

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第19回）

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第68回）

キャリアショップにおける苦情の状況

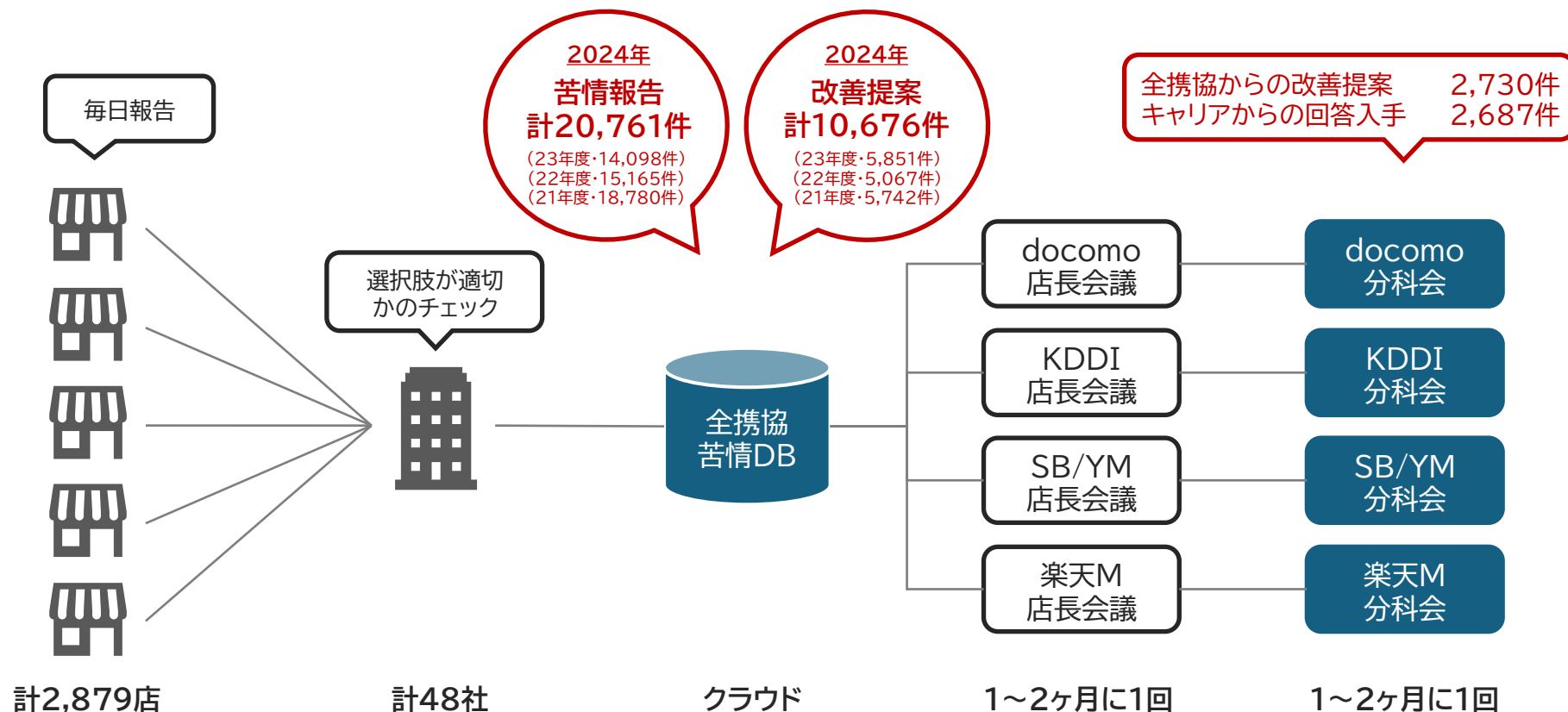


● 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

2025年7月2日

全携協の苦情報告

- 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。
2023年度からは報告のあった苦情がカスタマー・ハラスメントに該当したかどうかについても収集。
- 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。



※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159項目あります。

全携協の苦情収集システム（入力画面のイメージ）

大分類 (4項目)	中分類 (23項目)	小分類 (159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、キャンセル
	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 応対品質、 登録システム障害	自店舗の応対品質	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かった

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。



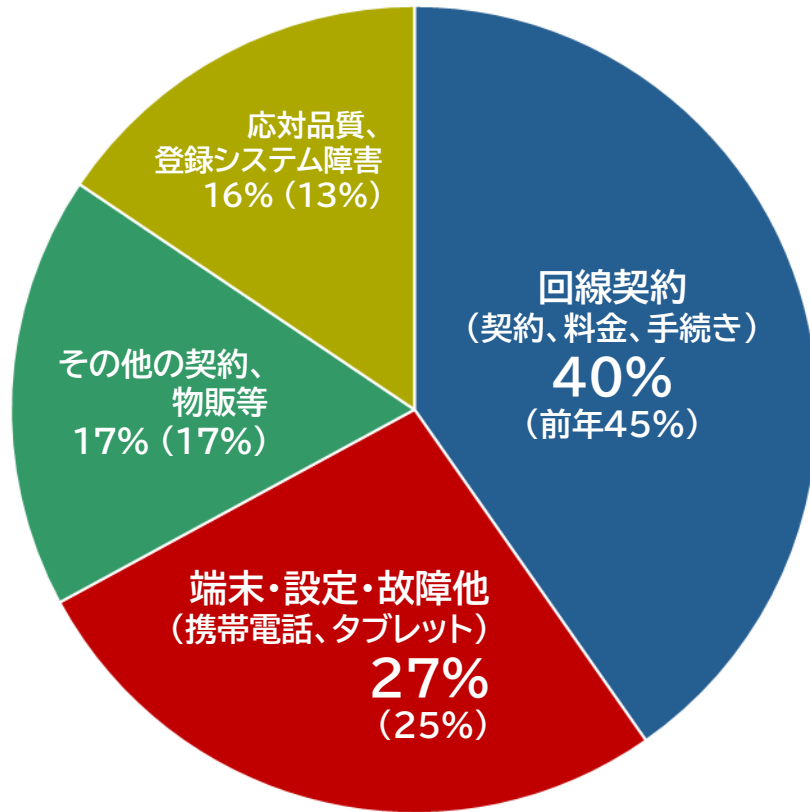
この中分類・23項目が、主な苦情のキーワード

2024年度（通期）

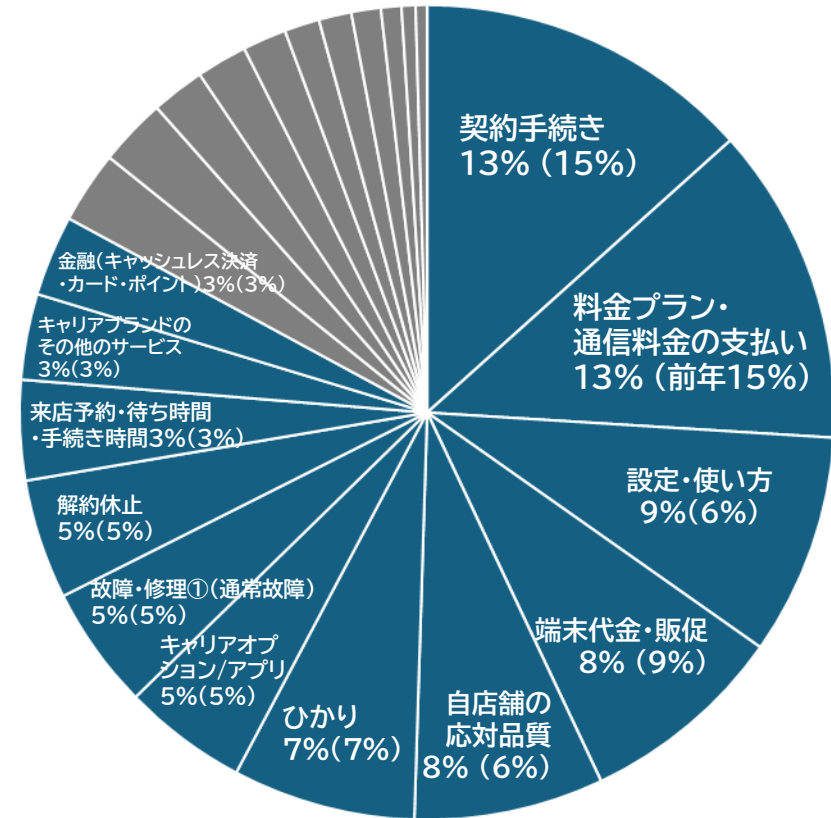
苦情内容 (全キャリア合計)

2024年4月～2025年3月 20,761件
2023年4月～2024年3月 14,098件

[大分類]



[中分類]



苦情の年齢別構成比

高齢者は、引き続き「設定・使い方」の構成比が高い

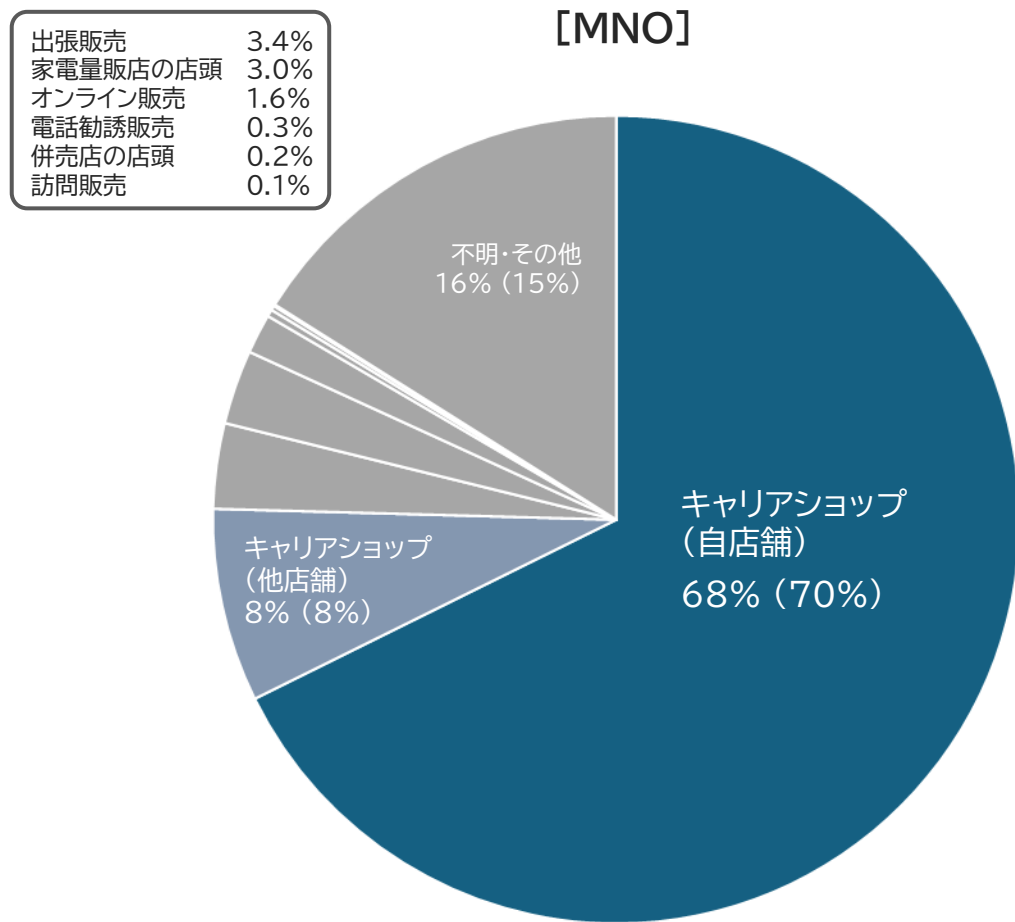
大分類	件数	中分類（成人・未成年）	件数	構成比	中分類（高齢者）	件数	構成比
① 端末・設定・故障他 （携帯電話・タブレット）	5,562	設定・使い方	1,274	8.8%	設定・使い方	968	15.3%
		端末代金・販促	856	5.9%	端末代金・販促	431	6.8%
		故障・修理①（通常故障）	678	4.7%	故障・修理①（通常故障）	333	5.2%
		故障・修理②（端末補償/交換サービス）	310	2.2%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	168	2.6%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	193	1.3%	故障・修理②（端末補償/交換サービス）	108	1.7%
		商品の予約・品揃え	175	1.2%	商品の予約・品揃え	68	1.1%
		② 回線契約 （契約、料金、手続き）	8,364	契約手続き	2,176	15.1%	料金プラン・通信料金の支払い
料金プラン・通信料金の支払い	1,934			13.4%	契約手続き	597	9.4%
キャリアオプション/アプリ	751			5.2%	キャリアオプション/アプリ	274	4.3%
解約、休止、キャンセル	738			5.1%	解約、休止、キャンセル	249	3.9%
通信品質	391			2.7%	通信品質	204	3.2%
請求書の表現、明細、WEB明細等	169			1.2%	請求書の表現、明細、WEB明細等	100	1.6%
代理店独自アプリ(アフィリエイト)	60			0.4%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	34	0.5%
③ その他の契約、物販等	3,602			ひかり	1,147	8.0%	ひかり
		キャリアブランドのその他のサービス	507	3.5%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	232	3.7%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	433	3.0%	キャリアブランドのその他のサービス	200	3.2%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	296	2.1%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	144	2.3%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	114	0.8%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	54	0.9%
		でんき・ガス	72	0.5%	でんき・ガス	43	0.7%
		④ 応対品質、 登録システム障害	3,233	自店舗の応対品質	1,014	7.0%	自店舗の応対品質
来店予約・待ち時間・手続き時間	473			3.3%	来店予約・待ち時間・手続き時間	351	5.5%
キャリアコールセンター(③を除く)	394			2.7%	キャリアコールセンター(③を除く)	164	2.6%
各キャリアの登録システムの障害	263			1.8%	各キャリアの登録システムの障害	26	0.4%
20,761		14,418 100.0%		6,343 100.0%			

(参考) 苦情の多かった中分類の内容 (小分類)

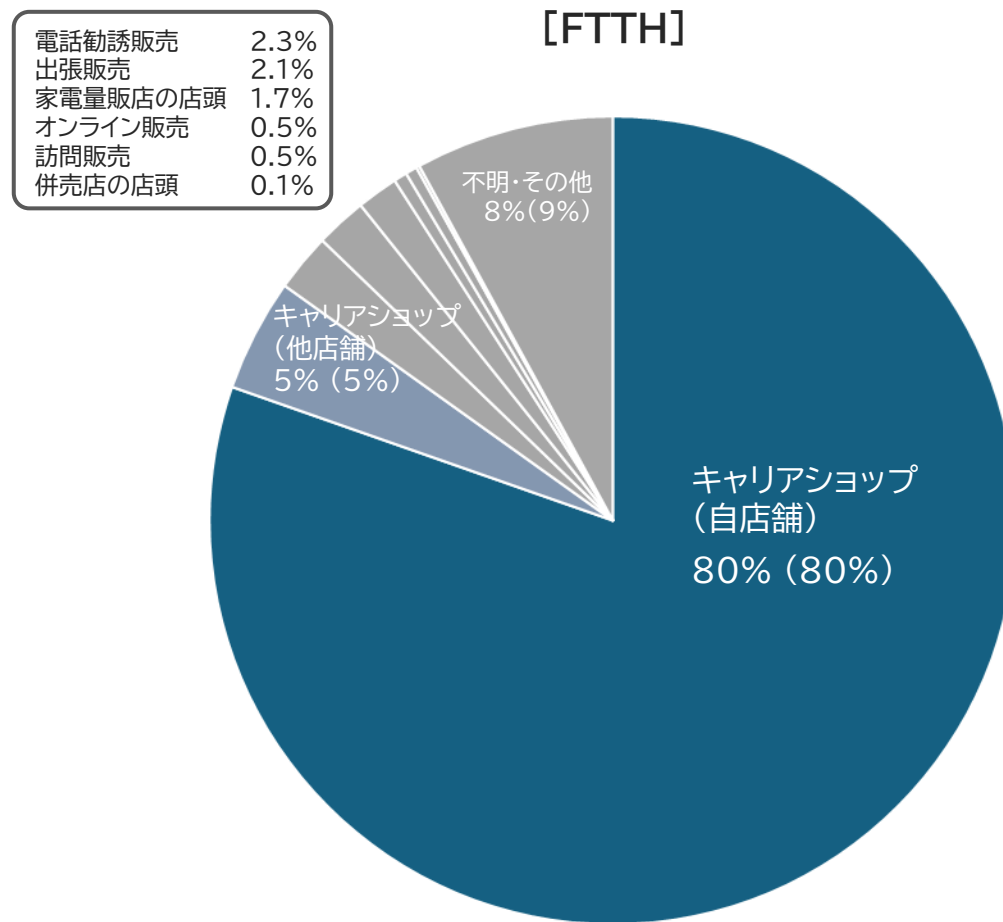
中分類	件数	小分類	件数	構成比
契約手続き	2,773 100%	説明不足・誤案内	944	34%
		事務処理ミス	571	21%
		本人性の確認について(代理人含む)	166	6%
		不正契約(被害に遭った)	49	2%
		割賦審査・指定信用情報機関(CIC)について	44	2%
		書面(紙媒体/電子媒体)の内容について	32	1%
		初期契約解除制度/確認措置(8日間キャンセル)の説明について	27	1%
		データが消失した(故障対応を除く)	13	0%
		書面が多すぎる、書面の誤渡し	4	0%
		その他	923	33%
料金プラン ・通信料金の支払い	2,621 100%	説明不足・誤案内	602	23%
		事務処理ミス	525	20%
		思っていたよりも通信料が高い	323	12%
		各種割引について	307	12%
		心当たりのない請求	214	8%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	180	7%
		その他	470	18%
設定・使い方	1,824 100%	有料設定について	339	19%
		端末が難しくて使えない	241	13%
		初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む)	180	10%
		使いたい機能がなかった	74	4%
		メモリコピーなど作業を代行して欲しい	69	4%
		フィルタリングについて	14	1%
		SIMロックについて	11	1%
		その他	896	49%

中分類	件数	小分類	件数	構成比
端末代金・販促	1,705 100%	下取りサービスについて	243	14%
		端末代金が高い、納得がいかない	239	14%
		キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内	232	14%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	173	10%
		頭金について	98	6%
		キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス	89	5%
		各種割引について	71	4%
		キャッシュバックについて	59	3%
		2台目(複数台)セット販売について	25	1%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	21	1%
		その他	455	27%
自店舗の対応品質	1,562 100%	接客態度・対応品質について	770	49%
		電話での対応態度について	106	7%
		電話が繋がらない	58	4%
		高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない	50	3%
		店舗の設備や立地・環境について	37	2%
		誇大広告や、わかりにくい広告	7	0%
		その他	534	34%

大きな変化なし (自店舗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)



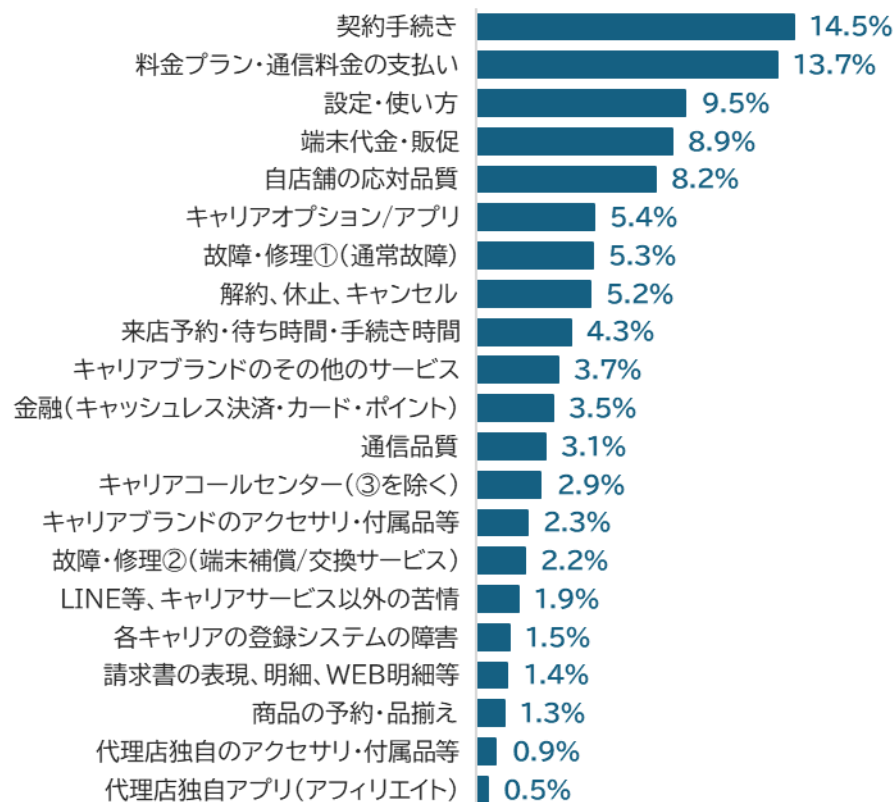
n=19,139 (前期13,027)



n=1,507 (前期801)

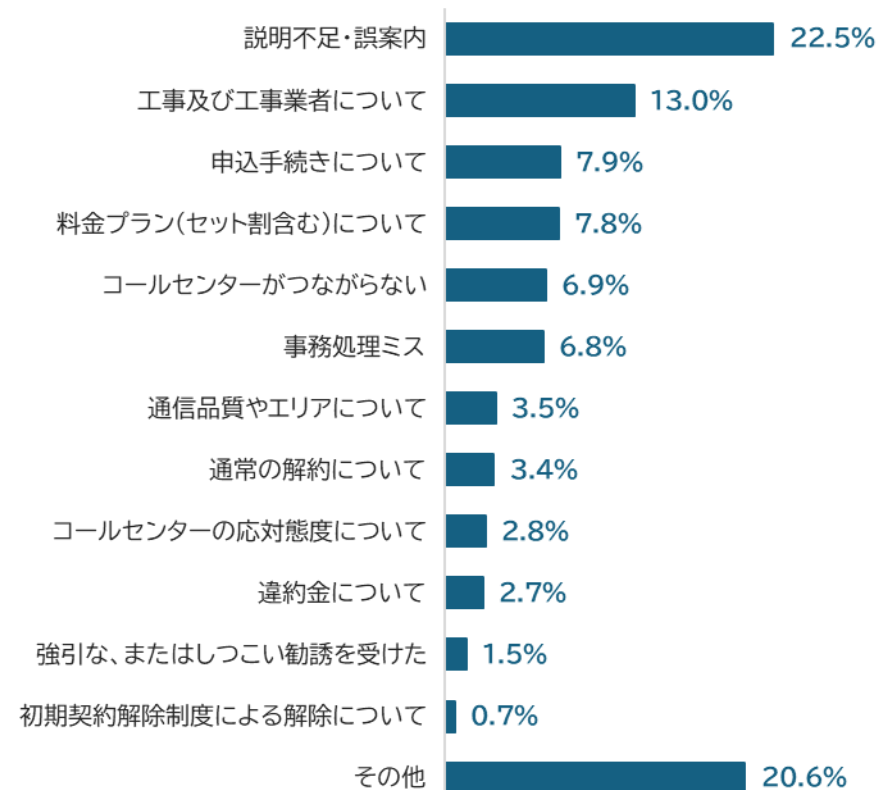
P5(苦情内容)を、総務省資料にあわせMNOとFTTHにわけたもの

[MNO]



n=19,139 (前期13,027)

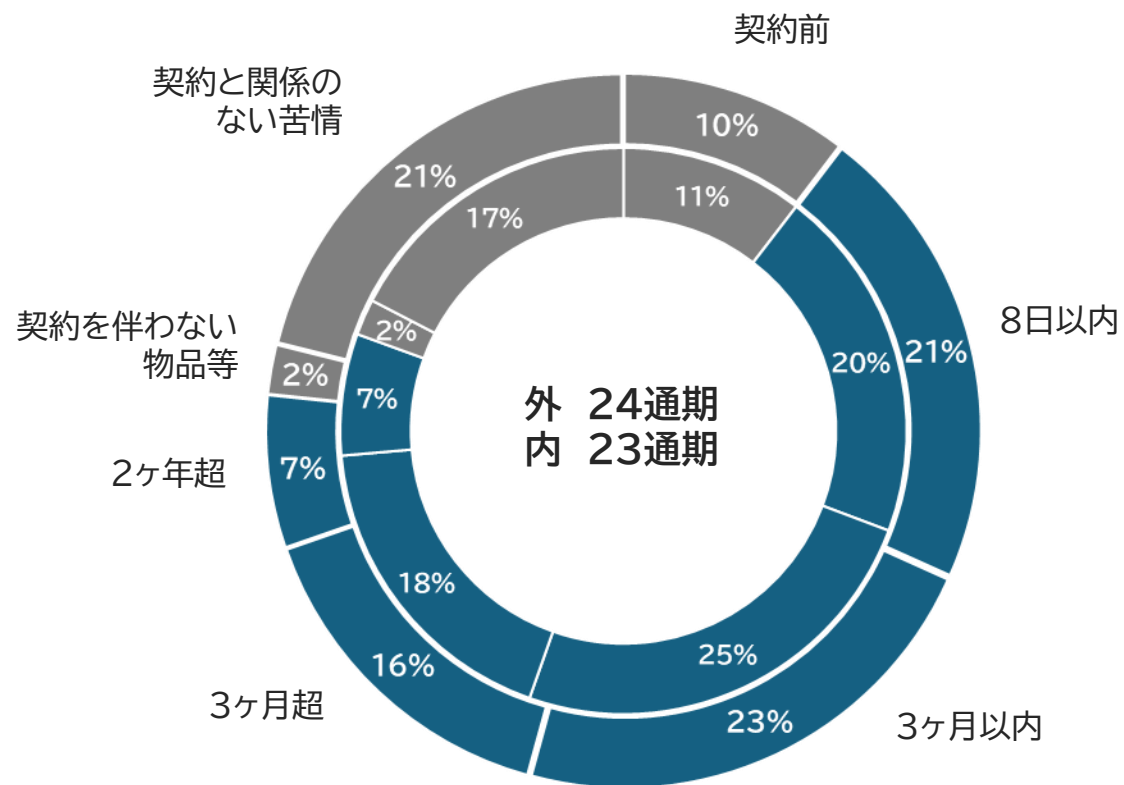
[FTTH]



n=1,507 (前期801)

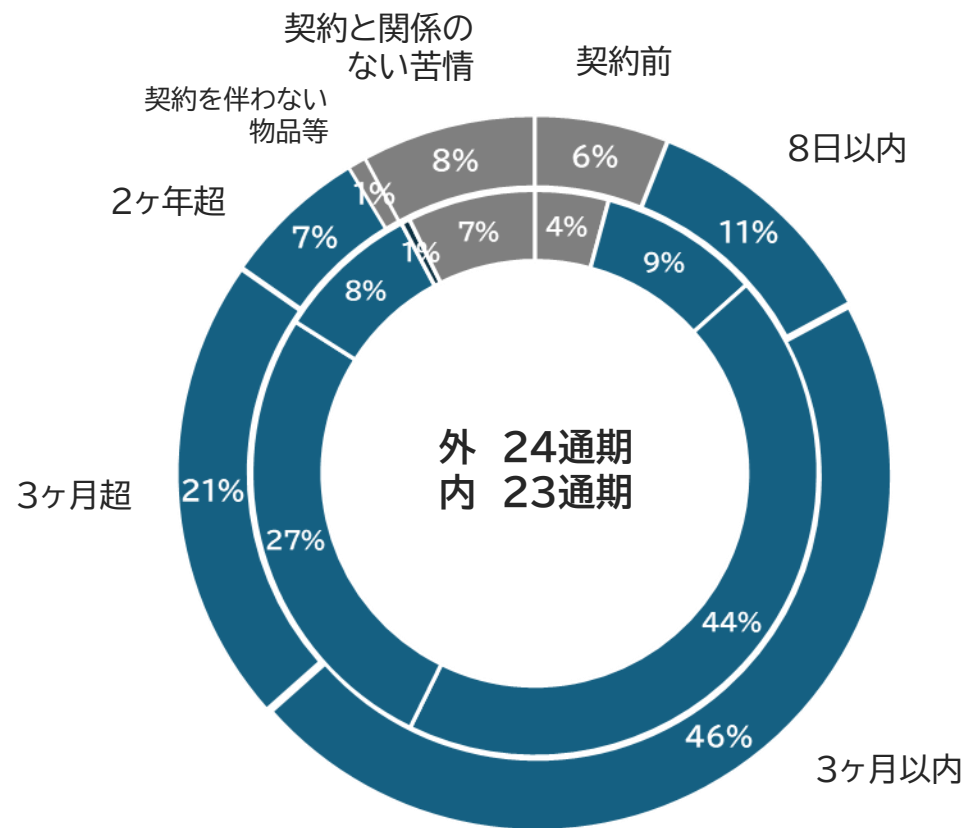
大きな変化なし

[MNO]



n=19,139 (前期13,027)

[FTTH]



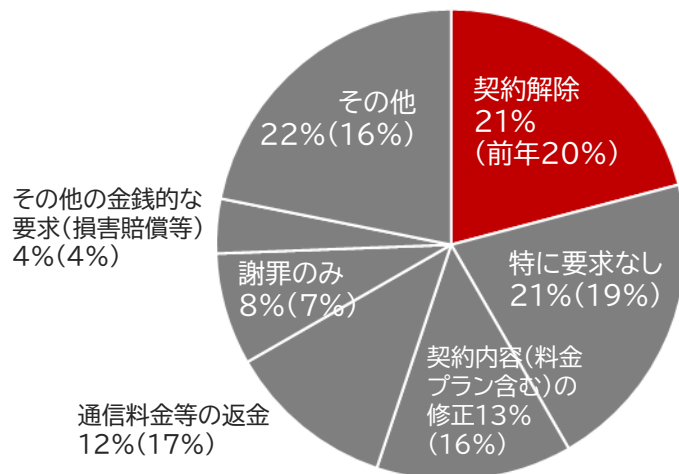
n=1,507 (前期801)

要望内容

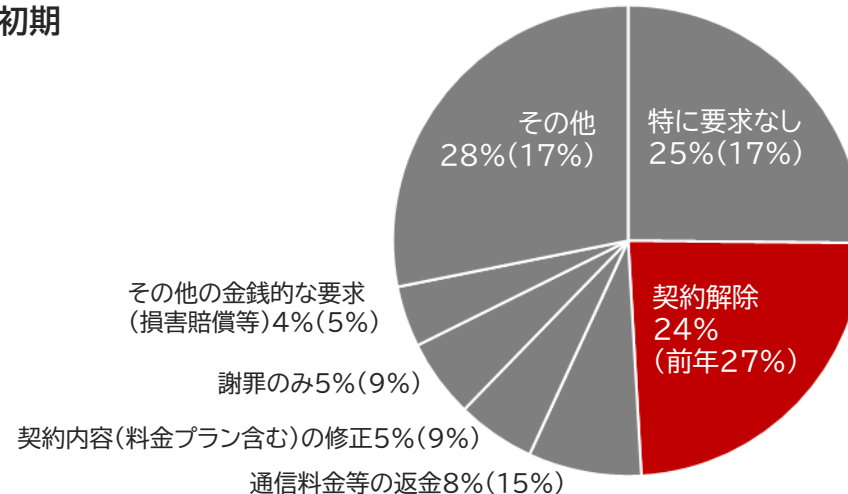
総務省資料と比較
するための図表

2024年4月～2025年3月 19,139件
(でんき・ガス115件、FTTH1,507件を除いた件数)

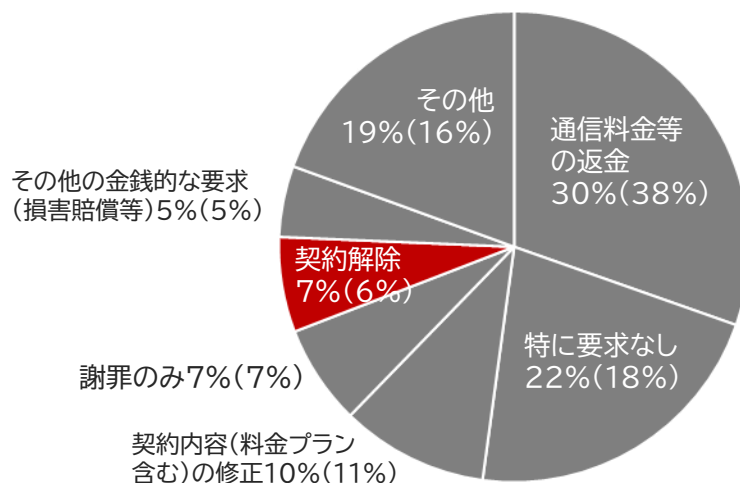
MNO・契約初期
n=4,087
(前期2,642)



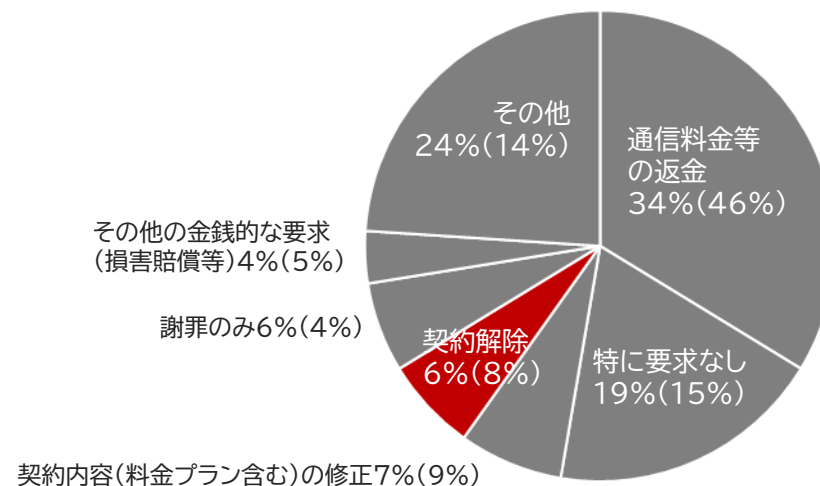
FTTH・契約初期
n=167
(前期92)



MNO・利用中
n=8,596
(前期6,492)



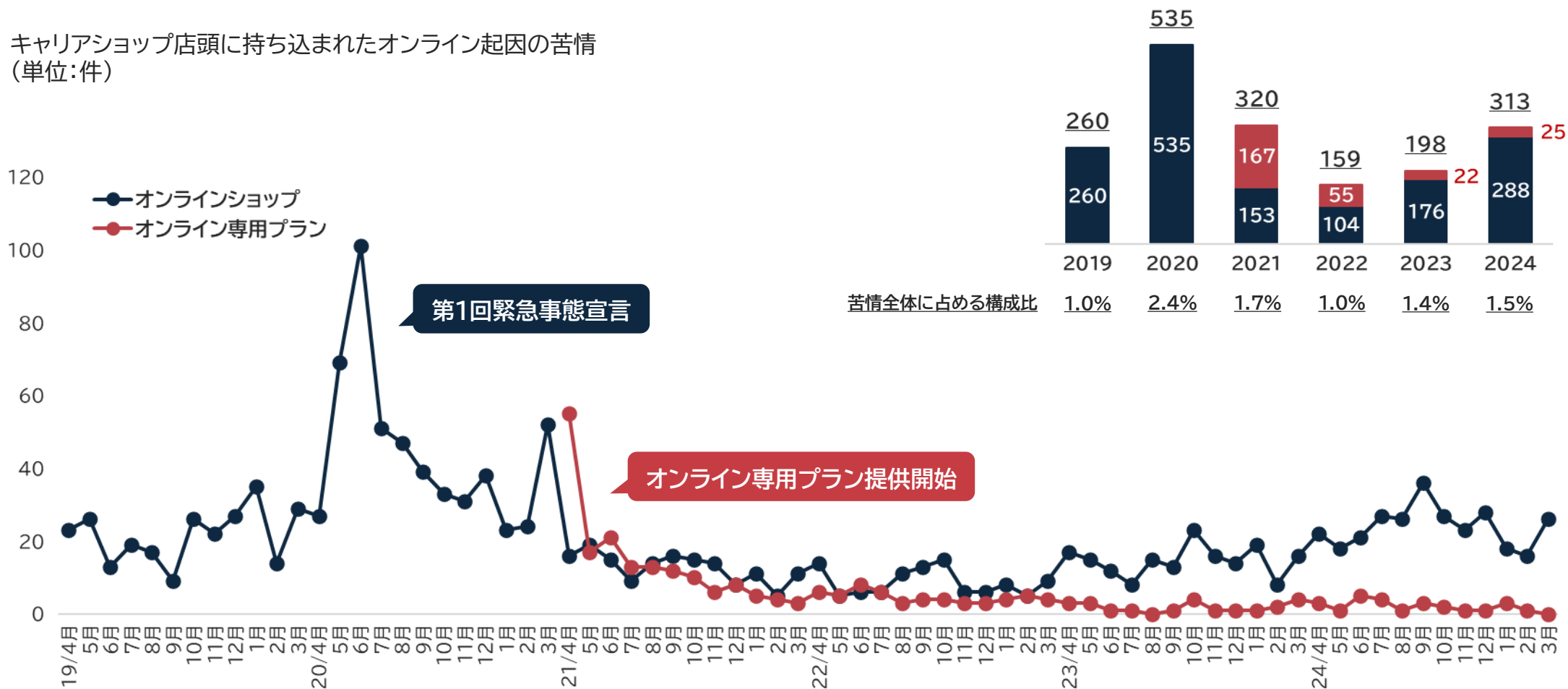
FTTH・利用中
n=1,118
(前期787)



(参考) オンライン販売に係る苦情の状況

キャリアショップ店頭に持ち込まれるオンライン起因の苦情は、少ないもののやや増加傾向

キャリアショップ店頭に持ち込まれたオンライン起因の苦情
(単位:件)



(参考) オンラインに係る苦情の年齢別構成比

オンラインにおいても、高齢者は「設定・使い方」の構成比が高い

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）	130	端末代金・販促	34	13.2%	設定・使い方	11	20.0%
		故障・修理①（通常故障）	30	11.6%	端末代金・販促	3	5.5%
		設定・使い方	25	9.7%	商品の予約・品揃え	3	5.5%
		故障・修理②（端末補償/交換サービス）	11	4.3%	故障・修理②（端末補償/交換サービス）	2	3.6%
		商品の予約・品揃え	6	2.3%	故障・修理①（通常故障）	1	1.8%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	3	1.2%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	1	1.8%
② 回線契約 （契約、料金、手続き）	110	契約手続き	55	21.3%	契約手続き	5	9.1%
		料金プラン・通信料金の支払い	14	5.4%	キャリアオプション/アプリ	4	7.3%
		解約、休止、キャンセル	13	5.0%	料金プラン・通信料金の支払い	2	3.6%
		キャリアオプション/アプリ	10	3.9%	通信品質	2	3.6%
		通信品質	2	0.8%	解約、休止、キャンセル	1	1.8%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	1	0.4%	請求書の表現、明細、WEB明細等	1	1.8%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	0	0.0%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	0	0.0%
③ その他の契約、物販等	30	キャリアブランドのその他のサービス	14	5.4%	キャリアブランドのその他のサービス	3	5.5%
		ひかり	6	2.3%	ひかり	2	3.6%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	3	1.2%	でんき・ガス	1	1.8%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	1	0.4%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	0	0.0%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	0	0.0%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	0	0.0%
		でんき・ガス	0	0.0%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	0	0.0%
④ 応対品質、 登録システム障害	43	キャリアコールセンター(③を除く)	16	6.2%	キャリアコールセンター(③を除く)	9	16.4%
		自店舗の応対品質	9	3.5%	来店予約・待ち時間・手続き時間	2	3.6%
		各キャリアの登録システムの障害	3	1.2%	自店舗の応対品質	1	1.8%
		来店予約・待ち時間・手続き時間	2	0.8%	各キャリアの登録システムの障害	1	1.8%

313

258 100.0%

55 100.0%