

電気通信紛争処理委員会（第153回）議事録

1 日時

平成27年6月26日(金) 午前10時から午前11時20分まで

2 場所

第4特別会議室（総務省8階）

3 出席者（敬称略）

(1) 委員

中山 隆夫（委員長）、荒川 薫（委員長代理）、平沢 郁子、山本 和彦（以上4名）

(2) 特別委員

荒井 耕、小塚 莊一郎、近藤 夏、白井 宏、森 由美子、若林 亜理砂、
若林 和子（以上7名）

(3) 事務局

杉山 茂 事務局長、清水 智之 参事官、三島 由佳 紛争処理調査官、
梅澤 信司 上席調査専門官、市川 憲史 上席調査専門官、
山内 真由美 上席調査専門官

4 議題及び議事概要

- (1) 地方小規模電気通信事業者及びコンテンツ配信事業者の協議の実態調査の概要について【公開】

事務局より説明を受け、質疑応答及び意見交換を行った。

- (2) 米英における紛争処理制度について【公開】

事務局より説明を受け、質疑応答及び意見交換を行った。

- (3) あっせん申請の受理及び取扱いについて【非公開】

事務局より説明を受け、質疑応答及び意見交換を行った。

※ 議題(3)については、会議を公開することにより、当事者又は第三者の権利、利益を害するおそれがあるため、電気通信紛争処理委員会運営規程第16条第1項の規定に基づき非公開で開催し、同規程第17条第1項及び第18条第1項の規定に基づき、会議の議事録及び使用した資料を非公開とする。

5 議事内容

<開会【公開】>

【中山委員長】 おはようございます。ただいまから第153回電気通信紛争処理委員会を開催いたします。本日は委員4名が出席されていますので、定足数を満たしております。また、特別委員7名のご出席をいただいております。

さて、お手元の議事次第に従いまして議事を進めてまいりますが、議題1及び2につきましては、公開といたします。また、議題第3につきましては、現在協議中の事案や事業者間交渉の情報などを含むため、当事者または第三者の権利・利益を保護する観点から、当委員会運営規程第16条第1項の規定により非公開とし、同規程第17条第1項及び第18条第1項により、議事録及び資料は非公開といたします。

したがいまして、傍聴者の皆様には、非公開の議事が始まる前にご退室いただきますので、よろしく願いいたします。

議題に入ります前に、4月に文書による審議の形で開催いたしました2件の委員会について、私からご報告いたします。

まず、4月13日から15日に開催いたしました第150回委員会では、第149回委員会であっせんをしないことを決定した、あっせん不実行案件の公表について審議いたしました。

審議の結果、公表案について、委員全員の賛成が得られましたので、案のとおり委員会ホームページに掲載することにいたしました。委員会ホームページには、4月24日に掲載いたしました。その内容につきましては、参考までに本日お手元にお配りしております。

次に、4月22日から24日に開催いたしました第151回委員会では、平成26年度年次報告について審議いたしました。

審議の結果、報告案について委員全員の賛成が得られましたので、案のとおり決定し、総務大臣に報告することといたしました。4月28日に総務大臣に提出いたしましたが、冊子にまとめたものを、本日お手元にお配りしておりますので、ご参照いただければと思います。

私からの報告は以上でございます。

<議題1 地方小規模電気通信事業者及びコンテンツ配信事業者の協議の実態調査の概要について【公開】>

【中山委員長】 それでは、議題1の「地方小規模電気通信事業者及びコンテンツ配信事業者の協議の実態調査の概要について」、事務局の市川上席調査専門官から説明を頂戴したいと思います。よろしく願いいたします。

【市川上席調査専門官】 では、お手元の資料153-1に基づきまして、実態調査の概要についてご説明差し上げたいと思います。

では、資料を2枚おめくりください。1の目的と概要からご説明いたします。

今回の調査は、昨年9月の委員会において、実施について若干ご紹介したのですが、3月末で調査結果がまとまりましたので、概要をご報告いたします。

こちらの調査の目的は、3点記載してございます。地方の小規模な電気通信事業者の接続等の交渉・契約における課題を把握する、こちらは過去に相談を受け付けたことやあっせんを扱ったことがあまりない、地方の小規模な電気通信事業者について、事業を運営する上でどういった問題や契約上の課題を抱えているのかということ把握したいというのがまず1点でございます。

2点目といたしましては、コンテンツ配信事業者がサービス提供に当たって行う電気通信事業やプラットフォームとの交渉・契約における課題を抽出するというものでございます。こちらはコンテンツ配信事業者をあっせん等の対象に含めてから今まであっせんの事例がない状況でございますので、事業者の状況を把握するための調査を実施したいというものでございます。

3点目といたしましては、委員会の認知度及び利用意向を把握し、今後のこれらの向上策に資するものとしてほしいというものでございます。

調査対象は、地方の小規模電気通信事業者といたしまして、いわゆるインターネットサービスプロバイダ（ISP）を5社、次に、ケーブルテレビ事業者を5社、合わせて10社を選びました。小規模ということですので、資本金について5億円未満という基準を設けまして、こちらが会社法で言う大会社に該当しないものになりますので、そういった会社から調査を行ったものでございます。

なかなか資本金5億円未満といってもイメージしがたいかと思っておりますので、具体的にどういった会社かと申し上げますと、従業員が100名に満たないような会社がヒアリングの対象でございました。

次に、コンテンツ配信事業者ですけれども、コンテンツ配信事業として代表的なカテゴリーのゲームや動画配信、音楽配信等々を選びまして、そこで事業を展開している企業を8社選んだものでございます。

ヒアリングの方法といたしましては、訪問によるヒアリングを実施いたしました。こちらのヒアリングに当たっては、個々の社名を明らかにしない条件で応じていただいておりますので、本日の説明でも社名等は伏せさせていただきます。

ヒアリングの内容については、目的に掲げているような内容が伺えるようなものを定めておりまして、実際の調査に当たりましては、調査を請け負う会社を選んで、そちらに調査の実施を依頼したものでございます。

ページをおめくりください。2 地方小規模電気通信事業者の実態調査結果について、まずはご報告いたします。

まず、ネットワークの構成及び契約形態ということで図を記載してございます。左側がいわゆるISPのネットワーク構成図でございまして、右側がケーブルテレビ事業者のネットワーク構成図でございます。見比べていただくと、似通った印象を持たれるかと思っております。

13ページをご覧ください。なぜ両者のネットワーク構成が似てくるかということですが、けれども、こちらについては、地方の小規模電気通信事業者である地域ISPですとか、ケーブルテレビ事業者が、主としてインターネット接続サービスをユーザーに提供しているということがその理由であると考えております。

このインターネット接続サービスですが、例えばユーザーのパーソナルコンピューター等の端末をインターネットに接続して、ユーザーがインターネットを使えるようにするというのがその主なサービス内容でございます。ISPやケーブルテレビ事業者は、回線を借りたり、あとはケーブルテレビ事業者については、ケーブルテレビ事業を展開するためにユーザーの自宅まで自前で回線を引いておりますので、そういったものを使ってユーザーにインターネット接続サービスを提供しています。その回線を持っている、持っていないという違いはありますけれども、同様のサービスを提供しているので、2つの事業者のネットワーク構成は似たものになってくるというのが背景にあると考えております。

3ページにお戻りください。非常に多様な社と契約している実態が、今回、ネットワーク構成からもうかがえます。主な特徴として挙げますと、やはり全事業者がインターネット接続サービスを安定的に提供するために、複数の会社とインターネットの中継契約であるトランジット契約を結んで回線を設けています。これは多ルート化を図ることで、例えばトラブルに強くするという効果があります。片方の回線がおかしくなったとしても、もう片方の回線が生きていれば、ユーザーに対しては安定的にインターネット接続サービスが提供できるということで、こういった多ルート化を図っているというものでございます。

この図の中で、先ほどインターネット接続サービスの図に基づいて説明したところで言及をいたしましたけれども、左側のISPにつきましては、一番代表的なユーザーとのつながり方といいますと、図の一番右に「ユーザー」という家の形が書いてありまして、これとISPとの間が、ISPから見れば契約対象外の回線で結ばれています。これは、ユーザーとISPの間が、例えばNTTの光ファイバーといったものでつながれているものを表したものです。ISPは加入者回線を提供しているものではなく、ユーザーから運ばれてきたトラフィックをインターネットにつなぐというサービスのみを提供しているという図式がこれに該当いたします。

それに対応いたしまして、右のケーブルテレビ事業者の場合は、先ほど申し上げましたけれども、ケーブルテレビ事業のために、そもそもケーブルテレビ事業者とユーザー宅の間は回線でつながれていることが多いということでございまして、ユーザー宅の間に、右側ですと「自社回線」ということで青い線が引かれているかと思えます。この点がネットワーク構成で、特に加入者につながる部分での大きな相違点というふうに捉えていただければと思います。

このページの下段ですが、では実際、こういった契約を結んでいるのかでございませぬけれども、こういったISPですとかケーブルテレビ事業者が締結する契約というものは、やはり約款に基づいて結んでいるものが多く、その場合、基本的に契約の相手方との交渉の余地はあまりありません。ただし、契約相手が大手の事業者でない、地方という同格ぐ

らの規模の企業同士での契約の場合は、かなり交渉の余地があるということがヒアリングの中では伺えました。

次に、4ページにお移りください。では、こういった不満やトラブルを抱えているかということでございますけれども、幾つか選択肢を挙げて、ヒアリング対象の事業者に選んでいただきました。そして一番多かったのが、やはり利用料に関する不満でございます、利用料が高いということで6社回答いただいております。これは、地方と東京では回線の価格に大きな開きがあるとの声がありまして、特にインターネットのトラフィックを中継するための回線について、東京と比較して数倍の価格を提示されたりしたことがあるといった声が拾えました。

また、2番目に多かったものとしては、回線等が設置されて利用できるまでに時間がかかるというものでございまして、これは納期が、自分が期待しているものに対してかなり遅いということで不満を持つ事業者が多い傾向にあるということでございます。

5ページにお移りください。では、実際に交渉が難航したケースということで、幾つか声を拾ったものがこちらでございます。この交渉が難航するそもそもの原因ですけれども、事業者が地方で契約を結ぶ相手として、回線を持っている大手の事業者を相手に契約を結ばなければいけないということがあるわけですが、そういった場合は、事業規模による格差から大手通信事業者に対する交渉力が乏しく、なかなか交渉が自分の思うように進まず、不満を感じる、交渉が難航するといったことがケースとして挙げられておりました。

1つ目といたしましては、回線調達に係るケースでございまして、今も申し上げましたけれども、地方で通信事業を営もうとする場合、大手事業者の敷設した回線を賃借する必要がありますが、そういった場合、地方の小規模事業者とはいえ、地方においては大手の通信事業者にとっては競合先にもなりますので、なかなか借りにくかったり、納期を早めることを交渉しても、なかなか納期が早くならないといったことで、地方の小規模事業者にとっては借りづらい、導入しづらいといったようなケースがあるという声を拾いました。

また、次に、大手通信事業者と連携したサービスの設計に係るケースをご紹介します。例えば地方の小規模事業者が大手の通信事業者と共同で、スマートフォンと固定回線のセット割引を提供したり、ケーブルテレビ事業者の場合、自分で提供している回線の上に電話サービスをあわせて提供したりしています。後者の電話については、大手の電気通信事業者と契約をした上でそのサービスを提供するといったようなことがあるわけですが、そういった際に、費用の負担について、例えば割引サービスであれば、割引原資の折半について、交渉してもなかなか話がうまく進まない、まとまらないといったようなケースがヒアリングの際に挙げられておりました。

6ページにお移りください。次に、コンテンツ配信事業者の契約・協議の実態調査の結果についてご報告いたします。

地方小規模事業者と同様に、まずはネットワーク構成等についてご紹介いたしますけれども、地方の小規模事業者と比べまして、コンテンツ配信事業者は、何かしら自分たちで制作したコンテンツをインターネットを介してユーザーの手元に届けるということで、8

つの事業者ともかなり似通ったネットワーク構成になっておりました。

図は、その典型例として示したものでございますけれども、コンテンツ配信事業者から例えばデータセンターを経由したり、クラウドを経由したり、場合によっては、CDN (Content Delivery Network) といった仕組みを介して、ユーザーの端末にコンテンツを配信するような仕組みが構築されているということが確認できました。

今、コンテンツ配信事業者が事業を営む上で重要なのは、コンテンツをためておくためのサーバ等であるわけですが、このサーバにつきましても、自社内に自分のサーバを構築している例もあれば、データセンターというところにハウジング契約といったものを結んで、そこにコンテンツ配信事業者が自分のサーバをデータセンターに持ち込む例もあります。保守ですとか基本的な管理はデータセンターに委託するといったような契約でサーバを構築している例もあるということがわかりました。

右側のクラウドですけれども、最近特にクラウドという言葉が耳にしますが、コンテンツ配信事業者のほとんどが、既にクラウドの導入、もしくはクラウドへの完全移行等をしておりまして、データセンターとクラウドの使い分けをしている事業者の声も拾えました。ある程度処理が重いコンテンツ配信サービス、例えばゲームであれば、オンラインゲームのようなものはデータセンターに任せ、一方で処理が重くないもの、ただし、アクセスが一時的に増えたり減ったりという上下の動きが激しいようなものについてはクラウドに任せるといったような、クラウドとデータセンターの使い分けをしているという事業者も存在いたしました。

下段に移りますけれども、コンテンツ配信事業者がデータセンターと契約をしたり、回線を調達するため専用線等に関する契約を結んだりする際は、約款に基づいて契約しているものが多く、あまり交渉の余地がないとのことでした。

ただし、コンテンツ配信事業者は、回線等は持っていない事業者で、あくまで回線を持っている事業者から見ればユーザーなわけですが、コンテンツを配信するに当たって、データの伝送量が多いということで、回線事業者から見れば大口の利用者に当たります。したがって、地方の小規模事業者よりは個別の契約等に基づくものについては、かなり交渉力があるということが認められました。

ただし、例外もございまして、クラウドサービスのうち、海外事業者が提供しているクラウドサービスについては、ウェブ上からサービスメニューを選んで契約をして、使い始めるといったような導入形態でありまして、そこにはほとんど交渉の余地がないといったような声も上がっておりました。

7ページにお移りください。では、不満やトラブルの事例として、コンテンツ配信事業者から挙げられたものを多いものから順にご紹介しております。

こちらは、利用できるまでに時間がかかるといったものが、コンテンツ配信事業者からは5社ということで一番多く挙げられておりました。以下、設備等の制限、料金についての不満等が挙げられておりますけれども、実はこれらは不満点として挙げてはいただいたものの、電気通信事業者とコンテンツ配信事業者が具体的にトラブルを抱えているか聞いて

たところ、あまり具体的なトラブルはないといったものがほとんどでございました。

あるコンテンツ事業者の中には、あらかじめ仕様を定めて、入札等を行って回線や設備等の調達を図っているのですが、不満はほとんどありませんと回答したところもございました。ただし一方、先ほどご紹介いたしました、メニューを選んで契約するような形態である海外のクラウド事業者ですとか、例えばスマートフォンのOS等を規格として持っていて、それに基づいたアプリの配信の仕組み等を握っているような海外のプラットフォーム事業者との関係では、交渉がそもそもできない状況にあるということで不満の声が上がっております。

その内容について具体的にご紹介したのが次の8ページでございます。実際に交渉が難航したケースというテーマになっておりますが、そもそも交渉がほとんどできないということで不満の声が上がっていたものでございます。

2番目と3番目に、海外のクラウド事業者、海外のプラットフォーム事業者ということで挙げてございますが、海外のクラウド事業者については、条件について変更を求めたけれども、なかなか交渉がうまくできず、提示された条件をそのままのむしかなかったというようなケースがございました。

例えば、サービスが停止するような事態に備えて、クラウド側にその責任がある場合、コンテンツ配信事業者のサービスが停止した際の補償等の条件をあらかじめ定めるようですけれども、それについて交渉を試みたがだめであったといったような声を拾いました。

海外のプラットフォーム事業者については、交渉することがそもそもできないわけですが、コンテンツを配信するに当たって手数料が非常に高く設定されていて、多くのコンテンツ配信事業者が不満を感じています。有料のコンテンツが販売された場合、その3割が海外のプラットフォーム事業者の取り分になってしまっているようで、そこについて非常に多くのコンテンツ配信事業者が不満を感じている現状といった声を拾いました。

次に、9ページに移らせていただきます。ここからは委員会の認知度、利用意向に関する調査結果ということで、地方の小規模事業者、コンテンツ配信事業者にヒアリングで聞き取った内容をまとめてご紹介しております。こちらにつきましては、傾向が事業者によってははっきりと分かれまして、地方の小規模事業者の場合は、知っているところ、知らないところというのがあったのに対して、コンテンツ配信事業者については、委員会に関する情報に触れる機会がなかったため、存在を認知していないといったところがほとんどでございまして、自分たちが電気通信事業法に基づく第3号事業者ということで、あっせんや仲裁の申請が可能であるということを承知しているところがほとんど存在しないという状況でございました。

次に、10ページにお移りください。電気通信紛争処理委員会を利用しづらい理由ということで、選択肢を示して挙げていただいたものがこちらのグラフでございます。

コンテンツ配信事業者につきましては、今まで紛争処理委員会を知らませんでしたというところがほとんど全てでございましたので、そのヒアリングの場で紛争処理委員会の機能や役割を説明した上で、今まで利用しなかった理由として該当しそうなものを挙げてい

ただき、こちらのグラフができたものでございます。

それで、利用しづらい理由として一番多く挙げられていたものが、外部の機関に相談することによって、契約相手との関係が悪化するのではないかという懸念があるという回答で、地方小規模事業者が5社、コンテンツ配信事業者が2社、こちらを選択いたしました。

こちら、地方の小規模事業者について、回答を得た半数以上の5社が選んだのにはやはりそれなりの理由があると思ひまして、先ほど回線の調達というところで申し上げましたけれども、地方で電気通信事業を営もうとする場合は、やはり回線を持っている自分よりも大きな企業と契約を結ばなければいけないわけですが、それほど地方に契約相手の選択肢があるわけではなく、限られた選択肢である相手方事業者との関係が悪化してしまうと、地方における電気通信事業の運営そのものにかかなり大きな影響が発生してしまいます。したがって、そういった数少ない選択肢である相手先企業との関係悪化を恐れるという傾向があるのではないかということがこちらからうかがえると思ひます。

2番目と3番目に多かった選択肢は、手続きが面倒ではないかといったものですか、紛争を抱えていることが明らかになってしまつて企業イメージが悪化するのではないかというものでございますけれども、こちらは例えば、相談は無料ですとか、あっせんは原則非公開ですといった周知に、今後、より力を入れていけば、ある程度払拭できるような部分かなと考えております。

次に、11ページにお移りください。では今後、委員会がどうであれば利用したいと考えますかという設問について回答いただいたのがこちらの結果でございます。

一番多かったのが、紛争の処理期間（平均4カ月）が長く負担なので、より迅速に対処してもらえるとよいということで、合計9社、うちコンテンツ配信事業者は5社が、こちらを選択しております。

次に多かったのが、委員会への相談、あっせん・仲裁の有効性がもっと周知等で明らかになるとよいという選択肢でございまして、合計7社、うち地方小規模事業者は5社がこちらを挙げているものでございます。

このように、1番目と2番目でコンテンツ配信事業者、地方小規模事業者のどちらが多く回答したかという傾向が分かれていたわけですがけれども、紛争処理期間がより短くなるとよい、迅速に対処してもらえるとよいというふうにコンテンツ配信事業者が挙げたということには、コンテンツ配信事業者が事業を営む上でのテンポ感といったものが反映されていると思ひます。ヒアリングの中では、4カ月というと、コンテンツ配信事業者の感覚では、大体1つのプロジェクトが始まって終わるぐらいの期間に相当するとのことでした。場合によっては、4カ月かかるのであれば、相手方から提示された回線の契約条件が不利であっても、そこは早々に蹴りをつけて受け入れて、自分がコンテンツ配信事業を営んでいる中で、そこについては回収することを考えるとといったような声も上がっておりました。

では、次の12ページにお移りください。今の4番の委員会の認知度や利用意向の調査を踏まえまして、シンクタンクに、ある程度事務局の考えも伝えて整理してもらったものがこちらでございます。

では、委員会の認知度や利用度を向上するために、こういった対応が考えられるかというところで、課題ごとに対応例をまとめたものです。

まず課題の1つ目ですが、周知・広報活動の充実による事業者へのアプローチでございますが、事業者の所属団体へのメールマガジン等の活用や各種イベントでのPR、今までも展開しておりますけれども、かなり地方小規模事業者については、事業団体、所属団体から紛争処理委員会のことを知ったという方が多くいらっしゃいましたので、こういったPR活動により力を入れていってはどうかということでございます。

次は、個別事業者への周知といったものも必要ではないかということでございます。今回、コンテンツ配信事業者の中では、特定の業界団体、事業者団体に所属していないというふうに回答したところもありますので、個別の事業者へ意識して周知を図っていく必要もあるのではないかと考えております。

実際、今回のヒアリングを踏まえて、個別の事業者、業界団体等に参加していないところについては、周知活動としてある程度のケアも実施いたしております。

次に、課題2つ目ですが、迅速な紛争処理の検討、平均4カ月をさらに短縮できないかというものでございます。こちらの対応例としては、あっせん・仲裁に係る事務的手続の迅速化を挙げております。紛争処理に当たっては、例えば文書のやりとりですとか事務局内での整理等々に時間をいろいろ要しているわけですが、そういったものを意識して、今までよりもさらに迅速化できないかといったことでございます。

次に、対応例の2点目ですが、ホームページ等によって、必要な手続について記入例を含めてわかりやすく周知することで申請の負担を軽減してはどうかというものです。紛争処理期間が平均4カ月というのは、申請があってからあっせん案が受諾されて紛争が解決するまでの平均期間ですけれども、その前段階でも、申請に至るまでの期間もより短縮できないかということで対応例を考えたものでございます。紛争処理委員会のホームページにある程度記載例も含めて様式は公開しておりますが、それをよりわかりやすいものに工夫できないかというものでございます。

対応例の3点目でございますが、場合によっては電話による相談のみでも解決するということがあります、ということをお事業者にもっと周知してはどうかというものです。

次に、課題の3つ目、あっせん等の有効性、具体的な解決事例の周知でございますけれども、これに対する対応例としては、過去の具体的な解決事例や委員会を利用してどのようなことが解決できるのか等をホームページでよりわかりやすく周知してはどうかというものを挙げております。

紛争処理委員会のホームページで、現状も過去の事例について公開はしております。こちらは当事者のご了解がいただけた範囲での公開ということで、なかなか全ての事例が公開できているわけではありませんが、公開できている事例については、よりわかりやすい概要を冒頭につける等の工夫をしていってはどうかということで対応例を考えております。

次に課題の4つ目、地方事業者の負担軽減策の検討です。地方の小規模事業者の中には、

紛争解決のために東京に頻繁に出向いて手続をお願いする、手続に加わるというのがかなり負担に感じるといったような声もありましたので、例えばこちら側から地方に出向いてあっせん手続を実施したり、テレビ会議形式であっせん手続を実施してはどうかといったものですか、あとは東京まで足を運ばずに、相談であれば電話やメールでも可能です、ということ、より強く打ち出してはどうかということを対応例として考えております。

最後、課題の5つ目ですが、イメージの払拭でございます。「紛争処理」という名称が重大かつ深刻なイメージを持たれがちということが、ヒアリングの中で多く伺えまして、重大かつ深刻な事業者間トラブルでないと委員会で取り扱ってもらえないのではないかなというような感覚を持つ事業者が非常に多かったということから考えたものでございます。まずは親しみやすいソフトなイメージを醸成してはどうかということに対応例として挙げております。

次に、対応例の2点目としては、気軽な利用を促進するために、以下の周知をさらに徹底してはどうかということございまして、トラブルの軽重、例えば契約として非常に大きなボリュームではなくて、地方の小規模事業者の契約の場合は、それなりに小規模な契約になるわけですが、そういったものでも紛争処理委員会を利用いただくことが可能ですということ周知してはどうかというものでございます。

次に、無料で申請を前提としないで相談が可能であるということ、その次が、トラブルの相手方に知られずに相談が可能であるということ、最後は、若干3点目と重なるところもありますが、あっせんや仲裁は原則非公開で行い、秘密は保持されますということ等を重点的に訴えてはどうかというものでございます。

後ろには参考資料等もついておりますけれども、私からの説明は以上とさせていただきます。ありがとうございました。

<質疑応答【公開】>

【中山委員長】 ありがとうございます。

それでは、ただいまのご説明に関しまして、ご質問等ございましたら、お願いいたします。いかがでしょうか。

【森特別委員】 大手事業者との接続を行う小規模事業者が、地方のほうでは料金が高くなってしまうという点が挙げられていたんですけれども、これはおそらく利用者自体が少なく、規模の経済性があまり働かなくて、コストが高い分、料金に跳ね返ってきているという仕組みになっているかと思うんですけれども、あまり高すぎると、やっぱりこれはちょっと問題なのかなと思うんですが、そのあたりで、例えば上限を何か大手の事業者のほうに規制するような方策などを検討されていたりというようなことはあるんでしょうか。

あと、どのぐらいの差があるのかというのを、具体的に伺えればと思ったんですけれども。

【市川上席調査専門官】 地方の小規模事業者5社から話を聞きましたが、ある程度ボランティアにヒアリングに応じていただいた中で困った点ということで声を拾ったので、料

金の水準まで聞けなかったところもあり、料金水準を確認した上で、それを比較するといいような視点から調査はしませんでした。

先生がおっしゃるとおり、ある程度、規模によるものが料金を高目に行っているということもあると思いますし、あと地方においては、そもそも回線が、そういった大手の事業者が引いているもののほかに、例えば電力会社が引いているダークファイバーといったものですとか、選択肢が限られているということも料金が高くなる理由かと考えております。料金を安く、地方の小規模事業者が使いやすくするためには、そういった上限を設けるほか、何かしら選択肢をもっと増やせないかといったような取り組みもあるのではないかと考えている次第でございます。

【森特別委員】 ありがとうございます。

【中山委員長】 ほかに。どうぞ。

【平沢委員】 データセンターやクラウドサービスを利用している傾向が、自社でサーバを設置しているよりも増えているというのは、自社でそれを維持するための技術者の確保などが大変というのが主な原因なのではないでしょうか。

【市川上席調査専門官】 ハウジング契約と自社内にサーバを構築するというところの違いですけれども、やはり先生がおっしゃるとおり、データセンターですと最低限の保守が受けられたりですとか、空調設備も入っていて、低い気温が維持された中でコンピューターが安定的に稼働するような仕組みが整えられていますので、そういったものをある程度お金を払うことで手に入れたいという考えもコンテンツ配信事業者にあるのではないかと考えております。

【平沢委員】 もう1点よろしいでしょうか。

【中山委員長】 どうぞ。

【平沢委員】 8ページのコンテンツ配信事業者の契約・協議の実態調査結果には、海外クラウド事業者や海外プラットフォーム事業者といった海外の事業者とのことが書いてありますが、国内にもクラウド事業者、それからプラットフォーム事業者はいらっしゃるわけで、その中で国内の事業者を選ばず、不満として手数料が高い、それから安定的にサービスを提供してくれない可能性があるというリスクを冒しても海外の事業者と契約するケースが結構あるというのは、どこら辺が原因なのですか。

【市川上席調査専門官】 海外クラウド事業者につきましては、サービス導入当初から広くサービスを提供している有力な会社と契約しているところが非常に多く、そちらについては、やはり導入事例が豊富であることが理由として考えられます。また、日本においてコンテンツ配信事業者が海外クラウド事業者の設備を使うに当たっては、間に開発をする会社が入るようですが、開発をする会社にしても、海外クラウド事業者のほうについて開発経験があるので、どうしても日本のコンテンツ配信事業者にクラウドの利用を薦めるに当たって、海外のクラウド事業者のサービスを薦めたりするといったような傾向にあることがヒアリングから伺えました。

ただし、コンテンツ配信事業者の中には、ある程度、契約上で融通がきいたりするとい

うことで、国内のクラウド事業者を主に使っていますと答えるところもありましたので、今後、国内のクラウド事業者のサービスが、より一般化してくれば、ちょっと状況は変わってくるのかなという感じも受けております。

【清水参事官】 クラウドの関係では、特にアメリカが先駆的でシェアも高いということ、サービス内容的にも充実しているということで、どうしてもそちらを利用するところが多いということだと思います。ただ、国内の事業者も必死に取り組みをしていて、今後、より良いサービスを提供できるようになれば、乗りかえるということも十分あるだろうというふうに思います。

【平沢委員】 ありがとうございます。

【中山委員長】 どうぞ。

【若林（亜）特別委員】 この内容というよりは前提についてのご質問なんですけれども、地域の小規模事業者ということで、ボランティアに答えてくださったということなんです。地域的に偏りというのはないんでしょうか。すなわち、すごく小規模なコンテンツ事業者も含めてという多数いると思うんですけれども、そこに手間のかかるヒアリングをするというのはなかなか難しいと思うんですが、この答え、あるいは持っている問題点というのは日本全国の地域事業者の問題点であると一般化できると捉えてよろしいのかというご質問です。

【市川上席調査専門官】 今のご質問にお答えいたしますと、最初に対象となる事業者を選択するに当たって、ある程度地理的なばらつき、北から南まである程度ばらつくように工夫をして選んだつもりではございます。ヒアリングを申し込んでも、応じていただけたところと応じていただけないところはありましたが、最終的には、南のほうの会社もあれば、北のほうの会社もあるということで、ある程度の地理的なばらつきみたいなものは確保できたのではないかと考えております。

ただ、いかんせん今回は、ヒアリング調査ということで、アンケート調査ではなくサンプル数も限られておりますので、全般的な傾向を完全に拾えているかということ、そこはあくまでヒアリング調査の結果でご報告差し上げているということでご理解いただければと思います。

【中山委員長】 よろしいですか。どうぞ。

【荒井特別委員】 関連するところで。もともとこの領域では、地域差というものはあるものなんですか。全般的な話としてこういう地域色みたいなものが。

【市川上席調査専門官】 一般的なことで申し上げますと、例えば離島ですとか、島とかですと、本土と結ぶ回線が限られているといったところがまさしくボトルネックになるということはあるのではないかと思います。

【荒井特別委員】 逆に、東北と九州とか、そういう意味での違いついていうのは、そもそもあるんですか。

【市川上席調査専門官】 そういう違いは、あまり今回、ヒアリング調査で上がってきた結果を見ている中では感じられなかったと思います。

【清水参事官】 ただ、いろいろな選択肢があるところはやっぱり料金的にも安くなる傾向にあるんだろうと思いますので、そういう意味で、地域によって事業者の数というんですか、非常に競争があるところとないところでは、やっぱり差が出てくるだろうと。今回聞いた中で、そこまでの大きな差は、例えば北と南であったわけではないと思いますが、若干の差は多分あるんだろうというふうに推測はしています。

【中山委員長】 よろしゅうございますか。ほかに。どうぞ。

【白井特別委員】 これにも関連するんですが、ここでいう地方というのは、首都圏以外と考えればよろしいですか。

【市川上席調査専門官】 はい。そのとおりでございます。

【白井特別委員】 それと、この業者数の総数はどのくらいなのでしょう。

【市川上席調査専門官】 コンテンツ配信事業者については、ちょっと総数が把握できていないのですが、電気通信事業者というくくりでいいますと、登録事業者、届出事業者合わせて1万6,000ほど計上されていたかと思います。

【白井特別委員】 ありがとうございます。

【中山委員長】 よろしゅうございますか。匿名性の要請があったりとか、アンケート形式ではなかったというところから、なかなか限界はあるかと思いますが、各委員のほうからご指摘があったように、興味深いデータだったと思います。

<議題2 米英における紛争処理制度について【公開】>

【中山委員長】 それでは、議題1につきましては、これで終了いたします。続きまして議題2の「米英における紛争処理制度について」、事務局の三島紛争処理調査官からご説明いただきます。お願いいたします。

【三島紛争処理調査官】 ありがとうございます。資料153-2の「米英における紛争処理制度について」をごらんください。こちらのほう、昨年6月の委員会で、諸外国の紛争処理制度について、一度ご報告を差し上げたと思うのですがけれども、そのときに紛争処理機関について、どういう業務を持っているか、どのぐらいの規模なのかという点ですとか、B to BとB to Cの処理制度は分離しているのか、といったことですとか、紛争解決のための担保手段はあるか、未解決の場合は訴訟に行くのか、といったことについて、幾つかご関心事項としてご質問いただきました。しかしながら、必ずしも全て答えられたわけではなかったものですから、私どものほうで分野を絞りまして、米と英の電気通信に限定し、可能な範囲で大使館を経由して先方機関に調査の質問票などを送ったりいたしました。相手があることなので、回収できた範囲でしか答えは得られていないのですが、そこで新たにわかりましたものについてご報告させていただければと思ひまして、今回お時間をいただくことといたしました。

また、去年と調査方法が若干違うということもあって、去年の発表でご説明させていただいた事柄の一部が古かったりしたものもあり、その部分も今回訂正させていただきたいと考えております。

では、1 ページおめくりいただきまして、まず、米国の電気通信に関する紛争処理機関の2 ページ目をごらんください。

まず、最初の囲みのところでございますけれども、米国の電気通信事業者間の相互接続に関する紛争は、原則として、旧ベル系の事業者を中心とする既存地域電話会社というものを一方当事者とする場合、州の公益事業委員会（PUC）で処理が行われ、それ以外の通信法違反は連邦通信委員会（FCC）で処理をされているという、大きくそういう区分けになっております。

また、消費者からB to Cの申立については、これは完全に分離しているというよりは、どちらかという、原則として事業者間紛争と同様の手続が適用されているということでございます。

具体的には下のほうの、州内と州際及び国際通信等で2つの四角に囲っております、そちらをごらんください。まず州内ですけれども、通信法により、州公益事業委員会に地域通信市場への競争導入の権限が付与されましたので、その紛争の処理も併せて規定されています。今回、事例として調べましたのは、カリフォルニア州公益事業委員会（CPUC）というところです。こちらは一番情報が出ているということもあって、CPUCのほうに調査票を投げて、回答を得ております。職員数などの規模は掲載させていただいておりますけれども、行政法審判官（ALJ）が35名いて、この人たちで実際、紛争処理に当たっているということがわかりました。

右側の州際及び国際通信等ですけれども、左の州公益事業委員会以外での紛争で、通信法違反の申立について処理をしているということです。FCCの規模などについては囲みの部分でございますけれども、全体としては1,230名ということで、FCCの委員が5名で、裁定といったような案件があれば委員5名が投票して処理をするということです。実際に担当しているのは執行局というところで、264名なんですけれども、こちらは9名の弁護士の方が所属されているということです。

続きまして、紛争処理対象事項と処理手段ということで、下に概要を整理させていただいています。一番左の列をごらんいただきまして、まず、上段、下段と2つに分かれていますけれども、上が州に任されているもの、州内通信でございます、下がFCCに任されている、FCCが処理する通信法違反の申立という関係になっています。

まず上の、州で行う部分についてごらんいただきまして、さらに2段に分かれています。一番上が通信法に基づく処理でございます、基本的には通信法に基づく調停・仲裁というものが定められているということです。さらに、右側のほうにFCCでも調停・仲裁をやるということになっているのですが、これはあくまで州がやらない場合の例外的なものですので、基本はカリフォルニア州公益事業委員会で行うという関係になっています。さらにその下に、これはカリフォルニア州の制度でございますけれども、通信法以外に州独自の制度として公式申立、また、ADR、調停でございますけれども、こういうものを設けて処理をしているということがわかりました。

続きまして、FCCが処理するもの、つまり州内通信以外のものがございますけれども、

こちらのほうは通信法に基づきまして、非公式・公式申立というものがあり、さらにFCCにおいて調停を非公式手続として設けているということがわかっております。

1枚おめくりいただきまして、フロー図がございます。米国の電気通信に関する紛争処理概要ということで、これはちょっと細かいので、詳細をご説明するのは割愛させていただきますけれども、まず、大きく分けまして、PUC（州公益事業委員会）、これはカリフォルニアなのでCPUCの例ですが、CPUCの手続は、まず、通信法の仲裁・調停が一番左にございまして、さらに州独自の制度として、公式申立を設けている。その公式申立の中にADRを適宜組み込みまして、そういうADRの調停で解決できるものは解決し、できない場合は公式申立の中で裁定に持っていくというフローになっています。

右側のFCCでございまして、点線の囲みの部分がございます、調停が設けられております。こちらは非公式の手続ですけれども、公式申立をする前にこちらをやることをお勧めしますということが、明確にホームページ上で書かれてございまして、調停を適宜行いながら公式手続に行くものもあるが、行かずに解決できるものは調停で解決してしまうという形で処理していることがわかります。

次の4ページ目からは、CPUCとFCC、それぞれについて整理したページがございます。そちらのほうをごらんください。

まず、CPUCにおける紛争処理制度でございまして、CPUCでは、ご説明申し上げましたとおり、通信法に基づく仲裁手続と、州法令に基づく公式申立手続が存在しています。州内の相互接続紛争は公式申立、つまり、州の手続を使って申請されることが実は多くて、通信法に基づく仲裁は2014年の実績がございません。確認できる最大の件数は、2000年の8件でございまして、ホームページ上では2010年以降の通信法の仲裁の実績は確認できていません。ですので、通信法に基づく仲裁はあまり行われていないのではないかなと推測されます。なお、州の公式申立については、ADRによる手続を行うことも可能となっております。

具体的には州法令と通信法に分けて、下の表にまとめてございまして、左側から公式申立（裁定）でございまして、それから、ADR（調停）を州法令で行い、あと、右側のほうに仲裁、調停という形の制度があるということです。実施者については、いずれもALJが1名で行うという形になってございまして、応諾義務などにつきましては、裁定のようなものは応諾義務があり、拘束力もあるのですが、ADRのような調停は拘束力がなく、また、自主的合意に基づく解決ということになってございまして、不服申立については、それぞれに上訴などの手続が定められており、手数料は原則として全て無料になってございまして、情報開示については、開示するもの、非公開のものが若干分かれています、基本的には調停のようなものは非公開という形になってございまして、また、処理件数、2014年についてでございまして、州法令の公式申立、これが一番多いと向こうからの回答が得られているんですが、事業者間紛争のみの件数は不明、分計していないということで、件数は教えてもらえなかったということもあり、また、全体件数自体も公表していないので、件数はわかりません。ADRにつきましては、先方から得られた回答では2件

扱っており、1件が解決で、1件が解決しなかったので、公式申立に回したという回答を得ております。

続きまして、5ページ目、6ページ目はCPUCの公式申立・ADR及びCPUCの仲裁処理フローになっておりまして、細かいので具体的なことは説明を割愛させていただきますけれども、それぞれある程度、標準処理期間（回答をもらう期限）を設けて、手続を定めているということがわかります。

続きまして、もう一枚おめくりいただきまして、7ページ、FCCにおける紛争処理制度をごらんください。FCCでは通信法第208条に基づく通信法違反について、公式・非公式の申立手続と、非公式の調停が存在しています。FCCでは公式申立を行う前に調停を行うことを推奨しておりまして、特に公式申立において迅速処理、これはスピードを速めて、処理期間を短縮する手続ですが、こちらを希望する場合は、先に調停を行っておくことが前提となっているとのことです。

それぞれについて表にしておりますけれども、公式申立、非公式申立、調停ということで、一番公式のもの、拘束性が高い裁定を出すタイプのもは公式申立で一番左に示しております。実施者につきましては、FCCの執行局の市場紛争解決部門となっています。裁定を出す際には、軽微な案件を除き、FCC 5名の投票により決定をするという形です。公式申立及び非公式申立につきましては、相手方の応諾義務有り、裁定につきましては拘束性があり、応諾義務はありますが、非公式申立は委員会による調整なので、結果について拘束性はありません。最終申立への不服申立手段については、再審請求ですとか、非公式、調停の場合は公式申立に、つまり強制力のある手続に移行するという形で不服の場合の手段を確保しています。手数料につきましては公式申立のみ225ドルで、あとは無料となっております。情報開示につきましては、裁定と非公式申立については有り、調停については完全非公開なので、ないという形です。処理件数は、この市場紛争解決部門が14年に取り扱った件数は全体で43件という回答が得られているのですが、これには相互接続以外にオープンインターネット、データローミング、電柱添架に関する申立を含みます。つまり、ここで扱ったもの全てということなので、相互接続について何件なのかということにはわかっていません。ただ、上記のうち、一番左側の公式申立の解決件数が2件ということはわかっています。

その次のページですが、FCCの公式申立フローということで、申立申請後の手続が書いてございますけれども、迅速申立と通常の申立等のフローがあり、迅速の場合は調停実施済みであることが条件になっているということです。

続きまして、英国についてご報告させていただきます。

英国の電気通信に関する紛争処理機関、10ページでございますけれども、英国では、電気通信事業者間の相互接続に関する紛争は、通信法及び「2011年紛争解決ガイドライン」に基づき、事案によって通信庁（Ofcom）が民間のADRの代替的手段に処理を委ねる場合と、Ofcomが裁定により自分で処理する場合とに分かれています。

この点について、昨年の調査で、OTA2という機関が仲裁を行うという形で説明をさ

せていただいたのですが、OTA2のほうに確認をいたしましたところ、当該制度が既に廃止されていることが明らかになりましたので、今年の資料からは削除させていただきました。

また、消費者からの申立、B to Cについては、アメリカは基本的にはB to Bと同じ手続が適用されていたのですが、イギリスの場合は一般顧客の保護のための紛争解決手段を確保し、Ofcomの承認を受けなくてはならないと別の条項で定められているため、その承認を受けているADR機関として、CISASとOSというところが既にあり、基本的に事業者間紛争とは違う形で処理されているということがわかっております。

それぞれの機関につきましては下の囲みでございますけれども、Ofcomについては、職員数全体は785人であるということはわかっているのですが、競争グループ調査チーム、この担当する部局の人数規模については、判明しておりません。

ADR機関についてでございますが、まず1番として、事業者間紛争を行うADR機関については2つ例示されております。CEDRというところと、CIARBというところがガイドラインで例示されておりますが、この2つに限定しているわけではないということなので、ほかの機関で処理されている例もあるかもしれませんし、そのあたりはわかりません。2番目、消費者からの申立については、先ほど申し上げましたが、CISASというところと、Ombudsman Service、OSの2つが承認を受けているということで、こちらで処理していることがわかっております。

その下でございますが、紛争処理対象事項と処理手段についての概要でございますけれども、イギリスの場合はシンプルでございますが、基本的に事業者間の相互接続に関する紛争はOfcomでやるか、ADR機関は、CEDR、CIARBという例示されているこの2つのようなところでやるかの2択の選択肢があるということと、消費者については、CISAS、OSというADR機関で処理をしているということがわかっております。

次のページに行っていただきまして、11ページは事業者間の相互接続等に関する紛争のフローです。先ほど説明したことに1つ補足させていただくと、ADRに委ねるとOfcomが裁量で決めて、ADRに依頼した事案について、4カ月で解決しなかった場合は、Ofcomに再申請することができる、つまり未解決の場合はOfcomの手続のほうに戻ってくることができるということのようです。

続きまして12ページでございますけれども、事業者間と消費者と、それぞれシンプルなので、同じ表でまとめさせていただいております。事業者間紛争については一方当事者が重大な市場支配力を有する事業者であるなどの場合は、Ofcom自らが裁定を行うようですが、どういう事案の場合にOfcomが裁定を行うかということは、Ofcomの裁量にかなり任されているようです。いずれにせよ、Ofcomが自分で行う場合と、ADRに委ねる場合があるということです。なお、ADRで4カ月以内に解決しなかった場合は、先ほど申し上げましたが、Ofcomに再申請が可能となっております。

事業者間紛争については、裁定とADRとあって、ADRのほうは実施者として、2機関、例示されている以上のことは実はあまりわかっておりませんが、わかっているのは、

少なくともこの2社については情報開示が非公開であるというその点についてだけで、処理手続としてどういう手続を設けているかの詳細については判明していません。

O f c o mによる裁定につきましては、相手方の応諾義務は当然あり、最終的な決定の効果は、裁定ですので拘束性があるという形です。最終決定への不服申立は、競争控訴審判所への提訴という形が定められており、手数料については原則無料で、情報開示については裁定結果を公表しております。また、処理件数については、2013年は8件という形になっております。

消費者の申立ですけれども、C I S A SとOSについては、それぞれが情報公開している範囲内でのまとめになります。相手方事業者の応諾義務につきましては、事業者が、「自分たちがこの消費者保護スキームを使います。」ということで承認を受けているわけなので、事業者側には、基本的に応諾義務があります。最終決定の効果ですけれども、決定は基本的にはどちらも仲裁ですが、消費者のほうは当該決定に従うか否かについて選択権があります。つまり、消費者は嫌であればこれに従う必要はありませんが、事業者は基本的に拘束されるということです。最終決定への不服申立ですが、決定への上訴という形はできないが、訴訟は可能ということです。手数料については、消費者は無料で、事業者は加入の料金ですとか、案件に応じて料金をとられるようです。情報開示につきましては、C I S A Sは一部公表しているものもあるようですが、OSについては非公開ということです。処理件数ですけれども、先方の公表しているベースの単語であり、それぞれの定義が同じかわからないのでそのまま訳し、それぞれ照会件数、相談件数と、言葉が並んでいないのは見苦しいのですけれども、件数の規模としては、おおむねこのぐらいの取り扱い件数があるということで、参考までに掲載させていただきました。

その次のページから3枚は、それぞれの紛争処理フローでございまして、細かいことは省略させていただきますけれども、基本的には4カ月以内にO f c o mは裁定を下さなくてはならないとか、4カ月で処理できなかったらO f c o mに戻すとか、ある程度、イギリスの場合は4カ月というのを目途にして対応しているようでして、アメリカよりは少し紛争処理のデッドラインについて、短めの期間が定められているかなという印象を持っております。

私の説明は以上でございます。

<質疑応答【公開】>

【中山委員長】 ありがとうございます。それでは、ただいまのご説明に関しまして、ご質問等ございましたらお願いいたします。どうぞ。

【小塚特別委員】 アメリカのほうで、公式申立、非公式申立という言葉をお使いだったのですが、これをちょっと説明していただけますか。それぞれどういう概念でしょうか。

【三島紛争処理調査官】 非公式申立のほうは、公式と違って、委員会で投票して裁定命令を出すというよりは、事務方で相互の調整をして処理案を示していくという形になるようです。

【清水参事官】 F C Cの場合は、基本的に委員5名の判断を仰ぐものが公式なものとい

うことになるんだろうと思います。それ以外、事務方で対応するというのが、この非公式、インフォーマルな申立ということで整理されているのではないかと思います。

【小塚特別委員】 それは申し立てる側が選択して言うてくるということですね。

【清水参事官】 そうですね。早く処理したいとか、そこまで重く取り扱ってもらってもないという場合は、非公式ということになるんだろうと思います。

【三島紛争処理調査官】 やはり公式のほうは、最後は命令という形で出ますので、ちょっと大ごとになり、また、期間もかかるということもございます。FCCの場合は弁護士の方が調停を担当されるようなんですけども、その調停を公式申立前にやることを強くお勧めしますと書いてあるので、やはり公式申立という重たい手続に入る前に、何らかの形で非公式で当事者間の合意を導き出すような処理を推奨しますという流れになっているようです。

【中山委員長】 よろしゅうございますか。

【小塚特別委員】 ありがとうございます。

【中山委員長】 ほかにはいかがでしょうか。どうぞ。

【山本委員】 8ページのところで、この迅速処理申立というのは、先ほどの小規模事業者の要望に鑑みても興味深い手続のように思えたんですが、これだと60日以内ということなんですけれど。ただ、先ほどのお話だと、これに調停が前置されていて、その調停というのはFCCが行う調停という理解でよろしいのでしょうか。

【三島紛争処理調査官】 そうですね。FCCの市場紛争解決部門の弁護士の方が担当されるということです。

【山本委員】 いわば、その手続は、この前のところである程度、どれぐらいかわかりませんが、やっておくということですね。

【三島紛争処理調査官】 それは、期間はわからないんですけど、その手続を推奨して、それでだめな場合に公式に持ってくるという形になります。

【山本委員】 やはり、前提としては調停である程度、当事者間の争点が整理されているので、この申立者の反論、相手方の回答とかの期間は短くなって、こっち側の手続は迅速化できるというような分析になっているんですか。

【三島紛争処理調査官】 はい。

【山本委員】 わかりました。

【中山委員長】 よろしいですか。どうぞ。

【荒川委員長代理】 12ページで、イギリスのほうで消費者の申立が、相談件数が2013年度に8万件あったということは、1日200件ぐらい来るような感じなんですけれど、日本も、毎日そういうふうに相談が来ているのでしょうか。

【三島紛争処理調査官】 国民生活センターでは、苦情全体は2013年度で93万5,224件です。そのうち、国民生活センターの情報系の苦情には、いろんなものが入っており、どこまでのものを通信関係に含めるかが違うのですが、アダルト情報サイト、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などを足していだけでも十数万になります。

【清水参事官】 全国でいくと国民生活センター、各地域に消費生活センターと、いろいろ設けられていますので、通信関係、正確に今、数字を持っていませんので、また、別途ご回答したいとは思いますが、かなりの数があることだけは事実だと思います。

【荒川委員長代理】 わかりました。どうもありがとうございます。

【三島紛争処理調査官】 10万件は超えています。

【荒川委員長代理】 消費者の方はこういう通信関係で不満を持っていると。

【清水参事官】 そうですね。やっぱり、今、インターネットの関係、いろいろ不満をお持ち、あるいはトラブルを抱えておられる方がお見えになりますので、その相談は、総務省の相談窓口もありますけれども、今言ったような全体的な相談の窓口にも結構来ているということでございます。

【荒川委員長代理】 わかりました。ありがとうございます。

【中山委員長】 よろしゅうございますか。それでは、時間の関係もありますので、これで質疑を終えたいと思います。

<事務局からの報告【公開】>

【中山委員長】 ここで事務局から報告事項がありますので、よろしくお願い申し上げます。

【清水参事官】 このたび、委員会のパンフレットを改訂させていただいております。お手元にパンフレットをお配りしてございます。そして、比較していただくために従前のパンフレットも一緒にお配りしております。

改訂の意図としては、今までの堅いイメージを、なるべく親しみのあるソフトなイメージに変えたいということで、例えば、メインキャラクターを、今まで男性でしたが女性に代えて、あと、中を見ていただくと、例えば、4コマ漫画を入れるとか、Q&Aを入れるということで見てもらいやすい、理解いただきやすい工夫をいたしております。

それから、「紛争」という言葉をなるべく表に出さない形にしておりまして、まずは、「ご相談ください」ということでご案内する形にいたしております。

また、委員会のパンフレットについては、従前は関係の団体にまとめてお送りして、そこから個別の事業者に配布いただくということで取り扱ってございましたけれども、今回は事務局から直接、個々の事業者に郵送させていただき、確実に見ていただける形で対応させていただいております。

以上、ご報告させていただきます。

【中山委員長】 ありがとうございます。先ほどの市川上席調査専門官のお話とつながるものだと思います。

それでは、以上で公開の議題は終了となります。傍聴者の皆様には、恐縮ですがご退室をお願い申し上げます。

(傍聴者退室)

<議題3 あっせん申請の受理及び取扱いについて【非公開】>

※ この部分については、非公開にて開催した。

<閉会【非公開】>

※ この部分については、非公開にて開催した。