

2. カナダ

(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

カナダの消費者行政全般を担当するのは、連邦政府のイノベーション・科学・経済開発省（Innovation, Science and Economic Development Canada：以下「ISED」）という。）下の消費者問題局（Office of Consumer Affairs：以下「OCA」という。）である。

OCA¹²²³は、消費者の利益及び保護を促進するための機関である。

OCA はまた、消費者が苦情を申し立てる際、必要な情報を手引きのように入手できるサイトであるカナダ消費者情報サイトも運営している¹²²⁴。

消費者政策委員会（Consumer Measures Committee：以下「CMC」という。）は、連邦政府及び各州からの代表で構成されている。国全体としての法律、規制、ビジネス慣習での足並みを揃えるための組織であり、消費者問題を担当する連邦、及び州の大臣に政策に関する提案を行っている¹²²⁵。

また、カナダは、政府の権力と責任が連邦政府と州政府の間で分担される「連邦国家」であり¹²²⁶、消費者の相談、苦情に対しては、製品・サービスによって連邦政府、もしくは州政府に管轄が分かれ、それぞれ担当の政府機関が対応する。なお、準州の権力は、州に比べて限定的であるが、近年自治の範囲が広がってきている¹²²⁷。

まず、連邦政府に関して述べると、健康省（Health Canada）は、食品・製品等の消費者の安全安心に関する対応を行っている。財務消費者局（Financial Consumer Agency of Canada）は、財務大臣が統括しており、銀行やその他の金融機関との消費者問題や取引のトラブルに対応する。競争局（Competition Bureau）では、偽広告や詐欺的手法に対処する。運輸省（Transport Canada）は、乗り物の安全、欠陥、輸送の問題についての苦情、取締を行う。

（全てのURLは、2022年3月21日最終確認）

¹²²³ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca00000.html

¹²²⁴ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca02964.html

¹²²⁵ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en>

¹²²⁶ https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/CONST_TRD.pdf

¹²²⁷ <https://www.canada.ca/en/intergovernmental-affairs/services/provinces-territories.html>

一方、商品及びサービスの購入、契約の締結、自動車の購入や修理、債権取立会社及び信用調査機関に係る消費者問題などの多くは、州や準州政府が管轄していて、州や準州政府によって違った経過を取る¹²²⁸。

(イ) 各機関の概要

- a . 消費者政策委員会 (Consumer Measures Committee: CMC)
- b . イノベーション・科学・経済開発省 (Innovation, Science and Economic Development Canada: ISED)
 - (a) 消費者問題局 (Office of Consumer Affairs: OCA)
 - (b) 競争局 (Competition Bureau)
- c . 健康省 (Health Canada)
 - (a) 健康的環境・消費者安全局 (Healthy Environments and Consumer Safety Branch, Health Canada: HECSB)
 - 1.消費者製品及び危険物安全総局 (Consumer and Hazardous Product Safety Directorate: CHPSD)
 - 2.消費者・臨床放射線保護局 (Consumer and Clinical Radiation Protection Bureau: CCRPB)
 - (b) 健康製品食品局 (Health Products and Food Branch: HPFB)
- d . 財務消費者局 (Financial Consumer Agency of Canada: FCAC)
- e . 運輸省 (Transport Canada)
- f . カナダ詐欺対策センター (Canadian Anti-Fraud Centre)
- g . 各州、準州政府

(ウ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

a . 消費者政策委員会 (CMC)

消費者政策委員会 (Consumer Measures Committee Members : 以下「CMC」という。) は、国内通商協定 (Agreement on Internal Trade : 以下「AIT」という。) 第8章に基づいて設置された委員会である。現在、CMC の事務局は OCA である¹²²⁹。AIT は、2017年にカナダ自由協定 (Canadian Free Trade Agreement : CFTA) に改正され、同協定でその継続が約束された。

CMC は連邦政府、各州及び準州の代表者から構成されている。つまり、連邦政府からの代表としては ISED 下の組織の OCA 及び競争局が参加している。ま

¹²²⁸ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca02964.html

¹²²⁹ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/related-links#rel>

た、10の州と3つの準州政府¹²³⁰の消費者問題及び公正取引部門の代表が参加している¹²³¹。

CMCでは、連邦及び州・準州間の協力のための評議会（federal-provincial-territorial（FPT）forum）を提供¹²³²している。この評議会は連邦政府と全ての州・準州からの代表者で構成されており、法律や規制の統一に取り組み、消費者保護の問題に関して共通認識を高める役割を果たしている。

また、連邦政府と各州・準州は、CMCを通して、消費者に関する政策を国内間で出来るだけ統一するため、様々な消費者問題に関する協定を結んでいる¹²³³。連邦政府と州・準州の代表者が参加しているため、連邦政府としての視点だけではない多角的な視点で国民の消費に関する問題を改善しようとしている。

CMCは民間企業と公共機関の消費者問題の専門家から構成されている副委員会とワークグループを結成している。これは特定の消費者問題に言及し、目標を設定し、その目標達成に向けて尽力するためである。

現在活動しているのは、消費者啓発委員会（Consumer Awareness Committee）である¹²³⁴。このグループは消費者に向けた情報物の作成提供を目的としている。

過去には、消費者信用調査のためのワークグループ、債権回収会社ワークグループ、消費者補償のワークグループなど様々なワークグループが形成された。

b. イノベーション・科学・経済開発省（ISED）

ISEDは、カナダ経済を成長させ、国際的に競争力を強化することを目標としている。また、ISEDは経済全体で国民と協力し、投資環境を改善し、世界貿易におけるカナダのシェアを拡大し、公正で効率的かつ競争力ある市場を構築することを目指している。

ISEDの担当分野としては、以下のものが挙げられる¹²³⁵。

- ・産業及び技術能力の開発
- ・科学研究の育成
- ・テレコミュニケーション政策の作成
- ・投資及び貿易の促進
- ・ツーリズム及び諸企業の促進

¹²³⁰ ヌナブト準州は2017年に署名

¹²³¹ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/consumer-measures-committee-members>

¹²³² <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en>

¹²³³ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/formal-agreements>

¹²³⁴ <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/working-groups>

¹²³⁵ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/eng/home>

- ・市場の効果的運営をサポートする規則の制定

ISED の大臣は、フランソワ＝フィリップ・シャンパニュ (François-Philippe Champagne : 以下「シャンパニュ」という。) 氏である。内閣改造のため、2021 年 1 月 12 日よりシャンパニュ氏が、ISED のベインズ (Bains) 前大臣の後任として、ISED 大臣に就任した。シャンパニュ氏は、外務省の前大臣であり、国際貿易省大臣、インフラ・地域社会省 (Minister of Infrastructure and Communities) の大臣の経験もある。多岐にわたる分野での豊富なビジネス経験を生かし、COVID-19 パンデミックからの経済回復に着手し、カナダ人の雇用の機会を増やし、中流階級の成長を目指している¹²³⁶。

(a) 消費者問題局

(OCA)

OCA は ISED 下にある。OCA はカナダの消費者の利益及び保護を促し、消費者に十分な情報を提供する。消費者に十分な情報を提供することで消費活動が活発となり、結果的にカナダ市場の競争力や技術革新を促進することにつながるためである¹²³⁷。OCA はまた、消費者が政府の政策に対し発言権を持ち、効果的な市場参加者であることを目標としている。

さらに OCA は、消費者保護法規及び手段における政策の進展、及び連邦政府と州・準州政府の足並みを揃えるために、市場問題についての研究及び分析を行い、さらに、重要な消費者問題を特定し、消費者への情報と発信ツールを作成し広めている。

OCA のその他の活動としては、非営利の消費者団体が、独自の調査ができるよう財源的補助をする補助金プログラムを設け、それらの団体を援助している¹²³⁸。

OCA は 5 つの連邦政府機関、及び 1 つの非営利団体の協力を得て、「消費者ハブ¹²³⁹」という情報源となるウェブサイトを管理している。これらの機関及び団体の内訳は以下のとおりである。

1	カナダラジオ・テレビ・テレコミュニケーション委員会 (Canadian Radio-television and Telecommunications Commission : 以下「CRTC」という。)
---	--

¹²³⁶ <https://pm.gc.ca/en/news/news-releases/2021/01/12/prime-minister-announces-changes-ministry>

¹²³⁷ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca00038.html>

¹²³⁸ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca00038.html>

¹²³⁹ https://www.ised-isde.canada.ca/office-consumer-affairs-consumer-hub/en?open&utm_campaign=consumer_hub_2021_oca&utm_medium=feature&utm_source=oca_content&utm_content=oca_homepage_e

2	カナダ運輸局（Canadian Transport Agency：以下「CTA」という。）
3	財務消費者局（FCAC）
4	健康省（Health Canada）
5	運輸省（Transport Canada）
6	非営利団体テレコムテレビジョン・サービス苦情委員会 (Commission for Complaints for Telecom-television Services：以下「CCTS」という。)

このハブは、輸送、金融、及びテレコミュニケーションセクターの消費者問題についての対応方法についての情報を、項目別に提供している。消費者が消費者問題について知識を得た上で意思決定ができるよう、情報源を一元化している。

基本的には、連邦政府は、金融、テレコミュニケーション、輸送セクターなどの特定のセクター、及びカナダ市場の基準を規制する責任を持つ。一方、各州及び準州政府は、消費者の取引に関する苦情の取扱いや特定の分野のビジネスの取締りを担う¹²⁴⁰。ただし、同様の消費者問題やビジネスによっては、連邦政府、及び州、準州政府の両方で規制される場合もある。こうした消費者保護を取り巻く複雑な状況を横断的一元的に情報提供しているのがこの「消費者ハブ」である。

そのほか、OCAは、最新の消費者問題についてのカナダ政府の政策、サービス、コミュニケーション手段に関する電子ニュースレターを月に一度の頻度で発行している¹²⁴¹。

（b）競争局

（Competition Bureau）

競争局は、ISEDの下の独立法執行機関であり、カナダの企業及び消費者が競争力があり革新的な市場で活躍できるよう尽力している。競争局は、競争法（Competition Act）、消費者梱包・ラベル表示法（Consumer Packaging and Labeling Act）、繊維製品ラベル表示法（Textile Labeling Act）、貴金属表示法（Precious Metals Marking Act）の管理と執行を担当している。

競争局は、「競争は企業と消費者の両者に利益をもたらすものである」という理念を前提として運営されている。競争局が捜査を行う対象となる反競争的行為には、以下のものが含まれる¹²⁴²。

¹²⁴⁰ <https://www.ised-isde.canada.ca/office-consumer-affairs-consumer-hub/en/about-consumer-hub>

¹²⁴¹ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca03000.html

¹²⁴² <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/04149.html>

価格操作	競争会社間で同意し、消費者に対する価格を同一価格にすること。
談合	競争入札の際、複数の入札参加者が前もって相談し、入札価格や落札者などを協定すること。
虚偽又は不当表示	意図的又は不注意により、公に対して虚偽表示又は不当表示すること。
賞獲得の虚偽通知	通知の受取者が賞を受賞した印象を受け、しかしその賞を受け取るために受取者が何らかの支払いをしなければならないような虚偽の受賞通知。
優越的地位の濫用	優越的地位にある企業が市場内における競争を大幅に低下させる、あるいはそのような可能性を持つ反競争的行為を行うこと。
独占取引、抱き合わせ販売、市場規制	供給業者が、顧客が特定製品のみ又は特定製品を主に扱うように要求又は誘導すること。供給業者が、特定製品を供給する条件として第二の製品の購入を顧客に強要若しくは誘導すること。供給業者が、特定製品を特定市場で販売するように顧客に要求すること。
取引拒否	通常の取引条件で十分な量の製品を仕入れることができないために、ビジネスに大きな影響を受けること。あるいはそのためにビジネスを維持できなくなること。
合併	あるビジネスの全体又は一部が別のビジネスによって取得されること。競争局は、その規模に関わらず、あらゆる合併を調査する権限を持つ。ただし、合併対象の資産額又は企業価値が9,600万ドルを超える場合、そして両者及び該当関連会社の合計価値が4億ドルを超える場合には、その合併について前もって競争局に届け出る必要がある。
連鎖販売取引 (マルチ商法) 及びピラミッド商法	連鎖販売取引(マルチ商法)が競争法(Competition Act)で定められた制限内において運営された場合には合法的な経済活動であるが、ピラミッド商法は法定義に従って違法である。
虚偽のテレマーケティング	電話による会話で製品又はビジネスを促進する際に、製品の説明が虚偽又は不当であること。
虚偽のマーケティング商法	ある製品が破格値で広告され、供給量が少ない場合。商品が広告の額よりも高価な場合。小売店が、相当の量を相当期間販売することなく、ある価格を“通常価格”と称し

	たり、誠実に十分な期間その価格か、それよりも高い価格でその商品を売ったことがないにもかかわらず“通常価格”と称したりすること。勝率に影響する要因が十分及び公正に開示されずに、コンテスト、くじ、ゲームなどが行われた場合。
--	---

競争局は、刑事問題を司法長官に照会する権限を持ち、その後、司法長官は起訴するか否かを決定する。さらに競争局は、その問題に応じて競争法廷(Competition Tribunal)又はその他の法廷に民事裁判を持ち込む能力を持つ¹²⁴³。また、競争局は反競争的な行為について企業や消費者を教育したり、当事者に直接連絡して法律に従うように促したりすることもある。

¹²⁴³ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/04296.html>

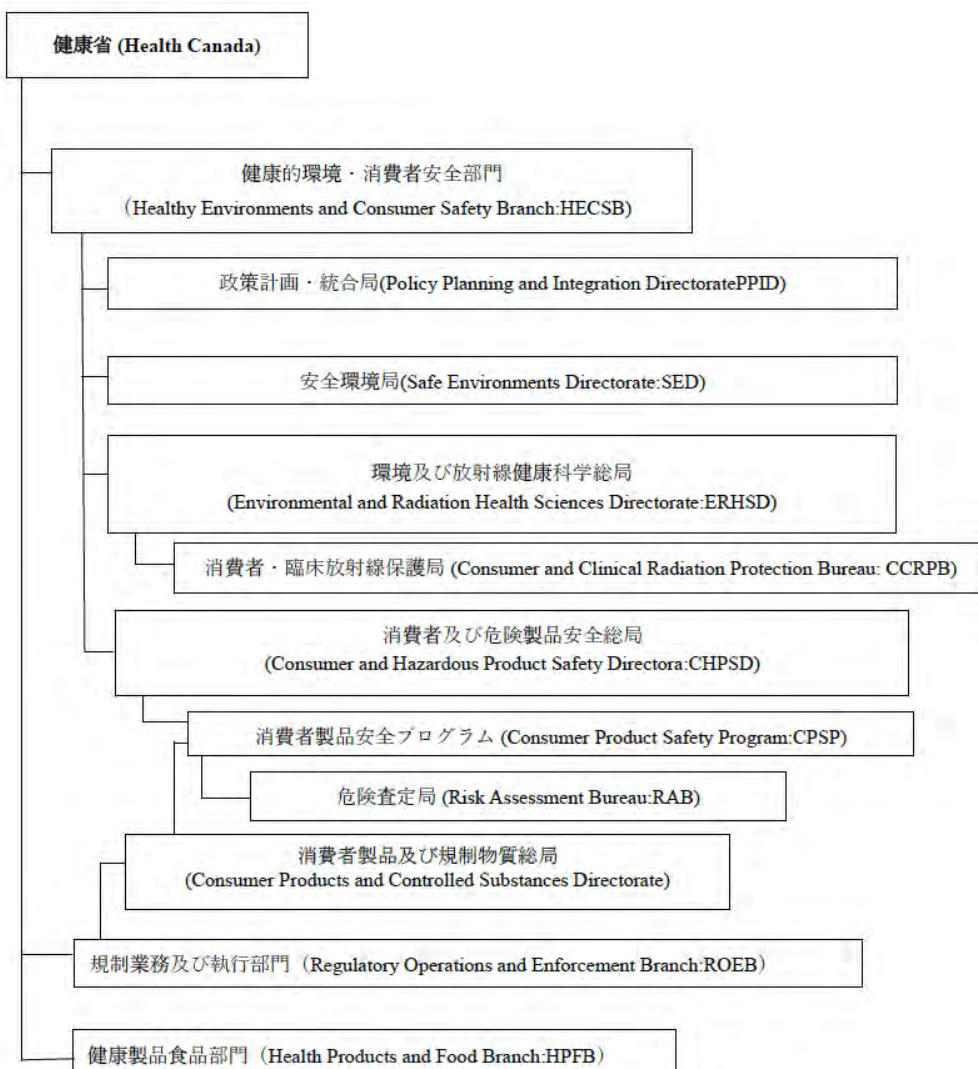
c. 健康省

(Health Canada)

健康省は連邦政府の省である。9,204人（2021年3月現在）¹²⁴⁴のスタッフを抱える。国民の健康を維持、改善を支援することを目的としている¹²⁴⁵。

健康省には以下の部門がある。

- ・健康的環境・消費者安全部門 (Healthy Environments and Consumer Safety Branch, Health Canada : HECSB)
- ・規制業務及び執行部門 (Regulatory Operations and Enforcement Branch : ROEB)
- ・健康製品食品部門 (Health Products and Food Branch: HPFB)



図：健康省組織図¹²⁴⁶

¹²⁴⁴ <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/127/people/>

¹²⁴⁵ <https://www.canada.ca/en/health-canada.html>

¹²⁴⁶ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/proactive-disclosure/briefing->

(a) 健康的環境・消費者安全部門

(Healthy Environments and Consumer Safety Branch、Health Canada：以下「HECSB」という。)

健康省（Health Canada）に属する部門である。健康で安全な生活環境・仕事環境・レクリエーション環境を推進する。例えば、タバコ・アルコール・規制物質・環境汚染物・危険性を持つ一般向け消費者製品及び産業製品による害を削減することにより、カナダ人の健康で安全な生活の維持・促進を図る局である。

HECSB 内には、4 つの総局がある¹²⁴⁷。

- ・政策計画・統合局 (Policy Planning and Integration Directorate:PPID)
- ・安全環境局(Safe Environments Directorate:SED)
- ・環境及び放射線健康科学総局(Environmental and Radiation Health Sciences Directorate:ERHSD)
- ・消費者及び危険製品安全総局(Consumer and Hazardous Product Safety Directorate:CHPSD)

1. 消費者及び危険製品安全総局

(Consumer and Hazardous Product Safety Directorate：以下「CHPSD」という。)

CHPSD¹²⁴⁸は、HECSB 内にあり、消費者製品、化粧品及び危険製品等が起こしうる健康及び安全上のリスクを研究、評価し特定することでカナダ人の健康と安全を守る機関である。

消費者製品安全プログラム (Consumer Product Safety Program : 以下「CPSP」という。) は、CHPSD と健康省内の規制業務及び執行局 (Regulatory Operations and Enforcement Branch: ROEB) 下の消費者製品及び規制物質総局 (Consumer Products and Controlled Substances Directorate

)¹²⁴⁹が共同で管理しているプログラムで、職員は、カナダ消費者製品安全法 (Canada Consumer Product Safety Act) と食品・医薬品法 (Food and Drugs Act) に基づき権限を執行する。

主な活動には下記が含まれる。

documents/briefing-book-deputy-minister.html#a2.1

¹²⁴⁷ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/healthy-environments-consumer-safety-branch.html>

¹²⁴⁸ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/healthy-environments-consumer-safety-branch/consumer-product-safety-directorate.html>

¹²⁴⁹ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/regulatory-operations-enforcement-branch.html>

- ・消費者製品と化粧品における人間の健康と安全性へのリスクを査定する
- ・規制、政策、ガイドラインなどのリスク管理戦略を伸展させる
- ・遵守、執行活動の支援、アドバイス、ガイダンスを計画、調整、提供する
- ・規格の開発に関して国内及び海外の規格開発団体と協力する

また、CSPS は、カナダ国内に複数の製品安全地方局 (Regional Product Safety Offices) を持ち、カナダ国内外の担当地域の製品安全に関する問題を取り扱っている。

2. 消費者・臨床放射線保護局

(**Consumer and Clinical Radiation Protection Bureau** : 以下「CCRPB」という。)

CCRPB は、HECSB 内の総局の環境・放射線健康科学総局 (Environmental and Radiation Health Sciences Directorate : ERHSD) に置かれている¹²⁵⁰。

CCRPB は、X線と非電離放射線を発する装置器具の放射線の安全性に関する問題を取り扱った放射線発生機器法 (Radiation Emitting Devices Act) を管理する。

(b) 健康製品食品部門

(**Health Products and Food Branch** : 以下「HPFB」という。)

HPFB は、HECSB と同様に健康省の直下にある機関である¹²⁵¹。HPFB は国内外の健康製品及び食物に対して根拠があり科学的な規制の権限を駆使し、カナダ人の健康と安全を守り、促進するために下記のことを実行する。

- ・健康製品と食物に対する規制により、安全性を保ち、健康リスク要因を最小にする。
- ・消費者が健全な選択ができるための情報を提供する。
具体的には：

¹²⁵⁰ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/healthy-environments-consumer-safety-branch/environmental-radiation-health-sciences-directorate.html>

¹²⁵¹ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/health-products-food-branch.html>

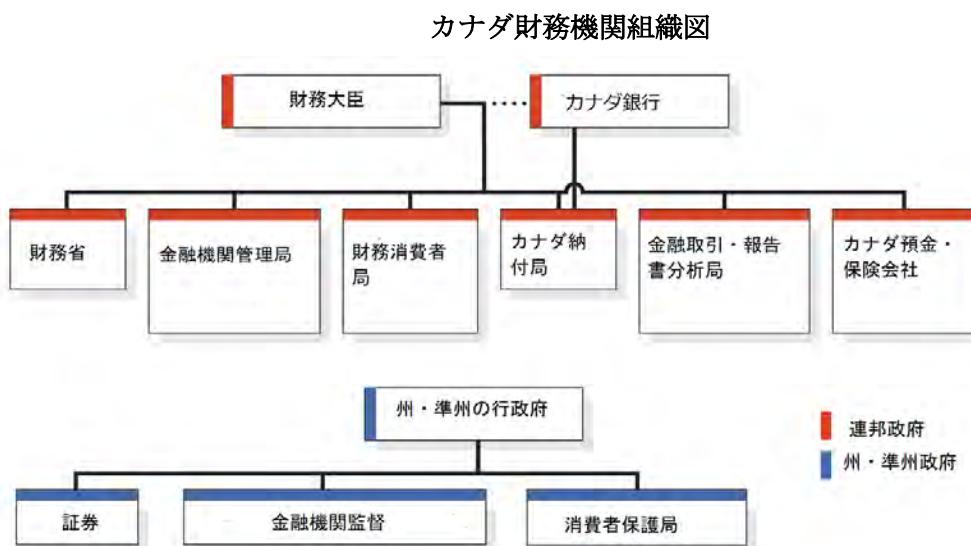
- ・健康製品、食品、獣医用医薬品の安全性、品質、効果の評価・監視
- ・栄養、食品政策及び規格の開発、促進、導入
- ・適時な、証拠に基づいた情報提供
- ・健康製品、食品、栄養素に関する公衆衛生と安全問題に対応

d. 財務消費者局

(**Financial Consumer Agency of Canada** : 以下「FCAC」 という。)

- FCAC は、連邦政府の管轄であり、財務大臣が統括している。
- 連邦政府が規制している金融機関の市場行為が連邦法及び規制に準拠していることを確保する¹²⁵²。消費者問題の監視をし、金融業界における消費者の権利と責任に対する意識を高めるための方策をとっている。

¹²⁵² <https://www.generalbank.ca/financial-consumer-agency-canada/>
<https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/F-11.1.pdf>
<https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/industry/laws-regulations.html>
<https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency.html>



出典：カナダ金融サービスセクターの技術革新¹²⁵³

e. 運輸省 (Transport Canada)

運輸省は、連邦政府の管轄であり、自動車安全法 (Motor Vehicle Safety Act) を所管し、回収についての調査、安全性の潜在的欠陥の報告、欠陥の調査の検索、回収の更新、警告などを行う¹²⁵⁴。自動車安全法は、自動車及び部品の製造と輸入を規制し、死亡、負傷、所有物や環境破壊のリスクを減少させるための規制をしている¹²⁵⁵。

f. カナダ詐欺対策センター (Canadian Anti-Fraud Centre : 以下「CAFC」という。)

CAFCは¹²⁵⁶、カナダ連邦警察、オンタリオ州警察、そして競争局によって共同運営されている。同センターは詐欺の情報の管理機関として、下記の役割を担う。

- ・詐欺の報告
- ・様々な種類の詐欺についての情報を与える
- ・詐欺の警告兆候について認識する
- ・詐欺から身を守る

¹²⁵³ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/04322.html>

¹²⁵⁴ <https://tc.canada.ca/en/road-transportation/defects-recalls-vehicles-tires-child-car-seats>

¹²⁵⁵ <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/m-10.01/>

¹²⁵⁶ <https://www.antifraudcentre-centredantifraude.ca/about-ausujet/index-eng.htm>

CAFC は、インターネット詐欺を含めた詐欺に関する犯罪情報を集め法執行の支援を行っている。CAFC 自体は、捜査は行わない。被害者は、オンライン・フォーム及び電話によって詐欺を報告することになる。

g. 州・準州の消費者保護局

各州・準州政府は、それぞれ消費者保護局（詳しくは（1）オ（ア）を参照）を設置し、消費者への情報提供や苦情・相談受付、法律違反を調査したり、規制されたビジネスに許可を与えていたりしている。

イ. 各組織の概要

（ア）組織名

a. イノベーション・科学・経済開発省¹²⁵⁷

(Innovation, Science and Economic Development Canada)

2020－2021 年支出：2,850 百万ドル

2021－2022 年予算：3,730 百万ドル

大臣の任命者・任期：首相、4 年（延長の可能性もある）

人員数：2021 年 3 月現在 5,700 人

b. 競争局¹²⁵⁸

(Competition Bureau)

2019－2020 年支出：52.4 百万ドル

2020－2021 年予算：52.3 百万ドル

2020－2021 年支出：51.3 百万ドル

長官の任命者・任期：執行院知事、5 年

人員数：2020－2021 年 379 人

c. 健康省¹²⁵⁹

(Health Canada)

2019－2020 年支出：2,680 百万ドル

2020－2021 年支出¹²⁶⁰：3,120 百万ドル

2021－2022 年予算：3,860 百万ドル

¹²⁵⁷ <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/130/financial>

¹²⁵⁸ [https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/CB-AnnualReport-2020-2021-Eng.pdf/\\$file/CB-AnnualReport-2020-2021-Eng.pdf](https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/CB-AnnualReport-2020-2021-Eng.pdf/$file/CB-AnnualReport-2020-2021-Eng.pdf)

¹²⁵⁹ <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/127/financial>

¹²⁶⁰ カナダ消費者製品安全法（Canada Consumer Product Safety Act）を執行している消費者製品安全プログラム（Consumer Product Safety Program）の名目で29.4 百万ドルの支出（2020－2021年）があった。

大臣の任命者・任期：首相、4年（延長の可能性もある）

人員数：2021年3月現在 9,204人

d. 財務消費者局¹²⁶¹

(Financial Consumer Agency of Canada : FCAC)

2019－2020年支出：30.33 百万ドル

2020－2021年支出：35.04 百万ドル

2021－2022年予算：48.53 百万ドル

長官の任命者・任期：執行院知事、5年

人員数：2021年3月現在 161人

e. 運輸省¹²⁶²

(Transport Canada)

2019－2020年支出：1,710 百万ドル

2020－2021年支出：1,900 百万ドル

2021－2022年予算：2,050 百万ドル

大臣の任命者・任期：首相、4年（延長の可能性もある）

人員数：2021年3月現在 6,339人

¹²⁶¹ <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/151/financial>
<https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-eng.html#infographic/dept/138/financial>

ウ. 消費者政策に関する法規等

(ア) 消費者関連法規の所管状況

イノベーション・科学・経済開発省 (ISED) が所管する消費者に関する法律¹²⁶³
<ul style="list-style-type: none">• 手形法 (Bills of Exchange Act、R.S.C. 1985, c. B-4 (Part V))• 消費者梱包・ラベル表示法 (食品に関するものを除く) (Consumer Packaging and Labelling Act、R.S.C. 1985, c. C-38 (except in relation to food))• 電気・ガス検査法 (Electricity and Gas Inspection Act、R.S.C. 1985, c. E-4、産業省計量局 (Measurement Canada) の所管)• 個人情報保護及び電子文書法 (Personal Information Protection and Electronic Documents Act, S.C. 2000, c-5)• 貴金属表示法 (Precious Metals Marking Act、R.S.C. 1985, c. P-19)• 繊維表示法 (Textile Labelling Act、R.S.C. 1985, c. T-10)• 木材表示法 (Timber Marking Act、R.S.C. 1985, c. T-11)• 度量衡法 (Weights and Measures Act, R.S.C. 1985, c. W-6 産業省計量局 (Measurement Canada) の所管)
競争局 (Competition Bureau) が所管する法律¹²⁶⁴
<ul style="list-style-type: none">• 競争法 (Competition Act、1985, c. C-34)• 消費者梱包・ラベル表示法 (食品以外) (Consumer Packaging and Labelling Act (non-food products)、R.S.C. 1985, c. C-38)• 繊維製品ラベル表示法 (Textile Labelling Act、R.S.C. 1985, c. T-10)• 貴金属表示法 (Precious Metals Marking Act、R.S.C. 1985, c. P-19)
健康省 (Health Canada) が所管する消費者に関する法律¹²⁶⁵
<ul style="list-style-type: none">• カナダ消費者製品安全法 (Canada Consumer Product Safety Act、S.C. 2010, c. 21)• 規制薬品薬物法 (Controlled Drugs and Substances Act、1996, c. 19)¹²⁶⁶• 食品・医薬品法 (Food and Drugs Act、R.S.C. 1985, c. F-27)• 食品医薬品規則 (Food and Drugs Regulations、C.R.C. c. 870)

¹²⁶³ https://www.ic.gc.ca/eic/site/020.nsf/eng/h_00612.html

¹²⁶⁴ https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/h_00784.html

¹²⁶⁵ <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/consumer-product-safety/legislation-guidelines/acts-regulations.html>

¹²⁶⁶ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/mandate/regulatory-role/what-health-canada-regulates-1/controlled-substances-preursors.html>

- 化粧品規則 (Cosmetic Regulations、C.R.C., c. 869)
- 有害危険製品法 (Hazardous Products Act、R.S.C., 1985, c. H- 3)
- 課徴金（消費者製品）規則 (Administrative Monetary Penalties (Consumer Products) Regulations (SOR/2013-101))
- 消費者薬品・容器規則 (Consumer Chemicals and Containers Regulations, 2001 (SOR/2001-269))
- 放射線発生機器法 (Radiation Emitting Devices Act R.S.C., 1985, c. R-1、消費者・臨床放射線保護局 (CCRPB) が管理)

その他の機関が所管する消費者に関する法律¹²⁶⁷

- カナダ環境保護法 (Canadian Environmental Protection Act、カナダ環境省 (Environment Canada) の所管)
- 財務消費者局法 (Financial Consumer Agency of Canada Act、FCAC の所管)
- 自動車安全法 (Motor Vehicle Safety Act、S.C. 1993, c. 16、運輸省 (Transport Canada) の所管)
- プライバシー法 (Privacy Act、R.S.C., 1985, c. P-21、カナダ議会の事務局の一つであるプライバシー委員会 (Office of the Privacy Commissioner) の所管)
- ワイヤレスコード (Wireless Code に関する規制、カナダラジオ・テレビ・テレコミュニケーション委員会 (Canadian Radio-television and Telecommunications Commission) の所管)

食品安全及び検査に関する法令 (Food Safety and Inspection related Acts、農務省、水産海洋省、健康省が監督する食品検査庁 (Canadian Food Inspection Agency) の所管)¹²⁶⁸

- 農業・農業食品課徴金規則法 (Agriculture and Agri-Food Administrative Monetary Penalties Act (S.C. 1995, c. 40))
- 食品検品法 (Canadian Food Inspection Agency Act (S.C. 1997, c. 6))
- 飼料法 (Feeds Act (R.S.C., 1985, c. F- 9))
- 肥料法 (Fertilizers Act (R.S.C., 1985, c. F-10))
- 動物健康法 (Health of Animals Act (S.C. 1990, c. 21))

¹²⁶⁷ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca03084.html>

¹²⁶⁸ <https://inspection.canada.ca/about-cfia/acts-and-regulations/list-of-acts-and-regulations/eng/1419029096537/1419029097256>

州、準州の消費者保護法	
アルバータ州	消費者保護法 ¹²⁶⁹ (Consumer Protection Act Chapter/Regulation: C-26. 3 RSA2000)
ブリティッシュ・コロンビア州	商慣習及び消費者保護法 ¹²⁷⁰ (Business Practices and Consumer Protection Act [SBC 2004] CHAPTER 2)
マニトバ州	消費者保護法 ¹²⁷¹ (The Consumer Protection Act, C.C.S.M. c. C200)
ニューブランズウィック州	消費者保護及び保証・責任法 ¹²⁷² (Consumer Product Warranty and Liability Act (S.N.B. 1978, c. C-18. 1))
ニューファンドランド・ラブラドル州	消費者保護及び商慣習法 ¹²⁷³ (Consumer Protection and Business Practices Act, SNL2009 CHAPTER C-31. 1)
ノースウェスト準州	消費者保護法 ¹²⁷⁴ (Consumer Protection Act, R.S.N.W.T. 1988,c.C-17)
ノバスコシア州	消費者保護法 ¹²⁷⁵ (Consumer Protection Act, R.S., c. 92, s. 1)
ヌナブト準州	消費者保護法 ¹²⁷⁶ (Consumer Protection Act, R.S.N.W.T. 1988, c.C-17)
オンタリオ州	消費者保護法 ¹²⁷⁷ (Consumer Protection Act, 2002, S.O. 2002, c. 30, Sched. A)

¹²⁶⁹ https://www.qp.alberta.ca/1266.cfm?page=c26p3.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779820047

¹²⁷⁰ https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/04002_00

¹²⁷¹ <https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/c200e.php>

¹²⁷² <http://laws.gnb.ca/en>ShowPdf/cs/C-18.1.pdf>

¹²⁷³ <https://www.assembly.nl.ca/legislation/sr/statutes/c31-1.htm>

¹²⁷⁴ <https://www.justice.gov.nt.ca/en/files/legislation/consumer-protection/consumer-protection.a.pdf>

¹²⁷⁵ <https://nslegislature.ca/sites/default/files/legc/statutes/consumer%20protection.pdf>

¹²⁷⁶ <https://www.nunavutlegislation.ca/en/consolidated-law/consumer-protection-act-consolidation>

¹²⁷⁷ <https://www.ontario.ca/laws/statute/02c30>

プリンスエドワード・アイランド州	消費者保護法 ¹²⁷⁸ （Consumer Protection Act, CHAPTER C-19）
ケベック州	消費者保護法 ¹²⁷⁹ （Consumer Protection Act CQLR c P-40. 1）
サスカチュワン州	消費者保護及び商慣習法 ¹²⁸⁰ （The Consumer Protection and Business Practices Act, Chapter C-30. 2）
ユーコン準州	消費者保護法 ¹²⁸¹ （Consumer Protection Act, Chapter 40）

(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

消費者政策委員会（CMC）が該当する。上記（1）ア（イ）項参照。

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

連邦政府、州及び準州政府は、消費者政策委員会（CMC）を通じていくつかの統一協定を結んでいる。下記は CMC によって正式に結ばれた統一協定のリストである。連邦政府、州及び準州政府は、管轄下で、これらの統一協定の指針を導入・執行している¹²⁸²。

- 取立実行に関する禁止事項の統一一覧（Harmonized List of Prohibited Collection Practices）
- クレジット開示法のコスト統一協定（Agreement for Harmonization of Cost of Credit Disclosure Laws in Canada）
- 消費者政策における共同執行協定（Cooperative Enforcement Agreement on Consumer Related Measures）
- 訪問販売協定（Direct Sellers Harmonization）
- インターネット販売契約協定（Internet Sales Contract Harmonization Template）

¹²⁷⁸ <https://www.princeedwardisland.ca/en/legislation/consumer-protection-act>

¹²⁷⁹ <http://legisquebec.gouv.qc.ca/en/document/cs/p-40.1>

¹²⁸⁰ <https://pubsaskdev.blob.core.windows.net/pubsask-prod/79349/C30-2.pdf>

¹²⁸¹ <https://laws.yukon.ca/cms/images/LEGISLATION/acts/copr.pdf>

¹²⁸² <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/formal-agreements>

エ. 消費者政策に関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. ISED の運営計画

ISED は、毎年度、運営計画書を発行している。2020–2021 年度 ISED 計画書（2020–2021 Departmental Plan）の企業・投資・発展計画（2020–2021）によると、消費者に関する政策については、「COVID-19 との闘い、カナダ人の健康と安全を守ることを最優先としながら、カナダ経済を強化し、カナダ事業の回復の支援、デジタル経済への順応、成長によって消費者の信頼を取り戻し、カナダ経済を回復する」ことを目標としている¹²⁸³。

また、2021 年 6 月、シャンパニュ大臣は、今後 2 年間に、非営利消費者ボランティア団体への補助金プログラムに対しあよそ 3 百万ドルの資金援助をすると発表した。この資金は、カナダ人消費者の保護と権利の向上を目的とした消費者権利企画を援助に充てられる。非営利消費者ボランティア団体から企画の提案を受け付け、選考により 21 の権利企画が選ばれた。選ばれた企画には、ネット市場のプライバシー保護、立場の弱いカナダ人のテレコミュニケーションの利用、コロナ禍による消費者問題への取り組みなどがある。ISED は、これらの企画を通じ、カナダ経済の回復を目指し、すべてのカナダ人が保護され、自らの意思決定ができるることを目指している¹²⁸⁴。

b. FCAC の戦略計画

FCAC は、2021–2026 年の「消費者保護に関する戦略計画」で下記の 4 つの目標を設定している¹²⁸⁵。

1	銀行、その他の規制された機関を効果的に監督し、政策立案に貢献することで、金融消費者保護に関し国内リーダーシップをとる。
2	金融に関する教材、資源、調査、実験、利害関係者の協力を活用し、今後より一層デジタル化する世界におけるカナダ人の金融リテラシーを養う。
3	偏りがなく、かつ根拠に基づいた財政消費者情報を収集発信し、カナダにおいて信頼に値する金融消費者情報に関する情報発信者となる。
4	人材マネジメントを強化することで、「新しさ・協調性・より良さ」を重視した風潮を醸成し、未来につながる働き方を可能にする。

¹²⁸³ [https://www.ic.gc.ca/eic/site/017.nsf/vwapj/2021-22_ISED_Departmental_Plan_Report-eng.pdf/\\$file/2021-22_ISED_Departmental_Plan_Report-eng.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/017.nsf/vwapj/2021-22_ISED_Departmental_Plan_Report-eng.pdf/$file/2021-22_ISED_Departmental_Plan_Report-eng.pdf) p.1

¹²⁸⁴ <https://www.canada.ca/en/innovation-science-economic-development/news/2021/06/government-of-canada-awards-over-3million-for-research-to-protect-and-empower-canadian-consumers.html>

¹²⁸⁵ <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/corporate/planning/strategic-plans/strategic-plan-2021-2026.html>

c. 健康省の2021–2022年度省企画

健康省では、健康食品の情報に関するアプリケーションを消費者向けに開発すると述べている。これは、消費者が健康商品を購入する際、正確で偏りのない知識を得た上で購入をしてもらうことを目的とする¹²⁸⁶。

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

a. 連邦政府及び州・準州政府の関係

カナダは、政府の権力と責任が連邦政府と州政府の間で分担される「連邦国家」であり¹²⁸⁷、消費者の相談、苦情に対しては、製品・サービスによって連邦政府、もしくは州政府に管轄が分かれ、それぞれ担当の政府機関が対応し、連邦政府と州政府間で業務の連携はしていない。

例えば消費者製品安全については、健康省の下の消費者製品安全プログラム (Consumer Product Safety Program: CPSP) の地方事務局が州・準州にあり、健康省の管轄の製品の安全性や健康に関する問題について各地域に所在する消費者製品安全事務局 (Regional Product Safety Offices) に問合せをすることになる¹²⁸⁸。

CMCは、連邦政府及び各州・準州の代表からなっており、消費者保護政策について国家全体としての法律、規制、ビジネス間の足並みを統一するため、連邦及び州・準州フォーラム (federal-provincial-territorial (FPT) forum) を設置し、意見交換・情報共有などを行っている。

b. 州・準州の消費者保護局

各州・準州政府は、それぞれ消費者保護局（名称は州によって異なる）を設置し、消費者への情報提供や苦情・相談受付、法律違反を調査したり、規制された事業に許可を与えていたりしている。また、商品およびサービスの購入、契約の締結、自動車の購入や修理、債権取立会社およびクレジット・レポート機関に関しての消費者問題などの多くは、州や準州政府の管轄となり、各州・準州の消費者保護に関する法律・規制に基づき対応している。

¹²⁸⁶ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/transparency/corporate-management-reporting/report-plans-priorities/2021-2022-report-plans-priorities.html>

¹²⁸⁷ https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/CONST_TRD.pdf

¹²⁸⁸ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/contact-us/consumer-product-safety.html>

c. 州・準州の消費者保護局の連絡先¹²⁸⁹ :

アルバータ州	アルバータ・サービス (Service Alberta) (https://www.alberta.ca/service-alberta.aspx)
ブリティッシュ コロンビア 州	BC 消費者保護 (Consumer Protection BC) (www.consumerprotectionbc.ca)
マニトバ州	マニトバ公正 (Manitoba Justice) (www.gov.mb.ca/consumerinfo)
ニューブランズ ウィック州	財務・消費者サービス委員会 (Financial and Consumer Services Commission) (fcnb.ca/FinancialConsumer)
ニューファンド ラント・ラブラ ドール州	NL デジタル政府サービス (Digital Government and Service NL) (www.servicenl.gov.nl.ca/consumer/consumer_affairs)
ノースウエスト 準州	地方自治及び地域関連部署 (Municipal and Community Affairs) (website: www.maca.gov.nt.ca/en/services/consumer-affairs)
ノバスコシア州	ノバスコシア一般問合せサービス (Public Enquiries Service Nova Scotia) (website: NovaScotia.ca/programs-and-services/consumer-protection)
ヌナブト準州	地域及び政府サービス関連局 (Consumer Affairs Department of Community and Government Services) (website: www.gov.nu.ca/community-and-government-services/information/consumer-affairs)
オンタリオ州	政府及び地域サービス・オンタリオ消費者保護省 (Consumer Protection Ontario Ministry of Government and Consumer Services) (website: www.ontario.ca/page/consumer-protection-ontario)
プリンスエドワ ード・アイラン ド州	公正及び公衆安全消費者サービス省 (Consumer Services Department of Justice and Public Safety) (website: www.princeedwardisland.ca/en/topic/consumer-services)
ケベック州	消費者保護事務所 (Office de la protection du consommateur) (website: www.opc.gouv.qc.ca)
サスカチュワン 州	サスカチュワン消費者保護課・財務・消費者問題局 (Consumer Protection Division Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan) (Website: fcaa.gov.sk.ca)
ユーロン準州	地域サービス内消費者サービス局 (Consumer Services Department of Community Services) (website: https://yukon.ca/en/contact-government)

¹²⁸⁹ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/Oca-bc.nsf/eng/ca02982.html>

(イ) 執行対応における関係機関との連携

(1) オ (ア) 項を参照。

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

オンタリオ州の政府・消費者サービス省は、2020年末に、消費者保護を強化するため、オンタリオ州の消費者保護法（2002年）の改正に向けて一般市民の意見を求めた（2021年2月締切り）。このような広範囲における調査は、2005年に消費者保護法が改正されて以来、初めてであった。オンタリオ州の消費者保護法（2002年）が発効されてから、市場は多くの発展を遂げた。技術革新によって消費者の取引の仕方は変化し、この法律で消費者保護枠組みを考案した際には予期されなかつた新しい商品、サービスおよび事業体が出現した。このためオンタリオ州は、現在の法律を改正するための提案に重点を置いている¹²⁹⁰。

(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

消費者が消費者関連の各種情報を入手したり、問題について相談したり、あるいは苦情を提出したりする窓口は、問題の対象や地域によって下記のとおり各種存在する。

①	カナダ消費者情報（Consumer Information）
②	競争局（Competition Bureau）
③	消費者製品安全事務局（Consumer Product Safety Program and Regional Product Safety Offices）
④	州及び準州の消費者部門（Provincial and Territorial Consumer Affairs Offices）
⑤	自動車販売規制機関
⑥	金融機関外部苦情団体

これら機関の概要は次のとおりである。

a. カナダ消費者情報

（Consumer Information）

¹²⁹⁰ <https://www.ontariocanada.com/registry/view.do?language=en&postingId=35387>

カナダ消費者情報は、ISED の下の OCA によって運営されている。苦情を申し立てる窓口はなく、苦情訴えロードマップ（Complaint Roadmap）というページで、どのような方法でどこに苦情を訴えるかをステップごとに細かく紹介している（以下のとおり¹²⁹¹）。

Step 1	苦情を訴える前に、購入条件や業者の方針などを考慮する。
Step 2	カナダ政府における消費者の法的権利を理解する。
Step 3	州、及び準州における消費者の法的権利を理解する。
Step 4	領収書、契約書、注文書などの証拠を集めること。
Step 5	業者に連絡し解決を試みる。
Step 6	Step 5 で問題が解決しない場合、経営者へ書面で訴える。
Step 7	上記の方法で問題が解決しない場合、連邦政府、州、準州政府の消費者苦情を扱う機関を探す。そのような機関がない場合には、地域の州・準州政府の消費者問題部門に問い合わせる。
Step 8	法的手段に出る。

金額が少額である場合は少額裁判所で訴える。団体で訴える場合は、共同訴訟を起こす。それ以外の場合は、法律で定められた期限内に通常の訴訟を始めることになる。

b. 競争局

(Competition Bureau)

競争局の苦情提出方法のページからオンライン・フォームにアクセスし、連絡先、苦情内容を入力して提出する。オンライン・フォームは情報センターに送信され適切な処理がなされる¹²⁹²。

競争局が検討する苦情は、競争局の管理及び執行の責任が及ぶ競争法（Competition Act）、消費者梱包・ラベル表示法（Consumer Packaging and Labelling Act）、繊維製品ラベル表示法（Textile Labelling Act）、貴金属表示法（Precious Metals Marking Act）の範囲内でなければならないとしている。競争局は、競争法に基づく苦情の場合は、店舗の検査、記録の検査、差押え、証人の尋問などの許可を裁判所に申請することができる¹²⁹³。同時に、また、消費者梱包・ラベル表示法、繊維製品ラベル表示法、貴金属表示法に基づく

¹²⁹¹ https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/h_ca02964.html

¹²⁹² <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/frm-eng/GH%C3%89T-7TDNA5>

¹²⁹³ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03927.html>

く苦情の場合も、調査の権力を持つ¹²⁹⁴。違反者は、罰金が課せられることがある¹²⁹⁵。

また虚偽の表示をした場合、民事の場合は、一回目の違反であれば、個人事業主の場合は 75 万ドル、企業の場合は 1,000 万ドルまでの罰金、刑事の場合は、適切な罰金、および最長 14 年までの懲役刑が課されることもある¹²⁹⁶。

c. 消費者製品安全事務局

(Consumer Product Safety Program and Regional Product Safety Offices) ((1))

オ (ア) 項参照

消費者製品の安全性に関する問題などを報告する場合は、地域の消費者製品安全プログラムの事務局へ連絡することになっている。管轄する連邦健康省内のサイトでは、それぞれの連絡先として住所、電話、電子メールアドレスが載っており、サイト中のフォームでメッセージを送ることもできる¹²⁹⁷。各事務局の担当地域は以下のとおりである。また下記の表には、海外からカナダ製品の安全性に対しての問い合わせをする場合の担当地域も記載している。

プレーリー地域事務局	(アルバータ州、サスカチュワントマニトバ州、ユーロン準州、ノースウエスト準州、ヌナブト準州、アメリカ合衆国中部、アメリカ合衆国山岳部、アメリカ合衆国東部の一部の地域、中央アメリカ、南アメリカ、オーストラリア、アフリカ担当) 所在地：アルバータ州カルガリー市
ブリティッシュ・コロンビア地域事務局	(ブリティッシュ・コロンビア州、アメリカ合衆国西海岸、アジア担当) 所在地：ブリティッシュ・コロンビア州バーナビー市
大西洋地域事務局	(ニューブランズウィック州、ニューファンドランド・ラブラドール州、ノバスコシア州、プリンスエドワード・アイランド州、アメリカ合衆国東部の一部の州、ヨーロッパ担当) 所在地：ノバスコシア州ハリファックス市 ニューブランズウィック州モンクトン市 ニューファンドランド・ラ布拉ドール州セント・ジョンズ

¹²⁹⁴ https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/h_04456.html

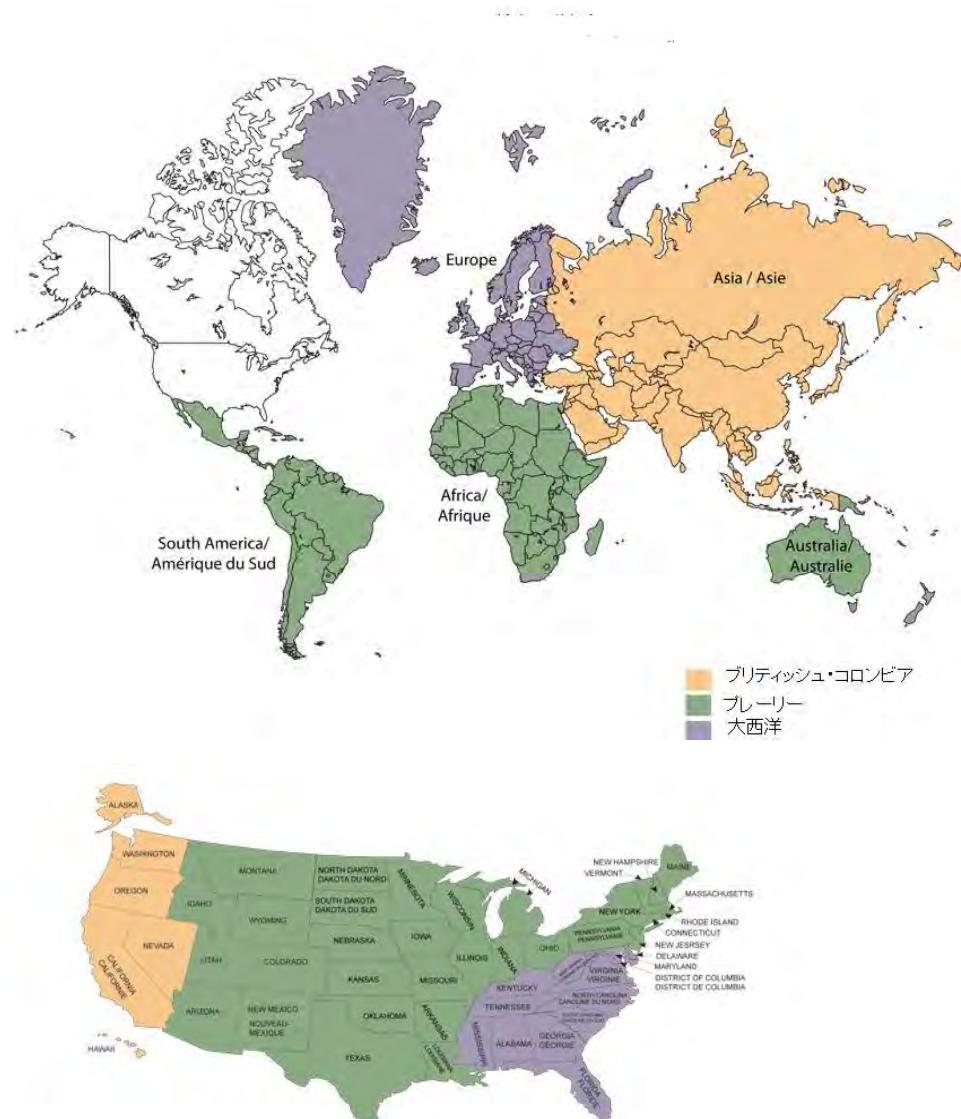
¹²⁹⁵ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/02930.html>

¹²⁹⁶ https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/h_02939.html

¹²⁹⁷ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/contact-us/regional-product-safety-offices.html>

オンタリオ事務局	(メール、電話、ファックス番号のみウェブサイト上で公開)
ケベック事務局	所在地：ケベック州ロングエール市
首都圏事務局	所在地：オンタリオ州オタワ市

消費者製品安全各事務局の担当地域（カナダ外）



出典：カナダの消費者製品・化粧品自主回収案内¹²⁹⁸

¹²⁹⁸ <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/consumer-product-safety/reports-publications/industry-professionals/recalling-consumer-products-guide-industry.html>

d. 州及び準州の消費者部門

(Provincial and Territorial Consumer Affairs Offices)

OCA のウェブサイトには、カナダ各州（10 の州、3 の準州）の政府の消費者問題を扱う部門の住所、電話、ファックス、電子メール及びウェブサイトが載っている¹²⁹⁹。ウェブフォームや電話で苦情を受け付けている。州・準州の消費者保護法で取り扱われる製品やサービスの苦情の場合は、業者と消費者の間に入り、解決法を提案・調整することもある¹³⁰⁰。

e. 自動車販売規制機関

自動車販売は、州及び準州政府によって規制されている。不正販売があった場合は、州及び準州政府の自動車販売規制機関もしくは消費者問題事務所に連絡することになる。オンタリオ州、ブリティッシュ・コロンビア州、アルバータ州は、非営利の自動車販売規制機関があり、これらの機関を通して、苦情の申立てをすることができる。問合せは、オンラインフォームもしくは電子メールですることになる¹³⁰¹。そして、調査の結果、必要な場合は、業者と消費者の両者からの意見を聞き、解決法を提案する。

オンタリオ州自動車工業審議会 (Ontario Motor Vehicle Industry Council (OMVIC))	2020–2021 年の年次レポートによると、1 年間に 5,993 件の消費者からの問合せがあり、そのうちの 809 件が正式な消費者苦情 (OMVIC の解決支援専門員が調査し、ディーラーと交渉する) として扱われた。 問合せで多かったのは、車の状態、遅延弁済金、契約紛争や事故の経験などの不当提示など ¹³⁰² 。
ブリティッシュ・コロンビア州自動車販売局 (Vehicle Sales Authority of British Columbia (VSABC))	2020–2021 年の年次レポートによると 1 年間に 3,145 件の消費者からの問合せがあった。そのうち 652 件が正式な消費者苦情として扱われた。 問合せが多かったのは車の状態の不当表示、販売過程の問題、ローンと

¹²⁹⁹ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca02982.html>

¹³⁰⁰ <https://www.ontario.ca/page/filing-consumer-complaint>

¹³⁰¹ <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/loans/financing-car/how-are-you-protected.html>

¹³⁰² https://www.omvic.on.ca/portal/Portals/0/pdf/business_report/Annual_Report_2020-spreads.pdf

	前払金に関する不同意について 1303。
アルバータ州自動車工業審議会 (Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC))	2020–2021 年の年次レポートによると 1 年間に 2,113 件の消費者からの苦情の問合せがあった。問合せが多かったのは、1. 車の状態、2. 契約問題、3. 広告、4. 修理、5. 前払金について ¹³⁰⁴ 。

f. 金融機関外部苦情団体¹³⁰⁵

(External complaints bodies : 以下「ECBs」という。)

ECBs は、銀行及び信用組合のサービスと商品に関する消費者の苦情を取り扱う機関である。全ての銀行及び信用組合は、ADR 銀行審議苦情処理事務所 (ADR Chambers Banking Ombuds Office : 以下「ADRBO」と言う。)、もしくは銀行サービス・投資苦情処理事務所 (Ombudsman for Banking Services and Investments : 以下「OBSI」と言う。) の二つの ECB のうち一つに加盟する必要がある。

ECBs は、消費者の銀行に対する苦情の内容を吟味し、苦情の解決方法を検討する。このサービスは無料である。消費者は、まず、銀行もしくは信用組合に苦情を直接申し立てる。そして、消費者が、銀行もしくは信用組合との間で問題を解決できなかった場合、または苦情を申し立てた日より 90 日以上が経過した場合、ECBs は、消費者からの苦情を正式に受理する。ECBs は、受理日から 120 日以内に調査を終わらせる必要がある。また、調査の結果、ESBs が適切だと判断した場合、ESBs のレポートに対して金融機関と消費者の両者からの意見を求め、解決方法を提案する¹³⁰⁶。

(a) ADR 銀行審議苦情処理事務所

(ADRBO)

2020 年度には、2,282 件の問合せがあった。そのうちの 584 件を正式な苦情として取り扱った¹³⁰⁷。

(b) 銀行サービス・投資苦情処理事務所

(Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI))

¹³⁰³ <https://www.mvsabc.com/about-the-vsas/corporate-documents/annual-report-2020-2021.pdf>

¹³⁰⁴ <https://www.amvic.org/wp-content/uploads/2021/08/AMVIC-2020-2021-annual-report.pdf>

¹³⁰⁵ <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/industry/regulated-entities/external-complaints-bodies.html>

¹³⁰⁶ https://bankingombuds.ca/?page_id=24&lang=en

¹³⁰⁷ <https://bankingombuds.ca/wp-content/uploads/2021/05/Annual-report2020-ENG.pdf>

2020 年度には、5,691 件の問合せがあった。そのうちの 791 件を正式な苦情として取り扱った¹³⁰⁸。

(イ) 相談窓口数

上記ア (ア) 項に記載した機関は主にオンラインフォーム、電話などで相談を受け付けるが、消費者製品安全事務局については 8 か所、州及び準州の消費者部門では州・準州に各 1 か所存在することを確認した（詳細は（2）ア (ア) 項を参照）。

(ウ) 受付情報の集約・分析の方法

データの集計方法は各機関が各々集約する。統一された方法はない。相談情報をどう執行や注意喚起につなげているのか、ということを目的とした共通のデータベースもない。

(エ) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

(2) ア (ア) 項を参照。

(オ) 関連統計

前述の自動車販売規制機関、金融機関外部苦情団体では相談・苦情受付件数を公表している。（2）ア (ア) 項を参照。

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

a. 健康省 (Health Canada)

健康省は、消費者製品の化学物質、可燃性、機械上の危険についてテストや調査を行っている。例として、ベビーベッド、家庭用化学薬品、塗料、マットレス、衣料品、テントなどの製品が挙げられる。テストは、主に HECSB 内の危険査定局 (Risk Assessment Bureau : 以下「RAB」という。) が担当している。RAB は、主に消費者製品安全プログラム (Consumer Product Safety Program: CPSP) の業務をサポートしている機関である。RAB には、製品安全実験室があり、製品の危険性をテストしたり、テストの方法を認証したりする¹³⁰⁹。また、健康省は、食品安全や、医薬品及び健康製品のテストにも携わっている¹³¹⁰。

¹³⁰⁸ <https://www.obsi.ca/en/news-and-publications/resources/AnnualReports-English/Annual-Report-2020--EN.pdf>

¹³⁰⁹ <https://www.canada.ca/en/health-canada/corporate/about-health-canada/branches-agencies/healthy-environments-consumer-safety-branch/consumer-product-safety-directorate.html>

¹³¹⁰ <http://hc-sc.gc.ca/cps-spccprod-test-essai/index-eng.php>

b. カナダ食品検査庁

(Canadian Food Inspection Agency : 以下「CFIA」という。)

健康省は、食品安全についての CFIA の活動を査定する役割を担う。CFIA は、健康省が取り決める食品安全政策及び食品安全基準を執行する責任を負う¹³¹¹。

CFIA は、カナダ産及び輸入食品の連邦政府の設定した食品安全規定を執行している。CFIA は、企業と協力し、リコール情報を市民に伝え、市場から効率よく食品を撤退させるために尽力している。CFIA は、2015 年より 2020 年の間、年に平均 2,225 件の食品の安全に関する問題についての報告を消費者から受け取った。また、年間 3,300 件の食品に関する調査を実施した。CFIA は、外部の食品安全パートナーと共に、食品回収を調整し、年間およそ 440 件の回収を管理した¹³¹²。CFIA の 2020 年時点の正規職員数は 6,056 人¹³¹³。

【内訳（6,056 人）】¹³¹⁴

2,788 人：現場検査員（連邦政府に属する施設、輸入サービスセンターなどの現場の第一線の検査員、獣医、科学者）

587 人：実験室専門員

532 人：検査・科学専門員（化学者、生物学者、科学調査員、リスク査定官など）

2,149 人：経営・管理者及び事務員

なお、レストランや食品サービス業の検査は、州政府機関、市政府機関及び地域の保健機関が行っている¹³¹⁵。

c. 競争局

(Competition Bureau)

競争局は、消費者梱包・ラベル表示法（食品以外）（Consumer Packaging and Labelling Act (non-food products)）、繊維製品ラベル表示法（Textile Labelling Act）、貴金属表示法（Precious Metals Marking Act）に基づく検査をする権限がある¹³¹⁶。

¹³¹¹ <http://hc-sc.gc.ca/fn-an/securit/index-eng.php>

¹³¹² <https://inspection.canada.ca/food-safety-for-consumers/canada-s-food-safety-system/eng/1332207100013/1374822930369>

¹³¹³ <https://inspection.canada.ca/about-cfia/transparency/corporate-management-reporting/reports-to-parliament/2021-to-2022-departmental-plan/eng/1611346692209/1611346692584>

¹³¹⁴ <https://inspection.canada.ca/about-cfia/transparency/regulatory-transparency-and-openness/inspection-capacity/2019-2020-cfia-full-time-equivalents/eng/1605717146734/1605717147220>

¹³¹⁵ <http://www.inspection.gc.ca/food/consumer-centre/restaurant-and-food-service-inspection/eng/1323139279504/1323140830752>

¹³¹⁶ http://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/h_01436.html

指定された検査官は、検査を実行するためあらゆる場所に立ち入り、商品のパッケージを検査し、資料を閲覧したりコピーを作成したりすることができる¹³¹⁷。

なお、消費者梱包・ラベル表示法に基づく食品に関する検査は、カナダ食品検査庁（CFIA）が行う¹³¹⁸。

d. イノベーション・科学・経済開発省計量局

(Measurement Canada)

度量衡法（Weights and Measures Act）及び電気・ガス検査法（Electricity and Gas Inspection Act）によって、計量局及び認定された検査業者は、定期的に計量機器及び商品のパッケージを検査することができる¹³¹⁹。

計量局は、認定プログラムに基づき、民間機関に政府の代行で検査を行う権限を与えており。民間機関は、計量器、ガスマーティー、ガソリンディスペンサーなどの計量計測器の検査をすることができ、規定を満たすと政府のラベルを貼ることになる。計量局サイトには、検査業者のリストも載っている¹³²⁰。

e. カナダ規格審議会¹³²¹

(Standards Council of Canada：以下「SCC」という。）

SCC は、カナダ規格審議会法¹³²²（Standards Council of Canada Act (R.S.C., 1985, c. S-16)）で規制されているカナダ連邦政府の所有する独立企業である。

SCC は、規格が法律では定められていない分野において、効率的で効果的である自発的な規格を促進する。また、国家の経済を発展させ、その発展の持続をサポートし、労働者と市民の健康、安全、福祉に恩恵をもたらし、消費者を保護し、規格に関する国内及び国際取引、国際協調を助長することを目的としている。

SCC は、検品実験所や製品認証団体が国際的に認められた基準を満たしている場合にそれらの機関を適合認証機関として認定している¹³²³。適合適合評価は、製品、サービスもしくはシステムが一定の基準を満たしているかを決定する行為である。従業員数は 140 人である（2021 年 3 月現在）¹³²⁴。また、SCC は必要とする基準を検索できるデータベースを管理している。

¹³¹⁷ <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03927.html>

¹³¹⁸ <https://inspection.canada.ca/food-label-requirements/labelling/consumers/eng/1400426541985/1400455563893>

¹³¹⁹ <http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-mc.nsf/eng/lm03959.html>

¹³²⁰ <https://www.ic.gc.ca/app/mc/asp/srch/aspxSearch.html?lang=eng>

¹³²¹ <https://www.scc.ca/en/about-scc/mandate-mission-vision>

なお、JETRO の資料に基づき「審議会」という訳にした。

https://www.jetro.go.jp/world/n_america/ca/invest_11.html

¹³²² <https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/S-16.pdf>

¹³²³ <https://www.scc.ca/en/accreditation/what-is-accreditation/about>

¹³²⁴ https://www.scc.ca/en/system/files/publications/SCC_AR_2020-2021_E_WEB.pdf

f. カナダ規格協会

(Canadian Standards Association : 以下「CSA」という。)

CSA は非営利団体で、技術的な知識を持つおよそ 10,000 の人員がいる¹³²⁵。

CSA 規格とは、カナダにおける電気製品・医療機器・機械・器具などに対する安全規格である。カナダ職業健康安全規制¹³²⁶ (Canada Occupational Health and Safety Regulations) やオンタリオ職業健康安全法¹³²⁷ (Ontario's Occupational Health and Safety Act) では、多くの電気機械、器具について CSA 規格の安全規格に適合した製品を推奨又は要求している。CSA は、テストした電気機械、器具が安全規格に適合している場合、それらの製品に適合認定を与えることができる SCC の認定機関である。

(イ) 検査職員数

カナダ食品検査庁、カナダ規格審議会について職員・従業員数を確認した。詳細は（2）イ（ア）項を参照。

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

カナダ消費者情報 (Consumer Information) の情報提供機関及び関係する機関として、連邦政府、州・準州政府のほかに、営利・非営利の団体と、クレジットカウンセリングサービス機関が掲載されている。主な団体に下記のものがある¹³²⁸。

a. カナダ消費者協会

(Consumers' Association of Canada)

1947 年に設立されたカナダ消費者協会は¹³²⁹、非営利法人である。協会の責務は、消費者に市場問題を伝え、政府や産業に消費者の視点から提言し、政府及び産業界と共同して問題を解決していくことである。

b. ベター・ビジネス・ビューロー¹³³⁰

(Better Business Bureau : 以下「BBB」という。)

BBB は¹³³¹、アメリカとカナダで最も有名な、消費者問題を取り扱う民間団体である。1912 年にアメリカで初めて設立され¹³³²、「買い手と売り手が互いに信

¹³²⁵ <https://www.csagroup.org/about-csa-group/>

¹³²⁶ <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/regulations/sor-86-304/fulltext.html>

¹³²⁷ <https://www.labour.gov.on.ca/english/hs/pubs/csa/index.php>

¹³²⁸ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/Oca-bc.nsf/eng/ca02785.html>

¹³²⁹ <http://www.consumer.ca/>

¹³³⁰ <https://www.bbb.org/file-a-complaint>

¹³³¹ <https://www.bbb.org/mission-and-vision>

¹³³² <https://www.bbb.org/frequently-asked-questions>

じることができる道徳的な市場」をビジョンとしている。企業側にも消費者側にも情報を提供し、消費者の相談受付窓口になり、さらに消費者問題の統計結果などを公表している。

現在、北アメリカにおよそ 100 の BBB があり、カナダの BBB の連絡先は OCA のウェブサイトに記載されている¹³³³。

また BBB は、合法的に設立され、道理にかなった広告、販売、及び消費者体験を提供している業者を認定する。認定を受けた業者は BBB のロゴの入ったラベルを貼ることができる。認定を受けたビジネスはメンバーシップ費を払う必要がある。メンバーシップ費は、ビジネスの規模といった諸条件によって額が決められる¹³³⁴。このメンバーシップ費が BBB の主な資金源となっている¹³³⁵。

BBB は、オンライン及びオフラインで苦情を受け付け、さらに、慈善団体や非営利団体に対する苦情も受理する。消費者に費用はかかるない。

BBB は、企業と顧客の間の紛争を処理する。労働争議、政府機関との紛争、差別に関する苦情、刑事罰を求める苦情や、刑法違反の苦情は取り扱わない。ただし誇大広告などの犯罪行為とみなされる企業を訴える苦情は受け付ける。

BBB の苦情処理手順は、下記のようになっている。

- ・提出された物は全て 2 営業日以内に企業へ転送される。
- ・企業は、14 日以内に回答を出すよう要請される。
- ・もし返答がない場合、2 度目の要請がなされる。
- ・企業の返答があった場合、消費者は通知を受ける（あるいは、返答がないと通知される）。
- ・苦情処理は、通常 30 営業目内に終了する。

2020 年の統計資料では¹³³⁶、総相談件数は 12,157,593 件。そのうち、苦情は 32,422 件で、解決された苦情は 23,270 件、解決されなかったケースは 8,581 件、結果を追跡できていないケースが 571 件である。

問合せの多い順			
1位	オンライン業者	6位	取立て業者
2位	テレコミュニケーション	7位	旅行代理店
3位	オンライン旅行代理店	8位	新車ディーラー

¹³³³ <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca03006.html>

¹³³⁴ <https://www.bbb.org/bbb-accreditation-standards>

¹³³⁵ <https://www.nccconsumer.org/news-articles-eg/the-better-business-bureau-bbb-is-powerless-tohelp-resolve-consumer-complaints.html>

¹³³⁶ <https://www.bbb.org/all/bbb-complaint-statistics/bbb-complaint-stats-2020--2024>

4位	百貨店	9位	宅配サービス
5位	家具販売	10位	花屋

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

a. 経済協力開発機構

(Organization for Economic Co-operation and Development : 以下「OECD」という。)

OECD は¹³³⁷、各国が効果的な消費者政策を策定し、消費者にとって効率的かつ透明性のある公正な世界市場を促進することへの支援を目的としている。カナダは OCA を通じて、OECD の消費者政策委員会の議長を務めたこともある。

また、OCA は、国内及び海外の標準化機構との協力のため、SCC 及び国際標準化機構（ISO）の消費者政策委員会と協力して、標準化プロセスで消費者の意見を確実に反映させるようにしている¹³³⁸。

¹³³⁷ www.oecd.org

¹³³⁸ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/Oca-bc.nsf/eng/ca02558.html>