

苦情相談の分析結果について

2023年7月4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

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

会員×苦情 : 入電のうち、TCA会員に対する「苦情」案件を対象

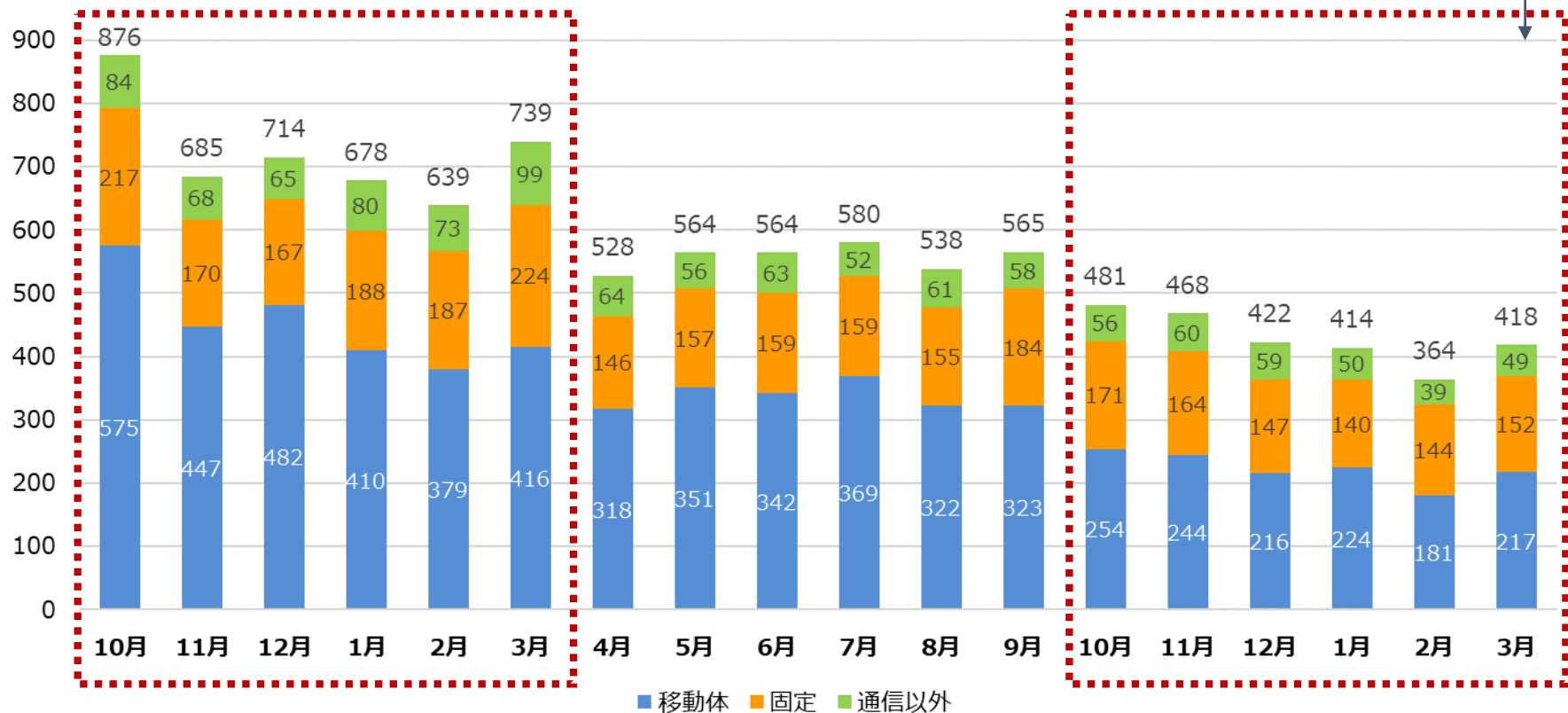
3. まとめ

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~2023年3月)

※前年同期と比較して、全体的に低減傾向

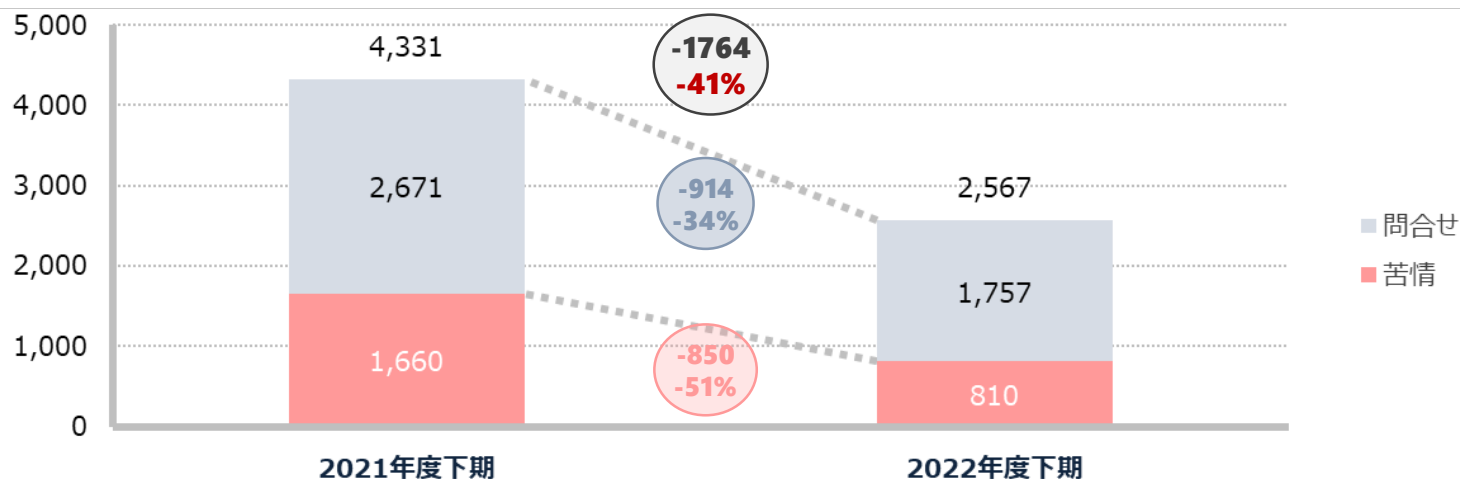
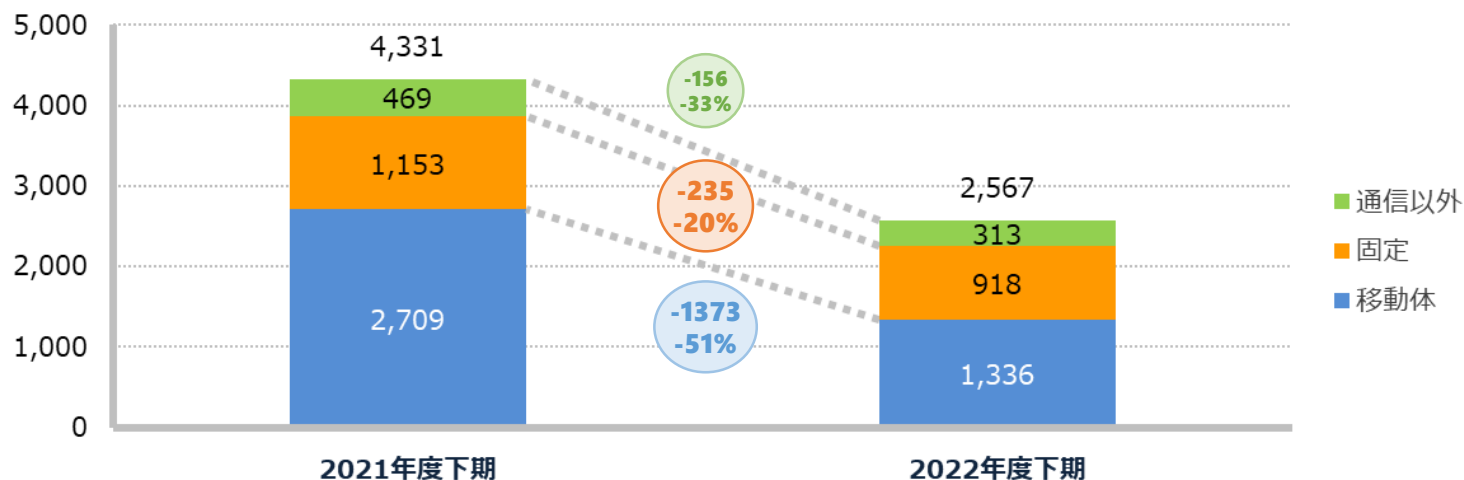


1-2. 受付状況 (受付件数[6か月比較])

全データ

TCA

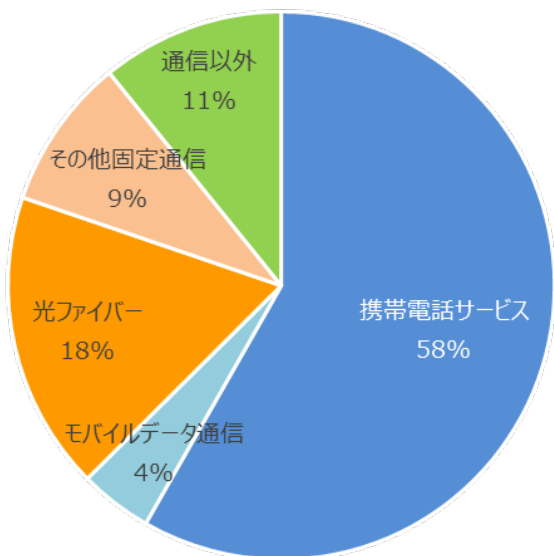
- 6か月合計の比較では、前年同期と比較して全ての役務において減少し、合計約41%減少した。
- 受付区分では「問合せ」「苦情」とも減少した。



1-3. 受付状況 (役務別)

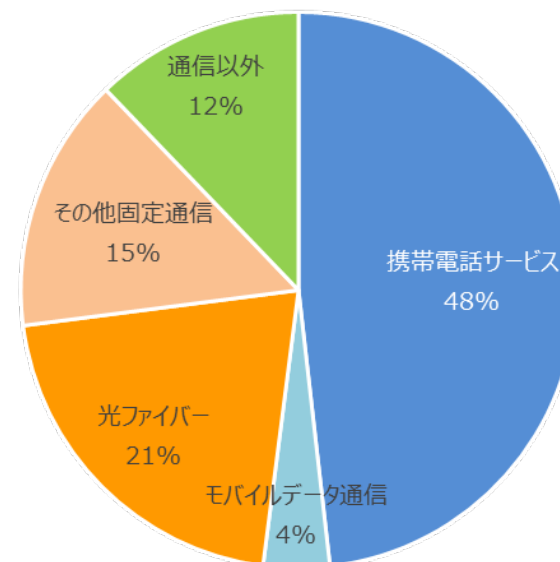
○ 役務別では、移動体通信(携帯電話サービス・モバイルデータ通信)が5割程度となっており、固定通信(光ファイバー・その他)が3割強、通信以外が1割程度となっている

2021年度下期



主要役務別	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
総計	4,331

2022年度下期

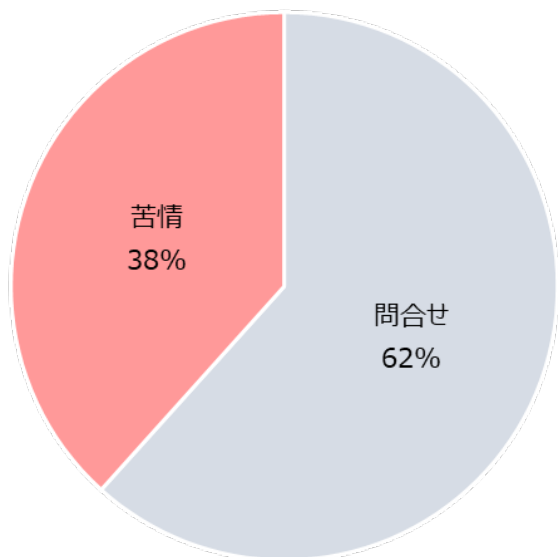


役務別	件数
携帯電話サービス	1,237
モバイルデータ通信	99
光ファイバー	537
その他固定通信	381
通信以外	313
総計	2,567

1-4. 受付状況 (受付種別)

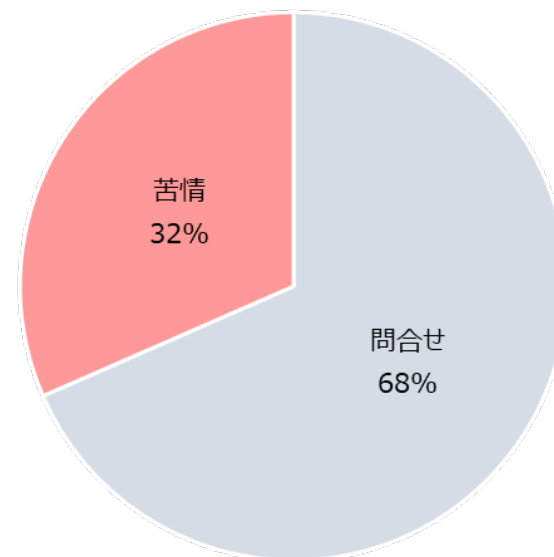
○ 受付種別では「苦情」の比率が微減。

2021年度下期



受付種別	件数
問合せ	2,671
苦情	1,660
総計 4,331	

2022年度下期

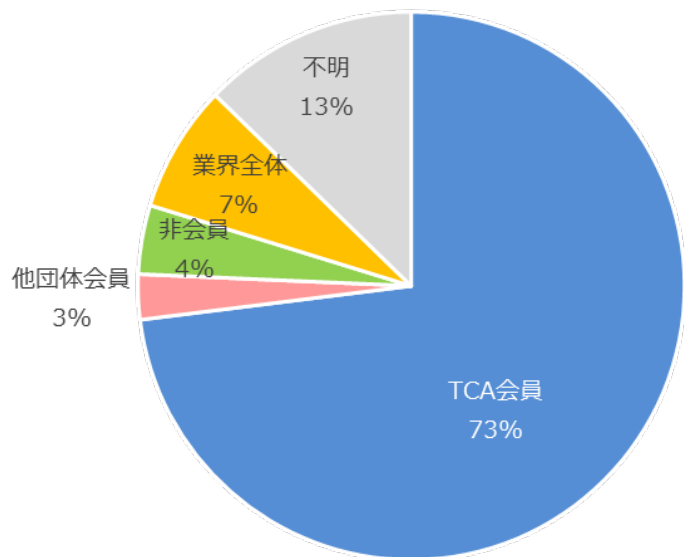


受付種別	件数
問合せ	1,757
苦情	810
総計 2,567	

1-5. 受付状況 (事業者属性別)

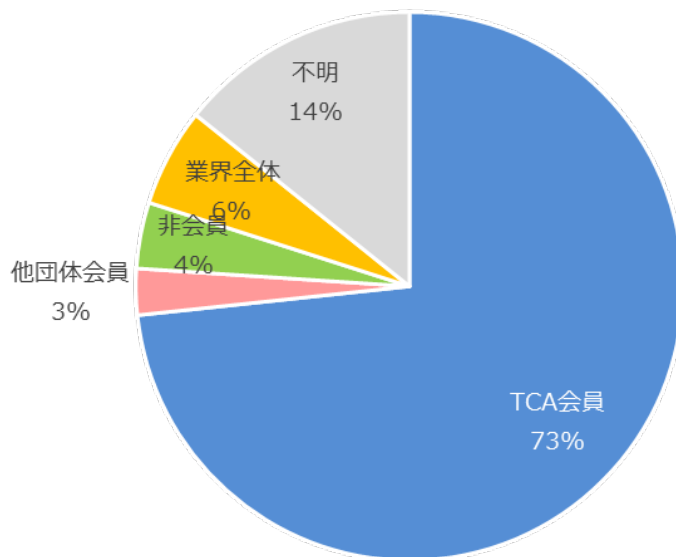
○事業者属性別では「TCA会員」事業者に対するものが7割程度と、ほぼ変動なし。

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
総計 4,331	

2022年度下期

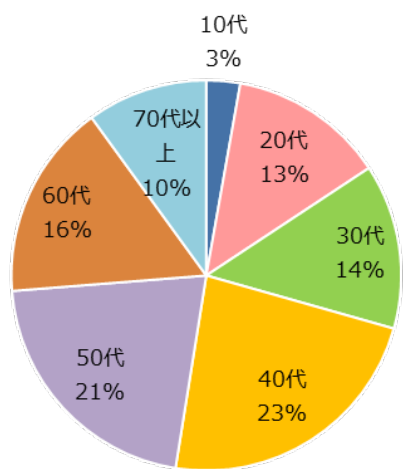


事業者属性別	件数
TCA会員	1,882
他団体会員	70
非会員	100
業界全体	149
不明	366
総計 2,567	

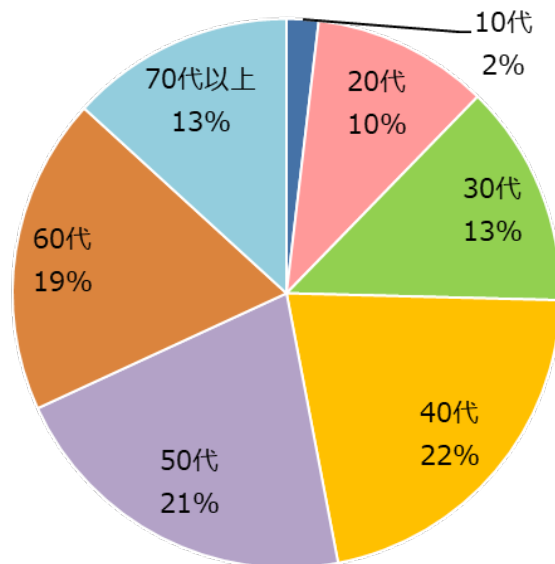
1-6. 受付状況 (年代別)

○ 年代別では40代・50代が多く、次いで60代の層が多くなっている。

移動体通信



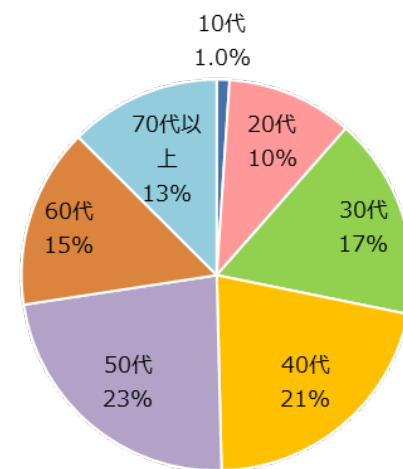
n=929



年代別	件数
10代	39
20代	277
30代	355
40代	443
50代	517
60代	321
70代以上	258
総計	2,210

※年代不明を除く

光ファイバー

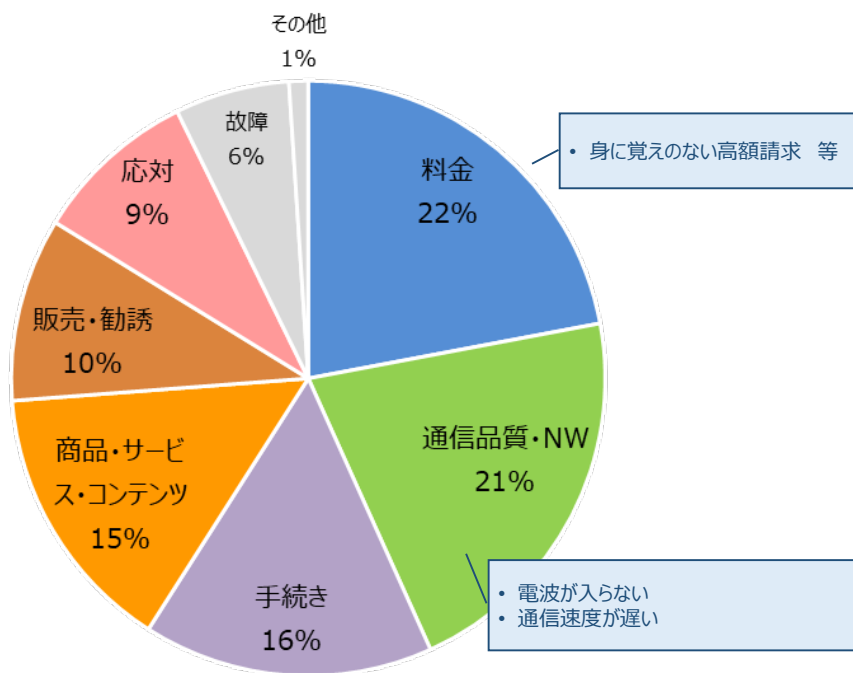


n=383

2-1. 分析結果 (苦情相談の項目・観点)

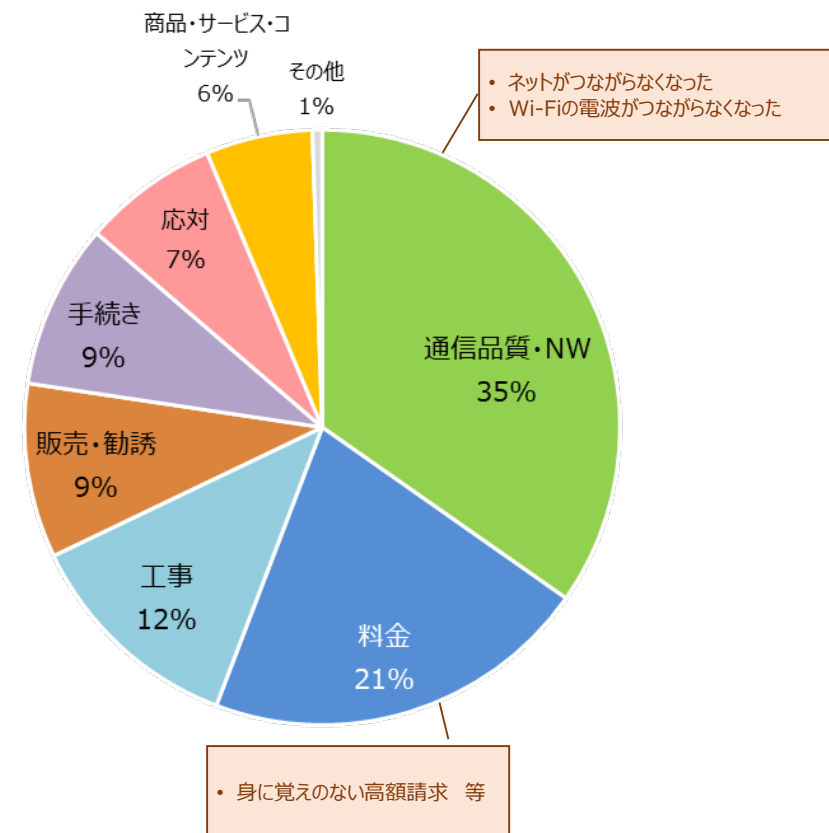
- 移動体通信においては「料金」が最も多く、次いで「通信品質・NW」が多くなっている
- 光ファイバーにおいては「通信品質・NW」が最も多く、次いで「料金」関連が多くなっている

移動体通信



n=481

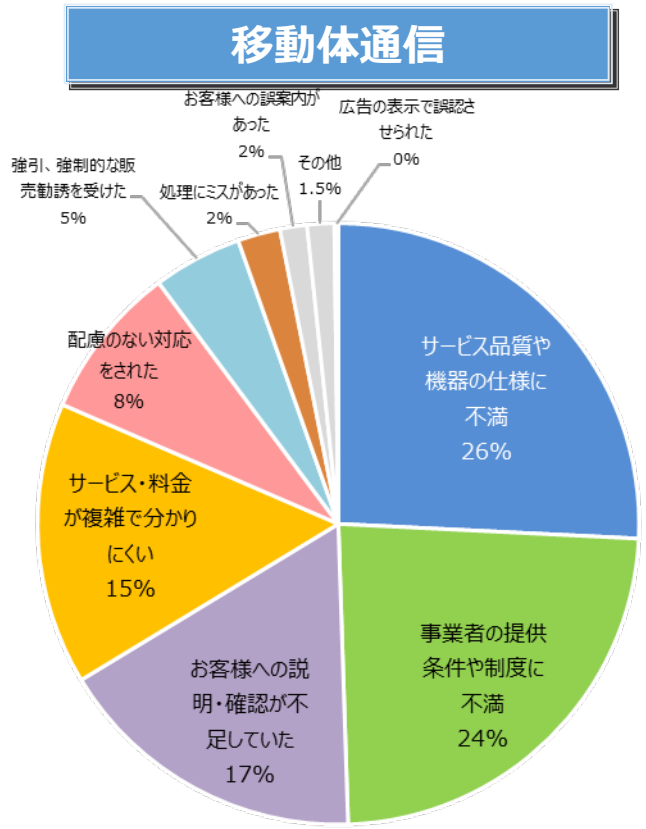
光ファイバー



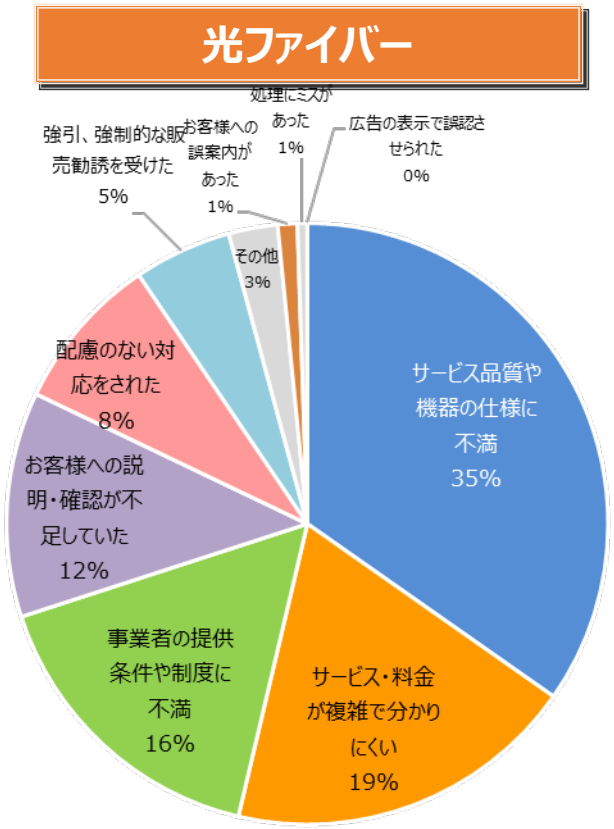
n=190

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=481



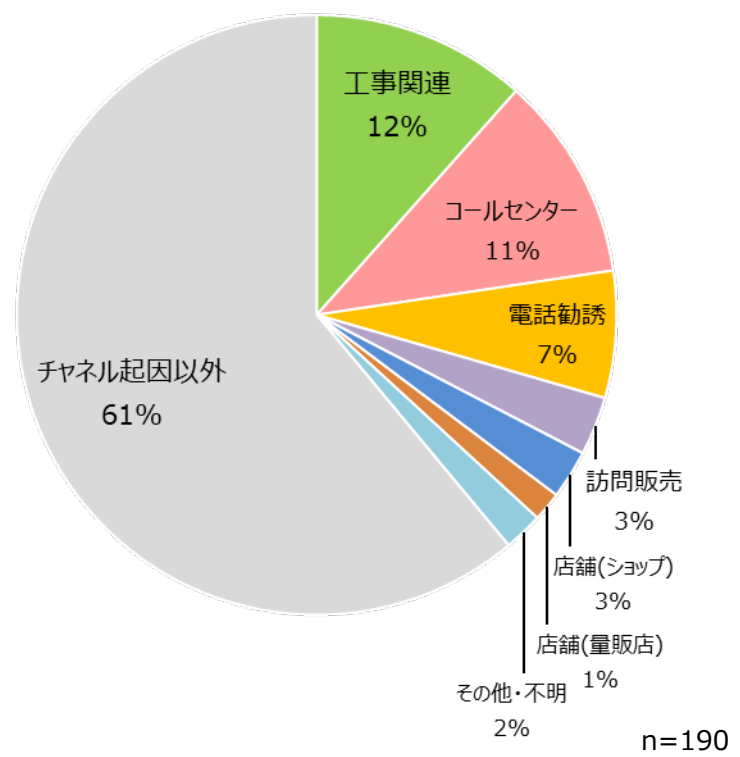
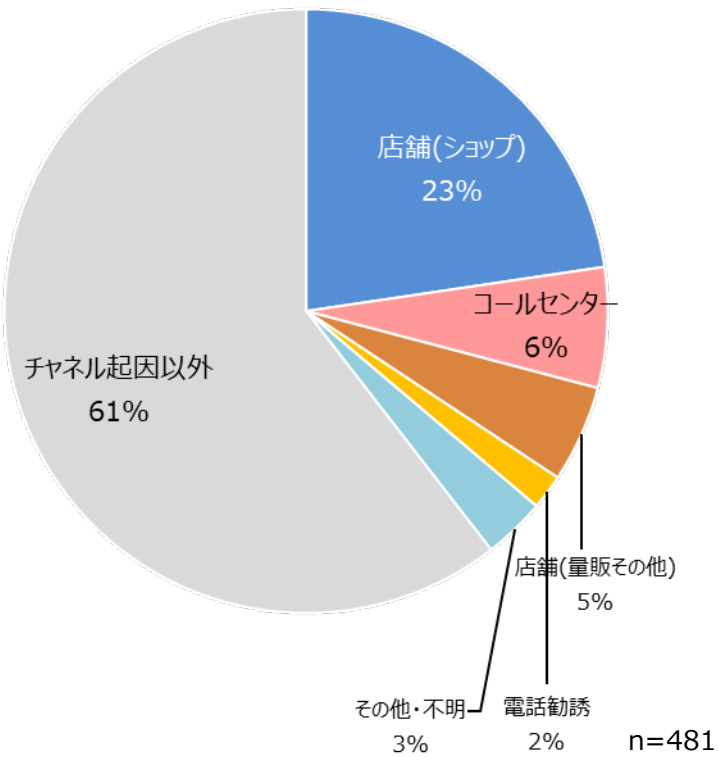
n=190

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

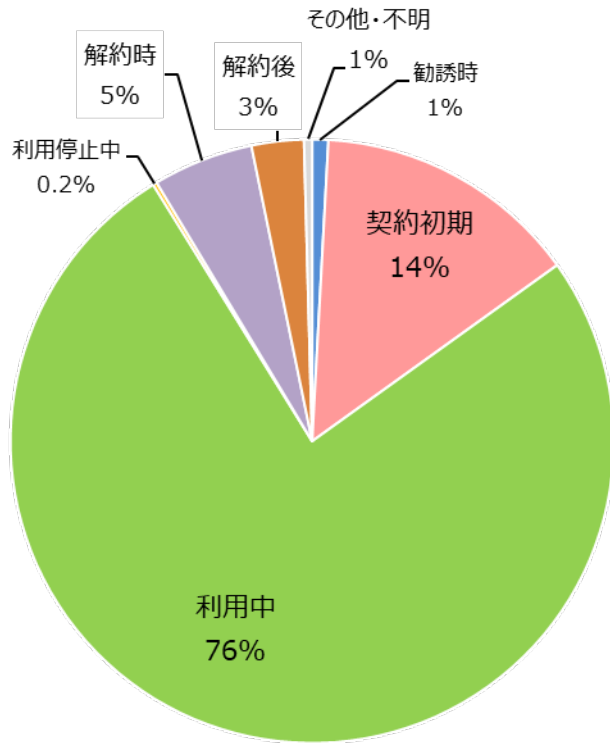
光ファイバー



2-4. 分析結果 (発生時期)

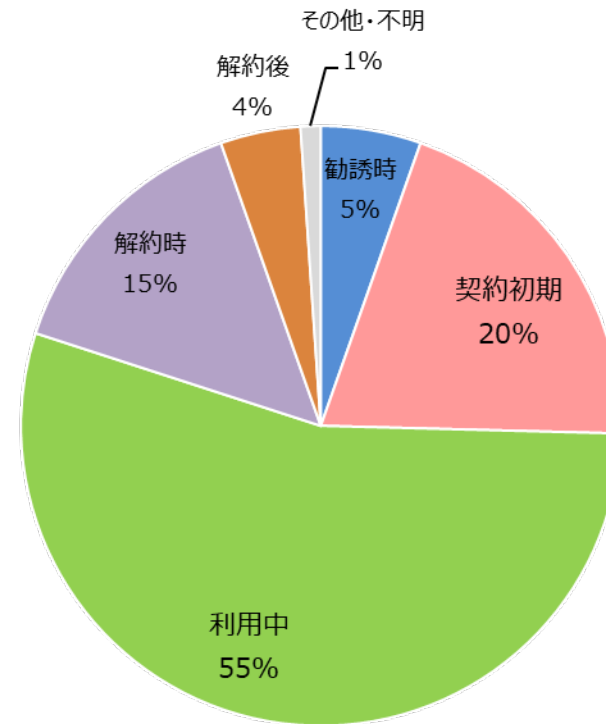
- 移動体通信・光ファイバーとも、「利用中」に発生した申告が半数以上を占めている
- 光ファイバーにおいては「勧誘時」「解約時」に発生した申告が比較的多くなっている

移動体通信



n=464

光ファイバー



n=227

- 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。