

# 苦情相談処理体制の強化の取組状況について

2024(令和6)年2月22日  
一般社団法人 電気通信事業者協会

1. 手続受付の開始・周知
2. 手続の概要
3. 手続の流れ
4. よくあるご質問
5. 今後に向けて

当協会では、苦情相談体制強化の取組みとして、2023年7月28日より、新たに「TCA相談窓口調整手続」の受付を開始致しました。

本手続は、TCA会員事業者とご契約者との間で解決に至らなかった個別のトラブルについて、両者の間に入って調整・提案を行うもので、弁護士の補佐を得てトラブルの解決を目指します。

また、本手続は、個別のトラブルの対応を通じて、当協会及びTCA会員事業者の改善の取組みに繋げ、事例を一般公開していくことで、広く電気通信サービスのご利用者等に寄与することを目的としています。そのため、TCA会員事業者の電気通信サービスに関する事案である等、手続の対象事案には受付基準を設けているほか、対応事例は匿名化して公表する場合があります。

# 1. 手続受付開始・周知②

当協会HPのトピックス及びTCA相談窓口のメインページに手続の概要等を掲載

[https://www.tca.or.jp/topics/2023/0728\\_1729.html](https://www.tca.or.jp/topics/2023/0728_1729.html)

<https://www.tca.or.jp/consult/>

他機関とも連携し、周知を実施

- 総務省の報道資料による周知(7月)
- 各総合通信局の消費者支援連絡会での周知(8~9月)
- 国民生活センター経由で各消費生活相談関係機関へ周知(7月)
- 国民生活センターの相談員向け研修で紹介(12月)
- 全国消費生活相談員協会の機関紙のコラムで紹介(9月)

## トピックス

### 「TCA相談窓口調整手続」の開始について

2023年7月28日

一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）では、TCA会員事業者の提供する電気通信サービスに関し、TCA会員事業者とご契約者との間で解決に至らなかった個別のトラブルについて弁護士の補佐を得て解決を目指す「TCA相談窓口調整手続」を開始致しますので、お知らせします。

▶ [TCA相談窓口調整手続についてはこちら](#)

### TCA相談窓口調整手続について

当相談窓口では、2023年7月より、新たに「TCA相談窓口調整手続」の受付を開始致しました。

本手続は、TCA会員事業者とご契約者との間で解決に至らなかった個別のトラブルについて、両者の間に入って調整・提案を行うもので、弁護士の補佐を得てトラブルの解決を目指します。

また、本手続は、個別のトラブルの対応を通じて、当協会及びTCA会員事業者の改善の取組みに繋げ、事例を一般公開していくことで、広く電気通信サービスのご利用者等に寄与することを目的としています。そのため、当協会の電気通信サービスに関する事案である等、手続の**対象事案**には**受付基準**を設けているほか、対応事例は匿名化して公表する場合があります。

手続を希望されるご相談者におかれましては、以下に記載する事項をよくご確認のうえ、ご連絡ください。

- ▶ [手続の概要](#)
- ▶ [手続の流れ](#)
- ▶ [よくあるご質問](#)

# 消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組み

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) 協会として改善すべき事項の検討・改善に向けた取組

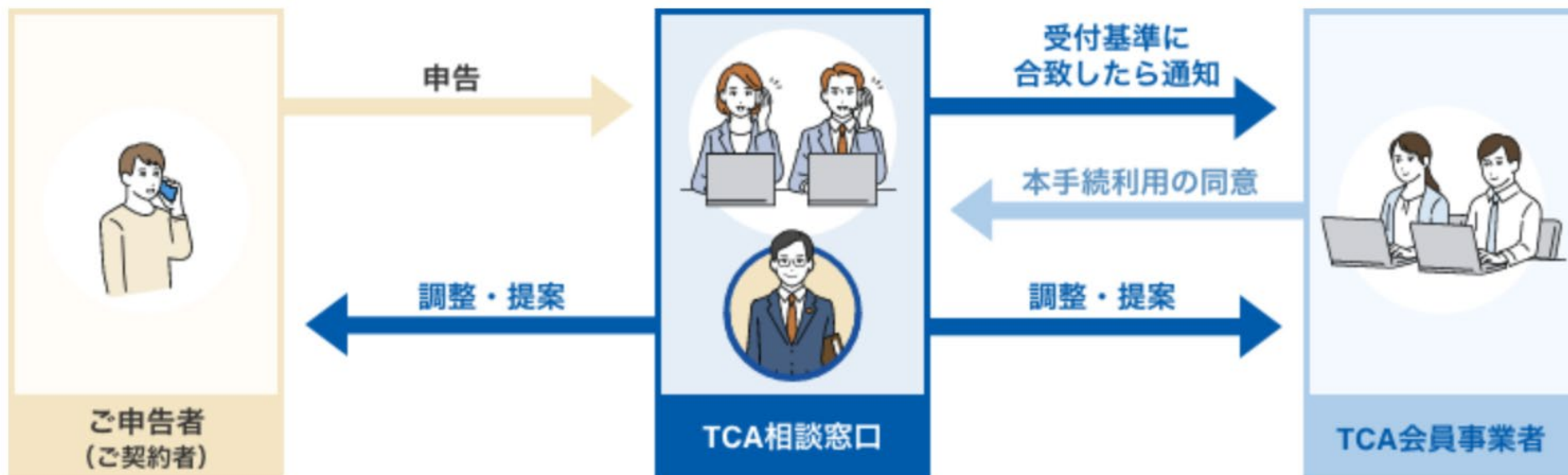
## ③ 事例の一般公開

(例)利用者対応の一助とすべく、典型事案を匿名化し公開

## 2. 手続の概要①

本手続は、TCA会員事業者の提供する電気通信サービスに関し、TCA会員事業者とご契約者との間で解決に至らなかった個別のトラブルについて、両者の間に入って調整・提案を行うもので、弁護士の補佐を得てトラブルの解決を目指します。

### TCA相談窓口調整手続概要イメージ



### 受付基準

本手続で取り扱うトラブル事案は、以下の受付基準に当てはまる事案としています。

#### 申請者について

- 1 申請者が、対象事案に係るTCA会員事業者の提供する電気通信サービスのご契約者様本人であり、氏名及び連絡先が明らかである
- 2 対象事案の相手方当事者がTCA会員事業者である

#### 対象事案のステータスについて

- 3 対象事案について、相手方当事者であるTCA会員事業者による社としての対応が完了している
- 4 訴訟、民事調停、その他指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関による仲裁等の手続又はTCA相談窓口調整手続が進行中又は終了したものではない

#### 対象事案の内容について

- 5 TCA会員事業者の提供する電気通信サービスに関する料金（経済的損失）が争いの主たる部分である  
※対象とする事案のテーマは適宜見直すことがあります
- 6 複数のTCA会員事業者において生じ得る内容であり協会として改善に取り組む余地がある  
※特定の事業者による固有の仕組みによるものではない

## 2. 手続の概要③

以下に当てはまる事案は、取り扱っておりません。

- 1 対象事案の相手方当事者であるTCA会員事業者社員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められるもの  
(例) 新規契約が審査の結果断られた事案、特定職員の素行や接客態度に関する事案、単に謝罪のみを要求するような事案 等
- 2 不当な目的又はみだりにあっせんの申立てをしていると認められるもの
- 3 申請書の記載内容に虚偽がある、申請書全体からして失当である
- 4 その他本手続を行うのに適当ではないもの

本手続では、手続費用は頂いておりませんが、手続に伴い発生する通信費や交通費については、ご本人にご負担いただきます。

申請者は、[「TCA相談窓口調整手続 遵守事項」](#)を守っていただきます。



## 2. 手続の概要④

本手続は、和解に至った場合、合意書を締結して終了します。和解に至らない場合や以下の終了事由に該当する場合は、手続を終了します。

### 終了事由

- 1 当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によってはトラブルの核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合
- 2 申請者と相手方であるTCA会員事業者の主張に隔たりが大きい等、和解の成立の見込みがないと判断した場合
- 3 当事者が「[TCA相談窓口調整手続 遵守事項](#)」や本手続を遂行する弁護士又は事務局の指示に従わない等、手続を終了させることが適当と認められる場合
- 4 当事者が正当な理由なく本手続に係る事務手続を遂行しない場合
- 5 当事者が行方不明等となり、長期間連絡がとれなくなった場合
- 6 手続開始後、本手続の受付基準に該当しないことが明らかになった場合
- 7 弁護士又は事務局の担当者等に対し恫喝的または脅迫的な言動があった場合
- 8 その他、本手続を行うのが適当ではない場合

## 2. 手続の概要⑤

### 遵守事項

TCA相談窓口調整手続を利用する当事者(申請者(申請者の代理人及び補佐人を含む。))およびその相手方の事業者)は、以下に掲げる事項を遵守すること。

- ✓ 当事者は、法令の規定にもとづく場合その他正当な理由がある場合を除き、本手続で得た情報および資料等を本手続に係る者以外の者に開示または公表してはならない(※)。
- ✓ 当事者は、TCA相談窓口調整手続を遂行する弁護士又は事務局からの求めに応じ、申立ての趣旨に対する主張書面および当該主張に関する資料・証拠書類等がある場合にはその原本、写しまたはこれらに記載された情報の内容が記録された電磁的記録を、遅滞なく提出しなければならない。
- ✓ 申請者は、相手方事業者が、本手続を遂行する弁護士及び事務局に対し、本手続による事案解決のために必要な範囲で、申請者に関する情報(個人、契約又は事務手続に関する情報を含むがこれらに限らない)を提供することに同意する。
- ✓ 面談への出席を求められた当事者は、原則として自ら出席しなければならない。  
ただし、代理人もしくは補佐人とともに出席することが適切かつ必要とする旨の申し出をした場合において、弁護士や事務局が相当であると認めた時には、その代理人もしくは補佐人とともに出席することができる。
- ✓ 面談への出席を求められた当事者は、面談の状況を録音、録画または配信してはならない。
- ✓ 書面の送付費用や交通費等の実費は各当事者の負担とする。
- ✓ 当事者は、弁護士や事務局の指示や求めに対し、誠実に対応しなければならない。
- ✓ 当事者は、虚偽の申し立てを行ってはならない。

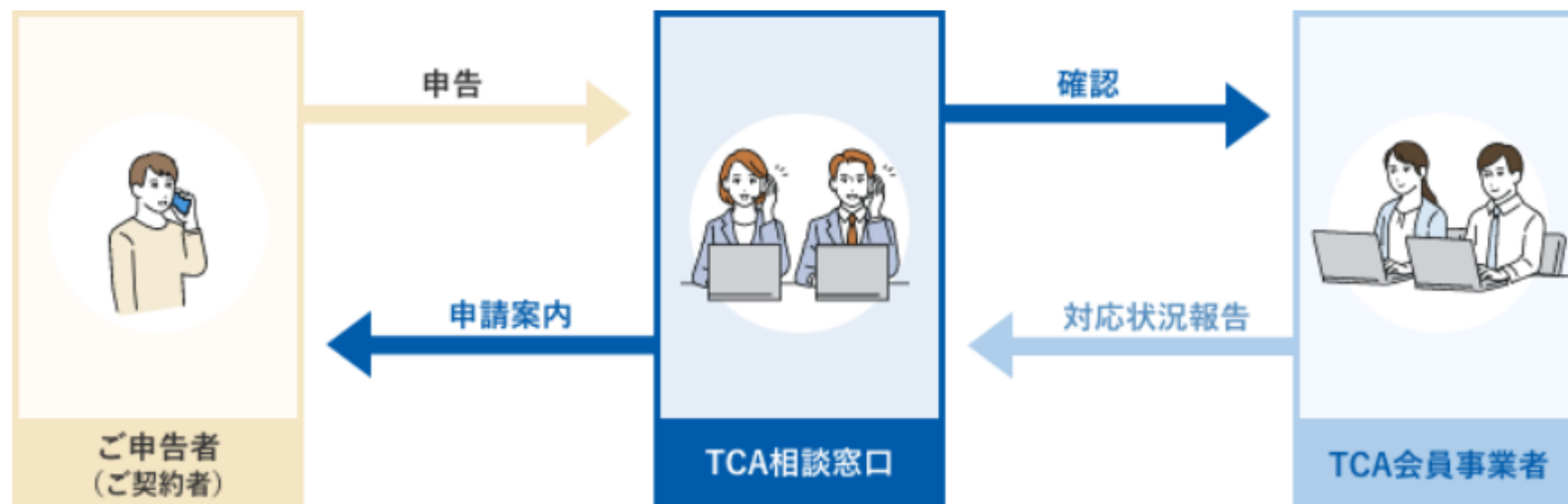
※ 業界全体に関わるトラブル解決の目安となるよう、本手続で取り扱われた事案について、TCAは事案を匿名化・抽象化・加工したうえで、他事業者、または一般に公表することがある。

### 3. 手続の流れ①

手続のおおまかな流れは、以下のとおりです。手続の開始から終了まで、「2」の完了から5か月以内を目指していますが、内容や状況によってはさらに時間を要することがあります。

#### 1 申告

お電話でご申告を受け、ご申告内容が受付基準に該当する場合には申請方法をご案内します。



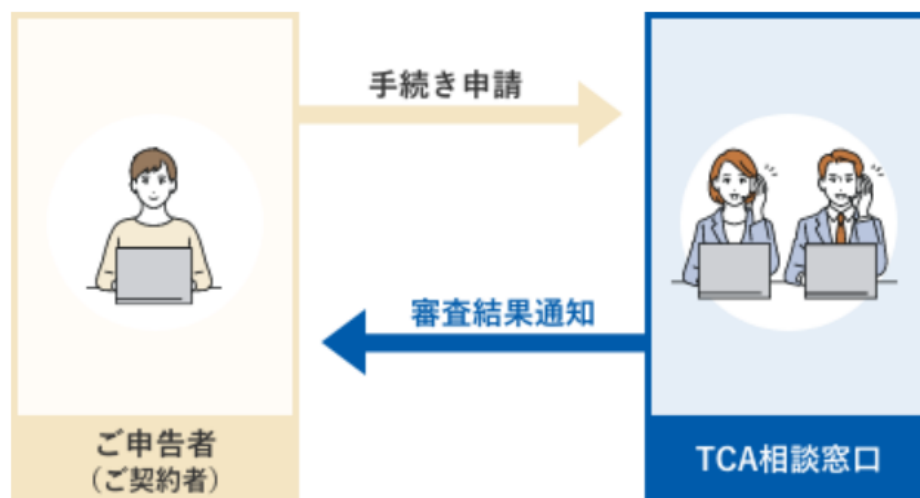
#### ⚠️ ご注意事項

ご申告者と相手先事業者が直接協議済であることも、受付基準の一つとなっています。

### 3. 手続の流れ②

#### 2 申請

申請フォームにより申請書を提出いただき、受付基準に該当するか審査を行います。審査を通過すると、手続が開始します。



#### ⚠️ ご注意事項

申請は、原則、申請フォームにより行っていただきます。

申請フォームのご利用にはパスワードが必要なため、申請方法のご案内の際にお知らせします。

申請フォームは一時保存することができないため、記載する内容をお手元にご準備のうえ申請フォームへの記入をお願いします。

ご準備の際は、こちらの記入例をご活用ください。

## 3. 手続の流れ③

### 3 面談調整

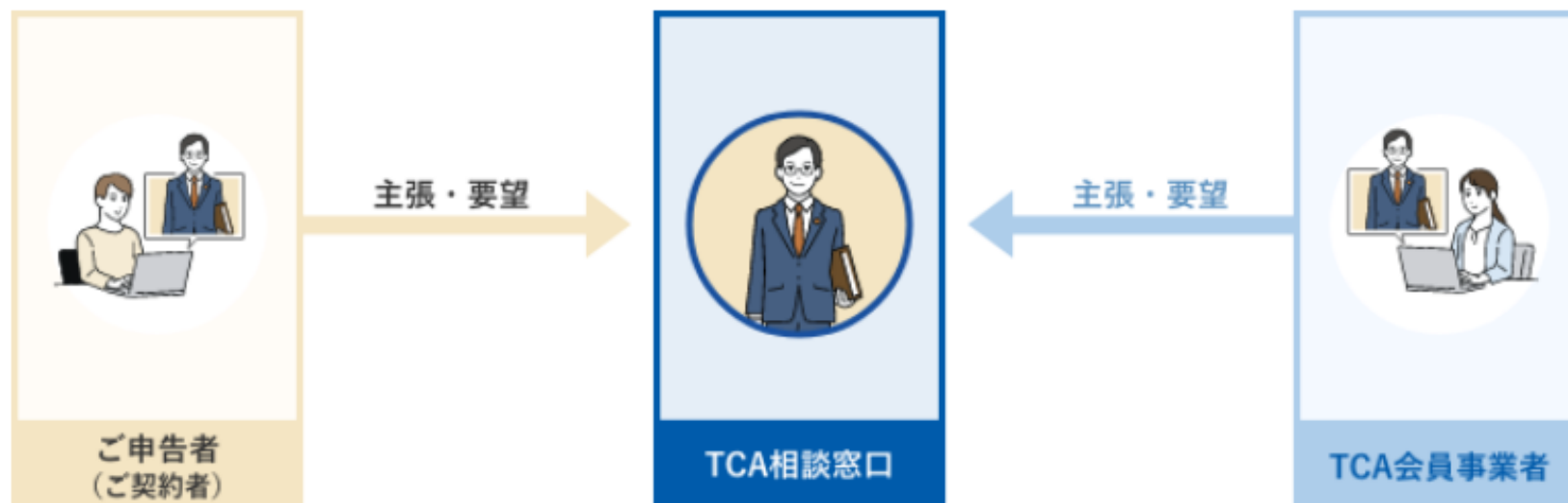
面談日時調整や、不足情報などがあれば追加情報の提供依頼などを行います。



### 3. 手続の流れ④

#### 4 面談

面談により弁護士が両当事者の主張・要望をそれぞれお聞きします。



#### ⚠️ ご注意事項

面談は1回のみとなります。

面談は、Web会議サービスの「Webex」を利用し、原則、オンラインで実施します。

面談に伴い発生する費用（通信費、交通費等）はご本人の負担となります。

### 3. 手続の流れ⑤

#### 5 和解提案

面談での両当事者の主張等をふまえ、弁護士が和解案を提示します。



### 3. 手続の流れ⑥

#### 6 和解または不調

和解に至った場合、和解合意書を締結して終了します。いずれかの当事者が同意せず和解に至らない場合は、不調として終了します。





## 4. よくあるご質問

1	申請方法を知りたい	手続の流れにありますように、まずはTCA相談窓口へお電話ください。手続には受付基準がありますので、お電話の前に受付基準もご確認ください。
2	TCA会員事業者が提供する通信サービス以外のサービス(電気やカード等)も対象か	基本は電気通信サービスを対象としていますので、対象外となります。但し、電気通信サービスと切り離せないようなトラブルの場合は対象となる場合もあります。
3	携帯電話ショップで購入した端末は対象か	基本は電気通信サービスを対象としていますので、対象外となります。但し、電気通信サービスと切り離せないようなトラブルの場合は対象となる場合もあります。
4	受付基準の「TCA会員事業者による社としての対応が完了している」とはどういう意味か	TCA会員事業者がご申告者のご主張に対して直接対応し、その事業者としては結論を出しているということを意味しています。
5	手続にはどのくらいの期間がかかるのか	手続の開始から終了まで、5か月以内を目指していますが、内容や状況によっては、さらに時間を要することがあります。
6	手続には費用はかかるのか	手続費用は頂いておりませんが、手続に伴い発生する通信費や交通費については、ご本人にご負担いただきます。
7	消費生活センター等からの連絡で手続ができないか	消費生活センター等にご相談されている場合でも、手続の流れにありますように、ご申告者からTCA相談窓口へお電話いただく必要があります。
8	面談はオンラインでなく直接弁護士と話せないのか	原則、オンラインとしています。オンラインでは困難な場合には、直接の面談とすることも可能ですが、実施場所は東京の指定場所となり、交通費はご本人にご負担いただきます。

上記以外のご質問については、TCA相談窓口までお問合せください。

### TCA相談窓口

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)

「TCA相談窓口調整手続」は受付開始から約半年ということで、事例もあまり発生していませんが、個別のトラブルの対応を積み重ね、今後の改善への取組み・事例の一般公開へとつないで行くよう、取組んで参ります。