

苦情相談処理体制の強化に向けた取組みについて

2023(令和5)年4月21日
一般社団法人 電気通信事業者協会

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「TF」)報告書及び総務省殿からの要請を受け、苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組みについて検討。

2022(令和4)年1月25日の第3回TFに於いて当協会から説明した内容に沿って、当協会相談窓口の機能強化として、新たに「TCA相談窓口調整手続(仮称)」を設け、希望するお客様に対して個別事案の調整・提案を実施できるよう、運営体制や内容の具体化を検討中。

本手続は、①個別事案の対応 を通じて、②当協会・会員事業者の改善の取組み に繋げ、③事例を一般公開 して行くことで広くお客様や消費生活相談関係機関の参考に資するようして行きたいと考えることから、「複数の事業者で起こり得る事案」等の受付基準を設けて運営する。

なお、本手続は弁護士の補佐を得て行い、お客様・会員事業者双方が合意すれば和解成立、いずれかが合意しない場合には不調として手続終了となる。

消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組み

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) 協会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

消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組み

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



以降のスライドでこちらを説明

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) 協会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

1. スコープ

- ・ 申出者：当協会会員が提供する電気通信サービスの契約者
- ・ 内容：複数の会員事業者で起こり得る事案であって、料金(金銭的損失)に関するもの。なお、当該事案についての会員個社の対応前置を条件とする。
 ※ 隣接領域を含む事案は、ケースによっては本手続に含めることもある。

受付基準(案)

当事者に関する基準	
1	申請者が、対象事案に係るTCA会員事業者の提供する電気通信サービスのご契約者様本人であり、氏名及び連絡先が明らかである
2	対象事案の相手方当事者がTCA会員事業者である
対象事案のステイタスに関する基準	
3	対象事案について、相手方当事者であるTCA会員事業者による社としての対応が完了している
4	訴訟、民事調停、その他指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関によるあつせん、仲裁等の手続又はTCA相談窓口調整手続が進行中又は終了したものではない
対象事案の内容に関する基準	
5	TCA会員事業者の提供する電気通信サービスに関する料金(経済的損失)が争いの主たる部分である ※対象とする事案のテーマは適宜見直すことがある
6	複数のTCA会員事業者において生じ得る内容であり協会として改善に取り組む余地がある ※特定の事業者による固有の仕組みによるものではない

その他(お断りするケース)	
1	対象事案の相手方当事者であるTCA会員事業者社員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められるもの (例)新規契約が審査の結果断られた事案、特定職員の素行や接客態度に関する事案、単に謝罪のみを要求するような事案 等
2	不当な目的又はみだりにあつせんの申立てをしていると認められるもの
3	申立書の記載内容に虚偽がある、申請書全体からして失当である

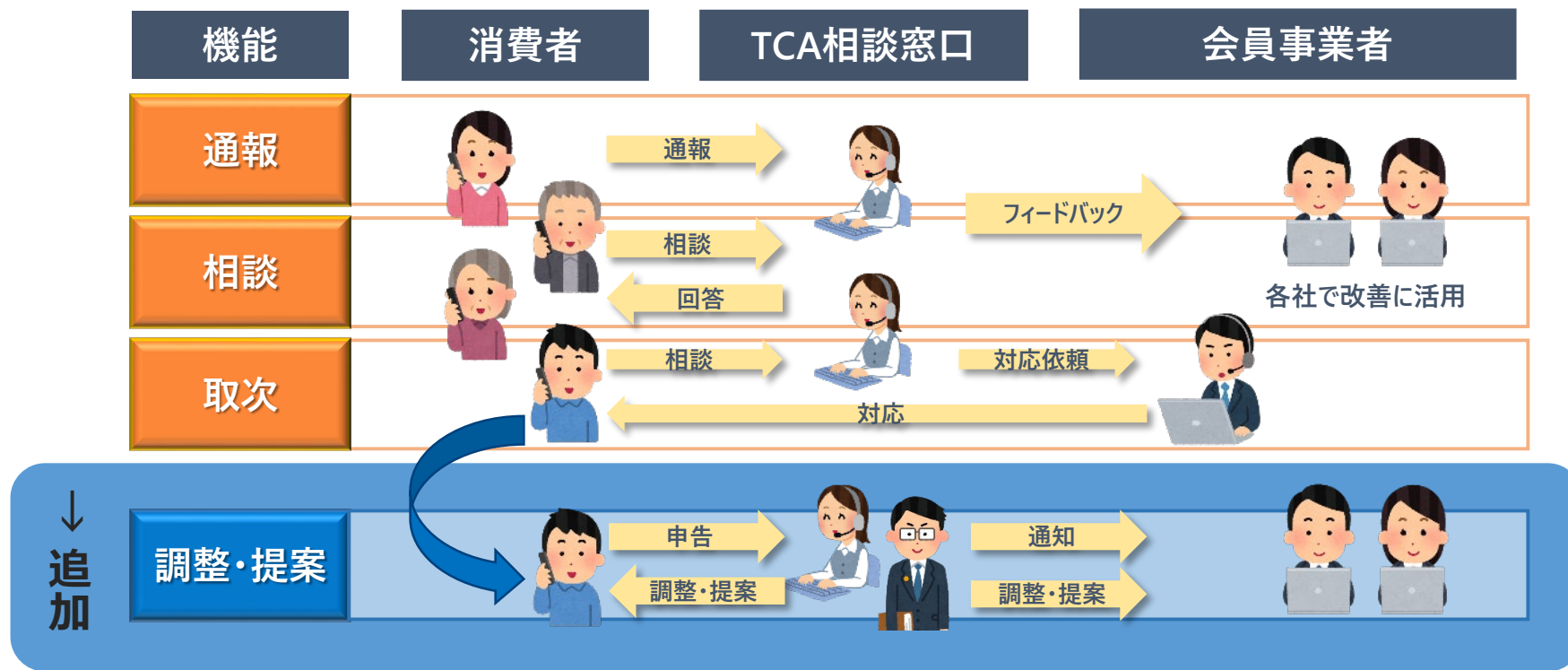
2. 機能

当事者の間に入って個別事案の調整・提案を行う。

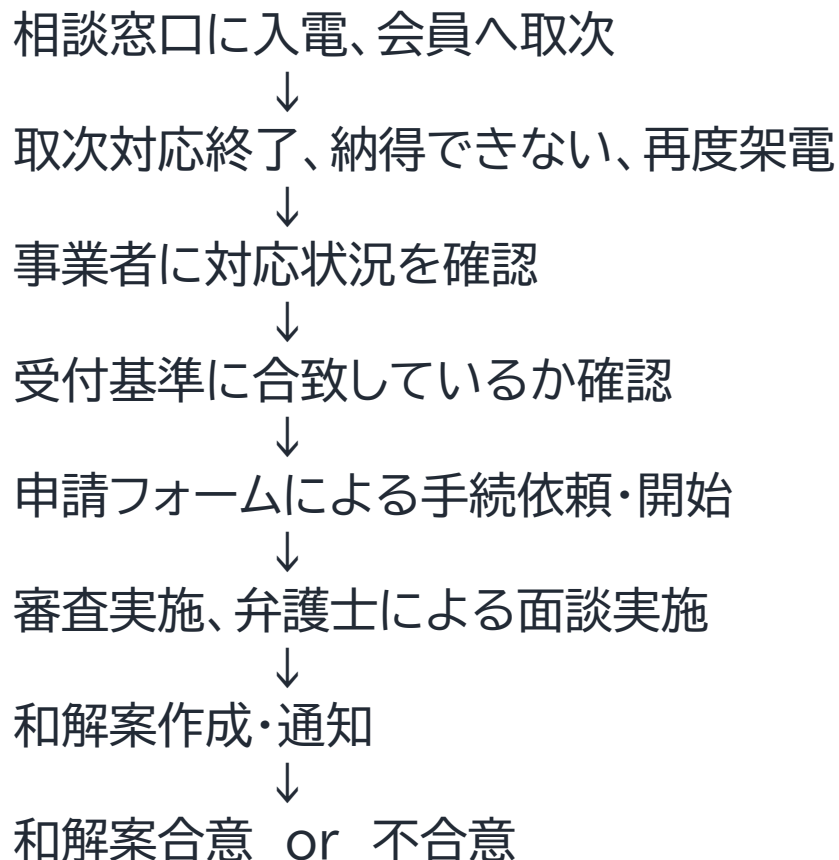
3. 体制

- ・ 現行の当協会相談窓口に当該機能を追加し、弁護士の補佐を得て行う。
- ・ 申出者に対して手続に係る費用負担は原則的に求めない方向で検討中。

取組みのイメージ



■ 手続の流れ(イメージ)



■ 手続の周知

当協会のホームページの中で、現行のTCA相談窓口に関連付けて掲載予定

■ 対象となる当協会会員数

47社 (2023(令和5)年4月1日現在)

■ 想定取扱い件数

現行TCA相談窓口における会員への取次状況から、10件前後/年を想定

4. 他機関との連携等

消費生活相談関係機関に対し、①(個別事案の対応)を開始する旨を周知予定。

5. 実施時期

①(個別事案の対応)について、本年7月開始を目途に検討中。

※ ②(改善への取組み)及び③(事例の一般公開)については、①開始後に検討。