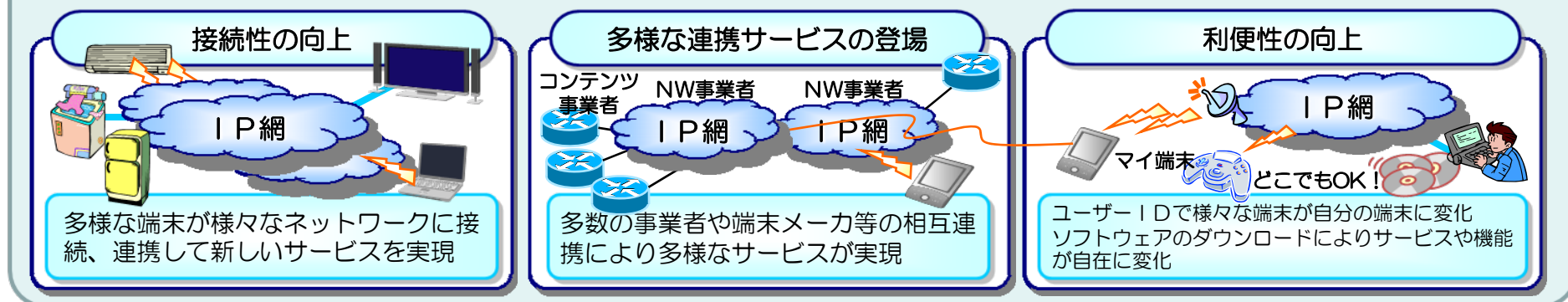


## IP化時代の通信端末



現状のトラブル解決の枠組みが機能しないケースが出現

- ① 端末トラブルに対処するため、責任の所在等を明らかにするための「責任分担モデル」の策定
- ② 端末利用をめぐる消費者保護のための、消費者、事業者、法律家等による検討の場の設置（不具合対応、紛争解決など）



2007年11月より、次世代IPネットワーク推進フォーラムにおいて、責任分担モデルの在り方について検討。

・2009年の年明けを目途に報告書Ver.1.0とりまとめ。  
（IP端末部会 責任分担モデルWGリーダー 平野 晋 中央大学教授）

## サービスの多様化

ネットワークの  
IP化に伴い  
サービスが変化

オープンなネットワークの提供により、電気通信サービスの多様化、高度化、多機能化が実現。今後ネットワークのIP化の進展により、この傾向は一層強まるものと想定。

## 問題発生箇所の多様化

サービスの多様化  
に伴い、問題発生  
箇所も多様化

利用者から見て、問題発生時に何が原因か、もしくは問題かどうかすら分かり難い事象が発生。

## 責任分担が多様化・複雑化・曖昧化

### リスク及び課題の抽出

関係する主体間の相互関係を整理し、主体別にどのようなリスク・課題が発生する可能性があるか、具体的なサービス、利用シーン毎に抽出する。

### リスク及び課題に対する解決策の検討

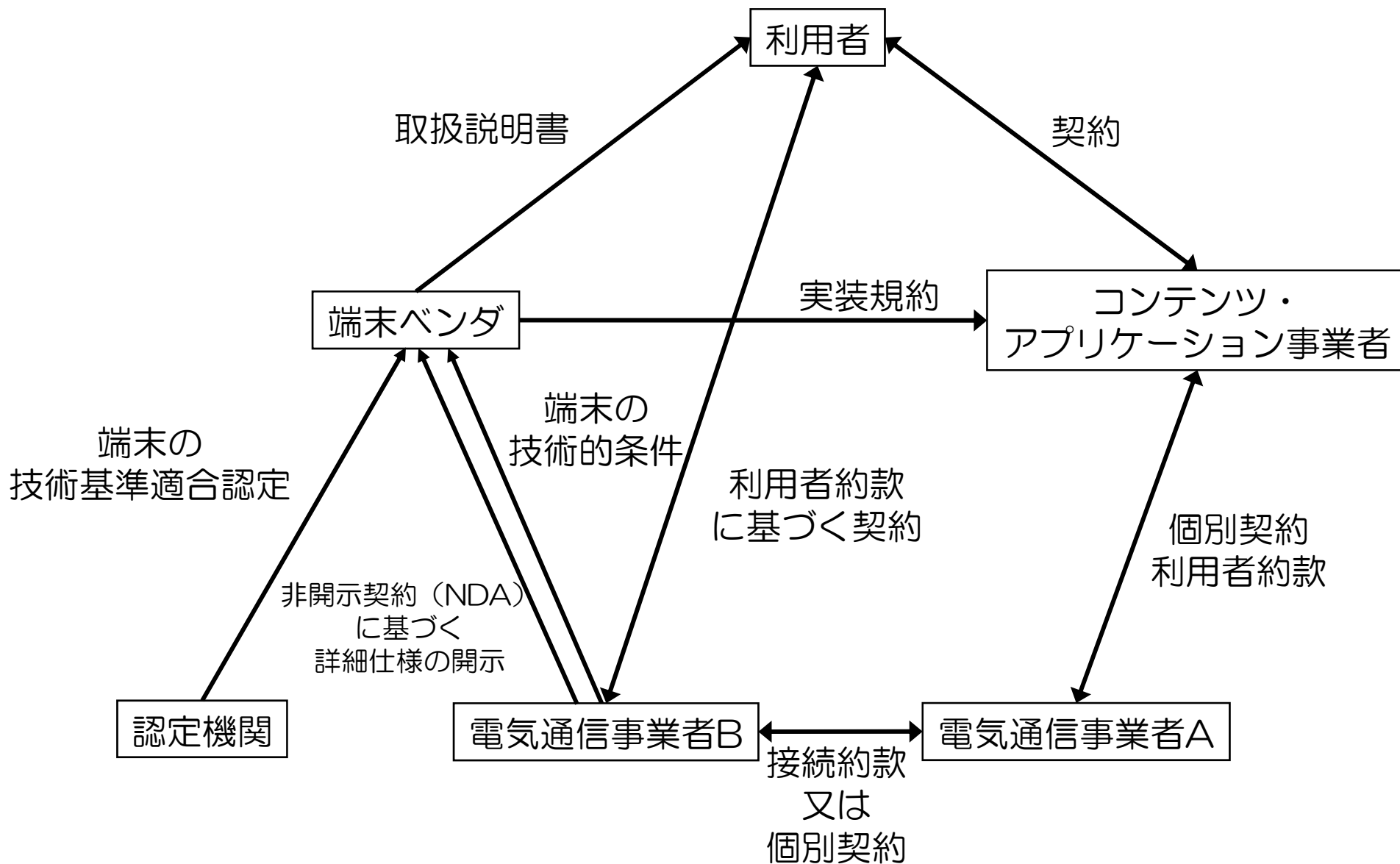
各主体がリスクや課題に対して適正に対応し、安定したサービス提供を行うために必要な技術的方策や規定の方法について検討。

サービス毎の積み重ね

新サービスへの適用

## 責任分担モデルの検討

標準機器構成、標準的なサービス適用形態でのリスク、課題、解決策のモデル




リスク主体	想定されるリスク	想定されるトラブル	具体的解決策の例（事前対策は●、事後対策等は■）
利用者	端末機器の故障	サービスの利用不可 サービスレベル低下	■端末ベンダが対応窓口を設置
	個人情報の流出	いたずら電話	●情報の暗号化
	ダウンロードしたソフトウェアの不具合	動作不良	●ソフトウェア認定の導入 ■ネットワークからの端末の切り離し
端末ベンダ	機器の実装レベルの不具合	電話がかけられない 音質が悪い	●端末ベンダが取扱説明書に提供条件を明示 ■端末ベンダが対応窓口を設置
	ソフトウェアのダウンロード及び実行◎	動作不良	●ソフトウェア認定の導入 ●端末ベンダが取扱説明書に提供条件を明示 ■ネットワークからの端末の切り離し
電気通信事業者	自社の設備の不具合	サービスの利用不可 サービスレベル低下	●設備の二重化（リスクの回避） ●適切な集約規模（リスクの低減） ●故障対応体制の充実（迅速な回復） ●約款へ提供条件を明示
	宅内設置された自社の設備に起因する事故	感電・火傷・負傷 火災	●取扱説明書等に基づく適正利用 ■電気通信事業者の対応窓口への相談 ■法規に基づく対応
アプリケーション・コンテンツプロバイダ	利用者のサービス規定外利用	機器の故障	●利用者約款等に提供条件を明記 ●利用者への適正利用の注意喚起、周知徹底 ●取扱説明書等の充実
	提供したソフトウェアの不具合	サービスの利用不可 サービスレベル低下	●ソフトウェア認定の導入 ■ネットワークからの端末の切り離し



個々のトラブルに関する責任主体等の明確化

共通	個々のトラブルに関する責任の所在の不確かさ	トラブル発生時の紛争処理の深刻化・長期化	●責任分担モデルの作成（契約約款、取扱説明書に記載） ■裁判外紛争処理（ADR）による紛争処理メカニズムの構築
----	-----------------------	----------------------	--

# 責任分担モデル（コンテンツのダウンロードによる不具合）

不具合	現行の記載 (◆は免責、◇は注意喚起)	責任主体	現行の対処	課題及び対応策
<p>ダウンロード機能自体の不具合（ソフトウェアのダウンロード及び実行における動作不良の場合）</p>	<p>取扱説明書／製品保証書への記載： ◇故障の症状例／簡易切り分け例の記載</p> <p>約款への記載： 契約者は、自営端末設備又は自営電気通信設備が契約者回線等に接続されている場合であって、当社の電気通信設備を利用することができなくなったときは、その自営端末設備又は自営電気通信設備に故障のないことを確認のうえ、当社に修理の請求をしていただきます。 前項の確認に際して、契約者から要請があったときは、当社は試験を行い、その結果を契約者にお知らせします。 本試験により当社が設置した電気通信設備に故障がないと判定した場合において、契約者の請求により当社の係員を派遣した結果、故障の原因が自営端末設備又は自営電気通信設備にあったときは、契約者にその派遣に要した費用を負担していただきます。</p> <p>約款への記載： 記載なし</p>	<p>端末ベンダ</p>	<p>利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 端末ベンダの窓口への故障の修理相談／切り分け相談</li> <li>・ 電気通信事業者にネットワークの正常性検証を依頼</li> </ul> <p>端末ベンダ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者からの故障相談受付</li> <li>・ 利用者への注意喚起</li> <li>・ 製品保証期間/条件の明示</li> </ul> <p>電気通信事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者からの故障相談受付（ネットワーク正常性検証）</li> </ul> <p>コンテンツプロバイダ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OS (相談窓口での対応)</li> <li>ミドルウェア (相談窓口での対応)</li> <li>アプリケーション (相談窓口での対応)</li> <li>シオン</li> </ul>	<p>(課題1) ダウンロード機能が不具合であると利用者が判別できる仕組みが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者がダウンロード機能の不具合であると判断できるための表示。</li> <li>・ 故障箇所の切り分け方法を取扱説明書へ記載。</li> <li>・ エラーコードの意味の公開（端末ベンダから、他の主体への公開）。</li> <li>・ 端末自動試験機能の実装（端末側が原因であるか、ネットワーク側が原因であるかを試験）。</li> </ul> <p>(課題2) 責任主体となる端末ベンダが負うべき責任の範囲について、明確化が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 免責事項の明確化</li> <li>・ 保証条件・保証範囲の明記</li> </ul> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div> <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>今後</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 現行の対処方法の検証</li> <li>② 各関係主体の採るべき措置の検討</li> <li>③ 約款等におけるモデル記載例等の提示 等を予定</li> </ul> </div>

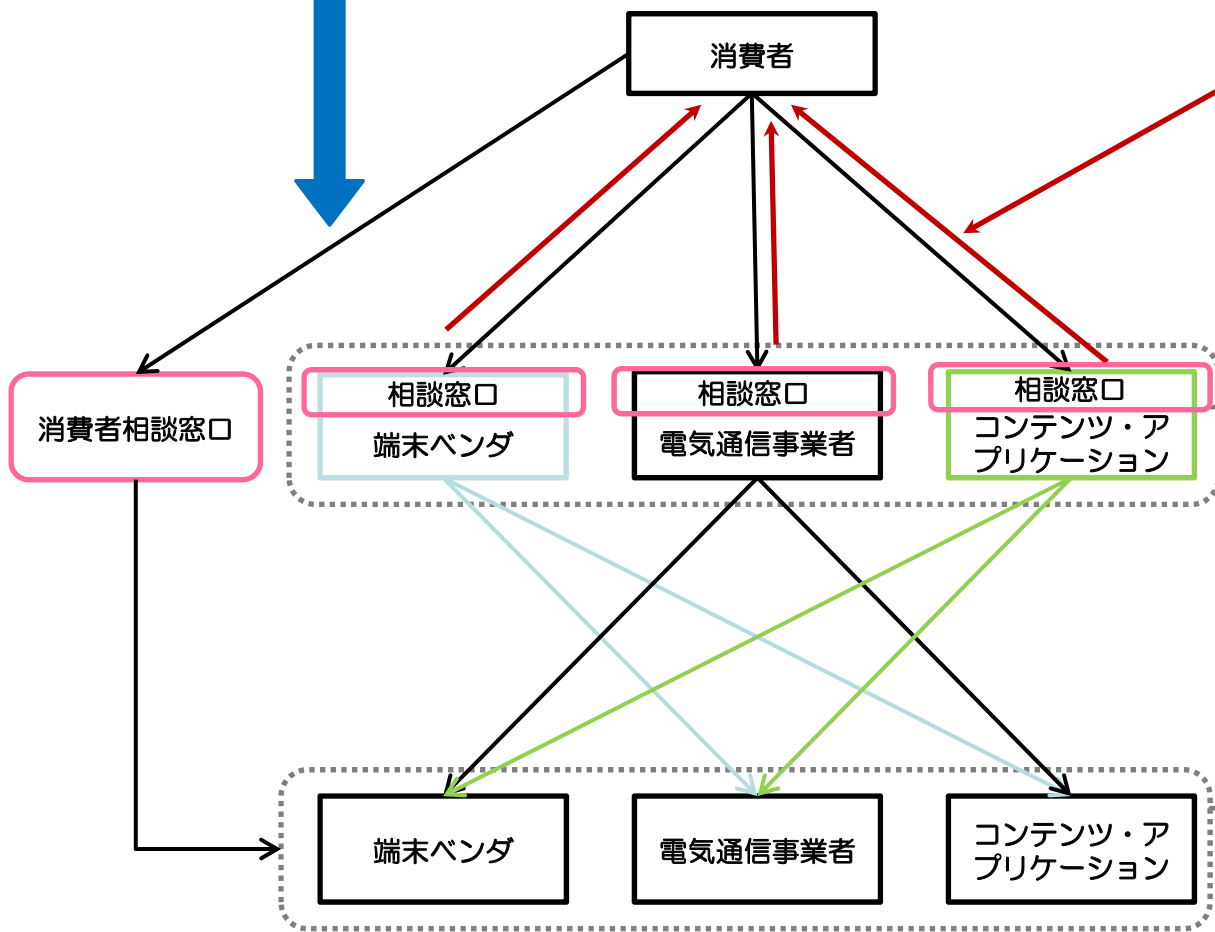
※ 責任分担モデルは、新たな課題の登場や不具合の発生等に応じて、随時、検討・更新を行っていく。

例えば、サービス提供に際しトラブルが生じた場合は、不具合を予め想定しておくことが困難であり、事後の対策となることから、消費者保護の観点に基づき以下の体制を構築することが望ましい。

不具合の原因が不明な場合においても、消費者の相談を受け付けられる体制が必要である。

1 消費者相談窓口への連絡があった場合について、受け付けた相談員が、責任主体を判断できるための責任分担モデルの充実化が必要である。

2 消費者が、各関係主体の相談窓口へ相談するケースがあり、その場合は、①から③の協力体制を築くことが必要である。



①消費者から問合せのあった不具合の原因が、問合せを受けた主体にない場合であっても、消費者への差戻し（たらい回し）がないように協力体制を確立が必要。  
 ※例えば、ソフトウェアのダウンロードによる不具合の場合は、以下の項目を消費者から提供してもらうことが必要。  
 ① 不具合の内容  
 ② 端末の情報（機器名、購入年月日等）  
 ③ インターネット契約情報（契約先、プラン等）  
 ④ ダウンロードしたソフトウェア情報（提供元、取得方法等）

②消費者の問合せを受けて原因を調査する。自らが原因でない場合は、消費者へ差戻すのではなく、他の主体へ不具合原因の調査を依頼する。  
 例：端末ベンダが不具合の問合せを受けた場合、端末が原因かどうか調査し、端末が原因でない場合は、消費者のインターネット契約情報、ダウンロードしたソフトウェア情報から、他主体へ原因の調査を依頼。

③依頼に従って原因究明を行い、原因が判明した場合は、原因となる主体が責任主体として消費者からの問合せに対処する。  
 例：端末ベンダからの依頼により、電気通信事業者が自らの設備等に関して原因の有無を調査し、原因があった場合には、電気通信事業者が責任主体として消費者へ必要な対応を行う。

目的＝紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な確保に資する





# 民事訴訟手続とADRとの比較

## 民事訴訟手続とADRとの比較

	民事訴訟手続	ADR
手続を主宰する構成員	裁判官に限定	裁判官に限定されない →各分野の専門家の活用が可能
手続の公開	公開	非公開 プライバシーや営業・技術の秘密に関わる紛争を非公開手続により解決可能
紛争の解決基準	実体法 和解による解決以外は、法律上の権利義務の存否の確認、義務履行の命令に限られる	実体法にとらわれない 実体法以外の条理にかなった解決基準を採用し、紛争の実情に応じた解決が可能
事実の存否に対する判断	事実の存否を一義的に確定する必要 和解による解決以外では、心証が灰色であるときにも、証明責任によってその存否を確認	必ずしも事実の存否を一義的に確定する必要はない 心証の度合いに応じた柔軟な解決が可能
利害関係人の参加	(判断の対象が当事者間の権利関係に限定されるため) 和解によらない限り、当事者間のみの紛争を解決	(判断の対象が当事者の権利関係に限定されないため) 利害関係を持つ者を広く参加させることにより、紛争の全体的解決が可能
相手方の応答義務	応訴の負担を負う 被告が控訴しない場合にも強制力を有する	応答義務はない 当事者間の契約上、紛争が生じた場合にはADRによる紛争解決に応じる旨をあらかじめ定めておくことが考えられる
解決結果の履行確保	確定判決は債務名義となる 債務名義に基づいて強制執行が可能	解決結果は原則として債務名義とはならない 債務の履行を確保するためには、解決結果に基づいて公正証書を作成しておく等の措置が考えられる
手続に必要な費用	(法律専門家による十分な主張・立証活動や専門家による鑑定が必要な場合があり) 申立費用の他に弁護士費用や鑑定費用が必要	(法律専門家に頼らずに、当事者自らの手で紛争を解決し得るため) 原則として弁護士費用や鑑定費用は不要

## ADRの類型(例)

### 調整型

紛争の解決を図るため、当事者間の合意を調達しようとするもの

- (例)・民事調停  
・裁判上の和解  
・調停・あっせん 等

### 裁断型

あらかじめ第三者の審理・判断に従うという一般的合意のもとに手続を開始させるもの

- (例)・裁定  
・仲裁 等

### 司法型

裁判所内で行われるもの

- (例)・民事調停・家事調停  
・裁判上の和解

### 行政型

独立の行政委員会や行政機関等が行うもの

- (例)・公害等調整委員会  
・建設工事紛争審査会  
・国民生活センター 等

### 民間型

民間組織や弁護士会、業界団体等が運営するもの

- (例)・国際商事仲裁協会  
・弁護士会仲裁センター  
・各種PLセンター 等

手続構造に着目した分類

設営機関に着目した分類

# 認証紛争解決事業者一覧（2008年11月1日現在、21者）

資料62

取り扱う紛争の範囲	認証紛争解決事業者名
民事に関する紛争（全般）	大阪弁護士会（民事紛争処理センター） 京都弁護士会（紛争解決センター） 横浜弁護士会（紛争解決センター） 愛知県弁護士会（紛争解決センター、西三河支部紛争解決センター） 兵庫県弁護士会（紛争解決センター）
民事に関する紛争（紛争の価額が140万円以下のものに限る。）	神奈川県司法書士会（調停センター）
商事紛争	財団法人 日本商事仲裁協会（東京事務所、大阪事務所）
スポーツに関する紛争	日本スポーツ仲裁機構
製造物責任等に関する紛争	財団法人 家電製品協会（家電製品PLセンター） 財団法人 自動車製造物責任相談センター
土地の境界に関する紛争	大阪土地家屋調査士会（境界問題相談センターおおさか） 愛媛県土地家屋調査士会（境界問題相談センター愛媛）
特定商取引に関する紛争	社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（Consumer ADR）
下請取引等に関する紛争	財団法人 全国中小企業取引振興協会（下請適正取引推進センター（下請かけこみ寺本部）） 財団法人 東京都中小企業振興公社（下請取引紛争解決センター（下請センター東京））
労働関係紛争	京都府社会保険労務士会（社労士会労働紛争解決センター京都） 全国社会保険労務士会連合会（社労士会労働紛争解決センター） 社団法人 日本産業カウンセラー協会（ADRセンター）
金融商品の取引に関する紛争	日本証券業協会（証券あっせん・相談センター、証券あっせん・相談センター大阪支部）
ソフトウェアに関する紛争	財団法人 ソフトウェア情報センター（ソフトウェア紛争解決センター）
事業再生に関する紛争	事業再生実務家協会
夫婦関係等に関する紛争	社団法人 日本産業カウンセラー協会（ADRセンター）

## ネットワークの中立性に関する懇談会報告書(07年9月)抜粋

### 3. ネットワークのコスト負担の公平性に係る検討課題

#### 4) 帯域制御に関する政策の方向性

##### 4-2) 紛争処理機能の強化

通信事業者とコンテンツプロバイダ等の上位レイヤーの事業者との間の紛争事案については、現行制度上は事業者間において解決されることが基本であるが、こうした紛争事案が今後増加することが想定され、かつこうした紛争事案を個別に解決に導くことによってインターネットの供給能力の有効活用が図られることが期待される。

このため、電気通信事業紛争処理委員会を活用した紛争処理手続の拡充の是非も含め、裁判外紛争処理制度(ADR: Alternative Dispute Resolution)の活用について検討することが望ましいと考えられるところであり、行政当局においては07年度中を目途にこうした仕組みについて関係事業者等の意見等を踏まえつつ検討を行い、速やかに措置することが適当である。

この場合、電気通信事業法の枠組みを踏まえ、通信事業者が上位レイヤーの事業者を差別的に取り扱うことにより電気通信の健全な発展が阻害されていないか等の観点から、具体的な制度設計が行われることが求められる。また、その際は公正競争にかかる規範(制度運用方針)の明確化が求められる。

## モバイルビジネス研究会報告書(07年9月)抜粋

### 第4章 モバイルビジネスの活性化に向けた市場環境整備の推進

#### 5. 消費者保護策の強化

モバイルビジネス市場においては料金プランやサービスが複雑化・多様化しており、消費者(利用者)が正しい情報に基づいて携帯端末や通信サービスを選択することが困難な面がある。こうした中、モバイルビジネス活性化の趣旨はあくまで利用者利益の確保にあることを踏まえれば、一層の消費者保護策の強化を推進していくことが必要である。このため、例えば以下のような施策について、関係者の意見等を踏まえつつ検討していくことが求められる。

モバイルビジネスに関する苦情等を体系的に整理するとともに (省略) **ADR(Alternative Dispute Resolution: 裁判外紛争処理制度)の更なる整備を図り**、消費者の苦情等を可能な限り迅速に解決する仕組みを構築する方向で検討することが適当である。