

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3回）

令和4年1月25日

【新美主査】 皆さん、おはようございます。本日もお忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。定刻となりましたので、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苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース、第3回目の会合を開催したいと存じます。

まず、議事に入ります前に、事務局から資料の確認をお願いします。

【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。本日の配付資料につきましては、議事次第に記載のとおり、資料3-1から3-3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、事務局までお申しつけください。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、早速、議事に入りたいと存じます。本日は、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いただきます。その後、2名の方からそれぞれ10分程度御発表いただいた上で質疑等に移りたいと思います。質疑等は、その2名の方からの報告後になりますが、御了承いただきたいと思います。

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、御説明をいただきたいと思っております。よろしくをお願いします。

【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。それでは、資料3-1について御説明させていただきたいと思っております。今回は具体的な運用体制をテーマとしてフリーディスカッション形式での開催とさせていただきたいと考えております。

1ページ目を御覧ください。まず初めに第2回タスクフォース、前回における主な意見について振り返りとしております。第2回は「対象とすべき事案について」をテーマとしておりましたので、主に対象事案、スコープについての御意見をまとめたものです。今回は体制についての議論でございます。

内容につきましては、まず取り扱う事案の類型化では、公平に取り上げられて解決が現実的にできるものまたは現状の仕組みだけでは足りず、もう一歩手を尽くしたほうがよい事案を選択することが適切という御意見をいただきました。次に、業界の専門家から見ると分

かるが、一般利用者からすると様々な要素が出てきて分からない事案は公平性の観点からも取り上げやすい。そのような事案から見えていくべきという御意見がありました。3つ目、業界団体の窓口でも一定割合で解決できない苦情、この解決方法を検討すべきという御意見がありました。4つ目、こちらは具体的に解約忘れ、セット販売といった苦情相談が多いため、少し掘り下げて取り組むべき。また、ケーブルテレビも点検商法による苦情相談も入っており、複合的な契約事案も取り組むべきという御意見がありました。

5つ目、下から3つ目ですが、電気通信サービス、ICT業界全体として責任分界の所在が複雑で、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という御意見がありました。6つ目、下から2つ目ですが、事業者、消費者それぞれの責任の有無など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そろえるべきという御意見がありました。7つ目、一番下ですが、第2回にて取り上げました国センADRの不調、和解事案について、国センADRの判断理由を本タスクフォースの構成員間で評価し、具体的に議論することでADRの必要性が見えてくるとの御意見がありました。踏まえまして、本資料に参考として御指摘いただきました事例を再掲しております。

続いて、2ページ目を御覧ください。まず、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。基準づく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という御意見がありました。次に、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議論したい。次に、発生事案をどういった優先順位で解決するか検討したほうがよいという御意見がありました。3つ目、事案の中身を細分化する必要があり、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、複合事案につきどのような事案があつて、現状の苦情相談処理体制として困っているのか、現状を把握してはどうかといった御意見がありました。最後に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といった観点も必要ではないかという御意見もありました。

続いて、3ページ目を御覧ください。こちらは前ページで御紹介しました第2回の御意見において課題の明確化や現状把握が必要という御意見がございましたので、そちらを踏まえまして、既存の紛争解決機関や紛争手続ごとの現状認識をまとめたものでございます。

まず、国センADRが年間でどれくらい電気通信分野の紛争解決を行っているのか、苦情件数と比較したものでございます。全国の消センや総務省に寄せられる苦情相談件数は、年

間約8万件ございます。それに対して国センADRの電気通信の紛争処理案件は平均して年間約7件となっております。寄せられる苦情は、あくまでも相談者の申告の基づくものであり、事実関係が明らかでないものが多く含まれているものの、約8万件的苦情件数からすると年間約7件というのは少ないと言えるのではないかと受け止めております。

次に紛争解決手続、機関別の現状をまとめてございます。消費者が取り得る紛争解決手段として、まず訴訟や調停がございますが、例えば2万円の違約金を免除してほしいのに着手金が20万円等かかるなど通信分野の紛争は大多数が少額で、訴訟費用などと比較し、経済合理性がないことが特徴となっております。次に、国センの紛争解決委員会ですが、こちらは電気通信分野だけではなく、全分野がカバー範囲であり、おのずとキャパシティに限界があること。また、解決が全国的に重要である紛争を取扱い、少額で必ずしも生命に関わるというわけでもない電気通信分野の事案は、取り扱う案件が比較的少ない現状にあります。

3つ目、各自治体の消センは、斡旋調停機能はあるものの、こちらも全分野がカバー範囲であり、相談員の皆様も技術的にも日進月歩の業界であり、なかなかキャッチアップが困難ではないかと考えております。4つ目、業界団体の相談窓口は、当然ながら電気通信分野についての習熟度は高いものの、相談、取次ぎにとどまっている現状でございます。これらの現状を踏まえますと、既存の仕組みでは電気通信サービスにおける紛争の特徴、すなわち少数群発を踏まえた紛争解決を行う仕組みがないことが課題となっているのではないかと考えております。踏まえまして、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と考えております。

続いて、4ページ目を御覧ください。第1回と第2回において、今回のテーマである運用体制・機能関連の意見をまとめたものでございます。まず、他業界を見ても様々なADRシステムがあり、例えば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。様々なタイプの機関を見ながら議論する必要があるという意見がございました。踏まえまして、参考として後のページにまとめております。

次に、全員が入っている業界団体がいない。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、消費者からは見えない点が明らかになって、どのように解決していくのかが分かると消費者の現場としては有益との御意見がありました。3つ目、解決すべき事案とあるべき組織論とを交互に見比べながら議論することが適切との御意見がありました。4つ目、既存の機関の各機能・役割を改めて精査した上で、連携・情報共有体制の改善など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

かという御意見もありました。最後、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どういったことを指すのかという意見もございました。

続いて、5ページ目を御覧ください。まず、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解決も目指せるのではないかという御意見がございました。2つ目、国センADRでの解決に当たり非常に苦労された経験から、問題を整理、解決するために合理的で適切な方法を業界のみんなで検討していただきたいという御意見もありました。3つ目、こちらは前と同じになりますけれども、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で重なる部分については、お互いに解決に取り組む性が必要との御意見がございました。4つ目、具体的なケース及び類似事例について、事業者や消費者の責任の有無などの議論を積み重ねることで中立・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そろえることが期待されるとのことでもございました。最後に必要とされている専門性を明確にした上で、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という意見もございました。

続いて、6ページ目を御覧ください。様々な仕組みを見ながら検討すべきという御意見を踏まえまして、具体名を出していただいた交通事故紛争処理センター（紛セ）と日弁連交通事故相談センター（弁セ）と国センについて6つの項目について概要をまとめさせていただきました。

まず、主体については、紛セ、弁セが民間型、国センが行政型となっております。次にスコープですが、こちらは紛セ、弁セが自動車事故に関する紛争に限定しています。上から3つ目、機能ですが、こちらは損保ADRが訴訟型とするのであれば紛セは調停型、すなわち中立的な弁護士などの先生が消費者、事業者及び、その場で双方の話を聞き、妥当なラインを提示するといったやり方で紛争解決手続を行っております。また、紛セは保険会社に尊重義務が課されており、弁セは自動車共済には尊重義務が課せられております。上から4つ目、体制についてですが、これは紛セが全国11か所で御覧の人員で行われている一方、これは弁セの大きな特徴でもあるのですが、全国156か所で受付を行っております。最後は処理件数です。相談件数は紛セが1万7,742件、弁セが3万6,941件と相談件数は弁セが多いですが、斡旋件数は紛セのほうが多くなっております。

続いて、7ページ目を御覧ください。先ほどの様々な仕組みを見ながら検討すべきという

御意見を踏まえまして、海外の電気通信業界でどのような紛争処理機能があるのかといったものを検討の材料としてまとめたものでございます。イギリス、フランス、オーストラリア、アメリカ、ドイツ、全てに通信分野を対象とするADRがあり、その概要を示しております。このうちイギリス、フランス、オーストラリアは民間型と言え、アメリカ、ドイツは行政型と言えるかと考えております。主体は、それぞれイギリスでございましたらオンブズマンサービスとC I S A S、フランスは電気通信調停協会、オーストラリアはT I O、アメリカは規制当局であるF C C、ドイツは連邦ネットワーク庁となっております。

紛争範囲は御覧のとおりでして、事業者の範囲で言いますと、イギリスとオーストラリアは事業者の加入が必須、フランスは必須ではないものの、ほぼ全ての事業者が加入しております。なお、電気通信調停協会に加盟していない者も消費者調停人を置き、約款などに記載する義務があると認識しております。

続いて、8ページ目を御覧ください。解決手続、人員規模、他機関との連携、事案公表といった切り口でまとめさせていただいたところでございます。おおむね公表資料をベースに記載しております。補足ですが、フランスは人員が10名とございますが、こちら、人数を示した資料は探し当たらなかったところ、ホームページなどで把握できる人数を記載しております。

続いて、9ページから11ページ目でございますが、こちらは民間型のADR設置国であるイギリス、フランス、オーストラリアの状況詳細を1枚にまとめたものでございます。参考として掲載しております。

続いて、13ページ目を御覧ください。こちらは国内の主な認証紛争解決事業者を一覧化したものでございます。御覧のとおり様々な業界が紛争解決機関を有しており、一番下でございますが、162社が存在しております。

残りは参考資料となります。事務局からの説明は以上となります。

【新美主査】 ありがとうございます。

ただいまの説明については後ほど御議論いただくことにしまして、続きまして、奥田構成員から「消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組」という表題で御報告いただきたいと思っております。奥田構成員、よろしく申し上げます。

【奥田構成員】 おはようございます。電気通信事業者協会の奥田です。それでは、私から消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組ということで御報告させていただきます。今回、発表の機会をいただきまして、ありがとうございます。資料3-2に基づきまして御

説明いたします。前回、第2回のタスクフォースでの議論を踏まえまして、T C Aの中でも改めまして我々としてどのような取組をしていけるかというところを検討いたしました。一部、各関係の各方面の方とも意見交換をさせていただきまして、検討したものとなっております。

まず、リード文のところなのですけれども、通信関連の苦情相談の対応におきましては、専門性が高いという御意見を親会議の検討会のほうでもいただいております、その点について前回の会合などでも専門性の具体的な中身など確認をさせていただいていたところですが、そこはあまり特別なものではないということで、そこまで特別なものとして捉えるものではないということから、そういうトラブル解決にT C Aとして事案の解決などに関与していくという体制を作っていくことで、トラブルの効果的な解決を図っていけないかという観点で考えました。

全体の関係図、真ん中にお示ししているところなのですが、この①、②、③のところ为主要な取組内容となっております、まず、苦情相談とT C A相談窓口、T C Aとの関係において個別事案の対応、それとT C Aと会員事業者との間で改善への取組、それと外部に向けての事例の一般公開というこの3点で考えております。

まず、1点目の個別事案の対応のところですが、①のところですが、こちらはお客様との苦情申告のところに例で書いております。左下の例で書いておりますとおり、消費者及び事業者の主張の要点を確かめて、双方に対して解決に向けた調整・提案を行うというところを我々がもう少し入り込む形で体制を考えていきたいなと思っております。これをT C A相談窓口の機能拡充という形でやっていってはどうかなというところを考えております。

それらの取組によっていろいろと事例なども集まってくると思っておりますので、その事例、実際に対応した事例などを基に事業者間でも話し合いながら、②のところ、改善への取組ということで、業界として改善すべき事項の検討、改善に向けた取組というところを例を集めながら、それらを類型化したものなどを基に統一的にこういう形で改善していけるのではないかとこのところの検討をする仕組みを入れられないかなと考えております。

さらには、それらを踏まえて事例の一般公開ということで、そこで取り扱った事例などを外部に向けて発信していくことで、例えばほかの機関でも似たような事例を、消費者トラブルなど対応しているときに、その事例などを参照していただけたらとか、あるいは一般のお客様、消費者の方で、御自身で抱えている案件について、その事例を確認しながら参照して助けにならないかなというような環境を作っていきたいなと考えております。

この①の個別事案の対応と②の改善への取組、それと事例の公開、それら公開した事例がまたその個別事案の対応に生かされていくという形でPDCAを回していくような仕組みを考えていきたいと考えております。こちら、これから検討していく内容になっておりまして、右下に書いておりますとおり運用体制ですとか、業務フローにつきましては、これから検討していくというところで考えております。

私からの説明は以上となります。

【新美主査】 奥田構成員、御説明、どうもありがとうございました。

では、引き続き吉田構成員から、苦情解決に向けた取組と体制につきまして御発表いただきたいと思います。それでは、吉田構成員、どうぞよろしく願いいたします。

【吉田構成員】 おはようございます。ケーブルテレビ連盟、吉田でございます。では、資料3-3を基に説明をさせていただきます。

現状、ケーブルテレビ連盟における相談・苦情の取扱いについて御説明をさせていただきます。前回の会合でも簡単には御説明させていただきましたけれども、1点漏れているところがありましたので、ここを細かく説明させていただきたいと思います。現状、ケーブルテレビ連盟では苦情相談の取扱い体制の中で、全国の消費生活センターからのエスカレーションについても、まずケーブルテレビ連盟で受け取って各地の加盟事業者に対応を指導するというような役割も担っております。

下の図を見ていただきますと分かりますけれども、消費者からの苦情申告というのは、消費生活センターに入る場合もありますし、ケーブルテレビ連盟に入る場合もありますし、各社加盟社に入る場合もあります。このいずれの場合においても苦情・相談で対応困難な場合は、一度ケーブルテレビ連盟が受け取って各加盟事業者に適切な対応をするようにということを実践もやっているとということです。

個別の苦情・相談以外にもケーブルテレビ連盟の本部では、国民生活センターと情報交換、これは年に一、二度、こちらからセンターのほうに出向いて苦情の傾向等を相談すること。また、センターで対応困難な事例があった場合には、ケーブルテレビ連盟に相談をしていたら対応するというようなこととお話しする情報交換を実施しています。また、各地のケーブル事業者、各地にあるケーブル事業者も各地の消費生活センターに出向いて積極的に情報交換をするようにということの取組をしております。

少しつけ加えておくのですが、ここ1年、2年はコロナ禍もあって少し対応できていないということもありますけれども、今までこういった取組をしてきておりますし、今後こう

いった取組を続けていくということで考えております。

さらに、もう少し掘り下げますと、連盟事務局で受けた苦情については、当該事業者が適切に解決をするようにということで必ずこちらから連絡をしております。メールでポンと投げっぱなしということではなく、苦情についてはお客様からこういう申し出がありました、お客様はこう言っていますということをしちんと伝えた上で、適切な対応をするようにということで実施をしております。また、さらに、その場でお客様と事業者の言い分が違うというような場合については、きちんと連盟事務局が調査を実施するというをやっております。ここまでやって解決が困難な場合には、私どもの連盟の中にある権利・法令遵守委員会という委員会を受け皿にして解決を図っていくということになっています。

下に苦情の相談に関する対応の自主基準が書かれています。この中にきちんと事業者は真摯に対応しなければならないということであらわれており、これに違反した場合は罰則があるということです。この権利・法令遵守委員会の対応が一定程度の解決力を持っている。なお、この権利・法令遵守委員会には弁護士が1名参加をしております。この1名で解決しない場合は、連盟の顧問弁護士がもう1名、別におりますので、この2名できちんと苦情の対応に当たるというような体制ができているというのがケーブルテレビ連盟の現状となります。

私からの説明は以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、事務局及び今の2名の構成員からの御発表に関しまして、質疑応答の時間に移りたいと思います。御発言御希望の方はチャット欄にて合図をしていただければ指名させていただきます。よろしくお祈いします。いかがでしょうか。今、入力中の方が2名いらっしゃるといことですので、少しお待ちください。

それでは、トップバッターとして中込構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【中込構成員】 中込です。よろしくお祈いいたします。2点ございまして、1つは事務局の説明資料3-1の中で海外におけるADRの状況を御説明いただいたのですが、アメリカ、フランス、ドイツなどいろいろな国で通信分野を対象とするADRがあることは、通信分野における紛争を適切に解決するためには、当事者間の交渉だけとか、もしくは、それと裁判手続というだけでは十分ではない。やはりADRを検討する必要がある。そういうことを裏づける事情になるのではないかなと思ひました。

それから、2点目ですけれども、今、2人の事業者の方から前向きに解決をしていくこと

を検討していきたいというニュアンスの御発言があったと理解しておりまして、それを歓迎しているということです。単純にADRを作ればいいということではなく、既存の制度の中で適切な解決が図れるかどうかも検討していくことに賛成します。その上で、その中立さ、公正さをどういうふうに担保していくのかということ、今の話の中でも例えば顧問の弁護士の先生が関与されるというお話があったかと思うのですけれども、その辺りの事業者の団体として具体的紛争に解決案を示していくことを検討していくに当たって、公正さ、中立さというものをどのようにお考えかということについて、お二方からさらに追加で御説明をいただけるとありがたい。これはお願いでございます。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

後者の点について奥田構成員、あるいは吉田構成員からコメントございましたら、お願いします。奥田構成員から何かございましたら。

【奥田構成員】 奥田です。よろしいですか。

【新美主査】 はい。お願いします。

【奥田構成員】 御意見、ありがとうございます。前回のタスクフォースでも御意見させていただきましたとおり、そこは我々としても気になっているところです。今、事業者と話している中でまだ結論には至っていないのですけれども、例えば実現方法として、実際に間に調整していただく方として弁護士の方に御対応いただくですとか、あとはその事例の解決について事業者間で話し合いながら、別の目線も入れて検討するとか、そういうところは考えられるのかなというところで、今、検討しているところです。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

吉田構成員、いかがでしょうか。

【吉田構成員】 吉田でございます。まず、先ほど御説明させていただいた中ですと、まず一時受け皿として権利・法令遵守委員会という委員会があって、そこに委員として1名、弁護士が入っているというのが現状です。ですので、その1名の弁護士を頼って判断をしてしまうということであると、公平、公正性が保てないということもあるかと思しますので、そこで出た判断について取扱いを検討した上で、公平、公正さが保てないという場合については、顧問の弁護士、もう1名に尋ねて公平な判断を下せるようにということで、今のところ考えています。それ以上については、今のところ具体案というのはないのですけれども、

今現状、我々どもの中でこれ以外の事例を扱っている中では、その2名の弁護士に話を聞くことでかなり公平な判断ができているのではないかということがあって、一応、現状としてこのような案を出させていただいているというのが現状です。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして市川主査代理、御発言をお願いします。

【市川主査代理】 慶應大学、市川でございます。まず、奥田様、吉田様、貴重な発表をありがとうございました。どちらの業界も非常に前向きにということ自体は、これまでのお話も伺っていて存じ上げているところですが、今回、運用体制のお話ということで、前回までの資料を事務局でまとめていただいております、実は今、中込先生がおっしゃったこととかなりかぶってしまったのですが、公平性をどういうふうに担保する形で制度を作れるか、あるいは実際の問題解決を図れるかということが大事なのだらうと思っております。

特に事務局がまとめられたように、少数群発のところで一定の尺度を作っていくためには、対事業者というか事業者間と対消費者の両方で公平でなければいけないと考えておまして、コメントが1つと奥田様と吉田様に質問が1つずつになります。最初にコメントですが、これはアウトサイダーをどうするかという話が必ず残っている、残ってしまう体制を今はとっていますので、法的措置をどうするか、法的な手当をどう考えるかというのがあるのですが、例えばTCA様が御提起なされているような公開的な枠組みを使って、これは我々の話ではない、ということもできるかと思えます。ここに入っている人たちではきちんと対処していて、そうでないところで起きているということもきちんと伝わっていくという形にしなければならないのではないかと考えるのがまず1点、私のコメントでございます。

1つ目、奥田様への質問なのですが、今ほぼお答えが出てしまった感じもあるので、この公平性の担保のうち、私も個別事案対応のところでもどのようにきちっと当事者間の公平がとれるかということと、あと、それを担保するものとして、この③に書かれている事例の一般公開が非常に大事だと思っています。この③を書かれていることは、とてもよろしいことだと思うのですが、④について、先ほどお話もございましたが、双方バランスをとって、そもそも非対称性があるのでADRの話が出てきているというところも多いので、そこについて、先ほどお考えのことを超えるものも何かあれば教えていただければ

ばというのが1点目でございます。

2点目がケーブルテレビの吉田様への質問なのですが、弁護士が入られているこの権利・法令遵守委員会に至る仕組みはとてよろしいかと思いますが、多分、それほど件数が多いからということもあると思うのですけれども、こちらについて先ほどTCA様のほうで書かれていたような、こういう話があったけれども、こういうふうに解決したというような、事案・事例の状況とか公開みたいなことを、すみません、不案内なのかもしれませんが、なさっているか、あるいはなさるお考えがあるかについてお聞かせいただければ幸いです。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

コメント、アウトサイダーの件は確かに重要ですので、この点はさらに議論します。奥田構成員へのクエスチョンと、それから、吉田構成員へのクエスチョンについては、それぞれ順番にお答えいただけたらと思います。まず奥田構成員、お願いします。

【奥田構成員】 奥田です。市川さん、コメントありがとうございます。こちらでも今検討中のところですので、先ほどと同じような回答にはなってしまうのですけれども、おっしゃるとおり、その公平性、客観性などをとっていくというところがとても大事だと思っておりますので、今後の運用を検討していく中で、先ほど申し上げたような弁護士の先生に入っていただくパターンですとか、事業者同士でいろいろな目線で見っていく、それと今、市川さんからコメントをいただきましたとおり、これらを外部発信していくことで客観性を担保していくということで、それらも踏まえながら今後具体的な業務フローを考えていく中で検討していきたいと思っております。コメント、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。

それでは、吉田構成員、お答えいただけたらと思います。

【吉田構成員】 コメント、ありがとうございます。御指摘いただいたとおり、非常に事例が少ないのが現状でございます。ですので、こちらから公開というよりは、その事例をどのように扱うかというのは、まさに生活センターさんとの連携の中で事例をいただいて、その事例を基に私どもの会員事業者に、こういった事例があったので、こういう片づけ方がされたというようなことを共有しています。

ケーブルテレビ特有の問題として、同じような事例が頻発する場合については、それは権利・法令遵守委員会を通じて全国の会員事業者にこのような事例が多発しているので、気をつけて対応するようという周知啓蒙を行っているというのが現状です。ですので、

ケーブルテレビに集まってきた事例を全体に公開というのはなかなか例が少なくて難しいのですけれども、今後はそういったことも検討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。

市川主査代理、よろしいでしょうか。

【市川主査代理】 はい。ありがとうございます。

【新美主査】 それでは、続きまして齋藤構成員、御発言をお願いします。

【齋藤構成員】 発言の機会をありがとうございます。先に質問させていただいて、それからまた皆様の御議論を聞いて、質問も幾つかありますので、もう一度後で手を挙げさせていただきます。

【新美主査】 はい。どうぞよろしくをお願いします。

【齋藤構成員】 まずお聞きしたいのは、市川先生の御発言にもあったのですが、諸外国でこれだけ制度が動いているというのは、やはり御意見にあったようなニーズがあって、それなりに必要性なり、いいアウトプットが出ているのだらうと想像しているわけですけれども、事務局の報告の中に具体的に解決の内容、内容というか、もう少し具体的に言うと、どのくらいの申立て件数があって、どういう解決でどのくらい処理がされているかとかいうところが、資料を拝見したのですけれども、あまりはっきり出ていないので、その辺は分かれば教えていただけると参考になるのではないかなと思いましたが、まず、その点を御質問させていただきたいと思います。よろしくをお願いします。

【新美主査】 はい。了解しました。

それでは、事務局からただいまの質問に対してお答えできる範囲で結構ですので、答えていただきたいと思います。

【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。齋藤先生、ご質問ありがとうございます。全ての国について案件数等々といったところはなかなかというところがございますけれども、イギリスの例えばC I S A Sにつきまして、2020年7月1日から1年間、2021年6月30までなのですけれども、こちらの報告書を拝見したところ、2万3,900件の国内紛争を受理しました。そのうち2万1,638件が取扱い可能ということで取扱いを行ったところです。

主なものとしましては、一番多いのはやはり課金につきましてで、こちらは5,408件、サービス品質が4,804件、契約に関する問題が4,365件、顧客サービスに関するもの

が3,617件といった形でございます。また、不当廉売と、設備等についてが1,200件から2,000件くらいございまして、こういったところでございます。ただ、こちらについては結論が何件、どういった形で解決したかといったデータが今のところ見当たっておりませんので、少なくとも取扱い件数と、あと取り扱った件数につきましては、2万1,700件程度でございますといったところでございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

齋藤構成員、これを受けてまたさらに御発言、どうぞお願いします。

【齋藤構成員】 すみません、質問の続きで、今のお話でよろしいですか。

【新美主査】 はい。お願いします。

【齋藤構成員】 そうすると、現状で把握されているのは、C I S A Sの受付の件数と、それを実際に取り上げて処理をした件数の内訳は分かる。こういうことですね。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 はい。そちらになります。

【齋藤構成員】 さっき私が質問したのは、むしろ、その受け付け内容がどういうものだったのかということで、斡旋なら斡旋が成立したのはどのぐらいで、そうじゃないのがどのぐらいかというのは、やはりこの制度の機能としての実効性につながる数字だと思うので、もし今お分かりでなければ後で結構なのですけれども、参考までに教えていただけると助かるなと思いました。

それから、今の数字との関係で言うと、イギリスが2万3,900件という、年間ですね。国センの苦情処理と、総務省のものを両方合わせて年間8万件ぐらいあって、あと人口比率で仮に回線契約数で考えても、イギリスの人口と日本の人口を考えても半分よりもちょっと多いと思うので、そうすると恐らく五、六万件ぐらい、日本で当てはめるとあってもいいということなので、国センと総務省の苦情で受け付けたのと大体同じぐらいの苦情の出方なのではないかなと、これは非常に大雑把な推測ですけれども、思いました。すみません、今の数字の御紹介をいただいた上で、簡単に、この点だけのコメントを述べておきますが、さらにもう少し詳細なデータがもし分かれば、後で結構ですので御提供いただけると助かります。

また別な意見のほうは、もう1回、手を挙げさせていただきます。以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

では、事務局のほうは入手可能な限り、今、齋藤構成員からの御要望があった点、収集し

ておいていただけるとありがたいと思います。

それでは、続きまして木村構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村です。よろしくお願いいたします。両方の業界団体の方から御説明ありがとうございました。特にTCAの御発言を聞いて、まだ結論づけてはいけないのですが、これぞスモールスタートなのかなという印象を持ちました。ただし、実際の運用について、ほかの先生方がおっしゃっていらっしゃるように、公平性の担保、実際の運用をどのようにしていくのかなというのが問題でした。その中でやはり、ケーブルテレビ連盟の方もおっしゃっていたように、消費生活センターや相談現場との連携というものがある程度必要になってくるのだらうと思いますけれども、私の中でも相反する気持ちが渦巻いています。

消費生活センターとのある程度の連携はもちろん必要なのですが、センターがフィルターになってはいけないという思いがあります。小さなセンターであっても、消費者であっても、苦情を申し出ていけるような体制が必要だらうという思いがあります。さはさりながら、また矛盾する気持ちがあつて、例えばTCAが苦情相談窓口の拡充、個別相談をやりますといったときに、何でもかんでも入ってきてしまうと、どれが大事なのか精査するのが非常に難しくなってくるなと感じております。

またお話を伺いながら意見を述べさせていただきます。以上です。ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

なかなか意味の深いコメントだと思いますので、またこれも議論していく中で深めていきたいと思います。

それでは、長田構成員、御発言をお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。長田でございます。なかなか本当に難しいなと思ひながら、今、木村さんの御意見も伺いながら、つらつら考えていたのですが、TCAさんの今回のこのペーパーを拝見して、この苦情申告というところのその相手先に、例えば国民生活センターのADR機関であったり、消センだったりして、そこに1つかませることで中立性の担保というのはできるのではないかなという気はしました。

国センのADRのところでも、いろいろ本当に苦労されているところはあつて、特に市川先生からの御指摘もありましたけれども、海外の企業、そういうところとの対応でいろいろ苦労されているところもあると思いますので、TCAさんとして、TCAの会員企業であればこういう対応が、普通、しているんだというような情報提供が行われれば、それに沿って

苦情解決の道を探していくということもあるのかなという、本当に素人の考えで恐縮ですけども、苦情申告のときの相手先を個人、消費者一人一人とともに、また、そういうところも考えるということが必要なと思っています。

ケーブルテレビ連盟さんがセンターとのやりとり、すごくやっつけらっしゃる。TCAさんもそれは同じだと思いますので、そこをもう少し専門性を持ってきちんとやる仕組みというのをまず考えるのがスモールスタートとしてはそうなのかなと思いましたがけれども、ただ、海外の事例を見ると、やはりきちんと機関があるということで、そこを目指していくべきなのだろうなというのは思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに御発言ございましたら、よろしく申し上げます。いかがでしょうか。

私も1つコメントをさせていただきたいと思います。TCAさんとか、あるいはケーブルテレビ連盟さんがこういった紛争解決の処理を熱心になさっているというのは、これは非常にいいことですし、今後、制度を作る場合でもこの仕組みは残しておいたほうがいいと思います。というのは、自賠償の紛争処理では、ADRでは事故被害者は保険会社との交渉を全く経ずして後遺症認定とか、交通事故などの不満を訴えることもできるし、保険会社との交渉を経て不満を訴えることもできるということで、どちらのルートもあるわけですが、前者の場合は何が争点かよく分からないままADRの機関に来てしまうケースがしばしば見られます。

そういう意味では、事業者との間で何らかの交渉ないしは紛争の処理が行われ、紛争の争点についての焦点が明らかにされるということは非常に望ましいことだと思いますので、TCAさんの取組、あるいはケーブルテレビ連盟さんの取組が何を指すかは、今後議論していくことになると思いますけれども、争点整理ないしは論点整理にとっては非常に有意義だと思います。これは今後の我々が考える紛争解決処理を考える上でも忘れてはならない視点だと思っています。これはコメントです。

それでは、齋藤構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【齋藤構成員】 ありがとうございます。順番が前後して幾つかあるのですが、まず、中立・公正性については、業界団体の皆さん、いろいろ御努力されていて、例えばTCAさんなりケーブルテレビ連盟さんで苦情処理についての対応を行っている件では、先ほどのような苦情処理の主体についてのお立場なり何なり理解はできますけれども、もう少し広く

捉えていくと、やはり中立・公正性は少し立場の違うといえますか、場合によったら利害が対立する双方からきちんと公正な手続で選んでもらって、参加してもらおうという在り方が本来の在り方ではないかと思えます。

特に昨今、第三者検証委員会がよく話題になりますけれども、そこにどういうところから誰をどのように選んでいくかというのがとても検証委員会の評価、あるいはアウトプットの違いに反映されるというのが現実的に見えていますので、その辺も考慮した中立・公正性を考えていただければと思います。

それから、アウトサイダーの点なのですけれども、確かにあまり最初から間口を広げる必要はないのですが、だからといって業界団体に入っていない事業者の苦情処理については扱わないというふうに初めから間口を閉じてしまうのではなくて、とりあえず参加して、そこに積極的に協力して解決の姿勢があるかどうかは問わず、入口としては参加してもらって、参加しなければいけない、あるいは解決しないならしないということも情報提供の形で広く一般の利用者なり、国民に対して提供していくことで、さらにそのアウトサイダーの対応についても改善なども考えることもできるので、そういう意味では苦情の減少につながると思いますから、スモールスタートだとしてもあまり業界に加わっている事業者だけを相手にするというふうに絞らないほうがいいかなとは思いました。

それからもう一つは、取り扱う対象の整理の仕方、対象をどうするかの話なのですけれども、その整理の仕方、いろいろ今日、事務局の御用意していただいた主な意見の中に、この整理の仕方についての御意見がまとめられていたのですけれども、もう少し整理したいなと思いメモを作っただけですので、これで完成だというわけではないのですが、大きく分けて4つぐらいの取引が同時並行で進むだろうと考えられます。お示ししているスライドの大きな全体の四角は、これ、全体の取引過程を示してしまして、それぞれの薄いブルーの矢印は、個々の取引、電気通信サービス自体の取引、オプションの取引、端末の取引、その他天災等に関わるものですね。恐らくこの今、4つ矢印を書きましたけれども、これがレイヤーの一部に相当するということになるのだと思うのですが、こういう形で進行していくと考えられます。

そうすると、苦情がどこに、この取引過程の中でどこに問題があるか、どのように問題があって苦情になったのかという分析もやっぱり必要になってくるだろうと。なぜならば、この取引過程ごとに法的なルールとして見た場合の整理というのは、これでやっていくと非常に分かりやすいですね。例えば消費者契約法でも締結過程の問題と契約内容の問題と

ということで、そこで1つの区切りを設けて運用しています。ただ、学説的には締結過程の問題と契約内容は切り離すべきではない、もう少し総合的に考えるべきだという御主張をされている先生方もいらっしゃるので、あまりそこは截然と分けるかどうかは別にして、こういうふうな整理の仕方も一定必要なのではないかと思います。

そうすると、電気通信サービスだけでいいか。端末の売買、これについてもやっぱり関連してある程度ウイングを広げておく必要があるのではないかと思います。こういう観点での整理によって見えてくることもあるのではないかと思います。例えば携帯電話の通話がかうまくいかないという場合に、これは広告でのエリアの表示の問題なのか、あるいは説明義務として勧誘時点の問題なのか、あるいはそもそもベストエフォート型のサービスだという契約自体の内容の問題なのかということで、1つの問題が出たとして、その問題が出たものが、やはりこういう形でそれぞれの取引過程に分解をしていくと、それぞれの時点で考えなければいけない論点の整理ができるということもありますので、こういう視点が必要なのではないかなと思った次第であります。すみません、これでこの点に関する発言は終わりにさせていただきます。

もう一つ最後に4つ目なのですが、事業法27条に苦情等の処理義務が入っていて、それから、受諾者等に対するキャリア等の指導義務というのが27条の4にあるんですね。この辺の法的なルールのはたらきなのか、少し義務の性質の捉え方の違いを変えるという意味なのか、私の中でも頭の整理ができていないのですが、もう少しこの辺も、この規範の中身、性質、種類を少し考えることによって、苦情処理の仕組みに法的な裏づけをもう少ししっかりとしたものにしていくのではないかなと思っています。その辺は私もまだ申し上げたように頭の整理ができていないので、思いつきの限度での発言で申し訳ないのですが、そういう視点もあるのではないかなと思った次第です。

以上です。どうもありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

なかなか興味のあるコメントだったと思います。それぞれの4つの点については、今後も議論を深めていきたいと思っています。また、制度を論じる上では最後の事業法でどういうふうを考えていくのかということも、これは現実に動かしていこうというときには大変重要な問題ですので、さらにここで議論は今後深めていきたいと思っています。

それでは、続きまして中込構成員、御発言、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。いろいろな方から指摘されている中

立・公正さということの1つの意味として少し発言したいと思います。以前、ADRの魅力という形でお話しさせていただいたときにも御紹介したのですが、山本和彦先生の『ADR法制の現代的課題－民事手続法研究Ⅲ』という本の中に、「消費者が安心して当該業界の商品やサービスを購入できることで業界全体のパイが拡大し、また、ADRに加入していないアウトサイダーを市場から排除する有力な材料になり得ることが期待されている」という記載があります。これは中立・公正なADRを作ることの事業者にとってのメリットという文脈の中で紹介されているものです。

だから、ある意味ではやはり完全に第三者的なものを作ることが一番中立・公正だという評価を得やすいということは確かにあるのかなど。スモールスタートに賛成しているのですけれども、どの辺が最終目的になるのかという意味で言えば、もうADRを検討しないということではなくて、そういうことも併せて比較しながら、今の段階では、今日、御発表いただいた方向の中で位置づけていくことでもいいのか、もしくはやっぱりどうなのかを検討していく上では、そういう事業者の側から見てもメリットがあるという指摘があるという点を指摘しておきたいと思います。

それからもう一つありまして、これは中立・公正さを保つ意味で弁護士をメンバーに加えるということを検討していただいている、既に実行されているところもあるということで、意義のあるものだと思うのですけれども、弁護士の場合、どういう文脈で、誰から何を頼まれているかということが問題になります。例えば事業者団体の方からの依頼で、その利益を守るという文脈で頼まれている弁護士ということになると、必ずしも中立・公正ということが十分に発揮されないのだろうと。

そういう意味では、先ほど齋藤先生からもお話があったように第三者委員会のような例も参考にして、どういうところからの推薦をもらうとか、同じ弁護士でも例えば1人の弁護士はかなり消費者側の仕事を日常的にやっていて、そういう立場からの発言を期待されているとか、もう1人の弁護士は逆に事業者側の実務に精通していて、そちら側の立場で発言するとか、労働委員会などでもそうだと思うのですけれども、公益の立場でどちらでもない、そういう役割を弁護士がやるということもあると思います。弁護士であれば中立・公正ということでもないという辺りも議論の参考にしていただければと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに発言、御希望の方、いらっしゃいますでしょうか。今、中込構成員の発言、それか

ら、齋藤構成員の発言もそうですけれども、中立性、公正性をどう担保するかというのが、誰が紛争を解決するにしても重要だということは指摘されてきていると思います。

それでは、木村構成員、どうぞ御発言、お願いします。

【木村構成員】 よろしく願いいたします。木村です。私が先ほどこれがまさにスモールスタートと言ったのですけれども、それはもちろん消費者委員のような人が入っていて、そういう意見が通るということを前提にしておりましたので、私が言葉足らずだったなど少し反省しております。そこを加えたいと思います。

あと、中込先生、齋藤先生の意見に大賛成です。中立・公正を保つためには、やはり消費者側の意見のある必要、いわゆる利害が対立する層を入れないといけないとももちろん思っております。

それから、先ほど齋藤先生もおっしゃっていた苦情処理義務と代理店の指導義務という話なのですけれども、アウトサイダーについての話です。スモールスタートということで、必ずしも絶対アウトサイダーを入れろとは私も思っておりません。まずはTCA会員の方々のトラブルは絶対数が多いので、そこから始めてみようという意見にももちろん反対はしておりませんが、今、私どもが相談現場で頭を痛めている問題として、代理店の独自オプションが履行されず、消費者側が電気通信事業者に責任を求めているという事例が多発しています。

悪いのは代理店だと私は思っているのですけれども、まさかそんなに悪い代理店がいると思わなかったという電気通信事業者が消費者からの苦情に対して、対応に頭を悩ませている。それも複数の電気通信事業者の方々が頭を悩ませているというような実態が今相談現場で起こっています。そういうことから考えると、アウトサイダー、代理店の独自オプションだから駄目とかということではなくて、電気通信事業法でそういうものも規制をしていくというような形が必要になってくると思います。

抽象的な話で申し訳ありませんが、お話ししました。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

アウトサイダーに対してどう対応するかというのは、これは1つの大きな論点だと思いますので、その辺は今後さらに議論を深めていきたいと思っております。ほかに発言御希望の方、いらっしゃいますでしょうか。

今のアウトサイダーの点と中立・公正性という問題がありますが、中立・公正性について、これは参考資料というか、情報としてお伝えしておきますと、中込さんのおっしゃったよう

に誰が資金を提供し、どうやって紛争処理の担当者を選任するかというシステムの問題は非常に重要だと思います。ケーブルテレビ連盟さんたちが弁護士さんたちを委員に入れて公正性を担保しようという御努力は分かりますが、それだけではなかなか社会の了解は得られないのではないかなという印象を持っております。

それは交通事故紛争処理センターの設立経緯を大学の院生から助手の頃見ていたのですが、当初、加藤一郎先生が紛争裁定委員会というのを立てて、交通事故の中立的な解決を図ろうとしたのですが、当時、弁護士会その他から猛烈な反対を受けました。それはどういうことかという、資金を保険会社から提供される。それで組織化されたものは、中立性が担保できないのではないかということでした。それで発足が何年か遅れたという経緯を見聞きしております。

その意味では、どういう組織で、誰が委員になるかの、どのような選任の仕方が、要するに業界の影響がない形になっているかどうかというのは、中立性ないし公正性を考える上で非常に大きなことですので、その辺も今後議論する上では大事な点だと考えております。中身の問題以前の仕組みの問題というのもあることは、どこかに留意しておくほうがいいのではないかと考えております。

ほかに御発言、御希望の方、どうぞ合図をしていただけたらと思います。いかがでしょうか。特にございませんか。まだ時間はたっぷりありますが、いかがでしょうか。それぞれの皆さんから、御意見を十分に出していただけたと思いますが、特に御発言がこれ以上ないということでしたら、さらに今日いただいた中から論点を深めていきたいと存じます。特にございませんか。

それでは、どうもありがとうございました。皆さんの御発言、ほぼ出尽くしたと思いますし、重要な点については言及されたかと思しますので、本日の御議論はここまでということにしたいと思います。奥田構成員、吉田構成員、御報告ありがとうございました。また、熱心に御議論していただいた皆さん、どうもありがとうございます。

最後に次回のスケジュールについて、事務局から御連絡をお願いいたします。

【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。次回会合の日程、場所等につきましては、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、よろしくをお願いいたします。

【新美主査】 よろしく申し上げます。

本日は、お忙しい中、お集まりいただきまして、ありがとうございました。有意義な議論

を闘わすことができたと思います。それでは、第3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は、これにて閉会ということにしたいと思います。どうもありがとうございました。