

平成27年度のTCA相談窓口の受付状況

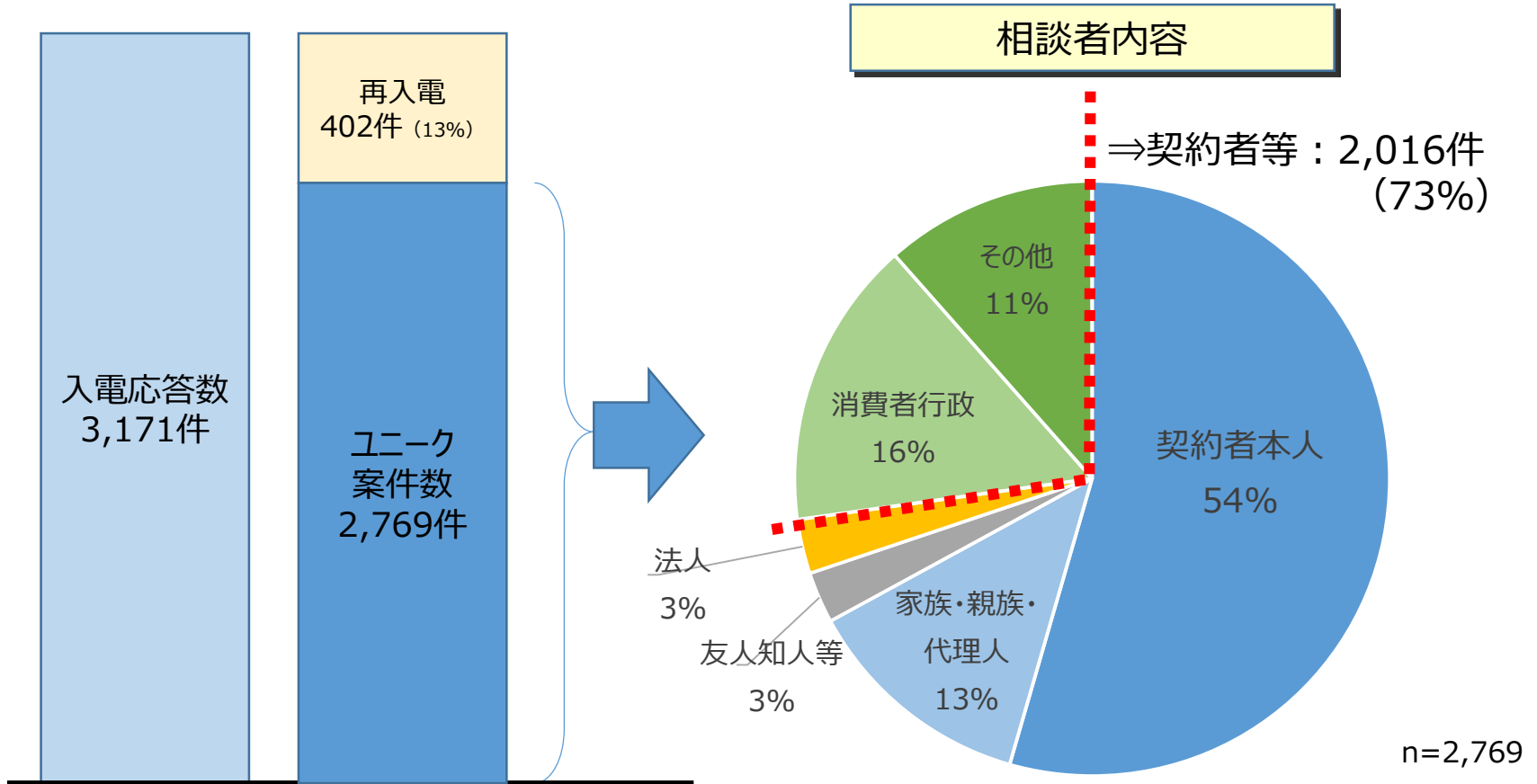
平成28年8月3日
一般社団法人電気通信事業者協会

(1) 相談受付状況	3
(2) サービス種別・事業者団体別	4
(3) 受付区分 ～苦情・問合せ～	5
(4) 相談内容	6
①携帯電話	
②インターネット接続回線	
(5) 事業者への取次ぎ事例	8
(6) 相談者の属性	10
(7) TCA相談窓口の電話番号認知先	12

(1) 相談受付状況

平成27年度の相談受付の入電件数は3,171件。同一相談者からの再入電数を除いたユニーク案件数は、2,769件であった。

ユニーク案件数のうち、契約者等からの相談が2,016件（73%）、消費者生活センター等消費者行政機関からの入電が16%であった。

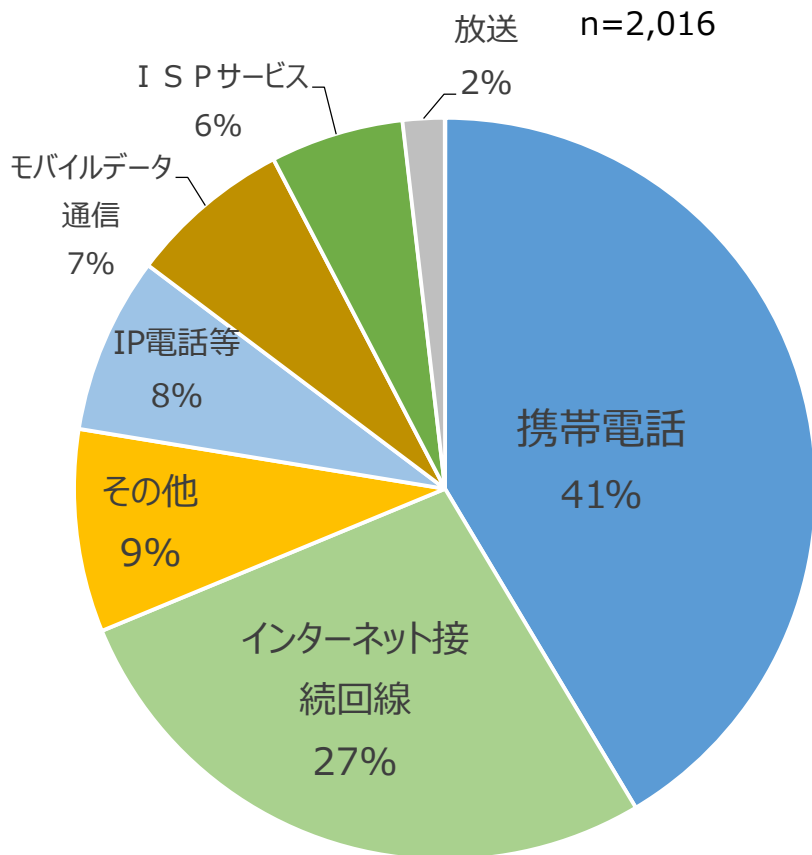


(2) サービス種別別・事業者団体別

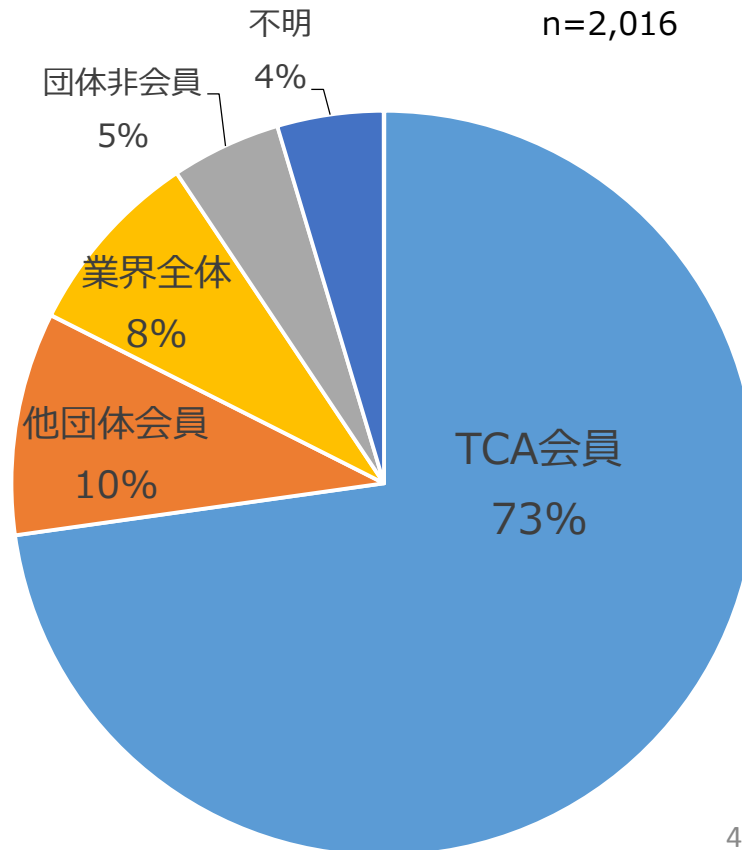
サービス種別別では契約者等の相談件数2,016件の内、携帯電話の受付は41%、インターネット接続回線の受付は27%であった。

事業者の帰属別ではTCA会員に関する相談が73%、業界全体に関する相談は8%であり、会員以外の事業者に係る相談は19%であった。

サービス種別別



事業者団体別



(3) 受付区分 ～苦情・問合せ～

契約者等2,016件のうち、57%が苦情、20%が問合せ・相談であり、携帯電話・インターネット接続回線の内訳でも受付区分に大きな差はみられない。
また、10%の苦情については事業者へ取り次ぎ対応を実施した。（※8.9頁事例参照）

契約者等

n=2,016

意見要望等

4%

通報
9%

苦情
(取次)
10%

問合せ・
相談
20%

苦情
(助言)
57%

(内訳) 携帯電話

n=835

意見要望等

6%

通報
11%

苦情
(取次)
12%

問合せ・
相談
18%

苦情
(助言)
53%

(内訳) インターネット回線

n=551

意見要望等

2%

通報
9%

苦情
(取次)
12%

問合せ・
相談
14%

苦情
(助言)
63%

(4) ①相談内容 (携帯電話)

携帯電話サービス

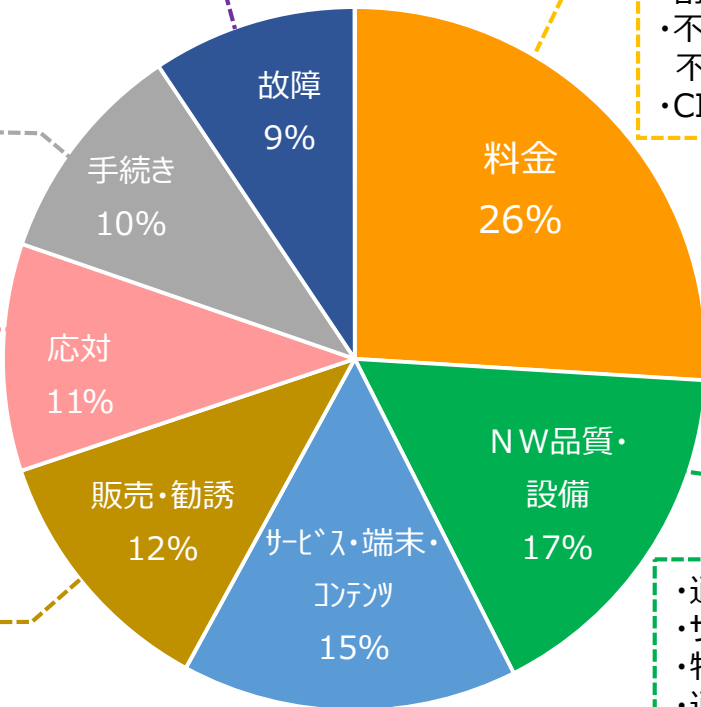
n=835

- ・度重なる修理や不具合発生
- ・データ移行トラブル 等

- ・本人確認に対する不満
- ・契約審査NG
- ・手続き誤り等による苦情 等

- ・接客態度への不満
- ・コールセンターの待ち時間が長い
- ・IVR(自動音声応答)が旨く進まない
- ・契約時、故障対応時の不手際 等

- ・説明不足による誤認
- ・不要な有料オプションがついていた
- ・強引に不要な端末を勧められた
- ・説明と異なるキャンペーン内容
- ・HPの表記がわかりにくい 等



- ・料金制度、課金方法に対する相談
- ・MNP時の解約金トラブル
- ・コンテンツ利用による高額請求
- ・諸事情による支払期日の延伸相談
- ・海外利用による高額請求
- ・割引対象外となる料金に対する不満
- ・不払者情報交換 (料金不払いのため契約不可) に関する相談
- ・CIC(信用情報機関)登録に関する相談 等

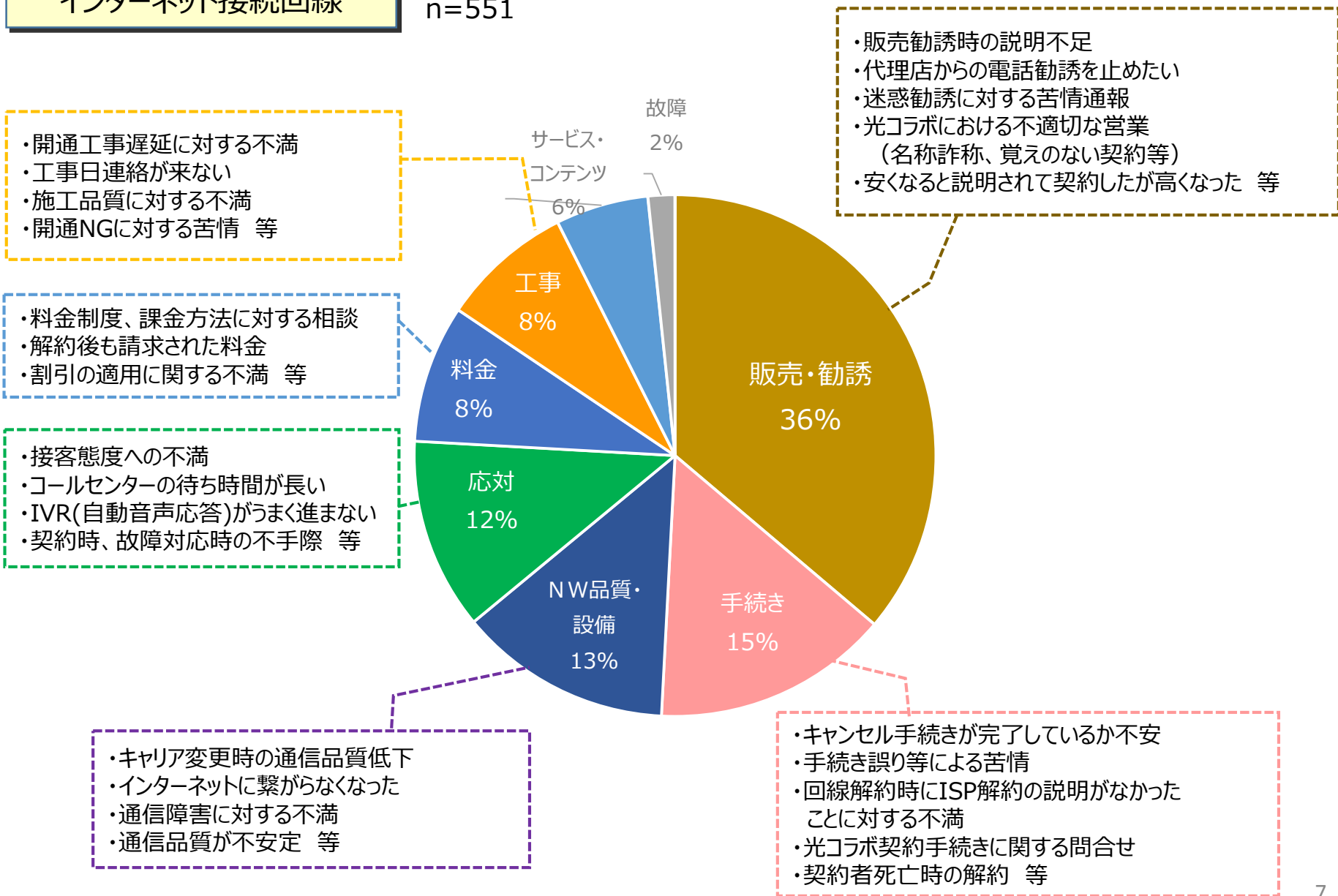
- ・通信速度制限に関する苦情
- ・サービス提供エリアに関する相談
- ・特定の場所における電波環境への不満
- ・通信障害 (設備故障) に対する苦情 等

- ・機種変更した端末機能に不満
- ・端末補償交換サービスに対する不満
- ・設定方法、利用方法の問合せ
- ・事業者提供コンテンツ・アプリに関する相談 等

(4) ②相談内容 (インターネット接続回線)

インターネット接続回線

n=551



事業者へ取り次いだ結果、解決に至った主な相談事例

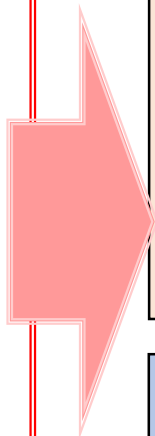
苦情
(事業者へ取次ぎ)

サービス	事例
携帯電話サービス	<ul style="list-style-type: none">◆スマートフォンが充電ができず、本体が高温になるため、修理に出したところ有償修理となった。 ◇有償修理になった理由として、外部圧力による基盤破損が見受けられたことを説明し、ご了承いただいた。◆電話機を購入する際、事前にコールセンターへ必要な機能が搭載されているかを確認したが、購入後、その機能が搭載されていないことが分かった。 ◇もとの契約状態に無償で戻すことで、ご了承いただいた。◆電波状態が不安定なため、事業者へ相談し、電波増幅装置を設置したが、まだ回復しない。 ◇お客様がお住まいの地域の状況を確認し、別の電波対策を提案し、ご了承いただいた。
モバイルデータ通信	<ul style="list-style-type: none">◆スマートフォンのデータ通信機能を使わないため、コールセンターへ確認し、データ通信機能を無効にする設定を行ったが、利用した覚えのないパケット通信料が発生していた。 ◇利用者の設定誤りが判明したため、正しい設定方法を説明し、ご了承いただいた。◆タブレット端末の契約時、店頭で案内された金額と実際に請求された金額が違っていた。 ◇店頭でご案内した金額となるよう契約内容を訂正し、ご了承いただいた。◆Wi-FiルーターにノートPCを繋いだところ、通信量が増え速度制限がかかってしまった。 ◇コールセンターでサポートしながら、普段ご利用のWebサイトを閲覧し確認いただいたところ、ご申告相当の通信量が発生していることが判明し、ご了承いただいた。

事業者へ取り次いだ結果、解決に至った主な相談事例

サービス	事例
インターネット 接続回線	<ul style="list-style-type: none">◆インターネット接続回線の撤去費用が電話で確認した費用と違っている。 ◇一部案内の不足をお詫びの上、撤去工事の内容を再度説明し、ご了承いただいた。◆他社から光回線サービスを転用する際、I S P 契約の手続きは不要といわれたが、後日、請求内容を確認すると I S P 料金が二重で課金されていた。 ◇新たにご契約いただいた料金プランは、I S P 料金が組み込まれていないものであり、二重で課金されているわけではないことを説明し、ご了承いただいた。◆光回線サービスを申し込んだが、希望日を過ぎても工事の連絡が来ない。 ◇光回線を設置する場所の環境により、引き込みに時間を要することをご案内するとともに、あらためて希望日をお伺いする旨をご説明し、ご了承いただいた。
固定電話・ ISP	<ul style="list-style-type: none">◆利用した覚えのない料金が請求されている。何のサービスを利用したのか教えてほしい。 ◇お客様情報をもとに過去にご利用されていたサービスを特定し、ご了承いただいた。◆インターネット接続回線を解約する時に、通信事業者へ解約を申し出れば、ISP契約も解約されると思っていた。 ◇インターネット接続回線をご契約いただいた時に、通信事業者とISP事業者の双方に契約書をご提出いただいております。解約時も双方へお申出いただく必要があることを説明し、ご了承いただいた。

苦情
(事業者へ取次ぎ)

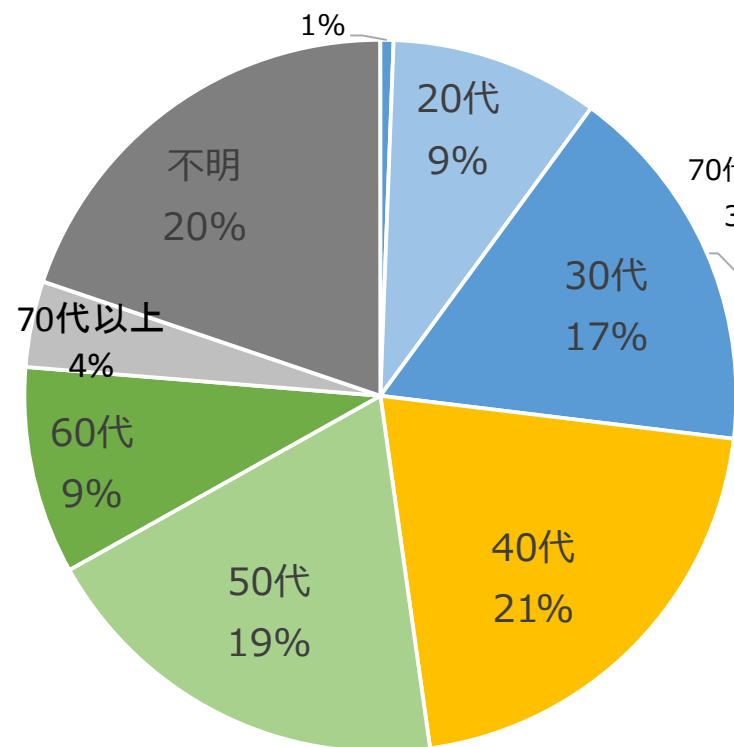


(6) ①相談者の属性

幅広い年齢層の契約者等の方々からご相談を頂いているが30代～50代が中心で57%、60代以上の方々からのご相談は13%であった。

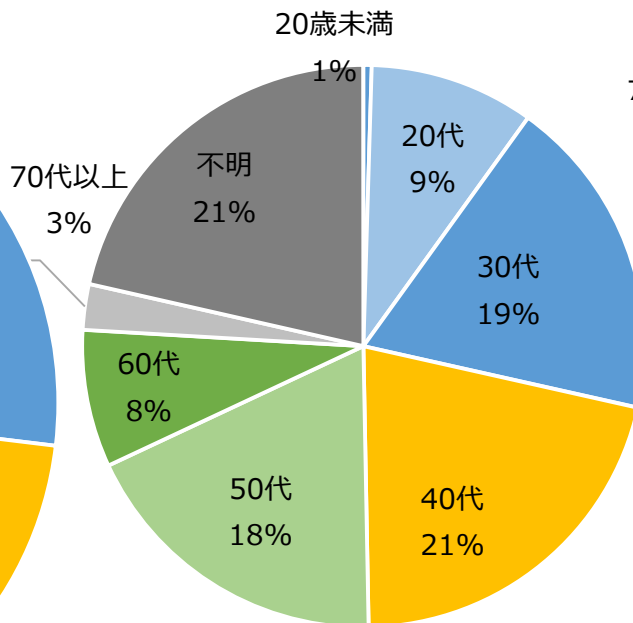
相談者年代

20歳未満 n=2,016



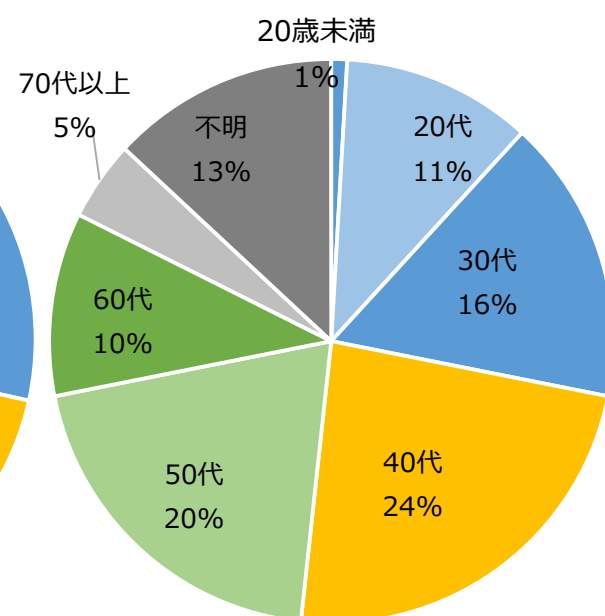
(内訳) 携帯電話

n=835



(内訳) インターネット回線

n=551

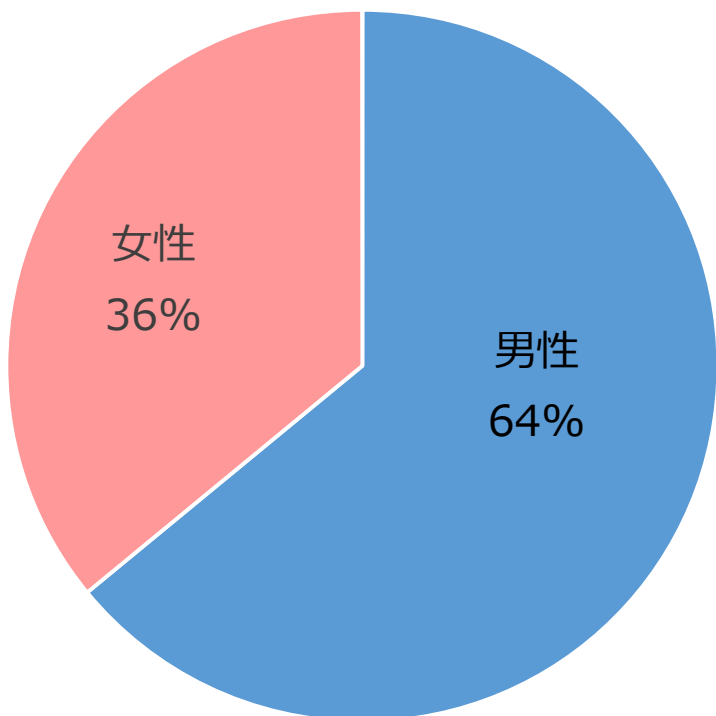


(6) ②相談者の属性

全体の受付では男性の相談数が多く64%であるがインターネット接続回線の相談受付においては女性が41%となり、携帯電話の女性受付32%と比較すると、やや多めの件数となった。

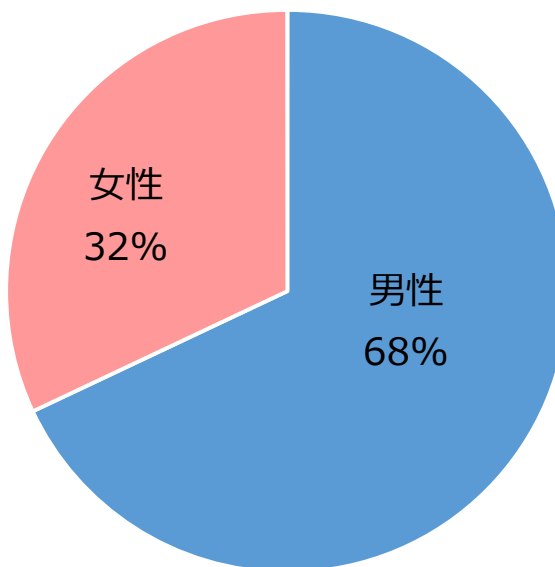
相談者性別

n=2,016



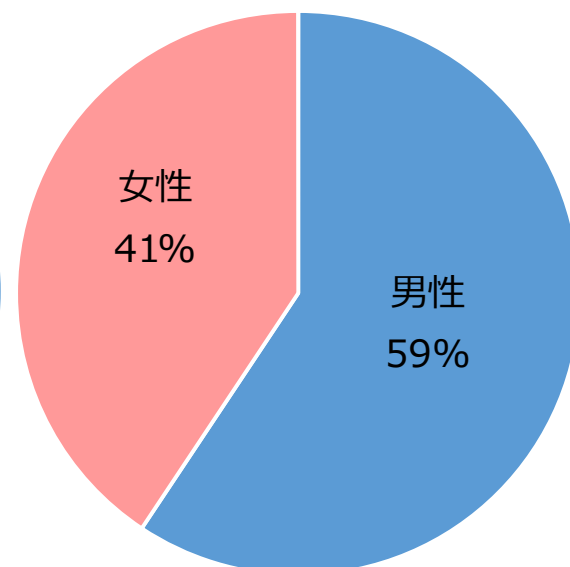
(内訳) 携帯電話

n=835



(内訳) インターネット回線

n=551

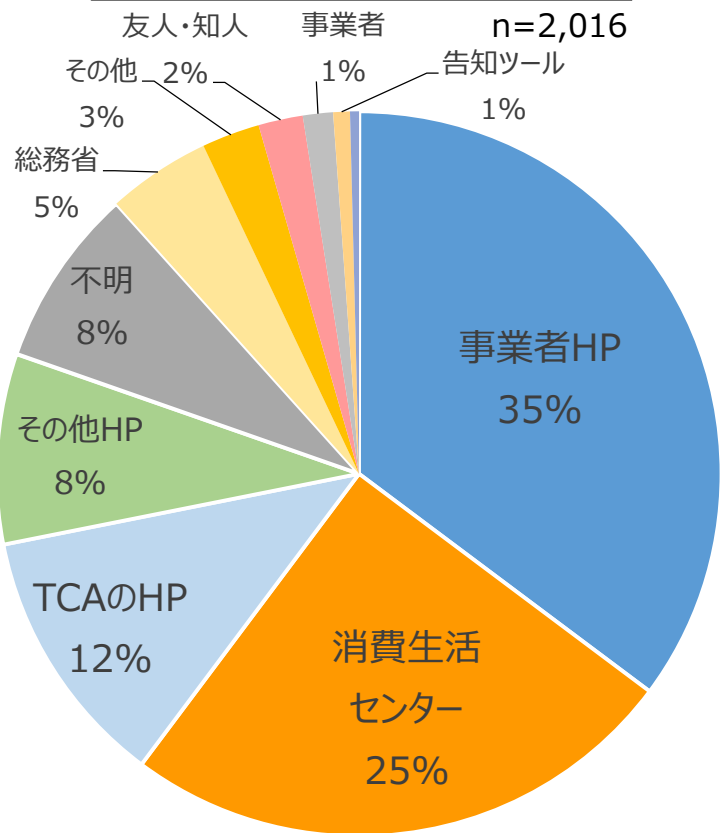


(7) TCA相談窓口の電話番号認知先

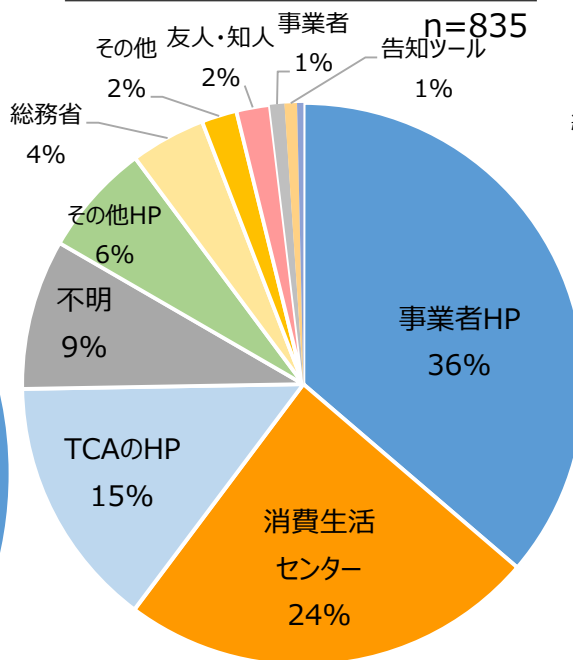
TCA相談窓口の認知先（紹介先）を尋ねたところ、会員事業者HPによる番号認知が35%と最多、消費生活センターからの紹介が25%となった。

注：会員事業者のHPにTCA相談窓口のリンクを掲載

契約者等



(内訳) 携帯電話



(内訳) インターネット回線

