

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 (第11回) 資料

苦情相談の分析結果について

2021年7月7日
一般社団法人 電気通信事業者協会

- TCA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TCA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 (6か月比較)
- 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として分析

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

TCAデータ : TCA事業者に対する「苦情」案件を対象として分析

3. TOPICS

- 3-1. 新型コロナウイルス関連の苦情相談
- 3-2. FTTH×電話勧誘の苦情相談

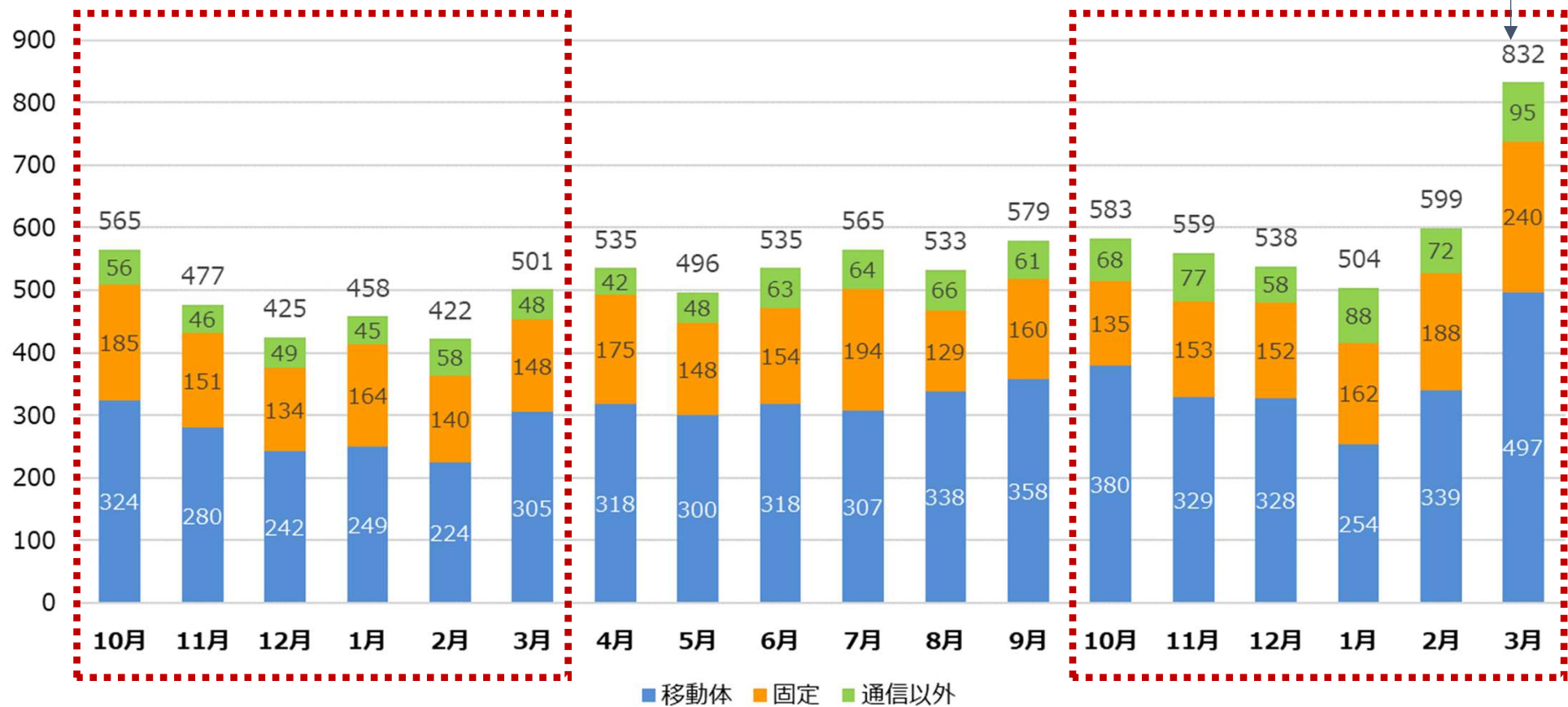
4. まとめ

1-1. 受付状況 (受付件数[月次推移])

○ TCA相談窓口への入電件数の推移は以下のとおり。

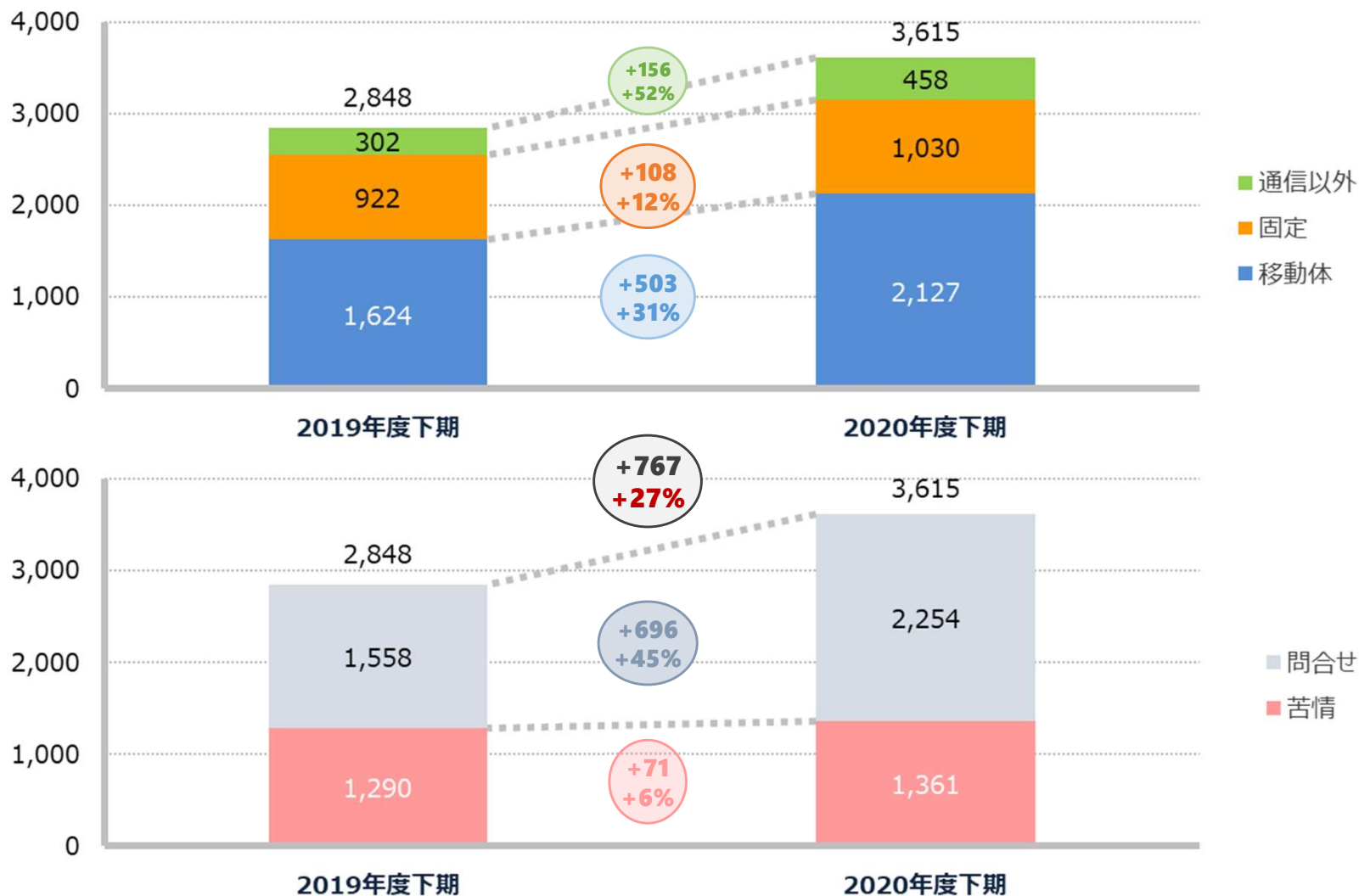
月次推移 (2019年10月~2021年3月)

※全役務で全体的に増加しており、特別な増加要因は見当たらない



1-2. 受付状況 (受付件数[6か月比較])

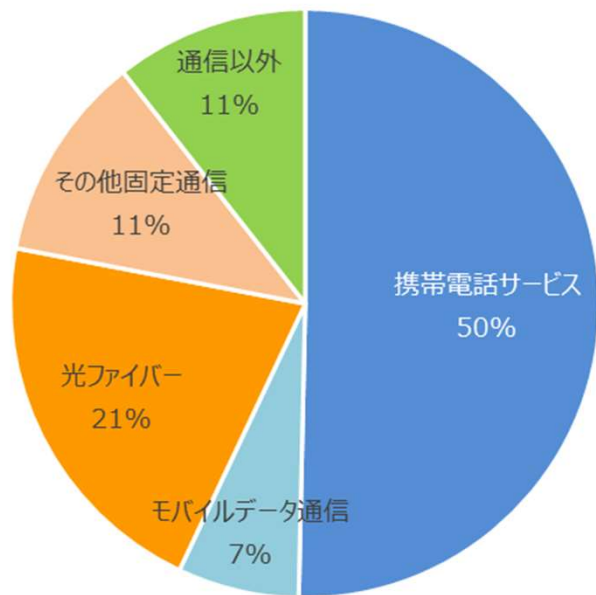
- 6か月合計の比較では、昨年同期と比較して全ての役務において増加し、合計約27%増加した。
- 受付区分では「問合せ」が大きく増加した。(+696件で約45%増)



1-3. 受付状況 (役務別)

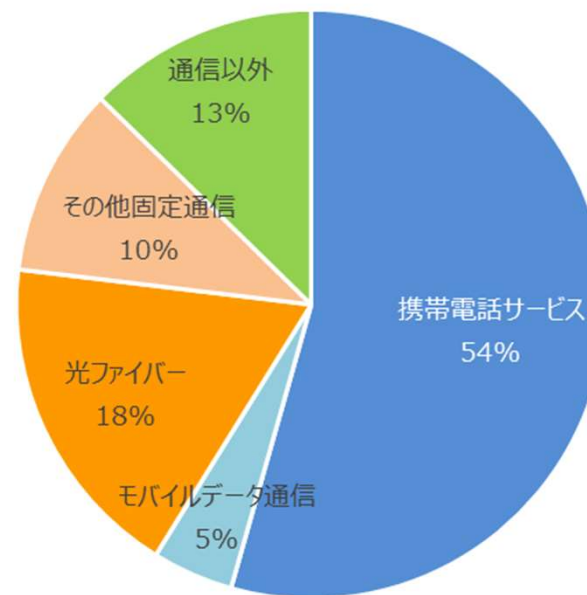
○ 役務別では、移動体通信(携帯電話サービス・モバイルデータ通信)が6割程度となっており、固定通信(光ファイバー・その他)が3割程度、通信以外が1割強となっている

2019年度下期



主要役務別	件数
携帯電話サービス	1,434
モバイルデータ通信	190
光ファイバー	598
その他固定通信	324
通信以外	302
総計	2,848

2020年度下期



役務別	件数
携帯電話サービス	1,966
モバイルデータ通信	161
光ファイバー	653
その他固定通信	377
通信以外	458
総計	3,615

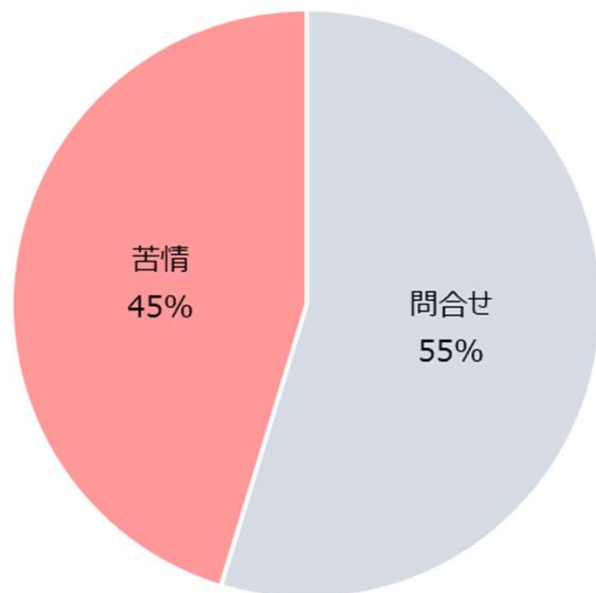
1-4. 受付状況 (受付種別)

全データ

TCA

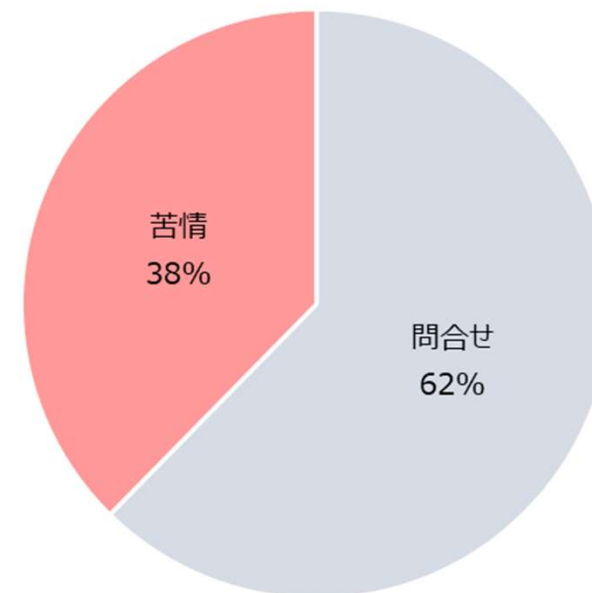
○ 受付種別では「問合せ」の大幅な増加により、「苦情」の比率が減少した。

2019年度下期



受付種別	件数
問合せ	1,558
苦情	1,290
総計 2,848	

2020年度下期

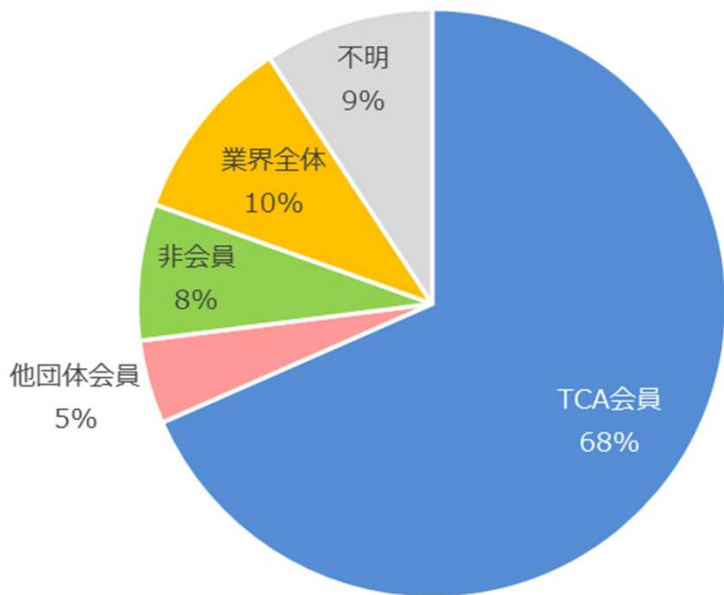


受付種別	件数
問合せ	2,254
苦情	1,361
総計 3,615	

1-5. 受付状況 (事業者属性別)

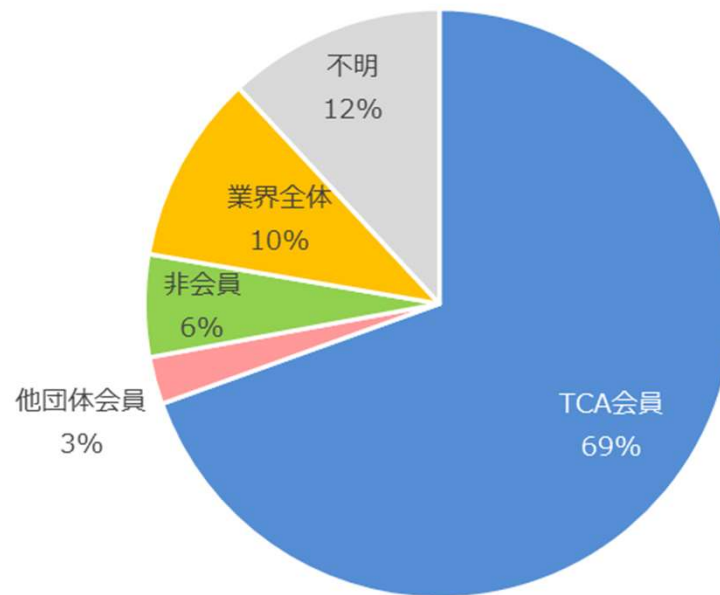
○事業者属性別では「TCA会員」事業者に対するものが7割程度となっている。

2019年度下期



事業者属性別	件数
TCA会員	1,948
他団体会員	131
非会員	213
業界全体	291
不明	265
総計	2,848

2020年度下期

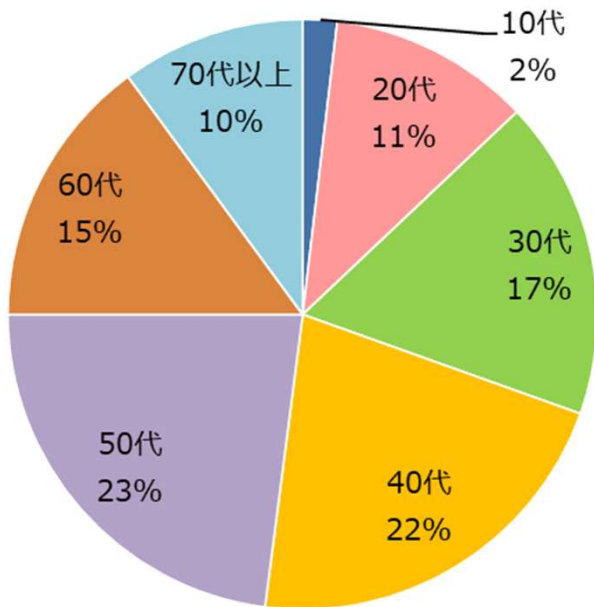
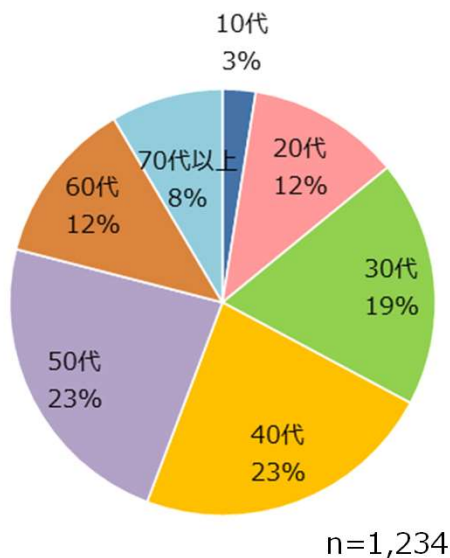


事業者属性別	件数
TCA会員	2,512
他団体会員	94
非会員	203
業界全体	375
不明	431
総計	3,615

1-6. 受付状況 (年代別)

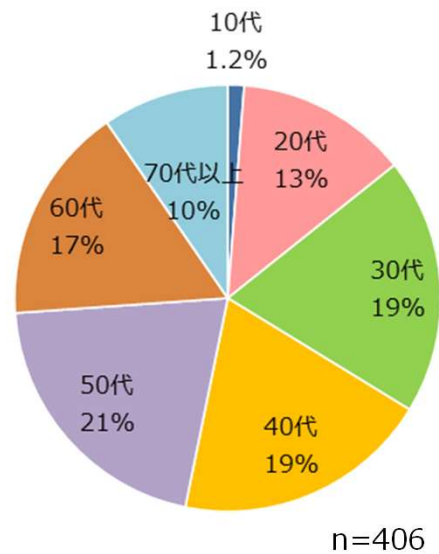
○ 年代別では50代・40代が多く、次いで30代と60代の層が多くなっている

移動体通信



年代別	件数
10代	40
20代	236
30代	373
40代	460
50代	489
60代	318
70代以上	215
総計	2,131

光ファイバー



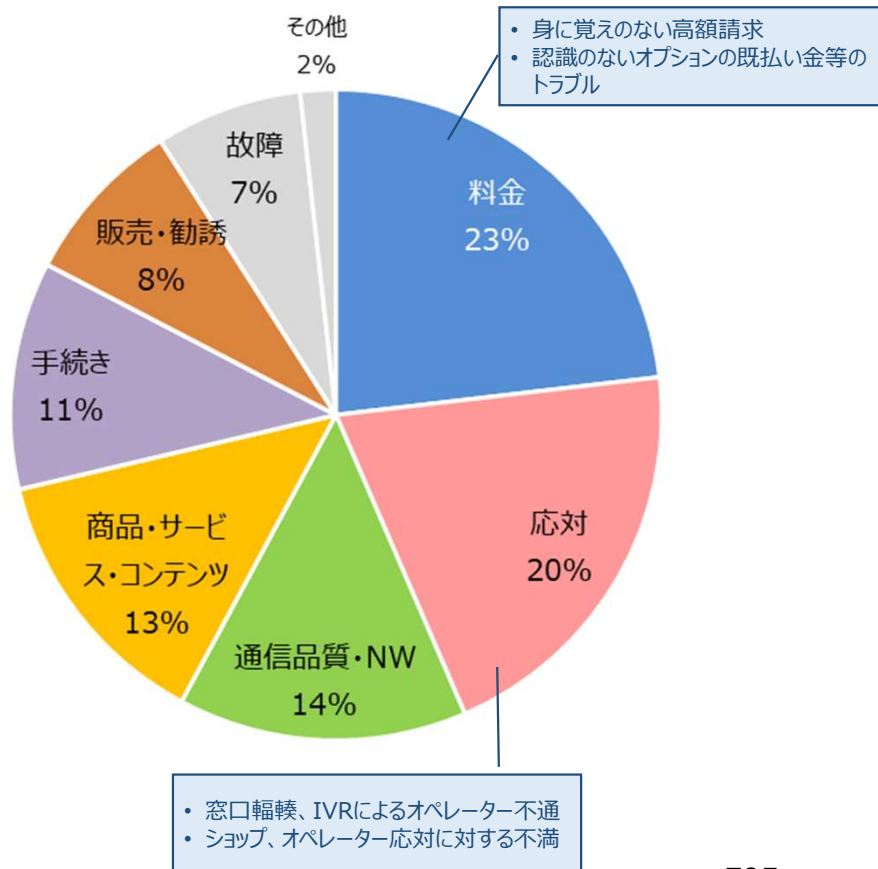
2-1. 分析結果 (苦情相談の項目・観点)

TCAデータ

TCA

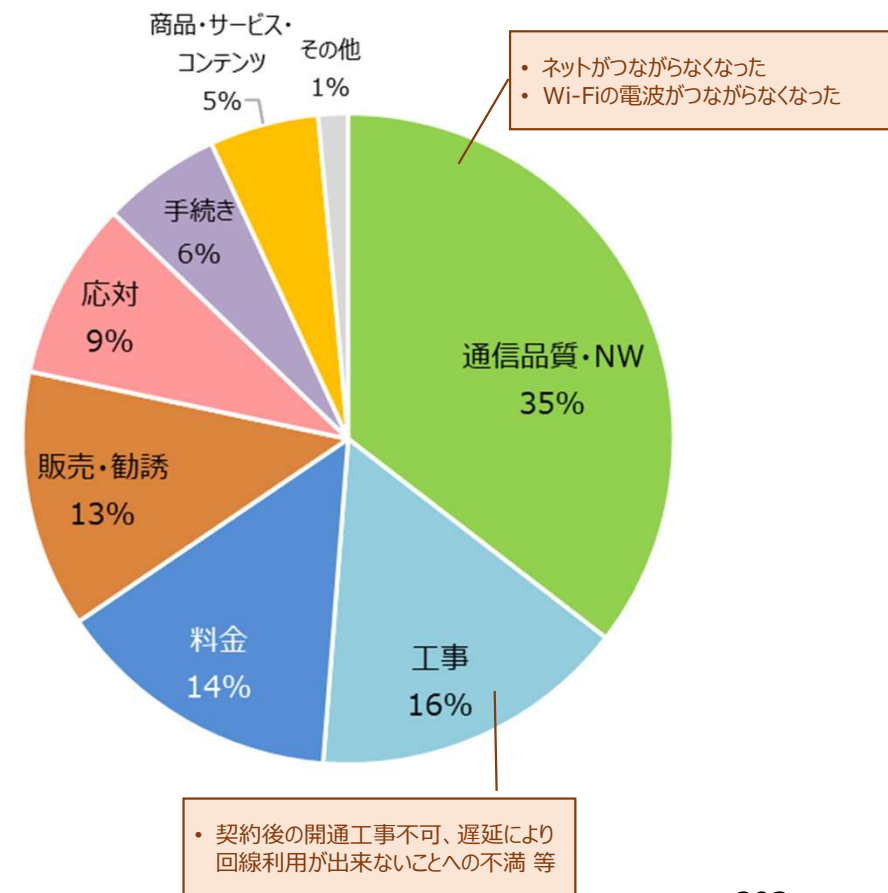
- 移動体通信においては「料金」が最も多く、次いで「応対」が多くなっている
- 光ファイバーにおいては「通信品質・NW」が最も多く、次いで「工事」関連が多くなっている

移動体通信



n=795

光ファイバー



n=203

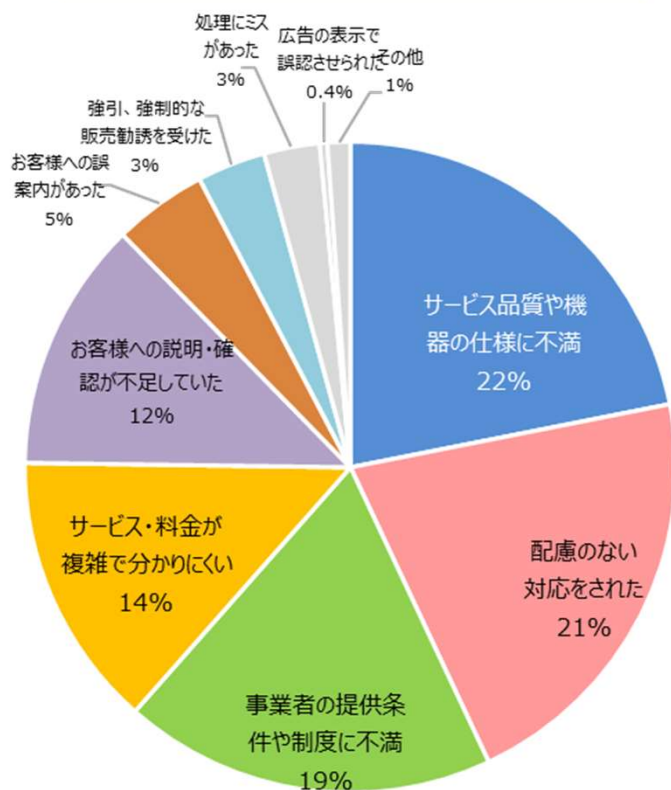
2-2. 分析結果 (発生要因)

TCAデータ

TCA

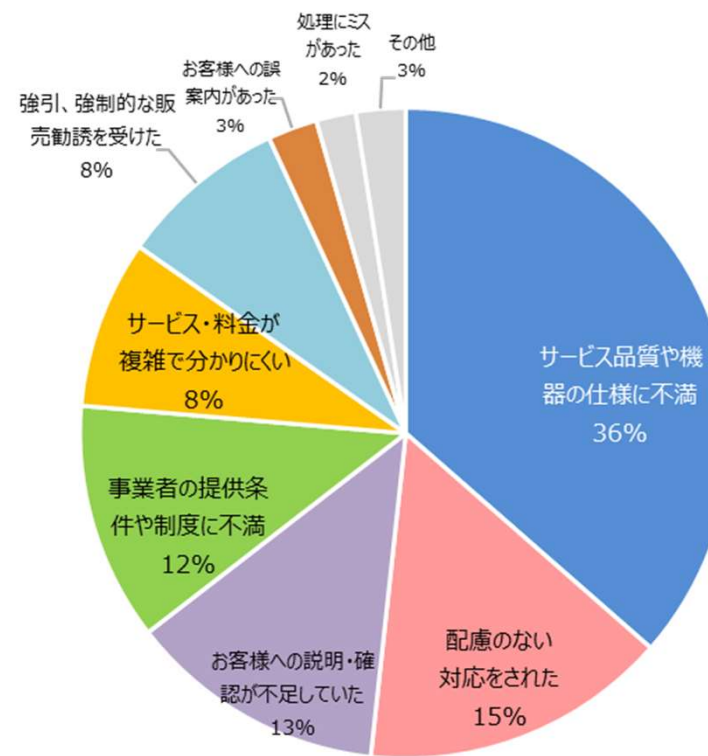
○移動体通信・光ファイバーとも、「サービス品質や機器の仕様に不満」が最も多くなっている

移動体通信



n=795

光ファイバー



n=203

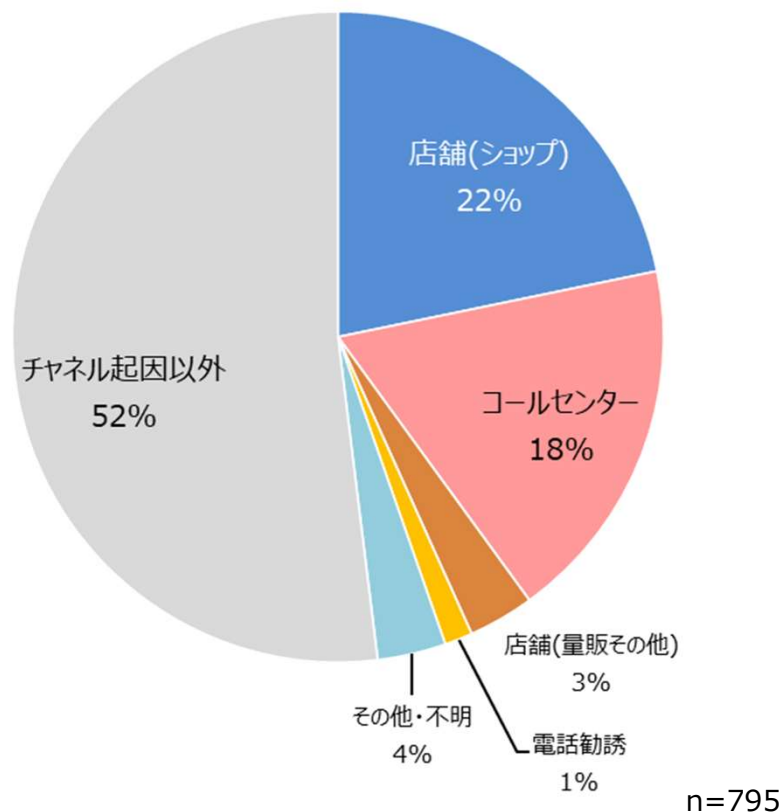
2-3. 分析結果 (発生チャネル)

TCAデータ

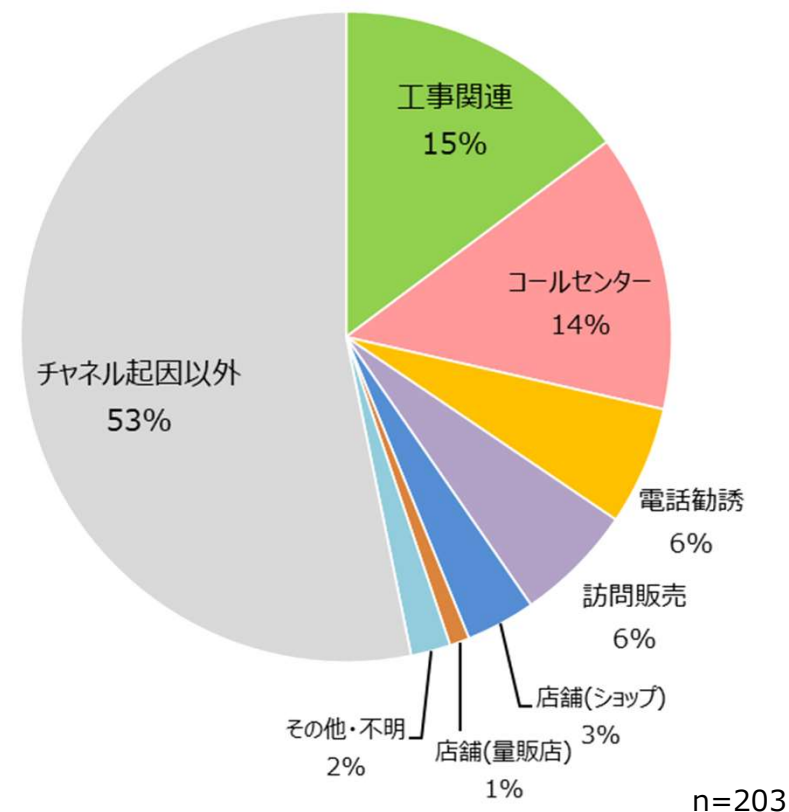
TCA

- 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「工事関連」と「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



光ファイバー



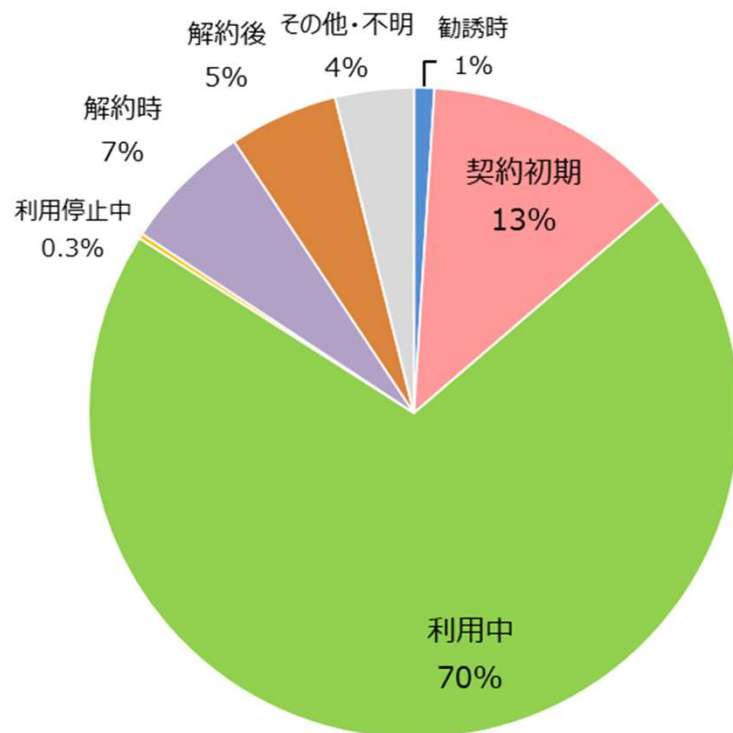
2-4. 分析結果 (発生時期)

TCAデータ

TCA

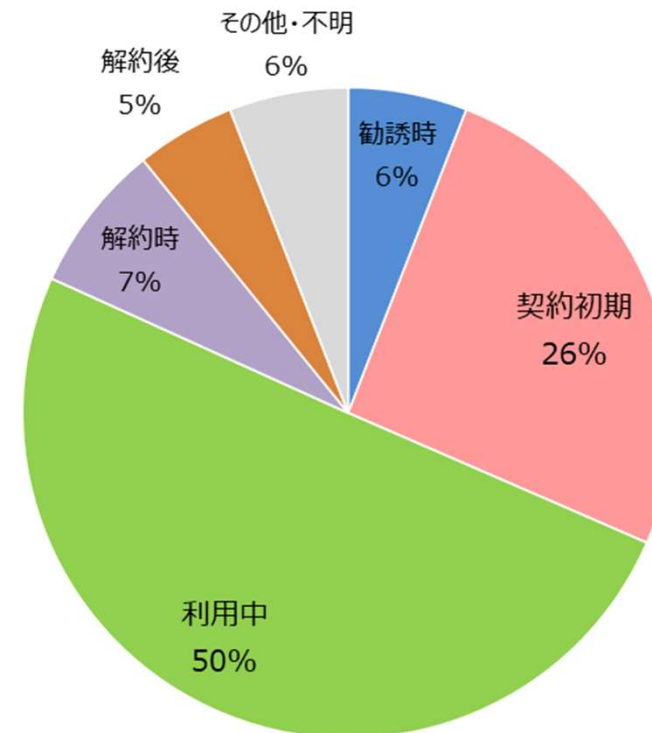
- 移動体通信・光ファイバーとも、「利用中」に発生した申告が大半を占めている
- 光ファイバーにおいては「勧誘時」「契約初期」に発生した申告が比較的多くなっている

移動体通信



n=795

光ファイバー

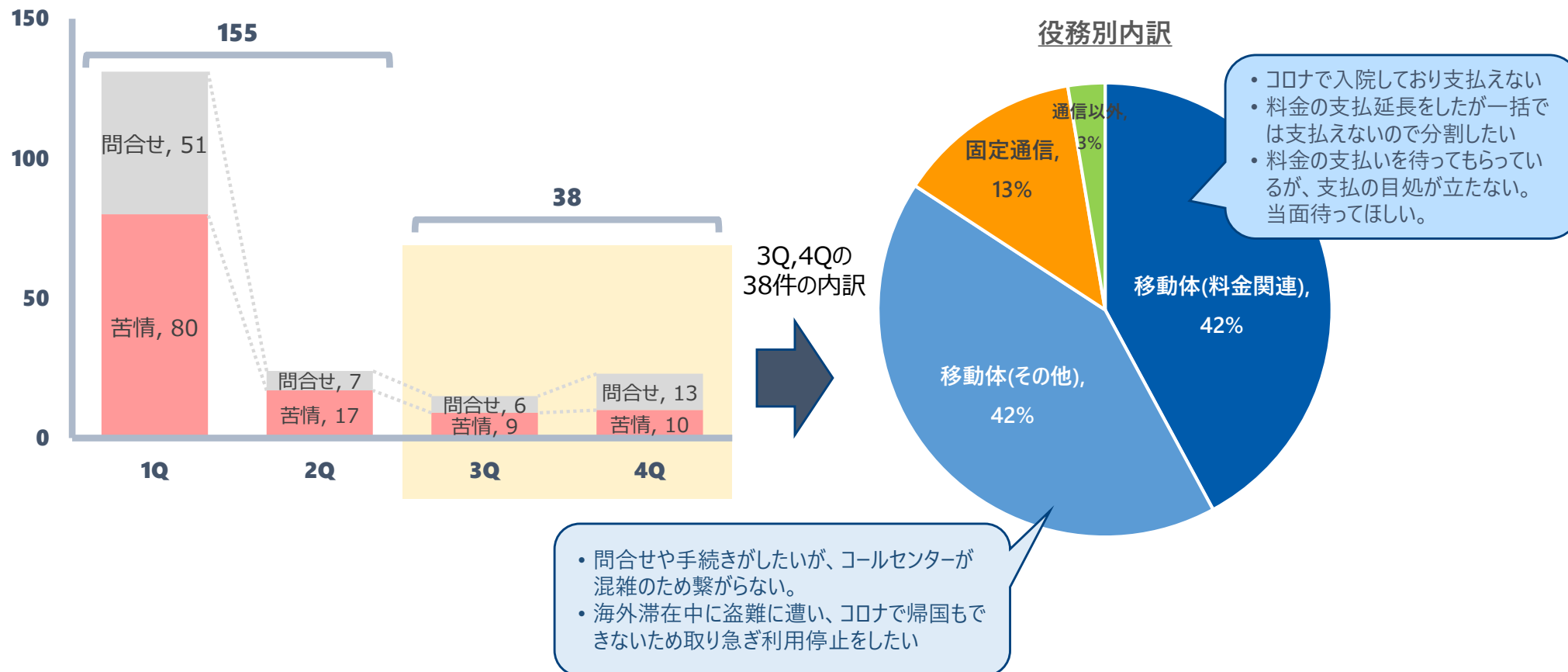


n=203

3-1. TOPICS ~新型コロナウイルス関連の苦情相談~

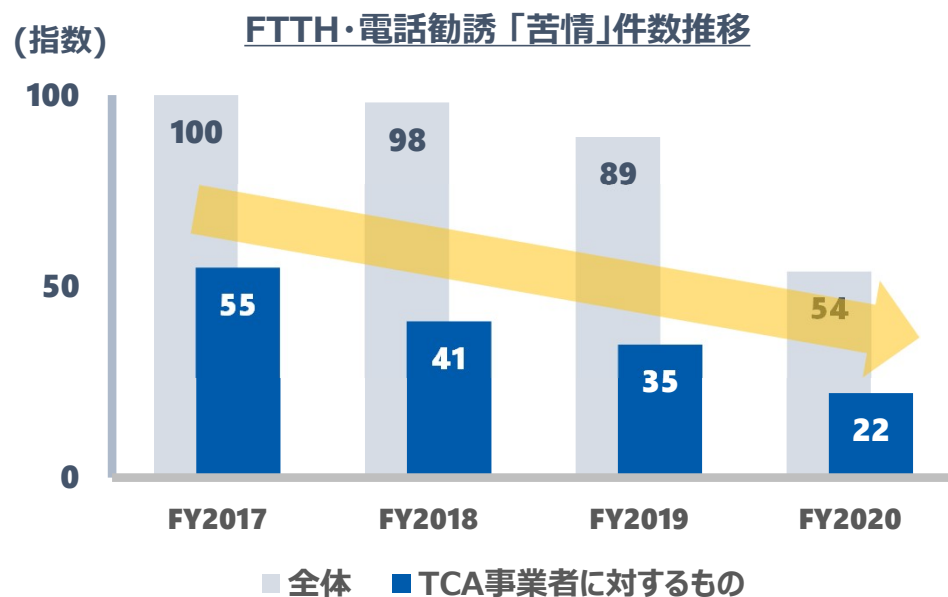
- 新型コロナウイルス関連の苦情・相談は2020年度第1四半期に集中しており、第2四半期以降は減少
- 役務別では大半が移動体通信であり、料金の支払等に関するものが多く見られた
- 社会的な情勢も踏まえ、引き続き注視していくこととする

新型コロナウイルス関連の苦情・相談

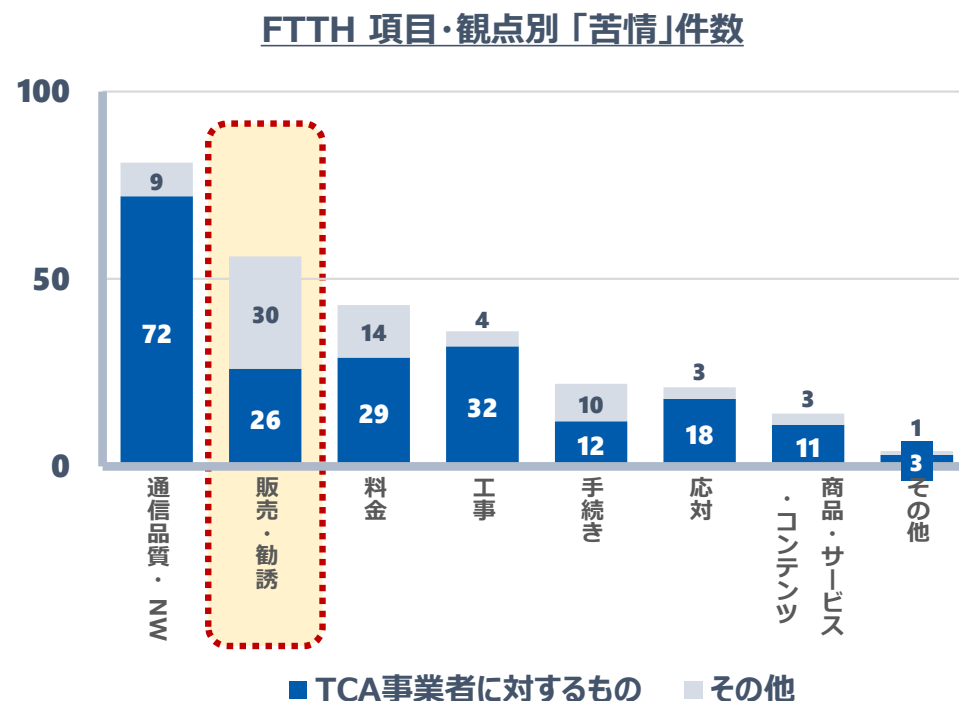


3-2. TOPICS ~FTTH×電話勧誘の苦情相談~

- FTTHにおける電話勧誘に関する苦情件数は経年で減少傾向
- 「販売・勧誘」に関する苦情についてTCA事業者に対するものの占める割合も相対的に少なくなっている
- 引き続き「お客様の声」の多面的な分析を行い、更なる苦情縮減とCS向上に向けて取り組んでいく



※対象はTCA相談窓口寄せられた「FTTH」役務、「電話勧誘」チャンネルへの「苦情」件数
 ※数値はFY2017の「全体」件数を100として指数化したもの



※対象は2020年度下期にTCA相談窓口寄せられた「FTTH」役務に関する「苦情」件数を「項目・観点別」に分類したもの

- 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。
- 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。
- 今後も、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、引き続き、ご支援ご協力のほど、よろしくお願い致します。