

苦情・相談処理体制について

平成26年8月29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、
 - 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、
 - 苦情・相談は引き続き増加傾向にあること、
 - 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想定されること、
 - 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、
 - 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。

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るべきか、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。

【参考】金融分野の指定紛争解決機関の和解状況(平成24,25年度)

4

【出典】金融庁「第47回金融トラブル連絡調整協議会(H26.5.29)」資料1-3抜粋指定紛争解決機関の紛争解決等業務実施状況より

| (指定紛争解決機関名) | 和解割合(24年度) | 和解割合(25年度) |
|-----------------------|---------------------|---------------------|
| 全国銀行協会 | 65% < 696件／1,065件 > | 59% < 265件／446件 > |
| 信託協会 | 100% < 1件／1件 > | 100% < 2件／2件 > |
| 生命保険協会 | 22% < 55件／250件 > | 28% < 54件／194件 > |
| 日本損害保険協会 | 26% < 102件／385件 > | 30% < 125件／413件 > |
| 保険オンブズマン | 45% < 13件／29件 > | 52% < 13件／25件 > |
| 日本少額短期保険協会 | 67% < 2件／3件 > | 100% < 3件／3件 > |
| 証券・金融商品 あっせん相談センター | 40% < 72件／180件 > | 56% < 76件／135件 > |
| 日本貸金業協会 | 33% < 3件／9件 > | 44% < 4件／9件 > |
| 合計 | 49% < 944件／1,922件 > | 44% < 542件／1,227件 > |

(注)和解割合は、当該年度に終結した件数を分母とし、当該年度に和解(特別調停を含む)した件数を分子として算出している。

【和解率に関する留意点】

「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」における議論の取りまとめ(H25.3.8)より

- ・提供される金融商品・サービスの特性やトラブルの類型等により、機関ごとに和解成立割合にある程度の差が出ることは止むを得ないところであり、和解成立割合が相対的に低いことをもって直ちに問題視するのは適当ではない。
- ・例えば、事実の有無を争うような事案については、金融ADR制度が裁判における証拠調べのような手続を備えておらず事実認定に限界があること、また、約款の規定に基づき給付するかどうかが画一的に定まるような事案については、約款に根拠がない以上、金融機関として妥協しにくいことなどから、和解成立割合が低くなるのもある程度は止むを得ない。