

消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第25回) 資料

TCA相談窓口の受付状況と 苦情縮減に向けた取組みについて

2020/12/11(金)

一般社団法人 電気通信事業者協会

- TCAでは、お客様に安心して通信サービスをご利用いただけるよう、サービス品質の向上を目指して自主的な取組みを進めてまいりました。
- その一環として、2015年4月に、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として、TCA相談窓口を開設しました。
- 相談窓口での受付状況とあわせて、TCAとしての苦情縮減に向けた取組みについて報告させていただきます。

1	TCA相談窓口について
2	受付状況
3	苦情縮減に向けた取組み

1

TCA相談窓口について

2

受付状況

3

苦情縮減に向けた取組み

TCA相談窓口は、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として2015年4月に開設

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 9:30～17:00 (祝日・年末年始を除きます)
受付番号	03 - 4555 - 4124 よ い つうしん
開設日	2015年4月20日(月)

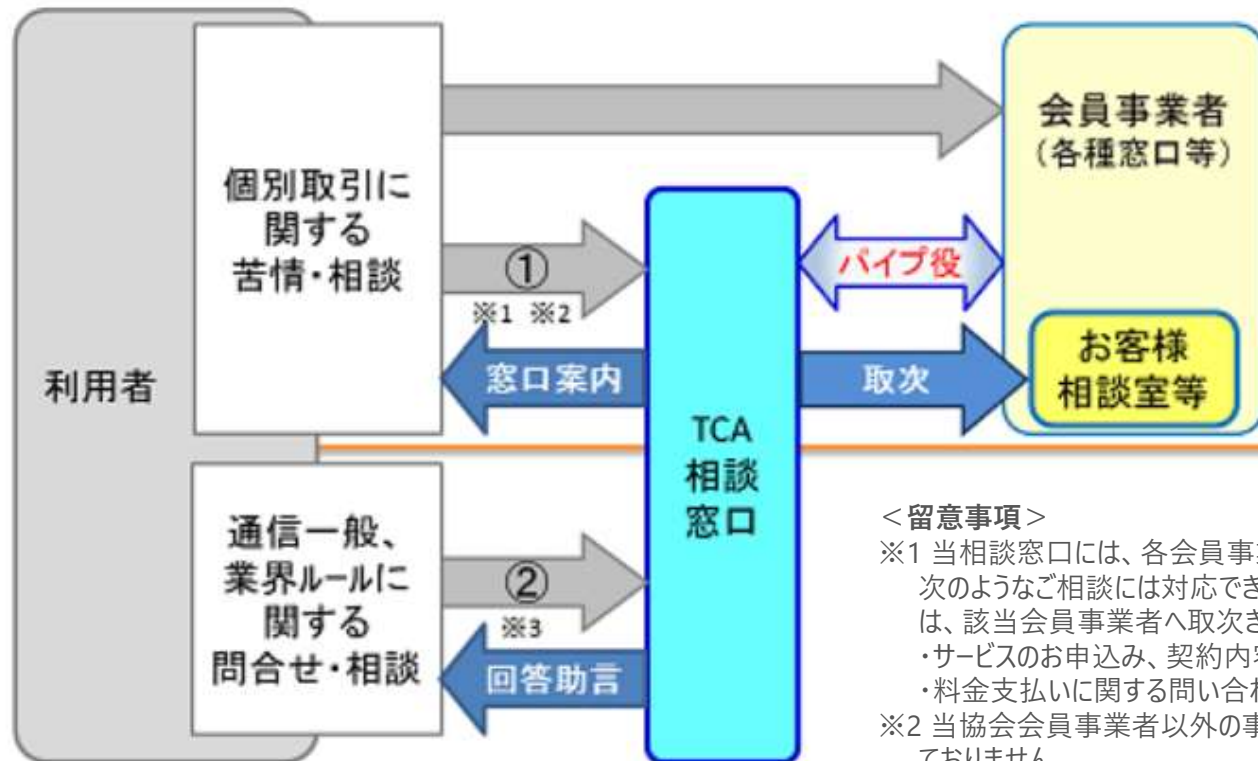
■主な相談内容：

※開設時の報道発表(2015.4.16)より

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、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 >

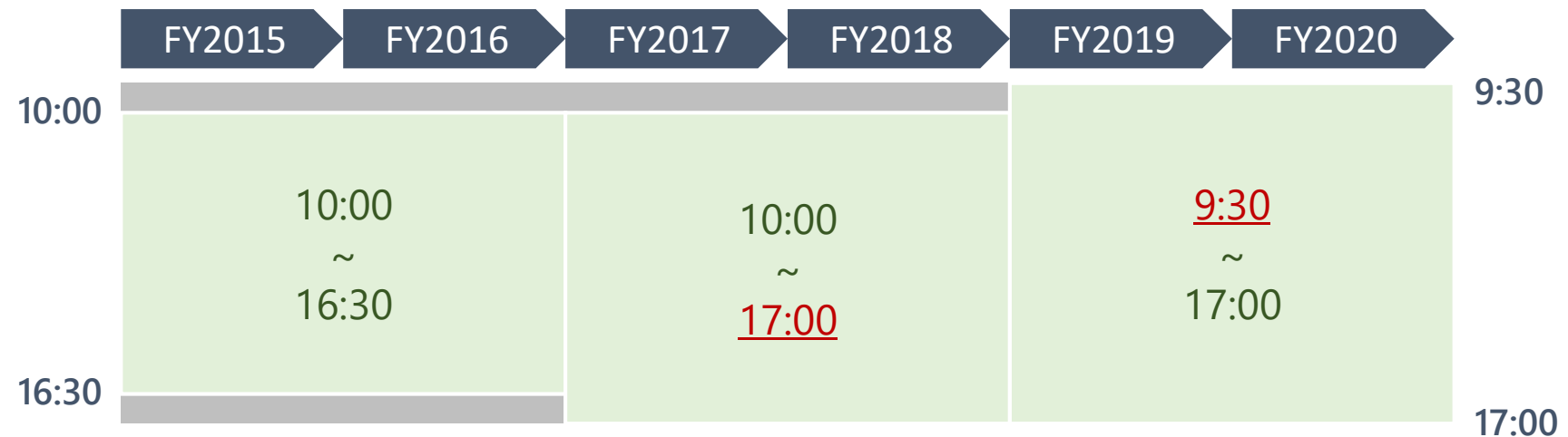
- ※1 当相談窓口には、各会員事業者のお客様情報を保有しておりませんので、次のようなご相談には対応できません。なお、個別の契約トラブル等については、該当会員事業者へ取次ぎを致します。
 - ・サービスのお申込み、契約内容の変更・解約などの申込み
 - ・料金支払いに関する問い合わせ ・最適料金プランのご相談 など
- ※2 当協会会員事業者以外の事業者等のサービスに関するご相談は受け付けておりません。
- ※3 電気通信サービス以外の内容（例：ネット取引やアプリケーションに関するトラブル等）に関するご相談は受け付けておりません。

有資格者・経験者等によりお客様視点に立った解決を目指して対応

【相談受付体制等】

- 消費生活アドバイザー有資格者とキャリアコールセンター経験者にて構成
- 相談員のスキルUPのため、継続的な研修を実施
- 相談者の申告を傾聴し、お客様視点に立った解決を目指して対応

相談者の利便性向上のため、開設時より受付時間を拡大



ホームページやリーフレット等により認知向上に向けた取組みを実施

TCAホームページ

- TCAホームページのトップにリンクを設定

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契約者 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 > 苦情・相談窓口のご案内 光回線・プロバイダー・携帯電話・スマートフォン（スマホ）等

苦情・相談窓口のご案内
光回線・プロバイダー・携帯電話・スマートフォン（スマホ）等

相談窓口のご案内 | 困ったときはお電話ください | 通信サービス利用トラブル＆ワンポイントアドバイス | 相談事例はこちら

電気通信サービスは、わたしたちの暮らしにとっても身近で便利なものですが、技術が日々進歩したり、複数のサービスを組み合わせて利用したりするなど、サービス特有の難しさがあります。そのため、利用者にとっては、仕組みがよく理解できない、契約内容がわかりにくいといった場合もあり、販売店とトラブルになったなどの相談事例も見られます。

TCA相談窓口では、専門の相談員が、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、ご相談の内容に応じたTCA会員事業者の各種窓口や適切な相談先等をご紹介します。問題解決にあたってのアドバイスも行っています。

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、会員事業者のお客様相談窓口等へ取次ぎを行い、トラブル解決に向けたお手伝いをします。

電気通信事業者協会 相談窓口
TCA 相談窓口

ヨイツウシン
電話受付 03-4555-4124

受付時間 月～金曜日 9:30～17:00
(祝日・年末年始はお休みさせていただきます)
※通話料は相談者のご負担となります。

※電報のみでの受付となります。

TCA相談窓口のページ

事業者ホームページ

- 部会参加事業者のお問合せページ等に、TCA相談窓口の紹介、リンクURL掲載

au 商品・サービス サポート My au

お問い合わせ

My au サポートページ

最新コロナウイルス感染症の流行状況をまん延防止に関する観点から

My au サポートページ

最新コロナウイルス感染症の流行状況をまん延防止に関する観点から

KDDI契約者によるインターネット上の不正行為に関する通報・申告

KDDIグループ各社に関するお問い合わせ

電気通信事業者協会相談窓口 (TCA相談窓口)

SoftBank スマートフォン・携帯電話

カスタマーサポート (お問い合わせ)

お問い合わせ項目を選択してください

料金・支払い 契約確認

電気通信事業者協会相談窓口 (TCA相談窓口)

当社が加盟する一般社団法人電気通信事業者協会では、通信サービス全般に関するお問い合わせ・苦情・トラブルに関するお問い合わせを受け付けている相談窓口を設置しております。

【お問い合わせ先】
03-4555-4124 (無料)
受付時間: 月曜～金曜 9:30～17:00 (土曜・日曜・年末年始を除く)
(通話料はお客様のご負担となります)

【お問い合わせ先】
03-4555-4124 (無料)
受付時間: 月曜～金曜 9:30～17:00 (土曜・日曜・年末年始を除く)
(通話料はお客様のご負担となります)

電気通信事業者協会 (相談窓口のご案内) のページをみる

ホームページやリーフレット等により認知向上に向けた取組みを実施

リーフレット

- 利用者向けご案内リーフレットを制作
- 全国の消費生活センターへ送付し、来訪者等への配布を依頼

リスティング広告

- リスティング広告（検索連動型広告）を実施
- 効果的な検索ワード等を随時見直し



➤ その他、タウンページへの掲載、電気通信サービスQ&A(総務省作成)等への掲載 など

1

TCA相談窓口について

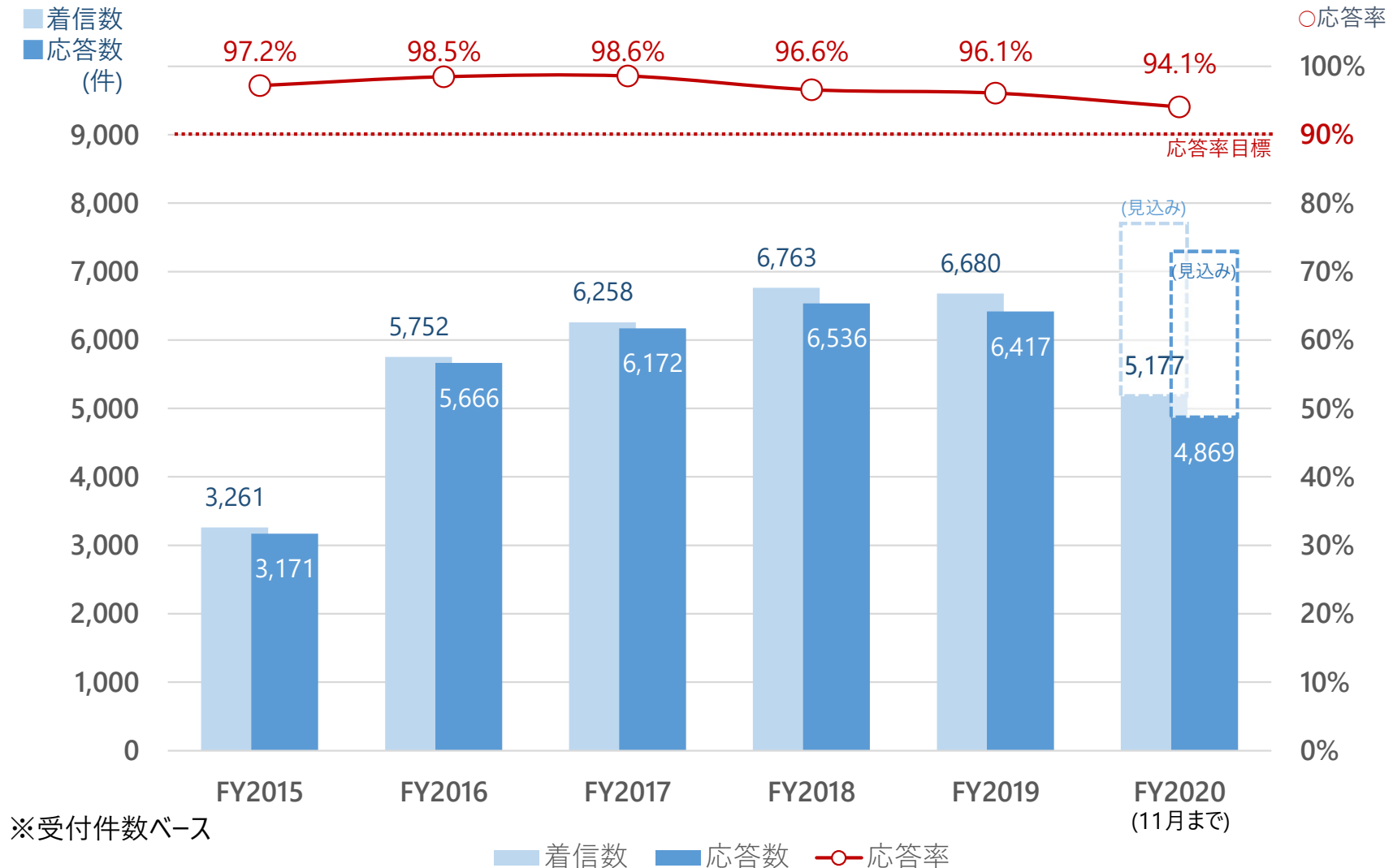
2

受付状況

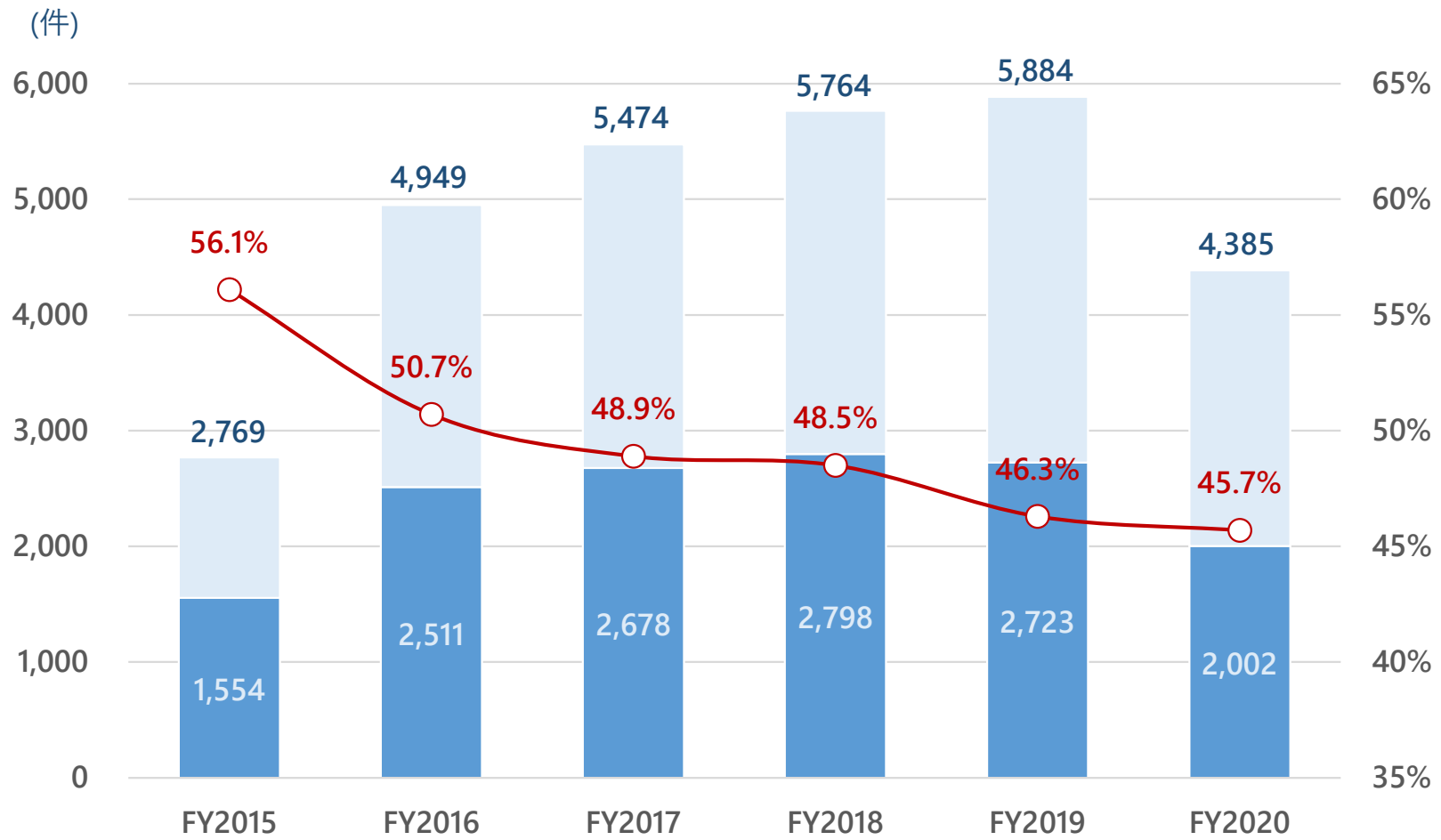
3

苦情縮減に向けた取組み

着信数・応答数は増加傾向、応答率は目標を維持



受付区分における「苦情」の比率は低減傾向



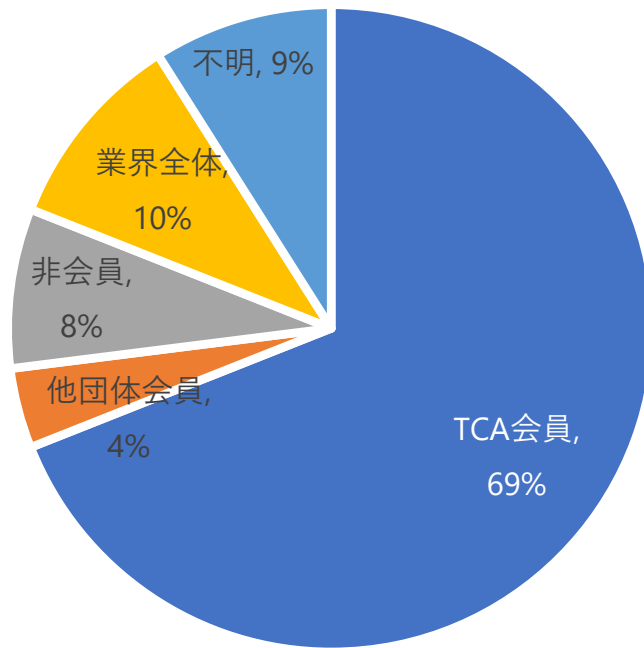
※案件数ベース
(同一案件の複数回対応は「1」カウント)

■ 苦情 ■ 問合せ・相談 ○ 苦情比率

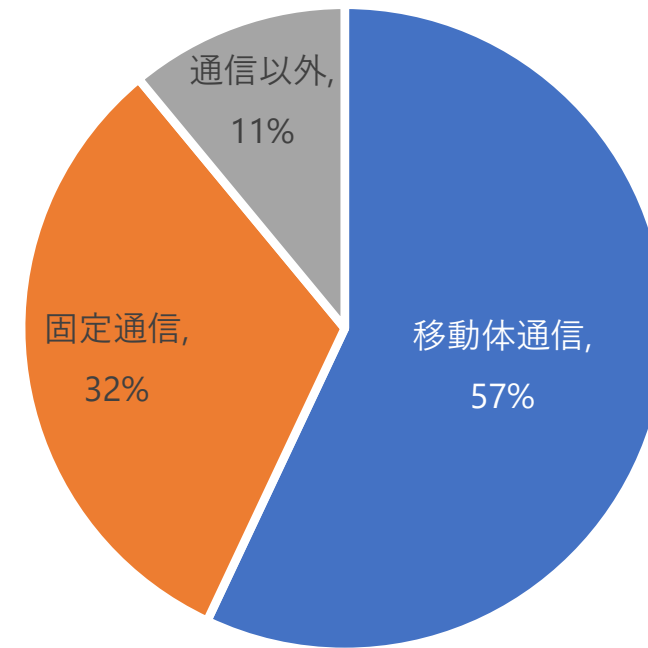
【参考】事業者団体別・役務別

※FY2019の1年間のデータ

事業者団体別



役務別



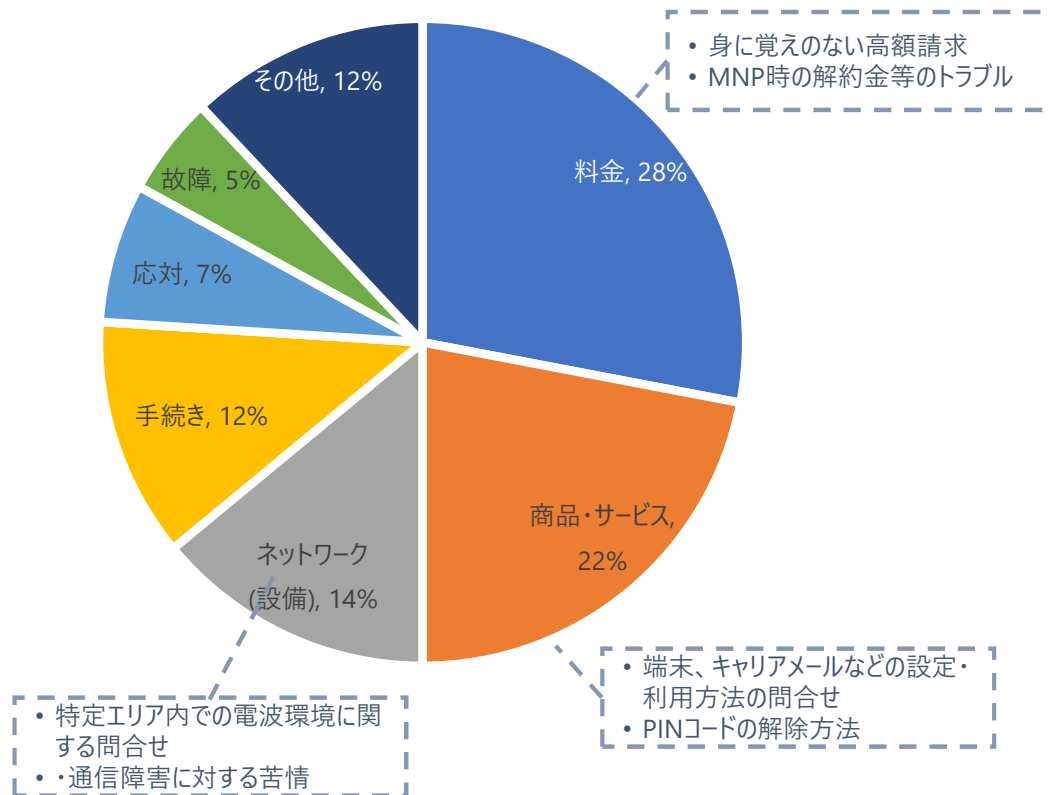
【TCA会員】	TCA会員事業者又はTCAに対するもの
【他団体会員】	テレサ協,JAIPA又はJCTAの会員事業者に対するもの
【非会員】	いずれの団体の会員でもない事業者に対するもの
【業界全体】	通信業界全体に対するもの、複数社にまたがるもの等
【不明】	どの事業者に対するものか特定できなかったもの

【移動体通信】	携帯電話サービス, 無線インターネットサービス
【固定通信】	FTTHインターネット, 分離型ISP, IP電話, 固定電話 等
【通信以外】	通信サービス以外 (金融・決済・コンテンツ・コマース・電気等)

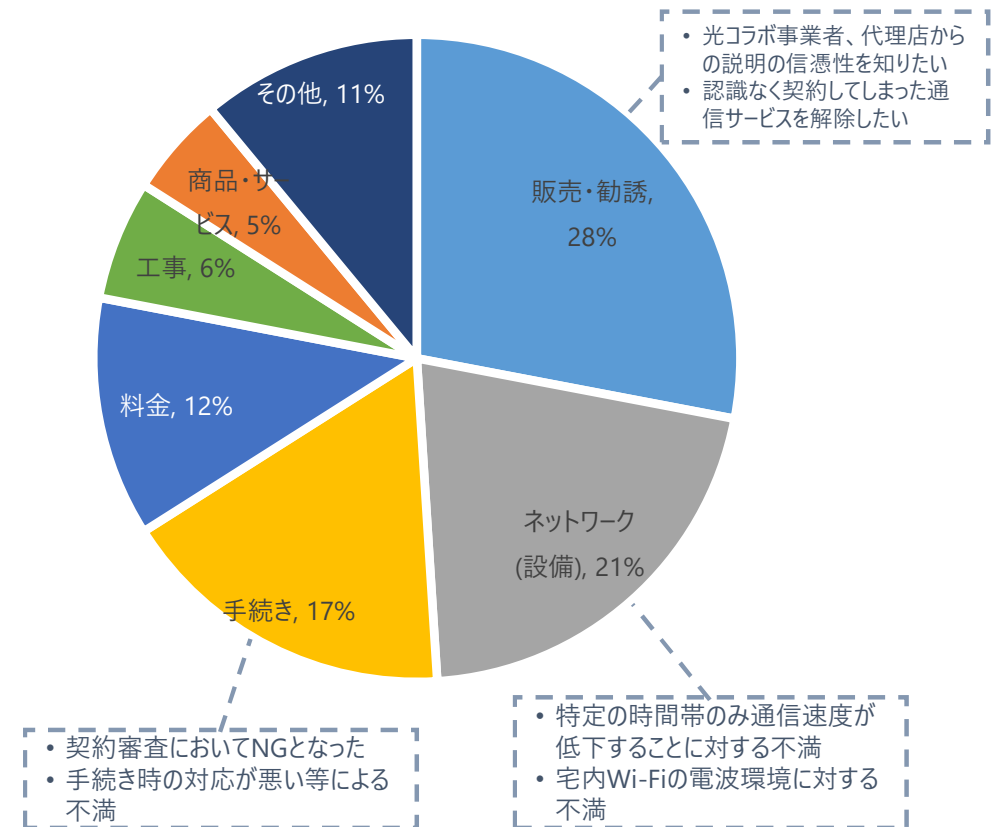
【参考】相談内容内訳

※FY2019の1年間のデータ

携帯電話サービス



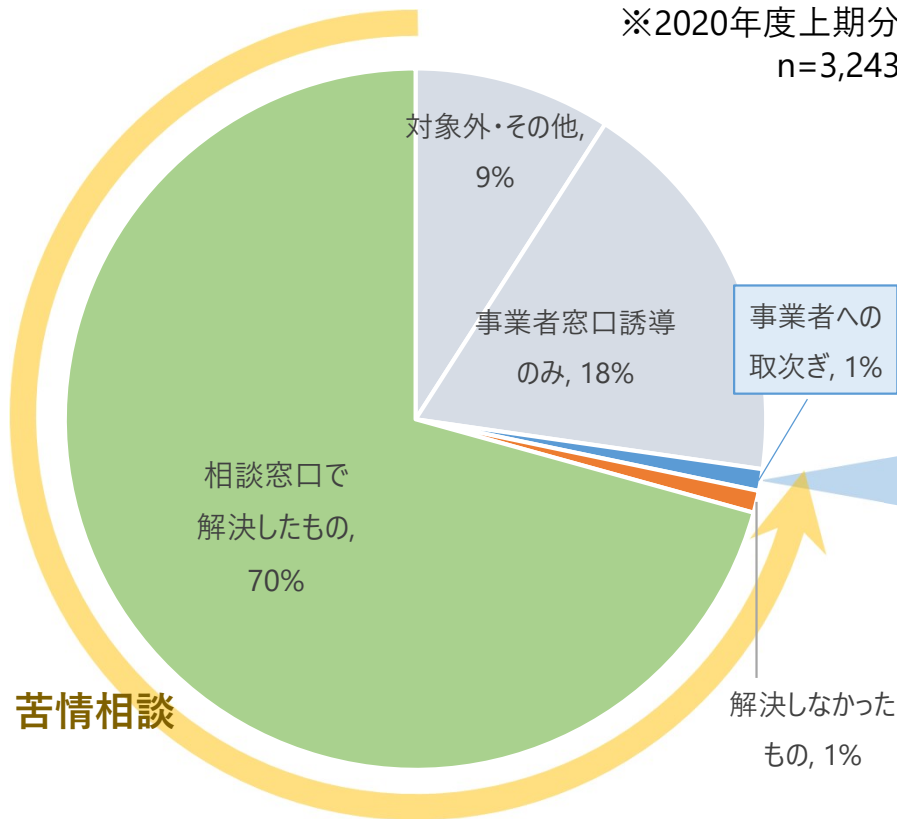
FTTHインターネット回線サービス



大半が相談窓口で解決しており、事業者への取次ぎも低減傾向

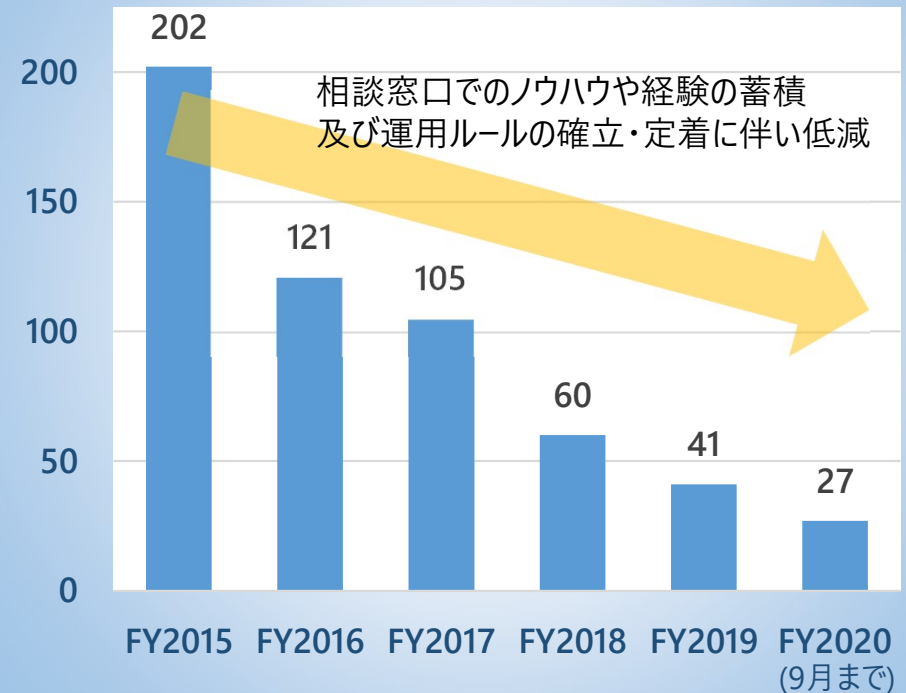
対応結果別

※2020年度上期分
n=3,243



苦情相談

事業者への取次ぎ件数推移



➤ 全体の70%、「苦情相談」の97%を相談窓口で解決

1

TCA相談窓口について

2

受付状況

3

苦情縮減に向けた取組み

共通の課題抽出・対策検討のための検討体制として 「苦情相談対策検討部会」を設置し活動中

TCA 組織

協議組織

Consultation Division



苦情相談対策検討部会

【活動内容】

- ・TCA相談窓口の運営
- ・苦情相談の傾向分析
- ・苦情縮減に向けた対策検討 等

参加事業者



▲ 部会発足 (2014.10)
9社で活動開始

▲TCA相談窓口開設

▲ 事業者追加

▲ 事業者追加

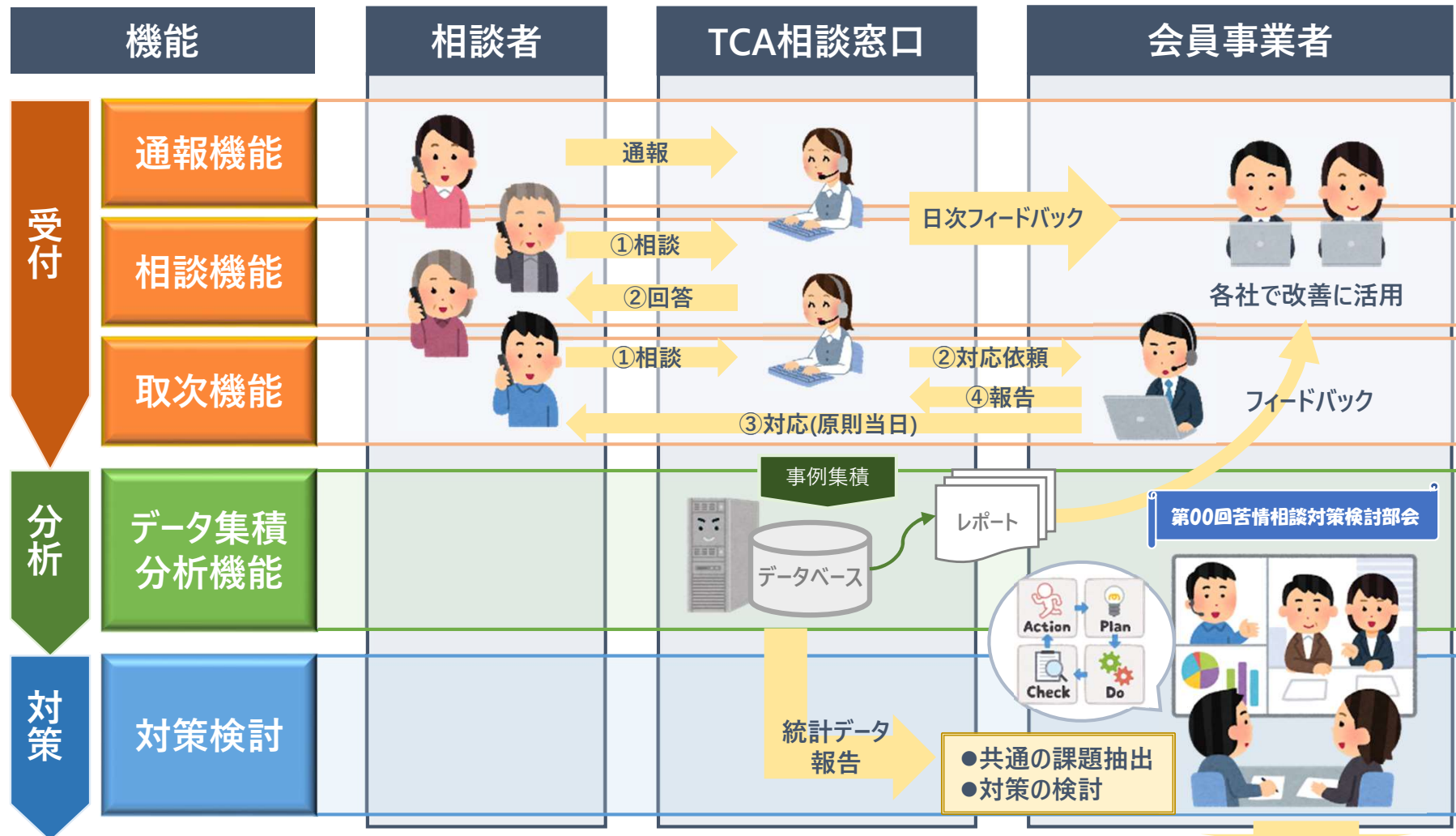
▲ 事業者追加

- ・KDDI
- ・中部テレコミュニケーション
- ・NTTドコモ
- ・東日本電信電話
- ・NTTコミュニケーションズ
- ・UQコミュニケーションズ
- ・オプテージ
- ・ソフトバンク
- ・ジュピターテレコム
- ・西日本電信電話
- ・楽天モバイル
- ・ソニーネットワークコミュニケーションズ (オブザーバー)

現在12社で
活動中

苦情縮減に向けた取組み体制

各社の受付情報は翌営業日にフィードバックし各社が改善に活用
統計データ等から共通の課題を抽出し対策案を検討



モニタリング会合での指摘や相談窓口の受付状況を基に検討し、FTTH・電話勧誘におけるTCA自主基準を設定・運用

■モニタリング会合(第8回)での指摘・コメント

- FTTHサービスにおいて、苦情相談が増加している
- 電話勧誘に係る苦情相談は依然として高い比率を占めている
- 高齢者からの割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施が必要
- 書面交付後にその書面に基づいて契約内容を確認できる方法について検討いただきたい(会議時コメント)

■TCA相談窓口における入電状況

- FTTHの電話勧誘に関する「苦情」は低減傾向
- TCA事業者に対するものは顕著に低減傾向
- しかしながら一定量のご指摘はいただいている状況
- 高齢者のお客様からの苦情相談が比較的多い

■TCAとしての新たな取組み ~高齢者のお客様へのより丁寧な対応~

- 代理店チャネルの電話勧誘において、ご高齢のお客様であることが判明した場合は、説明書面を送付後に説明を実施。
- ※一部例外も設定。

【1】
電話提案

【2】
(年齢を確認し高齢者の場合)
説明書面送付

【3】
後確認
(架電のうえ、説明書面を元にお申しいただく内容を説明)

- 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合(第9回) 2020.6.24
- 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第24回) 2020.10.27 にて報告

- TCAとしては、通信サービスが重要な社会インフラであり、お客様の生活にとって必要不可欠なものであることを十分に理解し、お客様サポート体制の充実に向けて取り組んで参りました。
- TCA相談窓口は営業を開始してから5年半が経過し、日々お客様からの相談に対応してきたことで、その役割を担う拠点になりつつあると認識しております。
- また、事業者団体としてお客様からの苦情・相談を分析し、課題を精査し、対策を講じていく体制を確立したことで、苦情の縮減にもつながっているものと考えております。
- 今後も、TCA相談窓口に寄せられる「お客様の声」を起点として、会員事業者の連携を強化し、お客様に安心して通信サービスをご利用いただける環境の実現に努めて参りますので、引き続き、ご支援ご協力のほど、よろしくお願い致します。