

苦情相談の分析結果について

2022年2月16日

一般社団法人 電気通信事業者協会

- TCAでは、お客様に安心して通信サービスをご利用いただけるよう、サービス品質の向上を目的とした自主的な取組みの一環として、2015年4月にTCA相談窓口を開設しました。
- また、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しております。
- TCA相談窓口にご申告いただいた苦情・相談を基に、電気通信サービスにおける苦情相談の傾向やTCA会員事業者に対する苦情分析を行いましたので報告いたします。

1. 受付状況

- 1-1. 受付件数 (月次推移)
- 1-2. 受付件数 (6か月比較)
- 1-3. 役務別
- 1-4. 受付種別
- 1-5. 事業者属性別
- 1-6. 年代別

全データ : 相談窓口に寄せられた全ての案件を対象として分析

2. 分析結果

- 2-1. 苦情相談の項目・観点
- 2-2. 発生要因
- 2-3. 発生チャネル
- 2-4. 発生時期

TCAデータ : TCA事業者に対する「苦情」案件を対象として分析

3. TOPICS

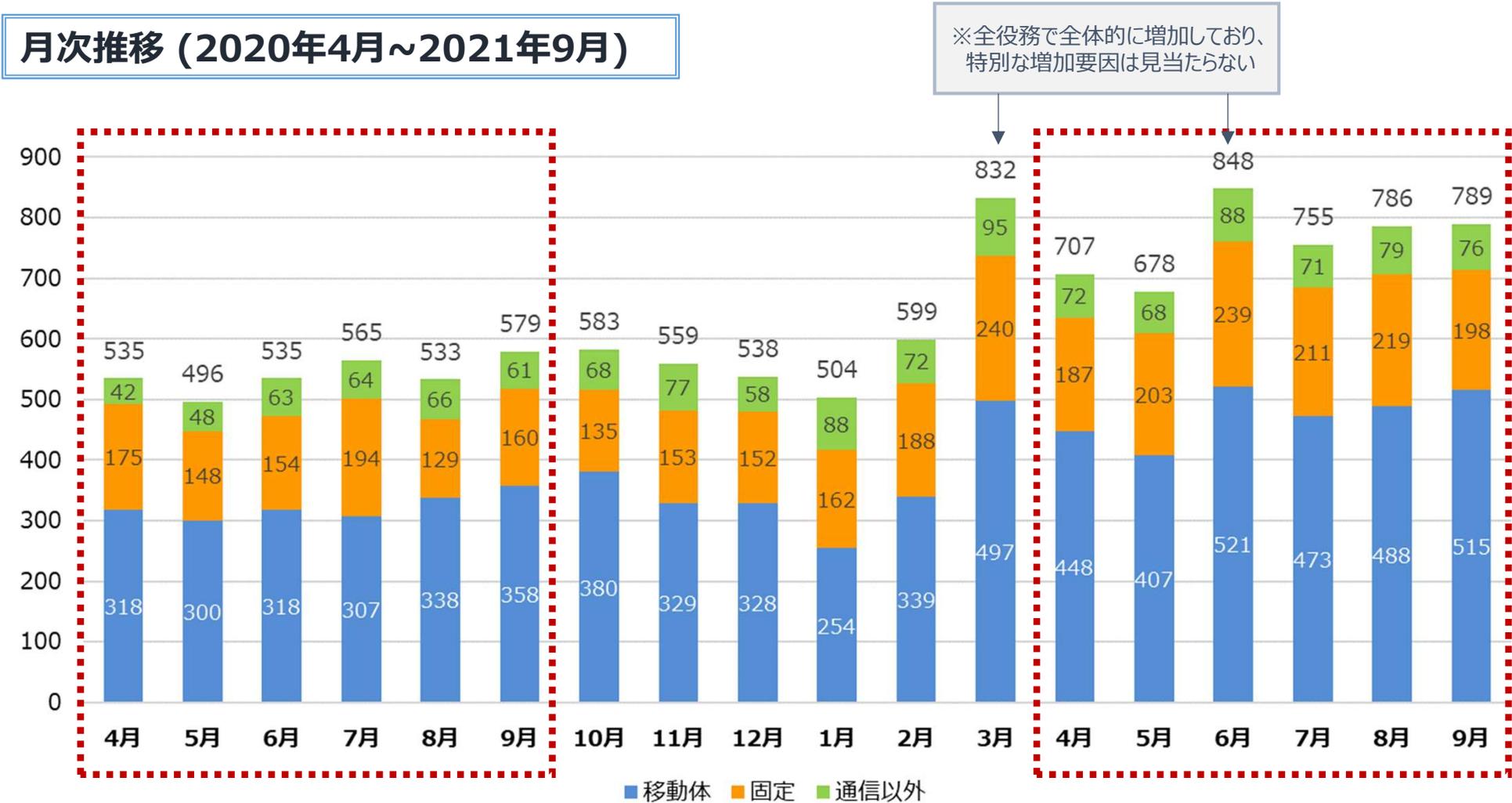
- 3-1. 新型コロナウイルス関連の苦情相談
- 3-2. FTTH×電話勧誘の苦情相談
- 3-3. 「問合せ・相談」の分析

4. まとめ

1-1. 受付状況 (受付件数[月次推移])

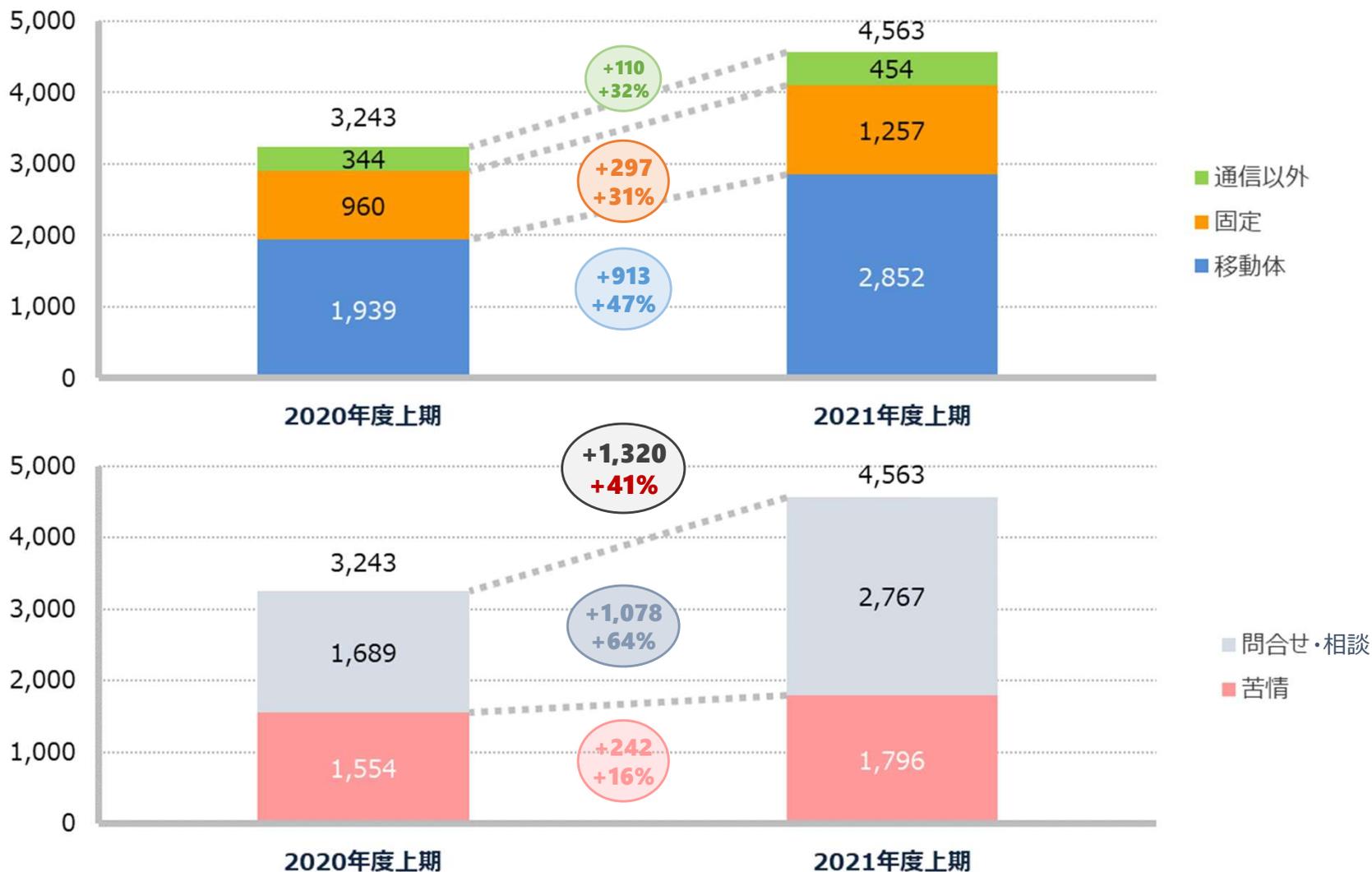
○ TCA相談窓口への入電件数の推移は以下のとおり。

月次推移 (2020年4月~2021年9月)



1-2. 受付状況 (受付件数[6か月比較])

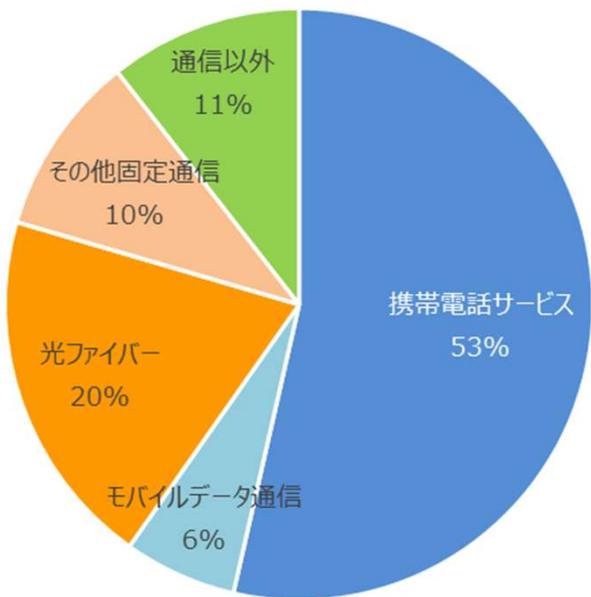
- 6か月合計の比較では、昨年同期と比較して全ての役務において増加し、合計約41%増加した。
- 受付区分では「問合せ・相談」が大きく増加した。(+1,078件で約64%増)



1-3. 受付状況 (役務別)

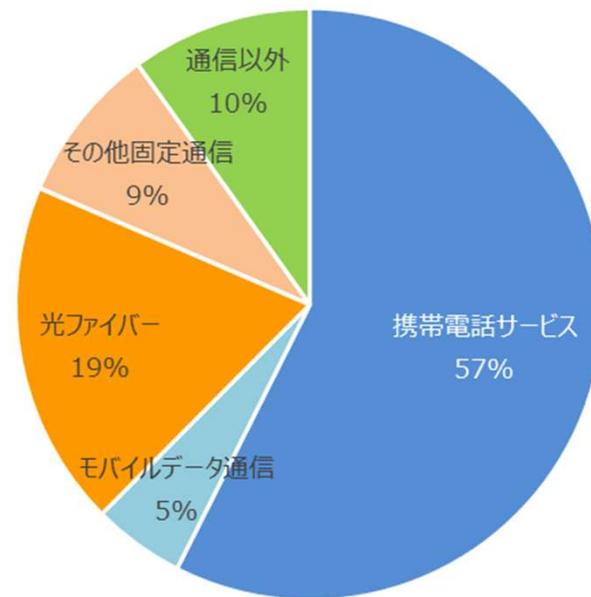
○ 役務別では、移動体通信(携帯電話サービス・モバイルデータ通信)が6割程度となっており、固定通信(光ファイバー・その他)が3割程度、通信以外が1割となっている

2020年度上期



主要役務別	件数
携帯電話サービス	1,738
モバイルデータ通信	201
光ファイバー	639
その他固定通信	321
通信以外	344
総計	3,243

2021年度上期



役務別	件数
携帯電話サービス	2,622
モバイルデータ通信	230
光ファイバー	864
その他固定通信	393
通信以外	454
総計	4,563

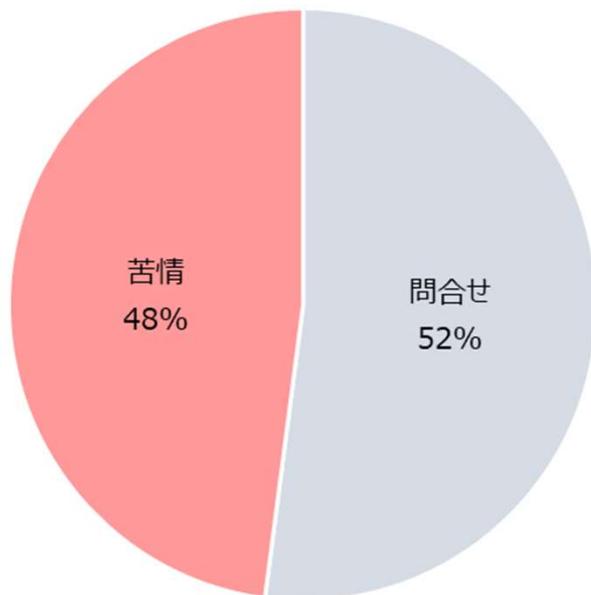
1-4. 受付状況 (受付種別)

全データ

TCA

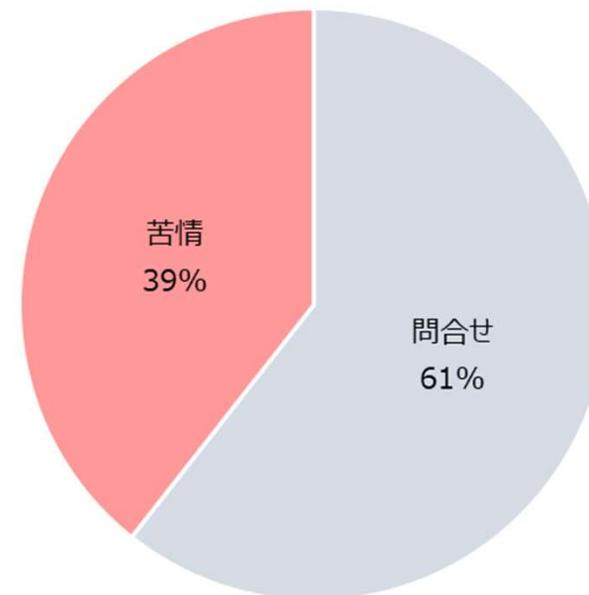
○ 受付種別では「問合せ」の大幅な増加により、「苦情」の比率が減少した。

2020年度上期



受付種別	件数
問合せ	1,689
苦情	1,554
総計 3,243	

2021年度上期

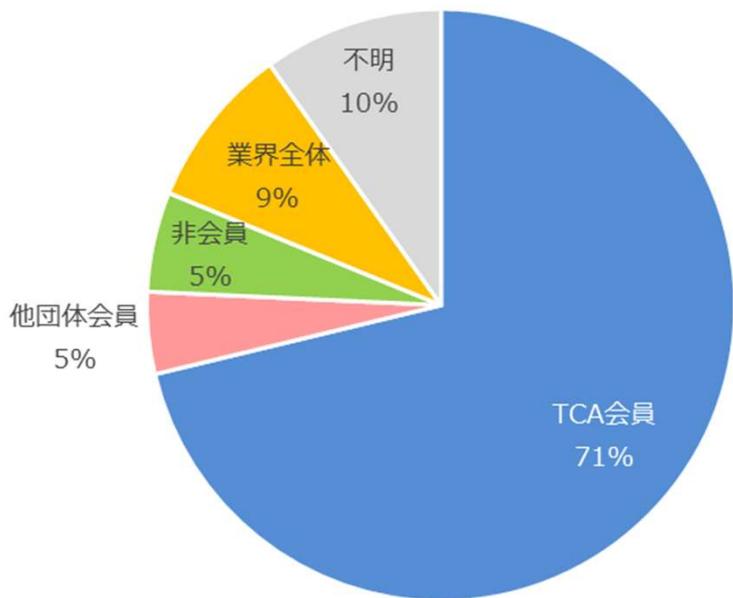


受付種別	件数
問合せ	2,767
苦情	1,796
総計 4,563	

1-5. 受付状況 (事業者属性別)

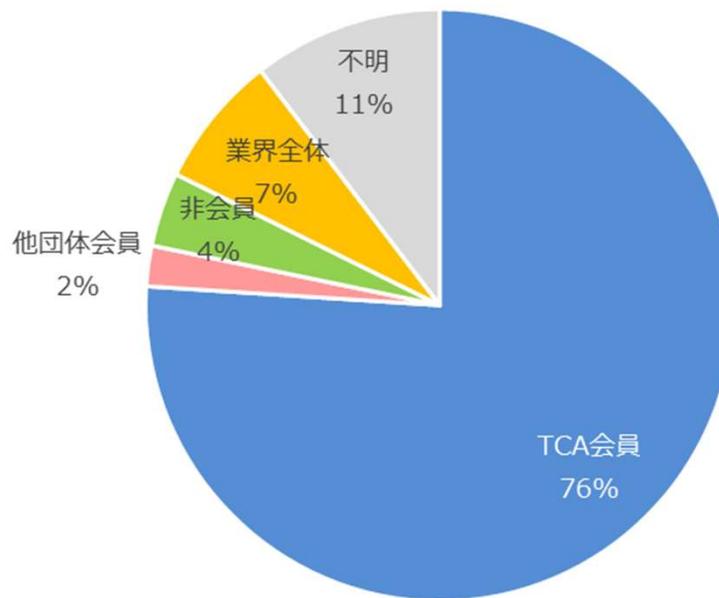
○事業者属性別では「TCA会員」事業者に対するものが7割強となっている。

2020年度上期



事業者属性別	件数
TCA会員	2,311
他団体会員	145
非会員	177
業界全体	289
不明	321
総計	3,243

2021年度上期

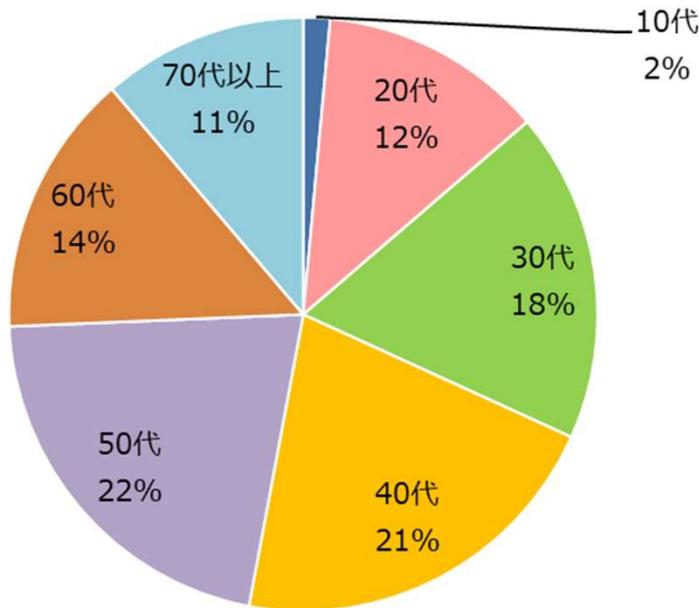
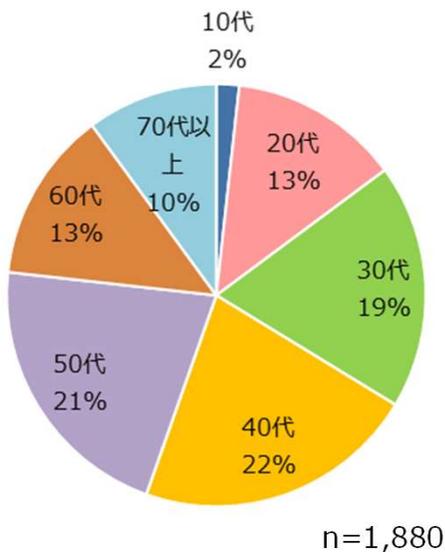


事業者属性別	件数
TCA会員	3,469
他団体会員	101
非会員	185
業界全体	332
不明	476
総計	4,563

1-6. 受付状況 (年代別)

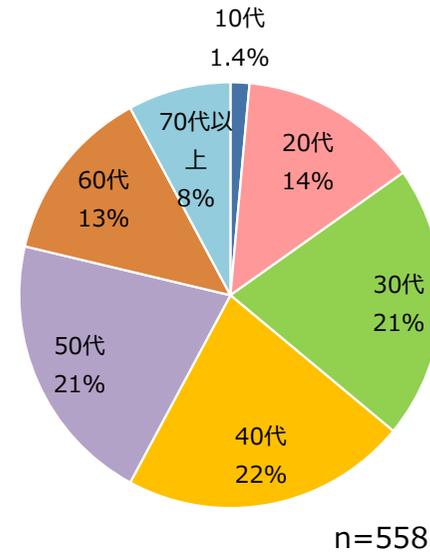
○ 年代別では50代・40代が多く、次いで30代と60代の層が多くなっている

移動体通信



年代別	件数
10代	41
20代	345
30代	505
40代	594
50代	600
60代	403
70代以上	316
総計	2,804

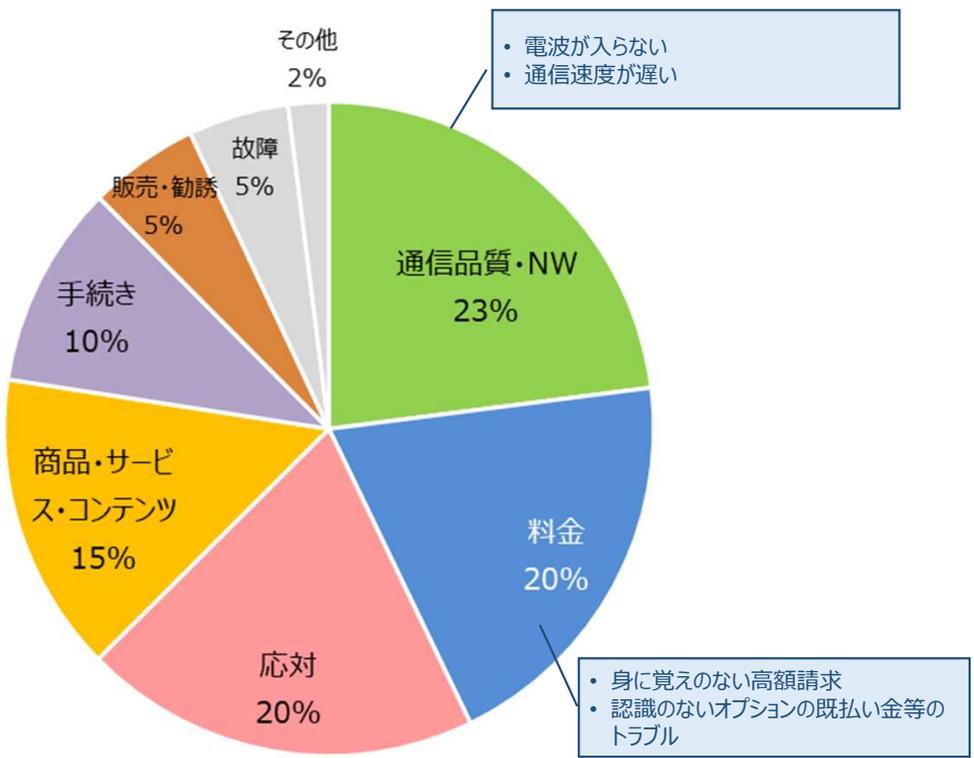
光ファイバー



2-1. 分析結果 (苦情相談の項目・観点)

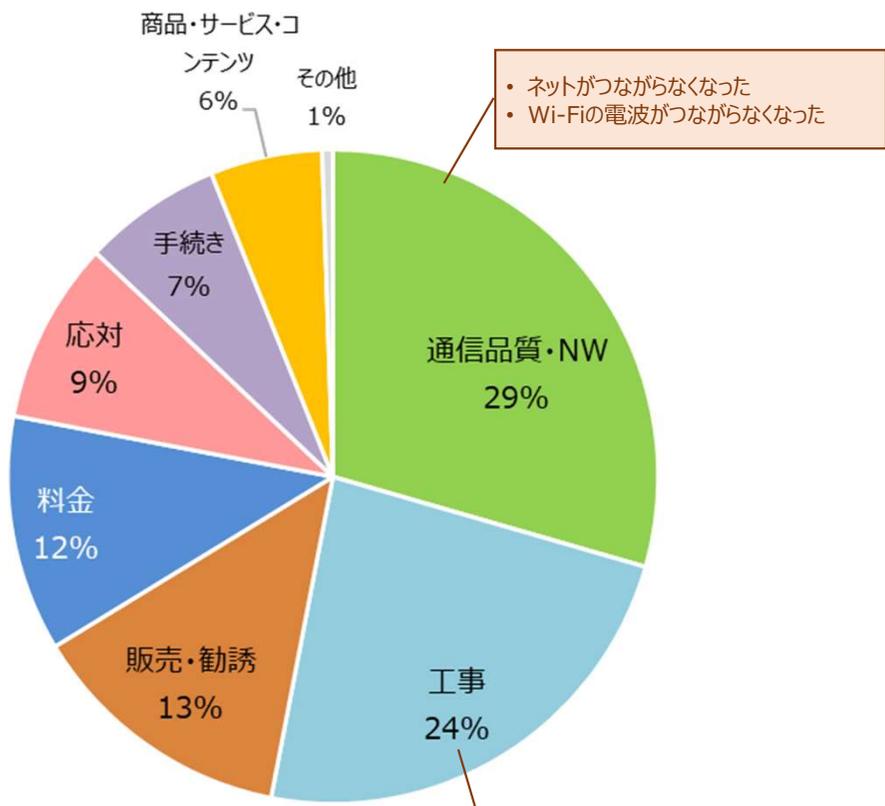
- 移動体通信においては「通信品質・NW」が最も多く、次いで「料金」が多くなっている
- 光ファイバーにおいては「通信品質・NW」が最も多く、次いで「工事」関連が多くなっている

移動体通信



n=1,240

光ファイバー



n=377

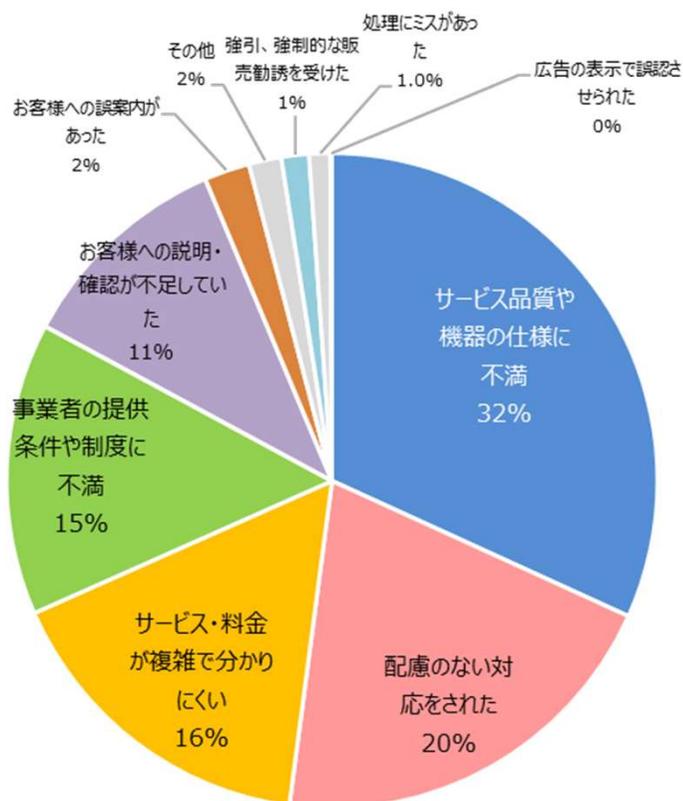
2-2. 分析結果 (発生要因)

TCAデータ

TCA

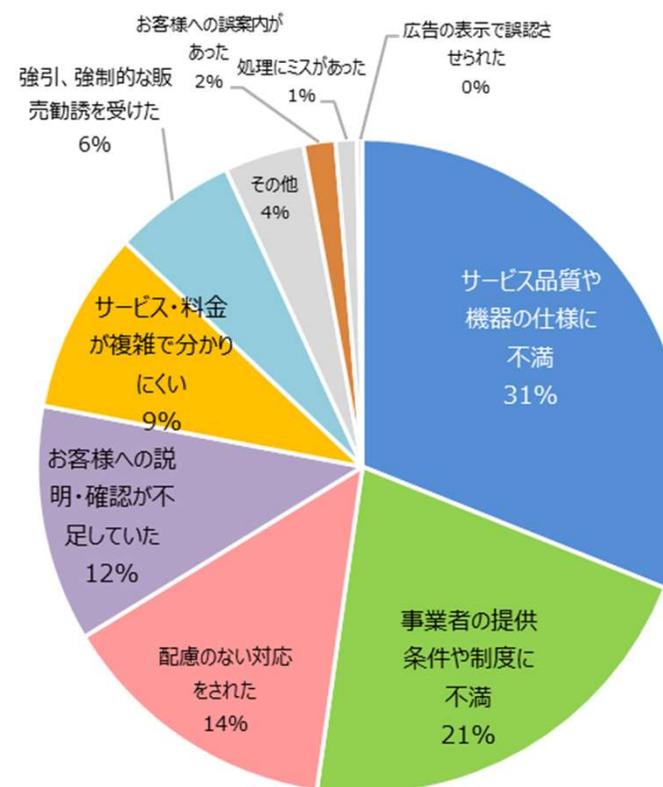
○移動体通信・光ファイバーとも、「サービス品質や機器の仕様に不満」が最も多くなっている

移動体通信



n=1,240

光ファイバー

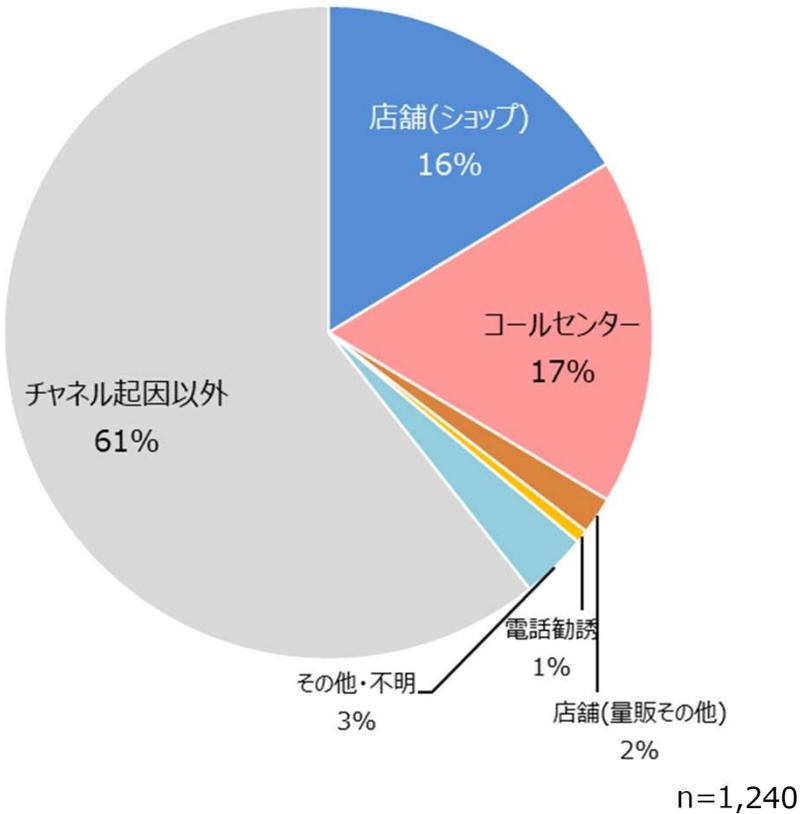


n=377

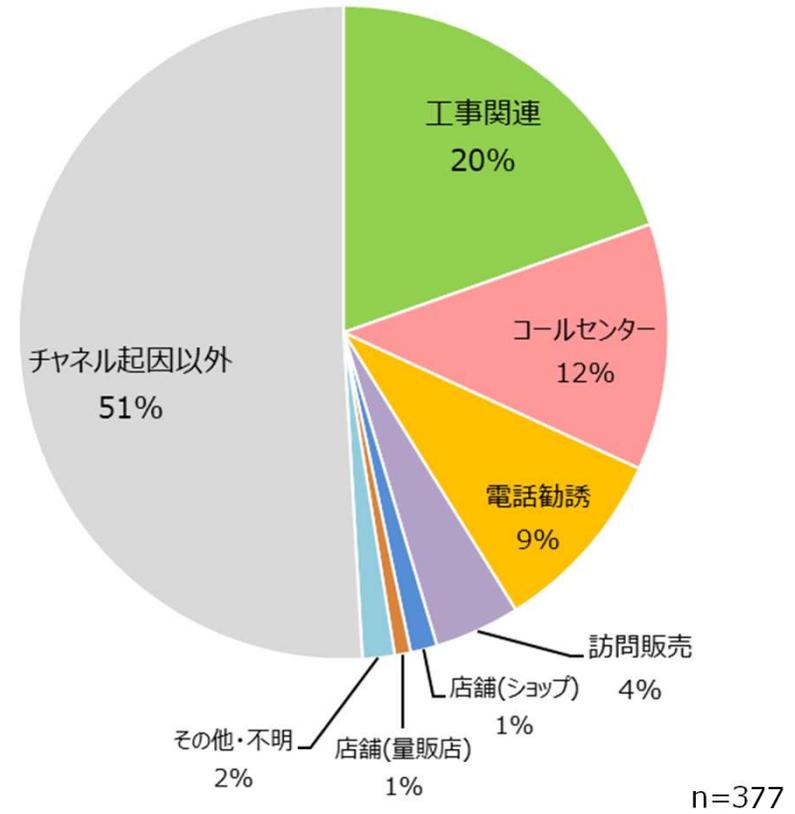
2-3. 分析結果 (発生チャネル)

- 移動体通信においては「店舗(ショップ)」と「コールセンター」が主な発生チャネルとなっている
- 光ファイバーでは「工事関連」と「コールセンター」が主な発生チャネルとなっている

移動体通信



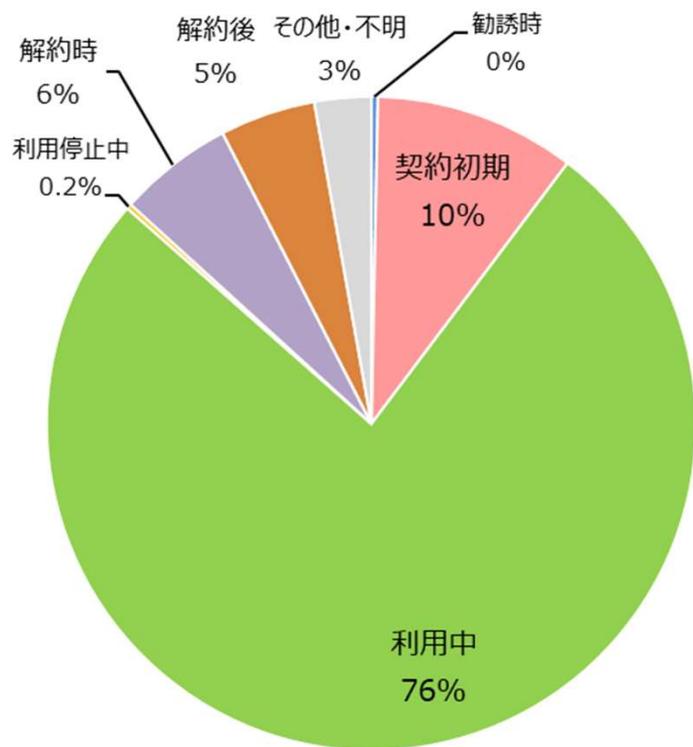
光ファイバー



2-4. 分析結果 (発生時期)

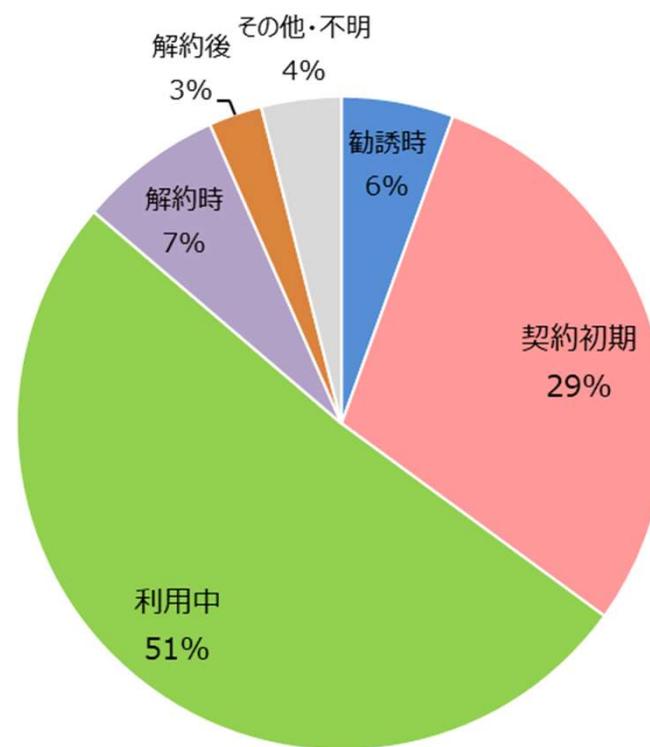
- 移動体通信・光ファイバーとも、「利用中」に発生した申告が大半を占めている
- 光ファイバーにおいては「勧誘時」「契約初期」に発生した申告が比較的多くなっている

移動体通信



n=1,240

光ファイバー

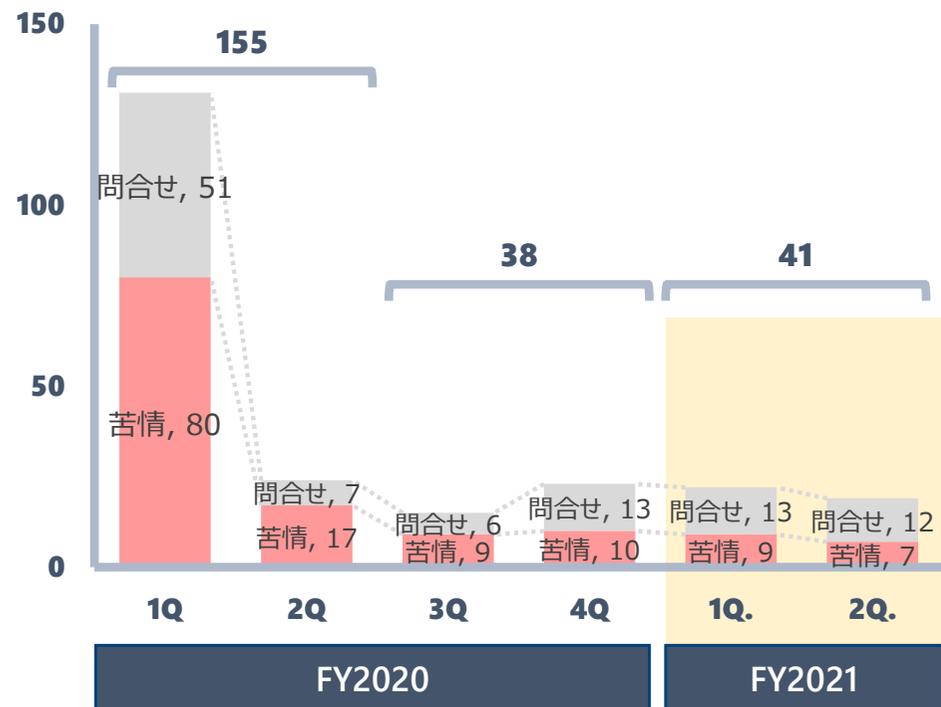


n=377

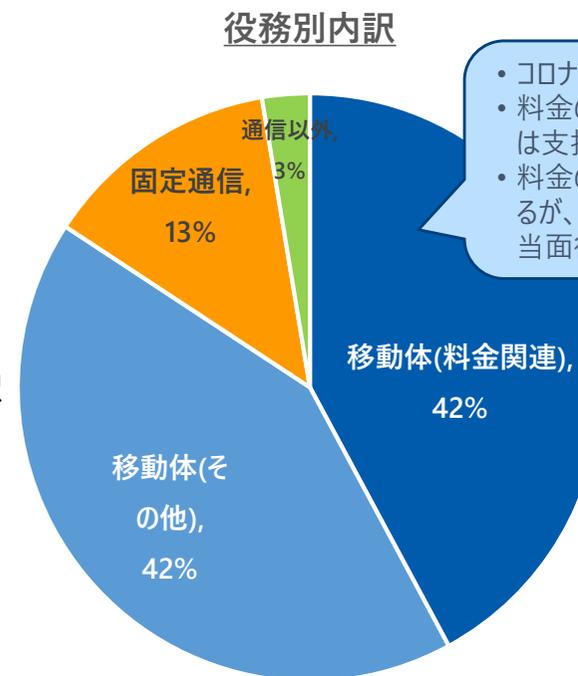
3-1. TOPICS ~新型コロナウイルス関連の苦情相談~

- 新型コロナウイルス関連の苦情・相談は2020年度第1四半期に集中しており、第2四半期以降は減少
- 役務別では大半が移動体通信であり、料金の支払等に関するものが多く見られた
- 社会的な情勢も踏まえ、引き続き注視していくこととする

新型コロナウイルス関連の苦情・相談



1Q,2Qの
41件の内訳

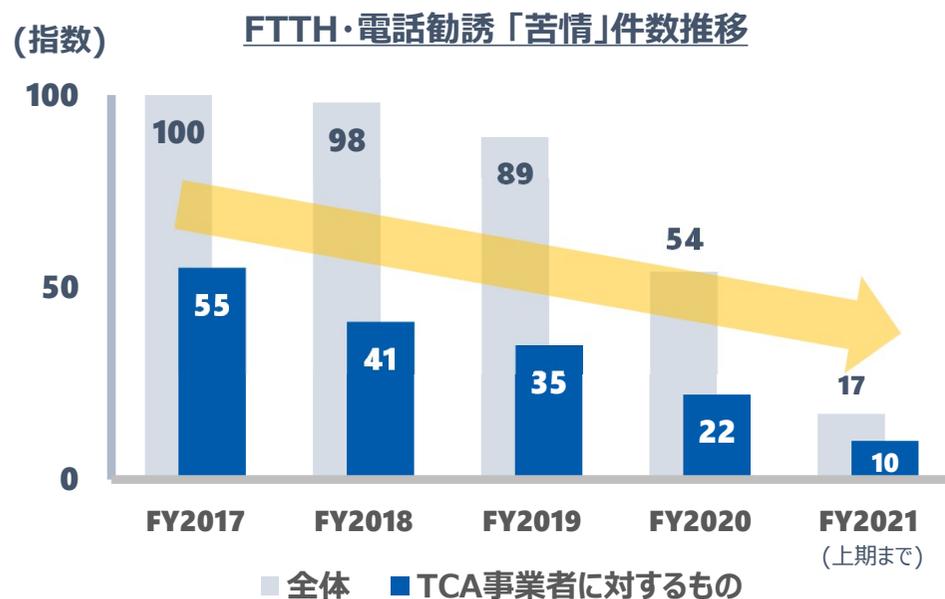


・コロナで入院しており支払えない
 ・料金の支払延長をしたが一括では支払えないので分割したい
 ・料金の支払いを待ってもらっているが、支払の目処が立たない。当面待つほしい。

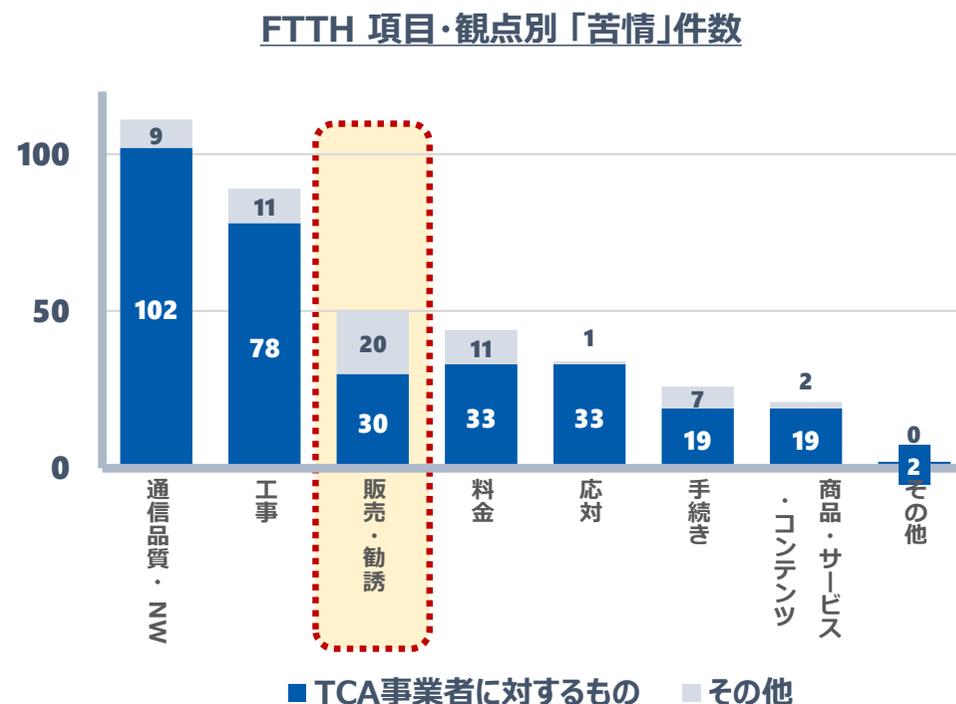
・海外滞在中に盗難に遭い、コロナで帰国もできないため取り急ぎ利用停止をしたい

3-2. TOPICS ~FTTH×電話勧誘の苦情相談~

- FTTHにおける電話勧誘に関する苦情件数は経年で減少傾向
- 「販売・勧誘」に関する苦情についてTCA事業者に対するものの占める割合も相対的に少なくなっている
- 引き続き「お客様の声」の多面的な分析を行い、更なる苦情縮減とCS向上に向けて取り組んでいく



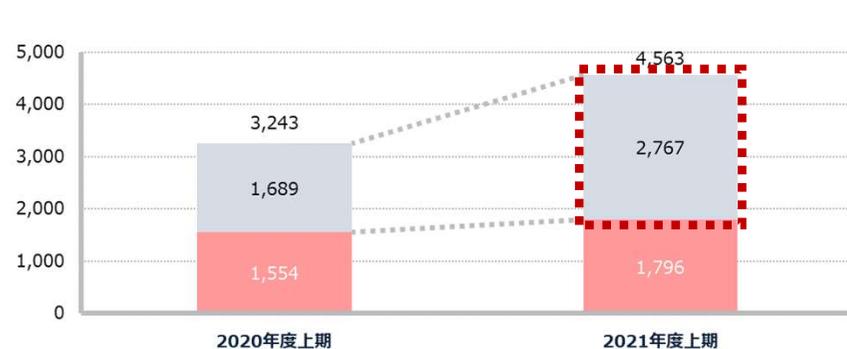
※対象はTCA相談窓口寄せられた「FTTH」役務、「電話勧誘」チャンネルへの「苦情」件数
 ※数値はFY2017の「全体」件数を100として指数化したもの



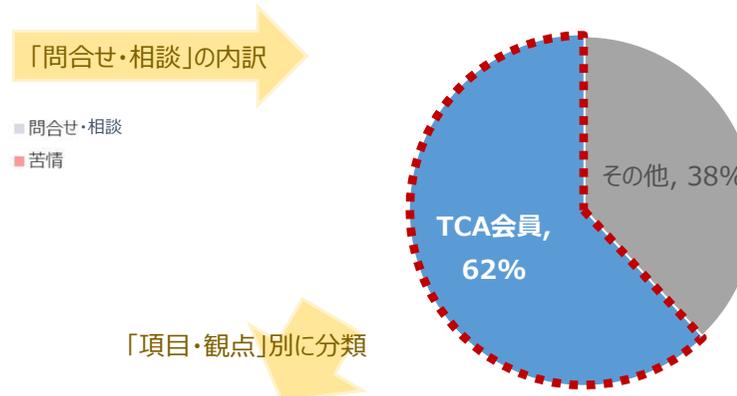
※対象は2021年度上期にTCA相談窓口寄せられた「FTTH」役務に関する「苦情」件数を「項目・観点別」に分類したもの

3-3. TOPICS ~「問合せ・相談」の分析~

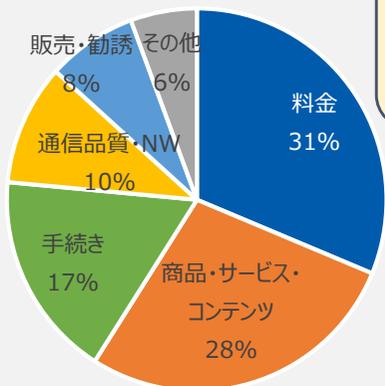
- 「問合せ・相談」のうちTCA会員事業者に関するものについて項目・観点別に分析を実施
- 携帯電話サービスについては「料金」関連、インターネット接続サービス「工事」関連が多かった
- 引き続き「問合せ・相談」についても分析を行い、お客様サポート体制最適化に向けて検討する



「問合せ・相談」の事業者属性別構成比



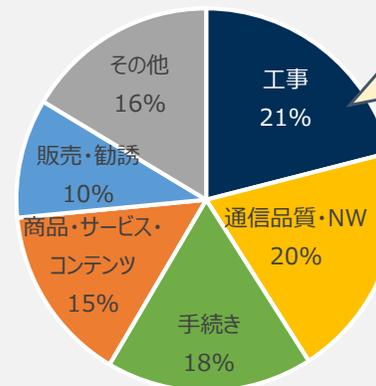
移動体通信



- ・請求金額の内訳を確認したい (前月よりも高額であった等)
- ・支払が困難なため、未納料金を一括ではなく分割にしてほしい

N=1,135

光ファイバー



- ・工事日の変更をしたい
- ・工事予定日の確認をしたい
- ・住所情報不一致に関する通知が届いたため確認したい

N=347

- 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。
- 事業者団体としてお客様からの苦情・相談を分析し、課題を精査し、対策を講じていく体制を確立したことで、苦情の縮減にもつながっているものと考えております。
- 今後も、TCA相談窓口に寄せられる「お客様の声」を起点として、会員事業者の連携を強化し、お客様に安心して通信サービスをご利用いただける環境の実現に努めて参りますので、引き続き、ご支援ご協力のほど、よろしくお願い致します。