

8. フィンランド

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

(ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称⁸²⁴

消費者行政は雇用経済省（Työ- ja elinkeinoministeriö / Ministry of Economic Affairs and Employment）の所管となり、同省の管轄下に競争・消費者庁（Kilpailuja kuluttajavirasto / Competition and Consumer Authority、KKV）がある。地域レベルでは、全国に設置された国家地域行政局（Aluehallintovirasto / Regional State Administrative Agency、AVI）が、競争・消費者庁と連携の上、特定の消費者関連業務を行っている。

また、購入した消費財の品質や販売業者の対応に関する消費者からの苦情を解決する紛争解決機関として、法務省（Oikeusministeriö / Ministry of Justice）が管轄する消費者紛争委員会（Kuluttajariitalautakunta / The Consumer Dispute Board）がある。

消費者安全については、フィンランド安全化学品庁（Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes/ Finnish Safety and Chemicals Agency⁸²⁵、2011年にフィンランド安全技術庁から名称変更）が管轄している⁸²⁶。

消費者行政分野では常に政府機関の移管や転籍などの体制の変化が起こっており、雇用経済省の管轄下にあった国立消費者調査センター（Kuluttajatutkimuskeskus）は、2015年にヘルシンキ大学社会科学部内の研究機関となった⁸²⁷。また、かつて競争・消費者庁が管轄していた財務・債務相談は、2019年に法務省が管轄する法律扶助事務所（Oikeusaputoimisto / Legal Aid Office）に移管された。

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

雇用経済省は、EUにおける消費者行政に関する意思決定のためのフィンランドの見解の準備や、法務省と共同で消費者関係法令の整備を行う⁸²⁸。

競争・消費者庁は雇用経済省の管轄下にある中央官庁で、競争庁と消費者庁の合併により2013年1月1日に設立された。消費者行政の実施、市場の機能性の確保、競争法及びEUの競争規制の実施、消費者の経済的・法的地位の保障を役

(全てのURLは、2022年3月21日最終確認)

⁸²⁴ 雇用経済省 : <https://tem.fi/kuluttajat>

⁸²⁵ Tukes : <https://tukes.fi/etusivu>

⁸²⁶ Tukes : <https://tukes.fi/en/products-and-services>

⁸²⁷ ヘルシンキ大学 : <https://www.helsinki.fi/en/faculty-social-sciences>

⁸²⁸ 雇用経済省 : <https://tem.fi/kuluttajat>

割とする⁸²⁹。また、同庁には国内を対象とする消費者相談サービス、及びほかのEU諸国、ノルウェー、アイスランド、英國との商取引を管轄する欧洲消費者センターが設置されているほか、消費者担当部長が消費者オンブズマンを兼任している。

消費者オンブズマンは、全般的な消費者の地位の保障、消費者保護法など消費者保護に関連する法令の遵守を監視する役割を負う。

消費者オンブズマンの監視手段は大きく調査権限（事業者や他の当局からの情報取得、監査、試買テスト、捜査共助などの行政補佐に関する権限）と制裁（禁止等の命令、制裁金、市場裁判所への提訴等）に分けられる。

この監視業務を行うにあたって、独自の情報収集、消費者からの直接の通報受け付け、消費者相談サービスに寄せられた情報などをもとに消費者問題における傾向の把握や分析を行い、消費者の地位向上に関連する提言や法改正に向けた提示や発案、消費者に対する不公正取引をやめさせることを目的とした企業への指導や制裁、及び特定の事案において消費者の支援を行っている⁸³⁰。

また、適法な企業活動を指導するための方針やガイドライン⁸³¹を活用し、企業が消費者保護の原則と企業活動への適用に留意するための援助も行われている。

国家地域行政局（AVI）は、政府がフィンランド本土の6つの業務区域に設置している行政機関で、国が管轄する行政分野のうち、8つの特定領域（①社会福祉・保健医療、②環境保健医療、③教育・保育・図書館・運動・青少年事業、④法的保護の促進と実現、⑤環境保護・水管理法に基づく許可・申請業務、⑥救難、⑦労働安全衛生の監視と改善、⑧消費者・競争行政⁸³²）を、地域レベルで監視統括している機関である。総務については財務省が管轄しているが、各業務領域の戦略や指針は、それらを管轄する複数の中央省庁が連携して策定している。消費者関連分野については、競争・消費者庁との連携の下で地域レベルの監視業務等が行われている。

消費者紛争委員会は、法務省の管轄となるADR（裁判外紛争解決）機関である。消費者本人の企業との協議や、消費者相談サービスや欧洲消費者センターのサービスが機能しなかった場合に解決を求めることができる。

法律扶助事務所は、法務省が管轄する機関で、全国の拠点で法律扶助サービス及び財務・債務相談を行っている。このうち、2019年に財務・債務相談が競争・

⁸²⁹ 雇用経済省：<https://tem.fi/kuluttajat>

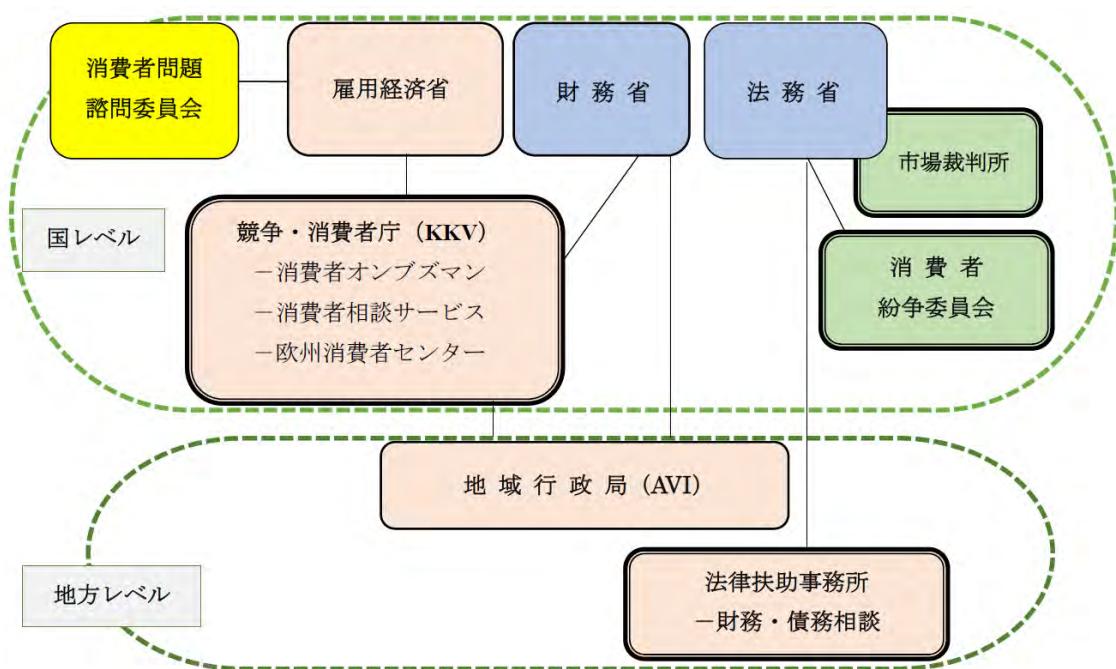
⁸³⁰ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/>

⁸³¹ この方針やガイドラインは、分野又はテーマ別に企業団体等のパートナーとの連携や協議の下で作成されるもの、新しい法規制に伴って消費者オンブズマンから発出されるもの、北欧諸国に共通する市場現象等に伴って北欧の消費者オンブズマンの共同声明として発出されるものなどがある。競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yritysille/kuluttaja-asiamiehen-linjaaukset/>

⁸³² 国家地域行政局法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090896>

消費者庁から移管された。個人及び自営業、個人事業主を対象に相談事業が行われている。

図1 フィンランドの消費者行政⁸³³

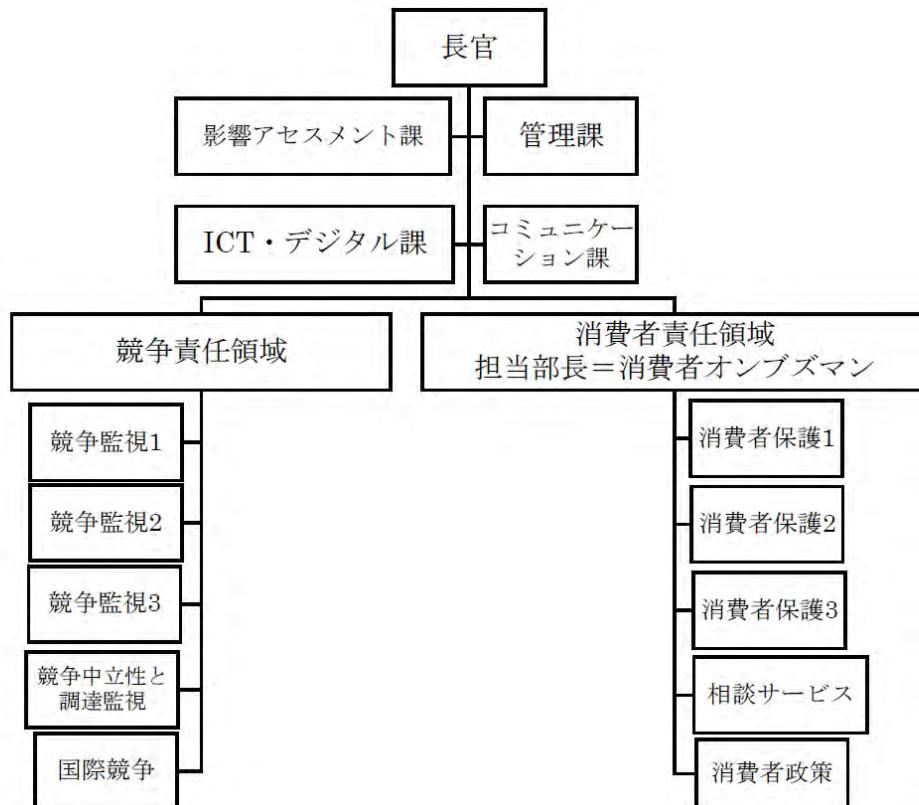


⁸³³ 当局情報を基にWIPが作成

イ. 各組織の概要

(ア) 競争・消費者庁

図2 競争・消費者庁組織図⁸³⁴



- ・職員数：226名（221.3人年、2020年）、うち消費者関連職員は約100人年⁸³⁵
- ・予算額・財源：1,960万ユーロ、政府予算案に基づく雇用経済省及び財務省からの財源⁸³⁶
- ・組織の長の任命者及び任期：
競争・消費者庁長官、及び競争責任領域、消費者責任領域の各担当部長はフィンランド政府が任命する⁸³⁷。長官、消費者担当部長は2018年から5年間の任期で任命され、消費者担当部長は消費者オンブズマンを兼務している。

⁸³⁴ 競争・消費者庁ウェブサイトの記載から作成：<https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/>

⁸³⁵ 人年（man year）は1人が1か月で行うことのできる作業量の単位で、フィンランドの政府機関の財務諸表で使用されている。

⁸³⁶ 競争・消費者庁財務諸表（2020年）：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaitos-2020.pdf>
財務省からの財源は、同省が管轄する政府機関のデータセキュリティ及びサイバーセキュリティ対策予算（約1万2,000ユーロ）

⁸³⁷ 競争・消費者庁法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120661#P2>
なお、フィンランドでは国家公務員法に基づき、公務員職は全て公募による選考を経て選出される。

(イ) 国家地域行政局

・職員数：1,275 人⁸³⁸

(2020 年、全 7 拠点の合計。消費者関連業務の専任職員数は不明)

・予算額：3 億 7,283 万 4,643 ユーロ、うち雇用経済省行政分野 12 万 6,322

ユーロ⁸³⁹ (2020 年、全 7 拠点の合計。消費者関連業務に特化した予算は未記載)

・組織の長の任命者及び任期：

長は財務省の推举により政府が任命する⁸⁴⁰。法律上は「有期で任命する」との記載しかないが⁸⁴¹、2022 年 1 月現在、フィンランド本土に 6 か所ある拠点に対し、各 1 名（計 6 名）の局長が 2000 年から 2024 年までの任期で選任されている⁸⁴²。各責任領域の長は、その領域を管轄する省庁（消費者行政の場合は雇用経済省又は競争・消費者庁）が任命する⁸⁴³。

(ウ) 消費者紛争委員会⁸⁴⁴

・組織：委員長、職員及び提示官（各事案に対する裁定案を提示）、外部有識者で構成される 15 の部会、法曹関係者で構成される 3 つの本会議からなる。

・職員数：40 人⁸⁴⁵ (2021 年)

・予算額：275 万ユーロ (2000 年、法務省からの財源)

・組織の長の任命者及び任期：委員長、副委員長はフィンランド政府が任命する⁸⁴⁶。

2022 年 1 月現在の委員長（専従）は法学博士のパウリ・ストールベリ（Pauli Ståhlberg）氏。部会メンバーは法務省が 5 年の任期で任命する⁸⁴⁷。

⁸³⁸ (2020年) <https://www.tutkihallintoa.fi/valtio/henkilostotiedot/>

⁸³⁹ AVI財務諸表 (2020年) [https://avi.fi/documents/25266232/55310955/Julkaisu-109_TPasiakirja_2020_final.pdf?t=1614329643990](https://avi.fi/documents/25266232/55310955/Julkaisu-109_TPasiakirja_2020_final.pdf/ad24791e-2035-d25b-f3ef-ff7624e7ebfd/Julkaisu-109_TPasiakirja_2020_final.pdf?t=1614329643990)

⁸⁴⁰ 国家地域行政局法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090896>

⁸⁴¹ 国家地域行政局法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090896>

⁸⁴² AVI：<https://avi.fi/sv/bloggen/-/blogs/aluehallintovirastojen-ylijohtajat-esittaytyvat>

⁸⁴³ 国家地域行政局法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090896>

⁸⁴⁴ 法務所協定書 (2021～2024年版、2020年締結)：

<https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+hallinnonalan+tulostavoitt-eet+vuosille+2021-2024.pdf/3d14f8f9-f099-4a48-e993-578fcdb7bed1/Oikeusministeri%C3%B6n+hallinnonalan+tulostavoittees+vuosille+2021-2024.pdf?t=1623241509672>

⁸⁴⁵ Explore Administration (会計検査院データベース)：<https://www.tutkihallintoa.fi/valtio/henkilostotiedot/>

⁸⁴⁶ 消費者紛争委員会法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008>

⁸⁴⁷ 消費者紛争委員会：<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/tietoameista.html>

(エ) 法律扶助事務所

- ・組織：全国 6 つの法律扶助・公後見管区に合計 23 の事務所が所在、国選法律扶助弁護士、法律扶助秘書官、財務・債務相談員が在籍
- ・職員数：1,197 人（1,186 人年）
(2021 年、全管区の合計⁸⁴⁸、財務・債務相談業務の専任職員数は不明⁸⁴⁹)
- ・予算額：7 万ユーロ（2022 年⁸⁵⁰、財務・債務相談のみ）
- ・組織の長の任命者及び任期：法律扶助・公後見人区域長：法務省が 5 年の任期で任命し、区域長はほかの職員を任命する⁸⁵¹。

ウ. 消費者政策に関連する法規等

消費者関連法規の所管状況⁸⁵²

a. 消費者オンブズマンの監視業務に基づく分類

2021 年末現在、競争・消費者庁のウェブサイトでは、消費者政策に関連する法令は、消費者オンブズマンの監視業務に基づき分類されている。以下はその一覧となる。

⁸⁴⁸ Explore Administration（会計検査院データベース）：<https://www.tutkihallintoa.fi/valtio/henkilostotiedot/>

⁸⁴⁹ <https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarviositykseksi.pdf/375b0f7e-23e3-b211-600f-3c8696b60cf7/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarviositykseksi.pdf?t=1628842153551>

⁸⁵⁰ 法務省2022年度予算案：
<https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarviositykseksi.pdf/375b0f7e-23e3-b211-600f-3c8696b60cf7/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarviositykseksi.pdf?t=1628842153551>

⁸⁵¹ 政府法律扶助及び公後見管区法（Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä）：
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160477>

⁸⁵² <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiames/kuluttaja-asiamehen-valvontatehtavat/>

表1 消費者オンブズマンの監視業務に適用される法律

名 称	所 管
・一般法	
競争・消費者序法 ⁸⁵³ (Laki Kilpailu- ja kuluttajaverastosta 661/2012)	雇用経済省
消費者保護当局の特定の権限に関する法律 ⁸⁵⁴ (Laki kuluttajaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista 566/2020)	法務省
・消費者当局ないしオンブズマンによる監視に関する規定が明記された法規名称	
消費者保護法 ⁸⁵⁵ (Kuluttajansuojalaki 38/1978)	法務省
債権回収法 ⁸⁵⁶ (Laki saatavien perinnöstä 513/1999)	雇用経済省
保証及び第三者保証法 ⁸⁵⁷ (Laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta 361/1999)	法務省
電力市場法 ⁸⁵⁸ (Sähkömarkkinalaki 588/2013)	雇用経済省
電子通信サービス法 ⁸⁵⁹ (Laki sähköisen viestinnän palveluista 917/2014)	運輸通信省
水管理法 ⁸⁶⁰ (Vesihuoltolaki 119/2001)	農林省
住宅売買法 ⁸⁶¹ (Asuntokaappalaki 843/1994)	法務省
サービス提供法 ⁸⁶² (Laki palvelujen tarjoamisesta 1166/2009)	雇用経済省
天然ガス市場法 ⁸⁶³ (Maakaasumarkkinalaki 587/2017)	雇用経済省
支払サービス法 ⁸⁶⁴ (Maksupalvelulaki 290/2010)	法務省
クラウドファンディング法 ⁸⁶⁵ (Joukkorahoituslaki 734/2016)	財務省
運輸サービス法 ⁸⁶⁶ (Laki liikenteen palveluista 320/2017)	運輸通信省
金融監督序法 ⁸⁶⁷ (Laki Finanssivalvonnasta 878/2008)	財務省
エネルギー原産保証法 ⁸⁶⁸ (Laki energian alkuperätakuista 1050/2021)	雇用経済省
・消費者保護法に基づき定められた規則及び規定	
マーケティング及び顧客関係における対消費者の不公正取引に関する規則 ⁸⁶⁹	法務省

⁸⁵³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120661>

⁸⁵⁴ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2020/20200566>

⁸⁵⁵ <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

⁸⁵⁶ <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>

⁸⁵⁷ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990361>

⁸⁵⁸ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20130588>

⁸⁵⁹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>

⁸⁶⁰ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010119>

⁸⁶¹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

⁸⁶² <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091166>

⁸⁶³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170587>

⁸⁶⁴ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100290>

⁸⁶⁵ <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2016/20160734>

⁸⁶⁶ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320>

⁸⁶⁷ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080878>

⁸⁶⁸ <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211050>

る政令 ⁸⁶⁹ (Valtioneuvoston asetus kuluttajien kannalta sopimattomasta menettelystä markkinoinnissa ja asiakassuhteissa 618/2008)	
マーケティングにおける消費者向け製品の価格表示に関する政令 ⁸⁷⁰ (Valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 553/2013)	雇用経済省
自動車燃料消費量及び二酸化炭素排出量の通知に関する政令 ⁸⁷¹ (Valtioneuvoston asetus autojen polttoaineekulutuksen ja hiilidioksidipäästöjen ilmoittamisesta 938/2000)	運輸通信省
住宅のマーケティングにおいて提示すべき情報に関する政令 ⁸⁷² (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 130/2001)	法務省
・消費者当局との協力規定のある法律	
金融監督庁法 ⁸⁷³ (Laki Finanssivalvonnasta, 878/2008)	財務省
信用機関業務に関する法律 ⁸⁷⁴ (Laki luottolaitostoiminnasta, 610/2014)	財務省
保険提供法 ⁸⁷⁵ (Laki vakuutusten tarjoamisesta, 238/2018)	社会保健省
投資サービス法 ⁸⁷⁶ (Sijoituspalvelulaki, 747/2012)	財務省
代替基金管理者法 ⁸⁷⁷ (Laki vaihtoehtorahastojen hoitajista, 2014/162)	財務省
郵便法 ⁸⁷⁸ (Postilaki, 415/2011)	運輸通信省
電気通信サービス法 ⁸⁷⁹ (Laki sähköisen viestinnän palveluista, 917/2014)	運輸通信省
・消費者オンブズマンの全般的管轄権に関する記載のある法律	
不動産仲介業及び賃貸仲介業法 ⁸⁸⁰ (Laki kiinteistövälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä, 1075/2000)	通商産業省（旧）
化粧品製剤法 ⁸⁸¹ (Laki kosmeettisista valmisteista, 492/2013)	社会保健省
弁護士法 ⁸⁸² (Laki asianajajista, 569/2008)	法務省
決済機関法 ⁸⁸³ (Maksulaitoslaki, 297/2010)	財務省
公認法廷弁護人法 ⁸⁸⁴ (Laki luvan saaneista oikeudenkäyntiavustajista,	法務省

⁸⁶⁹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080601>

⁸⁷⁰ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130553>

⁸⁷¹ <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000938>

⁸⁷² <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010130>

⁸⁷³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080878>

⁸⁷⁴ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140610>

⁸⁷⁵ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180234>

⁸⁷⁶ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120747>

⁸⁷⁷ <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140162#O8L21P1>

⁸⁷⁸ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110415>

⁸⁷⁹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>

⁸⁸⁰ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075>

⁸⁸¹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130492>

⁸⁸² <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080569>

⁸⁸³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100297#L6P32>

⁸⁸⁴ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110715>

715/2011)	
公認産業財産権代理人法 ⁸⁸⁵ (Laki auktorisoiduista teollisoikeusasiamehistä, 22/2014)	雇用経済省
差別禁止法 ⁸⁸⁶ (Yhdenvertaisuuuslaki, 1325/2014)	法務省
仮想通貨業者法 ⁸⁸⁷ (Laki virtuaalivaluutan tarjoajista, 572/2019)	財務省

b. 消費者行政に関するその他の法令

以下は、上記の分類に含まれないその他の消費者行政関係法令である。

表2 その他の消費者関係法令

名 称	所 管
競争・消費者庁に関する政令 ⁸⁸⁸ (Valtioneuvoston asetus Kilpailu- ja kuluttajavirastosta 728/2012)	雇用経済省
当局以外で生じる消費者紛争の解決に関する法律 ⁸⁸⁹ (Laki muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta 1696/2015)	法務省
消費者紛争委員会法 ⁸⁹⁰ (Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007)	法務省
消費者紛争委員会に関する法務省令の改正に関する法務省令 ⁸⁹¹ (Oikeusministeriön asetus kuluttajariitalautakunnasta annetun oikeusministeriön asetuksen muuttamisesta 495/2017)	法務省
消費者安全法 ⁸⁹² (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011) https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920	雇用経済省
財務・債務相談法 ⁸⁹³ (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017)	法務省

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 消費者問題諮問委員会⁸⁹⁴

(Kuluttaja-asiain neuvottelukunta / The Advisory Council on Consumer Affairs)

消費者問題諮問委員会規則 (Asetus kuluttaja-asiain neuvottelukunnasta, 317/1990)

⁸⁸⁵ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140022>

⁸⁸⁶ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

⁸⁸⁷ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190572>

⁸⁸⁸ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120728>

⁸⁸⁹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20151696>

⁸⁹⁰ <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008>

⁸⁹¹ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170495>

⁸⁹² <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2011/20110920>

⁸⁹³ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170813>

⁸⁹⁴ 雇用経済省 : <https://tem.fi/kuluttaja-asiain-neuvottelukunta>

に基づき、消費者問題の審議及び消費者政策に関する諸問題の調整（第1条）を目的として、フィンランド政府が3年の任期で招聘する諮問委員会で、実質的には雇用経済省が設置、招集している。雇用経済省の消費者問題担当大臣が委員長、法務大臣が副委員長を務め、消費者関連業務に携わる当局（雇用経済省、法務省、農林省、社会保健省、運輸通信省等）、消費者団体、政党、給与所得者団体、商工業界団体（商工会議所など）、農業団体、労働組合などの代表者約30名のメンバー（補欠を除く）で構成される⁸⁹⁵。

政府内に設置される委員会や審議会の準備は、委員会に関する政府決定⁸⁹⁶（Valtioneuvoston päätös komiteoista 218/1988）に基づき①1名又は複数の公務員の公務として、必要に応じて彼らのほかの業務を減じて行う、②1名又は複数の公務員で形成される作業部会で行う、③いざれかの官庁又は機関の業務として行う、④公務員又は専門家に別途報酬を支給して遂行させる業務として行う、又は⑤その他の方法で行う、ことが定められており（第5条）、詳細は公表されていないが、本諮問委員会でもこのいざれかが適用されているとみられる。また、議決に当たっては委員長、副委員長、成員の半数以上の出席で定足数に達する（第11条）ほか、報告書の作成が義務付けられている⁸⁹⁷（第13条）。

（ウ）関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

a. 消費者問題諮問委員会⁸⁹⁸

（Kuluttaja-asiain neuvottelukunta / The Advisory Council on Consumer Affairs）

消費者問題諮問委員会規則（Asetus kuluttaja-asiain neuvottelukunnasta, 317/1990）に基づき、消費者問題全般の推移や消費者問題を扱う当局の業務を追跡し、それに基づき消費者の地位の改善と消費者問題への対応の強化のための提言や発案を行うこと（第3条第1号）、消費者問題に関する当局、消費者団体、給与所得者団体、産業、商業及び農業団体、その他の機関の間の連携と調整（第3条第2号）、消費者調査、消費者保護、消費者啓発など、消費者にとって重要な措置に関する提言を行うこと（第3条第3号）を目的としている。

直近の諮問委員会のテーマとしては、EUの「新消費者アジェンダ」のグリーンシフトに関する議論やEUと国内の行動プログラムの両方を満たす選択を消費者に行わせるための提案（2021年6月2日）⁸⁹⁹、また消費者に関する議論と消費者行動モデルとその変化、またネット詐欺などデジタル化に伴う問題に関する議論（2021年11月19日）⁹⁰⁰などが行われている。

⁸⁹⁵ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1988/19880218#Pidm45237816084832>

⁸⁹⁶ <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1988/19880218#Pidm45237816186448>

⁸⁹⁷ 公開されていないため、開示可否については当該委員会への照会を要する。

⁸⁹⁸ 雇用経済省：<https://tem.fi/kuluttaja-asiain-neuvottelukunta>

⁸⁹⁹ 社会保健省：<https://stm.fi/-/1410877/kuluttaja-asiain-neuvottelukunta-kasitteli-vihreaa-siirtymaa>

⁹⁰⁰ フィンランド政府：<https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/kuluttaja-asiain-neuvottelukunta-pohti-ratkaisuja->

消費者問題諮問委員会規則では、会合の開催頻度に関する厳密な規定を定めていない。雇用経済省によると、諮問委員会会合は年に2回程度開催されている⁹⁰¹。現在の消費者問題諮問委員会の任期は2020年9月から2023年9月までである。

エ. 消費者政策に関する基本計画等の概要

基本計画（あるいは基本戦略）の概要

競争・消費者庁の基本的な年間事業計画は、所管省庁の雇用経済省との間で締結する業績目標に関する協定書（Tulossopimus / Performance Agreement）において行われる。この協定書は、国家予算の承認に関連してフィンランドの全ての中央官庁が所管省庁との間で締結するもので、毎年4年分の事業計画文書として作成され、競争・消費者庁と雇用経済省の代表者が署名を行う。また、同協定書は毎年見直しを行いながら更新される（競争・消費者庁の場合は2020～2023年、2021～2024年、2022～2025年）。

各年度の業務計画の進捗状況や達成度は財務諸表の中で報告される。財務諸表には、事業報告、計算書、附属明細書が含まれ、会計監査院（Valtiontalouden tarkastusvirasto / National Audit Office Finland）の承認を受ける⁹⁰²。会計監査院は、政府機関全体の監査報告書を国会に提出する⁹⁰³。

また、各年度の業務計画のフォローアップとして、財務諸表の中で事業報告や予算に対する目標達成度の検証が行われる。これら年次ベースの文書のほかにも、競争・消費者庁が独自に作成する、雇用経済省の承認を特に必要としない提案や計画書、また競争・消費者庁が独自もしくは外部委託により実施した評価や調査報告書などが隨時作成される⁹⁰⁴。

なお、フィンランドでは4年おきの総選挙で政権が発足する際、その政権が任期に行う政策を記載する「政府プログラム（Hallitusohjelma / Government Programme）」が作成されるが、この中にも消費者政策に関する言及がある場合がある。特に2011年に発足したカタイネン内閣が掲げた政府プログラムでは、消費者政策が重視され、別途「消費者政策プログラム2012-2015」が策定された⁹⁰⁵。その後、次期総選挙前の2015年3月には、4年を経過した同プログラムの総括と次期政権への提言文書となる「消費者政策概況報告書⁹⁰⁶」が発表された。

verkkohuijauksien-estamiseen

⁹⁰¹ 雇用経済省：<https://tem.fi/hanke?tunnus=TEM055:00/2020>

⁹⁰² 消費者庁：<https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tulosohjausasiakirjat/>

⁹⁰³ 国会：https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kertomus/Documents/K_19+2020.pdf

⁹⁰⁴ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tulosohjausasiakirjat/>

⁹⁰⁵ 消費者政策プログラム2012-2015：Kuluttajapolitiittinen ohjelma vuosille 2012-2015/Consumer Policy Programme for the years 2012-2015：<https://tem.fi/documents/1410877/3342347/Kuluttajapolitiittinen+ohjelma+vuosille+2012-2015+09102012.pdf>

⁹⁰⁶ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/11/2015-kkv-selvityksia-2-2015->

この報告書では、次期政権（同報告書の発表直後にシピラ内閣が発足）に向けて、プログラムを経て消費者政策に関して留意すべき社会の傾向や課題として、以下が提起された。

- a グローバル化
- b 公共サービスの商業化・市場化
- c 分散化
- d 共有経済（シェアリングエコノミー）と循環経済
- e デジタル化
- f 消費者スキルの開発
- g 消費者相談サービス

特にeのデジタル化やgの消費者相談サービスの開発に関しては、2016年にフィンランドで施行されることになるEUのADR指令、ODR規則に準じたADR機能の維持や、ODRプラットフォームの整備が提唱された。

また同時に、次期政権への政策提言として以下が挙げられた。

- a 監視強化
- b 財務・債務相談の安定的な提供の確保
- c パッケージ旅行事業監視の保証制度

これらの提言に伴い、2022年1月までに、消費者相談サービスやADR手続の電子化（フォーム、チャット、事務手続サービスの整備）が進められているほか、全国に常設の拠点を持つ法律扶助事務所への財務・債務相談の移管（2019年）が実現している。

オ. 地方と中央の関係

（ア）地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

2022年1月現在、フィンランドにおいて、消費者行政は（地方政府ではなく）国が単独で管轄する行政分野である。国は、中央省庁のほかに7つの業務区域に設置した国家地域行政局（Aluehallintovirasto、以下「AVI」という。）を設置し、国が管轄するが、地域レベルでの監視統括を要する特定の行政分野について、管轄官庁から業務委託を受ける形で自治体や事業者への指導、法律の実施、許可申請窓口業務等を行っている（例：食品安全、労働衛生安全、教育文化、水道・環境、救難、感染症の流行等に関する特定領域）。消費者行政も一部の業務がAVIの管轄となっており、分野では、競争・消費者庁との合意の下、以下の業務が行われている。

a. 価格表示に関する監視業務⁹⁰⁷

小売店やマーケティング（市場での販売）における商品やサービスの価格表示の適法性、すなわち店頭や宣伝において商品やサービスの価格が消費者に明確で分かりやすく表示されているかの監視、事業者に価格の表示方法の助言や指導、不適切な価格表示に関する通報の受付、是正要請、要請にもかかわらず是正されなかった場合の措置（販売禁止、罰金）、必要に応じて販売所の査察を行っている。ただし、これらの AVI の業務範囲を超える法的解釈を必要とする事案は競争・消費者庁や消費者オンブズマンの管轄となり、誤解を招くマーケティングも競争・消費者庁の管轄となる。また、企業が AVI の措置に従わない場合、消費者オンブズマンが企業に違法行為の罰金付き禁止処分（違法行為をやめないと罰金が科される処分）を市場裁判所に請求することができる⁹⁰⁸。

b. 消費者信用のマーケティング⁹⁰⁹

競争・消費者庁と共同でクレジットカード信用、住宅ローン・学生ローン、分割弁済、ペイディローン（短期の小口ローン）などのマーケティングの適法性を監視している。AVI では、消費者信用業者やソーシャルレンディング業者の情報を管理し、違法なマーケティングに関する通報を受け付けている。

c. パッケージ旅行販売業者の監視⁹¹⁰

登録義務を要するパック旅行（輸送と宿泊など、2つのサービスを組み合わせた旅行商品）販売業者の登録・保証状況の監視を行っている。当該業者の保証登録簿の管理は競争・消費者庁が行う。

d. 測定機器の監視⁹¹¹

店頭で使用されるはかりや燃料計が法律に基づき正しく機能していることを監視し、店頭に実際に検査に出向く場合がある。不備の見られる測定機器については、安全化学会（Tukes）に報告を行い、同庁がその後の対応をとる。消費者からの苦情は消費者相談サービスで受け付けるが、まずその前に消費者が各自で商店に苦情申入れを試みるよう奨励されている。

⁹⁰⁷ AVI : <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/hinnan-ilmoittaminen>

⁹⁰⁸ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiames/>

⁹⁰⁹ AVI : <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/kuluttajaluottojen-markkinointi>

⁹¹⁰ AVI : <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/matkapakettien-tarjoajat>

⁹¹¹ AVI : <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/mittauslaitteet>

AVI の競争・消費者行政関連業務は、2019 年までは地域政府改革の一環として競争・消費者庁に全移管することが計画されていたが、同改革が中止されたため実現に至らなかった。また、2020 年は新型コロナウイルスの流行により、予定されていた店舗等を訪問しての監視業務は行われず、AVI と競争・消費者庁の連携による監視に関するキャンペーンも実施されなかった⁹¹²。競争・消費者庁によると、消費者行政分野に関する AVI のリソースはわずかな上にフィンランド本土の 6 基点に分散しており、市場の変化によって業務の重点も個別の監視・検査業務からより広義の調査に基づく情報収集業務へと移行しつつあるため、競争・消費者庁への業務の一本化は引き続き検討事項であるとされる⁹¹³。

(イ) 執行対応における関係機関との連携

フィンランドの消費者行政は国の管轄となるため、地方との連携は、競争・消費者庁、消費者オブズマン（中央官庁）と、同庁が国の地方行政機関である AVI に委託する業務の中で見られる。

競争・消費者庁は、AVI と連携して消費者問題に関する解明調査や情報収集を実施している。解明調査の際、競争・消費者庁から価格情報の提示を求められた企業はそれに応じなければならない。また、情報収集のための情報提供を企業に求める場合は、競争・消費者庁から企業にこれを命じ、AVI が情報収集業務を担っている⁹¹⁴。

また、消費者オブズマンは AVI と連携し、「監視キャンペーン（valvontakampanja）」と称して、毎年特定の対象を設定して価格表示等に関する市場の状況把握を行う取組を 1993 年から行っている。例として、近年では自動車ローン⁹¹⁵（2020 年）や住宅の改修や修繕に関するローン⁹¹⁶（2021 年）のマーケティング状況に関する調査が行われている。

AVI は通常の業務の中でも価格表示について事業者に指導を行い、価格表示に関する不備が確認された場合は是正を要請する。消費者保護に係る違法行為を行う企業が、是正要請にもかかわらず任意で行為をやめない場合や、（やめる代わりに）別の行為をした場合に、AVI は販促活動の禁止を罰金付き（Uhkasakko、禁止を履行しないと罰金が科せられる）で命じることができる⁹¹⁷。

より複雑な法的解釈が求められる事案については、消費者オブズマンが、監

⁹¹² 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

⁹¹³ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>

⁹¹⁴ AVI：<https://avi.fi/tietoa-meista/tehtavamme/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat>

⁹¹⁵ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/ajankohtaista/kuluttaja-asiamiehen-uutiskirje/kkvn-ja-aluehallintovirastojen-yhteinen-valvontakampanja-autoluottoja-markkinoidaan-osin-puutteellisin-tiedoin/>

⁹¹⁶ 競争・消費者庁：[https://www.kkv.fi/ajankohtaista/kuluttaja-asiamiehen-ja-aluehallintovirastojen-valvontakampanja-remonttipalveluiden-rahoitusta-mainostetaan-puutteellisin-tiedoin/](https://www.kkv.fi/ajankohtaista/kuluttaja-asiamiehen-uutiskirje/kuluttaja-asiamiehen-ja-aluehallintovirastojen-valvontakampanja-remonttipalveluiden-rahoitusta-mainostetaan-puutteellisin-tiedoin/)

⁹¹⁷ AVI：<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/kilpailu-ja-kuluttaja-asiat/hinnan-ilmoittaminen>

視業務の一環として、独自の判断で当該企業に罰金付きの禁止を命じるか、市場裁判所への申立てにより、同様の罰金付き禁止命令を請求することができる⁹¹⁸。

また、消費者オンブズマンは、基本的には個人の消費者相談には応じていないが、オンブズマンの裁定で消費者の一般的な利益にとって重要だと判断した民事事件で、消費者を援助する場合もある。こうした情報は、全て競争・消費者庁ウェブサイトで公開されている⁹¹⁹。

以下は、2020 年度に消費者オンブズマンが行った市場裁判所への申立ての一部とその概要である。

表 3 市場裁判所及び最高裁判所における消費者事件⁹²⁰

(2020 年に係属開始)

業種	概要
電力会社	不当な料金や契約・請求形態等で消費者から多数の連絡があり、消費者オンブズマンが申立て →2021 年に会社と経営者個人の両方に違法行為の禁止命令、履行しない場合は 10 万ユーロの罰金
ネットオークション運営会社	ネットオークションの形態上、消費者保護法に規定されたオークションにおけるキャンセルの権利を認めなかつたため、消費者オンブズマンが申立て →2021 年に裁定、違法行為の禁止命令。履行しない場合は 10 万ユーロの罰金
サプライメント販売会社	2010 年に誤解を生じるマーケティングの禁止命令を受けた業者の状況が是正されないため、消費者オンブズマンが申立て →2021 年に市場裁判所は消費者オンブズマンの申立てを棄却。消費者オンブズマンは最高裁判所へ上告し現在も係属中
ペイディローン会社、債権回収会社、法律事務所	不当な条件の消費者ローンと根拠のない債権回収により消費者オンブズマンが申立て →2021 年に市場裁判所から各社及び各社の代表者に違法行為の禁止命令。履行しない場合はそれぞれ 10 万ユーロの罰金

⁹¹⁸ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/>

⁹¹⁹ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/>

⁹²⁰ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

2022年1月1日に施行された消費者保護法の改正で、EUの「デジタル・コンテンツとデジタル・サービスの供給契約に関する指令」(Directive (EU) 2019/770)と「物品の売買契約に関する指令」(Directive (EU) 2019/771)が国内法化され、デジタル関連の製品、サービス、コンテンツの故障や不良に対応する条項が追加された⁹²¹。

また、フィンランドでは、消費者保護に関するEUオムニバス指令（消費者保護法現代化指令）(Directive (EU) 2019/2161)の実施に伴う消費者保護法の改正作業が2021年初頭から進められており、2022年2月に訪問販売や電話勧誘販売に関する規制強化が盛り込まれた改正案が国会に提出された⁹²²。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

a. 個別相談可能な相談窓口

以下の機関では、消費者からの個別相談に応じている。

(a) 消費者相談サービス

(Kuluttajaneuvonta/Consumer Advisory Service)

消費者相談サービスは、1978年にフィンランドで消費者保護法が制定された際に初めてヘルシンキ市に設置された後、1992年に全国の自治体に設置が義務付けられた。その後、2009年に自治体の管轄から国の地域行政機関であった地方登録事務所（Maistraatti/Local Register Office）に業務が移管されたが、同事務所の組織改編に伴い、2019年1月1日付けで競争・消費者庁に移管されて現在に至る⁹²³。

競争・消費者庁は、まず消費者自身が自分で問題を解決するための情報をウェブサイト内に幅広く用意しており、テーマ別又はキーワードから検索できるように整備を行っている。該当する情報が見つかった場合は、それを基にして、

⁹²¹ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/uudistunut-kuluttajansuojalaki-kattaa-nyt-myos-digitaaliset-tavarat-ja-palvelut/>

法務省：<https://oikeusministerio.fi/-/kuluttajansuojalakiin-parannuksia-ensi-vuonna>

⁹²² 法務省：<https://oikeusministerio.fi/hanke?tunnus=OM082:00/2020>

⁹²³ なお、移管の例外として、スウェーデン語系の自治領であるオーランド県のみ、上記とは別に国の地域行政機関であるオーランド国務庁（Ahvenanmaan valtionvirasto/ Statens ämbetsverk på Åland）が独自に消費者相談サービスを開設することとなり、2019年、2020年度の競争・消費者庁の財務諸表によると、競争・消費者庁からオーランド国務庁に対し運営のための財源として年間46,000ユーロが支払われている。2019年、2020年の実績。競争・消費者庁財務諸表：

<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>,

<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

消費者自身が、取引が行われた企業に早急に苦情の申入れを行うよう奨励し、書面による苦情申立書の作成支援ツールも提供している⁹²⁴。それらの苦情申立ての試みが成功しなかった場合に、初めて電話又は専用フォームで消費者相談サービスに連絡を取るよう案内している⁹²⁵。

また、消費者相談サービスでは、企業に対しても、消費者法関連の問題の指導や、消費者と紛争が発生した場合の解決に向けた助言を行っている。ここでも消費者向けと同じく、消費者相談サービスウェブサイト内の情報を読み込んだ上で、該当する場合のみ連絡を取るよう奨励している⁹²⁶。

（b）欧州消費者センター・フィンランド（ECC-NET フィンランド）

欧州消費者センター・フィンランド（Euroopan kuluttajakeskus Suomessa European Consumer Centre Finland）は、欧州消費者センターネットワーク（ECC-NET）の一員として、競争・消費者庁内の相談サービス課に設置されている。同じ部署にある消費者相談サービスや消費者オンブズマンと連携して業務を行っている。EU 域内や英国、ノルウェー、アイスランドとの E コマースなどにおける消費者問題に対応し、これらの国々の事業者と問題が発生した場合の調停（sovittelu / mediation）支援を提供している。

（c）消費者紛争委員会⁹²⁷

消費者紛争委員会は、法務省の管轄となる ADR（裁判外紛争解決）機関である。消費者本人の企業との協議や消費者相談サービスや欧州消費者センターのサービスが機能しなかった場合に解決を求めることができる。

（d）法律扶助事務所⁹²⁸

法律扶助事務所は法務省が管轄しており、法律扶助のほかに財務・債務相談業務を行っている。財務・債務相談は 2018 年度まで競争・消費者庁の管轄だったが、2019 年に法律扶助事務所に移管された。

b. 通報の受付窓口

以下の機関では、個人の消費者相談には応じていないが、消費者問題について通報することによって、業者への処分などの措置が取られる場合がある。

⁹²⁴ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/reklamaation-tekeminen-yritykselle/>

⁹²⁵ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

⁹²⁶ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/neuvontaa-yrityksille-kuluttajaoikeudellisissa-asioissa/>

⁹²⁷ 消費者紛争委員会：https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html

⁹²⁸ 財務・債務相談：<https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index.html>

(a) 国家地域行政局 (AVI)

消費者が価格表示の不備、違法な消費者信用のマーケティング、店頭の測定機器の不備に気付いた場合は、AVI に連絡を取ることによって、AVI が実地調査を行う場合がある。消費者自身がこれらの問題により何らかの被害に遭った場合は、消費者相談サービスの案内に従って、自分で企業に苦情の申入れを行うか、それが不調に終わった場合は（競争・消費者庁内の）消費者相談サービスに連絡を取ることになり、AVI が消費者の個別の問題に対応することはない。

(b) 消費者オブザーバー

消費者オブザーバーは、一般的には個別案件の介入を行うことはないが、消費者相談サービスに寄せられた通報や相談は競争・消費者庁の情報システムに保管されるため、その情報を基に監視対象を選定しており、問題を発見した場合は、消費者オブザーバー自らの判断で介入を行う場合がある。また、消費者が消費者問題に関する違法行為を発見した場合は、消費者オブザーバーに直接通報することもできる。通報は匿名でも可能である⁹²⁹。

(イ) 相談窓口数

a. 個別相談可能な相談窓口

個別相談が可能な以下のサービスの受付体制は次のとおりである。

表4 個別相談が可能な消費者相談サービスの概要

窓口	対応手段	概要
消費者相談サービス (競争・消費者庁)	電話 (全国統一番号)	専用ホットライン
	電子フォーム (全国統一フォーム)	消費者サービスウェブサイト内に電子フォームを設置 ⁹³⁰
欧州消費者センター (競争・消費者庁)	電話 (全国統一番号)	専用ホットライン
	電子フォーム (2種類)	販売業者への不服申立て、消費者の管理に関する相談についてそれぞれ電子フォームを設置して受付 ⁹³¹

⁹²⁹ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/#miten-kuluttaja-asiamies-toimii>

⁹³⁰ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/en/consumer-affairs/consumer-advisory-services/>

電子フォーム：<https://asiointi.kkv.fi/fi>

⁹³¹ 電子フォーム：<https://eccwebforms.eu/fi/finland/contact>（相談）、
<https://eccwebforms.eu/fi/finland/complaint>（苦情申立て）

窓口	対応手段	概要
消費者紛争委員会 (法務省)	電子フォーム (全国統一フォーム)	<ul style="list-style-type: none"> 消費者相談サービス、欧州消費者センターを介しても問題が解決しなかった場合の ADR 手続 専用の電子フォームに申立人(消費者)がアカウントを作成し、添付書類等もフォームを介して提出する⁹³²
財務・債務相談 ⁹³³ (法律扶助事務所)	電子事務サービス (全国統一番号)	ウェブサイト内に開設、個人認証要
	電話 (全国 101 拠点)	全国の法律扶助事務所の連絡先を開示 ⁹³⁴
	面談 (全国 101 拠点)	電話での事前問合せか電子事務サービスを通じて手配
	リモート相談	<ul style="list-style-type: none"> 自分のデバイス、又は任意の事務所から専門員へのリモート相談 電話での事前問合せか電子事務サービスを通じて手配
	チャット (全国統一チャット)	財務・債務相談ウェブサイトに専用チャットを開設、週 5 日、1 日 2 ~ 4 時間受付 (曜日により変動あり)
	財務ネウボラ	<ul style="list-style-type: none"> 予約なしで日常の家計について市民が気軽に相談できる窓口で、専門家の助言などを受けることができる 全国 22 か所の事務所で開設 (2022 年 1 月現在)、営業時間などは事務所ごとに異なる 2019 年から 2021 年までの法務省の試行プロジェクトとして開始されたが、2022 年度も予算化され、事業は継続している⁹³⁵

⁹³² 消費者紛争委員会 : <https://asiointi.kuluttajariita.fi/kuluttaja/#/fi/kirjaudu/luo-tunnus>

⁹³³ 財務・債務相談 : https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/apuatalousvaikeuksiin_1/otayhteytta.html

⁹³⁴ 財務・債務相談 : <https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/yhteystiedot.html>

⁹³⁵ 法務省 :

<https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarviositykseksi.pdf/375b0f7e-23e3-b211-600f-3c8696b60cf7/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarviositykseksi.pdf?t=>

b. 通報の受付窓口

以下の機関では消費者自身の個別相談には応じていないが、消費者問題に関する不備や違法性に関する通報を受け付けている。

表5 通報を受け付けている消費者相談サービスの概要

窓口	手段	概要
国家地域行政局 (AVI)	電話 電子メール (6拠点)	・消費者、AVIが管轄する分野((ア)参考)の不備を発見した場合 ・各地域の「AVIの登録サービス(Kirjaamo/Registry Service ⁹³⁶)」の電話又はメールアドレスに通報 ⁹³⁷
消費者オンブズマン	電子フォーム (全国統一フォーム)	・消費者が消費者問題に関する違法行為を発見した場合、通報によって消費者オンブズマンの監視・介入対象となる場合がある ・消費者相談サービスの連絡フォームから消費者オンブズマンへの通報を選択し送信 ⁹³⁸

1628842153551https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarviosesitykseksi.pdf/375b0f7e-23e3-b211-600f-3c8696b60cf7/Oikeusministeri%C3%B6n+ehdotus+hallinnonalan+vuoden+2022+talousarviosesitykseksi.pdf?t=1628842153551

⁹³⁶ 通常、行政機関の代表受付のことをいう。

⁹³⁷ AVI: <https://avi.fi/en/registry>

⁹³⁸ 競争・消費者庁: <https://asiointi.kkv.fi/fi>

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

a. 個別相談可能な相談窓口

個別相談が可能な以下の相談対応者の身分等についての詳細は次のとおりである。

表6 個別相談が可能な消費者相談担当者の概要

窓口	身分	学歴等の要件
消費者相談サービス	競争・消費者庁職員、学生インターン (インターン期間は3～6か月。2020年度は計29名が従事し、インターン期間終了後4名が有期で競争・消費者庁で就労) ⁹³⁹	<ul style="list-style-type: none"> 相談サービス担当者の属性は厳密には不明だが、競争・消費者庁職員の66%が修士（博士5%、学士・専門職学士16%、その他5%）⁹⁴⁰ 年間を通じて大学生のインターンを相談サービス業務に登用
欧州消費者センター	競争・消費者庁職員	消費者相談サービスに同じ
消費者紛争委員会 ⁹⁴¹	消費者紛争委員会職員	<ul style="list-style-type: none"> 受付担当者の属性は厳密には不明だが、職員の88%が高等教育機関学士号以上を有する⁹⁴² 委員会への紛争の申立てや決定の交付は書面やオンラインのみで行われ、対人業務はない 委員会内部での審議は、委員、法曹メンバー、事案提示官等が関与する（参考） 法曹メンバー：法学修士・事案提示官：法学修士または業務に適合する修士号を有する公務員 事案提示官（非常勤）：法学修士または業務に適合する修士号を有する者

⁹³⁹ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

⁹⁴⁰ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>

⁹⁴¹ 消費者紛争委員会法：<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008>

⁹⁴² Explore Administration（会計監査院）：<https://www.tutkihallintoa.fi/valtio/henkilostotiedot/>

b. 通報の受付窓口

消費者からの通報を受け付けている機関の対応職員の身分等は以下のとおりである。

表7 通報を受け付けている消費者相談担当者の概要

国家 地域 行政 局 (AVI) 登録サービ ス	AVI 職員	・通報受付担当者及び登録サービス担当者の属性は厳密には不明だが、AVI の職員の 90% が高等教育機関学士号を有する ⁹⁴³
消費者オンブズマン	競争・消費者庁消 費者担当部長	法学修士 ⁹⁴⁴

(エ) 利用料

本項(イ)で示した相談機関の利用は、公共部門、通信費やコピーライセンスなどの必要経費を除き全て無償である。

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

個別相談に応じている相談サービス対応者の人員体制、資格等は以下のとおりである。

表8 個別相談が可能な消費者相談サービスの人員体制

窓口	人数	公的資格の有無等
消費者相談サービス	52 人年 ⁹⁴⁵	なし
欧州消費者センター フィンランド		なし
消費者紛争委員会	38 人年 ⁹⁴⁶	なし
財務・債務相談	190 人年 ⁹⁴⁷	なし (財務・債務アドバイザー (Talous- ja velkaneuvaja) の職名で従事)

⁹⁴³ Explore Administration (会計監査院) :

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZmU3MDY2OWUtMTcxNC00ODU2LTkwMmYtNjBmYjk4ZDc0YmYxIiwidCI6IjdjMTRkZmE0LWMwZmMtNDcyNS05ZjA0LTc2YTQ0M2RIYjA5NSIsImMiOjh9>

⁹⁴⁴ 競争・消費者庁に関する政令 : <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120728>

⁹⁴⁵ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2020.pdf>
<https://www.ecc.fi/tietoa-euroopan-kuluttajakeskuksesta/>

⁹⁴⁶ 委員会の全職員数。法務省財務諸表 (2020年度) :

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162876/OM_2021_2_TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

⁹⁴⁷ 法務省財務諸表 (2020年度) :

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162876/OM_2021_2_TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

消費者相談サービスについては、2009 年に消費者相談サービスが国の管轄となって以来、サービスには対面業務を行う窓口が存在せず、地域に依存しない全国レベルの電話・オンラインサービスによる体制となっている。2019 年に消費者相談サービスが地方登録事務所から競争・消費者庁に移管された際は、58 人年の地方登録事務所職員が競争・消費者庁に転籍となり、消費者相談サービスに係る地方登録事務所の財源の 370 万ユーロが競争・消費者庁に移転した⁹⁴⁸。

しかし、消費者相談サービスは発足当初は自治体のサービスであったため、相談担当者は現在も全国各地に点在しており、転籍後も本人の都合で勤務地に残って業務に従事することが可能となっている⁹⁴⁹。2019 年現在、職員は競争・消費者庁が所在するヘルシンキ以外に全国 20 か所に勤務しているが、そのうち 10 埠点では在籍する職員が 1 名しかいない。競争・消費者庁としては、今後は自然の異動によって徐々に業務地を減らし、1 埠点に複数の職員を置いて、バーチャルだけでなく、対面でも相談員間の相互の連携が取れる体制にすることを見込んでいる⁹⁵⁰。

（カ）受付内容・受付範囲

a. 個別相談可能な相談窓口

（a）消費者相談サービス

消費者向けサービスの対象の範囲は以下のとおりである。これらの対象には、あらかじめ競争・消費者庁ウェブサイトに対処のためのガイドンスが記載されているため、これらを基に消費者が独自で問題を解決できなかつた場合に相談サービスを利用することになる⁹⁵¹。

- ・住宅（中古住宅、新築住宅、賃貸住宅、戸建住宅、リノベーション、不動産仲介、電気、煙突掃除、住宅ローン、定期借用権付きアパート、状態検査、部分所有権付きアパート⁹⁵²、サービス付き住宅、住宅管理組合）
- ・契約（不当な契約、サービス料に関する合意、契約時の価格情報、契約解除、契約期間、契約条件の変更、標準契約条件）
- ・詐欺
- ・債権回収、支払（信用不良履歴、弁済、請求書又は債権回収に関する不服申立て、借金の消滅時効）

⁹⁴⁸ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>

⁹⁴⁹ 同様の組織改編の際は通常の慣行だという。競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>

⁹⁵⁰ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaatos-2019.pdf>

⁹⁵¹ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/#ohjeita-aiheittain>

⁹⁵² Osaomistusasunto/part-ownership apartment：住宅の購入価格の一定割合相当額を支払うことで一部所有者となり、特定の賃貸期間を経ると自己の所有とすることができまする賃貸アパート
<https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/osaomistusasunto>

- ・旅行、宿泊（船舶による移動、航空機による移動、バス旅行、宿泊サービス、パッケージ旅行、地域交通、タクシーによる移動、列車による移動）
- ・信用、支払
- ・オンラインショップ（オンラインショップの価格と追加料金、商品の使用または試用、キャンセル権、キャンセル対象期間の延長、料金の返金）
- ・自動車、駐車（保守と修理、中古車、新車、下取り車、私有地での駐車監視）
- ・電話、ブロードバンド、郵便サービス（請求に関する問題、雑誌購読、インターネット接続のマーケティングと契約締結、インターネット接続の納品遅延、インターネット接続不良、インターネット接続の契約内容変更、契約期間と解約、接続に関連する付帯費用、通信業者の変更と電話番号移行、郵便・小包配達）
- ・余暇、教育（趣味・習い事、教育サービス、スポーツジム契約、イベント）
- ・商品、サービス（使用説明書、不良品、不良が判明した時期、不良に誰が責任を負うか、不良発見に係る費用、不良に対する補償、不良に対する損害賠償、保証、納品遅延）
- ・電話勧誘販売、訪問販売（電話勧誘販売、訪問販売、これらのキャンセルと返品）
- ・マーケティング、割引、価格（セール、抽選、価格表示、マーケティングにおける「無料」の語の使用、得意客（メンバー等）、無料サービス品・景品と追加サービス、在庫一掃セール、顧客関係におけるマーケティングと取引、ダイレクトマーケティング、一時的な特別価格での提供）

以下の場合は、消費者相談サービスの対象外となる⁹⁵³。

- ・個人間の取引に伴う紛争
- ・事業者間の紛争
- ・住宅管理組合と住民間の紛争
- ・証券取引、株取引
- ・国や自治体のサービスに関する事項
- ・世帯で修繕業者を雇用するなど、世帯が雇用主となった場合
- ・個人が売手となり、企業が顧客となった場合

企業向けには、以下の場合に援助や助言の対象となる。

- ・消費者と企業が当事者となった、商品又はサービスに関する争い。この場

⁹⁵³ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

- 合、不良に対する返金、契約、支払に関する情報が提供される
- ・マーケティングや契約条件に関する法律の適用
 - ・消費者の要求が不当かつ消費者保護法の原則に反していると感じられる場合
 - ・消費者保護の原則から明確な解釈が見いだせない、新種の紛争の場合
 - ・自社の契約条件やマーケティングが消費者保護法に準拠しているかが定かでない場合

個々の紛争事案の究明や調停は、消費者のイニシアチブがあった場合にしか行われないため、該当する場合は、企業から消費者に消費者相談サービスに連絡を取るよう誘導することも可能である。また、対消費者と同様、事業主間の紛争、個人間の取引、住宅管理組合と住人の間の紛争、証券取引・株取引、国や自治体のサービスに関する事項は消費者相談サービスの対象外となる⁹⁵⁴。

(b) 欧州消費者センター・フィンランド

欧州消費者センター・フィンランドでは、EU 加盟国、アイスランド、ノルウェー、英国の事業者との国境を越えた取引での問題に助言や調停の援助を行っている。受け付ける相談は大きく分けて①販売業者への苦情、②消費者の権利に関する相談に分かれている。

①販売業者への苦情

(a) の国内消費者相談サービスと同じく、対処のためのガイダンスや苦情申立て用のひな形や委任状フォームがウェブサイトに掲載されているため、消費者本人から販売業者への苦情申立てが不調だった場合にのみ、相談窓口に連絡を取るよう案内されている。また、支払をクレジットカードで行った場合は、当該カード会社への問合せが優先される。

対象となるのは主に以下の分野で、販売業者からの返金や補償を求めることがある。

- ・航空機での渡航（フライトのキャンセル、遅延、預けた手荷物の遅延や紛失、破損）
- ・E コマース（購入のキャンセル、不良品、納品の遅れ、不当な請求や債権回収）
- ・レンタカー

⁹⁵⁴ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/neuvontaa-yrityksille-kuluttajaoikeudellisissa-asioissa/>

- ・その他（クレジットカード会社への返金請求、破産債権、サブスクリプショントラップ、リゾート商品）

消費者本人の交渉が不調に終わった場合、オンラインフォーム又は電話で欧洲消費者センター・フィンランドに連絡を取る。この際、注文票、支払の領収証、販売業者とのやり取りの記録、消費者本人の銀行口座番号、またセンターが直接業者と交渉するための委任状（センターのウェブサイトにある委任状フォームを使用可）が必要となるが、全て電子フォームの添付ファイルとして提出することができる。

②消費者の権利に関する相談

EU における消費者の権利全般に関する問合せに電話又は電子フォームで応じている。

（c）消費者紛争委員会⁹⁵⁵

消費者紛争委員会では、販売業者への苦情や消費者相談サービスでは解決に至らなかった消費者問題に対応しており、消費者が提出した書面による証拠を基に紛争を解決する。最も一般的な分野は、車両の売買、車両の修理及びレンタル、アパートの賃借、住宅売買、ペット及び獣医サービス、家庭用品と電気製品、飛行機での渡航、旅行、クリーニングサービス、駐車監視、リノベーションと請負、保健医療・美容サービス、保険、オンラインショップ、その他の商品やサービスであるとされる⁹⁵⁶。消費者紛争委員会への実際の申立ては、独自に設置されたオンライン手続サービスにアカウントを作成して行う。申立ての際は、企業・売手側に対する請求事項とその理由を示す必要があるほか、書面による証拠（例：領収証、売手とのメールのやり取り、見積書、発注確認書、分割払い契約書などの契約書類、保証書類、交通機関チケット、ウェブサイトの写真やスクリーンショット、広告のコピーなど）が存在する場合はそれらをスキャンし、システムを通じて提出を求められる。

委員会は、事案を審査するに当たって、売手側の事業者や企業に解決を要請し、消費者が提出した証拠の確認や売手側からの追加資料があればその提出等を求めると同時に、和解を検討するよう働きかけも行われる。これらの手続は、売手側が消費者紛争委員会のオンラインサービスで電子的に行うことができる（売手側が消費者との和解を希望する場合は、その手続もオンラインサービスで完結させることができる）⁹⁵⁷。

⁹⁵⁵ 消費者紛争委員会：https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html

⁹⁵⁶ 消費者紛争委員会：<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/yleisimmataiheet.html>

⁹⁵⁷ 消費者紛争委員会：<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/myyjalle.html>

和解が成立しない場合の委員会での審査の結果はメール又は郵便で送達されるが、通常、返金以上の結果とはならないことが多い。返金の決定が出た場合は、消費者自ら企業側に連絡を取り、口座番号を通知することが推奨されている。売手側は決定から3週間以内に決定を遵守しなければならない。委員会の決定はあくまで勧告であるが、消費者紛争委員会によると大半の事業者は返金に応じている⁹⁵⁸。

消費者は委員会の決定に対して不服申立てを行うことはできない。委員会が返金を認めなかった場合、買手側は、その結果に甘んじるか、自分で地方裁判所に審理を申し立てることになる。また、委員会に裁定の権限がない事案や、あまりにも広範にわたる複雑な事案、企業側が倒産した場合、不良に十分な証拠がない場合、消費者が事前に事業者との協議や消費者相談サービスへの相談を行っていない場合など、委員会が裁定を行わない場合もある。

b. 通報の受付窓口

(a) AVI

消費者が①価格表示の不備、②違法な消費者信用のマーケティング、③店頭の測定機器の不備に気付いた場合は、AVIに通報することにより、AVIが査察やその他の措置（当該不正や不備の禁止や罰金）を講じる場合がある。

(b) 消費者オンブズマン⁹⁵⁹ (Kuluttaja-asiamies)

消費者オンブズマンは、その監視業務の一環として、消費者からの通報を受け付けている。消費者オンブズマンの監視は集団的（collective）なもので、消費者相談サービスとは異なり、通常は個別の紛争事案（消費者が商品やサービスの不良に対して返金を求めるなど）を扱うことはないが、違法な取引に関する消費者からの通報や、消費者オンブズマンが設定している監視における優先順位（対象、重大性、手段、利用できるリソース）に従って独自に特定した問題について、実際に企業への介入が行われる場合がある。特に、消費者に対する企業の不公正取引をやめさせることを目的とした、事業者のマーケティング、契約条件、債務回収の適法性の監視業務は消費者オンブズマンの最も重要な役割の一つである。この監視業務には企業との折衝（neuvottelu / negotiation）義務が伴っており、消費者オンブズマンは、制裁措置を取る前にまず折衝を通じて企業の違法取引をやめさせる働きかけを行わなければならない。競争・消費者庁によると、多くの場合、この協議によって、問題は更に厳しい手段を用いることなく解決に至るとされる。

⁹⁵⁸ 消費者紛争委員会：https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html

⁹⁵⁹ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/>

また、法律の適用や消費者の一般的利益の上で重要な意義のある紛争事案や、企業が消費者紛争委員会の推奨を遵守しない場合などに、消費者オンブズマンが個別事案で消費者を援助する場合もある。

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

2019年に消費者相談サービスが競争・消費者庁に移管されたことに伴い、消費者相談サービス、消費者オンブズマンに寄せられた通報や相談を一元管理する「消費者行政データシステム (kuluttajahallinnon tietojärjestelmä, KUTI)」が、事前準備を経て新たに導入された。新システムの導入に当たっては、事案の分類・統計基準の改訂も行われた⁹⁶⁰。同システムはまだ運用開始から日が浅いが、今後このシステムを活用することによって、市場で生じている問題の把握や傾向の分析、類似する案件の処理の統一化、重点監視対象の設定等を行っていくとされる⁹⁶¹。

詳しい技術仕様や運用方法は公表されていないが、少なくとも電子フォームを経由した消費者からの送信内容は、人工知能 (AI) 等を活用し、このシステムのデータベースに自動的に集積、分析する開発が進められているとみられる⁹⁶²。

なお、このシステムは競争・消費者庁の競争責任領域に寄せられた、競争制限に関する通報受付にも使用されている。消費者関連の事案は、基本的に件数は多い一方で書類の量は少ないのに対し、競争関連の事案の件数は少ないものの1件当たりの書類の量が多い場合が多く、両者の事案の特性の違いからシステム構築上の難易度が高いと報告されている⁹⁶³。

(ク) 個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等

消費者相談サービスでは、消費者の相談を受けて、必要な場合は消費者と事業者から紛争内容の解明を行った上で解決案を提示する、調停 (sovittelu / mediation) が行われている⁹⁶⁴。また、それでも問題が解決しない場合は、消費者紛争委員会に申立てを行うことにより、同委員会の裁定を仰ぐことができる⁹⁶⁵。このように、公

⁹⁶⁰ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/kkv-tilinpaitos-2020.pdf>

⁹⁶¹ 法務行政官庁調査報告書 (Oikeushallintovirastoselvitys) 法務省 :

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161492/OMSO_2019_11_Oikeushallintovirastoselvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y

⁹⁶² 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/11/2019-kkv-selvityksia-1-2019-kilpailun-jakuluttajansuojan-kysymyksia-datalaloudessa.pdf>
ハーガヘリア応用科学大学 :

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/242245/Sami_Naumanen_Opinnaytetyo.pdf?sequence=2

⁹⁶³ 法務行政官庁調査報告書 (Oikeushallintovirastoselvitys) 法務省 :
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161492/OMSO_2019_11_Oikeushallintovirastoselvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y

⁹⁶⁴ 競争・消費者庁法 : <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/tietoakuluttajaneuvonnasta/%20antaa%20toimintaohjeet%20asian%20hoitamiseksi>.

⁹⁶⁵ 消費者紛争委員会 : <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/lautakunnanratkaisuja.html>
消費者紛争委員会法 : <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008>

共部門の消費者相談機関では、第三者が解決案を提示しないあっせんよりも強力な介入や紛争解決手段が取られ得るが、消費者相談サービス、消費者紛争委員会とも、解決の過程で企業側に和解の検討を促す働きかけが行われており、消費者と事業者間の和解による解決の機会も確保されている⁹⁶⁶。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

消費者相談サービスは政府機関（競争・消費者庁）の事業となり、相談受付担当者はインターーンを除き国家公務員である。

(コ) 関連統計

a 消費者相談サービス⁹⁶⁷

2020 年の実績は以下のとおりである。

問合せ総数：約 99,000 件（管轄外のものを含む）

処理件数：66,873 件（電話受付、オンラインフォームによる通知、消費者オンラインに届いた書面での相談や監視要請の合計）

⁹⁶⁶ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/ajankohtaista/uutiset/korona-lisasi-matkustamista-koskevia-yhteydenottoja-kuluttajaneuvontaan/>、<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/myyjalle.html>

⁹⁶⁷ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tilastoja/>

表9 消費者相談サービスの相談内容：項目別内訳⁹⁶⁸

(2020年及び2019年)

項目	2020年	2019年
自動車	20.90%	24.65%
旅行	10.61%	6.02%
住宅	7.97%	9.17%
金融サービス	7.75%	5.95%
エレクトロニクス、家電	7.70%	7.19%
余暇、スポーツ、文化	7.20%	6.59%
リノベーション	6.64%	8.95%
電気、水道、ごみ、エネルギー	4.99%	3.7%
保健医療、美容、ウェルビーイング	4.81%	4.96%
通信サービス	4.64%	4.96%
インテリア、家庭用品	3.76%	3.8%
衣類	2.21%	2.58%
その他	10.80%	11.48%

b 消費者紛争委員会

	2017年 実績	2018年 実績	2019年 実績	2020年 予算	2020年 目標
不服申立て受付件数	6,402	6,289	6,946	6,500	7,000
不服申立て処理件数	6,007	5,391	6,208	6,400	7,300
処理期間（月）	11.2	13.2	12.8	9.0	11.8

表10 消費者紛争委員会の相談処理状況⁹⁶⁹⁹⁶⁸ 競争・消費者庁：<https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/tilastojan>⁹⁶⁹ 法務省：

<https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4762335/Oikeusministeri%C3%B6n+hallinnonalan+tulostavoitteet+vuosille+2020-2023.pdf/846a6fa7-6bb3-f7d9-e0f7-21d147452f1b/Oikeusministeri%C3%B6n+hallinnonalan+tulostavoitteet+vuosille+2020-2023.pdf?t=1582904313000>

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

a. 政府機関

消費者安全を所管する雇用経済省によると、消費者安全法に基づく消費者安全の監視機関は安全化学品庁 Tukes と税関 (Tulli/Finnish Customs⁹⁷⁰) である。また、同法は消費財が消費者に危険をもたらしてはならないことを規定した、EU の一般製品安全指令 (2001/95/EU) にも準拠している。

2015 年に消費者安全法が改正され、当時の Tukes と AVI や自治体など複数の関連機関との共同による消費者安全の監視機能は、2016 年 1 月 1 日付で Tukes に集約されることになった⁹⁷¹。

また、税関では、主に欧州経済領域 (EEA) の域外から輸入された消費財の安全性と法令遵守を監視し、実際の監視業務を行っている⁹⁷²。

検査は無作為抽出で行われ、全ての製品やサービスが検査されるわけではない。また、当局の検査によって製品の安全性認証が付与されることもないため、関係する企業（製造、輸出入、輸送、供給、販売、仲介等の各業者）は、各自が製品の安全性を確認する責任を負っている⁹⁷³。

b. 公認商品検査人資格

公認商品検査人 (HTT-tavarantarkastaja) 制度は、中央商工会議所 (Kauppakamari/Finland Chamber of Commerce) が主催する民間の資格試験制度で、中立の立場で商品の公正価格や機能性、不良、損傷、それらの原因等の評価を行う専門家である。

対象業種は多岐にわたり⁹⁷⁴、自分の職歴を生かした分野に特化して検査人となることができる。受験に当たっては、人物評価や職務経験等の審査と試験を経て認定を受ける。

公認商品検査人による検査は有償で、依頼人が任意に依頼をする形で検査が行われるが、例えば紛争が発生した際などに製品の技術的要因の裏付け資料と

⁹⁷⁰ 税関 : <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/tuonti/tuotteiden-turvallisuus-ja-vaatimustenmukaisuus>

⁹⁷¹ Tukes : <https://tukes.fi/-/kuluttajapalveluiden-turvallisuusvalvonta-keskitetaan-tukesin-1-5-2016-alka-1#18abe96a> ただし、特定の製品群には別途製品のトレーサビリティについて規定がある（電気機器、化学品、化粧品、機械、玩具等）。

⁹⁷² 税関 : <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/tuonti/tuotteiden-turvallisuus-ja-vaatimustenmukaisuus>
<https://tulli.fi/yritysasiakkaat/tuonti/elintarvike-ja-kulutustavaravalvonta>

⁹⁷³ Tukes : <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/vaatimustenmukaisuus/tuotteiden-jaljittavyyss>

⁹⁷⁴ 23 の上位分類があり（食品・嗜好品、繊維・皮革・プラスチック・ゴム及びそれらで製造された製品、建設作業及び建材、木材及び紙製品、燃料・潤滑剤、金属・金属製品、車両・交通機関、機械・機器、化学品、グラフィック分野、木・種苗、動物用食品、銃器、スポーツ用品、IT・通信機器・監視システム、ソフトウェア、エレクトロニクス、自動化、光学製品、家具、美術品・アンティーク、包装・包装材、貨物処理・輸送における損傷）、さらに下位分類に細分化される。中央商工会議所 : <https://kauppakamari.fi/asiantuntijahaku/hae-htt-tavarantarkastaja/>

して使用できる点などで付加価値が高いとされる⁹⁷⁵。

(イ) 検査職員数

Tukes で 2020 年に全監視業務に従事したのは 157 人年（全職員数 242 人年）であった⁹⁷⁶。この中で消費者安全担当者の人数は公表されていないが、2016 年の移管の際は、Tukes が所在する全国 3 か所の拠点で合計 15 人の専門職員（転籍者を含む）の体制となることが発表された⁹⁷⁷。

同様に、2020 年に税関で監視部門に従事したのは 463.8 人年（全職員 1928.7 人年）であった。

2020 年 1 月現在、公認商品検査には全国で計 175 人の公認商品検査人が従事している⁹⁷⁸。

ウ. 外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

a. 消費者連合

2022 年 1 月現在、フィンランド消費者連合 (Kuluttajaliitto ry / Consumers' Union of Finland) は消費者問題全般を扱う唯一の消費者団体として機能しており、社会的な意思決定において消費者と公共サービス利用者の権利を保護することを活動の目的としている。

消費者連合は、その歴史を 1957 年設立の「Kotineuvontaliitto (直訳：家庭相談連合)」に遡る組織で、1990 年に現在の名称となった後も様々な組織体制を経た。2022 年現在、全国 19 か所に地域レベルの消費者団体を設置しており、合計 2,323 名の個人会員がいるほか、16 の各種団体（例：労働組合、患者団体、家庭関係の市民団体、年金受給者団体等）が団体会員として加盟している⁹⁷⁹。

主な活動には、全市民を対象とする市民団体としての公開活動（データバンク開設、公開ウェビナー、住宅、患者の権利に関する相談サービス）、会員向け活動（消費者法律相談など）のほか、中央省庁、ほかの当局・公共機関が設置した複数の委員会やワーキンググループ、その他の常設機関に多数参加し、消費者と公共サービス利用者保護の観点から、消費者関連政策に関する様々な働きかけ

⁹⁷⁵ 中央商工会議所：<https://kaappakamari.fi/palvelut/tavarantarkastus/>

⁹⁷⁶ Tukes :

https://tukes.fi/documents/5470659/8251684/Tukes_toimintakertomus_ja_tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s_2020.pdf/729caebe-5bcb-66a0-72a0-8a095254ff35/Tukes_toimintakertomus_ja_tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s_2020.pdf?t=1614679943009

⁹⁷⁷ Tukes : <https://tukes.fi/-/kuluttajapalveluiden-turvallisuusvalvonta-keskitetaan-tukesin-1-5-2016-alka-1#18abe96a>

⁹⁷⁸ 中央商工会議所：<https://kaappakamari.fi/asiantuntijahaku/hae-htt-tavarantarkastaja/>

⁹⁷⁹ 消費者連合：https://www.kuluttajaliitto.fi/uploads/2020/10/47a2202b-kuluttajaliitto_historiikki_19902015.pdf

を行っている⁹⁸⁰。2022年1月現在、消費者連合の代表者がメンバーに名を連ねる機関は、雇用経済省が取りまとめを行っている「消費者問題諮問委員会」や消費者紛争委員会の部会などを含め、合計で60近くに及んでいる⁹⁸¹。また、消費者関連法案の策定や、国会における審議の際も、関連機関の一つとして消費者連合の所見が取り付けられる。

また、2013年まで消費者庁（当時、現競争・消費者庁）が発行していた雑誌「Kuluttaja（クルッタヤ）⁹⁸²」は、2014年から消費者連合が所有者となり発行が継続されている。

b. その他の非営利団体

特定の専門分野において消費者に関連する問題を扱い、会員ないし非会員向けに相談サービスもしくはあっせんを実施している関連団体として、消費者連合は以下を挙げている⁹⁸³。

（a）不動産連盟⁹⁸⁴

（Kiinteistöliitto / The Finnish Real Estate Federation）（相談サービス）

住宅管理組合役員、集合住宅管理業者が加盟する団体で、会員及び非会員を対象に電話や対面で相談サービスを実施している。

（b）保証財団⁹⁸⁵

（Takuusäätiö）（相談サービス）

債務、支払不履行、ほかの金銭に関する問題で、消費者を対象に電話やチャットで相談事業を実施している。無償で利用でき、匿名でも相談できる。

（c）コミュニティ調停センター⁹⁸⁶

（Naapuruussovittelun keskus / Community Meciation Centre）

（相談サービス、あっせん）

フィンランド憲法で保障された基本的人権を尊重する観点から、住まいや住環境（共有スペースの使用、集合住宅で起こる様々な問題、隣人とのいさかいや迷惑行為なども含む）に関する相談サービスやあっせんを行い、解決の機会を提供している。消費者連合は一種の消費者相談サービスとして認識している。

⁹⁸⁰ 消費者連合：<https://www.kuluttajaliitto.fi/vaikuttamistyo/edustukset/>

⁹⁸¹ 消費者連合：<https://www.kuluttajaliitto.fi/vaikuttamistyo/edustukset/>

⁹⁸² Kuluttaja：<https://kuluttaja.fi/>

⁹⁸³ 消費者連合：<https://www.kuluttajaliitto.fi/neuvonta/>

⁹⁸⁴ 不動産連盟：<https://www.kiinteistoliitto.fi/en>

⁹⁸⁵ 保証財団：<https://www.takuusaatio.fi/palvelut-ja-materiaalit/velkalinja-ja-kysy-rahasta-chat/>

⁹⁸⁶ コミュニティ調停センター：<https://www.naapuruussovittelu.fi/en/home/>

(d) FINE⁹⁸⁷

FINE は、2009 年に競争・消費者庁、金融監督庁 (Finanssivalvonta / Financial Supervisory Authority)、ファイナンス・フィンランド (Finanssiala ry/ Finance Finland、金融業界の雇用主を代表する利益団体) によって共同設立された組織で、フィンランド金融オンブズマン事務所、及び保険、銀行、投資分野の各苦情委員会で構成され、主に電話や電子フォームで保険・金融・証券分野の相談サービスを行っている。

設立に中央官庁が関与しているが、純粋な政府機関ではない。

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

a. EU

フィンランドは EU に加盟しており、欧洲消費者センターネットワーク (ECC-Net) の一員として、競争・消費者庁内に欧洲消費者センター・フィンランドが設置されている。また、消費者保護、消費者安全に関する EU の法規、指令は全てフィンランドでも適用され、国内での対応がその都度検討されている。

直近では、2020 年 1 月 17 日から EU 消費者保護協力規則 (CPC 規則) の適用が開始されたが、これについても加盟国で構成される CPC ネットワークに参加してきた⁹⁸⁸。同規則の適用により、消費者保護や消費者の地位を向上させるための EU 加盟各国の消費者当局間の協力が促進されるほか、EU 域内の国境を越えた消費者保護規定の違反が発生した場合の相互援助の機会が拡大、強化された。CPC 規則が適用される EU 指令書や規則の大半が消費者オンブズマンの全般的管轄権の行使対象となる⁹⁸⁹。

また、2020 年 11 月 13 日に欧洲委員会で「新消費者アジェンダ」が採択されたのに伴い、フィンランドでもこの新アジェンダに基づくイニシアチブ (特に法制度に関するもの) が検討されており、消費者問題諮問委員会等で国内法との整合性に関する議論が開始されている⁹⁹⁰。

b. OECD

競争・消費者庁は、特に円滑な国際取引や、国境を越えた商行為に対する消費者の信頼の向上に関する事項を中心に、OECD 消費者政策委員会が作成する調査報告書や勧告、ガイドラインの作成に参画している⁹⁹¹。また、消費者問題にお

⁹⁸⁷ FINE : <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/neuvonta/palvelee-naissa-asioissa.html>

⁹⁸⁸ 競争・消費者庁アーカイブ (2021年末まで有効だったもの) : <https://arkisto.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/tehtavat/kansainvalinen-yhteistyö-kuluttaja-asioissa/>

⁹⁸⁹ 競争・消費者庁 : <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/kuluttaja-asiamiehen-valvontatehtavat/>

⁹⁹⁰ フィンランド政府 : <https://www.riksdagen.fi/FI/vaski/Liiteasiakirja/Documents/EDK-2020-AK-344014.pdf>

⁹⁹¹ 競争・消費者庁アーカイブ (2021年末まで有効だったもの) : <https://arkisto.kkv.fi/en/about->

ける意思決定に関する OECD の勧告（消費者政策ツールキット）のフィンランド国内での適用について、政府・政策関係者向けのハンドブックを作成している⁹⁹²。

c. ICPEN

フィンランドは、消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（International Consumer Protection and Enforcement Network、ICPEN）の一員として、1992 年の同ネットワーク設立以来、消費者オンブズマンが活動に参加している。同ネットワークでは、特に国境を越える取引に関する監視について国際的な連携が取られている⁹⁹³。

d. 北欧諸国における協力

北欧諸国の消費者オンブズマンは年に 2 回会談を行っているほか、共同で監視プロジェクト、調査報告、勧告などを実施している⁹⁹⁴。

us/tasks/international-cooperation-related-to-consumer-affairs/

⁹⁹² 競争・消費者庁アーカイブ（2021年末まで有効だったもの）：<https://arkisto.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/muut/oecd-n-suositus-kuluttaja-asioiden-paatoksenteosta-kkvn-soveltamisohje-2017.pdf>

⁹⁹³ 競争・消費者庁アーカイブ（2021年末まで有効だったもの）：<https://arkisto.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/tehtavat/kansainvalinen-yhteistyö-kuluttaja-asioissa/>

⁹⁹⁴ 競争・消費者庁（2017年現在）：<https://arkisto.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/tehtavat/kansainvalinen-yhteistyö-kuluttaja-asioissa/>