

総務省「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」発表資料

電気通信サービスに関する 第三者による苦情処理

—国民生活センターのADRの経験から—

弁護士 齋藤 雅弘

- ① 電気通信サービス関係の苦情・紛争の背景と特徴
- ② 電気通信サービス関係の苦情・紛争の解決対応
- ③ 国センADRで扱われた電気通信サービス関係の紛争事案
- ④ 国センADR事案からみた電気通信サービス関係の紛争事案の特徴
- ⑤ 電気通信サービスに係る紛争にADRを利用することのメリット・デメリット
- ⑥ 電気通信サービス関係の紛争解決におけるADR導入における論点

電気通信サービス関係の 苦情・紛争の背景と特徴

▶取引対象の性質・特質から

(1) 高度に技術的かつ専門的(←裏側で動いている)なサービスの提供を目的とする取引であること

① 相応の知識、経験や習熟(リテラシー)が必要とされるサービス取引

② ベストエフォート型サービスとされる取引(←excuseに使われていないか?)

③ 情報提供の内容、方法に(適合性の原則などを含め)配慮が必要な取引

(2) 通信端末等の設備・機器が必要不可欠なサービスであること

① 端末機器等の購入・レンタルが必要不可欠

② サービス提供と端末機器等の仕様や機能・性能の結びつきが強い

③ 端末機器等が比較的高価であり、販売奨励金等を原資に購入費用の補助による顧客の囲い込みが常態化

▶取引対象の性質・特質から

(3) 社会のインフラに係るサービスであること

- ① 国民の安全・安心に関わること(→東日本大震災などの災害時のみならず)
- ② 相談・苦情の件数が膨大となり得ること
- ③ 苦情・紛争が必ずしも「消費者」との間に限定されないこと→事業者、法人などとの間の紛争も

▶取引条件・契約条項の複雑性、理解困難性

- ① 対価を含めサービス提供の取引条件が複雑である
- ② 契約プランや定額制等の例外要件の内容や該当性が理解が困難(理解しづらい)

▶販売方法(寡占競争的市場における営業政策)の問題性

- ① 販売形態(取引類型)によっては問題が生じ易い
- ② セット販売(抱き合わせ販売)が常態化している
- ③ 「サービスの卸売り」という販売形態が理解しづらくトラブルも生じさせ易い
- ④ 表示・広告が適正であることが必要不可欠なのに顧客誘引性が重視される(メリット強調+デメリットの認識しづらさ)
- ⑤ 割引・キャッシュバック等が常態化していること
- ⑥ 契約条件が公正とは言えないものがある
- ⑦ 取引が複合的(販売組織の階層化を含め事業者が複数+サービスも契約も複数かつ組み合わせ) →責任のローンダリング?
- ⑧ 法的ルールを理解が現場(販売・CSとも)に不足している

電気通信サービス関係の 苦情・紛争に対する解決対応

➡多数の苦情・相談及び紛争の受付、解決の手段・方法

(1) 事業者によるもの

- ① 事業者自身による相談・苦情処理(事業法27条)
- ② 事業者団体の相談窓口(電気通信事業者協会〔TCA〕相談窓口など)

(2) 消費生活センター等での消費生活相談(消費者安全法)

(3) 裁判外紛争処理手続(ADR)

- ① 国センADR(国セン法)
- ② 民間ADR(弁護士会のあっせん仲裁など)
- ③ ①や②における仲裁手続(仲裁法)

(4) 裁判手続

- ① 民事調停(民事調停法)
- ② 訴訟(Ⓐ利用者が原告となる個別訴訟〔民事訴訟法〕、Ⓑ適格消費者団体が原告となる差止請求訴訟〔消費者契約法〕、集团的損害賠償請求訴訟〔消費者裁判特例法〕)

➡(2)～(4)が第三者によるもの

国センADRで扱われた電気通信 サービス関係の紛争事案

国センADRの紛争事案の概要

➡国民生活センターのADRに申請された電気通信サービス関係事案の処理概要(http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/data/adr_kekka_R.html)

国セン「紛争解決委員会」における電気通信サービス関係の申請事案の処理結果*1

番号	種類	結果	和解	不調 (手続非 応諾)	不調 (応諾後 不調)	取下げ	却下	手続 実施中	合計
①	電報・固定電話*2		1	0	1	1	0	0	3
②	移动通信サービス		24	0	21	3	3	0	51
③	インターネット 通信サービス*3		22	0	3	0	2	1	28
合計			47	0	25	4	5	1	82

*1- 2020年11月30日までの総申請件数1,852件中、電気通信サービス関係の申請事案について弁護士齋藤雅弘が公表資料等に基づき調査した結果をまとめたもの。また、別紙「国民生活センターADRにおける電気通信サービス事案の概要」は結果概要の公表分のみを対象としており、かつ、本表と集計時期も異なるので件数は必ずしも一致していないことを了解されたい

*2- 国センの分類では「電報・固定電話」→電報、電話回線サービス、電話加入権等、電話会社の電話回線および電話に関連するサービスに関する紛争

*3- 同じく「インターネット通信サービス」→インターネット通信に関するサービスで、インフラに関するもの及び番号①、同②に分類されないインターネット通信に関連したサービスに関する紛争

➡処理結果別の割合

①和解57.3%、②応諾後不調30.5%、③取下げ4.9%、④却下6.1%

➡事案の具体的内容→資料「国民生活センターADRにおける電気通信サービス事案の概要」参照()

国センADR事案からみた電気通信 サービス関係の紛争事案の特徴

国センADR事案からみた紛争事案の特徴

- ① 利用者の属性に相違・幅がある(子供・高齢者・障がい者等幅広い)→国センADRでは事業者は申請人にならないが紛争事案(消センに相談あり)としては事業者(消費者≠個人事業主もあれば、法人・団体もあり、法人等には営利・非営利・公益を含む)の事案も少なくない
- ② 使用者のリテラシーに大きな差がある(→法人・団体だからといってリテラシーが高いとは限らない)
- ③ 消費者の苦情・相談では、紛争対象の価額が小さい(消費生活相談の高額パケット料請求事案では100万円超もあるが、ADR事案では数千円から数万円が多い)
- ⑤ 広告表示や取引時の説明が相応になされ、資料(重説・パンフ等)が提供されていても、利用者(消費者)に正しく正確な認識が形成されているとは限らない→事業者は書面に拘り、消費者は担当者との対応時のやり取りに拘る(解決を困難とする理由・事情)
- ⑥ 新しいサービスが出現すると理解が容易でない→苦情・相談の応需、ADR等の仲介でも最新の技術的、専門的知識・経験と判断力が必要
- ⑦ 事実関係の確認が(上記に関連する事情もあり)容易ではない
- ⑧ 事業者側がしばしば主張する和解に応じない理由→①他の契約者(利用者)との公平等から当該事案だけ和解はできない、②事案公表されるなら和解しない→ADRに対する理解、認識に問題ないか?

電気通信サービスに係る紛争にADR を利用することのメリット・デメリット

▶ ADR利用のメリット

- ① 大多数が少額紛争である電気通信サービスに係る紛争に解決手段を提供する
- ② 紛争解決ルールが必ずしも法的に整備されていない電気通信サービスに係る紛争において、法令以外の条理に基づく解決が図れる
- ③ 解決事案の蓄積により解決基準、解決水準を形成しうる
- ④ 訴訟より解決に要する費用が少なく 期間(要する時間)が短い
- ⑤ 手続ルールなり仕組みの構築の仕方によっては、管轄・当事者適格等に拘らない解決も可能→解決のための間口が広い
- ⑥ 複数事業者・複数取引(契約)が関係する紛争に柔軟な対応が可能・・・?
- ⑦ その他

➡ ADR利用のデメリット

- ① 事実関係の確定が困難なことが多い(確定困難が和解非応諾の理由とされる)→逆に厳格に確定せずとも紛争解決が可能
- ② 任意の合意ベースの手続であるので、利用者のみならず事業者の理解と協力がないと和解・合意に至らない→ADRのメリットをどこまで納得してもらえるか
- ③ 和解合意の履行の確保に課題あり
- ④ 適切かつ合理的なADR運営主体を確保するのは容易ではない
- ⑤ ADR運営に要する費用負担の問題がある
- ⑥ ADRの運営主体、方法や組織構成等にもよるが、受理件数が実際に生起する紛争に比べかなり少なくなることも
- ⑦ その他

電気通信サービス関係の紛争解決 におけるADR導入の論点

▶ ADRの目的・機能をどう捉えるか

- ① 苦情・紛争の解決
- ② 紛争解決における基準形成機能
- ③ その他の目的・機能は認められないか

▶ ADRを考える場合の論点

(1) 膨大な苦情・相談をどう処理するか

- ① ADRで取上げられる、取り上げるべきものを選別するのか(するべきか)否か
- ② 選別するとすると、その基準は

(2) ADRの運営主体はどうするか

- ① 公的・民間・その他
- ② 電気通信サービス関係の紛争に特化したADRを設置するのか、できるか、すべきか
- ③ 運営費用は誰がどのように賄うのか→少額紛争が大多数なので他のADR(例えば弁護士会のADR)のように利用者負担が適切か、可能か
- ④ 国センのADRをさらに活用できるか
- ⑤ 消センもADRと位置付けるのは→消センのあっせんに協力する義務を事業者団体等で課すなど

➡ADRを考える場合の論点

(3) 紛争解決に必要なパネルの構成をどうするか

- ① 技術性・専門性、中立・公正性をどう確保するか
- ② 利用者〔消費者〕側、事業者側、中立委員で足りるか
→敢えて少し利用者側を向いた運用の必要はないか
- ③ 専門的、技術的知見や判断を必要とする事案において専門家の関与をどうするか

(4) 手続に要する期間はどうか→イノベーションや取引環境の変化が急速に進む分野であるので、迅速な解決なり結論の提示が必要ではないか

➡ADRを考える場合の論点

(5) 当事者や取扱事案を限定するか

- ① 申請者を消費者に限るか事業者(法人・個人)も含めるか、紛争の実態を踏まえ相手方は電気通信事業者・代理店等に限るか端末取引に関与した者も含めるか
- ② 当事者としてどの範囲の事業者(電気通信事業者等以外にクレジット会社・量販店・メーカー等)を含めて取り扱うか
- ③ 取扱対象事案を考える場合、複合的取引(事業者が複数・契約も複数)であることをどう考慮するのか

(6) ADRの運営

- ① 実施する場所・地域
- ② 手続は対面かオンラインか

(7) ADRの実効性をどう確保するか

- ① 解決(合意〔和解〕形成)に向けた実行性をどう確保するか→応諾義務、結果(事案・氏名)公表制度
- ② 応諾義務をどうするか→事業者のみの片面的応諾義務
- ③ 仲裁との関係をどう整理するか
- ④ 和解合意の履行確保

ご視聴・ご静聴ありがとうございました

《自己紹介〔略歴〕》

- ・ 齋藤 雅弘（さいとう・まさひろ）
- ・ 1982年弁護士登録(東京弁護士会)
- ・ 四谷の森法律事務所(<https://www.yotsuyanomori.com/>) (1997年～)
- ・ 日本弁護士連合会消費者問題対策委員会副委員長、東京弁護士会消費者問題特別委員会委員長
- ・ 消費者庁参与、経済産業省「消費経済審議会」臨時委員、総務省「ICTサービス安心・安全研究会」「消費者保護ルールの見直し・充実にするWG」構成員、東京都消費生活対策審議会委員(会長代理)、国民生活センター紛争解決委員会委員（～2020年12月）など
- ・ 一橋大学法科大学院、早稲田大学法科大学院・法学部、亜細亜大学法学部非常勤講師(いずれも「消費者法」担当)（～現在）
- ・ 著作—単著『電気通信・放送サービスと法』（2017/弘文堂）、共著『条解消費者三法』（2015/弘文堂）、『消費者法講義(第5版)』（2018/日本評論社）『特定商取引法ハンドブック(第6版)』（2019年/日本評論社）など
- ・ 論文—「通信販売仲介業者(プラットフォーム運業者)の法的規律に係る日本法の現状と課題」『消費者法研究』第4号(2018年/信山社)、「大川小学校国賠訴訟事件—津波被災事故における学校の設置、管理・運営者の組織的過失と責任」消費者法ニュース第119号139頁(2019年)など多数
- ・ その他の経歴は「一橋大学ウェブマガジンHQ」の記事「PEOPLE」参照(http://www.hit-u.ac.jp/hq-mag/people/408_20201224/)