

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5回）

令和4年5月13日

【新美主査】 皆さん、おはようございます。本日も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5回会合を開催したいと存じます。

本日につきましては、市川主査代理と長田構成員からは所用のため欠席いたしますという御連絡を頂戴しております。

まず、議事に入ります前に、事務局から資料確認をお願いしたいと思います。よろしく願います。

【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5-1及び参考資料1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】 ありがとうございます。

議題に入る前に私から本会合の構成員に関しまして、電気通信事業者協会における体制変更に伴う交代をお知らせします。奥田構成員に代わりまして濱谷構成員に御参加いただくことになりました。また、濱谷構成員につきましては、TCAの中でこの問題に関してはかなり精力的に御活躍なさってきたと伺っております。また、最新の開催要綱につきましては、参考資料としてお渡ししているところでございます。

それでは、議事に移りたいと思います。本日は、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御説明をいただいた上で、質疑・意見交換に移ろうと思っております。これまでの御議論で大分論点も明らかになり、重要論点については絞り込みがかかっていると思いますので、事務局としては今回の議論をさらに土台として展開を進めていきたいということでございます。

それでは、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御説明をいただきたいと思います。それでは、よろしく願います。

【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5-1

1について御説明させていただきたいと思います。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討議を行い、第4回はフラットな論点整理の回でございましたが、今回は、そちらを踏まえました検討の方向性をまとめさせていただきましたので、こちらに沿った形で御議論いただければと思っております。今後はタスクフォースとして報告書を取りまとめ、親会である「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」に報告することを考えております。本資料は、前回の論点整理で使用した資料に検討の方向性を追加する形で構成しておりまして、ページの左上に赤字で「追加」と囲って追加ページをお示ししております。

それでは、具体的な中身を説明させていただきます。3ページ目を御覧ください。まず、最初に基本的な考え方・具体的な進め方につきまして、第4回で寄せられた御意見を振り返りたいと思います。1つ目、スモールスタートで進めることは賛成。ただし、スモールとは、最初からあまり手広くやらず、確実にレベルが高いものができるような狭い範囲でやること及び開始時ということであり、いつまでもスモールでよいということではない。実施と効果検証を前提として始めるのは小さくし、状況を見ながら、将来はより必要なものについて広げることも視野に含むべきといった御意見がございました。

2つ目でございます。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政策形成に資するものにするのか議論を深めるべきといった意見がございました。3つ目でございます。時宜を得たテーマで紛争解決に取り組んでおられる東京都被害救済委員会を参考にすると非常に実り多いものになるのではないかとといった御意見がございました。

踏まえて検討の方向性でございます。検討の方向性の1つ目、スモールスタートでの開始、検証について、将来的には様々な紛争処理体制が考えられるが、実効性の観点からスモールスタートで開始し、実際にワークするか検証すべきではないかとしております。特に個別紛争事案の解決に重点を置くのか、将来的な紛争事案の予防・未然防止に重点を置くのかという観点では、実現可能性確保のため、まずは同様の紛争が多数見込まれる事案の解決に重点を置き、具体的な成果を示しつつ、将来的な紛争事案発生防止の両立を図るべきではないかとしております。2つ目でございます。事業者団体の自主的な取組について、まずは事業者団体における自主的な取組の実施及び効果を検証の上、検証結果を踏まえ、改めて将来的なあるべき苦情相談処理体制を検討すべきではないかとしております。

続きまして、留意すべき点でございます。1つ目でございます。スモールなスタートであって、それで必要十分というわけではない。実際にワークするか検証の上、あるべき苦情相

談処理体制を検討することが必要ということでございます。2つ目でございます。事業者団体における自主的な取組を基軸としつつも、例えば行政の注視など中立性・公正性の確保について配慮することが必要ということでございます。

続きまして8ページ目でございます。2番目のスコープについてでございます。こちらもまず最初に第4回で寄せられた御意見を振り返ります。1つ目でございます。まずは狭い範囲でしっかりと適切な解決を図るべき。最初は手を広げず、自信を持てるところから実績を積み上げていくべきといった御意見がございました。2つ目でございます。実害の定義や範囲が不明確なため、ほかの用語とすべきといった御意見がございました。

3つ目でございます。アプリや端末に関わる事業者団体と連携、共同して進める手続が必要。電気通信事業に係る紛争は、まず受けた上で、隣接業界と話し合いを進めるべきといった御意見がございました。4つ目でございます。法令違反か否かで入り口の段階から切り分けるのは避けるべきといった御意見がございました。5つ目でございます。まず、最初は事業者団体加盟の事業者から始めればよいと思うが、契約時には必ず代理店が絡むので、非加盟の代理店のトラブルが必然的に入ることに留意すべきといった御意見がございました。6つ目でございます。事業法の対象者が行った行動について苦情または紛争が生じた場合は受けるとした上で、交通整理することが考えられるといった御意見がございました。

踏まえまして検討の方向性でございます。1つ目でございます。取扱い範囲として複数の事業者で起こり得る事案で、経済的な不利益が発生している事案が適切ではないかとしております。2つ目でございます。キャパシティにも配慮をした上で、単に当事者の話し合いでは解決が困難な事案も含めるべきではないかとしております。3つ目でございます。隣接領域に係る紛争事案については、基本的に対象外とすることが考えられるとした上で、一方で、消費者の中には通信・端末・アプリの区別が困難な方も存在するため、キャパシティに配慮した上で責任の切り分けまでを行うのが望ましいのではないかとしております。また、当該紛争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、同機関への事案の紹介ですとか移送といったものを行うことも考えられるのではないかとしております。

4つ目でございます。禁止行為、例えば比較的分かりやすい不実告知ですとか、勧誘継続行為、自己の名称等を告げずに勧誘する行為などや初期契約解除の許否など明らかに法令違反と思われる行為は本人同意を取得の上、速やかに監督当局に情報提供すべきではないかとしております。また、主たる争点が法令違反行為の場合や紛争処理の過程でそれが判明した場合も個別の紛争処理を進めつつ、併せて速やかに監督当局に情報提供すべきではな

いかとしております。

9 ページ目でございます。留意すべき点として2点お示ししております。1つ目、スコープをあまり手広くしてしまうと処理し切れず、消費者の期待を下回り2次的な苦情が発生することも懸念されるといったことでございます。2つ目でございます。一方で、スコープを狭く明確に切ったとしても、実務上は様々な紛争事案が寄せられることも想定されるため、関係する機関への連携が必要ということでございます。

続きまして19 ページ目でございます。3つ目の論点、機能でございます。まず第4回で寄せられた御意見でございます。1つ目、まずは適切に個別事案を解決することが重要、適切な解決策を示せるかが最大の課題といった御意見がございました。2つ目でございます。取り扱った事案を広く公表していくべきですが、公表には難しい点もあり、違法性阻却要件として法的な裏づけまたは考え方を準則として一定限度設けるなど事前に整理・検討すべきといった御意見がございました。

3つ目でございます。ある程度の解決した事案の中から導かれる解決基準、判断要素を踏まえ、公表の仕方を検討すべきといった御意見がございました。4つ目でございます。事業者名の公表自体はあまり必要性を感じないが、例えば解約忘れの場合に返金基準や返金結果を公表し、指針とすべきといった御意見がございました。5つ目でございます。電気通信事業法第27条の苦情等処理義務の範囲として、事業者がどこまで対応義務があるのかを議論することで、事業者団体の中での強制力や対応範囲がある程度明確になるといった御意見がございました。

こちらの御意見を踏まえまして検討の方向性でございます。1つ目でございます。苦情相談処理体制に期待される機能は、少なくとも単なる相談機能から一步進んだ調整・提案が求められるのではないかとしております。また、匿名性を確保した事例の公表や事例を基に導き出される判断要素・判断基準の公表が望まれるのではないかとしております。この点で事業者団体から挙げられました3つの機能というのは、スモールスタートとしては適當ではないかとしております。2つ目でございます。期待される機能の実効性確保のために将来的には他業態、海外の電気通信関連紛争処理体制のような各種義務を課すことも考えられるものの、事業者団体の加盟者を対象とすることで一定の実効性確保を期待できるため、まずは対象を事業者団体の加盟者に絞って実行・検証し、必要に応じ紛争処理に応じない事業者の公表や判断に至った考え方の公表などの措置を検討すべきではないかとしております。

続きまして20 ページ目を御覧ください。留意すべき点でございます。1つ目ござい

す。事例の公表については、違法性を阻却する事由の用意が必要というものでございます。2つ目でございます。単に事業者名・消費者名を削除しただけでは、見る人が見れば分かってしまうという可能性もございますので、内容も抽象化するなど匿名性の確保が重要だという点でございます。3つ目でございます。事業者団体の自主的なルールの実効性が十分に確保されない場合は、その背後にある法的根拠を明確にする必要があるということでございます。このような必要性が生じた場合は、電気通信事業法第27条の解釈をガイドラインなどで示すことやこの規定自体を見直すことについて検討会において検討することも考えられるという点でございます。

続きまして30ページ目でございます。論点の4つ目、体制についてでございます。まず、第4回で寄せられた御意見でございます。1つ目でございます。将来的には横断的な体制を考える必要があるが、スモールスタートで、できることからまずは業界の中で始めることでよい。具体的な紛争の解決を積み重ねる中で業界として取り組むべき課題も見えてくるはず。少し時間をかけながら基準のつくり方などが検討できるといった御意見がございました。2つ目でございます。開始は電気通信事業法の範囲に照らして進めることでよいといった御意見がございました。3つ目でございます。一方で、体制などを支える法的な裏づけが必要。法的な裏づけがあれば必要な体制も小さくなり、裏づけがなければ対抗力を要するため、必要な体制が大きくなるといった御意見がございました。

4つ目でございます。紛争処理機関としての公正さを確保する意味で、公正さよりも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ある。消費者の立場から相談解決に関与できるような方を入れるなり、あるいは知識・経験があつて公平な判断ができる方を入れることを人員のところで検討すべきといった御意見がございました。5つ目でございます。年間数件から始め、共通的な問題として相談が多いもの、各社の共通点があるもの、被害が回復できるものから少ない件数でじっくり扱うことでよいといった御意見がございました。

こちらを踏まえまして検討の方向性でございます。1つ目でございます。将来的に業界横断的な体制、すなわち、この場合、担い手は業界横断的な団体または公的機関となるのかと思いますが、とする必要があるかどうかも含め、まずは業界ごとの団体であっても機能するかについて実行・検証すべきではないかとしております。2つ目でございます。事業者団体の自主的な取組を基盤とする前提で、(a)として人員の規模・構成、(b)費用負担方法、(c)運用方法などについては、受け手となる事業者団体の裁量に任せながらも、中立性・

公正性を確保するために紛争処理体制の構成員などに中立・公正な立場の第三者を加えることや行政の有識者会議に定期的実施状況や課題などを報告し、継続的に見直しを行うなどの対応を求めるべきではないかとしております。

続きまして31ページ目を御覧ください。留意すべき点でございます。1つ目でございます。消費者の申立手数料については、紛争対象が少額であることを踏まえ、また、手続の利用の障壁とならないように費用負担なしが望ましいのではないかという点でございます。2つ目でございます。消費者から直接の申立てを受けるとキャパシティオーバーとなる懸念もあり、相談窓口の相談員が対象・対象外を判断し、利用提案するなど一定のフィルタリング機能を設けるべきではないかという点でございます。

続きまして42ページ目でございます。5つ目の論点、他機関との連携・役割分担についてでございます。まず、第4回で寄せられた御意見でございます。1つ目でございます。国セン（ADR）からも実態などを聞くべき。事業者団体や新たな紛争処理体制から情報提供などができればよい。変化が激しいので、情報提供の役割も重要ではないかといった御意見がございました。2つ目でございます。事実上、すみ分けも可能だが重なってよい。電気通信に特化したことが特色になる。利用する方が選べばよく、電気通信にも詳しく、紛争処理にも詳しい、そのような受け皿が今は十分ではないところに新しく作られれば、それ以上の工夫はなくてもよいのではないかといった御意見がございました。

3つ目でございます。連携・役割分担は、最初からは難しいのであれば、実績を積んだ後、余力ができてから連携していくことでもよいのではないかといった御意見がございました。4つ目でございます。相談員などとの勉強会や情報交換会を開催し、相談員の生の声を聞く機会ができたり、様々なテーマで開催することは相談現場としてはありがたいといった御意見がございました。

こちらを踏まえまして検討の方向性でございます。1つ目でございます。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、実際に苦情相談処理体制を運用した際、対象外となる事案については、国民生活センター、消費生活センター、監督当局への案件の紹介や移送が必要となるケースが発生することも想定されるため、関係機関への協力依頼を検討すべきではないかとしております。2つ目、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、国民生活センターは全国的に重要である紛争、訴訟は強制力のある判決を望む場合といったすみ分けも考えられるが、新たな苦情相談処理体制は、これらの機関との重複を許容しつつも、消費生活センター、国民生活センターなどと密

接に情報共有をすることで事実上の役割分担は可能なのではないかとしております。

最後に留意すべき点でございます。電気通信分野に特化した紛争処理体制、これが大きな特徴となり、変化の激しい通信分野に関する知識や紛争事例の共有、勉強会の実施など苦情・紛争案件縮減の観点からも積極的な情報連携を行うことが望ましいとしております。

以上でございます。以下は参考資料となっております。事務局からの説明は以上となります。

【新美主査】 御説明、どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの事務局からの説明につきまして御議論いただきたいと思いますが、5つの論点が事務局から出されておりますので、この論点ごとに議論を進めていただけたらと思います。

まず、第1の基本的な考え方・具体的な進め方について御質問や御意見がございましたら、どうぞ御発言いただきたいと思います。チャット欄にて合図をしていただければ御指名いたします。どうぞよろしく申し上げます。いかがでしょうか。

では、中込構成員、御発言をお願いします。

【中込構成員】 中込です。よろしくお願いいいたします。基本的な方向性、スモールスタートと、それから、事業者団体の自主的な取組にということで、いずれも賛成いたします。留意すべき点の②のところでは行政の注視ということが例示されているのですけれども、これは非常に重要です。スモールスタートのその推移、始めた後どういうふうになっているのかという辺りを見ながら継続的に検討をしていく、そういうことを支える上では行政の関与ということも重要であると思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。確かにこの辺は下から支えるといいますか、横との連携という意味では十分だと思います。

木村構成員、御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村です。ありがとうございました。私もおおむね賛成です。TCAの方に質問です。スモールスタートですけれど、TCAとしてどこかにヒアリングなどはしていらっしゃるのかを教えてくださいたいと思います。お願いします。

【新美主査】 それでは、発表者と違いますが、TCAのほうで何かありましたら、どうぞ御発言ください。

【濱谷構成員】 電気通信事業者協会の濱谷でございます。

冒頭、新美主査から過分なお褒めの言葉をいただき、少々恐縮しております。

ヒアリングという意味ですと、特にまだ公表といった話ではないのですが、例えば国民生活センターであったり、実態的なところで何か工夫できることはないかといった御相談は、地道な取組の中で御相談を今申し上げているところでございます。

【木村構成員】 ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

ほかに御発言、御質問ございませんでしょうか。基本的な点については、従来もほぼ共通の認識が形成されたと思いますが、改めて論点をここで事務局から示していただいて、方向性も出していただいたということでございますので、何かこの際、もう少し加えたいとか、議論したいということがあればよろしくお願ひします。よろしいでしょうか。では、論点1はこれくらいにいたしまして、また出てきたら後で御議論、多少蒸し返しても構いませんのでよろしくお願ひします。

それでは、論点2のスコープについて御意見、御発言がございましたら、よろしくお願ひします。

それでは、齋藤構成員、よろしくお願ひします。

【齋藤構成員】 ありがとうございました。この2の点ですが、今回の資料では検討の方向性の③のところでは事案の移管等のことについて、当初のものでは、他の機関が扱っているものは他機関に移管するというふうに非常に冷たく書いてあったのですけれども、他機関が取り扱うのが適切だと考えられるものはそちらにというふうに入れていただいたので、この点はこのような考え方がよいということを念のために御指摘をさせていただければと思います。

それから、このスコープのほうの検討の方向性の④なのですけれども、この書きぶりですとはっきりしないのですが、法令違反があった場合は、この行政のほうへということなのですけれども、それはこれでいいのですけれども、では、その法令違反の事案はここで検討している紛争解決機関では扱わないのか、調整や解決の提案をやらないのかということが少し気になります。法令違反はみんな行政の処分の問題だということではなくて、むしろ、そういうものも含めて取り扱うのだということを確認いただいたほうが良いかと思ひましたので、申し上げておきます。

それからもう一つ、紛争解決機関のスコープの点で、当然と言えば当然というか、皆さん方、当たり前として議論されているのですけれども、この手続を利用する主体、今回のこの

検討では事業者のほうのこのスコープ、対象者をどうするかというのはかなり御意見をいただいているのですけれども、手続を利用する申請者、申立人といった観点はどうするかというのはあまり議論がなかったように思います。当たり前と言えども当たり前なのですけれども、恐らく電気通信事業法に基づいて利用者保護規定の対象になっている者、これを多分想定されているということになるんだと思います。

基本的には、説明義務を果たさなければいけない対象者として条文上規定されている利用者、したがって、消費者契約法的な意味での消費者に限らずに、団体あるいは法人に当てはまらないような個人事業者もこの利用の主体になり得るのではないかと考えられますけれども、それでよいのかどうかということを確認させていただければと思います。ここで申し上げている「良い」かどうかというのは、いい悪いではなくて確認的な意味で、そういう理解で間違いのないのかどうかということをお尋ねしたいと思います。お尋ねした上で皆さんの御意見をお聞きしたい。これが2番目です。

それから、3番目は、先ほどの検討の方向性の③のところにも関係しますけれども、ほかの機関が扱うのが適切な事案はそちらへということでもよいのですが、例えば利用者からの申し出られた紛争に関連する端末ですとか、アプリ等の、いわゆるソフトウェアの問題とか、そういうものが関係する場合に、この苦情の申出とあっせん、調整、あるいは解決の提案の手続の中に参加をすることも認めないのかどうかも整理が必要と思います。もう少し具体的に言うと、電気通信サービス提供事業者以外にも関連する事業者が係わる案件の場合に、それら事業者に対し、紛争解決においてその事業者の取り扱った事業活動や行為も関係するのですけれども、何らかの御意見があれば、御意見を述べることができますよ、あるいは手続に参加をされることができますよという手続への参加の方法や道を用意しておかなくてもよいのかどうかという問題です。その場合には、もし合意が成立すれば当事者として紛争当事者間の合意の中に法的な当事者として参加をしてもらうこともありますよとか、そういうことは考えていないのかということを確認したかったということです。

以上、3点です。よろしく願いいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは、今の点について事務局からお考えがあればどうぞ御説明いただきたいと思います。

【片桐消費者行政第一課長】 事務局側の消費者行政第一課長の片桐でございます。今の齋藤構成員の御指摘についてお答えさせていただきます。まず、隣接領域の関係でございま

すが、こちらの想定しておりますのは、少しでも違法行為があったからといって、自動的に対象外とするといったものではないという趣旨でございます。ただし、それぞれ得手不得手というのがございます。やはり違法行為がメインの案件であれば、基本的に行政で対応するのが適切かと思っておりますので、少なくとも最初のスモールスタートの時点では、そういった方向性がないのではないかと考えているところでございます。もちろん、こちらについては継続的にフォローアップをする中で、改善していくのは十分考えられるかと思っております。

すみません、順番が逆になりましたけれども、隣接領域の関係でございますが、こちらも基本的には、メインはやはり電気通信の関係でございますので、そちらが主体的かと思うのですが、同様に一部別のものが関わってくる中で、そこを法的に参加するといったことが好ましいということが実際に議論する中で分かってくれば、そのところを取り込んでいくということも考えられるかと考えてはおりますが、いずれにしても、まずはスモールの形で始め、その中でフレキシブルに対応しつつ、どういった形にするのがよりよいかというのを引き続き検討するのがよいかと考えているところでございます。

また、申立ての主体の属性については、これは私ども現時点では消費者保護ルールの適用対象となるような主体を考えてございます。これについてもひとまずそういった形で進めるとともに、場合によっては拡大するほうが好ましいということが分かってくれば、その時点で少し考えるというのはあるかと思いますが、当初考えているのは消費者保護ルールの対象となるような主体でございます。

以上でございます。

【齋藤構成員】 法令違反の場合についての、今の御説明ですと、行政が全部やりますよというような感じがしますが、逆に法令違反行為があった場合に事業者がそれを認めて、その違反行為を是正する意味で経済的な損害の回復について合意をしますという事業者も出てくると思いますので、それは扱わないということになってしまうと困りますので、そういうものも取り扱うのだということは確認をしておいていただいたほうがいいのではないのでしょうか。そうしないと法令違反はみんな行政の仕事ですよということになってしまうので、そこはいかがでしょうか。

【片桐消費者行政第一課長】 御指摘の点は、あくまでも主たる論点が違法か違法でないかということではなく、違法だと認めた場合にどのように民でその損害等について考えていくのかということが主たる論点かと思っております。そうすると、これは新しい体制で

扱うことも十分考えられるかと思っております。

以上でございます。

【齋藤構成員】 分かりました。ありがとうございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。齋藤構成員の御指摘で、手続についての議論がないという御指摘は私も感じておりましたので、今後の議論の中で詰めていく必要があろうかと思えます。場合によっては手続の設け方いかんでは、スコープを規定したり、いろいろなところでの扱い方に影響してきますので、齋藤構成員の御意見、今後とも重要な論点をカバーしてくると思えますので、皆さんも念頭に入れておいていただけたらと思えます。

それでは、続きまして中込構成員、どうぞ、御発言をお願いします。

【中込構成員】 スコープについても、基本的に、先ほど補足説明された部分も含めて御提案の方向に賛成いたします。特に隣接領域に関わるもの、将来的にはできるようになることが本当に素晴らしいと思えますけれども、まず当面は実際に担い手となっていただく団体のキャパシティなどを踏まえて、まず確実にしっかりできるところに絞って、狭い範囲ではあっても確実に適切な解決をする、そういう実績をまず作っていくということが必要です。そのためにはスタートは狭くしておくことがよいと思っております。それから、④で出てくる監督当局に情報提供という表現については、先ほどの行政の注視という見地とつながるものと理解しておりまして、適切であり重要な指摘であると思えます。

細かいことですが、言葉の使い方、5つ目の論点のところでも出てくるのですが、「関係機関への紹介や移送など」という言葉があります。紹介はそれで結構かと思えますし、文章の流れの中でこの「移送」は日常用語的に使われているということは十分理解できますけれども、弁護士として少し気になるのが、移送というのは民事訴訟法の16条から22条に規定があることです。そこでは、裁判所がもう既に受けて、裁判所にかかっている案件をほかの裁判所に移すということが「移送」であるということで、新堂幸司先生の教科書でもそういう定義がされていて、法律的にはちょっと色のついた言葉なので、少し気になりました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

最後の点、確かに法律家としては気になる場所です。何か事務局からございますでしょうか。

【片桐消費者行政第一課長】 事務局、消費者行政第一課長の片桐でございます。御指摘、ごもっともかと思えますので、御指摘の方向で修正したいと考えております。

以上でございます。

【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。木村です。スコープではなく体制についてのお話なのかもしれませんけれども、スモールスタートということで、東京都被害救済委員会では、どういうものを付託案件にするのかということが明確に決まっています、例えば都内の消費生活センターに寄せられた案件であるとか、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼすおそれのある紛争であるということが明確に決められています。

また、訴訟援助もしているのですけれども、その要件も訴訟費用が被害額を超えて、またはそのおそれがあるために訴訟により被害の救済を求めることが困難であるということ。あと、同種被害が多数生じ、または生ずるおそれがあるというようなことが案件として決まっていますので、スモールスタートをするに当たって、その案件をきちんと決めていただくとありがたいと思いました。

それと、先ほど齋藤構成員がおっしゃったように、この経済的な損失というものが起こり得るので、例えば法令違反のために誤認をして契約してしまったという御相談が多数寄せられています。そういう場合は経済的損失をまずスモールスタートの機関で解決しつつ、法令違反の部分を総務省がしっかりと指導していただくような体制になってほしいと思います。

以上です。ありがとうございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

御意見として賜っておきます。木村構成員の御発言、非常に明確で分かるのですが、東京都のような行政が主体となる委員会を考えると、そのとおりなのですが、今回、まだどういうふうに設立したらいいのか、どういうふうに設けるのがいいかどうかというのは、まだ最終結論が出ておりませんので、その辺のことは今後の議論の中で皆さんの御意見を固めていただきたいと思います。

それでは、濱谷構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【濱谷構成員】 発言の機会をいただきまして、ありがとうございます。このスコープのところでは気にかかるところがございますので、少し補足というのか、意見というのか、させていただきたいと思います。当協会では2015年にTCA相談窓口という形で会員の苦情処理をサポートするという願いのもと、コールセンターを策定し、作り、運営してまいっ

ております。そういった形で苦情相談には、これまでも真摯に対応しておりまして、足りない点はあるかもしれませんが、苦情処理という点では現状足りない、手法として足りないという認識ではないことをまず申し上げておきたいと思います。

ただ、その上で今回は苦情処理とは若干異なる、どうしても入り交じる紛争処理といったところの側面から、何かしらできないかということかと理解しておりますので、当協会は登録の電気通信事業者47社により運営している団体でございますので、その団体というのは登録電気通信事業、例えば道路で言えば、道路を造って保守して運営するというような土管の部分ではございますけれども、その中でTCAの自主的取組として検討を1月25日、スライドで言うと21番のところで発表させていただいたところを下敷きにしなが、検討してまいりたいと考えておりまして、その点でこの隣接のところは先ほど来やりとりのあったところではございますが、事務局に書いていただいた隣接領域は基本的に対象外といったところは、そうだなと感じておりますし、また、隣接というのは、レイヤーだけにとどまらず、会員か非会員かといったところで言うと、私どもの自主的取組というのはどうしても会員というところをまず超えないところになりますので、その点は少し御考慮といえますか、そういった背景があるということをお理解いただきたいと思っております。

以上でございます。ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

今の濱谷構成員の御意見、私も考え直しておりまして、紛争は何ぞやということになってくると思うんですね。苦情対応だけで直ちに紛争とも言えるし、やっぱり決定的な対立で法的な解決が必要だということも紛争だし、かなり広いので、その辺の議論を少し詰めていく必要があるというのは、私は大変貴重な御意見だと承ります。これはまた議論をさらに詰めていく必要があろうかと思っております。

ほかに御発言ございませんでしょうか。それでは、スコープについては以上にいたしまして、次の論点に移りたいと思っております。次の論点は機能についてでございます。どうぞ御発言御希望の方は合図をしていただけたらと思っております。よろしくお願ひします。

齋藤構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【齋藤構成員】 機能のところですが、前にも申し上げましたが、留意すべき点の③、27条なのですが、この手続の法的な根拠を「ガイドライン等で示す」ということですがけれども、これはやっぱりスタートの段階で手当てをしておいていただいたほうがいいのではないかと思います。条文を読むと個々の電気通信事業者が、個々の利用者との間で苦情及び

問合わせがあった場合の義務と書いてありますけれども、それに対する対応の義務としての対応の手段、方法で新たなチャンネルができるということになりますので、そこは明確にしておいていただいたほうがいいかと思いました。

それからもう一つは、前後してしまいますけれども、②の公表、あるいは匿名化の点なのですが、匿名を前提として事案の公表をするということで御提案されていて、それ自体、反対しているわけではありませんが、むしろ、逆に匿名ではなくて、特に事業者の方にとって、事業者名等公表したほうがいい場合もあるのではないかと。メリットになる場合もあるのではないかと思うので、公表することについては事前に同意を得た上で、同意がある場合には公表することもできるような考え方を取っておいたほうがよいのではないかと思います。

具体的にどういう場合が想定されるかと申し上げますと、消費者裁判特例法の中で共通義務が確認がされて、共通義務について共通する請求権を持っている人が多数いる場合などには、きちんとした手続でやれば、この法律に基づいて損害賠償請求が個別の消費者との間で確定していくわけですけれども、同じ原因に基づいて同種の事案で1事例解決した場合に、同種のものについては、このように対応しますよということとはむしろ事業者名を上げて公表した方が事業者にもメリットがあるように思います。この個別事件ではこういうふうに解決をしましたがけれどもという事案の公表をすることによって、広くそういう対応をとっていただけるといふのであれば、その中にその旨を書いて公表するということは、むしろメリットになるのではないのでしょうか。余計な紛争が起きることはないですし、処理が迅速になる。紛争の解決が迅速になるという点でもあります。

それから、もう少し言うと、そういう適切な対応をおとりになっている事業者だということとを広く世の中に知っていただくという意味では、企業の評価等についてプラスの側面もあるので、そこは御検討いただいたほうがよいのではないかとということで2点、意見を申し上げます。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

確かに公表の点については、さらに詰める必要があろうかと思えます。

では、続きまして、中込構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【中込構成員】 これも御提案の方向に賛成でございます。その中で、以前も申し上げたことがあるのですが、一番大事なものは、その個別事案をいかに適切に解決するかということにあると思っております。直接交渉では難しいけれども、費用的に裁判所には行きに

くい、そういうものについて電気通信と紛争処理という2つの側面に両方とも詳しい、そういう受け皿ができることは、消費者にとっても、事業者にとってもメリットになるということを重ねて申し上げておきたいと思います。

それから、公表の点は、確かに難しくいろいろな考えがあるところかと思うのですが、私としては、やっぱり匿名性というのは少なくとも一般的には大事であると思う一方で、あまり抽象化してしまう、名前だけ消しても分かってしまうからといって、あれもこれも隠していくと結局何だか分からないみたいなこともあって、バランスが難しいと思っています。そのため、これは少し先送りで、どういう形で公表するかというのは、スタート時点ではやらないことに決めておいて、ある程度のストックができたところで、まずはその判断基準、解決の基準とか判断要素、そういうものを公表していく。そういうことの中で、これは事例についてもある程度踏み込んでも大丈夫という状況になったら、それを、また次を考えるといったことがいいのではないかと思います。

それから、②についても、スモールスタートということで、まずは業界団体、加盟者に絞ることが適切だと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして木村構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村です。やはり今の匿名性の留意すべき点②に関しての意見なのですが、私も匿名化するだけでは難しいなと思っています。1つ、提案です。解約忘れのような御相談があったときに、A要件、B要件、C要件のようなものがあって、A要件だけでは駄目でした。AとBとCが全部要件を満たしている場合にどの程度返金しますというように要件を明らかにしていただき、公表していただくと消費生活相談の現場としてもやりやすいなと思っています。こういう要件だったので、こういう要件が重なったので返金しました、返金できませんでした、一部しか返金しませんでしたというところを明確にしてくださいようお願いしますと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

続きまして、濱谷構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【濱谷構成員】 ありがとうございます。電気通信事業者協会、濱谷です。先ほどの27条の点でございますけれども、少し気になるので意見というか、コメントをさせていただきま

す。27条は御承知のとおり、電気通信事業者に対する責務という形で事業法に規定されていて、規定されているから苦情処理するというのではなく、お客様対応としては不可欠な要素としてお客様の声を聞くというのは当たり前のこととして会員では日々臨んでいるところでございますし、私どもTCA相談窓口の中でもそれをサポートする形、位置づけとして日々取り組んでいるところでございます。

その中で、ですので、その27条でどうだからということではなく、我々のお客様に対して何ができるかという観点で検討を進めてまいりたいと思いますし、公表のところにつきましても、結論が出てから、その件名化、匿名化ということでもなく、特に我々は、我々の会員に関するところについてお取扱いしますということを考えてございますので、その点では、47社のどこかということになりますので、そういったところから顕名のほうがいいのかどうかみたいなところは、何というか、おまけというんですか、特にそれがどうするべきかということで議論されることではなくて、お客様対応の中で今後も資するということであれば、事例としてきちんと公表してあれば、自分たちも含めて苦情処理の現場に役立てるのではないかと考えておりますので申し添えます。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

今の濱谷構成員の意見で確認しておきたい。濱谷構成員のほうに確認したいのですけれども、これ、27条で責務として規定されていることは皆さん共通認識ですが、それを実践、履行するための措置を講ずるべきだというようなことをガイドラインで書いたら、事業者、TCAは十分もうやっていますけれども、そういうことのない事業者にとって大きな負担になるのでしょうか。濱谷構成員、どうですか、御意見として伺いたいのですが。

【濱谷構成員】 私ども電気通信事業者協会の中では、ボタンの掛け違えであつたりでお客様に御迷惑をかけることは、ないとはもちろん言いませんが、それなりに社名を背負って営業活動なりお客様対応をしていると自負しておりますので、その点では影響はないのかなと思いますが、他団体ですとか、団体に属していない、よく議論に上がるアウトサイダー的なところにとってどうかというのは、また私どもから何か申し上げる立場にありませんが、何かしらの意見はあるんだろうなとは思いますが。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。私が聞いたかったのは、条文の、この27条から出てくる結論、1つの方向性として、そういう措置を講じなさいということをやったら、お

かしいというふうに感じられますかというのを確認したかったのですが。義務がありますよ、その義務を尽くすために何らかの措置を講じなさいというのをガイドラインで書いたら、ちょっと違和感を持たれるかどうかということですが。

【濱谷構成員】 すみません、今時点で、その義務を課すというのを明瞭にガイドラインなどで定めるという機運に今あるのかどうかというのは、やや疑問がございますので、そういったところをしっかりと踏まえた上でのお話かと受け止めます。

【新美主査】 はい。分かりました。ありがとうございます。

それでは、論点の3については以上でよろしいでしょうか。それでは、続きまして論点4の体制について御議論いただきたいと思います。どうぞ御発言御希望の方は合図をしていただけたらと思います。

中込構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【中込構成員】 この点でも先ほどからの発言と同じ趣旨で賛成いたします。まず、現時点での業界ごとの体制ということで始めて、適切にまず案件を処理していく、そういうことがしっかり積み重なっていくことが重要であるということが1つと、それから、やはり行政の注視ということも中立性、公正のために、それを確保するために重要だと思っておりますので、例えば有識者会議での定期的な検討という御提案が含まれていることも含めて賛成いたします。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに御発言ございませんでしょうか。中込構成員、今の御発言は、趣旨は分かるのですが、これはそういったやり方で、例えばT C Aの処理について公正性が担保できるというのはどうやって社会に説明したらいいでしょうか。

【中込構成員】 基本的には事業者団体の方の自主的な取組ということになりますから、どこまで公表できるかというところが問題にはなると思うのですが、少なくとも世間一般に公表するものと、また、有識者会議の中で説明できるものというのは、ある程度は異なるかたちで整理されるのではないかと思います。紛争処理としての適切さは、紛争処理そのものの在り方、理念ということと、一方で電気通信ということの特性にしっかりフィットしているかということが必要です。有識者会議の中で、具体的な場面で、見解が対立していた理由や、新しい取組において示した解決案の理由を、説明していただく。

その結果、双方とも納得されて、もう和解して履行も済んでおりますということであると

きに、和解できたからいいという結論だけではなくて、そのプロセスも含めて検証する。合意できたことも適切だったし、その説明、理由も含めてとても適切だということなのか、例えば説明の仕方を、もう少しこういうことも考えてよかったのではないかといった議論があるのか、そういうことがまず検討できると思います。その上で、有識者会議の議事録の公表ですとか、そういうことの中でも適切な配慮をする。そういうことが定期的に繰り返される中で、これは信頼できるということになっていくというイメージです。

以上です。

【新美主査】 分かりました。ありがとうございます。

ほかに御発言、御希望の方いらっしゃいませんか。よろしいでしょうか。時間も大分迫ってきているようですが、特に体制については、ほかに御意見ございませんか。それでは、続きまして、また後で最後に全体を通じての御意見、御質問賜りますので、今度は第5番目の論点、他機関との連携・役割分担について御意見、御質問ございましたら、よろしくをお願いします。

それでは、中込構成員、どうぞ御発言をお願いします。

【中込構成員】 度々発言して恐縮です。似たようなことばかり繰り返していますが、この点も御提案に基本的に賛成で、先ほどの移送という言葉のことは対応していただけるということも踏まえれば、全面的に賛成するという意見です。小さく始めるということは、逆に言うと受け皿だと思って連絡してくれた方に、「いや、うちではできないんです」と返事をする場面がありますので、そういう意味では適切なところを御紹介するとか、例えば内容的に見て、これは行政につなぐとか、そういうことも検討するということが適切なことだと思います。ほかのところと枠組みとしては重なっていても、別にそれは気にしないで専門性の確立をしっかりする。その実績が評価されることにより、どっちでもできるけれども、新しい受け皿が消費者によって選ばれる場面が増えていく、そのような在り方が適切なのではないかと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに御意見ございますでしょうか。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。今までTCAの方と情報交換を日常的にするということは、相談現場としてはしていなかったと思います。また、消費者センターがフィルターのようにもいけないと思っています。とはいえ、スモールスタートに当たっては、

消費生活センターとT C Aなどの業界団体がもっと連携をしていくべきだなと思っていましたので、よろしくお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに御意見ございませんでしょうか。この連携というのは一般論ですけれども、非常に好ましいことですし、進めるべきなのですが、実は連携をするということになるとマイナスイメージも生ずることは考えておかなければいけないと思います。例えば消費者団体、あるいは今言った消費者センターみたいなところが事業者と連携をするということになると、では、消費者センター、中立性があるのかというようなおかしな風評も流れかねない、そういう例が過去にもありましたので、連携というのをどの機関がどこと連携するのかということも少し見ておく必要があります。T C Aの機関と直接結びつくのがいいのかどうか、その辺が実は非常に微妙な論点を含んでおりますので、連携を考える場合、その辺は注視しておく、留意しておく必要があろうかと思えます。

ほかに御意見ございましたら、どうぞよろしくお願いいたします。この他機関との連携・役割分担については、今後もさらにどういう主体を我々が作るのかということと絡んできますので、今後も論点としては出てくると思えます。よろしいでしょうか。それでは、最後に全体を通じて、これまでの議論の中で漏れていたとか、さらに後ほど気がついたというような御指摘がございましたら御発言いただきたいと思えます。よろしいでしょうか。特にないようでございますので、本日の議論、とりあえずここで締めておきたいと思えます。どうもありがとうございました。大変有意義な、しかも、かなり突っ込んだ御議論をしていただいたと思えます。本日は、ここまでということにしたいと思えます。また、御報告いただいた皆様方、ありがとうございました。

最後に、次回以降のスケジュールについて事務局から連絡をよろしくお願いいたします。

【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】 ありがとうございました。

本日は、熱心な御議論、ありがとうございました。また、かなり論点についていろいろな点が明らかになってきましたので、さらに次回、詰めてまいりたいと思えます。

それでは、第5回苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース、これにて閉会ということにしたいと思えます。どうもありがとうございました。