

6. スウェーデン

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

- ・財務省 (SE: Finansdepartementet / EN: the Ministry of Finance) ⁵¹⁷
- ・消費者庁 (SE: Konsumentverket / EN: the Swedish Consumer Agency) ⁵¹⁸
- ・消費者オンブズマン (SE: Konsumentombudsman: KO / EN: the Consumer Ombudsman) ⁵¹⁹
 - ・消費者苦情処理委員会 (SE: Allmänna reklamationsnämnden / EN: the National Board for Consumer Disputes、以下「ARN」という。) ⁵²⁰
 - ・特許・市場裁判所 (SE: Patent- och marknadsdomstolen: PMD / EN: the Patent and Market Court) ⁵²¹、特許・市場控訴裁判所 (SE: Patent- och marknadsöverdomstolen: PMÖD / EN: the Patent and Market Court of Appeal) ⁵²²
- ・欧州消費者センター・ネットワーク・スウェーデン (the European Consumer Centres Network Sweden、以下「欧州消費者センター・スウェーデン」という。) ⁵²³
- ・不動産業者監督委員会 (SE: Fastighetsmäklarinspektionen: FMI / EN: the Swedish Estate Agents Inspectorate) ⁵²⁴
- ・金融監督庁 (SE: Finansinspektionen: FI / EN: the Swedish Financial Supervisory Authority) ⁵²⁵

(全てのURLは、2022年3月27日最終確認)

⁵¹⁷ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/finansdepartementet/>

⁵¹⁸ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/>

⁵¹⁹ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/konsumentombudsmannen-ko/>

⁵²⁰ ARN

<https://www.arn.se/>

⁵²¹ スウェーデン裁判所

<https://www.domstol.se/hitta-domstol/patent--och-marknadsdomstolar/>

⁵²² スウェーデン控訴裁判所

<https://www.domstol.se/patent--och-marknadsoverdomstolen/>

⁵²³ ECCスウェーデン

<https://www.eccsverige.se/>

⁵²⁴ 不動産業者監督委員会

<https://fmi.se/>

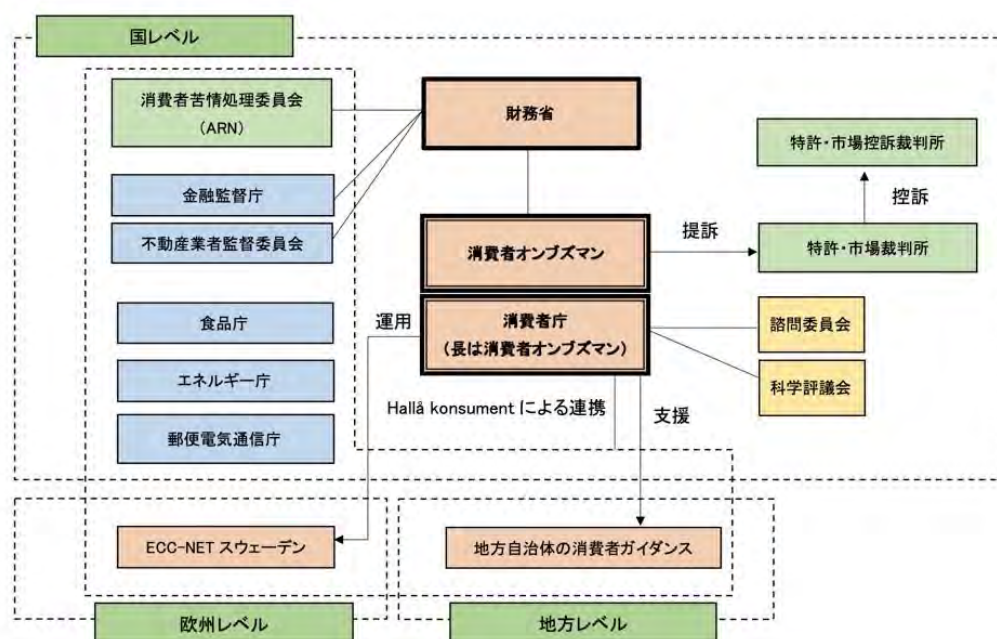
⁵²⁵ 金融監督庁

<https://www.fi.se/>

- ・郵便電気通信庁 (SE: Post- och telestyrelsen: PTS / EN: the Swedish Post and Telecom Authority) ⁵²⁶
- ・エネルギー庁 (SE: Energimyndigheten / EN: the Swedish Energy Agency) ⁵²⁷
- ・食品庁 (SE: Livsmedelsverket / EN: the National Food Administration) ⁵²⁸

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

図 1. 行政機構図



凡例:

- 消費者政策企画立案担当
- 消費者関連法執行担当
- 消費者政策関係機関
- 消費者紛争解決処理機関
- 消費者政策関係省庁
- 諮問機関・審議会

⁵²⁶ 郵便電気通信庁

<https://www.pts.se/>

⁵²⁷ エネルギー庁

<https://www.energimyndigheten.se/>

⁵²⁸ 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/>

a. 財務省

スウェーデンの消費者政策を統括する省は、財務省である。財務省は、主に国の予算、税、行政運営に携わる分野を担当し、本調査のテーマである消費者政策のほか、金融市場、地方自治体、住宅及び地域社会の計画等に責任を負っている。消費者政策では、企画・立案するのが財務省であり、業務を執行するのが後述する消費者庁である⁵²⁹。財務省はまた、主な消費者関連法規を所管している。

b. 消費者庁

消費者庁は、財務省の所管する政府機関であり、財務省が企画・立案し、閣議決定された消費者基本計画を関係当局と協働で調整・執行している。現在の消費者政策の目標は、「適切に機能する消費者マーケット及び環境的、社会的、経済的に持続可能な消費」の実現である。それに向け、消費者庁は、事業者の監督、物品・サービスの安全性の確保、地方自治体の消費者ガイダンスの教育・サポート、オンラインツールでの家計・負債カウンセリング、若い世代向けの消費者意識の啓発、個々のマーケットにおける消費者の状況の分析等を実施している。消費者庁はまた、スウェーデン全国規模の消費者情報ポータル「Hallå konsument (Hello Consumer)」⁵³⁰を運営している。消費者庁は、消費者法に準拠していない事業者や製品の通報のみ受け付け⁵³¹、相談業務は行っていない。個々の消費者からの相談は、Hallå konsument の協力当局である地方自治体や各消費者相談事務局の相談員が担当し、消費者庁は、その相談情報を集約・分析・公表している。欧州レベルにおいては、消費者庁は、欧州連合（the European Union、以下「EU」という。）の域内での越境消費者トラブルに対応する欧州消費者センター・ネットワーク（the European Consumer Centres Network、以下「ECC-Net」という。）⁵³²のスウェーデン拠点を Hallå konsument 上で運用している。

⁵²⁹ スウェーデン政府は、「内閣」－「省」－「庁」という構造になっているが、国の政策の企画立案は省が担い、省が所管する行政執行機関（庁等）が、業務を執行する。

⁵³⁰ Hallå konsument
<https://www.hallakonsument.se/>

⁵³¹ 消費者庁
<https://www.konsumentverket.se/for-konsument/anmal-till-konsumentverket/>

⁵³² EU
https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

c. 消費者オンブズマン

消費者オンブズマンは、事業者の指導・監督を行い、事業者に対して消費者の利益を擁護することを主な任務としている⁵³³。また、消費者庁の長を兼務している。

d. ARN

ARN は、財務省の所管する政府機関である。消費者と事業者の間の紛争を法廷で裁判にかけ代わりの、迅速かつ簡単でありながら合法的な方法で解決することを任務とする裁判外紛争解決機関である。各地方自治体の消費者ガイドンスや各業界の消費者権利局に寄せられた相談のうち解決の見込めなかった事案が ARN に持ち込まれる⁵³⁴。

e. 特許・市場裁判所、特許・市場控訴裁判所

法務省（Justitiedepartementet）の所管する特許・市場裁判所は、原則として、国の全ての知的財産権、競争法及びマーケティング法に抵触する紛争の処理に特化した裁判所である。三審制が採られているスウェーデンでは、第一審を各地の地方裁判所が管轄し、続いて、控訴裁判所、最高裁判所の順となる。さらに専門的な事案を扱う裁判所として特別裁判所（särskild domstol）が存在する。特許・市場裁判所は、その特別裁判所に該当し、ストックホルム地方裁判所内に設置されている。控訴審は、ストックホルムのスヴェア控訴裁判所（Svea hovrätt）内に設置されている特許・市場控訴裁判所が管轄する。特許・市場控訴裁判所の判決・決定に対しては、原則として上訴できない。ただし一定の条件を満たす場合は、最高裁判所に上訴することができる⁵³⁵。消費者分野においては、消費者オンブズマンの差止め命令が事業者側に受け入れられない場合、この特許・市場裁判所に事業者を訴える。

f. 欧州消費者センター・スウェーデン

EU 加盟国、アイスランド、ノルウェー、英国の計 30 か国の間で国境を越えて物品及びサービスを購入する場合の消費者の苦情や相談を受け付けている ECC-Net のスウェーデン拠点である。各国の ECC 拠点を運営する機関は政府機関、消費者団体等、国ごとに異なっており、スウェーデンの場合は消費者庁が運営している。消費者庁の運営する消費者情報ポータル Hallå konsument から欧州消費者センター・スウェーデンへの問合せが可能である。

⁵³³ 詳細は、「(1) イ. 各組織の概要」参照。

⁵³⁴ 詳細は、「(1) イ. 各組織の概要」参照。

⁵³⁵ スウェーデン裁判所（Sveriges Domstolar）

<https://www.domstol.se/en/amnen/overklaga-en-dom/overklaga-till-patent--och-marknadsoverdomstolen/>

g. 不動産業者監督委員会

不動産業者監督委員会は、財務省の所管する政府機関であり、消費者が安心・安全な不動産取引を行えるよう、不動産業者の登録や行動規範について不動産業者の指導・監督を行っている。Hallå konsument の協力当局として他機関と連携しており、地方自治体が不動産業者に関する苦情を受け取った場合に、消費者庁が提供する地方自治体の相談員用ポータルを介して、地方の相談員へ専門的な意見を提供している。

h. 金融監督庁

金融監督庁は、財務省の所管する政府機関であり、持続可能な開発のための安定した金融システムを促進し、消費者を保護することを目的としている。同庁は、金融市場で事業を行う全ての事業者を承認・監督・指導している。個人の金融知識を強化するための個人金融の全国研修の実施や、Hallå konsument 上の情報提供者として金融分野の詐欺の注意喚起等によって消費者被害防止を図っている。消費者と事業者との間の個別の紛争には介入しない。

i. 郵便電気通信庁

郵便電気通信庁は、インフラ省（Infrastrukturdepartementet）⁵³⁶の所管する政府機関であり、消費者が効率的で手頃な価格の安全な通信サービスにアクセスできるようにすることを任務としている。郵便電気通信庁は、直接又は Hallå konsument を通して通信関連の苦情を受け付け、事業者が「電子通信に関する法律（2003:389 Lag om elektronisk kommunikation: LEK）」⁵³⁷を遵守しているか監督している。

j. エネルギー庁

エネルギー庁は、インフラ省の所管する政府機関である。健康、環境、気候への悪影響が少ない持続可能なエネルギーシステムの実現に取り組んでいる。Hallå konsument の協力当局として、消費者庁と連携した消費者情報の発信や地方自治体のエネルギー及び気候相談員への資金援助、エネルギーを使用する製品の検査等を担当している。

⁵³⁶ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/infrastrukturdepartementet/>

⁵³⁷ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2003389-om-elektronisk-kommunikation_sfs-2003-389

k. 食品庁

食品庁は、企業・イノベーション省（Näringsdepartementet）⁵³⁸の所管する政府機関である。食品庁は、「健康的な食生活、安全な食品、公正な食品の取引」の実現を任務としている。健康被害や誤解を招く食品ラベル等から消費者を保護するため、「食品法（2006:804 Livsmedelslag）」をはじめとする食品関連の法律や規則が事業者には遵守されているか監督している。Hallå konsument で消費者庁と連携した食品分野の消費生活情報の発信や食品検査を担当している。

イ. 各組織の概要

まず、各組織の多くに共通する事柄について説明する。スウェーデン政府は、「内閣」－「省」－「庁」という構造になっている。省が、所管する行政執行機関（庁等）の長官を任命する。通常、任期は6年である。

a. 財務省

財務省は、スウェーデンの11の省のうちの1つである。財務省では、3人の大臣が首相から任命されており、そのうち、財務大臣が長を務めている。財務省は、責任と活動の分野が異なる7部署に分かれている。この内の行政部が、さらに、地方行政課、中央行政課、雇用仲介課、公共調達課、消費者課の5つの課で構成されている。財務省は、この消費者課で消費者庁のほか、ARN や不動産業者監督委員会等の消費者当局を管轄している。2022 年1月現在の職員数は450人である⁵³⁹。

b. 消費者庁

消費者庁は、財務省の所管する政府機関である。消費者庁の長（Director General）は、消費者オンブズマンが務めている。消費者庁は、（図2 青から反時計回りに）消費者保護部、知識・消費者支援部、デジタル化・広報部、業務サポート部の4部署で構成されている。また、諮問委員会（Advisory Council）、科学評議会（Research Council）、Hallå konsument のための調整委員会（Coordination Council for the Consumer Information Service）を有する。2022年度の予算は約1億7,000万スウェーデンクローナである⁵⁴⁰。職員数は約200人である。

⁵³⁸ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/naringsdepartementet/>

⁵³⁹ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/regeringskansliet/regeringskansliets-anstallda/>

⁵⁴⁰ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/finansdepartementet/statens-budget/statens-budget-som-excel/>

図 2. 消費者庁の組織図

ORGANISATIONAL CHART FOR THE SWEDISH CONSUMER AGENCY



出典：消費者庁⁵⁴¹

c. 消費者オンブズマン

消費者オンブズマンは、「マーケティングに関する法律（2008:486 Marknadsföringslagen）」、「契約条件に関する法律（1994:1512 Avtalsvillkorlagen）」、「製品の安全に関する法律（2004:451 Produktsäkerhetslagen）」⁵⁴²等の法律が事業者によって遵守されているかを監督している。これらの法律に違反した、誤解を招く広告やマーケティング、不公正な契約条件、誤った価格情報、危険な製品等が通報された場合には、事業者に警告する。ほとんどの場合、警告を受けた事業者は業務改善に同意するが、それでも解決しない場合、消費者オンブズマンは、事業者に対して差止め命令を発行するほか、特許・市場裁判所に訴えることができる。

消費者オンブズマンはまた、消費者と事業者の紛争において消費者個人の代理人となり、ARN に対して苦情の申立てを行うほか、消費者の損害賠償のため個別訴訟を起こす権限を有する。この援助を KO アシスタント (KO -biträde) と呼ぶ⁵⁴³。消費者オンブズマンは、「特定の紛争へのオンブズマンの訴訟参加に関する法律（2011:1211 Lag om Konsumentombudsmannens medverkan i vissa tvister）」

⁵⁴¹ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/>

⁵⁴² 詳細は、「（１）ウ．（ア）消費者関連法規の所管状況」参照。

⁵⁴³ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/for-konsument/annal-till-konsumentverket/ansok-om-ko-bitrade/>

⁵⁴⁴上で「法律の適用に関わる問題」又は「消費者一般の利益に関わる問題」の場合に事業者と消費者の紛争に介入する権限が認められている。同種の消費者問題が多数起こった場合、消費者オンブズマンは、複数の消費者のグループ全体を代表して ARN に対して苦情の申立てを行うほか、「集団訴訟法（2002:599 Lag om grupprättegång）」⁵⁴⁵に基づき、消費者の損害賠償のため公的集団訴訟（3つの集団訴訟の1形式）を起こす権限が認められている。消費者敗訴の場合、訴訟費用は消費者オンブズマンが負担する。

d. ARN

ARN は、財務省の所管する政府機関である。会長は政府によって任命される。役員には、ARN の会長、副会長、また政府によって任命された司法経験を持つ外部の会長の1人が含まれる。2022年度の予算は約5,300万クローナである。職員数は約45人であり、大多数が弁護士である。

ARN への苦情の申請は、消費者のみが行うことができ、書面で行う必要がある。消費者オンブズマン又は消費者の団体が ARN に苦情を申請することも可能である。申請は無料である。申請が可能になるのは、事前に苦情の一部又は全部を事業者が拒否した（あるいは、無回答である）場合に限定されている。申請は、消費者が事業者へ苦情を持ち込み、事業者が最初に拒否した日から1年以内に行わなければならない。申請対象となる下限価格は、ARN に設置された12の部門⁵⁴⁶別に商品カテゴリーに従い定められている。事案は、2名の消費者代表及び2名の産業界代表が出席する会議で審理される。議長は、司法経験のある弁護士が務める。ARN は、消費者の主張が法律によって裏付けられていると思われる場合に、事業者は何らかの方法で商品や業務の改善をするよう解決案の「勧告（rekommendation）」を行い、「合意（överenskommelse）」（和解）を求める。勧告は、法的な拘束力を伴わないが、多くの事業者が勧告に従う。両当事者が合意に達した場合、事案は ARN で閉じられる。受理しない内容は、個人間又は事業者間の紛争、医学的評価が必要な紛争、法律サービスに関する紛争、不動産の購入に関する紛争、裁判所に持ち込まれている紛争、事業者が破産した場合の紛争である⁵⁴⁷。

⁵⁴⁴ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20111211-om-konsumentombudsmannens_sfs-2011-1211

⁵⁴⁵ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2002599-om-grupprattegång_sfs-2002-599

⁵⁴⁶ 全般・金融・住宅・船舶・電気・家具・保険・自動車・旅行・靴・服飾・クリーニング

⁵⁴⁷ ARN

<https://www.arn.se/om-arn/Languages/english-what-is-arn/>

e. 特許・市場裁判所、特許・市場控訴裁判所

特許・市場裁判所、特許・市場控訴裁判所は、2016年に設立され、法務省が所管している特別裁判所である。特許・市場裁判所は、ストックホルム地方裁判所にある部署のうち、裁判部の1つに当たり、そのほか、同地方裁判所には、民事事件、家事事件、刑事事件を管轄する一般的な4部署がある。控訴審が行われる特許・市場控訴裁判所は、ストックホルムのスヴェア控訴裁判所内にある8部署のうち、特許に携わる第2部で管轄されている。職員数については、裁判所ごとの総数が確認できており、ストックホルム地方裁判所に約300人、スヴェア控訴裁判所に約350人を擁する。

f. 欧州消費者センター・スウェーデン

ECC-Netの各国の拠点の運営は、政府機関、消費者団体等、国ごとに異なっており、スウェーデンの場合は消費者庁が運営する消費者ポータル Hallå konsument 内で ECC-Net のスウェーデン拠点を運営している。ほかのヨーロッパ各国の消費者センターと同様に欧州委員会（the European Commission）⁵⁴⁸と自国（スウェーデン消費者庁）から共同で資金提供されている。職員数は8人である。

g. 不動産業者監督委員会

不動産業者監督委員会は、財務省の所管する組織で、財務省の大臣の一人が組織を担当している。同委員会内には懲戒委員会⁵⁴⁹が設置されている。懲戒委員会は、委員長、副委員長、6人のメンバー及び5人の代理人という政府によって任命されたメンバーで構成されている。委員長と副委員長は司法経験のある弁護士である。2022年度の予算は約3,000万クローナである。職員数は30人である。

h. 金融監督庁

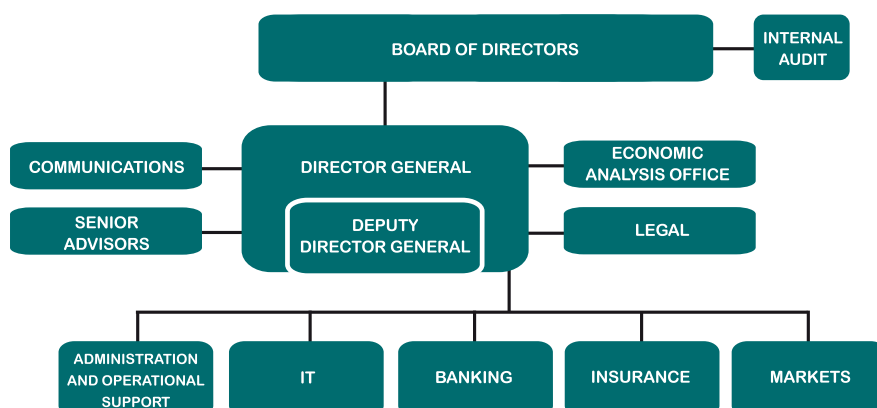
金融監督庁は、財務省の所管する政府機関である。同庁は、長官、副長官（Deputy Director General）、内部監査部（Internal Audit）、重役会（Board of Directors）、上級顧問（Senior Advisors）、法律顧問（Legal）、経済分析室（Economic Analysis Office）、広報部（Communications）に加え、（図3下部左から）管理・運営サポート部、IT部、銀行部、保険部、市場部の5部署で構成されている。2022年度の予算は約7億3,400万クローナである。職員数は約600人で、大多数が弁護士と経済学者である。

⁵⁴⁸ EU

https://ec.europa.eu/info/index_en

⁵⁴⁹ 懲戒委員会では、登録要件を満たさないブローカーや証券会社の登録を取り消すかどうか、また、それらのブローカーや証券会社への警告、リマインダー、罰金を行うべきかが決定される。

図 3. 金融監督庁の組織図



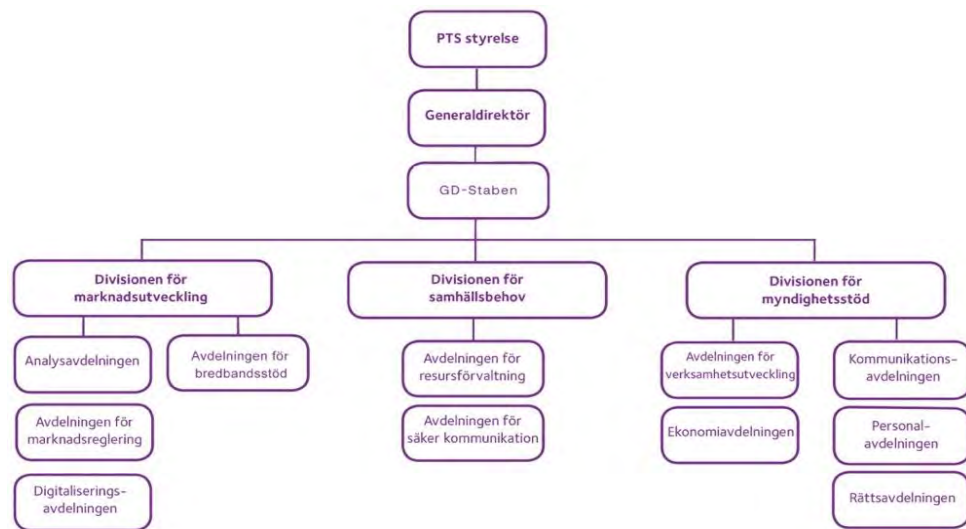
出典：金融監督庁⁵⁵⁰

i. 郵便電気通信庁

郵便電気通信庁は、インフラ省の所管する政府機関である。同庁は、長官（Generaldirektör）、副長官（GD-Staben）に加え、（図 4 左から）市場開発部、社会ニーズ部、業務サポート部の 3 部署で構成されている。ウェブサイト上で確認できる 2016 年度予算は約 5 億クローナである。職員数は約 300 人で、とりわけ金融、法律、工学の資格を保有している。

⁵⁵⁰ 金融監督庁
<https://www.fi.se/en/about-fi/organisation/>

図 4. 郵便電気通信庁の組織図



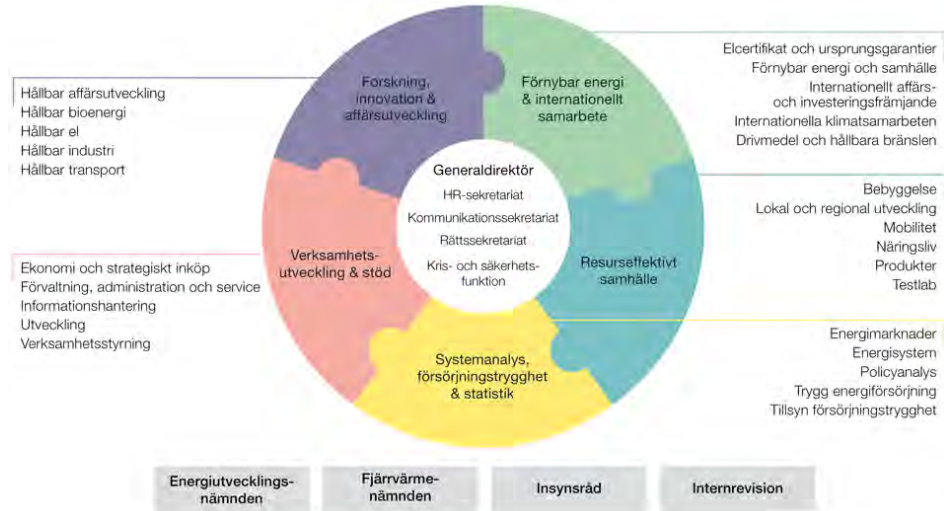
出典：郵便電気通信庁⁵⁵¹

j. エネルギー庁

エネルギー庁は、インフラ省の所管する組織である。同庁は、（図 5 紫から時計回りに）研究・革新・事業開発部、再生可能エネルギー・国際協力部、資源効率化社会部、システム分析・供給保証・統計部、事業開発・支援部の 5 部署から成る。また、同庁内には、エネルギー開発委員会（Energikutvecklingsnämnden）、地域暖房委員会（Fjärrvärmenämnden）、諮問委員会（Insynsråd）があり、これらのメンバーは政府によって任命される。さらに内部監査部（internrevision）を有する。2022 年度の予算額は 4 億 1,900 万クローナである。職員数は約 400 人である。

⁵⁵¹ 郵便電気通信庁
<https://www.pts.se/sv/om-pts/organisationen/>

図 5. エネルギー庁の組織図



出典：エネルギー庁⁵⁵²

⁵⁵² エネルギー庁

<http://www.energimyndigheten.se/om-oss/organisation/>

k. 食品庁

食品庁は、企業・イノベーション省の所管する政府機関である。同庁は、長官、副長官、諮問委員会に加え、（図 6 左から）地域研究・科学的サポート部、地域管理部、運営指導部、戦略的開発・サポート部の 4 部署で構成されている。2022 年度の予算額は 3 億 4,400 万クローナである。職員数は約 630 人である。

図 6. 食品庁の組織図



出典：食品庁⁵⁵³

スウェーデン政府が消費者政策に含まれるとしている予算の項目は、以下のとおりである⁵⁵⁴。

⁵⁵³ 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/om-oss/organisation>

⁵⁵⁴ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/konsumentpolitik/konsumentfrigor-i-statens-budget/>

表 2022 年スウェーデン消費者政策予算内訳

配分先	100 万クローナ
消費者庁	169
消費者苦情処理委員会	53
不動産業者監督委員会	30
消費者関連政策	13
商品への環境ラベル表示への助成 ⁵⁵⁵	4

出典：スウェーデン政府「2022 年の予算案全体：2022 年の歳出と歳入の仕様」⁵⁵⁶

ウ．消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況⁵⁵⁷

a．財務省が所管する法律

- ・玩具の安全性に関する法律（2011:579 Lag om leksakers säkerhet）⁵⁵⁸
- ・個人用保護具に関する EU 規則の補足条項を含む法律（2018:125 Lag med kompletterande bestämmelser till EU:s förordning om personlig skyddsutrustning）⁵⁵⁹
- ・製品の安全に関する法律（2004:451 Produktsäkerhetslagen）⁵⁶⁰
- ・マーケティングに関する法律（2008:486 Marknadsföringslagen）⁵⁶¹
- ・料金表示に関する法律（2004:347 Prisinformationslag）⁵⁶²
- ・旅行保証金に関する法律（2018:1218 Resegarantilag）⁵⁶³

⁵⁵⁵ 環境ラベルとは、製品又はサービスが特定の環境要件を満たしていることを示すマークであり、消費者が環境的に持続可能な買物をする際の目安となるように、消費者庁が事業者に対して、厳しい環境要件を満たし、正しく表示することを呼びかけている。

Hallå konsument

<https://www.hallakonsument.se/miljo-och-hallbarhet/miljomarkningar-och-hallbarhetsmarkningar/>

⁵⁵⁶ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/sveriges-regering/finansdepartementet/statens-budget/statens-budget-som-excel/>

⁵⁵⁷ Hallå konsument

<https://www.hallakonsument.se/omrade/konsumentlagar/>

⁵⁵⁸ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2011579-om-leksakers-sakerhet_sfs-2011-579

⁵⁵⁹ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2018125-med-kompletterande-bestammelser_sfs-2018-125

⁵⁶⁰ スウェーデン議会 https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/produktsakerhetslag-2004451_sfs-2004-451

⁵⁶¹ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk%20-forfattningssamling/marknadsforingslag-2008486_sfs-2008-486

⁵⁶² スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/prisinformationslag-2004347_sfs-2004-347

⁵⁶³ スウェーデン議会

https://riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/resegarantilag-20181218_sfs-2018-

b. 財務省以外が所管する法律

- ・ 遠隔・事業所外契約に関する法律（2005:59 Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler、法務省） 564
- ・ 契約条件に関する法律（1994:1512 Avtalsvillkorlagen、法務省） 565
- ・ 商取引に関する法律（1990:931 Köplag、法務省） 566
- ・ 消費者サービスに関する法律（1985:716 Konsumenttjänstlagen、法務省）
- ・ 消費者商取引に関する法律（1990:932 Konsumentköplagen、法務省） 567
- ・ 消費者の金融に関する法律（2010:1846 Konsumentkreditlag、法務省） 568
- ・ パッケージ旅行に関する法律（2018:1217 Paketreselag、法務省） 569
- ・ 電子商取引及びその他の情報社会サービスに関する法律（2002:562 Lag om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster、インフラ省） 570

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 助言

・ 諮問委員会

(Insynsrådet) ⁵⁷¹

消費者庁の諮問委員会は、消費者政策を審議し、消費者庁の長である消費者オンブズマンに助言を行う。委員会は年に4、5回開かれる。メンバーには、議長である消費者オンブズマンに加え、国会議員や消費者政策の専門家等、政府によって任命された10人が含まれている。

1218

⁵⁶⁴ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-200559-om-distansavtal-och-avtal-utanfor_sfs-2005-59

⁵⁶⁵ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-19941512-om-avtalsvillkor-i_sfs-1994-1512

⁵⁶⁶ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/koplag-1990931_sfs-1990-931

⁵⁶⁷ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/konsumentkoplag-1990932_sfs-1990-932

⁵⁶⁸ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/konsumentkreditlag-20101846_sfs-2010-1846

⁵⁶⁹ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/paketreselag-20181217_sfs-2018-1217

⁵⁷⁰ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2002562-om-elektronisk-handel-och-andra_sfs-2002-562

⁵⁷¹ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/sa-styrs-vi/insynsradet/>

- 科学評議会

- (Vetenskapliga rådet) ⁵⁷²

- 消費者庁の科学評議会は、消費者庁に対して科学的視点及び方法論について見解を提示することで、消費者庁と関連する研究との架け橋となっている。議長は消費者オンブズマンである。メンバーは2年に1回、消費者オンブズマンによって任命され、関連分野の大学教授等から成る。

- b. 監視⁵⁷³

- スウェーデンの議会オンブズマンと会計検査院は、議会に所属しているが、議会の関与を受けずに活動し、高い独立性を持っている行政の外部の監視機関である⁵⁷⁴。

- 議会オンブズマン

- (Justitieombudsmannen: JO)

- 議会オンブズマンは、裁判所や各政府機関とその職員を対象に、法令を遵守し、市民へ正しく対応しているかを監督する。議会オンブズマンは議会が選任し、任期は4年である。議会オンブズマンは、一般市民からの苦情の調査や当局の査察等を実施する。その監督活動において批判的、指導的及び助言的な発言を行うことが一般的であるが、オンブズマンはまた、違法行為をした役人に対して懲戒手続する権限も持つ。約80人のオンブズマンのうち約60人は弁護士である。

- 会計検査院

- (Riksrevisionen) ⁵⁷⁵

- 会計検査院は、議会の決定に基づいて全ての政府活動を監督する外部監視機関である。会計検査院は、年次監査を通じて、各政府機関の会計が公正であり、現在の規制を遵守しているかを評価する。スウェーデン消費者庁の年次報告書は、これらの基準に基づいて毎年見直される。

⁵⁷² 消費者庁 <https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/sa-styrs-vi/vetenskapliga-radet/>

⁵⁷³ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/sa-granskas-vi/>

⁵⁷⁴ 国立国会図書館 調査及び立法考査局 2011/11 「スウェーデン及びフィンランドの行政監視機関 — 法務監察長官と議会オンブズマン —」 『レファレンス』 No. 730 p.72

https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo_3194047_po_073004.pdf?contentNo=1&alternativeNo=

⁵⁷⁵ 会計検査院

<https://www.riksrevisionen.se/>

・法務監察長官

(Justitiekanslern: JK) ⁵⁷⁶

法務監察長官は、各政府機関によって法令が遵守されているか監督する行政の内部の監視機関である。法務監察長官が裁判所や政府機関の活動に問題があると判断したとき、審査が実施される。法務監察長官は、問題が現在の法令に則して処理されているかを審査する権限はあるが、各機関の問題の処理方法や決定について指令を出すことはできない。

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

・主な政策調整手段

スウェーデンの消費者政策は、以下のような「年次調整書 (regleringsbrev)」と「年次報告書 (årsredovisning)」を交わす「対話」⁵⁷⁷を基に政府と関係行政機関との間で主な政策調整が行われる。スウェーデンでは、12月の翌年度予算成立後に、政府が各庁に対し、任務と予算の割当てを記した年次調整書を示す。この年次調整書には、次の会計年度⁵⁷⁸において、政府が庁に実行してほしい任務と、次年度の活動にどのように資金を提供するか、そして、庁が所管省に提出すべき進捗状況や結果の報告方法等が記載されている。目標に向けて取り組んだ結果は、庁が省に対して年次報告書を作成して提出することが義務付けられている。この情報を基に、政府でまた新たな年度の目標が調整され、対話によって政策が調整される。このような仕組みは、「年次報告書と予算書に関する政令 (2000:605 Förordning om årsredovisning och budgetunderlag)」⁵⁷⁹に定められている。省庁間の調整については、各省庁が消費者庁と行う消費者関連の共同プロジェクトごとに会合が持たれている。これら基本的な政策の進め方は、全ての政府機関に共通する任務と責任について記された「政令 (2007:515 Myndighetsförordning)」⁵⁸⁰と、消費者庁の特定の任務と責任について記された「消費者庁への指示を含む政令 (2009:607 Förordning med instruktion för Konsumentverket)」⁵⁸¹に基づいている。

⁵⁷⁶ 法務監察長官

<https://www.jk.se/>

⁵⁷⁷ 行政監視委員会調査室 2014/6 「オランダ、英国及びスウェーデンにおける政策評価制度」『立法と調査』 No.353 p.116

https://www.sangiin.go.jp/japanese/annai/chousa/rippou_chousa/backnumber/2014pdf/20140602109.pdf

⁵⁷⁸ スウェーデン政府の財政年度は、97年度予算から1～12月である。

⁵⁷⁹ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2000605-om-arsredovisning-och_sfs-2000-605

⁵⁸⁰ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/myndighetsforordning-2007515_sfs-2007-515

⁵⁸¹ スウェーデン議会

<https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2009607-med->

- ・ Hallå konsument のための調整委員会（Samordningsråd för Hallå konsument）⁵⁸²

Hallå konsument の調整のための委員会である。少なくとも年に2回開催される。議長は、消費者オンブズマンが務める。Hallå konsument の17協力当局の代表者によって戦略的な情報交換が行われ、Hallå konsument 上の情報が調整される。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

（ア）基本計画（あるいは基本戦略）の概要⁵⁸³

2021年2月25日付けで財務省から消費者庁へ示された「政府決定（Regeringsbeslut 記録番号 Fi2020/00945/KO）」⁵⁸⁴によると、現在の消費者政策の目標は、「適切に機能する消費者マーケット及び環境的、社会的、経済的に持続可能な消費」を実現することである。この実現に向け、政府は消費者庁に対して、環境的に持続可能な消費とサーキュラーエコノミー（循環経済）⁵⁸⁵に関する情報の普及と更なる発展を促進するよう指示している。その過程で、「消費者向け情報サービスに関する政令（2014:110 Förordning om en upplysningstjänst för konsumenter）」⁵⁸⁶に基づき、消費者庁は、公平な消費者情報を提供するほかの組織との協力に努めるものという内容も盛り込まれている。

対象期間について、政府が消費者庁に示した年次調整書「スウェーデン消費者庁に関する2021会計年度の調整書（記録番号 Fi2020/04810）」⁵⁸⁷では、消費者庁は、2021年から2024年までの間、年4回⁵⁸⁸、コメントを伴う予測を財務省へ報告することとされている。コメントには、どのように目標に向かって進んでいくかという予測と、予測で使用された仮定、予測から逸脱した場合には要因と、どのような措置が講じられたか、又は講じられる予定であるかを記載する必要がある。

instruktion-for_sfs-2009-607

⁵⁸² 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/var-organisation/sa-styrs-vi/samordningsrad-for-halla-konsument/>

⁵⁸³ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/uppdrag-och-mal/>

⁵⁸⁴ スウェーデン政府

<https://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2020/03/uppdrag-att-identifiera-och-analysera-hinder-for-val-fungerande-marknader-och-for-hallbar-konsumtion/>

⁵⁸⁵ 廃棄物を出さず、資源の循環を図る経済モデルのことである。

⁵⁸⁶ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2014110-om-en-upplysningstjanst-for_sfs-2014-110

⁵⁸⁷ esv（財務省の所管で政府機関の財務管理を公開するウェブサイト）

<https://www.esv.se/Statsliggaren/Regleringsbrev?rbid=21384>

⁵⁸⁸ 2月5日、4月29日、7月30日、10月25日

業績評価方法については、目標を達成した結果を所管省へ報告する義務を負っている各庁は、年次報告書の作成を義務付けられている⁵⁸⁹。そこで用いる業績の評価方法の1つとして、消費者庁は、市場がうまく機能しているか分析するため、約 40 の市場での消費者の経験をマッピングする年次調査を実施している。その調査の中では、消費者市場指数という数値を用い、特定の市場での購入がどのような経験だったかを1～5のスケールで消費者に評価してもらい（数値が高いほど評価は肯定的）、数値が最も低い市場は、うまく機能していない市場であると判断する。

オ. 地方と中央の関係

（ア）地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

国と地方の消費者行政機関が、それぞれ以下のように補完し合うことによって、消費者行政を推進している。

消費者からの相談や苦情を受け付け、対面等による国よりも個人的なサポートに当たることができるのは、地方自治体に置かれている消費者相談窓口である。一方、消費者庁は、消費者行政の中核的な実施機関として、地方の相談窓口 に寄せられた苦情等の情報を一元的に集約・分析して、苦情のトップリスト等の情報発信をもって消費者へ注意喚起を行うほか、新たな課題の解決のために消費者法等の必要な法的枠組みを調整する財務省に年次報告を行う。この消費者法等に従って、地方自治体は地域における消費者行政を実施している。

また、「（２）ア.（ケ）相談受付担当者に対する公的支援」で後述するように、消費者庁は、地方における消費者行政の強化のため、地方自治体を支援する取組も行っている。Hallå konsument は、消費者ガイドンスが地方自治体の必須活動ではないために最寄りの自治体に相談窓口がない消費者からの相談を受け付けている。さらに、消費者庁が地方の相談員用に運営するポータルは、全国の相談情報を収集・発信するとともに、相談員の能力向上のための研修等を実施するほか、解決が困難な相談に関して地方の相談員が他機関の適格な専門家からの意見を求める場として機能するなど、地方の相談員の支援となる取組を行っている。

（イ）執行対応における関係機関との連携

執行対応における国と地方の連携について、地方自治体では、消費者法に違反している事業者や製品を消費者庁に通報する方法を消費者へ指導している。通

⁵⁸⁹ 行政監視委員会調査室 2014/6「オランダ、英国及びスウェーデンにおける政策評価制度」『立法と調査』 No.353 p.116
https://www.sangiin.go.jp/japanese/annai/chousa/rippou_chousa/backnumber/2014pdf/20140602109.pdf

報を基に、消費者庁ではその違反事項が事業者へ通知するに値するかどうか判断する。通知後、事業者が是正に同意した場合、事案は閉じられるが、解決しない場合、事案は消費者オンブズマンへと引き継がれる⁵⁹⁰。

また、スウェーデンでは、紛争の解決手段として ARN による事業者への勧告が広く利用されていることから、地方自治体においても消費者に対して ARN へ申立てを行う方法の指導を行っている。「2021 年消費者庁による地方自治体の消費者相談に関する年次調査」⁵⁹¹によると、多数の自治体 (60%) は「詳細な (消費者) ガイダンス」を提供したとあり、このガイダンスに消費者の ARN への苦情の申立てを支援することが含まれていることが確認できている。

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

消費者庁では、年々、地方自治体の消費者ガイダンスの窓口数が不足してきていることが指摘されている。「2021 年消費者庁による地方自治体の消費者相談に関する年次調査」によると、2021 年 5 月時点で、国内の 290 の自治体のうち 179 (自治体の約 62%) が、相談窓口を設置している。これは、2000 年代の最低値であり、2015 年 3 月に消費庁が全国レベルで Hallå konsument の運営を開始して以来、消費者ガイダンスを行う自治体の数は減少している。2021 年では、111 の地方自治体 (全体の 38%) で相談窓口が不足しており、18 歳以上の 200 万人が窓口へアクセスできていない⁵⁹²。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項 (相談受付体制等)

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

a. 公的窓口

(a) Hallå konsument

Hallå konsument は、2015 年から消費者庁が運営する国の中核的な消費者サービスである。スウェーデン国内の消費者相談については Hallå konsument で取り扱う。主な業務として、物品やサービスの購入、苦情、消費者法に関する消費者からの質問に回答するとともに、環境の持続可能性を念頭に置いて買物をする

⁵⁹⁰ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/for-konsument/anmal-till-konsumentverket/>

⁵⁹¹ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

⁵⁹² 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

方法についてアドバイスを行っている。また、より適切な窓口がある場合、他機関の紹介も行う。行わない業務は、消費者を代理しての事業者への連絡、消費者・事業者間の争いの仲裁、案件に介入しての契約の解釈、ARN や裁判所への申立て等である。消費者の質問への回答は、平日の9時から17時までスウェーデン語と英語で可能な限り迅速に提供される。

(b) 地方自治体の消費者ガイダンス

(Kommunal konsumentvägledning) ⁵⁹³

スウェーデンでは、消費者ガイダンスは、地方自治体の必須活動ではないが、可能な場合には窓口が設置され、地域の消費者からの相談を受け付ける消費者相談員、金融相談員、エネルギー及び気候相談員が配置されている。相談窓口のある地方自治体は、上述の Hallå konsument の検索ページやリスト⁵⁹⁴から探すことができる。相談員は、特定の場合に紛争のあっせんを行う。また、様々な消費者ターゲットグループに応じた消費者法に関する知識を提供し、トラブルの予防にも取り組んでいる。地方では、国よりも個人的なサポートをすることができ、必要に応じた対面サポートは、身体障害者や言語障害者にとって特に重要であるとされている。

(c) 欧州消費者センター・スウェーデン

ECC-Net の参加国として越境消費者トラブルの苦情の申立てや紛争解決のサポートを一任されている。また、ECC-Net を通じて他国のオフィスとも密に連携し、他の EU 加盟国、アイスランド、ノルウェー、又は英国に登録されている事業者との消費者問題の仲介役として機能する。

b. 各業界消費者権利局

(a) 消費者銀行金融事務局

(SE: Konsumenternas Bank- och finansbyrå / EN: the Swedish Consumers' Banking & Finance Bureau) ⁵⁹⁵

消費者銀行金融事務局は、金融に関する相談を無料で受け付けている。銀行業界団体、投資信託業界団体、証券取引業界団体によって運営されており、役員には、消費者庁、金融監督庁、業界団体の代表者が含まれている。業界から資金提供されている財団である。後述の消費者保険事務局と共同で消費者サービス

⁵⁹³ Hallå konsument
<https://www.hallakonsument.se/om-oss/kommunal-konsumentvagledning-kvl>

⁵⁹⁴ Hallå konsument
<https://www.hallakonsument.se/om-oss/kommunal-konsumentvagledning-kvl>

⁵⁹⁵ Konsumenternas.se
<https://www.konsumenternas.se/>

「Konsumenternas.se」を運営し、情報提供や消費者指導を行っている。
Konsumenternas.se は、消費者庁の消費者サービス Hallå konsument が金融又は保険に関する質問を受け取ったときに案件を引き継ぐことにより国と連携している。

(b) 消費者保険事務局

(SE: Konsumenternas Försäkringsbyrå / EN: the Swedish Consumers' Insurance Bureau) ⁵⁹⁶

消費者保険事務局は、保険に関する相談を無料で受け付けている。保険業界団体によって運営されており、役員には消費者庁、金融監督庁、保険業界団体であるスウェーデン保険 (Svensk Försäkring) ⁵⁹⁷の代表者が含まれている。業界から資金提供されている財団である。上述の消費者銀行金融事務局と共同で運営する Konsumenternas.se を介して消費者へ指導や助言を行っている。

(c) 消費者エネルギー市場事務局

(SE: Konsumenternas Energimarknadsbyrå / EN: the Swedish Consumer Energy Markets Bureau) ⁵⁹⁸

消費者エネルギー市場事務局は、電気やガス、地域暖房に関する相談を無料で受け付けている。エネルギー業界団体によって運営されており、役員には、3つの政府機関 (消費者庁、エネルギー庁、エネルギー市場監督局⁵⁹⁹) と2つの業界団体 (Swedenergy⁶⁰⁰、スウェーデンガス協会⁶⁰¹) の代表者が含まれている。上述の消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局と事務所を共有している。

(d) テレコムアドバイザー

(Telekområdgivarna) ⁶⁰²

2006 年からテレビ、電話、インターネットのサービス等に関する消費者相談を受け付けている独立機関である。スウェーデンのテレビ・電話・インターネッ

⁵⁹⁶ Konsumenternas.se

<https://www.konsumenternas.se/>

⁵⁹⁷ スウェーデン保険

<https://www.svenskforsakring.se/>

⁵⁹⁸ スウェーデン消費者エネルギー市場事務局

<https://www.energimarknadsbyran.se/english/>

⁵⁹⁹ エネルギー市場監督局

<https://www.ei.se/>

⁶⁰⁰ Swedenergy

<https://www.energiforetagen.se/>

⁶⁰¹ スウェーデンガス協会

<https://www.energigas.se/>

⁶⁰² テレコムアドバイザー

<https://telekomradgivarna.se/>

ト業界団体 TechSverige（旧 IT 及び電信電話業界団体（IT&Telekomföretagen））⁶⁰³が所有する非営利組織である。テレビ・電話・インターネット事業者によって資金提供されている。役員には消費者庁と郵便電気通信庁の代表者が含まれている。2022 年 1 月 1 日、「有料電気通信サービスの倫理評議会（Etiska Rådet för Betalteletjänster、以下「ERB」という。）」⁶⁰⁴と合併し、以前 ERB が任務としていた有料電気通信サービスのコンテンツとそのマーケティングの倫理規則の確立もテレコムアドバイザーが担うことになった。

（イ）相談窓口数

a. Hallå konsument

Hallå konsument 内では、12 か所以上の政府機関、4 か所の消費者権利局、地方自治体の消費者ガイダンスが連携しており、この 1 つのアクセスポイントを通して、消費者が自分の相談に合った専門家を簡単に見つけ、連絡が取れる。様々な状況の消費者が自身に便利なコミュニケーション手段でアクセスできるよう、スウェーデン語と英語でウェブ、Facebook、Twitter、チャット、E メール、電話相談が可能である。

b. 地方自治体の消費者ガイダンス

2021 年 5 月時点で、国内の 290 の自治体のうち 179 か所（自治体の約 62%）が相談窓口を設置している⁶⁰⁵。相談窓口がある場合は、電話、E メール、対面で相談をすることができる。

c. 欧州消費者センター・スウェーデン

欧州消費者センター・スウェーデンのウェブサイトは消費者からの問合せに直接対応しておらず、Hallå konsument が窓口となる。Hallå konsument 上のガイドラインに従って準備した情報や書類を E メール、郵送で送ることで相談が可能となる。

d. 消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局

消費者銀行金融事務局と消費者保険事務局が共同で運営する Konsumenternas.se が共通窓口となり、ウェブサイト上の問合せフォームや電話から相談が可能である。

⁶⁰³ TechSverige

<https://www.techsverige.se/>

⁶⁰⁴ 有料電気通信サービスの倫理規則を策定する任務を負う独立財団である。

⁶⁰⁵ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

e. 消費者エネルギー市場事務局

窓口は1つであり、ウェブサイト上に記された E メール、電話から相談が可能である。

f. テレコムアドバイザー

窓口は1つであり、ウェブサイト上の問合せフォーム、電話、郵送で相談が可能である。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

a. Hallå konsument

相談員は、Hallå konsument の相談業務専門の正規職員として消費者庁に雇用される。

b. 地方自治体の消費者ガイダンス

地方自治体の相談員は、それぞれの地方自治体が独自に雇用している。採用後に専門家となる研修⁶⁰⁶を受ける。全国で計 200 人いる相談員の大多数はパートタイム勤務であり、200 人中 79 人はフルタイム勤務である⁶⁰⁷。

c. 欧州消費者センター・スウェーデン

相談員は、欧州消費者センター・スウェーデンの相談業務専門の正規職員として消費者庁に雇用される。

d. 消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局、消費者エネルギー市場事務局

相談員は、それぞれ消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局、消費者エネルギー市場事務局に所属する相談業務の専門家である。

e. テレコムアドバイザー

相談員は、テレコムアドバイザーに所属する相談業務の専門家である。

(エ) 利用料

Hallå konsument：無料

地方自治体の消費者ガイダンス：無料

⁶⁰⁶ 詳細は、「(2) ア. (ケ) 相談受付担当者に対する公的支援」参照。

⁶⁰⁷ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

欧州消費者センター・スウェーデン：無料

Konsumenternas.se（消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局）：無料

消費者エネルギー市場事務局：無料

テレコムアドバイザー：無料

（オ）相談対応者の人員体制・資格等

a. Hallå konsument

消費者相談員数は5人である。スウェーデンにおける公務員の採用は、日本のような一斉の公務員試験によってではなく、欠員が出た際の求人に応募者が応募する形で行われる⁶⁰⁸。消費者庁による2022年1月現在のHallå konsumentの相談員の求人⁶⁰⁹によると、応募要件は、できれば社会科学、経済学又は法学の分野の学位を有する者で、さらに基本的な消費者法の知識を持ち、スウェーデン語と英語の両言語が流暢であれば有利であるとされている。

b. 地方自治体の消費者ガイダンス

地方自治体の相談員は、それぞれの地方自治体が独自に雇用している。相談員の総数は200人である。人員体制については、個別の自治体の相談員の数は確認できず、全国の相談員の勤務時間によって公表されている。大多数はパートタイム勤務、200人中79人はフルタイム雇用である。具体的には、200人中125人が週に最大16時間働き、そのうちの80人は週に最大4時間働いている。また47人が週に33時間以上働いている⁶¹⁰。スウェーデンでは、「地方自治法（2004:31 the Swedish Local Government Act）」⁶¹¹に基づき、採用する職員の資格や職務について各地方自治体が独自に決定できる⁶¹²ことから、職員の経歴は様々である。

c. 欧州消費者センター・スウェーデン

4人の法律アドバイザーが、Hallå konsument上で相談を受け付けている。求められる採用の条件は、できれば法律又は関連する分野の学位を有する者で、さら

⁶⁰⁸ 愛知県総務部 2011/3 『「道州制下における公務員制度」に関する調査研究報告書』 p. 20
<https://www.pref.aichi.jp/kikaku/bunken/torikumi/pdf/honbun.pdf>

⁶⁰⁹ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/jobba-hos-oss/lediga-tjanster/>
（求人であるため随時内容は変わる。）

⁶¹⁰ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

⁶¹¹ スウェーデン政府

<https://www.government.se/legal-documents/2004/09/ds-200431/>

⁶¹² 財団法人 自治体国際化協会 2004/3 『スウェーデンの地方自治』 p.21

<http://www.clair.or.jp/j/forum/series/pdf/j15.pdf>

に消費者法を扱う分野で働いた経験があり、スウェーデン語と英語の両言語が流暢であれば有利であるとされている⁶¹³。

d. 消費者銀行金融事務局

9人の弁護士が、毎日の消費者ガイダンスのほか、ウェブサイト上の有益な情報の作成、消費者からの質問や苦情の分析を行っている。

e. 消費者保険事務局

13人の弁護士、経済学者、保険の専門家が、毎日の消費者ガイダンスのほか、ウェブサイト上の有益な情報の作成、消費者からの質問や苦情の分析を行っている。

f. 消費者エネルギー市場事務局

3人の法学の学位を有する者が、毎日の消費者ガイダンスのほか、ウェブサイト上の有益な情報の作成、消費者からの質問や苦情の分析を行っている。

g. テレコムアドバイザー

相談員は、消費者法の問題に取り組んだ豊富な経験を持つ9人である。

(カ) 受付内容・受付範囲

a. Hallå konsument

Hallå konsument は、全国から消費者生活相談全般について受け付けており、質問への回答は、Hallå konsument の相談員が直接行うほか、特定の分野の相談に対して、Hallå konsument に登録されている協力当局の中から専門の窓口を紹介している。Hallå konsument は、消費者を代理しての事業者への連絡、消費者・事業者間の争いの仲裁、案件に介入しての契約の解釈、ARN 及び裁判所への申立て等を行わない。

b. 地方自治体の消費者ガイダンス

消費者相談員は、商品やサービス購入前の注意点や購入後に発生した問題や消費者の権利について、金融相談員は、ローン等の金融サービスや国民の家計一般に関する相談について、エネルギー及び気候相談員は、エネルギー消費の分析

⁶¹³ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/jobba-hos-oss/lediga-tjanster/>
(求人であるため随時内容は変わる。)

と新しい熱源を選択する際等のエネルギーに関する相談について、地域の住民から受け付けている。

c. 欧州消費者センター・スウェーデン

EU加盟国、アイスランド、ノルウェー、英国の計30か国の間で国境を越えて物品及びサービスを購入する場合の相談を受け付けている。受け付けられない相談や業務は、事業者に対する法律遵守の強制、販売者を特定できない場合、個人間又は事業者間の購入の仲介、消費者の法廷代理人を務めること、消費者が既に法的措置を開始している場合、詐欺やその他の犯罪に関わる場合（その場合は、警察へ連絡）等である。

d. 消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局

消費者銀行金融事務局は金融に関して、消費者保険事務局は保険に関して相談を受け付けている。両事務局が共同運営する [Konsumenternas.se](https://www.konsumenternas.se) では、消費者の自助の支援に焦点を当てており、[Konsumenternas.se](https://www.konsumenternas.se) のサイト上の比較ツール⁶¹⁴を通して消費者が商品やサービスを比較し、自分に合った保険、銀行サービス、年金を選択する支援を行うほか、消費者自らが銀行や保険会社、購入時の担当者等に苦情を申し立てる方法について指導を行っている。

e. 消費者エネルギー市場事務局

個人や中小企業を対象に電気、ガス、地域暖房の事業者と契約を結ぶ際の注意点等の助言を行うほか、不明確又は不正確な請求書、不公正な契約条件や誤った価格情報から起こる苦情を受け付けている。電気、ガス、又は地域暖房の事業者の提供する商品やサービス以外（例えば、ヒートポンプや電動自転車に関する問合せ）に関しては受け付けられない。

f. テレコムアドバイザー

テレビ、電話、インターネット接続のサブスクリプションについて、消費者は、トラブル予防のための適切なアドバイスを契約する前に求めることができる。苦情の対象がテレコムアドバイザーに登録されている事業者である場合、テレコムアドバイザーが事業者と連絡を取って問題の解決を試みるのが可能であり、そうでない場合は、消費者が事業者と苦情を直接申し立てる方法を指導している。

⁶¹⁴ [Konsumenternas.se](https://www.konsumenternas.se)
<https://www.konsumenternas.se/konsumentstod/jamforelser/>

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

a. Hallå konsument、地方自治体の消費者ガイダンス、欧州消費者センター・スウェーデン

Hallå konsument、地方自治体の消費者ガイダンス、欧州消費者センター・スウェーデン並びに消費者オンブズマンへ寄せられた消費者の相談や苦情は、調査・分析のために消費者庁で一元的に集約される。消費者庁へ報告された全ての相談内容は、EU の「一般データ保護規則（General Data Protection Regulation 規則 2016/679: GDPR）」⁶¹⁵に従って機密性チェックを受けた後に、「行政からの文書の再利用に関する法律（2010:566 Lag om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen）」⁶¹⁶に基づき、公共記録となる。そのため消費者庁は、消費者が相談や苦情を申し立てる際には、一般の人々が要求して読むことができることを覚えておくことが重要であるとしている。消費者庁の検索ページ⁶¹⁷では、2019 年 1 月 1 日以降の相談の登録日と相談のテーマのみ閲覧できる（2022 年 1 月時点）。消費者庁（konsumentverket@konsumentverket.se）へリクエストすれば、完全な相談内容を読むことができる。

b. 消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局

データの集約・分析の手法については公式サイト上で触れられていないが、Konsumenternas.se は、寄せられた相談情報を基に消費者の問題を特定して分析し、金融・保険に関連する様々な政府機関、事業者、業界団体に報告しており、各機関の年次報告書にそれらのデータが用いられることが確認できている。

c. 消費者エネルギー市場事務局、テレコムアドバイザー

データの集約・分析の手法については公式サイト上で触れられていないが、相談に関した統計を前年度と比較して分析し、年次報告として一般に公開していることが確認できている。

(ク) 個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等

Hallå konsument、Konsumenternas.se（消費者銀行金融事務局、消費者保険事務局）、消費者エネルギー市場事務局は、自主交渉による解決のための必要な情報

⁶¹⁵ 個人データ保護庁（Integritetsskyddsmyndigheten: IMY）

<https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/>

⁶¹⁶ スウェーデン議会

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2010566-om-vidareutnyttjande-av-handlingar_sfs-2010-566

⁶¹⁷ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/for-konsument/annal-till-konsumentverket/diarium/>

提供・方法等の助言はするが、あっせんは行わない。あっせんが必要な場合には、ARN へ申し立てる方法を消費者に指導している。

a. 地方自治体の消費者ガイダンス

消費者と事業者との間のあっせんを行うこともある。

b. 欧州消費者センター・スウェーデン

他の EU 加盟国、アイスランド、ノルウェー、又は英国に拠点を置く事業者と自国の消費者との紛争の際のあっせんを行っている。あっせんは、ECC-Net で「強制措置 (enforcement measures)」として規定されているわけではなく、欧州消費者センター・スウェーデンの「任意 (on a voluntary basis)」で行われている⁶¹⁸。

c. テレコムアドバイザー

まず、①消費者から書面で受けたテレコムアドバイザーの登録企業に対する苦情を、テレコムアドバイザーが、法律、規則、慣行に基づいて検討する。②法律や規則上、消費者の主張が正しい場合、又は、問題が不明確である場合、消費者から事業者へその旨を連絡するようにテレコムアドバイザーが助言する。③それでも解決しない場合に、テレコムアドバイザーが事業者に連絡して問題の解決を試みる。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

a. 地方自治体の消費者ガイダンス

地方自治体に対しては、消費者庁が相談員への教育や情報提供によって支援している。まず新入りの職員は、専門職への入門としてスターターパッケージを消費者庁から受け取る。そこには一般的な消費者法をまとめた冊子や相談員支援のための情報ポータルサイトへのアクセス権が含まれている。このポータルでは、消費者分野のニュース配信やほかの自治体との情報共有が行われているほか、消費者相談員がオンライン研修に参加できる。研修は無料の e コース、ウェビナー⁶¹⁹の形で提供され、そこで一般的なオリエンテーションや消費者法の応用、消費者問題の予防法についてなど、相談員は様々なコースを受講できる。

また、ポータルでは、スウェーデン消費者庁、欧州消費者センター・スウェーデン、不動産業者監督委員会、ほか4つの消費者機関に、消費者から受けた相談

⁶¹⁸ 欧州消費者センター・スウェーデン

<https://www.eccsverige.se/en/tvistlosning>

⁶¹⁹ 「ウェブ」と「セミナー」を組み合わせた造語で、オンライン上で行うセミナーのことである。

について専門的知見を求めることも可能である。消費者問題の予防においては、職員は、多言語に翻訳されたパンフレットや動画、学校教材等を消費者庁から入手できる。

(コ) 関連統計

a. Hallå konsument、地方自治体の消費者ガイダンス

「2021 年消費者庁による地方自治体の消費者相談に関する年次調査」⁶²⁰によると、2020 年に Hallå konsument と地方自治体に寄せられた相談の総数は、合計 122,000 件（原文のまま）である。自治体のうち 60% が詳細な相談を、25% が基本的な相談を、15% が一般的な相談を行った⁶²¹。

通常、件数の多い相談は、中古車や工芸品の購入に関するものであるが、とりわけ、コロナ禍では 9% 強が航空サービスに関するものとなり、前年比で 2 倍以上に増加した。フライトの遅延や払戻しのないケースである。2020 年の苦情の上位 10 項目は、多い順に航空サービス、中古車、工芸品サービス、パッケージ旅行、家具／調理器具、携帯電話、コンピューター／電話／ゲーム機、インターネット、エンターテインメント、衣服となった。

b. 消費者エネルギー市場事務局⁶²²

消費者エネルギー市場事務局の 2020 年の業務について分析結果を記した年次報告によると、2020 年には、エネルギー市場事務局へ約 14 万人の消費者からの苦情が寄せられている。苦情の上位 3 位は、多い順に電気取引 68%、電気網 51%、地域暖房 50% であり、不正な請求書、滞納金の回収のための請求書の脅威、切断の脅威、事業者側に有利な契約に関する苦情が多いとされている。

c. テレコムアドバイザー

テレコムアドバイザーの 2020 年の業務について分析結果を記した統計⁶²³によると、2020 年の消費者からの問合せ件数は 6,876 件であった。そのうち 64% が苦情、残りの 36% は質問であった。Hallå konsument からテレコムアドバイザー

⁶²⁰ 消費者庁

<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

⁶²¹ 一般的な相談：相談内容が消費者側の問題であるかを判断し、権利と義務について消費者に知らせる。

基本的な相談：苦情が発生した場合に消費者へ購入前の注意点及び適用可能な法の案内を行う。

詳細な相談：購入時の注意点及び苦情を申し立てる方法の指導、ARN への申立て支援等、紛争の解決に向けて積極的な関与を行う。

⁶²² 消費者エネルギー市場事務局

<https://www.energimarknadsbyran.se/om-oss/verksamhetsberattelse/>

⁶²³ テレコムアドバイザー

<https://telekomradgivarna.se/globalassets/statistikanalys-helar-2020.pdf>

へ転送された案件は 2,936 件である。苦情の平均処理時間は約 30 日である。苦情のトップ 5 は、多い順に、誤った内容で契約をした等の「正しくない接続」693 件、不安定な接続や電話をかけることができない等の「その他サービスエラー」411 件、「補償をめぐる論争」291 件、「口頭の約束」281 件、「変更された契約条件」278 件である。

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

スウェーデンの政府機関、地方自治体、民間企業等の商品検査や認証を行う機関は、国際基準を満たしていることを示す際に「資格認定と評価の統一性に対するスウェーデン委員会 (Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll、以下「Swedac」という。)」⁶²⁴の認定を受ける必要がある。Swedac は、外務省が所管する国家認定機関であり、商品やサービスが国境を越えて自由に移動できるように品質と安全性を監視している。スウェーデンの商品検査や認証等の実施機関数は Swedac に認定されているものだけでも、食品プロセスの認証、車検、おもちゃの検査等、様々な分野で約 2,000 に上る。以下には、主要な公的／民間の機関を挙げる。

a. 食品庁

食品庁に承認・登録されている食品関連の事業者は、食品庁に対して合意の上で分析サンプルを提供し、食品管理のための有料検査を定期的に受けなければならないことが「食物に関連するバリューチェーン⁶²⁵のためのスウェーデン国家計画 (Sveriges nationella kontrollplan för livsmedelskedjan: NKP)」⁶²⁶に定められている。そのため食品庁の研究所では、食品や水道水に含まれる食中毒菌、汚染物質、残留農薬、栄養素、アレルギー物質、遺伝子組換え生物の検査等、毎年約 8,000 件の分析を行っている⁶²⁷。特定の検査については上記 Swedac の認定を受けている。

b. エネルギー庁

エネルギー庁は、照明や家庭用電化製品、暖房設備、太陽光パネル等、エネルギーを使用する商品の検査を行っている。同庁の商品検査研究所は、商品がエコ

⁶²⁴ Swedac

<https://www.swedac.se/>

⁶²⁵ 農林水産物が消費者に届くまでの流通工程における付加価値のつながり（鎖）を意味する。

⁶²⁶ 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/foretagande-regler-kontroll/livsmedelskontroll/nkp-webben>

⁶²⁷ 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/foretagande-regler-kontroll/laboratorieverksamhet-och-vetenskapligt-stod/labbtjanster>

デザインの要件を満たしているかどうかや、商品のエネルギーラベルに正しい情報が記載されているかどうか等の検査を行うが、それらの特定の検査について Swedac の認定を受けている⁶²⁸。

c. スウェーデン消費者協会 (Sveriges Konsumenter) ⁶²⁹

スウェーデン消費者協会は、消費者支援のための非営利団体であり、2006 年以来、スウェーデン最大の消費者向け雑誌である『Råd & Rön』⁶³⁰を発行している。この雑誌は 1958 年から発行されており、創刊号はスウェーデン消費者庁によって発行された。スウェーデン消費者協会は商品検査を実施し、『Råd & Rön』で結果を公開している。検査カテゴリーは、子供、家族、ペット、車、自転車、交通機関、宿泊施設・庭、健康・美容、衣服、鞆、運動、レジャー、キッチン家電・掃除、オーディオ・ビデオ機器、食品、電話、コンピューター、インターネット、電化製品等である。商品検査は、専門の認定された研究所、国際消費者研究検査機構 (International Consumer Research and Testing: ICRT) ⁶³¹という国際組織のメンバーであるほかの国の消費者雑誌と共同で行われる。評価は合格／不合格にとどまらず、製品をランク付けする広範な検査を行い、どれが検査で最高であったかを分析している。スウェーデン消費者協会は独立した消費者団体であり、『Råd & Rön』には広告を含まず、『Råd & Rön』の活動は読者によって資金提供されている。独立性を保証するためとして、商品を検査する研究所や検査施設について公表していない。

(イ) 検査職員数

食品庁やエネルギー庁の検査職員数については、それぞれの研究所のウェブサイト⁶³²を調査したが、該当する情報は確認できない。

雑誌『Råd & Rön』では、3 人の検査エンジニア兼プロジェクトマネージャーが商品検査を行っている。

⁶²⁸ エネルギー庁

<http://www.energimyndigheten.se/tester/testlab/>

⁶²⁹ 詳細は、「(2) ウ. (ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係」参照。

スウェーデン消費者協会

<https://www.sverigeskonsumenter.se/>

⁶³⁰ Råd & Rön

<https://www.radron.se/>

⁶³¹ 国際消費者研究検査機構

<https://www.international-testing.org/>

⁶³² 食品庁

<https://www.livsmedelsverket.se/foretagande-regler-kontroll/laboratorieverksamhet-och-vetenskapligt-stod/labbtjanster>

エネルギー庁

<http://www.energimyndigheten.se/tester/testlab/>

ウ．外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

a．スウェーデン消費者協会

(Sveriges Konsumenter)

スウェーデン消費者協会は、消費者支援のための非営利団体である。後述の消費者相談員協会を含む 20 の消費者関連組織が会員組織として登録されている。同団体の事業は、一部は会員組織からの会費、一部はスウェーデン消費者庁が配布する政府助成金、一部は外部プロジェクト助成金によって賄われている。役員会は会員組織の代表者で構成されている。1992 年に EU 加盟に関連して創業されて以来、欧州消費者機構 (the European Consumer Organisation: BEUC) ⁶³³や国際消費者機構 (Consumers International) ⁶³⁴に加入するなど国際的な活動をしている。

また、スウェーデン消費者協会は、雑誌『Råd & Rön』⁶³⁵を発行している。『Råd & Rön』では、消費者に有益な情報や商品検査の結果を掲載することに加え、消費者庁の所管する裁判外紛争解決機関である ARN の勧告を無視した事業者をブラックリストとして掲載し、定期購読者が閲覧できるようにしている。

・消費者相談員協会

(Konsumentvägledarnas Förening)

地方自治体で消費者問題に取り組む全ての職員のための専門家協会である。全国の消費者相談員は、会費を年間 350 クロナ支払って入会登録できる。協会の任務は、会員の関心を調査し、会員の能力を高め、情報交換のためのフォーラムになることである。役員には、ARN と消費者庁の諮問委員会の代表者が含まれている。協会の理事会は、消費者庁と定期的に会合を持ち、そこで会員の教育、情報資料、その他の事業支援の必要性を消費者庁に知らせるほか、新しい法律についてなどの消費者問題に関する協議を行っている。また、年に一度、同協会は、消費者庁と協力して全国会議「消費者デー (Konsumentdagarna)」を開催している。この会議では、消費者分野のセミナーや講演、情報共有の機会の提供、功績を残した者への「消費者相談員賞」の表彰等が行われる。消費者相談員協会は、前述のスウェーデン消費者協会の会員である。

⁶³³ EU

<https://www.beuc.eu/>

⁶³⁴ 国際消費者機構

<https://www.consumersinternational.org/>

⁶³⁵ 詳細は、「(2) イ．商品検査機関」参照。

(イ) 海外の消費者行政機関との関係⁶³⁶

a. 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク

(International Consumer Protection and Enforcement Network、以下「ICPEN」という。) ⁶³⁷

ICPEN とは、国境を越えた不正な取引行為を防止するための取組の促進を目的とした非公式会合である。EU 及び経済協力開発機構 (Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD) から 50 か国以上の消費者保護関係機関が参加し、スウェーデンからは消費者庁が参加している。ネットワークは交代制の議長の下で運営され、本会議は年に 2 回開催される。ICPEN は、国境を越える電子商取引に関する苦情を収集・共有するプロジェクト「econsumer.gov」に取り組んでおり、40 か国の消費者保護機関としてスウェーデン消費者庁も参加している。

b. 消費者保護協力ネットワーク

(Consumer Protection Cooperation Network、以下「CPC ネットワーク」という。) ⁶³⁸

CPC ネットワークは、EU 内の消費者保護法の遵守を監視する規制当局のネットワークであり、各国の当局が協力して EU の消費者の権利を保護している。航空、宿泊等の国境を越えた問題やソーシャルネットワークサービスのリスク等の各国に共通する問題を扱っている。電子商取引において複数国にまたがる消費者ルール (consumer rule) の違反に協力して迅速かつ効果的に対処する目的で EU 加盟国の執行機関に必要な権限を付与する「消費者保護協力規則 (Consumer Protection Cooperation Regulation 規則 2017/2394 2022 年 1 月 1 日に改訂)」⁶³⁹に基づき、スウェーデン消費者庁も参加している。

⁶³⁶ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/samverkan/eu-och-internationellt/>

⁶³⁷ ICPEN

<https://icpen.org/>

⁶³⁸ EU

https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

⁶³⁹ EU

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32017R2394> (前文第 1 項)

c. 消費者安全ネットワーク

(Consumer Safety Network、以下「CSN」という。)⁶⁴⁰

CSN は、EU 法「一般製品安全指令」(General Product Safety Directive 指令 2001/95/EC) に基づく、約 30 か国の加盟国の製品安全規制当局と消費者団体のネットワークである。スウェーデンからは消費者庁が参加している。様々な製品とそのリスク、製品の標準化、市場管理、一般製品安全指令の解釈と適用、国際関係等に関する情報共有が、年に 2、3 回行われる。

d. 欧州電子商取引紛争解決プラットフォーム

(the European Online Dispute Resolution (ODR) Platform、以下「ODR プラットフォーム」という。)⁶⁴¹

他の EU 加盟国、ノルウェー、アイスランド、又はリヒテンシュタインの販売業者との電子商取引で問題が発生した際、1 つのアクセスポイントから裁判外紛争解決手続きができるウェブツールである。2016 年から EU によって運営されている。欧州レベルでのオンライン紛争解決プラットフォームの創設を定めた EU 法「消費者 ODR 規則 (Regulation on Consumer 規則 524/2013、以下「ODR 規則」という。)」⁶⁴²に従って裁判外紛争解決の支援に当たる「ODR コンタクトポイント (ODR contact point)」として、また EU 法「消費者代替的紛争解決指令 (Alternative Dispute Resolution Directive 指令 2013/11/EU、以下「ADR 指令」という。)」⁶⁴³の基準に適合する裁判外紛争解決機関として、スウェーデンからは ARN が指名されており、ODR プラットフォーム経由で提出された苦情申立書の処理及び紛争の解決をサポートしている (ODR 規則第 7 条第 2 項)。

ODR プラットフォームに関する質問や手続方法の指導については、欧州消費者センター・スウェーデンが窓口となり対応している。また ARN へはスウェーデン語、デンマーク語、ノルウェー語及び英語で苦情の申請ができるが、EU 内の別の公用語でサポートが必要な場合は、その言語が公用語である国の連絡窓口に連絡することもできる。

⁶⁴⁰ EU
https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/consumer-expert-groups_en

⁶⁴¹ EU
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>

⁶⁴² EU
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>

⁶⁴³ EU
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

e. 欧州金融紛争解決ネットワーク

(European Financial Dispute Resolution Network、以下「FIN-NET」という。)

644

消費者が法廷外で国境を越えた金融紛争を解決できるよう支援する EU 内のネットワークである。30 か国の 60 の政府や団体が参加している。金融紛争の裁判外解決に責任があり、上述の ADR 指令に準拠する機関として、スウェーデンからは ARN が参加している。ARN は、外国の法律が適用される場合、ほかの国の事業者に対して紛争を試みることはできないため、ほかの EU 加盟国の金融商品取扱業者と紛争が発生した場合に FIN-NET 経由で紛争を審理することができる。

f. シングル・デジタル・ゲートウェイ

(the single digital gateway) ⁶⁴⁵

スウェーデンのテレコムアドバイザーは、EU の共通情報ポータル「シングル・デジタル・ゲートウェイ」を通してスウェーデン移住やスウェーデン留学をしているほかの EU 市民等に国の情報を提供している。テレビ、電話、ファイバー接続のサブスクリプションに関して適切な契約等トラブル予防のためのアドバイス等を行っている。

g. ECC-Net

ECC-Net のオフィスは定期的に会合を持ち、業務の調整及び改善をしている。欧州消費者センター・スウェーデンは、消費者とのコンタクトを通じて、様々な消費者問題をマッピングし、EU 法の策定と改正に貢献している。また、研究訪問や会議によって経験のシェアと能力開発に取り組んでいる⁶⁴⁶。

h. 北欧消費者オンブズマン会議

(Nordiska FO/KO-möten) ⁶⁴⁷

北欧の消費者オンブズマンのための非公式会合である。会合では、各国に共通する現在の様々な消費者問題について、例えば、携帯電話の支払、SNS でのマーケティング、又は金融サービスに関した問題に関して意見交換が行われる。

⁶⁴⁴ EU

https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en

⁶⁴⁵ EU

https://ec.europa.eu/growth/single-market/single-digital-gateway_en

⁶⁴⁶ ECCスウェーデン

<https://www.eccsverige.se/om-ecc-natverket>

⁶⁴⁷ 消費者庁

<https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/samverkan/eu-och-internationellt/>