

苦情・相談処理体制の在り方について (論点整理)

平成 26 年 6 月 16 日
事 務 局

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方
 - 5-1 事例
 - 5-2 論点

電気通信分野における苦情・相談処理体制に関する過去の議論の経緯

「電気通信サービス利用者懇談会報告書」(平成21年2月)

- 電気通信事業者の業界団体で利用者からの苦情・相談を直接受けることにより、利用者の立場に立った解決の促進が期待されるため、業界団体では、業界団体としての苦情・相談窓口の設置を検討すべきである。
- 電気通信分野では、高額パケット料金請求、料金体系の複雑性に基づく紛争、通話エリアの制限、端末の水濡れ故障、多数の主体が関係する紛争等をはじめとして、専門的な知識を必要とする紛争が生じている。…電気通信分野では、高額パケット請求などを除くと、紛争の対象は比較的少額なものが多いと考えられ、費用や時間を考慮すると、訴訟は、現時点では必ずしも容易に活用できるとは言えない面がある。
- 電気通信分野について、既存のB2Cの枠組みについて苦情相談・相談体制の大幅強化を行った上で、裁判まで至らない場合に、ADRの必要性が考えられる。これに関し、例えば、業界団体等が、ADRの必要性に応じて、自主的にADR設置の動きが出てくることを期待することが適当と考えられる。

利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」(平成23年12月)

- 電気通信分野における裁判外紛争処理については、内容に専門性が高いこと、少額の紛争が多いこと、同様の処理が可能な紛争が典型的に生ずることもあることなど、分野独自の機関による対応に馴染むとも考えられる。一方で、固定電話、携帯電話、インターネット接続サービスなど多様な電気通信サービスを一律で扱うことができるのか、コンテンツサービスの問題や端末の問題など隣接領域との切分けができるのか、裁定、仲裁、相談などのうちどこまでの機能が求められるのか等の検討すべき課題も考えられる。
- 特に、業界団体では、裁判外紛争処理機関について、これまで利点や問題点についての具体的な整理が行われてきていないことを踏まえ、利用者からの信頼を高める取組であることを認識し、まずは具体的な論点の整理及びそれについての検討を行うことが求められる。

利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「CS適正化イニシアティブ」(平成25年9月)

- 住宅、自動車、金融(銀行、生命保険、損害保険)、共済、家電等主要な業界において共通的な消費者対応窓口を設置している状況である。電気通信市場は、市場規模が拡大し、国民の生活に密接に関わるとともに、サービスが高度化・複雑化し、苦情・相談も増加傾向にある中、業界をあげての取組が要請されていることから、電気通信業界としてのコールセンターの設置が適当との強い指摘がある。
- 電気通信業界としての責務を果たしていくとの姿勢で、直接的に利用者からの苦情・相談状況を把握し、透明性を確保しつつ、適切な対応を行い、業界全体としての消費者保護に係る取組の底上げを図るため、まずは、設置の検討に当たっては、苦情・相談の多い「光ファイバー」、「携帯電話サービス」及び「モバイルデータ通信」を念頭に、業界共通的な消費者対応窓口の設置を検討することが望まれる。

□ 過去の総務省における研究会においては、ADRやコールセンターの導入に向けた提言が数次に渡り行われ、電気通信サービス向上推進協議会を中心とした検討が行われてきたが、実現には至っていない。

□ 特に、コールセンターについては、①契約者情報を保有できないこと、②個社ごとの相談内容の差が大きいこと、③PIONETの相談内容の多くが消費者専門家に対して中立的助言を求めるものであること等を踏まえ、設置は見送りとされている。

- ADR（裁判外紛争解決手続）とは、訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第1条）。

運営主体

司法型	裁判所が設置・運営するADR。民事調停法上の調停、家事事件手続法上の調停など。
行政型	行政機関が設置・運営するADR。行政が管轄事項についてより効率的・実効的に管理を行うために実施。国民生活センター、消費生活センター、電気通信紛争処理委員会など。
民間型	上記2つ以外のADR。人的・財政的基盤に関する紛争当事者からの独立性という面から、さらに以下の分類が可能。
業界型	特定の業種の事業者等で構成される団体による財政的負担に基づいて設立・運営され、これらの事業者の提供する製品やサービス等に係る消費者紛争を対象として提供されるADR。PLセンター、金融ADRなど。
独立型	①同業者・共同体内部者間の紛争を対象とする伝統的ADR。海事仲裁委員会など。②弁護士会が設置・運営するADR。③その他の当事者から独立した運営主体によるADR。
接合型	独立型・業界型の混合型。弁護士会が設立・運営に関与するが業界団体・関係行政機関と連携したり委託を受けたりするもの。交通事故紛争処理センター、地デジADRなど。

紛争解決手続

相談・助言

あっせん・調停

仲裁

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、当事者間のみでの紛争を解決	(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

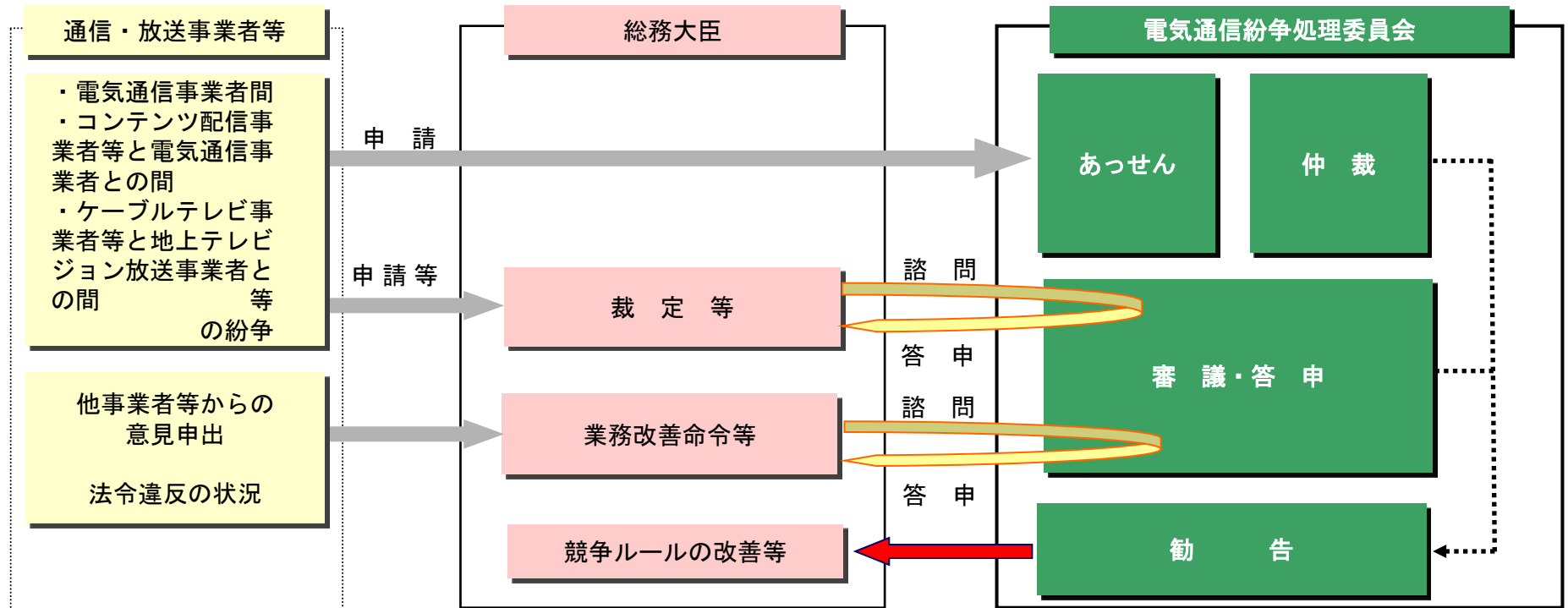
電気通信紛争処理委員会の機能

あっせん・仲裁

諮問に対する
審議・答申

勸告

- 電気通信事業者間、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間、ケーブルテレビ事業者等と地上テレビジョン放送事業者との間等の紛争に対し、「あっせん」や「仲裁」を実施する。
- 総務大臣が、電気通信設備の接続協定、地上テレビジョン放送の再放送の同意の裁定、業務改善命令等を行う際、総務大臣から諮問を受け、審議・答申を行う。
- あっせん・仲裁や諮問に対する審議・答申に関し、競争ルールの改善等について意見があれば、総務大臣に対し勸告を行う。



相談

- 事務局に相談窓口を設け、事業者間の紛争等に関する相談に対応している。

1 専門性を活かした迅速・公正な紛争解決

紛争解決に要する時間:平均約4か月

→費用・時間面での当事者の負担軽減、早期の新サービスの開始、利用者の利便性向上。

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できるようにすることで、類似の紛争の発生を未然に防止。

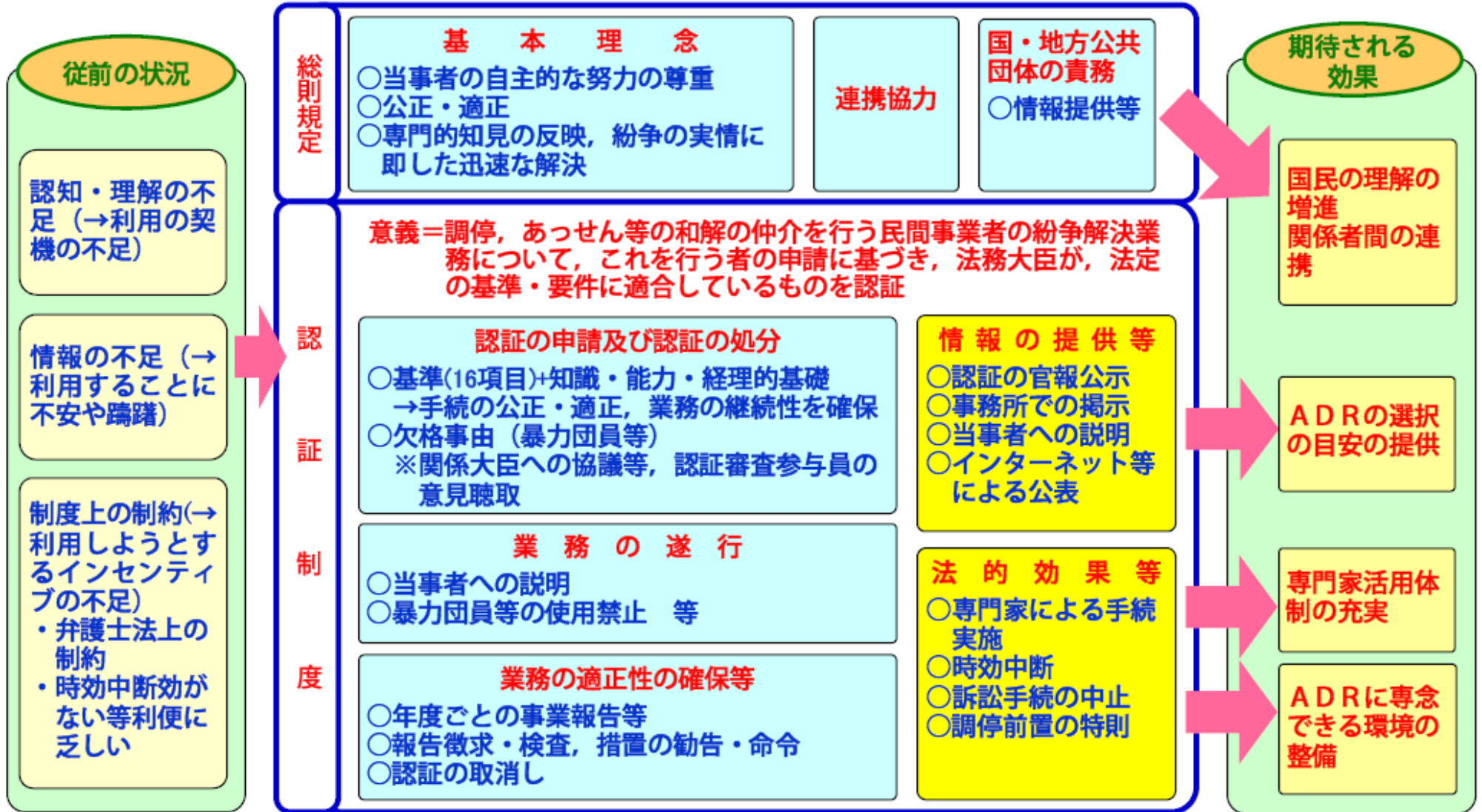
3 セーフティネット機能

- ・委員会が公正中立な第三者機関として、事実関係や両当事者の考え方を十分確認した上で紛争の解決を図るので、新規参入事業者や小規模事業者が事業展開を行うに当たっての安心感を醸成。

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、固定発携帯着電話料金の低廉化、MVNOの参入促進などに一定の貢献。

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



認証紛争解決事業者一覧(2014年6月1日現在)

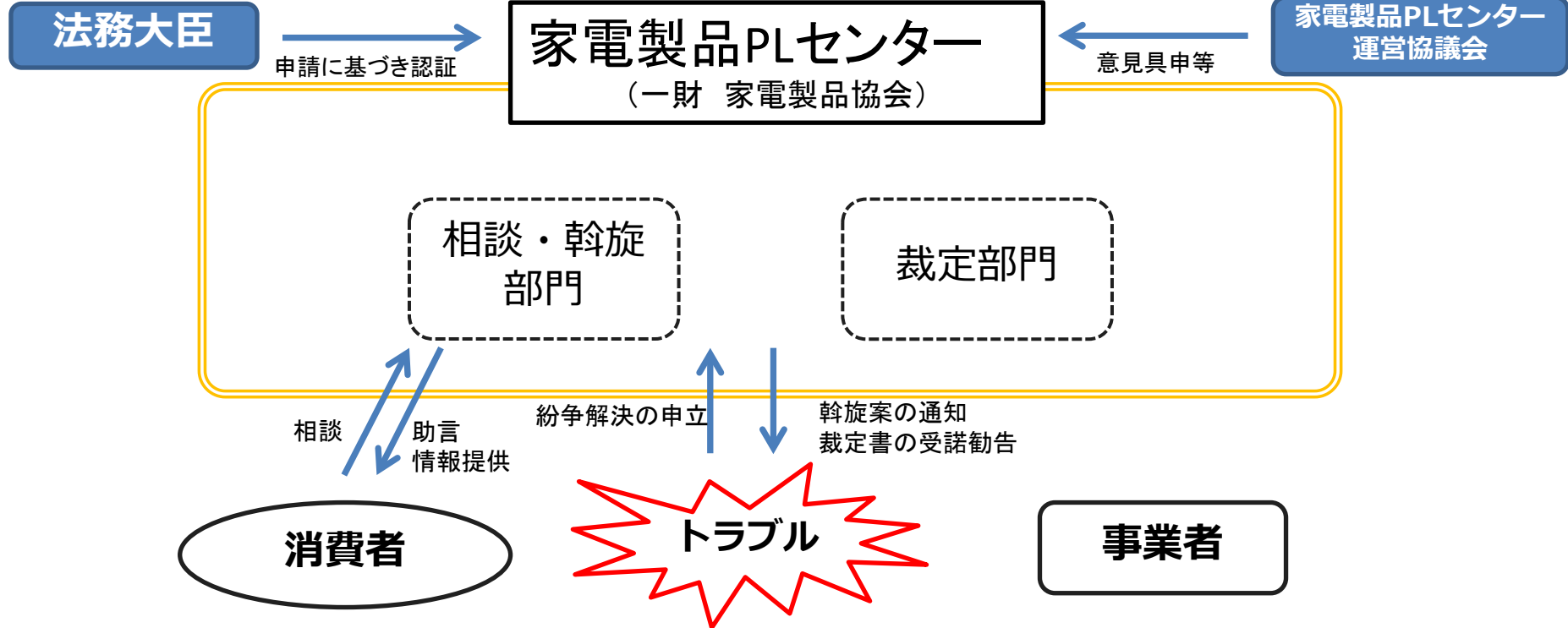
取り扱う紛争の範囲		認証紛争解決事業者名
民事一般	民事に関する紛争(全般)	横浜弁護士会(紛争解決センター)、東京司法書士会(調停センター)他
商事一般	商事に関する紛争	一般社団法人 日本商事仲裁協会(東京事務所、大阪事務所)
	下請け取引に関する紛争	公益財団法人 全国中小企業取引振興協会(下請適正取引推進センター(下請かけこみ寺本部))他
知的財産	知的財産に関する紛争	日本知的財産仲裁センター(東京・関西・名古屋支部、北海道・東北・中国・四国・九州支所)
	商標法及び不正競争防止法における侵害行為に関する権利者と業者間の紛争	一般社団法人ユニオン・デ・ファブリカンUDF-ADRセンター
消費者	商品の欠陥に関する紛争(自動車・家電)	一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター 公益財団法人 自動車製造物責任相談センター
	ブランド品に関する売買契約紛争	一般社団法人日本流通自主管理協会 ブランド110番事務局
金融・保険	金融商品に関する紛争	特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター 証券・金融商品あっせん相談センター、同大阪事務所
	共済契約に関する紛争	一般社団法人日本共済協会 日本共済協会共済相談所
医事紛争	医事紛争	特定非営利活動法人医事紛争研究会 医療紛争相談センター
交通	自転車事故に関する紛争	東京都行政書士会 行政書士ADRセンター東京 一般財団法人日本自転車普及協会 自転車ADRセンター
スポーツ	スポーツに関する紛争	公益財団法人 日本スポーツ仲裁機構

出所:法務省「かいけつサポートHP 認証紛争解決事業者検索」
 ※ 2014年6月1日現在で認証紛争解決事業者の数は131者。上表ではそのうち、一部の事業者を抜粋。
 ※ 「取り扱う紛争の範囲」についても、HPに記載されている分類(2の大分類、14の中分類、34の小分類)から一部抜粋。

家電製品PLセンターについて

製造物責任法（PL法）審議時の附帯決議を受けて公表された通商産業省通達「製品分野別裁判外紛争処理体制の整備について」の趣旨に基づき、1995年に家電製品PLセンターが成立。
2007年、ADR法上の紛争解決事業者として認証。

ADR法の枠組



《家電製品PLセンターの特徴》

- 家電製品に関する苦情処理の実務経験や家電製品関連技術の専門知識を有する者(カウンセラー)が、相談を担当。
- カウンセラー又は弁護士が、斡旋を担当。両当事者に斡旋案を通知。
- 弁護士、消費者問題有識者及び技術者で構成される「裁定委員会」が裁定を担当。裁定書を作成し、両当事者に受諾を勧告。
- 学識者、消費者問題有識者、流通関係者、行政関係者及び家電製品関連技術の専門知識を有する者12名以内で構成される「家電製品PLセンター運営協議会」が、センターの運営に関して一般財団法人家電製品協会の理事長に意見具申等を行う。
- 利用者は、相談、斡旋、裁定のいずれかを申込む。斡旋手続の途中で裁定手続に移行することが可能。

金融ADR制度について

金融商品取引法等の一部を改正する法律（2009年）等により、各業法の目的に沿って金融ADR制度を業法上の枠組として整備



《金融ADR制度の趣旨》

- 紛争解決機関を行政庁が指定・監督し、その中立性・公正性を確保。
- 利用者から紛争解決の申立てが行われた場合には、金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、紛争解決の実効性を確保。
- 金融分野に知見を有する者が紛争解決委員として紛争解決に当たることにより、金融商品・サービスに関する専門性を確保。

- 事案の性質や当事者の事情に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が可能に。
- 法的枠組の下、利用者の納得感のあるトラブル解決
- 金融商品・サービスへの利用者の信頼性の向上

業態横断的な金融ADR制度が構築されることが将来的には望ましいが、金融商品・サービスの特質がそれぞれ異なる状況を踏まえ、高まる利用者ニーズに早期に応えるためにも、各業態ごとの現在までの取組を活用して、業態を単位とした金融ADR制度を導入。

《指定紛争解決機関の特徴》

(注) 紛争解決機関が指定されない段階では、金融機関自身に苦情処理・紛争解決への取組を求め、利用者保護の充実を図る

① 指定紛争解決機関利用義務：金融機関は、指定紛争解決機関が存在する場合、当該機関と手続実施基本契約を締結しなければならない。

② 手続実施基本契約には、次の事項を規定しなければならない。

- － 手続応諾義務：指定紛争解決機関は、苦情処理手続または紛争解決手続を開始した場合、金融機関に対しこれらの手続に応じるよう求めることができ、当該金融機関は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。
- － 資料提出義務：指定紛争解決機関は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、金融機関に対し、報告又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、当該金融機関は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。
- － 特別調停案受諾義務：紛争解決委員が提示した和解案によって和解が成立する見込みがない場合には、紛争解決委員は特別調停案を出すことができ、顧客側はその案を拒否できるが、金融機関はそれを受諾する義務があり、1ヶ月以内に訴え提起がなされる等の事情がなければ受諾義務を免れられない。

受信障害対策共聴施設の地上デジタル放送への対応に当たって、受信者、施設管理者、受信障害の原因と考えられる高層建築物等の所有者、管理者等との間に生じる民事的な紛争を対象に、法律専門家（弁護士）による「相談」「調停」を行うため、受信障害対策紛争処理事業を実施。

《受信障害対策紛争処理事業の趣旨》

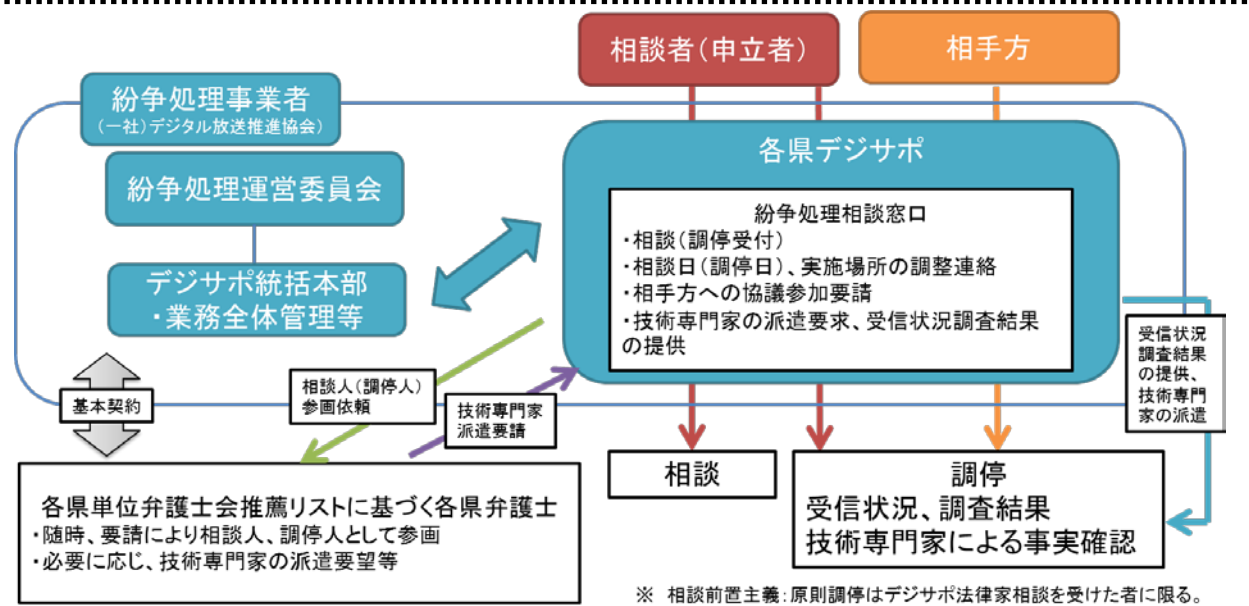
- 地デジ・ビル陰障害は、複合障害もあり、原因（者）の特定が困難であったり、単独障害であっても当事者同士では施設改修や費用負担に関する交渉が進まず、合意形成が長期化する場合がある。



- ・明確な根拠法無し（基本方針を示す151通達のみ）
 - ・少額紛争
 - ・短期解決が必要
- という点が紛争の特徴。



- 受信者、施設管理者、受信障害の原因と考えられる高層建築物等の所有者、管理者等との間に生じる民事的な紛争を対象に、法律専門家（弁護士）による「相談」「調停」を行うため、受信障害対策紛争処理事業を実施。



- ・各県デジサポは共聴施設デジタル化における紛争処理のための相談窓口を設置。
- ・各県の弁護士（全国で180名程度）は、デジサポからの要請により、紛争処理における相談人、調停人を担当。
- ・技術専門家（電波伝搬の専門家（全国で7人）は調停人の要請により、デジサポ統括本部が派遣。

《受信障害対策紛争処理事業の特徴》

※開始：東京地区先行（2009年9月28日）、全国開始（2009年10月21日）
 終了：東北3県を除く全国終了（2012年3月31日）、東北3県（2012年6月30日）

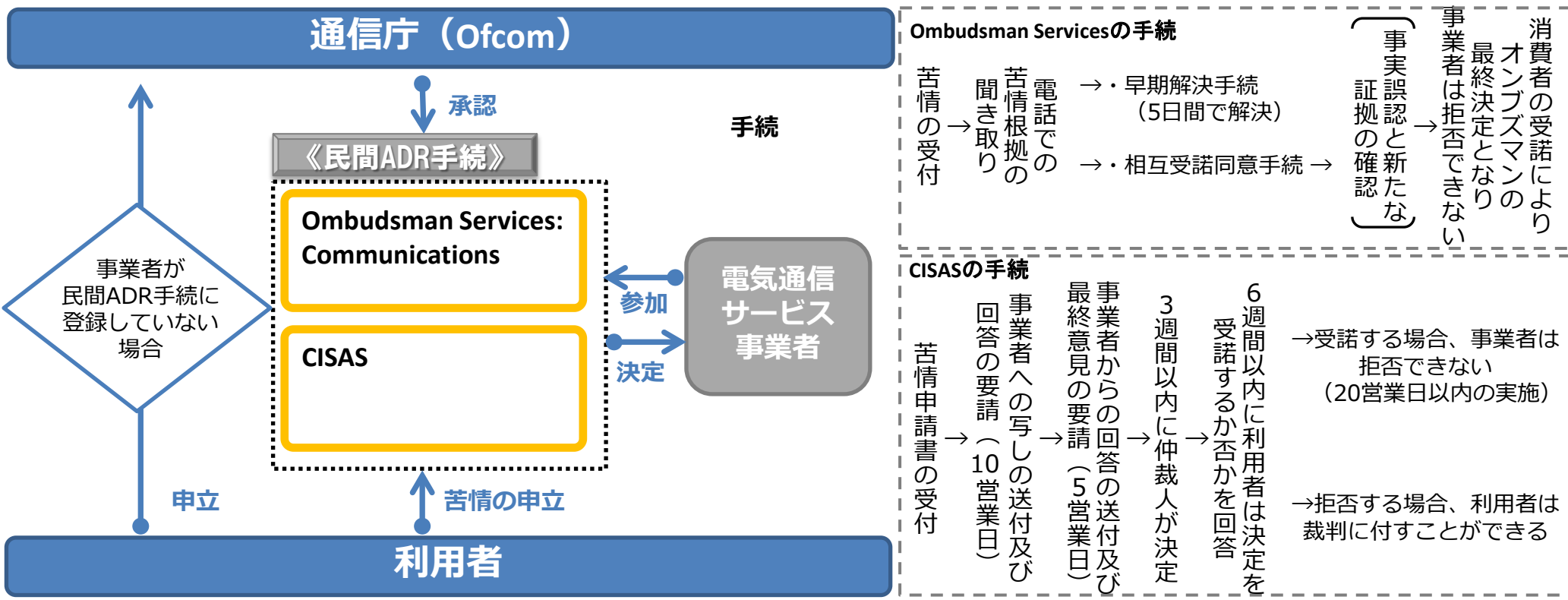
- ①解決方法については、調整型手続（調停）を採用。（ビル陰紛争の場合、裁判に近い「仲裁」はふさわしくないと判断）
- ②事業の実施期間は、2009年9月28日～2012年6月30日（※）にかけて行われ、問合せ、相談、調停の件数は次のとおり。

【問合せ】	2,053件		
【相談】	相談件数（相談申請書送付）	769件	【調停】
	相談実施件数	588件（事前解決30件）	調停申込件数
			うち調停応諾件数
			156件（相談から調停に移った件数：142件）
			うち和解件数
			98件（調停応諾率62.8%（98件/156件））
			うち不調件数
			54件（和解成立率54.1%（54件/98件））
			44件
- ③相談、調停（和解）の直接的な効果のほか、本制度の存在により、当事者間協議が間接的に促進されたり、紛争解決に係る一定の基準の醸成にも効果。
- ④成功要因は、ユーザ負担がないこと（事業は予算措置）、紛争自体ADRにふさわしいこと、日弁連等の協力等が大きく寄与したものと考えられる。

	米国	オーストラリア	EU	英国	フランス	ドイツ
(1) 通信分野を対象とするADRの有無。	あり	あり	あり (加盟国ごとに異なる。)	あり	あり	あり
(2) 有る場合にはその運営主体(国、地方公共団体、民間団体等)、ADRを活用できる者の範囲、活動実績等の概要。また、他分野との比較。	<p>・FCC執行局: 通信法の適用を受ける公衆通信事業者が同法の規定に違反していることについて、全ての者がFCCに対して苦情申出を行うことができる。(通信法)</p> <p>・州公益事業委員会: 通信法第252条(協定の交渉、仲裁、承認のための手順について規定)に基づく協定の交渉をする当事者は、州公益事業委員会に対して斡旋又は仲裁を申請することができる。</p>	<p>電気通信業界オンブズマン(TIO)がADR機関として存在しており、電気通信(消費者保護・サービス基準)法に電気通信事業者のオンブズマン制度への参加義務等が規定されている。また、通信メディア庁(ACMA)がTIOの判断に従わない事業者や違反を繰り返す事業者に対し、行政命令や違反通告等を行うこともあるなど、当該制度へ関与している。</p> <p>消費者は無償で制度を利用でき、事業者は苦情レベルに応じた手数料を負担することとなっている。紛争処理手続は、「問い合わせ」「照会」「斡旋」「調査」「更なる調査及び決定」の段階に分けられる。</p>	<p>(質の高いADRを促進するため、欧州委員会は拘束力を有しない2つの勧告を採択したADRが利用者に提供すべき最低限の保障について規定している。)</p>	<p>OfcomがADRスキームを管理(administer)する独立機関を認可。現時点では、2つのADRスキームとして、「CISAS」と「Ombudsman Services: Communications」を認可している。</p> <p>通信事業者は民間ADR手続きへの登録が義務化されており、消費者は無償で制度を利用でき、事業者は参加料と事件ごとの手数料を負担することとなっている(手続は二者で異なる)。</p>	<p>電気通信調停協会(AMCE)を設置し、利用者の対応にあたる行政機関である電気通信庁(ARCEP)及び競争・消費・不正取引取締総局(DGCCRF)は、調停者の選任や調停状況の調査に関与している。</p> <p>調停は、加盟する電気通信サービス業者とその顧客との全ての紛争を対象としており、消費者は無償で調停制度を利用できる。</p>	<p>BNetzA(連邦ネットワーク庁)がADR機関としての役割を果たしており、電気通信法第47条a「調停手続規則」によって定められている。</p> <p>申立ては同法第47条aに定められた消費者の権利が侵害された場合にのみ認められる。申立ては、申立人、相手方、申立ての対象、申立ての根拠、経緯についての記述などを明らかにすることとなり、答弁書が提出されると、手続きが開始される。調停委員会は、事実関係が明らかになった場合には、速やかに和解提案をなすことになっている。</p>

イギリスの第三者機関

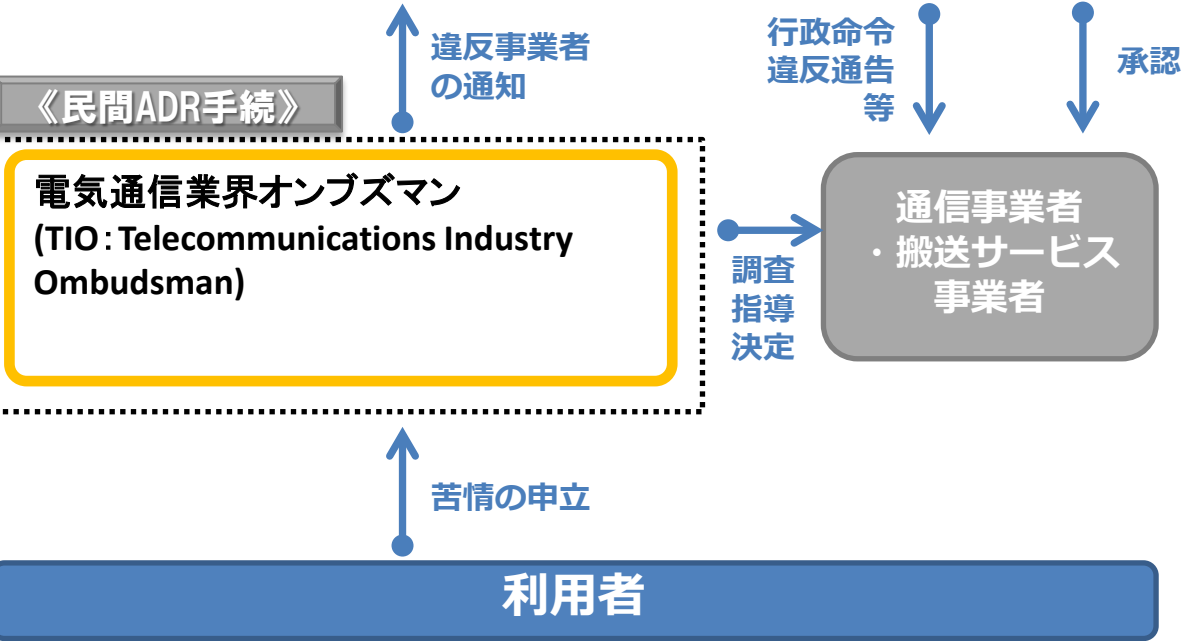
- 通信法(2003年)に電気通信事業者の苦情・紛争処理手続等の設置義務等が規定されており、通信事業者は民間ADR手続への登録が義務となっている。
- 民間ADR手続には、通信の他にエネルギー、不動産、著作権許諾に関する苦情を扱う非営利企業の「Ombudsman Services: Communications」(433事業者が参加)と、通信に特化し弁護士等の事業者から独立した仲裁人が紛争を処理する「CISAS」(303事業者が参加)が存在。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が民間ADR手続への参加料と事件ごとの手数料を負担。
- 通信事業者の苦情処理手続を使用し、8週間以上事業者からの連絡がない場合、若しくは事業者から膠着状態である旨の通知が来た場合に、通信庁の承認を得た民間のADRサービスの利用が可能。
- ADRサービス提供者は1万ポンドまでの賠償金の設定が可能。



オーストラリアの第三者機関

- 電気通信事業における消費者保護に関する独立機関として、電気通信業界オンブズマン(TIO)が存在。電気通信(消費者保護・サービス基準)法(1999年)に電気通信事業者のオンブズマン制度への参加義務等が規定されている。
- 参加事業者は2292社(2014年3月30日時点)
- 行政機関である通信メディア庁(ACMA)は通信事業者・搬送サービス事業者のオンブズマン制度への参加プロセスに関与している。また、TIOの判断に従わない事業者や違反を繰り返す事業者をACMAに通知し、ACMAが行政命令、違反通告等を行うこともある。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が苦情レベルに応じた手数料を負担。
- 紛争処理手続は、「問合せ」「照会」「斡旋」「調査」「更なる調査および決定」の段階に分けられる。TIOが行う決定には、消費者が受け入れた場合に事業者への拘束力を持つ判断(decision)と拘束力を持たない勧告(recommendation)の2つがあり、TIOは、判断については5万豪ドル、勧告については10万豪ドルまでの制裁金の設定が可能。

通信メディア庁 (ACMA)

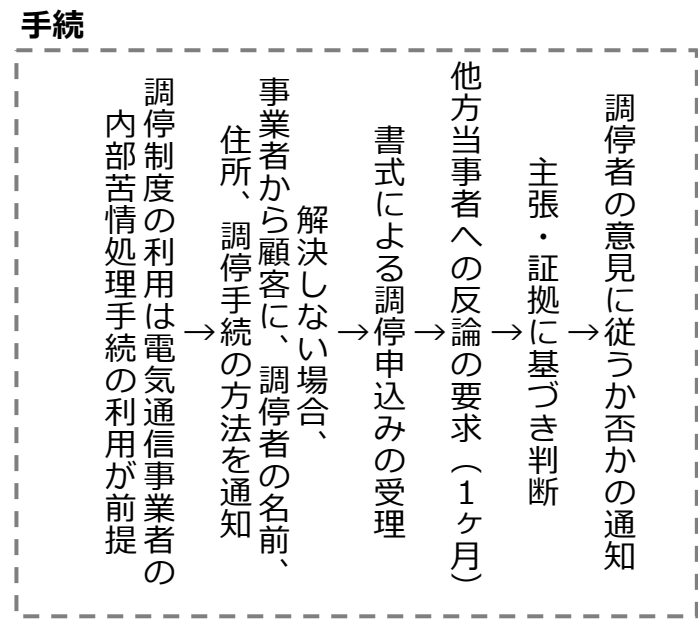
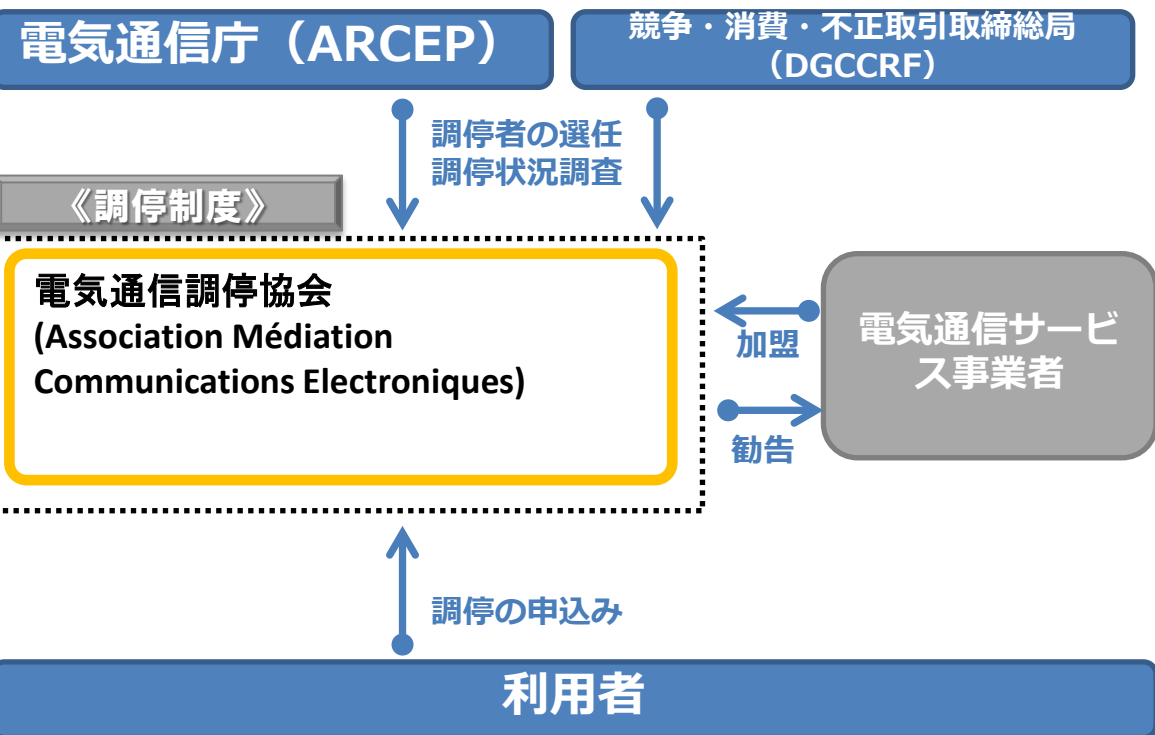


手続

- ①問合せ：適切な窓口を案内
- ②照会：事業者に苦情検討の機会を提供（10営業日以内に消費者に連絡を取り解決）
- ③斡旋：TIOが苦情の詳細を聴取し事業者に伝達（10営業日以内に解決案を報告）
- ④調査：調査照会を行い（20営業日以内に書面で説明）、公正かつ合理的な解決策を模索
- ⑤更なる調査および決定：複雑な案件については、オンブズマンが判断または勧告を実施。

フランスの第三者機関

- 電気通信事業に関する消費者保護を専門的に取り扱う機関として、2003年に設立された電気通信調停協会 (AMCE) が運営する調停 (Le Médiateur) がある。
- 調停は、コンテンツに関するものを除く、加盟する電気通信サービス業者とその顧客との間のすべての紛争を対象としており、協会には98%以上の事業者が加盟している。
- 行政機関である電気通信庁 (ARCEP) および競争・消費・不正取引取締総局 (DGCCRF) は、調停者の選任 (任期は3年) や調停状況の調査に関与している。
- 消費者は無償で調停制度を利用できる。
- 2012年の協会の憲章修正により、調停者は今後の紛争回避のために、加盟業者に勧告をすることができるようになった。



- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方
 - 5-1 事例
 - 5-2 論点

- 電気通信分野においても第三者機関を設置した上で、業界全体として苦情・相談処理に取り組むことが適当ではないか。

【前提として】

- 電気通信サービスは、広く国民が利用するものであり、日常生活に不可欠なサービスとなっている。
- 苦情処理等については、各電気通信事業者が自ら対処しているところであるが、国民生活センターや消費生活センターに寄せられる苦情・相談件数は増加傾向にある。
- 今後、電気通信分野の消費者保護ルールの見直し・充実が行われた場合には、新たなルールに基づく紛争を処理する受け皿が必要となる。
- もっとも、電気通信サービスに関する紛争対象は比較的少額なものが多く、費用や時間を考慮すると、訴訟による解決が必ずしも活用できない場合もある。
- 一方で、海外においては、消費者保護のため、電気通信分野において、第三者機関を設置している例も見受けられる。

【全体として】

- 電気通信サービスが国民の日常生活に不可欠なものであること、新たなルールに基づく紛争処理の受け皿の必要性がある一方で裁判による解決が必ずしも活用しがたい面もあること、海外においては電気通信分野において第三者機関を設置している例が複数見受けられること等を踏まえると、我が国の電気通信分野においても第三者機関を設置して、苦情・相談処理に取り組むことが適当ではないか。

- 第三者機関を設置した場合、当該機関の運営者について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 第三者機関による紛争解決手続を運営者により大別すると、①司法型、②行政型、③民間型の3類型が想定される。
- 電気通信サービスは、サービス提供の基礎となる技術が高度・複雑であり、かつ技術の進展が早い。
- 他業界においては、第三者機関の中立性・公平性を保つため、学識者・弁護士等の外部有識者を手続実施主体等に含める例も見受けられる。

【論点】

- 電気通信サービスは、技術が高度・複雑であることを踏まえると、それらの知見を有する電気通信事業者の関係者が苦情・相談対応に当たることが、消費者への的確な対応を実現することになるのではないか。具体的には、電気通信分野において、第三者機関を設置する場合、民間型によることが適当ではないか。
- また、民間型による場合には、手続の中立性・公平性を保つ必要があることも踏まえ、必要に応じて、法的専門知識を有する学識者・弁護士等の外部有識者を手続実施主体等に含めることが適当ではないか。

- 第三者機関を設置した場合、当該機関で取り扱う紛争の範囲について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 電気通信サービスにおいては、「光ファイバー」「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信サービス」等の多様なサービスが存在し、それらの業態ごとに様々な苦情が寄せられている。
- また、苦情相談の内容としては、隣接領域であるアプリ等のコンテンツサービスや携帯電話端末に関する相談等も寄せられている。

【論点】

- 電気通信サービスに関する苦情・紛争処理を取り扱う第三者機関においては、「光ファイバー」「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信サービス」等の各業態ごとに苦情・紛争処理の受付対応を切り分けることが適当か。
- また、電気通信サービスの隣接領域であるアプリ等のコンテンツサービスや携帯電話端末に関する問題を紛争対象として電気通信サービスと切り分けることが適当か。

- 第三者機関を設置した場合、当該機関が担う紛争解決手続の内容について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 第三者機関が担う紛争解決手続としては、①相談・助言、②あっせん・調停、③仲裁等が考えられる。また、消費者への注意喚起や他の第三者機関の相談業務の支援等を目的として、消費者からの相談情報を収集し、その内容进行分析・提供している例も見受けられる。
- 電気通信サービスに関する紛争対象は比較的少額なものが多く、費用や紛争が解決するまでの時間を考慮すると、個別の案件については、訴訟による解決が必ずしも活用できない場合もありうる。
- 他業法や海外事例においては、事業者のADR手続への加入義務、一定の要件を満たす場合の事業者に対する手続応諾義務、手続における資料提出義務、特別調停案の受諾義務等の紛争解決に向けた実効的な仕組みが設けられている例も見受けられる。

【論点】

- 紛争解決の費用・時間や解決の実効性等を踏まえると、ADR機関が担う紛争解決手続の内容としては、①相談・助言の他、実効的な紛争解決に向けた②あっせん、調停や必要に応じて、③仲裁等の手続も含めるのが適当か。
- また、消費者への注意喚起や他機関の相談業務を支援し、消費者保護を充実させる必要があることを踏まえると、相談内容の分析・公表を当該第三者機関の機能に含めることが適当か。
- 紛争解決の実効性等を踏まえると、一般的なADR手続における法的効果の他、必要に応じて、他業法（金融ADR）や海外において見受けられる第三者機関への加入義務、手続応諾義務、資料提出義務、特別調停案の受諾義務等の紛争解決に向けた実効的な仕組みを導入することが適当か。

- 第三者機関を設置した場合、当該機関の運営費用について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 第三者機関による相談・助言や紛争処理には一定のコストを要する。
- 一方で、電気通信サービスに関する紛争対象は比較的少額なものが多く、利用者である消費者に対して、多額の申立手数料を負担させた場合、手続の利用を期待しがたい。

【論点】

- 手続の中立性・公平性や消費者の負担等を踏まえた上で、第三者機関の運営費用の分担について、どのように考えるべきか。
- また、事業者における費用分担については、苦情相談の件数・割合等の要素を考慮することが適当か。

- 第三者機関を設置した場合、他機関との連携について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 利用者保護の充実の観点からは、第三者機関相互間で情報交換や案件の移送など、トラブルの解決に向けた連携を図ることが重要。

【論点】

- 消費生活センター、総務省相談センター等の既存組織との連携（苦情・相談対応、あっせん等について）の在り方をどのように考えるべきか。

Enquiry reference number:
(Office use only)



Application form

2013 edition
(For applications made on or after 1st November 2013)

Please fill in this form in BLOCK CAPITALS and return it to us. If you prefer, you can apply online at www.cisas.org.uk. You should read our 'Information for customers' guide before sending the form back to us.

1 Your details (the customer)

Name:

Address and postcode:

Phone:

E-mail:

Account number:

If you have a representative acting for you, please give their details below.

Name:

Address and postcode:

Phone:

E-mail:

If you provide e-mail addresses we will normally send you information by e-mail only.

2 Name of the company you are complaining about

Name:

When your complaint had not been dealt with to your satisfaction after eight weeks, did the company write to you to tell you that you could apply to the CISAS scheme?

(Circle one) YES / NO

If you have circled 'YES', please send us a copy of their letter.

5 What do you want the company to do? (Tick all the boxes that apply.)

Give you an apology

Give you a product or service Please specify.

Take some action Please specify.

Do something about your bill Please specify.

Give you money How much?

£

(Up to £10,000)

Please provide a breakdown and reasons for the sum claimed (e.g. stress and inconvenience, refund, customer service etc.). You must provide evidence to justify the amount claimed.

6 Declaration

I understand and accept all of the conditions contained in the 'Information for customers' guide.

Your signature:
(the customer)

Date:

Your
representative's
signature
(if applicable):

Date:

Now send this form, and any documents to support your complaint, to:

CISAS, 70 Fleet Street, London, EC4Y 1EU
Fax: 020 7520 3829
E-mail: info@cisas.org.uk

Issue 20
March 2014

Case Studies¹

Some abbreviations commonly used by communication and internet companies.

ACH	Account Holder.
AFM	Access Field Manager.
AHC	Account Holder Called.
BBVAS	Broadband Value Added Services.
Booked T/C	Booked Appointment (to fix a fault).
CAF	Connect A Friend.
Cannot locate payment	Customer says they have made a payment but it is not showing on the company's account record.
CANX	Cancelled.
CCCS	Complaints Database.
CLD	Called.
CMC / CSC	Customer Service.
COMS	Customer Operations Manager.
CVP	Customer Verification Password.
DHS	Digital Home Support.
Disco	Disconnection.
DPA	Data Protection Act.
EDC / EDF	Early Disconnection Charges / Early Disconnection Fees.
F.B.B.UNRESOLVED	Freezing, Blocking, Blanking (picture fault not resolved, moved to next part of the process for investigation).
STAGED TO...	
FMC / FMR	Faults Management Centre (telephone / television faults).
HOD	Head Of Department.
IVR	Internal Voice Routing.
MDU	Multi Dwelling Unit (block of flats).
MH	Media Hub.
MSH	Media Super Hub.
NBI informed	No Body In (no one home when a technician visited customer for an appointment, technician informed the company to update its records).
NPD	Non Pay Disconnection (restriction of service).
PPV	Pay Per View.
PT	Principle Technician.
QSAC	Quick Start Activation Centre.
RS Complaints	Resolution Specialist (dealing with complaints).
SACM	Stand Alone Cable Modem.
SME	Subject Matter Experts.
STB	Set Top Box.
SUB	Customer.
T/C Confirmed	Appointment Confirmed (to fix a fault).
TM	Team Manager.
TOR	Transfer of Responsibility.
TSC	Technical Support Centre (broadband faults).
VOD	Video On Demand.
WIP	Work In Progress.
Within SLA	(Action has been completed) Within Service Level Agreement.

Case 01

Compensation in exceptional circumstances although none claimed

Compensation in exceptional circumstances although none claimed

The customer tried to send an email to the company that he was transferring his broadband and phone service to another provider but the company's system would not recognise his email address. He also had problems phoning the company as its menus required him to submit a 9 digit account number but he had an 8 digit account number that the company's system did recognise. The customer gave up trying to contact the company, relied on his new provider to make the transfer and received a text from the company acknowledging that he was moving. The customer complained that he had then been pestered by the company to pay arrears but how they had accrued was not explained to him, the company insisted its TV box be returned although the customer had not had a TV contract and every time he spoke to the company's representatives he had to constantly repeat what had happened. The company's position was that all its customers were required to give 30 days' notice to cancel their services, a third party (such as a new provider) could not request disconnection of the company's customer account.

The Adjudicator found that the terms and conditions of the service agreement meant that the customer had to give the company 30 days notice to cancel its services although the new provider had advised the customer they would cancel all his services. However the company was required to give a reasonable level of customer service in assisting its customers, this it did not do throughout the dispute. The customer had not claimed compensation. However the circumstances were exceptional and the customer was awarded £100.00 compensation for the company's poor level of customer service.

Case 02

SIM cards mix up

SIM cards mix up

The customer, a pensioner, complained to the company many times about unusual amounts added to her bill for unwanted emails and maps received on a new tablet. The company replaced the tablet but the customer could not make the SIM card slot on the new tablet work properly. The company thought that the customer may have mixed up the tablet's SIM card (for mobile broadband without inclusive texts and calls) with other mobile phone SIM cards she had and had used the wrong SIM card in the wrong device. As the customer refused to pay the £1,000.00 plus outstanding bills, the company passed them to debt collectors explaining that the itemised bills for text messages, photo messages and phone calls were accurate and had been produced from information via the customer's tablet SIM card.

The Adjudicator found that not only were issues about faulty equipment out of scope of CISAS but also the customer had provided insufficient evidence that the new tablet was faulty. It was the responsibility of the customer how she used her SIM cards. The bills were a correct reflection of what services the customer used and she was responsible for paying them. She chose not to pay them and consequently the company could take action to recover the amount due to it. However during the course of the CISAS adjudication the customer received a letter from the company's debt collectors threatening legal proceedings if the disputed amount was not paid within 7 days. The Adjudicator found that

¹ Cases can be referred to by giving the case study edition number followed by the case number. For example, 20:01 is a reference to edition 20 of the Case Studies, Case 01. The Case Studies are summaries of cases they are not the full case. They are merely a guide rather than a precedent. In each case there are circumstances which are particular to that case, which have been considered and have lead to a particular Decision being made by the Adjudicator. The communication and internet service provider is referred to as, 'the company'.