

消費者苦情処理組織の実態調査

調査報告書

< 概要版 >

社団法人 日本ネットワークインフォメーションセンター

1. 調査フレーム

(1) 苦情処理の概要把握

- ・ 業務所掌外の苦情相談の把握

(2) 文献・Web 調査

- ・ 既存の苦情処理の処理手順や体制、財政基盤、法的な位置づけ整理

(3) ヒアリング調査

- ・ 参考となる機関・団体へのヒアリング

苦勞、体制（マニュアル）、苦情の範囲、苦情の内容 他

(4) まとめ

- ・ 既存の消費者苦情処理組織の実態整理、検討課題の抽出

2. 業務所掌外の相談内容

当センターに問い合わせをする相談者の多くはインターネットにかなり知見あり。

図表3 - 1 業務所掌外の主な問い合わせ・相談・苦情

種別	分類	主な内容及び対応
ドメイン名関連 JP ドメイン以外	- 1 com (JP ドメイン以外) に関する問い合わせ	・ com ドメイン名など JP メイン以外の取得方法に関する情報提供依頼。
	- 2 ドメインに関する商標権 (著作権) に関する相談	・ 相談者からの状況説明を受けるのみ。 ・ 第三者からの通報もある。 ・ 紛争処理については弁護士等への相談をアドバイスするのにとどまる。 「JP ドメイン名紛争処理方針 (第一次答申)」にて対応を検討中。
プロバイダー関連	1 料金未収	・ 一次プロバイダーから、二次プロバイダーの接続料金未納に関する相談。 ・ 当協会に対して、二次プロバイダーの事実確認の問い合わせ。
	- 2 会員以外のプロバイダーとの契約上のトラブル	・ プロバイダーとの契約に関するトラブルの相談。 ・ JPNIC 会員であれば、事実関係の確認はするが会員以外については対応していない。
	- 3 ドメイン名取得サービスに関する問い合わせ	・ ドメイン取得を代行している代行業者と契約をしている個人及び法人から、「代行業者からの当協会へのドメイン名取得の申請状況」に関する事実確認、問い合わせ。
	- 4 プロバイダーの信用に関する問い合わせ	・ プロバイダーに対する信用情報の問い合わせ。 ・ 信用情報については回答が困難である。
統計情報	- 1 インターネットに関する統計情報の提供	・ マスコミ、法人等からのインターネットに関する統計情報の提供。

3 . インターネットに関する苦情相談のタイプ別分類

相談の主な受付方法： 電話、郵便

一部、F A X、来所による相談を受付。

相談への回答については、原則、口頭（電話を含む）となっている。

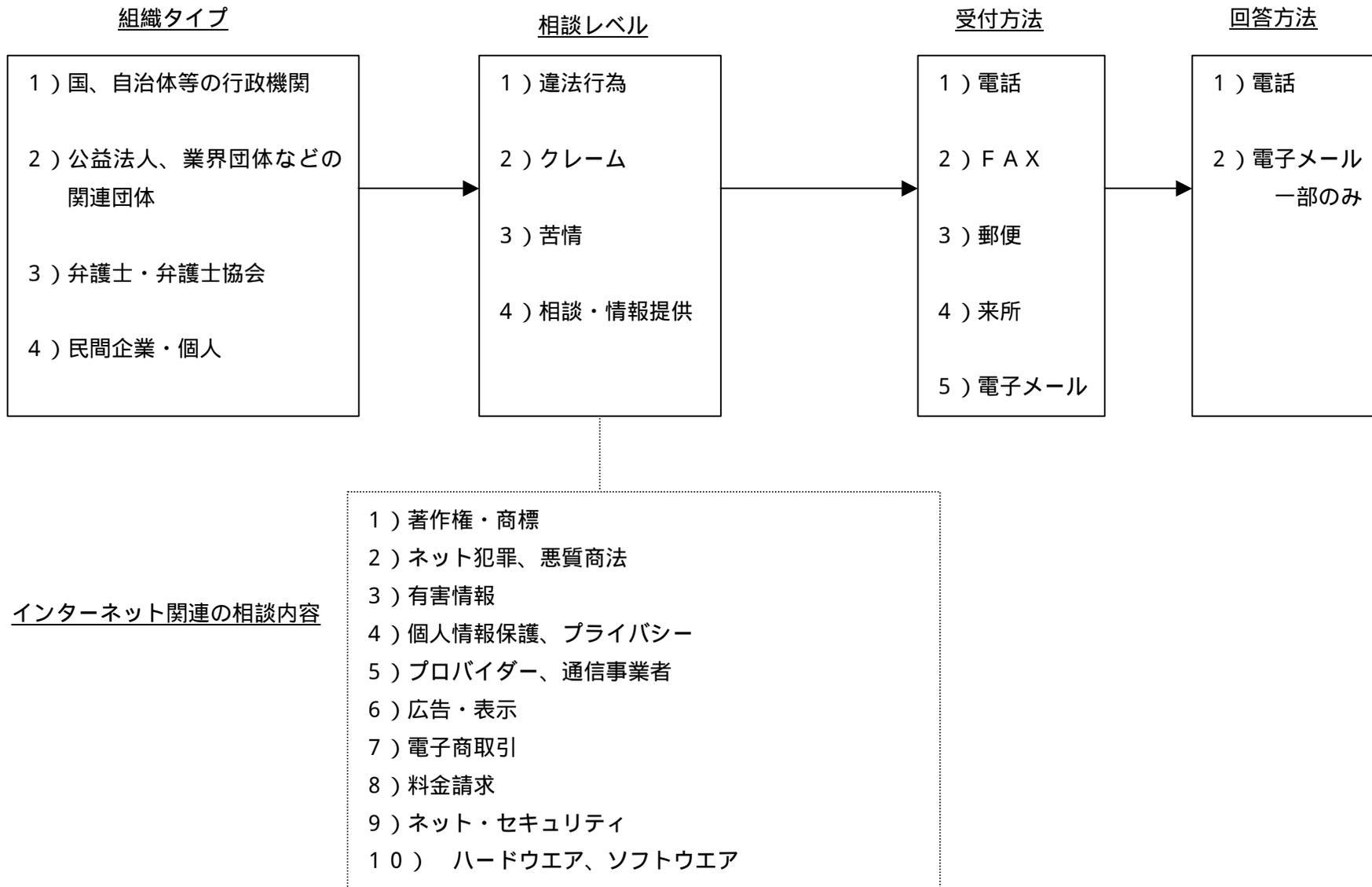
苦情処理組織に寄せられる相談レベルは大きく次の4つ。

- 1) 違法行為、
- 2) クレーム、
- 3) 苦情、
- 4) 相談・情報提供

図表4 - 2 インターネット関連の相談内容

相談内容の種類	具体的な内容
著作権・商標	音楽著作権の侵害
ネット犯罪、悪質商法	ネットワーク詐欺、なりすまし、クレジットカードの盗用
有害情報	わいせつ情報、危険情報
個人情報保護、プライバシー	プライバシー保護、ストーカー行為、誹謗・中傷
プロバイダー、通信事業者	接続料金、回線が繋がりにくい、解約
広告・表示	誇大広告、虚偽広告
電子商取引	インターネットショッピング、オークション
料金請求	ダイヤルQ 2、国際電話、アダルトサイト
セキュリティ	スパムメール、チェーンメール、ウィルス、ハッキング
ハードウェア、ソフトウェア	操作方法、故障

図表4-3 苦情相談処理タイプの整理



4 . 苦情処理組織の現状

国、自治体等の行政機関

- ・個別の法律を所管する各省庁が中心。
- ・今後は、金融監督庁や厚生省などこれまでは比較的關係の少なかった省庁も体制整備が必要。

公益法人、業界団体等の関連団体

- ・消費者施策関連の重要事項は大きく次の7分野。 1) 消費者取引の適正化、2) 計量・規格・表示の適正化、3) 総合的な消費者被害防止・救済策の推進、4) 食品・医薬品等各分野の安全対策の推進、5) 消費者教育・情報提供の推進、6) 環境問題、7) 国際連携。

弁護士・弁護士協会

- ・インターネットによる相談は法律相談の1形態。
- ・ただし、相談内容はインターネット関連の相談に限定している訳ではない。
- ・相談手段としてインターネットを利用していることが特徴。
- ・回答が比較的容易な簡単な法律相談を対象。専門的な相談については対応できないことを明記しているケースもあり。
- ・有料相談、無料相談の2種類がある。有料相談の場合は弁護士協会が別途定めている規定料金がベースになっていることが多い。

民間企業・個人

- ・民間企業や個人が苦情相談を受ける場合は、その内容や応対によっては弁護士法に抵触する恐れがある。
- ・苦情相談の多くは、情報提供サービスの多い。
- ・Web110では「有償被害者支援サービス」を提供。形態としては興信所のサービスやアドバイザーに近い。

図表4-5 インターネットに関する苦情処理組織（国、自治体等の行政機関）

機関・団体名	担当部署	対応内容	処理手順	URL
郵政省	電気通信消費者相談センター	電気通信サービスに関すること ・インターネット関連は違法有害情報が対象	電話 03-3504-4177 平日 9:30~18:00 土・日及び休日 休	http://www.mpt.go.jp/top/madoguchi/madoguchi.html
通商産業省	消費者相談室	当省所管の物資(商品)、役務(サービス)及び消費者取引に関する苦情相談 インターネット関連は商品、サービスの売買、取引が対象。	電話 03-3501-1511(代表) 月曜日~金曜日(祝祭日は除く) 10:00~16:00 郵便 〒100-8691 東京中央郵便局 私書箱1号 電子メール ・相談内容を入力して送信 ・相談員が内容を確認して、電話で回答。 ・連絡先(電話番号)を必ず明記。連絡先がないものについては、回答できない場合があります。 E-mail アドレス: qicq@miti.go.jp	http://www.miti.go.jp/feedba ck-j/ishohi1j.html
警察庁	悪質商法110番 生活安全局生活環境課生活経済対策室	コンピュータ・ネットワークを利用する悪質商法に関する相談、情報提供	電話 悪質商法被害相談電話(都道府県) FAX 03-3581-9335 電子メール E-mail アドレス: sseikan@npa.go.jp	http://www.npa.go.jp/police_j.htm
警視庁	ハイテク犯罪対策センター	被害相談や情報提供を受付 ・ハッカーによる被害に関する情報 ・禁制品の販売に関する情報 ・詐欺や悪質商法、著作権に関する情報 ・ネットワークを利用した脅迫に関する情報	電話 03-3431-8109 平日 8:30~15:15 夜間及び祝日・土・日曜日 休	http://www.keishicho.metro.tokyo.jp/soudan/haiteku/haiteku1.htm
国民生活センター	相談部	消費者相談全般	文書 電話 相談窓口 ・電子メールによる相談は受付けていない(一部を除いて) ・相談日や相談時間を事前にご確認の上、直接訪問も可。	http://www.kokusen.go.jp/
消費生活センター	都道府県、市町村に設置 ・消費生活センター 385 (H12.2.14日現在) ・都道府県立 137, 政令指定都市: 14, 市区町立: 234	消費者相談全般 国民生活センターと連携して相談。	文書 電話 相談窓口	

図表 4 - 6 インターネットに関する苦情処理組織（公益法人、業界団体等の関連団体）

機関・団体名	担当部署	対応内容	処理手順	URL
(社)日本通信販売協会 (JADMA)	通販110番	通信販売専門の消費者相談窓口 ・消費生活センター、一般消費者からの苦情、問い合わせ、要望等について、専門の相談員が対応	電話 月曜～金曜（祝祭日は除く） 10:00～16:00 03-3434-0550 電子メール ・所定のフォームに必要事項を書き込んで送信。 ・専門スタッフが内容を確認、電話で返事 注：簡単な内容以外は、原則としてお電話で返事。これは、小さな言葉の誤解が大きなトラブルになることがある為。	http://www.jadma.org/
(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)	通信トラブルなんでも110番	各種トラブルに関する電話相談 消費者相談事例の情報提供	電話 NACS ウィークエンド・テレホン 03-5729-3711（土・日12時～17時） 電子メール NACS相談室（24H受付） ただし、電話での回答を原則	http://www.nacs.or.jp/
(社)コンピュータソフトウェア著作権協会(ACCS)	著作権ホットライン	著作権管理に関する質問受付 音楽、映像、プログラム等の権利処理、使用許諾契約書の作成、ソフトウェアの著作権登録手続きなど	電話 「著作権ホットライン」（03-5976-5178）	http://www.accsjp.or.jp/
(社)著作権情報センター(CRIC)	著作権相談室	著作権問題全般	電話 電話 03-5353-6922 ・月～金 9:00～17:00 音楽著作権の仲介業務。 データベース 著作権文献・資料データベースの提供	http://www.cric.or.jp
電子ネットワーク協議会(ENC)		電子ネットワーク関連のアドバイス	電話 TEL 03-3452-6420（直通） TEL 03-3457-0672（代表） FAX 03-3451-9604 電子メール E-mail info@enc.or.jp	http://www.enc.or.jp/

図表 4 - 7 インターネットに関する苦情処理組織（弁護士、弁護士協会）

機関・団体名	担当部署	対応内容	処理手順	URL
第2東京弁護士会マルチメディア・インターネットトラブル110番		マルチメディア・インターネット等の被害（試験的实施） 消費者被害相談担当弁護士に相談。	電話 H12.3.26 午前10時～午後4時 03-3504-0588 電話回線5本	http://egg.tokyo_web.or.jp/dntba/events/mlt-int-110.html
インターネット・ローヤー法律相談室	弁護士 牧野 二郎 (東京弁護士会所属)	ネットワーク上のトラブル相談をアドバイス	電子メール 相談手順は次の通り。 1) メールにて受け付け申し込み(相談者) 2) 問い合わせ番号メール(整理番号)(弁護士) 3) 相談料を振込。 4) 2)の整理番号をキーに質問(相談者) 5) 振込確認後、回答。 プライバシー保護のため相談履歴は保存せず。	http://www.asahi-net.or.jp/~VR5J-MKN/

図表 4 - 8 インターネットに関する苦情処理組織（民間企業、個人）

機関・団体名	担当部署	対応内容	処理手順	URL
Big Fish Information Center	Cyber Police "Cat's Eye" 海外通販110番	カタログ通販、インターネット通販でトラブルにあった場合の無料相談サービス	電子メール	http://www.bfinfo.com/110/index.html
WEB110	数名の有志によるボランティアサイト	ネットワーク上のトラブル相談をアドバイス	電子メール ・WEB110では「掲示板」をはじめ一部のコンテンツを会員限定。 ・会員制を採用する最大の理由は掲示板の治安維持の為。 ・入会申込をすると自動的にIDとパスワードを発行。	http://web110.com/index.shtml

5 . 主要な苦情処理組織と相談種別の整理

犯罪

- 被害相談や犯罪などの違法行為については警察庁、警視庁の対象領域。
- 弁護士や弁護士協会の対応分野は広範にわたるが、全ての分野を専門とすることは困難である。
- 相談内容によっては対応できないケースが起こることもありうる。

著作権

- (社)コンピュータソフトウェア著作権協会 (ACC S) や (社)著作権情報センター (CRIC) が明確な相談窓口。

消費者取引

- インターネット通信販売は (社)日本通信販売協会 (JADMA) が主な相談窓口。
- その他の相談は (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS) など。



契約トラブルや違法行為決に近い相談内容は、警察庁・警視庁や弁護士などの範疇。

民間企業や個人が相談に応じる場合には、弁護士法に抵触しない範囲に限定される。

図表 4 - 9 主な苦情処理組織と相談内容のマッピング

ハードウェア、ソフトウェア				メーカー ソフトウェアベンダー S I
セキュリティ		IPA JPCERT		
料金請求				WEB110 Big Fish Information Center
電子商取引	国民生活センター 消費生活センター	通産省	JADMA NACS	
広告・表示				
プロバイダー、通信事業者		郵政省	ENC	プロバイダー
個人情報保護、プライバシー		通産省		
有害情報	警察庁 警視庁			
ネット犯罪、悪質商法				
著作権・商標		通産省	ACCS CRIC	
	国、自治体等の行政機関	関連団体	弁護士 弁護士協会	民間企業、個人

6. ヒアリング対象及び内容

ヒアリング対象

郵政省電気通信消費者相談センター 通商産業省消費者相談室 警察庁生活安全局生活環境課生活経済対策室（悪質商法110番） 警視庁ハイテク犯罪対策総合センター 国民生活センター相談部 （社）日本通信販売協会消費者相談室（通販110番） 電子ネットワーク協議会 （財）日本規格協会

警察庁ならびに警視庁は電話取材。

インタビュー調査内容

- ・ インターネット関連の苦情・クレーム・相談の対応範囲（内容）
- ・ 他機関との役割分担
- ・ インターネット関連の苦情・クレーム・相談の体制（組織・人員・予算）
- ・ 今後の事業活動の方針 他

7 . 郵政省電気通信消費者相談センター

相談内容及び相談件数

- ・ 所管法令に関するもの。国内外の電気通信サービスに関する苦情、相談。
- ・ 10年度は全体で2,379件の相談。

人員・体制

- ・ 室長以下、6名で対応している。通産省のような専任の相談員はいない。

所掌外の相談の振り先

- ・ インターネット上での民 民間の契約などは対応は困難。
- ・ 詐欺、被害については警察を紹介。
- ・ インターネット関連については当室で対応。
- ・ インターネット通販の問い合わせは、消費生活センターから来て、通産省を紹介するものが多い。
- ・ いたずら電話などは難しい。あくまでも助言という形だが、NTTの提供サービスを紹介する。

問題点及び課題

- ・ 相談体制についてはどのようにすべきか検討を行っている最中。
- ・ インターネットだからココが対応するというのは難しい。媒体が違うだけ。例えば毒物取引など、オフラインでも違法なものはインターネットでも違法。

図表5 - 2 郵政省における相談の振り先

ハードウェア、ソフトウェア				メーカー ソフトウェアベンダー S I
セキュリティ		IPA JPCERT		
料金請求				WEB110 Big Fish Information Center
電子商取引	国民生活 センター 消費生活 センター	通産省	JADMA NACS	
広告・表示				
プロバイダー、通信事業者		郵政省	ENC	プロバイダー
個人情報保護、プライバシー		通産省		
有害情報	警察庁 警視庁			
ネット犯罪、悪質商法				
著作権・商標		通産省	ACCS CRIC	
	国、自治体等の行政機関	関連団体	弁護士 弁護士協会	民間企業、個人

➡ 振り先

8 . 通商産業省消費者相談室

相談内容及び相談件数

- ・ 通産省設置法に示された、通産省の所管にかかるものが相談・苦情の対象。
- ・ 斡旋や仲介はやらない。消費者の話を十分に聞いて、アドバイスすることが基本である。
- ・ 10年度は全体で7,680件の相談。11年度のインターネット関連は200～300件程度。

人員・体制

- ・ 本省の相談室は8名体制。週4日のローテーションを組んでいるので、常時6,7名が待機。
- ・ その他、各通産局に相談室。

所掌外の相談の振り先

- ・ 消費者金融やツーショットダイヤルなどの問題は、警察を紹介。
- ・ 海外の宝くじの相談があったので、自治省と警察を紹介。
- ・ こうした相談について、（本来業務ではないが）あらかじめ自治省や警察庁に聞いておき、その場で答えられるものは答えるようにしている。
- ・ 消費者サイドで、相談先を判断するのは難しい。
- ・ 通産省、郵政省、警察のどこかでそれなりに回答。その先になると、弁護士。民法（一般法）の領域になる。
- ・ 通産省に寄せられる苦情は、事業者や自治体に行っても解決されなかったような案件で、ほとんどが2次対応ではないかと思われる。
- ・ 相談件数の2割くらいは、消費生活センターからの問い合わせである。

問題点及び課題

- ・ 契約前に「この会社と契約して大丈夫か」といった事業者の信頼性に関する質問は、回答できない。
- ・ ほとんどの場合、消費者側の記憶が曖昧で、覚えていないことも多い。
- ・ すでにトラブルになった状態で通産省に入る。事実関係の確認は一応するが解決が難しいことが多い。

図表5 - 4 通産省における相談の振り先

ハードウェア、ソフトウェア				メーカー ソフトウェアベンダー S I
セキュリティ		IPA JPCERT		
料金請求				WEB110 Big Fish Information Center
電子商取引	国民生活センター 消費生活センター	通産省	JADMA NACS	
広告・表示				
プロバイダー、通信事業者		郵政省	ENC	プロバイダー
個人情報保護、プライバシー		通産省		
有害情報	警察庁 警視庁	通産省		
ネット犯罪、悪質商法				
著作権・商標		通産省	ACC CRIC	
	国、自治体等の行政機関	関連団体	弁護士、弁護士協会	民間企業、個人

➡ 振り先

9 . 国民生活センター

相談内容及び相談件数

- ・インターネット関連の相談は、苦情が7割、問合せ3割。要望はゼロ。

受付方法及び回答方法

- ・電話が6,947件(93.7%)、来訪が311件(4.2%)、文書が160件(2.2%)。
- ・電子メールによる受付も検討しているが人手不足のため見送っている。
 - 相談を受付順に処理。現状でも電話が繋がらないということもあり、電子メールまでは手が回らない。

人員・体制

- ・全国の消費者生活センター(約400箇所)にある消費生活相談窓口と本部で相談受付。
- ・本部の相談員は10人。うちインターネット関連に詳しい相談員は1名のみ。年間約7,000件の相談を10名の相談員で一次対応。
- ・各地の消費生活センターから本部への問合せのうち、インターネット関連が3割。
 - 新しい分野であるので、インターネットに関する知識が相談員にないこと。
 - 解決が困難な案件が多いこと。
 - 相手が特定できないことが多いこと。

所掌外の相談の振り先

- ・いやがらせ、ストーカー被害については、警察を紹介している。

問題点及び課題

- ・インターネットでのトラブルは落とし所がない。
- ・高度専門相談は法律専門家、技術専門家の協力を得て行なっているが、インターネットの専門家は少ない。
- ・ソフトウェアの使い方、プロバイダーの料金システムなどに対応できる人材が少ない。いわゆる「ちゃんとしたオタク」が必要。
- ・国民生活センターは公的な機関なので、民間企業の方に相談の協力をしてもらうことは困難。
- ・テレコムサービス協会で統一ルールを作ろうという動きがある。
- ・外国メーカーの場合は司法制度が違うので対応が難しい。

図表 5 - 6 国民生活センターにおける相談の振り先

ハードウェア、ソフトウェア				メーカー ソフトウェアベンダー S I
セキュリティ		IPA JPCERT		
料金請求				WEB110 Big Fish Information Center
電子商取引	国民生活センター	通産省	JADMA NACS	
広告・表示	消費生活センター			
プロバイダー、通信事業者		郵政省		プロバイダー
個人情報保護、プライバシー		通産省	ENC	
有害情報	警察庁 警視庁			
ネット犯罪、悪質商法				
著作権・商標		通産省	ACCS CRIC	
	国、自治体等の行政機関	関連団体	弁護士、弁護士協会	民間企業、個人

➡ 振り先

10. (社)日本通信販売協会消費者相談室(通販110番)

相談内容及び相談件数

- ・本来は指定商品が対象。指定商品以外(食品など)についても相談を受け。インターネットでの産直販売などが該当。
- ・個人輸入代行に関する苦情相談も、本来は会員でない取引相手については答える義務はないが可能な範囲で対応。

受付方法及び回答方法

- ・10年度は全体で3,864件の相談があった。インターネット通販にかかわる相談は131件(H10)と増加傾向。
- ・電子メールでの相談をH10/9から開始。メリットは協会としてはないが、相談者の利便性を考えてできる範囲で対応。
- ・相談者にとっては、協会からコールバックするので電話代を負担しなくて良いというメリットはあり。
- ・電子メールでの相談については、回答は電話。文書による回答は怖い。

人員・体制

- ・電話相談の時間は午前10時～午後4時。
- ・相談員は6名体制。常時対応しているのは4～5名程度。
- ・電子メールの担当は、特に置いていない。届いたメールを相談者の対応状況を見ながら、分担して相談時間内に電話にて回答。

所掌外の相談の振り先

- ・インターネット全般の相談は、郵政省電気通信消費者相談センターを紹介。
- ・法律相談については、東京弁護士会法律相談センターを紹介。
- ・犯罪関連は所管の生活経済課(都内の場合は警視庁生活経済課)を紹介。

問題点及び課題

- ・当協会への相談は契約がらみが多い。相談の性質上対応できないものが多い。
- ・平成12年4月以降にオンラインマーケティング制度を本格的に実施する予定。当協会や日本商工会議所が審査機関。
- ・当協会が、消費生活センターのインターネット関連相談の駆込み寺。

各地の消費者生活センターにはパソコンやインターネット環境も無い。

そのため消費者から「このホームページで通信販売をしたが」と言われても、各地の相談員は画面も確認できず相談にも答えられない。

図表 5 - 7 日本通信販売協会における相談の振り先

ハードウェア、ソフトウェア				メーカー ソフトウェアベンダー SI
セキュリティ		IPA JPCERT		
料金請求				WEB110 Big Fish Information Center
電子商取引	国民生活センター 消費生活センター	通産省 JADMA	NACS	
広告・表示				
プロバイダー、通信事業者			ENC	プロバイダー
個人情報保護、プライバシー	警察庁 警視庁	郵政省 通産省		
有害情報				
ネット犯罪、悪質商法				
著作権・商標		通産省	ACCS CRIC	
	国、自治体等の行政機関	関連団体	弁護士、弁護士協会	民間企業、個人

➡ 振り先

1 1 . 電子ネットワーク協議会

相談内容及び相談件数

- ・相談内容を分けると次の3つ。 犯罪に属する相談 / グレーゾーンに属する相談 / いわゆるトラブル相談
- ・グレーゾーンに属する相談内容については、インターネットに知見のある弁護士に相談するよう回答。

人員・体制

- ・4名で対応。
- ・マスコミ対応、法律関連の対応は1名、全般・技術面は2名、簡単な質問対応は1名。

所掌外の相談の振り先

- ・国民生活センターや警察に相手をしてもらえないので、こちらに相談に来たというケースがある。
- ・ただし、他でも相手をしてもらえないということには、それなりの理由があるので注意が必要。相談者が勝手に思いこんでいるケースもある。
- ・相談窓口の連絡先を教えることに留めている。相談者から直接、相談窓口に連絡をしてもらう。
- ・相談内容は転送したりしない。(理由：個人情報保護の観点、事務手続き上のトラブル、事務処理業務の増大)。
- ・犯著作権関連については、社団法人 コンピュータソフトウェア著作権協会(ACCS)が対応するようになった。
- ・セキュリティ関連はIPAセキュリティーセンター、JPCERT。

問題点及び課題

- ・苦情・クレーム相談における問題点は2つ。
 - 法的バックグラウンドがないまま回答していること。
 - 法的責任が無い担当者が対応していること。
- ・相談では弁護士などの公的資格も必要。
- ・PCメーカーやソフト会社は、使い方の相談室を設置しているが個別対応。総合病院に相当するインターネットの窓口はない。
- ・インターネットの特徴は、簡単に国境を超えてしまうこと。

1 2 . 関連する法律、ガイドラインの動向

消費者契約法

- ・消費者契約法が平成 1 2 年 4 月 2 8 日に成立。
- ・本法律のポイントは次の 3 点である。
 - 1) 消費者が事業者と締結した契約が全て対象
 - 2) 消費者契約の締結過程に係わるトラブルの解決
消費者は、事業者の不適切な行為（不実告知・断定的判断・故意の不告知、不退去・換金）により自由な意思決定を妨げられたこと（誤認、困惑）によって結んだ契約の取り消しが可能。
 - 3) 消費者契約の契約条項に係わるトラブルの解決

E C O M 消費者取引ガイドライン

- ・ E C O M は、消費者向 E C を行なう事業者向ガイドラインを改訂（平成 12 年 3 月 27 日）。
- ・消費者を相手に電子商取引を行なう事業者にとっての指針。
- ・契約締結時における情報開示や入力項目の確認プロセスなど、事業者側の取り組みについてまとめたもの。
- ・今回の主な変更点は次の 2 点である。
 - 1) 日本の E C 事業者が海外に居住する消費者向に事業を行なう場合の注意事項を追加した点。
 - 2) ガイドラインをグローバルスタンダード化。日本の E C 事業者による国際間取引の拡大に対応。
- ・事業者 - 消費者間の取引は少額決済のケースが多く、時間的、費用的にみて訴訟に頼ることは現実的ではない。
- ・訴訟に至らなくともトラブルの解決処理を行なう裁判外紛争処理制度（A D R）の確立の必要性を提起。

苦情対応マネジメントシステム規格

- ・「苦情対応マネジメントシステム規格」は、JISC（日本工業調査会）に提出し、2000年以内に制定・発行の予定
- ・規格案は、企業や団体等の組織が消費者の満足度を高めるために、苦情に対し適切かつ迅速に対応するための不可欠な要件をガイドライン。
- ・適用範囲は、苦情対応のプロセスにポイントを置いている。

- 3.1 組織の最高責任者の責務
- 3.2 苦情対応責任者の業務
 - 3.2.1 苦情対応
 - 3.2.2 苦情対応活動
 - 3.2.3 苦情対応活動手順の文書化
- 3.3 経営資源
- 3.4 情報提供活動
- 3.5 監査
- 4. 苦情対応活動の要素
 - 4.1 公平性
 - 4.2 透明性
 - 4.3 苦情申し出の容易性
 - 4.4 支援
 - 4.5 応答性
 - 4.6 費用
 - 4.7 苦情申し出者に生じた損害への対応
 - 4.8 苦情要因の是正及び予防処置
 - 4.9 記録

資料：苦情対応マネジメントシステム - ガイドより三菱総合研究所作成

13 . 国等の審議会、委員会等の動向

産業構造審議会情報経済部会

- ・これまで設置されていて情報産業部会を情報経済部会に名称変更。
- ・情報経済部会の第1回会合が、平成12年4月21日（金）に開催。
- ・検討課題として10テーマを検討。「ネットワーク上での経済取引と市場ルール整備」を1つの検討課題としている。

産業構造審議会 消費経済部会インターネット通販小委員会

- ・消費経済部会の下に、インターネット通販に関する検討を行う小委員会を新たに設置（平成11年12月24日）。
- ・インターネット通販を中心に検討を進めている。
- ・現在までに計6回開催。

郵政省「インターネット上の情報流通の適正確保に関する研究会」

- ・インターネットを使った誹謗、中傷や著作権侵害に対応するために、プロバイダーの業界団体と共同で自主規制の組織づくりのための研究会を設置（平成12年5月12日）。
- ・研究会メンバー、テレコムサービス協会、電気通信事業者協会、学識経験者、消費者代表 他
- ・年内に報告書をまとめる予定。
- ・2001年春にも業界団体の自主運営組織として発足させる予定。

1 4 . 消費者紛争解決における裁判外紛争処理の形態

紛争解決手段として、裁判上の紛争解決、行政機関による規制などある。

インターネット関連の苦情処理においても、裁判外紛争処理は下記のように処理方法の適用が考えられる。

裁判外紛争処理の類型

類型	処理組織	具体的な対応機関
あっせん・相談・調停	1 行政機関によるあっせん・相談・調停	1 1 国民生活センターによる情報提供、相談 1 2 消費者生活センターによるあっせん、相談 1 - 3 各省庁の消費者相談室での消費者相談 1 - 4 地方公共団体の苦情処理委員会によるあっせん・調停 (東京都消費者被害救済委員会等)
	2 民間機関その他によるあっせん・相談・調停	2 - 1 消費者団体によるあっせん・相談 例：(財)日本消費者協会、主婦連合会、NACSなど 2 - 2 事業者団体によるあっせん・相談 例：(社)日本通信販売協会、(社)日本広告審査機構 など 2 3 業界オンブズマン 外国の制度
	3 弁護士、弁護士会による法律相談	3 - 1 弁護士、弁護士会による法律相談
仲裁	1 常設仲裁機関による仲裁	例：(社)国際商事仲裁協会など
	2 弁護士会の仲裁センター	
	3 アド・ホック仲裁	

資料：消費者取引と紛争解決より三菱総合研究所作成

15 . 裁判外紛争処理が困難なケース

裁判外紛争処理が困難と思われるケースは次の2つに分類される。

<p>悪質な事業者を相手とする消費者苦情の場合 この場合には自主的紛争解決の可能性は極めて小さい。 紛争処理機関に当該事業者を呼び出すことが困難。</p>	<p>当該事業者が企業消滅した場合</p>
---------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

当面の対策として、悪質企業の社名、手口を公表する制度の創設の検討も検討が必要である。

事業者団体の設置する独立機関による自主的規制の可能性の検討。

事業者団体の設置する独立機関による自主的規制も、悪質事業者が事業者団体の構成員でない場合には限界。
一定の役割を行政機関が担い、違反追求手段を付与することも検討。

16 . 裁判外紛争処理機関の設置における組織的な検討課題

紛争処理機関の構成

- 1 構成メンバー
- 2 体制
- 3 委員会メンバーのリスト作成

紛争処理コストの負担

- 1 費用負担
- 2 原因究明のための費用負担

支援方策

- 1 支援体制の整備
- 2 各種情報の収集・分析・蓄積
- 3 情報交換の場の提供
- 4 公平性の確保

17. 苦情処理組織における現状と課題のまとめ

(1) 苦情の範囲及び振り先

苦情の範囲

- ・被害相談や犯罪などの違法行為は警察庁、警視庁。
- ・弁護士や弁護士協会の対応分野は広範にわたるが、全ての分野を専門とすることは困難。
- ・著作権は、(社)コンピュータソフトウェア著作権協会(ACCS)や(社)著作権情報センター(CRIC)。

振り先

- ・インターネット通信販売は(社)日本通信販売協会(JADMA)が主な振り先。
- ・契約トラブルや違法行為となると相談機関の所掌範囲を超える。警察庁・警視庁や弁護士などの範疇。

(2) 苦情処理手順(受付方法及び回答方法)

- ・電子メールによる相談：通商産業省や(社)通信販売協会などの機関で採用。原則、回答は電話。
- ・電子メールは、必要な情報が不十分なケース(相談者が自分の都合の良いことばかり伝えてくる、必要な事項が欠けている等)があり、状況を把握するためには電話によるフォローが不可欠。
- ・電子メールを公開の場合(他人にも読まれる可能性があるという意味合いで)と捉える団体もあり、相談・苦情にはなじまない。

(3) 苦情処理の体制

- ・消費生活アドバイザーや消費生活相談員等の専門相談員が対応する機関とそうでない機関の両方が存在。
- ・専門相談員を置くことは必ずしも必要ではないが、的確に相談者の相談内容を聞き出し、問題点を把握し、然るべき対処方法を伝えるなど相談スキルは必要。
- ・インターネット関連の相談内容は、1)対応実績や情報蓄積が不十分であること、2)技術や高度な専門知識を要求されること、3)トラブル発生原因や相手を特定できな事等の問題があり、各相談機関の専門相談員だけではこれらの苦情相談に対し、十分に対応しきれない恐れがある。

図表 7 - 1 主な苦情処理組織と相談内容の役割分担

ハードウェア、ソフトウェア				メーカー ソフトウェアベンダー S I
セキュリティ		IPA JPCERT		
料金請求				WEB110 Big Fish Information Center
電子商取引	国民生活センター 消費生活センター	通産省	JADMA NACS	
広告・表示				
プロバイダー、通信事業者		郵政省	ENC	プロバイダー
個人情報保護、プライバシー		通産省		
有害情報	警察庁 警視庁			
ネット犯罪、悪質商法				
著作権・商標		通産省	ACCESS CRIC	
	国、自治体等の行政機関	関連団体	弁護士、弁護士協会	民間企業、個人

苦情相談のニッチ

18 . 課題

消費者相談窓口（ポータル）の体制整備や苦情処理組織を支援する連絡会議のような場の設定

- ・関連する機関、団体とも何らかの対応策や仕組みが必要であるとの共通認識。
- ・消費者サイドとして、消費者相談窓口（ポータル）の体制整備は不可欠。
- ・基本的には自律協調型の苦情処理のネットワーク体制。ただし、何らかの横串的な調整機能が必要。
- ・消費者、事業者・団体からなる苦情処理組織を支援する連絡会議のような場を設定。
紛争処理へ中立的な立場で貢献。活動成果をもとに行政機関への政策提言をしていくような「シンクタンクの機能」を想定。

苦情処理組織のルール作り

- ・ルール作りでは、E C O M消費者取引ガイドラインや苦情対応処理マネジメントシステム規格等が参考となる。
- ・消費者苦情処理を受けている利害関係者を中心とした情報交換の場を設定し、苦情対応のルール作りを進めることが重要。

専門家の相談機関への派遣ならびに情報提供システムの構築

- ・インターネット関連の相談内容は、1) 対応実績や情報蓄積が不十分であることと、2) 技術や高度な専門知識を要求されること、3) トラブル発生原因や相手を特定できな事等の問題に対して、各相談機関の専門相談員を支援する仕組みが必要。
- ・今後は、相談を受付ける機関や団体に対して、1) 専門家の派遣や2) 最新動向などを情報提供する支援システム等の構築が必要ではないか。

組織的な普及・啓蒙

- ・国民生活センターなどの消費者組織と連携して、インターネット利用における情報提供・普及・啓蒙を組織的に行うことも不可欠である。
- ・インターネットの特質は、消費者が意識することなく簡単に国境を超えてしまうことにあり、解決な困難な海外サイトのトラブルについては海外の類似機関との連携を進めることも必要。