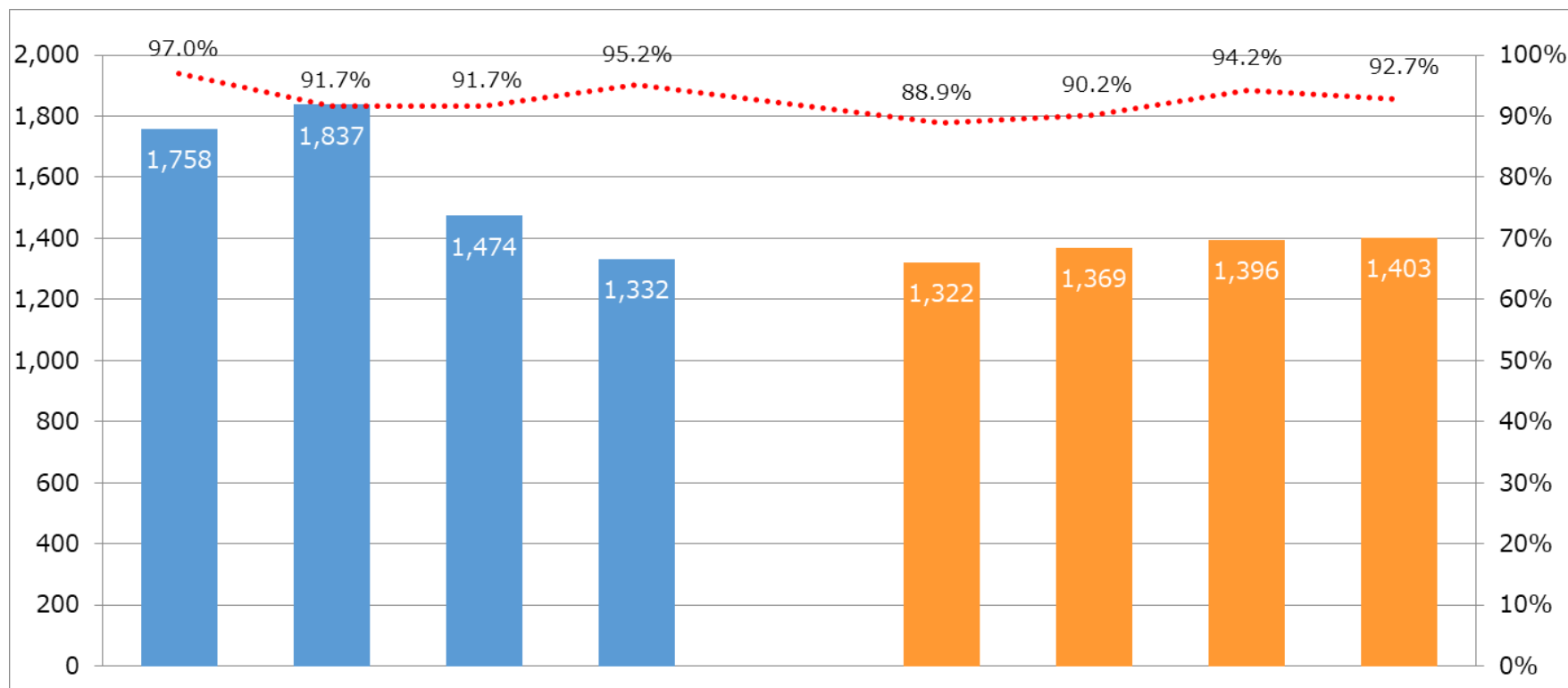


2023年度（令和5年度）
T C A 相談窓口の受付状況

2024年6月28日
一般社団法人 電気通信事業者協会

1. 入電状況の推移（四半期）	・・・ P.3
2. 相談者属性	・・・ P.4～P.5
3. サービス種別・事業者帰属別	・・・ P.6
4. 申告時期	・・・ P.7
5. 受付区分（苦情・問合せ）	・・・ P.8
6. 相談者不満要因	・・・ P.9
7. 取次ぎ結果	・・・ P.10
8. 発生チャネル	・・・ P.11
9. 発生時期（認識時期）	・・・ P.12
10. 相談内容	・・・ P.13～P.14

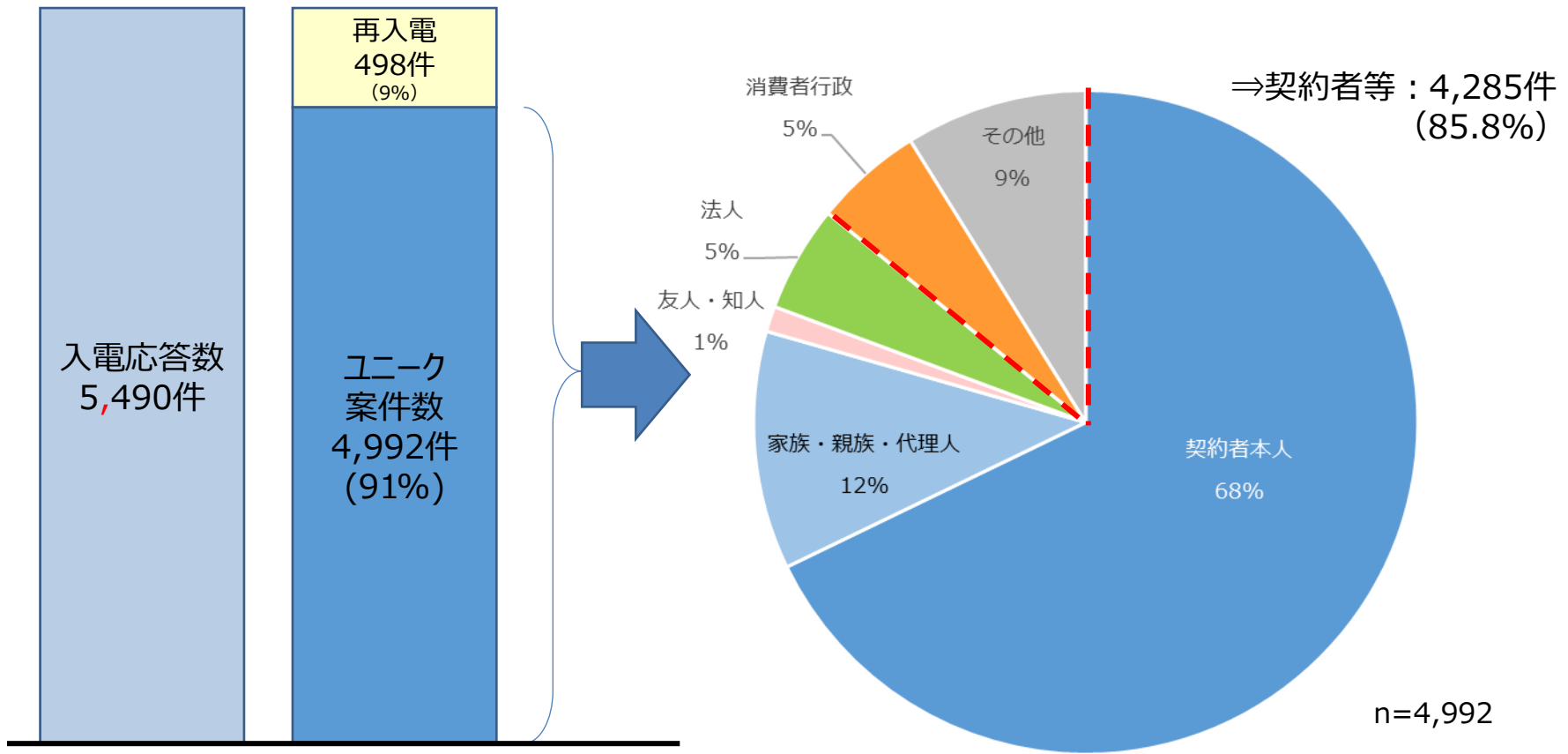
1. 入電状況の推移（四半期ベース）



	2022年度					2023年度				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
入電応答数	1,758	1,837	1,474	1,332	6,401	1,322	1,369	1,396	1,403	5,490
応答率	97.0%	91.7%	91.7%	95.2%	93.8%	88.9%	90.2%	94.2%	92.7%	91.5%

2. 相談者属性①

- 同一相談者からの再入電数を除いたユニーク案件数は、4,992件（91%）
- ユニーク案件数のうち、契約者等からの相談が86%、消費者行政機関（消セン・国センなど）からが5%と消費者行政機関の相談員にも貢献しています



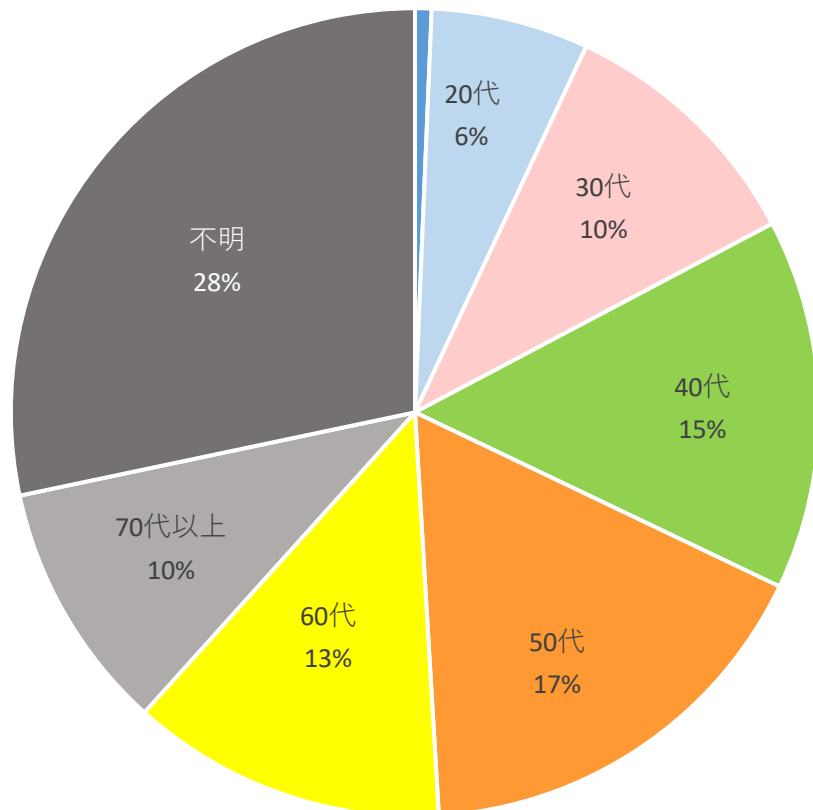
2. 相談者属性②

幅広い年齢層の契約者等の方々からご相談を頂いています

- 40代～50代が中心で32%、60代以上の方々からのご相談は23%
(各年代には高齢の契約者に代わっての相談者も含む)
- 男女比では男性からの相談が多い傾向にあり59%

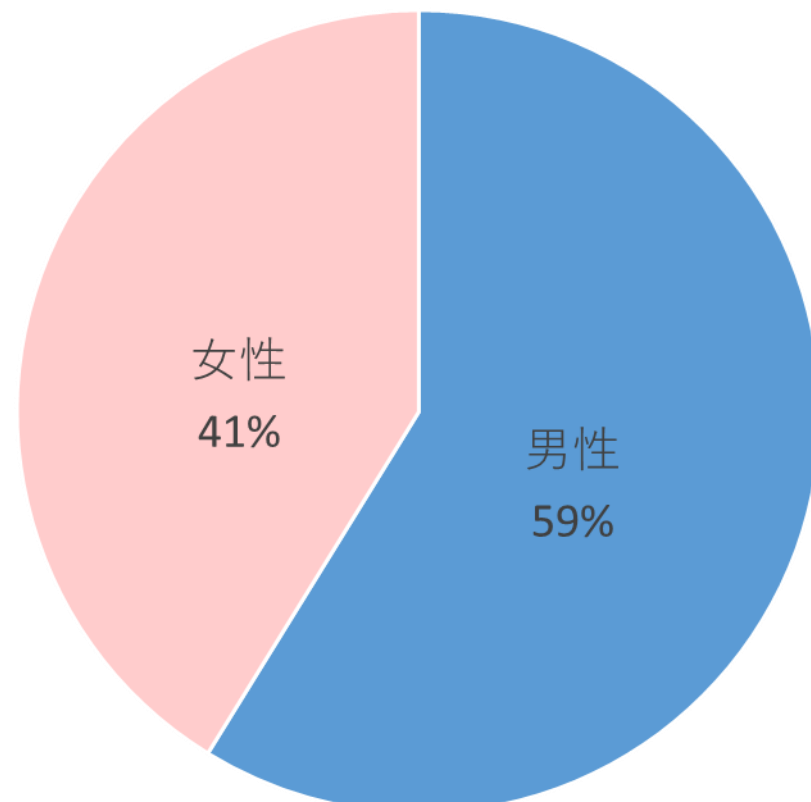
相談者年代

未成年 1% n=4,992



相談者性別

n=4,913

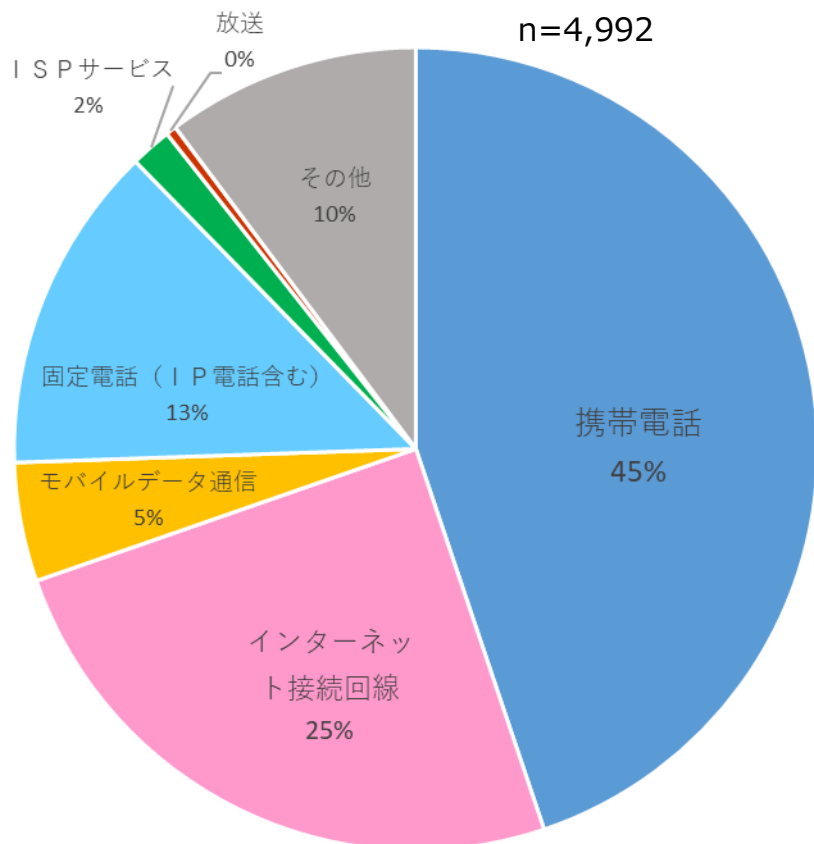


※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

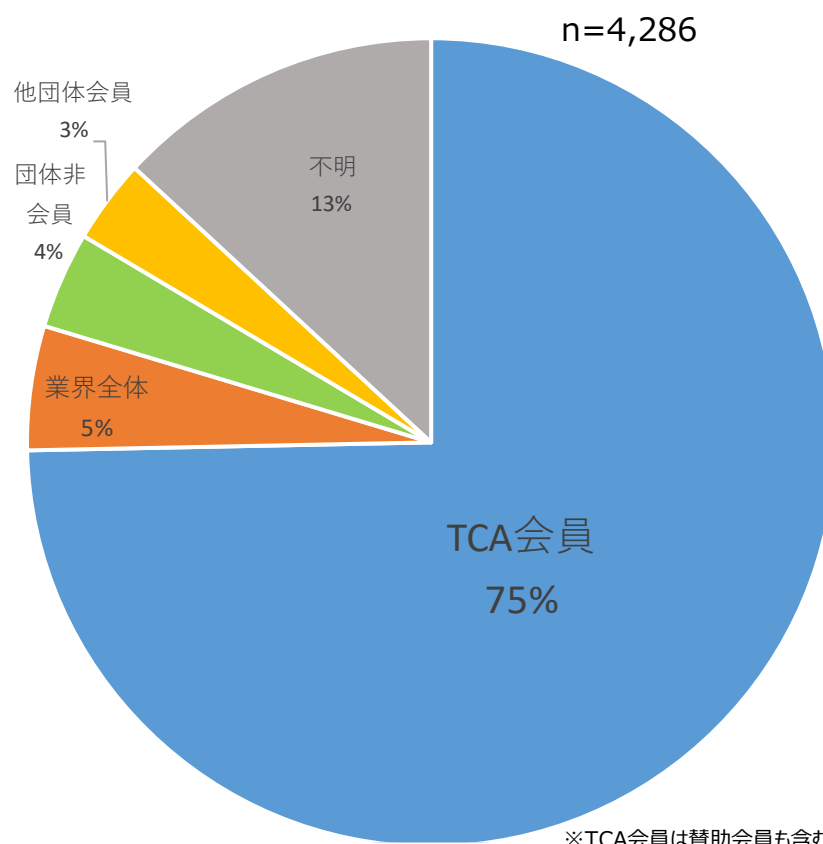
3. サービス種類別・事業者帰属別

- 携帯電話/インターネット接続回線を中心に、多様な相談に対応しています
- ☑ 携帯電話サービスに関する相談が45%、インターネット接続回線が25%
 - ☑ TCA会員に関する相談が75%、TCA・業界に関する相談は5%
 - ☑ 会員以外の事業者に係る相談（7%）についても、傾聴のうえできる限り対応

役務別



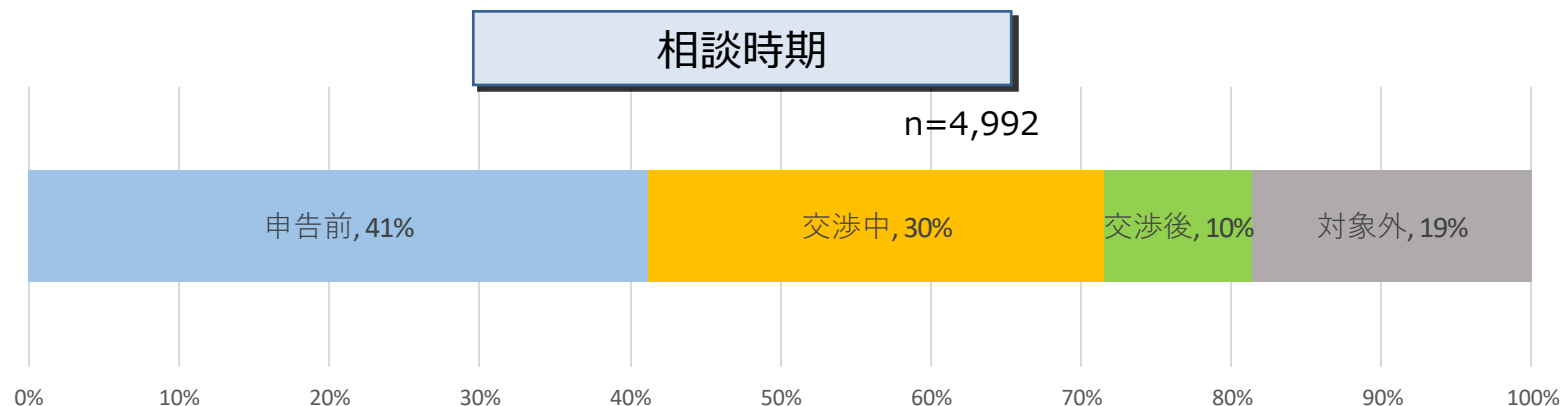
事業者団体別



※TCA会員は賛助会員も含む

※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

利用者の4割が、事業者への申告前にTCA相談窓口にて事前相談されています



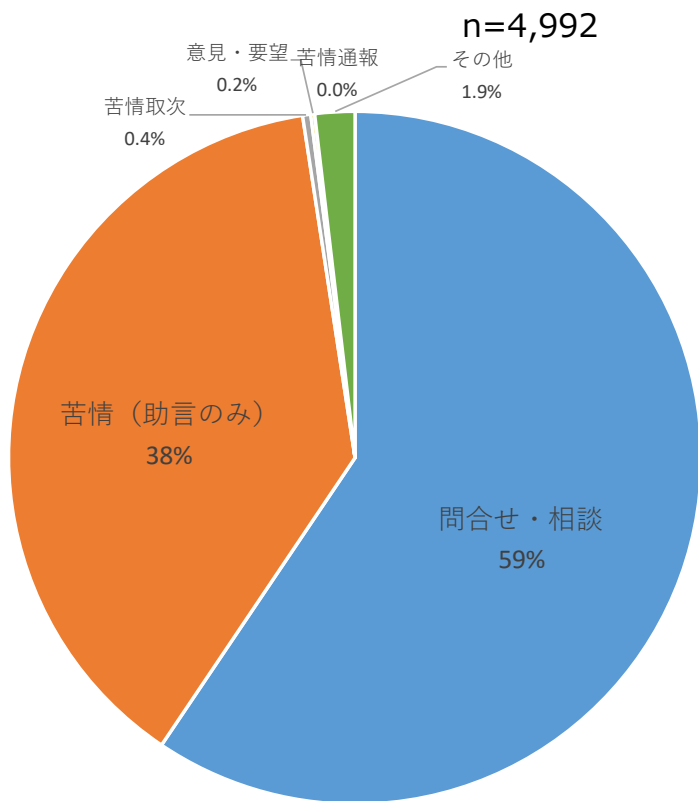
申告前	<ul style="list-style-type: none">・連絡先がわからない、どうしたらいいかわからない・交渉するうえでのアドバイスが欲しい・事業者の問題があるのではないか？ 等
交渉中	<ul style="list-style-type: none">・事業者の対応に不満である・事業者の言っていることは正しいのか？ 等
交渉後	<ul style="list-style-type: none">・事業者の対応に納得がいかないがどうか？・通報する。業界として改善を求める 等
対象外	<ul style="list-style-type: none">・業界全体など個別交渉先がない場合

※n=消費者行政・その他などを除いた案件数

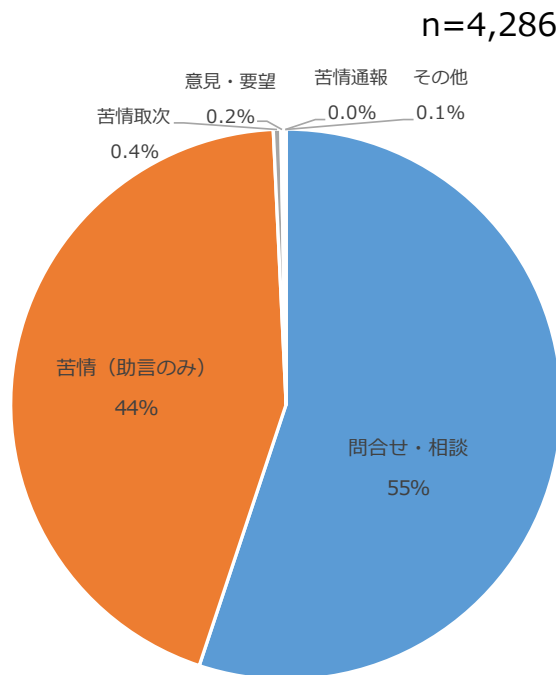
5. 受付区分（苦情・問合せ）

- 全体のうち、苦情（助言/取次/通報）が38.5%、問合せ相談が59%
- 契約者等から入電のうち、55%が問合せ相談

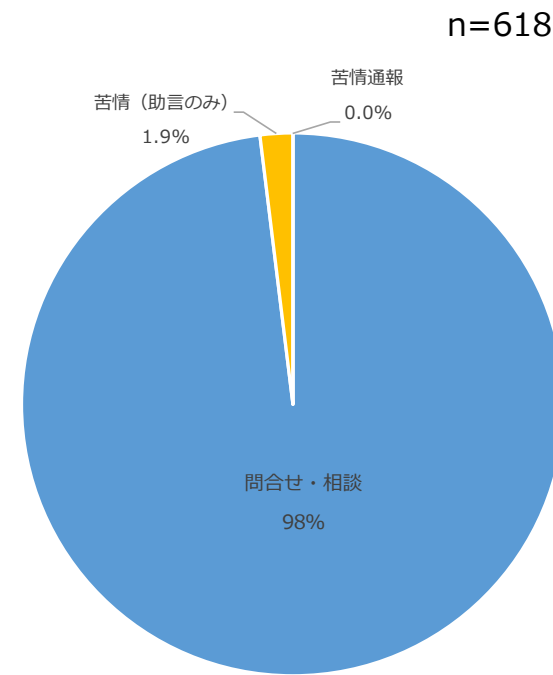
全体



（内訳）契約者等



（内訳）消費者行政等

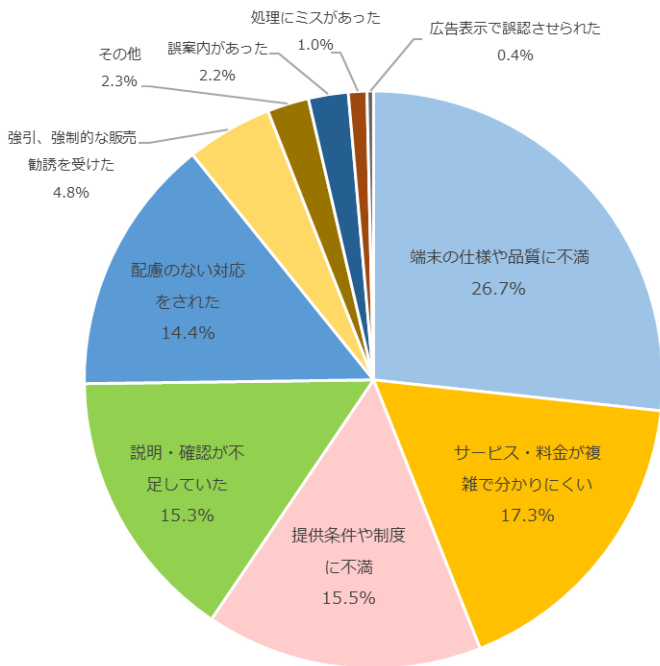


6. 相談者不満要因

- 不満要因（苦情）は上位3項目が全体の59.5%を占める
- 携帯電話は端末の仕様や品質に不満が最も多く24.0%、インターネット回線も同様に28.4%

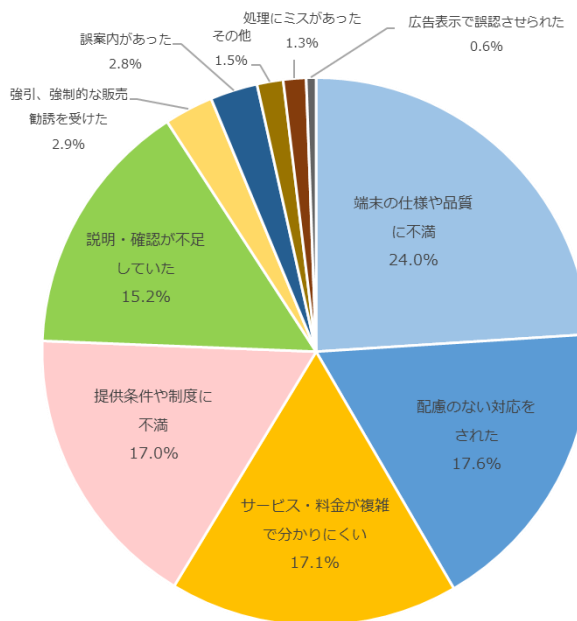
全体

n=1,932



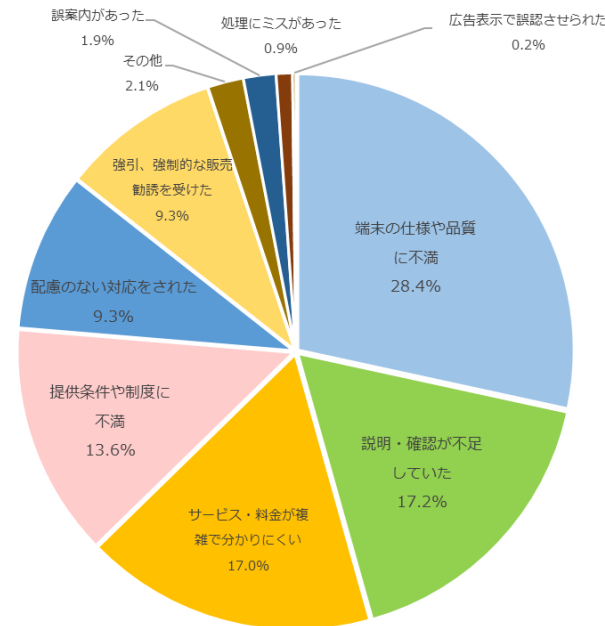
(内訳) 携帯電話

n=1,038



(内訳) インターネット回線

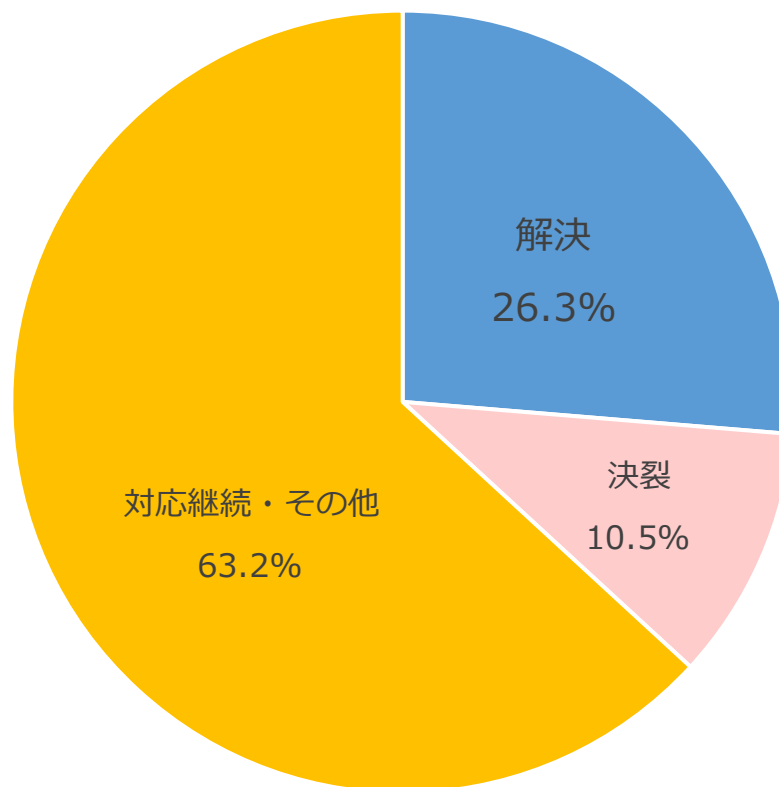
n=528



相談窓口から当該会員事業者へ取次ぎ、交渉に進んだ案件のうち事業者による対応の結果26.3%が解決・納得に至ったが、10.5%は決裂となっている。

事業者対応結果

n=19

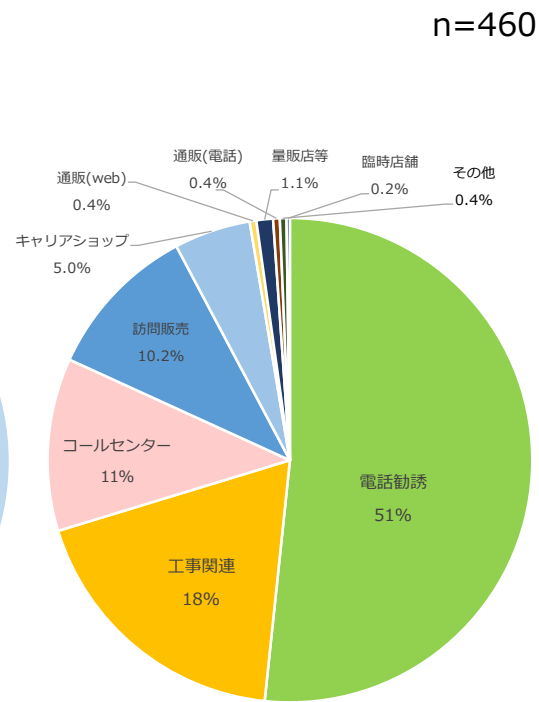
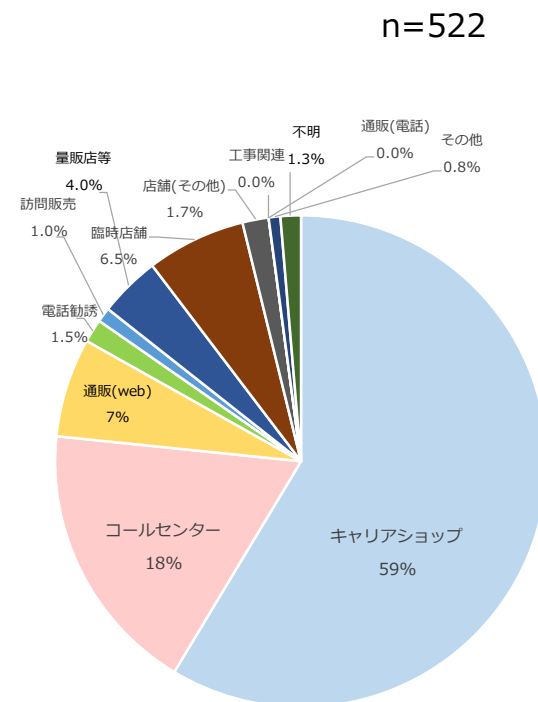
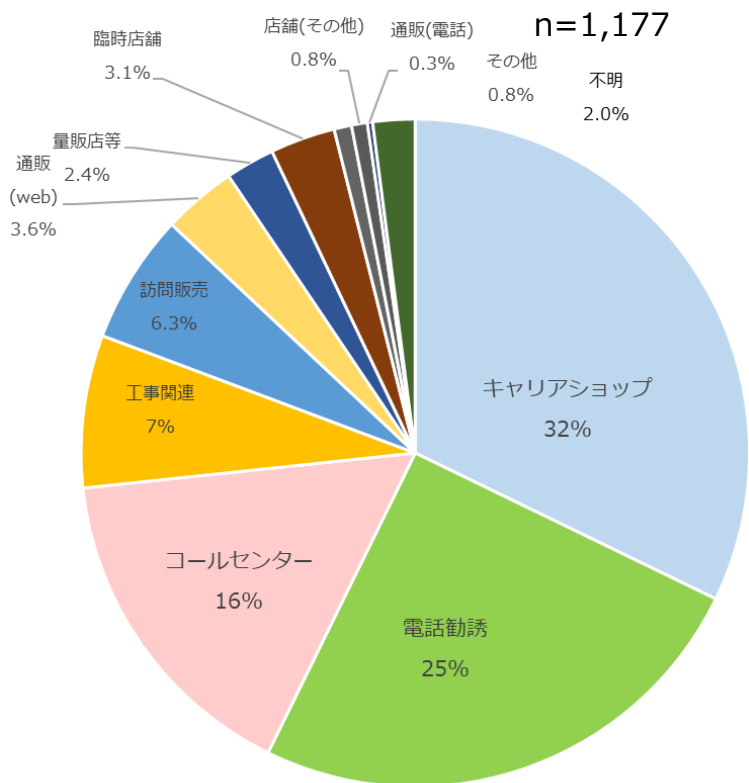


- トラブル起因の発生チャネルとしては、キャリアショップが全体の32%で最多
- 携帯電話はキャリアショップ59%、インターネット回線は電話勧誘51%で最多

全体

(内訳) 携帯電話

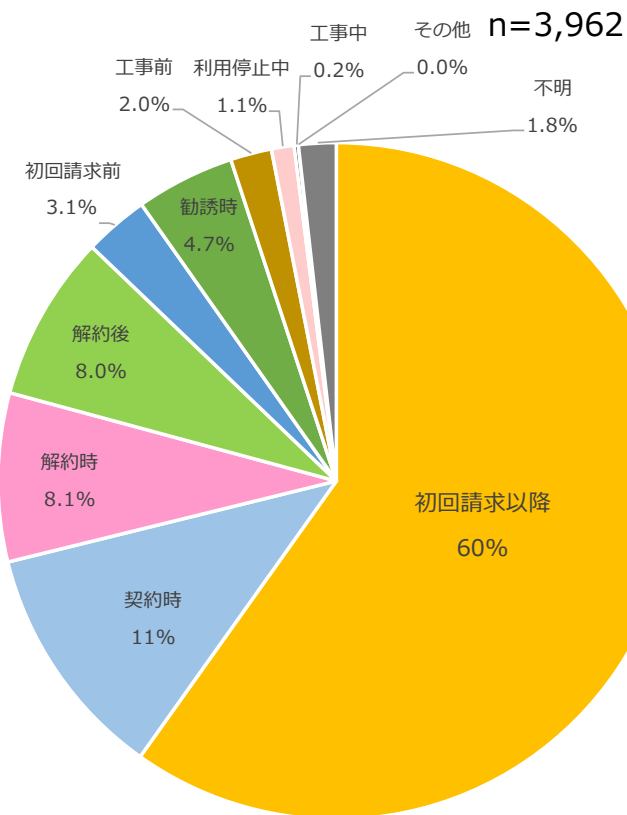
(内訳) インターネット回線



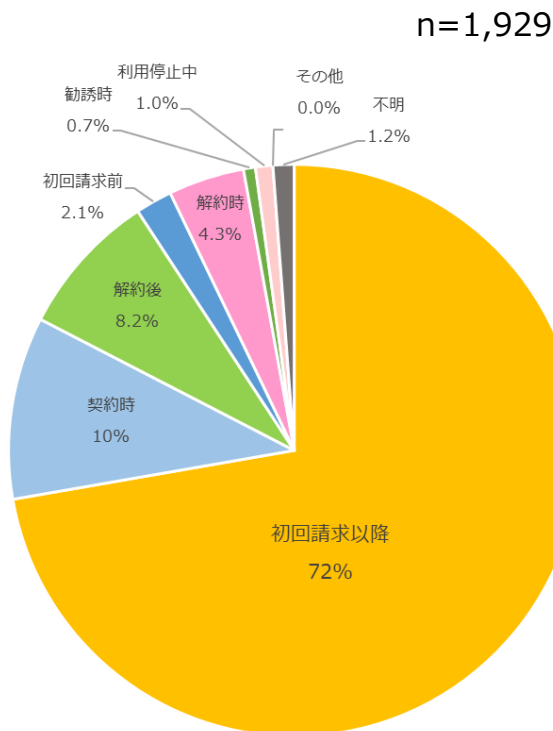
9. 発生時期（認識時期）

- トラブル発生時期は、全体として初回請求以降が60%で最多
- 携帯電話も初回請求以降が最多の72%、インターネット回線も同様に40%で最多

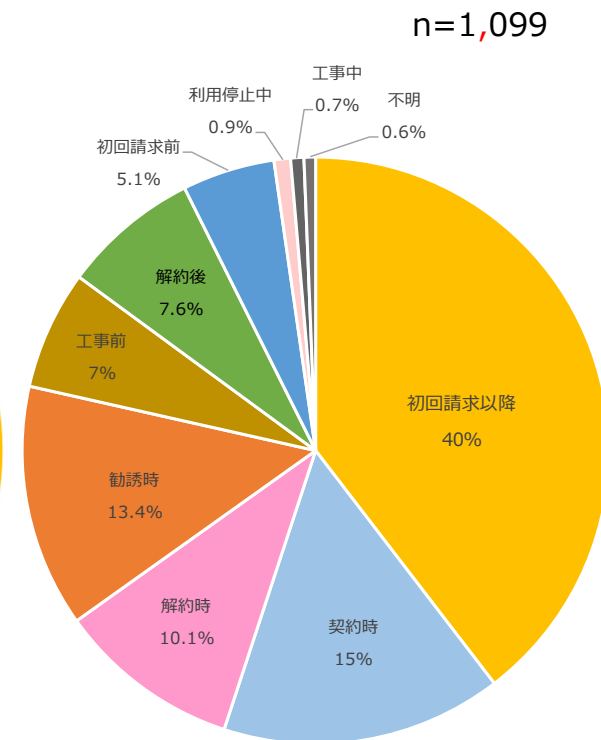
全体



(内訳) 携帯電話



(内訳) インターネット回線



10. 相談内容① (携帯電話サービス)

携帯電話サービス

n=2,238

- 接客態度への不満
- コールセンターの待ち時間が長い
- IVRがうまく進まない
- 契約時、故障対応時の不手際 等

- 度重なる修理や不具合発生
- データ移行トラブル 等

- 料金制度、課金方法に対する相談
- MNP時の解約金トラブル
- コンテンツ利用による高額請求
- 認識のない通話・データ通信による高額請求
- 諸事情による支払期日の延伸相談
- 割引対象外となる料金に対する不満
- 不払者情報交換（料金不払いのため契約不可）に関する相談
- CIC登録に関する相談 等

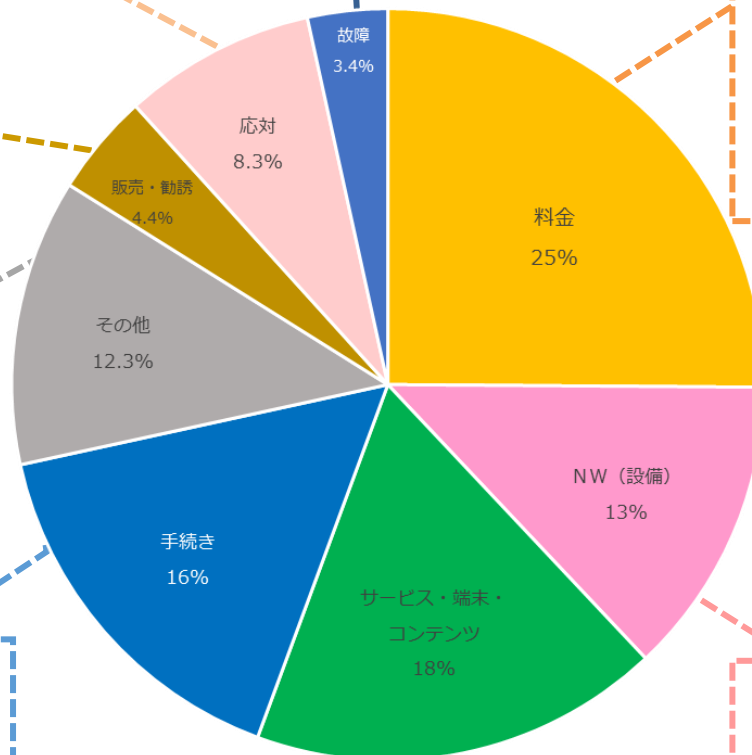
- 説明不足による誤認
- 不要な有料オプションがついていた
- 強引に不要な端末を勧められた
- 説明と異なるキャンペーン内容
- HPの表記がわかりにくい 等

- 迷惑メール対策に関する相談
- 架空請求電話・メールに対する苦情
- 適切な事業者連絡先に関する相談
- 歩きスマホに対する啓発活動について 等

- 本人確認に対する不満
- 契約審査NG
- 代理解約に対する苦情・問合せ
- 手続き誤り等による苦情 等

- 機種変更した端末機能に不満
- 端末補償交換サービスに対する不満
- キャリア決済に関する問合せ
- 設定方法、利用方法の問合せ
- 事業者提供コンテンツ・アプリに関する相談 等

- 通信速度制限に関する苦情
- サービス提供エリアに関する相談
- 特定の場所における電波環境への不満
- 通信障害（設備故障）に対する苦情 等



10. 相談内容②（インターネット接続回線）

インターネット接続回線

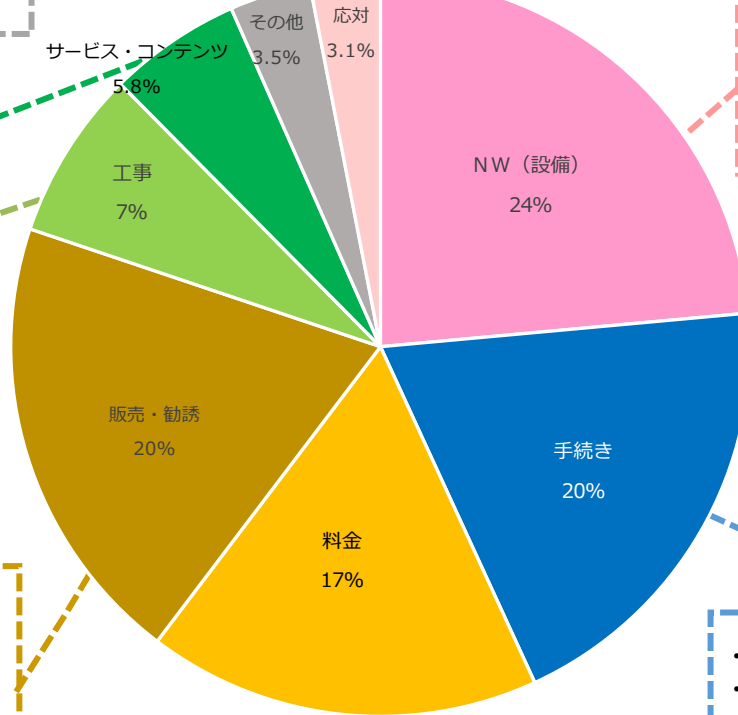
n=1,240

- ・接客態度への不満
- ・コールセンターの待ち時間が長い
- ・IVRがうまく進まない
- ・契約時、故障対応時の不手際 等

- ・サービスの申し込み方法についての相談
- ・Wi-Fiの仕組みや機能について知りたい
- ・電気通信事業者協会を騙る勧誘電話の相談
- ・適切な事業者連絡先に関する相談

- ・設定方法、利用方法の問合せ
- ・通信機器の不具合に関する苦情
- ・サポート対象OSに関する不満

- ・キャリア変更時の通信品質低下
- ・インターネットに繋がらなくなった
- ・通信障害に対する不満
- ・通信品質が不安定 等



- ・開通工事遅延に対する不満
- ・工事日連絡が来ない
- ・施工品質に対する不満
- ・開通NGに対する苦情 等

- ・販売勧誘時の説明不足
- ・代理店からの電話勧誘を止めたい
- ・迷惑勧誘に対する苦情通報
- ・光コラボにおける不適切な営業（名称詐称、覚えのない契約等）
- ・安くなると説明されて契約したが高くなった 等

- ・料金制度、課金方法に対する相談
- ・解約後も請求された料金
- ・解約時の違約金に関する不満
- ・割引の適用に関する不満 等

- ・キャンセル手続きが完了しているか不安
- ・手続き誤り等による苦情
- ・回線解約時にISP解約の説明がなかったことに対する不満
- ・光コラボ契約手続きに関する問合せ
- ・契約者死亡時の解約 等