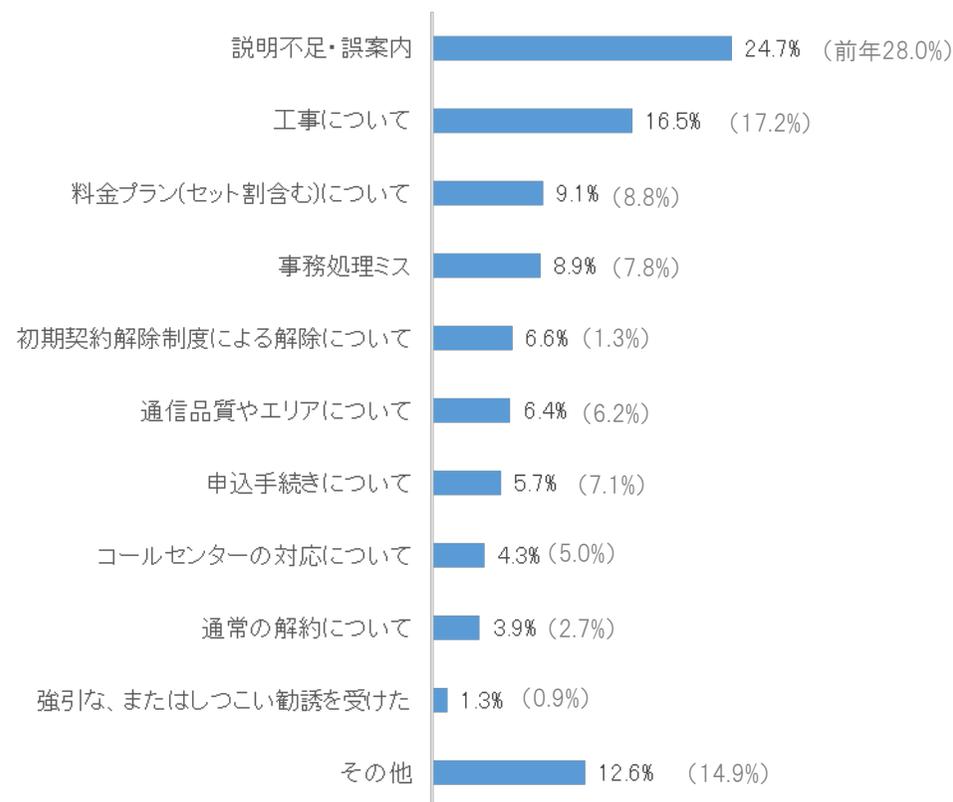
苦情「中分類」より



N=12,445 (前年N=14,766)
期間: 2019年4～2019年9月

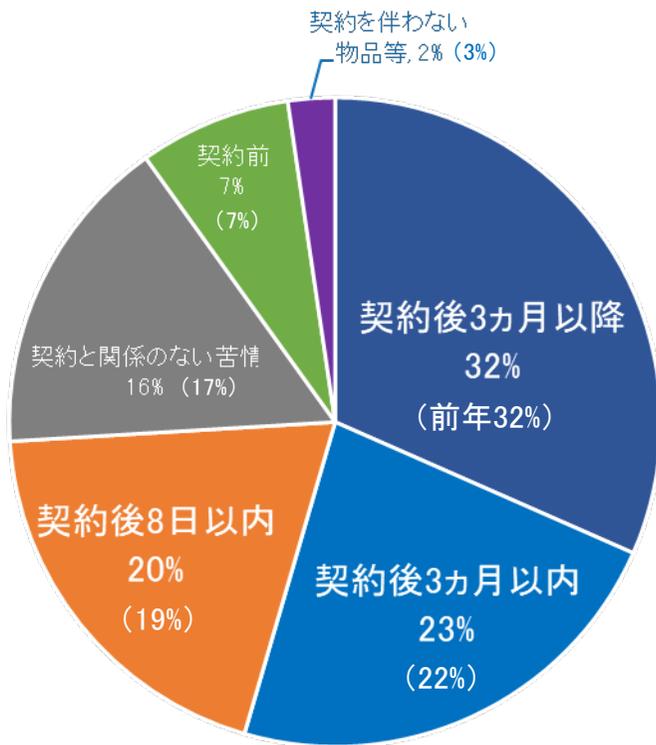
【FTTH】

苦情「小分類」より



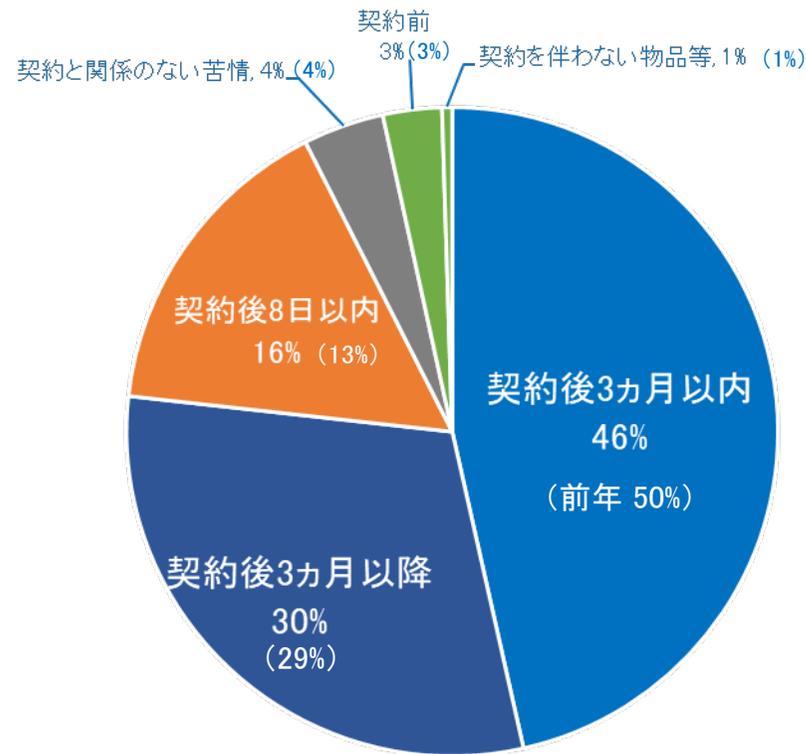
N=1,196 (前年N=1,313)
期間: 2019年4～2019年9月

【MNO】



N=12,445 (前年N=14,766)
期間: 2019年4～2019年9月

【FTTH】

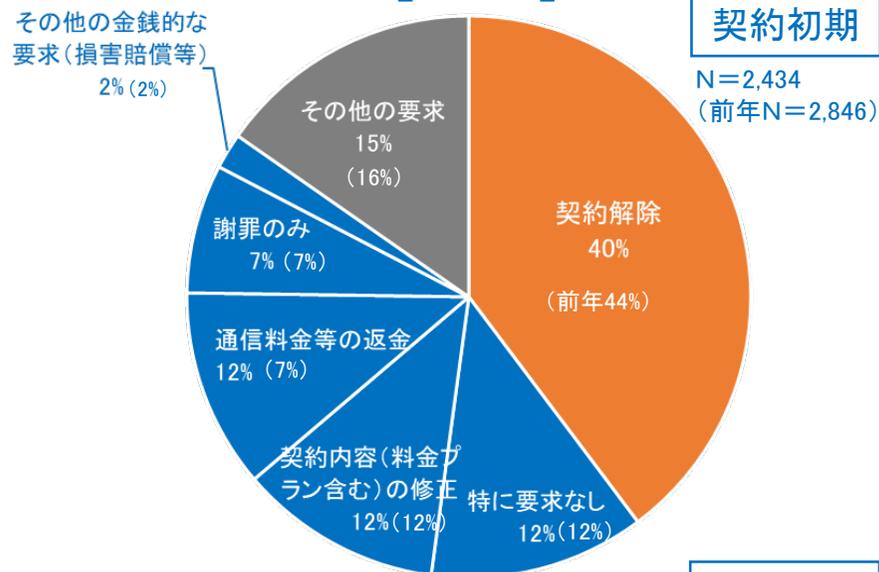


N=1,196 (前年N=1,313)
期間: 2019年4～2019年9月

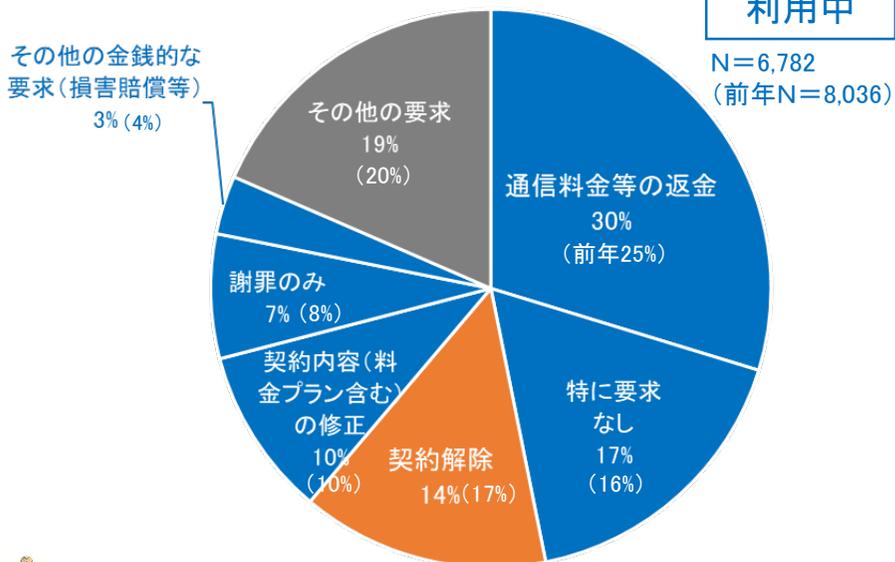
要望内容 利用中・契約初期の内訳

MNOは2019年4月～2019年9月のデータ 計13,731件 から
でんき70件、保険20件を控除し、FTTH1,196件を分離した
12,445件とする。(括弧は2018年4月～2018年9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」

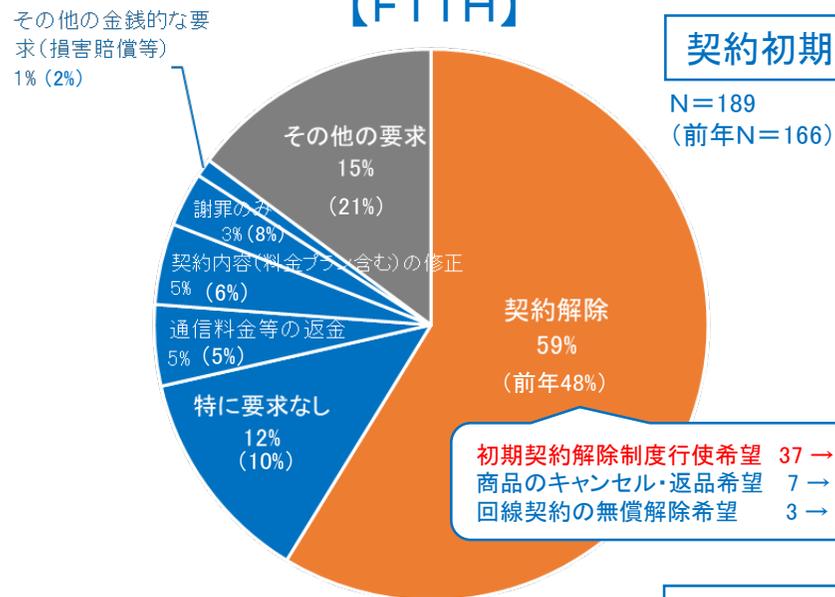
【MNO】



利用中

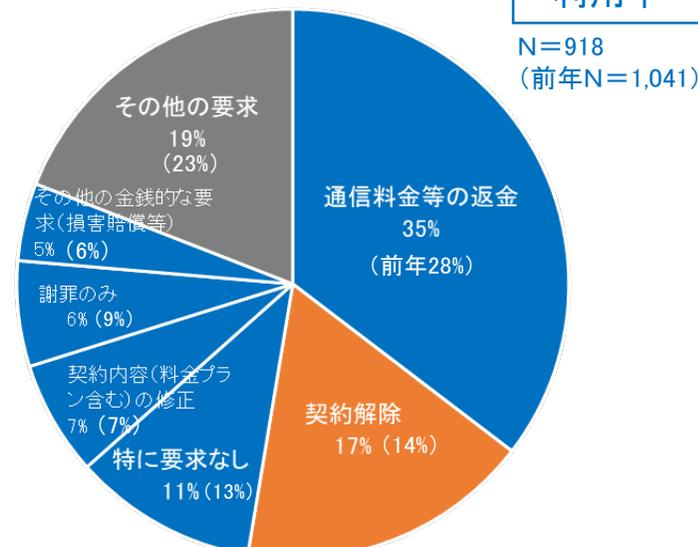


【FTTH】



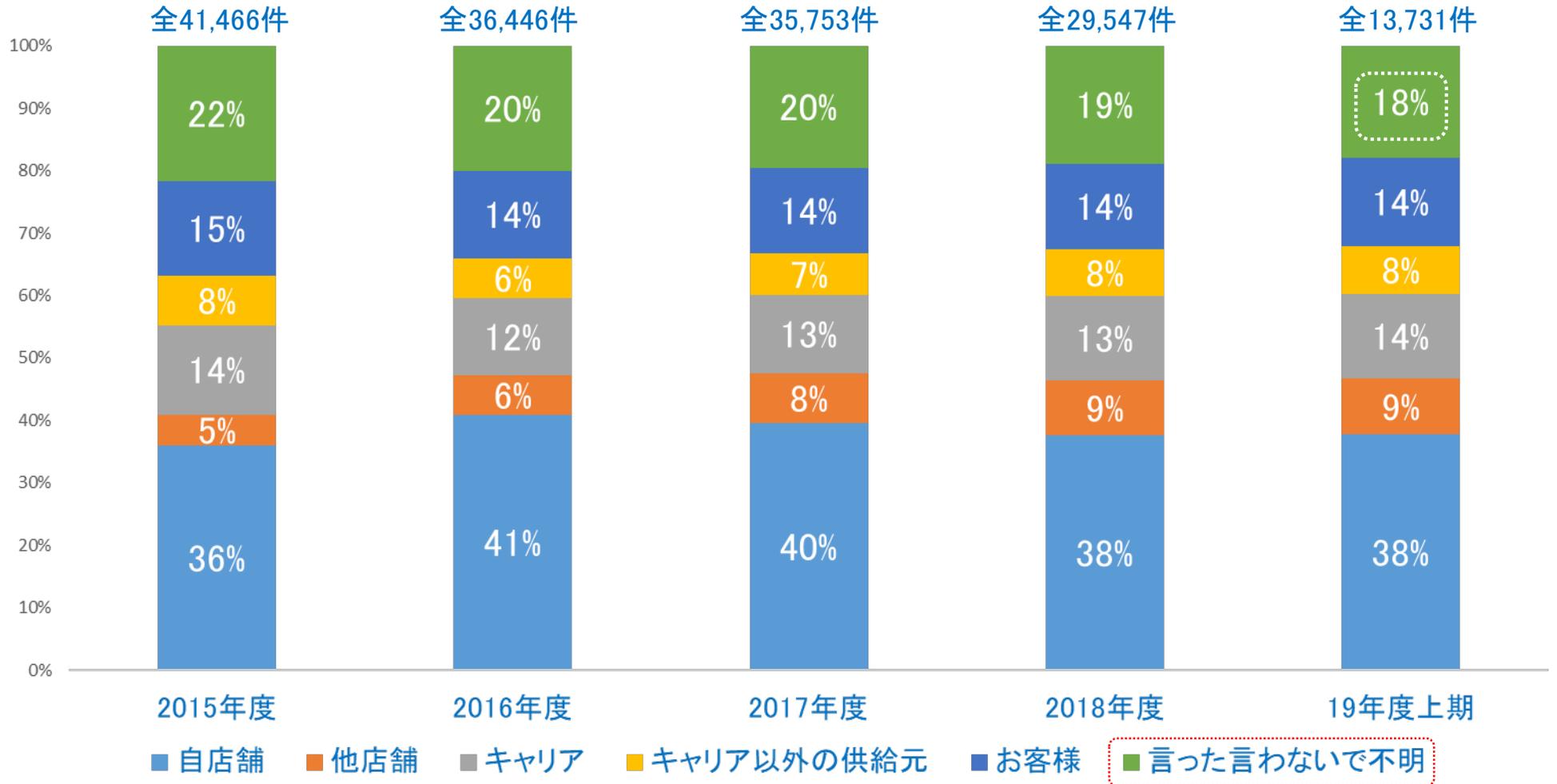
初期契約解除制度行使希望 37 → 46%
商品のキャンセル・返品希望 7 → 8%
回線契約の無償解除希望 3 → 5%

利用中



「申告者の認識との不一致」①（“言った・言わないで不明”比率）

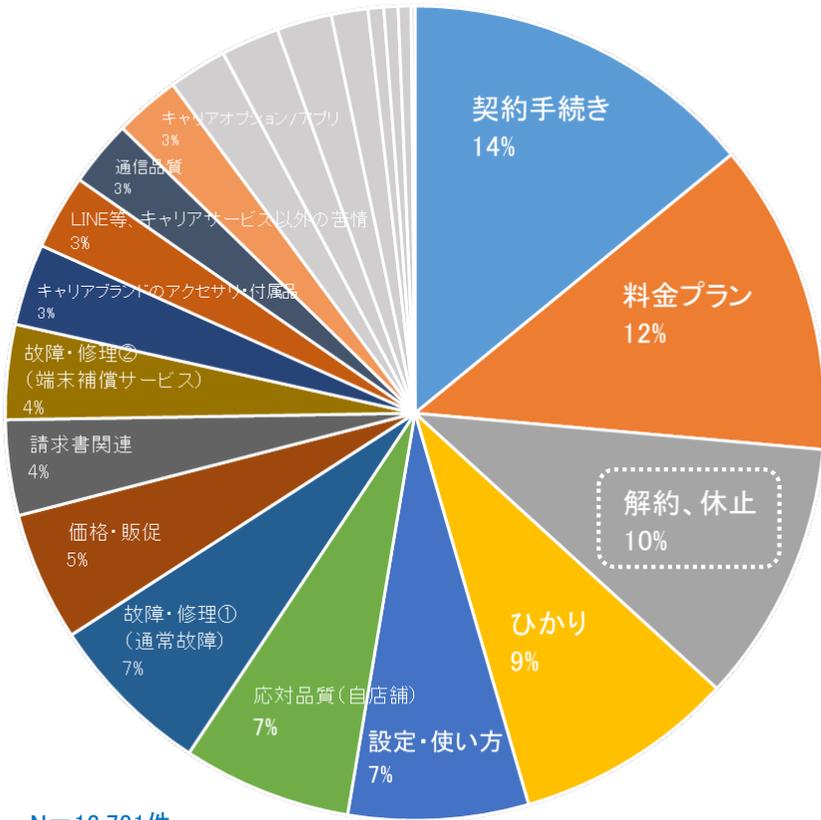
◇ 正誤の判断を行ったうえでの「責任の所在」（出典：全携協苦情データベース）



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。

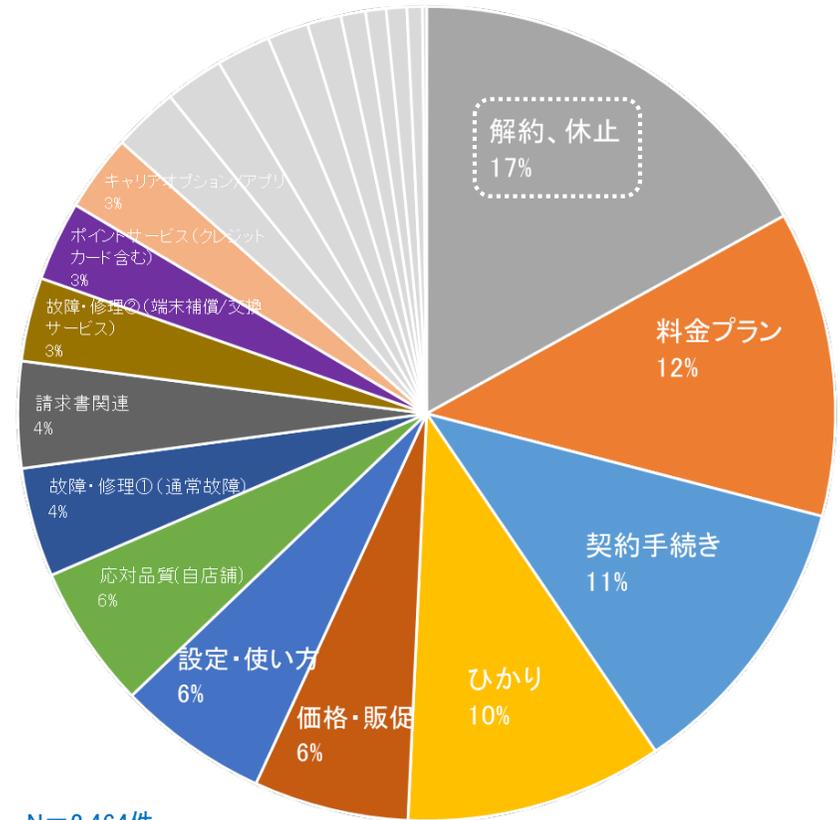
「申告者の認識との不一致」②（苦情項目別）

【中分類】（P5の再掲）



N=13,731件
(2019年4月～2019年9月)

【責任の所在: 言った言わないで不明】



N=2,464件
(2019年4月～2019年9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 **29.2%**

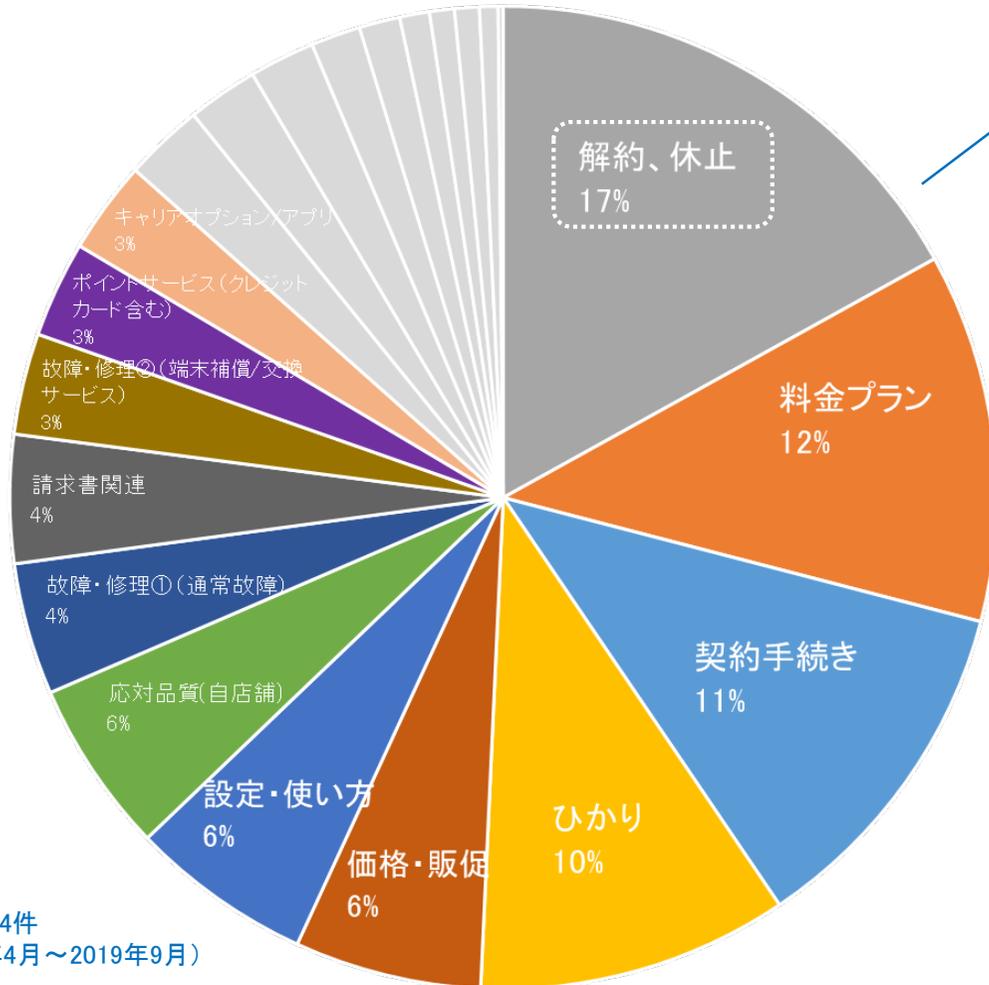
- ② 言った言わない苦情の発生時期
- ・ 契約後3ヶ月以降 … 73.1%
 - ・ 契約後3ヶ月以内 … 12.5%
 - ・ 契約と関係ない苦情 … 10.3%
 - ・ 契約後8日以内 … 2.6%
 - ・ 契約を伴わない物品等 … 1.0%
 - ・ 契約前 … 0.5%

① 苦情に占める言った言わない比率 **17.6%**

- ② 言った言わない苦情の発生時期
- ・ 契約後3ヶ月以降 … 44.1%
 - ・ 契約後3ヶ月以内 … 33.8%
 - ・ 契約後8日以内 … 10.7%
 - ・ 契約と関係ない苦情 … 7.0%
 - ・ 契約前 … 4.3%
 - ・ 契約を伴わない物品等 … 0.0%

① 苦情に占める言った言わない比率 **14.7%**

- ② 言った言わない苦情の発生時期
- ・ 契約後3ヶ月以降 … 38.2%
 - ・ 契約後3ヶ月以内 … 23.0%
 - ・ 契約後8日以内 … 20.8%
 - ・ 契約前 … 9.5%
 - ・ 契約と関係ない苦情 … 7.8%
 - ・ 契約を伴わない物品等 … 0.7%

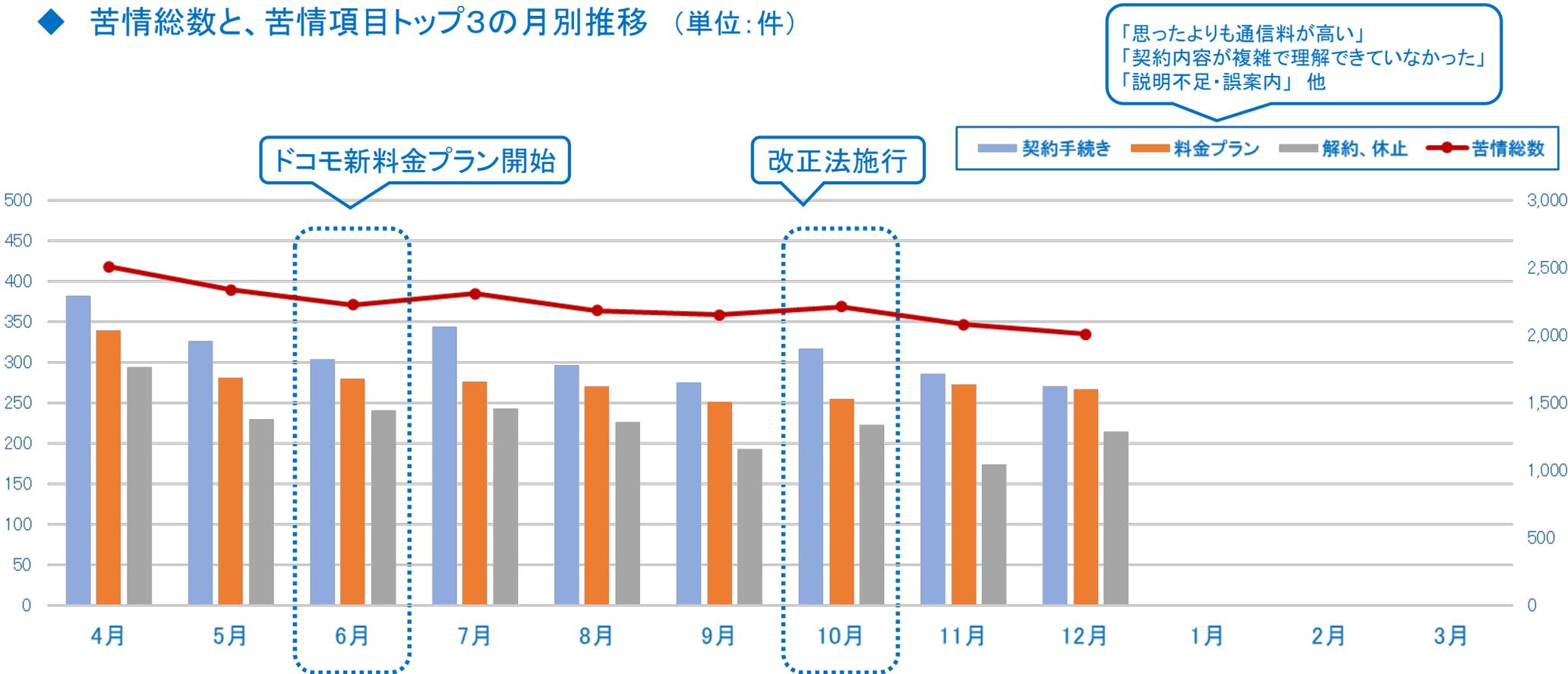


N=2,464件
(2019年4月～2019年9月)

「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、解約時には覚えていない)

[参考] 月別の苦情推移 (改正法の影響はあったか?)

◆ 苦情総数と、苦情項目トップ3の月別推移 (単位:件)



本改正法は「料金」の苦情との関連が強いと思われるが、特に目立った影響は出ていない。