

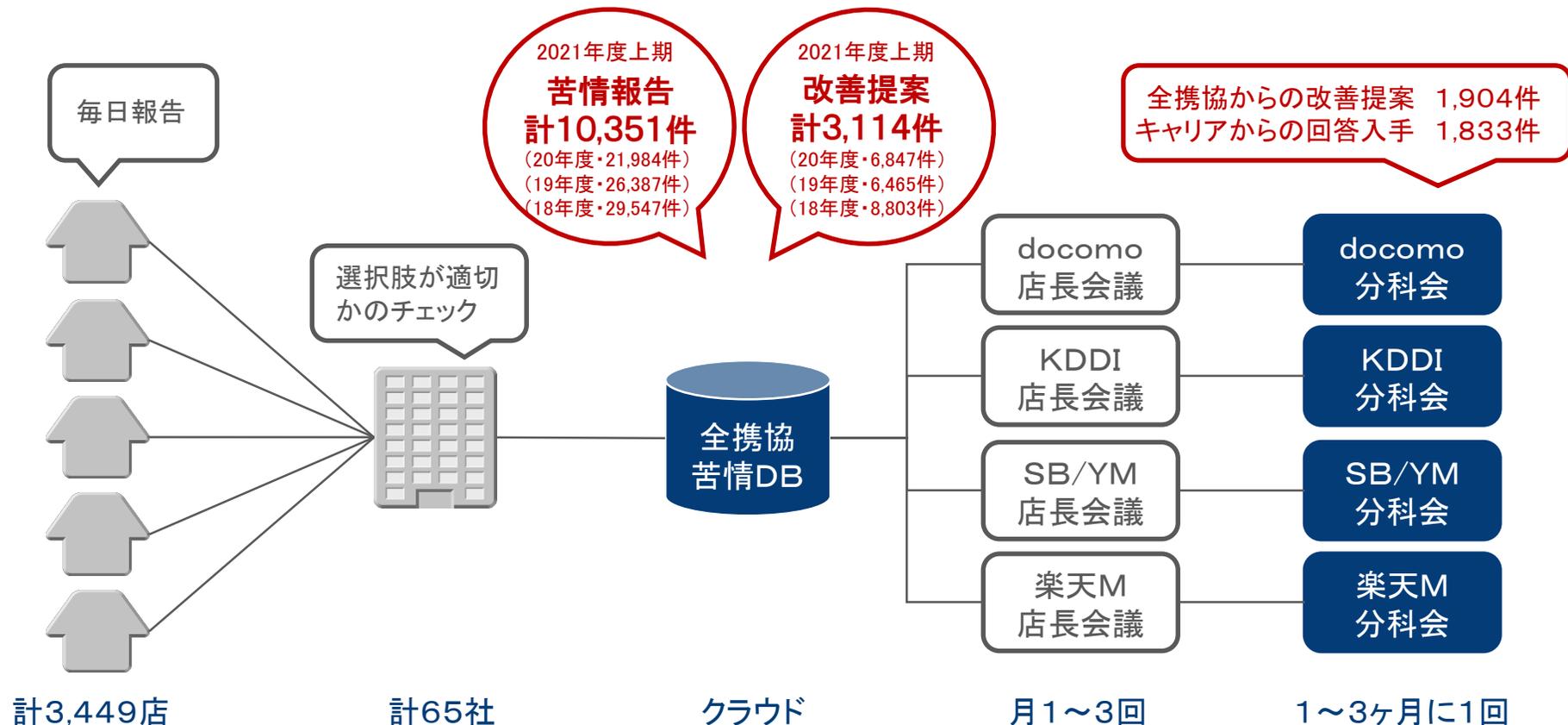
キャリアショップ店頭における苦情の状況 (2021年度 上期)

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21、小分類153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
(21項目)

小分類
(155項目)

① 端末・設定・故障他 (携帯電話・タブレット)	設定・使い方	故障・修理①(通常故障)
	端末代金・販促	故障・修理②(端末補償交換サービス)
	商品の予約・品揃え	
	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	
② 回線契約 (契約、料金、手続き)	契約手続き	代理店独自アプリ(アフィリエイト)
	料金プラン・通信料金の支払い	請求書の表現、明細、WEB明細等
	解約、休止	通信品質
	キャリアオプション／アプリ	
③ その他の契約、 物販等	ひかり	代理店独自のアクセサリ・付属品等
	でんき・ガス	金融(キャリアのキャッシュレス決済・ カード・ポイント)
	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	
④ 対応品質、 登録システム障害	自店舗の対応品質	各キャリアの登録システムの障害
	キャリアコールセンター(③除く)	

思っていたよりも通信料が高い
心当たりのない請求
契約内容は複雑で理解できていない
各種割引について
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
該当する候補が自動表示。



この中分類・21項目が、主な苦情のキーワード

苦情収集項目の見直し（2021年4月1日～）

■ 苦情収集項目の変更について

全携協では、2015年3月1日よりキャリアショップ店頭における苦情と改善提案を収集しており、過去5回（2015年5月、2015年9月、2016年7月、2017年2月、2020年4月）収集項目の見直しを行って参りました。

2021年度は大きな変更ではございませんが、下記のとおり改定しております。

◆主な変更点

契約購入先 … キャリアショップ（自店舗）、キャリアショップ（他店舗）、家電量販店の店頭、併売店の店頭、電話勧誘、訪問販売、オンライン販売、不明、その他

→ 「ahamo、povo、LINEMO」を追加

→ オンライン販売を「ahamo、povo、LINEMO以外のオンライン販売」に名称変更

[大分類]

対応品質 … 「対応品質、登録システム障害」とし、これまで独立して収集していなかったシステム障害を収集できるよう変更。

[中分類]

料金プラン … 総務省・TCAの苦情項目で一番多い「通信料金の支払い」という表現を加筆し、「料金プラン・通信料金の支払い」に変更。（従来も小分類ではありましたが、中分類でより目立たせるようにしました。）

その他、文言の微修正を実施

以上

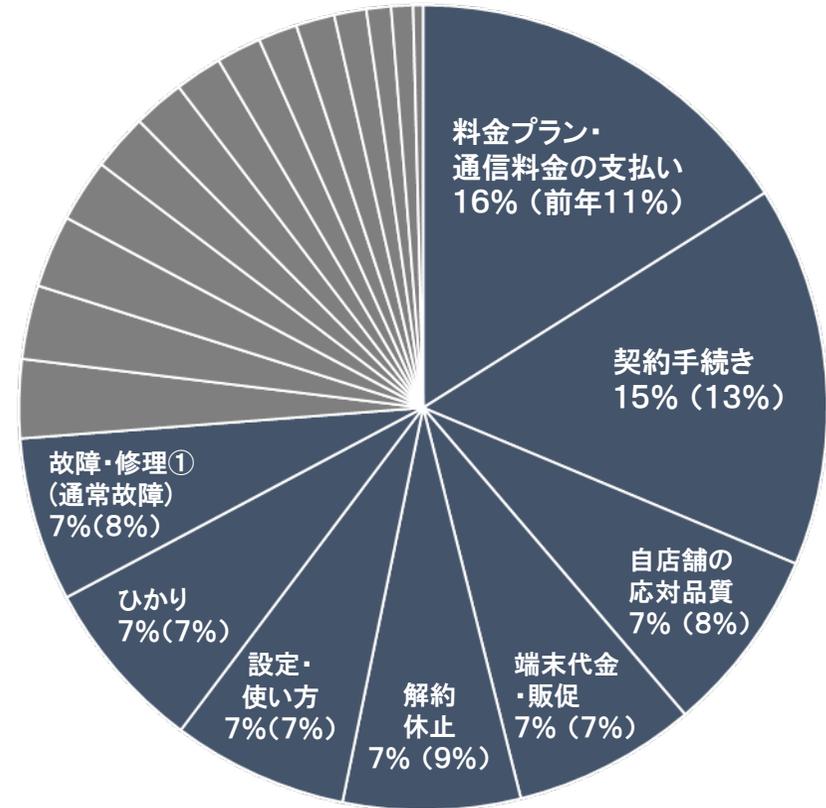
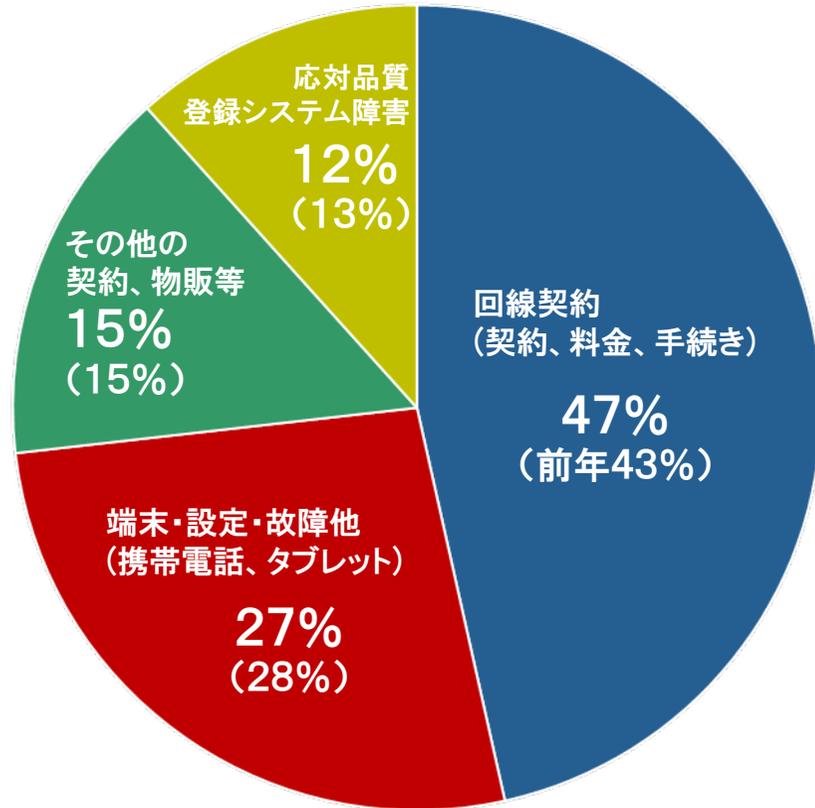
◆ 2021年度（上期）

苦情内容（全キャリア合計）

2021年4～9月10,351件
前年：2020年4～9月11,737件

[大分類]

[中分類]



キャリアショップ店頭では、回線契約の苦情が47%、内容別には料金プランが増加傾向。

苦情「中分類」の構成比（年齢別）

大分類	件数	中分類（成人・未成年）	件数	構成比	中分類（高齢者）	件数	構成比
① 端末・設定・故障他 （携帯電話・タブレット）	2,763	端末代金・販促	586	7.5%	設定・使い方	308	12.1%
		故障・修理①(通常故障)	488	6.3%	故障・修理①(通常故障)	193	7.6%
		設定・使い方	420	5.4%	端末代金・販促	173	6.8%
		故障・修理②(端末補償/交換サービス)	143	1.8%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	95	3.7%
		商品の予約・品揃え	139	1.8%	故障・修理②(端末補償/交換サービス)	53	2.1%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	118	1.5%	商品の予約・品揃え	47	1.8%
② 回線契約 （契約、料金、手続き）	4,814	契約手続き	1,323	17.0%	料金プラン・通信料金の支払い	361	14.2%
		料金プラン・通信料金の支払い	1,299	16.6%	契約手続き	260	10.2%
		解約、休止	593	7.6%	解約、休止	141	5.5%
		キャリアオプション/アプリ	276	3.5%	通信品質	79	3.1%
		通信品質	228	2.9%	請求書の表現、明細、WEB明細等	59	2.3%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	103	1.3%	キャリアオプション/アプリ	51	2.0%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	31	0.4%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	10	0.4%
③ その他の契約、物販等	1,569	ひかり	590	7.6%	ひかり	131	5.1%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	199	2.6%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	62	2.4%
		キャリアブランドのその他のサービス	176	2.3%	キャリアブランドのその他のサービス	59	2.3%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	124	1.6%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	36	1.4%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	74	0.9%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	28	1.1%
		でんき・ガス	63	0.8%	でんき・ガス	27	1.1%
④ 対応品質、 登録システム障害	1,205	自店舗の対応品質	507	6.5%	自店舗の対応品質	264	10.4%
		キャリアコールセンター(③を除く)	209	2.7%	キャリアコールセンター(③を除く)	92	3.6%
		各キャリアの登録システムの障害	114	1.5%	各キャリアの登録システムの障害	19	0.7%
	10,351		7,803	100.0%		2,548	100.0%

高齢者は「設定・使い方」が高いことが特徴。高齢者以外では「契約手続き」と「料金プラン」が突出。

参考： 主な苦情「中分類」の内容（=小分類）

中分類	件数	小分類	件数	構成比
① 料金プラン ・通信料金の支払い	1,660 100%	説明不足・誤案内	438	26%
		事務処理ミス	367	22%
		思っていたよりも通信料が高い	205	12%
		各種割引について	183	11%
		心当たりのない請求	124	7%
		契約内容が複雑で理解できていなかった その他	92 251	6% 15%
② 契約手続き	1,583 100%	説明不足・誤案内	581	37%
		事務処理ミス	443	28%
		本人性の確認について(代理人含む)	82	5%
		割賦審査・指定信用情報機関(GIC)について	20	1%
		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	18	1%
		書面(紙媒体/電子媒体)の内容について	17	1%
		データが消失した(故障対応を除く)	10	1%
		不正契約(被害に遭った)	10	1%
		書面が多すぎる、書面の誤渡し	3	0%
		その他	399	25%
③ 自店舗の対応品質	771 100%	接客態度・対応品質について	229	30%
		来店予約について	121	16%
		待ち時間について	75	10%
		電話での対応態度について	52	7%
		高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない	22	3%
		電話が繋がらない	21	3%
		手続き時間について	18	2%
		店舗の設備や立地・環境について	8	1%
		誇大広告や、わかりにくい広告	3	0%
		その他	222	29%

中分類	件数	小分類	件数	構成比
④ 端末代金・販促	759 100%	端末代金が高い、納得がいかない	123	16%
		キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内	116	15%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	72	9%
		下取りサービスについて	62	8%
		キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス	61	8%
		各種割引について	51	7%
		キャッシュバックについて	32	4%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	11	1%
		頭金について	11	1%
		2台目(複数台)セット販売について その他	6 214	1% 28%
⑤ 解約、休止	734 100%	事務処理ミス(解約漏れ・誤登録)	182	25%
		説明不足・誤案内	164	22%
		違約金について	154	21%
		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	16	2%
		未納・通停、強制解約について	10	1%
		自動更新について その他	9 199	1% 27%
⑥ 設定・使い方	728 100%	端末が難しく使えない	127	17%
		有料設定について	90	12%
		初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む)	89	12%
		SIMロックについて	42	6%
		メモリコピーなど作業を代行して欲しい	37	5%
		使いたい機能がなかった	35	5%
		フィルタリングについて	7	1%
		その他	301	41%

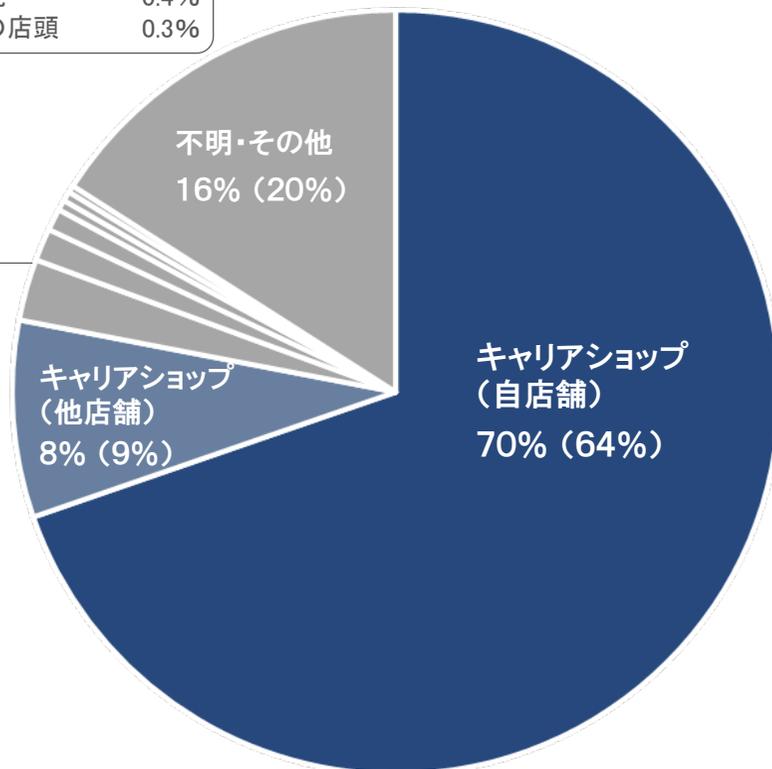
発生チャンネル

2021年4～9月10,351件
(上記から「でんき・ガス」90件を除く)

総務省資料と比較
するための図表

家電量販店の店頭	2.6%
オンライン限定プラン	1.4%
オンライン販売	0.9%
電話勧誘販売	0.4%
訪問販売	0.4%
併売店の店頭	0.3%

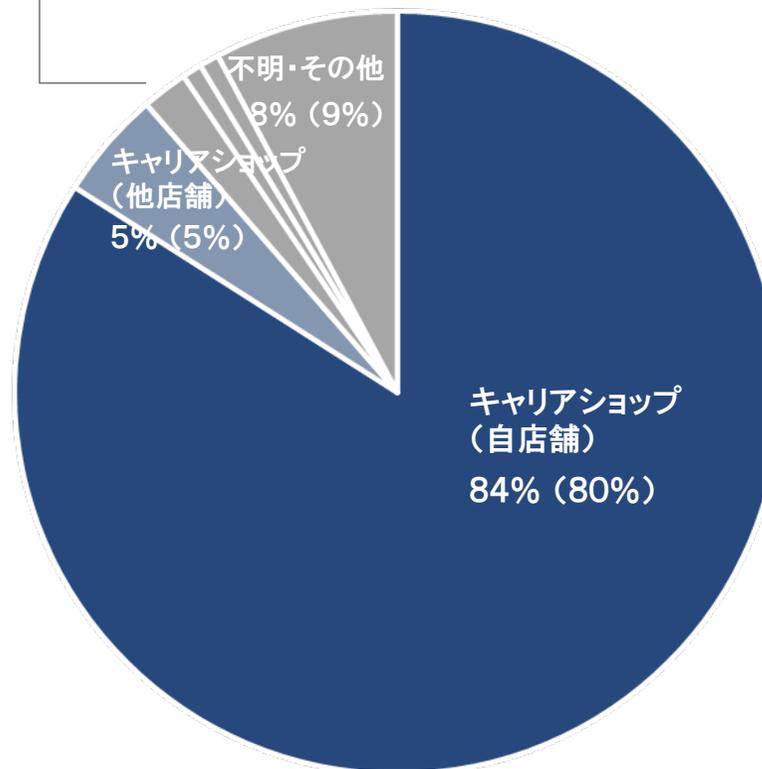
[MNO]



n=9,540 (前年10,813)

家電量販店の店頭	1.9%
電話勧誘販売	0.8%
訪問販売	0.8%

[FTTH]

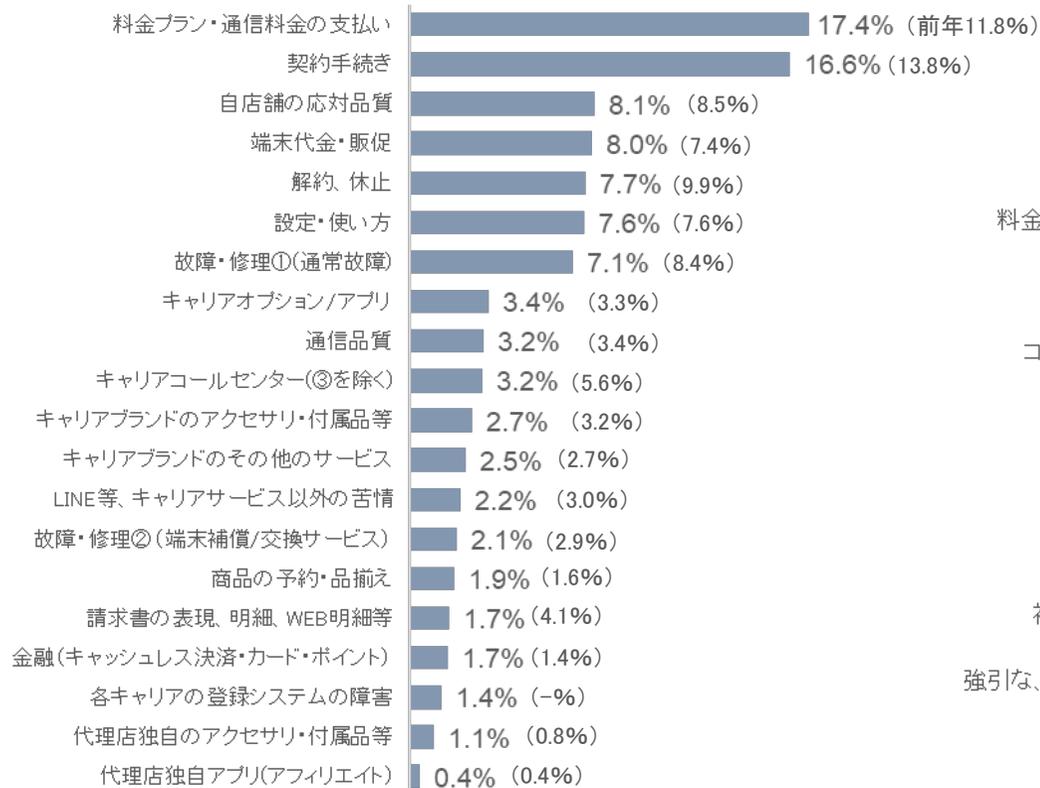


n=721 (前年822)

全携協データは店頭で収集している苦情なので、自店舗の構成比が高くなります。

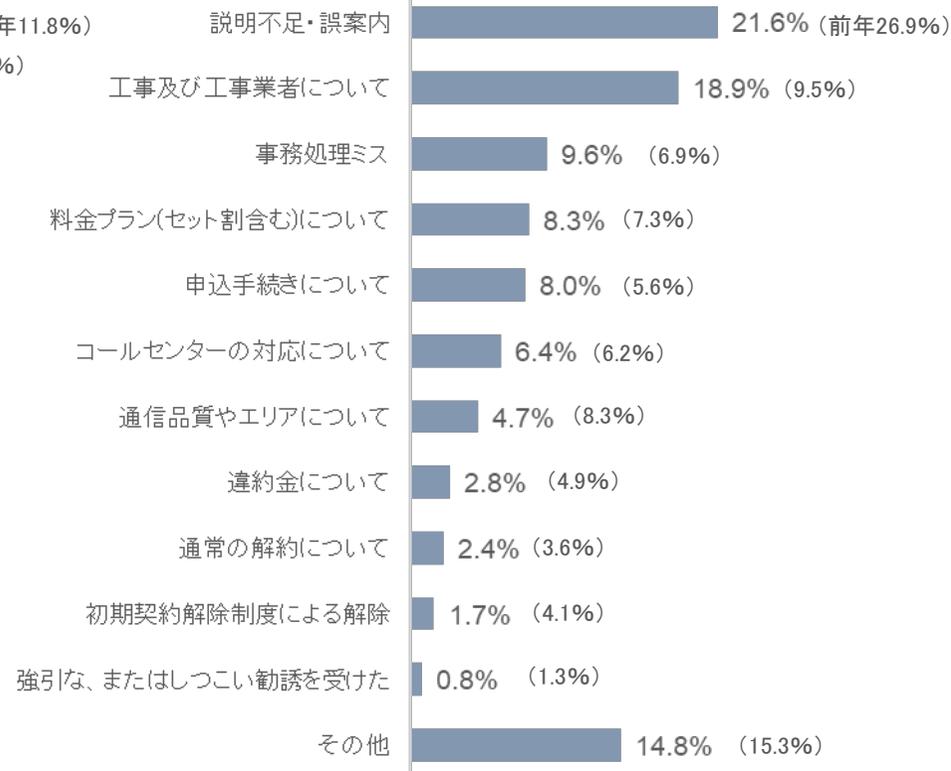
総務省資料と比較
するための図表

[MNO]



n=9,540 (前年10,813)

[FTTH]

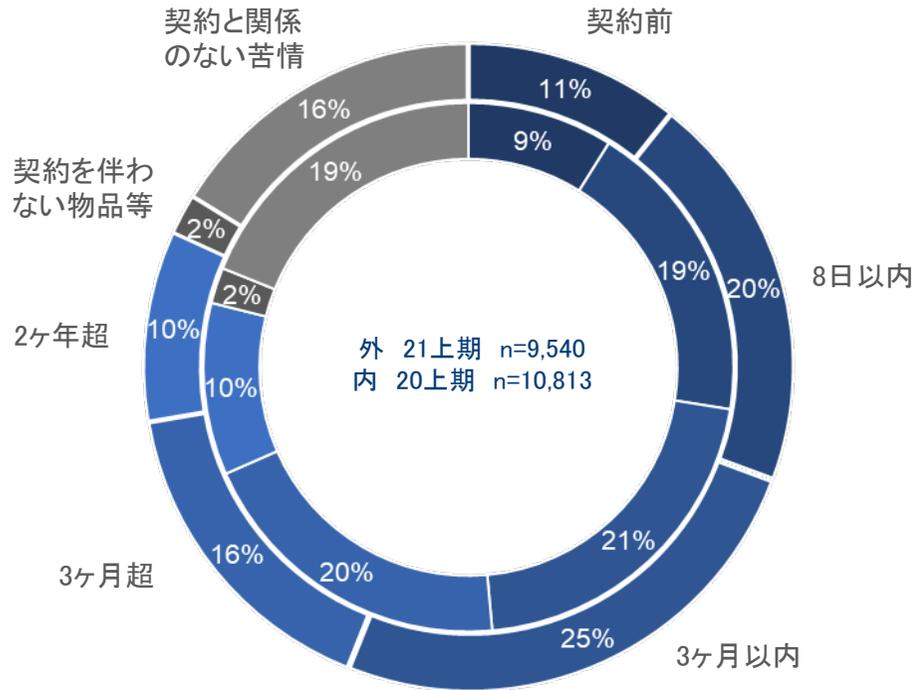


n=721 (前年822)

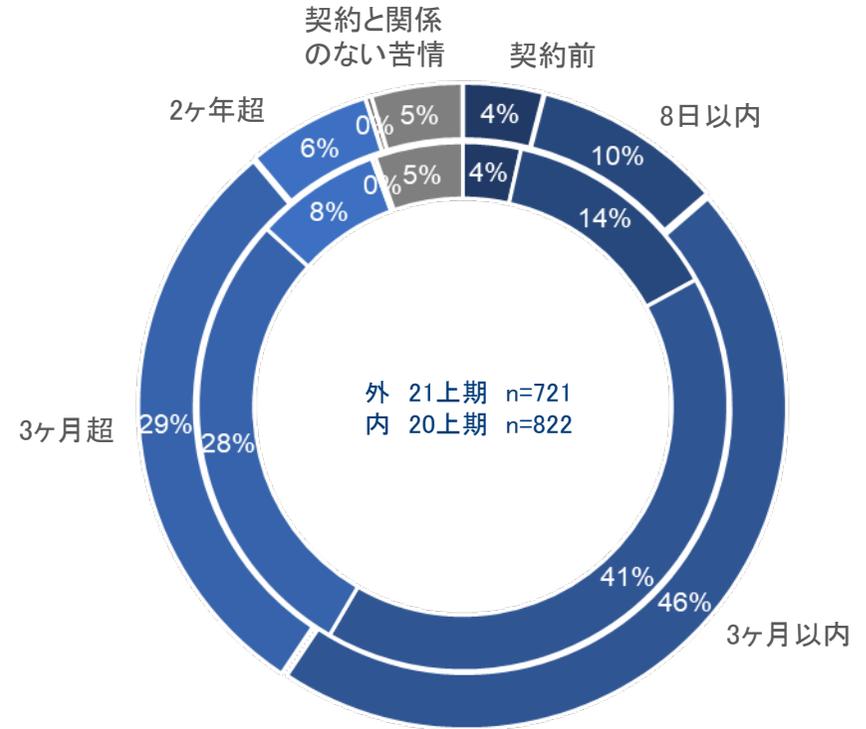
P6の「苦情内容(全キャリア合計)」を、総務省資料にあわせMNOとFTTHとに分けたもの。

総務省資料と比較
するための図表

[MNO]



[FTTH]

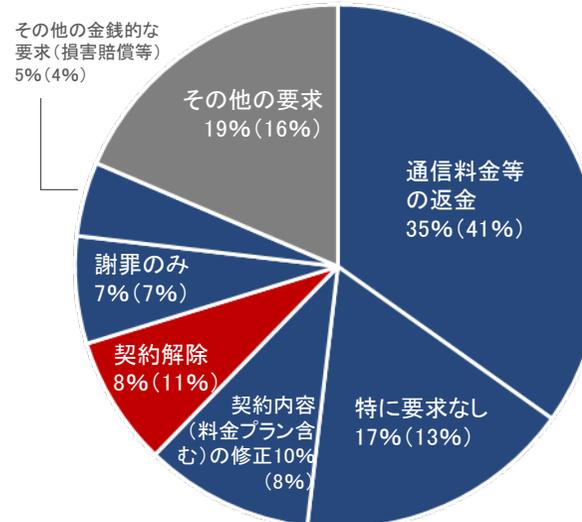
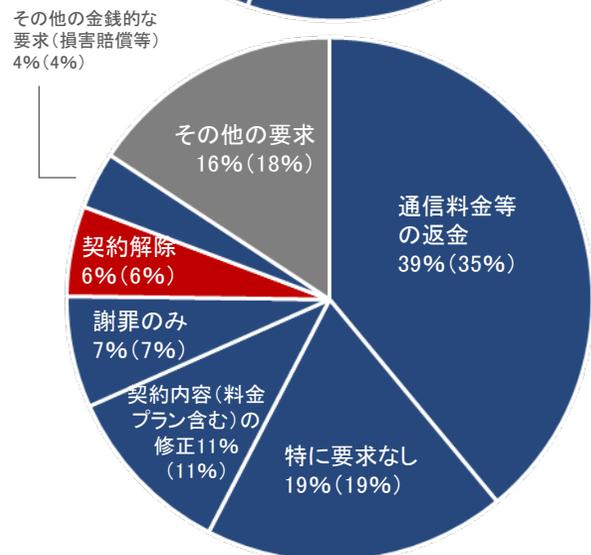
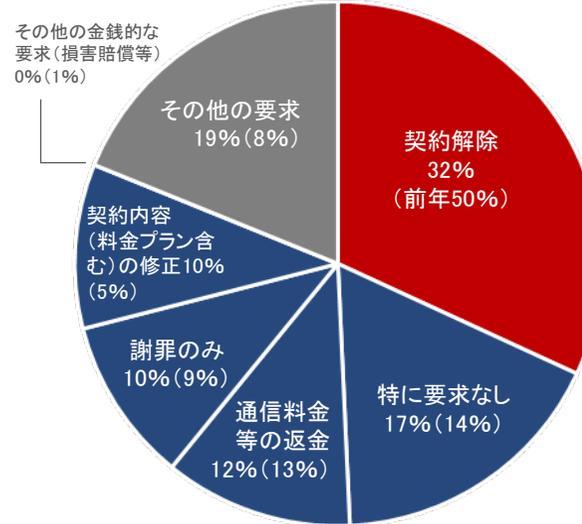
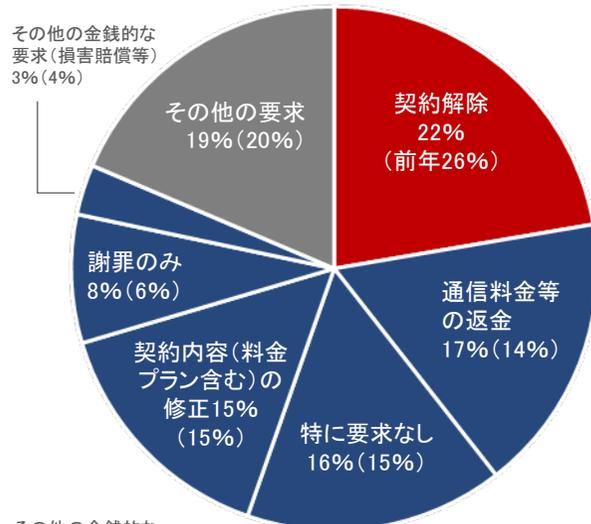


FTTHはMNOに比べて8日以内が少なく、3ヶ月以内が非常に多い。(苦情顕在化まで時間がかかる)

要望内容 ①

2021年4～9月10,351件
(上記から「でんき・ガス」90件を除く)

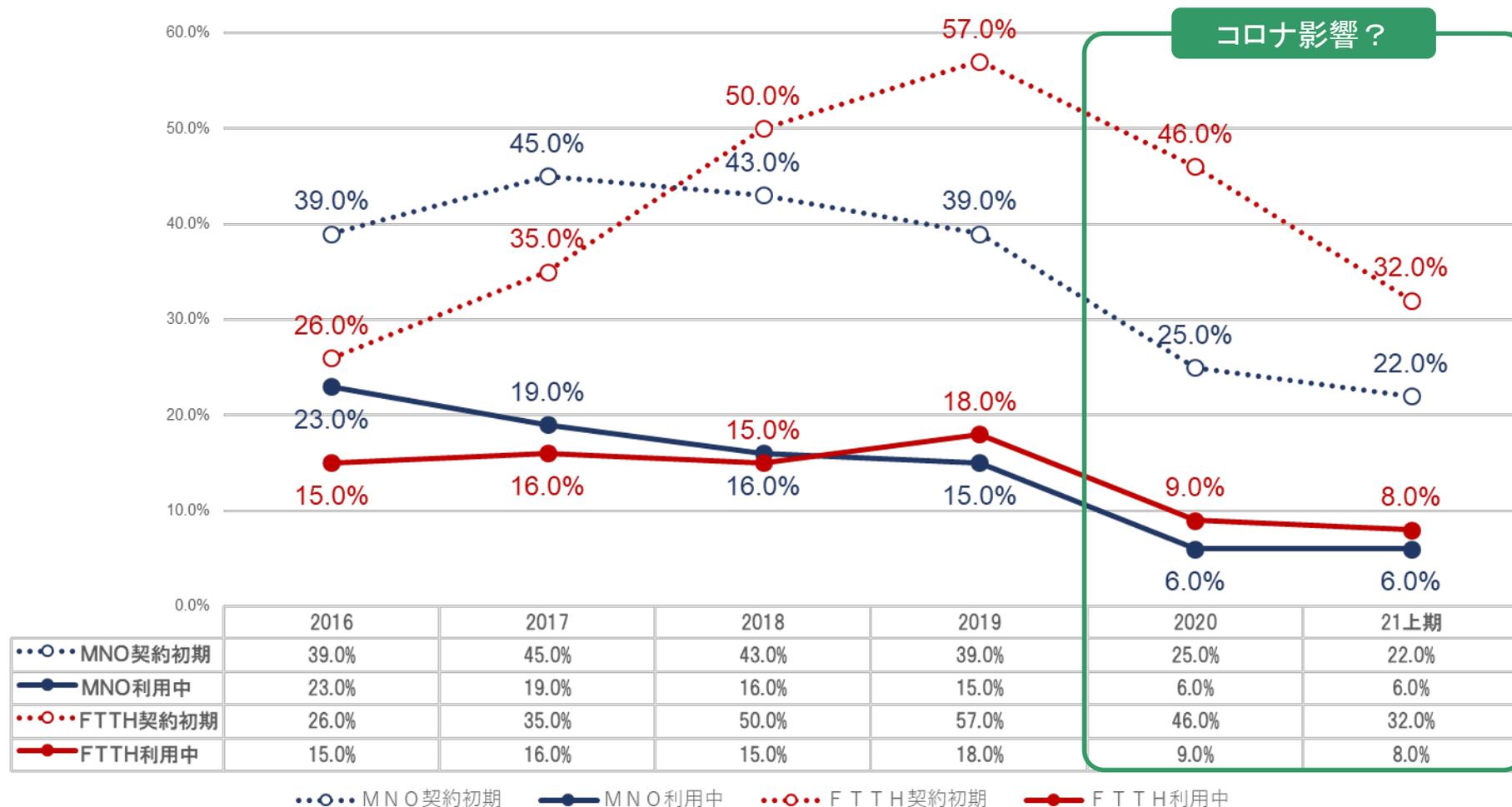
総務省資料と比較
するための図表



コロナ前の19年度までと比較して契約初期においても利用中においても、契約からの離脱を求める声が減少。

要望内容 ② (契約解除を求める比率の推移)

2021年4～9月10,351件
(上記から「でんき・ガス」90件を除く)

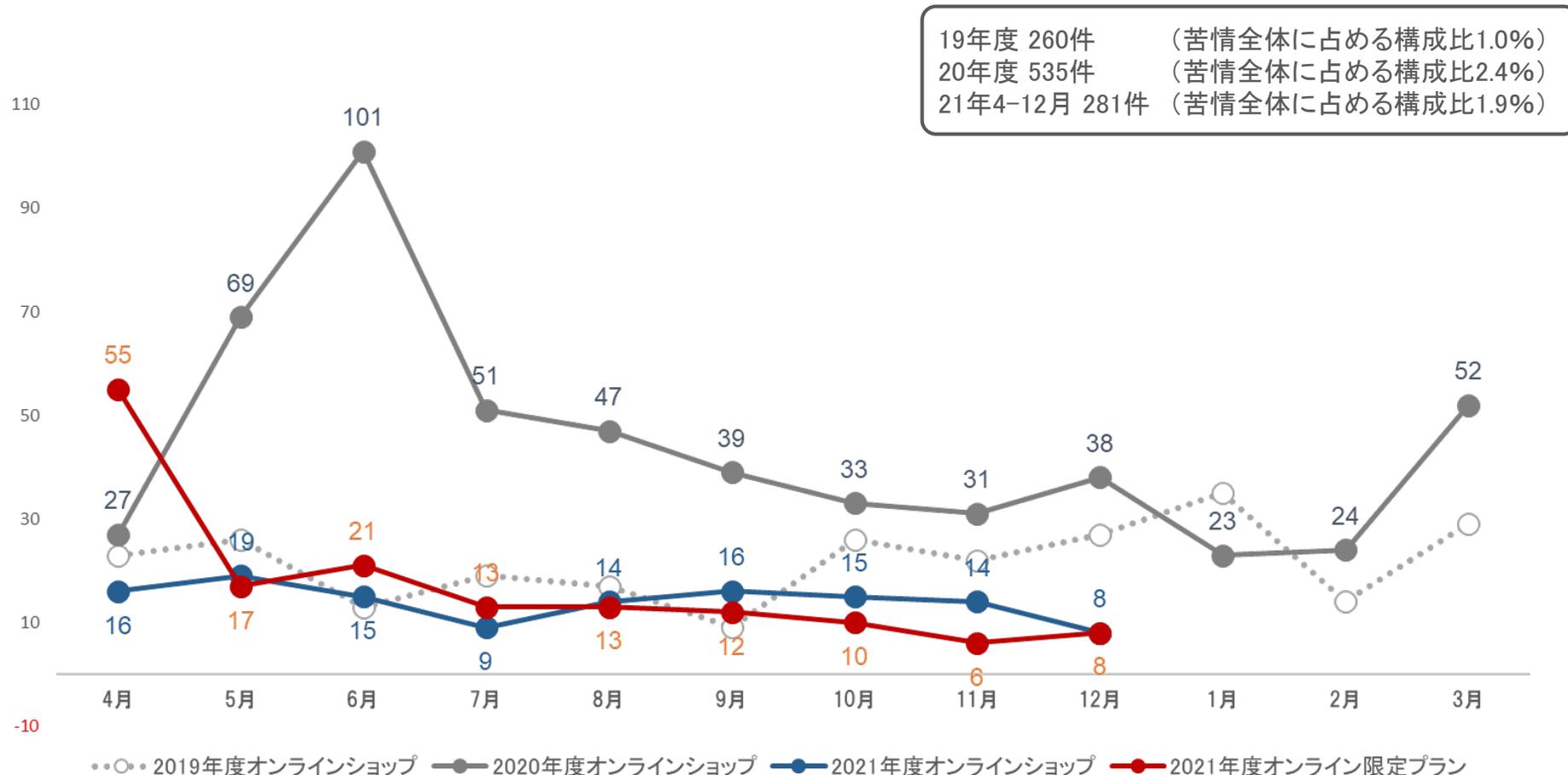


コロナ禍以後、契約からの離脱を求めるご要望が急減傾向。(通信を維持する必要性が高まっている?)

(参考) オンラインに係る苦情の状況

(注) 21年度は4月～12月までのデータ

① キャリアショップ店頭を持ち込まれるオンライン起因の苦情



コロナ禍やオンライン限定プランによりオンライン販売が伸張しているが、店に持ち込まれる苦情は少ない

(参考) オンラインに係る苦情の状況

(注) 21年度は4月～12月までのデータ

② キャリアの「オンライン販売」に係る苦情内容

大分類	件数	中分類 (成人・未成年)	件数	構成比	中分類 (高齢者)	件数	構成比
① 端末・設定・故障他 (携帯電話・タブレット)	51	故障・修理①(通常故障)	18	17.3%	端末代金・販促	2	9.1%
		設定・使い方	11	10.6%	設定・使い方	1	4.5%
		端末代金・販促	9	8.7%	故障・修理①(通常故障)	1	4.5%
		商品の予約・品揃え	4	3.8%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	1	4.5%
		故障・修理②(端末補償/交換サービス)	2	1.9%	商品の予約・品揃え	1	4.5%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	1	1.0%	故障・修理②(端末補償/交換サービス)	0	0.0%
② 回線契約 (契約、料金、手続き)	51	契約手続き	23	22.1%	契約手続き	4	18.2%
		料金プラン・通信料金の支払い	6	5.8%	料金プラン・通信料金の支払い	3	13.6%
		解約、休止	4	3.8%	通信品質	3	13.6%
		キャリアオプション/アプリ	4	3.8%	解約、休止	1	4.5%
		通信品質	2	1.9%	請求書の表現、明細、WEB明細等	1	4.5%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	0	0.0%	キャリアオプション/アプリ	0	0.0%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	0	0.0%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	0	0.0%
③ その他の契約、物販等	2	ひかり	0	0.0%	キャリアブランドのその他のサービス	1	4.5%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	0	0.0%	でんき・ガス	1	4.5%
		キャリアブランドのその他のサービス	0	0.0%	ひかり	0	0.0%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	0	0.0%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	0	0.0%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	0	0.0%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	0	0.0%
		でんき・ガス	0	0.0%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	0	0.0%
④ 対応品質、 登録システム障害	22	キャリアコールセンター(③を除く)	11	10.6%	キャリアコールセンター(③を除く)	2	9.1%
		自店舗の対応品質	9	8.7%	自店舗の対応品質	0	0.0%
		各キャリアの登録システムの障害	0	0.0%	各キャリアの登録システムの障害	0	0.0%
	126		104	100.0%		22	100.0%

オンライン販売の苦情内容は、「契約手続き」(WEB申込時の各種トラブル)に関する苦情が多い傾向。

(参考) オンラインに係る苦情の状況

(注) 21年度は4月～12月までのデータ

③ キャリアの「オンライン限定プラン」に係る苦情内容

大分類	件数	中分類 (成人)	件数	構成比	中分類 (高齢者)	件数	構成比
① 端末・設定・故障他 (携帯電話・タブレット)	38	設定・使い方	10	8.6%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	4	10.3%
		端末代金・販促	7	6.0%	設定・使い方	3	7.7%
		故障・修理①(通常故障)	4	3.4%	端末代金・販促	2	5.1%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	4	3.4%	故障・修理①(通常故障)	0	0.0%
		商品の予約・品揃え	2	1.7%	故障・修理②(端末補償/交換サービス)	0	0.0%
		故障・修理②(端末補償/交換サービス)	2	1.7%	商品の予約・品揃え	0	0.0%
② 回線契約 (契約、料金、手続き)	90	契約手続き	33	28.4%	料金プラン・通信料金の支払い	9	23.1%
		料金プラン・通信料金の支払い	18	15.5%	契約手続き	9	23.1%
		解約、休止	5	4.3%	通信品質	2	5.1%
		キャリアオプション/アプリ	4	3.4%	解約、休止	1	2.6%
		通信品質	4	3.4%	請求書の表現、明細、WEB明細等	1	2.6%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	4	3.4%	キャリアオプション/アプリ	0	0.0%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	0	0.0%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	0	0.0%
			0	0.0%		0	0.0%
③ その他の契約、物販等	12	キャリアブランドのその他のサービス	7	6.0%	キャリアブランドのその他のサービス	4	10.3%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	1	0.9%	ひかり	0	0.0%
		ひかり	0	0.0%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	0	0.0%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	0	0.0%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	0	0.0%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	0	0.0%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	0	0.0%
		でんき・ガス	0	0.0%	でんき・ガス	0	0.0%
			0	0.0%		0	0.0%
④ 対応品質、 登録システム障害	15	自店舗の対応品質	7	6.0%	自店舗の対応品質	3	7.7%
		キャリアコールセンター(③を除く)	3	2.6%	各キャリアの登録システムの障害	1	2.6%
		各キャリアの登録システムの障害	1	0.9%	キャリアコールセンター(③を除く)	0	0.0%
	155		116	100.0%		39	100.0%

オンライン限定プランの苦情内容は、「契約手続き」、「料金プラン」に関する苦情が多い傾向。