

苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース(第2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

2021/12/7(火)

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、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およびTCAとしての苦情縮減に向けた取り組みについて報告させていただきます。
- また、本タスクフォースに関してご意見させていただきます。

1	TCA相談窓口について
2	苦情縮減に向けた取り組み
3	タスクフォースに関する意見

1

TCA相談窓口について

2

苦情縮減に向けた取組み

3

タスクフォースに関する意見

TCA相談窓口の概要

TCA

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)

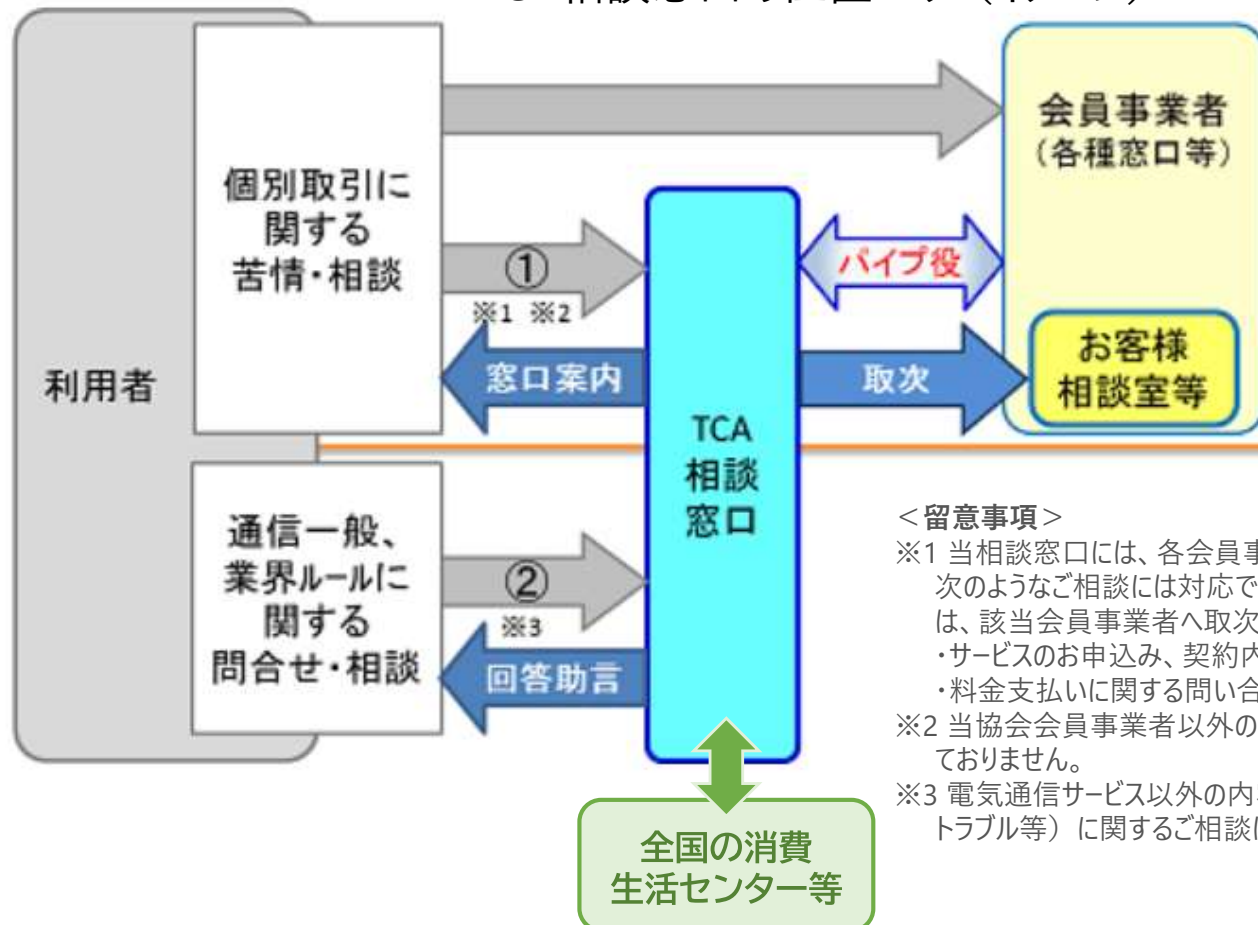
■主な相談内容：

※開設時の報道発表(2015.4.16)を一部更新

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】

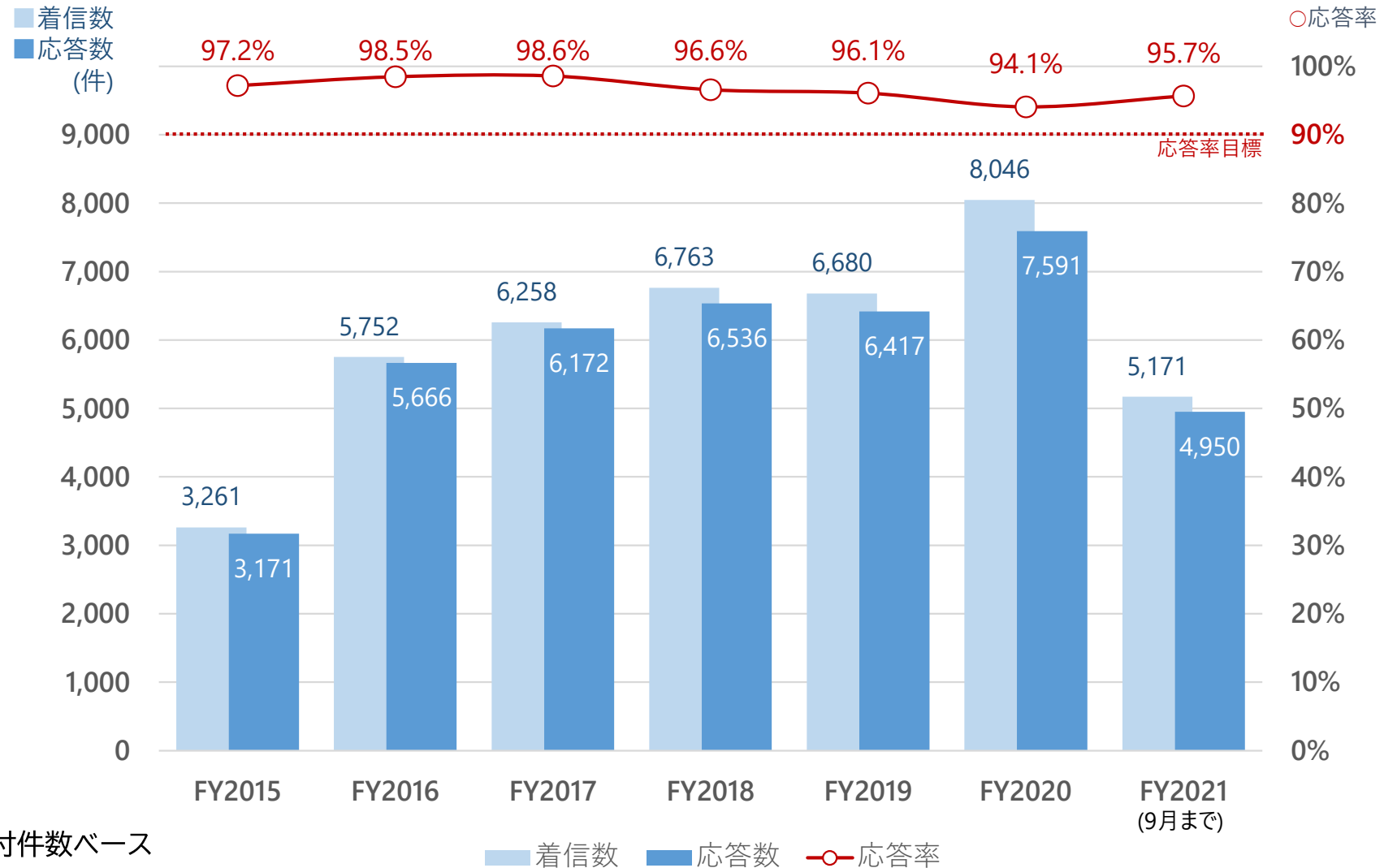
- 消費生活アドバイザー有資格者とキャリアコールセンター経験者にて構成
- 相談員のスキルUPのため、継続的な研修を実施
- 相談者の申告を傾聴し、お客様視点に立った解決を目指して対応

相談者の利便性向上のため、開設時より受付時間を拡大



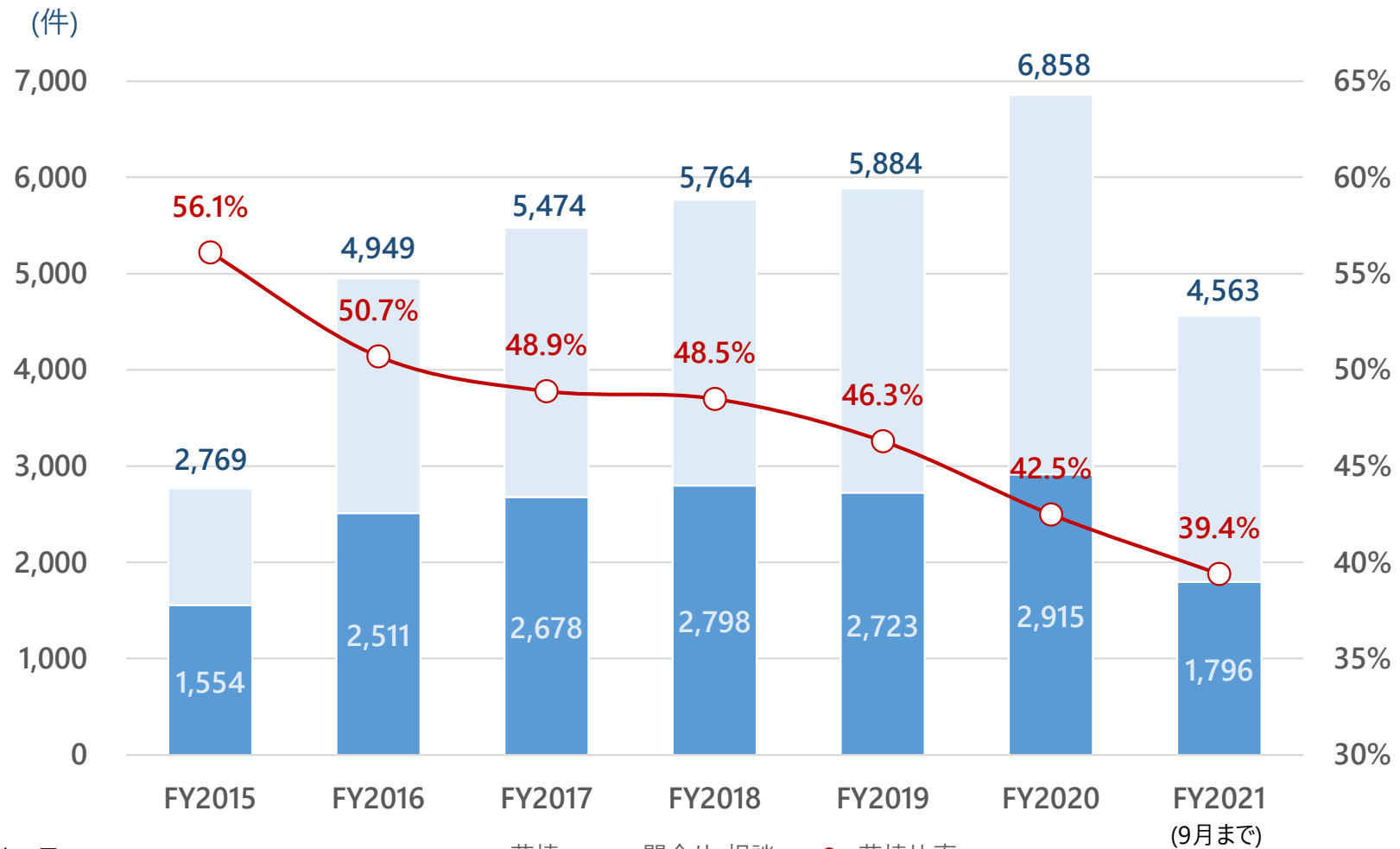
受付状況の推移

着信数・応答数は増加傾向、応答率は目標90%を維持



苦情比率の推移

受付区分における「苦情」の比率は低減傾向

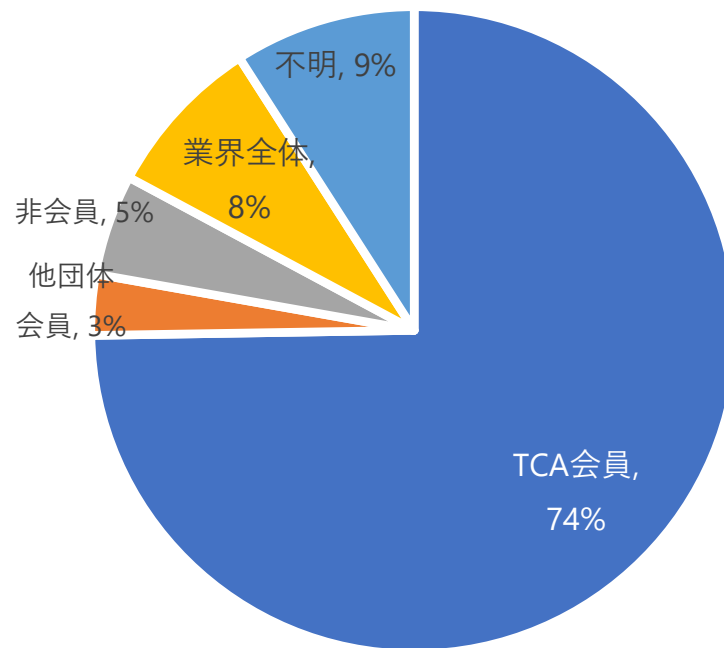


※案件数ベース
(同一案件の複数回対応は「1」カウント)

【参考】事業者団体別・役務別

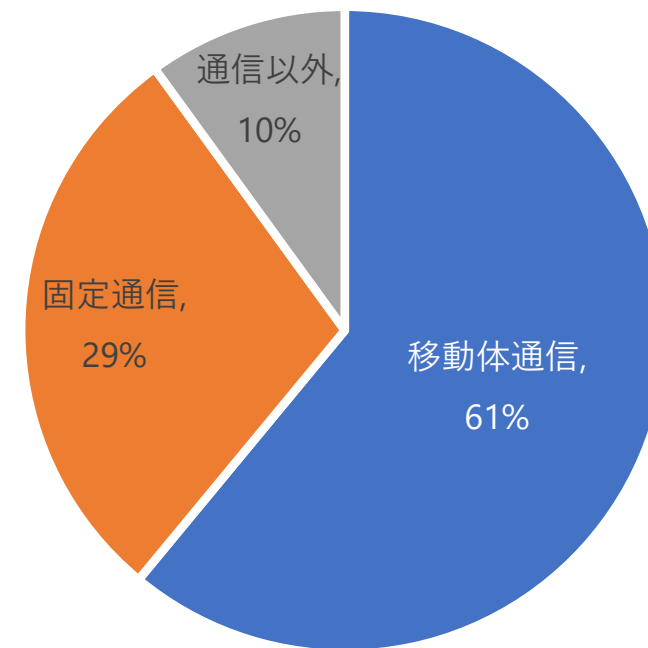
※FY2020の1年間のデータ

事業者団体別



【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

役務別



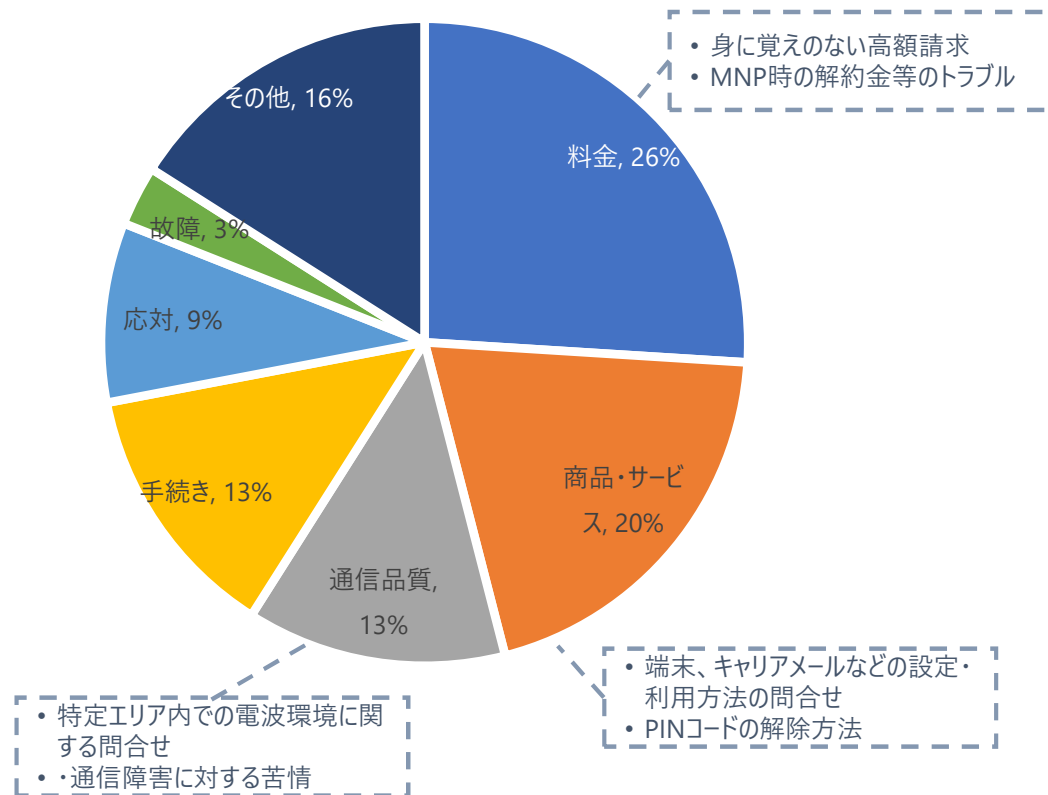
【移動体通信】	携帯電話サービス, 無線インターネットサービス
【固定通信】	FTTHインターネット, 分離型ISP, IP電話, 固定電話 等
【通信以外】	通信サービス以外 (金融・決済・コンテンツ・コマース・電気等)

【参考】相談内容内訳

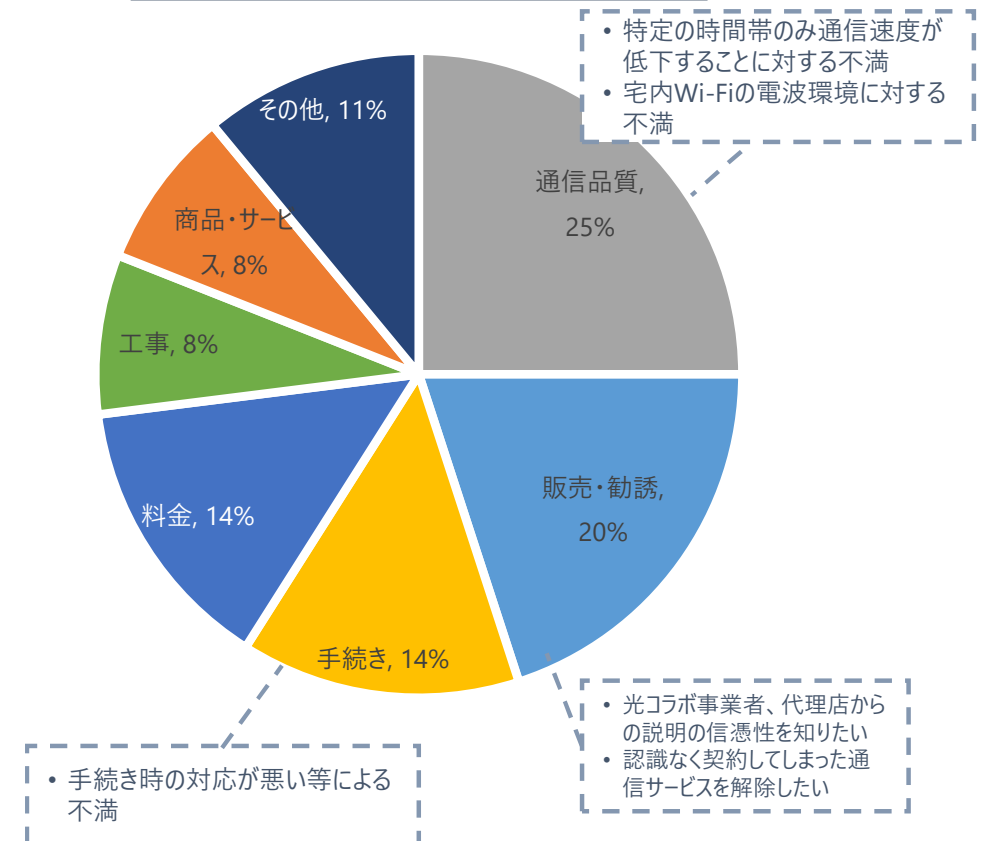
TCA

※FY2020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



1

TCA相談窓口について

2

苦情縮減に向けた取組み

3

タスクフォースに関する意見

TCA苦情相談対策検討部会

TCA

共通の課題抽出・対策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

FY2014

FY2015

FY2016

FY2017

FY2018

FY2019

FY2020

FY2021

▲ 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
・JCOM
・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

現在12社で
活動中

- ・構成員65人(名簿)、毎回約30人出席
- ・2020年度 部会9回・WG8回開催

TCA

	機能	相談者	TCA相談窓口	会員事業者	
受付	通報機能		通報 →	 各社で改善に活用 フィードバック	
	相談機能		①相談 → ②回答 ←		 ②対応依頼 ④報告
	取次機能		①相談 → ③対応(原則当日) ←		
分析	データ集積 分析機能		事例集積 データベース	 レポート 第00回答情相談対策検討部会	
対策	対策検討		統計データ 報告 →	 ●データ抽出・精査 ●対策の検討	

【参考】[MNO] 高齢者へのより丁寧な対応

- 2016年5月以降、高齢者への丁寧な対応を目的として、MNO3社で自主基準を定め、端末操作方法等のご説明、契約内容の最終確認を追加で行ってきた
- よりご高齢のお客様は店頭のご説明で理解いただけないケースも多いことから、ご家族の同伴や電話確認等を推奨するよう、2018年8月以降MNO3社で取組を開始 ※楽天モバイルにおいても一部対応済

TCA自主基準 (MNO3社)

各社の施策内容

高齢者
(80歳以上)

より丁寧な対応を宣言
(2018年7月30日)

家族へのアプローチ

- 家族の同伴を推奨
- 家族への電話確認

※契約者の同意を得られない場合は実施しない

高齢者
(65歳以上)

丁寧な対応を宣言
(2016年5月19日)

高齢者専用のチェックシート
(端末操作説明の要否確認等)

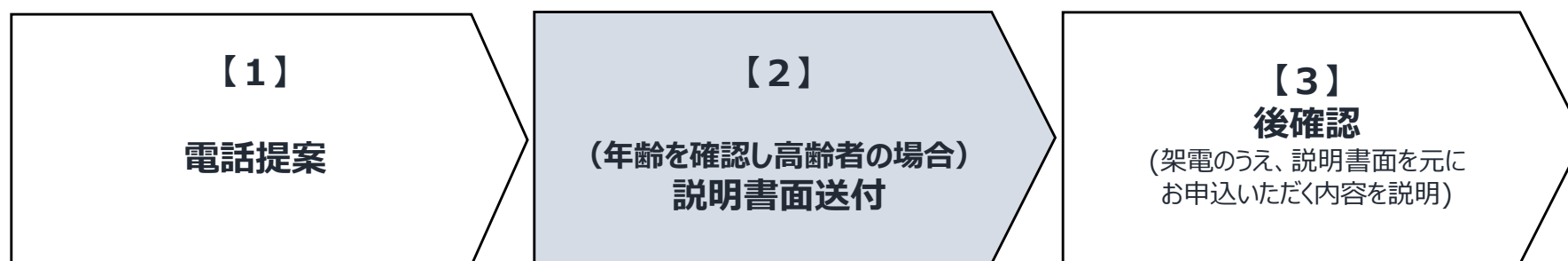
【参考】【FTTH】説明書面送付後の後確認

FTTHの苦情相談については、電話勧誘を実施するTCA会員においても対策に取り組んできたところですが、高齢者からの苦情相談が比較的多いことから、以下の取組を実施。

FTTHサービスの電話勧誘における説明書面送付後の後確認 (説明)の実施について

⇒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。

<実施フロー (イメージ) >



(※) ただし、高齢者でも商品・サービスをご理解されている方も多く、必ずしも高齢者を画一的に扱うべきではない (事業者による説明や過去のネット利用経験等により、FTTHサービスの概要をご理解されている方も一定数おられる) 点を踏まえ、例外を設定。

(例) インバウンドによる受注や、ご家族にご説明し了解が得られた場合など。

該当の営業活動を行っている事業者のすべて※において取組みを実施

※NTT東日本・NTT西日本・KDDI・オプテージ・ctc。(NTTドコモ、NTTコミュニケーションズ、ソフトバンク、JCOM、楽天モバイルにおいては、現時点で該当する営業活動を実施していない)

1

TCA相談窓口について

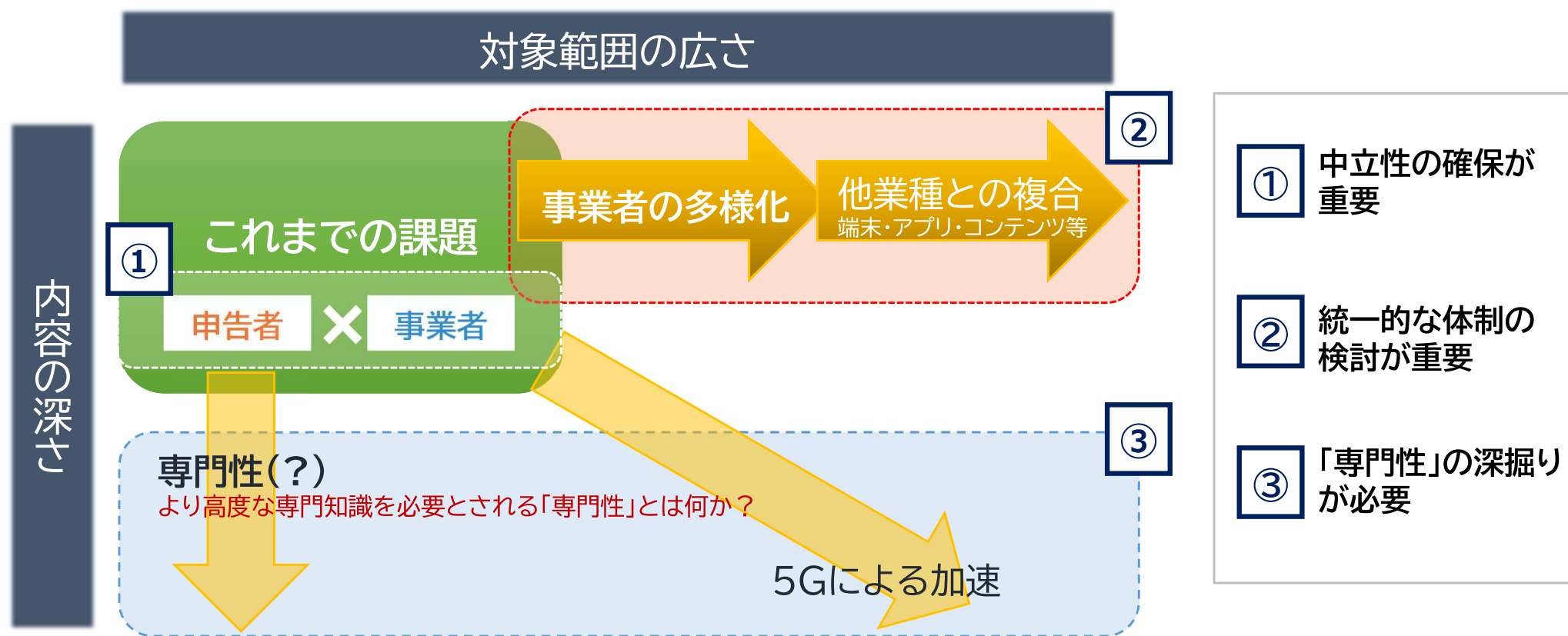
2

苦情縮減に向けた取組み

3

タスクフォースに関する意見

検討会において指摘された課題の全体イメージは以下のとおり
多様な課題に対応できる体制の検討が必要



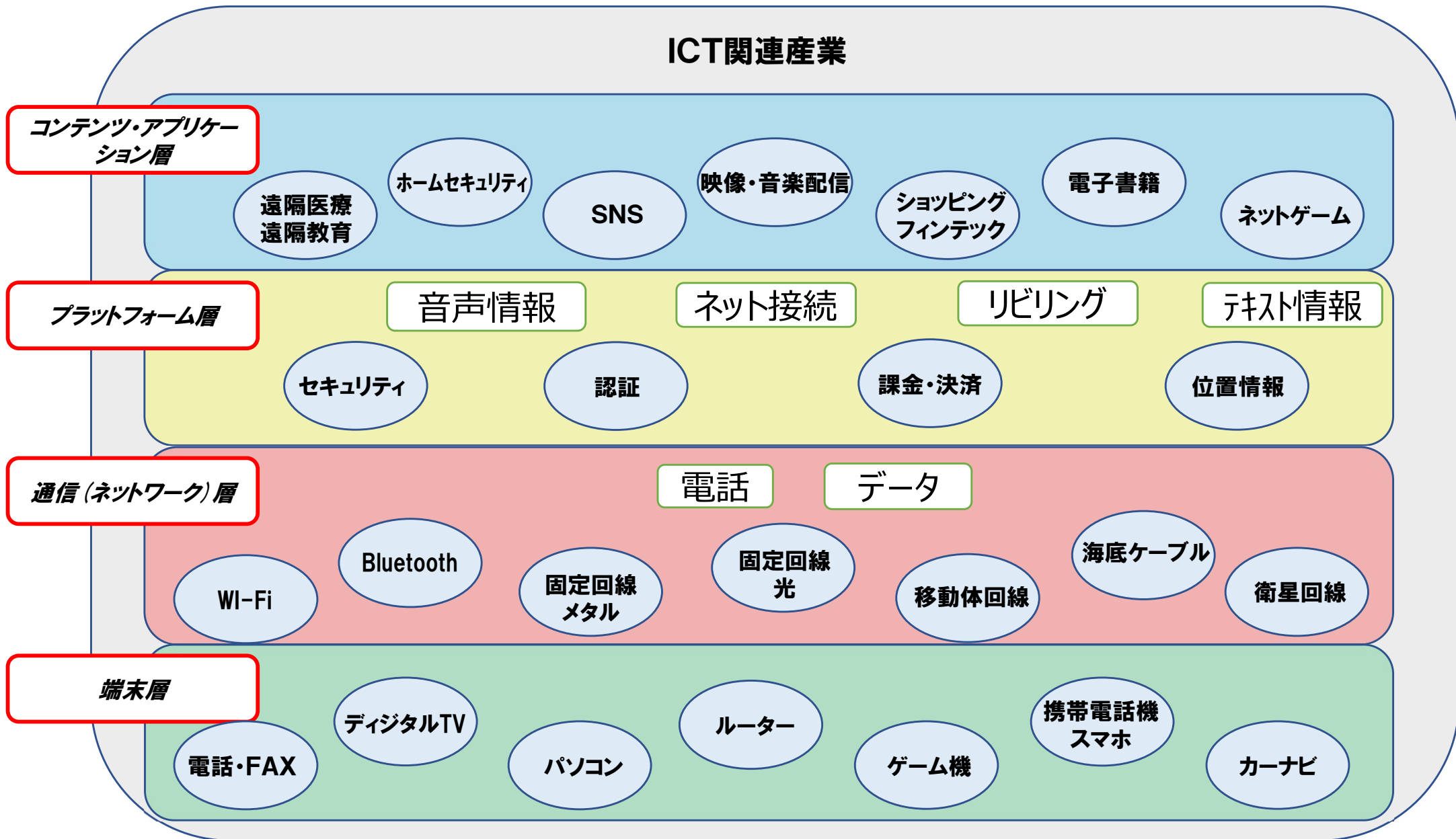
■ 意見

- 機関設置ありきではなく、課題の明確化と検討の方向性についてまず議論したい。
- 本タスクフォースを通して、より効果的に消費者トラブルを解決するため、現状発生しているどのような事案をどのような優先順位で解決していくべきかの検討が必要。
（専門性を必要とする事案、類型的な事案、複数の事業者が関わる事案、解決に至らない事案 等）
- 上記を踏まえ、体制を検討する場合においては、利用者から見た中立性の確保が必要。

■ 検討の方向性（案）

- 必要とされている「専門性」の内容を明確化したうえで、その「専門性」を有する機関等からの支援や連携をもって課題を解消できるのではないか。
- ICT関連の各レイヤー（次ページ参照）が関わる消費者トラブルの発生状況について現状把握を行い、対象範囲を検討してはどうか。
- 団体非会員事業者に起因する事案や、電気通信以外の分野との複合事案についても現状把握を行い、対象範囲を検討してはどうか。
- 5G時代を見据え、今後どのような課題が想定されるか。
（現在のトラブル事例から大きく逸脱するような事案は想定されないのではないか。）

ICT関連産業の俯瞰



- 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6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。
- 電気通信分野における消費者トラブルをより効果的に解決していくために、TCAとしても本タスクフォースを通して検討してまいります。