



# 新たな苦情相談処理体制に係る事業者団体説明 を踏まえた検討の方向性について

令和5年6月23日  
事 務 局

# 新たな苦情相談処理体制に係る検討

- 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ところ、上記2団体において体制強化に向けた検討を実施。本年4月、本検討会においてその検討状況を聴取した。

## 「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

## 苦情相談処理体制の強化に当たり検討すべき観点

### 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

### <タスクフォース報告書における考え方>

#### (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。

#### (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。

#### (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。

### <事業者団体等における検討状況>

#### (1) 基本的な考え方

- TCAにおいては、新たに「TCA相談窓口調整手続(仮称)」を設け、TCA会員事業者が提供する電気通信サービスの契約者からの申出で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)に関するものを取扱うことで検討。(なお、当該事案についての会員個人の対応前置を条件。)
- JCTAにおいては、CATV相談窓口の強化に向けて検討を行うと共に、個別事業者による対応の上、相談窓口における対応・調査等を経ても解決しない案件について、権利・法令遵守委員会を受け皿として解決を図る。

#### (2) 隣接領域に関する事案

- 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。

#### (3) 法令等違反行為を含む事案

- 主たる争点が料金の減免や返金額等(金銭的損失)である事案について、取扱うことで検討。

## 2. 機能

### <タスクフォース報告書における考え方>

#### (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。
- 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。

#### (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。

### <事業者団体等における検討状況>

#### (1) 基本的な考え方

- TCAにおいては、新たに「TCA相談窓口調整手続(仮称)」を設け、(a) 個別事案における対応(調整・提案)を通じ、(b) 協会・会員事業者の改善の取組に繋げ、(c) 事例の公表を自主的な取組として実施するべく検討。(a) 個別事案における対応を本年7月開始を目処に検討中。
- JCTAにおいては、事業者対応不調により連盟に戻された苦情について、再度事業者が適切に解決を行うよう連絡・指導等を実施し、必要に応じて連盟事務局が調査等も実施。それでも解決しない案件は権利・法令遵守委員会により解決を図る。事例の公表は特定事例について一定の積み重ねがあった時点で整理・検討予定。

#### (2) 事例の公表

- (1)と同様。

#### (3) 実効性の確保

- 総務省において、運用開始後の状況を見て、検証の上で、制度的措置等について要否も含め検討。

## 3. 体制

### <タスクフォース報告書における考え方>

#### (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。

#### (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。

#### (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、申立件数のコントロールする等の措置も一案。

### <事業者団体等における検討状況>

#### (1) 基本的な考え方

- 両者とも業界団体内の体制として検討。

#### (2) 販売代理店との間に生じたトラブルの扱い

- 会員事業者が提供する電気通信サービスの契約者からの申出であり受付基準等を満たす場合に対応。

#### (3) 中立性・公正性の確保

- 中立性・公正性の確保の観点から、
  - ✓ 苦情相談処理体制(TCA相談窓口調整手続、CATV連盟の権利・法令遵守委員会)に、中立・公正な立場の弁護士が補佐等を行う等一定の参画。
  - ✓ 総務省に定期的の実施状況や課題等を報告し、総務省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原則的に求めない方向で検討中。
- 会員事業者の個別対応前置を前提に、受付基準に該当するもの(TCA)や、事業者団体による調査(CATV連盟)等を経ても解決しない案件について、取扱う。



## 4. 他機関との連携等

### <タスクフォース報告書における考え方>

- 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。

### <事業者団体等における検討状況>

- 消費生活相談関係機関に対し、個別事案の対応を開始する旨を周知予定。

- 新たな苦情相談処理体制の検討について、タスクフォース報告書、本検討会における提言及び総務省の要請を発出し、TCA及びCATV連盟における体制強化に向けた運用等の検討を求めた。
- こうした中、各事業者団体において、タスクフォース報告書を踏まえた検討会提言等に基本的に沿う形で検討等がなされており、4つの検討項目として挙げられたスコープ、機能、体制、他機関との連携等についても、一定程度整理・検討が進んでいる。
- また、本年7月開始を目処に対応が進んでいることから、まずは各事業者団体における取組の状況及び効果を注視することとした上で、タスクフォース報告書でも挙げられたとおり、期待する効果が得られるか、中立的かつ透明なプロセスでの効果検証を行うことが今後必要である。更に、事例の蓄積と効果の検証を通じ、電気通信分野の苦情相談処理体制のあるべき姿を見出すことが期待される。

## (参考) タスクフォース報告書における今後の進め方

### 1. 試行的取組としての開始

試行的な取組として開始し、期待する効果が得られるかを検証。

基本的な方向性として、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取り上げて考察。

### 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。

### 3. 中立的かつ透明なプロセスでの効果検証

本取組について、広く国民に周知の上、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。

検証の結果、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。