

### III. 北米

#### 1. 米国

##### (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

###### a. 連邦政府機関

①連邦取引委員会 (Federal Trade Commission、以下「FTC」という。)、消費者保護局 (Bureau of Consumer Protection)

②消費者製品安全委員会 (Consumer Product Safety Commission、以下「CPSC」という。)

③主な消費者関連専門機関

a. 食品医薬品局 (Food and Drug Administration、以下「FDA」という。)、食品安全応用栄養センター (The Center for Food Safety and Applied Nutrition、以下「CFSAN」という。)

b. 農務省 (United States Department of Agriculture、以下「USDA」という。)、食品安全検査サービス局 (The Food Safety and Inspection Service、以下「FSIS」という。)

c. 運輸省 (Department of Transportation、以下「DOT」という。)、全米高速道路交通安全委員会 (National Highway Traffic Safety Administration、以下「NHTSA」という。)

d. 証券取引委員会 (Securities and Exchange Commission、以下「SEC」という。)

e. 連邦通信委員会 (Federal Communication Commission、以下「FCC」という。)

###### b 地方政府機関

①FTC 地方支部

②CPSC 地方支部

③その他の各連邦専門機関の地方支部

④各州、市の消費者行政局又は地方検事室

##### (イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

###### ①FTC

米国の消費者政策を統括する。議会で制定された法の執行のほかに、取引規則を制定及び執行し、商業活動における不公正及び詐欺的取引を取り締まり、消費者を保護する。

## ②CSPC

どの連邦機関にも属さない独立連邦機関であり、消費者向け製品の不具合から生じる事故から消費者を守るために、1972年 の消費者保護安全法（The Consumer Product Safety Act）によって設立された。約15,000種類以上の消費者製品を対象に、安全政策企画及び検証、製造者に対する監査及び立入調査、製品の安全に関する自主基準の作成補助、製造禁止命令の発令、製品の潜在的危険性に関する調査、事故情報データベースの管理、自主回収情報の収集及び提供、消費者啓発等を行っている。

## ③各業界専門機関

- ・FDAは、保険福祉省（Department of Health and Human Services、以下「HHS」という。）管轄下で、食品、医薬品に関する安全性の監督、基準や規定の設定、検査業務を行う。
- ・USDAのFSISは食肉、鶏肉、鶏卵に関する衛生管理、安全性監督、検査を行う。
- ・NHTSAは、DOTの管轄機関で、自動車の安全性に関する調査、情報の公開、安全規格の制定などを行う。
- ・SECは、投資家保護と公正な市場整備のために設立された独立連邦機関。株式や債券などの証券取引の監督、監視を行う。
- ・FCCの消費者問題局は、通信に関する消費者の苦情の回収、解決のための規則の設定、監督、監視を行う。

## イ. 各組織の概要

### (ア) 連邦取引委員会 (FTC)

FTCは、大統領が推薦し、議会が承認した5名の委員が統率する独立連邦機関。委員の任期は7年で、大統領がその中から1名を委員長に選出するが、同じ政党からの委員は3名までと定められている。2021年12月現在、委員長は、2021年3月にバイデン大統領が指名したカーン氏<sup>1102</sup>で、同年6月からその職務にあたる。その他の委員は、同じく民主党のスローター氏と、2018年にトランプ前大統領が指名した共和党のフィリップ氏及びウィルソン氏の計4名。5人目は空席になっている<sup>1103</sup>。委員は、原則的に罷免されることはなく、職権行使の独立性が認められている。

(全てのURLは、2022年3月24日最終確認)

<sup>1102</sup> FTC委員長就任以前は、コロンビア大学ロースクール助教授、下院司法委員会分科委員会の反トラスト法・商法・行政法に関する顧問、FTCコミッショナーの法的アドバイザー、独立研究機関オープン・マーケッツ・インスティチュート（Open Markets Institute）の法務部長を務めた。

<https://www.ftc.gov/about-ftc/biographies/lina-m-khan>

<sup>1103</sup> 連邦取引委員会 (FTC), <https://www.ftc.gov/about-ftc/commissioners>

FTC の本部は、ワシントン D.C.にあり、全米に 8 つの地方支部がある。2021 年会計年度は、1,123 名のスタッフを有し、予算は 3 億 8,300 万ドルである。そのうち、3,040 万ドルは、2021 年米国救済計画法 (The American Rescue Plan Act of 2021) による、COVID-19 関連の不正取引、苦情対処のための連邦政府補助金であり、また 1 億 8,800 万ドルは一般基金から、1 億 6,500 万ドルは相殺回収額という内訳になっている<sup>1104</sup>。

FTC の業務は、消費者保護局 (The Bureau of Consumer Protection)、競争局 (The Bureau of Competition)、経済局 (The Bureau of Economics) の 3 つの局が遂行し、それを法務顧問室 (Office of the General Counsel)、事務局長室 (Office of the Executive Director) など 9 つの事務室と全米 7 つの領域を管轄する地方事務所が支える。

a. FTC 消費者保護局は、以下の 9 つの課に分かれ、FTC 法や諸規則に基づく監視や取締り、規則制定・改訂、消費者相談・苦情回収及び分析、消費者や事業者向け教育や啓発などを行う<sup>1105</sup>。

- 広告宣伝課：ダイエット商品及び健康食品や子供に有害な暴力映画、音楽、電子ゲーム、たばこや酒類等を含む消費者製品についての虚偽、誇大広告及びマーケティングを取り締まる連邦法の執行。
- 消費者と事業者への啓発課：消費者の賢明な購買活動と事業者の法律遵守を推進するため、オンライン、出版物、ビデオ、ブログを通して情報を提供するほか、政府機関、その他官民のパートナーと提携し、全国でトレーニングやイベントを開催し、啓発活動を行う。
- 法執行課：FTC 及び連邦裁判所からの差止め命令に関する監視業務や、不公正及び欺瞞的広告宣伝やマーケティングに対する取調べ及び民事訴訟起訴、そして各種取引法、規則の取締りを行う。
- 金融業務課：消費者関連の金融法執行と施策の制定及び消費者のプライバシー保護を監視する。
- マーケティング課：消費者保護法を執行し、インターネット、テレマーケティング、ダイレクトメールなどによる詐欺行為から消費者を保護し、規則の制定、執行を行う。
- 消費者対応運営課：法執行機関等に向けた情報収集及び分析を行う。情報は、消費者による詐欺や不正報告を集約するデータベースである Consumer Sentinel や消費者相談窓口である消費者対応センターにて収集される。

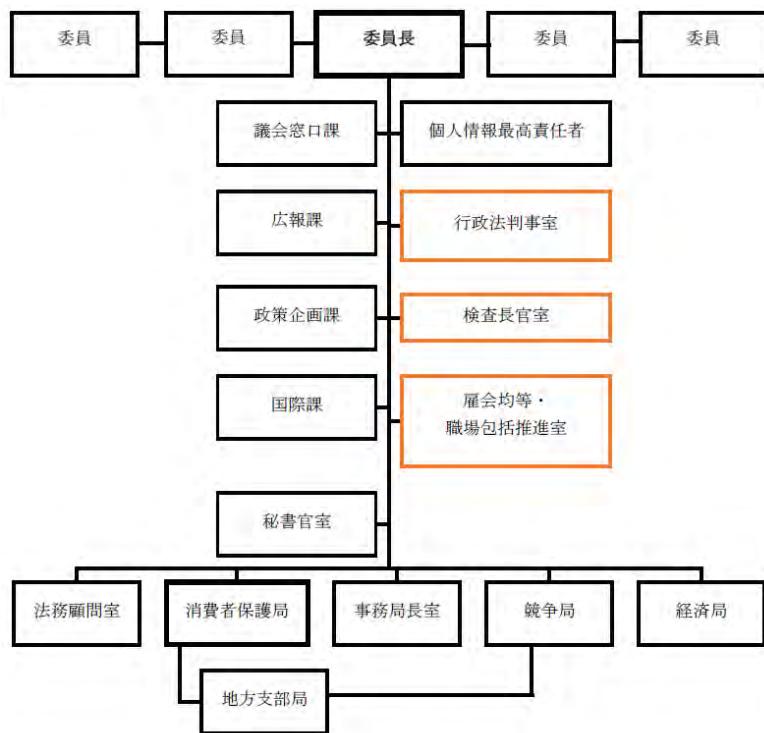
---

<sup>1104</sup> FTC 2021年度会計報告書 (FY2021 FTC Agency Financial Report) , P8,  
[https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/agency-financial-report-fy2021/ftc\\_fy2021\\_agency\\_financial\\_final.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/agency-financial-report-fy2021/ftc_fy2021_agency_financial_final.pdf)

<sup>1105</sup> FTC, <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection/our-divisions>

- プライバシー及び ID 保護課：消費者プライバシー、クレジットレポート、ID 窃盗及び情報の安全性を監視し、法律や規則を制定、執行するほか、消費者及び事業者に対する啓発活動を行う。また、ID 窃盗センターを運営し、収集した苦情を基にデータを分析し、金融機関に助言する。
  - 訴訟テクノロジー・分析課：テクノロジーを駆使して消費者保護問題の捜査や訴訟を行うほか、最新のテクノロジー関連の消費者問題の研究、捜査、同局スタッフの教育、トレーニングも行う。
  - 技術研究・検査室：最新のテクノロジーが消費者に与える影響を研究したり、最新マーケティング方式を調査・評価したりするほか、消費者、事業者、施策者へのガイドラインを提供する。また、プライバシー、データの安全性、最新の支払いメソード、アルゴリズムの透明性、インターネット接続製品などを含む FTC の消費者保護問題を検査するスタッフや弁護士を、テクノロジーを駆使して補佐する。
- b. 競争局は、市場競争を阻むような企業合併などの違法な企業活動に対して、反トラスト法を執行し、自由市場経済を守る。
- c. 経済局は、経済分析、規則制定及び反トラストや消費者保護の調査支援を行う。

図 1 : FTC 組織図<sup>1106</sup>



#### (イ) 消費者製品安全委員会 (CPSC)

CPSC は、大統領によって指名され、上院によって承認された任期 7 年の委員 5 名が統率する超党派の独立連邦機関である。5 名の委員のうち 1 名が大統領によって委員長に任命される。2021 年 12 月現在、同年 10 月に就任したばかりのホーエン・サリック氏<sup>1107</sup>が委員長、ほか 3 名が委員を務め、5 人目は空席となっている。CPSC の施策は、これらの委員が制定し、それら委員の下に執行部があり、調査や技術検査部門などいくつかの部署から構成される。2021 年会計年度の職員数は 542 名で、予算額は 1 億 9,390 万ドル。これには、2021 年米国救済計画法に基づき、COVID-19 対策用の特別補助金で向こう 5 年間使用可能な 5,000 万ドルが含まれている<sup>1108</sup>。

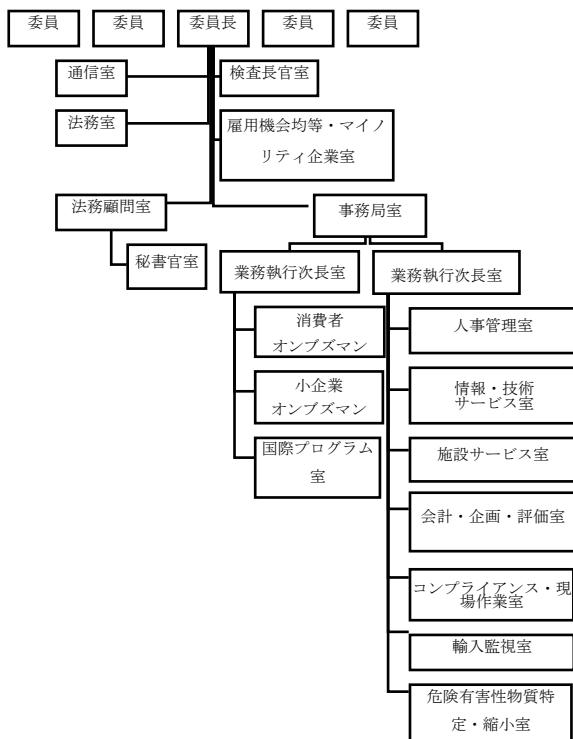
<sup>1106</sup> FTC組織図. [https://www.ftc.gov/system/files/attachments/about-ftc/ftc\\_org\\_chart.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/attachments/about-ftc/ftc_org_chart.pdf)

<sup>1107</sup> 前職は、米国下院委員会のエネルギー・商業における、コミュニケーション・消費者保護の主任顧問。

<https://www.cpsc.gov/About-CPSC/Chairman/Alexander-Hoehn-Saric>

<sup>1108</sup> CPSC 2021年会計年度会計報告書P13, [https://cpsc-d8-media-prod.s3.amazonaws.com/s3fs-public/FY-2021-US- CPSC-Agency-Financial-Report\\_1.pdf?VersionId=\\_OE75MjPtOteHnFmQ7y7lVBd1cyl\\_VY](https://cpsc-d8-media-prod.s3.amazonaws.com/s3fs-public/FY-2021-US- CPSC-Agency-Financial-Report_1.pdf?VersionId=_OE75MjPtOteHnFmQ7y7lVBd1cyl_VY)

図2：CPSC組織図<sup>1109</sup>



## 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

表1：消費者関連法規

消費者関連法令	内容 (製品・サービス分野)	所管省庁
消費者製品安全法 <sup>1110</sup> (Consumer Product Safety Act : CPSA)	CPSCに消費者製品安全性の基準設定、リコール、販売禁止の権限を与え連邦レベルの消費者保護法令と規則を整えた。	CPSC 1972年
消費者製品安全改善法 <sup>1111</sup> (Consumer Product Safety Improvement Act : CPSIA)	消費者製品の安全性基準を引き上げ、製造業者に対する安全性の要求、罰則を厳しくした。	CPSC 2008年
連邦有害物質法 <sup>1112</sup> (The Federal Hazardous Substances Act : FHSA)	有害消費者製品に対しその危険性を消費者に警告する表示を義務付けた。	CPSC 1960年

<sup>1109</sup> 同上P10

<sup>1110</sup> CPSA, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Summary-List/Consumer-Product-Safety-Act>

<sup>1111</sup> CPSIA, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Summary-List/Consumer-Product-Safety-Act>

<sup>1112</sup> FHSA, <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/fhsa.pdf>

消費者関連法令	内容 (製品・サービス分野)	所管省庁
毒物予防包装法 <sup>1113</sup> (The Poison Prevention Packaging Act : PPPA)	有害物質を含む消費者用家庭製品の包装を子供が容易に開けられないようにした。	CPSC 1970年
可燃性織物法 <sup>1114</sup> (The Flammable Fabrics Act : FFA)	可燃性の高い衣服類やその他織物類の製造上安全基準について規定。	CPSC 1953年
冷蔵庫安全法 <sup>1115</sup> (The Refrigerator Safety Act : RSA)	家庭用冷蔵庫の安全性に関する基準を規定。	CPSC 1956年
バージニア・グレーム・ベーカー・プールとスパ安全法 <sup>1116</sup> (The Virginia Graeme Baker Pool & Spa Safety Act : PP&S)	子供の事故を防ぐため、プールやスパに対する安全基準を規定。	CPSC 2007年
子供のガソリン火傷予防法 <sup>1117</sup> (Children's Gasoline Burn Prevention Act : CGCPA)	持ち運び用ガソリン容器による子供の事故を防ぐための安全基準を規定。	CPSC 2005年
子供安全保護法 <sup>1118</sup> (The Child Safety Protection Act : CSPA)	小さな部品を含む子供用(3~6歳児)玩具やゲームにラベル表示義務化。	CPSC 1994年
危険画材表示法 <sup>1119</sup> (The Labeling of Hazardous Art Materials Act : LHAMA)	慢性病を引き起こす危険がある画材にラベル表示が義務付けられた。	CPSC 1990年
石膏ボード安全法 <sup>1120</sup> (The Drywall Safety Act of 2012)	石膏ボードのサルファ含有量を家屋の腐食に影響しない水準に規定した。	CPSC 2012年
子供のニコチン害防止法 <sup>1121</sup> (The Child Nicotine Poisoning Prevention Act)	国内で製造販売配給される液状ニコチンの包装には危険物の表示義務化。	CPSC 2015年
連邦取引委員会法 <sup>1122</sup> (The Federal Trade Commission Act)	不公正競争の防止、反トラスト法の審査、審判、消費者保護等を規定。	FTC 1914年
貸付真実法 <sup>1123</sup> (Truth-in-Lending Act : TILA)	借入に関連するコストの計算と開示の方法を標準化し、消費者信用の情報に基づく使用促進を目的とした法律。	FTC 1968年
公正信用報告法 <sup>1124</sup>	消費者信用報告機関及び消費	FTC

<sup>1113</sup> PPPA, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Poison-Prevention-Packaging-Act>

<sup>1114</sup> FFA, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Statutes/Flammable-Fabrics-Act>

<sup>1115</sup> RSA, [https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk\\_pdf\\_rsa.pdf](https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk_pdf_rsa.pdf)

<sup>1116</sup> PP&S, <https://uscode.house.gov/view.xhtml?path=/prelim@title15/chapter106&edition=prelim>

<sup>1117</sup> CGCPA, [https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk\\_pdf\\_gascan.pdf](https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk_pdf_gascan.pdf)

<sup>1118</sup> CSPA, [https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk\\_media\\_cspa.pdf](https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk_media_cspa.pdf)

<sup>1119</sup> LHAMA, <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/fhsa.pdf>、P40

<sup>1120</sup> The Drywall Safety Act of 2012, <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/Drywall-Safety-Act-of-2012.pdf?j817wTrwm5VjIy8LPe9JCbxA9LaFs3>

<sup>1121</sup> The Child Nicotine Poisoning Prevention Act, <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/Child-Nicotine-Poisoning-Prevention-Act-of-2015.pdf?dP0dJfd7W9yxKnITmmmmObcVRQCo9fA0G>

<sup>1122</sup> FTC Act, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/federal-trade-commission-act>

<sup>1123</sup> TILA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes?title=truth+in+lending+act>

<sup>1124</sup> FCRA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/fair-credit-reporting-act>

消費者関連法令	内容 (製品・サービス分野)	所管省庁
(Fair Credit Reporting Act : FCRA)	者信用情報の開示を規制する連邦法。	1970 年
公正債務取立て法 <sup>1125</sup> (Fair Debt Collection Practice Act : FDCPA)	債務取立ての際に消費者を保護する法律。	FTC 1977 年
グラム・リーチ・ブライリー法 <sup>1126</sup> (Gramm-Leach-Bliley Act, GLBA) 又は金融サービス近代化法 (Financial Services Modernization Act)	商業銀行、投資銀行、証券会社、保険会社それぞれの間での統合を許可する法律。	FTC 1999 年
ID 詐欺防止法 <sup>1127</sup> (Identity Theft and Assumption Deterrence Act : ITADA)	違法な目的で、他人の個人識別情報を取り扱うことを禁止する法律。	FTC 1998 年
児童オンラインプライバシー保護法 <sup>1128</sup> (Children's Online Privacy Protection Act : COPPA)	13 歳未満の児童の個人情報を保護しようとする法律。	FTC 1998 年
信用機会平等法 <sup>1129</sup> (Equal Credit Opportunity Act I : ECOA)	消費者金融における性別、人種等による差別を禁止する法律。	FTC 1974 年
電話販売及び消費者詐欺・濫用防止法 <sup>1130</sup> (The Telemarketing and Consumer Fraud and Abuse Prevention Act : TCFPA)	悪質なテレマーケティングによる詐欺や濫用から消費者を守る。	FTC 1994 年
ウォールストリート改革・消費者保護法 <sup>1131</sup> (DODD-FRANK WALL STREET REFORM AND CONSUMER PROTECTION ACT, (Dodd-Frank Act))	金融商品・サービスの規制。 同法により連邦準備制度(Federal Reserve System)内に独立機関である消費者金融保護局(The Consumer Financial Protection Bureau、以下「CFPB」)が新設された。	CFPB 2010 年
2021 年包括予算割当法における COVID-19 消費者保護法 <sup>1132</sup> (COVID-19 Consumer Protection Act of the 2021 Consolidated Appropriations Act)	COVID-19 関連の製品、食品、治療薬、政府の補助金等に関する詐欺から消費者を守る法律。	FTC 2021 年
食品医薬品化粧品法 <sup>1133</sup> (The Federal Food, Drug, & Cosmetic Act)	医薬品、食品、化粧品等の安全性の規定。	FDA 2008 年
公正包装表示法 <sup>1134</sup> (Fair Packaging and Labeling Act : FPLA)	消費者製品の包装表示に関する規定。	FDA/FTC 1967 年
連邦食肉検査法 <sup>1135</sup>	食肉の衛生管理と安全性に関する規定。	USDA

<sup>1125</sup> FDCPA, <https://www.ftc.gov/enforcement/rules/rulemaking-regulatory-reform-proceedings/fair-debt-collection-practices-act-text>

<sup>1126</sup> GLBA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes?title=Gramm-Leach-Bliley+Act>

<sup>1127</sup> ITADA, <https://www.ftc.gov/node/119459>

<sup>1128</sup> COPPA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes?title=Children%27s+Online+Privacy+Protection+Act>

<sup>1129</sup> ECOA, <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/equal-credit-opportunity-act>

<sup>1130</sup> TCFPA, <http://uscode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-chapter87&edition=prelim>

<sup>1131</sup> Dodd-Frank Act, <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ203/pdf/PLAW-111publ203.pdf>

<sup>1132</sup> Covid-19 Consumer Protection Act of the 2021 Consolidated Appropriations Act, [https://www.ftc.gov/enforcement/statutes?title=&field\\_mission\\_tid%5B%5D=2973&=Apply](https://www.ftc.gov/enforcement/statutes?title=&field_mission_tid%5B%5D=2973&=Apply)

<sup>1133</sup> FD&C Act, <https://uscode.house.gov/view.xhtml?path=/prelim@title21/chapter9&edition=prelim>

<sup>1134</sup> FPLA, <https://www.ftc.gov/enforcement/rules/rulemaking-regulatory-reform-proceedings/fair-packaging-labeling-act-regulations-0>

<sup>1135</sup> FMIA, <https://www.fsis.usda.gov/policy/food-safety-acts/federal-meat-inspection-act>

消費者関連法令	内容 (製品・サービス分野)	所管省庁
(The Federal Meat Inspection Act : FMIA)	する規定。	1906 年
連邦鶏肉検査法 <sup>1136</sup> (The Poultry Products Inspection Act : PPIA)	鶏肉の衛生管理と安全性に関する規定。	USDA 1957 年
連邦鶏卵検査法 <sup>1137</sup> (The Egg Products Inspection Act : EPIA)	鶏卵の衛生管理と安全性に関する規定。	USDA 1970 年
運輸省法 <sup>1138</sup> (The Department of Transportation Act)	自動車、自動車シート、オートバイの安全性に関する規定。	DOT (NHTSA) 1966 年
電話消費者保護法 <sup>1139</sup> (The Telephone Consumer Protection Act : TCPA)	自動ダイアルシステム、ロボコール、SMS テキストメッセージ、ファックス等によるマーケティングやセールスの電話を規制、禁止する法律。	FCC 1991 年
通信法 <sup>1140</sup> (The Telecommunications Act of 1996 )	通信会社のスラミング <sup>1141</sup> 行為を禁じ、消費者の利益を保護する法律。	FCC 1996 年
キャンスパム法 <sup>1142</sup> (The Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing Act of 2003 (CAN-SPAM Act) )	携帯電話などの電子機器に配信されるセールスやマーケティングの電子メールやメッセージを規制する。	FCC/FTC 2003 年
証券取引所法 <sup>1143</sup> (The Securities Exchange Act of 1934 : SEA)	不公平な証券取引に対する包括的な規制を設けた法律。	SEC 1934 年

#### (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

FTC や CPSC を含む、米国の連邦政府機関の行政監視は、連邦議会によって実施されている。監視手段としては、まず、毎年の歳出予算法の審議を通じて、財政面からコントロールすることである。次に、各省庁の局長レベルの人事は、大統領の指名の後、上院で承認されなければならないため、人事面でも影響力を持つ。さらに、連邦議会両院の常任委員会は、行政監視の中心的な組織であり、公聴会や文書や報告書の提出要求によって行政監視を行う。報告書の主なものには、(1) 5年間の戦略計画、(2) 長期戦略業績報告書、(3) 年次業績報告書があり、各機関は、管理予算室 (Office of Management and Budget : OMB) へ提出することが義務付けられている。

また、下院に設置された常任委員会のひとつである行政監視政府改革委員会 (Committee on Oversight and Government Reform) は、あらゆるレベルの政府の活

<sup>1136</sup> PPIA, <https://www.fsis.usda.gov/policy/food-safety-acts/poultry-products-inspection-act>

<sup>1137</sup> EPIA, <https://www.fsis.usda.gov/policy/food-safety-acts/egg-products-inspection-act>

<sup>1138</sup> DOT Act, <https://www.govinfo.gov/content/pkg/STATUTE-80/pdf/STATUTE-80-Pg931.pdf>

<sup>1139</sup> TCPA, <https://www.fcc.gov/sites/default/files/tcpa-rules.pdf>

<sup>1140</sup> Telecommunication Act of 1996, <https://www.fcc.gov/general/telecommunications-act-1996>

<sup>1141</sup> 顧客の了承なしに、既存の長距離電話会社から他社へ契約を移すこと。

<sup>1142</sup> CAN-SPAM Act, <https://www.fcc.gov/general/can-spam>

<sup>1143</sup> SEA, <https://www.sec.gov/about/laws/sea34-12g.pdf>

動について、その経済性や効率性を判定するために、継続的に評価や調査を実施している。具体的には、各省庁の検査長官によって提出された財務監査報告書を会計検査院 (Government Accountability Office : GAO) が内容を検討して下院に勧告を提出すること、連邦政府と州政府や地方政府、国際機関との関係を調査することなどを行う。一方、上院の常任委員会の行政監視については、所管事項に関する全ての法律の適用、運用及び実施に対し、継続的に評価及び調査を実施して、上院に報告書を提出する。そのほか、個別の法律にも常任委員会が継続的に監視を行い、補助金が支給されたプログラムについては、目的が達成されているかどうかなどの調査、評価を行う<sup>1144</sup>。

#### (ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

##### a. FTC

###### (a) FTC と消費者金融保護局 (CFPB)

2019 年度覚書 (Memorandum of Understanding)<sup>1145</sup>により、規則制定等の業務の重複回避、各機関の機能効率化向上を図っている。具体的には、CFPB が規則を制定する前には FTC の承認を得ること、金融商品及びサービス関連の消費者からの苦情の回収、監視、回答の機能を CFPB へ集約すること、CFPB への消費者苦情を共有すること、などがある。

###### (b) FTC と FCC (連邦通信委員会)

2015 年度覚書<sup>1146</sup>により、両機関での業務管轄の調整を図り、重複業務をなくし、より効率的に機能するよう図っている。具体的には、テレマーケティングの取締りなど、共通の消費者関連の課題に関しては、定期的に会議を開き現状報告し合い調整すること、通信市場の進化に関する情報の交換、相手の機関の管轄下にもなりうる事項は意見を求めるここと、調査ツール、テクニック、情報、技術的及び法的知識の共有、消費者及び業界への啓発活動、教育などでの協力などである。

<sup>1144</sup> アメリカ連邦議会の行政監視－制度と課題、

[https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo\\_8111645\\_po\\_02550003.pdf?contentNo=1](https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo_8111645_po_02550003.pdf?contentNo=1)

<sup>1145</sup> Memorandum of Understanding between CFPB and FTC, 2/25/2019,

[https://www.ftc.gov/system/files/documents/cooperation\\_agreements/ftc-cfpb\\_mou\\_225\\_0.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/documents/cooperation_agreements/ftc-cfpb_mou_225_0.pdf)

<sup>1146</sup> FCC-FTC Consumer Protection Memorandum of Understanding,

[https://www.ftc.gov/system/files/documents/cooperation\\_agreements/151116ftcfcc-mou.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/documents/cooperation_agreements/151116ftcfcc-mou.pdf)

### (c) FTC と FDA

1971 年の覚書<sup>1147</sup>により、両機関にリエゾンを配置し、コミュニケーション窓口とし、情報共有、交換をスムーズに行う。このリエゾンは、定期的に会議を開き情報交換を行う。また、特に以下の 3 項目について取り決めが定められている。

- FTC は、食品、薬（処方箋以外）、医療機器、化粧品のラベル以外の広告宣伝内容の真偽に関する全ての事柄に対して、第一管轄権行使する。
- FDA は、各州間で配送される食品、薬、医療機器、化粧品における違法表示を防止する責任を持ち、これらのラベルの規定に関する第一管轄権行使する。
- 両機関に共通の課題事項について、業務の重複を避け、規定を統一するために、ラベルと宣伝に同じか類似の表示があった場合、又は広告ともラベル表示とも解釈できる表示があった場合、さらに、薬や医薬機器の宣伝広告内容とその使用方法のラベル表示が不十分で釣り合わない場合、前述のリエゾンが間に入り調整する。

### (d) FTC と司法省（DOJ）と USDA

1999 年の覚書<sup>1148</sup>により、農業における独占を防ぐために、両機関にそれぞれ担当者を配置し、情報意見交換して、法の執行や規則の再評価などを行う。

## b. CPSC

### (a) CPSC と FDA

1972 年の消費者製品安全法 (CPSA) により CPSC が設立されると同時に、それまで連邦食品医薬品局 (FDA) が所管していた法律を引き継ぎ、連邦レベルで消費者保護のための法令と規則を整える役割を担っている。CPSC が FDA から引き継いだ法律は以下のとおりである<sup>1149</sup>。

- 連邦有害物質法 (FHSAA)
- 毒物予防包装法 (PPPA)
- 可燃性織物法 (FFA)
- 冷蔵庫安全法 (RSA)

### (b) CPSC と一般調達局

（General Services Administration、以下「GSA」という。）<sup>1150</sup>

<sup>1147</sup> FTC, <https://www.ftc.gov/policy/cooperation-agreements/memorandum-understanding-between-federal-trade-commission-food-drug>

<sup>1148</sup> FTC, [https://www.ftc.gov/system/files/documents/cooperation\\_agreements/ftcdojdoa-mou.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/documents/cooperation_agreements/ftcdojdoa-mou.pdf)

<sup>1149</sup> 連邦法規集Title 16, Chapter II, Subchapter A, Part §1000.2,

<https://www.ecfr.gov/current/title-16/chapter-II/subchapter-A/part-1000>

<sup>1150</sup> CPSC FY2020 Annual Performance Report, P17

2019 年会計年度に、CPSC は、GSA の IT 近代化中核的研究拠点（IT Modernization Centers of Excellence）と複数年にわたってデータ分析戦略の作成を依頼する政府機関内契約（Interagency Agreement (IAA)）を結んだ。その結果、2020 年以降、膨大な量の効率的なデータ処理、分析が可能になった。

#### （c）CPSC と税関国境警備局

##### （Customs and Border Protection、以下「CBP」という。）<sup>1151</sup>

CPSIAにおいて、CPSC は、違法で安全性に問題のあるような外国製品を識別するため、危険判別メソッド（Risk Assessment Methodology (RAM)）の作成を義務付けられた。CPSC は、CBP によって収集されたデータと CPSC で使用されているデータを統合させた RAM システムを駆使して、CPSC の法や規則に違反しているような輸入製品を判別している。CPSC は、米国の国境に調査員を配置し、CBP 警備員と共に、違法製品が国内に流入するのを防ぐ作業をするほか、輸入製品の安全性を監督する中枢機能である CBP 標的分析センター（CBP Targeting and Analysis Center）においても、CBP の取締りに協力する。2020 年会計年度には、約 18,500 件の国境取締り調査が実施された。

#### （d）個別の分野における関係機関の連携

##### 1. The Internet of Things（以下「IoT」という。）<sup>1152</sup>

インターネットに接続する消費者製品の急増により、それらの安全性の問題も増えてきたため、2020 年会計年度、CPSC は、連邦政府機関、外国政府、その他関係機関と協力して、インターネット接続製品の安全性について呼びかけるワーキンググループを立ち上げた。参加機関は、The National Cybersecurity Center of Excellence (NCCoE) of the National Institute of Standards and Technology (NIST)、FTC、FDA、FCC、エネルギー省（Department of Energy、以下「DOE」という。）、国土安全保障省（The Department of Homeland Security、以下「DHS」という。）で、インターネット接続製品の専門知識や政府機関内の能力開発、自主規格の開発、IoT 国際会議への参加などを行っている。

##### 2.マイクロモビリティ製品<sup>1153</sup>

近年人気の E スクーター、E 自転車、ホバーボードに代表される、新しいタイプの乗り物に関する安全性について、CPSC は、ウェビナーを開催して、関連機関や企業に安全性に関する共通認識を持たせるよう努めるほか、自主基準開発

---

<sup>1151</sup> 同上P17,1

<sup>1152</sup> 同上 P18

<sup>1153</sup> 同上P18

に参加したり、連邦高速道路局（Federal Highway Administration (FHWA)）、連邦交通局（DOT）による、マイクロモビリティ製品の問題のための調整や協力についての機関内意見聴取に参加したりする。

### 3. ナノテクノロジーを使った製品<sup>1154</sup>

近年のナノテクノロジーを使った製品の増加により、それらが消費者に及ぼす潜在的危険性に関する研究が急務となっているが、CPSCはホワイトハウス主導で20の連邦政府機関が関与する270億ドル予算の全国ナノテクノロジイニシアティブ（The National Nanotechnology Initiative (NNI)）に参画しており、2003年会計年度以来、NNIとの連携で、50以上の研究報告書や出版物を発行している。

### 4. 危険化学物質<sup>1155</sup>

CPSCは、消費者製品に含まれる危険化学物質について呼びかけるために、前述のNNI以外にも、以下のような連邦機関の委員会に参加している。

- ・子供の環境衛生についての大統領対策本部（The President's Task Force on Children's Environmental Health (CEHTF)）
- ・代替方式評政府機関内委員会（Interagency Coordinating Committee for the Validation of Alternative Methods (ICCVAM)）
- ・連邦機関内の毒性物質抑制法試験委員会（Toxic Substances Control Act (TSCA) Interagency Testing Committee (ITC)）
- ・HHSによる、全国毒物学プログラム（National Toxicology Program (NTP)）
- ・連邦機関内の「室内大気質委員会（Federal Interagency Committee on Indoor Air Quality (CIAQ)）」
- ・ペルフルオロアルキル化合物に関するホワイトハウス政策調整委員会技術作業部会（White House Policy Coordinating Committee (PCC) Technical Working Group (TWG) on Per and Polyfluoroalkyl Substances (PFAS)）
- ・国立がん研究所による「国立がん諮問機関（National Cancer Advisory Board (NCAB)）」

## 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. FTC

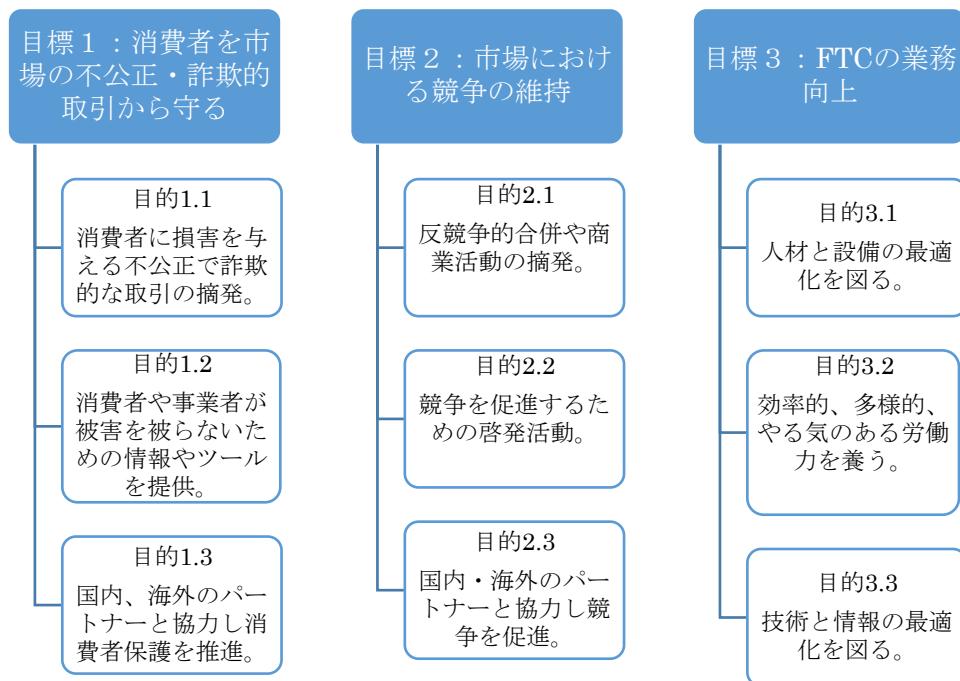
FTCの基本戦略は、ほかの連邦政府機関と同様に、5年戦略計画を軸にして、年間実践計画（Annual Performance Plan）が毎年立てられ、年間業績報告書（Annual Performance Report）で結果を報告する、という形になっている。これらの戦略計

<sup>1154</sup> 同上P18,19

<sup>1155</sup> 同上P19

画及び年次報告書は、連邦政府機関に対し、2010 年政府業績成果現代化法（The GPRA Modernization Act of 2010 、以下「GPRAMA」 という。）及び、行政管理予算局 による通達（Office of Management and Budget Circular、以下「OMB Circular」 という。）の A-11 によって、議会へ提出が義務付けられているもので、FTC が立てた戦略的目的及び目標、また結果、実績、達成率、内容の分析などが盛り込まれている。FTC の 2020 年会計年度業績報告書は、FTC が 2018~2022 年会計年度の 5 年戦略計画で立てた 3 つの戦略的目標とそれらを達成するための具体的な目的を基盤に作成されている。まず、FTC は、2 大ミッションとして、「消費者保護」と「市場競争の促進」を掲げており、それらを達成するための戦略的目標として、「消費者を市場の不公正及び詐欺的取引から守る」、「市場における競争の維持」、「FTC の業務向上」の三本柱を挙げており、それら各目標には、更に以下の図のように、それぞれ具体的な目的が立てられている。

図3：FTC 2020年会計年度、基本戦略及び目標<sup>1156</sup>



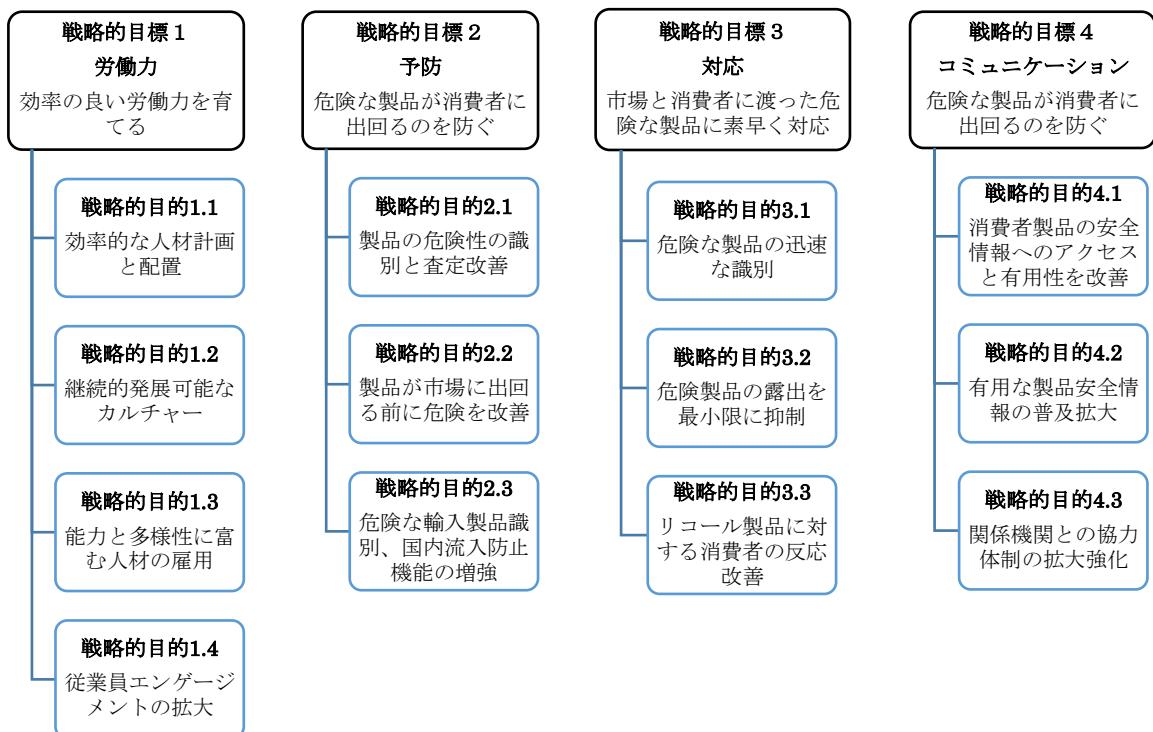
#### b. CPSC

CPSCの基本戦略計画は、2017年会計年度に作成された、5年戦略計画書（2018～2022年度）<sup>1157</sup>に詳しく明記されている。同計画書を改訂する際、CPSCは、関係政府機関や様々な業界の関係民間機関を呼んで公聴会を開き、2018、2019会計年度でCPSCが注力すべき優先事項に関する意見や提案を集めた。2020年会計年度業績報告書によると、CPSCには、まず「消費者の安全を守る」という大きな使命があり、その次に、「消費者製品による怪我や死亡などの理不尽な危険を失くす」というビジョンが設定されている。そして、その使命とビジョンを果たすため、以下の図4のような4つの戦略的目標が設定され、さらに、それぞれの戦略的目標を達成するために、より具体的な戦略的目的が設けられている。その各目的には、それぞれいくつかの目標値（全部で25）が毎年設定され、それが達成できたかどうかが大事な業績評価材料となっている。CPSCでは、部長クラスが戦略的データ評価を定期的に行い、これらの目標や目的が計画どおりに達成されつつあるかどうかをチェックする。また、CPSCの検査長官は、これらデータを基にして、機関のプログラムや運営の監査、評価、検査を行い、報告書は米国会計検査院（GAO）によって監査、分析、評価される。

<sup>1156</sup> FTC 2021年会計年度 財務報告書P17, [https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/agency-financial-report-fy2021/ftc\\_fy2021\\_agency\\_financial\\_final.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/agency-financial-report-fy2021/ftc_fy2021_agency_financial_final.pdf)

<sup>1157</sup> CPSC 2018-2022年会計年度戦略計画, [https://www.cpsc.gov/s3fs-public/CPSC\\_2018-2022\\_Strategic\\_Plan.pdf](https://www.cpsc.gov/s3fs-public/CPSC_2018-2022_Strategic_Plan.pdf)

図4：CPSC2020年会計年度、基本戦略及び目標<sup>1158</sup>



#### 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

FTCの消費者保護局の各地域事務所は、州や郡などの当局と連携して、FTCの所管法令に基づき、調査や訴訟、普及啓発活動を通じて不公正又は欺瞞的な商行為等への対応を行っている<sup>1159</sup>。

また、主な消費者製品に関しては、CPSCの地方事務所が州や地方政府と協力し、消費者保護、製品調査、消費者啓発活動などを行い、消費者製品の安全性促進や製品による事故の防止に努めている<sup>1160</sup>。1972年の消費者製品安全法(CPSA)制定以前は、消費者製品の安全に関する規則は、FDAが有害物質ラベル法(1960年)や子供保護法令(1966年)などを所管し、また、州ごとに様々な州法が制定されていた。CPSCは現在、FDA所管であった関連法規を引き継ぎ、連邦レベルで消費者保護のための法令と規則を整える役割を担っている。州法と連邦法の調整については、2008年消費者製品安全改善法(CPSIA)において、連邦法の優位性が明確にされており、CPSAやCPSIAで定められた安全基準を第一に適用

<sup>1158</sup> CPSC 2020年度間業績報告書P2, <https://www.cpsc.gov/node/49777>

<sup>1159</sup> 全米8拠点(東中央部、中西部、北東部、北西部、南東部、南西部、西部(ロサンゼルス)、西部(サンフランシスコ))。<https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/regional-offices>

<sup>1160</sup> <https://www.cpsc.gov/About-CPSC/Division-of-Field-Operations/FAQs-For-State-And-Local-Officials>

しなければならないと規定している<sup>1161</sup>。一方、州政府は、州発行ライセンスが必要な事業者に関して、監視、監督、処罰等の法執行を行使する。さらに、各郡、市では、それぞれの地方検事室が消費者相談の窓口になっており、地域の消費者問題に対処する。参考までに、カリフォルニア州では、以下のような消費者行政が行われている。

#### a. 州政府：消費者問題省

##### (Department of Consumer Affairs)<sup>1162</sup>

同省では、州政府が発行する37種類の職業分野における280以上もの様々な職業ライセンス所有者の事業やサービスに関する苦情を受け付け、調査の後、不正行為などが認められれば、所有者に対し、罰金、事業差止めやライセンス剥奪などの罰則を与える。自動車修理に関する苦情を受け付ける、カリフォルニア自動車修理局（California Bureau of Automotive Repair）も同省の一部である。

#### b. 郡

ロサンゼルス郡以外の17郡では、地方検事室が消費者苦情相談の窓口になつておらず、前述の州政府が取り扱うケース以外の苦情に対処する。ロサンゼルス郡には、消費者事業問題局があり、電話又はメールによるホットラインを設置して、消費者の苦情相談にあたり、適切なアドバイス、情報を提供するほか、詐欺や個人情報盗難などの問題を調査し、必要に応じて、法執行機関へ更なる調査を依頼する。また、消費者が裁判所へ持ち込みますに、当事者間で問題解決できるよう間に入り調停も行う<sup>1163</sup>。

#### c. 市

ロサンゼルス市を含む3つの市の地方検事室が、消費者問題の窓口となっている。地域の商業に関する苦情の申請がこれら地方検事室のウェブサイトからできるようになっているが、個別の相談や調停などは行わず、適切な相談係への転送や、弁護士の紹介などを行う<sup>1164</sup>。

##### (イ) 執行対応における関係機関との連携

以下、カリフォルニア州の事例を記載する。

<sup>1161</sup> 消費者製品安全改善法, Sec 26 [15 U.S.C. §2075],

<https://www.cpsc.gov/PageFiles/105435/cpsa.pdf?epslanguage=en>

<sup>1162</sup> Department of Consumer Affairs, [https://www.dca.ca.gov/about\\_us/entities.shtml](https://www.dca.ca.gov/about_us/entities.shtml)

<sup>1163</sup> <https://dcba.lacounty.gov/our-services/>

<sup>1164</sup> <https://www.lacityattorney.org/consumercomplaints>

同州政府の消費者問題省には、1961 年に州の規則（Section 830.3(a)）によつて捜査課が設置されており、法執行機関として同省のホットラインや司法長官のもとに寄せられた苦情の中から詐欺や犯罪に関わるもの捜査にあたつている。例えば、2020 年会計年度において、公認会計士に関して寄せられた市民の苦情相談 2,009 件のうち、最終的な逮捕数は 287 件であった。また、同年に解決した捜査件数は計 2,261 件であったが、苦情の 88% は 6 か月以内に解決されており、1 年以内に解決された苦情は 96% であった<sup>1165</sup>。

## カ. 最近のトピックス

### (ア) 消費者行政の最近の動き

#### a. FTC

##### (a) デジタルプラットフォーム規制

FTC は消費者の個人情報保護のために、近年デジタルプラットフォーム規制を強化している。例えば、2019 年には、Facebook 社がユーザーの個人情報流出に関してユーザーに通知を怠っていたことに対し、ハイテク企業への制裁金としては史上最高額である 50 億ドルを課した<sup>1166</sup>。また、同年、Google 社とその子会社である YouTube 社が、13 歳以下の児童の個人情報を親の承諾なしで収集していたのは、児童オンラインプライバシー保護法に反するとして、1 億 7,000 万ドルの制裁金を課した<sup>1167</sup>。

##### (b) デジタルアプリ規制<sup>1168</sup>

2020 年、FTC は、増加するデジタルアプリによる消費者被害に対応すべく、新たな不正利得返還請求による救済策を打ち出した。特に、女性の生理や排卵周期を追跡するデジタルアプリのユーザーの個人情報が、ユーザーに断りなく第三者と共有されていた例<sup>1169</sup>や、子供の体重管理アプリで 13 歳以下の児童の個人情報が親に無断で収集されていた例<sup>1170</sup>など、急増する医療系のアプリによる違法行為に注視しており、ユーザーに無断で個人の健康情報を第三者と共有することのないよう規制を強化している。

---

<sup>1165</sup> DCA FY 2019-2020 Annual Report, [https://www.dca.ca.gov/publications/2020\\_annrpt.pdf](https://www.dca.ca.gov/publications/2020_annrpt.pdf), P15

<sup>1166</sup> FTC vs Facebook, <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2019/07/ftc-imposes-5-billion-penalty-sweeping-new-privacy-restrictions>

<sup>1167</sup> FTC vs Google, <https://www.ftc.gov/enforcement/cases-proceedings/172-3083/google-llc-youtube-llc>

<sup>1168</sup> <https://www.ftc.gov/reports/annual-highlights-2020/message-acting-chair-rebecca-kelly-slaughter>

<sup>1169</sup> Developer of Popular Women's Fertility-Tracking App Settles FTC Allegations that It Misled Consumers About the Disclosure of their Health Data, <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2021/01/developer-popular-womens-fertility-tracking-app-settles-ftc>

<sup>1170</sup> FTC Takes Action Against Company Formerly Known as Weight Watchers for Illegally Collecting Kids' Sensitive Health Data, <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2022/03/ftc-takes-action-against-company-formerly-known-weight-watchers>

### (c) The Community Advocate Center<sup>1171</sup>

2020 年、FTC は、低所得コミュニティの人々が詐欺などの消費者被害を進んで報告できるよう、各地域の法的支援団体と協力し、新しいイニシアティブであるコミュニティ擁護センター (The Community Advocate Center) を立ち上げた。

## b. CPSC

### (a) COVID-19 によって引き起こされた弊害や危険に対する消費者保護対策

2021 年米国救済計画法 (American Rescue Plan Act (ARPA)) は、前年度の 2020 年コロナウイルス経済対策である連邦失業給付等の措置が 2021 年 3 月 14 日で期限を迎えることを念頭に、バイデン大統領及び民主党主導で検討が進められ、3 月 11 日に大統領が署名し、米国救済計画法 (The American Rescue Plan Act of 2021) として成立したもの。CPSC に対しては、以下に挙げた使用目的で、2026 年 9 月 30 日までの間 5,000 万ドルが充当されている<sup>1172</sup>。

- COVID-19 関連の製品を中心に、国内の港での輸入品の監視、検査強化。
- COVID-19 関連のオンライン製品を扱うウェブサイトの監視と違法製品の除去。
- 消費者の COVID-19 関連製品の安全性に対する意識を高め、情報を拡散。
- COVID-19 関連の製品による危険に関するデータの回収分析能力の改善。

2021 年会計年度に関しては、全補助金 5,000 万ドルのうちの 500 万ドルが使われた。具体的には、輸入品検査を実施する港の数を従来の 18 か所から 22 か所へ増加し、輸入品の監視を強化した。その結果、合計 36,300 件もの輸入製品の検査が実施されたが、これは年間目標値であった 32,000 件を大幅に上回った<sup>1173</sup>。また、同会計年度において、コロナ禍における消費者製品関連事故の報告書も作成された。

### (b) 高度化するハイテク製品による危険や弊害

2021 年会計年度、CPSC は、消費者製品に使用されている人工知能 (AI) や機械学習技術 (ML) による弊害が今後さらに増加することを見据え、それに関する報告書を議会へ提出した<sup>1174</sup>。

<sup>1171</sup> <https://www.ftc.gov/reports/annual-highlights-2020/message-acting-chair-rebecca-kelly-slaughter>

<sup>1172</sup> CPSC FY2021 Financial Report, P57, [https://cpsc-d8-media-prod.s3.amazonaws.com/s3fs-public/FY-2021-US-CPSC-Agency-Financial-Report\\_1.pdf?VersionId=\\_OE75MjPtOteHnFmQ7y7lVBd1cyl\\_\\_VY](https://cpsc-d8-media-prod.s3.amazonaws.com/s3fs-public/FY-2021-US-CPSC-Agency-Financial-Report_1.pdf?VersionId=_OE75MjPtOteHnFmQ7y7lVBd1cyl__VY)

<sup>1173</sup> 同上 P7

<sup>1174</sup> 同上 P7

### (c) 急増するオンライン商法と外国製品

2021年会計年度、CPSCは、オンライン商法(e-commerce)によって、海外より消費者製品が米国内に大量に流入している現状の危険性と、国内の港における検査要員の増加の必要性を緊急課題の一つとして、議会に報告書を提出した<sup>1175</sup>。また、オンラインショッピングサイトへの出品物をスクリーニングする検査要員である、CPSCのeSAFE(eCommerce, Surveillance, Analysis, Field and Enforcement)チームは、同会計年度において、640,000件の出品物を検査し、不正や違法が見つかった約17,100の販売、製造者にコンタクトした結果、10,500ものインターネットサイトの撤去に成功し、合計約31,500品の製品の除去に成功した<sup>1176</sup>。

## (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

米国には、商品やサービスなど消費生活全般についての消費者からの苦情を全て扱う「消費生活相談」機関というものはない。消費者苦情相談窓口は、連邦政府と州、地方政府の両方に設置されてはいるが、苦情の内容や対象の製品やサービスなどによって、どこに問い合わせるかが違ってくる。まず、地域の商業やサービスに関する苦情は、通常、州又は地方政府の窓口に相談する。また、州が発行するライセンスを必要とする商業及びサービスや専門職に関しては、州政府や各職業協会の消費者相談窓口が利用できる。苦情の内容や種類によっては、連邦政府と地方政府の両方で取り扱われることもあれば、電話のように、ローカルコールは州政府、長距離コールは連邦政府と区分されている場合もある(表2参照)。製造業者や販売者との間で解決しない場合や、製品、苦情の内容やサービスの種類によっては、以下のような地方政府、連邦政府の各種相談窓口を利用することができます。

##### a. 連邦政府

###### (a) FTC消費者保護局、消費者対応運営課

###### (The Division of Consumer Response & Operations)<sup>1177</sup>

- 消費者対応センター：カウンセラーが、電話、郵便、オンラインによって寄せられた消費者からの報告や質問に回答する。

<sup>1175</sup> 2001年歳出予算法(The Consolidated Appropriations Act of 2021)に基づき提出が要求されている予算案。

<sup>1176</sup> 同上 P8

<sup>1177</sup> <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection/our-divisions/division-consumer-response>

- ID 窃盗、詐欺、オンラインプライバシー、違法迷惑電話などに関する苦情が主な対象<sup>1178</sup>。

(b) CPSC

- SaferProducts.gov : CPSC 管轄下の約 15,000 種類の消費者製品を対象に、消費者が製品の不具合を報告するためのサイト。苦情用ホットライン（1-800-638-2772）もある。  
なお CPSC の消費者相談は大きく 3 カテゴリー（ホットライン、クリアリングハウス（情報センター）、リコール）に分かれている。

(c) 一般調達局（GSA）

- 国民に有益な情報を提供するウェブサイトである USA.gov は、GSA の技術改革サービス（Technology Transformation Service）課の一部門である、USA.Gov<sup>1179</sup>が担当する。このサイト上で、消費者は苦情を申告することができる。そして、その苦情は政府のデータベースに入るが、個々の問題解決のアドバイスがもらえるわけではない。消費者は、このサイトを使って、より適切な政府又は民間消費者機関へアクセスすることができる。また、USA.Gov は、苦情相談受付先や問題解決法などを含む、消費者保護のためのアドバイスや情報を掲載した、消費者行動ハンドブック（Consumer Action Handbook）も発行する<sup>1180</sup>。

(d) 食品医薬品管理局（FDA）

- 消費者苦情コーディネーター（Consumer Complaint Coordinators）<sup>1181</sup>：食肉、鶏肉、卵以外の食品及び医薬品に関する苦情対応のために、全国に配置されている。消費者はホットラインを使ってコンタクトする。
- The Safety Reporting Portal<sup>1182</sup>：オンライン上の苦情フォーム。食品（食肉、鶏肉、卵を除く）、医薬品、たばこ製品、サプリメント、飼料、動物薬が対象。消費者、医療関係者、製造業者など、誰でも使用できる。
- MedWatch Online Voluntary Report<sup>1183</sup>：消費者や医療関係者が、医薬品の副作用などをオンライン上の書式に記入して報告することができる。

---

<sup>1178</sup> <https://www.ftc.gov/faq/consumer-protection/submit-consumer-complaint-ftc>

<sup>1179</sup> USA.Govの前身は、連邦市民情報センター（The Federal Citizen Information Center）。

<sup>1180</sup> 2016年版Consumer Action Handbook, [www.gsa.gov/cdnstatic/ConsumerActionHandbook.pdf](http://www.gsa.gov/cdnstatic/ConsumerActionHandbook.pdf)

<sup>1181</sup> <https://www.fda.gov/safety/report-problem-fda/consumer-complaint-coordinators>

<sup>1182</sup> FDA Safety Reporting Portal, <https://www.safetyreporting.hhs.gov/SRP2/en/Home.aspx?sid=bdfda1c2-a793-4b06-81c6-33a4fc9c51a2>

<sup>1183</sup> MedWatch Voluntary Report, <https://vaers.hhs.gov/esub/index.jsp>

(e) 農務省 (USDA)<sup>1184</sup>

- 食品安全検査サービス課 (FSIS) : 食肉鶏肉ホットライン  
食肉、鶏肉、卵に関して、オンライン又は電話で苦情を申請できる。

(f) 全米高速道路交通安全委員会 (NHTSA)<sup>1185</sup>

- 車、カーシート、タイヤ、部品など車関係の不具合に関する苦情及び報告は、NHTSA のウェブサイト上か、ホットラインで申請する。

(g) 連邦通信委員会 (FCC)

- 消費者苦情センター<sup>1186</sup> : テレビ、インターネット、電話、ケーブル、ラジオなどの通信のサービスや請求書に関する苦情をオンラインで申請することができます。

b. 地方政府<sup>1187</sup> (カリフォルニア州の場合)

(a) 州政府 : 消費者保護局

- 消費者問題庁 (California Department of Consumer Affairs) : オンライン申請、E メール、トールフリー電話で苦情を受け付ける。州免許を必要とする事業者に対する苦情が対象。
- 州司法長官 (California Office of Attorney General) : オンライン又はトールフリー電話で苦情を受け付ける。苦情の種類によって、適切な連邦又は州政府機関を紹介し、紹介リストにない商業の苦情に関しては、州司法長官へ苦情申請できるが、法的助言などはもらえない。
- 建設請負業者州免許理事会 (Contractors State License Board) : 本部、北カリフォルニア、南カリフォルニア用
- 自動車修理局 (California Bureau of Automotive Repair) : E メール、トールフリー電話 (消費者問合せ)
- カリフォルニア公共事業協会 (California Public Utility Commission)<sup>1188</sup> ガス・水道・電器などの公共サービス、民間バスやシャトルなどの交通サービスに対する苦情に対応する。苦情は E メール、ホットライン、郵送で受け付ける。

<sup>1184</sup> USDA FSIS, <https://www.fsis.usda.gov/food-safety/recalls-public-health-alerts/report-problem-food>

<sup>1185</sup> NHTSA, <https://www.safercar.gov/report-a-safety-problem#index>

<sup>1186</sup> FCC消費者苦情センター, <https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us>

<sup>1187</sup> <https://www.usa.gov/state-consumer/california#gcpo-county>

<sup>1188</sup> CPUC, <https://www.cpuc.ca.gov/consumer-support/file-a-complaint>

(b) 郡政府

- 各郡の地方検事長室：直通電話
- ロサンゼルス郡消費者問題省 (Los Angeles County Department of Consumer Affairs) : トールフリー電話

(c) 市、地方自治体

- 各市の地方検事室：直通電話

参考までに、カリフォルニア州司法長官のウェブサイトに紹介されている、州免許を必要とする事業や職業関係以外の主な苦情の問合せ先を以下に紹介する。

表2：消費者相談受付先（カリフォルニア州）

苦情の対象	コンタクト先
養子縁組	カリフォルニア州社会福祉局 (Dept. of Social Services, Adoption Services Bureau)
航空会社	運輸省航空消費者保護課 (DOT, Aviation Consumer Protection Division)
ホームセキュリティ	カリフォルニア州安全捜査局 (Bureau of Security and Investigative Services)
アルコール・薬物中毒リハビリ施設	医療サービス局薬物使用障害コンプライアンス課 (Dept. of Health Care Services, Substance Use Disorder Compliance Division)
自動車ディーラー	カリフォルニア州車両管理局 (Dept. of Motor Vehicles)
自動車修理・スマッグ検査	カリフォルニア州自動車修理局 (Bureau of Auto Repair)
放送局、ラジオ局、電話（長距離）	連邦通信委員会 (FCC)
食品製造業者・瓶詰業者	連邦農務省 (USDA) カリフォルニア農業食料省
家具・寝具、家電製品、引っ越し業者（州内）	カリフォルニア州家庭生活用品・サービス局 (Bureau of Household Goods and Services)
公共サービス、電話（ローカル）、商用車（バス、シャトル等）	カリフォルニア州公共事業委員会 (California Public Utilities Commission)
引っ越し業者（州間）	運輸省連邦自動車運送安全局 (DOT, Federal Motor Carrier Safety Administration)
乗り物業者	運輸省連邦自動車運送安全局 カリフォルニア州公共事業委員会 カリフォルニアハイウェイパトロール（商用車安全課）
連邦銀行	財務省通貨監督庁 (Office of the Comptroller of the Currency) 消費者金融保護局 (CFPB)
銀行（州）	カリフォルニア州金融保護局 (Dept. of Financial Protection and Innovation) 連邦預金保険公社

苦情の対象	コンタクト先
	(Federal Deposit Insurance Corporation) 消費者金融保護局 (Consumer Financial Protection Bureau) 連邦準備制度理事会 (Federal Reserve Board)
株式投資	カリフォルニア州金融保護局証券取引委員会 (SEC) 金融業規制機構 (Financial Industry Regulatory Authority (FINRA)) <sup>1189</sup>

(イ) 相談窓口数

ア (ア) 項に記載した各窓口では基本的に電話やメール、オンラインで相談を受け付けており、窓口（拠点）数については確認できなかった。

---

<sup>1189</sup> FINRA : 投資家保護や証券取引の透明性の確保、不正行為の摘発などを目的に、米国において証券会社などの行動を監視・規制する非営利組織。

(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. FTC 消費者保護局、消費者対応運営課

FTC 消費者保護局、消費者対応運営課における消費者対応スペシャリスト (Consumer response specialist) の求人広告内容を以下に紹介する。

図 5 : FTC 消費者対応スペシャリスト求人広告<sup>1190</sup>

Overview	名称	消費者対応スペシャリスト
<b>Accepting applications</b>	職務内容	電話、郵便、電子メールによる消費者からの苦情に対応。苦情を法に照らし合わせ分類し、法執行機関のデータベースに入力
<b>Open &amp; closing dates</b> ① 01/13/2022 to 01/26/2022	給与	\$61,947～\$80,532
<b>Salary</b> \$61,947 - \$80,532 per year	給与水準	GS 9 (GS1～15段階まであり職務内容の難易度、重要度が高いほど数字が大きくなる)
<b>Pay scale &amp; grade</b> GS 9	勤務地	ワシントン D.C.
<b>Location</b> 1 vacancy in the following location:	雇用形態	正社員 (Work schedule の項 >Full-time) ※パートタイム求人の場合は時給が表示される
📍 Washington, DC 1 vacancy	機密取扱者検査	不要
<b>Telework eligible</b> Yes—as determined by the agency policy.	薬物検査	不要
<b>Travel Required</b> Not required	職務カテゴリー	その他の管理事務
<b>Relocation expenses reimbursed</b> No	管理職	該当しない
<b>Appointment type</b> Permanent	国家安全保障に対する職務の繊細度、危険度	非主核的かつ繊細。平均的危険度
<b>Work schedule</b> Full-time		
<b>Service</b> Competitive		
<b>Promotion potential</b> 11		
<b>Job family (Series)</b> <a href="#">0301 Miscellaneous Administration And Program</a>		
<b>Supervisory status</b> No		
<b>Security clearance</b> <a href="#">Not Required</a>		
<b>Drug test</b> No		
<b>Position sensitivity and risk</b> <a href="#">Noncritical-Sensitive (NCS)/Moderate Risk</a>		

<sup>1190</sup> 連邦政府機関の求人サイト（2022年1月13日～26日）

<https://www.usajobs.gov/job/631019700?PostingChannelID=#requirements>

## b. CPSC

消費者相談は、大きく3つのカテゴリー（ホットライン、クリアリングハウス（情報センター）、リコール）に分かれており、これらの業務を総称するような職名はなく、みなそれぞれ異なった名称を用いている。例えば、「消費者オンブズマン」という名称を持つ、弁護士資格所有の専門管理職は1名のみで、消費者の声を聞き同機関で共有、反映させる、同機関のサービスや仕事内容などを消費者へ伝えるなど、消費者とCPSC間のリエゾンのような役目を果たしながら、様々な消費者問題にも対処している<sup>1191</sup>。

### (エ) 利用料

利用料は無料である。

### (オ) 相談対応者の人員体制・資格等

#### a. 相談対応者の人員体制

CPSC<sup>1192</sup>のコンプライアンス局では、いくつかのチームに分かれて消費者対応にあたっている。公的資格認定制度に当たるものは存在しない。

- ・ホットライン：4～5名
- ・クリアリングハウス（情報センター）：約20名
- ・リコール対応：1名。必要に応じて、弁護士資格を持つコンプライアンスオフィサーが対処する。同局には、約12名のコンプライアンスオフィサーがいる。

#### b. 相談対応者の資格

##### (a) FTC 消費者保護局

消費者対応運営課の消費者対応スペシャリストは、以下のいずれかの条件を満たしていかなければならない<sup>1193</sup>。

- ・法律学科の修士課程を終えている。
- ・学士（法学）又は法務博士。又は、それら学位を目指して最低2年履修済。
- ・連邦機関で最低1年は、GS7レベル（一般事務の最高レベル）給与で勤務し、消費者保護関連問題に関する消費者対応、苦情への対応の分析などをした経験がある。
- ・学士課程を終了し、同職に必要な経験を兼ね備えている。

<sup>1191</sup> CPSC Ombudsman, Jonathan Midgett, PhD氏からの2022年1月21日付電子メールによる回答。

<sup>1192</sup> 同上

<sup>1193</sup> 連邦政府機関の求人サイト（2022年1月13日～26日）

<https://www.usajobs.gov/job/631019700?PostingChannelID=#requirements>

### (b) CPSC

ホットライン、情報センター、リコールで消費者の対応をする者は、大学の学位取得者（分野は問わない）でなければならないが、特別な訓練や資格は必要ない。しかし、コンプライアンス局のスタッフの多くは、法律の学位があり、何らかの法執行業務経験を持つ。これらのスタッフは、必要に応じてリコール関連の問題や苦情に対処する。CPSC には、ほかにも弁護士の資格を持つ者が多くおり、特定のケースにおいて時折消費者対応を行うが、これらのスタッフはホットラインなどの消費者センターに常駐するスタッフとは異なる。

### (カ) 受付内容・受付範囲

#### a. FTC

詐欺やその他の消費者問題、ID 窃盗、違法迷惑電話など<sup>1194</sup>。

#### b. CPSC

管轄下の消費者製品に関する相談。以下の製品は、CPSC 以外の管轄<sup>1195</sup>。

- ・航空機（連邦航空局）
- ・自動車、トラック、オートバイ、タイヤ、子供用カーシート（NHTSA）
- ・化粧品、医薬品、食品、医療機器、動物薬、たばこ、電子製品放射線（FDA）
- ・農薬、殺菌剤（環境保護局）
- ・ボート（沿岸警備隊）

### (キ) 受付情報の集約・分析の方法

#### a. FTC

(a) Consumer Sentinel : 法執行機関メンバーが、何百万件もの消費者からの詐欺報告にアクセスできるサーバーツール。この詐欺データは、FTC のほかに、消費者金融保護局 (CFPB)、国税局 (IRS)、20 以上の州検事、全ての北米商事改善協会 (North American Better Business Bureaus) を含む 40 以上もの政府機関、NPO へ寄せられた苦情や報告を集約したものである。

(b) Report.Fraud.gov.<sup>1196</sup> : 消費者が様々な詐欺の被害報告を申請できるサイト。2020 年に開設された。

<sup>1194</sup> FTC, <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection>

<sup>1195</sup> CPSC, <https://www.cpsc.gov/Regulations-Laws--Standards/Products-Outside-CPSCs-Jurisdiction>

<sup>1196</sup> FTC, <https://www.ftc.gov/faq/consumer-protection/submit-consumer-complaint-ftc>

## b. CPSC

CPSC は、製品の不具合や危険性に関する情報を、様々なルートから収集している。

それには、同機関の苦情相談ホットラインや、製造又は販売会社による製品に関する報告書、また全米に配置された現場スタッフによる消費者製品による事故や怪我についての調査報告書、そして、製造会社、輸入業者、小売業者の検査報告書や消費者製品関連の検死報告書<sup>1197</sup>などが含まれる。さらに、そのほかに、以下に説明するデータベースからも回収している。

### (a) 全国事故電子監視システム

(The National Electronic Injury Surveillance System、以下「NEISS」という。)<sup>1198</sup> :

CPSC は、消費者製品による事故で病院の救急医療を受けた患者のデータを収集するために、NEISS を利用しており、消費者製品の危険及び傾向を識別するのに不可欠なツールとなっている。NEISS には、疾病管理予防センター（Centers for Disease Control and Prevention、以下「CDC」という。）や NHTSA などの複数の政府機関がデータを提供している。

### (b) SaferProducts.gov<sup>1199</sup> :

消費者が CPSC 管轄の消費者製品の安全性に関する苦情を申請したり、閲覧したりできるサイトで、2008 年の消費者製品保護改善法によって設置された。同サイトは、安全性に問題のある製品についての情報を消費者から回収し、その情報を消費者も検索可能な公共データベースに掲載している。また、2022 年 1 月度より、同サイトに、不具合の製品を迅速にリコール処理するための Fast Track Program<sup>1200</sup>という機能も加えられ、製造者や販売者に不具合のある危険な製品について、すぐに報告することを義務付けた。これは、危険な製品を一刻も早く市場から撤去、リコールし、消費者への被害を最小限に食い止めるのが目的である。2021 年会計年度における製品の自主回収は 223 件で、4,300 万もの製品が市場から回収された<sup>1201</sup>。

<sup>1197</sup> MECAP, <https://www.cpsc.gov/Global/Research-and-Statistics/MECAP/MECAPsubscriptionflyerToeTag.pdf>

<sup>1198</sup> 同上P17

<sup>1199</sup> SaferProducts.gov, <https://www.saferproducts.gov/About>

<sup>1200</sup>Fast Track Program, <https://www.cpsc.gov/Newsroom/News-Releases/2022/CPSC-Launches-New-Online-Tool-to-Make-it-Easier-for-Businesses-to-Report-Hazards-and-to-Protect-Consumers-Mandatory-for-Fast-Track-Program-in-January-2022>

<sup>1201</sup> FY2021 CPSC Financial Report, <https://www.cpsc.gov/content/FY-2021-Agency-Financial-Report-AFR, P7>

### c. GSA

USA.gov<sup>1202</sup>, 2002 年の E-Government Act により設立されたウェブサイトで、連邦政府が提供する様々なプログラムやサービスに関する情報を掲載している。その中に、「消費者問題」というリンクを設け、消費者が苦情を申請できるようになっているほか、リコール製品についての情報、詐欺防止対策等の情報も掲載されている。苦情のページには、苦情の申立て先が政府機関なのか、製造会社なのか、又は製品の種類による申し立てなのか、の 3 つのカテゴリーに分かれている。

#### (ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

FTC や CPSC は、個々の相談の斡旋は行わない。CPSC では、製品リコールの発表や全国の消費者が製造者に問合せできるようサポートしたり、全国規模の集団訴訟の場合のみ消費者のために交渉を行ったりするが、個人の問題には一切関与せず、法的助言も斡旋もしない<sup>1203</sup>。一方、民間非営利団体の BBB では、斡旋を行っており、前項の GSA の消費者苦情サイトやカリフォルニア州司法長官のウェブサイトでは、BBB を紹介している。

#### (ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

##### a. 相談担当者向け機関内研修

FTC は、消費者保護局におけるエントリーレベルの弁護士に対して、連邦法及び法律文書の習得や、訴訟、擁護などの方法について訓練を提供している<sup>1204</sup>。また夏の間、ロースクール 2 年目の生徒に対し、インターンシップを行い、将来の消費者保護専門弁護士として、同局で消費者対応にあたる人材を養成している<sup>1205</sup>。CPSC でも、初任者研修のようなものがあり、相談担当者も研修、訓練を受ける。

##### b. その他

消費者製品安全におけるトレーニングを行い、認定書を発行する民間機関は、以下のとおりである。

- セントルイス大学（ミズーリ州） Chaifetz ビジネススクール、消費者製品安全専門認定プログラム
- 国際消費者製品衛生安全団体（The International Consumer Product Health and Safety Organization (ICPHSO)）

<sup>1202</sup> USA.gov, <https://www.usa.gov/complaints>

<sup>1203</sup> CPSC Ombudsmen, Jonathan Midgett氏の2022年1月26日付電子メールによる回答より。

<sup>1204</sup> FTC, <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection/careers-bureau-consumer-protection>

<sup>1205</sup> FTC, <https://www.ftc.gov/about-ftc/bureaus-offices/bureau-consumer-protection/summer-law-clerk-program>

## (コ) 関連統計

FTCは、Consumer Sentinel Network（CSN）データベースに、詐欺や個人情報の盗難などの消費者から様々な機関へ寄せられた苦情を収集している。これまで、約2,600人もの連邦、州、地方政府、また国際法執行者がアクセスしており、また週に何百人ものメンバーがCSNを利用している。以下は、2019年及び2020年度に回収された消費者苦情相談の実態である。

表3：消費者苦情種類別実態（2019年度）<sup>1206</sup>

順位	苦情の種類	詳細
1	詐欺	
2	個人情報の盗難	
3	オンラインショッピング、オンラインショッピングに関する否定的評価	苦情件数は、全体で340万件。そのうち詐欺・悪徳商法に関するものは190万件で、被害総額は25億ドル。個人情報盗難は89%がクレジットカード関連で、前年度から増加した一方、税金関連は29%で前年度から減少了。また、なりすまし詐欺に遭った10人に1人は金銭的損害を被り、被害総額は9億ドルで、平均被害額797ドル。詐欺被害者のうち20～29歳の若者が33%、70～79歳の高齢者が13%を占め、若者が断然多いが、年代別平均被害額は、20～29歳が448ドル、70～79歳が800ドル、80歳以上が1,600ドルと、額は年代が上がるほど大きくなっている。

表4：消費者苦情種類別実態（2020年度）<sup>1207</sup>

順位	苦情、相談内容	詳細
1	個人情報の盗難	
2	詐欺	
3	オンラインショッピング、オンラインショッピングに関する否定的評価	苦情件数は、全体で480万件で前年度比1.4倍。そのうち詐欺・悪徳商法に関するものは230万件で、被害総額は34億ドル。個人情報盗難は、前年度比2,916%と激増。COVID-19関連の各種政府給付金受給目的による犯罪が増えたため。また、なりすまし詐欺に遭った5人に1人は金銭的損害を被り、被害総額は12億2,800万ドルで、平均被害額850ドル。詐欺被害者のうち20～29歳の若者が44%、70～79歳の高齢者が20%を占め、若者が断然多いが、年代別平均被害額は、20～29歳が326ドル、70～79歳が650ドル、80～89歳が1,300ドルと、年代が上がるほど額が大きくなっている。

<sup>1206</sup> Consumer Sentinel Network Data Book 2019, 2021年9月更新。

<https://public.tableau.com/app/profile/federal.trade.commission/viz/ConsumerSentinel/Infographic>

<sup>1207</sup> Consumer Sentinel Network Data Book 2020, 2021年9月更新。

## イ. 商品検査機関

### (ア) 実施機関数・機関名

CPSC は、自動車、食品、医薬製品等を除くその他 15,000 種類以上の消費者向け製品を取り扱っているが、製品の安全性強化のために、2008 年度より、製造業者及び輸入業者に対し、国内で販売される全ての製品が、消費者製品安全改善法 (CPSIA) で規定された条件を満たしていることを証明する認定書を添付することを義務付けている。認定書には、製造者、輸入業者、製造年月日、製造場所などのほか、特定の項目に関するラボなどによる検査結果などの情報が記載される。認定書は、特別に要請がない限り、CPSC へ提出しなくてもよいが、製品の出荷ごとに添付され、小売業者に対しても配布しなければならない。特に子供用製品においては、人体に有害な鉛やフタレート含有量を CPSC 認定のラボで検査するよう義務付けられている。このラボは世界各地に所在し総数は 602 か所。国内のラボは以下の 76 である<sup>1208</sup>。

表 5 : 米国内商品検査ラボ

#### 公的機関

機関名	所在地
Long Beach Public Health Laboratory	Long Beach, CA

#### 民間研究所

機関・ラボ名	所在地
1. A. E. Kirby Memorial Health Center	Wilkes Barre, PA
2. ACT Lab LLC	Long Beach, CA
3. AIH Laboratory, Inc.	Anaheim, CA
4. AM Testing & Services, Inc.	Downers Grove, IL
5. Analytical Division of STC USA LLC	Ayne, NJ
6. Applied Technical Services, Inc.	Marietta, GA
7. Armstrong Forensic Laboratory, Inc.	Arlington, TX
8. Berkeley Analytical	Richmond, CA
9. Bureau Veritas Consumer Products Services, Inc	Buffalo, NY
10. Calcoast - ITL	San Leandro, CA
11. CertifiGroup, Inc.	Cary, NC

<sup>1208</sup> CPSC, <https://www.cpsc.gov/cgi-bin/LabSearch/SearchResult.aspx?ReqId=6y5sVJZPSixfZzCcUp567g%3d%3d>

機関・ラボ名	所在地
12. Chemserve Environmental Analysis	Milford, NH
13. Chesapeake Testing Services Inc.	Belcamp, MD
14. Commercial Testing Company, Inc.	Dalton, GA
15. Consumer Product Testing Company, Inc.	Fairfield, NJ
16. Diversified Testing Laboratories, Inc.	Burlington, NC
17. Dynamic Research Inc.	Torrance, CA
18. Element New Berlin	New Berlin, WI
19. Element St. Paul	St. Paul, MN
20. EMSL Analytical, Inc.	Cinnaminson, NJ
21. Environmental Monitoring and Technologies, Inc.	Des Plaines, IL
22. Eurofins EAG Materials Science LLC	Maryland Heights, MO
23. Eurofins Electrical and Electronic Testing NA, Inc.	Baltimore, MD
24. Eurofins Electrical and Electronic Testing NA, Inc.	Austin, TX
25. Eurofins Electrical and Electronic Testing NA, Inc.	Union City, CA
26. Eurofins Product Testing US Inc.	Bothell, WA
27. Galbraith Laboratories Inc.	Knoxville, TN
28. ICS Laboratories, Inc.	Brunswick, OH
29. Independent Textile Testing Service, Inc.	Dalton, GA
30. Intertek - Chicago	Arlington Heights, IL
31. Intertek Consumer Goods North America	Arlington Heights, IL
32. Intertek Testing Services, NA Inc.	Cortland, NY
33. Intertek Testing Services, NA Inc. - SAT	Elmendorf, TX
34. K Prime, Inc	Santa Rosa, CA
35. Legend Technical Services	Saint Paul, MN
36. Lehigh Testing Laboratories a Division of Acuren	New Castle, DE

機関・ラボ名	所在地
37. Manufacturing Solutions Center	Conover, NC
38. MATERIALS ANALYTICAL SERVICES, LLC	Suwanee, GA
39. Michelson Laboratories, Inc.	Commerce, CA
40. Micro Quality Labs Inc.	Burbank, CA
41. Modern Testing Services, LLC	Norwood, MA
42. MSR Laboratories	Lakeville, MA
43. Mutual Cornell Environmental	Providence, RI
44. NSL Analytical Services, Inc.	Cleveland, OH
45. NVL Laboratories, Inc.	Seattle, WA
46. Polymer Diagnostics Incorporated	Avon Lake, OH
47. Professional Testing Laboratory, Inc.	Dalton, GA
48. QAI Laboratories, Inc.	Tulsa, OK
49. QIMA (US), LLC	Buffalo, NY
50. Right Testing Labs	ATLANTA, GA
51. Scientific Analytical Institute, Inc	Greensboro, NC
52. Scientific Control Laboratories, Inc.	Chicago, IL
53. SEA Ltd	Columbus, OH
54. SGS Consumer and Retail	Fairfield, NJ
55. SGS North America, Inc	Farmingdale, NY
56. Snell Memorial Foundation - California Lab	North Highlands, CA
57. Southern Impact Research Center, LLC	Rockford, TN
58. St. Louis Testing Laboratories, Inc.	St. Louis, MO
59. STAT Analysis Corp.	Chicago, IL
60. Tempur Sealy International, Inc.	Trinity, NC
61. Testing Services, Inc.	Dalton, GA
62. The Step2 Company LLC	Streetsboro, OH
63. TouchStone Systems & Services, Inc.	Wyoming, MI
64. TTL Laboratories	Warwick, RI
65. TUV Rheinland of North America	Bentonville, AR
66. TUV SUD America, Inc.	Auburn Hills, MI
67. UL LLC	Northbrook, IL
68. UL Verification Services Inc.	Holland, MI

機関・ラボ名	所在地
69. UL Verification Services Inc.	Canton, MA
70. UL Verification Services Inc.	Rogers, AR
71. UL Verification Services Inc.	Bentonville, AR
72. Vartest Laboratories, Inc.	New York, NY
73. Verified testing Services, LLC.	Archbold, OH
74. WestRock Analytical Services Laboratory	Miamisburg, OH

#### 大学

大学名	所在地
University of Cincinnati Leather Research Laboratory	Cincinnati, OH

#### (イ) 検査職員数

- University of Cincinnati Leather Research Laboratory<sup>1209</sup>: 6 名  
(シンシナティ大学皮革研究所)
- Long Beach Public Health Laboratory<sup>1210</sup> : 約 30 名  
(ロングビーチ市立公衆衛生研究所)

環境衛生専門家（Registered Environmental Health Specialists (REHS)）の州免許を持つ検査員が、食品、水質、危険物質管理プログラムに勤務している。

#### ウ. 外部関係機関との連携

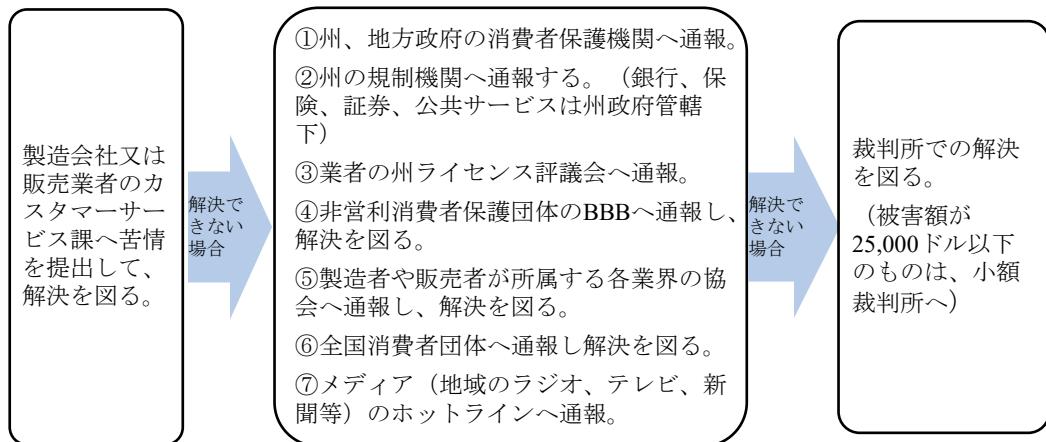
##### (ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

GSA の消費者行動ハンドブックでは、製品の不具合などに関する苦情は、以下の手順で解決を図るよう指導している。

<sup>1209</sup> Univ. of Cincinnati Leather Research Laboratory, <https://www.leatherusa.org/team>

<sup>1210</sup> City of Long Beach, Department of Health and Human Services,  
<https://www.longbeach.gov/globalassets/health/media-library/documents/services/directory/about-us/dhhs-overview-document---for-web>, P16

図6：消費者苦情申し立ての流れ<sup>1211</sup>



まず、苦情は最初に製品の製造元か販売者のカスタマーサービスへ持ち込み、そこで問題が解決しない場合に、上の①～⑦のいずれか、又はいくつかで解決を図ることになる。このうち、④～⑦について、ここに詳しく紹介する。

#### a. 商事改善協会<sup>1212</sup>

（Better Business Bureau、以下「BBB」という。）（図6の④関連）

全米及びカナダで、不正広告、販売慣習などから消費者を保護するため、1912年に設立された非営利団体。消費者保護団体としては、米国で最も消費者に浸透している組織である。BBBは、日本の「JARO 公益社団法人 日本広告審査機構」と同様な役割を果たし、様々な企業をA+からFまでのランク付けで評価している。企業は、有料で BBB に格付けを求め、事業方針や経営、広告などが BBB の求める基準を満たしていると判断されると、BBB認定の優良企業としてリストに載るほか、以下のようなロゴマークをマーケティング用に使用することができる。2022年1月現在、北アメリカでは、40万社以上が優良企業に認定されている。格付け後も、企業は会費を支払い、BBBによる定期的な検査により、格付けの基準を満たし続けられているかをチェックされる。BBBは、会員である企業と消費者間でのトラブルを、調停又は仲裁により解決をすることもあり、裁判外紛争解決を行っている。BBBで解決されなかった紛争は、州政府など行政レベルでの裁判外紛争解決を試みられることが多い。そのほかに、BBBは、消費者啓発、各種情報の提供なども行い、公正な広告、取引、マーケティングを奨励している。

<sup>1211</sup> 消費者行動ハンドブック, [www.gsa.gov/cdnstatic/ConsumerActionHandbook.pdf](http://www.gsa.gov/cdnstatic/ConsumerActionHandbook.pdf)

<sup>1212</sup> Better Business Bureau, <https://www.bbb.org/get-accredited>

図7： BBB認定企業のロゴマーク



**b. 特定の製品に関する消費者窓口の例（自動車の場合）**

**(図6の②、④、⑤関連)**

自動車に関する苦情は、まず購入先のディーラーへ持ち込むことが勧められている。そこで、問題が解決しない場合には、製造業者の地方及び中央事務所のカスタマーサービス課へコンタクトする。それでも解決できない場合には、以下の論争調停役をする政府や民間組織団体へ苦情を申請することになる。

・ Auto Safety Hotline（運輸局／DOT）

DOTの全米高速道路交通安全委員会（NHTSA）の欠陥調査局が担当するサービス。消費者は、ホットラインに自動車、タイヤ、子供用安全シート等などにおける欠陥、不具合に関する苦情を寄せることができる。

・ BBB Auto Line<sup>1213</sup>

前述の BBB の自動車に関する論争解決プログラム。消費者は、ホットラインに電話するか、オンライン上で苦情を提出する。もしも問題が解決されなければ、第三者を立てて調停が行われる。

・ AUTOCAP（The Automotive Consumer Action Program）

全国自動車ディーラー協会が管理する第三者による論争解決プログラム。

**c. Call for Action (CFA)<sup>1214</sup>（図6の⑦関連）**

消費者ホットラインの国際的非営利ネットワーク。訓練されたボランティアが、世界の主要都市で、消費者の苦情解決を無料で手助けする。CFAは、ラジオやテレビなどのメディアと提携し、消費者の抱える問題を放送し、社会に知らしめることで、持ち込まれたケースの90%を解決する。

**d. その他、主な全国的消費者団体<sup>1215</sup>（図6の⑥関連）**

- ・ Consumer Action：消費者の教育及び擁護非営利組織。金融、プライバシー、保険、医療が専門分野。消費者苦情ホットラインも設置。
- ・ Consumer Federation of America (CFA)：消費者の擁護、教育のための非営利組

<sup>1213</sup> BBB Auto Line, <https://bbbprograms.org/programs/all-programs/bbb-autoline>

<sup>1214</sup> CFA, <https://callforaction.org/>

<sup>1215</sup> GSA, [www.gsa.gov/cdnstatic/ConsumerActionHandbook.pdf](http://www.gsa.gov/cdnstatic/ConsumerActionHandbook.pdf), P104, 105

織。

- Consumers Report : 中立の立場で、様々な製品やサービスをテスト、検証し、結果を掲載した雑誌を発行する非営利団体。
- Center for Auto Safety (CAS) : 自動車の安全性、品質、燃費、排気量等に関する消費者擁護団体。

#### (イ) 海外の消費者行政機関との関係

##### a. FTC 国際課<sup>1216</sup>

FTC の消費者保護に関する国際活動を指揮する。主な活動は以下のとおりである。

- 外国の消費者保護機関との連携の強化
- 世界の国々との消費者保護に関する調整や契約の作成
- 国際会議の開催、参加、協力、報告書提出
- 世界各国の消費者保護プログラム作成、改良への協力
- 米国安全ウェブ法 (U.S. Safe Web Act)<sup>1217</sup>を通じ、外国の法執行機関と情報共有
- 国際フェロープログラム
- econsumer.gov 及び世界 40 か国以上の消費者機関を支援

2020 年度、FTC は、消費者及びプライバシー保護のため、75 以上もの政策作成に携わった。特に、経済協力開発機構 (The Organization for Economic Co-operation and Development(OECD))、国連貿易開発会議 (United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD))、米州機構 (The Organization of American States, (OAS))、アジア太平洋経済協力 (Asia Pacific Economic Cooperation(APEC))などの主要な国際経済貿易団体における指導的役割を果たしている。例えば、OECD のためにコロナ禍におけるオンライン消費者保護に関する指針の作成に協力したり、同機構の消費者やプライバシー保護のための施策に文書及びバーチャル上での支援を実施したりした。

国際会議に関しては、2020 年度、FTC は、アフリカ消費者保護対談 (African Consumer Protection Dialogue) を開催し、アフリカにおける消費者改善、救済、国境を越えての協力体制、消費者苦情、教育、事業指針、消費者データプライバシー保護、消費者製品の安全性に関して話し合った。同会議には、20 か国以上のアフリカ諸国が加入する、東南部アフリカ市場共同体 (The Common Market for Eastern and Southern Africa (COMESA))、米国消費者製品安全委員会 (CPSC)、オーストラリア政府の競争及び消費者委員会が参加した。

<sup>1216</sup> FTC, <https://www.ftc.gov/policy/international>

<sup>1217</sup> U.S. Safe Web Act, <http://uscode.house.gov/statutes/pl/109/455.pdf>

各国への支援に関しては、2020 年度、FTC は、開発途上国の消費者保護機関に対し、COVID-19 に関する消費者保護政策作成のための技術的支援を実施した。2020 年初頭は、インドで対面の訓練を提供し、シャットダウン後は、バーレーン、バミューダ、インド、ペルー、シンガポール、ウクライナの政府機関に対し、バーチャル上で技術支援を行った。

米国安全ウェブ法は、米国消費者を国境を越えたオンライン取引上での被害から守るため、情報共有のほかに、FTC の訴訟及び調査権限の拡大、外国の法執行機関のための調査協力などの権限を与えたもので、2020 年度は COVID-19 関連での調査支援も多数実施された。例えば、米政府機関になりすまして COVID-19 関連の給付を米国の消費者からだまし取ろうとする外国からのロボコールに対しては、この安全ウェブ法の外国の法執行機関と情報を共有できるという権限を利用して、これら海外の詐欺会社についての情報を入手し、調査に役立てた。また、自社製品やセラピーが COVID-19 を完治、予防、治療できるという根拠のない宣伝をする海外の事業者に対しては、当該国の消費者担当局から当事者へ、そのような宣伝文句を取り下げるよう要求する FTC の警告文書を送付することができ、問題解決に至った。さらに、FTC は、国際消費者保護強化ネットワーク（ICPEN）を主導して、諸外国の政府機関と協力して、COVID-19 関連の国際詐欺撲滅運動に取り組んだ<sup>1218</sup>。

国際フェロープログラムは、各国の競争・消費者保護機関から職員を受け入れるプログラムで、FTC スタッフと一緒に業務をすることで、FTC の活動や指針をより深く理解してもらうのが目的。これまでに、40 の国から 130 人の官僚が参加した。最近では、カナダ、日本、ザンビア政府の職員を受け入れた。2021 年 12 月現在は、コロナ禍のため、受入れを一時中断している。さらに、econsumer.gov は、海外の業者からオンラインで商品を購入して詐欺に遭った場合に、苦情を申請する ICPEN が運営するサイトであり、世界 40 か国以上の消費者保護局が協力、利用している<sup>1219</sup>。

#### b. CPSC 国際プログラム課<sup>1220</sup>

国際プログラム課は、米国への輸入製品の安全性を確保し、各国の政府機関と協力して、製造基準や規則の改善に努力する役割を担う。同課は、国内輸入業者、各業界組織団体、外国政府消費者保護機関、国際機関（OECD、OAS、UNCTAD）、その他消費者製品安全に携わる外国の組織などと関わりながら、任務を遂行する。同課では、貿易相手国の地域を（1）中国、（2）東南アジア、（3）東アジア・太平洋、（4）南北アメリカ、（5）欧州、の 5 つに分け、担当者を配置

<sup>1218</sup> FTC FY2020 Annual Report, <https://www.ftc.gov/reports/annual-highlights-2020/international-cooperation>

<sup>1219</sup> econsumer.gov, <https://www.econsumer.gov/#crnt>

<sup>1220</sup> CPSC, <https://www.cpsc.gov/Business--Manufacturing/International>

し、各地域の国々の政府機関と連携を取り合う。日本に関しては、経済産業省（METI）、消費者庁、及び独立行政法人の製品評価技術基盤機構（nite）が CPSC と連携している。2021 年会計年度には、79 か国の 1,000 人以上の各業界代表や政府スタッフに対し、14 回のバーチャルトレーニングが実施された<sup>1221</sup>。

c. 國際消費者保護及び強化ネットワーク<sup>1222</sup>

（The International Consumer Protection and Enhancement Network、以下「ICPEN」という。）

各国の消費者保護法の専門家で構成される会員制のネットワーク組織。各国の消費者保護局間の協力を奨励し、問題解決のためのフォーラムを開催したり、econsumer.gov プロジェクトを支援したりする。2021 年 4 月現在、65 か国を代表する会員が在籍し、会長は毎年各国交代制で、2023 年はオーストラリア政府機関が担当する。ICPEN は、政府機関レベルで、消費者問題の解決のための法的解決策等の話し合いや調整はするが、消費者からの個々の苦情への対応はしない。したがって、同ネットワークでは、消費者に対し、まず製造元や販売業者へ苦情を提出し、直接自ら解決を図ることを奨励しており、それでも解決できなかつた場合には、それぞれの国の消費者機関へ苦情を提出することを勧めている。例えば、日本の場合には、国民生活センターへつながるようになっている。しかし、それでも解決できない外国製品の場合には、ICPEN の econsumer.gov への苦情申請を行うような仕組みになっている。欧州連合（EU）の消費者は、ECC Net へアクセスする。econsumer.gov に提出した苦情は、FTC が管理する消費者苦情データベースである、Consumer Sentinel へ回収される。個人情報を含む個々の苦情データは、多くの国々の法執行、規制当局がアクセス可能になっており、それらの情報を基に、調査したり、法の規制又は執行を行使したり、又は消費者動向や統計を分析したりするのに利用される。当該政府機関も被害者全体のために訴訟を起こすことはあるが、個々の問題解決を図ることはしない。また、18 歳未満の未成年者の苦情は、取り扱われない。

---

<sup>1221</sup> CPSC FY2021 Financial Report、P8

<sup>1222</sup> ICPEN、<https://icpen.org/protecting-consumers-worldwide>