

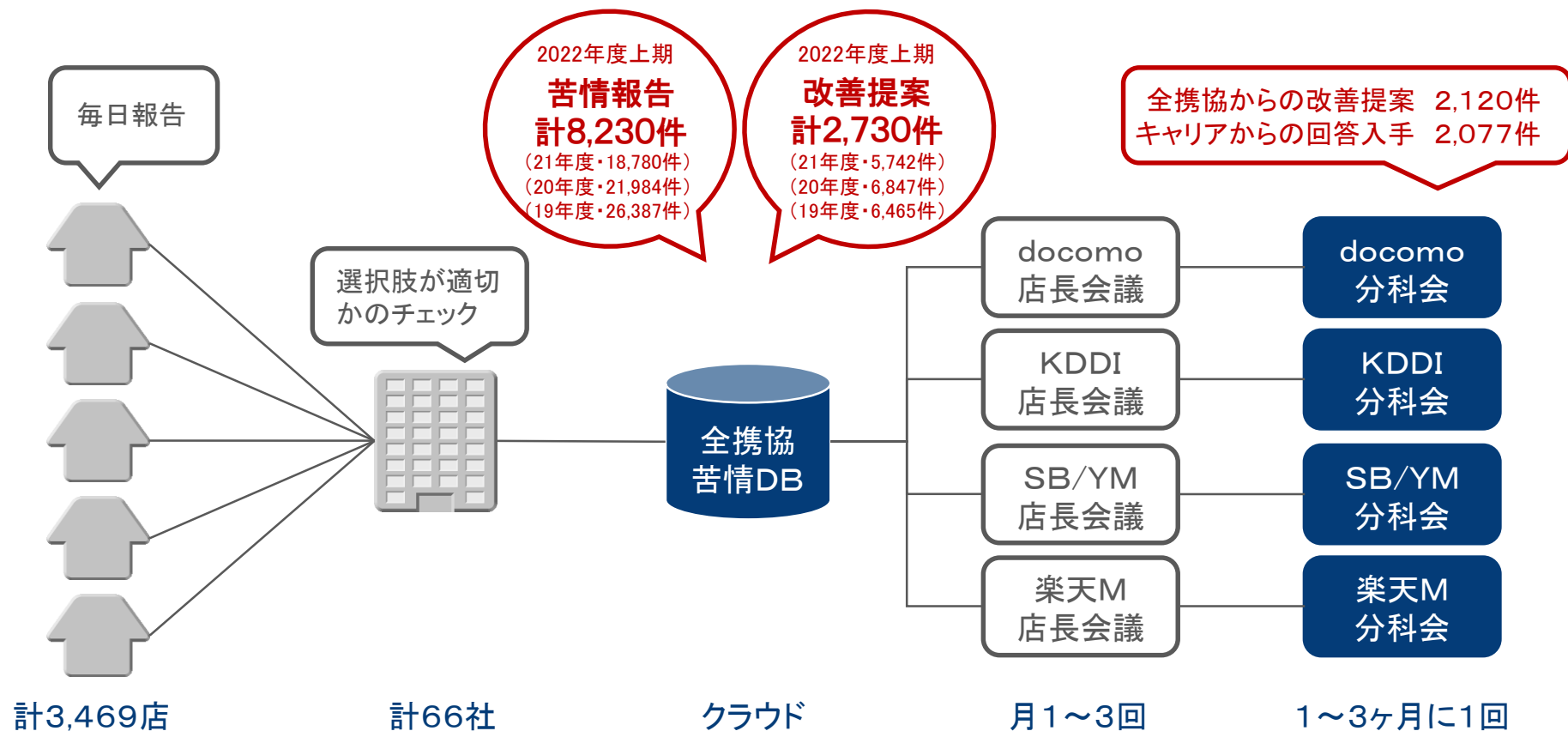
# キャリアショップ店頭における苦情の状況 (2022年度 上期)

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に共有し、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 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)	

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

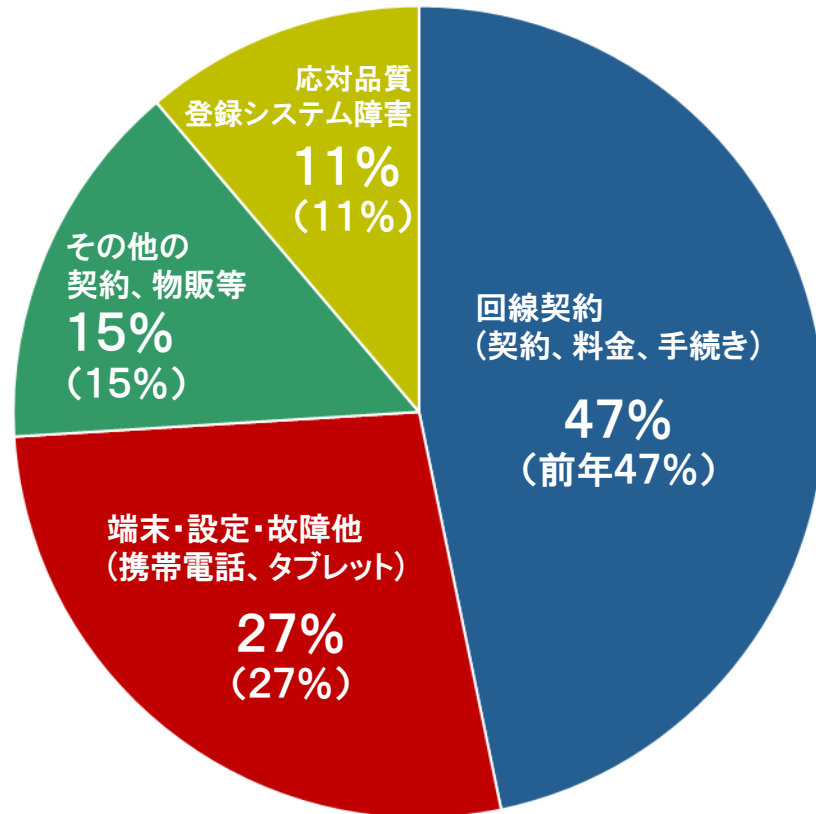
# ◆ 2022年度（上期）

---

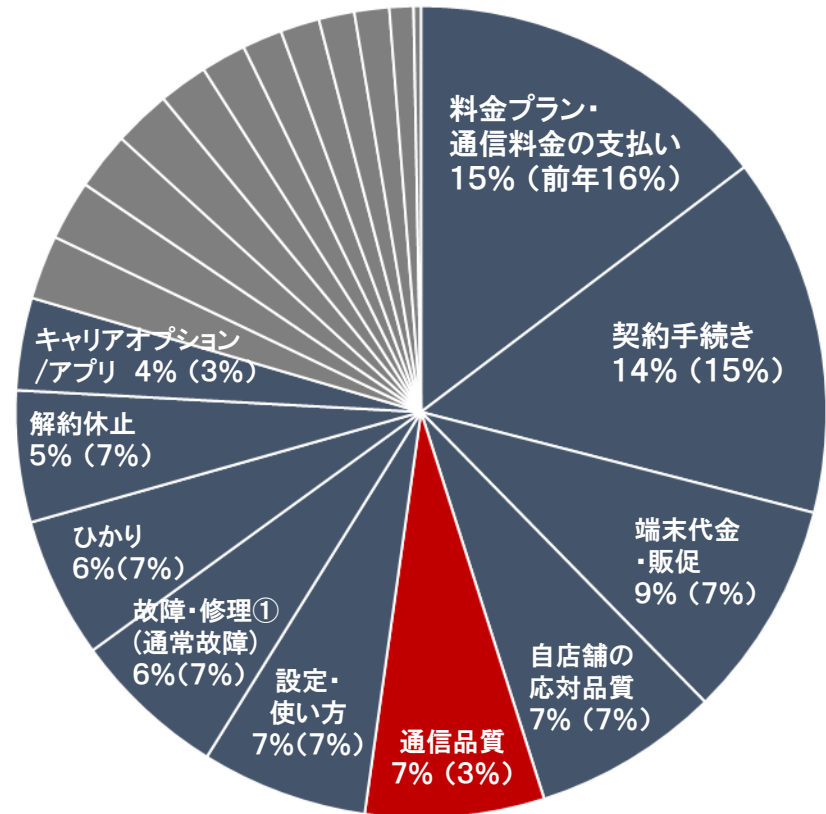
# 苦情内容（全キャリア合計）

2022年4～9月 8,230件  
前年：2021年4～9月 10,351件

[大分類]



[中分類]



↑ KDDI 通信障害  
(7月2日1:35～5日15:36、3,091万人に影響)

2022年度上期は、KDDI通信障害の影響で「通信品質」の苦情が急増。

# 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）	2,245	端末代金・販促	578	9.4%	設定・使い方	254	12.2%
		設定・使い方	292	4.8%	故障・修理①(通常故障)	146	7.0%
		故障・修理①(通常故障)	361	5.9%	端末代金・販促	135	6.5%
		故障・修理②(端末補償/交換サービス)	142	2.3%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	70	3.4%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	91	1.5%	故障・修理②(端末補償/交換サービス)	45	2.2%
		商品の予約・品揃え	102	1.7%	商品の予約・品揃え	29	1.4%
② 回線契約 （契約、料金、手続き）	3,848	契約手続き	985	16.0%	料金プラン・通信料金の支払い	281	13.5%
		料金プラン・通信料金の支払い	928	15.1%	契約手続き	192	9.2%
		通信品質	410	6.7%	通信品質	177	8.5%
		解約、休止	349	5.7%	解約、休止	82	3.9%
		キャリアオプション/アプリ	242	3.9%	キャリアオプション/アプリ	61	2.9%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	76	1.2%	請求書の表現、明細、WEB明細等	41	2.0%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	18	0.3%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	6	0.3%
③ その他の契約、物販等	1,215	ひかり	364	5.9%	ひかり	97	4.6%
		キャリアブランドのその他のサービス	158	2.6%	キャリアブランドのその他のサービス	52	2.5%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	144	2.3%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	45	2.2%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	104	1.7%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	44	2.1%
		でんき・ガス	85	1.4%	でんき・ガス	43	2.1%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	61	1.0%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	18	0.9%
④ 対応品質、 登録システム障害	922	自店舗の対応品質	420	6.8%	自店舗の対応品質	192	9.2%
		キャリアコールセンター(③を除く)	136	2.2%	キャリアコールセンター(③を除く)	60	2.9%
		各キャリアの登録システムの障害	95	1.5%	各キャリアの登録システムの障害	19	0.9%

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」が高い。

# (参考) 主な苦情「中分類」の内容 (小分類)

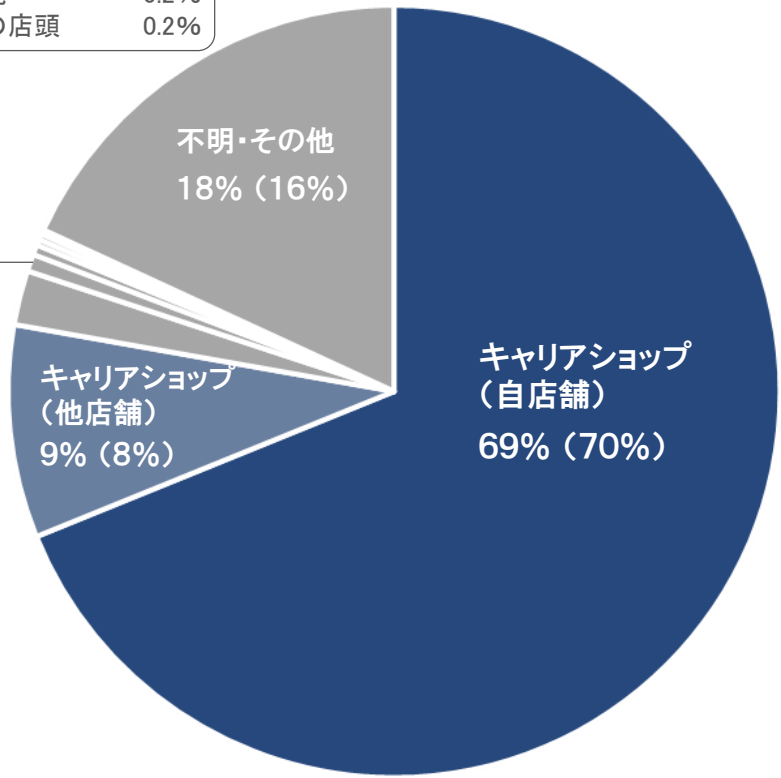
中分類	件数	小分類	件数	構成比
料金プラン ・通信料金の支払い	1,209 100%	説明不足・誤案内	308	25%
		事務処理ミス	296	24%
		各種割引について	163	13%
		思っていたよりも通信料が高い	131	11%
		心当たりのない請求	87	7%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	67	6%
		その他	157	13%
契約手続き	1,177 100%	説明不足・誤案内	430	37%
		事務処理ミス	342	29%
		本人性の確認について(代理人含む)	65	6%
		初期契約解除制度/確認措置(8日間キャンセル)の説明について	21	2%
		割賦審査・指定信用情報機関(CIC)について	20	2%
		不正契約(被害に遭った)	9	1%
		書面(紙媒体/電子媒体)の内容について	8	1%
		データが消失した(故障対応を除く)	3	0%
		書面が多すぎる、書面の誤渡し	1	0%
		その他	278	24%
端末代金・販促	713 100%	キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内	142	20%
		端末代金が高い、納得がいかない	91	13%
		下取りサービスについて	74	10%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	64	9%
		キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス	52	7%
		各種割引について	41	6%
		キャッシュバックについて	32	4%
		頭金について	31	4%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	7	1%
		2台目(複数台)セット販売について	5	1%
		その他	174	24%

中分類	件数	小分類	件数	構成比
自店舗の対応品質	612 100%	接客態度・対応品質について	217	35%
		来店予約について	96	16%
		待ち時間について	48	8%
		電話での対応態度について	39	6%
		手続き時間について	17	3%
		電話が繋がらない	12	2%
		高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない	11	2%
		店舗の設備や立地・環境について	11	2%
		誇大広告や、わかりにくい広告	3	0%
		その他	158	26%
通信品質	587 100%	電波が入らない、入りが悪い	389	66%
		通信速度が遅い	33	6%
		通信量制限(速度ダウン)について	7	1%
		その他	158	27%
設定・使い方	546 100%	端末が難しく使えない	112	21%
		初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む)	54	10%
		使いたい機能がなかった	47	9%
		有料設定について	46	8%
		メモリコピーなど作業を代行して欲しい	30	5%
		SIMロックについて	11	2%
		フィルタリングについて	8	1%
		その他	238	44%

総務省資料と比較  
するための図表

家電量販店の店頭	2.3%
オンライン販売	0.7%
オンライン限定プラン	0.4%
電話勧誘販売	0.2%
訪問販売	0.2%
併売店の店頭	0.2%

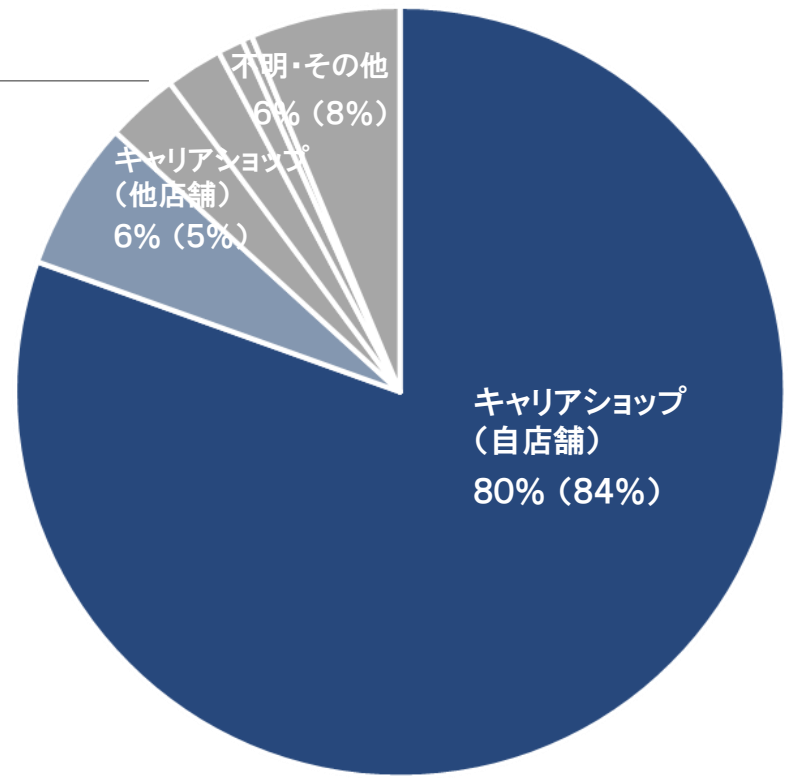
[MNO]



n=7,641 (前年9,540)

家電量販店の店頭	3.0%
電話勧誘販売	2.4%
訪問販売	1.1%
併売店の店頭	0.4%

[FTTH]



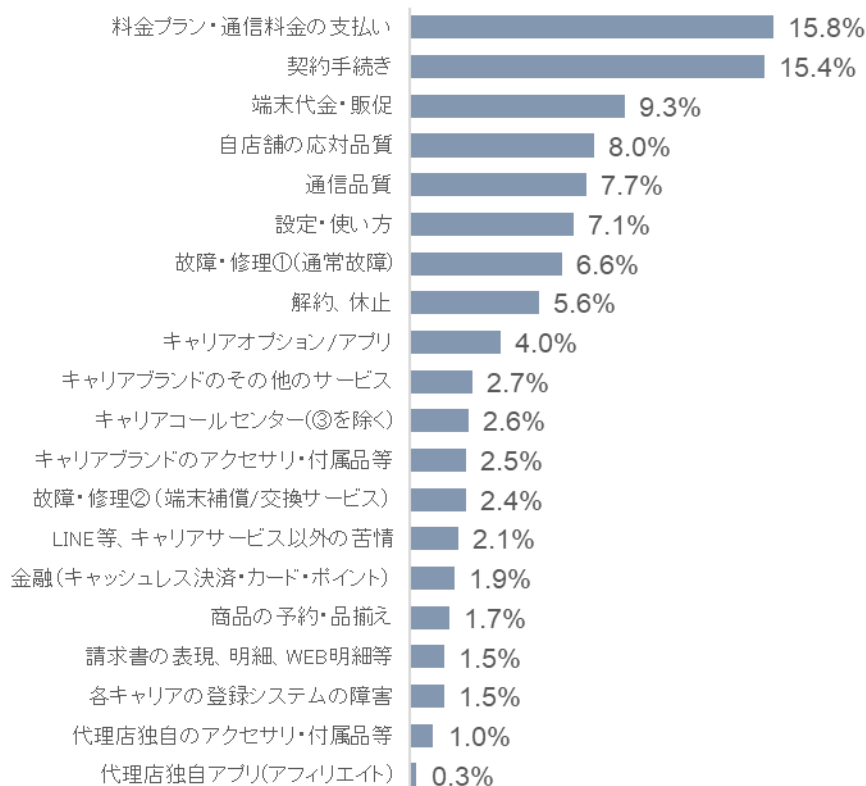
n=461 (前年721)

全携協の苦情データは店頭で収集しているため、自店舗の構成比が高い。



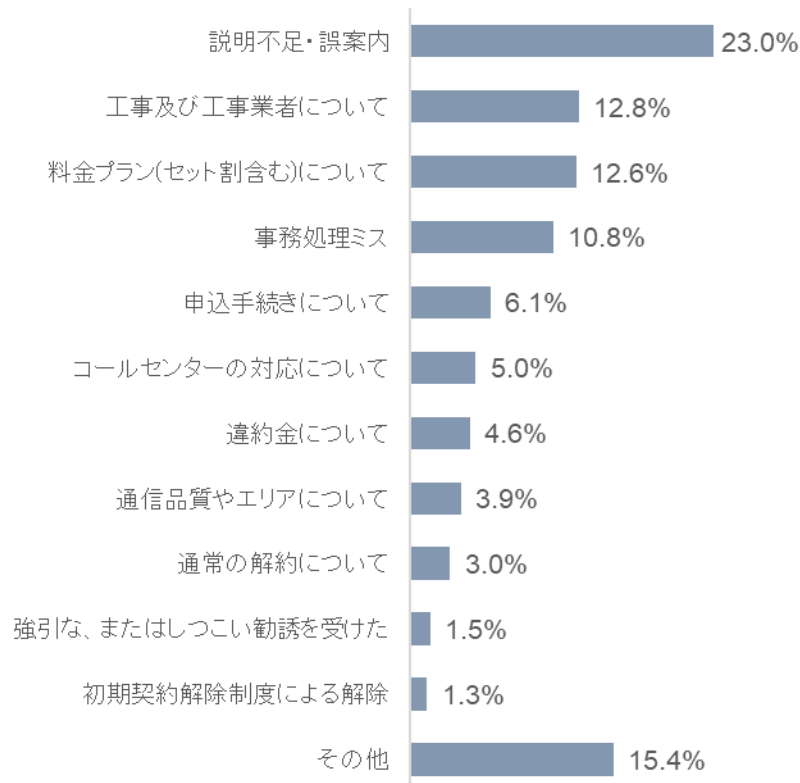
総務省資料と比較  
するための図表

[MNO]



n=7,641 (前年9,540)

[FTTH]

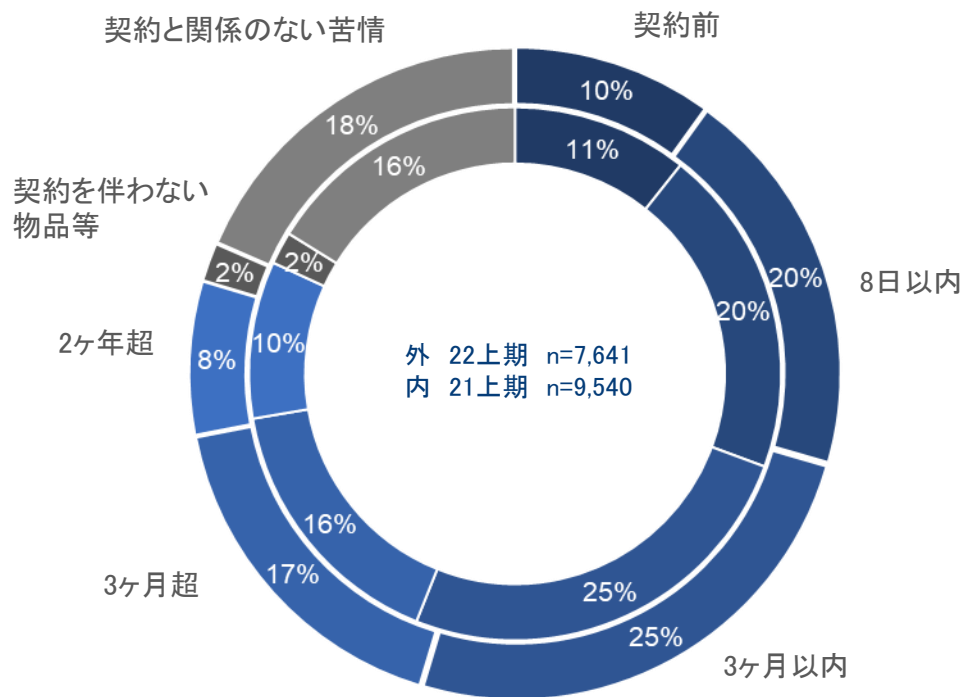


n=461 (前年721)

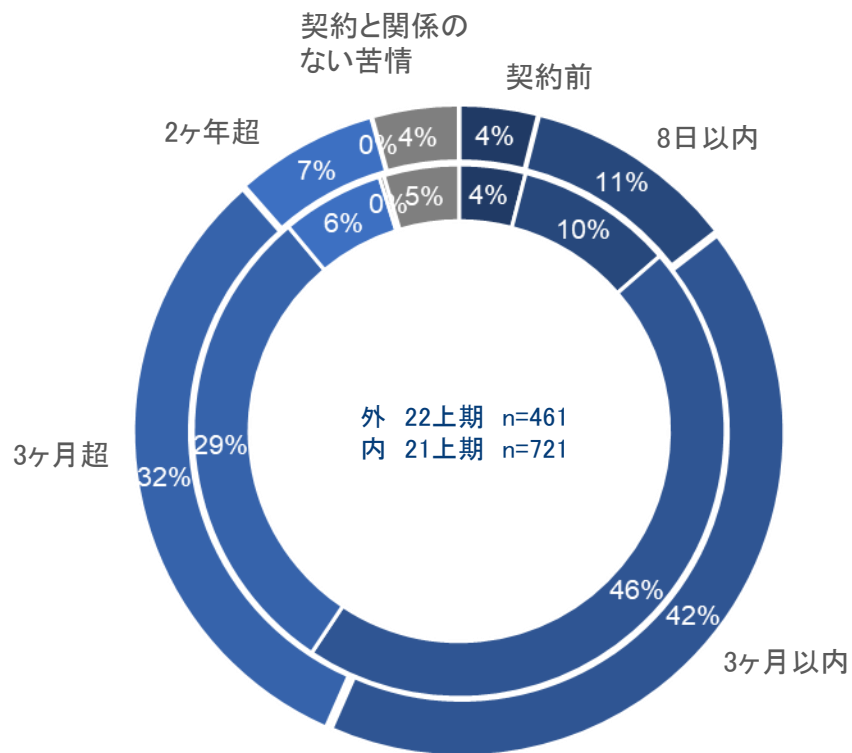
P5「苦情内容(全キャリア合計)」を、総務省資料にあわせMNOとFTTHとに分けたもの。

総務省資料と比較  
するための図表

[MNO]

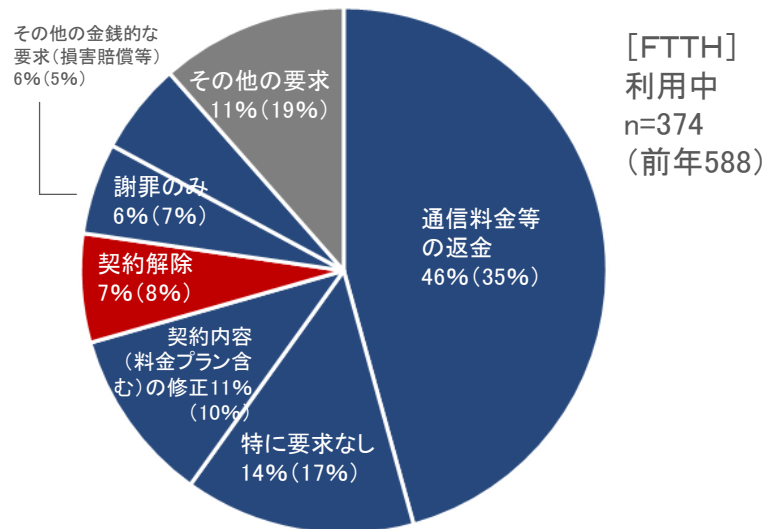
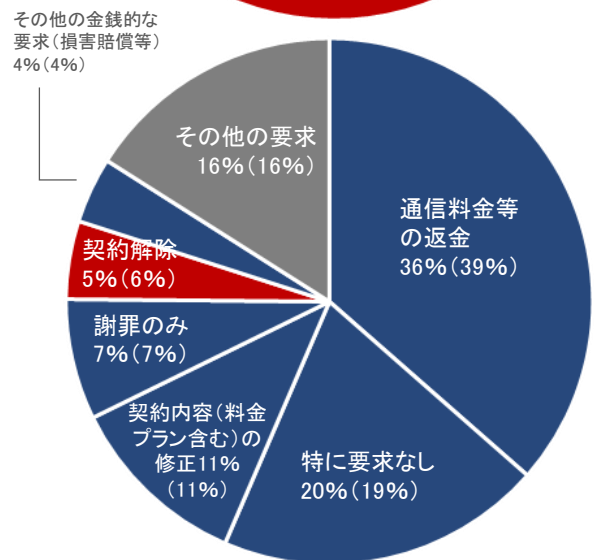
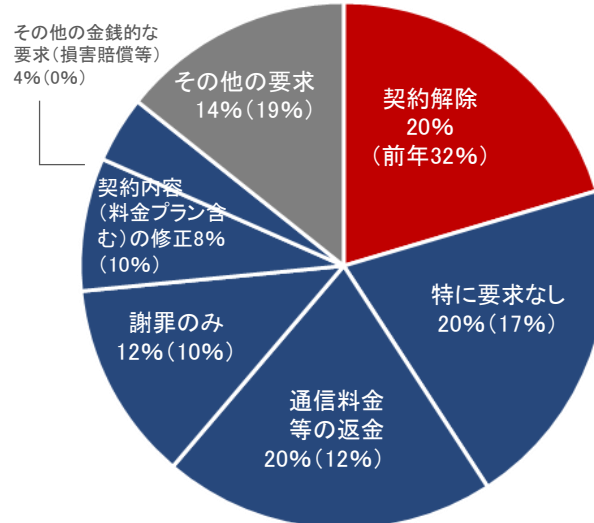
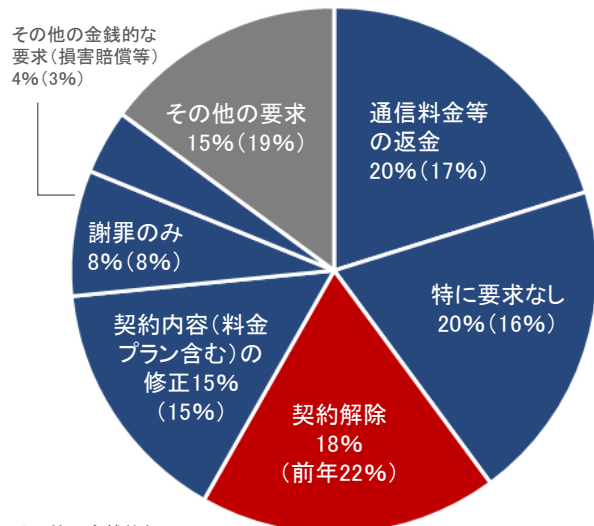


[FTTH]



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)

総務省資料と比較  
するための図表



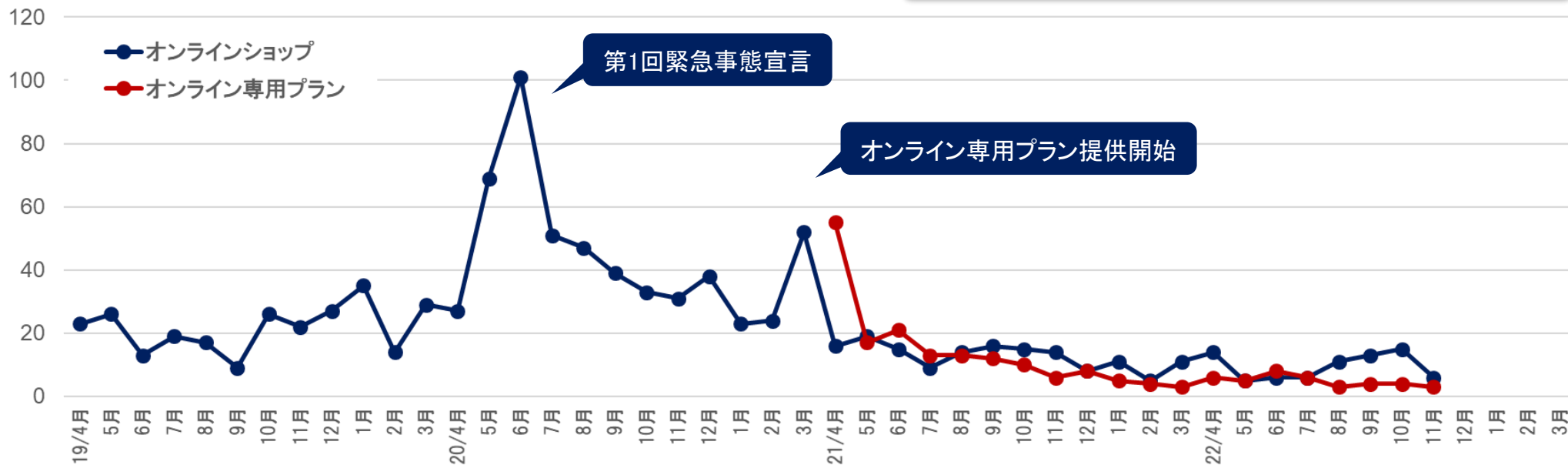
コロナ前の19年度までと比較して契約初期においても利用中においても、契約からの離脱を求める声が減少。

# (参考) オンラインに係る苦情の状況

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  
(単位:件)

(単位:件)

年	2019	2020	2021	2022 11月迄
件数	260	535	320	115
構成	260	535	167 153	39 76
全体構成比	1.0%	2.4%	1.7%	1.1%



現状は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は少ない。

## 苦情中分類

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)	43	故障・修理①(通常故障)	9	9.7%	設定・使い方	3	13.6%
		端末代金・販促	9	9.7%	故障・修理①(通常故障)	3	13.6%
		商品の予約・品揃え	6	6.5%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	3	13.6%
		故障・修理②(端末補償/交換サービス)	5	5.4%	商品の予約・品揃え	1	4.5%
		設定・使い方	4	4.3%			
② 回線契約 (契約、料金、手続き)	43	契約手続き	17	18.3%	契約手続き	3	13.6%
		通信品質	11	11.8%	料金プラン・通信料金の支払い	2	9.1%
		料金プラン・通信料金の支払い	5	5.4%	通信品質	1	4.5%
		キャリアオプション/アプリ	2	2.2%	解約、休止	1	4.5%
		解約、休止	1	1.1%			
③ その他の契約、物販等	8	キャリアブランドのその他のサービス	3	3.2%	キャリアブランドのその他のサービス	3	13.6%
		ひかり	1	1.1%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	1	4.5%
④ 対応品質、 登録システム障害	21	自店舗の対応品質	13	14.0%	自店舗の対応品質	1	4.5%
		キャリアコールセンター(③を除く)	4	4.3%			0.0%
		各キャリアの登録システムの障害	3	3.2%			0.0%
	115		93	100.0%		22	100.0%