

苦情相談の分析結果について

2024年7月5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 (年度比較)
- 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])

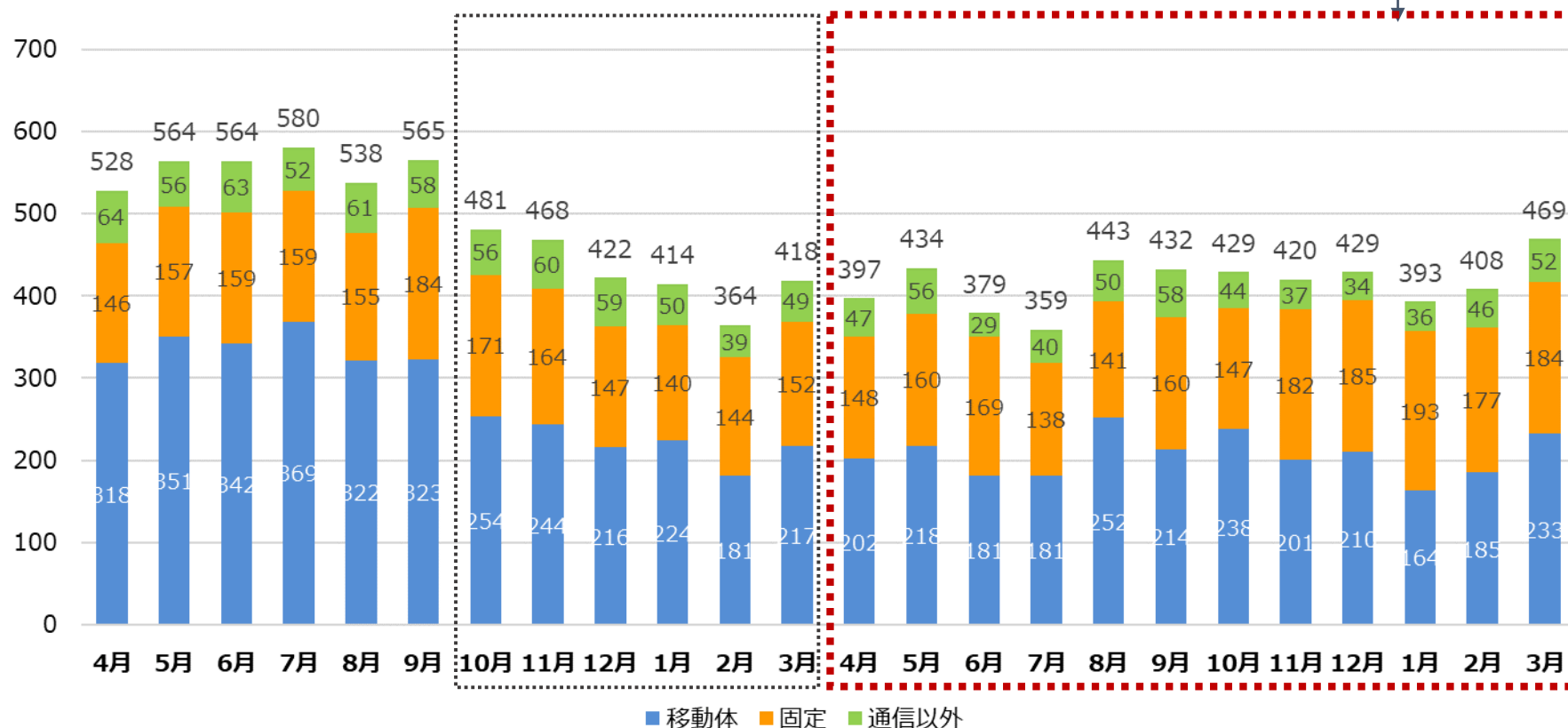
全データ

TCA

○ 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 (2022年4月～2024年3月)

※前年度下半期と同水準 (横ばい)

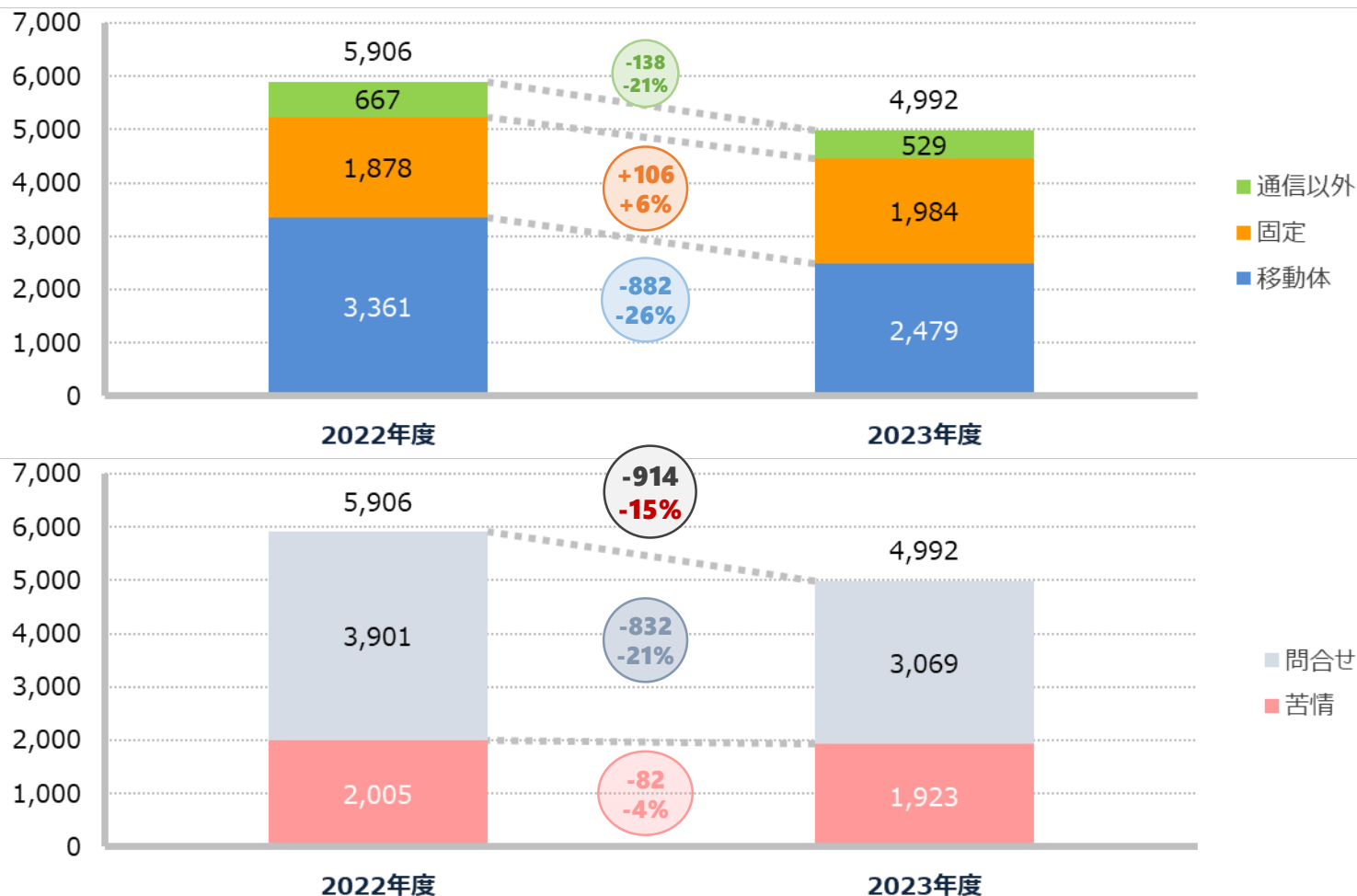


1-2. 受付状況 (受付件数[年度比較])

全データ

TCA

- 年度合計の比較では、移動体通信について減少、固定通信について微増し、合計約21%減少した。
- 受付区分では「問合せ」「苦情」とも減少した。



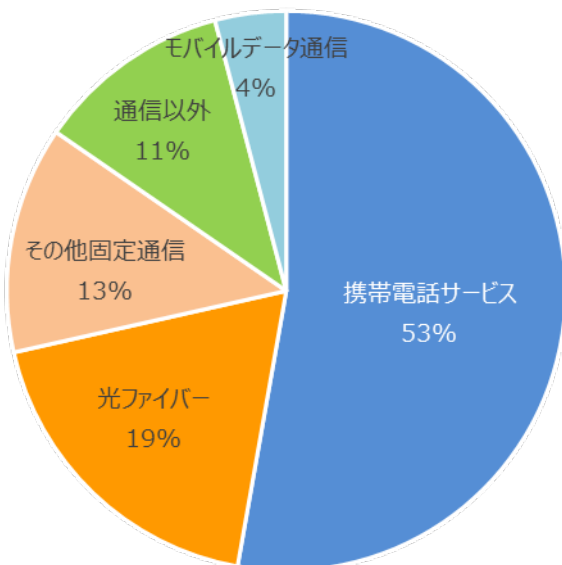
1-3. 受付状況（役務別）

全データ

TCA

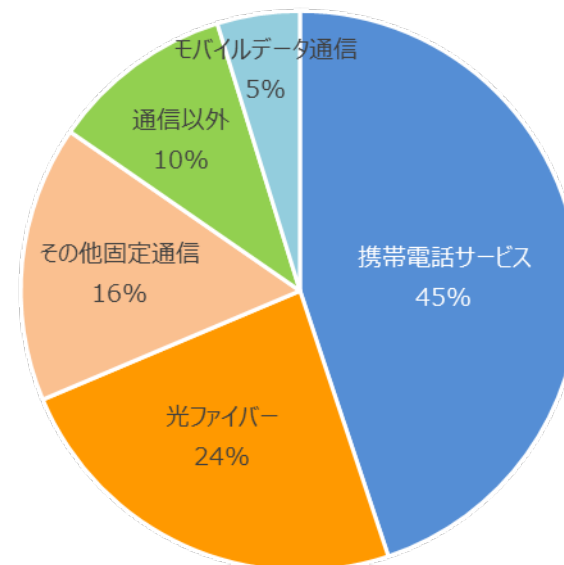
- 役務別では、移動体通信(携帯電話サービス・モバイルデータ通信)が5割程度となっており、固定通信(光ファイバー・その他)が4割、通信以外が1割となっている

2022年度



主要役務別	件数
携帯電話サービス	3,118
光ファイバー	1103
その他固定通信	775
通信以外	667
モバイルデータ通信	243
総計	5,906

2023年度



役務別	件数
携帯電話サービス	2,240
光ファイバー	1187
その他固定通信	797
通信以外	529
モバイルデータ通信	239
総計	4,992

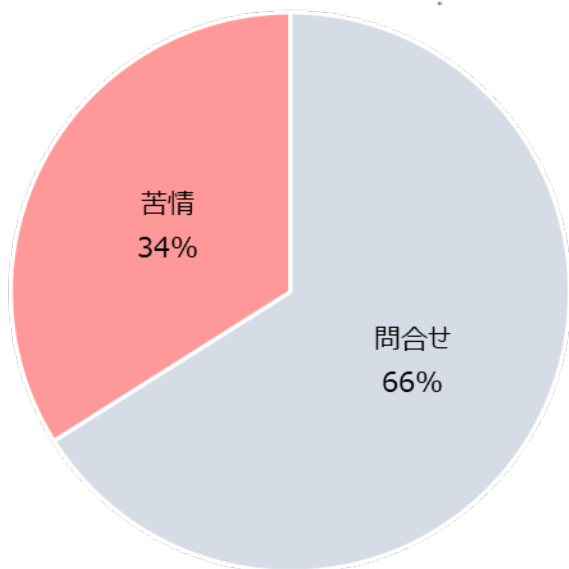
1-4. 受付状況（受付種別）

全データ

TCA

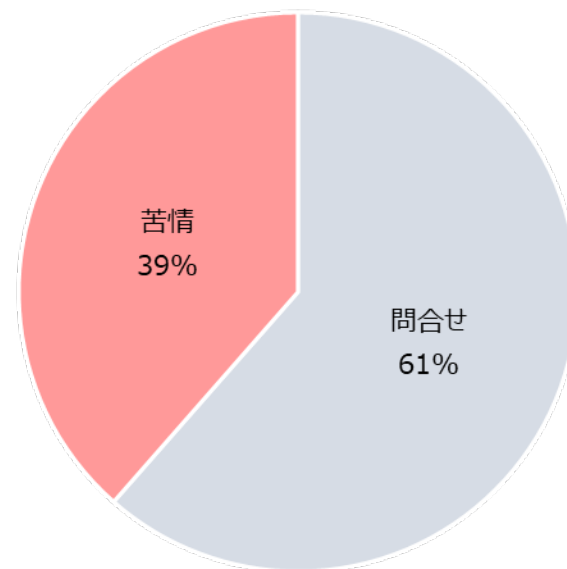
○ 受付種別では「苦情」の比率が微増（件数としては減少）。

2022年度



受付種別	件数
問合せ	3,901
苦情	2,005
総計	5,906

2023年度



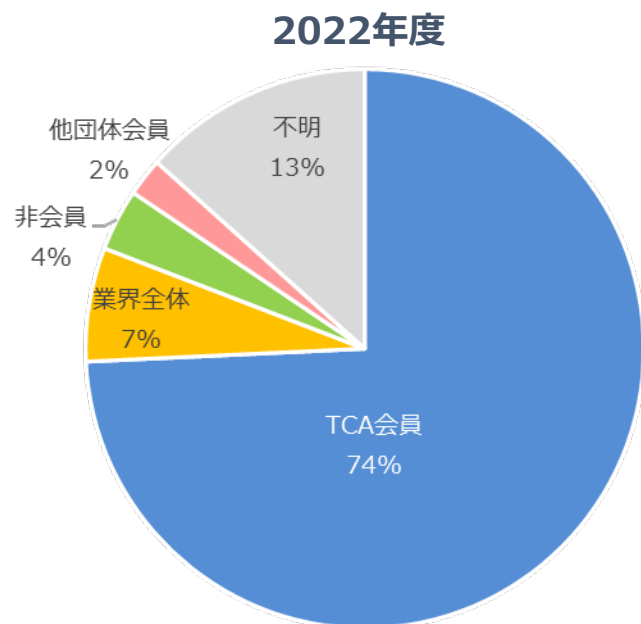
受付種別	件数
問合せ	3,069
苦情	1,923
総計	4,992

1-5. 受付状況 (事業者属性別)

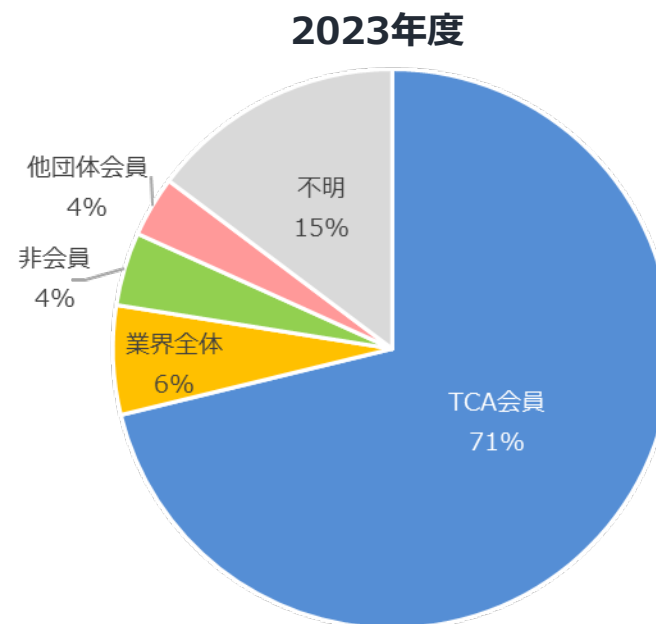
全データ

TCA

○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。



事業者属性別	件数
TCA会員	4,386
不明	790
業界全体	389
非会員	211
他団体会員	130
総計	5,906



事業者属性別	件数
TCA会員	3,554
業界全体	315
非会員	212
他団体会員	175
不明	736
総計	4,992

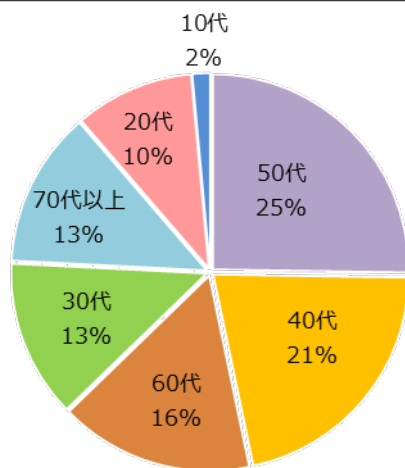
1-6. 受付状況 (年代別)

全データ

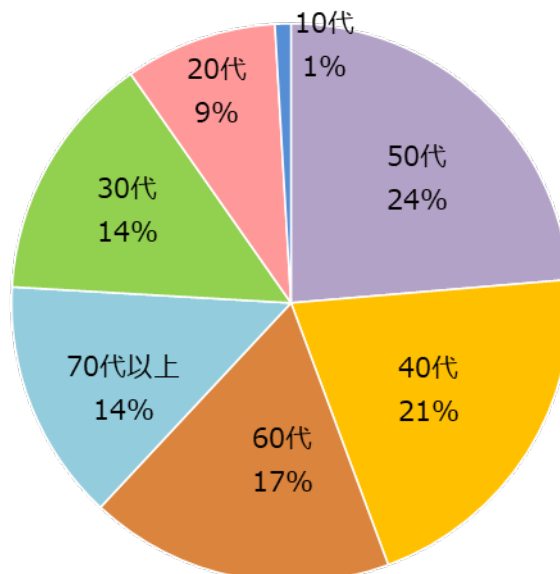
TCA

○ 年代別では50代・40代が多く、次いで60代の層が多くなっている。

移動体通信



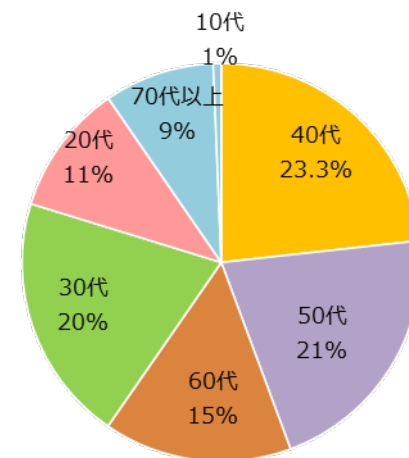
n=1715



年代別	件数
50代	847
40代	740
60代	630
70代以上	500
30代	514
20代	315
10代	33
総計	3,579

※年代不明を除く

光ファイバー



n=929

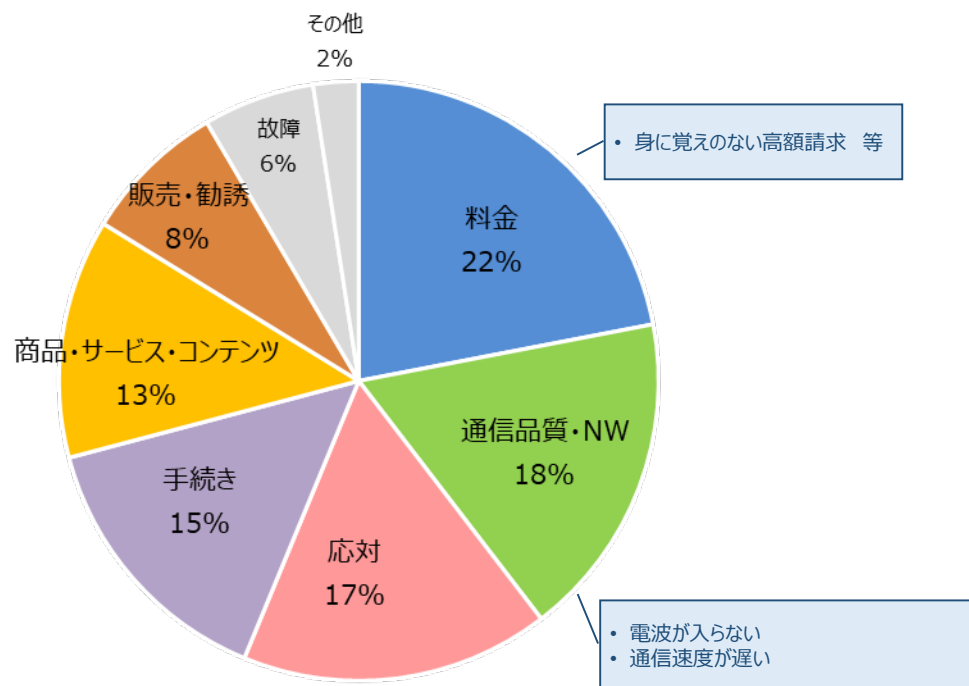
2-1. 分析結果（苦情相談の項目・観点）

会員×苦情

TCA

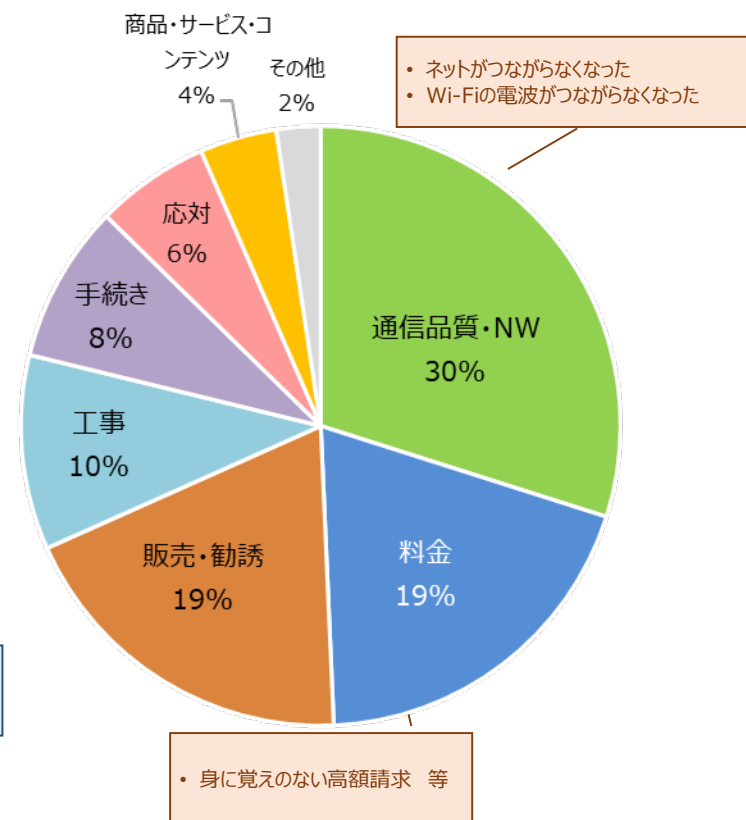
- 移動体通信においては「料金」が最も多く、次いで「通信品質・NW」が多くなっている
- 光ファイバーにおいては「通信品質・NW」が最も多く、次いで「料金」「販売勧誘」が多くなっている

移動体通信



n=1147

光ファイバー



n=506

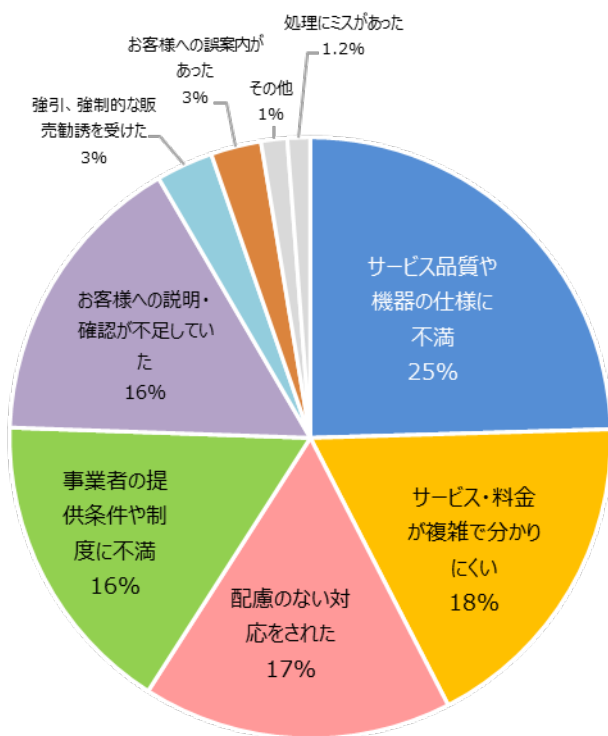
2-2. 分析結果（発生要因）

会員×苦情

TCA

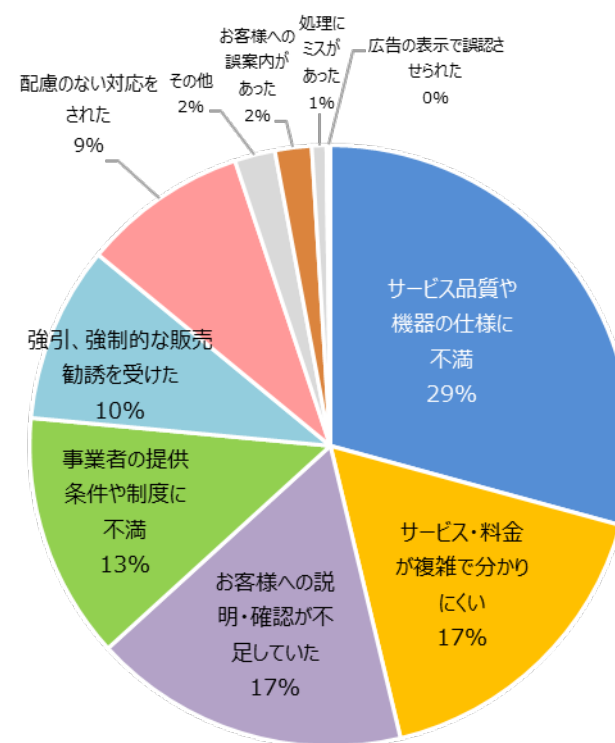
○移動体通信・光ファイバーとも、「サービス品質や機器の仕様に不満」が最も多くなっている

移動体通信



n=1147

光ファイバー



n=506

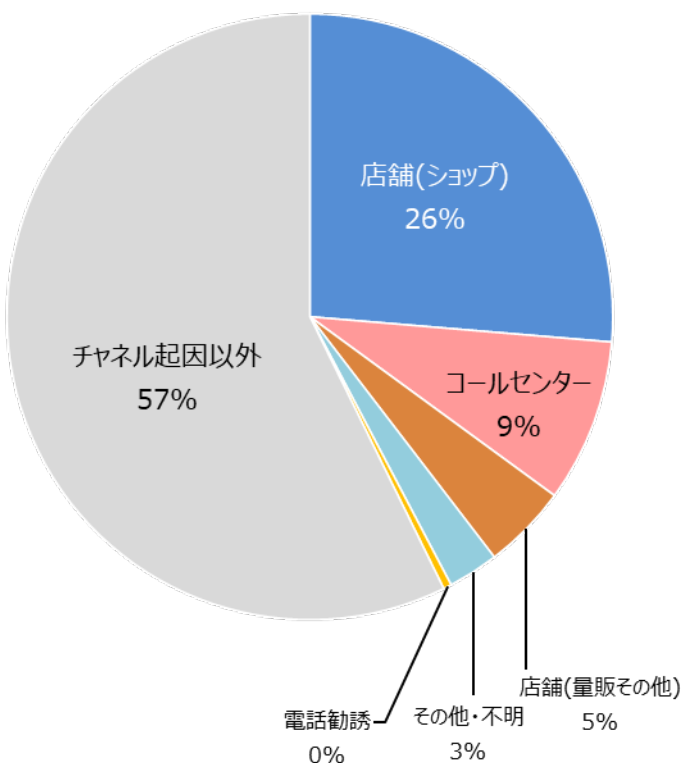
2-3. 分析結果（発生チャネル）

会員×苦情

TCA

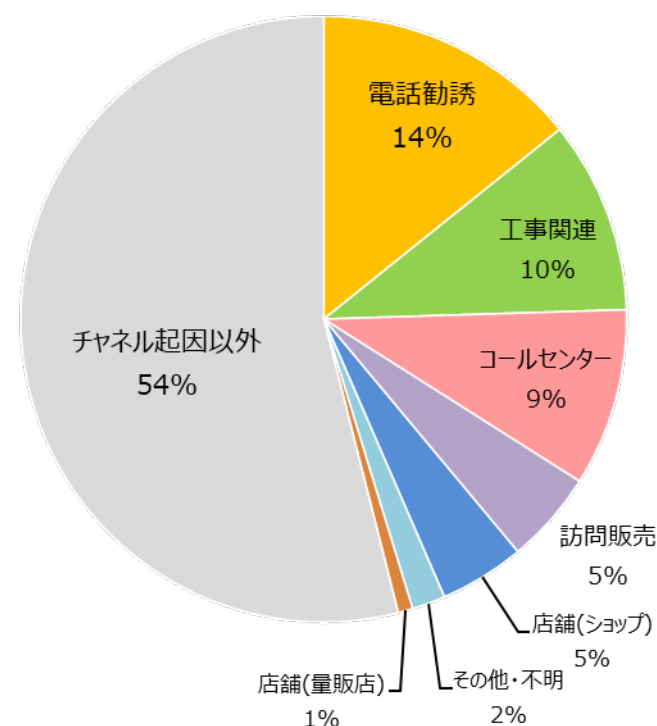
- 移動体通信においては「店舗(ショップ)」と「コールセンター」が主な発生チャネルとなっている
- 光ファイバーでは「電話勧誘」「工事関連」「コールセンター」が主な発生チャネルとなっている

移動体通信



n=1147

光ファイバー



n=506

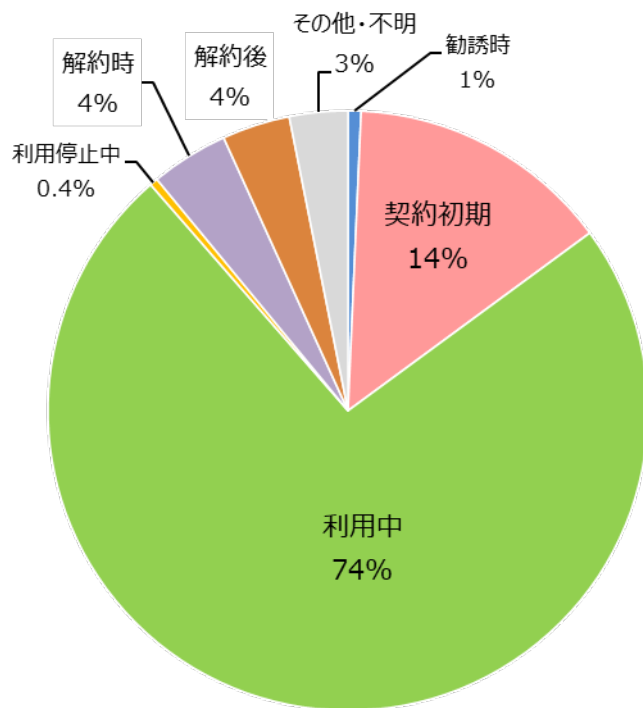
2-4. 分析結果（発生時期）

会員×苦情

TCA

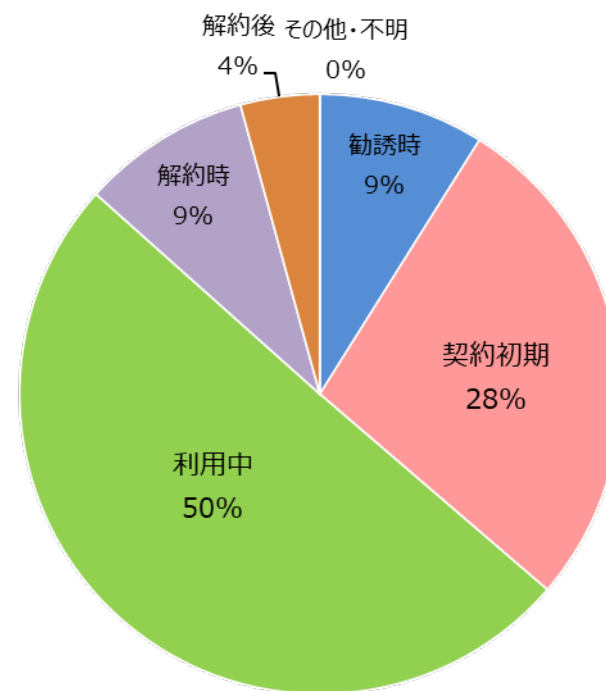
- 移動体通信・光ファイバーとも、「利用中」に発生した申告が半数以上を占めている
- 光ファイバーにおいては「勧誘時」「契約初期」に発生した申告が比較的多くなっている

移動体通信



n=1147

光ファイバー



n=506

- 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。
- 引き続き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、今後ともご支援ご協力のほど、よろしくお願いいたします。