

II. 欧州連合（EU）

（1）消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

（ア）消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

欧州連合（The European Union：以下「EU」という。）は、加盟国から委譲された権限のみを行使しうる（「欧州連合の機能に関する条約」（The treaty on the functioning of the European Union）：以下「EU 機能条約」という。第1条第2項）⁹⁹⁵。消費者行政において、EUは消費者の利益を守り、高水準の消費者保護を達成するために必要な措置を執ることができると定められている（EU 機能条約第169条）。EUの執行機関として、消費者保護に関する法案を提出するのが欧州委員会（The European Commission：以下「委員会」という。）⁹⁹⁶であり、その提案を審議・採択するのが欧州議会（The European Parliament）⁹⁹⁷とEU理事会（The Council of the European Union）⁹⁹⁸である（EU 機能条約第114条第1項及び第3項）。委員会は、各政策分野を管轄する総局（Directorate-General：以下「DG」または「総局」という。）から成り、日本の中央省庁に相当するとされている⁹⁹⁹。総局は、それぞれの分野に応じた政策・法案を提案、EU諸規則の適用を監視し、理事会決定等を執行する¹⁰⁰⁰。消費者政策を定め、その執行の中心的役割を担うのが司法・消費者総局（Direct-General JUST（Justice and Consumer）：以下「DG JUST」という。）¹⁰⁰¹である。

（イ）政府（EU）機構内における消費者当局の位置づけ

EU 機能条約第114条第3項及び第169条に基づいて、欧州委員会には消費者保護の執行権限が定められている。また、委員会の中で消費者政策分野の主管部署はDG JUSTであることは上述したとおりである。DG JUSTは、消費者基本計画の立案や、加盟各国における消費者保護政策の始動・実施のための法的・非法的措置をとることができる¹⁰⁰²。「欧州委員会手続規則」（Rules of procedure of the European Commission）¹⁰⁰³第21条で、DG JUSTはほかの総局との連携が義務付けられており、法案の草案準備においても関係総局から合意を得る必要がある

（全てのURLは、2022年3月25日最終確認）

⁹⁹⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

⁹⁹⁶ https://ec.europa.eu/info/index_en

⁹⁹⁷ <https://www.europarl.europa.eu/portal/en>

⁹⁹⁸ <http://www.consilium.europa.eu/en/home/>

⁹⁹⁹ <https://www.mlit.go.jp/common/000112752.pdf>

¹⁰⁰⁰ <https://www.mofa.go.jp/mofaj/area/eu/data.html>

¹⁰⁰¹ https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_en

¹⁰⁰² https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/management-plan-just-2020-revised_en.pdf

¹⁰⁰³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:32000Q3614>

旨が定められているが、合意が得られないときには、異なる見解として追記することができる。

図1 欧州委員会の部局一覧¹⁰⁰⁴

Directorates-General/Departments	総局・局	Maritime Affairs and Fisheries (MARE)	海事・漁業総局
Agriculture and Rural Development (AGRI)	農業・農村開発総局	Migration and Home Affairs (HOME)	移民・内務総局
Budget (BUDG)	予算総局	Mobility and Transport (MOVE)	モビリティ・運輸総局
Climate Action (CLIMA)	気候行動総局	Neighbourhood and Enlargement Negotiations (NEAR)	近隣・拡大交渉総局
Communication (COMM)	コミュニケーション総局	Regional and Urban Policy (REGIO)	地域・都市政策総局
Communications Networks, Content and Technology (CNECT)	通信ネットワーク・コンテンツ・技術総局	Research and Innovation (RTD)	研究・イノベーション総局
Competition (COMP)	競争総局	Secretariat-General (SG)	事務総局
Economic and Financial Affairs (ECFIN)	経済・金融総局	Service for Foreign Policy Instruments (FPI)	外交政策手段局
Education, Youth, Sport and Culture (EAC)	教育・青少年・スポーツ・文化総局	Taxation and Customs Union (TAXUD)	税制・関税同盟総局
Employment, Social Affairs and Inclusion (EMPL)	雇用・社会問題・インクルージョン総局	Trade (TRADE)	通商総局
Energy (ENER)	エネルギー総局	Translation (DGT)	翻訳総局
Environment (ENV)	環境総局	Services	その他の部局
Eurostat (ESTAT)	統計局（ユーロスタット）	Central Library	中央図書館

¹⁰⁰⁴ <https://eumag.jp/questions/f0516/>（欧州連合駐日代表部公式EU-MUGにおける仮訳）

欧州連合駐日代表サイトより作成 https://ec.europa.eu/info/departments_en

Financial Stability, Financial Services and Capital Markets Union (FISMA)	金融安定・金融サービス・資本市場同盟総局	European Anti-Fraud Office (OLAF)	欧州不正対策局
Health and Food Safety (SANTE)	保健衛生・食の安全総局	European Commission Data Protection Officer	欧州委員会データ保護官
Humanitarian Aid and Civil Protection (ECHO)	人道援助・市民保護総局	European Political Strategy Centre (EPSC)	欧州政治戦略センター
Human Resources and Security (HR)	人的資源・保安総局	Historical Archives	歴史的アーカイブ局
Informatics (DIGIT)	情報技術総局	Infrastructures and Logistics – Brussels (OIB)	インフラストラクチャー・ロジスティックス局（ブリュッセル）
Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs (GROW)	域内市場・産業・起業・中小企業総局	Infrastructures and Logistics – Luxembourg (OIL)	インフラストラクチャー・ロジスティックス局（ルクセンブルク）
International Partnerships (INTPA)	国際パートナーシップ総局	Internal Audit Service (IAS)	内部監査局
Interpretation (SCIC)	通訳総局	Legal Service (SJ)	法務局
Joint Research Centre (JRC)	共同研究センター	Office For Administration And Payment Of Individual Entitlements (PMO)	個人向け給付管理・支払い局
Justice and Consumers (JUST)	司法・消費者総局	Publications Office (OP)	出版局

イ. 各組織の概要

(ア) 欧州委員会 司法・消費者総局 (DG JUST)

各総局の長となるのが委員 (Commissioner) であり、閣僚相当とされる¹⁰⁰⁵。任期は5年で、加盟各国から1名任命される¹⁰⁰⁶。DG JUST には2名の委員がおり、ディディエ・レンデルス氏が消費者エンパワーメント及び保護政策を総括する。2020年度の予算はEU総予算の0.14%に当たる2億278万ユーロ¹⁰⁰⁷で、事務局スタッフ数は2021年10月現在常勤・非常勤を合わせ392名である¹⁰⁰⁸。DG JUST には、図2のとおり、民事・商事司法 (JUST.A Civil & Commercial Justice)、犯罪司法 (JUST.B Criminal Justice)、基本権と法の支配 (JUST.C Fundamental Rights & Rule of Law)、平等と連合市民権 (JUST.D Equality & Union Citizenship)、消費者 (JUST.E Consumers) の5部署がある。消費者関連分野を担当する JUST.E には、消費者政策 (JUST.E.1-Consumer Policy)、消費者及びマーケティング法 (JUST.E.2-Consumer & Marketing Law)、消費者法の執行と救済 (JUST.E.3-Consumer Enforcement & Redress)、製品の安全と迅速な警告システム (JUST.E.4-Product safety & rapid alert system) の4部門がある。

図2 DG JUST 組織図¹⁰⁰⁹



¹⁰⁰⁵ <https://www.mofa.go.jp/mofaj/area/eu/keyword.html>

¹⁰⁰⁶ https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/organisational-structure/how-commission-organised/political-leadership_en

¹⁰⁰⁷ https://ec.europa.eu/info/system/files/annual-activity-report-2020-just_en.pdf

¹⁰⁰⁸ <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/statistical-bulletin-20211001.zip>

¹⁰⁰⁹ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/01.01.2022_dg_just-organisation-chart-en.pdf

ウ．消費者政策に関連する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況

EU 法規は、拘束力を持つものと持たないものに分類できる。前者には国内法への適用を介さずに直接拘束力を有する「規則 (Regulation)」、達成すべき政策目標の概要を示すが、加盟国は自国の国内立法等の措置によって遵守のための方を決定する「指令 (Directive)」、並びに特定された対象にのみ拘束力を有する「決定 (Decision)」がある。後者には、「勧告 (Recommendation)」及び「意見 (Opinion)」があり、EU の見解を表明し、行動の指針を示す¹⁰¹⁰。これら「欧州憲法条約」 (Treaty establishing a Constitution for Europe 条約 C 326/01)¹⁰¹¹第 288 条で定められた法規の種類以外に、EU は「指針」 (Communication)、 「決議」 (Resolutions) やホワイトペーパー (White Paper) などの文書を作成する慣行がある¹⁰¹²。

欧州連合の消費者保護政策に関わる法規は数多く、その範囲は貿易、財務サービス、交通、電気通信、エネルギー分野等広範に及ぶ¹⁰¹³。このため本調査においては前回同様、これら諸分野における個々の法規ではなく、欧州域内における消費者保護政策の典拠となる法規のみに触れるものとする。

a. 「消費者保護法現代化指令」

(Directive on Better Enforcement and Modernisation of EU Consumer Protection 指令 2019/2161 : 以下「現代化指令」という。) ¹⁰¹⁴

現代化指令は、EU の消費者保護法規の現代化と執行強化のため、「不公正契約条項指令」 (Unfair Terms in Consumer Contract Directive 指令 93/13/EEC) ¹⁰¹⁵、 「価格表示指令」 (Unit Price Directive 指令 98/6/EC) ¹⁰¹⁶、 「不公正取引方法指令」 (Unfair Commercial Practices Directive 指令 2005/29/EC) ¹⁰¹⁷、 「消費者権利指令」 (Consumer rights Directive 指令 2011/83/EU) ¹⁰¹⁸といった、それまでの消費者保護 4 指令を改訂し、消費者諸法規を強化したもので、欧州連合の「消費者のためのニューディール」 (New deal for Consumers COM(2018) 183 final) ¹⁰¹⁹の一環として制定された。主管部署は DG JUST で、加盟国は 2021 年 11 月 28 日

¹⁰¹⁰ https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/law/types-legislation_en

¹⁰¹¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012M%2FTXT>

¹⁰¹² https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/community_legal_instruments.html

¹⁰¹³ https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/consumer-issues-other-policies_en

¹⁰¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

¹⁰¹⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>

¹⁰¹⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A31998L0006>

¹⁰¹⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

¹⁰¹⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>

¹⁰¹⁹ 2018 年 4 月 11 日に委員会が採択した政策文書。その具体策として提案されたのが現代化に関する指令案 (COM(2018) 185 final) であり、これが 2020 年に「現代化指令」として施行された。

までに同指令の内容を国内法規に取り入れ、2022年5月28日から適用しなければならない¹⁰²⁰。複数の関連指令を改訂・強化したことから「オムニバス指令」とも呼ばれる本改訂で、EU域内共通の罰則規定の整備、デジタルサービス及びデジタルコンテンツなどの不公正な取引行為の追加¹⁰²¹、消費者への情報提供の強化¹⁰²²等が盛り込まれた。

b. 「集団訴訟指令」

(Representative Action Directive 指令 2020/1828) ¹⁰²³

主管部署は DG JUST。グローバル化やデジタル化により多数の消費者が同一の違法な行為により被害を受けている¹⁰²⁴ことに鑑み、EU全域で集団訴訟制度を整備し、EU単一市場の機能向上を図るために定められた。金融サービス、旅行、エネルギー、通信など特定のEU法における不法行為が認められた場合¹⁰²⁵、加盟国から認定を受けた団体が消費者を代表して、差止めや救済措置を求めて加盟国の行政当局あるいは裁判所に対して申立てをしたり、集団訴訟を起こしたりできる。

c. 「消費者保護協力規則」

(Consumer Protection Cooperation Regulation 規則 2017/2394 2022年1月1日に改訂：以下「CPC規則」という。) ¹⁰²⁶

主管部署は DG JUST。欧州単一市場のデジタル化に伴い、電子商取引においてより効果的に消費者保護政策が執行されるよう、加盟国間協力を円滑化する手続や措置が定められている¹⁰²⁷。規則の執行は、加盟各国に設置された連絡事務所及び管轄当局がその責任を負う(CPC規則第5条)。これら連絡事務所や管轄当局及び罰則規定については、(1)オ(ア)で後述する。

d. 「一般製品安全指令」

(General Product Safety Directive 指令 2001/95/EC) ¹⁰²⁸

主管部署は DG JUST。生産者及び流通業者が安全な製品のみを供給することを義務付けたもので、遵守しない場合には刑事責任が生じる。食品や医療関連など、特定のEU法で安全規制の対象となっている製品を除いた、全ての消費財が

¹⁰²⁰ 現代化指令第7条

¹⁰²¹ 現代化指令第3条

¹⁰²² 現代化指令第4条

¹⁰²³ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>

¹⁰²⁴ 前文第1項

¹⁰²⁵ 前文第13項

¹⁰²⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=CELEX:02017R2394-20220101>

¹⁰²⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32017R2394>

¹⁰²⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32001L0095>

対象となっている。併せて加盟国間の情報交換を迅速に行うための「RAPEX システム」という情報交換ツールが整備された¹⁰²⁹。

現在、より効力の強い「規則」に変更する改訂案（2021/0170¹⁰³⁰）が審議中で、成立すれば、リスクの概念に「サイバーセキュリティ」を含めるなど、新技術の導入やオンライン市場の普及等を踏まえたより高度な消費者保護が実現されるものと期待されている¹⁰³¹。

e. 「消費者代替的紛争解決指令」

（Alternative Dispute Resolution Directive 指令 2013/11/EU：以下「ADR 指令」という。）¹⁰³²

主管部署は保健衛生・食の安全総局（Directorate-General for Health and Food Safety：以下「DG SANTE」という。）。本指令では、紛争を扱える ADR 主体の要件（例：公平性、透明性、効率性、公正性の確保（ADR 指令第 6～9 条）と共に、加盟国側が監督権限を持つ当局を任命し、ADR 機能や進捗状況を監視する義務を負うことなどが定められている（ADR 指令第 15～20 条）。

f. 「消費者 ODR 規則」

（Regulation on consumer 規則 524/2013：以下「ODR 規則」という。）¹⁰³³

主管部署は DG SANTE。本規則は消費者保護の高水準達成を目指し、欧州レベルでのオンライン紛争解決プラットフォーム（ODR プラットフォーム（3）アに記載）の創設を定めている。ODR プラットフォームは、域内の電子商取引での裁判外紛争解決手続の際、事業者あるいは消費者による単一エントリーポイントとなるウェブツールである（ODR 規則第 5 条）。加盟各国は、裁判外紛争解決の支援にあたる「ODR コンタクトポイント（ODR contact point）」を指名し、ODR プラットフォームを通じて提出された苦情申立書の処理及び紛争の解決をサポートする（ODR 規則第 7 条第 2 項）。

g. 「物品の売買契約に関する指令」

（Directive concerning contracts for the sale of goods 指令 2019/771：以下「物品売買指令」という。）¹⁰³⁴

主管部署は DG JUST。物品が契約内容に合っているかの確認、そうでない場合の消費者に対する救済手段の提供等、EU 域内の物品売買に関する準則の「平

¹⁰²⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM:4390682>

¹⁰³⁰ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/proposal_for_a_regulation_on_general_product_safety.pdf

¹⁰³¹ 上述規制案（2021/0170）の「Reasons for and objectives of the proposal」

¹⁰³² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

¹⁰³³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>

¹⁰³⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>

準化 (harmonisation)」を目的としており、加盟各国は、原則としてこれと異なる規定を国内法に維持又は導入してはならないこととした（物品売買指令第1条、第4条）。本指令は、EU 域内の「売主」と「消費者」との間の「物品の売買契約」に適用されるが、デジタルコンテンツやサービスは適用外で（物品売買指令第3条）、これらについては「デジタルコンテンツとデジタルサービスの供給契約に関する指令」（Directive concerning contracts for the supply of digital content and digital services 指令 2019/770：以下「デジタルコンテンツ指令」という。）

¹⁰³⁵ ¹⁰³⁶が適用される。

h. 「デジタルサービス法案」

（Digital Services Act 規則案 2020/0361：以下「DSA」という。）¹⁰³⁷

主管部署は通信ネットワーク・コンテンツ・技術総局（DG CNECT）¹⁰³⁸。DSA は、安全で信頼できるオンライン環境の構築を目的にした規則案で（DSA 第1条）、域内市場の仲介サービス提供者に対して、違法コンテンツの流通責任を定める（DSA 第2章）とともに、事業者の規模に応じたユーザ保護義務を規定している（DSA 第3章）。なお「仲介サービス」とは、サービスの受益者が受信する情報を通信ネットワーク上で伝送する、又は通信ネットワークへのアクセスを提供する「単なる導管（mere conduit）」サービス、あるいは通信の効率化のみを目的に情報を自動的、中間的、かつ、一時的に保存する「キャッシング」サービスを指す（DSA 第2条）。加盟各国は、調査権限を持つ「デジタルサービス調整官（Digital Services Coordinator）」を任命して国内レベルでの DSA の効果的かつ一貫した適用と施行に貢献する責を負う（DSA 第4章第38条）。

i. 「デジタルコンテンツ指令」

（前掲 Directive concerning contracts for the supply of digital content and digital services 指令 2019/770）¹⁰³⁹

主管部署は域内市場・産業・起業・中小企業総局（DG GROW）。本指令は、アプリやゲーム、クラウドストレージ、SNS 等を含むデジタルコンテンツ及びデジタルサービスに関する事業者と消費者との間の契約における消費者の保護を目的としている。本指令は、代金ではなく個人データを消費者が提供した上で供給されるデジタルサービス及びコンテンツにも適用される（デジタルコンテンツ指令第3条第1項）。ただし、事業者がオープンソースライセンスの下に提供

¹⁰³⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:32019L0770>

¹⁰³⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32019L0770>

¹⁰³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=COM%3A2020%3A825%3AFIN>

¹⁰³⁸ https://ec.europa.eu/info/departments/communications-networks-content-and-technology_en

¹⁰³⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32019L0770>

するコンテンツ（ソフトウェア）のセキュリティやパフォーマンスの改善を目的として個人データを収集している場合や、法令遵守のために個人データを収集している場合等においては、本指令は適用されない（デジタルコンテンツ指令第3条第5項）。事業者が契約したデジタルコンテンツやサービスを消費者に提供しない場合や、提供した内容が契約内容に準じない場合¹⁰⁴⁰、消費者には同様の救済手段が供与される（デジタルコンテンツ指令第13条及び第14条）。

（イ） 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

- a. 欧州委員会は、法案を策定するにあたり、専門的なアドバイスを求めるための専門委員会を設置することができる。その設置と運用に関しては、透明性と公平性を確保するために欧州委員会の2016年5月30日の決定「専門家委員会の設置及び運用に関する水平的ルール」（Horizontal rules on the creation and operation of Commission expert groups 決定 C2016 (3301) : 以下「水平的ルール」という。）¹⁰⁴¹で定められている。専門委員会には、欧州委員会が設置を決定する「公式（formal）」グループと、委員会の部局によって設置される「非公式（informal）」グループの2種類がある（水平的ルール第4条）。専門委員会に求められる役割は、法制化、政策策定、及び法律の施行、並びに各国との協調等の活動に関して、委員会に助言や専門的知見を提供することである（水平的ルール第3条）。消費者政策分野においては、消費者政策戦略全般に意見をする「消費者政策諮問委員会（The Consumer Policy Advisory Group : 以下「CPAG」という。）」¹⁰⁴²と、特定の分野について意見をする「消費者専門委員会（Consumer Expert Groups）」¹⁰⁴³の2つの委員会が設置されている。ここでいう特定の分野とは、製品安全、消費者保護協力ネットワーク、非食品消費財、金融サービス¹⁰⁴⁴の4分野である。なお前者のCPAGに関しては非公式委員会であることが明記されているが¹⁰⁴⁵、後者の消費者専門委員会についてはその位置づけについて委員会の公式サイトからは確認できなかった。

b. CPAG

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

¹⁰⁴⁰ 適合性の主観的要件についてはデジタルコンテンツ指令第7条に定められている。

¹⁰⁴¹ [https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/api/files/C\(2016\)3301_0/de00000001029661?rendition=false](https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/api/files/C(2016)3301_0/de00000001029661?rendition=false)

¹⁰⁴² https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/consumer-policy-advisory-group-cpag_en

¹⁰⁴³ https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/consumer-expert-groups_en

¹⁰⁴⁴ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/regulatory-process-financial-services/expert-groups-comitology-and-other-committees/financial-services-user-group-fsug_en

¹⁰⁴⁵ <https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3750>

における消費者政策のビジョンを示す「持続可能な復興とレジリエンス強化のための新消費者アジェンダ」(New Consumer Agenda 指針 COM/2020/696 : 以下「新消費者アジェンダ」という。) ¹⁰⁴⁶を公表した。この中で、加盟国の所管当局、欧州消費者機構 (European Consumer's Organisation (BEUC)) 等の主要消費者団体¹⁰⁴⁷、NGO、企業等、多様な利害関係者との広い協議の下、欧州委員会の効果的な消費者政策推進を目的に設置されたのが CPAG である (消費者アジェンダ第 4 章)。CPAG は新消費者アジェンダの施行状況を定期的に評価し、次年度に委員会が取り組むべき優先課題について助言する。

¹⁰⁴⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696&qid=1605887353618>

¹⁰⁴⁷ <https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3750>

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

(1) ア (ア) で述べたとおり、DG JUST が EU の消費者行政の主管部署として位置づけられており¹⁰⁴⁸、DG SANTE など同分野に携わる他総局との調整の下で法案を作成しなければならない (欧州委員会規則第 21 条)¹⁰⁴⁹。ただその方法については、EU 機能条約及び欧州委員会の公式サイトからは確認できなかった。

エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(ア) 基本計画 (あるいは基本戦略) の概要

a. 新消費者アジェンダ

(1) ウ (イ) で上述した「新消費者アジェンダ」は、2012 年の消費者アジェンダ (COM(2012) 225)¹⁰⁵⁰ に取って代わる EU の消費者政策戦略であり、新型コロナウイルス感染症の流行に伴うサプライチェーンリスク管理の強化など新たな消費者ニーズにも対応している。

5 つの優先課題分野：

- 「グリーン消費への移行」 (green transition) : 消費者の環境保護意識の高まりに配慮し、新たな消費の在り方を確立するため、製品やサービスの持続可能性に関するより正確な情報提供、企業との協力推進、修理等を通じて製品の長寿化を目指す循環型ものづくりの重要性などを指摘¹⁰⁵¹。
- 「デジタルトランスフォーメーション」 (digital transformation) : デジタル化に伴い、消費者の権利や利益の確保が困難になっていることを踏まえ、消費者保護法現代化指令がオンライン市場で有効かどうかの分析や、AI (artificial intelligence) 技術を利用した製品における消費者の権利要件等を定めた¹⁰⁵²。
- 「消費者の権利と救済策の強化」 (redress and enforcement of consumer rights) : 消費者関連法規の施行責任は加盟各国が負うが、委員会は「消費者保護協力ネットワーク」 (Consumer Protection Cooperation network : 以下「CPC ネットワーク」という。2006 年版の CPC 規則¹⁰⁵³に基づき設置。詳細は下記 (1) オ (イ) 参照) の展開や、新たなオンラインツールを違法オンライン商慣行対策として加盟国に提供し、CPC 規則の実効性を評価する¹⁰⁵⁴。
- 「特定消費者グループのニーズ」 (specific needs of certain consumer groups) :

¹⁰⁴⁸ https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_en

¹⁰⁴⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32000Q3614>

¹⁰⁵⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52012DC0225>

¹⁰⁵¹ 新消費者アジェンダアクションプラン 4～6

¹⁰⁵² 新消費者アジェンダアクションプラン 7～10

¹⁰⁵³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX%3A32004R2006> Consumer Protection Cooperation Regulation 規則 2006/2004

¹⁰⁵⁴ 新消費者アジェンダアクションプラン 11～14

子供や高齢者、障がい者など脆弱な消費者グループの保護強化を目指し、債務アドバイス、育児製品の安全要件設定や消費者意識の啓発を促す戦略を策定する¹⁰⁵⁵。

- 「国際協力」(international cooperation)：オンライン化による取引やバリューチェーンの国際化に鑑み、中国と製品の安全性に係る共同行動計画を策定、アフリカを含むパートナー地域向けに規制の整備、技術支援、技能強化等の国際協力事業を進める¹⁰⁵⁶。

同アジェンダはコロナ禍による消費行動の変化についても考察しており、特にコロナ禍で被害の深刻化が見られた旅行会社や航空会社からの払戻しの遅滞や、オンラインショッピング上での不正な取引や詐欺行為に対する消費者保護対策の強化の必要性にも触れている¹⁰⁵⁷。

オ. 地方と中央の関係

(ア) 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

EU は 27 の加盟国から成る政治・経済統合体であり¹⁰⁵⁸、上述の欧州連合の機能に関する条約第 4 条第 2 項に基づいて、消費者保護政策は EU と加盟国の両方に責任と権限が与えられている。EU 法が制定された場合、その EU 法は加盟国を拘束し、加盟国はそれと異なる立法を行うことができなくなる一方、EU が権限行使を止めると、その範囲で加盟国の権限が復活する。なお、EU を調査対象とする本項では「中央」を「EU」、「地方」を「加盟国」と置き換える。

消費者保護政策における EU と加盟国との情報共有の方法を規定したのが、(1) ウ (ア) で述べた「CPC 規則」である。加盟各国は、「消費者の利益を守る法律を執行する」という明確な責任を持つ国内（全国または地方レベル）の公共団体を「所管当局（Competent authorities、複数指定も可）」に、うち一つを「単一連絡事務所（single liaison office）」にそれぞれ指定する（CPC 規則第 5 条第 1 項）。新 CPC 規則下、所管当局には、違反に関わる文書や情報へのアクセス権や、建物、土地、輸送手段など必要な現場を査察する権限など、16 の分野に及ぶ広範な権限が与えられている（CPC 規則第 9 条）。一方、単一連絡事務所は事務所が所在する加盟国の CPC 規則の遵守状況について当該当局と連絡調整を行う（CPC 規則第 3 条第 7 項）。活動予算は加盟各国が負担する（CPC 規則第 5 条第 4 項）。

¹⁰⁵⁵ 新消費者アジェンダアクションプラン15～18

¹⁰⁵⁶ 新消費者アジェンダアクションプラン19～20

¹⁰⁵⁷ 新消費者アジェンダアクションプラン 1～3

¹⁰⁵⁸ <https://www.mofa.go.jp/mofaj/area/eu/index.html>

加盟各国の所管当局の消費者保護に関する執行権限が強化される一方、欧州レベルでの広範な違反¹⁰⁵⁹（widespread infringements）（CPC 規則第 3 条）」の防止や制裁の仕組みも整えられた。例えば、加盟各国の連絡事務所を通じて得られた消費者情報は EU レベルで迅速に収集・共有され、各国の所管当局が他国の所管当局に「強制措置（enforcement measures CPC 規則第 12 条）」の実行を求められるようになった。また、広範な違反が発生する合理的な疑いがある場合には、所管当局は委員会及び関係国の所管当局に速やかに通知し、違反の中止や消費者への補償を要請することができる（CPC 規則第 9 条第 4 項）。前述の現代化指令によって EU 域内共通の罰則規定の整備が進められ、広範な違反の対象案件については、各加盟国は不正事業者の年間売上げの 4 % まで（現代化指令第 13 条第 3 項）あるいは 200 万ユーロまでの罰金を科すことができるようになった（同指令第 13 条第 4 項）。

（イ）執行対応における関係機関との連携

上述のとおり、消費者関連法規の施行責任は加盟各国が負うが、越境消費者トラブルや EU レベルの広範な違反に迅速に対応するために CPC ネットワークが創設された。加盟各国の所管当局に加え、加盟国や委員会が選出した主要消費者団体（外部機関 external entities）を「CPC アクター（CPC actors）」と認定し、これらの CPC アクターが「CPC 警告メカニズム（CPC alert mechanism）」を通じて「公式な警告（external alerts）」を発出し、消費者相談等から入った広範な違反となりうる案件について委員会及び加盟国所管当局に直接情報を提供できるようにした。

外部機関には、越境トラブルに関する消費者相談を受け付ける「欧州消費者センター・ネットワーク（ECC-Net、（2）に詳細）」等、加盟各国の認定する計 71 団体¹⁰⁶⁰と、委員会の認定する 3 つの大手消費者保護団体（欧州消費者機構 the European Consumer Organisation (BEUC)¹⁰⁶¹、家族支援保護団体連合 the Confederation of Family Organisations in the European Union (COFACE)¹⁰⁶²、欧州消費者共同組合連合 the European Community of Consumer Co-operatives (EURO COOP)¹⁰⁶³）が参画している¹⁰⁶⁴。

CPC ネットワークでは、これまでに Booking.com や Airbnb といった旅行関連サイトの価格表示の公正化、Facebook や Twitter 等の有害コンテンツ処理プロセ

¹⁰⁵⁹ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2021-03-18-list_of_entities_that_can_issue_external_alerts_national_level.pdf

¹⁰⁶⁰ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2021-03-18-list_of_entities_that_can_issue_external_alerts_national_level.pdf

¹⁰⁶¹ <http://www.beuc.org/>

¹⁰⁶² <https://coface-eu.org/>

¹⁰⁶³ <https://www.eurocoop.coop/>

¹⁰⁶⁴ CPC規則 2017/2394に基づく委員会決定2020/369

スの制定、レンタカー大手の価格透明性の向上等の実績を上げるとともに、「sweep¹⁰⁶⁵」と呼ばれる特定セクターへの同時サイトチェックを実施して、不正業者の特定と一掃摘発を図っている¹⁰⁶⁶。

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

2019 年 12 月、EU ではフォン・デア・ライエン委員長率いる新欧州委員会が発足し、優先政策の一つとして「欧州グリーンディール」(The European Green Deal)¹⁰⁶⁷を発表した。2020 年 3 月には、グリーンディール実現に向けた「循環型経済行動計画」(Circular Economy Action Plan 指針 COM (2020) 98 final)¹⁰⁶⁸が発表され、環境負荷が高い「包装」「プラスチック」「繊維」「食品」「自動車・バッテリー」「建設・建物」「電子・情報通信機器」の 7 つを重点産業として企業の行動変革を促すとともに、消費者エンパワーメント強化を定めており、EU では官民一体でサステナビリティを推進している。

また、デジタル経済の発展により、消費者データの保護やサイバーセキュリティについての意識が高まっている。2018 年 5 月 25 日に施行された「一般データ保護規則」(General Data Protection Regulation 規則 2016/679 : GDPR)¹⁰⁶⁹には、欧州経済領域 (European Economic Area EU 加盟 28 か国 (当時)、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー : 以下「EEA」という。) の個人データ保護のため、個人データの移転と処理についての法的要件が定められている。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項 (相談受付体制等)

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

欧州消費者センター・ネットワーク (European Consumer Centres Network : 以下「ECC-Net」という。)¹⁰⁷⁰

2005 年に発足した欧州各国の消費者センター (European Consumer Centre : 以下「ECC」という。) のネットワーク。ECC は、参加各国から、越境取引のトラブルに遭った消費者からの申立てや紛争解決のサポートを一任されている (ADR 指令第 14 条第 2 項)¹⁰⁷¹。ECC-Net は、CPC 規則に定められた不正を発

¹⁰⁶⁵ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/sweeps_en

¹⁰⁶⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en#cpc-actors

¹⁰⁶⁷ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_en

¹⁰⁶⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1583933814386&uri=COM:2020:98:FIN>

¹⁰⁶⁹ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

¹⁰⁷⁰ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

¹⁰⁷¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

見した場合に、直接加盟国政府及び委員会に情報発信できる指定機関と認定されている。ECC の機能や運営については、委員会の「ECC-Net 便覧」(Vademecum European Consumer Centres' Network (ECC-Net))¹⁰⁷²に定められており、EU 加盟 27 か国及びアイスランドとノルウェーを加えた 29 か国の ECC から成る。イギリスの国際消費者センター¹⁰⁷³とも協力体制にある。

各国 ECC は越境取引に関する消費者からの相談に助言し、必要に応じて業者所在国の ECC と連携してトラブル解決をサポートする¹⁰⁷⁴。友好的な解決方法が見つからない場合、欧州小口紛争解決手続や欧州支払い命令手続等のほかの紛争解決手段を紹介する。

(イ) 相談窓口数

上述したとおり、ECC-Net は、29 か国の ECC 連携ネットワークで、参加国ごとに ECC が 1 か所設置されている。各国 ECC の運用は加盟国に一任されており、政府機関であったり独立 NGO であったりするが、例外的にフランスとドイツは国境にほど近い Kehl (独) にある「欧州消費者センター¹⁰⁷⁵ (Centre Européen de la Consommation / Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz)」で 2 か国共同運営をしている。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

ECC-Net は全 29 か国の ECC の連携ネットワークであり、その管理は個々の ECC が独立して行っている¹⁰⁷⁶ことから、欧州連合調査の範囲外とする。参加国での状況については、ほかの調査対象国の項で述べる。

(エ) 利用料

相談受付は無料で消費者に提供される (ECC-Net 便覧 第 2 条 4)。

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

各 ECC の運営は独立して行っており、欧州連合調査の範囲外とする。参加国での状況については、ほかの調査対象国の項で述べる。

¹⁰⁷² https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/other_eu_prog/cons/guide/cons-vademecum-ecc-net_en.pdf

¹⁰⁷³ <https://www.ukecc.net/>

¹⁰⁷⁴ <https://www.eccnet.eu/european-consumer-centres-network>

¹⁰⁷⁵ <https://www.cec-zev.eu/>

¹⁰⁷⁶ 各 ECC に運営について EU 法規では定められていないが、委員会のページに「独立した管理体制をとる各 ECC」と明記されている。https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

(カ) 受付内容・受付範囲

EU 在住の消費者と事業者間の越境取引に関するトラブルの相談に特化し、消費者と同じ国内に所在する事業者との間の問題や、EU 域外の事業者との問題は取り扱わない。欧州市場内での越境トラブルとは、消費者が国境を越えて商品やサービスを購入するケースを指し、旅行（パッケージ、航空券、ホテル、レンタカー等）やレジャー（スポーツや文化イベントのチケット）、電子越境商取引（各種商品の購入や返品）等多岐にわたる。ただし ECC-Net では、P2P、B2B のトラブル、ファイナンスや投資（賭博、暗号通貨、株式市場等）¹⁰⁷⁷、税制や輸出入関連、偽ブランド品や詐欺に関わる相談は受け付けない。

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

受付情報の集約については ECC-Net 便覧第 14 条に明記されており、各国の ECC で取り扱った案件は、委員会が維持するデータベースに入力される。具体的には、消費者在住国の ECC が、「案件取扱いガイドライン (Case handling protocol) ECC-Net 便覧第 3 条」にのっとり案件を立ち上げ、事業者所在国の ECC が対応する。

集約したデータの分析手法については便覧では触れられていないが、ECC の実績は、欧州連合の単一市場としての機能状況をモニタリングする「単一市場スコアボード (The Single Market Scoreboard) ¹⁰⁷⁸」の「ガバナンスツール」の一つとして公表され、ネットワークの実施状況の評価や、今後の重点アクションの確認に役立てられている。

(ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

ECC-Net では、個別相談に関して消費者援助・サポートを提供する。その内容は、消費者が事業者と連絡を取る際の支援、苦情の手続や期限に関する消費者の権利・義務、及び問題解決方法（ADR/ODR または裁判所、特に少額訴訟手続や欧州支払い命令）等について消費者に情報を提供することが主で、必要に応じて ADR またはほかの管轄機関に情報を共有したり、外部の翻訳サービスを紹介したりする（ECC-Net 便覧第 2 章）、と定義されている。実際のサポート方法は各 ECC によって異なるが、同ネットワークの内規（非公開）である案件取扱いガイドライン（上記）及び公開されている「品質憲章 (Quality Charter) ¹⁰⁷⁹」には、消費者が事業者への直接連絡を試みた場合や欧州消費者法規に照らして十分に根拠がある場合、などの条件を満たす案件については、事業者所在国の ECC や

¹⁰⁷⁷ EU 圏内の消費者のための越境ファイナンス関連の紛争解決に特化した機構は FIN-NET

¹⁰⁷⁸ <https://single-market-scoreboard.ec.europa.eu/>

¹⁰⁷⁹ <https://www.eccnet.eu/quality-charter>

行政機関を通じて事業者と直接連絡を取る形であつせんも行う旨が明記されている¹⁰⁸⁰。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

ECC の活動費は参加国と欧州委員会が共同で出資している。EU 側の補助は運営費の 50%～65%¹⁰⁸¹となっており、2020 年の総額は 695 万ユーロ¹⁰⁸²。参加国側の公的支援は参加する調査対象国の項で述べる。

(コ) 関連統計

2020 年、ECC-Net には、過去最大となる 16 万 7,813 件の相談、うち苦情は 8 万 3,820 件（うち 87%が電子取引）が寄せられた¹⁰⁸³。2019 年は、相談の 85%は情報提供とアドバイスで対応、15%のケースで実際に業者にコンタクトし、そのうち 52%で友好的な解決に至った¹⁰⁸⁴。2020 年には解決率は同程度（53%）で、37%が解決に至らなかった。

2020 年には Covid 関連で相談件数が急増、多くのセンターで相談件数が過去最大となった¹⁰⁸⁵。2020 年 3 月～2021 年 3 月の期間、ECC-Net には合計 17 万件（前年同期比 44%増）の相談が寄せられた。このうち 7 万件が Covid 関連で、うち 93%が旅行関連だった。ECC-Net ではこのうち 8,000 件の案件に介入し、68%で消費者側の正当な主張を業者に認めさせ、これによる返金総額は、400 万ユーロを超えるに至った¹⁰⁸⁶。

¹⁰⁸⁰ 欧州消費者センター・フランス、ビアンカ・シュルツ所長（2022年3月14日）

¹⁰⁸¹ 一人当たり GDP の低い参加国では補助率が最大 65%となっている。

https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/other_eu_prog/cons/guide/cons-inv-guide-appl-ecc-net-sga-2019-es-uk_en.pdf

¹⁰⁸² https://ec.europa.eu/info/system/files/annual-activity-report-2020-chafea-annexes_en.pdf（CHAFEA 年間活動報告 2020 付属書）

¹⁰⁸³ <https://single-market-scoreboard.ec.europa.eu/governance-tools/european-consumer-centres-network>（以下の件数推移グラフも同様）

¹⁰⁸⁴ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

¹⁰⁸⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/live_work_travel_in_the_eu/find_a_job_in_another_eu_country/documents/ecc_net_anniversary_report_2020_15_years_of_ecc_net.pdf

¹⁰⁸⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net/ecc-net-and-covid-19_en

図3 ECC-Net 相談受付件数に占める Covid 関連案件（2020 年～2021 年）

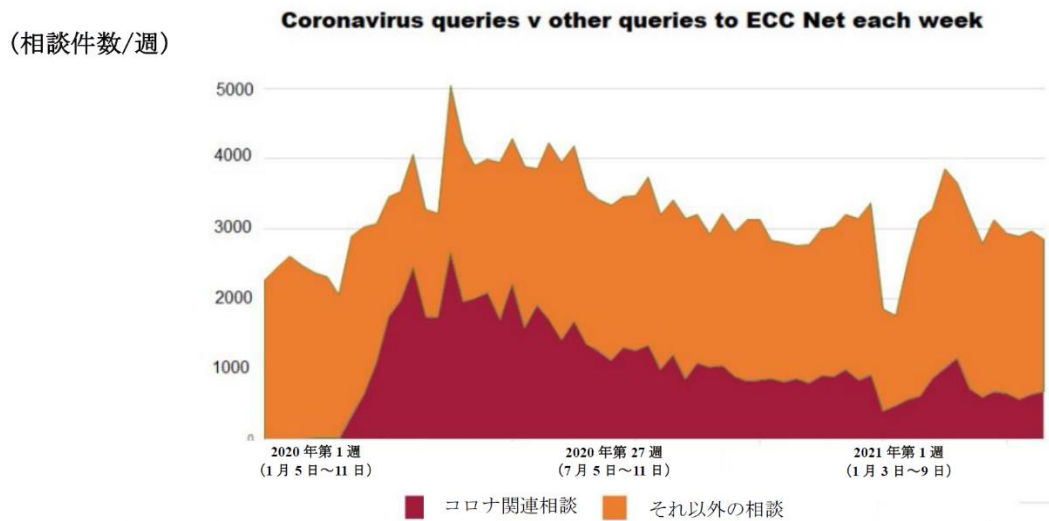


図4 年間相談受付件数の推移（2007 年～2020 年）

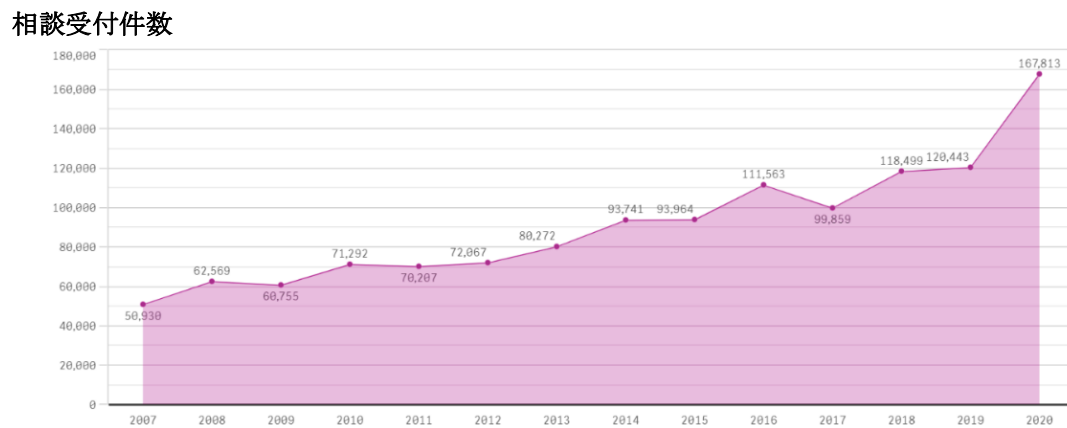


図5 年間処理件数の推移（2007年～2020年）

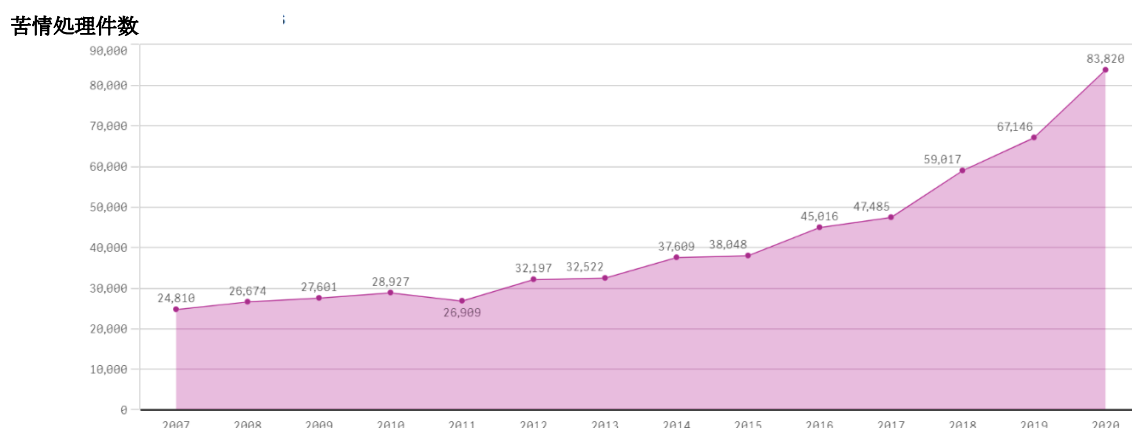
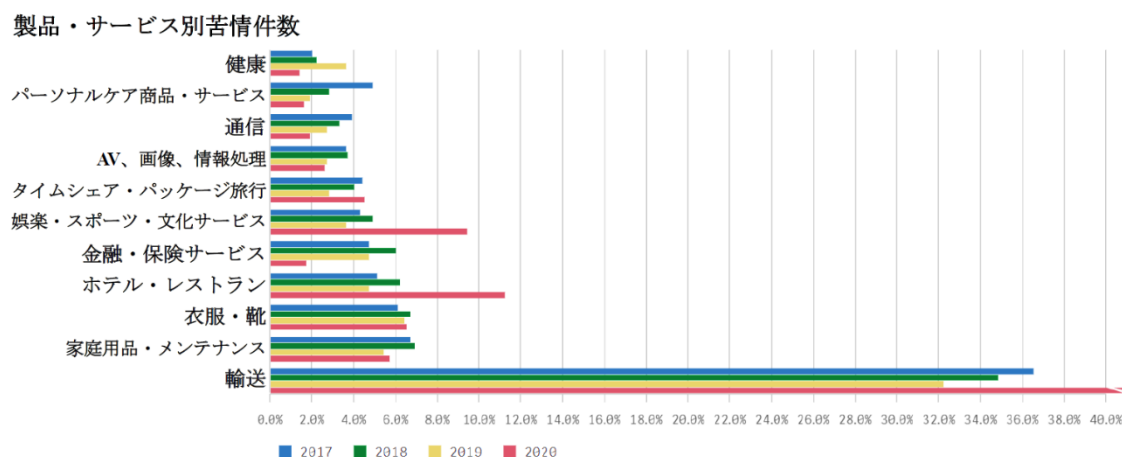


図6 苦情内訳（2017年～2020年）



2020年の苦情は交通機関関連が最も多く、46.5%に達した。このうち航空券が30.2%と最多で、3.8%がレンタカー関連である¹⁰⁸⁷。ECC-Netの「活動15年記念レポート」¹⁰⁸⁸によると、2005年～2020年6月に受けた相談総数のうち、件数の多い課題はフライト（45%）、ホテル（21%）、パッケージ旅行（17%）と旅行関連、具体的には、契約終了、キャンセル、予約変更に関わるものが多い。このほかレンタカー、EコマースやEマーケットプレイスの相談も増えている。

¹⁰⁸⁷ <https://single-market-scoreboard.ec.europa.eu/governance-tools/european-consumer-centres-network>

¹⁰⁸⁸ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/live_work_travel_in_the_eu/find_a_job_in_another_eu_country/documents/ecc_net_anniversary_report_2020-_15_years_of_ecc_net.pdf

イ．商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

a．標準化に関する消費者団体欧州連合組合

(European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation : 以下「ANEC」という。) ¹⁰⁸⁹

欧州の技術的規格を定める欧州標準化機構 (European Standard Organisations: ESOs) に参加して、特に製品の安全と消費者保護の立場から提言を行う。EU と EFTA の出資を受けている。EU、EFTA 諸国、英国、北マケドニア、セルビア、トルコの消費者機関からの参加を受け入れるが、総会参加は各国 1 代表に限定。作業部会には参加各国からのボランティアを迎え、子供の安全、ユニバーサルデザイン、家庭用機器等 8 つの分野に重点的に力を入れている¹⁰⁹⁰。

欧州連合では、商品検査機関の設置及びその法制化は参加国レベルで対応しているため、欧州レベルでの商品検査機関に該当するものは存在しないが、ANEC や BEUC といった消費者団体では、一部の高リスク製品について厳しい認証モジュールの採用を求めている。

b．欧州製品安全フォーラム

(Product Safety Forum of Europe : 以下「PROSAFE」という。) ¹⁰⁹¹

欧州各国の市場監視機関の協力を推進し、製品やサービスの安全性の向上と法令遵守を確保するため設立された非営利団体。市場監視官個人が構成員となり、EEA 域内での市場監視活動の活性化のため、年 2 回の全体会合や非公式な交流を通じて、欧州各地域の市場監視機関の情報交換や、国境を越えた協力を促進する。21 の製品分野にわたる専門分野で製品やサービスの安全確保に努め、欧州委員会や欧州連合の支援を受けて、製品分野別の研修や加盟国共同のキャンペーンを実施している。

(イ) 検査職員数

- a. ANEC 検査は実施していない。年間予算は 1,438,781 ユーロ¹⁰⁹²。
- b. PROSAFE 検査は実施していない。ブリュッセルの事務所にて 8 人が勤務。

ウ．外部関係機関との連携

(ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

BEUC や Euro-Coop といった大手消費者団体は、(1) ウ (イ) a で上述した CPAG に参加して行政の諸案件に助言をしている。上記 2 団体及び ECC-Net は、

¹⁰⁸⁹ <http://www.anec.eu/>

¹⁰⁹⁰ <https://www.anec.eu/images//Publications/Leaflets/ANEC-brochure-What-we-do-for-you.pdf>

¹⁰⁹¹ <https://www.prosafe.org/>

¹⁰⁹² <https://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=507800799-30>

(1) オ(イ)に記載したとおり、CPC ネットワークに参加して、EU や加盟国と連携している。

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

a. 経済協力開発機構 (OECD) 消費者政策委員会

(OECD Committee on Consumer Policy : 以下「CCP」という。)

消費者政策分野における OECD 加盟国の情報交換、討議、協力の推進・強化に貢献することを目的に 1969 年に設置された。各国の消費者政策関連部局が参加、欧州連合からは、同機構加盟国に加えて欧州委員会も参加している。消費者政策の主担当部署である DG JUST が主担当として、競争総局 (Directorate-General for Competition : DG COMP) 等関係部門との連携を図っている。CCP では、同機構非加盟国や市民団体、産業界からも参加を得て国際的な消費者取引に関する問題に幅広く対応し、調査・分析結果や政策ガイドラインを発表、ワークショップも開催している。

b. 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク¹⁰⁹³

(International Consumer Protection Enforcement Network : 以下「ICPEN」という。)

国境を越えた不正な取引行為防止策の促進を目的とした、各国の消費者保護関係機関をメンバーとする非公式会合で、65 か国が参加。欧州委員会も 6 つのオブザーバー機関の 1 つとして参画しており、委員会の担当部門は DG JUST となっているが、「国際業務担当」部門は明記されていない。

ICPEN は「個別の消費者相談を受ける機関ではない」として、個別案件に関しては関係する国や地域の消費者保護機関への連絡を促す一方、参加国のうち 40 か国の消費者保護機関の参加を得て、国境を越える電子商取引に関する苦情を収集・共有するプロジェクト econsumer.gov¹⁰⁹⁴を運営している。EU からは加盟各国が参加しており、EU としては参加していない。

c. EU-US 共同技術競争政策対話¹⁰⁹⁵

(EU-US Joint Technology Competition Policy Dialogue : 以下「TCPD」という。)

バイデン米大統領及びフォン・デア・ライエン欧州委員長の新体制の下、2021 年 6 月に発足した「米 EU 貿易技術評議会」(the United States-European Union Trade and Technology Council (TTC)) のワーキンググループには、「消費者」という文字はないが、同時に発足が発表された TCPD の共同声明 (2021 年 12 月 7

¹⁰⁹³ <https://icpen.org/>

¹⁰⁹⁴ <https://econsumer.gov/#crnt>

¹⁰⁹⁵ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_6671

日発表)¹⁰⁹⁶には、「活発で効果的な競争が大西洋の両側の消費者及び企業、並びに労働者に利益をもたらす」という文言が盛り込まれ、公正な競争を確保・推進するため、特にテクノロジー分野での競争政策の立案と執行における協力の意図が強調された。委員会側は、優先課題の一つ「デジタル時代にふさわしい欧州 (A Europe fit for the digital age)」を担当推進するヴェスタエアー執行副委員長、及び「人々のための経済」 (An economy that works for people) という優先課題を推進するドムブロフスキス執行副委員長が担当しており、協議される具体案件ごとに、競争総局又は通商総局 (Directorate-General for Trade : DG TRADE) 等の関係総局が対応する¹⁰⁹⁷。

(3) その他

ア. 欧州電子商取引紛争解決プラットフォーム

(The European Online dispute resolution (ODR) platform : 以下「ODR プラットフォーム」という。) ¹⁰⁹⁸

オンラインショッピングをより安全にし、EU 消費者に高水準の紛争解決ツールを提供するためのプラットフォーム。全 EU 加盟国に加え、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェーの全てのオンライン販売業者に対して ODR プラットフォームへのリンクと連絡メールアドレスの表示を義務付け、消費者のプラットフォームを通じた紛争解決への道を拓く一方、業者の側からもプラットフォームを通じて独立仲裁機関 (Dispute resolution bodies) に解決を託すことができるようにした。一部の国 (ベルギー、ドイツ、ルクセンブルク、ポーランド) では、業者側から消費者に対しての苦情申立てもできる。

プラットフォームは 2016 年から運用され、消費者と事業者との直接対話を通じて紛争解決の方法や仲裁団体の選定で迅速な合意形成を目指す。各国窓口と連携の下、委員会が直接運営するオンラインプラットフォームで、相談は全て無料。内容はオンラインでの製品販売やサービス提供に関わる紛争に限定されている。

ODR プラットフォームは ODR 規則に基づいて運営されており、2018 年には月間 2,000 件のクレーム登録があった一方、義務とされているプラットフォームへの業者登録は全体の 28%にとどまった¹⁰⁹⁹。2019 年に自己診断機能を追加したことで、ほかの解決方法に流れる利用者が増え、2020 年の苦情登録数は 17,461

¹⁰⁹⁶ 欧州委員会、米国連邦取引委員会、米国司法省反トラスト局の共同声明。

https://ec.europa.eu/competition-policy/system/files/2021-12/EU-US_Joint_Dialogue_Statement_12.6.21_1.pdf

¹⁰⁹⁷ https://ec.europa.eu/commission/commissioners/sites/default/files/team_attachments/allocation-portfolios-supporting-services_en_0.pdf

¹⁰⁹⁸ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>

¹⁰⁹⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0425&from=EN>

件、業者との直接対話機能の利用が3万件で¹¹⁰⁰、苦情の4分の1が航空会社関連だった。

イ．欧州金融紛争解決ネットワーク

(The European Financial dispute resolution network)

金融商品の購入に関する法廷外での消費者救済のための自主的なネットワークで、30 か国 60 の政府や団体が参加、委員会が事務局を務める。オンブズマン、裁定人 (Arbitrators)、仲裁者 (審判者、adjudicators) 等、各国の既存の金融サービス関連の苦情受付窓口を束ねており、全 EU 加盟国に加え、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー、さらに連携先のスイス、英国、チャンネル諸島籍の金融商品取扱業者が参加している。

案件は銀行、証券会社、消費者金融、クレジットカード、保険、投資アドバイザリー会社等の提供する商品やサービス等の金融商品に関わる越境紛争に特化しているが、取り扱う業種範囲や案件のタイプは参加機関によって違う。消費者は無料で各国の参加団体に直接相談でき、これを受けた参加団体は消費者への助言に加え、必要に応じてネットワーク参加機関に情報提供する。

ベストプラクティスの共有や情報交換も兼ねて年に一度会合を持つ。参加団体が各国の仲裁・オンブズマン等の制度によって対応しているが、国によって民間の自主的な団体であったり政府機関であったりするため運用方法はまちまちとなっている。上述した ADR 指令に基づく仕組みで 2014 年には年間 3,500 件の紛争を扱った¹¹⁰¹が、参加国及び対象領域が限定されていることもあり、知名度が低い。

¹¹⁰⁰ <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2021-report-final.pdf>

¹¹⁰¹ <https://www.jsri.or.jp/publish/review/pdf/5607/05.pdf>