

**消費者保護ルールの在り方に関する検討会
苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース
開催要綱**

1 目的

消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書（2021年9月）を踏まえ、電気通信事業分野における消費者トラブルのうち、個別の事業者との間では円滑に解決に至らないものについて、問題の切り分けや解決のモデルケースの提示等を行うことにより効果的に解決し得る体制の在り方について、既存の仕組みとの役割分担も含め検討を行うことを目的とする。

2 名称

本タスクフォースは、「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」と称する。

3 検討事項

個別事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決するために適切な苦情相談処理体制の在り方

4 構成及び運営

- (1) 本タスクフォースの構成員及びオブザーバーは、別紙のとおりとする。
- (2) 本タスクフォースには、主査及び主査代理を置く。
- (3) 主査は、構成員の互選により定めることとし、主査代理は主査が指名する。
- (4) 主査は、本タスクフォースを招集し、主宰する。また、主査代理は、主査を補佐し、主査不在のときは、主査に代わって本タスクフォースを招集し、主宰する。
- (5) 主査は、必要があるときは、必要と認めるものを本タスクフォースの構成員又はオブザーバーとして追加することができる。
- (6) 主査は、必要があるときは、外部の関係者の出席を求め、意見を聞くことができる。
- (7) その他、本タスクフォースの運営に必要な事項は、主査が定めるところによる。

5 庶務

本タスクフォースの庶務は、総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課がこれを行うものとする。

苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース
構成員・オブザーバー

(敬称略)

【構成員】

(主査)	にいみ 新美	いくふみ 育文	明治大学 名誉教授、弁護士
(主査代理)	いちかわ 市川	よしはる 芳治	慶應義塾大学 法科大学院 非常勤講師
	おくだ 奥田	まさたき 真滝	(一社) 電気通信事業者協会 (TCA) 調査部長
	きむら 木村	よしこ 嘉子	消費生活コンサルタント
	さいとう 齋藤	まさひろ 雅弘	四谷の森法律事務所 弁護士
	なかごみ 中込	かずひろ 一洋	司綜合法律事務所 弁護士
	ながた 長田	みき 三紀	情報通信消費者ネットワーク
	よしだ 吉田	かずまさ 一将	(一社) 日本ケーブルテレビ連盟 業務部長代理

【オブザーバー】

(一社) テレコムサービス協会

(一社) 日本インターネットプロバイダー協会