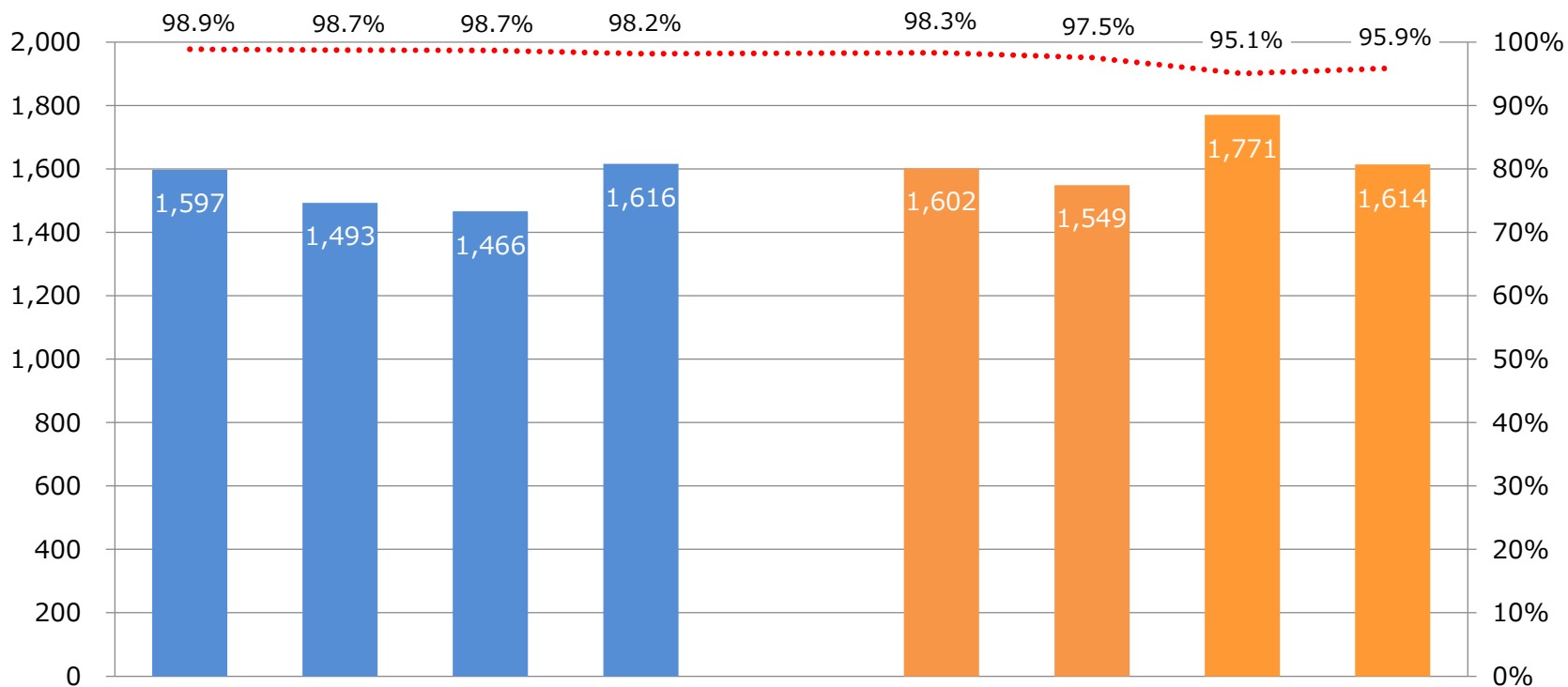


2018年度（平成30年度）
T C A 相談窓口の受付状況

2019年5月28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

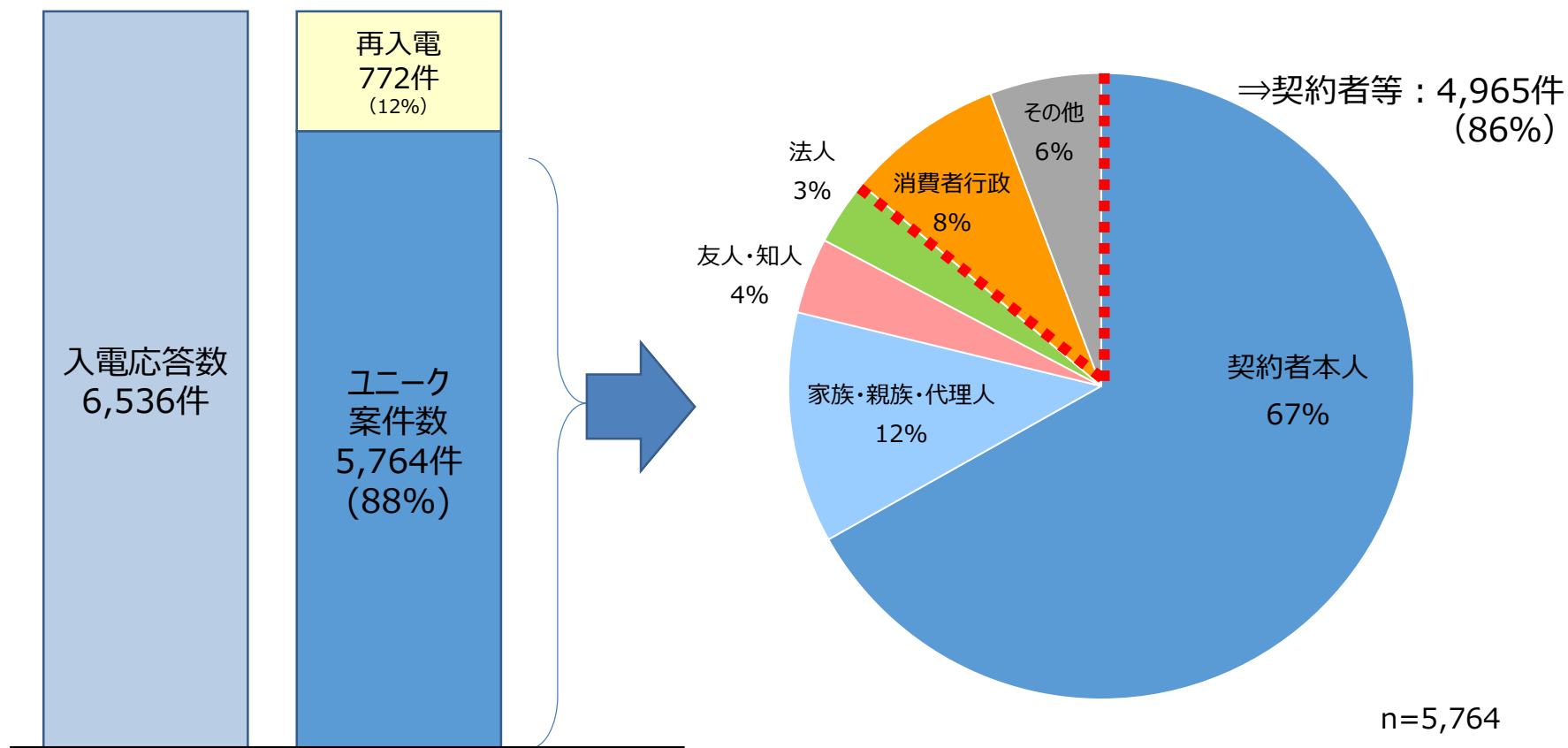
1. 入電状況の推移（四半期ベース）



2017年度						2018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	1,597	1,493	1,466	1,616	6,172	1,602	1,549	1,771	1,614	6,536
応答率	98.9%	98.7%	98.7%	98.2%	98.6%	98.3%	97.5%	95.1%	95.9%	96.6%

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、5,764件（88%）
- 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8%と消費者行政機関の相談員にも貢献している

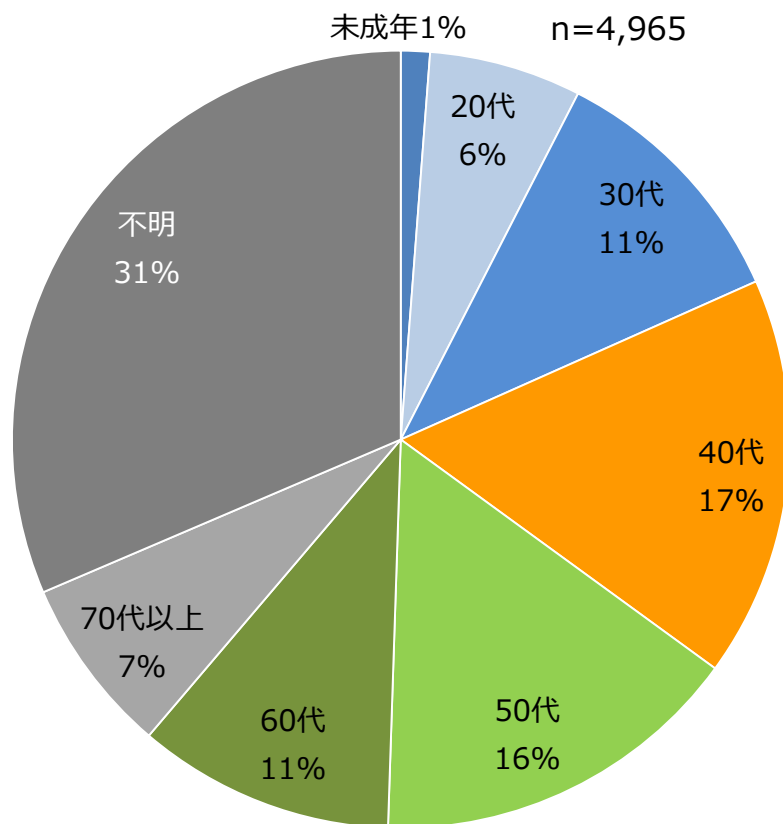


2. 相談者属性②

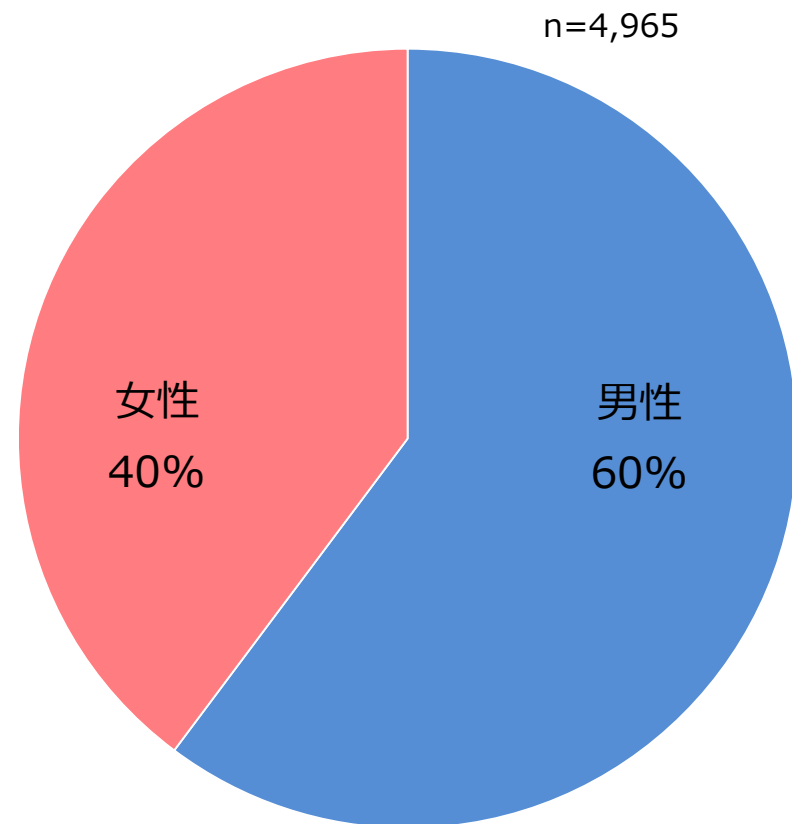
幅広い年齢層の契約者等の方々からご相談を頂いています

- 30代～50代が中心で44%、60代以上の方々からのご相談は18%
(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

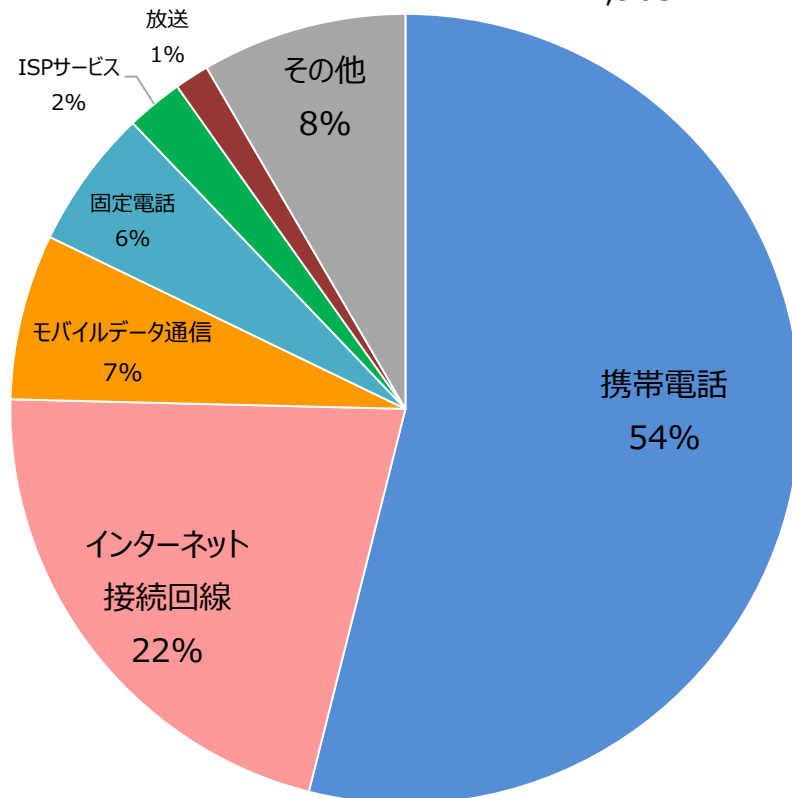
3. サービス種類別・事業者帰属別

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9%
- 会員以外の事業者に係る相談（17%）についても、傾聴のうえできる限り対応

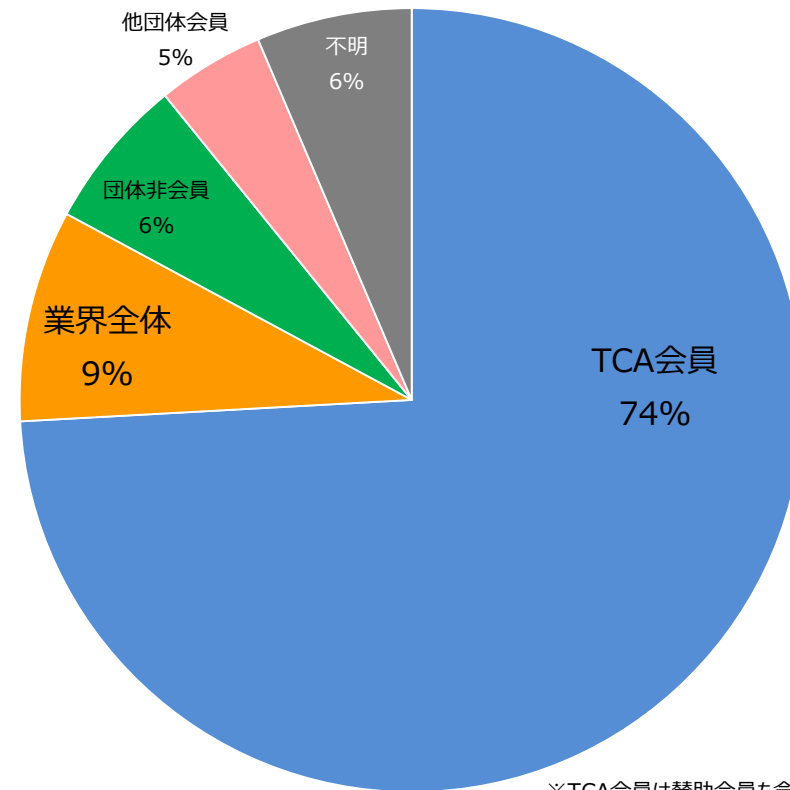
役務別

n=4,965



事業者団体別

n=4,965

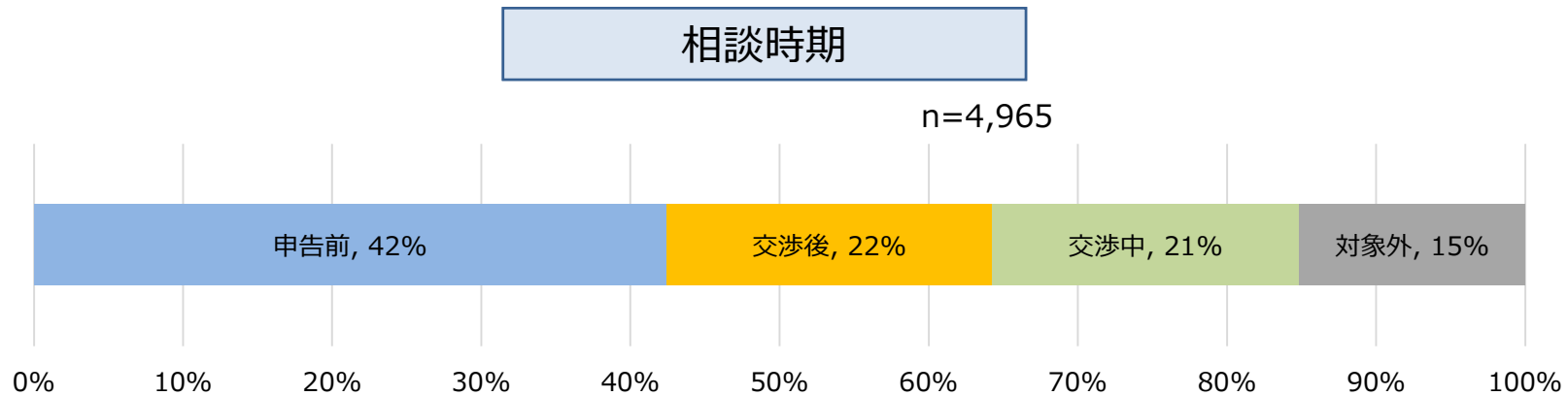


※TCA会員は賛助会員も含む

※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



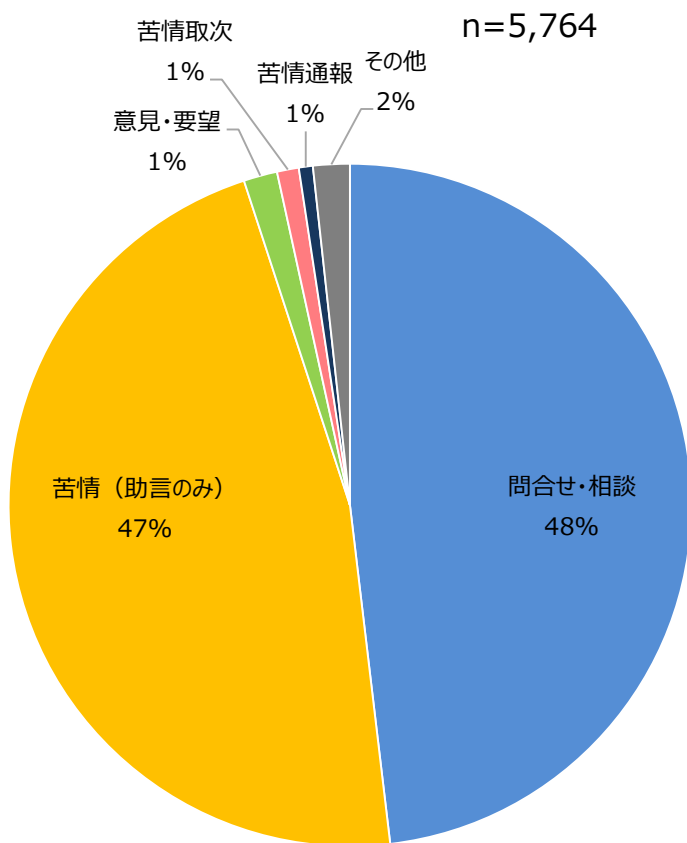
申告前	<ul style="list-style-type: none">・連絡先がわからない、どうしたらいいかわからない・交渉するうえでのアドバイスが欲しい・事業者の問題があるのではないか？ 等
交渉中	<ul style="list-style-type: none">・事業者の対応に不満である・事業者の言っていることは正しいのか？ 等
交渉後	<ul style="list-style-type: none">・事業者の対応に納得がいけないかどうか？・通報する。業界として改善を求める 等
対象外	<ul style="list-style-type: none">・業界全体など個別交渉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

※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

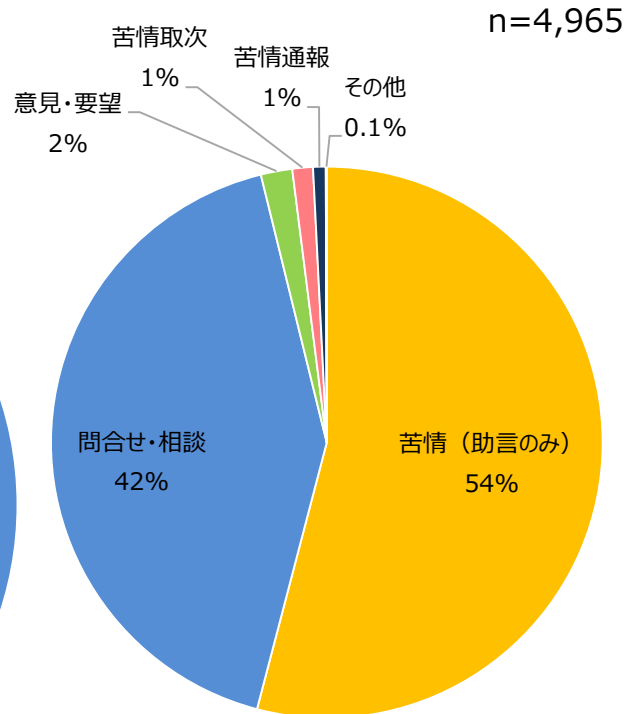
5. 受付区分 (苦情・問合せ)

- 全体のうち、苦情（助言/取次/通報）が49%、問合せ相談が48%
- 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

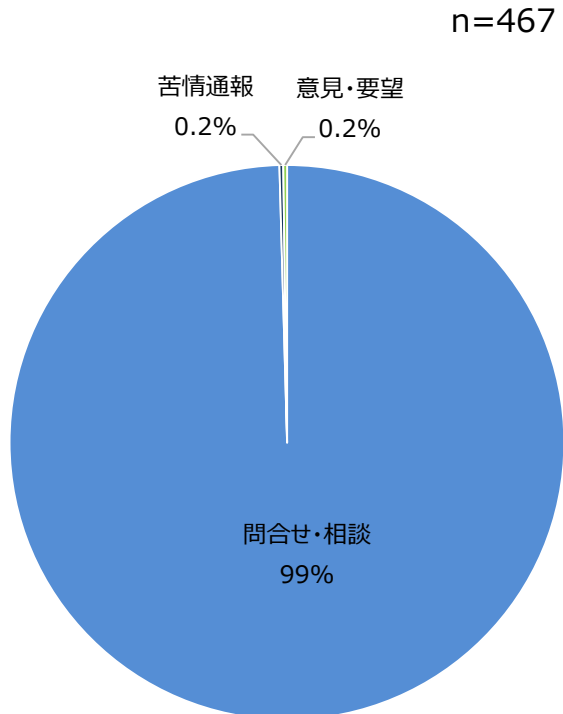
全体



(内訳) 契約者等



(内訳) 消費者行政等



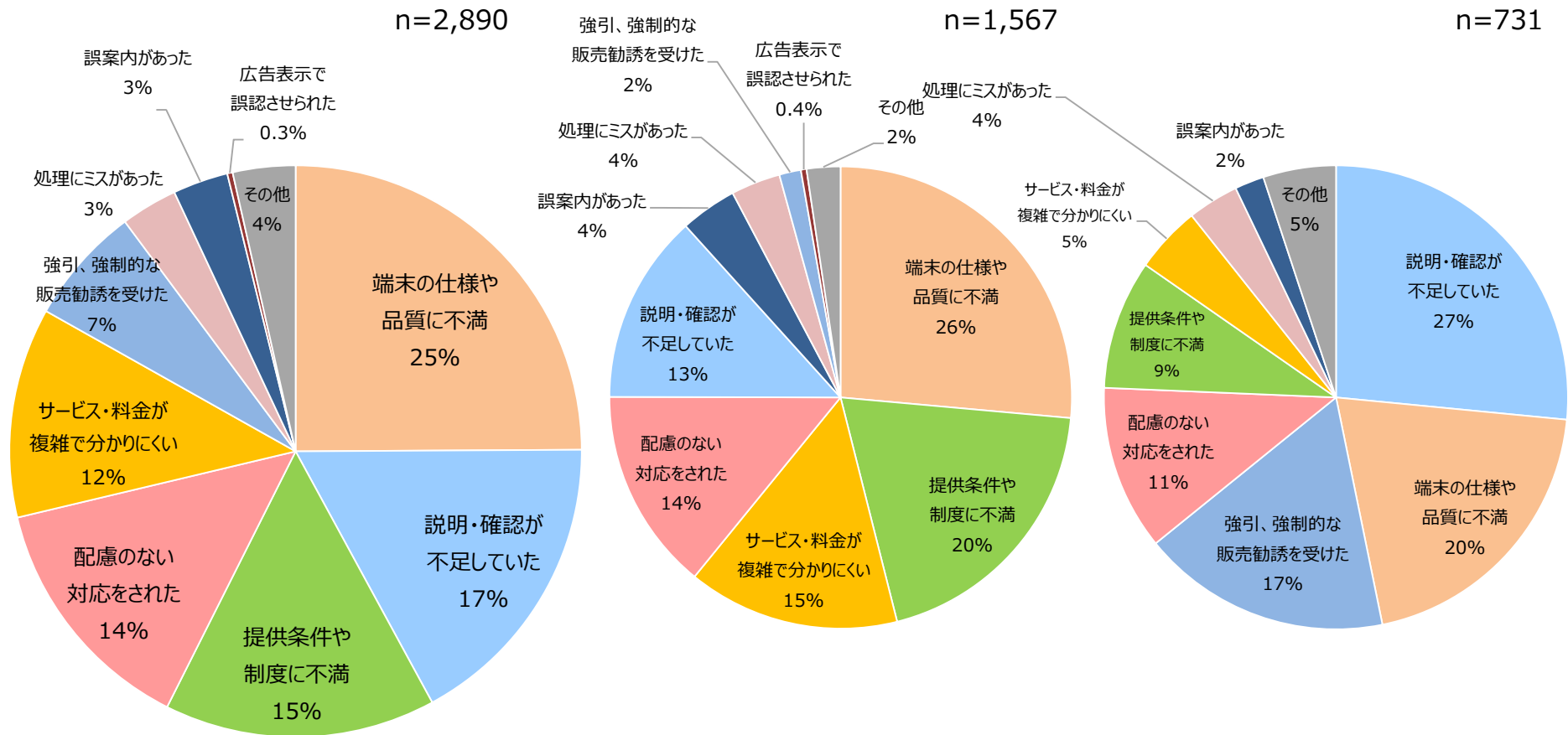
6. 相談者不満要因

■ 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26%、インターネット回線は説明・確認が不足が27%

全体

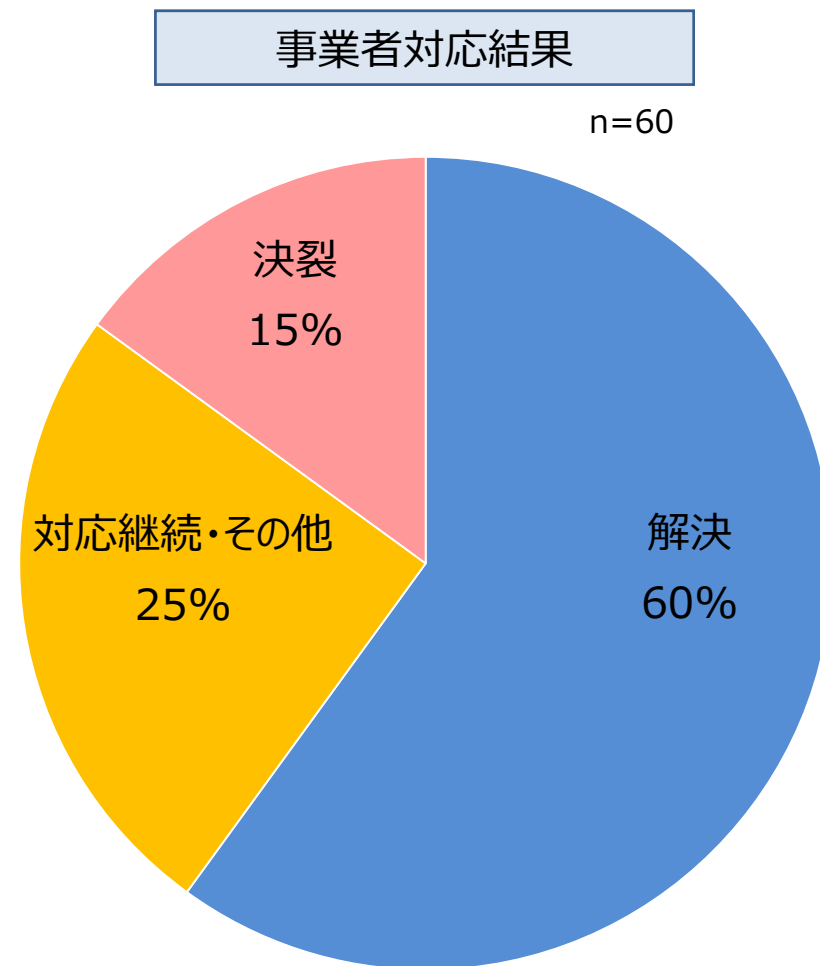
(内訳) 携帯電話

(内訳) インターネット回線



7. 取次ぎ結果

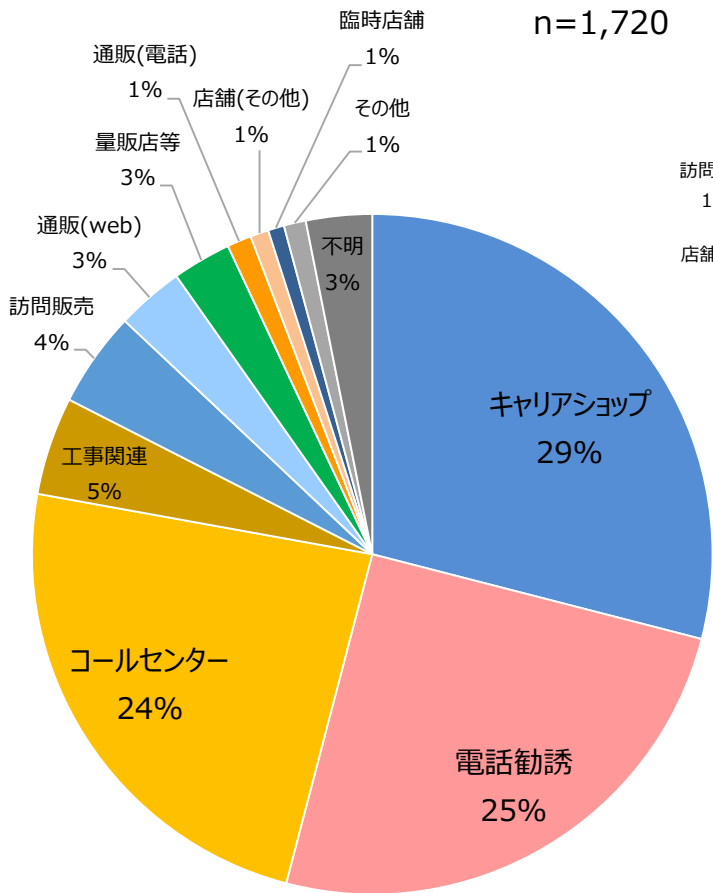
相談窓口から当該会員事業者へ取次ぎ、交渉に進んだ案件のうち事業者による対応の結果60%が解決・納得に至った



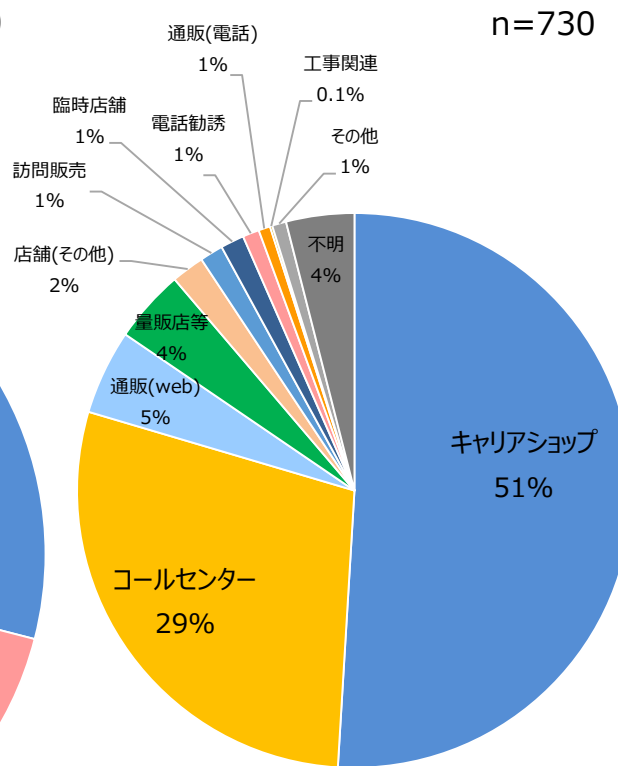
8. 発生チャネル

■ 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29%で最多
 ■ 携帯電話はキャリアショップ51%、インターネット回線は電話勧誘52%で最多

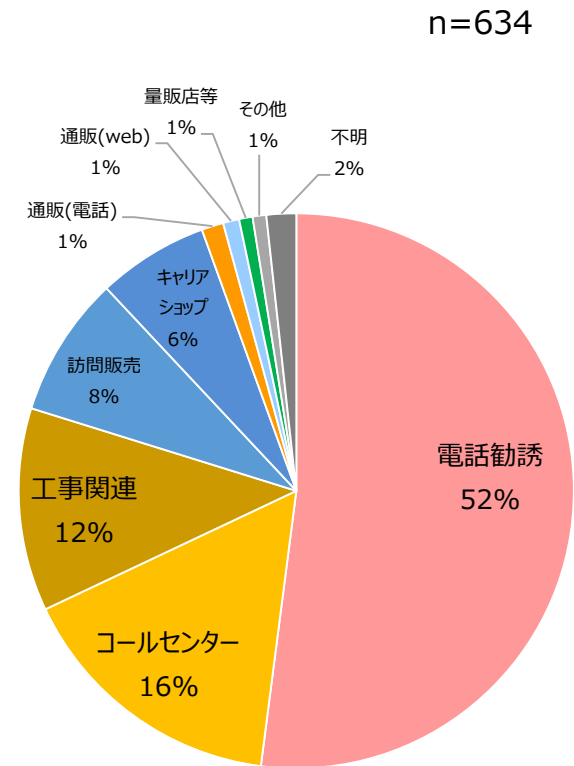
全体



(内訳) 携帯電話



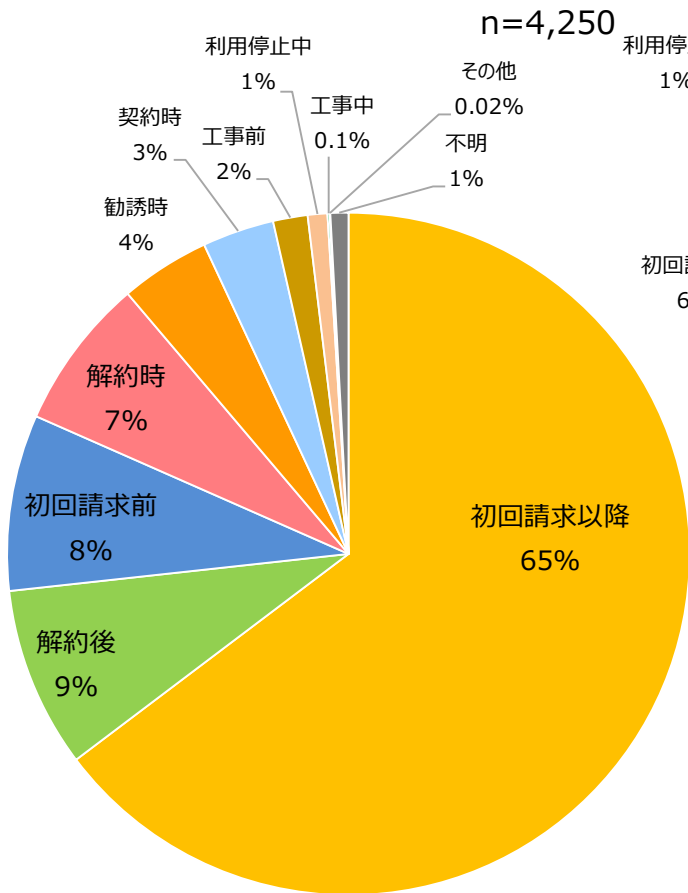
(内訳) インターネット回線



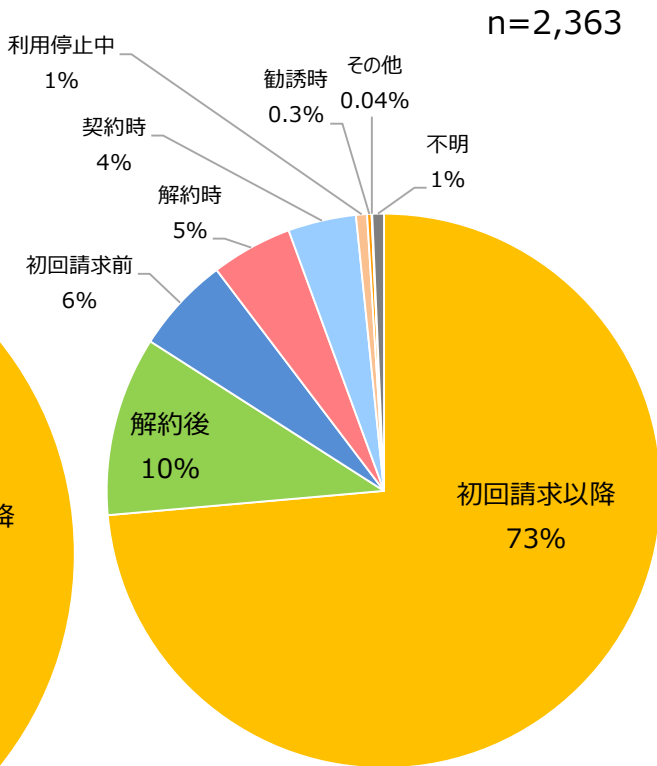
9. 発生時期（認識時期）

■ トラブル発生時期は、全体として初回請求以降が65%で最多
 ■ 携帯電話も初回請求以降が最多の73%、インターネット回線も同様に46%で最多

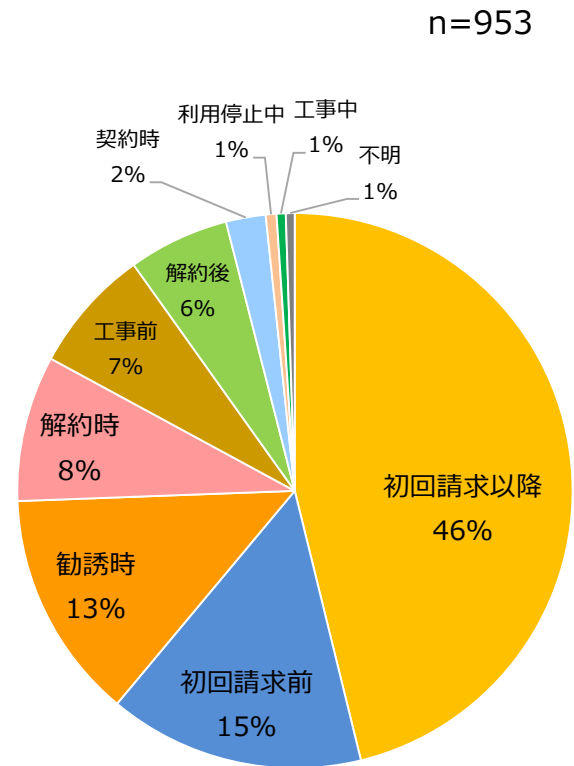
全体



(内訳) 携帯電話



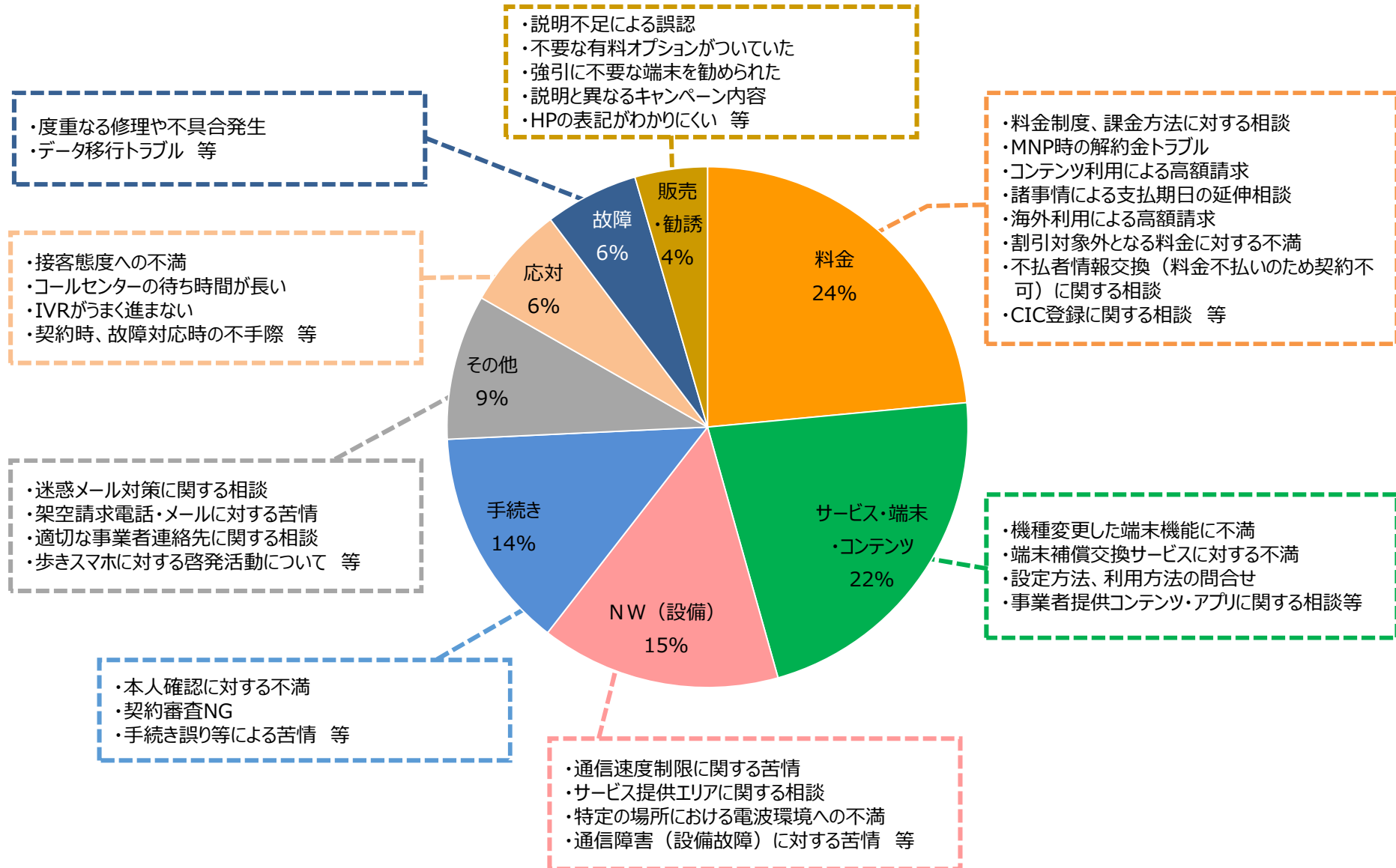
(内訳) インターネット回線



10. 相談内容①（携帯電話サービス）

携帯電話サービス

n=2,983



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=1,279

