

消費者保護ルールの在り方に関する検討会資料

消費生活センター「あっせん」で解決困難な
電気通信サービスに関する消費者トラブル解決に向けて

2021年3月22日（月）

東京都消費生活総合センター主任相談員 木村嘉子

1. 東京都内消費生活センターにおける電気通信サービス・放送・コンテンツの相談件数とあっせん件数

東京都内の消費生活センターに寄せられる年間相談件数は2019年度で13万9305件である。消費生活センターによるあっせん交渉により解決することも、あっせん不調となることもある。

消費者庁の平成28年度消費者白書（地方消費者行政の現況）によれば、2015年度の消費生活相談全体（全国）でのあっせん率は8.7%だが、「携帯電話サービス」に関する相談のあっせん率は17.0%、「インターネット接続回線」に関する相談のあっせん率は26.0%である。

あっせんとは

消費生活センターが消費者と事業者間のトラブルに介入し、交渉すること。原則、相談者が事業者宛に経緯書を送付し、センター相談員が経緯書コピーを基に交渉する。交渉で解決しない場合、あっせん不調となる。

2. 「あっせん不調」となった電気通信サービス関連の消費者トラブルの特徴

(1) 外形的、状況から解決困難と思われる苦情

(1) - 1 消費者に起因

例：料金全額免除・既払金全額返金希望。

- ・契約書面が交付され、説明に承諾して端末も受け取ったが、端末の無条件解約希望。
- ・解約に際し、解約料・工事費残債等が必要との説明を受けていないと主張。
- ・無料アプリを入れずにかかった通話料金の免除希望。
- ・スマホ通話の双方切り忘れによる通話料の減免の希望。
- ・システム障害による通信・通話料金減免の希望（システム障害はなかった）。
- ・以前に契約したオプション、デジタルフォトフレーム、プロバイダ等の料金全額返還（一部返金に不納得）。

(1) - 2 事業者に起因

例：適合性や事情を勘案しない契約、次々販売等

- ・契約書、規約に記載があると主張。
- ・説明に「はい」と言った記録がある、チェックリストにレ点がついて署名があると主張。
- ・連絡が取れない。電話が込み合っている。コールはなるが電話に出ない。

(2) トラブルの責任の主体が分からない苦情

例：電話勧誘販売で契約した場合、書面送付先、債権譲渡先等の連絡先が複数あり、交渉先が不明。

(3) 事実関係の確認が取れない苦情

例：契約日から年数が経過している（セールストーク）。

- ・ 訪販や店舗契約の場合、虚偽説明等があったか録音等の証拠がない。
- ・ 担当者が退社。
- ・ 当時の契約書原本がない。

（４）少額・多人数の同様苦情（業界のサービス特有の仕組みに起因）

例：ベストエフォートサービスにおいて、長期間、利用者が合理的に期待する品質でのサービス提供がされなくなったような場合。

携帯電話サービスを無料契約したはずが、有料契約になっていた。端末が届かない、端末受取拒否で合意したが、受取と判断され解約拒否、対応が記録されない等の場合。

3. 特に消費生活センターで解決困難なトラブル

主に（４）。

電気通信サービスの契約者が多いことから、トラブルが発生すると苦情が殺到し、電話等の窓口が混雑する。事業者が対応できずに連絡不能に陥ると、消費者の苦情が消費生活センターに殺到する。

課題

- ① 少額・多人数のトラブルの場合、消費生活センターでのあっせんでの解決が困難なケースが多い。
- ② 一人一人の被害金額は千円台から数万円のことが多く、法的措置にはなじまない。

4. 電気通信サービス専門の第三者機関（業界 ADR）による調停・仲裁機関の設置について

設置は必要と考える。

- ・ 消費者にとって訴訟等より費用が少なく、迅速に解決に至る可能性が高い。
- ・ 新たな多数被害を法律外で解決できる可能性がある。
- ・ ADRにおける解決が「モデルケース」となることで、多くの消費者のトラブル解決が可能となる。
- ・ 健全な業界であるということの証となる。
- ・ クラスアクションに近い機能を持つ機関となりえる。
- ・ 業界 ADR で仮に不調に終わっても、総務省に直接情報が上がっていく窓口となりえる。

5. 業界 ADR 設立の課題

- ・ 金融業界、不動産業界のように事業者が全て入会義務のある事業者団体がいない。
- ・ 会員外の事業者でも ADR に付託可能か。
- ・ 費用負担の問題。
- ・ 国民生活センターの ADR の結果によれば、少額・多人数のトラブルが不調になっている。

6. まとめ

電気通信サービスは今や重要なインフラであり、成熟した業界となりつつある。課題はあるが、今後業界 ADR を目指してほしい。健全な業界であるということの証となる、クラスアクションに近い機能を持つ機関の設立を希望する。

以上