

海外主要国における消費者政策体制等に係る
調査業務
報告書

令和4年3月

WIP ジャパン株式会社

目次

はじめに	1
第1部 調査概要	3
1. 調査目的	3
2. 調査内容	3
(1) 調査対象国	3
(2) 主要調査項目	3
ア. 消費者政策体制等に関する基本的事項	3
イ. 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	4
ウ. その他の事項	5
3. 調査実施期間	5
4. 調査実施機関	5
5. 調査方法	5
第2部 調査内容の要約	6
1. 消費者政策体制等	6
(1) 消費者問題へのアプローチと消費者政策体制	6
ア. 消費者保護組織体制の整備と合理化	6
(2) 新型コロナウイルス感染症蔓延の影響	7
(3) 新サービス分野、ハイテク商品など	7
(4) デジタル化の進展による多様な問題	8
ア. 市場状況と規制の動き	8
イ. 消費者行政の対象となる商品やサービスの拡大	9
ウ. セキュリティと個人情報の保護	9
エ. 詐欺対策、不良商品対策	10
(5) 環境保護と SDG's	10
2. 消費者行政の推進に必要な体制等（相談受付体制）	11
(1) 相談受付体制の統合、手続きの効率化	11
(2) 紛争解決手続きのオンライン化	12
(3) 各国間の協力	12
第3部 調査結果	15
I. 欧州	15
1. 英国	15
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	15
ア. 全般	15

イ. 各組織の概要	21
ウ. 消費者政策に関連する法規等	26
エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要	34
オ. 地方と中央の関係	36
カ. 最近のトピックス	39
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	41
ア. 相談受付体制	41
イ. 商品検査機関	48
ウ. 外部関係機関との連携	49
2. フランス	51
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	51
ア. 全般	51
イ. 各組織の概要	52
ウ. 消費者政策に関連する法規等	59
エ. 政策に関連する基本計画等の概要	61
オ. 地方と中央の関係	62
カ. 最近のトピックス	64
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	65
ア. 相談受付体制	65
イ. 商品検査機関	69
ウ. 外部関係機関との連携	70
3. ドイツ	72
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	72
ア. 全般	72
イ. 各組織の概要	74
ウ. 消費者政策に関連する法規等	79
エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要	82
オ. 地方と中央の関係	83
カ. 最近のトピックス	83
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	84
ア. 相談受付体制	84
イ. 商品検査機関	94
ウ. 外部関係機関との連携	95
(3) その他	96
4. ベルギー	98
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	98
ア. 全般	98
イ. 各組織の概要	103
ウ. 消費者政策に関連する法規等	111
エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要	117
オ. 地方と中央の関係	118
カ. 最近のトピックス	119
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	121
ア. 相談受付体制	121
イ. 商品検査機関	145
ウ. 外部関係機関との連携	146
5. オランダ	150

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項.....	150
ア. 消費者政策体制等に関する基本的事項.....	150
イ. 各組織の概要.....	151
ウ. 消費者政策に関連する法規等.....	159
エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要.....	160
オ. 地方と中央の関係.....	160
カ. 最近のトピックス.....	162
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）...163	
ア. 相談受付体制.....	163
イ. 商品検査機関.....	166
ウ. 外部関係機関との連携.....	166
6. スウェーデン.....	169
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項.....	169
ア. 全般.....	169
イ. 各組織の概要.....	174
ウ. 消費者政策に関連する法規等.....	182
エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要.....	186
オ. 地方と中央の関係.....	187
カ. 最近のトピックス.....	188
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）.....188	
ア. 相談受付体制.....	188
イ. 商品検査機関.....	199
ウ. 外部関係機関との連携.....	201
7. デンマーク.....	205
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項.....	205
ア. 全般.....	205
イ. 各組織の概要.....	207
ウ. 消費者政策に関連する法規等.....	219
エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要.....	223
オ. 地方と中央の関係.....	225
カ. 最近のトピックス.....	226
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）.....227	
ア. 相談受付体制.....	227
イ. 商品検査機関.....	236
ウ. 外部関係機関との連携.....	239
(3) その他.....	242
8. フィンランド.....	243
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項.....	243
ア. 全般.....	243
イ. 各組織の概要.....	246
ウ. 消費者政策に関連する法規等.....	248
エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要.....	253
オ. 地方と中央の関係.....	254
カ. 最近のトピックス.....	258
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）.....258	
ア. 相談受付体制.....	258
イ. 商品検査機関.....	273

ウ．外部関係機関との連携	274
II．欧州連合（EU）	278
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	278
ア．全般	278
イ．各組織の概要	281
ウ．消費者政策に関連する法規等	282
エ．消費者政策に関連する基本計画等の概要	288
オ．地方と中央の関係	289
カ．最近のトピックス	291
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	291
ア．相談受付体制	291
イ．商品検査機関	297
ウ．外部関係機関との連携	297
(3) その他	299
ア．欧州電子商取引紛争解決プラットフォーム	299
イ．欧州金融紛争解決ネットワーク	300
III．北米	301
1．米国	301
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	301
ア．全般	301
イ．各組織の概要	302
ウ．消費者政策に関連する法規等	306
エ．消費者政策に関連する基本計画等の概要	313
オ．地方と中央の関係	316
カ．最近のトピックス	318
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	320
ア．相談受付体制	320
イ．商品検査機関	331
ウ．外部関係機関との連携	334
2．カナダ	340
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	340
ア．全般	340
イ．各組織の概要	352
ウ．消費者政策に関連する法規等	354
エ．消費者政策に関連する基本計画等の概要	358
オ．地方と中央の関係	359
カ．最近のトピックス	361
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	361
ア．相談受付体制	361
イ．商品検査機関	367
ウ．外部関係機関との連携	370
IV．大洋州	373
1．オーストラリア	373
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	373
ア．全般	373
イ．各組織の概要	375
ウ．消費者政策に関連する法規等	377

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要	384
オ. 地方と中央の関係	385
カ. 最近のトピックス	386
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	387
ア. 相談受付体制	387
イ. 商品検査機関	393
ウ. 外部関係機関との連携	394
V. アジア	396
1. 中国	396
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	396
ア. 全般	396
イ. 各組織の概要	402
ウ. 消費者政策に関連する法規等	403
エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要	404
オ. 地方と中央の関係	405
カ. 最近のトピックス	406
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	406
ア. 相談受付体制	406
イ. 商品検査機関	410
ウ. 外部関係機関との連携	410
(3) その他	410
2. 韓国	413
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項	413
ア. 全般	413
イ. 各組織の概要	415
ウ. 消費者政策に関連する法規等	421
エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要	423
オ. 地方と中央の関係	424
カ. 最近のトピックス	425
(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）	426
ア. 相談受付体制	426
イ. 商品検査機関	435
ウ. 外部関係機関との連携	436

はじめに

本報告書は、令和３年度に、消費者庁からの委託により、弊社が実施した「海外主要国における消費者政策体制等に係る調査業務」報告書である。

本調査においては、従来の資料（「平成 24 年度 海外主要国における消費者政策体制等に関する総合的調査」）を基に各項目を調査し、海外主要国における消費者政策が、どのような組織・体制で行われているか、消費者被害の発生に際してどのような対応・連携がとられているか等、各国の消費者政策体制の基本的事項を整理した。

海外主要国での消費者政策の体制は、新たな消費者被害の発生やその時々重点課題に対処するために常に必要な見直しが行われているが、諸外国の関係機関との迅速な情報交換・連携により消費者問題に迅速に対応していく上では、できるだけ最新時点での状況を把握することが重要となると考えられる。本報告書が、今後の施策の検討の一助となれば幸いである。

第1部 調査概要

1. 調査目的

電子商取引等の進展等により経済社会がグローバル化することに伴い、新たな消費者問題が発生する等、消費者問題は多様化している。このような状況の中、海外主要国の消費者政策体制等について、その現状把握に努めているものの、消費者問題の変遷に伴い、海外主要国の消費者政策体制も変化しているところ。そこで、我が国の今後の政策等への参考とするため、海外主要国の消費者政策体制等について調査を行った。

2. 調査内容

本報告書の構成は、下記に記載しているように、序文の他、(1)に記載している14の対象国/地域ごとに(2)主要調査項目を取りまとめる構成となっている。なお、本調査で収集した情報、URLの情報は令和4年3月時点のものである。

(1) 調査対象国

欧州（英国、フランス、ドイツ、ベルギー、オランダ、スウェーデン、デンマーク、フィンランド）、欧州連合(EU)、北米（米国、カナダ）、大洋州（オーストラリア）、アジア（中国、韓国）の計14か国。

(2) 主要調査項目

ア. 消費者政策体制等に関する基本的事項

a. 全般

- (a) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無（存在する場合は名称）
- (b) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

b. 各組織の概要

- (a) 組織図、組織名、スタッフ数、予算、消費者行政機関の長の任命者・任期

c. 消費者政策に関連する法規等

- (a) 消費者関連法規の所管状況（本数、法律名、専管・共管の区分）
- (b) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

(c) 関係行政機関との主な政策調整手段（法律あるいは公式文書で明記されているものがあれば記載）

d. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(a) 基本計画（戦略と称するものも含む）の期間、策定形式（閣議決定あるいはガイドライン等）、評価方法（議会報告、評価機関等の有無等）

e. 地方と中央の関係

(a) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係（相談受付、事業者への執行等の役割、中央の消費者政策機関との情報共有方法、消費者苦情の斡旋、予算措置等）

(b) 執行対応における関係機関との連携（判明している範囲で記載）

f. 最近のトピックス

(a) 消費者行政の最近の動き

イ. 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

(ア) 相談受付体制

a. 消費生活相談を受け付ける体制があるか（あるとすれば、どのような配置・体制か。国がまとめて窓口を設置しているのか、地方公共団体が設置しているのか等）

b. 上記において体制がある場合には運営主体別の相談窓口数（又は消費生活センター数）

c. 相談を受け付ける体制がある場合、相談に対応しているのはどういう者か（国・地方公共団体の正規職員、専門職員等）

d. 相談受け体制がある場合、そのシステムを利用するのは有料か無料か

e. 相談対応者について（1センターあたり何名が対応しているか。公的資格認定制度の有無、種類）

f. 受付内容（一般の消費者相談を受け付けているか、あるいは特定の消費者契約の苦情等に限定して受け付けているか等）

g. 受付情報の集約・分析の方法（何らかの手法により一元的に集約しているか、あるいはネットワークにより共有しているか等を記載）

h. 個別相談に関する事業者との斡旋（斡旋の根拠法の有無。ある場合は法律名等。他に斡旋を行う機関があるか。ある場合はその機関名等）

i. 相談受付担当者に対する支援（国あるいは地方公共団体からの支援があるか。ある場合にはどのような支援が行われているのか等。自治体・公的機関による相談担当者向けの研修の有無）

j. 統計（年間の相談受付件数、処理件数、解決件数、件数の多い課題の類型など）

第1部 調査概要

1. 調査目的

電子商取引等の進展等により経済社会がグローバル化することに伴い、新たな消費者問題が発生する等、消費者問題は多様化している。このような状況の中、海外主要国の消費者政策体制等について、その現状把握に努めているものの、消費者問題の変遷に伴い、海外主要国の消費者政策体制も変化しているところ。そこで、我が国の今後の政策等への参考とするため、海外主要国の消費者政策体制等について調査を行った。

2. 調査内容

本報告書の構成は、下記に記載しているように、序文の他、(1)に記載している14の対象国/地域ごとに(2)主要調査項目を取りまとめる構成となっている。なお、本調査で収集した情報、URLの情報は令和4年3月時点のものである。

(1) 調査対象国

欧州（英国、フランス、ドイツ、ベルギー、オランダ、スウェーデン、デンマーク、フィンランド）、欧州連合(EU)、北米（米国、カナダ）、大洋州（オーストラリア）、アジア（中国、韓国）の計14か国。

(2) 主要調査項目

ア. 消費者政策体制等に関する基本的事項

a. 全般

- (a) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無（存在する場合は名称）
- (b) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

b. 各組織の概要

- (a) 組織図、組織名、スタッフ数、予算、消費者行政機関の長の任命者・任期

c. 消費者政策に関連する法規等

- (a) 消費者関連法規の所管状況（本数、法律名、専管・共管の区分）
- (b) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

(c) 関係行政機関との主な政策調整手段（法律あるいは公式文書で明記されているものがあれば記載）

d. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(a) 基本計画（戦略と称するものも含む）の期間、策定形式（閣議決定あるいはガイドライン等）、評価方法（議会報告、評価機関等の有無等）

e. 地方と中央の関係

(a) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係（相談受付、事業者への執行等の役割、中央の消費者政策機関との情報共有方法、消費者苦情の斡旋、予算措置等）

(b) 執行対応における関係機関との連携（判明している範囲で記載）

f. 最近のトピックス

(a) 消費者行政の最近の動き

イ. 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

(ア) 相談受付体制

a. 消費生活相談を受け付ける体制があるか（あるとすれば、どのような配置・体制か。国がまとめて窓口を設置しているのか、地方公共団体が設置しているのか等）

b. 上記において体制がある場合には運営主体別の相談窓口数（又は消費生活センター数）

c. 相談を受け付ける体制がある場合、相談に対応しているのはどういう者か（国・地方公共団体の正規職員、専門職員等）

d. 相談受け体制がある場合、そのシステムを利用するのは有料か無料か

e. 相談対応者について（1センターあたり何名が対応しているか。公的資格認定制度の有無、種類）

f. 受付内容（一般の消費者相談を受け付けているか、あるいは特定の消費者契約の苦情等に限定して受け付けているか等）

g. 受付情報の集約・分析の方法（何らかの手法により一元的に集約しているか、あるいはネットワークにより共有しているか等を記載）

h. 個別相談に関する事業者との斡旋（斡旋の根拠法の有無。ある場合は法律名等。他に斡旋を行う機関があるか。ある場合はその機関名等）

i. 相談受付担当者に対する支援（国あるいは地方公共団体からの支援があるか。ある場合にはどのような支援が行われているのか等。自治体・公的機関による相談担当者向けの研修の有無）

j. 統計（年間の相談受付件数、処理件数、解決件数、件数の多い課題の類型など）

(イ) 商品検査機関

a. 実施機関数（公的機関、大学等の研究機関別に分けて記載）

b. 検査職員数

(ウ) 外部関係機関との連携

a. 消費者団体、NPO団体等外部関係者との関係（相談・斡旋業務の委託、支援の有無）

b. 海外の消費者行政機関との関係（連携状況、国際業務担当部署）

ウ. その他の事項

3. 調査実施期間

令和3年11月8日（月）から令和4年3月31日（木）まで

4. 調査実施機関

ワールドインテリジェンスパートナーズジャパン株式会社（略称：WIP ジャパン株式会社）

5. 調査方法

上記（１）の調査対象国等について、上記２（２）の調査項目に関し、文献や公的機関のインターネットサイト等において詳細に調査を実施し、必要な情報を収集した。出典については、文献であれば文献名（該当ページ）、公的機関のウェブサイトであればサイトのアドレスを明記し、法令であれば条項まで記載した。

第2部 調査内容の要約

消費者行政は、地域の住民に対する行政サービスの一環であること、消費者問題の裾野が広く複数の行政分野に関わること等から、消費者政策体制、中央（連邦）政府と地方自治体との関係、相談窓口の形態、他の消費者関連行政機関との連携・調整、消費者団体等外部機関との連携といった課題は、多くの国に共通するテーマであり、各国の取組の中には我が国にとって参考になる事例があると考えられる。

諸外国の消費者行政に関する体制は異なる特徴を有しているが、その一方で、グローバルなレベルでのデジタル化の推進やオンライン取引の増加、脱炭素化や環境意識の高まり、シェアリングエコノミーやサブスクリプションなどの新たなビジネスモデルの出現など、消費者保護にも影響を及ぼす共通のテーマとして捉えられるトピックスも数多く存在する。

以下では、第3部以降の各国編の内容について、特徴的なポイントの要約を試みる。

1. 消費者政策体制等

（1）消費者問題へのアプローチと消費者政策体制

ア. 消費者保護組織体制の整備と合理化

今回の調査対象国に関する特徴の一つとして、越境 EC や電子決済などの普及によるデジタル化の進展、サブスクリプションやシェアリングエコノミーなどの新たなビジネスモデルの出現により、消費者を巡るトラブルが多様化、複雑化している点がある。多様化、複雑化は直ちに体制整備、整理につながらないため、これらに対応するため、従来の組織や法体系を整備し、理解しやすく整理する動きもみられている。

例えば、英国の消費者政策体制は、2012 年から 2015 年にかけて大きく様変わりした。

英国の消費者保護体制の問題点は、消費者法が過度に複雑であることと法執行の不平等さにあるという指摘はかねてよりあったが、2010 年に当時の連立政権が消費者行政の見直しを発表。わかりづらく非効率的な消費者保護の仕組みを改める改革案を打ち出し、意見を公募する諮問文書が 2011 年に発行された。

その後、競争・市場庁（CMA）が、2013 年に、公正取引庁（Office of Fair Trading：OFT という）と競争委員会（Competition Commission：CC）の機能をひとつにまとめる目的で設立された。

(2) 新型コロナウイルス感染症蔓延の影響

2019 年末から世界的に流行した新型コロナウイルス感染症により、旅行や宿泊などのサービスを中心に消費者を巡る問題も多く発生し、各国の消費者保護の担当機関や当局が様々な施策を実施することとなった。

具体的には、2020 年、EU の ECC-Net には、過去最大となる 16 万 7813 件の相談、うち苦情は 8 万 3820 件（うち 87%が電子取引）が寄せられたが、特に新型コロナウイルス関連で相談件数が急増、多くのセンターで相談件数が過去最大となった。2020 年 3 月～2021 年 3 月までの期間、ECC-Net には合計 17 万件（前年同期比 44%増）の相談が寄せられ、このうち 7 万件が新型コロナウイルス関連で、うち 93%が旅行関連だった。

また、ドイツでも新型コロナウイルス関連の苦情相談は 4 件に 1 件を占め、特に旅行関連の分野はその 61%である。特に不当な勧誘行為の契約の相談が増加した。

各国の意識や対策を見ると、オーストラリアでは、ACCC が 2021 年 2 月に公表している、同年の消費者保護法規の執行における重点分野として、コロナ感染症に関連する商習慣、とりわけ航空運輸や旅行業界における変更やキャンセルの扱い方を挙げている。

また、フランスの DGCCRF が運営する通報サイト「Signal Conso」でも、コロナ対策関連（不正・詐欺、規則違反、オンライン販売に関する問題、高価格の検査キットなど）が対象となっている。

米国では、新型コロナウイルスによって引き起こされた弊害や危険に対する消費者保護対策として、2021 年米国救済計画法 (American Rescue Plan Act (ARPA)) は、以下に挙げた使用目的で、2026 年 9 月 30 日までの間 5,000 万ドルが充当された。

- ・ COVID-19 関連の製品を中心に、国内の港での輸入品の監視、検査強化。
- ・ COVID-19 関連のオンライン製品を扱うウェブサイトの監視と違法製品の除去。
- ・ 消費者の COVID-19 関連製品の安全性に対する意識を高め、情報を拡散。
- ・ COVID-19 関連の製品による危険に関するデータの回収分析能力の改善。

(3) 新サービス分野、ハイテク商品など

ここ数年で新たに出現したサービスやビジネスモデルについても、消費者保護の対象となってきている。

新しいサービスやビジネスモデルについては、例えば、オーストラリアでは、Uber や AirBnb などのシェアエコノミーのサービス、キャッシュバックプログ

ラムによるインセンティブの正しい支払いなど、最新のトレンドを踏まえた特定テーマに焦点を絞ったプロジェクトに取り組んでいる。

また、サブスクリプションについては、英国では消費者が陥りやすい「罠」などについて議論され、スウェーデンではテレコムアドバイザーにトラブル予防のための適切等のアドバイスを契約する前に求めることができるようになってきている。

さらには、デンマークの金融庁（Finanstilsynet）はクラウドファンディングやオンライン融資など、新たなビジネスモデルやサービスへも規制が必要であり、新規業者の中には、銀行の規制や資本市場規制の対象となるものも出てくるとした。

一方、新たな技術を利用した製品については、米国での取組が進んでおり、インターネットに接続する消費者製品「The Internet of Things:IoT」の安全性の問題、E スクーター、E 自転車、ホバーボードに代表される新しいタイプの乗り物「マイクロモビリティ製品」に関する安全性、近年の「ナノテクノロジーを使った製品」の消費者に及ぼす潜在的危険性に関する研究などへの取組が行われている。これらに加えて、消費者製品に使用されている人工知能（AI）や機械学習技術（ML）による弊害などについても問題視されている。

（４）デジタル化の進展による多様な問題

ここ数年来のデジタル化の進展は著しく、生活の利便性は向上したものの、一方で、消費者が被る不利益やトラブルなども数多くみられるようになってきている。

ア．市場状況と規制の動き

GAFA などデジタル社会で大きな力を持つ巨大企業が出現し、その影響力を増す中で、欧州を中心に警戒や規制の動きが出てきている。

例えば、ドイツではデジタル領域の消費者政策に力を入れており、2014 年 11 月に、設立された消費者政策審議・助言・監視機関（Sachverständigenrat für Verbraucherfragen: SVRV）が設立されている。多種の市場・生活分野の観点から「デジタル世界における消費者」に基づいて召集された諮問機関で、オンライン取引やデジタルサービスにおける消費者保護に関する鑑定書などを提出している。

また、英国では、2021 年 4 月、デジタル市場における競争とイノベーションを促進するためにグーグルやフェイスブックなどの巨大 IT 企業を監視し、消費者と事業者を不公正な商行為から保護するための組織として、CMA 内にデジタル市場ユニット（Digital Markets Unit : DMU）が発足した。デジタル市場におい

て支配的な力を持つ、戦略的市場地位（Strategic Market Status：SMS）にあると判断された企業には、法的拘束力を持つ親競争的な行動規範（code of conduct）の遵守が義務づけられ、DMU にはそれらの企業の決定を阻止したり、規範に反した行為には罰金を課したりできる権限などが付与される見込みとなっている。

その他、オランダでもデジタル市場での消費者保護の重要性が認識される中、2021 年 10 月から、デジタル監督共同プラットフォーム（Samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders - SDT）を開始した。

イ．消費者行政の対象となる商品やサービスの拡大

EU では、デジタルコンテンツやサービスについては「物品の売買契約に関する指令」（Directive concerning contracts for the sale of goods 指令 2019/771：「物品売買指令」）ではなく、「デジタルコンテンツ指令」（Contracts for the supply of digital content and digital services 指令 2019/770）が適用される。

もともと物品とは異なる枠組みで規定していたデジタルサービスやコンテンツについて、最近では、消費者保護の対象となる範囲は、コンテンツやサービスそのものだけではなく、不具合や更新プログラムの遅れなどにまで拡大しつつある。

フィンランドでも、2022 年 1 月 1 日に施行された消費者保護法の改正で、デジタル関連の製品、サービス、コンテンツの故障や不良に対応する条項が追加された。

ウ．セキュリティと個人情報の保護

デジタル化の進展により、個人情報の保護やサイバーセキュリティに対する意識が高まりつつある。特に、EU では、2018 年 5 月 25 日に施行された「一般データ保護規則」（General Data Protection Regulation 規則 2016/679：GDPR）には、欧州経済領域（European Economic Area EU 加盟 28 か国（当時）、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー：以下「EEA」という。）の個人データ保護のため、個人データの移転と処理についての法的要件が定められている。

デンマークでは、消費者と企業は、オンラインバンキングやモバイルバンキング、オンラインショップでの買い物の手続き、公共オンラインサービス（borger.dk など）の利用などに使用するオンライン ID を、2021 年から 2022 年に、段階的に NemID からより安全性の高いシステム MitID に移行することになった。

また、EU では、現在でも刑事罰を伴う強力な規制措置となっている「一般製品安全指令」（General Product Safety Directive 指令 2001/95/EC）が存在するが、より効力の強い「規則」に変更する改訂案（2021/0170）が審議中で、リスクの

概念に「サイバーセキュリティ」を含めるなど、新技術の導入やオンライン市場の普及等を踏まえたより高度な消費者保護が実現されるものと期待されている。

エ. 詐欺対策、不良商品対策

越境 EC などオンラインでの取引増加により、詐欺被害なども増加してきており、各国の法整備や対策も進みつつある。

例えば、ベルギーではオンラインでの各種詐欺として、中古プラットフォームを利用した日常的な詐欺などの対策を実施している。

また、カナダ詐欺対策センター（Canadian Anti-Fraud Centre：「CAFC」。）は、インターネット詐欺を含めた詐欺に関する犯罪情報を集め法執行の支援を行っている。

一方、中国の消費者協会は、法に基づいて市場取引、ネット商品取引及び関連サービスの行為を監督管理する。定価の法律違反、不正競争、違法直販、マルチ販売、商標特許知的財産権の侵害、偽物の製造・販売行為の処分などが行われる。

他方、米国では急増するオンライン商法と外国製品に対応するため、2021 会計年度、CPSC は、オンライン商法（e-commerce）によって、海外より消費者製品が米国内に大量に流入している現状の危険性と、国内の港における検査要員の増加の必要性を緊急課題の一つとして、議会に報告書を提出した。また、オンラインショッピングサイトへの出品物をスクリーニングする検査要員である、CPSC の eSAFE (eCommerce, Surveillance, Analysis, Field and Enforcement) チームは、同会計年度において、640,000 件の出品物を検査し、不正や違法が見つかった約 17,100 の販売、製造者にコンタクトした結果、10,500 ものインターネットサイトの撤去に成功し、合計約 31,500 品の製品の除去に成功した。

(5) 環境保護と SDG's

世界的な脱炭素化の推進、持続可能な社会の実現などを推し進める流れの中、消費者保護に関してもこれらのトレンドは影響を与えている。

例えば、2019 年 12 月、欧州委員会は「欧州グリーンディール」（The European Green Deal）を発表した。2020 年 3 月には、グリーンディール実現に向けた「循環型経済行動計画」（Circular Economy Action Plan 指針 COM(2020) 98 final）が発表され、環境負荷が高い「包装」「プラスチック」「繊維」「食品」「自動車・バッテリー」「建設・建物」「電子・情報通信機器」の 7 つを重点産業として企業の行動変革を促すと共に、消費者エンパワーメント強化を定めており、EU では官民一体でサステナビリティを推進している。

また、欧州委員会は 2020 年 10 月、欧州の消費者がグリーン消費とデジタル化への移行に積極的な役割を果たすことを目的に、2020 年から 2025 年までの欧州

における消費者政策のビジョンを示す「持続可能な復興とレジリエンス強化のための新消費者アジェンダ」（New Consumer Agenda 指針 COM/2020/696：「新消費者アジェンダ」）を発表した。

また、スウェーデンでは、2021年2月25日付けで財務省から消費者庁へ示された政府決定（記録番号 Fi2020/00945）において、現在の消費者政策の目標は、「適切に機能する消費者マーケット及び環境的、社会的、経済的に持続可能な消費」を実現することであり、この実現に向け、政府は消費者庁に対して、環境的に持続可能な消費とサーキュラーエコノミー（循環経済）に関する情報の普及とさらなる発展を促進するよう指示している。その過程で、消費者向け情報サービスに関する政令（2014:110 Förordning om en upplysningstjänst för konsumenter）に基づき、消費者庁は、公平な消費者情報を提供する他の組織との協力に努めるものとされている。

2. 消費者行政の推進に必要な体制等（相談受付体制）

（1）相談受付体制の統合、手続きの効率化

相談受付体制の統合や、手続きの効率化が進んでいる。

例えば、英国では、消費者行政改変以前、公的資金による消費生活相談及び情報提供業務は、OFT、TSS、シチズンズ・アドバイスの三機関によって担われていたが、複数の組織が同じサービスを提供している状態は、非効率的且つ消費者の混乱を招くとして、2012年以降、これらの業務に対する BEIS からの資金配分先は、相談先として広く認知されているシチズンズ・アドヴァイスに一本化されることとなった。

また、フランスでは、視聴覚コミュニケーションの規制機関である、視聴覚高等評議会（CSA; Conseil supérieur de l'audiovisuel）が、2022年1月1日よりインターネットにおける著作物頒布および権利の保護のための高等機関（Hadopi）と合併し、新組織「視聴覚・デジタルコミュニケーション規制機関」（Arcom; Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique）として発足。放送と電気通信コミュニケーションにおいて規制を行うようになった。

一方で、受付手続きの効率化も進んでいる。例えば、カナダでは消費者自身が問題を解決するための情報をウェブサイト内に幅広く用意し、企業に苦情の申し入れを行うよう奨励し、書面による苦情申立書の作成支援ツールも提供している。それらの苦情申立ての試みが成功しなかった場合に、初めて電話または専用フォームで消費者相談サービスに連絡を取るよう案内している。

また、オランダの消費者市場当局(*Authoriteit van Consumenten en Markt - ACM*) が運営する、*ConsuWijzer* のウェブサイトでは消費者生活に関する情報が提供されており、SNS など活用している。

その他、韓国の 1372 消費者相談センターは、全国の相談機関をネットワーク化し、相談情報を収集・管理できるシステムを構築しており、24 時間のインターネット相談サービスも提供している。

(2) 紛争解決手続きのオンライン化

紛争処理手続きについてもオンライン化が進んでいる。

例えば、EU の「消費者 ODR 規則」(*Regulation on consumer 規則 524/2013* : 「ODR 規則」) では、消費者保護の高水準達成を目指すため、欧州レベルでのオンライン紛争解決プラットフォーム(ODR プラットフォーム) の創設を定めている。加盟各国は、裁判外紛争解決の支援にあたる「ODR ファシリテータ(ODR Facilitator) 」を指名し、ODR プラットフォームを通じて提出された申請書面の紛争解決をサポートする(ODR 規則第 6 条 2 項) 。

また、欧州電子商取引紛争解決プラットフォーム(*The European Online dispute resolution (ODR) platform*、 「ODR プラットフォーム」) は、全 EU 加盟国に加え、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェーの全てのオンライン販売業者に対して ODR プラットフォームへのリンクと連絡メールアドレスの表示を義務付け、消費者のプラットフォームを通じた紛争解決への道を拓く一方、業者の側からもプラットフォームを通じて独立仲裁機関(*Dispute resolution bodies*) に解決を託すことができるようにした。一部の国(ベルギー、ドイツ、ルクセンブルク、ポーランド) では、業者側から消費者に対しての苦情申し立てもできる。

(3) 各国間の協力

消費者保護のための国際的な協力関係も進展している。

例えば、EU-US 共同技術競争政策対話(*EU-US Joint Technology Competition Policy Dialogue* : 「TCPD」) を取り上げると、バイデン米大統領及びフォン・デア・ライエン欧州委員長の新体制の下、2021 年 6 月に発足が発表された TCPD の共同声明(2021 年 12 月 7 日発表) には、「活発で効果的な競争が大西洋の両側の消費者及び企業、並びに労働者に利益をもたらす」という文言が盛り込まれ、公正な競争を確保・推進するため、特にテクノロジー分野での競争政策の立案と執行における協力の意図が強調された。

また、2021 年 12 月 8 日、中国消費者協会とマレーシア消費者協会はテレビ会議を行い、国境越え消費者苦情解決に関して検討するなどの動きが見られた。

一方で、国際的な消費者保護の枠組みも整備されている。

国際消費者保護および強化ネットワーク（The International Consumer Protection and Enhancement Network: ICPEN）は、各国の消費者保護法の専門家で構成される会員制のネットワーク組織で、各国の消費者保護局間の協力を奨励し、問題解決のためのフォーラムを開催したり、econsumer.gov プロジェクトを支援したりする。2021 年 4 月現在、65 か国を代表する会員が在籍する。基本的に、消費者が関わる個々の問題に関わることはない。

また、アメリカとカナダにおいて、最も知られる消費者問題を取り扱う民間団体である、ベター・ビジネス・ビューロー（Better Business Bureau: 「BBB」）は、「買い手と売り手が互いに信じることができる道徳的な市場」をビジョンとして、企業側にも消費者側にも情報を提供し、消費者の相談受付け窓口にもなっており、消費者問題の統計結果などを公表している。

アジアでは、消費者政策課は各国の消費者政策の推進経験を共有し、協力を強化するために「日中韓消費者政策協議会」を 2004 年から隔年ベースで開催している。2021 年 12 月 6 日に「第 9 回日中韓消費者政策協議会」が開催された。

また、アジア各国における最新の消費者政策の問題を共有し、国家間協力方案を図るために「アジア消費者政策フォーラム」を 2007 年から隔年ベースで開催している。2021 年 9 月 28 日に「第 8 回アジア消費者政策フォーラム」が開催され、12 か国（ベトナム、マレーシア、フィリピン、モンゴル、シンガポール、香港、タイ、日本、台湾、米国、韓国）の消費者政策当局が参加した。

第3部 調査結果

I. 欧州

1. 英国

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

英国の消費者政策体制は、2012年から2015年にかけて大きく様変わりした。英国の消費者保護体制の問題点は、消費者法が過度に複雑であることと法執行の不平等さにあるという指摘はかねてよりあったが¹、2010年に当時の連立政権が消費者行政の見直しを発表。分かりづらく非効率的な消費者保護の仕組みを改める改革案を打ち出し、意見を公募する諮問文書が2011年に発行された²。同年には、複数の自治体にわたる消費者問題によって多額の被害が出ているにもかかわらず、消費者法の主な執行主体である自治体の体制は、連携して問題を解決するには不向きであることを指摘する英国会計検査院（National Audit Office：以下NAOという。）のレポートも発表された³。これらの問題を改善するために、2012年より、消費者保護関連機関の大幅な見直しが行われた。

法律面では、数々の法令や規則に分散して定められていた消費者の権利の重複や矛盾を解消するために、過去の法律を統合し、どんな分野にも適用できる基準を規定した2015年消費者権利法（Consumer Rights Act 2015）が、2015年10月に施行された⁴。

なお英国は、イングランド、スコットランド、ウェールズ、北アイルランドから構成される連合王国であり、中央政府（＝英国政府）のあるイングランド以外の地域にも地方政府が置かれている⁵。行政分野の中には、中央政府から地方政府に権限が移譲されているものもあるが、消費者行政に関しては、北アイルランドにのみ権限移譲が行われている。そのため中央政府の決定のほとんどは、北アイ

（全てのURLは、2022年3月18日最終確認）

¹ イースト・アングリア大学・競争政策研究センター「国際比較による消費者エンパワーメント促進のための英国における枠組みの機能に対する評価」2008年8月（Benchmarking the performance of the UK framework supporting consumer empowerment through comparison against relevant international comparator countries）：

<https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20121212135622/http://www.bis.gov.uk/files/file50027.pdf>

² 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

³ NAO「消費者保護—消費者法強化のためのシステム」2011年6月15日（Protecting consumers – the system for enforcing consumer law）：<https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2011/06/10121087.pdf>
NAOについては（1）ウ（イ）aを参照のこと。

⁴ 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

⁵ イングランドの政府が中央政府に当たるため、イングランドには中央政府とは別の地方政府はない。

ルランドには適用されない⁶。消費者行政における中央政府の管轄は、イングランド、スコットランド、ウェールズの三地域のみである。消費者行政の執行体制については、イングランド及びウェールズとスコットランドで若干の違いがあるが、ここでは英国における政治・経済の中心であるイングランドを含む、イングランド・ウェールズ地域について記述する。本稿で記す政府とは中央政府を、自治体とはイングランド及びウェールズ内の地方自治体を指すものとする。

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

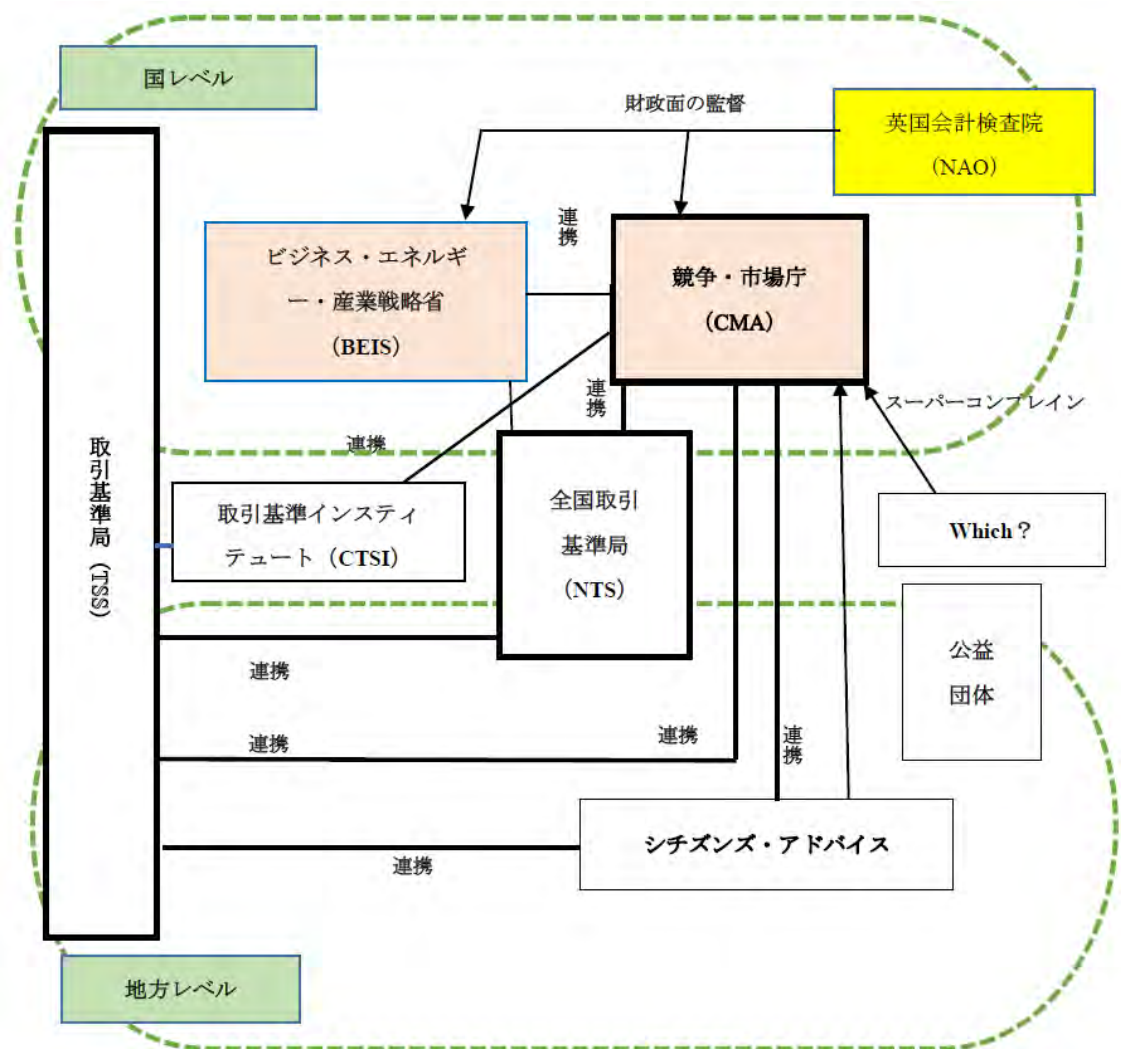
国レベル及び地方レベルにおける消費者行政機関には次のようなものがある。

- ・ビジネス・エネルギー・産業戦略省 (Department for Business, Energy and Industrial Strategy : 以下 BEIS という。)
- ・競争・市場庁 (Competition and Market Authority : 以下 CMA という。)
- ・取引基準局 (Trading Standards Services : 以下 TSS という。)
- ・全国取引基準局 (National Trading Standards : 以下 NTS という。)

⁶ 企業・イノベーション・技能省 (BIS) 「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月 (Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf 中央政府の消費者政策が例外的に北アイルランドに適用される場合もある。例えば (1) エ (ア) で記述するBISの文書「よりよい選択、よりよい取引：消費者エンパワーメントによる発展」で挙げられている政策はそれに当たる。2011年4月 (Better Choices : Better Deals Consumer Powering Growth)

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

図1 消費者行政機構図⁷



a. ビジネス・エネルギー・産業戦略省
(BEIS)

気候変動対策と経済成長の両立を図るため、企業・イノベーション・技能省（Department for Business, Innovation and Skills：以下 BIS という。）とエネルギー・気候変動省（Department for Energy and Climate Change：DECC）が統合され、2016年7月に創設された⁸。ビジネス、産業政策、科学、イノベーション、エネ

⁷ WIPによる作成

⁸ 英国議会ウェブサイト添付の内閣文書（DBEIS Explanatory Note）より：<https://questions-statements.parliament.uk/written-statements/detail/2016-07-18/HCWS94>（2021年12月3日確認）

ルギー、気候変動問題等を所掌する国の機関⁹であり、消費者政策全般が BEIS の管轄下にある¹⁰。次項に記す CMA の所管省でもあり、政府の基本方針を実現するための、CMA の競争政策及び消費者政策の包括的な枠組みを設定している¹¹。

b. 競争・市場庁 (CMA)

不公正な競争と消費者の利益を損なう行為を監視・調査する政府から独立した非大臣庁¹² (non-ministerial government department) ¹³。2013 年に、公正取引庁 (Office of Fair Trading : 以下 OFT という。) と競争委員会 (Competition Commission : 以下 CC という。) ¹⁴の機能を一つにまとめる目的で設立され、2014 年にこれらの組織が廃止されたことに伴い、CC の機能と OFT の機能の大部分を引き継いだ¹⁵。消費者行政の中核を担う機関であり、次のような権限を有している¹⁶。

- ・ 市場競争を制限する可能性のある企業結合の調査
- ・ 競争・消費者問題があると思われる市場の研究及び調査
- ・ 競争法違反が疑われる反競争的な協定及び支配的地位の濫用に対する調査
- ・ カルテル罪を犯した個人に対する刑事訴追
- ・ 消費者の選択を困難にする行為と市場の状況に対する消費者保護法の執行

⁹ BEIS ウェブサイト : <https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-business-energy-and-industrial-strategy/about> (2021年12月3日確認)

¹⁰ NAO「消費者保護—消費者法強化のためのシステム」2011年6月15日 (Protecting consumers – the system for enforcing consumer law) : <https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2011/06/10121087.pdf>

¹¹ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書 (Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy) 2021年8月19日 : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

¹² 内閣に属する大臣ではなく、上級公務員が長を務める政府機関。その機関を所管する省の大臣を通して議会に対する説明責任を負っている。英国政府ウェブサイトより : <https://www.gov.uk/guidance/public-bodies-reform#ndpbs-executive-agencies-and-non-ministerial-departments>、<https://www.gov.uk/government/how-government-works> (2021年12月4日確認)

¹³ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書 (Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy) 2021年8月19日 : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

¹⁴ どちらも旧体制において消費者行政の中心的な役割を果たしていた政府機関。国立公文書館 (The National Archives) ウェブサイトより : <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20140525130048/http://www.of.gov.uk/> (OFT) 、<https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20140402141919/http://www.competition-commission.org.uk/about-us> (CC) (2021年12月4日確認)

¹⁵ CMA「CMAへの移行」 (Towards CMA) 2013年7月15日 : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/212285/CMA_1_-_Towards_the_CMA.pdf

¹⁶ 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日 (House of Commons Library : New Consumer Landscape) : <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

- ・各セクターの規制当局との連携、及びそれらの機関が自身が有する消費者法の執行権限を行使することへの働きかけ
- ・規制当局への付託及び要請を検討すること

このほか CMA の所掌事務に関わりのある課題に関しては、該当する分野を所管する大臣に対して、情報提供や勧告も行っている¹⁷。これまでに出示された勧告をまとめたリスト等は公開されていないが、2021 年には、新型コロナウイルス感染症診断のための、PCR 検査市場に関する勧告が行われている。英国では、2020 年 12 月に、入国後の自己隔離期間中に PCR 検査で陰性となった場合には隔離期間を短縮できる制度（Test to Release）が導入され、なおかつイングランドと北アイルランドでは民間事業者が提供する検査を利用することも認められたことから、PCR 検査市場が誕生した。当初 11 社しかなかった検査サービス提供事業者の数は、その後イングランドで入国後二度の PCR 検査が義務づけられるようになったことも相まって、900 社まで増加した¹⁸。しかし競争の促進は質の向上にはつながらず、サービスの質と料金が見合っていない、検査キットが届かない等の問題が相次いだことから¹⁹、CMA は市場の問題点を分析する暫定的なアセスメントを実施し、その結果を該当分野の所管省である保健省（Department for Health and Social Care：以下 DHSC という。）と共有した。その後、DHSC の閣内大臣²⁰から CMA に対して、詳細な市場調査及び劣悪なサービスから消費者を守るための提言を求める要請があり、2021 年 9 月に、市場の質を向上させるための勧告をまとめた文書が発行された。文書では、包括的な監視システムの構築や罰則の設定など、DHSC の閣内大臣に向けた 8 項目の提言がなされている²¹。

また 2015 年には、市場競争に影響を及ぼす法令に関して、該当分野を所管する大臣に勧告を行う権限も付与されている。

¹⁷ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書（Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy）2021年8月19日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

¹⁸ CMA「旅行用PCR検査：保健省閣内大臣への勧告」（PCR travel tests：Advice to the Secretary of State for Health and Social Care）2021年9月8日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1016509/PCR_Travel_Tests_Advice_with_redactions_PV090921.pdf

¹⁹ 政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/news/cma-publishes-recommendations-to-improve-pcr-testing-market>（2022年3月3日確認）

²⁰ 内閣の構成員であり、省の長を務める大臣のこと。閣内大臣の下には内閣に属さない閣外大臣も置かれている。閣外大臣については脚注33を参照のこと。

²¹ CMA「旅行用PCR検査：保健省閣内大臣への勧告」（PCR travel tests：Advice to the Secretary of State for Health and Social Care）2021年9月8日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1016509/PCR_Travel_Tests_Advice_with_redactions_PV090921.pdf

CMA の勧告に何らかの拘束力があるかどうかを明確に記した記述はないが、政府は、法令に対して CMA から勧告が行われた場合には、それが政府の方針に著しく反するものでない限り、従う意向を表明している²²。

c. 取引基準局 (TSS)

地方自治体に属し、地域の消費者と事業者の利益を守るために、違法案件の処理を日常的に担っている組織²³。CMA と並ぶ消費者法の重要な執行主体であり、ほぼ全ての消費者法の執行責任を有している²⁴。旧体制においては、TSS が連携して消費者被害に対処することは構造的に困難であったが、消費者被害が英国経済にもたらす推定損害額は年間 66 億ポンドにも上るということ、また、それらの被害の多くは自治体の枠を超えて起きているという指摘があったことから²⁵、権限が拡大され、以前は OFT の管轄であった国レベルの案件における指導的役割も担えるようになった²⁶。複数の自治体にわたる案件を統率するための組織（全国取引基準局：NTS）も創設されたが、それについては次項にて記述する。

CMA も国レベルの案件を担える機関であるが、CMA は市場全体を改善させるのが役割であるのに対して、TSS は消費者被害全般を取り扱う。例えば、悪徳業者による被害が発生した場合は、被害が地域的なものでも広範に及んだ場合でも²⁷、TSS が地域の市場に関する知識を生かし、地域その他機関と連携して対処に当たる。大規模事業者による消費者被害が発生した場合も、被害発生地域の広さに関わらず基本的には TSS の管轄となるが、その影響が市場全体に及ぶケースにおいては CMA が対処する²⁸。

²² 政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/publications/cma-recommendations-to-government>（2022年3月4日確認）

²³ ウォルソール議会（Walsall Council）ウェブサイト：
https://go.walsall.gov.uk/business/trading_standards_for_businesses（2021年12月6日確認）

²⁴ 不正取引に関しては、TSSは執行権限を有しているが、公正な市場の確保において中心的役割を担うのはCMAであるため、執行責任はCMAにある。英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：
<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

²⁵ NAO「消費者保護—消費者法強化のためのシステム」2011年6月15日（Protecting consumers – the system for enforcing consumer law）：<https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2011/06/10121087.pdf>

²⁶ 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>
次の法令によりTSSの権限が拡大された。2013年公正取引庁の消費者へのアドバイス機能の移行及び執行機能の変更に関する公共機関令（Public Bodies〈The Office of Fair Trading Transfer of Consumer Advice Scheme Function and Modification of Enforcement Functions〉Order 2013）：
<https://www.legislation.gov.uk/uksi/2013/783/contents/made>

²⁷ 自治体の境界を越える案件や法執行の統率を担うのは次項に記すNTSだが、例外的にTSS同士が独自に連携をする場合もあるのかどうかは不明である。

²⁸ CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma5

TSS が取り組むべき優先課題は、国レベルでは NTS²⁹が、自治体レベルでは地域社会特有のニーズを考慮に入れて、地域選出の議員が設定している³⁰。

d. 全国取引基準局

(NTS) ³¹

自治体の枠を超え、TSS が消費者行政の優先課題や違法事案に連携して対処できるよう、2012 年に創設された³²。全国取引基準局委員会（National Trading Standards Board：以下 NTSB という。）によって運営されており、国レベル・地域レベルの課題を解決するために、TSS からの情報収集や調査の指揮を行っている。TSS やその他の消費者法の執行機関から協力要請を受けた場合には対処法を検討する。NTS に付託されているのは違法事案に対する調査や法の執行を率いるために必要な権限のみであり、消費者・事業者の保護に関して、法執行の空白や重複がないかを見極める役割を果たしている。

イ. 各組織の概要

(ア) ビジネス・エネルギー・産業戦略省

(BEIS)

内閣を構成する閣内大臣 1 名と、エネルギー・クリーンな成長・気候変動大臣、科学・研究・イノベーション大臣、小規模事業・消費者・労働市場大臣、産業大臣、ビジネス・エネルギー・企業責任大臣、投資大臣の 6 名の閣外大臣³³が置かれている。

8-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

²⁹ ストックトン＝オン＝ティーズ取引基準局「取引基準局2021-2022における計画」2021年（Stockton on Tees Trading Standards Service：Trading Standards Service Plan 2021-2022）：

³⁰ CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

³¹ この項の内容は全て次の資料を参考にしていて。英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：

<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf> ただしNTSの管轄はイングランドとウェールズのみ。スコットランドにおけるTSSの取りまとめは、スコットランド取引基準局（Trading Standards Scotland）を通してスコットランド地方自治体協議会（Convention of Scottish Local Authorities：CoSLA）が所掌している。

³² NTSは公共機関として創設されたわけではないため、厳密には政府機構内に属する組織ではないが、BEISに代わり広域にわたる消費者問題の指揮を執る組織と位置付けられているため、便宜上、消費者当局の項目に区分してある。消費者行政においてNTSが果たしている役割がBEISの代理に当たることは、次の資料に明記されている。NTS「NTSのガバナンスと説明責任」2020年5月（Understanding National Trading Standards Governance and Accountability）：<https://www.nationaltradingstandards.uk/what-we-do/> 「Governance」の欄にある「Click here」をクリックするとこの資料がダウンロードできる。（2021年12月16日確認）

³³ 内閣に属さず、閣議に召集されない大臣のこと。内閣の構成員である閣内大臣の下で政策運営を補佐する役割を担う。

2020年度のBEISの年次報告書によると、スタッフ数は4,717名。省内は8つのグループに分かれており、その下に様々な局がある³⁴。消費者政策は市場の枠組（Market Frameworks）グループ下の、消費者及び競争政策局（Consumer and Competition Policy Directorate）の管轄であり、CMAが政策に関してBEISにコンタクトをとる際の窓口も同局である³⁵。

（イ）競争・市場庁

（CMA）

2020年度のCMAの年次報告書によると、スタッフ数は約850名。ロンドンとエジンバラにオフィスがあるほか、カーディフとベルファストにも小規模のチームが置かれている³⁶。予算は直接政府から配分されており³⁷、2021年度の予算額は1億1,710万ポンドであった³⁸。

CMA議長、エグゼクティブディレクター3名（チーフエグゼクティブを含む）、ノンエグゼクティブディレクター5名（うち2名はCMA内に設置されている小委員会のメンバーでもある）から成る理事会（Board）が、CMA全体の戦略的指針の策定や政策決定を担っている³⁹。CMA議長をはじめとする理事会のメンバーの任期は5年以内であり、BEISの閣内大臣によって任命される。理事会のメ

³⁴ BEIS「2020-21年・年次報告書」2021年11月25日（Annual report and accounts 2020-21）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1036048/1210-APS-CCS0621807886-001_BEIS_ARA_20_21_Accessible.pdf

³⁵ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書（Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy）2021年8月19日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

³⁶ これらの小規模チームが所掌する業務内容等は明記されていない。CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日（Annual report and accounts 2020-21）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf このほかCMAのオフィスは、マンチェスターとダーリントンにも設置される予定である。政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/news/cma-to-open-offices-in-manchester-and-darlington>（2022年3月2日確認）

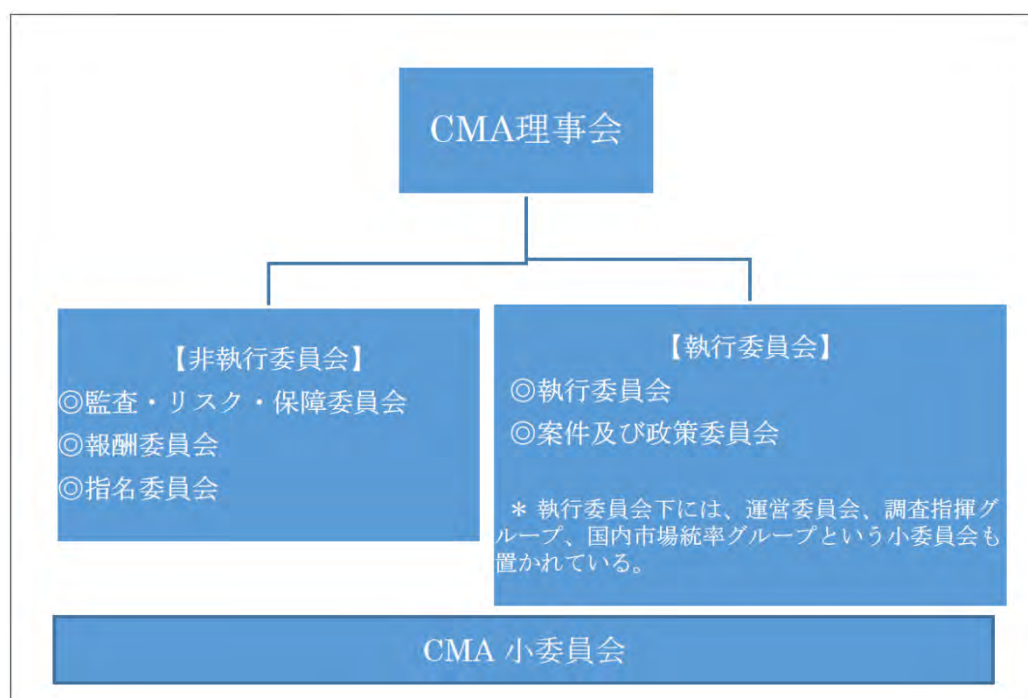
³⁷ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書（Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy）2021年8月19日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

³⁸ CMA「2020-21年・年次計画書」2021年3月（Annual Plan 2020/21）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/972070/CMA_Annual_Plan_2021_to_2022_---.pdf イギリスの会計年度は日本同様、4月1日から翌年の3月31日まで。

³⁹ 理事会のミーティングにはこのほか、チーフ・オペレーティング・オフィサー、法律顧問、チーフ経済アドバイザーも出席している。CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日（Annual report and accounts 2020-21）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

ンバーと BEIS の間では、定期的に会合が持たれている⁴⁰。また理事会の下には、執行委員会と非執行委員会が置かれている⁴¹。

図2 CMA ガバナンス組織図



(出典：CMA 2020-21 年・年次報告書)⁴²

CMA の機能のうち、企業結合の二次審査や市場調査は、庁内に設置されている小委員会 (Panel) が行うよう規定されている⁴³。小委員会は、小委員会議長と 5 名の調査委員長、27 名の調査委員で構成されており、議長が案件ごとに、それを率いる調査委員長と、その案件を担当するグループのメンバーを選出する⁴⁴。グループには少なくとも 3 名の調査委員が割り振られ、独自の決定を下す⁴⁵。小

⁴⁰ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書 (Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy) 2021年8月19日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

⁴¹ CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日 (Annual report and accounts 2020-21)：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁴² CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日 (Annual report and accounts 2020-21)：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁴³ 2013年企業規制改革法 (Enterprise and Regulatory Reform Act 2013)

⁴⁴ CMAウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/organisations/competition-and-markets-authority/about/our-governance> (2021年12月9日確認) 小委員会のメンバー数はウェブサイトと年次報告書で異なるが、ここでは情報の新しいウェブサイトに記載されている人数を記してある。

⁴⁵ CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日 (Annual report and accounts 2020-21)：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Ann

委員会のメンバーの任期は8年以内で、やはり BEIS の閣内大臣によって任命される⁴⁶。小委員会の議長は、CMA の議長が理事会の承認の下に任命する。

理事会、小委員会の下には、執行局 (Enforcement Directorate)、市場・企業結合同局 (Market and Mergers Directorate)、企業サービス局 (Cooperate Service Directorate)、法務国際政策部 (Legal Service/Policy International)、チーフ経済アドバイザーオフィス (Office of the Chief Economic Adviser)、戦略・コミュニケーション・啓発部 (Strategy, Communications and Advocacy) が置かれている⁴⁷。

(ウ) 取引基準局

(TSS)

2016 年の時点では、イングランド・ウェールズ・スコットランドに 116 の TSS があった⁴⁸。所属する自治体から予算配分を受けている点ほどの TSS にも共通するが⁴⁹、スタッフ数が 7 名以下の小さなオフィスから数十名のフルタイムスタッフを抱えるオフィスまで、規模はまちまちである。組織体制もそれぞれ異なるため⁵⁰、ここでは一例として、規模が大きく、ウェブ上で公開されている情報も比較的充実している⁵¹イングランドの「南西中央取引基準局 (Heart of the South West Trading Standards Service)」について取り上げる。

南西中央取引基準局は、デボン、プリマス、サマセット、トーベイという 4 つの自治体の TSS が統合されてできたオフィスで、イングランド南西部の広い地域を所管している⁵²。2021 年度の予算額は 372 万 8,000 ポンド⁵³。5 か所にオフ

ual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁴⁶ CMA ウェブサイト : <https://www.gov.uk/government/organisations/competition-and-markets-authority/about/our-governance> (2021年12月9日確認)

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁴⁷ このほか、2021年4月にデジタル市場ユニットも創設されたが、それについては後述する。CMA ウェブサイト : <https://www.gov.uk/government/publications/cma-structure/cma-structure-chart-as-at-march-2019> (2021年12月9日確認)

⁴⁸ CTSI (CTSIについては後述) 「スタッフに対する調査」 (Workforce Survey) 2016年6月 : <https://www.tradingstandards.uk/media/documents/policy/strategy/ctsi-workforce-survey-2016.pdf> ここでいう全国は北アイルランド以外を意味している。

⁴⁹ CMA 「消費者保護 : 執行ガイダンス」 2016年8月17日 (Consumer protection : enforcement guidance) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁵⁰ CTSI 「2018-19年・スタッフに対する調査」 (Workforce Survey2018-19) 2020年2月20日 : <https://www.tradingstandards.uk/media/documents/news--policy/surveys/final-ctsi-workforce-survey-2018-19.pdf>

⁵¹ 規模の小さなTSSのウェブサイトは組織についての情報が限定的なものが多い。

⁵² 南西中央取引基準局ウェブサイト : <https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/> (この項目で参考にしたウェブサイトは全て2021年12月9日に確認した)

⁵³ 南西中央取引基準局ウェブサイト : <https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/service-plans-governance-and-policies/strategic-plan-2021-2022/>

イスが設置されており⁵⁴、常勤換算⁵⁵すると 94.17 人のスタッフがいる。局長の下に 4 名のマネージャー（ビジネスサポート・イノベーション担当、情報・調査担当、法務担当、取引基準コネクトチーム）があり、それぞれのマネージャーが 1 つ、あるいは複数のチームを監督している⁵⁶。

このほか、運営のガバナンスを行うための、それぞれの自治体の代表で構成される小委員会も置かれている⁵⁷。

（エ）全国取引基準局

（NTS）

組織を運営する NTSB は、独立した立場の議長と、イングランド及びウェールズの TSS の代表メンバーから構成されており⁵⁸、議長は BEIS の担当大臣と定期的に消費者保護について話し合う場を持っている。NTSB が 3 か月ごとに開いている会合には、イングランド及びウェールズの TSS の各地域代表も参加している⁵⁹。

また NTS 内には、国レベル・地域レベルの課題に対処するための意志決定をする場として、国家的課題グループ（National Tasking Group: 以下 NTG という。）が設置されている⁶⁰。グループには NTSB のメンバー 3 名と TSS の代表者 3 名に加えて、議決権を持たない形で CMA やスコットランド取引基準局等も参画しており⁶¹、広域に及ぶ複雑な案件のうち、重要度の高いものの選定や、調査や法

⁵⁴ 南西中央取引基準局ウェブサイト：<https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/service-plans-governance-and-policies/annual-performance-report-2020-2021/>

⁵⁵ 常勤換算とは、組織の人員規模を表す単位の一つ。パートタイムスタッフの勤務時間を合計するとフルタイムスタッフの何人分に当たるかを換算し、そこにフルタイムスタッフの人員数を加えて、実質的な人員規模を算出したもの。

⁵⁶ 南西中央取引基準局ウェブサイト：<https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/service-plans-governance-and-policies/service-structure/>

⁵⁷ 南西中央取引基準局ウェブサイト：<https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/service-plans-governance-and-policies/>

⁵⁸ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日（Annual report 2020-21）：https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

⁵⁹ NTS「NTSのガバナンスと説明責任」2020年5月（Understanding National Trading Standards Governance and Accountability）：<https://www.nationaltradingstandards.uk/what-we-do/> 「Governance」の欄にある「Click here」をクリックするとこの資料がダウンロードできる。（2021年12月16日確認）

⁶⁰ CMA「消費者保護・執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁶¹ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日（Annual report 2020-21）：https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

執行の指示を行っている。TSS や他機関からの協力要請について検討をするのも NTG の役割である⁶²。NTG のミーティングは8週間おきに開かれている⁶³。

優先的に取り組むべき課題に対しては、それらに対処するための専門チームも組織されている。現在組織されている専門チームのうち、消費者行政に関わるものとしては、ネット犯罪チーム (eCrime Team)、情報チーム (Intelligence Team)、イングランドとウェールズを9つの地域に分割した地域調査チーム (Regional Investigation Team)、Scam Team (詐欺チーム) があるが⁶⁴、各チームの業務が TSS 間でどのように分業されるかを具体的に記した資料はない⁶⁵。

BEIS から配分される予算は NTSB によって⁶⁶、NTG と各専門チームに割り振られる⁶⁷。BEIS は NTS の主な資金配分元であり、2021 年度の予算額は 1,203 万ポンドであった⁶⁸。NTG は割り振られた予算を選定した個々の案件に配分するが⁶⁹、それらの案件が TSS によってどのように進められるかを明記した資料はない。

ウ. 消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況

英国の行政機関のウェブサイトには所管法規の一覧は掲載されていないため、消費者関連法規の全体や、専管・共管の区分を含めたそれらの所管状況を文献調査から把握するのは困難である。したがってここでは、本調査において参考にした資料で挙げられている消費者行政執行機関の機能や権限等を定めた法規を、

⁶² 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日 (House of Commons Library : New Consumer Landscape) : <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

⁶³ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日 (Annual report 2020-21) : https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

⁶⁴ NTSウェブサイト : <https://www.nationaltradingstandards.uk/work-areas/> (2022年3月5日)

⁶⁵ NTSには分野ごとの優先課題を設定し、配分された予算の用途を決定するガバナンスグループも置かれているが、どのグループがどのチームや業務のガバナンスを担っているかは不明である。消費者行政に関わるガバナンスグループとしては、情報ガバナンスグループ、ネット犯罪及び調査ガバナンスグループ、詐欺ガバナンスグループ、国家的課題ガバナンスグループの4つがある。

⁶⁶ NTS「NTSのガバナンスと説明責任」2020年5月 (Understanding National Trading Standards Governance and Accountability) : <https://www.nationaltradingstandards.uk/what-we-do/> 「Governance」の欄にある「Click here」をクリックするとこの資料がダウンロードできる。(2021年12月16日確認)

⁶⁷ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日 (Annual report 2020-21) : https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

⁶⁸ NTS「2021-22年・ビジネスプラン」2021年4月16日 (Annual Business Plan 2021-22) : https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/NTS%20Business%20Plan%202021-22.pdf TSSは地域の食品基準や動物衛生なども所掌している場合が多いため、BEIS以外の政府機関からも予算配分を受けている。

⁶⁹ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日 (Annual report 2020-21) : https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

名称のみ記載する。TSS の所掌業務については、次項（イ）bで記述する取引基準インスティテュートが根拠法のリストを作成しているため、その中から公正取引のカテゴリーに区分されているものだけを抜粋する⁷⁰。ただしそれらの中には、法規の一部のみが公正取引のカテゴリーに該当するものも含まれている。

- CMA の機能や消費者法執行機関の権限を定めた法規⁷¹
 - 1998 年競争法（Competition Act 1998）
 - 2002 年企業法（Enterprise Act 2002）
 - 2008 年不公正取引からの消費者保護規則（Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008）
 - 2008 年誤解を生じさせる販売からのビジネス保護規則（Business Protection from Misleading Marketing Regulations 2008）
 - 2013 年企業規制改革法（Enterprise and Regulatory Reform Act 2013）
 - 2015 年消費者権利法（Consumer Rights Act 2015）
 - 2015 年小規模事業者及び雇用法（Small Business, Enterprise and Employment Act 2015）
- TSS 所掌業務の根拠法⁷²
 - 1939 年癌法（Cancer Act 1939）
 - 1953 年不動産貸付法（Accommodation Agencies Act 1953）
 - 1963 年農場及び園芸用化学薬品法（Farm and Garden Chemicals Act 1963）
 - 1968 年商品表示法（Trade Descriptions Act 1968）
 - 1970 年司法行政法（Administration of Justice Act 1970）
 - 1971 年非注文品及びサービス法（Unsolicited Goods and Services Act 1971）
 - 1973 年ホールマーキング法（Hallmarking Act 1973）
 - 1973 年クリスタルガラス（説明書き）規則（Crystal Glass 〈Descriptions〉 Regulations 1973）
 - 1974 年価格法（Prices Act 1974）
 - 1974 年消費者信用法（Consumer Credit Act 1974）

⁷⁰ 前脚注に記したとおり、TSSはこのほか、動物衛生や食品基準など、幅広い分野の業務を所掌している場合が多い。

⁷¹ CMA「消費者保護・執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection : enforcement guidance）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁷² CTSI「法律上の義務一覧」2017年（List of statutory duties）：
<https://www.tradingstandards.uk/media/documents/news--policy/other/list-of-statutory-duties-2017.pdf> ただし「CMAの機能や消費者法執行機関の権限を定めた法規」で挙げたものと重複する法規は省いてある。

- 1979 年不動産仲介業法 (Estate Agents Act 1979)
- 1984 年ビデオ録画法 (Video Recordings Act 1984)
- 1988 年教育改革法 (Education Reform Act 1988)
- 1988 年著作権、意匠及び特許法 (Copyright, Designs and Patents Act 1988)
- 1992 年料金表示 (通貨両替業) (No 2) 規則 (Price Indications 〈Bureaux de Change〉 〈No 2〉 Regulations 1992)
- 1994 年商標法 (Trade Marks Act 1994)
- 1994 年日曜営業法 (Sunday Trading Act 1994)
- 1994 年刑事司法及び公共の秩序法 (Criminal Justice and Public Order Act 1994)
- 1995 年オリンピックシンボル等 (保護) 法 (Olympic Symbol etc 〈Protection〉 Act 1995)
- 1995 年履物 (素材表示) ラベル付け規則 (Footwear 〈Indication of Composition〉 Labelling Regulations 1995)
- 2000 年無線機器及び電気通信端末規則 (Radio Equipment and Telecommunications Terminal Equipment Regulations 2000/730)
- 2000 年金融サービス及び市場法 (Financial Service and Markets Act 2000)
- 2000 年消費者保護 (遠距離取引) 規則 (Consumer Protection 〈Distance Selling〉 Regulations 2000)
- 2002 年煙草広告及び販売促進取締法 (Tobacco Advertising and Promotion Act 2002)
- 2002 年電子商取引 (EC 指令) 規則 (Electronic Commerce 〈EC Directive〉 Regulations 2002)
- 2003 年高度テレビジョンサービス規則 (Advanced Television Service Regulations 2003)
- 2004 年価格設定に関する命令 (Price Marking Order 2004)
- 2004 年金融サービス (遠隔マーケティング) 規則 (Financial Services 〈Distance Marketing〉 Regulations 2004)
- 2004 年クリスマス営業法 (Christmas Day 〈Trading〉 Act 2004)
- 2004 年バイオ燃料 (ラベル付け) 規則 (Biofuel 〈Labelling〉 Regulations 2004)
- 2006 年 EU 肥料 (イングランド及びウェールズ) 規則 (EC Fertilisers 〈England and Wales〉 Regulations 2006)
- 2006 年会社法 (Companies Act 2006)
- 2007 年ロンドン地方自治体法 (London Local Authorities Act 2007)
- 2007 年リーガルサービス法 (Legal Service Act 2007)

- ・ 2008 年猫及び犬の毛皮（輸入、輸出及び販売）に関する規則（Cat and Dog Fur 〈Control of Import, Export and Placing on the Market〉 Regulations 2008）
- ・ 2008 年消費者宅あるいは職場等で締結された契約に関する規則（Cancelling of Contracts Made in a Consumer's Home or Place of Work etc Regulations 2008）
- ・ 2009 年オーガニック製品に関する規則（Organic Products Regulations 2009）
- ・ 2009 年化学物質（危険表示及び梱包）取扱規則（Chemicals 〈Hazard Information and Packaging for Supply〉 Regulations 2009）
- ・ 2010 年タイムシェアの転売及び交換契約に関する規則（Timeshare, Holiday Products, Resale and Exchange Contracts Regulations 2010）
- ・ 2011 年エネルギー情報に関する規則（Energy Information Regulations 2011）
- ・ 2012 年繊維製品（ラベル付け及び繊維組成）に関する規則（Textile Products 〈Labelling and Fibre Composition〉 Regulations 2012）
- ・ 2012 年消費者の権利（追加料金）に関する規則（Consumer Rights 〈Payment Surcharges〉 Regulations 2012）
- ・ 2013 年金属スクラップ事業者法（Scrap Metal Dealers Act 2013）
- ・ 2013 年バス及び長距離バスの乗客の権利（免責及び執行）に関する規則（Rights of Passengers in Bus and Coach Transport 〈Exemption and Enforcement〉 Regulations 2013）
- ・ 2013 年消費者契約（情報、キャンセル、追加料金）規則（Consumer Contracts 〈Information, Cancellation and Additional Charges〉 Regulations 2013）
- ・ 2013 年建設用資材に関する規則（Construction Products Regulation 2013）
- ・ 2015 年煙草製品のパッケージに関する規則（Standardised Packaging of Tobacco Products Regulations 2015）
- ・ 2015 年使い捨てレジ袋料金（イングランド）に関する命令（Single Use Carrier Bags Charges 〈England〉 Order 2015）
- ・ 2016 年煙草及び関連製品に関する規則（Tobacco and Related Products Regulations 2016）
- ・ 2016 年非自動はかりに関する規則（Non-Automatic Weighing Instruments Regulations 2016）
- ・ 2016 年計測器に関する規則（Measuring Instruments Regulations 2016）

（イ）審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

- a. 英国会計検査院
（NAO）

1983 年国家会計法（National Audit Act 1983）によって設立された⁷³、政府から独立した公的財政の監督機関。約 800 名いるスタッフも、組織の長である会計検査院長（Comptroller and Auditor General：以下 C&AG という。）も全員が非公務員であり、C&AG は、各省庁や省庁から資金配分を受けている機関が公的資金を無駄なく有効に活用しているかどうかを検査し、議会に報告する権限を有している⁷⁴。BEIS や CMA をはじめ⁷⁵、NAO は約 400 の公的機関に対して会計検査を行っている⁷⁶。

また C&AG には、特定の政策領域に対して、支出に見合った価値（Value for money）を生み出せているかどうかを調査する権限も付与されている（Value for money study：以下 VFM 調査という。）。どのような VFM 調査をいつ行うかを決めるのは C&AG であり、調査の際には支出に対する価値を高めるための勧告も行われる⁷⁷。年間約 60 件の VFM 調査が実施されている⁷⁸。

ｂ．取引基準インスティテュート

取引基準インスティテュート（Chartered Trading Standards Institute：以下 CTSI という。）は、TSS の職員や、政府機関及び民間セクターにおいて取引基準に関わる職に就いている人々の利益を代表し、サポートする会員制の組織である。政府機関ではなく、会員自身によって運営されている非営利団体ではあるが⁷⁹、会員に影響を及ぼすことになる政策への提言や TSS 職員向けの研修を行っており、2011 年に政府が発行した消費者行政改革の諮問文書においても、CTSI は消費者保護の一翼を担う組織として言及されている⁸⁰。消費者行政改変後の 2013 年以

⁷³ NAOウェブサイト：<https://www.nao.org.uk/about-us/our-work/history-of-the-nao/>（この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月27日に確認した）

⁷⁴ スタッフ数がいつの時点のものかは記されていない。NAO ウェブサイト：<https://www.nao.org.uk/about-us/>

⁷⁵ BEIS「2020-21年・年次報告書」2021年11月25日（Annual report and accounts 2020-21）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1036048/1210-APS-CCS0621807886-001_BEIS_ARA_20_21_Accessible.pdf、CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日（Annual report and accounts 2020-21）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁷⁶ NAOウェブサイト：<https://www.nao.org.uk/about-us/our-work/audit-of-financial-statements/>

⁷⁷ NAO「会計検査院長の権限」（The Comptroller and Auditor General's power）：<https://www.nao.org.uk/about-us/wp-content/uploads/sites/12/2016/10/The-Comptroller-and-Auditor-General-powers.pdf>、NAO「VFM調査とは?」（What is value for money study?）：<https://www.nao.org.uk/about-us/wp-content/uploads/sites/12/2016/10/What-is-a-value-for-money-study.pdf>

⁷⁸ NAOウェブサイト：<https://www.nao.org.uk/about-us/our-work/value-for-money-programme/>（1）アで言及したNAOのレポートもVFM調査レポートに当たる。

⁷⁹ CTSIウェブサイト：<https://www.tradingstandards.uk/about-ctsi>（2021年12月17日確認）

⁸⁰ 2011年の諮問文書とは、（1）アで言及した諮問文書を指す。BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・消費者への情報提供、アドバイス、教育、啓発、執行への対策に関する組織改変諮問」2011年6月（Empowering and protecting consumers Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31394/11-

降は、OFT の指揮下で TSS が担っていた公的資金による事業者への消費者法教育の大部分は⁸¹CTSI の管轄となった。OFT が管轄していた「消費者保護指針認可スキーム（Consumer Codes Approval Scheme：以下 CCAS という。）」も、2013 年からは CTSI が所管している⁸²。CCAS とは、様々なセクターの業界団体（自動車、カーペット、住宅購入等）が自主的に作成した消費者保護のための行動指針（嘘偽りのない広告をすること、購入前に十分な説明をすること等）を審査し、認可する制度である。認可を受けた指針を作成した団体に所属し、指針を遵守している事業者は CCAS のロゴが使えるようになり、信頼のおける業者であることをアピールできる。消費者の方にも、ロゴが表示されている業者を選ぶことによって、消費者被害を避けられるメリットがある⁸³。

c. 消費者法執行グループ⁸⁴

消費者法の執行権限は、様々なセクターの規制当局等にも付与されている。管轄が重複するエリアの責任を明確にすることで法の執行が重複するのを避け、介入の効果を最大にするために、消費者法の執行権限を持つ機関の間では、消費者法執行グループ（Consumer Concurrences Group：以下 CCG という。）というグループが組織されている。TSS と議長を務める CMA のほか、CCG は以下の機関から構成されている。

表 CCG を構成する機関⁸⁵

名称	規制セクター
民間航空局（Civil Aviation Authority：CAA）	民間航空行政全般
金融行動監視機構（Financial Conduct Authority：FCA）	金融
情報通信庁（Office of Communications：）	放送・通信

970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf

⁸¹ CMAが市場調査を行ったり、ビジネス手法についての分析を行ったりした分野に関しては、CMAがガイダンスを作成することもある（情報の出典は上に同じ）。

⁸² BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月（Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

⁸³ CTSI「消費者保護行動指針認可スキーム年次報告書2020年（Consumer Code Approval Scheme Annual Report 2020）：<https://www.tradingstandards.uk/media/documents/commercial/consumer-codes-documents/ctsi-code-annual-report-2020-full-aw.pdf> 業界団体や具体的な行動指針については次を参考にした。CTSIウェブサイト：<https://www.tradingstandards.uk/commercial-services/code-sponsors>（2021年12月17日）

⁸⁴ 表も含め、この項の情報は全て次の資料を参考になっている。CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁸⁵ 名称が変更されている機関については、現在の名称で記してある。

名称	規制セクター
Ofcom)	
鉄道・道路規制庁 (Office of Rail and Road : ORR)	鉄道・道路
ガス・電力市場 (Office of Gas and Electricity Markets : Ofgem)	エネルギー
水道事業規制局 (Water Services Regulation Authority : Ofwat)	水道
個人情報保護監督機関 (Information Commissioner's Office : ICO)	データ保護全般
広告基準局 (Advertising Standards Authority : ASA)	広告 ASA は自主規制機関であるため、消費者法の執行権限は付与されていない。しかし広告の監督機関として既に確固たる地位を確立した「定評ある機関」とみなされているため、消費者法の執行機関が ASA の管轄範囲にあると判断した違法事案については、ASA が対処する ⁸⁶ 。
電話有料サービス機関 (Phone-paid Services Authority : PSA)	プレミアムレート (もしくはプリペイド) 電話サービス 消費者法の執行権限はないが、指導に従わない違反者に対する法の執行を Ofcom に付託することができる ⁸⁷ 。
Which? (消費者協会 : Consumers' Association) 88	消費者団体
北アイルランド経済省 (Department for the Economy in Northern Ireland)	北アイルランドにおける消費者法の執行機関
北アイルランド公益事業規制局	北アイルランドにおける消費者法の執行

⁸⁶ OFT「不正取引からの消費者保護」2008年 (Consumer protection from unfair trading) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/284442/oft1008.pdf

⁸⁷ Ofcom「調査執行ガイドライン」2017年6月28日 (Enforcement guidelines for regulatory investigations) : https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0015/102516/Enforcement-guidelines-for-regulatory-investigations.pdf

⁸⁸ Which? については、(1) オ (イ) b 及び (2) イ (ア) の項を参照されたい。民間団体だが、消費者保護に寄与する活動を行っているとして消費者法の執行権限が与えられている。2002年企業法 : <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2005/917/note/made>

名称	規制セクター
(Northern Ireland Authority for Utility Regulation)	機関

(出典：CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年)⁸⁹

d. 消費者保護パートナーシップ⁹⁰

消費者保護パートナーシップ（Consumer Protection Partnership：以下 CPP という。）は、消費者行政改変の一環として 2012 年に構築された。深刻な消費者被害が見られる、優先的に取り組むべき分野を特定し、重要な課題が各組織の管轄の隙間に落ちてしまわないよう、連携して問題に対処することを目的としている。CPP は以下の組織によって構成されている。

- ・全国取引基準局委員会（NTSB）
- ・取引基準局（TSS）
- ・競争・市場庁（CMA）
- ・金融行動監視機構（FCA）
- ・取引基準インスティテュート（CTSI）
- ・シチズンズ・アドバイス（Citizens Advice）⁹¹
- ・シチズンズ・アドバイス・スコットランド（Citizens Advice Scotland）
- ・スコットランド地方自治体会議（CoSLA）⁹²
- ・北アイルランド経済省（Department for the Economy）⁹³
- ・北アイルランド消費者審議会（Consumer Council for Northern Ireland）⁹⁴

⁸⁹ CMA「消費者保護・執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁹⁰ この項目は次の資料を参考にしている。英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：
<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>、

CPP「2015年消費者保護優先事項レポート」2015年1月（Consumer Protection Partnership：Priorities report 2015）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/403714/bis-15-24consumer-protection-partnership-priorities-report-2015-second-report-on-the-partnerships-work-to-date-and-future-priorities-r2.pdf

⁹¹ シチズンズ・アドバイス、シチズンズ・アドバイス・スコットランドについては（2）ア（ア）を参照されたい。

⁹² CoSLAについては脚注31を参照のこと。

⁹³ 旧・北アイルランド企業貿易投資省（Department of Enterprise, Trade and Investment Northern Ireland）

⁹⁴ 消費者保護を所掌する、北アイルランドの政府外公共機関。

ただし消費者問題の解決に当たっては、消費者保護機関によるこうした正式なグループやパートナーシップのみが用いられるわけではない。CMA は自主規制機関を含め、幅広い分野の組織やグループと協働して対処している⁹⁵。

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

イ(イ)及び(エ)で記したとおり、CMA と NTSB の議長や理事会が BEIS と定期的にミーティングを行っているほか、広域に及ぶ課題の対処については NTG において意志決定が行われている。TSS と CMA のどちらが対処すべきか不明確な案件について検討し、担当機関が決められるのも NTG においてである⁹⁶。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画（あるいは基本戦略）の概要

2009 年及び 2011 年に、消費者関連の政府の文書が発行されている⁹⁷。2009 年に出された白書では、「脆弱な消費者への支援」、「消費者信用への新たなアプローチ」、「法執行・情報の強化による消費者エンパワーメント⁹⁸」、「消費者法の近代化」という消費者市場を改善するための 4 つのテーマが掲げられ、それらを実現するための施策（消費者の権利を周知させるキャンペーンの実施や、悪徳業者を取り締まるための法の強化・TSS への資金提供など）と実施時期、それらにおいて中心的役割を担う機関名が挙げられた。全ての施策は 2012 年までに終了している⁹⁹。

⁹⁵ CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁹⁶ CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁹⁷ 2012年には2011年の文書の進捗報告書も出されている。BIS「よりよい選択、よりよい取引：消費者エンパワーメント戦略における進捗報告」2012年12月（Better Choices：Better Deals Report on progress on the Consumer Empowerment Strategy）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/39386/12-1324-better-choices-better-deals-report-on-progress-on-the-consumer-empowerment-strategy.pdf

⁹⁸ 消費者エンパワーメントとは、消費者教育などによって、消費者が自信を持って商品を購入したり、事業者 서비스에 要求したりできる状態にすること。「消費者が商品選択に役立つ情報やツールを活用して最適な商品を購入し、かつ消費者の権利を知ってそれを事業者に要求すれば、結果的によりよい製品の開発やサービスの発展につながるため、消費者エンパワーメントは経済成長の手段になる」と政府は解説している。BIS「よりよい選択、よりよい取引：消費者エンパワーメントによる発展」2011年4月（Better Choices：Better Deals Consumer Powering Growth）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/294798/bis-11-749-better-choices-better-deals-consumers-powering-growth.pdf

⁹⁹ BIS「よりよい消費者取引のために：最適な支援によって未来を変える」2009年7月（A Better Deal for Consumers Delivering Real Help Now and Change for the Future）：

2011 年の文書は、前月に出された政府の経済成長計画¹⁰⁰を支援するための方をまとめたもので、新たな法令を立案するのではなく、事業者や消費者団体などと連携して消費者エンパワーメントを実現し、経済成長に寄与するための様々なプログラムが挙げられている。例えば、この取組を契機に構築されたプログラムの一つに midata（マイデータ）がある¹⁰¹。midata は、企業が保有している個人データに消費者自身がアクセスできる環境をつくり、各々がそのデータを基に自分に最適な商品やサービスを選べるようにするためのプログラムである¹⁰²。銀行の場合を例にとると、midata に参加している銀行に口座を持つ消費者は、オンラインバンキングのアカウントから過去一年間の自分の取引履歴をダウンロードでき、それを価格比較サイトにアップロードすることで、自分に最適な金融機関を選び出すことができる¹⁰³。

2018 年には、グローバル化やイノベーションなどによって変化し続ける消費者市場の課題に対応していくための戦略指針を示す、BEIS の緑書¹⁰⁴が発行された¹⁰⁵。さらに 2019 年には、BEIS 閣内大臣の要請で CMA の議長が執筆した、消費者保護強化のための法律面・制度面での改革提言レポートが¹⁰⁶、2021 年初頭には、財務大臣（Chancellor of the Exchequer）と BEIS 閣内大臣の依頼を受けた下院議員が競争政策改善の提言をまとめたレポートが発行された¹⁰⁷。BEIS は

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/238580/7669.pdf

¹⁰⁰ 財務省・BIS「成長に向けての計画」2011年3月（HM Treasury・BIS：The Plan for Growth）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/221514/2011budget_growth.pdf

¹⁰¹ 2011年の文書ではmydataと記されていたが、その後midataに改称されている。

¹⁰² BIS「よりよい選択、よりよい取引：消費者エンパワーメントによる発展」2011年4月（Better choices：Better Deals Consumer Powering Growth）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/294798/bis-11-749-better-choices-better-deals-consumers-powering-growth.pdf

¹⁰³ サンタンデール銀行（Santander Bank）ウェブサイト：
<https://www.santander.co.uk/personal/support/understanding-our-services/midata>（2022年1月28日確認）。ただし2019年に発表された日本総研のJRIレビューでは、midataは当初はエネルギー、携帯電話、銀行のみを対象とし、その後別の分野に拡大していく予定だったが、使い勝手の悪さなどからあまり成果があがっていない旨が報告されている。JRIレビュー「個人起点のデータ流通システムの形成に向けて－イギリスのmidataの取り組みから得られる示唆」2019年8月8日：
<https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/report/jrireview/pdf/11092.pdf>

¹⁰⁴ 緑書とは、政府の政策案や法案に対して議会の内外から意見を募る文書のこと。英国議会ウェブサイト：<https://www.parliament.uk/site-information/glossary/green-papers/>（2022年1月28日確認）

¹⁰⁵ BEIS「消費者市場の近代化：消費者行政に関する緑書」2018年4月（Modernising consumer markets：Consumer Green paper）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf

¹⁰⁶ CMA「BEIS閣内大臣への手紙」2019年2月21日（Letter to the Secretary of State for Business, Energy and Industrial Strategy）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/781151/Letter_from_Andrew_Tyrie_to_the_Secretary_of_State_BEIS.pdf

¹⁰⁷ ジョン・ペンローズ下院議員「人々に力を」2021年2月（John Penrose MP：Power to the people）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/961665/penrose-report-final.pdf

2021 年 7 月に、緑書の戦略方針とこれらのレポートの提言を形にするための消費者行政改革案をまとめ、それらに対して意見を公募する諮問文書を発表している¹⁰⁸。改革案の具体的な内容については、カ（ア）a を参照されたい。

オ．地方と中央の関係

（ア）地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

ア（イ）c で記したとおり、地方の消費者行政は TSS が所掌しており、TSS の全国組織である NTS の NTSB 議長や NTG が、中央政策機関関係者と定期的にミーティングを開いている。TSS が行う執行措置や、その結果についての CMA への通知は、NTSB が管理責任を負っている NTS 執行措置情報データベース（NTS Sanction Information Database：SiD）を通して行われる¹⁰⁹。

消費者行政改変時には、消費者保護に関わる機関同士のつながりを強化し、情報を共有して今後起こり得る課題を特定できるよう、戦略的情報・予防・執行パートナーシップ（Strategic Intelligence, Prevention and Enforcement：以下 SIPEP という。）も組織された。NTSB、CMA、後述するシチズンズ・アドバイスと規制産業ユニット¹¹⁰で構成されており、CMA は、SIPEP と自身が議長を務める CCG の間で必要な情報を行き来させたり、どちらかのメンバーを必要に応じて他方のグループのミーティングに招く提案をしたりする役割も担っている¹¹¹。

（イ）執行対応における関係機関との連携

a．概要

消費者問題に関する CMA の調査は、CPP 等から得られた情報がきっかけになる場合もあるが¹¹²、指定消費者団体（designated consumer body）からのスーパーコンプレイン（super-complaint）によって調査が開始される場合もある。スーパーコンプレインは 2002 年企業法によって定められている制度で、BEIS の閣内大臣によって消費者の利益を代表していると認められた団体は、消費者にとって

¹⁰⁸ BEIS「競争・消費者政策改革」2021年7月（Reforming Competition and Consumer Policy）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1004096/CCS_0721951242-001_Reforming_Competition_and_Consumer_Policy_Web_Accessible.pdf

¹⁰⁹ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日（Annual report 2020-21）：
https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

¹¹⁰ シチズンズ・アドバイスと規制産業ユニットについては（2）ア（ア）を参照のこと。

¹¹¹ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月（Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹¹² CPP「2017年消費者保護パートナーシップ・アップデートレポート」2017年10月（Consumer Protection Partnership：Update report 2017）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/652403/ccp-update-report-2017.pdf

著しく有害なサービスや市場の特徴について CMA に調査の申立てをすることができる¹¹³。ここでは関係機関の連携対応の例として、最終的に執行には至らなかったが、調査やその後の対応において先に挙げた機関同士の連携が見られる、2015 年のスーパーコンプレインの事案について取り上げる。

b. スーパーコンプレイン¹¹⁴

2015 年 4 月、指定消費者団体である Which? が、CMA にスーパーコンプレインの申立てをした。Which? は、80 万人超の会員を抱えるヨーロッパ最大の英国の消費者団体である¹¹⁵。運営母体の名称は、正式には消費者協会（Consumer's Association : 以下 CA という。）であり、Which? は CA が刊行している消費者情報誌やウェブサイトに使われている共通のブランド名だが¹¹⁶、この団体について言及する際には、Which? という名称が用いられることが一般的である¹¹⁷。

Which? は食品業界の価格表示について、次のような懸念を指摘した。

- ・特価商品の価格表示や価格設定に、消費者の心理を煽るような手法が使われている（“今ならこの価格”という表示や、“ひとつ買うともうひとつは無料”というオファーなど）。
- ・単位価格表示の方法が一貫していない、もしくは表示のない商品があるため、価格の比較が困難である。
- ・商品のサイズが小さくなったにもかかわらず、価格が変化した旨の表示がない。
- ・他店と同価格であることをうたうプライスマッチ表示や、購入した商品が他店で購入価格より安く売られていた場合に差額を返金するプライスマッチ制度は、消費者にその店が一番安いと思わせたり、他店と比較する必要がないと信じ込ませたりする恐れがある。

¹¹³ CMA ウェブサイト : <https://www.gov.uk/government/publications/what-are-super-complaints/what-are-super-complaints> (2021年12月27日確認)

¹¹⁴ この項目の脚注のない内容は全て次の資料を参考にしている。CMA 「食品業界における価格表示」2015年7月16日 (Pricing Practices in the Grocery Market) : https://assets.publishing.service.gov.uk/media/55a6c83540f0b61562000005/Groceries_Pricing_Super-Complaint_response.pdf

¹¹⁵ Which? 「食品業界における誤解を招く価格表示と価格表示の不透明性」2015年4月21日 (Misleading and opaque pricing practices in the grocery market) : <https://www.which.co.uk/policy/food/388/misleading-pricing-practices-which-super-complaint> このウェブサイトからPDFファイルをダウンロードできる (2021年12月27日確認)。

¹¹⁶ Which? ウェブサイト : <https://www.which.co.uk/about-which/who-we-are> (2021年12月27日確認)

¹¹⁷ スーパーコンプレインの申立てにおいてもCMAからの回答書においても、Which? という名称が使われている。

消費者の誤解を招くような表示を改めるよう Which? は事業者に働きかけを重ねたが、上記の点が改善される様子は一向になく、CTSI や BIS (現 BEIS) が行った価格表示ガイダンスの改訂も効果は不十分であるとして、CMA に対して包括的なアセスメントの実施が要請された¹¹⁸。CMA はスーパーコンプレインを受理したのち 90 日以内に、法の執行措置を講じるかどうかを決定し、回答書を発行しなくてはならない。まずは食品業界の小売業者や製造業者から判断の根拠となるデータを集め、TSS をはじめとするその他の消費者保護関連機関とも意見を交換した上で、消費者の利益を損なう可能性のある行為があるかどうかを検討された。事業者や TSS や ASA、消費者相談に寄せられた苦情や学術研究も参考にされ、結果として、消費者法に触れる行為はないという結論が出された。ただし事業者の法の解釈が十分ではない点が見られたことから、CTSI と BIS (現 BEIS) に対して勧告が行われた。この事案に対するその後の CMA の措置と、CMA の勧告に対してとられた措置は、2016 年 4 月に発行された文書で次のように報告されている¹¹⁹。

CMA

- ・多数のスーパーマーケットの担当者に会い、価格表示や販売促進の手法を TSS の監督の下に見直すよう要請

CTSI

- ・CMA の調査において判明した内容（どの事業者がどのような価格表示をしているか、その行為は現行のガイダンスをどのように解釈した結果であるか）を共有し、CMA の監修の下、消費者法が特定の価格表示や販売促進の手法にどのように適用されるかを明確に記載した、「価格表示ガイド (Pricing Practices Guide)」の改訂版を発行

BIS

- ・「単位価格表示の視認性を高めるためのガイドラインを発行すること」「2004 年価格表示に関する規則 (Price Marking Order 2004)¹²⁰の簡潔化を検討すること」、「商品購入の際に役立つ、単位価格表示についての消費者

¹¹⁸ Which? 「食品業界における誤解を招く価格表示と価格表示の不透明性」2015年4月21日 (Misleading and opaque pricing practices in the grocery market) : <https://www.which.co.uk/policy/food/388/misleading-pricing-practices-which-super-complaint> このウェブサイトからPDFファイルをダウンロードできる (2021年12月27日確認)。

¹¹⁹ CMA 「食品業界の価格表示に対するスーパーコンプレインに関するその後の措置」2016年4月27日 (CMA's follow-up work to the groceries pricing super-complaint) : <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/571f81bd915d0393000002/Groceries-case-closure-narrative.pdf>

¹²⁰ 単位価格表示の方法について定めた規則 : <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2004/102/made>

教育の実施を検討すること」という CMA からの勧告を受け、単位価格表示に関する法とガイダンスの改善の余地について協議する意向を表明

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

a. 消費者行政改革案¹²¹

エ (ア) で記した 2021 年 7 月の BEIS の諮問文書では、競争政策、消費者の権利、消費者法の執行の 3 つに分けて改革案がまとめられた。それぞれの主な内容は以下のとおりである。

●競争政策

- ・市場調査の有効性を高めるために、調査のプロセスをより柔軟で効率のよいものにする。
- ・小規模事業者同士の結合の足かせとなり得る、企業結合審査における売上高の基準値を見直す。
- ・企業結合審査や市場調査において適切な決定をより迅速に下せるよう、CMA 小委員会を変革する。
- ・反競争的行為に対する執行力を強化する。
- ・反競争的行為に対する調査・執行権限を強化する。

●消費者の権利

- ・「サブスクリプションの罠¹²²」の問題解決に向けて、契約締結前の情報提供に関する法を強化し、消費者が契約を自動更新するかどうかを選べたり、契約を終了したりしやすくする。
- ・虚偽のレビューを防ぎ、公平性の確保をより確実にすることで、オンライン上の搾取を防止する。
- ・商品購入時に前払いした消費者のお金を補償するためのシステム（例えば保険など）の導入を義務化するなどして、前払い金に関する消費者保護を強化する。

●消費者法の執行

- ・現在 CMA は、基本的には裁判所を通さなくては執行措置を行うことができない。問題の早期解決と消費者保護の強化を図るため、CMA に（場合

¹²¹ BEIS 「競争・消費者政策改革」 2021年 7 月 (Reforming Competition and Consumer Policy) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1004096/CCS_0721951242-001_Reforming_Competition_and_Consumer_Policy_Web_Accessible.pdf

¹²² 無料期間が過ぎたことに気づかず課金されたり、解約し忘れにより使わないサービスに料金を請求されたり等の、定額制サービスにまつわる問題。

によってはその他の規制機関に対しても）消費者法の違反行為に当たるかどうかを独自に判断できる権限や、巨額な罰金（BEIS 案では最大で事業者の世界的売上高の 10%）を課せる権限を付与する。

- ・消費者と事業者が独自に問題を解決できる件数を増やせるよう、消費者が裁判外紛争解決手続サービス（Alternative dispute resolution：ADR）にアクセスしやすい環境を整える。
- ・悪徳業者の撲滅に向け、TSS をサポートする。
- ・消費者保護の法令を遵守できるよう、事業者へのサポートや教育を行う。

改革案への意見の受付は、2021 年 10 月 1 日に終了している。

b. デジタル市場ユニット¹²³

2021 年 4 月、デジタル市場における競争とイノベーションを促進するためにグーグルやフェイスブックなどの巨大 IT 企業を監視し、消費者と事業者を不公正な商行為から保護するための組織として、CMA 内にデジタル市場ユニット（Digital Markets Unit：以下 DMU という。）が発足した。DMU の創設は、政府の依頼によって組織された、デジタル競争専門家委員会（Digital competition expert panel）¹²⁴がまとめたレポートの提言を受けてのもので¹²⁵、現在はまだ準備段階で法的権限はなく、2021 年 7 月から 10 月にかけて、DMU の権限や規制体制についての政府案への意見を募る諮問が行われたところである。デジタル市場において支配的な力を持つ、戦略的市場地位（Strategic Market Status：SMS）にあると判断された企業には、法的拘束力を持つ親競争的な行動規範（code of conduct）の遵守が義務づけられ、DMU にはそれらの企業の決定を阻止したり、規範に反した行為には罰金を課したりできる権限などが付与される見込みとなっている。

¹²³ この項目の脚注のない内容は、全て次を参考にしている。政府ウェブサイト：
<https://www.gov.uk/government/news/new-competition-regime-for-tech-giants-to-give-consumers-more-choice-and-control-over-their-data-and-ensure-businesses-are-fairly-treated>、
<https://www.gov.uk/government/collections/digital-markets-unit>（2021年12月28日確認）

¹²⁴ 英国におけるデジタル経済の競争政策を審議し、競争を促進できる案を策定するために、政府によって組織された外部の専門家 5 人による委員会。政府ウェブサイト：
<https://www.gov.uk/government/collections/digital-competition-expert-panel>（2021年12月28日確認）

¹²⁵ レポートではDMUの権限についての提案もあり、デジタル市場タスクフォース（Digital Markets Taskforce：デジタル市場に関わりのあるCMA、Ofcom、ICOの三機関により組織された）がその内容を実行するにあたっての提言をまとめている。デジタル競争専門家委員会「デジタル競争の解放」2019年 3 月（Unlocking digital competition）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/785547/unlocking_digital_competition_furman_review_web.pdf、デジタル市場タスクフォース「デジタル市場における新たな親競争的体制」2020年12月（A new pro-competition regime for digital markets）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5f9e7567e90e07562f98286c/Digital_Taskforce_-_Advice.pdf

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

消費者行政改変以前、公的資金による消費生活相談及び情報提供業務は、OFT、TSS、シチズンズ・アドバイスの三機関によって担われていた。しかし複数の組織が同じサービスを提供している状態は、非効率かつ消費者の混乱を招くとして¹²⁶、2012年以降、これらの業務に対するBEISからの資金配分先は、相談先として広く認知されているシチズンズ・アドバイスに一本化されることとなった。OFTが提供していたウェブや電話での情報提供・相談サービス、コンシューマー・ダイレクト（Consumer Direct）は、シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービス（Citizens Advice Consumer Service）という名称でシチズンズ・アドバイスに引き継がれ、コンシューマー・ダイレクトのヘルプラインは、現在はコンシューマー・ヘルプライン（Consumer Helpline）という名称で運営されている¹²⁷。2013年にはOFTが所掌していた公的資金による消費者教育業務も移管され、それ以降、シチズンズ・アドバイスは消費者教育においても中心的な役割を担っている¹²⁸。2014年には、規制産業における消費者問題を特定し、消費者の利益を代表する規制産業ユニット（Regulated Industries Unit：RIU）もシチズンズ・アドバイス内に設置された¹²⁹。

シチズンズ・アドバイスは、市民への助言を行う、民間の非営利団体である。相談活動を行う団体としては英国最大の規模を誇り¹³⁰、80年以上の歴史を持つ。

¹²⁶ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・消費者への情報提供、アドバイス、教育、啓発、執行への対策に関する組織改変諮問」2011年6月（Empowering and protecting consumers Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31394/11-970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf

¹²⁷ シチズンズ・アドバイス「シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスの準備に関するパートナーへの説明書」2011年12月（Citizens Advice consumer service Partner readiness pack）：https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated_documents/corporate/partner-readiness-pack.pdf

¹²⁸ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月（Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹²⁹ RIUはまず、RIUが担うことになる業務を所掌していた政府外公共機関、コンシューマー・フォーカス（Consumer Focus：2013年にはコンシューマー・フューチャーに改称）内に創設され、同機関のスキルや知識を継承した後に、シチズンズ・アドバイス内に移管された。RIUは、複数存在する規制産業の消費者利益代表機関を統合することを目指して設立された。当初のRIUの管轄は、コンシューマー・フォーカスの主な所掌分野であった郵便とエネルギー産業のみであり、水道やその他の規制産業も管轄に加えるかどうかは後に検討するとされていたが、現在のRIUの管轄範囲が明記された資料はない。コンシューマー・フォーカスは、RIUの移管後に廃止されている。政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/organisations/consumer-focus>（2022年1月7日確認）、BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月（Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹³⁰ シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/adviser-resources/>

消費者問題以外にも、借金・労働・住宅・家族に関する問題など、生活上の様々なトラブルに関して、オンラインや電話、対面で相談を受け付けている¹³¹。

Which? 同様、スーパーコンプレインの申立てができる指定消費者団体でもある¹³²。

各地に設けられている相談所は、それぞれが独立した非営利団体として営まれており、シチズンズ・アドバイスはそれら全てがメンバーとして加入する全国組織に当たる。ただし、シチズンズ・アドバイスはイングランドとウェールズの相談所を対象とした組織であり、スコットランドにはシチズンズ・アドバイス・スコットランドという独立した組織がある¹³³。ここではイングランドとウェールズの全国組織である、シチズンズ・アドバイスについて記述する¹³⁴。

(イ) 相談窓口数

シチズンズ・アドバイスのネットワークは 265 の非営利団体から成っており、約 2,500 か所に相談窓口が設けられている¹³⁵。住民の 99%は、最寄りの相談窓口
に車で 30 分以内に行き着くことができる¹³⁶。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

2020 年度の年次報告書によると、相談所のサービスは、合計 7,700 人の有給のスタッフと 18,800 人のボランティアによって提供されている¹³⁷。ボランティアが担う役割には、事務所の運営事務や寄付金調達活動の補助などいくつか種類

¹³¹ シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/about-us1/introduction-to-the-citizens-advice-service/>

¹³² 2002年企業法におけるスーパーコンプレインの申立てができる団体の指定に関する規則（Enterprise Act 2002 〈Bodies designated to make super-complaints〉 〈Amendment〉 Order 2009）：
<https://www.legislation.gov.uk/uksi/2009/2079/made>

¹³³ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・消費者への情報提供、アドバイス、教育、啓発、執行への対策に関する組織改変諮問」2011年6月（Empowering and protecting consumers Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31394/11-970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf

¹³⁴ 各地のシチズンズ・アドバイスが所属する全国組織としてのシチズンズ・アドバイスの名称は、正式には「全国シチズンズ・アドバイス連盟（National Association of Citizens Advice Bureaux）」であるが、政府の文書では、この全国組織に対して「シチズンズ・アドバイス」という名称が用いられているため、ここでは「シチズンズ・アドバイス」で統一した。なお、北アイルランドにも同様の全国組織があるが、消費者行政は北アイルランド地方政府の管轄であるため、ここでは言及していない。

¹³⁵ シチズンズ・アドバイス「2020/2021年・年次報告書」2021年10月（Annual report 2020/2021）：
https://assets.ctfassets.net/mfz4nbgura3g/4j8fnW3Hgo4qsi4CXrGhbl/ebcf6a68773bcfec34e5bde938db39fa/CA_annual_report_2020-21.pdf

¹³⁶ シチズンズ・アドバイス求人情報（Citizens advice job pack）：<https://citizensadvicesnpt.org.uk/wp-content/uploads/2021/07/2b-Trainee-generalist-adviser-job-pack.pdf>

¹³⁷ シチズンズ・アドバイス「2020/2021年・年次報告書」2021年10月（Annual report 2020/2021）：
https://assets.ctfassets.net/mfz4nbgura3g/4j8fnW3Hgo4qsi4CXrGhbl/ebcf6a68773bcfec34e5bde938db39fa/CA_annual_report_2020-21.pdf

があり、相談への対応もその一つとなっている。多くのボランティアが相談者への情報提供や助言を行っている¹³⁸。

コンシューマー・ヘルプラインの対応業務は、OFT から引き継がれた当初は、OFT や自治体などの公的な消費者相談において実績のあったサービスプロバイダーにアウトソーシングされていたが¹³⁹、2017 年 3 月にその契約が終了して以降は¹⁴⁰、各地の相談所が共同でサービスを提供している¹⁴¹。ただし、どのように業務を分業しているか、こういった立場の職員が対応しているかなど、受付体制の詳細は公開されている資料には明記されていない。

(エ) 利用料

シチズンズ・アドバイスは無料で相談を受け付けている¹⁴²。

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

相談対応者の人員体制については、(2) ア (ア) で記したとおり、各相談所はそれぞれが独立した非営利団体であるため、統一の基準があるわけではない。各相談所は独自のウェブサイトを持しているが、スタッフとボランティアの人数が明記されているウェブサイトの数も限定的である。スタッフとボランティア両方の人数が記載されている相談所としては、シチズンズ・アドバイス・レスターシャー（スタッフ 55 名、ボランティア 130 名超）¹⁴³、シチズンズ・アドバイス・イーストエンド（150 名中、ボランティア 100 名超）¹⁴⁴、シチズンズ・アドバイス・ウィルトシャー（スタッフ 50 名超、ボランティア 120 名超）¹⁴⁵、シチズンズ・アドバイス・ルイシャム（スタッフ 30 名、ボランティア 50 名前後）

¹³⁸ シチズンズ・アドバイスウェブサイト：https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/support-us/volunteering/about-volunteering-with-citizens-advice/volunteer_roles/（2022年1月4日確認）

¹³⁹ シチズンズ・アドバイス「シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスの準備に関するパートナーへの説明書」2011年12月（Citizens Advice consumer service Partner readiness pack）：https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated_documents/corporate/partner-readiness-pack.pdf

¹⁴⁰ ザ・メール「約100名分の職が失われる危機・バローコールセンタースタッフに人員削減の警告」2016年10月14日（The Mail：Around100jobs at risk as Barrow call centre staff warned of cuts）：<https://www.nwemail.co.uk/news/barrow/16451492.around-100-jobs-at-risk-as-barrow-call-centre-staff-warned-of-cuts/> ザ・メールはバロー＝イン＝ファーンズの地方紙。（2022年1月11日確認）

¹⁴¹ シチズンズ・アドバイス「2016/2017年・年次報告書」2017年10月（Annual report 2016/17）：https://assets.ctfassets.net/mfz4nbgura3g/3WaNBPxWTuqc1TBeJoixsd/4814e394101270ceeff264a2f38a67c8/citizens_advice_annual_report.pdf

¹⁴² シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/about-us1/introduction-to-the-citizens-advice-service/>（2022年1月4日確認）

¹⁴³ シチズンズ・アドバイス・レスターシャー（Citizens Advice LeicesterShire）：<https://citizensadviceleicestershire.org/about/>（この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月4日に確認した。ただし、スタッフ・ボランティアの数が年次報告書ではなくウェブサイトに記載されている相談所については、それらがいつの時点の人数かは明記されていない）

¹⁴⁴ シチズンズ・アドバイス・イーストエンド（Citizens Advice East End）：<https://www.eastendcab.org.uk/about/>

¹⁴⁵ シチズンズ・アドバイス・ウィルトシャー（Citizens Advice Wiltshire）：<https://www.citizensadvicewiltshire.org.uk/about-us>

¹⁴⁶、シチズンズ・アドバイス・レディング（パートタイムスタッフ 20～25 名、ボランティア 60～70 名）¹⁴⁷、シチズンズ・アドバイス・サザーク（スタッフ 44 名、ボランティア 98 名）¹⁴⁸などがあるが、これらはいずれも相談所の運営に携わっている全体の人数であり相談対応者の数ではない。

シチズンズ・アドバイスの活動は多くのボランティアによって支えられているが、ボランティアになるには特定の資格や経験は不要である。親しみやすく、自分とは異なる価値観やものの見方を尊重できる人であれば、誰でも応募することができる¹⁴⁹。ボランティアは採用後に、シチズンズ・アドバイスについての基礎的な知識（活動目的や社会における役割など）を学んだ後、それぞれの役割に応じた無料のトレーニングを受ける。相談に対応するアドバイザーもほとんどがボランティアであり、学習セッションや経験豊かなアドバイザーの仕事ぶりを観察することを通して、アドバイスの対象エリアやスキルについて学ぶ。熟練したアドバイザーの監督下での相談対応を経て、単独で相談者への対応を始めてからも、アドバイザーとして十分な能力があると認められるまでは、相談記録のチェックが行われる。トレーニングにかかる期間は、ボランティアにどれだけの時間を割けるかによって異なるが、ほとんどの人は 6 か月から 1 年の間にトレーニングを修了する。その後も、ボランティア活動中は必要に応じてスタッフのサポートや指導を受けることができる¹⁵⁰。

ボランティア活動は無償だが、シチズンズ・アドバイスのウェブサイトには、同団体でボランティアをすることのメリットとして次のような点が挙げられている¹⁵¹。

¹⁴⁶ シチズンズ・アドバイス・ルイシャム（Citizens Advice Lewisham）：
<https://citizensadvicelewisham.org.uk/about-us/>

¹⁴⁷ シチズンズ・アドバイス・レディング「2020-21年・年次報告書」（Citizens Advice Reading : Annual report 2020-21）：<https://rcab.org.uk/wp-content/uploads/2021/09/2020-21-Annual-report.pdf>

¹⁴⁸ シチズンズ・アドバイス・サザーク「2019-20年・年次報告書」（Citizens Advice Southwark : Annual report 2019-20）：
<https://www.citizensadvicelewisham.org.uk/wp-content/uploads/2020/12/Citizens-Advice-Southwark-Annual-Report-2019-20.pdf>

¹⁴⁹ シチズンズ・アドバイスウェブサイト：https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/support-us/volunteering/about-volunteering-with-citizens-advice/volunteer_roles/

¹⁵⁰ シチズンズ・アドバイス・ノーズリー「ボランティア概要」（Citizens Advice Knowsley : An Introduction to Volunteering with Citizens Advice Knowsley）2015年 7 月：
<https://citizensadviceknowsley.org.uk/wp-content/uploads/2015/07/An-Introduction-to-Citizens-Advice-Knowsley-Booklet.pdf>、シチズンズ・アドバイス・北西グラスゴー「アドバイザートレーニングプログラム」2016年 4 月（Citizens Advice Glasgow North West : The CAB Adviser Training Programme）：
http://www.gnwcab.org.uk/assets/documents/2016-04_atp_summary_sheet_for_advisers.pdf グラスゴーはスコットランドのシチズンズ・アドバイスに属しているが、ノーズリーの「ボランティア概要」とスコットランドのトレーニング内容を比較した結果、アドバイザーに施されているトレーニングはイングランドとスコットランドで同一であることがうかがえたため、内容がより具体的に書かれているグラスゴーの資料も参考にした。

¹⁵¹ シチズンズ・アドバイス・バース&ノースイーストサマセットウェブサイト（Citizens Advice Bath & North East Somerset）：<https://www.citizensadvicebanes.org.uk/support-us/volunteering/why-volunteer-at-citizens-advice/> ボランティアのメリットのうち、アドバイザー職に当てはまるものだけを抜粋して

- ・重要な活動に金銭以外の何かを通して貢献することで、大きな満足感を得ることができる。
- ・慣れた領域を抜け出し、新しい何かに挑戦する機会を持てば、自信のレベルが著しくアップする。
- ・空いた時間を、興味深くやりがいのある活動で満たすことができる。
- ・普段は知り合う機会のない人々に接することで、視野を広げることができる。
- ・ボランティア経験を履歴書に書けば、主体的な人間であること、活動的な生活を送っていることをアピールできる。毎年、ボランティア活動から離れた人の3分の1が有償の仕事に就いている。
- ・ボランティア活動によって、またボランティアを通じて人々と知り合うことで、地域社会を知ることができる。
- ・オープンカレッジネットワーク（Open College Network）¹⁵²の承認を受けているアドバイザートレーニングを無料で受けることができる。
- ・実務経験があれば、求職活動や大学に志願する際に有利になる。法学部の学生は、アドバイザーのボランティア経験があれば、事務弁護士¹⁵³の研修期間を最長6か月短縮できる場合がある。

（カ）受付内容・受付範囲

シチズンズ・アドバイスのウェブサイトには、消費生活相談の受付分野を限定する旨の記述はない¹⁵⁴。ただし公的資金による相談業務の範囲には、主に公共事業としてサービスが提供されている医療や¹⁵⁵、金融サービス関連法規の枠組みの中にある金融に関することは含まれていない¹⁵⁶。

ある。シチズンズ・アドバイスウェブサイト：https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/support-us/volunteering/about-volunteering-with-citizens-advice/volunteer_roles/（どちらのウェブサイトも2022年3月7日確認）

¹⁵² 英国の資格授与団体（Awarding Organisation）の一つ。職業教育訓練プロバイダーが受講者に職業資格を授与するには、資格授与団体の認定を受けなくてはならない。資格授与団体はそうした教育機関が職業資格を授与するための基準を満たしているかどうかをチェックするだけでなく、資格取得目的以外のトレーニングプログラムの質を評価し、承認するサービスも行っている。オープンカレッジネットワーク・ウエストミッドランズ（Open College Network West Midlands）ウェブサイト：

<https://www.opencollnet.org.uk/products-and-services/products-and-services/customised-accreditation/>、クロスフィールド・インスティテュート（Crossfields Institute）ウェブサイト：

<https://crossfieldsinstitute.com/english-awarding-organisation/> クロスフィールド・インスティテュートは資格授与団体の一つ。（どちらのウェブサイトも2022年3月7日確認）

¹⁵³ 英国の弁護士には、法廷弁護士（Barrister）と、法廷での弁論以外の法律事務を取り扱う事務弁護士（Solicitor）の二種類がある。

¹⁵⁴ シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/>（2022年1月4日確認）

¹⁵⁵ 英国の医療は国営の国民保健サービス（National Health Service：NHS）によって提供されている。

¹⁵⁶ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・消費者への情報提供、アドバイス、教育、啓発、執行への対策に関する組織改変諮問」2011年6月（Empowering and protecting consumers Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31394/11-

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

相談内容は、地域レベル及び国レベルでの問題傾向を把握するために共通のデータベースに入力される¹⁵⁷。その後のデータ分析がどのように行われるかを体系的にまとめた資料はないが、シチズンズ・アドバイスのウェブサイトには、消費者・公共サービス政策チーム (Consumer and Public Services policy research team) がデータを基に様々な調査分析を行っていることや¹⁵⁸、CPP の知識ハブ (Knowledge Hub) を管理していることなどが記されている¹⁵⁹。消費者問題の兆候を読み取るホライズン・スキャニングを実施し、SIPEP に情報を提供するのもシチズンズ・アドバイスの役割である¹⁶⁰。

相談内容のデータを集約したダッシュボードも作成されている。匿名化されたケーススタディデータをまとめたケーススタディダッシュボード (Case studies dashboard) は政府関係者にしか開示されていないが¹⁶¹、相談窓口に寄せられた相談のデータをまとめたアドバイス傾向ダッシュボード (Advice trends dashboard) と、シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスのデータをまとめた消費者アドバイス傾向ダッシュボード (Consumer advice trends dashboard) は誰でも閲覧することができる¹⁶²。また、コンシューマー・ヘルプラインを通して得られたデータは TSS と共有されており、TSS の主な情報源として活用されている¹⁶³。

地域レベルでは、シチズンズ・アドバイスの相談所が同地域を管轄する TSS と個別にデータ共有のパートナー協定を結び、TSS が執行措置をとるための情報を提供することも行われている¹⁶⁴。

970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf

¹⁵⁷ シチズンズ・アドバイス「パワフルパートナーシップ」 (Powerful Partnerships) 2013年 : https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated_Documents/corporate/powerfulpartnerships.pdf、シチズンズ・アドバイス・チャーウッドウェブサイト : <https://www.charnwoodcab.org.uk/campaigning> (この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月11日に確認した)

¹⁵⁸ シチズンズ・アドバイスウェブサイト : <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/our-work/policy/consumer-policy-research/>

¹⁵⁹ CPPの知識ハブがどのようなものか、詳しい説明は記されていない。シチズンズ・アドバイスウェブサイト : <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/our-work/policy/policy-researchers/consumer-and-public-services-policy-research-team/>

¹⁶⁰ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月 (Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹⁶¹ 政府ウェブサイト : <https://gds.blog.gov.uk/2018/01/10/working-with-citizens-advice-and-its-amazing-data/>

¹⁶² シチズンズ・アドバイスウェブサイト : <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/our-work/advice-trends/consumer-advice-trends/consumer-advice-trends-on-tableau/>

¹⁶³ 2021年12月アドバイス傾向ダッシュボード・データについて (Advice trends Dec 2021 About the data) : <https://public.tableau.com/app/profile/citizensadvice/viz/AdviceTrendsDec2021/Cover>

¹⁶⁴ シチズンズ・アドバイス・ハルとイーストライディング「消費者エンパワーメントと権利保護」2016年3月 (Citizens Advice Hull and East Riding : Empowering people and protecting rights) : <https://www.citizensadvice.org.uk/Global/CitizensAdvice/MMcGinnconsumered/ce%20support%20resources/CEP/Hull%20and%20East%20Riding-EmpoweringPeopleProtectingRights.pdf>

(ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスは、相談者自らが問題を解決するための助言や情報を提供することを目的としているため、斡旋は行われていない¹⁶⁵。事業者への苦情や、事業者の行為が違法であると思われる案件はTSSに通知もしくは委託されるが、それらについてTSSが事業者にコンタクトをとることを必ずしも保証するものではない。TSSは、委託された案件については全て検討するが、調査を開始するのは、持続的あるいは深刻な違法行為が行われている場合や、TSSの執行基準に触れる場合のみである。通知された案件については、検討されない場合もある¹⁶⁶。

相談窓口に寄せられた案件について斡旋が行われているかどうかは、シチズンズ・アドバイスのウェブサイトにも資料にも言及は見られなかった。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

(2) ア(ア)で記したとおり、シチズンズ・アドバイスは消費者への助言及び情報提供、消費者教育業務に対して、公的資金配分を受けている。2020年度は、消費者関連業務に対して1,640万ポンドの予算が、使途を制限せず、シチズンズ・アドバイスの中心的活動を支援するための資金として2,230万ポンドの予算がBEISから割り振られた¹⁶⁷。

相談受付担当者向けの研修については、自治体や公的機関によって提供されているものがあるわけではなく、(2)ア(オ)で記したように、シチズンズ・アドバイス独自のプログラムが実施されている。

(コ) 関連統計

2021年にシチズンズ・アドバイスの各相談所に寄せられた434万5,037件の相談のうち、消費者問題に関するものは、全体の3.4%を占める14万5,569件であった¹⁶⁸。問題の分野として多かったものには、建物の修理・改善に関して(1

¹⁶⁵ シチズンズ・アドバイス・ハルとイーストライディング「消費者エンパワーメントと権利保護」2016年3月(Citizens Advice Hull and East Riding: Empowering people and protecting rights) : <https://www.citizensadvice.org.uk/Global/CitizensAdvice/MMcGinnconsumered/ce%20support%20resources/CEP/Hull%20and%20East%20Riding-EmpoweringPeopleProtectingRights.pdf>

¹⁶⁶ チェシャーイースト評議会ウェブサイト(Cheshire East Council) : https://www.cheshireeast.gov.uk/business/trading_standards/consumers/citizens-advice-consumer-service-cacs.aspx (2022年1月11日確認)

¹⁶⁷ シチズンズ・アドバイス「2020/2021年・年次報告書」2021年10月(Annual report 2020/2021) : https://assets.ctfassets.net/mfz4nbgura3g/4j8fnW3Hgo4qsi4CXrGhbl/ebcf6a68773bcfec34e5bde938db39fa/CA_annual_report_2020-21.pdf

¹⁶⁸ 2021年12月アドバイス傾向ダッシュボード・問題: カテゴリー(Advice trends Dec 2021 Issues Category) : <https://public.tableau.com/app/profile/citizensadvice/viz/AdviceTrendsDec2021/Cover> (この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月12日に確認した)

万 1,181 件)、「エネルギー会社の義務」¹⁶⁹に関すること (9,339 件)、詐欺及び悪徳商法 (8,413 件)、「エネルギー会社の義務」以外のエネルギー効率改善措置について (5,493 件)、中古車関連 (5,304 件) などがある¹⁷⁰。

OFT から引き継いだシチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスには、2021 年に 58 万 624 件の相談があった。問題の分野として多かったのは、家具や電化製品等の家の備品に関して (11 万 4,938 件)、交通機関について (9 万 1,055 件)、個人で使用する製品や個人に対するサービスに関して (6 万 3,026 件)、レジャー関連 (4 万 5,277 件)、その他の生活必需品について (4 万 3,290 件) などである¹⁷¹。

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

非営利消費者団体の Which? が、商品選択の際に役立つ情報を消費者に提供するための商品検査を実施している。人々の消費生活を公正かつ安全なものにするための活動の一環として、毎年 100 を超えるカテゴリーの 4,000 近い商品及びサービスがテストされている¹⁷²。Which? は、完全に独立した団体である。オーナーや出資者はおらず、いかなる政府機関の管轄下にも置かれていない。第三者からの影響を避けるため、製造業者や小売業者からの無料サンプルも受け取っていない。組織の運営は主に、『Which?』をはじめとする消費者情報誌やデジタルコンテンツに対する会員の購読料で賄われている。

どの商品をテストするかは、綿密な市場調査を行う専門のアナリストチームによって決定される。基本的には、生活必需品や人気商品、広く利用されているサービス (ブロードバンド、携帯電話等) など、消費者にとって優先順位が高いと思われるものが選ばれているが、会員からの要望も受け付けている。テストの対象商品は一般の消費者がするのと同じように購入され、厳格なテストを実施する世界各地の専門の研究所に送られる¹⁷³。商品に対する Which? のスコアは、それらのテスト結果に、消費者が商品の何を重視するかを調べた調査結果を加

¹⁶⁹ 「エネルギー会社の義務 (Energy company obligation)」とは、大手エネルギー会社に義務づけられている、エネルギー貧困家庭や低所得家庭の家屋のエネルギー効率改善を促進する制度のこと。

¹⁷⁰ 2021年12月アドバイス傾向ダッシュボード：問題分野 (Advice trends Dec 2021 Issues : Subjects) : <https://public.tableau.com/app/profile/citizensadvice/viz/AdviceTrendsDec2021/Cover> カテゴリーを「Consumer goods and services」に設定して表示された件数を記してある。

¹⁷¹ 2021年12月消費者アドバイス傾向ダッシュボード：全般：製品及びサービス (Consumer advice trends Dec 2021 Overall : Product & Services) : <https://public.tableau.com/app/profile/citizensadvice/viz/ConsumerAdviceTrendsDecember2021/Cover>

¹⁷² テストした商品一覧。Which? ウェブサイト : <https://www.which.co.uk/about-which/sitemap> (この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月13日に確認した)

¹⁷³ Which? ウェブサイト : <https://www.which.co.uk/about-which/who-we-are>、
<https://www.which.co.uk/about-which/testing-and-research/5830/why-we-test-what-we-test>

味して算出される¹⁷⁴。会員は商品の評価を情報誌やウェブサイト、アプリで確認することができる。

(イ) 検査職員数

Which? には 638 名のスタッフがいるが¹⁷⁵、商品のテストに関与している人数は不明である。

ウ. 外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

CTSI、シチズンズ・アドバイス、Which? といった非営利団体が消費者行政において果たしている役割は、既述のとおりである¹⁷⁶。

シチズンズ・アドバイスと Which? 以外にスーパーコンプレインの申立てができる指定消費者団体には、次のようなものがある¹⁷⁷。

- ・ CAMRA (Campaign for Real Ale Limited) : 本物のエールビールやリング酒、伝統的なパブを守るための活動をする消費者団体
- ・ 水道消費者協議会 (Consumer Council for Water) : イングランドとウェールズの水道サービスにおける消費者の利益を代表する団体
- ・ 北アイルランド消費者審議会 (Consumer Council for Northern Ireland) ¹⁷⁸
- ・ シチズンズ・アドバイス・スコットランド

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

国外の機関との連携において中心的な役割を担っているのは CMA であり¹⁷⁹、経済協力開発機構 (Organisation for Economic Co-operation and Development : OECD) の競争委員会や、国際競争ネットワーク (International Competition Network : ICN)、消費者保護及び執行のための国際ネットワーク (International Consumer Protection

¹⁷⁴ Which? ウェブサイト : <https://www.which.co.uk/reviews/smart-plugs/article/how-we-test-smart-plugs-aw9DG4M54iR1>

¹⁷⁵ このスタッフ数がいつの時点のものかは明記されていない。チャリティ委員会 (Charity Commission) ウェブサイト : <https://register-of-charities.charitycommission.gov.uk/charity-details/?regid=296072&subid=0> (2022年1月13日確認)

¹⁷⁶ CTSIについては(1)ウ(イ)bを、シチズンズ・アドバイスについては(2)ア(ア)を、Which? については(1)オ(イ)b及び(2)イ(ア)を参照されたい。

¹⁷⁷ 2002年企業法 : <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2009/2079/made> ここに指定消費者団体として挙げられている National Consumer Council は、現在はシチズンズ・アドバイスに統合されている。

¹⁷⁸ この機関については脚注94を参照のこと。企業法には General Consumer Council for Northern Ireland と表記されている。

¹⁷⁹ BIS 「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月 (Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

and Enforcement Network : ICPEN)¹⁸⁰のメンバーとなっている¹⁸¹。英国の EU 離脱に伴い、EU の消費者保護協力ネットワーク (Consumer Protection Cooperation Network : CPC ネットワーク) における CMA の役割は終了したが¹⁸²、CMA は、今後も可能な限り EU の消費者当局との協力関係を維持していくことを明らかにしている¹⁸³。国外の機関との連携方針は、CMA 主導のもとに SIPEP で決定される¹⁸⁴。

EU 域内で起きた消費者トラブルの相談業務を担う、欧州各国の消費者センター (European Consumer Centre : ECC) ネットワークの英国における拠点 (UKECC) は、EU と英国政府の資金によって運営されていたために EU 離脱後の存続が危ぶまれていたが¹⁸⁵、離脱の移行期間終了後は¹⁸⁶、EU 域外の相談も受け付ける英国国際消費者センター (UK International Consumer Centre : 以下 UKICC という。) として、BEIS から予算配分を受けて業務が継続されている。UKICC の相談サービスは、UKECC に引き続き CTSI によって提供されているが、現時点では、BEIS からの資金配分予定は 2022 年 3 月までとなっており、その後どうなるかは未定である¹⁸⁷。

¹⁸⁰ どちらも各国の競争当局や消費者保護関係機関で構成される国際的なネットワーク。

¹⁸¹ CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日 (Annual report and accounts 2020-21) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

¹⁸² EU加盟国の消費者当局が法の執行において相互に協力し合うためのネットワーク。根拠法である EU消費者保護協力規則 (Consumer Protection Cooperation Regulation) は、英国では既に無効化されている。英国議会下院ライブラリー「Brexit : 英国消費者保護法」2021年5月21日 (House of Commons Library : Brexit : UK Consumer Protection Law) : <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-9126/CBP-9126.pdf>

¹⁸³ CMA「移行期間終了後のCMAの機能に関するガイダンス」2020年12月1日 (Guidance on the functions of the CMA after the end of the Transition Period) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/940943/Guidance_Document_for_End_of_Transition_Period_-.pdf

¹⁸⁴ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月 (Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹⁸⁵ CTSIウェブサイト : <https://www.tradingstandards.uk/news-policy/news-room/2021/uk-based-european-consumer-service-relaunches-with-international-focus> (2022年1月19日確認)

¹⁸⁶ 2020年1月末にEUを離脱してからも、同年12月末までは離脱の移行期間としてEU法が適用されていた。

¹⁸⁷ UKICCウェブサイト : <https://www.ukecc.net/news-publications/ukicc-celebrates-14-years-helping-uk-consumers> (2022年1月19日確認)

2. フランス

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

経済・財務・復興省（Ministère de l'économie, des finances et de la relance）¹⁸⁸所管の競争・消費・不正防止総局（DGCCRF; Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes、以下「DGCCRF」という。）¹⁸⁹が消費者行政の中心的役割を担う。

そのほか、製品やサービスの内容に応じて農業・食料省及び連帯・保健省などと連携する。詳細は全体機構図と共に後述する。

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

DGCCRF の任務は、競争・消費・不正防止総局に関する 2001 年 12 月 12 日付けデクレ（政令）第 2001-1178 号¹⁹⁰に規定される。以下の 3 つの柱を中心に構成される¹⁹¹。

- ・ 市場競争の規制（régulation concurrentielle des marchés）
- ・ 消費者の経済的な保護（protection économique des consommateurs）
- ・ 消費者の安全（sécurité des consommateurs）

上記デクレ第 1 条によると、DGCCRF は競争、消費、不正防止に関する法規を適用して、市場を規制し、適切に機能するよう様々な側面から監督する。この目的のために、ほかの省庁の管轄を損なうことなく以下の任務を担う。

- 1) 競争、競争を制限する慣行、偽造、反競争的慣行との闘いに関する法規の立案と実施を行い、法規の適用を監督する。市場集中や公共契約・公共サービス委託を監視する。
- 2) 消費者への情報提供や消費者の経済的利益の保護に関する法規の立案と実施を行い、法規の適用を監督する。
- 3) 公正な商取引、市場で販売される製品とサービスの品質と安全性、製品とサービスの認証、原産地の呼称、不正や偽造に関する法規の立案と実

（全ての URL は、2022 年 3 月 22 日最終確認）

¹⁸⁸ 経済・財務・復興省 HP : <https://www.economie.gouv.fr>

¹⁸⁹ 競争・消費・不正防止総局（DGCCRF）HP : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

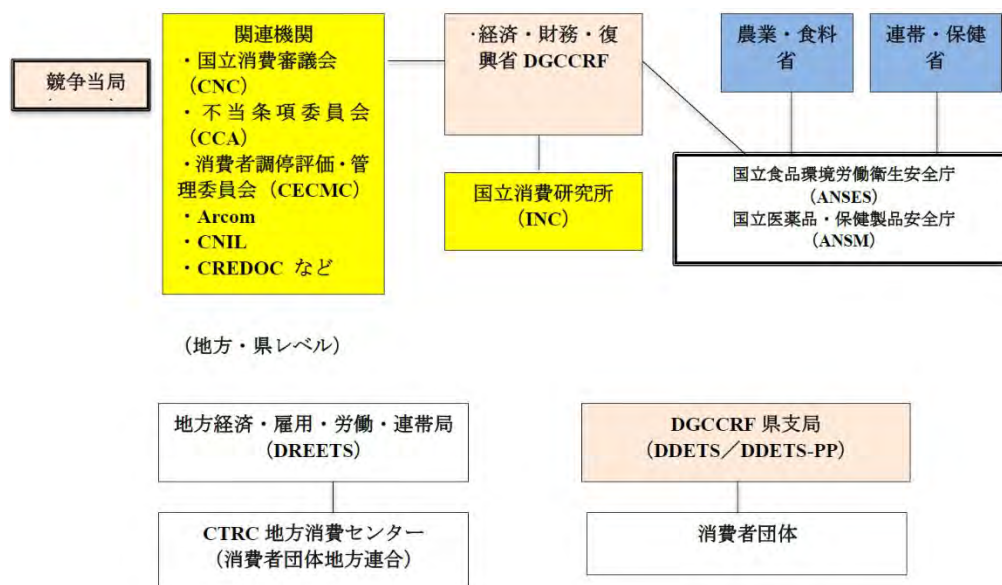
¹⁹⁰ Décret n°2001-1178 du 12 décembre 2001 relatif à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes（法律検索サイト「Légifrance」より）：
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGITEXT000005631810/>

¹⁹¹ 競争・消費・不正防止総局（DGCCRF）HP「使命と組織」：
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/dgccrf>

施を行い、法規の適用を監督する。任務遂行のために製品検査を実施する。

- 4) 消費者の集団的利益を代表する組織、消費者問題の専門家、公共団体・機関の代表者間の協議を組織する。
- 5) 消費者問題に関する国際問題を取り扱う。
- 6) 地域レベル及び国レベルで実施する検査のプログラムを策定する。
- 7) 経済省内の企業総局（direction générale des entreprises）と連携して統計を実施する。

図1 フランスの消費者行政機構図



イ. 各組織の概要

(ア) 競争・消費・不正防止総局

(DGCCRF; Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes、以下「DGCCRF」という。)

DGCCRF は、2019 年 12 月 18 日付けアレテ (省令)¹⁹²に基づいて組織される。

- ・現在の局長：ヴィルジニー・ボームニエ (Virginie Beaumenier)
- ・職員数：2,940 名
- ・予算：2 億 2,700 万ユーロ¹⁹³

¹⁹² Arrêté du 18 décembre 2019 portant organisation de l'administration centrale de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (法律検索サイト「Légifrance」より) : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000039682888/>

¹⁹³ 2020年予算法に関する下院報告書p.28 https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/rapports/cion_fin/115b2301-tiii-a20_rapport-fond.pdf

- ・局長の任命者：経済相／首相／大統領（閣議で決定、任命は大統領）
- ・組織：組織支援（Soutien au réseau）部と、消費者保護・市場規制（protection des consommateurs et de la régulation des marchés）部の2つに大別され、それぞれに下部組織が設けられている。

・組織支援部（下図の左側2列）：

1 課：広報、企画、経済分析、消費者団体との連携

1A：広報、受付

1B：経済分析、戦略的モニタリング

1C：調査の企画

1D：消費者団体、消費関連メディア対応

2 課：人事、財務、組織

2A：人事

2B：職能評価

2C：財務

2D：組織、イノベーション、IT

2E：人事サービスセンター

・消費者保護・市場規制部（下図の右側の内、3列）：

3 課：競争法、消費法、法務

3A：消費法

3B：競争政策・法

3C：商取引・営業

3D：法務支援

4 課：製品、農産物・食品の市場

4A：栄養評価、食品に関する情報提供

4B：食品の品質

4C：植物由来の製品、肥料、飲料の市場

4D：動物由来の製品、動物用食品

5 課：産業、保健、住宅

5A：工業製品

5B：保健製品・サービス、対人サービス
（介護、ベビーシッターなど）

5C：不動産、建造物、公共工事

・検査施設（下図左上）：

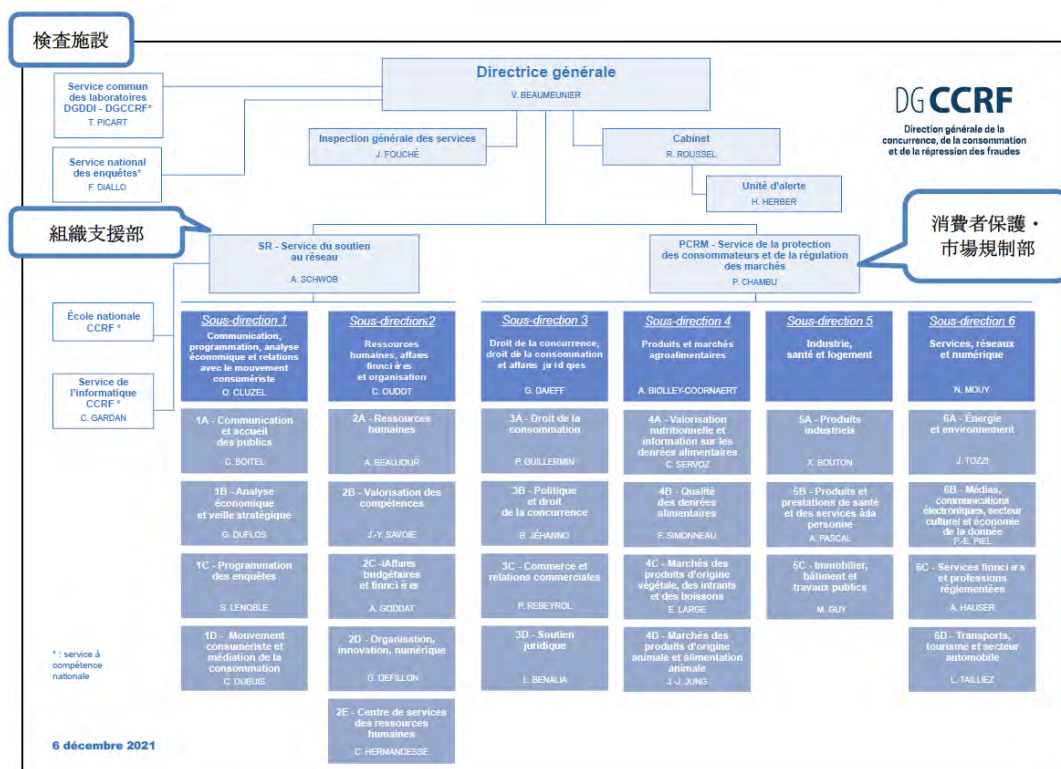
- ・SCL（税関と共同の経済・財務省所管検査施設）
- ・SNE（経済・財務省所管の全国調査部門）

・局長直属部署：

- ・管轄部署監督部
- ・局長室（警告発令ユニットを擁する）

組織図は次のとおり公開されている。

図2 2021年12月時点のDGCCRF組織図



（経済省 DGCCRF HP¹⁹⁴より）

以下、DGCCRF に協力する機関を挙げる。下記の機関はそれぞれの分野において消費者保護のための施策を実施し、消費者向けに情報提供を行い、必要に応じて調

¹⁹⁴ 競争・消費・不正防止総局（DGCCRF）HP「使命と組織」パワーポイント資料p.9：

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/dgccrf/mission_organ/organigramme-06-12-2021-sans-photos.pdf

査や検査を行って DGCCRF と連携する。以下の職員数及び予算は、機関全体の数字であり、消費者対策部署に限定したものではない。

(イ) 競争当局

(ADLC; *Autorité de la concurrence*)¹⁹⁵ : 公正な競争を監視

商法典第 L450-5 条¹⁹⁶に基づき、規制団体や事業者、消費者、消費者団体から不正の報告を受けた DGCCRF は ADLC に報告する。ADLC は調査を実施して当該企業に対して是正の命令を行う。改善が見られない場合、商法典第 L464-2 条¹⁹⁷に基づき ADLC は制裁措置をとることができる。

- ・ 職員数 : 188 名
- ・ 予算 : 2,253 万ユーロ
- ・ 任命者 : 立候補を上院の経済問題担当責任者が承認¹⁹⁸

(ウ) 農業・食料省

農業・食料省内の (DGAL; *Direction générale de l'alimentation*)¹⁹⁹は、地方・県の出先機関及び農家、NPO、消費者団体などと連携し、食品流通チェーン全体で食品の安全性と品質を監督する。経済省と連帯・保健省の関連部署と共に農産物や食品の品質と安全性管理に関する方針を策定する。主に食品分野について DGCCRF と連携して消費者保護にあたる。

- ・ 職員数 : 5,006 名
- ・ 予算 : 5 億 6,800 万ユーロ
- ・ 任命者 : 農業・食料相／首相／大統領 (閣議で決定、任命は大統領)²⁰⁰

(エ) 連帯・保健省

連帯・保健省内の保健総局 (DGS; *Direction générale de la santé*)²⁰¹は、公衆衛生法典 (*code de la santé publique*) に基づき、公衆衛生に関する指針を策定して実施するほか、国民の健康の維持・改善を図り、保健衛生の観点から国民をリスクから保護する。また、健康保険制度のサービス品質、安全性、平等性を保証する

¹⁹⁵ 競争当局 (ADLC) HP: <https://www.autoritedelaconurrence.fr/fr>

経済省HP上の競争当局 (ADLC) 説明: <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/concurrence/Pratiques-anticoncurrentielles>

¹⁹⁶ 法律検索サイト「Légifrance」 https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000033745312

¹⁹⁷ 法律検索サイト「Légifrance」 https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000043539806

¹⁹⁸ 2019年活動報告書より:

<https://www.autoritedelaconurrence.fr/sites/default/files/2020-07/rapport-annuel-2019.pdf>

<https://www.autoritedelaconurrence.fr/fr/communiqués-de-presse/benoit-coeure-est-nomme-president-de-lautorite-de-la-concurrence>

¹⁹⁹ <https://agriculture.gouv.fr/la-direction-generale-de-lalimentation-presente-son-rapport-dactivite-2021>

²⁰⁰ 2020年活動報告書より: <https://agriculture.gouv.fr/tous-les-rapports-dactivite-de-la-dgal>

²⁰¹ <https://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/article/dgs-urgent>

とともに関連機関・団体と連携を行う。主に医療分野について DGCCRF と連携して消費者保護にあたる。

- ・職員数：308 名（2015 年）
- ・予算：6 億 5,900 万ユーロ
- ・任命者：連帯・保健相／首相／大統領（閣議で決定、任命は大統領）²⁰²

（オ）電気通信・郵便規制機関²⁰³

（ARCEP; Autorité de régulation des communications électroniques et des postes）

電気通信分野における独立規制機関である ARCEP は、インターネット、固定・携帯電話、郵便ネットワーク分野における消費者保護の原則にのっとり、DGCCRF と連携して事業者課せられる規制の枠組みを定義する。

2017 年 10 月末、ユーザーが事業者とのトラブルに関して通報できる窓口「Alerte ARCEP」²⁰⁴が開設された。ARCEP は通報を行ったユーザーに対して情報提供やアドバイスを提供し、DGCCRF が実際に対応にあたる。

2020 年 11 月以降は、ユーザーだけでなく開発者、通信事業者、消費者団体、メディアからも通報を受け付けている。

- ・職員数：80 名
- ・予算：2,290 万ユーロ
- ・任命者：大統領²⁰⁵

（カ）国立食品環境労働衛生安全庁²⁰⁶

（ANSES; Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail）

食品の安全性に関して DGCCRF と連携して消費者保護に取り組む。ANSES は主に科学的見地からリスクを評価して把握する役割を担う。

- ・職員数：1,439 名
- ・予算：1 億 4,440 万ユーロ
- ・任命者：大統領²⁰⁷

²⁰² 会計監査院報告書（2020年）より：<https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/2021-04/NEB-2020-Sante.pdf>

DGSのみの職員数は不明。

308名はウィキペディアの数字：https://fr.wikipedia.org/wiki/Direction_générale_de_la_Santé

²⁰³ 電気通信・郵便規制機関（ARCEP） HP：<https://www.arcep.fr/nos-sujets/le-role-et-les-missions-de-larcep-en-matiere-de-protection-des-consommateurs.html>

²⁰⁴ Alerte ARCEP HP：<https://jalerte.arcep.fr>

²⁰⁵ 2020年活動報告書より：https://www.arcep.ne/uploads/documents/RAPPORTANNUEL2020ARCEP_2.pdf

²⁰⁶ ANSES紹介パンフレット（日本語版）：<https://www.anses.fr/fr/system/files/ANSES-Plaquette-Japonais.pdf>

ANSES HP：<https://www.anses.fr/fr/content/vente-en-vrac-recommandations-et-produits-à-exclure>

²⁰⁷ 2020年活動報告書より：<https://www.anses.fr/fr/system/files/ANSES-RA2020-Rapport2020.pdf>

(キ) 国立医薬品・保健製品安全庁²⁰⁸

(ANSM ; Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé)

医薬品及び保健製品の安全性に関して製品の監視、評価、検査を行い、DGCCRF と連携して消費者保護に取り組む。

- ・ 職員数：912 名（フルタイム換算）
- ・ 予算：1 億 1,683 万ユーロ
- ・ 任命者：大統領²⁰⁹

(ク) 情報処理及び自由に関する国家委員会²¹⁰

(CNIL ; Commission nationale informatique et libertés)

フランスの個人情報保護機関である「情報処理及び自由に関する国家委員会 (CNIL)」は、消費者と事業者間における個人情報の取扱いについて DGCCRF と連携する。

2011 年 1 月の協力合意に続き、2019 年 1 月 31 日、DGCCRF と CNIL は新しいデジタル取引の課題に適応させるために新しい協力合意書を結び、両当局が連携を強化している。

- ・ 職員数：225 名
- ・ 予算：2,010 万ユーロ
- ・ 任命者：大統領²¹¹

(ケ) 不当条項委員会

(CCA; Commission des clauses abusives) ²¹²

消費法典第 L822-4 条に基づいて消費問題担当相の下に設置される。判事、契約を専門とする有識者、消費者代表、専門家で構成される。消費問題に関する係争を担当する判事により召集され、不公正な契約に関して勧告を行う。事務局は DGCCRF が務める。

²⁰⁸ ANSM HP : <https://ansm.sante.fr/qui-sommes-nous/>

²⁰⁹ 2020年活動報告書より : <https://ansm-rapport-annuel.fr/.2020/#page=1>

²¹⁰ CNIL HP 上の DGCCRF との連携についての説明 : <https://www.cnil.fr/fr/la-cnil-et-la-dgccrf-font-evoluer-leur-protocole-de-cooperation-pour-renforcer-la-protection-des>

²¹¹ 2020年活動報告書より : https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil_-_41e_rapport_annuel_-_2020.pdf

²¹² 不公正条項委員会 (CCA) HP : <http://www.clauses-abusives.fr/qui-sommes-nous/>

(コ) 消費者調停評価・管理委員会

(CECMC; Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation)²¹³

消費者調停の評価と管理のための委員会（CECMC）は、欧州指令第2013/11/UE号²¹⁴（「ADR指令」2013/11/EU）を国内法（消費法典第L613～L615条²¹⁵）に適用して設置された。消費者問題における調停活動を評価し、関連する調停が消費法典の規定に準拠することを監督する。CECMCは調停人のリストを作成・更新し、欧州委員会に通知する。判事、様々な経歴を持つ有資格者、消費者団体代表、事業者連合会の代表者で構成される。事務局はDGCCRFが務める。

(サ) 視聴覚・デジタルコミュニケーション規制機関²¹⁶

(Arcom; Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique)

視聴覚高等評議会（CSA; Conseil supérieur de l'audiovisuel）は視聴覚コミュニケーションの規制機関であるが、2022年1月1日よりインターネットにおける著作物頒布及び権利の保護のための高等機関（Hadopi）と合併し、新組織「視聴覚・デジタルコミュニケーション規制機関」（Arcom; Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique）として発足。放送と電気通信コミュニケーションにおいて規制を行う。

- ・職員数：299名（フルタイム換算）
- ・予算：3,677万ユーロ
- ・任命者：上院及び下院議長²¹⁷

(シ) 生活条件調査・観察研究センター²¹⁸

(CREDOC; Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie)

CREDOCは生活環境全般についての世論調査を実施する。経済省内のDGCCRF及び企業総局（DGE; Direction générale des entreprises）が事務局を務める。

²¹³ 経済省HP上のCECMCの説明：<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission>

²¹⁴ EU法規検索サイト「Eur-Lex」：「消費者代替的紛争解決指令」（英語表記Alternative Dispute Resolution Directive 指令2013/11/EU）のフランス語版2013/11/UE <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=FR>

²¹⁵ 法律検索サイト「Légifrance」：https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032224772/

²¹⁶ CSA HP: <https://www.csa.fr/Informer/Toutes-les-actualites/Actualites/Le-CSA-et-l-Hadopi-deviennent-l-Arcom-ce-qu-il-faut-retenir>

²¹⁷ 2020年活動報告書より：<https://www.csa.fr/Informer/Informations-publiques-et-ressources-humaines/Les-rapports-annuels-et-bilans-du-CSA/Le-rapport-annuel-2020-du-CSA>

²¹⁸ CREDOC HP：<https://www.credoc.fr>

- ・その他、税関、環境省リスク防止総局（DGPR）²¹⁹などの政府機関も連携する。

ウ．消費者政策に関連する法規等

（ア）消費者関連法規の所管状況

（本数、法律名、専管・共管の区分）

DGCCRF による消費者行政の執行の根拠となる主要法規

- ・ 欧州連合条約及びその適用規則
- ・ 商法典（第 IV 卷「価格及び競争の自由」）²²⁰
- ・ 消費法典²²¹
- ・ 公共調達法典²²²

その他、公衆衛生法典²²³、社会保障法典²²⁴、労働法典²²⁵、建築・住宅法典²²⁶、知的所有権法典²²⁷などの規定に基づく。いずれも DGCCRF だけでなく関連省庁にも関わるものであり、共管である。

（イ）審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

DGCCRF には複数の諮問機関がある。

消費問題全般に関して審議及び調整を行う国立消費審議会（CNC; Conseil National de la Consommation）のほか、消費者の安全、食品の安全性、契約の公正性、セクター別の専門的評価などを行う機関が DGCCRF と連携して調整を行う。

a．国立消費審議会

（CNC; Conseil National de la Consommation）²²⁸

²¹⁹ リスク防止総局（DGPR; Direction générale de la prévention des risques）は、環境リスクを特定し、適切な予防方針を策定する。

HP : <https://www.ecologie.gouv.fr/direction-generale-prevention-des-risques-dgpr>

²²⁰ Code de commerce/ Livre IV De la liberté des prix et de la concurrence、法律検索サイト「Légifrance」
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006113741/>

²²¹ Code de la consommation、法律検索サイト「Légifrance」
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000006069565/>

²²² Code de la commande publique、法律検索サイト「Légifrance」
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000037701019/>

²²³ Code de la Santé publique、法律検索サイト「Légifrance」
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000006072665/>

²²⁴ Code de la Sécurité sociale、法律検索サイト「Légifrance」
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000006073189/>

²²⁵ Code du travail、法律検索サイト「Légifrance」
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000006072050/>

²²⁶ Code de la construction et de l'habitation、法律検索サイト「Légifrance」
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000006074096/>

²²⁷ Code de la propriété intellectuelle、法律検索サイト「Légifrance」
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000006069414/>

²²⁸ 国立消費審議会（CNC）HP : <https://www.economie.gouv.fr/cnc>

1983 年 7 月 12 日付デクレ（政令）第 83-642 号²²⁹に基づいて DGCCRF の諮問機関として設置された。

消費者問題に関する協議と調整の役割を担い、経済省消費担当相が長を務める。認可消費者団体 45 団体、職業団体及び公共サービス担当企業代表 45 団体で構成される。

消費政策指針に関する提案、消費者保護関連の法規の立案支援、事業者組織や消費者保護団体間との交渉を行う。構成員の過半数が要請する場合に消費問題担当相により開催され、製品・サービスの消費に関する問題及び消費に影響を与える可能性のある法規制の立案や提案、及びこれらの適用条件について審議され、審議内容は担当大臣に報告される。審議会には、消費者問題に関連する作業部会が常設されている。作業部会は食品部門とそれ以外の部門の 2 つがある。

b. 消費者への助言

消費者の安全に関する 1983 年 7 月 21 日付法第 83-660 号に基づいて創設された消費者安全委員会（CSC; Commission de la Sécurité des Consommateurs）²³⁰が消費者の安全に関わるあらゆる製品及びサービスを対象に調査を行い、行政機関、事業者団体、消費者に対して勧告を行い、リスク防止の観点から一般消費者に情報提供を行っていたが、2017 年以降、これらの業務は DGCCRF が引き継いでいる。

c. 国立消費研究所

(INC; Institut National de la Consommation) ²³¹

消費者への情報提供については、DGCCRF は国立消費研究所（INC）を監督する。製品やサービスの比較テストなど、研究・調査を行い、消費者及び事業者団体に情報提供を行う。消費者の安全対策については、リスクを評価する専門機関（ANSES など）と連携する。消費者情報専門誌「6,000 万人の消費者（60 Millions de consommateurs）」²³²を発行する。

²²⁹ Code de la propriété intellectuelle、法律検索サイト「Légifrance」

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000686322/2021-07-12>

²³⁰ 消費者安全委員会（CSC）は、閣議決定により任命された委員長のほか、破棄院（Cour de Cassation、最高裁判所）代表 1 名、会計検査院（Cour des comptes）代表 1 名、消費者団体及び事業者団体代表（いずれも CNC 国立消費審議会の構成員）、消費問題担当相が指名する有識者 6 名で構成されていた。<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/La-Commission-de-la-securite-des-consommateurs>

²³¹ 国立消費研究所（INC）HP：<https://www.inc-conso.fr>

²³² 「6,000 万人の消費者（60 Millions de consommateurs）」HP：<https://www.60millions-mag.com>

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

DGCCRF の判断および関係省庁、関係機関による請求に応じて政策調整のための会合が実施される（「イの各組織の概要」を参照）。消費担当相の求めで関係者を召集して諮問機関である国立消費審議会（CNC）が開催され、協議が行われる。議題は、公共および民間セクターの製品およびサービスが消費者に及ぼす問題、消費に影響を与えうる法規制案およびこれらの規制の適用条件などに及ぶ²³³。

エ. 政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画の期間、策定形式、評価方法

消費者と企業を保護することを目的として DGCCRF の権限を強化する 2020-2025 年戦略計画が策定されている²³⁴。本計画では、以下の4点を主眼としている。

1	DGCCRF の業務の強化
2	新しい経済モデル、新しいリスクへの対応
3	消費者と企業の間関係を刷新
4	新しい DGCCRF 組織とツールを用いて業務を最適化

これらの指針に基づいて目標と優先順位が設定されている。14 の優先プロジェクトは以下のとおりである。

1	調査重視
2	市場競争規制に関する規制活動の再編成
3	適合した調査プログラムの手法
4	経済に関する知識を深める
5	ユーザーへのサービス改善
6	国立消費研究所（INC）及び消費者団体との関係強化
7	企業との信頼関係
8	制裁権限の強化
9	実行されたアクションの周知
10	IT の活用
11	適合した採用と研修

²³³ 経済・財務・復興省「国立消費審議会（CNC）紹介」より（p.5）
https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cnc/plaquette_presentation/presentation_cnc.pdf?v=1647243788

²³⁴ Plan stratégique 2020-2025; 2020年DGCCRF活動報告書p.13、
https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/dgccrf/rapports_activite/2020/resultats-dgccrf-2020.pdf

12	新組織を技術面から支援
13	組織間の連携を合理化
14	設定された目標に照らし合わせた評価指標

2020-2025 年戦略計画に鑑み、毎年の調査内容が絞り込まれる。例えば、2020 年の調査プログラムには以下が盛り込まれた。

- ・消費者の利益となるような環境保全への移行
- ・リスクの特定と制御、特に大衆消費財を対象とした調査の結果特定されたり
スク
- ・新しい経済モデルに対する支援
- ・食品及び消費財への検査を拡大し、消費者が信頼できる公正な取引を保つ
- ・経済的戦略分野における監督の強化（特に弱者の保護）
- ・市場機能の詳細な分析と改善のための提案を行って経済的合理性への貢献

オ．地方と中央の関係

（ア）地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

DGCCRF の直轄機関が地方及び県レベルで設置されている。

図 3 DGCCRF／地域ごとの編成



- ・中央機関（パリ）
- ・地方ごとに設置される DREETS 13 か所
- ・県ごとに設置される県支局：仏本土に 96 か所、海外県・海外領土に 5 か
所

（経済省 DGCCRF HP¹ より）

DGCCRF の地方ごとの出先機関である地方経済・雇用・労働・連帯局 (DREETS; Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités、以下「DREETS」という。) ²³⁵は、地方レベルで反競争的慣行を防止して企業間の関係の公平性を監督する。消費者と企業間のトラブルへの対処は主に県レベルで、DGCCRF の県支局である県雇用・労働・連帯局 (DDETS; Directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités、以下「DDETS」という。) 及び県雇用・労働・連帯・住民保護局 (DDETS-PP; Directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations、以下「DDETS-PP」という。) ²³⁶が対応する。県レベルの対応においては、DREETS が監督と調整を行う。

DREETS、DDETS および DDETS-PP は、国の機関ではあるが、事務所は地方自治体の行政事務センター内部に設置されており、実質的には地方自治体と協働して地元の消費者団体との連携を行なっているとみられる。

(イ) 執行対応における関係機関との連携

DGCCRF とその地方ネットワークは、あらゆる製品とサービスについて監視と検査を行う。個人、消費者団体、企業などから寄せられた通報や苦情について、消費者の健康や安全性にリスクがあると疑われる場合、DGCCRF 中央機関の局長室直属の警告発令ユニットの指揮の下、リコールや情報提供活動などの消費者保護措置が講じられる。製品の分析は、DGCCRF が構築する検査施設や研究所のネットワークに依頼される。DGCCRF が講じる対策措置は、農水省や保健省といった関連省庁及び DGCCRF の地方出先機関に伝達され、国内で迅速かつ統一されたアクションを実施する。さらに欧州内の関連機関にも連絡される。

DGCCRF の警告発令ユニットでは 2020 年、1,905 件の警告を発令してハンドリングを行った。そのうち 1,126 件がリコール措置であった。欧州レベルでは EU 域内の消費者保護を目的とする当局に 169 件の警告が発令された。

警告情報の内容は食品に関するものが多い。

- ・食品：1,256 件

そのうち、1,119 件がフランス国内事案、警告全体の 10%がほかの EU 加盟国で発生した事案であった。

製品別に見ると、穀物、パン製品、小麦粉、米、パスタといった穀物由来製品が多い。リスク内容別に見ると、化学汚染物質、異物、微生物の混入が多い。

- ・食品以外の製品：649 件

²³⁵ DREETS HP : <https://dreets.gouv.fr>

²³⁶ 競争・消費・不正防止総局 (DGCCRF) HP / 各県の支局 : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDETSPP>

そのうち、587 件がフランス国内事案、警告全体の 14%がほかの EU 加盟国で発生した事案であった。

製品別に見ると、玩具、殺虫剤・駆除剤、電気製品付属品が多い。リスク内容別に見ると、窒息、電気ショック、中毒が多い。

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

α. 食品警告管理ガイドブックの改訂、及び非食品警告管理ガイドブック

国立消費審議会 (CNC) は、消費者向け製品のリコール手順の効率改善に関する報告書で、2009 年版食品警告管理ガイドブック (農水省)²³⁷を改訂し、工業製品のリコール効率を改善するための「非食品警告管理ガイド (Guide de gestion des alertes non alimentaires)」の作成を推奨している。これらのガイドブックにより、危険性のある製品に関して、市場監視当局への報告から消費者への通知まで、様々な段階で警告を統一して管理できるようになると見られている。

食品警告管理ガイドブックの改訂、及び非食品警告管理ガイドブックの作成については、2020 年に関連行政機関が協力して作成が行われた。

食品警告管理ガイドブックについての関連機関：

- ・ DGCCRF
- ・ 食品総局 (DGAL)
- ・ 保健総局 (DGS)

非食品警告管理ガイドブックについての関連機関：

- ・ エネルギー及び気候総局 (DGEC)
- ・ リスク防止総局 (DGPR)

食品警告管理ガイドの改訂のために 2020 年夏に専門家や消費者団体の代表者を招集して会議が開催され、2021 年 6 月に 2021 年版が発表された²³⁸。非食品警告管理ガイドブックは現時点ではまだ公表されていない。

β. 製品のリコールに関する情報集約／サイトの一本化

2018 年、乳児用粉ミルク「ラクタリス」のサルモネラ菌汚染問題で、議会と国立消費審議会 (CNC) は、製品のリコール及び危険な製品に関する消費者向け

²³⁷ 2009年版食品警告管理ガイド (Guide d'aide de gestion des alertes alimentaires)
https://agriculture.gouv.fr/sites/minagri/files/documents/pdf/_Guide_Gestion_Alerte_Revision_2_jlt_2009_COMPLETEE_VDef_cle09fc34.pdf

²³⁸ 2021年版食品警告管理ガイド (Guide d'aide de gestion des alertes alimentaires)
https://cna-alimentation.fr/wp-content/uploads/2021/06/20210610_Guide_alertes_version_consultation.pdf

情報サイトを一本化するよう政府に勧告した。これを受けて経済財務相は同年にサイト「RappelConso」²³⁹を創設した。

消費法典（Code de la consommation）及び農事・海洋漁業法典（Code rural et de la pêche maritime）が改正され、消費に適さない危険な製品、食品、及び不適切な動物飼料をリコールする義務、及び販売店舗や事業者が提供するその他の販売手段での情報提供に加えて「RappelConso」上で申告を行う義務が事業者に課された。

消費法典第 L423-3 条²⁴⁰及び農事・海洋漁業法典第 L205-7-1 条²⁴¹では、事業者は「行政によって一般向けに公開されている専用ウェブサイトで、工業製品、食品、飼料の電子的リコールを宣言する義務」が規定された。

（２）消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア．相談受付体制

ａ．消費者への助言

消費者の安全に関する 1983 年 7 月 21 日付法第 83-660 号に基づいて創設された消費者安全委員会（CSC; Commission de la Sécurité des Consommateurs）²⁴²が消費者の安全に関わるあらゆる製品及びサービスを対象に調査を行い、行政機関、事業者団体、消費者に対して勧告を行い、リスク防止の観点から一般消費者に情報提供を行っていた。2017 年以降、これらの業務は DGCCRF が引き継いでいる。消費者からの個別の相談も DGCCRF の各支局が行なっている。

欧州レベルでは、消費者向け情報提供・相談窓口として欧州消費者センター（ECC-NET フランス）²⁴³が窓口を設置している。

（ア）消費生活相談を受け付ける体制

DGCCRF への相談及び通報は、

電話 3939（無料サービス＋通常の通話料金）

月・木：8:30-18:30

火・水：8:30-13:00

金：13:00-17:00

²³⁹ <https://rappel.conso.gouv.fr>

²⁴⁰ Code de la consommation、法律検索サイト「Légifrance」
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038590012/

²⁴¹ Code rural et de la pêche maritime、法律検索サイト「Légifrance」
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037549942/

²⁴² 消費者安全委員会（CSC）は、閣議決定により任命された委員長のほか、破棄院（Cour de Cassation、最高裁判所）代表 1 名、会計検査院（Cour des comptes）代表 1 名、消費者団体及び事業者団体代表（いずれも CNC 国立消費審議会の構成員）、消費問題担当相が指名する有識者 6 名で構成されていた。<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/La-Commission-de-la-securite-des-consommateurs>

²⁴³ <https://www.europe-consommateurs.eu/nous-connaître/le-reseau-ecc-net.html>

海外県及び外国からは+33 (0) 1 73 60 39 39

あるいは DGCCRF 「コンタクト」 ページより

<https://www.economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgccrf?dest=particulier>

(イ) 相談窓口・消費生活センター数

地方及び県ごとに DGCCRF 支局が設置されている。地方支局が県窓口を監督する。県の窓口には以下がある。DDETSPP は雇用・労働分野の相談窓口も兼ねる。

- a. 住民保護県支局 (DDPP; directions départementales de la protection des populations)
- b. 雇用・労働・連帯・住民保護県支局 (DDETSPP; directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations)

窓口は DGCCRF の HP に住所、電話／ファックス、メールと共に掲載されている²⁴⁴。

これによると、DDPP／DDETSPP は仏本土内に 96 か所、海外県及び海外領土に 5 か所（各県に 1～2 件）設置されている。

- c. 電話相談・通報ホットライン²⁴⁵：全国共通番号 0809 540 550

相談内容によっては、トラブルの原因である企業の所在地の県事務所により調査が実施される。

- d. 通報サイト「SignalConso」²⁴⁶

DGCCRF が運営するサイトで、問題のある製品やサービスに関して、消費者が通報できる。通報された製品やサービスは、当該企業に連絡される。連絡後、改善や対応が見られない場合は DGCCRF による検査や調査が開始される。

トップページは製品及びサービス分野ごとに分類されている。

- ・コロナ対策関連（不正・詐欺、規則違反、オンライン販売に関する問題、高価格の検査キットなど）
- ・物品の購入に関する問題（スーパー、商店、玩具、オンライン販売など）
- ・医療分野の問題（クリニックや薬局での医療サービス、オンライン診療など）

²⁴⁴ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDETSPP>

²⁴⁵ 公共サービスポータルサイト「Service Public」：<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34284>

²⁴⁶ <https://signal.conso.gouv.fr>

- ・ 外食産業（カフェ、レストラン、フードトラック、食品配達サービスなど）
- ・ 対人サービス（理容・美容院、介護、引っ越し、教育、高齢者施設など）
- ・ エネルギー関連（水、ガス、電気などの契約、請求書）
- ・ 電話、インターネット、メディア（契約、サブスクリプションなど）
- ・ 金融、保険（銀行、ローンなど）
- ・ 食中毒
- ・ 工事、改装
- ・ 車両、自転車（販売、修理、レンタル、教習所、タイヤなど）
- ・ 動物（獣医、動物用食品、一時預かりサービスなど）
- ・ 行政手続
- ・ インターネット（購入に関するものを除く、ハッキング、利用規約違反、違法サイトなど）
- ・ その他のトラブル

（ウ）受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

消費問題の研修を受けた DGCCRF 地方・県組織の職員が行う。研修は DGCCRF の教育・研修機関である競争・消費・不正防止国立学校（ENCCRF; École nationale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes、以下「ENCCRF」という。）²⁴⁷のカリキュラムに沿って行われる。職員のうち、検査官は試験に合格することが条件となる。

（エ）利用料（有料または無料）

無料

（オ）相談対応者の人員体制・資格等

消費者相談に対応する DGCCRF 職員には特別な資格が求められてはいないが、実情に応じた対応が可能となるように、職員を対象に継続的内部研修が行われているようである²⁴⁸。

（カ）受付内容・受付範囲

受付内容は多岐にわたる。通報サイト「SignalConso」が 2020 年 2 月に開設されてから 2021 年 3 月までの期間に、6 万件を超える苦情が寄せられている。苦

²⁴⁷ DGCCRFによる説明：<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/La-DGCCRF/ecole-nationale-ccrf-encrf>

²⁴⁸ 例：2019年DGCCRF活動報告書では、優先課題として「職員の研修を適合させる」との記載がみられる（p.14）。

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/dgccrf/rapports_activite/2019/resultats-dgccrf-2019.pdf

情の 80%は当該企業にフィードバックが行われた。苦情の中で最も多かったのは実店舗またはオンラインでの製品購入（33%）、旅行・レジャーのチケットのキャンセル（20%）、コロナウイルス関連のトラブル（10%）で、これらに電話・インターネット（7%）、銀行・保険・投資信託（6%）、水道／ガス／電気（6%）関連トラブルが続く²⁴⁹。

（キ）受付情報の集約・共有・分析の方法

地方、県の DGCCRF 支局における相談及び、上記通報サイト「SignalConso」に寄せられた情報は、全て DGCCRF に集約される。情報は国立消費研究所(INC)で分析、確認される。

（ク）個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等

DGCCRF のネットワーク内で行われ、事業者とのあっせんはない。

- ・ 消費者団体または有益と思われる団体を紹介または連絡を取る²⁵⁰
- ・ 調停
- ・ 自治体の無料法律相談を紹介
- ・ 欧州レベルのトラブルであれば ECC NET を案内

（ケ）相談受付担当者に対する公的支援

DGCCRF のネットワーク内で行われるため相談受付への公的支援はない。

（コ）関連統計

- a. 検査を実施した施設数：94,000 件（前年比－6%）
- b. 検査を実施したウェブサイト数：20,700 件（前年比＋38%）
- c. 警告状発送件数：30,700 件
- d. 行政指導件数：6,600 件（うち 95%が是正観察措置の対象となる）
- e. 刑法上の手続対象件数：4,100 件
- f. 罰金対象件数：1,400 件（罰金総額 1,610 万ユーロ）
- g. 2020 年、苦情件数の最も多かった分野は商品の購入に関するもの（33%）、次いで旅行・レジャー（20%）、新型コロナウイルス感染症対策（10%）、電話・インターネット（6%）など

（DGCCRF2020 年活動報告書²⁵¹より）

²⁴⁹ 数字は全て政府デジタル社会ポータル「Labo Société Numérique」2021年3月31日付記事より：
<https://labo.societenumerique.gouv.fr/2021/03/31/plus-de-60-000-sigalements-effectues-par-des-consommateurs-sur-signalconso-depuis-son-lancement-il-y-a-un-an/>

²⁵⁰ DGCCRF HPより：<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/Resoudre-un-litige-de-consommation>

²⁵¹ Bilan d'activité 2020（2020年活動報告書）、p.16

イ. 商品検査機関

国内の検査施設 DGCCRF は、あらゆる工業製品、食品及びサービスについて、あらゆる段階（製品の場合は生産、輸入、流通）の全レベルで監視と検査を行うことができる。

DGCCRF は、食品及びその他の製品の調査と検査を実施する。製品の安全性が疑わしい場合や消費者にリスクが及んでいる場合に、調査を実施したり、事業者への是正勧告を行うなどして介入する。消費者の健康や安全性にリスクがあると疑われる製品の分析は、DGCCRF が構築する検査施設や研究所のネットワークに依頼される。製品のリコールや情報提供活動などの消費者保護措置は DGCCRF 中央機関の局長室直属の警告発令ユニットが指揮し、DGCCRF が講じる対策措置は、関連省庁及び DGCCRF の地方出先機関に伝達され、さらに欧州内の関連機関にも連絡される。（これについては（１）オ（イ）でも触れた。）

- ・経済・財務省所管の検査施設 (SCL; Service commun des laboratoires)²⁵²: DGDDI (税関) と共同使用。検査・分析及び調査を行う
- ・経済・財務省所管の全国調査部門 (SNE; Service national des enquêtes) : ブルターニュ地方 Morlaix に設置された電子商取引監視センター (CSCE; Centre de surveillance du commerce électronique) を含む
- ・DGCCRF 所轄教育機関 (ENCCRF; École nationale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes、モンペリエ)
- ・DGCCRF の IT 部門 (SICCRF、パリ、リヨン、モンペリエ)
- ・セクター別協力機関（青果、ワイン、玩具、漁業、肥料、園芸、サプリメント、動物用の食品）

(ア) 実施機関数

検査は、トラブルの内容に応じて地理的・分野的に対応可能な検査機関に委託され、各検査機関の実施する検査案件の総数は把握することができなかった。

(イ) 検査職員数

各検査機関の職員総数は把握することができなかった。

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/dgccrf/rapports_activite/2020/resultats-dgccrf-2020.pdf

²⁵² 税関/SNE HP、<https://www.douane.gouv.fr/le-service-commun-des-laboratoires-des-ministeres-economiques-et-financiers-dgccrf-et-dgddi>

ウ．外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

(相談・あっせん業務の委託、支援の有無)

DGCCRF は消費者保護に関して消費者団体及び事業者団体の代表と協議を行う。

- ・トラブルの予防的措置
- ・紛争の場合、解決に向けて協力
- ・法的支援

DGCCRF が県ごとの消費者団体をリストアップしている²⁵³。独立消費者団体は消費者に対して啓発活動、情報提供のほかに、係争において専門家によるアドバイスをを行うなどして消費者の支援も行う²⁵⁴。

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

(連携状況、国際業務担当部署)

欧州レベルでは、消費者向け情報提供・相談窓口として欧州消費者センター・フランス (ECC-NET フランス)²⁵⁵が設置されている。

欧州レベルの消費者保護対策として、食品・飼料緊急警告システム (RASFF)、緊急警戒システム (RAPEX) が設けられている。欧州競争当局ネットワーク (REC/ECN; European competition network) と連携する。

世界的なレベルでは、各国・地域の競争当局 (フランスの競争当局 (ADLC) に相当する機関) が形成する国際ネットワーク、国際食品規格委員会 (codex Alimentarius)、消費者保護及び執行のための国際ネットワーク (RICPC/ICPEN; International Consumer Protection and Enforcement Network) を介して該当する地域の機関・団体と連携するほか、OECD、WTO などの国際機関の消費者施策の策定やその推進に協力する。

a. 食品・飼料早期警告システム

(RASFF; Rapid Alert System for Food and Feed) の運用例

2020 年 9 月 9 日、DGCCRF はベルギー当局から、欧州レベルのリスク警告システム RASFF を介して、インドのゴマに発がん性、変異原性、生殖毒性のリスクがあるエチレンオキシド (欧州内では禁止) が含まれるとの警告を受けた。複数の加盟国において事業者から多数の製品について疑義が報告されていた。欧州レベルで迅速に協議し、整合性のある管理措置を決定した。フランス国内及び

²⁵³ DGCCRF HP上の地域別消費者団体リスト：<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Liste-et-coordonnees-des-associations-nationales>

²⁵⁴ DGCCRF HP：<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs#qui>

²⁵⁵ <https://www.europe-consommateurs.eu/en/index.html>

欧州レベルでこの汚染物質を検査できる検査機関を迅速にリストアップし、対応できる検査機関が特定された。フランス国内では、SCL（税関と共同の経済・財務省所管検査施設）が DGCCRF の作成した管理計画に対応する分析方法を定義した。

DGCCRF は汚染されたゴマとこれを含む加工製品のリコール手続を行って回収した。ちなみに、2020 年 12 月 31 日の時点で、821 製品がリコールされている。5,884 の事業者施設が検査を受け、そのうち 170 件（3 %）で異常が見られた²⁵⁶。

²⁵⁶ 以上数字全て2020年DGCCRF活動報告書p.35

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/dgccrf/rapports_activite/2020/resultats-dgccrf-2020.pdf?v=1630495439

3. ドイツ

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

ドイツでは 2013 年まで連邦食料・農業・消費者保護省が消費者政策を担当したが、2013 年 12 月（第 18 期内閣）より消費者保護は連邦司法省に移され新たに連邦司法・消費者保護省の所轄となった。これは経済的な消費者政策の分野（例えばローミング、クレジット契約やパッケージ旅行）で消費者が公正に自己決定をする可能性を強化するためである。

新たに 2021 年 12 月 8 日に発足した 3 党連立政権²⁵⁷では、環境政策を重視する緑の党の参与もあり、消費者保護は連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省の所轄となった。

連邦食料・農業省は食料政策と食料の安全に重点を置き、食品・飼料・化粧品など消費者に身近な製品における健康被害からの保護・経済的利益における消費者保護政策を行う。

ドイツは 16 州からなる連邦共和国なので、各州の消費者政策の策定・運用と消費者行政は各州の消費者省に委ねられ、連邦政府には中央の監督当局はない。消費者の経済的な利益と健康を保護するための監督は連邦政府所管の連邦機関で行われる。

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

- ・連邦最高官庁（連邦省）は主要な連邦政府機関で、連邦首相が所掌を決定する。
- ・連邦上級官庁は連邦最高官庁に属するが、組織的に独立性を有する連邦政府機関である。管轄権は全連邦領域に及ぶ。
- ・連邦中級官庁（連邦機関）は連邦最高官庁や連邦上級官庁の下部組織として連邦領域の一部を管轄する。

a. 消費者保護を所管し政策を立案する連邦省

- ・連邦司法・消費者保護省（連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省）
消費者保護は食料の安全に重点が置かれていたが、経済的な消費者の権利強化のため 2013 年より連邦司法省に移管され連邦司法・消費者保護省の所管となった。連邦司法・消費者省は消費者政策を統括する連邦省であり、消費者政策を立案し、政府の基本方針を実現するために関連機関と調整し策定する。2021 年 12 月の新連立政権発足まで消費者保護は連邦司法・消費者保護省の管轄であった。

（全ての URL は、2022 年 3 月 22 日最終確認）

²⁵⁷ 社会民主党（SPD）、自由民主党（FDP）、緑の党の 3 党連立政権

2021 年新政権発足後、消費者保護は連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省の管轄となった。

- ・連邦食料・農業省

2013 年まで消費者保護を管轄していた連邦省である。連邦食料・農業省は、食料政策と食料の安全に重点を置き、食品・飼料・化粧品など消費者に身近な製品における健康被害からの保護・経済的利益における消費者保護を行う。2013 年から消費者保護の管轄ではなくなったが、消費者政策の食品安全部門を担当していた。新政府になり消費者保護部門の製品安全部は連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省に移管される予定である。

b. 州の消費者政策と消費者行政の実行・監督及び法の執行・遵守の管轄

- ・16 州の各州消費者省

c. 消費者の経済的な利益を保護するための連邦政府所管の監督機関

- ・連邦カルテル庁（Bundeskartellamt）

連邦経済・気候保護省の管轄下にあるが、独立した連邦上級官庁であり、1999 年にベルリンからボンに移った。競争制限禁止法の遵守を監視する競争制限禁止法執行機関である。その任務は①カルテル禁止の執行、②企業結合理管理、③市場支配企業の不正監督、④連邦政府の公募の審査、⑤消費者保護である。

- ・連邦金融規制庁（BaFin）

連邦財務省の管轄下にある連邦機関（連邦中級官庁）である。連邦金融規制庁の目的はドイツの金融市場の機能性、安定性を守ることである。銀行顧客、投資家や被保険者が金融システムを信頼し、金融市場関係者が法律を遵守することを監督する連邦機関である。

- ・連邦ネットワーク庁（Bundesnetzagentur）

連邦経済・気候保護省と連邦デジタル・交通省の管轄下にある連邦上級官庁である。電気・ガス・電気通信・郵便及び鉄道の監督をする監督規制機関であり、これらを所管し、公正で有効な競争を確保するとともに国民の安全の確保と市場監視をする。

d. 消費者の健康の保護と製品の安全性の監督機関

- ・連邦消費者保護食品安全庁（BVL）

BVL は 2000 年の「狂牛病」危機を受け、BMEL（後述の連邦食料・農業省）の管轄下にある連邦上級官庁として 2002 年に設立された。食品安全と消費者保護の認可・管理を所管する独立した監督機関である。BVL は BMEL の管轄下に

あり、食品安全と消費者の健康保護に関する法律を実施するための一般的な行政規則を策定する。

- ・連邦リスク評価研究所 (BfR)

2002 年に BMEL の管轄下でリスク評価機関として創設された連邦機関である。食品安全に関するリスク評価は BfR が責任を持ち、リスク削減を目的に消費者の健康保護と食品の安全性に関するリスク評価、科学的助言を行っている。

- ・連邦労働保護・労働医学庁 (BAuA)

連邦労働・社会省の管轄下にある連邦機関である。BAuA の最も重要な任務は、政治的助言並びに製品の安全性の分野で消費者保護の役割を果たすことである。

- ・連邦医薬品・医学製品研究所 (BfArM)

連邦保健省管轄下の連邦機関である。研究所の最大の目的は、患者の安全のために医薬品の質の向上と消費者の病気の予防をすることである。

イ. 各組織の概要

- (ア) 連邦司法・消費者保護省²⁵⁸

(Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz : 以下「BMJV」という。)

BMJV は 2013 年から 2021 年 12 月まで消費者政策を統括する連邦省であり、消費者政策を立案し、政府の基本方針を実現するために関連機関と調整し策定する。消費者ポータルでは消費者に対する助言、消費者情報及び経済的な消費者保護に関する権利について知ることができる。

大臣 (Christine Lambrecht) ²⁵⁹をはじめ政務次官 1 名と事務次官 1 名で構成され職員数は 923 名 (2020 年 10 月現在)。そのうち法律専門家が 422 名 (50.4 % は女性)、そのうち 123 名は裁判官、検事及び州の公務員である。

BMJV の予算 : 9 億 5,700 万ユーロ (2021 年)

消費者保護分野の予算 : 4,100 万ユーロ (4.36%)

その主な内訳は次の通りである。

- ・連邦消費者センター連盟(Der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.)

(後述) : 助成金 2,337 万ユーロ (55.97%)

- ・商品テスト財団 (Stiftung Warentest) : 助成金 190 万ユーロ

- ・消費者情報 : 834 万ユーロ

- ・消費者保護イノベーションの支援 : 506 万ユーロ

²⁵⁸ 2021年12月より連邦司法省となる。

²⁵⁹ 連邦大臣は 4 年の任期で連邦大統領によって任命される。

注：BMJV のサイトは存在しないので組織図は記載できない。

BMJV は 2021 年 12 月より連邦司法省になり 7 部署で構成されている。第 5 部署が消費者政策、デジタル社会と消費者の権利の遂行の担当部署で、部署長をはじめ 14 課が設置されている。そのうち 5 つの課は BMUV（次項連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省）からの指示で運営される予定である²⁶⁰。

（イ）連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省

（Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz：以下「BMUV」という。）

2021 年 12 月 8 日より新連立政府の発足とともに消費者保護は連邦司法・消費者保護省からこの連邦省の管轄となる。新政府の意向では自然保護と消費者保護をより重要視する姿勢である。BMEL（後述の連邦食料・農業省）は食料政策と食料の安全を担当していたが、消費者保護部門の製品安全部は BMUV に移り、新たに消費者保護組織を組むことが計画されている。

2022 年 3 月現在、BMUV のサイトでは消費者保護部門は準備できていないので、消費者保護の情報は連邦司法省と BMEL のサイトを参考にとという指示がある。

大臣（Steffi Lemke）をはじめ政務次官 2 名と事務次官 2 名で構成され、9 部署から成る。第 9 部署が消費者保護担当で部署長をはじめ 12 のポストが用意されている（2022 年 3 月現在、未着任）²⁶¹。

（ウ）連邦食料・農業省

（Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft：以下「BMEL」という。）

2013 年まで消費者保護を管轄していた連邦省である。BMEL は食料政策と食料の安全に重点を置き、食品・飼料・化粧品など消費者に身近な製品における健康被害からの保護・経済的利益における消費者保護を行う。消費者の権利を支援し、食品・飼料・動物衛生・動物福祉及び植物の健康の分野を担っている。2013 年から消費者保護の管轄ではなくなったが、消費者政策の食品安全部門を担当している。

²⁶⁰ 組織図

https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Ministerium/Organisationsplan/Organisationsplan_DE.pdf?__blob=publicationFile&v=161

²⁶¹ 仮組織図：2022 年 3 月 15 日作成

https://www.bmu.de/fileadmin/Daten_BMU/Organigramme/220215_organigramm_bf.pdf

新政府になり消費者保護部門の製品安全部は連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省に移管される予定である。

大臣 (Cem Özdemir) をはじめ政務次官 2 名と事務次官 1 名で構成されている。

第 2 部署が健康面の消費者保護と食品の安全性の担当で、部署長をはじめ 13 課から構成されている。直属の機関 BVL と BfR をはじめ、食品の連邦研究施設が設けられている²⁶²。

BMEL の予算：70 億 1,800 万ユーロ（2021 年）

消費者保護分野の予算：2 億 1,200 万ユーロ（2,1%）

職員数：900 人

（エ）連邦カルテル庁

（Bundeskartellamt）

連邦経済・気候保護省の管轄下にあるが、独立した連邦上級官庁であり、1999 年にベルリンからボンに移った。競争制限禁止法の遵守を監視する競争制限禁止法施行機関である。その任務は①カルテル禁止の執行、②企業結合管理、③市場支配企業の不正監督、④連邦政府の公募の審査、⑤消費者保護である。

職員数：約 400 人

予算：3,440 万ユーロ

長官（Andreas Munt）、副長官（Prof. Dr. Konrad Ost）以下、競争法部門、一般政策部門、訴訟・総務部門、中央部門、公共調達審査室、決定部門 1 から 12 のうち 1 に競争保護・消費者保護部が設置されている²⁶³。

連邦カルテル庁はすべての経済分野（デジタル分野、エネルギー、廃棄物処理、医療分野、食料品、メディア、通信、石油）を所管している。

（オ）連邦金融規制庁

（BaFin : Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht）

連邦財務省の管轄下にあるが独立性のある連邦機関である。この機関は 1,555 の銀行、1,189 の金融機関、51 の決済機関、8つの電子マネー機関、及び欧州経済圏の外国信用機関の 94 のドイツ支店、551 の保険会社と 33 の年金基金、及び 547 の資本管理会社と約 6,900 の国内ファンドを監督している。約 2,700 人がボンとフランクフルトアムラインで従事している。（2019 年 12 月 31 日現在）

²⁶² 組織図

https://www.bmel.de/SharedDocs/Downloads/DE/_Ministerium/Organisationsplan.pdf?__blob=publicationFile

²⁶³ https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Publikation/DE/Sonstiges/Organigramm.pdf?__blob=publicationFile&v=83

連邦金融規制庁の目的はドイツの金融市場の機能性、安定性を守ることである。銀行顧客、投資家や被保険者が金融システムを信頼し、金融市場関係者が法律を遵守することを監督することである。

資金は全額、監査を行った金融機関、及び企業からの手数料及び賦課金により賄われている。消費者に多種の金融テーマの情報を提供し、金融・保険関係の苦情と調停の相談も受ける。BaFin のサイトで無料の電話相談と連邦金融規制庁の調停所のサービス情報があり、2020 年には 23,777 件の電話相談と 20,464 件の書面での問合せがあった。銀行、金融機関への苦情は消費者保護規定に違反していないかどうか審査される。

長官（Felix Hufeld）をはじめ、銀行監督部、総務課、保険・年金基金部、証券監督・資産管理部、マネーロンダリングの防止・処置部がある²⁶⁴。

所在地：ボンとフランクフルトアムメイン

職員数：2,700 人（2019 年 12 月 31 日現在）

（カ）連邦ネットワーク庁

（Bundesnetzagentur）

連邦経済・気候保護省（Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz）と連邦デジタル・交通省（Bundesministerium für Digitales und Verkehr）の管轄下にあるが独立性のある連邦上級官庁で、電気・ガス・電気通信・郵便及び鉄道の監督をする規制機関である。

1998 年より電気通信分野の自由化が推進され、その一環として設立された独立規制機関である。その目的は全ての市場参加者に差別のない公正で有効な競争を確保することであった。2005 年 7 月から以前の連邦電気通信郵便規制庁から新たに連邦ネットワーク庁に改名された。2006 年 1 月から鉄道も所掌している。今日では連邦ネットワーク庁は中央インフラ機関として、これらの分野での公正な競争の枠組みを設定し、監督機関として消費者保護の任務も果たしている。長官（Jochen Homann）、副長官 2 名（Dr. Wilhelm Eschweiler, Peter Franke）及び 8 部門からなる²⁶⁵。

予算：2 億 6,200 万ユーロ（2021 年）

職員数：2,832 人

²⁶⁴ https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Liste/dl_organigramm.html?nn=7854478
file:///C:/Users/Acer/AppData/Local/Temp/dl_organigramm.pdf

²⁶⁵ https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/UeberdieAgentur/Organigramm/OrganigrammMitNamen.pdf?__blob=publicationFile&v=42

(キ) 連邦消費者保護食品安全庁

(Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit : 以下「BVL」という。)

BVL は 2000 年の「狂牛病」危機の後、2002 年に設立された BMEL の管轄下にある連邦上級官庁である。BVL は食品および消費者の身近な製品（化粧品・玩具など）に含まれる物質の安全性に関して調査・鑑定し、そのリスク管理の責任を負い、潜在的なリスクを含み食品安全と消費者の健康保護を担当する官庁である。

BVL は食品安全と消費者の健康保護に関する法律を実施するための一般的な行政規則を策定する。食品の製造・加工・包装の定期的な検査を行い、疑わしい点があるかどうか確認し、各州の監視システム（食品警告ポータル）の整備と監視をする。スーパーマーケット、レストラン又は製造業者での食品の管理は 16 の州当局が実施する。BVL の目標は消費者保護の強化と連邦、州及び欧州連合間の食品安全の調整をすることである。

長官（Friedel Cramer）、副長官（Dr. Gerd Fricke）をはじめ、中央管理部及び以下の 5 つの部署がある：

食料安全部、植物防疫剤部、動物用医薬品部、遺伝子・バイオ部、
バイオ・抗生物質抵抗力部²⁶⁶

ブラウンシュヴァイクとベルリンに所在、職員数は 700 名。

予算：5,800 万ユーロ（2021 年現在）

(ク) 連邦リスク評価研究所

(Bundesinstitut für Risikobewertung : 以下「BfR」という。)

2002 年に BMEL の管轄下にリスク評価機関として創設された連邦機関である。食品安全に関するリスク評価は BfR が責任を持ち、リスク削減を目的に消費者の健康保護と食品の安全性に関するリスク評価、科学的助言を行っている。欧州食品安全機関のドイツでの窓口である。

所長（Prof. Dr. Dr. Andreas Hansel）、副所長（Prof. Dr. Tanja Schwerdtle）をはじめ、司令部および①管理部、②リスクコミュニケーション、③構成部、④生物学的安全性、⑤食料の安全性、⑥化学殺虫剤の安全性、⑦化学製品と商品の安全、⑧食品チェーンの安全、⑨実験的な毒理学の 9 部署からなる²⁶⁷。

所在はベルリンに 3 か所。

職員数：1,153 名（2020 年現在）

²⁶⁶https://www.bvl.bund.de/SharedDocs/Downloads/08_Bundesamt/04_Organigramm_BVL/Organigramm.pdf?__blob=publicationFile&v=22

²⁶⁷ https://www.bfr.bund.de/en/organisation_chart_of_the_german_federal_institute_for_risk_assessment-6695.html

科学者：523 名

訓練生：25 名

予算：1 億 1,300 万ユーロ

(ケ) 連邦労働保護・労働医学庁

(BAuA : Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin)

連邦労働・社会省の管轄下にある連邦研究機関である。職場での安全と健康に関する労働条件とその改良について研究し、連邦労働・社会省に助言する。連邦の部門研究機関として、科学、政治、社会の間を仲介する。BAuA の最も重要な任務は、政治的助言並びに製品の安全性の分野で消費者保護の役割を果たすことである。

長官 (Prof. Isabel Rothe)、副長官 (Prof. Dr. Beate Beermann) をはじめ、総務課、専門領域 1 から専門領域 5²⁶⁸から成る。

予算：7,900 万ユーロ (2021 年)

職員数：650 人

(コ) 連邦医薬品・医学製品研究所

(BfArM : Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte)

連邦保健省の管轄下にある連邦機関である。研究所には 1,350 人が従事し (医者、薬剤師、化学者、生物学者やエンジニア等)、医薬品の安全性の向上と認可、医療製品のリスク評価及び麻酔剤の監督を行い、保健分野の重要な情報を発表する。研究所の最大の目的は患者の安全のために医薬品の質の向上と消費者の病気の予防をすることである。

所長 (Prof. Dr. Karl Broic)、副所長 (Prof. Dr. Werner Knöss) をはじめ、総務課、コードシステム部及び 1 から 10 の部門がある²⁶⁹。

予算：1 億 2,100 万ユーロ (2021 年)

職員数：1,100 人

ウ. 消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況

消費者保護・消費者権利に関する法規の多くは消費者保護の分野に特定されず、ほかの法律分野に組み込まれている。「消費者保護法」は存在しない。それ

²⁶⁸ https://www.baua.de/DE/Die-BAuA/Organisation/pdf/Organigramm.pdf?__blob=publicationFile&v=32

²⁶⁹ https://www.bfarm.de/DE/Das-BfArM/Organisation/Leitung/_node.html;jsessionid=21CA444553B1DBA7E5565252904E751F.intranet672

に加え消費者保護の EU 規則を適用し、EU 指令を置き換えた国内法が施行される。すなわち消費者政策措置や消費者の権利に関する法規は以下の連邦省の管轄になる。

a. 連邦司法省 (BMJ)

民法 (契約法)、商法・経済法、著作権法

- ・ 取消権利法 (Widerrufrecht: §§355-361)
- ・ 利用規約法 (Allgemeine Geschäftsbedingungen : §§305 -310)
- ・ 住居賃借法 (Wohnraummietrecht: §§549-577a)
- ・ 消費者ローン契約法 (Verbraucherdarlehensvertrag : §§491-498)

b. 連邦経済・気候保護省

(Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz)

競争・価格政策、電気通信政策、エネルギー政策に関する法規

- ・ 不当競争法 (Wettbewerbsrecht : UWG)

c. 連邦労働・社会省

(Bundesministerium für Arbeit und Soziales)

全般的な製品・機器の安全性に関する法規

- ・ 医薬品法 (Arzneimittelgesetz : AMG)

d. 連邦財務省

(Bundesministerium der Finanzen)

金融・資本市場に関する法規

- ・ 支払不能法令 (Insolvenzordnung : InsO)

e. 連邦食料・農業省

(BMEL)

- ・ 食料及び飼料法令集 (Lebensmittel-und Futtermittelgesetzbuch : LFGB)
- ・ 化粧品条令 (Kosmetik-Verordnung : Kosmetik-V)
- ・ 消費者情報法 (Verbraucher Informationsgesetz : VIG)

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 消費者・食料政策諮問委員会

(Wissenschaftlicher Beirat für Agrarpolitik,

Ernährung und gesundheitlichen Verbraucherschutz : 以下「WBAE」という。)

BMEL 省内に設けられた学術的な委員会で、農業・食料・健康的な消費者保護政策に助言する諮問委員会である。委員は名誉職 (無報酬) で独立した立場にあり、独自に選んだテーマの鑑定と見解を発表する。諮問委員会は 16 名の委員からなり、農業及び食糧政策、土地管理、農村開発の様々な専門領域の学識者であ

る。

委員は BMEL によって任命され、3 年の任期を務める。議長は諮問委員会のメンバーの中から選出される。

b. 消費者政策審議・助言・監視機関

(Sachverständigenrat für Verbraucherfragen: 以下「SVRV」という。)

SVRV は、2014 年 11 月に BMJV 大臣の Heiko Maas によって設立された。多種の市場・生活分野の観点から「デジタル世界における消費者」を計画し召集された諮問機関である。この委員会は科学的知識に基づいた効果的な消費者政策形成のため BMJV に助言する機関である。様々な市場分野の消費者の状況を分析し、消費者政策に関する推奨事項を含む鑑定書を作成する。そのほか、報告書に加えて、特定の問題に関する出版物（いわゆるポリシーブリーフ）を発行する。

今までに提出した鑑定書の例：

- ・個人化したオンラインビジネスにおける消費者（2016）
- ・デジタル・アジェンダにおける支払サービスと金融助言（2016）
- ・消費者の権利 2.0—デジタル世界の消費者（2016）
- ・消費者に適切なスコアリング（2018）

委員は消費者保護政策の研究の職務に就く専門領域の学識者 9 名から成る。委員は BMJV によって任命され 4 年の任期を務める。2018 年には第 2 期（2018-2020）委員が決まった。

Prof. Dr. Peter Kenning 議長、Frau Prof. Dr. Louisa Sprecht 議長代理

c. 消費者調査の連邦ネットワーク

(Bundesnetzwerk Verbraucherforschung)

BMJV の支援で設立された、約 250 人の消費者調査に携わる研究者の連邦ネットワークである。経済、権利、文化、社会、教育などの研究分野で現実的な消費者政策を BMJV に支援・助言することが目的である。

技術開発（デジタル化）、消費者政策手段の効果、消費者行動、消費者と社会経済的要因、特定の消費者グループのニーズのテーマについて研究し、持続性のある消費の開発とライフスタイル、価値観が購入決定に与える影響などについて調査している。グループは会議やワークショップなどで対話し、お互いの研究プロジェクトと科学的なアイデアの交換をする。

委員会は BMJV から任命された 8 人の科学者からなり、メンバーと審議テーマの調整をする。

(ウ) 関連行政との主な政策調整手段、関連法令等

上記の諮問機関は審議・研究結果を BMJV に提出し、政府の消費者政策の助言となる。BMJV は諮問機関や消費者団体に消費者保護関連の研究プロジェクトを委託し支援する。

2021 年 12 月からは BMJV に代わり BMUV が担当となる。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画（あるいは基本戦略）の概要

消費者政策は管轄の BMJV が関連省庁と連携して諮問・助言機関、消費者調査研究所や消費者保護団体の調査報告や鑑定書を考慮して策定される。

2020 年度の連邦政府ガイドラインの報告書によると、あらゆる分野でデジタル化が進み、消費者に消費・利用面で大きな影響を与え、デジタル化と並行してアジェンダ 2030「持続可能な開発目標（SDGs）」²⁷⁰も消費者政策の中心的な挑戦である。消費者政策は持続的な生産と消費を促進することを特に求められている。

消費者政策の目標と見通しは消費者の経済的・法的利益の保護とデジタル世界における消費者の権利を強化することである。

- ①個人情報保護の強化
- ②デジタル内容とデジタルサービスにおける消費者権利の強化
- ③New Deal for Consumers の枠内の消費者権利の強化
- ④著作権における消費者保護

(連邦政府ガイドライン：「連邦政府の消費者政策の報告書：2020 年度」)²⁷¹

2021 年 11 月に発表された新政府の連立協定書『より進歩に挑む』の消費者政策の観点²⁷²では次の 3 テーマに重点が置かれている。

- ・消費者に公正なデジタル世界の構成
- ・持続性の変革
- ・科学に基づいた政策アドバイスと消費者調査の発展

²⁷⁰ アジェンダ2030：国連持続可能な開発サミットの成果文書「人間・地球及び繁栄のための行動計画」

²⁷¹ 連邦政府ガイドライン：「連邦政府の消費者政策の報告書：2020年度」
https://www.bmjb.de/SharedDocs/Downloads/DE/News/PM/071520_Verbraucherpol_Bericht_2020.pdf?__blob=publicationFile&v=1

²⁷² Verbraucherpolitische Aspekte des Koalitionsvertrags „Mehr Fortschritt wagen“
<https://www.svr-verbraucherfragen.de/wp-content/uploads/Sondernewsletter.pdf>

オ. 地方と中央の関係

(ア) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者機関との関係

上述のように 16 州には各州消費者保護省があり、連邦省と連邦監視機関と情報交換し連携している。連邦政府の消費者政策を基に各州の消費者省が独自の政策・目標を策定し、地方における消費者行政は州政府が実行・監督する。

州の消費者保護省はほかの専門省と連携して消費者政策を策定し、州・連邦・ヨーロッパのレベルでの法律手続において消費者の権利を支持し、事業者と消費者間の利益の調整をする。消費者保護に関する情報（食料、保険、金融、電気通信、住居、消費者の権利等）と相談を提供する。

16 の州間のネットワークを強化し情報の交換を迅速にするため、各州の消費者保護大臣に加え BMEL と BMUV の連邦大臣の出席で「消費者大臣会議」²⁷³が年に一度開かれる。

(イ) 執行対応における関係機関との連携

上述の連邦政府の監督機関と各州の消費者保護省が連携して執行対応する。

例えば、食品の安全性と消費者保護を担当する BVL と州消費者保護省が連携して、食料及び飼料法令集（§ 40 Absatz 1 und Absatz 2）に違反し公衆衛生にリスクをもたらすと判断した場合、製品の名前、輸入者と製造者が食品警告ポータルで公表される²⁷⁴。さらに業者に商品の回収（リコール）の命令を出すこともある。

公表された警告数は 2011 年から 2021 年 11 月 30 日まで合計 1,637 件あり、2011 年は 24 件、年々増加して 2021 年は 244 件であった。

競争政策・価格政策・電気通信政策・エネルギー政策等に関しては連邦カルテル庁・連邦金融規制庁・連邦ネットワーク庁と連携し、競争制限禁止法などの違反行為が存在する時は、連邦カルテル庁が自ら審査を行い必要な措置及び制裁金処分を命じることができる。

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

a. 食品表示制度

(Lebensmittelampel)

国民の肥満化を防ぐために、健康な食品の奨励のため食品の栄養情報を信号機のように表示する制度が提示された。脂肪、飽和脂肪酸、砂糖、塩の含有量がそれぞれのパッケージの前面にはっきりと見えるように示されている。マーキ

²⁷³ 消費者保護大臣会議（Verbraucherschutzministerkonferenz : VSMK）

<https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/Start.html>

²⁷⁴ 食品警告ポータル

<https://www.lebensmittelwarnung.de/bvl-lmw-de/liste/alle/baden-wuerttemberg/10/0>

ングは、低レベルの場合には緑、中レベルの場合は黄色、高レベルの場合は赤で行われる。消費者保護団体や緑の党はこの制度の導入に賛成であったが、食品メーカーの圧力に制され、食品メーカーが任意に表示するにとどまった。

2020 年 11 月から、信号機表示に類似した食品レベル表示「ニュートリスコア」が導入された。栄養情報の表示についてわかりやすさを重視し、「A」から「E」のスコアで栄養評価を 5 色で表示する。これにより消費者は健康な食品が分かり、選択しやすくなる。スコアは、食品に含有されるカロリーや飽和脂肪酸、糖分、塩分などマイナス要素と、プロテインや食物繊維、果物・野菜・ナッツ類などのプラス要素で計算される。食品メーカーは健康的な食品を消費者にアピールし、商品の選択が容易になると期待している。

b. ガス・電気の供給者の倒産・不当な料金の値上げ

最近のエネルギー危機（高騰）により、ガス・電気供給者が次々と倒産申請し、個人の消費者及び会社が一方的に契約の取消しあるいは料金の値上げを迫られている。契約取消しの場合、ほかの供給者に移ることを余儀なくされ、高い契約金と料金を要求される。監督規制機関である連邦ネットワーク庁は、2021 年には 39 のエネルギー供給会社が倒産したと発表している。

消費者センター（後述）は消費者にガス・電気供給者の契約取消に異議を申し立てるようにアドバイスしている。全国の消費者保護団体をはじめ連邦ネットワーク庁と連邦カルテル庁がガス・電気供給者の契約取消に関する審査をしている。

（2）消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

（ア）消費生活相談を受け付ける体制

a. 連邦消費者センター連盟

（Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.：以下「vzbv」という。）

vzbv は非営利団体で、活動資金の大半は BMJV からの交付金で賄われている。各州に設置された 16 の消費者センターと 28 の消費者保護指向団体及び 9 つの支援団体から成る統括組織で、これらの団体は密接で強力なネットワークを形成している。消費者センターは連邦、州からの公的資金と地方自治体及び連邦プロジェクト基金によって支援されている。

消費者センターは消費者への相談・助言、市場調査、苦情相談、学校などで消費者保護に関する教育・教材と消費者保護の活動を行う。ドイツ国内で 2,000 万人以上が加盟し、相談所は全国で 200 か所ある。

2020 年の連盟の総資金：約 2,266 万ユーロ

連邦政府（BMJV）からの援助金：2,153 万ユーロ

会費、払戻し、訴訟費用の償還による自己資金：113 万ユーロ

連邦省庁のプロジェクト基金：2,146 万ユーロ

b. その他の主な民間消費者保護登録団体（抜粋）

以下の団体でも相談できるが、法律相談の実施は許可されていない。

- ・消費者イニシアティブ：Die Verbraucher Initiative e. V.²⁷⁵
- ・消費者保護：VERBRAUCHERSCHUTZ.DE²⁷⁶
- ・エネルギー消費者連盟：Bund der Energieverbraucher e.V. (BDE)
- ・被保険者連盟：Bund der Versicherten e.V. (BdV)
- ・鉄道利用者団体：PRO BAHN e.V. | www.pro-bahn.de
- ・投資者保護団体：Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V. (SdK)
- ・ドイツ賃借人連盟：Deutscher Mieterbund e.V. (DMB)²⁷⁷
- ・ドイツ自転車クラブ：Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e.V. (ADFC)
- ・連邦労働者福祉事業連盟：Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V. (AWO)
- ・ドイツカリタス：Deutscher Caritasverband e.V.²⁷⁸
- ・ドイツ鉄道顧客連盟：Deutscher Bahnkunden-Verband e. V. (DBV)
- ・住宅所有者協会：Verband Wohneigentum e.V.

(イ) 相談窓口数

16 の消費者センターは州内に更に数か所の相談所があり、全国均一のレベルの高い助言ができるように相談員の教育に力を入れている。相談員は全国で 1,000 人以上が従事している。運営主体は 16 の各州の消費センターである。

法務サービス法（Rechtsdienstleistungsgesetz：RDG）§8 Abs. 1 Nr. 4 により消費者センターには消費者に法律相談実施の権限がある。

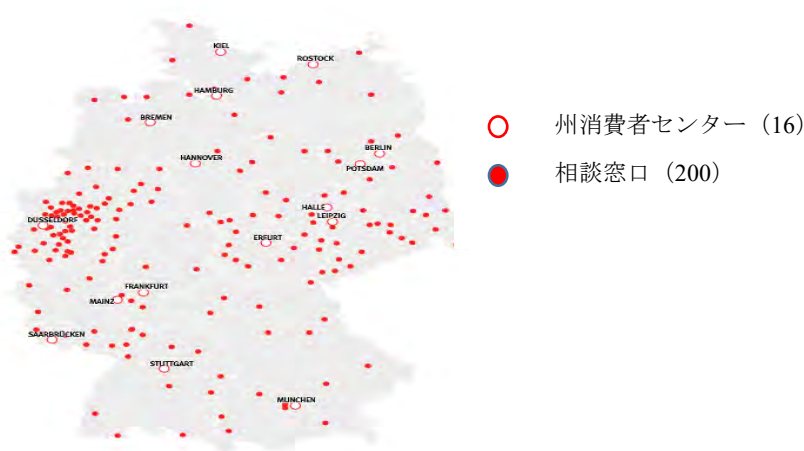
²⁷⁵ <https://verbraucher.org/>

²⁷⁶ <https://verbraucherschutz.de/>

²⁷⁷ <https://www.mieterbund.de/startseite.html>

²⁷⁸ www.caritas.de

【ドイツ全土の消費者センターの分布図】



出典：連邦消費者センター連盟 2020 年度報告書²⁷⁹

a. 欧州消費者センター・ドイツ

(Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland)

欧州消費者センター・ドイツは、ドイツとフランスの国境近くの Kehl（ドイツ）にあり、1993 年よりフランスとドイツの両国が共同で運営する消費者センターであった。欧州内での消費者保護を担当する消費者センターが 2005 年に EU 委員会によって設立され、消費者センター・ドイツ／フランスは欧州消費者センターとして継続している。欧州消費者センターは消費者が仲裁を通してほかの EU 諸国の事業者との法廷外紛争の解決を支援するネットワークである。EU 諸国だけでなくアイスランド、リヒテンシュタインとノルウェーの調停所が紹介され、相手国の事業者と紛争解決をすることができる。欧州消費者センター・ドイツは EU 委員会と連邦司法・消費者保護省からの資金援助がある。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

バーデン＝ヴュルテンベルク州の消費者センターは州内に相談所が 13 か所あり 103 人の相談員がいる。

(短時間勤務者：60 人、フルタイム勤務者：38 人、アルバイト：5 人)

相談分野：①お金と保険、②デジタル世界（電話・インターネット）、③食品、④環境・賃借権、⑤医療・看護、⑥エネルギー

相談員は担当分野の専門家で、さらに専門テーマに対応できるように建築技師、エネルギー・食品・投資アドバイザー、賃貸団体の賃貸権のアドバイザー及び弁護

²⁷⁹ 連邦消費者センター連盟2020年度報告書

https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-06/2020_vzbv_Jahresbericht_bf.pdf

士など 183 人のフリーランサーもそろっている。

各州の統計の表記法が異なり総括的に正確な数字が記載できないので、代表的な州を記載する。

テューリンゲン州	職員 28 人、相談担当者 10 人、アシスタント 6 人、フリーランサー 28 人
ザーランド州	全職員（職員と相談担当者）30 人、フリーランサー 20 人
バイエルン州	全職員（職員と相談担当者）68 人、プロジェクト担当員 48 人、アルバイト 10 人、フリーランサー 36 人
ザクセン・アンハルト州	全職員（職員と相談担当者）55 人、フリーランサー 29 人（弁護士 11 人、エネルギーコンサルタント 18 人）

職員及び各専門分野の相談担当者は短時間勤務者がフルタイム勤務者より多く、各専門分野に対応するフリーランサーも広い分野で多くそろっている。近年相談件数の増加に伴いエネルギー専門の相談所とエネルギーコンサルタントの数が増加している。

（エ）利用料

相談の受付は電話、インターネットと E メールであるが、相談電話の受付時間は相談所により異なる。利用料も相談テーマと対応法により各相談所で異なるので、下に代表的なバーデン＝ヴュルテンベルク州の例を記載する。

表：主な相談項目の受付法別の利用料の例

(バーデン＝ヴュルテンベルク州の消費者センター)

相談の種類 利用料	窓口相談	電話相談	ビデオチャット
① 銀行業務	33 ユーロ／30 分まで 11 ユーロ／10 分ごと	1.75 ユーロ ／分	なし
② 就業不能保険	60 ユーロ／60 分まで	同上	なし
③ 不動産購入資金	160 ユーロ／2 時間 まで 33 ユーロ／30 分ごと	同上	160 ユーロ／2 時間 まで 33 ユーロ／30 分ごと

E メールでの相談は、相談事項の返事の準備が 20 分以内では 22 ユーロ。

「老後準備」、「銀行とクレジット」及び「保険」の分野では 33 ユーロ。

- ・欧州消費者センター・ドイツ：利用料は無料

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

相談員は各相談分野の専門知識の資格保持者で、相談員が全国均一の高いレベルの助言ができるように、消費者センターでは定期的なセミナーなどで相談対応者の教育に力を入れている。2020 年はコロナパンデミックの困難な状況にあったが 9 種のテーマにおいて 48 の対面セミナーと 21 のオンラインコースが実施された。参加者は 1,300 人であった。特に①市場と権利、②金融、③保険、④テレコミュニケーションと、デジタルの分野での問合せが目立った。

各相談所は対応分野も違い、1 相談所当たり何名が対応しているかの情報は確認できなかった。

- ・欧州消費者センター・ドイツ

職員数：45 人（そのうち 27 人は 3 か国語（英・独・仏）が堪能な法律専門家）

支援団体：21

(カ) 受付内容・受付範囲

消費者センターでは全分野の相談を受け付けている。

①お金と保険、②デジタル世界（電話・インターネット）、③食品、④環境・賃借権、⑤医療・看護、⑥エネルギー

相談受付内容は相談所によって異なる。

・欧州消費者センター・ドイツ

相談 18,627 件の内訳：①輸送・観光：57%、②製品購買：12%、③車：8.5%、
④その他：3.5%、⑤不動産：2.5%
(2020 年度年間報告書²⁸⁰より)

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

各州の消費者センターは全国均一のシステムで運営されているので、連邦消費者センター連盟が各州の消費者センターの情報を集約し分析する。

(ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

連邦司法省 (Bundesministerium der Justiz) の下部機関である連邦司法庁 (Das Bundesamt für Justiz) が消費者保護に関する調停所の管轄である。

消費者紛争解決法 (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz : VSBG) §33 Absatz 1 は消費者のための選択的な紛争解決の EU 指令 (ADR Richtlinie) を国内法に置き換えたものであり、これによりヨーロッパ内で消費者は事業者と法廷外紛争解決をすることができる。ドイツ国内の消費者調停所は、①専門知識、②公平性、③紛争解決の手続の経過における独立性と透明性の条件を満たせば連邦司法庁の認可が下りる。

a. 金融 (銀行)、投資ファンド

関連法：差止請求訴訟法 (Unterlassungsklagengesetz:UkLaG) § 14

金融関連調停条令 (Finanzstellenschlichtungsverordnung)

政府の調停機関は連邦金融規制庁と連邦カルテル庁である。

b. 航空・空輸

関連法：空輸送法 (Luftverkehrsgesetz : LuftVG) (§§57 – 57d LuftVG) と

航空紛争解決法 (Luftverkehrsschlichtungsordnung – LuftSchlichtV) により航空紛争は調停解決される。政府の調停機関は連邦司法庁である。

c. 保険

関連法：保険契約法 (Versicherungsvertragsgesetz : VVG) §214

d. エネルギー・郵便・電気通信

関連法：郵便サービス条令 (Postdienstleistungsverordnung : PDLV)

政府の調停機関は連邦ネットワーク庁である。

²⁸⁰ 2020年度年間報告書： <https://www.evz.de/fileadmin/Media/PDF/Jahresbericht.pdf>

以上の分野別政府機関の調停所に加え、交通と旅行、弁護士、不動産、建築の分野など、全部で 25 の調停所が認可され設置されている²⁸¹。ほとんどの調停所は同業者連盟の運営である。

上記の分野に該当しない紛争（例えば小売店、レンタカー会社など）の場合は、以下の一般分野の調停所で相談できる。この調停所は 2016 年 BMJV によって設置され、支援されている。調停相談の紛争額は最高 5 万ユーロまで。

e. 消費者及び事業者のための法廷外紛争解決所

(Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmen e. V.)

f. 中央連邦調停所

(Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e.V.)

2020 年 1 月よりこの名称になった。

消費者相談センターでも調停に関する相談と斡旋（代理人として）を有料で行っている。例えばノルドライン・ヴェストファーレン州の相談センターでは、相談は 20 ユーロ、調停業務代行は 50 ユーロである。

欧州内の調停所：

・ ODR プラットフォーム

(Plattform für Online-Streitbeilegung: OS-Plattform)

消費者問題に関する EU 規則である ODR 規則²⁸² (ODR-Verordnung) により国境を越えた商品のオンライン販売又はサービスの提供から生じる紛争を解決することができる。欧州委員会のオンライン紛争解決のプラットフォームは、効果的で迅速かつ公正な法廷外紛争解決を可能にする。このプラットフォームから相手国の調停所を探し、翻訳機能を使い外国の事業者と直接コンタクトを取り紛争解決ができる。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

政府の監督機関の調停所と中央連邦調停所及び同業者団体で運営されている分野別の調停所にも、相談受付担当者に公的支援はない。

(コ) 関連統計

a. vzbv の相談数と活動内容

vzbv が行った全国の消費者センターでの相談数は、年間 616,000 件あり、内

²⁸¹https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?__blob=publicationFile&v=64

²⁸² 消費者問題におけるオンライン商取引の法廷外紛争解決に関する EU 指令

訳は次のとおりである。(連邦消費者センター連盟「2020 年度報告書²⁸³」より)

26% : 余暇・旅行
18% : 消耗品
15% : 郵便、電子通信
13% : 金融サービス
12% : 一般的なサービス
7% : 交通サービス
5% : エネルギー、水道
2% : 医療
1% : 教育
1% : その他

コロナパンデミック関連の苦情相談は4件に1件を占め、特に旅行関連の分野はその61%である。特に不当な勧誘行為の契約の相談が増加しているのが目立つ。

年間警告数 247 件、訴訟数 145 件、団体モデル訴訟 2 件であった。

ツイッター数 1,700、ツイッターフォロワー数 20,400、デジタルセミナー等の参加者数 3,300 人、メディアでの報道回数 4 万回。

b. 調停に関する統計

連邦司法庁は 2017 年の分野別の調停所では 69,000 件、2018 年は 80,000 件で調停数は年々増加の傾向であると発表している。

・消費者及び事業者のための法定外紛争解決所（中央連邦調停所）での相談件数

²⁸⁴ :

2016 年（4 月～12 月）	825 件
2017 年	2,118 件
2018 年	2,125 件
2019 年	2,046 件
2020 年（11 月まで）	3,047 件

調停相談件の対象金額の 71%は 500 ユーロ以下で、そのうち 53%は 100 ユーロ以下であった。

²⁸³ 連邦消費者センター連盟2020年度報告書（Jahres Bericht 2020 : vzbv）p.21
https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-06/2020_vzbv_Jahresbericht_bf.pdf

²⁸⁴ 消費者ポータル：調停報告書
https://www.bmj.de/DE/Verbraucherportal/Verbraucherinformation/Schlichtung/Schlichtung_node.html

c. 差止請求事例と集団訴訟事例

vzbv は消費者の権利を保護するため、不当な事業者に対する集団的な回復のため不当競争防止法²⁸⁵と差止請求権により警告及び民事裁判手続をすることができる。

(a) 差止請求事例

・ Planet 49

トラッキング・クッキーの不当な使用に対しプロバイダーPlanet49 は連邦裁判所に違法と判決が下された。既に欧州司法裁判所でも 2019 年 12 月に違法と宣言され、両方の裁判所はデータ保護法の違反を認めている。(2020 年 5 月 28 日の判決)

・ テレフォニカ (TELEFONICA)

2017 年 7 月から EU 共通市場では「Roam-At-Home」法の原則ではほかの EU 諸国での電話通話で追加料金が請求されない場合がある。それを使用するためには消費者が積極的に切り替えなければならない。その切り替えは自動的でなければならないという欧州司法裁判所の判決であった。(2020 年 9 月 3 日の判決)

・ ドイツ銀行

全ての消費者は基本的な銀行口座を持つことができる。しかし口座の管理料月額 8.99 ユーロと銀行振込手数料 1.50 ユーロは高すぎる。vzbv がドイツ銀行に対して提起した訴訟で、連邦裁判所は低所得者の消費者に合理的な価格で提供すべきであるとした。そして銀行の一方的な価格は高すぎることを正当化する判決が出た。(2020 年 6 月 30 日の判決)

(b) 集団訴訟事例

・ フォルクスワーゲン (VW)

2015 年秋の VW ディーゼル車の排ガス不正事件はドイツ史上最大の産業スキャンダルであった。ディーゼル車所有者は車のリコール、車両の価値減少又は運転禁止に直面した。被害を被った消費者を救うべく、vzbv は 2018 年 11 月に VW に対してモデル訴訟を起こし、2019 年 9 月 30 日に高等地方裁判所ブラウンシュヴァイクで示談の可能性を調べたが失敗に終わり、議論の末 2020 年 2 月に両方の和解が成立した。VW は顧客に車種とモデル年に応じて 1,350~6,257 ユーロの補償額を支払う義務を負うこととなった。これは元の購入価格の平均約 15% に相当する。補償提供案は 90%以上の顧客に受け入れられた。補償に応じたの

²⁸⁵ 不当競争防止法 (Wettbewerbsrecht : UWG)

は被害を受けた 25 万人のディーゼル車所有者である。VW は全補償額約 7 億 5,000 万ユーロを支払った。

・バイエルン電力・ガス供給会社

(Bayerische Energieversorgungsgesellschaft : BEV)

BEV は安価な電力とガス供給、加えて新規顧客ボーナスとして年間消費量の 25%を提供することを宣伝した。その後会社は破産申請し、破産手続で顧客ボーナスは守られなかった。vzbv の観点に基づき、契約の終了は消費者の責任ではなく破産した電力会社の責任であるとされ、したがって vzbv は破産管財人に対してモデル訴訟を提起した。影響を受けた 5,000 人以上の消費者が訴訟を起こし、ミュンヘン高等地方裁判所は 2020 年 7 月に vzbv の要求を認める判決をした。顧客への最終的な請求書から新規顧客ボーナス分が減額される。破産管財人は判決に対し上訴し、現在連邦裁判所は最終決定のため審議中である。

・貯蓄銀行 (Sparkasse)

堅実な金利を見通して多くの客がニュルンベルクとザーレの貯蓄銀行でプレミアム貯蓄契約を結んだ。これにより通常以上の利息だけでなく年間プレミアムも受けることができる。しかし貯蓄銀行が払った利息は少なすぎると判断され、ザクセン・アンハルト州とバイエルン州の消費者センターの支援を受けて vzbv は貯蓄銀行に対してモデル訴訟を起こした。裁判所は両貯蓄銀行に対して追加の利息を支払う必要があるかどうか、ニュルンベルクの貯蓄銀行の契約終了は合法であったか明確にする必要がある。2020 年の終わりまでに 2,000 人の被害者がニュルンベルクの貯蓄銀行の訴訟に加わった。ザーレ貯蓄銀行に対する訴訟では連邦司法庁に 530 人の苦情登録がある。いずれも交渉日程はまだ決定していないが、消費者は最初の聴聞会までは、まだ登録することができる。

以上、連邦消費者センター連盟の「年次報告書 2020 年」より。

・欧州消費者センター・ドイツ

相談数 : 49,060 件

ドイツ、フランス 2 国間に関する相談数 : 5,128 件

欧州圏に関する相談数 : 43,932 件 (ドイツ : 18,627 件、フランス : 14,209 件)

イ．商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

a．商品テスト財団

(Stiftung Warentest)

1962 年、当時の連邦政府は中立的な商品研究所を設立することを決定した。1966 年以来、日用品のテスト結果だけでなく助言、トレンド、レポートなどを月刊誌「テスト」で公表している。現在では食品、家庭用品、建設融資、投資ファンド等多くのテスト分野がある。1991 年からは保険、投資、税金と権利、投資ファンド、クレジットなどのテーマについて月刊誌「金融テスト」で助言をしている。テスト方法は、財団の職員が匿名で商品を購入し独立した研究室で検査する。どこの研究室でどの商品が検査されたかは知らされない。品質評価は「非常に良い」から「悪い」までで評価される。

財団の資金は月刊誌などの刊行物とインターネットサービスで収入源の 90% を調達し、中立性を守るため出版物の広告なしであるため毎年 BMJV より助成金を受けている。

2020 年の助成金は 210 万ユーロであった。（全収入源の 3.4%）

財団成立以来の検査数は 6,257 件で、2020 年は商品比較テスト 132 件、サービス比較テスト 60 件、検査対象商品 30,195 件であった。

職員数は 362 人（フルタイム 311.2 人に相当する）。

b．DIN 消費者委員会

(DIN-Verbraucherrat : VR)

この委員会は 1974 年にドイツ連邦規格協会（DIN）の理事長の委員会として設立され、委員は vzbv 及び BMJV と協議して、DIN の代表によって 3 年間の任務で任命される。

現在、①商品テスト財団、②連邦材料試験研究所（BAM）、③vzbv、④消費者センター（ベルリン）、⑤DHB-家計ネットワーク（ヘッセン）からの各 1 人の代表者による 5 人の名誉委員で構成され、60 人の名誉専門家の仕事によりサポートされている。BMJV からの資金提供がある。

DIN 消費者委員会は国内（vzbv と商品テスト財団）、ヨーロッパ（ANEC）²⁸⁶、及び国際的な消費者委員会（ISO COPOLCO）²⁸⁷と緊密に連携して、標準化における消費者の利益を代表する。

²⁸⁶ 標準化における欧州消費者協議会：ANEC（European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation）

²⁸⁷ 国際標準化機構／消費者政策委員会：ISO COPOLCO（ISO /Committee on consumer policy）

消費者保護の観点からは、安全性（子供のおもちゃなど）、互換性（携帯電話の充電器など）、利用しやすさ（高齢者や障害者を考慮したパッケージの設計など）に大きな役割を果たしている。国内、ヨーロッパ、及び国際的な消費者団体と協力して定期的に委員会が関与しているプロジェクトをチェックし、消費者保護に予防的サポートを提供する。

テストの例

1. 屋外用のローソク²⁸⁸

屋外用のローソクが使用中倒れる可能性、風に対する耐性、ローソクの器の表面温度などを実際にテストし安全性を確かめる。

2. 子供用アームリング（浮き輪）²⁸⁹

テスト用の人形（ダミー）を使用してアームリングの安全性を確かめる。子供の予期しない行動にも対応するかどうかテストする。

（イ）検査職員数

検査職員数に該当する資料は確認できなかった。

ウ．外部関係機関との連携

（ア）消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

16 州の各消費者センターには消費者保護団体と NPO 団体が加盟し、州・地域レベルで強力なネットワークを形成している。例えばバーデン＝ヴュルテンベルク州の消費センターには 22 の消費者団体と NPO 団体が加盟している。

（イ）海外の消費者行政機関との関係

・ G20

G20 各国の消費者サミットが連邦政府のイニシアティブによりドイツで 2017 年に開催された。消費者保護の課題は、2030 アジェンダの持続可能性目標を達成する上での消費者政策の役割であり、今後も G20 各国とアジェンダ 2030 の実施を支援していく。

・ 消費者ポリシーネットワーク（Das Consumer Policy Network : CPN）

消費者の権利は EU 法の影響を強く受け、EU 法の統一された適用を確実にするために、欧州委員会と加盟国を含む CPN は、EU 法の統一された適用について議論する。連邦政府はネットワークに積極的に関与して、2019 年 6 月にベルリ

²⁸⁸ <https://www.din.de/de/ueber-normen-und-standards/nutzen-fuer-den-verbraucher/verbraucherrat/ueber-uns/din-en-17616-kerzen-fuer-den-aussenbereich-spezifikation-fuer-die-feuersicherheit-wird-im-maerz-2022-veroeffentlicht-857396>

²⁸⁹ <https://www.din.de/de/ueber-normen-und-standards/nutzen-fuer-den-verbraucher/verbraucherrat/ueber-uns/presseinformation-zum-thema-auftriebshilfen-fuer-das-schwimmenlernen-veroeffentlicht--857680>

ンで初めて CPN 会議が開催された。

・ OECD

OECD の消費者保護委員会との協力は連邦政府に EU 圏外との情報交換の可能性を高め、過去数年間に価格のパーソナライズ化・比較プラットフォーム・二次流通チケットの販売について討論してきた。

・ 国際消費者保護及び執行ネットワーク (International Consumer Protection and Enforce Network : ICPEN)

連邦司法・消費者保護省は ICPEN との関与を継続している。1992 年に設立された ICPEN の目的は消費者の経済的利益の保護を促進し、消費者保護当局間の情報交換と一般的な協力を向上させることである。現在 60 か国以上の消費者保護当局がネットワークに参加し、定期的に行われる ICPEN 会議で情報交換が行われている。2016 年 7 月 1 日から 2017 年 6 月 30 日まで連邦司法・消費者保護省が ICPEN の議長を務めた。2020 年 7 月 1 日から連邦司法・消費者保護省が 3 年間ネットワークの事務局を引き継ぎ、任期にある議長国を支援している。

・ 欧州食品安全機関 (Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit)

食品と飼料の安全性、動物の健康と福祉、栄養と植物の保護、及び食物のバリューチェーンに関連する健康の分野におけるリスク評価に関する欧州連合の機関である。欧州食品安全機関は、1990 年代後半の一連の食品危機に続いて、食物のバリューチェーンに関連するリスクに関する独立した科学的アドバイスとコミュニケーションを提供するため 2002 年 1 月に設立された。連邦リスク評価研究所はパートナーであり、ドイツにおける窓口でもある。

(3) その他

エネルギー危機(高騰)によりエネルギーに関する相談が増加し、消費者センターは個人世帯向けに幅広いアドバイスを提供し、毎年 15 万世帯がエネルギー関連のアドバイスを受けている。900 を超える相談所と約 700 人のエネルギーコンサルタントがエネルギーの節約、断熱、最新の暖房技術、又は再生可能エネルギーに関する全てに対応している。州及び地方自治体で、約 500 のネットワークパートナーと協力している。

このプロジェクトには vzbv と 16 の州消費者センターが参加し、連邦経済・気候保護省が支援している。

また vzbv の調査アンケート（調査期間：2020 年 1 月 25～27 日、インタビュー数：1,032 人）によると、世帯の 62%が電気・ガス料金の高騰が家計に負担をかけると懸念しているという結果であった。

2021 年に導入された二酸化炭素（CO₂）価格（二酸化炭素の排出に対して支払わなければならない価格・税）に関して、個人世帯に対して負担を軽減する対策を政府が対応するように要請している。

【参考】

- BMJ https://www.bmj.de/DE/Ministerium/Ministerium_node.html
- BMEL https://www.bmel.de/DE/Home/home_node.html
- BMUV <https://www.bmu.de/>
- BVL https://www.bvl.bund.de/DE/Home/home_node.html
- BfR https://www.bfr.bund.de/de/das_bundesinstitut_fuer_risikobewertung__bfr_-280.html
- SVRV <https://www.svr-verbraucherfragen.de/>
<https://www.bmel.de/DE/ministerium/organisation/beiraete/agr-organisation.html>
- バーデン＝ヴュルテンベルク州食糧・農村・消費者保護省（Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz）
<https://mlr.baden-wuerttemberg.de/de/startseite/>
- 連邦消費者センター連盟 <https://www.vzbv.de/>
- 連邦消費者センター <https://www.verbraucherzentrale.de/>
- 連邦消費者センター連盟 2020 年度報告書（Jahres Bericht 2020 : vzbv）
https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-06/2020_vzbv_Jahresbericht_bf.pdf
- 調停所リスト
<https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht.html>
- 欧州消費者センター <https://www.evz.de/index.html>
- 消費者ポータル：調停報告書
https://www.bmj.de/DE/Verbraucherportal/Verbraucherinformation/Schlichtung/Schlichtung_node.html
- 商品テスト財団 <https://www.test.de/unternehmen/>
- 商品テスト財団「年間報告書」 <https://www.test.de/unternehmen/geschichte-5017009-0/>

4. ベルギー

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般²⁹⁰

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

日本では消費者政策を専門に管轄する消費者庁が存在するが、ベルギーでは消費者政策のみを扱う省庁は存在せず、連邦政府の監督下で²⁹¹、連邦公共サービス経済・中小企業・自営業及びエネルギー（蘭：Federale overheidsdienst (FOD) Economie, K.M.O. Middenstand en Energy²⁹²、以下「FOD 経済」という。）²⁹³が担う幾つかの経済政策の中の一つとして管轄する。消費者保護を考えると、経済活動を行っている事業活動に規制をすることにより消費者の権利を保護できるという考えがある。しかし、あらゆる社会の営みが消費者に影響を与える性質上、消費者保護政策の策定・施行の際にはそのテーマにより複数の連邦公共サービス（FOD）との調整・協力が必要となる。

FOD 経済は9つの事務総局で構成されているが、その中で消費者政策に関わっているのは経済規制策定総局（Algemene Directie Economische Reglementering）、経済調査総局（Algemene Directie Economische Inspectie）、経済品質安全総局（Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid）の3つの事務総局である。また、FOD 経済が定義する消費者とは個人消費者のみならず、個人事業主も含まれる。

また、2012年の調査²⁹⁴では、連邦公共サービス公衆衛生・食物連鎖の安全及び環境（蘭：Federale overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu²⁹⁵、以下「FOD 公衆衛生」という。）²⁹⁶が公衆衛生の観点から消費者を保護・啓発するとしていたが、現在は次の3つの連邦政府の政策²⁹⁷における規制当局

（全てのURLは、2022年3月25日最終確認）

²⁹⁰ 欧州委員会、各国消費者団体ベルギー 06/2020 National consumer bodies Belgium June 2020

<https://ec.europa.eu/info/files/national-consumer-bodies-belgium-0>

英：https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/be_country_report_english_2020-06-05.pdf

仏：https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/be_country_report_french_2020-06-05_final_0.pdf

蘭：https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/be_country_report_dutch_2020-06-05_1.pdf

（（2022年3月19日確認。以下確認日のないものについても同様。）

²⁹¹ ベルギーでは連邦政府と地域政府及び言語共同体で管轄する政治テーマが割り当てられている。

²⁹² 仏：Service Public Fédéral (SPF) de l'Economie, des PME, des Classes moyennes et de l'Energie／独：

Föderaler Öffentlicher Dienst (FÖD) Wirtschaft, KMB, Mittelstand und Energie／英：Federal Public

Service (FPS) for the Economy, SMEs, the Self-Employed and Energy

²⁹³ <https://economie.fgov.be/nl>

²⁹⁴ 平成24年度 海外主要国における消費者政策体制等に関する総合的調査

<https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/11010180/www.caa.go.jp/adjustments/findings/index.html>

²⁹⁵ 仏：Service Public Fédéral (SPF) Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement／

独：Föderaler Öffentlicher Dienst (FÖD) Volksgesundheit, Sicherheit der Nahrungsmittelkette und Umwelt

／英：Federal Public Service (FPS) Health, Food Chain Safety and Environment

<https://www.health.belgium.be/nl>

²⁹⁶ <https://www.health.belgium.be/nl>

²⁹⁷ FOD 公衆衛生、幹部同意書（Bestuursovereenkomst 2019-2021）

としての役割を担っている。①国民の健康の保護（医療政策）、②フードチェーンの安全の保護を含んだ動物や植物の健康の保護²⁹⁸（食糧政策）、③環境保護政策、これらは日本の場合と比較すると、それぞれ①は厚生労働省、②は農林水産省、③は環境省と同等の役割を担っている。また FOD 公衆衛生の責務の一つとして情報公開の権利の枠内で各種情報を展開しており、食品の安全についても多くの情報を国民や特定のターゲットグループに発信している。このようなキャンペーンを行うことで国民や特定のターゲットグループに行動変容が起こることを目的としながら、対象グループの権利と義務を知らせるという役割を持つ。しかしながら、食品表示は FOD 経済の権限下²⁹⁹であり、また経済調査総局の調査項目の中に食品の品質と安全性も含まれており、地理的表示の保護、商品名の保護、食品の品質と成分や表示³⁰⁰に関する経済的な不正への対処を担っている。これらの理由、また食物安全の管理は全面的に連邦食品連鎖安全庁（Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen、以下「FAVV」という。）が行う³⁰¹としていることから、FOD 公衆衛生は今回の調査の対象外とした。

現在では FAVV は FOD 公衆衛生とパートナーシップという関係を保ちつつ、ほぼ独立した連邦政府公益事業機関³⁰²となっている。FAVV は食品の安全性の管理を行っており、独自の消費者苦情通報先（Meldpunt）や事業者向けのオンブズ事務局を持つ。

（イ）政府機構内における消費者当局の位置づけ³⁰³

a. FOD 経済³⁰⁴

ベルギーの連邦政府は首相をはじめ、14 人の大臣と 5 人の大臣補佐官で構成されており、FOD 経済は各大臣をその長とする 11 の公共サービス（FOD）の一

https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/boca_2019-2021_fod_volksgezondheid.pdf

²⁹⁸ FOD 公衆衛生、幹部同意書によると、食の安全については自営業・中小企業・農業・社会統合担当大臣（Minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw en Maatschappelijke Integratie）との同意となる。

²⁹⁹ FOD 公衆衛生、食品表示要件（FOD Volksgezondheid, Etiketteringsvereisten）

<https://www.health.belgium.be/nl/voeding/informatie-voor-de-consumenten/etikettering/etiketteringsvereisten>

³⁰⁰ ただし、栄養スコア表示（Nutri-score）は FOD 公衆衛生の管轄。

³⁰¹ FOD 公衆衛生、私たちについて（FOD Volksgezondheid, Over ons）

<https://www.health.belgium.be/nl/over-ons>

³⁰² FAVV は半官半民の公的機関であるが、組織上 FOD 公衆衛生から予算配当がある。

³⁰³ FOD 経済、幹部同意書 09/April/2019 De bestuursovereenkomst <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/de-bestuursovereenkomst>

³⁰⁴ 連邦政府の構成と権限の分担（Belgium.be, Samenstelling en bevoegdheidsverdeling van de federale regering）

1 月 28 日確認）

連邦及びプログラムの公共サービス（De federale en programmatorische overheidsdiensten）

https://www.belgium.be/nl/over_belgie/overheid/federale_overheid/federale_en_programmatorische_overheidsdiensten（2022 年 1 月 28 日確認）

つである。FOD 経済の場合は複数の大臣が長となっている³⁰⁵。FOD 経済のミッションはベルギー経済を推進するために、経済通貨同盟の一般的な規制の枠組みをベルギー国内で積極的にまた効率的に統制すること、またベルギーの財、サービス市場が競争的、持続的かつバランスよく機能するための条件を整備することである。

なお連邦政府機関は、以下のように区分される³⁰⁶。（下記（ ）内の数字は連邦政府に属する政府機関の数を表す。）

1. FOD（連邦公共サービス）と国防省（11 機関）

省又は省に相当する連邦機関で、国防省を除いて FOD の名称が用いられる。各 FOD は大臣が組織の長となっている³⁰⁷。FOD 経済はこの区分に属する。

2. POD（プログラムの公共サービス）（3 機関）

科学政策や社会統合など異なる FOD 間の調整が必要な社会問題に関連する事案を扱う。2009 年までは消費者政策はこの区分で扱われていたが、FOD 経済に移行した。

3. 科学研究機関（13 機関）

FOD 若しくは POD に属している科学研究機関。例えばベルギー王立気象研究所や宇宙空力研究所などがある。

4. 連邦公益事業機関（Federale Instellingen van Openbaar Nut、以下「ION」という。）（17 機関）

ION は 1 つ又は複数の FOD に属すがタイプによって自立性が大きく異なる。大きく分けて 2 種類のタイプ³⁰⁸がある。

- ・タイプ A：1 人又は複数の大臣直轄の機関。FAVV がこのカテゴリーに入る。
- ・タイプ B：1 人又は複数の大臣が管轄する組織の所轄下にある機関。

³⁰⁵ FOD 経済について、FOD 経済の構成（Over de FOD Economie, Structuur van de FOD）
<https://economie.fgov.be/nl/over-de-fod-economie>（2022 年 1 月 28 日確認）

³⁰⁶ FOD 政策と支援、連邦政府機関の概要（FOD Beleid & ondersteuning, Overzicht van de federale organisaties）
https://fedweb.belgium.be/nl/over_de_organisatie/over_de_federale_overheid/overzicht_federale_diensten（2022 年 1 月 28 日確認）

³⁰⁷ 2022 年 1 月現在、FOD 経済では 9 名の連邦政府大臣若しくは大臣補佐官が長となっており、FOD 経済が持つ総局若しくは政策テーマにより監督大臣が決まると判断できる。消費者保護政策については副首相で経済労働大臣のPiere-Yves Dermagneが大臣補佐のEva De Bleekerと共に担当大臣となっている。9 名の中で自営業、中小企業、農業、制度改革、実証再生担当大臣（Minister van Middenstand, Zelfstandige, KMO's en Landbouw, Institutionele Hervormingen en Democratische Vernieuwing.）のDavid ClarinvalはFAVVの監督大臣でもあるが、一部プロトコル（議定書）についてはFOD公衆衛生大臣と共に権限を持つ。

³⁰⁸ 実際は 4 つだが、ほとんどが上記の 2 種類のタイプに分かれる。また、ほかの 2 つのタイプについては特に記述がされていなかった。

5. 公的社会保障機関（Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid、以下「OISZ」という。）（12 機関）

OISZ は1つ又は複数の FOD にリンクし、それぞれが社会保障政策において特定の任務を担っている。業務に関連する FOD の大臣が管轄する。例として、年金機構、社会保障機構が挙げられる。

6. その他の機関（10 機関）

例として連邦警察、連邦軍、芸術博物館、連邦政府間機会均等が挙げられる。

(a) 経済規制策定総局

（蘭：Algemene Directie Economische Reglementering³⁰⁹）

FOD 経済の下部組織である経済規制策定総局の主な活動は規制を作ることであり、ベルギー国内法が欧州条約や欧州規制及び国際的な基準に適合するよう欧州指令を国内法に適用、勅令（koninklijk besluit）や大臣令（ministerieel besluit）などを法制化するための施策立案を主な活動としている。例えば次の分野で規制活動の権限がある。消費者保護、消費者金融、特許、著作権などの知的財産法、デジタル経済や市場慣行、旅行、結婚調停、商取引協力契約における契約前情報、団体訴訟、保険、決済サービス、住宅ローン、リース、競争、消費者問題解決など。その権限に属する法律については、意見を述べ、解釈を示す。代替紛争解決（ADR）制度の設置や欧州委員会への和解調停や仲裁調停における適格機関の通知も経済規制策定総局で行っている³¹⁰。

この機関は5つのチームに分かれており、その中の「消費と事業活動（Consumenten en ondernemingen）」で消費者権利の保護が扱われ、消費者政策実行の準備、作成、調整を担当している。FOD 経済では E3 とも呼ばれている。

(b) 経済調査総局

（蘭：De Algemene Directie Economische Inspectie³¹¹）

FOD 経済の下部組織であり、経済規制策定総局で施行された経済規則が市場で適切に機能、遵守されていることを監視・監督する。また代替紛争解決（ADR）の利用促進を担っており、適格事業者の監査も行っている。また、連邦政府機関通報先である Meldpunt³¹²を通して消費者若しくは事業主から通報された事案やその他ステークホルダーなどから得た様々な情報を分析し、優先順に基づいて

³⁰⁹ 仏：Direction générale Réglementation économique

³¹⁰ FOD経済、幹部同意書09/April/2019 De bestuursovereenkomst
<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/de-bestuursovereenkomst>

³¹¹ 仏：Direction Générale Inspection économique

³¹² 連邦政府機関通報先（Meldpunt）は複数のFOD連邦公共サービスが協力して運営している消費者の被害等の通報先であり、報告された問題に即座に対応し、助言は行うが個人レベルの相談解決の場ではないので、必要であれば専門家の紹介をしてくれる。

調査を行い、市場を監視、監督している。情報やガイダンスを提供するだけでなく、正式な警告をしたり、必要であれば違反者・犯罪者を告発したりする。FOD 経済内では E7 と呼ばれている。

(c) 経済品質安全総局

(蘭：Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid³¹³)

FOD 経済の下部組織である経済品質安全総局は市場に出た商品やサービスの質と安全要件を満たしていることを確認し、規制、認可、執行、調査、調整を行い、競争的でバランスのとれた技術商品とサービス市場の確保を担っている。FOD 経済内では E6 と呼ばれている。

b. 連邦食品連鎖安全庁

(蘭：Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen³¹⁴、以下「FAVV」という。)

FAVV は連邦公益事業機関 (ION) であり、農業大臣が直接管轄官庁大臣を務める。FAVV は消費者、動物、植物の健康を守るために、国内市場に出回る食品、飼料、肥料などの製品の品質と安全性を目視検査やラボでの商品検査を通して日々監督する。また国内、EU 域内で生産された商品だけでなく、EU 域外から輸入される食品の安全性確認作業、食品中のアレルギー物質の表示の有無、不正行為を国境で確認³¹⁵、必要であれば輸出国へ返送を行う。また、ウイルスや鳥インフルやその他の動物疾病の予防と管理及び植物の検疫も担っている。消費者への情報提供が重要という考えも持っており、FAVV 独自の消費者苦情通報先 (Meldpunt) や事業者向けのオンブズマン事務局を FAVV 内に設け、また問題のある食品については消費者に情報を公開、警告を行う。

³¹³ 仏：Direction générale Qualité et Sécurité

³¹⁴ 連邦食品連鎖安全庁 (蘭：Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen／仏：Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire／独：Föderalagentur für die Sicherheit der Nahrungsmittelkette／英：Federal Agency for the Safety of the Food Chain) <https://www.favv-afsca.be/> (2022年3月5日確認)

³¹⁵ EU域外からベルギーへの輸入品 (食品、飼料など) について、国内に入れる前にその境界 (港、空港、税関を含む) で確認をするという意味。

イ. 各組織の概要³¹⁶

(ア) FOD 経済

FOD 経済は 9 名の大臣と大臣補佐官³¹⁷の下に政務官が 1 名、各総局の局長が計 7 名とサービス部署の長が 3 名で運営されている³¹⁸。

スタッフ数³¹⁹

	人数	フルタイムベース ³²⁰
スタッフ総数	1,799 人	1,673 人
雇用形態		
公務員	1,466 人	1,369 人
契約雇用	333 人	304 人
等級 (学歴ベース) ³²¹		
レベル A	848 人	796 人
レベル B	364 人	332 人
レベル C	387 人	366 人
レベル D	200 人	178 人

³¹⁶ FOD経済の組織図 (FOD Economie, Organigrammen van de FOD Economie)

<https://economie.fgov.be/nl/over-de-fod/structuur-fod-economie/organigrammen-van-de-fod> (2022年 1 月 26 日確認)

³¹⁷ FOD経済、FOD経済の構成、我々の大臣 (FOD Economie, Structuur van de FOD, Onze ministers)

<https://economie.fgov.be/nl/over-de-fod-economie> (2022年 1 月 28 日確認)

³¹⁸ FOD経済、FOD経済の政務次官と局長 (FOD Economie, De voorzitter en de directeurs-generaal van de FOD Economie)

<https://economie.fgov.be/nl/over-de-fod/structuur-fod-economie/organigrammen/de-voorzitter-en-de-directeurs> (2022年 1 月 28 日確認)

³¹⁹ インフォセンター (infocenter) <https://infocenter.belgium.be/nl/statistieken/fod-economie-kmo-middenstand-en-energie/tewerkstelling/personeelsbestand> (2022年 1 月 28 日確認)

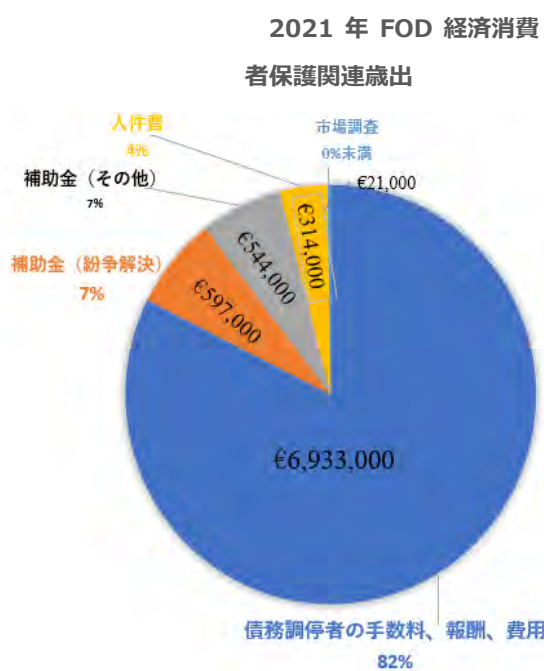
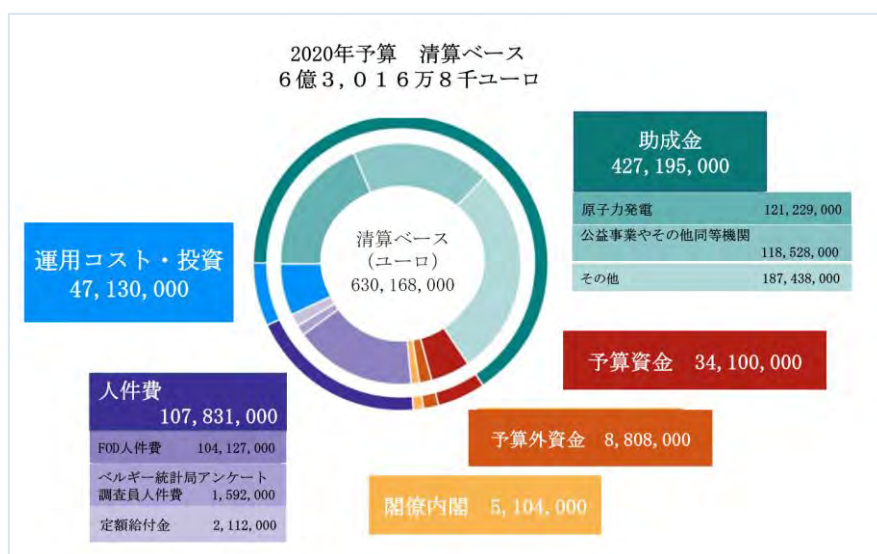
³²⁰ ベルギーでは日本のようにパートタイマーは非正規雇用者というわけではなく、50～100%勤務の中で正規雇用契約も可能なため正規雇用者でも実際の雇用人数とフルタイムベースで換算した人数に差が出る。また学歴別の人数の合計数がフルタイムベースの合計人数と合わないが計算で生じる誤差の可能性はある。

³²¹ 法定公務員の等級

レベルA：修士号保持者、レベルB：学士号保持者、レベルC：高校卒業証書保持者、レベルD：高校卒業証明非保持者。レベルCのみ上位レベルへの移行手続きを経る場合、レベルBへ昇進可能。

予算・歳出³²²：

図1 FOD 経済 2020 年予算（清算ベース）・歳出（ユーロ）

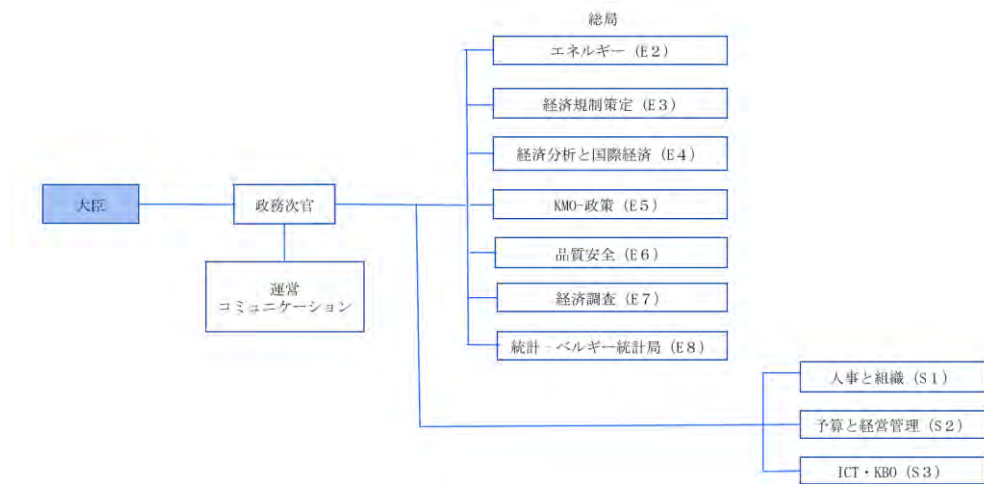


出典：FOD 経済

³²² FOD経済2020年次報告（FOD Economie, Jaarverslag 2020）<https://www.fodeconomie2020.belgium.be/>
（2022年1月28日確認）

FOD政策と支援（BOSA）、政府修正予算（BOSA, Overheidsbegroting, Aangepaste begroting）
<https://bosa.belgium.be/nl/overheidsbegroting/aangepaste-begroting>（2022年3月18日確認）

図2 FOD 経済 組織図

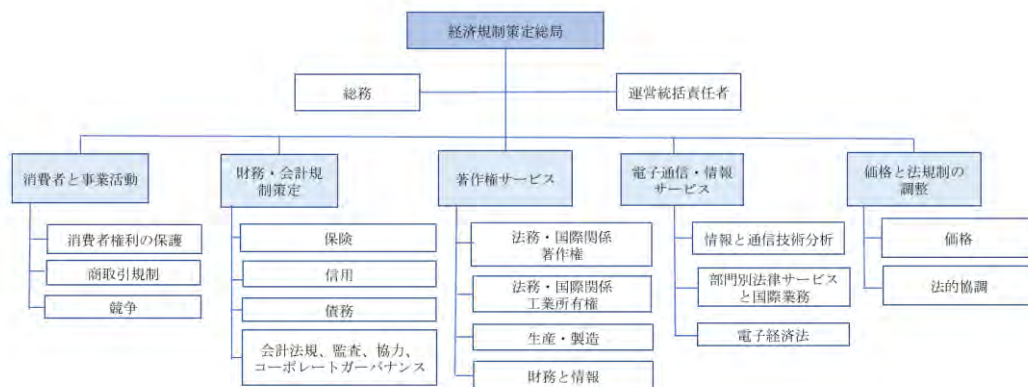


出典：FOD 経済

(イ) 経済規制策定総局³²³

経済規制策定総局は年次レポートを公開していない。FOD 経済が 2019 年 4 月に発行した幹部同意書（（1）エ（ア）項参照）の基本計画による 2021 年 12 月 1 日の予定スタッフ数は 150 人。予算額については幹部同意書を調査したが該当する情報は確認できなかった。

図3 経済規制策定総局 組織図



出典：FOD 経済

³²³ FOD経済、経済規制策定総局組織図（Algemene Directie Economische reglementering Organigram）
<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/064-18-organigramme-N-E3.pdf>

(ウ) 経済調査総局³²⁴

a. 予算：合計 17,036,000 ユーロ

表 1 2020 年経済調査総局 予算³²⁵

	(単位：ユーロ)
正規スタッフと研修生人件費	14,381,000
上記以外の人件費	988,000
経常的経費と運用コスト	1,662,000
耐久消費財の購入経費	5,000

出典：FOD 経済 経済調査総局 2020 年次報告書

b. スタッフ数：

経済調査総局のスタッフ数：フルタイムベース³²⁶で 246.3 人（2020 年 12 月 31 日付け）

表 2 2020 年経済調査総局 人材数内訳（2020 年 12 月 31 日付け）

	レベル A	レベル B	レベル C	レベル D
正規公務員	110.7	111.5	14.3	2.3
契約公務員	1.0	0	5.5	1.0
計	111.7	111.5	19.8	3.3

出典：FOD 経済 経済調査総局 2020 年次報告書

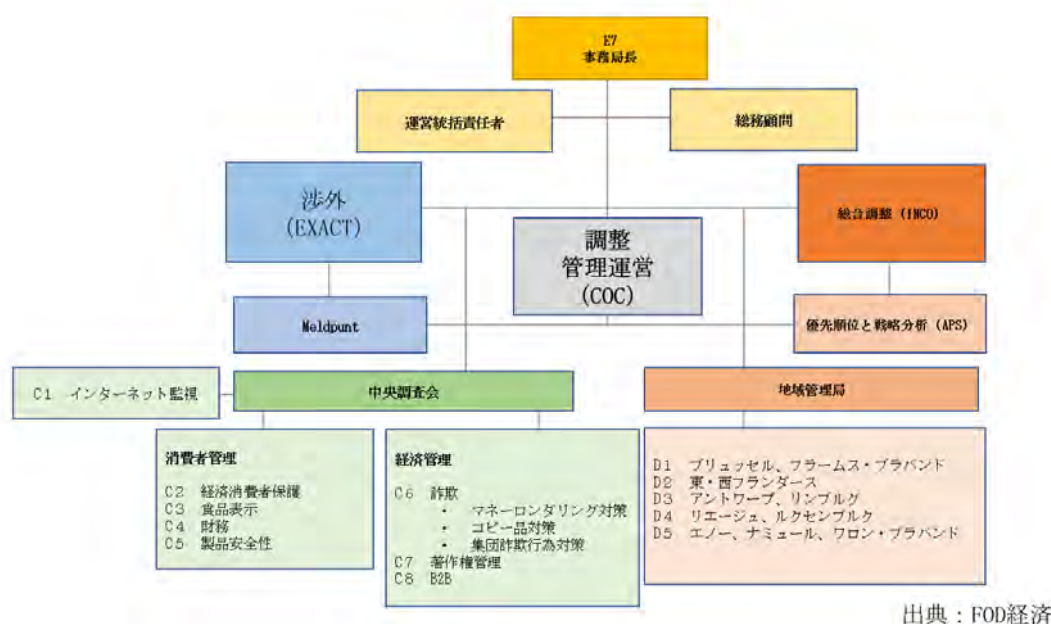
（注）レベル（A～D）については（1）イ（ア）FOD 経済の脚注を参考。

³²⁴ FOD 経済、経済調査総局 2020 年次報告書（06/September/2021 Activiteiten verslag 2020 – Algemene Directie Economische Inspectie）<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2020>

³²⁵ 調査や政策の策定など該当総局の活動に必要な運用費は運用コストに計上されていると思われる。

³²⁶ ベルギーでは正規雇用者がパートタイム労働する場合もあるためフルタイム換算値を公表していると思われる。

図 4 経済調査総局 組織図³²⁷



(エ) 経済品質安全総局³²⁸

a. 予算：

経済品質安全総局の 2020 年次活動報告書によると、経済品質安全総局の歳出については以下のとおりである³²⁹。

- 63% 人件費
- 30% 補助金、寄付金
- 2.7% 資本的支出
- 4.3% 運用コスト³³⁰

(なお 2020 年 12 月 31 日付けで計上した歳出について、年次報告書では、資本的支出が予算 724,000 ユーロに対して歳出 500,000 ユーロ、運用コストは予算 912,000 ユーロに対して歳出 600,000 ユーロとある。資本的支出と運用コストの

³²⁷ 経済調査総局の組織図についてはもう一つのバージョンがFOD経済ウェブサイト

(<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/064-18-organigramme-N-E7.pdf>) にあるが、図 4 の FOD 2020 年次報告書から抜粋したものは 2020 年 2 月付けであり、これが直近であると判断して掲載した。

³²⁸ FOD 経済、経済品質安全総局 2020 年次報告書 (22/September/2021 Activiteiten verslag 2020 van de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid) <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2020-van>

³²⁹ 与えられた条件から全体の予算を計算すると 18,518,518 ユーロ若しくは 13,953,488 ユーロのいずれかと考えられるが、この差 (4,565,030 ユーロ) の理由については資料からは判断できない。

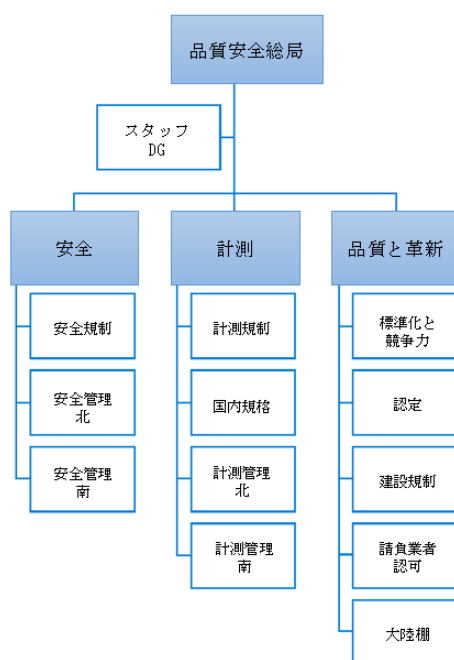
³³⁰ 該当総局の活動に必要なコストは全て運用コストに計上されていると判断できる。

割合対比が数字の対比と合致しない。)

b. スタッフ数:

スタッフ数はフルタイム勤務ベースで 227.1 人 (2020 年 12 月 31 日時点)。等級 (学歴) ごとの人数は調査をしたが確認できなかった。

図 5 品質安全総局 組織図



出典: FOD経済

(オ) FOD 経済の組織の長の任命・任期

a. 大臣の権限移管³³¹

新政府が立ち上がる際にまず、連立合意 (Het Regeerakkoord) が作成されるが、その連立合意は関連政党との交渉をもって合意後、作成される。関連政党間で連立合意に達すると、閣僚大臣の配置について交渉が開始され、国王が大臣を任命する。このような段階を踏んで担当大臣の職が決まり権限の管轄が決まる。

³³¹ Belgium.be、政府の形成 (Belgium.be, De vorming van een regering)
https://www.belgium.be/nl/over_belgie/overheid/federale_overheid/federale_regering/regeringsvorming (2022 年 1 月 29 日確認)

b. 政務次官 (Voorzitter) と局長 (Directeur-generaal) の任命³³²

政務次官、局長は、連邦政府選考局 (SELOR)³³³で求人募集される。応募の資格にはまずレベル A の役職に就いているか同等であることを要求される。また 6 年の管理職の経験があるか、10 年の有用な職務経験がなければならない。

応募者はまず SELOR の選考委員会で可否を審査された後、マネージメント能力測定のアセスメントテストを受ける。その後、選考委員会による口頭試問が複数回繰り返される。

政務次官については大臣が決定後、提案という形で閣僚会議で審議され、勅令により国王が任命する。局長は政務次官がまず選考し、大臣に提案を行ったのち、大臣若しくは大臣補佐官が決定、国王に提案後、国王が任命する。任期は共に 6 年。

(カ) FAVV³³⁴

a. 雇用とスタッフの稼働率状況 (2020 年 12 月 31 日付け)³³⁵

	人数	フルタイムベース
スタッフ数	1,393 名	1,255 名
雇用形態		
公務員	938 名	834 名
契約雇用者	455 名	421 名
等級 (学歴)		
レベル A	567 名	514 名
レベル B	595 名	539 名
レベル C	166 名	147 名
レベル D	65 名	53 名

部門別

部門	人数
サービス事務局	約 500 名
地方管理局 ³³⁶	約 710 名

³³² 連邦公共サービス及びプログラム型連邦公共サービスにおける管理職の任命と行使に関する国王勅令

(29 Oktober 2001-Koninklijk besluit betreffende de aanduiding en de uitoefening van de managementfuncties in de federale overheidsdiensten en de programmatorische federale overheidsdiensten)

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2001/10/29/2001002158/justel> (2022 年 1 月 3 日確認)

³³³ 連邦政府選考局 Selor <https://selor.be>

³³⁴ 2021 年－2024 年 FAVV の事業計画 FAVV (Business Plan van het FAVV 2021-2024)

https://www.favv-afscab.be/thematischepublicaties/_documents/2021-06_BP-21-24-NL-Final_V3-_signe.pdf

³³⁵ 出典：インフォセンター (Infocenter)

<https://infocenter.belgium.be/nl/statistieken/federaal-agentschap-voor-de-veiligheid-van-de-voedselketen/tewerkstelling/personeelsbestand>

³³⁶ 次の 9 つの地方管理部門 (地方コントロールユニット) がある。

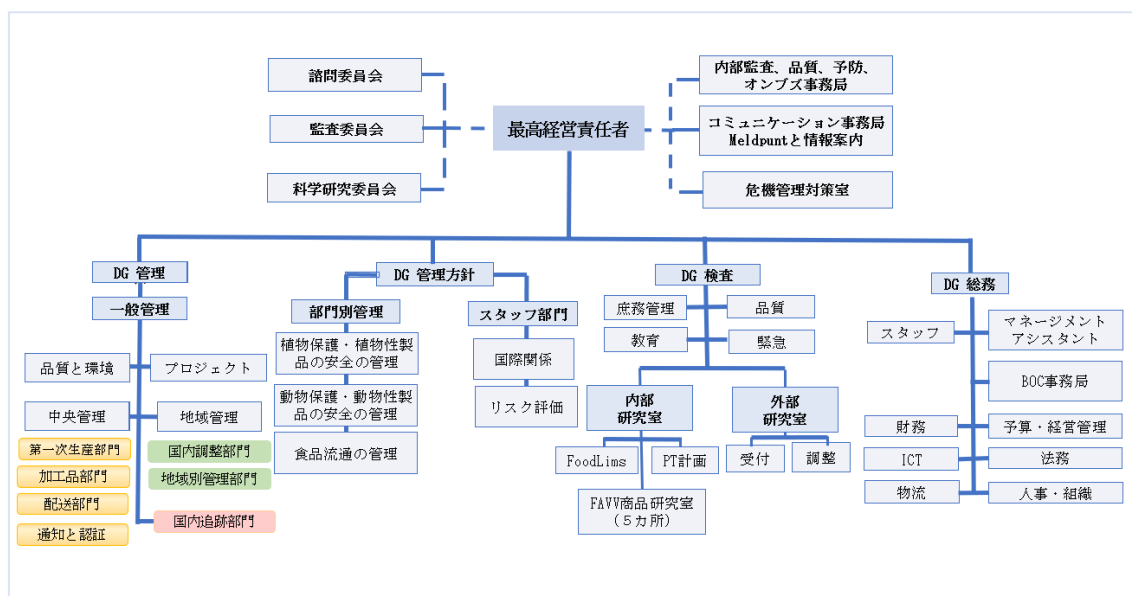
- ・ブリュッセル地方 (LCU Brussels)
- ・ブラバント・ワロン・ナミュール地方 (LCU Brabant Wallon Namur)
- ・リエージュ地方 (LCU Liège)

商品研究室	約 140 名
不正防止調査局（国営検閲）	約 30 名
総数	約 1,380 名

b. 予算額：2021 年－2024 年の事業計画書によると約 185,000,000 ユーロ財源³³⁷：

- FOD 公衆衛生の予算に計上されている配分
- フードチェーンで活動する事業者からの年間の寄付金
- FAVV が個々の事業者を提供するサービスに対する料金
- 特定の動物の病原菌や感染症対策に対する EU からの補助金
- 罰則金や FAVV が第三者に代わって行った分析に対する料金等

図 6 FAVV 組織図



出典：FAVV

- ルクセンブルグ・ナミュール地方（LCU Luxembourg Namur）
- アントワープ地方（LCU Antwerpen）
- 東フランダース・フラームス・ブラバント地方（LCU Oost-Vlaanderen Vlaams-Brabant）
- フラームス・ブラバント・リンブルグ地方（LCU Vlaams-Brabant Limburg）
- 西フランダース地方（LCU West-Vlaanderen）
- ブラバント・ワロン・ナミュール地方（LCU Hainaut）

³³⁷ 2004年12月9日FAVVの資金調達に関する法律（9 DECEMBER 2004. - Wet betreffende de financiering van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen）
<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2004/12/09/2004022975/justel>

c. 組織の長の任命者・任期³³⁸

FAVV の管轄大臣は FOD 公衆衛生を担当している大臣であり、FAVV の長である最高経営責任者の選考は、連邦政府選考局（SELOR）で募集される。応募の資格として候補者はレベル 1³³⁹の職位を持っているか、レベル 1 の職位のための比較選考に参加する資質があること。少なくとも 6 年間の管理職経験、又は少なくとも 10 年間の関連部門の専門職経験を有していなければならない。

SELOR で選考された候補者は次に選考委員会による口頭試験を受け選出された後、大臣の提案を受け国王により 6 年の任期で任命される。

ウ. 消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況³⁴⁰

法令	専・共・他管	関連省庁
弁護士費用保険に加入した場合の税制優遇措置 2019 年 4 月 22 日法令	他管	FOD 法務
経済法典第 9 巻－製品及びサービスの安全性	FOD 経済専管（以下「専管」）	――
自動車の強制賠償責任を対象とする保険契約の最低条件－自動車の強制賠償責任を対象とする保険契約の条件を定める 2018 年 4 月 16 日勅令の附属書	専管	――
自動車車両の売買契約に関する 2019 年 4 月 5 日勅令	専管	――
ディーゼル燃料とガソリンの呼称と特性に関する 2018 年 7 月 8 日の勅令の第 2 条と第 4 条を修正した 8 月 14 日勅令	専管	――

³³⁸ 2021年12月6日、連邦食品連鎖安全庁の<管理職>と<職員>の役職の指定と行使に関する勅令（6 December 2021, Koninklijk besluit betreffende de aanduiding en de uitoefening van de [<management>- en staffuncties] in het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen）

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2001/12/06/2001002198/justel>

³³⁹ レベル 1 は自治権を持つ公益事業機関で用いられる等級で学位を基に決定される。法定公務員の等級（レベル A、B……）との間の関係は次のとおり。

公益事業機関の等級レベル 1 の者が、法定公務員職に応募する際、等級レベル A の職務に応募することができ、それより低いレベルの職務に就くことはできない。

「自治体公務員の法定公務員の比較選抜と連邦行政公務員への採用、及び特定のプロジェクトに割り当てられた公務員の連邦公務員への採用について定めた 2007 年 3 月 7 日付け勅令の改正（3 JULI 2007. - Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 7 maart 2007 tot organisatie van de vergelijkende selectie en de indiensttreding in het federaal administratief openbaar ambt van sommige statutaire ambtenaren van de autonome overheidsbedrijven en houdende organisatie van de inschakeling in het federaal openbaar ambt van personeelsleden van de overheidsbedrijven, ingezet in bepaalde projecten.）」

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2007/07/03/2007014237/justel>

³⁴⁰ 以下を参照した。

FOD 経済テーマ（FOD economie, Thema's）<https://economie.fgov.be/nl>

FOD 経済、経済調査総局 2020 年次報告書（06/September/2021 Activiteiten verslag 2020 – Algemene Directie Economische Inspectie）<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2020>

法令	専・共・他管	関連省庁
個人データの処理に関する自然人の保護に関する 2018 年 7 月 30 日法令	他管	FOD 法務
民法に関する様々な規定と、代替的な紛争解決の促進を目的とした規定を含む 2018 年 6 月 18 日法令	共管	FOD 法務
パッケージ旅行、それに付随した旅行のアレンジ及び旅行サービスの販売に関する 2017 年 11 月 21 日法令	専管	——
支払口座及び支払サービスに関連する規定の修正及び導入に関する 2017 年 12 月 22 日法令	専管	——
経済に関する諸規定を含む 2017 年 4 月 18 日法令（経済法典第 9 巻の改正）	専管	——
消費者信用と住宅ローンに関する規定を修正・挿入する 2016 年 4 月 22 日法令	専管	——
爆発性雰囲気での使用を意図した機器及び保護システムの上市に関する 2016 年 4 月 21 日勅令（ATEX）	専管	——
非自動計量器に関する 2016 年 4 月 12 日勅令	専管	——
保険に関する 2014 年 4 月 4 日法令	専管	——
特定のカテゴリの金融サービスに対する経済法典第 VI 巻の特別措置及び規定の適用除外に関する 2014 年 3 月 23 日勅令	専管	——
イベントの入場券の販売に関する 2013 年 7 月 30 日法令	専管	——
経済法典 2013 年 2 月 28 日法令	専管	——
電子通信に関する 2012 年 7 月 10 日法令（引用：電気通信法）	専管	——
タイムシェアを前提とした商品の使用、長期休暇商品、転売、交換の契約に関する消費者保護法 2011 年 8 月 28 日法令	専管	——
玩具の安全性に関する 2011 年 1 月 19 日勅令	専管	——
補足的な健康保険の組織に関する様々な規定に関する 2010 年 4 月 26 日法令	他管	FOD 社会保障
決済機関の地位、決済サービスプロバイダの事業へのアクセス、決済システムへのアクセスに関する 2009 年 12 月 21 日法令（2010 年 1 月 19 日官報）	専管	——
登録業者が提供するスプレッド払いの暖房油供給契約の最低条件が規定する 2008 年 11 月 28 日勅令	専管	——
プログラム法 2007 年 4 月 27 日法令	共管	総理府

法令	専・共・他管	関連省庁
低所得者又は社会的弱者である保護対象顧客に対する電力供給の社会的上限価格を定める 2007 年 3 月 30 日省令	専管	——
男女間の差別の撤廃に関する 2007 年 5 月 10 日法令	共管	FOD 社会 保障
ライターの安全性に関する 2006 年 9 月 15 日勅令	専管	——
電子通信に関する 2005 年 6 月 13 日法令	専管	——
消費財販売の際の消費者の保護に関する 2004 年 9 月 1 日法令	専管	——
中古車販売に関する情報提供に関する 2004 年 6 月 11 日法令	専管	——
2003 年 3 月 24 日付銀行業務基本法施行規則に関する 2003 年 9 月 7 日勅令	専管	——
電子メールによる広告の送信を規制する 2003 年 4 月 4 日勅令	専管	——
工業用電力生産における原子力の段階的廃止に関する 2003 年 1 月 31 日法律（2003 年 2 月 28 日付け官報）	専管	——
消費者債務の円満な回収に関する 2002 年 12 月 20 日法律（2003 年 1 月 29 日付け）	専管	——
ソーラーセンターの運営条件を定めた 2002 年 6 月 20 日勅令	専管	——
製品の貸出しに関する 2002 年 3 月 4 日勅令	専管	——
個人信用情報登録機関に関する 2001 年 8 月 10 日法令	専管	——
外観が誤解を招くため、消費者の健康や安全に危険を及ぼす製品に関する 2001 年 8 月 10 日勅令	専管	——
電子署名及び証明書の法的枠組みに関する一定の規則を定めた 2001 年 7 月 9 日法令	専管	——
アトラクション装置の運用に関する 2001 年 6 月 10 日勅令	専管	——
遊園地の運営に関する 2001 年 3 月 28 日勅令	専管	——
コンピュータ犯罪に関する 2000 年 11 月 28 日法令	他管	FOD 法務
電力市場の組織化に関する 1999 年 4 月 29 日法令	専管	——
タイムシェアを前提とした不動産使用权の取得の契約に関する 1999 年 4 月 11 日法令	専管	——
ユーロに関する 1998 年 10 月 30 日法令	共管	総理府
差押え物件の集合債務調停及び転売可能性に関する 1998 年 7 月 5 日法令	専管	——

法令	専・共・他管	関連省庁
製品及びサービスの価格表示と注文書に関する 1996 年 6 月 30 日勅令 (官報 1996.07.30 号)	専管	——
欧州連合に加盟していない国を原産地とする商品の貿易における透明性の促進に関する 1994 年 7 月 29 日法令	専管	——
旅行及びホリデー・サービス契約の契約を規制する 1994 年 2 月 16 日法令	専管	——
結婚仲介業者宣伝活動の規制・管理に関する 1993 年 3 月 9 日法令	共管	FOD 法務
ガス燃料を燃焼する機器の販売に関する 1992 年 7 月 3 日勅令	専管	——
火災及びその他の危険に対する保険で単純なリスクを補償する 1992 年 12 月 24 日勅令	専管	——
個人情報の処理に関するプライバシーの保護に関する 1992 年 12 月 8 日法令	他管	FOD 法務
訴訟費用保険に関する 1990 年 10 月 12 日勅令	専管	——
自動車の強制賠償責任保険に関する 1989 年 11 月 21 日法令	共管	FOD 法務
貴金属製品の保証に関する 1987 年 8 月 11 日法令	共管	FOD 財務相
私生活で契約外の民事責任をカバーする保険契約の最低保証条件を定める 1984 年 1 月 12 日勅令	専管	——
食品等に関する利用者の健康保護に関する 1977 年 1 月 24 日法令	他管	FOD 公衆衛生
農産物、園芸品及び海産物の貿易に関する 1975 年 3 月 28 日法令	共管	FOD 公衆衛生 (農林)
建設予定又は建設中の住宅の建設及び販売を規制する 1971 年 7 月 9 日法令 (ブライネ法)	他管	FOD 法務
農業、園芸、林業及び畜産用の原材料に関する 1969 年 7 月 11 日法令	他管	FOD 公衆衛生 (農林)
1967 年 10 月 10 日。－司法法典－第 4 部：民事法 (第 664 条から第 1385 条)	他管	FOD 法務
1967 年 10 月 10 日－司法法典－第 6 部：<W4-7-1972 第 2 条>仲裁 (第 1676 条から第 1723 条)	他管	FOD 法務
医薬品に関する 1964 年 3 月 25 日法令	他管	総理府
爆発性、消炎性物質及び混合物、並びにそれらを装填する装置に関する 1956 年 5 月 28 日法令	専管	——
経済規制及び価格に関する 1945 年 1 月 22 日法令	共管	FOD 社会保障・

法令	専・共・他管	関連省庁
		FOD 公衆衛生
価格統制の強化に関する 1946 年 5 月 14 日政令	専管	——

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

2018 年 1 月 1 日付けで従来の「消費者安全委員会 (Commissie voor de Veiligheid van de Consumenten、以下「CVC」という。)」と「消費者顧問委員会 (Raad voor het Verbruik³⁴¹)」が統合され、「消費に関する特別諮問委員会 (bijzondere raadgevende commissie Verbruik³⁴²、以下「消費者特別諮問委員会」という。)」になった。現在、消費者特別諮問委員会は中央産業審議会 (Centrale Raad voor het Bedrijfsleven、以下「CRB」という。)内に所属し、消費者顧問委員会の業務全般と CVC の一部の業務を担い、その他の CVC の業務は FOD 経済が行っている。消費者特別諮問委員会のメンバーは消費者団体や事業者団体の代表者たちで構成されているが、事務局は FOD 経済と中央産業審議会が担当している。このため、FOD 経済と中央産業審議会は業務協定を締結している³⁴³。

消費者特別諮問委員会は大臣や閣僚会議及び議会やその他の連邦政府機関の依頼を受け、製品の消費及びサービスの利用に与える問題や、消費者が関心を持つ課題について意見を出したり、特に依頼がなくとも自らの判断で見解や意見を出したりし、消費と消費者保護問題に対し中心的な助言機関となっている。また消費者団体協約を締結する権限も与えられている。

例えば次のような助言を連邦政府に行う。

- 消費者の安全と健康の保護に関する規制の立案への助言。
- 市場に出た製品を消費、利用したりする際に消費者の安全と健康を保護する政策について連邦政府に助言。
- 特定の製品やサービス利用にあり得る危険やよく発生する問題を国民に通知するタイミングについて大臣に助言。
- 生産者、配送業者、消費者、政府と専門機関の間の協議の場の策定。

³⁴¹ verbruikとはオランダ語で「使用、利用、消費」という意味がある。

³⁴² 中央産業審議会 (CVC)、消費者特別諮問委員会紹介 <https://www.ccecrb.fgov.be/c/nl/25/voorstelling> (2022年1月3日確認)

消費者特別諮問委員2022年1月現在の構成員一覧 (Bijzondere raadgevende commissie Verbruik, Samenstelling)

https://www.ccecrb.fgov.be/dpics/fichiers/2019-01-31-09-05-56_CCECRB2018ADM0275compositionConsommation.pdf

³⁴³ 中央産業審議会における「消費者特別諮問委員会」の設置及び環境表示・環境広告委員会の廃止に関する国王勅令13 DECEMBER 2017. - Koninklijk besluit houdende <oprichting> <van> de <bijzondere> <raadgevende> <commissie> " <Verbruik> " binnen de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven en tot opheffing van de Commissie voor Milieu-etikettering en milieureclame (2022年1月3日確認)

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

FOD 経済が発令する消費者政策に関する法令は、しばしばほかの複数の行政機関との調整も必要となる。そのようなケースでは省庁間委員会 (Interministeriële／Interdepartementale Commissie、以下「IC」という。) が立ち上げられる。

以下、海賊版対策に関して IC が設置された例を記載する。

- ・ 2020 年 5 月、FOD 経済内に「海賊版対策省庁間委員会 (Interministeriële Commissie voor de strijd tegen namaak en piraterij、以下「委員会」という。) を設置。
- ・ 委員会は、以下組織の代表者で構成。
 - FOD 経済
 - FOD 財務関税庁 (Douane en Accijnzen van de Federale Overheidsdienst Financiën)
 - FOD 法務 (Federale Overheidsdienst Justitie)
 - 連邦警察 (Federale Politie)
 - 連邦食品連鎖安全庁 (FAVV)
 - 連邦医療薬品・健康商品庁 (Federaal Agentschap voor geneesmiddelen en gezondheidsproducten、以下「FAGG」という。)
- ・ 経済法典第 XV.58 条及び第 XV.59 条を実施するための海賊版対策省庁間委員会の構成及び組織に関する勅令 (4 MEI 2020. - Koninklijk besluit houdende samenstelling en organisatie van de Interministeriële Commissie voor de strijd tegen namaak en piraterij ter uitvoering van de artikelen XV.58 en XV.59 van het Wetboek van economisch recht³⁴⁴) が発行された。

このように IC が設置される際にはその都度、国王勅令により委員会の目的や参加者、決議方法、文書作成言語などフレームワークが定められている。

³⁴⁴ 経済法典第 XV.58 条及び XV.59 条を実施するための「海賊版対策省庁間委員会」の構成及び組織に関する勅令 4 MEI 2020. - Koninklijk besluit houdende samenstelling en organisatie van de Interministeriële Commissie voor de strijd tegen namaak en piraterij ter uitvoering van de artikelen XV.58 en XV.59 van het Wetboek van economisch recht
<http://www.ejustice.jgov.be/eli/bsluit/2020/05/04/2020041284/justel> (2022 年 1 月 4 日確認)

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画（あるいは基本戦略）の概要³⁴⁵

連邦政府では毎年の基本政策を連邦連立合意（Het Federaal Regeerakkoord³⁴⁶）、連邦政府声明（De Federale Regeringsverklaring）、連邦政策声明（De Federale beleidsverklaring³⁴⁷）の形で首相が公表する³⁴⁸。この中で発表されるものは「連邦政策声明」であり、毎年10月初旬に発表される。政府は予算年度の政策の優先順位を明確にし、また現在の社会問題に対する政策的対応を提示する。ベルギーの消費者政策はEU加盟国としてEU政策に追従する形であるが、この首相の声明を受けて、FOD 経済の大臣若しくは大臣補佐官が予算に盛り込む消費者保護政策声明を発表し、議会で討議・議決が行われる³⁴⁹。

このように議会で決まった基本政策の方向性を受け、FOD 経済は消費者保護計画を含む FOD 経済全体の事業計画「FOD 経済公共サービス幹部同意書」

（Federale Overheidsdienst（FOD）Economie, K.M.O., Middenstand en Energie De Bestuursovereenkomst³⁵⁰、以下「同意書」という。）を発行する³⁵¹。この同意書は監督官庁大臣と FOD 経済の運営委員長や各事務局長のサインをもってベルギー連邦政府と公共サービスの間で契約を結ぶような形で3年ごとに作成され、四

³⁴⁵ FOD経済ビジョンVisie <https://economie.fgov.be/nl/over-de-fod/missie-visie-waarden/visie>（2022年1月4日確認）

³⁴⁶ 連邦連立合意は新政府が発足した際に発効する。

連立合意2020年9月30日（Regeerakkoord, 30 september 2020）

https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord_2020.pdf

³⁴⁷ 2021年10月12日連邦政策声明（12 oktober 2021 De Federale beleidsverklaring）

<https://www.premier.be/nl/federale-beleidsverklaring-nieuwe-groei-hervormen-investeren>

³⁴⁸ Belgium.be、ベルギーについて、政策（Belgium.be、Over België、Beleid）

https://www.belgium.be/nl/over_belgie/overheid/federale_overheid/federale_regering/beleid

³⁴⁹ 2020年12月1日大臣補佐官による予算政策と消費者保護政策声明（1 december 2020 Beleidsverklaring van de staatssecretaris van Begroting en voor Consumentenbescherming）

<https://www.dekamer.be/doc/flwb/pdf/55/1610/55k1610026.pdf#search=%22consumentenbescherming%20%2055k%20%3Cin%3E%20keywords%22>

³⁵⁰ FOD経済公共サービス幹部同意書 09/April/2019 De bestuursovereenkomst

<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/de-bestuursovereenkomst>（2022年1月4日確認）

³⁵¹ ベルギーの消費者政策はEUの政策（EU理事会内で各国大臣による定期的会合などを経て策定）をベースに策定される。なお、2025年までの欧州の消費者政策ビジョンを示す「新消費者アジェンダ」が2020年11月に発表され、EU理事会がこれを採択する旨も2021年2月に発表されたが、2022年1月現在、ベルギー側でこれを反映した幹部同意書はまだ発行されていない。

新消費者アジェンダ

https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/consumer-strategy_en

EU理事会Council conclusions on the New Consumer Agenda

<https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2021/02/22/new-consumer-agenda-council-adopts-conclusions/>

半期ごとに進捗を確認、レビューを行う³⁵²。また FAVV についてはビジネス計画 (Business plan³⁵³) という名称で 3 年ごとに同様の形で公表している。

この同意書には FOD 経済の使命、ビジョン、価値を提案し、戦略的概要と目標を設定、EU の消費者計画や監督官庁大臣の達成優先項目もリストアップされている。これを基本に各総局の 3 年間の業務目標 KPI やプロジェクトが決まる。この同意書をもって FOD 経済と連邦政府はその後の 3 年間の基本計画、基本戦略について同意したこととし、これを基本に FOD 経済及び FOD 経済の各総局は毎年の運営計画を決定する。直近の幹部同意書は 2019 年 4 月に作成されたものであり 2021 年 12 月 31 日まで有効となる。

オ. 地方と中央の関係

(ア) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

ベルギーは 3 つの言語と文化が 3 つの地域に織り交ざって成す国家であるため、政策テーマによって連邦政府の管轄であるか地方行政 (又は連邦構成体の「共同体」「地域」) の管轄であるかに分類される³⁵⁴。

消費者政策は連邦政府の管轄になるため、相談受付や消費者苦情のあつせん等について地方行政は介入しない。地方行政は住民に対しては、例えばウェブサイト上での情報提供のみで、苦情受付や相談窓口などは設けておらず³⁵⁵、連邦政府が苦情・相談窓口の設置や裁判外紛争解決制度の策定を行っている。(詳細は

³⁵² 同意書は 3 年ごとの発行であるが、毎年の基本政策にもとづき、必要部分を改正する。

4 APRIL 2014. - 連邦公共サービス及び連邦公共サービスプログラムにおける管理職の指定及び行使に関する 2001 年 10 月 29 日付け勅令の改正及び連邦公共サービス及び連邦公共サービスプログラムにおける職員職の指定及び行使に関する 2002 年 10 月 2 日付け勅令の改正

4 APRIL 2014. - Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 29 oktober 2001 betreffende de aanduiding en de uitoefening van de managementfuncties in de federale overheidsdiensten en de programmatorische federale overheidsdiensten en tot wijziging van het koninklijk besluit van 2 oktober 2002 betreffende de aanduiding en de uitoefening van de staffuncties in de federale overheidsdiensten en de programmatorische federale overheidsdiensten

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2014/04/04/2014002020/justel>

³⁵³ FAVV ビジネス計画書 (FAVV Businessplannen voor het FAVV)

<https://www.favv-afscab.be/thematischepublicaties/Businessplan-FAVV.asp> (2022 年 2 月 3 日確認)

³⁵⁴ ベルギー王国には以下の連邦構成体が存在する。各構成体は基本的に上下関係にはなく、それぞれの政府、議会を持ち、権限のある分野における政策を実施している (下記 () 内は各構成体の権限分野)。それぞれの権限は重複しない。

- ・連邦政府 (外交・防衛・財政・社会保障など)
- ・共同体 (de gemeenschappen: オランダ語共同体、フランス語共同体、ドイツ語共同体。文化・教育・住民生活に直結するような保健・福祉)
- ・地域 (de gewesten: フランダース地域、ブリュッセル首都地域、ワロン地域。経済振興、雇用・住宅政策など)

また地方の行政機関には県 (Provincies)、コミューン (de gemeenten) などがあり、県は単独コミューンで実施が難しい分野 (職業訓練、文化活動など) を担う。

ベルギー政府 > 連邦について https://www.belgium.be/nl/over_belgie/overheid/federale_staat

自治体国際化協会 ベルギーの地方自治 <http://www.clair.or.jp/j/forum/series/pdf/j31.pdf> 2010/2

³⁵⁵ フランダース地域政府 消費者保護 <https://www.vlaanderen.be/consumentenbescherming> (2022 年 1 月 4 日確認)

以下の（２）消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）を参照）

地方政府は基本的には連邦政府の政策策定段階に参加しないが、例えば社会経済の構築など、地域行政の取組が重要となるような政策テーマの場合は意見聴取のため招請を受けることもある。またエネルギー分野では連邦政府と地域政府で権限を分担しているため、テーマによっては協力と協議が必要な場合がある。

なお、FOD 経済はブリュッセルのほかに国内 9 か所の支局³⁵⁶があるが、消費者向けのサービスを行っていない（ただし、そのうち 1 か所で経済調査総局が経済関連の法規について情報提供を行っている）³⁵⁷。

（イ）執行対応における関係機関との連携³⁵⁸

上記（ア）項で述べたように、消費者政策は連邦政府の管轄であり、地方（又は連邦構成体の「共同体」「地域」）の行政は情報提供のみを行う。

以下、フランダース地域の例を記載する³⁵⁹。

フランダース地域のウェブサイトでは、消費者が商品の購入やサービスを受けた際の消費者権利に関し、次のような情報を提供している。

- ・消費者権利に関する質問先である FOD 経済の連絡先
- ・消費者権利を侵害された際に消費者が行うべき対処方法
- ・詐欺などの被害に遭った際に利用できる連邦政府機関通報先
- ・他の欧州諸国との商取引でトラブルがあった際の相談機関

カ．最近のトピックス

（ア）消費者行政の最近の動き

a. 現行政権における消費者政策の重点課題

2020 年 9 月に連立新政権が発足し³⁶⁰、消費者政策については、「十分に高い消費者保護は、競争力のある、持続可能でバランスの取れた市場を作る際の必須条件である」とし、消費者が不公正な商習慣にさらされないよう、十分な情報を得

³⁵⁶ FOD経済、どのように我々の建物へ辿り着けるか？（FOD economie, Hoe onze gebouwen bereiken?）
<https://economie.fgov.be/nl/contact/hoe-onze-gebouwen-bereiken>（2022年1月30日確認）

³⁵⁷ ゲント（Gent）支局では経済関連の法規情報の提供及び適合性評価に関する測定事業を行っている。またベルグラード（Belgrade）、モンス（Bergen）、ハーレン（Haren）各支局でも適合性評価に関する測定事業を行っている。ほかの支局ではFOD経済の業務に関するサービスの情報はなく、またシャルロワ地域の支局については詳細が公表されていない。

³⁵⁸ FOD経済調査総局 年次報告書2020年（Activiteitenverslag 2020 van de Algemene Directie Economische Inspectie）
<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2020>

³⁵⁹ フランダース地域政府 消費者保護ページ
<https://www.vlaanderen.be/consumentenbescherming>（2022年1月4日確認）

³⁶⁰ 2020年9月30日連立合意（30 september 2020 Regeerakkoord）
https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord_2020.pdf

た上で意思決定を行うために必要かつ正確な情報を、利用しやすい方法で入手できることを目指すとした。

また、正確な苦情処理、デジタル化に乗り遅れている人々への配慮などが重要であり、消費者のプライバシーと公正な扱いを確保するための新しい法律で迅速に対応するとした。

以下が 2020 年 9 月の連立合意で発表された消費者政策のテーマである。

- ・適正で安価な金融サービス（金融商品のオンライン料金シミュレーター、比較モジュールの開発など）
- ・旅行（コロナ禍における契約不履行問題への対応など）
- ・過剰債務（裁判上及び友好的な債権回収の費用削減など）
- ・エネルギー（安価なエネルギーへのアクセスなど）
- ・通信（全国民が参加できるデジタル社会を目指した料金制度改革など）
- ・紛争解決（利用しやすいシステム構築のためオンブズマンの機能評価など）
- ・競争（競争規制当局（BMA）の権限拡大など）

b. エネルギー料金の高騰への対応例³⁶¹

上述の連立新政権発足時の合意において、ド・クロー首相は、消費者政策の一つであるエネルギー関連について、誰もが安価なエネルギーにアクセスできるようにしなければならないとし、エネルギー供給会社を簡単に切り替えられるようにする取組を行うとしていた。

2022 年になり、エネルギー価格がさらに上昇したことを背景に、低所得者向けの電気料金割引の増額が行われた（当初期間 2021 年 2 月から 12 月末まで、その後 2 回の期間延長により 2022 年 6 月 30 日まで、電気料金社会割引の増額を適用）³⁶²。これに関連し、低所得者に限らず一般の家庭への対策も議論され、一時金の支給や物品税の引上げと引換えに付加価値税の引下げなどが検討された。その結果、政府は電気とガスの付加価値税の引下げ、ディーゼルとガソリンの物品税の引下げ（時期未定）、暖房用オイルの一時割引、低所得者に対し電気料金と天然ガス料金の社会割引の延長を決定し、2 月に用意した 11 億ユーロに加え、新エネルギー対策として 13 億 3,000 万ユーロを計上した。電気とガスの付加価

³⁶¹ ベルギーニュース、政府、エネルギー価格の高騰に新たな対策を講じる（news.belgium, Regering neemt opnieuw maatregelen tegen hoge energieprijzen）

<https://news.belgium.be/nl/regering-neemt-opnieuw-maatregelen-tegen-hoge-energieprijzen>

³⁶² FOD経済、割引手当が増えた低所得者の電気・ガス料金について（FOD Economie, Sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas voor personen met een verhoogde tegemoetkoming）
<https://economie.fgov.be/nl/themas/energie/energieprijzen/sociaal-tarief/elektriciteit-enof-aardgas/sociaal-tarief-voor>

値税については、全ての家庭を対象に 2022 年 3 月 31 日から 2022 年 9 月 30 日まで、21%から 6%に引き下げられる³⁶³。

エネルギー料金の高騰に関する対応策の議論は 2022 年 3 月現在まだ継続中である。また 2022 年度から 2024 年度の FOD 経済戦略が発行されたが、「手頃な価格エネルギーの提供」が消費者保護のテーマの一つとして挙げられている。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

a. 連邦政府による情報提供

連邦政府では下記の通報・苦情窓口を設けているが、個別相談ではなく、主に情報提供が行われる（消費者が取るべき対処方法や ADR 窓口の案内など）。

以下、参考として連邦政府の窓口（利用料無料）を記載する。

- ・ FOD 経済コンタクトセンター（Contact Center, De Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie）³⁶⁴

電話、ファックス、コンタクトフォーム、メール、来所（ブリュッセル事務所のみ）での受付。

- ・ 連邦政府機関通報先（Meldpunt van het Federaal Agentschap）³⁶⁵

コンタクトフォームのみでの受付。

- ・ FAVV 消費者通報先（FAVV Meldpunt）³⁶⁶

電話、コンタクトフォーム、メールでの受付。

b. 商取引上における裁判外紛争解決を目的とした相談・受付窓口（ADR の案内）

³⁶⁷

ベルギーにおいて身の回りで起こる様々な紛争について、裁判を起こすのではなく当事者（消費者と事業者）以外の第三者に関わってもらいながら解決を図る方法が FOD 経済の監督の下、設けられている。裁判外紛争解決へのプロセスによって以下のカテゴリーに分かれる。

³⁶³ FOD経済、電気料金の低所得者割引料金？80ユーロがもらえる（FOD Economie, Sociaal tarief voor elektriciteit? Dan krijg je 80 euro）<https://news.economie.fgov.be/208239-sociaal-tarief-voor-elektriciteit-dan-krijg-je-80-euro>

³⁶⁴ 「Hebt u een algemene vraag over uw rechten als consument?」の項、2番目の項目（文頭にhet contactcenterとある部分）を参照 <https://www.vlaanderen.be/consumentenbescherming#contact>

³⁶⁵ <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt>

³⁶⁶ <https://www.favv-afscs.be/consumenten/meldpunt/>

³⁶⁷ FOD経済 Belmed：裁判外紛争解決のパートナー（Belmed: uw partner in alternatieve geschillenoplossing）<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/belmed-uw-partner-alternatieve>

(a) あっせん

(Bemiddeling)

中立の立場である調停員 (Bemiddelaar) が紛争当事者の間に入って当事者同士が解決に向けて話し合いができるように促す。これは司法法典第 1724 条から第 1737 条³⁶⁸が根拠法となっている。((2) ア (ク) を参照)

(b) 和解の仲介調停

(Verzoening)

当事者間の自発的な手続であり、その紛争内容を専門としている中立的な仲介人 (Bemiddelaar) が機密保持の下で各当事者の話を聞いた上で解決策を当事者に提案し、和解を目指す。提示された解決策に拘束力はないため、当事者は和解調停が失敗しても次のステップとして仲裁手続を開始したり、裁判を起こしたりすることは可能。これは司法法典第 731 条から第 734 条³⁶⁹が根拠法となっている。

(c) 仲裁調停

(Arbitrage)

当事者がそれぞれ仲裁人 (Bemiddelaar) を指名し、指名された仲裁人が各当事者の話を聞いた上で解決策を当事者に提案し、和解を目指す。和解の仲介調停よりも厳格な手続を必要とする。

仲裁人は、当事者の協議 (口頭若しくは書面) を基に書面により判断を下し、その内容は当事者によって執行されなければならない。当該判断は裁判所 (第一審) に記録される。一方が判断に従わない場合、第一審裁判所に執行請求をすることができる。

また一旦、仲裁手続が始まれば、仲裁合意が失効していない限り裁判を起こすことはできず、仲裁手続で裁定が下された後は控訴することができない³⁷⁰。これは司法法典第 1676 条から第 1723 条³⁷¹が根拠法となっている。

³⁶⁸ 1967年10月10日 司法法典第7部：調停 (第1724条から第1737条まで) (10 OKTOBER 1967. - Gerechtelijk Wetboek. - ZEVENDE DEEL : Bemiddeling (art. 1724 tot 1737))
<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/1967/10/10/1967101063/justel>

³⁶⁹ 1967年10月10日 司法法典第4部：(民事第664条から第1385条まで) 10 OKTOBER 1967. - Gerechtelijk Wetboek - Deel IV : BURGERLIJKE RECHTSPLEGING. (art. 664 tot 1385octiesdecies)
<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/1967/10/10/1967101055/justel>

³⁷⁰ 原文表記「in hoger beroep voor de rechtbank」。

FOD経済 仲裁

<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/arbitrage>

³⁷¹ 1967年10月10日 司法法典第6部：仲裁 (第1676条から第1723条まで) (10 OKTOBER 1967. - Gerechtelijk Wetboek - Deel VI : <W 4-7-1972, art. 2> ARBITRAGE. (art. 1676 tot 1723))
https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=1967101006

(d) オンブズ事務局

(Ombudsdienst)

閣僚会議で審議された決定により国王が指定した自治体公共事業（政府出資の事業会社）又は、自治体公共事業が関連するグループに適用され、苦情や紛争を友好的に処理する機関として自治体公共事業機関内に設置、又は事業セクターごとに設置されている。消費者が紛争の対象となるサービス会社と紛争を解決する試みを行い、うまくいかなかった場合のみ、オンブズマンの介入を依頼できる。オンブズマンは依頼の申請（裁判外紛争解決の対象として受理した案件）について情報収集をした後、消費者とサービス会社の両方にオンブズマンの解決策を提案する。しかし、オンブズマンの意見に拘束力はなく、サービス会社はオンブズマンの意見に従う義務はない。オンブズマンの介入が失敗した場合でも消費者は仲裁や裁判を選択することが可能。これは経済法典の第 16 卷「消費者紛争の裁判外解決」が根拠法となっている³⁷²。なお、ベルギーでは消費者保護政策内の枠だけにとどまらず、公共事業者自身のサービスに対するオンブズマンが存在するが、それはここでは除外し、FOD 経済が一覧³⁷³にしている消費者紛争を担うオンブズ事務局だけを取り上げる。

(e) 消費者オンブズ事務局

(Consumentenombudsdienst)

消費者オンブズマンの役割は、ほかのオンブズ事務局と多少異なる。前述のオンブズ事務局の中から選出された代表者が運営する組織³⁷⁴で、基本的な役割は消費者と企業に情報を提供することであるが、権利と義務、特に消費者紛争の裁判外解決の可能性について消費者及び事業者の ADR に関するあらゆる問合せの窓口となる。消費者向けの ADR の状況は極めて多様である。ある特定の事業分野ではオンブズマンが存在し、またほかの事業分野では和解調停委員会が存在し、さらに仲裁委員会が存在する。そのため、消費者オンブズ事

³⁷² 2014年4月4日- 経済法典16巻「消費者紛争の裁判外解決」の挿入に関する法律（4 APRIL 2014. - Wet houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht）

<https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2014/04/04/2014011245/staatsblad>

³⁷³ 経済法典16巻、裁判外紛争解決のための適格団体リスト（Boek XVI van het Wetboek van economisch recht - Buitengerechtelijke regeling van Consumentengeschillen, Lijst van de gekwalificeerde entiteiten）
<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Buitengerechtelijke-regeling-consumentengeschillen-lijst-gekwatificeerde-entiteiten.pdf>

³⁷⁴ 「消費者オンブズ事務局」は法人格を持った自治的な公共サービスであり、以下のオンブズ事務局から選出された代表者と、FOD経済大臣及び予算大臣に指名された代表者（アドバイザー）で構成される：電気通信業界オンブズ事務局2名、郵政オンブズ事務局2名、電気・ガス業界オンブズ事務局2名、鉄道業界オンブズマン2名、金融紛争に対するオンブズマン1名、保険業界オンブズマン1名。

務局は、消費者の苦情内容によって最適な ADR の方法を見つける手助けをする窓口となっている。

消費者が裁判外紛争解決を求めるとき、該当事業セクターのオンブズマンに直接連絡をとってもよいが、消費者オンブズ事務局に連絡し苦情を申し立ててもよい。消費者オンブズ事務局はその申し立てを該当するオンブズ事務局に転送するか、そうでなければ消費者オンブズ事務局で対応する。

(f) 患者の権利のための連邦オンブズ事務局³⁷⁵

(Federale ombudsdienst “Rechten van de Patiënt”)

FOD 公衆衛生管轄のオンブズ事務局（FOD 公衆衛生下の「患者の権利」委員会内に設置されたオンブズ事務局、以下「連邦「患者の権利」オンブズ事務局」という。）で、「2003 年 4 月 1 日「患者の権利」連邦委員会の構成と機能を規定する勅令（K.B. van 1 april 2003 tot regeling van de samenstelling en de werking van de Federale Commissie “Rechten van de Patiënt”）」第 11 条第 2 項第 2 号及び第 3 号で認められた権利の侵害に関する患者からの苦情に以下の形で対応する。

病院施設では、施設内に設置された「病院内オンブズマン」³⁷⁶又は連邦「患者の権利」オンブズ事務局が苦情に対応する（病院内オンブズが対応できないものについて連邦「患者の権利」オンブズ事務局が対処する権限を有する）。連邦「患者の権利」オンブズ事務局は病院内オンブズマンによる調停が行われた方法について苦情も受け付けるが、公式に不服申立てする機関ではない。また、病院内オンブズマンは、受理、処理した苦情について、連邦「患者の権利」オンブズ事務局への報告が義務付けられている。

c. 欧州消費者センター

(ECC) ³⁷⁷

³⁷⁵ 患者の権利のための連邦オンブズ事務局（「連邦「患者の権利」オンブズ事務局」）

<https://www.health.belgium.be/nl/gezondheid/zorg-voor-jezelf/patiententhemas/patientenrechten>

2003 年 4 月 1 日「患者の権利」連邦委員会の構成と機能を規定する勅令（K.B. van 1 april 2003 tot regeling van de samenstelling en de werking van de Federale Commissie “Rechten van de Patiënt”）

なお、この項で言及したオンブズ事務局のうち「連邦「患者の権利」オンブズ事務局と病院内オンブズマン」のみ FOD 公衆衛生管轄下にある（連邦組織内に設置）が、FOD 経済のサイトで掲載されていたため記載した。

https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/kb_01.04.2003_2.pdf

³⁷⁶ 病院が国から補助金を受け取るには、病院がオンブズマンを配置（小規模病院の場合は共有オンブズマンを配置）することが義務付けられている。下記の法律でオンブズマンとしての要件、役割、業務内容、レポートの方法などを規定。

2003 年 7 月 8 日 - 病院内オンブズマンが満たすべき要件を定めた勅令。

8 JULI 2003. - Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen. <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2003/07/08/2003022811/justel>

³⁷⁷ FOD 経済 > 欧州消費者センター (ECC) (FOD Economie, Europees Centrum voor de Consument (ECC))

消費者がベルギー国外（欧州連合加盟国とノルウェー、アイスランド）に拠点を置く企業や取引業者と越境商取引トラブルがあった際に相談できる窓口。ECCは上記の欧州各国に事務所を設置しており、このネットワークを用い、消費者個人の権利に関する情報提供や法的なアドバイスを通じて友好的な解決を目指した介入を行っている。ECCの介入が失敗した場合、当事者は裁判外紛争解決を行う、若しくは裁判を起こすことが可能である³⁷⁸。

ECC ベルギーの運用は、非営利団体テスト・アーンコープ（（２）ウ項参照）を運営する Onafhankelijke Organisatie ter Bescherming van de Consument (O.O.B.C) が担っている。

（イ）相談窓口数

a. 商取引上における裁判外紛争解決を目的とした相談・受付窓口³⁷⁹

和解調停・仲裁調停手続によるもの（ADR）（窓口数は各２つであり、うち１つは FOD 経済が開発した共有プラットフォームの Belmed）

団体／協会	言語 ³⁸⁰
自動車和解調停委員会 Verzoeningscommissie Automoto https://verzoeningautomoto.be/	蘭・仏
建築和解調停委員会 Verzoeningscommissie Bouw https://www.bouwverzoening.be	蘭・仏
不動産和解・仲裁調停委員会 Kamer van verzoening, arbitrage en bemiddeling inzake onroerendgoed http://www.ccai.be	仏
旅行業紛争処理委員会 Geschillencommissie Reizen (GCR) https://clv-gr.be	蘭・仏
仲裁調停会議所 Kamer van Arbitrage en Bemiddeling http://www.arbitrage-mediation.be/index-nl.htm	蘭・仏
消費者とクリーニング業者仲裁調停委員会	蘭・仏

<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/europees-centrum-voor-de>

欧州消費者センター・ベルギー <https://www.eccbelgie.be/over-ecc>

³⁷⁸ 欧州消費者センター・ベルギーでは、（ケースバイケースだが）明確にあつせんを行うとは言えないとのこと（欧州消費者センター・ベルギーへの電話確認より）。

なお同センター・ベルギーのウェブサイトではADR関連先（EUのADR共通プラットフォーム（ODRプラットフォーム）、Belmed、各種オンブズマンなど）の情報を紹介している。

<https://www.eccbelgie.be/uw-rechten/alternatieve-geschillenbeslechting>

³⁷⁹ FOD経済が発行している裁判外紛争解決調停機関のリスト

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Buitengerechtelijke-regeling-consumentengeschillen-lijst-gekwalficeerde-entiteiten.pdf>

³⁸⁰ FOD経済 裁判外での紛争解決の可能性（Mogelijke alternatieve (buitengerechtelijke) geschillenregelingen）<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/mogelijke-alternatieve> 若しくは該当のWebsiteを参照

Commissie voor arbitrage Consumenten en textielverzorgers (CACET) http://www.cacet.be	
家具仲裁調停委員会 Geschillencommissie Meubelen vzw https://www.gcm-clm.be	蘭・仏

b. オンブズ事務局（窓口数是一部を除いて基本的に各2つであり、うち1つは共有プラットフォームである Belmed³⁸¹）

団体／協会	窓口数	言語
消費者オンブズ事務局 Consumentenombudsdienst http://www.consumentenombudsdienst.be	2	蘭・仏・独・英
弁護士のサービスに対するオンブズ事務局 （蘭：Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA)） ³⁸² https://www.ligeca.be/	3	蘭・仏・独・英
電気・ガス業界オンブズ事務局 Ombudsdienst voor Energie http://www.ombudsmanenergie.be	2	蘭・仏・独
金融紛争に対するオンブズマン Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin) http://www.ombudsfin.be	2	蘭・仏・独・英
債権・債務に対するオンブズマン Ombudsman Gerechtsdeurwaarders www.ombudsgdw.be	2	蘭・仏
保険業界オンブズマン Ombudsman van de Verzekeringen http://www.ombudsman.as	2	蘭・仏・独
電気通信業界オンブズ事務局 Ombudsdienst voor Telecommunicatie http://www.ombudsmantelecom.be	2	蘭・仏・独・英
鉄道業界オンブズマン Ombudsman voor de treinreizigers https://www.ombudsrail.be	2	蘭・仏・独・英
公証人に対するオンブズマン Ombudsman voor het notariaat http://www.ombudsnotaris.be	2	蘭・仏
商取引に対するオンブズマン Ombudsman voor de Handel http://www.ombudsmanvoordehandel.be	2	蘭・仏・英
郵政オンブズ事務局 Ombudsdienst voor de postsector	2	蘭・仏・独・英

³⁸¹ 欧州消費者センター（ECC）の場合は国境を越えた電子商取引の苦情を扱い、EU域内のネットワークがあるので欧州委員会が設定したODRプラットフォームを使用。

³⁸² 仏：Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et Germanophone。オランダ語圏担当とフランス語圏及びドイツ語圏担当と分かれて運営している。

https://www.ombudspost.be		

c. その他

団体／協会	窓口	言語
連邦「患者の権利」オンブズ事務局 Federale omudsdienst “Rechten van de Patiënt” www.patientrights.be 電話、ファックス、Email (住所は1か所だが、言語別で電話、メールが分かれている)	大規模	蘭・仏
欧州消費者センター (ECC) Europees Centrum voor de Consument https://www.eccbelgie.be/ Het Europese ODR-platform ³⁸³	2	蘭・仏・英

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

a. 商取引上における裁判外紛争解決を目的とした相談・受付窓口

(a) 調停員・和解仲介人・仲裁調停員

裁判外紛争解決機関は、経済法典第 16 卷第 24 条第 2 項 (artikel XVI.24, § 2 WER) に基づいて FOD 経済により認可を受けた、事業ごとの独立した調停員若しくは機関である。なお、この認可を受ける、又は認可された者・機関として存在し続けるには、経済法典第 16 卷第 25 条の条件を常に満たす必要がある³⁸⁴。またこれらの認可を受けた団体は、経済法典第 1 卷定義第 19 条に次のように記されている。「適格団体：消費者紛争の裁判外解決を提供する民間団体又は公的機関によって設立され団体で、『消費者代替的紛争解決指令 2013/11/EU』の実施として連邦公共サービス経済、中小企業、自営業及びエネルギーが作成し欧州委員会に通知したリストに掲載されたもの」

裁判外紛争を取り扱う担当者は法律の一般的な理解があり、紛争の法的結果を把握できる能力と知識がなければならないが、法律家の資格は必要ない。実際に最もよくあるプロフィールは公認調停人、専門調停人、アドバイザー、弁護士、紛争解決の経験者などである³⁸⁵。

仲裁手続に携わる場合は経済法典第 16 卷第 25 条の条件に加え、適格事業者は、司法法典第 1676 条から第 1723 条までの規定に従わなければならない。

³⁸³ EU設置のODRプラットフォームのオンライン申請が可能。

³⁸⁴ Wetboek van economisch recht

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2013/02/28/2013A11134/justel>

³⁸⁵ 適格機関の設立を希望するセクターのためのガイドライン2.4.2. (Guidelines bestemd voor sectoren die een gekwalificeerde entiteit wensen te creëren)

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-voor-sectoren-die-een-gekwalficeerde-entiteit-wensen-te-creeren.pdf>

(b) オンブズ事務局³⁸⁶

オンブズ事務局は、自治体公共事業（政府出資の事業会社）、若しくは自治体公共事業が関連する業種グループ³⁸⁷に設置され、消費者の問題に対処している。オンブズマンの募集はベルギー官報³⁸⁸に掲載される。オンブズマン事務所のメンバーは閣僚会議で審議の決定により国王が任命する。任期は5年であり、更新が可能である。この任命の時点で、国又は国の責任に属する公法に準拠したその他の法人（すなわち Proximus、bpost、SNCB、Infrabel を除く自治体公共事業体）と法定関係（すなわち公務員）にある場合は、そのまま自動的にオンブズマンのポジションに配置され、この期間中も昇格・昇給の権利は維持される。一方、国又は公法に準拠し国の権限下にあるその他の法人（すなわち Proximus、bpost、SNCB、Infrabel と各関連会社）と契約関係（雇用契約）にあるオンブズマン事務所のメンバーは、その全期間にわたって契約関係が自動的に停止される。ただしこの間、昇格の権利は保持できる。

(c) 消費者オンブズ事務局

消費者オンブズ事務局については、ほかのオンブズ事務局のメンバーの代表者 10 名で構成される執行委員会によって運営されている。経済法典第 16 巻第 8 条ではどのオンブズ事務局から何名という具体的な人数まで定義している。また FOD 経済大臣及び予算担当大臣はそれぞれ指名した代表者を執行委員会のメンバーとして配置し、「消費者紛争の裁判外での解決要請」とは関係のない議題に対してアドバイスを行う権限を持たせている。

(d) 連邦「患者の権利」オンブズ事務局

FOD 公衆衛生「患者の権利」委員会内にオンブズマンのサービスを設置し、委員会の推薦を得て、FOD 公衆衛生担当大臣が任命をする。オンブズマンは FOD 公衆衛生の職員の身分となる。

³⁸⁶ 1991年3月21日 - 一部の公的経済企業の改革に関する法律 (21 MAART 1991. - Wet betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven)

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/1991/03/21/1991021064/justel> (2022年1月30日確認)

³⁸⁷ 例えば「鉄道業界オンブズマン」の場合、鉄道事業体NMBSにオンブズマンが設置され、国内の全鉄道会社、航空運送事業者若しくは関連会社（これらは自治体公共事業体）に関する苦情を扱う。

参考：・鉄道業界オンブズマン「オンブスレール、どのように進めるか。（法に定められた使命と権限） Ombudsrail、Hoe gaan we te werk (Wetterlijke opdracht en bevoegdheden)」

<https://www.ombudsrail.be/nl/hoe-gaan-we-te-werk>

・2010年4月28日付け諸規定を含む法律 (28 APRIL 2010. - Wet houdende diverse bepalingen)

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2010/04/28/2010201991/justel>

³⁸⁸ ベルギー官報 (Het Belgisch Staatsblad) 新しい法律など決定事項を発表するための刊行物。

https://justitie.belgium.be/nl/overheidsdienst_justitie/organisatie/belgisch_staatsblad (2022年1月30日確認)

b. 欧州消費者センター (ECC)

欧州消費者センター・ベルギーの運営会社は、テスト・アーンコープを運営する Onafhankelijke Organisatie ter Bescherming van de Consument (O.O.B.C) である³⁸⁹。欧州消費者センター・ベルギーのメンバーは弁護士資格を持つエキスパート若しくは大学の法学部出身者³⁹⁰で、法的アドバイスを提供している。

(エ) 利用料

- オンブズ事務局：無料
- 連邦「患者の権利」 オンブズ事務局：無料
- 欧州消費者センター (ECC)：無料
- 調停員：有料³⁹¹
- 裁判外紛争調停 和解・仲裁調停：有料（次表を参照）

和解・仲裁調停利用料詳細

団体／協会	利用料
自動車和解調停委員会	当事者 1 人につき 80 ユーロ（消費税込） 専門家の場合実費加算
建築和解調停委員会	専門調停委員による最初の訪問は当事者 1 名につき（消費者側と事業側）各 275 ユーロ、追加される専門家 1 名につき 200 ユーロ 共同所有の建築物において、複数の所有者が紛争当事者である案件については、所有者 1 名につき 100 ユーロ 複雑な案件でより上位の専門家が必要な場合は 1 時間あたり 100 ユーロ、交通費 1 ユーロ/km、事務手数料 35 ユーロ/時間（消費税別）
不動産和解・仲裁調停委員会	当事者双方：ファイル作成代 50 ユーロ（計 100 ユーロ）、85 ユーロ/時間 専門家の費用は実費（消費税別）
旅行業紛争処理委員会	個人の場合 50 ユーロ（消費税込）、事業者 75 ユーロ（消費税込）
仲裁調停会議所	事案の複雑性によって 100 ユーロから 5,000 ユーロ

³⁸⁹ 欧州消費者センター、免責事項&プライバシー（Europees Centrum voor de Consument België, Disclaimer & privacy）<https://www.eccbelgie.be/disclaimer-privacy>

³⁹⁰ 欧州消費者センター・ベルギーへの電話確認による。

³⁹¹ 一覧を見ると個人の弁護士若しくは弁護士事務所と判断できる。料金は多くが時間ベースで設定。

FOD経済、Belmedパートナー 認可された調停員

FOD Economie, Belmed-partners- erkende bemiddelaars

<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/bemiddeling/belmed-partners-erkende>（2022年3月2日確認）

なおbelmed パートナー調停員の全リストは下記からダウンロード可能。

FOD Economie, Volledige lijst van belmed-partners-Bemiddeling

<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/bemiddeling/volledige-lijst-van-belmed>

	一口。賃貸の同意については上限 1,240 ユーロ。全ての費用は最終的には敗訴側が支払う。
消費者とクリーニング業者 仲裁調停委員会	ファイル作成代 40 ユーロ
家具仲裁調停委員会	申請者が 100 ユーロ（消費税込） 専門家の費用実費。最終的には全ての費用は敗 訴側が支払う。

（オ）相談対応者の人員体制・資格等

a. 人員体制³⁹²

和解・仲裁調停委員会、オンブズマンなどの人員体制は次のとおりである。

和解・仲裁調停委員会

団体／協会	対応人数
自動車和解調停委員会	監督委員会 4 名、運営委員 4 名（うち 3 名 が監督委員を兼任）、調停委員 6 名
建築和解調停委員会	監督委員の人数不明、事務局員 1 名
不動産和解・仲裁調停委員会 ³⁹³	約 40 名の弁護士と 30 名の技術者から和 解調停の場合、弁護士 1 名と技術者 1 名で 対応。仲裁調停の場合は上記 2 名に加え第 3 の仲裁人 1 名、若しくは 1 名の仲裁人の みで対応。
旅行業紛争処理委員会	監督委員 15 名、調停員 4 名、仲裁人 22 名、 事務局員 2 名
仲裁調停会議所	当該サイトを調査したが対応人数の情報 は確認できない。調停員は全員弁護士 ³⁹⁴
消費者とクリーニング業者仲裁 調停委員会	監督委員 2 名、運営委員 1 名、調停員 4 名、 事務局員 1 名
家具仲裁調停委員会	監督委員 3 名、運営委員各 4 名（消費者団 体側／家具事業者側）、調停員各 3 名（消 費者団体側／家具事業者側）、事務局員 1 名

オンブズ事務局

団体／協会	対応人数
消費者オンブズ事務局	執行委員会 10 名、オペレーションマネー ジャー 1 名、ファイリング・庶務チーム（人

³⁹² （イ）「相談受付体制がある場合の運営主体別の相談窓口数」記載の該当ウェブサイト参照。

³⁹³ 不動産和解・仲裁調停委員会 仕組み（CCAI、Fonctionnement）<https://www.ccai.be/fr/fonctionnement>（2022 年 1 月 14 日確認）

³⁹⁴ 仲裁調停会議所、会議所のメンバーについて（Kamer van Arbitrage en Bemiddeling, DE LEDEN VAN DE KAMER: ARBITRAGERS EN BEMIDDELAARS BEHANDELDE）
<http://www.arbitrage-mediation.be/info-arbitres.htm>（2022 年 1 月 14 日確認）

団体／協会	対応人数
	数不明)
弁護士のサービスに対するオンブズ事務局 ³⁹⁵	オランダ語圏 1 名、フランス語とドイツ語圏 1 名（バックアップ 1 名）
電気・ガス業界オンブズ事務局	法的アドバイザー 2 名、オンブズマン 10 名、会計庶務 1 名、コミュニケーション 1 名、庶務 2 名、物流、ICT 1 名
金融紛争に対するオンブズマン	オンブズマン 5 名、アシスタント 3 名
債権・債務に対するオンブズマン	オンブズマン 1 名
保険業界オンブズマン	監督委員 7 名 ³⁹⁶ 、オンブズマン 9 名、事務局 4 名
電気通信業界オンブズ事務局	オランダ語 1 名、フランス語 1 名
鉄道業界オンブズマン	オンブズマン 2 名、アドバイザー 2 名、ファイル管理 7 名、事務局員 2 名
公証人に対するオンブズマン	オンブズマン 2 名、事務員 1 名
商取引に対するオンブズマン	監督委員会 10 名、監査役 3 名、オンブズマン 8 名、事務員 1 名
郵政オンブズ事務局	事案マネージャー 15 名、オンブズマン 2 名

その他

団体／協会	対応人数
連邦「患者の権利」オンブズ事務局と病院内オンブズマン	連邦「患者の権利」オンブズ事務局：オンブズマン 2 名（計 5 名） 病院内オンブズマン：約 50 名
欧州消費者センター（ECC）	ディレクター 1 名、調停員 5 名、コミュニケーションオフィサー 1 名、オペレーター 1 名

b. 資格

「2014 年 4 月 4 日 - 経済法典第 16 卷消費者紛争の裁判外解決の挿入に関する法律（4 APRIL 2014. - Wet houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht）」の第 16 卷第 23 条では、「第 16 卷第 6 条第 2 項及び第 3 項に基づく消費者紛争の裁判外解決手続に携わる職員は、消費者紛争の解決に関する十分な知識を有していること」と記されている。また、「適格機関の設立を希望するセクターのためのガイドライン（Guidelines bestemd voor sectoren die een gekwalificeerde entiteit wensen te creëren）」の 2.4 項の「能力」の項で調停員やオンブズマンに必要な能力として「親和性の高い人柄」を挙げており、さらに自分の専門分野の発展を常に把握するために継続して研修を受けることが法的な義務となっている。適格機関の

³⁹⁵ オンブズマンは弁護士会所属の弁護士。

³⁹⁶ 2014 年 4 月 4 日 - 保険法第 302 条（4 APRIL 2014. - Wet betreffende de verzekeringen, artikel 302）

スタッフで ADR ファイルを扱う担当者は能力と知識が必要であり、法律の一般的な理解と紛争の法的結果を把握する能力が必要と記されている。

(a) 調停員担当者の公的資格

連邦調停委員会 (Federale Bemiddelingscommissie³⁹⁷) は調停員や和解仲介人・仲裁調停員を認可する際、次の資格や資質を定めている³⁹⁸。

- 学士課程³⁹⁹又はそれに相当する過程を修了した 2 年以上の実務経験者か、5 年以上の実務経験者。
- 連邦調停委員会が認めた団体が主催する公的研修を連邦調停委員会が定める所定の時間以上受講していること。

研修内容：「2018 年 6 月 18 日民法に関する諸規定及び紛争解決の代替手段の促進に関する諸規定に関する法律」に基づいて、基礎研修コース（70 時間以上、うち理論 30 時間以上、実技 30 時間以上）と最低 35 時間の専門教育（家族法、民法、商取引法、社会法、行政法）。これらのトレーニングコースは、コーディネーターの下で実施されること⁴⁰⁰。

- 独立性と公平性を兼ね備えていること。
- 犯罪歴のないこと。
- 懲戒処分や行政処分を受けていないこと。
- 専門職業人賠償責任保険に加入していること。
- 調停委員会が作成した倫理規定を遵守できること。
- 調停委員として認定された後も継続的に教育を受けること。

(b) オンブズマンの資格（資質）⁴⁰¹

- ベルギーの国籍を持っていること。
- 非の打ちどころのない人格を持ち、市民的及び政治的な権利を持っていること。
- 国家行政機関職等級のレベル 1 になれる資格を有していること。

³⁹⁷ 連邦調停委員会 (Federale Bemiddelingscommissie) <https://www.fbc-cfm.be/nl> (2022 年 1 月 14 日確認) 2022 年 1 月現在、まだ整備を整えている最中と見受けられる。

³⁹⁸ 連邦調停委員会、調停員の認可資格について (Federale Bemiddelingscommissie, Criteria voor erkenning van bemiddelaars) https://www.fbc-cfm.be/sites/default/files/content/criteria_voor_erkenning_van_bemiddelaars_2021.pdf

³⁹⁹ ボローニャ条約に基づく学士課程

⁴⁰⁰ 連邦調停委員会、基礎教育 (Federale Bemiddelingscommissie, De basisvorming) <https://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/de-basisvorming>

⁴⁰¹ 1991 年 3 月 21 日 - 一部の公的経済企業の改革に関する法律 (21 MAART 1991. - Wet betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven) <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/1991/03/21/1991021064/justel> (2022 年 1 月 30 日確認)

- 任命前の3年間は以下の事業体のいかなる役職にも就いていないこと。
 - そのオンブズマンを務める公共事業体に関連のある公開会社若しくはその関連会社
 - 電気通信業界オンブズマンの場合は、通信業と郵政若しくはその関連会社
 - 郵政オンブズ事務局の場合は、郵政と通信業若しくはその関連会社

オンブズマン事務所のメンバーは以下の職と兼任しないこと。

- 報酬を受け取る公職
- 選挙によって与えられる公職
- 弁護士
- 公証人、治安判事、執行官

(c) 連邦「患者の権利」オンブズ事務局

オンブズマンの資質として、「2003年4月1日-2002年8月22日に患者の権利に関する法律第16条により設立された連邦委員会「患者の権利」の構成と運営を規定する勅令(1 APRIL 2003. - Koninklijk besluit tot regeling van de samenstelling en de werking van de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt" ingesteld bij artikel 16 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.⁴⁰²)で以下の資質について書かれている。

- オランダ語かフランス語の話者であること。
- 少なくとも大学の修了書を取得していること。
- 少なくとも3年間の医療、社会分野で有用な専門的経験があること。
- ほかの国の言語に対する十分な知識があること。

(d) 欧州消費者センター (ECC)

欧州消費者センターでは弁護士資格を持つエキスパート若しくは大学の法学部出身者が法的アドバイスを提供している⁴⁰³。

⁴⁰² 2003年4月1日、-2002年8月22日に患者の権利に関する法律第16条により設立された連邦委員会「患者の権利」の構成と運営を規定する勅令(1 APRIL 2003. - Koninklijk besluit tot regeling van de samenstelling en de werking van de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt" ingesteld bij artikel 16 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.)

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2003/04/01/2003022404/justel>

⁴⁰³ 欧州消費者センター・ベルギーへの電話確認による。

以下も参照した。ECC-ネットの15年間 (15 YEARS OF ECC-NET)

<https://www.eccbelgium.be/-/media/files/brochures/en/eccnet15yearsanniversaryreport.ashx>

(カ) 受付内容・受付範囲

a. 商取引上における裁判外紛争解決を目的とした相談・受付窓口

裁判外紛争解決を目的とした相談は商取引関連の内容に限られている。

和解・仲裁調停委員会

団体／協会	受付内容・受付範囲
自動車和解調停委員会	自動車にまつわる苦情
建築和解調停委員会	建築・リノベーションにまつわる技術的な苦情
不動産和解・仲裁調停委員会	不動産にまつわる苦情
旅行業紛争処理委員会	旅行に関する苦情
仲裁調停会議所	建築・リノベーションや共同所有にまつわる不動産関連の苦情や配送や保障などの商取引における苦情
消費者とクリーニング業者仲裁調停委員会	クリーニング業者への苦情
家具仲裁調停委員会	家具に関する苦情

オンブズ事務局

団体／協会	受付内容・受付範囲
消費者オンブズ事務局	ほかで取り扱われない苦情全て
弁護士のサービスに対するオンブズ事務局	ベルギーの弁護士会に所属する弁護士のサービスへの苦情
電気・ガス業界オンブズ事務局	電気とガス提供会社への苦情
金融紛争に対するオンブズマン	銀行、投信、株取引などに関する苦情
債権・債務に対するオンブズマン	債権や債務に関する苦情
保険業界オンブズマン	保険会社への苦情
電気通信業界オンブズ事務局	通信会社への苦情
鉄道業界オンブズマン	鉄道会社への苦情
公証人に対するオンブズマン	公証人のサービスに関する苦情
商取引に対するオンブズマン	サブスクリプションに関する苦情
郵政オンブズ事務局	郵送配達に関する苦情

その他

団体／協会	受付内容・受付範囲
連邦「患者の権利」オンブズ事務局と病院内オンブズマン	医療で不当に扱われた場合への苦情
欧州消費者センター（ECC） （ODR-プラットフォーム ⁴⁰⁴ ）	ベルギー国外の EU 加盟国、ノルウェー、アイスランドを対象とした越境電子商取引に起因する苦情

⁴⁰⁴ FOD経済、欧州ODRプラットフォームについて（FOD Economie, Het Europese ODR-platform）
<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/het-europese-odr-platform>

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

a. 商取引上における裁判外紛争解決を目的とした相談・受付窓口

和解・仲裁調停委員会・オンブズ事務局

現在、消費者の受付窓口は、「2014 年 4 月 4 日 - 経済法典第 16 巻消費者紛争の裁判外解決の挿入に関する法律（4 APRIL 2014. - Wet houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht）」の第 16 巻第 5 条に次のように定義されている。「消費者紛争の裁判外解決の申請は、手紙、ファックス、電子メール、又はその場で、消費者オンブズマンサービスに提出することができる」

しかし、紛争解決手続を行うパートナー機関は FOD 経済が開発・運営しているプラットフォーム（Belmed⁴⁰⁵）を共通のプラットフォームとして既に運用を始めている。消費者はこちらのプラットフォームからも苦情を申告することができる。このシステムで集約されるデータは、消費者の基本的な個人情報と消費者の申請時の情報や添付書類、紛争の相手から提供される書類である。データやアプリケーションの送信方法、保存された情報へのアクセス権やパートナー機関の責務については FOD 経済が決定する。Belmed はナレッジデータベースとしてパートナー機関に使用され、紛争の友好的解決に関する情報（規制、ヒント、紛争の形態やよくある質問、成功事例など）の共有が可能⁴⁰⁶。Belmed は欧州の消費者とクロスロード企業データバンク（Kruispuntbank van Ondernemingen : KBO）に登録された企業、又は企業間の紛争を対象にしているので、販売者がベルギーの KBO に登録されていない場合は Belmed はほとんど意味を持たない。FOD 法務省から認可を受けた約 30 名ほどの調停員が Belmed パートナー（（2）ア（エ）項脚注を参照）として登録されている⁴⁰⁷。

b. 欧州消費者センター（ECC）

欧州委員会は ODR プラットフォームを運用して一元化を図っており、同プラットフォームに集まる苦情を処理するのは ECC である⁴⁰⁸。Belmed は電子商取

⁴⁰⁵ FOD 経済 Belmed 裁判外紛争解決手続におけるあなたのパートナー（Belmed: uw partner in alternatieve geschillenoplossing）<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/belmed-uw-partner-alternatieve>（2022 年 1 月 2 日確認）

⁴⁰⁶ FOD 経済 BELMED プラットフォーム利用におけるプライバシー保護に関する宣言書（Verklaring betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in het kader van het gebruik van het BELMED-platform）（2022 年 1 月 2 日確認）

<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/bemiddelingsaanvraag/verklaring-betreffende-de>

⁴⁰⁷ FOD 経済、調停（Bemiddeling）<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/bemiddeling>（2022 年 1 月 6 日確認）

⁴⁰⁸ FOD 経済、欧州 ODR プラットフォーム（FOD Economie Het Europese ODR-platform）<https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/het-europese-odr-platform>（2022 年 1 月 2 日確認）

引に起因するか否かを問わず、ベルギー国内の商取引上の紛争に適用されるのに対し、ODRプラットフォームは電子商取引に起因する欧州内の紛争を対象とした裁判外紛争解決の共有プラットフォームである。

(ク) 個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等⁴⁰⁹

ベルギーでは、当事者が選んだ中立的な調停員（Bemiddelaar）が介入し、両当事者がうまく解決方法を見いだせるよう話し合いを促す。FOD 経済は認可した調停員のリスト⁴¹⁰を消費者に公表しており、消費者が直接連絡を取るか若しくは Belmed で申請することが可能である。利用料は有料（（2）ア（エ）項参照）である。

連邦政府は、市場全体における対策が必要な場合や事業者が告発されるような場合に対応するが、個人の紛争解決についてはオンブズマン事務所やほかの裁判外紛争解決方法の紹介などの助言・案内を行う。

「あっせん」は「1967年10月10日司法法典第7部：調停（第1724条から第1737条まで）（10 OKTOBER 1967. - Gerechtelijk Wetboek. - ZEVENDE DEEL : Bemiddeling (art. 1724 tot 1737)⁴¹¹」が根拠法となっている⁴¹²。FOD 法務省が独立した調停委員による裁判外紛争解決を導入し、後に FOD 経済が「2014年4月4日 - 経済法典第16巻消費者紛争の裁判外解決の挿入に関する法律（4 APRIL 2014. - Wet houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht）」⁴¹³で、経済法典第16巻に調停員の認可に必要な要件を追加した。

欧州委員会が「消費者代替的紛争解決指令 2013/11/EU⁴¹⁴」で求めているように、FOD 経済は認定された調停員の一覧を欧州委員会に提出しなければならない。

⁴⁰⁹ 消費者オンブズマン2020年次報告書（Consumenten ombudsdienst, Jaarverslag 2020）

https://consumentenombudsdienst.be/sites/default/files/content/download/files/cod-jaarverslag_2020-nl-def-lr_3.pdf

⁴¹⁰ <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/bemiddeling>

⁴¹¹ 1967年10月10日 司法法典第7部：調停（第1724条から第1737条まで）（10 OKTOBER 1967. - Gerechtelijk Wetboek. - ZEVENDE DEEL : Bemiddeling (art. 1724 tot 1737)) <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/1967/10/10/1967101063/justel>

⁴¹² 2005年2月21日調停に関連して司法法典を改正する法律（21/february/2005. - Wet tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek in verband met de bemiddeling.）で第1724条から第1737条の内容に新たに規制項目が追加された。<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2005/02/21/2005009173/justel>（2022年1月2日確認）

⁴¹³ FOD経済「2014年4月4日 - 経済法典第16巻消費者紛争の裁判外解決の挿入に関する法律（4 APRIL 2014. - Wet houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht）」
<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2014/04/04/2014011245/staatsblad>（2022年1月2日確認）

⁴¹⁴ 消費者代替的紛争解決指令（消費者紛争の代替的紛争解決に関する規則（EC）No. 2006./2004及び指令2009/22/EC（消費者ADRに関する指令の修正に関する2013年5月21日付け欧州議会・理事会指令

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

a. 調停員、和解仲介人、仲裁調停員

「2015 年 2 月 16 日 - 経済法典第 16 巻で言及される適格事業体が満たすべき条件を明確化する勅令 (16 FEBRUARI 2015- Koninklijk besluit tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen)」第 2 項の 3 によると、運営資金については、「事業体は、その任務を遂行するために十分な独自の予算を有していること」としているため、運営については基本的には公的支援はない⁴¹⁵。

また調停員になるための研修費等についても、個々の調停員、仲介人は、政府の認可を受けた大学若しくは研修機関⁴¹⁶において自費で単位若しくは修了証を取得する必要がある。「適格機関の設立を希望するセクターのためのガイドライン」2.4.3.によると、調停員、和解仲介人、仲裁調停員は継続的な研修が、トレーニング、セミナー、ワークショップを問わず必要であるとしている。担当者が弁護士の場合で、弁護士会で十分な知識を示している場合は、特に研修等は必要ない。弁護士会に登録していることでその資格を満たすことが証明でき、上記のような定期的な研修を受けた証拠を提出する必要はないとしている。2022 年 3 月現在、自治体、公的機関による無料の研修はない⁴¹⁷。またこれらの研修は「2018 年 6 月 18 日民法に関する諸規定及び裁判外紛争解決の代替手段の促進に関する諸規定に関する法律⁴¹⁸」に基づいている。

b. オンブズ事務局

「1991 年 3 月 21 日 - 特定公共経済企業体改革に関する法律 (21 MAART 1991. - Wet betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven)」の第 45 条で「閣僚会議で審議された命令により、国王は自治体公共事業体のオンブズマンサービスのための人的・物的資源を決定する。オンブズマン事業の運営

2013/11/EU) (Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

⁴¹⁵ 旅行紛争処理委員会、建築和解処理委員会については補助金が支給されている。

⁴¹⁶ 認定された研修機関 Erkende Opleiding Institute

https://www.fbc-cfm.be/sites/default/files/content/opleiding_instituten_nl_2.pdf

⁴¹⁷ 連邦調停委員会、継続教育について (Federale Bemiddelingscommissie, Permanente vorming)

<https://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/permanente-vorming>

⁴¹⁸ 2018 年 6 月 18 日民法に関する諸規定及び裁判外紛争解決の代替手段の促進に関する諸規定に関する法律 (18 JUNI 2018. - Wet houdende diverse bepalingen inzake burgerlijk recht en bepalingen met het oog op de bevordering van alternatieve vormen van geschillenoplossing)

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2018/06/18/2018012858/justel>

費用については自治体公共事業体が負担する。ただし、国王は、オンブズマンの利用費用を負担することができる」となっている。

また「消費者オンブズ事務局」の運営費は FOD 経済から支援が行われている。

「2014 年 4 月 4 日- 経済法典第 16 巻消費者紛争の裁判外解決の挿入に関する法律（4 APRIL 2014. - Wet houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht）」⁴¹⁹の第 16 巻第 8 条第 4 項で次のように書かれている。「運営委員会は、自らの判断で、第 1 項のオンブズ事務局の予算を統合し、共通の政策計画、年次会計、人事計画を策定することができる」。また同勅令第 16 条第 12 項で「連邦公共サービス経済、中小企業、自営業、エネルギーは、消費者オンブズ事務局のために、物流や資材を提供するものとする。そのために、消費者オンブズ事務局、（物流や資材を提供する）当該部署と FOD 経済の間で、国王の批准を得た業務協定を締結するものとする」と定められている。

FOD 政策と支援（Beleid en Ondersteuning）が発行した 2022 年度の補助金の支出に関する法律（Wet houdende de algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2022）⁴²⁰の内訳で FOD 経済と FOD 法務の補助金の支出先について記載されている団体機関は次のとおりである。

消費者政策関連の 2021 年 FOD 経済の補助金は次のとおりである⁴²¹。

- ベルギー消費者団体研究・専門家協会 BV-OECO：506,000 ユーロ
- 旅行業紛争処理委員会：15,000 ユーロ
- 消費者オンブズ事務局に対する補助金：368,000 ユーロ
- NPO 法人 Onafhankelijke Organisatie ter Bescherming van de Consument (O.O.B.C)（欧州消費者センター運営）への補助金：162,000 ユーロ

c. 欧州消費者センター（ECC）

ECC ベルギーは欧州委員会と FOD 経済の補助金、及びテスト・アーンコープを運営する O.O.B.C の出資金で運営されている⁴²²。FOD 経済の補助金拠出額（上記 O.O.B.C を通じた補助金）は 162,000 ユーロである。テスト・アーンコープ自

⁴¹⁹ FOD 経済「2014 年 4 月 4 日- 経済法典第 16 巻消費者紛争の裁判外解決の挿入に関する法律（4 APRIL 2014. - Wet houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht）」
<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2014/04/04/2014011245/staatsblad>（2022 年 1 月 2 日確認）

⁴²⁰ 政策と支援 23/December/2021. - Wet houdende de algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2022
<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2021/12/23/2021034312/justel>（2022 年 1 月 2 日確認）

⁴²¹ FOD 政策と支援（BOSA） 政府修正予算（BOSA, Overheidsbegroting, Aangepaste begroting）
<https://bosa.belgium.be/nl/overheidsbegroting/aangepaste-begroting>

⁴²² 欧州消費者センター、ECC について（European Consumer Center, Over ECC）
<https://www.eccbelgie.be/over-ecc>

身による出資金額、EU 側からのベルギーへの割当分については確認できなかった。

(コ) 関連統計

a. 年間受付件数、処理件数、解決件数

(a) 和解・仲裁調停手続によるもの (2020 年)

(件数)	相談	介入受付	処理	解決	処理中	中断
自動車和解調停委員会 ⁴²³	152	118	60	25	0	35
建築和解調停委員会 ⁴²⁴	1,067	120	62	44	9	9
不動産和解・仲裁調停委員会	該当するウェブサイト进行调查してみたが、年次報告等の資料は確認できなかった。					
旅行業紛争処理委員会(和解)	1,656	69	43	13	2	28
旅行業紛争処理委員会 ⁴²⁵ (仲裁)		85	69	6	41	22
消費者とクリーニング業者仲裁調停委員会 ⁴²⁶	110	10	10	10	0	0
家具仲裁調停委員会	該当するウェブサイト进行调查してみたが、2018 年の年次報告しか確認できなかった ⁴²⁷ 。					

【各項目について】(以下の表も同様)

- ・相談：情報提供のみの件数
- ・受付：裁判外紛争解決の申請を受領した件数
- ・処理：受領した件数のうち、申請書類不備や情報提供のみで終了、紛争条件を満たさない、和解ではなく仲裁手続に移行したり他の担当事務所に変更したりした等のケース、調停に進むか否かが決定されていないものを除いた件数
- ・解決：紛争当事者が受け入れる、受け入れないに関わらず、調停員が提案を提示し、案件が終了した件数
- ・処理中：年度末までに解決に至らず次年度も継続して処理される件数
- ・中断：消費者側の理由、紛争相手から拒否、調停員の提案を待たず双方で和解し、紛争が中断した若しくは他管轄へ転送した件数

⁴²³ 自動車和解調停委員会、活動報告書 (Verzoeningscommissie Automoto, Activiteitenrapport) <https://verzoeningautomoto.be/#section7>

⁴²⁴ 建築和解調停委員会、年次報告書 (Verzoeningscommissie Bouw, Jaarverslagen) <https://www.bouwverzoening.be/jaarverslagen>

⁴²⁵ 旅行業紛争処理委員会、年次報告 (Geschillencommissie Reizen, Jaarverslag) https://clv-gr.be/jaarverslag_nl.html

⁴²⁶ 消費者とクリーニング業者仲裁調停委員会、活動報告 (Federatie van de Belgische Textielverzorging, Activiteitenverslag) <http://www.cacet.be/>

⁴²⁷ 家具仲裁調停委員会、年次報告 (Meubelwaarborg, jaarverslagen) <https://gcm-clm.be/jaarverslagen/>

(b) オンブズマン事務局 (2020 年)

(件数)	相談	介入受付	処理	解決	処理中	中断
消費者オンブズ事務局 ⁴²⁸	4,562 ⁴²⁹	15,014	8,224	3,639	4,330	255
弁護士のサービスに対するオンブズ事務局 ⁴³⁰	特に記載なし	288	177 (224 ⁴³¹)	132	54	38
仏語・独語圏の弁護士サービスに対するオンブズ事務局 ⁴³²	電話の質問が多くあった	170	128	63	46	19
電気・ガス業界オンブズ事務局 ⁴³³	6,639	5,648	4,904	1,985	1,987	932
金融紛争に対するオンブズマン ⁴³⁴ (上: 消費者 下: 事業者)	5,684 398	1,567 83	1,491 80	581 38	188 23	722 19
債権・債務に対するオンブズマン ⁴³⁵	記載なし	465	445	140	48	257
保険業界オンブズマン ⁴³⁶	1,365 ⁴³⁷	7,629	3,383	1,900	307	1,176
電気通信業界オンブズ事務局 ⁴³⁸	6,704	14,039	9,303	9,173	0	156
鉄道業界オンブズマン ⁴³⁹	198 ⁴⁴⁰	3,576	1,210 (313 ⁴⁴¹)	894	148 (43 ⁴⁴²)	168
公証人に対するオンブズマン ⁴⁴³	1,188	1,040	916	557	0	359

⁴²⁸ 消費者オンブズ事務局2020年次報告

https://consumentenombudsdienst.be/sites/default/files/content/download/files/cod-jaarverslag_2020-nl-def-lr_3.pdf

⁴²⁹ 受理した件数の中で4,562件が情報の収集を目的として申請

⁴³⁰ 蘭語圏弁護士のサービスに対するオンブズマン事務局2020年次報告書https://oca.ligeca.be/nl/wp-content/uploads/2021/03/JV_2020_OCA.pdf

⁴³¹ うち、前年度から引き継いでいる数

⁴³² 仏語圏・独語圏の弁護士サービスに対するオンブズ事務局、2020年次報告書 (Servic Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et Germanophone, Jaarverslag 2020)
<http://obfg.ligeca.be/nl/jaarverslag>

⁴³³ 2021年5月5日 電気・ガス業界オンブズ事務局 05/05/2021 2020年次活動報告書 (Activiteitenverslag 2020) <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2020>

⁴³⁴ 金融紛争に対するオンブズマン2020年次報告書 Jaarverslag 2020

<https://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/publicaties/jaarverslagen/>

⁴³⁵ 債権・債務に対するオンブズマン2020年次報告書

https://www.ombudshuissier.be/sites/default/files/jaarverslag_ombudsman_gdw_2020_nl.pdf

⁴³⁶ 保険業界オンブズマンJaarverslag 2020 <http://www.ombudsman-insurance-annualreport.be/2020-ombudsman-verzekeringen-jaarverslag/pdf/Ombudsman-Verzekeringen-Jaarverslag-2020.pdf>

⁴³⁷ 受理した件数の中で1,365件が情報の収集を目的として申請。

⁴³⁸ 電気通信業界オンブズ事務局2020年次報告書

<https://www.ombudsmantelecom.be/nl/jaarverslagen.html?IDC=44>

⁴³⁹ Ombudsrail、オンブズ事務局年次計画 (Ombudsrail, Ombudsdienst jaarverslagen)

<https://www.ombudsrail.be/nl/jaarverslagen>

⁴⁴⁰ 受理した件数の中で198件が情報の収集を目的として申請

⁴⁴¹ () の数字は前年度以前からの繰り越しされている件数

⁴⁴² () の数字は前年度以前からの繰り越しされている件数

⁴⁴³ Ombusnotaris.be、オンブズ公証人2020年次報告 (Ombusnotaris-jaarverslag-2020)

(件数)	相談	介入受付	処理	解決	処理中	中断
商取引に対するオンブズマン ⁴⁴⁴	2,144 ⁴⁴⁵		895	772	67	56
郵政オンブズ事務局 ⁴⁴⁶	5,122	9,153	11,464 ⁴⁴⁷ (1,420)	9,270	1,489	705

※表内の各項目については(a)項と同様。

(c) Belmed⁴⁴⁸ :

Belmed プラットフォーム受理件数・解決件数等 (2020 年)

(件数)	裁判外紛争受付	処理	解決	処理中	中断
Belmed	630	432	263	80	89

(d) その他 (2020 年)

(件数)	相談	介入受付	処理	解決	処理中	中断
連邦「患者の権利」オンブズ事務局 ⁴⁴⁹	154 ⁴⁵⁰	1,277	958	547	391 ⁴⁵¹	20
欧州消費者センター (ECC) ⁴⁵²	19,540 ⁴⁵³	調停員の介入なしで法律的な助言のみで問題が解決 (88%)				

※表内の各項目については(a)項と同様。

＜参考＞FOD 経済コンタクトセンターにおける質問・苦情受領件数等

FOD 経済コンタクトセンターは個別案件への対応は行わないが、以下参考として受付件数等を記載する⁴⁵⁴。

<https://www.ombudsnotaris.be/wp-content/uploads/2021/10/Ombudsnotaris-jaarverslag-2020-1.pdf>

⁴⁴⁴ 商取引に対するオンブズマン2020年次報告書 https://www.ombudsmanvoordehandel.be/asset/jaarverslag-2020-ombudsman-voor-de-handel_1.pdf

⁴⁴⁵ 商取引に対するオンブズ事務局の場合、全ての苦情のみでなく相談レベルの連絡についてもファイルを作成しているため、相談だけの数字は公表されていない。

⁴⁴⁶ 郵政オンブズ事務局2020年次報告書 (Ombudsdienst voor de postsector Jaarverslag 2020) https://www.ombudspost.be/media/ygkdwksl/omps_jaarverslag2020_nl_07_comp.pdf

⁴⁴⁷ 受付件数より多いのは、1件の申請に苦情が複数含まれているため。うち1,420件分は2019年度内に処理できなかった分。

⁴⁴⁸ FOD経済2021年7月15日2020年次報告書 (Belmed15/juli/2021 Jaarverslag Belmed 2020) <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/jaarverslag-belmed-2020> (2022年1月2日確認)

なおBelmedの運用開始は2011年で2018年にアップデートされているが、受付件数が年間630件であるのは、まだ浸透していないからという可能性もある。

⁴⁴⁹ 連邦「患者の権利」オンブズ事務局、健康管理総局 (Federale ombudsdienst “Rechten van de patiënt” Directoraat-generaal Gezondheidszorg)

https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/jaarverslag_2020_nl.pdf

⁴⁵⁰ 数字の上では154だが、実際は非常に多くの問合せ・相談が来ている。

⁴⁵¹ 計算上の予想になる。この数字の中に既にオンブズマンの提案を待たずに終結したケースもあり得る。

⁴⁵² 欧州消費者センター (ECC) 2020年次報告書 (ECC Jaarverslag 2020)

<https://www.eccbelgie.be/over-ecc/onze-jaarverslagen/jaarverslag-2020>

⁴⁵³ 欧州消費者センター (ECC) が受けた質問・苦情全てを含む

⁴⁵⁴ FOD経済2020年次報告 (De FOD Economie Jaarverslag 2020)

<https://www.fodeconomie2020.belgium.be/#cijfers>

質問・苦情受領件数、処理件数と解決件数（2020 年）

（件数）	質問・苦情	苦情処理	解決	処理中若しくは中断
FOD 経済コンタクトセンター	179,806	59	18	41

（件数）	相談・質問・苦情	処理	警告・通報	その他
連邦政府通報先 ⁴⁵⁵	55,755	17,499	5,513 ⁴⁵⁶	11,986

b. 関連統計 件数の多い課題の類型（2020 年）

（a）和解調停手続によるもの

団体／協会	件数の多い課題
自動車和解調停委員会	76 件 新車に対するクレーム（注文のキャンセル、注文と異なる車の納品） 68 件 中古車へのクレーム（ギアボックス、ソフトウェア、インジェクション、空調システム等の部品への機械的な問題）
建築和解調停委員会	技術的な問題（30%） 構造的な不具合（24%）
不動産和解・仲裁調停委員会（年次報告書なし）	年次報告が出ていないため確認できなかった。
旅行業紛争処理委員会	宿泊施設の品質に関する苦情（46%）

（b）仲裁手続によるもの

団体／協会	件数の多い課題
仲裁調停会議所	年次報告が出ていないため確認できなかった。
消費者とクリーニング業者仲裁調停委員会	損害、変色、紛失（100%）
家具仲裁調停委員会	配達上の不備（27%） 破損（21.5%）
旅行業紛争処理委員会	滞在場所とその環境の質の悪さ（46%）
不動産和解・仲裁調停委員会	該当するウェブサイトを調査してみたが、年次報告等の資料は確認できなかった

（c）オンブズマン事務局

団体／協会	件数の多い課題
弁護士のサービスに対するオンブズ事務局	離婚の際の苦情（35%）
フランス・ドイツ語圏の弁護士サービスに対するオンブズ事務局	高い利用料金に関する苦情（21%） 多くの費用を加算していることへの苦情（19%）

⁴⁵⁵ 出典：経済調査総局2020年次活動報告書

⁴⁵⁶ 内訳は警告が3,880件、警察へ報告・調書になったのが1,633件。また9,101件（30%）がコロナに関連した苦情であった。

団体／協会	件数の多い課題
	不適切な対応（18%） 反応がない（12%）
電気・ガス業界オンブズ事務局	供給会社の販売、マーケティングに対する苦情（20.5%） メーターに関する苦情（17%） 請求書の遅延、読みづらさ（13.7%）金額（13.1%）、支払の際の問題（12.2%）
金融紛争に対するオンブズマン	支払や支払額に関する苦情（57%）
債権・債務に対するオンブズマン	差押えにおける司法官の介入に関し正確性、詳細を求める苦情
保険業界オンブズマン	保険期間に関する苦情（30%）
電気通信業界オンブズ事務局	請求書や契約に関する苦情
鉄道業界オンブズマン	遅延に対する苦情（38.1%） 乗車券に関する苦情（28.9%）
公証人に対するオンブズマン	乱雑さに対する苦情（36%）オフィスが対応しない、フォローが悪い、遅延、書類の紛失、公証人同士の調整が悪いなど
消費者オンブズ事務局	未配達、法的保証を満たしていない
商取引に対するオンブズマン	配送に関する苦情（50%） 保証に関する苦情（16%）
郵政オンブズ事務局	48% 小包の配送に関する苦情。特に紛失（31%）、損害（17.3%）

（d）その他

団体／協会	件数の多い課題
連邦「患者の権利」オンブズ事務局	技術的な取り扱い 医療従事者の態度
欧州消費者センター（ECC） ⁴⁵⁷	E-コマースにおける未配達（27.83%） 旅行のキャンセル（乗客の権利に関する問題）（20.82%）

⁴⁵⁷ 欧州消費者センター（ECC）2020年次報告書（ECC Jaarverslag 2020） <https://www.eccbelgie.be/over-ecc/onze-jaarverslagen/jaarverslag-2020>

イ．商品検査機関

ベルギーでは公的な商品検査機関は FAVV が所有する商品検査機関のみであり、ほかは民間の機関である。民間の検査機関の適合性認証は、ベルギー認証機関 BELAC が実施する。

(ア) 実施機関数・機関名

a． FAVV 所有の商品検査機関（国内 5 か所）⁴⁵⁸

ナミュール州（ジャンブルー）に 1 か所、東フランドース（ゲント・ブリュージュとメレ）に 2 か所、ブリュッセル近郊（テルビューレン）に 1 か所、リエージュ（ワンドル）に 1 か所の計 5 か所に FAVV が所有する商品検査機関がある。食品、フードチェーン（例：肥料）等の成分を検査・分析する。FAVV はこのほかにも 70 ほどの外部委託研究所のネットワークを持ち、その中の数か所は動物の健康や動物特有の疫病を専門とし検死も行う。

b．ベルギー認証機関

BELAC（De Belgische Accreditatieinstelling / BELAC, l'Organisme belge d'Accréditation.）⁴⁵⁹

BELAC はベルギー唯一の認証機関で、試験所、検査機関など適合性評価機関に対する認証を行う。監督官庁は FOD 経済である。BELAC は認定機関の管理に関する国際的基準（例：ISO）に沿った管理システムに従って運営されている。BELAC に認証（5 年間有効）された民間の機関・企業のリストは FOD 経済ウェブサイトで公開されている⁴⁶⁰。認定機関・企業では、電気・電子関連製品や、食品、建築資材等の検査を行う。

⁴⁵⁸ FAVV、内部・外部検査機関、（FAVV, Interne en externe laboratoria van het FAVV）<https://www.favv-afscabeprofessionelen/contact/lab/>

⁴⁵⁹ FOD 経済、認証（FOD Economie, Accreditatie）

<https://economie.fgov.be/nl/themas/kwaliteit-veiligheid/accréditatie>

BELAC, ベルギー認定制度 一般情報・実務情報（BELAC, Het Belgische Accreditatiesysteem Algemene Informatie en Praktische Inlichtingen）

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Publications/files/Belac-NL/7-01-NL.pdf>

⁴⁶⁰ FOD 経済、BELAC 商品認証機関（FOD Economie, BELAC, Certificatie-instellingen van producten (PROD)）

<https://economie.fgov.be/nl/themas/kwaliteit-veiligheid/accréditatie-belac/geaccrediteerde-instellingen/certificatie-instellingen-van-1>

(イ) 検査職員数

FAVV 商品検査機関⁴⁶¹

機関名	検査職員数
ナミュール州 (ジャンブルー) Namen, Gembloux	11 名
東フランダース州 (ゲント・ブリュージュ) Oost-Vlaanderen, Genbrugge	9 名
東フランダース州 (メレ) Oost-Vlaanderen, Melle	8 名
フラームス・ブラバント州、(テルビューレン) Vlaams-Brabant, Tervuren	8 名
リエージュ (ワンドル) Luik, Wandre	7 名

ウ. 外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

a. テスト・アーンコープ

(蘭: Belgische Consumentenvereniging – Test-Aankoop⁴⁶²)

消費者に向け市場に出ている製品の比較研究情報を定期発信している独立した非営利団体。基本的に連邦政府からの支援はないとしているが、国家機関や欧州機関の共同出資によるプロジェクトに参加することでプロジェクトに対し連邦政府から補助金が発生している。現在、テスト・アーンコープのメンバーは裁判外紛争解決の仲介人や仲裁人として依頼を受けるほか、「消費者特別諮問委員会」の構成メンバーでもある。また以下に述べる NPO 法人ベルギー消費者団体研究・専門家協会 (BV-OECO) を主導している消費者団体の一つでもある。またテスト・アーンコープの運営会社である O.O.B.C vzw は EU が欧州各国に設置した欧州消費者センターの運営を任されている。

b. NPO 法人ベルギー消費者団体研究・専門家協会

(BV-OECO) (Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor Consumentenorganisaties (BV-OECO) ⁴⁶³)

連邦政府の補助金を受けながら⁴⁶⁴、ベルギー国内のテスト・アーンコープや

⁴⁶¹ FAVVの年次報告書によると5か所の研究所で総数140名が勤務している。表の数字は各研究所の組織図を参考にしたが、実際の数字とは異なる可能性がある。

⁴⁶² 仏: Association Belge des Consommateurs– Test-Achats <https://www.test-aankoop.be/>

⁴⁶³ NPO法人ベルギー消費者団体研究・専門家協会 (BV-OECO)、仏: Association Belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs (AB-REOC) / 英: Belgian Association of Consumer Organisation Reserach and expertise Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor Consumentenorganisaties (BV-OECO) <https://www.oeco.be/> (2022年1月1日確認)

⁴⁶⁴ 政策と支援23/December/2021. - Wet houdende de algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2022 <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2021/12/23/2021034312/justel> (2022年1月2日確認)

労働団体や健康保険基金などの主要なベルギー消費者団体が集まって運営している検査機関。年間会員費等は無料であるが、新規加入を希望する団体の参加の可否については、運営の中心を担う消費者団体が決定する⁴⁶⁵。消費者に直接影響のあるテーマの研究や調査をしている。参加している消費者団体のみ共有のプラットフォームを通して、消費者政策に関連する技術的知識や専門知識を共有している。また様々な行政の諮問委員会に消費者団体の代表として参加、いろいろな角度の見解を伝えている。なお、以前は「消費者団体の研究・情報センター（Onderzoeks- en informatiecentrum van de verbruikersorganisaties (OIVO)）」が存在していたが、2015年にOIVOに代わりBV-OECOが設立された⁴⁶⁶。

（イ）海外の消費者行政機関との関係⁴⁶⁷

ベルギーの経済規制が市場に適切に機能しているか監督する立場である経済調査総局は、情報やガイダンスを提供したり、正式な警告、必要であれば違反者を告訴したりすることもある。そのため、必要な場合はほかの欧州加盟国の当局に対応を求めることが可能であり、国内外の当局からも指示・要請を受ける立場である。国際間での各種調整において、ベルギーでは経済調査総局がリエゾン事務局であるため、他国からの指示や依頼を遂行する責任があり、ベルギー国内各機関と協力調整を図る責任部署である。

a. 二国間の連携

オランダ：オランダ企業はベルギー市場でも活動を行っているため、経済調査総局はオランダ国消費者当局（Autoriteit Consument & Markt（ACM））と定期的に連絡を取り合い情報交換をしている。

フランス：経済調査総局はDGCCRF（Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes）と協力協定を結び、またノールパドカレー地方局（DIRECCTE van Nord-Pas-de-Calais）と連携をとっている。具体的にはEU法「消費者保護協力規則」2017/2394の適用外となる二国間の事柄について協力的な体制で臨み、例えば、製品の安全性、表示、中古車の走行距離詐欺などの多くの特定分野における個別の案件や情報を交換している。

⁴⁶⁵ Belgisch Staatsblad 09/December/2020 Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor de Consumentenorganisaties, Afgekort : BV-OECO vzw Ontslagen – Benoemingen-Statuten, https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_tsv/tsv.pl（2022年1月1日確認）

⁴⁶⁶ VRT NWS https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2015/06/10/nieuwe_organisatievoorconsumentenbeschermingheetbv-oeco-1-2363585/（2022年1月1日確認）

⁴⁶⁷ 欧州委員会、2021年2月17日 各国消費者団体 -ベルギー（17/February/2021 National consumer bodies -Belgium） https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/be_country_report_dutch_2020-06-05_1.pdf（2022年1月1日確認）

経済調査総局2020年次報告書（Activiteitenverslag 2020 – Algemene Directie Economische Inspectie）
<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2020>

b. 欧州レベルの連携⁴⁶⁸

2020年1月17日に、消費者保護法の施行に関して国家当局間の協力に関するEU法「消費者保護協力規則（Consumer Protection Cooperation Regulation）」（CPC規則 No 2017/2394）がベルギーでも発効され、2006年以来のCPC規則（No 2006/2004）を廃止した。消費者保護におけるEU域内及び広域の違反行為に関してEU域内の様々な当局間の協力関係をより強化するために、より広範囲な基本ルールが以下の観点で策定された。

- ① 施行にあたる機関に与えられる広範囲に及ぶ最小限の権限
- ② 協調行動のための新しいフレームワーク
- ③ 新しい共通手順
- ④ 情報交換の充実

この規則の目的は欧州連合内で消費者の権利の迅速かつ一貫した効果的な行使を実現することであり、この規則は欧州デジタル単一市場戦略の一部でもある。

これにより、EU域内の担当局は消費者保護法の施行に関連した調査権限が拡大された。例えば、金銭の流れの検出・監視や、架空の身分を利用したテスト購入ができるようになった。また、各当局の情報交換の場となるCPCネットワークは毎年EU全域のウェブサイトを一定期間内に審査する運動を行っている。各当局がCPCネットワークで協力することにより、その調査結果が欧州レベルでの立法提案の際に考慮される案件もあった。以下はその例である。

2020年にCPCネットワークの審査運動の際、経済調査総局は企業が暗黙的に又は明示的に実際よりも環境に配慮していると主張する「グリーンウォッシング」の有無を一見怪しげな344件のウェブサイトで審査した。その結果、

- 半数以上のケースで、販売者はその主張の正確さを評価するのに十分な情報を消費者に提供していなかった。
- 37%のケースで「配慮した（Conscious）」、「環境に優しい（Environmentally-friendly）」、「サステナブル（Sustainable）」などの曖昧で一般的な用語を用いて、製品が環境に悪影響を与えないという印象を実証なしに消費者に与えている。
- 59%のケースで販売者は主張を裏付ける容易に入手可能な証拠を追加して

⁴⁶⁸ 消費者保護協力規則（欧州委員会12/12/2017消費者保護法の施行を担当する各国当局間の協力及び（EC）No 2006/2004の廃止に関する2017年12月12日の欧州議会及び理事会の規則（EU）2017/2394）Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (Voor de EER relevante tekst)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=CELEX%3A32017R2394>

いなかった。

その結果、様々な要因から、42%のケースでその主張が虚偽又は不正である可能性があり、不正商行為に該当する可能性があるとした。

また以下の表は経済調査総局の実績として、2020年に経済調査総局が他国と情報を交換、協力を要請した案件数である。結果、フランスからのアクション要請が1件入っているほかは全てベルギー側から他国に依頼した内容である。圧倒的に多い依頼内容は侵害行為であった。

表 国際ファイル - CPC 依頼 2020 年

	情報開示の リクエスト	規制執行の リクエスト	合計
ブルガリア	1		1
デンマーク		1	1
ドイツ		3	3
フランス	1	9	10
イタリア		1	1
ルクセンブルグ		1	1
オランダ	3	7	10
英国		1	1
合計	5	23	28

出典：FOD 経済 経済調査総局 2020 年報告書

c. 欧州国外との連携

国際的な消費者保護と執行のネットワーク(The International Consumer Protection and Enforcement Network、以下「ICPEN」という。) ⁴⁶⁹は商業的な活動及びほかの活動が法規制に適応しているかどうか管理する政府機関のネットワークであり、国境を越えて消費者を守るには、情報やナレッジの共有を重要視している。現在70か国の消費者保護機関が ICPEN に参加している。経済調査総局は ICPEN の諮問委員会のメンバーであり、ネットワークを率いる議長をサポートする役割を担っている。また経済調査総局は2016年7月から2020年6月まで ICPEN の事務局を務めた⁴⁷⁰。

経済調査総局は幾つかのプロジェクトのワーキンググループにも積極的に参加しており、ICPEN 消費者教育表彰「デジタル時代の消費者ガイド」部門において「誤解を招く旅行のオンライン予約に対するキャンペーン」でノミネートされた。

⁴⁶⁹ 国際的な消費者保護と執行のネットワーク (ICPEN) <https://icpen.org> (2022年1月11日確認)

⁴⁷⁰ 経済調査総局 2016年次報告書 P65
<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/jaarverslag-2016-van-de>

5. オランダ

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

消費者と企業の間でのトラブルは、基本的に当事者同士で解決を図ることが推奨されている。解決ができない場合には消費者保護団体に持ち込む。ただ消費者の権利に関する認識はまだ低いため、政府は広報を通して権利に関する情報を拡散している。消費者市場当局（後述）が運営するコンスワイザー（後述）や消費者協会（後述）、司法相談窓口（後述）などのウェブサイト、そしてテレビCMを通し消費者の啓蒙活動を行っている。

オランダの消費者保護政策⁴⁷¹は、消費者市場において消費者と企業がうまく機能するため以下が基本政策となっている。① 自由で規制された市場にゲームのルールを適用し、幅広いコンプライアンスを促進する。② 全ての人がこれらの規則を理解し、自分の権利を擁護できるように情報を提供する。③ エネルギー、通信、輸送、郵便市場を規制して、手頃な価格、品質、継続性を確保し、これらの市場でのアクセシビリティを与える。

ア. 消費者政策体制等に関する基本的事項

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び調整機関の有無・名称

オランダでは消費者政策、消費者保護のみを担当する省庁はなく、分野によって複数の省庁が担当している。経済・気候政策省（旧経済省）、司法安全保障省、財務省、インフラと水利省、健康・保健・スポーツ省、農業・自然・食品省が、消費者政策に携わっている。

調整機関としては、経済・気候政策省の独立監督機関である消費者市場当局（ACM）と食品及び消費者製品安全局（NVWA）、そして金融市場当局（AFM）が存在する。本稿では下記のとおり日本語での機関名またはオランダ語略称を使用する。

省庁：

経済・気候政策省（Ministrie van Economische Zaken en Klimaat）

司法安全保障省（Ministrie van Justitie en Veiligheid）

農業・自然・食品省（Ministrie van Landbouw, Natuur, Voedselkwaliteit）

調整機関：

消費者市場当局（Autoriteit Consument & Markt - ACM）

食品及び消費者製品安全局（Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit）

（全てのURLは、2022年3月23日最終確認）

⁴⁷¹ 消費者当局の基本政策

<https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-en-strategie/onze-agenda/acm-agenda-2022-2023>

金融市場当局（Autoriteit Financiële Markten - AFM）

このほか、全国規模で消費者保護を行う独立非営利団体が存在する。

（イ）政府機構内における消費者当局の位置づけ

経済・気候政策省の管轄下に、監督機関である消費者市場当局（ACM）がある。ACM は独立監督機関であり、経済・気候政策省には属すものの大臣直轄である。2007 年に前身である消費者機構が設立されたが、金融市場当局（AFM）や独立郵便・電気通信当局などの特定分野の監督機関が業務の一環としてその分野における消費者問題の監督を行っていたため、消費者当局設立後も、これらの分野における消費者問題の監督については当該機関がそのまま継続して行っていた。ACM はその後 2013 年にオランダ独禁法当局（Nma）及び独立オランダ郵便電信通信当局（OPTA）と合併し、オランダ消費者市場当局となった。

消費者市場当局は これらの監督機関や検察と権限の分配や協力体制、情報交換などについて取り決め⁴⁷²を結んでいる（詳細はイ（エ）消費者市場当局の項参照）。また、消費者協会や消費者苦情処理委員会、広告規約財団などの民間機関とも協力体制に関する取り決め⁴⁷³を結んでおり、連携をとっている。

イ．各組織の概要

（ア）経済・気候政策省

（Ministerie van Economische Zaken en Klimaat）⁴⁷⁴

対外経済関係、経済政策、エネルギー・通信、企業・革新、環境といった分野を所轄している。消費者政策を担当しているのは消費者市場当局である。消費者市場当局は経済・気候政策省の管轄であるが、独立監督機関となる。経済・気候政策省には約 9,130 名（2017 年）が勤務している。2022 年度予算は、14,485,120 ユーロ。

組織の長は、大臣（経済気候、気候とエネルギー、地下資源各担当）が 3 名いるが、消費者保護に関しては経済・気候政策担当大臣である。

なお、次に示す組織図のとおり、消費者市場当局は経済・気候政策省の中に含まれるが独立した外郭団体である。

⁴⁷² samenwerkingsovereenkomst <https://www.acm.nl/nl/organisatie/samenwerking/samenwerking-nationaal>

⁴⁷³ 同上

⁴⁷⁴ 経済・気候政策省 <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-economische-zaken-en-klimaat>



経済・気候政策省ウェブサイト上の組織図⁴⁷⁵より。

WIP にて日本語追記（以下同様）

(イ) 司法安全保障省

(Ministrie van Justitie en Veiligheid) ⁴⁷⁶

国内の安全、司法、警察、難民、プライバシーの分野を所轄している。この中でもプライバシーと人権保護の分野で消費者保護政策を担当している。データ保護管理局（後述）や司法相談窓口（後述）も司法安全保障省⁴⁷⁷の管轄である。

⁴⁷⁵ 経済・気候政策省組織図（ダウンロードページ） <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-economische-zaken-en-klimaat/documenten/publicaties/2018/10/19/organogram-ministerie-van-ezk>

⁴⁷⁶ 司法安全保障省 <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-justitie-en-veiligheid>

⁴⁷⁷ 司法安全保障省組織図（2022年2月1日現在） <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-justitie-en-veiligheid/documenten/publicaties/2018/11/15/organogram-ministerie-van-justitie-en-veiligheid>

予算：15,130,559 ユーロ（2022 年）

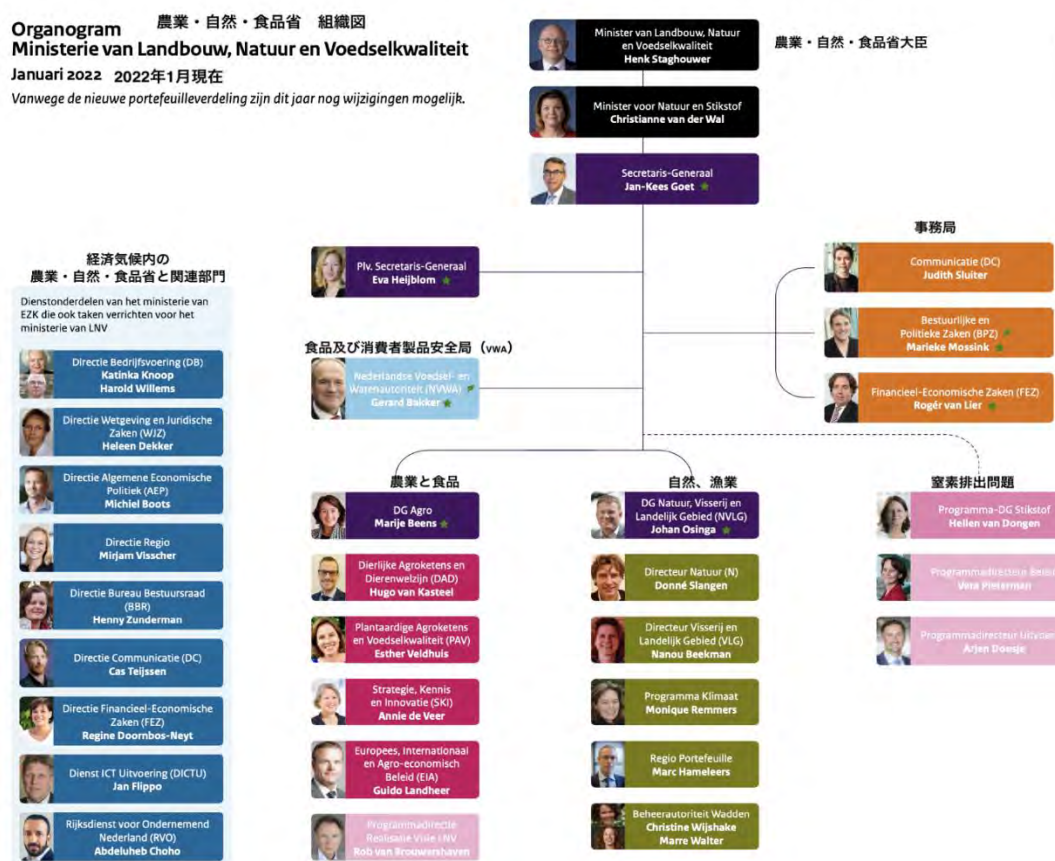
スタッフ数：27,276 名

（ウ）農業・自然・食品省

（Ministrie van Landbouw, Natuur, Voedselkwaliteit）⁴⁷⁸

持続可能で安全な食料供給、自然の保護、そして持続可能な農業政策を行う。オランダ食品及び消費者製品安全局（Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit）は、この下部機関である。（下図参照）

予算：175,000,000 ユーロ



農業・自然・食品省組織図⁴⁷⁹より

⁴⁷⁸ 農業・自然・食品省 <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-landbouw-natuur-en-voedselkwaliteit>

⁴⁷⁹ 農業・自然・食品省組織図（ダウンロードページ）

<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/brochures/2019/07/01/organogram-ministerie-van-landbouw-natuur-en-voedselkwaliteit/Organogram+LNV+NED+jan22.pdf>

(エ) 消費者市場当局

(**Authoriteit van Consumenten en Markt – ACM**)⁴⁸⁰

2007 年 1 月に設置されたオランダ政府の独立監督機関である。2013 年に、旧消費者当局がオランダ独禁法当局 (Nma) 及び独立オランダ郵便電信通信当局 (OPTA) と合併し、消費者市場当局となった。現在 500 名以上の職員が就業している。

消費者市場当局が密接に関連しているのは経済・気候政策省だが、インフラと水利省、健康・保健・スポーツ省、教育文化科学省、財務省とも協力している。

消費者市場当局は、金融市場当局 (AFM)、個人データ監視局 (AP)、財務監視局 (BFT)⁴⁸¹、メディア委員会 (CvdM)、オランダ中央銀行 (DNB)、ギャンブル監視局 (KSa) とともに協力関係にある。

部署は、消費者部門、エネルギー部門、電信通信輸送郵便部門、競争部門、医療ケア部門、法律部門、企業サービス部門に分かれている。

主な活動内容は、1) 自由市場及び規制市場のための法規制の執行、2) 国民が規制や権利を知るために情報やガイダンスを提供、3) エネルギー、電信コミュニケーション、輸送、郵便市場での規制を執行し、それぞれの市場の安全性、質、継続性を守る、4) 政府が規制や法制を改善するための助言を与える、とされている。

なお、金融サービス分野については金融市場当局 (AFM) が監督を行っている。

消費者市場当局は、ConsuWijzer (後述) を運営しており、そのウェブサイトでは消費者生活に関する情報が提供されている。具体的には 消費者生活に関するよくある質問及び回答、トラブル例、事業者とトラブルがあった場合の対処方法、購入前のアドバイス・注意喚起、苦情メールの書き方などである。また、消費者が直接訪問できる窓口はないが、電話、手紙あるいはウェブサイトの記入フォーム、SNS を利用した形での消費者生活相談や苦情通知を受け付けている。

スタッフ数：596 名 (2020 年)

予算：69,485,529 ユーロ (2020 年)

⁴⁸⁰ 消費者市場当局 <https://www.acm.nl/nl>

⁴⁸¹ 財務監視局 (Bureau Financieel Toezicht)：民事法公証人、執行吏、及び会計士や管理事務所など、特定の専門家グループの業務を独立して統合する監督団体



消費者市場当局組織図⁴⁸²より

(オ) 食品及び消費者製品安全局

(NVWA) ⁴⁸³

食品及び消費者製品安全局（NVWA）は食品及び消費者製品の安全性を監視し、法律や規制を作成している。また食品関連企業が法規制を遵守しているかを監視している。NVWA は、食品及び消費者製品安全局（VWA）と植物保護サービス（PD）と一般検査サービス（AID）が合併して設立された。

NVWA は農業・自然・食品省の下部組織である。（組織図参照） 消費市場当局とも協力関係にある。

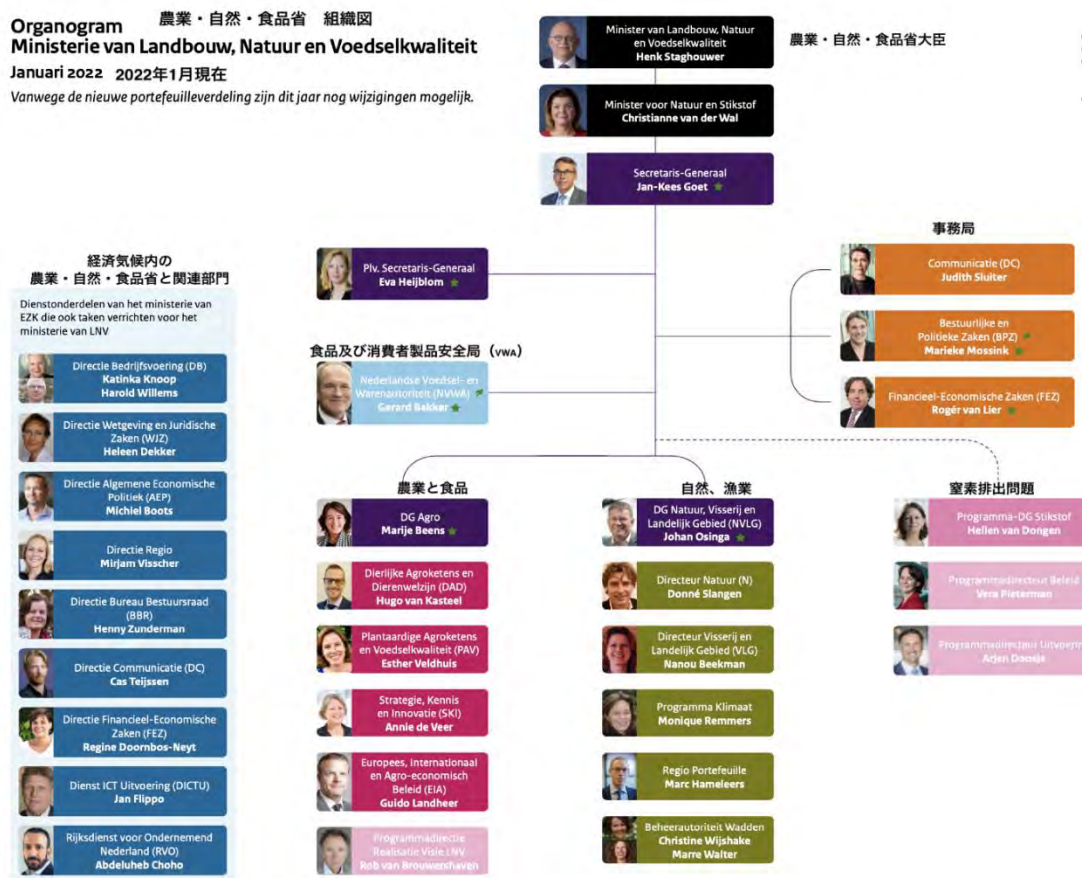
スタッフ数：2,744 名（2020 年）

予算：266,571,000 ユーロ（2013 年）

⁴⁸² 消費者市場当局組織図（2022年2月15日確認）<https://www.acm.nl/en/about-acm/our-organization/organizational-structure>

⁴⁸³ 食品及び消費者製品安全局<https://www.nvwa.nl/>

Organogram 農業・自然・食品省 組織図
Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit
 Januari 2022 2022年1月現在
 Vanwege de nieuwe portefeuilleverdeling zijn dit jaar nog wijzigingen mogelijk.



食品及び消費者製品安全局組織図⁴⁸⁴より

(カ) 金融市場当局 (Autoriteit Financiële Markten - AFM) ⁴⁸⁵

オランダ中央銀行 (DNB) と協力関係にある独立機関である。貯蓄、投資、保険、ローンなどの安全性を監視し、金融市場が健全に機能することを目的とする。

スタッフ数：550 名

予算：106,000,000 ユーロ (2021 年)

⁴⁸⁴ 食品及び消費者製品安全局組織図 (ダウンロードページ)

<https://www.government.nl/ministries/ministry-of-agriculture-nature-and-food-quality/documents/publications/2019/07/01/organisation-chart-ministry-of-agriculture-nature-and-food-quality>

⁴⁸⁵ 金融市場当局 <https://www.afm.nl/>

(キ) メディア委員会

(Commissariaat voor Media) ⁴⁸⁶

ラジオ、テレビなどの視聴覚メディア、そして出版に関する法律の遵守を監視する独立機関である。教育・文化・科学省やメディアに助言を行っている。ACM や AFM と共同で、デジタル関連の消費者保護に強く関わっている。デジタル監督共同プラットフォーム(SDT) (後述) を上記団体とともに 2021 年 10 月に設立している。

スタッフ数：50 名

予算：8,000,000 ユーロ (2021 年)

(ク) 人的環境・運輸管理局

(Inspectie leefvormgeving en transport) ⁴⁸⁷

インフラと水利省 (Ministrie van Infrastructuur en Waterstaat) の下位機関。約 1,300 人が交通、運輸、インフラ、環境そして住宅の安全確保のために従事している。

(ケ) 医療・ケア管理当局

(Nederlandse Zorgautoriteit - NZa) ⁴⁸⁸

医療や介護、医療保険会社の法規遵守の監督を行う独立機関。健康・保健・スポーツ省の管轄にあり同省に助言を与えている。

スタッフ数：400 名

予算：58,305,000 ユーロ

(コ) 税取締調査局

(De fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst - FIOD) ⁴⁸⁹

税務局の下位機関。金融詐欺や税務詐欺などの経済犯罪分野における追跡と監督を行う。

スタッフ数：1,500 名

予算：非公開

(サ) 金融サービス苦情協会

(Klachteninstituut Financiële Dienstverlening -Kifid) ⁴⁹⁰

⁴⁸⁶ メディア委員会 (Commissariaat voor Media) <https://www.cvdm.nl/>

⁴⁸⁷ 人的環境・運輸管理局 (Inspectie leefvormgeving en transport) <https://www.ilent.nl/>

⁴⁸⁸ 医療・ケア管理当局 (Nederlandse Zorgautoriteit - NZa) <https://www.nza.nl/>

⁴⁸⁹ 税取締調査局 (De fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst - FIOD) <https://www.fiod.nl/>

⁴⁹⁰ 金融サービス苦情協会 (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening -Kifid)

銀行、保険会社、その他の金融サービスと消費者の間に立ち、問題解決を行う財務省の管轄機関。個人と金融サービス機関の間の問題を裁判所を通さずに解決することを目的としているが、仲裁がうまくいかない場合には、仲裁委員会に委ねる。

活動費は金融サービスプロバイダーからの資金提供によるが、予算は財務省が管理している。財務大臣は消費者苦情処理委員会のメンバーと仲裁委員会及び上訴委員会の委員長任命を行う。これにより独立性を保っている。

(シ) データ保護管理局

(autoriteit persoonsgegevens) ⁴⁹¹

個人情報保護を目的とする監督機関。関連法規の見直し、データ保護の証明書の発行推進、苦情処理。法律制定への助言。司法省と関連しているが独立した監督機関である。

スタッフ数：189 名（2020 年）

予算：24,295,374 ユーロ（2020 年）

⁴⁹¹ データ保護管理局（autoriteit persoonsgegevens）

ウ．消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況

- ・ 消費者保護執行法 (Wet handhaving consumentenbescherming)
消費者市場当局 (専管)
- ・ 農業・食品の不正商慣行法 (Wet Oneerlijke Handelspraktijken)
消費者・市場当局、農業・自然・食品省、消費者苦情処理委員会 (共管)
- ・ 価格法 (Prijzenwet)
経済・気候政策省 (専管)
- ・ 金融機関監督法 (Wet op het financieel toelicht)
金融市場監督局 (専管)
- ・ 製品法 (Warenwet)
健康・保健・スポーツ省、社会雇用省 (共管)
- ・ 医薬品法 (Geneesmiddelenwet)
健康・保健・スポーツ省 (専管)
- ・ 電気通信法 (Telecommunicatiewet)
消費者・市場当局 (専管)
- ・ 航空旅客法 (Luchtvaartwet)
インフラと水利省 (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) (専管)
- ・ 民法第 7 編 消費者保護執行法 - 商品売買、特定の金融商品に関する法⁴⁹²
- ・ 民法第 3 編 第 15 条 電子商取引などに関する法⁴⁹³
- ・ 民法第 6 編 不正取引、広告、電子商取引などに関する法⁴⁹⁴

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

- ・ 社会経済評議会 (Sociaal Economische Raad, SER)

社会経済評議会は、政府及び議会にとって最も重要な諮問機関である。この機関は消費者保護を含む社会的そして経済的政策に関する助言を政府及び議会に与えている。活動は 100% 産業界からの支援で行われ、政府からは完全独立した機関。SER は産業界と消費者に対し、両者の相互協議と理解を進めることを推進している。消費者苦情委員会は、この典型的な例で、SER がこのような委員会の基礎を築いている。

- ・ データ保護管理局 (AP)

データ保護、個人情報保護に関し、政策機関に対する助言や監視を行う。

⁴⁹² Burgerlijk Wetboek Boek 7 <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005290/2021-07-01>

⁴⁹³ Burgerlijk Wetboek Boek 3 Vermogensrecht, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005291/2021-07-01>

⁴⁹⁴ Burgerlijk Wetboek Boek 6 <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005289/2022-01-01>

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

社会経済評議会、委員会での提言や月例評議会にて話し合う。各省の代表がこの評議会に参加する。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画（あるいは基本戦略）の概要

消費者市場当局は2年ごとに計画（Agenda）⁴⁹⁵を作成している。計画の作成は消費者市場当局が行い、経済大臣の承認を受けた後に国会に提出される。

消費者政策は基本的にEUの政策にのっとっており、オランダ国内では①エネルギー転換と持続性、②デジタル経済、③住宅市場に焦点を当てて政策が策定される予定だ。

政府と関連機関は、常に消費者が自分たちの権利についての自覚を高めることを目的に計画を作成しており、このため、安くそして簡単な方法で情報にアクセスできるオンライン上のポータルを作成が進められている。

またオンラインアクセスが不可能な消費者向けには、テレビCM、冊子などで広報を行っている。

オ. 地方と中央の関係

(ア) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

オランダにおいては全て中央管理である。司法相談窓口⁴⁹⁶は全国に30か所展開しているが、そのほかの消費者保護関連団体は窓口はなく、メール、電話、SNSなどで相談するため中央管理となっている。

(イ) 執行対応における関係機関との連携

消費者市場当局は、以下のような機関と連携している。

・金融市場当局（AFM）

2019年12月に消費者市場当局（ACM）は「オンラインでの消費に関する消費者保護ガイドライン」を発表した。多くの事項が金融市場当局管理下にあるもので、ACMとAFMの協力体制が必須となっている。

⁴⁹⁵ <https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-en-strategie/onze-agenda/acm-agenda-2022-2023>

⁴⁹⁶ 司法相談窓口 <https://www.juridischloket.nl/>

・データ保護管理局（AP）

個人情報保護において、消費者市場当局（ACM）とデータ保護管理局（AP）は密接に協力している。特に医療や介護の分野、そしてオンラインでの個人情報保護に関しては共同でガイドラインを作成している。

・財務監視局（BFT）

財務監視局（BFT）は執行人や公証人がマネーロンダリングやテロ資金法を遵守しているかを監督する機関である。これに関しても消費者保護という視点から消費者市場当局と協力している。

・メディア委員会（CvdM）

デジタル世界では、個人データの保護、消費者保護、デジタルコンテンツの整合性、及び競争が以前よりもはるかに密接に絡み合っている。人工知能、アルゴリズムといった最新の分野での消費者保護に関して、ACM はメディア委員会と協力している。

・オランダ中央銀行（DNB）

特に決済サービスガイドライン（PSD2）⁴⁹⁷は決済サービス提供企業だけでなく消費者にも大きな影響を与えている。PSD2 は欧州及び世界各国がこのガイドラインに従って規制を導入したが、オランダでは 2019 年にオランダ中央銀行が導入を決定した。

・ギャンブル監視局（Ksa）

オランダではオンラインギャンブルが認められている。このほか数種の宝くじもオンライン、オフラインと共に合法に存在する。これらのギャンブルで金銭的な苦境に陥る人もいるため、ギャンブル監視局と消費者市場当局の協力は必須である。

・医療・ケア管理当局（Nza）

病院の市場競争型への変更に関連し、医療保険会社と病院の関係が大きな問題となっている。このため消費者保護の立場から Nza と ACM は密接に協力している。

ACM は、金融市場当局、データ保護管理局、ギャンブル監視局、オランダ中央銀行、医療・ケア管理当局、メディア委員会の 6 つの監督機関と共同で市

⁴⁹⁷ PSD2 https://ec.europa.eu/info/law/payment-services-psd-2-directive-eu-2015-2366_en

市場監視局フォーラム⁴⁹⁸を設けている。それぞれの監督機関がノウハウや経験を共有し、協力しあうのが目的である。特定の問題に関して、複数の監督機関が取り組む場合には、監督機関間の協力プロトコルが枠組みを作っている。2012年には市場監視局フォーラムは政府政策科学評議会（WRR）に市場監督の将来に関する調査結果を提供している。

カ. 最近のトピックス

（ア）消費者行政の最近の動き⁴⁹⁹

デジタル市場での消費者保護はますます重要になっていることから、データ保護管理局（AP）、消費者市場当局（ACM）、金融市場当局（AFM）、及びメディア委員会（CM）は、デジタル市場での監督を共同で強化する。この結果、3団体のプラットフォームであるデジタル監督共同プラットフォーム（Samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders – SDT）を2021年10月に開始した。

SDTに関する文献によれば、経済と社会においてデジタル化は必須だがリスクを伴う。これを監視するのがプラットフォームの目的とされる。オランダは欧州でも最もデジタル化が進んだ国の一つとされているが、その中で個人情報保護、消費者保護、デジタルコンテンツの整合性そして競争は、以前にも増して密接に絡み合っている。そのため異なった監視団体が協力することが必須となった⁵⁰⁰。

現在オランダは空前の住宅不足に見舞われている。これに対し消費者市場当局は、不動産仲介業者や不動産業の監視を厳しくし、不正な手数料などが支払われていないかなどを調査する一方、コンスワイザーを通し、適切な手数料を公開している。

⁴⁹⁸ 市場監視局フォーラム（Markttoezichthoudersberaad）

<https://www.afm.nl/nl-nl/over-afm/werkzaamheden/nationale-samenwerking/mtb>

⁴⁹⁹ デジタル監督共同プラットフォームに関する“Security Manamement”（民間セキュリティ管理専門オンライン情報プラットフォーム）2021年10月18日記事

<https://www.securitymanagement.nl/samenwerkingsplatform-digitale-toezichthouders-sdt-van-start/>

⁵⁰⁰ SDTについて <https://www.securitymanagement.nl/samenwerkingsplatform-digitale-toezichthouders-sdt-van-start/>

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

a. コンスワイザー

(ConsuWijzer)⁵⁰¹

消費者市場当局（ACM）が運営するサービス。消費者の権利について無料で情報と助言を提供している。消費者市場当局は企業が消費者に対し規則を遵守しているかを監視しているが、これに反した場合には介入する。消費者はコンスワイザーを通して相談できる。

b. 消費者苦情処理委員会

(Geschillencommissies voor Consumentenzaken)

購入した商品やサービスに問題があり苦情を供給者（企業）に提示したが、解決しなかった場合には、この消費者苦情処理委員会に持ち込める。委員会は消費者と企業の間にとって苦情を処理する。

c. 司法相談窓口

(Het Jurische Loket)

法律が絡む問題に関し消費者が無料で相談できる窓口（電話、メール、ウェブ、窓口）。ただし所得制限あり（低所得者のみ）。司法安全保障省の管轄団体で、同省の助成を受けている。

d. 欧州消費者センター・オランダ

(The European Consumer Centres)

EU の消費者センター（ECC Net）は各国に窓口を持つ。消費者の苦情が国境を越えた EU 他国の企業に対するものである場合に相談できる。無料。

オランダ司法安全保障省と EU から財政支援を受けている。

e. 消費者協会

(Consumentbond)

政府や行政機関から財政的援助を受けていない独立団体。主として製品・サービスのテストを行い、協会のメンバーに情報公開するサービスである。調査は類似団体、政府そして監督機関と共同で行う場合もある。2010 年から、メンバーへの助言も可能となった。

⁵⁰¹ コンスワイザー（ConsuWijzer）<https://www.consuwijzer.nl/>

f. 金融サービス苦情協会

(Klachteninstituut Financiële Dienstverlening -Kifid)

財務省の外郭団体で、金融サービスに関する苦情を受け付けている。

(イ) 相談窓口数

- a. コンスワイザー：消費者市場当局のサービス。電話、メール、SNS での対応。
- b. 司法相談窓口：全国 30 か所に存在。年間 80 万件の相談を受けている。対面のほか、メール、電話での受付もしている。
- c. 金融サービス苦情協会：物理的な窓口はない。財務省の外郭団体。電話とメールでの対応。
- d. 欧州消費者センター・オランダ（ECC）：物理的な窓口はない。電話、メール、オンライン問い合わせフォームによる。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

- a. コンスワイザー：消費者市場当局に所属
- b. 司法相談窓口：弁護士資格者が 300 人。窓口正規職員と学生のインターン。
- c. 金融サービス苦情協会：財務省に所属
- d. 欧州消費者センター・オランダ：司法専門家

(エ) 利用料

- a. コンスワイザー：無料
- b. 司法相談窓口：無料（ただし所得制限あり）。電話相談の場合には 1 分 10 ユーロセント（最大で 12.5 ユーロ）かかる。
- c. 金融サービス苦情協会：無料
- d. 欧州消費者センター・オランダ：無料

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

欧州消費者センター・オランダは、相談員 5 名⁵⁰²、これ以外については文献調査で確認できていない。

⁵⁰² 欧州消費者センター15年記念

https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/live_work_travel_in_the_eu/find_a_job_in_another_eu_country/documents/ecc_net_anniversary_report_2020-15_years_of_ecc_net.pdf

(カ) 受付内容・受付範囲

- a. コンスワイザー：金融や契約など法務に関する事項を除く全般。エネルギー、電話セールス、ウェブショップなどほぼ全般の問題に対応
- b. 司法相談窓口：契約など法務関連の内容
- c. 金融サービス苦情協会：銀行、保険など金融サービスに関する内容
- d. 欧州消費者センター・オランダ：国境を越えた EU 内の苦情や契約などに限定される。例えば欧州内の旅行や輸送やオンラインショッピングなどのトラブルである⁵⁰³。

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

- a. コンスワイザー：全ての相談をシステムに登録。苦情対象となっている企業が一元的に登録される。
- b. 司法相談窓口：確認できない。
- c. 金融サービス苦情協会：金融サービス提供者はこの協会に登録。相談があった場合に、まず登録されているサービス提供者か否かがチェックされる。
- d. 欧州消費者センター・オランダ：EU 報告書を参照されたい。

(ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

- a. コンスワイザー：確認できない。
- b. 司法相談窓口：必要な場合には専門の弁護士事務所を紹介する。
- c. 金融サービス苦情協会：確認できる文献は見つからなかった。
- d. 欧州消費者センター・オランダ：個別相談で解決できない場合などは以下の機関に相談、情報交換、あるいは相談者を斡旋する。ACM、コンスワイザー、自動車協会（ANBW）、AFM、警察、消費者協会、司法相談窓口、金融サービス苦情協会、企業家欧州ネットワークなど。

(ケ) 関連統計

- a. コンスワイザー：相談件数（2020 年）⁵⁰⁴：約 76,000 件
- b. 司法相談窓口：相談件数（2020 年）：584,110 件
- c. 金融サービス苦情協会⁵⁰⁵：
相談件数（2020 年）：4,785 件
処理件数（同上）：3,223 件

⁵⁰³ 欧州消費者センター・オランダ<https://www.eccnederland.nl/en/submit-complaint>

⁵⁰⁴ 消費者市場当局（ACM）の年次報告書から
<https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/jaarverslag-acm-2020.pdf>

⁵⁰⁵ <https://www.kifid.nl/bijna-helft-klachten-opgelost-door-bemiddeling-en-schikking/>

件数が多いもの：損害保険

d. 欧州消費者センター・オランダ (ECC) ⁵⁰⁶ :

相談件数 (2020 年) : 約 4,480 件

件数が多い苦情内容：コロナ禍による旅行制限と、オンライン購買に関するもの

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

a. オランダ食品及び消費者製品監督局

(NVWA) ⁵⁰⁷

農業・自然・食品省 (Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit) の管轄にある機関で、食品及び消費者製品の安全に関する監督を行う。その一環として食品と消費者製品の検査を行っている。

b. キュアメルク機関

(認証機関⁵⁰⁸ Keurmerkinstituut)

製品、組織、及びサービスの品質と安全性を向上させることを目的とした、独立した認証及び試験機関である。この目的のために、認証機関は、監査、検査、及び調査を実施するだけでなく、介護、福祉、児童保護、保育所といった機関でのトレーニングを提供し、品質マークの設計と実装をサポートしている。監査、検査、認証、トレーニング担当者などを合わせ 50 人が就業している。

製品以外には、遊び場、プール、レクリエーションエリア、チャイルドケアセンターなどの公共施設の運営者向けに検査とコースを提供している。

(イ) 検査職員数

a. オランダ食品及び消費者製品監督局 (NVWA) : 711 名 (2020 年)

b. キュアメルク機関 (認証機関 Keurmerkinstituut) : 約 50 名

ウ. 外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

消費者市場当局 (ACM) は、消費者協会、消費者苦情処理委員会、司法相談窓口、広告規約財団などと協力関係にある。消費者保護に関するデータや情報の提供などに関する契約を交わしている。

⁵⁰⁶ 欧州消費者センター・オランダ <https://www.eccnederland.nl/nl/nieuws/ecc-ontvangt-51-meer-grensoverschrijdende-klachten-2020>

⁵⁰⁷ オランダ食品及び消費者製品監督局 (NVWA) <https://www.nvwa.nl/>

⁵⁰⁸ キュアメルク機関 (認証機関 Keurmerkinstituut) <https://keurmerk.nl/>

a. 消費者苦情処理委員会

(Geschillencommissie) ⁵⁰⁹

消費者とビジネスの間の苦情や争いを公平に処理する団体。裁判外紛争解決(ADR)を行っている。2013年のEU指令で各国がADRのガイドラインを設定するに至ったが、オランダも2015年に「消費者裁判外紛争解決実施法」を制定した。9001:2015規格のISO認定を受けている。

b. 広告規約財団

(Stichting Reclame Code) ⁵¹⁰

広告規約財団(SRC)は消費者協会(後述)と協力し広告業界(広告主、広告代理店、メディア)の自主規制を制定している。SRCの理事会には、広告業界と消費者の代表が選ばれる。広告規制はオランダ広告規約に基づく。この広告規約に反していると思われる場合には、誰でも広告規約財団に苦情を提出できる。広告規約財団はこの苦情が規律に違反するものかどうかを判断し、違反する場合には広告主に対し広告掲載中止を助言できる。

c. 消費者協会

(Consumentenbond) ⁵¹¹

消費者の権利を守ることを目的に1953年1月に設立された非営利組織である。主として消費製品の比較やテスト(結果は会員を対象にインターネット及び機関紙で公表)、会員向けに消費生活に関する相談、集団訴訟なども行っている。姉妹機関や政府や監督機関と協力し調査を進めることもある。費用は会費及びアフィリエイト広告収入(製品比較サイト)などで賄っている。会員は2020年12月現在42万人を超えている。

消費者協会は独立したNGO消費者団体であり、消費者市場当局と消費者協会は、協力議定書(Samenwerkingprotocol) ⁵¹²を結んでいる。議定書は、消費者保護執行法(Wet handhaving consumentenbescherming)に基づいた協力関係に関するもので、消費者保護執行法の遵守を最適化することを目的とし、ACMの執行機関であるコンスワイザーと消費者協会の協力方法にも適用される。

議定書に基づき、ACMと消費者協会は相互に消費者を紹介し合う。例えば、消費者協会の会員である消費者が、オンライン購買、保証、広告、価格表示、訪問販売、タイムシェア、パッケージ旅行などに関する消費者の権利と義務について

⁵⁰⁹ 消費者苦情処理委員会 (Geschillencommissie)

⁵¹⁰ 広告規約財団 (Stichting Reclame Code) <https://www.reclamecode.nl/>

⁵¹¹ 消費者協会 (Consumentenbond) <https://www.consumentenbond.nl/>

⁵¹² <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-26324.html#extrainformatie>

て情報を求めている場合、ACM のコンスワイザーに紹介する。逆にコンスワイザーも消費者が特定の情報を求めている場合には消費者協会を紹介する。この相互紹介は消費者にとって最も効率的な方法で行われるため、消費者の不便が最小限に抑えられる。

コンスワイザーが提供する情報にはエネルギー料金、再生エネルギー、地域暖房といった電気法、ガス法、エネルギー法に関する規則や情報などが含まれる。また競争（独占禁止法）に関する消費者情報や電気通信法によって定められているテレコミュニケーションに関する情報もコンスワイザーは提供している。

（イ）海外の消費者行政機関との関係

欧州レベルでは消費者保護協力ネットワーク（Consumer Protection Cooperation Network）⁵¹³という団体があり、消費者市場当局がオランダでの連絡事務所となっている。

消費者市場当局は海外の関連監督機関とも協力している。特に競争と市場、消費者法、エネルギー、電気通信郵便、輸送の分野での協力である。消費者保護に関しては中国や米国を含む世界 40 か国の消費者規制局と連携しており、このパートナーシップは国際消費者保護実施ネットワーク（International Consumer Protection and Enforcement Network）⁵¹⁴と呼ばれている。

欧州各国はそれぞれ独占禁止法に関する法律があり監督しているが、これが複数の国に及ぶ場合にはお互いに協力して取り組むことになっている。これが欧州独禁法ネットワーク（European Competition Network - ECN）⁵¹⁵である。消費者市場当局もこのネットワークに加盟している。

消費者市場当局は、エネルギー分野において他国が競争原理の下で作用していることを常に監視している。競争は消費者に利益をもたらすからである。電力はドイツの風力発電やノルウェーの水力発電から、ガスはロシアからと、国外各国との関係はオランダの消費者にとって重要である。消費者市場当局はエネルギー監視協力局（Agency for the Cooperation of Energy Regulators - ACER）及び欧州エネルギー規制委員会（Council of European Energy Regulators - CEER）⁵¹⁶と密接に協力している。

⁵¹³ 消費者保護協力ネットワーク（Consumer Protection Cooperation Network）

https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

⁵¹⁴ 国際消費者保護実施ネットワーク（International Consumer Protection and Enforcement Network）

<https://icpen.org/protecting-consumers-worldwide>

⁵¹⁵ European Competition Network https://ec.europa.eu/competition-policy/european-competition-network_en

⁵¹⁶ Council of European Energy Regulators <https://www.ceer.eu/#>

上記以外に次の文献を参考にした。

Venessa Mak, Enforcement and effectiveness of consumer law, 2018

6. スウェーデン

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

- ・財務省 (SE: Finansdepartementet / EN: the Ministry of Finance) ⁵¹⁷
- ・消費者庁 (SE: Konsumentverket / EN: the Swedish Consumer Agency) ⁵¹⁸
- ・消費者オンブズマン (SE: Konsumentombudsman: KO / EN: the Consumer Ombudsman) ⁵¹⁹
 - ・消費者苦情処理委員会 (SE: Allmänna reklamationsnämnden / EN: the National Board for Consumer Disputes、以下「ARN」という。) ⁵²⁰
 - ・特許・市場裁判所 (SE: Patent- och marknadsdomstolen: PMD / EN: the Patent and Market Court) ⁵²¹、特許・市場控訴裁判所 (SE: Patent- och marknadsöverdomstolen: PMÖD / EN: the Patent and Market Court of Appeal) ⁵²²
- ・欧州消費者センター・ネットワーク・スウェーデン (the European Consumer Centres Network Sweden、以下「欧州消費者センター・スウェーデン」という。) ⁵²³
- ・不動産業者監督委員会 (SE: Fastighetsmäklarinspektionen: FMI / EN: the Swedish Estate Agents Inspectorate) ⁵²⁴
- ・金融監督庁 (SE: Finansinspektionen: FI / EN: the Swedish Financial Supervisory Authority) ⁵²⁵

(全てのURLは、2022年3月27日最終確認)

⁵¹⁷ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/finansdepartementet/>

⁵¹⁸ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/>

⁵¹⁹ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/konsumentombudsmannen-ko/>

⁵²⁰ ARN

<https://www.arn.se/>

⁵²¹ スウェーデン裁判所

<https://www.domstol.se/hitta-domstol/patent--och-marknadsdomstolar/>

⁵²² スウェーデン控訴裁判所

<https://www.domstol.se/patent--och-marknadsoverdomstolen/>

⁵²³ ECCスウェーデン

<https://www.eccsverige.se/>

⁵²⁴ 不動産業者監督委員会

<https://fmi.se/>

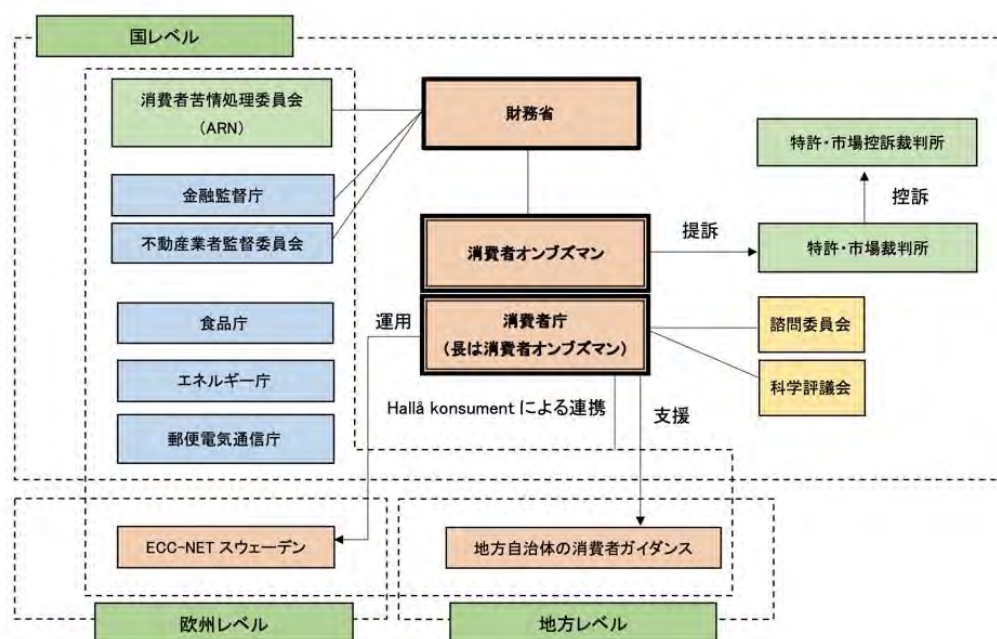
⁵²⁵ 金融監督庁

<https://www.fi.se/>

- ・郵便電気通信庁 (SE: Post- och telestyrelsen: PTS / EN: the Swedish Post and Telecom Authority) ⁵²⁶
- ・エネルギー庁 (SE: Energimyndigheten / EN: the Swedish Energy Agency) ⁵²⁷
- ・食品庁 (SE: Livsmedelsverket / EN: the National Food Administration) ⁵²⁸

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

図 1. 行政機構図



凡例:

- 消費者政策企画立案担当
- 消費者関連法執行担当
- 消費者政策関係機関
- 消費者紛争解決処理機関
- 消費者政策関係省庁
- 諮問機関・審議会

⁵²⁶ 郵便電気通信庁

<https://www.pts.se/>

⁵²⁷ エネルギー庁

<https://www.energimyndigheten.se/>

⁵²⁸ 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/>

a. 財務省

スウェーデンの消費者政策を統括する省は、財務省である。財務省は、主に国の予算、税、行政運営に携わる分野を担当し、本調査のテーマである消費者政策のほか、金融市場、地方自治体、住宅及び地域社会の計画等に責任を負っている。消費者政策では、企画・立案するのが財務省であり、業務を執行するのが後述する消費者庁である⁵²⁹。財務省はまた、主な消費者関連法規を所管している。

b. 消費者庁

消費者庁は、財務省の所管する政府機関であり、財務省が企画・立案し、閣議決定された消費者基本計画を関係当局と協働で調整・執行している。現在の消費者政策の目標は、「適切に機能する消費者マーケット及び環境的、社会的、経済的に持続可能な消費」の実現である。それに向け、消費者庁は、事業者の監督、物品・サービスの安全性の確保、地方自治体の消費者ガイダンスの教育・サポート、オンラインツールでの家計・負債カウンセリング、若い世代向けの消費者意識の啓発、個々のマーケットにおける消費者の状況の分析等を実施している。消費者庁はまた、スウェーデン全国規模の消費者情報ポータル「Hallå konsument (Hello Consumer)」⁵³⁰を運営している。消費者庁は、消費者法に準拠していない事業者や製品の通報のみ受け付け⁵³¹、相談業務は行っていない。個々の消費者からの相談は、Hallå konsument の協力当局である地方自治体や各消費者相談事務局の相談員が担当し、消費者庁は、その相談情報を集約・分析・公表している。欧州レベルにおいては、消費者庁は、欧州連合（the European Union、以下「EU」という。）の域内での越境消費者トラブルに対応する欧州消費者センター・ネットワーク（the European Consumer Centres Network、以下「ECC-Net」という。）⁵³²のスウェーデン拠点を Hallå konsument 上で運用している。

⁵²⁹ スウェーデン政府は、「内閣」－「省」－「庁」という構造になっているが、国の政策の企画立案は省が担い、省が所管する行政執行機関（庁等）が、業務を執行する。

⁵³⁰ Hallå konsument
<https://www.hallakonsument.se/>

⁵³¹ 消費者庁
<https://www.konsumentverket.se/for-konsument/anmal-till-konsumentverket/>

⁵³² EU
https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

c. 消費者オンブズマン

消費者オンブズマンは、事業者の指導・監督を行い、事業者に対して消費者の利益を擁護することを主な任務としている⁵³³。また、消費者庁の長を兼務している。

d. ARN

ARN は、財務省の所管する政府機関である。消費者と事業者の間の紛争を法廷で裁判にかかる代わりに、迅速かつ簡単でありながら合法的な方法で解決することを任務とする裁判外紛争解決機関である。各地方自治体の消費者ガイドンスや各業界の消費者権利局に寄せられた相談のうち解決の見込めなかった事案が ARN に持ち込まれる⁵³⁴。

e. 特許・市場裁判所、特許・市場控訴裁判所

法務省（Justitiedepartementet）の所管する特許・市場裁判所は、原則として、国の全ての知的財産権、競争法及びマーケティング法に抵触する紛争の処理に特化した裁判所である。三審制が採られているスウェーデンでは、第一審を各地の地方裁判所が管轄し、続いて、控訴裁判所、最高裁判所の順となる。さらに専門的な事案を扱う裁判所として特別裁判所（*särskild domstol*）が存在する。特許・市場裁判所は、その特別裁判所に該当し、ストックホルム地方裁判所内に設置されている。控訴審は、ストックホルムのスヴェア控訴裁判所（*Svea hovrätt*）内に設置されている特許・市場控訴裁判所が管轄する。特許・市場控訴裁判所の判決・決定に対しては、原則として上訴できない。ただし一定の条件を満たす場合は、最高裁判所に上訴することができる⁵³⁵。消費者分野においては、消費者オンブズマンの差止め命令が事業者側に受け入れられない場合、この特許・市場裁判所に事業者を訴える。

f. 欧州消費者センター・スウェーデン

EU 加盟国、アイスランド、ノルウェー、英国の計 30 か国の間で国境を越えて物品及びサービスを購入する場合の消費者の苦情や相談を受け付けている ECC-Net のスウェーデン拠点である。各国の ECC 拠点を運営する機関は政府機関、消費者団体等、国ごとに異なっており、スウェーデンの場合は消費者庁が運営している。消費者庁の運営する消費者情報ポータル *Hallå konsument* から欧州消費者センター・スウェーデンへの問合せが可能である。

⁵³³ 詳細は、「(1) イ. 各組織の概要」参照。

⁵³⁴ 詳細は、「(1) イ. 各組織の概要」参照。

⁵³⁵ スウェーデン裁判所（*Sveriges Domstolar*）

<https://www.domstol.se/en/amnen/overklaga-en-dom/overklaga-till-patent--och-marknadsoverdomstolen/>

g. 不動産業者監督委員会

不動産業者監督委員会は、財務省の所管する政府機関であり、消費者が安心・安全な不動産取引を行えるよう、不動産業者の登録や行動規範について不動産業者の指導・監督を行っている。Hallå konsument の協力当局として他機関と連携しており、地方自治体が不動産業者に関する苦情を受け取った場合に、消費者庁が提供する地方自治体の相談員用ポータルを介して、地方の相談員へ専門的な意見を提供している。

h. 金融監督庁

金融監督庁は、財務省の所管する政府機関であり、持続可能な開発のための安定した金融システムを促進し、消費者を保護することを目的としている。同庁は、金融市場で事業を行う全ての事業者を承認・監督・指導している。個人の金融知識を強化するための個人金融の全国研修の実施や、Hallå konsument 上の情報提供者として金融分野の詐欺の注意喚起等によって消費者被害防止を図っている。消費者と事業者との間の個別の紛争には介入しない。

i. 郵便電気通信庁

郵便電気通信庁は、インフラ省（Infrastrukturdepartementet）⁵³⁶の所管する政府機関であり、消費者が効率的で手頃な価格の安全な通信サービスにアクセスできるようにすることを任務としている。郵便電気通信庁は、直接又は Hallå konsument を通して通信関連の苦情を受け付け、事業者が「電子通信に関する法律（2003:389 Lag om elektronisk kommunikation: LEK）」⁵³⁷を遵守しているか監督している。

j. エネルギー庁

エネルギー庁は、インフラ省の所管する政府機関である。健康、環境、気候への悪影響が少ない持続可能なエネルギーシステムの実現に取り組んでいる。Hallå konsument の協力当局として、消費者庁と連携した消費者情報の発信や地方自治体のエネルギー及び気候相談員への資金援助、エネルギーを使用する製品の検査等を担当している。

⁵³⁶ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/infrastrukturdepartementet/>

⁵³⁷ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2003389-om-elektronisk-kommunikation_sfs-2003-389

k. 食品庁

食品庁は、企業・イノベーション省（Näringsdepartementet）⁵³⁸の所管する政府機関である。食品庁は、「健康的な食生活、安全な食品、公正な食品の取引」の実現を任務としている。健康被害や誤解を招く食品ラベル等から消費者を保護するため、「食品法（2006:804 Livsmedelslag）」をはじめとする食品関連の法律や規則が事業者には遵守されているかを監督している。Hallå konsument で消費者庁と連携した食品分野の消費生活情報の発信や食品検査を担当している。

イ. 各組織の概要

まず、各組織の多くに共通する事柄について説明する。スウェーデン政府は、「内閣」－「省」－「庁」という構造になっている。省が、所管する行政執行機関（庁等）の長官を任命する。通常、任期は6年である。

a. 財務省

財務省は、スウェーデンの11の省のうちの1つである。財務省では、3人の大臣が首相から任命されており、そのうち、財務大臣が長を務めている。財務省は、責任と活動の分野が異なる7部署に分かれている。この内の行政部が、さらに、地方行政課、中央行政課、雇用仲介課、公共調達課、消費者課の5つの課で構成されている。財務省は、この消費者課で消費者庁のほか、ARN や不動産業者監督委員会等の消費者当局を管轄している。2022 年1月現在の職員数は450人である⁵³⁹。

b. 消費者庁

消費者庁は、財務省の所管する政府機関である。消費者庁の長（Director General）は、消費者オンブズマンが務めている。消費者庁は、（図2 青から反時計回りに）消費者保護部、知識・消費者支援部、デジタル化・広報部、業務サポート部の4部署で構成されている。また、諮問委員会（Advisory Council）、科学評議会（Research Council）、Hallå konsument のための調整委員会（Coordination Council for the Consumer Information Service）を有する。2022年度の予算は約1億7,000万スウェーデンクローナである⁵⁴⁰。職員数は約200人である。

⁵³⁸ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/naringsdepartementet/>

⁵³⁹ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/regeringskansliet/regeringskansliets-anstallda/>

⁵⁴⁰ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/finansdepartementet/statens-budget/statens-budget-som-excel/>

図 2. 消費者庁の組織図

ORGANISATIONAL CHART FOR THE SWEDISH CONSUMER AGENCY



出典：消費者庁⁵⁴¹

c. 消費者オンブズマン

消費者オンブズマンは、「マーケティングに関する法律（2008:486 Marknadsföringslagen）」、「契約条件に関する法律（1994:1512 Avtalsvillkorlagen）」、「製品の安全に関する法律（2004:451 Produktsäkerhetslagen）」⁵⁴²等の法律が事業者によって遵守されているかを監督している。これらの法律に違反した、誤解を招く広告やマーケティング、不公正な契約条件、誤った価格情報、危険な製品等が通報された場合には、事業者に警告する。ほとんどの場合、警告を受けた事業者は業務改善に同意するが、それでも解決しない場合、消費者オンブズマンは、事業者に対して差止め命令を発行するほか、特許・市場裁判所に訴えることができる。

消費者オンブズマンはまた、消費者と事業者の紛争において消費者個人の代理人となり、ARN に対して苦情の申立てを行うほか、消費者の損害賠償のため個別訴訟を起こす権限を有する。この援助を KO アシスタント (KO -biträde) と呼ぶ⁵⁴³。消費者オンブズマンは、「特定の紛争へのオンブズマンの訴訟参加に関する法律（2011:1211 Lag om Konsumentombudsmannens medverkan i vissa tvister）」

⁵⁴¹ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/>

⁵⁴² 詳細は、「（１）ウ．（ア）消費者関連法規の所管状況」参照。

⁵⁴³ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/for-konsument/annal-till-konsumentverket/ansok-om-ko-bitrade/>

⁵⁴⁴上で「法律の適用に関わる問題」又は「消費者一般の利益に関わる問題」の場合に事業者と消費者の紛争に介入する権限が認められている。同種の消費者問題が多数起こった場合、消費者オンブズマンは、複数の消費者のグループ全体を代表して ARN に対して苦情の申立てを行うほか、「集団訴訟法（2002:599 Lag om grupprättegång）」⁵⁴⁵に基づき、消費者の損害賠償のため公的集団訴訟（3つの集団訴訟の1形式）を起こす権限が認められている。消費者敗訴の場合、訴訟費用は消費者オンブズマンが負担する。

d. ARN

ARN は、財務省の所管する政府機関である。会長は政府によって任命される。役員には、ARN の会長、副会長、また政府によって任命された司法経験を持つ外部の会長の1人が含まれる。2022年度の予算は約5,300万クローナである。職員数は約45人であり、大多数が弁護士である。

ARN への苦情の申請は、消費者のみが行うことができ、書面で行う必要がある。消費者オンブズマン又は消費者の団体が ARN に苦情を申請することも可能である。申請は無料である。申請が可能になるのは、事前に苦情の一部又は全部を事業者が拒否した（あるいは、無回答である）場合に限定されている。申請は、消費者が事業者へ苦情を持ち込み、事業者が最初に拒否した日から1年以内に行わなければならない。申請対象となる下限価格は、ARN に設置された12の部門⁵⁴⁶別に商品カテゴリーに従い定められている。事案は、2名の消費者代表及び2名の産業界代表が出席する会議で審理される。議長は、司法経験のある弁護士が務める。ARN は、消費者の主張が法律によって裏付けられていると思われる場合に、事業者は何らかの方法で商品や業務の改善をするよう解決案の「勧告（rekommendation）」を行い、「合意（överenskommelse）」（和解）を求める。勧告は、法的な拘束力を伴わないが、多くの事業者が勧告に従う。両当事者が合意に達した場合、事案は ARN で閉じられる。受理しない内容は、個人間又は事業者間の紛争、医学的評価が必要な紛争、法律サービスに関する紛争、不動産の購入に関する紛争、裁判所に持ち込まれている紛争、事業者が破産した場合の紛争である⁵⁴⁷。

⁵⁴⁴ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20111211-om-konsumentombudsmannens_sfs-2011-1211

⁵⁴⁵ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2002599-om-grupprattegång_sfs-2002-599

⁵⁴⁶ 全般・金融・住宅・船舶・電気・家具・保険・自動車・旅行・靴・服飾・クリーニング

⁵⁴⁷ ARN

<https://www.arn.se/om-arn/Languages/english-what-is-arn/>

e. 特許・市場裁判所、特許・市場控訴裁判所

特許・市場裁判所、特許・市場控訴裁判所は、2016年に設立され、法務省が所管している特別裁判所である。特許・市場裁判所は、ストックホルム地方裁判所にある部署のうち、裁判部の1つに当たり、そのほか、同地方裁判所には、民事事件、家事事件、刑事事件を管轄する一般的な4部署がある。控訴審が行われる特許・市場控訴裁判所は、ストックホルムのスヴェア控訴裁判所内にある8部署のうち、特許に携わる第2部で管轄されている。職員数については、裁判所ごとの総数が確認できており、ストックホルム地方裁判所に約300人、スヴェア控訴裁判所に約350人を擁する。

f. 欧州消費者センター・スウェーデン

ECC-Netの各国の拠点の運営は、政府機関、消費者団体等、国ごとに異なっており、スウェーデンの場合は消費者庁が運営する消費者ポータル Hallå konsument 内で ECC-Net のスウェーデン拠点を運営している。ほかのヨーロッパ各国の消費者センターと同様に欧州委員会（the European Commission）⁵⁴⁸と自国（スウェーデン消費者庁）から共同で資金提供されている。職員数は8人である。

g. 不動産業者監督委員会

不動産業者監督委員会は、財務省の所管する組織で、財務省の大臣の一人が組織を担当している。同委員会内には懲戒委員会⁵⁴⁹が設置されている。懲戒委員会は、委員長、副委員長、6人のメンバー及び5人の代理人という政府によって任命されたメンバーで構成されている。委員長と副委員長は司法経験のある弁護士である。2022年度の予算は約3,000万クローナである。職員数は30人である。

h. 金融監督庁

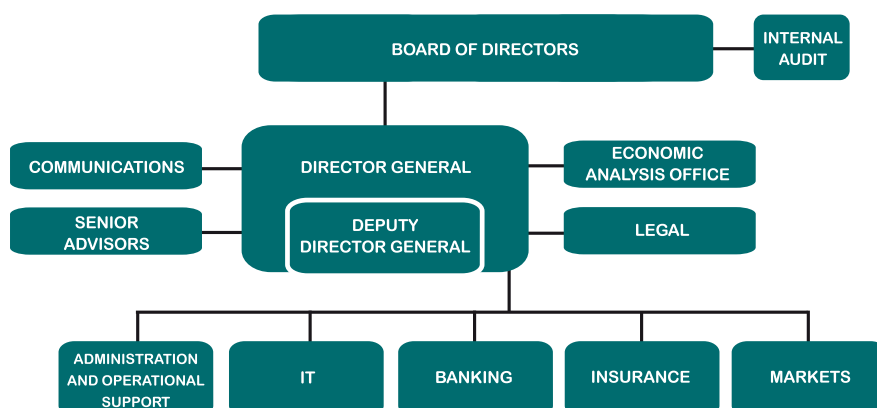
金融監督庁は、財務省の所管する政府機関である。同庁は、長官、副長官（Deputy Director General）、内部監査部（Internal Audit）、重役会（Board of Directors）、上級顧問（Senior Advisors）、法律顧問（Legal）、経済分析室（Economic Analysis Office）、広報部（Communications）に加え、（図3下部左から）管理・運営サポート部、IT部、銀行部、保険部、市場部の5部署で構成されている。2022年度の予算は約7億3,400万クローナである。職員数は約600人で、大多数が弁護士と経済学者である。

⁵⁴⁸ EU

https://ec.europa.eu/info/index_en

⁵⁴⁹ 懲戒委員会では、登録要件を満たさないブローカーや証券会社の登録を取り消すかどうか、また、それらのブローカーや証券会社への警告、リマインダー、罰金を行うべきかが決定される。

図 3. 金融監督庁の組織図



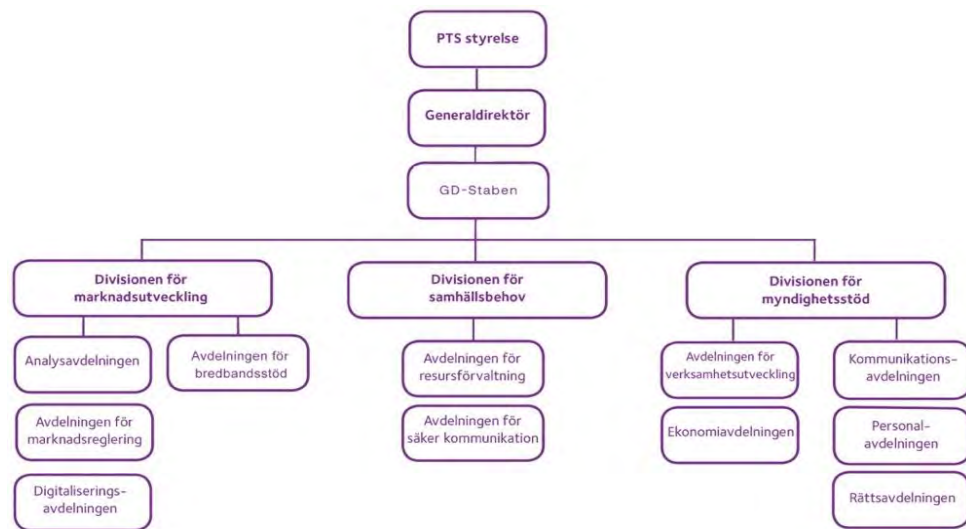
出典：金融監督庁⁵⁵⁰

i. 郵便電気通信庁

郵便電気通信庁は、インフラ省の所管する政府機関である。同庁は、長官（（Generaldirektör）、副長官（GD-Staben）に加え、（図 4 左から）市場開発部、社会ニーズ部、業務サポート部の 3 部署で構成されている。ウェブサイト上で確認できる 2016 年度予算は約 5 億クローナである。職員数は約 300 人で、とりわけ金融、法律、工学の資格を保有している。

⁵⁵⁰ 金融監督庁
<https://www.fi.se/en/about-fi/organisation/>

図 4. 郵便電気通信庁の組織図



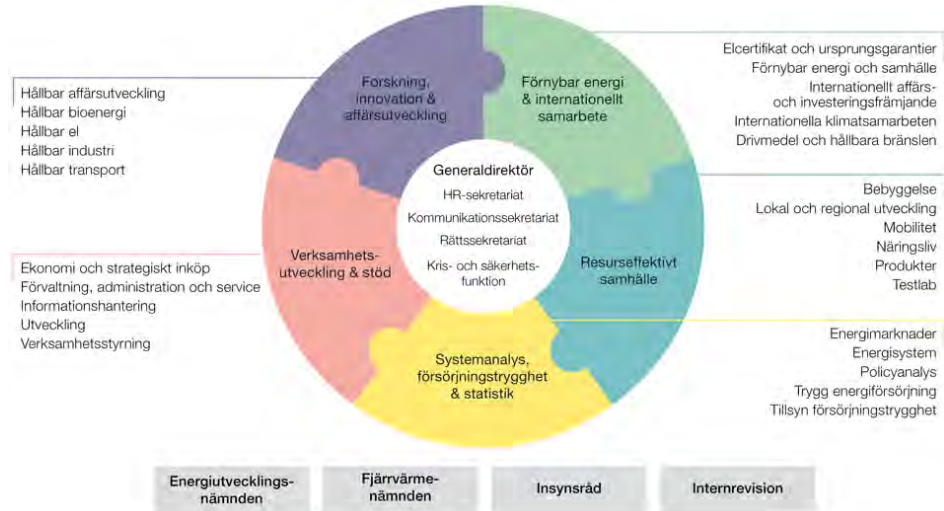
出典：郵便電気通信庁⁵⁵¹

j. エネルギー庁

エネルギー庁は、インフラ省の所管する組織である。同庁は、（図 5 紫から時計回りに）研究・革新・事業開発部、再生可能エネルギー・国際協力部、資源効率化社会部、システム分析・供給保証・統計部、事業開発・支援部の 5 部署から成る。また、同庁内には、エネルギー開発委員会（Energikutvecklingsnämnden）、地域暖房委員会（Fjärrvärmenämnden）、諮問委員会（Insynsråd）があり、これらのメンバーは政府によって任命される。さらに内部監査部（internrevision）を有する。2022 年度の予算額は 4 億 1,900 万クローナである。職員数は約 400 人である。

⁵⁵¹ 郵便電気通信庁
<https://www.pts.se/sv/om-pts/organisationen/>

図 5. エネルギー庁の組織図



出典：エネルギー庁⁵⁵²

⁵⁵² エネルギー庁

<http://www.energimyndigheten.se/om-oss/organisation/>

k. 食品庁

食品庁は、企業・イノベーション省の所管する政府機関である。同庁は、長官、副長官、諮問委員会に加え、（図 6 左から）地域研究・科学的サポート部、地域管理部、運営指導部、戦略的開発・サポート部の 4 部署で構成されている。2022 年度の予算額は 3 億 4,400 万クローナである。職員数は約 630 人である。

図 6. 食品庁の組織図



出典：食品庁⁵⁵³

スウェーデン政府が消費者政策に含まれるとしている予算の項目は、以下のとおりである⁵⁵⁴。

⁵⁵³ 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/om-oss/organisation>

⁵⁵⁴ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/konsumentpolitik/konsumentfrigor-i-statens-budget/>

表 2022 年スウェーデン消費者政策予算内訳

配分先	100 万クローナ
消費者庁	169
消費者苦情処理委員会	53
不動産業者監督委員会	30
消費者関連政策	13
商品への環境ラベル表示への助成 ⁵⁵⁵	4

出典：スウェーデン政府「2022 年の予算案全体：2022 年の歳出と歳入の仕様」⁵⁵⁶

ウ．消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況⁵⁵⁷

a．財務省が所管する法律

- ・玩具の安全性に関する法律（2011:579 Lag om leksakers säkerhet）⁵⁵⁸
- ・個人用保護具に関する EU 規則の補足条項を含む法律（2018:125 Lag med kompletterande bestämmelser till EU:s förordning om personlig skyddsutrustning）⁵⁵⁹
- ・製品の安全に関する法律（2004:451 Produktsäkerhetslagen）⁵⁶⁰
- ・マーケティングに関する法律（2008:486 Marknadsföringslagen）⁵⁶¹
- ・料金表示に関する法律（2004:347 Prisinformationslag）⁵⁶²
- ・旅行保証金に関する法律（2018:1218 Resegarantilag）⁵⁶³

⁵⁵⁵ 環境ラベルとは、製品又はサービスが特定の環境要件を満たしていることを示すマークであり、消費者が環境的に持続可能な買物をする際の目安となるように、消費者庁が事業者に対して、厳しい環境要件を満たし、正しく表示することを呼びかけている。

Hallå konsument

<https://www.hallakonsument.se/miljo-och-hallbarhet/miljomarkningar-och-hallbarhetsmarkningar/>

⁵⁵⁶ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/finansdepartementet/statens-budget/statens-budget-som-excel/>

⁵⁵⁷ Hallå konsument

<https://www.hallakonsument.se/omrade/konsumentlagar/>

⁵⁵⁸ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2011579-om-leksakers-sakerhet_sfs-2011-579

⁵⁵⁹ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2018125-med-kompletterande-bestammelser_sfs-2018-125

⁵⁶⁰ スウェーデン議会 https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/produktsakerhetslag-2004451_sfs-2004-451

⁵⁶¹ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/marknadsforingslag-2008486_sfs-2008-486

⁵⁶² スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/prisinformationslag-2004347_sfs-2004-347

⁵⁶³ スウェーデン議会

https://riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/resegarantilag-20181218_sfs-2018-

b. 財務省以外が所管する法律

- ・ 遠隔・事業所外契約に関する法律（2005:59 Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler、法務省） 564
- ・ 契約条件に関する法律（1994:1512 Avtalsvillkorlagen、法務省） 565
- ・ 商取引に関する法律（1990:931 Köplag、法務省） 566
- ・ 消費者サービスに関する法律（1985:716 Konsumenttjänstlagen、法務省）
- ・ 消費者商取引に関する法律（1990:932 Konsumentköplagen、法務省） 567
- ・ 消費者の金融に関する法律（2010:1846 Konsumentkreditlag、法務省） 568
- ・ パッケージ旅行に関する法律（2018:1217 Paketreselag、法務省） 569
- ・ 電子商取引及びその他の情報社会サービスに関する法律（2002:562 Lag om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster、インフラ省） 570

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 助言

・ 諮問委員会

(Insynsrådet) ⁵⁷¹

消費者庁の諮問委員会は、消費者政策を審議し、消費者庁の長である消費者オンブズマンに助言を行う。委員会は年に4、5回開かれる。メンバーには、議長である消費者オンブズマンに加え、国会議員や消費者政策の専門家等、政府によって任命された10人が含まれている。

1218

⁵⁶⁴ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-200559-om-distansavtal-och-avtal-utanfor_sfs-2005-59

⁵⁶⁵ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-19941512-om-avtalsvillkor-i_sfs-1994-1512

⁵⁶⁶ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/koplag-1990931_sfs-1990-931

⁵⁶⁷ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/konsumentkoplag-1990932_sfs-1990-932

⁵⁶⁸ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/konsumentkreditlag-20101846_sfs-2010-1846

⁵⁶⁹ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/paketreselag-20181217_sfs-2018-1217

⁵⁷⁰ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2002562-om-elektronisk-handel-och-andra_sfs-2002-562

⁵⁷¹ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/sa-styrs-vi/insynsradet/>

- 科学評議会

- (Vetenskapliga rådet) ⁵⁷²

- 消費者庁の科学評議会は、消費者庁に対して科学的視点及び方法論について見解を提示することで、消費者庁と関連する研究との架け橋となっている。議長は消費者オンブズマンである。メンバーは2年に1回、消費者オンブズマンによって任命され、関連分野の大学教授等から成る。

- b. 監視⁵⁷³

- スウェーデンの議会オンブズマンと会計検査院は、議会に所属しているが、議会の関与を受けずに活動し、高い独立性を持っている行政の外部の監視機関である⁵⁷⁴。

- 議会オンブズマン

- (Justitieombudsmannen: JO)

- 議会オンブズマンは、裁判所や各政府機関とその職員を対象に、法令を遵守し、市民へ正しく対応しているかを監督する。議会オンブズマンは議会が選任し、任期は4年である。議会オンブズマンは、一般市民からの苦情の調査や当局の査察等を実施する。その監督活動において批判的、指導的及び助言的な発言を行うことが一般的であるが、オンブズマンはまた、違法行為をした役人に対して懲戒手続する権限も持つ。約80人のオンブズマンのうち約60人は弁護士である。

- 会計検査院

- (Riksrevisionen) ⁵⁷⁵

- 会計検査院は、議会の決定に基づいて全ての政府活動を監督する外部監視機関である。会計検査院は、年次監査を通じて、各政府機関の会計が公正であり、現在の規制を遵守しているかを評価する。スウェーデン消費者庁の年次報告書は、これらの基準に基づいて毎年見直される。

⁵⁷² 消費者庁 <https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/sa-styrs-vi/vetenskapliga-radet/>

⁵⁷³ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/sa-granskas-vi/>

⁵⁷⁴ 国立国会図書館 調査及び立法考査局 2011/11 「スウェーデン及びフィンランドの行政監視機関 — 法務監察長官と議会オンブズマン —」 『レファレンス』 No. 730 p.72

https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo_3194047_po_073004.pdf?contentNo=1&alternativeNo=

⁵⁷⁵ 会計検査院

<https://www.riksrevisionen.se/>

・法務監察長官

(Justitiekanslern: JK) ⁵⁷⁶

法務監察長官は、各政府機関によって法令が遵守されているか監督する行政の内部の監視機関である。法務監察長官が裁判所や政府機関の活動に問題があると判断したとき、審査が実施される。法務監察長官は、問題が現在の法令に則して処理されているかを審査する権限はあるが、各機関の問題の処理方法や決定について指令を出すことはできない。

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

・主な政策調整手段

スウェーデンの消費者政策は、以下のような「年次調整書 (regleringsbrev)」と「年次報告書 (årsredovisning)」を交わす「対話」⁵⁷⁷を基に政府と関係行政機関との間で主な政策調整が行われる。スウェーデンでは、12月の翌年度予算成立後に、政府が各庁に対し、任務と予算の割当てを記した年次調整書を示す。この年次調整書には、次の会計年度⁵⁷⁸において、政府が庁に実行してほしい任務と、次年度の活動にどのように資金を提供するか、そして、庁が所管省に提出すべき進捗状況や結果の報告方法等が記載されている。目標に向けて取り組んだ結果は、庁が省に対して年次報告書を作成して提出することが義務付けられている。この情報を基に、政府でまた新たな年度の目標が調整され、対話によって政策が調整される。このような仕組みは、「年次報告書と予算書に関する政令 (2000:605 Förordning om årsredovisning och budgetunderlag)」⁵⁷⁹に定められている。省庁間の調整については、各省庁が消費者庁と行う消費者関連の共同プロジェクトごとに会合が持たれている。これら基本的な政策の進め方は、全ての政府機関に共通する任務と責任について記された「政令 (2007:515 Myndighetsförordning)」⁵⁸⁰と、消費者庁の特定の任務と責任について記された「消費者庁への指示を含む政令 (2009:607 Förordning med instruktion för Konsumentverket)」⁵⁸¹に基づいている。

⁵⁷⁶ 法務監察長官

<https://www.jk.se/>

⁵⁷⁷ 行政監視委員会調査室 2014/6 「オランダ、英国及びスウェーデンにおける政策評価制度」『立法と調査』 No.353 p.116

https://www.sangiin.go.jp/japanese/annai/chousa/rippou_chousa/backnumber/2014pdf/20140602109.pdf

⁵⁷⁸ スウェーデン政府の財政年度は、97年度予算から1～12月である。

⁵⁷⁹ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2000605-om-arsredovisning-och_sfs-2000-605

⁵⁸⁰ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/myndighetsforordning-2007515_sfs-2007-515

⁵⁸¹ スウェーデン議会

<https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2009607-med->

- ・ Hallå konsument のための調整委員会（Samordningsråd för Hallå konsument）⁵⁸²

Hallå konsument の調整のための委員会である。少なくとも年に2回開催される。議長は、消費者オンブズマンが務める。Hallå konsument の17協力当局の代表者によって戦略的な情報交換が行われ、Hallå konsument 上の情報が調整される。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

（ア）基本計画（あるいは基本戦略）の概要⁵⁸³

2021年2月25日付けで財務省から消費者庁へ示された「政府決定（Regeringsbeslut 記録番号 Fi2020/00945/KO）」⁵⁸⁴によると、現在の消費者政策の目標は、「適切に機能する消費者マーケット及び環境的、社会的、経済的に持続可能な消費」を実現することである。この実現に向け、政府は消費者庁に対して、環境的に持続可能な消費とサーキュラーエコノミー（循環経済）⁵⁸⁵に関する情報の普及と更なる発展を促進するよう指示している。その過程で、「消費者向け情報サービスに関する政令（2014:110 Förordning om en upplysningstjänst för konsumenter）」⁵⁸⁶に基づき、消費者庁は、公平な消費者情報を提供するほかの組織との協力に努めるものという内容も盛り込まれている。

対象期間について、政府が消費者庁に示した年次調整書「スウェーデン消費者庁に関する2021会計年度の調整書（記録番号 Fi2020/04810）」⁵⁸⁷では、消費者庁は、2021年から2024年までの間、年4回⁵⁸⁸、コメントを伴う予測を財務省へ報告することとされている。コメントには、どのように目標に向かって進んでいくかという予測と、予測で使用された仮定、予測から逸脱した場合には要因と、どのような措置が講じられたか、又は講じられる予定であるかを記載する必要がある。

instruktion-for_sfs-2009-607

⁵⁸² 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/sa-styrs-vi/samordningsrad-for-halla-konsument/>

⁵⁸³ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/uppdrag-och-mal/>

⁵⁸⁴ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2020/03/uppdrag-att-identifiera-och-analysera-hinder-for-val-fungerande-marknader-och-for-hallbar-konsumtion/>

⁵⁸⁵ 廃棄物を出さず、資源の循環を図る経済モデルのことである。

⁵⁸⁶ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2014110-om-en-upplysningstjanst-for_sfs-2014-110

⁵⁸⁷ esv（財務省の所管で政府機関の財務管理を公開するウェブサイト）

<https://www.esv.se/Statsliggaren/Regleringsbrev?rbid=21384>

⁵⁸⁸ 2月5日、4月29日、7月30日、10月25日

業績評価方法については、目標を達成した結果を所管省へ報告する義務を負っている各庁は、年次報告書の作成を義務付けられている⁵⁸⁹。そこで用いる業績の評価方法の1つとして、消費者庁は、市場がうまく機能しているか分析するため、約 40 の市場での消費者の経験をマッピングする年次調査を実施している。その調査の中では、消費者市場指数という数値を用い、特定の市場での購入がどのような経験だったかを1～5のスケールで消費者に評価してもらい（数値が高いほど評価は肯定的）、数値が最も低い市場は、うまく機能していない市場であると判断する。

オ. 地方と中央の関係

（ア）地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

国と地方の消費者行政機関が、それぞれ以下のように補完し合うことによって、消費者行政を推進している。

消費者からの相談や苦情を受け付け、対面等による国よりも個人的なサポートに当たることができるのは、地方自治体に置かれている消費者相談窓口である。一方、消費者庁は、消費者行政の中核的な実施機関として、地方の相談窓口 に寄せられた苦情等の情報を一元的に集約・分析して、苦情のトップリスト等の情報発信をもって消費者へ注意喚起を行うほか、新たな課題の解決のために消費者法等の必要な法的枠組みを調整する財務省に年次報告を行う。この消費者法等に従って、地方自治体は地域における消費者行政を実施している。

また、「（２）ア.（ケ）相談受付担当者に対する公的支援」で後述するように、消費者庁は、地方における消費者行政の強化のため、地方自治体を支援する取組も行っている。Hallå konsument は、消費者ガイダンスが地方自治体の必須活動ではないために最寄りの自治体に相談窓口がない消費者からの相談を受け付けている。さらに、消費者庁が地方の相談員用に運営するポータルは、全国の相談情報を収集・発信するとともに、相談員の能力向上のための研修等を実施するほか、解決が困難な相談に関して地方の相談員が他機関の適格な専門家からの意見を求める場として機能するなど、地方の相談員の支援となる取組を行っている。

（イ）執行対応における関係機関との連携

執行対応における国と地方の連携について、地方自治体では、消費者法に違反している事業者や製品を消費者庁に通報する方法を消費者へ指導している。通

⁵⁸⁹ 行政監視委員会調査室 2014/6「オランダ、英国及びスウェーデンにおける政策評価制度」『立法と調査』 No.353 p.116
https://www.sangiin.go.jp/japanese/annai/chousa/rippou_chousa/backnumber/2014pdf/20140602109.pdf

報を基に、消費者庁ではその違反事項が事業者へ通知するに値するかどうか判断する。通知後、事業者が是正に同意した場合、事案は閉じられるが、解決しない場合、事案は消費者オンブズマンへと引き継がれる⁵⁹⁰。

また、スウェーデンでは、紛争の解決手段として ARN による事業者への勧告が広く利用されていることから、地方自治体においても消費者に対して ARN へ申立てを行う方法の指導を行っている。「2021 年消費者庁による地方自治体の消費者相談に関する年次調査」⁵⁹¹によると、多数の自治体 (60%) は「詳細な (消費者) ガイダンス」を提供したとあり、このガイダンスに消費者の ARN への苦情の申立てを支援することが含まれていることが確認できている。

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

消費者庁では、年々、地方自治体の消費者ガイダンスの窓口数が不足してきていることが指摘されている。「2021 年消費者庁による地方自治体の消費者相談に関する年次調査」によると、2021 年 5 月時点で、国内の 290 の自治体のうち 179 (自治体の約 62%) が、相談窓口を設置している。これは、2000 年代の最低値であり、2015 年 3 月に消費庁が全国レベルで Hallå konsument の運営を開始して以来、消費者ガイダンスを行う自治体の数は減少している。2021 年では、111 の地方自治体 (全体の 38%) で相談窓口が不足しており、18 歳以上の 200 万人が窓口にアクセスできていない⁵⁹²。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項 (相談受付体制等)

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

a. 公的窓口

(a) Hallå konsument

Hallå konsument は、2015 年から消費者庁が運営する国の中核的な消費者サービスである。スウェーデン国内の消費者相談については Hallå konsument で取り扱う。主な業務として、物品やサービスの購入、苦情、消費者法に関する消費者からの質問に回答するとともに、環境の持続可能性を念頭に置いて買物をする

⁵⁹⁰ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/for-konsument/anmal-till-konsumentverket/>

⁵⁹¹ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

⁵⁹² 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

方法についてアドバイスを行っている。また、より適切な窓口がある場合、他機関の紹介も行う。行わない業務は、消費者を代理しての事業者への連絡、消費者・事業者間の争いの仲裁、案件に介入しての契約の解釈、ARN や裁判所への申立て等である。消費者の質問への回答は、平日の9時から17時までスウェーデン語と英語で可能な限り迅速に提供される。

(b) 地方自治体の消費者ガイダンス

(Kommunal konsumentvägledning) ⁵⁹³

スウェーデンでは、消費者ガイダンスは、地方自治体の必須活動ではないが、可能な場合には窓口が設置され、地域の消費者からの相談を受け付ける消費者相談員、金融相談員、エネルギー及び気候相談員が配置されている。相談窓口のある地方自治体は、上述の Hallå konsument の検索ページやリスト⁵⁹⁴から探すことができる。相談員は、特定の場合に紛争のあっせんを行う。また、様々な消費者ターゲットグループに応じた消費者法に関する知識を提供し、トラブルの予防にも取り組んでいる。地方では、国よりも個人的なサポートをすることができ、必要に応じた対面サポートは、身体障害者や言語障害者にとって特に重要であるとされている。

(c) 欧州消費者センター・スウェーデン

ECC-Net の参加国として越境消費者トラブルの苦情の申立てや紛争解決のサポートを一任されている。また、ECC-Net を通じて他国のオフィスとも密に連携し、他の EU 加盟国、アイスランド、ノルウェー、又は英国に登録されている事業者との消費者問題の仲介役として機能する。

b. 各業界消費者権利局

(a) 消費者銀行金融事務局

(SE: Konsumenternas Bank- och finansbyrå / EN: the Swedish Consumers' Banking & Finance Bureau) ⁵⁹⁵

消費者銀行金融事務局は、金融に関する相談を無料で受け付けている。銀行業界団体、投資信託業界団体、証券取引業界団体によって運営されており、役員には、消費者庁、金融監督庁、業界団体の代表者が含まれている。業界から資金提供されている財団である。後述の消費者保険事務局と共同で消費者サービス

⁵⁹³ Hallå konsument
<https://www.hallakonsument.se/om-oss/kommunal-konsumentvagledning-kvl>

⁵⁹⁴ Hallå konsument
<https://www.hallakonsument.se/om-oss/kommunal-konsumentvagledning-kvl>

⁵⁹⁵ Konsumenternas.se
<https://www.konsumenternas.se/>

「Konsumenternas.se」を運営し、情報提供や消費者指導を行っている。
Konsumenternas.se は、消費者庁の消費者サービス Hallå konsument が金融又は保険に関する質問を受け取ったときに案件を引き継ぐことにより国と連携している。

(b) 消費者保険事務局

(SE: Konsumenternas Försäkringsbyrå / EN: the Swedish Consumers' Insurance Bureau) ⁵⁹⁶

消費者保険事務局は、保険に関する相談を無料で受け付けている。保険業界団体によって運営されており、役員には消費者庁、金融監督庁、保険業界団体であるスウェーデン保険 (Svensk Försäkring) ⁵⁹⁷の代表者が含まれている。業界から資金提供されている財団である。上述の消費者銀行金融事務局と共同で運営する Konsumenternas.se を介して消費者へ指導や助言を行っている。

(c) 消費者エネルギー市場事務局

(SE: Konsumenternas Energimarknadsbyrå / EN: the Swedish Consumer Energy Markets Bureau) ⁵⁹⁸

消費者エネルギー市場事務局は、電気やガス、地域暖房に関する相談を無料で受け付けている。エネルギー業界団体によって運営されており、役員には、3つの政府機関 (消費者庁、エネルギー庁、エネルギー市場監督局⁵⁹⁹) と2つの業界団体 (Swedenergy⁶⁰⁰、スウェーデンガス協会⁶⁰¹) の代表者が含まれている。上述の消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局と事務所を共有している。

(d) テレコムアドバイザー

(Telekområdgivarna) ⁶⁰²

2006 年からテレビ、電話、インターネットのサービス等に関する消費者相談を受け付けている独立機関である。スウェーデンのテレビ・電話・インターネッ

⁵⁹⁶ Konsumenternas.se

<https://www.konsumenternas.se/>

⁵⁹⁷ スウェーデン保険

<https://www.svenskforsakring.se/>

⁵⁹⁸ スウェーデン消費者エネルギー市場事務局

<https://www.energimarknadsbyran.se/english/>

⁵⁹⁹ エネルギー市場監督局

<https://www.ei.se/>

⁶⁰⁰ Swedenergy

<https://www.energiforetagen.se/>

⁶⁰¹ スウェーデンガス協会

<https://www.energigas.se/>

⁶⁰² テレコムアドバイザー

<https://telekomradgivarna.se/>

ト業界団体 TechSverige（旧 IT 及び電信電話業界団体（IT&Telekomföretagen））⁶⁰³が所有する非営利組織である。テレビ・電話・インターネット事業者によって資金提供されている。役員には消費者庁と郵便電気通信庁の代表者が含まれている。2022 年 1 月 1 日、「有料電気通信サービスの倫理評議会（Etiska Rådet för Betalteletjänster、以下「ERB」という。）」⁶⁰⁴と合併し、以前 ERB が任務としていた有料電気通信サービスのコンテンツとそのマーケティングの倫理規則の確立もテレコムアドバイザーが担うことになった。

（イ）相談窓口数

a. Hallå konsument

Hallå konsument 内では、12 か所以上の政府機関、4 か所の消費者権利局、地方自治体の消費者ガイダンスが連携しており、この 1 つのアクセスポイントを通して、消費者が自分の相談に合った専門家を簡単に見つけ、連絡が取れる。様々な状況の消費者が自身に便利なコミュニケーション手段でアクセスできるよう、スウェーデン語と英語でウェブ、Facebook、Twitter、チャット、E メール、電話相談が可能である。

b. 地方自治体の消費者ガイダンス

2021 年 5 月時点で、国内の 290 の自治体のうち 179 か所（自治体の約 62%）が相談窓口を設置している⁶⁰⁵。相談窓口がある場合は、電話、E メール、対面で相談をすることができる。

c. 欧州消費者センター・スウェーデン

欧州消費者センター・スウェーデンのウェブサイトは消費者からの問合せに直接対応しておらず、Hallå konsument が窓口となる。Hallå konsument 上のガイドラインに従って準備した情報や書類を E メール、郵送で送ることで相談が可能となる。

d. 消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局

消費者銀行金融事務局と消費者保険事務局が共同で運営する Konsumenternas.se が共通窓口となり、ウェブサイト上の問合せフォームや電話から相談が可能である。

⁶⁰³ TechSverige

<https://www.techsverige.se/>

⁶⁰⁴ 有料電気通信サービスの倫理規則を策定する任務を負う独立財団である。

⁶⁰⁵ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

e. 消費者エネルギー市場事務局

窓口は1つであり、ウェブサイト上に記された E メール、電話から相談が可能である。

f. テレコムアドバイザー

窓口は1つであり、ウェブサイト上の問合せフォーム、電話、郵送で相談が可能である。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

a. Hallå konsument

相談員は、Hallå konsument の相談業務専門の正規職員として消費者庁に雇用される。

b. 地方自治体の消費者ガイダンス

地方自治体の相談員は、それぞれの地方自治体が独自に雇用している。採用後に専門家となる研修⁶⁰⁶を受ける。全国で計 200 人いる相談員の大多数はパートタイム勤務であり、200 人中 79 人はフルタイム勤務である⁶⁰⁷。

c. 欧州消費者センター・スウェーデン

相談員は、欧州消費者センター・スウェーデンの相談業務専門の正規職員として消費者庁に雇用される。

d. 消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局、消費者エネルギー市場事務局

相談員は、それぞれ消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局、消費者エネルギー市場事務局に所属する相談業務の専門家である。

e. テレコムアドバイザー

相談員は、テレコムアドバイザーに所属する相談業務の専門家である。

(エ) 利用料

Hallå konsument：無料

地方自治体の消費者ガイダンス：無料

⁶⁰⁶ 詳細は、「(2) ア. (ケ) 相談受付担当者に対する公的支援」参照。

⁶⁰⁷ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

欧州消費者センター・スウェーデン：無料

Konsumenternas.se（消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局）：無料

消費者エネルギー市場事務局：無料

テレコムアドバイザー：無料

（オ）相談対応者の人員体制・資格等

a. Hallå konsument

消費者相談員数は5人である。スウェーデンにおける公務員の採用は、日本のような一斉の公務員試験によってではなく、欠員が出た際の求人に応募者が応募する形で行われる⁶⁰⁸。消費者庁による2022年1月現在のHallå konsumentの相談員の求人⁶⁰⁹によると、応募要件は、できれば社会科学、経済学又は法学の分野の学位を有する者で、さらに基本的な消費者法の知識を持ち、スウェーデン語と英語の両言語が流暢であれば有利であるとされている。

b. 地方自治体の消費者ガイダンス

地方自治体の相談員は、それぞれの地方自治体が独自に雇用している。相談員の総数は200人である。人員体制については、個別の自治体の相談員の数は確認できず、全国の相談員の勤務時間によって公表されている。大多数はパートタイム勤務、200人中79人はフルタイム雇用である。具体的には、200人中125人が週に最大16時間働き、そのうちの80人は週に最大4時間働いている。また47人が週に33時間以上働いている⁶¹⁰。スウェーデンでは、「地方自治法（2004:31 the Swedish Local Government Act）」⁶¹¹に基づき、採用する職員の資格や職務について各地方自治体が独自に決定できる⁶¹²ことから、職員の経歴は様々である。

c. 欧州消費者センター・スウェーデン

4人の法律アドバイザーが、Hallå konsument上で相談を受け付けている。求められる採用の条件は、できれば法律又は関連する分野の学位を有する者で、さら

⁶⁰⁸ 愛知県総務部 2011/3 『「道州制下における公務員制度」に関する調査研究報告書』 p. 20
<https://www.pref.aichi.jp/kikaku/bunken/torikumi/pdf/honbun.pdf>

⁶⁰⁹ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/jobba-hos-oss/lediga-tjanster/>
（求人であるため随時内容は変わる。）

⁶¹⁰ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

⁶¹¹ スウェーデン政府

<https://www.government.se/legal-documents/2004/09/ds-200431/>

⁶¹² 財団法人 自治体国際化協会 2004/3 『スウェーデンの地方自治』 p.21

<http://www.clair.or.jp/j/forum/series/pdf/j15.pdf>

に消費者法を扱う分野で働いた経験があり、スウェーデン語と英語の両言語が流暢であれば有利であるとされている⁶¹³。

d. 消費者銀行金融事務局

9人の弁護士が、毎日の消費者ガイダンスのほか、ウェブサイト上の有益な情報の作成、消費者からの質問や苦情の分析を行っている。

e. 消費者保険事務局

13人の弁護士、経済学者、保険の専門家が、毎日の消費者ガイダンスのほか、ウェブサイト上の有益な情報の作成、消費者からの質問や苦情の分析を行っている。

f. 消費者エネルギー市場事務局

3人の法学の学位を有する者が、毎日の消費者ガイダンスのほか、ウェブサイト上の有益な情報の作成、消費者からの質問や苦情の分析を行っている。

g. テレコムアドバイザー

相談員は、消費者法の問題に取り組んだ豊富な経験を持つ9人である。

(カ) 受付内容・受付範囲

a. Hallå konsument

Hallå konsument は、全国から消費者生活相談全般について受け付けており、質問への回答は、Hallå konsument の相談員が直接行うほか、特定の分野の相談に対して、Hallå konsument に登録されている協力当局の中から専門の窓口を紹介している。Hallå konsument は、消費者を代理しての事業者への連絡、消費者・事業者間の争いの仲裁、案件に介入しての契約の解釈、ARN 及び裁判所への申立て等を行わない。

b. 地方自治体の消費者ガイダンス

消費者相談員は、商品やサービス購入前の注意点や購入後に発生した問題や消費者の権利について、金融相談員は、ローン等の金融サービスや国民の家計一般に関する相談について、エネルギー及び気候相談員は、エネルギー消費の分析

⁶¹³ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/jobba-hos-oss/lediga-tjanster/>
(求人であるため随時内容は変わる。)

と新しい熱源を選択する際等のエネルギーに関する相談について、地域の住民から受け付けている。

c. 欧州消費者センター・スウェーデン

EU加盟国、アイスランド、ノルウェー、英国の計30か国の間で国境を越えて物品及びサービスを購入する場合の相談を受け付けている。受け付けられない相談や業務は、事業者に対する法律遵守の強制、販売者を特定できない場合、個人間又は事業者間の購入の仲介、消費者の法廷代理人を務めること、消費者が既に法的措置を開始している場合、詐欺やその他の犯罪に関わる場合（その場合は、警察へ連絡）等である。

d. 消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局

消費者銀行金融事務局は金融に関して、消費者保険事務局は保険に関して相談を受け付けている。両事務局が共同運営する [Konsumenternas.se](https://www.konsumenternas.se) では、消費者の自助の支援に焦点を当てており、[Konsumenternas.se](https://www.konsumenternas.se) のサイト上の比較ツール⁶¹⁴を通して消費者が商品やサービスを比較し、自分に合った保険、銀行サービス、年金を選択する支援を行うほか、消費者自らが銀行や保険会社、購入時の担当者等に苦情を申し立てる方法について指導を行っている。

e. 消費者エネルギー市場事務局

個人や中小企業を対象に電気、ガス、地域暖房の事業者と契約を結ぶ際の注意点等の助言を行うほか、不明確又は不正確な請求書、不公正な契約条件や誤った価格情報から起こる苦情を受け付けている。電気、ガス、又は地域暖房の事業者の提供する商品やサービス以外（例えば、ヒートポンプや電動自転車に関する問合せ）に関しては受け付けられない。

f. テレコムアドバイザー

テレビ、電話、インターネット接続のサブスクリプションについて、消費者は、トラブル予防のための適切なアドバイスを契約する前に求めることができる。苦情の対象がテレコムアドバイザーに登録されている事業者である場合、テレコムアドバイザーが事業者と連絡を取って問題の解決を試みる事が可能であり、そうでない場合は、消費者が事業者と苦情を直接申し立てる方法を指導している。

⁶¹⁴ [Konsumenternas.se](https://www.konsumenternas.se)
<https://www.konsumenternas.se/konsumentstod/jamforelser/>

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

a. Hallå konsument、地方自治体の消費者ガイダンス、欧州消費者センター・スウェーデン

Hallå konsument、地方自治体の消費者ガイダンス、欧州消費者センター・スウェーデン並びに消費者オンブズマンへ寄せられた消費者の相談や苦情は、調査・分析のために消費者庁で一元的に集約される。消費者庁へ報告された全ての相談内容は、EU の「一般データ保護規則（General Data Protection Regulation 規則 2016/679: GDPR）」⁶¹⁵に従って機密性チェックを受けた後に、「行政からの文書の再利用に関する法律（2010:566 Lag om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen）」⁶¹⁶に基づき、公共記録となる。そのため消費者庁は、消費者が相談や苦情を申し立てる際には、一般の人々が要求して読むことができることを覚えておくことが重要であるとしている。消費者庁の検索ページ⁶¹⁷では、2019 年 1 月 1 日以降の相談の登録日と相談のテーマのみ閲覧できる（2022 年 1 月時点）。消費者庁（konsumentverket@konsumentverket.se）へリクエストすれば、完全な相談内容を読むことができる。

b. 消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局

データの集約・分析の手法については公式サイト上で触れられていないが、Konsumenternas.se は、寄せられた相談情報を基に消費者の問題を特定して分析し、金融・保険に関連する様々な政府機関、事業者、業界団体に報告しており、各機関の年次報告書にそれらのデータが用いられることが確認できている。

c. 消費者エネルギー市場事務局、テレコムアドバイザー

データの集約・分析の手法については公式サイト上で触れられていないが、相談に関した統計を前年度と比較して分析し、年次報告として一般に公開していることが確認できている。

(ク) 個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等

Hallå konsument、Konsumenternas.se（消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局）、消費者エネルギー市場事務局は、自主交渉による解決のための必要な情報

⁶¹⁵ 個人データ保護庁（Integritetsskyddsmyndigheten: IMY）

<https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/>

⁶¹⁶ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2010566-om-vidareutnyttjande-av-handlingar_sfs-2010-566

⁶¹⁷ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/for-konsument/annal-till-konsumentverket/diarium/>

提供・方法等の助言はするが、あっせんは行わない。あっせんが必要な場合には、ARN へ申し立てる方法を消費者に指導している。

a. 地方自治体の消費者ガイダンス

消費者と事業者との間のあっせんを行うこともある。

b. 欧州消費者センター・スウェーデン

他の EU 加盟国、アイスランド、ノルウェー、又は英国に拠点を置く事業者と自国の消費者との紛争の際のあっせんを行っている。あっせんは、ECC-Net で「強制措置 (enforcement measures)」として規定されているわけではなく、欧州消費者センター・スウェーデンの「任意 (on a voluntary basis)」で行われている⁶¹⁸。

c. テレコムアドバイザー

まず、①消費者から書面で受けたテレコムアドバイザーの登録企業に対する苦情を、テレコムアドバイザーが、法律、規則、慣行に基づいて検討する。②法律や規則上、消費者の主張が正しい場合、又は、問題が不明確である場合、消費者から事業者へその旨を連絡するようにテレコムアドバイザーが助言する。③それでも解決しない場合に、テレコムアドバイザーが事業者に連絡して問題の解決を試みる。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

a. 地方自治体の消費者ガイダンス

地方自治体に対しては、消費者庁が相談員への教育や情報提供によって支援している。まず新入りの職員は、専門職への入門としてスターターパッケージを消費者庁から受け取る。そこには一般的な消費者法をまとめた冊子や相談員支援のための情報ポータルサイトへのアクセス権が含まれている。このポータルでは、消費者分野のニュース配信やほかの自治体との情報共有が行われているほか、消費者相談員がオンライン研修に参加できる。研修は無料の e コース、ウェビナー⁶¹⁹の形で提供され、そこで一般的なオリエンテーションや消費者法の応用、消費者問題の予防法についてなど、相談員は様々なコースを受講できる。

また、ポータルでは、スウェーデン消費者庁、欧州消費者センター・スウェーデン、不動産業者監督委員会、ほか4つの消費者機関に、消費者から受けた相談

⁶¹⁸ 欧州消費者センター・スウェーデン

<https://www.eccsverige.se/en/tvistlosning>

⁶¹⁹ 「ウェブ」と「セミナー」を組み合わせた造語で、オンライン上で行うセミナーのことである。

について専門的知見を求めることも可能である。消費者問題の予防においては、職員は、多言語に翻訳されたパンフレットや動画、学校教材等を消費者庁から入手できる。

(コ) 関連統計

a. Hallå konsument、地方自治体の消費者ガイダンス

「2021 年消費者庁による地方自治体の消費者相談に関する年次調査」⁶²⁰によると、2020 年に Hallå konsument と地方自治体に寄せられた相談の総数は、合計 122,000 件（原文のまま）である。自治体のうち 60% が詳細な相談を、25% が基本的な相談を、15% が一般的な相談を行った⁶²¹。

通常、件数の多い相談は、中古車や工芸品の購入に関するものであるが、とりわけ、コロナ禍では 9% 強が航空サービスに関するものとなり、前年比で 2 倍以上に増加した。フライトの遅延や払戻しのないケースである。2020 年の苦情の上位 10 項目は、多い順に航空サービス、中古車、工芸品サービス、パッケージ旅行、家具／調理器具、携帯電話、コンピューター／電話／ゲーム機、インターネット、エンターテインメント、衣服となった。

b. 消費者エネルギー市場事務局⁶²²

消費者エネルギー市場事務局の 2020 年の業務について分析結果を記した年次報告によると、2020 年には、エネルギー市場事務局へ約 14 万人の消費者からの苦情が寄せられている。苦情の上位 3 位は、多い順に電気取引 68%、電気網 51%、地域暖房 50% であり、不正な請求書、滞納金の回収のための請求書の脅威、切断の脅威、事業者側に有利な契約に関する苦情が多いとされている。

c. テレコムアドバイザー

テレコムアドバイザーの 2020 年の業務について分析結果を記した統計⁶²³によると、2020 年の消費者からの問合せ件数は 6,876 件であった。そのうち 64% が苦情、残りの 36% は質問であった。Hallå konsument からテレコムアドバイザー

⁶²⁰ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

⁶²¹ 一般的な相談：相談内容が消費者側の問題であるかを判断し、権利と義務について消費者に知らせる。

基本的な相談：苦情が発生した場合に消費者へ購入前の注意点及び適用可能な法の案内を行う。

詳細な相談：購入時の注意点及び苦情を申し立てる方法の指導、ARN への申立て支援等、紛争の解決に向けて積極的な関与を行う。

⁶²² 消費者エネルギー市場事務局

<https://www.energimarknadsbyran.se/om-oss/verksamhetsberattelse/>

⁶²³ テレコムアドバイザー

<https://telekomradgivarna.se/globalassets/statistikanalys-helar-2020.pdf>

へ転送された案件は 2,936 件である。苦情の平均処理時間は約 30 日である。苦情のトップ 5 は、多い順に、誤った内容で契約をした等の「正しくない接続」693 件、不安定な接続や電話をかけることができない等の「その他サービスエラー」411 件、「補償をめぐる論争」291 件、「口頭の約束」281 件、「変更された契約条件」278 件である。

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

スウェーデンの政府機関、地方自治体、民間企業等の商品検査や認証を行う機関は、国際基準を満たしていることを示す際に「資格認定と評価の統一性に対するスウェーデン委員会 (Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll、以下「Swedac」という。)」⁶²⁴の認定を受ける必要がある。Swedac は、外務省が所管する国家認定機関であり、商品やサービスが国境を越えて自由に移動できるように品質と安全性を監視している。スウェーデンの商品検査や認証等の実施機関数は Swedac に認定されているものだけでも、食品プロセスの認証、車検、おもちゃの検査等、様々な分野で約 2,000 に上る。以下には、主要な公的／民間の機関を挙げる。

a. 食品庁

食品庁に承認・登録されている食品関連の事業者は、食品庁に対して合意の上で分析サンプルを提供し、食品管理のための有料検査を定期的に受けなければならないことが「食物に関連するバリューチェーン⁶²⁵のためのスウェーデン国家計画 (Sveriges nationella kontrollplan för livsmedelskedjan: NKP)」⁶²⁶に定められている。そのため食品庁の研究所では、食品や水道水に含まれる食中毒菌、汚染物質、残留農薬、栄養素、アレルギー物質、遺伝子組換え生物の検査等、毎年約 8,000 件の分析を行っている⁶²⁷。特定の検査については上記 Swedac の認定を受けている。

b. エネルギー庁

エネルギー庁は、照明や家庭用電化製品、暖房設備、太陽光パネル等、エネルギーを使用する商品の検査を行っている。同庁の商品検査研究所は、商品がエコ

⁶²⁴ Swedac

<https://www.swedac.se/>

⁶²⁵ 農林水産物が消費者に届くまでの流通工程における付加価値のつながり（鎖）を意味する。

⁶²⁶ 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/foretagande-regler-kontroll/livsmedelskontroll/nkp-webben>

⁶²⁷ 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/foretagande-regler-kontroll/laboratorieverksamhet-och-vetenskapligt-stod/labbtjanster>

デザインの要件を満たしているかどうかや、商品のエネルギーラベルに正しい情報が記載されているかどうか等の検査を行うが、それらの特定の検査について Swedac の認定を受けている⁶²⁸。

c. スウェーデン消費者協会 (Sveriges Konsumenter) ⁶²⁹

スウェーデン消費者協会は、消費者支援のための非営利団体であり、2006 年以来、スウェーデン最大の消費者向け雑誌である『Råd & Rön』⁶³⁰を発行している。この雑誌は 1958 年から発行されており、創刊号はスウェーデン消費者庁によって発行された。スウェーデン消費者協会は商品検査を実施し、『Råd & Rön』で結果を公開している。検査カテゴリーは、子供、家族、ペット、車、自転車、交通機関、宿泊施設・庭、健康・美容、衣服、鞆、運動、レジャー、キッチン家電・掃除、オーディオ・ビデオ機器、食品、電話、コンピューター、インターネット、電化製品等である。商品検査は、専門の認定された研究所、国際消費者研究検査機構 (International Consumer Research and Testing: ICRT) ⁶³¹という国際組織のメンバーであるほかの国の消費者雑誌と共同で行われる。評価は合格／不合格にとどまらず、製品をランク付けする広範な検査を行い、どれが検査で最高であったかを分析している。スウェーデン消費者協会は独立した消費者団体であり、『Råd & Rön』には広告を含まず、『Råd & Rön』の活動は読者によって資金提供されている。独立性を保証するためとして、商品を検査する研究所や検査施設について公表していない。

(イ) 検査職員数

食品庁やエネルギー庁の検査職員数については、それぞれの研究所のウェブサイト⁶³²を調査したが、該当する情報は確認できない。

雑誌『Råd & Rön』では、3 人の検査エンジニア兼プロジェクトマネージャーが商品検査を行っている。

⁶²⁸ エネルギー庁

<http://www.energimyndigheten.se/tester/testlab/>

⁶²⁹ 詳細は、「(2) ウ. (ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係」参照。

スウェーデン消費者協会

<https://www.sverigeskonsumenter.se/>

⁶³⁰ Råd & Rön

<https://www.radron.se/>

⁶³¹ 国際消費者研究検査機構

<https://www.international-testing.org/>

⁶³² 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/foretagande-regler-kontroll/laboratorieverksamhet-och-vetenskapligt-stod/labbtjanster>

エネルギー庁

<http://www.energimyndigheten.se/tester/testlab/>

ウ．外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

a．スウェーデン消費者協会

(Sveriges Konsumenter)

スウェーデン消費者協会は、消費者支援のための非営利団体である。後述の消費者相談員協会を含む 20 の消費者関連組織が会員組織として登録されている。同団体の事業は、一部は会員組織からの会費、一部はスウェーデン消費者庁が配布する政府助成金、一部は外部プロジェクト助成金によって賄われている。役員会は会員組織の代表者で構成されている。1992 年に EU 加盟に関連して創業されて以来、欧州消費者機構（the European Consumer Organisation: BEUC）⁶³³や国際消費者機構（Consumers International）⁶³⁴に加入するなど国際的な活動をしている。

また、スウェーデン消費者協会は、雑誌『Råd & Rön』⁶³⁵を発行している。『Råd & Rön』では、消費者に有益な情報や商品検査の結果を掲載することに加え、消費者庁の所管する裁判外紛争解決機関である ARN の勧告を無視した事業者をブラックリストとして掲載し、定期購読者が閲覧できるようにしている。

・消費者相談員協会

(Konsumentvägledarnas Förening)

地方自治体で消費者問題に取り組む全ての職員のための専門家協会である。全国の消費者相談員は、会費を年間 350 クローナ支払って入会登録できる。協会の任務は、会員の関心を調査し、会員の能力を高め、情報交換のためのフォーラムになることである。役員には、ARN と消費者庁の諮問委員会の代表者が含まれている。協会の理事会は、消費者庁と定期的に会合を持ち、そこで会員の教育、情報資料、その他の事業支援の必要性を消費者庁に知らせるほか、新しい法律についてなどの消費者問題に関する協議を行っている。また、年に一度、同協会は、消費者庁と協力して全国会議「消費者デー（Konsumentdagarna）」を開催している。この会議では、消費者分野のセミナーや講演、情報共有の機会の提供、功績を残した者への「消費者相談員賞」の表彰等が行われる。消費者相談員協会は、前述のスウェーデン消費者協会の会員である。

⁶³³ EU

<https://www.beuc.eu/>

⁶³⁴ 国際消費者機構

<https://www.consumersinternational.org/>

⁶³⁵ 詳細は、「（２）イ．商品検査機関」参照。

(イ) 海外の消費者行政機関との関係⁶³⁶

a. 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク

(International Consumer Protection and Enforcement Network、以下「ICPEN」という。) ⁶³⁷

ICPEN とは、国境を越えた不正な取引行為を防止するための取組の促進を目的とした非公式会合である。EU 及び経済協力開発機構 (Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD) から 50 か国以上の消費者保護関係機関が参加し、スウェーデンからは消費者庁が参加している。ネットワークは交代制の議長の下で運営され、本会議は年に 2 回開催される。ICPEN は、国境を越える電子商取引に関する苦情を収集・共有するプロジェクト「econsumer.gov」に取り組んでおり、40 か国の消費者保護機関としてスウェーデン消費者庁も参加している。

b. 消費者保護協力ネットワーク

(Consumer Protection Cooperation Network、以下「CPC ネットワーク」という。) ⁶³⁸

CPC ネットワークは、EU 内の消費者保護法の遵守を監視する規制当局のネットワークであり、各国の当局が協力して EU の消費者の権利を保護している。航空、宿泊等の国境を越えた問題やソーシャルネットワークサービスのリスク等の各国に共通する問題を扱っている。電子商取引において複数国にまたがる消費者ルール (consumer rule) の違反に協力して迅速かつ効果的に対処する目的で EU 加盟国の執行機関に必要な権限を付与する「消費者保護協力規則 (Consumer Protection Cooperation Regulation 規則 2017/2394 2022 年 1 月 1 日に改訂)」⁶³⁹に基づき、スウェーデン消費者庁も参加している。

⁶³⁶ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/samverkan/eu-och-internationellt/>

⁶³⁷ ICPEN

<https://icpen.org/>

⁶³⁸ EU

https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

⁶³⁹ EU

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32017R2394> (前文第 1 項)

c. 消費者安全ネットワーク

(Consumer Safety Network、以下「CSN」という。) ⁶⁴⁰

CSN は、EU 法「一般製品安全指令」(General Product Safety Directive 指令 2001/95/EC) に基づく、約 30 か国の加盟国の製品安全規制当局と消費者団体のネットワークである。スウェーデンからは消費者庁が参加している。様々な製品とそのリスク、製品の標準化、市場管理、一般製品安全指令の解釈と適用、国際関係等に関する情報共有が、年に 2、3 回行われる。

d. 欧州電子商取引紛争解決プラットフォーム

(the European Online Dispute Resolution (ODR) Platform、以下「ODR プラットフォーム」という。) ⁶⁴¹

他の EU 加盟国、ノルウェー、アイスランド、又はリヒテンシュタインの販売業者との電子商取引で問題が発生した際、1 つのアクセスポイントから裁判外紛争解決手続きができるウェブツールである。2016 年から EU によって運営されている。欧州レベルでのオンライン紛争解決プラットフォームの創設を定めた EU 法「消費者 ODR 規則 (Regulation on Consumer 規則 524/2013、以下「ODR 規則」という。)」⁶⁴²に従って裁判外紛争解決の支援に当たる「ODR コンタクトポイント (ODR contact point)」として、また EU 法「消費者代替的紛争解決指令 (Alternative Dispute Resolution Directive 指令 2013/11/EU、以下「ADR 指令」という。)」⁶⁴³の基準に適合する裁判外紛争解決機関として、スウェーデンからは ARN が指名されており、ODR プラットフォーム経由で提出された苦情申立書の処理及び紛争の解決をサポートしている (ODR 規則第 7 条第 2 項)。

ODR プラットフォームに関する質問や手続方法の指導については、欧州消費者センター・スウェーデンが窓口となり対応している。また ARN へはスウェーデン語、デンマーク語、ノルウェー語及び英語で苦情の申請ができるが、EU 内の別の公用語でサポートが必要な場合は、その言語が公用語である国の連絡窓口に連絡することもできる。

⁶⁴⁰ EU

https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/consumer-expert-groups_en

⁶⁴¹ EU

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>

⁶⁴² EU

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>

⁶⁴³ EU

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

e. 欧州金融紛争解決ネットワーク

(European Financial Dispute Resolution Network、以下「FIN-NET」という。)

644

消費者が法廷外で国境を越えた金融紛争を解決できるよう支援する EU 内のネットワークである。30 か国の 60 の政府や団体が参加している。金融紛争の裁判外解決に責任があり、上述の ADR 指令に準拠する機関として、スウェーデンからは ARN が参加している。ARN は、外国の法律が適用される場合、ほかの国の事業者に対して紛争を試みることはできないため、ほかの EU 加盟国の金融商品取扱業者と紛争が発生した場合に FIN-NET 経由で紛争を審理することができる。

f. シングル・デジタル・ゲートウェイ

(the single digital gateway) ⁶⁴⁵

スウェーデンのテレコムアドバイザーは、EU の共通情報ポータル「シングル・デジタル・ゲートウェイ」を通してスウェーデン移住やスウェーデン留学をしているほかの EU 市民等に国の情報を提供している。テレビ、電話、ファイバー接続のサブスクリプションに関して適切な契約等トラブル予防のためのアドバイス等を行っている。

g. ECC-Net

ECC-Net のオフィスは定期的に会合を持ち、業務の調整及び改善をしている。欧州消費者センター・スウェーデンは、消費者とのコンタクトを通じて、様々な消費者問題をマッピングし、EU 法の策定と改正に貢献している。また、研究訪問や会議によって経験のシェアと能力開発に取り組んでいる⁶⁴⁶。

h. 北欧消費者オンブズマン会議

(Nordiska FO/KO-möten) ⁶⁴⁷

北欧の消費者オンブズマンのための非公式会合である。会合では、各国に共通する現在の様々な消費者問題について、例えば、携帯電話の支払、SNS でのマーケティング、又は金融サービスに関した問題に関して意見交換が行われる。

⁶⁴⁴ EU

https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en

⁶⁴⁵ EU

https://ec.europa.eu/growth/single-market/single-digital-gateway_en

⁶⁴⁶ ECCスウェーデン

<https://www.eccsverige.se/om-ecc-natverket>

⁶⁴⁷ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/samverkan/eu-och-internationellt/>

7. デンマーク

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

ア) 産業・ビジネス・ファイナンス省 (Erhvervsministeriet) ⁶⁴⁸

イ) 競争・消費者庁 (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) ⁶⁴⁹

ウ) 消費者オンブズマン (Forbrugerombudsmanden) ⁶⁵⁰

エ) 消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会 (Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet) ⁶⁵¹

オ) 安全技術庁 (Sikkerhedsstyrelsen) ⁶⁵²

カ) 獣医・食品管理局 (Fødevarestyrelsen) ⁶⁵³

キ) 環境保護庁 (Miljøstyrelsen) ⁶⁵⁴

ク) 環境・食糧苦情処理審議会 (Miljø- og Fødevareklagenævnet) ⁶⁵⁵

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

デンマークの消費者行政を担当するのは、日本の経済産業省に該当する産業・ビジネス・ファイナンス省下にある、競争・消費者庁である。

競争・消費者庁は、情報・分析・事実・対話をキーワードとした消費者政策の策定・更新を継続的に行っている。新たな消費者関連の法律策定の準備・開発をするとともに、産業・ビジネス・ファイナンス相のスピーチや議会・委員会の問題への対応を行う。国内・国際両レベルで、消費者・企業・その他の当局及び機関と継続的な対話を行い、消費者分野に関連するフォーラムや委員会にも参加している。

また、競争・消費者庁は、消費者オンブズマン及び消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会の事務局としての役割も果たしている。消費者オンブズマンは、マーケティング法及びその他の消費者保護に関する法律が遵守されていることを監督する独立した公的機関である。消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会は、産業・ビジネス・ファイナンス省傘下の外局のような機関で

(全てのURLは、2022年3月18日最終確認)

⁶⁴⁸ <https://eng.em.dk/>

⁶⁴⁹ <https://www.kfst.dk/> 及び <https://www.en.kfst.dk/>

⁶⁵⁰ <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/> 及び <https://www.consumerombudsman.dk/>

⁶⁵¹ <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/>

⁶⁵² <https://www.sik.dk/> 及び <https://www.sik.dk/en>

⁶⁵³ <https://www.foedevarestyrelsen.dk/> 及び <https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/Pages/default.aspx>

⁶⁵⁴ <https://mst.dk/> 及び <https://eng.mst.dk/>

⁶⁵⁵ <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/miljoe-og-foedevareklagenævnet/>

ある委員会（Nævnenes Hus）の一部である。また、自然、環境、農業、水産業、食品分野の公的な審議機関である環境・食糧苦情処理審議会についても、委員会（Nævnenes Hus）が管理を行う。

安全技術庁は、競争・消費者庁と同じ産業・ビジネス・ファイナンス省下に位置する。製品の火災、製品事故、爆発に関連する安全技術面について、市場の監視活動を行う。

獣医・食品管理局は、食料・農業・漁業省下に位置し、食品・飼料・家畜に関する法・規制・政策の策定と市場の監視活動を行う。また、消費者に対し、気候変動を意識した食品や食事のとり方についても情報提供を行う。

環境保護庁は、環境省の一部であり、当該省の環境規制や EU 指令に関連する環境関連規制の管理のほか、消費者が購入する対象となる製品に有害な化学物質が含まれていないかを確認している。

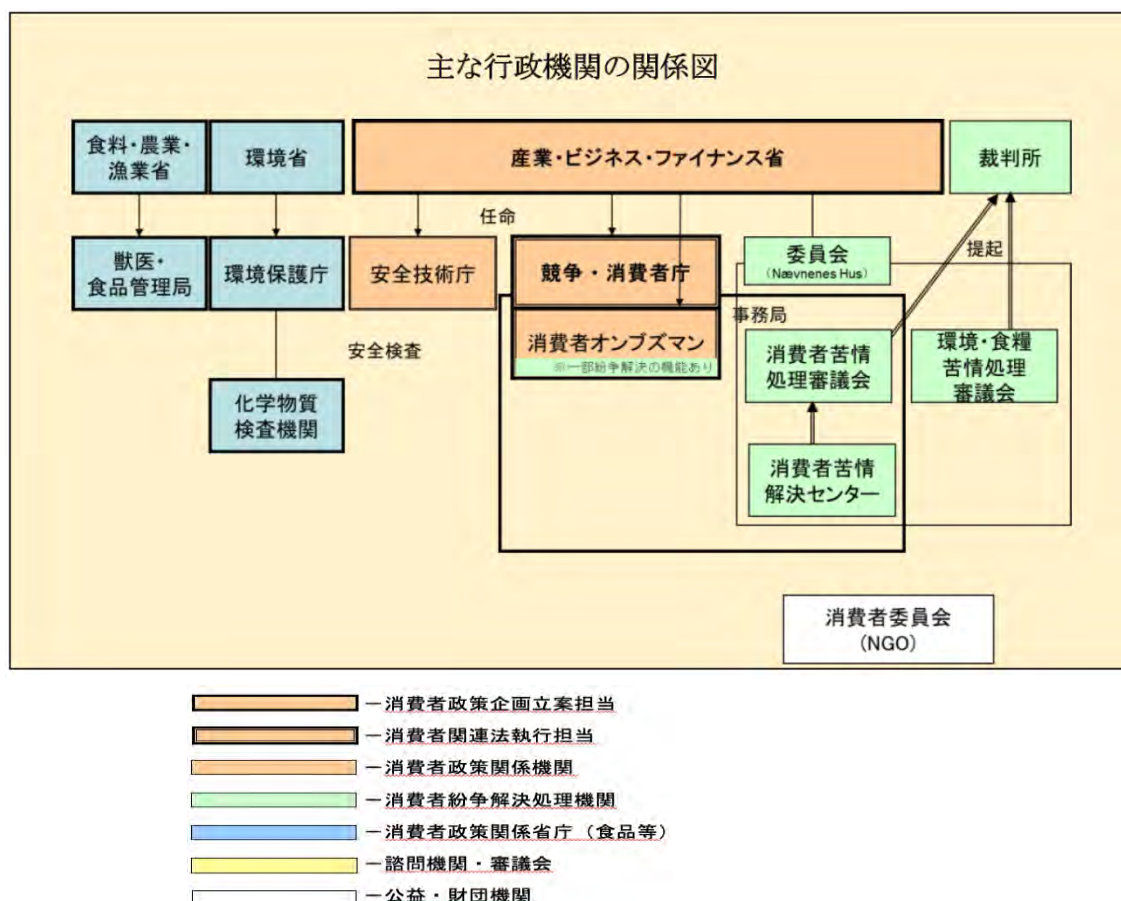


図 1：主な行政機関の関係図

イ. 各組織の概要

(ア) 産業・ビジネス・ファイナンス省

(DA: Erhvervsministeriet / EN: Danish Ministry of Industry, Business and Financial Affairs) ⁶⁵⁶

産業・ビジネス・ファイナンス省は、デンマークのビジネスの改善と競争力の向上を目指し、経済成長に必須の分野における経済分析と政策立案を実施している。一般的なビジネス環境に関連する政策分野に責務があり、事業規制、知的財産権、競争・消費者政策、金融政策、海運などが含まれる。国内だけでなく、国外の様々な国際機関と協力しており、欧州連合では、競争力と海上運送の評議会に携わっている。産業・ビジネス・ファイナンス省は7つの機関で構成されている。消費者政策を担当する「競争・消費者庁」、金融関連商品の取引において消費者保護を担当する「金融監督庁」、ベビー用品や電化製品などの消費者向け商品の安全管理を担当する「安全技術庁」、市民・企業・行政間での問題が発生した場合に調整を行う消費者向けの消費者苦情処理審議会を運営する「委員会 (Nævnenes Hus)」は産業・ビジネス・ファイナンス省の所管である。

産業・ビジネス・ファイナンス相は、ほかの大臣と同様に、首相により指名され、国家元首である女王が正式に任命する。憲法により、デンマーク議会は4年に1度、総選挙を行う必要がある。政府が過半数を失った場合、また議会が首相に対する不信任決議を可決した場合には、首相は憲法に基づいて総選挙を行わなければならない。首相裁量で4年以内に総選挙を行うことも可能である。再選は可能である。多くの場合、大臣は国会議員であるが、必須条件ではない⁶⁵⁷。

産業・ビジネス・ファイナンス省自体には、195名の職員が所属している。2020年の年次報告書によると、収入約1億7,110万DKK（1デンマーククローネ＝約17.5円）、支出約1億6,420万DKKであった⁶⁵⁸。

⁶⁵⁶ Erhvervsministeriet: <https://eng.em.dk/>

⁶⁵⁷ Folketinget. The Division of Powers.

<https://www.thedanishparliament.dk/en/democracy/the-separation-of-powers#:~:text=In%20principle%2C%20the%20Constitutional%20Act,recommended%20by%20the%20Prime%20Minister.>

⁶⁵⁸ Erhvervsministeriet. Årsrapport for 2020.

<https://em.dk/media/14141/em-aarsrapport-2020-for-departementet.pdf>



図 2：産業・ビジネス・ファイナンス省の組織図

(イ) 競争・消費者庁

(DA: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen / EN: Danish Competition and Consumer Authority) ^{659 660}

競争・消費者庁は、産業・ビジネス・ファイナンス省下にあり、今後の目標と課題と当該年度の達成目標を含む「年間業績契約」を当該省と締結している。

競争・消費者庁は、デンマーク市場の安定で持続可能な成長と高い消費者福祉を実現するため、より機能的な市場を創出することを使命とする。業務の効率化を図るため、取り扱うケースに優先順位付けを行い、作業を合理化する新たな方法とツールを試しており、デジタル・技術開発に特に注力している。

組織は人事などを含む全 14 の部門で構成されており、約 300 名の職員が所属している。そのトップに長官と 3 名の副長官がおり、長官は産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される⁶⁶¹。

2020 年の年次報告書によると、予算約 1 億 7,570 万 DKK（1 デンマーククローネ＝約 17.5 円）、予算外収入約 4,600 万 DKK、支出約 2 億 2,010 万 DKK であった。主な収入は、後述する事務局サービスによるものである。2019 年と比較すると事務局サービス対象の減少とコスト削減に伴い、2020 年は収入・支出共

⁶⁵⁹ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen: <https://www.kfst.dk/>

⁶⁶⁰ Danish Competition and Consumer Authority: <https://www.en.kfst.dk/>

⁶⁶¹ Organisation: <https://www.kfst.dk/om-os/organisation/>

に減少する結果となった。COVID-19 によるロックダウンの影響により、オフィス運用コストの削減、会議・視察・継続教育の削減がなされたことが支出の減少の理由の一部として挙げられる⁶⁶²。

競争・消費者庁の主な取組は、①新たな消費者政策と規制構築に貢献し、競争と消費者の両面について市場分析を行い、消費者と企業に消費者情報を周知させる、②市場分析と法律・実務上の問題に関する手引書の作成により、関連する公的機関への助言を行う、③「競争法 (konkurrenceloven)」を施行し、競争法違反の検出と介入を行い、大企業の合併に対する承認と法・規則について企業に通知・指導を行うことである。

ここで、「競争法」は、競争・消費者庁と共に、独立した機関である競争評議会 (Konkurrencerådet) が執行している。企業結合の承認等を行うとともに、事業者が法に違反しているか否かの判断を行う。競争評議会は、競争法の管理の他、2020 年 7 月より「ビジネスのためのプラットフォーム規制 (platform-to-business (P2B)-regler)」の施行により、2021 年 1 月から「支払法 (betalingsloven)」の管理に対し全責任を負うこととなった。評議会は産業・ビジネス・ファイナンス相により任命された 7 名のメンバーで構成されており、任期は 4 年間である⁶⁶³。

競争・消費者庁は、消費者向けのポータルサイト「forbrug.dk (消費.dk)」により、消費者及び事業者に向けた情報・指導提供を行っている。forbrug.dk では、製品に欠陥がある場合の 2 年間の品質保証 (warranty)、オンラインで買物をした場合の 14 日間のクーリングオフ期間など、消費者の権利に関連するアドバイスを提供しているだけでなく、企業を含む事業者に対しても、「購入法 (købeloven)」や消費者苦情システムに関する情報提供を行っている。競争・消費者庁は、消費者に対し、直接的な苦情対応はしないが、消費者が企業へ苦情を提出する方法、その際に使用するフォーマットの提供、「消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会 (Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet)」への連絡方法等の情報を提供している⁶⁶⁴ ⁶⁶⁵。その他の情報提供手段として、複数のソーシャルネットワークを活用している。

競争・消費者庁には、次の機関の事務局としての役割がある。

- ・ **消費者オンブズマン (Forbrugerombudsmanden)** : 「マーケティングに関す

⁶⁶² Årsrapport 2020: <https://www.kfst.dk/media/2a1d1sgw/kfst-a-rsrapport-2020.pdf>

⁶⁶³ Konkurrencerådet: <https://www.kfst.dk/om-os/organisation/rad-og-naevn/konkurrenceradet/>

⁶⁶⁴ forbrug.dk: <https://www.forbrug.dk/>

⁶⁶⁵ forbrug.dk (English): <https://www.forbrug.dk/english/>

る法律」の遵守状況を監督する独立した公的機関⁶⁶⁶

- ・ **欧州消費者センター・デンマーク (ECC-NET Denmark)** : 全 EU 加盟国・ノルウェー・アイスランド間の国境を跨ぐ取引における消費者保護と企業競争を規制する EU サービス指令の窓口⁶⁶⁷
- ・ **官民パートナーシップフォーラム (Forum for Offentligt-Privat Samarbejde)** : より良い公的入札のための推奨事項と解決策の提案を行う調達専門評議会⁶⁶⁸
- ・ **エネルギー分野の控訴委員会 (Ankenævnet på Energiområdet)** : 電力、都市・天然ガス、地区暖房とそれに関連する商品やサービスの購入と供給に関する消費者協定に関して、デンマークに設立されたエネルギー会社に対する消費者からの民法上の苦情対応を行う⁶⁶⁹
- ・ **暴風評議会 (Stormrådet)** : 高潮と暴風雨に関するデンマークの法律を遂行するために設立された評議会⁶⁷⁰

競争・消費者庁の一部門として「水規制当局 (Forsyningssekretariatet)」があり、市民が、安価な適正価格で安全な水を安定して利用できるよう、上下水道会社の価格設定について規制する「水セクター法 (vandsektorloven)」を施行している⁶⁷¹。

(ウ) 消費者オンブズマン

(DA: Forbrugerombudsmanden / EN: Danish Consumer Ombudsman) ^{672 673}

消費者オンブズマンは、「マーケティング法 (markedsføringsloven)」及びその他の消費者保護に関する法律が遵守されていることを監督する独立した公的機関である。1974年に制定されたデンマークのマーケティング法に基づき、1975年に設立された。消費者オンブズマンは競争・消費者庁内に設置されており、競争・消費者庁は事務局のスタッフやほかのリソースを自由に使用することができる。消費者オンブズマンは、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命され、在任期間は6年であるが、3年の延長が可能である。また、刑事犯罪、違法行為、不正行為を行った場合には、申請なしで解雇される。消費者オンブズマンは、70

⁶⁶⁶ Forbrugerombudsmanden: <https://www.consumerombudsman.dk/>

⁶⁶⁷ European Consumer Centre Denmark: <https://www.consumereurope.dk/>

⁶⁶⁸ Forum for Offentligt-Privat Samarbejde:

<https://www.kfst.dk/udbud/offentlig-privat-samarbejde/forum-for-offentlig-privat-samarbejde/>

⁶⁶⁹ Ankenævnet på Energiområdet: <https://www.energianke.dk/>

⁶⁷⁰ Stormrådet: <https://www.stormraadet.dk/>

⁶⁷¹ Forsyningssekretariatet: <https://www.en.kfst.dk/water-regulation/>

⁶⁷² Forbrugerombudsmanden: <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/>

⁶⁷³ Danish Consumer Ombudsman: <https://www.consumerombudsman.dk/>

歳になった月の最終日に任期満了となる⁶⁷⁴。事務局は、2名の事務長と、主に法律のバックグラウンドを持つ24名のスタッフの全26名で構成されている。また、4名の学生アシスタントが所属している。組織は、ファイナンス、ITとニュー・メディア、一般的なマーケティングと財産の3つのグループで編成されている⁶⁷⁵。2018/2019年の年次報告書によると、2019年支出は約2億3,500万DKK（1デンマーククローネ＝約17.5円）、2020年予算は約2億3,000万DKKであった⁶⁷⁶。

消費者オンブズマンの全体戦略は、2007年3月1日に発行された次の5つの全体目標により構成されている：①マーケティング法及び消費者法を可能な限り遵守するため、消費者、業者及び企業団体と協力と対話による連携を行う、②消費者法及びマーケティング法の執行を強化する、③事業者による計画中のマーケティング戦略とキャンペーンの事前評価（advance assessment）の実施を促進する、④他国からの非倫理的かつ違法なマーケティング活動から消費者を保護するため、国際法（international law）の執行に積極的に協力する、⑤対象を絞った情報イニシアチブと自身の業務に関する一般情報の公開により、違反や侵害を避ける努力を行う⁶⁷⁷。

消費者オンブズマンの活動は、「消費者オンブズマンの業務規則に関する通達（Bekendtgørelse om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed）」により規定されている⁶⁷⁸。

主なミッションは、消費者の観点から「マーケティング法」及び関連する法令が遵守されていることを監督し、法の原則に従って行動するよう、事業者を指導することである。また、「欧州域内市場におけるサービスに関する法（lov om tjenesteydelser på det indre marked）」、「新たな支払に関する法（lov om betalinger）」、「法律相談に関する法（Lov om juridisk rådgivning）」、「タバコ広告に関する法律（tobaksreklameloven）」、「電子商取引を含む情報社会サービスに関する法律（e-handelsloven）」も監督対象となる。マーケティング法により、他の法律における消費者保護規則が遵守されていることについての監督も行う。この対象には、「購入法（købeloven）」、「契約に関する法（aftaleloven）」、「信用取引

⁶⁷⁴ LOV nr 426 af 03/05/2017. Lov om markedsføring.: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2017/426>

⁶⁷⁵ <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/om-os/hvem-er-vi/>

⁶⁷⁶ Forbrugerombudsmandens årsberetning 2018/2019: https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/56515/aarsberetning-18-19_web.pdf

⁶⁷⁷ <https://www.consumerombudsman.dk/about-us/strategy-and-mission/>

⁶⁷⁸ 最新版は、BEK no. 1249 of 25/11/2014 (<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2014/1249>) であり、2020年に一部改正BEK nr 6 af 06/01/2020 (<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/6>) されている。

に関する法 (kreditaftaleloven)」、「消費者契約に関する法 (forbrugerftaleloven)」、「支払遅延が生じた場合の利息などに関する法律 (renteloven)」が該当する。

消費者オンブズマンは、特定の苦情だけではなく、事業者のマーケティング活動と支払方法に関する事例の調査を公的に行う。消費者と事業者間の個々の紛争を解決することはないが、消費者に代わり解決のための交渉を行うことができる。また、法律で原告に代わり、民事及び刑事訴訟を起こすことが許可されている。事業者に対する告発を行うため、警察に捜査・起訴 (indictment) を行うよう要求することもできる。状況に応じて、事業者に対する仮差止め命令を発行する権限がある。そのほか、消費者団体に代わり、集団的救済措置を講じることができる。法に基づく消費者オンブズマンの決定は、ほかの行政機関に不服を申し立てることはできない⁶⁷⁹。

(エ) 消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会

(Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet) ⁶⁸⁰

デンマークでは、消費者が購入した製品や契約したサービスに不満がある場合、消費者自身が製品やサービスの購入先に問合せを行い、当事者間でその問題を解決するよう試みる。当事者間で解決に至らない場合に、消費者は公的な消費者苦情システムを利用することとなる⁶⁸¹。「消費者苦情解決センター」及び「消費者苦情処理審議会」は、この公的な消費者苦情システムの一部である。公的消費者苦情システムは2つのフェーズに分かれており、消費者が事業者から購入した製品やサービスについて調停を行う「消費者苦情解決センター (Center for Klageløsning)」と法的決定を行う「消費者苦情処理審議会 (Forbrugerklagenævnet)」で構成されている⁶⁸² ⁶⁸³。両組織とも産業・ビジネス・ファイナンス省傘下に事務局を置く独立した機関の「委員会 (DA: Nævnenes Hus / EN: Danish Appeals Boards Authority)」⁶⁸⁴下に設置されている。

委員会 (Nævnenes Hus) は、2015 年 10 月に政府イニシアチブとして複数の省庁の控訴委員会 (Appeals Board) が集められ、2017 年 1 月 1 日に設立された。現

⁶⁷⁹ BEK no. 1249 of 25/11/2014 (<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2014/1249>) 及びBEK nr 6 af 06/01/2020 (<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/6>)

⁶⁸⁰ Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet:
<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenaeavnet/>

⁶⁸¹ <https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/klagemuligheder/klagemuligheder-for-forbrugere>

⁶⁸² Om det offentlige forbrugerklagesystem:
<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenaeavnet/om-det-offentlige-forbrugerklagesystem/>

⁶⁸³ 三菱UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社 (2020) 『アジア・欧州諸国における越境消費者トラブルに関する調査<<調査報告書>>』

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/caution_internet_200415_0001.pdf

⁶⁸⁴ <https://www.linkedin.com/company/n%C3%A6vnenes-hus/about/>

在、委員会には約 200 名の職員が所属しており⁶⁸⁵、消費者、事業者、及び行政機関の間に生じた紛争解決を円滑、迅速、利便性高く実現するための支援を行っている⁶⁸⁶。委員会の長官（styrelsens direktør）は、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される⁶⁸⁷。年次報告書によると、2020 年の収入約 1 億 3,970 万 DKK（1 デンマーククローネ＝約 17.5 円）、支出約 1 億 4,730 万 DKK であった⁶⁸⁸。

【消費者苦情解決センター】

消費者苦情解決センターは、消費者から製品やサービスの購入に関する苦情が発生した場合、消費者と事業者が友好的な共通の解決策を見つける支援を行う調停のような役割を果たす。消費者のみが、消費者苦情解決センターに苦情の申立てを行うことができる。ただし、消費者苦情解決センターは、消費者及び事業者のいずれの代表でもなく、法的判断の確定をすることはできない。当事者同士が自ら解決策に合意する必要がある。消費者苦情解決センターで、消費者と事業者の両者による解決策が見つけられない場合、消費者苦情処理審議会の法的判断を得る⁶⁸⁹ ⁶⁹⁰。

【消費者苦情処理審議会】

消費者苦情処理審議会は、消費者苦情解決センターで解決に至らなかった案件に対し、法的決定を行う独立した公的審議会である。競争・消費者庁が事務局を担っている。消費者苦情処理審議会の設立や活動に関する規則は、2015 年に改正された消費者苦情に係る裁判外紛争解決手続きに関する法律「LOV nr 524 af 29/04/2015. Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)⁶⁹¹」に定められている。

消費者苦情処理審議会は、組織として 1 名の議長と最低 1 名の副議長及び消費者代表と事業者代表により構成されている。産業・ビジネス・ファイナンス相がメンバーとその人数、在任期間、組織の構成に関する規則を制定する。2010 年時の在任期間は 4 年であった⁶⁹²。議長と副議長は裁判官であり、上級裁判所の裁判官である可能性が高い。消費者及び事業者の代表は、各々関連する組織の推薦

⁶⁸⁵ Om Nævnenes Hus: <https://naevneneshus.dk/>

⁶⁸⁶ Nævnenes Hus: <https://naevneneshus.dk/>

⁶⁸⁷ <https://www.altinget.dk/artikel/direktoer-for-naevnenes-hus-er-udpeget>

⁶⁸⁸ Årsrapport for 2020: <https://naevneneshus.dk/media/9917/nh-aarsrapport-2020.pdf>

⁶⁸⁹ Om det offentlige forbrugerklagesystem:

<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenaevnet/om-det-offentlige-forbrugerklagesystem/>

⁶⁹⁰ Klagemuligheder for forbrugere:

<https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/Klagemuligheder/Klagemuligheder-for-forbrugere>

⁶⁹¹ LOV nr 524 af 29/04/2015. Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

(forbrugerklageloven): <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2015/524>

⁶⁹² BEK nr 460 af 29/04/2010. Bekendtgørelse om forbrugerklager:

<https://www.retsinformation.dk/api/pdf/131096>

に基づき任命される。現在、議長と副議長の2名の議長職、4名の執行委員、15名の消費者代表と16名の事業者代表による審議会メンバーの計37名で構成されている。

消費者苦情処理審議会は、消費者が書面による申立てを行った各案件に対し、裁判所のように、議長、2名の消費者利益の代表者、2名の事業者利益の代表者で審議を行う。決定した結果は、委員会（Nævnenes Hus）の苦情ポータルサイトを通じ、書面で通知される。消費者苦情処理審議会の決定に消費者若しくは事業者が従わない場合は、その決定に従うよう裁判所に提起される場合がある。また、消費者が申し立てた全ての苦情が消費者苦情処理審議会において処理されとは限らない^{693 694 695}。

（オ）安全技術庁

（DA: Sikkerhedsstyrelsen / EN: Danish Safety Technology Authority）^{696 697}

安全技術庁は、火災、事故、爆発に関連する安全技術面に注力した産業政策を実施し、デンマークだけでなく、欧州、国際的にも通用する安全技術の基準を打ち立てることを使命とした機関である。国の共同市場監視センターであり、幅広い消費者向け・専門家向け製品の監督やほかの市場監視活動を行っている。また、「製品安全法（produktsikkerhedsloven）」や、製品の認定及び市場監視に関するEU指令・規則への対応を行う。

安全技術庁は、電気及びガス設置に関する安全性に対する行政上の責任部門であり、電気、配管、下水道に関する認可の管理を行う。さらに、花火やベビー用品やその他の消費者製品を含む、一般製品の安全管理を行う。そのほか、事業者に対し、タトゥー店舗の監督や、タバコ・電子タバコ・アルコール・亜酸化窒素の販売時の年齢や数量の規制も行っている。安全技術庁は、製品情報の収集を行っており、危険製品（販売が許可されなくなった製品及び消費者が使用を止めるべき製品）の情報を、製品プラットフォーム「Produkter.dk（製品.dk）⁶⁹⁸」で公開している。

安全技術庁は産業・ビジネス・ファイナンス省下にあり、複数の評議会や機関の技術的タスク部門の統合により、2004年に設立された。組織は戦略・デジタ

⁶⁹³ Om det offentlige forbrugerklagesystem:
<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenaevnet/om-det-offentlige-forbrugerklagesystem/>

⁶⁹⁴ Klagemuligheder for forbrugere:
<https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/Klagemuligheder/Klagemuligheder-for-forbrugere>

⁶⁹⁵ Det offentlige forbrugerklagesystem:
<https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/?rn=43293>

⁶⁹⁶ Sikkerhedsstyrelsen: <https://www.sik.dk/>

⁶⁹⁷ Danish Safety Technology Authority: <https://www.sik.dk/en>

⁶⁹⁸ Produkter.dk: <https://produkter.dk/>

ル化・運用センターと市場監視センターの大きく2つに分かれており、約30のチームで構成され、約180名の職員が所属している。安全技術庁長官（Sikkerhedsstyrelsens direktør）は、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される⁶⁹⁹。2020年の年次報告書によると、予算約1億170万DKK（1デンマーククローネ＝約17.5円）、予算外収入約4,670万DKK、支出約1億4,400万DKKであった⁷⁰⁰。

産業・ビジネス・ファイナンス省の方針に基づいて4年ごとに戦略の見直しを行っており、最新は2020年12月から開始された「戦略2021-2024:安全な社会。安全な日常生活（Strategien 2021-2024: Sikkert samfund. Tryk hverdag.）⁷⁰¹」である。

安全技術庁は品質管理において、ISO認証（DS/EN ISO 9001:2015）を取得している。

（カ）獣医・食品管理局

（DA: Fødevarestyrelsen / EN: Danish Veterinary and Food Administration）⁷⁰²

⁷⁰³

獣医・食品管理局は、農業・水産業・食品生産分野における管理研究業務を担当する食料・農業・漁業省（Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri）⁷⁰⁴ ⁷⁰⁵傘下であり、同省の使命、ビジョン、バリュー、戦略と業績契約に従い活動している。獣医・食品管理局は、食糧・食肉・家畜・栄養・補助機能に関連する管理業務及び一般管理業務を行っており、これらは「財務法（finansloven）」により定められている。

獣医・食品管理局は、「農場から食卓まで」、デンマーク国内で健康な動物と人々を重視した持続可能な食糧の生産を行えるよう、政策策定や行政サービスを行うことを使命としている。主に食品、栄養、調理法、食品廃棄、動物福祉、動物の健康分野の政策策定、食料・飼料・家畜に関する規制の発行・監督・管理、また関連するEUを含む国際協力への参加や国内閣僚への対応を行っている。特

⁶⁹⁹ <https://installator.dk/jacob-schmidt-ny-direkt%C3%B8r-sikkerhedsstyrelsen>

⁷⁰⁰ Årsrapport 2020 Sikkerhedsstyrelsen:

https://www.sik.dk/sites/default/files/2021-03/sik_-_aarsrapport_2020.pdf

⁷⁰¹ Strategien 2021-2024: Sikkert samfund. Tryk hverdag:

https://www.sik.dk/sites/default/files/2021-01/sikkert_samfund._tryk_hverdag._sik_strategi_2021-2024.pdf

⁷⁰² Fødevarestyrelsen: <https://www.foedevarestyrelsen.dk/>

⁷⁰³ Danish Veterinary and Food Administration:

<https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/Pages/default.aspx>

⁷⁰⁴ Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri: <https://fvm.dk/>

⁷⁰⁵ 2020年11月、環境食料省（Miljø- og Fødevareministeriet）は環境省（Miljøministeriet）と食料・農業・漁業省に分割された。本組織改正に伴い、獣医・食品管理局は食料・農業・漁業省の管轄機関となった。

に食品分野では、食品安全、栄養、スマイリーマーク（smileykontroller）による食品取扱店舗の認証や表示など、消費者に関係する政策の策定・実施・監督を行う。情報提供業務として、消費者の健康な食生活の条件や事業者の第三国への製品輸出情報を提供している⁷⁰⁶ ⁷⁰⁷。「ALT OM KOST（Altomkost.dk）」により、健康で気候に優しい食物や食事に関する知識や推奨事項の提供を行っている。獣医・食品管理局は、食料・農業・漁業省内のほかの機関だけでなく、食品会社、農業従事者、市民、業界団体との関係性と、食物に関連するバリューチェーンの⁷⁰⁸構築に焦点を当てている。また、消費者からの食品に関連する苦情を受け付けている。苦情の対象となった事業者に対し、監督を行う。ただし、消費者と事業者間の個別の問題には関与しない⁷⁰⁹。

組織は食肉検査、財務、家畜、食品安全、輸出及びイノベーションの5部門に分かれ、約1,535名の職員が所属している。理事会（the Board of Directors）は、1名の長官と5名の役員で構成されている。2020年の年次報告書によると、収入約17億8,460万DKK（1デンマーククローネ＝約17.5円）、支出約16億4,860万DKKであった⁷¹⁰。4年ごとに戦略の見直しを行っており、最新は2020年に開始された「The Danish Veterinary and Food Administration.Strategy 2020-2023⁷¹¹」である。2024年までの重点分野を、①持続可能な食品群、②イノベーションと俊敏性、③デジタルトランスフォーメーション、④専門的な管理と信頼される機関、⑤職員にとって魅力的な職場としている。

⁷⁰⁶ Fødevarer, Fiskeri og internationale forhold:

<https://fvm.dk/ministeriet/departementet/foedevare-fiskeri-og-internationale-forhold/#c87325>

⁷⁰⁷ Årsrapport 2020 Fødevarestyrelsen:

https://www.foedevarestyrelsen.dk/SiteCollectionDocuments/Oekonomi/AArsrapport_2020_Foedevarestyrelsen.pdf

⁷⁰⁸

<https://www.foedevarestyrelsen.dk/OmFoedevarestyrelsen/Organisation/PublishingImages/FVST%20strategi%202020-2023.pdf>

⁷⁰⁹ Hvornår kan forbrugere klage over fødevarer?:

<https://www.foedevarestyrelsen.dk/Selvbetjening/Guides/Sider/Hvornaar-kan-forbrugere-klage-over-foedevare.aspx>

⁷¹⁰ Årsrapport 2020 Fødevarestyrelsen:

https://www.foedevarestyrelsen.dk/SiteCollectionDocuments/Oekonomi/AArsrapport_2020_Foedevarestyrelsen.pdf

⁷¹¹ The Danish Veterinary and Food Administration.Strategy 2020-2023:

https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/SiteCollectionDocuments/Ledelsessekretariatet/FVST_Strategy_Publication_En_v11.pdf

(キ) 環境保護庁

(DA: Miljøstyrelsen / EN: Danish Environmental Protection Agency) ^{712 713}

環境保護庁は、社会や企業における自然保護・環境配慮・グリーントランスフォーメーションを担う環境省 (Miljøministeriet) ^{714 715} 下にあり、当該省の環境規制や関連する EU 法への対応とその管理業務を行っている。環境保護庁の使命は、①国民が豊かな自然を享受し、安全な物質による製品のリユース・リサイクルを促し、デンマークの環境を管理すること、②企業のグリーン生産を支援し、デンマークと世界的な持続可能な開発に貢献することである。環境保護庁の任務と責任範囲は、「環境保護法 (lov om miljøbeskyttelse)」を含む環境に関連する規制に従い発行された行政命令により定められている。国内の法・規則のほか、環境条約や REACH 規制や IE 指令、廃棄物指令などの EU 指令への対応を行う。また、一般廃棄物処理場を含む大規模かつ汚染を伴う企業の承認と監督を行い、年間約 200 件の市場に出る前の農薬の承認、年間約 450 件の廃棄物の輸出入を承認している。このほか、環境インパクトの知識やデータを収集し、環境状況の変化を追跡している。

環境保護庁の監督・管理部門である化学物質検査機関 (Kemikalieinspektion) ⁷¹⁶ では、化粧品、玩具ほかの製品に規制対象となる化学物質の含有状況や、輸入業者・製造者・流通業者が規制を遵守しているかを監督している。

環境保護庁の活動は、主にデンマークの産業、農業、コンサルティング企業や事業組織といった実業界を対象としている。一般市民に対しても、環境分野の新たな規制や製品やキャンペーンの知識、日常生活の中で個人が負うべき責任に対するアドバイスなどの情報を容易に入手できるよう提供している。また、消費者及び消費者向け製品の化学物質による健康問題などに関連する複数の調査キャンペーンを実施している。

組織は、豊かな自然、綺麗な水、安全科学、グリーン生産、スタッフの 5 つのセンターに分かれており、約 910 名の職員が所属している。長官は、環境省により任命される⁷¹⁷。2020 年の年次報告書によると、収入は約 8 億 5,130 万 DKK (1 デンマーククローネ=約 17.5 円)、支出約 9 億 5,760 万 DKK であった。

⁷¹² Miljøstyrelsen: <https://mst.dk/>

⁷¹³ Danish Environmental Protection Agency: <https://eng.mst.dk/>

⁷¹⁴ Miljøministeriet: <https://mim.dk/>

⁷¹⁵ Årsrapport 2020 Miljøstyrelsen: <https://mst.dk/media/211547/aarsrapport-2020-miljoestyrelsen.pdf>

⁷¹⁶ Tilsyn og håndhævelse (Kemikalieinspektionen): <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/>

⁷¹⁷ <https://www.kristeligt-dagblad.dk/danmark/ny-direkt%C3%B8r-er-udn%C3%A6vnt-naturstyrelsen>

(ク) 環境・食糧苦情処理審議会

(DA: Miljø- og Fødevareklagenævnet / EN: Environment and Food Complaints Board) ⁷¹⁸

環境・食糧苦情処理審議会は、自然、環境、農業、水産業、食品分野の公的な独立した控訴機関である。2017 年 2 月に自然・環境苦情処理審議会 (Natur- og Miljøklagenævnet) が廃止され、計画苦情処理審議会 (Planklagenævn) と環境・食糧苦情処理審議会となった。両審議会とも委員会 (Nævnenes Hus) の事務局により運営されている。環境・食糧苦情処理審議会は、審議の決定を掲載するポータルサイト「Miljø- og Fødevareklagenævnet⁷¹⁹」を運営しており、このサイトには、2017 年 2 月以前の案件についても含まれている⁷²⁰。

環境・食糧苦情処理審議会は、環境・食糧相 (miljø- og fødevareministeren) ⁷²¹ と協議の後、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される。その構成は、産業・ビジネス・ファイナンス相により指名された 1 名の議長、裁判所の構成員の中から高等裁判所により指名された 2 名、企業・雇用団体や各種保護団体や学会などから指名され、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命された 16 名の専門家メンバー、デンマーク議会により指名された 4 名の医療メンバーの計 23 名である。議長は法学修士号を取得していなければならない。また、議長の権限を代理人が行使する際、その代理人も修士号を取得していなければならない。議長を含み構成員の代理人は、各関連組織で指名された後、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される。審議会の職務遂行について、誰からも指示を受けることはできない。これらのメンバーと代理人は、最大 4 年間の任期となっているが、再任される可能性がある。辞任した場合、その残りの期間に対し、新たなメンバー若しくは代理人が任命される。審議会は 9 つの部門に分かれており、①産業問題、②土壌汚染条件、③地下水・給水条件、④農業問題、⑤海洋問題、⑥淡水条件、⑦食品、⑧家畜、⑨医療の専門家が担当している。⑨を担当する医師 4 名を除き、各部門 2 名ずつで構成されている⁷²²。

⁷¹⁸ Miljø- og Fødevareklagenævnet:

<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/miljoe-og-foedevareklagenaevnnet/>

⁷¹⁹ Miljø- og Fødevareklagenævnet: <https://mfkn.naevneneshus.dk/>

⁷²⁰ Miljø- og Fødevareklagenævnets afgørelsesportal:

<https://www.borger.dk/Handlingsside?selfserviceId=b16a001c-d40f-40e0-980a-0f1fd4aaafe0>

⁷²¹ 環境・食糧省は、2020年11月に環境省 (Miljøministeriet) と食料・農業・漁業省 (Fødevarer,

Landbrug og Fiskeri) に分割されることが決定した。しかし、環境・食糧苦情処理審議会について定められた法「Lov nr 1715 af 27/12/2016 Lov om Miljø- og Fødevareklagenævnet」において、現在も環境・食糧苦情処理審議会の任命に関し、環境・食糧相との協議において、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命されるとしている。そのため、法に従う表現を採用した。

⁷²² LOV nr 1715 af 27/12/2016 Lov om Miljø- og Fødevareklagenævnet:

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2016/1715>

ウ．消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況

消費者関連法規、及び内容に消費者関連事項を含む法規は以下となる。

①競争・消費者庁が所管する法律

- ・電子商取引を含む情報社会サービスに関する法律
(LOV nr 227 22/04/2002, E-handelsloven: Lov om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel)
- ・司法手続法、裁判所手数料法、意匠法、商標法、マーケティング法、消費者の利益保護のための差止命令に関する法律の改正法
(LOV nr 1387 23/12/2012, Lov om ændring af retsplejeloven, lov om retsafgifter, designloven, varemærkeloven, markedsføringsloven og lov om forbud til beskyttelse af forbrugernes interesser)
- ・マーケティングに関する法律
(LOV nr 426 03/05/2017, Markedsføringsloven: Lov om markedsføring)
- ・マーケティングに関する法律の改正法
(LOV nr 1173 08/06/2021, Lov om ændring af lov om markedsføring)
- ・旅行保証基金に関する法律
(LBK nr 1023 af 03/07/2018, Bekendtgørelse af lov om en rejsegarantifond)

②競争・消費者庁以外が所管する法律

【法務省】

- ・財産法に関する協定及びその他の法的行為に関する法律
(LBK nr 193 02/03/2016, Bekendtgørelse af lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område)
- ・消費者契約に関する法律
(LOV nr 1457 17/12/2013, Lov om forbrugeraftaler)
- ・消費者契約に関する法律及び財産法分野の契約その他の法律取引に関する法律の改正法
(LOV nr 2158 27/11/2021, Lov om ændring af lov om forbrugeraftaler og lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område)
- ・商品販売に関する法律
(LBK nr 1853 24/09/2021, Bekendtgørelse af lov om køb)
- ・信用取引に関する法律
(LBK nr 817 06/08/2019, Bekendtgørelse af lov om kreditaftaler)
- ・パッケージ旅行及びパッケージ旅行の手配に関する法律取引に関する法律

- (LOV nr 1666 26/12/2017, Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer)
- 保険契約に関する法律
(LBK nr 1237 09/11/2015, Bekendtgørelse af lov om forsikringsaftaler)
 - 保険契約に関する法律及び企業年金基金の監督に関する法律の改正法
(LOV nr 638 08/06/2016, Lov om ændring af lov om forsikringsaftaler og lov om tilsyn med firmapensionskasser)
 - 債券証書に関する法律
(LBK nr 333 31/03/2014, Bekendtgørelse af lov om gældsbreve)
 - 債権回収に関する法律
(LBK nr 1018 19/09/2014, Bekendtgørelse af lov om inkassovirksomhed)
 - 債権制限法に関する条例（債権制限法）
(LBK nr 1238 af 09/11/2015, Forældelsesloven: Bekendtgørelse af lov om forældelse af fordringer)
 - 法律相談に関する法律
(LOV nr 419 09/05/2006, Lov om juridisk rådgivning)
 - メディア責任に関する法律
(LBK nr 914 11/08/2014, Bekendtgørelse af medieansvarsloven)
 - 刑法、司法手続法、民事責任法及びメディア責任法の改正法
(LOV nr 1719 27/12/2018, Lov om ændring af straffeloven, retsplejeloven, lov om erstatningsansvar og medieansvarsloven)
 - 情報保護に関する法律
(LOV nr 502 23/05/2018, Lov om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesloven))
 - 製造物責任法（PL 法）
(LBK nr 261 20/03/2007, Bekendtgørelse af lov om produktansvar)
 - クレームなどの制限期間に関する諸法令の改正法
(LOV nr 523 06/06/2007, Lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om forældelse af fordringer m.v.)
 - 支払遅延などが生じた場合の利息などに関する法律（LBK nr 459 af 13/05/2014, Renteloven: Bekendtgørelse af lov om renter og andre forhold ved forsinket betaling）
 - 司法管理法（LBK nr 1835 15/09/2021, Retsplejeloven: Bekendtgørelse af lov om rettens pleje）

【産業・ビジネス・ファイナンス省】

- ・ 支払に関する法律 (LOV nr 652 08/06/2017, Lov om betalinger)
- ・ 支払に関する法律施行規則
(LBK nr 1024 03/10/2019, Bekendtgørelse af lov om betalinger)
- ・ 消費者苦情に係る裁判外紛争解決手続に関する法律
(LOV nr 524 29/04/2015, Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven))
- ・ 製品と市場監視に関する法律
(LOV nr 799 09/06/2020, Lov om produkter og markedsovervågning)
- ・ 製品と市場監視に関する法律、事業促進に関する法律、海上保安に関する法律、花火及びその他の火工品に関する法律並びに海洋空間計画に関する法律の改正法
(LOV nr 782 04/05/2021, Lov om ændring af lov om produkter og markedsovervågning, lov om erhvervsfremme, lov om sikkerhed til søs, lov om fyrværkeri og andre pyrotekniske artikler og lov om maritim fysisk planlægning)
- ・ 環境・食品苦情処理委員会に関する法律
(LOV nr 1715 af 27/12/2016, Lov om Miljø- og Fødevareklagenævnet)
- ・ 不動産取引に関する法律
(LBK nr 1973 af 02/11/2006, Bekendtgørelse af lov om omsætning af fast ejendom)

【財務省】

- ・ 域内市場における電子取引のための電子的識別及び信託サービスに関する規則の補足規定に関する法律 (LOV nr 617 08/06/2016, Lov om supplerende bestemmelser til forordning om elektronisk identifikation og tillidstjenester til brug for elektroniske transaktioner på det indre marked)
- ・ 電子署名に関する法律 (LOV nr 417 31/05/2000, Lov om elektroniske signaturer)

【環境・食糧省（現：食料・農業・漁業省に該当）】

- ・ 食品法 (LBK nr 999 02/07/2018, Bekendtgørelse af lov om fødevarer)

【食料・農業・漁業省】

- ・ 食品法改正法 (LOV nr 2385 14/12/2021, Lov om ændring af lov om fødevarer)

【環境省】

- ・ 特定の飲料包装のデポジットと回収に関する法律
(BEK nr 1787 af 28/11/2020, Pantbekendtgørelsen: Bekendtgørelse om pant på og indsamling m.v. af emballager til visse drikkevarer)

【厚生省】

- ・ 医薬品法 (LBK nr 99 16/01/2018, Bekendtgørelse af lov om lægemidler)
- ・ 医薬品法、薬局法及び衛生法の改正法
(LOV nr 2393 14/12/2021, Lov om ændring af lov om lægemidler, lov om apoteksvirksomhed og sundhedsloven)

【文化省】

- ・ ラジオ・テレビ法 (LOV nr 1052 17/12/2002, Lov om ændring af lov om radio- og fjernsynsvirksomhed)
- ・ ラジオ・テレビ法の一部を改正する法律 (LOV nr 439 10/06/2003, Lov om ændring af lov om radio- og fjernsynsvirksomhed)

【気候・エネルギー・供給省】

- ・ 電子通信ネットワーク・サービスに関する法律 (LBK nr 128 07/02/2014, Bekendtgørelse af lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester)
- ・ エネルギー関連製品の環境配慮設計に関する法律、製品エネルギー表示法、無線設備及び電磁的條件に関する法律、電子通信ネットワーク・サービスに関する法律の改正法 (LOV nr 1176 af 08/06/2021, Lov om ændring af lov om miljøvenligt design af energirelaterede produkter, produktenergimærkningsloven, lov om radioudstyr og elektromagnetiske forhold og lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester)

【保健省】

- ・ タバコなどの広告などに関する法律 (LBK nr 586 26/03/2021, Bekendtgørelse af lov om forbud mod tobaksreklame m.v.)

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

デンマークの消費者政策の主管機関は、競争・消費者庁である。消費者関連の法規に対する遵守状況の審議・助言・監視を行う機関は、競争・消費者庁、消費者オンブズマンをはじめ、「(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項 ア及びイ」に示した各機関となる。

この消費者関連法規の主管部門を監視する公的機関として、「会計検査院 (Rigsrevisionen) ⁷²³」があるが、消費者に直接関係する活動を監視してはいない。例えば、競争・消費者庁の場合、競争法 (konkurrenceloven) の執行状況について監督されている⁷²⁴。

その他の消費者関連の政策や法規の執行について審議・助言・監視をする機関に該当するものは見つからなかった。

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

デンマークでは、消費者に関連する法・規制の多くは競争・消費者庁が責任を負う。ただし、「購入法」、「契約法」、「信用契約法」、「消費者契約法」などの責任所管は法務省にあり、その執行の一部を競争・消費者庁が担っている。

消費者関連法の変更の多くは、新たな EU 規制に対する国内の政治的考察の結果が反映されている。競争・消費者庁は、管轄下にある既存の国内法の改正や新法制定のための法案準備を行い、国会に提出する。新規法案の場合、国会に提出される前に、幅広い利害関係者に対し配布され、協議される⁷²⁵。

国会に提出された後は、「憲法第 41 条 (Grundlovens paragraf 41) ⁷²⁶」に従い、法案が可決されるまで、国会における 3 回の検討と 1 回の委員会による立法作業が行われる。正式な法案の検討は国会で行われるが、多くの場合、法案の提出前に、政府と議会に参加する政党間で政治的合意をとる。この合意について、憲法やその他の法律に記載されていないが、政府と議会が立法に協力するための不文律となっている^{727 728}。

消費者政策については、競争・消費者庁が、消費者、企業、国内・国際レベルのほかの行政機関と継続的に対話 (dialogue) することで調整を行っている⁷²⁹。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画 (あるいは基本戦略) の概要

デンマークでは、消費者志向の規制の責任は多くの省庁に分かれている。消費者政策の共通の枠組みを作るため、また、デジタル化が進む今日において、消費者にとってオンラインショッピングなどの機会が増えるとともに、個人データ

⁷²³ Rigsrevisionen: <https://rigsrevisionen.dk/>

⁷²⁴ <https://uk.rigsrevisionen.dk/audits-reports-archive/2018/sep/report-on-the-processing-of-competition-cases>

⁷²⁵ Forbrugerlove: <https://www.kfst.dk/forbrugerforhold/forbrugerlove/>

⁷²⁶ Grundlovens paragraf 41:

<https://www.ft.dk/da/dokumenter/bestil-publikationer/publikationer/mingrundlov/min-grundlov/kapitel-5/paragraf-41>

⁷²⁷ Lovgivningsprocessen i Folketinget:

<https://www.ft.dk/da/folkestyret/folketinget/lovgivningsprocessen-i-folketinget>

⁷²⁸ Regeringen forhandler: <https://www.ft.dk/da/folkestyret/regeringen/regeringen-forhandler>

⁷²⁹ Consumer Policy: <https://www.en.kfst.dk/consumer/consumer-policy/>

の取扱いなどに関する課題が増えていることを受け、政府は 2018 年 5 月に消費者政策戦略「デジタル世界の消費者 (Forbruger i en digital verden) ⁷³⁰」を発行し、「消費者志向の規制の 3 つの原則」を導入した。

原則 1 : 消費者志向の規制は、シンプルかつ行動志向 (action-oriented) な消費者情報を提供する際の裏付けとなる

原則 2 : 消費者志向の規制は、消費者に向けた情報が、消費者の意思決定プロセスにおいて適切なタイミングで提示されることを支援する

原則 3 : 消費者志向の規制は、消費者行動に関する入手可能な最高の知識に基づいている

この原則は⁷³¹、消費者政策の共通の枠組みであるとともに、消費者関連法を策定するためのベストプラクティスとして認識されている。

消費者戦略「デジタル世界の消費者」において、政府は消費者が、より良い製品やサービスを受けられるよう、消費者自身のデータを使って簡単かつ安全なオンラインショッピングを行うためのフレームワークを提供している。また、政府は、以下の 6 つのカテゴリに大別された 24 のイニシアチブに取り組んでいる。

- ① 良い選択を行いやすくする
- ② データは消費者に対し価値を生み出さなければならない
- ③ 簡単かつ安全なオンラインショッピング
- ④ 対象を絞った開示要件
- ⑤ 簡単な住宅購入
- ⑥ デジタル・リアリティにおけるマーケティング

競争・消費者庁は、「行動原則」、「デジタル消費者行動」、「国際協力」に焦点を当て、消費者政策の策定と更新を継続的に行っている⁷³²。そのため、競争・消費者庁は消費者志向の法律に関する包括的なレビューを実施するほか、毎年、市場や消費者状況に関するデータを収集・解析し、その結果を消費者政策や消費者と事業者間の相互関係を円滑にするためのフレームワーク構築に反映してい

⁷³⁰ Erhvervsministeriet. (2018). Forbruger i en digital verden - Regeringens forbrugerpolitiske strategi: https://www.regeringen.dk/media/5253/publikation_forbruger_digital-240518.pdf

⁷³¹ Procesguide for adfærdsbaseret forbrugerregulering: <https://www.kfst.dk/media/53289/procesguide-for-adfaerdsbaseret-forbrugerregulering.pdf>

⁷³² Forbrugerpolitik: <https://www.kfst.dk/forbrugerforhold/forbrugerpolitik/>

る⁷³³ ⁷³⁴。このレビュー結果と行動に関する消費者規制の原則をオンラインサイト「Adfærds Principper for forbrugerrettet regulering⁷³⁵」で公開している。

オ. 地方と中央の関係

(ア) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

デンマークでは、消費者に関連する政策策定、消費者からの相談受付や苦情処理などの業務は中央が一括して行っている。

消費者の生活に関連し、地域（regioner）及び地方自治体（kommuner）が国の政策に従い、各地域・自治体独自の戦略策定や管理などを行っているのは、電気などのエネルギー利用に関する分野である。

消費者は、デンマークの公的機関・サービスに関する行政ポータル「borger.dk（市民.dk）⁷³⁶」により、消費者情報、消費者関連の相談、苦情処理方法や受付窓口の種類などを確認し、セルフサービスを利用する。また、競争・消費者庁による消費者向けの公的ポータルサイト「forbrug.dk⁷³⁷」により、消費者及び消費者救済に関連する法・規制に関わる情報のほか、苦情処理受付窓口など消費者苦情システムに関連する情報取得を行うことができる。

※競争・消費者庁は、競争法の施行機関として、2012年以降、国、地域や地方自治体を含む公的機関の調達、入札、企業との連携状況などを含む競争力について調査・分析し、年次刊行物として発行している⁷³⁸。

(イ) 執行対応における関係機関との連携

環境保護庁や獣医・食品管理局では、検査などの管理機能を地方に委託し、主に事業者への対応を行っている。

例として、環境保護庁は、自治体が行う環境検査に対し、検査の実施頻度を毎年確認している⁷³⁹。また、事業者がネズミなどの害獣を発見した場合、獣医・食品管理局、自治体、害虫駆除会社に連絡するよう指導している⁷⁴⁰。

⁷³³ Analyser og publikationer på forbrugerområdet:

<https://www.kfst.dk/forbrugerforhold/analyser-og-publikationer/>

⁷³⁴ Adfærdsprincipper: <https://www.kfst.dk/forbrugerforhold/forbrugerpolitik/adfaerdsprincipper/>

⁷³⁵ Adfærds Principper for forbrugerrettet regulering: <https://www.adfaerdsprincipper.dk/>

⁷³⁶ borger.dk: <https://www.borger.dk/>

⁷³⁷ forbrug.dk: <https://www.forbrug.dk/>

⁷³⁸ Status for offentlig konkurrence 2020:

<https://www.kfst.dk/analyser/kfst/publikationer/dansk/2021/20210112-status-for-offentlig-konkurrence-2020/>

⁷³⁹ Minimumsfrekvenser for samlede tilsyn:

<https://mst.dk/erhverv/landbrug/miljoetilsyn/regler-og-vejledninger/minimumsfrekvenser/>

⁷⁴⁰ Hygiejne og indretning af fødevarer virksomhed:

https://www.foedevarestyrelsen.dk/Foedevareer/Hygiejne_og_indretning/Sider/Forside.aspx

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

a. 金融庁

(Finanstilsynet)

金融庁 (Finanstilsynet) は、消費者のための金融商品情報を提供することを、2020 年までの重点分野に定めた (2016 年) ^{741 742}

2016 年、デンマーク金融庁は EU 指令を加味し、2020 年に向けた同庁の戦略の重点分野の一つに「消費者保護」を掲げた。一般に、消費者は供給者 (事業者) に比べ、普通預金、保険商品や証券などの金融商品に関する知識を持っていない。金融庁は規制の基盤と金融システムへの信頼のための監督業務を担っており、消費者と事業者の信頼の向上のため、重点分野に定めた。またこの戦略の中で、クラウドファンディングやオンライン融資など、新たなビジネスモデルやサービスへも規制が必要であり、新規業者の中には、銀行の規制や資本市場規制の対象となるものも出てくるとした。

b. オンライン ID

NemID から MitID へ移行 (2021-2022 年) ^{743 744 745}

これまで、デンマーク消費者及び企業は、オンラインバンキングやモバイルバンキング、オンラインショップでの買物の手続、公共オンラインサービス (borger.dk など) の利用などに使用するオンライン ID として、NemID を使用してきた。2021 年から 2022 年にかけて、デジタル化庁 (DA: Digitaliseringsstyrelsen / EN: Agency for Digitisation) ⁷⁴⁶主導により、NemID は段階的により安全性の高いシステム MitID に移行される。これに伴い、サービス提供を行う企業も、2022 年夏までに全てのシステムを MitID に対応しなければならない。この移行期において、消費者は、NemID 及び MitID の両者を併用することになる。2022 年夏以降は、全てのサービスが MitID を使い利用される。

⁷⁴¹ New strategy from the Danish FSA aims at ensuring justified confidence: <https://www.dfsa.dk/News/Press-releases/2016/PM-Strategi2020>

⁷⁴² Justified confidence Well-functioning financial markets Strategy 2020: https://www.dfsa.dk/-/media/Nyhedscenter/2016/FTS_Strategi-2020_UK2-pdf.pdf

⁷⁴³ Sådan påvirker udfasningen af NemID din handel på nettet: <https://www.forbrug.dk/nyheder/forbrug/2021/saadan-paavirker-udfasningen-af-nemid-din-handel-paa-nettet/>

⁷⁴⁴ That's why MitID comes: <https://digst.dk/it-loesninger/mitid/derfor-kommer-mitid/>

⁷⁴⁵ Fra NemID til MitID: <https://digst.dk/it-loesninger/mitid/fra-nemid-til-mitid/>

⁷⁴⁶ <https://digst.dk/>

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

デンマークにおいて、消費者が消費生活全般に関する相談をする際は、目的や相談内容によりその対象先が異なる。消費者は自分に適した相談機関を探し、オンラインの質問受付を利用して個別の相談を行う。苦情処理に至る前の消費行動に対するアドバイスを提供する競争・消費者庁（Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen）、EU 諸国、ノルウェー、アイスランド、イギリスの取引業者との間で問題が発生した場合の窓口である欧州消費者センター・デンマーク（ECC-NET Denmark）がある。また、公的機関以外に、複数の消費者や団体が所属する NGO の消費者委員会（Forbrugerrådet Tænk）がある。消費者と事業者間での紛争に仲介が必要となった場合は、消費行動における苦情受付窓口である消費者苦情解決センター（Center for Klageløsning）に、消費者が申出を行う。これらの窓口について紹介を行う公的機関・公的サービスに関する行政ポータル「borger.dk⁷⁴⁷」を利用することも可能である。borger.dk は、デジタル化庁が管理を行っている。

①競争・消費者庁（Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen）

競争・消費者庁は、消費者に対する個別の相談を行っていない。しかし、消費者は、競争・消費者庁が運営するポータルサイト「forbrug.dk（消費.dk）」を通して、商品やサービスの購入前と購入後の権利の概要や購入時の注意点等を把握し、アドバイスを受けることができる。さらに、消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会や、その他の関連する苦情処理機関に苦情を申し立てる方法についても情報提供がなされている⁷⁴⁸。消費者はこれらの情報の指示に従い、表示されたリンクに沿って、苦情や問合せなどの相談手続を行う。ポータルサイト「forbrug.dk」では、上記手続のほか、住宅、車・自転車、衣料品・履物、電子商取引など、トピックごとに最近のニュースや留意点が掲載されている。競争・消費者庁では、各ニュースに関する問合せを、主に電話で受け付けている。また、消費者権利苦情処理に関して、国内での商品・サービス購入⁷⁴⁹とマーケティング⁷⁵⁰の2種に関する苦情処理の手続方法については、サイト上で情報を提示している。

⁷⁴⁷ <https://www.borger.dk/>

⁷⁴⁸ <https://www.forbrug.dk/menu/om-forbrugdk/?m=43720>

⁷⁴⁹ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/saadan-starter-du-en-klagesag/>

⁷⁵⁰ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/klage-over-markedsfoering/>

②欧州消費者センター・デンマーク（ECC-NET Denmark）

欧州消費者センター・デンマークは EU 諸国、ノルウェー、アイスランド、イギリスの取引業者との間で問題が発生した場合、無料でガイダンスを行い、苦情処理のサポートを行う機関である。デンマーク国内の事業間との苦情は取り扱っていない。欧州消費者センター・デンマークが消費者に相談された案件に対応できると判断した場合、苦情の対象となる会社が所在する国の ECC 事務所に案件が転送される。

消費者としての権利について疑問がある場合は、問合せフォーム又はホットライン（平日 13～15 時）で問い合わせることができる⁷⁵¹。ホットラインとケースマネジメントは共に無料である。

③消費者委員会（Forbrugerrådet Tænk）

消費者委員会⁷⁵²は、独立した会員制の NGO 団体である。デンマークの消費者が安全に生活できるよう、独自の製品検査の実施、「購入法（købelov）」やマーケティングに関連する消費者権利のアドバイスと情報提供、消費者として消費者権利を求めるための政治的活動、マスコミや政治家に対する消費者意見の代弁を行っている。

消費者委員会では、消費者が購入法やマーケティングに関する相談に対し、無料のアドバイスを行っている。アドバイス内容は、消費者自身が、消費者委員会のホームページ上で見つけるか、若しくは平日 9:00-11:00 に電話で問合せを行う。会員の場合、電子メールによる相談受付も行う。ただし、製品検査の実施については、会員であっても有料となる。会費は 1 か月 54DKK である。

④消費者苦情解決センター（Center for Klageløsning）

消費者苦情解決センターは、日本の国民生活センター紛争解決委員会に類似する。すなわち消費者と事業者の間で締結された商品又はサービスの購入契約に関する消費者の個別の苦情に対し、事業者との和解の仲介や仲裁を行う。苦情は、苦情ポータルサイト⁷⁵³から受け付けている。消費者苦情解決センターで消費者と事業者間での合意が成されなかった場合に、消費者は消費者苦情処理審議会に苦情の申出を行う。申立ての対象となる製品・サービスの価格は原則として 1,050DKK 以上、最高 100,000DKK 以下である必要がある。衣料品や靴に関する苦情の場合は原則として 680DKK 以上である必要がある⁷⁵⁴。

⁷⁵¹ <https://www.forbrugereuropa.dk/klag/>

⁷⁵² <https://taenk.dk/>

⁷⁵³

<https://kpo.naevneneshus.dk/Public/Home/ChooseLoginProvider?returnUrl=https://kpo.naevneneshus.dk/External>

⁷⁵⁴ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/saadan-starter-du-en-klagesag/>

ここで、消費者と事業者間に発生した個別の課題に対する対応は行わないが、消費者の苦情受付先として以下の組織がある。

- ・消費者オンブズマン：主にマーケティングやスパムメール、消費者に対する不十分な情報提供、銀行口座からの勝手な引き落とし、メディアでの誤解を招くオファーや広告に対する苦情を受け付けている。消費者オンブズマンはこれらの苦情を精査し、必要に応じて法的対応を行う⁷⁵⁵。
- ・獣医・食品管理局：デンマーク国内において、食品により病気になった疑いがある場合や不衛生な環境で食品の取扱いがなされている場合など、食品に関連する消費者からの苦情を受け付けている。獣医・食品管理局は、これらの苦情を精査し、事業者に対する必要な指導や措置を行う⁷⁵⁶。

（イ）相談窓口数

デンマークでは多くの公共サービスの電子化が進んでおり、消費者は相談事項がある際、公共ポータルサイトを利用している。該当するポータルサイトの種類と管理組織は以下のとおりである。

相談受付窓口数は、各組織とも明らかにしなかった。各組織の相談担当者の人数については、明らかとなった範囲で、後述の「（オ）相談対応者の人員体制・資格等」に記載する。

- ・公的機関・公的サービスに関する行政ポータル「**borger.dk**⁷⁵⁷」
デジタル化庁⁷⁵⁸が管理を行っている。
- ・消費者向け公的ポータルサイト「**forbrug.dk**⁷⁵⁹」
競争・消費者庁が管理を行っている。
- ・消費者向け苦情受付相談サイト「**eccwebforms.eu**⁷⁶⁰」
欧州消費者センター・デンマーク（ECC-NET Denmark）が管理を行っている。
- ・消費者向け苦情受付相談サイト「**taenk.dk**⁷⁶¹」
NGO 団体である消費者委員会（Forbrugerrådet Tænk）が管理を行っている。
- ・消費者向け苦情ポータルサイト「**kpo.naevneneshus.dk**」

⁷⁵⁵ Klag over spam: <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/kontakt/klag-over-spam/>

⁷⁵⁶ Hvornår kan forbrugere klage over fødevarer?: <https://www.foedevarestyrelsen.dk/Selvbetjening/Guides/Sider/Hvornaar-kan-forbrugere-klage-over-foedeverer.aspx>

⁷⁵⁷ <https://www.borger.dk/>

⁷⁵⁸ <https://digst.dk/>

⁷⁵⁹ <https://www.forbrug.dk/>

⁷⁶⁰ <https://eccwebforms.eu/denmark/contact>

⁷⁶¹ <https://taenk.dk/raadgivning/faa-raadgivning/faa-raadgivning-om-dine-rettigheder-online>

管理は委員会（Nævnenes Hus）が管理を行っている。

（ウ）相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

③消費者委員会：相談対応は、弁護士や学生を含む消費者委員会の職員 23 名が行っている⁷⁶²。

①競争・消費者庁、②欧州消費者センター・デンマーク、④消費者苦情解決センターについてはいずれも情報を得られなかった。

（エ）利用料

①競争・消費者庁：

消費者は競争・消費者庁に対し、無料で相談を行うことができる⁷⁶³。

②欧州消費者センター・デンマーク：

消費者は欧州消費者センター・デンマークに対し、無料で相談を行うことができる⁷⁶⁴。

③消費者委員会：

消費者は、消費者委員会に対し、「購入法」やマーケティングに関して、無料で相談を行うことができる。消費者委員会のアドバイスを得るには、消費者自身が消費者委員会のホームページ上でアドバイスを見つけるか、平日 9:00-11:00 に電話による問合せを行う。消費者委員会の会員の場合（会費：1 か月 54DKK）、電子メールによる相談を行うことも可能である。ただし、製品検査の実施については、会員であっても有料となる⁷⁶⁵。

④消費者苦情解決センター：

消費者が消費者苦情解決センターに苦情を申し立てるには、1 件当たり 100DKK が必要となる⁷⁶⁶。

（オ）相談対応者の人員体制・資格等

①競争・消費者庁：競争・消費者庁から回答を得ることはできなかった。

⁷⁶² <https://taenk.dk/om-os/om-forbrugerraadet-taenk/forbrugerraadet-taenks-sekretariat/medarbejdere-i-medlemmer-og>

⁷⁶³ <https://www.forbrug.dk/artikler/forbrug/om-forbrugdk/kontakt/>

⁷⁶⁴ <https://www.eccnet.eu/european-consumer-centres-network>

⁷⁶⁵ <https://taenk.dk/raadgivning-og-rettigheder>

⁷⁶⁶ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerkagesystemet>

②欧州消費者センター・デンマーク：

相談対応者はヨーロッパの消費者の権利の分野における専門家集団である。ヨーロッパ全土にある 29 の事務所において、200 人以上の職員が働いている⁷⁶⁷。

③消費者委員会：

相談担当者は、弁護士や学生を含む全 23 名の職員である。職員は全員、消費者委員会の会員である⁷⁶⁸。

④消費者苦情解決センター：

産業・ビジネス・ファイナンス省傘下の委員会 (Nævnenes Hus) の管轄にある。各案件においては、仲介者、消費者及び事業者が電話会議を行い、当事者同士の共通する解決策を見つけ合意する。合意に至らない場合には、消費者苦情処理審議会に消費者が苦情の申出を行う⁷⁶⁹。消費者苦情解決センター全体の相談対応者の人員体制・資格の詳細を得ることはできなかった。

(カ) 受付内容・受付範囲

①競争・消費者庁：競争・消費者庁による消費者向け公的ポータルサイト「forbrug.dk」において、幅広い範囲の製品やサービスに関する苦情を受け付けている。苦情を受け付けている製品の例は以下のとおりである⁷⁷⁰。

- ・新聞、週刊誌、雑誌、ブッククラブ
- ・ベビーカー
- ・葬儀
- ・治療（例：美容院、歯科医院）
- ・衣料品及びアクセサリー（例：衣料品、靴、バッグ、時計、宝飾品、その他アクセサリーなど）
- ・自動車、船舶、自転車、原付、スクーターなど
- ・演劇、コンサートなどのチケット
- ・メガネ・コンタクトレンズ
- ・動物、例えば獣医サービス及び猫や犬などのペットの購入など
- ・電子製品（例：コンピュータ、タブレット、携帯電話、GPS、受信ボックス、衛星放送受信アンテナ、ラジオ、テレビ、ゲーム機など）

⁷⁶⁷ <https://www.eccnet.eu/european-consumer-centres-network>

⁷⁶⁸ <https://taenk.dk/om-os/om-forbrugerradet-taenk/forbrugerradet-taenks-sekretariat/medarbejdere-i-medlemmer-og>

⁷⁶⁹ <https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/Klagemuligheder/Klagemuligheder-for-forbrugere>

⁷⁷⁰ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/saadan-starter-du-en-klagesag/>

- ・エネルギー（例：薪、天然ガス、電気、地域暖房、ヒートポンプ、水道など）
- ・旅行、レストラン、ホテル、交通機関
- ・引っ越し・倉庫・荷物
- ・保険
- ・写真の仕事
- ・レジャー・スポーツ（例：フィットネス、各種ゲーム、ホビー用品、スポーツ用品、園芸用品、キャンプ用品など）
- ・ギフトカード
- ・補聴器
- ・クラフトサービス、建材、工具
- ・不動産の売買・賃貸
- ・自動車教習所
- ・カーペット、カーテン、白物家電、家庭用電化製品などの家具、住宅設備
- ・金銭に関する相談（例：弁護士、銀行、消費者金融、督促、債権回収など）
- ・電気通信サービス（携帯電話、ブロードバンド、ケーブルテレビなど）

②欧州消費者センター・デンマーク：

欧州消費者センター・デンマークが相談や苦情を受け付ける製品やサービスは、航空券のキャンセルやオンラインショッピングから、ホテルの宿泊や不当な購読契約まで、幅広い範囲が対象である。しかし、デンマークにおいて取引を行った場合や EU、ノルウェー、アイスランド、英国以外の販売者と取引を行った場合、申請者が貿易商である場合、又はデンマークに居住していない場合はサポートの対象外となる⁷⁷¹。

③消費者委員会：

消費者委員会でも幅広い範囲の製品やサービスが対象となる。相談の分類として、発生した問題別に分類している。例えば、事業者からの請求書の額が大きすぎる、配送日が守られていない、事業者が誤った価格を提示しているなどが含まれる。消費者向け苦情受付相談サイト「taenk.dk⁷⁷²」において複数の質問に回答することで、必要な対処法を知ることができる。必要に応じて、消費者オンブズマン、消費者苦情解決センターへ問い合わせるようアドバイスを行う。

⁷⁷¹ <https://www.consumereurope.dk/complain/>

⁷⁷² <https://taenk.dk/raadgivning/faa-raadgivning/faa-raadgivning-om-dine-rettigheder-online>

④消費者苦情解決センター：

消費者苦情解決センターでは様々な製品又はサービスの苦情を受け付けている。苦情の代表的な事例としては、衣料品、引っ越し、サブスクリプションサービス、エレクトロニクス、金融相談、エネルギー等が挙げられる。消費者苦情解決センターは、幅広い製品又はサービスの苦情をそれぞれの専門分野の委員会に相談するよう消費者に促しており、計 19 の専門の委員会を苦情の相談先として紹介している⁷⁷³。

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

各組織の具体的な受付情報の分析方法を得ることはできなかった。

現在行われている相談受付の情報の集約方法は、以下のとおりである。

①競争・消費者庁：

競争・消費者庁は、相談受付として、ポータルサイト「forbrug.dk」によるセルフサービスを提供している。消費者が苦情申請する場合に、どこに苦情申請をすればよいのか、その窓口の役割を果たす⁷⁷⁴。

②欧州消費者センター・デンマーク：

欧州消費者センター・デンマークでは、オンラインサイト（<https://eccwebforms.eu/da/denmark/contact>）から、相談受付を行い、情報の集約を行う。デンマーク国内在住者のデンマーク国内企業に対する苦情が発生した際には、委員会（Nævnenes Hus）へ連絡をとるよう促す。オンラインサイトだけでなく、ホットラインも開設しており、法律の専門家がチャット若しくは電話で平日 13:00-15:00 の間、相談を受け付けている⁷⁷⁵。

③消費者委員会：

消費者委員会は、主にオンライン相談窓口（<https://taenk.dk/raadgivning/faa-raadgivning/faa-raadgivning-om-dine-rettigheder-online>）を通じて、相談受付を行う。平日 9:00-11:00 に相談の電話受付を行うほか、会員にはメールによる相談対応も行う⁷⁷⁶。

⁷⁷³ <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/>

⁷⁷⁴ <https://www.forbrug.dk/menu/om-forbrugdk/>

⁷⁷⁵ <https://www.consumereurope.dk/complain/#scrollpoint5>

⁷⁷⁶ <https://taenk.dk/raadgivning/faa-raadgivning>

④消費者苦情解決センター：

消費者苦情解決センターは、事業者に対する消費者の苦情をオンライン専用フォーム（<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/>）から受け付けている。消費者苦情解決センターで解決できない事案は、消費者苦情処理審議会に申立てを行うが、この時も、同様に上記フォームを利用する⁷⁷⁷。

消費者苦情処理審議会において解決された事案は、オンラインの専用ページ「Forbrugerklagenævnet（<https://fkn.naevneneshus.dk/>）」で公開している。また、消費者苦情処理審議会で決議された対応に沿わない事業者を「Firmatjek（<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/firmatjek/>）」ページで公開している。

（ク）個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

個別の相談受付体制を持つ、①競争・消費者庁、②欧州消費者センター・デンマーク、③消費者委員会では、消費者と事業者との斡旋を行っていない。

④消費者苦情解決センター：

製品やサービスに対する苦情に関する個別相談の斡旋・調停は、主に「消費者苦情解決センター」が行う。消費者苦情解決センターでは、消費者からの苦情が発生した場合、消費者と事業者が友好的な共通の解決策を見つける支援を行う。各案件において、仲介者、消費者及び事業者が電話会議を行い、当事者同士が共通の解決策を見つけて合意に至ることで、当該案件を解決・完了できる。消費者苦情解決センターにおいて、報告された 2/3 の案件が解決されている⁷⁷⁸。しかし、消費者苦情解決センターで解決策が見つからない場合、消費者苦情処理審議会の法的評価に進む。

「消費者苦情処理審議会の組織及び苦情処理プロセスは、消費者苦情に係る裁判外紛争解決の手續に関する法律「LOV nr 524 af 29/04/2015. Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)」⁷⁷⁹」に定められている。消費者苦情処理審議会の決定に消費者若しくは事業者が従わない場合は、裁判所に提起される場合がある。また、全ての苦情が消費者苦情処理審議会において処理されとは限らない。

⁷⁷⁷ <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/>

⁷⁷⁸ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/?m=43293>

⁷⁷⁹ <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2015/524>

(ケ) 関連統計

①競争・消費者庁：

競争・消費者庁は、消費者に対する個別の相談を行っていないため、相談受付数等の情報を得ることはできなかった。競争・消費者庁への相談は消費者向け公的ポータルサイト「forbrug.dk」を通して行われるが、最終的には消費者苦情解決センターや消費者苦情処理審議会が処理する形であるため、競争・消費者庁は具体的なデータを開示していない。

②欧州消費者センター・デンマーク：

2020 年の相談受付件数は以下のとおりである⁷⁸⁰。

欧州消費者センター・デンマークは計 6,446 件の苦情及び問合せを受理した。このうち、デンマークの消費者からの苦情・問合せ 5,799 件は、欧州消費者センター・デンマークによって処理された。残りの 647 件は苦情で、欧州消費者センターの姉妹事務所と連携して処理された。647 件のうち、デンマークの消費者からの苦情は 469 件であり、デンマークではない他国の消費者からの苦情は 178 件であった。

③消費者委員会：

2020 年の相談窓口は、非会員（電話対応：平日 9～11 時）と会員（メール、電話での対応：平日 9～15 時）の双方からの問合せに対応した。2020 年の相談受付数は以下のとおりである⁷⁸¹。消費者委員会は計 12,282 件の問合せを受理した。問合せのうち 7,060 件（57.5%）は会員によるものであり、10,046 件が電話での受付、さらにコロナに関する問合せは 2,343 件であった。

長年にわたり、消費者からの問合せは主に「買取法」と「契約法」に関するものである。2020 年も例年と同様であるが、コロナウイルスによる影響も見受けられた。2020 年の相談受付内容の上位 3 つの分類は以下のとおりである⁷⁸²。

(1) 購入法に関する問合せ

商品の破損や欠陥などに関する問合せが主な例として挙げられる。

⁷⁸⁰ <https://www.kfst.dk/media/2a1d1sgw/kfst-a-rsrapport-2020.pdf>

⁷⁸¹ https://taenk.dk/system/files?file=2022-01/%C3%85rsberetning-Forbrugerr%C3%A5det_T%C3%A6nk-2020.pdf

⁷⁸² https://taenk.dk/system/files?file=2022-01/%C3%85rsberetning-Forbrugerr%C3%A5det_T%C3%A6nk-2020.pdf

(2) 契約法に関する問合せ

スポーツジムや通信会社などとの契約条件や契約期間についての問合せが例として挙げられる。コロナウイルスの影響によるコンサートやイベントの中止・変更に関する問合せも多く含まれる。

(3) 旅行に関する問合せ

旅行に関する権利の問合せである。コロナウイルスの影響によりキャンセルされた旅行、払戻し、商品引換券、補償旅行などに関する問合せが最も多い。

④消費者苦情解決センター：

2020 年の相談受付件数は以下のとおりである⁷⁸³。

計 11,205 件の問合せがあり、10,605 件の案件が処理された。相談件数の項目ごとの具体的な数に関する情報は得られなかったが、以下に関する項目の相談受付数が主に多いとされる。

- ・サブスクリプションサービス
- ・電化製品
- ・レジャー・エンターテインメント
- ・衣料品、靴、繊維、皮革
- ・アクセサリー、光学機器
- ・家具・ホームファニッシング
- ・引っ越し・運送
- ・自動車及び付属品

イ．商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

消費者向け製品及びサービスの安全性の監督は、主に安全技術庁が行っている。

①安全技術庁（Sikkerhedsstyrelsen）⁷⁸⁴

安全技術庁は、「デンマーク安全技術局への権限移譲に関する指令（BEK nr 1310 af 14/06/2021）」などにに基づき、主にガス、水道、電気製品、玩具、タバコ、電子タバコ、建築物、タトゥー、貴金属などの監督を行う。検査は、EU 規制を基に策定されたデンマークの規制に従い、安全技術庁から派遣された専門の検

⁷⁸³ <https://naevneneshus.dk/media/9917/nh-aarsrapport-2020.pdf>

⁷⁸⁴ Sikkerhedsstyrelsen: <https://www.sik.dk/>

査員が実施する⁷⁸⁵。例えば、電気設備の場合、検査により不備が発見された場合には、通常、認定された電気設備会社に障害を修正するよう、指示若しくは命令を行う⁷⁸⁶。また、企業に対する認証評価のための検査機関に、安全技術庁から任命された国家認定機関DANAK⁷⁸⁷がある。DANAKでは、検査対象となる企業が、特定の種類のビジネスに適用される要件を満たしているか否かを、企業の認定に関する国内法及びEU規制に基づき判定を行う⁷⁸⁸。これは、製品の認定には該当しない。

安全技術庁は、EUの安全基準を満たすことを証明するCEマークについて検査事務局として検査を管理している⁷⁸⁹。また、第三者機関NPO法人e-mærketが発行する電子商取引の安全性及び透明性を保証するトラストマーク「e-mærket」⁷⁹⁰の監督機関でもある。安全技術庁は、この認証マークの利用に関する国内規制が遵守されているか否かの確認を行い、違反した企業に対して、eマーク付きの商品の販売を停止することができる⁷⁹¹。

その他の製品については、ほかの専門機関が担当している。

②獣医・食品管理局 (Fødevarestyrelsen) ⁷⁹²

獣医・食品管理局は「REGULATION (EC) No 882/2004 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL」に従い、食品関連分野の検査を行う。獣医・食品管理局で行う検査は、国立食品研究所(DTU Fødevareinstituttet)が実施している⁷⁹³。検査対象には、食品の安全性、また有機食品、食肉関連企業、レストランなどの飲食店及び小売店の衛生管理が含まれる。検査は、獣医・食品管理局により作成されたフレームワーク(管理の種類、検査頻度、検査範囲などを含む)及びそのガイドライン「Guidelines on Inspections in the Food sector」に沿って実施される。検査の過程で発生したリスクデータは、検査員により「Control Object Register (KOR)」に登録される。検査員は検査の際、リスクを要約したリーフレットを使用するが、収集されたリスクデータは、このリーフレットに反映される⁷⁹⁴。

⁷⁸⁵ <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/1310>

⁷⁸⁶ <https://www.sik.dk/erhverv/elinstallationer-og-elanlaeg/kontrol-og-tilsyn/sikkerhedsstyrelsens-tilsyn-elinstallationer-og-anlaeg>

⁷⁸⁷ DANAK: <https://danak.org/>

⁷⁸⁸ <https://danak.org/about-accreditation/accreditation-marks>

⁷⁸⁹ <https://www.sik.dk/erhverv/produkter/generel-produktsikkerhed/vejledninger/hvad-betyder-ce-maerke>

⁷⁹⁰ e-mærket: <https://www.emaerket.dk/>

⁷⁹¹ BEK nr 547 af 28/05/2018: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2018/547>

⁷⁹² Inspection: <https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/Inspection/Pages/default.aspx>

⁷⁹³ Danmarks flerårige nationale kontrolplan 2017-2021.

https://www.foedevarestyrelsen.dk/SiteCollectionDocuments/Kontrolstyring/National%20kontrolplan/National_kontrolplan_2017-2021.pdf

⁷⁹⁴ GUIDELINES ON INSPECTIONS IN THE FOOD SECTOR:

③環境保護庁の化学物質検査機関（Kemikalieinspektion）⁷⁹⁵

化学物質検査機関は、EU 指令と規制に基づいた「化学物質に関連した法律（kemikalielovgivning⁷⁹⁶）」と、この法令に付随する約 50 の異なる指令や規制の遵守を監督している。農薬と、「化学物質に関連した法律」の対象となるほかの全ての製品は区別して取り扱われる。化学物質検査機関は、化学物質に関連した法律違反の疑いについて、企業、個人、消費者団体、その他機関から定期的に報告を受けており、必要に応じて警察に報告を行う。検査は、他者からの報告や化学物質検査機関主導で取り上げられた事件を基に優先分野を特定し、キャンペーンを行うことで違反の有無を確認するほか、ほかの EU 諸国からの通知、毒物管理の一環として行われる。製品の化学物質含有量に関する企業文書の評価、製品を実際に分析する検査、若しくはその両方で検査を行う。必要に応じて、ほかの EU 諸国の関連機関と連絡を取り、該当する国の製造業者や輸入業者からも必要な文書を入手する場合がある。検査は全国で実施されるが、実地調査として、近隣の店舗を訪れ、商品サンプルを採取することも多い。検査の結果は、EU に報告される^{797 798}。

④医薬品庁（Lægemiddelstyrelsen⁷⁹⁹ / Danish Medicines Agency⁸⁰⁰）

医薬品庁は、医薬や医療装置の開発、製造、流通、調剤、及び監視について検査を行う。検査目的は、患者の安全のため、企業や研究チームが規則を遵守し、最良事例を実践していることを確認することにある。医薬品庁は、主に認可手続に関連した検査や、患者と消費者に対する活動リスクの評価基準に基づいた検査を行う。個別の検査対象の GxP 基準と、対象となる企業の種類で法的根拠が異なる。

検査の対象は、臨床実験を行っている研究所、病院、医薬品や医療機器を製造している企業、医薬品を調剤している販売薬局である。通常、訪問の 14 日以上前に検査の通知が行われるが、予告なしに実施されることもある。検査は、1 名以上の医薬品庁の専門家が行い、検査対象の複雑さとリスクに応じて、数時間から数日まで期間が異なる。検査官は、通常、品質システム、手順ワークフローが規則に従っているかを確認する。また、手順と規則の遵守状況を確認するための

https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/Inspection/Inspection_of_food_establishments/Documents/Guidelines_inspections_food%20sector.pdf

⁷⁹⁵ Tilsyn og håndhævelse: <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/>

⁷⁹⁶ <https://mst.dk/kemi/kemikalier/regulering-og-regler/>

⁷⁹⁷ <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/om-kemikalieinspektionen/hvordan-arbejder-kemikalieinspektionen/>

⁷⁹⁸ <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/indberet-mulige-overtraedelser/>

⁷⁹⁹ Lægemiddelstyrelsen: <https://laegemiddelstyrelsen.dk/da/>

⁸⁰⁰ Danish Medicines Agency: <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/>

ランダムチェックも行う⁸⁰¹。医薬品のサンプリングテストの場合、検査の過程で、デンマーク薬局方委員会（Farmakopénævnet）に助言を求めている⁸⁰²。デンマーク薬局方委員会は、医薬品の品質に関する問題について、助言を与えることを主な任務としている⁸⁰³。

検査後は、不備についてまとめた検査報告書を発行する。不備は、患者の安全に大きな影響があるため、医薬品庁は、罰金の賦課、市場からの医薬品の回収、認可の一時停止を行うこともある。検査報告書のフォローアップとして、検査対象者は不備に対応するための計画説明を提出しなければならない。検査官は、この行動計画が適切であるとみなされた時点で検査を完了する⁸⁰⁴。

（イ）検査職員数

①安全技術庁：検査を担当する職員数を得ることはできなかった。

②獣医・食品管理局：

検査を担う国立食品研究所（DTU Fødevareinstituttet）⁸⁰⁵は 14 の研究グループを持ち、約 6,500 名の職員が所属しているが、詳細な検査対応職員数を得ることはできなかった。

③環境保護庁の化学物質検査機関：

全職員約 20 名が所属している⁸⁰⁶。詳細な検査職員数を得ることはできなかった。

④医薬品庁：34 名の薬物検査官（Lægemiddelinspektører）が所属している。

ウ．外部関係機関との連携

（ア）消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

デンマークでは、個別の案件について、消費者苦情解決センター及び消費者苦情処理審議会において、消費者及び事業者の代表が任命されており、両者の意見が反映される仕組みとなっている。

⁸⁰¹ <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/licensing/supervision-and-inspection/inspection-of-authorised-pharmaceutical-companies/>

⁸⁰² <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/licensing/supervision-and-inspection/>

⁸⁰³ <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/licensing/supervision-and-inspection/standardisation-of-the-quality-of-medicines-in-europe/pharmacopoeia-commission/>

⁸⁰⁴ <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/licensing/supervision-and-inspection/inspection-of-authorised-pharmaceutical-companies/>

⁸⁰⁵ <https://www.food.dtu.dk/>

⁸⁰⁶ <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/om-kemikalieinspektionen/hvordan-arbejder-kemikalieinspektionen/>

ロビー活動を行う全国的な消費者団体として、次の3団体がある。

これらの団体は、「食品法」、その関連規則また国内で直接適応される欧州連合の食品に関する規則や決定事項に対し、環境・食糧苦情処理審議会（Miljø- og Fødevareklagenævnet）に意見できることが「デンマーク獣医・食品管理局の任務と権限に関する行政命令（BEK nr 1721 af 30/11/2020）⁸⁰⁷」に定められている。ただし、これらの団体は、食品以外についても活動を行っている。

・消費者委員会（Forbrugerrådet Tænk）⁸⁰⁸

消費者委員会は、独立した会員制のNGO団体である。90,000人以上の個人会員と28の組織及び消費者団体が所属している。評議会は約26の団体と1消費者団体、また個人会員から選出された2名の代表会員から成る。代表会員の任期は2年で、前回の選挙は2020年に行われた⁸⁰⁹。

消費者委員会では、デンマークの消費者が安全に生活できるよう、①独自の製品検査の実施、②購入法（købelov）やマーケティングに関連する消費者権利のアドバイスと情報提供、③消費者として消費者権利を求めるための政治的活動、④マスコミや政治家に対し、消費者意見の代弁をしている。また、2021年から2025年の戦略において、消費者利益、安価で信頼できるエネルギー、安全でリーズナブルな食事を含む31の課題に取り組んでいる。このほか、国内やEU域内のほかの消費者団体と協力し、EUにおける当局の取組について意見を提出している。公的機関、企業、政府などから独立しているものの、健康と環境に有害な物質に関連する調査や製品検査については、環境保護庁と連携して継続的な活動を行っている。また、複数の私設の控訴委員会（DA: Klagenævn / EN: Appeals Board）を設立し、その委員を務めている⁸¹⁰。複数の委員会が関連機関の認可を受けており、例として、別荘賃貸控訴委員会⁸¹¹や保険控訴委員会⁸¹²が産業・ビジネス・ファイナンス省の認可を、ホテル・レストラン・観光控訴委員会⁸¹³は競争・消費者庁の認可を受けている。

・Landsorganisationen Grøn Hverdag⁸¹⁴

⁸⁰⁷ BEK nr 1721 af 30/11/2020. Bekendtgørelse om Fødevarestyrelsens opgaver og beføjelser.
<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/1721>

⁸⁰⁸ Forbrugerrådet Tænk: <https://taenk.dk/>

⁸⁰⁹ <https://taenk.dk/om-os/om-forbrugerradet-taenk/raadsforsamling-her-er-medlemmerne>

⁸¹⁰ <https://taenk.dk/det-kaemper-vi-for/klagenavn>

⁸¹¹ <https://www.fbnet.dk/anke-naevn/generelt-om-anke-naevnet/anke-naevnet-feriehusudlejning/om-anke-naevnet>

⁸¹² <https://ankeforsikring.dk/om-ankeforsikring/Sider/Om-at-klage.aspx>

⁸¹³ <https://hrt-anke-naevn.dk/om-anke-naevnet/>

⁸¹⁴ Grøn Hverdag: <http://www.gronhverdag.dk/>

全国組織 Grøn Hverdag（「緑の毎日」の意味）は、雑誌の発行などの情報活動を通じて、持続可能な社会の構築と発展を促進することを目的に設立された全国組織である。デンマークの公共情報団体であるデンマーク公共情報委員会（Dansk Folkeoplysnings Samråd : DFS）⁸¹⁵に属している。環境保護、生物多様性、エコロジー、再生可能エネルギー、廃棄物の削減、リサイクリング、健康的な消費、資源と経済の有効活用などの問題に取り組んでいる。Grøn Hverdag は、政治家、公的機関、企業、市民に持続可能な行動を促すため、キャンペーン、展示会や会議への参加、ほかの組織との協力、関連するイニシアチブへの参加を行っている。

・NOAH⁸¹⁶

NOAH は、1969 年に設立されたデンマークで最も古い環境政策に取り組む全国組織である。1988 年に、国際環境 NGO である地球の友（Friends of the Earth : FoE）⁸¹⁷のメンバーとなった。以降、FoE と協力して、多くのプロジェクト、セミナーや会議などに参加している。

（イ）海外の消費者行政機関との関係

デンマークは欧州連合（EU）加盟国であり、消費者に関連する法・規制またその活動は、EU 指令や規制に従い、該当する EU 指令の担当省庁が対応を行っている。消費者行政を担う競争・消費者庁は、欧州市場における消費者とデンマークの立場を確立するため、複数の委員会や作業部会に所属している。

①競争・消費者庁

競争・消費者庁は、欧州市場における消費者の立場の向上を促進させるため、国際フォーラムやネットワークに参加し、最新のトレンドや開発に関する知識を収集している。EU において、委員会から新たなイニシアチブに関する作業部会、消費者政策ネットワーク（CPN group）、消費者金融プログラム委員会（CFPC）に参加している。また、消費者政策に関する OECD 委員会（CCP）にも参加しており、金融危機、持続可能な開発、消費のデジタル化・グローバル化といった国境を越えた消費者の政治的課題に取り組んでいる。さらに、北欧内非公式の公務員レベルの作業グループ（NORDKONS）において、消費者保護に関する問題にほかの北欧諸国と共に取り組み、EU 内での北欧諸国の影響力を強化するプラットフォームを構築している⁸¹⁸。

⁸¹⁵ Dansk Folkeoplysnings Samråd: <https://dfs.dk/>

⁸¹⁶ NOAH: <https://www.noah.dk/>

⁸¹⁷ Friends of the Earth International: <https://www.foei.org/>

⁸¹⁸ International cooperation on consumer issues:

②消費者オンブズマン

消費者オンブズマンは、ヨーロッパの消費者保護法の施行を担当する各国当局間のEU協力に参加しており⁸¹⁹、2005年に発効した消費者保護規則(2006/2004)に従い実施されている⁸²⁰。実際には、規制別のEU諸国—例えばフランス—デンマークの消費者法の規則に違反行為が見られた場合、消費者オンブズマンは、違反の調査をフランスの対応する当局に依頼することができる。デンマークの企業がフランスで法律に違反した場合、消費者オンブズマンが対処する必要がある。この連携はCPC(消費者保護協力)連携と呼ばれる。その後、同規則は改正され、2017年から新しい規則が適用されている⁸²¹。

③欧州消費者センター・デンマーク⁸²²

欧州消費者センターは、全EU加盟国・ノルウェー・アイスランド間の国境を跨ぐ取引における消費者保護と企業競争を規制するEUサービス指令の窓口である。欧州消費者センター・デンマークは、そのデンマーク拠点であり、欧州委員会と競争・消費者庁により資金提供されている。

(3) その他

デンマークでは、食料・農業・漁業省(Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri)内に、持続可能な開発目標に対応するため、食事・食文化に注目した自治機関Madkulturen(食文化)⁸²³による活動がなされている。

Madkulturenは、2011年に設立され、「全ての人にとって、より良い食事を」を目標に、年齢、収入、社会的背景、場所に関係なく、より良い食材、料理、食事を誰もができるようにすることを目指している。「持続可能性」「子供とティーンエイジャー」「社会福祉」に重点を置き、調査や情報提供を行うほか、自治体、企業、大学、NGOの他文化団体などと協力し、多数の食・食文化に関するプロジェクトを実施している。

<https://www.en.kfst.dk/consumer/consumer-policy/international-cooperation/>

⁸¹⁹ <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/om-os/internationalt-samarbejde/>

⁸²⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=celex%3A32004R2006>

⁸²¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/da/TXT/?uri=CELEX%3A32017R2394>

⁸²² European Consumer Centre Denmark: <https://www.consumereurope.dk/>

⁸²³ <https://www.madkulturen.dk/>

8. フィンランド

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称⁸²⁴

消費者行政は雇用経済省（Työ- ja elinkeinoministeriö / Ministry of Economic Affairs and Employment）の所管となり、同省の管轄下に競争・消費者庁（Kilpailu- ja kuluttajavirasto / Competition and Consumer Authority、KKV）がある。地域レベルでは、全国に設置された国家地域行政局（Aluehallintovirasto / Regional State Administrative Agency、AVI）が、競争・消費者庁と連携の上、特定の消費者関連業務を行っている。

また、購入した消費財の品質や販売業者の対応に関する消費者からの苦情を解決する紛争解決機関として、法務省（Oikeusministeriö / Ministry of Justice）が管轄する消費者紛争委員会（Kuluttajariitalautakunta / The Consumer Dispute Board）がある。

消費者安全については、フィンランド安全化学品庁（Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes/ Finnish Safety and Chemicals Agency⁸²⁵、2011年にフィンランド安全技術庁から名称変更）が管轄している⁸²⁶。

消費者行政分野では常に政府機関の移管や転籍などの体制の変化が起こっており、雇用経済省の管轄下にあった国立消費者調査センター（Kuluttajatutkimuskeskus）は、2015年にヘルシンキ大学社会科学部内の研究機関となった⁸²⁷。また、かつて競争・消費者庁が管轄していた財務・債務相談は、2019年に法務省が管轄する法律扶助事務所（Oikeusaputoimisto / Legal Aid Office）に移管された。

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

雇用経済省は、EUにおける消費者行政に関する意思決定のためのフィンランドの見解の準備や、法務省と共同で消費者関係法令の整備を行う⁸²⁸。

競争・消費者庁は雇用経済省の管轄下にある中央官庁で、競争庁と消費者庁の合併により2013年1月1日に設立された。消費者行政の実施、市場の機能性の確保、競争法及びEUの競争規制の実施、消費者の経済的・法的地位の保障を役

（全てのURLは、2022年3月21日最終確認）

⁸²⁴ 雇用経済省：<https://tem.fi/kuluttajat>

⁸²⁵ Tukes：<https://tukes.fi/etusivu>

⁸²⁶ Tukes：<https://tukes.fi/en/products-and-services>

⁸²⁷ ヘルシンキ大学：<https://www.helsinki.fi/en/faculty-social-sciences>

⁸²⁸ 雇用経済省：<https://tem.fi/kuluttajat>

割とする⁸²⁹。また、同庁には国内を対象とする消費者相談サービス、及びほかのEU諸国、ノルウェー、アイスランド、英国との商取引を管轄する欧州消費者センターが設置されているほか、消費者担当部長が消費者オンブズマンを兼任している。

消費者オンブズマンは、全般的な消費者の地位の保障、消費者保護法など消費者保護に関連する法令の遵守を監視する役割を負う。

消費者オンブズマンの監視手段は大きく調査権限（事業者や他の当局からの情報取得、監査、試買テスト、捜査共助などの行政補佐に関する権限）と制裁（禁止等の命令、制裁金、市場裁判所への提訴等）に分けられる。

この監視業務を行うにあたって、独自の情報収集、消費者からの直接の通報受け付け、消費者相談サービスに寄せられた情報などをもとに消費者問題における傾向の把握や分析を行い、消費者の地位向上に関連する提言や法改正に向けた提示や発案、消費者に対する不公正取引をやめさせることを目的とした企業への指導や制裁、及び特定の事案において消費者の支援を行っている⁸³⁰。

また、適法な企業活動を指導するための方針やガイドライン⁸³¹を活用し、企業が消費者保護の原則と企業活動への適用に留意するための援助も行われている。

国家地域行政局（AVI）は、政府がフィンランド本土の6つの業務区域に設置している行政機関で、国が管轄する行政分野のうち、8つの特定領域（①社会福祉・保健医療、②環境保健医療、③教育・保育・図書館・運動・青少年事業、④法的保護の促進と実現、⑤環境保護・水管理法に基づく許可・申請業務、⑥救難、⑦労働安全衛生の監視と改善、⑧消費者・競争行政⁸³²）を、地域レベルで監視統括している機関である。総務については財務省が管轄しているが、各業務領域の戦略や指針は、それらを管轄する複数の中央省庁が連携して策定している。消費者関連分野については、競争・消費者庁との連携の下で地域レベルの監視業務等が行われている。

消費者紛争委員会は、法務省の管轄となるADR（裁判外紛争解決）機関である。消費者本人の企業との協議や、消費者相談サービスや欧州消費者センターのサービスが機能しなかった場合に解決を求めることができる。

法律扶助事務所は、法務省が管轄する機関で、全国の拠点で法律扶助サービス及び財務・債務相談を行っている。このうち、2019年に財務・債務相談が競争・

⁸²⁹ 雇用経済省：<https://tem.fi/kuluttajat>

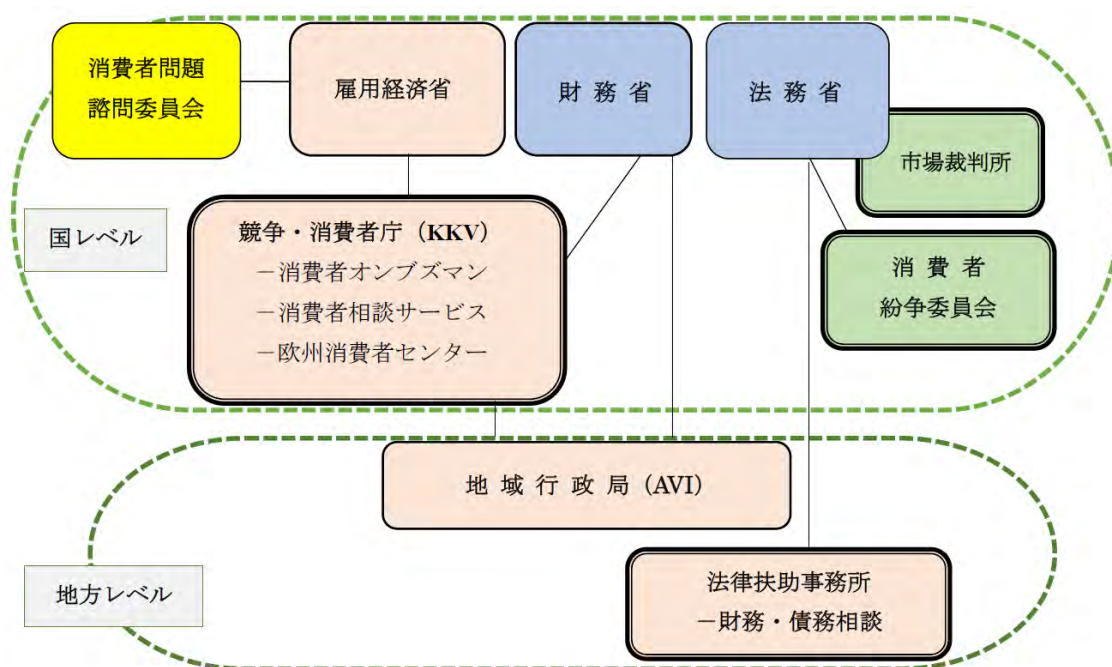
⁸³⁰ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/>

⁸³¹ この方針やガイドラインは、分野又はテーマ別に企業団体等のパートナーとの連携や協議の下で作成されるもの、新しい法規制に伴って消費者オンブズマンから発出されるもの、北欧諸国に共通する市場現象等に伴って北欧の消費者オンブズマンの共同声明として発出されるものなどがある。競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/>

⁸³² 国家地域行政局法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090896>

消費者庁から移管された。個人及び自営業、個人事業主を対象に相談事業が行われている。

図1 フィンランドの消費者行政⁸³³

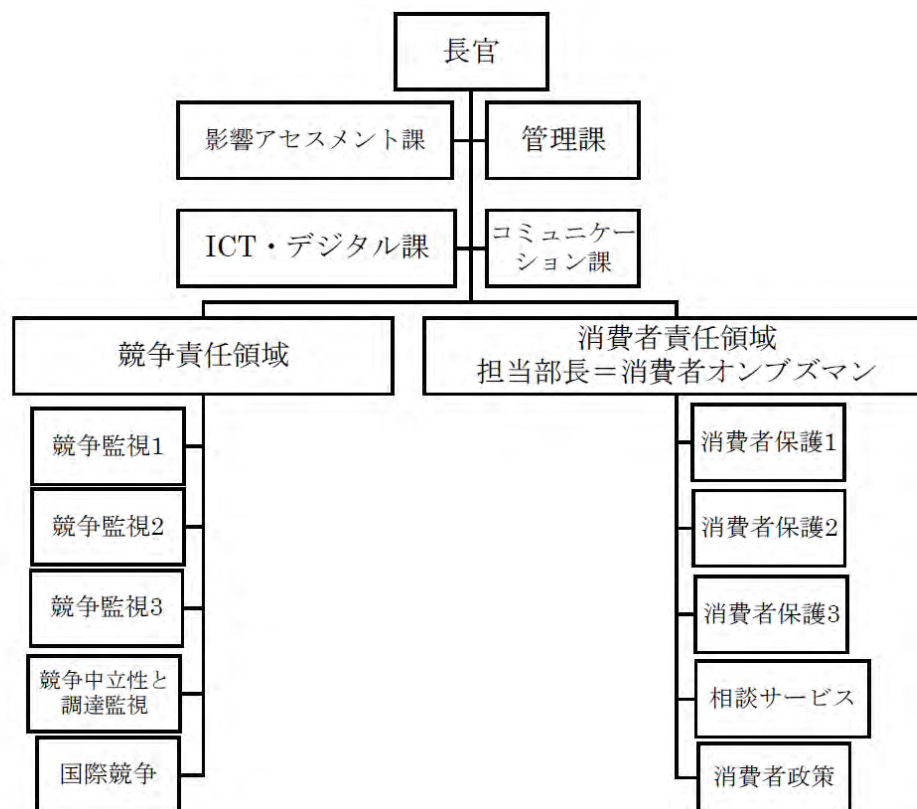


⁸³³ 当局情報を基にWIPが作成

イ. 各組織の概要

(ア) 競争・消費者庁

図2 競争・消費者庁組織図⁸³⁴



- ・職員数：226名（221.3人年、2020年）、うち消費者関連職員は約100人年⁸³⁵
- ・予算額・財源：1,960万ユーロ、政府予算案に基づく雇用経済省及び財務省からの財源⁸³⁶
- ・組織の長の任命者及び任期：
競争・消費者庁長官、及び競争責任領域、消費者責任領域の各担当部長はフィンランド政府が任命する⁸³⁷。長官、消費者担当部長は2018年から5年間の任期で任命され、消費者担当部長は消費者オンブズマンを兼務している。

⁸³⁴ 競争・消費者庁ウェブサイトの記載から作成：<https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/>

⁸³⁵ 人年（man year）は1人が1か月で行うことのできる作業量の単位で、フィンランドの政府機関の財務諸表で使用されている。

⁸³⁶ 競争・消費者庁財務諸表（2020年）：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>
財務省からの財源は、同省が管轄する政府機関のデータセキュリティ及びサイバーセキュリティ対策予算（約1万2,000ユーロ）

⁸³⁷ 競争・消費者庁法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120661#P2>

なお、フィンランドでは国家公務員法に基づき、公務員職は全て公募による選考を経て選出される。

(イ) 国家地域行政局

- ・職員数：1,275 人⁸³⁸

(2020 年、全 7 拠点の合計。消費者関連業務の専任職員数は不明)

- ・予算額：3 億 7,283 万 4,643 ユーロ、うち雇用経済省行政分野 12 万 6,322 ユーロ⁸³⁹ (2020 年、全 7 拠点の合計。消費者関連業務に特化した予算は未記載)
- ・組織の長の任命者及び任期：
長は財務省の推挙により政府が任命する⁸⁴⁰。法律上は「有期で任命する」との記載しかないが⁸⁴¹、2022 年 1 月現在、フィンランド本土に 6 か所ある拠点に対し、各 1 名（計 6 名）の局長が 2000 年から 2024 年までの任期で選任されている⁸⁴²。各責任領域の長は、その領域を管轄する省庁（消費者行政の場合は雇用経済省又は競争・消費者庁）が任命する⁸⁴³。

(ウ) 消費者紛争委員会⁸⁴⁴

- ・組織：委員長、職員及び提示官（各事案に対する裁定案を提示）、外部有識者で構成される 15 の部会、法曹関係者で構成される 3 つの本会議からなる。
- ・職員数：40 人⁸⁴⁵ (2021 年)
- ・予算額：275 万ユーロ (2000 年、法務省からの財源)
 - ・組織の長の任命者及び任期：委員長、副委員長はフィンランド政府が任命する⁸⁴⁶。

2022 年 1 月現在の委員長（専従）は法学博士のパウリ・ストールベリ（Pauli Ståhlberg）氏。部会メンバーは法務省が 5 年の任期で任命する⁸⁴⁷。

⁸³⁸ (2020 年) <https://www.tutkihallintoa.fi/valtio/henkilostotiedot/>

⁸³⁹ AVI財務諸表 (2020 年) https://avi.fi/documents/25266232/55310955/Julkaisu-109_TPasiakirja_2020_final.pdf/ad24791e-2035-d25b-f3ef-ff7624e7ebfd/Julkaisu-109_TPasiakirja_2020_final.pdf?t=1614329643990

⁸⁴⁰ 国家地域行政局法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090896>

⁸⁴¹ 国家地域行政局法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090896>

⁸⁴² AVI：<https://avi.fi/sv/bloggen/-/blogs/aluehallintovirastojen-ylivohtajat-esittaytyvat>

⁸⁴³ 国家地域行政局法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090896>

⁸⁴⁴ 法務所協定書 (2021~2024 年版、2020 年締結)：

<https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+hallinnonalan+tulostavoitteet+vuosille+2021-2024.pdf/3d14f8f9-f099-4a48-e993-578fdb7bed1/Oikeusministeri%C3%B6n+hallinnonalan+tulostavoitteet+vuosille+2021-2024.pdf?t=1623241509672>

⁸⁴⁵ Explore Administration (会計検査院データベース)：<https://www.tutkihallintoa.fi/valtio/henkilostotiedot/>

⁸⁴⁶ 消費者紛争委員会法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008>

⁸⁴⁷ 消費者紛争委員会：<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista.html>

(エ) 法律扶助事務所

- ・組織：全国 6 つの法律扶助・公後見管区に合計 23 の事務所が所在、国選法律扶助弁護士、法律扶助秘書官、財務・債務相談員が在籍
- ・職員数：1,197 人（1,186 人年）
（2021 年、全管区の合計⁸⁴⁸、財務・債務相談業務の専任職員数は不明⁸⁴⁹）
- ・予算額：7 万ユーロ（2022 年⁸⁵⁰、財務・債務相談のみ）
- ・組織の長の任命者及び任期：法律扶助・公後見人区域長：法務省が 5 年の任期で任命し、区域長はほかの職員を任命する⁸⁵¹。

ウ. 消費者政策に関連する法規等

消費者関連法規の所管状況⁸⁵²

a. 消費者オンブズマンの監視業務に基づく分類

2021 年末現在、競争・消費者庁のウェブサイトでは、消費者政策に関連する法令は、消費者オンブズマンの監視業務に基づき分類されている。以下はその一覧となる。

⁸⁴⁸ Explore Administration（会計検査院データベース）：<https://www.tutkihallintoa.fi/valtio/henkilostotiedot/>
⁸⁴⁹

<https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnon+vuoden+2022+talousarvioesitykseen.pdf/375b0f7e-23e3-b211-600f-3c8696b60cf7/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnon+vuoden+2022+talousarvioesitykseen.pdf?t=1628842153551>

⁸⁵⁰ 法務省2022年度予算案：

<https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnon+vuoden+2022+talousarvioesitykseen.pdf/375b0f7e-23e3-b211-600f-3c8696b60cf7/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnon+vuoden+2022+talousarvioesitykseen.pdf?t=1628842153551>

⁸⁵¹ 政府法律扶助及び公後見管区法（Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä）：

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160477>

⁸⁵² <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/kuluttaja-asiamiehen-valvontatehtavat/>

表1 消費者オンブズマンの監視業務に適用される法律

名 称	所 管
・一般法	
競争・消費者庁法 ⁸⁵³ (Laki Kilpailu- ja kuluttajaverastosta 661/2012)	雇用経済省
消費者保護当局の特定の権限に関する法律 ⁸⁵⁴ (Laki kuluttajaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista 566/2020)	法務省
・消費者当局ないしオンブズマンによる監視に関する規定が明記された法規名称	
消費者保護法 ⁸⁵⁵ (Kuluttajansuojalaki 38/1978)	法務省
債権回収法 ⁸⁵⁶ (Laki saatavien perinnöstä 513/1999)	雇用経済省
保証及び第三者保証法 ⁸⁵⁷ (Laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksista 361/1999)	法務省
電力市場法 ⁸⁵⁸ (Sähkömarkkinalaki 588/2013)	雇用経済省
電子通信サービス法 ⁸⁵⁹ (Laki sähköisen viestinnän palveluista 917/2014)	運輸通信省
水管理法 ⁸⁶⁰ (Vesihuoltolaki 119/2001)	農林省
住宅売買法 ⁸⁶¹ (Asuntokauppalaki 843/1994)	法務省
サービス提供法 ⁸⁶² (Laki palvelujen tarjoamisesta 1166/2009)	雇用経済省
天然ガス市場法 ⁸⁶³ (Maakaasumarkkinalaki 587/2017)	雇用経済省
支払サービス法 ⁸⁶⁴ (Maksupalvelulaki 290/2010)	法務省
クラウドファンディング法 ⁸⁶⁵ (Joukkorahoituslaki 734/2016)	財務省
運輸サービス法 ⁸⁶⁶ (Laki liikenteen palveluista 320/2017)	運輸通信省
金融監督庁法 ⁸⁶⁷ (Laki Finanssivalvonnasta 878/2008)	財務省
エネルギー原産保証法 ⁸⁶⁸ (Laki energian alkuperätakuista 1050/2021)	雇用経済省
・消費者保護法に基づき定められた規則及び規定	
マーケティング及び顧客関係における対消費者の不公正取引に関する	法務省

⁸⁵³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120661>

⁸⁵⁴ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2020/20200566>

⁸⁵⁵ <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

⁸⁵⁶ <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>

⁸⁵⁷ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990361>

⁸⁵⁸ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20130588>

⁸⁵⁹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>

⁸⁶⁰ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010119>

⁸⁶¹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

⁸⁶² <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091166>

⁸⁶³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170587>

⁸⁶⁴ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100290>

⁸⁶⁵ <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2016/20160734>

⁸⁶⁶ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320>

⁸⁶⁷ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080878>

⁸⁶⁸ <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211050>

る政令 ⁸⁶⁹ (Valtioneuvoston asetus kuluttajien kannalta sopimattomasta menettelystä markkinoinnissa ja asiakassuhteissa 618/2008)	
マーケティングにおける消費者向け製品の価格表示に関する政令 ⁸⁷⁰ (Valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 553/2013)	雇用経済省
自動車燃料消費量及び二酸化炭素排出量の通知に関する政令 ⁸⁷¹ (Valtioneuvoston asetus autojen polttoainekulutuksen ja hiilidioksidipäästöjen ilmoittamisesta 938/2000)	運輸通信省
住宅のマーケティングにおいて提示すべき情報に関する政令 ⁸⁷² (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 130/2001)	法務省
・消費者当局との協力規定のある法律	
金融監督庁法 ⁸⁷³ (Laki Finanssivalvonnasta, 878/2008)	財務省
信用機関業務に関する法律 ⁸⁷⁴ (Laki luottolaitostoinnasta, 610/2014)	財務省
保険提供法 ⁸⁷⁵ (Laki vakuutusten tarjoamisesta, 238/2018)	社会保健省
投資サービス法 ⁸⁷⁶ (Sijoituspalvelulaki, 747/2012)	財務省
代替基金管理者法 ⁸⁷⁷ (Laki vaihtoehtorahastojen hoitajista, 2014/162)	財務省
郵便法 ⁸⁷⁸ (Postilaki, 415/2011)	運輸通信省
電気通信サービス法 ⁸⁷⁹ (Laki sähköisen viestinnän palveluista, 917/2014)	運輸通信省
・消費者オンブズマンの全般的管轄権に関する記載のある法律	
不動産仲介業及び賃貸仲介業法 ⁸⁸⁰ (Laki kiinteistönvälityслиikkeistä ja vuokrahuoneiston välityслиikkeistä, 1075/2000)	通商産業省 (旧)
化粧品製剤法 ⁸⁸¹ (Laki kosmetisista valmisteista, 492/2013)	社会保健省
弁護士法 ⁸⁸² (Laki asianajajista, 569/2008)	法務省
決済機関法 ⁸⁸³ (Maksulaitoslaki, 297/2010)	財務省
公認法廷弁護士法 ⁸⁸⁴ (Laki luvan saaneista oikeudenkäyntiavustajista,	法務省

⁸⁶⁹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080601>

⁸⁷⁰ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130553>

⁸⁷¹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000938>

⁸⁷² <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010130>

⁸⁷³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080878>

⁸⁷⁴ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140610>

⁸⁷⁵ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180234>

⁸⁷⁶ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120747>

⁸⁷⁷ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140162#O8L21P1>

⁸⁷⁸ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110415>

⁸⁷⁹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>

⁸⁸⁰ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075>

⁸⁸¹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130492>

⁸⁸² <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080569>

⁸⁸³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100297#L6P32>

⁸⁸⁴ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110715>

715/2011)	
公認産業財産権代理人法 ⁸⁸⁵ (Laki auktorisoiduista teollisoikeusasiamiehistä, 22/2014)	雇用経済省
差別禁止法 ⁸⁸⁶ (Yhdenvertaisuuslaki, 1325/2014)	法務省
仮想通貨業者法 ⁸⁸⁷ (Laki virtuaalivaluutan tarjoajista, 572/2019)	財務省

b. 消費者行政に関するその他の法令

以下は、上記の分類に含まれないその他の消費者行政関係法令である。

表2 その他の消費者関係法令

名 称	所 管
競争・消費者庁に関する政令 ⁸⁸⁸ (Valtioneuvoston asetus Kilpailu- ja kuluttajavirastosta 728/2012)	雇用経済省
当局以外で生じる消費者紛争の解決に関する法律 ⁸⁸⁹ (Laki muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta 1696/2015)	法務省
消費者紛争委員会法 ⁸⁹⁰ (Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007)	法務省
消費者紛争委員会に関する法務省令の改正に関する法務省令 ⁸⁹¹ (Oikeusministeriön asetus kuluttajariitalautakunnasta annetun oikeusministeriön asetuksen muuttamisesta 495/2017)	法務省
消費者安全法 ⁸⁹² (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011) https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920	雇用経済省
財務・債務相談法 ⁸⁹³ (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017)	法務省

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 消費者問題諮問委員会⁸⁹⁴

(Kuluttaja-asiain neuvottelukunta / The Advisory Council on Consumer Affairs)

消費者問題諮問委員会規則 (Asetus kuluttaja-asiain neuvottelukunnasta, 317/1990)

⁸⁸⁵ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140022>

⁸⁸⁶ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

⁸⁸⁷ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190572>

⁸⁸⁸ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120728>

⁸⁸⁹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20151696>

⁸⁹⁰ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008>

⁸⁹¹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170495>

⁸⁹² <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110920>

⁸⁹³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170813>

⁸⁹⁴ 雇用経済省 : <https://tem.fi/kuluttaja-asiain-neuvottelukunta>

に基づき、消費者問題の審議及び消費者政策に関する諸問題の調整（第1条）を目的として、フィンランド政府が3年の任期で招聘する諮問委員会で、実質的には雇用経済省が設置、招集している。雇用経済省の消費者問題担当大臣が委員長、法務大臣が副委員長を務め、消費者関連業務に携わる当局（雇用経済省、法務省、農林省、社会保健省、運輸通信省等）、消費者団体、政党、給与所得者団体、商工業界団体（商工会議所など）、農業団体、労働組合などの代表者約30名のメンバー（補欠を除く）で構成される⁸⁹⁵。

政府内に設置される委員会や審議会の準備は、委員会に関する政府決定⁸⁹⁶（Valtioneuvoston päätös komiteoista 218/1988）に基づき①1名又は複数の公務員の公務として、必要に応じて彼らのほかの業務を減じて行う、②1名又は複数の公務員で形成される作業部会で行う、③いずれかの官庁又は機関の業務として行う、④公務員又は専門家に別途報酬を支給して遂行させる業務として行う、又は⑤その他の方法で行う、ことが定められており（第5条）、詳細は公表されていないが、本諮問委員会でもこのいずれかが適用されているとみられる。また、議決に当たっては委員長、副委員長、成員の半数以上の出席で定足数に達する（第11条）ほか、報告書の作成が義務付けられている⁸⁹⁷（第13条）。

（ウ）関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

a. 消費者問題諮問委員会⁸⁹⁸

（Kuluttaja-asiain neuvottelukunta / The Advisory Council on Consumer Affairs）

消費者問題諮問委員会規則（Asetus kuluttaja-asiain neuvottelukunnasta, 317/1990）に基づき、消費者問題全般の推移や消費者問題を扱う当局の業務を追跡し、それに基づき消費者の地位の改善と消費者問題への対応の強化のための提言や発案を行うこと（第3条第1号）、消費者問題に関連する当局、消費者団体、給与所得者団体、産業、商業及び農業団体、その他の機関の間の連携と調整（第3条第2号）、消費者調査、消費者保護、消費者啓発など、消費者にとって重要な措置に関する提言を行うこと（第3条第3号）を目的としている。

直近の諮問委員会のテーマとしては、EUの「新消費者アジェンダ」のグリーンシフトに関する議論やEUと国内の行動プログラムの両方を満たす選択を消費者に行わせるための提案（2021年6月2日）⁸⁹⁹、また消費者に関する議論と消費者行動モデルとその変化、またネット詐欺などデジタル化に伴う問題に関する議論（2021年11月19日）⁹⁰⁰などが行われている。

⁸⁹⁵ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1988/19880218#Pdm45237816084832>

⁸⁹⁶ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1988/19880218#Pdm45237816186448>

⁸⁹⁷ 公開されていないため、開示可否については当該委員会への照会を要する。

⁸⁹⁸ 雇用経済省：<https://tem.fi/kuluttaja-asiain-neuvottelukunta>

⁸⁹⁹ 社会保健省：<https://stm.fi/-/1410877/kuluttaja-asiain-neuvottelukunta-kasitteli-vihreaa-siirtymaa>

⁹⁰⁰ フィンランド政府：<https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/kuluttaja-asiain-neuvottelukunta-pohti-ratkaisuja->

消費者問題諮問委員会規則では、会合の開催頻度に関する厳密な規定を定めていない。雇用経済省によると、諮問委員会会合は年に2回程度開催されている⁹⁰¹。現在の消費者問題諮問委員会の任期は2020年9月から2023年9月までである。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

基本計画（あるいは基本戦略）の概要

競争・消費者庁の基本的な年間事業計画は、所管省庁の雇用経済省との間で締結する業績目標に関する協定書（Tulosopimus / Performance Agreement）において行われる。この協定書は、国家予算の承認に関連してフィンランドの全ての中央官庁が所管省庁との間で締結するもので、毎年4年分の事業計画文書として作成され、競争・消費者庁と雇用経済省の代表者が署名を行う。また、同協定書は毎年見直しを行いながら更新される（競争・消費者庁の場合は2020～2023年、2021～2024年、2022～2025年）。

各年度の業務計画の進捗状況や達成度は財務諸表の中で報告される。財務諸表には、事業報告、計算書、附属明細書が含まれ、会計監査院（Valtiontalouden tarkastusvirasto / National Audit Office Finland）の承認を受ける⁹⁰²。会計監査院は、政府機関全体の監査報告書を国会に提出する⁹⁰³。

また、各年度の業務計画のフォローアップとして、財務諸表の中で事業報告や予算に対する目標達成度の検証が行われる。これら年次ベースの文書のほかにも、競争・消費者庁が独自に作成する、雇用経済省の承認を特に必要としない提案や計画書、また競争・消費者庁が独自もしくは外部委託により実施した評価や調査報告書などが随時作成される⁹⁰⁴。

なお、フィンランドでは4年おきの総選挙で政権が発足する際、その政権が任期内に行う政策を記載する「政府プログラム（Hallitusohjelma / Government Programme）」が作成されるが、この中にも消費者政策に関する言及がある場合がある。特に2011年に発足したカタイネン内閣が掲げた政府プログラムでは、消費者政策が重視され、別途「消費者政策プログラム2012-2015」が策定された⁹⁰⁵。その後、次期総選挙前の2015年3月には、4年を経過した同プログラムの総括と次期政権への提言文書となる「消費者政策概況報告書⁹⁰⁶」が発表された。

verkkohuujauksien-estamiseen

⁹⁰¹ 雇用経済省： <https://tem.fi/hanke?tunnus=TEM055:00/2020>

⁹⁰² 消費者庁： <https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tulosohjausasiakirjat/>

⁹⁰³ 国会： https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kertomus/Documents/K_19+2020.pdf

⁹⁰⁴ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tulosohjausasiakirjat/>

⁹⁰⁵ 消費者政策プログラム2012-2015： Kuluttajapolitiittinen ohjelma vuosille 2012-2015/Consumer Policy Programme for the years 2012-2015:

<https://tem.fi/documents/1410877/3342347/Kuluttajapolitiittinen+ohjelma+vuosille+2012-2015+09102012.pdf>

⁹⁰⁶ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/11/2015-kkv-selvityksia-2-2015->

この報告書では、次期政権（同報告書の発表直後にシピラ内閣が発足）に向けて、プログラムを経て消費者政策に関して留意すべき社会の傾向や課題として、以下が提起された。

- a グローバル化
- b 公共サービスの商業化・市場化
- c 分散化
- d 共有経済（シェアリングエコノミー）と循環経済
- e デジタル化
- f 消費者スキルの開発
- g 消費者相談サービス

特に e のデジタル化や g の消費者相談サービスの開発に関しては、2016 年にフィンランドで施行されることになる EU の ADR 指令、ODR 規則に準じた ADR 機能の維持や、ODR プラットフォームの整備が提唱された。

また同時に、次期政権への政策提言として以下が挙げられた。

- a 監視強化
- b 財務・債務相談の安定的な提供の確保
- c パッケージ旅行事業監視の保証制度

これらの提言に伴い、2022 年 1 月までに、消費者相談サービスや ADR 手続の電子化（フォーム、チャット、事務手続サービスの整備）が進められているほか、全国に常設の拠点を持つ法律扶助事務所への財務・債務相談の移管（2019 年）が実現している。

オ. 地方と中央の関係

（ア）地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

2022 年 1 月現在、フィンランドにおいて、消費者行政は（地方政府ではなく）国が単独で管轄する行政分野である。国は、中央省庁のほかに 7 つの業務区域に設置した国家地域行政局（Aluehallintovirasto、以下「AVI」という。）を設置し、国が管轄するが、地域レベルでの監視統括を要する特定の行政分野について、管轄官庁から業務委託を受ける形で自治体や事業者への指導、法律の実施、許可申請窓口業務等を行っている（例：食品安全、労働衛生安全、教育文化、水道・環境、救難、感染症の流行等に関する特定領域）。消費者行政も一部の業務が AVI の管轄となっており、分野では、競争・消費者庁との合意の下、以下の業務が行われている。

a. 価格表示に関する監視業務⁹⁰⁷

小売店やマーケティング（市場での販売）における商品やサービスの価格表示の適法性、すなわち店頭や宣伝において商品やサービスの価格が消費者に明確で分かりやすく表示されているかの監視、事業者には価格の表示方法の助言や指導、不適切な価格表示に関する通報の受付、是正要請、要請にもかかわらず是正されなかった場合の措置（販売禁止、罰金）、必要に応じて販売所の査察を行っている。ただし、これらの AVI の業務範囲を超える法的解釈を必要とする事案は競争・消費者庁や消費者オンブズマンの管轄となり、誤解を招くマーケティングも競争・消費者庁の管轄となる。また、企業が AVI の措置に従わない場合、消費者オンブズマンが企業に違法行為の罰金付き禁止処分（違法行為をやめないと罰金が科される処分）を市場裁判所に請求することができる⁹⁰⁸。

b. 消費者信用のマーケティング⁹⁰⁹

競争・消費者庁と共同でクレジットカード信用、住宅ローン・学生ローン、分割弁済、ペイデイローン（短期の小口ローン）などのマーケティングの適法性を監視している。AVI では、消費者信用業者やソーシャルレンディング業者の情報を管理し、違法なマーケティングに関する通報を受け付けている。

c. パッケージ旅行販売業者の監視⁹¹⁰

登録義務を要するパック旅行（輸送と宿泊など、2つのサービスを組み合わせた旅行商品）販売業者の登録・保証状況の監視を行っている。当該業者の保証登録簿の管理は競争・消費者庁が行う。

d. 測定機器の監視⁹¹¹

店頭で使用されるはかりや燃料計が法律に基づき正しく機能していることを監視し、店頭に実際に検査に出向く場合がある。不備の見られる測定機器については、安全化学品庁（Tukes）に報告を行い、同庁がその後の対応をとる。消費者からの苦情は消費者相談サービスで受け付けるが、まずその前に消費者が各自で商店に苦情申入れを試みるよう奨励されている。

⁹⁰⁷ AVI : <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/hinnan-ilmoittaminen>

⁹⁰⁸ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/>

⁹⁰⁹ AVI : <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/kuluttajaluottojen-markkinointi>

⁹¹⁰ AVI : <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/matkapaketien-tarjoajat>

⁹¹¹ AVI : <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/mittauslaitteet>

AVI の競争・消費者行政関連業務は、2019 年までは地域政府改革の一環として競争・消費者庁に全移管することが計画されていたが、同改革が中止されたため実現に至らなかった。また、2020 年は新型コロナウイルスの流行により、予定されていた店舗等を訪問しての監視業務は行われず、AVI と競争・消費者庁の連携による監視に関するキャンペーンも実施されなかった⁹¹²。競争・消費者庁によると、消費者行政分野に関する AVI のリソースはわずかな上にフィンランド本土の 6 拠点に分散しており、市場の変化によって業務の重点も個別の監視・検査業務からより広義の調査に基づく情報収集業務へと移行しつつあるため、競争・消費者庁への業務の一本化は引き続き検討事項であるとされる⁹¹³。

(イ) 執行対応における関係機関との連携

フィンランドの消費者行政は国の管轄となるため、地方との連携は、競争・消費者庁、消費者オンブズマン（中央官庁）と、同庁が国の地方行政機関である AVI に委託する業務の中で見られる。

競争・消費者庁は、AVI と連携して消費者問題に関する解明調査や情報収集を実施している。解明調査の際、競争・消費者庁から価格情報の提示を求められた企業はそれに応じなければならない。また、情報収集のための情報提供を企業に求める場合は、競争・消費者庁から企業にこれを命じ、AVI が情報収集業務を担っている⁹¹⁴。

また、消費者オンブズマンは AVI と連携し、「監視キャンペーン（valvontakampanja）」と称して、毎年特定の対象を設定して価格表示等に関する市場の状況把握を行う取組を 1993 年から行っている。例として、近年では自動車ローン⁹¹⁵（2020 年）や住宅の改修や修繕に関するローン⁹¹⁶（2021 年）のマーケティング状況に関する調査が行われている。

AVI は通常の業務の中でも価格表示について事業者に指導を行い、価格表示に関する不備が確認された場合は是正を要請する。消費者保護に係る違法行為を行う企業が、是正要請にもかかわらず任意で行為をやめない場合や、（やめる代わりに）別の行為をした場合に、AVI は販促活動の禁止を罰金付き（Uhkasakko、禁止を履行しないと罰金が科せられる）で命じることができる⁹¹⁷。

より複雑な法的解釈が求められる事案については、消費者オンブズマンが、監

⁹¹² 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

⁹¹³ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>

⁹¹⁴ AVI： <https://avi.fi/tietoa-meista/tehtavamme/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat>

⁹¹⁵ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/ajankohtaista/kuluttaja-asiamiehen-uitiskirje/kkv-ja-aluehallintovirastojen-yhteinen-valvontakampanja-autoluottoja-markkinoidaan-osin-puutteellisin-tiedoin/>

⁹¹⁶ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/ajankohtaista/kuluttaja-asiamiehen-uitiskirje/kuluttaja-asiamiehen-ja-aluehallintovirastojen-valvontakampanja-remonttipalveluiden-rahoitusta-mainostetaan-puutteellisin-tiedoin/>

⁹¹⁷ AVI： <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/hinnan-ilmoittaminen>

視業務の一環として、独自の判断で当該企業に罰金付きの禁止を命じるか、市場裁判所への申立てにより、同様の罰金付き禁止命令を請求することができる⁹¹⁸。

また、消費者オンブズマンは、基本的には個人の消費者相談には応じていないが、オンブズマンの裁定で消費者の一般的な利益にとって重要だと判断した民事事件で、消費者を援助する場合もある。こうした情報は、全て競争・消費者庁ウェブサイトで公開されている⁹¹⁹。

以下は、2020 年度に消費者オンブズマンが行った市場裁判所への申立ての一部とその概要である。

表 3 市場裁判所及び最高裁判所における消費者事件⁹²⁰
(2020 年に係属開始)

業 種	概 要
電力会社	不当な料金や契約・請求形態等で消費者から多数の連絡があり、消費者オンブズマンが申立て →2021 年に会社と経営者個人の両方に違法行為の禁止命令、履行しない場合は 10 万ユーロの罰金
ネットオークション運営会社	ネットオークションの形態上、消費者保護法に規定されたオークションにおけるキャンセルの権利を認めなかったため、消費者オンブズマンが申立て →2021 年に裁定、違法行為の禁止命令。履行しない場合は 10 万ユーロの罰金
サプリメント販売会社	2010 年に誤解を生じるマーケティングの禁止命令を受けた業者の状況が是正されないため、消費者オンブズマンが申立て →2021 年に市場裁判所は消費者オンブズマンの申立てを棄却。消費者オンブズマンは最高裁判所へ上告し現在も係属中
ペイデイローン会社、債権回収会社、法律事務所	不当な条件の消費者ローンと根拠のない債権回収により消費者オンブズマンが申立て →2021 年に市場裁判所から各社及び各社の代表者に違法行為の禁止命令。履行しない場合はそれぞれ 10 万ユーロの罰金

⁹¹⁸ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/>

⁹¹⁹ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/maatokset/kuluttaja-asiat/>

⁹²⁰ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

2022年1月1日に施行された消費者保護法の改正で、EUの「デジタル・コンテンツとデジタル・サービスの供給契約に関する指令」(Directive (EU) 2019/770)と「物品の売買契約に関する指令」(Directive (EU) 2019/771)が国内法化され、デジタル関連の製品、サービス、コンテンツの故障や不良に対応する条項が追加された⁹²¹。

また、フィンランドでは、消費者保護に関するEUオムニバス指令（消費者保護法現代化指令）(Directive (EU) 2019/2161)の実施に伴う消費者保護法の改正作業が2021年初頭から進められており、2022年2月に訪問販売や電話勧誘販売に関する規制強化が盛り込まれた改正案が国会に提出された⁹²²。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

a. 個別相談可能な相談窓口

以下の機関では、消費者からの個別相談に応じている。

(a) 消費者相談サービス

(Kuluttajaneuvonta/Consumer Advisory Service)

消費者相談サービスは、1978年にフィンランドで消費者保護法が制定された際に初めてヘルシンキ市に設置された後、1992年に全国の自治体に設置が義務付けられた。その後、2009年に自治体の管轄から国の地域行政機関であった地方登録事務所 (Maistraatti/Local Register Office) に業務が移管されたが、同事務所の組織改編に伴い、2019年1月1日付けで競争・消費者庁に移管されて現在に至る⁹²³。

競争・消費者庁は、まず消費者自身が自分で問題を解決するための情報をウェブサイト内に幅広く用意しており、テーマ別又はキーワードから検索できるように整備を行っている。該当する情報が見つかった場合は、それを基にして、

⁹²¹ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/uudistunut-kuluttajansuojalaki-kattaa-nyt-myos-digitaaliset-tavarat-ja-palvelut/>

法務省：<https://oikeusministerio.fi/-/kuluttajansuojalakiin-parannuksia-ensi-vuonna>

⁹²² 法務省：<https://oikeusministerio.fi/hanke?tunnus=OM082:00/2020>

⁹²³ なお、移管の例外として、スウェーデン語系の自治領であるオーランド県のみ、上記とは別に国の地域行政機関であるオーランド国務庁 (Ahvenanmaan valtionvirasto/ Statens ämbetsverk på Åland) が独自に消費者相談サービスを開設することとなり、2019年、2020年度の競争・消費者庁の財務諸表によると、競争・消費者庁からオーランド国務庁に対し運営のための財源として年間46,000ユーロが支払われている。2019年、2020年の実績。競争・消費者庁財務諸表：

<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>,

<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

消費者自身が、取引が行われた企業に早急に苦情の申入れを行うよう奨励し、書面による苦情申立書の作成支援ツールも提供している⁹²⁴。それらの苦情申立ての試みが成功しなかった場合に、初めて電話又は専用フォームで消費者相談サービスに連絡を取るよう案内している⁹²⁵。

また、消費者相談サービスでは、企業に対しても、消費者法関連の問題の指導や、消費者と紛争が発生した場合の解決に向けた助言を行っている。ここでも消費者向けと同じく、消費者相談サービスウェブサイト内の情報を読み込んだ上で、該当する場合のみ連絡を取るよう奨励している⁹²⁶。

(b) 欧州消費者センター・フィンランド (ECC-NET フィンランド)

欧州消費者センター・フィンランド (Euroopan kuluttajakeskus Suomessa European Consumer Centre Finland) は、欧州消費者センターネットワーク (ECC-NET) の一員として、競争・消費者庁内の相談サービス課に設置されている。同じ部署にある消費者相談サービスや消費者オンブズマンと連携して業務を行っている。EU 域内や英国、ノルウェー、アイスランドとの E コマースなどにおける消費者問題に対応し、これらの国々の事業者と問題が発生した場合の調停 (sovittelu / mediation) 支援を提供している。

(c) 消費者紛争委員会⁹²⁷

消費者紛争委員会は、法務省の管轄となる ADR (裁判外紛争解決) 機関である。消費者本人の企業との協議や消費者相談サービスや欧州消費者センターのサービスが機能しなかった場合に解決を求めることができる。

(d) 法律扶助事務所⁹²⁸

法律扶助事務所は法務省が管轄しており、法律扶助のほかに財務・債務相談業務を行っている。財務・債務相談は 2018 年度まで競争・消費者庁の管轄だったが、2019 年に法律扶助事務所に移管された。

b. 通報の受付窓口

以下の機関では、個人の消費者相談には応じていないが、消費者問題について通報することによって、業者への処分などの措置が取られる場合がある。

⁹²⁴ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/reklamaation-tekeminen-yritykselle/>

⁹²⁵ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

⁹²⁶ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/neuvontaa-yrityksille-kuluttajaoikeudellisissa-asioissa/>

⁹²⁷ 消費者紛争委員会： https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html

⁹²⁸ 財務・債務相談： <https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index.html>

(a) 国家地域行政局 (AVI)

消費者が価格表示の不備、違法な消費者信用のマーケティング、店頭の測定機器の不備に気付いた場合は、AVI に連絡を取ることによって、AVI が実地調査を行う場合がある。消費者自身がこれらの問題により何らかの被害に遭った場合は、消費者相談サービスの案内に従って、自分で企業に苦情の申入れを行うか、それが不調に終わった場合は（競争・消費者庁内の）消費者相談サービスに連絡を取ることであり、AVI が消費者の個別の問題に対応することはない。

(b) 消費者オンブズマン

消費者オンブズマンは、一般的には個別案件の介入を行うことはないが、消費者相談サービスに寄せられた通報や相談は競争・消費者庁の情報システムに保管されるため、その情報を基に監視対象を選定しており、問題を発見した場合は、消費者オンブズマン自らの判断で介入を行う場合がある。また、消費者が消費者問題に関する違法行為を発見した場合は、消費者オンブズマンに直接通報することもできる。通報は匿名でも可能である⁹²⁹。

(イ) 相談窓口数

a. 個別相談可能な相談窓口

個別相談が可能な以下のサービスの受付体制は次のとおりである。

表 4 個別相談が可能な消費者相談サービスの概要

窓口	対応手段	概要
消費者相談サービス (競争・消費者庁)	電話 (全国統一番号)	専用ホットライン
	電子フォーム (全国統一フォーム)	消費者サービスウェブサイト内に電子フォームを設置 ⁹³⁰
欧州消費者センター (競争・消費者庁)	電話 (全国統一番号)	専用ホットライン
	電子フォーム (2種類)	販売業者への不服申立て、消費者の管理に関する相談についてそれぞれ電子フォームを設置して受付 ⁹³¹

⁹²⁹ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/#miten-kuluttaja-asiamies-toimii>

⁹³⁰ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/en/consumer-affairs/consumer-advisory-services/>

電子フォーム：<https://asiointi.kkv.fi/fi>

⁹³¹ 電子フォーム：<https://eccwebforms.eu/fi/finland/contact>（相談）、
<https://eccwebforms.eu/fi/finland/complaint>（苦情申立て）

窓口	対応手段	概要
消費者紛争委員会 (法務省)	電子フォーム (全国統一フォーム)	・消費者相談サービス、欧州消費者センターを介しても問題が解決しなかった場合の ADR 手続 ・専用の電子フォームに申立人(消費者)がアカウントを作成し、添付書類等もフォームを介して提出する⁹³²
財務・債務相談 ⁹³³ (法律扶助事務所)	電子事務サービス (全国統一番号)	ウェブサイト内に開設、個人認証要
	電話 (全国 101 拠点)	全国の法律扶助事務所の連絡先を開示 ⁹³⁴
	面談 (全国 101 拠点)	電話での事前問合せか電子事務サービスを通じて手配
	リモート相談	・自分のデバイス、又は任意の事務所から専門員へのリモート相談 ・電話での事前問合せか電子事務サービスを通じて手配
	チャット (全国統一チャット)	財務・債務相談ウェブサイト専用チャットを開設、週 5 日、1 日 2～4 時間受付(曜日により変動あり)
	財務ネウボラ	・予約なしで日常の家計について市民が気軽に相談できる窓口で、専門家の助言などを受けることができる ・全国 22 か所の事務所で開設(2022 年 1 月現在)、営業時間などは事務所ごとに異なる ・2019 年から 2021 年までの法務省の試行プロジェクトとして開始されたが、2022 年度も予算化され、事業は継続している⁹³⁵

⁹³² 消費者紛争委員会：<https://asiointi.kuluttajariita.fi/kuluttaja/#/fi/kirjaudu/luo-tunnus>

⁹³³ 財務・債務相談：https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/apuatalousvaikeuksiin_1/otayhteytta.html

⁹³⁴ 財務・債務相談：<https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/yhteystiedot.html>

⁹³⁵ 法務省：

<https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnon+vuoden+2022+talousarvioesitykseksi.pdf/375b0f7e-23e3-b211-600f-3c8696b60cf7/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnon+vuoden+2022+talousarvioesitykseksi.pdf?t=>

b. 通報の受付窓口

以下の機関では消費者自身の個別相談には応じていないが、消費者問題に関連する不備や違法性に関する通報を受け付けている。

表5 通報を受け付けている消費者相談サービスの概要

窓口	手段	概要
国家地域行政局 (AVI)	電話 電子メール (6拠点)	・消費者、AVI が管轄する分野（(ア) 参照）の不備を発見した場合 ・各地域の「AVI の登録サービス (Kirjaamo/Registry Service⁹³⁶)」の電話又はメールアドレスに通報⁹³⁷
消費者オンブズマン	電子フォーム (全国統一フォーム)	・消費者が消費者問題に関する違法行為を発見した場合、通報によって消費者オンブズマンの監視・介入対象となる場合がある ・消費者相談サービスの連絡フォームから消費者オンブズマンへの通報を選択し送信⁹³⁸

1628842153551<https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarvioesityksekse.pdf/375b0f7e-23e3-b211-600f-3c8696b60cf7/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarvioesityksekse.pdf?t=1628842153551>

⁹³⁶ 通常、行政機関の代表受付のことをいう。

⁹³⁷ AVI : <https://avi.fi/en/registry>

⁹³⁸ 競争・消費者庁 : <https://asiointi.kkv.fi/fi>

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

a. 個別相談可能な相談窓口

個別相談が可能な以下の相談対応者の身分等についての詳細は次のとおりである。

表 6 個別相談が可能な消費者相談担当者の概要

窓口	身分	学歴等の要件
消費者相談サービス	競争・消費者庁職員、学生インターン (インターン期間は3～6か月。2020年度は計29名が従事し、インターン期間終了後4名が有期で競争・消費者庁で就労) ⁹³⁹	・相談サービス担当者の属性は厳密には不明だが、競争・消費者庁職員の66%が修士(博士5%、学士・専門職学士16%、その他5%) ⁹⁴⁰ ・年間を通じて大学生のインターンを相談サービス業務に登用
欧州消費者センター	競争・消費者庁職員	消費者相談サービスに同じ
消費者紛争委員会 ⁹⁴¹	消費者紛争委員会職員	・受付担当者の属性は厳密には不明だが、職員の88%が高等教育機関学士号以上を有する ⁹⁴² ・委員会への紛争の申立てや決定の交付は書面やオンラインのみで行われ、対人業務はない ・委員会内部での審議は、委員、法曹メンバー、事案提示官等が関与する(参考) ・法曹メンバー：法学修士・事案提示官：法学修士または業務に適合する修士号を有する公務員 ・事案提示官(非常勤)：法学修士または業務に適合する修士号を有する者

⁹³⁹ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

⁹⁴⁰ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

⁹⁴¹ 消費者紛争委員会法： <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008>

⁹⁴² Explore Administration (会計監査院)： <https://www.tutkihallintoa.fi/valtio/henkilostotiedot/>

b. 通報の受付窓口

消費者からの通報を受け付けている機関の対応職員の身分等は以下のとおりである。

表7 通報を受け付けている消費者相談担当者の概要

国家地域行政局 (AVI) 登録サービス	AVI 職員	・通報受付担当者及び登録サービス担当者の属性は厳密には不明だが、AVI の職員の 90% が高等教育機関学士号を有する ⁹⁴³
消費者オンブズマン	競争・消費者庁消費者担当部長	法学修士 ⁹⁴⁴

(エ) 利用料

本項(イ)で示した相談機関の利用は、公共部門、通信費やコピー代などの必要経費を除き全て無償である。

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

個別相談に応じている相談サービス対応者の人員体制、資格等は以下のとおりである。

表8 個別相談が可能な消費者相談サービスの人員体制

窓口	人数	公的資格の有無等
消費者相談サービス	52 人年 ⁹⁴⁵	なし
欧州消費者センター フィンランド		なし
消費者紛争委員会	38 人年 ⁹⁴⁶	なし
財務・債務相談	190 人年 ⁹⁴⁷	なし(財務・債務アドバイザー(Talous- ja velkaneuvoja)の職名で従事)

⁹⁴³ Explore Administration (会計監査院) :

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizmU3MDY2OWUtMTcxNC00ODU2LTkwMmYtNjBmYjk4ZDc0YmYxliwidCI6IjdjMTRkZmE0LWMwZmMtNDcyNS05ZjA0LTc2YTQ0M2RIYjA5NSIsImMiOjh9>

⁹⁴⁴ 競争・消費者庁に関する政令 : <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120728>

⁹⁴⁵ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

<https://www.ecc.fi/tietoa-euroopan-kuluttajakeskuksesta/>

⁹⁴⁶ 委員会の全職員数。法務省財務諸表(2020年度) :

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162876/OM_2021_2_TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

⁹⁴⁷ 法務省財務諸表(2020年度) :

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162876/OM_2021_2_TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

消費者相談サービスについては、2009 年に消費者相談サービスが国の管轄となつて以来、サービスには対面業務を行う窓口が存在せず、地域に依存しない全国レベルの電話・オンラインサービスによる体制となっている。2019 年に消費者相談サービスが地方登録事務所から競争・消費者庁に移管された際は、58 年間の地方登録事務所職員が競争・消費者庁に転籍となり、消費者相談サービスに係る地方登録事務所の財源の 370 万ユーロが競争・消費者庁に移転した⁹⁴⁸。

しかし、消費者相談サービスは発足当初は自治体のサービスであったため、相談担当者は現在も全国各地に点在しており、転籍後も本人の都合で勤務地に残って業務に従事することが可能となっている⁹⁴⁹。2019 年現在、職員は競争・消費者庁が所在するヘルシンキ以外に全国 20 か所に勤務しているが、そのうち 10 拠点では在籍する職員が 1 名しかいない。競争・消費者庁としては、今後は自然の異動によって徐々に業務地を減らし、1 拠点に複数の職員を置いて、バーチャルだけでなく、対面でも相談員間の相互の連携が取れる体制にすることを見込んでいる⁹⁵⁰。

(カ) 受付内容・受付範囲

a. 個別相談可能な相談窓口

(a) 消費者相談サービス

消費者向けサービスの対象の範囲は以下のとおりである。これらの対象には、あらかじめ競争・消費者庁ウェブサイトに対処のためのガイダンスが記載されているため、これらを基に消費者が独力で問題を解決できなかった場合に相談サービスを利用することになる⁹⁵¹。

- ・住宅（中古住宅、新築住宅、賃貸住宅、戸建住宅、リノベーション、不動産仲介、電気、煙突掃除、住宅ローン、定期借用権付きアパート、状態検査、部分所有権付きアパート⁹⁵²、サービス付き住宅、住宅管理組合）
- ・契約（不当な契約、サービス料に関する合意、契約時の価格情報、契約解除、契約期間、契約条件の変更、標準契約条件）
- ・詐欺
- ・債権回収、支払（信用不良履歴、弁済、請求書又は債権回収に関する不服申立て、借金の消滅時効）

⁹⁴⁸ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>

⁹⁴⁹ 同様の組織改編の際は通常の慣行だという。競争・消費者庁：

<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>

⁹⁵⁰ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>

⁹⁵¹ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/#ohjeita-aiheittain>

⁹⁵² Osaomistusasunto/part-ownership apartment：住宅の購入価格の一定割合相当額を支払うことで一部所有者となり、特定の賃貸期間を経ると自己の所有とすることができる賃貸アパート
<https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/osaomistusasunto>

- ・旅行、宿泊（船舶による移動、航空機による移動、バス旅行、宿泊サービス、パッケージ旅行、地域交通、タクシーによる移動、列車による移動）
- ・信用、支払
- ・オンラインショップ（オンラインショップの価格と追加料金、商品の使用または試用、キャンセル権、キャンセル対象期間の延長、料金の返金）
- ・自動車、駐車（保守と修理、中古車、新車、下取り車、私有地での駐車監視）
- ・電話、ブロードバンド、郵便サービス（請求に関する問題、雑誌購読、インターネット接続のマーケティングと契約締結、インターネット接続の納品遅延、インターネット接続不良、インターネット接続の契約内容変更、契約期間と解約、接続に関連する付帯費用、通信業者の変更と電話番号移行、郵便・小包配達）
- ・余暇、教育（趣味・習い事、教育サービス、スポーツジム契約、イベント）
- ・商品、サービス（使用説明書、不良品、不良が判明した時期、不良に誰が責任を負うか、不良発見に係る費用、不良に対する補償、不良に対する損害賠償、保証、納品遅延）
- ・電話勧誘販売、訪問販売（電話勧誘販売、訪問販売、これらのキャンセルと返品）
- ・マーケティング、割引、価格（セール、抽選、価格表示、マーケティングにおける「無料」の語の使用、得意客（メンバー等）、無料サービス品・景品と追加サービス、在庫一掃セール、顧客関係におけるマーケティングと取引、ダイレクトマーケティング、一時的な特別価格での提供）

以下の場合、消費者相談サービスの対象外となる⁹⁵³。

- ・個人間の取引に伴う紛争
- ・事業者間の紛争
- ・住宅管理組合と住民間の紛争
- ・証券取引、株取引
- ・国や自治体のサービスに関する事項
- ・世帯で修繕業者を雇用するなど、世帯が雇用主となった場合
- ・個人が売手となり、企業が顧客となった場合

企業向けには、以下の場合に援助や助言の対象となる。

- ・消費者と企業が当事者となった、商品又はサービスに関する争い。この場

⁹⁵³ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

合、不良に対する返金、契約、支払に関する情報が提供される

- ・マーケティングや契約条件に関する法律の適用
- ・消費者の要求が不当かつ消費者保護法の原則に反していると感じられる場合
- ・消費者保護の原則から明確な解釈が見いだせない、新種の紛争の場合
- ・自社の契約条件やマーケティングが消費者保護法に準拠しているかが定かでない場合

個々の紛争事案の究明や調停は、消費者のイニシアチブがあった場合にしか行われないため、該当する場合は、企業から消費者に消費者相談サービスに連絡を取るよう誘導することも可能である。また、対消費者と同様、事業主間の紛争、個人間の取引、住宅管理組合と住人の間の紛争、証券取引・株取引、国や自治体のサービスに関する事項は消費者相談サービスの対象外となる⁹⁵⁴。

(b) 欧州消費者センター・フィンランド

欧州消費者センター・フィンランドでは、EU 加盟国、アイスランド、ノルウェー、英国の事業者との国境を越えた取引での問題に助言や調停の援助を行っている。受け付ける相談は大きく分けて①販売業者への苦情、②消費者の権利に関する相談に分かれている。

①販売業者への苦情

(a) の国内消費者相談サービスと同じく、対処のためのガイダンスや苦情申立て用のひな形や委任状フォームがウェブサイトに掲載されているため、消費者本人から販売業者への苦情申立てが不調だった場合にのみ、相談窓口に連絡を取るよう案内されている。また、支払をクレジットカードで行った場合は、当該カード会社への問合せが優先される。

対象となるのは主に以下の分野で、販売業者からの返金や補償を求めることになる。

- ・航空機での渡航（フライトのキャンセル、遅延、預けた手荷物の遅延や紛失、破損）
- ・E コマース（購入のキャンセル、不良品、納品の遅れ、不当な請求や債権回収）
- ・レンタカー

⁹⁵⁴ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/neuvontaa-yrityksille-kuluttajaoikeudellisissa-asioissa/>

- ・その他（クレジットカード会社への返金請求、破産債権、サブスクリプショントラップ、リゾート商品）

消費者本人の交渉が不調に終わった場合、オンラインフォーム又は電話で欧州消費者センター・フィンランドに連絡を取る。この際、注文票、支払の領収証、販売業者とのやり取りの記録、消費者本人の銀行口座番号、またセンターが直接業者と交渉するための委任状（センターのウェブサイトにある委任状フォームを使用可）が必要となるが、全て電子フォームの添付ファイルとして提出することができる。

②消費者の権利に関する相談

EU における消費者の権利全般に関する問合せに電話又は電子フォームで応じている。

（c）消費者紛争委員会⁹⁵⁵

消費者紛争委員会では、販売業者への苦情や消費者相談サービスでは解決に至らなかった消費者問題に対応しており、消費者が提出した書面による証拠を基に紛争を解決する。最も一般的な分野は、車両の売買、車両の修理及びレンタル、アパートの賃借、住宅売買、ペット及び獣医サービス、家庭用品と電気製品、飛行機での渡航、旅行、クリーニングサービス、駐車監視、リノベーションと請負、保健医療・美容サービス、保険、オンラインショップ、その他の商品やサービスであるとされる⁹⁵⁶。消費者紛争委員会への実際の申立ては、独自に設置されたオンライン手続サービスにアカウントを作成して行う。申立ての際は、企業・売手側に対する請求事項とその理由を示す必要があるほか、書面による証拠（例：領収証、売手とのメールのやり取り、見積書、発注確認書、分割払い契約書などの契約書類、保証書類、交通機関チケット、ウェブサイトの写真やスクリーンショット、広告のコピーなど）が存在する場合はそれらをスキャンし、システムを通じて提出を求められる。

委員会は、事案を審査するに当たって、売手側の事業者や企業に解決を要請し、消費者が提出した証拠の確認や売手側からの追加資料があればその提出等を求めると同時に、和解を検討するよう働きかけも行われる。これらの手続は、売手側が消費者紛争委員会のオンラインサービスで電子的に行うことができる（売手側が消費者との和解を希望する場合は、その手続もオンラインサービスで完結させることが可能である）⁹⁵⁷。

⁹⁵⁵ 消費者紛争委員会：https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html

⁹⁵⁶ 消費者紛争委員会：<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/yleisimmataiheet.html>

⁹⁵⁷ 消費者紛争委員会：<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/myyjalle.html>

和解が成立しない場合の委員会での審査の結果はメール又は郵便で送達されるが、通常、返金以上の結果とはならないことが多い。返金の決定が出た場合は、消費者自ら企業側に連絡を取り、口座番号を通知することが推奨されている。売手側は決定から3週間以内に決定を遵守しなければならない。委員会の決定はあくまで勧告であるが、消費者紛争委員会によると大半の事業者は返金に応じている⁹⁵⁸。

消費者は委員会の決定に対して不服申立てを行うことはできない。委員会が返金を認めなかった場合、買手側は、その結果に甘んじるか、自分で地方裁判所に審理を申し立てることになる。また、委員会に裁定の権限がない事案や、あまりにも広範にわたる複雑な事案、企業側が倒産した場合、不良に十分な証拠がない場合、消費者が事前に事業者との協議や消費者相談サービスへの相談を行っていない場合など、委員会が裁定を行わない場合もある。

b. 通報の受付窓口

(a) AVI

消費者が①価格表示の不備、②違法な消費者信用のマーケティング、③店頭の測定機器の不備に気付いた場合は、AVIに通報することにより、AVIが査察やその他の措置（当該不正や不備の禁止や罰金）を講じる場合がある。

(b) 消費者オンブズマン⁹⁵⁹ (Kuluttaja-asiamies)

消費者オンブズマンは、その監視業務の一環として、消費者からの通報を受け付けている。消費者オンブズマンの監視は集団的 (collective) なもので、消費者相談サービスとは異なり、通常は個別の紛争事案（消費者が商品やサービスの不良に対して返金を求めるなど）を扱うことはないが、違法な取引に関する消費者からの通報や、消費者オンブズマンが設定している監視における優先順位（対象、重大性、手段、利用できるリソース）に従って独自に特定した問題について、実際に企業への介入が行われる場合がある。特に、消費者に対する企業の不公正取引をやめさせることを目的とした、事業者のマーケティング、契約条件、債務回収の適法性の監視業務は消費者オンブズマンの最も重要な役割の一つである。この監視業務には企業との折衝 (neuvottelu / negotiation) 義務が伴っており、消費者オンブズマンは、制裁措置を取る前にまず折衝を通じて企業の違法取引をやめさせる働きかけを行わなければならない。競争・消費者庁によると、多くの場合、この協議によって、問題は更に厳しい手段を用いることなく解決に至るとされる。

⁹⁵⁸ 消費者紛争委員会：https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html

⁹⁵⁹ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/>

また、法律の適用や消費者の一般的利益の上で重要な意義のある紛争事案や、企業が消費者紛争委員会の推奨を遵守しない場合などに、消費者オンブズマンが個別事案で消費者を援助する場合もある。

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

2019年に消費者相談サービスが競争・消費者庁に移管されたことに伴い、消費者相談サービス、消費者オンブズマンに寄せられた通報や相談を一元管理する「消費者行政データシステム（kuluttajahallinnon tietojärjestelmä, KUTI）」が、事前準備を経て新たに導入された。新システムの導入に当たっては、事案の分類・統計基準の改訂も行われた⁹⁶⁰。同システムはまだ運用開始から日が浅いが、今後このシステムを活用することによって、市場で生じている問題の把握や傾向の分析、類似する案件の処理の統一化、重点監視対象の設定等を行っていくとされる⁹⁶¹。

詳しい技術仕様や運用方法は公表されていないが、少なくとも電子フォームを経由した消費者からの送信内容は、人工知能（AI）等を活用し、このシステムのデータベースに自動的に集積、分析する開発が進められているとみられる⁹⁶²。

なお、このシステムは競争・消費者庁の競争責任領域に寄せられた、競争制限に関する通報受付にも使用されている。消費者関連の事案は、基本的に件数は多い一方で書類の量は少ないのに対し、競争関連の事案の件数は少ないものの1件当たりの書類の量が多い場合が多く、両者の事案の特性の違いからシステム構築上の難易度が高いと報告されている⁹⁶³。

(ク) 個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等

消費者相談サービスでは、消費者の相談を受けて、必要な場合は消費者と事業者から紛争内容の解明を行った上で解決案を提示する、調停（sovittelu / mediation）が行われている⁹⁶⁴。また、それでも問題が解決しない場合は、消費者紛争委員会に申立てを行うことにより、同委員会の裁定を仰ぐことができる⁹⁶⁵。このように、公

⁹⁶⁰ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

⁹⁶¹ 法務行政官庁調査報告書（Oikeushallintovirastoselvitys）法務省：
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161492/OMSO_2019_11_Oikeushallintovirastoselvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y

⁹⁶² 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/11/2019-kkv-selvityksia-1-2019-kilpailun-ja-kuluttajansuojan-kysymyksia-datataloudessa.pdf>
ハーガヘリア応用科学大学：

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/242245/Sami_Naumanen_Opinnaytetyo.pdf?sequence=2

⁹⁶³ 法務行政官庁調査報告書（Oikeushallintovirastoselvitys）法務省：
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161492/OMSO_2019_11_Oikeushallintovirastoselvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y

⁹⁶⁴ 競争・消費者庁法： <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/tietoa-kuluttajaneuvonnasta/%20antaa%20toimintaohjeet%20asian%20hoitamiseksi>

⁹⁶⁵ 消費者紛争委員会： <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja.html>
消費者紛争委員会法： <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008>

共部門の消費者相談機関では、第三者が解決案を提示しないあっせんよりも強力な介入や紛争解決手段が取られ得るが、消費者相談サービス、消費者紛争委員会とも、解決の過程で企業側に和解の検討を促す働きかけが行われており、消費者と事業者間の和解による解決の機会も確保されている⁹⁶⁶。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

消費者相談サービスは政府機関（競争・消費者庁）の事業となり、相談受付担当者はインターンを除き国家公務員である。

(コ) 関連統計

a 消費者相談サービス⁹⁶⁷

2020 年の実績は以下のとおりである。

問合せ総数：約 99,000 件（管轄外のものを含む）

処理件数：66,873 件（電話受付、オンラインフォームによる通知、消費者オンブズマンに届いた書面での相談や監視要請の合計）

⁹⁶⁶ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/ajankohtaista/uutiset/korona-lisasi-matkustamista-koskevia-yhteydenottoja-kuluttajaneuvontaan/>、 <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/myyjalle.html>

⁹⁶⁷ 競争・消費者庁： <https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tilastoja/>

表 9 消費者相談サービスの相談内容：項目別内訳⁹⁶⁸

(2020 年及び 2019 年)

項目	2020 年	2019 年
自動車	20.90%	24.65%
旅行	10.61%	6.02%
住宅	7.97%	9.17%
金融サービス	7.75%	5.95%
エレクトロニクス、家電	7.70%	7.19%
余暇、スポーツ、文化	7.20%	6.59%
リノベーション	6.64%	8.95%
電気、水道、ごみ、エネルギー	4.99%	3.7%
保健医療、美容、ウェルビーイング	4.81%	4.96%
通信サービス	4.64%	4.96%
インテリア、家庭用品	3.76%	3.8%
衣類	2.21%	2.58%
その他	10.80%	11.48%

b 消費者紛争委員会

	2017 年 実績	2018 年 実績	2019 年 実績	2020 年 予算	2020 年 目標
不服申立て受付件数	6,402	6,289	6,946	6,500	7,000
不服申立て処理件数	6,007	5,391	6,208	6,400	7,300
処理期間（月）	11.2	13.2	12.8	9.0	11.8

表 10 消費者紛争委員会の相談処理状況⁹⁶⁹⁹⁶⁸ 競争・消費者庁：https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tilastoja/⁹⁶⁹ 法務省：

https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+hallinnon+al+tulostavoitteet+vuosille+2020-2023.pdf/846a6fa7-6bb3-f7d9-e0f7-21d147452f1b/Oikeusministeri%C3%B6n+hallinnon+al+tulostavoitteet+vuosille+2020-2023.pdf?t=1582904313000

イ．商品検査機関

（ア）実施機関数・機関名

a．政府機関

消費者安全を所管する雇用経済省によると、消費者安全法に基づく消費者安全の監視機関は安全化学品庁 Tukes と税関（Tulli/Finnish Customs⁹⁷⁰）である。また、同法は消費財が消費者に危険をもたらしてはならないことを規定した、EU の一般製品安全指令（2001/95/EU）にも準拠している。

2015 年に消費者安全法が改正され、当時の Tukes と AVI や自治体など複数の関連機関との共同による消費者安全の監視機能は、2016 年 1 月 1 日付で Tukes に集約されることになった⁹⁷¹。

また、税関では、主に欧州経済領域（EEA）の域外から輸入された消費財の安全性と法令遵守を監視し、実際の監視業務を行っている⁹⁷²。

検査は無作為抽出で行われ、全ての製品やサービスが検査されるわけではない。また、当局の検査によって製品の安全性認証が付与されることもないため、関係する企業（製造、輸出入、輸送、供給、販売、仲介等の各業者）は、各自が製品の安全性を確認する責任を負っている⁹⁷³。

b．公認商品検査人資格

公認商品検査人（HTT-tavarantarkastaja）制度は、中央商工会議所（Kauppakamari/Finland Chamber of Commerce）が主催する民間の資格試験制度で、中立の立場で商品の公正価格や機能性、不良、損傷、それらの原因等の評価を行う専門家である。

対象業種は多岐にわたり⁹⁷⁴、自分の職歴を生かした分野に特化して検査人となることができる。受験に当たっては、人物評価や職務経験等の審査と試験を経て認定を受ける。

公認商品検査人による検査は有償で、依頼人が任意に依頼をする形で検査が行われるが、例えば紛争が発生した際などに製品の技術的要因の裏付け資料と

⁹⁷⁰ 税関：<https://tulli.fi/yritysasiakkaat/tuonti/tuotteiden-turvallisuus-ja-vaatimustenmukaisuus>

⁹⁷¹ Tukes：<https://tukes.fi/-/kuluttajapalveluiden-turvallisuusvalvonta-keskitetaan-tukesiin-1-5-2016-alka-1#18abe96a> ただし、特定の製品群には別途製品のトレーサビリティについて規定がある（電気機器、化学品、化粧品、機械、玩具等）。

⁹⁷² 税関：<https://tulli.fi/yritysasiakkaat/tuonti/tuotteiden-turvallisuus-ja-vaatimustenmukaisuus>
<https://tulli.fi/yritysasiakkaat/tuonti/elintarvike-ja-kulutustavaravaltuutus>

⁹⁷³ Tukes：<https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/vaatimustenmukaisuus/tuotteiden-jaljitettavyys>

⁹⁷⁴ 23の上位分類があり（食品・嗜好品、繊維・皮革・プラスチック・ゴム及びそれらで製造された製品、建設作業及び建材、木材及び紙製品、燃料・潤滑剤、金属・金属製品、車両・交通機関、機械・機器、化学品、グラフィック分野、木・種苗、動物用食品、銃器、スポーツ用品、IT・通信機器・監視システム、ソフトウェア、エレクトロニクス、自動化、光学製品、家具、美術品・アンティーク、包装・包装材、貨物処理・輸送における損傷）、さらに下位分類に細分化される。中央商工会議所：<https://kauppakamari.fi/asiantuntijahaku/hae-htt-tavarantarkastaja/>

して使用できる点などで付加価値が高いとされる⁹⁷⁵。

(イ) 検査職員数

Tukes で 2020 年に全監視業務に従事したのは 157 人年（全職員数 242 人年）であった⁹⁷⁶。この中で消費者安全担当者の人数は公表されていないが、2016 年の移管の際は、Tukes が所在する全国 3 か所の拠点で合計 15 人の専門職員（転籍者を含む）の体制となることが発表された⁹⁷⁷。

同様に、2020 年に税関で監視部門に従事したのは 463.8 人年（全職員 1928.7 人年）であった。

2020 年 1 月現在、公認商品検査には全国で計 175 人の公認商品検査人が従事している⁹⁷⁸。

ウ．外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

a．消費者連合

2022 年 1 月現在、フィンランド消費者連合（Kuluttajaliitto ry / Consumers' Union of Finland）は消費者問題全般を扱う唯一の消費者団体として機能しており、社会的な意思決定において消費者と公共サービス利用者の権利を保護することを活動の目的としている。

消費者連合は、その歴史を 1957 年設立の「Kotineuvontaliitto（直訳：家庭相談連合）」に遡る組織で、1990 年に現在の名称となった後も様々な組織体制を経た。2022 年現在、全国 19 か所に地域レベルの消費者団体を設置しており、合計 2,323 名の個人会員がいるほか、16 の各種団体（例：労働組合、患者団体、家庭関係の市民団体、年金受給者団体等）が団体会員として加盟している⁹⁷⁹。

主な活動には、全市民を対象とする市民団体としての公開活動（データバンク開設、公開ウェビナー、住宅、患者の権利に関する相談サービス）、会員向け活動（消費者法律相談など）のほか、中央省庁、ほかの当局・公共機関が設置した複数の委員会やワーキンググループ、その他の常設機関に多数参加し、消費者と公共サービス利用者保護の観点から、消費者関連政策に関する様々な働きかけ

⁹⁷⁵ 中央商工会議所：<https://kauppakamari.fi/palvelut/tavarantarkastus/>

⁹⁷⁶ Tukes：
https://tukes.fi/documents/5470659/8251684/Tukes_toimintakertomus_ja_tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s_2020.pdf/729caebe-5bcb-66a0-72a0-8a095254ff35/Tukes_toimintakertomus_ja_tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s_2020.pdf?t=1614679943009

⁹⁷⁷ Tukes：<https://tukes.fi/-/kuluttajapalveluiden-turvallisuusvalvonta-keskitetaan-tukesiin-1-5-2016-alka-1#18abe96a>

⁹⁷⁸ 中央商工会議所：<https://kauppakamari.fi/asiantuntijahaku/hae-htt-tavarantarkastajia/>

⁹⁷⁹ 消費者連合：https://www.kuluttajaliitto.fi/uploads/2020/10/47a2202b-kuluttajaliitto_historiikki_19902015.pdf

を行っている⁹⁸⁰。2022 年 1 月現在、消費者連合の代表者がメンバーに名を連ねる機関は、雇用経済省が取りまとめを行っている「消費者問題諮問委員会」や消費者紛争委員会の部会などを含め、合計で 60 近くに及んでいる⁹⁸¹。また、消費者関連法案の策定や、国会における審議の際も、関連機関の一つとして消費者連合の所見が取り付けられる。

また、2013 年まで消費者庁（当時、現競争・消費者庁）が発行していた雑誌「Kuluttaja（クルッタヤ）⁹⁸²」は、2014 年から消費者連合が所有者となり発行が継続されている。

b. その他の非営利団体

特定の専門分野において消費者に関連する問題を扱い、会員ないし非会員向けに相談サービスもしくはあっせんを実施している関連団体として、消費者連合は以下を挙げている⁹⁸³。

（a）不動産連盟⁹⁸⁴

（Kiinteistöliitto / The Finnish Real Estate Federation）（相談サービス）

住宅管理組合役員、集合住宅管理業者が加盟する団体で、会員及び非会員を対象に電話や対面で相談サービスを実施している。

（b）保証財団⁹⁸⁵

（Takuusäätiö）（相談サービス）

債務、支払不履行、ほかの金銭に関する問題で、消費者を対象に電話やチャットで相談事業を実施している。無償で利用でき、匿名でも相談できる。

（c）コミュニティ調停センター⁹⁸⁶

（Naapuruussovittelun keskus / Community Mediation Centre）

（相談サービス、あっせん）

フィンランド憲法で保障された基本的人権を尊重する観点から、住まいや住環境（共有スペースの使用、集合住宅で起こる様々な問題、隣人とのいさかいや迷惑行為なども含む）に関する相談サービスやあっせんを行い、解決の機会を提供している。消費者連合は一種の消費者相談サービスとして認識している。

⁹⁸⁰ 消費者連合：<https://www.kuluttajaliitto.fi/vaikuttamistyo/edustukset/>

⁹⁸¹ 消費者連合：<https://www.kuluttajaliitto.fi/vaikuttamistyo/edustukset/>

⁹⁸² Kuluttaja：<https://kuluttaja.fi/>

⁹⁸³ 消費者連合：<https://www.kuluttajaliitto.fi/neuvonta/>

⁹⁸⁴ 不動産連盟：<https://www.kiinteistoliitto.fi/en>

⁹⁸⁵ 保証財団：<https://www.takuusaatio.fi/palvelut-ja-materiaalit/velkalinja-ja-kysy-rahasta-chat/>

⁹⁸⁶ コミュニティ調停センター：<https://www.naapuruussovittelu.fi/en/home/>

(d) FINE⁹⁸⁷

FINE は、2009 年に競争・消費者庁、金融監督庁 (Finanssivalvonta / Financial Supervisory Authority)、ファイナンス・フィンランド (Finanssiala ry/ Finance Finland、金融業界の雇用主を代表する利益団体) によって共同設立された組織で、フィンランド金融オンブズマン事務所、及び保険、銀行、投資分野の各苦情委員会で構成され、主に電話や電子フォームで保険・金融・証券分野の相談サービスを行っている。

設立に中央官庁が関与しているが、純粋な政府機関ではない。

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

a. EU

フィンランドは EU に加盟しており、欧州消費者センターネットワーク (ECC-Net) の一員として、競争・消費者庁内に欧州消費者センター・フィンランドが設置されている。また、消費者保護、消費者安全に関する EU の法規、指令は全てフィンランドでも適用され、国内での対応がその都度検討されている。

直近では、2020 年 1 月 17 日から EU 消費者保護協力規則 (CPC 規則) の適用が開始されたが、これについても加盟国で構成される CPC ネットワークに参加してきた⁹⁸⁸。同規則の適用により、消費者保護や消費者の地位を向上させるための EU 加盟各国の消費者当局間の協力が促進されるほか、EU 域内の国境を越えた消費者保護規定の違反が発生した場合の相互援助の機会が拡大、強化された。CPC 規則が適用される EU 指令書や規則の大半が消費者オンブズマンの全般的管轄権の行使対象となる⁹⁸⁹。

また、2020 年 11 月 13 日に欧州委員会で「新消費者アジェンダ」が採択されたのに伴い、フィンランドでもこの新アジェンダに基づくイニシアチブ (特に法制度に関するもの) が検討されており、消費者問題諮問委員会等で国内法との整合性に関する議論が開始されている⁹⁹⁰。

b. OECD

競争・消費者庁は、特に円滑な国際取引や、国境を越えた商行為に対する消費者の信頼の向上に関する事項を中心に、OECD 消費者政策委員会が作成する調査報告書や勧告、ガイドラインの作成に参画している⁹⁹¹。また、消費者問題にお

⁹⁸⁷ FINE : <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/neuvonta/palvelee-naissa-asioissa.html>

⁹⁸⁸ 競争・消費者庁アーカイブ (2021年末まで有効だったもの) : <https://arkisto.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/tehtavat/kansainvalinen-yhteistyö-kuluttaja-asioissa/>

⁹⁸⁹ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/kuluttaja-asiamiehen-valvontatehtavat/>

⁹⁹⁰ フィンランド政府 : <https://www.riksdagen.fi/FI/vaski/Liiteasiakirja/Documents/EDK-2020-AK-344014.pdf>

⁹⁹¹ 競争・消費者庁アーカイブ (2021年末まで有効だったもの) : <https://arkisto.kkv.fi/en/about->

ける意思決定に関する OECD の勧告（消費者政策ツールキット）のフィンランド国内での適用について、政府・政策関係者向けのハンドブックを作成している⁹⁹²。

c. ICPEN

フィンランドは、消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（International Consumer Protection and Enforcement Network、ICPEN）の一員として、1992 年の同ネットワーク設立以来、消費者オンブズマンが活動に参加している。同ネットワークでは、特に国境を越える取引に関する監視について国際的な連携が取られている⁹⁹³。

d. 北欧諸国における協力

北欧諸国の消費者オンブズマンは年に 2 回会談を行っているほか、共同で監視プロジェクト、調査報告、勧告などを実施している⁹⁹⁴。

us/tasks/international-cooperation-related-to-consumer-affairs/

⁹⁹² 競争・消費者庁アーカイブ（2021年末まで有効だったもの）：<https://arkisto.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/muut/oecd-suositus-kuluttaja-asioiden-paatoksenteosta-kkvn-soveltamisohje-2017.pdf>

⁹⁹³ 競争・消費者庁アーカイブ（2021年末まで有効だったもの）：<https://arkisto.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/tehtavat/kansainvalinen-yhteistyö-kuluttaja-asioissa/>

⁹⁹⁴ 競争・消費者庁（2017年現在）：<https://arkisto.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/tehtavat/kansainvalinen-yhteistyö-kuluttaja-asioissa/>

Ⅱ．欧州連合（EU）

（１）消費者政策体制等に関する基本的事項

ア．全般

（ア）消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

欧州連合（The European Union：以下「EU」という。）は、加盟国から委譲された権限のみを行使しうる（「欧州連合の機能に関する条約」（The treaty on the functioning of the European Union）：以下「EU 機能条約」という。第 1 条第 2 項）⁹⁹⁵。消費者行政において、EU は消費者の利益を守り、高水準の消費者保護を達成するために必要な措置を執ることができると定められている（EU 機能条約第 169 条）。EU の執行機関として、消費者保護に関する法案を提出するのが欧州委員会（The European Commission：以下「委員会」という。）⁹⁹⁶であり、その提案を審議・採択するのが欧州議会（The European Parliament）⁹⁹⁷と EU 理事会（The Council of the European Union）⁹⁹⁸である（EU 機能条約第 114 条第 1 項及び第 3 項）。委員会は、各政策分野を管轄する総局（Directorate-General：以下「DG」または「総局」という。）から成り、日本の中央省庁に相当するとされている⁹⁹⁹。総局は、それぞれの分野に応じた政策・法案を提案、EU 諸規則の適用を監視し、理事会決定等を執行する¹⁰⁰⁰。消費者政策を定め、その執行の中心的役割を担うのが司法・消費者総局（Direct-General JUST（Justice and Consumer）：以下「DG JUST」という。）¹⁰⁰¹である。

（イ）政府（EU）機構内における消費者当局の位置づけ

EU 機能条約第 114 条第 3 項及び第 169 条に基づいて、欧州委員会には消費者保護の執行権限が定められている。また、委員会の中で消費者政策分野の主管部署は DG JUST であることは上述したとおりである。DG JUST は、消費者基本計画の立案や、加盟各国における消費者保護政策の始動・実施のための法的・非法的措置をとることができる¹⁰⁰²。「欧州委員会手続規則」（Rules of procedure of the European Commission）¹⁰⁰³第 21 条で、DG JUST はほかの総局との連携が義務付けられており、法案の草案準備においても関係総局から合意を得る必要がある

（全ての URL は、2022 年 3 月 25 日最終確認）

⁹⁹⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

⁹⁹⁶ https://ec.europa.eu/info/index_en

⁹⁹⁷ <https://www.europarl.europa.eu/portal/en>

⁹⁹⁸ <http://www.consilium.europa.eu/en/home/>

⁹⁹⁹ <https://www.mlit.go.jp/common/000112752.pdf>

¹⁰⁰⁰ <https://www.mofa.go.jp/mofaj/area/eu/data.html>

¹⁰⁰¹ https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_en

¹⁰⁰² https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/management-plan-just-2020-revised_en.pdf

¹⁰⁰³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:32000Q3614>

旨が定められているが、合意が得られないときには、異なる見解として追記することができる。

図1 欧州委員会の部局一覧¹⁰⁰⁴

Directorates-General/Departments	総局・局	Maritime Affairs and Fisheries (MARE)	海事・漁業総局
Agriculture and Rural Development (AGRI)	農業・農村開発総局	Migration and Home Affairs (HOME)	移民・内務総局
Budget (BUDG)	予算総局	Mobility and Transport (MOVE)	モビリティ・運輸総局
Climate Action (CLIMA)	気候行動総局	Neighbourhood and Enlargement Negotiations (NEAR)	近隣・拡大交渉総局
Communication (COMM)	コミュニケーション総局	Regional and Urban Policy (REGIO)	地域・都市政策総局
Communications Networks, Content and Technology (CNECT)	通信ネットワーク・コンテンツ・技術総局	Research and Innovation (RTD)	研究・イノベーション総局
Competition (COMP)	競争総局	Secretariat-General (SG)	事務総局
Economic and Financial Affairs (ECFIN)	経済・金融総局	Service for Foreign Policy Instruments (FPI)	外交政策手段局
Education, Youth, Sport and Culture (EAC)	教育・青少年・スポーツ・文化総局	Taxation and Customs Union (TAXUD)	税制・関税同盟総局
Employment, Social Affairs and Inclusion (EMPL)	雇用・社会問題・インクルージョン総局	Trade (TRADE)	通商総局
Energy (ENER)	エネルギー総局	Translation (DGT)	翻訳総局
Environment (ENV)	環境総局	Services	その他の部局
Eurostat (ESTAT)	統計局（ユーロスタット）	Central Library	中央図書館

¹⁰⁰⁴ <https://eumag.jp/questions/f0516/>（欧州連合駐日代表部公式EU-MUGにおける仮訳）
 欧州連合駐日代表サイトより作成 https://ec.europa.eu/info/departments_en

Financial Stability, Financial Services and Capital Markets Union (FISMA)	金融安定・金融サービス・資本市場同盟総局	European Anti-Fraud Office (OLAF)	欧州不正対策局
Health and Food Safety (SANTE)	保健衛生・食の安全総局	European Commission Data Protection Officer	欧州委員会データ保護官
Humanitarian Aid and Civil Protection (ECHO)	人道援助・市民保護総局	European Political Strategy Centre (EPSC)	欧州政治戦略センター
Human Resources and Security (HR)	人的資源・保安総局	Historical Archives	歴史的アーカイブ局
Informatics (DIGIT)	情報技術総局	Infrastructures and Logistics – Brussels (OIB)	インフラストラクチャー・ロジスティックス局（ブリュッセル）
Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs (GROW)	域内市場・産業・起業・中小企業総局	Infrastructures and Logistics – Luxembourg (OIL)	インフラストラクチャー・ロジスティックス局（ルクセンブルク）
International Partnerships (INTPA)	国際パートナーシップ総局	Internal Audit Service (IAS)	内部監査局
Interpretation (SCIC)	通訳総局	Legal Service (SJ)	法務局
Joint Research Centre (JRC)	共同研究センター	Office For Administration And Payment Of Individual Entitlements (PMO)	個人向け給付管理・支払い局
Justice and Consumers (JUST)	司法・消費者総局	Publications Office (OP)	出版局

イ. 各組織の概要

(ア) 欧州委員会 司法・消費者総局 (DG JUST)

各総局の長となるのが委員 (Commissioner) であり、閣僚相当とされる¹⁰⁰⁵。任期は5年で、加盟各国から1名任命される¹⁰⁰⁶。DG JUST には2名の委員がおり、ディディエ・レンデルス氏が消費者エンパワーメント及び保護政策を総括する。2020年度の予算はEU総予算の0.14%に当たる2億278万ユーロ¹⁰⁰⁷で、事務局スタッフ数は2021年10月現在常勤・非常勤を合わせ392名である¹⁰⁰⁸。DG JUST には、図2のとおり、民事・商事司法 (JUST.A Civil & Commercial Justice)、犯罪司法 (JUST.B Criminal Justice)、基本権と法の支配 (JUST.C Fundamental Rights & Rule of Law)、平等と連合市民権 (JUST.D Equality & Union Citizenship)、消費者 (JUST.E Consumers) の5部署がある。消費者関連分野を担当する JUST.E には、消費者政策 (JUST.E.1-Consumer Policy)、消費者及びマーケティング法 (JUST.E.2-Consumer & Marketing Law)、消費者法の執行と救済 (JUST.E.3-Consumer Enforcement & Redress)、製品の安全と迅速な警告システム (JUST.E.4-Product safety & rapid alert system) の4部門がある。

図2 DG JUST 組織図¹⁰⁰⁹



¹⁰⁰⁵ <https://www.mofa.go.jp/mofaj/area/eu/keyword.html>

¹⁰⁰⁶ https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/organisational-structure/how-commission-organised/political-leadership_en

¹⁰⁰⁷ https://ec.europa.eu/info/system/files/annual-activity-report-2020-just_en.pdf

¹⁰⁰⁸ <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/statistical-bulletin-20211001.zip>

¹⁰⁰⁹ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/01.01.2022_dg_just-organisation-chart-en.pdf

ウ．消費者政策に関連する法規等

（ア）消費者関連法規の所管状況

EU 法規は、拘束力を持つものと持たないものに分類できる。前者には国内法への適用を介さずに直接拘束力を有する「規則（Regulation）」、達成すべき政策目標の概要を示すが、加盟国は自国の国内立法等の措置によって遵守のための方法を決定する「指令（Directive）」、並びに特定された対象にのみ拘束力を有する「決定（Decision）」がある。後者には、「勧告（Recommendation）」及び「意見（Opinion）」があり、EU の見解を表明し、行動の指針を示す¹⁰¹⁰。これら「欧州憲法条約」（Treaty establishing a Constitution for Europe 条約 C 326/01）¹⁰¹¹第 288 条で定められた法規の種類以外に、EU は「指針」（Communication）、「決議」（Resolutions）やホワイトペーパー（White Paper）などの文書を作成する慣行がある¹⁰¹²。

欧州連合の消費者保護政策に関わる法規は数多く、その範囲は貿易、財務サービス、交通、電気通信、エネルギー分野等広範に及ぶ¹⁰¹³。このため本調査においては前回同様、これら諸分野における個々の法規ではなく、欧州域内における消費者保護政策の典拠となる法規のみに触れるものとする。

a．「消費者保護法現代化指令」

（Directive on Better Enforcement and Modernisation of EU Consumer Protection 指令 2019/2161：以下「現代化指令」という。）¹⁰¹⁴

現代化指令は、EU の消費者保護法規の現代化と執行強化のため、「不公正契約条項指令」（Unfair Terms in Consumer Contract Directive 指令 93/13/EEC）¹⁰¹⁵、「価格表示指令」（Unit Price Directive 指令 98/6/EC）¹⁰¹⁶、「不公正取引方法指令」（Unfair Commercial Practices Directive 指令 2005/29/EC）¹⁰¹⁷、「消費者権利指令」（Consumer rights Directive 指令 2011/83/EU）¹⁰¹⁸といった、それまでの消費者保護 4 指令を改訂し、消費者諸法規を強化したもので、欧州連合の「消費者のためのニューディール」（New deal for Consumers COM(2018) 183 final）¹⁰¹⁹の一環として制定された。主管部署は DG JUST で、加盟国は 2021 年 11 月 28 日

¹⁰¹⁰ https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/law/types-legislation_en

¹⁰¹¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012M%2FTXT>

¹⁰¹² https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/community_legal_instruments.html

¹⁰¹³ https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/consumer-issues-other-policies_en

¹⁰¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

¹⁰¹⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>

¹⁰¹⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A31998L0006>

¹⁰¹⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

¹⁰¹⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>

¹⁰¹⁹ 2018 年 4 月 11 日に委員会が採択した政策文書。その具体策として提案されたのが現代化に関する指令案（COM(2018) 185 final）であり、これが 2020 年に「現代化指令」として施行された。

までに同指令の内容を国内法規に取り入れ、2022年5月28日から適用しなければならない¹⁰²⁰。複数の関連指令を改訂・強化したことから「オムニバス指令」とも呼ばれる本改訂で、EU域内共通の罰則規定の整備、デジタルサービス及びデジタルコンテンツなどの不公正な取引行為の追加¹⁰²¹、消費者への情報提供の強化¹⁰²²等が盛り込まれた。

b. 「集団訴訟指令」

(Representative Action Directive 指令 2020/1828) ¹⁰²³

主管部署は DG JUST。グローバル化やデジタル化により多数の消費者が同一の違法な行為により被害を受けている¹⁰²⁴ことに鑑み、EU全域で集団訴訟制度を整備し、EU単一市場の機能向上を図るために定められた。金融サービス、旅行、エネルギー、通信など特定のEU法における不法行為が認められた場合¹⁰²⁵、加盟国から認定を受けた団体が消費者を代表して、差止めや救済措置を求めて加盟国の行政当局あるいは裁判所に対して申立てをしたり、集団訴訟を起こしたりできる。

c. 「消費者保護協力規則」

(Consumer Protection Cooperation Regulation 規則 2017/2394 2022年1月1日に改訂：以下「CPC規則」という。) ¹⁰²⁶

主管部署は DG JUST。欧州単一市場のデジタル化に伴い、電子商取引においてより効果的に消費者保護政策が執行されるよう、加盟国間協力を円滑化する手続や措置が定められている¹⁰²⁷。規則の執行は、加盟各国に設置された連絡事務所及び管轄当局がその責任を負う(CPC規則第5条)。これら連絡事務所や管轄当局及び罰則規定については、(1)オ(ア)で後述する。

d. 「一般製品安全指令」

(General Product Safety Directive 指令 2001/95/EC) ¹⁰²⁸

主管部署は DG JUST。生産者及び流通業者が安全な製品のみを供給することを義務付けたもので、遵守しない場合には刑事責任が生じる。食品や医療関連など、特定のEU法で安全規制の対象となっている製品を除いた、全ての消費財が

¹⁰²⁰ 現代化指令第7条

¹⁰²¹ 現代化指令第3条

¹⁰²² 現代化指令第4条

¹⁰²³ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>

¹⁰²⁴ 前文第1項

¹⁰²⁵ 前文第13項

¹⁰²⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=CELEX:02017R2394-20220101>

¹⁰²⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32017R2394>

¹⁰²⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32001L0095>

対象となっている。併せて加盟国間の情報交換を迅速に行うための「RAPEX システム」という情報交換ツールが整備された¹⁰²⁹。

現在、より効力の強い「規則」に変更する改訂案（2021/0170¹⁰³⁰）が審議中で、成立すれば、リスクの概念に「サイバーセキュリティ」を含めるなど、新技術の導入やオンライン市場の普及等を踏まえたより高度な消費者保護が実現されるものと期待されている¹⁰³¹。

e. 「消費者代替的紛争解決指令」

（Alternative Dispute Resolution Directive 指令 2013/11/EU：以下「ADR 指令」という。）¹⁰³²

主管部署は保健衛生・食の安全総局（Directorate-General for Health and Food Safety：以下「DG SANTE」という。）。本指令では、紛争を扱える ADR 主体の要件（例：公平性、透明性、効率性、公正性の確保（ADR 指令第 6～9 条）と共に、加盟国側が監督権限を持つ当局を任命し、ADR 機能や進捗状況を監視する義務を負うことなどが定められている（ADR 指令第 15～20 条）。

f. 「消費者 ODR 規則」

（Regulation on consumer 規則 524/2013：以下「ODR 規則」という。）¹⁰³³

主管部署は DG SANTE。本規則は消費者保護の高水準達成を目指し、欧州レベルでのオンライン紛争解決プラットフォーム（ODR プラットフォーム（3）アに記載）の創設を定めている。ODR プラットフォームは、域内の電子商取引での裁判外紛争解決手続の際、事業者あるいは消費者による単一エントリーポイントとなるウェブツールである（ODR 規則第 5 条）。加盟各国は、裁判外紛争解決の支援にあたる「ODR コンタクトポイント（ODR contact point）」を指名し、ODR プラットフォームを通じて提出された苦情申立書の処理及び紛争の解決をサポートする（ODR 規則第 7 条第 2 項）。

g. 「物品の売買契約に関する指令」

（Directive concerning contracts for the sale of goods 指令 2019/771：以下「物品売買指令」という。）¹⁰³⁴

主管部署は DG JUST。物品が契約内容に合っているかの確認、そうでない場合の消費者に対する救済手段の提供等、EU 域内の物品売買に関する準則の「平

¹⁰²⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM:4390682>

¹⁰³⁰ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/proposal_for_a_regulation_on_general_product_safety.pdf

¹⁰³¹ 上述規制案（2021/0170）の「Reasons for and objectives of the proposal」

¹⁰³² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

¹⁰³³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>

¹⁰³⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>

準化 (harmonisation)」を目的としており、加盟各国は、原則としてこれと異なる規定を国内法に維持又は導入してはならないこととした（物品売買指令第1条、第4条）。本指令は、EU 域内の「売主」と「消費者」との間の「物品の売買契約」に適用されるが、デジタルコンテンツやサービスは適用外で（物品売買指令第3条）、これらについては「デジタルコンテンツとデジタルサービスの供給契約に関する指令」（Directive concerning contracts for the supply of digital content and digital services 指令 2019/770：以下「デジタルコンテンツ指令」という。）¹⁰³⁵ ¹⁰³⁶が適用される。

h. 「デジタルサービス法案」

（Digital Services Act 規則案 2020/0361：以下「DSA」という。）¹⁰³⁷

主管部署は通信ネットワーク・コンテンツ・技術総局（DG CNECT）¹⁰³⁸。DSA は、安全で信頼できるオンライン環境の構築を目的にした規則案で（DSA 第1条）、域内市場の仲介サービス提供者に対して、違法コンテンツの流通責任を定める（DSA 第2章）とともに、事業者の規模に応じたユーザ保護義務を規定している（DSA 第3章）。なお「仲介サービス」とは、サービスの受益者が受信する情報を通信ネットワーク上で伝送する、又は通信ネットワークへのアクセスを提供する「単なる導管（mere conduit）」サービス、あるいは通信の効率化のみを目的に情報を自動的、中間的、かつ、一時的に保存する「キャッシング」サービスを指す（DSA 第2条）。加盟各国は、調査権限を持つ「デジタルサービス調整官（Digital Services Coordinator）」を任命して国内レベルでの DSA の効果的かつ一貫した適用と施行に貢献する責を負う（DSA 第4章第38条）。

i. 「デジタルコンテンツ指令」

（前掲 Directive concerning contracts for the supply of digital content and digital services 指令 2019/770）¹⁰³⁹

主管部署は域内市場・産業・起業・中小企業総局（DG GROW）。本指令は、アプリやゲーム、クラウドストレージ、SNS 等を含むデジタルコンテンツ及びデジタルサービスに関する事業者と消費者との間の契約における消費者の保護を目的としている。本指令は、代金ではなく個人データを消費者が提供した上で供給されるデジタルサービス及びコンテンツにも適用される（デジタルコンテンツ指令第3条第1項）。ただし、事業者がオープンソースライセンスの下に提供

¹⁰³⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:32019L0770>

¹⁰³⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32019L0770>

¹⁰³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=COM%3A2020%3A825%3AFIN>

¹⁰³⁸ https://ec.europa.eu/info/departments/communications-networks-content-and-technology_en

¹⁰³⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32019L0770>

するコンテンツ（ソフトウェア）のセキュリティやパフォーマンスの改善を目的として個人データを収集している場合や、法令遵守のために個人データを収集している場合等においては、本指令は適用されない（デジタルコンテンツ指令第 3 条第 5 項）。事業者が契約したデジタルコンテンツやサービスを消費者に提供しない場合や、提供した内容が契約内容に準じない場合¹⁰⁴⁰、消費者には同様の救済手段が供与される（デジタルコンテンツ指令第 13 条及び第 14 条）。

（イ） 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

- a. 欧州委員会は、法案を策定するにあたり、専門的なアドバイスを求めるための専門委員会を設置することができる。その設置と運用に関しては、透明性と公平性を確保するために欧州委員会の 2016 年 5 月 30 日の決定「専門家委員会の設置及び運用に関する水平的ルール」（Horizontal rules on the creation and operation of Commission expert groups 決定 C2016 (3301) : 以下「水平的ルール」という。）¹⁰⁴¹で定められている。専門委員会には、欧州委員会が設置を決定する「公式（formal）」グループと、委員会の部局によって設置される「非公式（informal）」グループの 2 種類がある（水平的ルール第 4 条）。専門委員会に求められる役割は、法制化、政策策定、及び法律の施行、並びに各国との協調等の活動に関して、委員会に助言や専門的知見を提供することである（水平的ルール第 3 条）。消費者政策分野においては、消費者政策戦略全般に意見をする「消費者政策諮問委員会（The Consumer Policy Advisory Group : 以下「CPAG」という。）」¹⁰⁴²と、特定の分野について意見をする「消費者専門委員会（Consumer Expert Groups）」¹⁰⁴³の 2 つの委員会が設置されている。ここでいう特定の分野とは、製品安全、消費者保護協力ネットワーク、非食品消費財、金融サービス¹⁰⁴⁴の 4 分野である。なお前者の CPAG に関しては非公式委員会であることが明記されているが¹⁰⁴⁵、後者の消費者専門委員会についてはその位置づけについて委員会の公式サイトからは確認できなかった。

b. CPAG

欧州委員会は 2020 年 10 月、欧州の消費者がグリーン消費とデジタル化への移行に積極的な役割を果たすことを目的に、2020 年から 2025 年までの欧州

¹⁰⁴⁰ 適合性の主観的要件についてはデジタルコンテンツ指令第 7 条に定められている。

¹⁰⁴¹ [https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/api/files/C\(2016\)3301_0/de00000001029661?rendition=false](https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/api/files/C(2016)3301_0/de00000001029661?rendition=false)

¹⁰⁴² https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/consumer-policy-advisory-group-cpag_en

¹⁰⁴³ https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/consumer-expert-groups_en

¹⁰⁴⁴ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/regulatory-process-financial-services/expert-groups-comitology-and-other-committees/financial-services-user-group-fsug_en

¹⁰⁴⁵ <https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3750>

における消費者政策のビジョンを示す「持続可能な復興とレジリエンス強化のための新消費者アジェンダ」(New Consumer Agenda 指針 COM/2020/696 : 以下「新消費者アジェンダ」という。) ¹⁰⁴⁶を公表した。この中で、加盟国の所管当局、欧州消費者機構 (European Consumer's Organisation (BEUC)) 等の主要消費者団体¹⁰⁴⁷、NGO、企業等、多様な利害関係者との広い協議の下、欧州委員会の効果的な消費者政策推進を目的に設置されたのが CPAG である (消費者アジェンダ第 4 章)。CPAG は新消費者アジェンダの施行状況を定期的に評価し、次年度に委員会が取り組むべき優先課題について助言する。

¹⁰⁴⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TEXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696&qid=1605887353618>

¹⁰⁴⁷ <https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3750>

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

(1) ア (ア) で述べたとおり、DG JUST が EU の消費者行政の主管部署として位置づけられており¹⁰⁴⁸、DG SANTE など同分野に携わる他総局との調整の下で法案を作成しなければならない（欧州委員会規則第 21 条）¹⁰⁴⁹。ただその方法については、EU 機能条約及び欧州委員会の公式サイトからは確認できなかった。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画（あるいは基本戦略）の概要

a. 新消費者アジェンダ

(1) ウ (イ) で上述した「新消費者アジェンダ」は、2012 年の消費者アジェンダ（COM(2012) 225）¹⁰⁵⁰に取って代わる EU の消費者政策戦略であり、新型コロナウイルス感染症の流行に伴うサプライチェーンリスク管理の強化など新たな消費者ニーズにも対応している。

5 つの優先課題分野：

- 「グリーン消費への移行」（green transition）：消費者の環境保護意識の高まりに配慮し、新たな消費の在り方を確立するため、製品やサービスの持続可能性に関するより正確な情報提供、企業との協力推進、修理等を通じて製品の長寿化を目指す循環型ものづくりの重要性などを指摘¹⁰⁵¹。
- 「デジタルトランスフォーメーション」（digital transformation）：デジタル化に伴い、消費者の権利や利益の確保が困難になっていることを踏まえ、消費者保護法現代化指令がオンライン市場で有効かどうかの分析や、AI（artificial intelligence）技術を利用した製品における消費者の権利要件等を定めた¹⁰⁵²。
- 「消費者の権利と救済策の強化」（redress and enforcement of consumer rights）：消費者関連法規の施行責任は加盟各国が負うが、委員会は「消費者保護協力ネットワーク」（Consumer Protection Cooperation network：以下「CPC ネットワーク」という。2006 年版の CPC 規則¹⁰⁵³に基づき設置。詳細は下記（1）オ（イ）参照）の展開や、新たなオンラインツールを違法オンライン商慣行対策として加盟国に提供し、CPC 規則の実効性を評価する¹⁰⁵⁴。
- 「特定消費者グループのニーズ」（specific needs of certain consumer groups）：

¹⁰⁴⁸ https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_en

¹⁰⁴⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32000Q3614>

¹⁰⁵⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52012DC0225>

¹⁰⁵¹ 新消費者アジェンダアクションプラン 4～6

¹⁰⁵² 新消費者アジェンダアクションプラン 7～10

¹⁰⁵³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX%3A32004R2006> Consumer Protection Cooperation Regulation 規則 2006/2004

¹⁰⁵⁴ 新消費者アジェンダアクションプラン 11～14

子供や高齢者、障がい者など脆弱な消費者グループの保護強化を目指し、債務アドバイス、育児製品の安全要件設定や消費者意識の啓発を促す戦略を策定する¹⁰⁵⁵。

- 「国際協力」(international cooperation)：オンライン化による取引やバリューチェーンの国際化に鑑み、中国と製品の安全性に係る共同行動計画を策定、アフリカを含むパートナー地域向けに規制の整備、技術支援、技能強化等の国際協力事業を進める¹⁰⁵⁶。

同アジェンダはコロナ禍による消費行動の変化についても考察しており、特にコロナ禍で被害の深刻化が見られた旅行会社や航空会社からの払戻しの遅滞や、オンラインショッピング上での不正な取引や詐欺行為に対する消費者保護対策の強化の必要性にも触れている¹⁰⁵⁷。

オ. 地方と中央の関係

(ア) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

EU は 27 の加盟国から成る政治・経済統合体であり¹⁰⁵⁸、上述の欧州連合の機能に関する条約第 4 条第 2 項に基づいて、消費者保護政策は EU と加盟国の両方に責任と権限が与えられている。EU 法が制定された場合、その EU 法は加盟国を拘束し、加盟国はそれと異なる立法を行うことができなくなる一方、EU が権限行使を止めると、その範囲で加盟国の権限が復活する。なお、EU を調査対象とする本項では「中央」を「EU」、「地方」を「加盟国」と置き換える。

消費者保護政策における EU と加盟国との情報共有の方法を規定したのが、(1) ウ (ア) で述べた「CPC 規則」である。加盟各国は、「消費者の利益を守る法律を執行する」という明確な責任を持つ国内（全国または地方レベル）の公共団体を「所管当局（Competent authorities、複数指定も可）」に、うち一つを「単一連絡事務所（single liaison office）」にそれぞれ指定する（CPC 規則第 5 条第 1 項）。新 CPC 規則下、所管当局には、違反に関わる文書や情報へのアクセス権や、建物、土地、輸送手段など必要な現場を査察する権限など、16 の分野に及ぶ広範な権限が与えられている（CPC 規則第 9 条）。一方、単一連絡事務所は事務所が所在する加盟国の CPC 規則の遵守状況について当該当局と連絡調整を行う（CPC 規則第 3 条第 7 項）。活動予算は加盟各国が負担する（CPC 規則第 5 条第 4 項）。

¹⁰⁵⁵ 新消費者アジェンダアクションプラン15～18

¹⁰⁵⁶ 新消費者アジェンダアクションプラン19～20

¹⁰⁵⁷ 新消費者アジェンダアクションプラン 1～3

¹⁰⁵⁸ <https://www.mofa.go.jp/mofaj/area/eu/index.html>

加盟各国の所管当局の消費者保護に関する執行権限が強化される一方、欧州レベルでの広範な違反¹⁰⁵⁹（widespread infringements）（CPC 規則第 3 条）」の防止や制裁の仕組みも整えられた。例えば、加盟各国の連絡事務所を通じて得られた消費者情報は EU レベルで迅速に収集・共有され、各国の所管当局が他国の所管当局に「強制措置（enforcement measures CPC 規則第 12 条）」の実行を求められるようになった。また、広範な違反が発生する合理的な疑いがある場合には、所管当局は委員会及び関係国の所管当局に速やかに通知し、違反の中止や消費者への補償を要請することができる（CPC 規則第 9 条第 4 項）。前述の現代化指令によって EU 域内共通の罰則規定の整備が進められ、広範な違反の対象案件については、各加盟国は不正事業者の年間売上げの 4 % まで（現代化指令第 13 条第 3 項）あるいは 200 万ユーロまでの罰金を科すことができるようになった（同指令第 13 条第 4 項）。

（イ）執行対応における関係機関との連携

上述のとおり、消費者関連法規の施行責任は加盟各国が負うが、越境消費者トラブルや EU レベルの広範な違反に迅速に対応するために CPC ネットワークが創設された。加盟各国の所管当局に加え、加盟国や委員会が選出した主要消費者団体（外部機関 external entities）を「CPC アクター（CPC actors）」と認定し、これらの CPC アクターが「CPC 警告メカニズム（CPC alert mechanism）」を通じて「公式な警告（external alerts）」を発出し、消費者相談等から入った広範な違反となりうる案件について委員会及び加盟国所管当局に直接情報を提供できるようにした。

外部機関には、越境トラブルに関する消費者相談を受け付ける「欧州消費者センター・ネットワーク（ECC-Net、（2）に詳細）」等、加盟各国の認定する計 71 団体¹⁰⁶⁰と、委員会の認定する 3 つの大手消費者保護団体（欧州消費者機構 the European Consumer Organisation (BEUC)¹⁰⁶¹、家族支援保護団体連合 the Confederation of Family Organisations in the European Union (COFACE)¹⁰⁶²、欧州消費者共同組合連合 the European Community of Consumer Co-operatives (EURO COOP)¹⁰⁶³）が参画している¹⁰⁶⁴。

CPC ネットワークでは、これまでに Booking.com や Airbnb といった旅行関連サイトの価格表示の公正化、Facebook や Twitter 等の有害コンテンツ処理プロセ

¹⁰⁵⁹ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2021-03-18-list_of_entities_that_can_issue_external_alerts_national_level.pdf

¹⁰⁶⁰ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2021-03-18-list_of_entities_that_can_issue_external_alerts_national_level.pdf

¹⁰⁶¹ <http://www.beuc.org/>

¹⁰⁶² <https://coface-eu.org/>

¹⁰⁶³ <https://www.eurocoop.coop/>

¹⁰⁶⁴ CPC規則 2017/2394に基づく委員会決定2020/369

スの制定、レンタカー大手の価格透明性の向上等の実績を上げるとともに、「sweep¹⁰⁶⁵」と呼ばれる特定セクターへの同時サイトチェックを実施して、不正業者の特定と一掃摘発を図っている¹⁰⁶⁶。

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

2019 年 12 月、EU ではフォン・デア・ライエン委員長率いる新欧州委員会が発足し、優先政策の一つとして「欧州グリーンディール」(The European Green Deal)¹⁰⁶⁷を発表した。2020 年 3 月には、グリーンディール実現に向けた「循環型経済行動計画」(Circular Economy Action Plan 指針 COM (2020) 98 final)¹⁰⁶⁸が発表され、環境負荷が高い「包装」「プラスチック」「繊維」「食品」「自動車・バッテリー」「建設・建物」「電子・情報通信機器」の 7 つを重点産業として企業の行動変革を促すとともに、消費者エンパワーメント強化を定めており、EU では官民一体でサステナビリティを推進している。

また、デジタル経済の発展により、消費者データの保護やサイバーセキュリティについての意識が高まっている。2018 年 5 月 25 日に施行された「一般データ保護規則」(General Data Protection Regulation 規則 2016/679 : GDPR)¹⁰⁶⁹には、欧州経済領域 (European Economic Area EU 加盟 28 か国 (当時)、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー : 以下「EEA」という。) の個人データ保護のため、個人データの移転と処理についての法的要件が定められている。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項 (相談受付体制等)

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

欧州消費者センター・ネットワーク (European Consumer Centres Network : 以下「ECC-Net」という。)¹⁰⁷⁰

2005 年に発足した欧州各国の消費者センター (European Consumer Centre : 以下「ECC」という。) のネットワーク。ECC は、参加各国から、越境取引のトラブルに遭った消費者からの申立てや紛争解決のサポートを一任されている (ADR 指令第 14 条第 2 項)¹⁰⁷¹。ECC-Net は、CPC 規則に定められた不正を発

¹⁰⁶⁵ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/sweeps_en

¹⁰⁶⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en#cpc-actors

¹⁰⁶⁷ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_en

¹⁰⁶⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1583933814386&uri=COM:2020:98:FIN>

¹⁰⁶⁹ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

¹⁰⁷⁰ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

¹⁰⁷¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

見した場合に、直接加盟国政府及び委員会に情報発信できる指定機関と認定されている。ECC の機能や運営については、委員会の「ECC-Net 便覧」(Vademecum European Consumer Centres' Network (ECC-Net))¹⁰⁷²に定められており、EU 加盟 27 か国及びアイスランドとノルウェーを加えた 29 か国の ECC から成る。イギリスの国際消費者センター¹⁰⁷³とも協力体制にある。

各国 ECC は越境取引に関する消費者からの相談に助言し、必要に応じて業者所在国の ECC と連携してトラブル解決をサポートする¹⁰⁷⁴。友好的な解決方法が見つからない場合、欧州小口紛争解決手続や欧州支払い命令手続等のほかの紛争解決手段を紹介する。

(イ) 相談窓口数

上述したとおり、ECC-Net は、29 か国の ECC 連携ネットワークで、参加国ごとに ECC が 1 か所設置されている。各国 ECC の運用は加盟国に一任されており、政府機関であったり独立 NGO であったりするが、例外的にフランスとドイツは国境にほど近い Kehl (独) にある「欧州消費者センター¹⁰⁷⁵ (Centre Européen de la Consommation / Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz)」で 2 か国共同運営をしている。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

ECC-Net は全 29 か国の ECC の連携ネットワークであり、その管理は個々の ECC が独立して行っている¹⁰⁷⁶ことから、欧州連合調査の範囲外とする。参加国での状況については、ほかの調査対象国の項で述べる。

(エ) 利用料

相談受付は無料で消費者に提供される (ECC-Net 便覧 第 2 条 4)。

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

各 ECC の運営は独立して行っており、欧州連合調査の範囲外とする。参加国での状況については、ほかの調査対象国の項で述べる。

¹⁰⁷² https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/other_eu_prog/cons/guide/cons-vademecum-ecc-net_en.pdf

¹⁰⁷³ <https://www.ukecc.net/>

¹⁰⁷⁴ <https://www.eccnet.eu/european-consumer-centres-network>

¹⁰⁷⁵ <https://www.cec-zev.eu/>

¹⁰⁷⁶ 各 ECC に運営について EU 法規では定められていないが、委員会のページに「独立した管理体制をとる各 ECC」と明記されている。https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

(カ) 受付内容・受付範囲

EU 在住の消費者と事業者間の越境取引に関するトラブルの相談に特化し、消費者と同じ国内に所在する事業者との間の問題や、EU 域外の事業者との問題は取り扱わない。欧州市場内での越境トラブルとは、消費者が国境を越えて商品やサービスを購入するケースを指し、旅行（パッケージ、航空券、ホテル、レンタカー等）やレジャー（スポーツや文化イベントのチケット）、電子越境商取引（各種商品の購入や返品）等多岐にわたる。ただし ECC-Net では、P2P、B2B のトラブル、ファイナンスや投資（賭博、暗号通貨、株式市場等）¹⁰⁷⁷、税制や輸出入関連、偽ブランド品や詐欺に関わる相談は受け付けない。

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

受付情報の集約については ECC-Net 便覧第 14 条に明記されており、各国の ECC で取り扱った案件は、委員会が維持するデータベースに入力される。具体的には、消費者在住国の ECC が、「案件取扱いガイドライン (Case handling protocol) ECC-Net 便覧第 3 条」にのっとり案件を立ち上げ、事業者所在国の ECC が対応する。

集約したデータの分析手法については便覧では触れられていないが、ECC の実績は、欧州連合の単一市場としての機能状況をモニタリングする「単一市場スコアボード (The Single Market Scoreboard) ¹⁰⁷⁸」の「ガバナンスツール」の一つとして公表され、ネットワークの実施状況の評価や、今後の重点アクションの確認に役立てられている。

(ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

ECC-Net では、個別相談に関して消費者援助・サポートを提供する。その内容は、消費者が事業者と連絡を取る際の支援、苦情の受付や期限に関する消費者の権利・義務、及び問題解決方法（ADR/ODR または裁判所、特に少額訴訟手続や欧州支払い命令）等について消費者に情報を提供することが主で、必要に応じて ADR またはほかの管轄機関に情報を共有したり、外部の翻訳サービスを紹介したりする（ECC-Net 便覧第 2 章）、と定義されている。実際のサポート方法は各 ECC によって異なるが、同ネットワークの内規（非公開）である案件取扱いガイドライン（上記）及び公開されている「品質憲章 (Quality Charter) ¹⁰⁷⁹」には、消費者が事業者への直接連絡を試みた場合や欧州消費者法規に照らして十分に根拠がある場合、などの条件を満たす案件については、事業者所在国の ECC や

¹⁰⁷⁷ EU 圏内の消費者のための越境ファイナンス関連の紛争解決に特化した機構は FIN-NET

¹⁰⁷⁸ <https://single-market-scoreboard.ec.europa.eu/>

¹⁰⁷⁹ <https://www.eccnet.eu/quality-charter>

行政機関を通じて事業者と直接連絡を取る形であつせんも行う旨が明記されている¹⁰⁸⁰。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

ECC の活動費は参加国と欧州委員会が共同で出資している。EU 側の補助は運営費の 50%～65%¹⁰⁸¹となっており、2020 年の総額は 695 万ユーロ¹⁰⁸²。参加国側の公的支援は参加する調査対象国の項で述べる。

(コ) 関連統計

2020 年、ECC-Net には、過去最大となる 16 万 7,813 件の相談、うち苦情は 8 万 3,820 件（うち 87%が電子取引）が寄せられた¹⁰⁸³。2019 年は、相談の 85%は情報提供とアドバイスで対応、15%のケースで実際に業者にコンタクトし、そのうち 52%で友好的な解決に至った¹⁰⁸⁴。2020 年には解決率は同程度（53%）で、37%が解決に至らなかった。

2020 年には Covid 関連で相談件数が急増、多くのセンターで相談件数が過去最大となった¹⁰⁸⁵。2020 年 3 月～2021 年 3 月の期間、ECC-Net には合計 17 万件（前年同期比 44%増）の相談が寄せられた。このうち 7 万件が Covid 関連で、うち 93%が旅行関連だった。ECC-Net ではこのうち 8,000 件の案件に介入し、68%で消費者側の正当な主張を業者に認めさせ、これによる返金総額は、400 万ユーロを超えるに至った¹⁰⁸⁶。

¹⁰⁸⁰ 欧州消費者センター・フランス、ビアンカ・シュルツ所長（2022年3月14日）

¹⁰⁸¹ 一人当たり GDP の低い参加国では補助率が最大 65%となっている。

https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/other_eu_prog/cons/guide/cons-inv-guide-appl-ecc-net-sga-2019-es-uk_en.pdf

¹⁰⁸² https://ec.europa.eu/info/system/files/annual-activity-report-2020-chafea-annexes_en.pdf（CHAFEA 年間活動報告 2020 付属書）

¹⁰⁸³ <https://single-market-scoreboard.ec.europa.eu/governance-tools/european-consumer-centres-network>（以下の件数推移グラフも同様）

¹⁰⁸⁴ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

¹⁰⁸⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/live_work_travel_in_the_eu/find_a_job_in_another_eu_country/documents/ecc_net_anniversary_report_2020-15_years_of_ecc_net.pdf

¹⁰⁸⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net/ecc-net-and-covid-19_en

図3 ECC-Net 相談受付件数に占める Covid 関連案件（2020 年～2021 年）

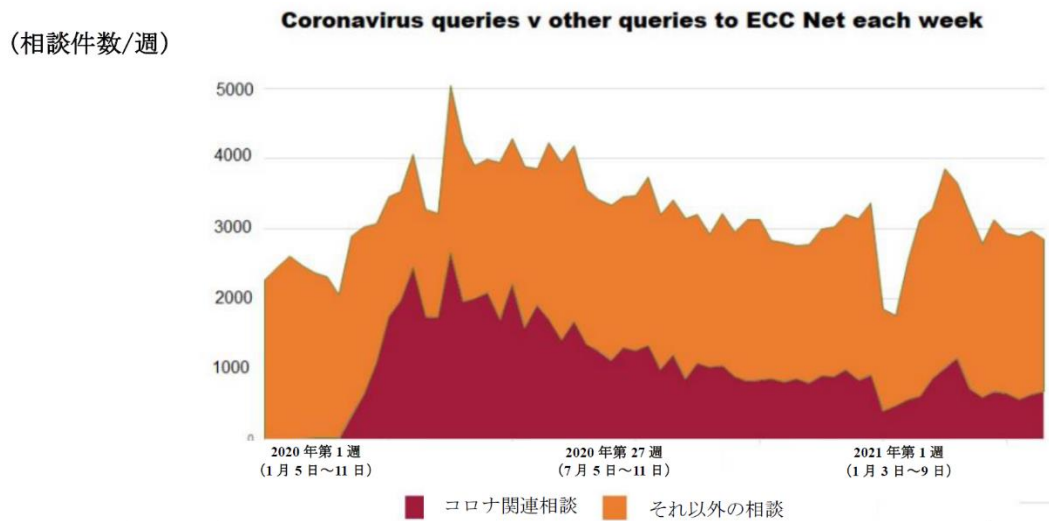


図4 年間相談受付件数の推移（2007 年～2020 年）

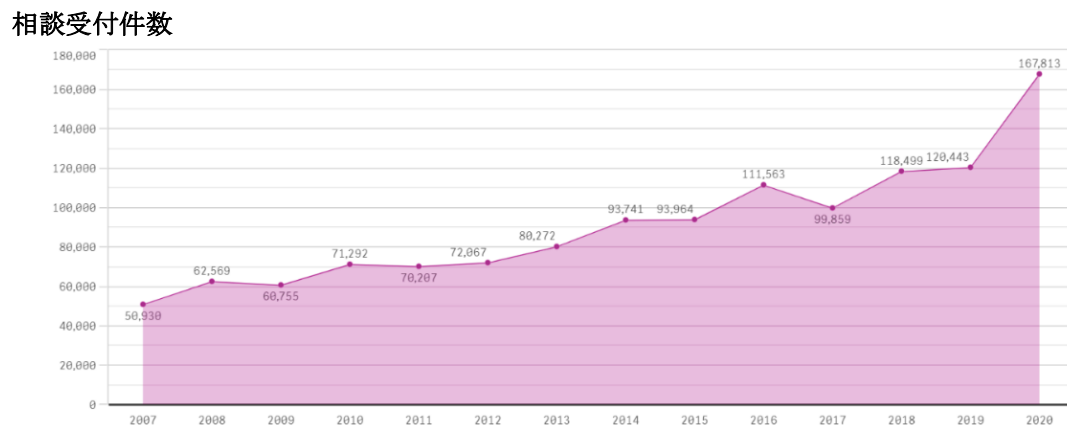


図5 年間処理件数の推移（2007年～2020年）

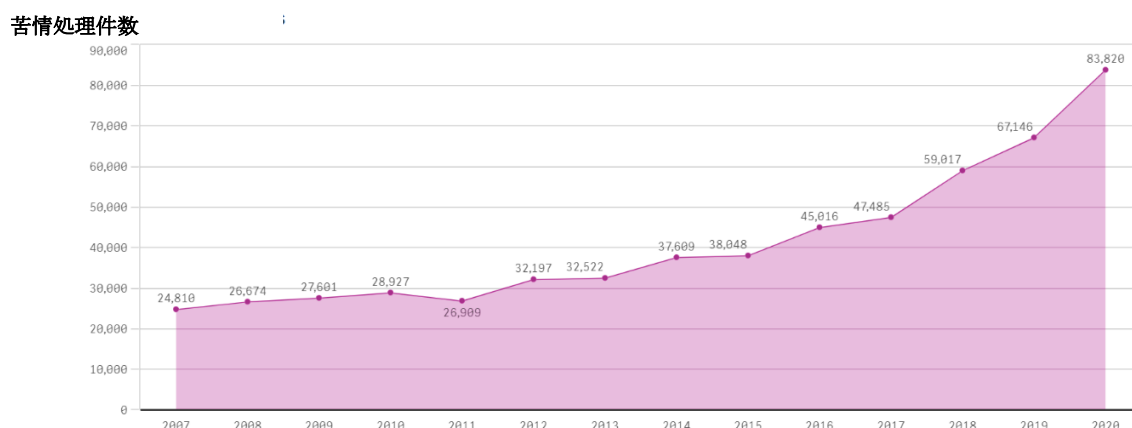
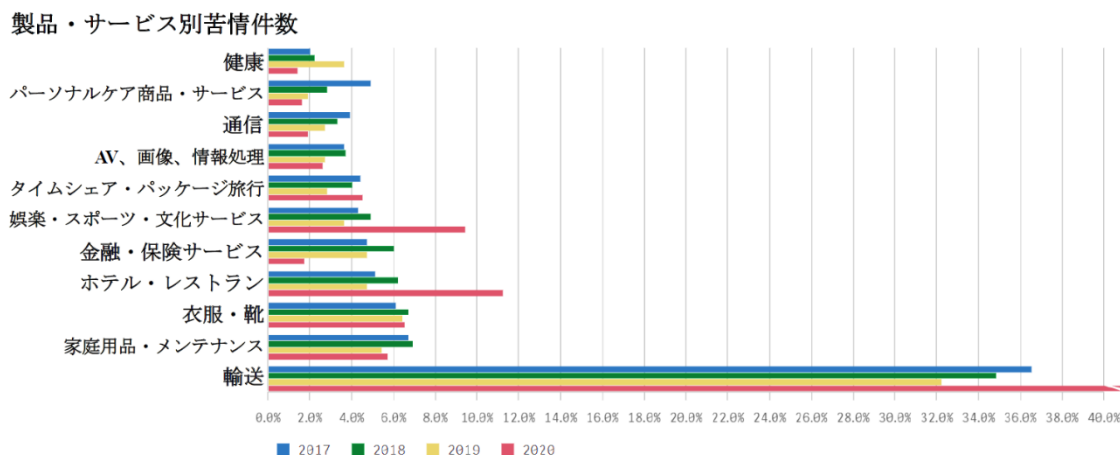


図6 苦情内訳（2017年～2020年）



2020年の苦情は交通機関関連が最も多く、46.5%に達した。このうち航空券が30.2%と最多で、3.8%がレンタカー関連である¹⁰⁸⁷。ECC-Netの「活動15年記念レポート」¹⁰⁸⁸によると、2005年～2020年6月に受けた相談総数のうち、件数の多い課題はフライト（45%）、ホテル（21%）、パッケージ旅行（17%）と旅行関連、具体的には、契約終了、キャンセル、予約変更に関わるものが多い。このほかレンタカー、EコマースやEマーケットプレイスの相談も増えている。

¹⁰⁸⁷ <https://single-market-scoreboard.ec.europa.eu/governance-tools/european-consumer-centres-network>

¹⁰⁸⁸ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/live_work_travel_in_the_eu/find_a_job_in_another_eu_country/documents/ecc_net_anniversary_report_2020-_15_years_of_ecc_net.pdf

イ．商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

a．標準化に関する消費者団体欧州連合組合

(European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation : 以下「ANEC」という。) ¹⁰⁸⁹

欧州の技術的規格を定める欧州標準化機構 (European Standard Organisations: ESOs) に参加して、特に製品の安全と消費者保護の立場から提言を行う。EU と EFTA の出資を受けている。EU、EFTA 諸国、英国、北マケドニア、セルビア、トルコの消費者機関からの参加を受け入れるが、総会参加は各国 1 代表に限定。作業部会には参加各国からのボランティアを迎え、子供の安全、ユニバーサルデザイン、家庭用機器等 8 つの分野に重点的に力を入れている¹⁰⁹⁰。

欧州連合では、商品検査機関の設置及びその法制化は参加国レベルで対応しているため、欧州レベルでの商品検査機関に該当するものは存在しないが、ANEC や BEUC といった消費者団体では、一部の高リスク製品について厳しい認証モジュールの採用を求めている。

b．欧州製品安全フォーラム

(Product Safety Forum of Europe : 以下「PROSAFE」という。) ¹⁰⁹¹

欧州各国の市場監視機関の協力を推進し、製品やサービスの安全性の向上と法令遵守を確保するため設立された非営利団体。市場監視官個人が構成員となり、EEA 域内での市場監視活動の活性化のため、年 2 回の全体会合や非公式な交流を通じて、欧州各地域の市場監視機関の情報交換や、国境を越えた協力を促進する。21 の製品分野にわたる専門分野で製品やサービスの安全確保に努め、欧州委員会や欧州連合の支援を受けて、製品分野別の研修や加盟国共同のキャンペーンを実施している。

(イ) 検査職員数

- a. ANEC 検査は実施していない。年間予算は 1,438,781 ユーロ¹⁰⁹²。
- b. PROSAFE 検査は実施していない。ブリュッセルの事務所にて 8 人が勤務。

ウ．外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

BEUC や Euro-Coop といった大手消費者団体は、(1) ウ (イ) a で上述した CPAG に参加して行政の諸案件に助言をしている。上記 2 団体及び ECC-Net は、

¹⁰⁸⁹ <http://www.anec.eu/>

¹⁰⁹⁰ <https://www.anec.eu/images//Publications/Leaflets/ANEC-brochure-What-we-do-for-you.pdf>

¹⁰⁹¹ <https://www.prosafe.org/>

¹⁰⁹² <https://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=507800799-30>

(1) オ(イ)に記載したとおり、CPC ネットワークに参加して、EU や加盟国と連携している。

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

a. 経済協力開発機構 (OECD) 消費者政策委員会

(OECD Committee on Consumer Policy : 以下「CCP」という。)

消費者政策分野における OECD 加盟国の情報交換、討議、協力の推進・強化に貢献することを目的に 1969 年に設置された。各国の消費者政策関連部局が参加、欧州連合からは、同機構加盟国に加えて欧州委員会も参加している。消費者政策の主担当部署である DG JUST が主担当として、競争総局 (Directorate-General for Competition : DG COMP) 等関係部門との連携を図っている。CCP では、同機構非加盟国や市民団体、産業界からも参加を得て国際的な消費者取引に関する問題に幅広く対応し、調査・分析結果や政策ガイドラインを発表、ワークショップも開催している。

b. 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク¹⁰⁹³

(International Consumer Protection Enforcement Network : 以下「ICPEN」という。)

国境を越えた不正な取引行為防止策の促進を目的とした、各国の消費者保護関係機関をメンバーとする非公式会合で、65 か国が参加。欧州委員会も 6 つのオブザーバー機関の 1 つとして参画しており、委員会の担当部門は DG JUST となっているが、「国際業務担当」部門は明記されていない。

ICPEN は「個別の消費者相談を受ける機関ではない」として、個別案件に関しては関係する国や地域の消費者保護機関への連絡を促す一方、参加国のうち 40 か国の消費者保護機関の参加を得て、国境を越える電子商取引に関する苦情を収集・共有するプロジェクト econsumer.gov¹⁰⁹⁴を運営している。EU からは加盟各国が参加しており、EU としては参加していない。

c. EU-US 共同技術競争政策対話¹⁰⁹⁵

(EU-US Joint Technology Competition Policy Dialogue : 以下「TCPD」という。)

バイデン米大統領及びフォン・デア・ライエン欧州委員長の新体制の下、2021 年 6 月に発足した「米 EU 貿易技術評議会」(the United States-European Union Trade and Technology Council (TTC)) のワーキンググループには、「消費者」という文字はないが、同時に発足が発表された TCPD の共同声明 (2021 年 12 月 7

¹⁰⁹³ <https://icpen.org/>

¹⁰⁹⁴ <https://econsumer.gov/#crmt>

¹⁰⁹⁵ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_6671

日発表)¹⁰⁹⁶には、「活発で効果的な競争が大西洋の両側の消費者及び企業、並びに労働者に利益をもたらす」という文言が盛り込まれ、公正な競争を確保・推進するため、特にテクノロジー分野での競争政策の立案と執行における協力の意図が強調された。委員会側は、優先課題の一つ「デジタル時代にふさわしい欧州 (A Europe fit for the digital age)」を担当推進するヴェスタエアー執行副委員長、及び「人々のための経済」 (An economy that works for people) という優先課題を推進するドムブロフスキス執行副委員長が担当しており、協議される具体案件ごとに、競争総局又は通商総局 (Directorate-General for Trade : DG TRADE) 等の関係総局が対応する¹⁰⁹⁷。

(3) その他

ア. 欧州電子商取引紛争解決プラットフォーム

(The European Online dispute resolution (ODR) platform : 以下「ODR プラットフォーム」という。) ¹⁰⁹⁸

オンラインショッピングをより安全にし、EU 消費者に高水準の紛争解決ツールを提供するためのプラットフォーム。全 EU 加盟国に加え、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェーの全てのオンライン販売業者に対して ODR プラットフォームへのリンクと連絡メールアドレスの表示を義務付け、消費者のプラットフォームを通じた紛争解決への道を拓く一方、業者の側からもプラットフォームを通じて独立仲裁機関 (Dispute resolution bodies) に解決を託すことができるようにした。一部の国 (ベルギー、ドイツ、ルクセンブルク、ポーランド) では、業者側から消費者に対しての苦情申立てもできる。

プラットフォームは 2016 年から運用され、消費者と事業者との直接対話を通じて紛争解決の方法や仲裁団体の選定で迅速な合意形成を目指す。各国窓口と連携の下、委員会が直接運営するオンラインプラットフォームで、相談は全て無料。内容はオンラインでの製品販売やサービス提供に関わる紛争に限定されている。

ODR プラットフォームは ODR 規則に基づいて運営されており、2018 年には月間 2,000 件のクレーム登録があった一方、義務とされているプラットフォームへの業者登録は全体の 28%にとどまった¹⁰⁹⁹。2019 年に自己診断機能を追加したことで、ほかの解決方法に流れる利用者が増え、2020 年の苦情登録数は 17,461

¹⁰⁹⁶ 欧州委員会、米国連邦取引委員会、米国司法省反トラスト局の共同声明。

https://ec.europa.eu/competition-policy/system/files/2021-12/EU-US_Joint_Dialogue_Statement_12.6.21_1.pdf

¹⁰⁹⁷ https://ec.europa.eu/commission/commissioners/sites/default/files/team_attachments/allocation-portfolios-supporting-services_en_0.pdf

¹⁰⁹⁸ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>

¹⁰⁹⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0425&from=EN>

件、業者との直接対話機能の利用が3万件で¹¹⁰⁰、苦情の4分の1が航空会社関連だった。

イ．欧州金融紛争解決ネットワーク

(The European Financial dispute resolution network)

金融商品の購入に関する法廷外での消費者救済のための自主的なネットワークで、30 か国 60 の政府や団体が参加、委員会が事務局を務める。オンブズマン、裁定人 (Arbitrators)、仲裁者 (審判者、adjudicators) 等、各国の既存の金融サービス関連の苦情受付窓口を束ねており、全 EU 加盟国に加え、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー、さらに連携先のスイス、英国、チャンネル諸島籍の金融商品取扱業者が参加している。

案件は銀行、証券会社、消費者金融、クレジットカード、保険、投資アドバイザリー会社等の提供する商品やサービス等の金融商品に関わる越境紛争に特化しているが、取り扱う業種範囲や案件のタイプは参加機関によって違う。消費者は無料で各国の参加団体に直接相談でき、これを受けた参加団体は消費者への助言に加え、必要に応じてネットワーク参加機関に情報提供する。

ベストプラクティスの共有や情報交換も兼ねて年に一度会合を持つ。参加団体が各国の仲裁・オンブズマン等の制度によって対応しているが、国によって民間の自主的な団体であったり政府機関であったりするため運用方法はまちまちとなっている。上述した ADR 指令に基づく仕組みで 2014 年には年間 3,500 件の紛争を扱った¹¹⁰¹が、参加国及び対象領域が限定されていることもあり、知名度が低い。

¹¹⁰⁰ <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2021-report-final.pdf>

¹¹⁰¹ <https://www.jsri.or.jp/publish/review/pdf/5607/05.pdf>

Ⅲ. 北米

1. 米国

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

a. 連邦政府機関

- ①連邦取引委員会 (Federal Trade Commission、以下「FTC」という。)、消費者保護局 (Bureau of Consumer Protection)
- ②消費者製品安全委員会 (Consumer Product Safety Commission、以下「CPSC」という。)
- ③主な消費者関連専門機関
 - a. 食品医薬品局 (Food and Drug Administration、以下「FDA」という。)、食品安全応用栄養センター (The Center for Food Safety and Applied Nutrition、以下「CFSAN」という。)
 - b. 農務省 (United States Department of Agriculture、以下「USDA」という。)、食品安全検査サービス局 (The Food Safety and Inspection Service、以下「FSIS」という。)
 - c. 運輸省 (Department of Transportation、以下「DOT」という。)、全米高速道路交通安全委員会 (National Highway Traffic Safety Administration、以下「NHTSA」という。)
 - d. 証券取引委員会 (Securities and Exchange Commission、以下「SEC」という。)
 - e. 連邦通信委員会 (Federal Communication Commission、以下「FCC」という。)

b 地方政府機関

- ①FTC 地方支部
- ②CPSC 地方支部
- ③その他の各連邦専門機関の地方支部
- ④各州、市の消費者行政局又は地方検事室

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

①FTC

米国の消費者政策を統括する。議会で制定された法の執行のほかに、取引規則を制定及び執行し、商業活動における不公正及び詐欺的取引を取り締まり、消費者を保護する。

②CPSC

どの連邦機関にも属さない独立連邦機関であり、消費者向け製品の不具合から生じる事故から消費者を守るため、1972 年の消費者保護安全法（The Consumer Product Safety Act）によって設立された。約 15,000 種類以上の消費者製品を対象に、安全政策企画及び検証、製造者に対する監査及び立入調査、製品の安全に関する自主基準の作成補助、製造禁止命令の発令、製品の潜在的危険性に関する調査、事故情報データベースの管理、自主回収情報の収集及び提供、消費者啓発等を行っている。

③各業界専門機関

- FDA は、保険福祉省（Department of Health and Human Services、以下「HHS」という。）管轄下で、食品、医薬品に関する安全性の監督、基準や規定の設定、検査業務を行う。
- USDA の FSIS は食肉、鶏肉、鶏卵に関する衛生管理、安全性監督、検査を行う。
- NHTSA は、DOT の管轄機関で、自動車の安全性に関する調査、情報の公開、安全規格の制定などを行う。
- SEC は、投資家保護と公正な市場整備のために設立された独立連邦機関。株式や債券などの証券取引の監督、監視を行う。
- FCC の消費者問題局は、通信に関する消費者の苦情の回収、解決のための規則の設定、監督、監視を行う。

イ. 各組織の概要

（ア）連邦取引委員会（FTC）

FTC は、大統領が推薦し、議会が承認した 5 名の委員が統率する独立連邦機関。委員の任期は 7 年で、大統領がその中から 1 名を委員長に選出するが、同じ政党からの委員は 3 名までと定められている。2021 年 12 月現在、委員長は、2021 年 3 月にバイデン大統領が指名したカーン氏¹¹⁰²で、同年 6 月からその職務にあたる。その他の委員は、同じく民主党のスローター氏と、2018 年にトランプ前大統領が指名した共和党のフィリップ氏及びウィルソン氏の計 4 名。5 人目は空席になっている¹¹⁰³。委員は、原則的に罷免されることなく、職権行使の独立性が認められている。

（全ての URL は、2022 年 3 月 24 日最終確認）

¹¹⁰² FTC 委員長就任以前は、コロンビア大学ロースクール助教授、下院司法委員会分科委員会の反トラスト法・商法・行政法に関する顧問、FTC コミッショナーの法的アドバイザー、独立研究機関オープン・マーケット・インスティテュート（Open Markets Institute）の法務部長を務めた。

<https://www.ftc.gov/about-ftc/biographies/lina-m-khan>

¹¹⁰³ 連邦取引委員会（FTC）, <https://www.ftc.gov/about-ftc/commissioners>

FTC の本部は、ワシントン D.C. にあり、全米に 8 つの地方支部がある。2021 年会計年度は、1,123 名のスタッフを有し、予算は 3 億 8,300 万ドルである。そのうち、3,040 万ドルは、2021 年米国救済計画法（The American Rescue Plan Act of 2021）による、COVID-19 関連の不正取引、苦情対処のための連邦政府補助金であり、また 1 億 8,800 万ドルは一般基金から、1 億 6,500 万ドルは相殺回収額という内訳になっている¹¹⁰⁴。

FTC の業務は、消費者保護局（The Bureau of Consumer Protection）、競争局（The Bureau of Competition）、経済局（The Bureau of Economics）の 3 つの局が遂行し、それを法務顧問室（Office of the General Counsel）、事務局長室（Office of the Executive Director）など 9 つの事務室と全米 7 つの領域を管轄する地方事務所が支える。

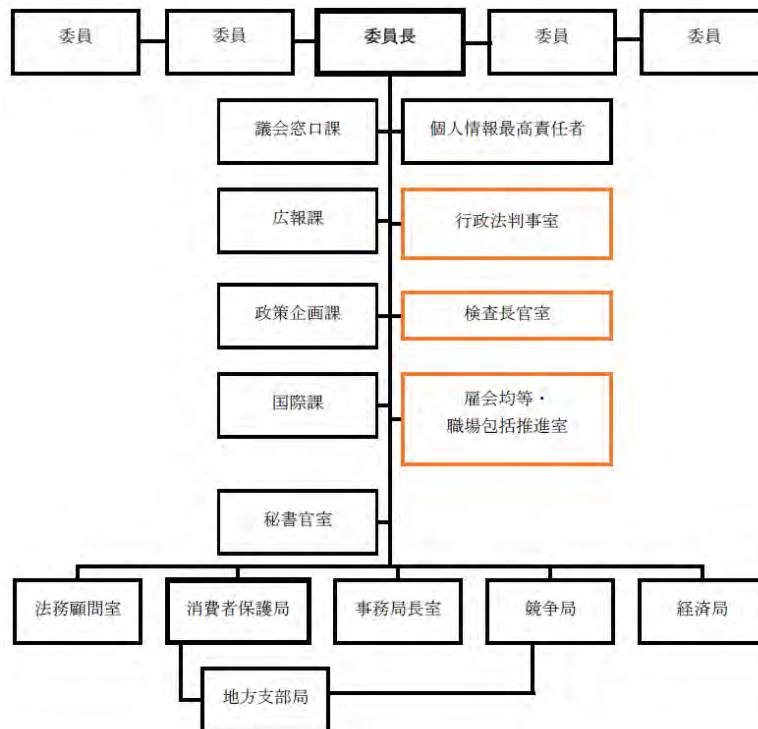
- a. FTC 消費者保護局は、以下の 9 つの課に分かれ、FTC 法や諸規則に基づく監視や取締り、規則制定・改訂、消費者相談・苦情回収及び分析、消費者や事業者向け教育や啓発などを行う¹¹⁰⁵。
- 広告宣伝課：ダイエット商品及び健康食品や子供に有害な暴力映画、音楽、電子ゲーム、たばこや酒類等を含む消費者製品についての虚偽、誇大広告及びマーケティングを取り締まる連邦法の執行。
 - 消費者と事業者への啓発課：消費者の賢明な購買活動と事業者の法律遵守を推進するため、オンライン、出版物、ビデオ、ブログを通して情報を提供するほか、政府機関、その他官民のパートナーと提携し、全国でトレーニングやイベントを開催し、啓発活動を行う。
 - 法執行課：FTC 及び連邦裁判所からの差止め命令に関する監視業務や、不公正及び欺瞞的広告宣伝やマーケティングに対する取調べ及び民事訴訟起訴、そして各種取引法、規則の取締りを行う。
 - 金融業務課：消費者関連の金融法執行と施策の制定及び消費者のプライバシー保護を監視する。
 - マーケティング課：消費者保護法を執行し、インターネット、テレマーケティング、ダイレクトメールなどによる詐欺行為から消費者を保護し、規則の制定、執行を行う。
 - 消費者対応運営課：法執行機関等に向けた情報収集及び分析を行う。情報は、消費者による詐欺や不正報告を集約するデータベースである Consumer Sentinel や消費者相談窓口である消費者対応センターにて収集される。

¹¹⁰⁴ FTC 2021 年度会計報告書（FY2021 FTC Agency Financial Report）, P8,
https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/agency-financial-report-fy2021/ftc_fy2021_agency_financial_final.pdf

¹¹⁰⁵ FTC, <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection/our-divisions>

- プライバシー及び ID 保護課：消費者プライバシー、クレジットレポート、ID 窃盗及び情報の安全性を監視し、法律や規則を制定、執行するほか、消費者及び事業者に対する啓発活動を行う。また、ID 窃盗センターを運営し、収集した苦情を基にデータを分析し、金融機関に助言する。
 - 訴訟テクノロジー・分析課：テクノロジーを駆使して消費者保護問題の捜査や訴訟を行うほか、最新のテクノロジー関連の消費者問題の研究、捜査、同局スタッフの教育、トレーニングも行う。
 - 技術研究・捜査室：最新のテクノロジーが消費者に与える影響を研究したり、最新マーケティング方式を調査・評価したりするほか、消費者、事業者、施策者へのガイドラインを提供する。また、プライバシー、データの安全性、最新の支払いメソッド、アルゴリズムの透明性、インターネット接続製品などを含む FTC の消費者保護問題を捜査するスタッフや弁護士を、テクノロジーを駆使して補佐する。
- b. 競争局は、市場競争を阻むような企業合併などの違法な企業活動に対して、反トラスト法を執行し、自由市場経済を守る。
- c. 経済局は、経済分析、規則制定及び反トラストや消費者保護の調査支援を行う。

図 1 : FTC 組織図¹¹⁰⁶



(イ) 消費者製品安全委員会（CPSC）

CPSC は、大統領によって指名され、上院によって承認された任期 7 年の委員 5 名が統率する超党派の独立連邦機関である。5 名の委員のうち 1 名が大統領によって委員長に任命される。2021 年 12 月現在、同年 10 月に就任したばかりのホーエン・サリック氏¹¹⁰⁷が委員長、ほか 3 名が委員を務め、5 人目は空席となっている。CPSC の施策は、これらの委員が制定し、それら委員の下に執行部があり、調査や技術検査部門などいくつかの部署から構成される。2021 年会計年度の職員数は 542 名で、予算額は 1 億 9,390 万ドル。これには、2021 年米国救済計画法に基づき、COVID-19 対策用の特別補助金で向こう 5 年間使用可能な 5,000 万ドルが含まれている¹¹⁰⁸。

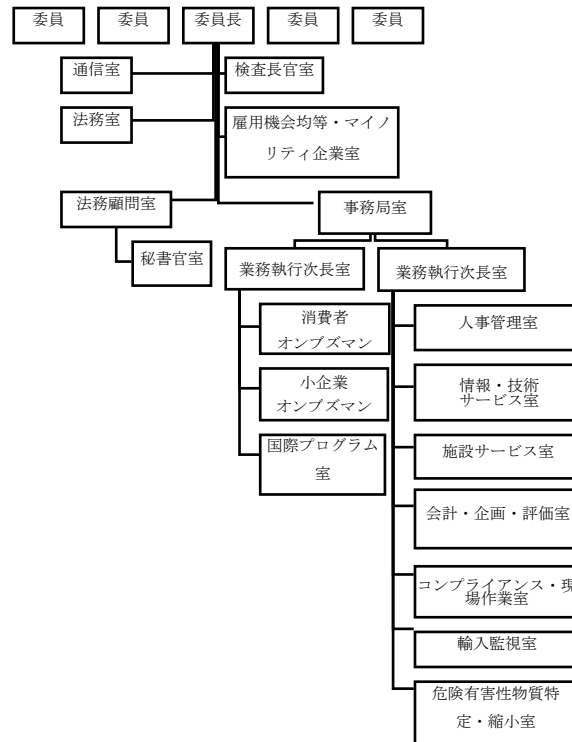
¹¹⁰⁶ FTC組織図. https://www.ftc.gov/system/files/attachments/about-ftc/ftc_org_chart.pdf

¹¹⁰⁷ 前職は、米国下院委員会のエネルギー・商業における、コミュニケーション・消費者保護の主任顧問。

<https://www.cpsc.gov/About-CPSC/Chairman/Alexander-Hoehn-Saric>

¹¹⁰⁸ CPSC 2021 年会計年度会計報告書 P13, https://cpsc-d8-media-prod.s3.amazonaws.com/s3fs-public/FY-2021-US-CPSC-Agency-Financial-Report_1.pdf?VersionId=_OE75MjPtOteHnFmQ7y7lVBd1cyl_VY

図 2 : CPSC 組織図¹¹⁰⁹



ウ．消費者政策に関連する法規等
（ア）消費者関連法規の所管状況

表 1 : 消費者関連法規

消費者関連法令	内容 (製品・サービス分野)	所管省庁
消費者製品安全法 ¹¹¹⁰ (Consumer Product Safety Act : CPSA)	CPSC に消費者製品安全性の基準設定、リコール、販売禁止の権限を与え連邦レベルの消費者保護法令と規則を整えた。	CPSC 1972 年
消費者製品安全改善法 ¹¹¹¹ (Consumer Product Safety Improvement Act : CPSIA)	消費者製品の安全性基準を引き上げ、製造業者に対する安全性の要求、罰則を厳しくした。	CPSC 2008 年
連邦有害物質法 ¹¹¹² (The Federal Hazardous Substances Act : FHSA)	有害消費者製品に対しその危険性を消費者に警告する表示を義務付けた。	CPSC 1960 年

¹¹⁰⁹ 同上P10

¹¹¹⁰ CPSA, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Summary-List/Consumer-Product-Safety-Act>

¹¹¹¹ CPSIA, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Summary-List/Consumer-Product-Safety-Act>

¹¹¹² FHSA, <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/fhsa.pdf>

消費者関連法令	内容 (製品・サービス分野)	所管省庁
毒物予防包装法 ¹¹¹³ (The Poison Prevention Packaging Act : PPPA)	有害物質を含む消費者用家庭製品の包装を子供が容易に開けられないようにした。	CPSC 1970 年
可燃性織物法 ¹¹¹⁴ (The Flammable Fabrics Act : FFA)	可燃性の高い衣服類やその他織物類の製造上安全基準について規定。	CPSC 1953 年
冷蔵庫安全法 ¹¹¹⁵ (The Refrigerator Safety Act : RSA)	家庭用冷蔵庫の安全性に関する基準を規定。	CPSC 1956 年
バージニア・グレアム・ベーカー・プールとスパ安全法 ¹¹¹⁶ (The Virginia Graeme Baker Pool & Spa Safety Act : PP&S)	子供の事故を防ぐため、プールやスパに対する安全基準を規定。	CPSC 2007 年
子供のガソリン火傷予防法 ¹¹¹⁷ (Children's Gasoline Burn Prevention Act : CGCPA)	持ち運び用ガソリン容器による子供の事故を防ぐための安全基準を規定。	CPSC 2005 年
子供安全保護法 ¹¹¹⁸ (The Child Safety Protection Act : CSPA)	小さな部品を含む子供用 (3 ～ 6 歳児) 玩具やゲームにラベル表示義務化。	CPSC 1994 年
危険画材表示法 ¹¹¹⁹ (The Labeling of Hazardous Art Materials Act : LHAMA)	慢性病を引き起こす危険がある画材にラベル表示が義務付けられた。	CPSC 1990 年
石膏ボード安全法 ¹¹²⁰ (The Drywall Safety Act of 2012)	石膏ボードのサルファ含有量を家屋の腐食に影響しない水準に規定した。	CPSC 2012 年
子供のニコチン害防止法 ¹¹²¹ (The Child Nicotine Poisoning Prevention Act)	国内で製造販売配給される液状ニコチンの包装には危険物の表示義務化。	CPSC 2015 年
連邦取引委員会法 ¹¹²² (The Federal Trade Commission Act)	不公正競争の防止、反トラスト法の審査、審判、消費者保護等を規定。	FTC 1914 年
貸付真実法 ¹¹²³ (Truth-in-Lending Act : TILA)	借入に関連するコストの計算と開示の方法を標準化し、消費者信用の情報に基づく使用促進を目的とした法律。	FTC 1968 年
公正信用報告法 ¹¹²⁴	消費者信用報告機関及び消費	FTC

¹¹¹³ PPPA, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Poison-Prevention-Packaging-Act>

¹¹¹⁴ FFA, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Flammable-Fabrics-Act>

¹¹¹⁵ RSA, https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk_pdf_rsa.pdf

¹¹¹⁶ PP&S, <https://uscode.house.gov/view.xhtml?path=/prelim@title15/chapter106&edition=prelim>

¹¹¹⁷ CGCPA, https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk_pdf_gascan.pdf

¹¹¹⁸ CSPA, https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk_media_cspa.pdf

¹¹¹⁹ LHAMA, <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/fhsa.pdf>, P40

¹¹²⁰ The Drywall Safety Act of 2012, <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/Drywall-Safety-Act-of-2012.pdf?j817wTrwm5Vjly8LPe9JCbxJXA9LaFs3>

¹¹²¹ The Child Nicotine Poisoning Prevention Act, <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/Child-Nicotine-Poisoning-Prevention-Act-of-2015.pdf?dP0dJfd7W9yxKnITmmmmObcVRQCo9fA0G>

¹¹²² FTC Act, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/federal-trade-commission-act>

¹¹²³ TILA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes?title=truth+in+lending+act>

¹¹²⁴ FCRA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/fair-credit-reporting-act>

消費者関連法令	内容 (製品・サービス分野)	所管省庁
(Fair Credit Reporting Act : FCRA)	者信用情報の開示を規制する連邦法。	1970 年
公正債務取立て法 ¹¹²⁵ (Fair Debt Collection Practice Act : FDCPA)	債務取立ての際に消費者を保護する法律。	FTC 1977 年
グラム・リーチ・ブライリー法 ¹¹²⁶ (Gramm-Leach-Bliley Act, GLBA) 又は金融サービス近代化法 (Financial Services Modernization Act)	商業銀行、投資銀行、証券会社、保険会社それぞれの間での統合を許可する法律。	FTC 1999 年
ID 詐欺防止法 ¹¹²⁷ (Identity Theft and Assumption Deterrence Act : ITADA)	違法な目的で、他人の個人識別情報を取り扱うことを禁止する法律。	FTC 1998 年
児童オンラインプライバシー保護法 ¹¹²⁸ (Children's Online Privacy Protection Act : COPPA)	13 歳未満の児童の個人情報保護しようとする法律。	FTC 1998 年
信用機会平等法 ¹¹²⁹ (Equal Credit Opportunity Act I : ECOA)	消費者金融における性別、人種等による差別を禁止する法律。	FTC 1974 年
電話販売及び消費者詐欺・濫用防止法 ¹¹³⁰ (The Telemarketing and Consumer Fraud and Abuse Prevention Act : TCFPA)	悪質なテレマーケティングによる詐欺や濫用から消費者を守る。	FTC 1994 年
ウォールストリート改革・消費者保護法 ¹¹³¹ (DODD-FRANK WALL STREET REFORM AND CONSUMER PROTECTION ACT, (Dodd-Frank Act))	金融商品・サービスの規制。同法により連邦準備制度 (Federal Reserve System) 内に独立機関である消費者金融保護局 (The Consumer Financial Protection Bureau、以下「CFPB」) が新設された。	CFPB 2010 年
2021 年包括予算割当法における COVID-19 消費者保護法 ¹¹³² (COVID-19 Consumer Protection Act of the 2021 Consolidated Appropriations Act)	COVID-19 関連の製品、食品、治療薬、政府の補助金等に関する詐欺から消費者を守る法律。	FTC 2021 年
食品医薬品化粧品法 ¹¹³³ (The Federal Food, Drug, & Cosmetic Act)	医薬品、食品、化粧品等の安全性の規定。	FDA 2008 年
公正包装表示法 ¹¹³⁴ (Fair Packaging and Labeling Act : FPLA)	消費者製品の包装表示に関する規定。	FDA/FTC 1967 年
連邦食肉検査法 ¹¹³⁵	食肉の衛生管理と安全性に関	USDA

¹¹²⁵ FDCPA, <https://www.ftc.gov/enforcement/rules/rulemaking-regulatory-reform-proceedings/fair-debt-collection-practices-act-text>

¹¹²⁶ GLBA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes?title=Gramm-Leach-Bliley+Act>

¹¹²⁷ ITADA, <https://www.ftc.gov/node/119459>

¹¹²⁸ COPPA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes?title=Children%27s+Online+Privacy+Protection+Act>

¹¹²⁹ ECOA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/equal-credit-opportunity-act>

¹¹³⁰ TCFPA, <http://uscode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-chapter87&edition=prelim>

¹¹³¹ Dodd-Frank Act, <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ203/pdf/PLAW-111publ203.pdf>

¹¹³² Covid-19 Consumer Protection Act of the 2021 Consolidated Appropriations Act, https://www.ftc.gov/enforcement/statutes?title=&field_mission_tid%5B%5D=2973&=Apply

¹¹³³ FD&C Act, <https://uscode.house.gov/view.xhtml?path=/prelim@title21/chapter9&edition=prelim>

¹¹³⁴ FPLA, <https://www.ftc.gov/enforcement/rules/rulemaking-regulatory-reform-proceedings/fair-packaging-labeling-act-regulations-0>

¹¹³⁵ FMIA, <https://www.fsis.usda.gov/policy/food-safety-acts/federal-meat-inspection-act>

消費者関連法令	内容 (製品・サービス分野)	所管省庁
(The Federal Meat Inspection Act : FMIA)	する規定。	1906 年
連邦鶏肉検査法 ¹¹³⁶ (The Poultry Products Inspection Act : PPIA)	鶏肉の衛生管理と安全性に関する規定。	USDA 1957 年
連邦鶏卵検査法 ¹¹³⁷ (The Egg Products Inspection Act : EPIA)	鶏卵の衛生管理と安全性に関する規定。	USDA 1970 年
運輸省法 ¹¹³⁸ (The Department of Transportation Act)	自動車、自動車シート、オートバイの安全性に関する規定。	DOT (NHTSA) 1966 年
電話消費者保護法 ¹¹³⁹ (The Telephone Consumer Protection Act : TCPA)	自動ダイヤルシステム、ロボコール、SMS テキストメッセージ、ファックス等によるマーケティングやセールスの電話を規制、禁止する法律。	FCC 1991 年
通信法 ¹¹⁴⁰ (The Telecommunications Act of 1996)	通信会社のスラミング ¹¹⁴¹ 行為を禁じ、消費者の利益を保護する法律。	FCC 1996 年
キャンスパム法 ¹¹⁴² (The Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing Act of 2003 (CAN-SPAM Act))	携帯電話などの電子機器に配信されるセールスやマーケティングの電子メールやメッセージを規制する。	FCC/FTC 2003 年
証券取引所法 ¹¹⁴³ (The Securities Exchange Act of 1934 : SEA)	不公平な証券取引に対する包括的な規制を設けた法律。	SEC 1934 年

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

FTC や CPSC を含む、米国の連邦政府機関の行政監視は、連邦議会によって実施されている。監視手段としては、まず、毎年の歳出予算法の審議を通じて、財政面からコントロールすることである。次に、各省庁の局長レベルの人事は、大統領の指名の後、上院で承認されなければならないため、人事面でも影響力を持つ。さらに、連邦議会両院の常任委員会、行政監視の中心的な組織であり、公聴会や文書や報告書の提出要求によって行政監視を行う。報告書の主なものには、(1) 5 年間の戦略計画、(2) 長期戦略業績報告書、(3) 年次業績報告書があり、各機関は、管理予算室 (Office of Management and Budget : OMB) へ提出することが義務付けられている。

また、下院に設置された常任委員会のひとつである行政監視政府改革委員会 (Committee on Oversight and Government Reform) は、あらゆるレベルの政府の活

¹¹³⁶ PPIA, <https://www.fsis.usda.gov/policy/food-safety-acts/poultry-products-inspection-act>

¹¹³⁷ EPIA, <https://www.fsis.usda.gov/policy/food-safety-acts/egg-products-inspection-act>

¹¹³⁸ DOT Act, <https://www.govinfo.gov/content/pkg/STATUTE-80/pdf/STATUTE-80-Pg931.pdf>

¹¹³⁹ TCPA, <https://www.fcc.gov/sites/default/files/tcpa-rules.pdf>

¹¹⁴⁰ Telecommunication Act of 1996, <https://www.fcc.gov/general/telecommunications-act-1996>

¹¹⁴¹ 顧客の了承なしに、既存の長距離電話会社から他社へ契約を移すこと。

¹¹⁴² CAN-SPAM Act, <https://www.fcc.gov/general/can-spam>

¹¹⁴³ SEA, <https://www.sec.gov/about/laws/sea34-12g.pdf>

動について、その経済性や効率性を判定するために、継続的に評価や調査を実施している。具体的には、各省庁の検査長官によって提出された財務監査報告書を会計検査院（Government Accountability Office : GAO）が内容を検討して下院に勧告を提出すること、連邦政府と州政府や地方政府、国際機関との関係を調査することなどを行う。一方、上院の常任委員会の行政監視については、所管事項に関する全ての法律の適用、運用及び実施に対し、継続的に評価及び調査を実施して、上院に報告書を提出する。そのほか、個別の法律にも常任委員会が継続的に監視を行い、補助金が支給されたプログラムについては、目的が達成されているかどうかなどの調査、評価を行う¹¹⁴⁴。

（ウ）関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

a. FTC

（a）FTC と消費者金融保護局（CFPB）

2019 年度覚書（Memorandum of Understanding）¹¹⁴⁵により、規則制定等の業務の重複回避、各機関の機能効率化向上を図っている。具体的には、CFPB が規則を制定する前には FTC の承認を得ること、金融商品及びサービス関連の消費者からの苦情の回収、監視、回答の機能を CFPB へ集約すること、CFPB への消費者苦情を共有すること、などがある。

（b）FTC と FCC（連邦通信委員会）

2015 年度覚書¹¹⁴⁶により、両機関での業務管轄の調整を図り、重複業務をなくし、より効率的に機能するよう図っている。具体的には、テレマーケティングの取締りなど、共通の消費者関連の課題に関しては、定期的に会議を開き現状報告し合い調整すること、通信市場の進化に関する情報の交換、相手の機関の管轄下にもなりうる事項は意見を求めること、調査ツール、テクニック、情報、技術的及び法的知識の共有、消費者及び業界への啓発活動、教育などでの協力などである。

¹¹⁴⁴ アメリカ連邦議会の行政監視－制度と課題、

https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo_8111645_po_02550003.pdf?contentNo=1

¹¹⁴⁵ Memorandum of Understanding between CFPB and FTC, 2/25/2019,

https://www.ftc.gov/system/files/documents/cooperation_agreements/ftc-cfpb_mou_225_0.pdf

¹¹⁴⁶ FCC-FTC Consumer Protection Memorandum of Understanding,

https://www.ftc.gov/system/files/documents/cooperation_agreements/151116ftcfcc-mou.pdf

(c) FTC と FDA

1971 年の覚書¹¹⁴⁷により、両機関にリエゾンを配置し、コミュニケーション窓口とし、情報共有、交換をスムーズに行う。このリエゾンは、定期的に会議を開き情報交換を行う。また、特に以下の 3 項目について取り決めが定められている。

- FTC は、食品、薬（処方箋以外）、医療機器、化粧品のラベル以外の広告宣伝内容の真偽に関する全ての事柄に対して、第一管轄権を行使する。
- FDA は、各州間で配送される食品、薬、医療機器、化粧品における違法表示を防止する責任を持ち、これらのラベルの規定に関する第一管轄権を行使する。
- 両機関に共通の課題事項について、業務の重複を避け、規定を統一するために、ラベルと宣伝に同じか類似の表示があった場合、又は広告ともラベル表示とも解釈できる表示があった場合、さらに、薬や医薬機器の宣伝広告内容とその使用方法のラベル表示が不十分で釣り合わない場合、前述のリエゾンが間に入り調整する。

(d) FTC と司法省 (DOJ) と USDA

1999 年の覚書¹¹⁴⁸により、農業における独占を防ぐために、両機関にそれぞれ担当者を配置し、情報意見交換して、法の執行や規則の再評価などを行う。

b. CPSC

(a) CPSC と FDA

1972 年の消費者製品安全法 (CPSA) により CPSC が設立されると同時に、それまで連邦食品医薬品局 (FDA) が所管していた法律を引き継ぎ、連邦レベルで消費者保護のための法令と規則を整える役割を担っている。CPSC が FDA から引き継いだ法律は以下のとおりである¹¹⁴⁹。

- 連邦有害物質法 (FHSA)
- 毒物予防包装法 (PPPA)
- 可燃性織物法 (FFA)
- 冷蔵庫安全法 (RSA)

(b) CPSC と一般調達局

(General Services Administration、以下「GSA」という。) ¹¹⁵⁰

¹¹⁴⁷ FTC, <https://www.ftc.gov/policy/cooperation-agreements/memorandum-understanding-between-federal-trade-commission-food-drug>

¹¹⁴⁸ FTC, https://www.ftc.gov/system/files/documents/cooperation_agreements/ftcdojdoa-mou.pdf

¹¹⁴⁹ 連邦法規集 Title 16, Chapter II, Subchapter A, Part §1000.2,
<https://www.ecfr.gov/current/title-16/chapter-II/subchapter-A/part-1000>

¹¹⁵⁰ CPSC FY2020 Annual Performance Report, P17

2019 年会計年度に、CPSC は、GSA の IT 近代化中核的研究拠点（IT Modernization Centers of Excellence）と複数年にわたってデータ分析戦略の作成を依頼する政府機関内契約（Interagency Agreement (IAA)）を結んだ。その結果、2020 年以降、膨大な量の効率的なデータ処理、分析が可能になった。

（c）CPSC と税関国境警備局

（Customs and Border Protection、以下「CBP」という。）¹¹⁵¹

CPSIA において、CPSC は、違法で安全性に問題のありそうな外国製品を識別するため、危険判別メソッド（Risk Assessment Methodology (RAM)）の作成を義務付けられた。CPSC は、CBP によって収集されたデータと CPSC で使用されているデータを統合させた RAM システムを駆使して、CPSC の法や規則に違反しているような輸入製品を判別している。CPSC は、米国の国境に調査員を配置し、CBP 警備員と共に、違法製品が国内に流入するのを防ぐ作業をするほか、輸入製品の安全性を監督する中枢機能である CBP 標的分析センター（CBP Targeting and Analysis Center）においても、CBP の取締りに協力する。2020 年会計年度には、約 18,500 件の国境取締り調査が実施された。

（d）個別の分野における関係機関の連携

1. The Internet of Things（以下「IoT」という。）¹¹⁵²

インターネットに接続する消費者製品の急増により、それらの安全性の問題も増えてきたため、2020 年会計年度、CPSC は、連邦政府機関、外国政府、その他関係機関と協力して、インターネット接続製品の安全性について呼びかけるワーキンググループを立ち上げた。参加機関は、The National Cybersecurity Center of Excellence (NCCoE) of the National Institute of Standards and Technology (NIST)、FTC、FDA、FCC、エネルギー省（Department of Energy、以下「DOE」という。）、国土安全保障省（The Department of Homeland Security、以下「DHS」という。）で、インターネット接続製品の専門知識や政府機関内の能力開発、自主規格の開発、IoT 国際会議への参加などを行っている。

2. マイクロモビリティ製品¹¹⁵³

近年人気の E スクーター、E 自転車、ホバーボードに代表される、新しいタイプの乗り物に関する安全性について、CPSC は、ウェビナーを開催して、関連機関や企業に安全性に関する共通認識を持たせるよう努めるほか、自主基準開発

¹¹⁵¹ 同上P17,1

¹¹⁵² 同上 P18

¹¹⁵³ 同上P18

に参加したり、連邦高速道路局（Federal Highway Administration (FHWA)）、連邦交通局（DOT）による、マイクロモビリティ製品の問題のための調整や協力についての機関内意見聴収に参加したりする。

3. ナノテクノロジーを使った製品¹¹⁵⁴

近年のナノテクノロジーを使った製品の増加により、それらが消費者に及ぼす潜在的危険性に関する研究が急務となっているが、CPSC はホワイトハウス主導で 20 の連邦政府機関が関与する 270 億ドル予算の全国ナノテクノロジーイニシアティブ（The National Nanotechnology Initiative (NNI)）に参画しており、2003 年会計年度以来、NNI との連携で、50 以上の研究報告書や出版物を発行している。

4. 危険化学物質¹¹⁵⁵

CPSC は、消費者製品に含まれる危険化学物質について呼びかけるために、前述の NNI 以外にも、以下のような連邦機関の委員会に参加している。

- 子供の環境衛生についての大統領対策本部（The President's Task Force on Children's Environmental Health (CEHTF)）
- 代替方式評政府機関内委員会（Interagency Coordinating Committee for the Validation of Alternative Methods (ICCVAM)）
- 連邦機関内の毒性物質抑制法試験委員会（Toxic Substances Control Act (TSCA) Interagency Testing Committee (ITC) ）
- HHS による、全国毒物学プログラム（National Toxicology Program (NTP)）
- 連邦機関内の「室内大気質委員会（Federal Interagency Committee on Indoor Air Quality (CIAQ)）」
- ペルフルオロアルキル化合物に関するホワイトハウス政策調整委員会技術作業部会（White House Policy Coordinating Committee (PCC) Technical Working Group (TWG) on Per and Polyfluoroalkyl Substances (PFAS)）
- 国立がん研究所による「国立がん諮問機関（National Cancer Advisory Board (NCAB)）」

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

（ア）基本計画（あるいは基本戦略）の概要

a. FTC

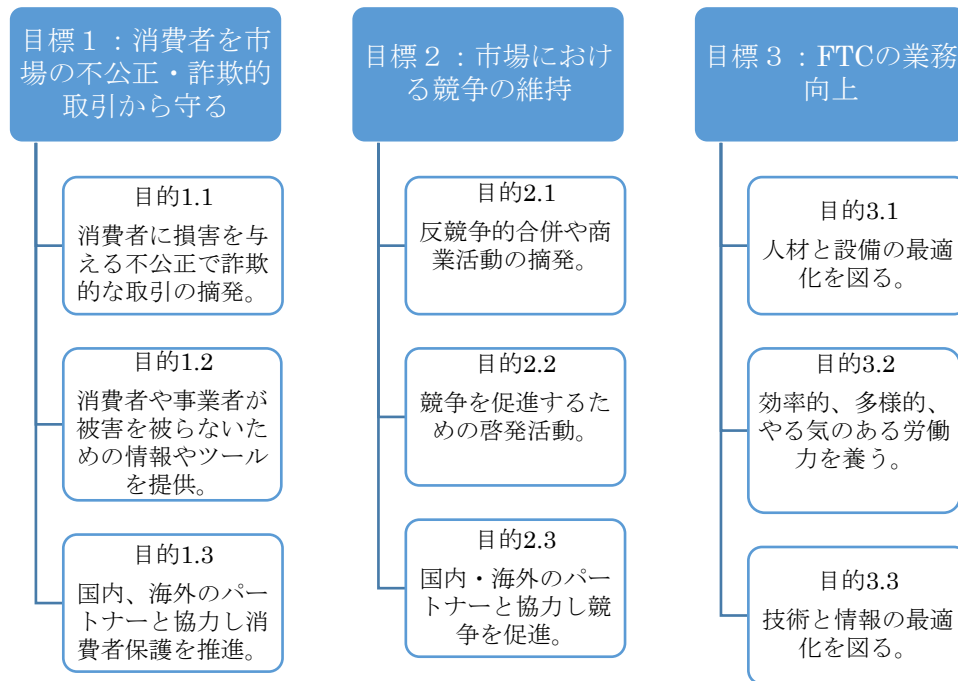
FTC の基本戦略は、ほかの連邦政府機関と同様に、5 年戦略計画を軸にして、年間実践計画（Annual Performance Plan）が毎年立てられ、年間業績報告書（Annual Performance Report）で結果を報告する、という形になっている。これらの戦略計

¹¹⁵⁴ 同上P18,19

¹¹⁵⁵ 同上P19

画及び年次報告書は、連邦政府機関に対し、2010 年政府業績成果現代化法（The GPRA Modernization Act of 2010 、以下「GPRAMA」という。）及び、行政管理予算局 による通達（Office of Management and Budget Circular、以下「OMB Circular」という。）の A-11 によって、議会へ提出が義務付けられているもので、FTC が立てた戦略的目的及び目標、また結果、実績、達成率、内容の分析などが盛り込まれている。FTC の 2020 年会計年度業績報告書は、FTC が 2018～2022 年会計年度の 5 年戦略計画で立てた 3 つの戦略的目標とそれらを達成するための具体的な目的を基盤に作成されている。まず、FTC は、2 大ミッションとして、「消費者保護」と「市場競争の促進」を掲げており、それらを達成するための戦略的目標として、「消費者を市場の不公正及び詐欺的取引から守る」、「市場における競争の維持」、「FTC の業務向上」の三本柱を挙げており、それら各目標には、更に以下の図のように、それぞれ具体的な目的が立てられている。

図 3：FTC 2020 年会計年度、基本戦略及び目標¹¹⁵⁶



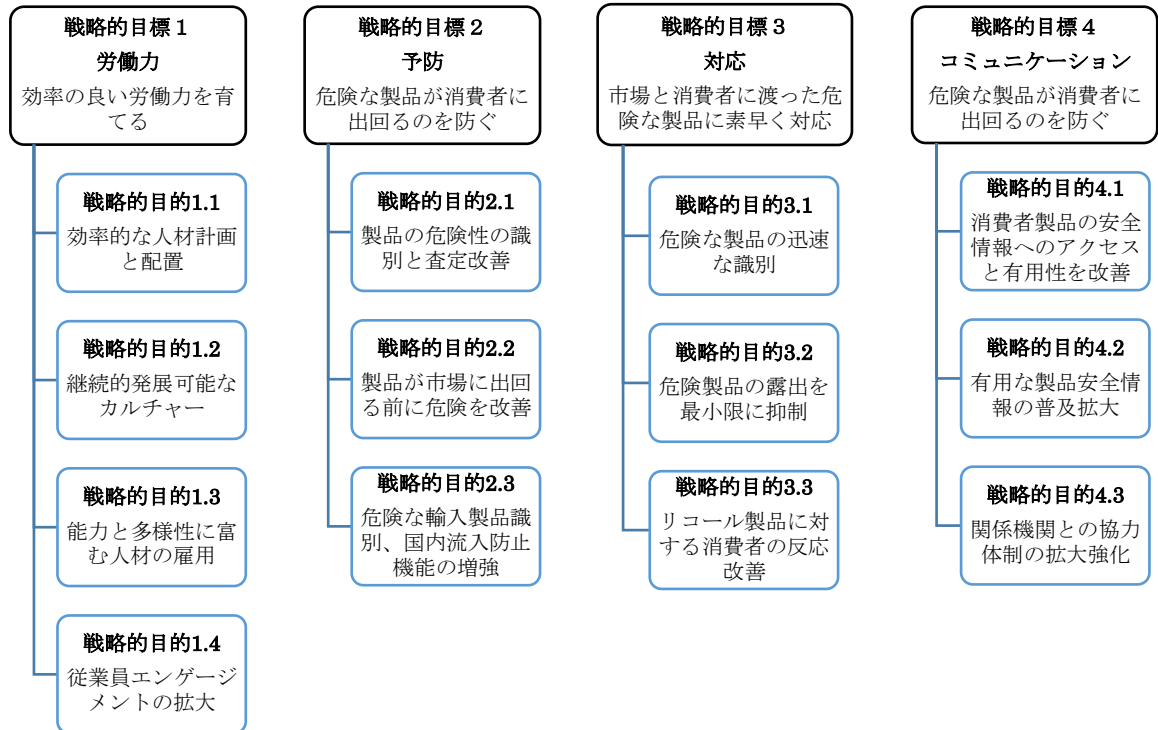
b. CPSC

CPSC の基本戦略計画は、2017 年会計年度に作成された、5 年戦略計画書（2018～2022 年度）¹¹⁵⁷に詳しく明記されている。同計画書を改訂する際、CPSC は、関係政府機関や様々な業界の関係民間機関を呼んで公聴会を開き、2018、2019 会計年度で CPSC が注力すべき優先事項に関する意見や提案を集めた。2020 年会計年度業績報告書によると、CPSC には、まず「消費者の安全を守る」という大きな使命があり、その次に、「消費者製品による怪我や死亡などの理不尽な危険を失くす」というビジョンが設定されている。そして、その使命とビジョンを果たすため、以下の図 4 のような 4 つの戦略的目標が設定され、さらに、それぞれの戦略的目標を達成するために、より具体的な戦略的目的が設けられている。その各目的には、それぞれいくつかの目標値（全部で 25）が毎年設定され、それが達成できたかどうか大事な業績評価材料となっている。CPSC では、部長クラスが戦略的データ評価を定期的に行い、これらの目標や目的が計画どおりに達成されつつあるかどうかをチェックする。また、CPSC の検査長官は、これらデータを基にして、機関のプログラムや運営の監査、評価、検査を行い、報告書は米国会計検査院（GAO）によって監査、分析、評価される。

¹¹⁵⁶ FTC 2021 年会計年度 財務報告書 P17, https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/agency-financial-report-fy2021/ftc_fy2021_agency_financial_final.pdf

¹¹⁵⁷ CPSC 2018-2022 年会計年度戦略計画, https://www.cpsc.gov/s3fs-public/CPSC_2018-2022_Strategic_Plan.pdf

図 4 : CPSC2020 年会計年度、基本戦略及び目標¹¹⁵⁸



オ. 地方と中央の関係

(ア) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

FTC の消費者保護局の各地域事務所は、州や郡などの当局と連携して、FTC の所管法令に基づき、調査や訴訟、普及啓発活動を通じて不公正又は欺瞞的な商行為等への対応を行っている¹¹⁵⁹。

また、主な消費者製品に関しては、CPSC の地方事務所が州や地方政府と協力し、消費者保護、製品調査、消費者啓発活動などを行い、消費者製品の安全性促進や製品による事故の防止に努めている¹¹⁶⁰。1972 年の消費者製品安全法 (CPSA) 制定以前は、消費者製品の安全に関する規則は、FDA が有害物質ラベル法 (1960 年) や子供保護法令 (1966 年) などを所管し、また、州ごとに様々な州法が制定されていた。CPSC は現在、FDA 所管であった関連法規を引き継ぎ、連邦レベルで消費者保護のための法令と規則を整える役割を担っている。州法と連邦法の調整については、2008 年消費者製品安全改善法 (CPSIA) において、連邦法の優位性が明確にされており、CPSA や CPSIA で定められた安全基準を第一に適用

¹¹⁵⁸ CPSC 2020年度年間業績報告書P2, <https://www.cpsc.gov/node/49777>

¹¹⁵⁹ 全米 8 拠点 (東中央部、中西部、北東部、北西部、南東部、南西部、西部 (ロサンゼルス)、西部 (サンフランシスコ))。 <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/regional-offices>

¹¹⁶⁰ <https://www.cpsc.gov/About-CPSC/Division-of-Field-Operations/FAQs-For-State-And-Local-Officials>

しなければならないと規定している¹¹⁶¹。一方、州政府は、州発行ライセンスが必要な事業者に関して、監視、監督、処罰等の法執行を行使する。さらに、各郡、市では、それぞれの地方検事室が消費者相談の窓口になっており、地域の消費者問題に対処する。参考までに、カリフォルニア州では、以下のような消費者行政が行われている。

a. 州政府：消費者問題省

(Department of Consumer Affairs) ¹¹⁶²

同省では、州政府が発行する 37 種類の職業分野における 280 以上もの様々な職業ライセンス所有者の事業やサービスに関する苦情を受け付け、調査の後、不正行為などが認められれば、所有者に対し、罰金、事業差止めやライセンス剥奪などの罰則を与える。自動車修理に関する苦情を受け付ける、カリフォルニア自動車修理局 (California Bureau of Automotive Repair) も同省の一部である。

b. 郡

ロサンゼルス郡以外の 17 郡では、地方検事室が消費者苦情相談の窓口になっており、前述の州政府が取り扱うケース以外の苦情に対処する。ロサンゼルス郡には、消費者事業問題局があり、電話又はメールによるホットラインを設置して、消費者の苦情相談にあたり、適切なアドバイス、情報を提供するほか、詐欺や個人情報盗難などの問題を調査し、必要に応じて、法執行機関へ更なる調査を依頼する。また、消費者が裁判所へ持ち込まずに、当事者間で問題解決できるよう間に入り調停も行う¹¹⁶³。

c. 市

ロサンゼルス市を含む 3 つの市の地方検事室が、消費者問題の窓口となっている。地域の商業に関する苦情の申請がこれら地方検事室のウェブサイトからできるようになっているが、個別の相談や調停などは行わず、適切な相談係への転送や、弁護士の紹介などを行う¹¹⁶⁴。

(イ) 執行対応における関係機関との連携

以下、カリフォルニア州の事例を記載する。

¹¹⁶¹ 消費者製品安全改善法, Sec 26 [15 U.S.C. §2075],

<https://www.cpsc.gov/PageFiles/105435/cpsa.pdf?epslanguage=en>

¹¹⁶² Department of Consumer Affairs, https://www.dca.ca.gov/about_us/entities.shtml

¹¹⁶³ <https://dcba.lacounty.gov/our-services/>

¹¹⁶⁴ <https://www.lacityattorney.org/consumercomplaints>

同州政府の消費者問題省には、1961年に州の規則（Section 830.3(a））によって捜査課が設置されており、法執行機関として同省のホットラインや司法長官のもとに寄せられた苦情の中から詐欺や犯罪に関わるものの捜査にあたっている。例えば、2020年会計年度において、公認会計士に関して寄せられた市民の苦情相談2,009件のうち、最終的な逮捕数は287件であった。また、同年に解決した捜査件数は計2,261件であったが、苦情の88%は6か月以内に解決されており、1年以内に解決された苦情は96%であった¹¹⁶⁵。

カ. 最近のトピックス

（ア）消費者行政の最近の動き

a. FTC

（a）デジタルプラットフォーム規制

FTCは消費者の個人情報保護のために、近年デジタルプラットフォーム規制を強化している。例えば、2019年には、Facebook社がユーザーの個人情報流出に関してユーザーに通知を怠っていたことに対し、ハイテク企業への制裁金としては史上最高額である50億ドルを課した¹¹⁶⁶。また、同年、Google社とその子会社であるYouTube社が、13歳以下の児童の個人情報を親の承諾なしで収集していたのは、児童オンラインプライバシー保護法に反するとして、1億7,000万ドルの制裁金を課した¹¹⁶⁷。

（b）デジタルアプリ規制¹¹⁶⁸

2020年、FTCは、増加するデジタルアプリによる消費者被害に対応すべく、新たな不正利得返還請求による救済策を打ち出した。特に、女性の生理や排卵周期を追跡するデジタルアプリのユーザーの個人情報が、ユーザーに断りなく第三者と共有されていた例¹¹⁶⁹や、子供の体重管理アプリで13歳以下の児童の個人情報が親に無断で収集されていた例¹¹⁷⁰など、急増する医療系のアプリによる違法行為に注視しており、ユーザーに無断で個人の健康情報を第三者と共有することのないよう規制を強化している。

¹¹⁶⁵ DCA FY 2019-2020 Annual Report, https://www.dca.ca.gov/publications/2020_annrpt.pdf, P15

¹¹⁶⁶ FTC vs Facebook, <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2019/07/ftc-imposes-5-billion-penalty-sweeping-new-privacy-restrictions>

¹¹⁶⁷ FTC vs Google, <https://www.ftc.gov/enforcement/cases-proceedings/172-3083/google-llc-youtube-llc>

¹¹⁶⁸ <https://www.ftc.gov/reports/annual-highlights-2020/message-acting-chair-rebecca-kelly-slaughter>

¹¹⁶⁹ Developer of Popular Women's Fertility-Tracking App Settles FTC Allegations that It Misled Consumers About the Disclosure of their Health Data, <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2021/01/developer-popular-womens-fertility-tracking-app-settles-ftc>

¹¹⁷⁰ FTC Takes Action Against Company Formerly Known as Weight Watchers for Illegally Collecting Kids' Sensitive Health Data, <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2022/03/ftc-takes-action-against-company-formerly-known-weight-watchers>

(c) The Community Advocate Center¹¹⁷¹

2020 年、FTC は、低所得コミュニティの人々が詐欺などの消費者被害を避けて報告できるよう、各地域の法的支援団体と協力し、新しいイニシアティブであるコミュニティ擁護センター (The Community Advocate Center) を立ち上げた。

b. CPSC

(a) COVID-19 によって引き起こされた弊害や危険に対する消費者保護対策

2021 年米国救済計画法 (American Rescue Plan Act (ARPA)) は、前年度の 2020 年コロナウイルス経済対策である連邦失業給付等の措置が 2021 年 3 月 14 日で期限を迎えることを念頭に、バイデン大統領及び民主党主導で検討が進められ、3 月 11 日に大統領が署名し、米国救済計画法 (The American Rescue Plan Act of 2021) として成立したもの。CPSC に対しては、以下に挙げた使用目的で、2026 年 9 月 30 日までの間 5,000 万ドルが充当されている¹¹⁷²。

- COVID-19 関連の製品を中心に、国内の港での輸入品の監視、検査強化。
- COVID-19 関連のオンライン製品を扱うウェブサイトの監視と違法製品の除去。
- 消費者の COVID-19 関連製品の安全性に対する意識を高め、情報を拡散。
- COVID-19 関連の製品による危険に関するデータの回収分析能力の改善。

2021 年会計年度に関しては、全補助金 5,000 万ドルのうちの 500 万ドルが使われた。具体的には、輸入品検査を実施する港の数を従来の 18 か所から 22 か所へ増加し、輸入品の監視を強化した。その結果、合計 36,300 件もの輸入製品の検査が実施されたが、これは年間目標値であった 32,000 件を大幅に上回った¹¹⁷³。また、同会計年度において、コロナ禍における消費者製品関連事故の報告書も作成された。

(b) 高度化するハイテク製品による危険や弊害

2021 年会計年度、CPSC は、消費者製品に使用されている人工知能 (AI) や機械学習技術 (ML) による弊害が今後さらに増加することを見据え、それに関する報告書を議会へ提出した¹¹⁷⁴。

¹¹⁷¹ <https://www.ftc.gov/reports/annual-highlights-2020/message-acting-chair-rebecca-kelly-slaughter>

¹¹⁷² CPSC FY2021 Financial Report, P57, https://cpsc-d8-media-prod.s3.amazonaws.com/s3fs-public/FY-2021-US-CPSC-Agency-Financial-Report_1.pdf?VersionId=_OE75MjPtOteHnFmQ7y7lVBd1cyl_VY

¹¹⁷³ 同上 P7

¹¹⁷⁴ 同上 P7

(c) 急増するオンライン商法と外国製品

2021 年会計年度、CPSC は、オンライン商法 (e-commerce) によって、海外より消費者製品が米国内に大量に流入している現状の危険性と、国内の港における検査要員の増加の必要性を緊急課題の一つとして、議会に報告書を提出した¹¹⁷⁵。また、オンラインショッピングサイトへの出品物をスクリーニングする検査要員である、CPSC の eSAFE (eCommerce, Surveillance, Analysis, Field and Enforcement) チームは、同会計年度において、640,000 件の出品物を検査し、不正や違法が見つかった約 17,100 の販売、製造者にコンタクトした結果、10,500 ものインターネットサイトの撤去に成功し、合計約 31,500 品の製品の除去に成功した¹¹⁷⁶。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項 (相談受付体制等)

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

米国には、商品やサービスなど消費生活全般についての消費者からの苦情を全て扱う「消費生活相談」機関というものはない。消費者苦情相談窓口は、連邦政府と州、地方政府の両方に設置されているが、苦情の内容や対象の製品やサービスなどによって、どこに問い合わせるかが違って来る。まず、地域の商業やサービスに関する苦情は、通常、州又は地方政府の窓口相談する。また、州が発行するライセンスを必要とする商業及びサービスや専門職に関しては、州政府や各職業協会の消費者相談窓口が利用できる。苦情の内容や種類によっては、連邦政府と地方政府の両方で取り扱われることもあれば、電話のように、ローカルコールは州政府、長距離コールは連邦政府と区分されている場合もある (表 2 参照)。製造業者や販売者との間で解決しない場合や、製品、苦情の内容やサービスの種類によっては、以下のような地方政府、連邦政府の各種相談窓口を利用することができる。

a. 連邦政府

(a) FTC 消費者保護局、消費者対応運営課

(The Division of Consumer Response & Operations) ¹¹⁷⁷

- 消費者対応センター：カウンセラーが、電話、郵便、オンラインによって寄せられた消費者からの報告や質問に回答する。

¹¹⁷⁵ 2001年歳出予算案 (The Consolidated Appropriations Act of 2021) に基づき提出が要求されている予算案。

¹¹⁷⁶ 同上 P8

¹¹⁷⁷ <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection/our-divisions/division-consumer-response>

- ID 窃盗、詐欺、オンラインプライバシー、違法迷惑電話などに関する苦情が主な対象¹¹⁷⁸。

(b) CPSC

- SaferProducts.gov : CPSC 管轄下の約 15,000 種類の消費者製品を対象に、消費者が製品の不具合を報告するためのサイト。苦情用ホットライン (1-800-638-2772) もある。
なお CPSC の消費者相談は大きく 3 カテゴリー (ホットライン、クリアリングハウス (情報センター)、リコール) に分かれている。

(c) 一般調達局 (GSA)

- 国民に有益な情報を提供するウェブサイトである USA.gov は、GSA の技術改革サービス (Technology Transformation Service) 課の一部門である、USA.Gov¹¹⁷⁹が担当する。このサイト上で、消費者は苦情を申告することができる。そして、その苦情は政府のデータベースに入るが、個々の問題解決のアドバイスがもらえるわけではない。消費者は、このサイトを使って、より適切な政府又は民間消費者機関へアクセスすることができる。また、USA.Gov は、苦情相談受付先や問題解決法などを含む、消費者保護のためのアドバイスや情報を掲載した、消費者行動ハンドブック (Consumer Action Handbook) も発行する¹¹⁸⁰。

(d) 食品医薬品管理局 (FDA)

- 消費者苦情コーディネーター (Consumer Complaint Coordinators) ¹¹⁸¹ : 食肉、鶏肉、卵以外の食品及び医薬品に関する苦情対応のために、全国に配置されている。消費者はホットラインを使ってコンタクトする。
- The Safety Reporting Portal¹¹⁸² : オンライン上の苦情フォーム。食品 (食肉、鶏肉、卵を除く)、医薬品、たばこ製品、サプリメント、飼料、動物薬が対象。消費者、医療関係者、製造業者など、誰でも使用できる。
- MedWatch Online Voluntary Report¹¹⁸³ : 消費者や医療関係者が、医薬品の副作用などをオンライン上の書式に記入して報告することができる。

¹¹⁷⁸ <https://www.ftc.gov/faq/consumer-protection/submit-consumer-complaint-ftc>

¹¹⁷⁹ USA.Govの前身は、連邦市民情報センター (The Federal Citizen Information Center) 。

¹¹⁸⁰ 2016年版Consumer Action Handbook, www.gsa.gov/cdnstatic/ConsumerActionHandbook.pdf

¹¹⁸¹ <https://www.fda.gov/safety/report-problem-fda/consumer-complaint-coordinators>

¹¹⁸² FDA Safety Reporting Portal, <https://www.safetyreporting.hhs.gov/SRP2/en/Home.aspx?sid=bdfda1c2-a793-4b06-81c6-33a4fc9c51a2>

¹¹⁸³ MedWatch Voluntary Report, <https://vaers.hhs.gov/esub/index.jsp>

(e) 農務省 (USDA) ¹¹⁸⁴

- 食品安全検査サービス課 (FSIS) : 食肉鶏肉ホットライン
食肉、鶏肉、卵に関して、オンライン又は電話で苦情を申請できる。

(f) 全米高速道路交通安全委員会 (NHTSA) ¹¹⁸⁵

- 車、カーシート、タイヤ、部品など車関係の不具合に関する苦情及び報告は、NHTSA のウェブサイト上か、ホットラインで申請する。

(g) 連邦通信委員会 (FCC)

- 消費者苦情センター¹¹⁸⁶ : テレビ、インターネット、電話、ケーブル、ラジオなどの通信のサービスや請求書に関する苦情をオンラインで申請することができる。

b. 地方政府¹¹⁸⁷ (カリフォルニア州の場合)

(a) 州政府 : 消費者保護局

- 消費者問題庁 (California Department of Consumer Affairs) : オンライン申請、E メール、トールフリー電話で苦情を受け付ける。州免許を必要とする事業者に対する苦情が対象。
- 州司法長官 (California Office of Attorney General) : オンライン又はトールフリー電話で苦情を受け付ける。苦情の種類によって、適切な連邦又は州政府機関を紹介し、紹介リストにない商業の苦情に関しては、州司法長官へ苦情申請できるが、法的助言などはもらえない。
- 建設請負業者州免許理事会 (Contractors State License Board) : 本部、北カリフォルニア、南カリフォルニア用
- 自動車修理局 (California Bureau of Automotive Repair) : E メール、トールフリー電話 (消費者問合せ)
- カリフォルニア公共事業協会 (California Public Utility Commission) ¹¹⁸⁸
ガス・水道・電器などの公共サービス、民間バスやシャトルなどの交通サービスに対する苦情に対応する。苦情は E メール、ホットライン、郵送で受け付ける。

¹¹⁸⁴ USDA FSIS, <https://www.fsis.usda.gov/food-safety/recalls-public-health-alerts/report-problem-food>

¹¹⁸⁵ NHTSA, <https://www.nhtsa.gov/report-a-safety-problem#index>

¹¹⁸⁶ FCC消費者苦情センター, <https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us>

¹¹⁸⁷ <https://www.usa.gov/state-consumer/california#gcpo-county>

¹¹⁸⁸ CPUC, <https://www.cpuc.ca.gov/consumer-support/file-a-complaint>

(b) 郡政府

- 各郡の地方検事長室：直通電話
- ロサンゼルス郡消費者問題省 (Los Angeles County Department of Consumer Affairs)：トールフリー電話

(c) 市、地方自治体

- 各市の地方検事室：直通電話

参考までに、カリフォルニア州司法長官のウェブサイトで紹介されている、州免許を必要とする事業や職業関係以外の主な苦情の問合せ先を以下に紹介する。

表 2：消費者相談受付先（カリフォルニア州）

苦情の対象	コンタクト先
養子縁組	カリフォルニア州社会福祉局 (Dept. of Social Services, Adoption Services Bureau)
航空会社	運輸省航空消費者保護課 (DOT, Aviation Consumer Protection Division)
ホームセキュリティ	カリフォルニア州安全捜査局 (Bureau of Security and Investigative Services)
アルコール・薬物中毒リハビリ施設	医療サービス局薬物使用障害コンプライアンス課 (Dept. of Health Care Services, Substance Use Disorder Compliance Division)
自動車ディーラー	カリフォルニア州車両管理局 (Dept. of Motor Vehicles)
自動車修理・スモッグ検査	カリフォルニア州自動車修理局 (Bureau of Auto Repair)
放送局、ラジオ局、電話（長距離）	連邦通信委員会 (FCC)
食品製造業者・瓶詰業者	連邦農務省 (USDA) カリフォルニア農業食料省
家具・寝具、家電製品、引っ越し業者（州内）	カリフォルニア州家庭生活用品・サービス局 (Bureau of Household Goods and Services)
公共サービス、電話（ローカル）、商用車（バス、シャトル等）	カリフォルニア州公共事業委員会 (California Public Utilities Commission)
引っ越し業者（州間）	運輸省連邦自動車運送安全局 (DOT, Federal Motor Carrier Safety Administration)
乗り物業者	運輸省連邦自動車運送安全局 カリフォルニア州公共事業委員会 カリフォルニアハイウェイパトロール（商用車安全課）
連邦銀行	財務省通貨監督庁 (Office of the Comptroller of the Currency) 消費者金融保護局 (CFPB)
銀行（州）	カリフォルニア州金融保護局 (Dept. of Financial Protection and Innovation) 連邦預金保険公社

苦情の対象	コンタクト先
	(Federal Deposit Insurance Corporation) 消費者金融保護局 (Consumer Financial Protection Bureau) 連邦準備制度理事会 (Federal Reserve Board)
株式投資	カリフォルニア州金融保護局証券取引委員会 (SEC) 金融業規制機構 (Financial Industry Regulatory Authority (FINRA)) ¹¹⁸⁹

(イ) 相談窓口数

ア (ア) 項に記載した各窓口では基本的に電話やメール、オンラインで相談を受け付けており、窓口（拠点）数については確認できなかった。

¹¹⁸⁹ FINRA：投資家保護や証券取引の透明性の確保、不正行為の摘発などを目的に、米国において証券会社などの行動を監視・規制する非営利組織。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

a. FTC 消費者保護局、消費者対応運営課

FTC 消費者保護局、消費者対応運営課における消費者対応スペシャリスト (Consumer response specialist) の求人広告内容を以下に紹介する。

図 5 : FTC 消費者対応スペシャリスト求人広告¹¹⁹⁰

Overview	名称	消費者対応スペシャリスト
Accepting applications Open & closing dates 🕒 01/13/2022 to 01/26/2022 Salary \$61,947 - \$80,532 per year Pay scale & grade GS 9 Location 1 vacancy in the following location: 📍 Washington, DC 1 vacancy Telework eligible Yes—as determined by the agency policy. Travel Required Not required Relocation expenses reimbursed No Appointment type Permanent Work schedule Full-time Service Competitive Promotion potential 11 Job family (Series) 0301 Miscellaneous Administration And Program Supervisory status No Security clearance Not Required Drug test No Position sensitivity and risk Noncritical-Sensitive (NCS)/Moderate Risk	職務内容	電話、郵便、電子メールによる消費者からの苦情に対応。苦情を法に照らし合わせ分類し、法執行機関のデータベースに入力
	給与	\$61,947～\$80,532
	給与水準	GS 9 (GS1～15 段階まであり職務内容の難易度、重要度が高いほど数字が大きくなる)
	勤務地	ワシントン D.C.
	雇用形態	正社員 (Work schedule の項 > Full-time) ※パートタイム求人の場合は時給が表示される
	機密取扱者検査	不要
	薬物検査	不要
	職務カテゴリー	その他の管理事務
	管理職	該当しない
	国家安全保障に対する職務の繊細度、危険度	非主核的かつ繊細。平均的危険度

¹¹⁹⁰ 連邦政府機関の求人サイト (2022年 1 月 13 日～26 日)

<https://www.usajobs.gov/job/631019700?PostingChannelID=#requirements>

b. CPSC

消費者相談は、大きく3つのカテゴリー（ホットライン、クリアリングハウス（情報センター）、リコール）に分かれており、これらの業務を総称するような職名はなく、みなそれぞれ異なった名称を用いている。例えば、「消費者オンブズマン」という名称を持つ、弁護士資格所有の専門管理職は1名のみで、消費者の声を聞き同機関で共有、反映させる、同機関のサービスや仕事内容などを消費者へ伝えるなど、消費者とCPSC間のリエゾンのような役目を果たしながら、様々な消費者問題にも対処している¹¹⁹¹。

（エ）利用料

利用料は無料である。

（オ）相談対応者の人員体制・資格等

a. 相談対応者の人員体制

CPSC¹¹⁹²のコンプライアンス局では、いくつかのチームに分かれて消費者対応にあたっている。公的資格認定制度に当たるものは存在しない。

- ・ホットライン：4～5名
- ・クリアリングハウス（情報センター）：約20名
- ・リコール対応：1名。必要に応じて、弁護士資格を持つコンプライアンスオフィサーが対処する。同局には、約12名のコンプライアンスオフィサーがいる。

b. 相談対応者の資格

（a）FTC 消費者保護局

消費者対応運営課の消費者対応スペシャリストは、以下のいずれかの条件を満たしていなければならない¹¹⁹³。

- ・法律学科の修士課程を終えている。
- ・学士（法学）又は法務博士。又は、それら学位を目指して最低2年履修済。
- ・連邦機関で最低1年は、GS7レベル（一般事務の最高レベル）給与で勤務し、消費者保護関連問題に関する消費者対応、苦情への対応の分析などを行った経験がある。
- ・学士課程を終了し、同職に必要な経験を兼ね備えている。

¹¹⁹¹ CPSC Ombudsman, Jonathan Midgett, PhD氏からの2022年1月21日付電子メールによる回答。

¹¹⁹² 同上

¹¹⁹³ 連邦政府機関の求人サイト（2022年1月13日～26日）

<https://www.usajobs.gov/job/631019700?PostingChannelID=#requirements>

(b) CPSC

ホットライン、情報センター、リコールで消費者の対応をする者は、大学の学位取得者（分野は問わない）でなければならないが、特別な訓練や資格は必要ない。しかし、コンプライアンス局のスタッフの多くは、法律の学位があり、何らかの法執行業務経験を持つ。これらのスタッフは、必要に応じてリコール関連の問題や苦情に対処する。CPSC には、ほかにも弁護士の資格を持つ者が多くおり、特定のケースにおいて時折消費者対応を行うが、これらのスタッフはホットラインなどの消費者センターに常駐するスタッフとは異なる。

(カ) 受付内容・受付範囲

a. FTC

詐欺やその他の消費者問題、ID 窃盗、違法迷惑電話など¹¹⁹⁴。

b. CPSC

管轄下の消費者製品に関する相談。以下の製品は、CPSC 以外の管轄¹¹⁹⁵。

- ・ 航空機（連邦航空局）
- ・ 自動車、トラック、オートバイ、タイヤ、子供用カーシート（NHTSA）
- ・ 化粧品、医薬品、食品、医療機器、動物薬、たばこ、電子製品放射線（FDA）
- ・ 農薬、殺菌剤（環境保護局）
- ・ ボート（沿岸警備隊）

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

a. FTC

(a) Consumer Sentinel : 法執行機関メンバーが、何百万件もの消費者からの詐欺報告にアクセスできるサーバーツール。この詐欺データは、FTC のほかに、消費者金融保護局（CFPB）、国税局（IRS）、20 以上の州検事、全ての北米商事改善協会（North American Better Business Bureaus）を含む 40 以上もの政府機関、NPO へ寄せられた苦情や報告を集約したものである。

(b) Report.Fraud.gov.¹¹⁹⁶ : 消費者が様々な詐欺の被害報告を申請できるサイト。2020 年に開設された。

¹¹⁹⁴ FTC, <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection>

¹¹⁹⁵ CPSC, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Products-Outside-CPSCs-Jurisdiction>

¹¹⁹⁶ FTC, <https://www.ftc.gov/faq/consumer-protection/submit-consumer-complaint-ftc>

b. CPSC

CPSC は、製品の不具合や危険性に関する情報を、様々なルートから収集している。

それには、同機関の苦情相談ホットラインや、製造又は販売会社による製品に関する報告書、また全米に配置された現場スタッフによる消費者製品による事故や怪我についての調査報告書、そして、製造会社、輸入業者、小売業者の検査報告書や消費者製品関連の検死報告書¹¹⁹⁷などが含まれる。さらに、そのほかに、以下に説明するデータベースからも回収している。

(a) 全国事故電子監視システム

(The National Electronic Injury Surveillance System、以下「NEISS」という。) ¹¹⁹⁸ :

CPSC は、消費者製品による事故で病院の救急医療を受けた患者のデータを収集するために、NEISS を利用しており、消費者製品の危険及び傾向を識別するのに不可欠なツールとなっている。NEISS には、疾病管理予防センター (Centers for Disease Control and Prevention、以下「CDC」という。) や NHTSA などの複数の政府機関がデータを提供している。

(b) SaferProducts.gov¹¹⁹⁹ :

消費者が CPSC 管轄の消費者製品の安全性に関する苦情を申請したり、閲覧したりできるサイトで、2008 年の消費者製品保護改善法によって設置された。同サイトは、安全性に問題のある製品についての情報を消費者から回収し、その情報を消費者も検索可能な公共データベースに掲載している。また、2022 年 1 月度より、同サイトに、不具合の製品を迅速にリコール処理するための Fast Track Program¹²⁰⁰という機能も加えられ、製造者や販売者に不具合のある危険な製品について、すぐに報告することを義務付けた。これは、危険な製品を一刻も早く市場から撤去、リコールし、消費者への被害を最小限に食い止めるのが目的である。2021 年会計年度における製品の自主回収は 223 件で、4,300 万もの製品が市場から回収された¹²⁰¹。

¹¹⁹⁷ MECAP, <https://www.cpsc.gov/Global/Research-and-Statistics/MECAP/MECAPsubscriptionflyerToeTag.pdf>

¹¹⁹⁸ 同上P17

¹¹⁹⁹ SaferProducts.gov, <https://www.saferproducts.gov/About>

¹²⁰⁰ Fast Track Program, <https://www.cpsc.gov/Newsroom/News-Releases/2022/CPSC-Launches-New-Online-Tool-to-Make-it-Easier-for-Businesses-to-Report-Hazards-and-to-Protect-Consumers-Mandatory-for-Fast-Track-Program-in-January-2022>

¹²⁰¹ FY2021 CPSC Financial Report, <https://www.cpsc.gov/content/FY-2021-Agency-Financial-Report-AFR>, P7

c. GSA

USA.gov¹²⁰²: 2002 年の E-Government Act により設立されたウェブサイトで、連邦政府が提供する様々なプログラムやサービスに関する情報を掲載している。その中に、「消費者問題」というリンクを設け、消費者が苦情を申請できるようにしているほか、リコール製品についての情報、詐欺防止対策等の情報も掲載されている。苦情のページには、苦情の申立て先が政府機関なのか、製造会社なのか、又は製品の種類による申し立てなのか、の3つのカテゴリーに分かれている。

(ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

FTC や CPSC は、個々の相談の斡旋は行わない。CPSC では、製品リコールの発表や全国の消費者が製造者に問合せできるようサポートしたり、全国規模の集団訴訟の場合のみ消費者のために交渉を行ったりするが、個人の問題には一切関与せず、法的助言も斡旋もしない¹²⁰³。一方、民間非営利団体の BBB では、斡旋を行っており、前項の GSA の消費者苦情サイトやカリフォルニア州司法長官のウェブサイトでは、BBB を紹介している。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

a. 相談担当者向け機関内研修

FTC は、消費者保護局におけるエントリーレベルの弁護士に対して、連邦法及び法律文書の習得や、訴訟、擁護などの方法について訓練を提供している¹²⁰⁴。また夏の間、ロースクール2年目の生徒に対し、インターンシップを行い、将来の消費者保護専門弁護士として、同局で消費者対応にあたる人材を養成している¹²⁰⁵。CPSC でも、初任者研修のようなものがあり、相談担当者も研修、訓練を受ける。

b. その他

消費者製品安全におけるトレーニングを行い、認定書を発行する民間機関は、以下のとおりである。

- セントルイス大学（ミズーリ州）Chaifetz ビジネススクール、消費者製品安全専門認定プログラム
- 国際消費者製品衛生安全団体（The International Consumer Product Health and Safety Organization (ICPHSO)）

¹²⁰² USA.gov, <https://www.usa.gov/complaints>

¹²⁰³ CPSC Ombudsmen, Jonathan Midgett氏の2022年1月26日付電子メールによる回答より。

¹²⁰⁴ FTC, <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection/careers-bureau-consumer-protection>

¹²⁰⁵ FTC, <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection/summer-law-clerk-program>

(コ) 関連統計

FTC は、Consumer Sentinel Network (CSN) データベースに、詐欺や個人情報の盗難などの消費者から様々な機関へ寄せられた苦情を収集している。これまで、約 2,600 人もの連邦、州、地方政府、また国際法執行者がアクセスしており、また週に何百人ものメンバーが CSN を利用している。以下は、2019 年及び 2020 年度に回収された消費者苦情相談の実態である。

表 3：消費者苦情種類別実態（2019 年度）¹²⁰⁶

順位	苦情の種類	詳細
1	詐欺	苦情件数は、全体で 340 万件。そのうち詐欺・悪徳商法に関するものは 190 万件で、被害総額は 25 億ドル。個人情報盗難は 89% がクレジットカード関連で、前年度から増加した一方、税金関連は 29% で前年度から減少した。また、なりすまし詐欺に遭った 10 人に 1 人は金銭的損害を被り、被害総額は 9 億ドルで、平均被害額 797 ドル。詐欺被害者のうち 20～29 歳の若者が 33%、70～79 歳の高齢者が 13% を占め、若者が断然多いが、年代別平均被害額は、20～29 歳が 448 ドル、70～79 歳が 800 ドル、80 歳以上が 1,600 ドルと、額は年代が上がるほど大きくなっている。
2	個人情報の盗難	
3	オンラインショッピング、オンラインショッピングに関する否定的評価	

表 4：消費者苦情種類別実態（2020 年度）¹²⁰⁷

順位	苦情、相談内容	詳細
1	個人情報の盗難	苦情件数は、全体で 480 万件で前年度比 1.4 倍。そのうち詐欺・悪徳商法に関するものは 230 万件で、被害総額は 34 億ドル。個人情報盗難は、前年度比 2,916% と激増。COVID-19 関連の各種政府給付金受給目的による犯罪が増えたため。また、なりすまし詐欺に遭った 5 人に 1 人は金銭的損害を被り、被害総額は 12 億 2,800 万ドルで、平均被害額 850 ドル。詐欺被害者のうち 20～29 歳の若者が 44%、70～79 歳の高齢者が 20% を占め、若者が断然多いが、年代別平均被害額は、20～29 歳が 326 ドル、70～79 歳が 650 ドル、80～89 歳が 1,300 ドルと、年代が上がるほど額が大きくなっている。
2	詐欺	
3	オンラインショッピング、オンラインショッピングに関する否定的評価	

¹²⁰⁶ Consumer Sentinel Network Data Book 2019, 2021 年 9 月更新。

<https://public.tableau.com/app/profile/federal.trade.commission/viz/ConsumerSentinel/Infographic>

¹²⁰⁷ Consumer Sentinel Network Data Book 2020, 2021 年 9 月更新。

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

CPSC は、自動車、食品、医薬製品等を除くその他 15,000 種類以上もの消費者向け製品を取り扱っているが、製品の安全性強化のために、2008 年度より、製造業者及び輸入業者に対し、国内で販売される全ての製品が、消費者製品安全改善法（CPSIA）で規定された条件を満たしていることを証明する認定書を添付することを義務付けている。認定書には、製造者、輸入業者、製造年月日、製造場所などのほか、特定の項目に関するラボなどによる検査結果などの情報が記載される。認定書は、特別に要請がない限り、CPSC へ提出しなくてもよいが、製品の出荷ごとに添付され、小売業者に対しても配布しなければならない。特に子供用製品においては、人体に有害な鉛やフタレート含有量を CPSC 認定のラボで検査するよう義務付けられている。このラボは世界各地に所在し総数は 602 か所。国内のラボは以下の 76 である¹²⁰⁸。

表 5：米国内商品検査ラボ

公的機関

機関名	所在地
Long Beach Public Health Laboratory	Long Beach, CA

民間研究所

機関・ラボ名	所在地
1. A. E. Kirby Memorial Health Center	Wilkes Barre, PA
2. ACT Lab LLC	Long Beach, CA
3. AIH Laboratory, Inc.	Anaheim, CA
4. AM Testing & Services, Inc.	Downers Grove, IL
5. Analytical Division of STC USA LLC	Bayonne, NJ
6. Applied Technical Services, Inc.	Marietta, GA
7. Armstrong Forensic Laboratory, Inc.	Arlington, TX
8. Berkeley Analytical	Richmond, CA
9. Bureau Veritas Consumer Products Services, Inc	Buffalo, NY
10. Calcoast - ITL	San Leandro, CA
11. CertifiGroup, Inc.	Cary, NC

¹²⁰⁸ CPSC, <https://www.cpsc.gov/cgi-bin/LabSearch/SearchResult.aspx?ReqId=6y5sVJZPSixfZzCcUp567g%3d%3d>

機関・ラボ名	所在地
12. Chemsolve Environmental Analysis	Milford, NH
13. Chesapeake Testing Services Inc.	Belcamp, MD
14. Commercial Testing Company, Inc.	Dalton, GA
15. Consumer Product Testing Company, Inc.	Fairfield, NJ
16. Diversified Testing Laboratories, Inc.	Burlington, NC
17. Dynamic Research Inc.	Torrance, CA
18. Element New Berlin	New Berlin, WI
19. Element St. Paul	St. Paul, MN
20. EMSL Analytical, Inc.	Cinnaminson, NJ
21. Environmental Monitoring and Technologies, Inc.	Des Plaines, IL
22. Eurofins EAG Materials Science LLC	Maryland Heights, MO
23. Eurofins Electrical and Electronic Testing NA, Inc.	Baltimore, MD
24. Eurofins Electrical and Electronic Testing NA, Inc.	Austin, TX
25. Eurofins Electrical and Electronic Testing NA, Inc.	Union City, CA
26. Eurofins Product Testing US Inc.	Bothell, WA
27. Galbraith Laboratories Inc.	Knoxville, TN
28. ICS Laboratories, Inc.	Brunswick, OH
29. Independent Textile Testing Service, Inc.	Dalton, GA
30. Intertek - Chicago	Arlington Heights, IL
31. Intertek Consumer Goods North America	Arlington Heights, IL
32. Intertek Testing Services, NA Inc.	Cortland, NY
33. Intertek Testing Services, NA Inc. - SAT	Elmendorf, TX
34. K Prime, Inc	Santa Rosa, CA
35. Legend Technical Services	Saint Paul, MN
36. Lehigh Testing Laboratories a Division of Acuren	New Castle, DE

機関・ラボ名	所在地
37. Manufacturing Solutions Center	Conover, NC
38. MATERIALS ANALYTICAL SERVICES, LLC	Suwanee, GA
39. Michelson Laboratories, Inc.	Commerce, CA
40. Micro Quality Labs Inc.	Burbank, CA
41. Modern Testing Services, LLC	Norwood, MA
42. MSR Laboratories	Lakeville, MA
43. Mutual Cornell Environmental	Providence, RI
44. NSL Analytical Services, Inc.	Cleveland, OH
45. NVL Laboratories, Inc.	Seattle, WA
46. Polymer Diagnostics Incorporated	Avon Lake, OH
47. Professional Testing Laboratory, Inc.	Dalton, GA
48. QAI Laboratories, Inc.	Tulsa, OK
49. QIMA (US), LLC	Buffalo, NY
50. Right Testing Labs	ATLANTA, GA
51. Scientific Analytical Institute, Inc	Greensboro, NC
52. Scientific Control Laboratories, Inc.	Chicago, IL
53. SEA Ltd	Columbus, OH
54. SGS Consumer and Retail	Fairfield, NJ
55. SGS North America, Inc	Farmingdale, NY
56. Snell Memorial Foundation - California Lab	North Highlands, CA
57. Southern Impact Research Center, LLC	Rockford, TN
58. St. Louis Testing Laboratories, Inc.	St. Louis, MO
59. STAT Analysis Corp.	Chicago, IL
60. Tempur Sealy International, Inc.	Trinity, NC
61. Testing Services, Inc.	Dalton, GA
62. The Step2 Company LLC	Streetsboro, OH
63. TouchStone Systems & Services, Inc.	Wyoming, MI
64. TTL Laboratories	Warwick, RI
65. TUV Rheinland of North America	Bentonville, AR
66. TUV SUD America, Inc.	Auburn Hills, MI
67. UL LLC	Northbrook, IL
68. UL Verification Services Inc.	Holland, MI

機関・ラボ名	所在地
69. UL Verification Services Inc.	Canton, MA
70. UL Verification Services Inc.	Rogers, AR
71. UL Verification Services Inc.	Bentonville, AR
72. Vartest Laboratories, Inc.	New York, NY
73. Verified testing Services, LLC.	Archbold, OH
74. WestRock Analytical Services Laboratory	Miamisburg, OH

大学

大学名	所在地
University of Cincinnati Leather Research Laboratory	Cincinnati, OH

(イ) 検査職員数

- University of Cincinnati Leather Research Laboratory¹²⁰⁹: 6 名
(シンシナティ大学皮革研究所)
- Long Beach Public Health Laboratory¹²¹⁰ : 約 30 名
(ロングビーチ市立公衆衛生研究所)

環境衛生専門家 (Registered Environmental Health Specialists (REHS)) の州免許を持つ検査員が、食品、水質、危険物質管理プログラムに勤務している。

ウ. 外部関係機関との連携

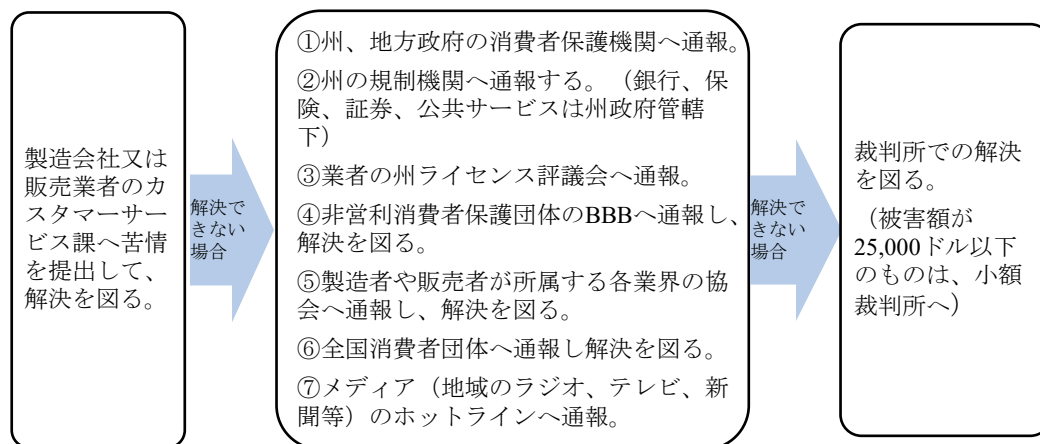
(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

GSA の消費者行動ハンドブックでは、製品の不具合などに関する苦情は、以下の手順で解決を図るよう指導している。

¹²⁰⁹ Univ. of Cincinnati Leather Research Laboratory, <https://www.leatherusa.org/team>

¹²¹⁰ City of Long Beach, Department of Health and Human Services, <https://www.longbeach.gov/globalassets/health/media-library/documents/services/directory/about-us/dhhs-overview-document---for-web, P16>

図 6：消費者苦情申し立ての流れ¹²¹¹



まず、苦情は最初に製品の製造元か販売者のカスタマーサービスへ持ち込み、そこで問題が解決しない場合に、上の①～⑦のいずれか、又はいくつかで解決を図ることになる。このうち、④～⑦について、ここに詳しく紹介する。

a. 商事改善協会¹²¹²

(Better Business Bureau、以下「BBB」という。)(図6の④関連)

全米及びカナダで、不正広告、販売慣習などから消費者を保護するため、1912年に設立された非営利団体。消費者保護団体としては、米国で最も消費者に浸透している組織である。BBBは、日本の「JARO 公益社団法人 日本広告審査機構」と同様な役割を果たし、様々な企業をA+からFまでのランク付けで評価している。企業は、有料でBBBに格付けを求め、事業方針や経営、広告などがBBBの求める基準を満たしていると判断されると、BBB認定の優良企業としてリストに載るほか、以下のようなロゴマークをマーケティング用に使用することができる。2022年1月現在、北アメリカでは、40万社以上が優良企業に認定されている。格付け後も、企業は会費を支払い、BBBによる定期的な検査により、格付けの基準を満たし続けられているかをチェックされる。BBBは、会員である企業と消費者間でのトラブルを、調停又は仲裁により解決をすることもあり、裁判外紛争解決を行っている。BBBで解決されなかった紛争は、州政府など行政レベルでの裁判外紛争解決を試みられることが多い。そのほかに、BBBは、消費者啓発、各種情報の提供なども行い、公正な広告、取引、マーケティングを奨励している。

¹²¹¹ 消費者行動ハンドブック, www.gsa.gov/cdnstatic/ConsumerActionHandbook.pdf

¹²¹² Better Business Bureau, <https://www.bbb.org/get-accredited>

図 7 : BBB 認定企業のロゴマーク



b. 特定の製品に関する消費者窓口の例（自動車の場合）

（図 6 の②、④、⑤関連）

自動車に関する苦情は、まず購入先のディーラーへ持ち込むことが勧められている。そこで、問題が解決しない場合には、製造業者の地方及び中央事務所のカスタマーサービス課へコンタクトする。それでも解決できない場合には、以下の論争調停役をする政府や民間組織団体へ苦情を申請することになる。

・ Auto Safety Hotline（運輸局／DOT）

DOT の全米高速道路交通安全委員会（NHTSA）の欠陥調査局が担当するサービス。消費者は、ホットラインに自動車、タイヤ、子供用安全シート等などにおける欠陥、不具合に関する苦情を寄せることができる。

・ BBB Auto Line¹²¹³

前述の BBB の自動車に関する論争解決プログラム。消費者は、ホットラインに電話するか、オンライン上で苦情を提出する。もしも問題が解決されなければ、第三者を立てて調停が行われる。

・ AUTOCAP（The Automotive Consumer Action Program）

全国自動車ディーラー協会が管理する第三者による論争解決プログラム。

c. Call for Action（CFA）¹²¹⁴（図 6 の⑦関連）

消費者ホットラインの国際的非営利ネットワーク。訓練されたボランティアが、世界の主要都市で、消費者の苦情解決を無料で手助けする。CFA は、ラジオやテレビなどのメディアと提携し、消費者の抱える問題を放送し、社会に知らしめることで、持ち込まれたケースの 90%を解決する。

d.その他、主な全国的消費者団体¹²¹⁵（図 6 の⑥関連）

・ Consumer Action：消費者の教育及び擁護非営利組織。金融、プライバシー、保険、医療が専門分野。消費者苦情ホットラインも設置。

・ Consumer Federation of America（CFA）：消費者の擁護、教育のための非営利組

¹²¹³ BBB Auto Line, <https://bbbprograms.org/programs/all-programs/bbb-autoline>

¹²¹⁴ CFA, <https://callforaction.org/>

¹²¹⁵ GSA, www.gsa.gov/cdnstatic/ConsumerActionHandbook.pdf, P104, 105

織。

- ・ Consumers Report：中立の立場で、様々な製品やサービスをテスト、検証し、結果を掲載した雑誌を発行する非営利団体。
- ・ Center for Auto Safety（CAS）：自動車の安全性、品質、燃費、排気量等に関する消費者擁護団体。

（イ）海外の消費者行政機関との関係

a. FTC 国際課¹²¹⁶

FTC の消費者保護に関する国際活動を指揮する。主な活動は以下のとおりである。

- ・ 外国の消費者保護機関との連携の強化
- ・ 世界の国々との消費者保護に関する調整や契約の作成
- ・ 国際会議の開催、参加、協力、報告書提出
- ・ 世界各国の消費者保護プログラム作成、改良への協力
- ・ 米国安全ウェブ法（U.S. Safe Web Act）¹²¹⁷を通じ、外国の法執行機関と情報を共有
- ・ 国際フェロープログラム
- ・ econsumer.gov 及び世界 40 か国以上の消費者機関を支援

2020 年度、FTC は、消費者及びプライバシー保護のため、75 以上もの政策作成に携わった。特に、経済協力開発機構（The Organization for Economic Cooperation and Development(OECD)）、国連貿易開発会議（United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)）、米州機構（The Organization of American States, (OAS)）、アジア太平洋経済協力（Asia Pacific Economic Cooperation(APEC)）などの主要な国際経済貿易団体における指導的役割を果たしている。例えば、OECD のためにコロナ禍におけるオンライン消費者保護に関する指針の作成に協力したり、同機構の消費者やプライバシー保護のための施策に文書及びバーチャル上での支援を実施したりした。

国際会議に関しては、2020 年度、FTC は、アフリカ消費者保護対談（African Consumer Protection Dialogue）を開催し、アフリカにおける消費者改善、救済、国境を越えての協力体制、消費者苦情、教育、事業指針、消費者データプライバシー保護、消費者製品の安全性に関して話し合った。同会議には、20 か国以上のアフリカ諸国が加入する、東南部アフリカ市場共同体（The Common Market for Eastern and Southern Africa (COMESA)）、米国消費者製品安全委員会（CPSC）、オーストラリア政府の競争及び消費者委員会が参加した。

¹²¹⁶ FTC, <https://www.ftc.gov/policy/international>

¹²¹⁷ U.S. Safe Web Act, <http://uscode.house.gov/statutes/pl/109/455.pdf>

各国への支援に関しては、2020 年度、FTC は、開発途上国の消費者保護機関に対し、COVID-19 に関わる消費者保護政策作成のための技術的支援を実施した。2020 年初頭は、インドで対面の訓練を提供し、シャットダウン後は、バーレーン、バミューダ、インド、ペルー、シンガポール、ウクライナの政府機関に対し、バーチャル上で技術支援を行った。

米国安全ウェブ法は、米国消費者を国境を越えたオンライン取引上での被害から守るため、情報共有のほかに、FTC の訴訟及び調査権限の拡大、外国の法執行機関のための調査協力などの権限を与えたもので、2020 年度は COVID-19 関連での調査支援も多数実施された。例えば、米政府機関になりすまして COVID-19 関連の給付を米国の消費者からだまし取ろうとする外国からのロボコールに対しては、この安全ウェブ法の外国の法執行機関と情報を共有できるという権限を利用して、これら海外の詐欺会社についての情報を入手し、調査に役立てた。また、自社製品やセラピーが COVID-19 を完治、予防、治療できるという根拠のない宣伝をする海外の事業者に対しては、当該国の消費者担当局から当事者へ、そのような宣伝文句を取り下げるように要求する FTC の警告文書を送付することができ、問題解決に至った。さらに、FTC は、国際消費者保護強化ネットワーク（ICPEN）を主導して、諸外国の政府機関と協力して、COVID-19 関連の国際詐欺撲滅運動に取り組んだ¹²¹⁸。

国際フェロープログラムは、各国の競争・消費者保護機関から職員を受け入れるプログラムで、FTC スタッフと一緒に業務をすることで、FTC の活動や指針をより深く理解してもらうのが目的。これまでに、40 の国から 130 人の官僚が参加した。最近では、カナダ、日本、ザンビア政府の職員を受け入れた。2021 年 12 月現在は、コロナ禍のため、受入れを一時中断している。さらに、econsumer.gov は、海外の業者からオンラインで商品を購入して詐欺に遭った場合に、苦情を申請する ICPEN が運営するサイトであり、世界 40 か国以上の消費者保護局が協力、利用している¹²¹⁹。

b. CPSC 国際プログラム課¹²²⁰

国際プログラム課は、米国への輸入製品の安全性を確保し、各国の政府機関と協力して、製造基準や規則の改善に努力する役割を担う。同課は、国内輸入業者、各業界組織団体、外国政府消費者保護機関、国際機関（OECD、OAS、UNCTAD）、その他消費者製品安全に携わる外国の組織などに関わりながら、任務を遂行する。同課では、貿易相手国の地域を（１）中国、（２）東南アジア、（３）東アジア・太平洋、（４）南北アメリカ、（５）欧州、の５つに分け、担当者を配置

¹²¹⁸ FTC FY2020 Annual Report, <https://www.ftc.gov/reports/annual-highlights-2020/international-cooperation>

¹²¹⁹ econsumer.gov, <https://www.econsumer.gov/#crnt>

¹²²⁰ CPSC, <https://www.cpsc.gov/Business--Manufacturing/International>

し、各地域の国々の政府機関と連携を取り合う。日本に関しては、経済産業省（METI）、消費者庁、及び独立行政法人の製品評価技術基盤機構（nite）が CPSC と連携している。2021 年会計年度には、79 か国の 1,000 人以上もの各業界代表や政府スタッフに対し、14 回のバーチャルトレーニングが実施された¹²²¹。

c. 国際消費者保護及び強化ネットワーク¹²²²

（The International Consumer Protection and Enhancement Network、以下「ICPEN」という。）

各国の消費者保護法の専門家で構成される会員制のネットワーク組織。各国の消費者保護局間の協力を奨励し、問題解決のためのフォーラムを開催したり、econsumer.gov プロジェクトを支援したりする。2021 年 4 月現在、65 か国を代表する会員が在籍し、会長は毎年各国交代制で、2023 年はオーストラリア政府機関が担当する。ICPEN は、政府機関レベルで、消費者問題の解決のための法的解決策等の話し合いや調整はするが、消費者からの個々の苦情への対応はしない。したがって、同ネットワークでは、消費者に対し、まず製造元や販売業者へ苦情を提出し、直接自ら解決を図ることを奨励しており、それでも解決できなかった場合には、それぞれの国の消費者機関へ苦情を提出することを勧めている。例えば、日本の場合には、国民生活センターへつながるようになっている。しかし、それでも解決できない外国製品の場合には、ICPEN の consumer.gov への苦情申請を行うような仕組みになっている。欧州連合（EU）の消費者は、ECC Net へアクセスする。econsumer.gov に提出した苦情は、FTC が管理する消費者苦情データベースである、Consumer Sentinel へ回収される。個人情報を含む個々の苦情データは、多くの国々の法執行、規制当局がアクセス可能になっており、それらの情報を基に、調査したり、法の規制又は執行を行使したり、又は消費者動向や統計を分析したりするのに利用される。当該政府機関も被害者全体のために訴訟を起こすことはあるが、個々の問題解決を図ることはしない。また、18 歳未満の未成年者の苦情は、取り扱われない。

¹²²¹ CPSC FY2021 Financial Report、P8

¹²²² ICPEN、<https://icpen.org/protecting-consumers-worldwide>

2. カナダ

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

カナダの消費者行政全般を担当するのは、連邦政府のイノベーション・科学・経済開発省（Innovation, Science and Economic Development Canada：以下「ISED」という。）下の消費者問題局（Office of Consumer Affairs：以下「OCA」という。）である。

OCA¹²²³は、消費者の利益及び保護を促進するための機関である。

OCA はまた、消費者が苦情を申し立てる際、必要な情報を手引きのように入手できるサイトであるカナダ消費者情報サイトも運営している¹²²⁴。

消費者政策委員会（Consumer Measures Committee：以下「CMC」という。）は、連邦政府及び各州からの代表で構成されている。国全体としての法律、規制、ビジネス慣習での足並みを揃えるための組織であり、消費者問題を担当する連邦、及び州の大臣に政策に関する提案を行っている¹²²⁵。

また、カナダは、政府の権力と責任が連邦政府と州政府の間で分担される「連邦国家」であり¹²²⁶、消費者の相談、苦情に対しては、製品・サービスによって連邦政府、もしくは州政府に管轄が分かれ、それぞれ担当の政府機関が対応する。なお、準州の権力は、州に比べて限定的であるが、近年自治の範囲が広がってきている¹²²⁷。

まず、連邦政府に関して述べると、健康省（Health Canada）は、食品・製品等の消費者の安全安心に関する対応を行っている。財務消費者局（Financial Consumer Agency of Canada）は、財務大臣が統括しており、銀行やその他の金融機関との消費者問題や取引のトラブルに対応する。競争局（Competition Bureau）では、偽広告や詐欺的手法に対処する。運輸省（Transport Canada）は、乗り物の安全、欠陥、輸送の問題についての苦情、取締を行う。

（全てのURLは、2022年3月21日最終確認）

¹²²³ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca00000.html

¹²²⁴ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca02964.html

¹²²⁵ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en>

¹²²⁶ https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/CONST_TRD.pdf

¹²²⁷ <https://www.canada.ca/en/intergovernmental-affairs/services/provinces-territories.html>

一方、商品及びサービスの購入、契約の締結、自動車の購入や修理、債権取立会社及び信用調査機関に係る消費者問題などの多くは、州や準州政府が管轄していて、州や準州政府によって違った経過を取る¹²²⁸。

(イ) 各機関の概要

- a. 消費者政策委員会 (Consumer Measures Committee: CMC)
- b. イノベーション・科学・経済開発省 (Innovation, Science and Economic Development Canada: ISED)
 - (a) 消費者問題局 (Office of Consumer Affairs: OCA)
 - (b) 競争局 (Competition Bureau)
- c. 健康省 (Health Canada)
 - (a) 健康的環境・消費者安全局 (Healthy Environments and Consumer Safety Branch, Health Canada: HECSB)
 - 1. 消費者製品及び危険物安全総局 (Consumer and Hazardous Product Safety Directorate: CHPSD)
 - 2. 消費者・臨床放射線保護局 (Consumer and Clinical Radiation Protection Bureau: CCRPB)
 - (b) 健康製品食品局 (Health Products and Food Branch: HPFB)
- d. 財務消費者局 (Financial Consumer Agency of Canada: FCAC)
- e. 運輸省 (Transport Canada)
- f. カナダ詐欺対策センター (Canadian Anti-Fraud Centre)
- g. 各州、準州政府

(ウ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

a. 消費者政策委員会 (CMC)

消費者政策委員会 (Consumer Measures Committee Members : 以下「CMC」という。) は、国内通商協定 (Agreement on Internal Trade : 以下「AIT」という。) 第8章に基づいて設置された委員会である。現在、CMC の事務局は OCA である¹²²⁹。AIT は、2017 年にカナダ自由協定 (Canadian Free Trade Agreement : CFTA) に改正され、同協定でその継続が約束された。

CMC は連邦政府、各州及び準州の代表者から構成されている。つまり、連邦政府からの代表としては ISED 下の組織の OCA 及び競争局が参加している。ま

¹²²⁸ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca02964.html

¹²²⁹ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/related-links#rel>

た、10 の州と 3 つの準州政府¹²³⁰の消費者問題及び公正取引部門の代表が参加している¹²³¹。

CMC では、連邦及び州・準州間の協力のための評議会（federal-provincial-territorial（FPT） forum）を提供¹²³²している。この評議会は連邦政府と全ての州・準州からの代表者で構成されており、法律や規制の統一に取り組み、消費者保護の問題に関して共通認識を高める役割を果たしている。

また、連邦政府と各州・準州は、CMC を通して、消費者に関する政策を国内間で出来るだけ統一するため、様々な消費者問題に関する協定を結んでいる¹²³³。連邦政府と州・準州の代表者が参加しているため、連邦政府としての視点だけではなく多角的な視点で国民の消費に関する問題を改善しようとしている。

CMC は民間企業と公共機関の消費者問題の専門家から構成されている副委員会とワークグループを結成している。これは特定の消費者問題に言及し、目標を設定し、その目標達成に向けて尽力するためである。

現在活動しているのは、消費者啓発委員会（Consumer Awareness Committee）である¹²³⁴。このグループは消費者に向けた情報物の作成提供を目的としている。

過去には、消費者信用調査のためのワークグループ、債権回収会社ワークグループ、消費者補償のワークグループなど様々なワークグループが形成された。

b. イノベーション・科学・経済開発省（ISED）

ISED は、カナダ経済を成長させ、国際的に競争力を強化することを目標としている。また、ISED は経済全体で国民と協力し、投資環境を改善し、世界貿易におけるカナダのシェアを拡大し、公正で効率的かつ競争力ある市場を構築することを目指している。

ISED の担当分野としては、以下のものが挙げられる¹²³⁵。

- ・ 産業及び技術能力の開発
- ・ 科学研究の育成
- ・ テレコミュニケーション政策の作成
- ・ 投資及び貿易の促進
- ・ ツーリズム及び諸企業の促進

¹²³⁰ スナプト準州は2017年に署名

¹²³¹ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/consumer-measures-committee-members>

¹²³² <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en>

¹²³³ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/formal-agreements>

¹²³⁴ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/working-groups>

¹²³⁵ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/eng/home>

- ・市場の効果的運営をサポートする規則の制定

ISED の大臣は、フランソワ＝フィリップ・シャンパーニュ（François-Philippe Champagne : 以下「シャンパーニュ」という。）氏である。内閣改造のため、2021 年 1 月 12 日よりシャンパーニュ氏が、ISED のベインズ（Bains）前大臣の後任として、ISED 大臣に就任した。シャンパーニュ氏は、外務省の前大臣であり、国際貿易省大臣、インフラ・地域社会省（Minister of Infrastructure and Communities）の大臣の経験もある。多岐にわたる分野での豊富なビジネス経験を生かし、COVID-19 パンデミックからの経済回復に着手し、カナダ人の雇用の機会を増やし、中流階級の成長を目指している¹²³⁶。

（a）消費者問題局 （OCA）

OCA は ISED 下にある。OCA はカナダの消費者の利益及び保護を促し、消費者に十分な情報を提供する。消費者に十分な情報を提供することで消費活動が活発となり、結果的にカナダ市場の競争力や技術革新を促進することにつながるためである¹²³⁷。OCA はまた、消費者が政府の政策に対し発言権を持ち、効果的な市場参加者であることを目標としている。

さらに OCA は、消費者保護法規及び手段における政策の進展、及び連邦政府と州・準州政府の足並みを揃えるために、市場問題についての研究及び分析を行い、さらに、重要な消費者問題を特定し、消費者への情報と発信ツールを作成し広めている。

OCA のその他の活動としては、非営利の消費者団体が、独自の調査ができるよう財源的補助をする補助金プログラムを設け、それらの団体を援助している¹²³⁸。

OCA は 5 つの連邦政府機関、及び 1 つの非営利団体の協力を得て、「消費者ハブ¹²³⁹」という情報源となるウェブサイト进行管理している。これらの機関及び団体の内訳は以下のとおりである。

1	カナダラジオ・テレビ・テレコミュニケーション委員会（Canadian Radio-television and Telecommunications Commission : 以下「CRTC」という。）

¹²³⁶ <https://pm.gc.ca/en/news/news-releases/2021/01/12/prime-minister-announces-changes-ministry>

¹²³⁷ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca00038.html>

¹²³⁸ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca00038.html>

¹²³⁹ https://www.ised-isde.canada.ca/office-consumer-affairs-consumer-hub/en?open&utm_campaign=consumer_hub_2021_oca&utm_medium=feature&utm_source=oca_content&utm_content=oca_homepage_e

2	カナダ運輸局 (Canadian Transport Agency : 以下「CTA」という。)
3	財務消費者局 (FCAC)
4	健康省 (Health Canada)
5	運輸省 (Transport Canada)
6	非営利団体テレコムテレビジョン・サービス苦情委員会 (Commission for Complaints for Telecom-television Services : 以下「CCTS」という。)

このハブは、輸送、金融、及びテレコミュニケーションセクターの消費者問題に関しての対応方法についての情報を、項目別に提供している。消費者が消費者問題について知識を得た上での意思決定ができるよう、情報源を一元化している。

基本的には、連邦政府は、金融、テレコミュニケーション、輸送セクターなどの特定のセクター、及びカナダ市場の基準を規制する責任を持つ。一方、各州及び準州政府は、消費者の取引に関する苦情の取扱いや特定の分野のビジネスの取締りを担う¹²⁴⁰。ただし、同様の消費者問題やビジネスによっては、連邦政府、及び州、準州政府の両方で規制される場合もある。こうした消費者保護を取り巻く複雑な状況を横断的一元的に情報提供しているのがこの「消費者ハブ」である。

そのほか、OCA は、最新の消費者問題についてのカナダ政府の政策、サービス、コミュニケーション手段に関する電子ニュースレターを月に一度の頻度で発行している¹²⁴¹。

(b) 競争局

(Competition Bureau)

競争局は、ISED の下の独立法執行機関であり、カナダの企業及び消費者が競争力があり革新的な市場で活躍できるよう尽力している。競争局は、競争法 (Competition Act)、消費者梱包・ラベル表示法 (Consumer Packaging and Labeling Act)、繊維製品ラベル表示法 (Textile Labeling Act)、貴金属表示法 (Precious Metals Marking Act) の管理と執行を担当している。

競争局は、「競争は企業と消費者の両者に利益をもたらすものである」という理念を前提として運営されている。競争局が捜査を行う対象となる反競争的行為には、以下のものが含まれる¹²⁴²。

¹²⁴⁰ <https://www.ised-isde.canada.ca/office-consumer-affairs-consumer-hub/en/about-consumer-hub>

¹²⁴¹ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca03000.html

¹²⁴² <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/04149.html>

価格操作	競争会社間で同意し、消費者に対する価格を同一価格にすること。
談合	競争入札の際、複数の入札参加者が前もって相談し、入札価格や落札者などを協定すること。
虚偽又は不当表示	意図的又は不注意により、公に対して虚偽表示又は不当表示すること。
賞獲得の虚偽通知	通知の受取者が賞を受賞した印象を受け、しかしその賞を受け取るために受取者が何らかの支払いをしなければならないような虚偽の受賞通知。
優越的地位の濫用	優越的地位にある企業が市場内における競争を大幅に低下させる、あるいはそのような可能性を持つ反競争的行為を行うこと。
独占取引、抱き合わせ販売、市場規制	供給業者が、顧客が特定製品のみ又は特定製品を主に扱うように要求又は誘導すること。供給業者が、特定製品を供給する条件として第二の製品の購入を顧客に強要若しくは誘導すること。供給業者が、特定製品を特定市場で販売するように顧客に要求すること。
取引拒否	通常の実取引条件で十分な量の製品を仕入れることができないために、ビジネスに大きな影響を受けること。あるいはそのためにビジネスを維持できなくなること。
合併	あるビジネスの全体又は一部が別のビジネスによって取得されること。競争局は、その規模に関わらず、あらゆる合併を調査する権限を持つ。ただし、合併対象の資産額又は企業価値が9,600万ドルを超える場合、そして両者及び該当関連会社の合計価値が4億ドルを超える場合には、その合併について前もって競争局に届け出る必要がある。
連鎖販売取引（マルチ商法）及びピラミッド商法	連鎖販売取引（マルチ商法）が競争法（Competition Act）で定められた制限内において運営された場合には合法的な経済活動であるが、ピラミッド商法は法定義に従って違法である。
虚偽のテレマーケティング	電話による会話で製品又はビジネスを促進する際に、製品の説明が虚偽又は不当であること。
虚偽のマーケティング商法	ある製品が破格値で広告され、供給量が少ない場合。商品が広告の額よりも高価な場合。小売店が、相当の量を相当期間販売することなく、ある価格を“通常価格”と称し

	たり、誠実に十分な期間その価格か、それよりも高い価格でその商品を買ったことがないにもかかわらず“通常価格”と称したりすること。勝率に影響する要因が十分及び公正に開示されずに、コンテスト、くじ、ゲームなどが行われた場合。

競争局は、刑事問題を司法長官に照会する権限を持ち、その後、司法長官は起訴するか否かを決定する。さらに競争局は、その問題に応じて競争法廷（Competition Tribunal）又はその他の法廷に民事裁判を持ち込む能力を持つ¹²⁴³。また、競争局は反競争的な行為について企業や消費者を教育したり、当事者に直接連絡して法律に従うように促したりすることもある。

¹²⁴³ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/04296.html>

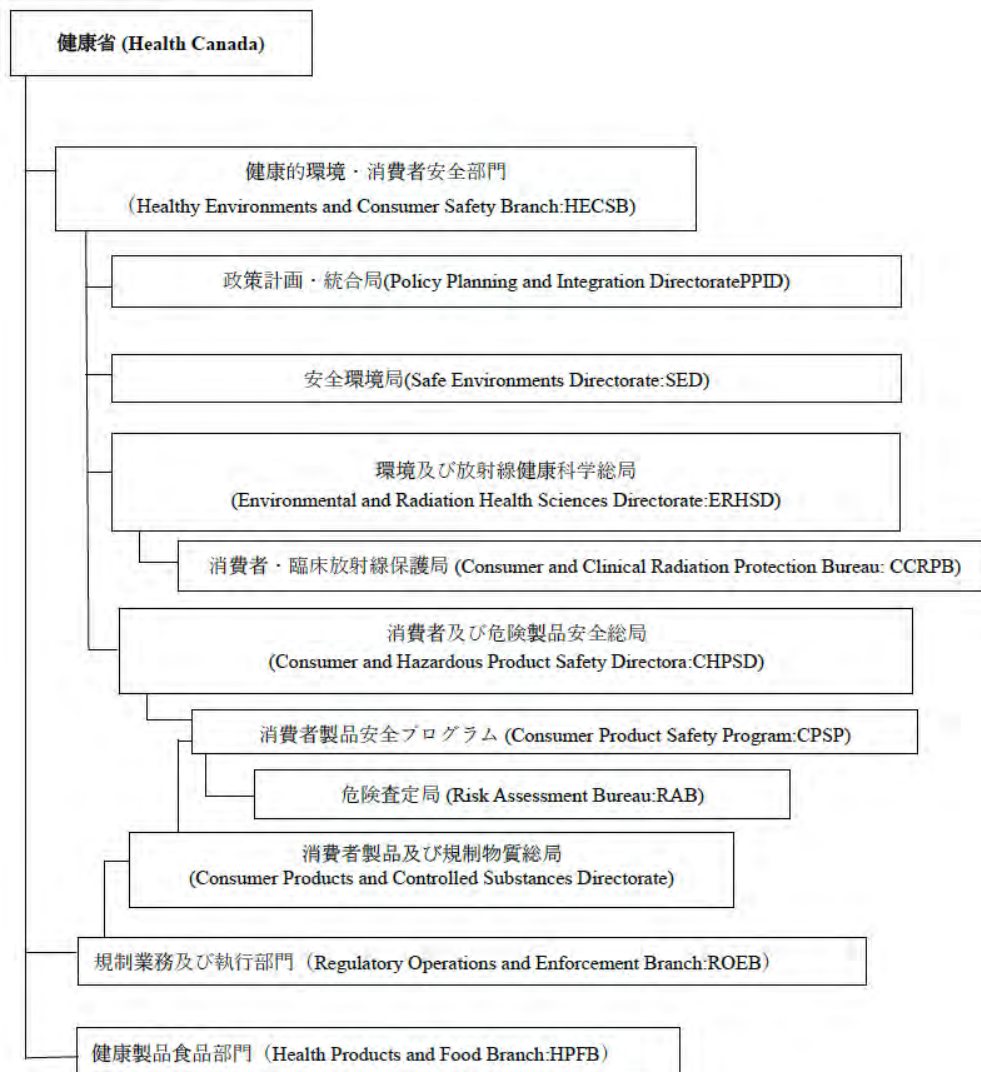
c. 健康省

(Health Canada)

健康省は連邦政府の省である。9,204 人（2021 年 3 月現在）¹²⁴⁴のスタッフを抱える。国民の健康を維持、改善を支援することを目的としている¹²⁴⁵。

健康省には以下の部門がある。

- ・ 健康的環境・消費者安全部門（Healthy Environments and Consumer Safety Branch、Health Canada：HECSB）
- ・ 規制業務及び執行部門（Regulatory Operations and Enforcement Branch：ROEB）
- ・ 健康製品食品部門（Health Products and Food Branch: HPFB）



図：健康省組織図¹²⁴⁶

¹²⁴⁴ <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/127/people/>

¹²⁴⁵ <https://www.canada.ca/en/health-canada.html>

¹²⁴⁶ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/proactive-disclosure/briefing->

(a) 健康的環境・消費者安全部門

(Healthy Environments and Consumer Safety Branch、Health Canada : 以下「HECSB」という。)

健康省 (Health Canada) に属する部門である。健康で安全な生活環境・仕事環境・レクリエーション環境を推進する。例えば、タバコ・アルコール・規制物質・環境汚染物・危険性を持つ一般向け消費者製品及び産業製品による害を削減することにより、カナダ人の健康で安全な生活の維持・促進を図る局である。

HECSB 内には、4 つの総局がある¹²⁴⁷。

- ・ 政策計画・統合局 (Policy Planning and Integration Directorate:PPID)
- ・ 安全環境局(Safe Environments Directorate:SED)
- ・ 環境及び放射線健康科学総局(Environmental and Radiation Health Sciences Directorate:ERHSD)
- ・ 消費者及び危険製品安全総局(Consumer and Hazardous Product Safety Directorate:CHPSD)

1. 消費者及び危険製品安全総局

(Consumer and Hazardous Product Safety Directorate : 以下「CHPSD」という。)

CHPSD¹²⁴⁸は、HECSB 内にあり、消費者製品、化粧品及び危険製品等が起こしうる健康及び安全上のリスクを研究、評価し特定することでカナダ人の健康と安全を守る機関である。

消費者製品安全プログラム (Consumer Product Safety Program : 以下「CPSP」という。) は、CHPSD と健康省内の規制業務及び執行局 (Regulatory Operations and Enforcement Branch: ROEB) 下の消費者製品及び規制物質総局 (Consumer Products and Controlled Substances Directorate

) ¹²⁴⁹が共同で管理しているプログラムで、職員は、カナダ消費者製品安全法 (Canada Consumer Product Safety Act) と食品・医薬品法 (Food and Drugs Act) に基づき権限を執行する。

主な活動には下記が含まれる。

documents/briefing-book-deputy-minister.html#a2.1

¹²⁴⁷ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/healthy-environments-consumer-safety-branch.html>

¹²⁴⁸ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/healthy-environments-consumer-safety-branch/consumer-product-safety-directorate.html>

¹²⁴⁹ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/regulatory-operations-enforcement-branch.html>

- ・消費者製品と化粧品における人間の健康と安全性へのリスクを査定する
- ・規制、政策、ガイドラインなどのリスク管理戦略を伸展させる
- ・遵守、執行活動の支援、アドバイス、ガイダンスを計画、調整、提供する
- ・規格の開発に関して国内及び海外の規格開発団体と協力する

また、CPSP は、カナダ国内に複数の製品安全地方局（Regional Product Safety Offices）を持ち、カナダ国内外の担当地域の製品安全に関する問題を取り扱っている。

2. 消費者・臨床放射線保護局

（Consumer and Clinical Radiation Protection Bureau：以下「CCRPB」という。）

CCRPB は、HECSB 内の総局の環境・放射線健康科学総局（Environmental and Radiation Health Sciences Directorate：ERHSD）に置かれている¹²⁵⁰。

CCRPB は、X線と非電離放射線を発する装置器具の放射線の安全性に関する問題を取り扱った放射線発生機器法（Radiation Emitting Devices Act）を管理する。

（b）健康製品食品部門

（Health Products and Food Branch：以下「HPFB」という。）

HPFB は、HECSB と同様に健康省の直下にある機関である¹²⁵¹。HPFB は国内外の健康製品及び食物に対して根拠があり科学的な規制の権限を駆使し、カナダ人の健康と安全を守り、促進するために下記のことを実行する。

- ・健康製品と食物に対する規制により、安全性を保ち、健康リスク要因を最小にする。
- ・消費者が健全な選択ができるための情報を提供する。

具体的には：

¹²⁵⁰ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/healthy-environments-consumer-safety-branch/environmental-radiation-health-sciences-directorate.html>

¹²⁵¹ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/health-products-food-branch.html>

- ・健康製品、食品、獣医用医薬品の安全性、品質、効果の評価・監視
- ・栄養、食品政策及び規格の開発、促進、導入
- ・適時な、証拠に基づいた情報提供
- ・健康製品、食品、栄養素に関する公衆衛生と安全問題に対応

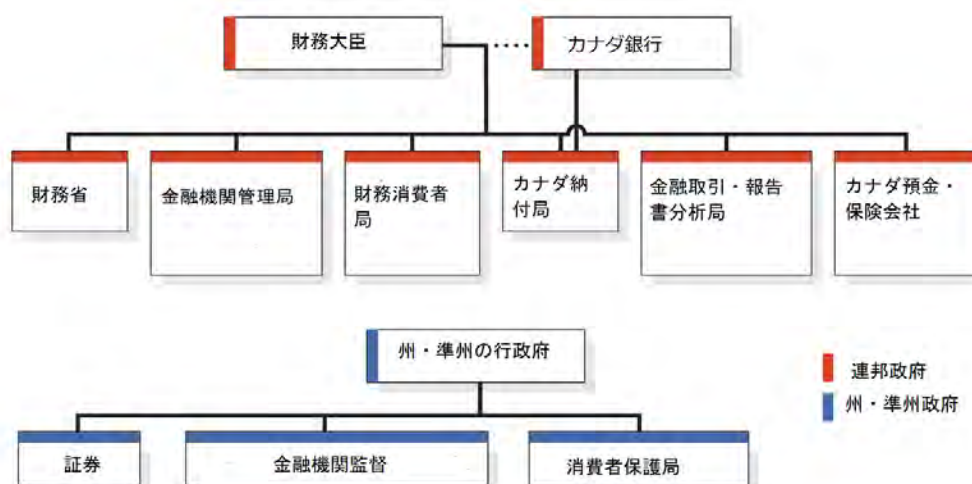
d. 財務消費者局

(Financial Consumer Agency of Canada : 以下「FCAC」という。)

- FCAC は、連邦政府の管轄であり、財務大臣が統括している。
- 連邦政府が規制している金融機関の市場行為が連邦法及び規制に準拠していることを確保する¹²⁵²。消費者問題の監視をし、金融業界における消費者の権利と責任に対する意識を高めるための方策をとっている。

¹²⁵² <https://www.generalbank.ca/financial-consumer-agency-canada/>
<https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/F-11.1.pdf>
<https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/industry/laws-regulations.html>
<https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency.html>

カナダ財務機関組織図



出典：カナダ金融サービスセクターの技術革新¹²⁵³

e. 運輸省 (Transport Canada)

運輸省は、連邦政府の管轄であり、自動車安全法 (Motor Vehicle Safety Act) を所管し、回収についての調査、安全性の潜在的欠陥の報告、欠陥の調査の検索、回収の更新、警告などを行う¹²⁵⁴。自動車安全法は、自動車及び部品の製造と輸入を規制し、死亡、負傷、所有物や環境破壊のリスクを減少させるための規制をしている¹²⁵⁵。

f. カナダ詐欺対策センター (Canadian Anti-Fraud Centre : 以下「CAFC」という。)

CAFC は¹²⁵⁶、カナダ連邦警察、オンタリオ州警察、そして競争局によって共同運営されている。同センターは詐欺の情報の管理機関として、下記の役割を担う。

- ・ 詐欺の報告
- ・ 様々な種類の詐欺についての情報を与える
- ・ 詐欺の警告兆候について認識する
- ・ 詐欺から身を守る

¹²⁵³ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/04322.html>

¹²⁵⁴ <https://tc.canada.ca/en/road-transportation/defects-recalls-vehicles-tires-child-car-seats>

¹²⁵⁵ <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/m-10.01/>

¹²⁵⁶ <https://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/about-ausujet/index-eng.htm>

CAFC は、インターネット詐欺を含めた詐欺に関する犯罪情報を集め法執行の支援を行っている。CAFC 自体は、捜査は行わない。被害者は、オンライン・フォーム及び電話によって詐欺を報告することになる。

g. 州・準州の消費者保護局

各州・準州政府は、それぞれ消費者保護局（詳しくは（１）オ（ア）を参照）を設置し、消費者への情報提供や苦情・相談受付、法律違反を調査したり、規制されたビジネスに許可を与えたりしている。

イ. 各組織の概要

（ア）組織名

a. イノベーション・科学・経済開発省¹²⁵⁷

(Innovation, Science and Economic Development Canada)

2020－2021 年支出：2,850 百万ドル

2021－2022 年予算：3,730 百万ドル

大臣の任命者・任期：首相、4 年（延長の可能性もある）

人員数：2021 年 3 月現在 5,700 人

b. 競争局¹²⁵⁸

(Competition Bureau)

2019－2020 年支出：52.4 百万ドル

2020－2021 年予算：52.3 百万ドル

2020－2021 年支出：51.3 百万ドル

長官の任命者・任期：執行院知事、5 年

人員数：2020－2021 年 379 人

c. 健康省¹²⁵⁹

(Health Canada)

2019－2020 年支出：2,680 百万ドル

2020－2021 年支出¹²⁶⁰：3,120 百万ドル

2021－2022 年予算：3,860 百万ドル

¹²⁵⁷ <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/130/financial>

¹²⁵⁸ [https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/CB-AnnualReport-2020-2021-Eng.pdf/\\$file/CB-AnnualReport-2020-2021-Eng.pdf](https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/CB-AnnualReport-2020-2021-Eng.pdf/$file/CB-AnnualReport-2020-2021-Eng.pdf)

¹²⁵⁹ <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/127/financial>

¹²⁶⁰ カナダ消費者製品安全法（Canada Consumer Product Safety Act）を執行している消費者製品安全プログラム（Consumer Product Safety Program）の名目で29.4 百万ドルの支出（2020－2021年）があった。

大臣の任命者・任期：首相、4年（延長の可能性もある）

人員数：2021年3月現在 9,204人

d. 財務消費者局¹²⁶¹

(Financial Consumer Agency of Canada : FCAC)

2019－2020年支出：30.33百万ドル

2020－2021年支出：35.04百万ドル

2021－2022年予算：48.53百万ドル

長官の任命者・任期：執行院知事、5年

人員数：2021年3月現在 161人

e. 運輸省¹²⁶²

(Transport Canada)

2019－2020年支出：1,710百万ドル

2020－2021年支出：1,900百万ドル

2021－2022年予算：2,050百万ドル

大臣の任命者・任期：首相、4年（延長の可能性もある）

人員数：2021年3月現在 6,339人

¹²⁶¹ <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/151/financial>
<https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/138/financial>

ウ．消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況

イノベーション・科学・経済開発省 (ISED) が所管する消費者に関連する法律 ¹²⁶³
● 手形法 (Bills of Exchange Act、R.S.C. 1985, c. B-4 (Part V)) ● 消費者梱包・ラベル表示法 (食品に関するものを除く) (Consumer Packaging and Labelling Act、R.S.C. 1985, c. C-38 (except in relation to food)) ● 電気・ガス検査法 (Electricity and Gas Inspection Act、R.S.C. 1985, c. E-4、産業省計量局 (Measurement Canada) の所管) ● 個人情報保護及び電子文書法 (Personal Information Protection and Electronic Documents Act、S.C. 2000, c-5) ● 貴金属表示法 (Precious Metals Marking Act、R.S.C. 1985, c. P-19) ● 繊維表示法 (Textile Labelling Act、R.S.C. 1985, c. T-10) ● 木材表示法 (Timber Marking Act、R.S.C. 1985, c. T-11) ● 度量衡法 (Weights and Measures Act、R.S.C. 1985, c. W-6 産業省計量局 (Measurement Canada) の所管)
競争局 (Competition Bureau) が所管する法律 ¹²⁶⁴
● 競争法 (Competition Act、1985, c. C-34) ● 消費者梱包・ラベル表示法 (食品以外) (Consumer Packaging and Labelling Act (non-food products)、R.S.C. 1985, c. C-38) ● 繊維製品ラベル表示法 (Textile Labelling Act、R.S.C., 1985, c. T-10) ● 貴金属表示法 (Precious Metals Marking Act、R.S.C., 1985, c. P-19)
健康省 (Health Canada) が所管する消費者に関連する法律 ¹²⁶⁵
● カナダ消費者製品安全法 (Canada Consumer Product Safety Act、S.C. 2010, c. 21) ● 規制薬品薬物法 (Controlled Drugs and Substances Act、1996, c. 19)¹²⁶⁶ ● 食品・医薬品法 (Food and Drugs Act、R.S.C., 1985, c. F-27) ● 食品医薬品規則 (Food and Drugs Regulations、C.R.C., c. 870)

¹²⁶³ https://www.ic.gc.ca/eic/site/020.nsf/eng/h_00612.html

¹²⁶⁴ https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/h_00784.html

¹²⁶⁵ <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/consumer-product-safety/legislation-guidelines/acts-regulations.html>

¹²⁶⁶ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/mandate/regulatory-role/what-health-canada-regulates-1/controlled-substances-precursors.html>

- 化粧品規則（Cosmetic Regulations、C.R.C., c. 869） - 有害危険製品法（Hazardous Products Act、R.S.C., 1985, c. H-3） - 課徴金（消費者製品）規則（Administrative Monetary Penalties（Consumer Products） Regulations（SOR/2013-101） - 消費者薬品・容器規則（Consumer Chemicals and Containers Regulations, 2001（SOR/2001-269） - 放射線発生機器法（Radiation Emitting Devices Act R.S.C., 1985, c. R-1、消費者・臨床放射線保護局（CCRPB）が管理）
その他の機関が所管する消費者に関連する法律¹²⁶⁷
- カナダ環境保護法（Canadian Environmental Protection Act、カナダ環境省（Environment Canada）の所管） - 財務消費者局法（Financial Consumer Agency of Canada Act、FCACの所管） - 自動車安全法（Motor Vehicle Safety Act、S.C. 1993, c. 16、運輸省（Transport Canada）の所管） - プライバシー法（Privacy Act、R.S.C., 1985, c. P-21、カナダ議会の事務局の一つであるプライバシー委員会（Office of the Privacy Commissioner）の所管） - ワイヤレスコード（Wireless Code に関する規制、カナダラジオ・テレビ・テレコミュニケーション委員会（Canadian Radio-television and Telecommunications Commission）の所管）
食品安全及び検査に関する法令（Food Safety and Inspection related Acts、農務省、水産海洋省、健康省が監督する食品検査庁（Canadian Food Inspection Agency）の所管）¹²⁶⁸
- 農業・農業食品課徴金規則法（Agriculture and Agri-Food Administrative Monetary Penalties Act（S.C. 1995, c. 40）） - 食品検品法（Canadian Food Inspection Agency Act（S.C. 1997, c. 6）） - 飼料法（Feeds Act（R.S.C., 1985, c. F-9）） - 肥料法（Fertilizers Act（R.S.C., 1985, c. F-10）） - 動物健康法（Health of Animals Act（S.C. 1990, c. 21））

¹²⁶⁷ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca03084.html>

¹²⁶⁸ <https://inspection.canada.ca/about-cfia/acts-and-regulations/list-of-acts-and-regulations/eng/1419029096537/1419029097256>

- 食品・医薬品法（食品に関する部分）（Food and Drugs Act（as it relates to food）（R.S.C., 1985, c. F-27）） - 植物育種家権利法（Plant Breeders' Rights Act（S.C. 1990, c. 20）） - 植物保護法（Plant Protection Act（S.C. 1990, c. 22）） - カナダ安全食品法（Safe Food for Canadians Act（S.C. 2012, c. 24）） - 種苗法（Seeds Act（R.S.C., 1985, c. S-8））	
州、準州の消費者保護法	
アルバータ州	消費者保護法 ¹²⁶⁹ （Consumer Protection Act Chapter/Regulation: C-26.3 RSA2000）
ブリティッシュ・コロンビア州	商慣習及び消費者保護法 ¹²⁷⁰ （Business Practices and Consumer Protection Act [SBC 2004] CHAPTER 2）
マニトバ州	消費者保護法 ¹²⁷¹ （The Consumer Protection Act, C.C.S.M. c. C200）
ニューブランズウィック州	消費者保護及び保証・責任法 ¹²⁷² （Consumer Product Warranty and Liability Act（S.N.B. 1978, c. C-18.1））
ニューファンドランド・ラブラドル州	消費者保護及び商慣習法 ¹²⁷³ （Consumer Protection and Business Practices Act, SNL2009 CHAPTER C-31.1）
ノースウエスト準州	消費者保護法 ¹²⁷⁴ （Consumer Protection Act, R.S.N.W.T. 1988, c.C-17）
ノバスコシア州	消費者保護法 ¹²⁷⁵ （Consumer Protection Act, R.S., c. 92, s. 1）
ヌナブト準州	消費者保護法 ¹²⁷⁶ （Consumer Protection Act, R.S.N.W.T. 1988, c.C-17）
オンタリオ州	消費者保護法 ¹²⁷⁷ （Consumer Protection Act, 2002, S.O. 2002, c. 30, Sched. A）

¹²⁶⁹ https://www.qp.alberta.ca/1266.cfm?page=c26p3.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779820047

¹²⁷⁰ https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/04002_00

¹²⁷¹ <https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/c200e.php>

¹²⁷² <http://laws.gnb.ca/en/ShowPdf/cs/C-18.1.pdf>

¹²⁷³ <https://www.assembly.nl.ca/legislation/sr/statutes/c31-1.htm>

¹²⁷⁴ <https://www.justice.gov.nt.ca/en/files/legislation/consumer-protection/consumer-protection.a.pdf>

¹²⁷⁵ <https://nslegislature.ca/sites/default/files/legc/statutes/consumer%20protection.pdf>

¹²⁷⁶ <https://www.nunavutlegislation.ca/en/consolidated-law/consumer-protection-act-consolidation>

¹²⁷⁷ <https://www.ontario.ca/laws/statute/02c30>

プリンスエドワード・アイランド州	消費者保護法 ¹²⁷⁸ （Consumer Protection Act, CHAPTER C-19）
ケベック州	消費者保護法 ¹²⁷⁹ （Consumer Protection Act CQLR c P-40.1）
サスカチュワン州	消費者保護及び商慣習法 ¹²⁸⁰ （The Consumer Protection and Business Practices Act, Chapter C-30.2）
ユーコン準州	消費者保護法 ¹²⁸¹ （Consumer Protection Act, Chapter 40）

（イ）審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

消費者政策委員会（CMC）が該当する。上記（１）ア（イ）項参照。

（ウ）関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

連邦政府、州及び準州政府は、消費者政策委員会（CMC）を通じていくつかの統一協定を結んでいる。下記は CMC によって正式に結ばれた統一協定のリストである。連邦政府、州及び準州政府は、管轄下で、これらの統一協定の指針を導入・執行している¹²⁸²。

- 取立実行に関する禁止事項の統一一覧（Harmonized List of Prohibited Collection Practices）
- クレジット開示法のコスト統一協定（Agreement for Harmonization of Cost of Credit Disclosure Laws in Canada）
- 消費者政策における共同執行協定（Cooperative Enforcement Agreement on Consumer Related Measures）
- 訪問販売協定（Direct Sellers Harmonization）
- インターネット販売契約協定（Internet Sales Contract Harmonization Template）

¹²⁷⁸ <https://www.princeedwardisland.ca/en/legislation/consumer-protection-act>

¹²⁷⁹ <http://legisquebec.gouv.qc.ca/en/document/cs/p-40.1>

¹²⁸⁰ <https://pubsaskdev.blob.core.windows.net/pubsask-prod/79349/C30-2.pdf>

¹²⁸¹ <https://laws.yukon.ca/cms/images/LEGISLATION/acts/copr.pdf>

¹²⁸² <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/formal-agreements>

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画（あるいは基本戦略）の概要

a. ISED の運営計画

ISED は、毎年度、運営計画書を発行している。2020－2021 年度 ISED 計画書（2020－2021 Departmental Plan）の企業・投資・発展計画（2020－2021）によると、消費者に関する政策については、「COVID-19 との闘い、カナダ人の健康と安全を守ることを最優先としながら、カナダ経済を強化し、カナダ事業の回復の支援、デジタル経済への順応、成長によって消費者の信頼を取り戻し、カナダ経済を回復する」ことを目標としている¹²⁸³。

また、2021 年 6 月、シャンパーニュ大臣は、今後 2 年間に、非営利消費者ボランティア団体への補助金プログラムに対しおよそ 3 百万ドルの資金援助をすると発表した。この資金は、カナダ人消費者の保護と権利の向上を目的とした消費者権利企画を援助に充てられる。非営利消費者ボランティア団体から企画の提案を受け付け、選考により 21 の権利企画が選ばれた。選ばれた企画には、ネット市場のプライバシー保護、立場の弱いカナダ人のテレコミュニケーションの利用、コロナ禍による消費者問題への取り組みなどがある。ISED は、これらの企画を通じ、カナダ経済の回復を目指し、すべてのカナダ人が保護され、自らの意思決定ができることを目指している¹²⁸⁴。

b. FCAC の戦略計画

FCAC は、2021－2026 年の「消費者保護に関する戦略計画」で下記の 4 つの目標を設定している¹²⁸⁵。

1	銀行、その他の規制された機関を効果的に監督し、政策立案に貢献することで、金融消費者保護に関し国内リーダーシップをとる。
2	金融に関する教材、資源、調査、実験、利害関係者の協力を活用し、今後より一層デジタル化する世界におけるカナダ人の金融リテラシーを養う。
3	偏りがなく、かつ根拠に基づいた財政消費者情報を収集発信し、カナダにおいて信頼に値する金融消費者情報に関する情報発信者となる。
4	人材マネジメントを強化することで、「新しさ・協調性・より良さ」を重視した風潮を醸成し、未来につながる働き方を可能にする。

¹²⁸³ [https://www.ic.gc.ca/eic/site/017.nsf/vwapj/2021-22_ISED_Departmental_Plan_Report-eng.pdf/\\$file/2021-22_ISED_Departmental_Plan_Report-eng.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/017.nsf/vwapj/2021-22_ISED_Departmental_Plan_Report-eng.pdf/$file/2021-22_ISED_Departmental_Plan_Report-eng.pdf) p.1

¹²⁸⁴ <https://www.canada.ca/en/innovation-science-economic-development/news/2021/06/government-of-canada-awards-over-3million-for-research-to-protect-and-empower-canadian-consumers.html>

¹²⁸⁵ <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/corporate/planning/strategic-plans/strategic-plan-2021-2026.html>

c. 健康省の2021—2022年度省企画

健康省では、健康食品の情報に関するアプリケーションを消費者向けに開発すると述べている。これは、消費者が健康商品を購入する際、正確で偏りのない知識を得た上で購入をしてもらうことを目的とする¹²⁸⁶。

オ. 地方と中央の関係

(ア) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

a. 連邦政府及び州・準州政府の関係

カナダは、政府の権力と責任が連邦政府と州政府の間で分担される「連邦国家」であり¹²⁸⁷、消費者の相談、苦情に対しては、製品・サービスによって連邦政府、もしくは州政府に管轄が分かれ、それぞれ担当の政府機関が対応し、連邦政府と州政府間で業務の連携はしていない。

例えば消費者製品安全については、健康省の下で消費者製品安全プログラム（Consumer Product Safety Program: CPSP）の地方事務局が州・準州にあり、健康省の管轄の製品の安全性や健康に関する問題について各地域に所在する消費者製品安全事務局（Regional Product Safety Offices）に問合せをすることになる¹²⁸⁸。

CMC は、連邦政府及び各州・準州の代表からなっており、消費者保護政策について国家全体としての法律、規制、ビジネス間の足並みを統一するため、連邦及び州・準州フォーラム（federal-provincial-territorial (FPT) forum）を設置し、意見交換・情報共有などを行っている。

b. 州・準州の消費者保護局

各州・準州政府は、それぞれ消費者保護局（名称は州によって異なる）を設置し、消費者への情報提供や苦情・相談受付、法律違反を調査したり、規制された事業に許可を与えたりしている。また、商品およびサービスの購入、契約の締結、自動車の購入や修理、債権取立会社およびクレジット・レポート機関に関する消費者問題などの多くは、州や準州政府の管轄となり、各州・準州の消費者保護に関する法律・規制に基づき対応している。

¹²⁸⁶ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/transparency/corporate-management-reporting/report-plans-priorities/2021-2022-report-plans-priorities.html>

¹²⁸⁷ https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/CONST_TRD.pdf

¹²⁸⁸ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/contact-us/consumer-product-safety.html>

c. 州・準州の消費者保護局の連絡先¹²⁸⁹ :

アルバータ州	アルバータ・サービス (Service Alberta) (https://www.alberta.ca/service-alberta.aspx)
ブリティッシュ・コロンビア州	BC 消費者保護 (Consumer Protection BC) (www.consumerprotectionbc.ca)
マニトバ州	マニトバ公正 (Manitoba Justice) (www.gov.mb.ca/consumerinfo)
ニューブランズウィック州	財務・消費者サービス委員会 (Financial and Consumer Services Commission) (fcnb.ca/FinancialConsumer)
ニューファンドランド・ラブラドール州	NL デジタル政府サービス (Digital Government and Service NL) (www.servicenl.gov.nl.ca/consumer/consumer_affairs)
ノースウエスト準州	地方自治及び地域関連部署 (Municipal and Community Affairs) (website: www.maca.gov.nt.ca/en/services/consumer-affairs)
ノバスコシア州	ノバスコシア一般問合せサービス (Public Enquiries Service Nova Scotia) (website: NovaScotia.ca/programs-and-services/consumer-protection)
ヌナブト準州	地域及び政府サービス関連局 (Consumer Affairs Department of Community and Government Services) (website: www.gov.nu.ca/community-and-government-services/information/consumer-affairs)
オンタリオ州	政府及び地域サービス・オンタリオ消費者保護省 (Consumer Protection Ontario Ministry of Government and Consumer Services) (website: www.ontario.ca/page/consumer-protection-ontario)
プリンスエドワード・アイランド州	公正及び公衆安全消費者サービス省 (Consumer Services Department of Justice and Public Safety) (website: www.princeedwardisland.ca/en/topic/consumer-services)
ケベック州	消費者保護事務所 (Office de la protection du consommateur) (website: www.opc.gouv.qc.ca)
サスカチュワン州	サスカチュワン消費者保護課・財務・消費者問題局 (Consumer Protection Division Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan) (Website: fcaa.gov.sk.ca)
ユーコン準州	地域サービス内消費者サービス局 (Consumer Services Department of Community Services) (website: https://yukon.ca/en/contact-government)

¹²⁸⁹ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/Oca-bc.nsf/eng/ca02982.html>

(イ) 執行対応における関係機関との連携

(1) オ(ア)項を参照。

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

オンタリオ州の政府・消費者サービス省は、2020年末に、消費者保護を強化するために、オンタリオ州の消費者保護法(2002年)の改正に向けて一般市民の意見を求めた(2021年2月締切り)。このような広範囲における調査は、2005年に消費者保護法が改正されて以来、初めてであった。オンタリオ州の消費者保護法(2002年)が発効されてから、市場は多くの発展を遂げた。技術革新によって消費者の取引の仕方は変化し、この法律で消費者保護枠組みを考案した際には予期されなかった新しい商品、サービスおよび事業体が出現した。このためオンタリオ州は、現在の法律を改正するための提案に重点を置いている¹²⁹⁰。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項(相談受付体制等)

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

消費者が消費者関連の各種情報を入手したり、問題について相談したり、あるいは苦情を提出したりする窓口は、問題の対象や地域によって下記のとおり各種存在する。

①	カナダ消費者情報 (Consumer Information)
②	競争局 (Competition Bureau)
③	消費者製品安全事務局 (Consumer Product Safety Program and Regional Product Safety Offices)
④	州及び準州の消費者部門 (Provincial and Territorial Consumer Affairs Offices)
⑤	自動車販売規制機関
⑥	金融機関外部苦情団体

これら機関の概要は次のとおりである。

a. カナダ消費者情報

(Consumer Information)

¹²⁹⁰ <https://www.ontariocanada.com/registry/view.do?language=en&postingId=35387>

カナダ消費者情報は、ISED の下の OCA によって運営されている。苦情を申し立てる窓口はなく、苦情訴えロードマップ（Complaint Roadmap）というページで、どのような方法でどこに苦情を訴えるかをステップごとに細かく紹介している（以下のとおり¹²⁹¹）。

Step 1	苦情を訴える前に、購入条件や業者の方針などを考慮する。
Step 2	カナダ政府における消費者の法的権利を理解する。
Step 3	州、及び準州における消費者の法的権利を理解する。
Step 4	領収書、契約書、注文書などの証拠を集める。
Step 5	業者に連絡し解決を試みる。
Step 6	Step 5 で問題が解決しない場合、経営者へ書面で訴える。
Step 7	上記の方法で問題が解決しない場合、連邦政府、州、準州政府の消費者苦情を扱う機関を探す。そのような機関がない場合には、地域の州・準州政府の消費者問題部門に問い合わせる。
Step 8	法的手段に出る。

金額が少額である場合は少額裁判所で訴える。団体に訴える場合は、共同訴訟を起こす。それ以外の場合は、法律で定められた期限内に通常の訴訟を始めることになる。

b. 競争局

（Competition Bureau）

競争局の苦情提出方法のページからオンライン・フォームにアクセスし、連絡先、苦情内容を入力して提出する。オンライン・フォームは情報センターに送信され適切な処理がなされる¹²⁹²。

競争局が検討する苦情は、競争局の管理及び執行の責任が及ぶ競争法（Competition Act）、消費者梱包・ラベル表示法（Consumer Packaging and Labelling Act）、繊維製品ラベル表示法（Textile Labelling Act）、貴金属表示法（Precious Metals Marking Act）の範囲内でなければならないとしている。競争局は、競争法に基づく苦情の場合は、店舗の搜索、記録の捜査、差押え、証人の尋問などの許可を裁判所に申請することができる¹²⁹³。同時に、また、消費者梱包・ラベル表示法、繊維製品ラベル表示法、貴金属表示法に基づ

¹²⁹¹ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca02964.html

¹²⁹² <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/frm-eng/GH%C3%89T-7TDNA5>

¹²⁹³ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03927.html>

く苦情の場合も、調査の権力を持つ¹²⁹⁴。違反者は、罰金が課せられることがある¹²⁹⁵。

また虚偽の表示をした場合、民事の場合は、一回目の違反であれば、個人事業主の場合は 75 万ドル、企業の場合は 1,000 万ドルまでの罰金、刑事の場合は、適切な罰金、および最長 14 年までの懲役刑が課されることもある¹²⁹⁶。

c. 消費者製品安全事務局

(Consumer Product Safety Program and Regional Product Safety Offices) ((1)

オ (ア) 項参照)

消費者製品の安全性に関する問題などを報告する場合は、地域の消費者製品安全プログラムの事務局へ連絡することになっている。管轄する連邦健康省内のサイトでは、それぞれの連絡先として住所、電話、電子メールアドレスが載っており、サイト中のフォームでメッセージを送ることもできる¹²⁹⁷。各事務局の担当地域は以下のとおりである。また下記の表には、海外からカナダ製品の安全性に対しての問い合わせをする場合の担当地域も記載している。

プレーリー地域事務局	(アルバータ州、サスカチュワン州、マニトバ州、ユーコン準州、ノースウエスト準州、ヌナブト準州、アメリカ合衆国中部、アメリカ合衆国山岳部、アメリカ合衆国東部の一部の地域、中央アメリカ、南アメリカ、オーストラリア、アフリカ担当) 所在地：アルバータ州カルガリー市
ブリティッシュ・コロンビア地域事務局	(ブリティッシュ・コロンビア州、アメリカ合衆国西海岸、アジア担当) 所在地：ブリティッシュ・コロンビア州バーナビー市
大西洋地域事務局	(ニューブランズウィック州、ニューファンドランド・ラブラドル州、ノバスコシア州、プリンスエドワード・アイランド州、アメリカ合衆国東部の一部の州、ヨーロッパ担当) 所在地：ノバスコシア州ハリファックス市 ニューブランズウィック州モンクトン市 ニューファンドランド・ラブラドル州セント・ジョーンズ

¹²⁹⁴ https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/h_04456.html

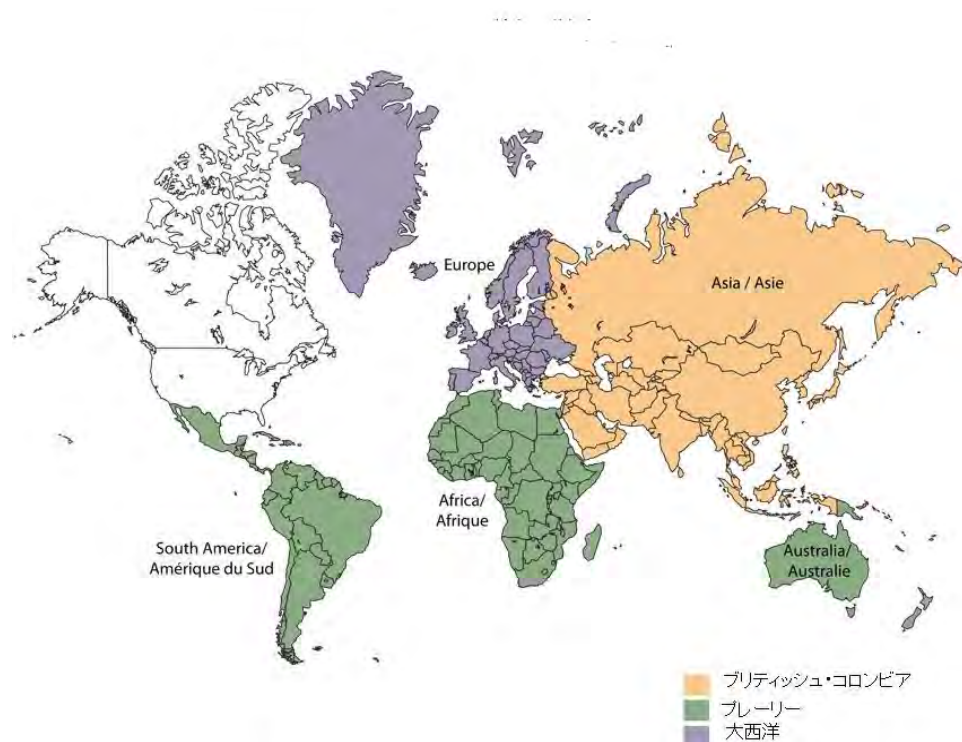
¹²⁹⁵ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/02930.html>

¹²⁹⁶ https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/h_02939.html

¹²⁹⁷ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/contact-us/regional-product-safety-offices.html>

オンタリオ事務局	(メール、電話、ファックス番号のみウェブサイト上で公開)
ケベック事務局	所在地：ケベック州ロンゲール市
首都圏事務局	所在地：オンタリオ州オタワ市

消費者製品安全各事務局の担当地域（カナダ外）



出典：カナダの消費者製品・化粧品自主回収案内¹²⁹⁸

¹²⁹⁸ <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/consumer-product-safety/reports-publications/industry-professionals/recalling-consumer-products-guide-industry.html>

d. 州及び準州の消費者部門

(Provincial and Territorial Consumer Affairs Offices)

OCA のウェブサイトには、カナダ各州（10 の州、3 の準州）の政府の消費者問題を扱う部門の住所、電話、ファックス、電子メール及びウェブサイトが載っている¹²⁹⁹。ウェブフォームや電話で苦情を受け付けている。州・準州の消費者保護法で取り扱われる製品やサービスの苦情の場合は、業者と消費者の間に入り、解決法を提案・調整をすることもある¹³⁰⁰。

e. 自動車販売規制機関

自動車販売は、州及び準州政府によって規制されている。不正販売があった場合は、州及び準州政府の自動車販売規制機関もしくは消費者問題事務所に連絡することになる。オンタリオ州、ブリティッシュ・コロンビア州、アルバータ州は、非営利の自動車販売規制機関があり、これらの機関を通して、苦情の申立てをすることができる。問合せは、オンラインフォームもしくは電子メールですることになる¹³⁰¹。そして、調査の結果、必要な場合は、業者と消費者の両者からの意見を聞き、解決法を提案する。

オンタリオ州自動車工業審議会 (Ontario Motor Vehicle Industry Council (OMVIC))	2020－2021 年の年次レポートによると、1 年間に 5,993 件の消費者からの問合せがあり、そのうちの 809 件が正式な消費者苦情 (OMVIC の解決支援専門員が調査し、ディーラーと交渉する) として扱われた。 問合せで多かったのは、車の状態、遅延弁済金、契約紛争や事故の経歴などの不当提示など ¹³⁰² 。
ブリティッシュ・コロンビア州自動車販売局 (Vehicle Sales Authority of British Columbia (VSABC))	2020－2021 年の年次レポートによると 1 年間に 3,145 件の消費者からの問合せがあった。そのうち 652 件が正式な消費者苦情として扱われた。 問合せが多かったのは車の状態の不当表示、販売過程の問題、ローンと

¹²⁹⁹ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca02982.html>

¹³⁰⁰ <https://www.ontario.ca/page/filing-consumer-complaint>

¹³⁰¹ <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/loans/financing-car/how-are-you-protected.html>

¹³⁰² https://www.omvic.on.ca/portal/Portals/0/pdf/business_report/Annual_Report_2020-spreads.pdf

	前払金に関する不同意について 1303。
アルバータ州自動車工業審議会 (Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC))	2020－2021 年の年次レポートによると 1 年間に 2,113 件の消費者からの苦情の問合せがあった。問合せが多かったのは、1. 車の状態、2. 契約問題、3. 広告、4. 修理、5. 前払金について ¹³⁰⁴ 。

f. 金融機関外部苦情団体¹³⁰⁵

(External complaints bodies : 以下「ECBs」という。)

ECBs は、銀行及び信用組合のサービスと商品に関する消費者の苦情を取り扱う機関である。全ての銀行及び信用組合は、ADR 銀行審議苦情処理事務所 (ADR Chambers Banking Ombuds Office : 以下「ADRBO」と言う。)、もしくは銀行サービス・投資苦情処理事務所 (Ombudsman for Banking Services and Investments : 以下「OBSI」と言う。) の二つの ECB のうち一つに加盟する必要がある。

ECBs は、消費者の銀行に対する苦情の内容を吟味し、苦情の解決方法を検討する。このサービスは無料である。消費者は、まず、銀行もしくは信用組合に苦情を直接申し立てる。そして、消費者が、銀行もしくは信用組合との間で問題を解決できなかった場合、または苦情を申し立てた日より 90 日以上が経過した場合、ECBs は、消費者からの苦情を正式に受理する。ECBs は、受理日から 120 日以内に調査を終わらせる必要がある。また、調査の結果、ESBs が適切だと判断した場合、ESBs のレポートに対して金融機関と消費者の両者からの意見を求め、解決方法を提案する¹³⁰⁶。

(a) ADR 銀行審議苦情処理事務所

(ADRBO)

2020 年度には、2,282 件の問合せがあった。そのうちの 584 件を正式な苦情として取り扱った¹³⁰⁷。

(b) 銀行サービス・投資苦情処理事務所

(Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI))

¹³⁰³ <https://www.mvsabc.com/about-the-vsa/corporate-documents/annual-report-2020-2021.pdf>

¹³⁰⁴ <https://www.amvic.org/wp-content/uploads/2021/08/AMVIC-2020-2021-annual-report.pdf>

¹³⁰⁵ <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/industry/regulated-entities/external-complaints-bodies.html>

¹³⁰⁶ https://bankingombuds.ca/?page_id=24&lang=en

¹³⁰⁷ <https://bankingombuds.ca/wp-content/uploads/2021/05/Annual-report2020-ENG.pdf>

2020 年度には、5,691 件の問合せがあった。そのうちの 791 件を正式な苦情として取り扱った¹³⁰⁸。

(イ) 相談窓口数

上記ア（ア）項に記載した機関は主にオンラインフォーム、電話などで相談を受け付けるが、消費者製品安全事務局については 8 か所、州及び準州の消費者部門では州・準州に各 1 か所存在することを確認した（詳細は（2）ア（ア）項を参照）。

(ウ) 受付情報の集約・分析の方法

データの集計方法は各機関が各々集約する。統一された方法はない。相談情報をどう執行や注意喚起につなげているのか、ということをも目的とした共通のデータベースもない。

(エ) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

（2）ア（ア）項を参照。

(オ) 関連統計

前述の自動車販売規制機関、金融機関外部苦情団体では相談・苦情受付件数を公表している。（2）ア（ア）項を参照。

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

a. 健康省（Health Canada）

健康省は、消費者製品の化学物質、可燃性、機械上の危険についてテストや調査を行っている。例として、ベビーベッド、家庭用化学薬品、塗料、マットレス、衣料品、テントなどの製品が挙げられる。テストは、主に HECSB 内の危険査定局（Risk Assessment Bureau：以下「RAB」という。）が担当している。RAB は、主に消費者製品安全プログラム（Consumer Product Safety Program: CPSP）の業務をサポートしている機関である。RAB には、製品安全実験室があり、製品の危険性をテストしたり、テストの方法を認証したりする¹³⁰⁹。また、健康省は、食品安全や、医薬品及び健康製品のテストにも携わっている¹³¹⁰。

¹³⁰⁸ <https://www.obsi.ca/en/news-and-publications/resources/AnnualReports-English/Annual-Report-2020---EN.pdf>

¹³⁰⁹ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/healthy-environments-consumer-safety-branch/consumer-product-safety-directorate.html>

¹³¹⁰ <http://hc-sc.gc.ca/cps-spc/prod-test-essai/index-eng.php>

b. カナダ食品検査庁

(Canadian Food Inspection Agency : 以下「CFIA」という。)

健康省は、食品安全についての CFIA の活動を査定する役割を担う。CFIA は、健康省が取り決める食品安全政策及び食品安全基準を執行する責任を負う¹³¹¹。

CFIA は、カナダ産及び輸入食品の連邦政府の設定した食品安全規定を執行している。CFIA は、企業と協力し、リコール情報を市民に伝え、市場から効率よく食品を撤退させるために尽力している。CFIA は、2015 年より 2020 年の間、年に平均 2,225 件の食品の安全に関わる問題についての報告を消費者から受け取った。また、年間 3,300 件の食品に関する調査を実施した。CFIA は、外部の食品安全パートナーと共に、食品回収を調整し、年間およそ 440 件の回収を管理した¹³¹²。CFIA の 2020 年時点の正規職員数は 6,056 人¹³¹³。

【内訳 (6,056 人)】¹³¹⁴

2,788 人：現場検査員（連邦政府に属する施設、輸入サービスセンターなどの現場の第一線の検査員、獣医、科学者）

587 人：実験室専門員

532 人：検査・科学専門員（化学者、生物学者、科学調査員、リスク査定官など）

2,149 人：経営・管理者及び事務員

なお、レストランや食品サービス業の検査は、州政府機関、市政府機関及び地域の保健機関が行っている¹³¹⁵。

c. 競争局

(Competition Bureau)

競争局は、消費者梱包・ラベル表示法（食品以外）（Consumer Packaging and Labelling Act (non-food products)）、繊維製品ラベル表示法（Textile Labelling Act）、貴金属表示法（Precious Metals Marking Act）に基づく検査をする権限がある¹³¹⁶。

¹³¹¹ <http://hc-sc.gc.ca/fn-an/securit/index-eng.php>

¹³¹² <https://inspection.canada.ca/food-safety-for-consumers/canada-s-food-safety-system/eng/1332207100013/1374822930369>

¹³¹³ <https://inspection.canada.ca/about-cfia/transparency/corporate-management-reporting/reports-to-parliament/2021-to-2022-departmental-plan/eng/1611346692209/1611346692584>

¹³¹⁴ <https://inspection.canada.ca/about-cfia/transparency/regulatory-transparency-and-openness/inspection-capacity/2019-2020-cfia-full-time-equivalents/eng/1605717146734/1605717147220>

¹³¹⁵ <http://www.inspection.gc.ca/food/consumer-centre/restaurant-and-food-service-inspection/eng/1323139279504/1323140830752>

¹³¹⁶ http://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/h_01436.html

指定された検査官は、検査を実行するためあらゆる場所に立ち入り、商品のパッケージを検査し、資料を閲覧したりコピーを作成したりすることができる¹³¹⁷。

なお、消費者梱包・ラベル表示法に基づく食品に関する検査は、カナダ食品検査庁（CFIA）が行う¹³¹⁸。

d. イノベーション・科学・経済開発省計量局 (Measurement Canada)

度量衡法（Weights and Measures Act）及び電気・ガス検査法（Electricity and Gas Inspection Act）によって、計量局及び認定された検査業者は、定期的に計量機器及び商品のパッケージを検査することができる¹³¹⁹。

計量局は、認定プログラムに基づき、民間機関に政府の代行で検査を行う権限を与えている。民間機関は、計量器、ガスメーター、ガソリンディスペンサーなどの計量計測器の検査をすることができ、規定を満たすと政府のラベルを貼ることになる。計量局サイトには、検査業者のリストも載っている¹³²⁰。

e. カナダ規格審議会¹³²¹

(Standards Council of Canada : 以下「SCC」という。)

SCC は、カナダ規格審議会法¹³²²（Standards Council of Canada Act（R.S.C., 1985, c. S-16））で規制されているカナダ連邦政府の所有する独立企業である。

SCC は、規格が法律では定められていない分野において、効率的で効果的である自発的な規格を促進する。また、国家の経済を発展させ、その発展の持続をサポートし、労働者と市民の健康、安全、福祉に恩恵をもたらす、消費者を保護し、規格に関する国内及び国際取引、国際協調を助長することを目的としている。

SCC は、検品実験所や製品認証団体が国際的に認められた基準を満たしている場合にそれらの機関を適合認証機関として認定している¹³²³。適合適合評価は、製品、サービスもしくはシステムが一定の基準を満たしているかを決定する行為である。従業員数は 140 人である（2021 年 3 月現在）¹³²⁴。また、SCC は必要とする基準を検索できるデータベースを管理している。

¹³¹⁷ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03927.html>

¹³¹⁸ <https://inspection.canada.ca/food-label-requirements/labelling/consumers/eng/1400426541985/1400455563893>

¹³¹⁹ <http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-mc.nsf/eng/lm03959.html>

¹³²⁰ <https://www.ic.gc.ca/app/mc/asp/srch/aspSearch.html?lang=eng>

¹³²¹ <https://www.scc.ca/en/about-scc/mandate-mission-vision>
なお、JETROの資料に基づき「審議会」という訳にした。

https://www.jetro.go.jp/world/n_america/ca/invest_11.html

¹³²² <https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/S-16.pdf>

¹³²³ <https://www.scc.ca/en/accreditation/what-is-accreditation/about>

¹³²⁴ https://www.scc.ca/en/system/files/publications/SCC_AR_2020-2021_E_WEB.pdf

f. カナダ規格協会

(Canadian Standards Association : 以下「CSA」という。)

CSA は非営利団体で、技術的な知識を持つおよそ 10,000 の人員がいる¹³²⁵。CSA 規格とは、カナダにおける電気製品・医療機器・機械・器具などに対する安全規格である。カナダ職業健康安全規制¹³²⁶ (Canada Occupational Health and Safety Regulations) やオンタリオ職業健康安全法¹³²⁷ (Ontario's Occupational Health and Safety Act) では、多くの電気機械、器具について CSA 規格の安全規格に適合した製品を推奨又は要求している。CSA は、テストした電気機械、器具が安全規格に適合している場合、それらの製品に適合認定を与えることができる SCC の認定機関である。

(イ) 検査職員数

カナダ食品検査庁、カナダ規格審議会について職員・従業員数を確認した。詳細は (2) イ (ア) 項を参照。

ウ. 外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

カナダ消費者情報 (Consumer Information) の情報提供機関及び関係する機関として、連邦政府、州・準州政府のほかに、営利・非営利の団体と、クレジットカウンセリングサービス機関が掲載されている。主な団体に下記のものがある¹³²⁸。

a. カナダ消費者協会

(Consumers' Association of Canada)

1947 年に設立されたカナダ消費者協会は¹³²⁹、非営利法人である。協会の責務は、消費者に市場問題を伝え、政府や産業に消費者の視点から提言し、政府及び産業界と共同して問題を解決していくことである。

b. ベター・ビジネス・ビューロー¹³³⁰

(Better Business Bureau : 以下「BBB」という。)

BBB は¹³³¹、アメリカとカナダで最も有名な、消費者問題を取り扱う民間団体である。1912 年にアメリカで初めて設立され¹³³²、「買い手と売り手が互いに信

¹³²⁵ <https://www.csagroup.org/about-csa-group/>

¹³²⁶ <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/regulations/sor-86-304/fulltext.html>

¹³²⁷ <https://www.labour.gov.on.ca/english/hs/pubs/csa/index.php>

¹³²⁸ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/Oca-bc.nsf/eng/ca02785.html>

¹³²⁹ <http://www.consumer.ca/>

¹³³⁰ <https://www.bbb.org/file-a-complaint>

¹³³¹ <https://www.bbb.org/mission-and-vision>

¹³³² <https://www.bbb.org/frequently-asked-questions>

じることができる道徳的な市場」をビジョンとしている。企業側にも消費者側にも情報を提供し、消費者の相談受付窓口になり、さらに消費者問題の統計結果などを公表している。

現在、北アメリカにおよそ 100 の BBB があり、カナダの BBB の連絡先は OCA のウェブサイトに記載されている¹³³³。

また BBB は、合法的に設立され、道理にかなった広告、販売、及び消費者体験を提供している業者を認定する。認定を受けた業者は BBB のロゴの入ったラベルを貼ることができる。認定を受けたビジネスはメンバーシップ費を払う必要がある。メンバーシップ費は、ビジネスの規模といった諸条件によって額が決められる¹³³⁴。このメンバーシップ費が BBB の主な資金源となっている¹³³⁵。

BBB は、オンライン及びオフラインで苦情を受け付け、さらに、慈善団体や非営利団体に対する苦情も受理する。消費者に費用はかからない。

BBB は、企業と顧客の間の紛争を処理する。労働争議、政府機関との紛争、差別に関する苦情、刑事罰を求める苦情や、刑法違反の苦情は取り扱わない。ただし誇大広告などの犯罪行為とみなされる企業を訴える苦情は受け付ける。

BBB の苦情処理手順は、下記のようにになっている。

- ・提出された物は全て 2 営業日以内に企業へ転送される。
- ・企業は、14 日以内に回答を出すよう要請される。
- ・もし返答がない場合、2 度目の要請がなされる。
- ・企業の返答があった場合、消費者は通知を受ける（あるいは、返答がないと通知される）。
- ・苦情処理は、通常 30 営業日以内に終了する。

2020 年の統計資料では¹³³⁶、総相談件数は 12,157,593 件。そのうち、苦情は 32,422 件で、解決された苦情は 23,270 件、解決されなかったケースは 8,581 件、結果を追跡できていないケースが 571 件である。

問合せの多い順			
1 位	オンライン業者	6 位	取立て業者
2 位	テレコミュニケーション	7 位	旅行代理店
3 位	オンライン旅行代理店	8 位	新車ディーラー

¹³³³ <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca03006.html>

¹³³⁴ <https://www.bbb.org/bbb-accreditation-standards>

¹³³⁵ <https://www.nccconsumer.org/news-articles-eg/the-better-business-bureau-bbb-is-powerless-tohelp-resolve-consumer-complaints.html>

¹³³⁶ <https://www.bbb.org/all/bbb-complaint-statistics/bbb-complaint-stats-2020--2024>

4位	百貨店	9位	宅配サービス
5位	家具販売	10位	花屋

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

a. 経済協力開発機構

(Organization for Economic Co-operation and Development : 以下「OECD」という。)

OECD は¹³³⁷、各国が効果的な消費者政策を策定し、消費者にとって効率的かつ透明性のある公正な世界市場を促進することへの支援を目的としている。カナダは OCA を通じて、OECD の消費者政策委員会の議長を務めたこともある。

また、OCA は、国内及び海外の標準化機構との協力のため、SCC 及び国際標準化機構 (ISO) の消費者政策委員会と協力して、標準化プロセスで消費者の意見を確実に反映させるようにしている¹³³⁸。

¹³³⁷ www.oecd.org

¹³³⁸ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/Oca-bc.nsf/eng/ca02558.html>

IV. 大洋州

1. オーストラリア

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

a. 連邦レベル

- ・オーストラリア競争・消費者委員会（Australian Competition and Consumer Commission、以下「ACCC」という。）¹³³⁹
- ・オーストラリアエネルギーレギュレーター（Australian Energy Regulator、以下「AER」という。）¹³⁴⁰
エネルギー市場に特化してその範囲内で ACCC の役割を補完する。
- ・財務省（The Treasury）のマーケット・グループ（Market Group）に属する消費者データ権利部門（Consumer Data Right Division）

b. 州レベル

- ・首都特別地域：Access Canberra¹³⁴¹
- ・ニューサウスウェールズ州：NSW Fair Trading¹³⁴²
- ・北部準州：NT Consumer Affairs¹³⁴³
- ・クイーンズランド州：Office of Fair Trading Queensland¹³⁴⁴
- ・南オーストラリア州：SA Office of Consumer and Business Services (CBS)¹³⁴⁵
- ・タスマニア州：Tasmania Consumer, Building and Occupational Services (CBOS)¹³⁴⁶
- ・ビクトリア州：Consumer Affairs Victoria (CAV)¹³⁴⁷
- ・西オーストラリア州：WA Consumer Protection - Department Of Mines, Industry Regulation and Safety¹³⁴⁸

以下、これらをまとめて「各州の消費者行政機関」と呼ぶ。

（全てのURLは、2022年3月25日最終確認）

¹³³⁹ <https://www.accc.gov.au/contact-us/>

¹³⁴⁰ <https://www.aer.gov.au/>

¹³⁴¹ <https://www.accesscanberra.act.gov.au/s/>

¹³⁴² <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/>

¹³⁴³ <https://consumeraffairs.nt.gov.au/>

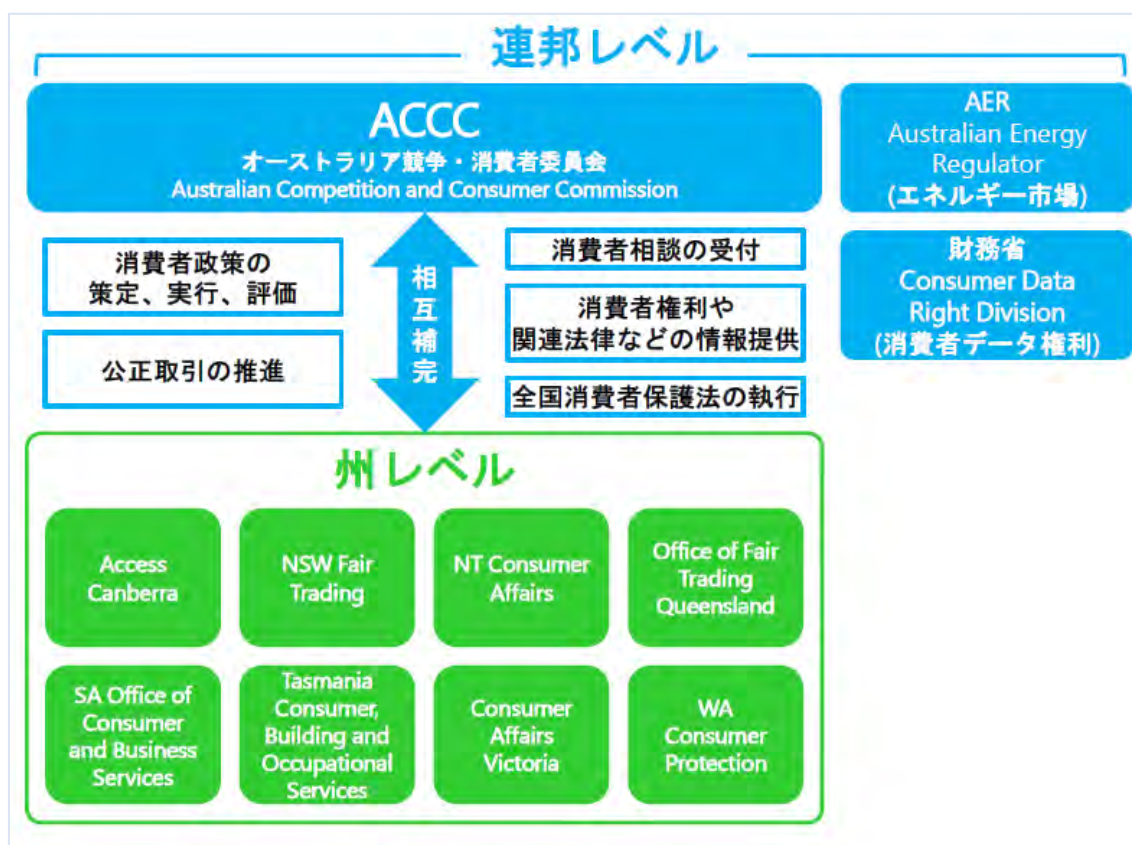
¹³⁴⁴ <https://www.qld.gov.au/law/fair-trading>

¹³⁴⁵ <https://www.cbs.sa.gov.au/>

¹³⁴⁶ <https://www.cbos.tas.gov.au/>

¹³⁴⁷ <https://www.consumer.vic.gov.au/>

¹³⁴⁸ <https://www.commerce.wa.gov.au/consumer-protection>



消費者政策関連組織体制図

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

a. オーストラリア競争・消費者委員会

(Australian Competition and Consumer Commission、以下「ACCC」という。)

競争政策及び消費者政策を担う独立機関。消費者政策については政策の策定、実行、評価及び後出の消費者保護法（Australian Consumer Law）の執行を一元的に担う、独立した権限を持つ連邦行政機関（Independent Commonwealth statutory authority）である。

省庁別の視点で見れば、オーストラリア税務局（The Australian Taxation Office）や中央銀行である「Reserve Bank of Australia」など多数の経済分野の機関・組織と共に財務省所管の関連組織と位置付けられている¹³⁴⁹。

¹³⁴⁹ 「財務省アニュアルレポート2020-2021」P10

なお連邦の行政機関改革に伴い、平成24年度消費者庁「海外主要国における消費者政策体制等に関する総合的調査」で挙げられていた消費者問題立法政策フォーラム（CAF）、豪州・ニュージーランド消費者問題委員会（CAANZ）は解散している。

首相内閣省＞Effective Commonwealth-State Relations＞Review of the Former COAG Councils and Ministerial Forums

<https://www.pmc.gov.au/domestic-policy/effective-commonwealth-state-relations#:~:text=On%2026%20June%202020%2C%20National,rationalise%20and%20reset%20their%20work>

b. オーストラリアエネルギーレギュレーター

(Australian Energy Regulator、以下「AER」という。)

エネルギー市場の規制に特化した ACCC の関連組織として位置づけられ、独自の理事会を持つが、それ以外の下位組織を ACCC と共有している。

c. 財務省消費者データ権利部門

(Consumer Data Right Division)

財務省の内部組織。2020 年に「消費者データ権利 (Consumer Data Right)」プログラムの運用を ACCC から移管され、ACCC と共同で業務を推進するために財務省内に設立された¹³⁵⁰。

d. 各州の消費者行政機関

多岐にわたる行政サービスのうち、特定分野（消費者行政）を担当する内部組織。

イ. 各組織の概要

(ア) ACCC

ACCC は下図のように委員長 1 名を含む 10 人の委員会によって運営されており、現職委員長はロッド・シムズ氏である（2011 年 8 月着任、現在の任期は 2022 年 3 月まで）。委員会の下には、業務エリアごとに部門長「Executive General Manager」1 名（合計 7 名）とコーポレート部門が置かれている。

2021-22 年度の平均在籍職員数は 1,235 人、概算年度予算は 402.9 万豪ドルである¹³⁵¹。

<https://consumer.gov.au/consumer-affairs-forum>

CAF解散後はACCCを中心に、課題に応じて省庁間の連携が行われている。

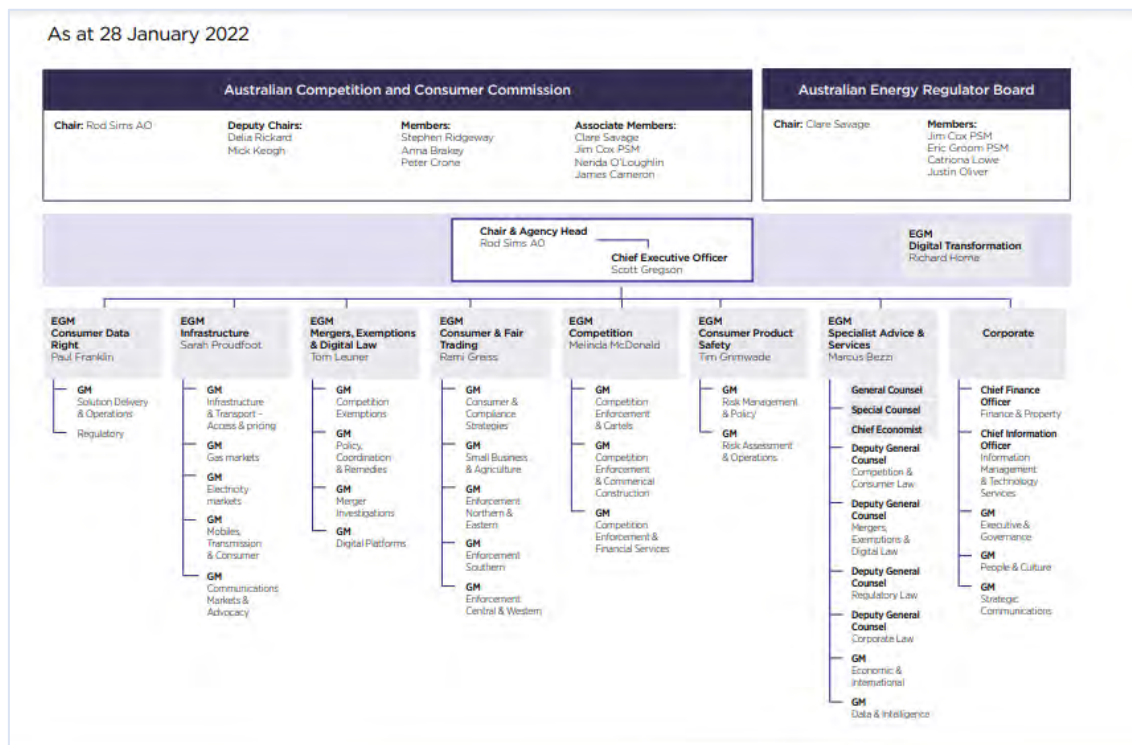
「ACCC・AERアニュアルレポート2020-2021」P88

<https://www.aer.gov.au/system/files/ACCC-and-AER-Annual-Report-2020-21.pdf>

¹³⁵⁰ 「財務省アニュアルレポート2020-2021」P9, P194

<https://treasury.gov.au/sites/default/files/2021-10/p2021-216241-tsy-annual-report-2020-21.pdf>

¹³⁵¹ https://treasury.gov.au/sites/default/files/2021-05/pbs_2021-22_04_accc.pdf



(イ) AER

前出の ACCC 組織図からも分かるように、AER は全体組織を統括する理事会「Australian Energy Regulator Board」（理事長：クレア・サベッジ氏）を除けば、ACCC の下位組織や人員、リソース、施設を共有している¹³⁵²。また ACCC と共同で発行している「ACCC・AER アニュアルレポート 2020-21」¹³⁵³によれば、その役割はエネルギー市場における効率的な投資、事業運営の促進及び価格、品質、安全性、安定供給などの観点から消費者の長期的な利益向上を図ることである。

AER は西オーストラリア州を除く各州の事業者電力及びガスネットワークを通じて利用者に販売するエネルギーに関して、売上高の上限額を設定している。また、西オーストラリア州とビクトリア州を除く各州で後出の National Energy Retail Law（全国エネルギー小売り法）の執行を担う¹³⁵⁴。

¹³⁵² <https://www.accc.gov.au/about-us/australian-competition-consumer-commission/about-the-accc#:~:text=The%20ACCC%20and%20the%20AER,-The%20Australian%20Energy&text=The%20AER%20shares%20staff%2C%20resources,and%20supplement%20competitive%20market%20processes.>

¹³⁵³ <https://www.aer.gov.au/system/files/ACCC-and-AER-Annual-Report-2020-21.pdf>

¹³⁵⁴ 「ACCC・AER アニュアルレポート 2020-21」 P34

(ウ) 財務省消費者データ権利部門

(Consumer Data Right Division)

消費者データ権利部門が運用する「消費者データ権利 (Consumer Data Right)」プログラムの目的は、消費者が事業者側から適切な情報公開を受けられるようにするためのルール作りであり、順次各業界を対象に展開されている。2020 年に ACCC から同プログラムの主管を引き継いでからの主な活動内容として、金融業界における規定作り（主要銀行の情報公開義務を規定、2020—2021 財政年度）や、通信業界を対象にした評価・検討（2021 年～）がある¹³⁵⁵。

担当責任者は財務省第一秘書官のケイト・オローク氏で、規制フレームワーク部門 (Regulatory Frameworks Branch) 及び政策、管理、実施部門 (Policy, Governance and Engagement Branch)¹³⁵⁶という 2 つの下位組織で構成されている。その他の組織関連情報（構成人数等）に関しては公開されていない。

(エ) 各州の消費者行政機関

各州ともに行政機関の一部組織として位置づけられており、単体としての組織関連情報（構成人数等）に関しては公開されていない。

ウ. 消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況

a. 関連法令

<連邦法>

・消費者及び市場競争法 (Competition and Consumer Act 2010)¹³⁵⁷

消費者保護のほかに、公正取引（適正競争の保証）などの規定も含む¹³⁵⁸。

・消費者保護法 (Australian Consumer Law¹³⁵⁹、以下「ACL」という。)

記法律の一部 (Schedule 2) の形式をとっており、実務レベルの消費者保護に関する規定はほぼこちらに含まれている。

・2010 年競争・消費者規則 (Competition and Consumer Regulations 2010)¹³⁶⁰

¹³⁵⁵ 「財務省アニュアルレポート2020-2021」 P9, P194

<https://treasury.gov.au/sites/default/files/2021-10/p2021-216241-tsy-annual-report-2020-21.pdf>

¹³⁵⁶ <https://www.directory.gov.au/portfolios/treasury/department-treasury/central-office/markets-group/consumer-data-right-division>

¹³⁵⁷ <https://www.legislation.gov.au/Details/C2018C00437>

¹³⁵⁸ <https://consumer.gov.au/australian-consumer-law/legislation>

¹³⁵⁹ http://www7.austlii.edu.au/cgi-bin/viewdoc/au/legis/cth/consol_act/caca2010265/sch2.html?context=1;query=aAUSTRALIAN%20CONSUMER%20LAW%20;mask_path=au/legis/cth/consol_act/caca2010265

¹³⁶⁰ <https://www.legislation.gov.au/Details/F2012C00036>

上記二法律の補足規定（用語の具体的な解釈・定義など）及び執行規則（手続き、期限など）は、以下に大別される。

- －ACL に関する部分（Part 6）：用語の定義（例：「商業契約」）、消費者保証の内容や表記、報告義務などに関する詳細規定
- －上記以外：特定分野（通信、国際海運など）に関する Competition and Consumer Regulations 2010 の補足規定など

・2001 年証券投資委員会法（Australian Securities and Investments Commission Act 2001）

・2009 年全国消費者クレジット保護法（National Consumer Credit Protection Act 2009）¹³⁶¹

及

・2010 年全国消費者クレジット保護規則（National Consumer Credit Protection Regulations 2010）

・2009 年電気通信（消費者保護・サービス基準）法（Telecommunications Consumer Protection and Service Standards Act 1999）¹³⁶²

<連邦法：業界、分野別関連法規>

以下、前出（（1）イ（イ）項）の「ACCC・AER アニュアルレポート 2020－2021」（Appendix 7 Legislative framework）に記載された分野別関連法規を記載する。ただし、ACCC は消費者政策（消費者保護・消費者政策）及び競争政策（市場競争確保・独占禁止）を所管しているため、競争政策に主眼を置いたものもある。

- ・1996 年空港法（Airports Act 1996）
- ・1989 年郵便事業法（Australian Postal Corporation Act 1989）
- ・2020 年競争・消費者（消費者データ権利）規則（Competition and Consumer（Consumer Data Right）Rules 2020）
- ・全国電力法及び規則（National Electricity Law and Rules）
- ・全国ガス法及び規則（National Gas Law and Rules）
- ・全国エネルギー小売り法及び規則（National Energy Retail Law and Rules）
- ・1997 年電気通信法（Telecommunications Act 1997）
- ・2007 年水道法（Water Act 2007）

¹³⁶¹ http://classic.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/nccpa2009377/

¹³⁶² http://classic.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/tpassa1999620/

- ・ 2009 年水道市場規則（Water Market Rules 2009）
- ・ 2009 年水道料金（解約費）規則（Water Charge (Termination Fees) Rules 2009）
- ・ 2010 年水道料金（インフラストラクチャー）規則（Water Charge (Infrastructure) Rules 2010）
- ・ 2010 年水道料金（計画及び管理情報）規則（Water Charge (Planning and Management Information) Rules 2010）

<州法>（ACL 施行後は ACL に一本化されているため、参考として記載）

ニューサウスウェールズ州	Fair Trading Act 1987 (NSW)
オーストラリア首都特別地域	Fair Trading Act 1992 (ACT) Fair Trading (Consumer Affairs) Act 1973 (ACT) Door-to-Door Trading Act 1991 (ACT) Lay-by Sales Agreements Act 1963 (ACT)
ビクトリア州	Fair Trading Act 1999 (Vic)
クイーンズランド州	Fair Trading Act 1989 (Qld)
南オーストラリア州	Fair Trading Act 1987 (SA) Consumer Transactions Act 1972 (SA) Manufacturers Warranties Act 1974 (SA)
西オーストラリア州	Fair Trading Act 1987 (WA) Consumer Affairs Act 1971 (WA) Door to Door Trading Act 1987 (WA)
タスマニア州	Fair Trading Act 1990 (Tas) Fair Trading (Reinstatement of Regulations Act 2008 (Tas)) Door to Door Trading Act 1986 (Tas) Trade Practices Act 1974 (Cth): Parts IVA, V, VA and VC Goods (Trade Descriptions) Act 1971 (Tas) Sale of Hazardous Goods Act 1977 (Tas) Unordered Goods and Services Act 1973 (Tas)
北部準州	Consumer Affairs and Fair Trading Act 1990 (NT)

各州に消費者保護に関する法律が存在していたが、2011 年 1 月 1 日より ACL に一本化された。ただし上記日付より前に発生した取引に関しては、引き続き上記各州の旧法が適用される：

ACL の各規定に違反した者に対しては、ACCC がその性格、悪質性、及び自主的な補償措置の有無などを総合的に鑑みて、法的手段又は行政手段を用いて対処している。また、各州の消費者行政機関も受け付けた消費者相談の内容などを調査し、ACL に対する違反が疑われる場合はその確認を行っている。

b. 消費者保護法（ACL）の主な内容

本項目では以下、ACL の主な内容について解説する。

<ACL 概説>

1. 消費者、及び消費者向け取引の定義

(a) 所定基準額以下の取引は一律に ACL の適用対象となる

＊近年の傾向を反映して、この基準額は 2021 年 7 月 1 日より従来の 4 万豪ドルから 10 万豪ドルへと引き上げられた。

(b) 上記基準額を超えるが、通常個人的に又は家庭内で使用又は消費される商品やサービスに関する取引

(c) 主に公道上での輸送に使用する車両又はトレーラーを含む商品に関する取引

2. ACL を遵守すべき対象

上記消費者向けの取引において、対象商品又はサービスの提供者（Supplier）（個人又は法人）は全て対象となる。

また、商品の製造者（Manufacturer）も提供者と連帯して ACL の対象となる。製造者の定義は下記のように極めて広義的である：

- －当該商品に名称やブランド名を関連づけることを許容した者は製造者とみなされる。
- －実際の生産者がオーストラリア国内に所在しない場合、輸入者が製造者とみなされる。

3. 消費者保証（consumer guarantee）

ACL の核心ともいえるのは、上記の消費者向け取引に対して自動的かつ強制的に適用される「消費者保証」である。すなわち、提供者と製造者は当該商品又はサービスが以下各項を全て満たすことを保証しなければならない：

商品提供者の消費者保証義務

- －許容可能な品質：同種類の商品の一般的な使用目的に適し、かつ外観、仕上げ、無瑕疵、安全性、耐用性の面において「当該商品に関する十分な情報を把握した消費者がその性格、価格、商品説明、及び取引を行った具体的な状況を踏まえて一般的に許容可能と考える」レベルの品質を満たしていること。
- －消費者が提供者に対して事前に要求した特定の使用目的に適していること
- －全ての商品説明やサンプルに合致していること

- －提供者が明示的に示した全ての保証や関連表示を履行すること
- －当該商品の完全かつ第三者の権利に影響されない所有権を消費者に引き渡し、非開示の抵当権などがないこと

商品製造者の消費者保証義務

- －許容可能な品質（上記と同様）
- －全ての商品説明やサンプルに合致していること
- －製造者が明示的に示した全ての保証や関連表示を履行すること
- －消費者による当該商品の購入時点から合理的な期間内において、合理的な形で修理又は交換パーツを提供する施設を有すること

サービス提供者の消費者保証義務

- －当該サービスの提供にあたって、十分なスキルと注意を払っていること
- －消費者が提供者に対して事前に要求した特定の目的に適していること
- －合意した期間又は合理的な期間内に提供されること

前述のように ACL が規定したこれらの消費者保証は自動的かつ強制的に適用され、関連する消費者権利を排除、制限、変更しようとする契約内容やその他いかなる手段も原則として無効である。

さらに、消費者保証規定に反する内容は無効となるだけでなく、提供者又は製造者がそのような趣旨又は消費者権利に関して誤解させるような内容を消費者に対して表示（商品表記、ウェブサイト上での説明事項など）する行為自体は違法となり罰則規定も有効に機能している。例えば近年の判例として、Jetstar 社が消費者に「ある種類の格安航空券はいかなる状況においても返金できない」との認識を与えたとして 195 万豪ドルの罰金と是正措置を命じた 2019 年 5 月の連邦裁判所判決、及びアップル社が「iPhone と iPad 製品の特定故障に関して第三者による修理を受けた場合は一律に同社の保証対象外となる」趣旨をウェブサイト上に表示したとして 900 万豪ドルの罰金と是正・再発防止措置を命じた 2018 年 6 月の同裁判所判決がある。

なお、オーストラリアの消費者保護は世界的に見ても消費者側に傾斜しており、その傾向が ACL の核心である消費者保証の広義性にも表れている。例えば、基準額を満たしていれば原則として個人が提供者となる場合や法人間の取引も含まれる¹³⁶³。

¹³⁶³ ただし、1 回限りの個人間の私的な売買、オークション、転売目的の購入など限定的な例外規定はある。

4. 消費者保証に違反した場合の補償

商品提供者による補償

- －重大違反¹³⁶⁴の場合 (major failure) : 消費者側が違反による商品価値減少分の損害賠償、交換、又は返品及び全額返金を選択できる。
- －重大違反でなく、かつ修理などによる保証対応が可能な場合 (minor failure) : 提供者側が合理的な時間内での修理などによる保証対応、交換、又は返品及び全額返金を選択することができる。
- ただし、合理的な時間内に保証対応しなかった場合、消費者側が第三者による対応費用の請求、交換、又は返品及び全額返金を選択することができる。

商品製造者による補償

消費者はまた、消費者保証に違反した商品の製造者に対して下記の補償内容を直接的に請求できる :

- －消費者側が違反による商品価値減少分の損害賠償、及び
- －同違反に起因する、合理的に予見可能な間接損害に対する損害賠償
- さらに、消費者保証の一部内容に関して製造者は提供者に免責を与えなければならない。

サービス提供者による補償

- －重大違反の場合 : 消費者側が契約取消し及び未使用分のサービス代金の返金、又は契約の継続と実際に受けたサービスの価値と支払った代金の差額請求を選択できる。
- －重大違反でない場合 : 提供者側が消費者に追加費用を請求しない前提での保証対応、又は当該サービス契約の全額返金を選択することができる。
- ただし、合理的な時間内に保証対応しなかった場合、消費者側が第三者によ

¹³⁶⁴ 「重大違反」の定義について : 厳密に言えばオーストラリアは判例法を採用しているため法律の条文のみならず判例などを参考にして個々の事案に対してケース・バイ・ケースで法解釈を行う。ただし、例えば下記の現地法律事務所のウェブサイト上での解説を参考にすれば下記が「重大違反」に該当する。

- 当該問題の存在とその結果を知っていれば、合理的な消費者は当初から当該商品・サービスを購入しなかったもの
- 宣伝された使用目的に明らかに合致しない、かつ簡単には合致するように変更できないもの
- 提供者が事前に把握している消費者が期待する使用目的に明らかに合致しない、かつ簡単には合致するように変更できないもの
- 当該サービスの提供が不安全な環境を作り出す場合

<https://legalvision.com.au/breach-of-consumer-guarantees/#:-:text=the%20product%20is%20unquestionably%20unfit,the%20goods%20are%20unsafe.>

る対応費用の請求、又は契約取消しと返金を選択することができる。

5. 安全性に関わる違反及び報告義務

ACL の執行を担う連邦又は州レベルの機関は、特定製品に対して製品そのものが満たすべき強制的な安全基準を設け、製品表示などにおける安全上の注意喚起（情報提供）義務を課し、また安全性の問題により特定製品の製造、提供、所有、支配管理を一時的に又は永久的に禁止する禁止命令を発する権限を有する。

これらの機関はまた、安全面の問題がある特定製品が死傷をもたらす可能性があること、又はその疑いにより調査中であることを公衆に周知させる「安全性警告（safety warning）」を発出できる。

また ACL は提供者や製造者に対して安全性に関する責任を規定している：

- －製造者：安全性に関わる製品欠陥により第三者（購入者や使用者に限らず）の死傷又は損害（建物や土地を含むその他の財産に対する間接的な損害を含む）に対する賠償責任を負う
- －提供者：上記の安全基準、注意喚起義務、禁止命令に違反した場合、民事上の賠償責任に加えて下記を上限とする法定罰金を課される：

個人の場合：50 万豪ドル

法人の場合：①100 万豪ドル

- ②違反行為によって得られた利益の 3 倍、又は裁判所がそれを判定できない場合、直近 12 か月間の売上高の 10%
- 上記のいずれか高い方

また、提供者は特定商品の使用（及び誤使用）又はその使用（及び誤使用）に関連するサービス提供により、重大な疾患、傷害又は死亡をもたらした事実又はその可能性を認識した場合、2 日間以内に ACCC のウェブサイト上で報告を行わなければならない。

6. 不当行為の禁止

ACL は商品やサービスの提供に関連する不当行為を禁止している。具体例としては、下記が挙げられる。

- －不当表記：商品の価格、品質、機能、原産地に関する虚偽表記など
- －不公平な契約内容：大企業がその影響力により個人消費者又は中小企業に不公平な結果を押し付けるような契約、又は障害者など特定消費者の弱점에付け込んだ契約など
- －ネズミ講などの違法な販売スキーム

ー不当な形での訪問販売

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

省庁間レベルでの調整や審議を担っていた消費者問題立法政策フォーラム (Legislative and Governance Forum on Consumer Affairs (CAF)、前身は 1992 年設置の The Ministerial Council on Consumer Affairs) は 2021 年 2 月 1 日付で解散し、その後は ACCC を中心に、課題に応じた省庁間連携と対応が行われている¹³⁶⁵。

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

ACCC は具体的な案件の内容に応じて連邦他機関や各州の消費者行政機関と役割を分担し、連邦財務省との間では政策や規制枠組策定について連携を行っている。加えて、金融、通信などの分野について以下に挙げるような他機関と連携している¹³⁶⁶。

証券投資委員会 (Australian Securities and Investments Commission、ASIC) 金融商品・サービスに関わる案件は)と共同で対応している。

- ・オーストラリア通信メディア庁 (Australian Communications and Media Authority、ACMA)
- ・オーストラリア情報コミッショナー事務局 (Office of the Australian Information Commissioner、OAIC)
- ・オーストラリア建築・建設委員会 (Australian Building and Construction Commission、ABCC)

これらはいずれも当該分野の行政権を持つ機関であり、ACCC による法 (消費者及び市場競争法、ACL) の執行に協力している。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画 (あるいは基本戦略) の概要

ACCC は 2021 年 8 月、AER と共同での中期計画 (2021-22 年度から 2024-25 年度までの 4 年間) 「ACCC・AER コーポレートプラン (ACCC and AER

¹³⁶⁵ この箇所の原文は「ad hoc liaison and engagement between jurisdictions」

CAFの解散に関してはア (イ) 項の脚注を参照。

CAF解散後はACCCを中心に、課題に応じて省庁間の連携が行われている。

「ACCC・AERアニュアルレポート2020-2021」P88

<https://www.aer.gov.au/system/files/ACCC-and-AER-Annual-Report-2020-21.pdf>

なお、財務省へ後継組織の有無を書面で問合せたが2022年3月16日時点で回答が得られていない。

¹³⁶⁶ ・ACCC 2021年コンプライアンス、執行における方針及び優先課題 (2022-23 Compliance and Enforcement Policy and Priorities) P9 (Working with other agencies)

https://www.accc.gov.au/system/files/Compliance%20and%20Enforcement%20Policy%20and%20Priorities%2021_0.pdf

・ACCC・AERコーポレートプラン2021-22 (ACCC and AER Corporate Plan 2021-22) P12、P21、P23
<https://www.aer.gov.au/system/files/ACCC%20and%20AER%20Corporate%20Plan%202021-22.pdf>

Corporate Plan)」を公表し、消費者保護関連の優先課題（ACCC strategic objectives）として「消費者データ権利の保護を通じた情報非対称性の解消」、及び「事業者による虚偽的又は誤解を招く行為の防止」「製品安全への取組」¹³⁶⁷を挙げた。

また、毎年消費者、事業者、及び関連のステークホルダーからのフィードバックを踏まえ、その年（暦年）に優先すべき課題として「コンプライアンス、執行における方針及び優先課題」を公表している。直近の「2021 年コンプライアンス、執行における方針及び優先課題（2021 Compliance and Enforcement Policy and Priorities）」¹³⁶⁸で言及されている具体的優先課題については「最近のトピックス」を参照のこと。

前出の CAF は解散前に「Strategic Agenda 2018-2022」¹³⁶⁹を公表しているが、その中では、2018－2022 年における優先事項として、より広範な消費者権益の保護、弱い立場にある消費者に対する保護の強化、ACL の遵守状況改善や事業者への教育啓発におけるより多くの外部組織との連携、安全性に問題のある商品・サービスのオーストラリア市場からの除外、最近のトレンドを反映した新たな課題への対応、そしてデジタル能力の向上を挙げている。

オ. 地方と中央の関係

（ア）地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

ア（ア）項の図に示したとおり、連邦と州（ACCC と各州の消費者行政機関）は縦割りではなく相互補完的な関係にある¹³⁷⁰が、実務上は ACCC がハイレベルな政策や方向性を示しつつ ACL の執行も行い、それに対して各州の機関が消費者相談を受け付けたり実務レベルで執行に取り組んだりしている。

管轄がオーバーラップする部分については、上記ウ（ウ）項で述べたように個々の案件の中身や性質に応じ、ACCC と州機関のどちらで取り扱うかを ACCC が判断している。

（イ）執行対応における関係機関との連携

述のとおり連邦と州は相互補完的な形で連携を行う。事業者処分の例に関しては前出の ACL 概説の中の事例（ウ（ア）b 項）を参照。

¹³⁶⁷ ACCC・AERコーポレートプラン2021-22 P7

他には競争政策関連事項（反競争的行為への対応、独占・寡占市場の監視）が挙げられている。

¹³⁶⁸ ACCC 2021年コンプライアンス、執行における方針及び優先課題（2021 Compliance and Enforcement Policy and Priorities）

https://www.accc.gov.au/system/files/Compliance%20and%20Enforcement%20Policy%20and%20Priorities%2021_0.pdf

¹³⁶⁹ CAF Strategic Agenda 2018-2022 P6

<https://consumer.gov.au/sites/consumer/files/2018/11/FINAL-Strategic-Agenda-2018-2022.pdf>

¹³⁷⁰ <https://consumer.gov.au/australian-consumer-law/consumer-policy-australia>

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

a. ACL そのものに関する法改正：

(a) 2021 年 7 月 1 日より、「消費者」向け取引の定義のうち、基準額以下の取引を一律に「消費者」向けとみなす規定の基準額が 4 万豪ドルから 10 万豪ドルへ引き上げられた。

(b) 財務省が従来の判例を踏まえて、消費者保証の違反に関して複数回繰り返される「非重大違反」が「重大違反」を構成しうるとの考え方を正式に法律条文に反映させることを提案している。

(c) ACL が禁止する不当行為のうち、現行法では規定されていない「不公平な契約内容」に対する罰則を提案、検討している。

b. 消費者保護法規の執行における重点分野

ACCC が 2021 年 2 月に公表した前出の「2021 Compliance and Enforcement Policy and Priorities」((1) エ (ア) 項) では、同年の消費者保護法規の執行における重点分野として以下を挙げている。

- ーコロナ感染症に関連する商習慣、とりわけ航空運輸や旅行業界における変更やキャンセルの扱い方
- ー電力や通信などの必需品分野における価格設定や商習慣
- ーデジタルプラットフォームに関する消費者保護及び競争維持上の問題
- ー葬祭業界における消費者保護及び競争維持上の問題
- ー金融セクターにおける消費者保護及び競争維持上の問題、とりわけ住宅ローンや債権回収関連
- ー中小企業に対する保護（「small business」の定義を従業員 20 人以下から 100 人以下へと広げる検討を含む）

c. 特定テーマに焦点を絞ったプロジェクト

ACL の執行や機能を促進するため、ACCC と各州の消費者行政機関は最新のトレンドを踏まえた特定テーマに焦点を絞ったプロジェクトに取り組んでおり、現在下記を含む 30 以上のプロジェクト¹³⁷¹が進行している。

ーPeer-to-peer/Sharing Economy プロジェクト

Uber や AirBnb などのシェアエコノミーのサービス提供者及び利用者に対し自身の権利義務を正しく理解させるためのプロジェクト。

¹³⁷¹ <https://consumer.gov.au/index.php/acl-national-projects>

ーCash back Schemes プロジェクト

キャッシュバックプログラムによる販促を行っている事業者に対して、消費者に対して表示しているインセンティブを正しく支払っていることを保証することが目的。

ーWas/Now Pricing プロジェクト

事業者がセール価格などでうたっている「値引き前と現在の価格」が事実を正しく反映していることを確認するプロジェクト。

ーTestimonials プロジェクト

事業者が「利用者体験」による宣伝を行うに当たって、虚偽表記など ACL の商品表示に関する規定の遵守徹底と違反是正が目的。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

公的な相談窓口は ACCC 及び下記の各州消費者行政機関（各州に 1 つずつ設置されている）：

- ・首都特別地域：Access Canberra¹³⁷²
- ・ニューサウスウェールズ州：NSW Fair Trading¹³⁷³
- ・北部準州：NT Consumer Affairs¹³⁷⁴
- ・クイーンズランド州：Office of Fair Trading Queensland¹³⁷⁵
- ・南オーストラリア州：SA Office of Consumer and Business Services (CBS)¹³⁷⁶
- ・タスマニア州：Tasmania Consumer, Building and Occupational Services (CBOS)¹³⁷⁷
- ・ビクトリア州：Consumer Affairs Victoria (CAV)¹³⁷⁸
- ・西オーストラリア州：WA Consumer Protection - Department Of Mines, Industry Regulation and Safety¹³⁷⁹

¹³⁷² <https://www.accesscanberra.act.gov.au/s/>

¹³⁷³ <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/>

¹³⁷⁴ <https://consumeraffairs.nt.gov.au/>

¹³⁷⁵ <https://www.qld.gov.au/law/fair-trading>

¹³⁷⁶ <https://www.cbs.sa.gov.au/>

¹³⁷⁷ <https://www.cbos.tas.gov.au/>

¹³⁷⁸ <https://www.consumer.vic.gov.au/>

¹³⁷⁹ <https://www.commerce.wa.gov.au/consumer-protection>

これらに加えて、特定の業界・分野にオンブズマンやそれに相当する非行政組織が一部類似する機能を担っている。当該業界・分野及び組織名の一覧は ACCC ウェブサイト¹³⁸⁰上で確認でき、主な業界・分野は下記を含む：

- ・ 航空業界：Airline Customer Advocate¹³⁸¹
- ・ 銀行及び保険業界：Australian Financial Complaints Authority (AFCA)¹³⁸²
- ・ 建築業界（ビクトリア州とクイーンズランド州のみ）：
Victorian Building Authority¹³⁸³
Queensland Building and Construction Commission¹³⁸⁴
- ・ エネルギー及び水資源：Australian Energy Regulator (AER)のオンブズマンスキーム¹³⁸⁵
- ・ 情報通信業界：Telecommunication Industry Ombudsman¹³⁸⁶

(イ) 相談窓口数

ACCC は全豪各地にオフィスを 9 拠点設けているが¹³⁸⁷、コロナ感染症対策として現在一般来訪を受け付けていない¹³⁸⁸。

各州の消費者行政機関による相談窓口は、電話又はオンラインフォームでの対応となっている。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

－ACCC 及び AER 職員は国家公務員（Australian Public Service employees）

¹³⁸⁹

－各州の消費者行政機関（行政機関）の対応担当者は州政府の正規職員の身分である。

－分野別非行政組織（AER を除く）の担当者は、それぞれの組織に雇用される職員の身分である。

¹³⁸⁰ <https://www.accc.gov.au/contact-us/other-helpful-agencies/industry-ombudsmen-dispute-resolution#banking-and-insurance>

¹³⁸¹ <https://www.airlinecustomeradvocate.com.au/General/Default.aspx>

¹³⁸² <https://www.afca.org.au/>

¹³⁸³ <https://www.vba.vic.gov.au/>

¹³⁸⁴ <https://www.qbcc.qld.gov.au/>

¹³⁸⁵ https://www.aer.gov.au/consumers/making-a-complaint#Contacting_energy_ombudsman_schemes

¹³⁸⁶ <https://www.tio.com.au/>

¹³⁸⁷ アデレード（南オーストラリア州）、ブリスベン（クイーンズランド州）、キャンベラ（首都特別地域）、ダーウィン（北部特別地域）、ホバート（タスマニア州）、メルボルン（ビクトリア州）、パース（西オーストラリア州）、シドニー（ニューサウスウェールズ州）、タウンズビル（クイーンズランド州）

¹³⁸⁸ <https://www.accc.gov.au/contact-us/contact-the-accc#accc-office-locations>

¹³⁸⁹ 前出の「ACCC・AER アニュアルレポート2020－2021」P26

(エ) 利用料

－ACCC 及び各州の消費者行政機関ともに、行政サービスの一環として無料で対応している。

－Airline Customer Advocate¹³⁹⁰：無料で相談に対応

Australian Financial Complaints Authority (AFCA)¹³⁹¹：無料で相談に対応

－Victorian Building Authority¹³⁹²：無料で相談に対応

－Queensland Building and Construction Commission¹³⁹³：無料で相談に対応（ただし、準法的な効力を有する仲裁プロセスの利用は有料、判決により費用が当事者間で配分される）

－Australian Energy Regulator (AER)のオンブズマンスキーム¹³⁹⁴：無料で相談に対応

－Telecommunication Industry Ombudsman¹³⁹⁵：無料で相談に対応

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

ACCC、各州の消費者行政機関、上記の各非行政組織ともに相談対応者に関する具体的な情報を公開していない。

(カ) 受付内容・受付範囲

－ACCC 及び各州の消費者行政機関による受付範囲は消費者相談全般である。

－Airline Customer Advocate の受付範囲は 2021 年現在運航を行っているオーストラリアの航空会社のうち次の 4 社が提供するサービスに関する消費者相談¹³⁹⁶：Jetstar、Qantas、Rex and Virgin Australia

－Australian Financial Complaints Authority (AFCA) の受付範囲は以下の金融サービスに関する消費者相談¹³⁹⁷：

- ・クレジット、融資、ローン
- ・保険
- ・預金、送金などの銀行取引
- ・投資及び金融に関するアドバイザーサービス
- ・年金（オーストラリアでは複数の民間企業が競争的に運営）

※消費者・事業者間の紛争に関しては、法的拘束力や行政権限を持たない仲

¹³⁹⁰ <https://www.airlinecustomeradvocate.com.au/General/Default.aspx>

¹³⁹¹ <https://www.afca.org.au/>

¹³⁹² <https://www.vba.vic.gov.au/>

¹³⁹³ <https://www.qbcc.qld.gov.au/>

¹³⁹⁴ https://www.aer.gov.au/consumers/making-a-complaint#Contacting_energy_ombudsman_schemes

¹³⁹⁵ <https://www.tio.com.au/>

¹³⁹⁶ https://www.airlinecustomeradvocate.com.au/_lib/Docs/AnnualReport/Annual_Report_2021.pdf

¹³⁹⁷ <https://www.afca.org.au/about-afca>

裁機能を持つ。

ー建築業界（ビクトリア州とクイーンズランド州のみ）の受付範囲：

Victorian Building Authority¹³⁹⁸及び

Queensland Building and Construction Commission¹³⁹⁹

いずれも建築契約に関して、消費者側の権利保護及び消費者・事業者間の紛争（契約段階、建設中、そして事後保証段階を含む）に対応している。契約範囲の工事の実施や補償に基づく補修命令、違反業者に対する罰金やライセンス減点などの行政権限を持った判定、仲裁も行っている。

ーAustralian Energy Regulator (AER)のオンブズマンスキームの受付範囲¹⁴⁰⁰：
エネルギー小売り業者に対する利用者側（中小企業も含む）からの苦情

ーTelecommunication Industry Ombudsman の受付範囲¹⁴⁰¹：
情報通信事業者に対する利用者側（中小企業も含む）からの苦情

（キ）受付情報の集約・分析の方法

ーACCC

後出の「オーストラリア消費者調査（Australian Consumer Survey）」を参照。

ー各州の消費者行政機関

情報の集約等については、下記の州で情報を公開している。

- ・クイーンズランド州は直近8年分の全件を含むデータベース¹⁴⁰²
- ・ニューサウスウェールズ州は同じ月に10件以上の苦情があった事業者のリスト及び当該苦情の概要のみ（直近2年分）¹⁴⁰³

西オーストラリア州は現在進行中の主要な事案のみを「消費者アラート」としてウェブサイト上で更新¹⁴⁰⁴している。

ーその他の州は公開情報見当たらず

（ク）個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

消費者相談を受けた場合、各州の消費者行政機関はいずれも下記機能を担っている：

a. ACL に規定された権利義務などの関連情報の提供、解決方法に関する情報提供

¹³⁹⁸ <https://www.vba.vic.gov.au/consumers/complaints>

¹³⁹⁹ <https://www.qbcc.qld.gov.au/about-us/overview>

¹⁴⁰⁰ <https://www.aer.gov.au/consumers/making-a-complaint>

¹⁴⁰¹ <https://www.tio.com.au/complaints>

¹⁴⁰² <https://www.data.qld.gov.au/dataset/consumer-complaints-office-of-fair-trading>

¹⁴⁰³ <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/help-centre/online-tools/complaints-register>

¹⁴⁰⁴ <https://www.commerce.wa.gov.au/consumer-protection/consumer-alerts-0>

b. 当事者同士の話し合いによる解決の支援（ただし、個別相談で出た具体的な相談内容についてそれぞれの主張に関して判断や意見調整は行わない。あくまでも解決へのプロセスの提案、という立場）

管轄する法律（ACL）に対する違反の疑いが確認できた場合、法執行のための措置

（ケ）相談受付担当者に対する公的支援

各州の公的機関が一元的に相談受付を行っているため、公的支援の概念が当てはまらない。また、上記の各非行政組織に関しても公的支援が行われていることを示す公開情報が見当たらないが、各組織ともに当該分野を所管する行政機関との連携を行っている¹⁴⁰⁵。

ただし、直接的な意味での「消費者保護」ではなく、特定分野における「消費者支援」を行っている非政府系組織に対する支援の例として、連邦政府¹⁴⁰⁶及び西オーストラリア州政府¹⁴⁰⁷がファイナンシャルカウンセリングオーストラリア（Financial Counselling Australia、以下「FCA」という。）に対して財政支援を行ったことがある。FCA は全国範囲で消費者金融を含む金融サービスの健全で計画的な利用に関する情報提供や相談などを無料で行っている。

（コ）関連統計

2016 年に行われた第 2 回目の「オーストラリア消費者調査（Australian Consumer Survey）¹⁴⁰⁸」は消費者 5,408 人と事業者 1,210 社を対象としたアンケート調査であり、ACL 施行直前の 2010－2011 年にかけて行われた第 1 回調査の結果に比べて消費者・事業者ともに ACL に対する肯定度が向上した。具体的には：

＜消費者から＞（数字：「2010-2011 調査」⇒「2016 年調査」）

－行政側は十分な関連情報を提供している：38%⇒54%

－行政側は紛争解決サービスへのアクセスを提供している：49%⇒58%

－行政側は事業者による消費者に不公平な行為を積極的に抑制している：40%⇒45%

－上記行為を行う事業者は摘発されている：47%⇒51%

¹⁴⁰⁵ 前出の各ウェブサイト上の記載

¹⁴⁰⁶ <https://www.financialcounsellingaustralia.org.au/financial-counsellors-welcome-funding-announcements/>

¹⁴⁰⁷ <https://www.financialcounsellingaustralia.org.au/financial-counselling-australia-welcomes-big-funding-boost-in-western-australia-and-urges-other-states-to-do-the-same/>

¹⁴⁰⁸ <https://consumer.gov.au/consultations-and-reviews/australian-consumer-survey>

－上記行為から消費者を保護するための法律が十分整備されている：

1% ⇒ 54%

<事業者側から>（数字：「2010-2011 調査」⇒「2016 年調査」）

－行政側は消費者に対して事業者との間の紛争解決を支援するサービスへの十分なアクセスを提供している：62% ⇒ 84%

－消費者と事業者間の紛争は大半が公平な結果となった：50%⇒70%

－ACL の施行により、事業者が自身の権利と義務をよりよく理解できるようになった：44% ⇒ 57%

－ACL の施行により、消費者が自身の権利と義務をよりよく理解できるようになった：36% ⇒ 50%

また、消費者が実際に問題に遭遇する頻度は減少傾向、消費者が自ら行動を起こす頻度は増加傾向が見られたが、消費者が紛争解決の結果に満足したのは約半数のケースで前回調査とほぼ横ばいであった。

－過去2年間で一度でも購入した製品やサービスに関する問題を経験した消費者の割合：74% ⇒ 59%

－事業者が経験する消費者との間の紛争件数：平均毎月 5.15 件 ⇒ 3.44 件

－問題に遭遇した消費者が自ら行動を起こす割合：75% ⇒ 82%

－消費者と事業者間で直接解決できたケースの割合：84%（2016 年調査のデータのみ）

－消費者が紛争解決の結果に満足したケースの割合：48% ⇒ 47%

－行政機関が提供する紛争解決サービスに対する認知度：

消費者 47% ⇒ 44%、事業者 61% ⇒ 66%

－事業者が実際に紛争解決サービスのプロセスに参加した割合：24% ⇒ 29%

－消費者との間で直接問題を解決できなかった場合、紛争解決サービスのプロセスに参加すると回答した事業者の割合：43% ⇒ 53%（過去に参加した回答者に限った場合は 67%）

消費者が問題に遭遇しやすい業界・製品グループは次のとおりである。

－情報通信製品・サービス：31% ⇒ 26%

－インターネットサービスプロバイダー：32% ⇒ 25%

－電子／電化製品：26% ⇒ 19%

また、オーストラリア政府運営の ACL 公式ウェブサイト上に掲載されている報告書「Australian Consumer Law Year in Review 2019-20」¹⁴⁰⁹によると、2019－

¹⁴⁰⁹ https://consumer.gov.au/sites/consumer/files/inline-files/ACL_Year_in_Review_2019-20.pdf

2020 年度に ACL に基づく罰金（行政命令）は全国範囲で合計 155 件（合計 93 万豪ドル）、強制措置命令は 24 件、公開警告は 21 件、訴訟は 86 件（裁判による罰金判決は合計 1.97 億豪ドル、補償判決は合計 7,863 万豪ドル）であった。また、過去 5 年間の ACL に基づく罰金と補償金の総額は下表のとおりであるが、近年は明らかな厳罰化の傾向が見られる。

	2015－16 年度	2016－17 年度	2017－18 年度	2018－19 年度	2019－20 年度
罰金 (行政命令)	902	289	825	419	930
罰金 (裁判判決)	711	1,260	49,847	44,106	197,347
補償金 (裁判判決)	2,963	473	282,362	31,113	78,632

単位：1,000 豪ドル

イ．商品検査機関

（ア）実施機関数・機関名

ACCC 発行の「A guide to testing: product safety」¹⁴¹⁰によると、事業者は製品の品質などを検査することを義務付けられてはいない。ただし、消費者からの苦情などを受けて ACCC が関連安全／品質基準を満たすことや事業者が宣伝する性能を確認するための試験を主導することがあり、その場合 ACCC の試験結果に加えて普段から自主的に検査を行っているか否かが処分を検討する上で一つの判断材料となる。

また、検査機関に関する強制規定はないものの、「全国検査機関協会（National Association of Testing Authorities、以下「NATA」という。）の認定（又は NATA と相互承認を実施している国際機関による認定）を受けた検査機関は未認定の機関よりも信憑性が高いと判断される（とりわけ裁判において）。NATA 認定の検査機関は公式ウェブサイト¹⁴¹¹上で分野やキーワードを指定して検索できる。

全国範囲でサービスを提供している主な検査機関を下表に掲示する：

	主な対象製品／試験	本社／支社 所在地
SAA Approvals ¹⁴¹²	家庭用製品、ラジオ装置、産業設備	ブリスベン
Australian Laboratory	電子／電化製品、一般商品、靴類	アデレード

(56ページ)

¹⁴¹⁰ https://www.accc.gov.au/system/files/786_A%20guide%20to%20testing_Product%20safety_Text_FA3.pdf
(8ページ)

¹⁴¹¹ <https://nata.com.au/find-organisation/>

¹⁴¹² <https://www.saaapprovals.com.au/>

	主な対象製品／試験	本社／支社 所在地
Services ¹⁴¹³		
Austest Laboratories ¹⁴¹⁴	電子／電化製品、EMC 試験、通信性能、省エネルギー性能、環境性能試験	シドニー・メルボルン、アデレード
Intertek Australia ¹⁴¹⁵	電子／電化製品、子供向け製品、アパレル製品、家具	地方都市を含む、全国各地多数

ウ．外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

オーストラリアの代表的な民間消費者団体として、オーストラリア消費者協会（Australian Consumers' Association）が挙げられる。同社は「CHOICE」のブランド名で消費者向けの情報提供を行うウェブサイト¹⁴¹⁶と雑誌を運営しており、独自の製品試験やレビューなどを実施している。同社ウェブサイトによると、活動資金は寄付と民間セクターからの出資で賄われており、ACCC や各州の政府機関との連携等に関する情報は見られない。ただし、消費者向けの情報提供の一環として、ACL や行政機関が提供する関連サービスに関する情報の提供を行っている。

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

ACCC が関係する主な海外の関連組織は次のとおりである。

a．アセアン・オーストラリア・ニュージーランド自由貿易エリア (AANZFTA)

AANZFTA 内における市場公平性確保と消費者保護分野での国際協力の一環として、ACCC はオーストラリアを代表して消費者問題プログラム (Consumer Affairs Program (CAP)) ¹⁴¹⁷に参加している。同プログラムの下 ACCC はアセアン諸国に対して当該分野で必要なトレーニングを実施し、また 2020 年に各参加国の消費者保護機関どうしの技術協力を新たに展開するなどの成果を上げている。

b．経済協力開発機構 (OECD)

¹⁴¹³ <https://www.alsglobal.com/en-au>

¹⁴¹⁴ <https://austest.com.au/>

¹⁴¹⁵ <https://www.intertek.com/contact/asiapacific/australia/>

¹⁴¹⁶ <https://www.choice.com.au/>

¹⁴¹⁷ <https://www.accc.gov.au/about-us/international-relations/consumer-affairs-program-cap>

ACCC は経済開発協力機構（OECD）の消費者保護関連のワーキンググループのメンバーとして活動に参加、消費者保護の分野で協力している。とりわけ、現在は製品安全作業部会（OECD Working Party for Consumer Product Safety）において、ACCC 職員が部会長を務めており¹⁴¹⁸、例えば 2018 年 11 月に行われた「国際製品安全週間」キャンペーンでは、欧州委員会とともに主導的な役割を果たした¹⁴¹⁹。ACCC 及び AER はまた OECD において競争委員会（the Competition Committee）¹⁴²⁰、経済規制当局ネットワーク（Network of Economic Regulators）¹⁴²¹、消費者政策委員会（Committee on Consumer Policy）¹⁴²²などの活動にも参画している¹⁴²³。

c. その他

ACCC は、アジア太平洋地域では、アセアンの消費者保護委員会（ASEAN Committee on Consumer Protection）などの組織とともに地域内における健全な競争と消費者保護法規の有効な執行に取り組んでいる¹⁴²⁴。

また ACCC は国際競争ネットワーク（International Competition Network、各国の競争規制当局・関係機関のネットワーク）の設立時メンバーで、現在は「競争当局の手續に関する ICN フレームワーク」¹⁴²⁵の共同議長も務める¹⁴²⁶。

¹⁴¹⁸ <https://oecd-events.org/consumer-marketplace-of-the-future/speaker/0c212bb4-b3ad-cb11-94b3-501ac5921410>

¹⁴¹⁹ <https://www.accc.gov.au/media-release/accc-leading-global-campaign-to-target-safety-of-products-sold-online>

¹⁴²⁰ <https://www.oecd.org/competition/>

¹⁴²¹ <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/ner.htm>

¹⁴²² <https://www.oecd.org/sti/consumer/>

¹⁴²³ <https://www.accc.gov.au/about-us/international-relations/international-forums-groups>

¹⁴²⁴ <https://www.accc.gov.au/about-us/international-relations/international-forums-groups>

¹⁴²⁵ <https://www.internationalcompetitionnetwork.org/frameworks/competition-agency-procedures/>

¹⁴²⁶ <https://www.accc.gov.au/about-us/international-relations/international-forums-groups>

V. アジア

1. 中国

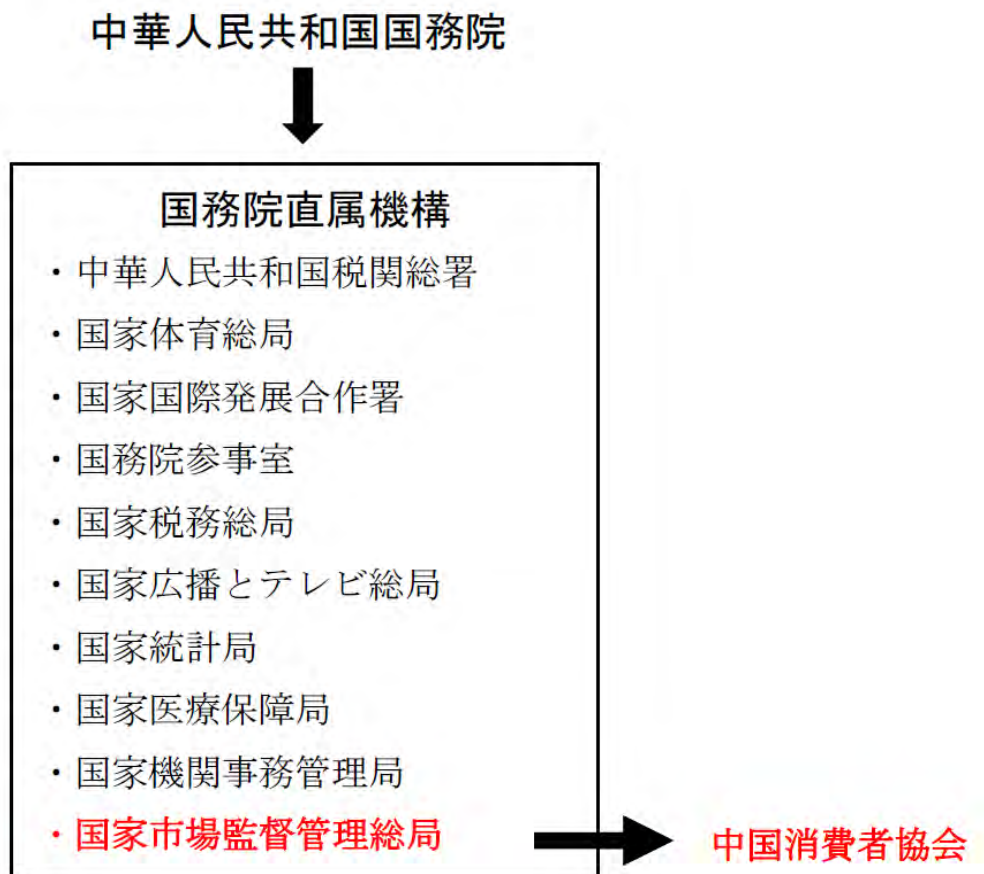
(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

中華人民共和国国務院、すなわち中央人民政府は国の最高権力の行政機構であり、国の最高事務及び管理機構である。

消費者政策を管理担当するのは国務院下に直接所属する機構である「国家市場監督管理総局」である。消費者権益保護、消費者トラブルの相談対応と処理はその下に属する機構「中国消費者協会¹⁴²⁷」が実施する。



(URLは全て、2022年3月23日最終確認)

¹⁴²⁷「中国消費者権益保護協会」と呼ぶ場合もあるが、本稿では訳語を「中国消費者協会」に統一した。

中華人民共和國國務院



國務院直屬機構

- 中華人民共和國僑務委員會
- 國家體育總局
- 國家國際發展合作署
- 國務院參事室
- 國家稅務總局
- 國家廣播とテレビ總局
- 國家統計局
- 國家醫療保障局
- 國家機關事務管理局
- 國家市場監督管理總局



内部部署	直屬機構
事務局	機關サービスセンター
総合企画司	情報センター
法規司	発展研究センター
法執行監査司	行政学院
登記登録局	専門技術人材開発センター
信用監督管理司	広報センター
競争政策調整局	中国纖維品質監視センター
独占禁止執行一司	食品審査と評価センター
独占禁止執行二司	中国計量科学研究院
価格監督検査と反不正競争局	中国標準化研究院
インターネット取引監督管理司	中国検査検疫科学研究院
広告監督管理司	中国特殊設備検測研究院
品質発展局	中国合格評定国家認可センター
製品品質安全監督管理司	中国インターネット安全審査
食品安全調整局	技術と認証センター
食品生産安全監督管理司	全国組織統一社会信用番号データサービスセンター
食品経営安全監督管理司	中国商品コードセンター
特殊食品安全監督管理司	認証認可技術研究センター
食品安全抜取り検査監視司	国家標準技術審査評価センター
特殊設備安全検査局	中国市場管理新聞社
計量司	中国品質新聞社
標準技術管理司	中国消費者新聞社
標準イノベーション管理司	中国工商出版社有限公司
認証監督管理司	中国品質標準出版メディア有限公司
認可と検査監督管理司	中国市場監督管理学会
新聞宣伝司	中国計量試験学会
科学技術・財務司	中国検測学会
人事司	中国個人労働者協会
国際協力司(香港・澳門・台湾弁公室)	中国品質万里行促進会
定年幹部事務所	中国ブランド建設促進会
機関の党委員会	中国商品品質安全促進会
	中国消費者協会

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

消費者保護部門（消費者協会）の主管機構である「国家市場監督管理総局」は国務院下に直属する機構である。ここでは下記表の内容（政策企画立案、関連法規の執行、監督等）を担当する。国家市場監督管理総局に属する機構として「中国消費者協会」があり、消費者協会では消費者の保護業務を実施する。

国家市場監督管理総局の主な職責¹⁴²⁸：

『国家市場監督総局職能配置、内設機構と人員編制規定』¹⁴²⁹により下記のとおり職責を持つ。当規定は第19回三中全会で審議された『中国共産党中央の党と国家機構改革の深化に関する決定』¹⁴³⁰、『党と国家機構改革の案』¹⁴³¹と第13回全国人民代表大会第1回会議で承認された『国務院機構改革案』¹⁴³²に基づき制定された。

1	市場の包括的な監督・管理。 市場活動の監督・管理に関する関連法規の草案作成。関連規則、政策、基準の策定。 品質や食品の安全性を標準化することによって国の市場を強化する戦略の実施。
2	市場主体（経営法人等）の統一的な登録を担当。 各種企業、農村部での農業活動運営機構（農村合作社）、個人経営者及び外国（地域）企業が中国に進出する際の常駐駐在員登録管理。 市場主体での情報を公表・共有する仕組みの確立。市場における信用システムの構築を推進する。
3	市場監督における法律執行を指導する。 地方市場の監督管理組織内における法律執行部門の設立を指導し、市場の統一的な管理監督の実現を目指す。 違法事件の調査・処分を実施する。 市場監督管理行政の法執行行為を規範化する。

¹⁴²⁸ <https://www.samr.gov.cn/jg/>（2022年3月12日確認）

¹⁴²⁹ 国家市场监督管理总局职能配置、内设机构和人员编制规定_中央有关文件_中国政府网 (www.gov.cn) http://www.gov.cn/zhengce/2018-09/10/content_5320813.htm（2022年3月18日確認）

¹⁴³⁰ 中共中央关于深化党和国家机构改革的决定 _ 中央有关文件 _ 中国政府网 (www.gov.cn) http://www.gov.cn/zhengce/2018-03/04/content_5270704.htm（2022年3月18日確認）

¹⁴³¹ 深化党和国家机构改革_共产党员网 (12371.cn) <https://www.12371.cn/special/shjggg/>（2022年3月18日確認）

¹⁴³² 国务院机构改革方案 (baidu.com)

<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1595206126464032169&wfr=spider&for=pc>（2022年3月18日確認）

4	独占行為に関する監督・管理を担当する。 競争政策の実施を調整・促進する。 公平な競争レビュー制度を指導する。法に従って、事業者の独占行為に対し調査を行い、独占協定、市場地位の濫用、行政権の濫用など、反独占法執行業務を担当する。 企業の、海外における独占禁止訴訟を指導する。国務院独占禁止委員会の日常業務を担当する。
5	市場秩序の監督・管理を担当する。法に基づいて市場取引、ネット商品取引及び関連サービスの行為を監督管理する。 価格違反、不正競争、違法直販、マルチ販売、商標・特許・知的財産権の侵害、偽物の製造・販売行為の処分。 広告業の発展を指導し、広告活動の監督管理。 無登録の生産経営活動の調査と処分。 中国消費者協会に、消費者保護法に基づく活動を指導する。
6	マクロ的視野で品質管理を担当する。 品質発展の制度措置を立案し、実施する。 国レベルでの品質保持体制の構築と適用を計画し、関係部門と共同で主要な製造設備の品質監理システムを構築する。 主要な品質事故の調査を実施し、欠陥製品のリコール制度を確立、統一的に実施し、製品の偽造防止活動を監督管理する。
7	製品の品質と安全の監督管理を担当する。 品質等級制度、トレーサビリティ制度を確立し、実施する。 工業製品の生産許可管理を指導する。繊維の品質監督を担当する。
8	特殊設備の安全監督管理を担当する。 特殊設備の安全監査、監督を総合的に管理し、高エネルギー消費型特殊機器¹⁴³³やボイラーの環境保護基準の実施を監督検査する。
9	食品安全の監督管理の包括的な調整を担当する。 食品安全の主要な政策を制定し、実施する。 食品安全緊急システム¹⁴³⁴の構築を担当し、主要な食品安全インシデントの調査と処理を指導する。 重要な食品安全情報に関する報告システムを確立し、改善する。 国務院食品安全委員会の日常業務を担当する。

¹⁴³³ エネルギー消費量が高い特集設備、ボイラー及びエレベーターなど（高耗能特种设备节能监督管理办法（质检总局令第116号）（[www.gov.cn](http://www.gov.cn/flfg/2009-07/13/content_1363832.htm)）http://www.gov.cn/flfg/2009-07/13/content_1363832.htm（2022年3月12日確認）

¹⁴³⁴ 食品安全に関する事故が発生した際に緊急対応及び各関連機構（病院、警察など）と連携する役割。実務担当者がいる。

10	食品安全の監督管理を担当する。 食品生産、流通、消費の全過程をカバーする監督検査制度と、潜在的な危険の排除・管理メカニズムを確立する。 地域的、体系的な食品安全リスクを防止する。 食品生産者が主な責任を果たすためのメカニズムを確立し、食品安全トレーサビリティシステムを健全化する。 食品安全の監督とサンプリング検査、リスク監視、警告をする。 特殊食品の登録、届出と監督管理。
11	測定に関する統一管理を担当する。法定計量単位と国家計量制度を構築し、市場取引活動での測定行動を標準化・監督する。
12	統一管理を標準化する仕事。法に基づいたプロジェクトの確立、国家基準の審査、番号付け、外部への通知と承認。国内基準の承認とリリース。法に基づいた業界基準、地域基準、グループ基準の制定を調整指導、監督する。 標準化に関する国際協力を行い、国際標準の制定に参加・採用する。
13	検査の統一管理を担当する。 検査機関の改革を推進し、検測市場を標準化し、検査システムを改善し、検査の発展を指導調整する。
14	全国の認証¹⁴³⁵作業の統一管理、監督と包括的な調整を担当する。 統一された国家認証とその認証評価管理制度を確立し、監督する。
15	市場の監督管理の技術化と IT 化、情報発信、国際交流と協力を担当する。必要に応じ技術的な貿易措置に関する業務も担当する。
16	国家薬品监督管理局、国家知的財産権局を管理する。
17	その他、党中央及び国務院から課された任務の遂行。

消費者保護は、中国消費者協会¹⁴³⁶が担っている。

国務院が全国的な消費者組織を成立させる前、1983 年 3 月に、元榮申新樂県（現在の新樂市）商工業局局長である袁榮申は、消費者の權益を守るため、消費者の權利を守る組織である“新樂県消費者利益守る委員会”を設立した。これは中国で最初の消費者の權利を守る組織である¹⁴³⁷。

¹⁴³⁵ 品質管理（ISO）や強制製品認証制度（CCC認証制度又は3C認証制度）などに基づく認証。

¹⁴³⁶ <https://www.cca.org.cn/>（2022年 3 月12日確認）

¹⁴³⁷ 维权英雄之袁荣申：消费维权事业的春天来了（huanqiu.com）

<https://finance.huanqiu.com/article/9CaKrnJIOBS>（2022年 3 月16日確認）

現在の中国消費者協会は 1984 年 12 月に国務院の承認を得て設立され、商品とサービスに対して社会監督を行い、消費者の合法的權益を保護する全国的な社会組織である。「中華人民共和国消費者權益保護法」¹⁴³⁸が与えた 8 つの公益性職責を履行する¹⁴³⁹。その従業員は公務員¹⁴⁴⁰ではなく公的機関の正規職員を意味する“事業編制”である。

法定の機能

「中華人民共和国消費者權益保護法¹⁴⁴¹」（第 37 条）に基づき、消費者協会は以下のような公益性のある職責を履行する。

1	消費者に消費者情報の提供、問合せの対応としてアドバイスを提供し、消費者が自身の正当な権利と利益を守る能力を高め、また消費活動が妥当かつ健康的、資源保護・環境保護に配慮したものとなるよう導く。
2	消費者權益に関する法律、法規、規則と強制基準の策定に参加する。
3	関係行政部門の商品とサービスに対する監督、検査に参加する。
4	消費者の正当な権利と利益に関する問題について、関係部門に報告、調査、提案する。
5	消費者の苦情を受理し、苦情事項を調査、調停する。
6	苦情事項が商品とサービスの品質問題に関連する場合、資格を備えた第三者の鑑定機構 ¹⁴⁴² に鑑定を委託することができ、鑑定機構は鑑定結果を提供する義務がある。
7	消費者の合法的權益を損なう行為について、損害を受けた消費者が訴訟を提起することを支持するか、本法に基づいて訴訟を提起する。
8	消費者の合法的權益を損なう行為 ¹⁴⁴³ に対して、マスメディアを通じて伝え、批判する。

¹⁴³⁸ https://gkml.samr.gov.cn/nsjg/fgs/201906/t20190625_302783.html（2022年 3 月 12 日確認）

¹⁴³⁹ https://www.samr.gov.cn/jg/zsdw/201904/t20190429_293292.html（2022年 3 月 12 日確認）

¹⁴⁴⁰ 中国での「公務員」は国家試験を通過した国務院又は地方政府の公式職員を意味するので、公的機関の正規職員を意味する「事業編制」とは別の語として扱う。（2）ウの図を参照。

¹⁴⁴¹ https://gkml.samr.gov.cn/nsjg/fgs/201906/t20190625_302783.html（2022年 3 月 12 日確認）

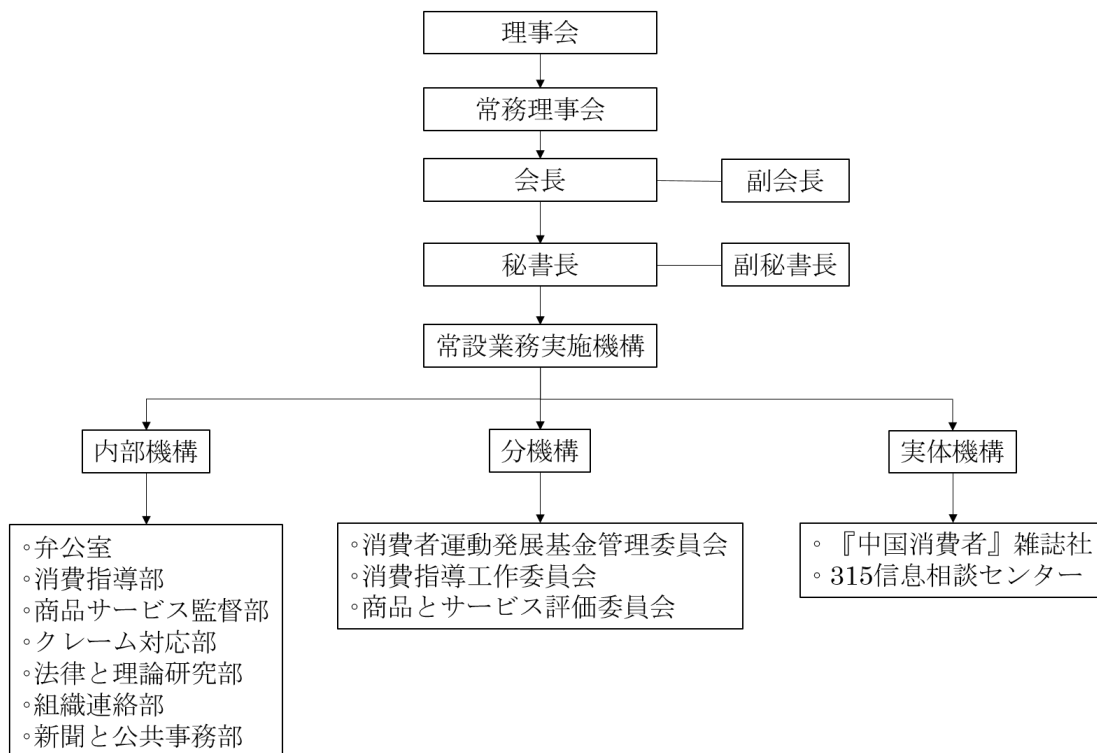
¹⁴⁴² （2）イ（ア）に記載した「民間検査機構と国運営の検査機関」を指す。

¹⁴⁴³ 企業や事業者の行為によって消費者が被害を受けた場合、という意味。

イ. 各組織の概要

(ア) 組織名

中国消費者協会の組織図¹⁴⁴⁴



中国消費者協会の主な財源は以下のとおりである。

- a 政府支援
- b 利息
- c 社会寄付
- d その他合法的収入（雑誌販売等）

消費者協会の会長任期は5年で、1回の再任が可能（合計10年可能）である。

¹⁴⁴⁴ 実体機構とは「会社」のこと、情報は「情報」のこと。「315情報相談センター」は問合せセンターのこと。このセンターは民間企業との合資会社である。

ウ．消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況

《民法典》¹⁴⁴⁵、《消费者权益保护法》¹⁴⁴⁶、《中华人民共和国产品质量法》¹⁴⁴⁷、《反不正当竞争法》¹⁴⁴⁸等がある。消費者の苦情を解決する際は、まず《消费者权益保护法》を参照することになる¹⁴⁴⁹。

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

消費者協会への助言・監視を行ったり、消費者政策を審議したりするのが人民代表大会である

また、マスメディアも上述のとおり、消費者権益の保護及び宣伝などのため、毎年生放送で大型公演及び発表を実施している。これについては本稿最後の「(3) その他」で2021年の活動を取り上げ説明する。

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

決められた全国的な複数機関が参加する定例会議は特にない。各地政府及び消費者保護機構より実施する場合はある。2019年の重慶建立消費者権益保護工作聯席會議制度では下記のとおり実施した。

2019年末、重慶市市場監督管理局は、重慶市消費者権益保護工作連席會議の第1回全体會議を開いた。重慶市市場監督管理局、市發展改革委員會、市公安局、市人社局、市文旅委員會など22の職能部門が交流を行い、部門間の協力を強化し、消費の権利擁護活動を更に向上させ、消費經濟の發展にいかん資するかを検討した。

會議は「重慶市消費者権益保護工作連席會議工作規則」「重慶市消費者権益保護工作連席會議各メンバー單位職責」などの文書を審議した。連席會議を構成する各部門は上述の文書に対して意見と提案を發表した。各部門の仕事の職責と結びつけて、連席會議は各メンバー部門の消費者権益保護の仕事に対して分業を行った。

¹⁴⁴⁵ 【民法典】中华人民共和国民法典正式全文2022-华律网 (66law.cn)

<https://www.66law.cn/tiaoli/153012.aspx> (2022年3月16日確認)

¹⁴⁴⁶ 最新消费者权益保护法全文-华律网 (66law.cn)

<https://www.66law.cn/tiaoli/48.aspx> (2022年3月16日確認)

¹⁴⁴⁷ 中华人民共和国产品质量法 (sc.gov.cn) (2022年3月16日確認)

¹⁴⁴⁸ 中华人民共和国反不正当竞争法_中国人大网 (npc.gov.cn) (2022年3月16日確認)

¹⁴⁴⁹ 「全国消費者協会の苦情と調整事例2017-2019」

<https://p.cca.cn/ueditor/files/2019-10-16/53891905-a9b9-43fa-9053-2ab0acf9ec73.pdf> (2022年3月16日確認)

例えば、市発展改革委員会は重要な商品及びサービスの価格警報の業務¹⁴⁵⁰と消費者の価格政策¹⁴⁵¹に関するコンサルティングの仕事を担当している。市商務委員会は各地の商務主管部門が小売業、宿泊と飲食業、住民サービス業に従事する商業貿易企業法人において、次のような指導・監督を行う。例えば、それぞれの会社のみで使用可能なチャージ機能つきプリペイドカード¹⁴⁵²の発行管理の指導、家電修理サービス、家庭サービス、美容美髪、洗染業、自動車販売などの分野の法律、法規及び関連基準の執行状況の監督などである。市文化観光委員会は旅行社とガイドの経営、サービス行為を規範化する責任を負う。

連席会議の仕事の要求に基づいて、各メンバー部門は苦情がほかの職能部門に関連している場合には、直ちに関連状況を関連部門に移管して処理し、関連部門は処理後、直ちに処理結果をフィードバックしなければならない。連席会議のメカニズムの下で¹⁴⁵³消費者はタイムリーに権利を維持することができ、職能部門間の相互の責任のなすりつけ合いになることを効果的に回避した。

エ．消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画（あるいは基本戦略）の概要

国側から見ると、中国が「消費者権益保護法」を制定して以来、消費者権益保護の制度と機構を完備させ、販売とサービス部門の消費者尊重の意識も強まってきた。

一方、消費者は消費者所在地（住所）¹⁴⁵⁴の消費者協会に苦情を申し立てることができる。あるいは責任者の所在地の消費者協会に苦情を申し立てることも可能である。消費者協会は消費者トラブルの相談を受けた後、その相談内容を該当部門に渡し、規定の時間内に問題の処理と回答を要求する。あるいは関係行政部門に「中華人民共和国消費者権益保護法」及び関連法規に基づいて処理・解決を依頼する。

¹⁴⁵⁰ 委員会など関連機構は、国民生活と関わる商品の市場価額を常に監視している。例えば、野菜や肉などの食料品の販売価額が高くなる時など、その原因を確認すること。

¹⁴⁵¹ 消費者が商品の価格などに関して疑問があるときに対する問合せ対応。

¹⁴⁵² 発行した企業法人で購入するときしか使用できないチャージ機能付きの会員カードのこと。

¹⁴⁵³ 連席会議制度は各職能部門より構成されているため、連席会議では対応する部門が対応するようになる。

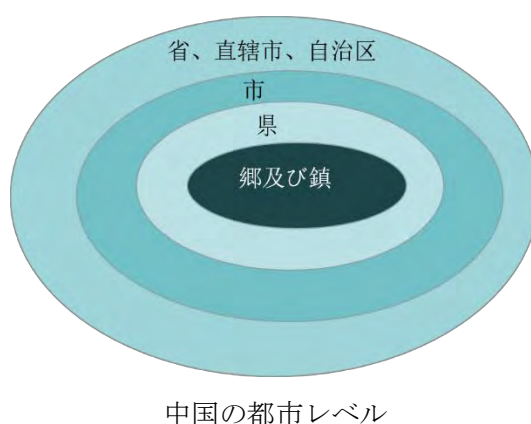
¹⁴⁵⁴ 中国語の原文に近い訳として「所在地（住所）」とした。「住所地」と訳すと身分証明書に書いてある住所と、1年以上住んでいる住所（常住地）の2か所に解釈できてしまうため。なお、「常住地」は裁判になった際に所管裁判所の選択のときに必要な情報となる。

オ. 地方と中央の関係

(ア) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

消費者協会ホームページ¹⁴⁵⁵の紹介によると、2016年9月時点で、全国で省級¹⁴⁵⁶消費者協会組織は31、市級消費者協会組織は351、県級消費者協会組織は2,852である。

組織理論上は「省級、市級、県級の組織は全て中国消費者協会の下部組織であり、中国消費者協会の指揮命令に従う」ということになるが、実務上では各地の消費者協会は各地市場管理総局などと連携して実務業務を行う。中国消費者協会の各地分協会数は大変多く、中国消費者協会が実務を詳しく管理することは不可能であるが、政策の通知・共有などを行うのが主な仕事である。



(イ) 執行対応における関係機関との連携

消費者協会は法律に基づいて処罰などを行うことはできない。消費者協会は斡旋することができる。また斡旋で解決不可能である場合、市場監督局より処罰するか、あるいは裁判をすることになる。

「全国消費者協会の苦情と調整事例 2017-2019」¹⁴⁵⁷は2017年から2019年までの全国各地消費者協会の斡旋事例である。これは2017年から2019年まで、各地消費者協会の消費者苦情解決事例をまとめており、合計235件の事例が紹介されている。事例は消費者の相談を受け、事業者に『消費者権益保護法』と『産品質量法』の条項を説明しながら斡旋・解決している。

消費者協会の斡旋で解決できない場合、市場監督局より処罰することもできる。さらに裁判をすることもできる。

¹⁴⁵⁵ 中国消費者協会 (cca.org.cn) <https://www.cca.org.cn/> (2022年3月12日確認)

¹⁴⁵⁶ 中国の地方行政区画で省、直轄市などが該当する。省級以下、区分は「市級（地級）」「県級」「郷級」である。

¹⁴⁵⁷ 「全国消費者協会の苦情と調整事例2017-2019」
<https://p.cca.cn/ueditor/files/2019-10-16/53891905-a9b9-43fa-9053-2ab0acf9ec73.pdf>
(2022年3月16日確認)

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

現在施行されている「消費者権益保護法」は 2013 年 10 月 25 日に認可され、2014 年 3 月 15 日より施行された法律である。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

主要以下 4 つの全国的な相談窓口がある。

1	各地消費者協会 ¹⁴⁵⁸
2	12315 電話での苦情、問合せ
3	全国 12315 プラットフォーム ¹⁴⁵⁹
4	中国消費者協会投訴と和解監督プラットフォーム ¹⁴⁶⁰

各地消費者協会は主要窓口となる。12315 電話は、現地 12315 受付センターに（専門センターを設置していない場合は 12345 市民問合せセンターに）つながる。その他はオンラインでの苦情と問合せセンターである。しかし 12315 の電話、インターネットのプラットフォームなど問合せ方法は異なるものの、調査者がそれぞれアクセスを試みたところ、結局各地の消費者協会につながった¹⁴⁶¹。

(イ) 相談窓口数

消費者協会ホームページ¹⁴⁶²の紹介によると、2016 年 9 月まで、全国で省級消費者協会組織は 31、市級消費者協会組織は 351、県級消費者協会組織は 2,852 である。ただし、上記統計数値は北京の消費者協会（「総会」に該当¹⁴⁶³）の県級レベルまでの統計である。

浙江省の統計によると、2020 年時点で、浙江省内で省級が 1、市級が 11、県級消費者協会は 100 である。省内農村部に 505 あり、消費者保護監督窓口は 20,000 を超えている。また、2020 年時点で消費者保護監督員数は 33,111 名である。

¹⁴⁵⁸ <https://www.cca.org.cn/>（2022 年 3 月 12 日確認）

¹⁴⁵⁹ <https://www.12315.cn/>（2022 年 3 月 12 日確認）

¹⁴⁶⁰ <https://hjxt.cca.cn/>（2022 年 3 月 12 日確認）

¹⁴⁶¹ 2022 年 3 月 16 日確認

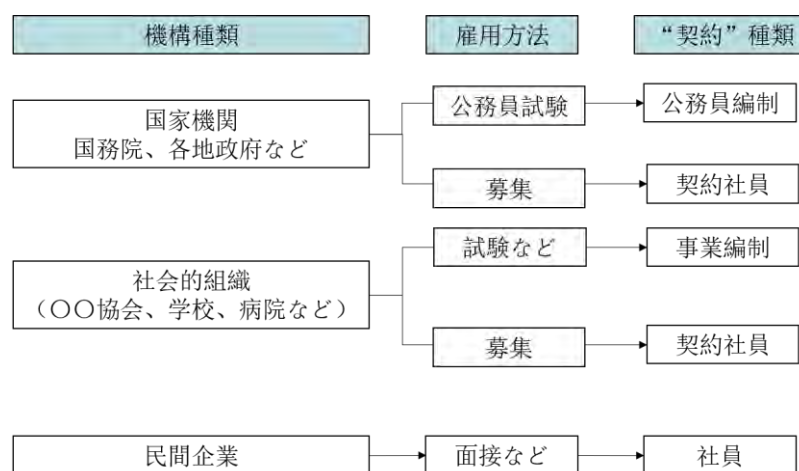
¹⁴⁶² 中国消費者協会 (cca.org.cn) <https://www.cca.org.cn/>（2022 年 3 月 12 日確認）

¹⁴⁶³ 北京の消費者協会が中国消費者協会の代表であるという意。例えば、海外消費者協会との訪問などがある場合に北京の消費者協会が代表となる。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

消費者協会の従業員は、雇用関係からみると“事業編制”（公的機関の正規従業員）と“契約社員”の２種類がある。“事業”とは Public Institution のことである。“編制”とは雇用類別に該当する。つまり、公的機関（社会的組織）の試験に合格すれば雇用類別は“事業編制（公的機関の正規従業員）”として雇用される。状況により面接及び推薦などにより契約社員として雇用する場合もある。

中国採用体制比べ



中国における人材採用体制の比較

(エ) 利用料

相談受付は無料。

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

資格認定制度はない。

(カ) 受付内容・受付範囲

北京消費者協会がまとめた以下の表によると、状況により相談しても結果を出しにくい場合がある¹⁴⁶⁴。具体的には以下のような事例が挙げられる。また、この受付範囲は北京だけではなく全国に共通した範囲である。

¹⁴⁶⁴ 投诉须知-北京市消费者协会 (bj315.org) http://www.bj315.org/xfwq/tsxz/201209/t20120927_6238.shtml
(2022年3月12日確認)

a	日常の消費や日常のサービスの享受ではない場合
b	明確な要求がない、又は苦情の明確な相手方がいない場合
c	事業者間の売買による争い
d	投資、経営、技術譲渡その他の営利活動から生じる争い
e	個人間の私的取引や不法取引、違法経路によるサービスの提供
f	消費者が瑕疵があることを事前に知っていながら購入した場合
g	消費者が必要な証拠を提供できない場合
h	消費者が製品を説明書に従わずに扱い、製品の損傷や損害が発生した場合
i	製品又はサービスを北京市以外で購入した場合
j	宝くじ又は有価証券の場合
k	商品あるいはサービスの保証期間が過ぎている場合
l	双方が消費者協会の調整の下で調停合意に達し、結果を実行し、さらに新たな理由と証拠がない場合
m	裁判所、仲裁機構又は関連行政部門が既に受理している場合
n	法律、法規等で指定部門が明確になった場合
o	不可抗力による損害
p	その他関連法律、法規の規定に合致しないもの

(キ) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

消費者協会は消費者権益保護法に基づき職能を与えられている。消費者協会の法定職能の8項目については、「(1) ア(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ」に記載した。

(ク) 関連統計

消費者協会の発表¹⁴⁶⁵によると、全国の消費者組織からの苦情受付状況の統計は下記のとおりである。

2021年に全国消費者組織が受けた消費者苦情は1,044,861件で、前年同期と比べ6.37%増加し、836,072件を解決し、苦情解決率は80.02%で、消費者のために経済損失151,592万元を取り戻した。このうち、経営者が詐欺行為の原因で倍の賠償となる苦情は10,675件、倍の賠償額は1,181万元であった。年間の消費者の訪問と相談は131万人／回である。

¹⁴⁶⁵ 中国消費者協会 (cca.org.cn) <https://www.cca.org.cn/zxsd/detail/30345.html> (2022年3月12日確認)

2021 年消費者トラブルの相談内容

項目	件数	%
アフターサービス	329,561	31.54
契約書	284,361	27.22
品質	208,922	20.00
価額	46,209	4.42
宣伝の偽り	46,121	4.41
安全	30,575	2.93
偽物	15,742	1.51
人格・尊厳の侵害	7,527	0.72
計量	7,567	0.71
その他	68,381	6.54

2021 年商品別消費者トラブルの相談件数

商品類別	件数	%
家電製品	108,421	10.38
日用品	89,073	8.52
食品	77,301	7.40
服装	74,242	7.11
交通工具	59,077	5.65
家と建材	33,328	3.19
アクセサリー等	21,692	2.08
タバコ、酒、飲料水	15,062	1.44
医薬及び医療用品	9,849	0.94
農業用品関連	2,995	0.29

2021 年サービス別消費者トラブルの相談件数

サービス類別	件数	%
生活類	144,524	13.83
ネット類	102,674	9.83
教育類	80,528	7.71
文化娯楽スポーツ類	47,376	4.53
販売サービス	33,260	3.18
公共施設サービス	27,719	2.65
通信	23,508	2.25
内装と物業サービス	21,865	2.09
郵政サービス	14,565	1.39
旅行	7,377	0.71
金融	6,926	0.66
衛生保健	4,474	0.43
保険	2,357	0.23

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

民間検査、検測機構は CMA（計量認証 China Inspection Body and Laboratory Mandatory Approval）、CAL（品質監督機関認証 China Accredited Laboratory）、CNAS（中国合格評定国家認可委員会 China National Accreditation Service for Conformity Assessment）である。認証があればその検査結果は法律的な効果がある。また、国運営の各種類製品の検査機関は約 800、食品検査機構は約 140 ある。これらが、（１）ア（イ）に記載した「第三者鑑定機構」にあたる。

(イ) 検査職員数

機関数が多いため、職員数は確認できなかった。

ウ. 外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

消費者苦情解決事例から見ると、消費者協会は「事業単位」（日本語でいう公的機関のこと）¹⁴⁶⁶であるため、処罰権と調査権等はなく、主に斡旋の支援となる。そこで、消費者協会は調査する時は、その親機構である市場監督管理総局と連携することが多い。

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

1987 年 9 月、中国消費者協会は国際消費者機構¹⁴⁶⁷CI に加盟した。

2021 年 12 月 8 日、中国消費者協会とマレーシア消費者協会はテレビ会議を行い、越境の消費者苦情解決に関して検討した¹⁴⁶⁸。

(3) その他

中国では毎年 3 月 15 日を「消費者の権利を保護する日」としている。中国中央テレビジョン（China Central Television：以下「CCTV」という。）¹⁴⁶⁹は毎年テーマを決め、生放送を行う。

2021 年の放送「3・15 晚会」を例として紹介する。

この番組の関係組織は最高人民法院、最高人民検察院、国家互聯網信息弁公室、国家發展と改革委員会、工業と信息化部、公安部、司法部、交通運送部、農業農

¹⁴⁶⁶ 日本語でいう公的機関を「事業単位」、その正式従業員を「事業編制」という。

¹⁴⁶⁷ <https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E6%B6%88%E8%B4%B9%E8%80%85%E5%8D%8F%E4%BC%9A/9501731?fromtitle=%E6%B6%88%E8%B4%B9%E8%80%85%E5%8D%8F%E4%BC%9A&fromid=438564&fr=aladdin>（2022 年 3 月 12 日確認）

¹⁴⁶⁸ https://m.thepaper.cn/baijiahao_15755464（2022 年 3 月 12 日確認）

¹⁴⁶⁹ 中国中央電視台。中国の国営放送のテレビ局。

村部、商務部、国家衛生健康委員会、国家市場監督管理総局、国家薬品監督管理局、中国消費者協会と CCTV である。テーマは「消費の拡大は心から（提振消費从心开始）」であった。

番組では、毎年の生放送で社会的影響が大きい事件、業界の状況を取り上げ厳しく非難する。

2021 年の主な業界及び企業の事件は次のとおりである¹⁴⁷⁰。

1	店舗に顔面認証カメラを取り付け、入店客の習慣等を記録する行為。 KOHLER（トイレ・洗面台メーカー）、BMW の車販売店舗、Max Mara（ファッションメーカー）の各店舗では、一般的な監視カメラ機能を超える性能を有する顔面認証機能付きカメラを取り付け、入店客の同意なく消費習慣や入店を記録していた ¹⁴⁷¹ 。
2	求職者のためのプラットフォームに登録された求職者の個人履歴書・個人情報流出、販売。
3	高齢者をターゲットとした、セキュリティソフトに見せかけた情報窃取アプリ。
4	検索エンジンの医薬広告。
5	基準外の薬物 ¹⁴⁷² を使用した食肉生産の実態。
6	瑕疵のある鉄筋の販売。
7	高級腕時計の修理・メンテナンスにおける価格の高さ。
8	Ford（アメリカ車メーカー）の車のギヤーボックス設計不良による錆。
9	インフィニティ（日本車メーカー）のギヤーボックス故障。

2022 年 3 月 15 日の主要な業界及び企業の事件は次のとおりである¹⁴⁷³。

1	ネットライブ配信にて、画面に出演しているのは女性であるが、視聴ユーザーと実際に会話をする人は女性のふりをした男性で、観客からライブ中の投げ銭を誘導する行為。
2	ネットライブ配信にて偽の翡翠を販売するなど、不正なライブ配信行為。

¹⁴⁷⁰ <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1694355043674884407&wfr=spider&for=pc>（2022 年 3 月 12 日確認）

¹⁴⁷¹ <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1694355043674884407&wfr=spider&for=pc>（2022 年 3 月 12 日確認）一般的な監視カメラ機能を超える性能を有する顔面認証機能付きカメラが店舗に取り付けられ、消費者がいずれかの店舗に入るとカメラが捉え、知らないうちに自動的に番号が生成される。こうしてデータ化された顧客の消費行動が漏洩すると、ユーザーの財産やプライバシーを著しく脅かすことにつながる、ということが問題になった。

¹⁴⁷² 「瘦肉精」。食肉を増産する目的で、薬物を違法に使用する行為。

¹⁴⁷³ <https://tv.cctv.cn/2022/03/15/VIDAZ1BOOMqRYuzvCqtuJAgK220315.shtml>（2022 年 3 月 18 日確認）
https://www.sohu.com/a/530223590_100124068（2022 年 3 月 18 日確認）

3	インターネット上での企業評価の偽装行為、検索結果で優れた口コミのみを技術的に表示させるサービスの横行 ¹⁴⁷⁴ 。
4	無料 Wi-Fi アプリにて個人情報違法に取得する行為。
5	各地の小学校のすぐ近くに当選率が著しく低いくじ引き店を流行らせ、子供の自制心を失わせ、金銭を搾取する行為 ¹⁴⁷⁵ 。
6	土を掘って作られた屋外プールにて製造された白菜発酵食品 ¹⁴⁷⁶ 。衛生意識の著しく低い態度で製造している様子の録画が流出し、全国的に問題となった。
7	食品偽装：中国最大の春雨生産地域・禹州で、タピオカデンプンによって“粉条（春雨）”を生産。いものデンプンで生産したように偽装し販売した。
8	アプリのダウンロード画面でボタンを偽造し、別アプリをダウンロードさせる行為。
9	個人情報（電話番号など）の違法な販売行為。
10	激安子供用腕時計型スマートフォンの個人情報流出事件。
11	電動自転車のスピード改ざん。中国の規制では電動自転車の最高スピードは 25km/h だが、多数の民間業者が最高スピードを 4 km/h 上げるサービスを提供した ¹⁴⁷⁷ 。
12	標準規格に合致しない電線・ケーブルを生産及び販売する行為。その裁判・行政処分 ¹⁴⁷⁸ 。
13	美容医療業界における医療美容事故の発生、美容整形士を違法に育成する機構の氾濫。ヒアルロン酸注入による重度の脳梗塞発症といった美容医療事故。教育訓練実績を誠実に記録しない行為 ¹⁴⁷⁹ 。

¹⁴⁷⁴ <http://www.workercn.cn/34199/202203/17/220317144328111.shtml>（2022年3月18日確認）

¹⁴⁷⁵ https://www.sohu.com/a/530505843_261880（2022年3月18日確認）

¹⁴⁷⁶ 「酸菜」：白菜を発酵させた中国の食品。 https://www.sohu.com/a/530556090_665455（2022年3月18日確認）

¹⁴⁷⁷ <http://www.lazadaonline.net/36199.html>（2022年3月18日確認）

¹⁴⁷⁸ <https://www.huashengfe.com/p/1098629>（2022年3月18日確認）

¹⁴⁷⁹ https://www.sohu.com/a/530746553_115060（2022年3月18日確認）

<http://www.eeo.com.cn/2022/0315/525614.shtml>（2022年3月18日確認）

2. 韓国

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

韓国の消費者政策体制は2006年9月の消費者基本法の大幅な改正、2008年2月の政府組織の改編、2017年10月の消費者基本法の改正に基づいている¹⁴⁸⁰。

2006年9月、「消費者基本法」の大改正は既存の消費者保護中心の政策から消費者主権実現政策へのパラダイムシフトのきっかけとなった。法律名も「消費者保護法」から「消費者基本法」へ改称され、中長期消費者政策の樹立、消費者安全・教育の強化などをして消費者権益を増進することによって消費者の主権を強化した。また市場環境の変化に合わせて2007年3月に「韓国消費者保護院 (Korea Consumer Protection Board)」は、「韓国消費者院 (Korea Consumer Agency)」と名称が変わり、財政經濟部 (現・企画財政部) の所属から公正取引委員会 (Korea Fair Trade Commission) の所属に移管された¹⁴⁸¹。

そして2008年2月の政府組織の改編により、財政經濟部 (現・企画財政部) が所管していた消費者政策委員会 (Consumer Policy Committee) の運営権限と消費者基本法・製造物責任法・消費者生活協同組合法を公正取引委員会に移管して消費者政策体制を公正取引委員会に一元化した¹⁴⁸²。公正取引委員会は、体系的で一貫性のある消費者政策を推進するために「消費者政策に関する基本計画」を3年ごとに策定しており、これは消費者政策の審議機関である消費者政策委員会の審議を受けて、最終的に確定される。そして、各中央行政機関 (企画財政部、環境部、農林畜産食品部など) 及び広域自治体は所管している各法律と分野に基づいて消費者政策を遂行し、公正取引委員会は各中央行政機関及び広域自治体の消費者政策を統合・調整する役割を果たしている¹⁴⁸³。

また2017年10月、消費者基本法の改正により、消費者政策委員会の所属は公正取引委員会から国務総理へと変わった。これによって消費者政策委員会の政

(URLは全て、2022年3月25日最終確認)

¹⁴⁸⁰ Sung-Yong PARK 2021/3 『消費者政策推進体系に関する研究』『法と政策研究』第211輯第1号 p235~268
<https://www.kci.go.kr/kciportal/ci/sereArticleSearch/ciSereArtiView.kci?sereArticleSearchBean.artiId=ART002705354> (2021年12月23日確認)

¹⁴⁸¹ ・韓国消費者院 2017/7 『消費者政策 I 過去、現在及び未来』
<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=6101> (2021年12月23日確認)
・公正取引委員会 (Korea Fair Trade Commission) <https://www.ftc.go.kr/www/contents.do?key=115> (2021年12月23日確認)

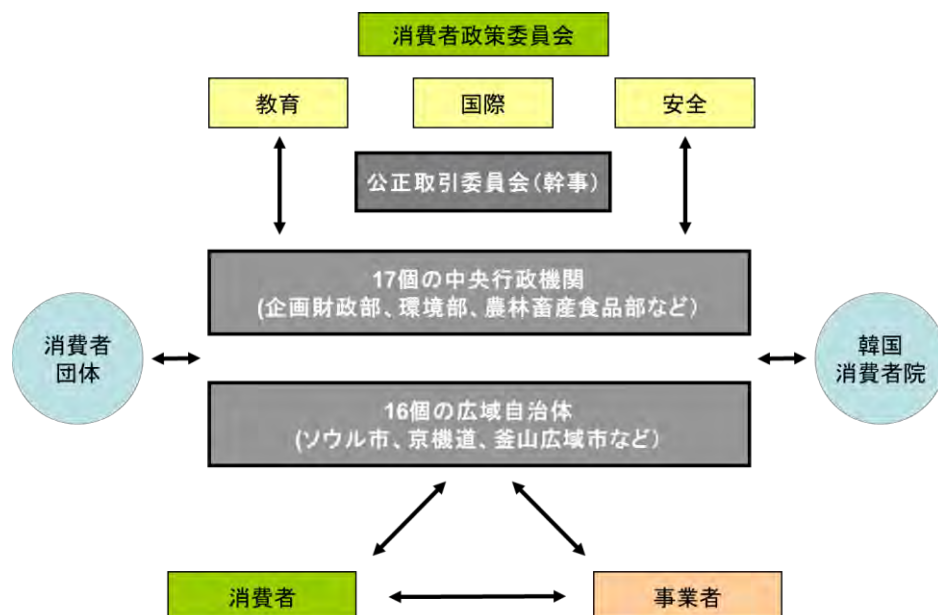
¹⁴⁸² 韓国消費者院 2017/7 『消費者政策 I 過去、現在及び未来』
<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=6101> (2021年12月23日確認)

¹⁴⁸³ 国家法令情報センター <https://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?lsiSeq=113217#0000> (2021年12月23日確認)

府委員長も公正取引委員長から国務総理に変更された。そして消費者政策委員会の機能を強化するために民間委員の比率を 2/3 に拡大し、政府委員は 17 名から 9 名に人数を減らした¹⁴⁸⁴。

したがって、韓国の消費者政策体制をみると、国レベルでは消費者政策の主務官庁である「公正取引委員会」、消費者政策の審議・議決機構である「消費者政策委員会」、その他の所管法律と分野に対する消費者政策を推進する「中央行政機関」と、公正取引委員会の傘下で消費者政策を総合的に推進している「韓国消費者院」がある。そして地方レベルでは地方消費者行政の推進と関連する「広域自治体（消費生活センター）」と「韓国消費者院の地方支分部局」がある。

図1 韓国の消費者政策推進体系



出典：消費者政策委員会ホームページ¹⁴⁸⁵

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ¹⁴⁸⁶

韓国の消費者当局の位置づけは消費者基本法第4章（消費者政策の推進体系）で具体的に規定している。

消費者の権益増進及び消費生活の向上に関する基本的な政策を総合・調整し、審議・議決するため、国務総理の傘下に消費者政策委員会を置き（消費者基本法

¹⁴⁸⁴ 公正取引委員会（Korea Fair Trade Commission）

https://www.ftc.go.kr/www/FtcNewsView.do?key=6&news_lg_div_gb=1&newstype=2&news_no=3672
（2021年12月23日確認）

¹⁴⁸⁵ 消費者政策委員会 <https://www.consumer.go.kr/ccp/subIndex/23.do>（2021年12月23日確認）

¹⁴⁸⁶ 国家法令情報センター <https://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?lsiSeq=113217#0000>（2021年12月23日確認）

第 23 条)、公正取引委員会に消費者政策委員会の事務を処理するための事務局を置いている(消費者基本法第 24 条第 7 項)。

公正取引委員会は消費者政策委員会の審議・議決を経て消費者政策に関する「基本計画」を 3 年ごとに樹立し(消費者基本法第 21 条)、この「基本計画」によって各中央行政機関の長は、所管業務に関して次年度の消費者政策に関する「中央行政機関別施行計画」を毎年 10 月 31 日までに樹立する(消費者基本法第 22 条)。そしてこれらの「基本計画」と「中央行政機関別施行計画」によって市・道の長は、消費者政策に関する次年度の「市・道別施行計画」を毎年 11 月 30 日までに樹立し(消費者基本法第 22 条第 2 項)、公正取引委員会はこれらの「中央行政機関別施行計画」と「市・道別施行計画」を取集・調整し、消費者政策委員会の審議・議決を経て「総合施行計画」を毎年 12 月 31 日までに樹立する(消費者基本法第 22 条第 3 項)。各中央行政機関の長と市・道の長は実効性のある「総合施行計画」となるように毎年所要費用に関する予算編成などの必要な財政措置を講じるべきである(消費者基本法第 22 条第 4 項)。

このように各中央行政機関及び市・道は各自が所管している法律によって関連品目や業種に対する消費者政策を施行しており、公正取引委員会はこれらの消費者政策を統合・調整する役割を果たしている。

そして消費者権益の増進施策の効果的な推進のため、韓国消費者院が設立され(消費者基本法第 33 条(設立))、韓国消費者院は公正取引委員会の承認を得て必要な地域に支部を設置している(消費者基本法第 33 条第 3 項)。

イ. 各組織の概要

(ア) 消費者政策委員会¹⁴⁸⁷

消費者政策委員会は、消費者の権益増進及び消費生活の向上に関する基本的な政策を総合・調整し、審議・議決するために設置された機関であり、国務総理の下に所属している(消費者基本法第 23 条)。

消費者政策委員会は委員長 2 名(国務総理、民間委員長)を含めて 25 名(消費者基本法第 24 条第 1 項)の委員となっており、関係中央行政機関の長、韓国消費者院の長などの当然職¹⁴⁸⁸委員 10 名、消費者代表や経済界代表などの委嘱職¹⁴⁸⁹委員 15 名で構成されている。委員長は国務総理と消費者問題についての学識及び経験が豊富な民間人の中で大統領が委嘱している者である(消費者基本法

¹⁴⁸⁷ 国家法令情報センター <https://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?lsiSeq=113217#0000> (2021年12月23日確認)

¹⁴⁸⁸ ある職位に就任した者(ここでは関係中央行政機関の長、韓国消費者院の長など)が当然に就任する他の職位(ここでは消費者政策委員会の委員)。

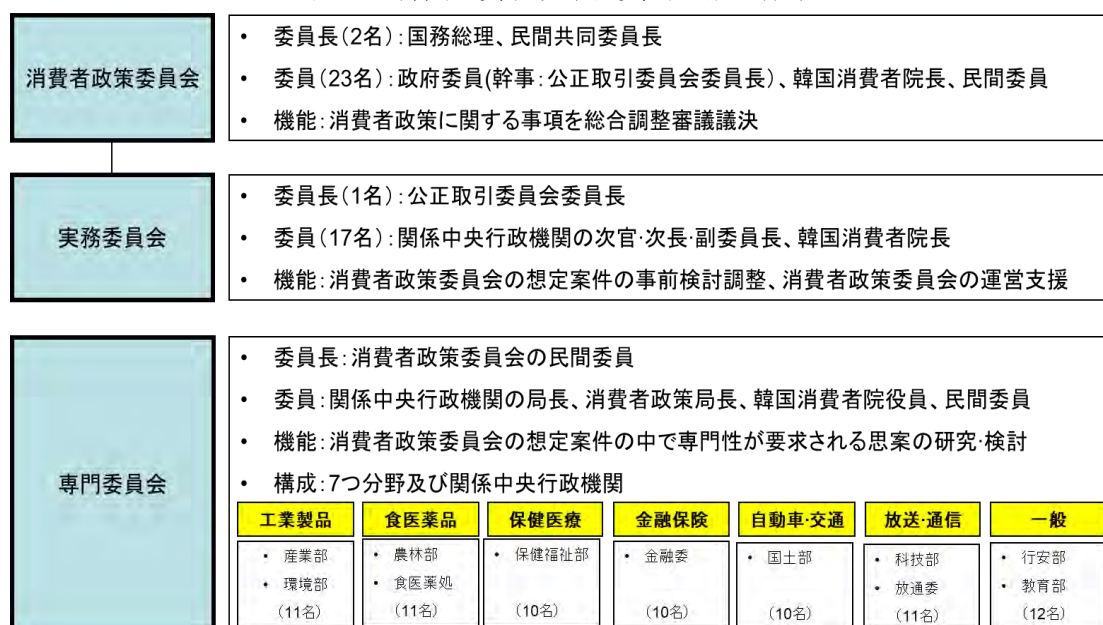
¹⁴⁸⁹ 委嘱により就任する職位。ここでは公正取引委員会委員長が委嘱職委員を委嘱する。

第24条第2項及び第3項）。委嘱委員長及び委嘱委員の任期は3年となっている（消費者基本法第24条第4項）。

消費者政策委員会には、消費者政策の実務的な検討及び調整のための実務委員会と、専門性が必要な事項に対する研究及び検討のための専門委員会が別に設けられている。

2021年予算は5,800万ウォンである¹⁴⁹⁰。

図2 韓国消費者政策委員会の推進体系



出典: 消費者政策委員会ホームページ¹⁴⁹¹

(イ) 公正取引委員会¹⁴⁹²

公正取引委員会は国務総理の下に所属している中央行政機関（合議制準司法機関）であり、独占及び不公正取引に関する事項を審議及び議決するために設立された。競争政策及び消費者政策を樹立・運営し、関連事件を審決・処理する役割を担当している。その傘下機関として、韓国消費者院と韓国公正取引調整院（Korea Fair Trade Mediation Agency (KOFAIR)）がある。

公正取引委員会の委員は委員長1名と副委員長1名を含めて9名となっており、そのうち4名は非常任委員である（公正取引委員会とその所属機関の職制第

¹⁴⁹⁰ 行政安全部（Ministry of the Interior and Safety）2021/8 2021『年行政機関委員会現況』
https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?jsessionid=8-gLkUZtuqE6Xt0nHWx7BOse.node30?bbsId=BBSMSTR_000000000012&nttId=87194（2021年12月23日確認）

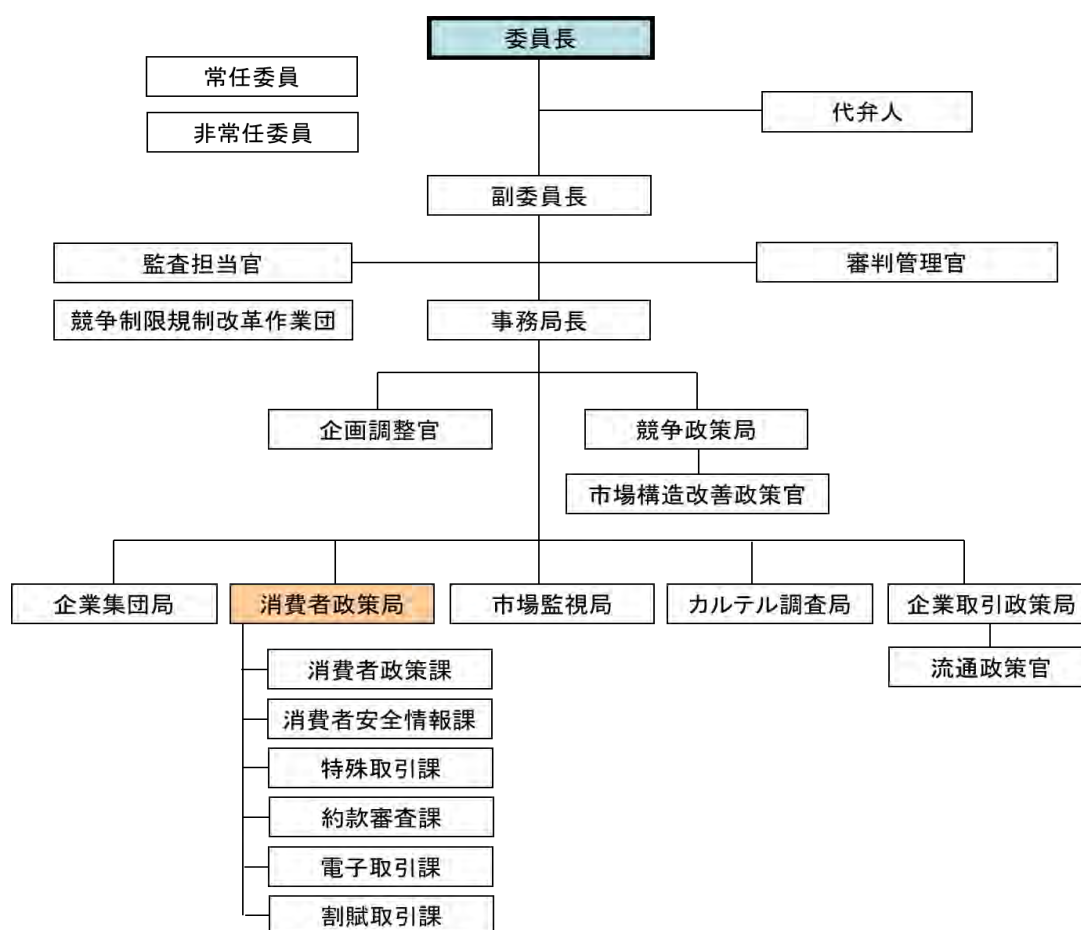
¹⁴⁹¹ 消費者政策委員会 <https://www.consumer.go.kr/ccp/subIndex/23.do>（2021年12月23日確認）

¹⁴⁹² 公正取引委員会（Korea Fair Trade Commission）<https://www.ftc.go.kr/www/index.do6>（2021年12月23日確認）

4条第1項)。委員長と副委員長は国務総理が要請して大統領が任命する特別職であり、それぞれ長官級と次官級である。任期は3年であり1回に限って再任することができる。

公正取引委員会は、「消費者政策に関する基本計画」を3年ごとに樹立しなければならないほか（消費者基本法第21条第1項）、消費者利益の増進及び消費者政策委員会の運営に必要な場合は、他中央行政機関及び地方自治体の長に対し、委員長が意見と情報の提出を要請することができる（消費者基本法第26条第2項）。

図3 公正取引委員会の組織図



出典：公正取引委員会ホームページ¹⁴⁹³

消費者に関する公正取引委員会の主な業務内容は次のとおりである。

- ・ 消費者政策の樹立、総括及び調整

¹⁴⁹³ 公正取引委員会（Korea Fair Trade Commission）<https://www.ftc.go.kr/www/contents.do?key=347>（2021年12月23日確認）

- ・ 消費者基本法の運用
- ・ 消費者政策委員会・実務委員会及び専門委員会の運営
- ・ 消費者政策基本計画と施行計画の樹立
- ・ 消費者政策分野の国際協力
- ・ 消費者団体の登録と支援
- ・ 地域消費者施策に関する基本計画の樹立及び施行
- ・ 消費者生活協同組合法の運用
- ・ 消費者安全に関する施策の樹立及び施行
- ・ 製造物責任法など消費者安全関連法令や制度の運営
- ・ 消費者教育に関する施策の樹立及び施行
- ・ 消費者教育プログラムとコンテンツの開発と普及
- ・ 表示・広告分野の消費者保護施策の樹立及び施行
- ・ 表示・広告法の運用
- ・ 重要情報告示制度の樹立及び施行
- ・ 消費者安全専門委員会及び教育専門委員会の運営
- ・ 表示広告審査諮問委員会の運営
- ・ 訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、継続的取引及び事業勧誘取引分野の消費者保護施策の樹立及び施行
- ・ 特殊販売分野の事業者の評価・認証に関する施策の樹立・施行及び共済組合の業務に対する管理及び監督
- ・ 特殊分野の消費者被害紛争調整に関する施策の樹立及び施行
- ・ 特殊分野の消費者被害事例の教育及び広報
- ・ 訪問販売法の運用
- ・ 不公正約款の規制に関する基本政策の樹立
- ・ 約款規正法の運用
- ・ 約款審査諮問委員会の運営
- ・ 標準約款に対する審査と普及
- ・ 電子商取引・通信販売分野の消費者保護施策の樹立及び施行
- ・ 電子商取引関連事業者と消費者間の決済の信頼性の確保と通信販売分野の健全な発展のための施策の樹立及び施行
- ・ 電子商取引消費者保護法などの運用
- ・ 電子商取引消費者保護法など違反事項の調査、是正措置、課徴金の賦課及び移行の確認
- ・ 電子商取引・通信販売分野の消費者被害事例に関する教育及び広報
- ・ 割賦取引及び前払式割賦取引に関する消費者保護施策の樹立及び施行
- ・ 「割賦取引に関する法律」の違反事項の調査、是正措置、課徴金の賦課及び

移行の確認

- ・ 前払式割賦取引業者に対する情報の公開
- ・ 前払式割賦取引業者の共済組合に関する施策の樹立及び施行
- ・ 割賦取引及び前払式割賦取引に関する消費者被害事例の教育及び広報
- ・ 「割賦取引に関する法律」の運用

公正取引委員会は6局4官1代弁人の組織体制で運営されており（2021年12月現在）、全職員数は489名である（2021年2月現在）。6局のうちの1つが消費者政策局として消費者業務を総括している。またその中には消費者政策課、消費者安全情報課、特殊取引課、約款審査課及び電子取引課、消費者総合支援チームがある。さらに、5つの地方事務所（ソウル、釜山、光州、大田、大邱）を運営している。

2020年の事業費は791億6,200万ウォンであり、そのうち消費者政策の関連予算は549億1,000万ウォンで69.4%に当たる¹⁴⁹⁴。

（ウ）韓国消費者院¹⁴⁹⁵

韓国消費者院は1987年7月に消費者保護法により韓国消費者保護院として設立され、2007年3月に消費者基本法第33条により韓国消費者院に名称が変更された。韓国消費者院は消費者の権益を増進し、消費生活の向上を図って国民経済の発展に貢献することを目的に設立された公正取引委員会の傘下機関である。

韓国消費者院の役員は院長1名、副院長1名及び消費者安全センターの所長1名を含めて10名以内の理事と監査1名となっている（消費者基本法第38条第1項）。院長、副院長、所長及び大統領令で定まる理事は常任であり、その他の役員は非常任である（消費者基本法第38条第2項）。院長は役員推薦委員会が複数で推薦した人の中で公正取引委員会の委員長の要請で大統領が任命する（消費者基本法第38条第3項）。院長の任期は3年であり、副院長、所長、理事及び監査は2年である（消費者基本法第38条第7項）。

韓国消費者院の業務（消費者基本法第35条第1項）は次のとおりである。

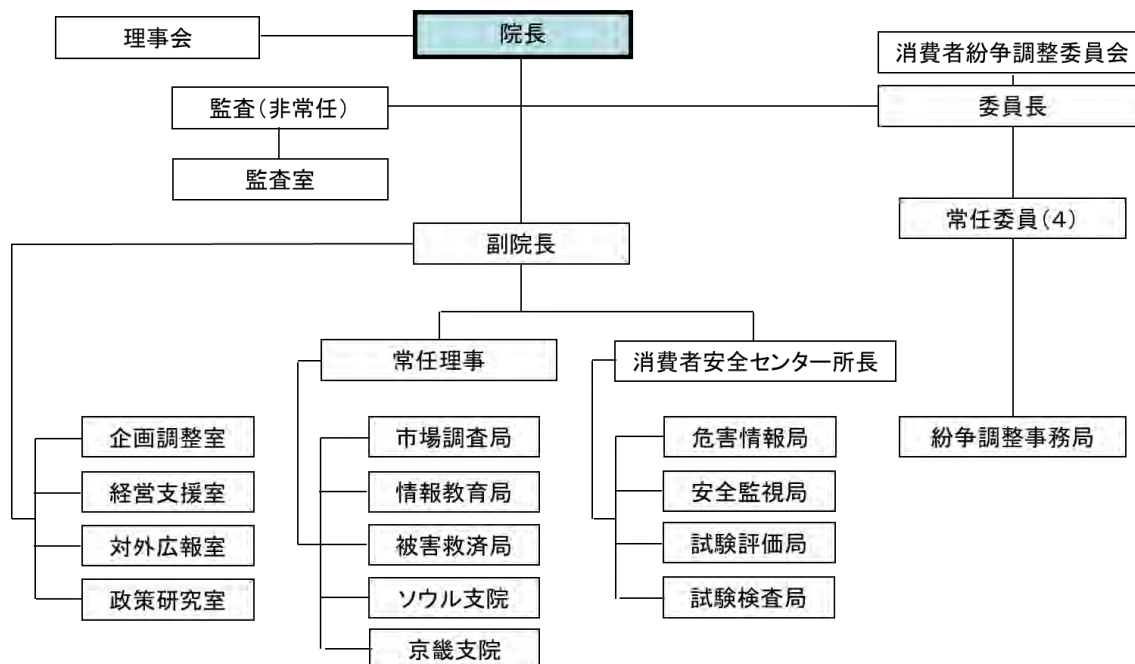
- ・ 消費者権益関連制度と政策の研究及び建議
- ・ 物品並びに用役の規格、品質及び安全性などに関する試験検査、取引条件及び方法に対する調査と分析
- ・ 消費者の権益増進と安全及び消費生活の向上のための情報の収集及び提供並びに国際協力

¹⁴⁹⁴ 公正取引委員会（Korea Fair Trade Commission）<https://www.ftc.go.kr/www/contents.do?key=2615>（2021年12月23日確認）

¹⁴⁹⁵ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）<https://www.kca.go.kr/kca/sub.do?menukey=5007>（2021年12月23日確認）

- ・消費者の権益増進と、安全及び能力開発に関連する教育、広報及び放送事業
- ・消費者の苦情処理及び被害救済
- ・消費者の権益増進及び消費生活の合理化のための総合的な調査研究
- ・国又は地方自治体が消費者の権益増進に関連して依頼した調査などの業務
- ・その他の消費者の権益増進及び発展に関する業務

図 4 韓国消費者院の組織図



出典：韓国消費者院ホームページ¹⁴⁹⁶

韓国消費者院は5室7局の組織体制で運営されており（2021年12月現在）、職員数は546名である（2021年第3四半期現在）。7局のうち被害救済局が消費者相談の業務及び管理、8つの地方支院の運営及び管理などを担当している。

2020年予算は政府出捐金462億1,400万ウォン、固有事業による収入46億2,200万ウォンを含めた508億3,600万ウォンである¹⁴⁹⁷。

¹⁴⁹⁶ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）<https://www.kca.go.kr/kca/sub.do?menukey=5354>（2021年12月23日確認）

¹⁴⁹⁷ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）
<http://www.alio.go.kr/popReportTerm.do?apbaId=C0218&reportFormRootNo=31401>（2021年12月23日確認）

ウ．消費者政策に関連する法規等¹⁴⁹⁸

(ア) 消費者関連法規の所管状況¹⁴⁹⁹

公正取引委員会が所管する法律

- ・独占規制及び公正取引に関する法律（法律第 17290 号、2020/5/19）
- ・表示・広告の公正化に関する法律（法律第 15699 号、2018/6/12）
- ・割賦取引に関する法律（法律第 16180 号、2018/12/31）
- ・訪問販売などに関する法律（法律第 18112 号、2021/4/20）
- ・約款の規制に関する法律（法律第 15697 号、2018/6/12）
- ・電子商取引などでの消費者保護に関する法律（法律第 15698 号、2018/6/12）
- ・消費者基本法（法律第 17290 号、2020/5/19）
- ・製造物責任法（法律第 14764 号、2017/4/18）

公正取引委員会以外が所管する法律

- ・電気用品及び生活用品安全管理法（法律第 15338 号、2017/12/30、産業通商資源部）
- ・産業標準化法（法律第 18275 号、2021/6/15、産業通商資源部）
- ・薬剤師法（法律第 18307 号、2021/7/20、保健福祉部、食品医薬品安全処）
- ・食品衛生法（法律第 18363 号、2021/7/27、食品医薬品安全処）
- ・平生教育法（法律第 17954 号、2021/3/23、教育部）
- ・民法（法律第 17905 号、2021/1/26、法務部）

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係¹⁵⁰⁰

上に述べたように国務総理の傘下にある消費者政策委員会が消費者の権益増進及び消費生活の向上に関する基本的な政策を総合・調整し、審議・議決している。

消費者政策委員会は公正取引委員会に事務局を置いており、公正取引委員会が3年ごとに樹立している消費者政策に関する「基本計画」を審議・議決している。これによって公正取引委員会は基本計画を変更することができる。

また消費者政策委員会は消費者の基本的な権利を制限するまたは制限するおそれがあると評価した法令・告示・例規・条例などについて、中央行政機関の長及び地方自治体の長に法令の改善などの必要な措置を勧告することができる。

¹⁴⁹⁸ 公正取引委員会（Korea Fair Trade Commission）<https://www.ftc.go.kr/www/contents.do?key=115>（2021年12月23日確認）

¹⁴⁹⁹ 国家法令情報センター <https://www.law.go.kr/>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁰⁰ 国家法令情報センター <https://www.law.go.kr/LSW/lInfoP.do?lsiSeq=113217#0000>（2021年12月23日確認）

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等¹⁵⁰¹

消費者政策委員会の所属が国務総理の傘下になってから 8 回の会議が開かれた（2021 年 12 月現在）。会議は定期的に年 2 回開催されている¹⁵⁰²。

消費者政策委員会は次のようなことを総合・調整し、審議・議決している（消費者基本法第 25 条第 1 項）。

- ・基本計画及び総合施行計画の樹立・評価とその結果の公表
- ・消費者政策の総合的な推進及び調整に関すること
- ・消費者保護及び安全確保のために必要な措置に関すること
- ・消費者政策の評価及び制度の改善・勧告などに関すること
- ・そのほかに委員長が消費者の権益増進及び消費生活の向上のために討議に付すること

これ以外に次のような役割も規定している。

- ・消費者政策委員会は消費者の基本的な権利を制限するまたは制限するおそれがあると評価した法令・告示・例規・条例などについて中央行政機関の長及び地方自治体の長に法令の改善などの必要な措置を勧告することができる（消費者基本法第 25 条第 2 項）。
- ・この時、消費者政策委員会は法令の改善などの必要な措置を勧告する前に中央行政機関の長及び地方自治体の長に事前に意見を提出する機会を与えなければならない（消費者基本法第 25 条第 3 項）。
- ・中央行政機関の長及び地方自治体の長は勧告を受けてから 3 か月以内に必要な措置の移行計画を樹立して政策委員会に通知しなければならない（消費者基本法第 25 条第 4 項）。
- ・消費者政策委員会は通知された移行計画を検討してその結果を公表することができる（消費者基本法第 25 条第 5 項）。

また次のような場合、消費者政策委員会の委員長は緊急会議を開くことができる（消費者基本法第 25 条の 2 第 1 項）。

- ・事業者が供給する商品などにより消費者の生命または身体に大統領令に定める危害が発生するまたは発生するおそれがある場合。

¹⁵⁰¹ 国家法令情報センター <https://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?lsiSeq=113217#0000>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁰² 消費者政策委員会 <https://www.consumer.go.kr/ccp/user/ftc/ccp/confplan/30/selectConfList.do>（2021年12月27日確認）

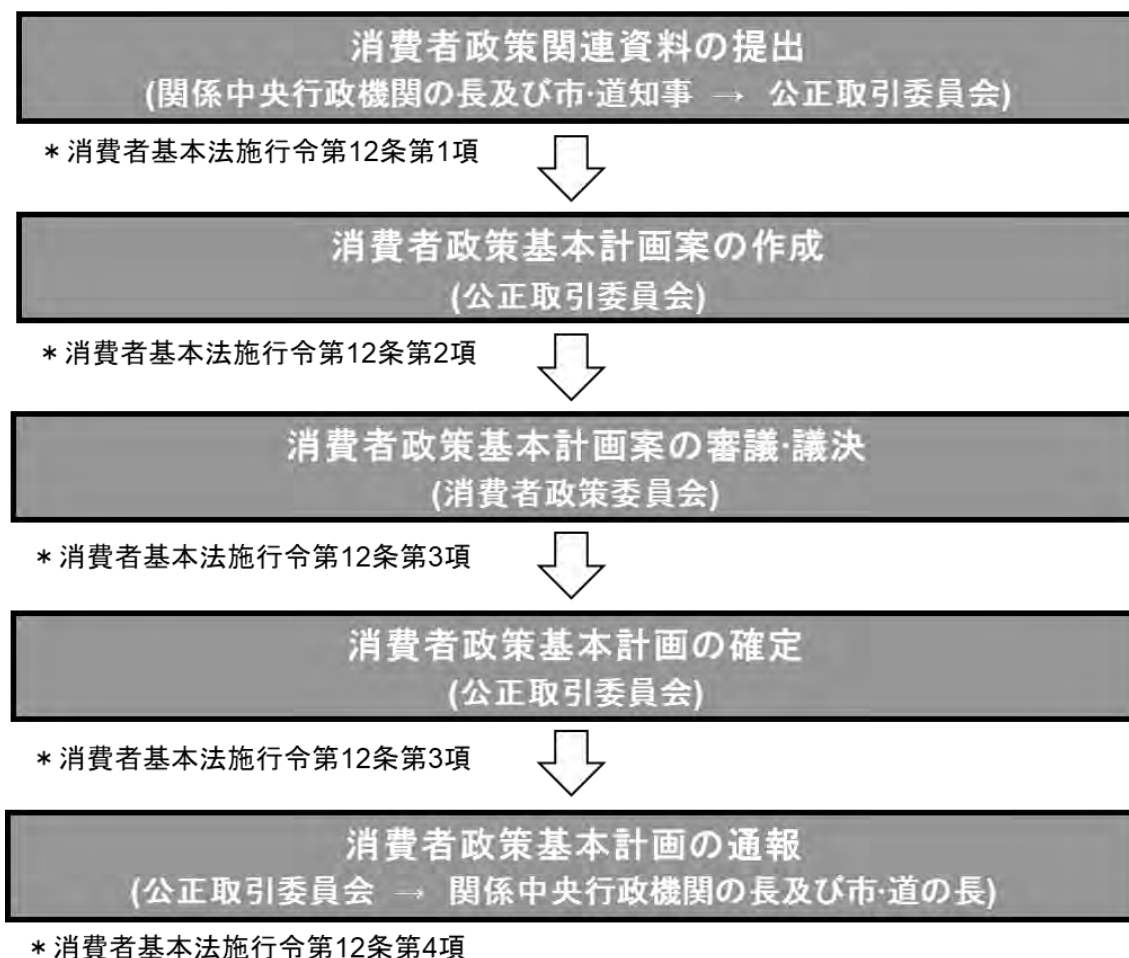
- ・ 危害の発生または拡散を防止するために複数の中央行政機関による総合的な対策を用意する必要がある場合。

エ 消費者政策に関連する基本計画等の概要¹⁵⁰³

消費者政策基本計画は消費者基本法により公正取引委員会が3年ごとに樹立している。公正取引委員会は2020年12月に2021年から2023年までの消費者政策方向を提示する「第5次消費者政策基本計画」を樹立及び発表した。

消費者政策基本計画は公正取引委員会が各中央行政機関などの意見収斂を通じて導いた課題に基づいて消費者政策基本計画案を作成し、消費者政策委員会の審議・議決を経て確定する。このような手続きを図で表すと次のようになる。

図5 韓国の消費者政策基本計画の樹立手続き



¹⁵⁰³ 公正取引委員会（Korea Fair Trade Commission）2021/1 『第5次消費者政策基本計画（'21～'23年）』

https://www.ftc.go.kr/www/cop/bbs/selectBoardArticle.do?key=119&bbsId=BBSMSTR_000000002354&nttId=96803&bbsTyCode=BBST04（2021年12月23日確認）

関係中央行政機関の長及び市・道の長は前年度の中央行政機関別施行計画や市・道別施行計画の推進実績を自ら評価し、その結果を毎年1月31日までに公正取引委員会に提出する（消費者基本法施行令第13条第2項）。そして公正取引委員会は提出された推進実績を総合して基本計画の成果を定期的に評価し（消費者基本法施行令第13条第3項）、その結果を消費者政策委員会に提示する。

オ 地方と中央の関係

（ア）地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係¹⁵⁰⁵

地方自治団体の消費者保護条例の制定及び改定に対する法的根拠は1995年に改正された消費者基本法に基づいている。そして1999年に消費者基本法の改正により広域自治体は独自に消費者施策を樹立及び施行するようになった。また2001年には国家が地方消費者行政組織を支援する法的根拠を持つようになった。

地方における消費者行政の業務領域は大きく規制行政（特殊取引¹⁵⁰⁶、リコール、是正措置など）、支援行政（消費者への情報提供、消費者教育）、調整行政（消費者相談、被害救済、紛争調整）に区分される。地方における消費者相談の窓口である消費生活センターは2001年から2003年まで3年にわたって全国16の広域自治体に設立された。消費生活センターは消費者相談のための電話回線の運営、消費者教育講師の派遣、消費者団体協議会とセミナーなどを中心に地方消費者行政を行っている。

被害を受けた消費者が1372消費者相談センターに電話またはホームページなどを通して相談を申し込むと、10の消費者団体、韓国消費者院、16の地方自治体所属の相談員が解決方法を案内する¹⁵⁰⁷。

¹⁵⁰⁴ 公正取引委員会（Korea Fair Trade Commission）2021/1『第5次消費者政策基本計画（'21～'23年）』

https://www.ftc.go.kr/www/cop/bbs/selectBoardArticle.do?key=119&bbsId=BBSMSTR_000000002354&nttId=96803&bbsTyCode=BBST04（2021年12月23日確認）

¹⁵⁰⁵ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）2018/12『2018地域消費者行政分析及び課題研究』

<https://www.kca.go.kr/kca/sub.do?menukey=5354>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁰⁶ 連鎖販売取引、訪問販売、電話勧誘販売など、代金の支払方法や契約履行方法などが一般の取引とは異なる特殊性を持つ取引。

¹⁵⁰⁷ 1372消費者相談センター

<https://www.ccn.go.kr/contents/view.ccn?gSiteCode=2&gMenuCode=119&nMenuCode=123>（2021年12月23日確認）

(イ) 執行対応における関係機関との連携¹⁵⁰⁸

消費者紛争調整委員会による紛争調整が成立した場合、事業者は決定内容を履行しなければならない。もし事業者が履行しない場合には「大法院規則」（第1768号）によって裁判所から執行文を付与してもらい強制執行することができる。

当事者の一方が消費者紛争調整委員会の調整決定を受け入れない場合、裁判所の訴訟手続きを通して解決することができる。事業者が拒否したため成立しなかった事件のうち、一定要件に当たる消費者（3,000万ウォン以下である少額事件審判の消費者、脆弱階層の消費者など）が韓国消費者院に訴訟支援を要請する場合、韓国消費者院の消費者訴訟支援審議委員会は審議を経て訴訟支援の可否を決める。

カ 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

2021年12月27日に開催された「第8次消費者政策委員会」では6つの案件が審議・議決された¹⁵⁰⁹。

案件1は「2022年度消費者政策総合施行計画」の議決である。この総合施行計画の代表的な課題は、①個人で海外から直接購入した食品の検査及び安全性が保障されていない海外から購入した製品の管理のための実務協議体の運営、②体育・観光施設の安全点検及び二つ以上の異なる技術または品目が組み合わされた製品の安全基準の開発、③個人情報をも本人や自分が好むほかの事業者に送るように要求する権利など情報主体の個人情報自己決定権の強化、④児童・老人・多文化家族など社会的弱者に対する消費者教育の拡大、⑤オメガ3、空気清浄機などの消費者関心が高い品目に対する比較情報の提供などがある。

案件2は一般国民を対象とした課題公募、消費者団体の建議・研究などを通じて発掘した「消費者志向の制度改善に向けた課題」を審議し、各所管の中央行政機関に課題の移行を勧告したことである。主要内容は、①食品を模倣した日常的な生活空間で使われている化学製品の安全基準を設けること、②eラーニングコンテンツの情報提供の強化、③健康保険で受けられない診療に関する事前説明の義務の強化、④「韓国観光品質認証」¹⁵¹⁰の基準に消費者の不偏などを受付する手続き、紛争解決のための基準の適正性などの消費者関連項目を入れるなど観光客消費者の権益を増進することである。

¹⁵⁰⁸ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）<https://www.kca.go.kr/kca/sub.do?menukey=5041>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁰⁹ 韓国開発研究院（Korea Development Institute）経済情報センター
<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=221949&topic=L&pp=20&datecount=&recommend=&pg>
（2022年1月24日確認）

¹⁵¹⁰ 品質サービスが優れている宿泊野営場観光食堂などを認証する制度。

案件 3 は「消費者政策総合施行計画の推進実績の評価指針の改定」の議決である。

案件 4 は 5 G 利用者の不便解消と利益を高めるための「5 G 移動通信利用者の利益を高める方案」の報告である。

案件 5 は COVID-19 発生以降の「デジタル消費生活の調査結果と今後の対応方案」の報告である。

最後の案件は、最近拡大している ESG (Environmental, social and corporate governance) 経営が消費者政策の推進環境の主な変化要因となっていることから「公正取引委員会の消費者中心経営との連携の必要性」の報告である。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

公正取引委員会は 2010 年から消費者紛争の「1372 消費者相談センター」を運営している。「1372 消費者相談センター」は全国単一番号（1372）で全国にある相談機関をネットワーク化して消費者相談サービスを迅速に提供し、相談情報を収集・管理できるシステムを備えている。「1372 消費者相談センター」には 10 の消費者団体、韓国消費者院、16 の広域自治体が参加している。そして韓国消費者院は「1372 消費者相談センター」に参加している機関における相談業務の遂行のための電算、情報システムを支援している¹⁵¹¹。

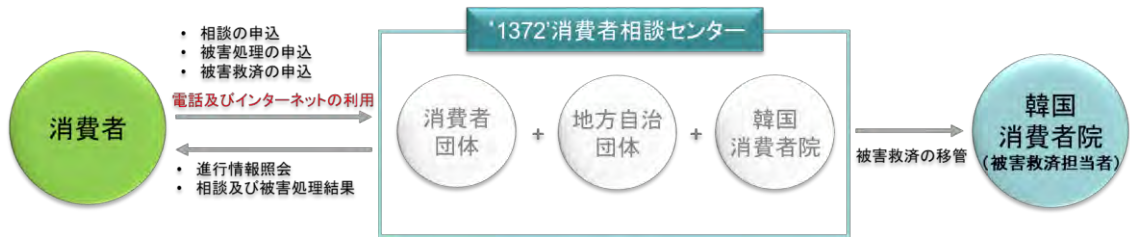
これは新たな別の消費者相談センターを構築しなくても、特定機関に集中する電話相談を効率的に分散できること、また 24 時間インターネット相談サービスの提供ができる長所がある。これらの相談事例はデータベース化され、消費者政策推進のための基礎資料として活用されている¹⁵¹²。

¹⁵¹¹ 公正取引委員会 (Korea Fair Trade Commission)

https://ftc.go.kr/www/FtcNewsView.do?key=6&news_lg_div_gb=1&newstype=2&news_no=3695 (2021年12月23日確認)

¹⁵¹² 韓国政策ブリーフィング <https://www.korea.kr/news/pressReleaseView.do?newsId=155416948> (2021年12月23日確認)

図6 韓国の消費者相談受付体制



出典：消費者相談センターホームページ¹⁵¹³

(イ) 相談窓口数

韓国消費者院は、消費者が便利に相談を申し込むことができるように電話相談（1372）、インターネット相談（<http://www.ccn.go.kr>）、訪問相談など多様な相談サービスチャンネルを運営している。電話相談は、消費者が希望する相談機関または相談できる近い地域の相談員に迅速に電話を回している。そして訪問相談は、韓国消費者院の本院またはソウル支院で消費者相談を行っている¹⁵¹⁴。

広域自治体が運営している消費生活センターは次のように 16 か所ある¹⁵¹⁵。

- 江原道消費生活センター¹⁵¹⁶
- 光州広域市消費生活センター¹⁵¹⁷
- 京畿道消費者情報センター¹⁵¹⁸
- 慶尚北道消費者保護センター¹⁵¹⁹
- 慶尚南道消費者保護センター¹⁵²⁰
- 大邱広域市消費生活センター¹⁵²¹
- 大田広域市消費生活センター¹⁵²²
- 釜山広域市消費生活センター¹⁵²³
- ソウル市電子商取引センター¹⁵²⁴
- 蔚山広域市消費者センター¹⁵²⁵

¹⁵¹³ 1372消費者相談センター

<https://www.ccn.go.kr/contents/view.ccn?gSiteCode=2&gMenuCode=119&nMenuCode=120>（2021年12月23日確認）

¹⁵¹⁴ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency） <https://www.kca.go.kr/odr/link/pg/pr/osPgReqCounsW.do>（2021年12月23日確認）

¹⁵¹⁵ 1372消費者相談センター

<https://www.ccn.go.kr/contents/view.ccn?gSiteCode=2&gMenuCode=119&nMenuCode=123>（2021年12月23日確認）

¹⁵¹⁶ <http://consumer.gwd.go.kr>

¹⁵¹⁷ <https://www.gwangju.go.kr/economy/contentsView.do?pagelId=economy18>

¹⁵¹⁸ http://www.gg.go.kr/gg_info_center

¹⁵¹⁹ https://www.gb.go.kr/Main/open_contents/section/economy2020/page.do?mnu_uid=6228&LARGE_CODE=690&MEDIUM_CODE=40

¹⁵²⁰ http://www.gyeongnam.go.kr/index.gyeong?menuCd=DOM_000000110003000000

¹⁵²¹ <http://www.daegu.go.kr/sobi/index.do>

¹⁵²² <http://www.daejeon.go.kr/cons/index.do>

¹⁵²³ <http://www.busan.go.kr/economy/ahlifecenter01>

¹⁵²⁴ <https://ecc.seoul.go.kr>

¹⁵²⁵ <http://www.ulsan.go.kr/consumer/index>

- 仁川広域市消費生活センター¹⁵²⁶
- 全羅南道消費物価情報¹⁵²⁷
- 全羅北道消費生活センター¹⁵²⁸
- 忠清南道消費者保護センター¹⁵²⁹
- 忠清北道消費生活センター¹⁵³⁰
- 済州特別自治道消費生活センター¹⁵³¹

また消費者団体は次のように 11 の機関が「1372 消費者相談センター」に参加している¹⁵³²。

- 韓国消費者団体協議会¹⁵³³
- 緑色消費者連帯全国協議会¹⁵³⁴
- 韓国女性消費者連合¹⁵³⁵
- 消費者市民モイム¹⁵³⁶
- 消費者教育中央会¹⁵³⁷
- 韓国婦人会¹⁵³⁸
- 消費者公益ネットワーク¹⁵³⁹
- 韓国消費者教育院¹⁵⁴⁰
- 韓国消費者連盟¹⁵⁴¹
- 韓国 YMCA 全国連盟¹⁵⁴²
- 韓国 YWCA 連合会¹⁵⁴³

¹⁵²⁶ <http://consumer.incheon.go.kr>

¹⁵²⁷ <http://sobi.jeonnam.go.kr>

¹⁵²⁸ https://www.jeonbuk.go.kr/index.jeonbuk?menuCd=DOM_000000102006012000

¹⁵²⁹ <http://www.chungnam.go.kr/consumerMain.do>

¹⁵³⁰ <http://sobi.cb21.net/>

¹⁵³¹ <http://sobi.jeju.go.kr>

¹⁵³² 1372消費者相談センター

<https://www.ccn.go.kr/contents/view.ccn?gSiteCode=2&gMenuCode=119&nMenuCode=123>（2021年12月23日確認）

なお上記URLでは「1372消費者相談センター」への参加消費者団体数（＝韓国消費者団体協議会加盟機関）を10としているが、韓国消費者団体協議会ウェブサイトではここに記載の11機関が紹介されている。

¹⁵³³ <http://www.consumer.or.kr/>

¹⁵³⁴ <http://www.gcn.or.kr/>

¹⁵³⁵ <http://www.jubuclub.or.kr/>

¹⁵³⁶ <http://www.cacpk.org/>

¹⁵³⁷ <http://www.ncce.or.kr/>

¹⁵³⁸ <http://www.womankorea.or.kr/>

¹⁵³⁹ <http://www.sobo112.or.kr/>

¹⁵⁴⁰ <http://consumeredu.org/>

¹⁵⁴¹ <http://www.cuk.or.kr/>

¹⁵⁴² <http://www.ymcakorea.kr/>

¹⁵⁴³ <http://www.ywca.or.kr/>

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

韓国消費者院の消費者専門相談員は 1372 運営チームに所属しており、韓国消費者院の最近 5 年間（2015 年～2019 年）の採用公告を見ると¹⁵⁴⁴、募集している専門相談員の身分は無期契約労働者または有期契約勤労者である。

広域自治体の消費生活センターは、消費生活センターの業務を総括しているセンター長（一般行政職公務員）、センター担当者である任期付き公務員、相談を支援する派遣勤労者、市・道による無期契約労働者などで構成されている。相談を支援する派遣勤労者は消費者団体から派遣された専門相談員であり、公正取引委員会から人件費の支援を受けている¹⁵⁴⁵。

(エ) 利用料

「1372 消費者相談センター」の利用料はなく、電話の場合、通話料金は発信者が負担している¹⁵⁴⁶。

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

消費者が消費者相談センターの代表番号（1372）に電話をかけると、消費者の相談内容によって韓国消費者院（32 回線）、消費者団体（181 回線）、16 の広域自治体（33 回線）のうち対応できるところにつながる¹⁵⁴⁷。2014 年韓国消費者院の報道資料によると¹⁵⁴⁸、240 名の相談員（韓国消費者院 27 名、消費者団体 182 名、16 の広域自治体 31 名）がリアルタイムで相談及び被害処理を行っている。

韓国では消費者権益保護の重要性がますます増大してきており、民間消費者団体の増加と活性化によって企業などの様々な機関は消費者の不満を解消できる専門的な能力と資格を持った専門家の拡充を要求している。このため、2002 年から「消費者相談専門士」という国家技術資格制度を運営している。消費者専門相談士には 1 級・2 級の 2 種類がある。消費者専門相談士 2 級（Consumer Adviser Junior）の資格要件はない。しかし消費者専門相談士 1 級（Consumer Adviser Senior）

¹⁵⁴⁴ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）<https://www.kca.go.kr/kca/sub.do?menukey=5113&mode=list>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁴⁵ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）2018/12 『2018地域消費者行政分析及び課題研究』
<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=6101&mode=view&no=1002780974&page=4>（2022年2月10日確認）

¹⁵⁴⁶ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）<https://www.kca.go.kr/odr/link/pg/pr/osPgReqCounsW.do>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁴⁷ edaily 2021/12/27
<https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03565366629212592&mediaCodeNo=257&ref=bm>（2021年12月27日確認）

¹⁵⁴⁸ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）2014/4/7 『2014年2月消費者相談動向』
<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4002&mode=view&no=1001517587>（2021年12月23日確認）

の場合には、消費者専門相談士 2 級の取得後、当該分野で 3 年以上または大学卒業で 3 年以上または消費者相談関連 5 年以上の実務経験が必要である¹⁵⁴⁹。

相談員については、事業者及び事業者団体が、消費者の不満又は被害の相談のために国家技術資格法に基づいて関連資格を持っている者などの専門職員を雇用配置するように積極的に努力しなければならないと定めた消費者基本法第 53 条第 2 項により、消費者専門相談士 1 級又は消費者専門相談士 2 級の国家技術資格証を持つ者を優遇して雇用している¹⁵⁵⁰。

(カ) 受付内容・受付範囲

1372 消費者相談センターの相談分野は大きく一般分野と専門分野に分かれている。一般分野の相談は消費者団体と広域自治体が、専門分野の相談は大体韓国消費者院が対応している。

相談分野によって対応している相談機関は次のとおりである¹⁵⁵¹。

¹⁵⁴⁹ 韓国放送通信大学校 <https://www.knou.ac.kr/he/4864/subview.do?epTicket=LOG> (2021年12月23日確認)

¹⁵⁵⁰ 国家法令情報センター <https://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?lsiSeq=113217#0000> (2021年12月23日確認)

¹⁵⁵¹ 韓国消費者院 (Korea Consumer Agency)
<http://www.ccn.go.kr/board2/board.ccn?gSiteCode=2&nMenuCode=45&gMenuCode=2&boardCode=216&page=1&mode=view&boardSeq=1434404> (2021年12月23日確認)

表1 1372 消費者相談センターの分野別相談機関

相談分野		相談機関
一般 (衣類、スマートフォン、 移動電話サービス、 旅行など専門分野以外の 全ての相談)	消費者団体	緑色消費者連帯全国協議会
		消費者公益ネットワーク
		消費者教育中央会
		消費者市民モイム ⁷³
		韓国 YMCA 全国連盟
		韓国 YMCA 連合会
		韓国婦人会
		韓国消費者教育院
		韓国消費者連盟
		韓国女性消費者連合
	地方自治団体	江原道庁
		光州広域市庁
		京畿道庁
		慶尚北道庁
		慶尚南道庁
		大邱広域市庁
		大田広域市庁
		釜山広域市庁
		ソウル特別市庁
		蔚山広域市庁
		仁川広域市庁
		全羅南道庁
		全羅北道庁
		忠清南道庁
		忠清北道庁
		済州特別自治道庁
専門分野	自動車	韓国消費者院
		韓国消費者連盟
		緑色消費者連帯全国協議会
	病院・医療	韓国消費者院
	金融・保険	韓国消費者院
		韓国消費者連盟
		緑色消費者連帯全国協議会

出典：消費者相談センターホームページ¹⁵⁵²

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

公正取引委員会は2010年から「1372 消費者相談センター」を運営しており、この「1372 消費者相談センター」は全国に所在している相談機関をネットワーク化して迅速な消費者相談サービスの提供及び相談情報の収集・管理する人的・物的システムである。相談情報は対象品目（大分類／小分類）、不満類型（品質／契約／取引条件／制度）、消費者（性別／年代／地域）、購買経路（一般／電

¹⁵⁵² 1372消費者相談センター
<http://www.ccn.go.kr/board2/board.ccn?gSiteCode=2&nMenuCode=45&gMenuCode=2&boardCode=216&page=1&mode=view&boardSeq=1434404>（2021年12月23日確認）

子取引／ホームショッピング／訪問販売／電話勧誘販売）、マーケティング（広報館¹⁵⁵³／会員権／身分詐称／当選詐欺）などで分類し、入力する過程でデータ化されている¹⁵⁵⁴。

韓国消費者院と韓国消費者団体協議会は「1372 消費者相談センター」で受付された消費者相談情報を韓国消費者院のビッグデータシステムを活用して分析し、その結果を毎月公表している。公表内容は月別相談件数、年齢代別相談件数、増加率が高い上位品目、相談件数が多い上位品目、相談理由及び販売方法などである¹⁵⁵⁵。

（ク）個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

韓国消費者院は「1372 消費者相談センター」の専門相談員を通して問題が解決されない場合、消費者と事業者の間に入り、それぞれの主張を確認し調整する被害救済・紛争調整サービスを提供している。

専門相談員との相談を通して問題が解決されない場合、被害を受けた消費者は韓国消費者院の被害救済（合意勧告）を申し込むことができる（消費者基本法第 55 条）。被害救済とは消費者が事業者に提供してもらった財貨またはサービスを利用する過程で受けた不利益や被害の緩和または解決を助けるために法律により合意を勧告する制度である。韓国消費者院は被害救済を受け付けると消費者の主張と事業者の釈明に基づいて試験検査・現場調査などを通じて事実調査を行う。この結果を基にして関連法律や規定によって両当事者に合意を勧告する。受け付けた被害救済は一般的に 30 日以内に処理される¹⁵⁵⁶。

被害救済で合意に至らず、消費者と事業者が希望する場合、紛争調整の手続きがある（消費者基本法第 65 条）。韓国消費者院が消費者紛争調整委員会に直接申し込み、関連資料も全て渡す。紛争調整に法的強制力はないが費用負担なく迅速に解決できる長所がある。普通 5～9 名の委員たちが合意を経て調整決定を下すが、必要な場合、両当事者が参席して意見を陳述する場合もある。15 日以内に両当事者が書面で拒否意思を示さないと紛争調整は終わり、調整決定は裁判上の和解と同一の効力を持つようになる。もし調整が成立しないと消費者は訴訟などの方法を通して解決しなければならない。ただし、現在の被害救済、紛争調整は事業者がこれを受け入れる場合にのみ可能である。事業者が受け入れ

¹⁵⁵³ 高齢者などを対象に商品を紹介したり販売したりする場所。

¹⁵⁵⁴ 韓国開発研究院（Korea Development Institute）経済情報センター 2018/5/18

<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=176956>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁵⁵ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）2021/12/17 『コート、ジャンパー、パディングなどの冬季用衣類相談の前月比増加率が高い』 報道資料

<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4002&mode=view&no=1003240837>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁵⁶ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）<http://www.kca.go.kr/odr/link/pg/pr/osPgStpSobiGuidW.do>（2021年12月23日確認）

ないと、事業者の過失が立証されても消費者が補償を受ける方法は訴訟しかない¹⁵⁵⁷。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

公正取引委員会は消費者団体から広域自治体の消費生活センターに派遣されている専門相談員の人件費を支援している（消費者基本法施行令第5条）¹⁵⁵⁸。

そして韓国消費者団体協議会は 1372 消費者相談センターの相談担当者を対象にした教育及び試験などを毎年数回行っている¹⁵⁵⁹。

(コ) 関連統計

最近3年間（2018年～2020年）の「1372 消費者相談センター」の消費者相談動向を見ると¹⁵⁶⁰、2020年の消費者相談件数は 709,714 件となり、2018年と比べ 82,694 件減少した。

表2 最近3年間（2018年～2020年）の消費者相談件数

（単位：件）

区分	2018年	2019年	2020年
相談件数	792,408	725,208	709,714

出典：再加工（年別消費者ビッグデータトレンド¹⁵⁶¹参照）

また消費者相談が多かった主要上位品目を見ると、2018年には第1位が衣類、第2位が移動電話サービス、第3位がスマートフォンであり、2019年には第1位が衣類、第2位が携帯電話サービス、第3位がフィットネスクラブであり、2020年には第1位が衣類、第2位がフィットネスクラブ、第3位が移動電話サービスであ

¹⁵⁵⁷ 韓国消費者院（Korea Consumer Agency）<http://www.kca.go.kr/odr/link/bj/br/osBjReqInfoW.do>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁵⁸ 国家法令情報センター <https://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?efYd=20210325&lsiSeq=230553#0000>（2021年12月23日確認）

¹⁵⁵⁹ 韓国消費者団体協議会（Korea National Council of Consumer Organization）
http://www.consumer.or.kr/DR1001/FN1003DS_2019.php

¹⁵⁶⁰ 1372消費者相談センター
<https://www.ccn.go.kr/board2/board.ccn?mode=list&boardCode=3034&gSiteCode=2&gMenuCode=2&nMenuCode=15>（2022年1月24日確認）

¹⁵⁶¹ 2018年：
<https://www.ccn.go.kr/board2/board.ccn?gSiteCode=2&nMenuCode=15&gMenuCode=2&boardCode=3034&page=3&mode=view&boardSeq=2197418>

2019年、2020年：
<https://www.ccn.go.kr/board2/board.ccn?gSiteCode=2&nMenuCode=15&gMenuCode=2&boardCode=3034&page=2&mode=view&boardSeq=2351418>
（2022年3月8日確認）

る。各年別に消費者相談件数が最も多かった品目は衣類であった。

表3 消費者相談が多かった年別主要上位品目

(単位：件)

区分	2018 年	2019 年	2020 年
衣類	37,397	35,799	29,577
フィットネスクラブ	17,173	20,190	25,962
移動電話サービス	22,122	21,748	21,747
航空旅客サービス	11,275	9,153	16,718
投資諮問（コンサルティング）	9,844	13,181	16,491
海外旅行	13,088	10,775	14,895
浄水器レンタル	11,367	12,339	13,598
スマートフォン	18,092	14,396	12,870

出典：再加工（年別消費者ビッグデータトレンド参照）

最近3年間（2018年～2020年）の消費者相談内容の類型を見ると、品質・ASが606,466件で最も多かった。その次に多かったのは契約解除・違約金（447,617件）であった。

表4 最近3年間（2018年～2020年）の消費者相談内容の類型別件数

(単位：件)

区分		2018 年	2019 年	2020 年	合計
契約関連	品質・アフターサービス	218,453	210,408	177,605	606,466
	契約不履行	153,670	105,614	105,679	364,963
	契約解除・違約金	110,951	151,278	185,388	447,617
	契約の申請取消し	64,190	74,106	65,937	204,233
	無能力者の契約	547	-	-	547
取引条件 関連	価格・料金	28,508	21,428	19,766	69,702
	表示・広告及び約款など	23,577	31,425	28,289	83,291
安全問題		24,808	13,256	8,962	47,026
不当行為		49,824	38,785	39,350	127,959
その他		117,880	78,908	78,738	275,526

出典：再加工（年別消費者ビッグデータトレンド参照）

最近3年間（2018年～2020年）に受付された消費者相談に対する処理結果を見ると、最も多かったのは相談・情報提供（1,706,233件）であり、その次に多かったのは被害処理（387,300件）であった。

表5 最近3年間（2018年～2020年）に受付された消費者相談に対する処理結果
（単位：件）

区分	2018年	2019年	2020年	合計
相談・情報提供	626,333	554,790	525,100	1,706,233
被害処理（消費者団体、自治体）	120,660	126,358	140,282	387,300
被害救済・紛争調整 （韓国消費者院）	45,339	44,005	44,319	133,663
処理中	113	55	13	181

出典：再加工（年別消費者ビッグデータトレンド参照）

イ．商品検査機関

（ア）実施機関数・機関名

消費者基本法施行令第22条第2項によると、大統領令が定める試験・検査機関は、次のいずれかに相当する試験検査機関である。

- ・ 国公立検査機関
- ・ 韓国消費者院
- ・ 「国家標準基本法施行令」第16条に基づき、関連中央行政機関の長が試験・検査を行う能力があると認められる試験・検査機関
- ・ その他中央行政機関の長が関係法令に基づいて指定した試験・検査機関

このように商品の試験・検査は分野によって各関連機関が試験・検査機関を指定して行われている。いくつかの商品分野で指定されている公的機関または大学などの研究機関の指定現況は次のとおりである。

2022年1月12日現在、食品の試験・検査機関は17か所が指定されており、このうち、公的機関または大学などの研究機関は3か所ある。また畜産物の試験・検査機関は54か所が指定されており、このうち、公的機関または大学などの研究機関は8か所ある。

表 6 食品及び畜産物における試験・検査機関（公的機関または研究機関）の指定現況

区分	機関名	試験・検査項目
食品	韓国基礎科学支援研究院 ソウルセンター	ダイオキシン
	朝鮮大学産学協力団	放射能
	済州大学原子力科学技術研究所	放射能
畜産物	韓国食品安全管理認証院	理化学（中金属除く）、微生物、残留農薬、残留動物用医薬品
	啓明大学伝統微生物資源開発及び産業化研究センター	理化学、微生物
	水源女子大学食品分析センター	理化学、微生物、残留農薬（食用卵に限る）、残留動物用医薬品（食用卵に限る）
	中部大学産学協力団	理化学、微生物
	釜慶大学食品分析センター	理化学、微生物
	済州大学生命科学技術革新センター	理化学、微生物
	韓瑞大学産学協力団	理化学、微生物
	大田大学産学協力団	理化学

出典：再加工（試験・検査機関指定現況参照）¹⁵⁶²

ウ．外部関係機関との連携

（ア）消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

10 の消費者団体は公正取引委員会が運営している「1372 消費者相談センター」に参加して消費者相談を行っている。また地方自治体の要請があると、専門相談員を派遣している。この場合、公正取引委員会は派遣した専門相談員の人件費を支援する。

（イ）海外の消費者行政機関との関係

消費者政策分野の国際協力業務は公正取引委員会の消費者政策局の消費者政策課が担当している。消費者政策課は各国の消費者政策の推進経験を共有し、協力を強化するために「日中韓消費者政策協議会」を 2004 年から隔年ベースで開催している。2021 年 12 月 6 日に「第 9 回日中韓消費者政策協議会」が開催され

¹⁵⁶² 食品医薬品安全処（Ministry of Food and Drug Safety）

https://www.mfds.go.kr/brd/m_627/view.do?seq=32918&srchFr=&srchTo=&srchWord=&srchTp=&itm_seq_1=0&itm_seq_2=0&multi_itm_seq=0&company_cd=&company_nm=&page=1（2022 年 1 月 24 日確認）

た¹⁵⁶³。またアジア各国における最新の消費者政策の 이슈を共有し、国家間協力案を図るために「アジア消費者政策フォーラム」を2007年から隔年ベースで開催している。2021年9月28日に「第8回アジア消費者政策フォーラム」が開催され、12か国・地域（ベトナム、マレーシア、フィリピン、モンゴル、シンガポール、香港、タイ、日本、豪州、台湾、米国、韓国）の消費者政策当局が参加した¹⁵⁶⁴。

¹⁵⁶³ 公正取引委員会（Korea Fair Trade Commission）

https://www.ftc.go.kr/www/selectReportUserView.do?key=10&rpttype=1&report_data_no=9364(2022年1月24日確認)

¹⁵⁶⁴ 韓国開発研究院（Korea Development Institute）経済情報センター

<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=218527&topic=P&pp=20&datecount=&recommend=&pg=>
(2022年1月24日確認)