

第10回 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合提出資料

# 苦情分析結果について

2021年2月2日  
一般社団法人 電気通信事業者協会

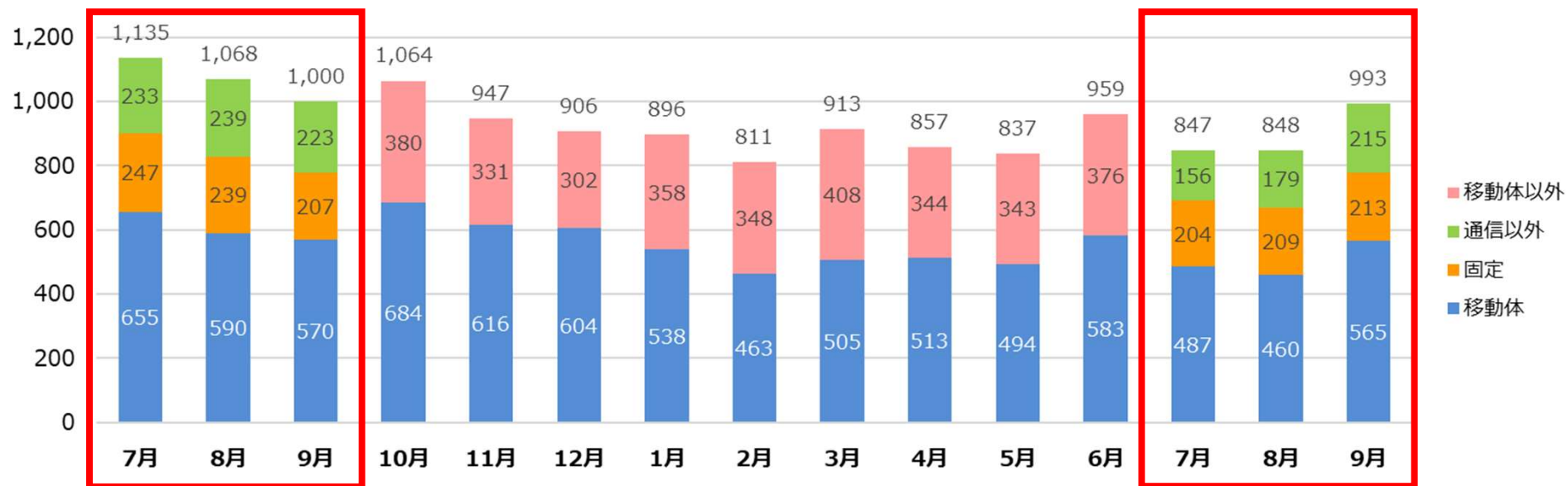
1. 問合せ状況について
2. 分析結果について
3. 苦情相談の項目・観点
4. 発生要因
5. 発生チャネル
6. 発生時期
7. TOPICS
8. まとめ

- 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き、モニタリングを目的とし、お客様申告内容の分析を実施
- 本分析は、行政が設置する窓口で受付けた申告のうち、MNO3社 (NTTドコモ・KDDI・ソフトバンク)に照会があり、各事業者により事実確認、お客様対応まで完了したものを対象として実施

# 1-1. 問合せ状況について (月次推移)

○お問い合わせ件数の月次推移は以下のとおり。

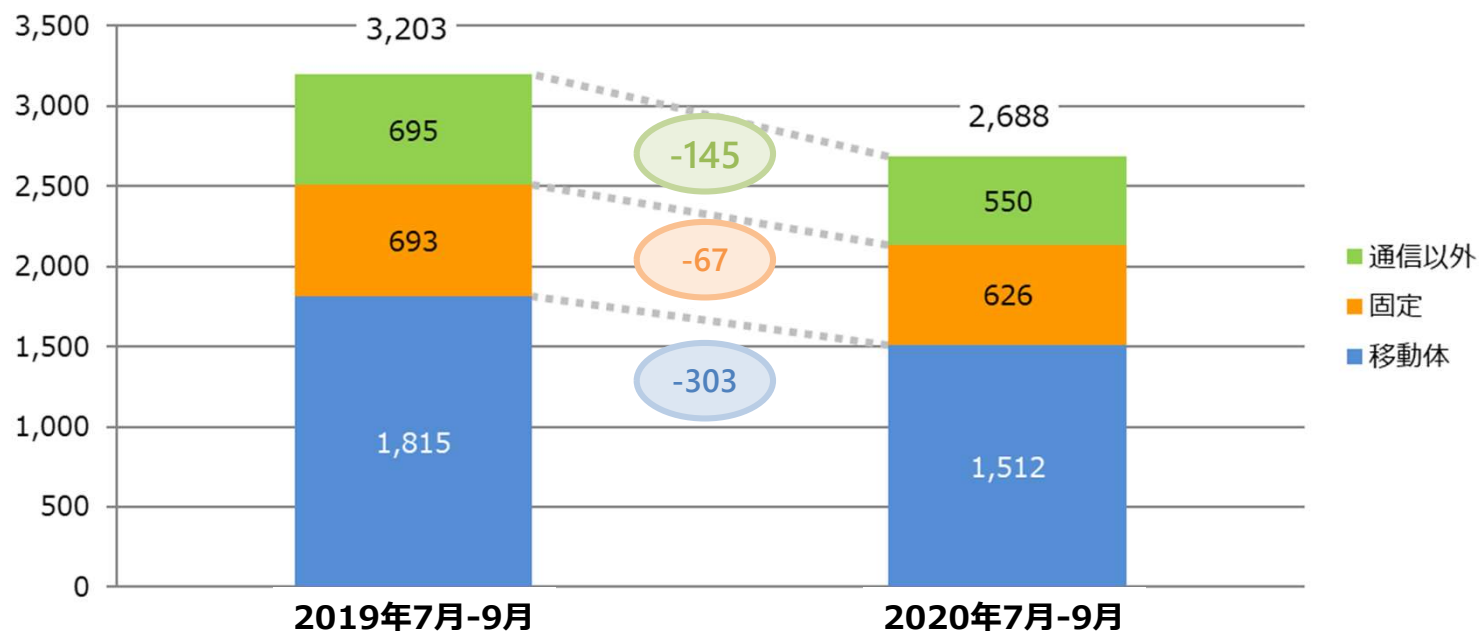
■ 月次推移 (2019年7月～2020年9月)



## 1-2. 問合せ状況について (3ヶ月比較)

- 3ヵ月合計の比較では、昨年同期と比較して減少。
- 役務別では、「移動体通信」「固定通信」「通信以外」の全ての役務において件数が減少となった。

■ 3ヶ月比較 (2019年7月-9月と2020年7月-9月比較)

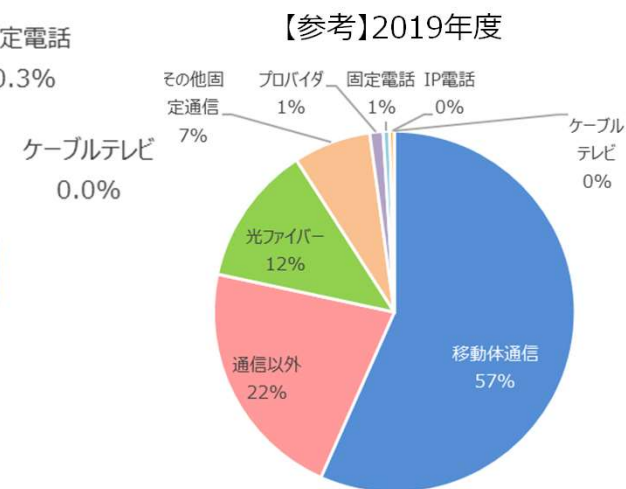
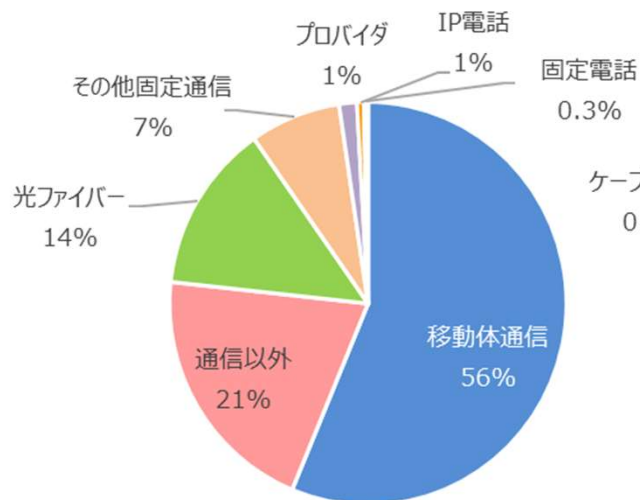


## 2-1. 分析結果について (主要役務・受付種別)

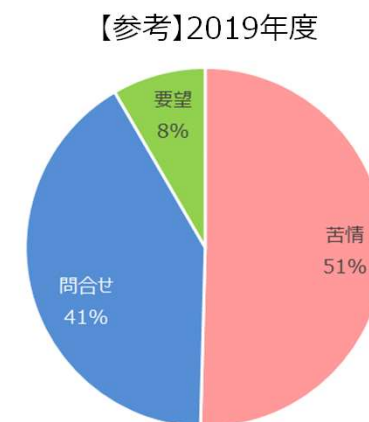
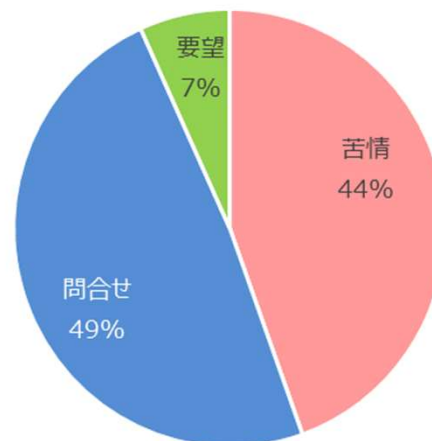
○役務別では「光ファイバー」の構成比が微増 ○受付種別では「苦情」の比率が減少

2020年 主要役務別	件数
移動体通信	1,512
通信以外	550
光ファイバー	364
その他固定通信	199
プロバイダ	39
固定電話	15
IP電話	9
ケーブルテレビ	0
<b>総計 2,688</b>	

※移動体通信 = 携帯電話・無線インターネット専用サービス・プリペイド・その他無線通信  
 ※役務が案件において複数となる場合は主要な役務を選択



2020年 受付種別	件数
苦情	1,197
問合せ	1,309
要望	182
<b>総計 2,688</b>	

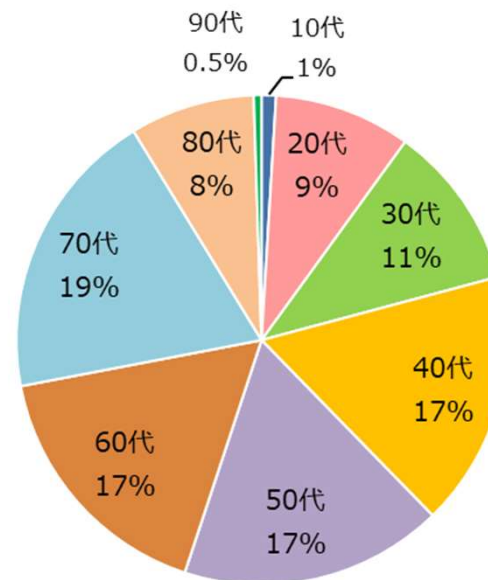


## 2-2. 分析結果について (年代)

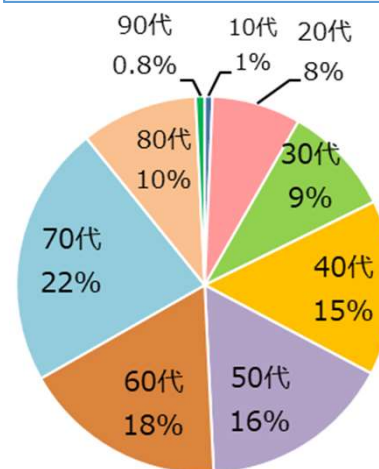
○年代別では70代が最も多く、60代・50代・40代の層が次いで多くなっている

2020年 年代別	件数
10代	17
20代	161
30代	194
40代	301
50代	310
60代	302
70代	344
80代	147
90代	9
<b>総計 1,785</b>	

※年代不明を除く

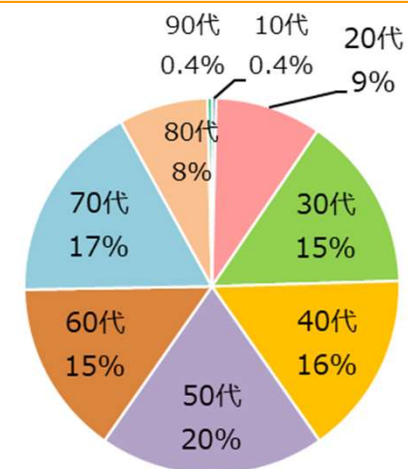


### 移動体



n=1,038

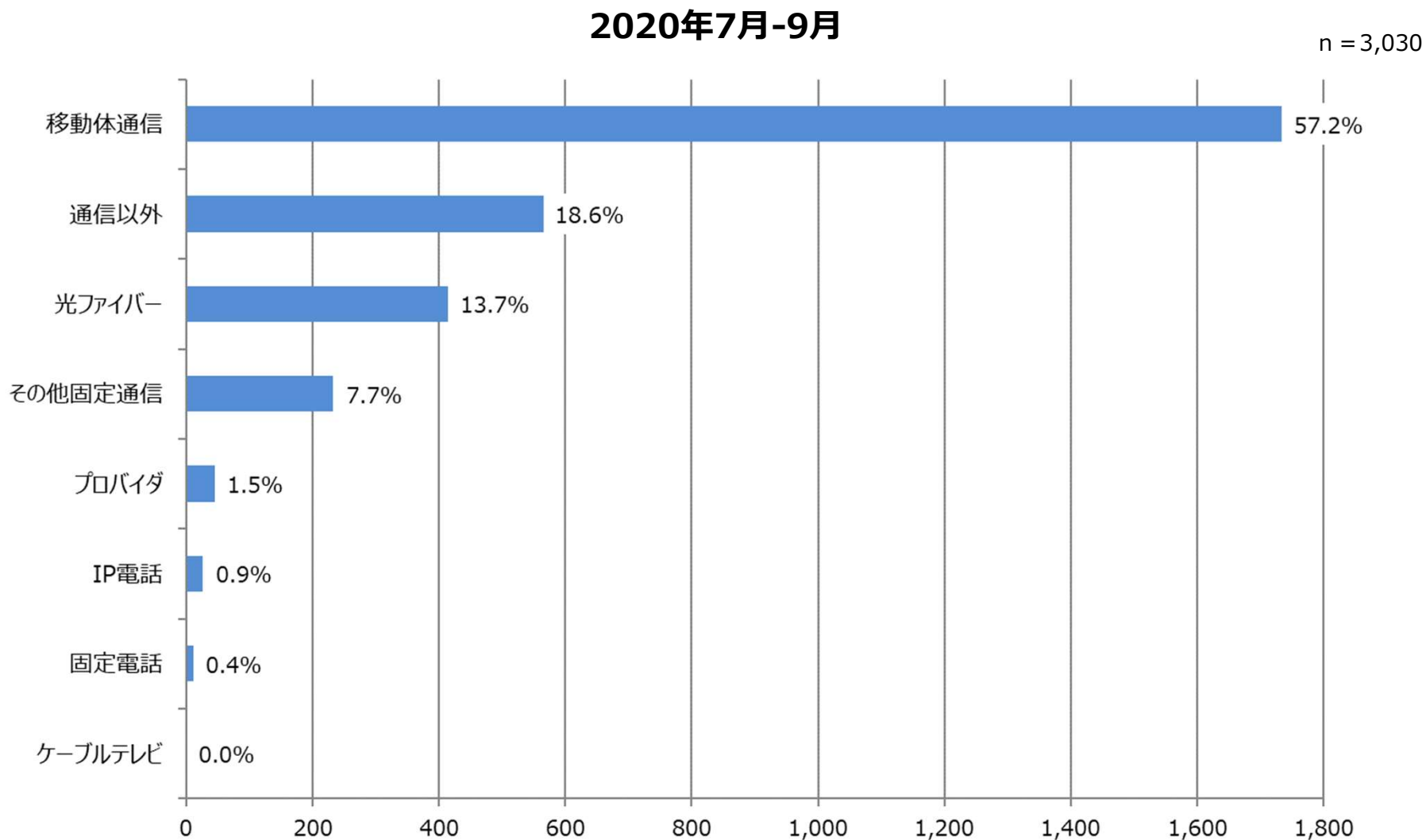
### 光ファイバー



n=273

## 2-3. 分析結果について（役務別）

○役務別では「移動体通信」の比率が最も高く、次いで「通信以外」の比率が高くなっている。

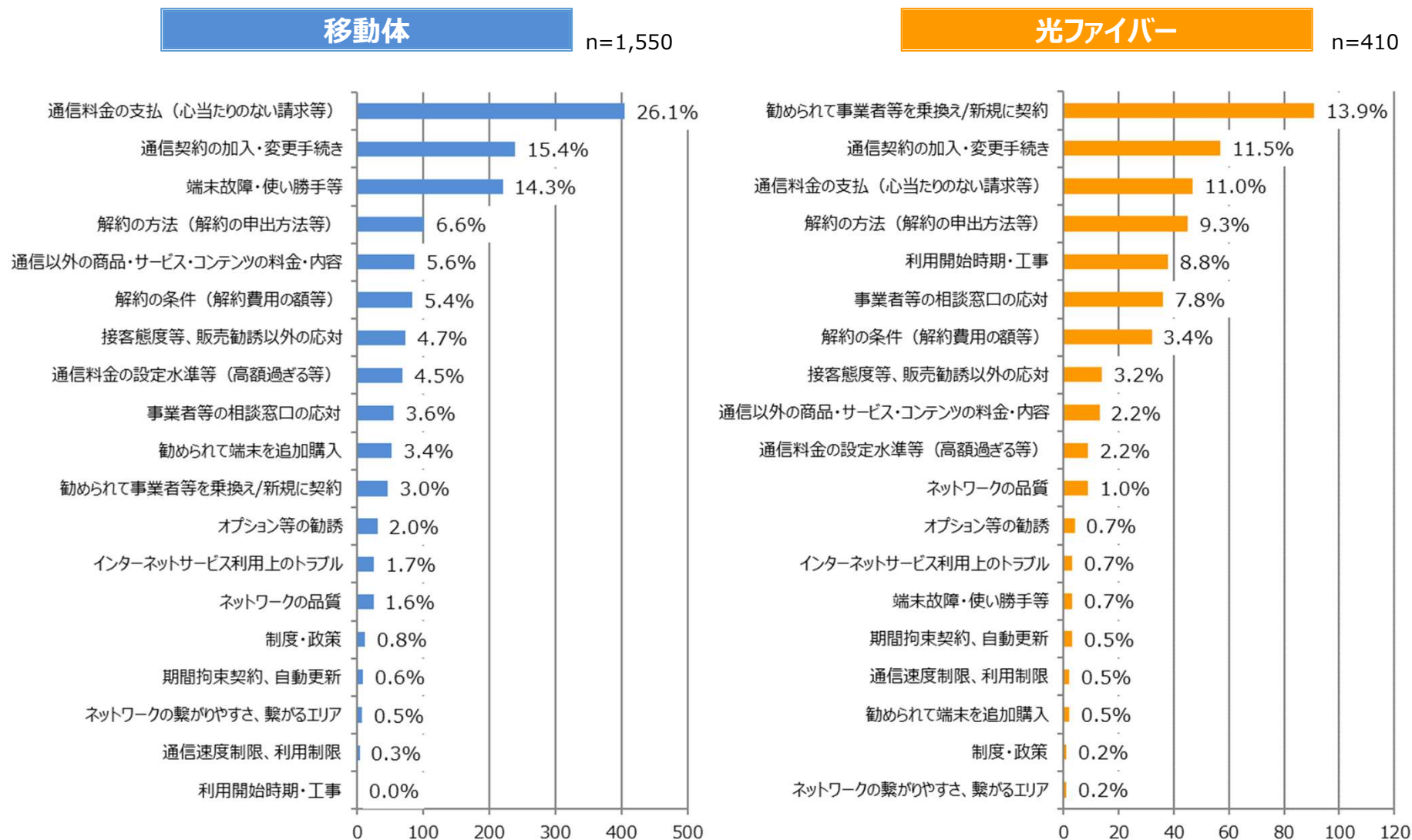


※複数選択の為、総件数と一致しない



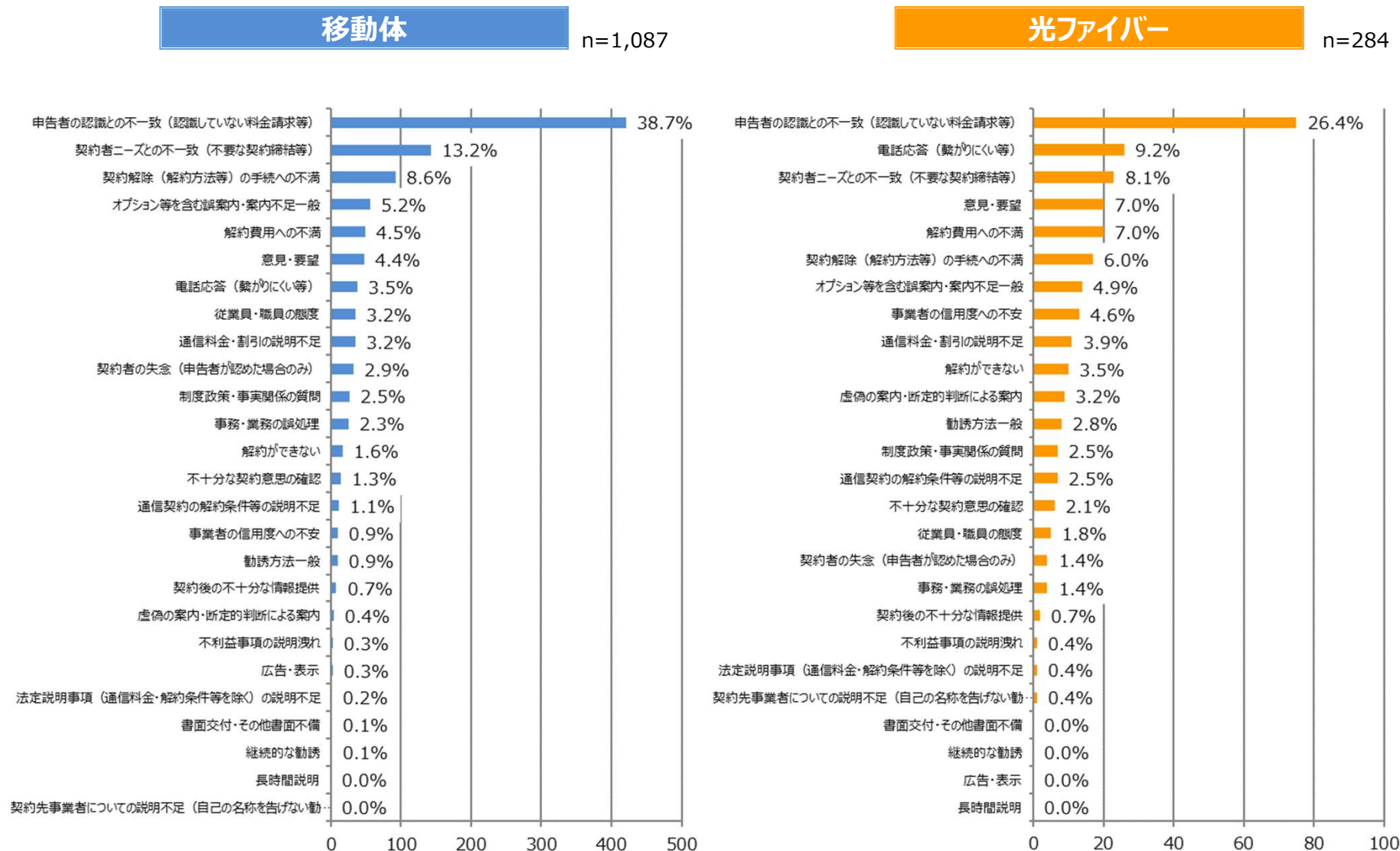
### 3. 苦情相談の項目・観点【2020年7月～9月】

- 移動体通信では「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」が最も多い
- 光ファイバーでは「勧められて事業者等を乗換え/新規に契約」が最も多い



## 4. 発生要因【2020年7月～9月】

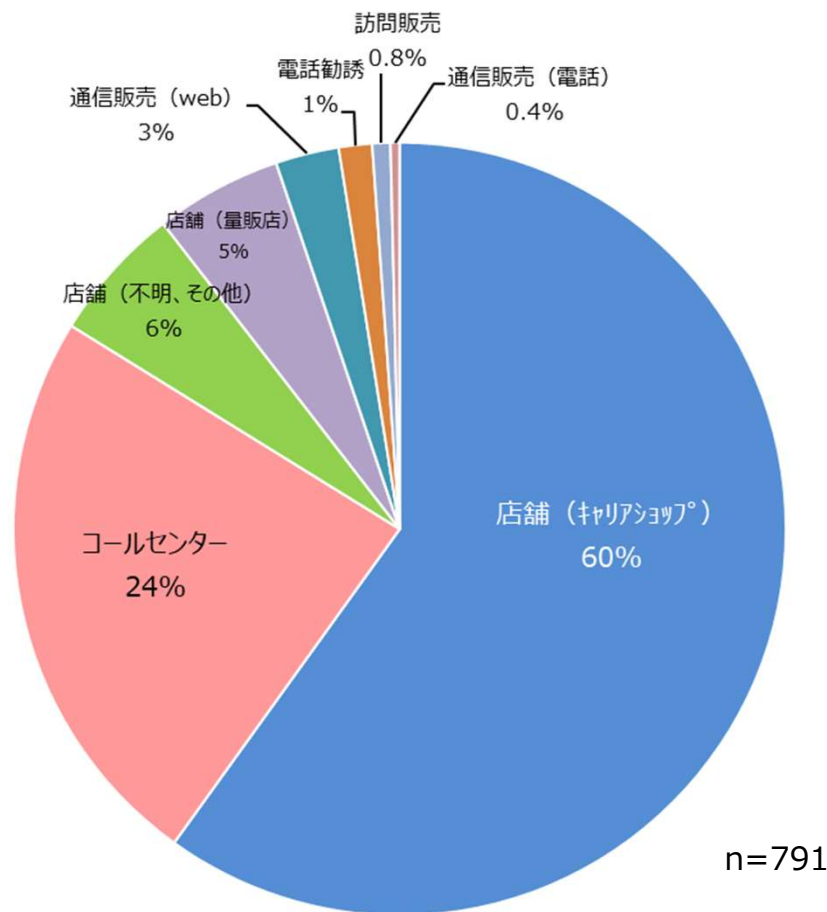
○移動体通信・光ファイバーとも、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」が最も多くなっている



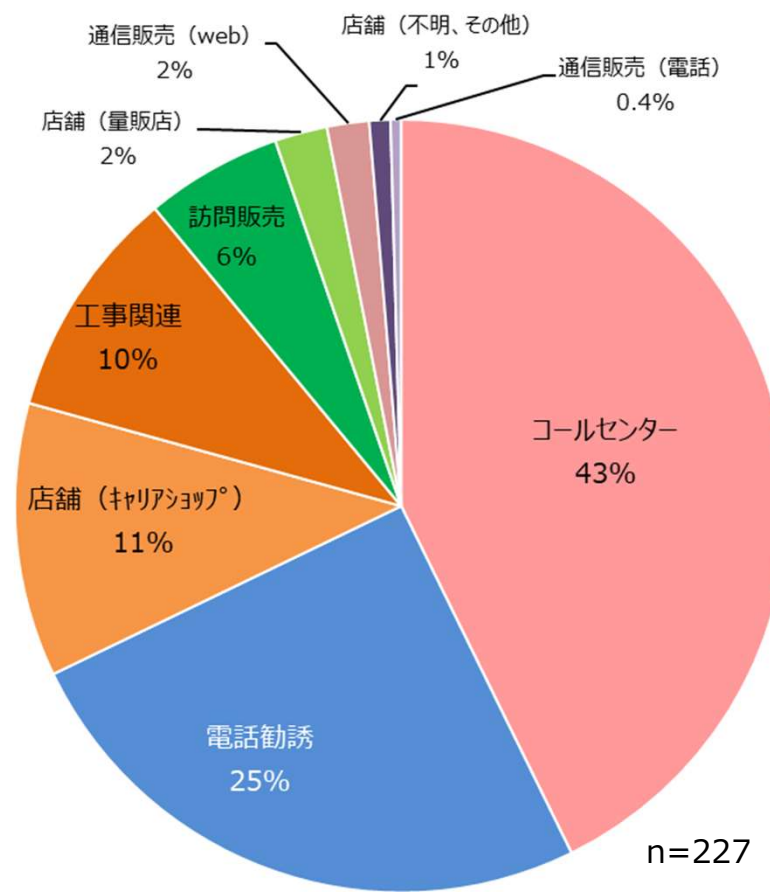
## 5. 発生チャネル 【2020年7月～9月】

- 移動体通信においてはキャリアショップ等の「店舗」が主な発生チャネルとなっている
- 光ファイバーでは「コールセンター」と「電話勧誘」が多くなっている

移動体



光ファイバー

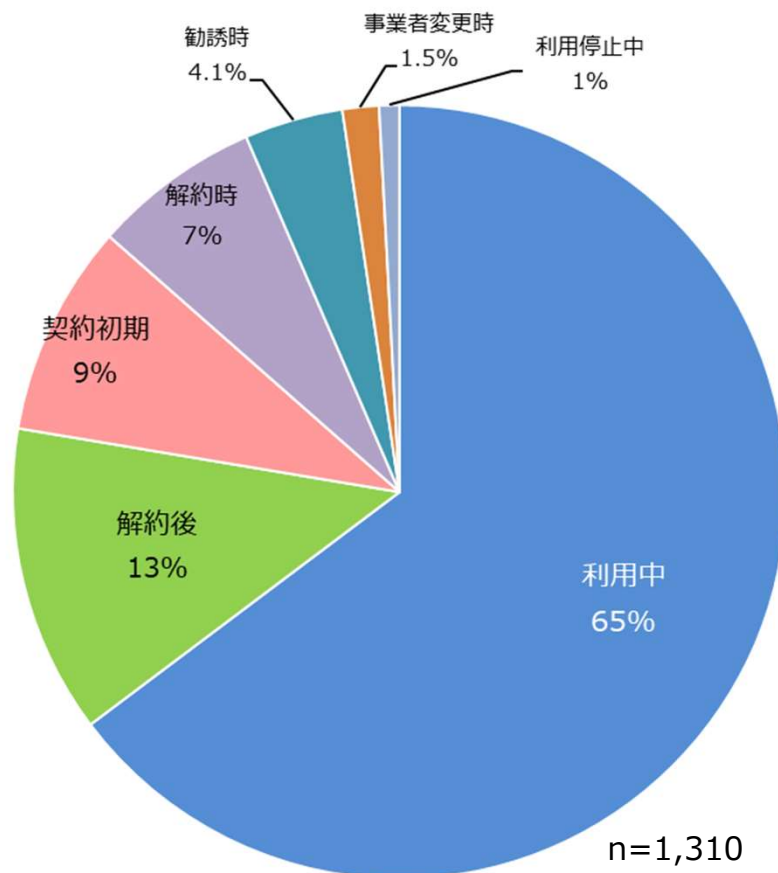


※不明、その他を除く

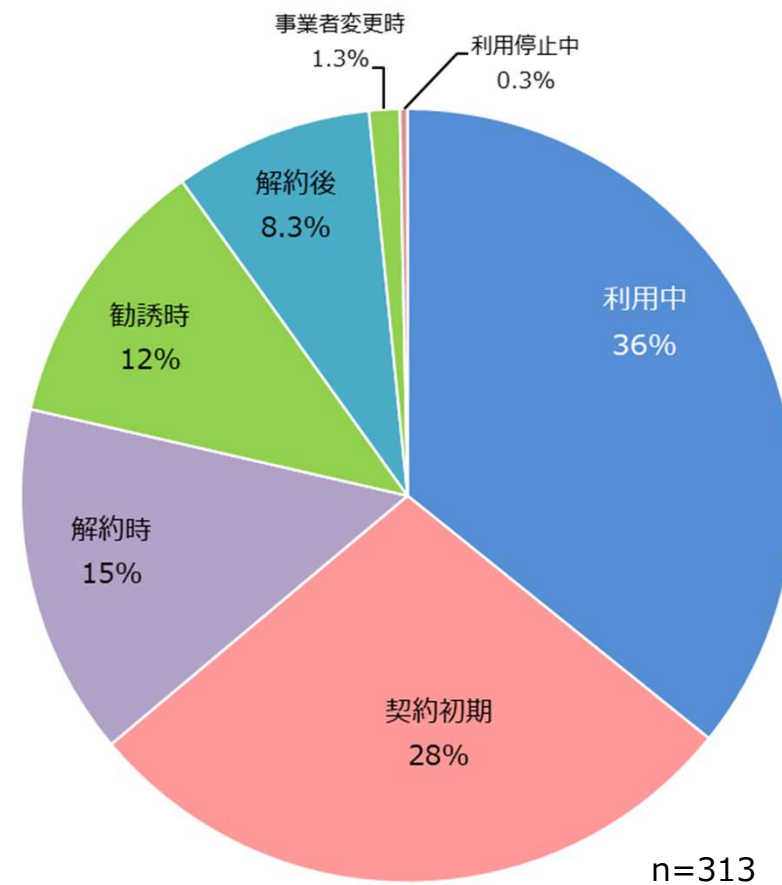
## 6-1. 発生時期 【2020年7月～9月】

- 移動体通信・光ファイバーとも、「利用中」に発生した申告が多い
- 移動体通信では「解約後」、光ファイバーでは「契約初期」が次いで多くなっている

移動体



光ファイバー



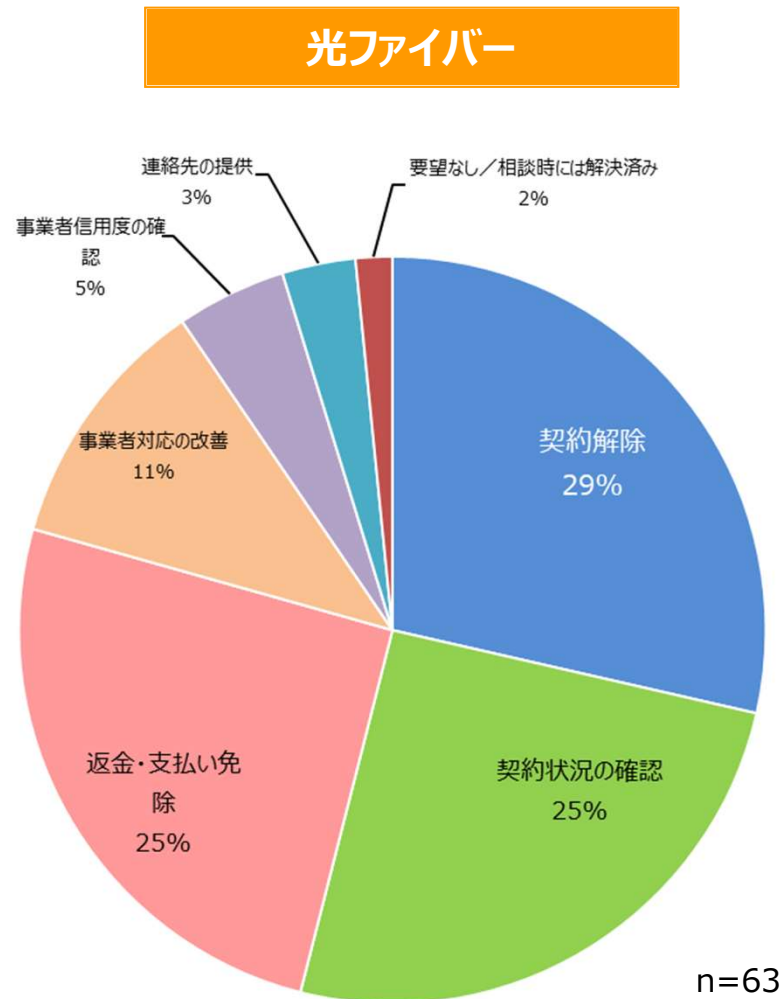
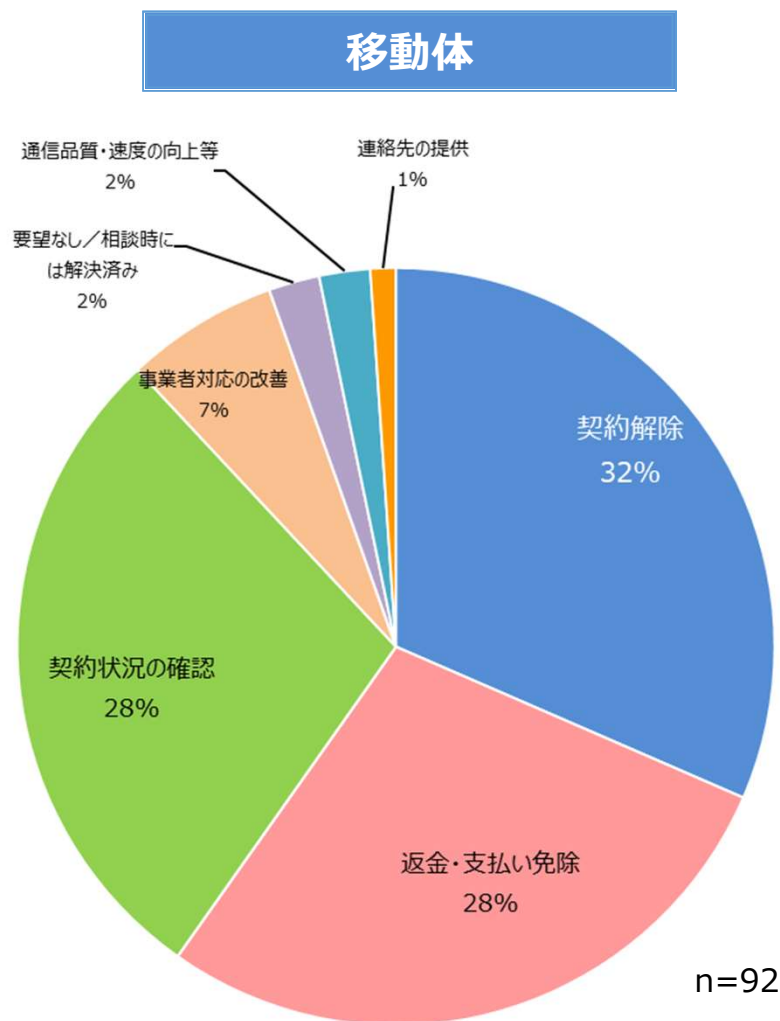
※ 使用中 = 利用中一般、初回請求時、初回請求後

※ 契約初期 = 勧誘時（検討時）、契約時、契約・書面到着後8日以内、工事前、工事中

※ 不明、その他を除く

## 6-2. 発生時期（契約初期における要望内容） 【2020年7月～9月】

- 移動体通信・光ファイバーとも、契約初期の要望としては「契約解除」が最も多い
- 「契約解除」「返金・支払い免除」「契約状況の確認」が主な要望となっている

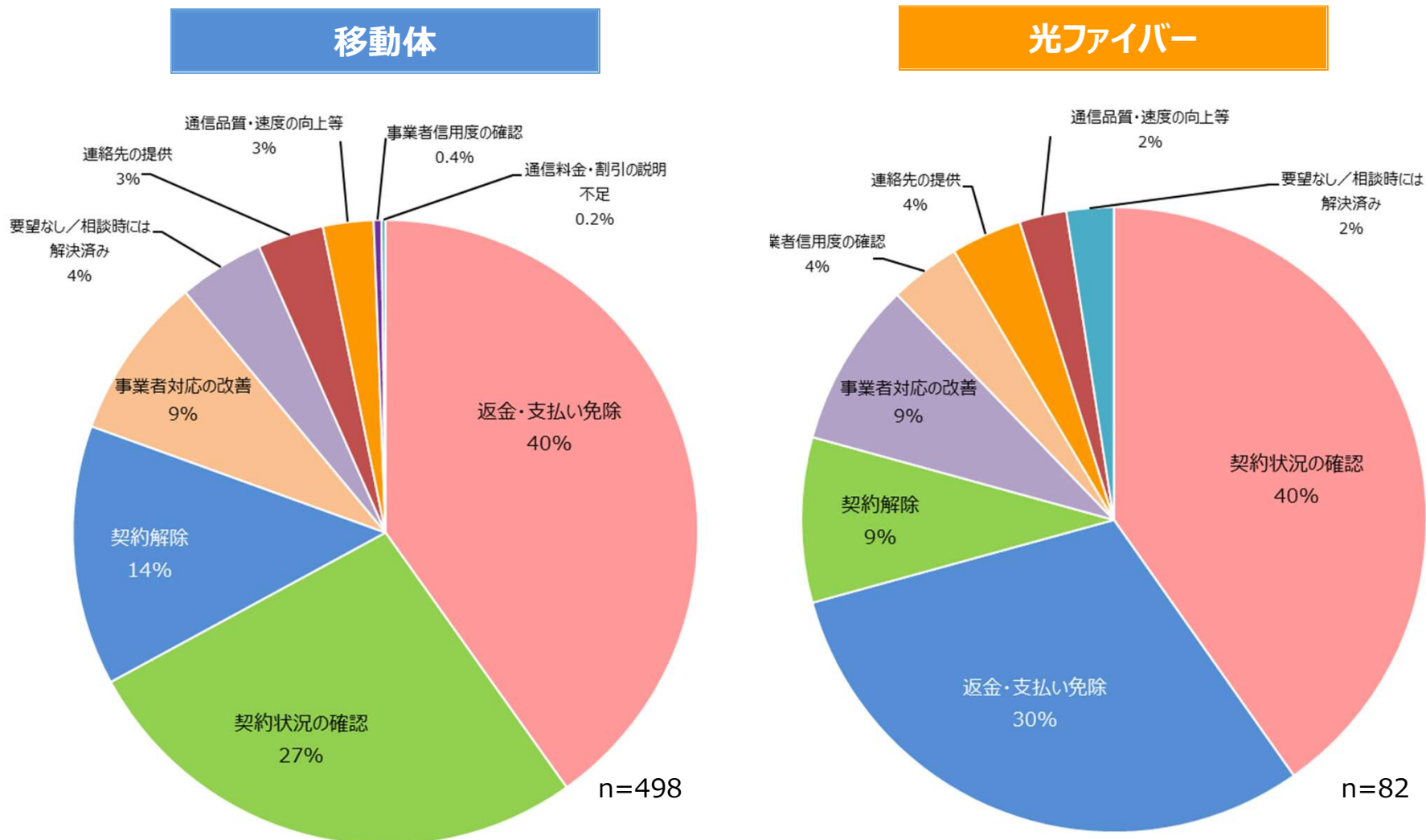


※その他を除く

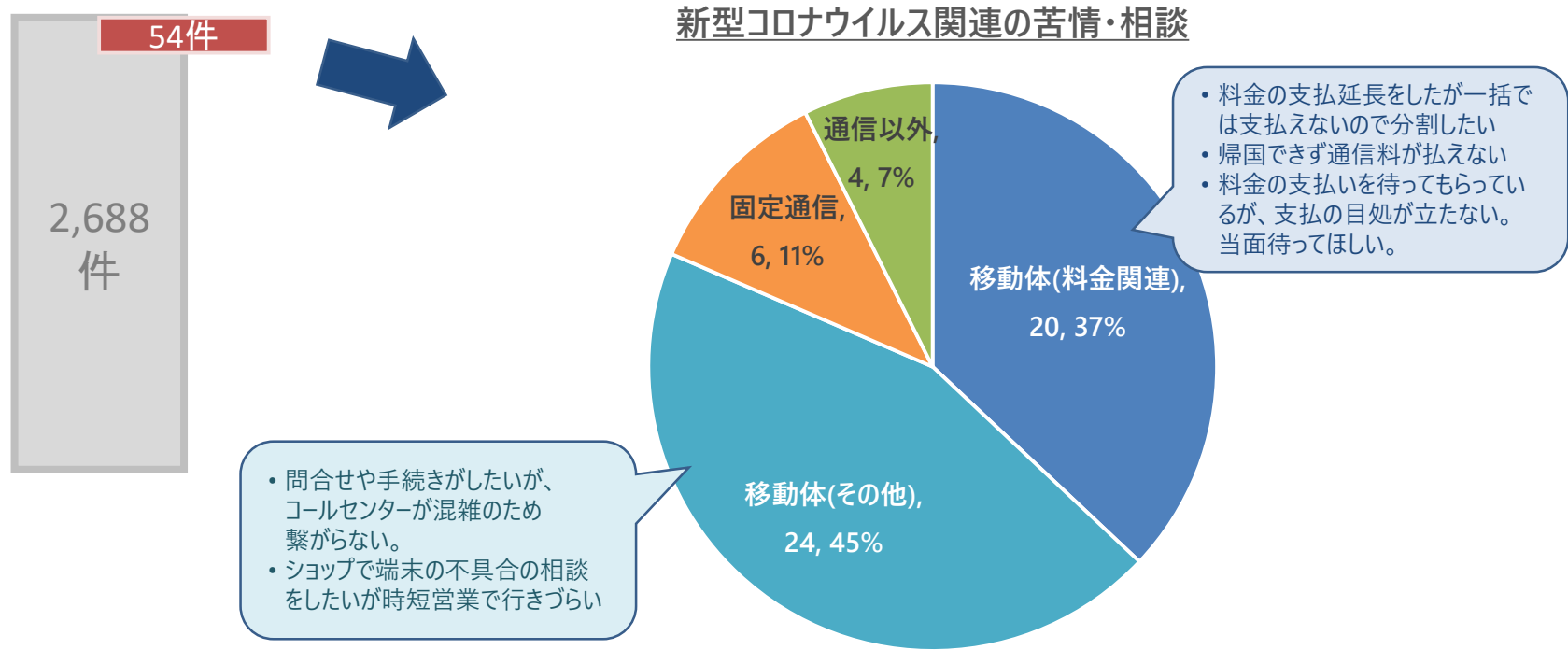


### 6-3. 発生時期（利用中における要望内容） 【2020年7月～9月】

○移動体通信では「返金・支払い免除」、光ファイバーでは「契約状況の確認」が最も多い

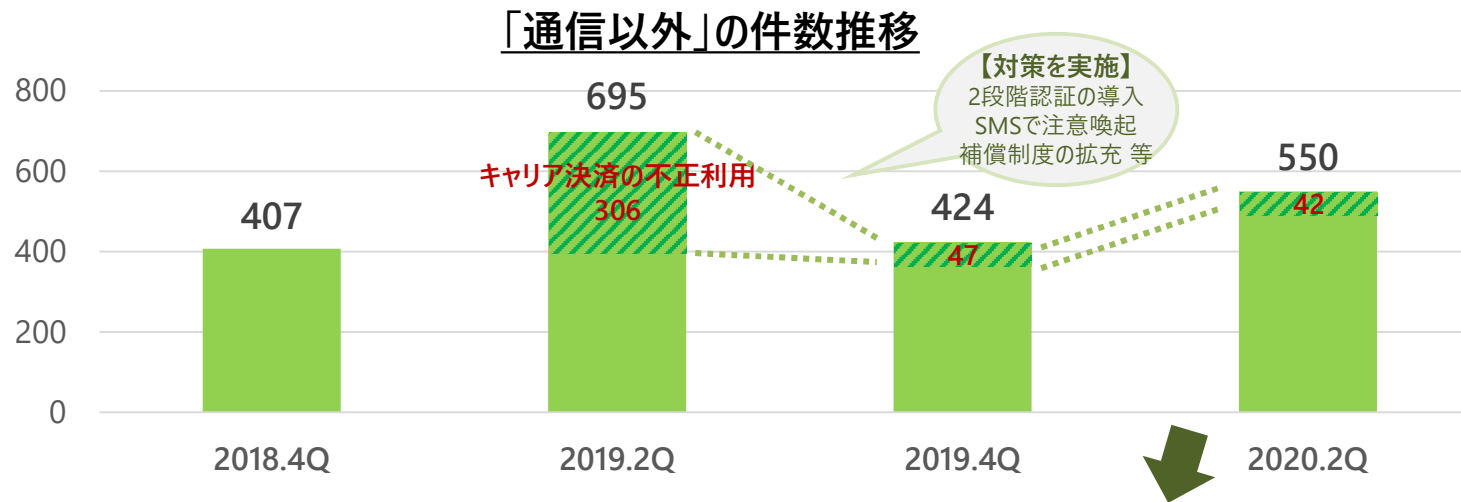


○**新型コロナウイルス**に関連する苦情・相談は**約2%**で、役務別では**移動体通信**が多かった。



- 今回の分析の対象期間を第2四半期(7月~9月)としており、第1四半期(4月~6月)と比べると新型コロナウイルスに関するご申告は減少した。
- 第1四半期においては、4月~5月の緊急事態宣言の影響もあり、携帯電話ショップの時短営業に関するご申告や、コールセンターが繋がりにくいことに起因するご申告が見られた。
- 第2四半期においては、件数としては落ち着き、料金のお支払いに関する相談等が多く見られた。

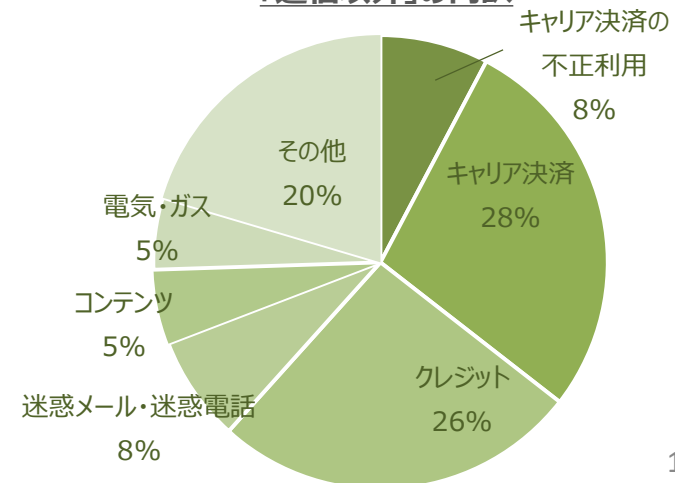
- 1年前に増加していた「キャリア決済の不正利用」については各社の対策もありその後は沈静化。
- 一方「キャリア決済の不正利用」を除いた分が増加していることから、引き続きサービス別に注視していく。



### 《お客様の声の一例》

キャリア決済の不正利用	・ログイン通知が届き確認したところ、身に覚えのない決済がされていた
キャリア決済	・登録サイトを解約したはずが課金が続いてる。 ・解約方法を教えてほしい。
クレジット	・カード請求内容について教えてほしい ・支払い抗弁について教えて欲しい
迷惑SMS 迷惑メール	・SMSのURLに接続してしまい、無作為に配達メールが送付されて困っている

### 「通信以外」の内訳





- 2019年10月の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、事業者は消費者保護ルールに関するガイドラインに基づき、お客様対応の改善に真摯に取り組んできたところです。

- 今までの取組を継続・徹底するとともに、「通信以外」で増加傾向にある事項（不正決済等）への対応を改善するなどを実施し、苦情削減に向けて取り組んでまいりました。

また、今後も、相談内容の詳細を分析の上、引き続き必要な対策を検討してまいります。

- TCA会員各社においては、モニタリング会合での指摘事項を踏まえ、引き続き苦情の縮減に努めてまいります。