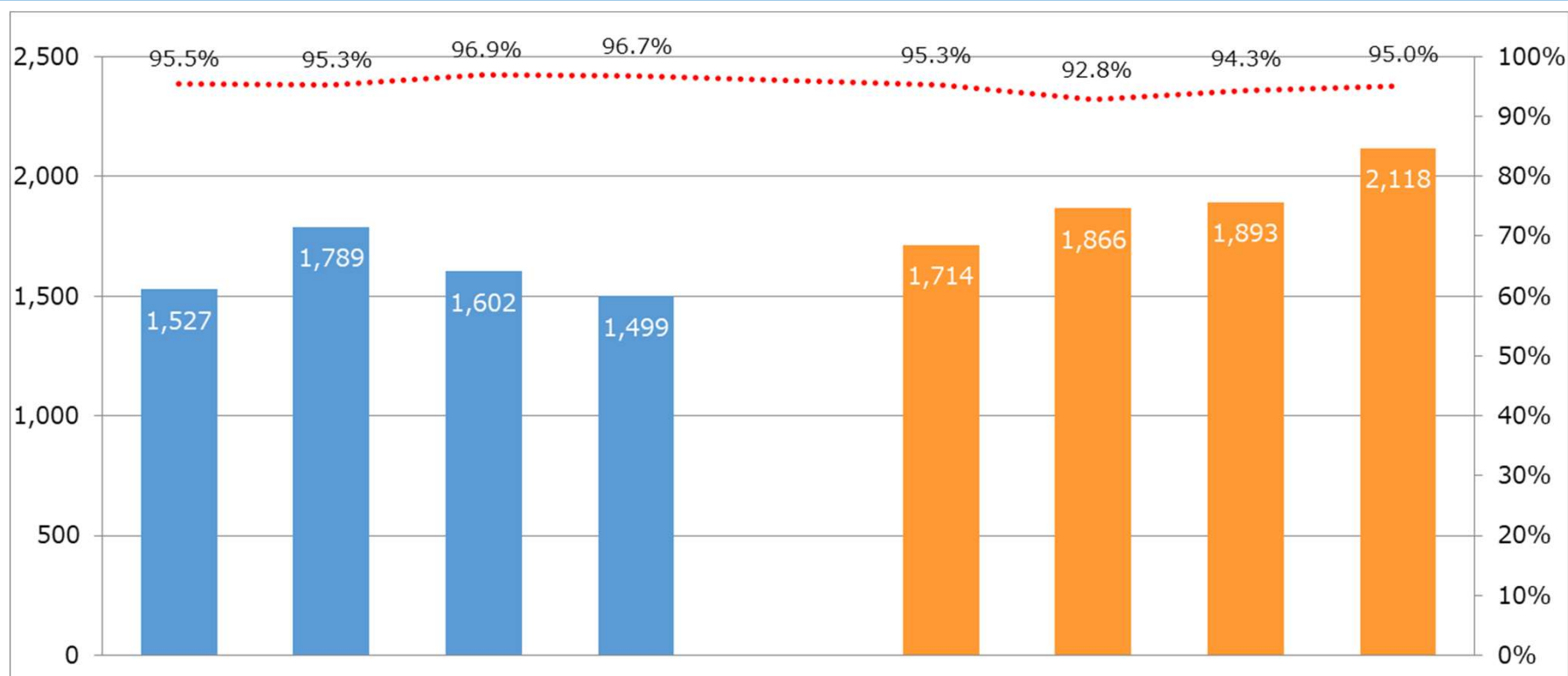


2020年度（令和2年度） T C A 相談窓口の受付状況

2021年6月25日
一般社団法人 電気通信事業者協会

1. 入電状況の推移（四半期）	… 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

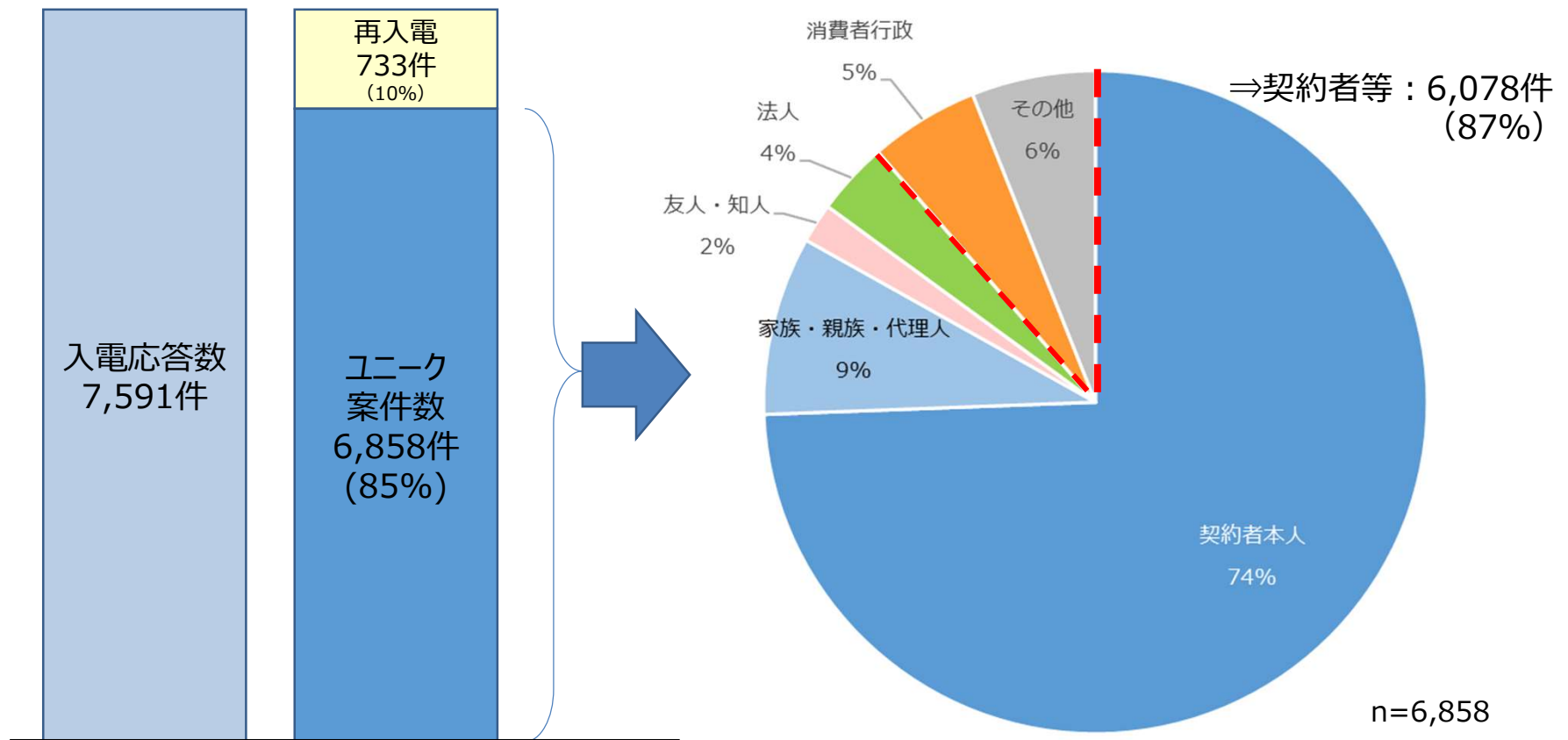
1. 入電状況の推移（四半期ベース）



2019年度						2020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	1,527	1,789	1,602	1,499	6,417	1,714	1,866	1,893	2,118	7,591
応答率	95.5%	95.3%	96.9%	96.7%	96.1%	95.3%	92.8%	94.3%	95.0%	94.3%

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、6,858件（85%）
- ユニーク案件数のうち、契約者等からの相談が89%、消費者行政機関（消セン・国センなど）からが5%と消費者行政機関の相談員にも貢献している

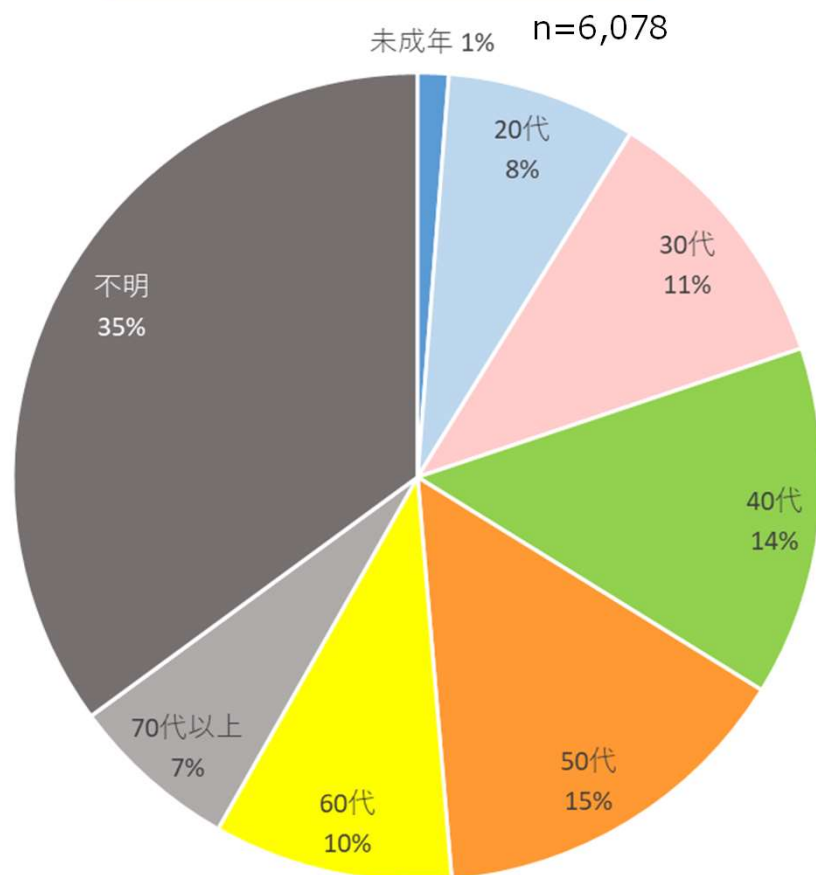


2. 相談者属性②

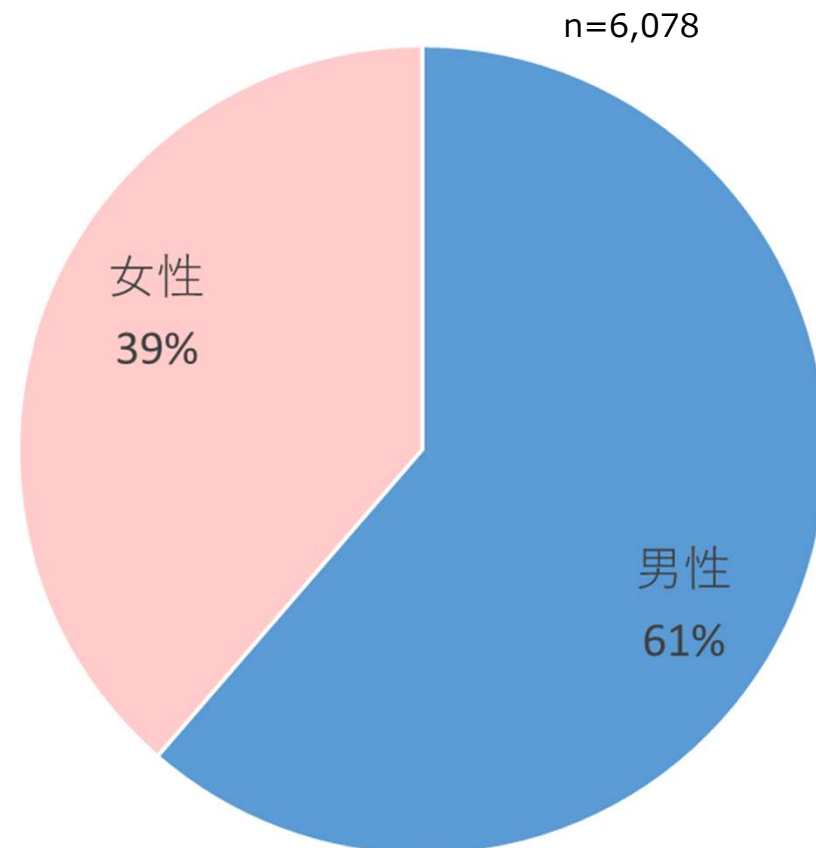
幅広い年齢層の契約者等の方々からご相談を頂いています

- 30代～50代が中心で40%、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



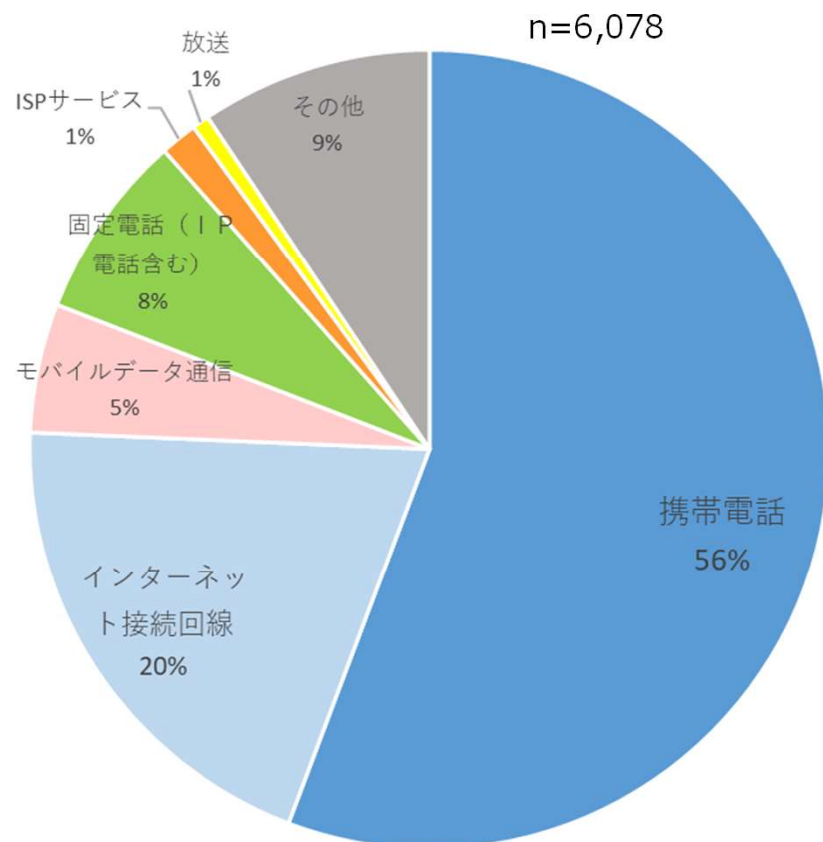
※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

3. サービス種別別・事業者帰属別

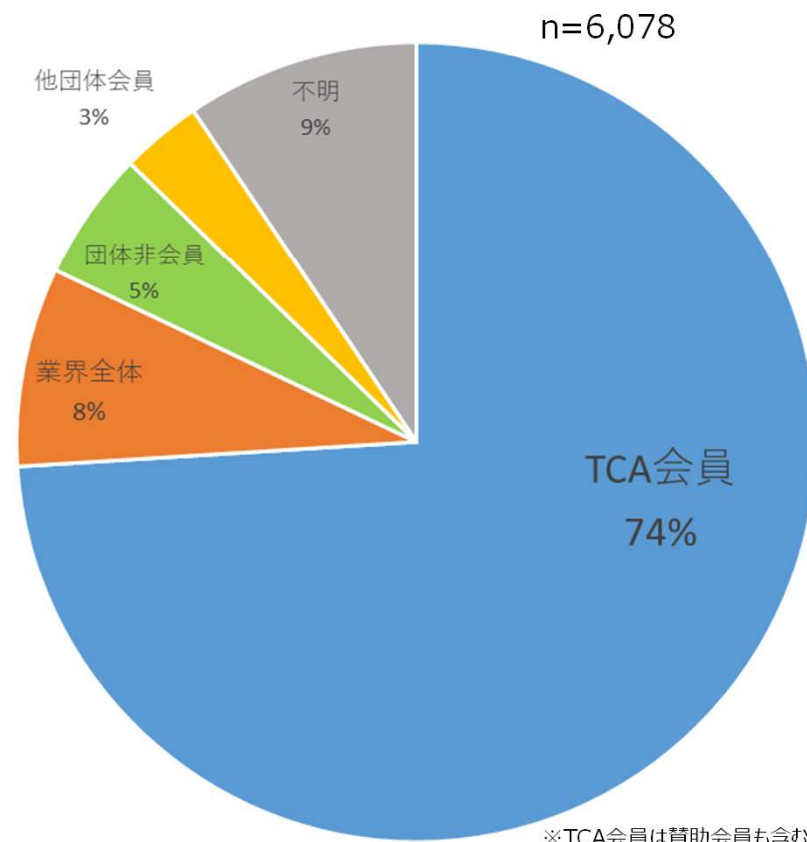
携帯電話/インターネット接続回線を中心に、多様な相談に対応しています

- 携帯電話サービスに関する相談が56%、インターネット接続回線が20%
- 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（16%）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

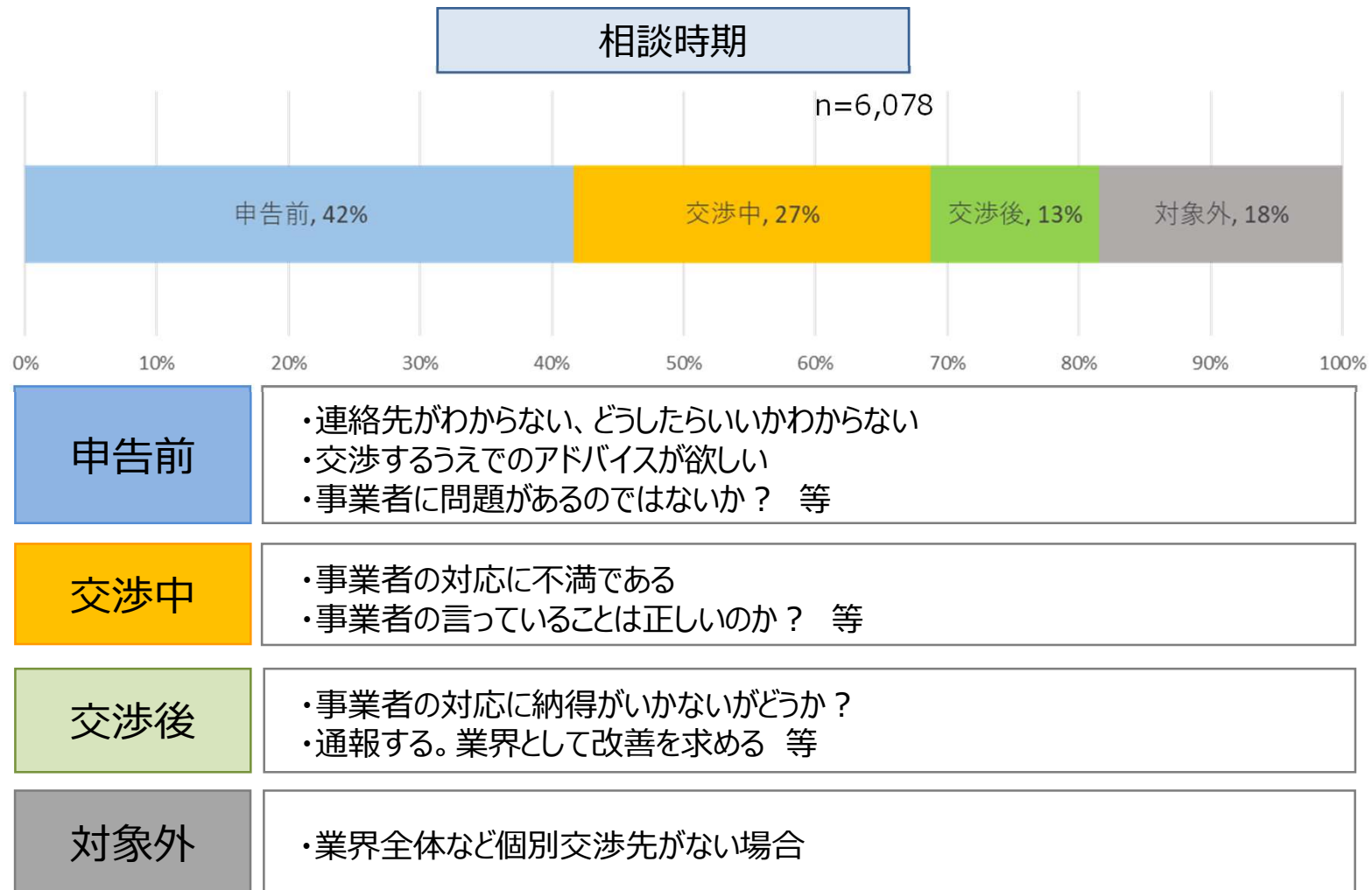


※TCA会員は賛助会員も含む

※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



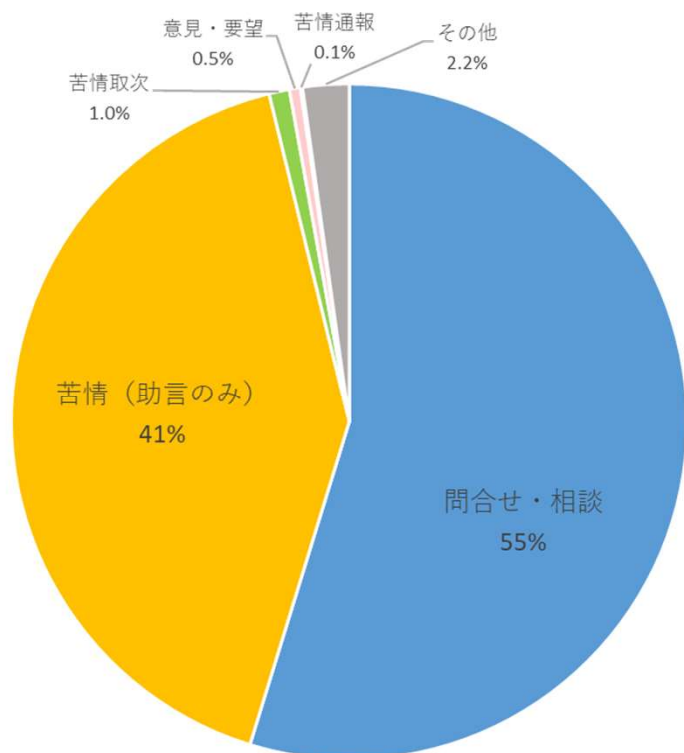
※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

5. 受付区分（苦情・問合せ）

- 全体のうち、苦情（助言/取次/通報）が42.5%、問合せ相談が55%
- 契約者等から入電のうち、51%が問合せ相談

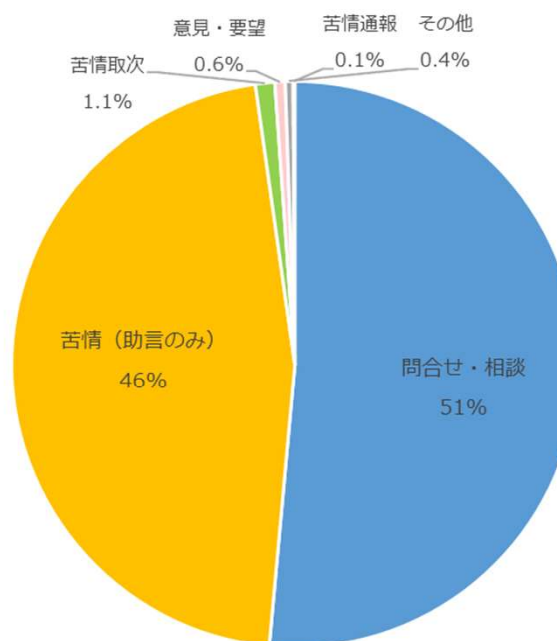
全体

n=6,858



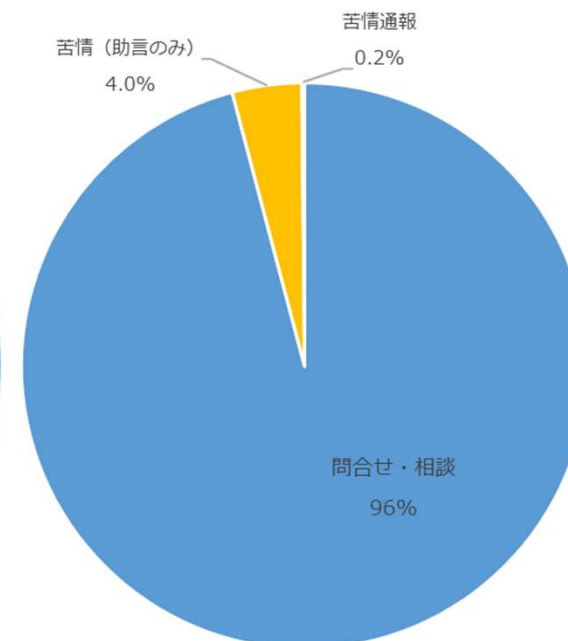
（内訳）契約者等

n=6,078



（内訳）消費者行政等

n=657

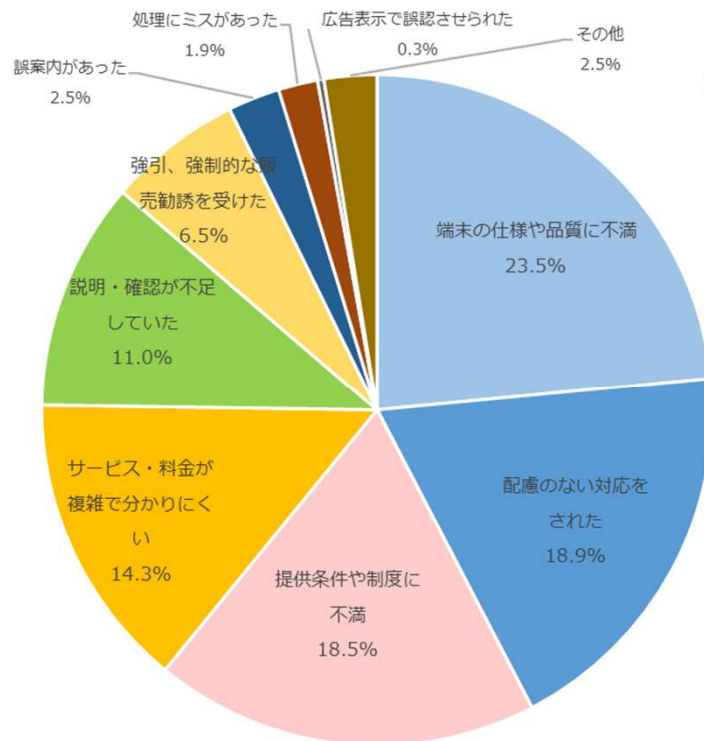


6. 相談者不満要因

- 不満要因（苦情）は上位3項目で全体の60.9%を占める
- 携帯電話は端末の仕様や品質に不満が22.7%、インターネット回線も同様に26.9%

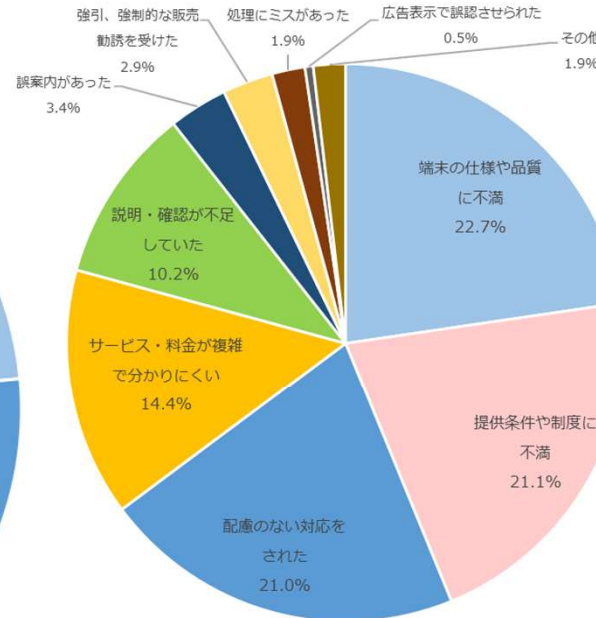
全体

n=2,951



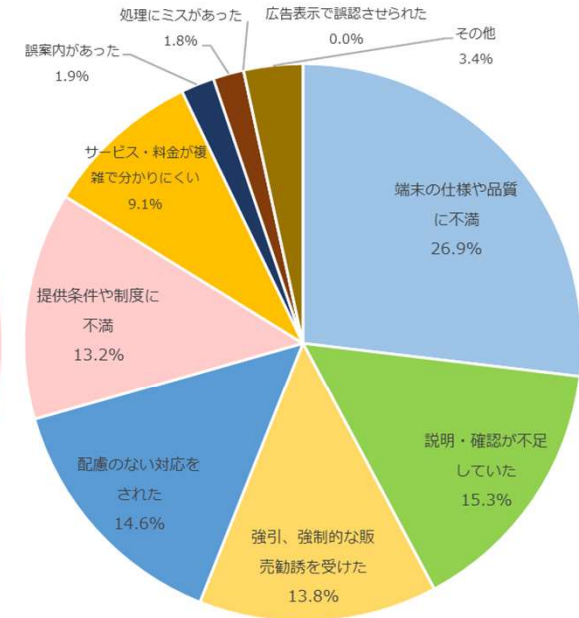
（内訳）携帯電話

n=1,671



（内訳）インターネット回線

n=673

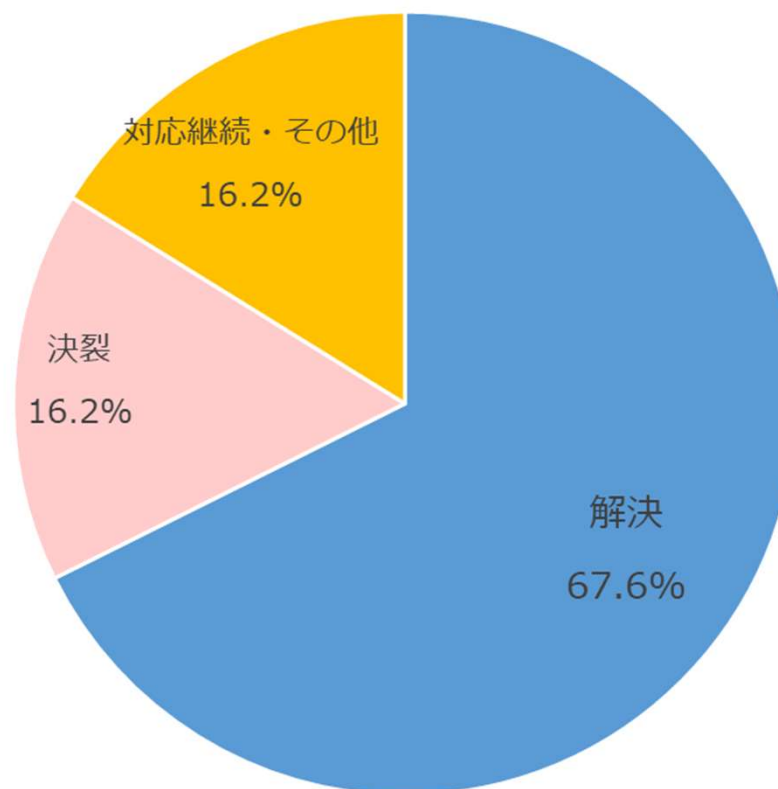


7. 取次ぎ結果

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67.6%が解決・納得に至ったが、16.2%は対応継続・その他となっている。

事業者対応結果

n=68

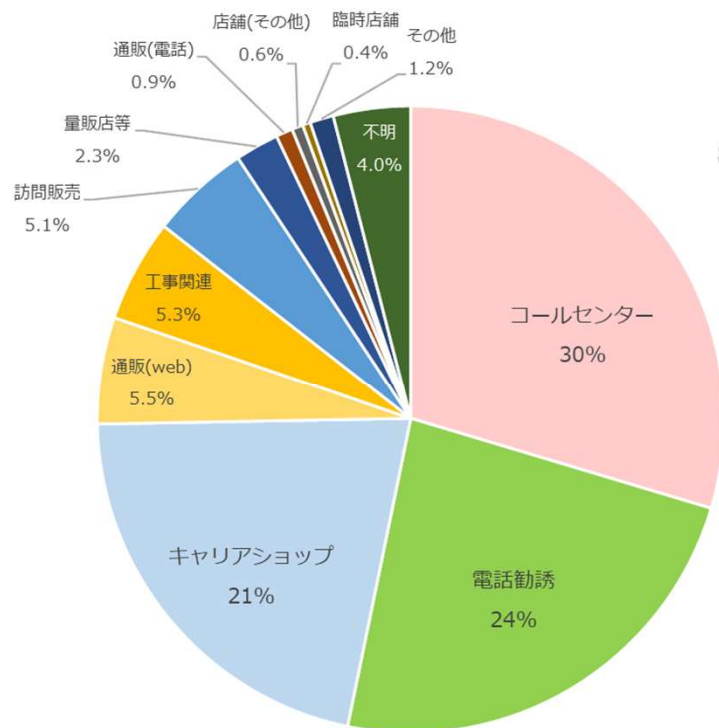


8. 発生チャネル

- トラブル起因の発生チャネルとしては、コールセンターが全体の30%で最多
- 携帯電話はキャリアショップ41%、インターネット回線は電話勧誘45%で最多

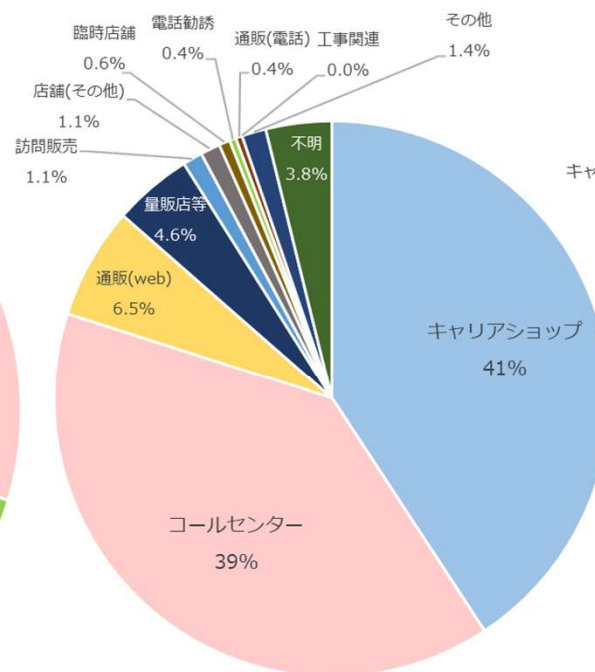
全体

n=1,732



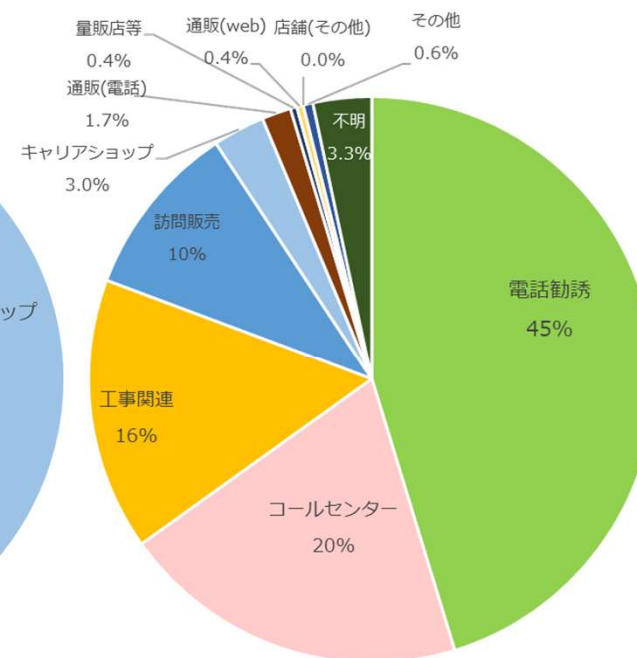
(内訳) 携帯電話

n=783



(内訳) インターネット回線

n=539

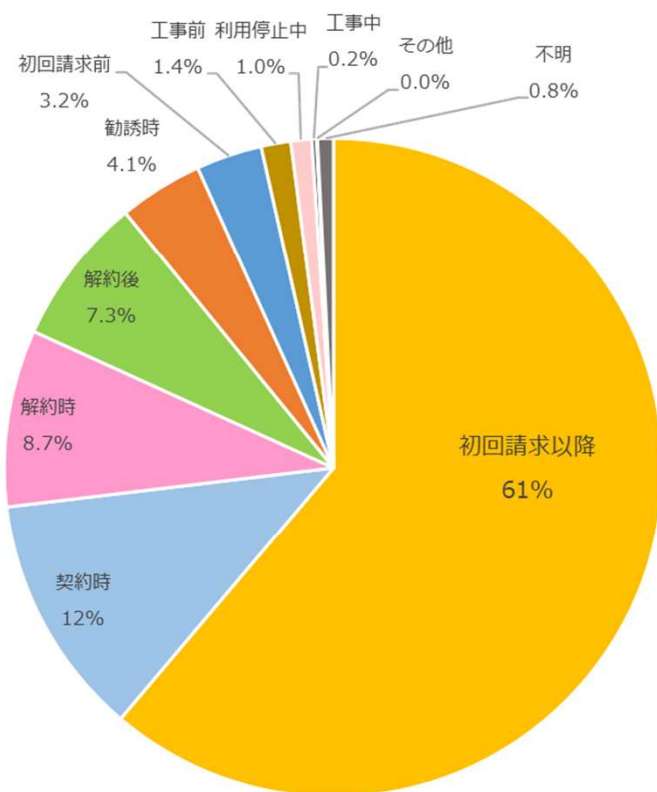


9. 発生時期（認識時期）

- トラブル発生時期は、全体として初回請求以降が61%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40%で最多

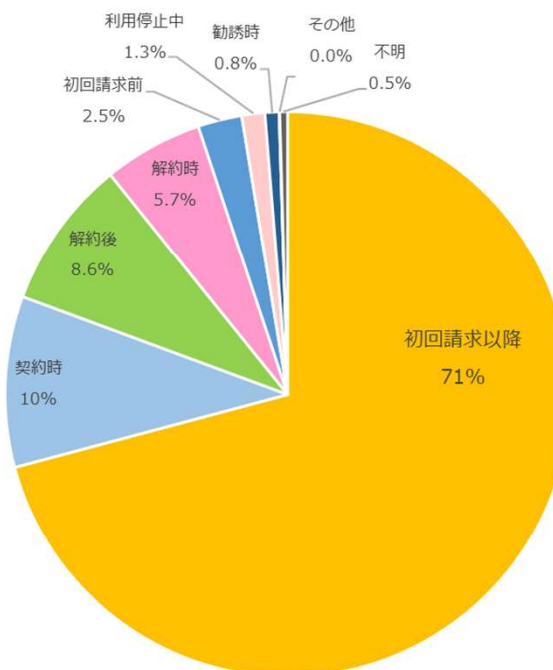
全体

n=5,380



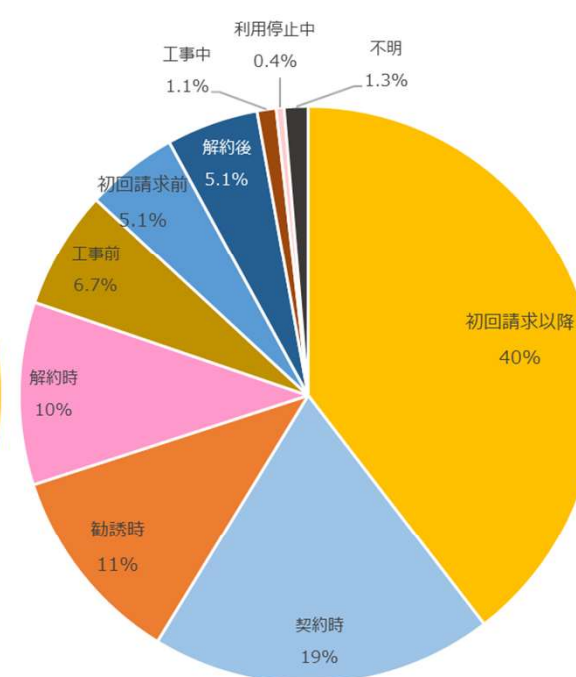
(内訳) 携帯電話

n=3,102



(内訳) インターネット回線

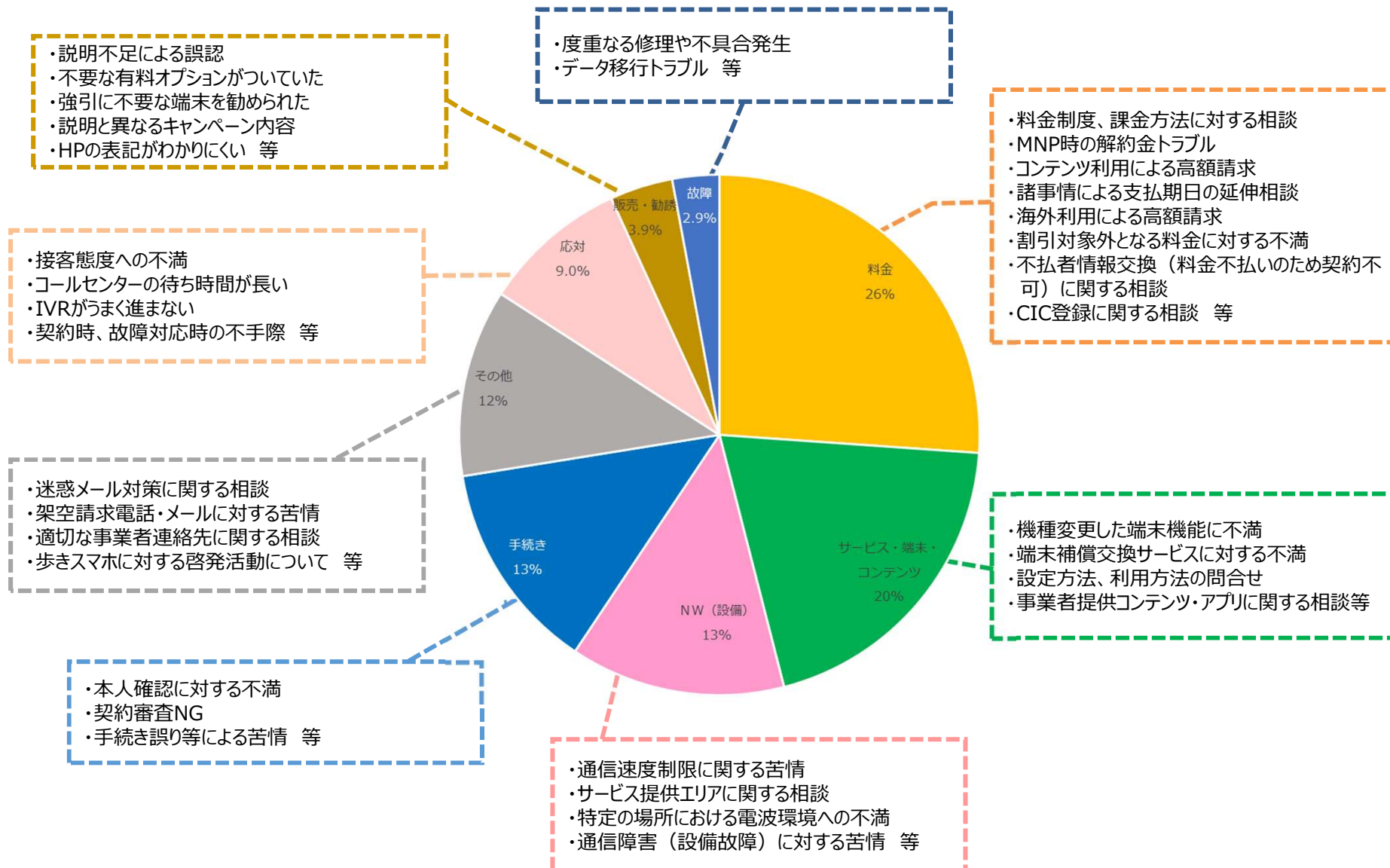
n=1,029



10. 相談内容①（携帯電話サービス）

携帯電話サービス

n=3,704



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=1,367

