

消費者保護の推進に関する関係者連絡会(第3回)ヒアリング資料

苦情・相談受付体制の準備状況について

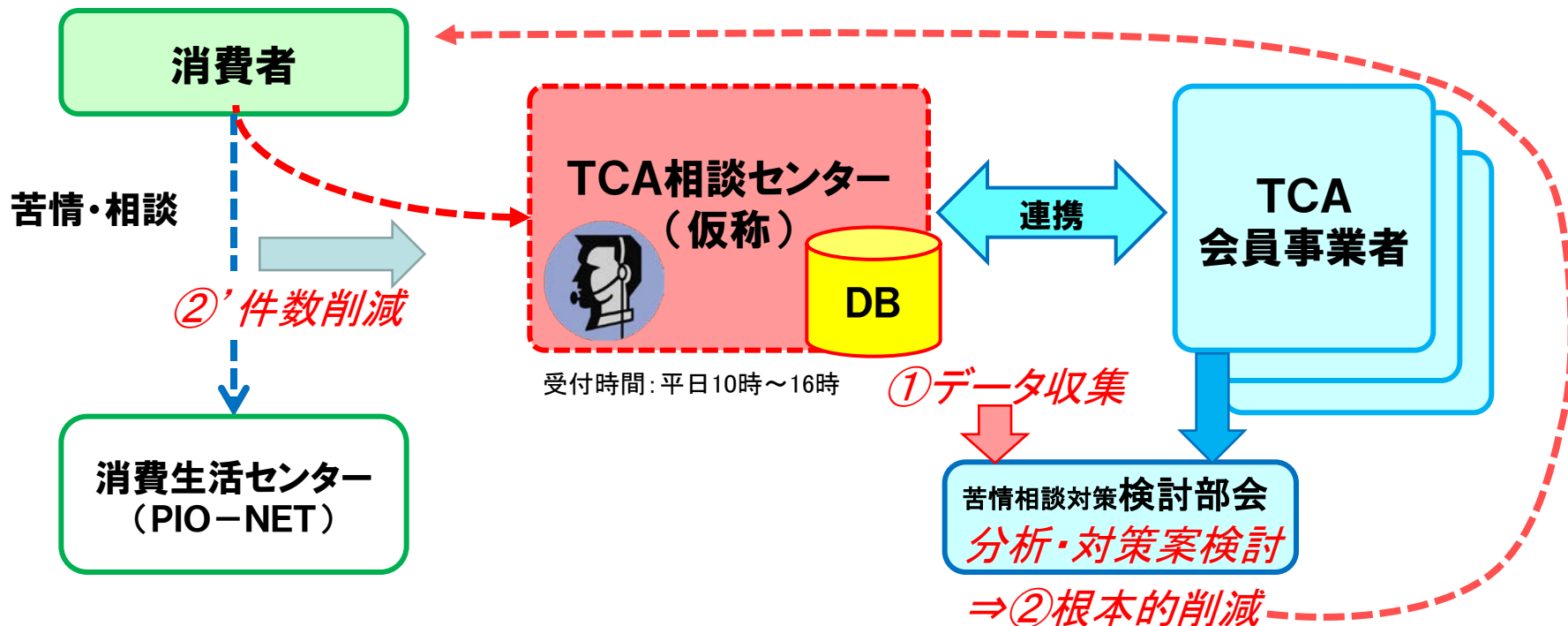
平成27年1月28日

(一社)電気通信事業者協会

1. TCA相談センターの概要

| | |
|------|---|
| 目的 | ①苦情相談事例の収集、分析、対策案検討 ②会員事業者に関する苦情相談件数の削減 |
| 主な業務 | ・ 会員事業者サービスに関する問合せ・相談受付、各種窓口等の案内 ・ 自主基準ガイドライン等の業界ルールに基づいた助言 ・ TCA又は会員事業者に関する意見、要望及び苦情等の受付 ・ 受付実績の集計、分析レポート 等 |
| 開設時期 | 平成27年度第1四半期(予定) |

[イメージ]



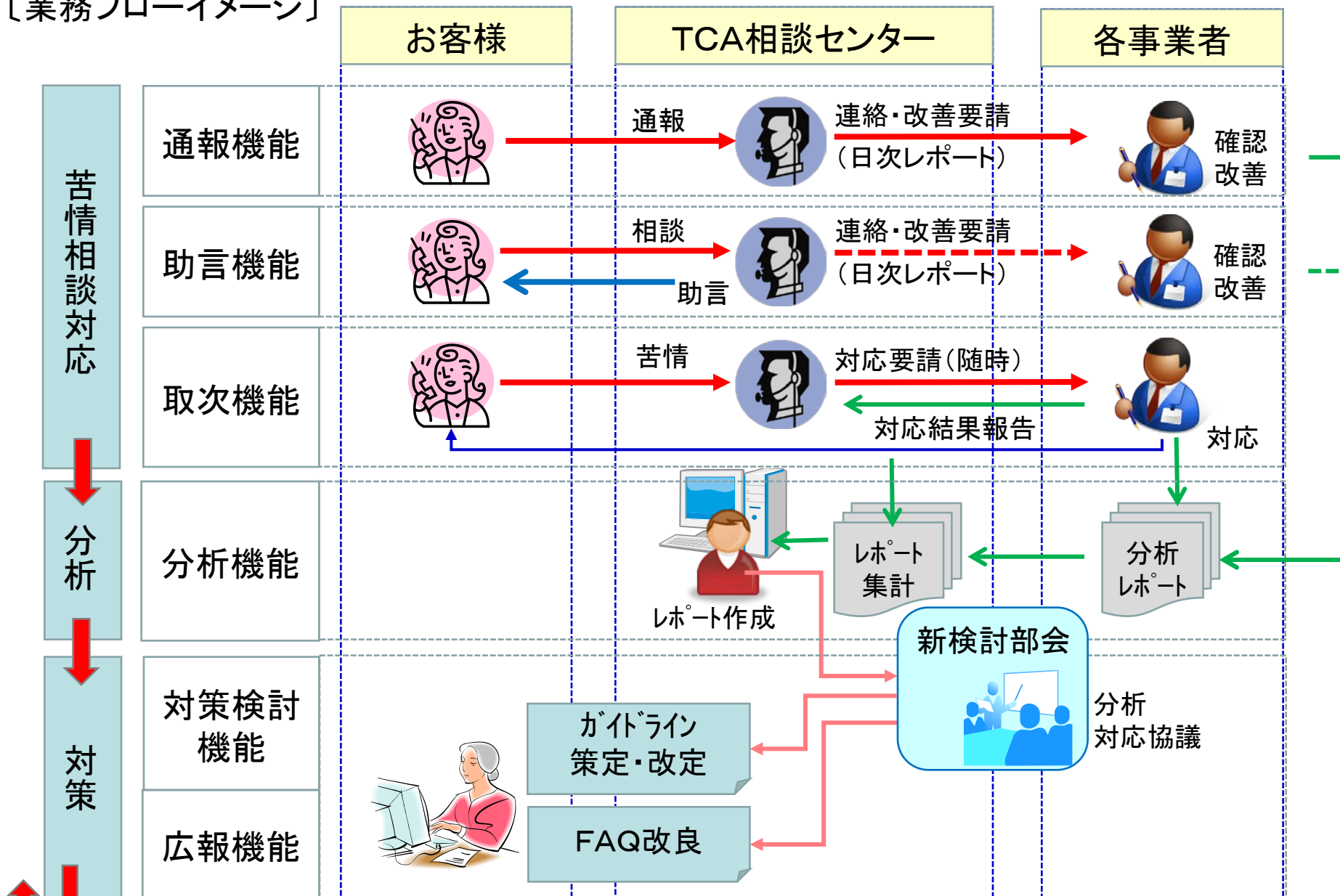
(参考1)スケジュール(案)

・センター構築・運営にかかる委託業者が決定し、概ね、スケジュール通りの進捗

| 項目 | H26年度 | | | | | | H27年度 | | |
|-----------------------|---|-----|----------|----|--------|--------|-------|----|--|
| | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 1Q | 2Q | 3Q | |
| TCA 苦情相談対策 検討部会 | ▲準備会合(10/21) ▲第1回(10/30) ▲第7回(12/11) ▲第2回(11/6) ▲第8回(12/18) ▲第3回(11/13) ▲第9回(12/25) ▲第4回(11/20) ▲第10回(1/8) ▲第5回(11/27) ▲第11回(1/15) ▲第6回(12/4) ▲第12回(1/22) | | | | | | | | |
| 相談窓口 構築 | 機能検討 | | 教材・FAQ作成 | | | ~極力前倒し | | | |
| | 設計・積算 | | 人材確保 | | 研修 | | 開始 | | |
| | 業者選定 | | 契約 | | センター構築 | | | | |
| | ▲RFP 説明会 | | ▲一次選考 | | ▲二次選考 | | | | |
| | 会員協議 | | | | | | | | |
| 備考 | | | | | | | | | |

(参考2)相談センターの機能(イメージ案)

[業務フローイメージ]

















(参考3)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、取次ぎ等対応を実施
- 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

※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 | | |  |  |