

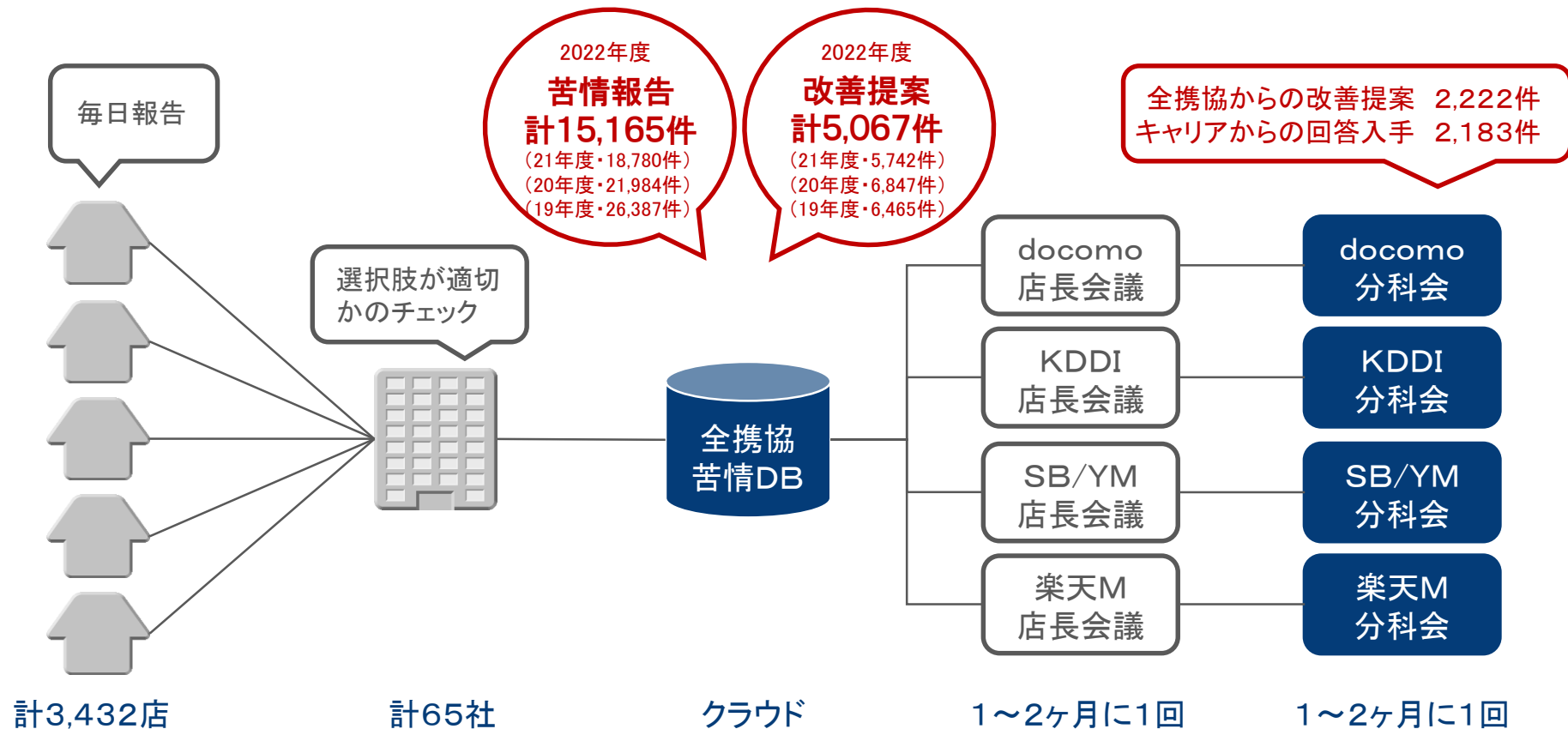
# キャリアショップ店頭における苦情の状況 (2022年度 下期・通期)

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 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
<b>心当たりのない請求</b>
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（下期）

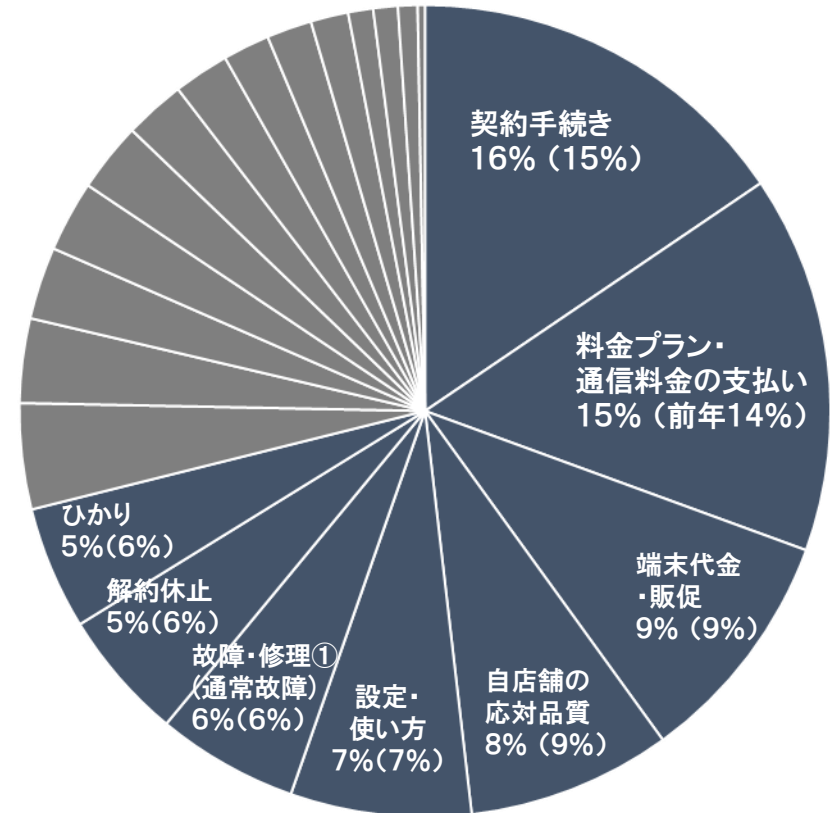
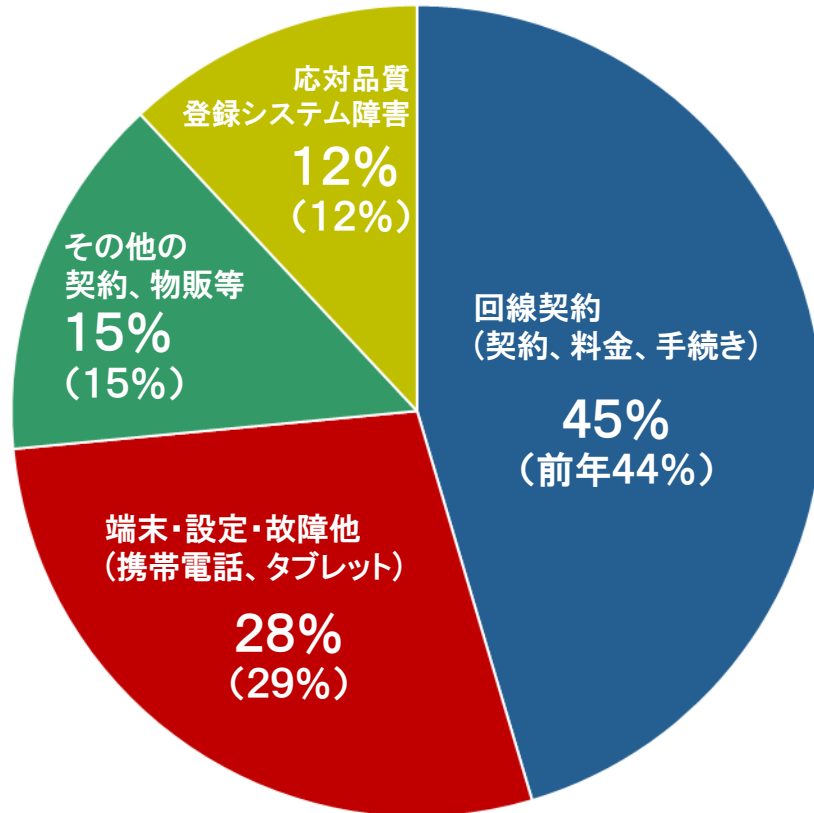
---

# 苦情内容（全キャリア合計）

2022年10～2023年3月 6,935件  
前年：2021年10～2022年3月 8,429件

[大分類]

[中分類]



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）	1,948	端末代金・販促	503	10.0%	設定・使い方	235	12.4%
		故障・修理①（通常故障）	284	5.6%	端末代金・販促	153	8.1%
		設定・使い方	265	5.3%	故障・修理①（通常故障）	107	5.6%
		故障・修理②（端末補償/交換サービス）	92	1.8%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	77	4.1%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	91	1.8%	故障・修理②（端末補償/交換サービス）	37	2.0%
		商品の予約・品揃え	78	1.5%	商品の予約・品揃え	26	1.4%
② 回線契約 （契約、料金、手続き）	3,150	契約手続き	875	17.4%	料金プラン・通信料金の支払い	269	14.2%
		料金プラン・通信料金の支払い	775	15.4%	契約手続き	201	10.6%
		解約、休止	289	5.7%	解約、休止	71	3.7%
		キャリアオプション/アプリ	240	4.8%	通信品質	71	3.7%
		通信品質	162	3.2%	キャリアオプション/アプリ	52	2.7%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	74	1.5%	請求書の表現、明細、WEB明細等	51	2.7%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	12	0.2%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	8	0.4%
③ その他の契約、物販等	1,008	ひかり	268	5.3%	ひかり	72	3.8%
		キャリアブランドのその他のサービス	143	2.8%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	64	3.4%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	128	2.5%	キャリアブランドのその他のサービス	57	3.0%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	113	2.2%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	41	2.2%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	53	1.1%	でんき・ガス	20	1.1%
		でんき・ガス	34	0.7%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	15	0.8%
④ 対応品質、 登録システム障害	829	自店舗の対応品質	360	7.1%	自店舗の対応品質	204	10.8%
		キャリアコールセンター(③を除く)	146	2.9%	キャリアコールセンター(③を除く)	50	2.6%
		各キャリアの登録システムの障害	54	1.1%	各キャリアの登録システムの障害	15	0.8%
	6,935		5,039	100.0%		1,896	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
契約手続き	1,076 100%	説明不足・誤案内	373	35%
		事務処理ミス	305	28%
		本人性の確認について(代理人含む)	52	5%
		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	15	1%
		書面(紙媒体/電子媒体)の内容について	14	1%
		割賦審査・指定信用情報機関(CIC)について	11	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	6	1%
		データが消失した(故障対応を除く)	5	0%
		その他	285	26%
料金プラン ・通信料金の支払い	1,044 100%	説明不足・誤案内	297	28%
		事務処理ミス	217	21%
		各種割引について	148	14%
		思っていたよりも通信料が高い	109	10%
		心当たりのない請求	73	7%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	47	5%
		その他	153	15%
端末代金・販促	656 100%	キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内	135	21%
		端末代金が高い、納得がいかない	94	14%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	59	9%
		キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス	56	9%
		下取りサービスについて	46	7%
		各種割引について	39	6%
		キャッシュバックについて	30	5%
		頭金について	22	3%
		2台目(複数台)セット販売について	11	2%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	9	1%
		その他	155	24%

中分類	件数	小分類	件数	構成比
自店舗の対応品質	564 100%	接客態度・対応品質について	191	34%
		来店予約について	78	14%
		待ち時間について	74	13%
		電話での対応態度について	31	5%
		高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない	12	2%
		手続き時間について	11	2%
		電話が繋がらない	10	2%
		店舗の設備や立地・環境について	4	1%
		誇大広告や、わかりにくい広告	2	0%
		その他	151	27%
設定・使い方	500 100%	端末が難しく使えない	101	20%
		有料設定について	59	12%
		初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む)	55	11%
		使いたい機能がなかった	40	8%
		メモリコピーなど作業を代行して欲しい	22	4%
		フィルタリングについて	9	2%
		SIMロックについて	5	1%
		その他	209	42%
故障・修理① (通常故障)	391 100%	新品不良・初期不良	95	24%
		繰り返し故障した	46	12%
		説明不足・誤案内	31	8%
		診断・修理結果について	30	8%
		修理費用について	24	6%
		代替機について	23	6%
		データが消失した	13	3%
		修理時のフィルム等、アクセサリの弁償	10	3%
		事務処理ミス	5	1%
		その他	114	29%

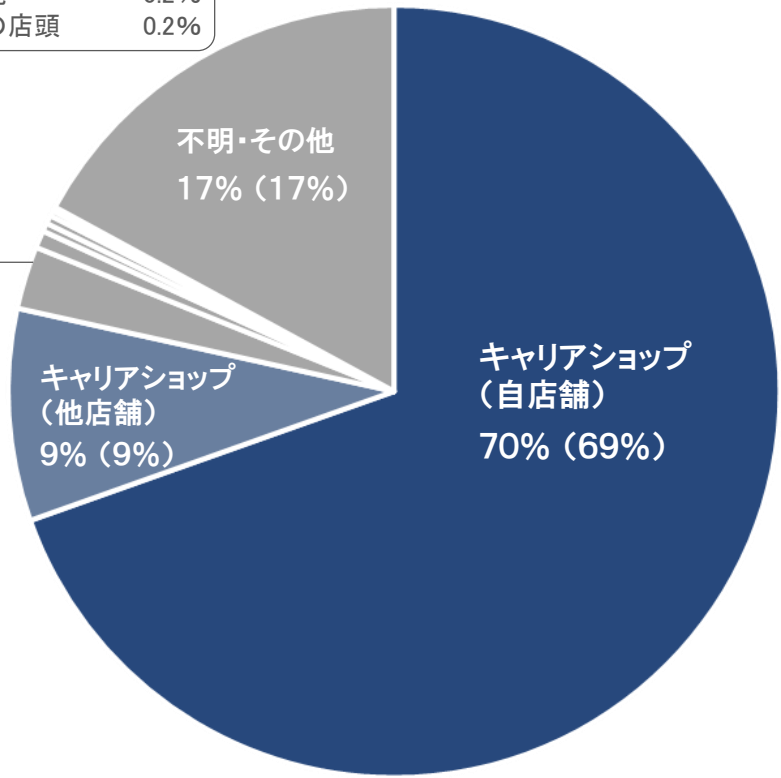
# 発生チャンネル

2022年10～2023年3月 6,935件  
(上記から「でんき・ガス」54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%
オンライン販売	0.7%
オンライン限定プラン	0.4%
電話勧誘販売	0.4%
訪問販売	0.2%
併売店の店頭	0.2%

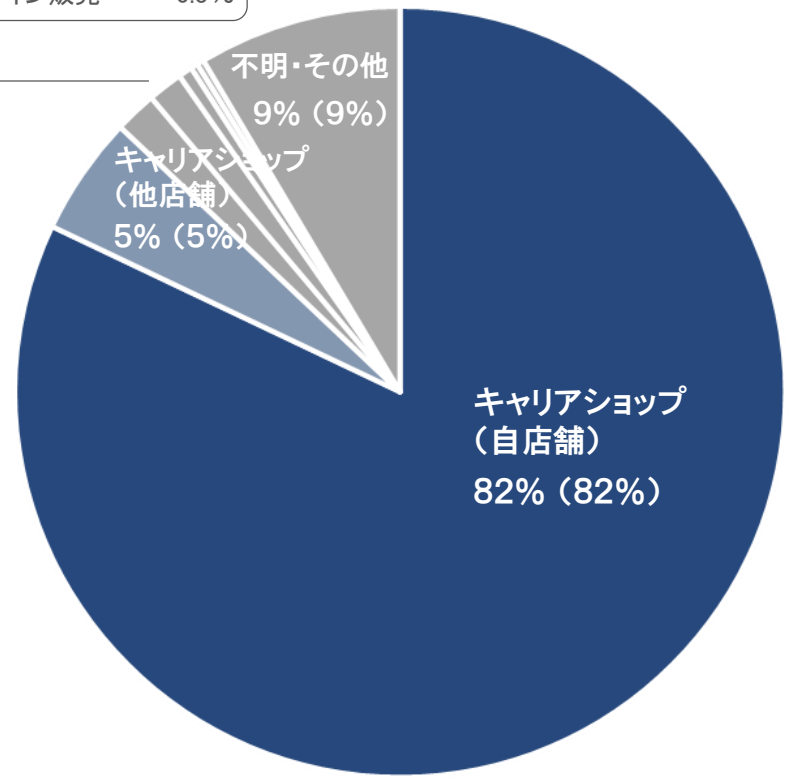
[MNO]



n=6,541 (前年7,779)

家電量販店の店頭	1.5%
電話勧誘販売	1.8%
訪問販売	0.6%
併売店の店頭	0.3%
オンライン販売	0.3%

[FTTH]



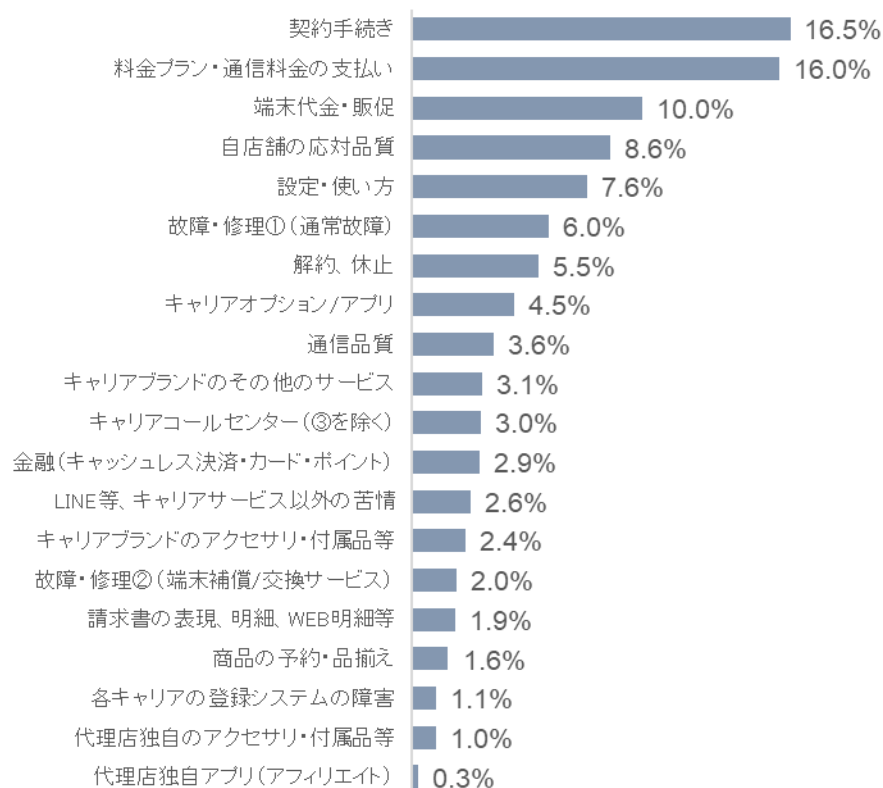
n=340 (前年529)

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。



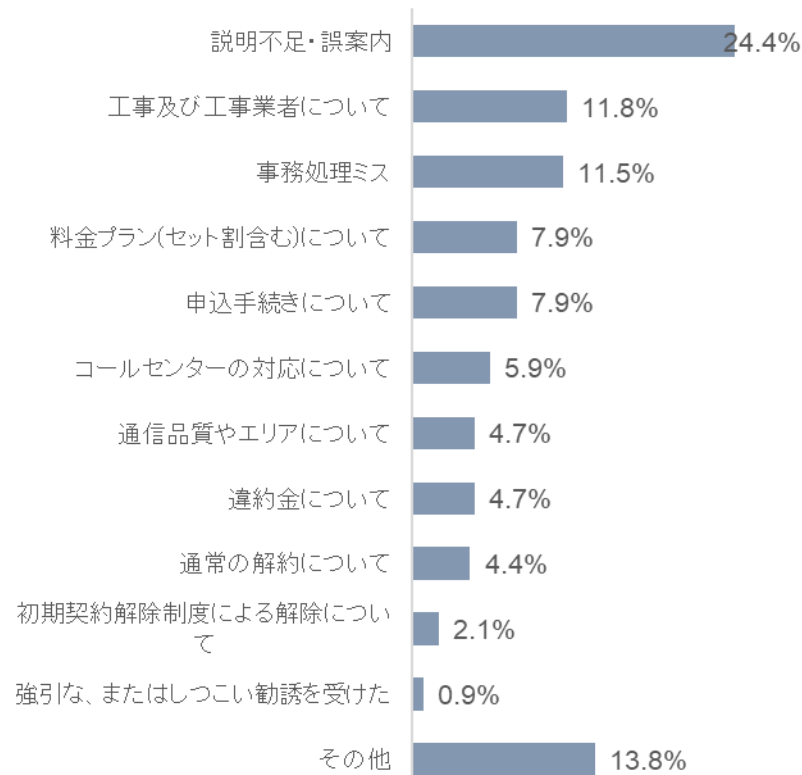
総務省資料と比較  
するための図表

[MNO]



n=6,541 (前年7,779)

[FTTH]

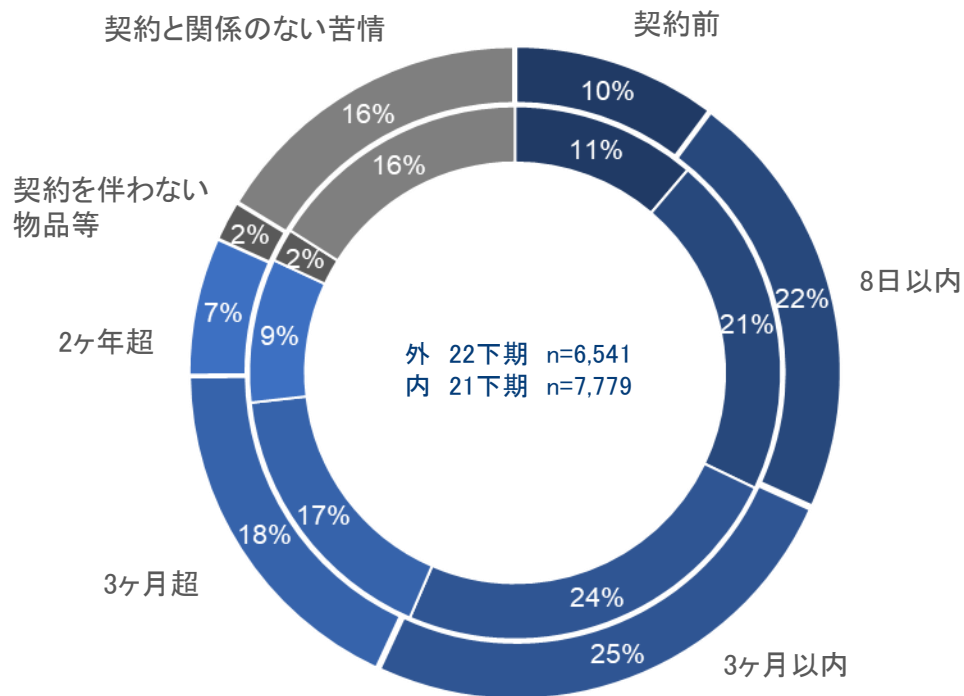


n=340 (前年529)

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。

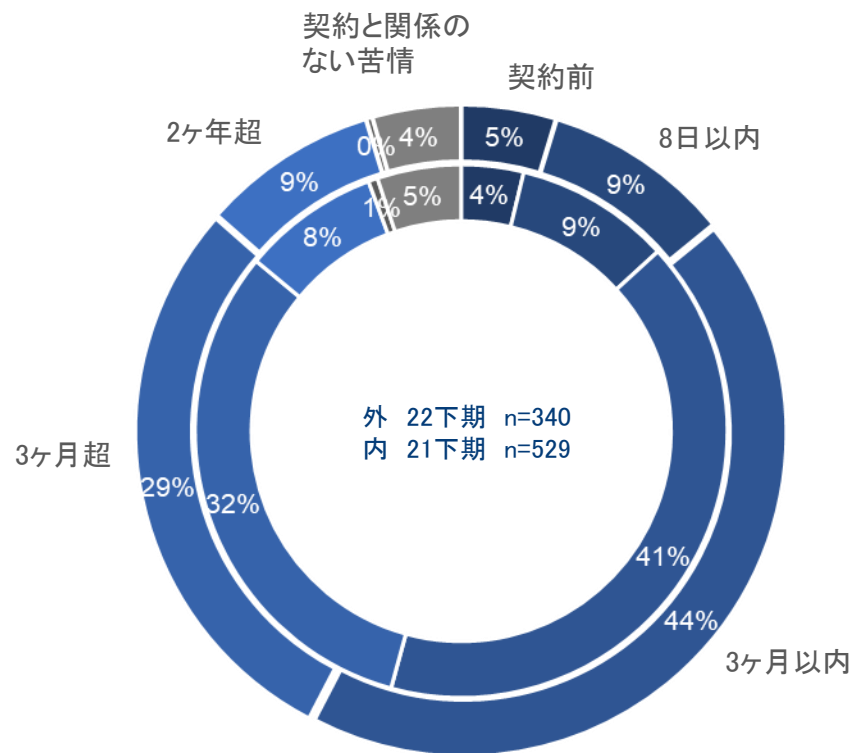
総務省資料と比較  
するための図表

[MNO]



n=6,541 (前年7,779)

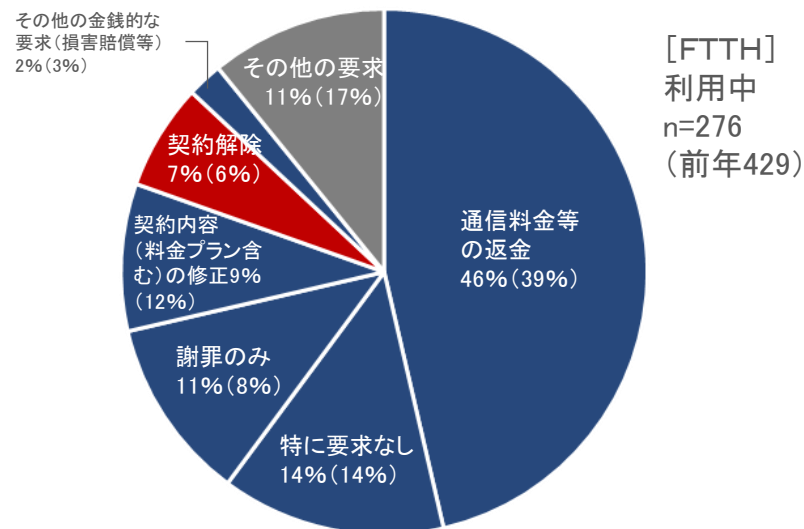
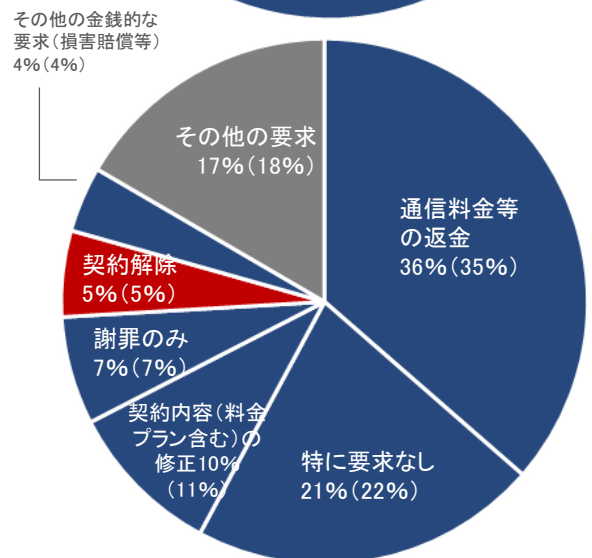
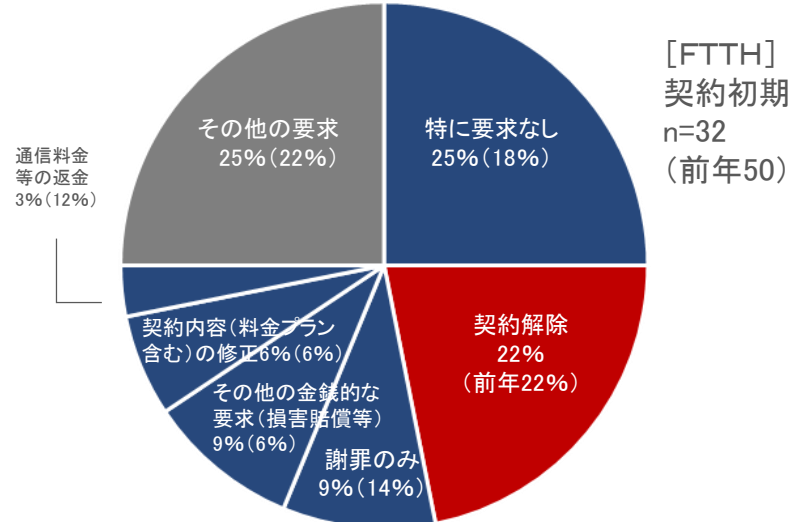
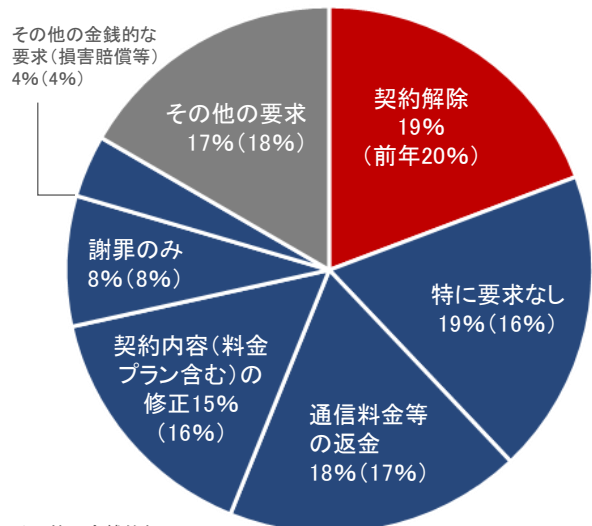
[FTTH]



n=340 (前年529)

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。(問題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。

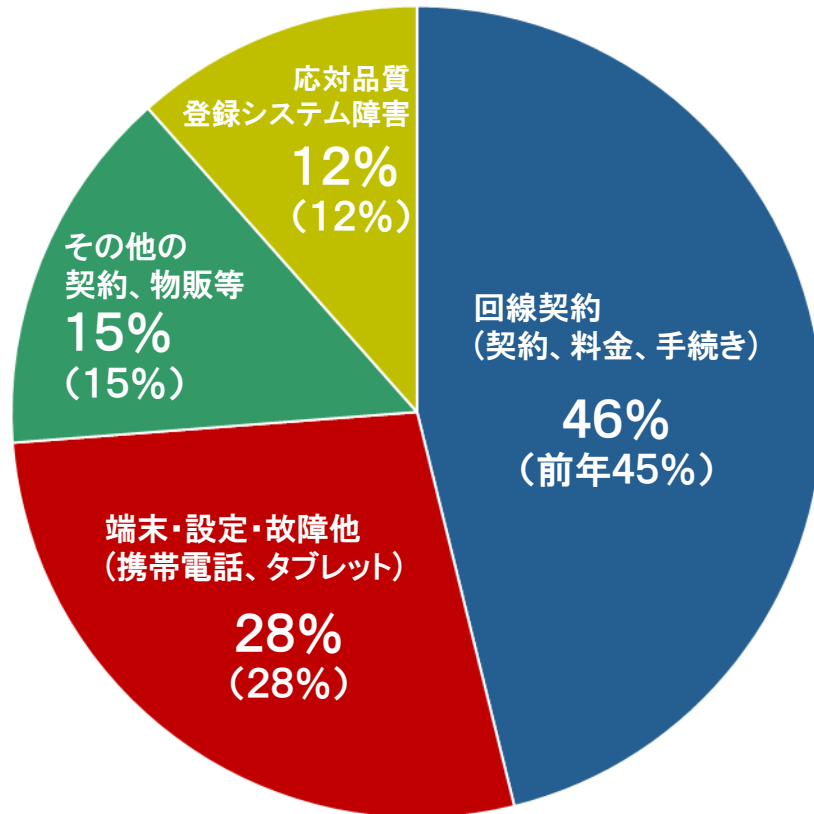
## ◆ 2022年度（通期）

---

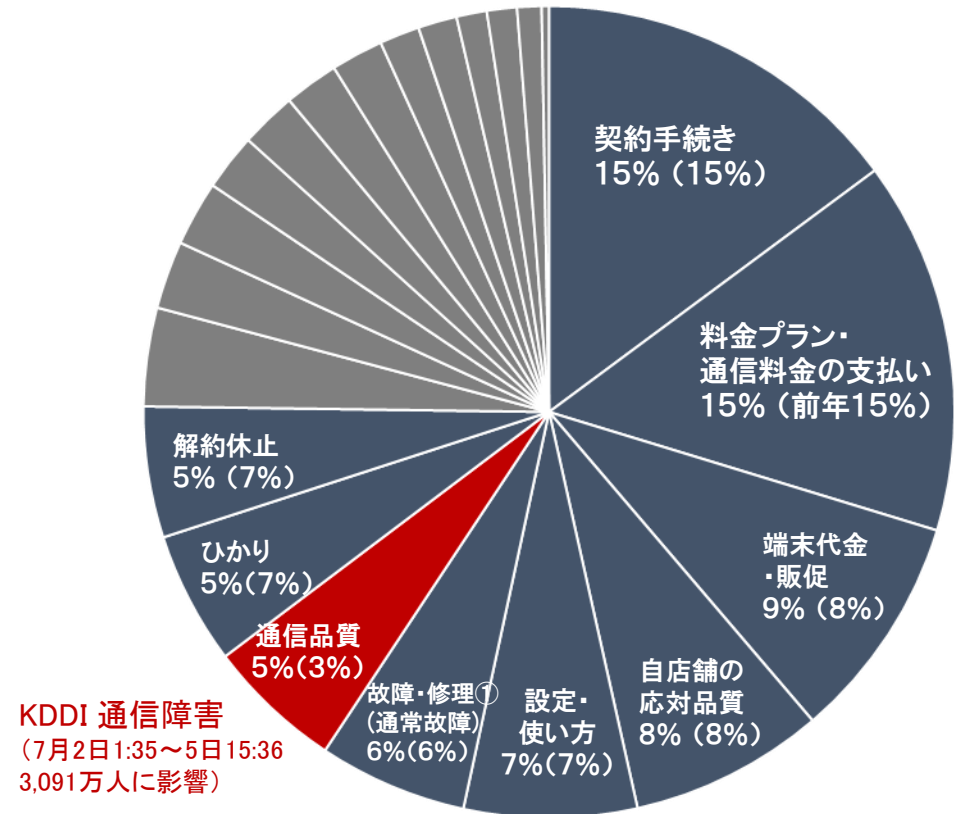
# 苦情内容（全キャリア合計）

2022年4月～2023年3月 15,165件  
前年：2021年4月～2022年3月 18,780件

[大分類]



[中分類]



2022年度は、KDDI通信障害の影響で「通信品質」の苦情が増加。

# 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）	4,193	端末代金・販促	1,081	9.7%	設定・使い方	489	12.3%
		故障・修理①（通常故障）	645	5.8%	端末代金・販促	288	7.2%
		設定・使い方	557	5.0%	故障・修理①（通常故障）	253	6.3%
		故障・修理②（端末補償/交換サービス）	234	2.1%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	147	3.7%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	182	1.6%	故障・修理②（端末補償/交換サービス）	82	2.1%
		商品の予約・品揃え	180	1.6%	商品の予約・品揃え	55	1.4%
② 回線契約 （契約、料金、手続き）	6,998	契約手続き	1,860	16.6%	料金プラン・通信料金の支払い	550	13.8%
		料金プラン・通信料金の支払い	1,703	15.2%	契約手続き	393	9.9%
		解約、休止	638	5.7%	通信品質	248	6.2%
		通信品質	572	5.1%	解約、休止	153	3.8%
		キャリアオプション/アプリ	482	4.3%	キャリアオプション/アプリ	113	2.8%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	150	1.3%	請求書の表現、明細、WEB明細等	92	2.3%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	30	0.3%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	14	0.4%
③ その他の契約、物販等	2,223	ひかり	632	5.7%	ひかり	169	4.2%
		キャリアブランドのその他のサービス	301	2.7%	キャリアブランドのその他のサービス	109	2.7%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	257	2.3%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	108	2.7%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	232	2.1%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	86	2.2%
		でんき・ガス	119	1.1%	でんき・ガス	63	1.6%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	114	1.0%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	33	0.8%
④ 対応品質、 登録システム障害	1,751	自店舗の対応品質	780	7.0%	自店舗の対応品質	396	9.9%
		キャリアコールセンター(③を除く)	282	2.5%	キャリアコールセンター(③を除く)	110	2.8%
		各キャリアの登録システムの障害	149	1.3%	各キャリアの登録システムの障害	34	0.9%
	15,165		11,180	100.0%		3,985	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
契約手続き	2,253 100%	説明不足・誤案内	803	36%
		事務処理ミス	647	29%
		本人性の確認について(代理人含む)	117	5%
		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	36	2%
		割賦審査・指定信用情報機関(GIC)について	31	1%
		書面(紙媒体/電子媒体)の内容について	22	1%
		不正契約(被害に遭った)	19	1%
		データが消失した(故障対応を除く)	8	0%
		書面が多すぎる、書面の誤渡し	7	0%
		その他	563	25%
料金プラン ・通信料金の支払い	2,253 100%	説明不足・誤案内	605	27%
		事務処理ミス	513	23%
		各種割引について	311	14%
		思っていたよりも通信料が高い	240	11%
		心当たりのない請求	160	7%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	114	5%
		その他	310	14%
端末代金・販促	1,369 100%	キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内	277	20%
		端末代金が高い、納得がいかない	185	14%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	123	9%
		下取りサービスについて	120	9%
		キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス	108	8%
		各種割引について	80	6%
		キャッシュバックについて	62	5%
		頭金について	53	4%
		2台目(複数台)セット販売について	16	1%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	16	1%
		その他	329	24%

中分類	件数	小分類	件数	構成比
自店舗の対応品質	1,176 100%	接客態度・対応品質について	408	35%
		来店予約について	174	15%
		待ち時間について	122	10%
		電話での対応態度について	70	6%
		手続き時間について	28	2%
		高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない	23	2%
		電話が繋がらない	22	2%
		店舗の設備や立地・環境について	15	1%
		誇大広告や、わかりにくい広告	5	0%
		その他	309	26%
設定・使い方	1,046 100%	端末が難しく使えない	213	20%
		初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む)	109	10%
		有料設定について	105	10%
		使いたい機能がなかった	87	8%
		メモリコピーなど作業を代行して欲しい	52	5%
		フィルタリングについて	17	2%
		SIMロックについて	16	2%
		その他	447	43%
故障・修理① (通常故障)	898 100%	新品不良・初期不良	209	23%
		繰り返し故障した	121	13%
		説明不足・誤案内	77	9%
		診断・修理結果について	58	6%
		代替機について	58	6%
		修理費用について	56	6%
		データが消失した	24	3%
		事務処理ミス	17	2%
		修理時のフィルム等、アクセサリの弁償	16	2%
		その他	262	29%

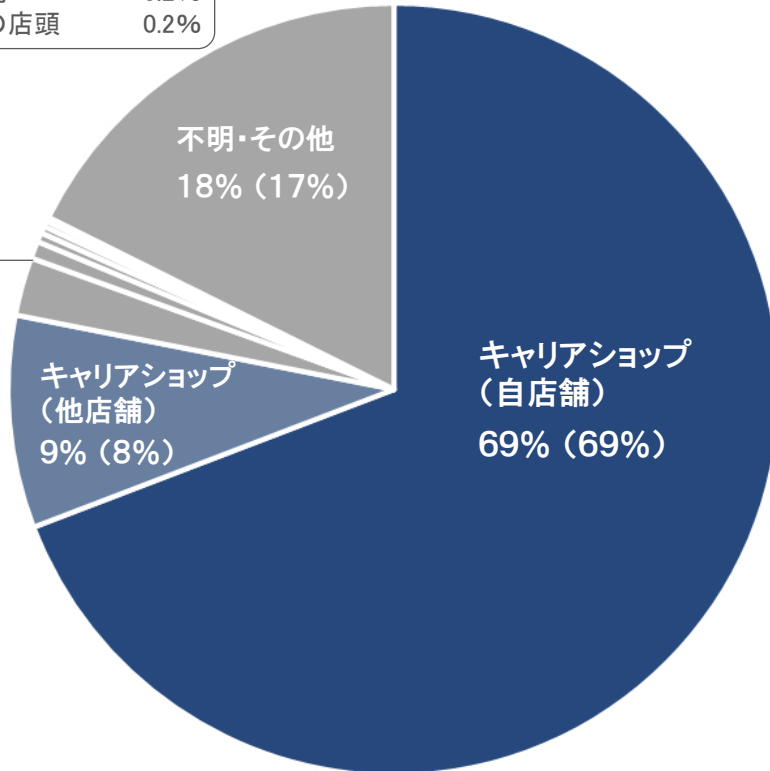
# 発生チャンネル

2022年4月～2023年3月 15,165件  
(上記から「でんき・ガス」182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	2.4%
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	0.3%
訪問販売	0.2%
併売店の店頭	0.2%

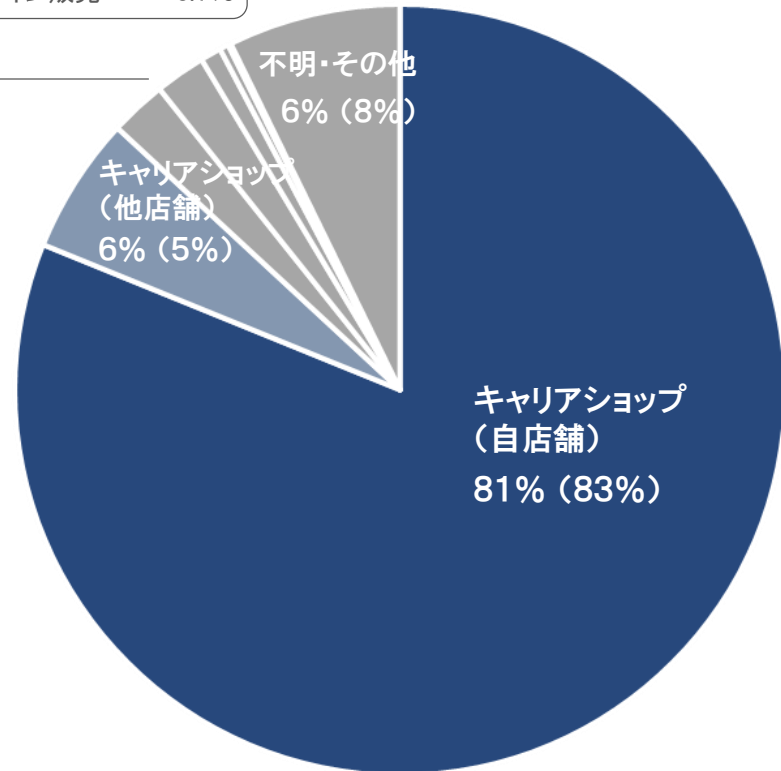
[MNO]



n=14,182 (前年17,319)

家電量販店の店頭	2.4%
電話勧誘販売	2.1%
訪問販売	0.9%
併売店の店頭	0.4%
オンライン販売	0.1%

[FTTH]



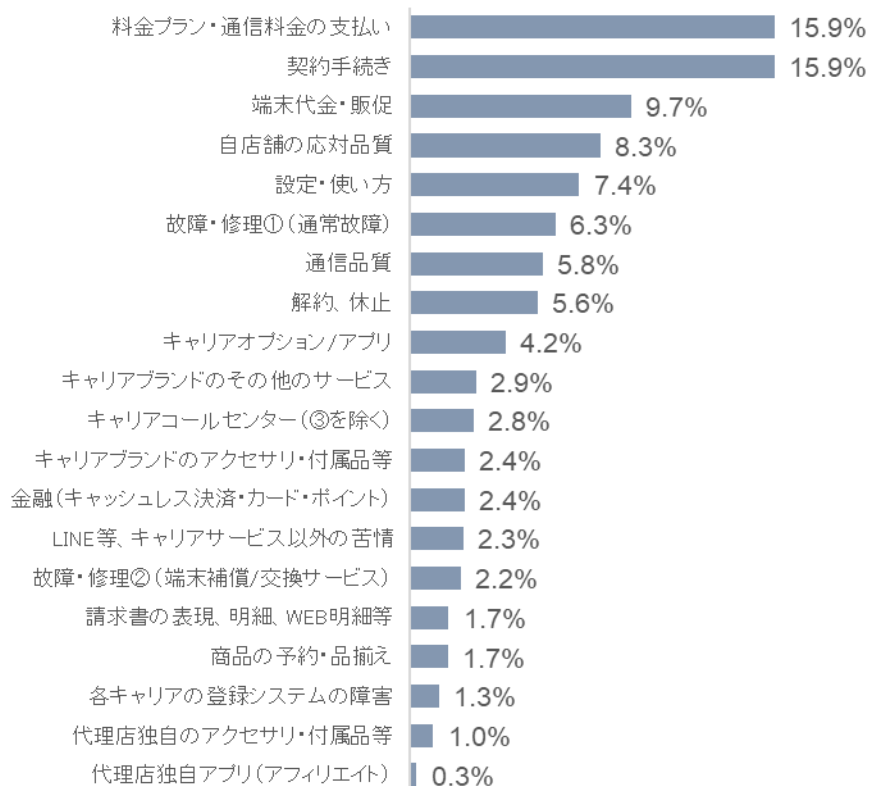
n=801 (前年1,250)

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。



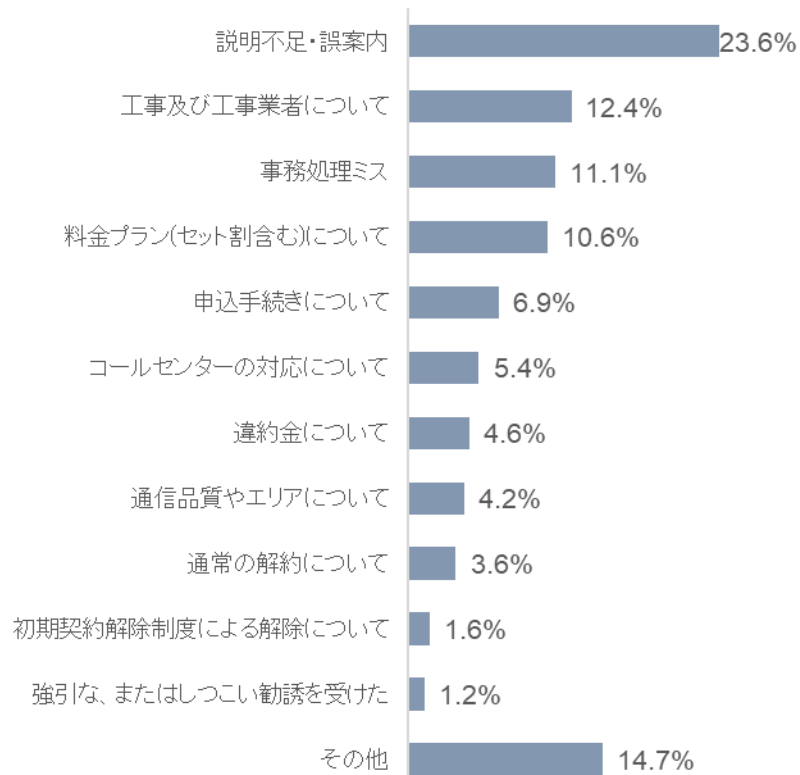
総務省資料と比較  
するための図表

[MNO]



n=14,182 (前年17,319)

[FTTH]

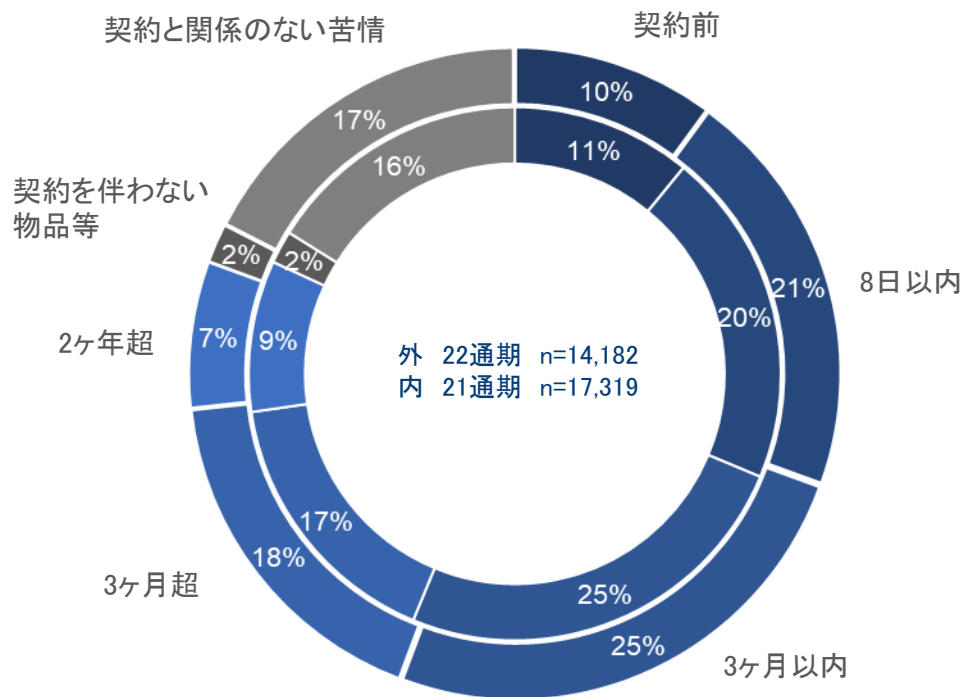


n=801 (前年1,250)

P13「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。

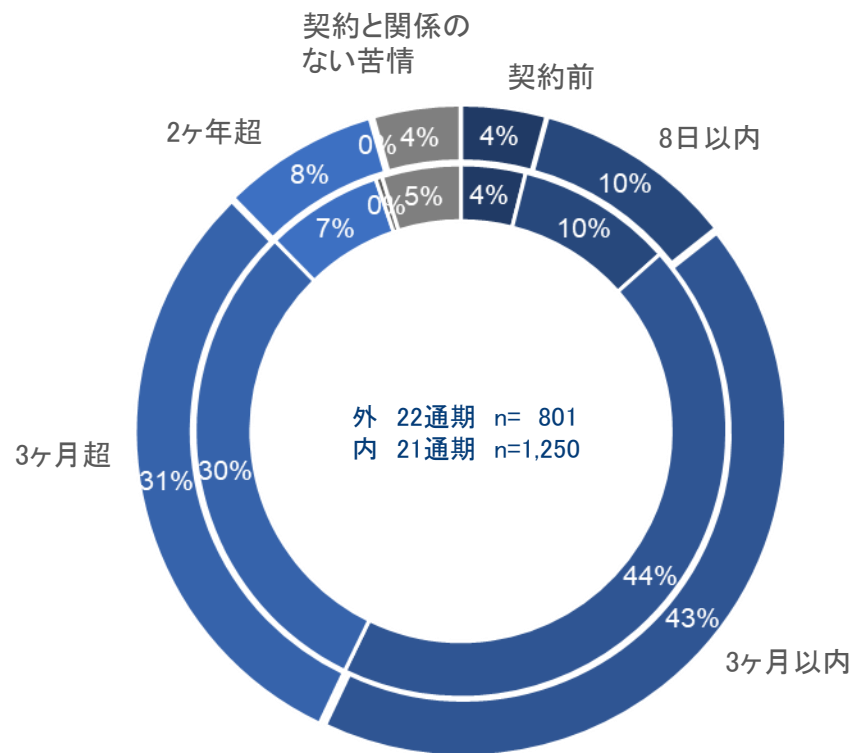
総務省資料と比較  
するための図表

[MNO]



n=14,182 (前年17,319)

[FTTH]



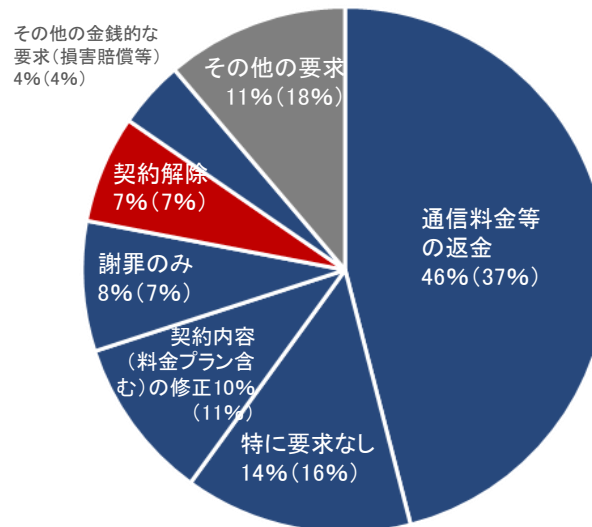
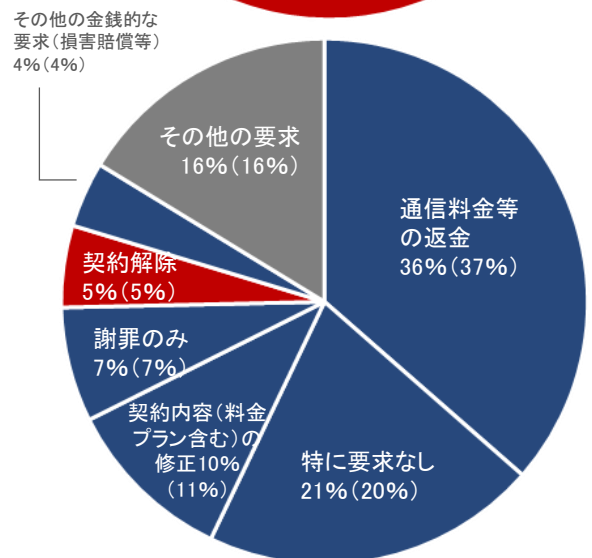
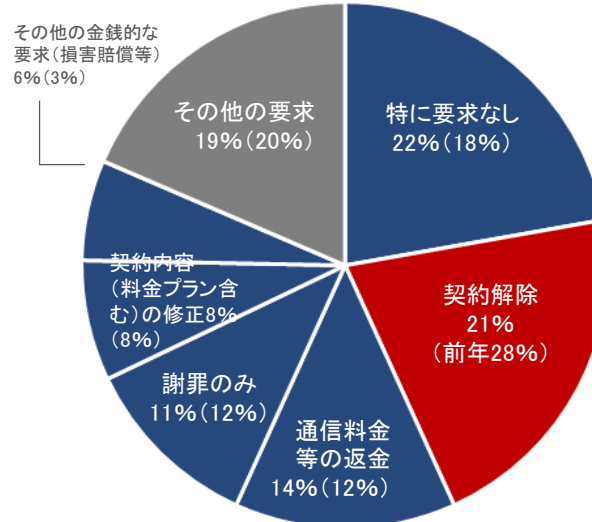
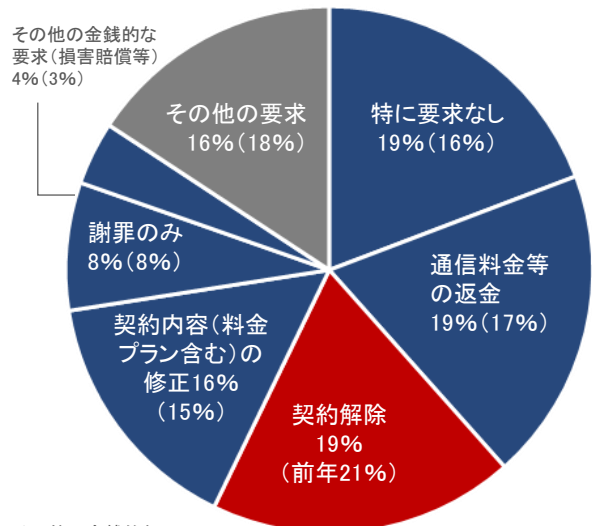
n=801 (前年1,250)

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。(問題顕在化まで時間がかかる)

# 要望内容

2022年4月～2023年3月 15,165件  
(上記から「でんき・ガス」182件を除く)

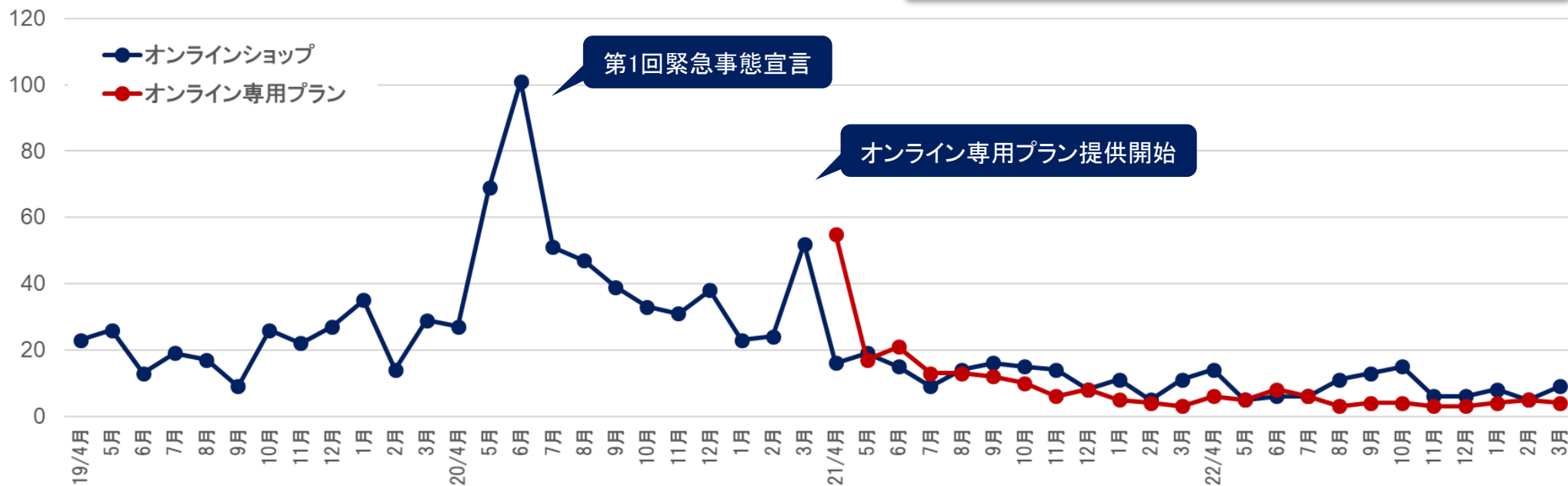
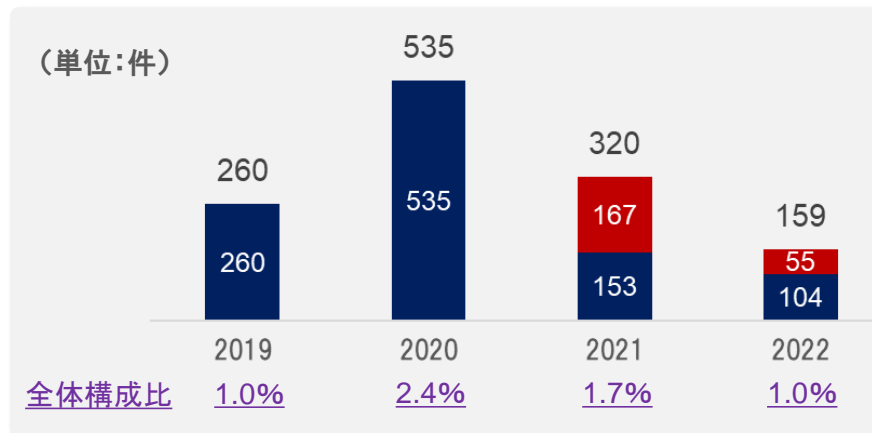
総務省資料と比較  
するための図表



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。

# (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)



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%