

## 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6回）

令和4年6月14日

【新美主査】 皆さん、こんにちは。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。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6回の会合を開催いたします。

なお、本日は吉田構成員から所用により欠席という御連絡をいただいております。

では、議事に入ります前に、事務局から資料の確認をお願いしたいと思います。よろしくお願ひします。

【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6-1及び6-2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、議事に入らせていただきます。本日は事務局から報告書（案）について御説明をいただいた上で質疑、議論ということで議事を進めてまいりたいと思います。

それでは、まず、事務局から報告書（案）について御説明をいただきたいと思います。どうぞよろしくお願ひします。

【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6-1、報告書本体を御覧いただきたいと思います。なお、資料6-2は報告書の概要となりますので、御説明は資料6-1のみといたします。

では、2ページ目を御覧ください。目次で全体を御説明します。まず、これまでの経緯を軽く触れ、次に新たな苦情相談処理体制の在り方についてまとめ、最後に今後の進め方をお示しする形となっております。

3ページ目でございます。51行目以降でございますが、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」におきまして、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、最適な体制について検討する必要がある旨、指摘がなされたことを受け、本タスクフォースが設置されたものでございます。今回、本タ

スクフォースにおきまして精力的な議論を重ねていただいたところでございますが、一定の方向性が得られたことから、報告書として取りまとめを行うものでございます。

4 ページ目を御覧ください。2 つ目の観点でございます。スコープについてでございます。まず、「ア 基本的な考え方」でございます。69 行目でございますが、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る効果的な事案の解決であるとしております。したがって、取り扱う事案の範囲としましては、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。かつ、②争点が一定の客観的な判断可能なもの、例えば発生した経済的不利益に対する負担の程度である事案などであることが適当であるとしております。具体的な事例としましては、解約忘れ・解約の誤認、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想定されるところでございます。

76 行目でございます。なお、当事者の話し合いでは解決が困難な事案については、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意義は乏しいため、取り扱わないことが適当であるとしております。ここで82 行目の脚注3を御覧ください。今申し上げたとおり、特定の事業者でのみ起きる苦情相談は基本的には対象外としております。ただし、最初は特定の事業者のみであっても、それをまねた他の事業者でも同様の事象が見られるようになった場合は、複数の事業者で起こり得る事案に該当するため、対象となり得るとしているところでございます。

続きまして、「イ 隣接領域に関する事案」でございます。5 ページ目の87 行目を御覧ください。隣接領域、端末やアプリ、コンテンツ等でございますが、電気通信事業法適用外の部分も多く、電気通信事業法の適用が及ぶ範囲を除き、基本的には取り扱うべき事案としないのが適当であるとしております。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解点の把握は消費者には容易ではない場合も多いため、可能な範囲で通信、端末、アプリなどの責任の切り分けまでを実施するのが適当としております。また、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としております。

続きまして、「ウ 法令等違反行為を含む事案」でございます。97 行目を御覧ください。事業法に規定する禁止行為等、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、監督当局の法執行により是正すべきものであるとしており

ます。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ず、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であり、総務省へ情報提供することが望ましいとしております。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などが主たる争点の場合は、当事者間の話し合いで解決することが適切であり、新たな体制で取り扱うことが適当としております。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ことに留意して対応することが望ましいとしております。

110行目から2つ目の観点、機能についてでございます。まず、「ア 基本的な考え方」でございます。事業者、消費者間で紛争が発生した場合、現状、訴訟、消費生活センター、国民生活センターなどの機関による解決の手段がございます。新たな苦情相談処理体制に期待される役割は、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としております。そのために求められる機能は、苦情相談の受付・助言にとどまらず、問題の切り分けなど当事者の間に入っての調整や解決のモデルケース、典型的な事案の解決例を提示することなどとしております。

6ページ目でございます。119行目、これを踏まえ、事業者団体から自主的な取組として提案いただいた個別事案における調整提案、業界全体の改善に向けた検討への貢献、類似事例の対応時に参照できる事例の公表は新たな苦情相談処理体制の機能として適当としております。

続きまして、「イ 事例の公表」についてでございます。解決のモデルケースを提示する機能の実効性確保のためには、事例の公表が必要であるとしております。公表が求められる事項は、事例の解決の中からも導かれる相場観や判断要素、例えば解約忘れのケースにおける返金基準や返金結果であり、事例の公表に当たっては事業者の営業秘密の保護などに留意しつつ、これらが明らかになるよう工夫することが適当であるとしております。

130行目からは、「実効性の確保」でございます。135行目、電気通信分野の苦情相談処理は、電気通信事業法第27条において苦情等処理義務が課せられており、同規定の見直し等は一定の事例の蓄積を待って判断する必要があるとしております。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などの措置により実効性を確保することが適当としております。

142行目から3つ目の観点、体制についてでございます。まず、「ア 基本的な考え方」でございます。ここでは大きく3つの体制、すなわち、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、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ところでございます。

7ページ目の148行目でございます。業界横断的なものとした場合、確かに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と思われま。しかし、その場合、基本的には業界横断的な機関また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しております。他方で、主要な事業者団体が設置すれば、多数の事案を対象とできる点、業界横断的な体制と比べ、設置に多大な時間を要せず、柔軟に運営を見直すことが可能という点を踏まえ、まずは事業者団体に閉じた体制とし、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としております。

続きまして159行目を御覧ください。「イ 販売代理店との間に生じたトラブルの扱い」でございます。163行目、電気通信事業者と販売代理店との間では、業務の受委託の関係が成立しています。民法の履行者と履行補助者の考え方を踏まえ、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ところでございます。また、電気通信事業法第27条の4により、電気通信事業者は販売代理店に指導等の措置を講じる義務があり、基本的には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電気通信事業者との間に生じたトラブルとして取扱い可能と考えられるとしております。

続きまして171行目、「中立性・公正性の確保」でございます。事業者団体に閉じたものとする場合、事業者団体の取組の自主性を尊重し、人員の規模・構成、費用負担方法、運用方法などは、受け手となる事業者団体の裁量に任せながらも、中立性・公正性の確保のため、苦情相談処理体制の構成員等に中立・公正な立場の第三者を加えることや監督当局に定期的に実施状況や課題などを報告し、監督当局がモニタリングを行うなどの対応が考えられるとしております。

8ページ目でございます。179行目、体制の最後の、「エ その他の留意事項」でございます。消費者の申立手数料は、基本的に無料が望ましいが、徴収する場合も手続利用の障壁とならない範囲とするのが望ましいとしております。申立件数が過剰になることを防ぐ観点から、消費者の直接申立てではなく、例えば苦情相談の受け付け者が対象となり得るかを判断することや、あらかじ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一案としております。

8 ページ目、4 つ目の観点である他機関との連携等でございます。189 行目を御覧ください。新たな苦情相談処理体制において取扱い得る事案は、消センや国セン等においても取り扱うことが可能でございます。いずれの機関が取り扱うかについては、これら機関の助言の下、基本的には利用者自身が選択することとなります。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としております。

194 行目から、例えばということでお示ししております。1 つ目は適切な相談先の紹介という点でございます。新たな苦情相談処理体制を運用した際、寄せられた苦情相談を取扱い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セン、消セン、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としております。196 行目、2 つ目は特定の苦情相談が急増した場合などに関係各機関への積極的な情報提供が望ましいという点でございます。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としております。199 行目、3 つ目は定期的な情報共有という点でございます。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や法制度についての知識や紛争事例について、関係各機関との間で勉強会の実施などによる情報共有が望まれるとしております。

9 ページ目を御覧ください。3. 今後の進め方でございます。203 行目、変化の激しい電気通信事業分野の特性や新たな取組を行う点を踏まえ、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を得られるかを検証することが適当としております。208 行目、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ということでございます。このため、まず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としております。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が考えられるということでございます。

217 行目、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。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いだしていくことが適当としております。222行目、事業者団体の自主的な取組として開始する一方、中立的かつ透明なプロセスによる効果の検証が必要であるとしております。このため、苦情相談処理体制のトライアルについては、広く国民に周知の上、その実施状況や実施を通じて把握した効果や課題などについて、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のが適当としております。

なお、機能が十分に効果的でないことが確認され、その要因として制度的課題がある場合には、電気通信事業法第27条の解釈をガイドラインで示すことや規定の見直しを含め、必要な措置を検討することが適当としております。

報告書の説明としては以上となりますが、本日、御欠席の吉田構成員から報告書（案）に対してのコメントをいただいておりますので、紹介させていただきます。

まず、ケーブルテレビ連盟といたしましては、事前に提示しました報告書（案）に異議等はありません。そのため、今回の会合で報告書として取りまとめいただけますよう、お願いいたしますとのことでございます。また、本日、欠席でございますが、欠席となったことのおわびと、構成員の皆様いただいた御意見等を反映し、ケーブルテレビ業界としましては、なお一層の苦情削減の取組を進めてまいります。今後も御助言いただけますようお願いいたしますとの言葉をいただいております。

以上でございます。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

それでは、ただいま事務局から御説明をいただきましたが、この報告書（案）について御質問、御意見を賜りたいと思います。なお、本日、この議論で報告書（案）の「(案)」が取れるようにしたいと思いますので、できるだけその方向に向けた御意見を賜ればと思います。どうぞ発言御希望の方はチャット欄にて御合図いただけたらと思います。よろしく願いします。いかがでしょうか。

市川主査代理、どうぞ御発言をお願いします。

**【市川主査代理】** 市川でございます。ありがとうございます。私のほうはコメントのみでございます。まず最初に今回の報告書ですけれども、妥当なものだと考えております。電気通信事業法27条の趣旨に基づいて、自主的な取組で行けるところまできちっとやっいていこうという考え方ですので、その全体の方針に沿ってまとめられたもので、かつ、これまでの御議論を踏まえたものになっていると思います。賛成をいたします。

その中で3点ほどコメントさせていただきます。どれもそれぞれ進めていく際に重要だと思っていることをごさいます、まず、130行目、実効性の確保というところをごさいます、自主的な取組でありますけれども、実効性がきちんとあるということがないと信頼されないものでありますので、今、ここで言いますと137行目ぐらいから書いてあるようなところになりますけれども、どうやってきちんと措置を取っていくかということは、適切に考えられるべきだろうと思っております。

2点目が171行目、中立性・公正性というところになります。今回、自主的でありますけれども、一定の規範力を持たせようというようなことも考えてごさいますので、こちら176行目から書かれておりますように、まさに第三者等を加えて、どういうふうにかきちんと選んでいるか、恣意的ではないかということがきちんと人々に示されることが大事だろうと思っております。

そして最後に222行目以降、今後のところをごさいますけれども、ここに書かれているとおりでごさいます、透明なプロセスで検証していくこと、このような取組そのものが行われていることが国民に分かっていただけることということと、あと、別に脅すという意味ではごさいませんけれども、228行目以降に、これであまりうまくいかない場合、あるいは法的な変更が必要である場合には、その必要な措置を取るべきだということについても私としては賛成でごさいますので、このような形で取りまとめればと思っております。

以上でごさいます。

**【新美主査】** ありがとうございます。非常に重要な点をきちんとハイライトを加えていただきまして、ありがとうございます。

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】** ありがとうございます。木村でごさいます。今回の報告書の意見におおむね賛成でごさいます。意見としては、一般のADRで結論が出ても、同業者が全く応じないという問題や実態が実際にごさいますので、1件処理にならずに問題解決のスタンダードとなる必要があると思っております。そのためにも分かりやすく目に止まる周知をしていただきたいと思っております。コメントとしては、120行目の事例の公表という意見に賛成です。

以上でごさいます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

これもまた大事な点ですね。紛争処理ないしは相談事例の解決に当たって、この機関が

した答えがきちんと守られるかどうかというのは、これはADRにとって非常に重要なことですので、非常にポイントを突いたコメントだと思います。

それでは、続きまして齋藤構成員、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。まず、結論を先に申し上げてから幾つかお話ししようと思います。今回の報告書については、基本的には賛成をさせていただくということで御意見を申し上げておきます。これまでも構成員の皆さんに活発な御議論や貴重な御意見をいただいて、このような形でまとめていただいたことについて大変、御努力、本当に大変だったと思いますので、お疲れさまでしたと申し上げておきたいと思います。

一応、それは前提にして、まず全体的には、私、これまでの発言からもお察しいただけるように積極論者ですので、もう少し踏み込んで制度を作っていただいで運営していただければなという気持ちもあるものですから、議論の過程でありましたように、スモールスタートでスコープも含めて対象を絞って、とりあえずスタートさせることに意味があるのだというスタンスで報告書をまとめられていますけれども、それはそれで先ほど申し上げたように異議があるわけではありませんが、だからといって初めからあまり小さく考えてやるのではなくて、せっかくスタートするんですから、取組の姿勢としては少し積極的に制度の具体的な中身を確定していく、あるいは運営をしていくことについて御尽力、御努力をお願いしたいなど。特に業界団体の皆さんには、そういうことをお願いしたいと思います。

具体的な中身ですけれども、少し気になった点が幾つかあったので、8ページの180行目のところに手数料のことが書いてあるのですが、基本的に無料とすることが望ましい、これ自体はこれでいいと思うのですけれども、「仮に徴収するとしても」ということなのですが、この手続がスタートしてもADR促進法の認証を受けたものでないのに、弁護士法との関係で手数料を徴収していいかどうかというのは、結構議論があるのではないかなと思いますので、その点、問題点として指摘をさせていただきます。

それから、同じ箇所ですが、186行目のところに「申立件数をコントロールすることも考えられる」ということで、御提案としては理解もしていますし、そうなることにならざるを得ないのだと思いますが、これは具体的にどういうことを想定してこういうふうなくだりになっているかについては、あまり細かい議論はしていなかったものですから、実際、制度を作って運営するについては、その辺もよく、先ほど私が冒頭に申し上げたような方向性を向いて、あまり絞るための議論ではなくて、適切な運営なり解決をするためにどうしたらいいかという観点で、この申立件数をコントロールすることもということの具体的な中身

とか、手法とか制度、これを考えていただきたいなと思います。

それからもう一つ、最後の9ページ目の224行目以降ですけれども、継続的に検証することが適当である。ぜひそうしていただければと思います。ここではあまり具体的に書けないと思うのですが、この検証の具体的なスケジュールもきちんと決めて、例えば1年ごとにその間のデータを整理し、分析をし、改善や制度の改革等についての必要性があるかどうかを検討していくとか、そういう具体的な見直しのスケジュールなども決めてやっていただければなと思います。

以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。

弁護士法との関係、これは非常に重要な御指摘だと思いますので、具体的な制度設計の際には必ず検討しなければいけないと思いますので、ありがとうございました。

それからもう一つは、これは最初の点と2番目の点と絡むと思うのですけれども、確かに齋藤構成員がおっしゃるように、スモールスタートだからといって余りにも抑制、謙抑的であり過ぎることは、かえって好ましくないということですので、小さいけれどもピリッとしたものを積極的に活用していくということで捉えていただいたら結構かと思います。報告書文の中でも足りない場合には法によってさらに強力な制度にしますよということを書いていますので、その辺は親会のほうで議論するときにはきちんとその辺をさらに検討していただくということにしたいと思います。

あと、継続的検証も同じような趣旨で、有効な苦情相談処理体制になっているかどうかは、常に見直していくという必要があろうかと思います。スモールスタートということであれば、必ずそれは必要だということになろうかと思います。これは齋藤構成員の4つの御指摘、非常に制度を具体化していくときには重要な点だと思いますので、親会への報告でその旨はきちんと伝えたいと思います。

それでは、長田構成員、どうぞ御発言をお願いします。

**【長田構成員】** 長田でございます。報告書そのものにつきまして、特に修正の意見があるわけではございませんで、むしろ、この報告書を受けて苦情相談処理体制を新たにより拡充していく事業者団体の皆様をお願いをしたいことがあります。

まず、電気通信事業を営んでいる皆さんが電気通信事業で特に横断的に課題が出ているものに対して取り組むという非常に当たり前のことをこれからはより力を入れてなさってくださいという話だと思います。かつ、とりあえず今のところは団体内の事業者に限った形

で解決策を提示して、それを公表していく。それも事業者団体としては非常に当たり前の求められる役割だと思っていますので、この報告書そのものにはトライアルとか、スモールスタートというような、そういう各団体への、そんなに最初から、できるところから、まず頑張ってもらえけれども、その結果はちゃんと出してもらって、それで無理だったら総務省のほうでも何か別の仕組みを考えますというような流れだと思いますけれども、そういうことにならないようにきっちり結果を出していただきたいと思いますと思っています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

今後の事業者の皆さんへのお願いというか、希望ということだと思います。これもまた親会の中で、またいろいろな事業者からのコメントが出ると思いますので、そのときにきちんと議論し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、どうぞ御発言、よろしくお願いします。

**【中込構成員】** ありがとうございます。報告書（案）について賛成します。スモールスタートの捉え方、確かにいろいろあると思いますけれども、最初に扱う部分をはっきりさせて、受付段階であり難しいことにならないように、機械的に判断できる運営という視点も一方で必要ではないかと思っています。これは単に補足的なことですが、念のため発言しておきます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

ほかに御質問、御意見ございませんでしょうか。既に発言した方も再度ありますよということであれば御発言いただきたいと思います。どうぞよろしくお願いします。いかがでしょうか。皆さん、報告書については賛成であるという前提で、今後の報告書を踏まえた上での具体的な制度設計に行く上では、さらにもう一步踏み込んだ形で検討してほしいという要望ないしは、その要請ということだったと思いますが、ほかにあればぜひこの際ですから御発言いただきたいと思います。よろしいでしょうか。

それでは、一応、この報告書自体については、皆様、これで結構だということで御承認いただきましたので、この報告書（案）については、特に修正すべき点はないということで、案のとおり取りまとめさせていただいて、基本的には本タスクフォースの報告書という形で処理をしまいたいと思います。それでよろしいでしょうか。異議のある方は合図してください。なければ、これでまとめたいと思います。

それでは、特に御異議ないようでございますので、どうもありがとうございました。この

取りまとめた報告書につきましては、次回の消費者保護ルールの在り方に関する検討会において市川主査代理より御報告いただく予定でございます。市川主査代理、よろしく申し上げます。

【市川主査代理】 了解いたしました。

【新美主査】 なお、今回の本タスクフォース、最終回ということでございますので、これまで御議論いただいたことを踏まえた上で、各構成員から一言ずついただければと思います。

市川主査代理、木村構成員、齋藤構成員、中込構成員、長田構成員、濱谷構成員の順序で一言ずつよろしく申し上げます。それでは、まず、市川主査代理から一言いただけたらと思います。

【市川主査代理】 市川でございます。構成員の皆さん、関わった事務方の皆さんも含めて、皆さん、お疲れさまでございました。本当に短い時間でここまできちっとまとめていただいて何よりだと思っています。あと、何より、特に今回、加わっていただいた構成員の方々からは、私がいまだに知らなかった様々な実地の御知見を丁寧に御披露いただきまして、それを踏まえて実際に事業者団体も含めて、どういうふうに対応できるかということを中心に話せる場をこういう形で持てたというのは非常に良かったことだと思っております。

ただ、私も、もともとADRという言葉が出始める頃ぐらいにこの世界にお誘いいただいた身としては、様々広がっていく苦情、あるいは新しくいろいろ出てくる苦情、あるいは問題についてどのようにきちんとしていくかということは、これに関わった者として、まだまだ問われていることだと思っておりますので、引き続き微力を尽くさせていただければと思っております。ありがとうございました。

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。

それでは、続きまして木村構成員、一言お願いいたします。

【木村構成員】 皆様、本当にありがとうございました。私は消費生活センターの相談員として常にトラブルと向き合っておりますけれども、私どもがあつたらいいなと思っていた相談員の小さなつぶやきを実現するために、このタスクフォースで専門家の先生方や事業者の方々と力を合わせて、そして事務方の御尽力により方向性を見いだせたということは、とても有意義でした。スモールスタートが実効性のあるものに大きく育っていくために

は、やはり現場の相談員の声かけ、厳しい声かけも引き続き必要だと思っておりますので、よろしく願いいたします。ありがとうございました。

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、続きまして齋藤構成員、どうぞ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。今回、こういう形で紛争処理というか、紛争を解決するための枠組みができるというのは非常に感慨深いものがありまして、2014年に安全・安心研究会のワーキンググループで議論をしたときに、2014年でしたら、もう既に8年たっているものですので、8年間に何があったのかというのは、構成員の皆様方、あるいは事務局の皆様はよくいろいろ御認識のことと思いますけれども、こういう形で新しい紛争処理の仕組みがスタートすることは非常に意義のあることだと思いますので、せっかくできるのですから、先ほども申し上げましたように繰り返しですけれども、少し気持ちを前に向けて、一層いいものにしていただくように御努力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。

それでは、続きまして中込構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【中込構成員】 本当に貴重な機会に参加させていただいて感謝しています。新しい一歩が始まるということで、小さな一歩かもしれないですけども、消費者にも事業者にも意味のある、そういう方向につながっていく方向性が示されたと思いますし、また、今後のことについても行政の注視という観点からきちんと継続的に検討されていくということで大きな期待を抱いているところでございます。本当にありがとうございました。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございました。

それでは、長田構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田でございます。先ほど少しお話をしてしまった部分もここで話したほうがよかったかもしれないのですけれども、例えば今回の報告書に書かれている、まず対象とすべきものところに出ている例示が、MNPでナンバーを失ったとか、何かそういうのって、わざわざこんな体制を作らなくても、もう解決できる基準みたいなものがちゃんとあるべきだったなと思ったりしながら、今回、参加をさせていただいておりました。

ただ、なかなか、齋藤構成員もおっしゃいましたけれども、こういう機関が必要だということは前からずっと求められていても実現しなかったものが、こうやって皆さん頑張りましたというふうなお気持ちになっていただけたことはよかったなと思っています。ADR機関、他にもたくさんあると思いますけれども、では、みんなが、国民みんながそういう機関があることを知っていたかという、そうではないというのがまだ現実だと思いますので、いろいろなところでこういう機関ができたことを周知することも含めて、どんどん頑張っていって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、続きまして、濱谷構成員、どうぞ御発言、お願いいたします。

**【濱谷構成員】** 電気通信事業者協会の濱谷でございます。今回、報告書の完成を見たことに、本タスクフォースの構成員の一員として感謝申し上げたいと思います。私ども電気通信事業者協会は、電気通信の民営化を契機として第一種、現在で言う登録電気通信事業者を会員として、会員共通の課題を処理する社団法人として設立しまして、以降、電気通信サービスの多様化や事業法の事前規制から事後規制への変化、その他各種規律に沿って課題に対応してまいりました。

消費者支援関係では、私ども会員の電気通信サービスの提供に伴うお客様の対応は当然のこととして、消費者の権利尊重、自立の支援といった点を鑑みて様々な課題に対応してまいりました。私どもTCA、電気通信事業者協会としましては、会員事業者とお客様との間における情報力や交渉力の格差というのは十分に踏まえつつ、今後、本報告書に沿った検討を引き続き精力的に行ってまいりたいと思っております。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した。

それでは、最後に進行役を務めた立場から、私も一言述べさせていただきます。まずは、構成員の皆様に積極的に、かつなかなか1人では思いつかないような貴重な御意見を賜りまして、大変ありがとうございます。報告書も非常に内容の濃いものになったと考えております。考えてみますと、苦情が出てくるというのは、ある意味でビジネスないしは、その電気通信というところで何らかの支障があって、差し障りがあって苦情が出てくるわけです。その苦情を処理するということは、その苦情の対象となった事象がどのチャンネルでどういうふうに発生してきたかを明らかにすることは、これはユーザーも事業者も当然必要な作業だと思うんです。その作業をこの苦情処理体制の中で構築するのに少しでも役立つこ

とができるのではないかと、思って皆様の御議論を聞いておりました。

そういう意味では事業者、ユーザーというのは、現象面では苦情という形で対立するのかもしれませんが、ややマクロな観点に立ってみますと、電気通信というのがどうあるべきか、電気通信事業がどうあるべきかということをお互いに、それぞれの立場は違うけれども、向く方向は同じベクトルで議論をする、あるいは同じ方向で原因を探っていくということになるかと思っておりますので、ぜひそれぞれの立場で向く方向は一緒ですので、立場は違うけれども、同じ方向で御議論をいただく場として、この苦情処理のシステムが動くことを期待しているということであります。その意味では、この構成員の皆様方の議論というのは、今伺っていても非常に実りがあるものだったと思っておりますし、これをまとめてくださった事務局の人にも感謝申し上げますということでございます。本当に熱心な御議論、ありがとうございました。私のコメントは以上でございます。

それでは、本日の議題はここまでにしたいと思っております。御報告、御議論いただいた構成員の皆様、ありがとうございました。本日もしっかりと議論し、報告書をまとめ上げていただいたことを改めて感謝申し上げます。

それでは、最後に二宮総合通信基盤局長から御挨拶をいただきたいと思っております。どうぞよろしく申し上げます。

【二宮総合通信基盤局長】 総合通信基盤局長の二宮でございます。最後に一言御挨拶を申し上げます。新美主査をはじめ、本タスクフォースの構成員、オブザーバーの皆様方には、昨年10月19日に開催されました第1回会合から本日の会合まで、精力的に御議論をいただき、誠にありがとうございました。改めて御礼を申し上げます。

本タスクフォースにおきましては、昨年秋に取りまとめられた消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021を踏まえ、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の最適な体制につきましてスコープ、機能、体制、他機関との連携などの4つの観点から御検討をいただきました。

電気通信事業分野における苦情相談処理体制の在り方は、総務省におきまして10年以上も前から度々俎上に乗せられてきたテーマでございます。このような長期的な課題、言い換えますと、非常に難しい課題につきまして、今回、大きく前進させる形で報告書をお取りまとめいただきましたことは、この分野の消費者保護にとって大変大きな成果と言えるのではないかと、思っております。

総務省といたしましては、本日おまとめいただいた報告書の内容、それから、本日の御議

論、さらにはこの後、消費者保護ルールの在り方に関する検討会においていただくでありま  
しょう御指摘も踏まえ、新たな苦情相談処理体制の確立に向け、まずはトライアルの開始に  
向けまして関係の方々との調整をしっかりと進めてまいりたいと思います。本日は、どうも  
ありがとうございました。

**【新美主査】** 二宮局長、どうもありがとうございました。

それでは、本日の第6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と  
いたしたいと思います。また、半年以上にわたっての熱心な御議論、大変ありがとうございました。  
これにて閉じたいと思います。本当にありがとうございました。失礼いたします。