

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第59回)
消費者保護ルール実施状況 のモニタリング定期会合 (第17回)

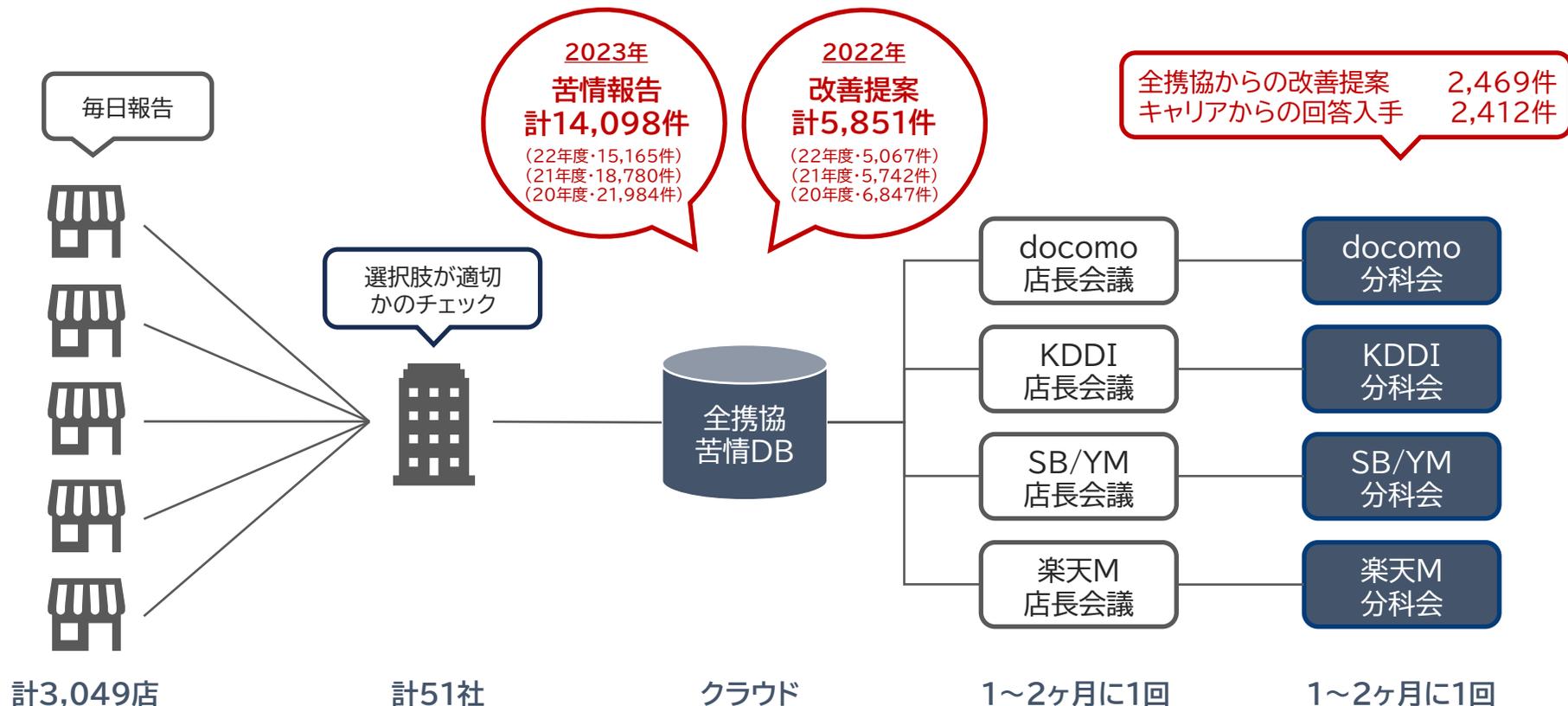
キャリアショップにおける苦情の状況 2023年度・通期



- 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

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23、小分類161項目あります。

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 (23項目)	小分類 (161項目)
① 端末・設定・故障他 (携帯電話・タブレット)	端末代金・販促	故障・修理①(通常故障)
	設定・使い方	故障・修理②(端末補償/交換サービス)
	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	
	商品の予約・品揃え	
② 回線契約 (契約、料金、手続き)	通信品質	請求書の表現、明細、WEB明細等
	料金プラン・通信料金の支払い	契約手続き
	キャリアオプション/アプリ	解約、休止
	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	
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	キャリアブランドのその他のサービス
	金融(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	
④ 対応品質、 登録システム障害	自店舗の対応品質	キャリアコールセンター(③除く)
	来店予約・待ち時間・手続き時間	各キャリアの登録システムの障害

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

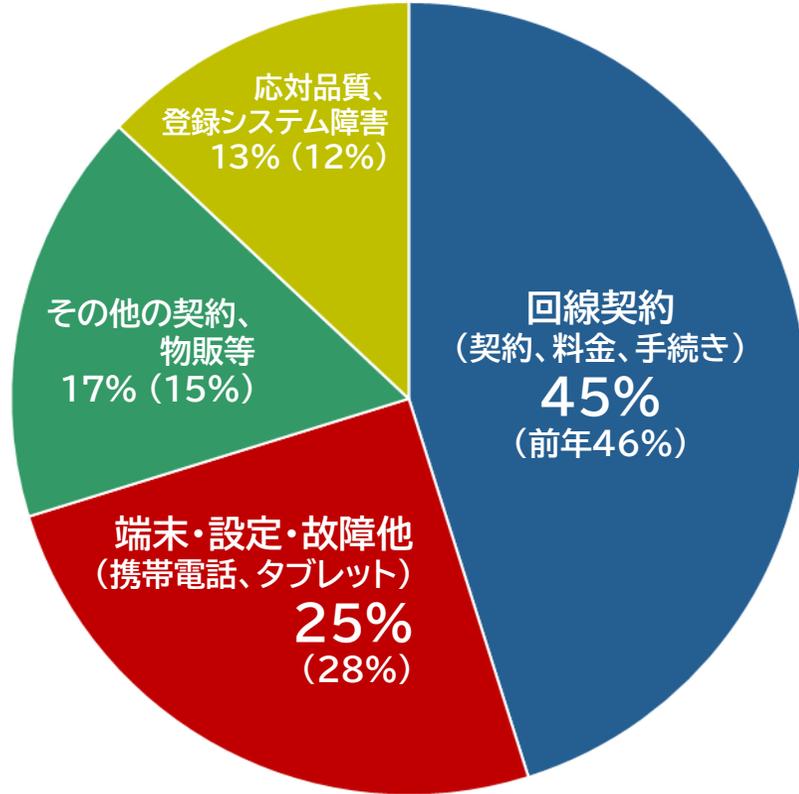
小分類は中分類を選択すると
該当する候補が自動表示。



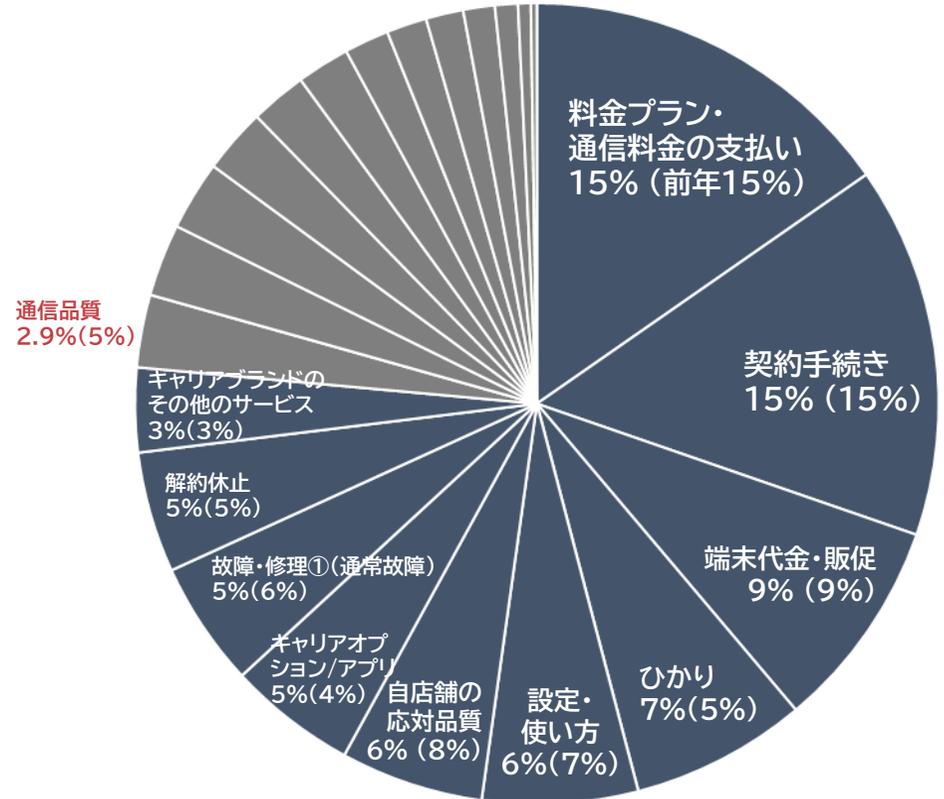
この中分類・23項目が、主な苦情のキーワード

2023年度（通期）

[大分類]



[中分類]



前期上半期はKDDI通信障害(22年7月)の影響で通信品質の苦情が急増したが、例年並みに戻った。

苦情の年齢別構成比

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）	3,533	端末代金・販促	939	9.0%	設定・使い方	431	11.6%
		故障・修理①（通常故障）	516	5.0%	端末代金・販促	265	7.1%
		設定・使い方	452	4.4%	故障・修理①（通常故障）	196	5.3%
		故障・修理②（端末補償/交換サービス）	220	2.1%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	121	3.3%
		商品の予約・品揃え	141	1.4%	故障・修理②（端末補償/交換サービス）	81	2.2%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	133	1.3%	商品の予約・品揃え	38	1.0%
② 回線契約 （契約、料金、手続き）	6,364	契約手続き	1,700	16.4%	料金プラン・通信料金の支払い	475	12.8%
		料金プラン・通信料金の支払い	1,683	16.2%	契約手続き	415	11.2%
		キャリアオプション/アプリ	578	5.6%	解約、休止	156	4.2%
		解約、休止	531	5.1%	キャリアオプション/アプリ	150	4.0%
		通信品質	303	2.9%	通信品質	110	3.0%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	142	1.4%	請求書の表現、明細、WEB明細等	87	2.3%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	22	0.2%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	12	0.3%
③ その他の契約、物販等	2,370	ひかり	784	7.6%	ひかり	215	5.8%
		キャリアブランドのその他のサービス	354	3.4%	キャリアブランドのその他のサービス	126	3.4%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	262	2.5%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	107	2.9%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	244	2.4%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	76	2.0%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	92	0.9%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	38	1.0%
		でんき・ガス	45	0.4%	でんき・ガス	27	0.7%
④ 対応品質、 登録システム障害	1,831	自店舗の対応品質	537	5.2%	自店舗の対応品質	275	7.4%
		キャリアコールセンター(③を除く)	276	2.7%	来店予約・待ち時間・手続き時間	169	4.5%
		来店予約・待ち時間・手続き時間	243	2.3%	キャリアコールセンター(③を除く)	119	3.2%
		各キャリアの登録システムの障害	185	1.8%	各キャリアの登録システムの障害	27	0.7%
	14,098		10,382	100.0%		3,716	100.0%

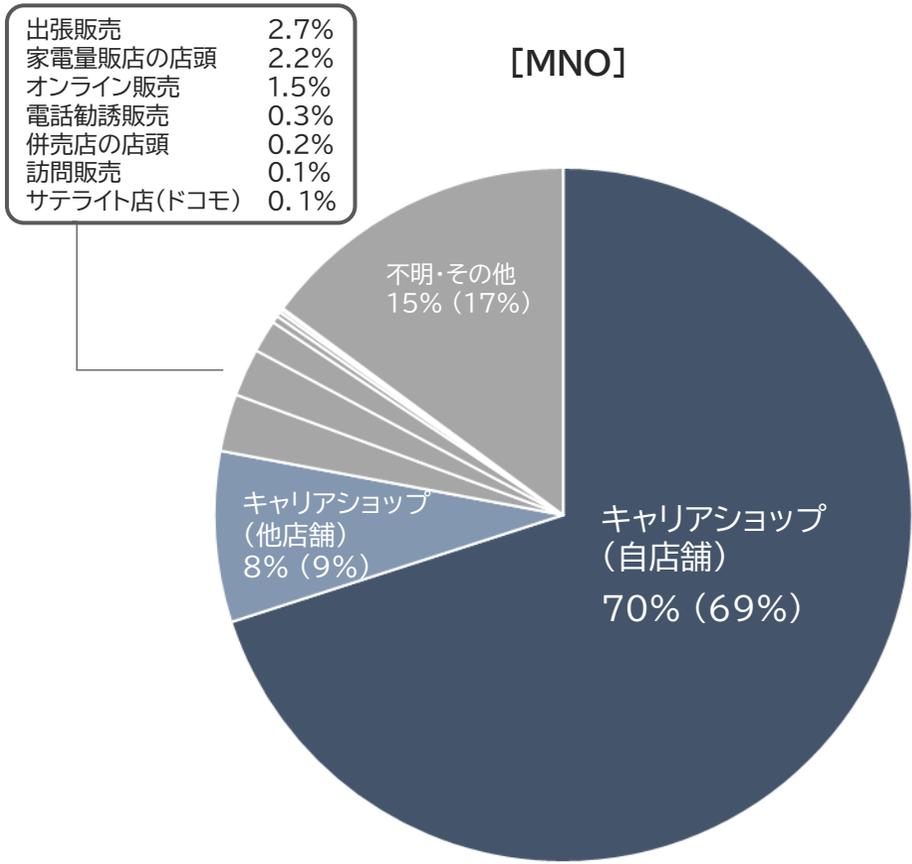
高齢者は「設定・使い方」が高いことが特徴。

(参考) 主な中分類の内容 (小分類)

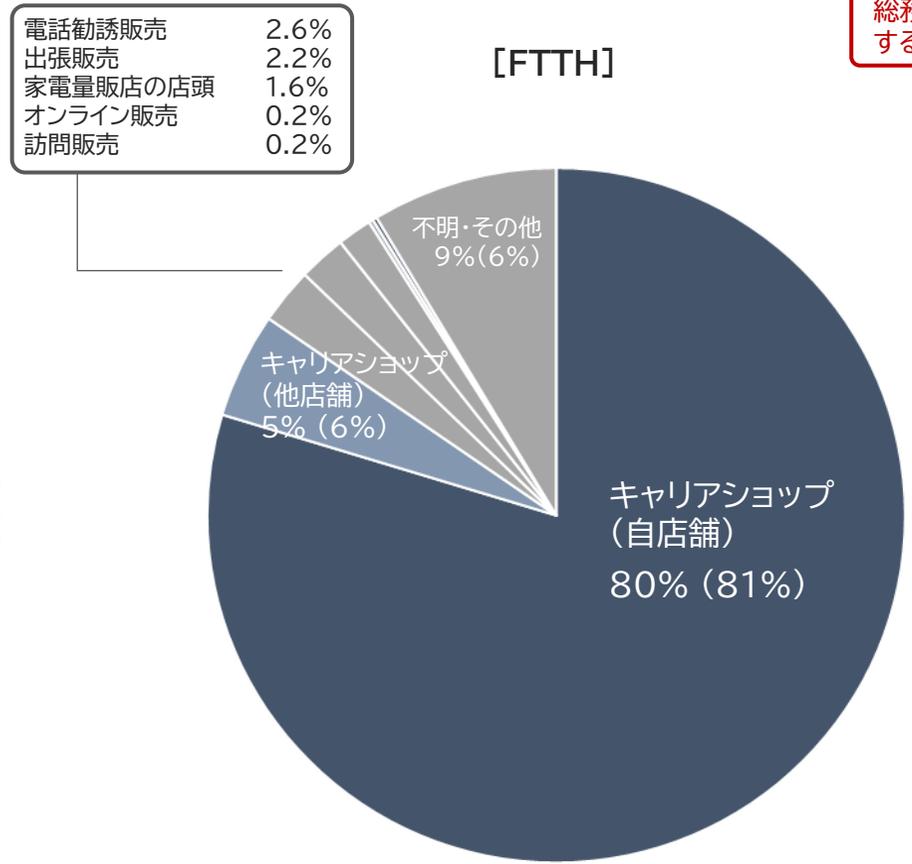
中分類	件数	小分類	件数	構成比
料金プラン ・通信料金の支払い	2,158 100%	説明不足・誤案内	538	25%
		事務処理ミス	488	23%
		各種割引について	347	16%
		思っていたよりも通信料が高い	221	10%
		心当たりのない請求	139	6%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	93	4%
		その他	332	15%
契約手続き	2,115 100%	説明不足・誤案内	711	34%
		事務処理ミス	591	28%
		本人性の確認について(代理人含む)	126	6%
		不正契約(被害に遭った)	26	1%
		割賦審査・指定信用情報機関(CIC)について	23	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	20	1%
		書面(紙媒体/電子媒体)の内容について	19	1%
		データが消失した(故障対応を除く)	15	1%
		書面が多すぎる、書面の誤渡し	1	0%
		その他	583	28%
端末代金・販促	1,204 100%	キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内	220	18%
		端末代金が高い、納得がいかない	154	13%
		下取りサービスについて	129	11%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	97	8%
		キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス	88	7%
		頭金について	81	7%
		各種割引について	61	5%
		キャッシュバックについて	50	4%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	16	1%
		2台目(複数台)セット販売について	9	1%
		その他	299	25%

中分類	件数	小分類	件数	構成比
ひかり	999 100%	説明不足・誤案内	247	25%
		工事及び工事業者について	116	12%
		料金プラン(セット割含む)について	100	10%
		申込手続きについて	81	8%
		事務処理ミス	78	8%
		通常の解約について	45	5%
		違約金について	36	4%
		コールセンターがつかまらない	32	3%
		コールセンターの対応態度について	29	3%
		通信品質やエリアについて	28	3%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	15	2%
		初期契約解除制度による解除について	12	1%
		その他	180	18%
		設定・使い方	883 100%	端末が難しく使えない
有料設定について	112			13%
初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む)	82			9%
使いたい機能がなかった	59			7%
メモリコピーなど作業を代行して欲しい	51			6%
フィルタリングについて	17			2%
SIMロックについて	12			1%
その他	425			48%

総務省資料と比較
するための図表



n=13,027 (前年14,182)

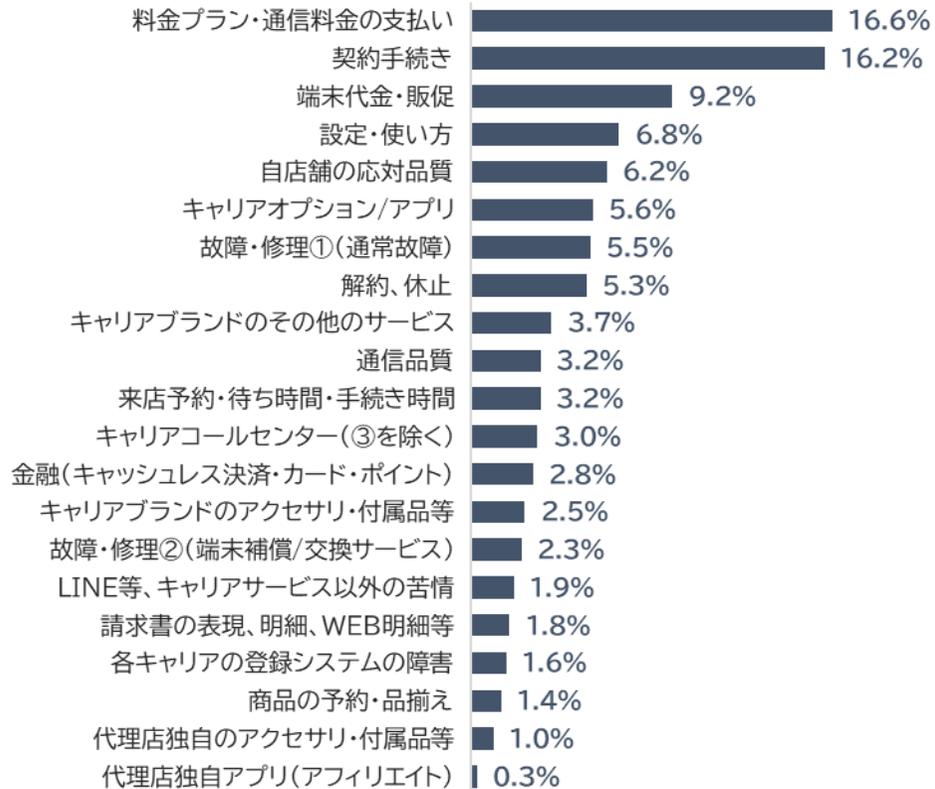


n=999 (前年801)

大きな変化なし。(店頭で収集している苦情データのため、自店舗の構成比が高い。)

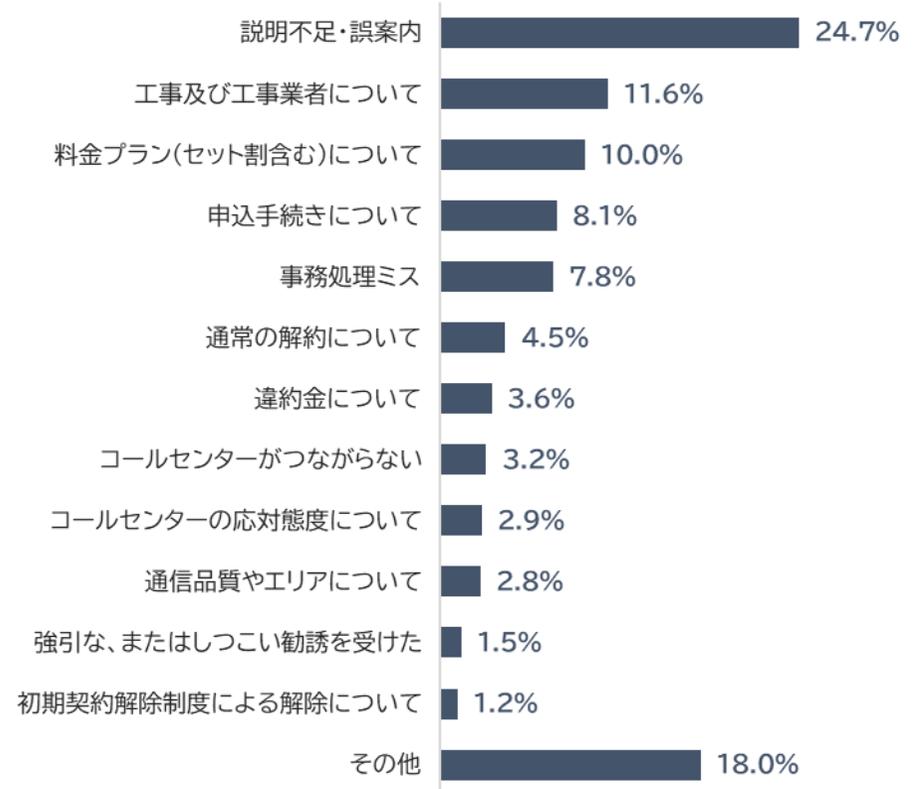
総務省資料と比較
するための図表

[MNO]



n=13,027 (前年14,182)

[FTTH]

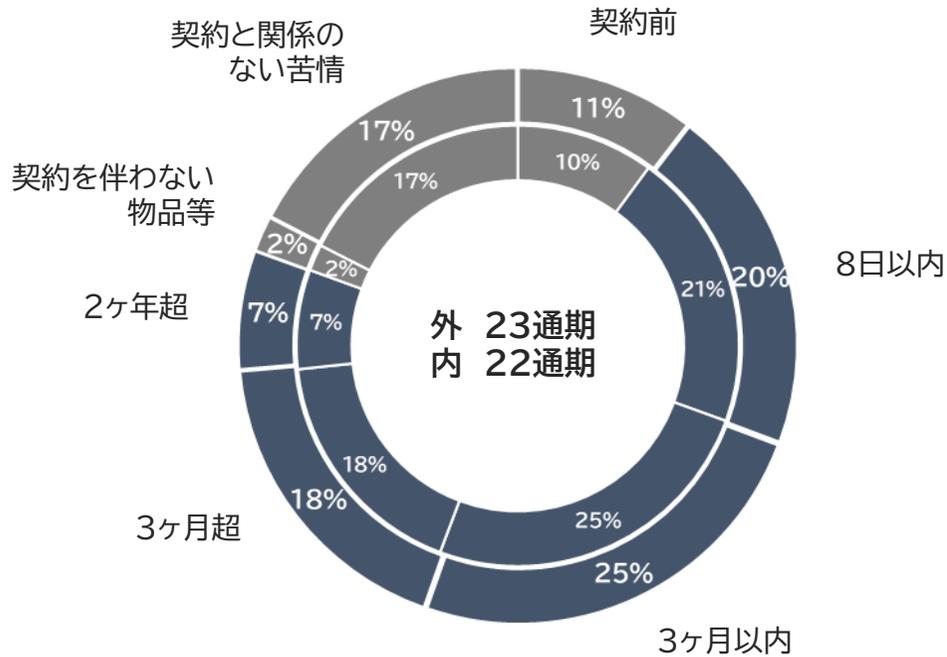


n=999 (前年801)

P5(苦情内容)を、総務省資料にあわせMNOとFTTHとにわけたもの。

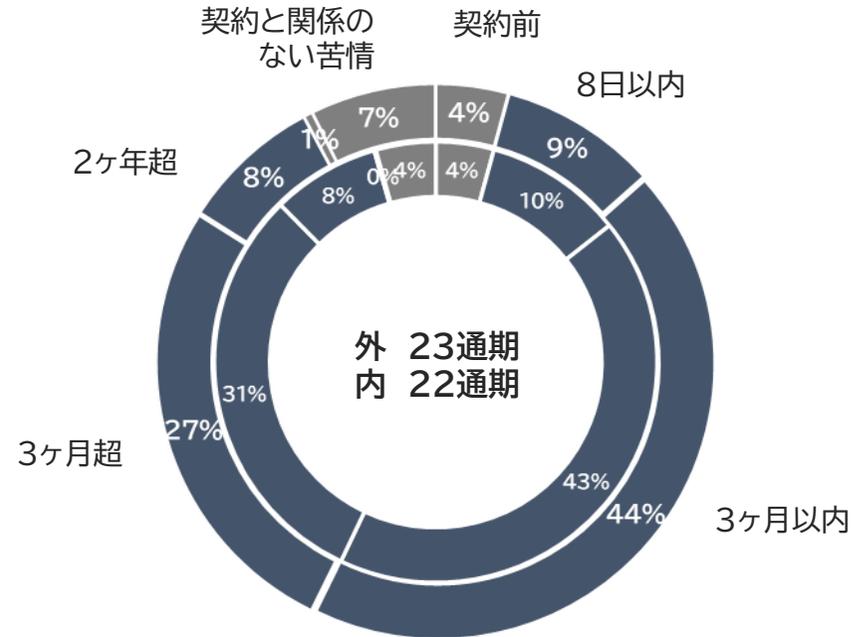
総務省資料と比較
するための図表

[MNO]



n=13,027 (前年14,182)

[FTTH]

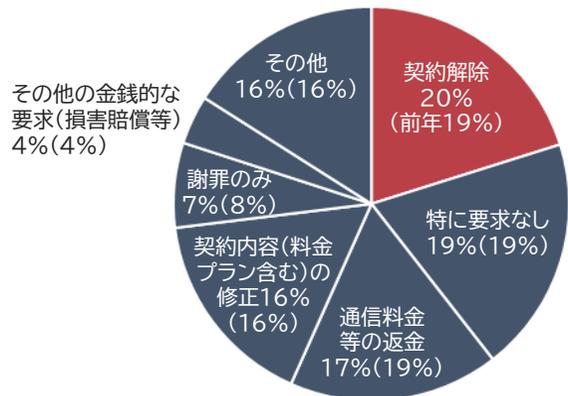


n=999 (前年801)

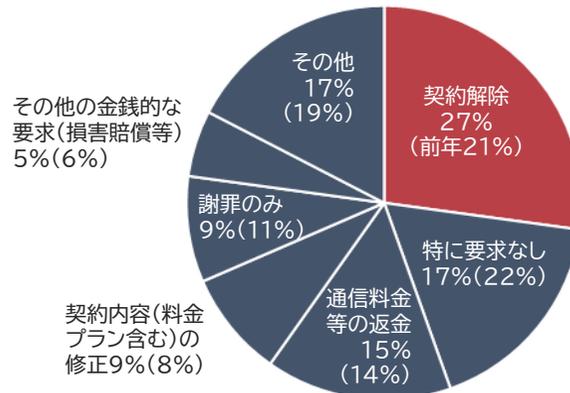
大きな変化なし。(FTTHは8日以内が少なく、問題顕在化に時間がかかる傾向。)

総務省資料と比較
するための図表

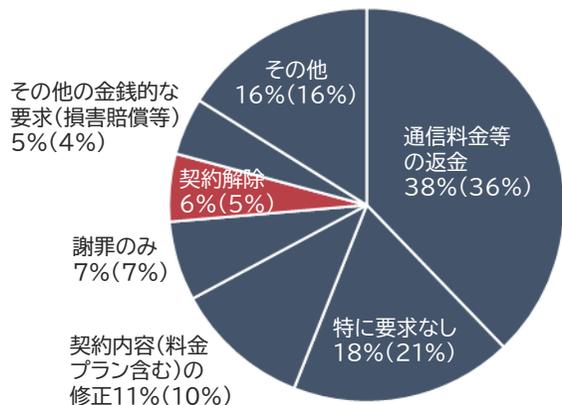
MNO・契約初期
n=2,642
(前期2,904)



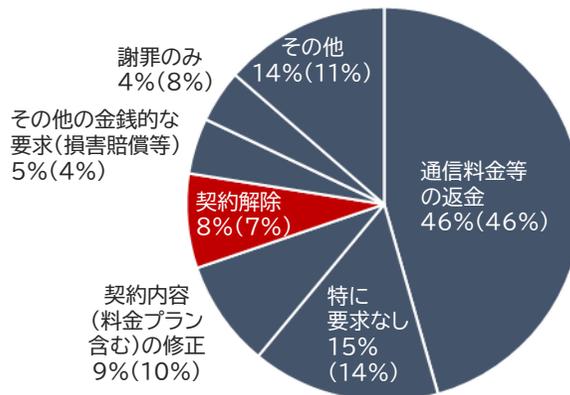
FTTH・契約初期
n=92
(前期81)



MNO・利用中
n=6,492
(前期7,098)



FTTH・利用中
n=787
(前期650)



コロナ禍では契約解除を求める声が減少傾向にあったが、FTTHはコロナ前に戻りつつある。

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)	76	故障・修理①(通常故障)	19	11.5%	設定・使い方	7	21.2%
		設定・使い方	17	10.3%	端末代金・販促	1	3.0%
		端末代金・販促	14	8.5%	商品の予約・品揃え	1	3.0%
		故障・修理②(端末補償/交換サービス)	8	4.8%	故障・修理①(通常故障)	1	3.0%
		商品の予約・品揃え	8	4.8%	故障・修理②(端末補償/交換サービス)		0.0%
② 回線契約 (契約、料金、手続き)	73	契約手続き	36	21.8%	契約手続き	4	12.1%
		キャリアオプション/アプリ	10	6.1%	料金プラン・通信料金の支払い	4	12.1%
		料金プラン・通信料金の支払い	9	5.5%	通信品質	2	6.1%
		通信品質	5	3.0%	解約、休止	1	3.0%
		解約、休止	1	0.6%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	1	3.0%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	0	0.0%	キャリアオプション/アプリ		0.0%
③ その他の契約、物販等	24	キャリアブランドのその他のサービス	12	7.3%	キャリアブランドのその他のサービス	6	18.2%
		ひかり	2	1.2%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等		0.0%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	2	1.2%	ひかり		0.0%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	1	0.6%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)		0.0%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	1	0.6%	代理店独自のアクセサリ・付属品等		0.0%
④ 対応品質、 登録システム障害	25	キャリアコールセンター(③を除く)	14	8.5%	自店舗の対応品質	3	9.1%
		自店舗の対応品質	3	1.8%	キャリアコールセンター(③を除く)	2	6.1%
		各キャリアの登録システムの障害	2	1.2%	各キャリアの登録システムの障害		
		来店予約・待ち時間・手続き時間	1	0.6%	来店予約・待ち時間・手続き時間		0.0%

198

165 100.0%

33 100.0%