

第9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6月24日
一般社団法人 電気通信事業者協会

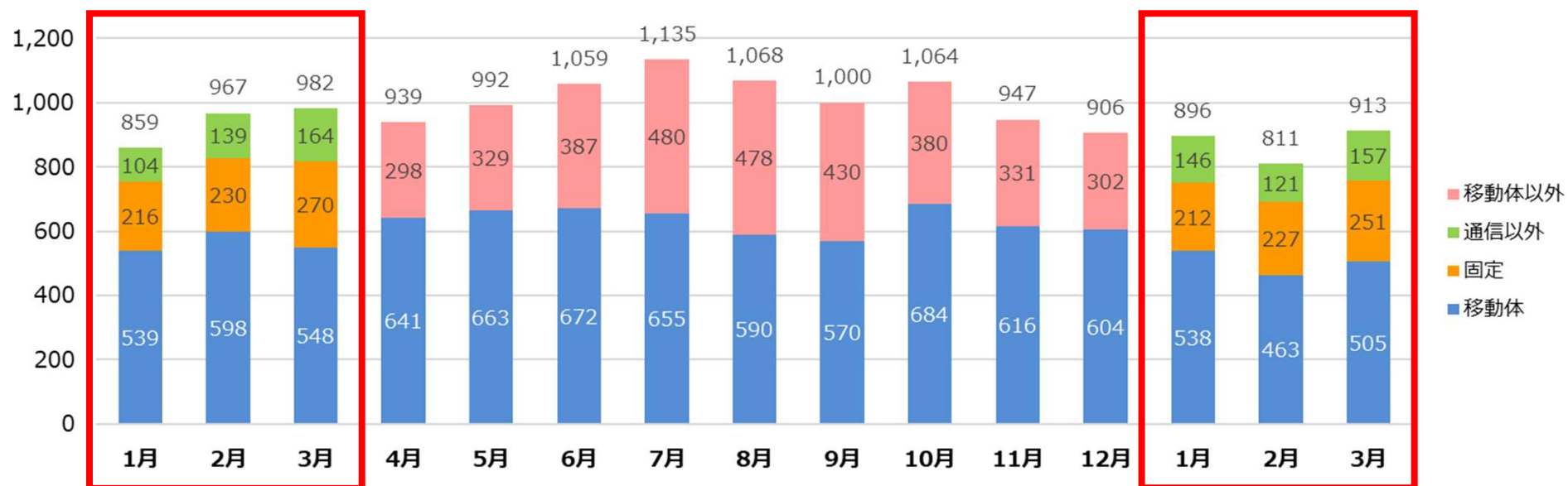
- 1.問合せ状況について
- 2.分析結果について
- 3.苦情相談の項目・観点
- 4.発生要因
- 5.発生チャネル
- 6.発生時期
- 7.TOPICS
- 8.まとめ

- 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。 ○昨年同期と比較すると2月・3月は減少傾向。

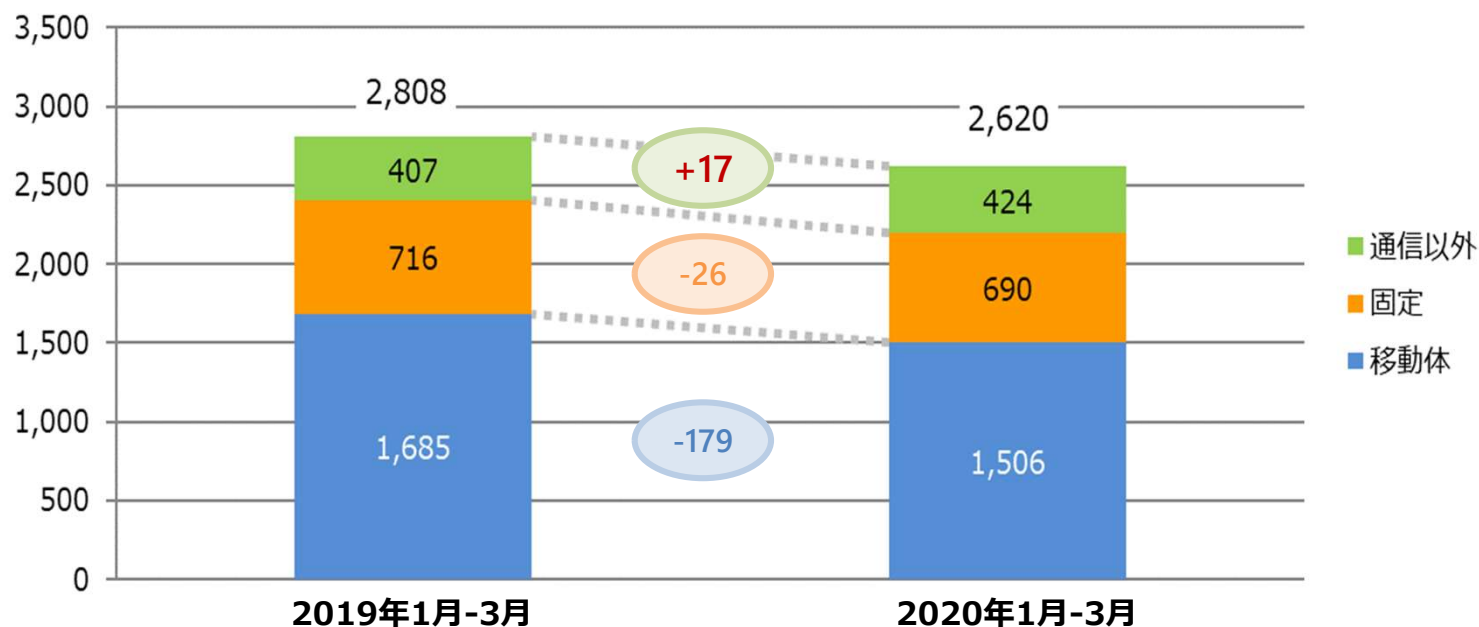
■ 月次推移 (2019年1月～2020年3月)



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昨年同期と比較して減少。
- 役務別では「移動体通信」「固定通信」は昨年と比べて減少、「通信以外」の問合せが微増。
- ※前回増加していた「キャリア決済等の不正利用」が沈静化し前年同等水準に落ち着いた (7.TOPICS参照)

■ 3ヶ月比較 (2019年1月-3月と2020年1月-3月比較)



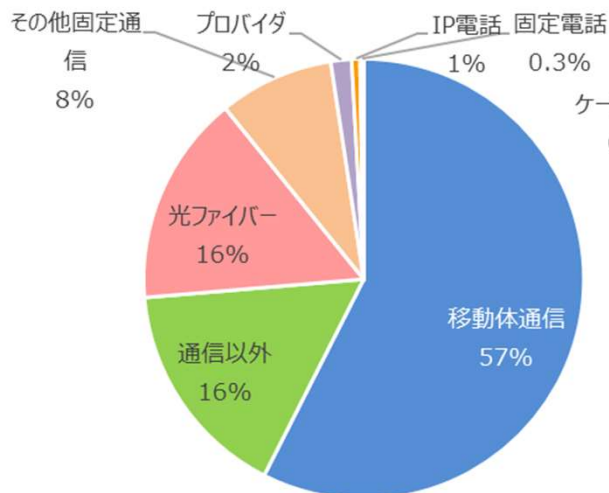
2-1. 分析結果について (主要役務・受付種別)

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

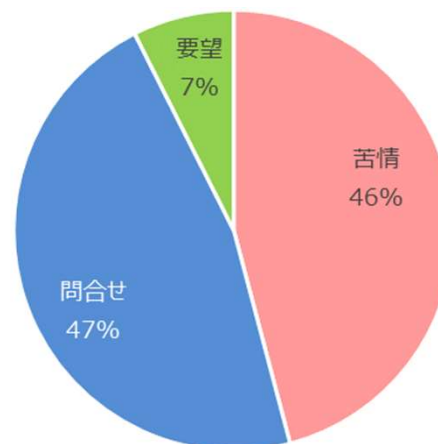
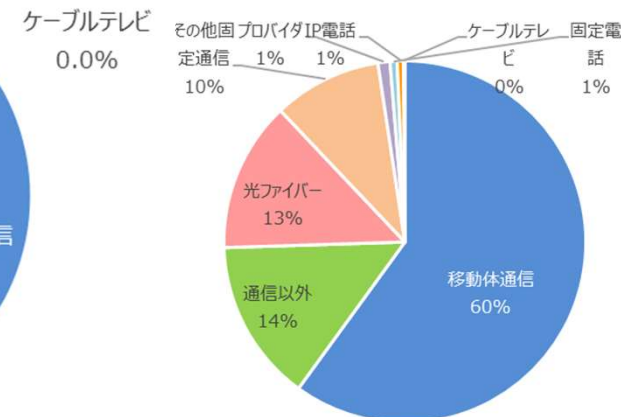
2020年 主要役務別	件数
移動体通信	1,506
通信以外	424
光ファイバー	406
その他固定通信	221
プロバイダ	40
固定電話	16
IP電話	7
ケーブルテレビ	0
総計	2,620

※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

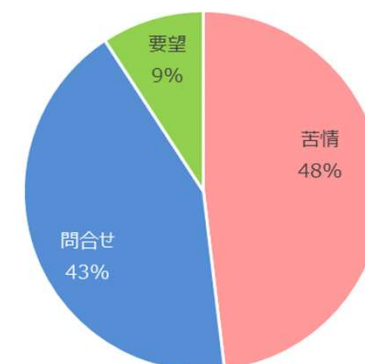
2020年 受付種別	件数
苦情	1,223
問合せ	1,202
要望	195
総計	2,620



【参考】2019年度



【参考】2019年度

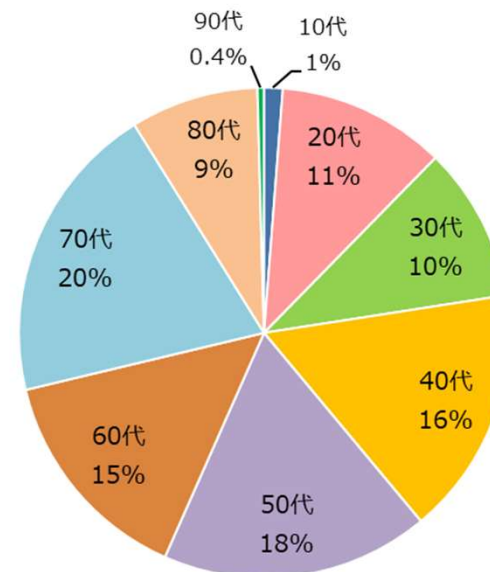


2-2. 分析結果について (年代)

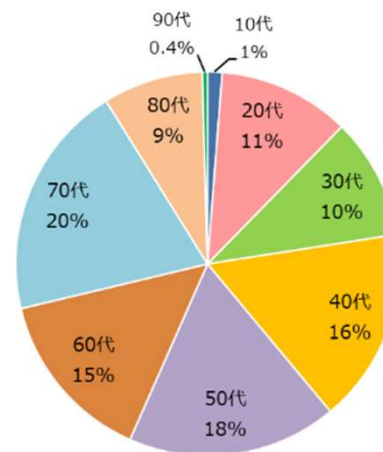
○年代別では70代が最も多く、次いで50代、40代となっている。

2020年 年代別	件数
10代	23
20代	208
30代	191
40代	307
50代	331
60代	274
70代	372
80代	158
90代	8
総計 1,872	

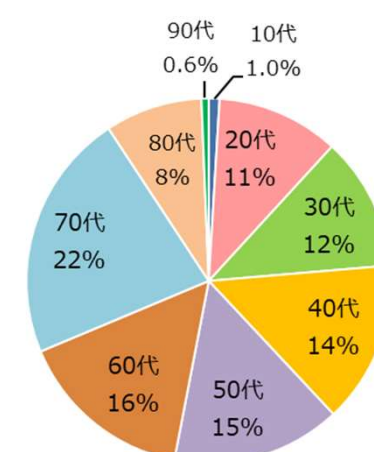
※年代不明を除く



移動体



光ファイバー

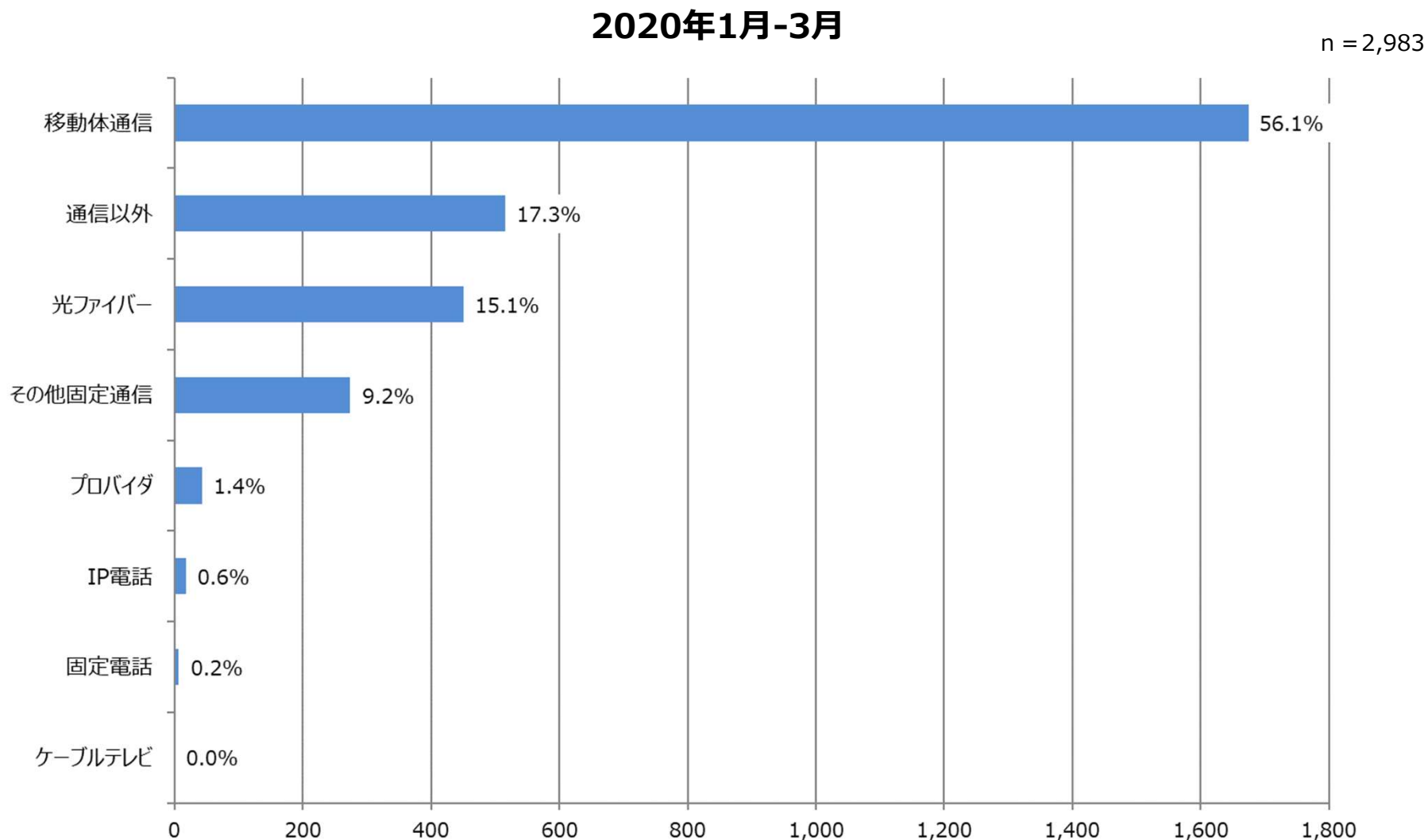


n=1,111

n=313

2-3. 分析結果について（役務別）

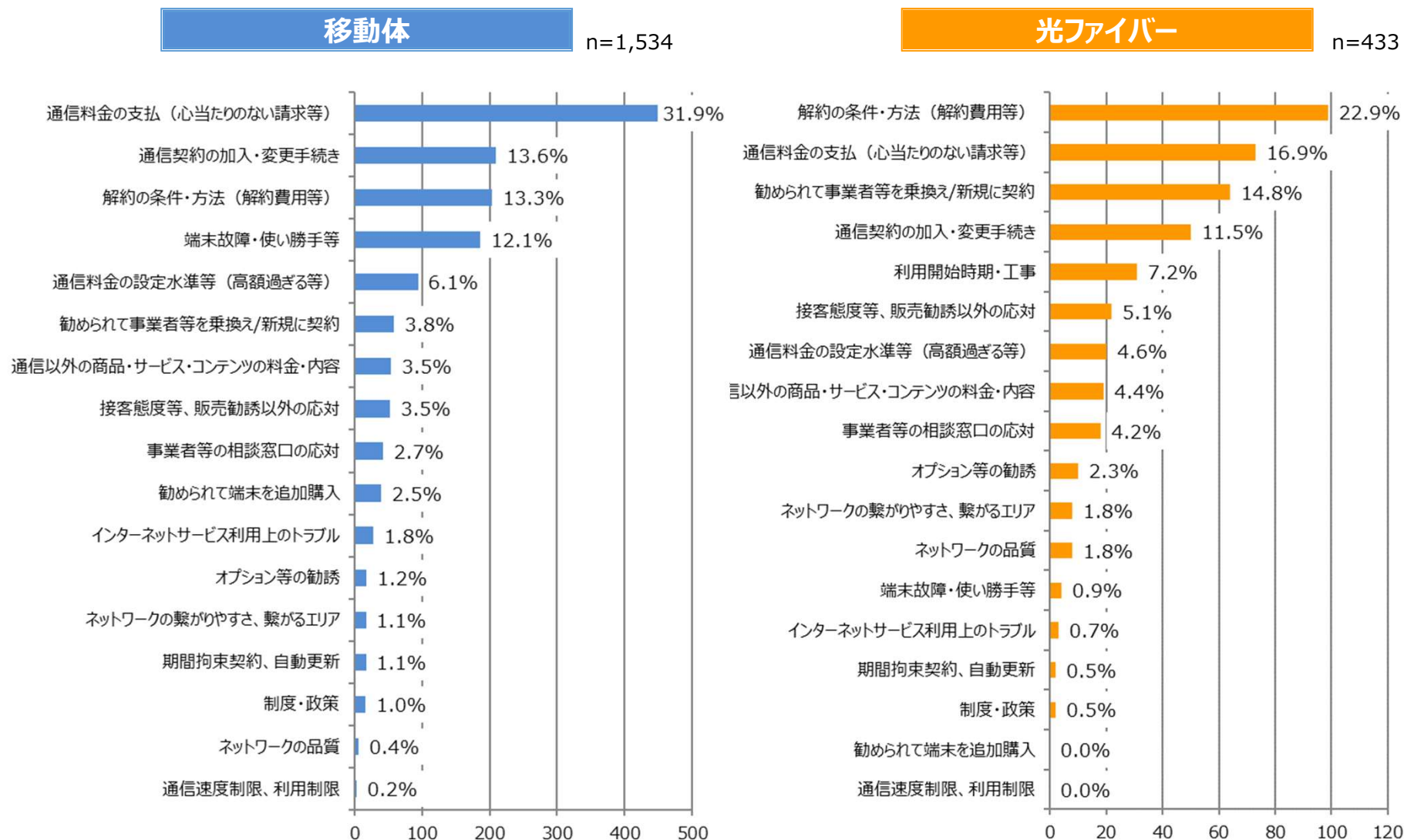
○役務別では「移動体通信」の比率が最も高く、次いで「通信以外」の比率が高くなっている。



※複数選択の為、総件数と一致しない

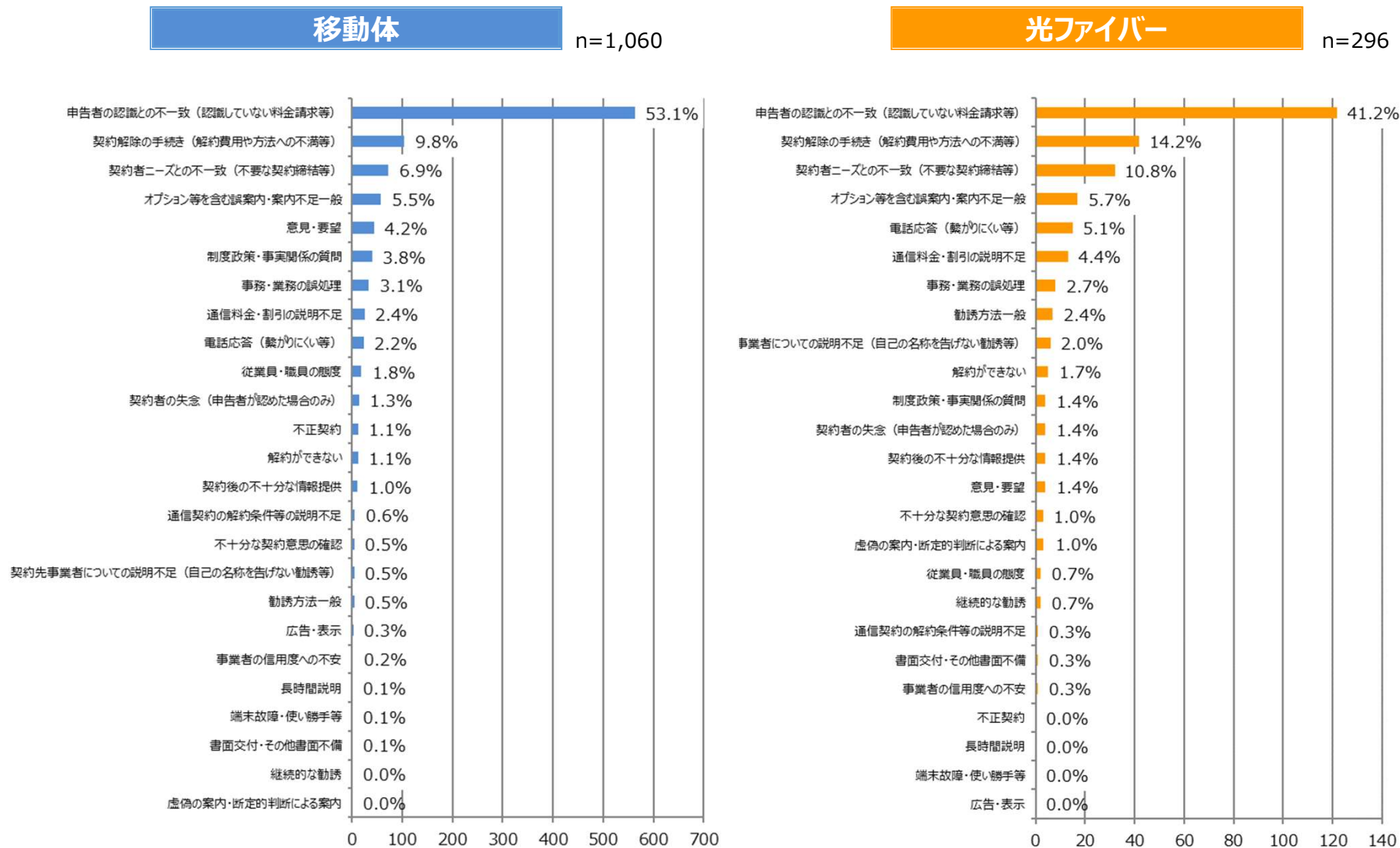
3. 苦情相談の項目・観点【2020年1月～3月】

- 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「解約の条件・方法（解約費用当）」が最も多い。



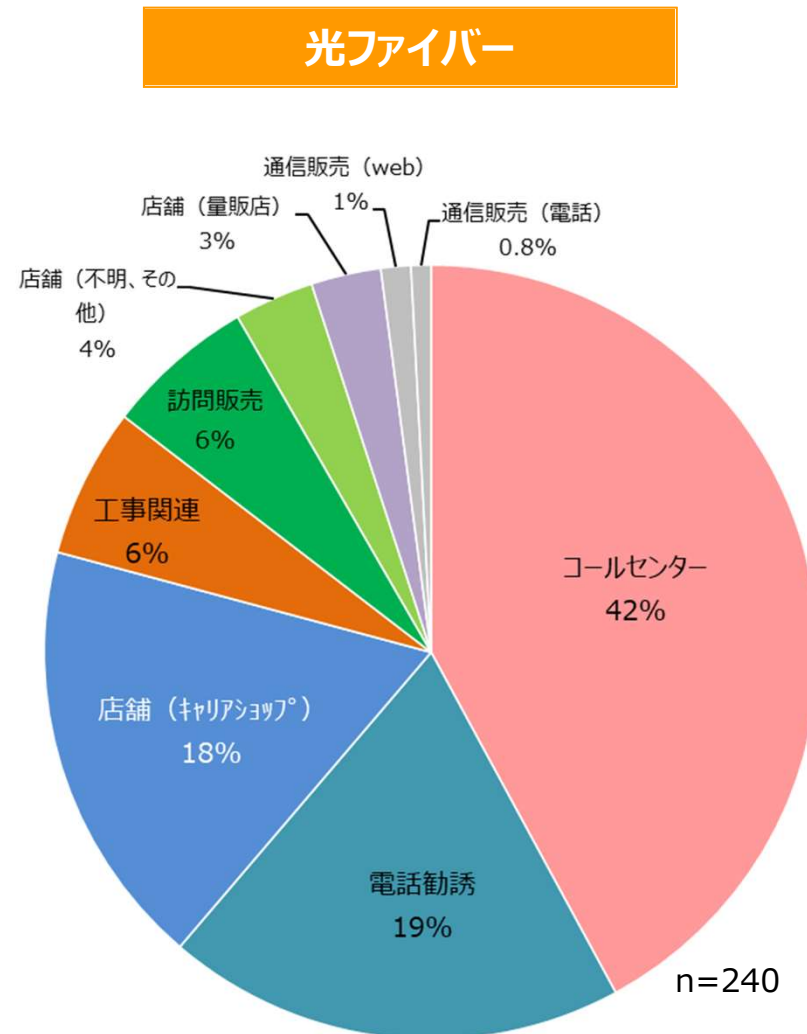
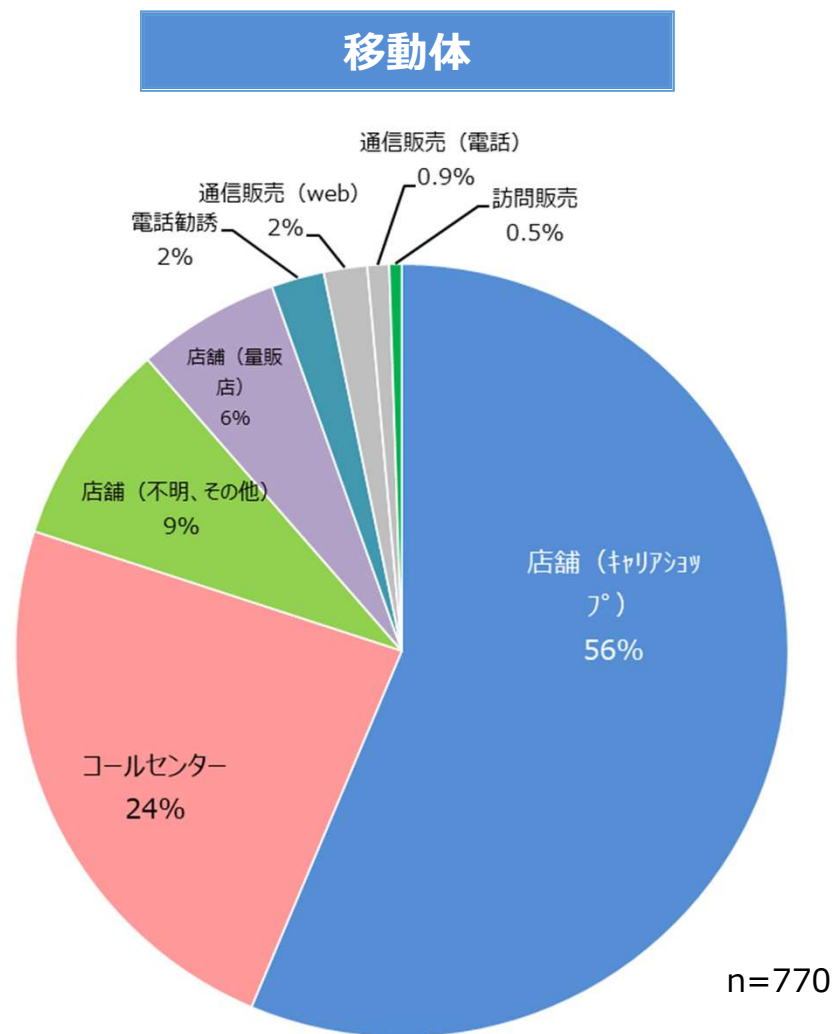
4. 発生要因【2020年1月～3月】

○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【2020年1月～3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。

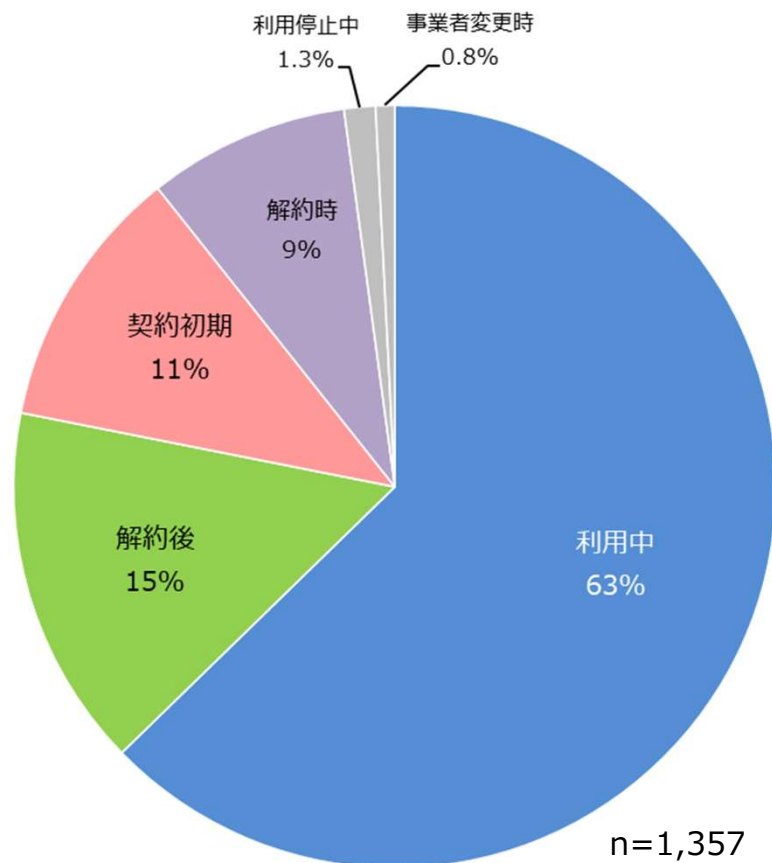


※不明、その他を除く

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。

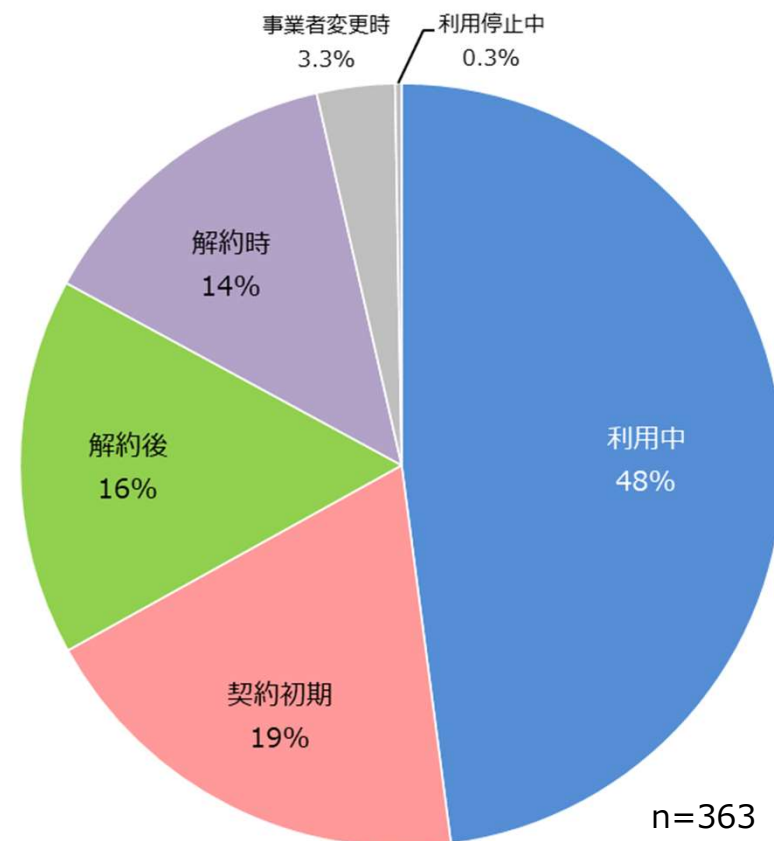
移動体



※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

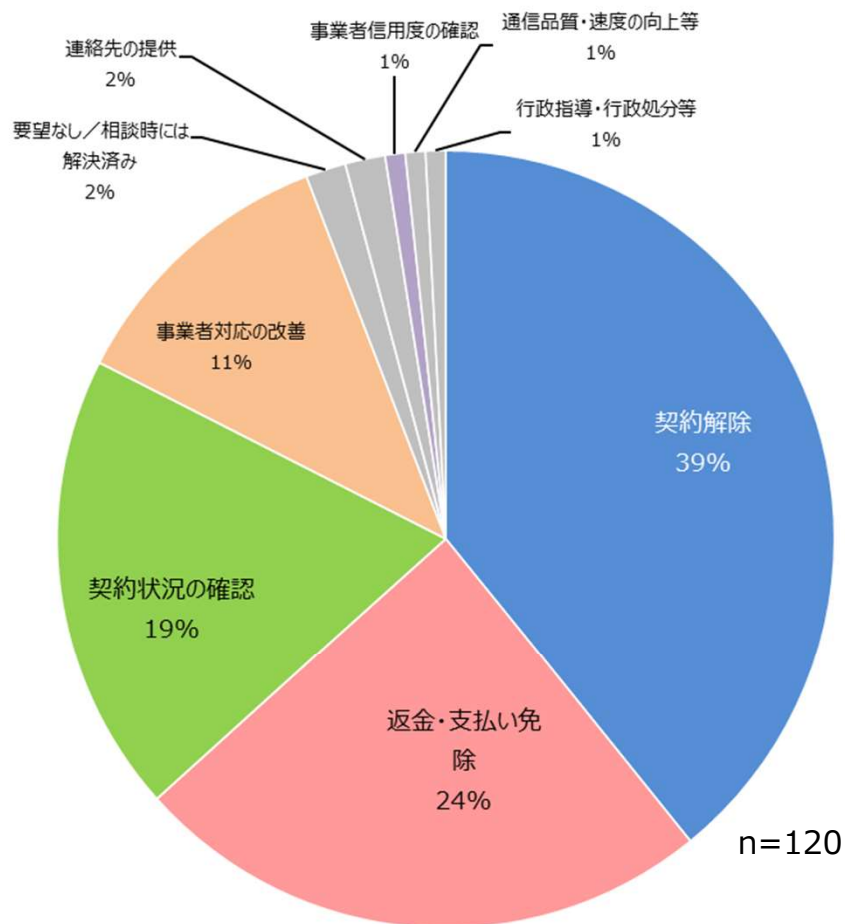


※不明、その他を除く

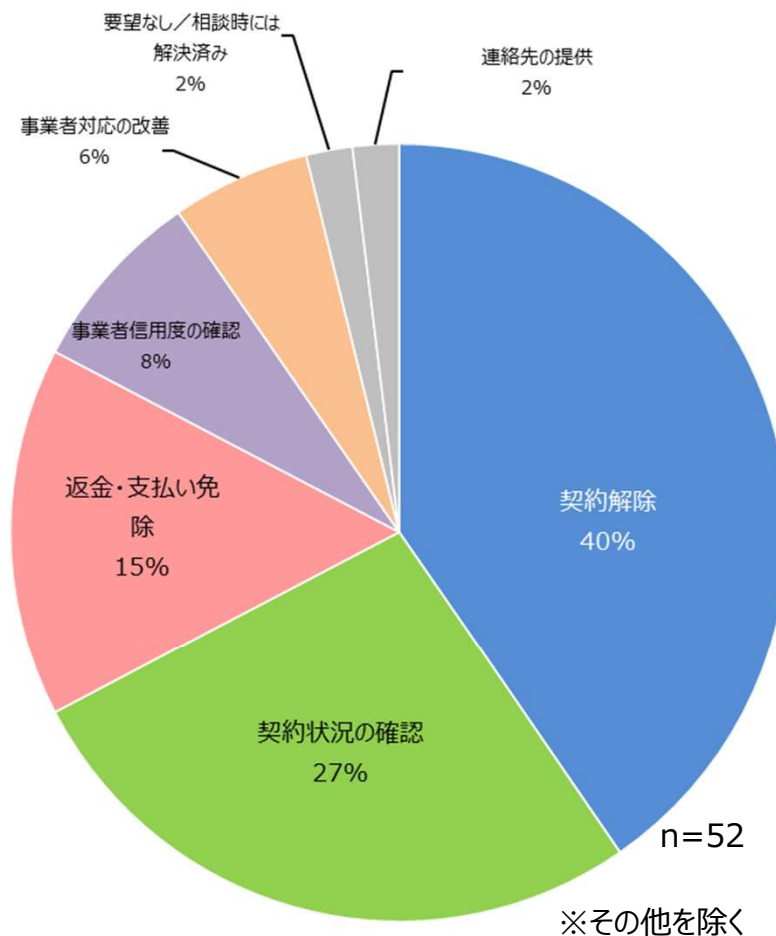
6-2. 発生時期（契約初期における要望内容） 【2020年1月～3月】

- 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。

移動体

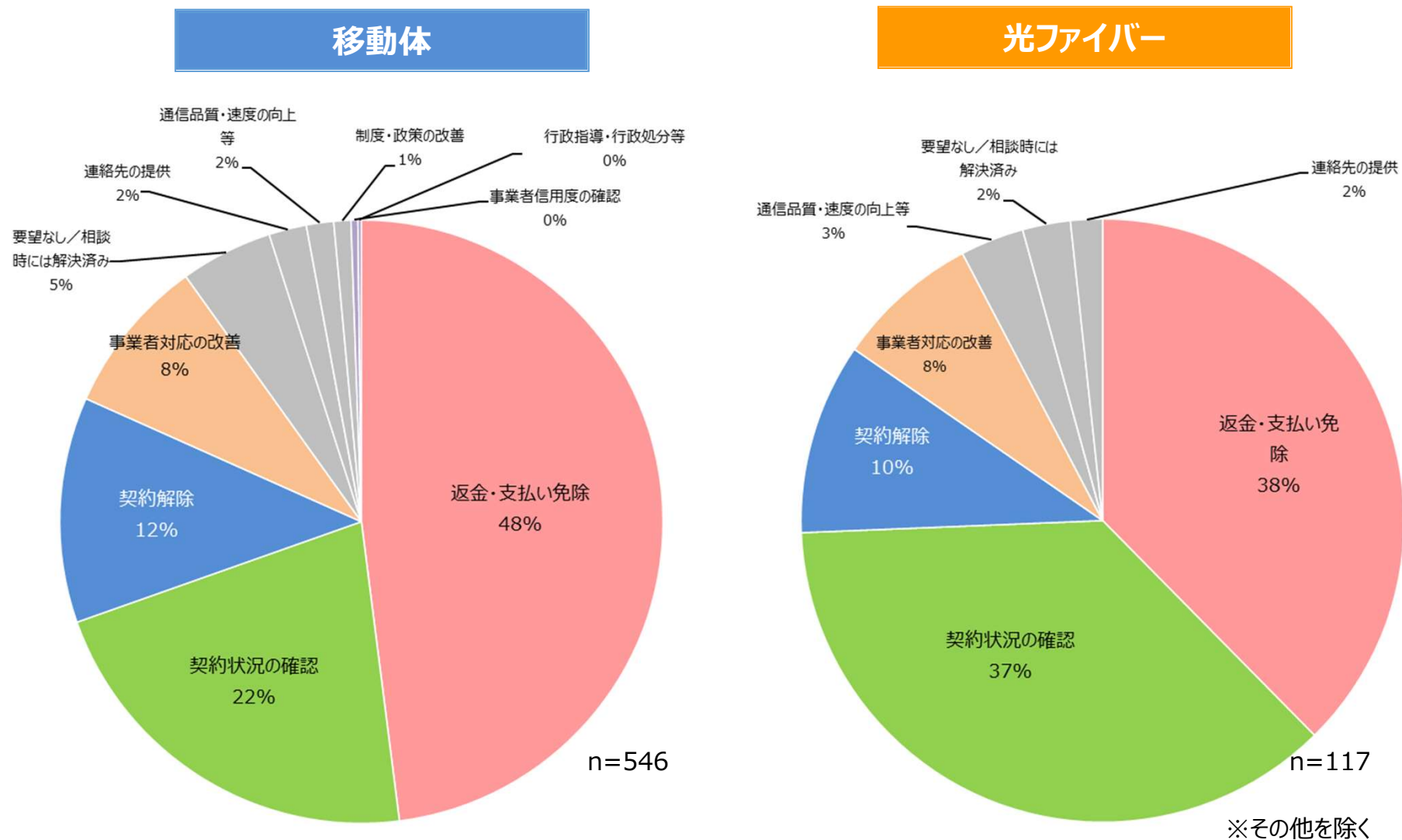


光ファイバー



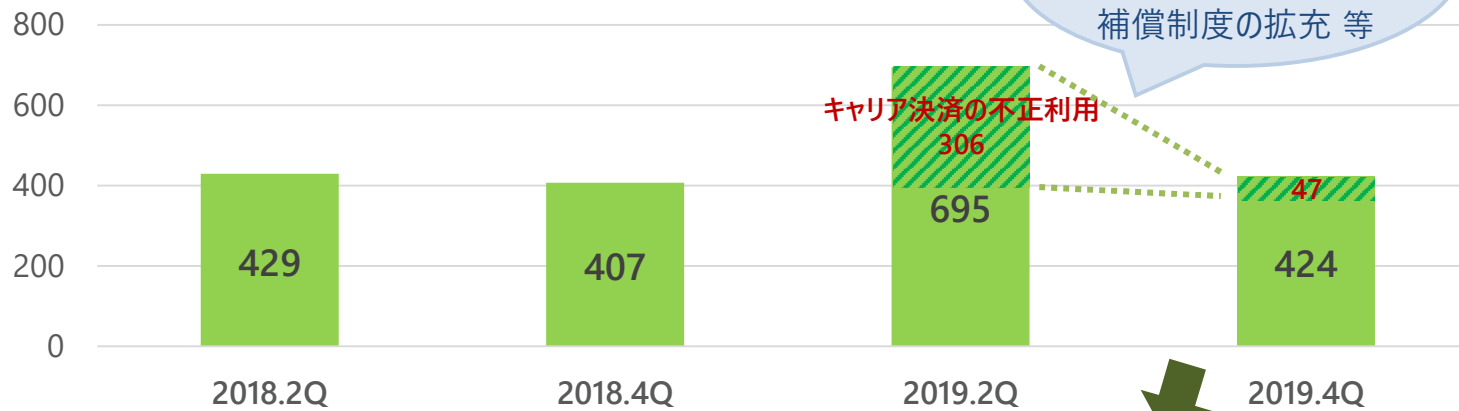
6-3. 発生時期（利用中における要望内容） 【2020年1月～3月】

○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。



○前回会合で報告した際に増加していた「キャリア決済の不正利用」については今期は沈静化しており、各事業者で講じた対策に一定の効果があったものと考えられる

「通信以外」の件数推移

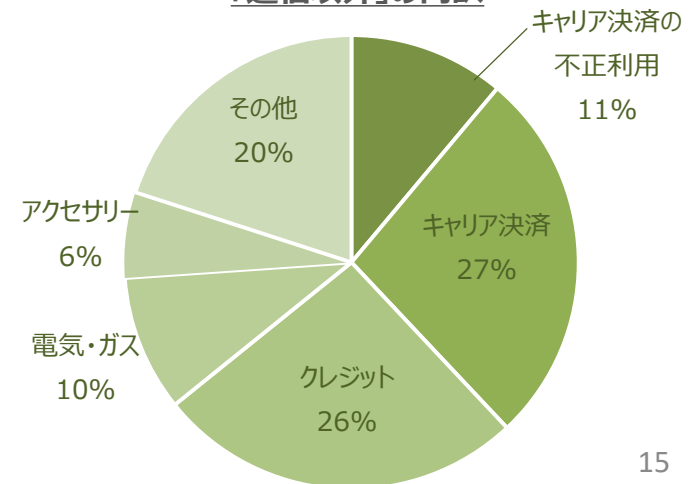


【対策を実施】
2段階認証の導入
SMSで注意喚起
補償制度の拡充 等

《お客様の声の一例》～キャリア決済関連～

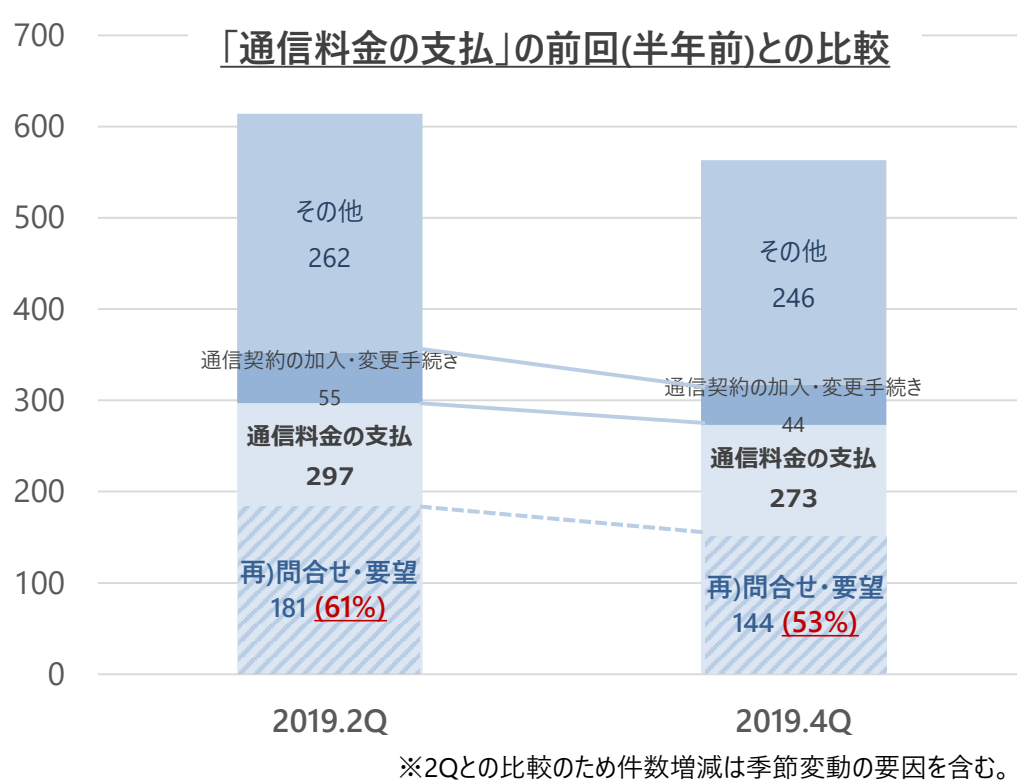
- 登録サイトを解約したはずが課金が続いている。解約方法を教えてほしい。
- スマホ決済の画面が突然出てしまい消せなくなった。どうしたら良いか？
- 決済サービスのキャンペーン内容について教えてほしい

「通信以外」の内訳



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56%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(51%)、「問合せ・要望」が一定量ある。



《お客様の声》

料金プラン見直しの際、パケット定額プランを廃止したら翌月高額な請求が届いた。料金を減算してほしい。

料金が急に高額になった。契約者が高齢で、料金の内訳等の理解ができないため、代わりに内容を確認したい。

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。

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。

【認識不一致に対する対応】

- 「通信料金の支払」における「問合せ・要望」の比率が低減し平均に近づきつつあることから、**料金プランの理解促進に向けた取組み**は一定の効果はあると思われ、引き続き徹底していくこととする
- 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」で増加した事項（キャリア決済の不正利用等）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。