

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（第1回）

令和3年10月19日

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 本日は、お忙しいところをお集まりいただき、ありがとうございます。ただいまから、苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース第1回会合を開催します。本日の会議につきましては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ウェブ会議による開催とさせていただきます。

議事に入ります前に、ウェブ開催に関する注意事項を幾つか御案内させていただきます。まず、一般傍聴につきましては、ウェブ会議システムによる、音声のみでの傍聴とさせていただいております。このため、構成員やオブザーバーの方々につきましては、御発言に当たっては、お名前を必ず冒頭に述べていただきますよう、お願いいたします。また、傍聴の方の資料につきましては、当会合のウェブページに公開しておりますので、そちらを御覧ください。ハウリングや雑音混入防止のため、発言時以外はマイクをミュートにして、主査以外は映像もオフにさせていただきますよう、お願いいたします。質疑応答において御発言を希望される際には、事前にチャット欄に発言したい旨を書き込んでいただくよう、お願いいたします。発言される方を主査から順次指名していただく方式で進めさせていただきます。発言する際には、マイクをオンにした上で、適宜、映像をオンにして、御発言ください。発言が終わりましたら、いずれもオフに戻してください。接続に不具合がある場合には、速やかに再接続を試していただくよう、お願いいたします。その他、チャット機能もございますので、随時、御連絡をいただければ、対応させていただきます。

注意事項に続きまして、配付資料の確認をさせていただきます。配付資料は、議事次第に記載されているとおり、資料1-1から1-3となっております。不足しているものがありましたら、事務局までお申しつけください。

それでは、まず、研究会の開催に当たりまして、二宮総合通信基盤局長より挨拶を申し上げます。

局長、よろしくお願いたします。

【二宮総合通信基盤局長】 おはようございます。総合通信基盤局長の二宮でございます。

本日は、御多忙の中、本タスクフォースに御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。開催に当たりまして、一言、御挨拶を申し上げます。

本タスクフォースで御議論いただく電気通信分野における苦情相談処理体制の在り方につきましては、これまでも累次にわたり議論を行ってきてございます。私がかつて消費者行政課長でございました2008年にも、電気通信サービス利用者懇談会におきまして、新美先生、齋藤先生、長田先生の御参加もいただきながら議論をし、「業界団体としての苦情・相談窓口の設置を検討すべき」との提言がまとめられたところでございます。

一方で、事業者団体におかれましても、2008年にケーブルテレビ連盟においてコールセンターが設置をされ、2015年には電気通信事業者協会においてもコールセンターが設置されております。このように、事業者の皆様におかれましても、総務省での議論も踏まえ、利用者の苦情相談に対して真摯に向き合っていていただき、この点につきましては深く感謝申し上げる次第でございます。

しかしながら、電気通信サービスを取り巻く状況は絶えず変化をしており、それに応じて苦情相談処理の在り方についても不断の見直しを進める必要がございます。先月、消費者保護ルールに関する検討会において取りまとめたいただいた報告書におきましては、現状の苦情相談処理の枠組みでは解決が困難な事案があること、今後、DX化の進展等により電気通信サービスへの依存度が高まるとともに、5GサービスやIoTサービスなどの先進的なサービスが消費者に本格的に浸透していくことで、消費者トラブルがさらに多様化・複雑化していくと見込まれていることが指摘をされているところでございます。こうした中、電気通信サービスに関するトラブルに効果的に対処するためには、個々の事業者による適切な対応に加えまして、業界における自主的な取組が一層進むことが必要でございます。すなわち、個々の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業界として効果的に解決をしていけるような仕組みの構築が求められるところでございます。

本タスクフォースの構成員の皆様には、今、私から申し上げました観点も踏まえまして、今後の苦情相談処理体制の在り方について、様々な角度から忌憚なき御議論をいただければと存じます。本日は、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 局長、ありがとうございました。

それでは、議事に入ります。本タスクフォースにおきましては、資料1-1にありますように、本年9月に取りまとめられました「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書」を踏まえ、苦情相談処理体制の在り方について御検討いただきたいと考えております。

開催要綱につきましては、資料1-1のとおり配付しておりますので、御確認ください。

なお、本タスクフォースにつきましては、親会である消費者保護ルールの在り方に関する検討会においてタスクフォースの設置について承認いただいておりますが、主査については、構成員の互選により定めるとされていることから、構成員の皆様に推薦いただきたいと考えております。よろしくお願いいたします。

【長田構成員】 長田でございます。ぜひ御推薦を申し上げたいと思うのですが、いかがでしょうか。よろしいですか。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 よろしくお願いたします。

【長田構成員】 親会に当たる消費者保護ルールの在り方に関する検討会に当たりましたが、ずっと私たちの議論をリードしてくださっている新美先生に主査をお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 ほかに御推薦等がないようでしたら、これ以降の議事進行を新美主査をお願いしたいと思います。

新美主査、よろしくお願いいたします。

【新美主査】 おはようございます。主査に御選任いただきまして、ありがとうございます。このタスクフォースの司会進行役を務めてまいりたいと思いますので、よろしく御協力をお願いいたします。

それでは、早速、議事に入らせていただきたいと思います。最初に、主査代理の指名というが必要になってまいります。主査代理につきましては、本分野に精通した学識経験者であり、消費者保護に関する検討会でも構成員として務められてこられました、市川構成員をお願いしたいと考えております。

市川さん、どうぞよろしくお願いいたします。

皆様にも、よろしく御協力をいただきたいと思います。

それでは、議事(2)に移ります。タスクフォースの公開についてでございます。これにつきまして、事務局から、説明をよろしくお願いいたします。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。タスクフォースの公開について、資料1-2によりまして御説明申し上げます。

本会議につきましては、原則として公開といたします。ただし、公開とすることにより、当事者または第三者の権利及び利益並びに公共の利益を害するおそれがある場合、構成員間の率直な意見の交換が損なわれるおそれがある場合、その他、主査が必要と認める場合に

については非公開とする、としております。

会議で使用した資料についての取扱いでございますが、こちら原則として公開いたします。ただし、公開することによって、同様でございますが、当事者または第三者の権利及び利益並びに公共の利益を害するおそれがある場合等につきましては、非公開とさせていただきます。また、公開の方法につきましては、一般のアクセスが可能な総務省のホームページに掲載し、公開することとしたいと考えております。

議事要旨についてでございますが、本タスクフォースの会議につきましては、原則として議事要旨を作成し、公開することとしたいと思っております。また、こちらにつきましても、一部、議事要旨の該当部分を削除した上で公開することができると思っております。公開の方法につきましては、事務局におきまして、タスクフォース開催後、議事要旨を速やかに作成し、構成員の承認を得て、総務省のホームページに掲載し、公開することとさせていただきます。と考えております。

**【新美主査】** 御説明、ありがとうございます。

ただいまの御説明につきまして、御質問、御意見等ございましたら、よろしく願います。

特に御意見ないようでございますので、事務局の説明のとおり、公開の手続は定めたいと思います。どうもありがとうございました。

続きまして、議事（3）に入ります。苦情相談処理体制の検討についてでございます。まずは、これにつきましても、事務局から御説明をお願いしたいと思います。なお、この御説明に対する質疑や御意見につきましては、この後の質疑応答の時間でお願いしたいと思います。

それでは、どうぞ、事務局、御説明をよろしく願います。

**【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】** それでは、資料1-3について、御説明させていただきます。苦情相談処理体制の検討についてでございます。ページをおめくりください。

右肩、1ページ目を御覧ください。本タスクフォースの親会である消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書において、個別の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、体制を構築する必要があるとして、電気通信サービスに特化した専門の苦情処理機関（いわゆるADR）の設置も一案とされたところでございます。これを踏まえ、本タスクフォースを設置し、来夏をめどに一定の結論を得ることが適当

であると考えております。私どもとしましては、本検討会報告書を踏まえまして、本タスクフォースにおいては、まずは課題を特定し、最適な体制について検討することとしてはいかがかと考えております。苦情相談処理について一步でも前に進めるため、スモールスタートでのトライアル開始を目指したいと考えております。次のページをおめくりください。

右肩、2ページ目を御覧ください。本タスクフォースの進め方の御説明に先立ちまして、前提事項として、現在の電気通信事業法などにおきまして苦情相談処理に係る法的義務がどう課せられているかについて、お示ししておきたいと思っております。電気通信事業法の第27条、苦情等の処理において、電気通信事業者は、利用者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、としています。また、消費者保護ルールに関するガイドラインにおいても、第5章において、事業法第27条関連として、遵守方法及び望ましい対応などを示しております。また、これらの法・ガイドラインを踏まえまして、事業者団体、例えば、サ向協（電気通信サービス向上推進協議会）様の自主基準及びガイドラインを定めていただいているところでございます。1ページ、おめくりください。

右肩、3ページ目でございます。次に、参考として、過去の検討状況について御紹介いたします。苦情相談処理の体制につきましては、過去、2014年のICTサービス安心・安全研究会においてもテーマとして取り上げており、上の囲みのおり、課題を洗い出しております。我が国の電気通信分野においては、利用者保護のために第三者機関により苦情・相談処理等を行う仕組みは必ずしも十分でないこと。また、五つの現状認識を挙げられており、これらは基本的には今現在でも変わらず言えることかと思っております。これらを踏まえると、第三者機関における苦情・相談処理、紛争解決等に取り組む方向で検討することが適当であると考えられる、としています。当時の報告書では「まず、民間型の第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し」とあり、これは今現在は整備されていると思っておりますが、「その状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当」とされておきまして、本タスクフォースはその流れと整合するものと考えております。1ページ、おめくりください。

右肩、4ページ目でございます。こちらも参考として、主な留意点として指摘された事項を示させていただきます。第三者機関の運営者（主体）、取り扱う紛争の範囲（スコープ）、紛争解決手続（機能）、運営方法（体制）、他機関との連携（役割分担やすみ分け）、事案の公表等（機能）といったところで、2014年時点の状況で指摘された事項です。これらも、7年経過した今の目線で論点として御議論いただきたいと考えております。次のペ

ージをおめくりください。

右肩、5ページ目でございます。ここからは、本タスクフォースの今後の進め方の案としてでございます。大まかな流れとしまして、STEP 1、個別の事業者を超えて扱うべき事案（紛争事案）の特定を行い、次にSTEP 2として、主体、スコープ、機能などに関して、実行可能な解決策を検討していく。その結果を踏まえ、トライアルを実施するという工程を考えております。各構成員の皆様には、STEP 1では、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、STEP 2では、実行可能な解決策、体制について、どのように考えるべきか、といったところで御議論をいただければと考えております。1ページ、おめくりください。

右肩、6ページ目でございます。STEP 1、個別の事業者を超えて扱うべき事案の例の案でございます。本苦情類型や具体例は、事務局として、日々、総務省などに寄せられております苦情事案を拝見した中から、業界共通で解決すべき事案を考え、例示したものでございます。例えば、心当たりのない料金請求はどの会社でも発生しておりますし、MNPでは電話番号を喪失する事案が散見されます。こういった、特定の事業者固有の仕組みによるものではなく、どの事業者でも起こり得る事案であったり、消費生活センター様などで解決が難航する事案などが考えられるかと思えます。構成員の皆様方には、紛争解決機関が取り扱う事案として、こういった苦情類型が考えられるなど、取り扱う紛争の範囲などについて御議論いただければと考えております。1ページ、おめくりください。

右肩、7ページ目でございます。STEP 2で検討する論点の案でございます。主体、スコープ、機能、体制、相談方法の各項目につき、考えられる論点を示しております。また、右側に先ほど御紹介いたしました2014年の研究会報告書での結論・提言等を記載しております。まず、主体という項目では、誰が役割を担うかですとか、中立・公正性をどう確保するかといった点が議論となろうかと思えます。次に、スコープでは、まさにSTEP 1で特定した事案ですとか、どのような事業者を対象とするかといったことが議論となろうかと思えます。また、機能では、強制力のある仲裁までか、強制力のないあっせん・調停までか、事案の公表を行うかといったことや、和解案の実効性をどう確保するかが議論となろうかと思えます。続いて、体制でございます。実際にワークするかどうかは、こちらも大変重要と認識しております。1ページ、おめくりください。

右肩、8ページ目でございます。先ほどお示しました各項目につきまして、参考までに、先行して2010年10月1日から設立・運営しております、そんぽADRセンターにおけ

る実情を示しております。1 ページ、おめくりください。

右肩、9 ページ目でございます。ADRでの苦情・紛争解決手続の流れとして、参考までに、そんぽADRセンターの流れでございます。左側の図ですが、監督する金融庁が、紛争解決機関を指定し、監督しています。紛争解決機関は、利用者と事業者の間でトラブルがあると、利用者が紛争解決の申立てを紛争解決機関に行い、紛争解決機関では、弁護士などで構成される紛争解決委員が和解案を策定、事業者に提示し、尊重を求めるという流れとなっております。

左下の相談・苦情・紛争件数を御覧ください。2020年度ですと、相談、苦情、合わせて約3万件弱が寄せられており、そのうち413件が紛争までエスカレートしています。下の※にもありますけれども、うち和解が166件と、約4割が和解に至っております。また、所要期間は約半数が3～6か月未満と、これは訴訟より短期間となっていると考えております。

右側でございます。こちらは、もう少し具体的な、苦情・紛争解決手続の工程でございます。大きく分けると、上段の苦情解決手続の工程と下段の紛争解決手続の工程とに分かれます。上段の苦情解決手続の工程では、ADRから保険会社に、こういった苦情の申出があると伝達し、保険会社側は、経緯や改善点を含めて、期日までに回答を行います。それでも解決しない場合は下段の紛争解決手続に移行し、紛争解決委員が選任され、資料提出や意見聴取が行われ、和解案の作成・提示が行われます。それに合意できれば和解成立となり、合意に至らなければ、不調となり、終了します。電気通信分野では、上段の苦情解決手続まではできているものの、下段の紛争解決手続は不十分という状況と、認識しております。次のページを御覧ください。

右肩、10 ページ目でございます。現時点において、電気通信サービスについての苦情相談を受け付ける窓口などは、おおむね以下のとおりでございます。いずれも電気通信サービスに特化したものはなく、相談にとどまり、紛争解決の機能まではなかなかない状況でございます。また、総務省の電気通信紛争処理委員会につきましては、電気通信事業者間の紛争を取り扱っており、事業者と消費者の間の紛争は取り扱っていないものとなっております。1 ページ、おめくりください。

右肩、11 ページ目でございます。事業者団体による苦情相談処理体制の現状として、TCA様の例でございます。左側の図でございます。2015年から相談窓口を設置し、相談者の話を伺った上、適切な窓口を御案内するか、あるいは事業者から相談者への対応の依頼

(取次ぎ)を行っております。右側の図ですが、T C A様では、T C A 苦情相談対策検討部会というものを設置され、共通の課題抽出・対策検討を行っております。この共通の課題というのは、先ほどのS T E P 1 の個別の事業者を超えて扱うべき紛争事案の種類の参考になるのではないかと考えられるところです。本タスクフォースにおいても、次回以降にT C A様に本取組を御紹介いただければいかがかと考えております。

右肩、1 2 ページ目でございます。日本ケーブルテレビ連盟様の例でございます。こちらにも、消費者からの苦情・相談を受け付けておられ、取次ぎや事業者への調査ヒアリング、取り次いだ事案の結果確認を行われているとのことでございます。こちらにも、取り扱う事案の範囲が参考となろうかと思えます。本タスクフォースにおきましても、次回以降にケーブルテレビ連盟様に苦情・相談対策に関する取組を御紹介いただければいかがかと考えております。次のページをおめくりください。

以下は、参考として掲載させていただいたものでございます。

もう1 ページおめくりいただいて、右肩1 4 ページ目でございます。電気通信サービスに係る苦情相談総件数でございます。過去のI C Tサービス安心・安全研究会の報告書が取りまとめられた2 0 1 4年度と比較しましても、苦情の件数は増加しており、2 0 2 0年度の状況でも、2 0 1 4年度と比べまして1 万件弱増えてしまっている現状でございます。2 0 2 0年度は一見、2 0 1 9年度と比べ減少したように見えますが、これは消費生活センターにおきましてコロナ禍による出社制限を行った影響などもあったことから、楽観はできない状況が継続しております。なお、総務省で受け付けた件数はオレンジ色と茶色の部分でございますが、2 0 1 9年度と2 0 2 0年度では、ほぼ横ばいの状況でございます。2 ページ、おめくりください。

右肩、1 6 ページ目をご覧ください。下の図のとおり、紛争解決手続の類型としては、相談・助言、あっせん・調停、強制力のある仲裁がありますが、現状の相談・助言では足りず、かといって仲裁では過剰過ぎないか、あっせん・調停の機能までは必要ではないかというのが、事務局として考えているところでございます。

以上を踏まえまして、まずはスモールスタートでトライアルを実施し、実際にワークするのか、実証実験をしてはいかがかというのが、事務局としての考えでございます。どうぞ御検討のほど、よろしくお願いいたします。

【新美主査】 御説明、どうもありがとうございました。我々のA D R、何が任務かというのを非常に明快に示していただきました。

それでは、続きまして、議事（４）の意見交換に移りたいと思います。構成員の皆様、事務局からの説明について、コメントを含めて、苦情相談処理体制の検討の方向性等について、御意見を順次述べていただきたいと思います。

まず最初に、消費者の立場から、木村様、長田様をお願いしたいと思います。まずは、木村様、どうぞ、御発言をお願いしたいと思います。

**【木村構成員】** まず、自己紹介から、私は消費生活コンサルタントの木村嘉子と申します。私は、消費生活センターの相談員をしておりますので、消費生活センターや消費者団体に相談に携わる者として、相談現場の生の声をお届けしたい。そして、少しでもこの相談体制の在り方でお役に立ちたいと思っております。

私の意見ですけれども、トラブルを効果的に解決する体制づくりについて検討をするのですが、消費者トラブルでは返金を求める交渉が数多くございます。それぞれ事業者さんごとに基準をお持ちだとは思いますが、基準が明確ではないと思っています。ですから、ある程度、業界での返金の基準等々ができれば、相談現場でも明確な助言が可能ですし、事業者さんとしても、明快にこのぐらいですと言うことができるので、いいのではないかと考えています。電気通信役務は適格消費者団体が差止め訴訟などをしていますけれども、個人ではとても訴訟までは難しく、基準づくりが難しいと思っています。基準づくりという点でも、結果を積み上げて基準を構築して、効果的に迅速に相談を解決していければと思っております。よろしく願いいたします。

**【新美主査】** ありがとうございます。

続きまして、長田さん、御発言、よろしく申し上げます。

**【長田構成員】** 長田です。先ほど来、事務局の御紹介にもありましたように、相談はなかなか解決が難しいものがいつも残っていて、そういうわけでこういう紛争解決の手続について検討すべきと。本当に長い間の課題だと思います。何度も事務局がスモールスタートという言葉を使っておられましたけれども、急に損保さんや生保さんみたいな、仕組みをつくるのは難しいかもしれませんが、解決をするためにどうすればいいのかというところで事業者団体の皆さんも含めて意見交換ができればいいなと思っています。ここで期待しているのは、現場の相談やその中の苦労をよく知っている木村さんに御発言いただきながら、何か道を探っていければいいなと思っています。よろしく申し上げます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

次に、事業者の立場から、まずは奥田さんに御発言をお願いしたいと思います。そして、

その後、吉田さんから御発言をいただきたいと思います。

まず、奥田様から御発言いただけたらと思います。

【奥田構成員】 電気通信事業者協会の奥田です。よろしくお願いたします。私、消費者保護検討会ですとか、モニタリング定期会合の場で、オブザーバーの立場で意見を言ったりとか、取組について紹介をさせていただいたりしておりました。今回、このようなタスクフォースのメンバーになれて一緒に検討していけることを大変うれしく思っておりますので、どうぞよろしくお願いたします。

資料1-3の御説明をいただきまして、まず、事務局の皆様、大変分かりやすく資料をまとめていただきまして、ありがとうございます。これまでの議論経緯などもよく分かりまして、この課題について少しでも前に進めていければと考えております。

私のほうで、主に5ページ目と6ページ目のところについて、コメントをさせていただこうと思います。TCAとしての意見は、消費者保護検討会の6月14日の会合のときに意見を言わせていただきましたとおりで、基本的にそのときと意見は変わらないのですけれども、その前提で、まず、5ページ目の今後の進め方について、これから範囲を特定して、それから体制をつくっていくという、この進め方については、そのとおりかなと思います。大まかに、この進め方でいいのかなと思っております。

一つ、御提案といいますか、こういう観点でどうかなと思いますのは、何か新しいものをつくって解決するというのも一つなんですけれども、今ある、お客様をサポートしている機関のそれぞれの機能ですとか、そういう役割を改めて精査した上で、例えば、連携の仕方ですとか情報共有の仕組みを変えるとか、そういうところの運用面での工夫によって解決できる部分というのものもあるんじゃないかなと思まして、その観点で検討してはどうかと思ったのが一つです。

それと、6ページ目に個別の事業者を超えて扱うべき事案の例というところを書いていただいておりますが、この内容につきましては、恐らく、類型事例といいますか、イレギュラーな中でも比較的多い案件というところを載せていただいているのかなと思しました。この辺については我々も相談窓口を運営している中で目にする機会もある内容ですので、特に類型事例として書いていただいている点については違和感ありませんでした。ただ、少し個人的な意見も入ってきますが、検討会の中で具体事例を基に検討してはどうかというのがあったと思うのですが、この内容でいいのかなというところが少し気になっていまして、私は、もう少し構造的に解決が難しいものとかというところを基に検討していくのかな

というところがありまして、その点では思っていた事例とは少し違う部分があったかなというところが、気になったところです。

ひとまず、私からの意見は、以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。

続いて、吉田さん、どうぞ、御発言をお願いいたします。

**【吉田構成員】** ケーブルテレビ連盟の吉田でございます。このたびは、このような場に参加させていただきまして、ありがとうございます。

まず、私どもケーブルテレビ連盟、苦情相談窓口はあるのですが、前回、検討会でも御報告しておりますとおり、窓口にかかってくる電話というのは1か月に数件程度ということで、あまり多くないのが現状です。対応自体も私が行っております、私が個別に対応しているところが多いのが現状です。6ページで個別の事業者を超えて扱うべき事案ということで例示をしていただいているのですが、ケーブルテレビ独自のサービスということもあって、ここに当てはまらないことも非常に多くありますので、その辺りを一緒に整理をさせていただくということで進めていければと考えております。

また、窓口については、TCAの奥田様と同じ意見になってしまうのですが、新たに組織を立ち上げるというよりは、既存で今対応している組織との連携をうまくすることによって解決できる事案というものが多くなってくるかと思っておりますので、そのような方向も含めて検討を進めていただけるとありがたいと考えております。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

続きまして、ADRにも現実に携わった経験のある実務家の立場から、まず、齋藤さんから御発言をお願いしたいと思います。その後、続いて、中込さん、御発言をお願いします。

まずは、齋藤さん、どうぞ、御発言をお願いします。

**【齋藤構成員】** 御紹介いただきました、齋藤でございます。先ほどの事務局の御説明にもありましたけど、2014年のICTの研究会の報告のときにもADRに関する議論をかなりさせていただいたつもりでありまして、少し具体的な方向に行くかと思いましたが、そこでは具体案まで議論が詰められなかったこともありまして、そのまま止まっていたというような印象を持っておりまして、今回、もう一度ここを検証し直して検討していきましょうという機会が設けられたことは、とてもうれしく思っております。今年の3月に親会のほうで国セン（国民生活センター）のADRに関する電気通信サービス関係の紛争処理

についての私が担当したものをまとめた報告をさせていただきましたし、その際にも国センのADRにおいて紛争解決上指摘できる問題点なども幾つか御説明させていただきましたので、ここでは細かい話になりますから繰り返しませんけれども、このタスクフォースで今申し上げ点についての解決が図れるような制度ができていけばいいなと思っています。

事前の事務局とのやり取りの中でもお話が出たのですが、今日御説明いただいた検討についての概要のスライドの中にはなかったのですけれども、諸外国の電気通信サービスの紛争についての状況がどうなっているかというのはいずれ教えていただきたいという願いをしておきましたが、検討されて調査中だと伺いましたので、その点はよろしく願いいたします。

それから、全体を通じて、先ほど事業者のほうの窓口を担当されている構成員のお二人からもお話がありましたけど、連携と言っていることの中身が抽象的なのでよく分からなかったもので、これから議論を進めていく中で、御提案として、今ある紛争解決機関の連携というのはどういうことをイメージされているのか、具体的に御紹介いただきながら議論が進められればいいなと思っております。

それから、進め方については、事務局の御提案のとおり、対象を絞る、主体を絞るといいですか、検討する、こういう順番で進めていくのが合理的かなと思いますので、その方向で進めていただければと思います。先ほどのように、できるところからという御提案ですので、それはそれで現実論としては適切だと思いますけれども、金融ADRの損保の紛争解決についての御紹介がありましたけど、金融ADRについては金商法でちゃんと法律の根拠を持って紛争解決のための機関が規定されていますので、もちろんそれほど重たいものが必要かどうかというのは検討する必要があると思いますけれども、金融ADRのように法律の根拠を持った紛争解決処理機関というのも検討対象の一つの目標として、これから議論をしていければいいなと思っています。

細かいことはまた、進めながら発言をさせていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、中込さん、御発言、よろしく願いします。

**【中込構成員】** 中込です。よろしく願いいたします。弁護士をしております。親会のほうで「ADRの魅力」という話をさせていただいたことがありまして、このような具体的

な検討の場にも同席させていただけることを、とてもありがたいと思っております。

資料1-3の5ページの今後の進め方(案)については基本的に賛成しておりまして、特に、事務局からの御説明の中でスモールスタートという話について、非常に現実的で、消費者のためにもなり、事業者にとっても納得できるというようなことをイメージする中では議論だけではなかなか詰め切れないというところも残る可能性が高いかと思っておりますので、まず、ある程度合意が整ったところから、小さくてもいいから一歩ずつ着実に成果を積み上げていくというようなことができれば非常に良いのかなと思っております。STEP1の取り扱うべき事案につきましては、恐縮ながら電気通信の関係はあまり詳しくないので今日の御議論を聞きながら発言していきたいと思っておりますが、もし、あまり意見がまとまらないということになるようであれば、絞り込むまでの過程で例えば幾つかの事例を中間的に検討していきながら共通認識を深めるということもあっても良いのかなと考えております。

以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。

それでは、学識経験者の立場から、市川先生、どうぞ御発言をお願いします。

**【市川主査代理】** 慶応大学の市川でございます。発言させていただきます。

私めは、情報法や競争法というものを専門にさせていただいて、このような検討の場に参加させていただいております。先ほど来御説明ありましたように、この紛争解決についてはまさに、現場で起きていること、実地で起きていることの具体的な解決というのが大事だと思いますが、私のほうから少しだけ、観点を改めてというか、広げて、コメントをさせていただければと思います。

このタスクフォースの検討は、そもそも消費者保護の観点から生まれてきたものだと承知しておりますので、原理的には消費者が事業者との間の情報の非対称性というものを被っていることをどういうふうに解決するかということで、事務局の資料のSTEP1にもあります、どの事業者でも当てはまり得る認識の齟齬、こういうようなところをきちんと対象とすべきと考えます。ただ、もう1点、最終的な紛争解決手段に、というお話が先ほど来ありますけれども、最終的な紛争解決手段を何とかして得たいということですとずっと参加してきた身からしますと、事業者視点から見てこの苦情相談処理体制というのはどういうふうに捉えられるかということも考えていくべきだと思っております。2点ございますが、1点は責任分解点を明らかにできるというところでありまして、先ほど齋藤先生が第

27回の親会のほうの御議論のことを言及いただきましたけど、その中でも、セット販売が多いとか、取引が複合的で責任がどこにあるか分かりにくいとか、事実関係の確認が容易でないというような指摘がありました。これは、消費者から分かりにくいというだけではなくて、事業者間で、責任の所在はプロなら分かるのに、という世界でありますから、きちんと明らかにすべきというのは、多分、事業者の視点からも必要なことではないのかなと考えております。

もう1点は、これも親会のほうで指摘があったことですが、IoTサービスの進展に対応できるということもございます。これもかつて齋藤先生の御報告にございましたが、新しいサービスが出てくるとADRには対応できない難しさがあるということで、専門知見が必要だというお話として国の相談処理体制について言及がなされていましたが、これは逆に言いますと、新しいサービスが出てきても、適切な苦情相談処理体制があれば、消費者にとっては最終的に、ある程度の規制・制度の穴を抜けてしまった「何か」があったとしても、その安全網があるというふうになります。電気通信事業法が言うております、公正な競争と利用者保護という両輪でもって、国民の基本的なサービスになっております電気通信市場を質の高い競争でやっていくというところに導けるということだと思いますので、これは、事業者視点からしても、この市場を変に荒れたものにならないためにも大事なものかなと思っております。

以上の2点、責任分解点を明らかにできるということと、先に何か分かりにくい新しいサービスが生まれたとしても解決できるということは、事業者視点から見ても意義があることなのではないかと思えます。

最後に1点、先ほど、齋藤先生から御指摘がありましたが、かつて私は、総務省からも御説明ございましたけど、検討会で、ADRに入ることを電気通信事業への参入に義務づけている英国の話をししたことがありました。今回、もう一度、当局の政策レビューなどを見返していたのですけれども、こうものが置かれると、事業者の主張がきちんと通るといいですか、規範的にこの辺りは消費者の問題ですということがはっきりしたり、先ほど金銭の支払いの話が出てきましたが、裁判外の一定の規範が定立してきたりということになったり、あるいは、事業者がIRやアニュアルレポートで、これは消費者満足につながるものだと紹介したりという形で、もちろん国によりますが、だんだん全体としての底上げが進んでいったりしますので、そういうところにも目を配って議論ができればと思っております。もちろん我が国には我が国の事情がありますので、一番いい形になればと願っておりますし、それに

少しでも貢献できるよう、頑張りたいと思います。よろしく願いいたします。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

これまで、構成員の皆さんから、それぞれの立場から、非常に意味の重いといいですか、非常に考えさせられるべき点を指摘しながら、御意見をいただきました。私も若干発言をさせていただきますと、まず、齋藤さん、あるいは市川さんもおっしゃられたのですが、法的な根拠をはっきりさせるべきだというのは私も同感ですけれども、冒頭、事務局からありましたように、やや抽象的かもしれませんが、事業法の二十七条で紛争処理義務がうたわれておりますので、それを一つの根拠として具体化する何らかのものはあったほうがいいのかという印象をまず持ちました。

それからもう一つは、今後の進め方ですけれども、扱うべき紛争のスコープをきちっと絞る、ないしは明確にするということは、私も大賛成であります。最後に市川さんからありましたように、非常に専門的な分野でありますので、これは事業者のほうの中身をよく知っているという問題で苦情・不満が出ることもあるでしょうし、あるいは、サービス契約を通じて紛争が出てくるということで、これは法律家に任せるほうが良いというような問題もありますので、その辺のスコープをしっかりと絞るというのは必要ですし、現在、既にスタートしている、事業者団体が用意している苦情処理ないしは相談体制ときちっと連携していくようなものを考えていくというのは、非常に重要であろうかと思えます。第三者性を持った機関をつくるというのは、実は、消費者のためだけではなくて、事業者のためにもなるということを意識しておく必要があるだろうと思えます。これは、市川さんがおっしゃったように、ニュートラルな、中立の立場から規範的な考え方を持って処理をしていくということは、双方に、消費者にとっても、事業者にとっても、よりルールがはっきりするという意味でいい結果になっていくんじゃないかと思えます。その意味で、苦情処理、紛争解決のための手続というのが具体的に構築されようとすることは、非常に意味があると思えます。ただ、こういう新しい分野で始まるわけですので、まず、小さく産んで大きく育てるというのは非常に現実的な考え方で、私もその考え方に賛成したいと思います。今後、皆様方の議論がさらに深められるということを期待して、取りあえずは発言とさせていただきます。

以上、皆様方の御意見いただきましたが、それぞれの御意見について、相互にコメント等がございましたら、自由にディスカッションしていただきたいと思えます。どうぞ、発言を御希望の方は、チャット欄で御合図いただけたらと思えます。いかがでしょうか。

それでは、長田さん、どうぞよろしく申し上げます。

**【長田構成員】** ありがとうございます。長田です。先ほど奥田さんがおっしゃっていましたが、6ページの扱うべき事案の例（案）のところなんですけど、例えば、MNPで電話番号を喪失したという具体例のところに「事業者のミスがあり」と書いてあるわけで、そういうことも解決が困難な事例になってしまっているのが現状なのかどうかというところを、現場をよく御存じの方々に教えていただきたいなと思っています。相談の解決が非常に難しいケースというのは具体的にどういう感じのものなのかは、この事例を見て、これで解決しないのはおかしくないですかというような事例がいっぱいあると思うので、もう少し整理が必要かなと思いました。

以上です。

**【新美主査】** まずは、事務局、こういうことについて挙げた、何か理由はありますか。よろしいですか。

**【渋谷消費者行政第一課企画官】** この事例は、MNPでございますので、二つの事業者に必ずまたがるものでございます。ですので、一方の判断だけでは解決に至らないということで、実際にいただいているお声でも、例えば、喪失したとしても、移行先ではどうすることもできないので、移行元に言ってくださいというような対応が散見されるところでございます。ですので、こういった事例は、まさに個別の事業者では対応が完結しないということで、個別の事業者を超えて扱うべき事案の例として挙げさせていただいたものでございます。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

長田さん、よろしいでしょうか。

**【長田構成員】** 例に挙げた理由は分かりましたけれども、そういうことも移行元のところで解決できなかったのかなと思ったということで、先ほどから先生方もおっしゃっているように、新たな組織をつくって取り組まなきゃいけない具体的な例のイメージが少し湧くといいなと思っていて、例えば、国センADRなんかで和解不調になっているものについて、公表されているものはいっぱいあると思いますので、そういうものをひもといいて、この業界として何ができるかというのを専門の先生方にいろいろ御意見いただけるといいんじゃないかなと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。今の議論と絡んで申し上げますと、消費者にしてみると、どんな紛争は個別の事業者では解決できないかどうかというのが分からないというところもありますので、紛争の類型によって窓口を縮めてもいいのかどうか。具体的に扱う事例については、事業者とのやり取りをまず最初に置いて、それから紹介するというのを原則にするとか、何とか考えた上で目的の絞り方というのを用意する必要があるのかなと思いました。実際に扱うのは、紛争を絞ることは必要だと思いますけれども、絞り方を消費者に任せない方法を考える必要があるのかなと思いました。

それじゃあ、中込さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【中込構成員】 中込です。よろしくお願いします。木村さんだったと思うのですが、冒頭の御発言の中で、消費者相談の現場の中でのお話の中で、消費者が事業者に返金を求める場合の基準づくりというようなことが一つ検討できればというお話があったと思います。僕自身も、ある程度具体的なイメージを持てるような事例を少し、議論のたたき台というか、例えば、こういう事件では、消費者側はこういう主張をして、事業者は別の主張をしていたと。似ているけど違う事件では、そもそも消費者の申出内容自体が違って、例えば、1件目では解決できた方法が2件目では使えないみたいなことで、ある程度、事案のもう少し具体的なイメージみたいなものを持つことの中で、具体的なこういう事件では基準はこうなると、逆に似ているようでも違う事件では基準は変わってくるみたいな話ができれば良いなと思っています。それと同じ趣旨なのか、それとは少しニュアンスが違うのかという辺りを含めて、もう少し消費者相談の現場でのお考えなどを教えていただければと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

今の点について何か御発言、ほかのメンバー、あるいは事務局でございますか。後でまた出してもいいし。

それでは、木村さん、御発言、お願いします。

【木村構成員】 木村です。今、中込先生から御質問ありましたけれども、消費生活センターに入ってくる御相談のほとんどは、解約したい、返金してほしい、支払いたくないという御相談です。そもそも勧誘時の問題があって、意に沿わずに契約してしまったので、やむなく解約するけれども、解約違約金、工事費、端末代、そういうものを支払うことに納得ができないというものもございます。そのほかに、契約した覚えはなかった、または解約した

つもりだったのだけれども、何年もたって請求に最近気がついた、返金してほしいという御相談も、少なからずございます。相談現場としても、全額返金は多分難しいであろうと思っております。そういう場合に、ある程度の基準があると、消費生活相談の現場では、例えば、基準ではこういうふうになっているというお話ができるので、基準はある程度、つくっていただけるとありがたいと思います。

あと、もしお話ししてよければ、今、こんな相談が入っていますということもお話したいのですけれども、新美先生、それを話してよろしいでしょうか。

**【新美主査】** 大丈夫です。まだ、時間には多少余裕ありますので。

**【木村構成員】** それでは、ざっと、どんなような御相談が入っているかをお話いたします。例えば、スーパーの軒下で端末を廉価で売っていました。安いと思って購入してしまったのだけれども、オンライン専用格安プランの設定できないというような御相談。あと、高齢者の方がスマホを買いにいったところ、据置き型Wi-Fiルーター等々を勧められて何年もたってから、必要じゃなかった、解約したいという御相談。電話勧誘販売や訪問販売で、マンションやアパートで光回線を設置することになったと誤認するような勧誘があって、必要のない光回線を契約してしまうというようなケース。モバイルWi-Fiルーターの通信障害の御相談。あと、大手光回線を使っていらっしゃいますか、インターネットを使っていなければアナログ戻しをするとお安いですよと言って、実際には大手光回線とは全く関係のないサービスの契約を勧める。何々キャリアをお使いですか、補償サービスにお入りですか、お入りでないのだったら補償サービスが必要ですよと言って、キャリアと全くない補償サービスを勧める、もらえるはずだったキャッシュバックがもらえないなど。今言っただけでも非常に多岐にわたっているので、これをどうやって絞っていくかは大変難しく、かえって皆様を混乱させてしまったかと思います。でも、こういう勧誘やトラブルにより解約したい、支払った代金を返金してほしいという御相談が入っています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。紛争の多様性というのは、今後議論していく中でさらに詰めていきたいと思います。

続きまして、齋藤さん、御発言をお願いします。

**【齋藤構成員】** 齋藤です。意見と、質問と、少し述べさせていただきます。

先ほど最初の機会にお話ししましたが、今現在存在している相談窓口機関の連携の話が先ほど出てきておりましたが、これまで具体的に、例えば、ケーブルテレビ連盟さんとか、

TCAさんとか、携帯電話の販売店の団体等にも苦情処理の窓口はありますが、相互に、これらの連携についての御検討なり、議論なり、あるいは問題提起で意見交換なり、こういうことをされてこられたことがあるのかどうか、そこを教えていただければと思います。もし連携に係る具体的な内容や方向性についての御議論があったのだとすれば、どういうものだったのかということがもし分かれば、教えていただけると参考になるかなと思います。これが質問としての一つ目です。

それから、今、木村さんのお話の中にもありましたし、私も国センADRの報告などをした際に、この分野は、端末の取引と、それを利用してサービス提供されるという電気通信サービスの持っている特質、どうしてもここは切っても切り離せないというのがあって、そういう意味では、ADRの対象をどこまで含めるかというところにはかなり悩ましい判断が必要になってくるのではないかと思います。平成29年改正でモバイルについては物の売買とサービス提供を切り離そうという方向で法制度が新しくなりましたが、パソコンとISPのサービスの関係、あるいはパソコンとソフトウェアのサービスの提供の関係と分けて、あちらの取引はあちらの取引、こちらの取引はこちらの取引とならないのが、どうしても電気通信サービスの提供の問題だと思います。

それから、先ほど、中込先生でしたか、責任分解がはっきりしないのがこの取引の特徴とご指摘がありましたが、だとしますと、どこかで切り分けをすとしても、責任がどの範囲でどちらにあるかということがはっきりしないような問題の解決のために、ここで線を引いちゃいますよというやり方がいいのかどうかというのも、かなり大きな議論になるのではないかなと思います。

それから、二つ目の意見ですが、今回、紛争解決のための制度をどうするかとか、その在り方、進め方をどうするかという議論なんですけれども、ADRの報告の中でも具体例として紹介させていただきましたが、事業者側がこういう場で紛争を解決することについてどのように受け止めるか。この受け止め方は事業者によっても随分違いがありますし、事業者によっては、個別紛争解決だということがなかなか御理解いただけなくて、全体との関係で例外は認められないという、かたくなな姿勢をお取りになる事業者さんも、私が経験した限りでは過去にはありました。制度の問題もあるのでありますが、それに対する、認識といいますか、理解といいますか、事業者全体として、あるいは個々の事業者さんにおいて、ADRによる紛争解決がどういう意味を持っていて、事業者にとってもメリットがあるし、社会全体としても必要かつ重要なことなのだと。だから、この場における、こういうルール

に基づいた解決というのが必要なんだと。そういう認識といたしますか、御理解を醸成するための方策等もぜひ、議論をしていただくだけではなくて、事業者さんに御理解いただきたいなと思っています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、最初の質問の部分について、T C Aの奥田様、ケーブルテレビの吉田様のほうから、何か情報がありましたら、いただきたいと思います。よろしく申し上げます。

**【奥田構成員】** T C Aの奥田です。よろしく申し上げます。質問、ありがとうございます。ほかの団体さんとか相談窓口さんと定期的に意見交換・情報交換をしているというのは、今のところありません。その辺を、これを機にいま一度、連携の工夫で何か解決できる方策があるのではないかとということで、御意見をさせていただきました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

吉田さん、いかがでしょうか。

**【吉田構成員】** 奥田様同様、ケーブルテレビ連盟として、ほかの団体様と話し合いですとか、情報共有というのは、現状、しておりません。最近、苦情件数は大分減ってきているのですけれども、一時、苦情件数が多いときは、ケーブルテレビ連盟の本部から、全国にあります支部、11支部ありますが、こちらには、各地の消費者生活センター様に出向いて苦情相談の傾向ですとか件数を共有して、そこについて対策をするようにという取組をしていたことはございます。ここ四、五年は、苦情件数も大分減ってきて、そういった取組ができていけませんので、これを機にまたそのような取組も始めていければと考えております。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

齋藤さん、御質問のほうについては、お答えいただいたということですのでよろしいでしょうか。

**【齋藤構成員】** ありがとうございます。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。

私からも少し、今、皆さんの御議論を伺ってきて意見がありますので、一言、二言、申し上げます。

まず第一に、扱うべき案件の範囲をどうするかということですが、木村さんの話や齋藤さんの話を伺いますと、今挙がっているだけでは少し狭過ぎる点があるのかなと

思います。要するに、事業者が特定されても当事者の話合いではちがいが明かないというよう  
な場合には、これは個別の事業者の問題ではあるけれども、中立第三者の仲裁といいますか、  
判断を仰ぐということが必要になってくるだろうと思います。その意味では、スコープにつ  
いても検討する余地があるなと考えました。

それから、システムの点ですけれども、いろんなADRシステムがありまして、事務局か  
ら出していただいた、そんぽADR、一応、包括的に見るとあのおりなんです、損保が  
扱う金融商品というのは非常に多岐にわたっておりまして、例えば、交通事故も自動車保険  
で扱っておりますけれども、交通事故に関する紛争というのは、そんぽADRでは全体のご  
く僅かしか扱ってなくて、その多くは、日弁連の交通事故相談センターや、あるいは交通  
事故紛争処理センターのほうに委ねているということになります。そうすると、そんぽAD  
Rの中身のうちのある意味で交通事故に関する第三者性というのは、他の公益法人に委ね  
ていると。そういう側面もありますので、どういう仕組みにするのかということも、いろん  
なタイプのところを見ながら議論をしていく必要があるなと思います。ただ、そのときに注意  
しておく必要があるのは、そういった第三者性を持った公益的な組織と業界の相談処理組  
織との間では、常に密な意見の交換、連絡がなされているということは押さえておく必要が  
あるだろうと思います。もしも我々がどういう体制を考えるのかということになれば、そう  
いった業界の用意した紛争処理体制と設置しようとするADRはどのような連携を取るのか  
ということも視野に入れて議論をしていく必要があるだろうと思います。

皆さんの御意見を伺って、一言、二言、発言させていただきました。

ほかに御意見ございましたら、どうぞ御発言いただきたいと思います。

市川さん、どうぞよろしくお願いします。

**【市川主査代理】** 市川でございます。先ほど齋藤先生がおっしゃった、事業者の認識の  
お話について、賛成するというので発言させていただければと思います。

少しだけ英国のお話をしましたが、当事者、事業者で言いますと、齋藤先生が御指摘のよ  
うに、この話はどう受け止めればいいのかだろうというのが素直に事業者視点で起きるとこ  
ろでありまして、英国の例を見ていまして、こういうことを全体でやっていくこと、当局  
も政治もみんなそうでしたけれども、こういうふうに解決していくことの認識の醸成とい  
うのは、実は言葉にしにくいのですが、これが非常にきめ細かにやられてたということは銘  
記すべきかと思います。日本であっても、他のところもそうだと思うのですけれども、この  
辺りをきちっとやっていかないと、ここにつくりました、後はよろしくということではなく

て、こういうふうにやっていくことで全体としてよくなっていくというような認識を事業者のほうにもしっかり持っていただくことが大事だと思います。だからこそ、規範というのはまさにそうだと思いますが、裁判外であっても、こういう形でと定まっていくということは、英国の事例を見ている、裁判外で定まり、最終的に裁判でもそのような話に従っていくというようなことも見られておりました。このような話については、議論をするときに割と忘れられがちなんですけれども、まさに実務をやられている齋藤先生の御指摘のとおりだと思いましたので、私も賛成だということでコメントいたしました。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それじゃあ、木村さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村です。今回、相談体制をつくるという点で非常に難しいと思ったのは、全員が入っている業界団体がいないということです。そんばADRの場合は、全社が損保協会の会員ですので、話合いもスムーズにいくと思うのですが、TCAで何年か前に相談室をつくる時にも議論があったと思うのですが、大手の事業者さんは自分のところに相談体制を持っていて、きちんとやっていますという自負をお持ちだと思うんですね。でも、いわゆる会員外のトラブルが多いのに、誰が対応するのかという議論は今後も必ず出てくると思います。ただ、私がやっていただきたいと思っているのは、例えばモバイルWi-Fiルーターの通信障害のように、廉価だけれども多数のトラブルになった方がいて、消費生活センターが事業者へ連絡しようと思っても、電話が通じない。またそこに多分、BtoBの問題も私たちの知らないところで発生しているだろうという場合に、先ほど齋藤先生たちがおっしゃったように、誰がどこまで責任を持つのかという、消費者側からは見えない点も明らかになって、解決がはかれると、消費生活相談現場としてはとてもありがたいと思っているので、会員以外のトラブルも含めてスモールスタートしていただくと、とてもありがたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに、御意見ございませんでしょうか。

今の最後のアウトサイダーについて、要するに業界団体に加盟していないものをどうするかというのは、今後、議論の中でしっかりと詰めていきたいと思っています。

中込さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【中込構成員】 中込です。よろしくお願いします。

今、幾つか議論が出ていて、例えば、消費者が、Wi-FiルーターならWi-Fiルーターということで御相談があるときのこととして、先ほども少し申し上げたのですが、できれば、数多い御相談事例の中から、比較的似ているものが多いようなグループを少し整理していただいて、例えば、このようなグループは、結局のところ、事業者の問題があるんじゃないかと。例えば、仮に訴訟になれば損害賠償責任はあるものはどういう類型だとか、逆に、消費者のほうが出てくることはそれなりにあるけれども、法律的には、これはむしろ消費者の誤解であって、無理じゃないかということについては、例えば、何が理解されていないのかみたいなこと。一番のボリュームゾーン、ADRで扱うことをイメージするとすると、中間的な、仮に費用のことを無視して裁判をやるとしても、どういう結論が出るかは簡単には予測できないような、事業者側にも問題ありそうだけど、消費者側の期待というか、要望にもかなり無理があるような、割合的に解決すべき場合とか、具体例を少し見ながら、そういうものとのバランスで、仮にADRをつくるとしたら、例えば、どういうことがあるのかとか、既存の組織の例えばこういう部分を生かすとか、仮に新しい組織をつくるとしても割と小さいもので、あとは既存の活用でいけるのかとか、ということもあるのかなと思っています。電気通信の紛争の特色というか、そこで必要とされる専門知識にどういうことがあるのかについて、僕自身、あまりそういう知識がないものですから、実際の紛争で、どういう苦情があって、逆に事業者はそれにどういう説明しているのかみたいなことが少し御用意いただくと、紛争の処理のいわゆる基準も見えてくるかと思います。そうすると、こういう紛争が一定数あるとすれば、こういう組織は最低限必要であろうとか、そういうふうな形で解決すべき事案とあるべき組織論みたいなことを行ったり来たりしながら議論できると良いと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。そういう意味では、具体的にどんな紛争がどういう形で現れるのかというのは非常に重要な資料となりますので、その点は今後の議論の中で提供していただくということにしたいと思います。

ほかに、御意見、御発言、ございましたら、どうぞ御合図ください。

よろしいでしょうか。ほぼ、皆様方からの御意見は出尽くしたようでございますので、これくらいで今日の議論は収めたいと思います。いろいろな御意見を賜りまして、今後の議論の焦点ないしはポイントが大分浮かび上がってきたかと思います。これを基に事務局のほ

うでさらに整理して、次回の議論のポイントなんかを整理していただきたいと思います。

それでは、事務局から、次回のスケジュール等について、御案内、よろしくお願いします。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。第2回会合の日程・場所などにつきましては、調整の上で、別途、事務局から御連絡させていただきますので、よろしくお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。

第2回の会合、非常に興味深く待ちたいと思います。また、皆様方の今日以上の御発言を期待したいと思います。だんだんと問題点が明らかになると同時に具体的な姿が出てくるような、そういう期待を抱かせる議論だったと思います。

これで第1回を終了したいと思います。本日は、お忙しい中、どうもありがとうございました。これにて失礼をいたします。どうもありがとうございました。