

## 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9回） 議事要旨

平成26年8月29日

1 日時 平成26年8月29日（木）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、北構成員、木村構成員、近藤構成員、齋藤構成員、宍戸構成員、長田構成員、原田構成員、明神構成員、森構成員

（欠席：若林構成員）

#### ○オブザーバ

井口オブザーバ（独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局）、永谷オブザーバ（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（一般社団法人テレコムサービス協会）、郷田オブザーバ（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（一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟）

#### ○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、片桐料金サービス課企画官、河内データ通信課長、吉田消費者行政課長、藤波消費者行政課企画官、松井電気通信利用者情報政策室長、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期間拘束・自動更新付契約について

②苦情・相談処理体制に係る関係団体からのヒアリング

③苦情・相談処理体制について

(3) 閉会

5 議事要旨

(1) 開会

(2) 議題

- 一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟（山本学 管理部担当部長）から、資料3について説明。

(斎藤構成員)

- ・ MSOの活動とは何か。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ マルチプル・システム・オペレーターの略で複数ケーブルテレビ事業者を統括・運営会社であり、ジュピターテレコム社を示すもの。

(市川構成員)

- ・ 全事業者が加盟しているのか。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ 全事業者は参加しておらず370社。エリア上は98%程度をカバーしているが、山間部の村営事業者等の非会員もいる。

(沖野構成員)

- ・ 調査委員会の設置方法について、案件1件ごとに必要に応じて設置するのか。それとも恒常的に存在しており、それが活動するのか。前者であれば、設置件数はどうか。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ 苦情・相談において、調査委員会の設例は現在までない。事実関係を調査、ヒアリングまでは1割程度あるが、それ以上の段階に進んだことはない。

(沖野構成員)

- ・ そうなると、事実調査・ヒアリングは、担当者の2～4名程度で実施されているのか。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ 然り。

(沖野構成員)

- ・ 調査内容について、その適正さの確認を行う仕組みは、各担当者に委ねられているのか。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ 然り。消費者・消費生活センターの主張と、事業者の対応状況を紐付けて確認し、基本的には、事業者の自主解決を進めていくため、担当者の判断・考え方で進めているのが実態。

○ 独立行政法人国民生活センター（井口尚志参事）から、資料4について説明。

(垣内構成員)

- ・ 重要消費者紛争に当たらないと却下した割合は、どの程度か。平成25年度の終了状況から、その他取下げ及び却下が19件とあるが、どの程度却下されているか。

(独立行政法人国民生活センター)

- ・ 内訳・詳細数字が今確認できないが、取り下げ及び却下の19件の内訳では、おそらく半分程度が却下されている。

(垣内構成員)

- ・ 却下になる場合は、直接申請が多いか、あるいは経由申請の場合もある程度あるのか。

(独立行政法人国民生活センター)

- ・ 直接申請が圧倒的に多いと考えている。

(木村構成員)

- ・ 年間708件のうち、運輸・通信サービス62件で、通信サービスに関するADRで特徴的内容があれば教えていただきたい。

(独立行政法人国民生活センター)

- ・ 国民生活センターのADRコーナーHPで公開しているが、例えば金融分野あるいは情報通信分野等の分野があり、情報通信分野では特に該当するのは、携帯電話等の移動通信サービスあるいは放送コンテンツ等が多い。全国消費生活センター等に寄せられる相談内容とほぼ同一と考える。特徴的にADRだからというものはないと理解している。

(平野構成員)

- ・ 電気通信全体でわざわざADRを特別機関として設置する必要はないのではないかと  
いう意見もあるが、ADRの必要性について、経験から感想を伺いたい。

(独立行政法人国民生活センター)

- ・ 電気通信分野に限らず、情報通信・放送も含めてだが、必ずしも和解仲介を行っても

和解率はそう高くはないと思慮。制度上の問題が大半絡んでおり、どうしようもない点もあり互譲による和解には至らないケースが多い。

- ・ 国民生活センターも、あるいは全国消費者センターの相談部門でも電気通信分野・情報通信分野の担当者は専門性をかなり必要としており、特に契約に関わる法律的知識の必要性だけでなく、技術的側面の専門性もないと、なかなか話にならない。事業者とも上手に交渉できない点があり、全国消費者センター相談員からすると、どうしても苦手分野になる。
- ・ 技術面と契約に関わる問題それぞれで専門性を持つADRが生まれれば、全国の消費者センターにとっては非常に紹介しやすい機関になるのではないかと思慮。

○ 東京都消費生活総合センター（大熊真美 活動推進課消費者被害救済係長、福田洋之 活動推進課調整担当課長代理）から、資料5について説明。

（宍戸構成員）

- ・ 資料5のP1「紛争処理の流れ」で、消費生活総合センター等の相談機関から知事へ上げる際、案件をスクリーニング・精査する作業が、おそらく非常に重要な役割を果たしていると思うが、作業実態や従事者は誰なのか。

（東京都消費生活総合センター）

- ・ 消費者被害救済委員会の事務局である。

（宍戸構成員）

- ・ 事務局で、消費者生活総合センターに来た案件等も全体から見ているのか

（東京都消費生活総合センター）

- ・ 然り。

（宍戸構成員）

- ・ あっせんと調停の区別と流れについて、紛争処理実績の50番において、あっせん不調だが調停で解決した事例がある。まずあっせんに取り組んでみるけれども、あっせんうまくいかなかった場合に、調停にかけるということか。

（東京都消費生活総合センター）

- ・ 然り。

（宍戸構成員）

- ・ 運用上、どのようにあっせんと調停が区別されているのか。

(東京都消費生活総合センター)

- ・ 運用上、あっせんと調停は結果として変わらないことが多い。ただ、やはりあっせんがやや緩いというか、調停がより法律的に筋を通して受託勧告になっているが、筋が大體似通っているため、ほぼ同一になっているのが状況。

○ 消費者行政課から、資料6について説明。

(森構成員)

- ・ C A T V連盟の説明資料 P 3 について、運営体制の課題について、人員 2 ～ 4 名であり、事業者出向者で構成と伺ったが、出向先会員事業者の決定方法、人件費について差し支えなければ御教示いただきたい。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ 消費者対策に特化して出向しているわけではない。C A T V連盟、業界団体の扱う課題に、一定程度の専門知識を持つ人員を、ある程度の事業規模を持つ事業者から出向募集している。なお、人員の費用負担は控えさせて頂きたい。

(森構成員)

- ・ 多数の会員事業者がおり、事業規模も相当相違があると思われるが、出向者は輪番制のように何となく同意ベースで決まっていくのか。それとも特定ルールに基づき、諸手続・負担が明確に決まっているのか。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ 基本的には定められたルールに基づいて実施している。

(木村構成員)

- ・ C A T V連盟に質問させて頂きたいが、資料3の P 3 について、直接受けた相談内容と P I O - N E T に掲載された相談について、内容の相違や解決方法の相違はあるのか。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ P I O - N E T 情報は、具体的事例を四半期毎に 50 件限定で情報提供いただいているが、相談窓口で聞く内容と大きな差異はない。

(宍戸構成員)

- ・ C A T V連盟の資料3の P 1 4 ～ 1 5 で、消費者からの問合せ・苦情等に関する調査を事務局が行う旨の第 1 4 条 4 項の規定があり、これとは別に第 1 5 条では調査委員会が設置されると記載があるが、「調査委員会」はまだ設置実績なしと先程伺った。これは、

消費者の苦情対応をするための第三者機関というよりも、CATV連盟に加盟する事業者各社がふさわしくない行動をしたという場合、連盟として、構成員に対する処分を行うかどうかの関係で設けられている調査委員会という位置づけであり、消費者の救済を元来目的とする機関ではない、という理解でよろしいか。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ 位置付けとしては後者。

(垣内構成員)

- ・ 相談窓口の開設時期が2009年のところ。資料P5によれば、2010年、2011年辺りでPIO<sup>+</sup>-NET件数も増加し、2012年から相当減少したようだが、相談窓口が設置をされたにも関わらず、件数が増加した背景事情を御教示いただきたい。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ これは地上デジタル放送の完全移行を実施したことが顕著な理由。

(近藤構成員)

- ・ 契約者が逝去した時の解約が明確化されておらず、親族や後見人が正式資格もない友人が看取る事や病院で様々な諸手続や代行者も多く、窓口分かりやすく周知していただけるように要望したい

(沖野構成員)

- ・ 宋戸構成員から質問があった東京都の制度について、若干補足させて頂きたい。まず、付託案件の選定主体は委員会ではなく、その実質的な判断を事務局が担っているとはいえ、事務局内でも種々意見等も踏まえつつ、構成員にも事実上の照会等も組み合わせて意見聴取をした上で運営していると承知している。それから、あっせん調停の関係は、部会において、まずあっせん案を提示している。それが受け容れられればよいが、あっせん案の拒否になった場合、次に同じ部会で調停案を提示するという2段階になっている。私自身が関係した案件でも、あっせん案が拒否されて調停案を提示した案件がある。しかし同一部会が提出するため、あっせん案と調停案で内容が異なることがどうなのかということはある。あっせん案を拒否しているのに、同一内容で調停案になったら受諾してもらえるかということもある。かといって、受諾してもらえるように一步譲るならば、そもそもあっせん案は基本的に拒否する方がよいとの行動に繋がるため、非常に困難な判断を強いられる。このため事実上、単に同一内容のものが出ることもある。これが、大熊係長から御説明のあったところだと思う。

(新美主査)

- 最後の説明について、あっせんと調停の違いは説明が難しいが、あっせんの場合は、事業者内部において担当者の責任で承諾したというように捉えられるのではないかと、懸念から、なかなか事業者側に承諾してもらえないこともあるが、調停の場合には、事業者の担当者の独自判断ではないというように捉えられて、最終的に和解に応じることがあるという事実上の側面があるような気がしている。

(沖野構成員)

- 個人的経験だが、まさにあっせん案を提示し、部会で悩んだ結果、しかし筋は通すべきとして同一の調停案を相手へ提示したところ、最終的には和解となった事案もある。主査の意見を基礎づけるようなところも実際にあると思う

(垣内構成員)

- 東京都消費生活総合センターに伺いたいですが、近年、例えば金融ADR制度が出来たことに伴って、相談対応や救済委員会での事件処理等について、メリットや課題があれば御教示頂きたい。

(東京都消費生活総合センター)

- 東京都消費生活総合センターでは、相談窓口は専門グループ制を引いているところ。金融グループでは、金融ADRがあるため速やかに紹介できる所で大変メリットがあると聞いている。

(垣内構成員)

- もっと良くなればと考える課題はあるか。

(東京都消費生活総合センター)

- 相談部門では、例えば不動産や他分野と付き合いがあり、全体を通しては、消費者センターと各ADR機関との連携が有効と聞いている。

(市川構成員)

- CATV連盟において個別実施している相談部会の解決期間が約1～2ヶ月程度で解決に至っているとあるが、長期化する案件は多いのか。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ほとんど無い。実際、捜査・事情・事実確認して解決に至るまでに関わる場合も1～2回のやりとり完了する案件がほとんど。

(市川構成員)

- ・ 伺いたかった背景として、例えばADRに何を求めるか、苦情処理機関に何を求めるかという時、例えばイギリスの事例では8週間や、発足当初で言えば12週間が経過していないと消費者の側に付託する権利が発生しないこととなっている。要するに、個社できちんと対応は完了してもらい、それでもどうしようもない場合、最終的解決を求める場合、事業者と消費者双方が合意の上でADRを活用することとなる。また、今日話が多々出たように、サービスが難しすぎることをどう解きほぐせばいいかという論点は、少なくともイギリスでは完全に分かれて考えられており、この辺を分解しながら、最終的に戻す事が求められるという話ではありますが、今後の議論のために意見を伺いたい。

(新美主査)

- ・ 貴重な論点と思慮。個社で解決を試みつつ、論点等が煮詰まってきた段階でADRにおいて取扱うこととするか、最初からADRで取扱うこととするかによって、システムとしては大きく違ってくるものであり、大きな論点と思慮。
- ・ 合わせてCATV連盟に伺うが、各対応の間隔はどれぐらいの時間を置かれているのか。例えば、1週間程度で都合がつけば解決しているのか。

(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)

- ・ ほとんど時間を置かず、対応しており、主査の指摘どおり、1週間程度で解決を図っている。

(近藤構成員)

- ・ 利用者が、電話相談しやすい問合せの説明方法や弁護士に対する相談方法等の周知を関係者にも広報頂けると我々も様々なイベントを行う時に手交もできるのでぜひそういった広報ツールの作成を希望したい。

(新美主査)

- ・ 大事なことと思慮。利用者が利用しやすいシステムをどうするか。

(近藤構成員)

- ・ 利用者も対応オペレーターに伝わりやすい説明ができればより理解しやすいと思慮。

(宍戸構成員)

- ・ 意見になるが、特にCATV連盟の説明から、苦情・相談について、最後は、個別事業者に戻すとしても、業界全体の統一窓口の存在により、例えば数字で言えばPIONETの数値が下がる等の成果が上がっている事が、よく理解できた。今後の苦情・相談処理体制の検討においても、非常に重要な知見と考える。



- ・ 行政型ADRについて、非常に有効性がある一方で限界があり、あるいは電気通信紛争、電気通信における事業者と消費者の紛争処理において、行政機関でも苦勞されている現状も明確になったと考える。こうした観点から、さらに引き続き、個社で紛争処理いただくか、あるいは業界全体で進んでADRで対応いただくのか、本日の議論も踏まえて更に深掘りして検討する必要がある。論点が浮き彫りになってきたのではないかと考える。

(齋藤構成員)

- ・ 前にも申し上げたかもしれないが、ADRの検討は確かに重要論点だが、中間取りまとめでは、民事ルールや取次店、代理店の管理に係るキャリア等に関する実体的なルールが提案されている。先程の国民生活センターから報告にもあったが、国センADRで解決しない理由として、一般ユーザーと同一条件でしか提案できない、その背景としてルールがないということが1つ。そして、ルールがないために社内で意思決定できない所が大きな問題点になっており、ADRとセットで実体的なルールを今改正に入れることで、スパイラルにもう少しよく動くのではないかと意見を持っているところ。
- ・ 実例として、CATV連盟では自主的な解決基準を設けており、基準に沿って相談処理や紛争解決することが成果に繋がっていると受け止めた。法律の一般的ルールとして妥当する状態になれば、ADRによる解決も数字で成果も上がるし、申請件数も増加するのではないかと考えおり、中間とりまとめの方向は、お互い限定しながら全体を前に進めていくことが紛争解決あるいは苦情処理を減少させ、トラブルを少なくし、市場の発展につながるのではないかと考える。

(新美主査)

- ・ ADRの本質論を突く意見であり、今後の検討でも議論したい。また、次回以降の会合ではさらに議論を深めていただくことを期待し、次回も、関係団体・事業者からヒアリングを実施予定。

以上