

苦情相談処理体制の検討について

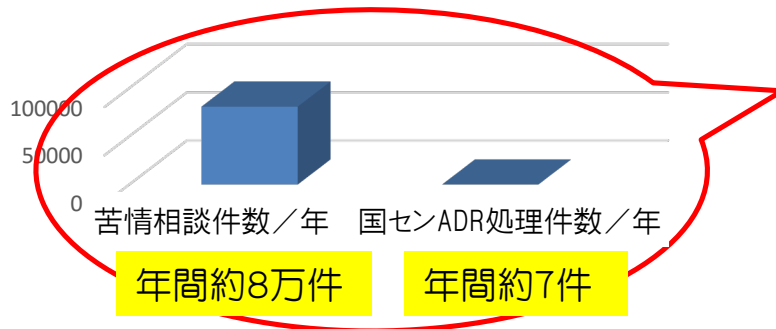
(2)運用体制について

令和4年1月25日
事務局

- 類型化の中で、公平に取り上げられて解決がリアルに行われるもの、又は現状の仕組みだけではもう一步足りないもので、何らか手を尽くした方が良いものを選択することが適切。
- (業界の) 専門家から見ると分かるが、一般利用者から見ると様々な要素が出てきて分からないものは、公平性の観点からも取り上げやすく、そのような事案から見ていくべき。
- 業界団体の相談窓口でも一定割合で解決できない苦情がある。この点の解決方策を検討すべき。
- 「解約忘れ」、「セット販売」のような苦情相談が最も多いため、少し深掘りして取り組むべき。CATVも点検商法による各種契約の苦情相談も入っており、複合的な契約案件も取り組むべき。
- 対象範囲の明確化は必要だが、電気通信サービス、ICTの業界全体として責任分界の所在が複雑。重なる部分については、お互いに解決に取り組む姿勢が必要
- 具体的なケース及びその類似事例について、事業者や消費者の責任の有無等の議論を積み重ねることで、ある程度、中立・公正なラインのイメージを共有し、前に進めて足並みを揃えるべき。
- 「心当たりのない料金請求」(不調案件2、5、和解案件12)、「解約忘れ・解約の誤認」(不調案件7)等の現実にあった紛争について、国センADRの判断理由を、本TFの参加メンバーの間で評価し、具体的に議論することで、ADRの必要の有無等が見えてくる。

- 様々な事例を基に、事業者団体からも参加し、解決ができる仕組みを作っていくことで、業界における一定の基準ができる。基準作りのために解決の仕方、問題の取り上げ方について明確化した上で、機関を改めてどこに作るかの議論をすべき
- 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をまず議論したい。次に、発生事案を、どういう優先順位で解決するか検討したほうがよい。類型的な事例、複数事業者が関わる事例、解決に至らない事例、それぞれどれを解決するかで、解決に向けたアプローチの仕方が変わる。
- 事案の中身を細分化する必要がある、ICT関連の各レイヤーの消費者トラブルの発生状況、団体非会員に起因する事案、電気通信分野との複合事案が、どのような事例があって、苦情相談処理体制として困っているのか、もう少し幅広に現状を把握して対象範囲を検討してはどうか。
- 5G、IoT時代を見据えて、今後どのような課題が想定されるかも必要な観点ではないか。

現状認識



全国の消セン・総務省に寄せられる苦情相談件数は、**年間約8万**に対し、国センADRの紛争処理件数は**年間約7件**

▶ 寄せられる苦情は、あくまでも相談者の申告に基づくものであり、その事実関係は明らかではないものも多く含まれているものの、**サービス、料金、対応等に不満足の表明がなされている件数が毎年約8万件あることからすると、国センの処理件数は少ないと言えるのではないか。**

訴訟（調停）

・通信分野の紛争は**大多数が少額**、訴訟費用等と比較し**経済合理性がない**。

国セン紛争解決委員会

・**全分野がカバー範囲**であり、**キャパシティに限界**。
・解決が全国的に**重要である紛争（重要消費者紛争）**を取り扱い、**少額・非生命の電気通信分野の事案**は取り扱う案件が少ない。

各自治体の消セン

・**全分野がカバー範囲**であり、**キャパシティに限界**
・通信分野は**技術・サービスが日進月歩の業界**。キャッチアップが困難。
・機能は**あっせん・調停まで**。

業界団体の窓口

・通信分野の**最新動向に対する知識等を有するが、機能は相談・取り次ぎのみ**。

電気通信サービスにおける紛争の特徴（少数群発）を踏まえた、紛争解決を行う仕組みがない（または不十分）。

▶ **新たな苦情相談処理体制に期待される機能・役割は、現行の仕組みでは抜け目になっている部分を埋めるものとなるのではないか。**

- ❑ 様々なADRシステムがあり、例えば損保が扱う金融商品は多岐にわたり、交通事故紛争は日弁連の交通事故相談センター(弁セ)や交通事故紛争処理センター(紛セ)での処理が多い。そんなADRのうち交通事故に関する第三者性は、他の公益法人に委ねている面もある。どういう仕組みにするのか、様々なタイプのところを見ながら議論する必要がある。
- ❑ 全員が入っている業界団体が無い。会員ではないところのトラブルが多いのに、それは誰が対応するか。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、どのように解決をしていくのかが分かると、消費者現場としてはとても有益。
- ❑ ある種類の紛争が一定数あるとすれば、このような紛争解決組織が最低限必要等、解決すべき事案とあるべき組織論を交互に見比べながら議論することが適切。
- ❑ 既存の消費者(顧客)対応の機関の各機能・役割を改めて精査した上で、連携・情報共有体制の改善等、運用面での工夫によって解決できる部分があるのではないかと。
- ❑ 利用者から見た中立性の確保が重要。統一的な処理体制をどう作るか。専門性とは具体的に何を指すのか。

- 必要な専門性とは特別なものではなく、事業を実施する者で、消費者側の視点を持っている方たちが参加すれば、早期の段階での解決も目指せるのではないか。
- 国センADRでの解決に当たり、非常に苦労した。問題を整理し、解決するために合理的で適切な方法を、業界の皆で検討していただきたい。
- 対象範囲の明確化は必要だが、電気通信サービス、ICTの業界全体として責任分界の所在が複雑。重なる部分については、お互いに解決に取り組む姿勢が必要。
- 具体的なケース及びその類似事例について、事業者や消費者の責任の有無等の議論を積み重ねることで、ある程度、中立・公正なラインのイメージを共有し、前に進めることで足並みを揃えることが期待される。
- 必要とされている専門性を明確にした上で、その専門性を有する機関から、専門性を必要とする機関に対して、支援や連携をすることで解決できないか。

4. 主な和解・あっせん等紛争解決機関の紛争処理体制の概要

6

項目	交通事故紛争処理センター（紛セ）	日弁連交通事故相談センター（弁セ）	国民生活センター紛争解決委員会
主体	公益財団法人交通事故紛争処理センター（民間型）	公益財団法人日弁連交通事故相談センター（民間型）	独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会（行政型）
スコープ	・自動車事故に関する紛争に限定 ・任意保険等に未加入の場合は原則和解あっせんできない。 ・対象は、全保険会社、共済（JA、こくみん共済、交協連、全自共、日火連）	・自動車事故に関する紛争に限定 ・任意保険等に未加入の場合でも、人損及び人損を伴う物損の場合は示談斡旋可能。 ・対象は、損保協会加盟保険会社16社及び9共済	・国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が全国的に重要である消費者紛争 ・対象は、法人その他の団体及び事業として又は事業のためにした行為が紛争の原因となった場合における個人
機能	・法律相談 ・紛争解決手続（和解あっせん、審査・裁定）、調停型で弁護士が双方を呼び、意見を聞き、和解案を提示 ※和解あっせん等に拘束力なし。裁定はセンターと協定がある保険会社等に尊重義務（片面的義務） ・審査件数等公表。交通事故裁定例集発行。	・法律相談 ・示談あっせん案には拘束力はない。 ・示談不成立により審査申立て等を経た上での評決は、9つの自動車共済について尊重義務がある（片面的義務）。 ・審査件数等公表。	・解決が全国的に重要である紛争（＝重要消費者紛争）について、「和解の仲介」と「仲裁」を実施 ・法律に基づく実効性の担保措置の存在 ・期日への出席、関係書類の提出要求（法22条） ・結果概要の公表（法36条）（合理的な理由なく手続に応じない事業者等に対して、事業者名を特定して公表） ・義務履行の勧告（法37条）
体制	・全国11箇所 ・評議員19名、審査員46名。相談担当弁護士185名、職員55名 ・年間予算約10億円（保険会社等から拠出）	・全国156箇所（うち46力所で示談あっせん事業・審査事業を実施） ・弁護士延べ7,512名 ・年間予算約10億円（補助金、保険会社等の会費）	・全国2力所（相模原事務所、東京事務所） ・役員6名、職員140名 ・委員15名、特別委員50名 ・年間予算 約30億円
相談方法	予約制での来訪	相談面接を実施した上での対応	電話（ADRIについては申請書の送付）
処理件数	2019年度 相談件数 17,742件 あっせん件数 5,917件 うち 和解成立 5,154件（約9割） 司法手続指導、解決手続教示 4件 損害額、解決手続教示 38件 あっせん不調、取下げ 626件 その他 95件 審査件数 551件 うち 和解成立 509件（約9割） 不同意・取下げ 37件 その他 5件	2019年度 相談件数 36,941件 示談・あっせん件数 1,212件 うち 示談あっせん成立 882件（約8割） 次年度繰越 153件 審査件数 35件 うち 成立 24件 次年度繰越 8件	2019年度 申請件数 204件 うち 和解成立 120件 和解不成立65件（応諾後不調50件） 取下げ・却下 7件 結果概要の公表 178件 義務履行の勧告 1件

※各機関の公表情報等を元に事務局作成

5. 海外におけるADRを含む紛争処理機能の在り方

7

	民間型				行政型	
	イギリス		フランス	オーストラリア	アメリカ	ドイツ
根拠	2003年通信法 ・一般資格条件(C43): ADRスキーム加入義務 ・苦情処理実務規範は、Ofcomが認証		・消費法典の関連規定 ・消費者調停評価・管理委員会(CECMC)による認証		1999年電気通信法126条以降に規定のTIOスキーム	1934年通信法及び同法に基づくFCC規則
主体	オンブズマンサービス	CISAS	電気通信調停協会(AMCE)	TIO(公開有限会社)	連邦通信委員会(FCC)	連邦ネットワーク庁
運営者	非営利民間法人	CEDR(登録事業者)	同上	TIO理事会(9名)	FCC電子通信消費者課	同上
紛争 範囲	事業者の苦情処理前置		・事業者の苦情処理前置 ・事業者のカスタマーサービス →事業者の消費者サービス →AMCEの調停	事業者の苦情処理前置	・事業者の苦情処理前置が望ましい ・FCCへ非公式の苦情申立て→公式の苦情申立て	苦情処理手続に関する事業者の公表義務(TKG67条)
	・請求の問題 ・販売活動から生じる問題 ・乗り換えに係る問題 ・サービスの質に係る問題	・請求関係 ・カスタマーサービスの質 ・通信サービス、プレミアムレートサービス、ペイTV、オンデマンドサービス、携帯電話機についての苦情	・契約内容、通信環境、解約等 AMCE加盟事業者と顧客間で発生する商業上の紛争のすべて ※エディトリアルコンテンツに関する紛争を除く	・電気通信サービス ・電気通信機器に係る問題 ・電気通信及び機器に係るサービス ・消費者への請求又は消費者の経済的困窮への事業者の対応 ・サービス提供の不履行、遅滞 ・番号又はeメールアカウント紛失 ・プライバシー侵害 ・オペレーターサービス、 ・ディレクトリリスティング(法人除く) ・関連規範やガイドラインの不遵守に関する苦情 ※コンテンツサービスのコンテンツの苦情は取扱不可	電話、放送、ケーブル、衛星、ブロードバンドに係る以下の事項 ・アクセシビリティ ・高額な請求 ・不正行為 ・請求問題 ・スラミング ・プライバシー保護 ・迷惑電話 ・メール等に係る問題 ※ローカルの電話、ケーブルサービスに関する問題はFCCの管轄外であり、扱わない	・契約内容に係る情報の不提供 ・契約不履行 ・電気通信の接続障害 ・請求書の内容に係る争い ・電気通信接続先の移転(転居に伴う移転)やプロバイダの変更に係る争い ・電話回線の切断に係る争い 等
事業者 範囲	オンブズマンサービス加入者(1,450以上の通信事業者)	スキーム参加事業者(423者)	加盟事業者(52社/90ブランド)	全電気通信事業者及び対象通信サービス事業者(エンドユーザーにインターネットへのアクセスを可能とする通信事業者及び仲介事業者一切を含む)(1,511者)	事案がFCCの管轄内に限る限り事業者に制限なし(全事業者)	電気通信事業者(公衆電気通信ネットワークの運営者又は公衆アクセス可能な電気通信サービスのプロバイダ)

5. 海外におけるADRを含む紛争処理機能の在り方

8

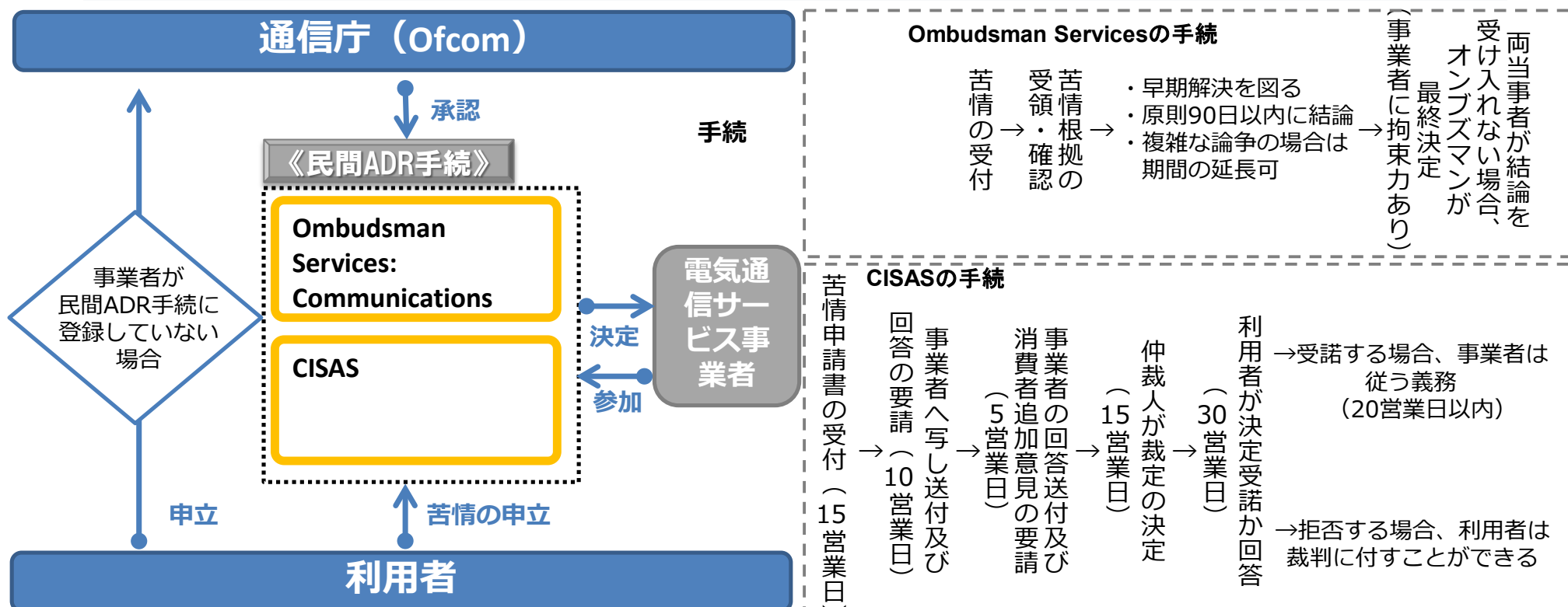
	民間型			行政型	
	イギリス	フランス	オーストラリア	アメリカ	ドイツ
解決 手続	裁決(消費者が承諾すれば拘束力をもつ)		調停(拘束力なし)	勧告(拘束力なし)、裁決(消費者が承諾すれば事業者に対して拘束力をもつ)	訴訟と同様の手続。消費者に立証責任。質問状によるディスカバリ。命令(拘束力あり)。高等裁判所への不服申立て可
人員 規模	他の分野を加え 全体で428名	裁決員が合計で40名	10名	オンブズマン1名、アシスタントオンブズマン3名、その他紛争解決担当官(従業員数246名)	FCC全体で1482名
他機関 との連携	オンブズマン協会、UK WISPA、ISPA、Comms Council UK	特になし、Telecoms-Net group of European ADR entitiesの創立メンバー	①消費者調停の評価と管理のための委員会(CECMC)が調停人の能力や公平性を保証する。②DGCCRF、ARCEPIに対して年次報告書を提出し、配布を依頼することができる。③調停において必要があれば、専門家に意見を照会することができる。	通信メディア庁(ACMA)、ACCCによる監督、TIOの消費者パネルCommunications Alliance	FTCと管轄及び協力についてMOU
事案 公表	セクター報告書でケーススタディあり	主たる各事業者の苦情がデータとして公表	年次報告書において、申立件数、受理件数、主要な事案実際の調停例、満足度等を公表	統計や傾向分析、ケーススタディに関する年次報告を公表している他、実際の裁決や勧告、組織的問題に関する勧告を公表。裁決等を公表する場合は、事案の詳細や事業者名も公表。 ※スキームを遵守しない事業者名を公表	FCCに寄せられた苦情(2014年からの220万件)について、日時・媒体・問題の種別・事業者の番号・被害の場所等のデータが公表
その他	Ofcomとの間で、KPIが公表される		—	5年ごとに独立機関による監査に服し、それを受けて、TIOの定款や委託事項(TOR)が改訂される	—

電気通信消費者調停委員会3名(その他、専門家及び調停委員会の職員によってサポート)

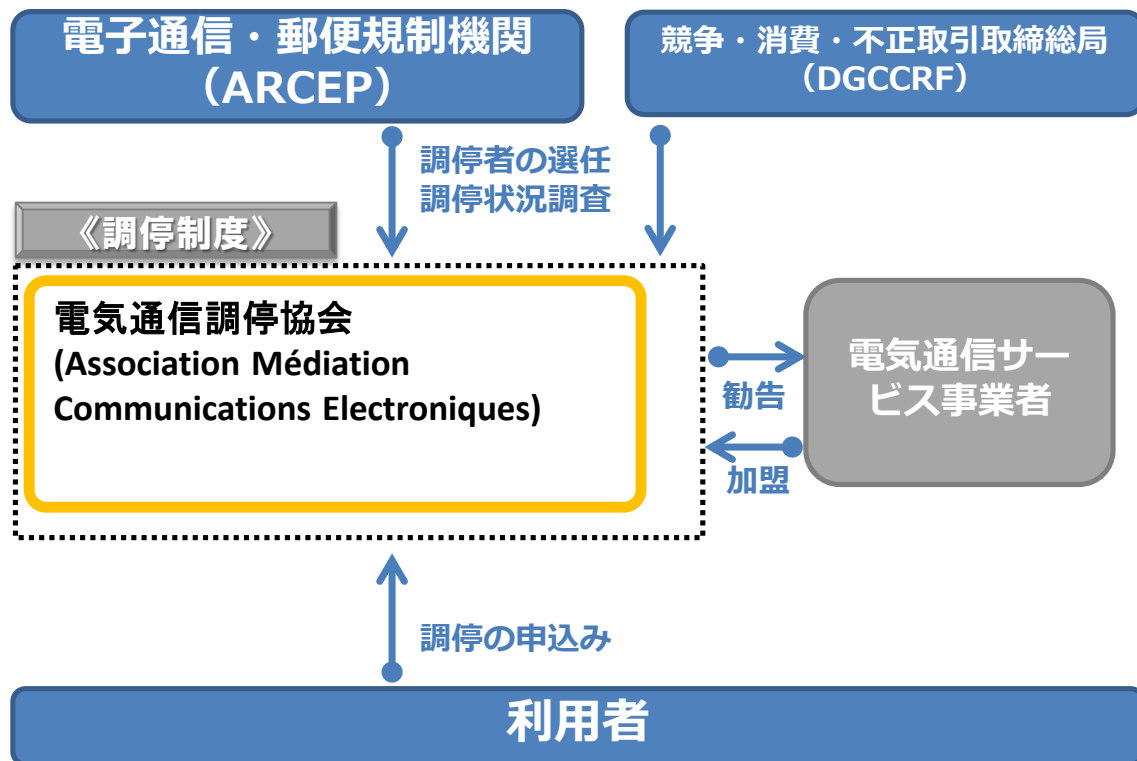
・連邦司法省:欧州委員会の連絡窓口として連邦ネットワーク庁と連携する。
・外国の紛争解決機関との連携(消費者紛争解決法[VSBG]38条)及び欧州オンライン紛争解決プラットフォームとの連携(同39条)に関する規定が置かれているが、現在のところ、越境型紛争は報告されていない。

年次報告書で事案の件数・概要等を公表

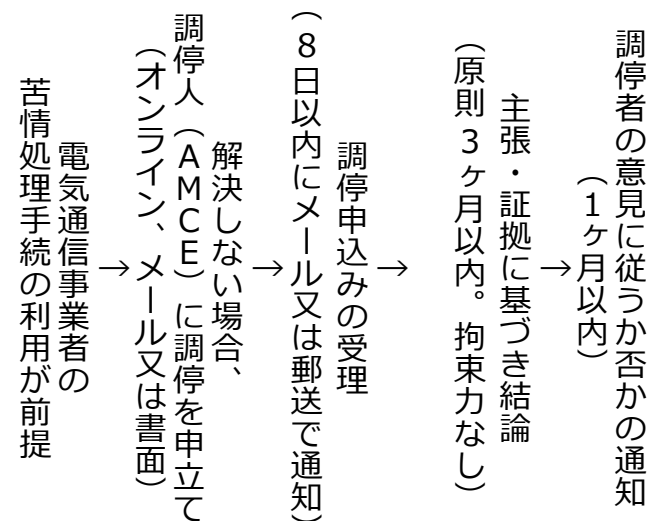
- 通信法(2003年)に電気通信事業者の苦情・紛争処理手続等の設置義務等が規定されており、個人又は従業員10名以上の企業に対してサービスを提供する通信事業者は民間ADR手続への登録が義務となっている。
- 民間ADR手続には、通信の他にエネルギー、不動産、著作権許諾に関する苦情を扱う非営利民間法人の「Ombudsman Services: Communications」(1,450以上の電気通信事業者が参加)と、通信に特化し弁護士等の事業者から独立した仲裁人が紛争を処理する「CISAS」(423事業者が参加)が存在。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が民間ADR手続への参加料と事件ごとの手数料を負担。
- 通信事業者の苦情処理手続を利用し、事業者に対して苦情を申し立ててから8週間が経過した場合、若しくは事業者がADRスキームを示した場合に、通信庁の承認を得た民間のADRサービスの利用が可能。
- ADRサービス利用者は1万ポンドまでの賠償金の請求が可能。



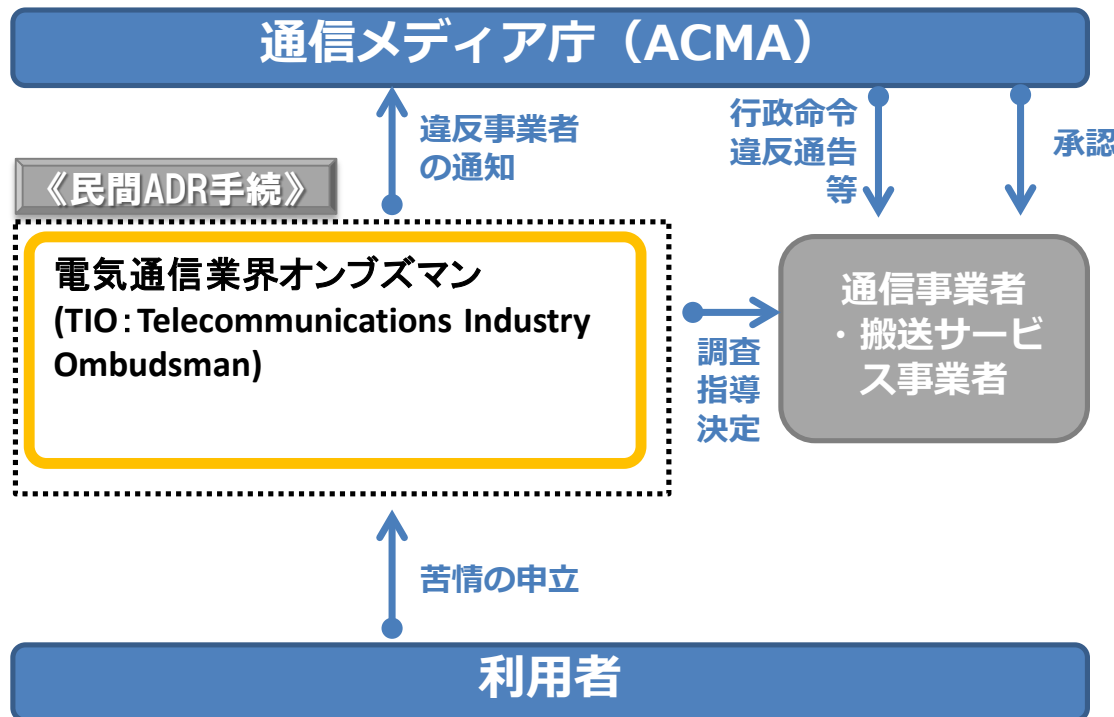
- 電気通信事業に関する消費者保護を専門的に取り扱う機関として、2003年に設立された電気通信調停協会 (AMCE) が運営する調停 (Le Médiateur) がある。
- 調停は、コンテンツに関するものを除く、加盟する電気通信サービス事業者とその顧客との間のすべての紛争を対象としており、協会には殆どの事業者 (大手キャリアを含む52社 (90ブランド)) が加盟。
- 行政機関である電子通信・郵便規制機関 (ARCEP) および競争・消費・不正取引取締総局 (DGCCRF) は、調停者の選任 (任期は3年) や調停状況の調査に関与している。
- 消費者は無償で調停制度を利用できる。
- 電気通信事業者の苦情処理手続で解決しない場合、調停人に調停を申立て、原則3ヶ月以内に意見を提出。



手続



- 電気通信事業における消費者保護に関する独立機関として、電気通信業界オンブズマン(TIO)が存在。電気通信(消費者保護及びサービス基準)法(1999年)に電気通信事業者のオンブズマン制度への参加義務等を規定。
- 参加事業者は1,511者(2020年度末時点)
- 行政機関である通信メディア庁(ACMA)は通信事業者のオンブズマン制度への参加プロセスに関与。TIOの判断に従わない事業者や違反を繰り返す事業者をACMAに通知し、ACMAが行政命令、違反通告等を行うことも可能。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が苦情レベルに応じた手数料を負担。その他、事業者は苦情処理件数も加味したTIOの年会費を負担。
- 紛争処理手続は、「苦情申立ての受付」、「事業者への案件照会」、「ファストトラック・プロセス」又は「案件管理(斡旋、調査、勧告、交渉等)」、「裁決」の段階に分けられる。TIOは裁決で10万豪ドルまでの賠償金の設定が可能。



手続

- ① 苦情申立ての受付
- ② 事業者への案件照会：事業者は苦情検討の機会を提供
(10営業日以内に消費者に直接回答し解決)
- ③ ファストトラックプロセス：
ファストトラック照会：10営業日以内に事業者は消費者と直接示談をするよう要請（予めこの手続に同意した事業者のみ利用）
ワンコール：事業者に対して消費者の望む解決方法を示す。（事業者が同意した場合解決）
- ④ 案件管理：消費者・事業者に必要な情報提供を要請し、斡旋、調査、個別説得による交渉、勧告により解決
- ⑤ 裁決：担当官が実施

	行政型ADR	民間（業界）型ADR
目的	公益性を図る	個別の紛争を解決する 業界の健全化に資する
公平性・信頼性	一般的には、公平性・信頼性がある	手続実施主体が業界の関係者のみでは手続の 中立性・公平性を保ち難いが、中立・公平な第三 者を含めることにより、公平性等を確保することは 可能
専門性	比較的高い場合が多い	民間における専門的知見が活かせる
柔軟性	根拠法等が必要であるため迅速性に劣る	技術の進展に応じて柔軟な対応が可能
利用者のコスト 負担	利用者負担は、低い場合が多い	制度の設計次第で低くすることは可能
課題	事務局も含めた人材確保・育成 財政上の問題	事業者団体非加盟の事業者への対応 事務局も含めた人材確保・育成

取り扱う紛争の範囲		認証紛争解決事業者名
民事一般	民事に関する紛争(全般)	横浜弁護士会、東京司法書士会 他
商事一般	商事に関する紛争	一般社団法人 日本商事仲裁協会
	下請け取引に関する紛争	公益財団法人 全国中小企業取引振興協会(下請適正取引推進センター)
知的財産	知的財産に関する紛争	日本知的財産仲裁センター
	ソフトウェアに関する紛争	一般財団法人 ソフトウェア情報センター ソフトウェア紛争解決センター
	商標法及び不正競争防止法における侵害行為に関する権利者と業者間の紛争	一般社団法人ユニオン・デ・ファブリカンUDF-ADRセンター
消費者	商品の欠陥に関する紛争(家電)	一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター
	商品の欠陥に関する紛争(自動車)	公益財団法人 自動車製造物責任相談センター
	留学に関する紛争	特定非営利活動法人留学協会 留学トラブル解決機関
	ブランド品に関する売買契約紛争	一般社団法人日本流通自主管理協会 ブランド110番事務局
	特定商取引に関する紛争	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 Consumer ADR
	日本国内において締結された、旅行業を営む事業者と消費者との旅行契約に関する紛争及びホテル営業、旅館営業又は簡易宿所営業を営む事業者と消費者との宿泊契約に関する紛争	学校法人立教学院 立教大学観光ADRセンター
事業再生	中小企業における債権債務の整理に関する紛争	企業再建・承継コンサルタント協同組合中小企業経営再建紛争解決センター(企業再建ADR)
	事業再生に関する紛争	一般社団法人事業再生実務家協会 ADR事業本部
事業再生	中小企業の事業承継に関する法的紛争	一般社団法人日本企業再建研究会 事業承継ADRセンター
金融・保険	金融商品に関する紛争	特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター 証券・金融商品あっせん相談センター
	共済契約に関する紛争	一般社団法人日本共済協会 日本共済協会共済相談所
労働	労働関係紛争	各社会保険労務士会 社労士会労働紛争解決センター 他
生活環境	土地の境界に関する紛争 他	土地家屋調査士会 境界ADR相談室(都道府県等)
交通	自転車事故に関する紛争	各行政書士会 行政書士ADRセンター 他、一般財団法人日本自転車普及協会 自転車ADRセンター
	自転車事故又は自動車の物損事故等に関する紛争	埼玉県行政書士会 行政書士ADRセンター埼玉
家事	夫婦関係等に関する紛争 他	一般社団法人 日本産業カウンセラー協会 ADRセンター 他
スポーツ	スポーツに関する紛争	公益財団法人 日本スポーツ仲裁機構
エネルギー	電力系統の利用に関する紛争	電力広域的運営推進機関

【出典:法務省「かいけつサポートHP 認証紛争解決事業者検索」 2022年1月17日現在で認証紛争解決事業者の数は162者。一部の事業者等を抜粋。】

「裁判外紛争解決手続」とは、裁判によることなく、法的なトラブルを解決する方法、手段などの総称。例えば、調停、仲裁といったものの他、「裁定」「審査」などがある。（※「Alternative」ではなく「Appropriate」の略とする考え方もある。）

「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（ADR促進法）では、訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続をいうとされている。

ADRの特徴

- 簡易・柔軟性**：手続などについて当事者の意向に応じて柔軟に進められ、時間等も当事者が合意すれば自由に決めることができ、当事者の意向に応じた柔軟な解決を図ることができる。
- 迅速性**：当事者の合意に従って柔軟かつスピーディーに行うことができるため、その分、紛争解決に要する期間が短く、費用も低廉に抑えることができる。
- 専門性**：専門的な知識を持った第三者に関わってもらいながら解決を求めることができる。
- 非公開性**：解決までの過程は非公開で行われる。

手続の種類（具体的な制度）	ADR		裁判
	調整型手続	裁断型手続	
	和解の仲介（あっせん・調停）	仲裁	
制度の特徴	「和解の仲介」は、第三者が当事者の間に入り、考え方を整理するなどして双方の話し合いが円滑に進むよう努め、交渉を仲介して、当事者の合意による自主的な紛争解決を補助する。 手続利用に相手の同意は不要。 また、提示された解決案を拒否することは可能。	「仲裁」は、あらかじめ第三者（仲裁人）の判断に従うとの合意の下に手続を開始し、第三者が紛争について判断（仲裁判断）を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争を解決する。 手続利用に相手の合意が必要（仲裁合意という）。 また、提示された解決案を拒否することはできず、訴訟提起することもできない。	裁判所が、法定の形式に従い、当事者に対して示す判断に、当事者を従わせることにより紛争を解決する。 手続利用に相手の合意は不要。 また、提示された解決案を拒否することはできない。
実施主体	司法型：裁判所内で行われるもの	民間型：民間組織や弁護士会等が運営するもの	行政型：独立の行政委員会や行政機関等が行うもの
	・民事調停 ・家事調停 ・裁判上の和解	・ADR促進法に基づく認証機関が実施するもの（商事仲裁、PLセンター等） ・弁護士会によるもの ・金融ADR制度に基づくもの ・住宅品確法に基づくもの 等	・公害等調整委員会 ・建設工事紛争審査会 ・労働紛争調整委員会 ・国民生活センター 等

○根拠法：独立行政法人国民生活センター法(2008年5月2日改正法公布、2009年4月1日施行)

○独立した紛争解決委員会を国民生活センターに設置

○解決が全国的に重要である紛争(＝重要消費者紛争)について、「和解の仲介」と「仲裁」を実施

消費者問題 専門の ADR機関

- ・消費者紛争について幅広く対応
- ・消費者問題に関する専門的知見を有した委員が手続を担当
- ・消費者相談の延長線上に存在し、苦情処理と一体的な解決が可能

消費者の 後見的役割

- ・事業者との格差を補い、実質的に対等の立場で交渉が可能
- ・申請手数料無料
- ・事務局による申請書作成支援
- ・申請者に代わり、事実調査及び関連資料の収集
- ・手続に応じようとする事業者への説得

国センADR 独自の 制度設計

- ・法律に基づく実効性の担保措置の存在
- ・期日への出席、関係書類の提出要求(法22条)
- ・結果の概要の公表(法36条)(合理的な理由なく手続きに
応じない事業者等に対しては、事業者名を特定して公表)
- ・義務履行の勧告(法37条)

国民生活センター紛争解決委員会

委員

特別
委員

現在、委員15名
特別委員50名

- ・紛争解決の為、独立して職権を行使する。(法11条)
- ・委員は、法律又は商品若しくは役務の取引に関する専門的な知識経験を有する者のうちから、内閣総理大臣の認可を受けて、理事長が任命する。(法13条)
- ・任期は2年(法14条、16条)



委員、特別委員のなかから、
紛争の内容に応じて
仲介委員・仲裁委員を委員長が指名

重要消費者紛争の解決

○重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しているため、各地の消費生活センターの相談処理に資する解決指針の提供及び消費者等への注意喚起を行う。

○事業者名を特定して公表することができる場合

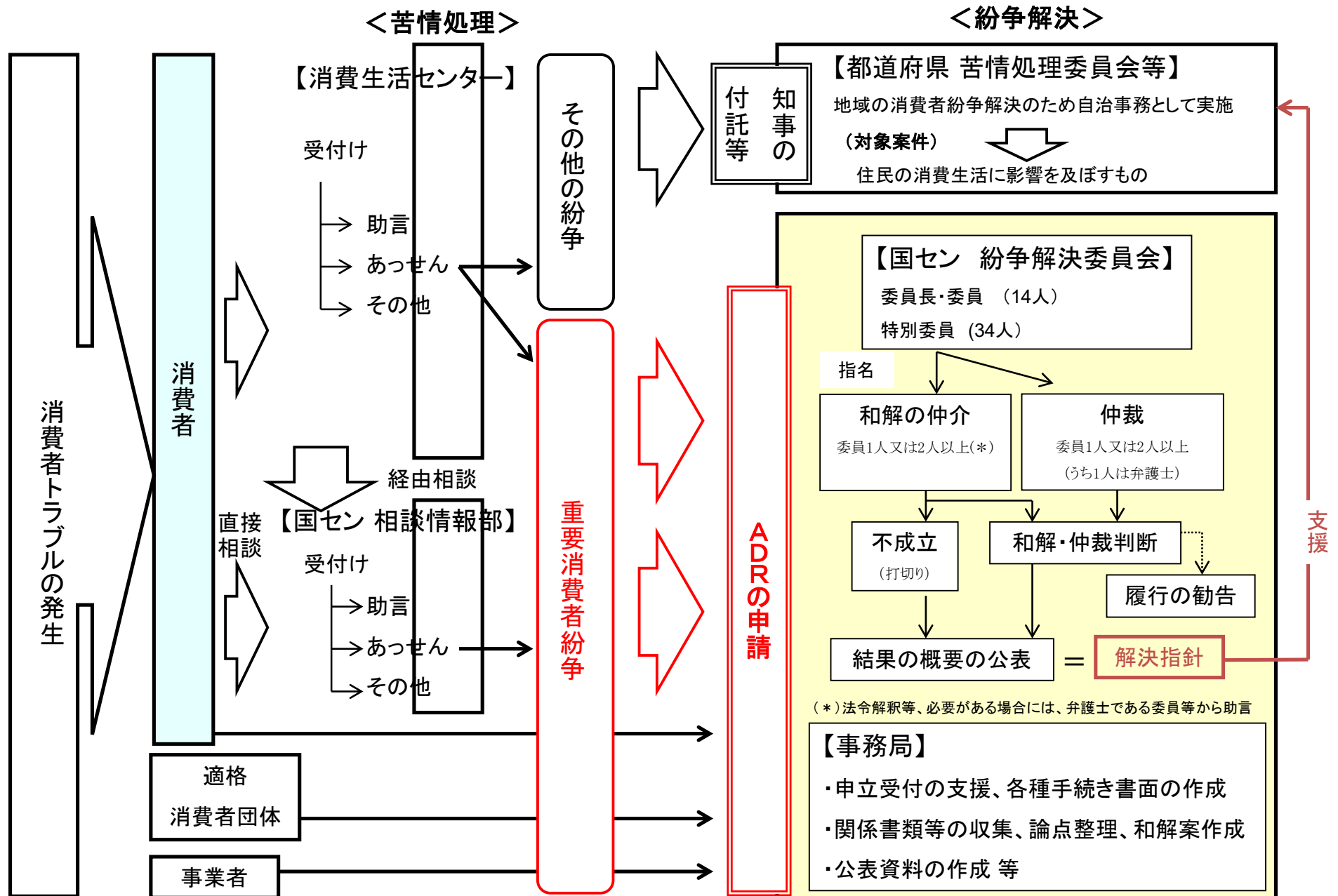
- ・「手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合」
- ・「当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要性が特に高いと認められる場合」

- 重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しているため、その結果の概要を公表し**解決指針**を示す。
- 手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合などには、**事業者名を特定して公表**することができる。

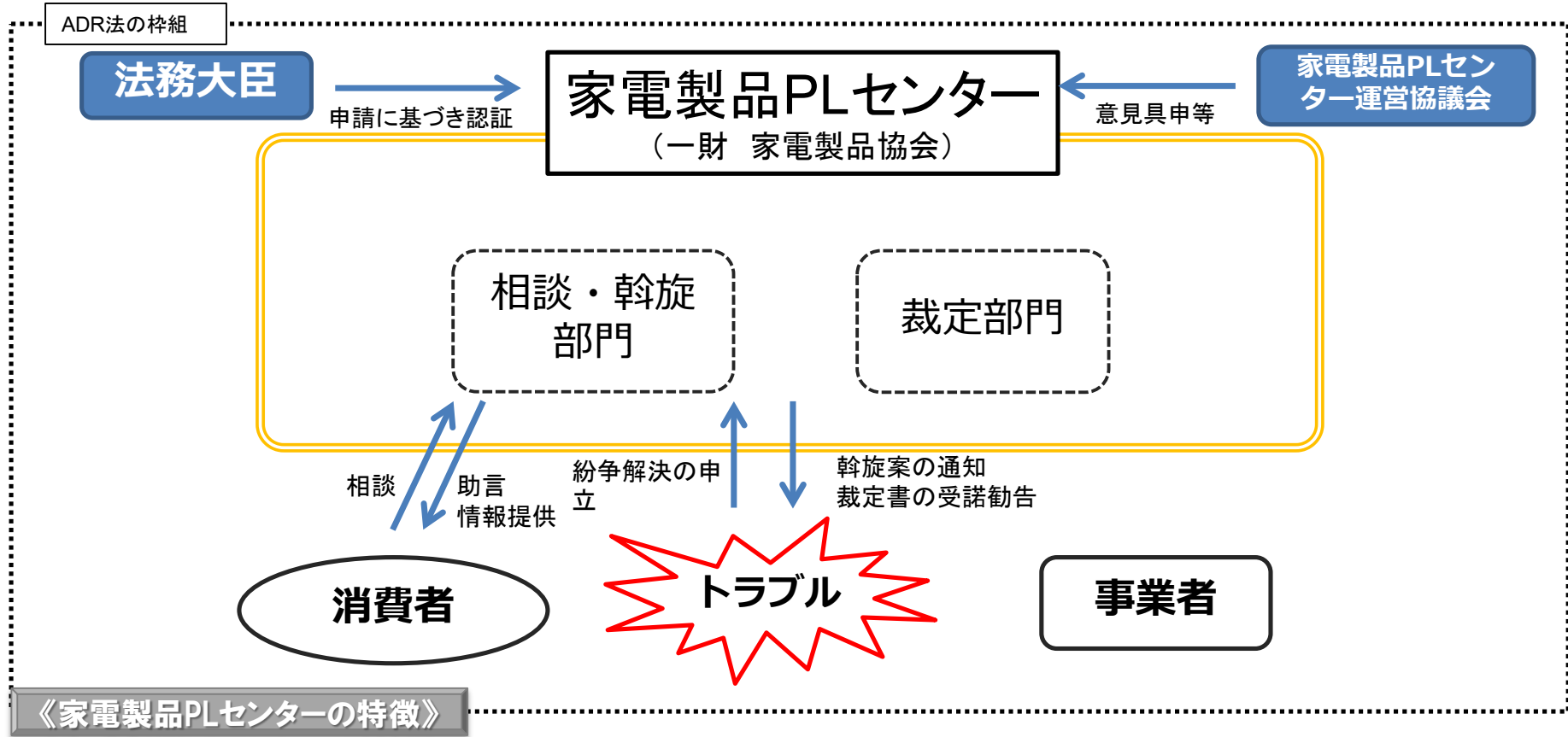
結果概要の公表

||

各消費生活センターの相談処理に資する
解決指針の提供及び**消費者等への注意喚起**



製造物責任法（PL法）審議時の附帯決議を受けて公表された通商産業省通達「製品分野別裁判外紛争処理体制の整備について」の趣旨に基づき、1995年に家電製品PLセンターが成立。
2007年、ADR法上の紛争解決事業者として認証。



- 家電製品に関する苦情処理の実務経験や家電製品関連技術の専門知識を有する者（カウンセラー）が、相談を担当。
- カウンセラー又は弁護士が、斡旋を担当。両当事者に斡旋案を通知。
- 弁護士、消費者問題有識者及び技術者が「家電製品紛争審査会」にて「裁定」を担当。裁定書を作成し、両当事者に受諾を勧告。
- 学識者、消費者問題有識者、流通関係者、行政関係者及び家電製品関連技術の専門知識を有する者12名以内で構成される「家電製品PLセンター運営協議会」が、センターの運営に関して一般財団法人家電製品協会の理事長に意見具申等を行う。
- 利用者は、相談、斡旋、裁定のいずれかを申込む。斡旋手続の途中で裁定手続に移行することが可能。

課 題

- 現時点では、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はない
- 我が国の電気通信分野においては、
 - ①電気通信サービスは国民の日常生活に不可欠な存在であること、
 - ②苦情・相談は引き続き増加傾向にあること、
 - ③消費者保護について新たなルールが設けられた場合には当該ルールにのっとった紛争解決機関の必要性が高まると想定されること、
 - ④紛争解決に当たっては手続費用や解決期間にも配慮する必要があること、
 - ⑤海外では電気通信分野において第三者機関を設置している例が複数見受けられること 等を踏まえると、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、中間取りまとめにおいて一定の整理。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 関係団体から、業界として苦情・相談を受け付けて分析する体制を整備し、苦情・相談件数の減少に向けた取組みを進めていく方向で検討している旨の意見の表明があったところ、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、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考えられる。
- 制度整備の必要性については、具体的な取組の状況等を踏まえ、引き続き検討していくことが適当。
- 民間型第三者機関の実現に向けた取組や、紛争解決の仕組みの在り方についての検討の状況等については、本研究会等に随時フィードバックを行い、研究会構成員等の知見を反映させ、フォローアップしていくことが適当。

民間型第三者機関の実現に向けた取組や、行政型第三者機関の検討に当たっては、以下の留意点を参考として、段階的に進めることが適当と考えられる。

① 第三者機関の運営者

⇒ 民間の高度で専門的な知見を活用した迅速対応や、業界の実情に応じた柔軟な運用が期待できる点で、一般的には業界団体による民間型が適当と考えられる。

この場合、手続の中立性・公平性確保のため、必要に応じ、外部有識者を手続実施主体に加えること等も考えられる。また、民間型の紛争解決機関を手続の実効性確保等の観点から一定の法的枠組の下に位置づけることも考えられる。

紛争解決手続の中立性・公平性等を重視する観点からは、行政型の手続とすることにも合理性があると考えられる。

② 取り扱う紛争の範囲

⇒ 取引実態、紛争解決手続の内容、利用者の利便性、第三者機関の迅速な設立を行うことが可能な紛争範囲等も踏まえ、関係機関、団体等との効果的な連携の在り方を検討していくことが現実的ではないかと考えられる。

③ 紛争解決手続

⇒ 相談・助言を行うだけでは紛争解決に至らない場合も想定され、あっせん・調停や仲裁等の手続も視野に入れて検討することが考えられる。また、紛争解決に向けた実効的仕組みの導入について検討することも考えられる。

④ 運営費用

⇒ 運営費用の負担の在り方については、利用者利益や各事業者の事業規模、負担の公平等を踏まえて検討することが考えられる。(金融ADRの指定紛争解決機関における事例等も参考にすることができると考えられる。)

⑤ 他機関との連携

⇒ 国民生活センター、消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センター等の既存組織との連携の在り方も含めての検討が考えられる。(金融ADRの運用における各機関の連携の枠組み等を参考にすることができると考えられる。)

⑥ 事案の公表等

⇒ 新たなサービスが次々と生み出される電気通信分野において、業界全体で苦情・相談事例、紛争事例を共有し、個社対応に迅速にフィードバックすることにより、新サービスに係る顧客対応の健全化が図られることは重要と考えられ、事例の特徴に応じ、どの範囲の情報をどのような形で公表、共有していくべきかについて検討していくことが考えられる。

【参考】国センADRで不調となった事例(心当たりのない料金請求①)

22

案件2: 契約の覚えのない携帯電話のオプションサービス加入が判明。期間分全額の返金を求めたが、記録が残っている分のみ返金となった事案

主体	<申請人>	<相手方通信事業者>	結果: 不調
見解	平成19年から8年以上にわたり所有している携帯電話の機種変更のため相手方通信事業者の店舗に出向いたところ、契約した覚えのないオプションサービスに加入しており、長期間にわたって利用料金が課金されていたことが判明。申請人は契約時から現在に至るまで、携帯電話のオプションサービスには関心がなく、オプションサービスに加入した記憶もなかったため、相手方に対し課金された料金の全額を返金するように求めたが、記録が残っている最近の分のみ返金するとの回答。納得できないので記録が残っていない期間も含め全額の返金をしてほしい。	事案の早期解決のため、記録が残っている分についての返金を申し出たが、本ADR手続は事案の公表制度が存在するものであるため、返金の申し出については撤回する。申請人が自らの意思で本件サービスに加入し、8年以上にわたり情報を受領してきたことから、契約上の瑕疵は存在せず、また通信料が別途発生する旨は複数の媒体を通じ消費者へ注意喚起をしていたことから、本件サービスの配信方法にも瑕疵はない。よって申請人の返金要求に応じることはできないと答弁。なお、オプションサービスは本件携帯電話の操作を行って加入されていること、本件携帯電話契約は元は申請人の妻名義でありその後名義を夫である申請人に変更した経緯があり、承継の際の契約書面にオプションサービスの記載があり、申請人が署名しているとの説明あり。	仲介委員より相手方代理人に対して、本件サービスの契約の成立につき、第三者が認識できる資料がないと評価が難しいこと、本サービス申込の段階でどのような説明があったかについても問題となり得ることを指摘し、契約成立にかかる資料と勧誘当時の説明資料等の提出を要請し、第1回期日を終了した。 第2回期日では、相手方代理人は、申請人の妻名義であった携帯電話の名義を夫に変えたという経緯があり、その時点ですでに本件サービスに加入していたこと、妻名義の契約を承継する際、承継契約書に本件サービスが記載され、当該書面に申請人が署名して契約を承継していること、第1回期日で可能性があるとした述べた手続外和解についても現状では考えられないことを述べた。 一方申請人は、当初夫婦で2台の携帯電話を所有しており、なぜ妻名義になっていたのか明確な記憶はないが、自身に名義を変えたことは覚えていること、妻名義の時代に本件サービスに加入していることにつき、妻が自身に相談なく単独で加入することは考えられないこと、納得はしていないが、本手続を不調としてもやむを得ないと考えていること等を述べた。 そのため仲介委員は、両当事者間で和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【参考】国センADRで不調となった事例(心当たりのない料金請求②)

23

案件5:スマートフォンへの機種変更時に、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出たところ端末代の請求があった。

主体	<申請人>	<相手方通信事業者>	結果:不調
見解	手のリハビリと認知症防止のためスマートフォンの契約をするため電動車いすにて相手方代理店を訪問。パソコンは使わず、携帯電話は主に通話とメモ機能を使用していたが、スマートフォンに機種変更と伝えたと店員がタブレット0円と言うので、必要ではなかったが、スマートフォンのおまけと思い契約。帰宅後に息子からタブレットが無料ではないと聞かされ、契約2日後に相手方代理店で解約を申し出たが断られた。消費生活センターに相談したが、相手方は、タブレット解約は応じる、機種代約6万円は請求と言ってきた。視力障害と体幹機能障害を抱え、障害者手帳を相手方に提示済。契約日は混雑により長時間拘束され、契約内容が全く理解できる状態ではなかった。タブレットの契約を取り消したい。	来店時に店舗受付担当者が確認したところ、申請人はスマートフォンとタブレットのどちらを購入か迷っていたとのことで、各選択肢の説明をし、結果スマートフォンの契約となったが、大画面が良いとのニーズもあったため、タブレットの機器購入代金を分割払いとして特定の料金プランを契約した際に、毎月の分割支払代金と同額分が割引されることでタブレットの機器購入代金が実質的に0円となることを申請人に案内。しかし、インターネット利用状況を確認した結果、より利用実態に見合うプランに変更を提案し、利用料金は下がるが端末機器購入代金は実質的に0円とならない旨案内し、申請人は承諾。月々の基本料金は合算して約9000円台の旨を説明し見積書も印刷し申請人に手渡し、裏面に当日契約する2回線分の合算額を手書きで記載。申請人は成年であり、身体障害者手帳の提示は受けたが、その他申請人の権利能力を制限する事情は承知していない。契約は有効に成立しており、取り消しには応じられない。	仲介委員は、両当事者からの聴取内容を踏まえ相手方に対し、仮にスマートフォンとタブレットで迷っていたとしても、具体的にどう使い分けするのかといったニーズを正確に把握しないまま両方とも契約させることは不自然であるとの見解を示した。さらに、①スマートフォンのみ、②タブレットのみ、③スマートフォンとタブレット、という見積書はあるものの、それぞれの契約を比較した資料も存在しないことを踏まえると、相手方が交付した書面だけでは一般的に契約内容を理解しづらく、申請人も契約内容を正確に理解していたとは思われないことから、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」にも反するのではないかと指摘した。これに対し、相手方は、申請人がタブレットをどのように使用するのかといったことは把握していると反論した。また、使い方も金額も十分に時間(約4時間)をかけて説明しており、高齢者向けには大きな文字で説明事項を確認していただくタブレットや書面を用意し、申請人には障害者であることも考慮して手続の説明も加えていることを踏まえると、相手方らの対応に不適切な点はなく、譲歩の余地はないと述べた。そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

案件12: 光回線を契約したが、オプションの説明はなく付帯の認識なし。半年～1年の支払料の返金を求めたが3か月分返金とのこと。全額の返金希望。

主体	＜申請人＞	＜相手方通信事業者＞	＜結果: 和解成立＞
見解	自宅ポストに投函されたチラシを見て、光回線サービスを申し込んだ。その後(申請人により半年～1年半が経過してから)、オプションサービスとして毎月約4千円が引き落とされていることに気が付いた。 そこで、請求元である相手方に返金を求めたところ、3か月分は返金するとの回答だった。 そもそも契約した覚えがないので納得がいかない。 (申請人イ～ハ)これまでに支払ったオプションサービス料金を返金してほしい。 (申請人ニ)これまでに支払ったオプションサービス料金と、ルーターレンタル代(オプションサービスの契約を前提に無料となっていたが、その解約により料金が請求された。ルーターの説明は受けておらず未使用)を返金してほしい。	申請人らは契約していないという主張だが、申請人イ、ハについては、代理店Aと共有しているシステムに、契約した場合に入力する個人情報等が入力されており、それらの情報は申請人らの同意の下で確認していると考え、契約は成立していると判断している。しかしながら、当社と当該サービスの承継会社Bで検討した結果、返金を認める。 申請人口、二については、代理店Cの音声記録から、サービス内容、無料期間の説明、月額利用料の説明があるため契約は成立していると判断しているが、サービス内容の案内時に不十分な点があり、当社と承継会社Bで検討した結果、返金を認める。	期日において、契約の経緯、契約成立の有無に疑問はあったが、既に相手方より全額返金する旨の回答が提示されていたため、早期の和解を目指し、和解条項の調整を実施。 相手方は、相手方作成の返金依頼書に記載の「承諾事項」と同内容であれば和解可能と述べたが、「承諾事項」には第三者への口外禁止し、口外した場合、相手方の返金額と同額の違約金を支払う旨の条項が含まれ、申請人には以下の懸念を示す者もいた。 ・相談した家族、知人、消セン等への報告も禁止か ・家族等が同様のトラブル時に助言したいが禁止か 仲介委員から相手方に申請人らの懸念を伝え、相手方は、そうした口外も避けたい、消センに伝わり他事案でも相談者に助言されることを懸念と述べたため、仲介委員から以下の点を伝達。 インターネットに書き込むなど、不特定多数の第三者への口外を懸念する場合は、口外禁止の範囲を明確にした和解条項を加える。家族等への伝達は了承願う。消センに状況を報告しても、当該センターが別相談者に個別事案の解決内容を伝えることはない。 相手方が理解を示したため、仲介委員は、不特定多数の第三者に口外しない旨の記載を含む和解条項案を当事者に提示、相手方は社内を確認と回答。 なお、相手方は申請人らの消セン相談時は3か月分返金と回答し他消センの同様の相談でも3か月分返金を上限に対応の傾向が見られたが、当和解仲介手続では全額返金に依拠している。仲介委員は早期解決による消費者負担軽減の観点から、消センに寄せられた他事案でも全額返金を検討するよう相手方に要請した。 相手方は、個別事案について説明状況、音声記録等を確認するため、一律対応はしかねると説明。後日、相手方より、和解書の文案を了解する旨の回答があり、和解が成立。

【参考】国センADRで不調となった事例(解約忘れ・解約の誤認)

25

案件7: 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請求があった。直近10年分の返金を求める。

主体	＜申請人＞	＜相手方通信事業者＞	結果: 不調
見解	平成 14 年 7 月、自宅にインターネット回線を敷設し、回線は相手方、プロバイダは A 社と契約、銀行引落として支払うことにした。契約手続や設定は親族が実施のため、回線とプロバイダの契約が分かれていると認識せず。平成 18 年 3 月、インターネットを使う機会がほぼないため、相手方に解約申し出、接続機器を返却し、解約手続は全て終了と認識。通帳の引落とし額も確認せず。平成 31 年 2 月、毎月 A 社からの料金引落としがあったが、A 社とプロバイダ以外の契約もあり当該引落としがプロバイダ料と思わず。A 社に連絡し解約とともに、利用していない期間分の返金を申し出たが、返金できないと言われ、消費生活センターに相談。A 社からは、インターネット通信がなかった事を確認できるのは 1 年分であり、1 年分の料金は返金可能とのこと。相手方から、接続機器回収時にプロバイダ会社にも解約連絡するようにと伝えたとされたが、記憶にない。回線解約からプロバイダ解約の期間のうち、直近 10 年間分のプロバイダ料相当額約 25 万円の支払ってほしい。	申請人の請求を認めないと答弁し、相手方は、顧客対応マニュアルには、プロバイダに対しインターネット回線を解約した旨の連絡をするよう案内すると記述しており、また、インターネットを完全に廃止するとわかった場合にはプロバイダ契約の解約についても連絡するよう案内しており、本件において、説明した可能性が高いこと、そもそもプロバイダ契約はインターネット回線と別個の契約であり、プロバイダ契約時の案内においても、プロバイダ契約の解約はユーザより直接プロバイダ会社に通知する必要があると説明されていることから、プロバイダ解約に関する法的な説明義務はなく、和解には応じられない。	仲介委員は、インターネット回線解約時に相手方がプロバイダの解約の必要性の説明の有無との争点を踏まえ、第1回期日において、相手方に対し、解約受付時及びモデムルーター回収時の説明について、当時のやりとりを確認。相手方は、当時の記録はなく、現在の対応マニュアルを確認して回答と述べた。 仲介委員は、申請人が回線解約時に、解約理由にパソコンを親族に譲ると伝えた経緯を踏まえ、申請人がインターネットを利用しないこと及びプロバイダ解約が必要であることは明白であり、信義則上、相手方にプロバイダ解約の説明義務が認められる可能性を指摘し、解決に向けて一定の譲歩を促した。 第2回期日において、相手方は、顧客対応マニュアルには、プロバイダに対しインターネット回線の解約の旨の連絡をするよう案内と記述し、インターネットを完全に廃止するとわかった場合にはプロバイダ契約の解約について連絡するよう案内しており、本件でも説明した可能性が高いこと、そもそもプロバイダ契約はインターネット回線と別個の契約で、プロバイダ契約時の案内でも、プロバイダ契約の解約はユーザより直接プロバイダ会社に通知する必要があると説明されており、プロバイダ解約に関する法的な説明義務はなく、和解に応じないと述べた。 申請人は、料金が発生するため、仮にプロバイダへ連絡するよう伝えられていれば連絡しないはずがないと述べたため、仲介委員は、相手方に対し、十分な情報を伝えていない可能性があることを踏まえ、何らかの譲歩ができないか再度検討を促した。顧客がインターネットを完全に廃止すると判明した場合は、プロバイダに対しプロバイダ契約の解約を連絡するよう顧客対応マニュアルに記載し、確実な説明を要望した。 後日、相手方より、相当な年月が経過、申請人の記憶も曖昧、双方からの証拠提出困難等を踏まえ、相手方はマニュアル通り対応の可能性が高く、和解は応じられないとの回答があった。 仲介委員は、和解成立見込みがないと判断、本手続を終了させた。