



苦情相談処理体制の在り方に関する検討等の概要

(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概要再掲)

令和5年4月
総務省
消費者行政第一課

- 2022年7月、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、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」における検討結果を踏まえ、「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が取りまとめられた。
- 同提言において、苦情相談の処理における体制の強化として、(一社)電気通信事業者協会(TCA)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。また、(一社)日本ケーブルテレビ連盟(JCTA)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、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とされた。
- 上記提言を踏まえ、2022年8月、総務省より、上記2団体に対して、定期的な検討状況の報告を含めて要請した。

「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」構成員

新美 育文	弁護士(明治大学名誉教授)(主査)
市川 芳治	慶應義塾大学法科大学院非常勤講師(主査代理)
奥田 真滝	(一社)電気通信事業者協会(TCA) 調査部長 ※
木村 嘉子	消費生活コンサルタント
齋藤 雅弘	四谷の森法律事務所 弁護士
中込 一洋	司綜合法律事務所 弁護士
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
濱谷 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 ※
吉田 一将	(一社)日本ケーブルテレビ連盟 業務部長代理

※第1回～第4回は奥田構成員、第5回・第6回は濱谷構成員
〈オブザーバー〉

テレコムサービス協会、日本インターネットプロバイダー協会

タスクフォースにおける検討結果

1. スコープ

- (1)基本的な考え方
- (2)隣接領域に関する事案
- (3)法令等違反行為を含む事案

2. 機能

- (1)基本的な考え方
- (2)事例の公表
- (3)実効性の確保

3. 体制

- (1)基本的な考え方
- (2)販売代理店との間に生じたトラブルの扱い
- (3)中立性・公正性の確保
- (4)その他の留意事項

4. 他機関との連携

1. スコープ

(1) 基本的な考え方

- 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。
⇒ 取り扱う事案の範囲は、①複数の事業者で起こり得る事案であること、かつ②一定の客観的な判断が可能な事案であることが適当。
※ 具体的には、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

(2) 隣接領域に関する事案

- 隣接領域(端末やアプリ、コンテンツ等)は、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わないことが適当。
- ただし、可能な範囲で通信・端末・アプリ等の責任の切り分けまでは行うことが適当。
※ 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。

(3) 法令等違反行為を含む事案

- 主たる争点が法令違反の有無である事案については、取り扱わず総務省へ情報提供することが適当。
- 主たる争点が料金の減免や返金額等である事案については、取り扱うことが適当。
※ 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。

2. 機能

(1) 基本的な考え方

- 新たな苦情相談処理体制に期待されることは、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。
⇒ 求められる機能は、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)の提示等。
- 電気通信事業者協会から、(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を自主的な取組として実施する旨提案。
⇒ この提案は、新たな苦情相談処理体制の機能として適当。

(2) 事例の公表

- 機能の実効性確保のためには、事例の公表が必要。
⇒ 事業者の営業秘密の保護等に留意しつつ、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)が明らかになるよう工夫することが適当。

(3) 実効性の確保

- 電気通信事業法第27条において既に一定の苦情等処理義務が課せられているため、更なる義務の導入等の必要性は、一定の事例の蓄積を待って判断することが適当。
⇒ 当面は現行制度を前提とした手法(例:紛争処理に応じない事業者の公表等の措置)によることが適当。

3. 体制

(1) 基本的な考え方

- 迅速に設置可能で運営も柔軟に見直せるため、まずは業界団体に閉じた体制とすることが適当。

※ 具体的な事案解決の積み重ねの中で、必要があれば業界横断的な体制とすることについて検討。

(2) 販売代理店との間に生じたトラブルの扱い

- 電気通信事業者は、少なくとも契約締結に係る説明義務等の履行においては、販売代理店の行為についての責任が生じ得る。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る。

⇒ 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に関するトラブルも当該販売代理店の契約の媒介等によるものに関しては、電気通信事業者との間に生じたトラブルとして取扱うことが可能。

(3) 中立性・公正性の確保

- 人員の規模・構成、費用負担方法、運用方法等は、事業者団体の裁量に任せることが適当だが、他方で、中立性・公正性の確保が重要。
- ✓ 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が参画。
- ✓ 監督当局に定期的に実施状況や課題等を報告し、監督当局がモニタリングを実施。

(4) その他の留意事項

- 消費者の申立手数料は基本的に無料が望ましい。
- 申立件数が過剰になることを防ぐ観点から、消費者の直接申立ではなく、例えば、苦情相談の受付者により対象となり得るか判断することや、予め明確化した事案類型に該当する場合に紹介するなど、申立件数のコントロールも一案。

4. 他機関との連携等

- 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トラブルの解決に向けた連携を図ることが重要。
 - ✓ 寄せられた苦情相談を取扱対象外と整理した場合の適切な相談先への紹介や、特定の苦情相談が急増した場合等の情報提供のため、関係各機関と円滑な連携のための具体的な手順等を検討することが適当。
 - ✓ 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、関係各機関との勉強会の実施等による情報共有が望まれる。

(1) 試行的取組(トライアル)としての開始

- 試行的な取組(トライアル)として開始し、期待する効果が得られるかを検証することが適当。
※ ただし、苦情相談処理の実施とその効果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。
- 新たな苦情相談処理体制は、個別事案の円滑な解決が主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。
⇒ 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ことが適当。

(2) 自主的な取組としての開始

- 事業者団体の自主的な取組という形で開始し、事例の蓄積と効果の検証を通じ、あるべき姿を見出すことが適当。

(3) 中立的かつ透明なプロセスでの効果検証

- トライアルについては、広く国民に周知のうえ、その実施状況や効果・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。
⇒ 十分に効果的に機能していない場合やその要因として制度的課題があることが判明した場合には、ガイドライン等で解釈を示すことや法令自体の見直しを含め、必要な措置を検討することが適当。