

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 (第13回) 資料

# 苦情相談の分析結果について

2022年6月28日

一般社団法人 電気通信事業者協会

- 当協会では、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く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

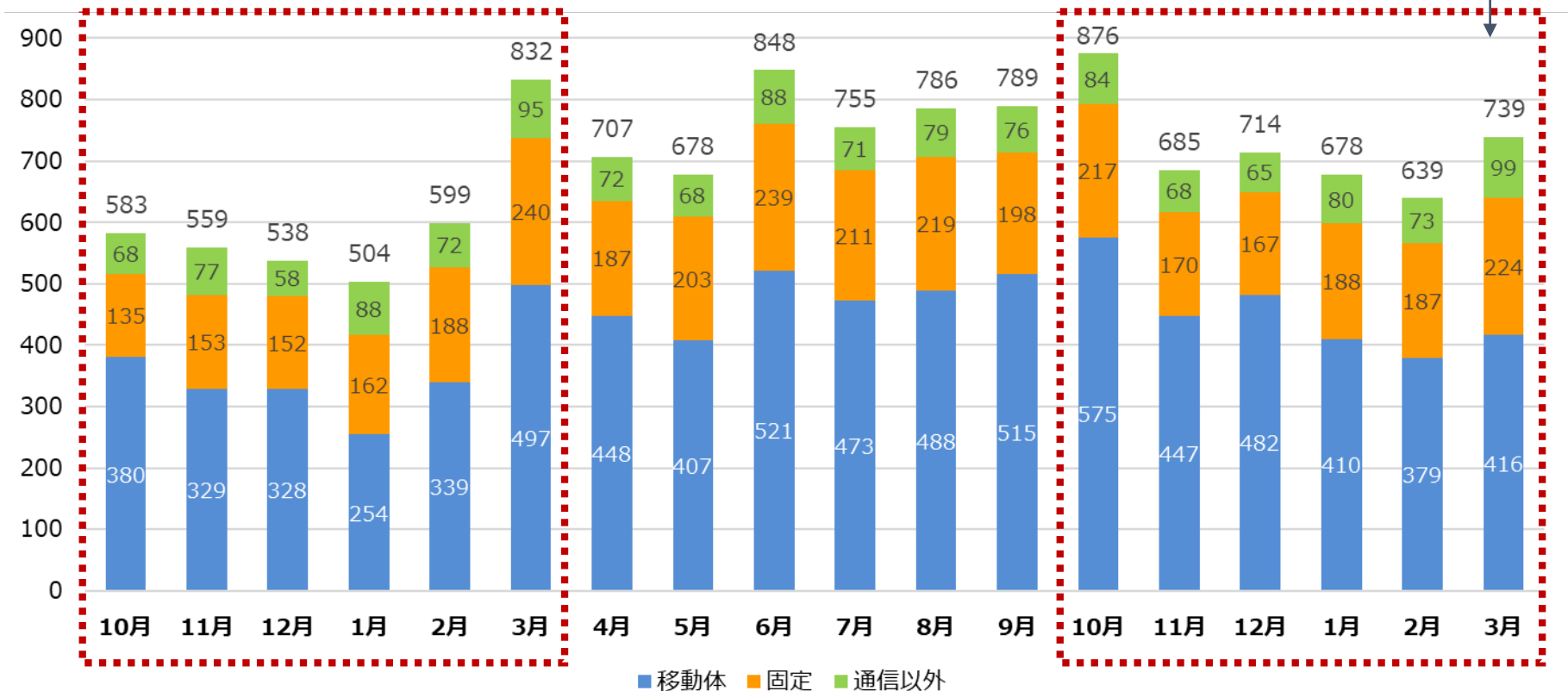
## 4. まとめ

# 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 (2021年10月~2022年3月)

※10月以降は減少傾向にあるが、前年度より入電件数は増加している。

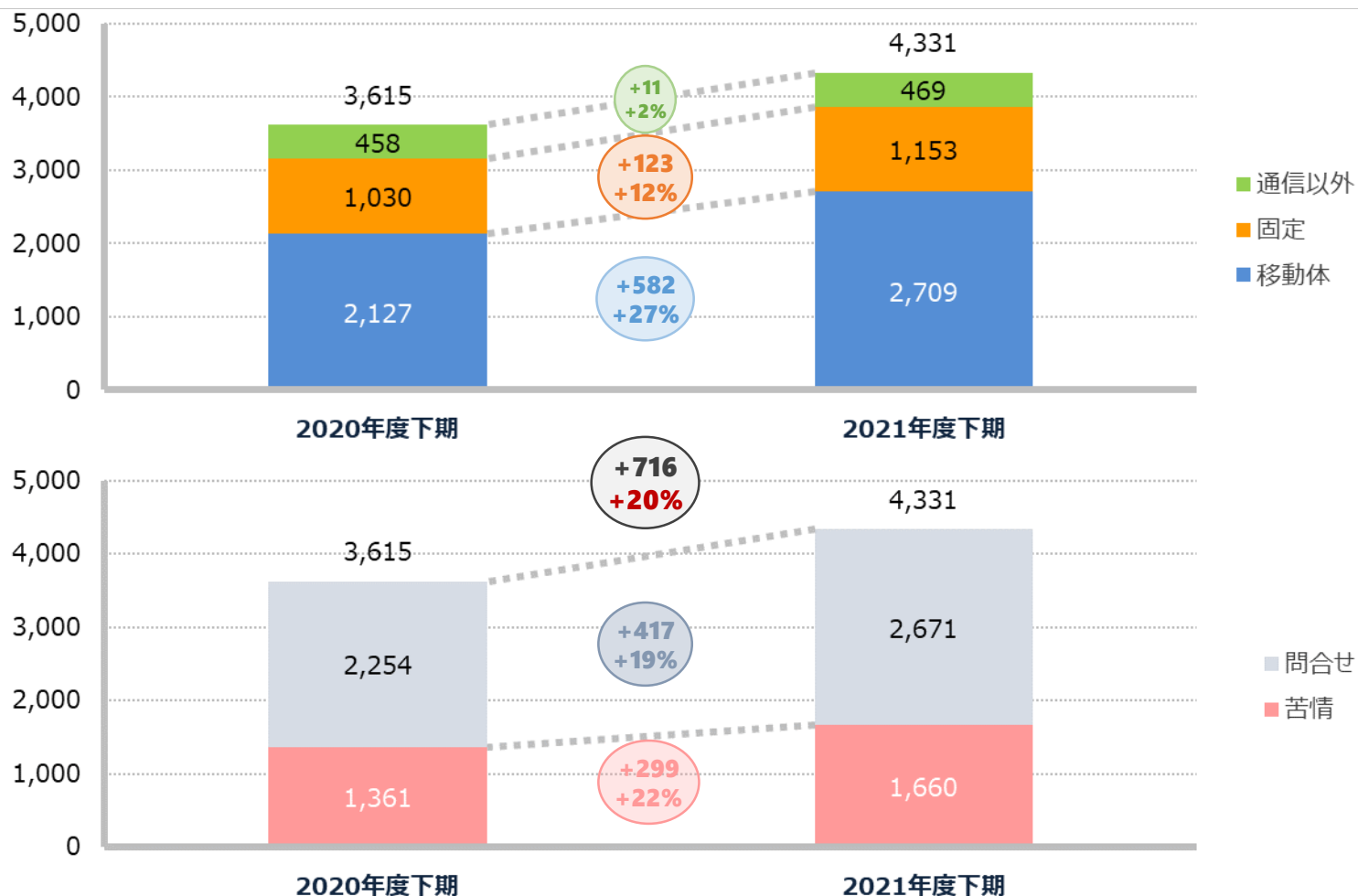


## 1-2. 受付状況 (受付件数[6か月比較])

全データ

TCA

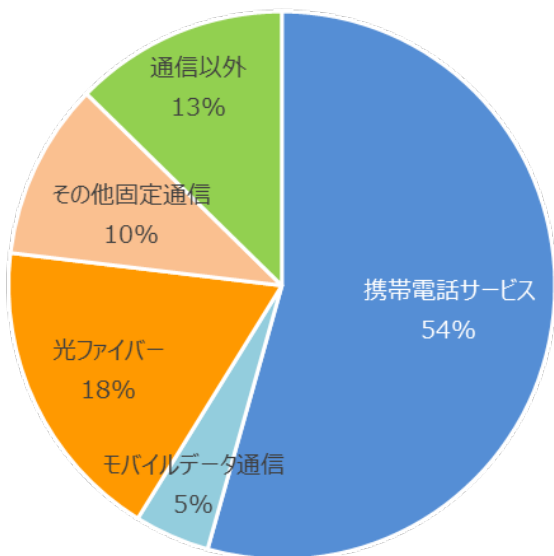
- 6か月合計の比較では、昨年同期と比較して全ての役務において増加し、合計約20%増加した。
- 受付区分では「問合せ」、「苦情」ともに2割程度増加。



# 1-3. 受付状況 (役務別)

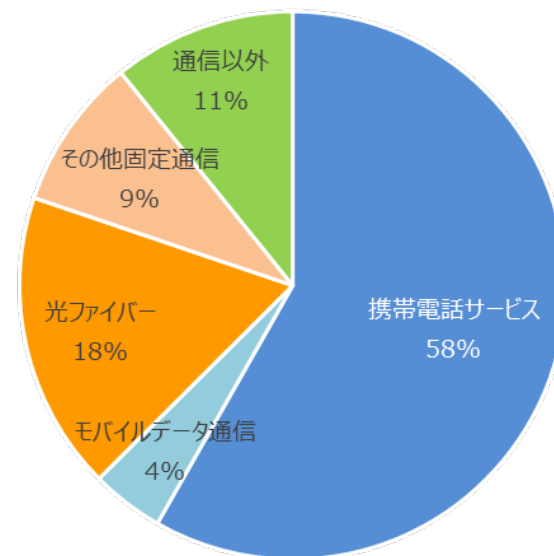
○ 役務別では、移動体通信(携帯電話サービス・モバイルデータ通信)が6割程度となっており、固定通信(光ファイバー・その他)が3割程度、通信以外が1割強となっている

2020年度下期



主要役務別	件数
携帯電話サービス	1,966
モバイルデータ通信	161
光ファイバー	653
その他固定通信	377
通信以外	458
<b>総計</b>	<b>3,615</b>

2021年度下期



役務別	件数
携帯電話サービス	2,523
モバイルデータ通信	186
光ファイバー	764
その他固定通信	389
通信以外	469
<b>総計</b>	<b>4,331</b>

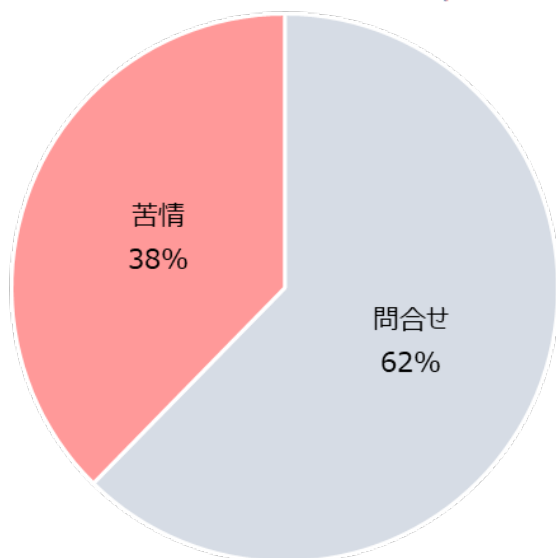
## 1-4. 受付状況 (受付種別)

全データ

TCA

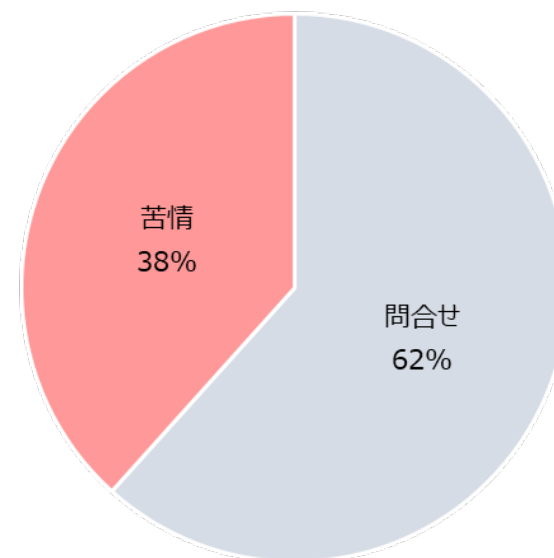
○ 受付種別では「問合せ」、「苦情」とともに増加したため、受付比率に変動はなし。

2020年度下期



受付種別	件数
問合せ	2,254
苦情	1,361
総計 3,615	

2021年度下期

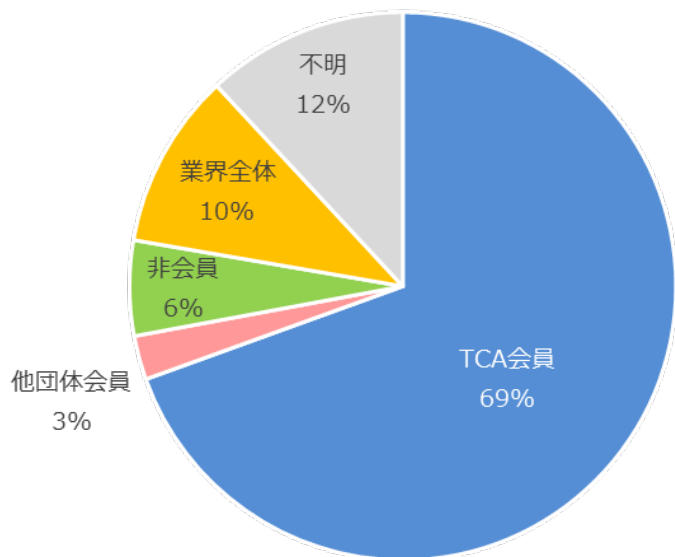


受付種別	件数
問合せ	2,671
苦情	1,660
総計 4,331	

# 1-5. 受付状況 (事業者属性別)

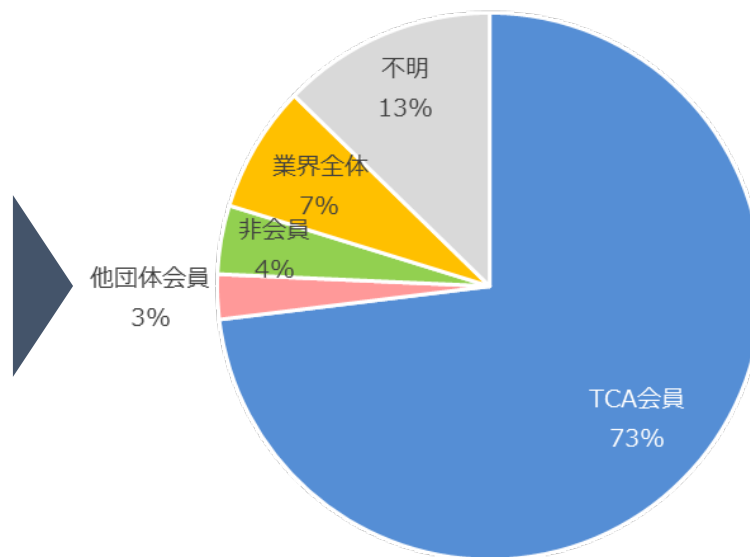
○事業者属性別では「TCA会員」事業者に対するものが7割程度となっている。

2020年度下期



事業者属性別	件数
TCA会員	2,512
他団体会員	94
非会員	203
業界全体	375
不明	431
<b>総計</b>	<b>3,615</b>

2021年度下期



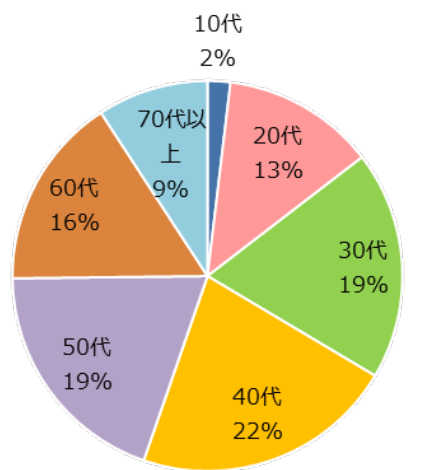
事業者属性別	件数
TCA会員	3,164
他団体会員	115
非会員	176
業界全体	325
不明	551
<b>総計</b>	<b>4,331</b>



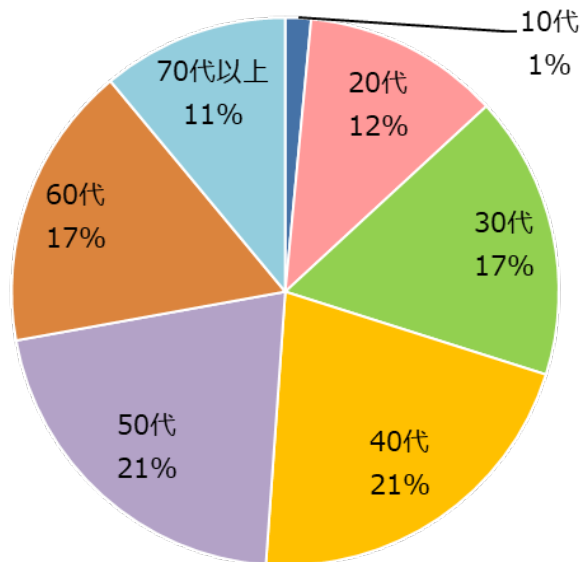
# 1-6. 受付状況 (年代別)

○ 年代別では40代・50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



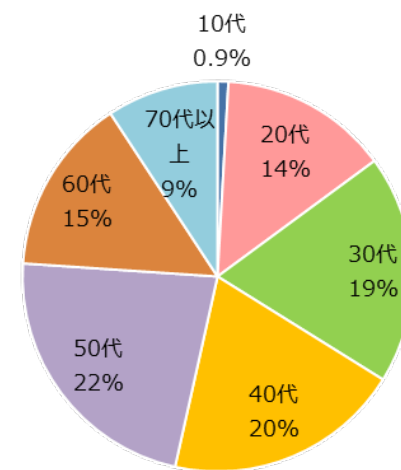
n=1,640



年代別	件数
10代	40
20代	308
30代	443
40代	562
50代	556
60代	445
70代以上	292
<b>総計</b>	<b>2,646</b>

※年代不明を除く

## 光ファイバー

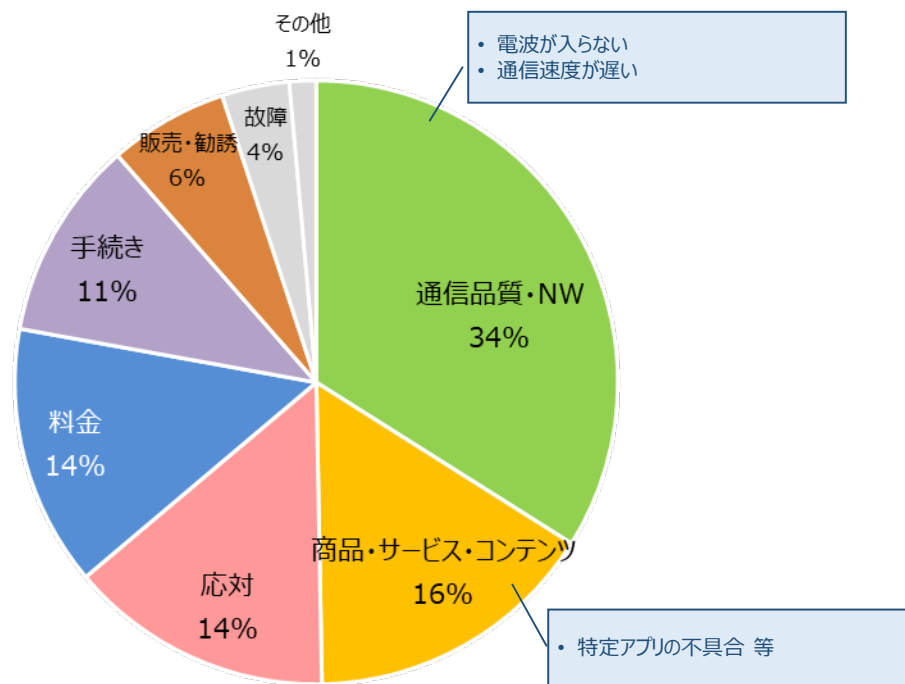


n=443

# 2-1. 分析結果 (苦情相談の項目・観点)

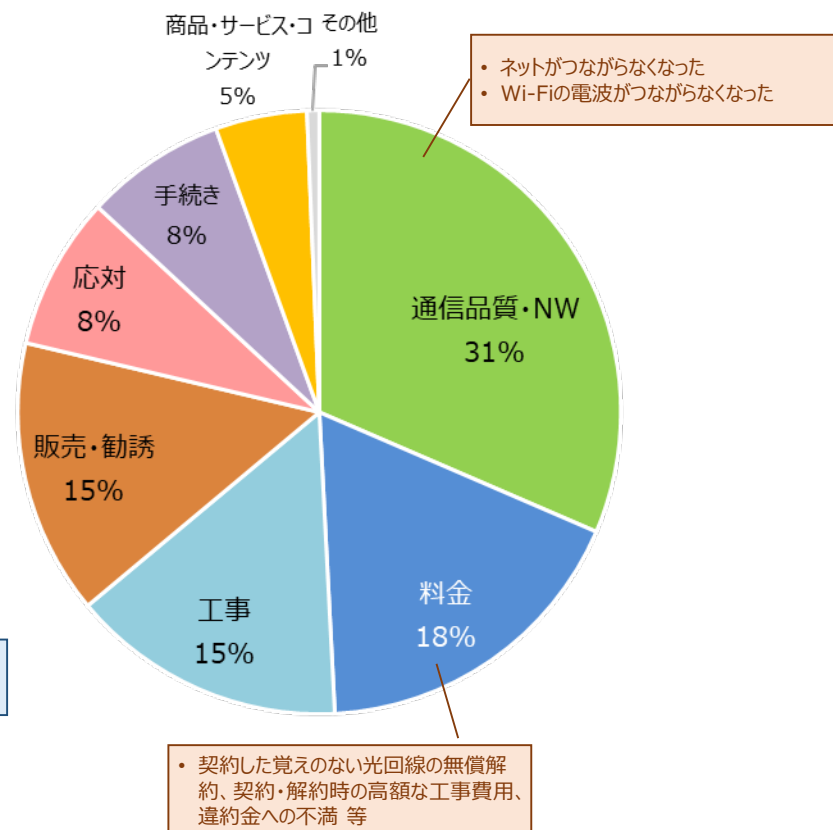
- 移動体通信においては「通信品質・NW」が最も多く、次いで「商品・サービス・コンテンツ」が多くなっている
- 光ファイバーにおいては「通信品質・NW」が最も多く、次いで「料金」関連が多くなっている

### 移動体通信



n=1,187

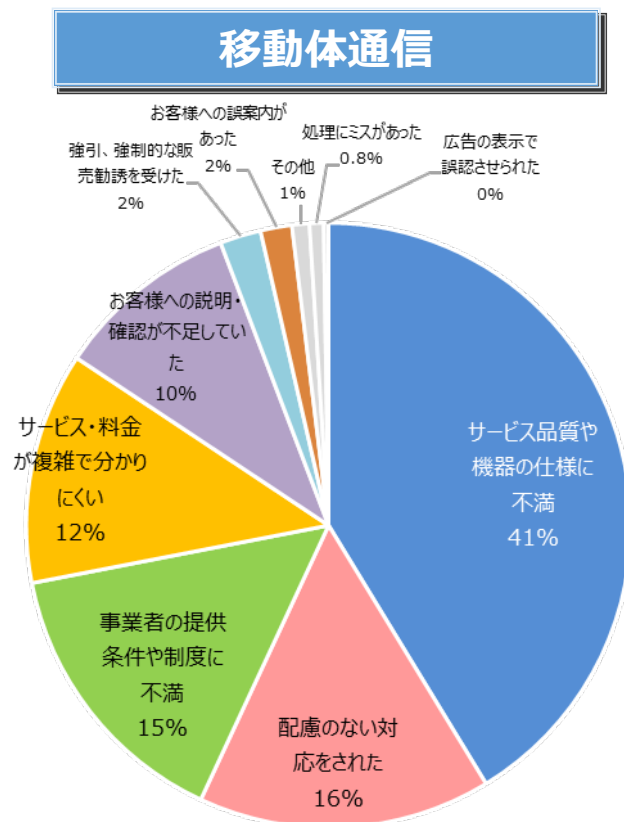
### 光ファイバー



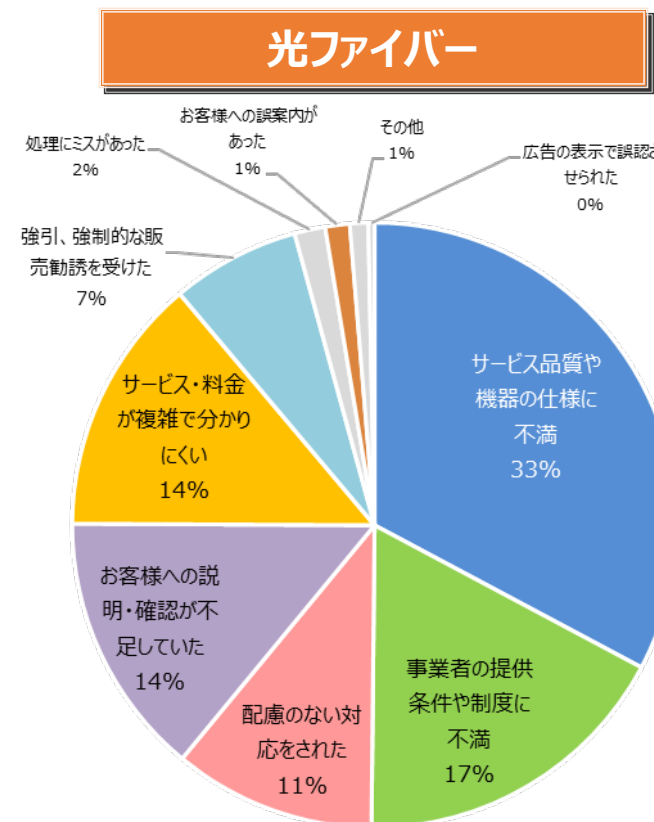
n=305

## 2-2. 分析結果 (発生要因)

○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



n=1,187

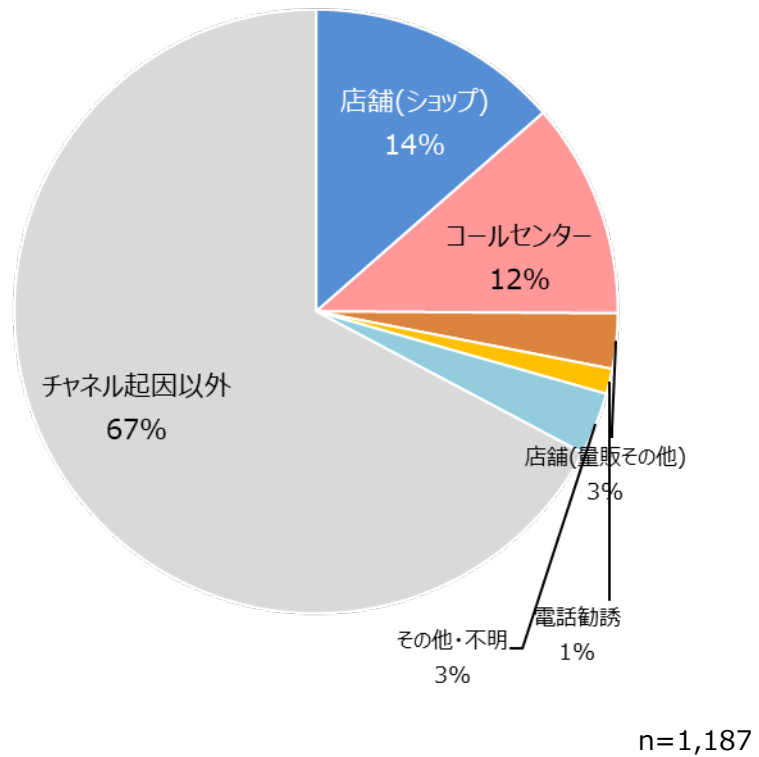


n=305

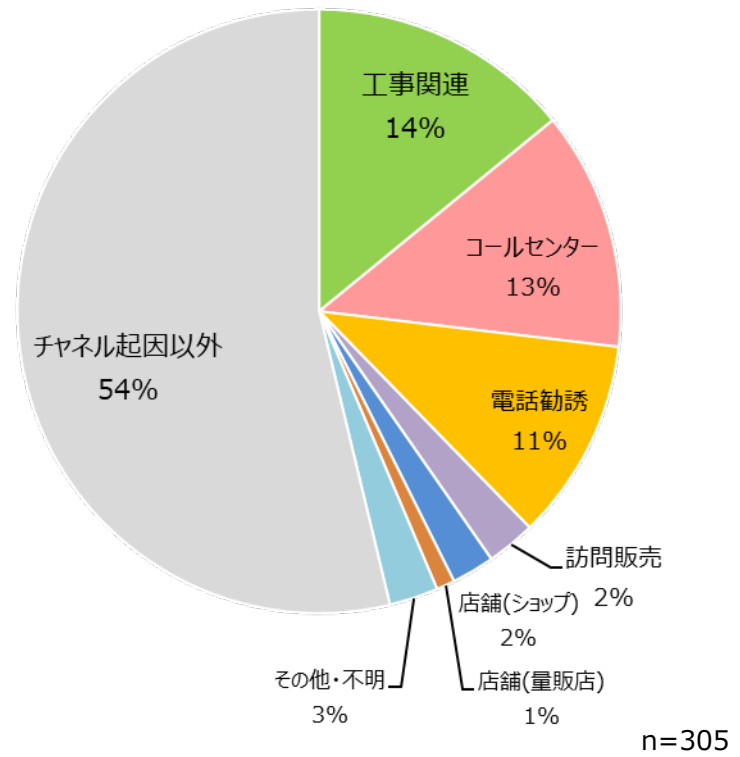
# 2-3. 分析結果 (発生チャネル)

- 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

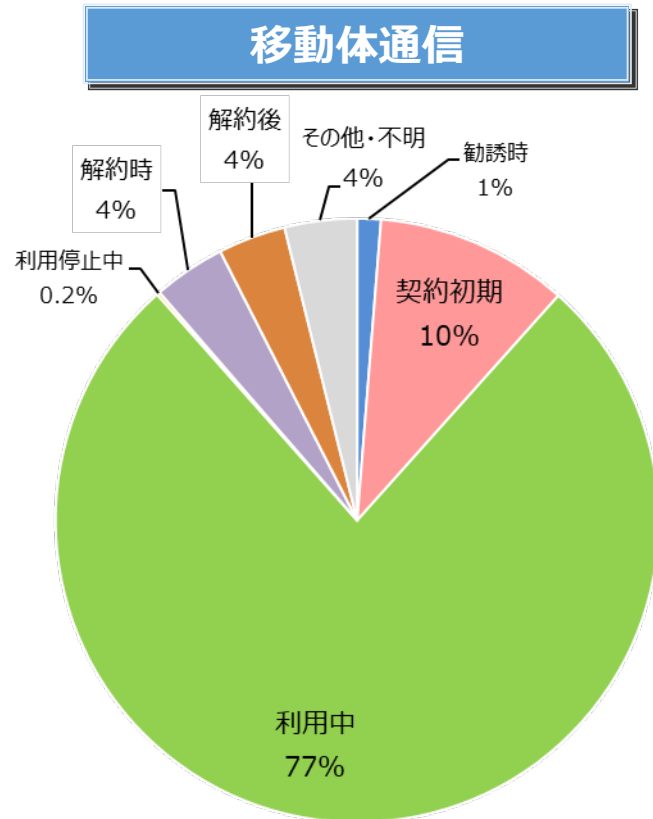


### 光ファイバー

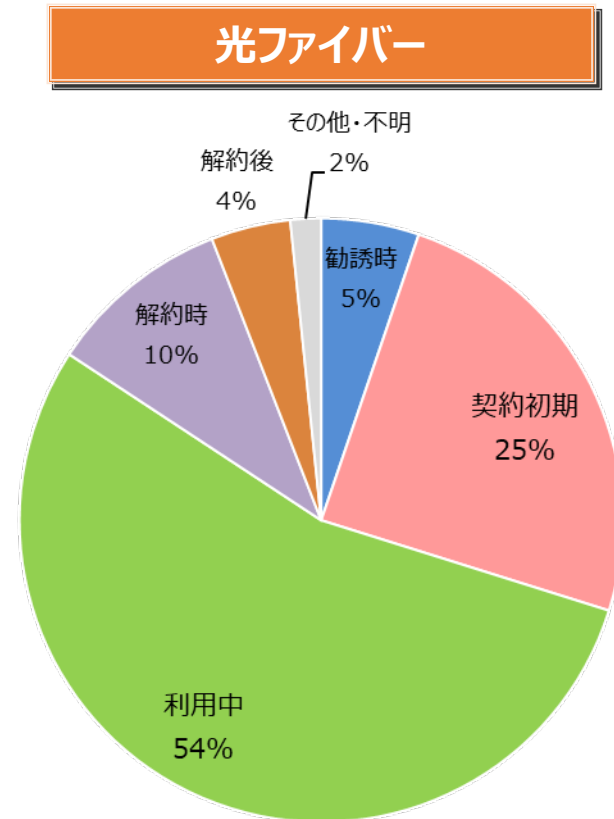


## 2-4. 分析結果 (発生時期)

- 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



n=1,187

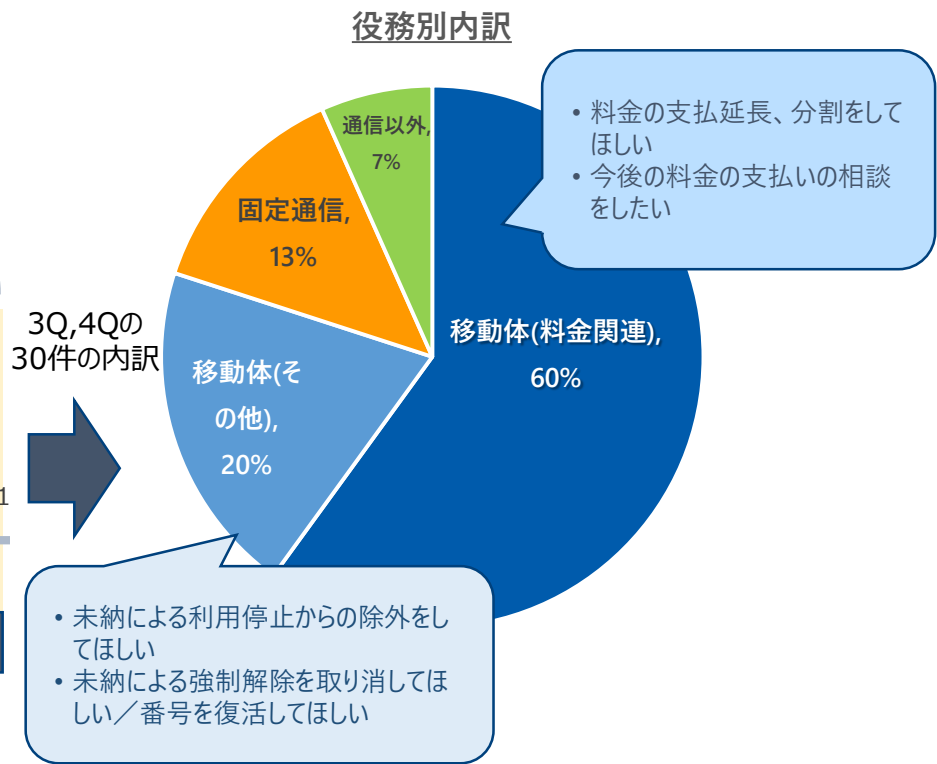
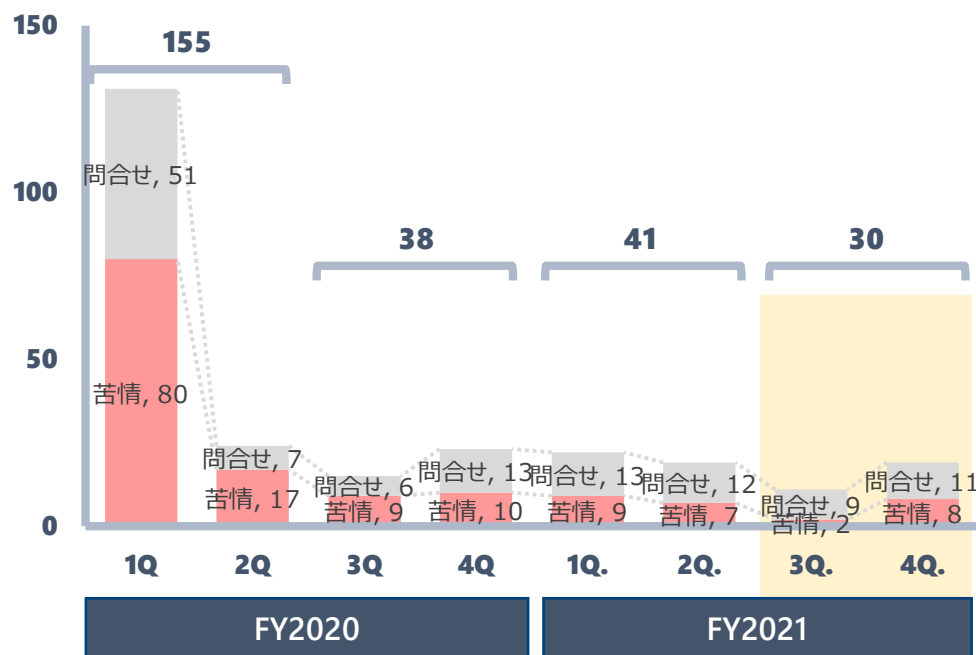


n=305

# 3-1. TOPICS ~新型コロナウイルス関連の苦情相談~

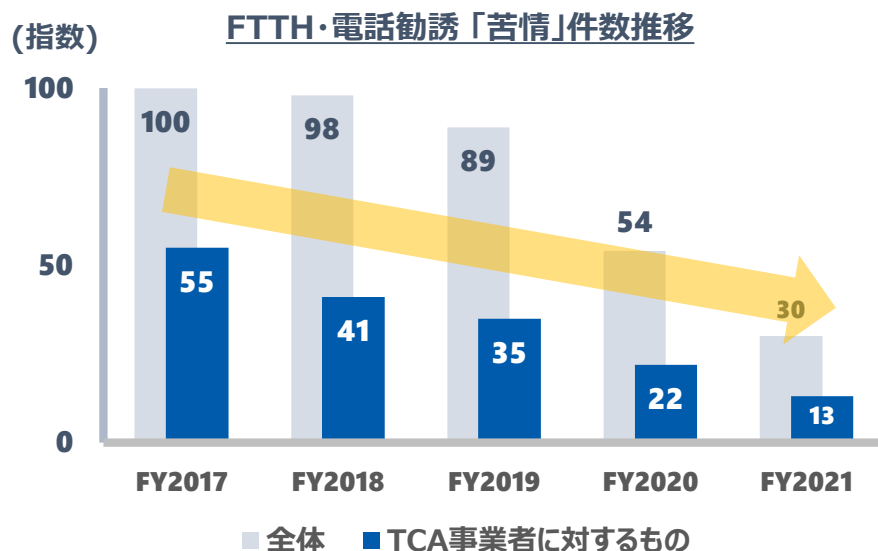
- 新型コロナウイルス関連の苦情・相談は2020年度第1四半期に集中しており、第2四半期以降は減少
- 役務別では大半が移動体通信であり、料金の支払等に関するものが多く見られた
- 社会的な情勢も踏まえ、引き続き注視していくこととする

新型コロナウイルス関連の苦情・相談

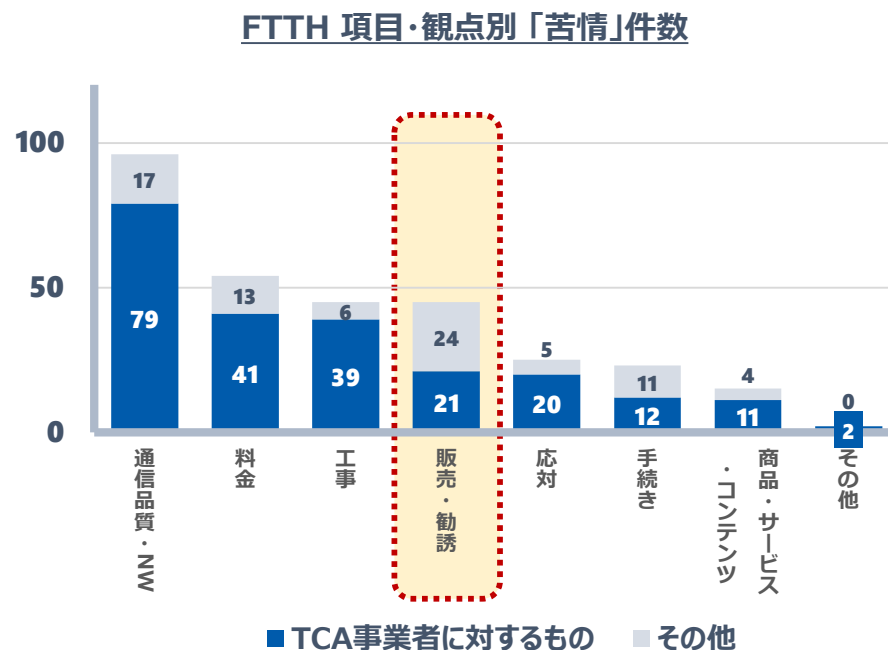


## 3-2. TOPICS ~FTTH×電話勧誘の苦情相談~

- 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年度下期に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

- 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、会員事業者は、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、2022年7月の制度改正後の状況も踏まえつつ、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、よろしくお願いいたします。