

総 基 一 第 6 4 号
令 和 4 年 8 月 1 日

一般社団法人電気通信事業者協会
会長 島田 明 殿

総務省総合通信基盤局長
竹村 晃一

苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組について（要請）

電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）は、その目的として、電気通信事業の公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護することを定めている。

事業法第27条では、電気通信事業者は、その電気通信役務に係る業務の方法又は提供する電気通信役務についての利用者からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならないことが定められている。

今般、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（主査：新美 育文 明治大学名誉教授）では、昨年9月に取りまとめた「消費者保護ルールに関する検討会報告書2021」に即して検討を行い、同検討会の下に設置した「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」における検討を経て本年6月にとりまとめた報告書（以下「タスクフォース報告書」という。）を受け、本年7月に「消費者保護ルールに関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」（以下「提言」という。）を取りまとめたところである。

提言では、苦情相談の処理における体制の強化について、事業者団体の自主的な取組という形で新たな苦情相談処理体制の試行的取組を実施し、その状況や効果・課題等を検討会において継続的に検証することが適当であるとのタスクフォース報告書を踏まえ、貴協会においては、新たな苦情相談処理体制の具体的な運用方法について速やかに検討に着手し、遅くとも1年以内を目途に運用を開始すべきである旨言及している。

上記の背景や提言を踏まえて、貴協会においては、新たな苦情相談処理体制の具体的な運用に当たって下記の措置を講じるよう要請する。

- ① タスクフォース報告書の新たな苦情相談処理体制の在り方において、基本的な考え方として示された事項等を踏まえ、取扱う案件の範囲、機能、体制、他機関との連携等について、検討を行い、遅くとも1年以内を目途に運用を開始すること。
- ② ①の検討等の状況について3か月ごとを目途に、総務省に報告すること。加えて、運用に当たっての最終的な組織決定に先立って、総務省に報告すること。

なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することがあり得るので、その旨申し添える。

以上

一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟
理事長 渡辺 克也 殿

総務省総合通信基盤局長
竹村 晃一

苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組について（要請）

電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）は、その目的として、電気通信事業の公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護することを定めている。

事業法第27条では、電気通信事業者は、その電気通信役務に係る業務の方法又は提供する電気通信役務についての利用者からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならないことが定められている。

今般、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（主査：新美 育文 明治大学名誉教授）では、昨年9月に取りまとめた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」に即して検討を行い、同検討会の下に設置した「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」における検討を経て本年6月にとりまとめた報告書（以下「タスクフォース報告書」という。）を受け、本年7月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」（以下「提言」という。）を取りまとめたところである。

提言では、苦情相談の処理における体制の強化について、事業者団体の自主的な取組という形で新たな苦情相談処理体制の試行的取組を実施し、その状況や効果・課題等を検討会において継続的に検証することが適当であるとのタスクフォース報告書を踏まえ、貴連盟においては、「権利・法令遵守委員会」をタスクフォースの報告書を踏まえた形で運用すべきであり、また、同委員会において取り扱われる事案が発生した場合は、当該事案の概要や当該委員会の考え方等について検討会に報告すべきである旨言及している。

上記の背景や提言を踏まえて、貴連盟においては、新たな苦情相談処理体制の具体的な運用に当たって下記の措置を講じるよう要請する。

- ① タスクフォース報告書の新たな苦情相談処理体制の在り方において、基本的な考え方として示された事項等を踏まえ、権利・法令遵守委員会の運用方法について検討し、速やかに運用を開始すること。
- ② 上記の検討や運用に向けた準備についての状況及び今後の予定を整理し、総務省に報告すること。

総務省に対し、上記の事項について、対応状況及び今後の取組方針を本年12月28日（水）、令和5年3月31日（金）及び同年6月30日（金）までにそれぞれ報告すること。なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することがあり得るので、その旨申し添える。

以上