

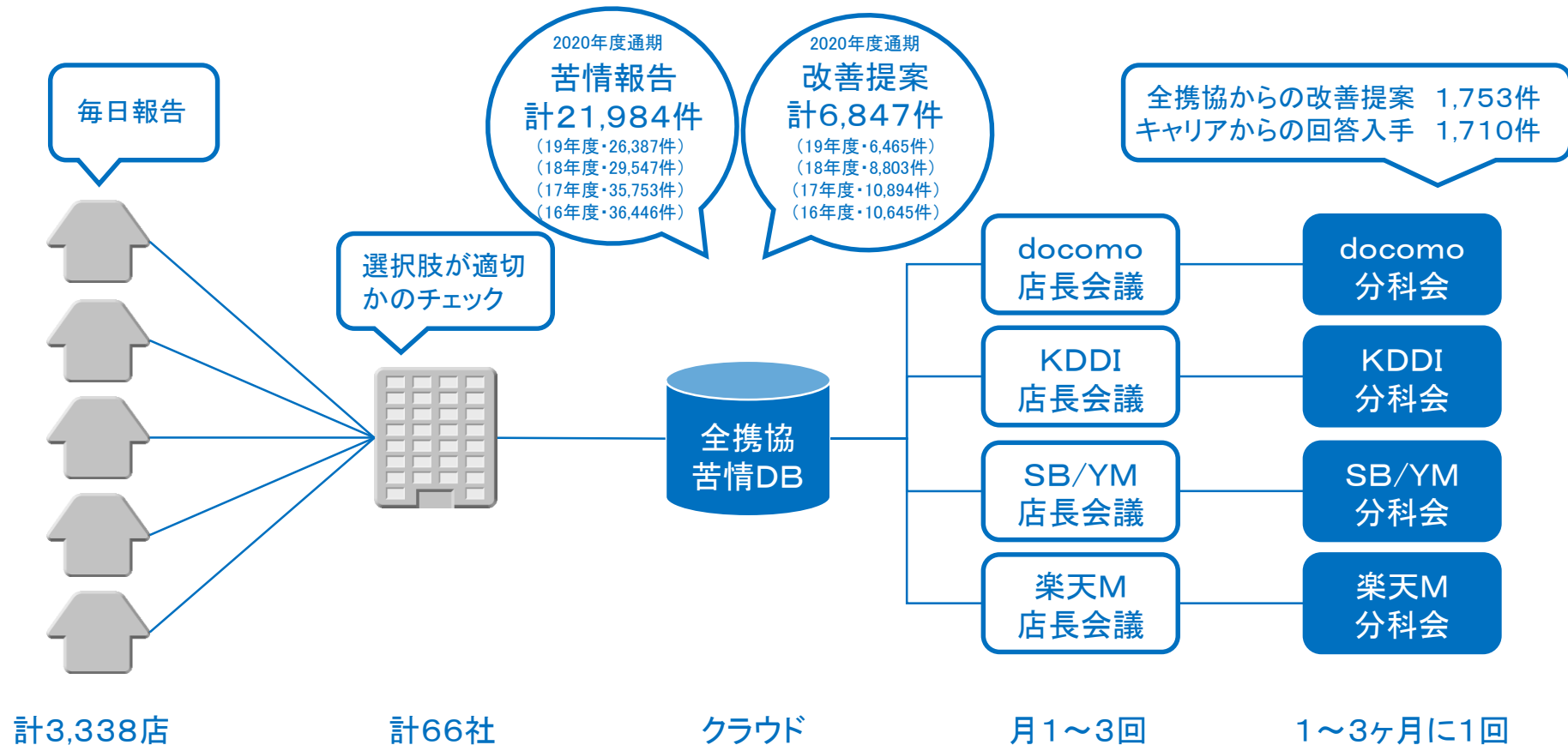
キャリアショップ店頭における苦情の状況 (2020年度 下期・通期)

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
National Association of Mobile-phone Distributors

東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号
第6伊藤ビル3F
TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

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21、小分類153項目あります。収集項目は改定の都度 総務省、TCA、国民生活センター、全相協、NACS他、関係団体の方々と共有し、ご意見を頂戴しています。

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 (21項目)

小分類 (153項目)

① 端末・設定・故障他
(携帯電話・タブレット)

設定・使い方

故障・修理①(通常故障)

端末代金・販促

故障・修理②(端末補償交換サービス)

商品の予約・品揃え

LINE等、キャリアサービス以外の苦情

② 回線契約
(契約、料金、手続き)

契約手続き

代理店独自アプリ(アフィリエイト)

料金プラン

請求書関連

解約、休止

通信品質

キャリアオプション／アプリ

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

金融(キャリアの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

キャリアブランドのその他のサービス

④ 対応品質

自店舗の対応品質

キャリアコールセンター(③除く)

思っていたよりも通信料が高い

契約内容は複雑で理解できていなかった

割引についての説明不足

心当たりのない請求

説明不足・誤案内

事務処理ミス

その他

小分類は中分類を
選択すると自動表示。



この中分類・21項目が、主な苦情のキーワード

全携協では2015年3月1日よりキャリアショップ店頭における苦情と改善提案を収集しており、過去4回（2015年5月、2015年9月、2016年7月、2017年2月）収集項目の見直しを行って参りましたが、2019年10月施行の法改正とキャリアサービスの変化を踏まえより正確な分析が行えるよう**5回目の収集項目の見直し（2020年4月1日適用開始）**を行いました。

[主な変更点]

- キャリア … **楽天モバイルを追加**。（2020年4月1日より苦情収集開始）
- 発生時期 … 契約後2ヶ年超を追加。（比較的契約から長期間経った苦情を把握するため）
- 苦情項目 … 中分類の「価格・販促」を、大分類の「②回線契約（契約、料金、手続き）」から「①端末・設定・故障他」側に移動。（完全分離となりイニシャルコストの苦情は端末側が相応しくなったため。）
また、小分類で「**頭金について**」を追加。（苦情実数を把握できていないため。）
- … 中分類の「設定・使い方」に小分類「**有料設定について**」を追加。
- … 中分類の「料金プラン」に小分類「**心当たりのない請求**」を追加。（総務省分析にあわせるため）
- … 中分類の「保険」を削除。（苦情数が殆どないため）
- … 中分類の「ポイントサービス（クレジットカード含む）」を「**金融（キャリアのキャッシュレス決済・カード・ポイント）**」と表現を改め、キャリア決済の苦情を適切に収集。
- … 中分類の「自店舗の対応品質」で「**待ち時間について**」と「**手続き時間について**」を2つに分け、「**来店予約について**」を追加。

[事前情報提供先]

総務省・消費者行政第一課、独立行政法人国民生活センター、公益社団法人全国消費生活相談員協会、一般社団法人電気通信事業者協会（株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社）、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の構成員のみなさま

(参考) 主な変更点の収集結果 (20年4月～21年3月合計)

中分類 「金融(キャリアのキャッシュレス決済・カード・ポイント)」 310件／21,984件 (苦情構成比1.41%)

小分類 「来店予約について」 285件／21,984件 (苦情構成比1.30%)

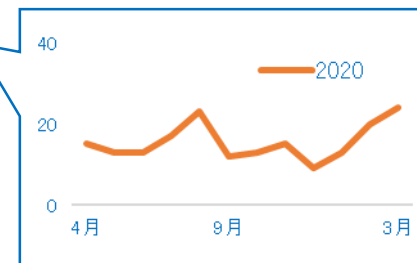
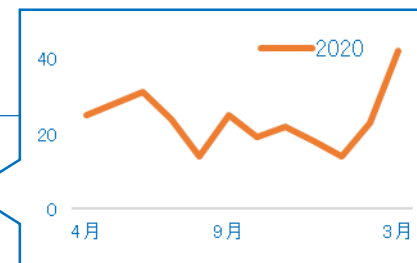
小分類 「待ち時間について」 187件／21,984件 (苦情構成比0.85%)

小分類 「心当たりのない請求」 148件／21,984件 (苦情構成比0.67%)

小分類 「頭金について」 43件／21,984件 (苦情構成比0.20%)

小分類 「手続き時間について」 46件／21,984件 (苦情構成比0.21%)

小分類 「有料設定について」 51件／21,984件 (苦情構成比0.23%)



⇒ 全体感はP15ご参照

◆ 2020年度（下期）

苦情の構成比（全キャリア・大分類）

2020年10月～2021年3月のデータ 計10,247件
 （括弧は2019年10月～2020年3月、12,656件）

[中分類]

- ・自店舗の対応品質 74% (79%)
- ・キャリアコールセンター
 (大分類「その他の契約、物販等を除く) 26% (21%)

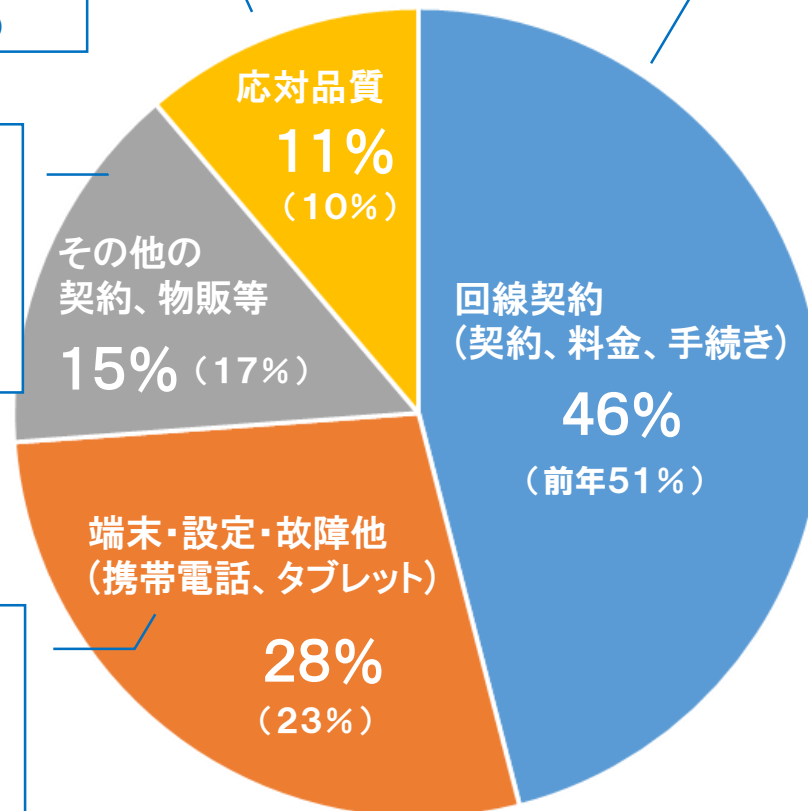
[大分類]

[中分類]

- ・契約手続き 33% (27%)
- ・料金プラン 27% (25%)
- ・解約、休止 17% (19%)
- ・価格・販促 10%
- ・請求書関連 9% (8%)
- ・通信品質 6% (4%)
- ・キャリアオプション/アプリ 7% (5%)
- ・代理店独自アプリ(アフィリエイト) 1% (1%)

[中分類]

- ・ひかり 41% (44%)
- ・キャリアブランドのアクセサリ・付属品等 20% (20%)
- ・キャリアブランドのその他のサービス 16% (15%)
- ・金融(キャリアのキャッシュレス決済・カード・ポイント) 10% (11%)
- ・でんき・ガス 5% (4%)
- ・代理店独自のアクセサリ・付属品等 8% (6%)
- ・保険 (1%)



[中分類]

- ・故障・修理①(通常故障) 21% (28%)
- ・設定・使い方 24% (34%)
- ・端末代金・販促 29% (10%)
- ・LINE等、キャリアサービス以外の苦情 11% (14%)
- ・故障・修理②(端末補償サービス) 8% (17%)
- ・商品の予約・品揃え 8% (7%)

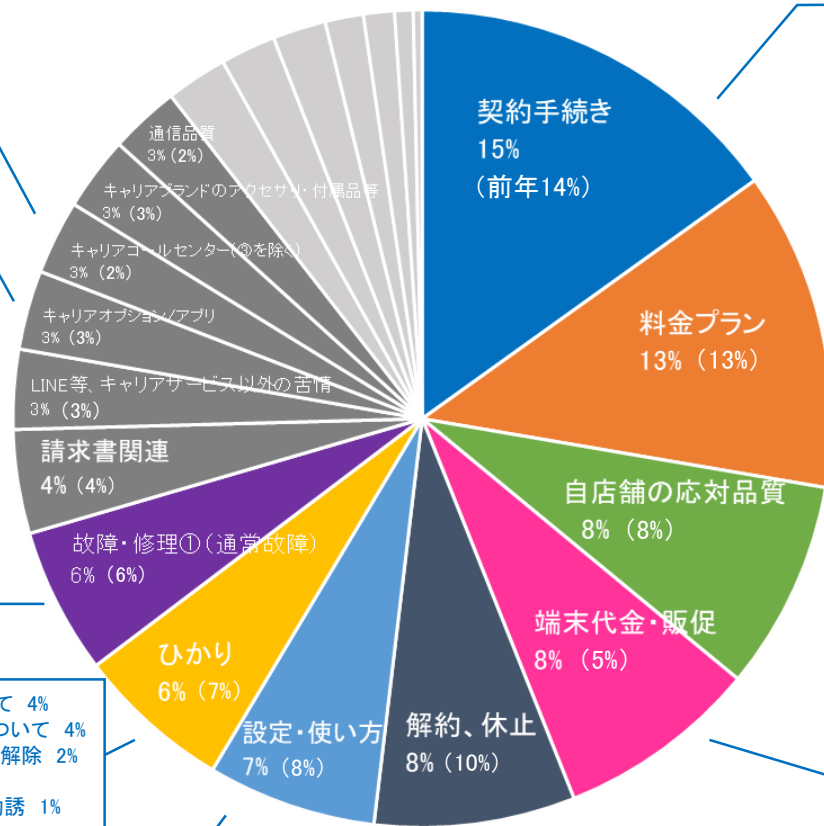
(完全分離となりイニシャルコストの苦情は端末側が相応しくなったため移動)

「キャリアショップ店頭販路」では、通信役務に関する苦情が46%、端末が28%、その他が26%

苦情の構成比 (全キャリア・中分類)

2020年10月～2021年3月のデータ 計10,247件
(括弧は2019年10月～2020年3月、12,656件)

[中分類]



[小分類]

- 説明不足・誤案内 34%
- 事務処理ミス 31%
- 本人性の確認について(代理人含む) 4%
- 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 2%
- 割賦審査・指定信用情報機関(CIC)について 2%
- 書面(紙媒体/電子媒体)の内容について 1%
- 不正契約(被害に遭った) 0.6%
- データが消失した(故障対応を除く) 0.4%
- 書面が多すぎる、書面の誤渡し 0.1%
- その他 26%

- 説明不足・誤案内 28%
- 事務処理ミス 25%
- 思っていたよりも通信料が高い 11%
- 割引についての説明不足 9%
- 心当たりのない請求 5%
- 契約内容が複雑で理解できていなかった 5%
- その他 16%

- 接客態度・対応品質について 29%
- 来店予約について 16%
- 待ち時間について 11%
- 電話での対応態度について 6%
- 電話が繋がらない 3%
- 高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない 3%
- 手続き時間について 2%
- 店舗の設備や立地・環境について 1%
- 誇大広告や、わかりにくい広告 0.1%
- その他 29%

- キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内 17%
- 購入価格に納得がいけない 12%
- キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス 10%
- 契約内容が複雑で理解できていなかった 8%
- 割引についての説明不足 7%
- 下取りサービスについて 6%
- キャッシュバックについて 3%
- 2台目(複数台)セット販売について 2%
- 頭金について 1%
- 強引な、またはしつこい勧誘を受けた 1%
- その他 31%

- 未納、通停、強制解約について 2%
- 自動更新について 2%
- その他 21%
- 違約金について 26%
- 説明不足・誤案内 23%
- 事務処理ミス(解約漏れ・誤登録)22%
- 初期契約解除制度/確認措置(8日間キャンセル)で解除したい 4%

- SIMロックについて 6%
- 有料設定について 5%
- フィルタリングについて 2%
- その他 39%

- 端末が難しくて使えない 24%
- 初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む) 13%
- メモリコピーなど作業を代行して欲しい 7%
- 使いたい機能がなかった 6%

- 通信品質やエリアについて 4%
- コールセンターの対応について 4%
- 初期契約解除制度による解除 2%
- 通常の解約について 4%
- 強引な、またはしつこい勧誘 1%
- その他 15%

- 電話が繋がらない 36%
- 説明不足・誤案内 23%
- 電話での対応態度について 17%
- その他 24%

- 説明不足・誤案内 38%
- 不要な契約締結 4%
- 事務処理ミス 25%
- 書面交付について 0%
- 解約について 5%
- その他 28%

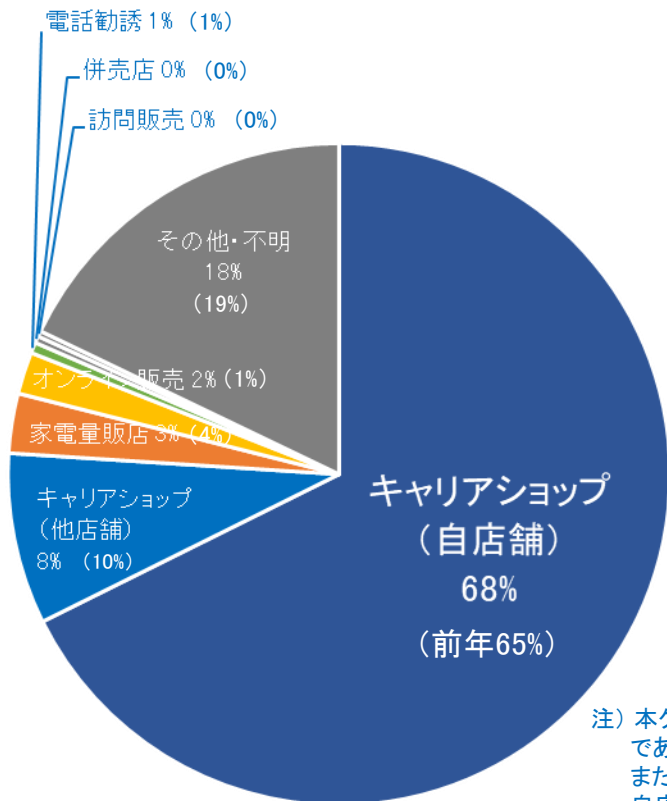
- LINEについて 40%
- キャリア以外のキャッシュレス決済について 9%
- その他SNSについて 10%
- その他 41%

- 説明不足・誤案内 28%
- 事務処理ミス 20%
- 請求書の表現、明細、WEB明細等 14%
- その他 38%

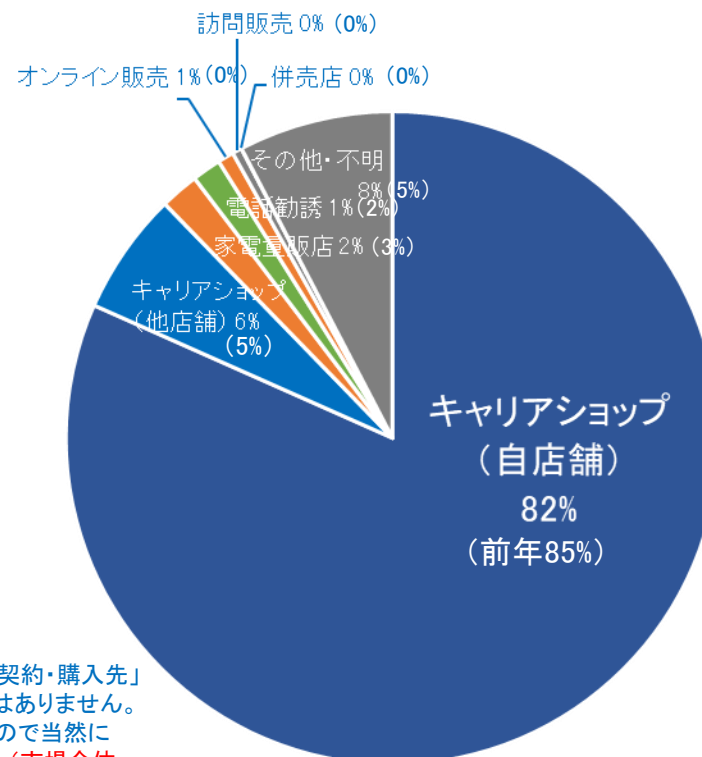
- 新品不良・初期不良 19%
- 繰り返し故障した 16%
- 診断・修理結果について 8%
- 修理費用について 7%
- 説明不足・誤案内 6%
- データが消失した 5%
- 代替機について 4%
- 事務処理ミス 4%
- 修理時のフィルム等、アクセサリの弁償 1%
- その他 27%

- 説明不足・誤案内 25%
- 料金プラン(セット割含む)について15%
- 工事及び工事業者について 10%
- 事務処理ミス 9%
- 申込手続きについて 7%
- 違約金について 5%

【MNO】



【FTTH】



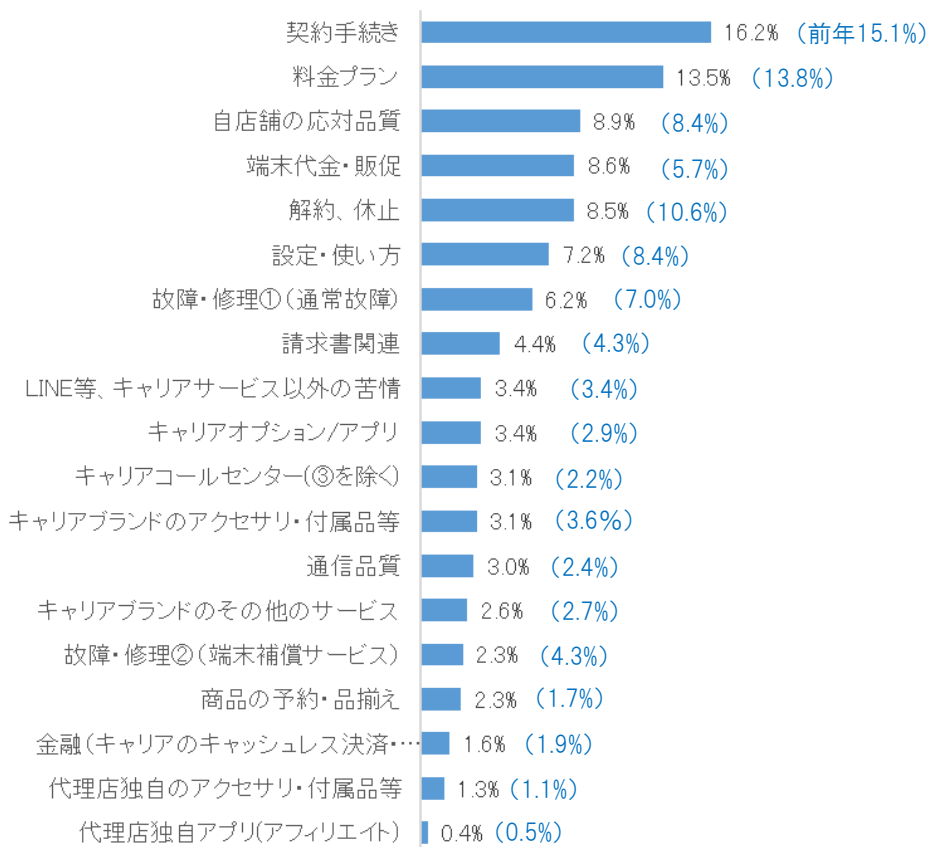
注) 本グラフは報告のあった苦情の「契約・購入先」であり、厳密に発生チャンネルではありません。また、店頭で収集している苦情なので当然に自店舗の構成比が高くなります。(市場全体の苦情の発生チャンネルではありません。)

N=9,545 (前年N=11,617)
期間: 2020年10～2021年3月

N=627 (前年N=939)
期間: 2020年10～2021年3月

【MNO】

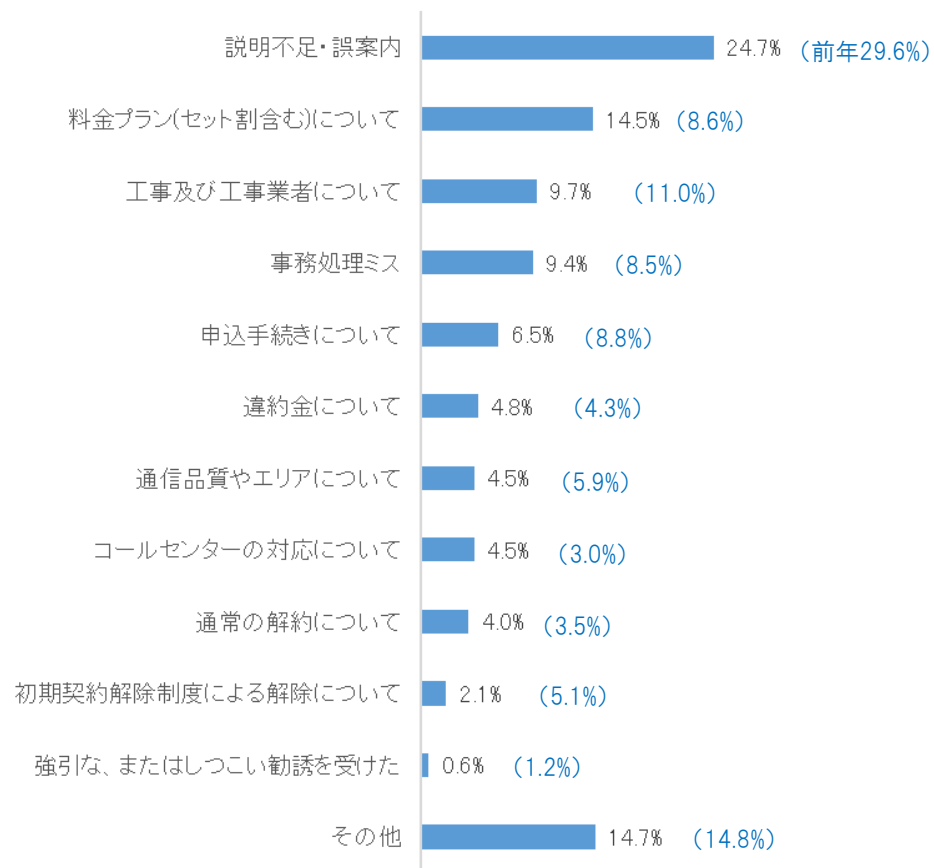
苦情「中分類」より



N=9,545 (前年N=11,617)
期間: 2020年10～2021年3月

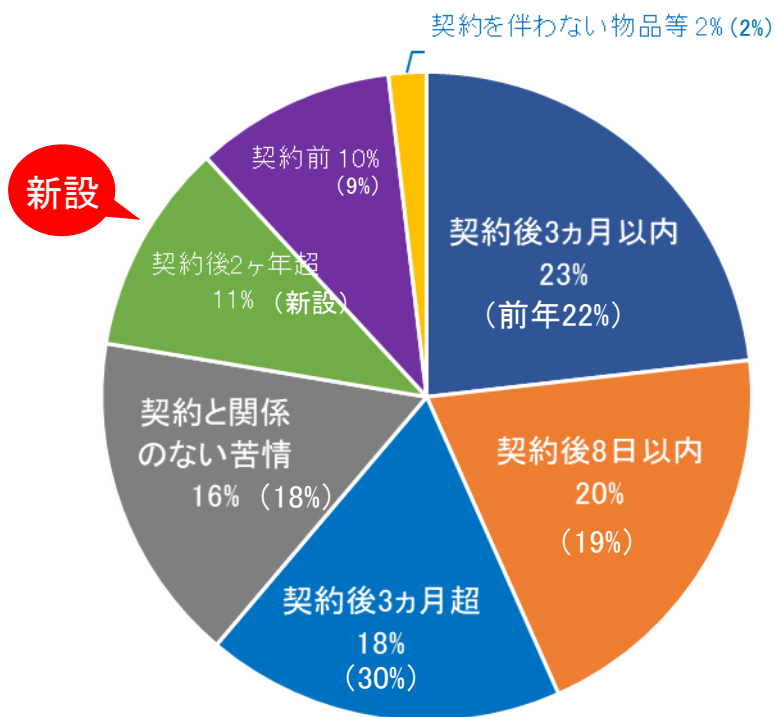
【FTTH】

苦情「小分類」より



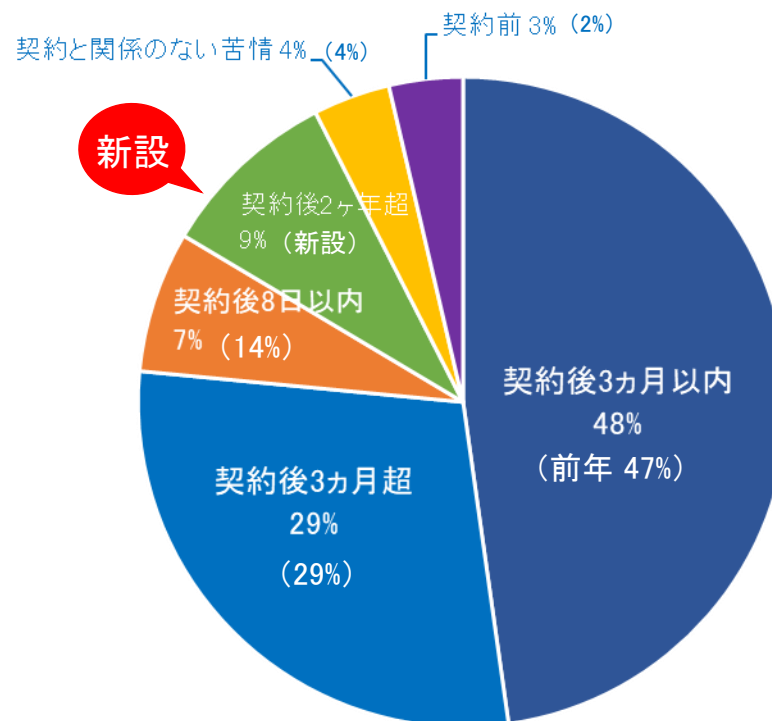
N=627 (前年N=939)
期間: 2020年10～2021年3月

【MNO】



N=9,545 (前年N=11,617)
期間: 2020年10～2021年3月

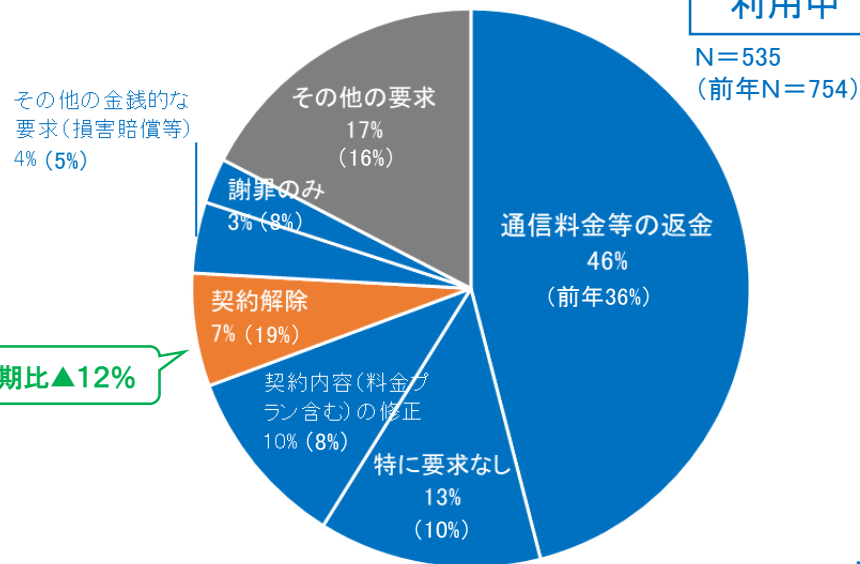
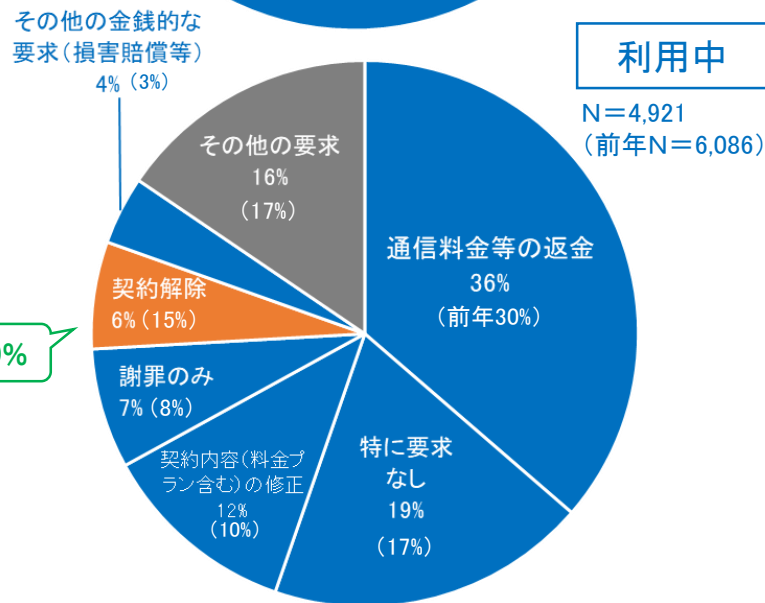
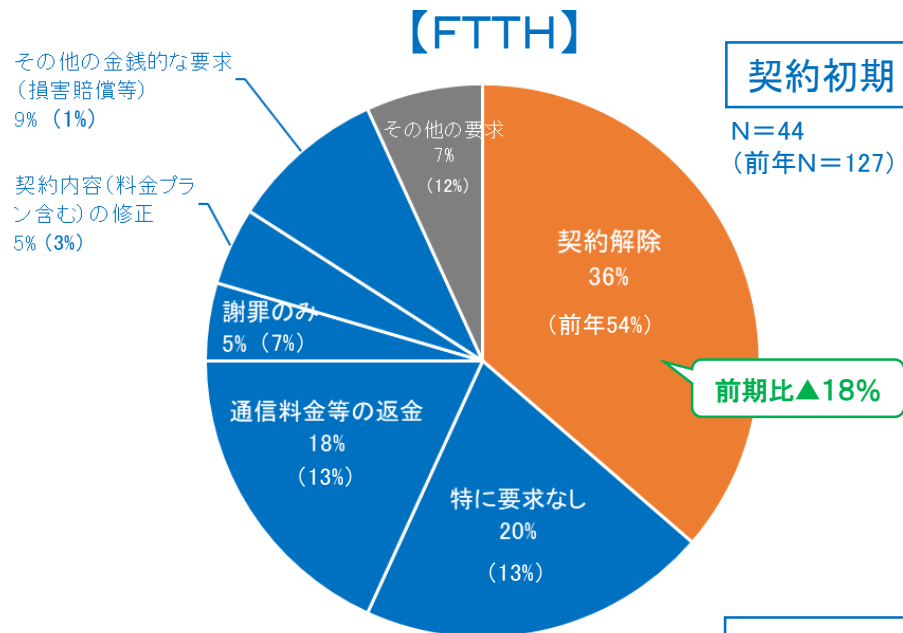
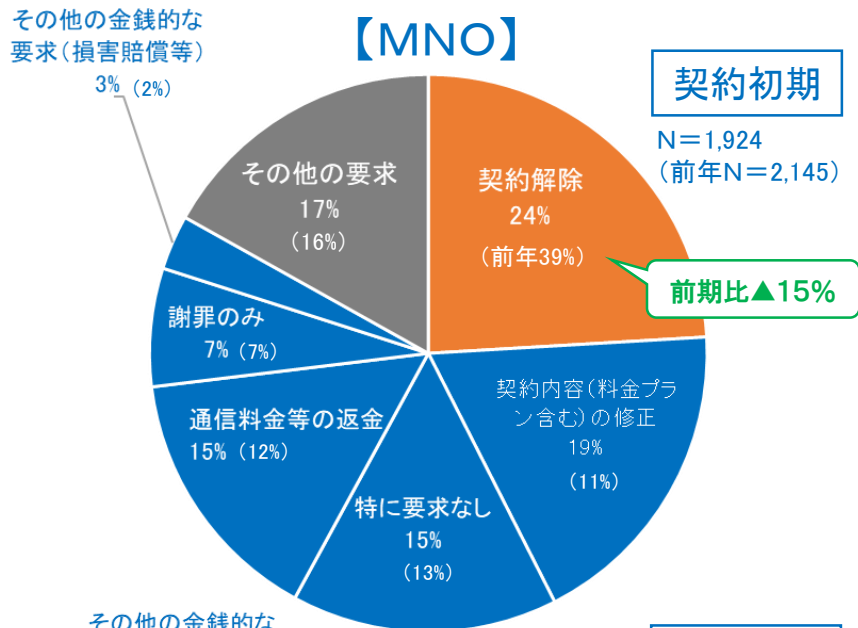
【FTTH】



N=627 (前年N=939)
期間: 2020年10～2021年3月

要望内容 利用中・契約初期の内訳

MNOは2020年10月～2021年3月のデータ 計10,247件 から
でんき・ガス75件を控除し、FTTH627件を分離した9,545件。
(括弧は前年の同条件) また、“契約初期”は「8日以内」、
“利用中”は「3ヶ月以内」「3ヶ月超」「2ヶ年超」の計。

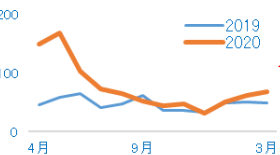


◆ 2020年度（通期）

苦情の構成比（全キャリア・大分類）

2020年4月～2021年3月のデータ 計21,984件
 （括弧は2019年4月～2020年3月、26,387件）

前年比1.6倍



[中分類]

- ・自店舗の対応品質 66% (77%)
- ・キャリアコールセンター
 （大分類「その他の契約、物販等を除く） 34% (23%)

[中分類]

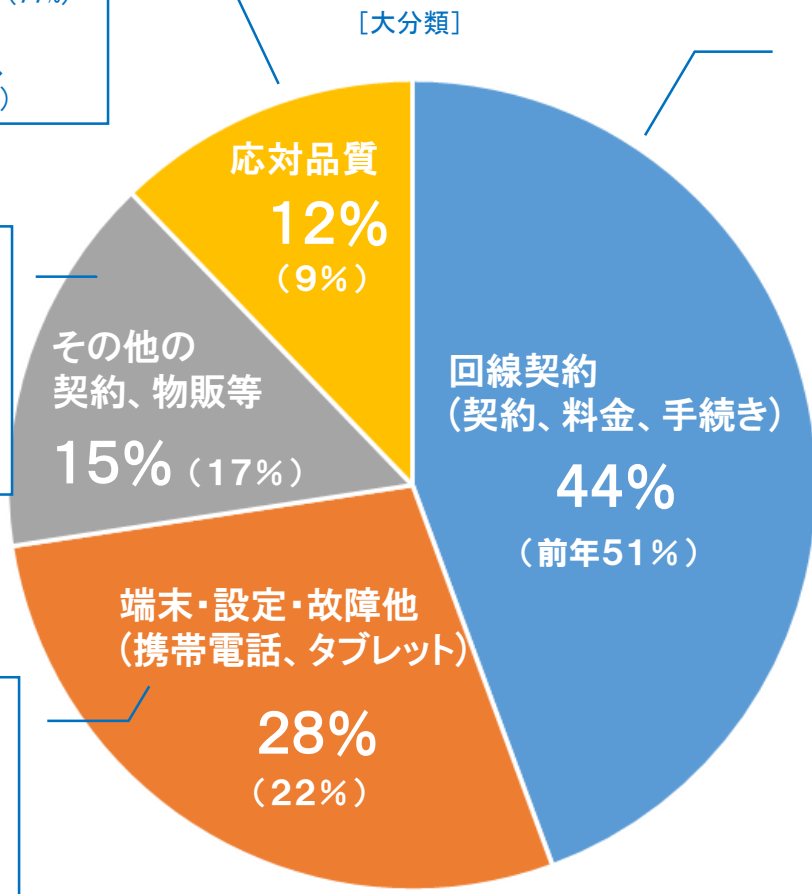
- ・契約手続き 31% (27%)
- ・料金プラン 26% (24%)
- ・解約、休止 19% (20%)
- ・価格・販促 26% (10%)
- ・請求書関連 9% (8%)
- ・通信品質 7% (5%)
- ・キャリアオプション/アプリ 7% (5%)
- ・代理店独自アプリ(アフィリエイト) 1% (1%)

[中分類]

- ・ひかり 43% (47%)
- ・キャリアブランドのアクセサリ・付属品等 19% (19%)
- ・キャリアブランドのその他のサービス 16% (14%)
- ・金融(キャリアのキャッシュレス決済・カード・ポイント) 9% (12%)
- ・でんき・ガス 5% (3%)
- ・代理店独自のアクセサリ・付属品等 6% (5%)
- ・保険 (1%)

[中分類]

- ・故障・修理①(通常故障) 24% (29%)
- ・設定・使い方 24% (33%)
- ・端末代金・販促 26% (10%)
- ・LINE等、キャリアサービス以外の苦情 10% (14%)
- ・故障・修理②(端末補償サービス) 9% (17%)
- ・商品の予約・品揃え 6% (7%)

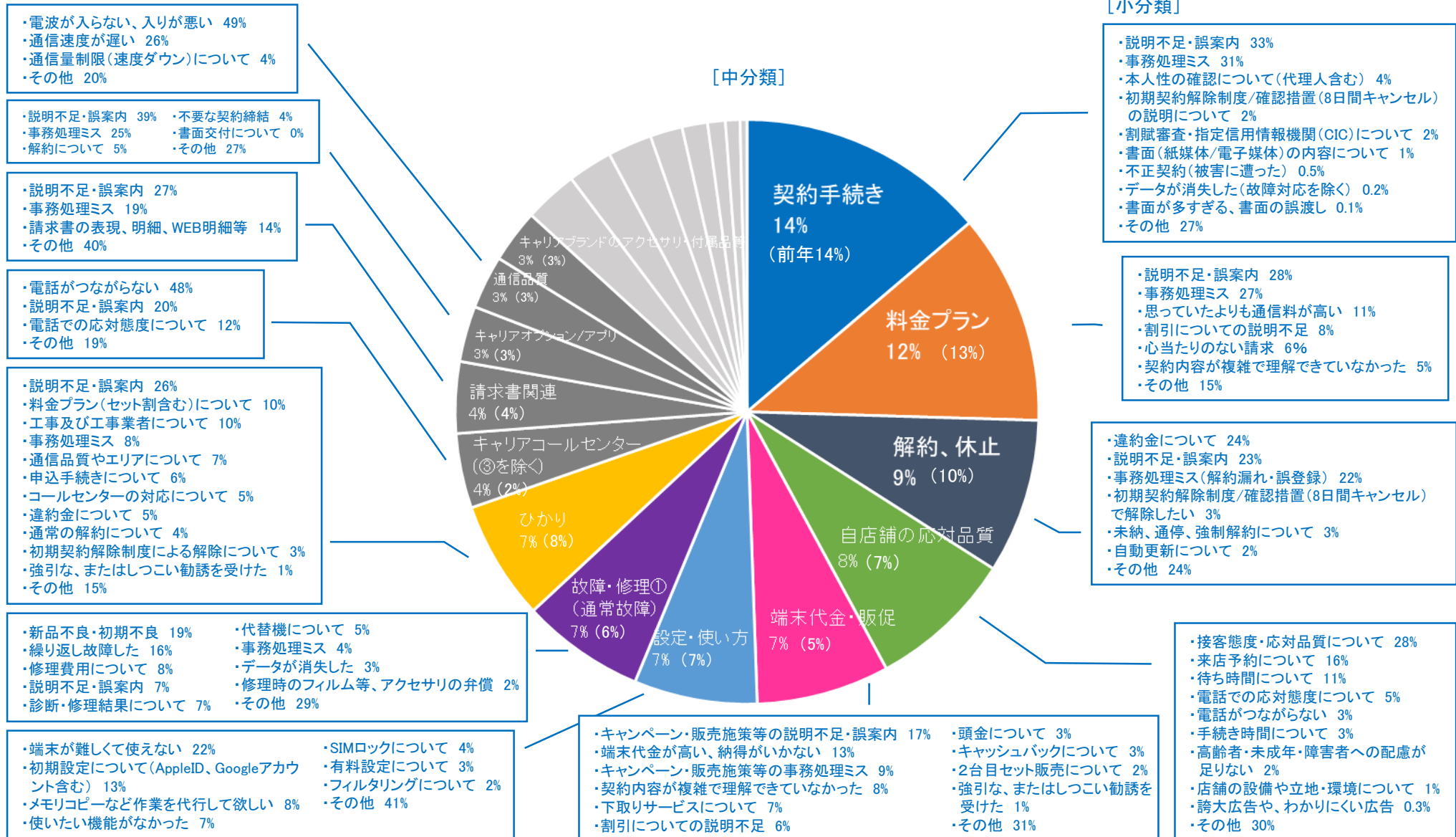


(完全分離となりイニシャルコストの苦情は端末側が相応しくなったため移動)

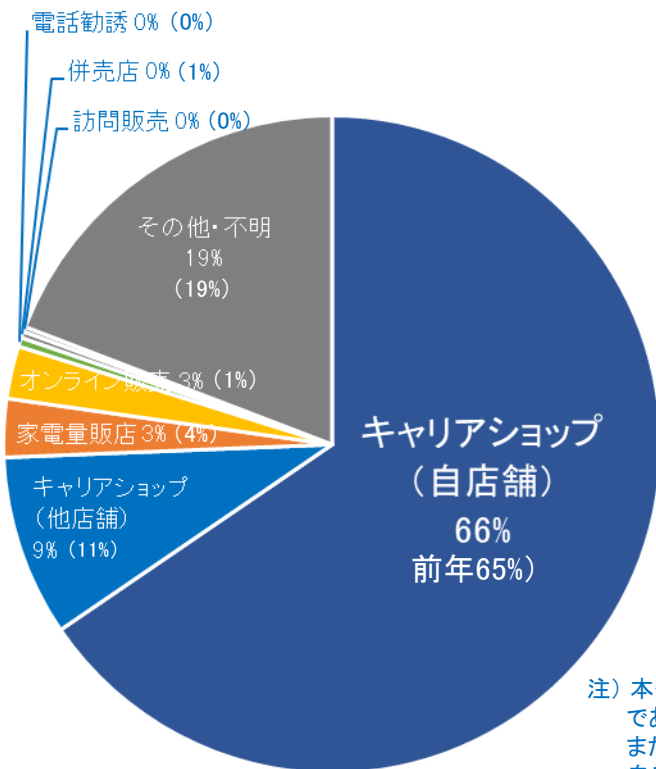
「キャリアショップ店頭販路」では、通信役務に関する苦情が44%、端末が28%、その他が27%

苦情の構成比 (全キャリア・中分類)

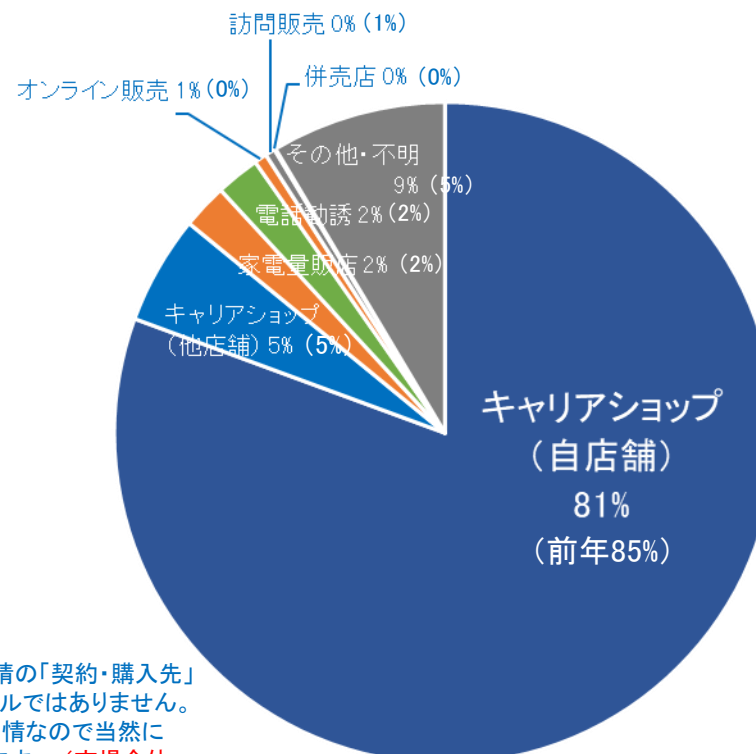
2020年4月～2021年3月のデータ 計21,984件
(括弧は2019年4月～2020年3月、26,387件)



【MNO】



【FTTH】



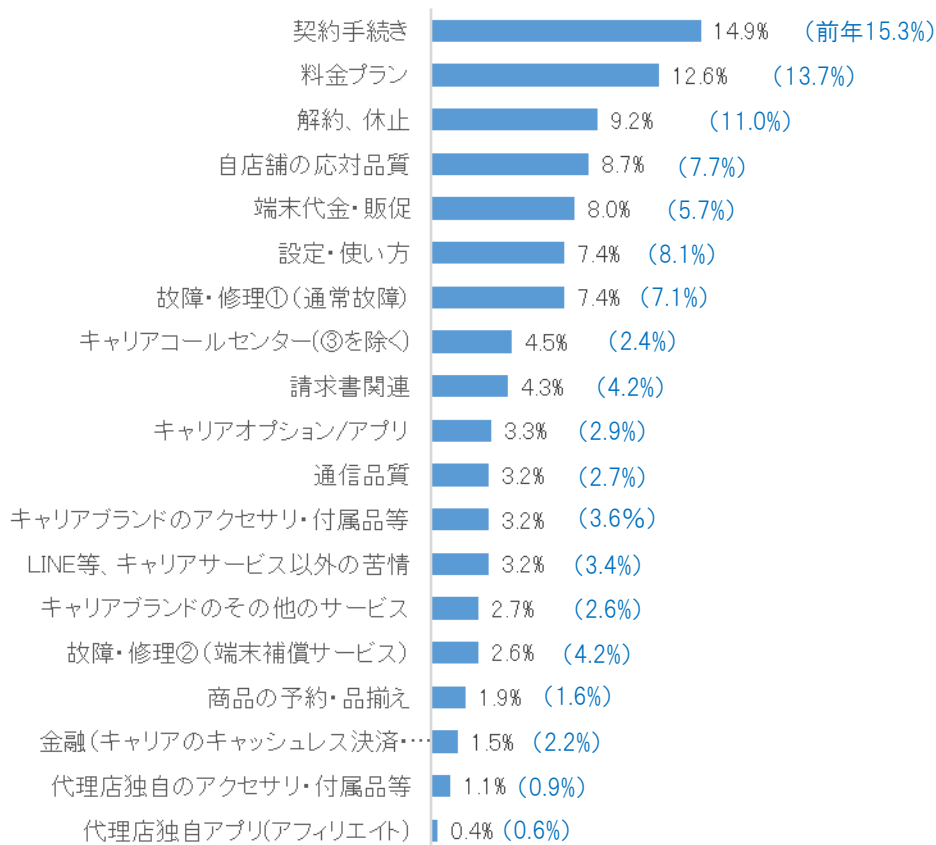
注) 本グラフは報告のあった苦情の「契約・購入先」であり、厳密に発生チャンネルではありません。また、店頭で収集している苦情なので当然に自店舗の構成比が高くなります。(市場全体の苦情の発生チャンネルではありません。)

N=20,358 (前年N=24,062)
期間: 2020年4～2021年3月

N=1,449 (前年N=2,135)
期間: 2020年4～2021年3月

【MNO】

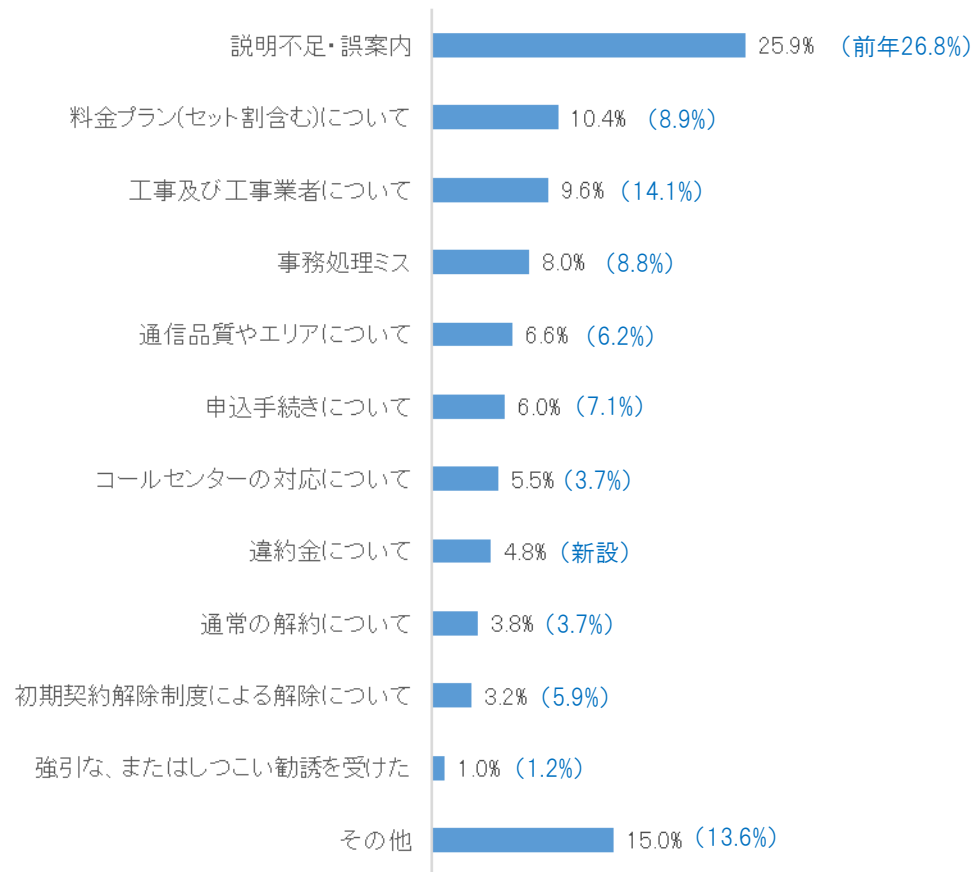
苦情「中分類」より



N=20,358 (前年N=24,062)
期間: 2020年4～2021年3月

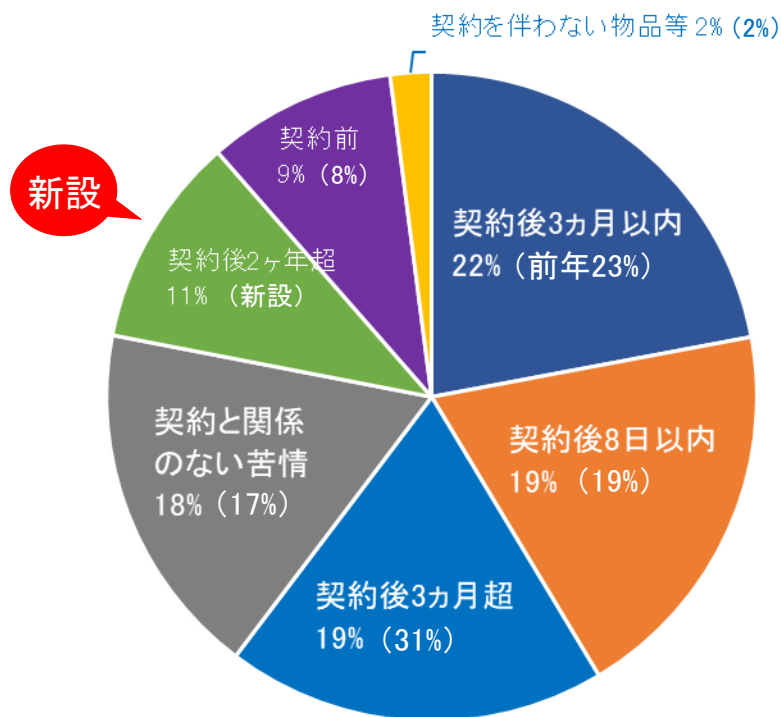
【FTTH】

苦情「小分類」より



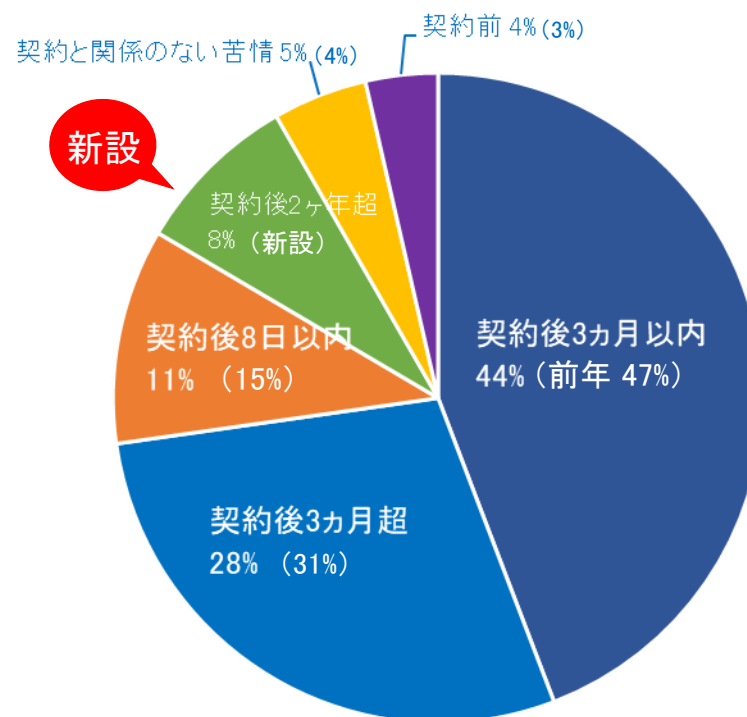
N=1,449 (前年N=2,135)
期間: 2020年4～2021年3月

【MNO】



N=20,358 (前年N=24,062)
期間: 2020年4～2021年3月

【FTTH】

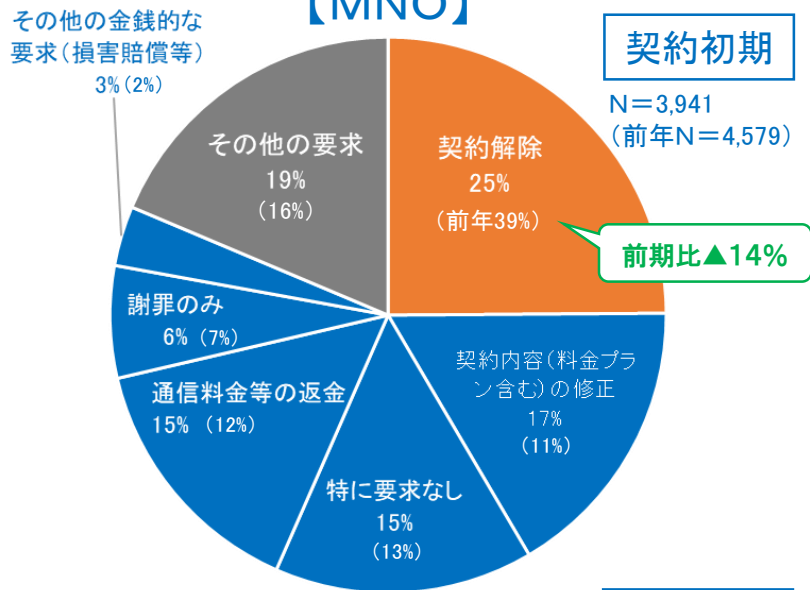


N=1,449 (前年N=2,135)
期間: 2020年4～2021年3月

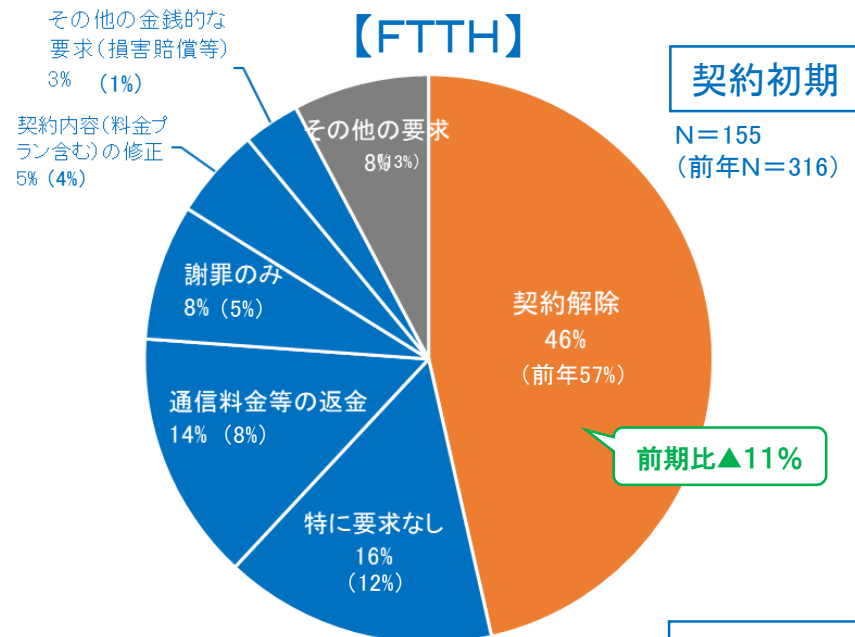
要望内容 利用中・契約初期の内訳

MNOは2020年4月～2021年3月のデータ 計21,984件 から
でんき・ガス177件を控除し、FTTH1,449件を分離した20,358件
とする。(括弧は前年の同条件) また、“契約初期”は「8日
以内」、「利用中」は「3ヶ月以内」「3ヶ月超」「2ヶ年超」の計。

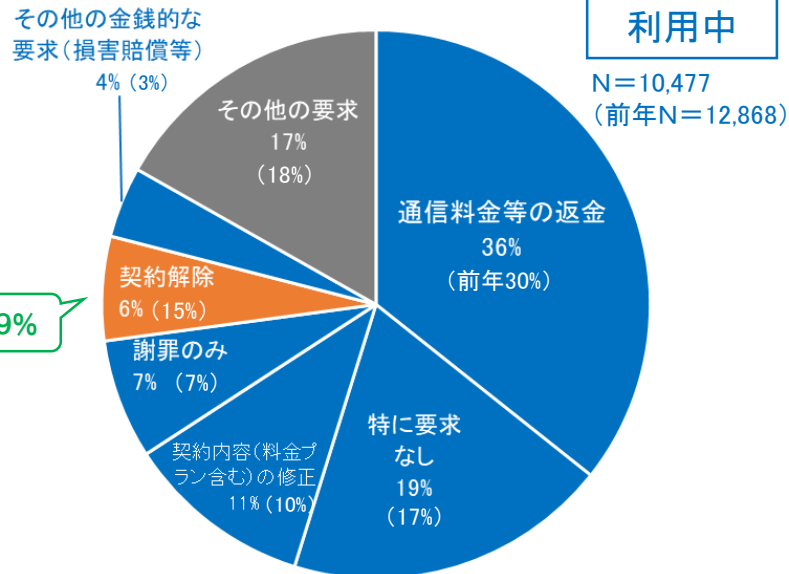
【MNO】



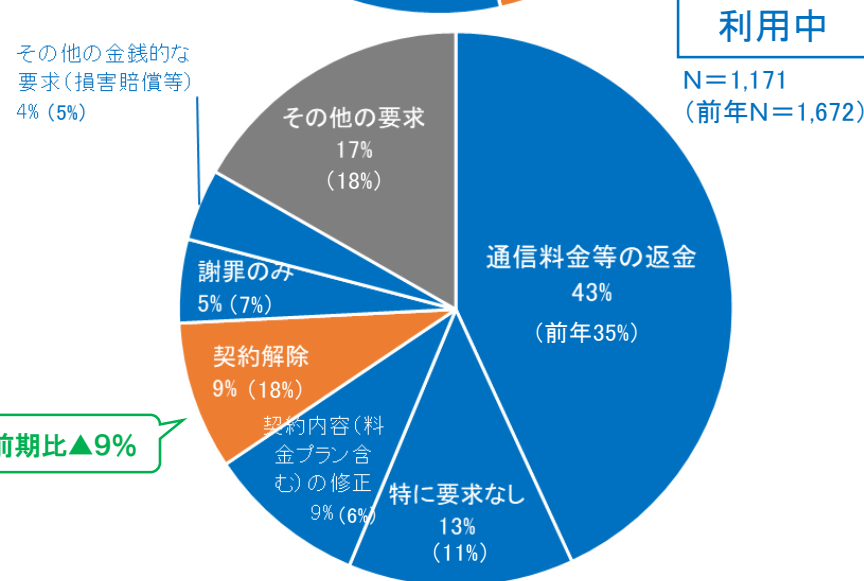
【FTTH】



利用中



利用中

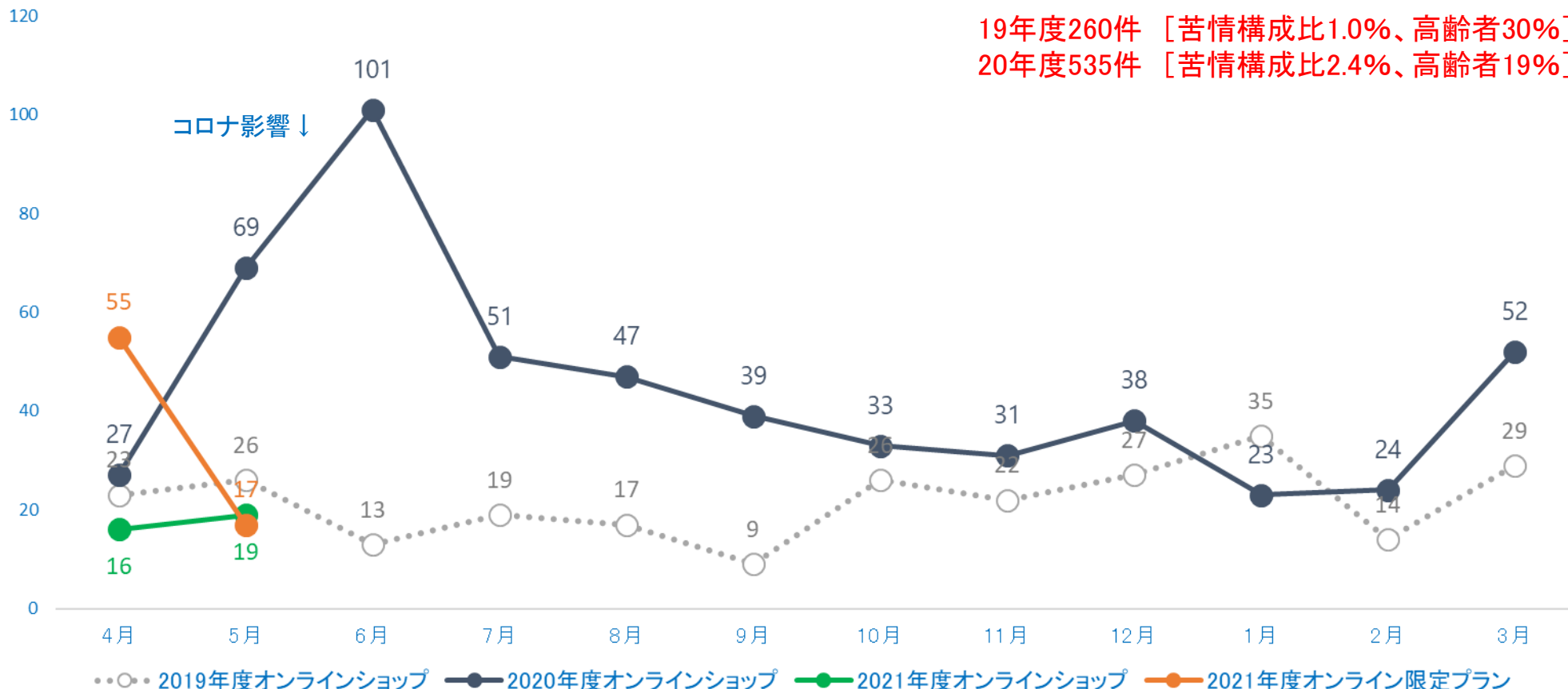


オンライン販売に係る苦情の状況（単位：件）

注：全携協苦情システムでは21年4月1日からオンライン限定プランの苦情を分類できるように改修しましたが、4月1日以前の苦情は他の苦情項目に混ざっております。

前年比2.0倍の苦情件数

19年度260件 [苦情構成比1.0%、高齢者30%]
20年度535件 [苦情構成比2.4%、高齢者19%]



オンライン販売においても、店頭と同水準の消費者保護ルール徹底が必要
(説明義務・適合性原則への配慮・フィルタリング有効化措置)

苦情の発生元販路（オンラインが増加傾向）

| 契約・購入先 | | 2019年度 | | 2020年度 | | 21年4～5月 | |
|--------|-----------------------------|---------|------|---------|------|---------|------|
| | キャリアショップ(自店舗) | 17,507件 | 66% | 14,646件 | 67% | 2,525件 | 71% |
| | キャリアショップ(他店舗) | 2,712件 | 10% | 1,899件 | 9% | 279件 | 8% |
| | キャリアショップ店頭 | 20,219件 | 77% | 16,545件 | 75% | 2,804件 | 79% |
| | 家電量販店の店頭 | 996件 | 4% | 621件 | 3% | 88件 | 2% |
| | 併売店の店頭 | 96件 | 0% | 65件 | 0% | 12件 | 0% |
| | 電話勧誘 | 135件 | 1% | 121件 | 1% | 14件 | 0% |
| | 訪問販売 | 87件 | 0% | 56件 | 0% | 12件 | 0% |
| | ahamo、povo、LINEMO | 0件 | 0% | 0件 | 0% | 72件 | 2% |
| | ahamo、povo、LINEMO以外のオンライン販売 | 260件 | 1% | 535件 | 2% | 35件 | 1% |
| | その他 | 1,639件 | 6% | 1,486件 | 7% | 503件 | 14% |
| | 不明 | 2,955件 | 11% | 2,555件 | 12% | | |
| | 合計 | 26,387件 | 100% | 21,984件 | 100% | 3,540件 | 100% |

店舗で収集している苦情なので当然に自店舗の構成比が高いが、オンラインが増加傾向

オンライン販売にかかる苦情申出者の年齢・性別

[2020年度]

オンライン販売（2020年度通期）

| | 男性 | | 女性 | | 合計 | |
|-----|------|-----|------|-----|------|------|
| 成人 | 306件 | 57% | 120件 | 22% | 426件 | 80% |
| 高齢者 | 76件 | 14% | 28件 | 5% | 104件 | 19% |
| 未成年 | 4件 | 1% | 1件 | 0% | 5件 | 1% |
| 合計 | 386件 | 72% | 149件 | 28% | 535件 | 100% |

[2021年度(4月、5月)]

ahamo、povo、LINEMO以外のオンライン販売（2021年4～5月）

| | 男性 | | 女性 | | 合計 | |
|-----|-----|-----|----|-----|-----|------|
| 成人 | 21件 | 60% | 8件 | 23% | 29件 | 83% |
| 高齢者 | 6件 | 17% | 0件 | 0% | 6件 | 17% |
| 未成年 | 0件 | 0% | 0件 | 0% | 0件 | 0% |
| 合計 | 27件 | 77% | 8件 | 23% | 35件 | 100% |

ahamo、povo、LINEMO（2021年4～5月）

| | 男性 | | 女性 | | 合計 | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 成人 | 43件 | 60% | 12件 | 17% | 55件 | 76% |
| 高齢者 | 14件 | 19% | 3件 | 4% | 17件 | 24% |
| 未成年 | 0件 | 0% | 0件 | 0% | 0件 | 0% |
| 合計 | 57件 | 79% | 15件 | 21% | 72件 | 100% |

従来のオンライン販売と比較し、オンライン限定プランは若干高齢者比率が高い

オンライン限定プランの苦情内容

| 苦情の分類(中分類) | 21年4~5月 | |
|------------------------|---------|------|
| 契約手続き | 24件 | 33% |
| 料金プラン・通信料金の支払い | 12件 | 17% |
| 設定・使い方 | 8件 | 11% |
| キャリアブランドのその他のサービス | 7件 | 10% |
| LINE等、キャリアサービス以外の苦情 | 4件 | 6% |
| 自店舗の対応品質 | 3件 | 4% |
| 請求書の表現、明細、WEB明細等 | 3件 | 4% |
| 端末代金・販促 | 3件 | 4% |
| 通信品質 | 2件 | 3% |
| キャリアオプション/アプリ | 2件 | 3% |
| 故障・修理①(通常故障) | 1件 | 1% |
| キャリアコールセンター(③を除く) | 1件 | 1% |
| 各キャリアの登録システムの障害 | 1件 | 1% |
| 金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント) | 1件 | 1% |
| 合計 | 72件 | 100% |

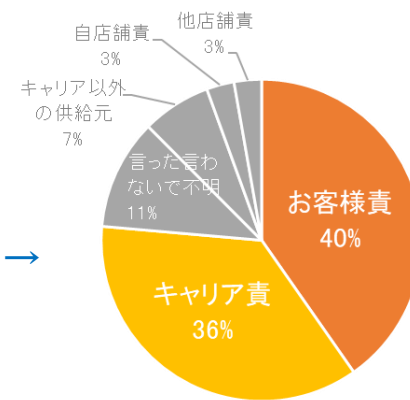
「契約手続き」の小分類

| | | |
|---------------------|-----|------|
| 説明不足・誤案内 | 2件 | 8% |
| 書面(紙媒体/電子媒体)の内容について | 1件 | 4% |
| その他 | 21件 | 88% |
| 合計 | 24件 | 100% |

「料金プラン・通信料金の支払い」の小分類

| | | |
|--------------------|-----|------|
| 契約内容が複雑で理解できていなかった | 3件 | 25% |
| 思っていたよりも通信料が高い | 2件 | 17% |
| 説明不足・誤案内 | 1件 | 8% |
| その他 | 6件 | 50% |
| 合計 | 12件 | 100% |

「責任の所在」→



お客様責の苦情が多く、契約手続き・料金プランについての内容が多い

N=72件

店舗でできないなら
CMなんてするな！

同じ会社なのに
不親切だ！

自分でできない人は
安くならないのか！



同じ会社のサービスなのに
店舗で受付できないのはおかしい
(30件)

やったけどできな
かったからやって！

HPを読んでも全然
わからない！

対応している端末
かどうか調べて！



やってみたけど、分からない
ところがあるので教えてほしい
(19件)

キャリアメールが使
えなくなったので戻
して！

手続きの途中で何
度もエラーがでる！

SIMロック解除が必
要と知らなかった！



切り替えたらエラーが出たので
なんとかしてほしい
(26件)

各キャリアとの苦情縮減会議で情報共有・改善連携を実施中