

ICTサービス安心・安全研究会(第5回)
消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG(第12回)
ヒアリング資料

苦情相談分析・受付体制等の検討状況

平成26年12月4日

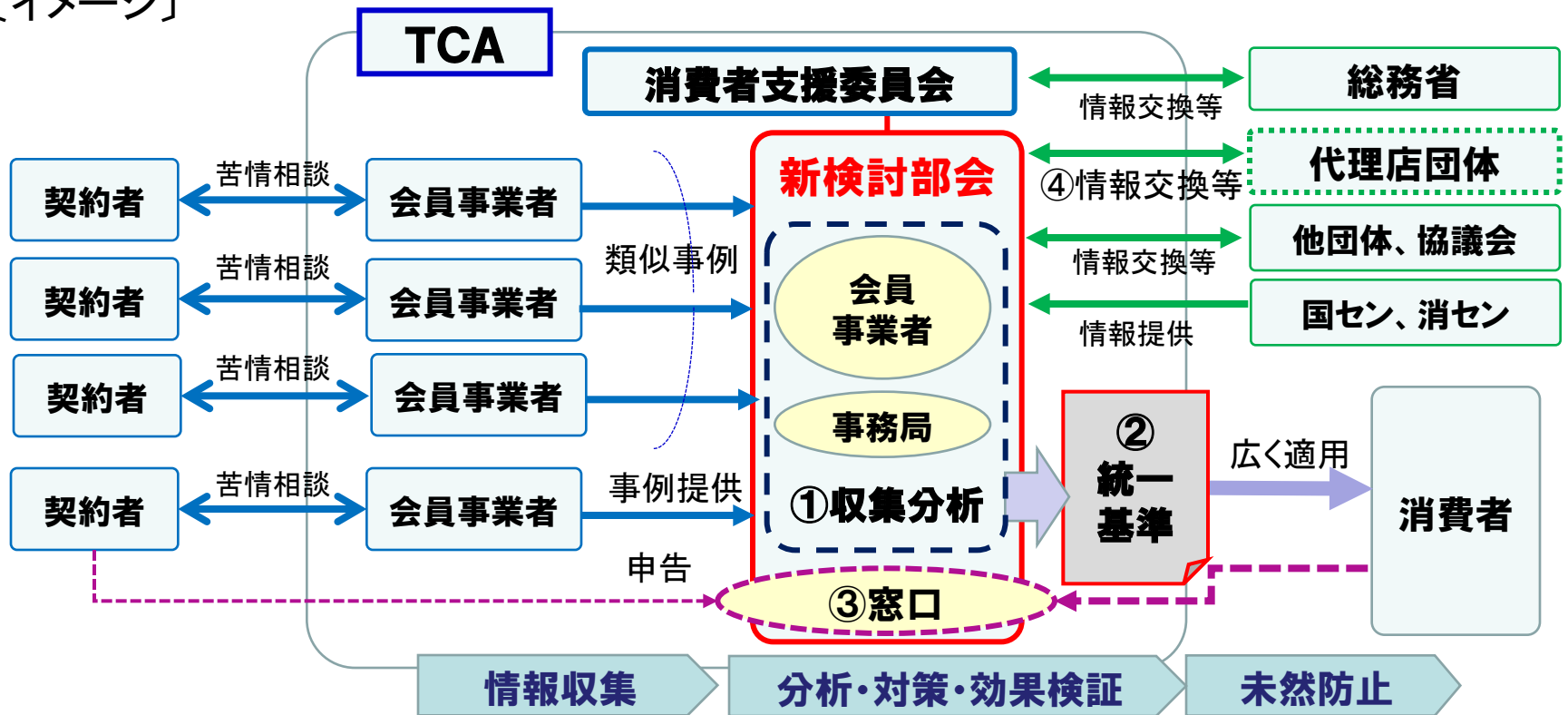
(一社)電気通信事業者協会

1. 新検討部会の設置

「苦情相談対策検討部会」を新たに設置し、活動を開始しております。(参加11社、計6回開催)
 主な活動目的は、以下のとおりです。

- ① 会員各社から共通的な苦情相談事例を収集・分析、レポート化の検討
- ② 業界統一的なガイドライン策定等の対応策の検討
- ③ 苦情・相談を直接的に受け付ける団体窓口の設置検討
- ④ 代理店団体等との情報交換、連携施策の検討 等

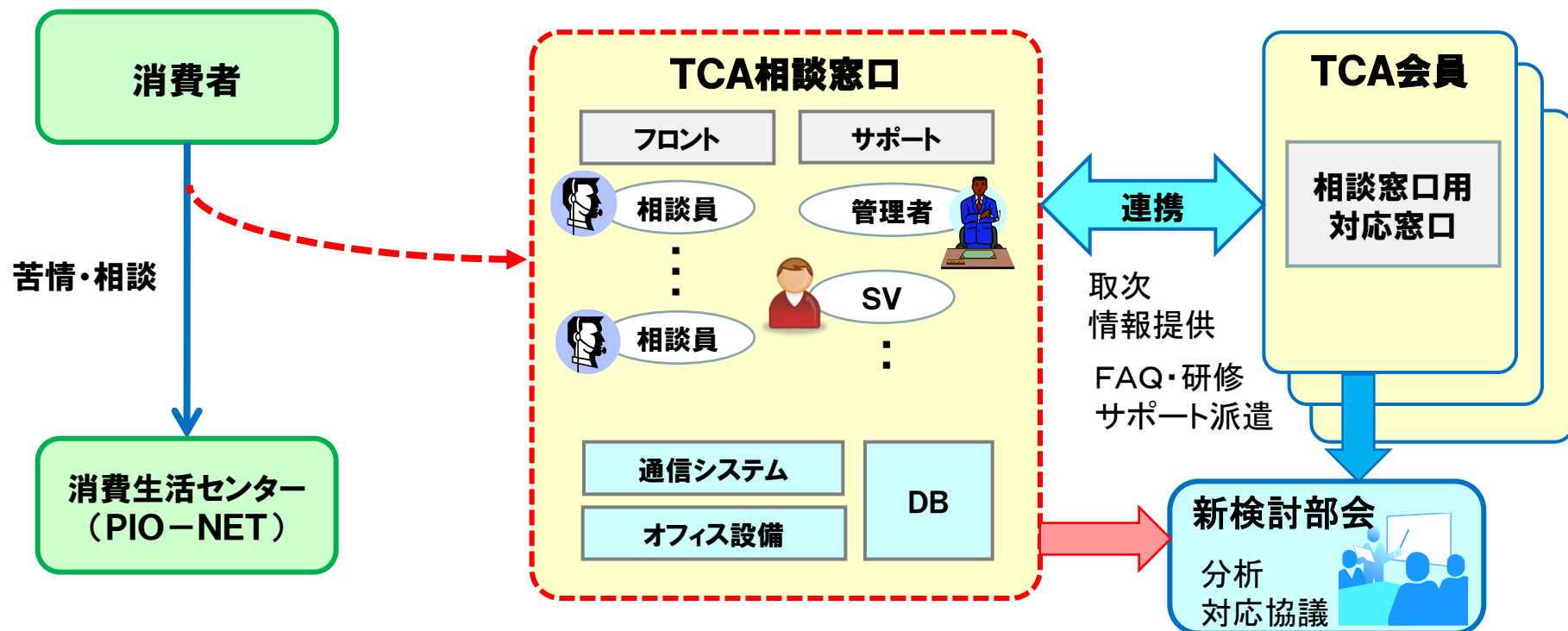
[イメージ]



2. 相談センターの構築

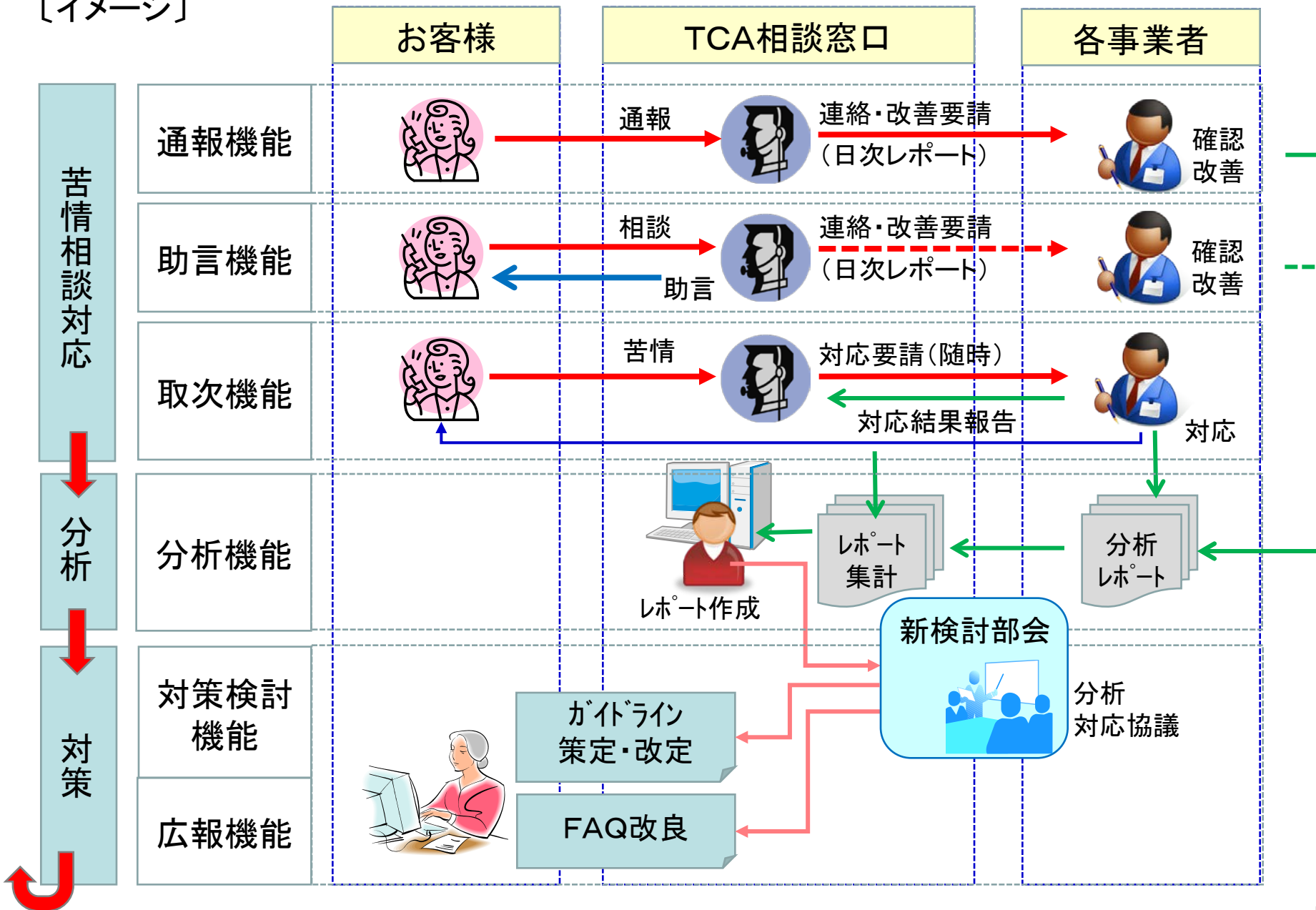
目的	①受付データの収集、分析、対策案検討 ②会員事業者に対する苦情相談件数の削減
受付件数	約1万件／年
受付体制(案)	・営業日:平日(年末年始を除く) ・営業時間: 9:00~17:30 ・窓口受付時間: 10:00~16:00(当日内、会員取次ぎを重視)

[イメージ]



(参考)相談窓口の機能及びPDCAフロー(イメージ案)

[イメージ]

















(参考)取扱いサービス

- ① TCA会員事業者の取扱いサービス※に関する相談等について、対応を実施。
- ② 参加事業者以外の相談等については、基本的に、各社連絡窓口をご案内する。

※主に、携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信、光回線 等

[イメージ]

		TCA会員事業者(56社)	他通信団体会員	非所属
MNO	携帯	<div style="border: 2px dashed blue; padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; border-radius: 15px; display: inline-block; padding: 2px 10px; color: red; font-weight: bold;">参加事業者</div>  </div>		
	モバイルデータ			
固定系	光回線	 		
	ISP	 		
	CATV・国際その他	 		
MVNO				

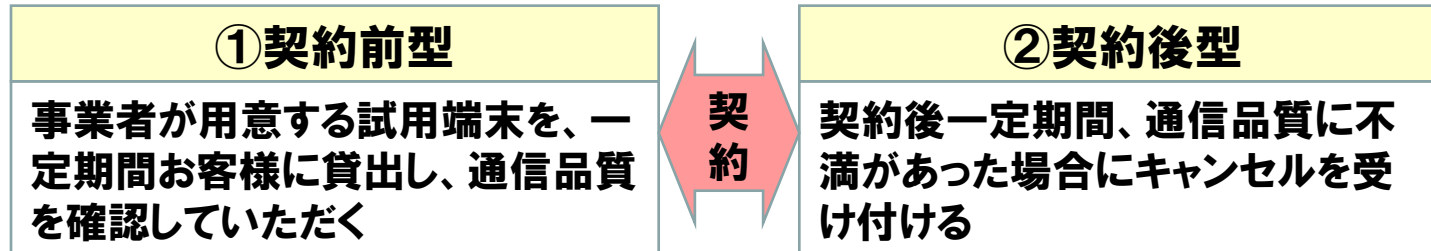
(参考)スケジュール(案)

項目	H26年度					H27年度		
	11月	12月	1月	2月	3月	1Q	2Q	3Q
新検討部会	▲準備会合(10/21) ▲第1回(10/30) ▲第2回(11/6) 原則、毎週開催 ▲第3回(11/13) ▲第4回(11/20) ▲第5回(11/27)							
相談窓口	<p>機能検討</p> <p>教材・FAQ作成</p> <p>設計・積算</p> <p>人材確保・研修</p> <p>△RFP</p> <p>業者選定</p> <p>△諸契約</p> <p>詳細設計</p> <p>センター構築</p> <p>会員協議</p> <p>~極力前倒し 開始</p>							
備考	△総会(6月) △理事会(3月中旬)							

3. その他自主的取組み

(1) お試しサービスの提供

お客様が、実際によく利用したいと考えている場所における、モバイル通信サービスの電波特性にかかる通信品質の確認をしていただく機会の提供を働きかけたい。次のいずれかの方法を、事業者毎に選択することを想定。



(2) 契約更新時の意思確認強化

携帯電話における2年契約プランの更新月での更新意思を、お客様にご確認いただくための施策実施を働きかけたい。

具体的な施策内容は、各社のシステム開発へのインパクトを考慮して、各社においてできるだけ早期に実現可能な施策を優先的に検討してもらう方針。