

キャリアショップ店頭における苦情の状況 (2019年度 下期・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

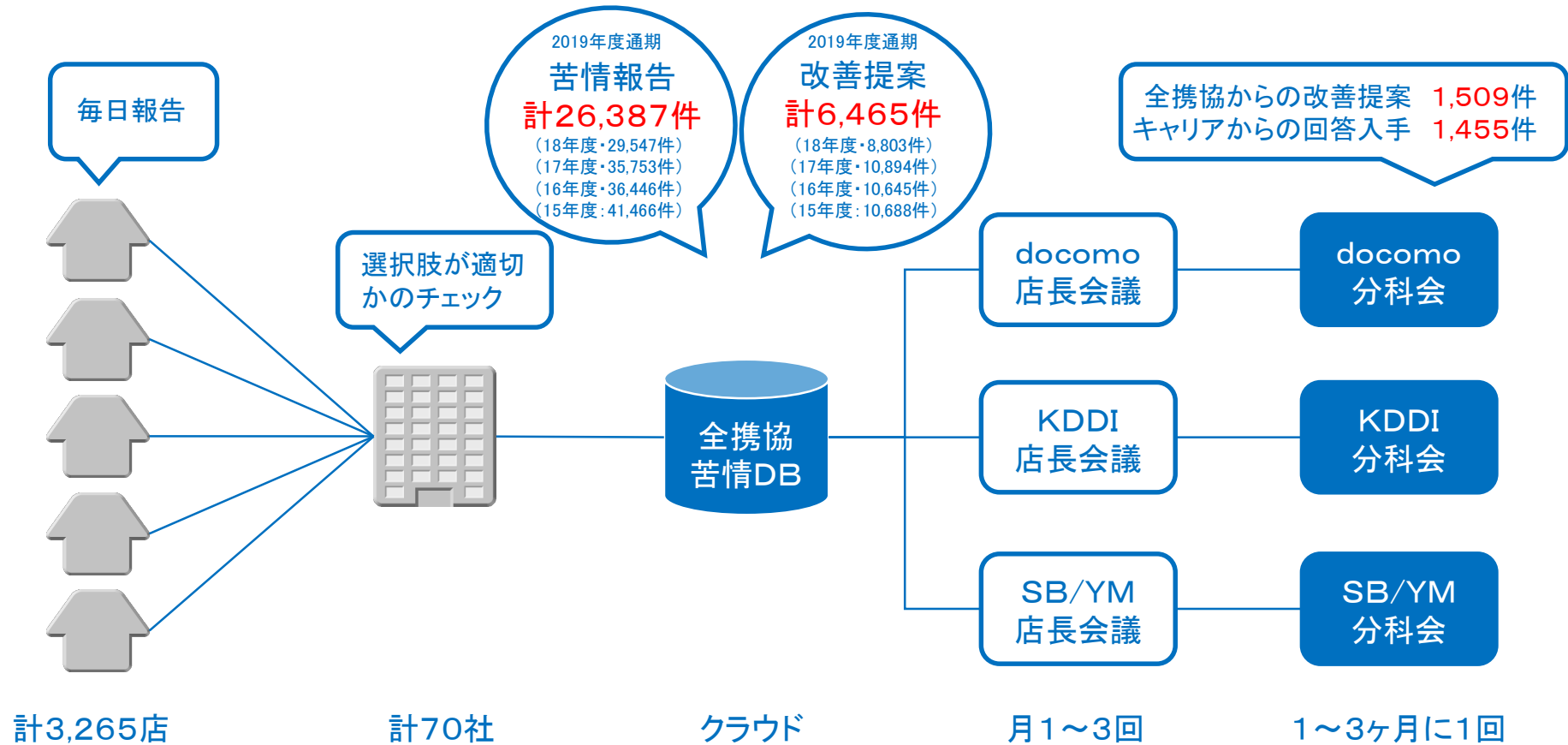
東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号

第6伊藤ビル3F

TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

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 応対品質

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。

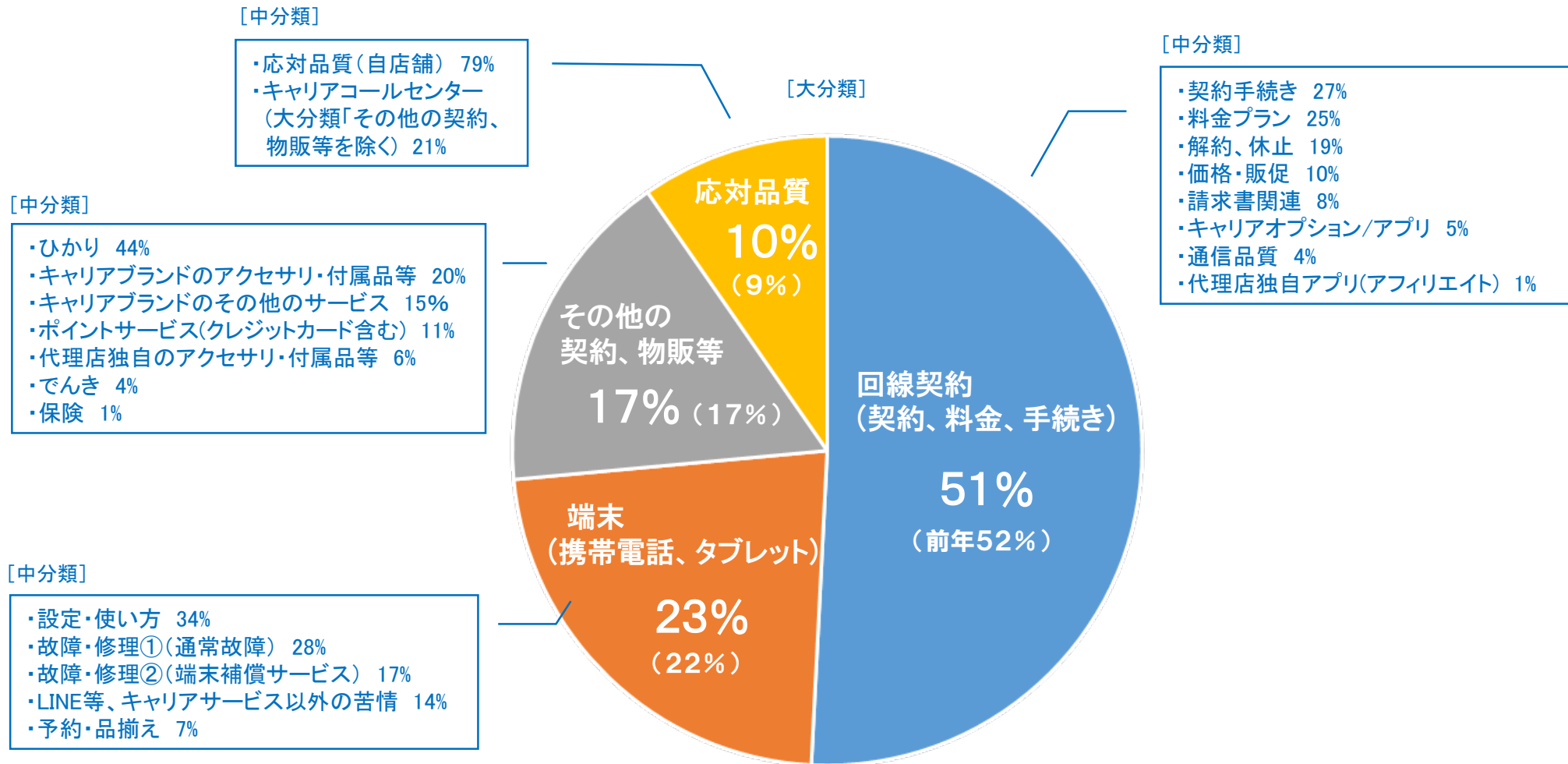


この中分類・22項目が、主な苦情のキーワード

◆ 2019年度（下期）

苦情の構成比（全キャリア・大分類）

2019年10月～2020年3月のデータ 計12,656件
（括弧は2018年10月～2019年3月、13,403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51%、端末が23%、その他が27%

苦情の構成比（全キャリア・中分類）

2019年10月～2020年3月のデータ 計12,656件
(括弧は2018年10月～2019年3月、13,403件)

[小分類]

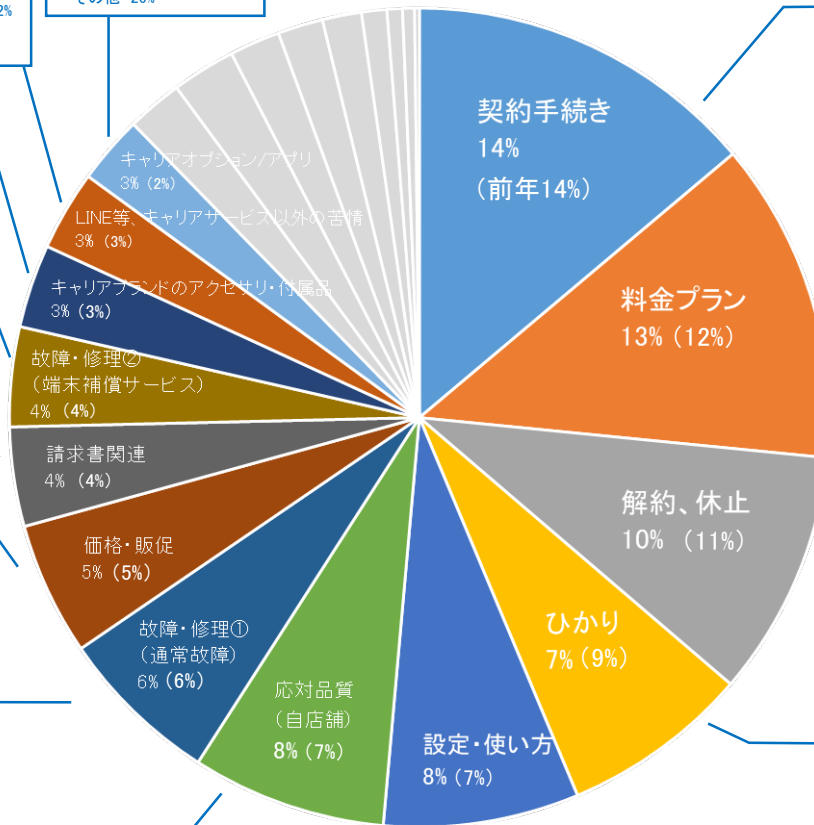
- ・説明不足・誤案内 35%
- ・事務処理ミス 29%
- ・本人性の確認について(代理人含む) 6%
- ・初期契約解除制度/確認措置(8日間キャンセル)の説明について 2%
- ・割賦審査・指定信用情報機関(CIC)について 2%
- ・不正契約(被害に遭った) 1%
- ・書面(紙媒体/電子媒体)の内容について 1%
- ・データが消失した(故障対応を除く) 0.2%
- ・書面が多すぎる、書面の誤渡し 0.2%
- ・その他 25%

- ・説明不足・誤案内 32%
- ・事務処理ミス 26%
- ・思ったよりも通信料が高い 13%
- ・家族割、学割、複数割などの割引について 8%
- ・契約内容が複雑で理解できていなかった 6%
- ・その他 14%

- ・説明不足・誤案内 29%
- ・事務処理ミス(解約漏れ・誤登録) 22%
- ・契約縛り(違約金、自動更新等)について 22%
- ・初期契約解除制度/確認措置(8日間キャンセル)で解除したい 3%
- ・未納、通停、強制解約について 3%
- ・その他 20%

- ・説明不足・誤案内 30%
- ・工事について 11%
- ・料金プラン(セット割含む)について 9%
- ・事務処理ミス 9%
- ・申込手続きについて 9%
- ・通信品質やエリアについて 6%
- ・初期契約解除制度による解除について 5%
- ・通常の解約について 4%
- ・コールセンターの対応について 3%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- ・その他 15%

[中分類]



- ・端末が難しくて使えない 23%
- ・初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む) 14%
- ・使いたい機能がなかった 7%
- ・メモリコピーなど作業を代行して欲しい 6%
- ・SIMロックについて 4%
- ・フィルタリングについて 1%
- ・その他 45%

- ・LINEについて 58%
- ・Facebookについて 2%
- ・Google+について 1%
- ・Instagramについて 1%
- ・Twitterについて 0.5%
- ・その他 37%

- ・キャリアブランドのアクセサリについて 25%
- ・電池・ACアダプタ等、付属品について 17%
- ・説明不足・誤案内 18%
- ・キャンセル・返品について 18%
- ・事務処理ミス 7%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1.2%
- ・コールセンターの対応について 0.7%
- ・その他 13%

- ・説明不足・誤案内 16%
- ・修理費用について 12%
- ・繰り返し故障した 9%
- ・交換端末の初期不良 9%
- ・診断・修理結果について 6%
- ・事務処理ミス 6%
- ・代替機について 3%
- ・交換端末のラインナップが不満 4%
- ・その他 37%

- ・請求書の内容、明細、WEB明細等 27%
- ・説明不足・誤案内 19%
- ・支払方法(口座、クレジット、WALLET等) 18%
- ・事務処理ミス 11%
- ・その他 25%

- ・購入価格に納得がいけない 28%
- ・キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内 26%
- ・キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス 15%
- ・下取りサービスについて 6%
- ・キャッシュバックについて 5%
- ・2台目(複数台)セット販売について 2%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- ・その他 18%

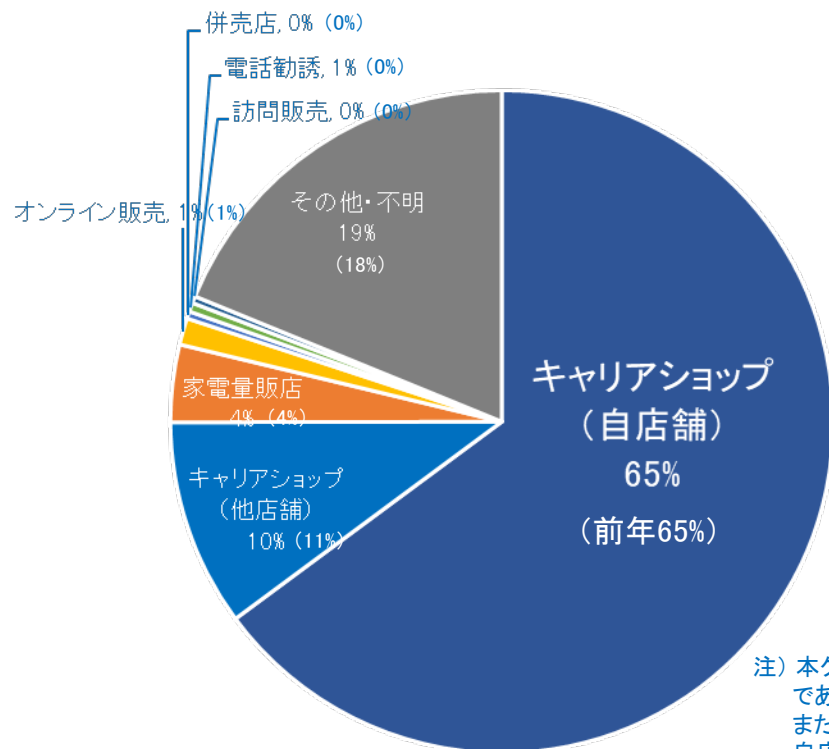
- ・新品不良・初期不良 20%
- ・繰り返し故障した 15%
- ・説明不足・誤案内 8%
- ・修理費用について 6%
- ・データが消失した 6%
- ・診断・修理結果について 5%
- ・代替機について 4%
- ・事務処理ミス 3%
- ・修理時のフィルム等、アクセサリの弁償 2%
- ・その他 29%

- ・接客態度・対応品質について 33%
- ・待ち時間について 23%
- ・電話での対応態度について 5%
- ・電話が繋がらない 3%
- ・高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない 3%
- ・店舗の設備や立地・環境について 2%
- ・誇大広告や、わかりにくい広告 0.2%
- ・その他 31%

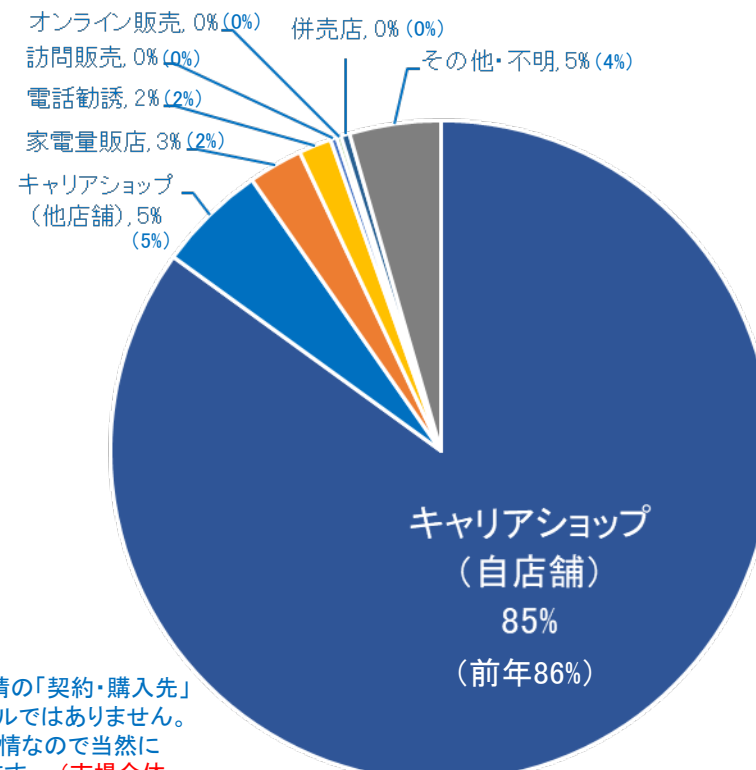
発生チャンネル

MNOは2019年10月～2020年3月のデータ 計12,656件 から
でんき77件、保険23件を控除し、FTTH939件を分離した
11,617件とする。(括弧は2018年10月～2019年3月、同条件)

【MNO】



【FTTH】



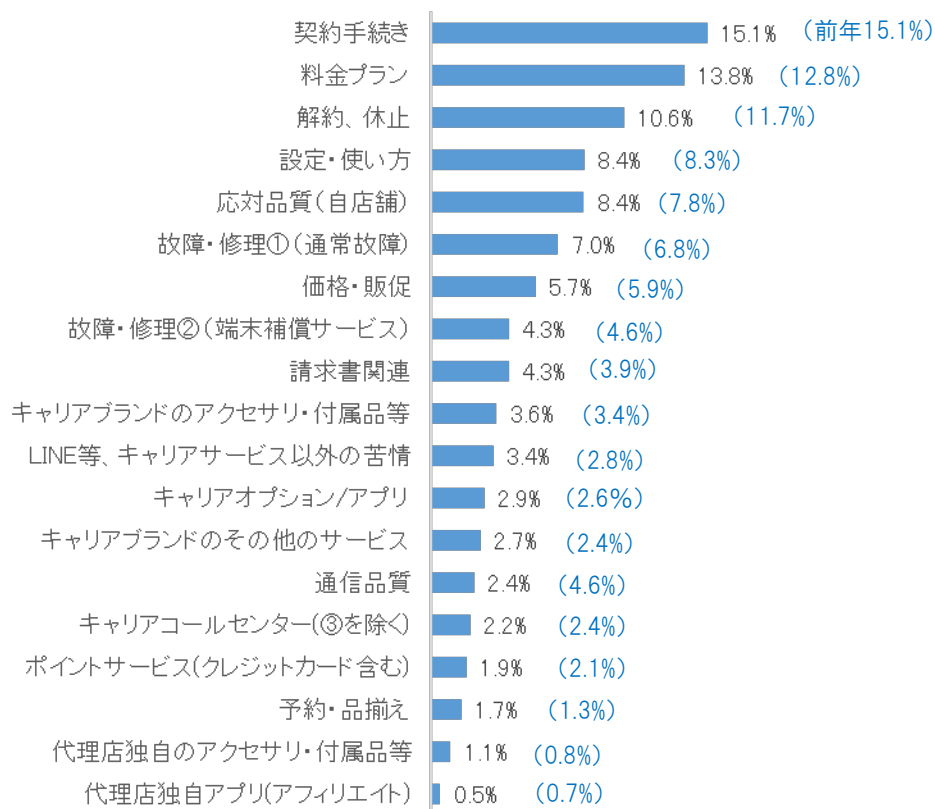
注) 本グラフは報告のあった苦情の「契約・購入先」であり、厳密に発生チャンネルではありません。また、店頭で収集している苦情なので当然に自店舗の構成比が高くなります。(市場全体の苦情の発生チャンネルではありません。)

N=11,617 (前年N=12,119)
期間: 2019年10～2020年3月

N=939 (前年N=1,217)
期間: 2019年10～2020年3月

【MNO】

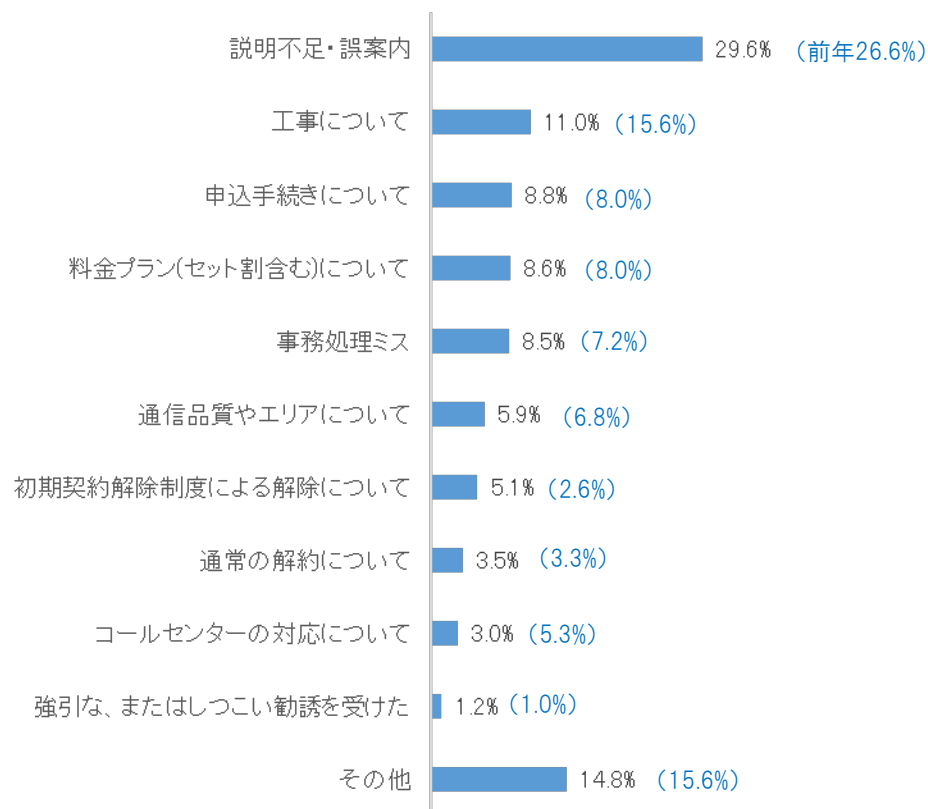
苦情「中分類」より



N=11,617 (前年N=12,119)
期間: 2019年10～2020年3月

【FTTH】

苦情「小分類」より

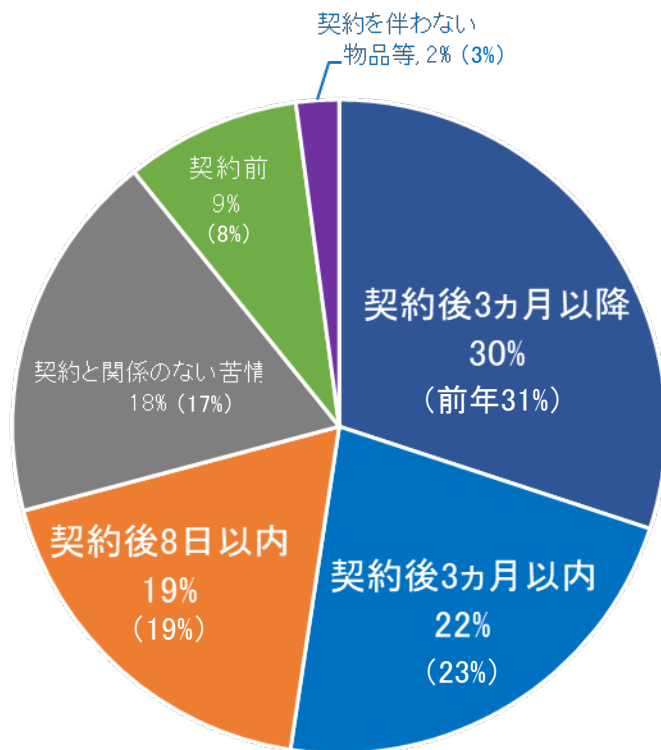


N=939 (前年N=1,217)
期間: 2019年10～2020年3月

発生時期

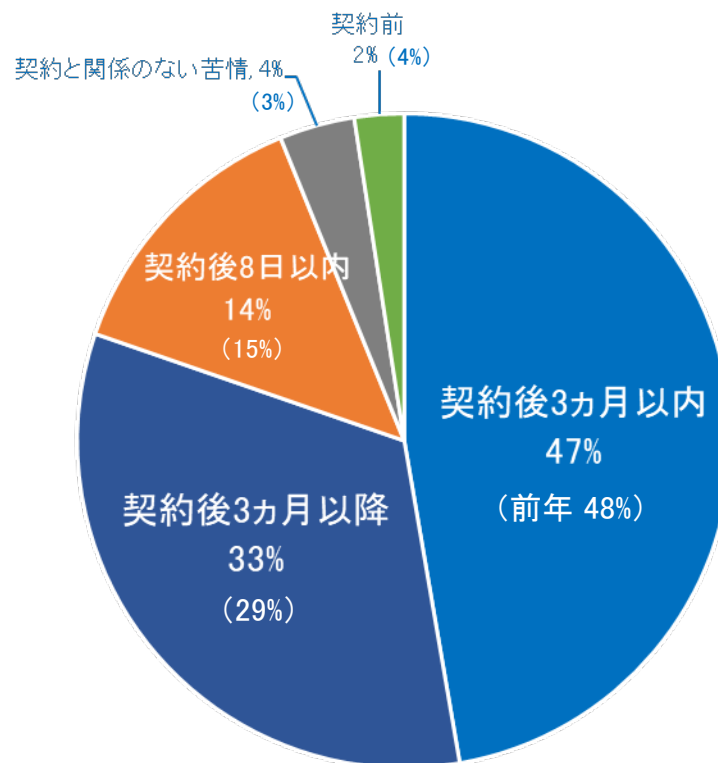
MNOは2019年10月～2020年3月のデータ 計12,656件 から
でんき77件、保険23件を控除し、FTTH939件を分離した
11,617件とする。(括弧は2018年10月～2019年3月、同条件)

【MNO】



N=11,617 (前年N=12,119)
期間: 2019年10～2020年3月

【FTTH】



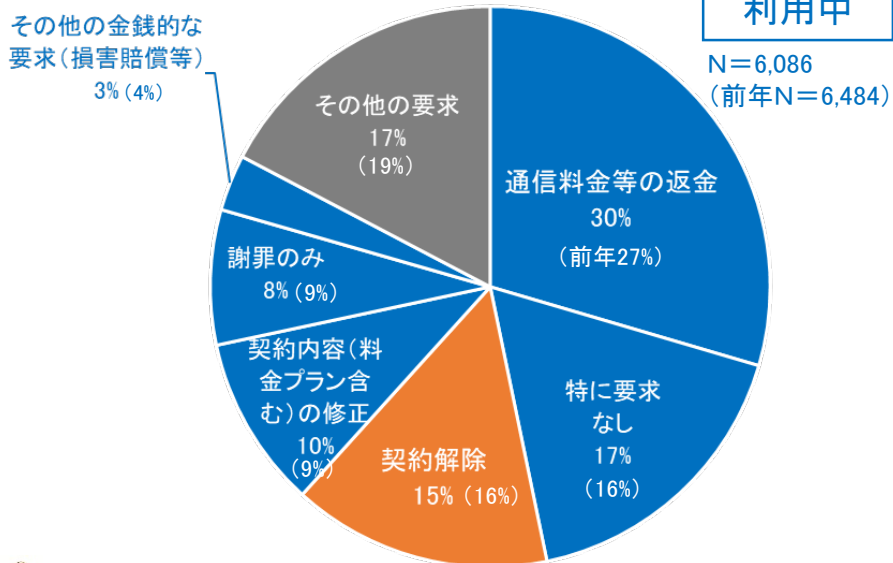
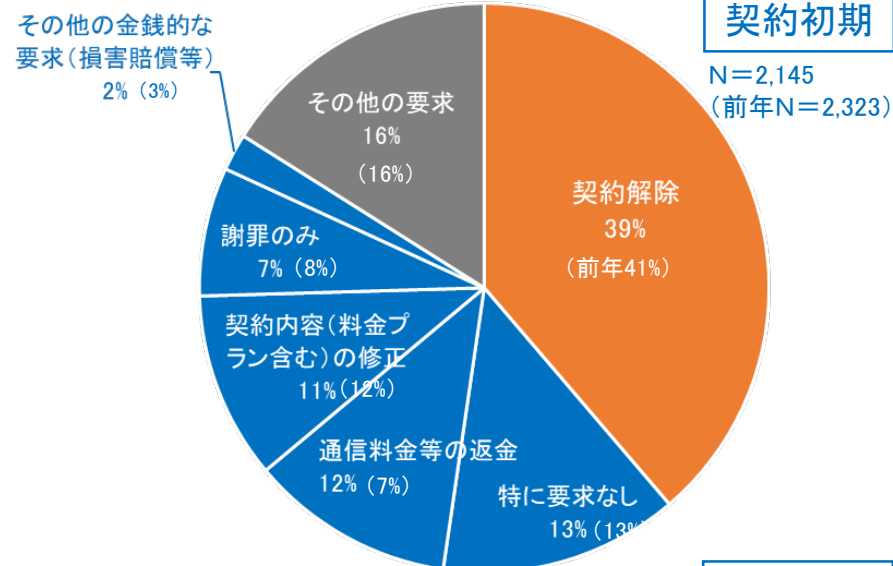
N=939 (前年N=1,217)
期間: 2019年10～2020年3月

要望内容

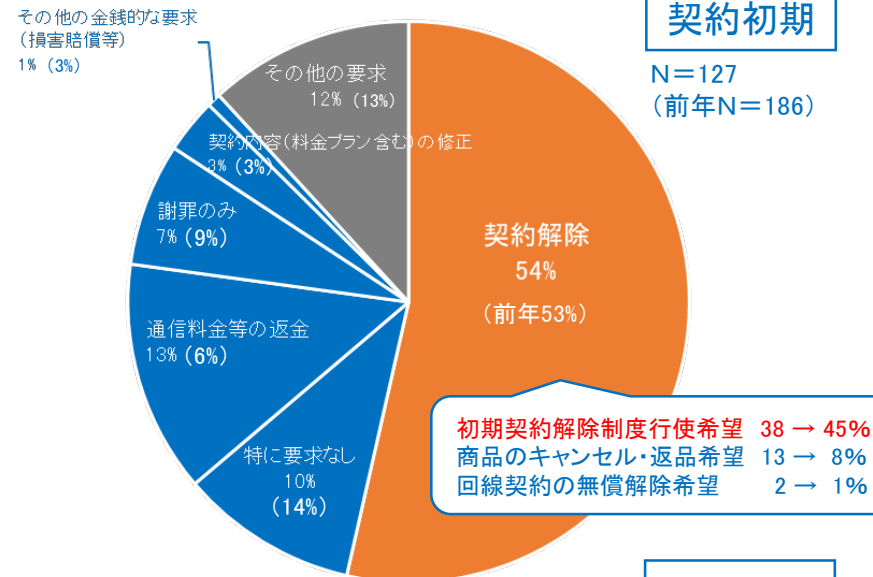
利用中・契約初期の内訳

MNOは2019年10月～2020年3月のデータ 計12,656件 から
でんき77件、保険23件を控除し、FTTH939件を分離した
11,617件とする。(括弧は2018年10月～2019年3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」

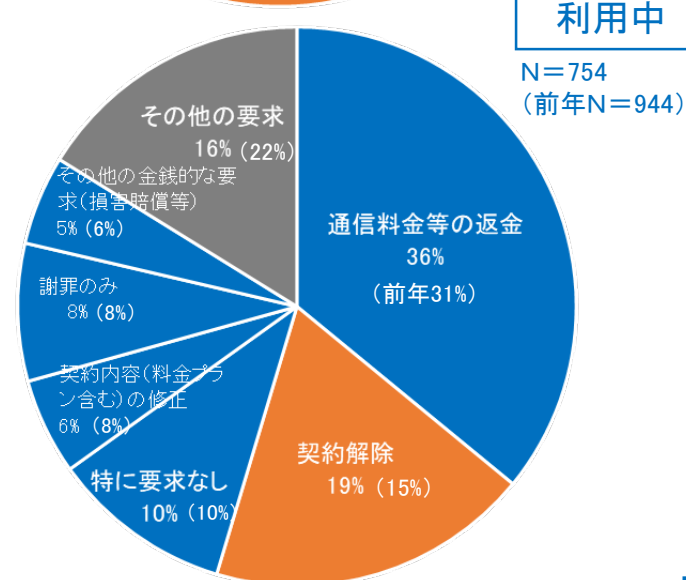
【MNO】



【FTTH】



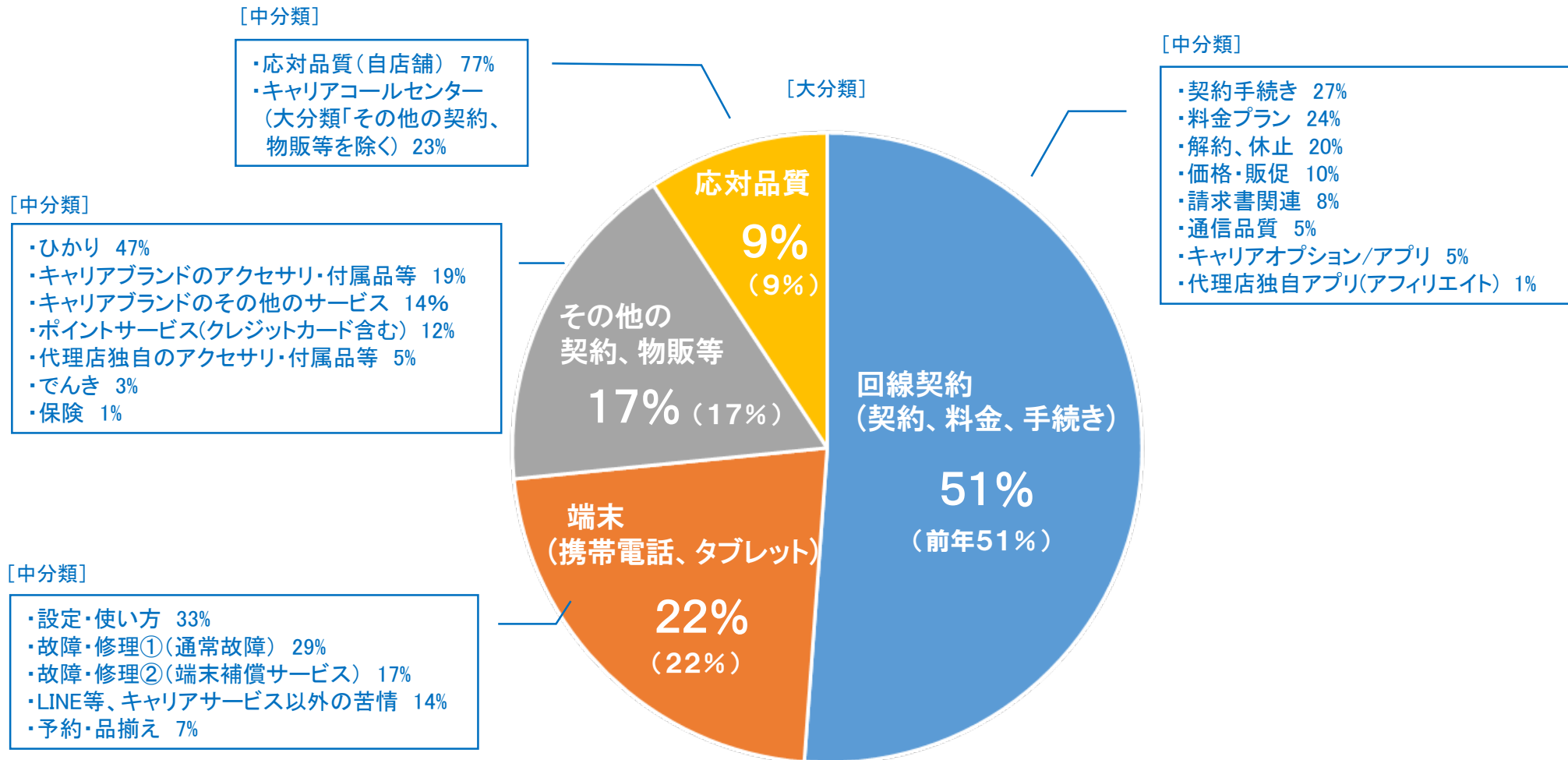
初期契約解除制度行使希望 38 → 45%
商品のキャンセル・返品希望 13 → 8%
回線契約の無償解除希望 2 → 1%



◆ 2019年度（通期）

苦情の構成比（全キャリア・大分類）

2019年4月～2020年3月のデータ 計26,387件
（括弧は2018年4月～2019年3月、29,547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51%、端末が22%、その他が26%

苦情の構成比（全キャリア・中分類）

2019年4月～2020年3月のデータ 計26,387件
（括弧は2018年4月～2019年3月、29,547件）

[小分類]

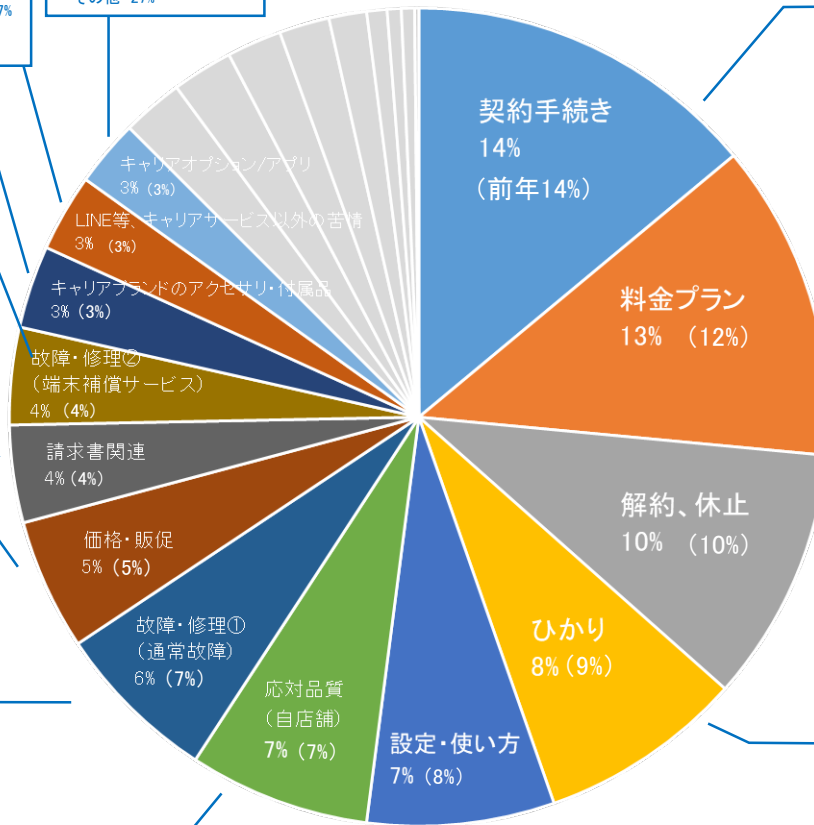
- ・説明不足・誤案内 35%
- ・事務処理ミス 29%
- ・本人性の確認について（代理人含む） 5%
- ・初期契約解除制度/確認措置（8日間キャンセル）の説明について 2%
- ・割賦審査・指定信用情報機関（CIC）について 2%
- ・不正契約（被害に遭った） 1%
- ・書面（紙媒体/電子媒体）の内容について 1%
- ・データが消失した（故障対応を除く） 0.4%
- ・書面が多すぎる、書面の誤渡し 0.2%
- ・その他 25%

- ・説明不足・誤案内 32%
- ・事務処理ミス 25%
- ・思ったよりも通信料が高い 13%
- ・家族割、学割、複数割などの割引について 9%
- ・契約内容が複雑で理解できていなかった 6%
- ・その他 15%

- ・説明不足・誤案内 29%
- ・事務処理ミス（解約漏れ・誤登録） 22%
- ・契約縛り（違約金、自動更新等）について 20%
- ・初期契約解除制度/確認措置（8日間キャンセル）で解除したい 4%
- ・未納、通停、強制解約について 3%
- ・その他 22%

- ・説明不足・誤案内 27%
- ・工事について 14%
- ・料金プラン（セット割含む）について 9%
- ・事務処理ミス 9%
- ・申込手続きについて 7%
- ・通信品質やエリアについて 6%
- ・初期契約解除制度による解除について 6%
- ・コールセンターの対応について 4%
- ・通常の解約について 4%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- ・その他 14%

[中分類]



- ・端末が難しくて使えない 23%
- ・初期設定について（AppleID、Googleアカウント含む） 15%
- ・使いたい機能がなかった 7%
- ・メモコピーなど作業を代行して欲しい 7%
- ・SIMロックについて 3%
- ・フィルタリングについて 1%
- ・その他 44%

- ・LINEについて 57%
- ・Instagramについて 1%
- ・Facebookについて 2%
- ・Twitterについて 1%
- ・Google+について 1%
- ・その他 38%

- ・キャリアブランドのアクセサリについて 27%
- ・事務処理ミス 8%
- ・電池・ACアダプタ等、付属品について 20%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 0.7%
- ・説明不足・誤案内 17%
- ・コールセンターの対応について 0.5%
- ・キャンセル・返品について 15%
- ・その他 12%

- ・説明不足・誤案内 15%
- ・事務処理ミス 5%
- ・修理費用について 12%
- ・代替機について 4%
- ・繰り返し故障した 10%
- ・交換端末のラインナップが不満 3%
- ・交換端末の初期不良 10%
- ・その他 36%
- ・診断・修理結果について 6%

- ・請求書の内容、明細、WEB明細等 25%
- ・説明不足・誤案内 21%
- ・支払方法（口座、クレジット、WALLET等） 14%
- ・事務処理ミス 14%
- ・その他 26%

- ・キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内 27%
- ・購入価格に納得がいけない 23%
- ・キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス 15%
- ・下取りサービスについて 7%
- ・キャッシュバックについて 6%
- ・2台目（複数台）セット販売について 1%
- ・強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- ・その他 19%

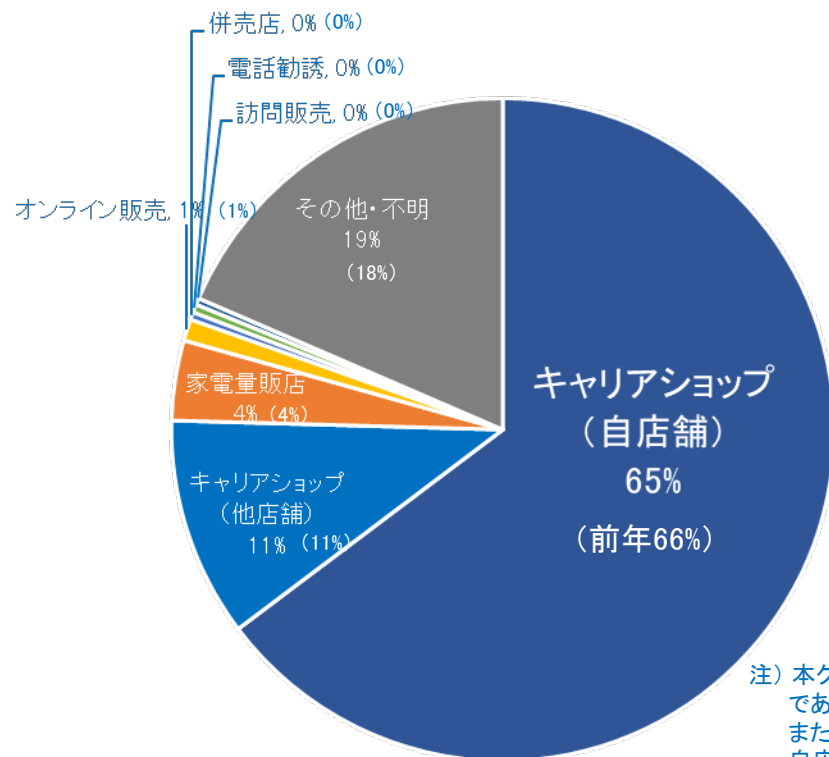
- ・新品不良・初期不良 23%
- ・繰り返し故障した 13%
- ・修理費用について 8%
- ・診断・修理結果について 7%
- ・説明不足・誤案内 7%
- ・代替機について 4%
- ・データが消失した 4%
- ・事務処理ミス 3%
- ・修理時のフィルム等、アクセサリの弁償 2%
- ・その他 29%

- ・接客態度・対応品質について 32%
- ・待ち時間について 25%
- ・電話での対応態度について 4%
- ・電話が繋がらない 3%
- ・高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない 3%
- ・店舗の設備や立地・環境について 2%
- ・誇大広告や、わかりにくい広告 0.3%
- ・その他 31%

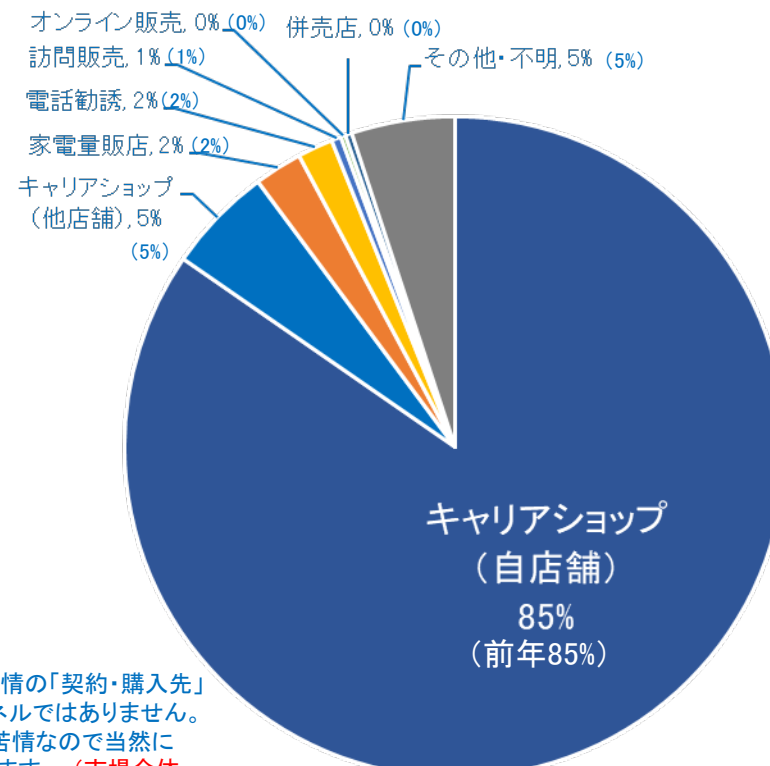
発生チャンネル

MNOは2019年4月～2020年3月のデータ 計26,387件 から
でんき147件、保険43件を控除し、FTTH2,135件を分離した
24,062件とする。(括弧は2018年4月～2019年3月、同条件)

【MNO】



【FTTH】



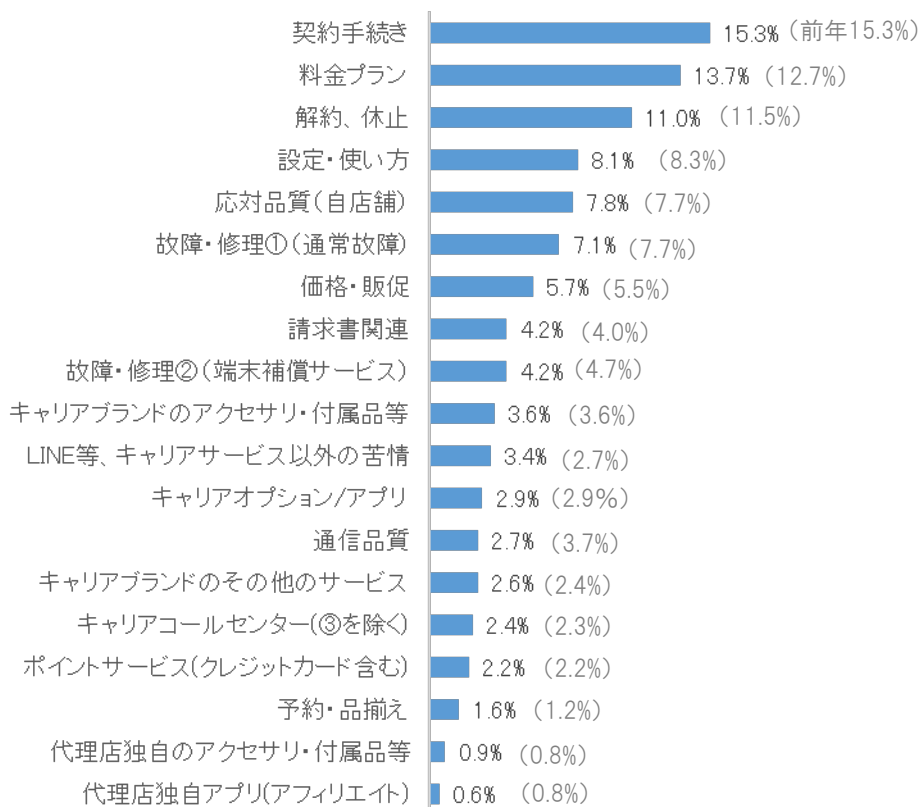
注) 本グラフは報告のあった苦情の「契約・購入先」であり、厳密に発生チャンネルではありません。また、店頭で収集している苦情なので当然に自店舗の構成比が高くなります。(市場全体の苦情の発生チャンネルではありません。)

N=24,062 (前年N=26,885)
期間: 2019年4～2020年3月

N=2,135 (前年N=2,530)
期間: 2019年4～2020年3月

【MNO】

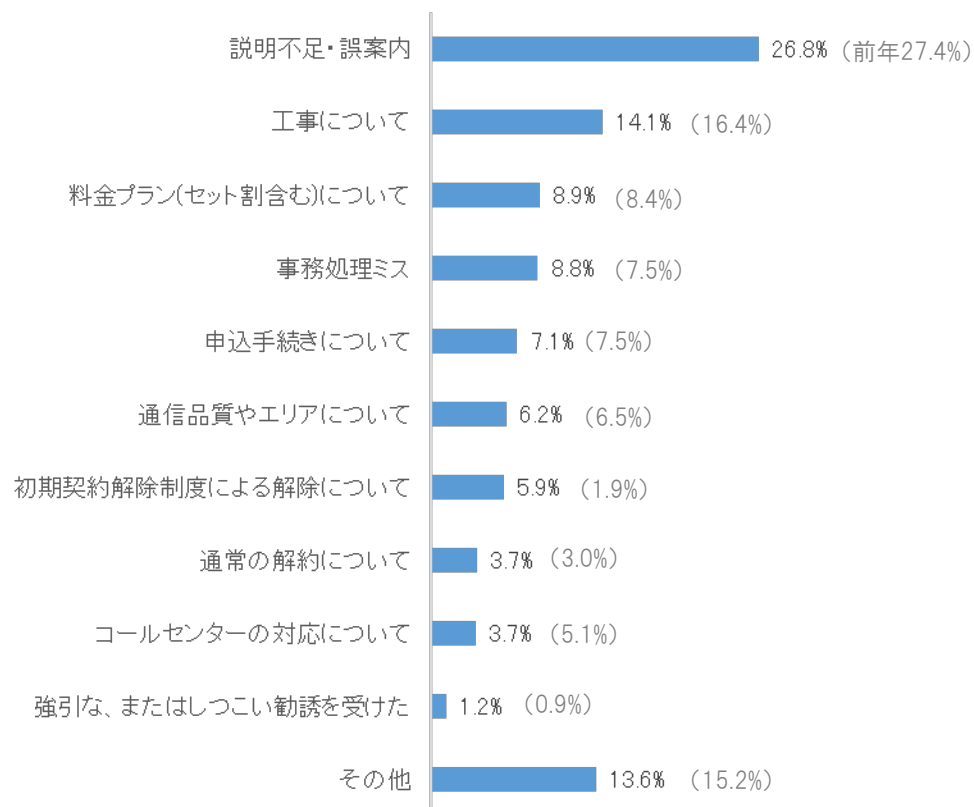
苦情「中分類」より



N=24,062 (前年N=26,885)
期間: 2019年4～2020年3月

【FTTH】

苦情「小分類」より

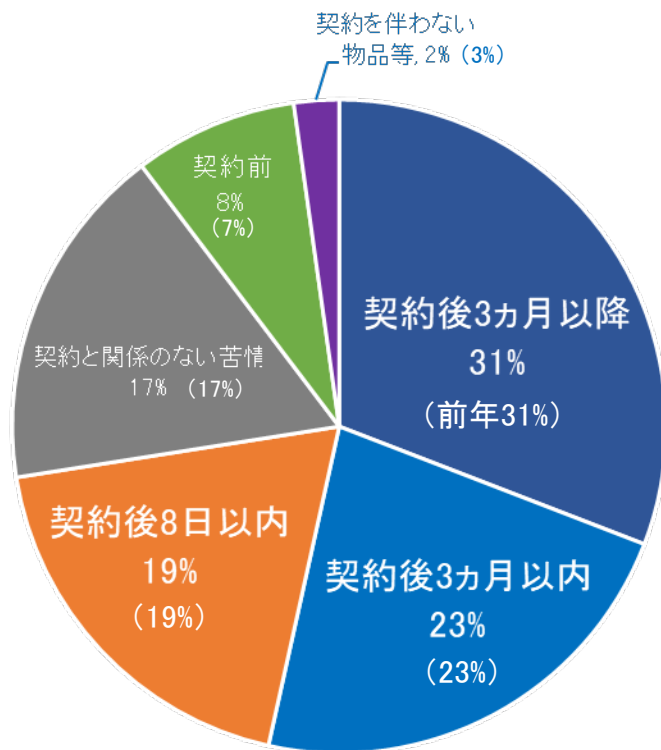


N=2,135 (前年N=2,530)
期間: 2019年4～2020年3月

発生時期

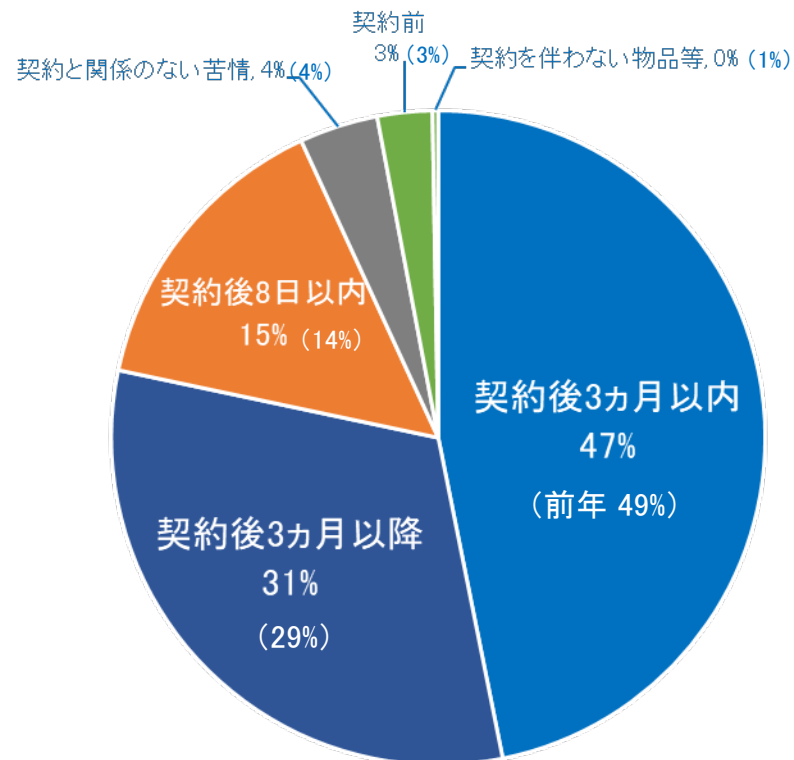
MNOは2019年4月～2020年3月のデータ 計26,387件 から
でんき147件、保険43件を控除し、FTTH2,135件を分離した
24,062件とする。(括弧は2018年4月～2019年3月、同条件)

【MNO】



N=24,062 (前年N=26,885)
期間: 2019年4～2020年3月

【FTTH】



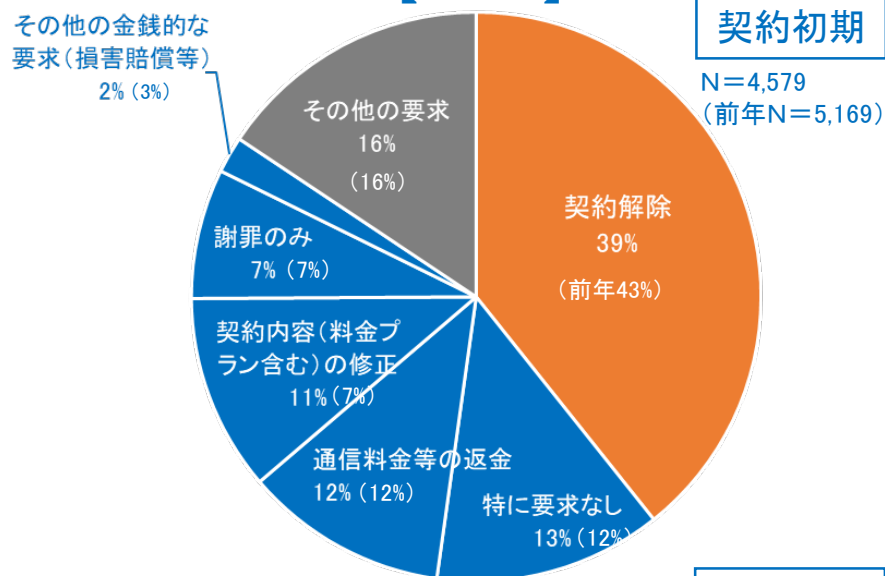
N=2,135 (前年N=2,530)
期間: 2019年4～2020年3月

要望内容

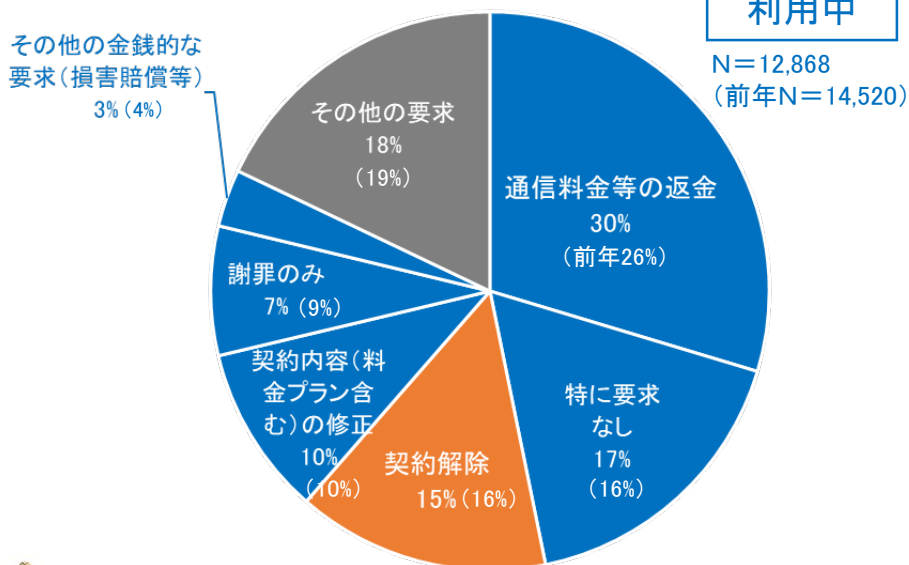
利用中・契約初期の内訳

MNOは2019年4月～2020年3月のデータ 計26,387件 から
でんき147件、保険43件を控除し、FTTH2,135件を分離した
24,062件とする。(括弧は2018年4月～2019年3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」

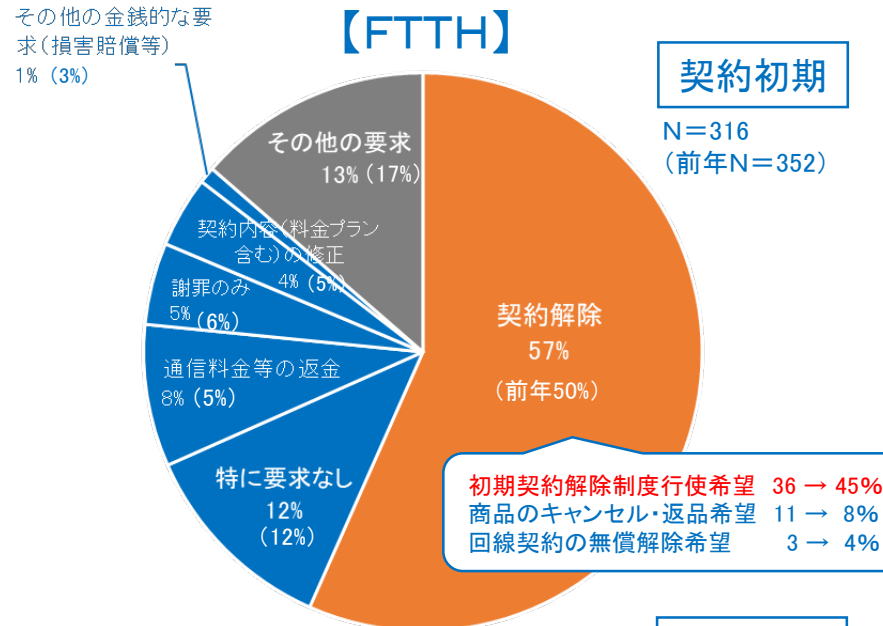
【MNO】



利用中

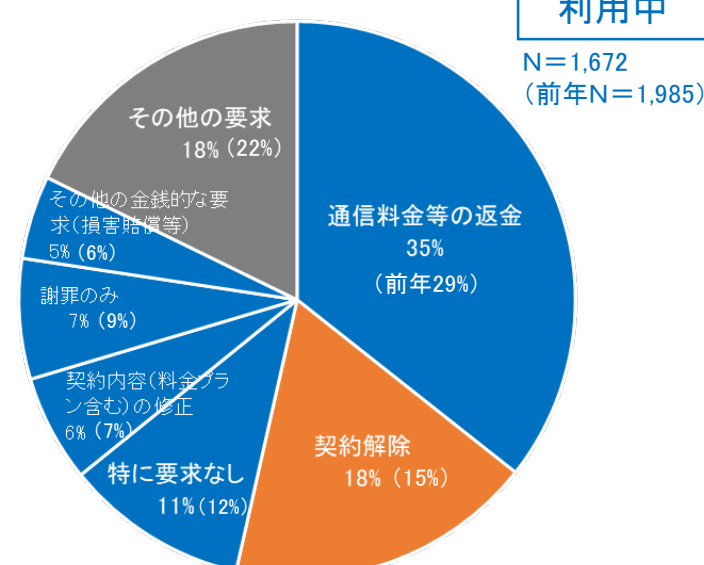


【FTTH】



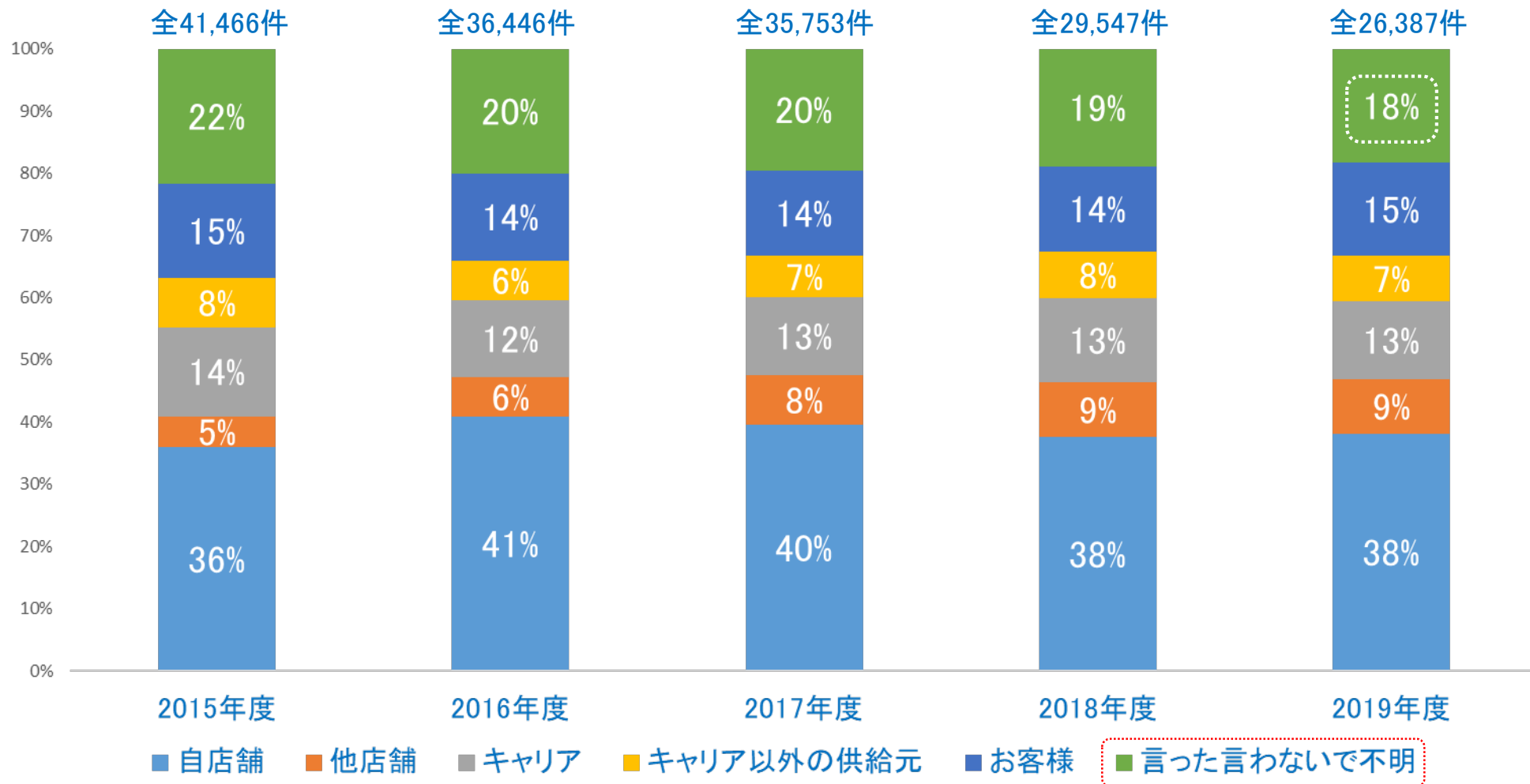
初期契約解除制度行使希望 36 → 45%
商品のキャンセル・返品希望 11 → 8%
回線契約の無償解除希望 3 → 4%

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）

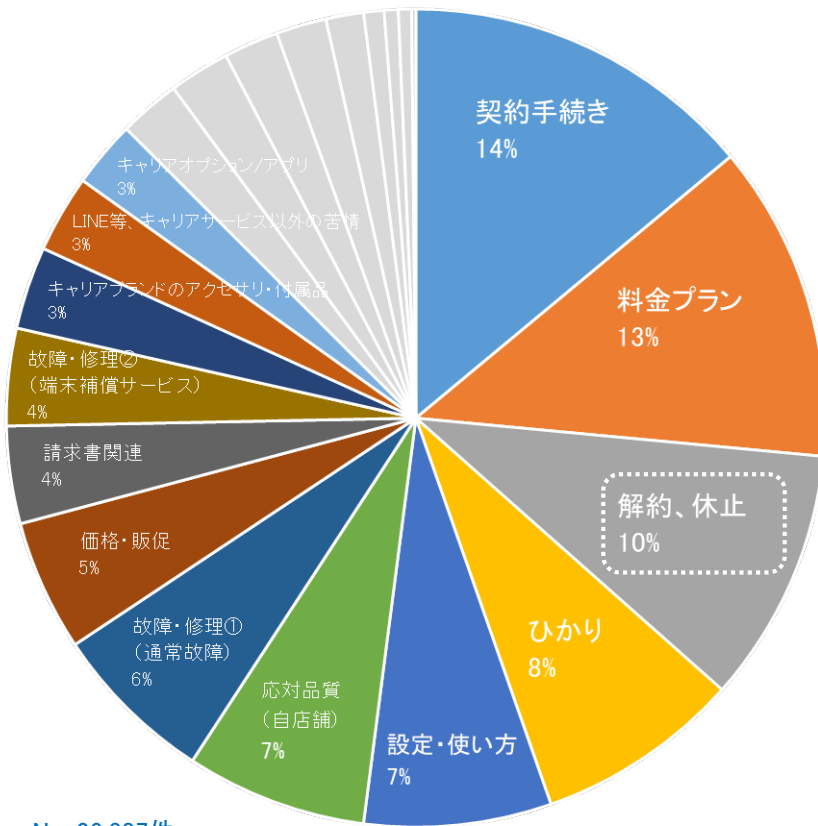
◇ 正誤の判断を行ったうえでの「責任の所在」（出典：全携協苦情データベース）



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

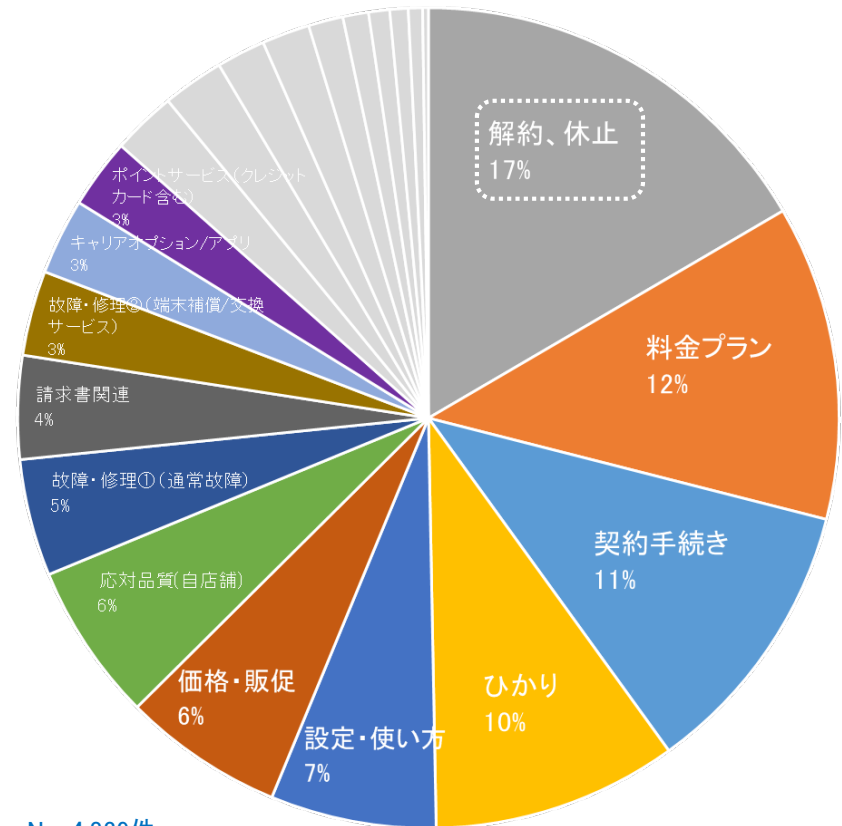
「申告者の認識との不一致」②（苦情項目別）

〔中分類〕（P5の再掲）



N=26,387件
(2019年4月～2020年3月)

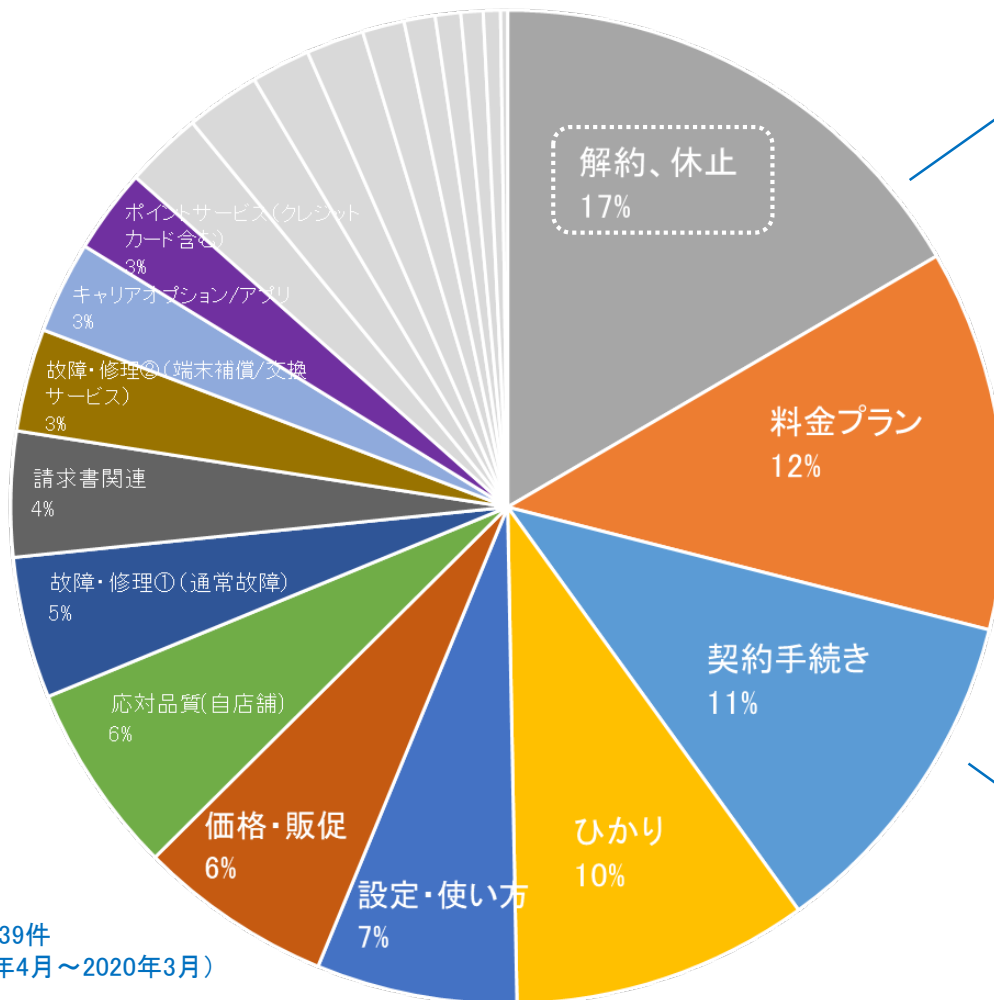
〔責任の所在：言った言わないで不明〕



N=4,839件
(2019年4月～2020年3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）



N=4,839件
(2019年4月～2020年3月)

[内訳]

◆ 解約、休止に占める言った言わない比率 **30.2%**

◆ 言った言わない苦情の発生時期

- ・ 契約後3ヶ月以降 ... 69.8%
- ・ 契約後3ヶ月以内 ... 13.0%
- ・ 契約と関係ない苦情 ... 12.1%
- ・ 契約後8日以内 ... 3.6%
- ・ 契約を伴わない物品等 ... 1.0%
- ・ 契約前 ... 0.5%

◆ 料金プランに占める言った言わない比率 **18.1%**

◆ 言った言わない苦情の発生時期

- ・ 契約後3ヶ月以降 ... 44.7%
- ・ 契約後3ヶ月以内 ... 34.7%
- ・ 契約後8日以内 ... 9.7%
- ・ 契約と関係ない苦情 ... 7.0%
- ・ 契約前 ... 3.8%
- ・ 契約を伴わない物品等 ... 0.2%

◆ 契約手続きに占める言った言わない比率 **14.5%**

◆ 言った言わない苦情の発生時期

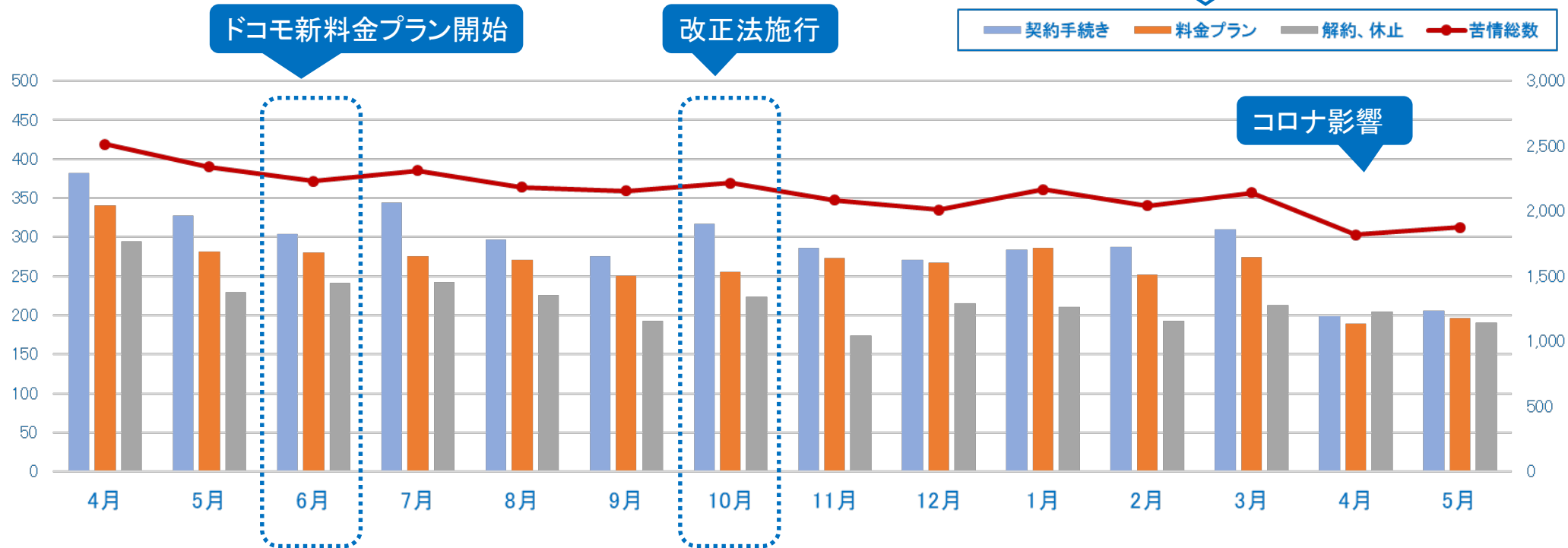
- ・ 契約後3ヶ月以降 ... 38.6%
- ・ 契約後3ヶ月以内 ... 21.6%
- ・ 契約後8日以内 ... 19.8%
- ・ 契約前 ... 9.9%
- ・ 契約と関係ない苦情 ... 9.3%
- ・ 契約を伴わない物品等 ... 0.7%

「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、契約初期の発生は少ない（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）

料金プランの苦情とは、
「思ったよりも通信料が高い」
「契約内容が複雑で理解できていなかった」
「説明不足・誤案内」 他



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