資料13-1-3

キャリアショップ店頭における苦情の状況

(2021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

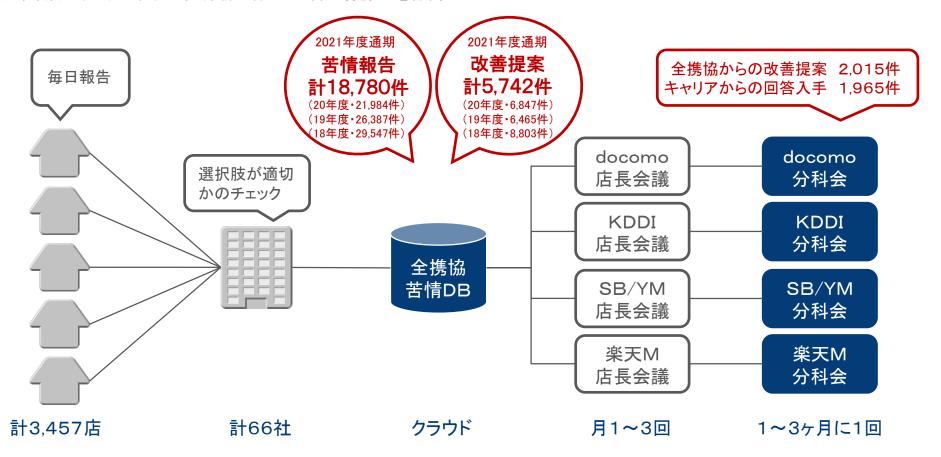
National Association of Mobile-phone Distributors

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 回収対象は二次応対(※1)を必要とした苦情、翌日以降に持ち越しとなった苦情、一次応対でも長時間応対になった苦情、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「O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 二次応対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、一次応対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)

端末•設定•故障他 (携帯電話・タブレット)

設定・使い方

端末代金-販促

商品の予約・品揃え

LINE等、キャリアサービス以外の苦情

故障・修理①(通常故障)

故障・修理(2)(端末補償交換サービス)

心当たりのない請求

契約内容は複雑で理解できていなか

思っていたよりも通信料が高い

各種割引について

説明不足・誤案内

事務処理ミス

その他

② 回線契約 (契約、料金、手続き) 契約手続き

料金プラン・通信料金の支払い

解約、休止

キャリアオプション/アプリ

請求書の表現、明細、WEB明細等

代理店独自アプリ(アフィリエイト)

通信品質

(3) その他の契約、 物販等

ひかり

でんき・ガス

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

金融(キャリアのキャッシュレス決済・ カード・ポイント)

4 応対品質、 登録システム障害 自店舗の応対品質

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)

この中分類・21項目が、主な苦情のキーワード



小分類は中分類を選択すると

該当する候補が自動表示。

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]

応対品質 ···「応対品質、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。)

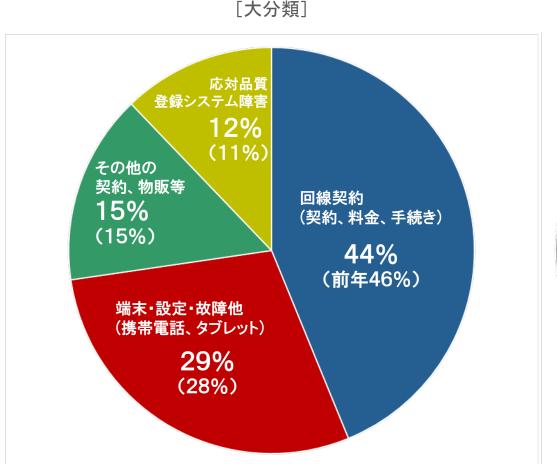
その他、文言の微修正を実施

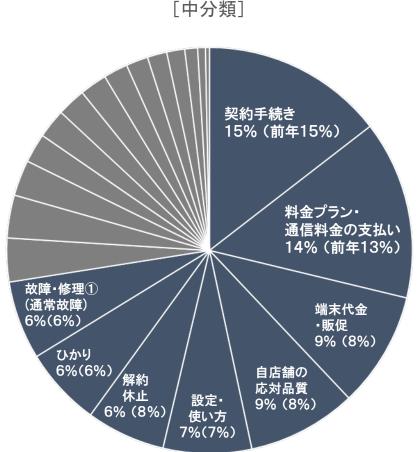
以上



2021年度(下期)







キャリアショップ店頭では、回線契約の苦情が44%、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	2,434	端末代金・販促	606	9.8%	設定・使い方	293	13.2%
(携帯電話・タブレット)		故障・修理①(通常故障)	375	6.0%	端末代金・販促	169	7.6%
		設定・使い方	301	4.9%	故障・修理①(通常故障)	152	6.8%
		商品の予約・品揃え	145	2.3%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	68	3.1%
		故障・修理②(端末補償/交換サービス)	140	2.3%	商品の予約・品揃え	47	2.1%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	95	1.5%	故障・修理②(端末補償/交換サービス)	43	1.9%
② 回線契約	3,693	契約手続き	1,007	16.2%	料金プラン・通信料金の支払い	276	12.4%
(契約、料金、手続き)		料金プラン・通信料金の支払い	923	14.9%	契約手続き	218	9.8%
		解約、休止	408	6.6%	解約、休止	122	5.5%
		キャリアオプション/アプリ	221	3.6%	通信品質	79	3.5%
		通信品質	214	3.5%	キャリアオプション/アプリ	67	3.0%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	81	1.3%	請求書の表現、明細、WEB明細等	50	2.2%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	16	0.3%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	11	0.5%
③その他の契約、物販等	1,277	ひかり	436	7.0%	ひかり	93	4.2%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	157	2.5%	キャリアブランドのその他のサービス	77	3.5%
		キャリアブランドのその他のサービス	120	1.9%	でんき・ガス	46	2.1%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	110	1.8%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	39	1.8%
		でんき・ガス	75	1.2%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	38	1.7%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	65	1.0%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	21	0.9%
④ 応対品質、	1,025	自店舗の応対品質	500	8.1%	自店舗の応対品質	233	10.5%
登録システム障害		キャリアコールセンター(③を除く)	161	2.6%	キャリアコールセンター(③を除く)	79	3.5%
		各キャリアの登録システムの障害	45	0.7%	各キャリアの登録システムの障害	7	0.3%

8,429 100.0% 6,201 100.0% 2,228

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。



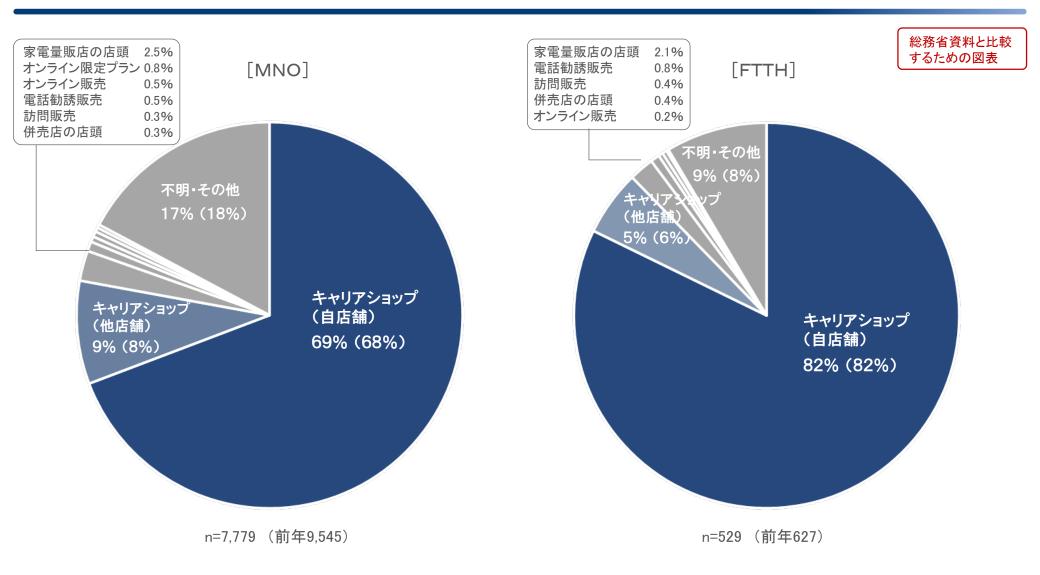
参考: 主な苦情「中分類」の内容 (=小分類)

中分類	件数	小分類	件数	構成比
契約手続き	1,583	説明不足・誤案内	581	37%
	100%	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(CIC)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%
料金プラン	1,660	説明不足•誤案内	438	26%
•通信料金の支払い	100%	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	92	6%
		その他	251	15%
端末代金•販促	759	端末代金が高い、納得がいかない	123	16%
	100%	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	6	1%
		その他	214	28%

中分類	件数	小分類	件数	構成比
自店舗の応対品質	771	接客態度・応対品質について	229	30%
	100%	来店予約について	121	16%
		待ち時間について	75	10%
		電話での応対態度について	52	7%
		高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない	22	3%
		電話がつながらない	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%
設定・使い方	728	端末が難しくて使えない	127	17%
	100%	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%
解約、休止	734	事務処理ミス(解約漏れ・誤登録)	182	25%
	100%	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	9	1%
		その他	199	27%



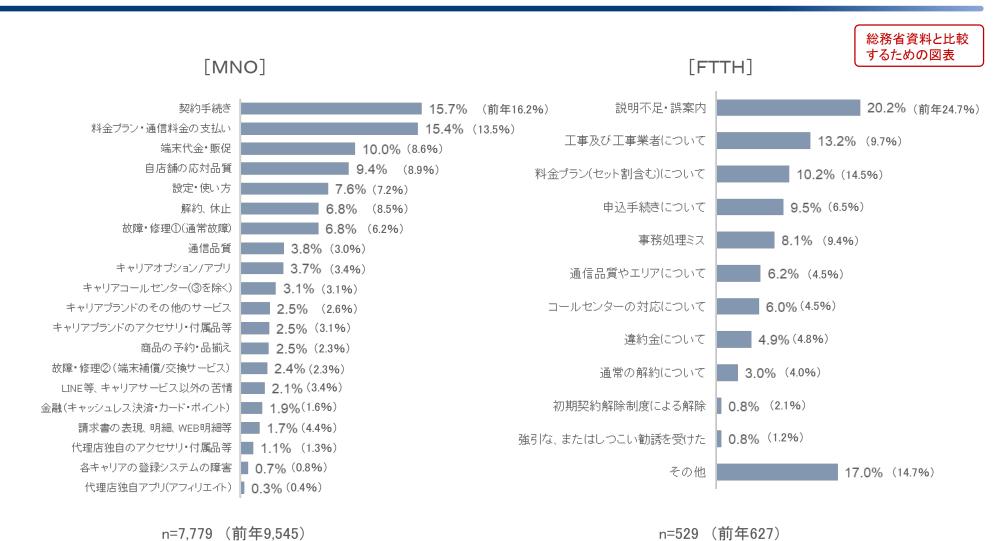
発生チャンネル



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。



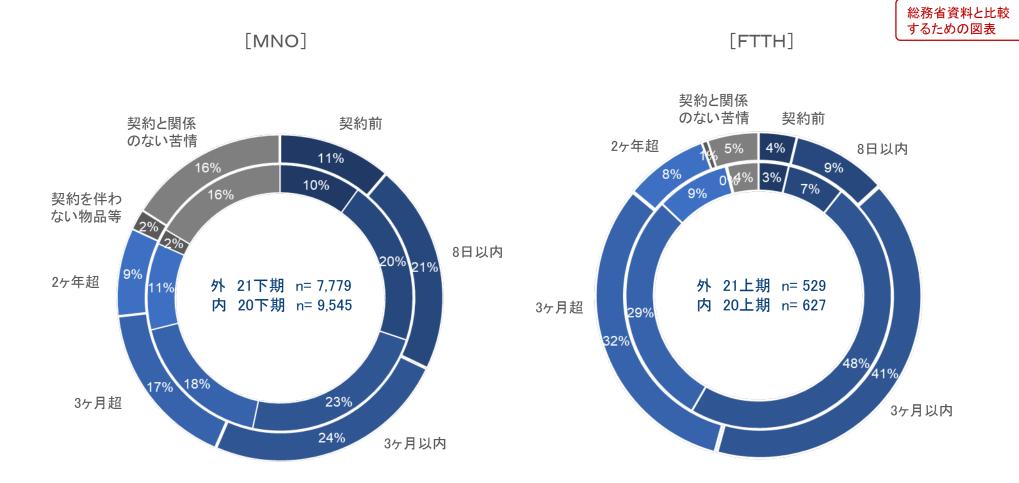
発生要因



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。



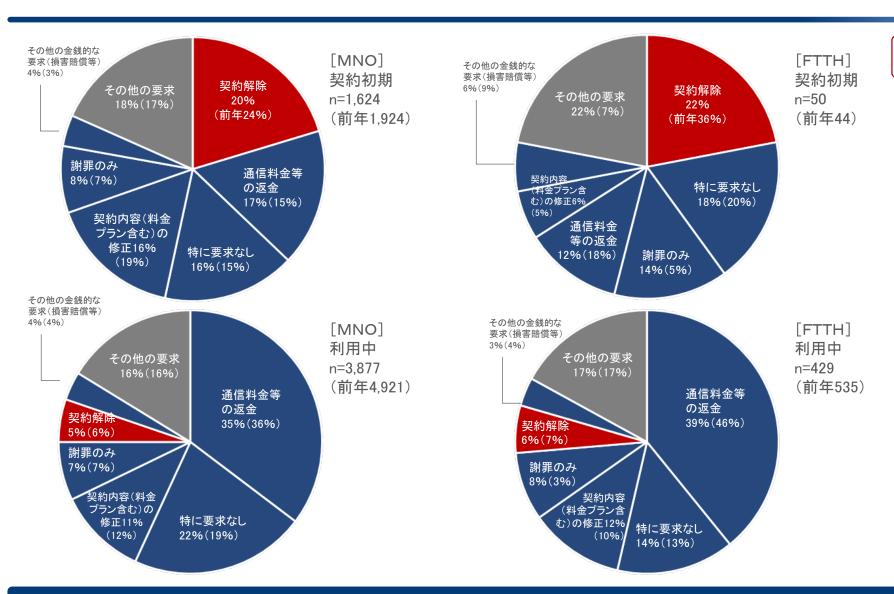
発生時期



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



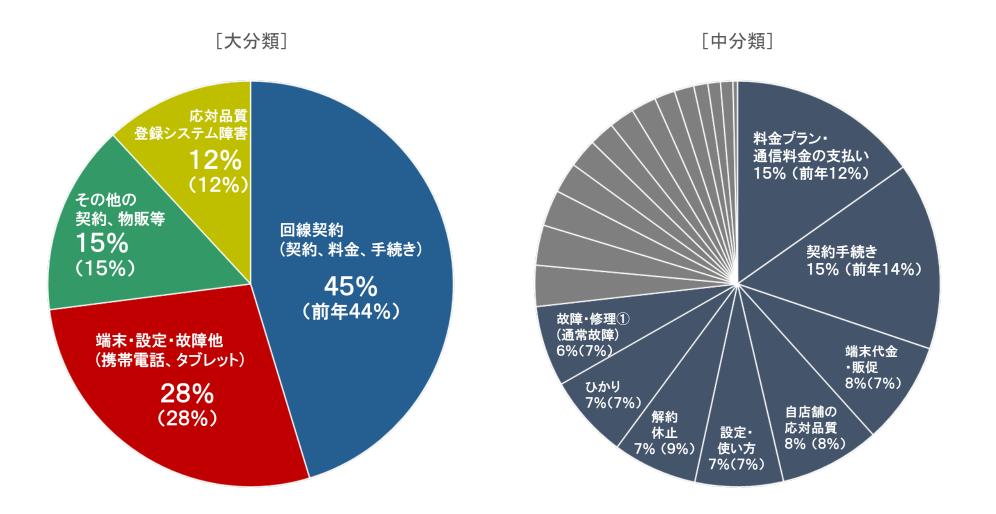
総務省資料と比較 するための図表

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。



2021年度 (通期)





キャリアショップ店頭では、回線契約の苦情が45%、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	5,197	端末代金・販促	1,192	8.5%	設定・使い方	601	12.6%
(携帯電話・タブレット)		故障・修理①(通常故障)	863	6.2%	故障・修理①(通常故障)	345	7.2%
		設定・使い方	721	5.1%	端末代金・販促	342	7.2%
		商品の予約・品揃え	284	2.0%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	163	3.4%
		故障・修理②(端末補償/交換サービス)	283	2.0%	故障・修理②(端末補償/交換サービス)	96	2.0%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	213	1.5%	商品の予約・品揃え	94	2.0%
② 回線契約	8,507	契約手続き	2,330	16.6%	料金プラン・通信料金の支払い	637	13.3%
(契約、料金、手続き)		料金プラン・通信料金の支払い	2,222	15.9%	契約手続き	478	10.0%
		解約、休止	1,001	7.1%	解約、休止	263	5.5%
		キャリアオプション/アプリ	497	3.5%	通信品質	158	3.3%
		通信品質	442	3.2%	キャリアオプション/アプリ	118	2.5%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	184	1.3%	請求書の表現、明細、WEB明細等	109	2.3%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	47	0.3%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	21	0.4%
③その他の契約、物販等	2,846	ひかり	1,026	7.3%	ひかり	224	4.7%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	356	2.5%	キャリアブランドのその他のサービス	136	2.8%
		キャリアブランドのその他のサービス	296	2.1%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	101	2.1%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	234	1.7%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	74	1.5%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	139	1.0%	でんき・ガス	73	1.5%
		でんき・ガス	138	1.0%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	49	1.0%
④ 応対品質、	2,230	自店舗の応対品質	1,007	7.2%	自店舗の応対品質	497	10.4%
登録システム障害		キャリアコールセンター(③を除く)	370	2.6%	キャリアコールセンター(③を除く)	171	3.6%
		各キャリアの登録システムの障害	159	1.1%	各キャリアの登録システムの障害	26	0.5%

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。



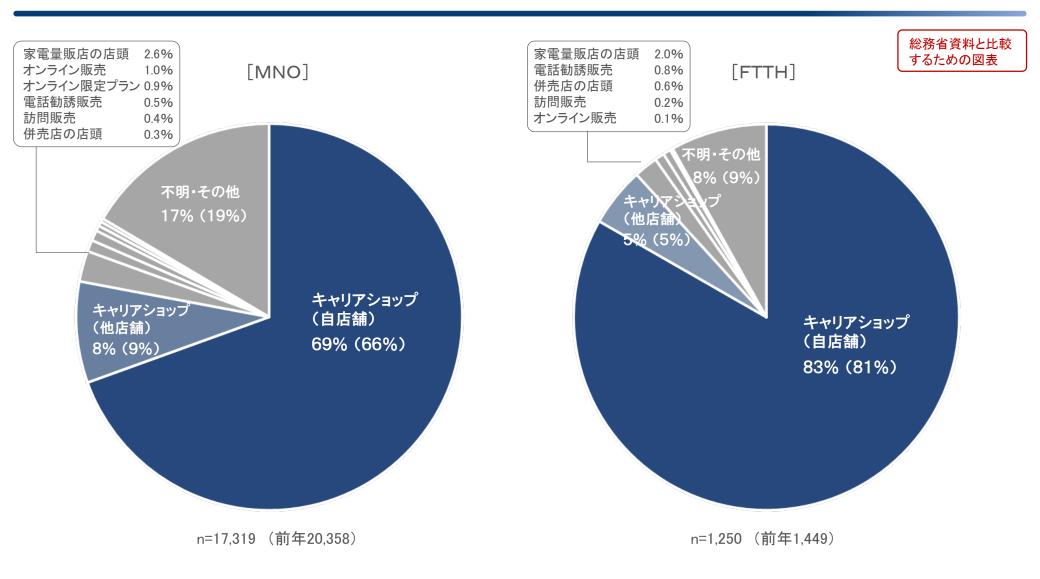
参考: 主な苦情「中分類」の内容 (=小分類)

中分類	件数	小分類	件数	構成比
料金プラン	2,859	説明不足•誤案内	750	26%
•通信料金の支払い	100%	事務処理ミス	604	21%
		思っていたよりも通信料が高い	341	12%
		各種割引について	336	12%
		心当たりのない請求	240	8%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	145	5%
		その他	443	15%
契約手続き	2,808	説明不足•誤案内	1,046	37%
	100%	事務処理ミス	747	27%
		その他	721	26%
		本人性の確認について(代理人含む)	151	5%
		割賦審査・指定信用情報機関(CIC)について	44	2%
		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	35	1%
		書面(紙媒体/電子媒体)の内容について	23	1%
		不正契約(被害に遭った)	21	1%
		データが消失した(故障対応を除く)	12	0%
		書面が多すぎる、書面の誤渡し	8	0%
端末代金•販促	1,534	キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内	260	17%
	100%	端末代金が高い、納得がいかない	239	16%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	154	10%
		下取りサービスについて	126	8%
		キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス	110	7%
		各種割引について	95	6%
		キャッシュバックについて	58	4%
		頭金について	37	2%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	20	1%
		2台目(複数台)セット販売について	15	1%
		その他	420	27%

中分類	件数	小分類	件数	構成比
自店舗の応対品質	1,504	接客態度・応対品質について	438	29%
	100%	来店予約について	238	16%
		待ち時間について	156	10%
		電話での応対態度について	91	6%
		手続き時間について	48	3%
		電話がつながらない	45	3%
		高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない	41	3%
		店舗の設備や立地・環境について	19	1%
		誇大広告や、わかりにくい広告	6	0%
		その他	422	28%
設定・使い方	1,322	端末が難しくて使えない	259	20%
	100%	有料設定について	167	13%
		初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む)	149	11%
		SIMロックについて	65	5%
		使いたい機能がなかった	65	5%
		メモリコピーなど作業を代行して欲しい	59	4%
		フィルタリングについて	20	2%
		その他	538	41%
解約、休止	1,264	事務処理ミス(解約漏れ・誤登録)	306	24%
	100%	説明不足•誤案内	291	23%
		違約金について	236	19%
		未納・通停、強制解約について	34	3%
		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	31	2%
		自動更新について	15	1%
		その他	351	28%



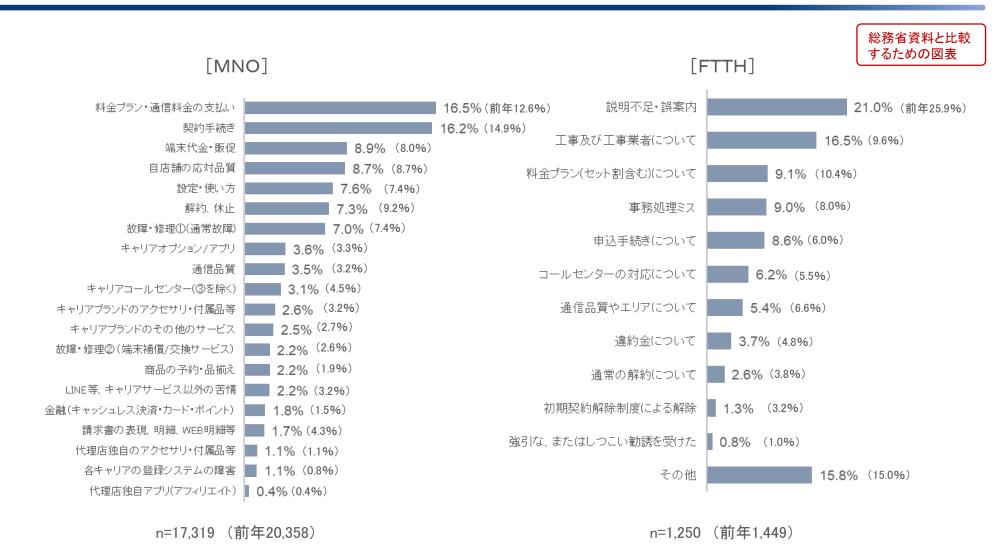
発生チャンネル



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。



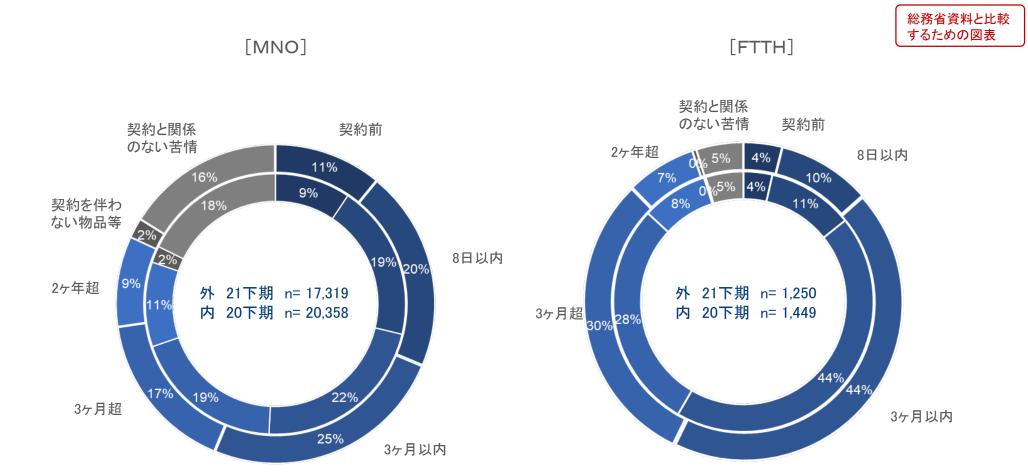
発生要因



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。



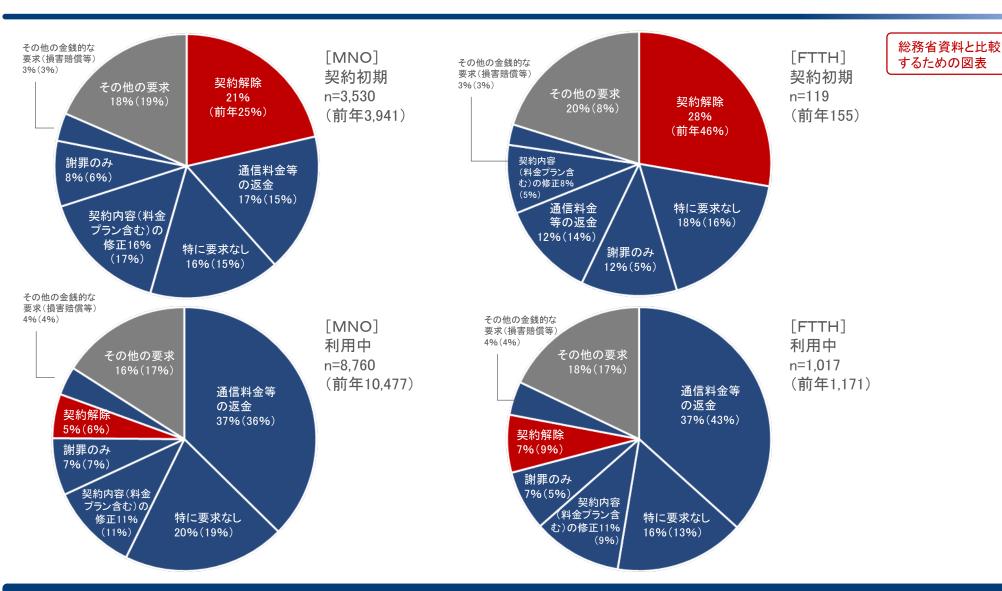
発生時期



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)



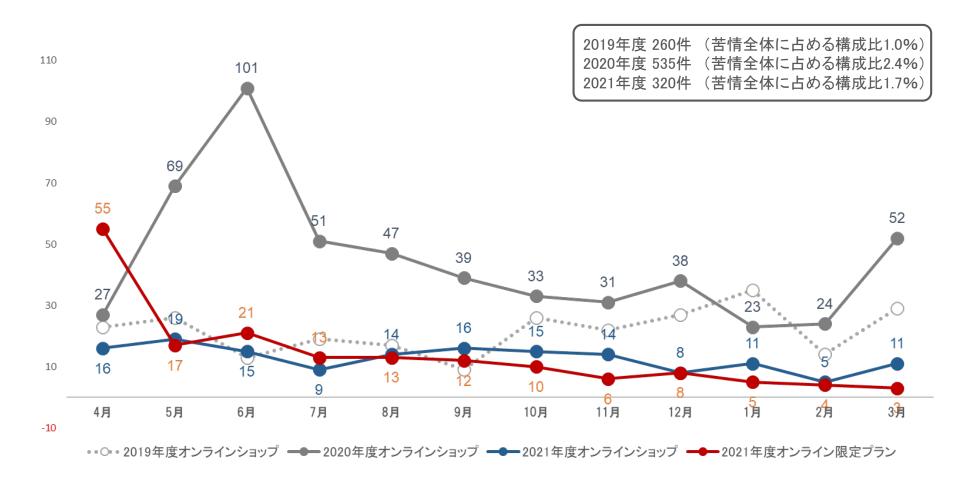
要望内容 ①



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。

(参考) オンラインに係る苦情の状況

1 キャリアショップ店頭に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

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	62	故障・修理①(通常故障)	21	16.8%	端末代金・販促	3	10.7%
(携帯電話・タブレット)		設定・使い方	13	10.4%	設定・使い方	2	7.1%
		端末代金•販促	12	9.6%	故障・修理①(通常故障)	1	3.6%
		商品の予約・品揃え	4	3.2%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	1	3.6%
		故障・修理②(端末補償/交換サービス)	2	1.6%	商品の予約・品揃え	1	3.6%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	2	1.6%	故障・修理②(端末補償/交換サービス)	0	0.0%
② 回線契約	59	契約手続き	25	20.0%	契約手続き	6	21.4%
(契約、料金、手続き)		料金プラン・通信料金の支払い	8	6.4%	料金プラン・通信料金の支払い	4	14.3%
		解約、休止	4	3.2%	通信品質	3	10.7%
		キャリアオプション/アプリ	4	3.2%	解約、休止	1	3.6%
		通信品質	3	2.4%	請求書の表現、明細、WEB明細等	1	3.6%
		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	4	キャリアブランドのその他のサービス	1	0.8%	キャリアブランドのその他のサービス	1	3.6%
		ひかり	0	0.0%	でんき・ガス	1	3.6%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	0	0.0%	ひかり	1	3.6%
		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 応対品質、	28	キャリアコールセンター(③を除く)	14	11.2%	キャリアコールセンター(③を除く)	2	7.1%
登録システム障害		自店舗の応対品質	10	8.0%	自店舗の応対品質	0	0.0%
		各キャリアの登録システムの障害	2	1.6%	各キャリアの登録システムの障害	0	0.0%

153 125 100.0% 28 100.0%

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

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	41	設定・使い方	11	8.6%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	4	10.3%
(携帯電話・タブレット)		端末代金•販促	7	5.5%	設定・使い方	3	7.7%
		故障・修理①(通常故障)	6	4.7%	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	3.1%	故障・修理①(通常故障)	0	0.0%
		商品の予約・品揃え	2	1.6%	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	1.6%	商品の予約・品揃え	0	0.0%
② 回線契約	97	契約手続き	37	28.9%	料金プラン・通信料金の支払い	9	23.1%
(契約、料金、手続き)		料金プラン・通信料金の支払い	20	15.6%	契約手続き	9	23.1%
		解約、休止	6	4.7%	通信品質	2	5.1%
		キャリアオプション/アプリ	4	3.1%	解約、休止	1	2.6%
		通信品質	4	3.1%	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	3.1%	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	13	キャリアブランドのその他のサービス	8	6.3%	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	0.8%	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%
④ 応対品質、	16	自店舗の応対品質	8	6.3%	自店舗の応対品質	3	7.7%
登録システム障害		キャリアコールセンター(③を除く)	3	2.3%	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	0.8%	キャリアコールセンター(③を除く)	0	0.0%

167 128 100.0% 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。

