

責任分担モデルWG第1次報告書 Ver.1(案)に対するご意見  
及びこれに対する考え方

2009年4月

# 意見提出者一覧

(計4者、7件、五十音順)

- 株式会社ジュピターテレコム
- ソフトバンクテレコム株式会社
- 社団法人全国消費生活相談員協会
- 東京都消費生活相談センター (計4件)

## 1. 総論

意見	考え方
<p>意見1 検証範囲について</p> <p>■ IP 電話には 0AB～J 電話、050 電話、Skype 等のインターネット電話が含まれますが、各サービスにおいては緊急通報の対応や品質等について、法的にも求められる品質が異なることから、責任分担モデルの検討の対象と関連して検討される各対策についてサービス毎に検証することが必要と考える。</p> <p>(ソフトバンクテレコム株式会社)</p>	<p>考え方1</p> <p>本第1次報告書案(Ver.1)(以下「本報告書案」という。)においては、IP電話サービス及びソフトウェアダウンロードに焦点を当て、現状の約款等への記載内容や基本的な不具合事例を基に、責任分担に関する検討を行っており、今後も当該事例において継続的にフォローアップを実施していく予定です。</p> <p>そのため、当該事例に関し今後責任分担モデルのフォローアップや精緻化に向けた検討を行うに際し、いただいたご意見を参考にさせていただきます。</p>
<p>意見2 表現の明確化について</p> <p>■ 各事業者は、利用者との契約関係に基づいて、その範囲で利用者からの相談には真摯に対応し、更には当該事業者の不具合の原因がない場合であっても、分かる範囲で、それ以外に可能性がある原因を案内することがありますが、これは決してたらい回しの意図ではなく、責任分担を明確にした上で説明を行っているという事であり、一概に「たらい回し」と結論付けるべきではないと考えます。また、「たらい回し」することなく対応している事例として図 15(P87)に対応フローが記載されており、フロー中に、故障申告を受け付けた主体の正常性確認の結果、原因が他社設備であった場合においては、「基本的に利用者側での修理を説明する」との記載がありますが、このように利用者との相互協力において対応した結果、発生しうる「差戻し」もあり、必ずしも「差戻し」=「たらい回し」と判断できないケースもあります。報告書中の「差戻し」、「差戻し(たらい回し)」、「たらい回し」等の表現については定義を明確化すること、もしくはその範囲を明確化し表現を統一することが必要と考えます。</p> <p>(ソフトバンクテレコム株式会社)</p>	<p>考え方2</p> <p>本報告書案において検討を行ったIP電話サービスやソフトウェアダウンロードの不具合に見られるように、電気通信サービスの提供に関する契約関係が複雑化し、また、技術的にも複雑化しており、利用者にとって不具合の原因等の特定が困難となっております。このため、ご指摘にありますような、電気通信事業者にとっては真摯に対応し「たらい回し」ではないと考えられる場合であっても、特にリテラシーの低い利用者等の目線から見て、結果的に「たらい回し」と受け取られている場合があります。</p> <p>本報告書案においては、このように「利用者から見て『たらい回し』に当たると受け止められる可能性がある場合」について整理が必要との認識の下、今後技術的不具合等に係る責任の切り分けが益々困難になると考えられることから、当該サービスの円滑な復旧に資するための対応策として、関係者による共通窓口の設置や共通的な対応手順の在り方などの検討を行いました。ご指摘のとおり「たらい回し」や「差戻し」の厳密な定義付けについては、今後更なる議論が必要と考えます。</p> <p>以上のことから、今後、当該事例に関し今後責任分担モデルのフォローアップや精緻化に向けた検討を行うに際し、「たらい回し」や「差戻し」の定義について検討を実施して参ります。</p>

	<p>なお、図 15(P87)の対応フローについては、各事業者等が取り入れることが望ましい最低限の自主的な対応の仕組みを例示したものであり、この仕組みでは不十分な点もあることから、関係主体間の連携協力や業界としての共通窓口の設置が望ましいとしているのですが、報告書案 P.86 の本文中の表現について、「これをたらい回しすることなく対応している」を「各事業者単位でもたらい回しを極力減らすような形で対応している」と修正し、表現の適正化を図ります。</p>
意見3	考え方3
<p>■ 責任担モデルは、言うはたやすく実行は難しいと思いますが、消費者相談の現場から、消費者のたらいまわしを防ぐためにぜひ実施していただきたく存じます。電気通信事業者以外の事業者も含め、業態の異なるサービスのコラボレーションはますます増えることと思います。電気通信事業者以外に「責任分担モデル」をどのように協力を得ていくのか、具体的な対策が必要です。各事業者が責任分担をして、窓口を統一した上で円滑に苦情処理ができることを望みます。</p> <p style="text-align: right;">(東京都消費生活相談センター)</p> <p>■ 事業者団体として一元的な相談窓口を設けることは、賛成です。しかし、電気通信サービスにおいては、事業者と消費者の情報量・知識の格差が大きく、事業者にとっては常識であることが消費者にとっては、全く理解できないということが多く見られます。そのため、事業者による一元的な相談窓口の開設には、いくつかの問題点が考えられますが、消費者の立場にたった相談対応が必要であり、早期に開設されるよう期待しております。</p> <p style="text-align: right;">((社)全国消費生活相談員協会)</p>	<p>本報告書案に賛成するご意見として承ります。</p>

## 2. 責任分担モデル（IP電話サービスの不具合への対応モデルの分類）

意見4 対応策について	考え方4
<p>■ 整理表の中の課題例および対応策等にあげられている、「利用者が端末側の不具合であると判断できるための表示(エラーコード等)の実装」については宅内設置設備へのディスプレイの追加など物理的な仕様変更も意味します。これが唯一の対策ではなく、あくまでも今後の検討(案)の一つであることを明示していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">(株式会社ジュピターテレコム)</p>	<p>ご指摘のように、「表示(エラーコード)の実装」については、今回報告書案において記載した対応策が唯一ものではなく、その他の対応策も考えられます。</p> <p>当フォーラムにおいては、今後も当該事例について継続的にフォローアップを実施していく予定であり、この中で他の対策等についても検討していく予定です。</p>

## 3. 実効ある相互連携の在り方(関係主体間の連携協力体制)

意見5 個人情報等の扱いの在り方について	考え方5
----------------------	------

<p>■ 不具合を調査する上で必要となる基本的事項（不具合の内容、設備構成、機器名称、契約情報等）の中には個人情報の他、ログイン情報・パスワードなどセキュリティ上取扱いに制限のある情報の扱いのあり方についても検討が必要と考えます。上記が解決されない場合においては、パスワード確認には本人確認等の手続きが必要であることから、契約主体への問い合わせは利用者が実施することが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">(ソフトバンクテレコム株式会社)</p>	<p>本報告書案への参考意見として承ります。今後責任分担モデルのフォローアップや精緻化に向けた検討を行うに際し、個人情報の扱いは重要な課題と考えられることから、今後、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。</p>
<p>意見6</p>	<p>考え方6</p>
<p>■ 契約関係やサービス提供形態の複雑化に伴い、利用者から見える相談窓口が多岐に渡る中で、事業者と利用者間の情報の非対称性が著しいと想定される高齢者や未成年者に対する救済策として、利用者にやさしい相談体制を設けるなど、利用者側の立場に合わせた積極的な企業努力をすることは必要と考えております。例えば関係事業者間での協力関係構築など、利用者のサービス利用を促進する効果が得られ、かつ同時に企業価値を高めるような対策が考えられますが、一方で、提供されるサービスとその範囲は、事業者のみが決めるものではなく、端末機器、電気通信サービス、ソフトウェアの各事業者と利用者の個々の契約に基づいて提供され、事業者はその契約の範囲内で各種サービスを提供している、つまり利用者は、利用者の責任で多様なサービスの中から自らの目的に合うものを選択しているという事実についても配慮した上で検討されるべきと考えます。</p> <p>また、電気通信サービスは複数の役務や端末をつなぐ事を前提として成立しているものであり、仮に様々なトラブルケースに対応しうる共通窓口を設置し、トラブルケースを全方位的に関係事業者側で一括して解決する場合においても、消費者基本法の基本理念に照らし、消費者の自立の支援を妨げることにならないような形での実現が必要であると考えます。</p> <p>また、IP電話サービスを例にとって、それに係わる各サービスや端末機器の種類、提供に関わる事業者、販売者の種類、等を鑑みても、次項で述べるとおり、運用形態、コスト、対応スキル等の点から総花的に共通窓口を設置することについてはクリアすべき課題も多く存在します。よって、共通窓口の設置を検討する前段として、窓口の一本化が最適な解決手段であるか、本当に必要なのはどのようなケースか等、問題の発生したサービス・事象・発生件数について定量的に検証するとともに、対策に係るコストと効果についても検証し、優先して実施すべき解決手段の検討を行う必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">(ソフトバンクテレコム株式会社)</p>	<p>本報告書案への参考意見として承ります。本報告書において検討を行ったIP電話サービスやソフトウェアダウンロードの不具合のように、契約関係が複雑化する等、不具合発生箇所が多様化することにより、利用者にとって、どの相談窓口へ相談すべきか特定することが困難であるため、その問題解決の一例として、共通窓口の検討を行っております。今後、他の問題解決のための具体的方法の検討を含め、責任分担モデルのフォローアップや精緻化に向けた検討を行うに際し、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。</p>
<p>意見7 共通窓口の目的について</p>	<p>考え方7</p>
<p>■ 共通窓口の取り扱うサービス・商品について明確にする必要があると考えます。複数の役務や端末をつないで提供されるサービスについて、円滑なトラブル解消を目的として関係主体に対する苦情や相談を一元化する相談窓口を設置することについては、不具合箇所を特定出来ない利用者が効率的に窓口を特定できることについて有効ですが、取扱うサービス・商品について事前につまびらかにしておかないと、想定範囲外の相談を受けた場合等、更なる「たらい回し」が発生し利用者混乱を招くおそれがあると考えます。</p> <p style="text-align: right;">(ソフトバンクテレコム株式会社)</p>	<p>本報告書案への参考意見として承ります。本報告書において検討を行ったIP電話サービスやソフトウェアダウンロードの不具合のように、契約関係が複雑化する等、不具合発生箇所が多様化することにより、利用者にとって、どの相談窓口へ相談すべきか特定することが困難であるため、その問題解決の一例として、共通窓口の検討を行っております。今後、責任分担モデルのフォロ</p>

	<p>ーアップや精緻化に向けた検討を行うに際し、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。</p>
意見8 共通窓口の対応能力について	<p>考え方8</p> <p>本報告書案への参考意見として承ります。今後、共通窓口の実現のためは、共通窓口の範囲や共通窓口で対応する要員のスキル等必要となる検討事項は多岐に渡ると考えられます。今後、責任分担モデルのフォローアップや精緻化に向けた検討を行うに際し、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。</p>
<p>■ トラブル発生時の切り分けに係る問診に際しては、不具合を調査する上で必要となる基本的事項（不具合の内容、設備構成、機器名称、契約情報等）や個人情報に加え、ログイン情報・パスワードなどセキュリティ上取扱いに制限のある情報との照合や、具体的な切り分け作業実施に必要な事業用電気通信設備の設定・状態確認、端末設備のログ情報確認など、契約主体のみ確認しうる情報もあることから、第三者である共通窓口は関係主体と同等の情報を持ち得ないことが想定され、対応範囲に限界があることが懸念されます。また、第三者である共通窓口には前述の情報の制限の他、受付対象が広範囲となれば、共通窓口のコールセンター要員には非常に広く高いスキルが求められることになり、問題が複雑化した場合には共通窓口の運営が目的を達せず却ってトラブルが複雑になることも想定され、逆に利用者が不利益を被るおそれがあります。問題の解決については、関係する複数の事業者の問題箇所を特定する事が必要であり、利用者及び事業者から見て第三者である共通窓口が、この特定を行えるのか議論、検証が行われるべきと考えます。</p> <p>(ソフトバンクテレコム株式会社)</p>	
意見9 共通窓口と関係主体との情報の制限について	<p>考え方9</p> <p>本報告書案への参考意見として承ります。今後、責任分担モデルのフォローアップや精緻化に向けた検討を行うに際し、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。</p>
<p>■ 共通窓口の設置には、各契約主体との連携が不可欠ですが、協力体制構築に必要な各種情報（契約主体ごとの機密情報・営業情報、個人情報、パスワード等のセキュリティ情報）の取り扱いについて検討が必要であると考えます。</p> <p>(ソフトバンクテレコム株式会社)</p>	
意見10 共通窓口と関係主体とのサービスレベル・サポートレベルの差について	<p>考え方10</p> <p>本報告書案への参考意見として承ります。今後、責任分担モデルのフォローアップや精緻化に向けた検討を行うに際し、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。</p>
<p>■ サービスは、端末機器、電気通信サービス、ソフトウェアの各事業者と利用者の個々の契約に基づいて提供されていることから、故障受付時間や故障対応時間などのサービスレベルに差異がある場合（例 24時間窓口と平日日中帯のみ対応の場合）の整理が必要であると考えます。また、IVRの比率などサポートレベルもサービス料金見合いの側面もあり、関係主体間で求められるサービスレベル次第によっては共通窓口の利用（参加）は、各事業者の判断に委ねられるべきものであると考えます。</p> <p>(ソフトバンクテレコム株式会社)</p>	
意見11 共通窓口の設置に関する各契約主体間・利用者の費用負担の問題	<p>考え方11</p> <p>本報告書案への参考意見として承ります。今後、責任分担モデルのフォローアップや精緻化に向けた検討を行うに際し、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。</p>
<p>■ 責任分担のあり方についての一つの解決策として共通窓口の設置が提案されておりますが、各契約主体間・利用者の費用負担の在り方については検証がなされていないと理解しております。</p> <p>サービスの原価に転嫁された場合においては共通窓口が不要と考える利用者の理解を得られない場合も想定される等、その料金負担のあり方については慎重な議論が必要と考えます。また、トラブル解消に際し発生する派遣費用等の負担に係わる責任の所在についても整理が必要と考えます。特に共通窓口にて対応した結果、第三者である共通窓口においては切り分けに必要な情報が十分に得られないことも考えられることから、解決不可／切り分けに時間を要した場合（故障時間が長時</p>	

間化した場合は、提供役務の料金返還なども発生)や故障箇所に係わる判断を誤ったことによる無効派遣費用発生時等における責任の所在の整理が必要であると考えます。上記の責任の所在、費用負担のあり方は、共通窓口の対応を誰が実施するのかにも依ることから、共通窓口利用の有料化(利用者負担)や窓口業務(アドバイザー)を専業とする事業者任せ等に任せる等、そのあり方についても併せて検証が必要と考えます。

(ソフトバンクテレコム株式会社)

#### 4. 参考

意見 1 2

利用可否につき誤りがありますので、修正されますようお願いいたします。

番号	用途		誤	正
141	留守番電話、二重番号	でんわばん、二重番号	×	○
142	着信転送	ボイスワープ	?	○
144	迷惑電話おことわり		?	○
147	多機能転送	ボイスワープセレクト、なりわけ	×	○
148	非通知着信拒否		?	○

(株式会社ジュピターテレコム)

考え方12

ご意見のとおり修正いたします。