

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2回）

令和3年12月7日

【新美主査】 それでは皆さん、こんにちは。本日もお忙しい中、お集まりいただき、ありがとうございます。ただいまから消費者保護ルールの在り方に関する検討会の下にある苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースの第2回会合を開催いたします。まずは議事に入ります前に、事務局から資料の確認等お願いしたいと思います。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。本日の配布資料につきましては議事次第に記載のとおり、資料2-1から2-3までとなっております。不足しているものがございましたら事務局までお申し付けください。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは議事に入らせていただきます。本日は事務局からの苦情相談処理体制の在り方に関する検討事項について御説明を頂き、その後、2名の構成員の方からそれぞれ10分から15分程度御報告を頂いたうえで質疑応答あるいは意見交換に移りたいと存じます。

それではまず、事務局から苦情相談処理体制の在り方に関する検討事項について、御説明を頂きたいと思います。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。それでは資料2-1について御説明いたします。

苦情相談処理体制の検討について（1）対象とすべき事案について、でございます。本第2回では対象とすべき事案をテーマとし、次回第3回は具体的な運用体制をテーマとしてそれぞれフリーディスカッション形式での開催としたいと考えております。

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。まず、はじめに、第1回タスクフォースにおける主な意見について振り返りをいたします。なお、第1回では体制についての御意見もありましたが、今回は対象とすべき事案関連に絞っております。

まず、当事者の話し合いではらちが明かない場合を入れるべきではないかといった御意見がありました。踏まえまして、本資料の3ページ目に具体例を追加いたしました。

次に国センADR等で和解不調になったものを分析してみてもどうかという御意見があ

りました。御意見を踏まえ、当事者の話し合いでは解決が困難な事案の具体例を国センADRの和解不調事例から抽出しております。

3つ目、構造的に解決が難しいものを基に検討していくべきという御意見がありました。

4つ目、ケーブルテレビ特有のサービスも一緒に整理するべきという御意見がありました。

5つ目、消費者トラブルの大半は、金銭の問題であり、返金交渉の際、事業者ごとの基準が明確ではない。したがって事例を積み上げ、基準を構築し、効果的・迅速に紛争解決をするべきではないかといった御意見がありました。

6つ目、こちらは紛争事案特定の方法といった観点ですが、比較的類似する事例が多いグループを整理し、実際の苦情内容と事業者の説明を整理することで、一定の基準が見えてくるのではないかとといった御意見がありました。

7つ目、下から3つ目でございますが、電気通信サービスの構造的な問題として、セット販売が多い、取引が複合的で責任の所在が不明確、事実関係の確認が容易ではないところが特徴との御意見がありました。

8つ目、下から2番目でございますが、電気通信分野は端末の取引と、それを利用したサービスが切っても切り離せない場合があり、どこまでスコープに含めるかの判断が必要という御意見がありました。踏まえまして、最終ページに電気通信分野のレイヤー図を参考として掲載しております。

最後でございますが、既存の団体などの紛争処理手続を経た事案にするなど、扱う紛争を絞る方法を考えることが必要との御意見がありました。

次のページでございます。右肩2ページ目でございます。苦情事案の分類（案）でございます。こちらは事務局として、個々の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、発生事象別に例示したものでございますが、第1回にて御紹介しました具体例に加え、国センADRの紛争事案から赤字の事例を追加しております。具体的に申し上げますと、上から3番目、解約忘れ・解約の誤認では、例えばインターネット回線契約とプロバイダ契約が別と認識せず、後者が解約できておらず、長年利用料を支払い続けたといった事例を追加いたしました。また、1か月間無料ということで付帯したオプションを自身で解約しなければならない認識がなく、長年利用料を支払い続けたといった事例を追加いたしました。

次に、利用者と事業者の認識の齟齬により生じたトラブルでは、タブレットを無料と思い

契約したが、後日有料と判明し解約を申し出たところ端末代の請求があったといった事例を追加いたしました。

3 ページ目を御覧ください。こちらが今回追加しました当事者の話合いでは解決が困難なものでございます。具体例はいずれも国センの紛争事案から抽出しております。

まず、国センで不調に終わった事案から見ていきます。こちらは納得感なく、平行線で終わった事案でございます。1 つ目は通信契約を締結したが、圏外であり、解約を申し出たら解約料を請求されたといった圏外に関わる紛争でございます。

2 つ目、3 つ目はイレギュラーな事案でございます。2 つ目は荷受け代行の副業ということだったが、自分名義で勝手に複数社との端末契約が判明、6 社中 4 社は取消しに依じてくれたが、残りの 2 社は応じずという、事業者によって対応が分かれる事案です。

3 つ目は高齢者が同行者と携帯電話の解約手続きに行ったはずが、同行者が新規の契約をしてしまい、料金の支払い義務はないと主張するものです。

4 つ目は広告で強いアピールがあり、通信契約を締結したが、利用料制限を実施されたため、違約金免除での解約を申し出たものです。

続いて国センの和解事案から見ていきます。こちらは一定程度、納得して和解請求した事案でございます。

1 つ目はタブレット関係でございます。販売価格に認識の齟齬があり、返品や支払い請求の取下げを主張しています。

2 つ目はいわゆる圏外系の事案で、違約金なしでの解約を主張しております。

3 つ目は、比較的専門知識が必要な事案かと思いますが、光回線の回線工事に際し、施工業者が光配線分岐装置と光信号変換装置の間の接続済みのケーブルを入れ替えただけなのに、屋内配線新設の工事費が発生するのはおかしい、差額の返還を求めるという事案でございます。

最後が光回線のオプションの返金を要求する事案でございます。本事例は同種の事案が複数あり、いずれの事案も、事業者側は 3 か月分返金を主張したものの、全額の返金で和解しております。

4 ページ目から 5 ページ目を御覧ください。こちらは前述の具体例について、発生段階別、つまり契約の誘因時、締結時、履行時、終了時（解約時）、と異なる切り口で分類したものでございます。

こちらを見ますと、やはり紛争事案は誘因時、つまり勧誘を受け、意思表示をするところ

までと、契約締結時の事例が多いということが分かるかと思えます。以上、事務局で取り扱うべき苦情事案の分類を修正したものを説明いたしました。構成員の皆様方には、取り扱う紛争の範囲として、過不足がないか等、御意見を頂きたいと思っております。

【新美主査】 はい、どうもありがとうございます。それでは、ただいまの説明がありました事項につきましては、後ほど御議論いただくということにしたいと思います。

まず、構成員からの報告に移りたいと思えます。奥田構成員から、T C Aの相談窓口の受付状況と、苦情縮減に向けた取組について御報告を頂きたいと存じます。どうぞ、よろしくお願ひします。

【奥田構成員】 T C Aの奥田です。それでは私からT C A相談窓口の受付状況と苦情縮減に向けた取組について、資料2-2に基づきまして御説明をさせていただきます。

今回、まず発表の機会を頂きましてありがとうございます。今回、相談窓口の受付状況とT C Aの取組と併せて、このタスクフォースに関する意見も言わせていただきたく思いますのでよろしくお願ひします。

1 ページ目を御覧ください。はじめに、のところで3項目書いていますが、相談窓口と苦情縮減に向けた取組につきましては、ちょうど1年前の検討会で報告した内容をアップデートしたものを報告いたします。

あわせて今回、タスクフォースに関する意見という構成になっています。

3 ページ目を御覧ください。T C A相談窓口の概要ですが、こちら2015年4月20日に開設いたしまして、今6年半営業しているところです。T C A会員事業者が提供するサービスと、御利用者様からの相談を受け付ける専用の相談窓口として開設いたしました。

4 ページ目を御覧ください。主な相談内容ですが、1つは会員事業者、T C Aの会員事業者が提供するサービスに関する相談を行った上、事業者への取次などを行う機能と、2つめは、サービスに関する一般的な相談ですとか、業界ルールに関する問合せについて、サポートをさせていただくという機能を持っております。下のところにイメージ図のほうを記載しております。

5 ページ目を御覧ください。受付体制ですが、実際に電話で対応させていただいているコミュニケーターは消費生活アドバイザーの有資格者ですとか、キャリアのコールセンターでの経験者を基に構成しております。

受付時間につきましては、開設当初10時から16時半で運営していたものを、今は9時半から17時ということで運営させていただいております。

6 ページ目を御覧ください。受付状況について6年半分の推移をお示ししております。受付件数が2020年度まで順調に増えてきておりまして、我々としては、まずは認知向上の観点から、全体件数は増やしていこうということで取り組んでまいりまして、2021年度上期時点で、今5,000件程度受付をしているところです。

こちらが、上期だけで比較しますと、2020年度と比べて、大体1.4倍ぐらいに増えていまして、今年度特に顕著に増えているところです。それを踏まえて、応答率を維持できるかというのが1つ課題としてはあるのですが、今のところ96%ぐらいということで、目標の90%は保っているところですが、今後のコール数等にも対応できるように引き続き検討していきたいと思っております。

7 ページ目を御覧ください。苦情比率の推移ですが、件数合計では増やしていくことを目指して活動していますが、中身の苦情の比率というところで、実際の通信サービスに関する苦情の動向を確認しております。

この比率につきましては、相対比率で言いますと、開設当初から、2015年度から、低減傾向ということで、一定の効果にはつながっているのかなという認識をしております。

とはいえ、この件数としては上期で1,800件程度ということで、一定数の数を頂いているのも事実でありますので、引き続きしっかりと分析をしながらお客様サポートのほうをしていきたいと考えております。

続きまして8ページ目と9ページ目で、相談内容の内訳のほうを示しております。8ページ目で事業者団体別と役務別の内訳を示しておりますが、特徴としまして2020年度は、2019年度に比べまして事業者団体別で言いますと、TCAの構成比率が少し増えてます。前回70%程度だったのが、ここは増加傾向かというところです。

役務別につきましては、移動と固定と通信以外が6対3対1ぐらいというのは、2017年度ぐらいからずっと変わらない傾向ですが、少し移動通信が増加傾向かというところです。

相談内容の内訳、9ページ目ですが、携帯電話につきましては、これは半年ごとのモニタリング会合などでの報告させていただいているところですが、やはり料金に関するところが一番多くて、次いで商品・サービスに関するところとなっています。

FTTHの光のインターネットにつきましては、少し特徴があったのが、今まで販売勧誘に関するところが一番多かったのですが、2020年度につきましては、通信品質に関するところが、販売勧誘よりも増えているということが特徴としてありました。受付状況は以

上です。

続きまして、苦情縮減に向けた取組ということで、11ページ目を御覧ください。我々のほうで、TCAの組織の図をこちらに記載しておりますが、TCAの協議組織の中の消費者支援委員会というところの下に、苦情相談対策検討部会というのを設置いたしまして、こちら、下の図で書いていますとおり、2014年の10月に部会を立ち上げまして、2015年からTCA相談窓口を運営していくための部会として設置いたしました。あわせて、相談窓口の受付状況などを踏まえたいろいろな検討をしていくというところで活動しており、現在12社で活動しているところです。

事前に事務局から、どういうメンバーで構成されているのかななどの御質問がありましたので、こちらに記載しております、大体毎回、会議をするときは30人ぐらい参加しています。また、2020年度で部会9回、それとその下にワーキングということで、例えば携帯電話に関するテーマであれば、MNOで開催という形で、関係事業者で開催するワーキングなどがありまして、それを8回開催しているというところでございます。

12ページ目を御覧ください。相談窓口との関連の図の業務フローを図にしているものになります。部会としては、受付、分析、対策という機能がありまして、基本的には相談窓口の受付状況について、タイムリーにその内容を事業者のほうにフィードバックしていくというところを心がけて運営をしているところで、各事業者に関する問合せ状況につきましては日次で事業者のほうにフィードバックをしております。

内容によって、必要に応じて取り次いだ案件については、原則翌日対応、翌日までに対応する、対応結果についても報告を頂くというところで、事業者との業務フローについては、ここで細やかに、スピーディに回していっています。

それら1か月分を蓄積したものを相談窓口から私のほうに報告をもらって、それを全事業者に共有すると、個別の事業者ごとに特徴があった場合には、その事業者に関する情報を併せてフィードバックをして、それを基に、各事業者で改善に生かしていくというところ です。

最後の対策の機能のところにつきましては、相談窓口のデータと併せて、モニタリング定期会合での指摘内容などを踏まえながら、事業者団体として対策を検討していくものを検討して、対策を作っているというところでございます。

その事例を13ページ目、14ページ目のところに付けていますが、こちらは、モニタリング会合などでも何度か報告をさせていただいているもので、MNOの高齢者へのより丁寧

寧な対応に関するもの、あとはF T T Hの書面送付後の後確認、この辺を実際に事業者団体の取組として発信をしているというところでございます。

取組内容につきましては説明を割愛させていただきます。

続きましてタスクフォースに関する意見ですが、我々の活動も踏まえながら、消費者保護検討会の議論などを聞いていて、我々として検討課題ですとか、対策の方向性としてまとめたものとなっております。

まず16ページ目を御覧ください。こちらが検討課題の全体イメージですが、検討会での議論を聞いていて、本当に解決が特に難しいなと思っていたところを書いておりまして、まず内容の深さというところと、対象範囲の広さという2軸で考えたときに、議論の中で専門性が高くて、専門知識が必要とされて、なかなか解決が難しいですとか、事象を紐解くのが難しいという話があったかと思えます。

他方、対象範囲の広さという観点では、いろいろな事業者が電気通信分野にも参入してきて、例えば団体非会員の問題であったり、そもそもそのサービス提供をどういう形で、サービス提供が多様化して、どういう形で提供されているのかが分かりにくいという話ですとか、さらには電気通信分野を超えて他業種との複合事案があって、なかなか範囲を、責任分界点が難しいですとか、そういう話があったのかなと。

あと、市川先生からも御指摘があったと思いますが、これらが5GとかIoTによってさらに深さ、広さ両方の観点で課題がさらに広がっていくのではないかと私たちは捉えており、その中で特に気になっている点を①、②、③というところで記載しておりまして、1つはこれまでの課題で言いますと、利用者から見た中立性の確保というところが重要なこと。2つ目が対象範囲の広さの観点で言いますと、統一的な処理体制というところをどうやって作っていくのかというところ。それと3つ目、専門性というところ、ここは我々が一番知りたいところでして、具体的にはどういう専門性のことなのかな、というところの深堀が必要ではないかと考えております。

それらを踏まえまして、17ページ目のところで、TCAとしての意見と、あと検討の方向性を記載しております。まず意見のところですが、前回、私、1回目のタスクフォースのときに、構造的な案件も扱わなければいけないのではないかというコメントをさせていただいたのですが、16ページ目でお示ししたとおり、やはり課題がいろいろと多く難しいなというところがありますので、やはり機関設置ありきというよりは、課題の明確化と、検討の方向性についてまず議論したいなと思えます。

関連ですが2点目で、このタスクフォースの目的としてはより効果的に消費者トラブルを解決していくための、体制を考えるということだと思いますので、今発生している、どういう事案を、どういう優先順位で解決していくのかというところを、まず検討したほうがいいのではないかと考えています。

検討会を聞いている限りでは、専門性を必要とする事案というところが、優先度が高いのかなと思っていたのですが、事務局さんから今回、いろいろと具体事例なども挙げていただきました。我々として幅広く検討する機会にもなりまして、その中に類型的な事例ですとか、複数事業者と関わる事例、あとは解決に至らない事例、それぞれがあると思いますが、それぞれどれを解決するかによって、解決に向けたアプローチの仕方というのは変わってくるものと考えております。

それと、3点目ですね、こちらはこれらを踏まえまして、体制を考えるに当たっては、当たり前の話ではありますが、利用者から見た中立性とか利便性というところが、重要になってくると思いますので、この観点を忘れないように検討していかないといけないと考えております。

それらを踏まえまして、こういう方向性で検討してはどうでしょうかという御提案が最後のところですが、まず、検討会の中であった専門性ですが、具体的にその必要とされている専門性がどういうものなのかを明確にした上で、その専門性を有する機関、持っている機関から専門性を必要としている機関に対して、支援とか連携というところをすることで解決できないかというのが1点目です。これが前回、私が既存の機関同士の連携で解決できないかという観点の1つ目となっております。

それと、2点目と3点目ですが、もう少し、その課題の中身を、事案の中身を細分化して見る必要があるかなと考えていまして、ICT関連の各レイヤーの、その消費者トラブルの発生状況、あとは団体非会員さんに起因する事案ですとか、電気通信分野との複合事案というものがどういう事例があって、どういうところに一番、苦情相談処理体制として困っているのか、その辺をもう少し幅広く、現状把握をして対象範囲を検討していったらどうかという御提案です。

最後は5G、IoT時代を見据えて、今後どのような課題が想定されていくのかということも必要な観点かなと考えております。

ただ、この点につきましては、恐らくその専門性と、他業種との複合などのところの、応用編みたいところになっていくのかなという気もしていまして、大きく逸脱するような

事案にはならないような気はしていますが、この辺も意識しながら検討していく必要があるのではないかと考えております。

18ページ目は参考の図となっております。意見は以上ですが、まとめとしまして、TCAとしては、相談窓口6年半運営してきまして、お客様のサポート拠点として一定の効果にはつながっているものと認識しております。

ここでのノウハウ、経験なども活かしながら、このタスクフォースを通して、より消費者トラブルを解決できる体制というところを考えていきたいというふうに考えておりますので、引き続きどうぞよろしく願いいたします。私からの説明は以上です。

【新美主査】 奥田さん、どうも御説明ありがとうございました。それでは続きまして吉田さんからケーブルテレビ業界における相談苦情対応の体制につきまして御報告を頂きたいと思います。吉田さん、どうぞよろしく願いいたします。

【吉田構成員】 ケーブルテレビ連盟の吉田でございます。よろしく願いいたします。まず、今日はお時間いただきましてありがとうございます。

ではケーブルテレビ業界における苦情相談の対応の体制について御説明いたします。まず、ケーブルテレビ連盟の会員ですが、オペレーター会員、こちらがケーブルテレビのサービスを行っている事業者が348社加盟しています。ケーブルテレビの事業を行っている事業者が約500社程度いると言われてはいますが、そのうちの348社がケーブルテレビ連盟に加盟しており、それ以外の事業者は非会員という扱いになっております。

続きまして、お客様相談窓口の体制について御説明いたします。受付方法としましてはお客様相談窓口の専用の番号を用意しております。こちらは連盟の事務局の電話番号は別にお客様専用の窓口を用意するということになっております。

またホームページの問合せフォームからも同様に相談を受け付ける体制をとっております。受付時間については月曜日から金曜日の9時半から17時まで。土日祝日の受付はしておりません。

また問合せフォームによる受付は24時間ですが、こちらの返答時間については電話受付時間に準ずるということで対応をしております。

運営体制ですが、人員としては4名。ただし、全員が担当業務を持っていて、兼務しているというのが現状です。

費用については連盟の運営費、会費の中で賄っており、別途費用を徴収することなく運営しているということになります。

また、国民生活センターですとか、各地の消費生活センターからの問合せについても、こちらの窓口で一次受付をして、その後必要な対応をしていくという体制になっております。

受付数ですが、電話はおおむね、300件程度、年間。ホームページは年間200件程度の問合せを頂いております。

問合せの内容については、9割が事業エリアの問合せで、私の住んでいる地域のケーブルテレビ会社の連絡先を知りたい、ですとか、建物を取り壊すのでケーブルの所有者を知りたいといった問合せが9割を占めております。

次のページに行っていただきます。私どもにおける苦情相談の取扱いについてです。こちらは、過去の検討会等で何度もお話しさせていただいておりますが、ケーブルテレビ連盟では、ケーブルテレビ事業の営業活動における消費者保護に関する自主基準、ガイドラインというものを制定しています。この規定の中にお客様の相談、苦情体制と加盟各社が取るべき体制を規定しており、これに基づいて相談、苦情体制の対応を行って入ることになります。

例を見ていただきますと、消費者の方からは消費生活センター、ケーブルテレビ連盟、または加入している各地のケーブルテレビ事業者に問合せが入ります。それぞれ、消費生活センター、ケーブルテレビ事業者が対応し切れないものについても、ケーブルテレビ連盟が受け取って対応していくと。それに対して適切なフィードバックをしていくというような体制をとっております。

取扱い事例の範囲ですが、エリア紹介、事業者紹介、ケーブルテレビに関する一般的な質問。あとは事業者に問い合わせる前に一般的な事項を知りたいという場合の確認。あとは定められている自主基準等の解釈、こういったものについてはケーブルテレビ連盟がその場で回答して解決ということになっております。

この中にはケーブルテレビに関わらない質問等もございます。消費生活センターから回ってきて、BSアンテナのこととか、CSアンテナのこと、または建物内の協調設備についての問合せなども回ってきますが、そういったものも解決できるものについてはケーブルテレビ連盟で対応して回答するというような対応も行っています。

受け付けた相談の中で事業者に関するものには、各当該事業者に当日中に連絡をしてフィードバックを求めるといったような対応をとっています。

さらに、当該事業者の取次の中で苦情の場合は、各事業者から対応結果の報告を受け付けて、完了したか、していないかということの判断をしているというのが現状です。

次のページ、お願いいたします。ここからは先ほどお話ししました自主基準、及びガイドラインの抜粋について説明をさせていただきます。この自主基準の中には加盟各社に対して、お客様相談窓口の設置をすること、さらに消費者から申出があった場合には真摯な対応をすることという規定がされています。

さらに、この窓口が適切に運用されるように人材確保や、資質の向上の対策も求めているということになっています。

下に条項の抜粋が書かれています。こういったものをきちんと定めて対応を求めているというのが自主基準の内容になります。

さらにケーブルテレビ連盟は加盟者に対してこの自主基準に真摯に対応するように、改善指導等を行うことができるように規定がされています。ですので、事業者がきちんと対応しない場合にはケーブルテレビ連盟から指導をして、改善を求めるということができるような基準になっております。

続きまして次のページお願いいたします。右下6ページです。こちらも自主基準、ガイドラインの引き続きです。さらに加盟者に相談窓口の設置を求めるとともに、ケーブルテレビ連盟自身も消費者からの問合せに対して対応することを規定しております。

苦情については、まず当該事業者における解決を促しますが、解決が困難な場合については権利・法令遵守委員会という委員会が受皿として解決を図るということで定めております。権利・法令遵守委員会の位置付けは下にある図のとおりですが、会員の代表を務めている理事会の下に、連盟の各支部の代表が集まる支部長会議があり、その下に権利・法令遵守委員会という委員会が設置されています。

委員会については、ケーブルテレビ連盟の中に、分野ごとに10委員会が設置されていて、権利・法令遵守委員会はその中の1つの委員会ということで位置付けられています。この委員会では、事業者のコンプライアンスと消費者保護の向上を目的として、法令に則った対応ができるようにということで、周知啓蒙をしております。

さらに懸案事項があった場合には、この委員会で対応を検討して、実施していくということになります。その、苦情相談に関する条項の抜粋が下にございます。ケーブルテレビ連盟は苦情対応をきちんとしなければいけない、窓口を設置すること、苦情の申立てがあった場合は内容の調査をして、必要な措置を講ずること。規定に関する苦情の解決は権利・法令遵守委員会に委嘱して行うことができるということで、条項を定めております。

右下7ページです。さらにこのガイドラインに反する不適切な対応があった場合には、権

利・法令遵守委員会において調査委員会を設置、違反者に解決及び再発防止計画の策定を求めるといった条項がございます。

ですので、苦情相談の窓口で受けた苦情について、当該事業者にはフィードバックをしたにも関わらず、きちんとした対応がなされない場合、さらに同じ、加入者の消費者の方から同様の苦情が入るような場合については、ガイドライン違反の疑いがあるのではないかとということで、権利・法令遵守委員会が調査をして、明らかなガイドライン違反があった場合には再発防止計画の策定を求めることができるということで定められています。

この調査委員会については、連盟の役員、または事務局、さらに弁護士から複数選任して調査委員会を立ち上げてきちんと対応をしていくということで、場合によっては理事長が意見を付して、適切な範囲で「会員の中でこのような事例があった」ということで公表することによって、再発防止を促すというような体制をとっております。

ケーブルテレビ連盟の対応については以上でございます。

【新美主査】 どうも御説明ありがとうございました。それでは、ただいまの御報告を踏まえて、事務局の説明も併せて、皆様から御意見、御質問ございましたら、よろしく御発言いただきたいと思っております。御発言につきましては、チャット欄で合図していただけたらと思っております。どうぞ、お願いします。

齋藤さん、どうぞ御発言いただけたらと思っております。

【齋藤構成員】 まず、意見はまた後で申し上げますが、質問を少しさせていただいてよろしいでしょうか。

【新美主査】 はい、お願いします。

【齋藤構成員】 まずTCAの御発表ですが、どうもありがとうございました。資料で申し上げますと2-2の12ページのこの図がいいかなと思っておりますが、この中にTCAの相談窓口で受け付けた相談について、毎日毎日その都度フィードバックをされていて、その加盟事業者には各社で改善をするようにしてくださいというようなことの作業をされていると思っておりますが、このフィードバックというのは、どういうことについて、何をどうしているのか、要するにこの具体的な中身ですね、これを教えていただきたいと思っております。

お答えいただく際にお願ひしたいのは、TCAのこの相談窓口は確か、当初、できた当時でも総務省の別会議で御報告いただいたので、大体把握はしているつもりですけど、要は、こういう相談がありましたよと、だからよしなに対応してくださいねという、要するに情報の取次ぐらいしかされていないというか、それを考えていらっしゃると思うので

すが、やはりその限度なのか、あるいは紛争の解決のためのあっせん、あるいは仲介のようなアクションを、実際に行っておられるのかどうか、それが質問の1つです。

2つ目は、その結果、T C Aに寄せられた相談者の納得が得られない場合に、具体的にその後はどうされているのか、相談を取り次ぐことで、T C Aのこの窓口の処理としては終わり、あるいは加盟事業者の対応としては終わりということなのかと、その点をお聞かせいただければと思います。

次はケーブルテレビ連盟の御報告ですが、いろいろ御報告ありがとうございました。その中で、資料2-3で申し上げると、権利・法令遵守委員会というのをお作りいただいでいて、そこで苦情等の問題の処理がうまくいかないとか、適切な対応をされない加盟事業者への対応をされているという御説明がありました。

この場合、権利・法令遵守委員会というのは、加盟事業者に対して、具体的にどういうことをされているか、具体的に言いますと、どういう行為をされているか、その行為の形式ですね、これは例えば、損害保険のADRですと、裁定というものを、裁判所の判決みたいなようなものをお出しになっていたりするところもありますし、あるいは指示というような形で規約等に基づいて、こうしてくださいという、ある程度強い意志を表示し、それを実行してもらおうというようなことなのか、そうではないのか、その辺の実態がよく分からないので、具体的にどういうことをなさっていらっしゃるのかを教えてくださいたいと思います。

それからT C Aと同じ質問ですが、紛争の解決について、苦情を申し出た消費者のほうで、納得をされない場合に、この遵守委員会のほうで、関与されても、やはり納得を得られないような場合については、その後の対応としてはどうされているのか、これをお聞かせいただければと思います。よろしく願いいたします。

【新美主査】 はい、御質問どうもありがとうございます。それではまずT C Aさんから、頂いた質問にお答えいただけたらと思います。

【奥田構成員】 T C Aの奥田です。御質問ありがとうございました。御質問いただいた点について回答いたします。まず日次のフィードバックの内容ですが、受付日、時間からその相談されてきた方の属性情報をはじめ、対象の事業者ですとか、その事業者に対する申告内容、それに対して相談窓口がどのように回答したかというところが、一覧というカリストになっているものを、その事業者に関するものをフィードバックをしているというところでございます。あわせて月次のフィードバックのときには、ある程度全体で統計化したものということでフィードバックをしております。

それで、2点目の御質問ですが、御認識のとおり、開設当初と機能としては変わらず、相談と取次の機能をもっておりますので、あっせん、仲介などについては今、実施はしておりません。ですので納得が得られなかった場合につきましては、もちろんその御利用者様の御申告いただいた方の、御申告内容などをヒアリングした上で、できる限りの対応はさせていただいているところですが、その前提ですが、納得が得られない場合については、それで終わりという形になっております。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは続きましてケーブルテレビ連盟さんよろしくをお願いします。

【吉田構成員】 吉田です。御質問ありがとうございます。まず、委員会の対応ですが、行為の形式については、その事項によって強さが異なってくると考えます。強い指示が必要だと思われる場合には強い指示ということになってきますし、きちんと話し合いをなさいということであれば、話し合いをとということになりますので、その合った内容の類型に応じて柔軟に対応していくという形になります。

委員会の位置付けとしましては、法令をきちんと守るよという位置付けで活動を行っている委員会ですので、委員会の決議が守られない場合については、その後、懲戒ということに進んでいくことになるかと思えます。

現状、そこまでいった事業者はないですが、委員会の決議を守れないという場合はそういうことになることもあるということです。

解決についてはTCAと一緒にですが、納得しない場合については、やはりそれ以上のところはどうにもならないということで、事業者と消費者の方で最終的に解決をしていただくよというということになりますが、そうならないよにきちんと対応していくよという体制はとっているのが現状です。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。齋藤さん、よろしいでしょうか。

【齋藤構成員】 お二方、どうも御回答ありがとうございました。補足して確認ですが、ケーブルテレビ連盟さん、この委員会というのは、いわゆる法令違反、もちろんこれは自主規制ルールもそうですが、そうではなくて、いわゆる苦情というのは必ずしもそこがはっきりしないよな問題もあると思えますが、そういうものについては取り扱わないよ、こいうことになりますか。

【吉田構成員】 取り扱わないよか、もう消費者と事業者の間でどうにもならないよいう状況になって初めて委員会に委嘱ということになりますので、正直、まだそこまで至っ

た事例がないです。

【齋藤構成員】 そうですか。

【吉田構成員】 こういった自主基準もあることから、窓口から当該事業者に申入れをする際には、必ずきちんと対応するようという申入れをした上で、どのような対応をしたかということの報告まで受けています。ですので、お客様と話合いの結果、きちんとお客様に納得いただけましたということが多くて、委員会で検討というところまでの話を聞いたことはないです。私、7年間今この担当をしています、少なくとも7年間はそういった事例はなかったと記憶しています。

【齋藤構成員】 ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは続きまして、中込さん、どうぞ御発言お願いします。

【中込構成員】 中込です。事務局で用意していただいた資料について、若干の意見を述べたいと思います。

まず資料2-1の2ページから3ページにかけて扱うべき苦情事案の具体例を増やしていただいて、「心当たりのない料金請求」と、それから「解約忘れ・解約の誤認」の具体例が4つずつになりました。比較対照しやすくなってきたことに、感謝しています。

今日もフリーディスカッションはあるわけですが、次回以降に向けて、検討の方向性についての提案というか、意見です。今回御紹介いただいた事例、例えば、「心当たりのない料金請求」について不調事案の案件2（12ページ）、案件5（15ページ）、案件12（22ページ）、「解約忘れ・解約の誤認」について不調事案の案件7（17ページ）という、現実にあった紛争について、どういう判断が国センADRでされたとか、それについてこの会議に参加しているメンバーの間ではどういう評価がされるのか、ということ、具体的に議論を試みることで、実際にADRが必要なのか、それともそこまでのことが必要ないのかとかです、そういうことについての議論もまた見えてくるのではないかなというように考えておりました。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは続きまして木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村です。実は齋藤先生と全く同じ質問を考えておりましたが、もう少し詳しく質問させていただきます。TCAの方と、ケーブルテレビ連盟に質問です。

TCAの奥田様、例えば資料の9ページのMNP時の解約金トラブルとか、認識なく契約

してしまった通信サービスを解約した、というような相談が入った場合には、具体的に、まあ事業者さんのフィードバックということですが、事業者から消費者の方に直接連絡をするという取次をして、直接事業者さんから消費者の方に御連絡をするという方法をとっておられるのでしょうか。

それからT C Aのホームページを拝見させていただきましたが、決裂したものが16.2%、対応継続が16.2%あるということだったのですが、先ほどの齋藤先生への御回答ですと、そのまま、ということですが、これを何かできないものなのか、と思いました。それから、ケーブルテレビ連盟には自主基準が昔からあって、初期契約解除のような制度もあって、非常にいいなと思っていますが、先ほど権利・法令遵守委員会で7年間は取り扱ったものがないということですが、その前は何件かあったのでしょうか、そこを教えてください。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それではT C A様、ケーブルテレビ連盟様、順次お願いいたします。

【奥田構成員】 T C Aの奥田です。御質問ありがとうございました。9ページ目のこの事例のようなものについて、どのように対応するかですが、例えば利用者様がある程度事業者と話し合った上で申告をしていっている場合ですとか、あと、その前に相談窓口にかけてきている場合などがありますので、場合によって違う部分はありますが、例えば事業者とある程度話した上でということであれば、そのやり取りの内容などもお聞きしながら別のその交渉の糸口になるような言い方を御案内できないかという形で御案内をしております。

それもなく、事業者との話合いの前にT C Aの相談窓口にかけていただいている場合につきましても、一般的なレベルでの御案内をした上で、事業者とこういう形でお話ししてはどうでしょうか、という形で御案内をしているというところです。以上で答えになっていますでしょうか。

【木村構成員】 ではT C Aの方が消費者の方にお話しをするケースもあるし、事業者さんが消費者の方にお話しするケースもあるということでしょうか。

【奥田構成員】 T C A相談窓口で電話をいただいたときには、基本的にはT C A相談窓口の者から回答、御案内をして、取次の要望があった場合には事業者のほうに取り次いで、事業者から御連絡をするという形になっております。

【木村構成員】 ありがとうございます。よく分かりました。

【新美主査】 それではケーブルテレビ連盟さん、お願いします。

【吉田構成員】 まず委員会に上げる場合は、議事として上げることとなりますので、議事の主題を過去の分確認したところ、苦情相談に関しての委嘱、ということが議事には書かれていないので、議事ベースではなかったと認識しています。

あと7年間に関しては私が担当しておりますので、その間には口頭での報告ですとか、そういったものもないので、実際には権利・法令遵守委員会に消費者対応の問題が上がってきたことはないかと認識しております。以上です。

【新美主査】 木村さん、よろしいでしょうか。

【木村構成員】 はい、分かりました。ありがとうございました。

【新美主査】 それでは続きまして市川さんどうぞ御発言をお願いします。

【市川主査代理】 奥田さん、吉田さん、御発表のほうありがとうございました。すみません、質問しようと思っていたことと、コメントがあったのですが、質問は、前のお3方で完全にカバーされてしまいましたので、ベースといたしましては、奥田さんが御提示くださった、資料2-2の、17ページに則り、コメントさせていただきたいと思います。

今後の進め方ですが、お書きいただいているように、今、事務局のほうで論点のほうは扱うべき事象のことを広げていただきましたので、こうすると利用者から見た中立性とか公平性の話というのは、まさに奥田さんが指摘されたとおりで、それも私も賛成するところでございます。フレームの中で、どのように拾っていいのかということについては、先ほどこれまた先に言われてしまいました、中込先生がおっしゃったように、この中から幾つか拾って、実際には、例えば先ほども御紹介ありましたが、TCAのここでは外れるとか、ここは、やはりこれがないとできないという話が出てきて、それで範囲が狭まっていくと、これはまさにTCAさんが17ページに書かれているとおりでございまして。私がずっと言っておりました、複合というか、複数の、プロから見ると分かるのですが、一般利用者から見るといろいろなものが出てきて分からないというものは、公平性の観点から言っても取り上げやすいのではないかと思います。もともと申し上げていることですが、このあたりから事案を見ていくということがいいのではないかと考えております。

もう1点だけ、私が言ったことでもありますが、親会で、5G時代の話をしておりまして、奥田様に取り上げていただいておりますが、現状、今回のこの取組で言いますと、まずはやってみるというお話がございましたので、それに関して言うと、多分とても先のことを考えるというよりは、今まさに類型化される中で公平に取り上げられて解決がリアルに行われるもの、あるいは今までの仕組みだけではもう一歩足りないものについては、何らか手を尽

くした方がいいものをピックアップするというのが適切ではないのかなと思いました。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは続きまして長田さん、御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。簡単な質問ですが、T C A、そしてケーブルテレビ連盟の方々が、今回、事務局が整理してくれている国センADRで不調となった事例を御覧になって、自分たちだったらこういう解決方法を見つけられると聞いた、そんなことをお考えになったことがありますかというのを教えていただきたいのですが。

【新美主査】 それではT C A様、ケーブルテレビ連盟様、それぞれ今の質問についてお答えいただけたらと思います。お願いします。

【奥田構成員】 T C Aの奥田です。御質問ありがとうございます。私も、今回、不調事例を見て改めて何と言いますか、こういう経緯で、こういうやり取り、言い分で不調になるのかというところは、改めて考える機会になったところですが、内容をお見受けする限りで、その事の発端として、事案の構造としてややこしいものではなく、比較的、普段の相談受付の中でもお見かけするような事例かと思いました。

したがって、これが、ここまで、もう少し早い段階で何かしらの対応をしていれば解決していたという場合もあるでしょうし、これがここまでエスカレーションした理由というのがどういうことなのかなというところが、よく分からず、その辺が私としては気になっていところ。そのため、これについて、もう少しクリアに解決できる方法があるかと言いますと、今時点で私は御提案はできないところではありますが、その辺も含めてこのケーススタディの中で検討していけばいいのかなと考えております。答えになっていないかもしれませんが、私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それではケーブルテレビ連盟からお願いします。

【吉田構成員】 なかなかケーブルテレビでは該当しないところが多くて何とも言えないところですが、やはり圏外でつながらないことについては、事前の説明が足りないのと、あと初期契約解除の対応が不十分なのかなというところがありますので、そこについてはケーブルテレビにおいては、自主基準等を含めて対応はできているのではないかなと考えます。

また高齢者の対応についても、これまでの検討会でも何度も御報告はさせていただいてますが、かなり丁寧に対応するよにということが業界全体に浸透しているので、事例自体

が少なくなってきましたが、改めてこのあたりはこういう不調事例としてあるということ、委員会等で検討して、幅広く事業者に周知していくと。

さらにやはり最初の、初動の対応がよくなって、お客様の不信感をかかって、このような大きな事例になっていると思いますので、ケーブルテレビにおいては、苦情をまず受け付けた時点で、きちんとお客様の対応をするようにというような指導をしていきたいと考えております。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。長田さん、よろしいでしょうか。

【長田構成員】 ありがとうございます。全体に少し前の事例であったりもするので、今、法改正後の状態では解決できるものがあるかと思いましたが、いずれにしろ、この当時にしてどうしてここまでこじれたかと、奥田さんもおっしゃっていましたが、そういうところはあるので、TCAの資料の中の、専門性のところですが、必要な専門性、というところちょっと特別なもののように聞こえますが、やっぱりそれは事業をしている方々の中で、消費者側の視点を持っている方たちが参加していただければ、大分、もう少し早い段階での解決も目指せるかと、私は素人ながらそう思いましたので、こういう事例を基に、どういう人たちの参加があればもう少しまくいくかをきちんと事例を考えていけばいいのかなと思しました。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。木村さんどうぞ御発言お願いします。

【木村構成員】 木村です。よろしくお願いたします。先ほど長田さんもおっしゃっていたのですが、事業者側のおっしゃる専門性と、実際消費者相談現場に入ってくる御相談の専門性というもののレベルが、天と地ほども違いました。例えばログインをしまったか、マイページを見ましたか、と言っただけで何の話か分からなくなってしまう御相談者がたくさんいらっしゃいます。ですから、専門性というよりは、事務局の方々が挙げてくださったような事例、解約忘れ、とかセット販売のような御相談というのは、はっきり言って一番多い御相談なので、そういうトラブルを少し深掘りして取り組んでいただけたらありがたいなと思っています。

また、ケーブルテレビの御相談も、点検をした後に様々な、複数の契約をしたという御相談も入っておりますので、そういう、複合的な契約案件も一緒に取り組んでいただけたらありが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。ほかに御発言御希望の方。齋藤さん、そうですね、

御意見があるということでしたので、どうぞお願いします。

【齋藤構成員】 どうもありがとうございます。ほかの構成員の皆様のお話を聞いていて、非常に同感なところもたくさんありますが、少し厳しいことを申しあげて、大変申し訳ないかもしれませんが、先ほど申し上げたように、かなり前の段階で、一旦、この紛争解決のスキームをどうしようかというのは総務省の別検討会で議論をして、結局具体的な方向には動かずに、そのまま終わってしまったという、そういう苦い思い出もあるものですから、余計に思い入れが強いというところもありますが、その当時の議論と、また特に事業者団体、あるいはキャリアの方々などのお話を聞いていると、いわゆる既視感ですね、デジャブと言われるものですが、それを非常に感じます。

2つありまして、1つは、大変失礼な言い方をして申し訳ないのですが、やりたくない、できれば避けて通りたいというような感じが、どうしても否めないと思います。もう少し積極的な姿勢を持っていただくことはできないかと、姿勢の問題として、そういう印象を、また同じように10年近く経っても同じことを感じたものですから、少し考え方の方向性を動かしていただけたらうれしいなと思います。

なぜそんなことを言うかという、事務局が今回まとめていただいた紛争事例ですが、材料としては国民生活センターのADRの紛争解決事例をお使いいただいているということで、今回、整理していただいた事例は、今年の2月に私が報告した、エクセルの表にして皆さんに資料として提供させていただいたものを使っているというのは、中身を見ると分かるのですが、あの事案の、全部は担当していませんが、かなりの部分は私が仲介委員として担当した事案となります。その経験で申し上げると、非常に苦労しました。

正直に言わせていただくと、「ああ、電気通信事業者の事案か」というのが、国民生活センターから連絡が来たときに、最初に感じることです。非常に大変な案件となります。卑近な言い方をすると、面倒でなかなか解決はしませんし、仲介委員の説得を聞いてもらえないというようなことを、日々経験をし、かなりつらい思いをしながら紛争処理に当たってきました。

その中でもやはり、きちんと協力的で非常に理解をしていただける事業者もいましたので、これは、だからこの業界の皆さん、あるいはキャリアの皆さん全体の、個別の問題であって、全体として皆さんがそうだということではないだろうと思いますが、そうであればなおさら、きちんと問題を整理していただいて、こういう問題を解決するために合理的で適切な方法を、皆で検討していただきたいという思いが非常に強くなります。

ですので、その点をぜひお願いしたいという意見を述べさせていただきます。これが1つ目です。もう1つ言わせていただきたいのは、さっきの話の続きですが、対象範囲をどこにするかというのは、確かにこういう紛争解決の仕組みの場合には非常に大きな課題ですし、とても難しい問題ではあります。

ただ、どうしても議論というか、これはスライドなどの資料でお書きになっているから、なおさらそう感じるのでしょうか、対象範囲を明確化する必要があると指摘されています。おっしゃるとおりです。私もそこに反対はしませんが、それが明確化をすると、要するにオーバーラップしている分野、特に電気通信サービス、ICTの業界全体がそうですが、責任分界がどこにあるかというのは、誰も分からないというふうに言い切ってもいいくらいの、そういう問題ですので、やっぱり重なる部分については、お互いにウイングを広げて、お互いにそこは何とかしたいという努力は必要なんじゃないかと思います。

よく京都の町屋ですとか、江戸時代の大店もそうですけれど、お店の前を全部、自分の境界のところを掃くんじゃなくて、両隣、1尺でも、1間でも余計に掃除をすると、お互いに重なった部分をお互いにやるというような姿勢が必要なんじゃないかと思いますので、対象分野を限る場合も、少しそういう姿勢を持って考えていただけないかなと思います。

大変失礼なことを申し上げたかもしれませんが、ずっとこの間の10年ぐらいの思いですので、ぜひ、そういう方向で御検討いただければと思います。よろしくをお願いします。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかに御発言御希望の方いらっしゃいませんか。いかがでしょうか。木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 すみません、度々。木村でございます。今、齋藤先生がおっしゃったとおりでして、その責任分界をどこにするかというお話では、例えば電気通信役務のほかに、オプションはもとより、電気、ガス、または端末など、様々なものを契約するケースがとても多いので、それを対象にしないとっていると、何もできないということになってしまうかと思います。

それから、やはり、対象範囲どうのこうのと言っていないで、まずやる方向というか、もう本当にやる方向で考えていただきたいなと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは次に中込さん、どうぞ御発言をお願いします。

【中込構成員】 中込です。意見ですが、今まで、長い時間いろいろな御議論があつて、必ずしも紛争解決に向けて順調に進んできたとは言いがたいということで、特に長年関与さ

れている方々から事業者の方々に対して、ある程度批判的なのというかですね、もっと積極的に対応するべきだという御意見があることは、理解できます。

一方で、割と最近になってから入ってきた1人の弁護士としては、中立・公正な解決を目指すという視点から、一方で事業者の方々の納得も重要だと思います。中立・公正な場はADRでなくても結構だと思いますし、何らかの中立性・公正性と、それから電気通信に対しても紛争解決についても専門性を持っているという場を作ることが、どういう意味を持つのかということを検討しないままに、広く全部やろうということに対しては、違和感・抵抗感があるということもまた理解できます。消費者の方、困っている方々を救いたい、そのための場が、やっぱり今、十分ではないのではないかということに共感しつつも、そこは丁寧に進めたい、事業者の方がどういうことを心配されているのか、例えば必ずしも制度とか、そういう組織・機関ありきではなくてということに込められた思いも、丁寧に汲み上げながら、進めていくべきだと思っております。今、どういう制度を作るかということも議論しつつ、その一方で、この具体的なケースについては事業者にも責任があるとか、逆に似ているけれど違う事例では消費者の言っていることは無理だと、事業者には責任がないとか、そういう議論を積み重ねることで、ある程度、この辺りが中立・公正であろうというイメージを共有できるかどうか。そういうこともまた平行していくことで、前に向かっていこうという気持ちに、みんなの足並みが揃っていくことが期待できるかなと思います。いろいろな立場があって、いろいろ意見があることは、むしろ今の段階では自然なことだと思いながら前に向かっていく、段々意見を集約できるかどうかという意味でいうと、もう少し事業者の方々の指摘というか、不安とか疑問に対しても丁寧な目配りを今後もしていく必要があるかなと思いました。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは木村さん、御意見を思い出したということですのでお願いします。

【木村構成員】 すみません、木村です。消費者相談の現場では、消費者の方にももちろん軸足を置いているのですが、決して、その消費者の方だけの意見を取り入れているわけではなく、消費者啓発という意味では、これをきちんと読んでくださいというなど、消費者の方からお叱りを受けるぐらい、厳しい内容の御助言もしているということをやまず御理解いただきたいと思います。それから、ADRで和解になったときに、事業者名ですとか、具体的な和解の内容が公表されない場合があります。

私がADRのようなものがあるといいと思ったのは、相談現場でも、多分事業者の方も、

最大限譲歩したらここまでという基準が明確になると、とてもありがたいと思っているからです。例えば不動産の原状回復の問題でも、ここまでですよ、と日常的に御助言しているので、これ以上は無理ということが事業者と消費者相談窓口で、ある程度共通認識が持てるとやりやすいと思っていて、それは事業者にとっても、悪いことではないと、私は思っています。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかに御意見等はございますでしょうか。奥田さん、吉田さん、何か御発言ございますでしょうか。

【吉田構成員】 吉田です。特にございません。

【新美主査】 奥田さん、どうですか。

【奥田構成員】 T C Aの奥田です。コメントありがとうございました。我々の書きぶりですとか、私の説明も含めて後ろ向きに見えてしまった点がありましたら、その点は大変申し訳ございませんでした。

ただ、決して私としては後ろ向きな考えで参加しているわけではないということを申し上げたいのと、皆さん、結構この案件について長年の思いを持たれていると思いますが、私自身はこの2年間、このT C A相談窓口でいろいろと苦情縮減に向けて取り組んできて、その取組内容を御理解いただきたかったというのが1点と、単純に「機関設置ありきではなく」ということも書いていますけど、本当に効果的な体制を作れるのかという疑問点がいろいろあったので、今回、改めて書かせていただきました。なので、皆様から今回、この、我々からの意見を基に御意見を頂けたことは、今後我々として検討していく中でも有意義な情報だと思しますので、T C Aの中でも今、頂いた御意見を踏まえて検討していきたいと思えます。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかに御発言ございませんでしょうか。皆さんの御発言を聞いて、私も少し感じるころはありましたので、若干申し上げることにします。

これは齋藤さん、中込さん、木村さんの御発言ともかなり絡んでくるのですが、紛争解決、あるいは紛争処理というのは、解決すべき紛争があるかどうかということを明確にするとともに、それをどう解決すべきか、という2点があります。

前者においては、これはもう当該事業者によって解決されるべきなのか、あるいはアウトサイダーの問題だとか、あるいはこれは両方のアグリゲーションの結果であるとか、いろいろなチャネルからの紛争であるというのが、まず確認されることになるかと思えます。

そしてその後で、確認した紛争というか、消費者からの苦情等が、一体どうやったら、ど

のように解決すべきなのかというのが、その確認の段階から大体見えてくると。当事者となった事業者の権限ないしは、可能であるならばそこに解決をお願いし、そうでないときには、取りあえずこの紛争では無理かもしれないが、こういった関係の部外者に対して何らかのアクションを起こすということが必要になってくると、そういうことが紛争解決の役割だと思えます。

その意味で、齋藤さん、中込さん、それから木村さんのおっしゃったことは、それぞれの立場からの鋭い問題指摘だと受け止めました。この問題については、今後、さらに議論を深めていく上で大事だろうと思っております。

私は今、皆さんの意見を聞いて感じたところでございます。あと、ほかに皆さんのほうから御発言ございましたら、どうぞよろしく申し上げます。よろしいでしょうか。長田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です、すみません。過去いろいろとずっと積み重ねてきた中で、私もこの世界に結構古くから齋藤先生がおっしゃっているところも御一緒させていただいているんですが、例えばケーブルテレビ連盟さんも、こういうしっかりした相談体制をお取りになるきっかけは、やはりたくさんの方の消費者の苦情が集中していた時期があって、それに業界としてどう取り組んでいけばいいかというのを、すごく深く考えて、いろいろなところとコミュニケーションを取り、今の体制を作られたと承知しています。

その過程の中には、かなりいろいろと頑張られて、何というか、きちんとしたルールがまだ決まっていない段階でも、事業者の説得などもかなりなされたとは思っています。そういうものを積み上げていく中で、TCAでもぜひ、ということになって、こういう取組をされていて、そのTCAの中での取組はすごく頑張られてはいると思いますが、なかなか頑張られている中身が、外に共有されていかないと、結局は通信の業界全体がよくなっていかないというところがあるので、今回の検討を機に、少し例えば、先ほども申しあげましたように、いろいろな事例を基に、もしTCAにいらっしゃる方々が参加して、こういう解決ができるんじゃないかというようなものがうまくできていけば、木村さんが前回も今回もおっしゃっていましたが、基準みたいなものが、業界の中でできていけば、国センでも、それから東京都の被害救済委員会でも、各センターでも使えるようなものになっていくと思しますので、ここは力を合わせてぜひ、頑張っていければいいかと思っています。

そういう特別な機関を、改めてどこに作るかとの議論はその後に、こういう解決の仕方がある、こういう範囲での問題の取り上げ方があるということが少し明確になったところで、

改めて議論をしていくほうがいいのかと思っています。以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。そのほかに、御発言、御希望の方いらっしゃいますでしょうか。よろしいでしょうか。

それではどうもありがとうございました。皆様方には、大変鋭い御意見を賜りましたことを、感謝いたします。皆様、ほぼ御発言の機会を得ていただいたと思います。本日の議論はここまでということにしたいと思います。

また、それぞれの業界の実情を御報告いただきました構成員の方々におかれましては、貴重なお時間を割きながら資料を作成していただき、大変ありがとうございました。本日の議論を参考にしながら、さらに次回につなげていきたいというふうに思っております。

それでは最後に、次回のスケジュール等につきまして、事務局から御案内頂きたいと思えます。どうぞ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】 次回会合の日程等につきましては、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】 はい、ありがとうございます。それでは本日はお忙しい中、どうもありがとうございました。第2回の苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースを終了したいと思います。これにて失礼をいたします。ありがとうございました。