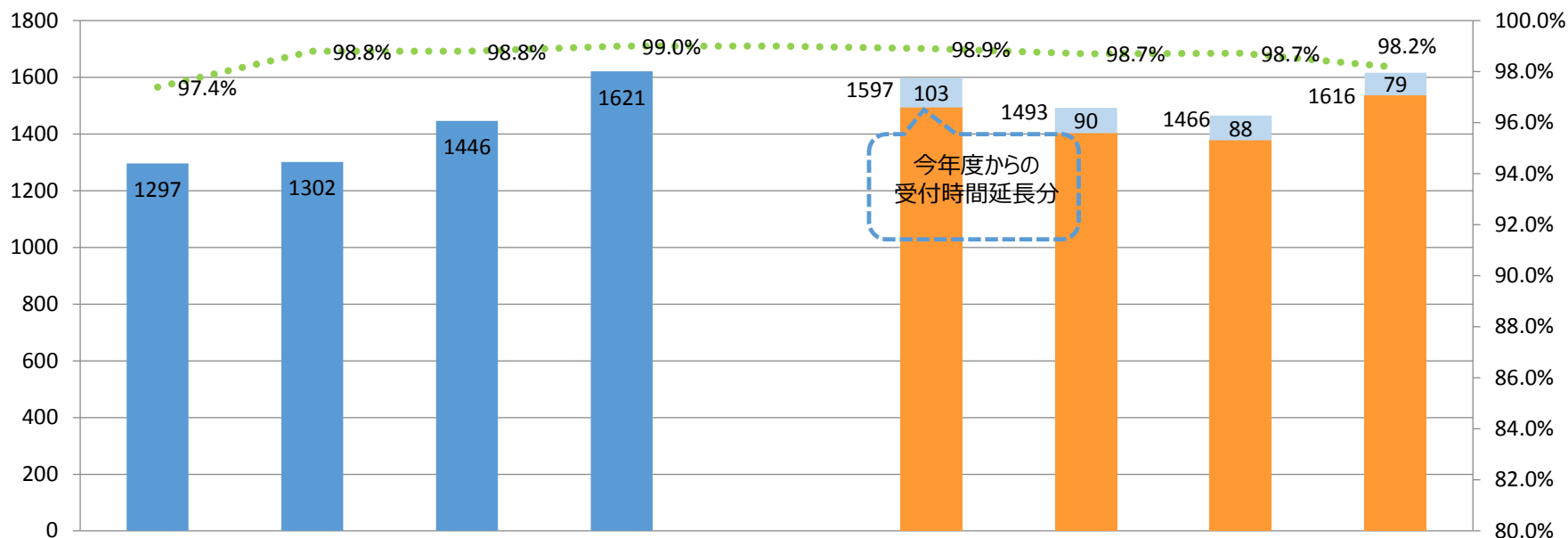


2017年度（平成29年度） T C A 相談窓口の受付状況

2018（平成30）年7月9日
一般社団法人 電気通信事業者協会

◇1.入電状況の推移 P.3
◇2.相談者属性 P.4-5
◇3.サービス種別・事業者帰属別 P.6
◇4.申告時期 P.7
◇5.受付区分（苦情・問合せ） P.8
◇6.相談者不満要因 P.9
◇7.取次ぎ結果 P.10
◇8.発生チャネル P.11
◇9.発生時期（認識時期） P.12
◇10.相談内容 P.13-14

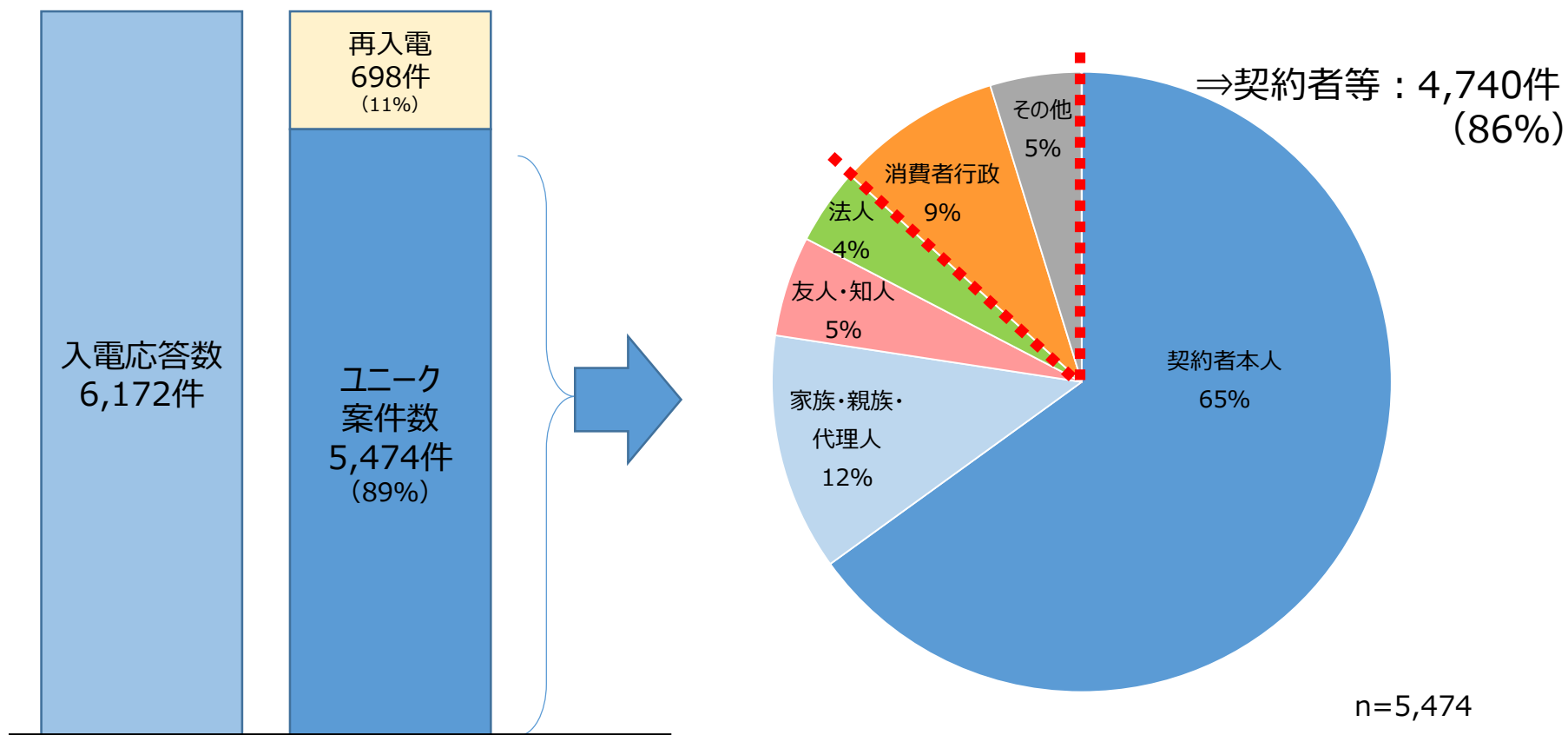
1. 入電状況の推移（四半期ベース）



2016年度					2017年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
入電応答数	1297件	1302件	1446件	1621件	5666件	1597件	1493件	1466件	1616件	6172件
応答率	97.4%	98.8%	98.8%	99.0%	98.5%	98.9%	98.7%	98.7%	98.2%	98.6%

2. 相談者属性①

- 同一相談者からの再入電数を除いたユニーク案件数は、5,474件（89%）
- ユニーク案件数のうち、契約者等からの相談が86%、消費者行政機関（消セン・国センなど）からが9%と消費者行政機関の相談員にも貢献している

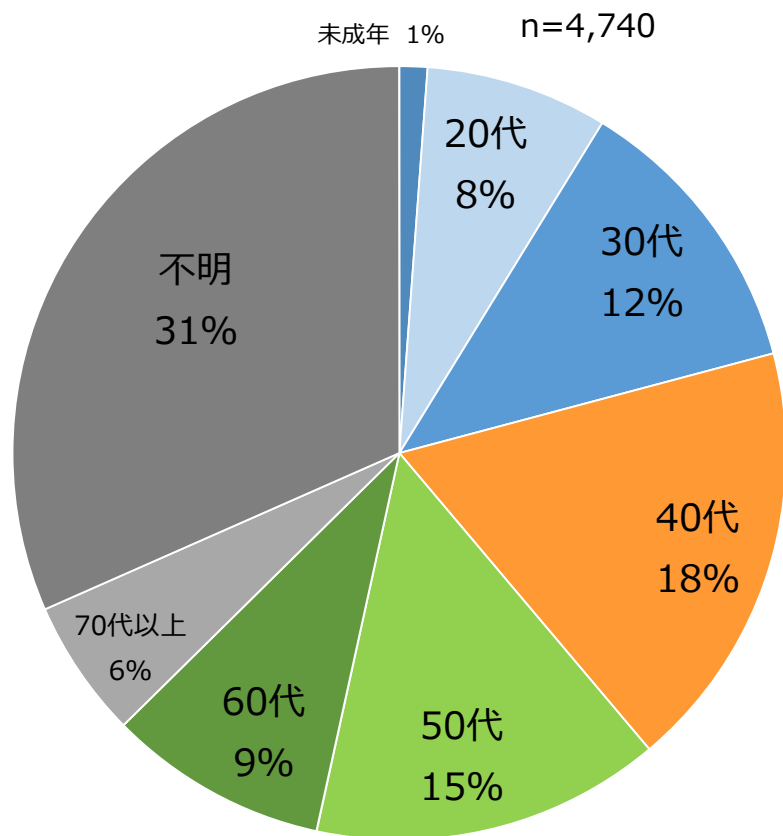


2. 相談者属性②

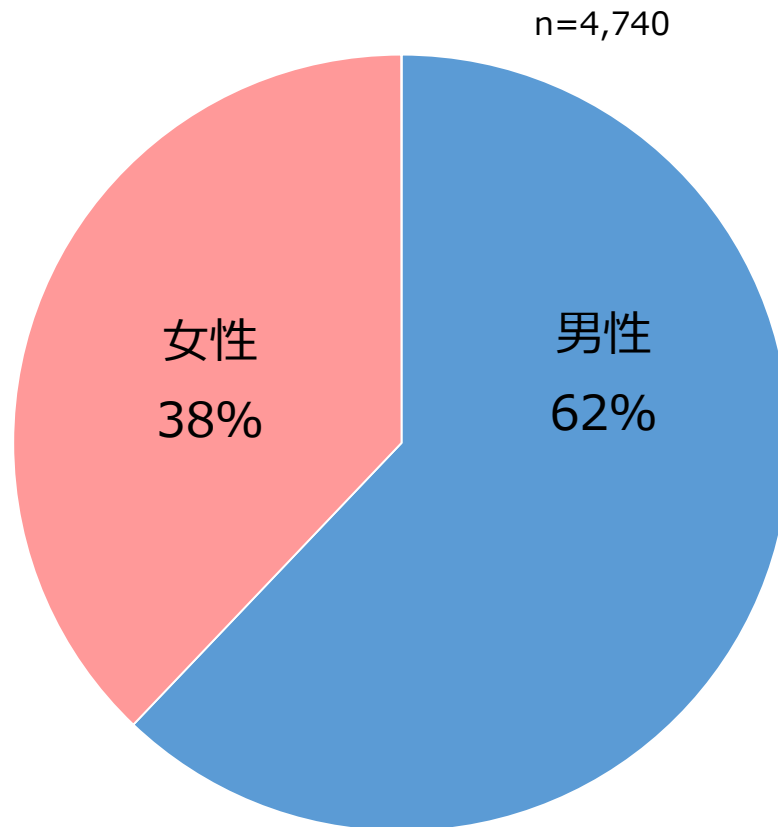
幅広い年齢層の契約者等の方々からご相談を頂いています

- 30代～50代が中心で45%、60代以上の方々からのご相談は15%
(各年代には高齢の契約者に代わっての相談者も含む)
- 男女比では男性からの相談が多い傾向にあり62%

相談者年代



相談者性別

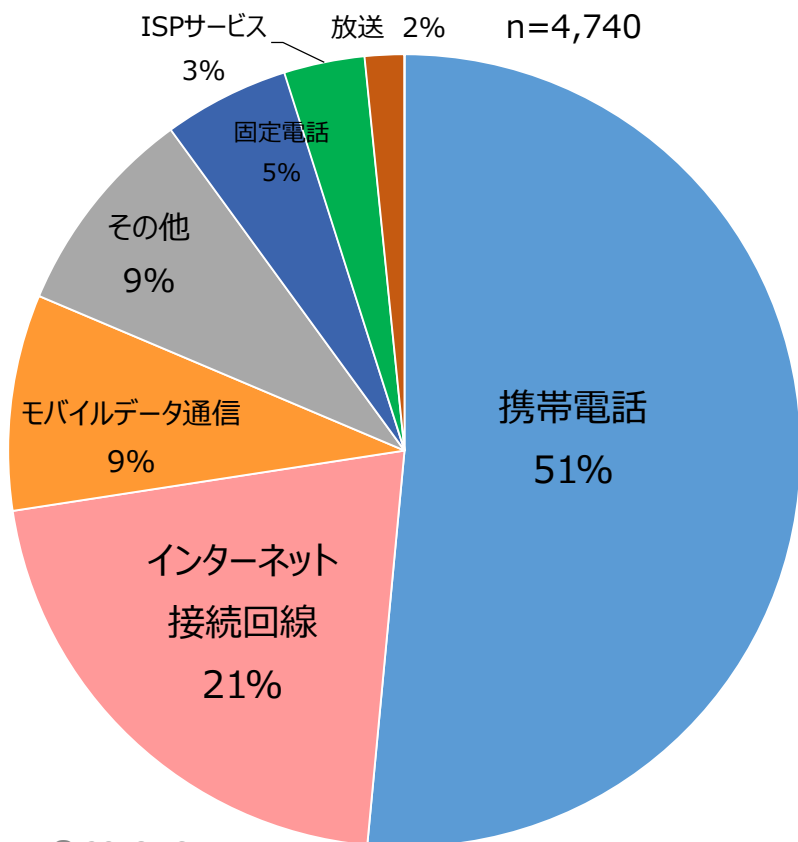


3. サービス種類別・事業者帰属別

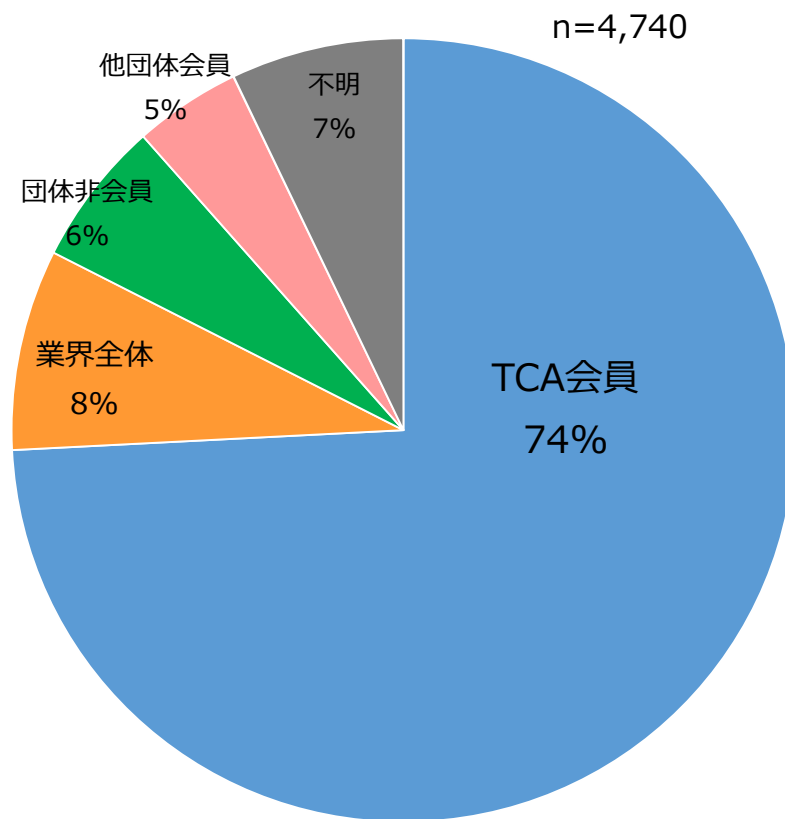
携帯電話/インターネット接続回線を中心に、多様な相談に対応しています

- 携帯電話サービスに関する相談が51%、インターネット接続回線が21%
- TCA会員に関する相談が74%、TCA・業界に関する相談は8%
- 会員以外の事業者に係る相談（18%）についても、傾聴のうえできる限り対応

役務別

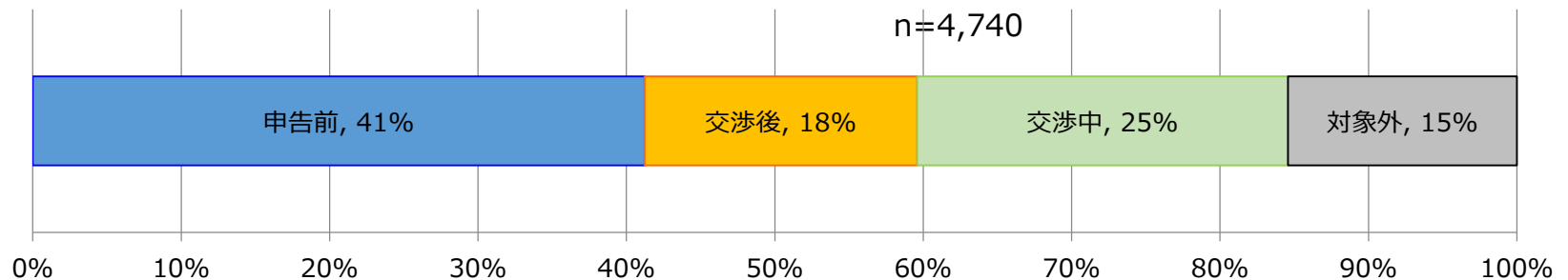


事業者団体別



☛ 利用者の約4割が、事業者への申告前にTCA相談窓口にて事前相談されています

相談時期

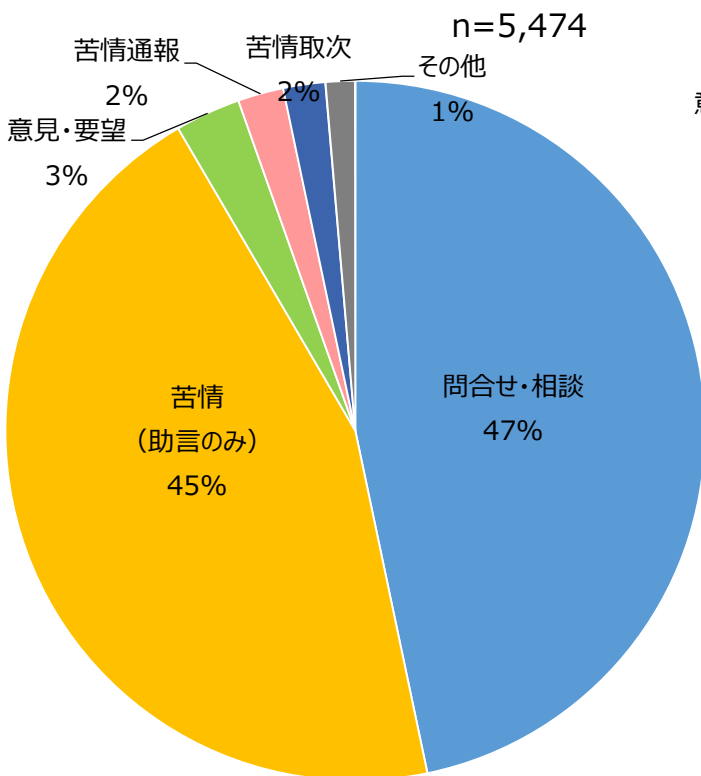


申告前	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡先がわからない、どうしたらいいかわからない ・交渉するうえでのアドバイスが欲しい ・事業者の問題があるのではないか？ 等
交渉中	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の対応に不満である ・事業者の言っていることは正しいのか？ 等
交渉後	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の対応に納得がいかないがどうか？ ・通報する。業界として改善を求める 等
対象外	<ul style="list-style-type: none"> ・業界全体など個別交渉先がない場合

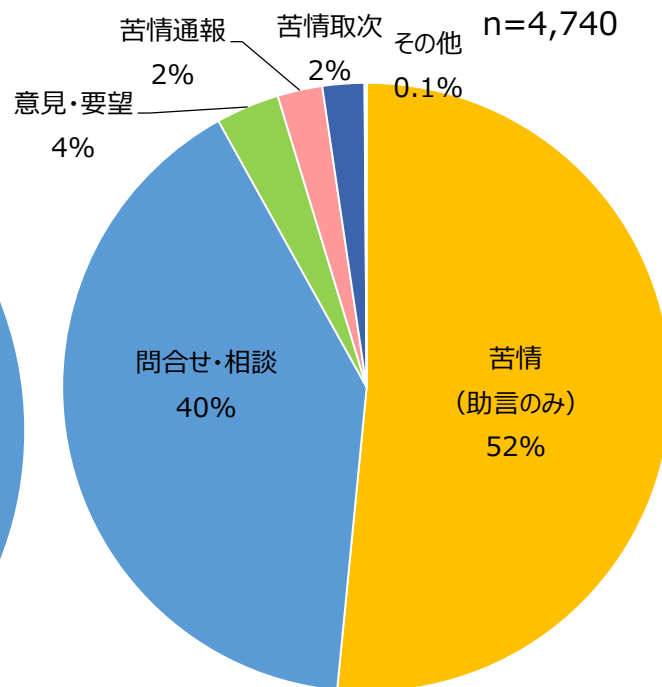
5. 受付区分（苦情・問合せ）

- 全体のうち、苦情（助言/取次/通報）が49%、問合せ相談が47%
- 契約者等から入電のうち、56%が何らかのトラブルに基づく苦情等

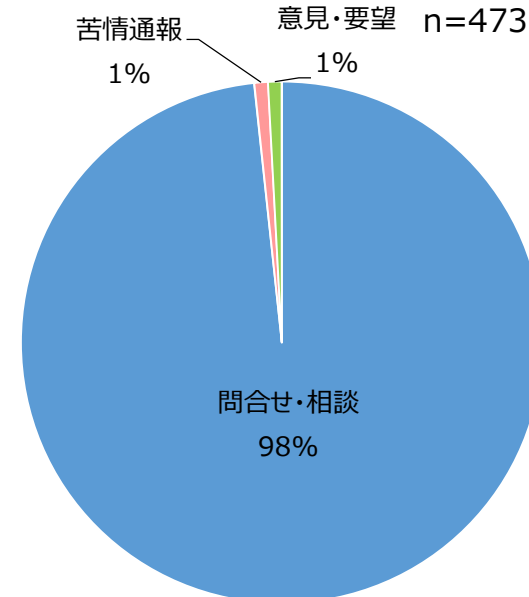
全体



(内訳) 契約者等



(内訳) 消費者行政等

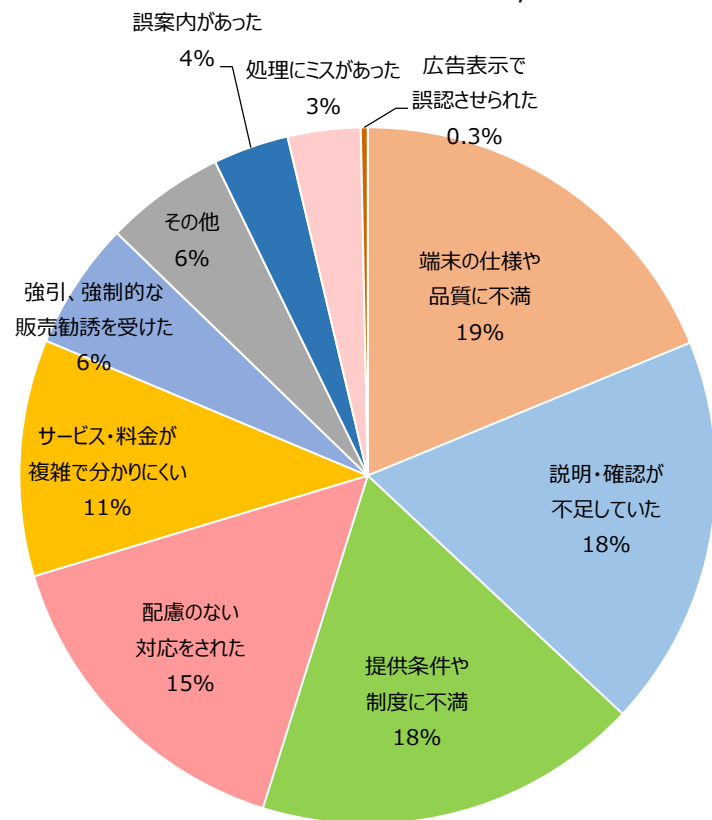


6. 相談者不満要因

- 不満要因（苦情）は上位4項目で全体の70%を占める
- 携帯電話は条件や制度に不満が22%、インターネット回線は説明・確認が不足が28%

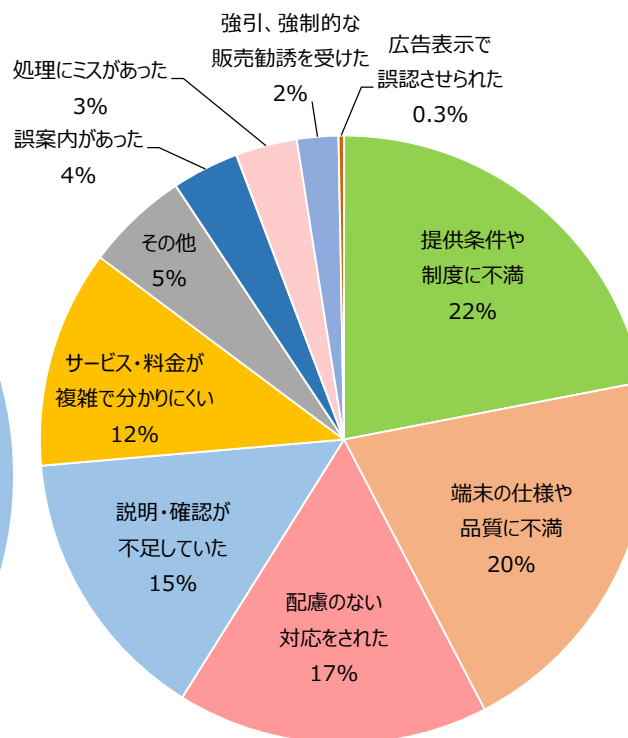
全体

n=2,843



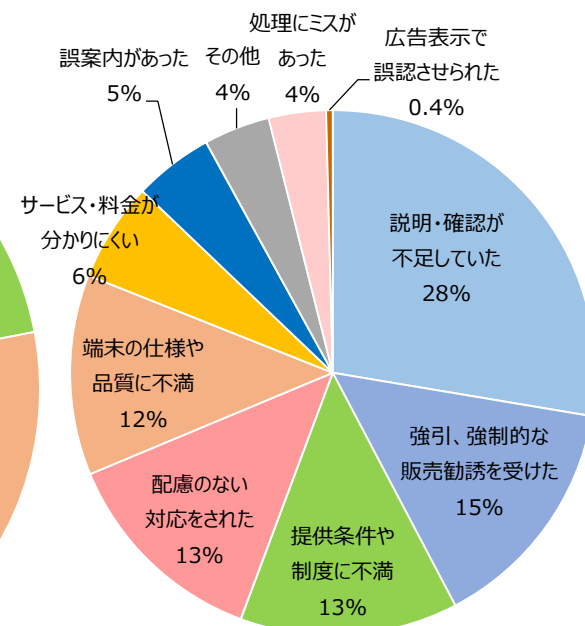
(内訳) 携帯電話

n=1,407



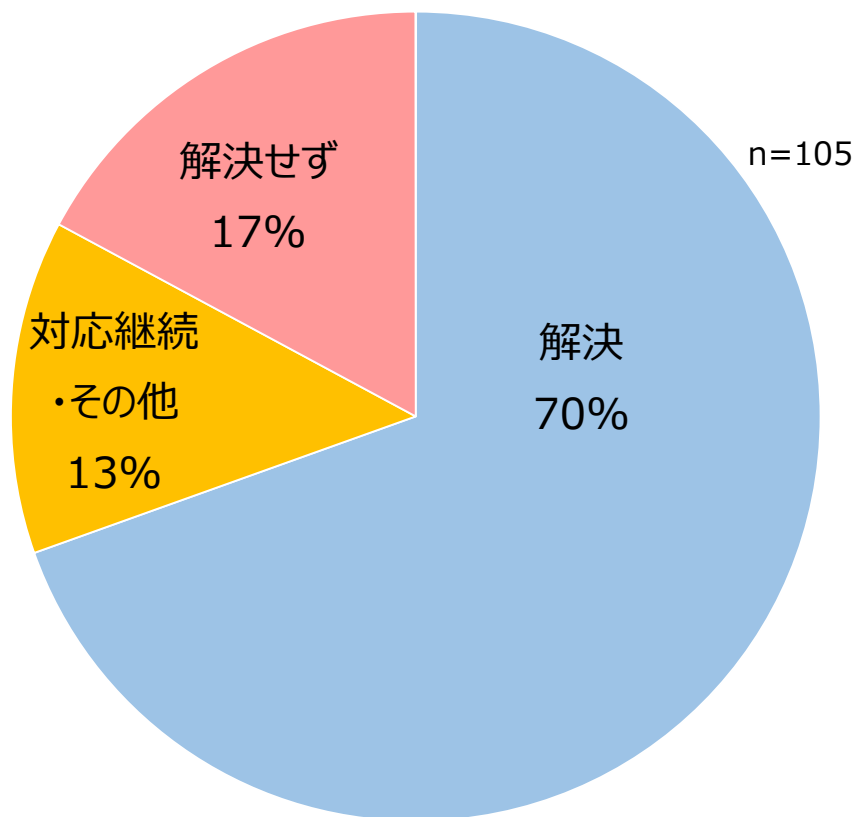
(内訳) インターネット回線

n=738



相談窓口から当該会員事業者へ取次ぎ、交渉に進んだ案件のうち事業者による対応の結果70%が解決・納得に至った

事業者対応結果



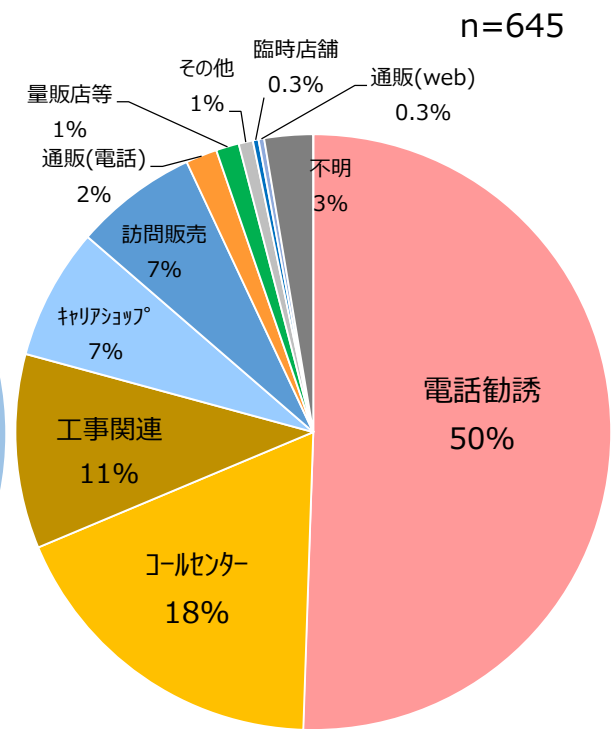
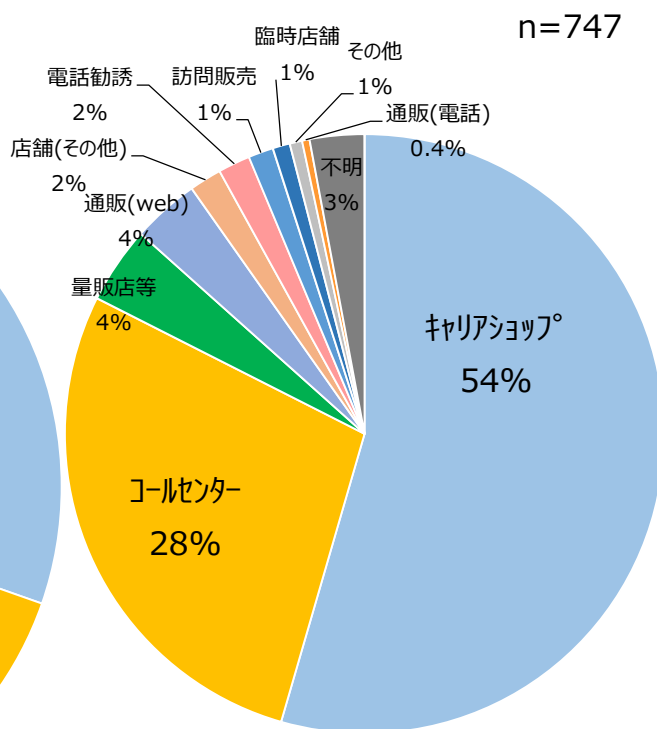
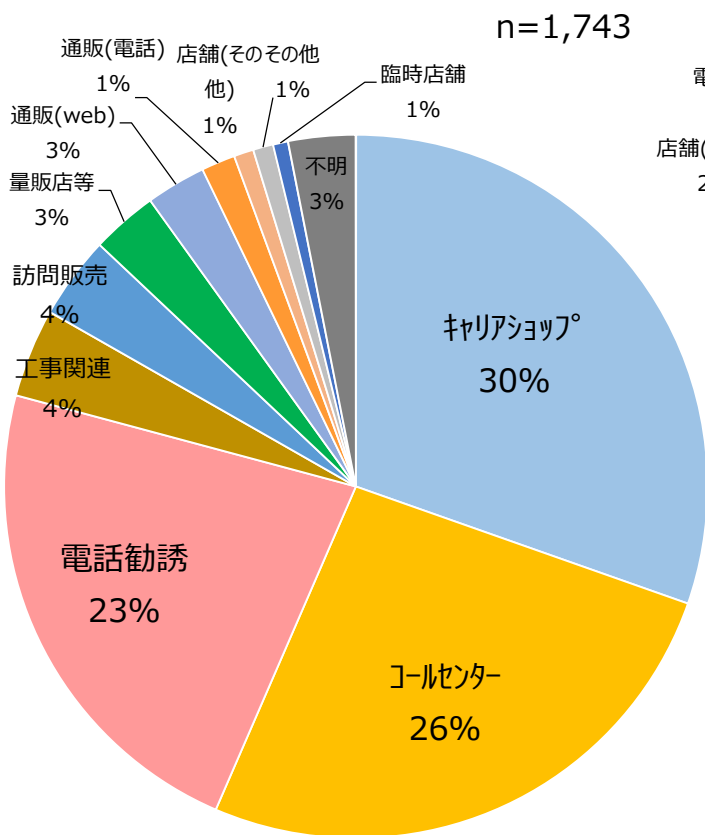
8. 発生チャネル

- ☛ トラブル起因の発生チャネルとしては、キャリアショップが全体の30%で最多
- ☛ 携帯電話はキャリアショップ54%、インターネット回線は電話勧誘50%で最多

全体

(内訳) 携帯電話

(内訳) インターネット回線

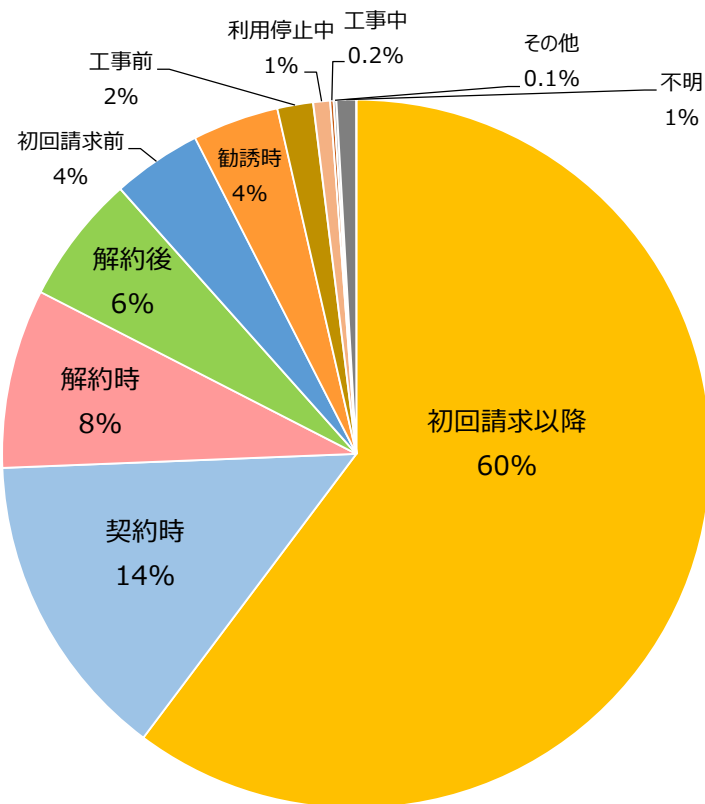


9. 発生時期（認識時期）

- トラブル発生時期は、全体として初回請求以降が60%で最多
- 携帯電話も初回請求以降が最多の71%、インターネット回線も同様に36%で最多

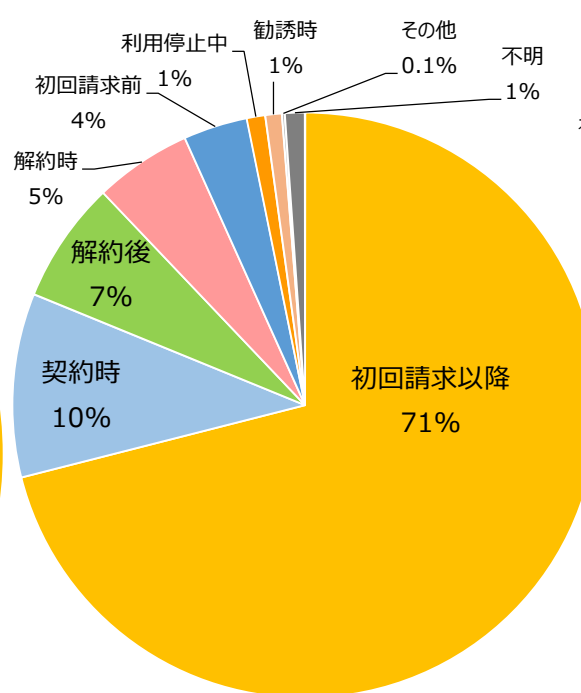
全体

n=3,901



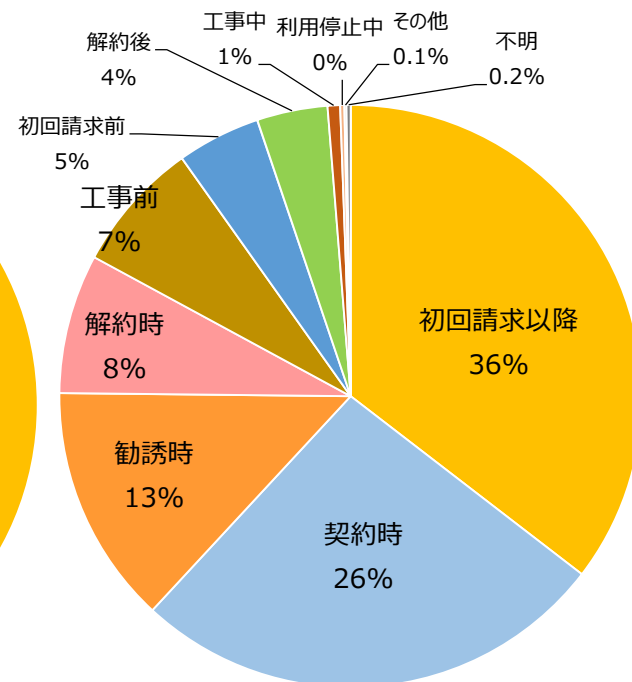
(内訳) 携帯電話

n=2,067



(内訳) インターネット回線

n=866



10. 相談内容① (携帯電話サービス)

携帯電話サービス

n=2,724

- ・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

- ・度重なる修理や不具合発生
- ・データ移行トラブル 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がうまく進まない
- ・契約時、故障対応時の不手際 等

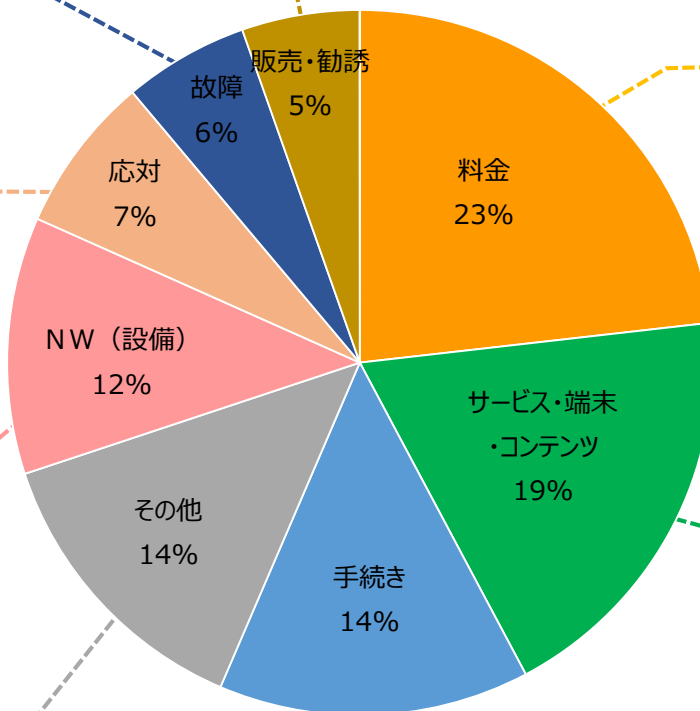
- ・通信速度制限に関する苦情
- ・サービス提供エリアに関する相談
- ・特定の場所における電波環境への不満
- ・通信障害（設備故障）に対する苦情 等

- ・迷惑メール対策に関する相談
- ・架空請求電話・メールに対する苦情
- ・適切な事業者連絡先に関する相談
- ・歩きスマホに対する啓発活動について 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

- ・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登録に関する相談 等

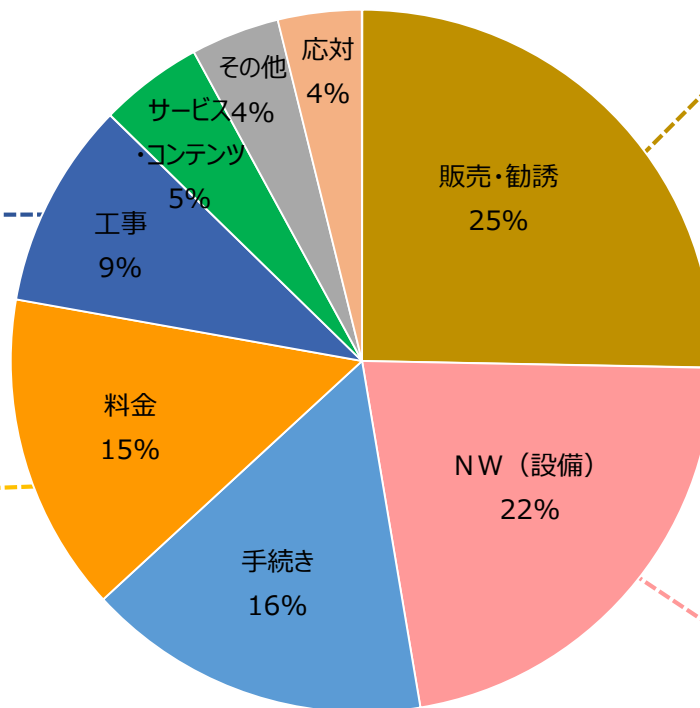
- ・機種変更した端末機能に不満
- ・端末補償交換サービスに対する不満
- ・設定方法、利用方法の問合せ
- ・事業者提供コンテンツ・アプリに関する相談 等



10. 相談内容② (インターネット接続回線)

インターネット接続回線

n=1,221



- ・開通工事遅延に対する不満
- ・工事日連絡が来ない
- ・施工品質に対する不満
- ・開通NGに対する苦情 等

- ・料金制度、課金方法に対する相談
- ・解約後も請求された料金
- ・割引の適用に関する不満 等

- ・販売勧誘時の説明不足
- ・代理店からの電話勧誘を止めたい
- ・迷惑勧誘に対する苦情通報
- ・光コラボにおける不適切な営業 (名称詐称、覚えのない契約等)
- ・安くなると説明されて契約したが高くなった等

- ・キャリア変更時の通信品質低下
- ・インターネットに繋がらなくなった
- ・通信障害に対する不満
- ・通信品質が不安定 等

- ・キャンセル手続きが完了しているか不安
- ・手続き誤り等による苦情
- ・回線解約時にISP解約の説明がなかったことに対する不満
- ・光コラボ契約手続きに関する問合せ
- ・契約者死亡時の解約 等