

ICTサービス安心・安全研究会(第6回)
消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG(第13回)ヒアリング資料

TCA相談窓口の開設について

平成27年4月20日
(一社)電気通信事業者協会

一般社団法人電気通信事業者協会(以下「TCA」)では、平成27年4月20日より、電気通信サービスの利用者からの問い合わせや相談等への対応、及び相談内容に応じた適切なTCA会員事業者の各種窓口等や解決方法をご案内する専用の電話相談窓口を開設致しました。

電気通信事業者協会相談窓口(TCA相談窓口)

ヨイ ツーシン

TEL **03-4555-4124**

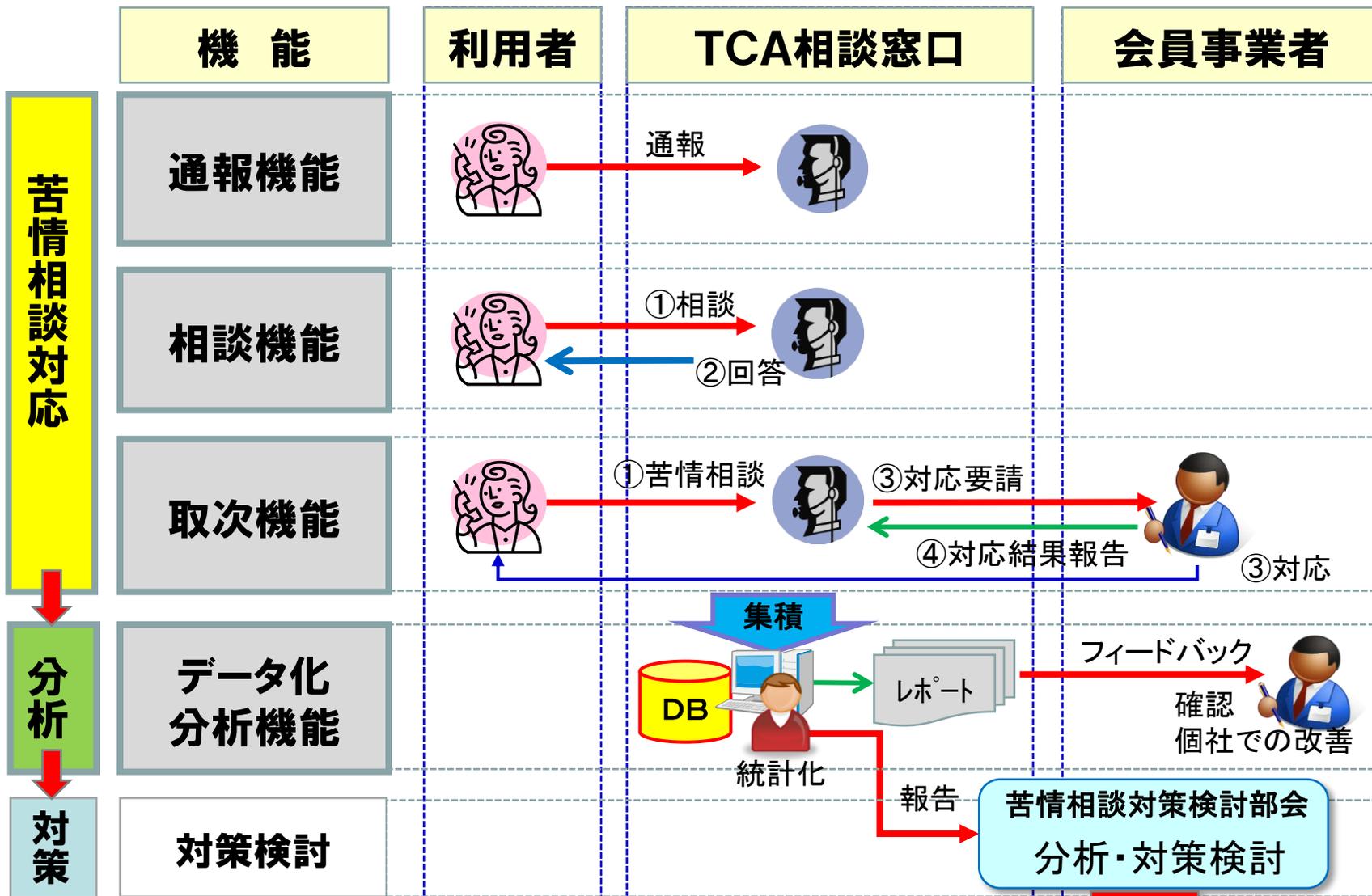
受付時間： 平日10:00～16:00 (土日祝日および年末年始を除きます)

<次のようなご相談等に対応します>

携帯・スマートフォン、光回線などの電気通信サービスに関して

- 適切な相談先がわからないとき(会員事業者の相談窓口等をご案内・取次ぎします)
- 問題解決にあたって、必要な情報や助言がほしいとき
- 会員事業者による不適切な営業などを通報したいとき 等

(2) TCA相談窓口の主な機能

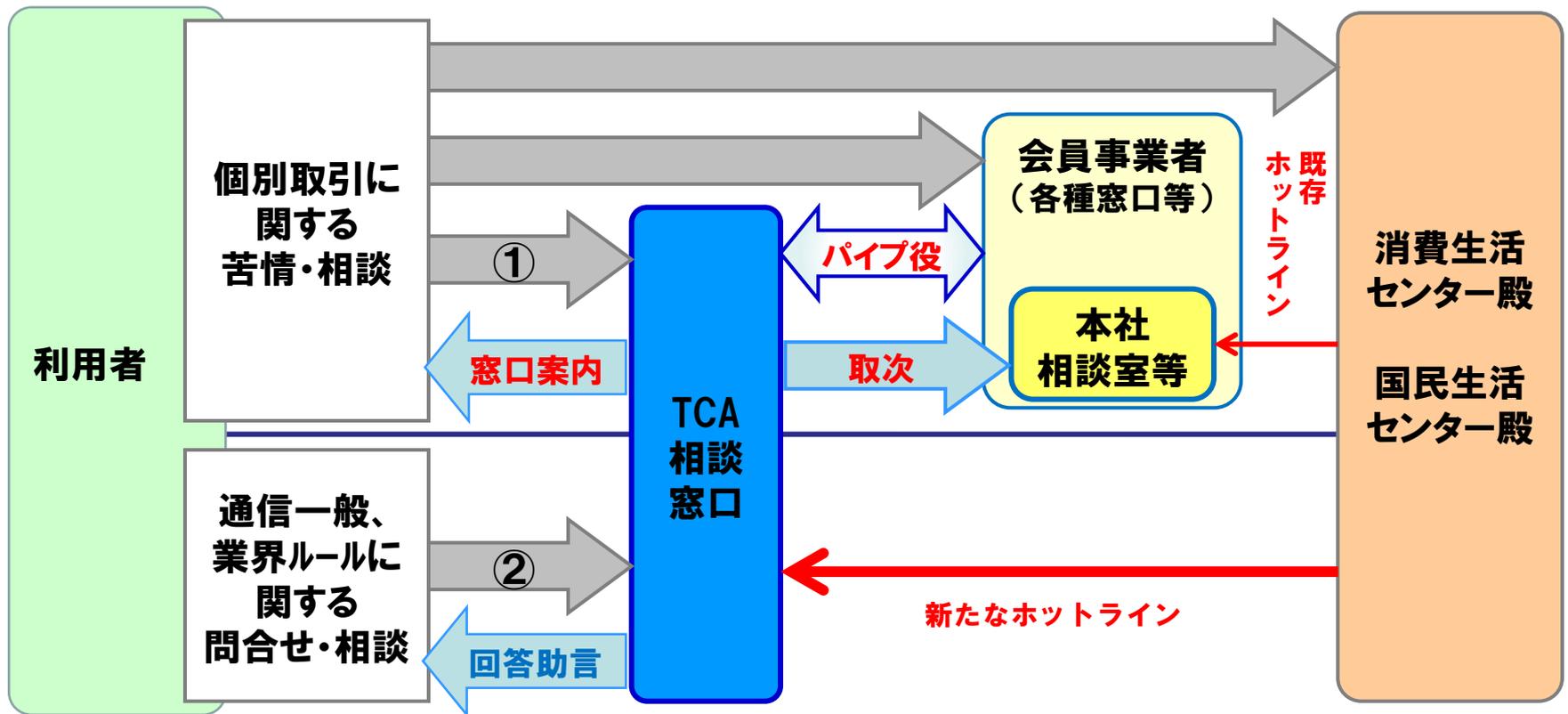


抜本的削減を目指す

【基本的な位置づけ】

- ① 会員事業者サービスに関する個別の相談に対しては、相談者の話を伺ったうえ、適切な窓口をご案内、あるいは、本社相談室等に取り次ぎます。
- ② 通信サービスに関する一般的な問合せや業界ルールに関する問合せ等に対し回答します。

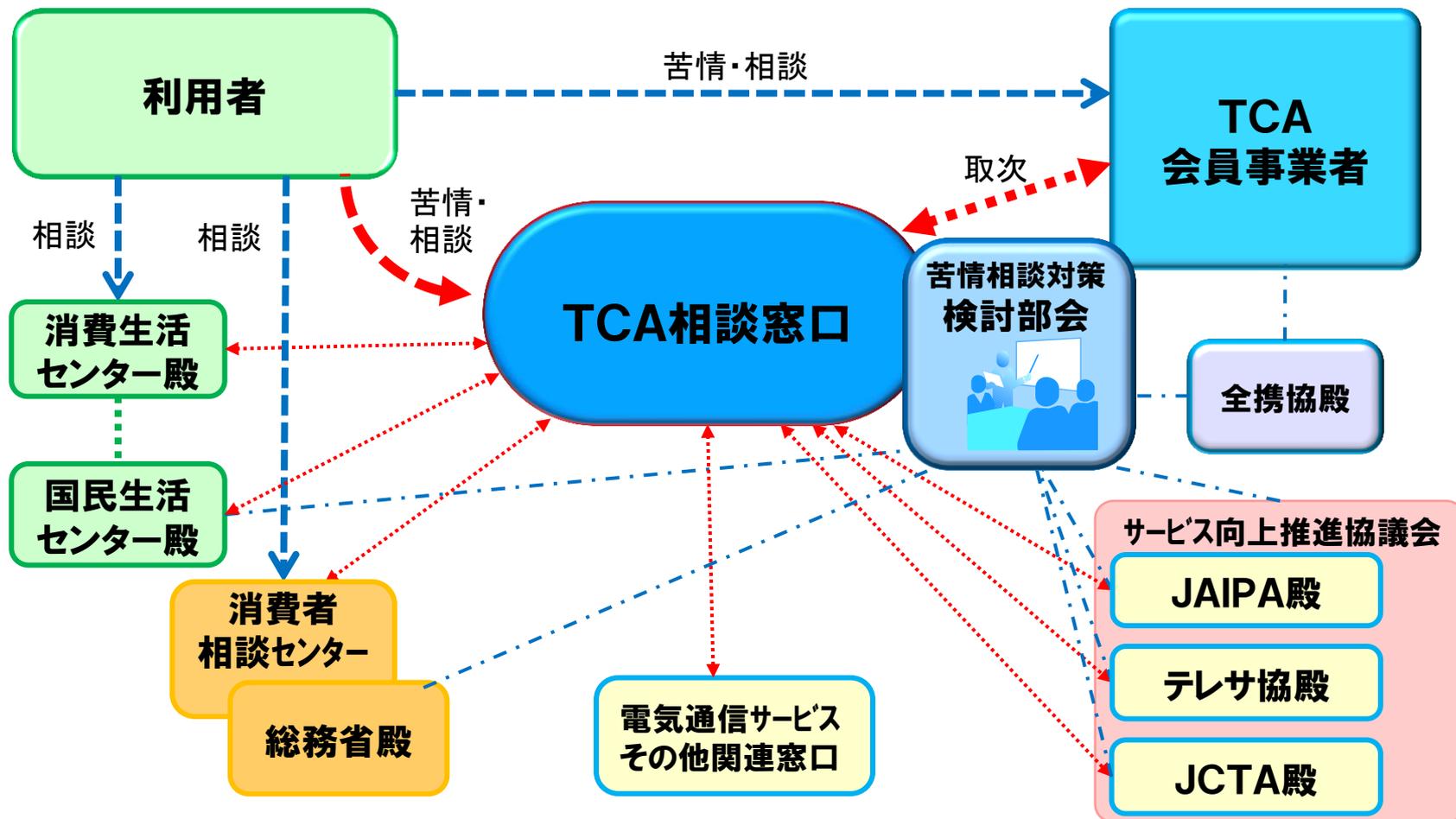
【イメージ図】



関係各機関と、①個別相談案件についての取次ぎ連携、②対策検討に資する情報連携を今後進めながら、業界全体による消費者支援体制を強化していきたいと考えております。

[イメージ]

【凡例】 ①個別案件の取次ぎ連携 ②情報・施策連携



TCA Information

2015年4月16日

TCA 一般社団法人電気通信事業者協会
Telecommunications Carriers Association

「TCA相談窓口」の開設について

一般社団法人電気通信事業者協会(以下「TCA」)は、このたび、下記のとおりTCA会員事業者が提供する電気通信サービスの利用者からの問い合わせや相談等を受け付け、助言等を行う専用の相談窓口を開設致しますので、お知らせします。

記

1. 概要

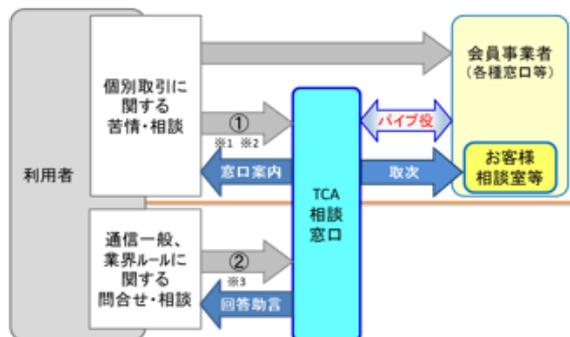
- ・名称: 電気通信事業者協会相談窓口(TCA相談窓口)
- ・受付時間: 月曜日～金曜日 10:00～16:00 (土日祝日および年末年始を除きます)
- ・受付番号: 03-4555-4124
- ・開設月日: 2015年4月20日(月)

2. 主な相談内容:

携帯・スマートフォン、光回線などの電気通信サービスに関して

- ① 会員事業者のサービス個別の相談に対しては、相談者の話を伺ったうえで、適切な窓口を案内、あるいは事業者から相談者への対応を依頼(取次)します。
- ② 通信サービスに関する一般的な相談や業界ルールに関する問合せ等に対して回答します。

<TCA相談窓口の位置づけ(イメージ)>



<留意事項>

- ※1 当相談窓口には、各会員事業者のお客種情報を保有しておりませんので、次のようなご相談には対応できません。なお、個別の契約トラブル等については、該当会員事業者へ取次ぎを致します。
 - サービスのお申込み、契約内容の変更・解約などの申込み
 - 料金支払いに関する問い合わせ
 - 数通料金プランのご相談 など
- ※2 当協会会員事業者以外の事業者等のサービスに関するご相談は受け付けておりません。
- ※3 電気通信サービス以外の内容(例:ネット取引やアプリケーションに関するトラブル等)に に関するご相談は受け付けておりません。

(参考)

・会員事業者一覧 http://www.tca.or.jp/about_us/member.html

以上

本件に関する問い合わせ先
一般社団法人 電気通信事業者協会 吉田、吉田
〒105-0003 東京都港区西新橋 1-1-3 東京桜田ビル 4F
TEL:03-3502-0991 FAX:03-3502-0992

[TOPページ]

<http://www.tca.or.jp/consult/>

TCA 一般社団法人 電気通信事業者協会
Telecommunications Carriers Association

HOME 携帯電話・PHS契約数 テレコムデータブック 携帯・PHSの利用に関して TCAインフォメーション TCAについて

ユニバーサルサービス
支援業務

災害用伝言ダイヤル[171]
ケータイ災害用伝言板等

青少年の
携帯電話利用について

スマートフォンの
利用について

モバイル/リサイクルネットワーク
携帯電話・PHSの
リサイクルにご協力を。

NISM

マイライン

家族で使うケータイ・スマホのルール
『フィルタリングサービス』

ケータイ・スマホの使い方や
『フィルタリングサービス』
について詳しくは、このホームページ
をご覧ください。

動画はこちらからご覧ください。

電気通信事業者協会
相談窓口 (TCA相談窓口)
ヨイワッスン
☎03-4555-4124
(電話受付: 平日10:00~16:00)
※土・日・祝日、年末年始は除きます。

プレスリリース

- 2015年1月22日 「歩きスマホ」の実態および意識に関するインターネット調査について
[歩きスマホが迷惑だと思ってる人は91%→3人に1人は「歩きスマホ」でぶっかかりりびびりながら運転あり](#)
- 2014年7月18日 「やめましょう、歩きスマホ。」啓発キャンペーン2014の実施について
- 2014年6月24日 平成25年度携帯電話・PHSにおけるリサイクルの取り組み状況について～回収台数は横ばい～
- 2014年6月13日 会長および副会長の改選について
- 2014年4月16日 ユニバーサルサービス(基礎的電気通信役務)制度に係る修正番号単価の公表について(PDF)

トピックス

- なりすまし利用など、第三者による不正なIP電話利用等に関して(ご注意)
- アンジョン管理組合が携帯電話基地局の設置場所を宣し付けた場合の課税上の取扱について(お知らせ)
- 電気通信事業者における大量通信等への対処と通信の秘密に関するガイドラインの改定について
- 携帯電話事業者別契約数の公表方法変更について

e-ネットキャラバン

電気通信紛争処理委員会
事業者間紛争の解決をサポート
相談は無料です(お見積り)

消費者庁のマーク
取得済章・申請
(※マーク・ラベルは別途)

電気通信事業者協会
相談窓口 (TCA相談窓口)
ヨイワッスン
☎03-4555-4124
(電話受付: 平日10:00~16:00)
※土・日・祝日、年末年始は除きます。

バナー新設

TCA 一般社団法人 電気通信事業者協会
Telecommunications Carriers Association

HOME 携帯電話・PHS契約数 テレコムデータブック 携帯・PHSの利用に関して TCAインフォメーション TCAについて

HOME > 相談窓口のご案内

相談窓口のご案内

TCA相談窓口では、電気通信サービスに関する基本的知識や困った時のお問い合わせにお答えするほか、TCA会員事業者の各種窓口や内容に応じた適切な相談先等の紹介、相談解決にあたって適当と思われる方法をアドバイスしています。
また、TCA会員事業者との間の個別のトラブルについては、お話を伺ったうえで、会員事業者のお客種相談窓口等へ取次ぎを行います。

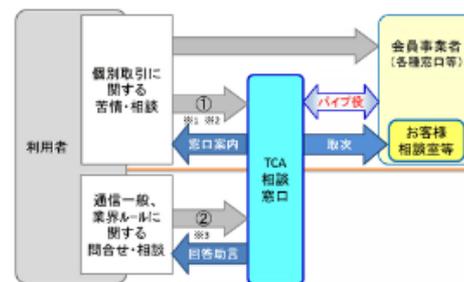
電気通信事業者協会相談窓口 (TCA相談窓口)
ヨイワッスン
03-4555-4124

受付時間: 月曜日～金曜日 10:00～16:00 (土日祝日および年末年始を除きます)
※電話のみでの受付となります。
※通話料は相談者のご負担となります。
※お電話での申出内容を正しく把握するため、会話の内容を録音させていただきます。

このような時にご相談ください

携帯・スマートフォン、光回線などの電気通信サービスに関して

- ① 会員事業者のサービス個別の相談に対しては、相談者の話を伺ったうえで、適切な窓口を案内、あるいは事業者から相談者への対応を依頼(取次)します。会員事業者による不適切な営業などの通報も受付付けます。
- ② 通信サービスに関する一般的な相談や業界ルールに関する問合せ等に対して回答します。



※次のようなご相談には対応していません。

※1 当相談窓口には、各会員事業者のお客種情報を保有しておりませんので、次のようなご相談には対応できません。なお、個別の契約トラブル等については、該当会員事業者へ取次ぎを取ります。