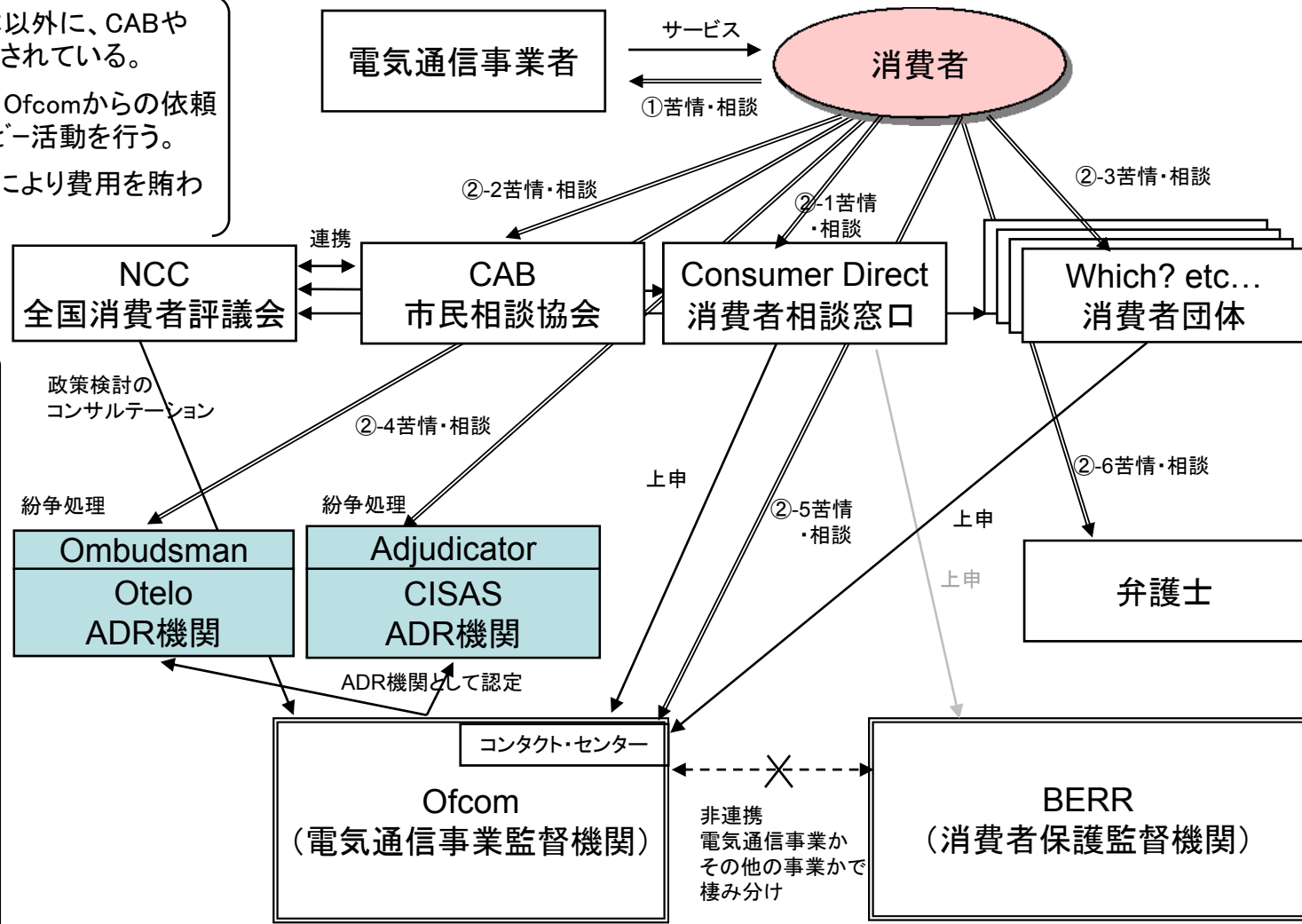


英国での電気通信事業に関する苦情処理体制

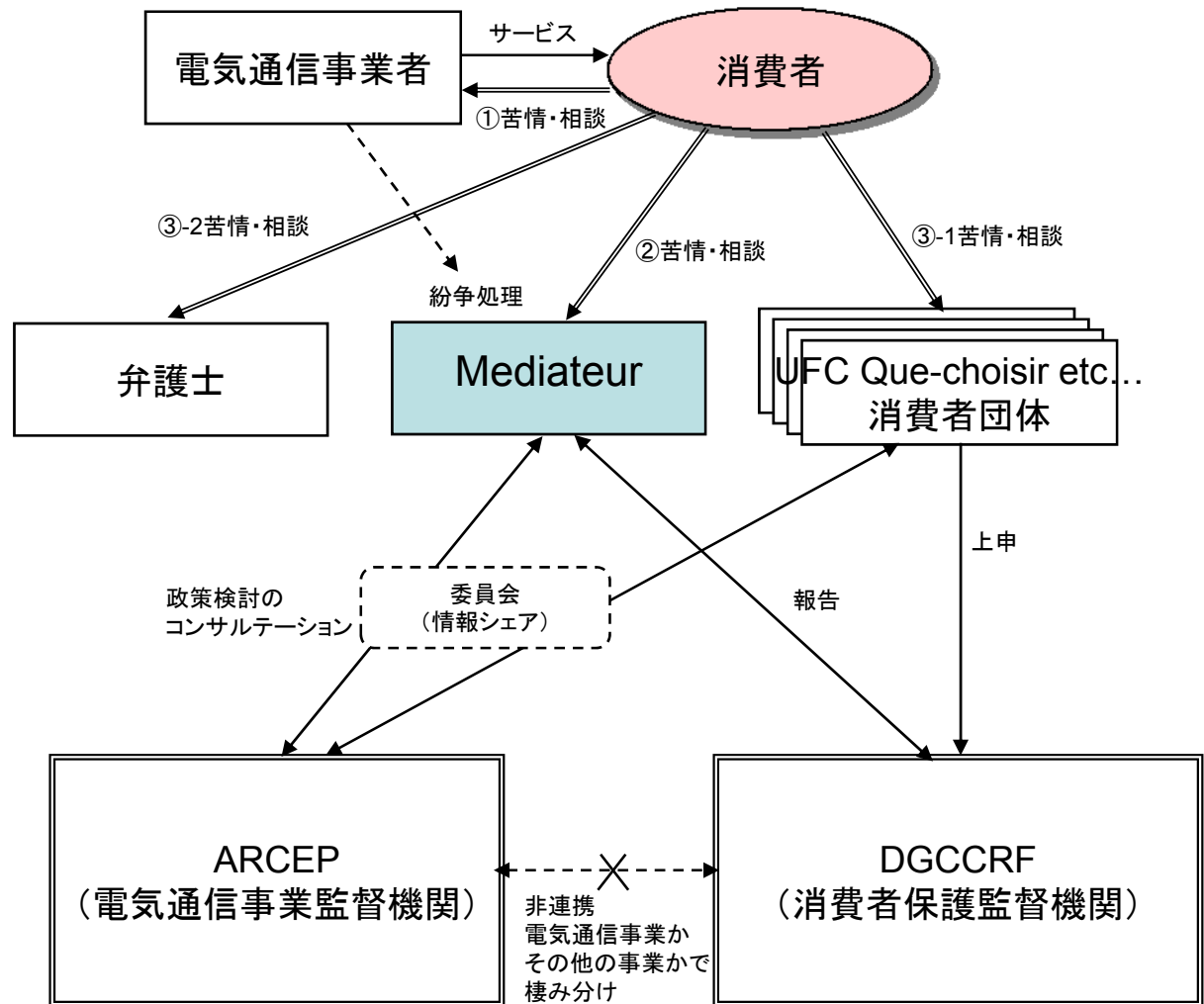
- 消費者には、Ofcom及び消費者団体以外に、CABやConsumer Direct等の相談窓口が用意されている。
- NCCは消費者からの窓口は持たず、Ofcomからの依頼に基づきコンサルテーションやEULレベルでのロビー活動を行う。
- NCC・CAB・Consumer Directは政府により費用を賄われ設立。



・ Ofcomにコンタクトセンターがあり、消費者が苦情を直接伝えられる仕組みがある。

- OteloとCISASはOfcomに認定されたADR機関として実際の紛争処理を担当。
- 事業者による拠出金及び紛争処理費用にて両社の運営資金が負担されている。(政府との資金的つながりは全くない。)
- 全ての電気通信事業者は、Ofcomが認定したADRスキームのいずれかの機関に属さなければならない。
- OteloにおいてはOmbudsman、CISASにおいてはAdjudicatorが最終的な調停者。
- ADR機関への申し込みは、電気通信事業者に相談して3か月以上経過しても解決しなかった案件のみ可能。
- Oteloにおいては暫定裁定案、CISASにおいては事業者の回答等に同意できなかった場合のみ、Ombudsman又はAdjudicatorの裁定を求めることとなる。(CISASの場合、裁定となった際には電気通信事業者の費用負担額が大きくなるスキームとしているため、実際には、裁定を求める前に示談となるケースが多い。)

- 事業者と消費者の間で問題が解決しなかった場合は、事業者はMediateur(調停人)を紹介する義務がある。
- Mediateurにより紛争処理を図るものの、もし解決されなければ、消費者団体や弁護士に相談することも可能である。
- 事業者による拠出金及び紛争処理費用にてMediateur運営資金が負担されている。(政府との資金的つながりは全くない。)
- Mediateurの決定に法的拘束力はなく、事業者、利用者とも、従うかどうかは自由に選べる。
- 事業者にとっては、紛争処理の件数に伴いMediateurへの支払が加算されるため、専門部署を設置し社内での解決を図っている。
- MediateurはDGCCRFへの報告義務があり、あくまでも公正な立場として仲介するスキームができています。



独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律について

独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律の概要 (平成20年4月25日成立、同5月2日公布)

消費者紛争をめぐる事情

- 近年、消費者紛争の発生件数は急増。内容も複雑・多様化。

	国民生活センターや都道府県の消費生活センターでの 相談件数	うちあっせん件数 (うち不調)
平成8年	35万件	38千件 (2,432件)
	↓ <約3倍>	↓ <約2倍>
平成18年	110万件	60千件 (4,793件)

消費者紛争の特性

- 消費者と事業者との間には情報及び交渉力において構造的な格差。
→ 対等な当事者を前提とする裁判は必ずしもなじまない。
- 被害金額が少額。
→ 裁判による救済はコストの面で見合わず、ともしれば泣き寝入り。

消費者基本法における国民生活センターの役割

事業者と消費者との間に生じた苦情のあっせん等における中核的機関として積極的な役割を果たす。

現行の独立行政法人国民生活センター法上、紛争解決機能についての明文の規定なし。

消費者紛争の適正・迅速な解決を促進

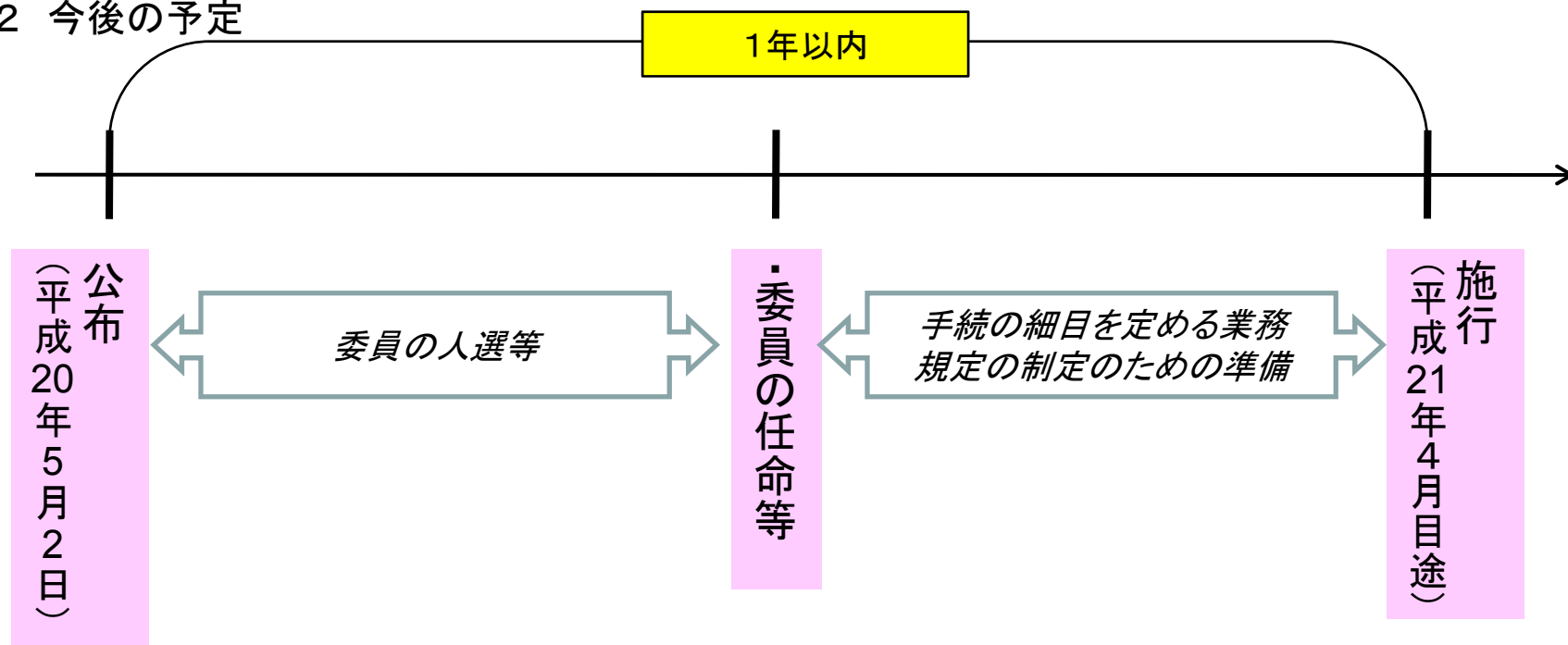
国民生活センターが行う紛争解決の手続を整備し、

- 消費者と事業者との間に生じた紛争のうち、その解決が全国的に重要である紛争を処理。
- 独立して職権を行う紛争解決委員会を設置。
- 委員は法律等に関する専門的知識経験を有する者のうちから任命。専門性を確保するため特別委員も任命。
- 和解の仲介及び仲裁を実施。
- 当事者の双方又は一方からの申請により手続を開始。
- 当事者の出席・文書等の提出を求めることが可能。
- 時効の中断及び訴訟手続の中止の法的効果を付与。
- 国民生活の安定・向上のため必要があるときは結果の概要を公表。
- 和解内容等の義務が履行されない場合には委員会が勧告。

1 検討経緯

- **国民生活審議会における検討結果**（「国民生活における安全・安心の確保策について」（平成19年6月4日）、「国民生活センターによる消費者紛争解決制度の在り方について」（平成19年12月18日））
- **生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策**（平成19年12月17日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合）
- **国民生活センターの機能の充実についての福田内閣総理大臣(当時)からの指示**等を踏まえ、国民生活センターに裁判外紛争解決機能を付与し、消費者が巻き込まれる紛争を裁判によらず適正・迅速に解決するための法整備を検討。

2 今後の予定



○ ○ ○
消費者紛争の適正・迅速な解決
泣き寝入りしていた多数の同種被害者へ解決指針を提示
同種被害の未然防止

電気通信事業紛争処理委員会は、01年11月30日に電気通信事業者間の接続等に関する紛争を迅速・公正に処理する専門的組織として設置され、以下の3つの機能を担っている。

なお、08年4月1日より、無線局の開設等に伴う混信防止に関するあっせん・仲裁手続を開始した。

あっせん・仲裁

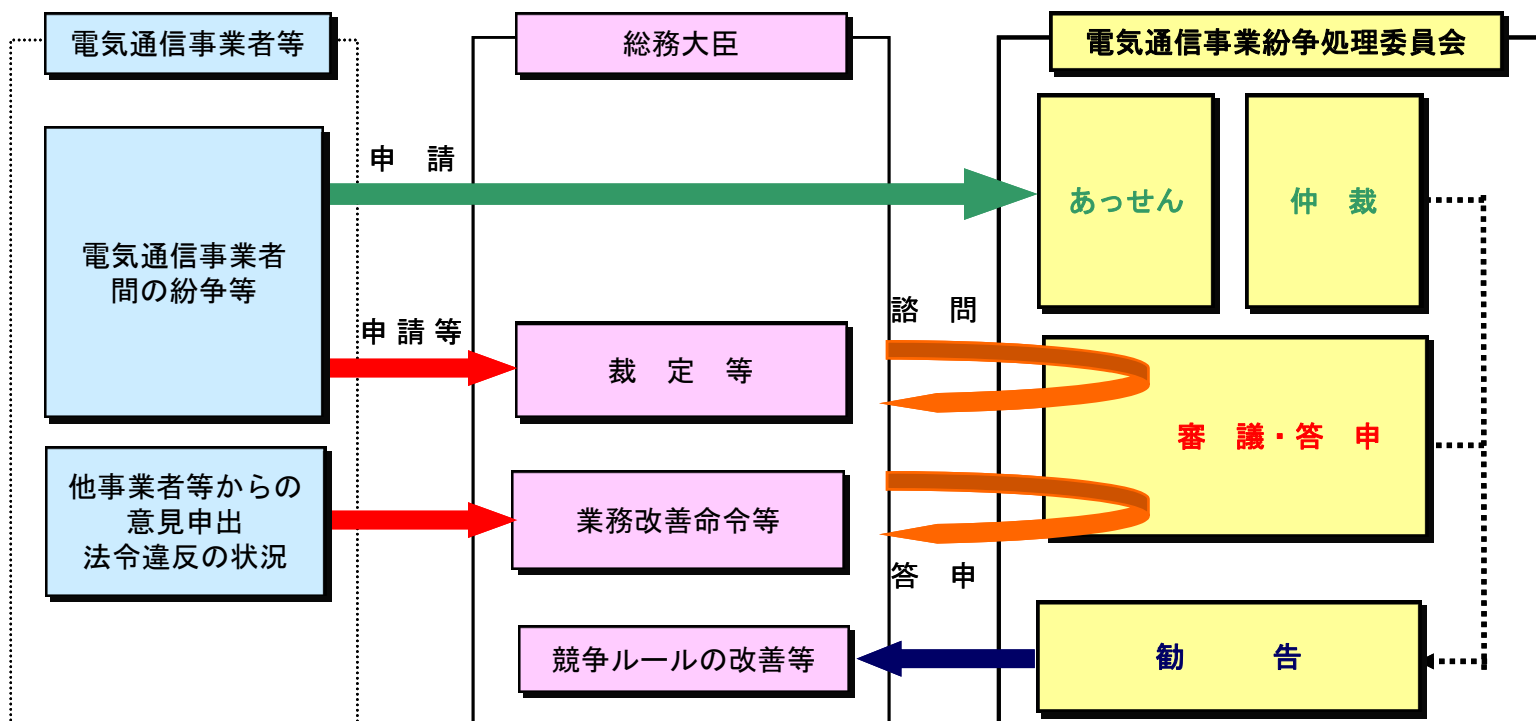
- 電気通信事業者間における接続や無線局の開設等に伴う混信防止等に関する紛争に対し、簡易・迅速な合意を形成するため、委員会は、「あっせん」や「仲裁」を実施。

諮問に対する
審議・答申

- 総務大臣が、①接続の協議開始命令、②協議不調の場合の協定細目の裁定、③料金等に係る業務改善命令等の行政処分を行う際に、総務大臣から諮問を受け、審議・答申を行う。

勧告

- 以上を通じて明らかになった、競争ルールの改善等について、総務大臣に対し勧告。



1 専門性を活かした迅速な紛争解決

紛争解決に要する時間:平均約1か月半(2週間~8か月)

→費用・時間面での当事者の負担軽減、早期サービス開始による利用者利便向上

【参考】 総合規制改革会議 14年度中間とりまとめ(平成14年7月23日)

第3章 1. (3) 2) 専門的機関の整備

1. 電気通信事業分野では、平成13年に電気通信事業紛争処理委員会が設置され、専門性及び中立性が確保された体制の下で、迅速な対応がされている。

2 紛争の未然防止

- ・「**電気通信事業者**」相談窓口を設けて、本格的に紛争化する前段階においても当事者からの相談に対応(→この段階で解決するケースもある)
- ・過去の紛争処理事案に関する情報を積極的に公開(ウェブサイト、紛争処理マニュアル)。委員会の紛争処理の前例を事業者が参照することにより、類似多数の紛争の発生を未然に防止

3 セイフティネット機能

- ・電気通信事業者は他事業者との協議にあたり、万一、紛争化した場合であっても、委員会という公正・中立な第三者機関の場で自己の考え方を主張できる機会が保障されていることで、事業展開に際して安心感を持つことができる。

4 総務大臣への「勧告」を通じた、競争ルールの改善

- ・ブロードバンドサービスの競争促進、固定発携帯電話料金の低廉化などに一定の貢献

(08年4月1日現在)

1 あっせん 48件

(あっせん及び仲裁の平均処理期間約44日)

- 「接続に係る費用負担」に関する件 (34件)
- 「接続の諾否」に関する件 (3件)
- 「接続協定の細目」に関する件 (2件)
- 「電気通信役務の提供に係る契約の取次ぎ」に関する件 (1件)
- 「接続に必要な工作物の利用」に関する件 (4件)
- 「設備の利用・運用」に関する件 (3件)
- 「接続に必要な設備の設置」に関する件 (1件)

2 仲裁 3件

(※いずれも、他方事業者が申請を行わず、仲裁は実行されず、あっせんや大臣命令に移行。)

- 「接続に係る費用負担」に関する件 (2件)
- 「接続に必要な設備の設置」に関する件 (1件)

3 諮問・答申 6件

(諮問から答申まで平均約33日)

- 業務改善命令 (2件)
- 土地等の使用に関する認可 (1件)
- MVNOとMNO間の接続協定に関する裁定 (1件)
- 料金設定権に関する裁定 (1件)
- 接続に関する協議再開命令 (1件)

4 勧告 3件

- コロケーションのルール改善に向けた勧告 (1件)
- 接続における適正な料金設定が行い得る仕組みの整備の勧告 (1件)
- 接続料金の算定の在り方などMVNOとMNOとの間の円滑な協議に資する措置の勧告 (1件)

1 紛争処理に係る情報収集等の強化

今後、次世代ネットワーク(NGN)の構築、無線ブロードバンド事業者やMVNOの参入などを背景として、新たな紛争の発生が想定される。

⇒情報通信の専門家等との意見交換、施設見学、諸外国の調査、基礎資料整備の強化

2 委員会の認知度・利便性の向上

⇒ウェブサイトの刷新(H20.4)、パンフレットの新規作成(H20.2,H20.6)

電気通信事業者等へのアンケート・ヒアリング実施(H19.12~H20.2)

事業者団体等への周知活動、地方における紛争処理の相談会の強化

3 委員会の知見の情報発信の強化（競争ルールへのフィードバック）

⇒適切に「勧告」を実施(H19.11)

総務大臣への年次報告書の充実(H20.4)

4 紛争処理機能の強化・制度整備への対応

⇒無線局の開設等に係るあっせん・仲裁制度の周知(H20.4~)

有識者、総務省関係部局等との意見交換

《参考》 総務省「新競争促進プログラム2010」(平成18年9月19日策定、平成19年10月23日改定)

「電気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等との間の紛争事案を紛争処理機能の中で取り扱えるようにするほか、土地等(電柱・管路などを含む)の使用に係る紛争事案について、現行の裁定に加えて、あっせん・仲裁を可能とする仕組みとする等、紛争処理機能の取扱範囲の拡充についても、可能な限り速やかに所要の制度整備を行う。」

(事業の休止及び廃止並びに法人の解散)

第18条 (略)

2 (略)

3 電気通信事業者は、電気通信事業の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該休止又は廃止しようとする電気通信事業の利用者（電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう。以下同じ。）に対し、その旨を周知させなければならない。ただし、利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものとして総務省令で定める電気通信事業の休止又は廃止については、この限りでない。

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(04年3月策定、06年11月改定)」（事業の休廃止に係る周知）概要

【周知させる時期】

■ 利用者が代替的なサービスを選択し、移行するために必要な期間を確保できるよう、「あらかじめ相当な期間を置いて」周知させなければならない。

(考え方)利用者が、以下の事項を行うために必要となる期間を確保する必要がある。

- ア 事業者からの連絡等を受けて事業の休廃止について認知する
- イ 代替サービスの選択肢の存在を認識する
- ウ これらの提供条件等を理解し、比較・検討する
- エ どのサービスに移行するか等を決定する

■ 具体的な時期としては、少なくとも1月前までを目途として周知させることが必要。

■ また、利用者が代替サービスに移行するために必要な手続等を勘案して、必要に応じて、より早く周知させることが必要。

(例) FTTHサービスやDSLサービスにおける工事等のため必要となる期間等

【周知させるための方法】

次のいずれかの方法により、適切に周知させなければならない。

1. 対面(営業担当者などが個別に利用者を訪問し、説明する方法。)
2. 電話(利用者に電話をかけて説明する方法。)
3. 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付(ダイレクト・メールの送付、電報による送付のほか、FAXによる書面の送付、料金請求書への説明記載、料金請求書の封筒への関係書面の同封等により説明する方法。)
4. 電子メールの送信(電子メールを送信する方法。)
5. サービス提供を受ける際に表示されるポータルサイト等の画面上での表示(利用者がサービスの提供を受ける際に必ず表示されるポータルサイト等の画面において説明する方法。)

【望ましい対応】 法令による義務ではないが、消費者保護の観点から望ましい対応は以下のとおり。

- 1 省令で定められた連絡手段により利用者に直接周知させるほか、報道発表、HPへの掲載、日刊紙への掲載などにより、広く周知させるための措置を取ること。
- 2 必要に応じて、複数の連絡手段を用いること。
- 3 連絡をしたにも関わらず、十分に周知させられていないと認められる利用者がある場合には、重ねて連絡を行い、又は別の連絡手段を用いること等により周知徹底を図ること。
- 4 利用者からの問合せ窓口の連絡先を知らせるとともに、自ら又は他事業者の代替サービスの紹介・説明を行うこと。
- 5 サービス停止までの利用条件、代替サービスの内容や移行手続等に関する問合せに対して、誠実に対処すること。

市場退出において問題となった事例

(株)近未来通信について

1 (株)近未来通信の概要

- 1999年3月 一般第二種電気通信事業 届出
- 主な事業は、インターネットを利用した国内・国際電話サービス、各種通信機器販売 等

2 事案の概要

- 国内外に設置した「IP電話中継局」を投資家に販売し、当該中継局の利用で得られた電話利用料金から配当を還元するとした触込みをしたが、実際には、電話利用料金からではなく、「IP電話中継局オーナー」の名目で多数の者から集めた資金を還元。
- 2006年8月末、投資家への配当が「自転車操業」である旨報道。同年12月、警視庁が投資詐欺容疑で同社本社等の家宅捜査を実施、現在国際手配中。
- 同年12月20日、東京地方裁判所が同社と石井優社長の破産手続開始を決定。(同年12月27日付で事業廃止届出書等提出。)
- 総務省は、電気通信事業法に基づき、報告徴収及び立入検査を実施し、その結果を公表。(2006年11月30日報道発表)

(株)近未来通信をとりまく資金の流れ



平成電電(株)について

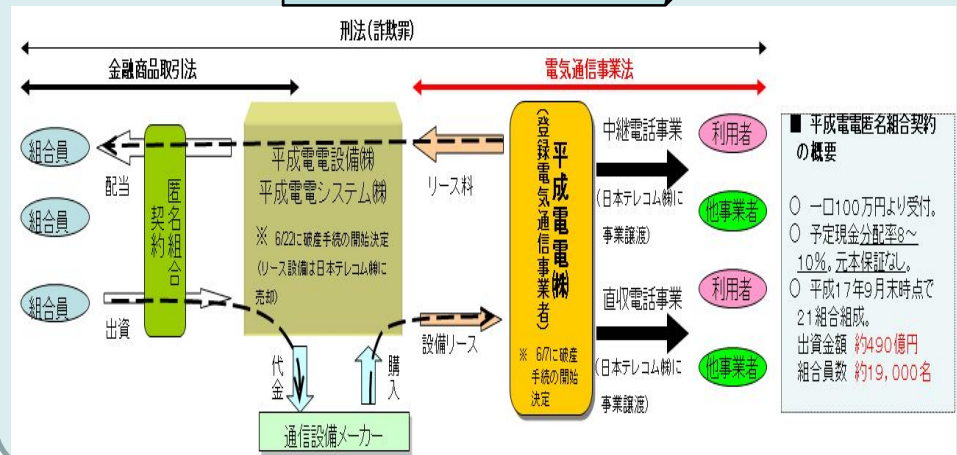
1 平成電電(株)の概要

- 2001年4月 第一種電気通信事業 許可
- 主な事業は、固定電話(直収電話サービス(CHOKKA))、インターネット接続、DSL

2 事案の概要

- 2005年10月、東京地方裁判所に民事再生手続の申立て
- しかしながら、平成18年 4月17日に再建を断念(同年3月末の負債総額:約1,300億円)し、翌18日、東京地方裁判所が、民事再生手続の廃止決定。
- 同年 6月 7日に東京地方裁判所が、破産手続の開始決定。
- 同年 6月16日に日本テレコム(株)(現 ソフトバンクテレコム(株))に電気通信事業を譲渡。
- 2007年 3月 5日に佐藤元代表取締役を含む5名が詐欺容疑(3人から1億円をだまし取った容疑)で逮捕。

平成電電に関連する状況



電気通信事業者に対する業務改善命令の要件の見直し (電気通信事業法第29条第1項)

現在の要件

利用者の利益を阻害するとき

- 1 通信の秘密の確保に支障
- 2 不当な差別的取扱い
- 3 重要通信に配慮していない
- 4～7 利用者に対する電気通信役務の料金その他の提供条件の適正性が確保されていない
- 8 事故による支障を除去等しない
- 9 その他電気通信事業者の業務の方法が適切でないため、利用者の利益を阻害しているとき

公共の利益を損なうおそれがあるとき

- 10 国際約束を誠実に履行していない
- 11 接続等の提供に関する不当な運営
- 12 回線設備を設置しない事業者のサービスにより、需要を同じくする他事業者の回線設備の保持が経営上困難となる

要件の拡大

- ・「電気通信の健全な発達」の観点を追加
- ・「おそれ」を追加

改正後

電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生じるおそれがあるとき

- 1 通信の秘密の確保に支障
- 2 不当な差別的取扱い
- 3 重要通信に配慮していない
- 4～7 利用者に対する電気通信役務の料金その他の提供条件の適正性が確保されていない
- 8 事故による支障を除去等しない
- 9 国際約束を誠実に履行していない
- 10 接続等の提供に関する不当な運営
- 11 回線設備を設置しない事業者のサービスにより、需要を同じくする他事業者の回線設備の保持が経営上困難となる
- 12 その他電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき

<効果>

○事案処理の迅速化

※ なお、業務改善命令の発動に当たっては、電気通信事業紛争処理委員会への諮問（第160条）、委員を主宰者とする聴聞（第161条）などが必要とされており、厳正な手続が用意されている。

電気通信事業法(昭和59年法律第86号)(抄)

(目的)

第1条 この法律は、電気通信事業の公共性にかんがみ、その運営を適正かつ合理的なものとするとともに、その公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もって電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進することを目的とする。

(報告及び検査)

第166条 総務大臣は、この法律の施行に必要な限度において、電気通信事業者等に対し、その事業に関し報告をさせ、又はその職員に、電気通信事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、電気通信設備、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

- 不適正な事業運営を行う電気通信事業者に対し、迅速かつ機動的に対応するため、電気通信事業法を改正(平成19年度)して、総務大臣による業務改善命令の発動要件を拡大。
- 電気通信事業者への事後監督強化を図る前提として、電気通信事業法の事業運営の実態等を的確に把握することが必要であり、従来からの届出電気通信事業者に対する総合通信局等におけるアンケート調査を強化し、事業運営の実態把握を強化。あわせて、電気通信事業者に対して、各種情報提供を行い、総務省施策の周知等を行う。

事業者への実態調査

<実施主体>

総合通信局及び沖縄総合通信事務所

<実施時期>

毎年8月～翌年1月末

<実施方法>

- ・調査票を郵送。
- ・回答結果から事業継続性、届出事項の変更有無を確認。
- ・回答がない事業者や宛先不明で返送された事業者については、督促又は登記簿調査等を実施。

以下に分類の上、届出手続不備の者には適宜文書により指導を実施

事業継続中

実態不明

連絡不能

実態調査の強化

- ① 指導方法については、文書指導を原則とした。
- ② アンケートに回答がない場合には事業法第166条に基づく報告徴収又は立入検査を実施する場合をルール化。
- ③ 現住所確認のための調査を強化。

電気通信事業者 現状分析

以下の情報等と併せて総合的分析

- ・国民生活センター等への苦情状況
- ・意見の申出状況
- ・新聞等の報道状況

分析結果に基づき、**電気通信事業法第166条に基づく報告徴収等要否判断**

電気通信事業者に対する情報提供

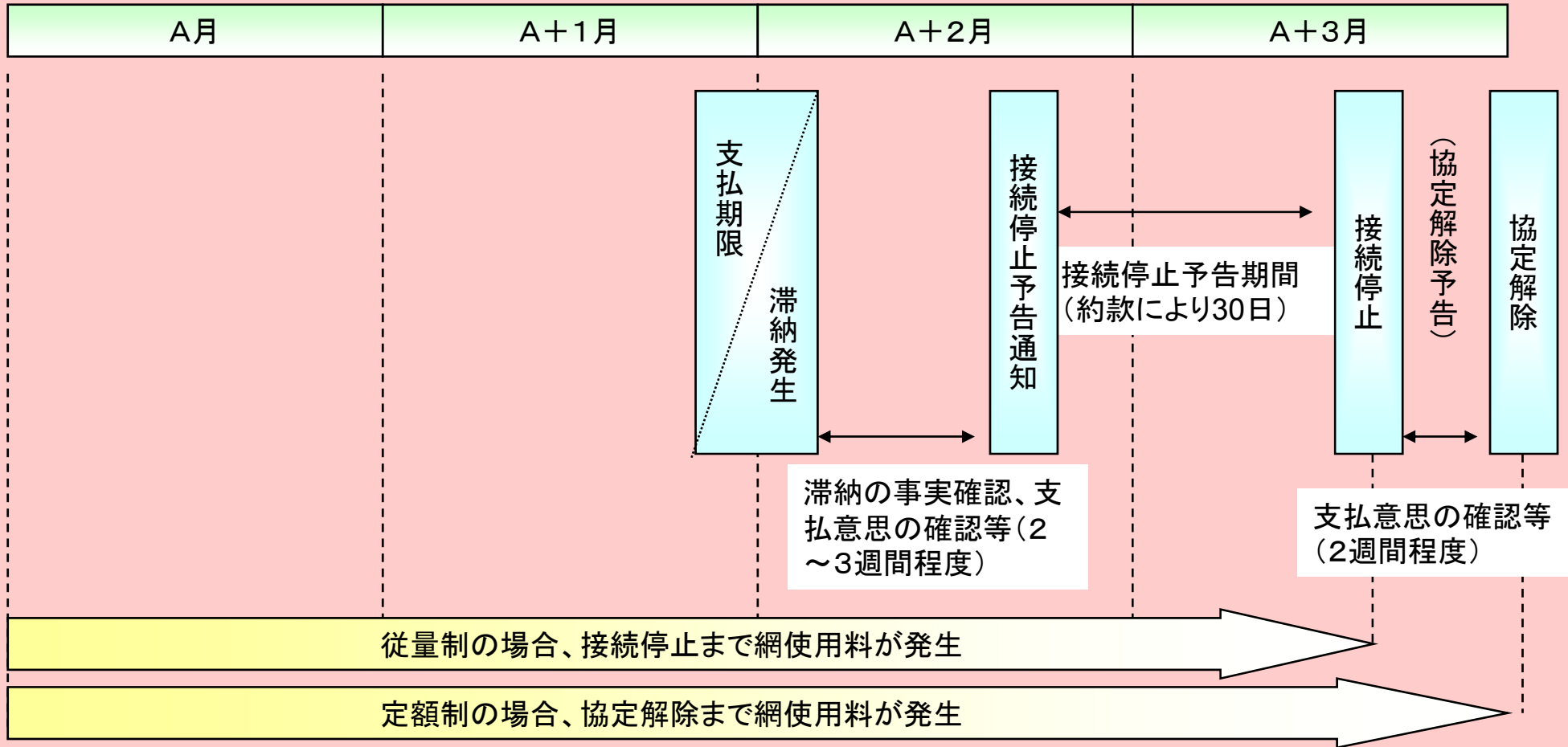
- ① 総務省の各種施策の周知及び②電気通信事業者に対する電気通信事業法の各種義務規定の周知を行うため、実態調査のアンケートを送付する際に併せて各種情報提供を行う。

事業者間接続に係る債権保全措置（預託金）の水準について

(例)

◇網使用料に関する債権保全措置について、月ごとに想定される負担額の4か月分を請求する理由

利用月の翌月末払いの場合の例(モデルケース)



(背景)

- 近年、電気通信事業者の経営破綻等により、当該事業者と接続等を行っている事業者が接続料等の債権を回収できなくなる事案等が発生。
- 債務の支払いを怠るおそれがある場合には、あらかじめ**預託金の預入れ等**の債権保全措置を講じることで**接続停止や損失の回避が可能**。
- しかし、預託金の水準如何によっては、**新規参入阻害等の競争阻害要因**となることが懸念。

こうした事情を踏まえ、

- ① 電気通信事業の適正かつ合理的な運営の確保
- ② 電気通信事業者間の公正な競争の確保

との観点から、電気通信事業者が債権保全措置を講じる際の指針として「**電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン**」を策定・公表(06年12月)。

(ガイドラインの内容)

- 債権保全の方式(預託金、債務保証等)
- 預託金の預入れ等の要否を判断するに当たって**考慮すべき事項**(過去の支払実績、財務状況等の客観的指標によること)
- **預託金の水準**(必要かつ最小限とすべき)
- その他(預託金等の返還、紛争処理手続等)

(NTT東西接続約款の変更認可の概要)

ガイドラインを踏まえて申請のあったNTT東西の接続約款変更申請(接続に関し債務履行の担保を求めるための規定の整備)を認可(07年5月29日)。

- 「債権保全措置を要することとなる場合」について規定
(例: 過去1年以内に支払期日までに支払を行わなかったことがあるとき、直近の決算において債務超過であるとき、NTT東西が定める信用評価機関の評価基準に該当する場合等)
- 「債権保全の方式」、「債権保全措置の水準」(未払いから協定解除までに要する額(月ごとの負担額の4か月分相当)等)を規定
- 手続に関する規定
 - ・ 預託金等の返還、理由の通知
 - ・ 預託金等の要否を判断するために必要となる情報の提出(BS/PL)
 - ・ 債権保全措置に係る債務の履行を行わなかった場合における**接続の停止** 等

【参考】「新競争促進プログラム2010」(06年9月19日)

(9) 市場退出ルールの見直し

電気通信事業の休廃止について、当該事業者の経営判断のみならず、接続事業者の対応に依存する部分があることを踏まえ、市場退出に関するセーフガード措置(例えば預託金制度)について一定のルールを確立するため、06年度中を目途にガイドラインを策定する。