

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

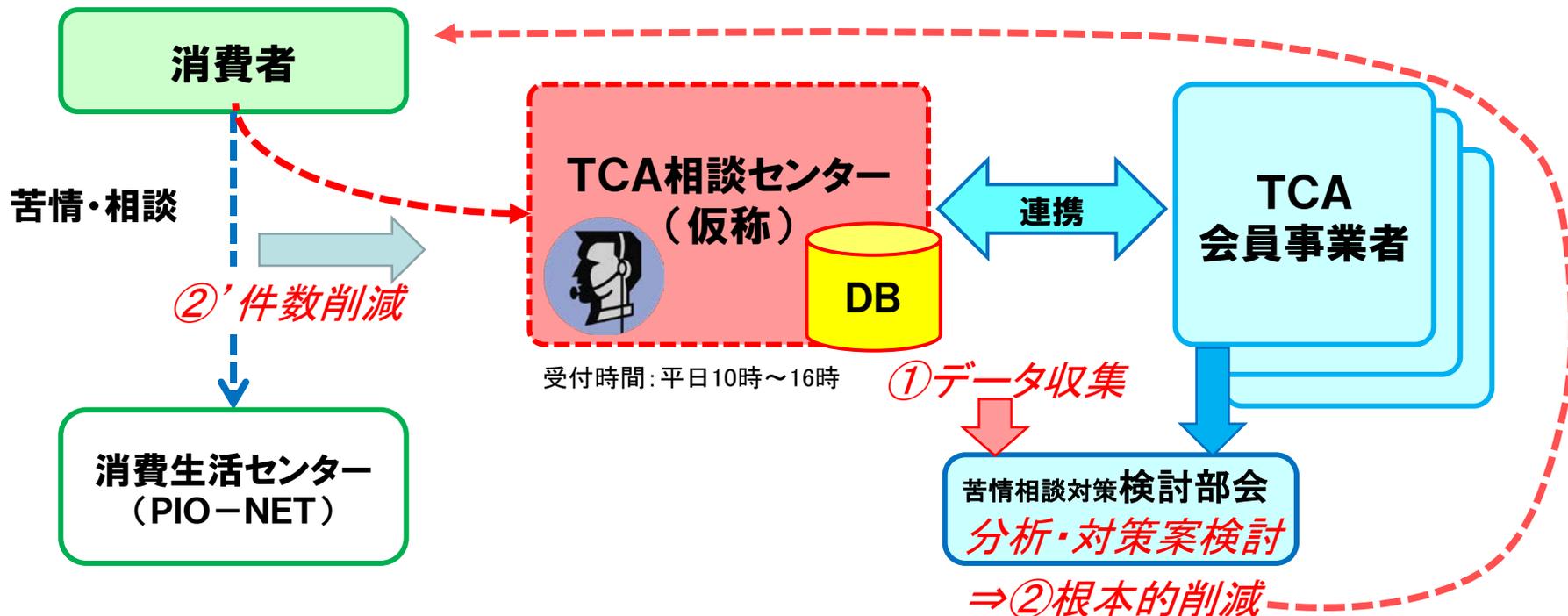
平成27年1月28日

(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]

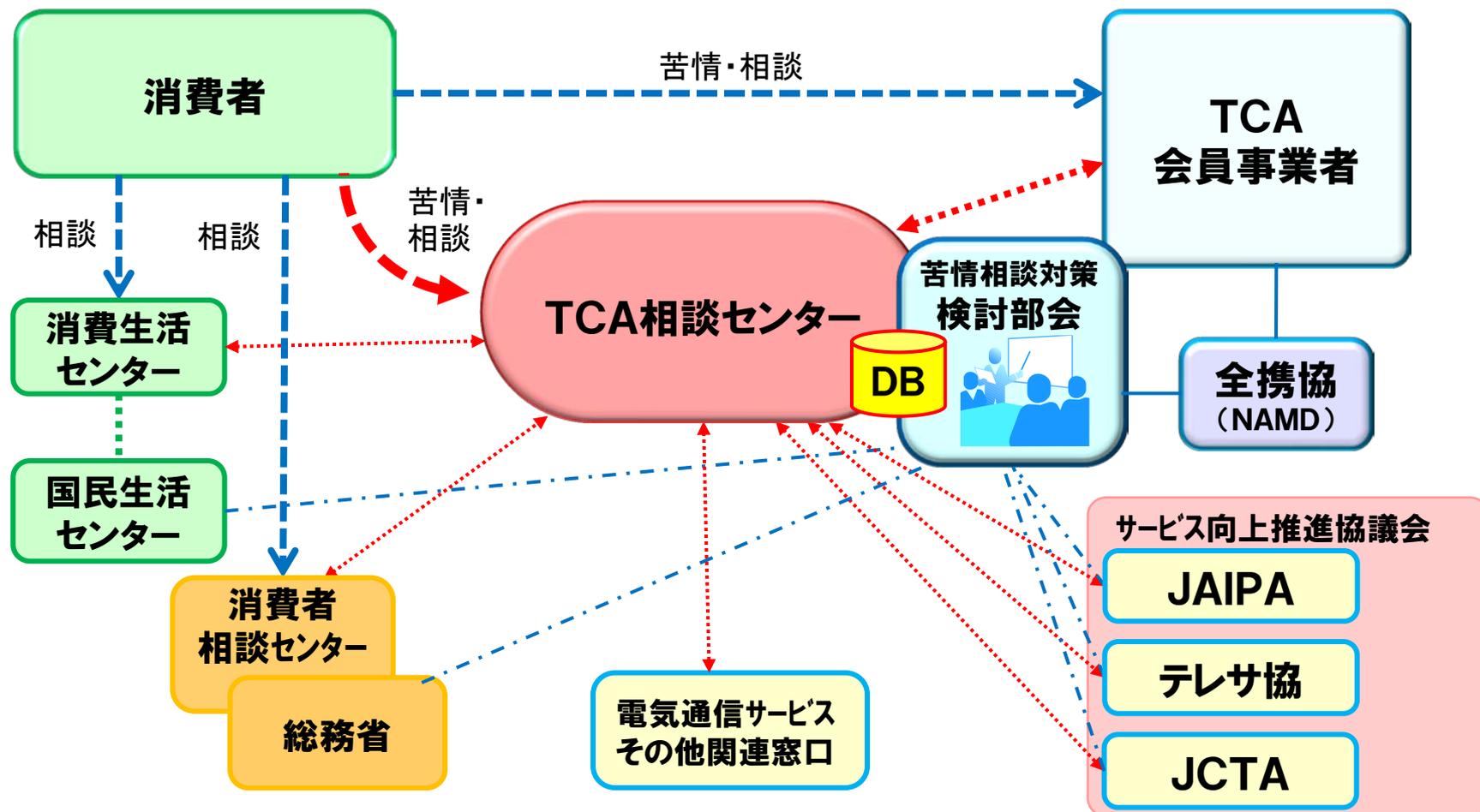


2. 関連機関との連携イメージ

関係各機関と、①個別相談案件についての取次ぎ連携、及び②対策検討に資する情報連携に向けた協議・業務フロー策定を進めて行く予定

[イメージ]

【凡例】 ◀-----▶ 個別案件の取次ぎ連携 - - - - - 情報・施策連携



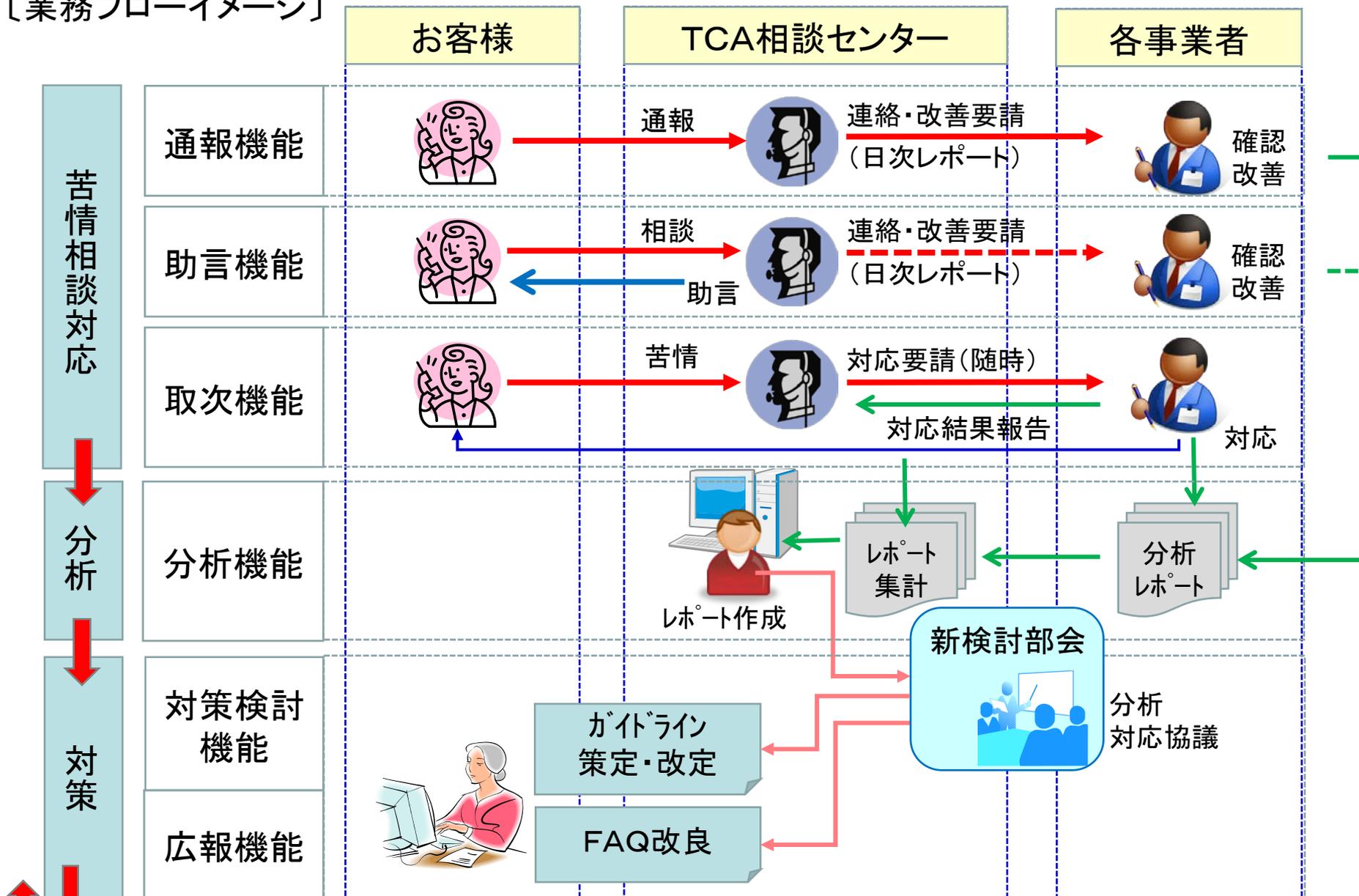
(参考1)スケジュール(案)

・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					
	設計・積算		人材確保		研修			
	業者選定		契約	センター構築		~極力前倒し 開始		
	▲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	参加事業者 		
	モバイルデータ			
固定系	光回線	 		
	ISP	 		
	CATV・国際その他	 		
MVNO			