

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

平成26年8月5日
事務局

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苦情・相談処理等を行う第三者機関は存在しない。その一方で、海外事例においては、消費者保護のため、電気通信分野における苦情・相談処理、紛争解決を行う第三者機関を設置している例も存在。
- 事業者団体等からは、個社による苦情・相談処理が適当であり、また、第三者機関が担うコールセンターや裁判外紛争解決手続(ADR: Alternative Dispute Resolution)の機能の有効性自体は否定しないが、消費者からのニーズ、第三者機関の運営者、費用負担等に留意して、慎重に検討を行うことが必要との意見が示された。

ICTサービス安心・安全研究会における中間取りまとめ

- 苦情・相談処理体制の在り方については、
 - 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、我が国の電気通信分野においても第三者機関を設置した上、苦情・相談処理、ADR等に取り組む方向で検討することが適当。
- 具体的な運営者、取り扱う紛争の範囲、紛争解決手続、運営費用、他機関との連携等については、ADRに関する専門的知見を有する者や事業者団体等を含め、より詳細な検討を行うことが適当と考えられる。

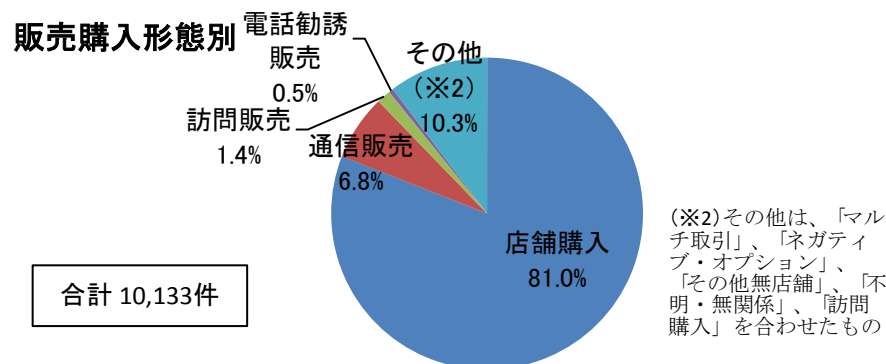
「携帯電話サービス」等の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

3

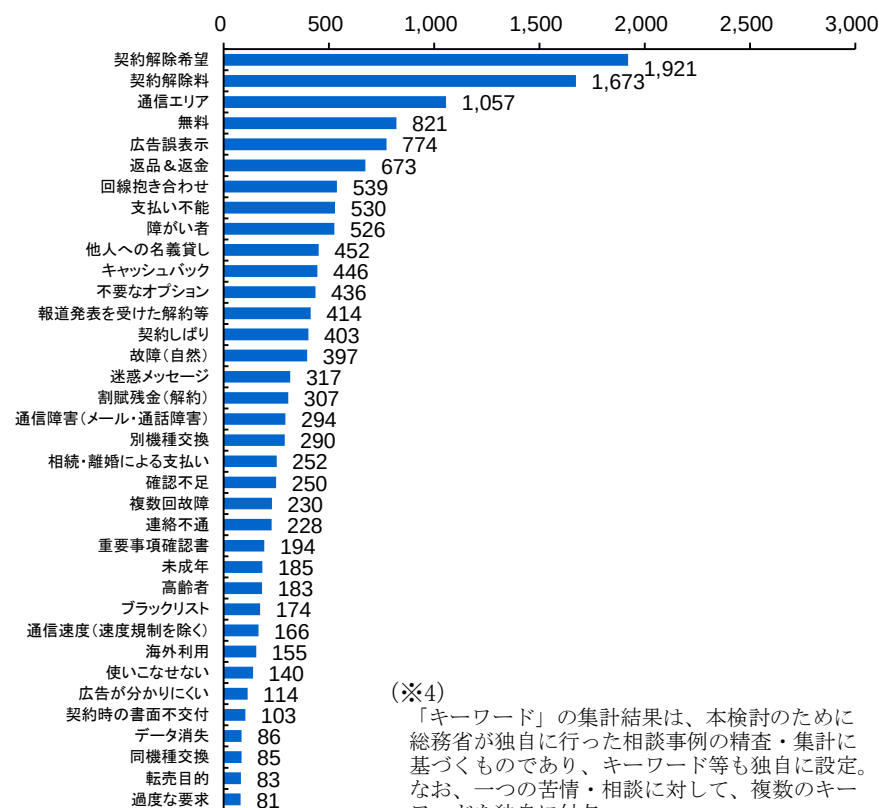
- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入が最多(81.0%)。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連が増加し、契約時等の説明不足、高価格・料金等に関するものなども依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。

- 通信エリア、通信速度、電波状態や広告等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
- 「実質0円」等の無料強調、回線抱き合わせ、不要なオプション等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
- 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの
- 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
- キャッシュバック、料金の支払い等、販売奨励金や料金に関するもの

苦情・相談の概要



詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)

「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,226	2位から△
2	説明不足	2,704	1位から▼
3	高価格・料金	1,754	-
4	解約料	1,697	-
5	クレーム処理	1,382	-
6	他の接客対応	1,222	7位から△
7	契約	1,220	6位から▼
8	契約書・書面全般	1,084	-
9	虚偽説明	857	14位から△
10	返金	787	12位から△

(※1) 出典：PIO-NET (※) 登録データより作成。2013年(平成25年)4月1日～翌年1月31日受付、2014年(平成26年)1月31日までの登録分。

(※) 国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談(消費生活相談情報)の収集を行っているシステムのこと。

「モバイルデータ通信」の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

4

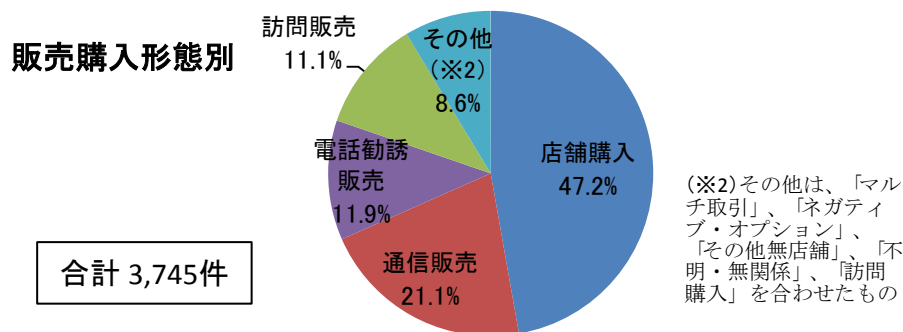
○ 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様に店舗購入(47.2%)が最も多いが、次いで通信販売(21.1%)が多くなっており、前年度に比べ電話勧誘販売(11.9%)の割合が減少した。

○ 苦情・相談内容は、前年度と同様に解約関連、契約時等の説明不足に関するものなどが多いが、電話勧誘に関するものが減少。

○ 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。

- 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
- 料金の安さ・「実質0円」等無料の強調、電話勧誘、訪問販売、不要なオプション、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
- 通信エリア、通信速度等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
- 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの

苦情・相談の概要

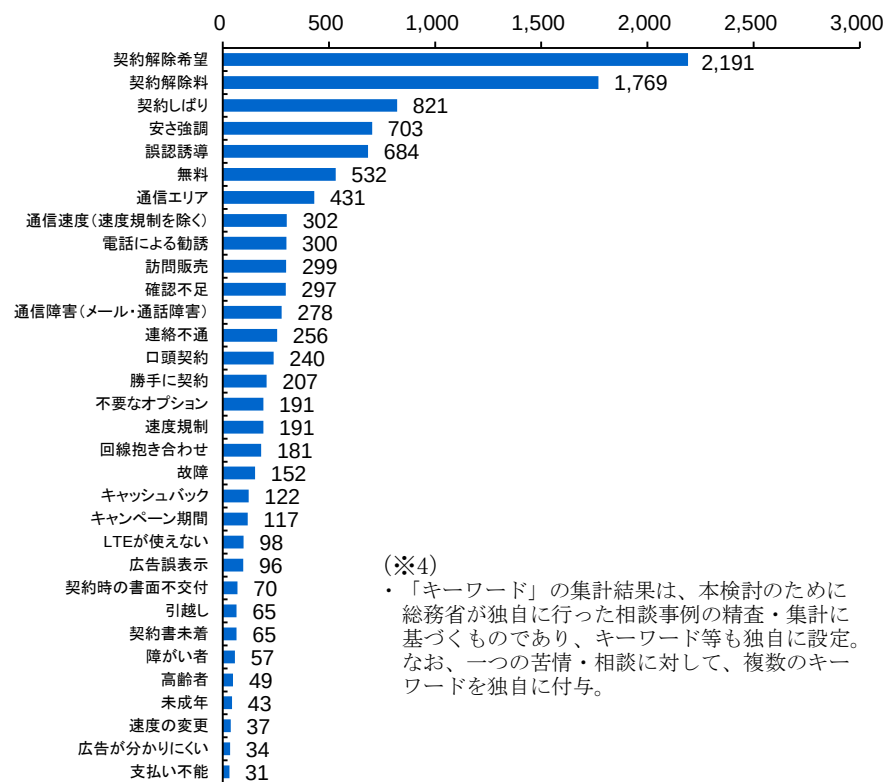


内容別

(※3) 内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2,072	-
2	解約料	1,418	-
3	説明不足	1,316	-
4	虚偽説明	521	5位から△
5	契約書・書面全般	458	8位から△
6	電話勧誘	427	4位から▼
7	高価格・料金	412	-
8	インターネット通販	391	13位から△
9	クレーム処理	358	6位から▼
10	無料商法	325	9位から▼

詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)

・「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

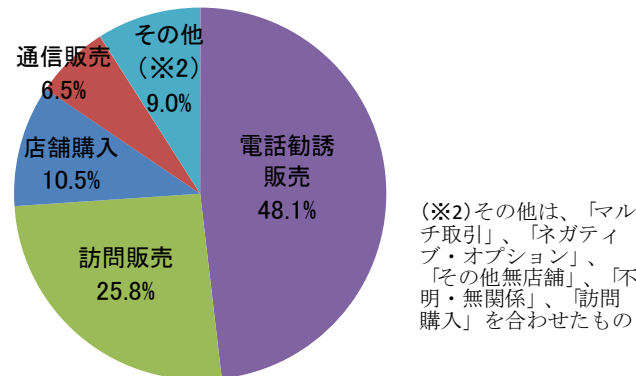
「光ファイバー」の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

5

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、電話勧誘販売(48.1%)、訪問販売(25.8%)が多い。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連のものが増加し、電話勧誘、契約時等の説明不足に関するものも依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 電話勧誘、訪問販売、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動に関するもの
 - 口頭契約、料金の安さ・無料の強調、書面交付等、契約時の説明に関するもの
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 連絡不通、ISP乗換え等、代理店等に関するもの
 - 高齢者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの

苦情・相談の概要

販売購入形態別



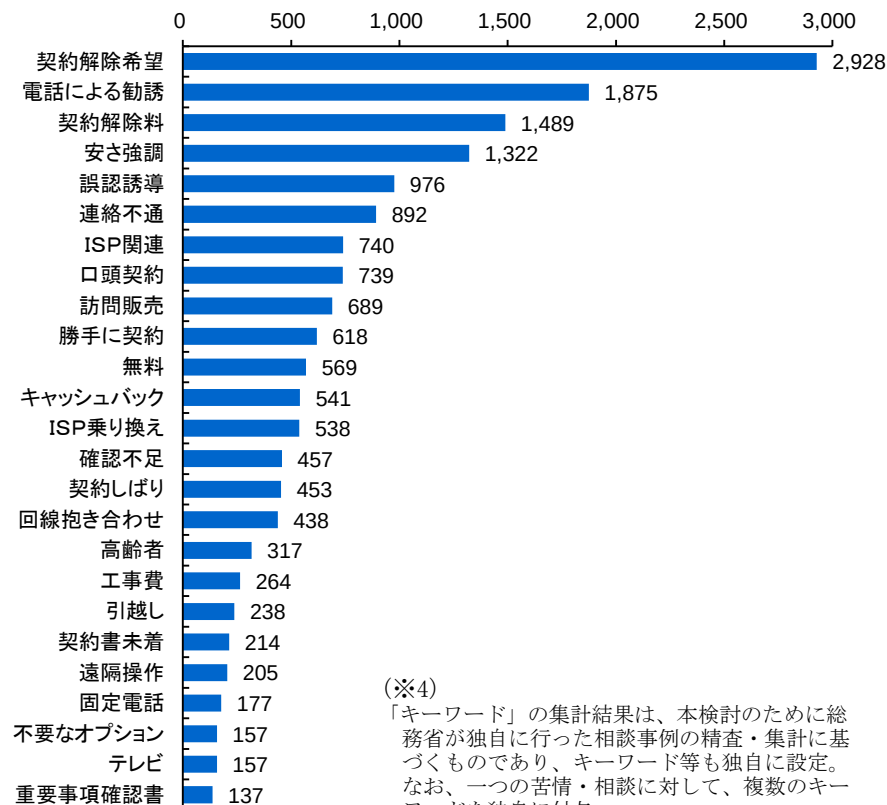
合計8,106件

内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,991	2位から△
2	電話勧誘	3,923	1位から▼
3	説明不足	2,172	-
4	家庭訪販	1,942	-
5	解約料	1,853	-
6	強引	1,316	-
7	虚偽説明	1,222	-
8	契約書・書面全般	1,000	-
9	信用性	967	-
10	契約	850	-

詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)

「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

○電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）

（苦情等の処理）

第二十七条 電気通信事業者は、前条の総務省令で定める電気通信役務に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同条の総務省令で定める電気通信役務についての利用者（電気通信役務の提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。第二十九条第二項において同じ。）からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

電気通信事業者の営業活動に関する自主基準（電気通信サービス向上推進協議会）

（問合せ及び苦情の処理）

第9条 事業者及び代理店は、電気通信事業法第27条（苦情等の処理）を踏まえ、利用者からの問合せ及び苦情について、適切かつ迅速に処理しなければならない。この場合において、本自主基準の第3条（氏名等の明示）から第7条（禁止行為）に規定する内容を遵守しなかったことにより生じた苦情については、特に配慮するよう努めなければならない。

2 事業者は、訪問又は電話による勧誘に係る利用者からの問合せ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、営業体制（代理店を含む。）に於ける問合せ及び苦情処理体制の構築、人材の確保・資質の向上その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

☒ 第三者機関に係る検討項目

- ☐ 1 第三者機関の運営者
- ☐ 2 第三者機関において取り扱う紛争の範囲
- ☐ 3 紛争解決手続
- ☐ 4 運営費用
- ☐ 5 他機関との連携

1 運営者

☐ 運営主体

⇒運営主体は、行政型と民間型のいずれが適当か。

☐ 手続の実施主体

⇒手続の中立性・公平性に配慮して、実施主体に有識者（弁護士、消費者専門相談員等）を含めるべきか。

2 取り扱う紛争の範囲

☐ 紛争の範囲

⇒電気通信サービスの業態（光ファイバー、携帯電話、モバイルデータ通信等）ごとに第三者機関を設置すべきか、それとも業態横断的な統一的機関を設置すべきか。

☐ 隣接領域への対応

⇒端末やアプリ等の隣接領域に係る紛争を第三者機関において取り扱うべきか。

3 紛争解決手続

☐ 機能

⇒第三者機関は、①相談・助言、②あっせん・調停等のうち、どこまでの機能を担うべきか。

☐ 実効性を担保する方策

⇒第三者機関への加入義務や調停案の片面的受諾義務等の紛争解決の実効性を担保する方策を導入すべきか。

4 運営費用

☐ 消費者負担

⇒電気通信分野の消費者紛争が比較的少額であることを踏まえると、消費者に対して、手続利用料を負担させることは適当か。

☐ 各事業者間の費用分担

⇒事業規模や苦情相談の件数等が異なる各事業者間において、どのような費用分担を課すことが適当か。

5 他機関との連携

☐ 役割分担

⇒国民生活センター等の他機関との役割分担、移送の在り方等について、どのように考えるべきか。

☐ 事例の公表

⇒守秘義務にも配慮した上で、紛争解決事例を公表すべきか。

☐ 第三者機関に係る検討項目

- ☒ 1 第三者機関の運営者
- ☐ 2 第三者機関において取り扱う紛争の範囲
- ☐ 3 紛争解決手続
- ☐ 4 運営費用
- ☐ 5 他機関との連携

これまでの主な御意見

- ❑ PIO-NETの事例を元にサンプル調査をしたところ、相談の目的は、中立的な立場で、消費者契約の専門的なアドバイスを求めるものが多かった。
- ❑ トラブルを減少させたり、解決するために、業界でイニシアティブをとるという積極性が必要ではないか。
- ❑ 非常に小規模な事業者がおり、公平な費用分担ができるか分からないため、加入義務等を考慮に入れるべき。
- ❑ ICTは様々なところで使われるようになっており、紛争問題については、電気通信回線サービスのレイヤー以外のところでも増加しており、業態ごとに切り分けることは難しい。業界を超えたところでの検討も必要ではないか。
- ❑ 一般論としては、民間型の方が、業態の変化に合わせて、どのようなADRの方法をとるか柔軟に対応できる。行政型の場合には、法的根拠などが必要となるため、迅速に対応するのは難しくなるだろう。

	行政型ADR	民間(業界)型ADR
目的	公益性を図る	個別の紛争を解決する 業界の健全化に資する
公平性・信頼性	一般的には、公平性・信頼性がある	手続実施主体が業界の関係者のみでは手続の 中立性・公平性を保ち難いが、中立・公平な第三 者を含めることにより、公平性等を確保することは 可能
専門性	比較的高い場合が多い	民間における専門的知見が活かせる
柔軟性	根拠法等が必要であるため迅速性に劣る	技術の進展に応じて柔軟な対応が可能
利用者のコスト 負担	利用者負担は、低い場合が多い	制度の設計次第で低くすることは可能
課題	事務局も含めた人材確保・育成 財政上の問題	事業者団体非加盟の事業者への対応 事務局も含めた人材確保・育成

ADR法における例

民間紛争解決手続の業務の認証の基準として以下を規定（第6条）

- 紛争の範囲（※）に対応して、個々の手続において和解の仲介を行うのにふさわしい者を選任することができること（第2号）、「ふさわしい者」の選任が可能な選任方法（第3号）
- 公正な手続実施を妨げるおそれがある場合（例：手続実施者が紛争の当事者と利害関係を有する場合）の手続実施者の排除措置（第3号）
- 実質的支配者等による手続実施者に対する不当な影響の排除措置（第4号） 等

※専門的な知見を活用して和解の仲介を行う紛争の範囲を定めていることも認証の基準の一つとして規定（第1号）

ADR法：裁判外紛争手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）

金融ADRにおける例

- 弁護士等からなる紛争解決委員によって紛争解決手続を行うこととしており、この紛争解決委員について、当事者と利害関係を有する場合に排除するための方策を定めることとしている。
- 実施主体である指定紛争解決機関について行政庁が指定・監督を行うこととしており、これらにより、苦情処理・紛争解決の実施主体である指定紛争解決機関の中立性・公正性の確保が図られるものと考えられる。

- 第三者機関を設置した場合、当該機関の運営者及び手続実施主体について、どのように考えるべきか。

【前提】

- 電気通信サービスについては、通信速度がベストエフォート型であり、また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り、後日に紛争が生じ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することが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を負っている（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、裁判外で紛争を解決するための第三者機関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。
- 電気通信サービスは、技術の進展が速いところ、状況の変化に応じた柔軟な対応という点においては、行政型ADRに比較して、民間型ADRの方が容易に対応が可能。
- 民間型ADRを採用している他業界においては、第三者機関の中立性・公平性を保つため、学識者・弁護士等の外部有識者を手続実施主体等に含める例も見受けられる。

【論点】

- ① 第三者機関の運営主体としては、民間型と行政型のいずれが適当か。
- ② （仮に民間型を採用する場合）手続の実施主体に学識経験者・弁護士等の外部有識者を含めることが適当か。
- ③ （仮に外部有識者を手続実施主体に含めた場合）あっせん・調停のみならず、相談・助言の手続についても、外部有識者を含めることが適当か。

☐ 第三者機関に係る検討項目

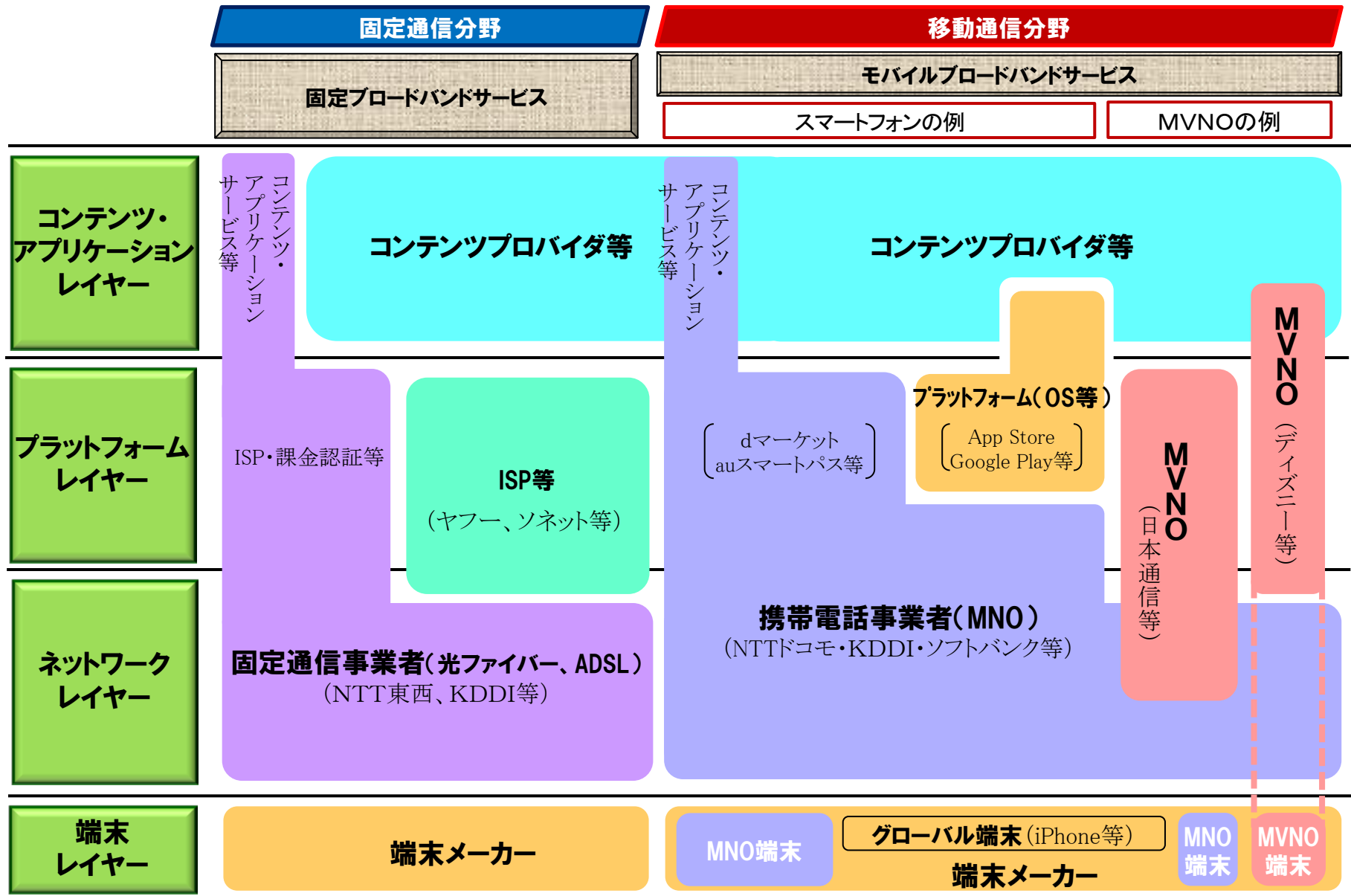
- ☐ 1 第三者機関の運営者
- ☒ 2 第三者機関において取り扱う紛争の範囲
- ☐ 3 紛争解決手続
- ☐ 4 運営費用
- ☐ 5 他機関との連携

これまでの主な御意見

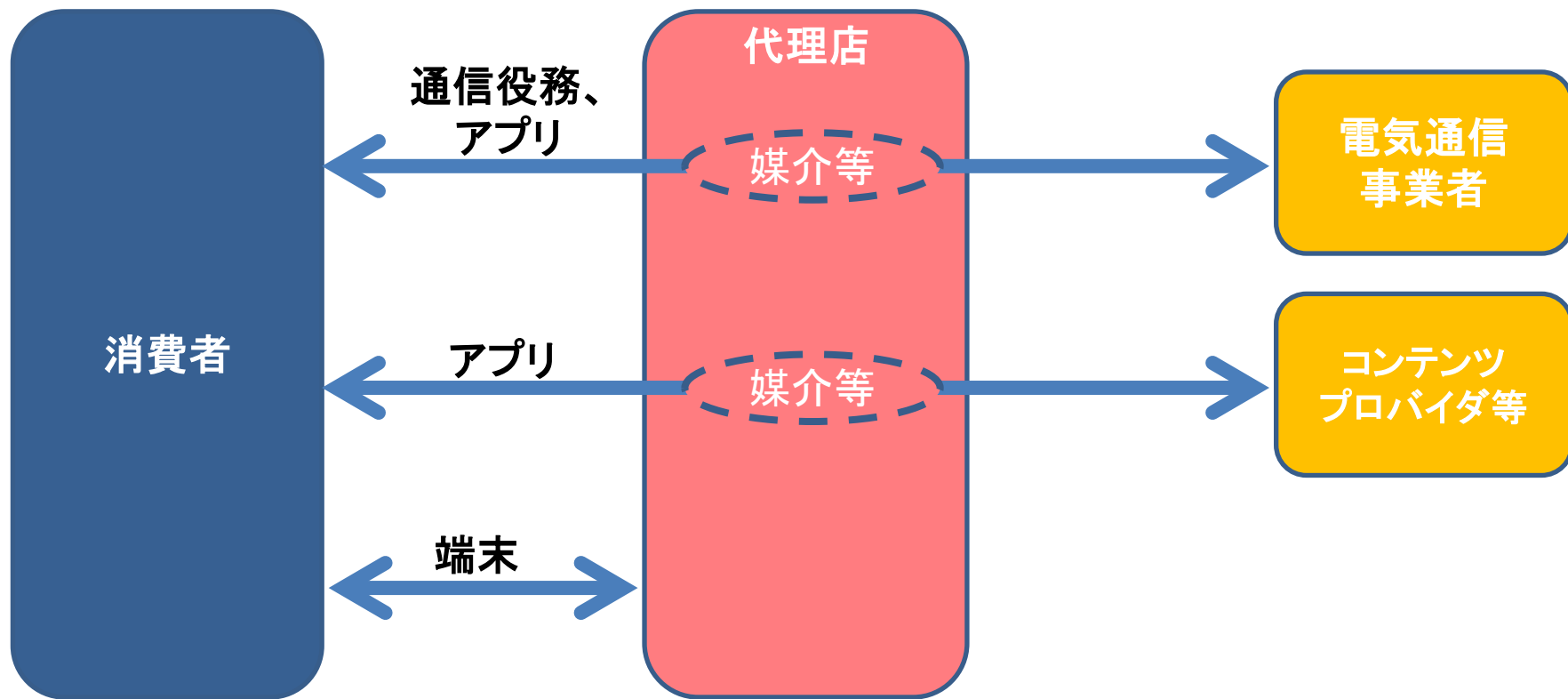
- 通信サービスの特性として、消費者が一つの契約だと考えていても、複数の事業者と契約している場合があるため、消費者がたらい回しにされないように、第三者機関は機能すべき。
- 光ファイバーや携帯などが、セット販売されていることを考えると、本来的には、消費者目線言えば、統一的な機関ができるのが望ましい。統一的機関が難しい場合であっても、各機関間においてたらい回しにされることのないようにすべき。
- 事業者によってトラブル事例が異なるため、個社の相談窓口でしっかりと対処すべき。
- ICTは様々なところで使われるようになっており、紛争問題については、電気通信回線サービスのレイヤー以外のところでも増加しており、業態ごとに切り分けることは難しい。業界を超えたところでの検討も必要ではないか。（再掲）

近年のビジネスモデルのイメージ

17



※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
(各社ウェブサイトから総務省作成)



- 第三者機関を設置した場合、当該機関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。

【前提】

- 電気通信サービスにおいては、「光ファイバー」「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信サービス」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、複数の契約を一度の締結する場合もあり、業態ごとに第三者機関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。
- 一方で、業態横断的な第三者機関については、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、第三者機関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 電気通信サービスに関する第三者機関は、業態横断的なものを設置すべきか。あるいは、業態ごとに第三者機関を設置することが適当か。
- ② また、アプリ等のコンテンツサービスや端末に関する苦情相談・紛争解決の申出についても第三者機関が取り扱う紛争の範囲に含めるべきか。

☐ 第三者機関に係る検討項目

- ☐ 1 第三者機関の運営者
- ☐ 2 第三者機関において取り扱う紛争の範囲
- ☒ 3 紛争解決手続
- ☐ 4 運営費用
- ☐ 5 他機関との連携

これまでの主な御意見

- ❑ 和解案が受け入れられないと裁判をするしかないため、紛争解決の実効性を図るためには、片面的な受諾ルールなどを検討すべき。
- ❑ 事業者間の費用分担に関して苦情相談の件数や割合を考慮要素とすることは、事業者においてトラブルを回避するためのインセンティブとなるので望ましい。この場合、苦情相談が多い事業者が第三者機関に加入しないことがないよう、加入義務をセットで検討すべき。
- ❑ ADRを導入するのであれば、ITの世界は動きが速いため、その変化に応じてやり方も変えていかなければならない。
- ❑ ADR自体は、問合せ対応と一体的な運営が必要。
- ❑ ADRが作られた場合には、通信役務以外に端末の問題も相談内容に含まれるはずであるが、事業者側でも、通信役務と端末のいずれに問題があるか、はっきりしない場合もあり得ることから、相談の取り分け的なものにも対応できる形で制度を作るべき。
- ❑ 日本ケーブルテレビ連盟においては、事業者団体に相談窓口を設置しており、そのような好事例・先進事例も参考にして、事業者は取り組むべき。

- 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

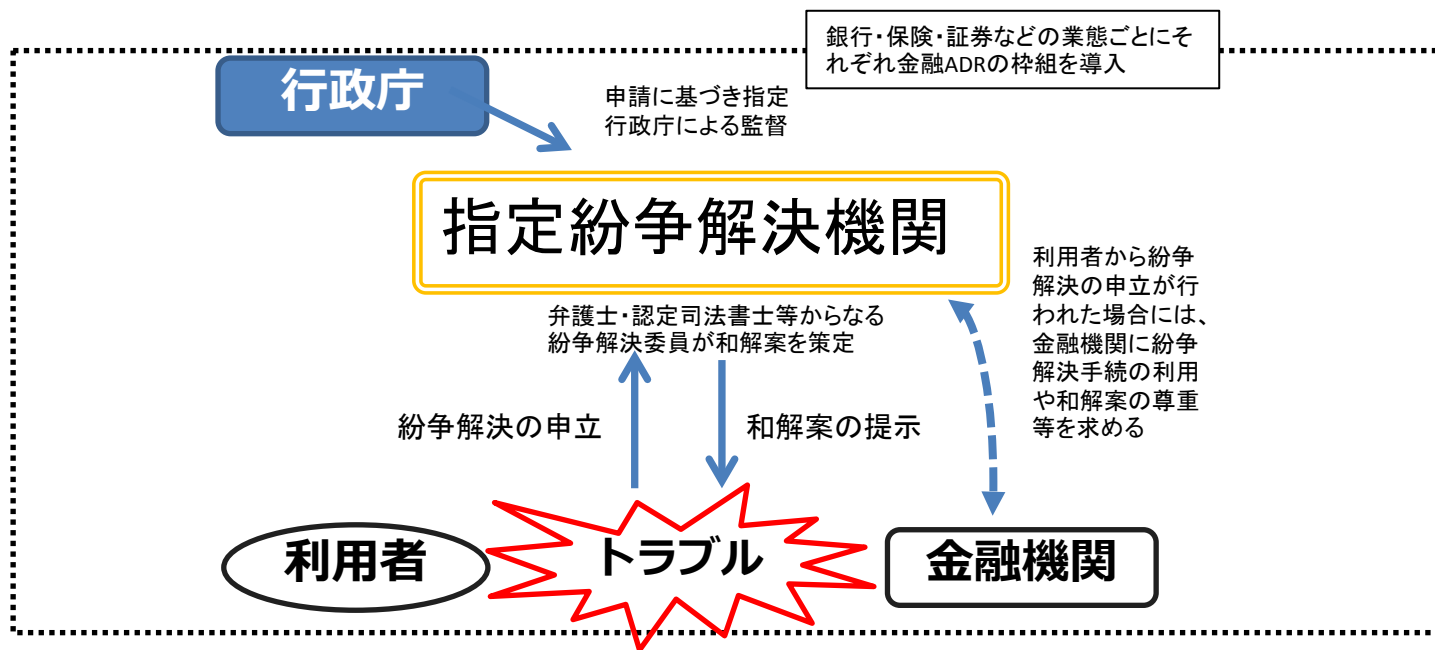
紛争解決手続の類型

相談・助言

あっせん・調停

仲裁

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

- 第三者機関を設置した場合、当該機関が担う紛争解決手続の内容について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 第三者機関が担う紛争解決手続としては、①相談・助言、②あっせん・調停、③仲裁等が考えられる。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。
- 他業法や海外事例においては、事業者のADR手続への加入義務、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】

- 紛争解決の費用・時間や解決の実効性等を踏まえると、ADR機関が担う紛争解決手続の内容としては、①相談・助言の他、実効的な紛争解決に向けた②あっせん、調停や必要に応じて、③仲裁等の手続も含めるのが適当か。
- また、消費者への注意喚起や他機関の相談業務を支援し、消費者保護を充実させる必要があることを踏まえると、相談内容の分析・公表を当該第三者機関の機能に含めることが適当か。
- 紛争解決の実効性等を踏まえると、一般的なADR手続における法的効果の他、必要に応じて、他業法（金融ADR）や海外において見受けられる第三者機関への加入義務、手続応諾義務、資料提出義務、特別調停案の受諾義務等の紛争解決に向けた実効的な仕組みを導入することが適当か。

☐ 第三者機関に係る検討項目

- ☐ 1 第三者機関の運営者
- ☐ 2 第三者機関において取り扱う紛争の範囲
- ☐ 3 紛争解決手続
- ☒ 4 運営費用
- ☐ 5 他機関との連携

これまでの主な御意見

- ❑ 事業者間の費用分担に関して苦情相談の件数や割合を考慮要素とすることは、事業者においてトラブルを回避するためのインセンティブとなるので望ましい。この場合、苦情相談が多い事業者が第三者機関に加入しないことがないよう、加入義務をセットで検討すべき。（再掲）
- ❑ 苦情相談の件数が各社ごとに大きく異なり、苦情相談の件数が少ない社が多い社と同様の運営費用を負担することが不公平ということであれば、苦情の件数を経済的な負担という形で反映させるべき。

27～29頁は席上配布のみ

- 第三者機関を設置した場合、当該機関の運営費用について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 第三者機関による相談・助言や紛争処理には一定のコストを要する。
- 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。

【論点】

- 手続の中立性・公平性や消費者の負担等を踏まえた上で、第三者機関の運営費用の分担について、どのように考えるべきか。
- また、事業者における費用分担については、事業規模、苦情相談の件数・割合等の要素を考慮することが適当か。

☐ 第三者機関に係る検討項目

- ☐ 1 第三者機関の運営者
- ☐ 2 第三者機関において取り扱う紛争の範囲
- ☐ 3 紛争解決手続
- ☐ 4 運営費用
- ☒ 5 他機関との連携

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。
- 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。
- 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。
- 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。

- 第三者機関を設置した場合、他機関との連携について、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、第三者機関相互間で情報交換や案件の移送など、トラブルの解決に向けた連携を図ることが重要。

【論点】

- 消費生活センター、総務省相談センター等の既存組織との連携（苦情・相談対応、あっせん等について）の在り方をどのように考えるべきか。
- 事案の公表についてどのように考えるべきか。

參考資料

東京都消費者被害救済委員会における事案

【事案の概要】

- 申立人(光回線契約中)は、突然訪問にてモバイルWi-Fiルータについて勧誘を受け、契約内容を十分理解できなかったものの、今より速度が速く便利になるならと思い契約した。
- 契約後冷静に考えた結果、不要だと思い、解約通知を出したところ、事業者からは通信料と解約料など合計約4万5千円の請求があった。
- 申立人はクーリングオフを主張したが、相手方事業者はクーリングオフ適用のない通信契約と拒否。

【経緯】

- 平成24年7月 モバイルデータ通信契約
- 平成25年2月 東京都知事より東京都消費者被害救済委員会に付託
- 同年3月～ 同委員会あっせん・調停第一部会にて審議(計7回)
- 同年6月 あっせん案受諾、合意書取り交わし
- 同年9月 知事への報告

【結果】

- 重要事項の不実告知にあたり、消費者契約法4条1項1号により取消しが可能であるとするあっせん案を両者が受諾
- 契約は取消しにより無効であり、両者間に債権債務は存在しないことを確認。

滋賀県野洲市における事案

【事案の概要】

- 店舗にて子供用のスマートフォンの機種変更を行ったところ、併せてタブレット、モバイルデータ通信機器も勧められスマートフォンの機種変更を含め6個の契約を締結。
- 帰宅後考えた結果、タブレットやモバイルデータ通信は不要であり、またスマートフォンの箱を開けると充電器が同梱されており、別に購入したポータブル充電器はいらないので返品を希望。

【経緯】

- 平成25年8月 スマートフォン通信契約等計6契約締結
- 同年 相談者、販売店、KDDI、野洲市による四者面談
- 同年 KDDIから報告書の提出、説明
- 同年10月 野洲市長より対象事業者に対し販売方法改善に関する要望書提出
- 同年11月 KDDIより要望書に対する報告書提出

【結果】

スマートフォン(通信契約、物販契約)以外の契約の取消し及び返品

モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争(2) (2014.5公表)

【申請人の主張】

- 平成25年10月10日、相手方に自宅の住所を伝え、自宅で相手方が提供する移動通信サービスが利用できることを確認した上で相手方のサービスに申込み、あわせてパソコンを購入したが、Wi-Fiルーターの接続ができなかった。
- 接続できないのであれば機器一式を解約したい旨を相手方に伝えたところ、平日昼間に機器一式を用意した上で、契約者サポート用の別の電話番号に連絡するように言われた。平日昼間は仕事があるため、電話できないまま約2ヶ月が経過。
- 平成25年12月24日にあらためて解約を電話で申し出たところ、既に約2ヶ月が経過しており、(自宅で接続できなかったとしても)解約する場合、解約料がかかるといわれた。相手方は、確実につながることを保証しておらず、その旨を申込時に説明していると主張するが、そのような説明は聞いていない。
- 契約をなかったこととし、使えなかった期間の月額利用料及び契約解除料合計約8万円を免除して欲しい。また、既払金約3万円を返金してほしい。

【結果】

以下を相殺し、差額については申請人が請求を放棄する内容で和解が成立

- 申請人が相手方に対して支払う、パソコンセットの契約解除料(既に支払済のパソコン代金24回分割のうちの4ヶ月分(1,680円×4ヶ月)を控除)及び契約事務手数料
- 相手方が申請人に対して返金する、平成25年10月から平成26年1月の間に申請人が支払ったオプション料金を含む月額基本料及び初期費用(注:平成26年2月以降の月額基本料及び契約解除料は免除)

※申請人は、パソコンは今後も利用するので、パソコン代金を支払う意思はあると述べ、パソコンは申請人の手元に残すことが前提。

携帯電話のLTEの表示に関する紛争(1)～(5) (2014.3公表)

【申請人の主張】

- 平成24年、相手方のカタログを見て、LTEの実人口カバー率の高さに魅力を感じて契約。自宅・職場・出先でLTEがつながらず。
- その後、消費者庁から相手方に対し、措置命令が出されたことから、相手方に契約の取消を求めたが受け入れられなかった。
- 契約前の状態に戻りたい。端末を返却するので、これまでに要した費用や契約解除料等を負担してもらいたい。

※同内容の紛争が計5件あり。

【結果】

- 第一回期日に先立ち、相手方は、一定のポイントを申請人らに付与し、そのポイントを用いて後継機種に変更する和解案を提示。
※当該ポイントの付与は、相手方が一般的に顧客に対して行っている機種変更において提供されるポイントと同じ。
- 仲介委員は、契約の解除または後継機種への交換の可否について検討するよう要請。相手方からは、当初提案以外の和解案の提示は難しい旨の回答。
- 仲介委員は、申請人ら以外の消費者にも広く勧めている提案を申請人らに対する和解案として示されても、本件紛争を真摯に解決しようとする姿勢とは言えない旨を伝え、再考するよう相手方に促したが、相手方の対応に変化なし。
- 仲介委員は、申請人らに相手方の和解案を伝えたが、いずれも受け入れる姿勢を示すことはなかったため、和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了。

モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争 (2014.3公表)

【申請人の主張】

- 平成25年9月、引越先のデスクトップパソコンでインターネットを利用するため、契約締結間に相手方のホームページで利用可能エリアを確認し、「○」判定が表示されたことを確認した上で、相手方と移動通信サービスを契約。
- 相手方から通信端末を受け取り、実際に通信を試みたところ、圏外で通信ができなかった。相手方に電波状況の改善を求めたものの、全く改善されず圏外のまま。
- 相手方は、あくまで利用可能エリアはシミュレーションであり、たとえ使用できなかったとしても責任はなく、解約する場合は年間契約のため解約金がかかると主張。
- 本件契約を解除して、既に支払った代金を返金してほしい。

【結果】

以下を内容とする和解が成立

- 本件契約を解除
- 本件通信端末一式を相手方に返還
- 申請人が支払った利用料相当額を申請人に返金

※仲裁委員は、相手方に対して、相手方コールセンターの初期対応においても、消費者から解約の申出があった場合には、個別の事情を踏まえた対応を実施することが望ましく、必要な教育等の充実を含めた体制の整備に努めるよう要請。

データ通信のLTEの表示に関する紛争 (2013.12公表)

【申請人の主張】

- 平成24年に、通信速度と人口カバー率の高さをうたった広告を見て、相手方とデータ通信サービス契約を締結。数ヶ月後、消費者庁から相手方に対し、景品表示法に基づく措置命令。
- 相手方の広告は、実際のものよりも著しく優良であると示すものであったことから、相手方に対し、契約の取消を求めたが、相手方は「消費者が契約を締結するか否かの判断に影響を及ぼすほどの重要事項でない」ことから、取消を認めないと主張。
- 納得できないので、契約を取り消し、既払金の返還に応じてほしい。

【結果】

以下を内容とする和解が成立。

- 本件契約は、契約解除料を免除して解除
- 解除日(申請人が電話で取消を伝えた日を解除日とみなす)以降に相手方が徴収した料金は全額返金
- 解除日以前に徴収した料金に関しては、通信サービスの提供については遡及的に清算せず、端末については申請人が相手方に端末を返却することを条件に端末代金相当額を返金

インターネット接続サービスの解約に関する紛争 (2012.11公表)

【申請人の主張】

- 平成21年7月、パソコンを購入した際、相手方通信会社との間で、2年間のインターネットサービスプロバイダー契約を締結。
- 平成22年7月31日に相手方販売代理店に出向き、中途解約を申し出たところ、約2万円の解約金が必要と言われたため、契約期間満了となる平成23年7月まで契約を続けることにして、それ以降は契約を更新しないと伝え、解約の手続は終わったものと考えていた。
- しかし、本件契約は自動更新されており、夫が解約期間以降の通信料(平成23年8月分と9月分)を支払済。平成23年10月の請求書を見て契約が更新されていることを知り、相手方販売代理店で解約手続をしたが、解約金9,975円の請求を受けた。
- 解約金及び解約までの通信料(平成23年10月、11月分)の請求を取りやめ、平成23年8月以降に支払った通信料2ヶ月分を返金してほしい。

【結果】

- 仲介委員は、相手方通信会社に対し、
 - ①相手方通信会社及び相手方販売代理店が自動更新システムについて正しく説明していなかった可能性がある
 - ②相手方通信会社が考案した2年間の定期契約の仕組みや解除の手続が分かりにくいことが本件紛争の根本的原因であるとの考えを伝え、歩み寄りの検討を促した。
- 相手方通信会社は、申請人への対応や説明内容に落ち度がないとして、従来の姿勢を崩さず(携帯電話回線の解約の予約は受け付けていないとして、申請人の請求を認めない)、仲介委員は、両当事者が歩み寄る余地がないと判断し、手続を終了。

※ 相手方販売代理店は、和解の仲介手続に応じず。

パソコンレンタル付プロバイダ契約に関する紛争 (2012.8公表)

【申請人の主張】

- 平成22年6月、相手方との間で、インターネットプロバイダ契約と、パソコンを3年間500円でレンタルする契約を締結。本件契約の利用規約には、レンタル期間中にパソコンが故障した場合には、無償で修理するとあった。
- 平成23年10月にパソコンが故障したので修理を求めたところ、利用規約の変更を理由に対応できないと言われた。
- そこで、地元の消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったところ、相手方より「パソコンは回収のうえ、違約金なしで解約に応じる」と提案された。
- 本件契約を解約すると、新しいプロバイダと契約したり、パソコンを購入する必要があるため、煩雑なため、当初の条件どおり、無償でパソコンを修理してほしい。また、パソコンが故障した月以降の料金の返還も求めたい。

【結果】

相手方が基本的に当初の条項を履行することで和解が成立。

ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争 (2012.3公表)

【申請人の主張】

- ワンセグ機能付携帯電話を購入したが、自宅にはワンセグの電波が届かず、ワンセグ放送を視聴することができなかった。
- 購入の際、ワンセグの電波について説明がなかったため返品を申し出たが、相手方は返品に応じてくれない。
- ワンセグ放送が見られないのであれば、本件携帯電話を購入しなかったため、返品のうえ、購入代金全額を返金してほしい。また、購入時に使用したポイントを購入前のポイント数に戻してほしい。

【結果】

相手方は、本件携帯電話購入の状況に鑑み(注:申請人は、自宅でのワンセグ放送の視聴を本件携帯電話購入の動機とし、かかる動機を相手方販売員に伝えていた)、申請人の求めるとおり本件契約を解約し、購入前のポイント数に戻すことに応じ、申請人が席上にて本件携帯電話を相手方に返品し、和解が成立。

プロバイダ契約の回線速度に関する紛争 (2012.5公表)

【申請人の主張】

- 平成23年4月に、寮や学校でノートパソコンを使用するために、インターネットが利用できる高速無線通信サービスを相手方と契約。ホームページでは、通信速度について、最大受信速度7.2Mbps、最大送信速度348Kbpsと表示されていた。
- 通信端末が到着し、インターネットを利用したところ、実際には受信時200Kbpsしか通信速度が出なかった。相手方に改善を求め、端末の交換等を行ったが、改善されなかった。
- 相手方によれば、通信速度は理論上の数値であって、保証されているものではなく、場所や電波状況によって通信速度が異なるのは仕方がなく、仮に平成23年10月時点で解約すると約35,000円の解約料がかかるとのことだった。
- 通信速度が改善されないのであれば、解約料を支払わずに解約したい。

※相手方は、MVNOとしてサービスを提供

【結果】

以下を内容とする和解が成立

- 本件契約を合意解除すること
- 相手方は、申請人に対し、解約料請求権その他一切の請求権を放棄すること
- 相手方は、既払金を返金すること
- 相手方は、相手方の提供するサービスに関して、消費者に誤解を生じさせないよう、電気通信サービス向上推進協議会の定める「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」にのっとり、公告表示や説明内容について改善し、改善結果を国民生活センター紛争解決委員会に対して報告すること

スマートフォンの自動通信に関する紛争 (2012.3公表)

【申請人の主張】

- 平成23年2月ころスマートフォンに機種変更し、段階料金体系のポケット定額プランで契約したところ、ポケット通信をあまり使用していないにもかかわらず、ポケット通信料がほとんど毎月定額料上限になっていた。
- スマートフォンにおいては、ソフトウェアやアプリケーションの各種設定などにより通信を自動で行いポケット通信料が発生することを新聞報道で知った。本件契約時に自動通信についての説明を受けておらず、元の契約に戻すように求めたが、契約解除料が発生すると言われた。
- 相手方の説明が足りなかったために元の契約に戻すことを求めているのに、契約解除料を支払わなければならないのは納得できない。契約解除料を支払うことなく、元の契約に戻してほしい。また、自動通信に係るポケット通信料を適正価格で返金してほしい。

【結果】

相手方が、契約解除料が免除される機種変更方法がある旨説明し、申請人において機種変更手続をとることとなった。和解書を取りかわすにあたり、事前に相手方が相手方代理店店舗に念のため連絡をし、申請人が契約解除料を徴収されなかったことを確認することとした。

プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争(2009.11公表)

【申請人の主張】

- 平成20年6月、約7年間継続使用したプリペイド携帯電話機の電池パックを注文しようとしたところ、既に生産終了となっており、在庫がなかった。
- 同年11月、通話が困難となってきたため、新規サービス対応型の後払い携帯電話機を新たに契約。
- プリペイド携帯電話機の前払い利用料金の残金が46,000円あり、現在使用している新規サービス対応型の後払い携帯電話機に引き継ぐことができないのであれば返金してほしい。

【結果】

相手方は前払い利用料金の残金相当額を毎月の利用料金に充当するという対応を開始しているとのことであったところ、当該対応の開始前に新規サービス対応型の携帯電話機を購入している申請人に対しても同様の対応とすることで和解が成立。

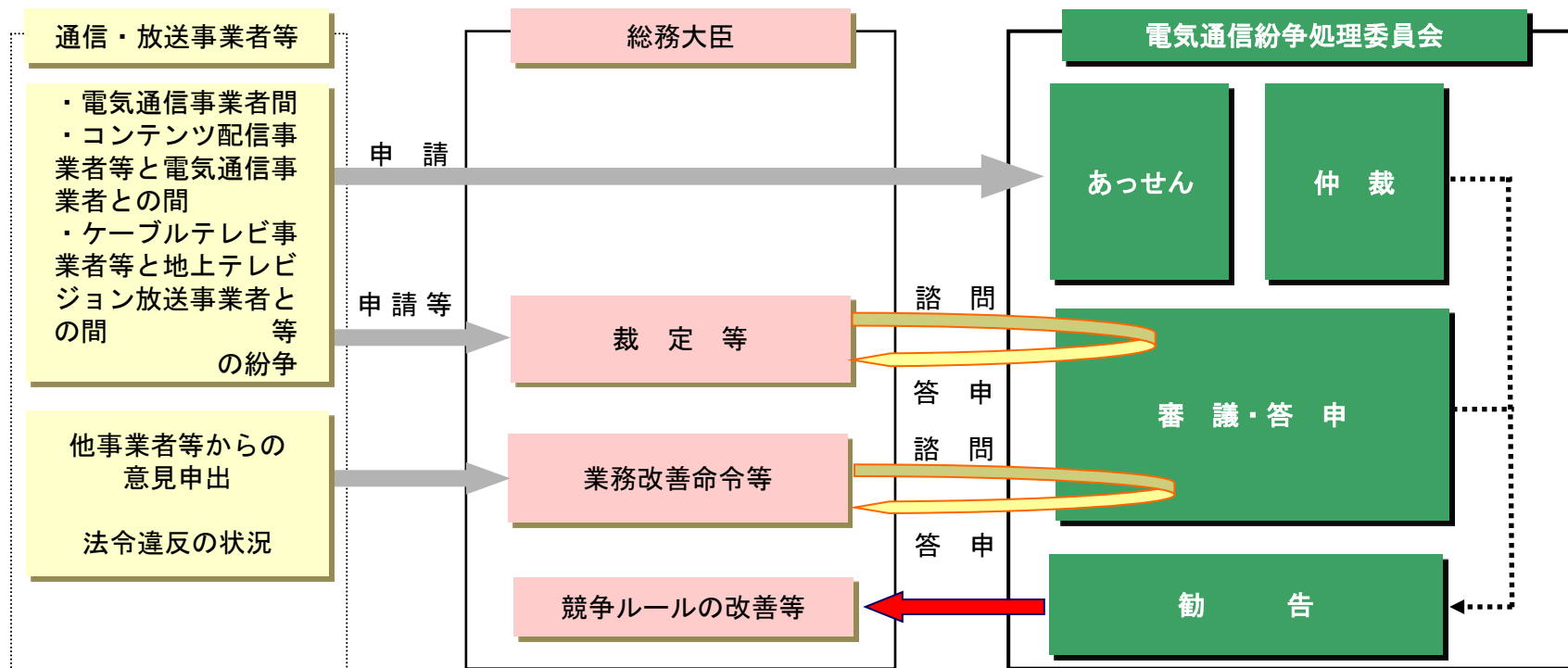
電気通信紛争処理委員会の機能

あっせん・仲裁

諮問に対する
審議・答申

勸告

- 電気通信事業者間、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間、ケーブルテレビ事業者等と地上テレビジョン放送事業者との間等の紛争に対し、「あっせん」や「仲裁」を実施する。
- 総務大臣が、電気通信設備の接続協定、地上テレビジョン放送の再放送の同意の裁定、業務改善命令等を行う際、総務大臣から諮問を受け、審議・答申を行う。
- あっせん・仲裁や諮問に対する審議・答申に関し、競争ルールの改善等について意見があれば、総務大臣に対し勸告を行う。



相談

- 事務局に相談窓口を設け、事業者間の紛争等に関する相談に対応している。

1 専門性を活かした迅速・公正な紛争解決

紛争解決に要する時間：平均約4か月

→費用・時間面での当事者の負担軽減、早期の新サービスの開始、利用者の利便性向上。

2 紛争の未然防止

- ・「電気通信事業者」相談窓口を設けて、本格的に紛争化する前段階においても当事者からの相談に対応。
(→この段階で解決するケースもある。)
- ・過去の紛争処理事案に関する情報を積極的に公開(ウェブサイト、紛争処理マニュアル)。
委員会の紛争処理の前例を事業者が参照できるようにすることで、類似の紛争の発生を未然に防止。

3 セーフティネット機能

- ・委員会が公正中立な第三者機関として、事実関係や両当事者の考え方を十分確認した上で紛争の解決を図るので、新規参入事業者や小規模事業者が事業展開を行うに当たっての安心感を醸成。

4 総務大臣への「勧告」を通じた、競争ルールの改善

- ・ブロードバンドサービスの競争促進、固定発携帯着電話料金の低廉化、MVNOの参入促進などに一定の貢献。

目的＝紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な確保に資する



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（紛争解決センター）、東京司法書士会（調停センター）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（東京事務所、大阪事務所）
	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（下請かけこみ寺本部））他
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（東京・関西・名古屋支部、北海道・東北・中国・四国・九州支所）
	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（自動車・家電）	一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター 公益財団法人 自動車製造物責任相談センター
	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
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、同大阪事務所
	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
医事紛争	医事紛争	特定非営利活動法人医事紛争研究会 医療紛争相談センター
交通	自転車事故に関する紛争	東京都行政書士会 行政書士ADRセンター東京 一般財団法人日本自転車普及協会 自転車ADRセンター
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

出所：法務省「かいけつサポートHP 認証紛争解決事業者検索」

※ 2014年6月1日現在で認証紛争解決事業者の数は131者。上表ではそのうち、一部の事業者を抜粋。

※ 「取り扱う紛争の範囲」についても、HPに記載されている分類（2の大分類、14の中分類、34の小分類）から一部抜粋。

家電製品PLセンターについて

製造物責任法（PL法）審議時の附帯決議を受けて公表された通商産業省通達「製品分野別裁判外紛争処理体制の整備について」の趣旨に基づき、1995年に家電製品PLセンターが成立。

2007年、ADR法上の紛争解決事業者として認証。

ADR法の枠組

法務大臣

申請に基づき認証

家電製品PLセンター
(一財 家電製品協会)

意見具申等

家電製品PLセンター運営協議会

相談・斡旋
部門

裁定部門

相談

助言
情報提供

紛争解決の申
立

斡旋案の通知
裁定書の受諾勧告

消費者

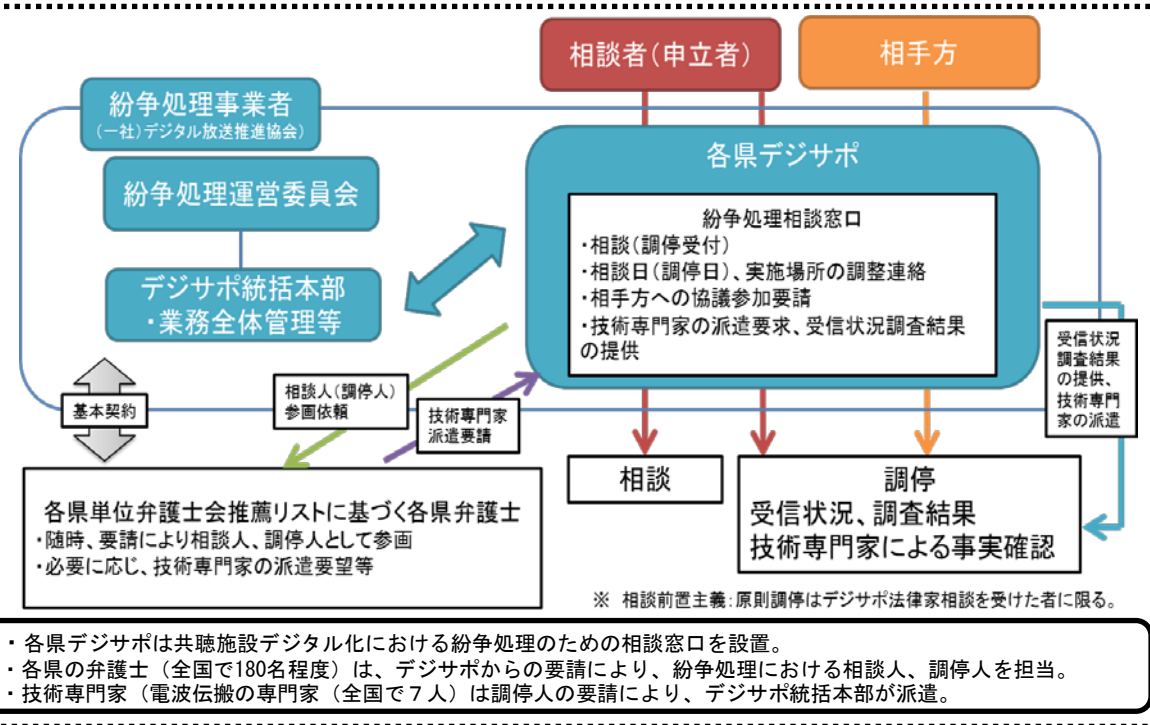
トラブル

事業者

《家電製品PLセンターの特徴》

- 家電製品に関する苦情処理の実務経験や家電製品関連技術の専門知識を有する者（カウンセラー）が、相談を担当。
- カウンセラー又は弁護士が、斡旋を担当。両当事者に斡旋案を通知。
- 弁護士、消費者問題有識者及び技術者が「家電製品紛争審査会」にて「裁定」を担当。裁定書を作成し、両当事者に受諾を勧告。
- 学識者、消費者問題有識者、流通関係者、行政関係者及び家電製品関連技術の専門知識を有する者12名以内で構成される「家電製品PLセンター運営協議会」が、センターの運営に関して一般財団法人家電製品協会の理事長に意見具申等を行う。
- 利用者は、相談、斡旋、裁定のいずれかを申込む。斡旋手続の途中で裁定手続に移行することが可能。

受信障害対策共聴施設の地上デジタル放送への対応に当たって、受信者、施設管理者、受信障害の原因と考えられる高層建築物等の所有者、管理者等との間に生じる民事的な紛争を対象に、法律専門家（弁護士）による「相談」「調停」を行うため、受信障害対策紛争処理事業を実施。



《受信障害対策紛争処理事業の特徴》

※開始：東京地区先行（2009年9月28日）、全国開始（2009年10月21日）
終了：東北3県を除く全国終了（2012年3月31日）、東北3県（2012年6月30日）

- ①解決方法については、調整型手続（調停）を採用。（ビル陰障害の場合、裁判に近い「仲裁」はふさわしくないと判断）
- ②事業の実施期間は、2009年9月28日～2012年6月30日（※）にかけて行われ、問合せ、相談、調停の件数は次のとおり。

【問合せ】	2,053件	【調停】	調停申込件数	156件（相談から調停に移った件数：142件）
【相談】	相談件数（相談申請書送付）769件		うち調停応諾件数	98件（調停応諾率62.8%（98件/156件））
	相談実施件数	588件（事前解決30件）	うち和解件数	54件（和解成立率54.1%（54件/98件））
			うち不調件数	44件
- ③相談、調停（和解）の直接的な効果のほか、本制度の存在により、当事者間協議が間接的に促進されたり、紛争解決に係る一定の基準の醸成にも効果。
- ④成功要因は、ユーザ負担がないこと（事業は予算措置）、紛争自体ADRにふさわしいこと、日弁連等の協力等が大きく寄与したものと考えられる。

《受信障害対策紛争処理事業の趣旨》

- 地デジ・ビル陰障害は、複合障害もあり、原因（者）の特定が困難であったり、単独障害であっても当事者同士では施設改修や費用負担に関する交渉が進まず、合意形成が長期化する場合がある。

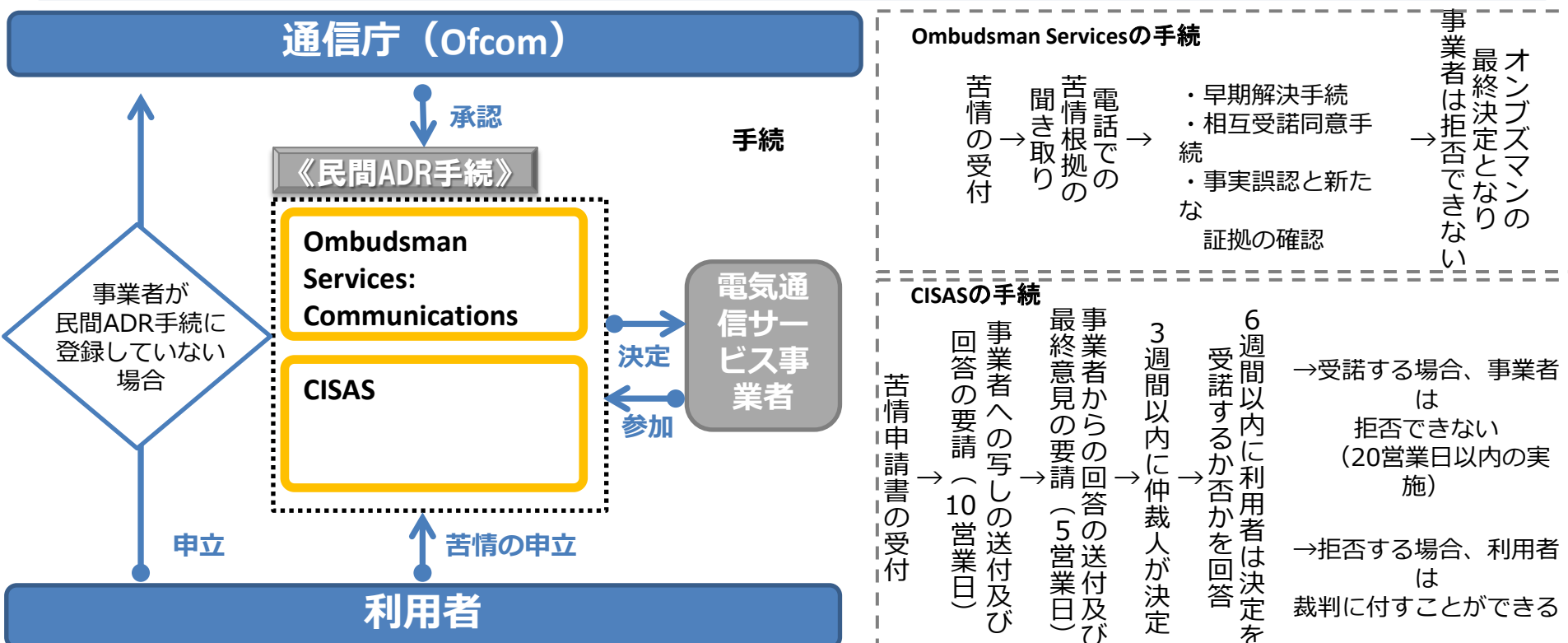
- ・ 明確な根拠法無し（基本方針を示す151通達のみ）
- ・ 少額紛争
- ・ 短期解決が必要
- という点が紛争の特徴。

- 受信者、施設管理者、受信障害の原因と考えられる高層建築物等の所有者、管理者等との間に生じる民事的な紛争を対象に、法律専門家（弁護士）による「相談」「調停」を行うため、受信障害対策紛争処理事業を実施。

	米国	オーストラリア	EU	英国	フランス	ドイツ
(1) 通信分野を対象とするADRの有無。	あり	あり	あり (加盟国ごとに異なる。)	あり	あり	あり
(2) 有る場合にはその運営主体(国、地方公共団体、民間団体等)、ADRを活用できる者の範囲、活動実績等の概要。また、他分野との比較。	・FCC執行局: 通信法の適用を受ける公衆通信事業者が同法の規定に違反していることについて、全ての者がFCCに対して苦情申出を行うことができる。(通信法) ・州公益事業委員会: 通信法第252条(協定の交渉、仲裁、承認のための手順について規定)に基づく協定の交渉をする当事者は、州公益事業委員会に対して斡旋又は仲裁を申請することができる。	電気通信業界オンブズマン(TIO)がADR機関として存在しており、電気通信(消費者保護・サービス基準)法に電気通信事業者のオンブズマン制度への参加義務等が規定されている。また、通信メディア庁(ACMA)がTIOの判断に従わない事業者や違反を繰り返す事業者に対し、行政命令や違反通告等を行うこともあるなど、当該制度へ関与している。 消費者は無償で制度を利用でき、事業者は苦情レベルに応じた手数料を負担することとなっている。紛争処理手続は、「問い合わせ」「照会」「斡旋」「調査」「更なる調査及び決定」の段階に分けられる。	(質の高いADRを促進するため、欧州委員会は拘束力を有しない2つの勧告を採択し、独立性、有効性といったADRが利用者に提供すべき最低限の保障について規定している。)	OfcomがADRスキームを管理(administer)する独立機関を認可。現時点では、2つのADRスキームとして、「CISAS」と「Ombudsman Services: Communications」を認可している。 従業員10名以上の通信事業者は民間ADR手続きへの登録が義務化されており、消費者は無償で制度を利用でき、事業者は参加料と事件ごとの手数料を負担することとなっている(手続は二者で異なる)。	電子通信調停協会(AMCE)を設置し、利用者の対応にあたっている。行政機関である電気通信庁(ARCEP)及び競争・消費・不正取引取締総局(DGCCRF)は、調停者の選任や調停状況の調査に関与している。 利用者は、事業者の顧客対応部門に苦情を申し立て、回答に不服を有する場合、あるいは、申し立て後、1か月以内に回答が得られない場合、あるいは、顧客対応部門への苦情申し立てから2ヶ月以内に回答が得られない場合には、利用者は調停者への申し立てを行うことができる。調停者は、受理の可否を検討し、受理不能である場合には、10日以内にその旨回答する。受理可能な案件については、関連する文書やその立場の表明を事業者に求め、原則として2ヶ月以内に意見を提示する。両当事者は意見に従うか否か自由に判断することが可能であり、司法手続きに訴えることが出来る。	BNetzA(連邦ネットワーク庁)がADR機関としての役割を果たしており、電気通信法第47条a「調停手続規則」によって定められている。 申立ては同法第47条aに定められた消費者の権利が侵害された場合にのみ認められる。申立ては、申立人、相手方、申立ての対象、申立ての根拠、経緯についての記事などを明らかにすることとなり、答弁書が提出されると、手続きが開始される。調停委員会は、事実関係が明らかになった場合には、速やかに和解提案をなすことになっている。

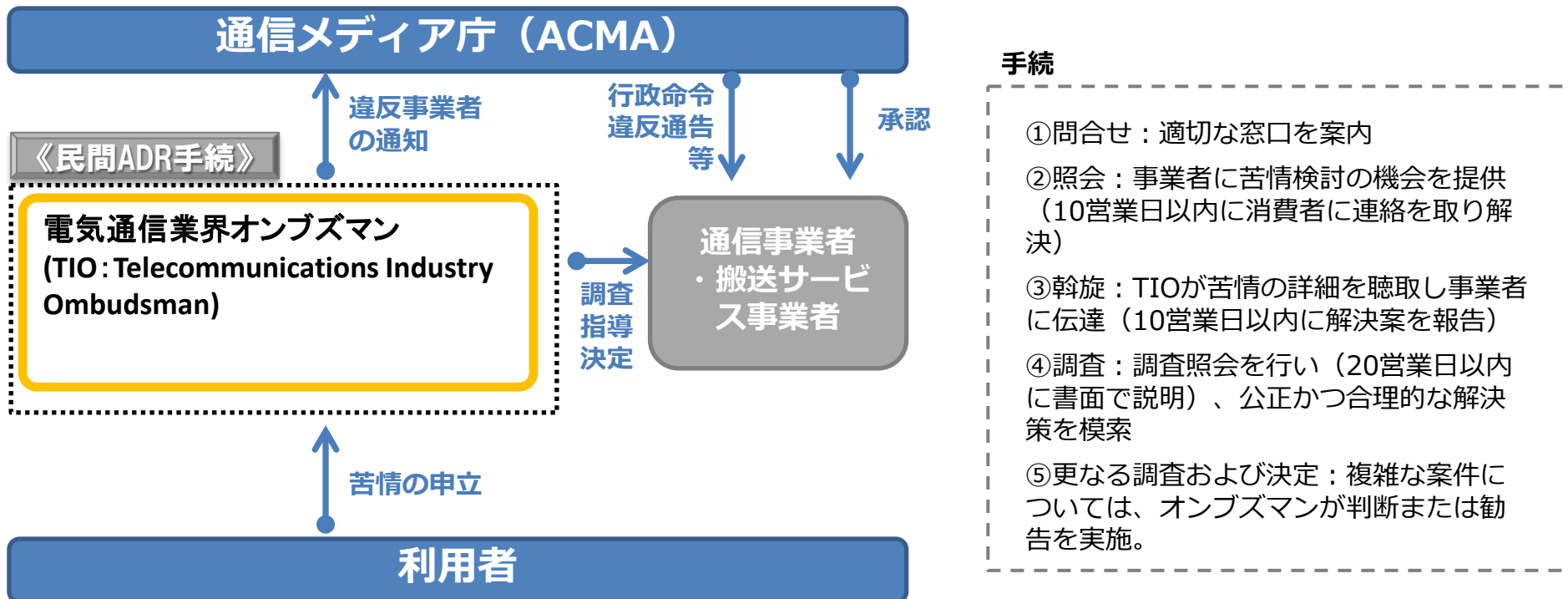
イギリスの第三者機関

- 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、従業員10名以上の通信事業者は民間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企業の「Ombudsman Services: Communications」(433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」(303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使用し、8週間以上事業者からの連絡がない場合、若しくは事業者から膠着状態である旨の通知が来た場合に、通信庁の承認を得た民間のADRサービスの利用が可能。
- ADRサービス提供者は1万ポンドまでの賠償金の設定が可能。



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・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が規定されている。
- 参加事業者は2292社(2014年3月30日時点)
- 行政機関である通信メディア庁(ACMA)は通信事業者・搬送サービス事業者のオンブズマン制度への参加プロセスに関与している。また、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ある。
- 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。
 - 紛争処理手続は、「問合せ」「照会」「斡旋」「調査」「更なる調査および決定」の段階に分けられる。TIOが行う決定には、消費者が受け入れた場合に事業者への拘束力を持つ判断(decision)と拘束力を持たない勧告(recommendation)の2つがあり、TIOは、判断については5万豪ドル、勧告については10万豪ドルまでの制裁金の設定が可能。



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事業協会（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98%以上の事業者が加盟している。
- 行政機関である電気通信庁（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。
- 2012年の協会の憲章修正により、調停者は今後の紛争回避のために、加盟業者に勧告をすることができるようになった。

電気通信庁（ARCEP）

競争・消費・不正取引取締総局（DGCCRF）

《調停制度》

調停者の選任
調停状況調査

電気通信調停協会
(Association Médiation
Communications Electroniques)

電気通信サー
ビス事業者

勧告

加盟

調停の申込み

利用者

手続

調停者の意見に従うか否かの通知
→ 主張・証拠に基づき判断
→ 他方当事者への反論の要求（1ヶ月）
→ 書面による調停申込みの受理
→ 事業者から顧客に、調停者の名前、住所、調停手続の方法を通知
→ 解決しない場合、調停制度の利用は電気通信事業者の内部苦情処理手続の利用が前提