

電気通信サービスの苦情相談処理体制について

令和3年1月19日
事務局

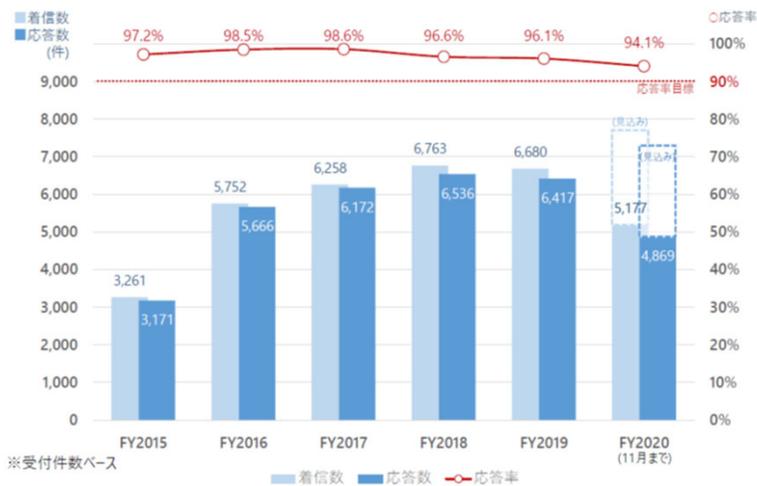
- 第25回会合では、「消費者トラブルの解決に関する更なる手法について」に関する議論の一環として、(一社)電気通信事業者協会(TCA)が平成27年に設置した相談窓口(コールセンター)についてのフォローアップを実施。TCAからは相談窓口における受付状況と苦情縮減に向けた取組についての報告を受けた。
- TCAからは、相談件数が増加傾向にある一方で、大半を窓口で解決できていることや、相談結果の分析を元に各事業者の業務改善に活かしていること等、相談窓口の運用による消費者保護の一定の進捗が確認された。

(一社)電気通信事業者協会資料の抜粋

受付状況の推移

TCA

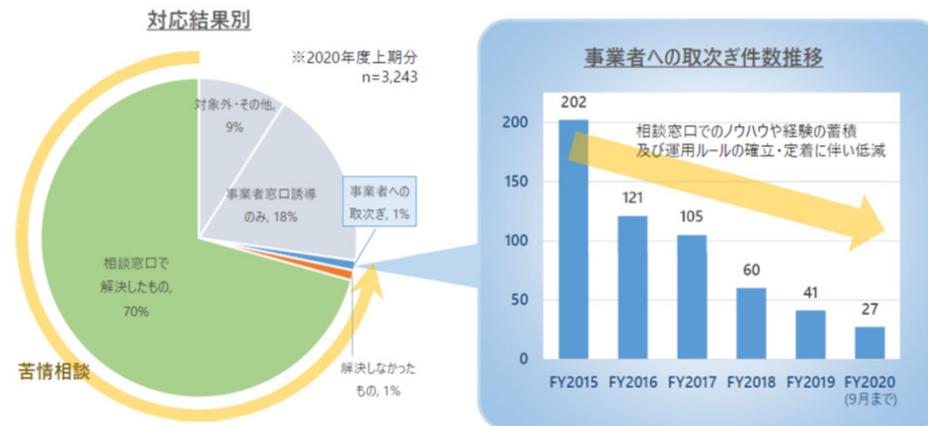
着信数・応答数は増加傾向、応答率は目標を維持



対応結果別

TCA

大半が相談窓口で解決しており、事業者への取次ぎも低減傾向



▶ 全体の70%、「苦情相談」の97%を相談窓口で解決

関係機関等へのヒアリングの考え方

- 前頁のとおり、TCAの取組により一定の進捗が見られた一方で、電気通信サービス全体の苦情件数は減少しているとは言いがたく、また、技術の進歩の速さなどの特性から複雑な苦情相談が増加している傾向にあり(次頁参照)、これ以外の手段も含めて対応を講じる必要があるかどうかについて検討が必要と考えられる。
- 他方、分野を限定しない相談窓口としては各地にある消費生活センターがあるほか、(独法)国民生活センターが和解の仲介や仲裁の機能を有している。
- これらの状況を踏まえ、まずは電気通信サービスに関する苦情相談の処理を実施する機関等からヒアリングを実施し、現状を更に精緻に把握することが重要と考えられる。
⇒今回、(独法)国民生活センターにヒアリングを実施。順次他の関係機関等にヒアリングを実施予定。

電気通信サービスの苦情相談処理窓口(概略)

(1) 行政の窓口

- ①紛争について「仲裁」を行うもの…(独法)国民生活センター 紛争解決委員会^(※1)、総務省 電気通信紛争処理委員会 等^(※2)
- ②紛争について「調停」や「あっせん」を行うもの…各自治体の消費生活センター^(※1)、東京都消費者被害救済委員会^(※1) 等
- ③紛争について相談を行うもの…総務省 電気通信消費者相談センター等

(2) 事業者(団体)等の民間の窓口

- ①紛争について「仲裁」を行うもの…日本弁護士連合会 紛争解決センター^(※1) 等
- ②紛争について「調停」や「あっせん」を行うもの…認証ADR事業者等の各種ADR事業者^(※3) 等
- ③紛争について相談を行うもの…各種消費者団体、(一社)電気通信事業者協会のコールセンター 等

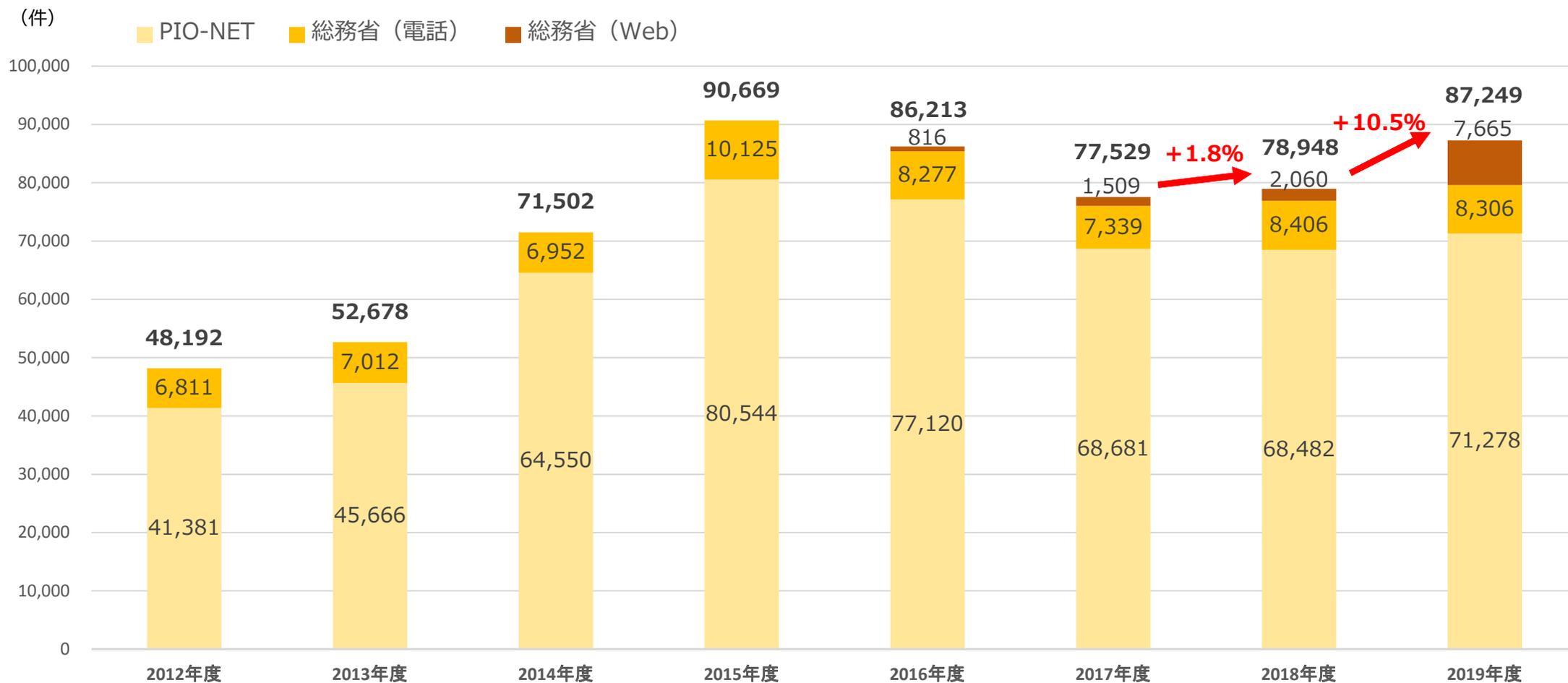
※1: 電気通信サービスに限らず、消費者紛争一般を取扱っている。 ※2: 電気通信事業者間の紛争を取扱っている。

※3: 電気通信サービスを専門に扱うADR事業者は基本的に存在しない

(参考)電気通信サービスに係る苦情相談総件数(年度別)(PIO-NET/総務省)

- 2019年度に全国の消費生活センター及び総務省で受けた苦情相談件数は、2018年度と比較して10.5%増加した。
- 消費生活センター、総務省ともに件数が増加しているが、特に、総務省のWebでの情報受付の増加が顕著。
(2,060件→7,665件)

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた件数^{※1}と
総務省における総受付件数^{※2}(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数)



※1 PIO-NET登録分について、2012~2019年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。
PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

※2 総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分(2016年7月受付開始)を含む。