

新競争促進プログラム2010（抜粋）

（平成18年9月19日総務省公表、平成19年10月23日改定）

2. 具体的施策

(9) 紛争処理機能の強化

IP化の進展に伴いビジネスモデルの多様化が進展することが見込まれる中、ブロードバンド市場における迅速かつ円滑な紛争処理を確保するため、紛争処理機能の強化を図る。

具体的には、意見申出制度（電気通信事業法第172条）について、申出者の秘密保護に合理的な根拠があると認められる場合には、当該申出者を特定できる情報を開示しない仕組みを導入することとし、07年中に当該仕組みに関するガイドラインを策定する。

また、電気通信事業者とコンテンツプロバイダ等の上位レイヤーの事業者等との間の紛争事案を紛争処理機能の中で取り扱えるようにするほか、土地等（電柱・管路などを含む）の使用に係る紛争事案について、現行の裁定に加えて、あっせん・仲裁を可能とする仕組みとする等、紛争処理機能の取扱範囲の拡充についても、可能な限り速やかに所要の制度整備を行う。

(10) 消費者保護策の強化

ブロードバンド化やIP化の進展による料金やサービスの多様化、マルチステークホルダーが関与するビジネスモデルの普及等が進展する中、急激な市場環境変化に対応した消費者保護策の強化に向けた具体的施策を検討するため、07年度中に新たな検討の場を設置し、08年中を目途に検討結果を取りまとめる。

具体的には、通信サービスに関する利用者保護のための基本的ルールの内実、消費者保護を業務とする関係機関との連携も含めた苦情処理体制の拡充、料金比較手法に関する認定の仕組みの内実、ADR（Alternative Dispute Resolution：裁判外紛争処理制度）を含む紛争処理機能の強化等を含め、多角的な観点から検討を行う。また、当該検討に際しては、広く提案募集を行うなど、関係各方面の意見等を十分に踏まえて行う。