

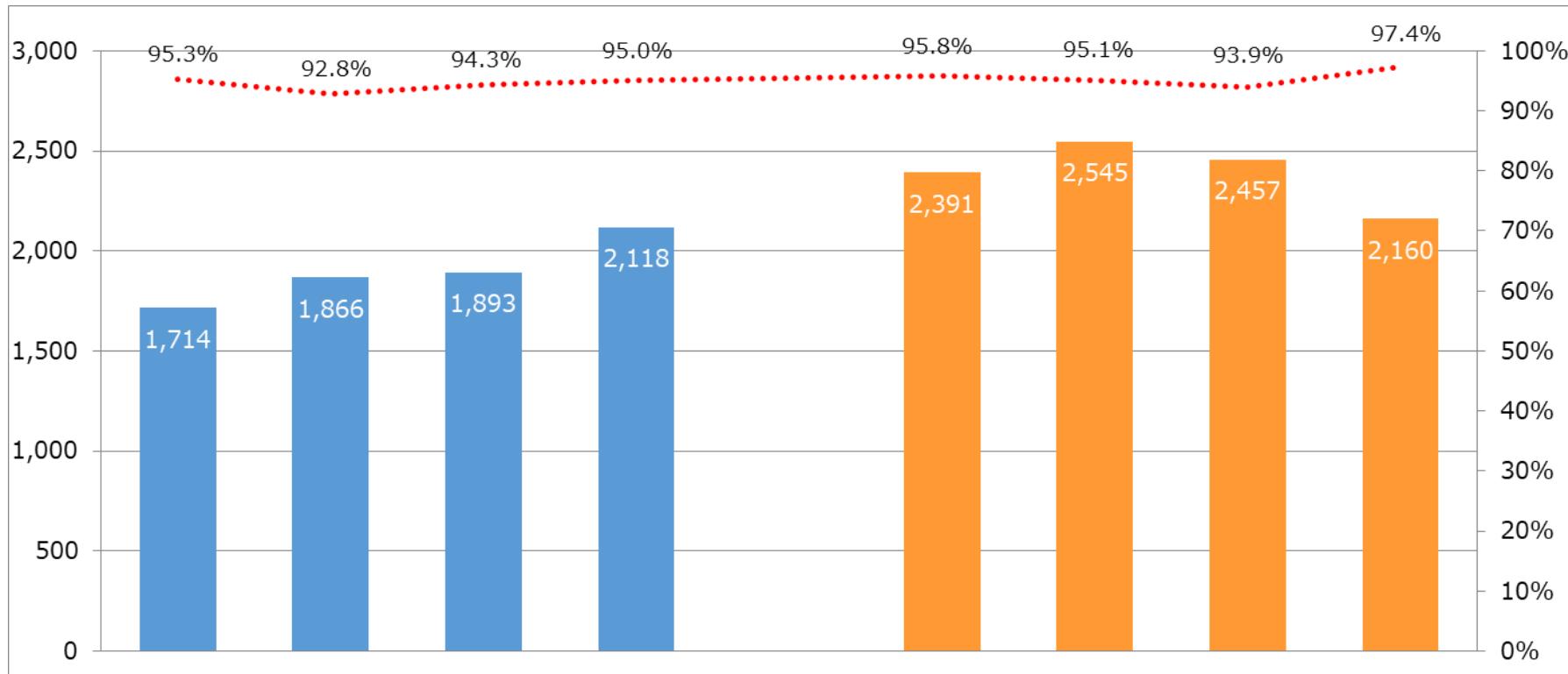
2021年度（令和3年度）  
TCA相談窓口の受付状況

2022年6月30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）

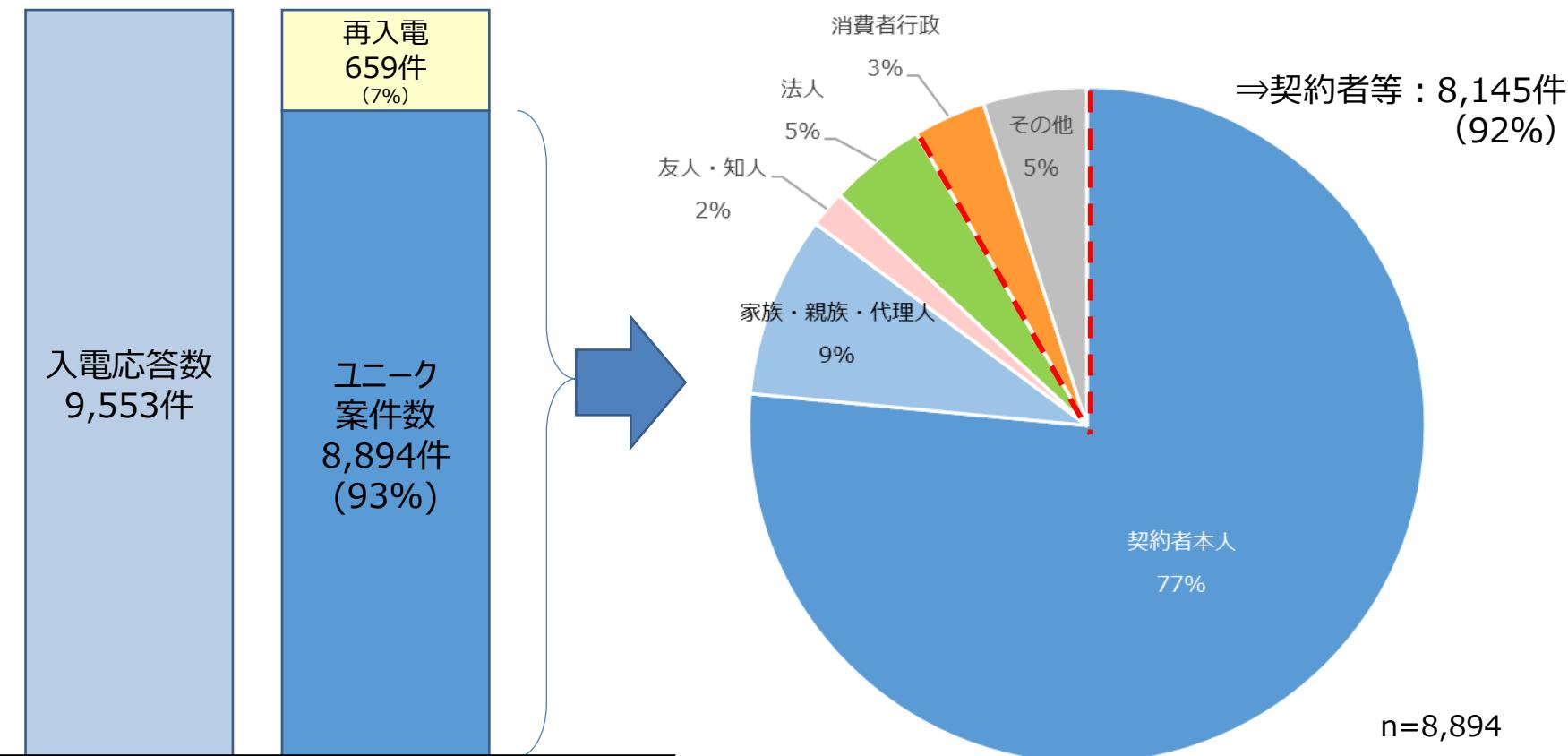
TCA



2020年度						2021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	1,714	1,866	1,893	2,118	7,591	2,391	2,545	2,457	2,160	9,553	
応答率	95.3%	92.8%	94.3%	95.0%	94.3%	95.8%	95.1%	93.9%	97.4%	95.5%	

## 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、8,894件（93%）
- ユニーク案件数のうち、契約者等からの相談が92%、消費者行政機関（消セン・国センなど）からが3%と消費者行政機関の相談員にも貢献している



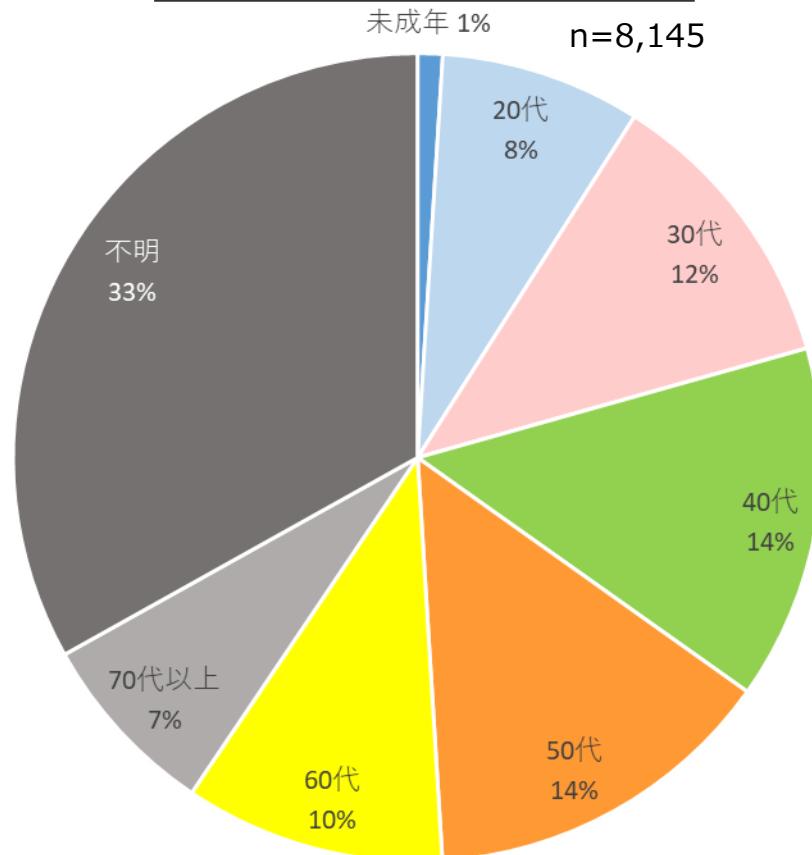
## 2. 相談者属性②

TCA

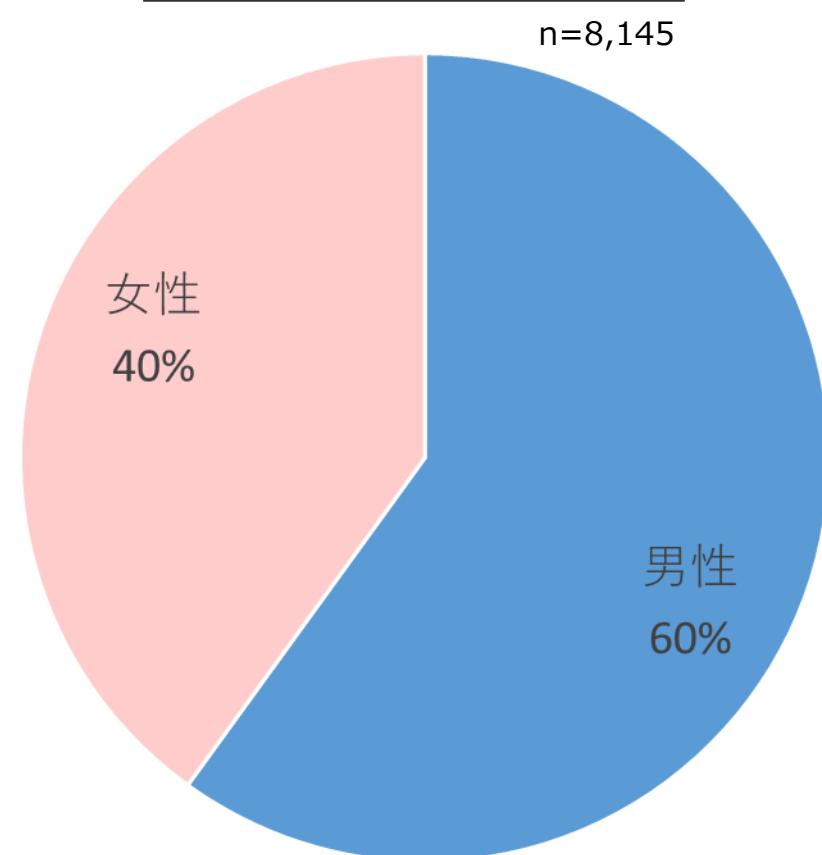
幅広い年齢層の契約者等の方々からご相談を頂いています

- 30代～50代を中心で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60%

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

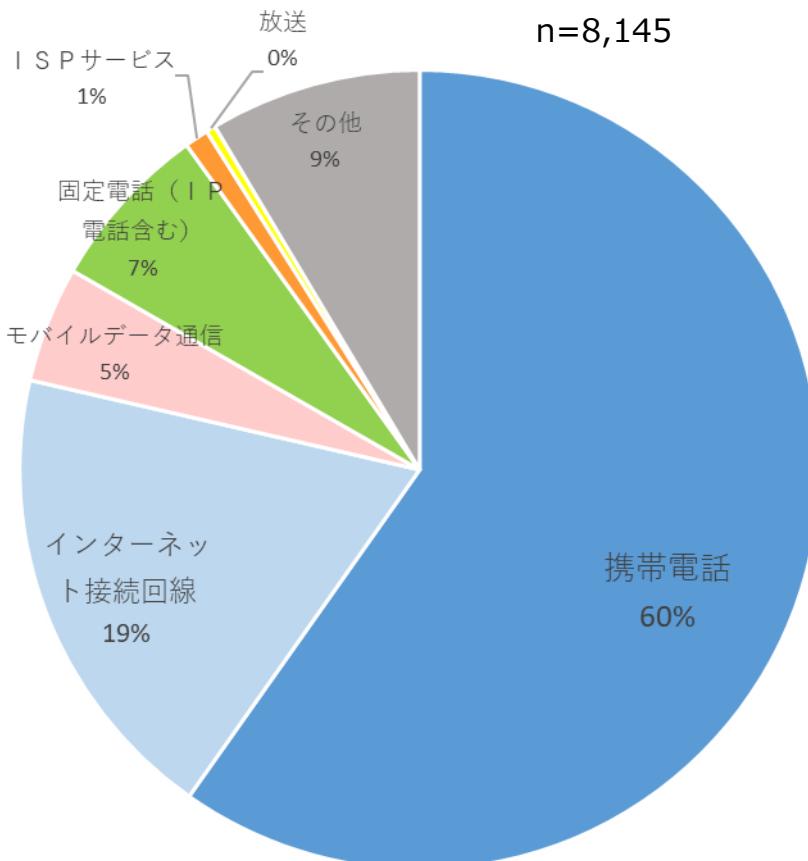
### 3. サービス種類別・事業者帰属別

TCA

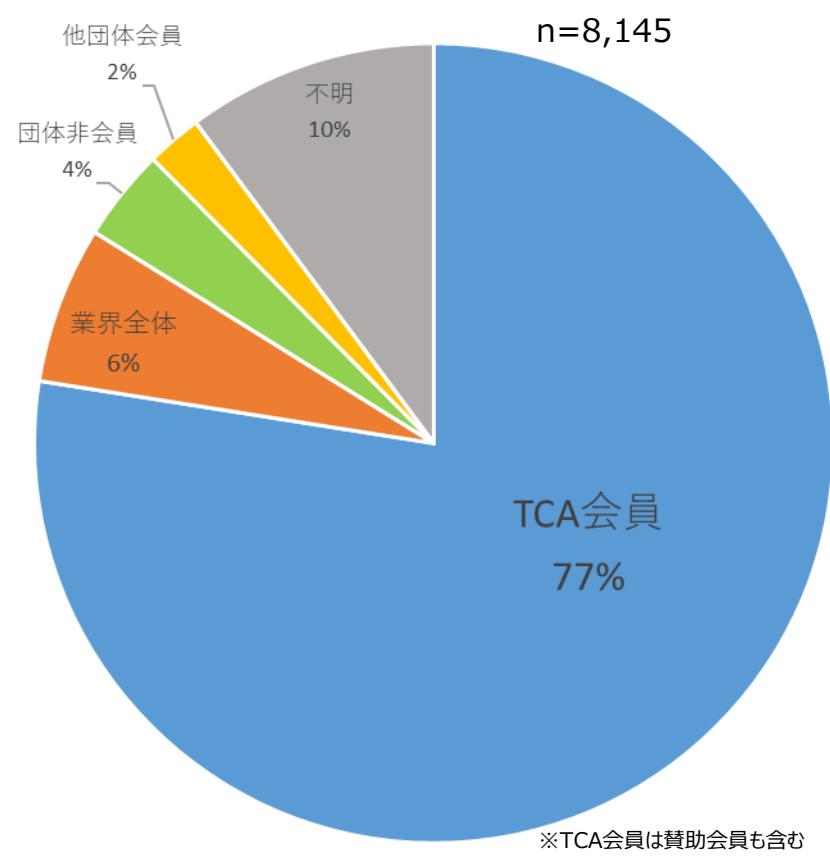
携帯電話/インターネット接続回線を中心に、多様な相談に対応しています

- 携帯電話サービスに関する相談が60%、インターネット接続回線が19%
- TCA会員に関する相談が77%、TCA・業界に関する相談は6%
- 会員以外の事業者に係る相談（12%）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



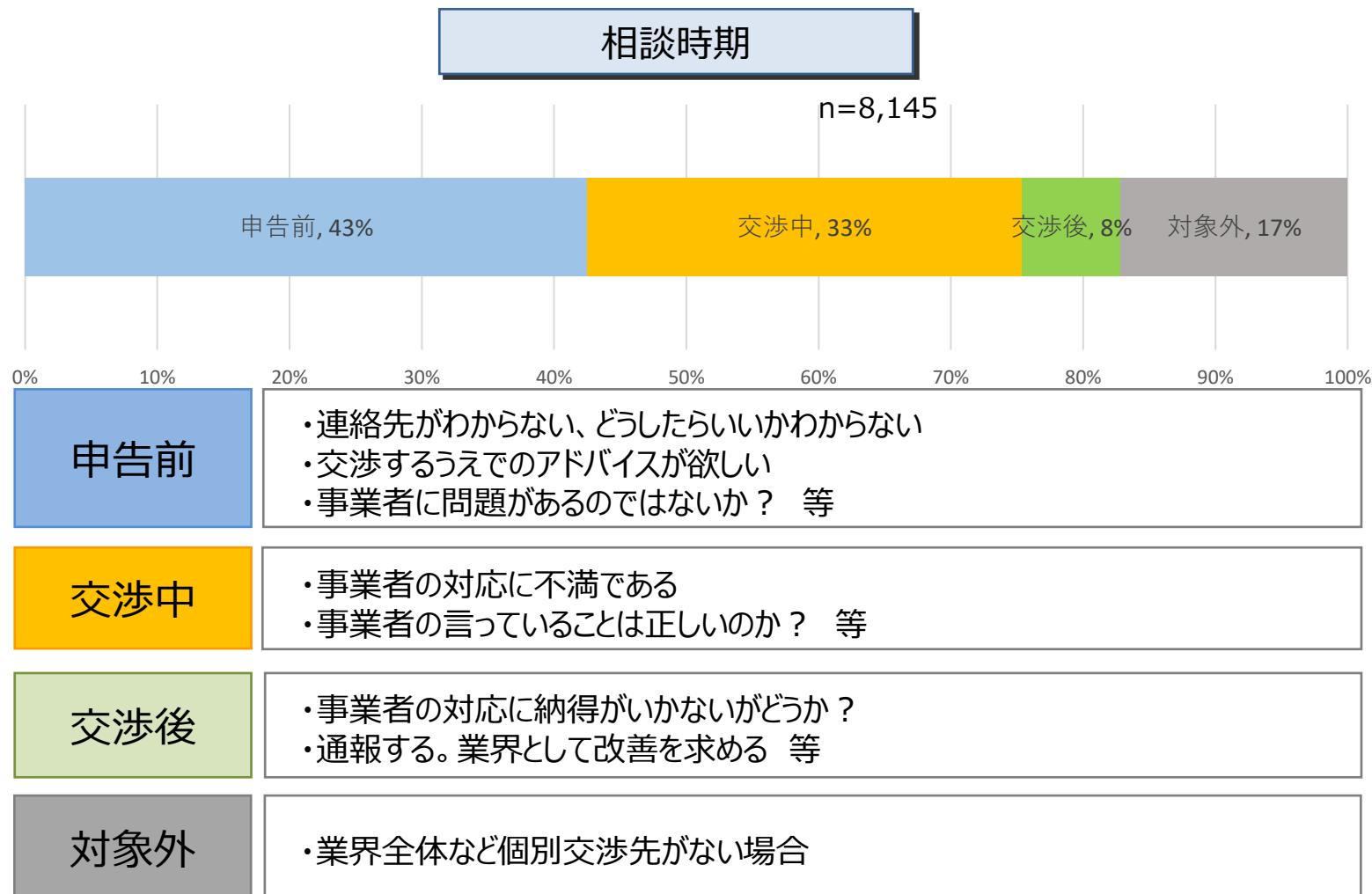
※TCA会員は賛助会員も含む

※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

## 4. 申告時期

TCA

■利用者の約4割が、事業者への申告前にTCA相談窓口に事前相談されています

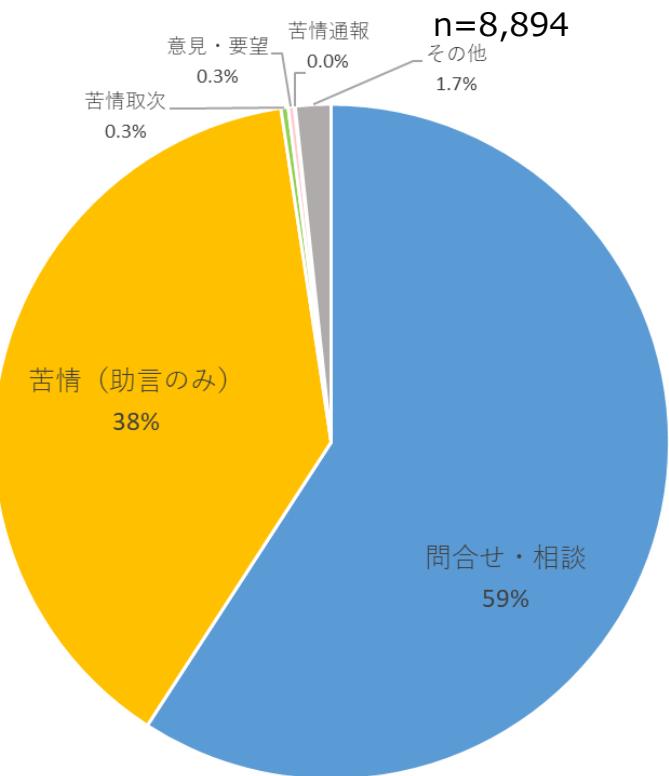


※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

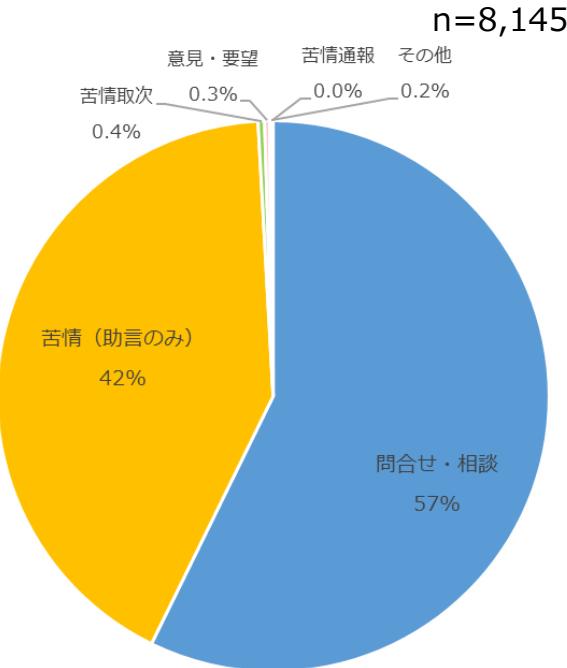
## 5. 受付区分（苦情・問合せ）

- 全体のうち、苦情（助言/取次/通報）が39.1%、問合せ相談が59%
- 契約者等から入電のうち、57%が問合せ相談

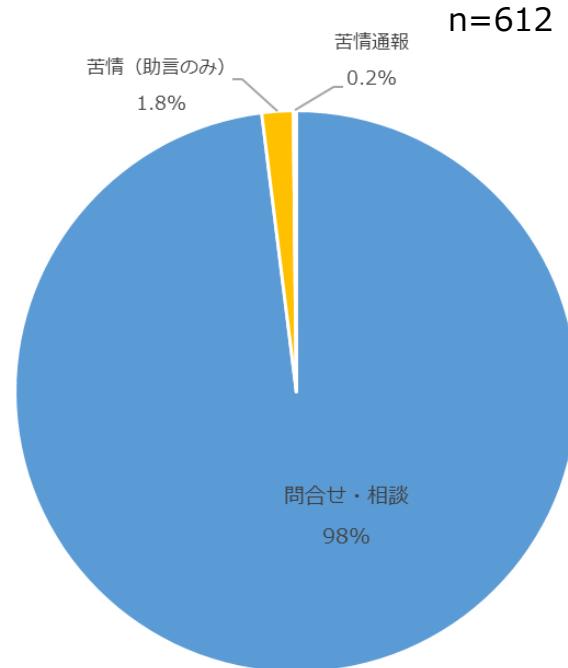
全体



(内訳) 契約者等



(内訳) 消費者行政等

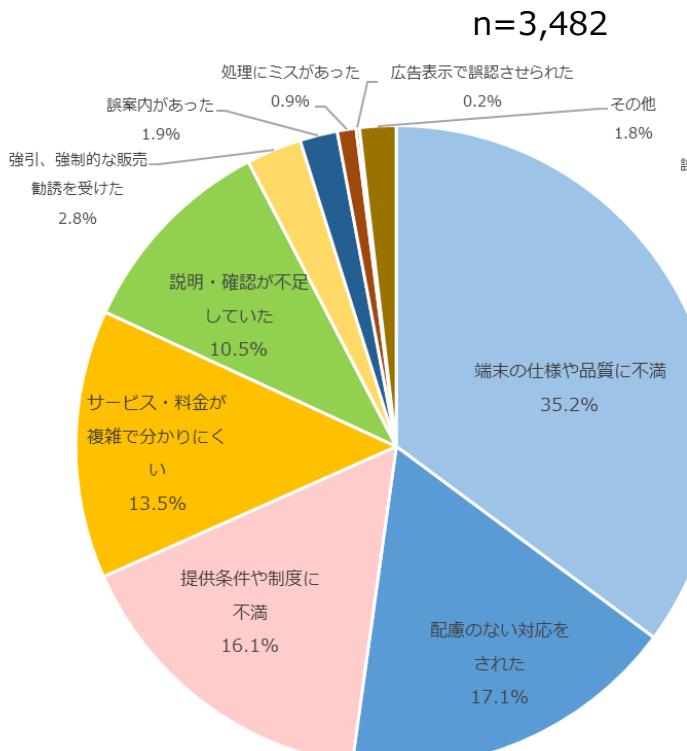


# 6. 相談者不満要因

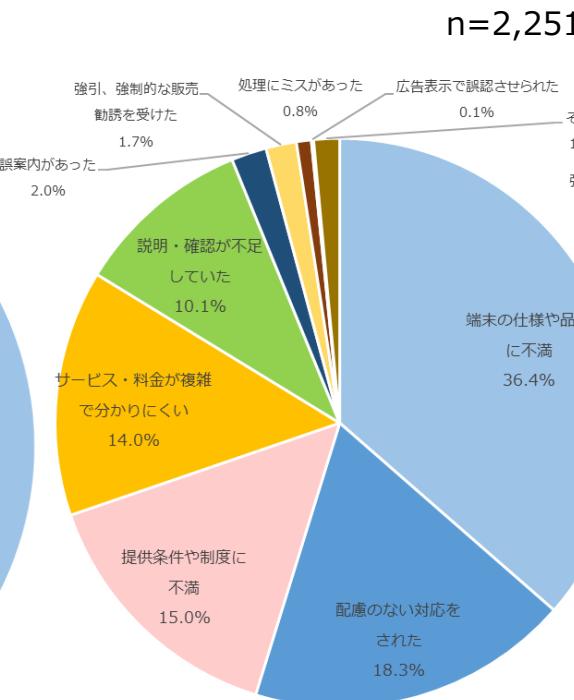
TCA

- 不満要因（苦情）は上位3項目で全体の68.4%を占める
- 携帯電話は端末の仕様や品質に不満が36.4%、インターネット回線も同様で31.4%

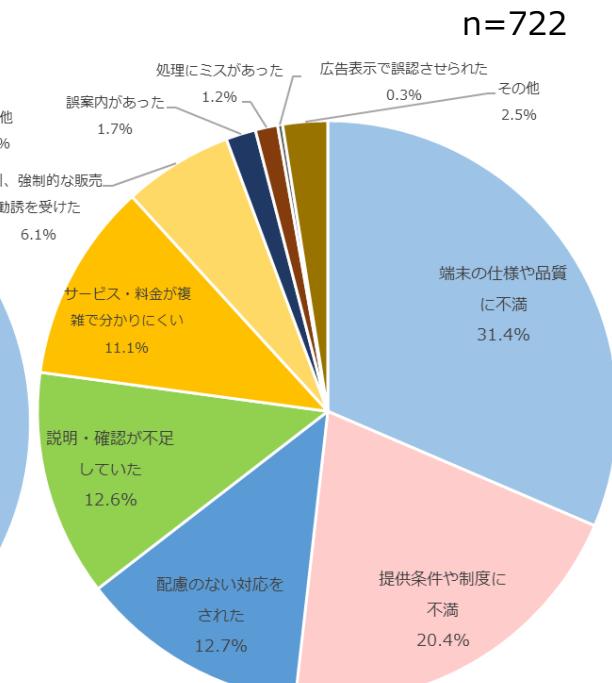
全体



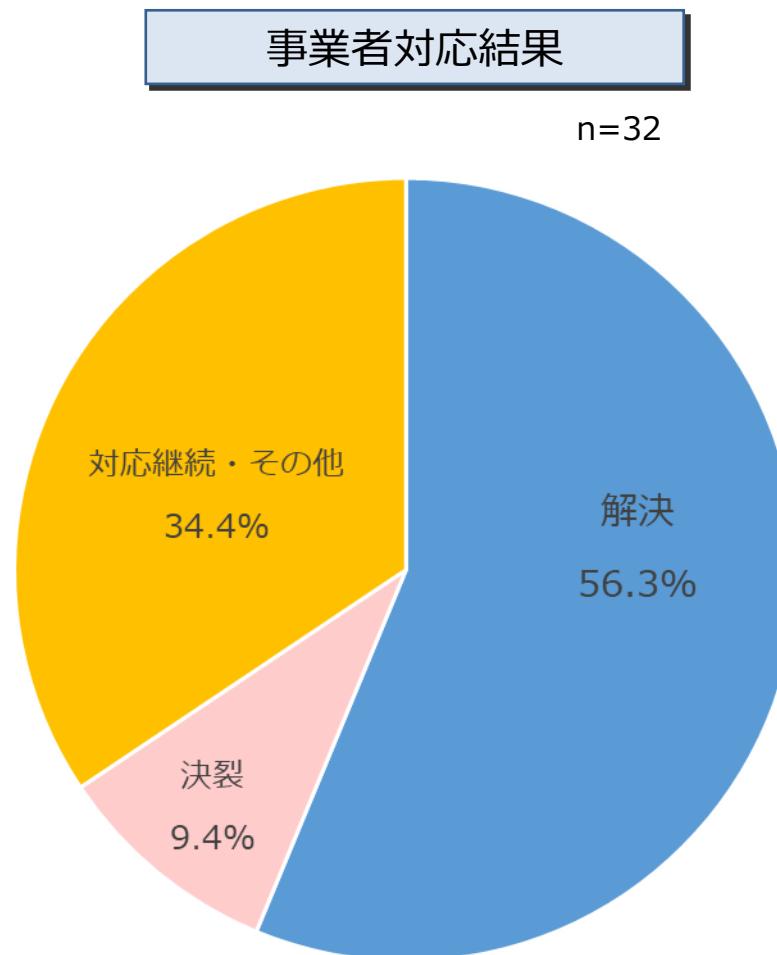
(内訳) 携帯電話



(内訳) インターネット回線



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56.3%が解決・納得に至ったが、  
34.4%は対応継続・その他となっている。

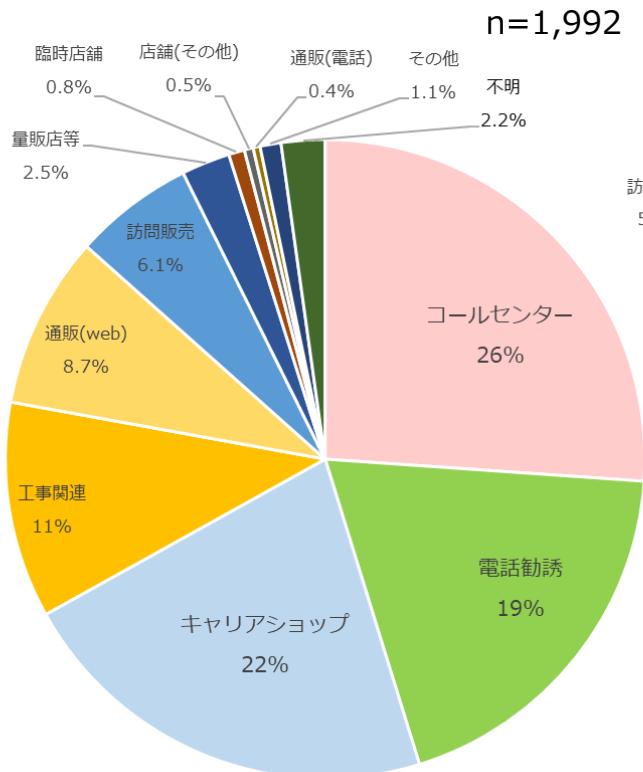


## 8. 発生チャネル

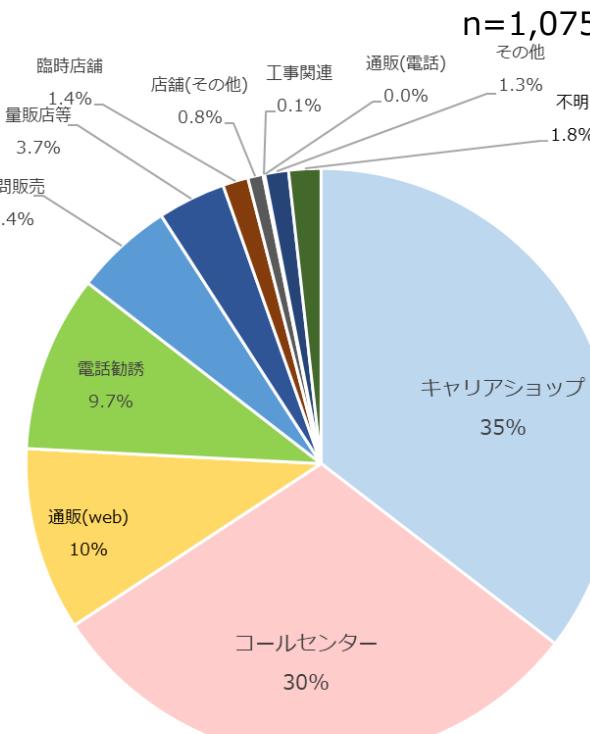
TCA

- 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26%で最多
- 携帯電話はキャリアショップ35%、インターネット回線は工事関連36%で最多

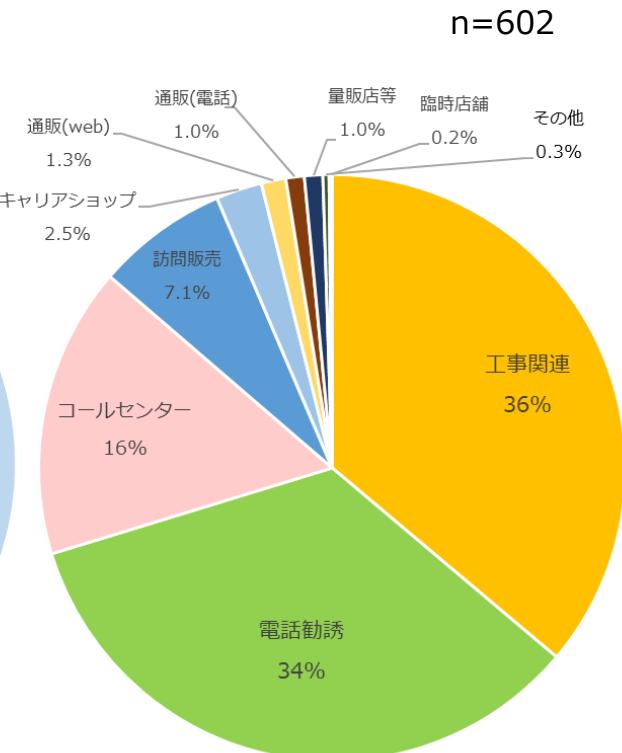
全体



(内訳) 携帯電話



(内訳) インターネット回線



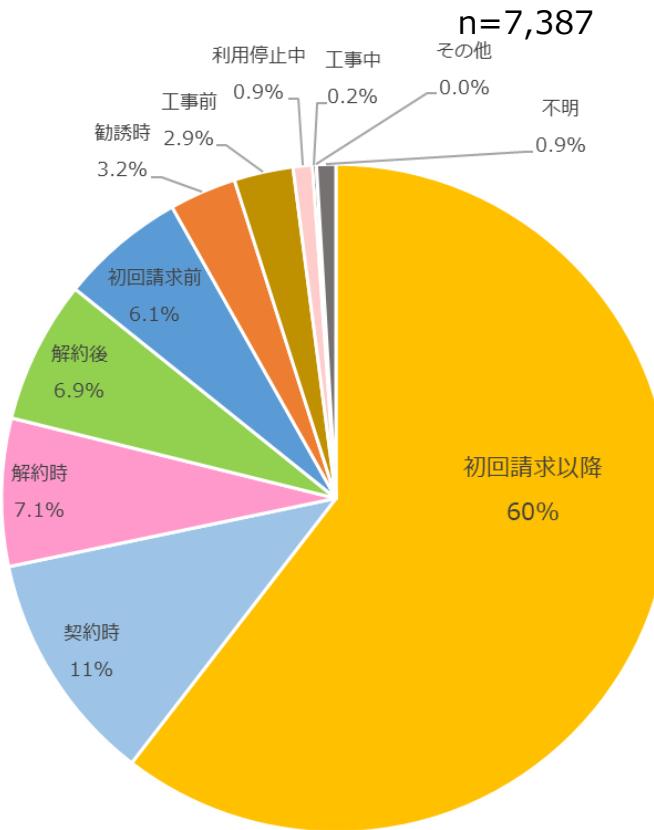
## 9. 発生時期（認識時期）

TCA

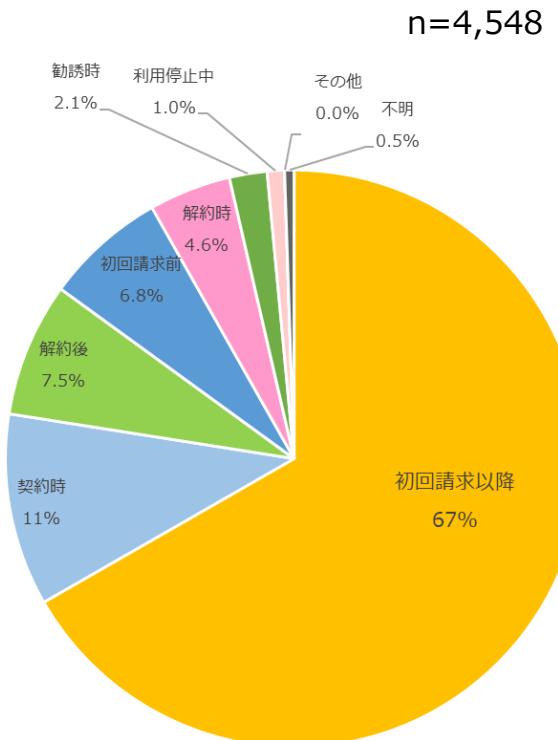
■トラブル発生時期は、全体として初回請求以降が60%で最多

■携帯電話も初回請求以降が最多の67%、インターネット回線も同様で44%で最多

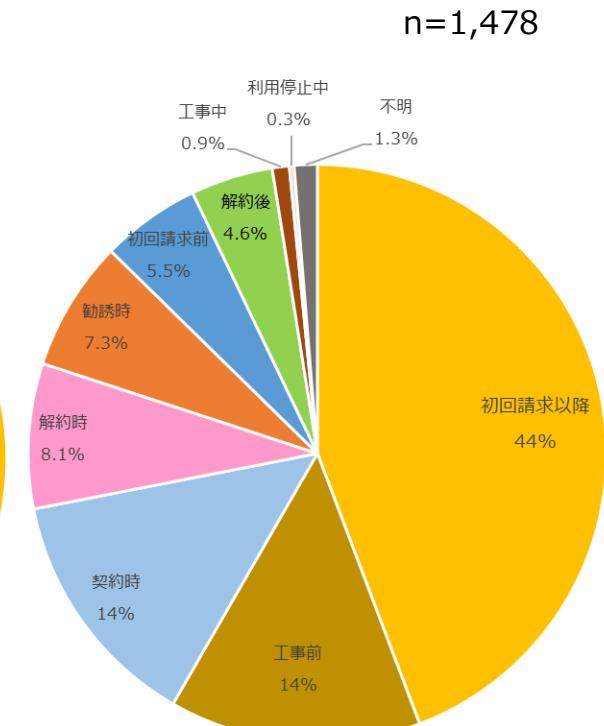
全体



(内訳) 携帯電話



(内訳) インターネット回線



# 10. 相談内容①（携帯電話サービス）

TCA

## 携帯電話サービス

n=5,145

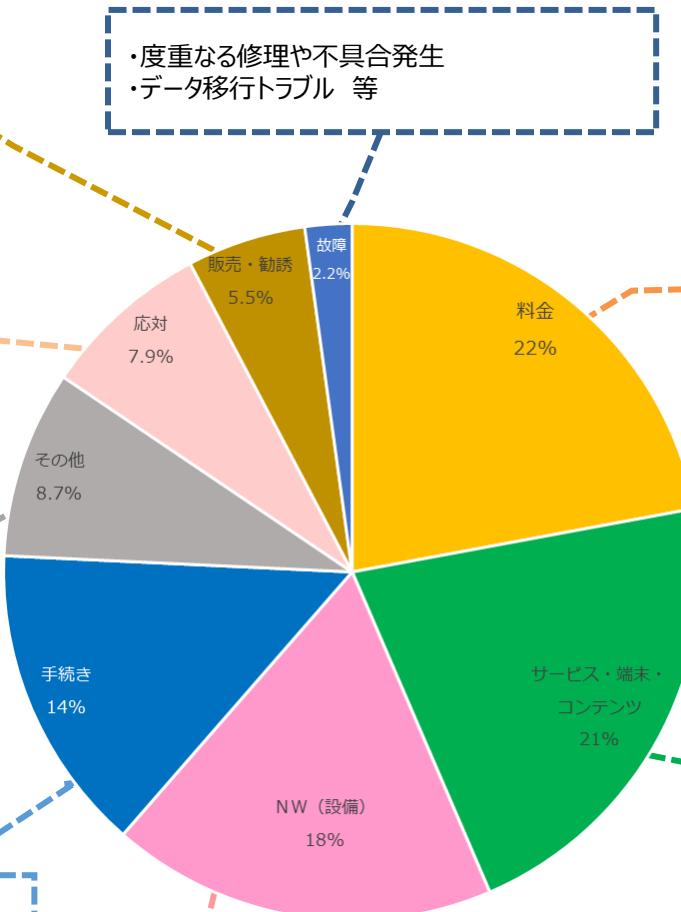
- ・説明不足による誤認
- ・不要な有料オプションがついていた
- ・強引に不要な端末を勧められた
- ・説明と異なるキャンペーン内容
- ・HPの表記がわかりにくい 等

- ・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

- ・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
- ・代理解約に対する苦情・問合せ
- ・手続き誤りによる苦情 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
- ・認識のない通話・データ通信による高額請求
- ・諸事情による支払期日の延伸相談
- ・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
- ・キャリア決済に関する問合せ
- ・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

- ・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

# 10. 相談内容②（インターネット接続回線）

TCA

## インターネット接続回線

n=1,699

