

苦情相談処理体制の検討について

検討の方向性

令和4年5月13日
事務局

- 1 基本的な考え方・具体的な進め方
- 2 スコープ
- 3 機能
- 4 体制
- 5 他機関との連携・役割分担

- 苦情相談処理体制の基本的な考え方・具体的な進め方について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 電気通信サービスについては、国民生活や社会経済活動に不可欠であり、安定的な提供が求められること、通信速度がベストエフォート型であり、サービスによっては具体的なサービスエリアが必ずしも事前に把握できないため、実際に利用しないとサービスの品質が分からない場合があること、サービス利用後に料金請求がなされること、といった特徴があり、後日に紛争が生じうる可能性を内包している。
- 電気通信事業者は、利用者からの苦情に適切に対処し、利用者が継続的に安心して電気通信サービスを利用できる環境を整えるため、利用者からの苦情・問合せを適切かつ迅速に処理する義務がある（電気通信事業法第27条）。
- 電気通信サービスは、今日、重要な社会インフラとして国民の日常生活に不可欠なものとなっているにもかかわらず、また、紛争の特徴（少額・群発）を踏まえても、裁判外で紛争を解決するための体制・機能を有する組織が未だ設置されていない。一方で、海外においては、電気通信サービスについて、民間型の第三者機関が設置されている例が複数見受けられるとともに、国内においても、電気通信サービス以外の分野においては、多数の第三者機関が設置されている。とはいえ、我が国の電気通信サービスの特徴や実態を踏まえず、海外・国内における他業態の仕組みを単純に電気通信業界に適用したとしても、必ずしも有効に機能するとは言い切れない。
- 電気通信サービスは技術の進展が非常に速いところ、状況の変化に応じた柔軟な対応という点においては、機動的な体制が求められる。

【論点】

- ① スモールスタートでの開始・検証
⇒将来的には様々な紛争処理体制が考えられるが、実効性の観点から、スモールスタートで開始し、実際にワークするか、検証してみてもどうか。
- ② 事業者団体の自主的な取組
⇒スモールスタートにおいては、具体的には、事業者団体における自主的な取組（消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組）の実施及び効果を検証の上、その結果を踏まえ将来的なあるべき苦情相談処理体制を検討してはどうか。

【第4回で寄せられた御意見】

- スモールスタートで進めることについて賛成だが、「スモール」とは最初からあまり手広くやらず、確実にレベルの高いものができるような狭い範囲でやること、及び、あくまで開始時のことであり、いつまでもスモールで良いかは異なる。実施と効果の検証を前提として、始めるのは小さくし、状況を見ながら、将来はより必要なものについて広げることも視野に含むべき。
- 新たな紛争処理体制について、個別の案件の解決を主たる任務にするのか、将来のありようについてまで政策形成等に資するようなものにするのか、議論を深めるべき。
- スモールスタートについて、時宜を得たテーマで紛争解決に取り組んでいる東京都被害救済委員会を参考にすると、非常に実り多いものになるのではないかと。

【検討の方向性】

- ① スモールスタートでの開始・検証
⇒将来的には様々な紛争処理体制が考えられるが、実効性の観点から、スモールスタートで開始し、実際にワークするか、検証すべきではないか。
特に、個別紛争事案の解決に重点を置くのか、(将来的な)紛争事案の予防・未然防止に重点を置くのか、という観点では、実現可能性確保のため、まずは同様の紛争が多数見込まれる事案の解決に重点を置き、具体的な成果を示しつつ、将来的な紛争事案発生防止の両立を図るべきではないか。
- ② 事業者団体の自主的な取組
⇒スモールスタートにおいては、具体的には、まずは事業者団体における自主的な取組(消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組)の実施及び効果を検証の上、検証結果を踏まえ、改めて将来的なあるべき苦情相談処理体制を検討すべきではないか。

【留意すべき点】

- ① スモールなスタートであって、それで必要十分というわけではない。実際にワークするか検証のうえ、あるべき苦情相談処理体制を検討することが必要。
- ② 事業者団体における自主的な取組を基軸としつつも、例えば行政の注視など、中立性・公正性の確保について配慮することが必要。

- 1 基本的な考え方・具体的な進め方
- 2 スコープ
- 3 機能
- 4 体制
- 5 他機関との連携・役割分担

これまでの主な御意見

- 電気通信分野は、端末の取引と、それを利用して提供されるサービスの特質は切っても切り離せない場合があり、ADRの対象をどこまで含めるかについて判断が必要。
- 対象範囲の明確化は必要だが、電気通信サービス、ICTの業界全体として責任分界の所在が複雑。重なる部分については、お互いに解決に取り組む姿勢が必要。
- 「解約忘れ」「セット販売」のような苦情相談が最も多いため、少し深掘りして取り組むべき。CATVも点検商法による各種契約の苦情相談も入っており、複合的な契約案件も取り組むべき。
- （業界の）専門家から見ると分かるが、一般利用者から見ると様々な要素が出てきて分からないものは、公平性の観点からも取り上げやすく、そのような事案から見ていくべき。
- 類型化の中で、公平に取り上げられて解決がリアルに行われるもの、又は現状の仕組みだけではもう一步足りないもので、何らか手を尽くした方が良いものを選択することが適切。

これまでの主な御意見

- 苦情について、取引過程の中でどこに問題があるかという分析も必要。取引過程毎に法的なルールとして見た場合の整理が非常に分かりやすい。消費者契約法でも締結過程の問題と契約内容の問題ということで、そこで1つの区切りを設けて運用しており、電気通信についても、電気通信サービスだけでいいか、端末の売買も関連してある程度対象を広げておく必要があるのではないかが、このような観点での整理によって見えてくることもあるのではないか。
- 5G、IoT時代を見据えて、今後どのような課題が想定されるかも必要な観点ではないか。

- 苦情相談処理体制で取り扱う紛争の範囲等について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 電気通信サービスにおいては、「光ファイバー等の固定通信サービス」「携帯電話・モバイルデータ通信等の移動通信サービス」等の様々な業態が存在する。
- また、苦情相談の内容としては、隣接領域であるアプリ等のコンテンツサービスや端末に関する相談等も寄せられている。
- 現実の契約については、契約代理店との間で、複数の契約を一度に締結する場合もあり、業態ごとに苦情相談処理体制が存在する場合には、消費者としては、どの機関に苦情相談や紛争の解決を申し出ればいいのか迷うことも想定される。
- 法令違反行為については、当局の監督権限に基づく法執行（行政指導や命令等）により改善に取り組むことが適当である。

【論点】

- ① 取り扱う紛争事案の範囲として、特定の事業者固有の仕組みによるものではなく、複数の事業者で起こりえる事案で、実害が発生している事案が適切か。
- ② 単に当事者の話し合いでは解決が困難な事案も含めるべきか。
- ③ 隣接領域（端末やアプリ等）に係る紛争事案を取り扱うべきか。
- ④ 法令違反の可能性が高いと思われる行為を対象とすべきか。

【第4回で寄せられた御意見】

- 電気通信分野の中でも、まずは狭い範囲でしっかりと適切な解決を図るべき。最初は手を広げず狭い範囲ならできらうと自信を持てることからしっかりと実績を積み重ねていくべき。
- 取扱う紛争事案の範囲について、「実害」がある場合とすると、範囲が不明確。何らかの契約上の義務の履行が不十分である場合や電気通信サービスの使い勝手が悪い等を含むものであれば問題は生じないと思うが他の用語とすべき。
- アプリケーションと端末に関わる事業者団体の皆と連携又は共同して進める手続が必要。紛争に関連する団体等に声がけをし、協力・連携する形で進めるべき。電気通信事業に関係する紛争は、まず受けた上で隣接領域の業界と話し合いを進めるべき。
- 法令違反か否かで、入り口の段階から切り分けるのは避けるべき。法令違反の可能性のある案件も扱った上で、法令違反で処分が必要であれば、総務省と連携する体制とすべき。
- 相談現場からの意見として、まず最初は、事業者団体加盟の事業者から始めればよいと思うが、電気通信役務の契約時には必ず代理店が絡む。事業者団体非加盟の代理店のトラブルが必然的に入ることに留意すべき。
- 電気通信事業法の対象者が行った活動について、苦情又は紛争が生じた場合は受け付けるとした上で、交通整理することが考えられる。

【検討の方向性】

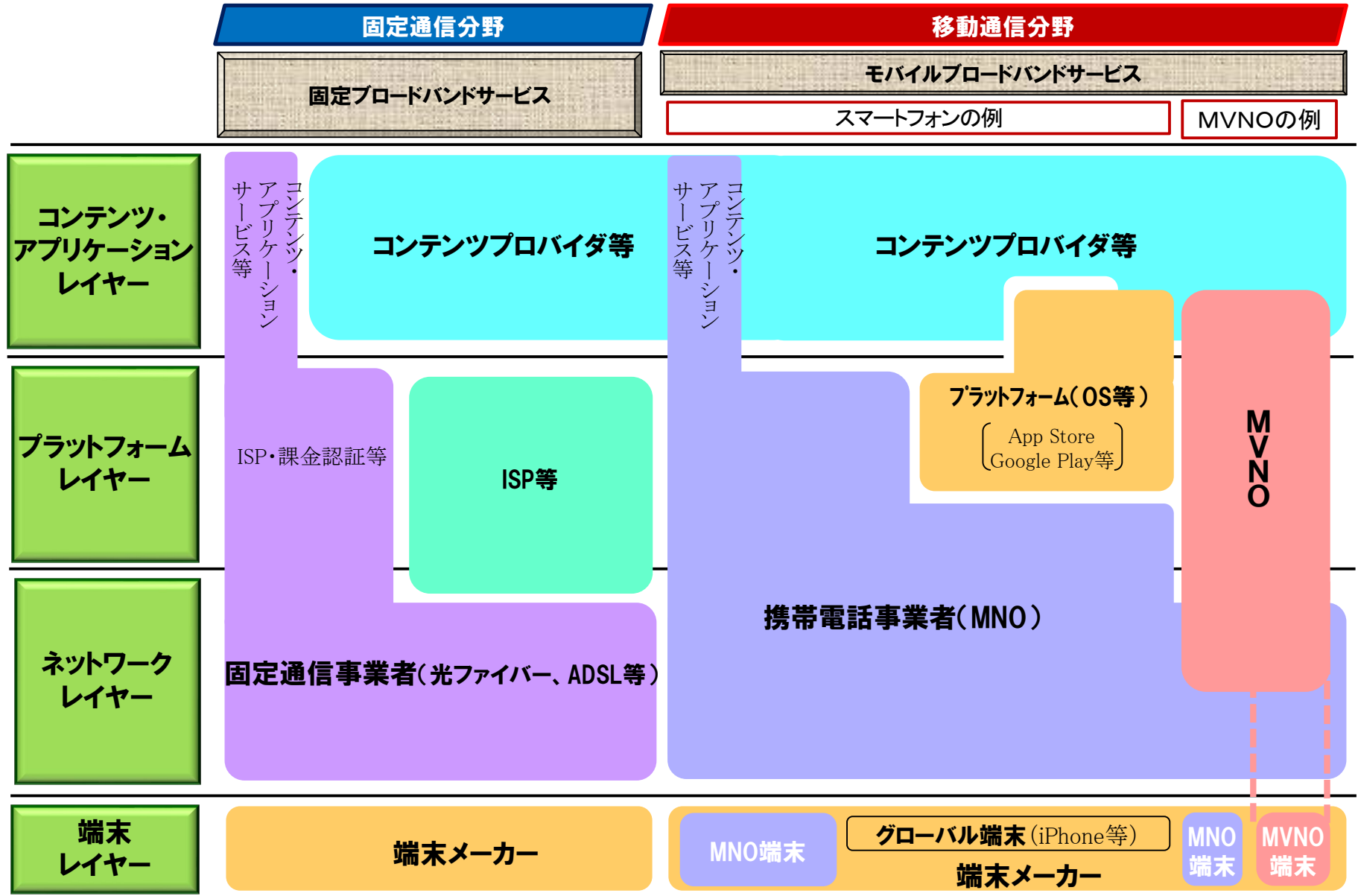
- ① 取り扱う紛争事案の範囲として、特定の事業者固有の仕組みによるものではなく、複数の事業者で起こりえる事案で、経済的な不利益が発生している事案が適切ではないか。
- ② 苦情相談処理体制のキャパシティにも配慮した上で、単に当事者の話し合いでは解決が困難な事案も含めるべきではないか。
- ③ 隣接領域（端末やアプリ等）に係る紛争事案については、基本的に対象外とすることが考えられる。一方で、消費者の中には通信・端末・アプリの区別が困難な方も存在するため、新たな紛争処理体制においては、キャパシティにも配慮した上で、責任の切り分けまでを行うのが望ましいのではないか。また、当該紛争事案を扱うことが適切と考えられる他機関の把握ができた場合には、同機関への事案の紹介や移送等を行うことも考えられるのではないか。
- ④ 禁止行為（不実告知等、勧誘継続行為、自己の名称等を告げずに勧誘する行為等）に該当する行為や初期契約解除の拒否等、明らかに法令違反と思われる行為は、本人同意を取得の上、速やかに監督当局に情報提供すべきではないか。また、主たる争点が法令違反行為の場合や紛争処理の過程で、それが判明した場合も、個別紛争処理を進めつつ、併せて本人同意を取得の上、速やかに監督当局に情報提供すべきではないか。

【留意すべき点】

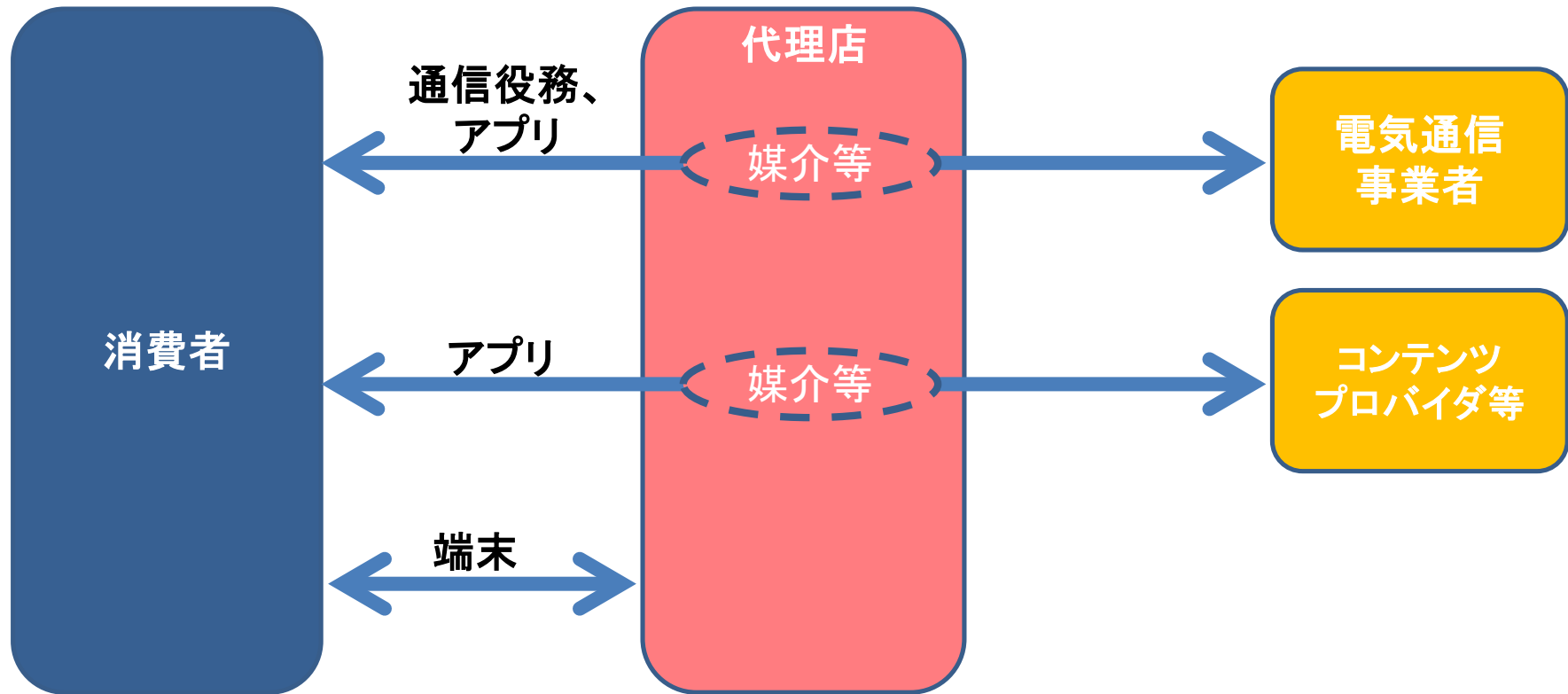
- ① 取り扱う紛争事案の範囲をあまり手広くしてしまうと、処理しきれず、消費者の期待を下回り、二次的な苦情が発生することも懸念される。
- ② 一方で、対象範囲を狭く、明確にしたとしても、実務上は様々な紛争事案が寄せられることも想定されるため、関係する機関への連携が必要。

事象	具体例
<p>心当たりのない料金請求</p>	<ul style="list-style-type: none"> 高額な通話料金を請求されたが、そんなに通話をした記憶はない。 話し放題プランを付けたが、知らずに対象外の番号にかけたため、高額な電話代を請求された。 知らないうちに海外へ電話したことになっており、高額な電話代を請求された。 いつの間にか追加のデータチャージが発生していた。
<p>電話番号喪失 (MNP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> MNPを利用して他社に移行したところ、事業者のミスがあり、長年使用した電話番号を喪失した。
<p>解約忘れ・解約の誤認</p>	<ul style="list-style-type: none"> 無料と言われ、使用もしていない携帯電話等の利用料金が引き落としされ続けていた。 解約したはずの携帯電話等の利用料金が未だに引き落とされている。 インターネット回線契約とプロバイダ契約が別と認識せず、後者が解約できておらず、長年、利用料を支払い続けた。 1か月間無料ということでオプションに加入したが、自身で解約しなければならない認識がなく、長年、利用料を支払い続けた。
<p>利用者と事業者の認識の齟齬により生じたトラブル</p>	<ul style="list-style-type: none"> 説明を受けていないが、事業者は、膨大な契約書に小さく記載がある、契約書に署名があると主張し、解約するなら違約金が必要とされた。 スマートフォンへの機種変更時にタブレットを無料と思い契約。後日、有料と判明し解約を申し出たところ端末代の請求があった。
<p>複数の事業者が関係し、責任の所在が必ずしも明確ではないもの</p>	<ul style="list-style-type: none"> 光ファイバの移転工事を光コラボ事業者へ申し込んだが、工事がなされず、開通が遅延した。消費者が光コラボ事業者等に問い合わせたところ、工事の日程は一切回答できないとされる等、消費者の視点から見て責任の所在等が必ずしも明確でなく、適切な対応がなされない。

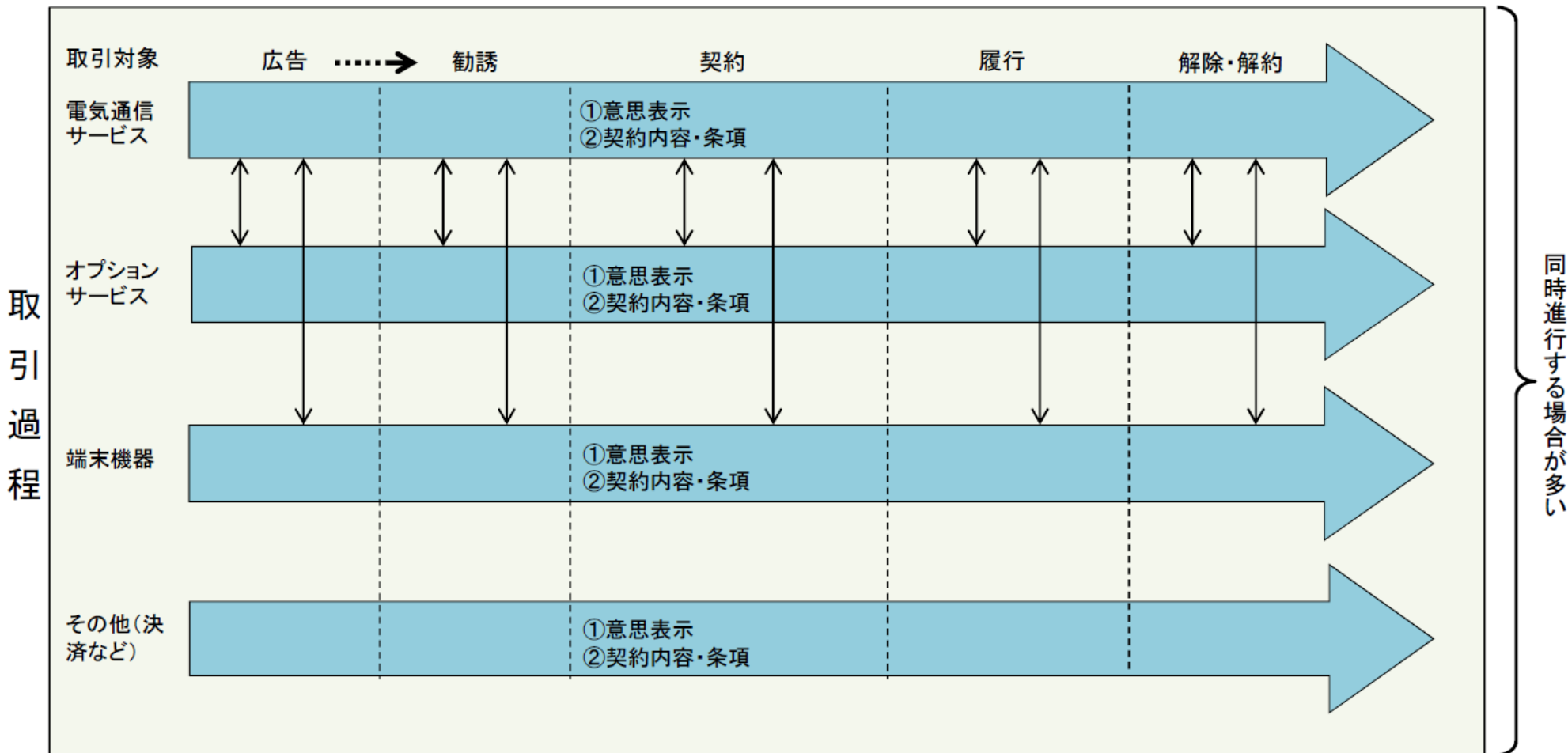
【参考】電気通信事業に関連するビジネスモデルのイメージ



※情報通信審議会 2020-ICT基盤政策特別部会基本政策委員会での参考資料を元に事務局作成



苦情処理の問題類型の整理



- 1 基本的な考え方・具体的な進め方
- 2 スコープ
- 3 機能
- 4 体制
- 5 他機関との連携・役割分担

これまでの主な御意見

- 個別事案の対応として、消費者及び事業者の主張の要点を確かめ、双方に対して解決に向けた調整・提案を行う等、既存相談窓口の機能を拡充してはどうか。
- 改善への取組として、業界として改善すべき事項の検討、改善に向けた取組等を集め、類型化したもの等を基に統一的に改善の方向性等を検討する仕組みを入れられないか。
- 事例の一般公開として、業界としての改善の方向性等を検討する場で取り扱った事例等を外部に向けて発信し、例えば他機関でも類似事例の消費者トラブル対応時に参照する、又は一般消費者が自らの直面する案件について、類似事例を確認しながら参照することで、紛争解決の一助になる環境を作ってはどうか。
- 個別事案の対応、改善への取組及び事例の一般公開を行い、個別事案の対応に活かすことで、PDCAサイクルを構築してはどうか。
- 単純にADRを作れば良いのではなく、既存制度の中で適切な解決が図れるかも検討すべき。その中で中立さ、公正さをどう担保するか検討すべき。

これまでの主な御意見

- ❑ 事業者団体の相談窓口でも一定割合で解決できない苦情がある。この点の解決方策を検討すべき。
- ❑ 具体的なケース及びその類似事例について、事業者や消費者の責任の有無等の議論を積み重ねることで、ある程度、中立・公正なラインのイメージを共有し、前に進めて足並みを揃えるべき。
- ❑ ADRの大事な点として、紛争の中身を還元していくことによって、事業者に対して客観的なデータを提供することになるというメリットが多く指摘されているところ。
- ❑ 様々な事例を基に、事業者団体からも参加し、解決ができる仕組みを作っていくことで、業界における一定の基準ができる。基準作りのために解決の仕方、問題の取り上げ方について明確化した上で、機関を改めてどこに作るかの議論をすべき
- ❑ 相談・あっせんの内容を公表することは、他のトラブル事例の解決や紛争の予防・救済に役立つので、検討すべき。

これまでの主な御意見

- 民間型ADRを採用するのであれば、民間事業者が一定の負担をすることのメリットとして、業界全体の業務の適正化、サービスの向上に結びつくように制度設計を考えるべきであり、その点からすると、相談内容の分析・公表を第三者機関の機能に含めるのは良い方向。
- 公開的な枠組みを使い、これは事業者団体加盟者の話ではない、ということもできる。加盟者は適切に対処しており、そうでないところで起きていることもきちんと伝わる形にしなければならない。

- 苦情相談処理体制が担う機能について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 紛争解決手続としては、①相談・助言、②あっせん・調停、③仲裁等がある。また、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。
- 電気通信サービスに関する紛争対象は比較的少額なものが多く、費用や紛争が解決するまでの時間を考慮すると、個別の案件については、訴訟による解決が必ずしも活用できない場合もありうる。
- 他業態や海外事例においては、事業者の事業者団体への加入義務、一定の要件を満たす場合の事業者に対する手続応諾義務、手続における資料提出義務、特別調停案の片務的受諾義務等の紛争解決に向けた実効的な仕組みが設けられている例も見受けられる。

【論点】

- ① 苦情相談処理体制に期待される機能は何か。TCAからは、(a) 個別事案における調整・提案、(b) 業界全体の改善に向けた検討への貢献、(c) 類似事例の対応時に参照できる事例の公表、が挙げられたが、この点についてどのように考えるか。
- ② 苦情相談処理体制に期待される機能の実効性を確保するために、何が必要か。

【第4回で寄せられた御意見】

- まずは適切に個別事案を解決することが重要。提案において、適切な解決案を示せるかが最大の課題。既存の紛争解決になじまない事案について、新しい受皿が作られ適切な解決がされる。簡易、迅速、廉価かつ適切と担保されれば、消費者・事業者にとっても有益で、最も重要なのは提案の適切さの確保。
- 紛争処理の体制の中で取り上げられたものを広く公表していくべきだが、「公表」には難しい点もある。公表範囲、事業者名の公表等の場合は事業者から法的な責任を問われる場合も含め、違法性阻却要件として法的な裏付け又は考え方を準則として一定限度設ける等、事前に整理・検討すべき。
- 具体的な事例の公表も検討しつつ、それとは別にある程度の事例の解決の中から導かれる解決基準、判断要素を踏まえ、公表の仕方を検討すべき。
- 事業者名公表は必要を感じないが、例えば解約忘れの場合に、返金基準や返金結果を公表し指針とすべき。
- 電気通信事業法第27条の苦情等処理義務の範囲として事業者等がどこまで対応義務があるかを議論することで、事業者団体の中での強制力や対応範囲がある程度明らかになる。「共同規制」の考え方を踏まえて、自主的なルールとその背後にある規制を踏まえ検討することで実効性は確保されるのではないかと。

【検討の方向性】

- ① 苦情相談処理体制に期待される機能は、少なくとも現在の相談機能から一歩進んだ調整・提案が求められるのではないかと。また、匿名性を確保した事例や、事例を基に導き出される判断要素・判断基準の公表が望まれるのではないかと。この点、事業者団体から挙げられた (a) 個別事案における調整・提案、(b) 業界全体の改善に向けた検討への貢献、(c) 類似事例の対応時に参照できる事例の公表などがスモールスタートとしては適切ではないかと。
- ② 苦情相談処理体制に期待される機能の実効性確保のために、将来的には他業態・海外の電気通信関連紛争処理体制のような各種義務を課すことも考えられるものの、事業者団体の加盟者を対象とすることで一定の実効性確保を期待できるため、まずは対象を事業者団体加盟者に絞って実行・検証し、必要に応じ紛争処理に応じない事業者の公表や判断に至った考え方の公表などの措置を検討するべきではないかと。

【留意すべき点】

- ① 事例公表については、法的な下支えのある他機関でも慎重に対応しており、違法性を阻却する事由の用意が必要。
- ② 個別事案を公表する場合は、ただ事業者名・消費者名を匿名化しただけでは、見る人がみればわかってしまう可能性もあるため、内容も抽象化する等、匿名性の確保が重要。
- ③ 事業者団体の自主的なルールの実効性が十分に確保されない場合は、その背後にある法的根拠を明確にする必要がある。そのような必要性が生じた場合は、電気通信事業法第27条（苦情等処理義務）の解釈をガイドライン等で示すことやこの規定自体を見直すことについて、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において検討することも考えられるのではないかと。

資料3-2

消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組み **TCA**

通信関連の苦情相談を対応する際に、専門性が高く対応が難しいという課題を受け、TCAが事案に積極的に関与するなど体制を強化し、トラブルの効果的な解決を図る



① 個別事案の対応

(例) 消費者及び事業者の主張の要点を確かめ、双方に対して解決に向けた調整・提案を行う (TCA相談窓口の機能拡充等)

② 改善への取組み

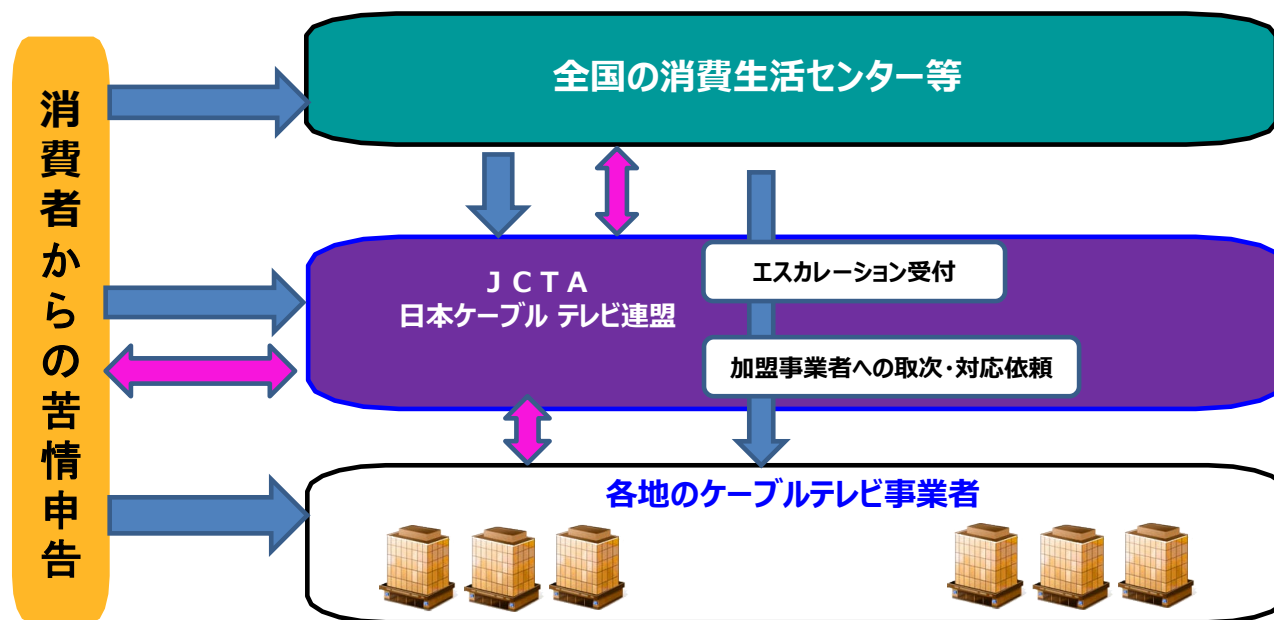
(例) 業界として改善すべき事項の検討・改善に向けた取組

③ 事例の一般公開

(例) 利用者対応の一助とすべく、典型事案を匿名化し公開

連盟における相談・苦情の取り扱い

- ◆ ケーブルテレビ連盟では現状の苦情相談の取り扱い体制において、全国の消費者センター等からのエスカレーションについても各地のケーブルテレビ事業者に対応を指導するなどの対応も行っている。



- ◆ 個別の苦情・相談申告対応以外にも、連盟本部では、国民生活センターと情報交換を実施し、苦情発生状況等を各地のケーブルテレビ事業者に周知し啓蒙を行う他、各地のケーブルテレビ事業者に対して各地消費生活センター等との情報交換の実施を依頼するなどの取組みを実施している。

苦情解決に向けた対応について

- ◆ 連盟事務局にて受け付けた苦情は、当該事業者において適切に解決を行うよう連絡・指導等を行う。必要に応じて連盟事務局が調査等を実施するが、解決が困難な場合には**権利・法令遵守委員会**を受け皿として解決を図る。



本委員会は、ケーブルテレビ事業者のコンプライアンスと消費者保護の向上を目的とし、法令に則った適切な対応が可能となるよう、周知・啓蒙に取り組んでいる。懸念事項の検討解決を実施。

○ 日本ケーブルテレビ連盟の苦情相談に関する条項（抜粋）

（問い合わせ及び苦情）

第16条 連盟事務局は、消費者からの問い合わせ及び苦情に誠実に対応しなければならない。

- 2 連盟事務局は、前項の目的を達するため、消費者からの問い合わせ 及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、お客様相談窓口を設置するものとする。
- 3 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要があると認めるときは、当該苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。
- 4 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、当該消費者の意向に反しない限り、事業者に対し、当該苦情の内容を伝達し、適切に解決するよう指導するとともに、必要に応じ、調査を行うことができる。
- 5 連盟事務局は、本条に規定する苦情の解決を**権利・法令遵守委員会**に委嘱して行わせることができる。

- 紛争解決手続については、主に①相談・助言、②調整型手続（あっせん・調停）、③裁断型手続（仲裁）の3つに大別できるところ、電気通信サービスに関する第三者機関について、いかなる手続を担わせるのが適当か。
 - 相談・助言
相談担当者が、一方当事者たる相談者に助言を提供し解決を促すもの
 - あっせん・調停
手続主宰者が紛争当事者間で和解が成立することを目指して、その仲介を行う手続
 - 仲裁
第三者が対立当事者間の紛争について強制力のある判断を下す手続

※ 山本和彦・山田文『ADR仲裁法』[2008]を参考に作成

紛争解決手続の類型

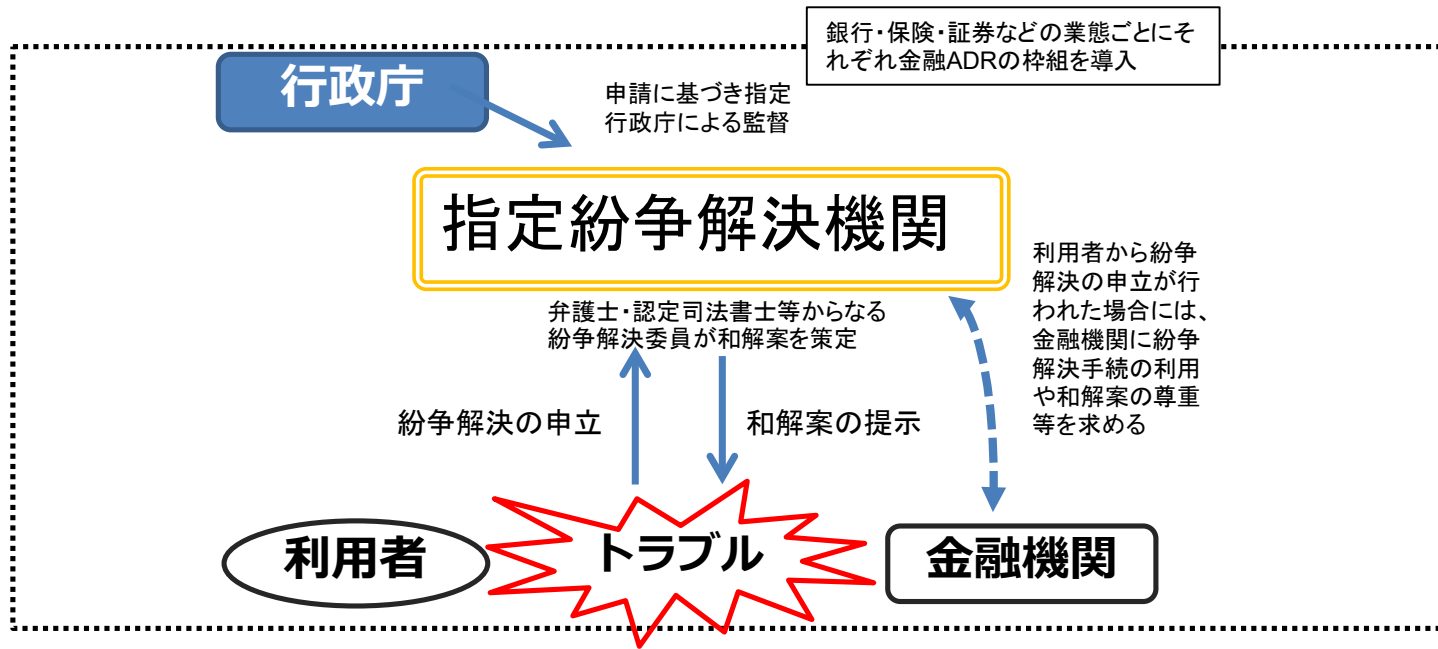
相談・助言

あっせん・調停

仲裁

【参考】実効性を確保する手段(金融ADRにおける例)

金融商品取引法等の一部を改正する法律（2009年）等により、各業法の目的に沿って金融ADR制度を業法上の枠組として整備



《指定紛争解決機関の特徴》

- ① **指定紛争解決機関利用義務**：金融機関は、指定紛争解決機関が存在する場合、当該機関と**手続実施基本契約**を締結しなければならない。
 - ※ 指定紛争機関が存在しない場合、事業者は、苦情処理措置（苦情処理に従事する従業員に対する助言・指導を消費生活相談員に行わせること等）や紛争解決措置（紛争解決をADR促進法に基づく認証紛争解決手続により図ること等）が義務づけられている。
- ② **手続実施基本契約**には、次の事項を規定しなければならない。
 - － **手続応諾義務**：指定紛争解決機関は、苦情処理手続または紛争解決手続を開始した場合、金融機関に対しこれらの手続に応じるよう求めることができ、当該金融機関は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。
 - － **資料提出義務**：指定紛争解決機関は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、金融機関に対し、報告又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、当該金融機関は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。
 - － **特別調停案受諾義務**：紛争解決委員が提示した和解案によって和解が成立する見込みがない場合には、紛争解決委員は特別調停案を出すことができ、顧客側はその案を拒否できるが、金融機関はそれを受諾する義務があり、1ヶ月以内に訴え提起がなされる等の事情がなければ受諾義務を免れられない。
- ③ 手続の応諾や特別調停案の受諾の不履行については、公表・勧告等あり

※ 金融庁HP (<http://www.fsa.go.jp/policy/adr/>) の資料を参考に作成

- 1 基本的な考え方・具体的な進め方
- 2 スコープ
- 3 機能
- 4 体制
- 5 他機関との連携・役割分担

これまでの主な御意見

- 既存の消費者（顧客）対応の機関の各機能・役割を改めて精査した上で、連携・情報共有体制の改善等、運用面での工夫で解決できる部分があるのではないか。
- CATV連盟もTCAも消費生活センター等とのやりとりをしていると思うが、そこをもう少し専門性を持ってきちんとやる仕組みをまず考えるのがスモールスタートとしては適切。ただ、海外の事例を見ると、やはりきちんと機関かあるということで、そこを目指していくべき。
- 最初から間口を広げる必要はないが、事業者団体非加盟者の苦情処理は扱わないと間口を閉じず、非加盟者にも参加してもらい、不参加や解決できなかったことも含め、広く一般の利用者・国民に対して情報提供することで、当該非加盟者の対応の改善等も考えることができる。苦情の減少につながるため、スモールスタートとしても事業者団体加盟者のみに絞らない方が良い。
- 公平性をどう担保する形で制度を作れるか、あるいは実際の問題解決を図れるかが重要。また、その公平性は、事業者間と対消費者の両方で公平でなければいけない。
- 中立・公正性は少し立場が異なる、場合によれば利害が対立する双方からきちんと公正な手続で選び、参加してもらおうという在り方が本来の在り方ではないか。

これまでの主な御意見

- 利用者から見た中立性の確保が重要。統一的な処理体制をどう作るか。
- 前置きとして事業者との間で何らかの交渉ないしは紛争の処理が行われ、紛争の争点についての焦点が明らかにされるということは非常に望ましい。
- 消費生活センターや相談現場との連携がある程度必要と思うが、消費生活センターがフィルターになってはいけない。小規模なセンターも消費者も苦情を申出可能な体制が必要。他方で、事業者団体等に大量の苦情が集中すると、重要性の精査が難しい。
- 諸外国で通信分野対象のADRがあることが、通信分野の紛争解決には、当事者間の交渉だけ、或いはそれと裁判手続というだけでは十分ではないことのあらわれ。ADRを検討する必要性の裏づけとなる。
- ある類型の紛争が一定数あるとすれば、このような紛争解決組織が最低限必要等、解決すべき事案とあるべき組織論を交互に見比べながら議論することが適切。

- 苦情相談処理体制の具体的な体制・運用方法について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 他業態や海外事例においては、消費者保護の実体法に基づく重厚な制度・組織が形成されている事例も見られるが、苦情相談処理体制による相談・助言や紛争処理には人材、スキル・ノウハウや一定のコストを要する。
- また、苦情相談処理体制に大量の苦情・紛争が集中すると、実効的な紛争解決が困難になるのみならず、二次的な苦情につながりかねない。
- 一方で、電気通信サービスに関する紛争対象は比較的少額なものが多く、利用者である消費者に対して、多額の申立手数料を負担させた場合、手続の利用を期待しがたい。
- 電気通信サービスにおいては、隣接領域であるアプリ等のコンテンツサービスや端末等の様々な業態が存在するのは事実。一方で、業態横断的な体制については、現在個社ごとに苦情相談への対応が行われ、業態ごとに技術的専門性も異なることからすると、当該体制において手続を実施する人材や財源の確保が困難になる可能性もある。

【論点】

- ① 将来的に業界横断的な体制（担い手は業界横断的な団体又は公的機関）とする必要があるか。業界ごとの体制（担い手は事業者団体）でも機能すると考えられるか。
- ② 苦情相談処理体制が適切かつ持続的に機能するようにする観点から、（a）人員の規模・構成、（b）費用負担方法、（c）運用方法等において、どのような点に留意すべきか。

【第4回で寄せられた御意見】

- 将来的には、横断的な体制を考える必要がある。スモールスタートで、できるところからまずは業界の中で始めることで良い。具体的な紛争の解決を積み重ねる中で、業界として取り組むべき課題も見えてくる。そういうものを整理することで少し時間をかけながら、基準のつくり方等が検討できるのではないか。
- 電気通信業界の特質やビジネスモデルに由来して始まった議論であり、開始は電気通信事業法の範囲に照らして進めることで良い。
- 体制等を支える法的な裏付けが重要。スモールスタートで、公表しても特段問題がないという形を作れば、必要な体制は小さくなる。問題がないと言えない場合には対抗力も必要であり、体制も大きくなる。可能な限り法的な整理をクリアにして、限られた範囲では思ったとおりのことを実施できる形にして、特定の範囲はしっかり進められる環境を作って、始めるのが良い。
- 今現在の相談や苦情処理の体制の中では、事業者或いは事業者団体が対応しているが、紛争処理機関としての公正さを確保する意味で公正さよりも納得が得られるような仕組みかどうかということがむしろ重要。消費者の立場から相談解決に、仲裁や和解に関与できるような方を入れるなり、あるいは知識・経験があつて、公平な判断ができる方を入れることを、人員のところで検討すべき。
- 年間数件から始め、共通的な問題として相談が多いもの、各社の共通点があるもの、被害が回復できるものから、少ない件数でじっくり扱うことで良いのではないか。

【検討の方向性】

- ① 将来的に業界横断的な体制（担い手は業界横断的な団体又は公的機関）とする必要があるかどうかも含め、まずは業界ごとの体制（担い手は事業者団体）であつても機能するかについて、実行・検証すべきではないか。
- ② 事業者団体の自主的な取組を基盤とする前提で、（a）人員の規模・構成、（b）費用負担方法、（c）運用方法等については、受け手となる事業者団体の裁量に任せながらも、苦情相談処理体制の適切かつ持続的な機能を担保する観点から、中立性・公正性を確保するために、紛争処理体制の構成員等に、中立・公正な立場の第三者を加えることや、行政の有識者会議に定期的に実施状況や課題等を報告し、継続的に見直しを行う等の対応を求めるべきではないか。

【留意すべき点】

- ①消費者の申立手数料については、紛争対象が少額であることを踏まえ、また手続きの利用の障壁とならぬよう、費用負担なしが望ましいのではないか。
- ②消費者直接の申立て手続きではなく、相談窓口の相談員が対象・対象外を判断し、利用提案するなど、一定のフィルタリング機能を設けるべきではないか。

【参考】主な和解・あっせん等紛争解決機関の体制・処理件数

項目	交通事故紛争処理センター(紛セ)	日弁連交通事故相談センター(弁セ)	そんぽADRセンター
主体	公益財団法人交通事故紛争処理センター(民間型)	公益財団法人日弁連交通事故相談センター(民間型)	社団法人日本損害保険協会(民間型)
体制 予算	<ul style="list-style-type: none"> ・全国11か所 ・評議員19名、審査員46名。相談担当弁護士185名、職員55名 ・年間予算 約10億円(保険会社等から拠出) 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国156か所(うち46か所で示談あっせん事業・審査事業を実施) ・弁護士延べ7,512名 ・年間予算 約10億円(補助金、保険会社等の会費) 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談 全国10か所 保険会社OB(損害調査経験者が多い) ・紛争解決 全国2か所(東京・大阪) 弁護士や消費者センター相談員 ・年間予算 約10億円(保険会社の会費)
処理 件数	2019年度 ○相談件数 17,742件 ○あっせん件数 5,917件 うち 和解成立 5,154件(約9割) 司法手続指導、解決手続教示4件 損害額、解決手続教示 38件 あっせん不調、取下げ 626件 その他 95件 ○審査件数 551件 うち 和解成立 509件(約9割) 不同意・取下げ 37件 その他 5件	2019年度 ○相談件数 36,941件 ○示談・あっせん件数 1,212件 うち 示談あっせん成立 882件(約8割) 次年度繰越 153件 ○審査件数 35件 うち 成立 24件 次年度繰越 8件	2020年度 ○相談件数 19,729件 ○苦情件数 8,697件 ○紛争件数 413件 うち和解成立 166件 不調 224件 その他は一方の離脱等

【参考】海外における民間型ADRの特徴(1/2)

	イギリス		フランス	オーストラリア	カナダ	ニュージーランド
根拠	2003年通信法 ・一般資格条件(C43):ADRスキーム加入義務 ・苦情処理実務規範は、Ofcomが認証		・消費法典の関連規定 ・消費者調停評価・管理委員会(CECMC)による認証	1999年電気通信法126条以降に規定のTIOスキーム	通信法47条	2001年通信法別紙3C
主体	オンブズマンサービス	CISAS	AMCE(電気通信調停協会)	TIO(公開有限会社)	CRTC(ラジオテレビと電気通信委員会)	TCR(通信フォーラム)
運営者	非営利民間法人	CEDR(登録事業者)	同上	TIO理事会(9名)	CCTS(テレコム-テレビサービスに関する苦情処理委員会)	FairWay Resolution Limited
	事業者の苦情処理前置		・事業者の苦情処理前置 ・事業者のカスタマーサービス →事業者の消費者サービス →AMCEの調停	事業者の苦情処理前置	苦情処理の第一段階で、サービス提供会社は、申立者との問題解決を図る	事業者の苦情処理前置
紛争範囲	<ul style="list-style-type: none"> 請求の問題 販売活動から生じる問題 乗り換えに係る問題 サービスの質に係る問題 	<ul style="list-style-type: none"> 請求関係 カスタマーサービスの質 通信サービス、プレミアムレートサービス、ペイTV オンデマンドサービス、携帯電話機についての苦情 	<ul style="list-style-type: none"> 契約内容、通信環境、解約等、AMCE加盟事業者と顧客間で発生する商業上の紛争のすべて ※エディトリアルコンテンツに関する紛争を除く 	<ul style="list-style-type: none"> 電気通信サービス 電気通信機器及び機器に係るサービス 消費者への請求又は消費者の経済的困窮への事業者の対応 サービス提供の不履行、遅滞 番号又はeメールアカウント紛失 プライバシー侵害 等 ※コンテンツの苦情は取扱不可 	<ul style="list-style-type: none"> 契約条件・確約の遵守 電気通信の料金紛争・過誤 電気通信のサービスの提供 支払の管理 	<ul style="list-style-type: none"> TCR会員事業者のサービスや製品に係る苦情ただし、以下を除く。 価格設定 サポートされていないソフトウェアや機器 ネットワークカバレッジ 設備の設置の物件への立入 係属中の紛争 ドメインネーム プロバイダーの情報提供要請 プライバシー 等
事業者範囲	オンブズマンサービス加入者(1,450以上の通信事業者)	スキーム参加事業者(423者)	加盟事業者(52社/90ブランド)	全電気通信事業者及び対象通信サービス事業者(エンドユーザーにインターネットへのアクセスを可能とする通信事業者及び仲介事業者一切を含む)(1,511者)	サービス提供者がCCTSに参加していない場合、CCTSはサービス提供者をCCTSに加入させるために必要な手続きを取る	加盟事業者(27ブランド) ※加盟は任意、ユーザー基準で95%の事業者が加盟

【参考】海外における民間型ADRの特徴(2/2)

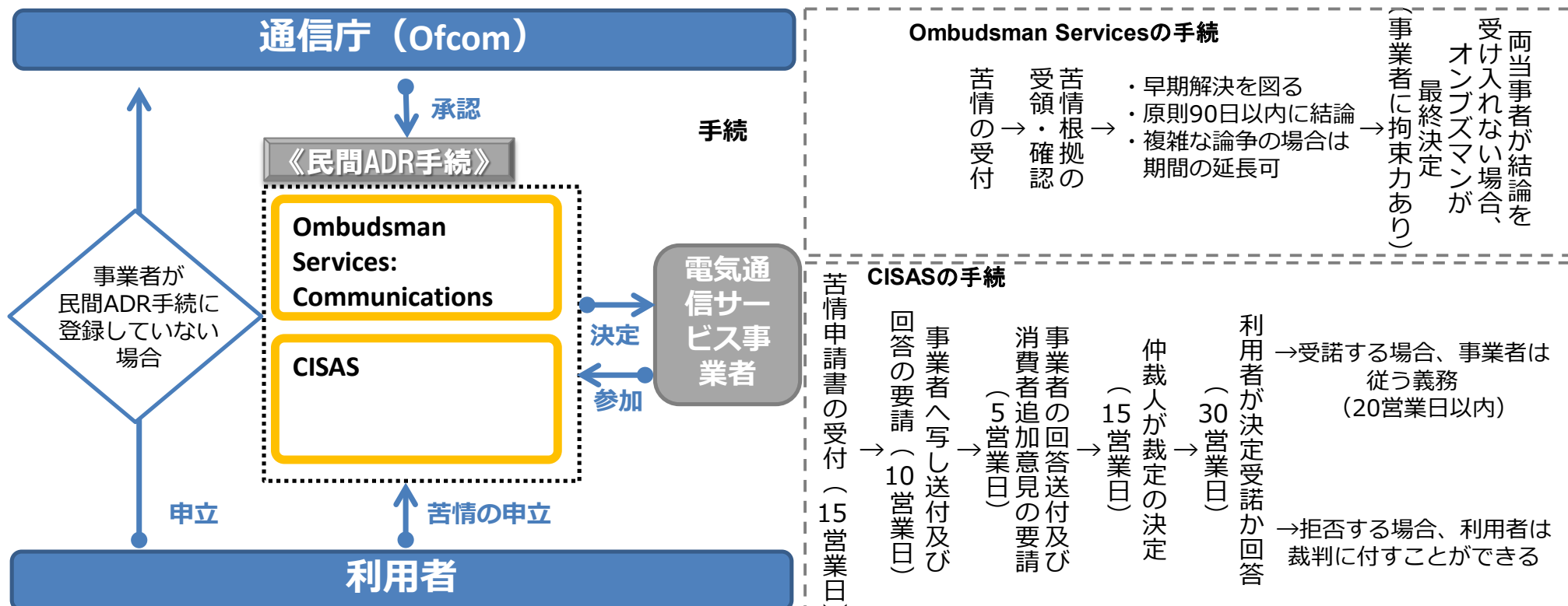
	イギリス		フランス	オーストラリア	カナダ	ニュージーランド
解決手続	裁決(消費者が承諾すれば拘束力をもつ)		調停(拘束力なし)	勧告(拘束力なし)、裁決(消費者が承諾すれば事業者に対して拘束力をもつ)	裁決(消費者が承諾すれば拘束力をもつ)	裁決(消費者が承諾すれば拘束力をもつ)
人員規模	他の分野を加え全体で428名	裁決員が合計で40名	10名	オンブズマン1名、アシスタントオンブズマン3名、その他紛争解決担当官(従業員数246名)	従業員43名	FairWayの従業員は70名、委託専門家は110名
他機関との連携	オンブズマン協会、UK WISPA、ISPA、Comms Council UK	特になし、Telecoms-Net group of European ADR entitiesの創立メンバー	①消費者調停の評価と管理のための委員会(CECMC)が、調停人の能力や公平性等を保証する。 ②DGCCRF、ARCEPに対して年次報告書を提出し、配布を依頼することができる。 ③調停において必要があれば、専門家に意見を照会することができる。	通信メディア庁(ACMA)、ACCCIによる監督、TIOの消費者パネル、Communications Alliance	特になし	特になし
事案公表	セクター報告書でケーススタディあり	主たる各事業者の苦情がデータとして公表	年次報告書において、申立件数、受理件数、主要な事案、実際の調停例、満足度等を公表	統計や傾向分析、ケーススタディに関する年次報告を公表している他、実際の裁決や勧告、組織的問題に関する勧告を公表。裁決等を公表する場合は、事案の詳細や事業者名も公表。 ※スキームを遵守しない事業者名を公表	代表的な事例についてホームページ、年次報告書で報告。決定は、公表される	代表的な事例についてホームページ、年次報告書で報告。一部の決定は公表される(事業者名は非公開)。
その他	Ofcomとの間で、KPIが公表される		—	5年ごとに独立機関による監査に服し、それを受けて、TIOの定款や委託事項(TOR)が改訂される	業務標準の成果が公表される	業務標準の成果が公表される

【参考】海外における行政型ADRの特徴

	アメリカ	ドイツ
根拠	1934年通信法及び同法に基づくFCC規則	1996年電気通信法(TKG)
主体	FCC(連邦通信委員会)	連邦ネットワーク庁
運営者	FCC電子通信消費者課	同上
紛争範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の苦情処理前置が望ましい ・FCCへ非公式の苦情申立て→公式の苦情申立て 電話、放送、ケーブル、衛星、ブロードバンドに係る以下の事項 <ul style="list-style-type: none"> ・アクセシビリティ ・高額な請求 ・不正行為 ・請求問題 ・スラミング ・プライバシー保護 ・迷惑電話 ・メール等に係る問題 ※ローカルの電話、ケーブルサービスに関する問題はFCCの管轄外であり、扱わない	苦情処理手続に関する事業者の公表義務(TKG67条) <ul style="list-style-type: none"> ・契約内容に係る情報の不提供 ・契約不履行 ・電気通信の接続障害 ・請求書の内容に係る争い ・電気通信接続先の移転(転居に伴う移転)やプロバイダの変更に係る争い ・電話回線の切断に係る争い 等
事業者範囲	事案がFCCの管轄内にある限り事業者に制限なし(全事業者)	電気通信事業者(公衆電気通信ネットワークの運営者又は公衆アクセス可能な電気通信サービスのプロバイダ)
解決手続	訴訟と同様の手続。消費者に立証責任。質問状によるディスカバリ。命令(拘束力あり)。高等裁判所への不服申立て可	調停(当事者を拘束しない)
人員規模	FCC全体で1482名	電気通信消費者調停委員会3名(その他、専門家及び調停委員会の職員によってサポート)
他機関との連携	FTCと管轄及び協力についてMOU	<ul style="list-style-type: none"> ・連邦司法省:欧州委員会の連絡窓口として連邦ネットワーク庁と連携する。 ・外国の紛争解決機関との連携(消費者紛争解決法[VSBG]38条)及び欧州オンライン紛争解決プラットフォームとの連携(同39条)に関する規定が置かれているが、現在のところ、越境型紛争は報告されていない。
事案公表	FCCに寄せられた苦情(2014年からの220万件)について、日時・媒体・問題の種類別・事業者の番号・被害の場所等のデータが公表	年次報告書で事案の件数・概要等を公表
その他	—	—

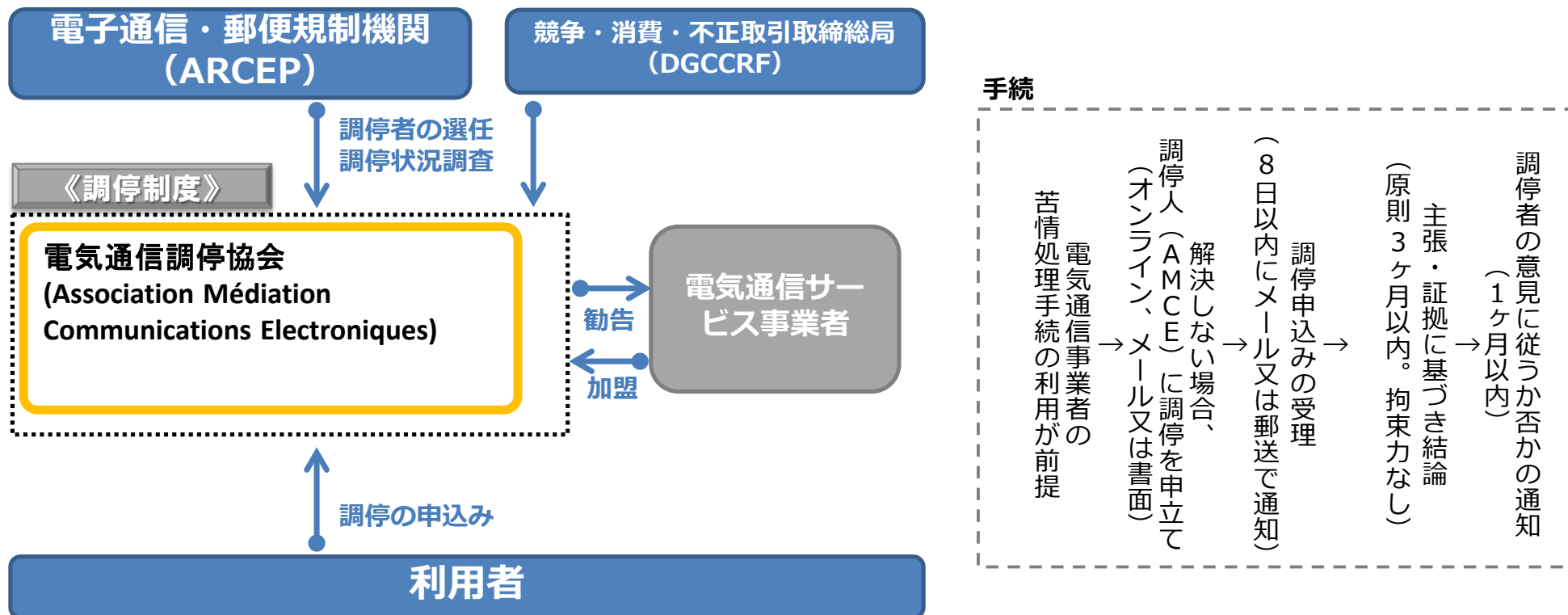
【参考】イギリスの第三者機関

- 通信法(2003年)に電気通信事業者の苦情・紛争処理手続等の設置義務等が規定されており、個人又は従業員10名以上の企業に対してサービスを提供する通信事業者は民間ADR手続への登録が義務となっている。
- 民間ADR手続には、通信の他にエネルギー、不動産、著作権許諾に関する苦情を扱う非営利民間法人の「Ombudsman Services: Communications」(1,450以上の電気通信事業者が参加)と、通信に特化し弁護士等の事業者から独立した仲裁人が紛争を処理する「CISAS」(423事業者が参加)が存在。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が民間ADR手続への参加料と事件ごとの手数料を負担。
- 通信事業者の苦情処理手続を利用し、事業者に対して苦情を申し立ててから8週間が経過した場合、若しくは事業者がADRスキームを示した場合に、通信庁の承認を得た民間のADRサービスの利用が可能。
- ADRサービス利用者は1万ポンドまでの賠償金の請求が可能。



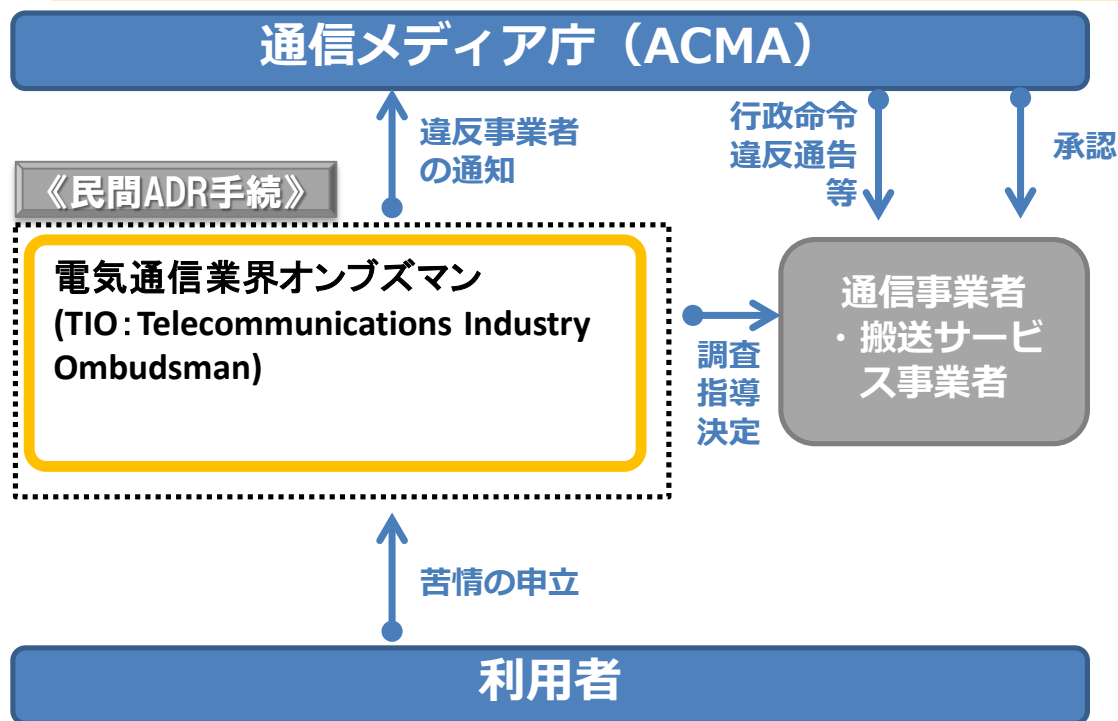
【参考】フランスの第三者機関

- 電気通信事業に関する消費者保護を専門的に取り扱う機関として、2003年に設立された電気通信調停協会 (AMCE) が運営する調停 (Le Médiateur) がある。
- 調停は、コンテンツに関するものを除く、加盟する電気通信サービス事業者とその顧客との間のすべての紛争を対象としており、協会には殆どの事業者 (大手キャリアを含む52社 (90ブランド)) が加盟。
- 行政機関である電子通信・郵便規制機関 (ARCEP) および競争・消費・不正取引取締総局 (DGCCRF) は、調停者の選任 (任期は3年) や調停状況の調査に関与している。
- 消費者は無償で調停制度を利用できる。
- 電気通信事業者の苦情処理手続で解決しない場合、調停人に調停を申立て、原則3ヶ月以内に意見を提出。



【参考】オーストラリアの第三者機関

- 電気通信事業における消費者保護に関する独立機関として、電気通信業界オンブズマン(TIO)が存在。電気通信(消費者保護及びサービス基準)法(1999年)に電気通信事業者のオンブズマン制度への参加義務等を規定。
- 参加事業者は1,511者(2020年度末時点)
- 行政機関である通信メディア庁(ACMA)は通信事業者のオンブズマン制度への参加プロセスに関与。TIOの判断に従わない事業者や違反を繰り返す事業者をACMAに通知し、ACMAが行政命令、違反通告等を行うことも可能。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が苦情レベルに応じた手数料を負担。その他、事業者は苦情処理件数も加味したTIOの年会費を負担。
- 紛争処理手続は、「苦情申立ての受付」、「事業者への案件照会」、「ファストトラック・プロセス」又は「案件管理(斡旋、調査、勧告、交渉等)」、「裁決」の段階に分けられる。TIOは裁決で10万豪ドルまでの賠償金の設定が可能。



手続

- ① 苦情申立ての受付
- ② 事業者への案件照会：事業者に苦情検討の機会を提供
(10営業日以内に消費者に直接回答し解決)
- ③ ファストトラックプロセス：
ファストトラック照会：10営業日以内に事業者
に消費者と直接示談をするよう要請（予めこの
手続に同意した事業者のみ利用）
ワンコール：事業者に対して消費者の望む解
決方法を示す。（事業者が同意した場合解決）
- ④ 案件管理：消費者・事業者に必要な情報提供
を要請し、斡旋、調査、個別説得による交渉、
勧告により解決
- ⑤ 裁決：担当官が実施

- 1 基本的な考え方・具体的な進め方
- 2 スコープ
- 3 機能
- 4 体制
- 5 他機関との連携・役割分担

これまでの主な御意見

- ADRごとの性質や手続を踏まえて、他の機関との役割分担、相互関係を調整すべき。
- 消費生活センターや相談現場との連携がある程度必要と思うが、消費生活センターがフィルターになってはいけない。小規模なセンターも消費者も苦情を申出可能な体制が必要。他方で、事業者団体等に大量の苦情が集中すると、重要性の精査が難しい。

- 他機関との連携・役割分担について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 利用者保護の充実の観点からは、各機関相互間で情報交換や案件の紹介や移送等、トラブルの解決に向けた連携を図ることが重要。
- 消費者相談の現場においては、消費者の納得感醸成、消費者啓発の観点から、日進月歩の電気通信サービスについての情報提供や、紛争に対する業界標準的な考え方、妥当な解決水準の策定・共有を望む声が多く寄せられているところ。

【論点】

- ① 国民生活センター、消費生活センターとの連携・役割分担について、どのように考えるべきか。
- ② 例えば、消費生活センターは特定の事業者固有の商品・仕組みについての紛争、新たな苦情相談処理体制は複数の事業者で起こりえる紛争及び当事者では解決困難な紛争、国センは全国的に重要である紛争、訴訟は被害額が多い紛争といった棲み分けは可能か。

【第4回で寄せられた御意見】

- 国民生活センターのADRからも実態等を聞くべき。電気通信事業分野で解決が困難な案件などもあると思うが、事業者団体や新たな紛争処理体制から情報提供等ができれば良い。通信の分野は法律等制度の改正も早く、サービス等も急速に変わるので、情報提供の役割も重要ではないか。
- 事実上すみ分けも可能だが、重なってよい。基本的に現在議論している体制は電気通信に特化したことが特色になる。重なっていても利用する方が選べば基本的には良いのではないか。電気通信事業に関する紛争について詳しい。つまり電気通信にも詳しく紛争処理にも詳しい。そのような受皿が今は十分でないところに新しく作られれば、それ以上の工夫はなくても良いのではないか。
- 連携・役割分担はできるほうが良いと思うが、最初からは難しいのであれば、ある程度実績を積んで、その後ある程度余力ができてから連携とかを工夫していくことでも良いのではないか。
- 相談員等と勉強会や情報交換会を開くと、相談員の生の声を聞く機会ができ、様々なテーマで開催することは相談現場としてはありがたい。

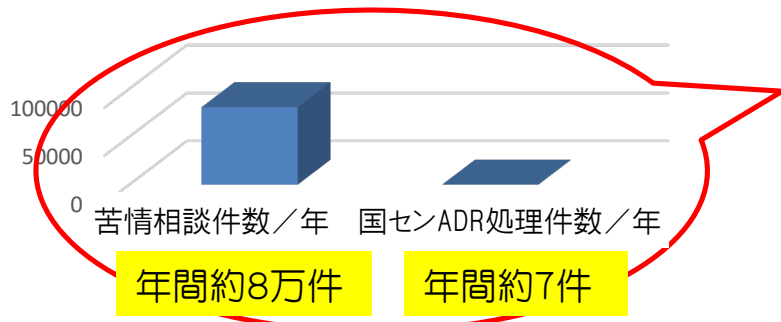
【検討の方向性】

- ① 国民生活センター、消費生活センターとの連携・役割分担について、実際に苦情相談処理体制を運用した際、対象外となる事案について、国民生活センター、消費者生活センター、監督当局への案件の紹介や移送が必要となるケースが発生することも想定されるため、関係機関への協力依頼を検討すべきではないか。
- ② 例えば、消費生活センターは特定の事業者固有の商品・仕組みについての紛争、国民生活センターは全国的に重要である紛争、訴訟は強制力のある判決を望む場合といった棲み分けも考えられるが、新たな苦情紛争処理体制は、これらの機関との重複を許容しつつも、消費者生活センター、国民生活センター等と密接に情報共有をすることで、事実上の役割分担が可能なのではないか。

【留意すべき点】

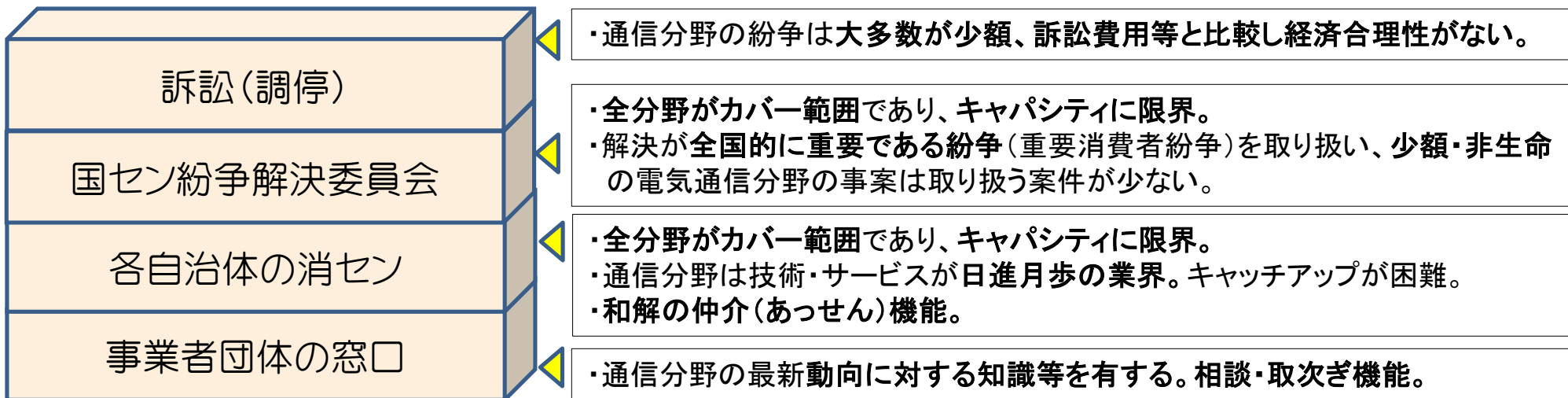
- ① 電気通信分野に特化した紛争処理体制として、変化の激しい通信分野に関する知識や紛争事例の共有、勉強会の実施等、苦情・紛争案件縮減の観点からも積極的な情報連携を行うことが望ましい。

現状認識



全国の消セン・総務省に寄せられる苦情相談件数は、**年間約8万**に対し、国センADRの紛争処理件数は**年間約7件**

▶ 寄せられる苦情は、あくまでも相談者の申告に基づくものであり、その事実関係は明らかではないものも多く含まれているものの、**サービス、料金、対応等に不満足の表明がなされている件数が毎年約8万件あることからすると、国センの処理件数は少ないと言えるのではないか。**



▶ 電気通信サービスにおける紛争の特徴(少額・群発)を踏まえた、紛争解決を行う仕組みがない(または不十分)な状況といえるのではないか。

▶ 新たな苦情相談処理体制に期待される機能・役割は、現行の仕組みでは抜け目になっている部分を埋めるものとなるのではないか。

參考資料

【参考】認証紛争解決事業者一覧

取り扱う紛争の範囲		認証紛争解決事業者名
民事一般	民事に関する紛争(全般)	横浜弁護士会、東京司法書士会 他
商事一般	商事に関する紛争	一般社団法人 日本商事仲裁協会
	下請け取引に関する紛争	公益財団法人 全国中小企業取引振興協会(下請適正取引推進センター)
知的財産	知的財産に関する紛争	日本知的財産仲裁センター
	ソフトウェアに関する紛争	一般財団法人 ソフトウェア情報センター ソフトウェア紛争解決センター
	商標法及び不正競争防止法における侵害行為に関する権利者と業者間の紛争	一般社団法人ユニオン・デ・ファブリカンUDF-ADRセンター
消費者	商品の欠陥に関する紛争(家電)	一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター
	商品の欠陥に関する紛争(自動車)	公益財団法人 自動車製造物責任相談センター
	留学に関する紛争	特定非営利活動法人留学協会 留学トラブル解決機関
	ブランド品に関する売買契約紛争	一般社団法人日本流通自主管理協会 ブランド110番事務局
	特定商取引に関する紛争	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 Consumer ADR
	<small>日本国内において締結された、旅行業を営む事業者と消費者との旅行契約に関する紛争及びホテル営業、旅館営業又は簡易宿所営業を営む事業者と消費者との宿泊契約に関する紛争</small>	学校法人立教学院 立教大学観光ADRセンター
事業再生	中小企業における債権債務の整理に関する紛争	企業再建・承継コンサルタント協同組合中小企業経営再建紛争解決センター(企業再建ADR)
	事業再生に関する紛争	一般社団法人事業再生実務家協会 ADR事業本部
事業承継	中小企業の事業承継に関する法的紛争	一般社団法人日本企業再建研究会 事業承継ADRセンター
金融・保険	金融商品に関する紛争	特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター 証券・金融商品あっせん相談センター
	共済契約に関する紛争	一般社団法人日本共済協会 日本共済協会共済相談所
労働	労働関係紛争	各社会保険労務士会 社労士会労働紛争解決センター 他
生活環境	土地の境界に関する紛争 他	土地家屋調査士会 境界ADR相談室(都道府県等)
交通	自転車事故に関する紛争	各行政書士会 行政書士ADRセンター 他、一般財団法人日本自転車普及協会 自転車ADRセンター
	自転車事故又は自動車の物損事故等に関する紛争	埼玉県行政書士会 行政書士ADRセンター埼玉
家事	夫婦関係等に関する紛争 他	一般社団法人 日本産業カウンセラー協会 ADRセンター 他
スポーツ	スポーツに関する紛争	公益財団法人 日本スポーツ仲裁機構
エネルギー	電力系統の利用に関する紛争	電力広域的運営推進機関

【出典:法務省「かいけつサポートHP 認証紛争解決事業者検索」 2022年5月10日現在で認証紛争解決事業者の数は163者。一部の事業者等を抜粋。】

「裁判外紛争解決手続」とは、裁判によることなく、法的なトラブルを解決する方法、手段などの総称。例えば、調停、仲裁といったものの他、「裁定」「審査」などがある。（※「Alternative」ではなく「Appropriate」の略とする考え方もある。）

「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR促進法)では、訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続をいうとされている。

ADRの特徴

- 簡易・柔軟性**： 手続などについて当事者の意向に応じて柔軟に進められ、時間等も当事者が合意すれば自由に決めることができ、当事者の意向に応じた柔軟な解決を図ることができる。
- 迅速性**： 当事者の合意に従って柔軟かつスピーディーに行うことができるため、その分、紛争解決に要する期間が短く、費用も低廉に抑えることができる。
- 専門性**： 専門的な知識を持った第三者に関わってもらいながら解決を求めることができる。
- 非公開性**： 解決までの過程は非公開で行われる。

手続の種類(具体的な制度)	ADR		裁判
	調整型手続	裁断型手続	
	和解の仲介(あっせん・調停)	仲裁	
制度の特徴	「和解の仲介」は、第三者が当事者の間に入り、考え方を整理するなどして双方の話し合いが円滑に進むよう努め、交渉を仲介して、当事者の合意による自主的な紛争解決を補助する。 手続利用に相手の同意は不要。 また、提示された解決案を拒否することは可能。	「仲裁」は、あらかじめ第三者(仲裁人)の判断に従うとの合意の下に手続を開始し、第三者が紛争について判断(仲裁判断)を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争を解決する。 手続利用に相手の合意が必要(仲裁合意という)。 また、提示された解決案を拒否することはできず、訴訟提起することもできない。	裁判所が、法定の形式に従い、当事者に対して示す判断に、当事者を従わせることにより紛争を解決する。 手続利用に相手の合意は不要。 また、提示された解決案を拒否することはできない。
実施主体	司法型: 裁判所内で行われるもの	民間型: 民間組織や弁護士会等が運営するもの	行政型: 独立の行政委員会や行政機関等が行うもの
	<ul style="list-style-type: none"> 民事調停 家事調停 裁判上の和解 	<ul style="list-style-type: none"> ADR促進法に基づく認証機関が実施するもの(商事仲裁、PLセンター等) 弁護士会によるもの 金融ADR制度に基づくもの 住宅品確法に基づくもの 等 	<ul style="list-style-type: none"> 公害等調整委員会 建設工事紛争審査会 労働紛争調整委員会 国民生活センター 等

- 根拠法：独立行政法人国民生活センター法(2008年5月2日改正法公布、2009年4月1日施行)
- 独立した紛争解決委員会を国民生活センターに設置
- 解決が全国的に重要である紛争(=重要消費者紛争)**について、「和解の仲介」と「仲裁」を実施

消費者問題 専門の ADR機関

- ・消費者紛争について幅広く対応
- ・消費者問題に関する専門的知見を有した委員が手続を担当
- ・消費者相談の延長線上に存在し、苦情処理と一体的な解決が可能

消費者の 後見的役割

- ・事業者との格差を補い、実質的に対等の立場で交渉が可能
- ・申請手数料無料
- ・事務局による申請書作成支援
- ・申請者に代わり、事実調査及び関連資料の収集
- ・手続に応じようとする事業者への説得

国センADR 独自の 制度設計

- ・法律に基づく実効性の担保措置の存在
- ・期日への出席、関係書類の提出要求(法22条)
- ・**結果の概要の公表(法36条)(合理的な理由なく手続に応じない事業者等に対しては、事業者名を特定して公表)**
- ・**義務履行の勧告(法37条)**

国民生活センター紛争解決委員会

委員

特別
委員

現在、委員15名
特別委員50名

- ・紛争解決の為、独立して職権を行使する。(法11条)
- ・委員は、法律又は商品若しくは役務の取引に関する専門的な知識経験を有する者のうちから、内閣総理大臣の認可を受けて、理事長が任命する。(法13条)
- ・任期は2年(法14条、16条)

委員、特別委員のなかから、
紛争の内容に応じて
仲介委員・仲裁委員を委員長が指名

重要消費者紛争の解決

○重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しているため、各地の消費生活センターの相談処理に資する解決指針の提供及び消費者等への注意喚起を行う。

○事業者名を特定して公表することができる場合

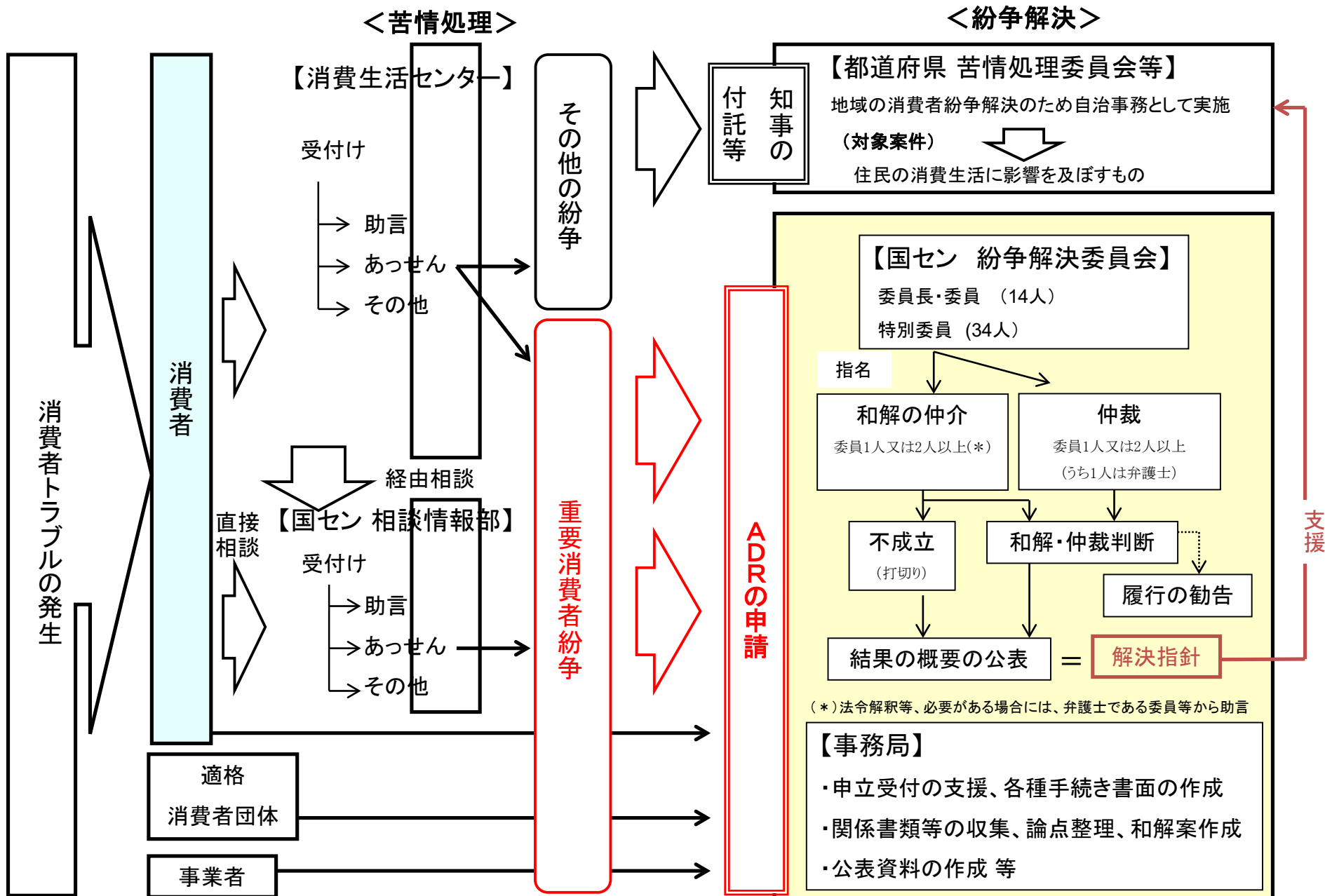
- ・「手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合」
- ・「当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要性が特に高いと認められる場合」

- 重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しているため、その結果の概要を公表し解決指針を示す。
- 手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合などには、事業者名を特定して公表することができる。

結果概要の公表

||

各消費生活センターの相談処理に資する
解決指針の提供及び消費者等への注意喚起



課題

- 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第三者機関により苦情・相談処理等を行う仕組みは必ずしも十分ではない
 - 我が国の電気通信分野においては、
 - 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っ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、第三者機関における苦情・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、中間取りまとめにおいて一定の整理。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 関係団体から、業界として苦情・相談を受け付けて分析する体制を整備し、苦情・相談件数の減少に向けた取組みを進めていく方向で検討している旨の意見の表明があったところ、まず、民間型の第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、その状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当と考えられる。
- 制度整備の必要性については、具体的な取組の状況等を踏まえ、引き続き検討していくことが適当。
- 民間型第三者機関の実現に向けた取組や、紛争解決の仕組みの在り方についての検討の状況等については、本研究会等に随時フィードバックを行い、研究会構成員等の知見を反映させ、フォローアップしていくことが適当。

民間型第三者機関の実現に向けた取組や、行政型第三者機関の検討に当たっては、以下の留意点を参考として、段階的に進めることが適当と考えられる。

① 第三者機関の運営者

⇒ 民間の高度で専門的な知見を活用した迅速対応や、業界の実情に応じた柔軟な運用が期待できる点で、一般的には業界団体による民間型が適当と考えられる。

この場合、手続の中立性・公平性確保のため、必要に応じ、外部有識者を手続実施主体に加えること等も考えられる。また、民間型の紛争解決機関を手続の実効性確保等の観点から一定の法的枠組の下に位置づけることも考えられる。紛争解決手続の中立性・公平性等を重視する観点からは、行政型の手続とすることにも合理性があると考えられる。

② 取り扱う紛争の範囲

⇒ 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、関係機関、団体等との効果的な連携の在り方を検討していくことが現実的ではないかと考えられる。

③ 紛争解決手続

⇒ 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、あっせん・調停や仲裁等の手続も視野に入れて検討することが考えられる。また、紛争解決に向けた実効的仕組みの導入について検討することも考えられる。

④ 運営費用

⇒ 運営費用の負担の在り方については、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検討することが考えられる。(金融ADRの指定紛争解決機関における事例等も参考にすることができると考えられる。)

⑤ 他機関との連携

⇒ 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ての検討が考えられる。(金融ADRの運用における各機関の連携の枠組み等を参考にすることができると考えられる。)

⑥ 事案の公表等

⇒ 新たなサービスが次々と生み出される電気通信分野において、業界全体で苦情・相談事例、紛争事例を共有し、個社対応に迅速にフィードバックすることにより、新サービスに係る顧客対応の健全化が図られることは重要と考えられ、事例の特徴に応じ、どの範囲の情報をどのような形で公表、共有していくべきかについて検討していくことが考えられる。