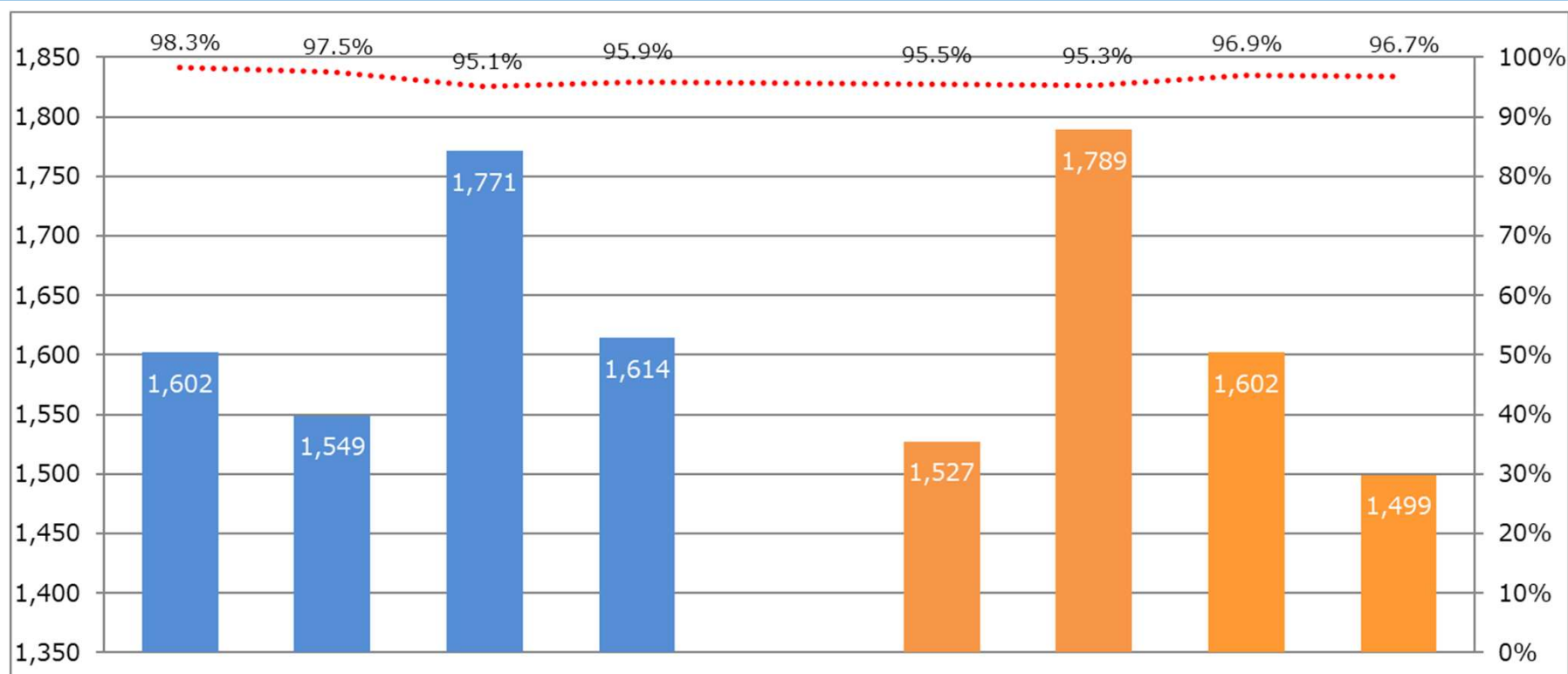


2019年度（令和元年度） T C A 相談窓口の受付状況

2020年6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～P.5
3. サービス種類別・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～P.14

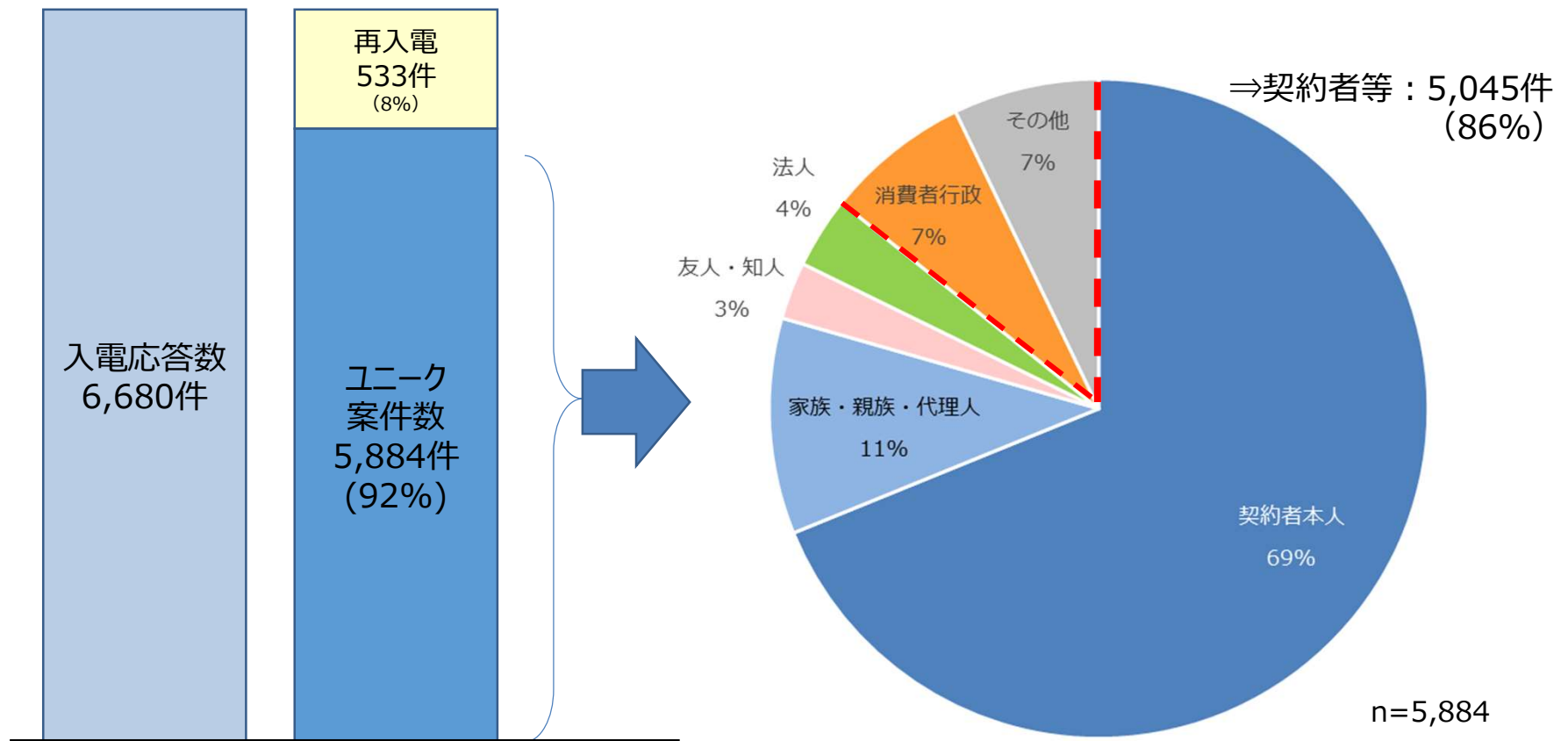
1. 入電状況の推移（四半期ベース）



2018年度						2019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	1,602	1,549	1,771	1,614	6,536	1,527	1,789	1,602	1,499	6,417
応答率	98.3%	97.5%	95.1%	95.9%	96.6%	95.5%	95.3%	96.9%	96.7%	96.1%

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、5,884件（92%）
- 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7%と消費者行政機関の相談員にも貢献している

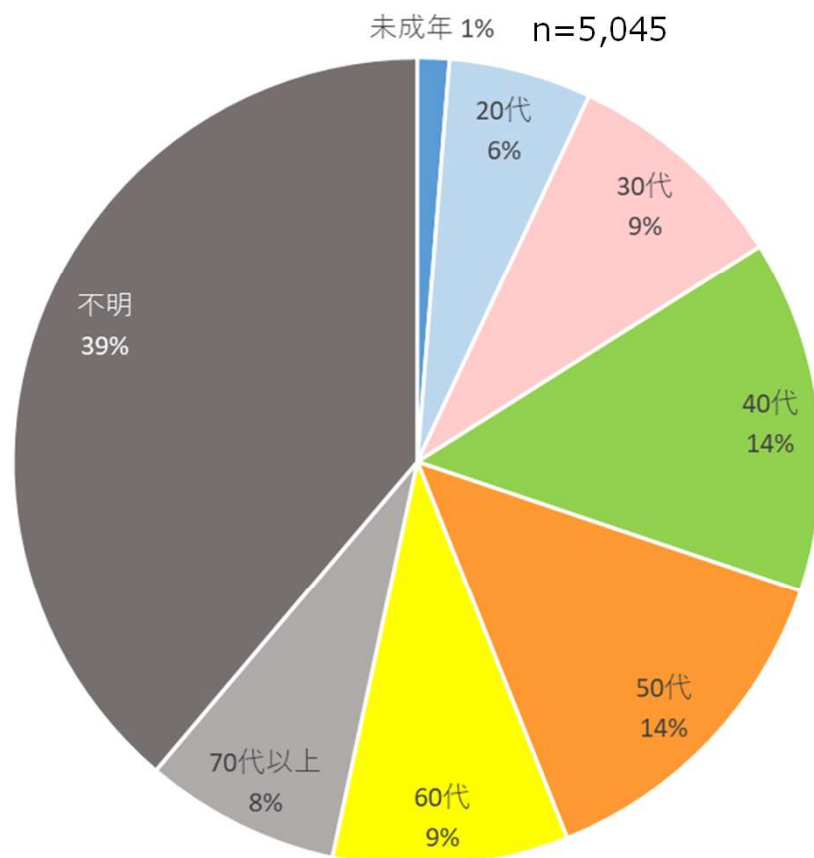


2. 相談者属性②

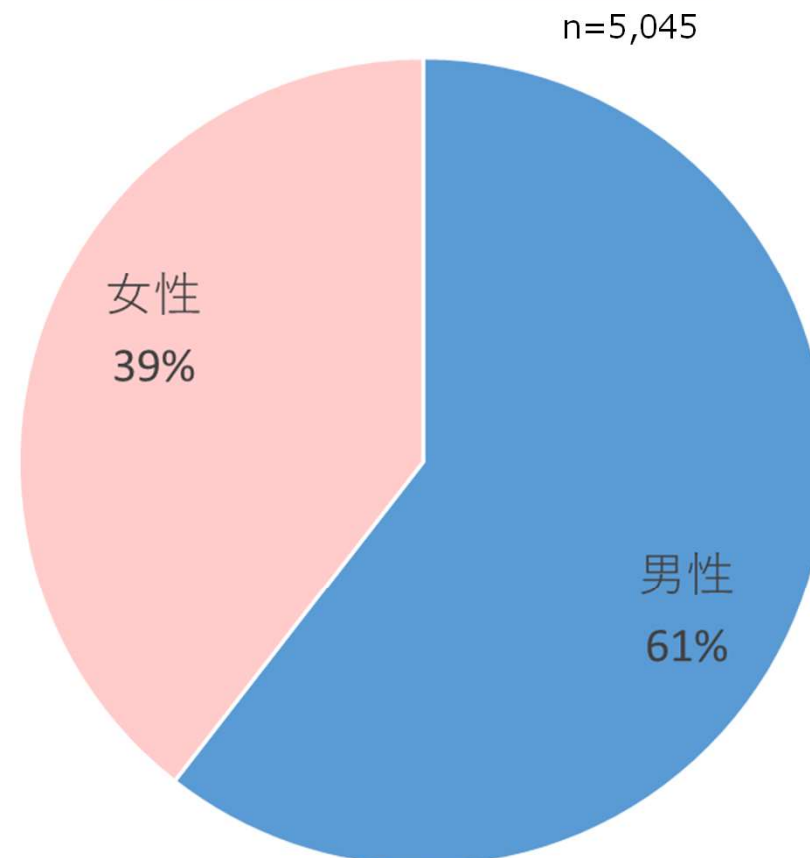
幅広い年齢層の契約者等の方々からご相談を頂いています

- 30代～50代が中心で37%、60代以上の方々からのご相談は17%
(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61%

相談者年代



相談者性別

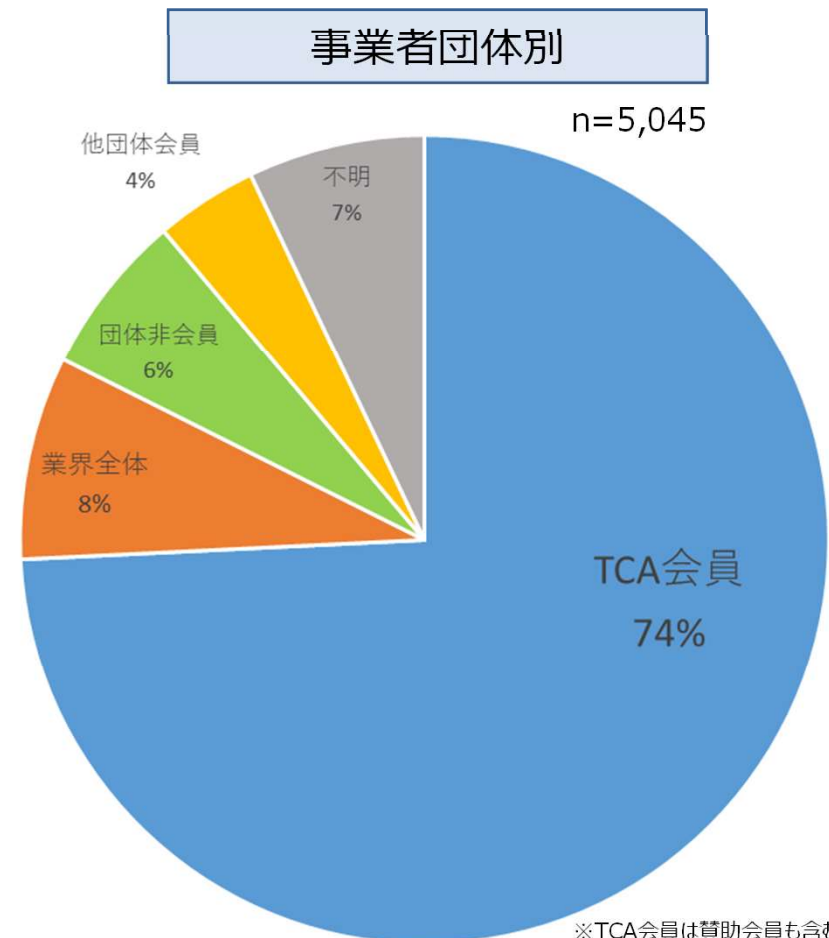
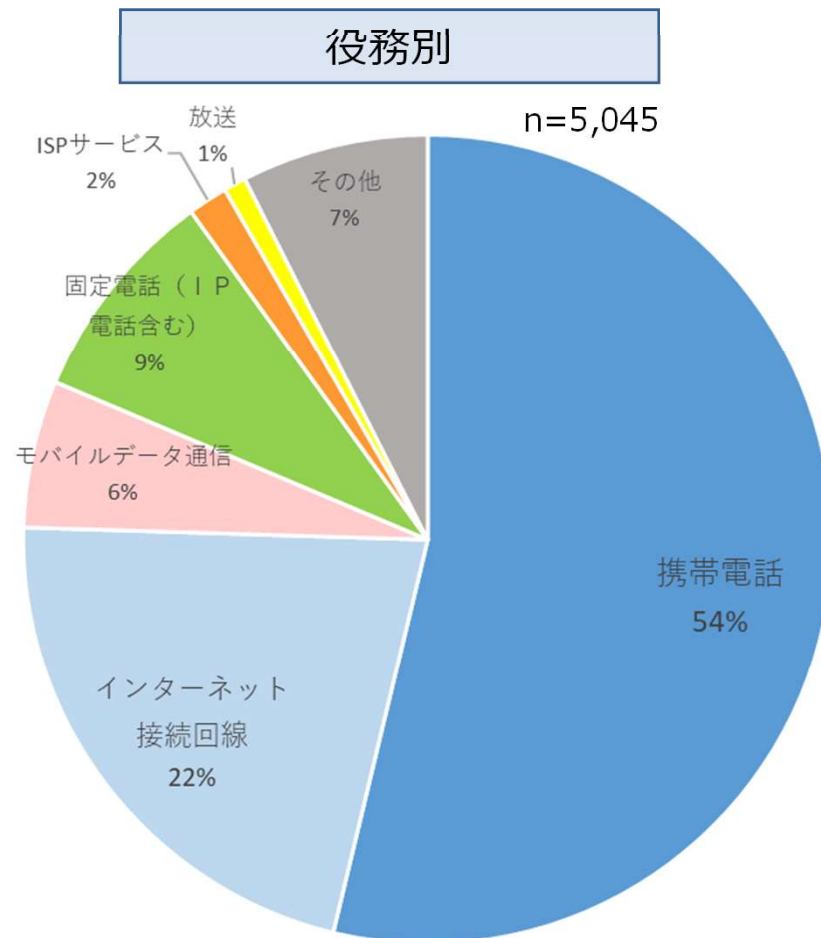


※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

3. サービス種別別・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54%、インターネット接続回線が22%
- 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

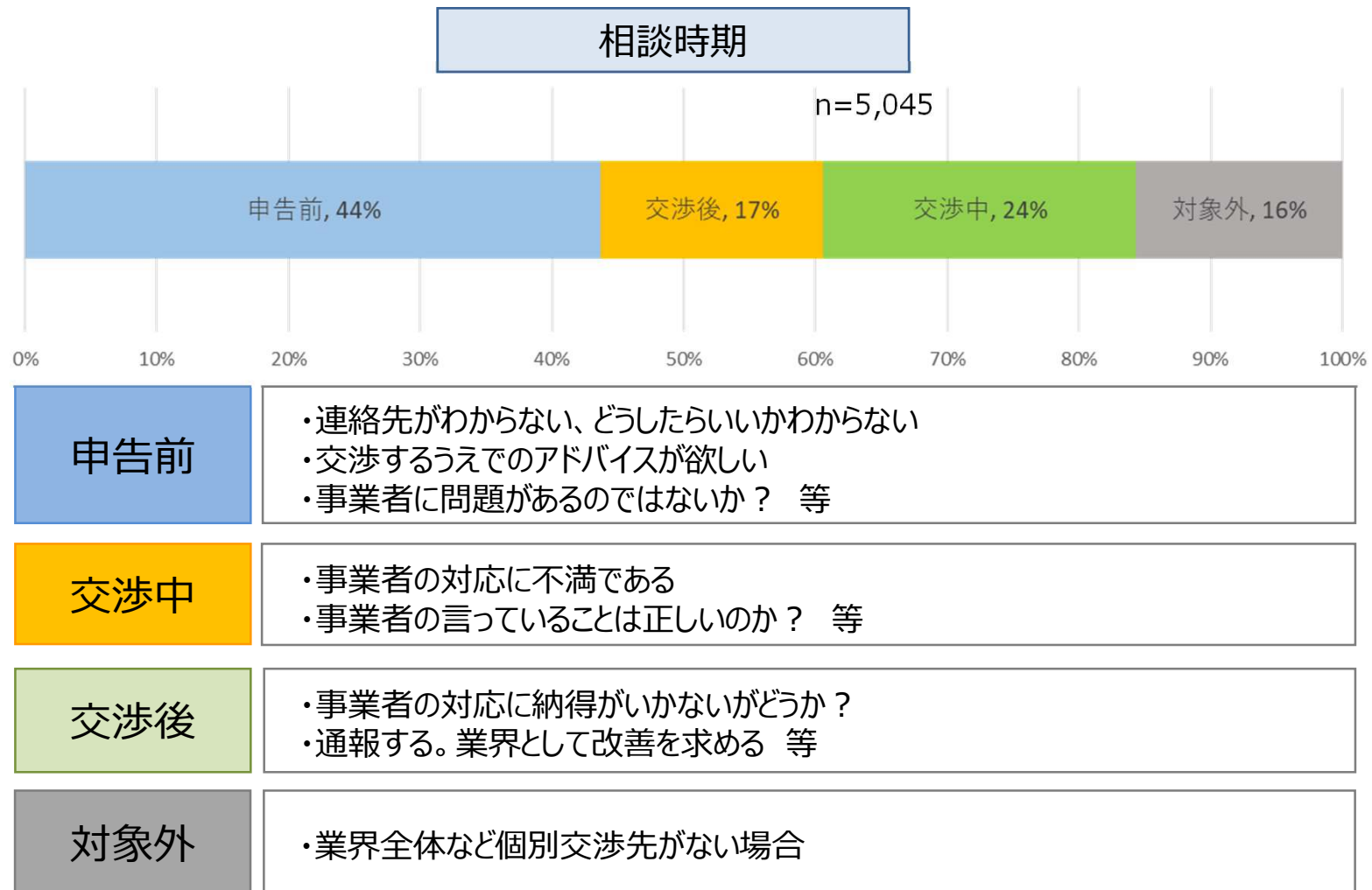


※TCA会員は賛助会員も含む

※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

4. 申告時期

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



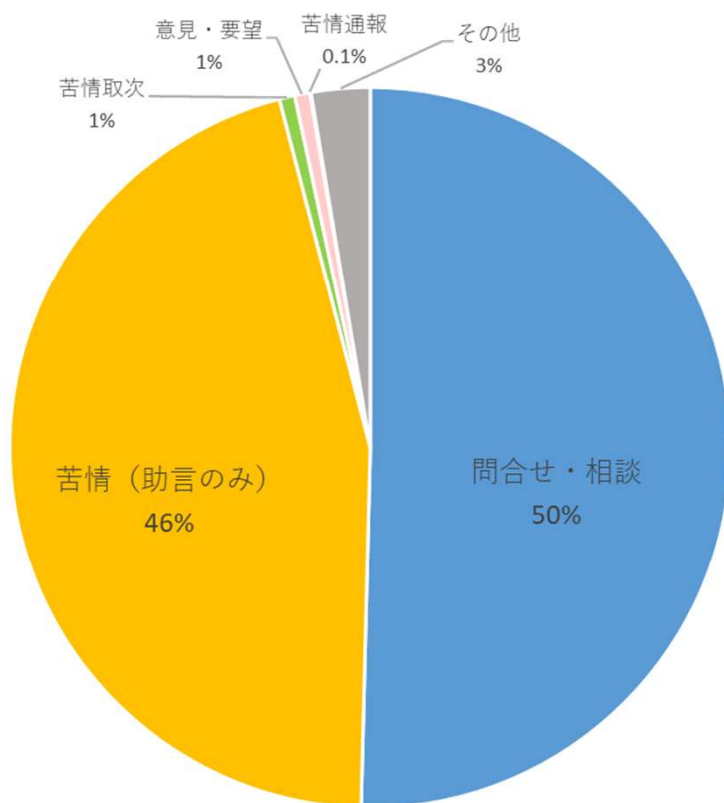
※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

5. 受付区分（苦情・問合せ）

- 全体のうち、苦情（助言/取次/通報）が47.1%、問合せ相談が50%
- 契約者等から入電のうち、54.1%が何らかのトラブルに基づく苦情等

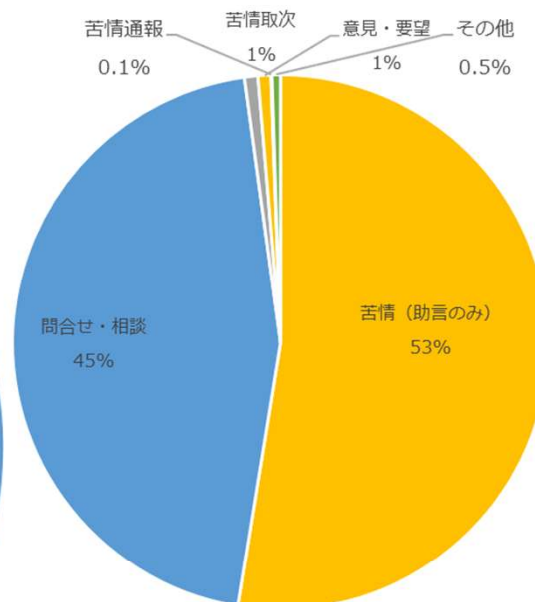
全体

n=5,884



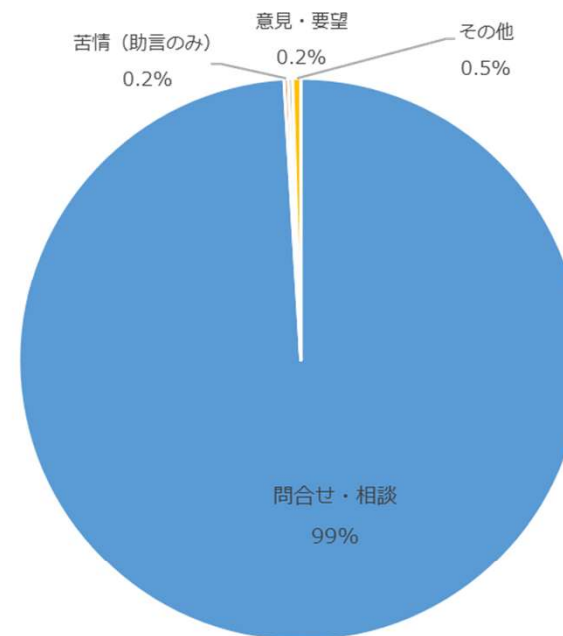
（内訳）契約者等

n=5,045



（内訳）消費者行政等

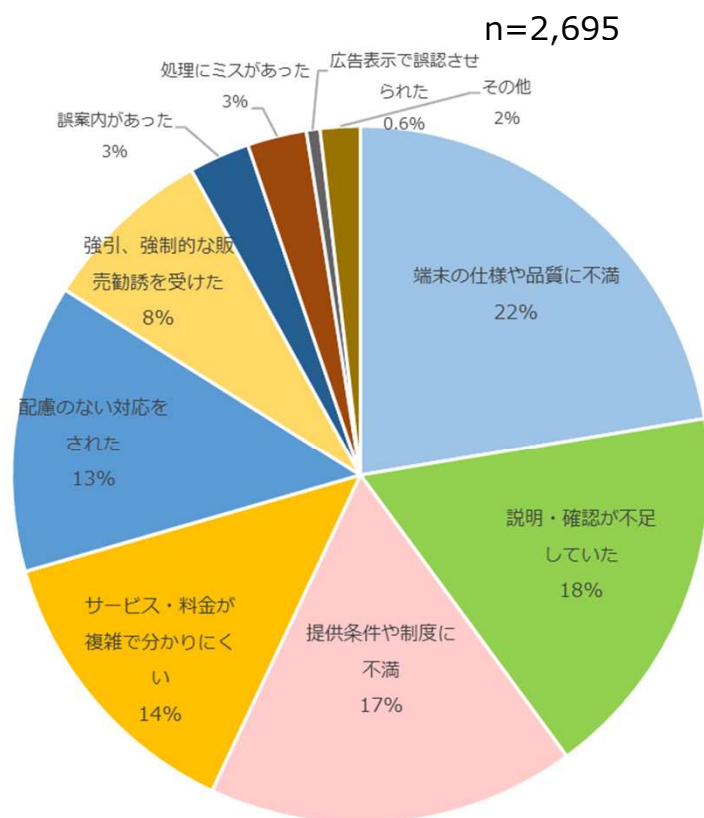
n=418



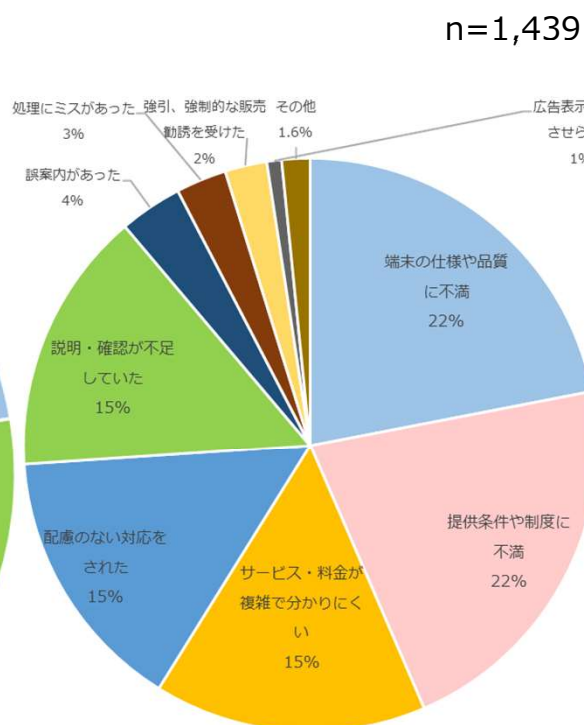
6. 相談者不満要因

- 不満要因（苦情）は上位3項目で全体の57%を占める
- 携帯電話は端末の仕様や品質に不満が22%、インターネット回線は説明・確認が不足が23%

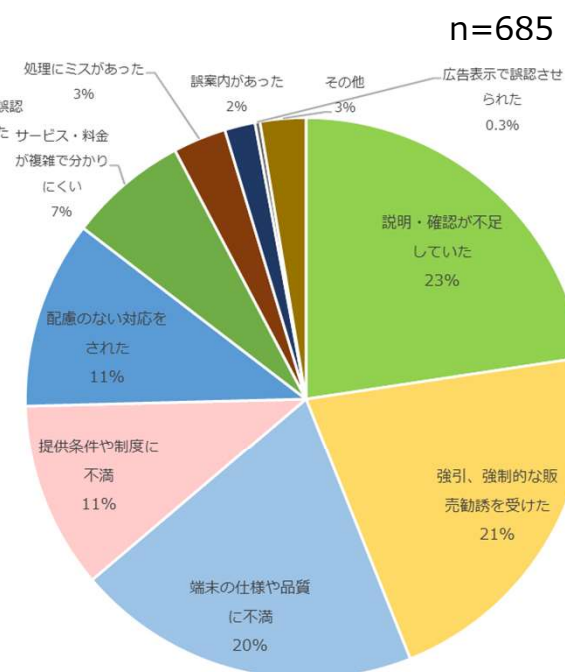
全体



（内訳）携帯電話



（内訳）インターネット回線

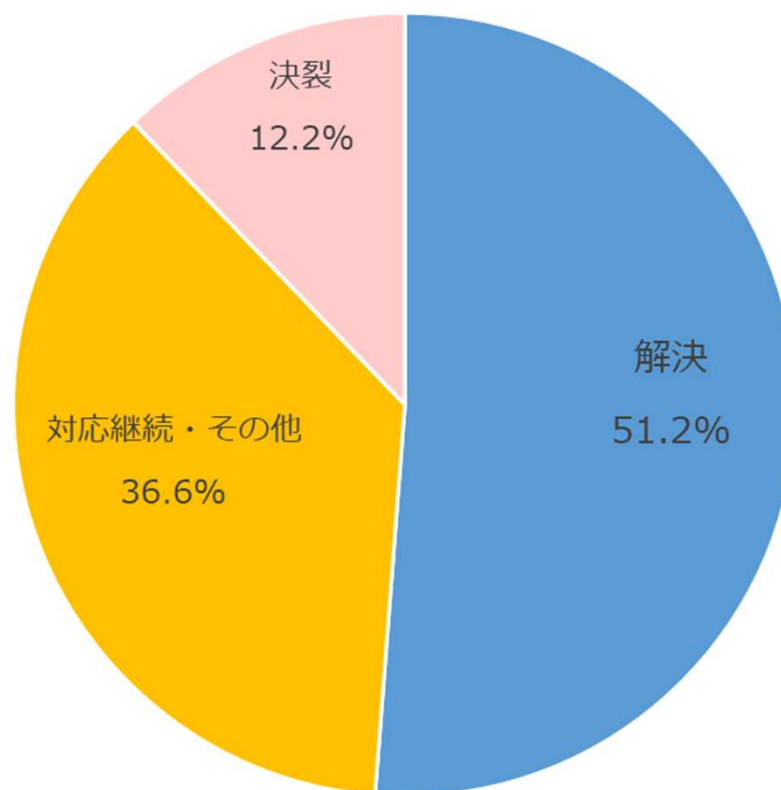


7. 取次ぎ結果

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51.2%が解決・納得に至ったが、36.6%は対応継続・その他となっている。

事業者対応結果

n=41

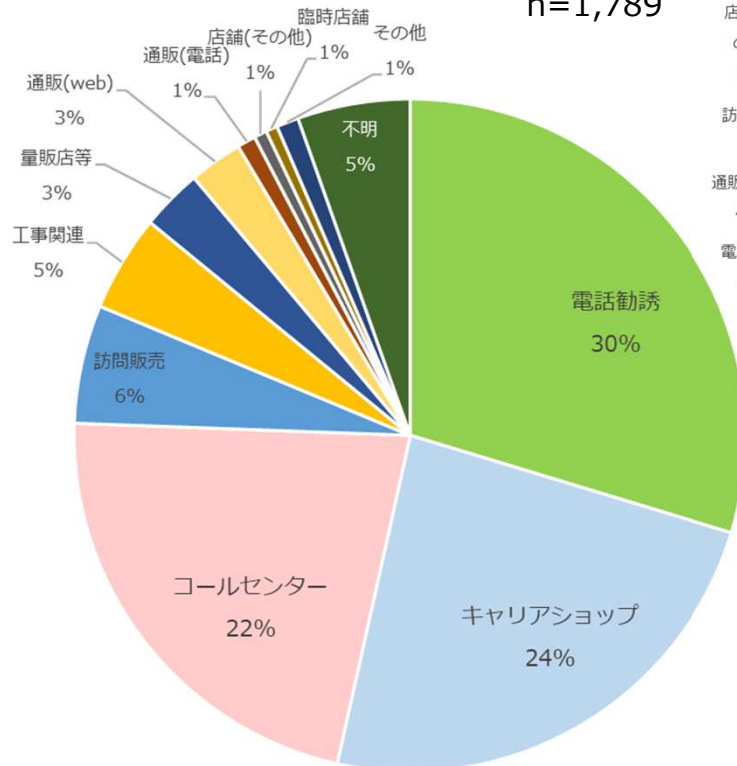


8. 発生チャネル

- 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45%、インターネット回線は電話勧誘54%で最多

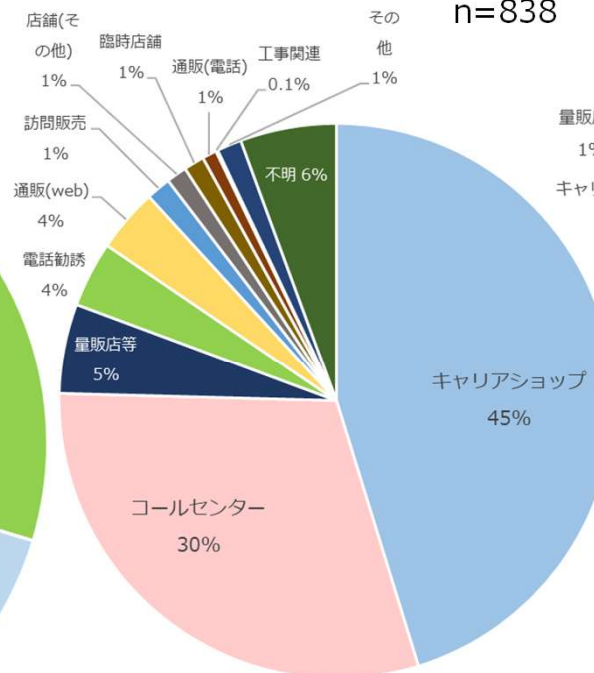
全体

n=1,789



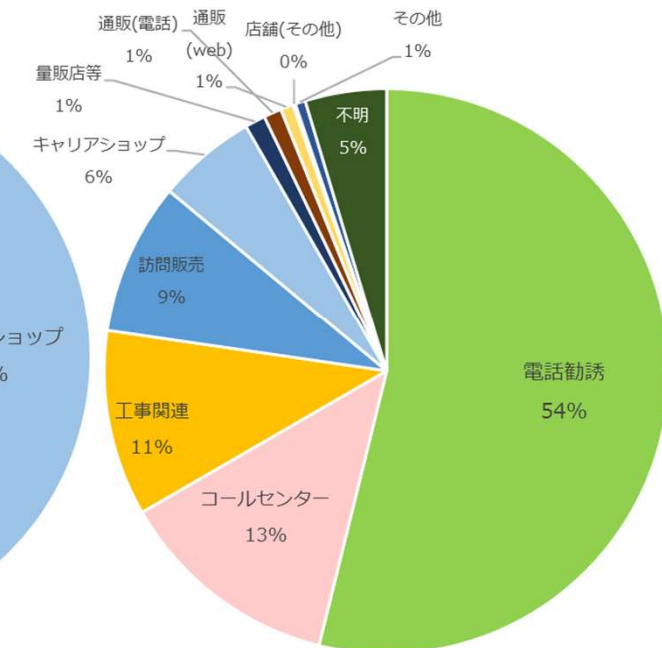
(内訳) 携帯電話

n=838



(内訳) インターネット回線

n=687

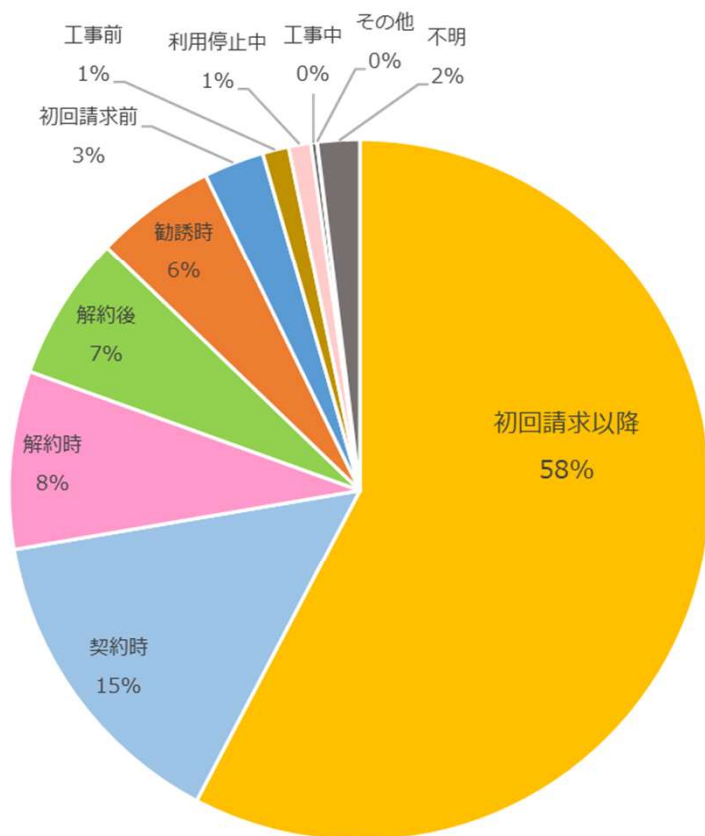


9. 発生時期（認識時期）

- トラブル発生時期は、全体として初回請求以降が58%で最多
- 携帯電話も初回請求以降が最多の68%、インターネット回線も同様に31%で最多

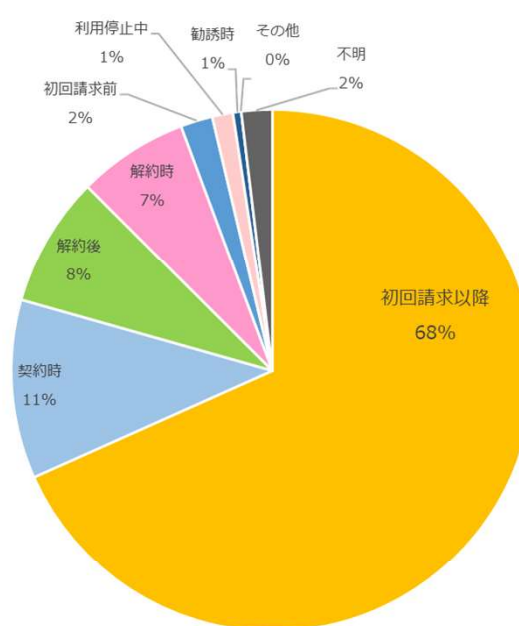
全体

n=4,471



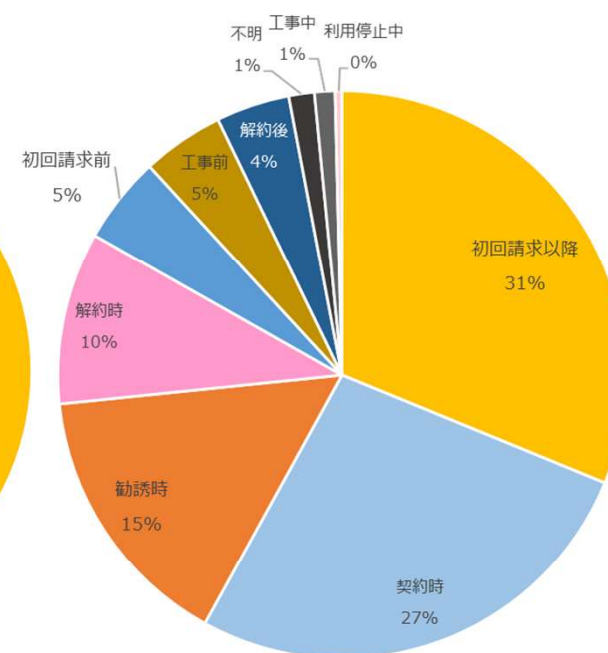
(内訳) 携帯電話

n=2,721



(内訳) インターネット回線

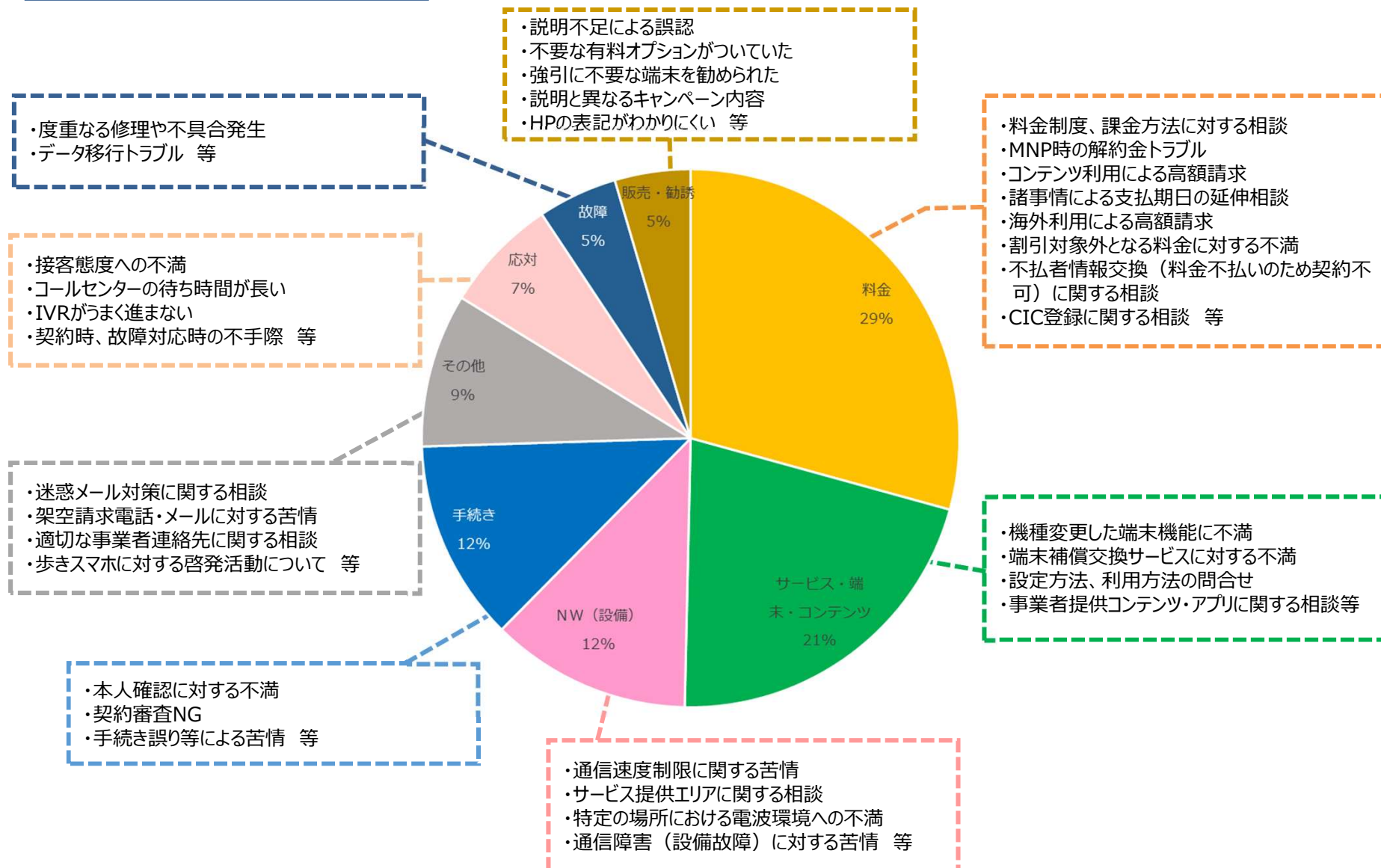
n=1,029



10. 相談内容①（携帯電話サービス）

携帯電話サービス

n=3,009



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=1,096

