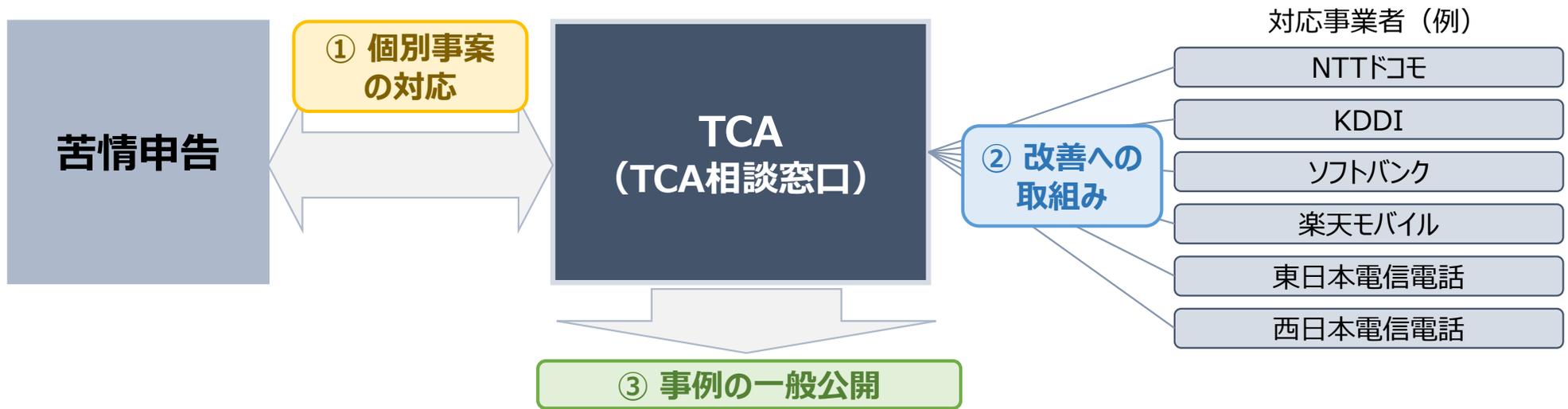


消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組み

TCA

通信関連の苦情相談を対応する際に、専門性が高く対応が難しいという課題を受け、TCAが事案に積極的に関与するなど体制を強化し、トラブルの効果的な解決を図る



① 個別事案の対応

(例) 消費者及び事業者の主張の要点を確かめ、双方に対して解決に向けた調整・提案を行う (TCA相談窓口の機能拡充等)

② 改善への取組み

(例) 業界として改善すべき事項の検討・改善に向けた取組

③ 事例の一般公開

(例) 利用者対応の一助とすべく、典型事案を匿名化し公開