

## 中間取りまとめ

～消費者保護ルールの見直し・充実～

～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～

(抄)

2014年（平成26年）7月14日

I C Tサービス安心・安全研究会

## 第1章 消費者保護ルールの見直し・充実

### 5. 苦情・相談処理体制の在り方

#### 5.1. 裁判外紛争解決手続の必要性

電気通信サービス又はサービスに関連する電気通信事業者の業務方法に関して、各電気通信事業者は電気通信事業法第27条の苦情等の処理義務に基づき、利用者からの苦情・相談に対し自ら対処しているが、国民生活センター、消費生活センター等に寄せられる苦情・相談件数は増加している。

また、電気通信サービスに係る紛争対象は一般的には少額であることが多いため、手続費用や解決までの時間を考慮すると、必ずしも簡易・迅速な解決が訴訟によって図れない場合<sup>1</sup>もあり、今後、電気通信分野における消費者保護ルールの見直し・充実が行われた場合には、新たなルールにのっとりた紛争解決のための専門的な体制が必要になるものと想定される。裁判外紛争解決手続（以下「ADR」という。）に関する内外の事例を見ると、利用者保護のための第三者機関を設置してこれを推進する方法が広く見られる。しかしながら、現時点では、我が国の電気通信分野においては、利用者保護のために苦情・相談処理等を行う第三者機関は存在しない。その一方で、海外のいくつかの国においては、消費者保護のため、電気通信分野における苦情・相談処理、紛争解決を行う第三者機関を設置している例も見受けられるところである<sup>2</sup>。

なお、この点について、事業者団体等からは、個社による苦情・相談処理が適当であり、また、第三者機関が担うコールセンターやADRの機能の有効性自体は否定しないが、消費者からのニーズ、第三者機関の運営者、費用負担等に留意して、慎重に検討を行うことが必要との意見が示されたところである。

しかしながら、現在、①電気通信サービスは国民の日常生活に不可欠な存在であること、②苦情・相談は引き続き増加傾向にあること、③電気通信分野における消費者保護について新たなルールが設けられた場合には当該ルールにのっとりた紛争解決機関の必要性が高まると想定されること、④紛争解決に当たっては手続費用や解決期間にも配慮する必要があること、⑤海外で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た上、苦情・相談処理、紛争解決等に取り組む方向で検討することが適当であると考えられる<sup>3</sup>。

ワーキンググループにおける検討においては、以上のとおり、ADR導入のために

<sup>1</sup> 構成員からは、法全体の執行性を高めるため、新たに消費者保護ルールとして導入される規定について、適格消費者団体の差止対象とし、訴訟を活用していくことの有効性を指摘する意見もあった。

<sup>2</sup> 海外における第三者機関の例については、[参考資料18から20まで](#)参照。

<sup>3</sup> 構成員からは、第三者機関の検討に当たっては、(一社)日本ケーブルテレビ連盟の設置する「お客様相談窓口」のように、ケーブルテレビ事業者への苦情・相談を受け付け、業界団体が事実関係の調査から改善指導等を行っていることも参考としつつ、他の業界団体においても、窓口を設置し、業界団体として苦情・相談に対応することが必要であるとの指摘があった。

第三者機関を設置することが適当であるとの方向性を確認した上、(2)～(6)のとおり、検討が必要な論点について一定の整理を行ったところである。今後、ADRに関する専門的知見を有する者や事業者団体等を含め、より詳細な検討を行うことが適当であると考えられる。

## 5.2. 第三者機関の運営者

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裁判所の手続として行われる司法型、②独立の行政委員会や行政機関等が行う行政型、③民間組織、弁護士会、業界団体等が行う民間型の3類型が想定される。また、民間型においては、手続実施主体が業界の関係者のみでは手続の中立性・公平性を保ち難いことから、外部有識者を含める場合もあり、実際に、我が国の各分野において、専門知識を有する学識者・弁護士・技術者等を手続実施主体に含める例も見受けられる。

以上を踏まえて、電気通信分野における第三者機関の運営主体を検討すると、電気通信サービスを構成する技術が高度かつ複雑であり、それらの知見を有する者が苦情・相談対応に当たることが、利用者への的確な対応を実現することになることからすれば、一般的には業界団体等が行う民間型について、より詳細に検討することが適当であると考えられる。

また、民間型によることとした場合には、紛争解決手続の中立性・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に加えることを含め、適切な手続実施主体の在り方について、より詳細に検討することが適当であると考えられる。

## 5.3. 第三者機関において取り扱う紛争の範囲

電気通信サービスにおいては、携帯電話サービス、モバイルデータ通信、光ファイバー、CATV等の多様なサービスが存在し、サービス提供形態ごとに様々な苦情・相談が寄せられるとともに、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苦情・相談も寄せられているところであり、各電気通信事業者は、それぞれのサービス提供形態における知見を有する者が苦情・相談対応に当たっているところである。

以上のとおり、サービス提供形態ごとに専門的知見が活用されている一方で、利用者は一度の機会において、各形態をまたいだ複数の契約をする場合もあることや責任分担の関係から複数の機関をたらい回しにされるおそれがあること等を踏まえると業界統一的な第三者機関を設置することが利用者利益に適うとの強い指摘もなされているところである。

この点については、実際の取引実態、紛争解決手続の内容、利用者の利便性、第三者機関の迅速な設立を行うことが可能な紛争範囲等も踏まえ、第三者機関が取り扱うべき紛争範囲について、より詳細に検討することが適当であると考えられる。

#### 5. 4. 紛争解決手続

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ところであり、また、国民生活センターのように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、その内容を分析・提供している例も見受けられるところである。

電気通信サービスに係る紛争対象は一般的には少額であることが多いため、手続費用や解決までの時間を考慮すると、必ずしも簡易・迅速な解決が訴訟によっては図れない場合や、第三者機関が相談・助言を行うだけでは、紛争解決に至らない場合も想定されることからすると、あっせん・調停や仲裁等の手続も視野に入れて、利用者利益の保護のために適当な紛争解決手続の在り方について、より詳細に検討することが適当であると考えられる。

また、第三者機関における紛争解決の実効性を図るためには、金融商品取引法等のように、電気通信事業者に第三者機関との契約締結義務を課した上で、当該契約に片面的受諾義務等を導入するといった仕組み等が必要との指摘もあることから、電気通信事業者の裁判を受ける権利等を踏まえた上で、紛争解決に向けた実効的仕組みを導入することについて、より詳細に検討することが適当であると考えられる。

#### 5. 5. 運営費用

第三者機関による相談・助言等の紛争解決手続には一定の運営費用を要するところであるが、電気通信サービスに係る紛争対象は一般的には少額であることが多いにもかかわらず、多額の申立手数料を利用者に負担させた場合、第三者機関の手続を利用することは期待し難いと考えられる。一方で、運営費用を事業者負担とした場合には、苦情・相談件数や事業規模が異なる各電気通信事業者間で公平に費用分担することが望ましいとの指摘もなされている。

この点については、利用者利益や各事業者の事業規模、負担の公平等を踏まえて、運営費用の分担の在り方について、より詳細に検討することが適当であると考えられる。

#### 5. 6. 他機関との連携

利用者保護の充実の観点からは、利用者がたらい回しにされることのないよう、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であると考えられる。

この点については、国民生活センター、消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センター等の既存組織との連携の在り方も含め、より詳細に検討することが適当であると考えられる。