

平成28年度のT C A相談窓口の受付状況

平成29年6月21日
一般社団法人 電気通信事業者協会

電気通信事業者協会（TCA）では消費者支援の業界の自主的取組みとして、電気通信サービスの利用者からの問合せや相談等への対応、及び相談内容に応じた適切な解決方法をご案内する専用の相談窓口として、電気通信事業者協会相談窓口（TCA相談窓口）を開設し、平成27年4月20日より運営を行ってまいりました。

開設より約2年、消費者の皆様のお困りごとをTCA相談窓口のご利用によって解決いただく為に、TCA相談窓口の認知度を向上する各種施策を実施した効果もあり、相談件数は平成27年度より更に増加してまいりました。

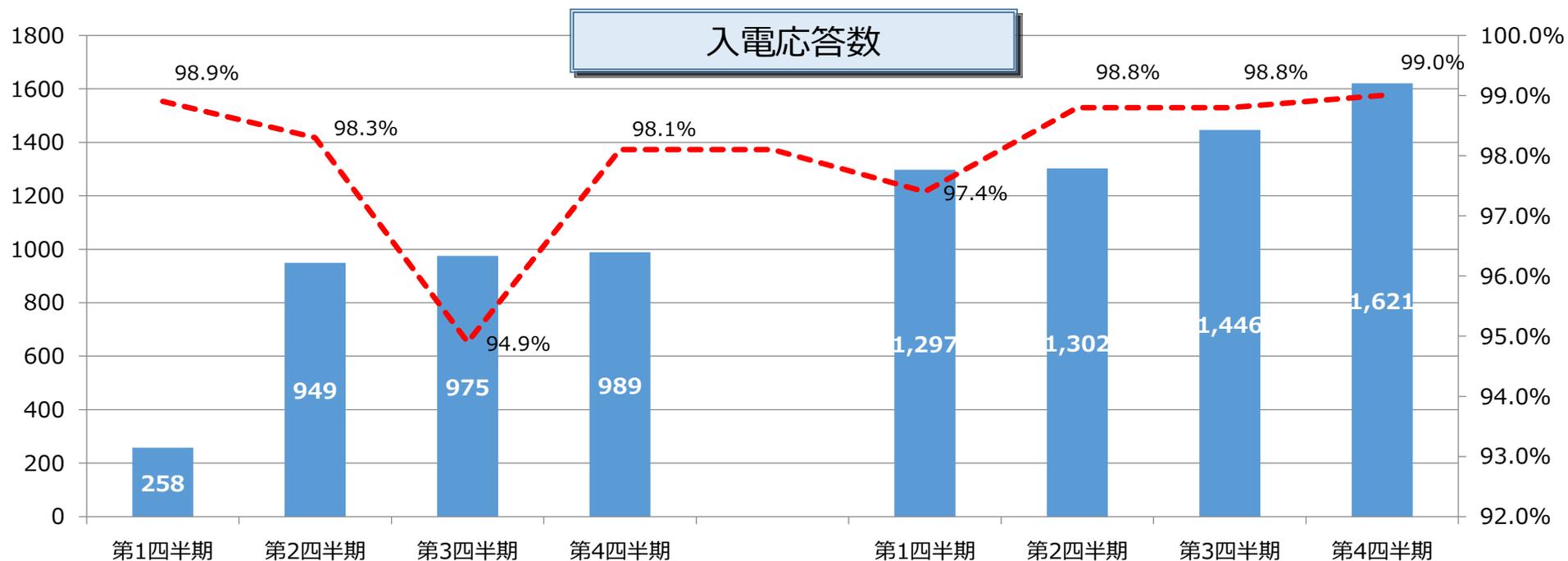
今後も消費者の皆様からのご相談に対して適切にご案内を引き続き実施してまいります。

※行政が設置する相談窓口（消費生活センター等）への相談件数が、平成28年5月21日の電気通信事業法改正により減少傾向にあるのと比較し、TCA相談窓口の相談件数が上昇傾向にあるのは、上記の通り開設からの立ち上げ時期の為である事をご留意くださいますようお願いいたします。

◇ <u>1.入電状況の推移（四半期）</u> P.4
◇ <u>2.相談者受付状況</u> P.5
◇ <u>3.相談者属性</u> P.6
◇ <u>4.サービス種類別・事業者帰属別</u> P.7
◇ <u>5.申告時期</u> P.8
◇ <u>6.受付区分（苦情・問合せ）</u> P.9
◇ <u>7.発生チャネル</u> P.10
◇ <u>8.発生時期（認識時期）</u> P.11
◇ <u>9.取次ぎ結果</u> P.12
◇ <u>10.相談内容</u> P.13-14

(1) 入電状況の推移（四半期ベース）

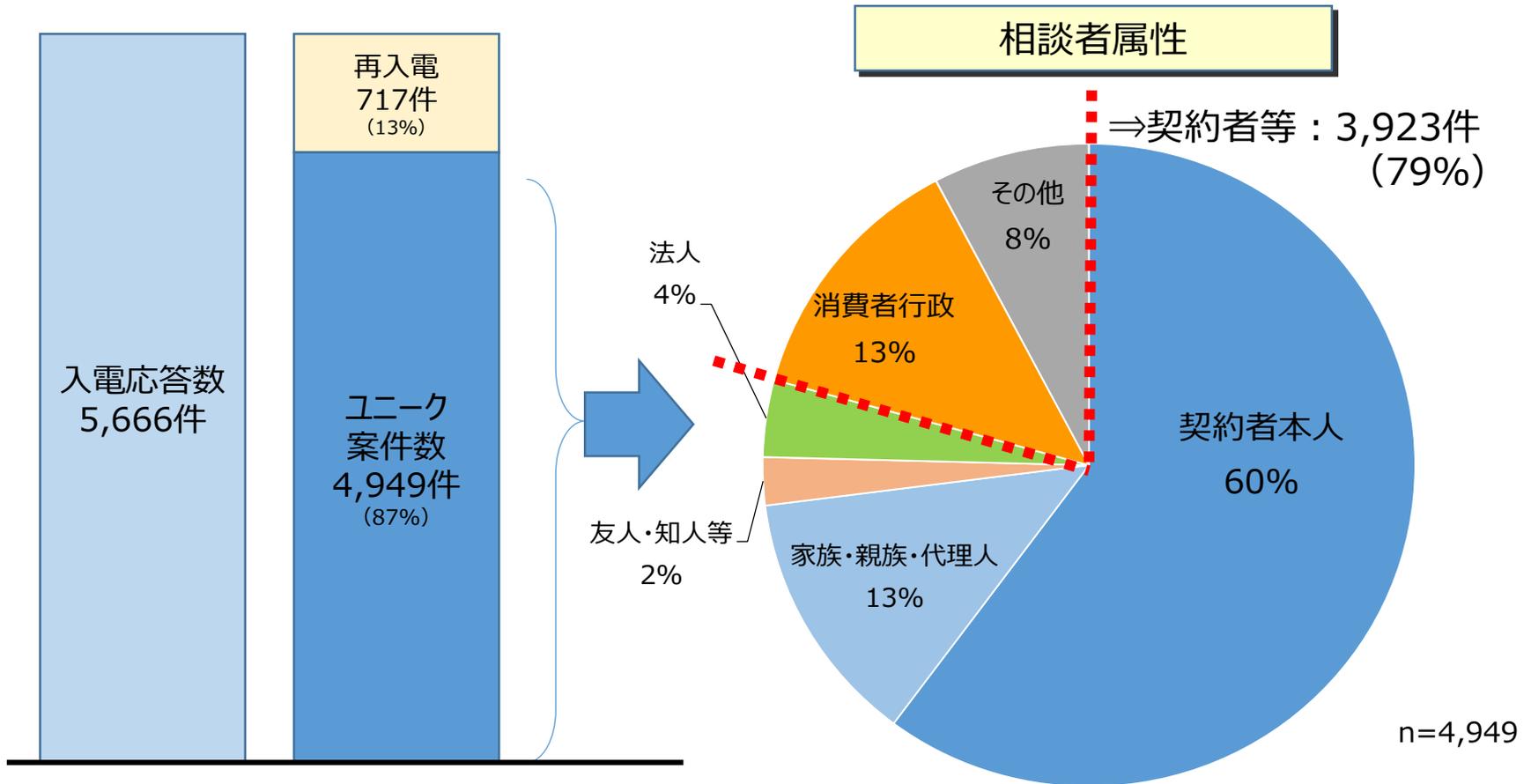
☛ TCA相談窓口の認知向上により増加傾向



平成27年度						平成28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	258件	949件	975件	989件	3,171件	1,297件	1,302件	1,446件	1,621件	5,666件
応答率	98.9%	98.3%	94.9%	98.1%	97.2%	97.4%	98.8%	98.8%	99.0%	98.5%

(2) 相談受付状況

- 2016年度の入電件数は5,666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、4,949件（全体の87%）
- ユニーク案件数のうち、契約者等からの相談が79%、消費生活センター等消費者行政期間からの入電は全体の16%であった。



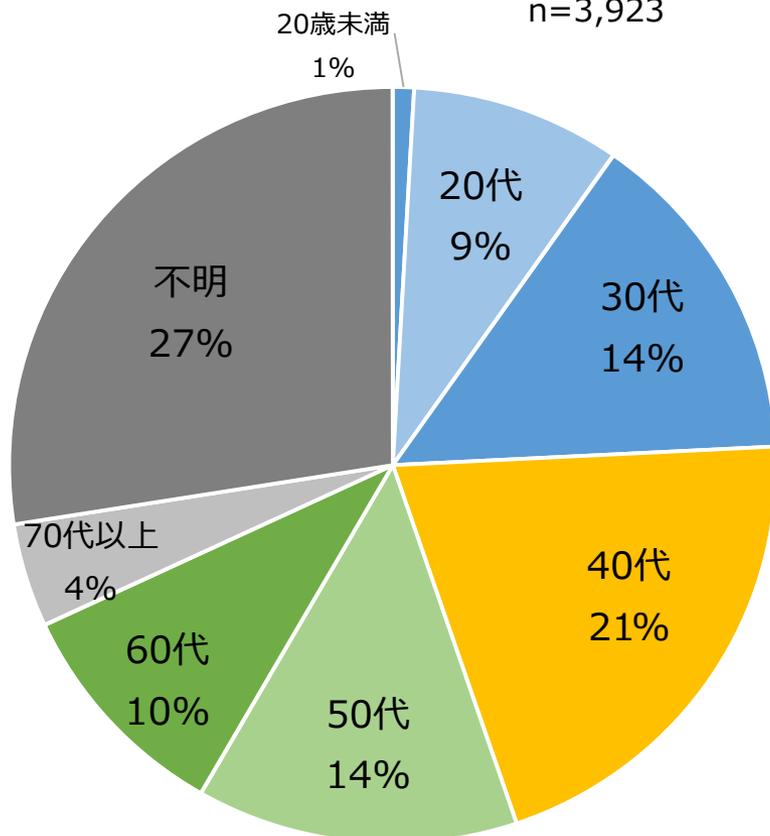
(3) 相談者属性

幅広い年齢層の契約者等の方々からご相談を頂いています

- 30代～50代が中心で49%、60代以上の方々からのご相談は14%
- 男女比では男性からの相談が多い傾向にあり60%

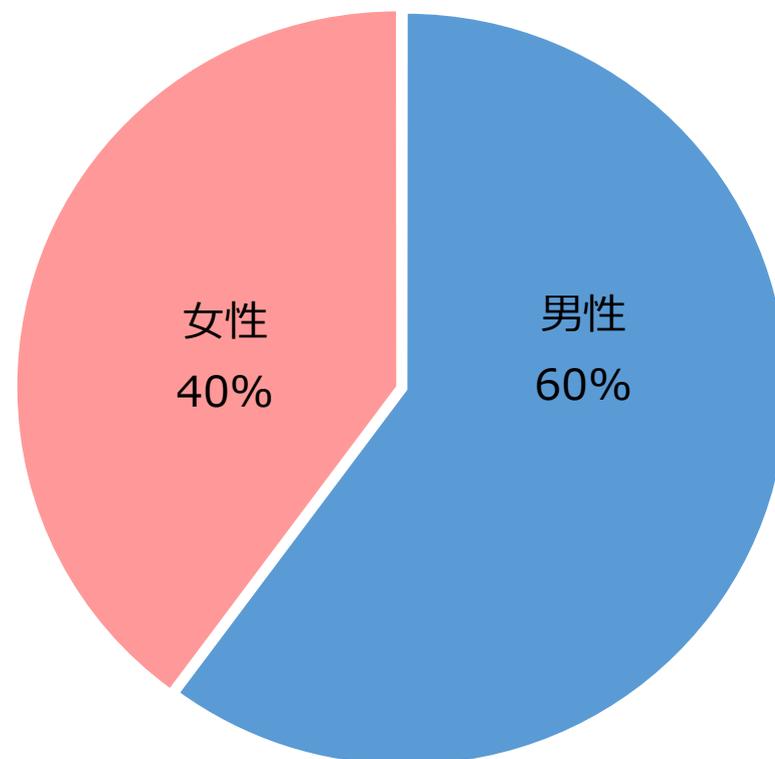
相談者年代

n=3,923



相談者性別

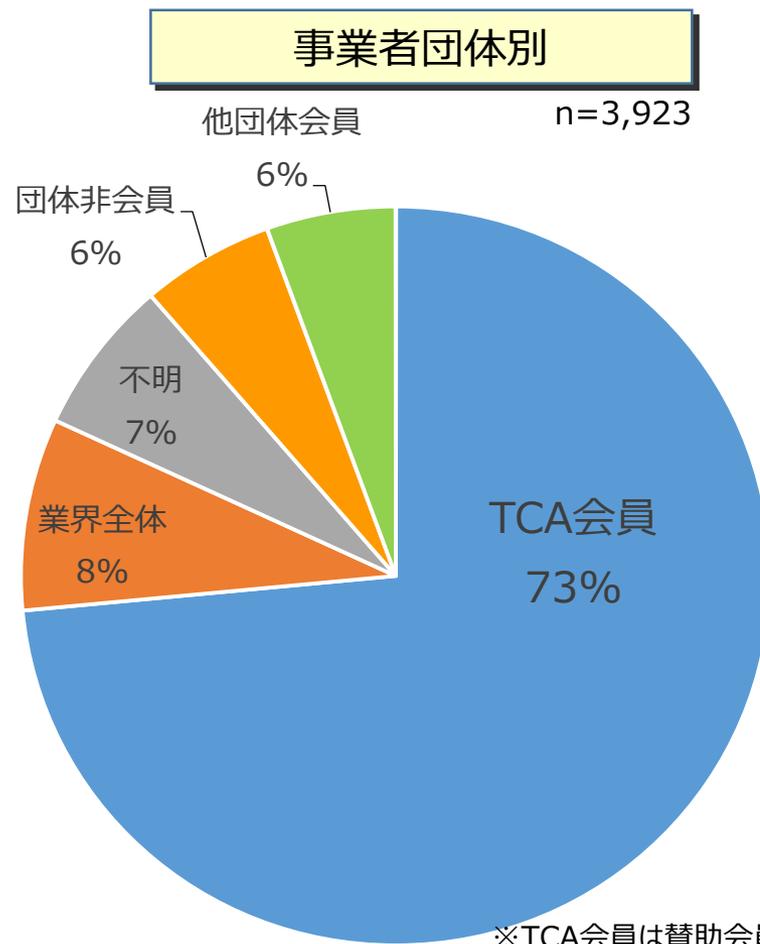
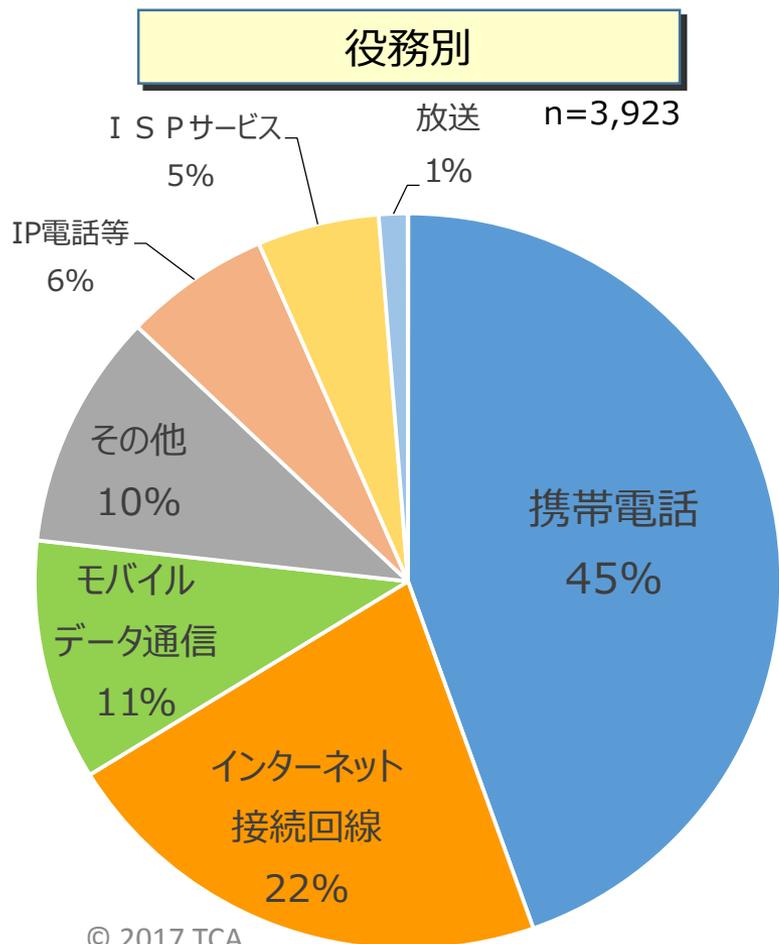
n=3,923



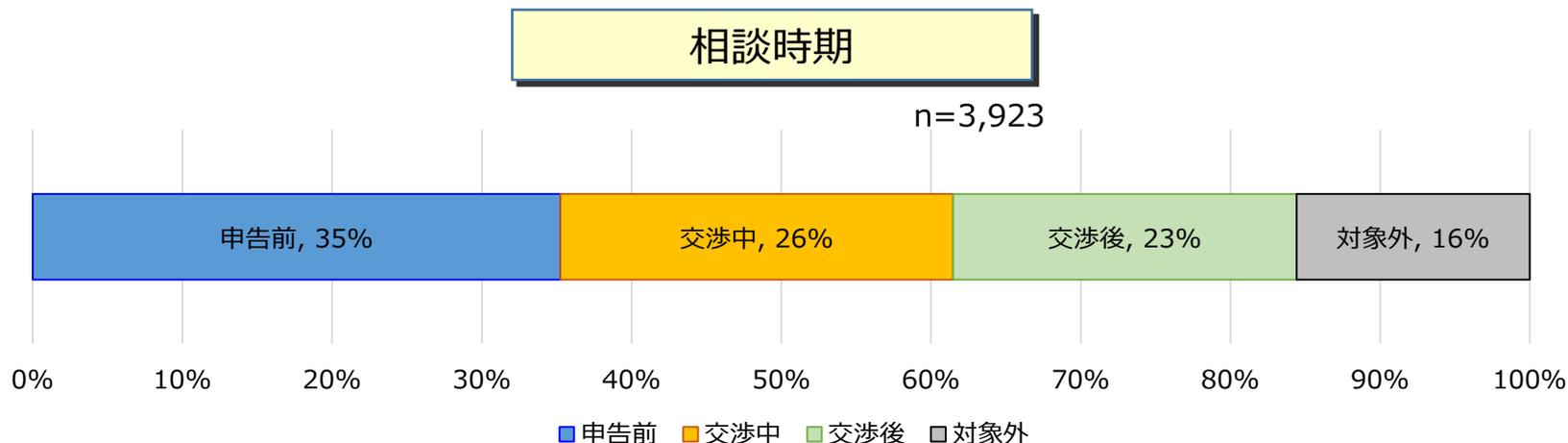
(4) サービス種類別・事業者帰属別

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45%、インターネット接続回線が22%
- TCA会員に関する相談が73%、TCA・業界に関する相談は8%
- 会員以外の事業者に係る相談（19%）についても、傾聴のうえできる限り対応



利用者の35%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

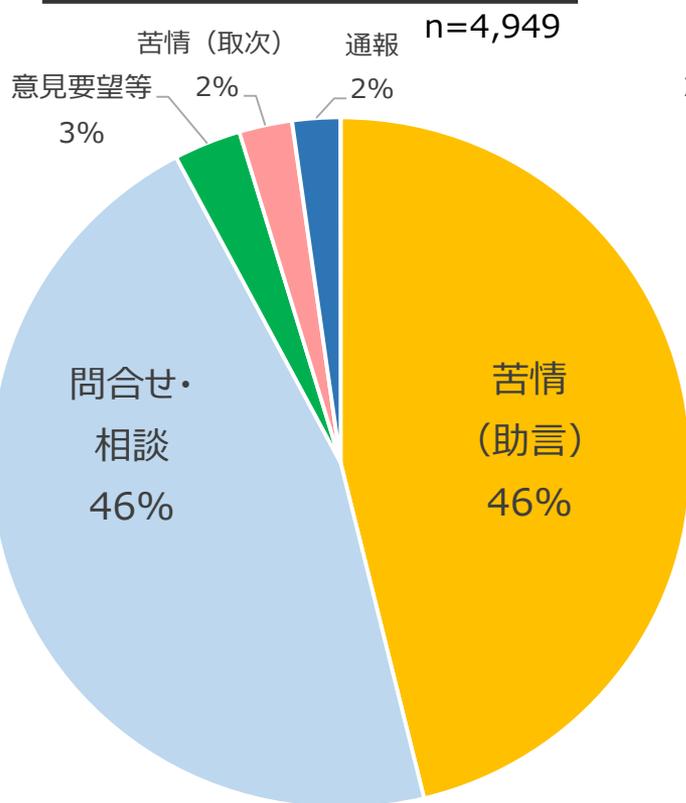


申告前	<ul style="list-style-type: none">・連絡先がわからない、どうしたらいいかわからない・交渉するうえでのアドバイスが欲しい・事業者の問題があるのではないか？ 等
交渉中	<ul style="list-style-type: none">・事業者の対応に不満である・事業者の言っていることは正しいのか？ 等
交渉後	<ul style="list-style-type: none">・事業者の対応に納得がいかないがどうか？・通報する。業界として改善を求める 等
対象外	<ul style="list-style-type: none">・業界全体など個別交渉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

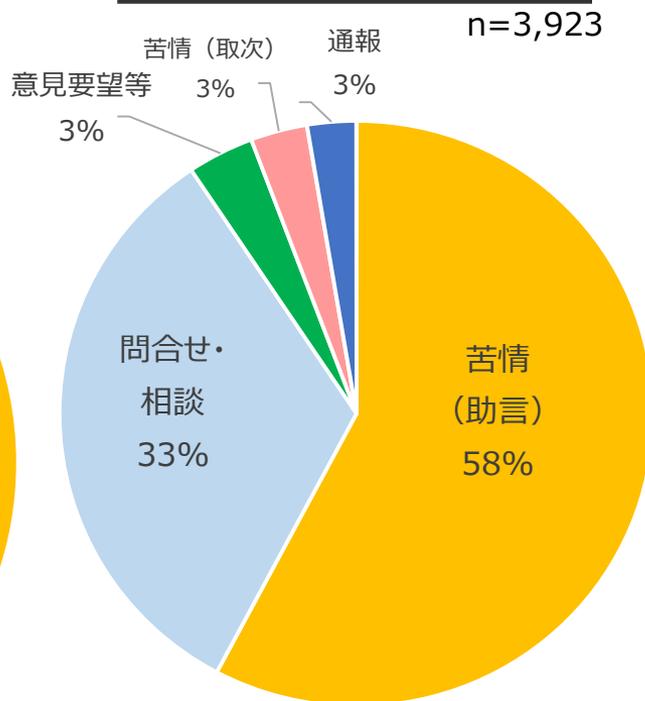
(6) 受付区分 (苦情・問合せ)

- 全体のうち、苦情（助言/取次/通報）が50%、問合せ相談が46%
- 契約者等から入電のうち、64%が何らかのトラブルに基づく苦情等、消費者行政等からは問合せ・相談のみであり苦情が無い

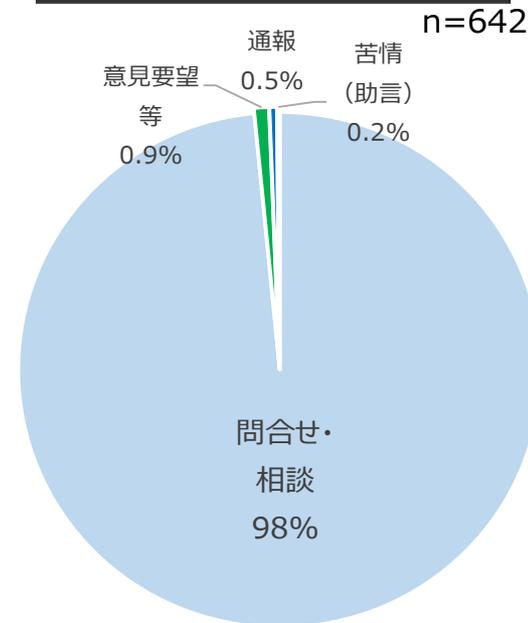
全体



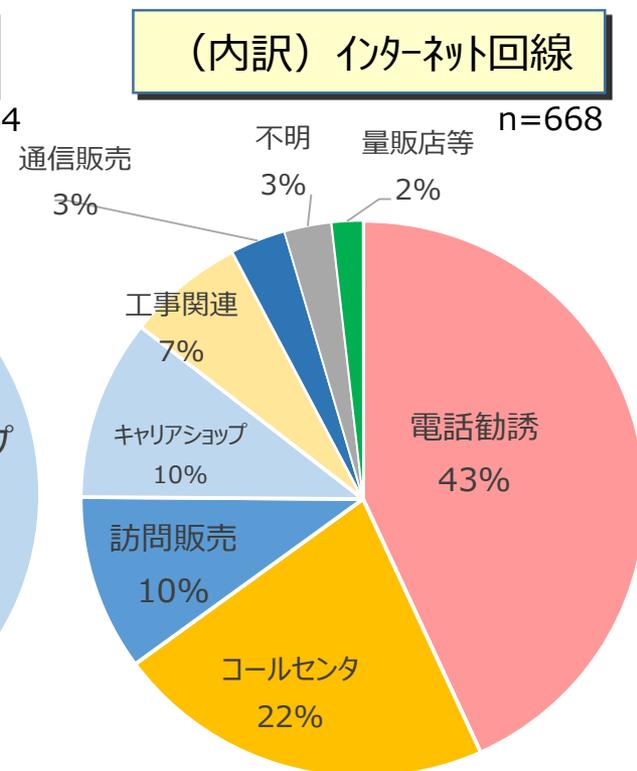
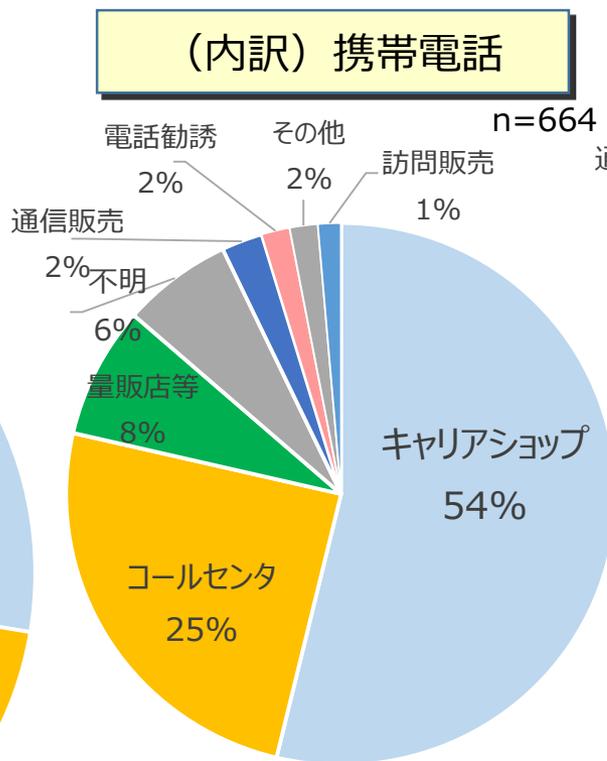
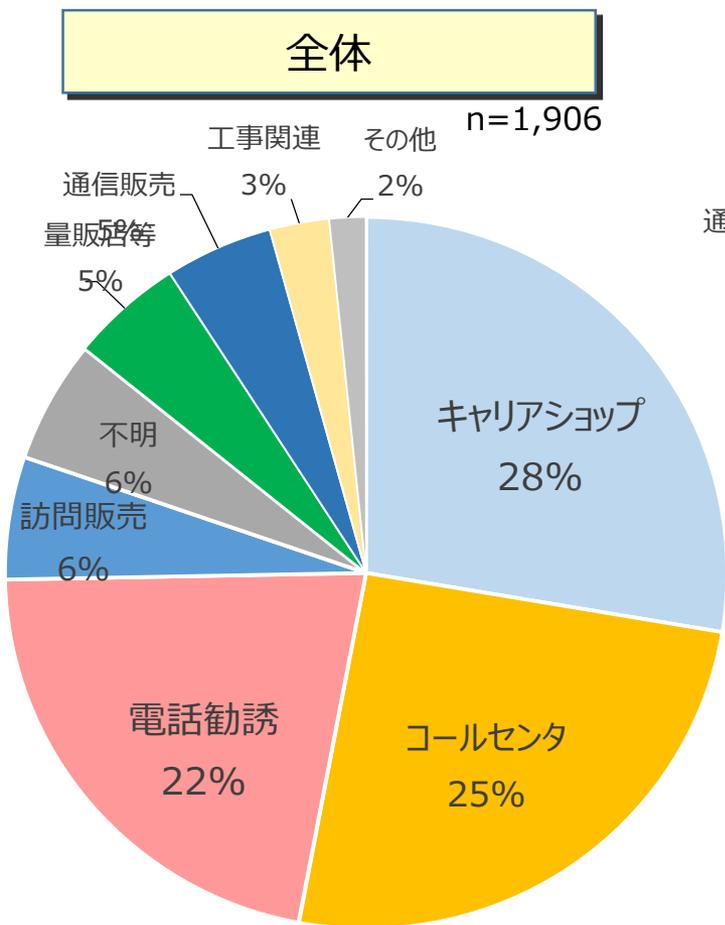
(内訳) 契約者等



(内訳) 消費者行政等



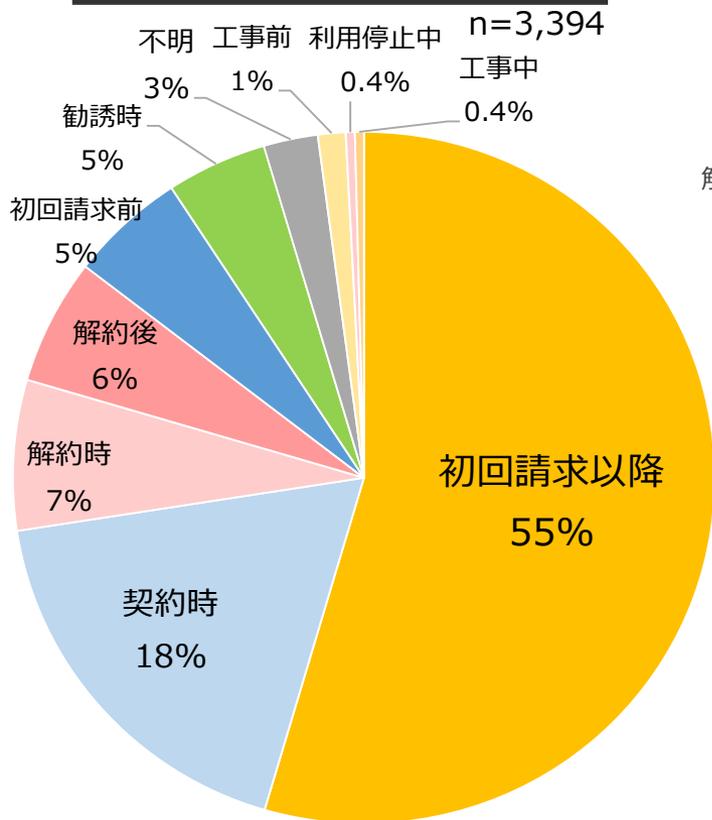
- トラブル起因の発生チャネルとしては、キャリアショップが全体の28%で最多
- 携帯電話はキャリアショップ54%、インターネット接続回線は電話勧誘43%が最多



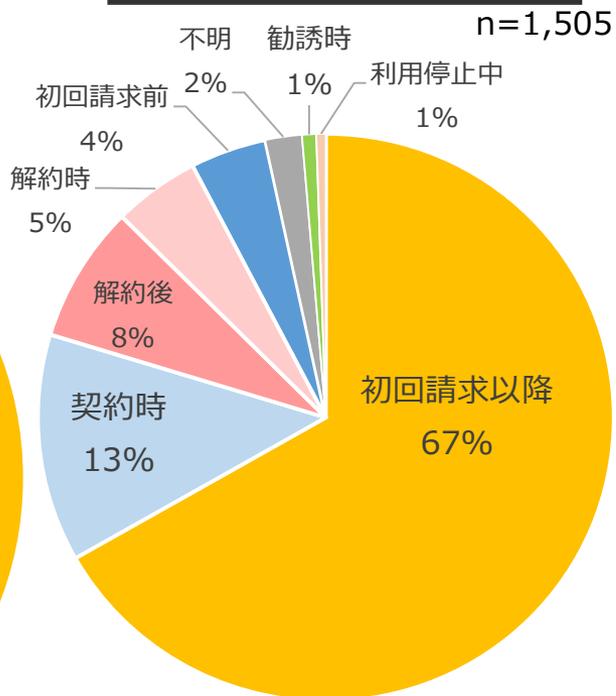
(8) 発生時期 (認識時期)

- トラブル発生時期は、全体として初回請求以降が55%で最多
- 携帯電話も、初回請求以降が最多の67%
- インターネット接続回線は、契約時が最多の32%

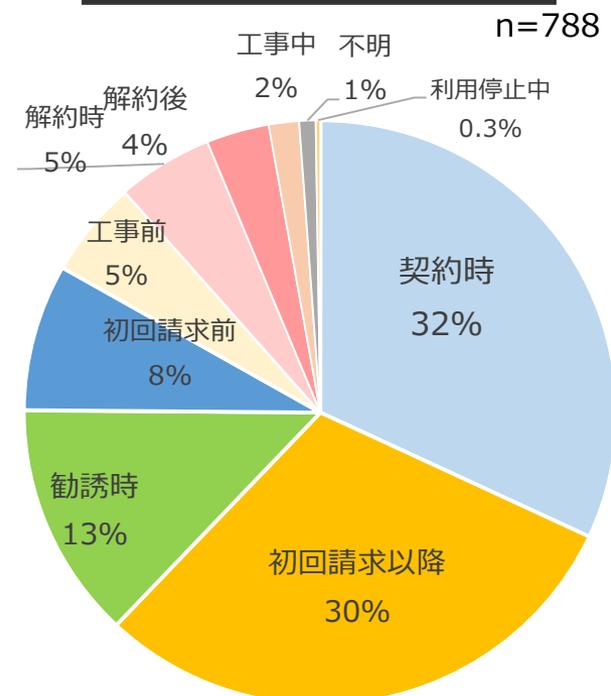
全体



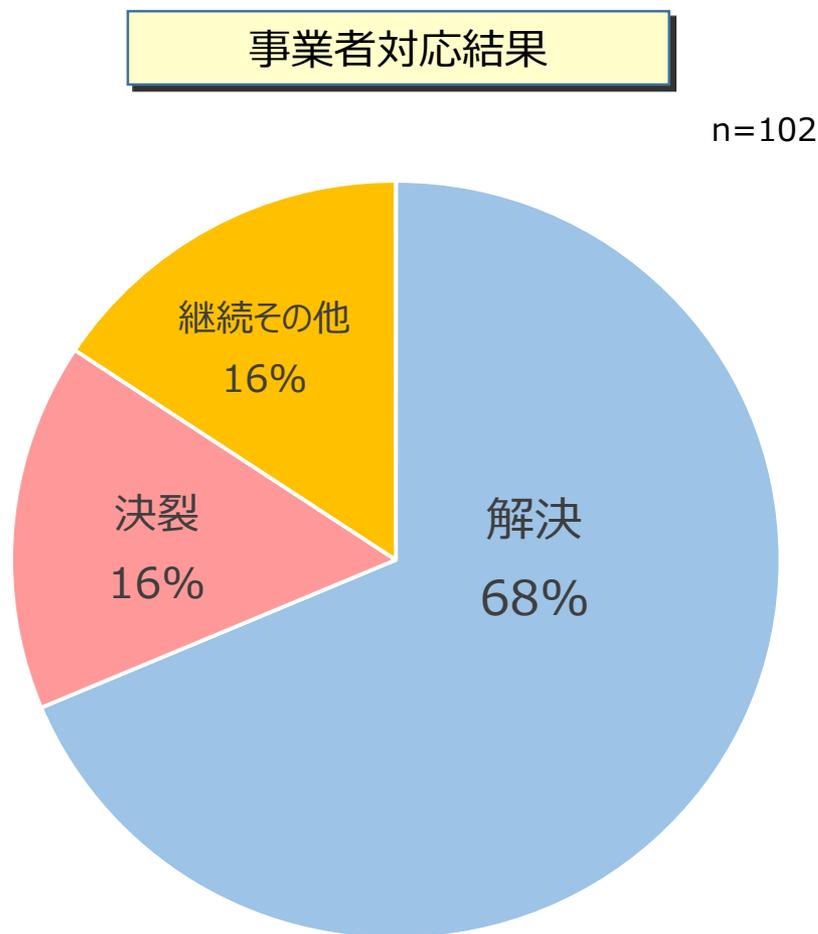
(内訳) 携帯電話



(内訳) インターネット回線



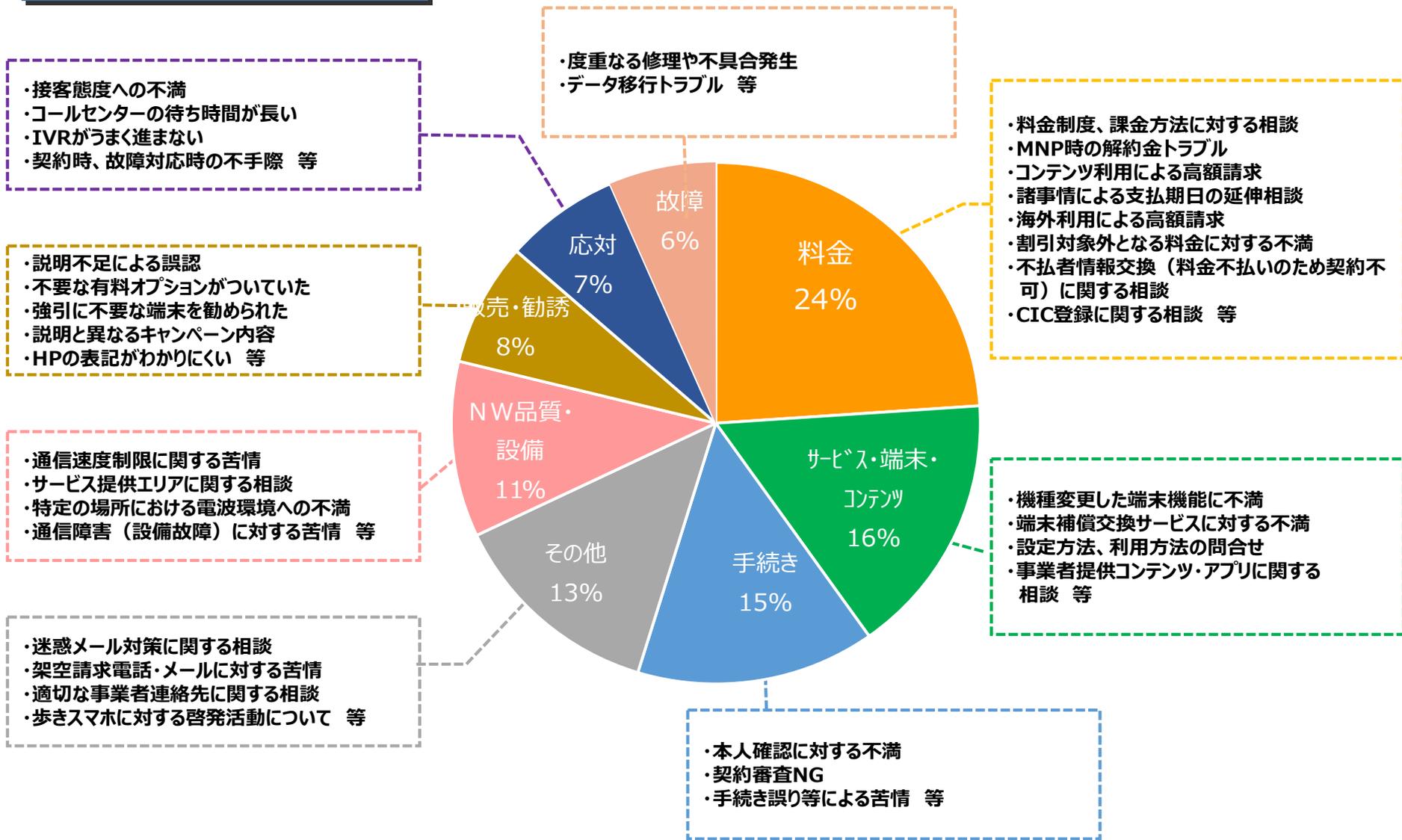
相談窓口から当該会員事業者へ取次ぎ、交渉に進んだ案件のうち事業者による対応の結果68%が解決・納得に至った



(10) 相談内容① (携帯電話サービス)

携帯電話サービス

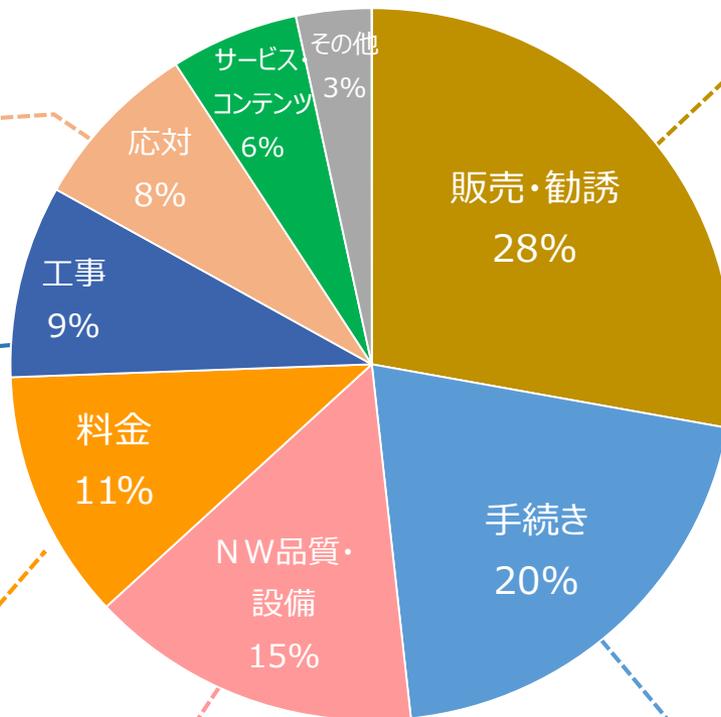
n=2,111



(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=1,100



- 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

- 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

- 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

- 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