

## 消費者保護ルールの在り方に関する検討会

### 苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース（第4回）

令和4年3月23日

【新美主査】 皆さん、おはようございます。本日はお忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。定刻となりましたので、ただいまから消費者保護ルールの在り方に関する検討会苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースの第4回会合を開催したいと思います。

まず、議事に入ります前に、事務局から資料の確認をお願いいたします。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。本日の配付資料につきましては、議事次第に記載のとおり、資料4-1のみとなっております。不足しているものがございましたら、事務局までお申しつけください。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、議事に移りたいと存じます。本日は、苦情相談処理体制の在り方に関する検討事項について事務局からの御説明をいただいた上で、質疑、意見交換に入りたいと存じます。

まず事務局から、苦情相談処理体制の在り方に関する検討事項について、資料に基づいて御説明いただきたいと思います。よろしく申し上げます。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。それでは、資料4-1について説明させていただきます。第1回から第3回まではフリーディスカッション形式でございましたが、今回は今までいただいた御意見を踏まえまして、事務局で論点を整理いたしましたので、それに沿った形で御議論いただければと思っております。

右肩、資料1ページ目を御覧ください。今までの議論を踏まえ、論点を大きく分けて5つに整理いたしました。まず、1つ目の基本的な考え方・具体的な進め方からでございます。

2ページ目を御覧ください。苦情相談処理体制の基本的な考え方・具体的な進め方についてどのように考えるべきかにつきまして、まず背景として議論に当たり、前提となるポイントをまとめてございます。

1点目、電気通信サービスは国民生活に不可欠で、安定的供給が求められること。もともと速度がベストエフォートであったり、ネットワークのカバレッジが必ずしも事前に把握できないため、使ってみないことには品質が分からないこと、利用後に料金請求がなされる

ことといった特徴があり、後日紛争が生じ得る可能性を内包したサービスであるということでございます。

2点目、電気通信事業法第27条により、電気通信事業者の皆様は苦情問合せを適切かつ迅速に処理する義務を課せられております。こちらは電気通信事業者と利用者との間の情報の非対称性に起因する多くの問題やトラブルが生じていることなどの状況に鑑みて、このような義務が課せられているものでございます。

3点目でございます。電気通信サービスは、今日では重要な社会インフラになっていることは御承知のとおりかと思えます。また、少数群発という紛争の特徴がある一方で、裁判外で紛争を解決するための体制・機能を有する組織がまだ設置されていないという現状であろうかと考えております。一方で海外では、紛争処理機関を設置している例が複数見られておまして、国内でも他分野において機関が設置され、機能していることが確認されております。とはいえ、我が国における電気通信サービスの特徴や実態を踏まえ、それをそのまま持ち込んだとしても必ずしも有効に機能するとは言いきれないのではないかと考えております。

4点目でございます。特に電気通信サービスは技術の進展が非常に早いところ、状況変化に応じた柔軟な対応が必要なので、機動的な対応が求められるという点がございます。

これらの背景を踏まえまして、論点ですが、①として、スモールスタートでの開始・検証でございます。将来的には様々な体制が考えられますが、まず、最初に高いところから始めると機能しない可能性があるため、実効性の観点から、スモールスタートで始めて機能するかどうかを検証してはどうかという点でございます。

次に②としまして、事業者団体の自主的な取組につきまして、スモールスタートにおいては、具体的には業界団体における自主的な取組として、第3回でTCA様、ケーブルテレビ連盟様から御提示いただいた消費者トラブルの効果的な解決に向けた取組の実施及び効果を検証の上、その結果を踏まえて、将来的なあるべき苦情相談処理体制を検討してはどうかとしているところでございます。

続きまして、3ページ目でございます。2点目の論点はスコープとなります。

4ページ目を御覧ください。スコープでございます。まず最初に、これまでの主な御意見を振り返ります。1点目、電気通信分野は、端末の取引とそれを利用して提供されるサービスの特徴、関係は切っても切り離せない場合があるというものでございます。2点目、ICTの業界全体として、責任分界の所在が複雑であり、重なる部分についてはお互いに解決に

取り組む姿勢が必要というものでございます。3点目、解約忘れ、セット販売のような苦情相談が多いこと、点検商法も見られるので、複合的な契約案件も取り組むべきではといったものでございます。4点目、業界の専門家など見る人が見ればすぐ分かる、あるいはよく分かるといったものは、公平性の観点からも取り上げやすいのではないかとといったものでございます。5点目、公平に取り上げられて、実際に解決できる紛争、現状の仕組みだけではもう一步足りないといった紛争を選択するのが適切といったものでございます。

続いて、5ページ目を御覧ください。1点目、取引過程の中でどこに問題があるのかといった分析も必要という御意見でございます。2点目、最後となりますが、5G、IoT時代を見据えた課題の想定も必要ではないかという御意見でございます。

6ページ目を御覧ください。スコープに関する論点でございます。取り扱う紛争の範囲等についてどのように考えるべきかといった点でございます。

まず背景、議論の前提としてのポイントでございます。1点目、電気通信サービスには様々なレイヤーが存在するというものでございます。2点目、隣接領域であるアプリなどのコンテンツサービスや端末に関する相談も寄せられているということでございます。3点目、代理店は1つ、説明を受けた方は1社なのに窓口がいろいろあると、消費者としてはどの機関に相談を申出たらよいか分からないといったことでございます。4点目、法令違反行為に対しては、紛争解決というよりは行政処分や行政指導が必要であり、それは監督当局が行うべきことだということでございます。

踏まえまして、以下、論点でございます。1点目、取り扱う紛争事案の範囲としては、特定の事業者固有の仕組みによるものではなく、複数の事業者で起こり得る事案で、実害が発生している事案が適切かという点でございます。2点目、一対一であっても、単に当事者の話し合いでは解決しない事案も加えるべきではないかという点でございます。3点目、隣接領域、端末やアプリなどの紛争事案を取り扱うべきかという点でございます。4点目、法令違反の可能性が高いと思われる行為については対象とすべきかという点でございます。

7ページ目でございます。こちらは様々なレイヤーがあるといった資料を参考としてお示ししているところでございます。上からコンテンツ・アプリケーションレイヤー、プラットフォームレイヤー、ネットワークレイヤー、端末レイヤーに分けております。

8ページ目でございます。こちらも参考となりますが、一つの代理店が通信役務だけでなく、アプリや端末のお勧めといたしますか、説明・販売をしているケースもあるということでございます。

9 ページ目でございます。第3回、前回の会合で齋藤構成員からお示しいただいた資料でございます。取引の過程の中でどこに問題があるかという分析でございます。

続きまして、10 ページ目となります。3 つ目の論点、機能でございます。

11 ページ目を御覧ください。機能につきまして、最初にこれまでの御意見を振り返ります。1 点目、既存窓口の機能を拡充してはどうかといったものでございます。2 点目、統一的に改善の方向性などを検討する仕組みを入れられないかというものでございます。3 点目、他機関や一般消費者の参考としていただくべく、事例などを外部に発信してはどうかというものでございます。4 点目は、この1 点目から3 点目を基にPDCAサイクルを回すというものでございます。5 点目、既存制度の中で適切な解決が図れるのかも検討するべきではないか、その中で中立性、公正性の担保も検討すべきといったものでございます。

12 ページ目を御覧ください。1 点目でございます。業界団体の窓口でも解決できない苦情があり、その解決方策を検討すべきといったものでございます。2 点目、事業者や消費者の責任の有無、過失割合的な議論を積み重ねることで、中立・公正なラインのイメージを共有し、全体として足元足並みをそろえていくべきといったものでございます。3 点目、ADRの大事な点として、紛争の中身を還元していくことにより事業者にもメリットになる面もあるだろうというものでございます。4 点目、業界における一定の基準づくりが必要といった御意見でございます。5 点目、公表は他の紛争解決や予防・救済に役立つので、前向きに検討すべきといったものでございます。

続きまして、13 ページ目を御覧ください。1 点目でございます。事業者にとっても、業界全体の業務の適正化、サービスの向上に結びつくように制度設計を考えるべきであり、相談内容の分析・公表といった機能が望ましいといった御意見でございます。2 点目、公開的な枠組みを使って、事業者団体の非加盟事業者がこのようなことをやっている、一方、加盟者は適切に対応していることも伝わる形にしなければならないという御意見でございます。

続きまして、14 ページ目を御覧ください。機能に関する論点でございます。苦情相談処理体制が担う機能について、どのように考えるべきかという点でございます。

まず背景、議論の前提としてのポイントとなります。1 点目、紛争解決手続としては、①相談・助言、②あっせん・調停、③強制力のある仲裁などがございます。2 点目、電気通信サービスの紛争は比較的少額なものが多く、訴訟は経済合理性を欠くのではないかとこのことでございます。3 点目でございます。海外事例を見ますと、事業者団体への加入義務、手続応諾義務、資料提出義務、片務的受託義務を課しているケースも見られるところでござ

います。

踏まえまして、論点でございます。こちらは前回、T C A様に提出いただきました資料を踏まえた形で設定しております。1点目、苦情相談処理体制に期待される機能は何かという点でございます。T C A様からは、個別事案における調整・提案、業界全体の改善に向けた検討への貢献、事例の公表が挙げられましたが、この点をどのように考えるかといった点でございます。2点目としまして、実効性確保のために何が必要かという点でございます。

15ページ目を御覧ください。こちらは第3回で御説明いただきましたT C A様の資料でございます。3つの取組・機能について示されているものでございます。

16ページ目を御覧ください。こちら第3回で御説明いただきましたケーブルテレビ連盟様の資料でございます。既に実質的にあっせんに近い機能を有しているという御説明をいただいているところでございます。

17ページ目を御覧ください。こちらケーブルテレビ連盟様の資料で、エスカレートした紛争は、権利・法令遵守委員会にて取り扱うことになっているということでございます。

18ページ目でございます。参考として、紛争解決手続の類型をお示ししているところでございます。

19ページ目でございます。実効性を確保する手段の例として金融ADRの例をお示ししています。下のほうに特徴として括弧で囲っておりますが、加盟事業者との間に手続実施基本契約を締結し、手続応諾義務、資料提出義務、調停案の受諾義務などを課しているところでございます。

続きまして、20ページ目を御覧ください。4つ目の論点、体制でございます。

21ページ目を御覧ください。体制についての御意見の振り返りとなります。1点目でございます。運用面での工夫で解決できる部分があるのではないかとといったものでございます。2点目、専門性を持ってやる仕組みがスモールスタートとして適切、ただ、将来的には海外のレベルを目指していくべきではないかとといったものでございます。3点目、非加盟事業者にも参加してもらい、不参加なら不参加であったという情報を広く提供することで、当該非加盟事業者の改善も考えることができるのではないかと。あまり加盟者のみに絞らないほうがよいのではないかとという御意見でございます。4点目、公平性を担保する形で制度をつくれるか、また、その公平性は事業者間と対消費者の両方で公平でなければならないというものでございます。5点目、中立・公正といった観点では利害が対立する双方から公正な手続で選び、参加してもらうのが本来の在り方ではないかとといったものでございます。

続きまして、22ページ目を御覧ください。1点目、利用者から見た中立性の確保が重要といったものでございます。2点目、事業者との個別の交渉、前置きとして、紛争の争点について明らかにされるのが望ましいというものでございます。3点目、消費生活センターや相談現場との連携はある程度必要ではあるが、消費生活センターがフィルター、つまりストップ的な機能を担ってはいけません。小規模なセンターでも利用できる体制が必要とするということと、その一方で大量の苦情が集中してもいけないので、精査が難しいという点でございます。4点目、諸外国で既にADRがあることが、通信分野の紛争解決には個別交渉や裁判だけでは不十分なことの表れであり、必要性を裏づけるというものでございます。5点目としまして、解決すべき事案とあるべき組織論を交互に見比べながら議論することが必要なのではないかといたものでございます。

23ページ目を御覧ください。苦情相談処理体制の具体的な体制・運用方法について、どのように考えるべきかという点でございます。

まず背景、議論の前提としてのポイントでございます。1点目でございます。他業態や海外事例においては、重厚な制度・組織が形成されている事例も見られるところ、人材、スキル・ノウハウといった一定のコストを要するという点でございます。2点目、大量の苦情・紛争が集中し二次的な苦情につながってもいけないという点でございます。3点目、消費者が多額の申請手数料が必要となると、整備しても、手続の利用を期待し難いという点でございます。4点目、隣接業界の紛争として確かにある一方で、業界横断的な体制については、現在、個社ごとに対応が行われ、業態ごとに技術的専門性も異なるところからすると、手続を実施する人材や財源の確保が困難になる可能性があるという点でございます。

こちらを踏まえまして、論点として以下2つでございます。1点目としては、将来的に業界横断的な体制、すなわち担い手は業界横断的な団体または公的機関となるものかと思いますが、そういった体制とする必要があるかという点でございます。業界ごとの体制、すなわち担い手は業界団体になると思いますが、それでも機能すると考えられるかという点でございます。2点目としては、苦情相談処理体制が適切かつ持続的に機能するようという観点からは、人員の規模・構成、費用負担方法、運用方法などにおいてどのような点に留意すべきかという点でございます。

24ページ目を御覧ください。国内の他の紛争解決機関の体制・処理件数の概要をまとめたものでございます。主体はいずれも民間型となっておりまして、体制は御覧のとおりでございますが、予算は全て約10億となっているところでございます。処理件数はばらつきが

ありますが、あっせん件数は一番多くて交通事故紛争処理センターの5,917件、少ないほうでは右端のそんぽADRが413件となっております。

25ページ目を御覧ください。25ページ及び26ページにつきましては、海外における民間型ADRの特徴をまとめたもので、第3回の資料でも御説明したものにカナダとニュージーランドを追加したものとなります。

27ページ目は、海外における行政型ADRとして、アメリカとドイツについて記載させていただいております。こちらも前回説明した資料と変わりはありません。

次に、少し飛びまして、31ページ目を御覧ください。5つ目、最後の論点となります。他機関との連携・役割分担でございます。

32ページ目を御覧ください。今までの御意見でございます。1点目、他の機関との役割分担、相互関係を調整すべきといった御意見でございます。2点目、先ほども御紹介しましたが、連携についても触れているところがありますので、こちらにもお示ししております。消費生活センターなどとの連携は必要だが、ストッパーとなるのはいけないといった御意見でございます。

続きまして、33ページ目を御覧ください。他機関との連携・役割分担についてどのように考えるべきかといった論点でございます。

まず背景、議論の前提としてのポイントでございます。1点目として、利用者保護の充実という観点から、各機関相互間で情報交換や案件の移送など、トラブルの解決に向けた連携は必要という点でございます。2点目、消費者相談の現場においては消費者の納得感の醸成、消費者啓発の観点から、日進月歩の業界についての情報提供や業界標準的な考え方、妥当な解決水準の策定・共有を望む声が寄せられているところでございます。

論点としましては、1点目として、これらの背景を踏まえまして、国民生活センター、消費生活センターとの連携・役割分担についてどのように考えるべきか。2点目としまして、例えば消費生活センターは、特定の事業者固有の商品・仕組みについての紛争、新たな苦情紛争処理体制は複数の事業者で起こり得る紛争及び当事者では解決困難な紛争。国民生活センターは、全国的に重要である紛争、そして訴訟は法的な強制力を有する判決を望む場合といったすみ分けが可能ではないかといった点でございます。

34ページ目を御覧ください。第3回で御説明した資料でございますが、役割分担の議論を前提として、各手続機関の現状をまとめたものでございます。

その他は参考資料でございます。事務局からの説明は以上となります。

**【新美主査】** 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいま説明いただいた論点に沿って、意見交換を行いたいと思います。論点1から論点5までありますので、各論点毎に質問、御意見をいただけたらと思います。

それでは、まず論点1でございます。基本的な考え方・具体的な進め方につきまして、御質問、あるいは御意見がございましたら、チャット欄で合図いただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

木村構成員、どうぞ御発言をお願いします。

**【木村構成員】** 木村です。よろしくお願いいたします。

本当は23ページの後の論点かもしれないですけども、せっかくスモールスタートという御提案が出たので、私から御紹介したいADRがありますので、それをお話ししたいと思います。

決してスモールではなく、非常に歴史ある影響力の多い取組をしている東京都被害救済委員会でございます。東京都の消費生活総合センターの組織の一部です。付託する案件は年3件から数件でございます。昭和51年から現在まで91案件、年間に大体3件から数件の案件を付託しております。とはいえ、時宜を得たテーマで取り組んでおりますので、ここを参考にさせていただくと、非常に実り多いものになるのではないかと考えております。

例えば今、トイレの詰まり業者を事実上クーリングオフで解決したり、全身脱毛エステなどが付託されております。今、91案件目ですが、その中で電気通信役務のものは一、二件しかございませんので、ここに取り組んでいただけると非常にありがたいと思います。規模を申し上げますと、24名の先生方で話し合いをしており、学識経験者16名、消費者委員の方が4名、事業者委員の方が4名という規模で、大体半年から10か月ぐらいで1つの案件に取り組んでいます。

あと、参考にするものとしては、ADRではございませんけれども、適格消費者団体などにもお話を伺ってみるとよいかと思います。その中でももちろん精査は必要ですけども、今の御発言、発表にもあったように、解約忘れとか、セット販売から取り組んでいけばよいかと思われました。また後で具体的にお話しさせていただきます。

以上です。ありがとうございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。今の点で確認したいのは、東京都の被害救済委員会が取扱うのは個別案件ですか、それともある程度の集合的な論点が出そうなものを取り扱うのですか。



【木村構成員】 個別案件を扱っておりますが、例えば脱毛エステにしても何社もあり、その中の1社を取り上げることで、業界全体の影響力は非常にあると思います。トイレの詰まり業者も、今は山ほど業者があると思いますけれども、その中の1社を取り上げておりません。

【新美主査】 どちらかという、チャンピオン訴訟に近い感じですね。

【木村構成員】 はい。

【新美主査】 分かりました。ありがとうございます。

それでは、齋藤構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【齋藤構成員】 ありがとうございます。まず、木村構成員の発言にあった東京都の委員会ですが、個別事案ですが、共通的な論点があるものについて、今、御紹介にあったように、ある程度専門的な委員が見解を出すということで、他の事案の解決の指標になることを期待して取り組んでいることが1つと、個別案件ですので、東京都の委員会で紛争解決できなかったものについては、東京都の条例上、被害者というか消費者に対して訴訟の援助の制度が用意されていると。そういう関係になっているということを補足して申し上げておきます。

さて、私が発言したいのは6ページのスコープ（論点）のところ、論点①ですが、「実害が発生している事案が適切か」とあるのですが、問合せやそれに対する情報提供で解決するような問題について全部受け付けているとキリがないですし、今のような消費者からのアクションというのは、むしろ個々の事業者が個別に対応すべきものではないかと思えます。それはそれで除かれる、対象から外れるというのは理解できるのですが、「実害」という言い方でいいかどうかということです。何らかの契約上の義務の履行、あるいは電気通信サービスの使い勝手が悪い等を「実害」と呼ぶのであればそれほど問題はないでしょうが、これであまり絞り過ぎてしまうのはどうかという感じがしています。もっと法的に言うと、「実害」という言葉の持っている意味がきちんと確定されておらず、その範囲が該当するかしないかという議論になってくると、これはなかなかうまくまとめられないのではないかと思いますので、そこを意識していただきたいと思えます。

また、④の「法令違反の可能性が高いと思われる行為を対象とすべきか」という論点ですが、初めから除外するというのは、私としては、それは避けるべきではないかと思えます。木村構成員にも、もし後で補足があれば御紹介いただきたいのですが、都セン等の消費生活センターにおける電気通信サービスに関する苦情相談で、法令違反の可能性が高いと思わ

れるような消費者からの相談は結構あるのではないかと私は思っています。相談員向けの研修事例などで私が担当した講座などでも、出題された事例を見ると法令違反の事案がかなり含まれています。これは大手のキャリア事業者も含めてということです。そういう実態がありますので、法令違反かどうかということで、入り口の段階から切り分けをしてしまう、捌いてしまうというのは避けたほうがいいのではないかと思います。

取りあえずこの第1の点については以上のとおりです。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続いて中込構成員、どうぞ御発言をお願いします。

**【中込構成員】** よろしくお願ひします。話が戻るような形になってしまうのですが、スモールスタートで進めることについて賛成です。ただし、1つは「スモール」という小さいところ、あまり最初から手広くやらないで、確実にレベルの高いものができるような狭い範囲でやるという側面と、それはあくまでスタート、初めのときであって、それで終わりになるのかどうかはまた別の話だという側面があることを確認しておきたいと思ひます。

前回の会合で業界団体の方から前向きな、建設的な提案がなされたということで、それをベースとして小さく始めるということは賛成ですが、その実施と効果を検証していくことを前提として始めるのは小さくするということであって、その状況を見ながら、将来はより必要なものについては広げていくことも視野に含まれていることを申し上げておきたいと思ひます。以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。他に御発言はございませぬか。

今、皆さんに御議論をいただき、私もコメントしたいと思ひます。スモールスタートというのは、皆さん何を想定するのかがまちまちであるという印象を持ちました。もう一つ、こういう機関をつくるときに、どういう機能を営ませるのかということと絡んできます。裁判もそうですが、個別の案件の解決を主たる任務にするのか、将来のありようについてまで資するようなものにするのかということですが、後者とすると、先ほど都の例もありましたように、相当大きな組織が必要になる。ただし、機能としては重要だということになるので、この「スモールスタート」という言葉で何を想定するのかが、もう少し議論を詰めていく必要があるのかと思ひました。後でまた機能のところでも議論する必要があるかと思ひます。

何か他に御発言がございましたら、どうぞよろしくお願ひします。よろしいでしょうか。

それでは、議題としては、今度は論点2のスコープについて、御質問あるいは御発言があ

りましたらよろしくお願いします。どうぞチャット欄で合図をしてください。

先ほど齋藤構成員がおっしゃったことにも関連しますが、法令違反の可能性が高いと思われる行為をどうするのかというのが1つの論点だと思います。齋藤構成員、よろしくをお願いします。

**【齋藤構成員】** せっかく私の中途半端なものを9ページに掲載していただいて、取引過程に即してADR、苦情処理の機関の在り方を考える必要があるのではないかとということで、その後直していなくて、お恥ずかしいものを紹介させていただいて申し訳ないのですが、先ほどのスコープの論点で考えると、隣接領域の案件というのは9ページの整理などを見させていただいても分かるので、この辺はどういうやり方がいいのか検討が必要です。具体的に最後の方の論点に絡んできてしまうので、本当はそちらでお話しすればいいのかもしれませんが、仮に電気通信事業者の団体の皆でスタートするにしても、例えば端末なりアプリケーションなりの苦情も密接に絡んでいます、消費者から見るとその区別が簡単にはできないわけです。電気通信サービスそのものの問題なのか、端末の問題なのか、あるいはソフトウェアなどのアプリケーションの問題なのか区別できなくて、苦情として現象を捉えてこうだと主張するとそこに紛争が生じるということが、通常のこの種の紛争の実態だと思います。

そうすると、せめて先ほどのアプリケーションと端末に関わる事業者団体の皆と連携して、あるいは共同して進めていただけるような手続がぜひ必要ではないかと思われま。先ほど新美先生のスモールスタートではありますが、そのイメージとして、いきなり関係団体の皆で新しい組織をつくれとかいう話ではなくて、できる範囲から、同時進行して流れる、紛争が生じてくるストリームがあるので、それに関連する団体などにはお声がけをするなりして、協力なり連携するような形で進めていただくとよいのではないかと考えている次第ですので、意見として申し上げておきます。

**【新美主査】** ありがとうございます。なかなか悩ましい点について現実的な提案をいただいたと思います。

ほかに御意見がございましたら、どうぞよろしくお願いします。長田構成員、どうぞご発言ください。

**【長田構成員】** 今の齋藤構成員の整理に賛成です。それで結局、この案件は相談できますとか、ここに端末の問題があるのでそれは使えません、というような扱いではなく、とにかく今のところは電気通信事業に関係することであれば、まず受けてみていただきたいと

思っています。そういう中で、隣接する領域の業界の皆と話し合いを進めていただければいいと思いますし、どういう紛争の事案があるのかを把握するためにも、何かこれとこれとこれだけやりますというのは違うかと思っています。

それと、もう一つは法令違反の可能性のところですけども、その段階で可能性が高いからこれは対処しません、というよりは、むしろとにかく扱っていただいた中で、これは法令違反であって何か処分が必要ということであれば、それは総務省なりに連絡を取ればいいことであり、この紛争の解決でいろいろ得たものを全て共有していくことで、よりよい方向を求めていくという、その最初のスタートということを私はイメージしています。以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、中込構成員、どうぞ。

**【中込構成員】** 中込です。恐縮ながら少し違う意見で、まさにスモールスタートの捉え方が違うという御指摘のとおりかと思いますが、私としては、リアルに今後は紛争処理を個別にやりますという話をしたときに、現実問題、最初に電話とかメールなどで受け答えをしてやるかやらないかを決めるというときに、あまり幅広だと、とにかく一旦は受け付けてしまうことになってしまうとすると、うまく適切な時期に判断できなくなってしまうおそれがあると思います。

取りあえず、かなりはっきり「まずはこれをやります」ということで、例えば隣接領域の案件等はまだやりませんというイメージで、電気通信の中でもまずはこういうトラブルを解決していきますという比較的是っきり線を引いて、狭い範囲で始めます。ただ、いつまでもそれでやるわけではないけれども、まずは狭い範囲でしっかりと適切な解決を図る。そこから始めるということで、むしろ最初は手を広げなくて、こういう狭い範囲ならできると自信を持てる、かなり狭いところからしっかりと実績を積み重ねていく方がいいという意見です。以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、齋藤構成員、どうぞよろしくお願いします。

**【齋藤構成員】** 中込構成員の御意見に対しては、私もそのとおりだという側面があると思いますが、仮に「電気通信サービスに限ってやりますよ」とスタートしたところで、恐らく先ほど申し上げたような関連する領域、他のレイヤーに所属する事業者の紛争にも絡むものが当然入ってくると思います。先ほど申し上げたように、消費者がきちんと理解して専門的な知識を持ってやっている場合には苦情にならないわけですけども、苦情になるということはその理解もできないということから苦情になるわけで、そういうものが混在

して相談に押し寄せると思います。

そのため、恐らく、中込構成員がおっしゃっている問題点をクリアにするためには、先ほど事務局の御紹介の中にもありましたけれども、受け付ける段階での仕分、切り分けをどうするかが重要な問題ではないかと私は思っています。相談の種類や内容で受け付ける間口を絞ったから、他の隣接業界との連携とか、協力関係は必要ないということではないのではないかと思います。特に現場で消費者相談を受けていますと、恐らく私が先ほど申し上げたような感覚があつて、それが現場で現実に処理されていることを踏まえると、仮にある程度対象を絞ったような押し出し方をしたとしても同じような問題になるので、むしろ論点はさっき申し上げたように、繰り返して申し訳ないですが、取り上げるものをどのように絞るのか、絞らないのか、そのやり方はどうするのかという論点ではないかと思います。

木村構成員、長田構成員もそうですけれども、せっかく現場で御相談に応じていらっしゃるの、もし補足があれば後で御意見ををお願いします。以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、木村構成員、どうぞ御発言をお願いします。

**【木村構成員】** ありがとうございます。私ももちろん中込構成員と、齋藤構成員の間で、齋藤構成員寄りに立った意見です。

中込構成員が仰るとおり、もちろん私もある程度絞ったほうが良いと思っています。私自身は最初は、業界団体に入っている事業者から始めたらいという意見ですが、相談現場にいと、電気通信役務を契約する場合に、業界団体のメンバーではない代理店のトラブルが入ってきます。例えば解約忘れを取り上げようかと思った場合に、例えば電気通信役務、違うスマホをもう1台買ったというのであれば電気通信事業者だけで解決できるのですが、 unnecessary SDカードを買ったとか、アプリをたくさん契約したとなると、無関係な事業者が必然的に絡んできてしまうので、「原則は電気通信事業者が受けているもの」と言いつつ、実際は様々な事業者の様々なサービスや物が入ってくるのは避けられないと思います。

ただ、何をやっていくかを絞るということは大切だと思います。

**【新美主査】** それでは、長田構成員、どうぞ御発言をお願いします。

**【長田構成員】** ありがとうございます。現実的な対応ができるものを選択していくしかないと思うのですが、いずれにしろ、同じ購入の現場の中で、継続的に端末も変えました、電気通信の契約もしました、アプリも勧められました、何々も勧められましたという状況の中で相談になった場合、多分、「そのうちの一部だけしか相談を受けません」というわけに

はいかないだろうと思っています。そういう中でスタートの段階から、持ち込みたい案件を持っていて消費者側に正しい判断を求めるといのはなかなか難しいのではないかと考えています。何もかも来てとても大変ということになったら、スモールスタートではなくなってしまうかもしれませんが、そこは工夫しながらぜひ取り組んでいただければいいのではないかと考えています。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。他に御発言の方、いらっしゃいませんか。

このスコープは決めるのがなかなか難しいと思いますけれども、齋藤構成員、木村構成員、長田構成員がおっしゃるように、理屈でどうこうするというのはどうもなかなか難しいので、中込構成員がおっしゃっているのは皆さん納得の上で、現場でどうなるかということで悩んでいらっしゃると思います。私も似たような感覚を持っていて、これはまた後でたたき台にしていただければいいのですが、電気通信事業法の対象とはあまり考えずに、むしろ電気通信事業法の対象者が行った活動については、苦情があったら、あるいは紛争があったら受け付けますというスタンスをとった上で、交通整理をしていくということは考えられるのではないかと伺っておりました。これはまた後ほど御議論いただければと思います。

その他に御発言がございましたら、どうぞよろしくお願ひします。よろしいでしょうか。

それでは、今度は論点3の機能について、御質問あるいは御発言がありましたら、よろしくお願ひします。

市川主査代理、どうぞ御発言ください。

【市川主査代理】 慶應の市川でございます。ありがとうございます。

今のスコープの論点でも少し発言しようかと思いつつ、なるほどと思っているところに、新美先生にまとめていただいたので控えていたのですが、それぞれ論点が全てつながっていてなかなか話しにくいと思っていたのですが、機能（論点）の14ページについて発言させていただければと思います。今、スコープのところでも議論がありましたが、前回、齋藤構成員から御指摘いただいたかと思うのですが、これまでにお話ししている様々な事例というのは、法的にきちんとカバーされているからこそ、ADRが置いてあり、あるいは紛争処理が行われるということが多いと認識しております。

その中で言うと、今、事務局で論点1に書いていただいた苦情等処理義務に関する電気通信事業法第27条ですが、電気通信事業法に引っかけて「対応しなければならない」というところから、どこまで持ってくるのができて、このような自発的な動きについても対応で

きるのか、法的にどこまで担保できるのかという論点があると思っています。、究極的には、「やってください」「自発的にやります」「言われましたので頼みました」「でも断られました」以上です、という感じにならないためには、論点②にある「実効性を確保する」というところで、先ほどの第27条がどこまで読めて、どのぐらいのことまでやってもらわないと困るという話になっているのかということかと思えます。これを詰めることで、先ほど木村構成員からもございましたアウトサイダーまで扱う、扱わないとかいうことも、別に電気通信事業者に全てこだわるわけではないですけども、現行の条文上、これぐらいはやらなければいけないことになっている、あるいはその範囲ではやることができるということが見えると、初めて、TCAにしても、ケーブルテレビ連盟にしても、業界団体の中の強制力の限界まででやれることと、公的な法律で義務化されて、ここまではやらなければいけない、あるいはやることができるという範囲のことをある程度明らかにする必要があるのではないかと思います。イギリスではバックストップと言いまして、日本では「共同規制」として議論されますが、自発的なルールの中でやっていることの後ろにこういう規制等が控えているという概念があります。その控えているものの中ではこの範囲のことができる、と法的なところを少し明らかにしてあげないと、全てをお願いしますというだけにもならないでしょうし、ここまではやっていただかないと困るし、ここから先は裁量の中でやっているということを少しずつ明らかにすることで、また先ほどのスコープ等の話に戻ることになりますが、実効性の担保という意味では確実になるのかと思えます。

取り留めがなくて恐縮ですが、以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。現実に実効性があるかどうか、どういう機能を営むべきかという点についての御議論だと思います。

他に御質問、御意見がございましたらよろしく申し上げます。齋藤構成員、どうぞ御発言をお願いします。

**【齋藤構成員】** 論点3の機能のところですが、①で「類似事例の対応時に参照できる事例の公表」が挙げられておりまして、私も制度としては、解決事案とか解決できなかった事案とか、この紛争処理の体制の中で取り上げられたものを広く公表していくべきだと思っています。ただ、「公表」となると意外と難しく、御承知のとおり、国民生活センターでは、国セン法に基づいて事案の公表ができるとされています。特に公表が、事業者名の公表も含んでできるかについては、法律上要件を満たせばできることになっているのですが、かなり微妙な問題が付きまとして、国センのADRでは常にこの点（事業者名公表）をめぐる議

論がされ、全体の委員会でかなり活発な議論がされて公表の可否を決めている実態があります。

国センのADRは国セン法の根拠がありますから、公表ができるということで良いのですが、仮に民間で運営する紛争処理機関などで解決事案等の公表するとなると、先ほど申し上げたように、どこまで何を公表するかということをきちんと事前に整理しておかないといけないだろうと思います。その際に事業者名の公表等も含めて公表ということにすると、公表したことによって、法的な責任を公表された事業者から追及されることも想定した上で、違法性が阻却されるための要件等、できれば法的な裏づけ、別に法律をつくれということではないですが、法的にある程度裏づけを持つ必要がある場合もあるだろうと考えます。これは制度の組立て方、あるいは機能にもよると思います。あるいはそうでなくても、この辺の考え方を準則的に一定限度設けておいて、それに照らして、この要件を満たせば民事上も違法性が阻却されるということを用意しておかなければいけないのではないかと思います。したがって、公表も含めた事例の一般的な公表、事業者名だけでない事案の公表をすべきだと思いますが、考慮しなければいけない点について意見を申し上げさせていただきました。以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。中込構成員、どうぞ御発言をお願いします。

**【中込構成員】** よろしく申し上げます。2つありまして、1つは、今、齋藤構成員が御指摘されたところにつながる話で、私も事例の公表は前向きに考えていいと思っていますが、やはり難しいところがあります。仮に事業者名を公表しないで匿名でいくとしても、匿名性を確保することと、逆に公表によって判断基準として有用である、参考になるということのバランスも結構難しいと思っています。

名前だけ隠しても、具体的事実をかなり細かく公表しますと、その人の周りにいる関係者等からは、ああ、あそこのことだ、誰のことだと分かるようになりかねないですし、かといって事実をすごく抽象化してしまうと、結局ぼやっとしてしまっ、どこが参考になるのかよく分からないというおそれもあると思います。

そうすると、具体的な事例の公表も検討しつつ、それとは別にある程度の事例の解決の中から導かれる解決基準、判断要素を、例えば「こういう要素があると、こういう結論になる可能性が高まる」とか、逆に「それを否定する要素としては、こういう事情がある」というように、事例かどうかということも含めて、もう少し公表の仕方を検討することもあり得るのかと思っています。



それからもう一つは、公表ではなくて、むしろ論点①の中で（a）、（b）、（c）とあるうちの（a）の話が一番大事だと思っているということを申し上げます。まずは適切に個別事案を解決する。特に提案という部分ですけれども、適切な解決案を示すことができるかが最大の問題ではないか。つまり直接話し合ったけれどもうまくいかない、金額が小さ過ぎて、普通の弁護士に頼んで訴訟すると経済的合理性がない。そういう事案について、新しい体制がADRであるかどうかはともかく、新しい受皿がつくられて、そこで適切な解決がされる。簡易、迅速、廉価である一方で、適切だということがきちんと保たれるか。もしそういうことができれば、消費者にとっても、事業者にとってもプラスになるということで、一番重要なのは（a）、特に提案、その適切さをどうやって確保するかにあるということを申し上げておきます。以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。他に発言はございませんか。

今の皆さんの御発言で問題にしているものは、最後の中込構成員の発言でよりクリアになったと思いますが、眼前にある紛争解決に主眼を置くのか、あるいはそれと併せて将来の紛争予防にも焦点を合わせるのかという論点になるかと思います。両方やれるということであればどういう公表をすべきかということにも様々な議論が出てくる。国民生活センターのような公表も考える道はあるかと思うのですが、そうではない場合にどうするのかを少し考えておく必要があります。適正な紛争解決をしたということであれば、そのことの公表が必要ですが、将来の予防ということをあまり前面に出さないならば、企業名を出す必要はないし、出すべきではないということになりそうです。この辺はもう少し皆さんの御議論いただくほうがいいかと思います。

それでは、木村構成員、どうぞ御発言をお願いします。

**【木村構成員】** 公表が難しいのはよく分かっております。事業者名の公表はさほど必要を感じていないのですが、例えば解約忘れの場合に、返金された場合に、1か月分返金されたのか、3か月分返金されたのかということは非常に大事な情報なので、こういう基準で、こういうところが不足していたから、例えば3か月返すことにしましたというように、何か月分返したかを公表していただきたいと思います。それが意味の指針になって、相談現場では非常に助かると思います。以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。確かにそういう点があると思いますけれども、現実に紛争解決を見ても、和解ですから、個別事案で譲り方が違うというのがありますので、その辺はできたら基準をつくるのは必要ですが、いつできるかというのはなか

なか難しい課題だという気はいたしました。それは公表の中身をどうするかというのは、もう少し事例を積んでからになるかと思います。

他に御発言はございませんか。よろしいでしょうか。

それでは、次に論点4に移りたいと思います。どうぞ御発言、御質問をよろしくお願ひします。体制についてですが、いかがでしょうか。

中込構成員、御発言をよろしくお願ひします。

**【中込構成員】** 度々恐縮でございます。基本的には書いていただいたとおりで、まず論点①について、将来的には、横断的なのということを考える必要があるのではないかとお思います。特に今日いろいろな方から御指摘されているように、サービスがつながっているというところなんです。そういうことを考えると将来的にはそうかと思うのですが、スモールスタートということで、とにかくできるところからということで、まずは業界の中で始めることがいいのではないかとお思います。スタートと将来を区別するというので、最初はかなり小さくはっきりという意見でございます。

それから、②についてもですが、例えば（a）の人員の規模・構成、（b）の費用負担とかについても、無理のない範囲で、あまり手広くすることになると事業者側の賛成も得られない、得られにくくなると思いますし、とにかく今できていないことができるようになるということが重要だと思えば、小さくてもしっかりした第一歩を踏み出すことが消費者にとってもプラスになるという意味で、無理のない、比較的小さなところで始めるということではないか。（c）の運用方法についても、間口ははっきり狭くして始めるということではないかという意見でございます。以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。続いて市川主査代理、どうぞ御発言をお願いします。

**【市川主査代理】** 市川です。ありがとうございます。

私は①の件でして、ほぼ中込構成員と同じであったのですがけれども、元々この業界ならではの特質があるということで始まったことと、あと、先ほど来ビジネスモデルの御説明もありましたけれども、そこに引っかけ始めてあることがあるということから、根拠として、まず始めるのはこの単位がいいのではないかとお思います。ただ単位が、先ほど新美先生もおっしゃったように、電気通信事業法の範囲はどこまでかという、それだけでも実はそれほどなに易しくない範囲と一緒に抱えていますので、厳密にはというのはありますけれども、そこから始めるべきかとお思います。

②につきましては、先ほど論点3のところでも申し上げましたし、先生方が公表の在り方も御議論されていましたが、それを支える法的なことが大事かと思えます。例えばスモールスタートをしたとして、その方々が公表をしても特段的な問題がないという形を作ってお渡しできれば、それはそれで体制は小さくなるし、そうでもないと言われるとそれに対抗する力も要るでしょうしということで、トレードオフがいろいろあるかと思えます。可能な限り法的なところをクリアにして、この範囲であれば思ったとおりのことをやっていっていいという形にすることで、我々の「スモールスタート」的に言いますと、すごく大きなものをいきなり作るということよりは、この範囲はしっかり進めることができるという環境をつくって、それで始めていただけるというのがよろしいのではないかと思っております。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、齋藤構成員、御発言をお願いします。

【齋藤構成員】 論点4ですけれども、②の人員規模とか構成ですが、規模は別にしまして、構成の点については、違う漢字のコウセイ、「公正」ですね。これを確保いただくようなことが必要なのではないかと思えます。もう既に御意見として構成員の皆さんからいただいていることの繰り返しですけれども、今日の議論からしますと、小さくスタート、スモールスタートということで、これを何と捉えるかは捉え方に違いがあるという新美座長の御指摘のとおりですが、取りあえず皆さんがイメージしているのは、現在、事業者団体の皆がやっているような相談や苦情処理の体制を、既存の枠組みを前提にして、そこに少し一歩進んだ機能を付加するようなイメージを持っていらっしゃる方が多いのではないかと思います。

そうすると、事業者団体がやっていくということになると、今現在の相談や苦情処理の体制の中で担当されている方は、事業者の方、あるいは業界団体の方になると思うのですが、これは紛争処理機関ですので、公正さを確保するという意味で、さらに公正さのみならず苦情処理を申し立てる当事者の納得が得られるような仕組みかどうかということがむしろ重要ではないかと思われますので、消費者の立場から相談解決に、仲裁や和解に関与できるような方を入れていただくなり、あるいはそうではなくて、知識・経験があって、公平な判断ができる方を入れていただくということを、人員のところではぜひ検討していただく必要があるのではないかと。これまでの議論を聞いているとなおさらそのような感じを持ちました。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、木村構成員、どうぞ御発言をお願いします。

ます。

【木村構成員】 ありがとうございます。木村です。スモールの意味の中に、私は件数というイメージも持っておりました。例えばそんぽ協会のように、年間何千件もやらなくても良いので、相談が多いもの、各社の共通点があるもの、被害が回復できるというものから、少ない件数で始めていただければいいと思っております。

以上です。ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

今ありましたが、木村構成員はどちらかという将来の予防に重点を置いた紛争解決という意見で、他の方は現実に個々の消費者の紛争を解決するという狙いがあるということですけれども、木村構成員の考えは東京都のような仕組みだと思いますが、そうすると木村構成員のお話ですと、組織としては相当大きなものが想定されるということですね。

【木村構成員】 大きいのでしょうか、はい。

【新美主査】 例えば数十人のスタッフを抱えるとなると相当なコストがかかりますので、そういうものが念頭にあるということだったら、それはそれで一つの考え方だと思いますけれども。

【木村構成員】 被害救済委員会を模倣しろというわけではないですけれども、委員会は24名の委員で、消費者委員が4人、事業者委員も4人、学識経験者とか、そういう方が既存の組織の中に入って、さっき齋藤構成員がおっしゃったような公正、誰が見ても納得感のある公正なもの、組織になればいいなと思っております。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、長田構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。いろいろな考え方はあると思うのですが、なぜスモールスタートと言っているかといえば、なかなか急に大きな取組が難しいということの裏返しだと思いますので、できるところからということになると思います。そういう意味では、私自身は先ほど中込構成員がおっしゃっていたように、まず具体的な紛争の解決を目指していった方が良いのではないかと考えています。それを積み重ねていく中で、業界としてきちんと取り組まなければいけない課題も見えてくると思いますので、そういうものを整理していくということで少し時間をかけながら、木村構成員が望んでいるような基準や何かの公表というか、基準のつくり方等が検討できるのではないかと考えています。

齋藤構成員が御指摘の公正性はとても大切だと思っています。今までも相談の窓口はあ

って、そこで相談を受けていらして、いろいろな努力をされているのをもう一つ展開させるというところであれば、そこにはまた少し別の立場の人たちが入っていくことは大事ではないかと思いました。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。他に御発言はございませんか。

この体制を作るときには、市川主査代理が先ほどおっしゃったこともあります。法的な根拠みたいなものも今後少し議論していかないとまずいかと思います。宿題、課題がクリアになってきていると思いますし、この体制の問題は、ある意味で一番の骨格、要になるかもしれないので、今後とも議論を進めていきたいと思います。

それでは、次に論点5に移ります。他機関との連携・役割分担について、御意見、御質問がございましたら、よろしくをお願いします。

いかがでしょうか。長田構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。これまでも申し上げたかもしれないですが、国民生活センターがやっているADRにぜひ、国民生活センターがどうお考えになるか私は直接伺っていないので全然分かりませんが、電気通信事業分野でなかなか解決が難しい案件などもあると思いますので、そういうときには業界団体、こちらの紛争処理のところからも情報提供などができればいいのではないかと思います。通信の分野は法律もどんどん変わりますし、提供されているサービスなどもどんどん変わりますので、そういう情報提供の役割も、いろいろ情報を共有しながら解決していくということも大切ではないかと思っています。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかに御意見はございませんか。

中込構成員、どうぞよろしくをお願いします。

【中込構成員】 よろしくお願いいたします。基本的には②のすみ分けということについても、事実上こういうすみ分けも可能だろうと思うのですが、あまりこだわらず、つまり重なることもあるということで結構なのかと思っています。基本的にこちらで今考えているのは電気通信に特化したということが特色になると思いますので、電気通信以外のことをやらないという点で、自ずと違いは出てくるのかと。それで重なっていても、それは利用する方が選ぶということで基本的には結構なのではないか。とにかく電気通信事業に関する紛争について詳しい。つまり電気通信にも詳しいし、紛争処理にも詳しい。そういう受皿が今は十分でないところに新しくつくられれば、それが一つの、ある種のすみ分けはそれ以上工夫しなくてもいいのかと思っています。

連携とか役割分担は、それはまたスモールスタートのイメージの問題になるのかと思うのですが、できるほうがいいと思いますが、最初からは難しいのであれば、ある程度まずは実績を積んで、その後ある程度余力ができてから連携とかを工夫していくというやり方でもいいのかと思っています。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。木村構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 消費生活相談員の立場からの発言ですけれども、勉強会とか情報交換会のようなものを開いていただけると、私たち相談員の生の声を聞く機会もあると思います。様々な他の業界団体の方が本当にテーマを決めて勉強会をしてくださることもありますので、そのような勉強会を設けていただいたりするとありがたいと思っています。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。他に御発言はございませんか。

予定されていた時間もそろそろ尽きようかとしておりますが、御発言がありましたらどうぞよろしくをお願いします。

よろしいでしょうか。

それでは、今日は論点が5つということで、いろいろな角度から御議論いただきました。全体を通じての御発言がございましたらどうぞ発言していただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは、本日の御議論はここまでにしたいと思います。御発言いただいた、様々な御意見をいただきました構成員の皆様には感謝申し上げます。

最後に次回のスケジュールについて、事務局から連絡をお願いいたします。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。次回会合の日程、場所等につきましては調整の上で、別途事務局から御連絡させていただきますので、よろしくお願いいたします。

【新美主査】 本日はどうもありがとうございました。非常に多角的で、かつ深い議論を展開していただいたこと、改めて御礼申し上げます。

それでは、第4回苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースをこれにて閉会としたいと思います。

失礼いたします。どうもありがとうございました。