

## 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<sup>290</sup>

##### (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<sup>291</sup>、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 Energy<sup>292</sup>、以下「FOD 経済」という。）<sup>293</sup>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<sup>294</sup>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 Leefmilieu<sup>295</sup>、以下「FOD 公衆衛生」という。）<sup>296</sup>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<sup>297</sup>における規制当局

---

（全てのURLは、2022年3月25日最終確認）

<sup>290</sup> 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](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](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](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。）

<sup>291</sup> 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。

<sup>292</sup> 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

<sup>293</sup> <https://economie.fgov.be/nl>

<sup>294</sup> 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>

<sup>295</sup> 仏：Service Public Fédéral (SPF) Sante Publique, Securite de la Chaine 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>

<sup>296</sup> <https://www.health.belgium.be/nl>

<sup>297</sup> 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<sup>298</sup>（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<sup>299</sup>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<sup>300</sup>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<sup>301</sup>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<sup>302</sup>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<sup>303</sup>

### a. FOD 経済<sup>304</sup>

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](https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/boca_2019-2021_fod_volksgezondheid.pdf)

<sup>298</sup> 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。

<sup>299</sup> 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>

<sup>300</sup> ただし、栄養スコア表示（Nutri-score）はFOD公衆衛生の管轄。

<sup>301</sup> FOD公衆衛生、私たちについて（FOD Volksgezondheid, Over ons）

<https://www.health.belgium.be/nl/over-ons>

<sup>302</sup> 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。

<sup>303</sup> FOD経済、幹部同意書09/April/2019 De bestuursovereenkomst <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/de-bestuursovereenkomst>

<sup>304</sup> 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](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<sup>305</sup>。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<sup>306</sup>。（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<sup>307</sup>。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<sup>308</sup>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。

<sup>305</sup> 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）

<sup>306</sup> 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](https://fedweb.belgium.be/nl/over_de_organisatie/over_de_federale_overheid/overzicht_federale_diensten)（2022 年 1 月 28 日確認）

<sup>307</sup> 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。

<sup>308</sup> 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 Reglementering<sup>309</sup>）

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に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<sup>310</sup>。

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 Inspectie<sup>311</sup>）

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 Meldpunt<sup>312</sup>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

<sup>309</sup> 仏：Direction générale Réglementation économique

<sup>310</sup> FOD経済、幹部同意書09/April/2019 De bestuursovereenkomst  
<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/de-bestuursovereenkomst>

<sup>311</sup> 仏：Direction Générale Inspection économique

<sup>312</sup> 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 Veiligheid<sup>313</sup>)

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 Voedselketen<sup>314</sup>、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<sup>315</sup>、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。

---

<sup>313</sup> 仏：Direction générale Qualité et Sécurité

<sup>314</sup> 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)

<sup>315</sup> 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<sup>316</sup>

### (ア) FOD 経済

FOD 経済は 9 名の大臣と大臣補佐官<sup>317</sup>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<sup>318</sup>。

#### スタッフ数<sup>319</sup>

	人数	フルタイムベース <sup>320</sup>
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) <sup>321</sup>		
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

<sup>316</sup> 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)

<sup>317</sup> 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)

<sup>318</sup> 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)

<sup>319</sup> 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)

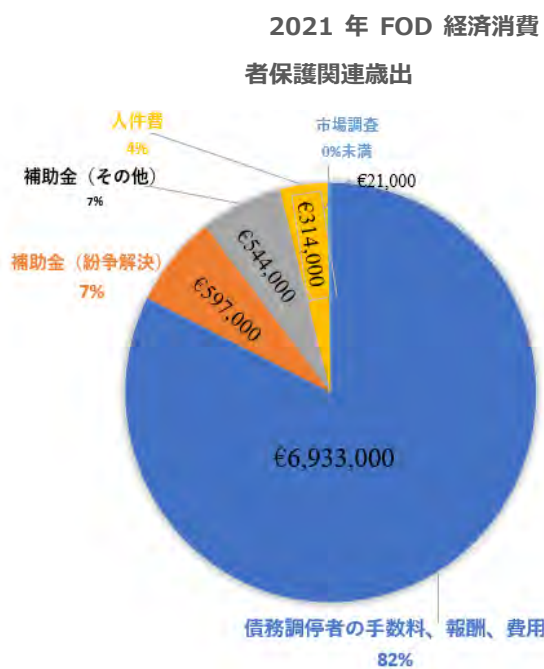
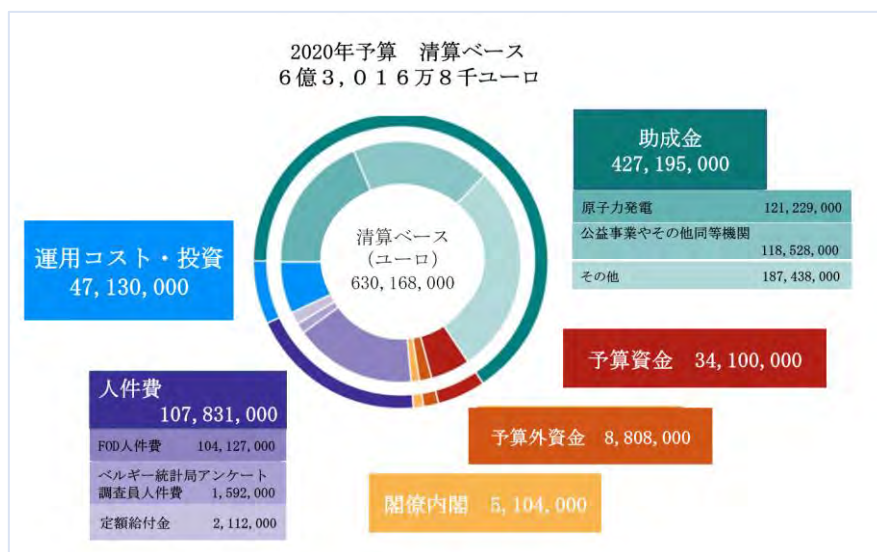
<sup>320</sup> ベルギーでは日本のようにパートタイマーは非正規雇用者というわけではなく、50～100%勤務の中で正規雇用契約も可能なため正規雇用者でも実際の雇用人数とフルタイムベースで換算した人数に差が出る。また学歴別の人数の合計数がフルタイムベースの合計人数と合わないが計算で生じる誤差の可能性はある。

<sup>321</sup> 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<sup>322</sup>：

図1 FOD 経済 2020 年予算（清算ベース）・歳出（ユーロ）

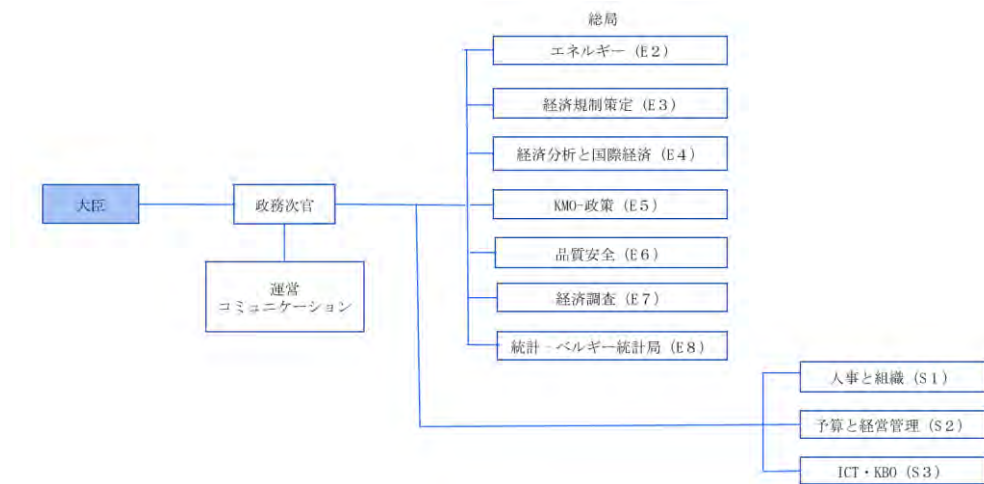


出典：FOD 経済

<sup>322</sup> 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

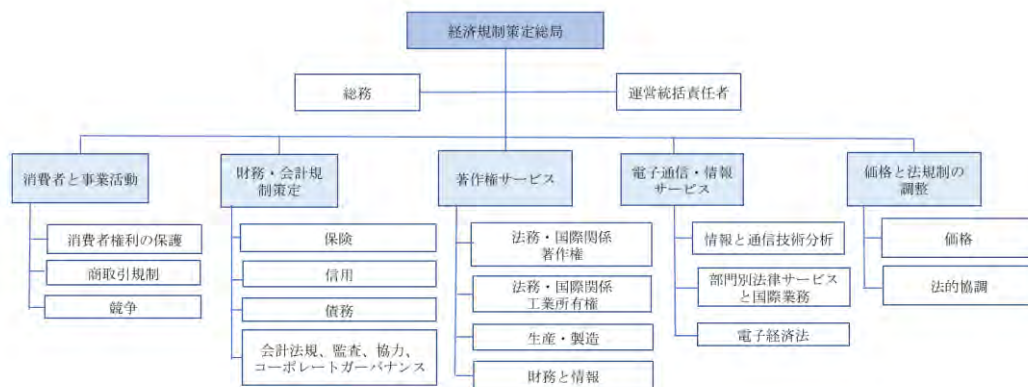


出典：FOD 経済

#### (イ) 経済規制策定総局<sup>323</sup>

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

<sup>323</sup> 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<sup>324</sup>

a. 予算：合計 17,036,000 ユーロ

表 1 2020 年経済調査総局 予算<sup>325</sup>

	(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<sup>326</sup>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

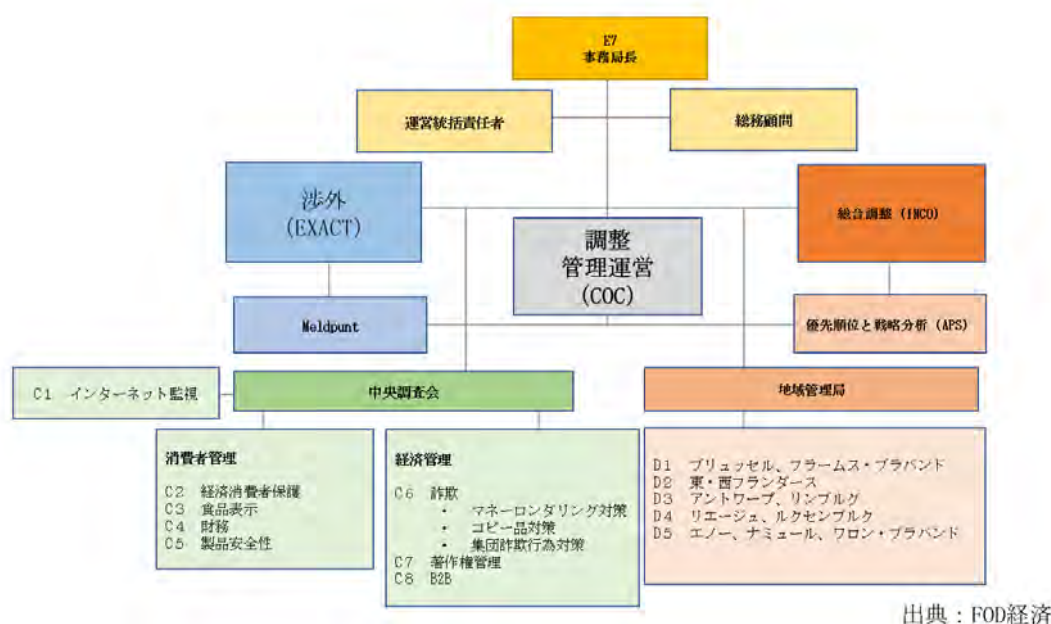
(注) レベル (A～D) については (1) イ (ア) FOD 経済の脚注を参考。

<sup>324</sup> 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>

<sup>325</sup> 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。

<sup>326</sup> 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<sup>327</sup>



## (エ) 経済品質安全総局<sup>328</sup>

### 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<sup>329</sup>。

- 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<sup>330</sup>

(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

<sup>327</sup> 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。

<sup>328</sup> 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>

<sup>329</sup> 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。

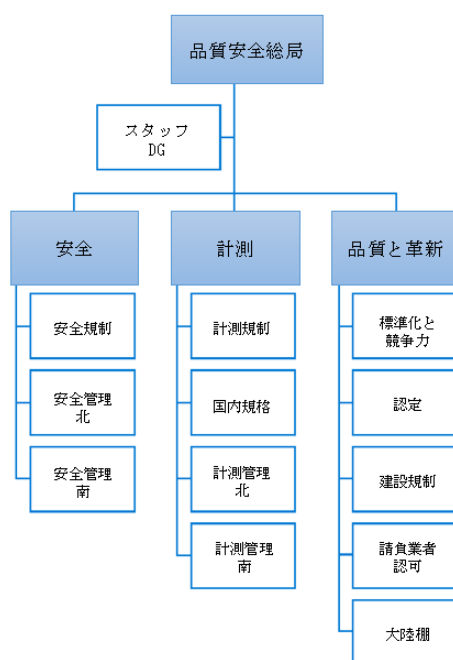
<sup>330</sup> 該当総局の活動に必要なコストは全て運用コストに計上されていると判断できる。

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<sup>331</sup>**

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。

<sup>331</sup> 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](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<sup>332</sup>

政務次官、局長は、連邦政府選考局 (SELOR)<sup>333</sup>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) FAVV<sup>334</sup>

### a. 雇用とスタッフの稼働率状況 (2020 年 12 月 31 日付け)<sup>335</sup>

	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 <sup>336</sup>	約 710 名

<sup>332</sup> 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)

<sup>333</sup> 連邦政府選考局 Selor <https://selor.be>

<sup>334</sup> 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](https://www.favv-afscab.be/thematischepublicaties/_documents/2021-06_BP-21-24-NL-Final_V3-_signe.pdf)

<sup>335</sup> 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>

<sup>336</sup> 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。

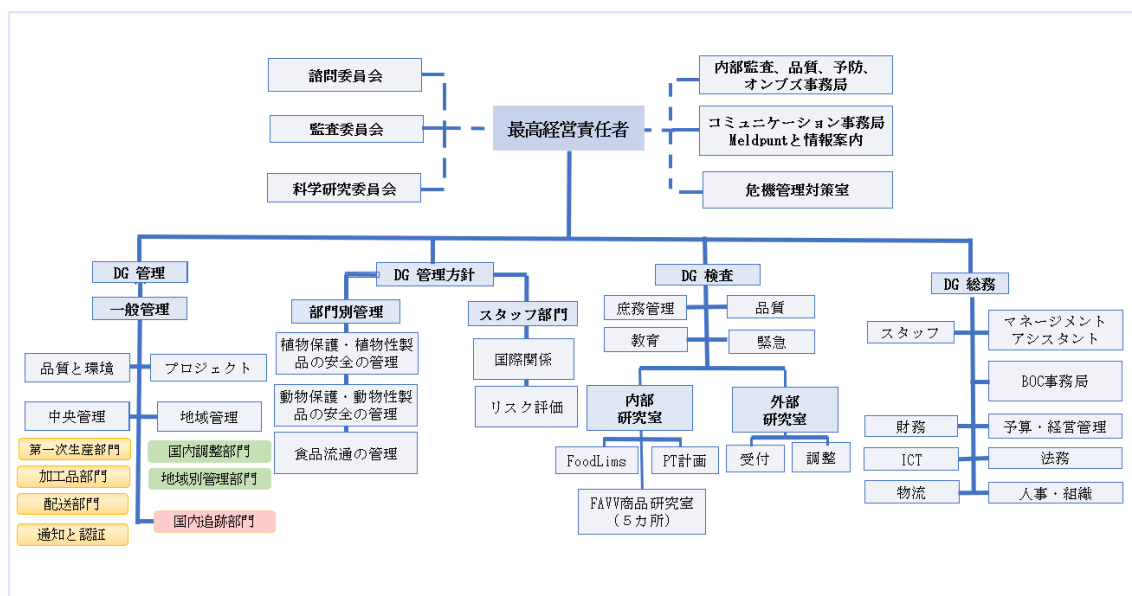
- ・ブリュッセル地方 (LCU Brussels)
- ・ブラバント・ワロン・ナミュール地方 (LCU Brabant Wallon Namur)
- ・リエージュ地方 (LCU Liège)

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<sup>337</sup>：

- 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 が個々の事業者に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）

<sup>337</sup> 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<sup>338</sup>

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 1<sup>339</sup>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<sup>340</sup>

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	――

<sup>338</sup> 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>

<sup>339</sup> 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>

<sup>340</sup> 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 Verbruik<sup>341</sup>)」が統合され、「消費に関する特別諮問委員会 (bijzondere raadgevende commissie Verbruik<sup>342</sup>、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<sup>343</sup>。

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。

<sup>341</sup> verbruikとはオランダ語で「使用、利用、消費」という意味がある。

<sup>342</sup> 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\\_CCECRB2018ADM0275compositionConsummation.pdf](https://www.ccecrb.fgov.be/dpics/fichiers/2019-01-31-09-05-56_CCECRB2018ADM0275compositionConsummation.pdf)

<sup>343</sup> 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 recht<sup>344</sup>) 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。

---

<sup>344</sup> 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.just.fgov.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<sup>345</sup>

連邦政府では毎年の基本政策を連邦連立合意（Het Federaal Regeerakkoord<sup>346</sup>）、連邦政府声明（De Federale Regeringsverklaring）、連邦政策声明（De Federale beleidsverklaring<sup>347</sup>）の形で首相が公表する<sup>348</sup>。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<sup>349</sup>。

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 Bestuursovereenkomst<sup>350</sup>、以下「同意書」という。）を発行する<sup>351</sup>。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

<sup>345</sup> 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）

<sup>346</sup> 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](https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord_2020.pdf)

<sup>347</sup> 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>

<sup>348</sup> 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](https://www.belgium.be/nl/over_belgie/overheid/federale_overheid/federale_regering/beleid)

<sup>349</sup> 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>

<sup>350</sup> 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）

<sup>351</sup> 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](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<sup>352</sup>。また FAVV についてはビジネス計画 (Business plan<sup>353</sup>) 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<sup>354</sup>。

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<sup>355</sup>、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

<sup>352</sup> 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>

<sup>353</sup> 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)

<sup>354</sup> 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](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

<sup>355</sup> 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<sup>356</sup>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）<sup>357</sup>。

#### （イ）執行対応における関係機関との連携<sup>358</sup>

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<sup>359</sup>。

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<sup>360</sup>、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

<sup>356</sup> 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）

<sup>357</sup> 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。

<sup>358</sup> 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>

<sup>359</sup> 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）

<sup>360</sup> 2020 年 9 月 30 日連立合意（30 september 2020 Regeerakkoord）  
[https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord\\_2020.pdf](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<sup>361</sup>

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）<sup>362</sup>。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

<sup>361</sup> 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>

<sup>362</sup> 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<sup>363</sup>。

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）<sup>364</sup>

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）<sup>365</sup>

コンタクトフォームのみでの受付。

- ・ FAVV 消費者通報先（FAVV Meldpunt）<sup>366</sup>

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）

<sup>367</sup>

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。

<sup>363</sup> 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>

<sup>364</sup> 「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>

<sup>365</sup> <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt>

<sup>366</sup> <https://www.favv-afscab.be/consumenten/meldpunt/>

<sup>367</sup> 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<sup>368</sup>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<sup>369</sup>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<sup>370</sup>。これは司法法典第 1676 条から第 1723 条<sup>371</sup>が根拠法となっている。

<sup>368</sup> 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>

<sup>369</sup> 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>

<sup>370</sup> 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>

<sup>371</sup> 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](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<sup>372</sup>。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<sup>373</sup>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<sup>374</sup>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

<sup>372</sup> 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>

<sup>373</sup> 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>

<sup>374</sup> 「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<sup>375</sup>

##### (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」<sup>376</sup>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) <sup>377</sup>

<sup>375</sup> 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](https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/kb_01.04.2003_2.pdf)

<sup>376</sup> 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>

<sup>377</sup> 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<sup>378</sup>。

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<sup>379</sup>

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 <sup>380</sup>
自動車和解調停委員会 Verzoeningscommissie Automoto <a href="https://verzoeningautomoto.be/">https://verzoeningautomoto.be/</a>	蘭・仏
建築和解調停委員会 Verzoeningscommissie Bouw <a href="https://www.bouwverzoening.be">https://www.bouwverzoening.be</a>	蘭・仏
不動産和解・仲裁調停委員会 Kamer van verzoening, arbitrage en bemiddeling inzake onroerendgoed <a href="http://www.ccai.be">http://www.ccai.be</a>	仏
旅行業紛争処理委員会 Geschillencommissie Reizen (GCR) <a href="https://clv-gr.be">https://clv-gr.be</a>	蘭・仏
仲裁調停会議所 Kamer van Arbitrage en Bemiddeling <a href="http://www.arbitrage-mediation.be/index-nl.htm">http://www.arbitrage-mediation.be/index-nl.htm</a>	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>

<sup>378</sup> 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）明確にあっ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>

<sup>379</sup> 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>

<sup>380</sup> 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) <a href="http://www.cacet.be">http://www.cacet.be</a>	
家具仲裁調停委員会 Geschillencommissie Meubelen vzw <a href="https://www.gcm-clm.be">https://www.gcm-clm.be</a>	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 Belmed<sup>381</sup>）

団体／協会	窓口数	言語
消費者オンブズ事務局 Consumentenombudsdienst <a href="http://www.consumentenombudsdienst.be">http://www.consumentenombudsdienst.be</a>	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)） <sup>382</sup> <a href="https://www.ligeca.be/">https://www.ligeca.be/</a>	3	蘭・仏・独・英
電気・ガス業界オンブズ事務局 Ombudsdienst voor Energie <a href="http://www.ombudsmanenergie.be">http://www.ombudsmanenergie.be</a>	2	蘭・仏・独
金融紛争に対するオンブズマン Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin) <a href="http://www.ombudsfin.be">http://www.ombudsfin.be</a>	2	蘭・仏・独・英
債権・債務に対するオンブズマン Ombudsman Gerechtsdeurwaarders <a href="http://www.ombudsgdw.be">www.ombudsgdw.be</a>	2	蘭・仏
保険業界オンブズマン Ombudsman van de Verzekeringen <a href="http://www.ombudsman.as">http://www.ombudsman.as</a>	2	蘭・仏・独
電気通信業界オンブズ事務局 Ombudsdienst voor Telecommunicatie <a href="http://www.ombudsmantelecom.be">http://www.ombudsmantelecom.be</a>	2	蘭・仏・独・英
鉄道業界オンブズマン Ombudsman voor de treinreizigers <a href="https://www.ombudsrail.be">https://www.ombudsrail.be</a>	2	蘭・仏・独・英
公証人に対するオンブズマン Ombudsman voor het notariaat <a href="http://www.ombudsnotaris.be">http://www.ombudsnotaris.be</a>	2	蘭・仏
商取引に対するオンブズマン Ombudsman voor de Handel <a href="http://www.ombudsmanvoordehandel.be">http://www.ombudsmanvoordehandel.be</a>	2	蘭・仏・英
郵政オンブズ事務局 Ombudsdienst voor de postsector	2	蘭・仏・独・英

<sup>381</sup> 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。

<sup>382</sup> 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。

<a href="https://www.ombudspost.be">https://www.ombudspost.be</a>		
---	--	--

### 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” <a href="http://www.patientrights.be">www.patientrights.be</a> 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 <a href="https://www.eccbelgie.be/">https://www.eccbelgie.be/</a> Het Europese ODR-platform <sup>383</sup>	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<sup>384</sup>。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<sup>385</sup>。

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。

<sup>383</sup> EU設置のODRプラットフォームのオンライン申請が可能。

<sup>384</sup> Wetboek van economisch recht

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2013/02/28/2013A11134/justel>

<sup>385</sup> 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<sup>386</sup>

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<sup>387</sup>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<sup>388</sup>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。

<sup>386</sup> 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)

<sup>387</sup> 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>

<sup>388</sup> 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](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<sup>389</sup>。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<sup>390</sup>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<sup>391</sup>
- 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

<sup>389</sup> 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>

<sup>390</sup> 欧州消費者センター・ベルギーへの電話確認による。

<sup>391</sup> 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<sup>392</sup>

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 <sup>393</sup>	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 <sup>394</sup>
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

<sup>392</sup> （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。

<sup>393</sup> 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）

<sup>394</sup> 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 <sup>395</sup>	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 <sup>396</sup> 、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

<sup>395</sup> オンブズマンは弁護士会所属の弁護士。

<sup>396</sup> 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 Bemiddelingscommissie<sup>397</sup>) 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<sup>398</sup>。

- 学士課程<sup>399</sup>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<sup>400</sup>。

- 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）<sup>401</sup>

- 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。

<sup>397</sup> 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。

<sup>398</sup> 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](https://www.fbc-cfm.be/sites/default/files/content/criteria_voor_erkenning_van_bemiddelaars_2021.pdf)

<sup>399</sup> ボローニャ条約に基づく学士課程

<sup>400</sup> 連邦調停委員会、基礎教育 (Federale Bemiddelingscommissie, De basisvorming) <https://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/de-basisvorming>

<sup>401</sup> 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.<sup>402</sup>)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<sup>403</sup>。

<sup>402</sup> 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>

<sup>403</sup> 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 <sup>404</sup> ）	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

<sup>404</sup> 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 (Belmed<sup>405</sup>) 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<sup>406</sup>。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<sup>407</sup>。

### 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<sup>408</sup>。Belmed は電子商取

<sup>405</sup> 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)

<sup>406</sup> 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>

<sup>407</sup> 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)

<sup>408</sup> 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<sup>409</sup>

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<sup>410</sup>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)<sup>411</sup>」が根拠法となっている<sup>412</sup>。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）」<sup>413</sup>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/EU<sup>414</sup>」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。

<sup>409</sup> 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](https://consumentenombudsdienst.be/sites/default/files/content/download/files/cod-jaarverslag_2020-nl-def-lr_3.pdf)

<sup>410</sup> <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/bemiddeling>

<sup>411</sup> 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>

<sup>412</sup> 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）

<sup>413</sup> 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）

<sup>414</sup> 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<sup>415</sup>。

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<sup>416</sup>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<sup>417</sup>。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<sup>418</sup>」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>

<sup>415</sup> 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。

<sup>416</sup> 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](https://www.fbc-cfm.be/sites/default/files/content/opleiding_instituten_nl_2.pdf)

<sup>417</sup> 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>

<sup>418</sup> 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）」<sup>419</sup>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）<sup>420</sup>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<sup>421</sup>。

- 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<sup>422</sup>。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

<sup>419</sup> 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）

<sup>420</sup> 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）

<sup>421</sup> 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>

<sup>422</sup> 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 <sup>423</sup>	152	118	60	25	0	35
建築和解調停委員会 <sup>424</sup>	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。					
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 <sup>425</sup> (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 <sup>426</sup>	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を調査してみたが、2018 年の年次報告しか確認できなかった <sup>427</sup> 。					

【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

<sup>423</sup> 自動車和解調停委員会、活動報告書 (Verzoeningscommissie Automoto, Activiteitenrapport) <https://verzoeningautomoto.be/#section7>

<sup>424</sup> 建築和解調停委員会、年次報告書 (Verzoeningscommissie Bouw, Jaarverslagen) <https://www.bouwverzoening.be/jaarverslagen>

<sup>425</sup> 旅行業紛争処理委員会、年次報告 (Geschillencommissie Reizen, Jaarverslag) [https://clv-gr.be/jaarverslag\\_nl.html](https://clv-gr.be/jaarverslag_nl.html)

<sup>426</sup> 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/>

<sup>427</sup> 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 <sup>428</sup>	4,562 <sup>429</sup>	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 <sup>430</sup>	特に記載なし	288	177 (224 <sup>431</sup> )	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 <sup>432</sup>	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 <sup>433</sup>	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 <sup>434</sup> (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 <sup>435</sup>	記載なし	465	445	140	48	257
保険業界オンブズマン <sup>436</sup>	1,365 <sup>437</sup>	7,629	3,383	1,900	307	1,176
電気通信業界オンブズ事務局 <sup>438</sup>	6,704	14,039	9,303	9,173	0	156
鉄道業界オンブズマン <sup>439</sup>	198 <sup>440</sup>	3,576	1,210 (313 <sup>441</sup> )	894	148 (43 <sup>442</sup> )	168
公証人に対するオンブズマン <sup>443</sup>	1,188	1,040	916	557	0	359

<sup>428</sup> 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](https://consumentenombudsdienst.be/sites/default/files/content/download/files/cod-jaarverslag_2020-nl-def-lr_3.pdf)

<sup>429</sup> 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

<sup>430</sup> 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](https://oca.ligeca.be/nl/wp-content/uploads/2021/03/JV_2020_OCA.pdf)

<sup>431</sup> うち、前年度から引き継いでいる数

<sup>432</sup> 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>

<sup>433</sup> 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>

<sup>434</sup> 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/>

<sup>435</sup> 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](https://www.ombudshuissier.be/sites/default/files/jaarverslag_ombudsman_gdw_2020_nl.pdf)

<sup>436</sup> 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>

<sup>437</sup> 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。

<sup>438</sup> 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>

<sup>439</sup> Ombudsrail、オンブズ事務局年次計画 (Ombudsrail, Ombudsdienst jaarverslagen)

<https://www.ombudsrail.be/nl/jaarverslagen>

<sup>440</sup> 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

<sup>441</sup> ( ) の数字は前年度以前からの繰り越しされている件数

<sup>442</sup> ( ) の数字は前年度以前からの繰り越しされている件数

<sup>443</sup> 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 <sup>444</sup>	2,144 <sup>445</sup>		895	772	67	56
郵政オンブズ事務局 <sup>446</sup>	5,122	9,153	11,464 <sup>447</sup> (1,420)	9,270	1,489	705

※表内の各項目については(a)項と同様。

(c) Belmed<sup>448</sup> :

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 <sup>449</sup>	154 <sup>450</sup>	1,277	958	547	391 <sup>451</sup>	20
欧州消費者センター (ECC) <sup>452</sup>	19,540 <sup>453</sup>	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<sup>454</sup>。

<https://www.ombudsnotaris.be/wp-content/uploads/2021/10/Ombudsnotaris-jaarverslag-2020-1.pdf>

<sup>444</sup> 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](https://www.ombudsmanvoordehandel.be/asset/jaarverslag-2020-ombudsman-voor-de-handel_1.pdf)

<sup>445</sup> 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。

<sup>446</sup> 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](https://www.ombudspost.be/media/ygkdwksl/omps_jaarverslag2020_nl_07_comp.pdf)

<sup>447</sup> 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。

<sup>448</sup> 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。

<sup>449</sup> 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](https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/jaarverslag_2020_nl.pdf)

<sup>450</sup> 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。

<sup>451</sup> 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。

<sup>452</sup> 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>

<sup>453</sup> 欧州消費者センター (ECC) が受けた質問・苦情全てを含む

<sup>454</sup> 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 <sup>455</sup>	55,755	17,499	5,513 <sup>456</sup>	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%）

<sup>455</sup> 出典：経済調査総局2020年次活動報告書

<sup>456</sup> 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） <sup>457</sup>	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%）

<sup>457</sup> 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）<sup>458</sup>

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（テルビュールン）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.)**<sup>459</sup>

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<sup>460</sup>。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。

<sup>458</sup> FAVV、内部・外部検査機関、（FAVV, Interne en externe laboratoria van het FAVV）<https://www.favv-afscabeprofessionelencontactlabo/>

<sup>459</sup> FOD 経済、認証（FOD Economie, Accreditatie）

<https://economie.fgov.be/nl/themas/kwaliteit-veiligheid/accreditatie>

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>

<sup>460</sup> 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/accreditatie-belac/geaccrediteerde-instellingen/certificatie-instellingen-van-1>



## (イ) 検査職員数

FAVV 商品検査機関<sup>461</sup>

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-Aankoop<sup>462</sup>)

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) <sup>463</sup>)

連邦政府の補助金を受けながら<sup>464</sup>、ベルギー国内のテスト・アーンコープや

<sup>461</sup> 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。

<sup>462</sup> 仏: Association Belge des Consommateurs– Test-Achats <https://www.test-aankoop.be/>

<sup>463</sup> 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)

<sup>464</sup> 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<sup>465</sup>。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<sup>466</sup>。

#### （イ）海外の消費者行政機関との関係<sup>467</sup>

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。

<sup>465</sup> 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](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_tsv/tsv.pl)（2022年1月1日確認）

<sup>466</sup> VRT NWS [https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2015/06/10/nieuwe\\_organisatievoorconsumentenbeschermingheetbv-oeco-1-2363585/](https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2015/06/10/nieuwe_organisatievoorconsumentenbeschermingheetbv-oeco-1-2363585/)（2022年1月1日確認）

<sup>467</sup> 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](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<sup>468</sup>

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

<sup>468</sup> 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。) <sup>469</sup>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 <sup>470</sup>。

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。

<sup>469</sup> 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)

<sup>470</sup> 経済調査総局 2016年次報告書 P65  
<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/jaarverslag-2016-van-de>