

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・食料省及び連帶・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>

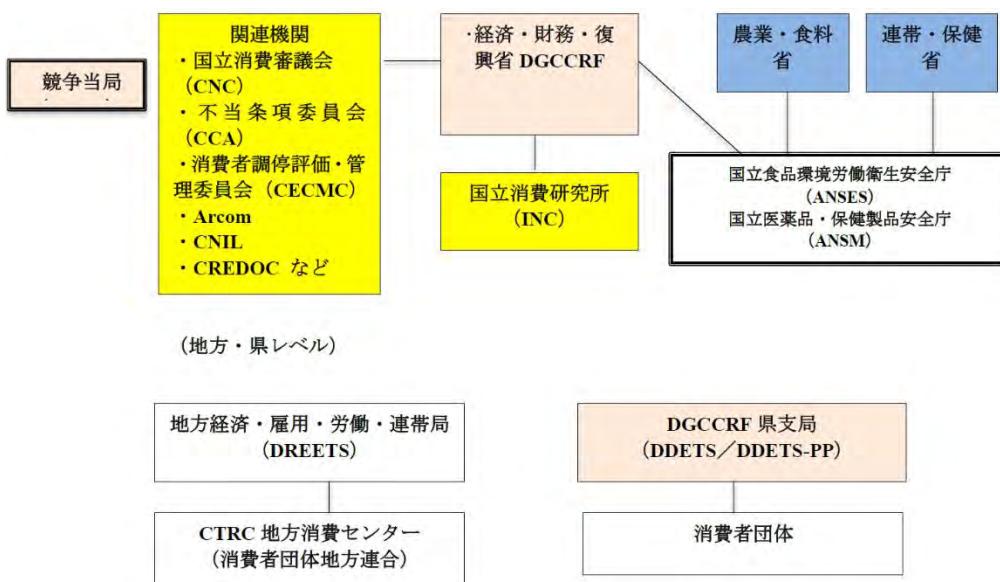
¹⁹⁰ Décret n°2001-1178 du 12 décembre 2001 relatif à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (法律検索サイト「Légifrance」より) : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGITEXT000005631810/>

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/l15b2301-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）：

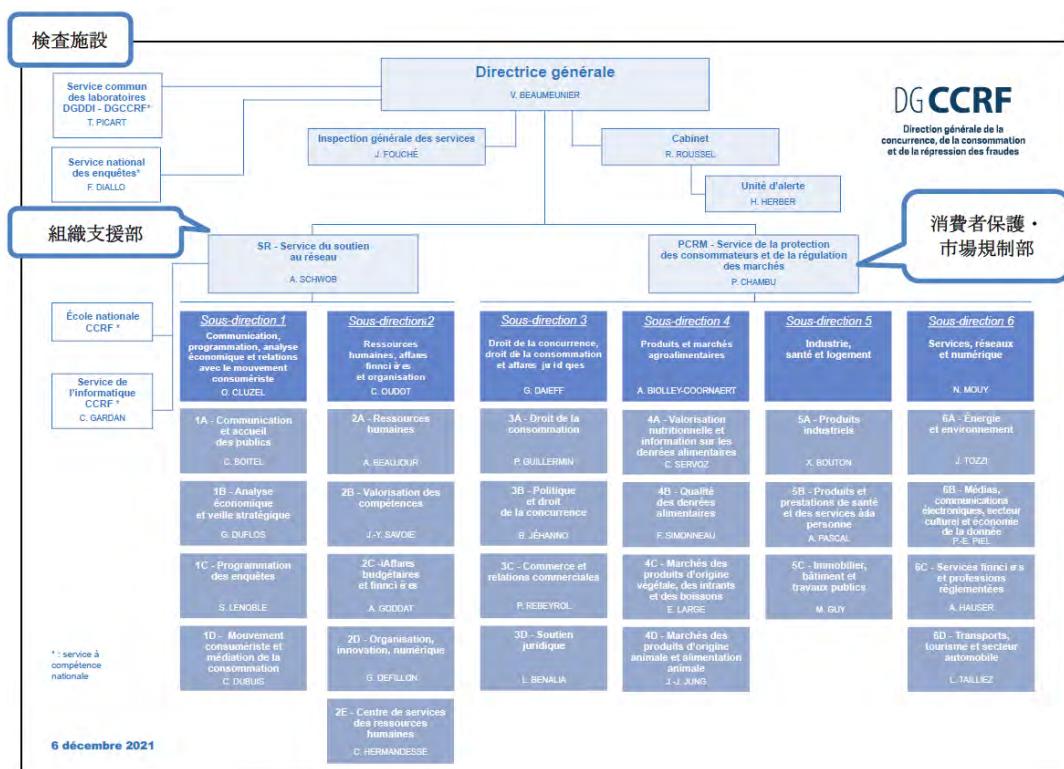
- ・SCL（税関と共同の経済・財務省所管検査施設）
- ・SNE（経済・財務省所管の全国調査部門）

・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.autoritedelaconcurrence.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.autoritedelaconcurrence.fr/sites/default/files/2020-07/rapport-annuel-2019.pdf>

<https://www.autoritedelaconcurrence.fr/fr/communiques-de-presse/benoit-coeure-est-nommee-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：連帶・保健相／首相／大統領（閣議で決定、任命は大統領）²⁰²

（才）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って、DGCCRF と連携して事業者に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 Alerta 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、消費者及び消費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リスク
- ・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

a. 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。

b. 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_COMPLETE_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）、消費問題担当者が指名する有識者 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、改裝
- ・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/ecoole-nationale-ccrf-encrfr>

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

- ・検査を実施した施設数：94,000 件（前年比－6%）
- ・検査を実施したウェブサイト数：20,700 件（前年比+38%）
- ・警告状発送件数：30,700 件
- ・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）
- ・刑法上の手続対象件数：4,100 件
- ・罰金対象件数：1,400 件（罰金総額 1,610 万ユーロ）
- ・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-signalements-effectués-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-ministères-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>

欧洲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