

ICTサービス安心・安全研究会  
消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG（第8回） 議事要旨

平成26年8月5日

1 日時 平成26年8月5日（火）10:00～12:00

2 場所 総務省8階 総務省第1特別会議室

3 出席者（敬称略）

○構成員

新美構成員（主査）、平野構成員（主査代理）、相田構成員、市川構成員、沖野構成員、  
垣内構成員、齋藤構成員、宍戸構成員、長田構成員、明神構成員、森構成員

（欠席：北構成員、木村構成員、近藤構成員、原田構成員、若林構成員）

○オブザーバー

永谷オブザーバー（一般社団法人電気通信事業協会）、大熊オブザーバー代理（東京都消費  
生活総合センター）、丸橋オブザーバー（一般社団法人テレコムサービス協会）、木村オブザ  
ーバー代理（一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会）、山本オブザーバー（一  
般社団法人日本ケーブルテレビ連盟）、

（欠席：井口オブザーバー（独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局））

○総務省

吉田総合通信基盤局電気通信事業部長、高橋総合通信基盤局総務課長、吉田事業政策課長、  
竹村料金サービス課長、河内データ通信課長、吉田消費者行政課長、松井電気通信利用者情  
報政策室長、藤波消費者行政課企画官、神谷消費者行政課課長補佐、八代消費者行政課課長  
補佐

4 議事

（1）開会

（2）議題

①電気通信分野における苦情・相談処理体制の在り方について

②その他

（3）閉会

5 議事要旨

（市川構成員）

・専門はEU法、中でも競争法、消費者関係法、情報通信に関心を持っており、苦情相談処理体  
制については、英国の情報通信分野等を学んでいるところ。

・論点整理は重層的に整理されていて、今後検討すべき項目が記載されていると思う。

・英国では、様々な自由化に合わせて消費者の権利も並行して強化されていくという観点で規律が作られ、欧州司法裁判所も含めて判例が積み重なってきている。これは情報通信分野に限らず、英国でも金融分野からADRの法制化が始まった。電気通信事業法第27条を今日的に考えるとどういふことであるのかということも、議論としては非常に大事なのではないかと。

・2点目として、英国の現状から見てどう思うかということについて。1つは情報通信分野の産業としてこのようなものがどう捉えられているかということだが、特質はいろいろ言われているところだが、例えばいわゆる共同規制の仕組みの下で認定されたADR機関が複数あって構わないということになっており、いわゆる制度間競争のようになっている。また、事業者サイドはどのように考えているかということ、成熟してきた市場においては、顧客獲得のために顧客サービスにどのような投資をしているかということの一環として、各社のIR資料などに処理の仕方の記載が出てくる。これだけのことをうちの会社は取り組んでいる、それを受けてADR機関ではこのような処理をしてきているということを出してきているというのが産業面の1つのお話。

・もう1つが紛争解決の具体的なケースから見出せることだが、紛争解決事例をどういふふう公表すべきか、という点について、こういった仕組みは消費者、事業者双方がその仕組みを信用しない限り続かないものであり、英国の2つのADRの具体事例を見てみると、例えば事業者が期間拘束をかけていて、消費者がこれを解除してほしいという事例でも、きっちり説明されていれば事業者が勝っているという事例もある。こうした事例を、年間何十件積み重ねて、それを公表していくということで、どういふルールでこの市場が動いているのかということを示す機能を果たそうとしている。何度か制度のレビューが行われており、それでもまだ浸透していないということであるが、当該紛争処理機関だけではなく、規制当局が積極的にそのADR機関が果たしていることをプロモーションしていくことで、なるべく紛争の根を減らそうというアプローチをとっていると感じられる。

・英国を始め先行しているところの知見が幾つか積み重なってきているので、その辺をよく見て議論を積み重ねると良いのではないかと。

(沖野構成員)

・民法を専攻しているが、東京都の消費者被害救済委員会委員、金融ADR関係で損害保険ADRの評議会委員としてADRや紛争解決に関わっている。

・ADR機関の必要性については、個社による対応との関係でどのような形式、在り方が良いのかという検討の視点が1つ出されている。自身の経験を踏まえると、電気通信に限らずごく一般的な例として、例えば東京都において、消費者被害救済委員会のあつせん、調停に係るような案件においては、事業者の方の対応は本当に様々だが、むしろ冒頭から健全化に努める、また個別の被害救済についても積極的に対応すると声明される事業者も決して稀ではない。そのときに、ではなぜ案件がここまで来たのかという疑問が持たれる。そのような姿勢を持っているのだとすれば、個社対応でかなり解決されるはずだと思ふところであるが、消費者の主張と事業者で聞き取った従業員の話、あるいは代理店の話などかなり食い違いが見られるため、そのまま認めるということとはなかなか難しいと言われることもある。そういったことを考えると、確かに従業員

や代理店の話を疑って、消費者の主張のとおりという対応は事業者サイドとしては難しいのだろう。しかし、問題があるならば解決したいし、また今後の取組みにも活かしたいという事業者もあるため、第三者機関としての紛争解決機関の意義や必要性は極めて大きいのではないかと考える。

・また、個別の紛争の解決だけではなく、その後の予防や、業界や産業自体の健全な育成という点を考えると、事業者に対してだけではなく、消費者に対しても、こういったことに注意していくべきといった予防やアラート、あるいは消費者教育の手掛かりとなるような情報提供の観点からも第三者機関が必要ではないか。このような話になると、今も国民生活センターなどの一般的な機関はあるため、そういった存在とは別に、この業界に特有の専門的な機関が必要なのかということになるが、この議論については損害保険ADRの経験などを踏まえると、業界団体としてこういった取り組みをしているということが情報の集積という点で非常に有用ではないかと考えている。

・公表等については、どういう対応あるいは範囲で公表していくかという問題があるが、今回の事務局の提案の中では、より広く一般的な周知や公表を検討しているように思われる。この点は非常に重要であって、そのような機能というのは特に強調して強調しすぎることはないと思う。それとともに業界団体の中でADR機関を持っていることにより、事業者間において情報を共有していくという機能もある。具体的には個別の紛争案件において、特に注意すべき事項については当該個別案件における注意事項としてそれぞれの事業者に伝えることになるが、特に全体で情報共有を図るような事項については、事業者団体の加盟者に一般的な話としてこういうところに特に注意すべきだというような情報提供がなされる仕組みがある。情報の提供や共有という点で意味のあることであり、公表などを考える際には、広く社会への公表だけではない観点からも検討してはどうか。

・個社対応との関係について、資料の中での意見では、第三者機関を設けるべきかという話と、個社対応を充実させていくべきかということが、一見したところ対立する考え方のように示されている。しかし、第三者機関が設けられたとしても個社対応の重要性は揺るぎないものであって、対立するというよりは、むしろ補完的なものではないか。健全化のために改善点を教えて欲しいという事業者もあり、ただ、そのために何をすべきか、というような視点が必ずしもはっきりしていないのではないかと。とりわけ新たに展開していき、これからのインフラとしての育成が期待されるような電気通信の分野については、この視点が特に当てはまると思われるため、個社対応の充実を図るためにも、第三者機関に存在意義があるのではないかと考える。

(垣内構成員)

・民事訴訟法を専攻しており、狭い意味での訴訟手続に加え、裁判外紛争解決手続（ADR）についても研究、教育に従事している。

・市川構成員からも指摘あったが、資料の論点整理の内容については、適切な整理であり、これを踏まえて検討を進めていくことが今後の検討の進め方として適当。

・その上で、そもそもこの電気通信の分野において裁判外の紛争解決手続というものを新たに設けるということが有用か、あるいは必要かという点について、資料でも指摘されているとおり、

一方では沖野構成員の指摘にもあった個社対応ということは当然あり得るものであるが、それが常に十分に機能するわけではない。先ほど主張に隔たりがある事例の紹介があったが、そういった事例は避けることができないので、すべての事例について、個社対応だけで円満に解決ができるということが可能というわけにはいかない。

- ・その場合に他の選択肢が視野に入ってくるが、現状では、最も強力な制度としては裁判所の訴訟手続があり、それ以外に各種の裁判外紛争解決手続がある。これは裁判所における民事調停等の司法型や民間で展開している民間型のADRなど、各種存在しているが、これらで十分かどうかというところが問題になる。

- ・電気通信分野の重要な特徴としては、金額の面では少額な紛争が多いということが言えるが、そうだとすると、裁判所での訴訟手続を利用するという点については、一般的にハードルが高いだろう。他方、その他の一般的な裁判上あるいは裁判外のADRについては、一方で電気通信の分野において技術が日進月歩であって非常に流動的であり、他方においてこの事業のスキームあるいは営業の形態等について、この業界に特有の部分が含まれていると思われるため、2つの面で非常に専門性が要求される。この点について、既存の制度が十分に対応できているかが問題になり得るところであり、現在のところ新たに専門性を持ったADRを整備することは十分な必要性和合理性が認められるのではないかと。

- ・その場合に、運営者についてどのように考えるのか。裁判所ということも考えられないわけではないが、裁判所でその種の専門的な手続をこれから設けるといことはかなりハードルの高いと思われるため、当面検討が考えられるとすれば行政型あるいは民間型ということであり、いずれが適切かという問題になる。この点に関しては、電気通信事業法第1条によると、電気通信事業の公共性ということに鑑み、運営の適正、合理化ということを図る、最終的には、電気通信の健全な発展と国民の利便の確保、公共の福祉を増進するということが規定されており、究極的には国民全般の利益を目的としているといえる。電気通信に関して発生するトラブルが適切な形で処理をされることが、利用者、ひいては国民全体の利益に適うということからすると、行政型という選択肢も考えられないものではないのではないかと。

- ・しかしながら、先ほど沖野構成員からもこうした第三者機関があることによる業界が受けるメリットについて指摘があったが、このような第三者機関によって適切に電気通信事業に伴うトラブルが予防、解決されるという機能が、電気通信業界の健全な発展に資するという点でもある。したがって、第1次的にはその利益を電気通信業界が受けるという見方は可能であるし、他方、専門性という点から考えたときに、業界において第三者機関を設けることがやはりメリットが大きいだろうと思われる。第1次的には業界における主体的な取組が期待されるものではないかと。

- ・業界でこのような機関を設けることになると、行政型と比較して、業界の実情に合わせた柔軟な取組みということが可能になると期待される点であり、将来事情が変わった際に柔軟に対応できることになり、また、制度の発足当初の段階においても、どのような形で制度の細部を組み立てていくのかということについて、実情に合わせた設計が可能になるのではないかと。後の論点で運営費用という問題も出てくるが、運営費用を具体的にどのような形で分配するのかといっ

た点についても、主体的あるいは自主的な取組みが可能になるのではないかと。

- ・具体的には、既に同様のADR手続として一定の成功を収めている金融ADR等の事例を参照しながら細部について適切な制度設計をしていくということが望ましいのではないかと。

(木村オブザーバ代理)

- ・事業者団体に費用負担を求められるのではないかと、という点について、事業者に加入義務を課すとか、あるいは事業者の件数を反映させたような形で負担させるとされており、事業者団体に加入していない事業者が苦情・相談の原因を作っている事例が多数あることを考慮すると、その辺りの配慮は一定程度されているのではないかと安心している。

- ・ただ、19ページにあるように、苦情相談が端末、アプリ、コンテンツ等に拡大するという懸念はある。例えばアプリ、コンテンツは代理店において加入したようなものは対象となって当然だが、日本で事業者として届出や登録をしていないような事業者に関する消費者からの問合せについても、実際、我々の団体にも寄せられている。よくある例としては、Googleに自分の名前が載っているが、どうやったら消せるだろうかというような相談である。

- ・金融等と違う点は、インターネットの分野は境目がないため、取扱いの範囲、日本における電気通信事業者ではない範囲についても、問合せが寄せられる可能性があるため、そういった点に関するコスト負担についてご考慮いただきたい。

(永谷オブザーバー)

- ・ADRの導入については、有効性自体は否定しないというのは前回申し上げたとおり。国民生活センターにおいて扱われた通信分野のADRは、さほど多くはないというものが我々の認識。ただ、電気通信の特性を考えると、このADRという解決手段をもって救済すべきものがどれほどあるのかという現状をもう少し見た上で、導入後の課題に踏み込んでいきたい。

- ・現状、国民生活センターのADRにおいて扱われた案件の内容、結果は、我々としても知らない部分もあるので、結果の共有や事業者として情報分析のために提供すべきものは提供すべきと考えている。そういった情報分析を踏まえた上で、このADRの議論というのを深めていければと考えている。

(丸橋オブザーバー)

- ・現状を知りたいというのは我々もやはり感じているところ。先ほど沖野構成員から消費者の言い分との食い違いはどうしても起きるといった話があったが、これはまさに電気通信分野に限った話ではなく、一般的な事業者のCSRの不足部分について、ADRが先か、あるいは事業者内でCSRを向上させる方策を考えるかということでもあり、事業者において出来ることもあるのではないかと。

(山本オブザーバー)

- ・日本ケーブルテレビ連盟においては、業界団体の中にお客様相談室を設置しており、これまで苦情・相談件数に関して一定の成果が出てきている。具体的には、業界に対する苦情・相談件数は、2011年くらいがピークだった。当団体にも年間3,000件くらいの苦情・相談件数が寄せられていたが、現在は年間1,000件くらいまで減少している。こうした成果が挙げられ

ている要因は3つある。

- ・1つはケーブルテレビ特有の事業環境であり、ケーブルテレビは各社、全国に別の法人があつて、それぞれの事業規模が非常に大小様々である。複数の事業エリアをカバーするような大きな企業もあり、一方で家族経営のような小規模の事業者もいる。そういう環境の中で、各社、事業エリアは基本的には決まっているので、顔の見える事業を決まったエリアの中で行っており、そのエリアの中で発生した苦情等は、地元で解決ができていくという点が特徴。

- ・2つ目としては、各ケーブルテレビ事業者は各地の地元の消費生活センターとも頻りに情報共有や情報提供を行っており、仮に消費者の方からご相談が入ってきても消費生活センターの中で基本の対応ができるというような体制を現在も進めている。

- ・3つ目は、業界団体と事業者の関係。提供しているサービスはほとんど似たようなサービスを提供しているが、事業規模の小さな事業者では発生した問題を自分たちだけでは解決できない部分も多々ある。そうすると、業界共通の課題に取り組んで情報を提供、解決するという機能が業界団体に求められているところであり、当連盟はそのような機能を日々増やしてきた。

- ・消費者対策も同じことで、実際に当方のお客さま相談室では各地の消費生活センターの相談員からも問合せを受けており、また、消費者からも直接相談を受けている。その中で、当方の役割としては、内容を聞いた上で事実関係の調査や当該事業者のヒアリング等を行っている。場合によっては指導・監督を行うといった機能も有しており、今回議論しているADRで求められている機能がある程度業界団体で有して実行できていると考えている。当連盟としては、引き続き現在の自主的な取組みで消費者対応をしていきたい。

(森構成員)

- ・日本ケーブルテレビ連盟にお尋ねしたいのだが、個々の相談の案件と費用の負担はどのような扱いになっているのか。消費者から申立てのあった事業者が払うのか、それとも団体として自弁しているのか。

(山本オブザーバー)

- ・これまで業界団体が関わった事例において、費用が発生したという場合には業界団体が負担することはもちろんないし、仮に苦情の内容によって、何かしら返金をしなくてはならないとかいったようなことが発生した場合には、事業者が直接対応する。

(森構成員)

- ・運営のコスト自体は団体で負担されているということか。

(山本オブザーバー)

- ・然り。

(森構成員)

- ・では、返金すべきであるといった話になったときに、事業者側の反応として納得できないといったことにならないのか。

(山本オブザーバー)

・仮に負担をしなくてはならないとなった場合には、納得した上での結果になっている。

(森構成員)

・基本的には合意ベース、調停のような形ということか。

(山本オブザーバー)

・然り。

(森構成員)

・そうすると、最終的に物別れになって流れてしまうこともあるのか。

(山本オブザーバー)

・そのようなことはない。

(齋藤構成員)

・日本インターネットプロバイダー協会はADRの必要性についてはどうお考えになっているか。

(木村オブザーバ代理)

・プロバイダー協会においても地域を中心とする中小の事業者の場合には地元密着のような顔の見える対応になっているので、苦情・相談の件数自体がほとんど上がってきていない。したがって、事例として団体では把握してないので、団体として解決という事例がいままでなかった。ただ、団体で把握している事例においては、団体非加盟の事業者によってもたらされている例がかなり多くを占めている。

(齋藤構成員)

・事実経過や事実認識が事業者側と消費者側でかなり食い違いがあるということで、個別の対応で紛争が解決せずADRまで上がってきている。特に東京都の紛争解決、被害救済に上がってくるという例があるということだが、結局、ADRで事実関係の確定を行うことは手続上できない。そうすると、事実の相違、少なくとも事実関係についての認識等が違うものを解決するというジレンマをどうしたら上手く考えていけるか。

(沖野構成員)

・東京都の消費者被害救済委員会は、事実認定をする権限も、能力もない機関であると認識しており、両者の主張を突き合わせて証拠等を確認して、事実はこちらであったという判断はそもそもできない。ただ、第三者としてそれぞれの聞き取りをしながら意見交換を行う中で、本件についてはこのような形で解決してはどうかといった提案を行うことは東京都も国民生活センターでも同じだろう。主張がかなり食い違っており、全く歩み寄りの余地なしというものであれば、それ以上何かできるものではなく、歩み寄りのための話し合いを行うということしか出来ないのではないかと思う。

・他方で、実効性という問題があり、合意が取り付けられない場合はどうなるかという問題がある。仮に決裂したということであったとしても、個別の紛争についてどういった事情があり、どのように処理がされたということが公表されることで、当該案件では解決に至らなかったが、今後の要望等につながっていくという面がある。他方、個別の案件について、解決の中で消費者被害の救済や都民のために必要ということであればその事業者名を公表するというような手続も

あり、そういった状況を見ながら事業者は対応を決めるということであり、主張の食い違いが全く第三者機関による合意に基づく解決において意味をなさないということではないのではないか。

(垣内構成員)

- ・基本的な認識については、沖野構成員の話とそれほど違いがないが、解決にとって非常に重要な事実の主張が真っ向から食い違っており、それについて特段どちらとも判断できないというような事例はやはりあり得るため、ADR限りでの解決は難しいということはあるかと思う。
- ・しかし、そこまで行かない、主張について表面上食い違いがあるけれども、それを中立的な第三者が介在することによって、両者から話を聞いていく中ですり合わせができるような、解決に導くことができるという案件も一定程度あるのではないかと思う。
- ・ADRは調停あるいはあっせん的手続をイメージしているが、その場合、基本的には一定のルールに基づいて一定の事実認識の下に解決案を提案するというタイプのADRと、当事者間の自主的な話し合いによる解決に期待するタイプがある。後者の場合、事実認定はあまり問題にならないかと思うが、一般的には業界型のADRを設置する場合には、どちらかというところ前者のタイプが前提になると思うので、やはり事実の認定の問題というのは一定程度出てくるのではないか。
- ・これはどの程度強力な規律あるいは効果をこのADRを設置する場合に付与するかということに関係するが、金融ADRにおいては業者に対して資料の提出を求めることができるものとされており、トラブルの実情からみて、業者から資料が出てくることによって事実がより解明できるという効果が期待できるのであれば、同様の制度を導入するというのも検討に値するだろう。
- ・この問題はトラブルがどの程度事実の解明によって解決できるものかということにもかかっているところがある。例えば金融ADRの中でも、損害保険ADRと生命保険ADRでは大きく対応が違っており、損害保険はオールオアナッシングというよりは、互譲を旨とする解決するという、金額で調整を一定程度図るという方針だというふうに理解しているが、生命保険は事実関係に基づいて、どちらかといえばオールオアナッシングの解決を図っていくという姿勢である。それは生命保険と損害保険という商品の性質から来る違いがあると思うが、実際のトラブルの実情に応じてその辺りは設計をする必要がある。

(宍戸構成員)

- ・沖野構成員に伺いたいですが、例えば紛争事例を処理するにあたり、団体の中で共有すべきである、一般的に周知すべきであるといった振分けの作業を、どのような観点で、どのように行っているか。この内容によってかなり事業者へのADRのメリットが違ってくるのではないか。

(沖野構成員)

- ・損害保険ADRのケースであるが、どの案件を取り扱うかという判断をすることも含めて検討する内部的な機関や仕組みが別途ある。民間型の中でトラブルの例や特徴に応じて、どのような情報を共有すべきで、どの情報を個別限りと判断するのかということも、業態に応じ、紛争の特徴に応じて判断することができるということが1つのメリットだろう。
- ・そのための組織づくりということが必要であるが、その実例は金融のADRでも幾つかの例が



あり、参考になるのではないかと思います。

(宍戸構成員)

・市川構成員にお伺いしたい。英国における電気通信ADRの仕組みはかなり成功している仕組みのように見られるが、どれだけ定着しているのか。特に消費者の利用実態や、このADRの仕組みについて認識、認知などがどれだけ進んでいるか、あるいは日本で電気通信ADRを仮に採用するとした場合の助言、アドバイスがあれば教えていただきたい。

(市川構成員)

・英国では、ADRが始まって期間が経っていることもあって、情報通信省（Ofcom）が何度かレビューをかけている。消費者の観点では、手続きが2つあるということなので分りにくくなっているとはいえ。それから、ADRの認知度が低いという状態は、導入されてしばらくしてもまだ続いているということはある。

・ただ、事業者との間で話が進まない場合に救われるという点に関してはかなり影響が大きく、先ほど垣内構成員が整理された損害保険ADRに近い、あるいは先ほど丸橋オブザーバーが言われたCSRに近い面があり、紛争解決の請求を行う際に、金銭を求めるものでなくても、誤りを認めて謝ってほしいというような、どのような解決を求めるかという要望も含まれている。制度設計上どの状態の紛争を取り扱うものか、例えば事業者との間で話が進まなくなったものを持っていくものなのか、あるいはその手前の状態を捌くものなのかによって違うのではないか。

・事業者側からすると、英国及びEUにおいて、消費者の権利は法的に相当強いものであり、政策の当局も含めて成熟化した市場でどのようにサービスの質を競争するか、市場をどのように適正にするかということは今、議論しているところ。企業の幹部にとっては、こういった取組に投資すること自体が、提供しているサービスが素晴らしいことだという考えに切り替えていくしかないという面があるのではないか。少なくとも大手事業者においては、我々は正しくお客さんに対応しているのだと、そういうように言えるよう誘導していこうということになっている。

・ただ、どこまで細かくADRの規律を置くべきかということについては、市場がサービスを決めていくということを邪魔しても仕方がないため、なるべく市場のインセンティブを使いながら、消費者の権利を保護するかということは、同じ方向を向きつつ、いろいろぶつかりながら、それなりの方向に向かっているということではないか。

(森構成員)

・行政型ADRと民間型ADRの区別が分からない。例えば両者を比較しても、それほど決定的に違う項目はないようにも思える。柔軟性のところで根拠法等が必要であるため迅速性で劣るという部分は行政型ADRの特徴として書かれているが、費用負担の公平性を確保しようと思ったら、根拠法は民間型ADRでも必要であるとも思える。この区別についてご説明いただけないか。

(垣内構成員)

・民間（業界）型といっても様々な形態があるが、例えば金融ADRでは、これは民間がまったく自由に行っているということではなく、銀行法、金商法等の規定に従った基準等の中で組織されているADRである。運営主体は民間だが、一定の、公益的な目的を持って法的な規律が用意

されているADRである。

・運営主体が行政であれば行政型であり、民間団体であれば民間型ということで、一般には弁護士会等のADRは民間型の典型だということになる。その他、各種士業の団体、あるいは士業と関係なく独立して行っている団体等、様々あるが、そういったものが民間型で、行政型は例えば国民生活センターであるとか公害等調整委員会であるとか、行政機関が基本的にはバックアップしているという機関が行政型。

・柔軟性について、行政型の場合には当然根拠法等が必要になり、それに則って行うということで、基本的にはその根拠法令の中でどういうADRをどのように運営するのかということが決まってくる。民間型の場合に、法務省の認証も、あるいは監督官庁の指定等もないというようなことであれば、非常に自由なものになる。この場合は柔軟性という点では最も柔軟な対応が可能であると思うが、金融ADRのように一定の法的な規律がある場合には、柔軟性において若干制約は入ってくることになる。ただ、これは指定の要件を定めているということであって、その要件を満たした上で具体的にどういう設計を行うかということについては多様な選択肢がある。実際、各種金融ADRの相互間でいろいろと違った設計がされているところであるので、そういう意味では、当該ADRを設立する業界の実情に合わせた取組みは行政型に比較すればより容易であると一般的には言えるのではないか。この比較の表は民間型の場合に金融ADRを想定して整理されている関係で、やや行政型との違いは微妙になってきている部分はあるのではないかと思うが、作成者の方で補足をいただける点があればお願いしたい。

(事務局)

・垣内構成員からご指摘いただいたとおり、行政型ADRは一定の法律の下で、例えば、総務省の中でそのような紛争解決の機関を設けるということもあり得るだろうという例である。

・民間型、業界型の中でも、特に消費者と事業者の間のトラブルを解決する上での法律的な監督の下で設けられているADRとして、金融ADRを先行事例として参考にしてこの表は作成している。民間型ADRということについては、構成員のご指摘にあったとおり、総務省等の行政的な規律・関与の下での民間型ADRと、それからケーブルテレビ連盟の例のような完全に自主的な業界型のADRとの両方があり得るが、ここでの話は金融ADRを参考に作成している。議論の中では、金融ADRを参考としつつ、完全な業界型のADRについても検討対象として今後議論させていただければと思う。

(平野主査代理)

・電気通信事業者協会にお伺いしたいが、苦情件数は減少せず増加していると中間取りまとめでもまとめてきている。「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」(以下、「諸問題研」)等、今回の研究会以前から数年間議論している中で、苦情件数が増加していることから共通窓口の設置をお願いしていたところであるが、設置ができなかった。苦情は減ったかという苦情相談件数は増えている状況の中で、ADRは必要ないという、その根拠をお示しいただきたい。

(永谷オブザーバー)

・元々、諸問題研等から、過去の研究会で共通の窓口を設置すべきということになっているという話であるが、本研究会が始まる際に業界団体として、個社で優先すべきだという話をさせていただいた。それは、業界全体でというよりは個社によって苦情相談内容が異なっているということが背景にあったためである。業界として一律的に対応するということはもちろん検討したが、個社によって苦情相談の内容もかなり異なるため、自主的なガイドライン等は設けるものの、具体的な対処については個社で行うべきものであり、コールセンター検討の頃からそのような考え方の下、最終的に個社で対応するのが結果としてお客様に対して迅速に対応できるものになるのではないかという判断で動いてきたところ。

(平野主査代理)

・事実として、相談苦情が減っていないということであるが、何か対応が必要だとは考えないのか。

(永谷オブザーバー)

・個社以外での対応という話だと思っているが、業界型か行政型かという形はともあれ、ADRの紛争解決の手段としての有用性自体は我々も否定するものではない。先ほど個社によってかなり苦情相談内容が異なると申し上げたところであり、業界団体としてその実情を分析したつもりだが、PIONEERのデータを一部開示いただいているものの、このように苦情相談件数が高止まっているという現状について、実際それが個社によってどれほど異なっているのか、あるいは業界共通として対処すべきものがあるかという点については苦情相談の内容を見なければならぬ。高止まりの原因は個社では把握しているつもりであるが、実際に件数が減っていないことは各社とも真摯に受け止めているので、業界団体としては、ADR等に関しては現状を情報収集し、もう一度深く分析の上、対処等を検討していきたい。

(新美主査)

・そのことに関連して、伺いたい。個社で対応するということであるが、対応状況は国民生活センターや消費生活センターと同じような対応体制を取っているのか。受付体制が十分でなければ件数は増えない。社会学の調査などで、しばしば指摘される場所であるが、苦情受付の窓口の多いところほど苦情が多いといわれている。逆に、受付窓口が少ないと苦情が少ないという調査がある。

・国民生活センター等が取っている対応状況と同じような対応状況で苦情相談件数が少ないということであれば、確かに個社の苦情相談件数も少ないということのもそれなりの根拠があるということになるが、個社がどれぐらいの苦情対応をしているかということをも明らかにすることによって比較検討が可能になると考えるが、把握しているか。

(永谷オブザーバー)

・全事業者のデータについて今手元にないので、その辺は業界団体の中で意見交換して、取りまとめるなり何かお出しできるものは出したいと思う。

(齋藤構成員)

・事業者によってそれぞれ苦情の内容が違うということであったが、紛争解決におけるそれぞれ

の個社対応の情報の交換、共有化やそれを踏まえた個社のクレーム対応を業界として行っているか。

(永谷オブザーバー)

・これまでは十分にはできていなかったと思う。

(齋藤構成員)

・資料の中の国民生活センターのADRの事例について。37ページの事案と38ページの事案は違う事業者であるため具体的なサービスは異なるが、技術的には同じような事案である。しかし、両社の対応が異なっていた。紛争の出方としては同じようなものであって、解決方法を横で共通化すればとおそらく同じような解決になったはずだが、結論は、1社は頑として一般顧客対応以上のことはやらないという対応であった。

・この辺の対応を取って来なかったことが、苦情が減らない原因ではないかと思われるが、その点についてはやはり、それでもやはりADRは必要ないとお考えか。

(永谷オブザーバー)

・ADRというよりは、解決に至らなかったケース、至るケース含めて事例を共有し、未来に活かさなければならないというご指摘はもっともだと思っている。

(齋藤構成員)

・ADRの情報発信機能と情報共有化機能が重要な機能だと沖野構成員、垣内構成員から指摘あったが、その点についての考えや評価はあるか。

(永谷オブザーバー)

・事例を事業者間で共有すること、そして未来に活かすということについては何も異論を唱えるものではない。

(長田構成員)

・ケーブルテレビ連盟の苦情相談の対応について、最初の段階で関わらせていただいたが、個社の、あの会社の対応が悪いというようなことに関しても、業界としてすごく積極的に取り組んでこられて今の状態にあるというふうに考えている。

・総務省の諸問題研においても、もっと前から相談が減らないことについてはいろんな指摘がされて、通信がいつも高止まりになっているということも指摘されてきていた。今の段階にあって、まだ業界としての相談内容を把握していない業界が存在することはとても残念だと思う。以前にもまず最初に相談窓口を作るところからでも始めてみたらいかかということをお願いしたが、そのことについてはケーブルテレビ連盟さん以外の3業界については何か考えがあれば教えていただきたい。

(木村オブザーバ代理)

・私は業界窓口の共通コールセンターの議論には関わっていなかったが、聞いている話としては、相談の内容は個々別であって、契約者と事業者との契約関係などの情報がないと相談できないため、業界団体コールセンターでは相談を受けても解決ができないのではないかという議論があったことを聞いている。ADRになると、個々の制度設計にもよるが、個々の契約内容についても

公開や情報の提示の義務があるのであれば、それはADRとしては積極的な解決にはなると思うため、前回のときの議論とは少し異なるのではないか。

(永谷オブザーバー)

・業界コールセンターでは、今、木村オブザーバ代理が仰った点がまず議論としてあった。業界コールセンターでは結局個人の情報を持っていないので、結果として解決できないがゆえに、コールセンターが振分け機能だけになってしまう恐れもあるのではないか、業界コールセンターの意義は、業界としてではなく個社主導の方が結果として利用者に不利益を与えないのではないかとこのところを議論した。

(長田構成員)

・今、現在のお考えを教えてください。

(永谷オブザーバー)

・現時点では、そのときの考えを踏まえて、このような議論の中では、情報を収集し、現状を把握する取組みは必要であろうと業界団体の中で話をしている。それが業界コールセンターという形なのか、あるいは各社で持っている情報を持ち寄るのか等々、選択肢はあると思うが、情報を業界として収集し分析するということに対して検討してはどうかという話は出ている。

(丸橋オブザーバー)

・以前からコールセンターのようなものを集約するという話はあったが、結局たらい回しのたらい回しになってしまうのではないかとこのところが一番大きな懸念。個々の案件について相談を受けたとしても、結局は個社に振り分けなくてはいけないというところがやっぱり一番ネックだと思っている。

(長田構成員)

・これらの話を聞いてケーブルテレビ連盟さんはどうお考えか。

(山本オブザーバー)

・共通の業界コールセンターについては、設置見送りについて我々も賛成をしている。その根底にあるのは、自主的な取組みができていくというところであるので、長田構成員からも指摘のあったとおり、業界コールセンターが駄目なのであれば、業界団体の中にそういう機能を設けることというのまだ取り組む過程にあるわけであるので、他団体の中でどのような議論があるか分からないが、まだできることはあると考えている。

(新美主査)

・本日ご議論いただいた内容等については、事務局との間で整理させていただいた上でさらに議論を進めてまいりたい。

・また、次回の第9回会合においては、事業者団体のほか、今回から新たにオブザーバーとして参加していただいている国民生活センター紛争解決委員会事務局及び東京都消費生活総合センターからヒアリングを実施させていただきたいと考えている。

以上