

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
報告書

2022年6月

目次

1. 経緯.....	1
2. 新たな苦情相談処理体制の在り方.....	2
(1) スコープ	2
(2) 機能	3
(3) 体制	4
(4) 他機関との連携等	6
3. 今後の進め方.....	7
開催要綱.....	8
これまでの開催状況	10

1. 経緯

電気通信事業は、国民生活や社会経済活動に必要な電気通信サービスを提供する事業であり、公益事業としての高い公共性を有する。

他方、電気通信事業分野における急速な技術革新や料金プラン等の多様性、複雑性等に鑑みると、電気通信サービスに関し、電気通信事業者やその販売代理店と消費者との間には、情報の非対称性、交渉力の格差が生じやすい傾向にあることから、電気通信事業法(昭和 59 年法律第 86 号)には各種の消費者保護に関する規律が設けられている。

苦情相談処理体制については、近年、携帯電話サービスの浸透等により個人における電気通信サービスの利用が拡大したこともあり、電気通信事業者等と消費者との間のトラブルが増加傾向にあったことを踏まえ、2014年に総務省において開催した「ICTサービス・安心安全研究会」報告書¹において、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く、消費者保護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との指摘があった。同報告書を受け、事業者団体において苦情相談窓口の設置がなされたが、その後も電気通信事業者等と消費者との間のトラブルは高止まりの傾向にあった。

このような状況の中、2020 年、総務省において開催した「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」(以下「検討会」という。)報告書(2021 年9月公表)において、苦情相談処理の現場等から現状の枠組みでは解決が困難な事案があるとの見解が示されたことを踏まえ、「個別の事業者を超えて業界として対応することで効果的に解決できるような課題を特定した上で、これに対処するための最適な体制について検討する必要がある」旨指摘がなされた。本報告書を受け、2021 年 10 月より検討会の下に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」(以下「本タスクフォース」という。)を設置し、精力的に議論を重ねてきたところである。

¹ ICT サービス安心・安全研究会報告書概要は参考資料 1 参照。

2. 新たな苦情相談処理体制の在り方

以上の経緯を踏まえ、本タスクフォースにおいては、現状の苦情相談処理の枠組みでは解決が困難な事案を効果的に解決するために最適な体制の在り方について、(1) スコープ、(2) 機能、(3) 体制、(4) 他機関との連携等の観点から検討が行われた。

(1) スコープ

ア 基本的な考え方

電気通信サービスにおいては、「光ファイバー等の固定通信サービス」「携帯電話・モバイルデータ通信等の移動通信サービス」等の様々な業態が存在し、苦情相談の内容としては、特定の事業者の商品・サービスに関するものから、解約忘れ・解約の誤認など、複数の事業者で起こりえる事象に関する苦情まで、幅広い苦情が寄せられている。

新たな苦情相談処理体制に期待されることは、業界として対応することにより効果的に事案を解決することである。したがって、取り扱う事案の範囲としては、①紛争内容が、特定の事業者固有の仕組みによるものではなく、複数の事業者で起こり得る事案であること、②争点、一定の客観的な判断が可能なもの(例: 発生した経済的不利益に対する負担の程度)である事案²であることが適当である。

これに該当する事案としては、例えば、解約忘れ・解約の誤認や心当たりのない料金請求、MNPを利用した際の電話番号喪失などが考えられる。

なお、新たな苦情相談処理体制が取り扱う事案として、当事者の話し合いでは解決が困難な事案も含めることが考えられるのではないかと指摘がある。実際、電気通信事業分野の苦情相談の現場においては、当事者間の話し合いでは解決が困難な事案も多数存在し、また、一般的に、そうした事案に第三者が介入することは紛争解決に資すると考えられる。しかし、紛争内容が特定の事業者特有の事象であったり、争点について客観的な判断が困難であったりする場合は、業界として対応することの意義に乏しい。したがって、当事者間では解決が困難な事案であったとしても、上記①②に該当しない事案³については取り扱わないことが適当である。

イ 隣接領域に関する事案

近年、電気通信サービスが他のサービス等と併せて提供されることが多くなっていることが

² 取り扱う紛争の範囲の例は参考資料2参照。

³ 特定の事業者との間のみ起きる苦情相談は、基本的には対象外。ただし、他事業者が同様の運用を行うなど複数事業者において同様の事象が見られるようになった場合には、「複数の事業者で起こり得る事案」に該当するため対象となり得る。

ら、新たな苦情相談処理体制において、隣接領域(端末やアプリ、コンテンツ等)⁴に係る事案についてどの程度取り扱うかが問題となる。この点、隣接領域は電気通信事業法の適用外となる部分も多いことから、電気通信事業法の適用が及ぶ範囲を除き基本的には新たな苦情相談処理体制において取り扱うべき事案としないこととすることが適当である。しかし一方で、電気通信サービスと隣接領域の別や提供事業者の責任分界点を把握することは、消費者にとっては必ずしも容易ではない場合も多いと考えられる。したがって、新たな苦情相談処理体制においては、少なくとも、可能な範囲で責任の切り分けまでは行うことが適当である。

また、当該紛争事案を扱うことが適切と考えられる他機関の把握ができた場合には、必要に応じて当該機関と連携して事案の解決に当たることも検討すべきである。

ウ 法令等違反行為を含む事案

電気通信事業法に規定する禁止行為(不実告知等、勧誘継続行為、自己の名称等を告げずに勧誘する行為等)に該当する行為や初期契約解除の拒否等、明らかに法令違反と思われる行為は、当事者間の話し合いにより是正すべきものではなく、監督当局である総務省において電気通信事業法を適切に執行することにより是正すべきものである。

したがって、主たる争点が法令違反の有無である事案については、新たな苦情相談処理体制で取り扱わないこととすることが適当である。こうした事案に関する苦情相談が寄せられた場合は、本人同意を取得の上、速やかに総務省に情報提供することが望ましい。

ただし、事実認定に当事者間の争いがなく、料金の減免や返金額等が主たる争点の場合は、一義的には当事者間の話し合いで解決することが適切な事案と言えるため、新たな苦情相談処理体制において取り扱うことが適当である。また、苦情相談が寄せられた段階では、必ずしも主たる争点が明らかではない場合も多い。したがって、新たな苦情相談処理体制においては、こうした点にも留意して対応することが望ましい。

(2) 機能

ア 基本的な考え方

事業者と消費者との間でトラブルが発生し、それが当事者間では解決に至らない場合、現在は、裁判手続のほか、消費生活センターによるあっせん、国民生活センター紛争解決委員会によるADR等の手段が用意されている。

新たな苦情相談処理体制に期待される役割は、これら既存の仕組みの隙間を埋め、電気通信サービスの利用者の利益をより適切に確保することである。そのために求められる機能は、苦情相談の受付・助言に留まらず、問題の切り分けなど当事者の間に入って調整することや解決

⁴ 電気通信事業に関連するビジネスモデルのイメージは参考資料3参照。

のモデルケース(典型的な事案の解決例)を提示すること等である。

この点、事業者団体から提案のあった(a)個別事案における調整・提案、(b)業界全体の改善に向けた検討への貢献、(c)類似事例の対応時に参照できる事例の公表⁵は、新たな苦情相談処理体制の機能として適当と考えられる。

イ 事例の公表

新たな苦情相談処理体制が解決のモデルケースを提示する機能を発揮するためには、事例の公表が必要となる。他方で、事例の内容によっては公表に馴染まないものもある。この点、特に公表が求められる事項は、事例の解決の中から導かれる相場観や判断要素(例：解約忘れのケースにおける返金基準や返金結果)であることから、事例の公表に当たっては、事業者の営業秘密の保護等に留意しつつも、これらが明らかになるよう工夫することが適当である。

ウ 実効性の確保

他業態や海外における紛争処理の枠組みにおいては、実効性を持って事業者を手続に参加させるための仕組みとして、事業者の事業者団体への加入義務、一定の要件を満たす場合の事業者に対する手続応諾義務、手続における資料提出義務、特別調停案の片務的受諾義務といった事業者に対する義務が設けられている例がある。

電気通信事業分野における苦情相談処理については、電気通信事業法第 27 条において、利用者からの苦情及び問合せについて適切かつ迅速に処理しなければならない旨が規定されており、一定の義務が設けられていることを踏まえると、これに加えて上記の義務⁶を導入したり同条の規定を見直したりする必要があるか否かは、一定の事例の蓄積を待って判断する必要がある。このため、当面は追加的な義務を伴わない手法、例えば、紛争処理に応じない事業者の公表等の措置により実効性の確保を図ることが適当である。

(3) 体制

ア 基本的な考え方

新たな苦情相談処理体制については、大きく①業界横断的な体制とするか、②事業者団体に閉じた体制とするか、或いは、③特定の紛争事案に特化した体制とするかが考えられる。①の例としては、仏国電気通信調停協会(AMCE)が、②の例としては、そんぽADRセンターが、③の例

⁵ (一社)電気通信事業者協会から提案があったもの。詳細は参考資料4参照。なお、(一社)日本ケーブルテレビ連盟における取組は参考資料5参照。

⁶ 実効性を確保する手段(金融ADRにおける例)は参考資料6参照。

としては、交通事故紛争処理センター（紛セ）が挙げられる^{7,8}。

新たな苦情相談処理体制を業界横断的なものとした場合、あらゆる電気通信サービスに関する苦情相談に対応できる。しかし、その場合、基本的には業界横断的な機関⁹又は公的機関がこれを担うことが想定され、設置に時間を要し、また、運営を柔軟に見直すことも難しいと考えられるなど、利用者利益の確保の観点から必ずしも望ましいとは言えないと考えられる。他方で、事業者団体に閉じた体制とした場合、全ての事案に対応することはできないが、主要な事業者団体が設置すれば多数の事案に対応できるほか、柔軟に運営を見直すことも可能であるため、利用者利益については、十分に確保できるとも考えられる。

以上を踏まえると、新たな苦情相談処理体制については、まずは事業者団体に閉じた体制とすることとし、具体的な事案の解決を積み重ねる中で、必要があれば業界横断的な体制とすることについても検討することが適当である。

イ 販売代理店との間に生じたトラブルの扱い

電気通信サービスの契約は販売代理店においてなされる場合も多い。この場合、販売代理店は電気通信事業者の団体には加盟していないことから、事業者団体に閉じた体制とする場合、販売代理店との間に生じたトラブルに対応できなくなるのではないかと指摘があった。

この点については、電気通信事業者と販売代理店との間では、業務の委託・受託の関係が成立していることから、民法における履行者と履行補助者の考え方を踏まえると、少なくとも契約締結に当たっての説明義務等の履行においては、委託元は委託先の行為についての責任が生じ得るものと考えられる。また、電気通信事業法第27条の4において電気通信事業者はその販売代理店に対して指導等の措置を講じる義務が課されているため、基本的には、当該販売代理店との間で生じた電気通信サービスの契約の媒介等に関するトラブルも当該電気通信事業者との間に生じたトラブルとして扱うことが可能と考えられる。

ウ 中立性・公正性の確保

新たな苦情相談処理体制を事業者団体に閉じたものとする場合、その自主性を尊重する観点から、人員の規模・構成、費用負担方法、運用方法等については、受け手となる業界団体の裁量に任せることが適当であるが、他方で、業界団体による苦情相談処理については、その中立性・公正性を如何に確保するかが重要となる。そのための方策としては、例えば、構成員等に、中立・公正な立場の第三者を加えることや、監督当局に定期的実施状況や課題等を報告し、監督当

⁷ 国内におけるADRの例の例は参考資料7参照。

⁸ 海外における民間型ADR・行政型ADRの例については参考資料8－9参照。

⁹ 我が国の電気通信サービスに関する業界横断的な団体としては、電気通信サービス向上推進協議会があるが、同協議会は各事業者団体から構成されており、直接事業者が加盟する組織となっていない。同協議会に業界横断的な苦情相談処理体制を設置することは、設置に向けた各種の調整に多大な時間を要すると考えられ、現実的ではないと考えられる。

局がモニタリングを行うなどの対応が考えられる。

エ その他の留意事項

消費者の申立手数料については、基本的に無料とすることが望ましいが、仮に徴収するとしても、紛争対象が少額であることを踏まえ、利用の障壁とならない範囲とすることが望ましい。

また、多数の申立があった場合、苦情相談処理体制の規模によっては、これに対応できない恐れがある。このため、申立件数が過剰になることを防ぐ観点から、消費者が直接申し立てるのではなく、例えば、苦情相談を受け付けた者が対象となり得るかを判断することや、予め受け付ける事案の類型を明確にし、同類型に当てはまるものを新しい苦情相談処理体制に対して紹介することにより、申立件数をコントロールすることも考えられる。

(4) 他機関との連携等

新たな苦情相談処理体制において取り扱い得る事案は、消費生活センターや国民生活センター紛争処理委員会等においても取り扱うことが可能である。いずれの機関が取り扱うかについては、これらの機関の助言の下、基本的には利用者自身が選択することとなる。このため、電気通信事業分野におけるトラブルの適切かつ効果的な解決の観点からは、関係各機関が相互に情報交換や事案の紹介といったトラブルの解決に向けた連携を図ることが重要である。

例えば、新たな苦情相談処理体制において、寄せられた苦情相談を取扱対象外と整理した場合は、その利用者に対して、必要に応じて、国民生活センター、消費生活センター、監督当局など適切な相談先を紹介することが求められる。また、特定の苦情相談が急増した場合等には積極的に関係各機関に情報提供をすることが望ましい。このため、具体的な手順等、円滑に連携できるようにするために必要な事項を検討することが適当である。

あわせて、こうした協力体制が円滑に機能するためにも、新たな苦情相談処理体制においては、電気通信事業分野に関する技術、法制度、紛争事例等について、関係各機関との間で勉強会を実施すること等により、情報共有を図ることが望まれる。

3. 今後の進め方

変化の激しい電気通信事業分野においては、適切な苦情相談処理体制の在り方についても変化していくものと考えられる。また、新しい取組を行うものでもあるため、まずは、少なくとも必要だと考えられる機能について、試行的な取組（トライアル）として開始し、実際に期待する効果が得られるかを検証することが適当である。

新たな苦情相談処理体制は、個別事案の円滑な解決を図ることが主たる目的ではあるものの、事例の蓄積を通じて政策形成等にも寄与することも期待される。このため、取り扱う事案については、当初は、無理にその範囲を広げるよりは「典型的」な事案を優先し、質的に高いアウトプットを得ることに主眼を置くことが適当である。具体的には、例えば、同様の紛争が多数見込まれる事案や、多くの事業者において生じ得る事案であって争点や解決の程度を明確に示せるものを少数取り上げて深く考察するという運用をすることが考えられる。この場合、新たな苦情相談処理の実施とその効果の検証を踏まえて体制を適切に強化し、必要かつ十分な事案を取り扱うようにすることが適当である。

また、少なくとも運用開始当初は、その運営等において柔軟さが求められることから、事業者団体における自主的な取組という形で開始することが適当である。その上で、事例の蓄積と効果の検証を通じて、我が国の電気通信事業分野における苦情相談処理体制としてのあるべき姿を見出していくことが適当である。

新たな苦情相談処理体制の運営等は事業者の自主的な取組として行われることが適当である一方、その効果の検証は、中立的かつ透明なプロセスにより実施されることが必要である。

このため、本タスクフォース報告書を踏まえて事業者団体により行われることが期待される新たな苦情相談処理体制のトライアルについては、その実施について広く国民に周知のうえ、その実施状況やその実施を通じて把握した効果や課題等について、「消費者保護ルール」の在り方に関する検討会」等の場において継続的に検証することが適当である。

なお、新たな苦情相談処理体制が十分に効果的に機能していないことが確認され、また、その要因として制度的な課題があることが明らかになった場合は、電気通信事業法第27条（苦情等処理義務）の解釈をガイドライン等で示すことや、この規定自体を見直すことも含め、必要な措置を検討することが適当である。

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

1 目的

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

2 名称

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

3 検討事項

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

4 構成及び運営

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

5 庶務

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

苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース
構成員・オブザーバー

(敬称略)

【構成員】

(主査)	にいみ 新美	いくふみ 育文	明治大学 名誉教授、弁護士
(主査代理)	いちかわ 市川	よしはる 芳治	慶應義塾大学 法科大学院 非常勤講師
	おくだ 奥田	まさたき 真滝	(一社) 電気通信事業者協会 (TCA) 調査部長
			※第1回～第4回会合
	きむら 木村	よしこ 嘉子	消費生活コンサルタント
	さいとう 齋藤	まさひろ 雅弘	四谷の森法律事務所 弁護士
	なかごみ 中込	かずひろ 一洋	司綜合法律事務所 弁護士
	ながた 長田	みき 三紀	情報通信消費者ネットワーク
	はまたに 濱谷	のりお 規夫	(一社) 電気通信事業者協会 (TCA)
			消費者支援委員会委員長 ※第5回・第6回会合
	よしだ 吉田	かずまさ 一将	(一社) 日本ケーブルテレビ連盟 業務部長代理

【オブザーバー】

(一社) テレコムサービス協会

(一社) 日本インターネットプロバイダー協会

これまでの開催状況

会合	開催日	主な議題
第1回	2021年 10月19日	○ 苦情相談処理体制の検討
第2回	2021年 12月7日	○ 苦情相談体制の検討 ○ 消費者トラブルの解決に関する処理体制と機能（事業者ヒアリング）
第3回	2022年 1月25日	○ 苦情相談処理体制の検討（事業者ヒアリング）
第4回	2022年 3月23日	○ 論点整理
第5回	2022年 5月13日	○ 検討の方向性
第6回	2022年 6月14日	○ 報告書の取りまとめ

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。

ICTサービス安心・安全研究会報告書の主な留意点についての指摘事項

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、あつせん・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。)

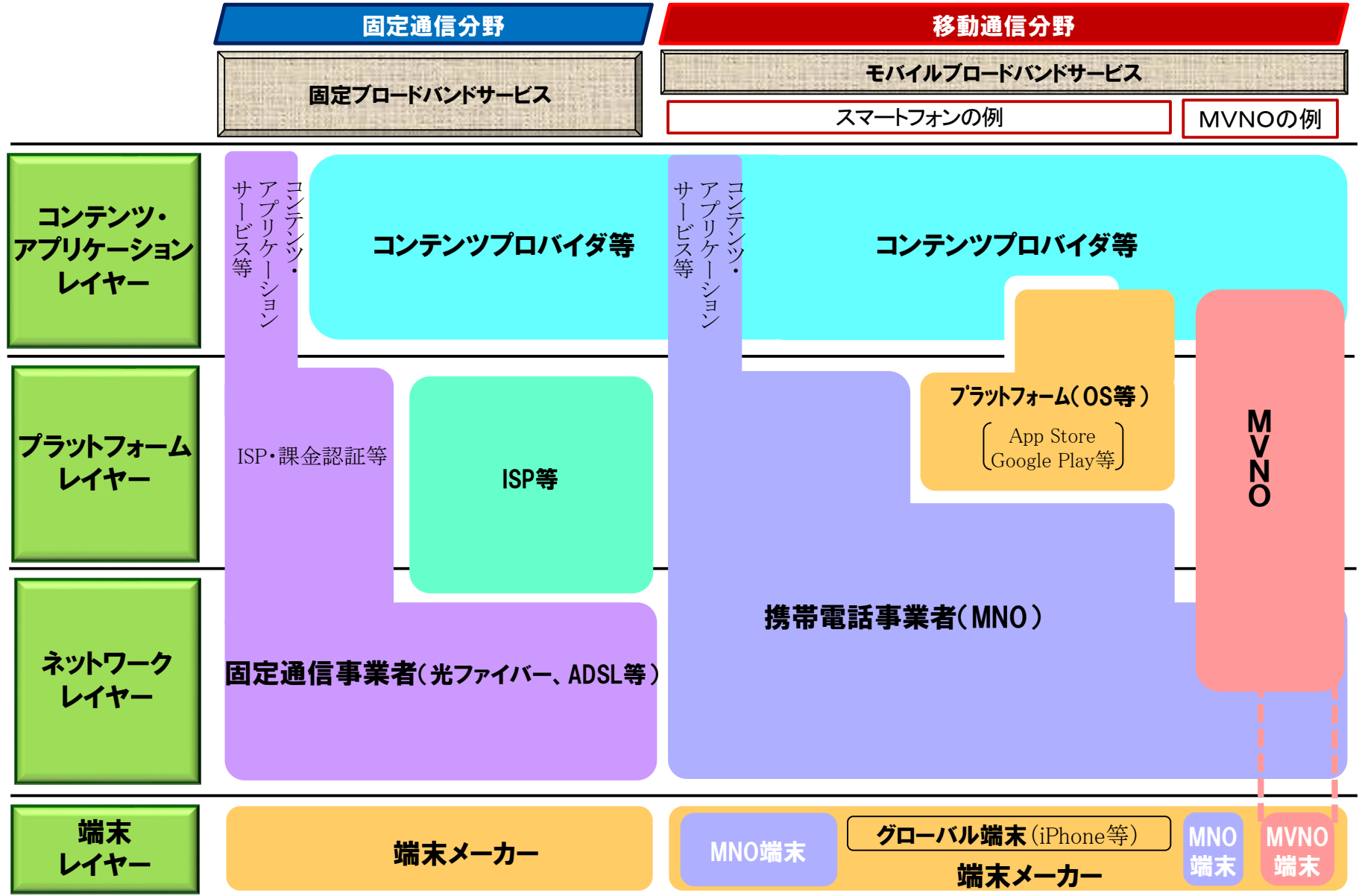
⑥ 事案の公表等

⇒ 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。

取扱う紛争の範囲の例

事象	具体例
心当たりのない料金請求	<ul style="list-style-type: none">高額な通話料金を請求されたが、そんなに通話をした記憶はない。話し放題プランを付けたが、知らずに対象外の番号にかけたため、高額な電話代を請求された。知らないうちに海外へ電話したことになっており、高額な電話代を請求された。いつの間にか追加のデータチャージが発生していた。
電話番号喪失 (MNP)	<ul style="list-style-type: none">MNPを利用して他社に移行したところ、事業者のミスがあり、長年使用した電話番号を喪失した。
解約忘れ・解約の誤認	<ul style="list-style-type: none">無料と言われ、使用もしていない携帯電話等の利用料金が引き落としされ続けていた。解約したはずの携帯電話等の利用料金が未だに引き落とされている。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。1か月間無料ということでオプションに加入したが、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。
利用者と事業者の認識の齟齬により生じたトラブル	<ul style="list-style-type: none">説明を受けていないが、事業者は、膨大な契約書に小さく記載がある、契約書に署名があると主張し、解約するなら違約金が必要とされた。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。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。
複数の事業者が関係し、責任の所在が必ずしも明確ではないもの	<ul style="list-style-type: none">光ファイバの移転工事を光コラボ事業者へ申し込んだが、工事がなされず、開通が遅延した。消費者が光コラボ事業者等に問い合わせたところ、工事の日程は一切回答できないとされる等、消費者の視点から見て責任の所在等が必ずしも明確でなく、適切な対応がなされない。

電気通信事業に関するビジネスモデルのイメージ



消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組み TCA

通信関連の苦情相談を対応する際に、専門性が高く対応が難しいという課題を受け、TCAが事案に積極的に関与するなど体制を強化し、トラブルの効果的な解決を図る



① 個別事案の対応

(例) 消費者及び事業者の主張の要点を確かめ、双方に対して解決に向けた調整・提案を行う (TCA相談窓口の機能拡充等)

② 改善への取組み

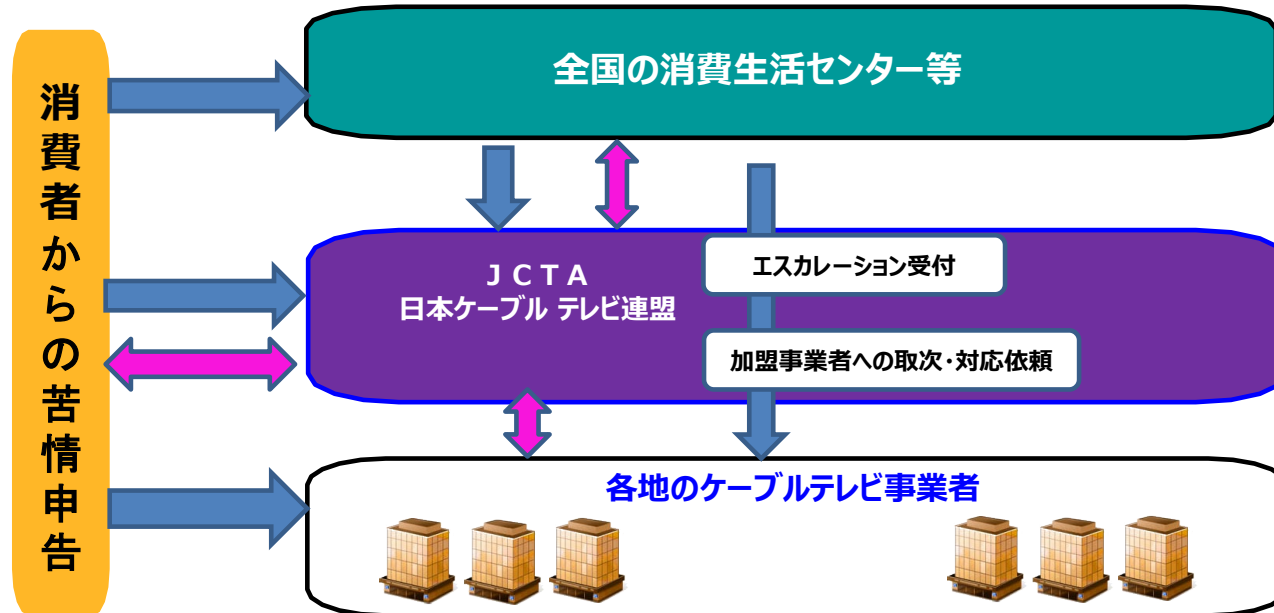
(例) 業界として改善すべき事項の検討・改善に向けた取組

③ 事例の一般公開

(例) 利用者対応の一助とすべく、典型事案を匿名化し公開

連盟における相談・苦情の取り扱い

- ◆ ケーブルテレビ連盟では現状の苦情相談の取り扱い体制において、全国の消費者センター等からのエスカレーションについても各地のケーブルテレビ事業者に対応を指導するなどの対応も行っている。



- ◆ 個別の苦情・相談申告対応以外にも、連盟本部では、国民生活センターと情報交換を実施し、苦情発生状況等を各地のケーブルテレビ事業者に周知し啓蒙を行う他、各地のケーブルテレビ事業者に対して各地消費生活センター等との情報交換の実施を依頼するなどの取り組みを実施している。

日本ケーブルテレビ連盟における取組(2/2)

苦情解決に向けた対応について

- ◆ 連盟事務局にて受け付けた苦情は、当該事業者において適切に解決を行うよう連絡・指導等を行う。必要に応じて連盟事務局が調査等を実施するが、解決が困難な場合には**権利・法令遵守委員会**を受け皿として解決を図る。



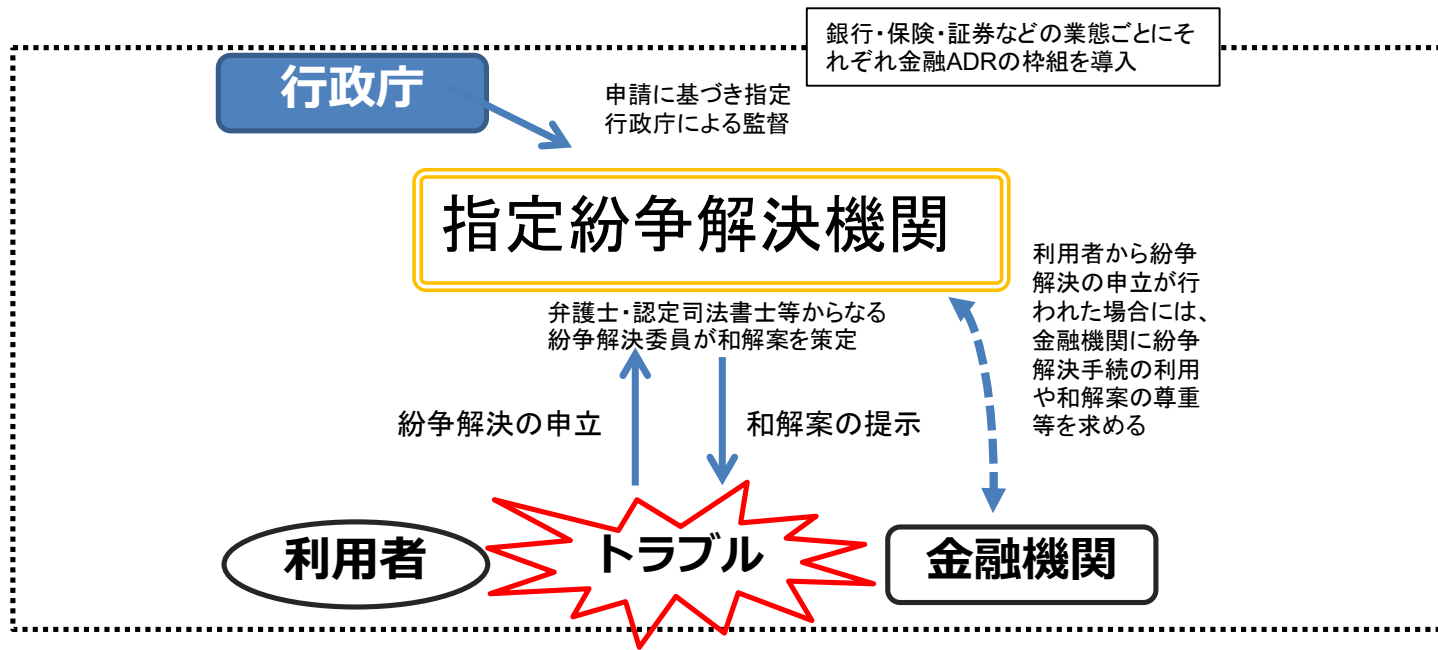
本委員会は、ケーブルテレビ事業者のコンプライアンスと消費者保護の向上を目的とし、法令に則った適切な対応が可能となるよう、周知・啓蒙に取り組んでいる。懸念事項の検討解決を実施。

○ 日本ケーブルテレビ連盟の苦情相談に関する条項（抜粋）

（問い合わせ及び苦情）

- 第16条 連盟事務局は、消費者からの問い合わせ及び苦情に誠実に対応しなければならない。
- 2 連盟事務局は、前項の目的を達するため、消費者からの問い合わせ 及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、お客様相談窓口を設置するものとする。
 - 3 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要があると認めるときは、当該苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。
 - 4 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、当該消費者の意向に反しない限り、事業者に対し、当該苦情の内容を伝達し、適切に解決するよう指導するとともに、必要に応じ、調査を行うことができる。
 - 5 連盟事務局は、本条に規定する苦情の解決を**権利・法令遵守委員会**に委嘱して行わせることができる。

金融商品取引法等の一部を改正する法律（2009年）等により、各業法の目的に沿って金融ADR制度を業法上の枠組として整備



《指定紛争解決機関の特徴》

- ①指定紛争解決機関利用義務：金融機関は、指定紛争解決機関が存在する場合、当該機関と手続実施基本契約を締結しなければならない。
 - ※ 指定紛争機関が存在しない場合、事業者は、苦情処理措置（苦情処理に従事する従業員に対する助言・指導を消費生活相談員に行わせること等）や紛争解決措置（紛争解決をADR促進法に基づく認証紛争解決手続により図ること等）が義務づけられている。
- ②手続実施基本契約には、次の事項を規定しなければならない。
 - －手続応諾義務：指定紛争解決機関は、苦情処理手続または紛争解決手続を開始した場合、金融機関に対しこれらの手続に応じるよう求めることができ、当該金融機関は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。
 - －資料提出義務：指定紛争解決機関は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、金融機関に対し、報告又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、当該金融機関は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。
 - －特別調停案受諾義務：紛争解決委員が提示した和解案によって和解が成立する見込みがない場合には、紛争解決委員は特別調停案を出すことができ、顧客側はその案を拒否できるが、金融機関はそれを受諾する義務があり、1ヶ月以内に訴え提起がなされる等の事情がなければ受諾義務を免れられない。
- ③ 手続の応諾や特別調停案の受諾の不履行については、公表・勧告等あり

国内におけるADRの例

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)	そんぽADRセンター
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)	社団法人日本損害保険協会(民間型)
体制 予算	<ul style="list-style-type: none"> ・全国11か所 ・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) 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国156か所(うち46か所で示談あつせん事業・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) 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談 全国10か所 保険会社OB(損害調査経験者が多い) ・紛争解決 全国2か所(東京・大阪) 弁護士や消費者センター相談員 ・年間予算 約10億円(保険会社の会費)
処理 件数	2019年度 ○相談件数 17,742件 ○あつせん件数 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 あつせん不調、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・あつせん件数 1,212件 うち 示談あつせん成立 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	2020年度 ○相談件数 19,729件 ○苦情件数 8,697件 ○紛争件数 413件 うち和解成立 166件 不調 224件 その他は一方の離脱等

海外における民間型ADRの例(1/2)

参考資料8

	イギリス		フランス	オーストラリア	カナダ	ニュージーランド
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	通信法47条	2001年通信法別紙3C
主体	オンブズマンサービス	CISAS	AMCE(電気通信調停協会)	TIO(公開有限会社)	CRTC(ラジオテレビと電気通信委員会)	TCR(通信フォーラム)
運営者	非営利民間法人	CEDR(登録事業者)	同上	TIO理事会(9名)	CCTS(テレコム-テレビサービスに関する苦情処理委員会)	FairWay Resolution Limited
	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	苦情処理の第一段階で、サービス提供会社は、申立者との問題解決を図る	事業者の苦情処理前置
紛争範囲	・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 等 ※コンテンツの苦情は取扱不可	・契約条件・確約の遵守 ・電気通信の料金紛争・過誤 ・電気通信のサービスの提供 ・支払の管理	TCR会員事業者のサービスや製品に係る苦情ただし、以下を除く。 ・価格設定 ・サポートされていないソフトウェアや機器 ・ネットワークカバレッジ ・設備の設置の物件への立入 ・係属中の紛争 ・ドメインネーム ・プロバイダーの情報提供要請 ・プライバシー 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)	サービス提供者がCCTSに参加していない場合、CCTSはサービス提供者をCCTSに加入させるために必要な手続きを取る	加盟事業者(27ブランド) ※加盟は任意、ユーザー基準で95%の事業者が加盟

海外における民間型ADRの例(2/2)

	イギリス		フランス	オーストラリア	カナダ	ニュージーランド
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)	裁決(消費者が承諾すれば拘束力をもつ)	裁決(消費者が承諾すれば拘束力をもつ)
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)	従業員43名	FairWayの従業員は70名、委託専門家は110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等を保証する。②DGCCRF、ARCEP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)、ACCCIによる監督、TIOの消費者パネル、Communications Alliance	特になし	特になし
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	代表的な事例についてホームページ、年次報告書で報告。決定は、公表される	代表的な事例についてホームページ、年次報告書で報告。一部の決定は公表される(事業者名は非公開)。
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	業務標準の成果が公表される	業務標準の成果が公表される

海外における行政型ADRの例

	アメリカ	ドイツ
根拠	1934年通信法及び同法に基づくFCC規則	1996年電気通信法(TKG)
主体	FCC(連邦通信委員会)	連邦ネットワーク庁
運営者	FCC電子通信消費者課	同上
紛争範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・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 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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	苦情処理手続に関する事業者の公表義務(TKG67条) <ul style="list-style-type: none"> ・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	事案がFCCの管轄内にあ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)
解決手続	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	調停(当事者を拘束しない)
人員規模	FCC全体で1482名	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)
他機関との連携	FTCと管轄及び協力についてMOU	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
事案公表	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・問題の種類別・事業者の番号・被害の場所等のデータが公表	年次報告書で事案の件数・概要等を公表
その他	—	—