

第3部 調査結果

I. 欧州

1. 英国

(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

ア. 全般

英国の消費者政策体制は、2012年から2015年にかけて大きく様変わりした。英国の消費者保護体制の問題点は、消費者法が過度に複雑であることと法執行の不平等さにあるという指摘はかねてよりあったが¹、2010年に当時の連立政権が消費者行政の見直しを発表。分かりづらく非効率的な消費者保護の仕組みを改める改革案を打ち出し、意見を公募する諮問文書が2011年に発行された²。同年には、複数の自治体にわたる消費者問題によって多額の被害が出ているにもかかわらず、消費者法の主な執行主体である自治体の体制は、連携して問題を解決するには不向きであることを指摘する英国会計検査院（National Audit Office：以下NAOという。）のレポートも発表された³。これらの問題を改善するために、2012年より、消費者保護関連機関の大幅な見直しが行われた。

法律面では、数々の法令や規則に分散して定められていた消費者の権利の重複や矛盾を解消するために、過去の法律を統合し、どんな分野にも適用できる基準を規定した2015年消費者権利法（Consumer Rights Act 2015）が、2015年10月に施行された⁴。

なお英国は、イングランド、スコットランド、ウェールズ、北アイルランドから構成される連合王国であり、中央政府（＝英国政府）のあるイングランド以外の地域にも地方政府が置かれている⁵。行政分野の中には、中央政府から地方政府に権限が移譲されているものもあるが、消費者行政に関しては、北アイルランドにのみ権限移譲が行われている。そのため中央政府の決定のほとんどは、北アイ

（全てのURLは、2022年3月18日最終確認）

¹ イースト・アングリア大学・競争政策研究センター「国際比較による消費者エンパワーメント促進のための英国における枠組みの機能に対する評価」2008年8月（Benchmarking the performance of the UK framework supporting consumer empowerment through comparison against relevant international comparator countries）：

<https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20121212135622/http://www.bis.gov.uk/files/file50027.pdf>

² 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

³ NAO「消費者保護—消費者法強化のためのシステム」2011年6月15日（Protecting consumers – the system for enforcing consumer law）：<https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2011/06/10121087.pdf>
NAOについては（1）ウ（イ）aを参照のこと。

⁴ 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

⁵ イングランドの政府が中央政府に当たるため、イングランドには中央政府とは別の地方政府はない。

ルランドには適用されない⁶。消費者行政における中央政府の管轄は、イングランド、スコットランド、ウェールズの三地域のみである。消費者行政の執行体制については、イングランド及びウェールズとスコットランドで若干の違いがあるが、ここでは英国における政治・経済の中心であるイングランドを含む、イングランド・ウェールズ地域について記述する。本稿で記す政府とは中央政府を、自治体とはイングランド及びウェールズ内の地方自治体を指すものとする。

(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

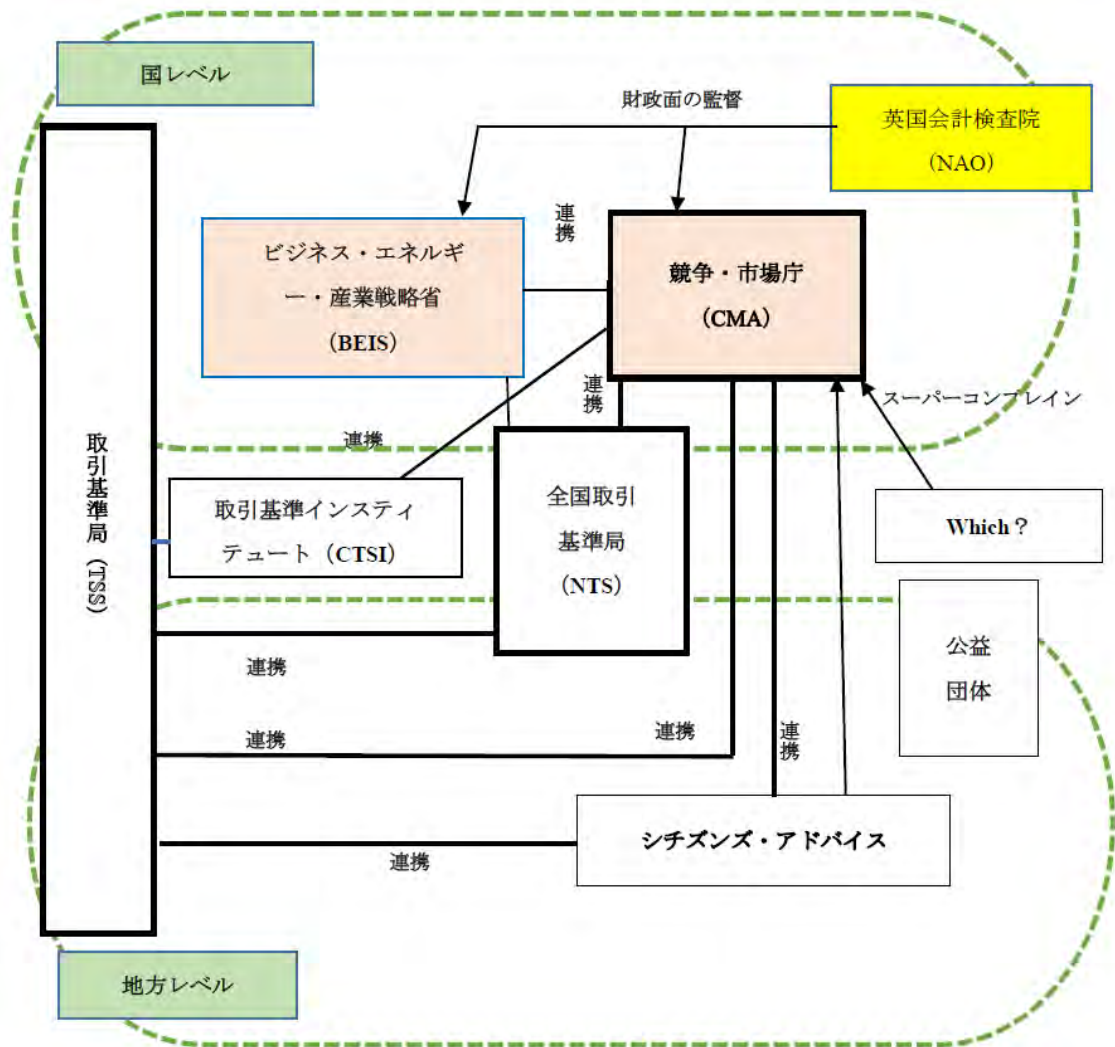
国レベル及び地方レベルにおける消費者行政機関には次のようなものがある。

- ・ビジネス・エネルギー・産業戦略省 (Department for Business, Energy and Industrial Strategy : 以下 BEIS という。)
- ・競争・市場庁 (Competition and Market Authority : 以下 CMA という。)
- ・取引基準局 (Trading Standards Services : 以下 TSS という。)
- ・全国取引基準局 (National Trading Standards : 以下 NTS という。)

⁶ 企業・イノベーション・技能省 (BIS) 「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月 (Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf 中央政府の消費者政策が例外的に北アイルランドに適用される場合もある。例えば (1) エ (ア) で記述するBISの文書「よりよい選択、よりよい取引：消費者エンパワーメントによる発展」で挙げられている政策はそれに当たる。2011年4月 (Better Choices : Better Deals Consumer Powering Growth)

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

図1 消費者行政機構図⁷



a. ビジネス・エネルギー・産業戦略省 (BEIS)

気候変動対策と経済成長の両立を図るため、企業・イノベーション・技能省 (Department for Business, Innovation and Skills : 以下 BIS という。) とエネルギー・気候変動省 (Department for Energy and Climate Change : DECC) が統合され、2016年7月に創設された⁸。ビジネス、産業政策、科学、イノベーション、エネ

⁷ WIPによる作成

⁸ 英国議会ウェブサイト添付の内閣文書 (DBEIS Explanatory Note) より : <https://questions-statements.parliament.uk/written-statements/detail/2016-07-18/HCWS94> (2021年12月3日確認)

ルギー、気候変動問題等を所掌する国の機関⁹であり、消費者政策全般が BEIS の管轄下にある¹⁰。次項に記す CMA の所管省でもあり、政府の基本方針を実現するための、CMA の競争政策及び消費者政策の包括的な枠組みを設定している¹¹。

b. 競争・市場庁 (CMA)

不公正な競争と消費者の利益を損なう行為を監視・調査する政府から独立した非大臣庁¹² (non-ministerial government department) ¹³。2013 年に、公正取引庁 (Office of Fair Trading : 以下 OFT という。) と競争委員会 (Competition Commission : 以下 CC という。) ¹⁴の機能を一つにまとめる目的で設立され、2014 年にこれらの組織が廃止されたことに伴い、CC の機能と OFT の機能の大部分を引き継いだ¹⁵。消費者行政の中核を担う機関であり、次のような権限を有している¹⁶。

- ・ 市場競争を制限する可能性のある企業結合の調査
- ・ 競争・消費者問題があると思われる市場の研究及び調査
- ・ 競争法違反が疑われる反競争的な協定及び支配的地位の濫用に対する調査
- ・ カルテル罪を犯した個人に対する刑事訴追
- ・ 消費者の選択を困難にする行為と市場の状況に対する消費者保護法の執行

⁹ BEISウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-business-energy-and-industrial-strategy/about> (2021年12月3日確認)

¹⁰ NAO「消費者保護—消費者法強化のためのシステム」2011年6月15日 (Protecting consumers – the system for enforcing consumer law) : <https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2011/06/10121087.pdf>

¹¹ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書 (Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy) 2021年8月19日 : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

¹² 内閣に属する大臣ではなく、上級公務員が長を務める政府機関。その機関を所管する省の大臣を通して議会に対する説明責任を負っている。英国政府ウェブサイトより : <https://www.gov.uk/guidance/public-bodies-reform#ndpbs-executive-agencies-and-non-ministerial-departments>、<https://www.gov.uk/government/how-government-works> (2021年12月4日確認)

¹³ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書 (Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy) 2021年8月19日 : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

¹⁴ どちらも旧体制において消費者行政の中心的な役割を果たしていた政府機関。国立公文書館 (The National Archives) ウェブサイトより : <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20140525130048/http://www.of.gov.uk/> (OFT) 、<https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20140402141919/http://www.competition-commission.org.uk/about-us> (CC) (2021年12月4日確認)

¹⁵ CMA「CMAへの移行」 (Towards CMA) 2013年7月15日 : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/212285/CMA_1_-_Towards_the_CMA.pdf

¹⁶ 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日 (House of Commons Library : New Consumer Landscape) : <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

- ・各セクターの規制当局との連携、及びそれらの機関が自身が有する消費者法の執行権限を行使することへの働きかけ
- ・規制当局への付託及び要請を検討すること

このほか CMA の所掌事務に関わりのある課題に関しては、該当する分野を所管する大臣に対して、情報提供や勧告も行っている¹⁷。これまでに出示された勧告をまとめたリスト等は公開されていないが、2021 年には、新型コロナウイルス感染症診断のための、PCR 検査市場に関する勧告が行われている。英国では、2020 年 12 月に、入国後の自己隔離期間中に PCR 検査で陰性となった場合には隔離期間を短縮できる制度（Test to Release）が導入され、なおかつイングランドと北アイルランドでは民間事業者が提供する検査を利用することも認められたことから、PCR 検査市場が誕生した。当初 11 社しかなかった検査サービス提供事業者の数は、その後イングランドで入国後二度の PCR 検査が義務づけられるようになったことも相まって、900 社まで増加した¹⁸。しかし競争の促進は質の向上にはつながらず、サービスの質と料金が見合っていない、検査キットが届かない等の問題が相次いだことから¹⁹、CMA は市場の問題点を分析する暫定的なアセスメントを実施し、その結果を該当分野の所管省である保健省（Department for Health and Social Care：以下 DHSC という。）と共有した。その後、DHSC の閣内大臣²⁰から CMA に対して、詳細な市場調査及び劣悪なサービスから消費者を守るための提言を求める要請があり、2021 年 9 月に、市場の質を向上させるための勧告をまとめた文書が発行された。文書では、包括的な監視システムの構築や罰則の設定など、DHSC の閣内大臣に向けた 8 項目の提言がなされている²¹。

また 2015 年には、市場競争に影響を及ぼす法令に関して、該当分野を所管する大臣に勧告を行う権限も付与されている。

¹⁷ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書（Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy）2021年8月19日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

¹⁸ CMA「旅行用PCR検査：保健省閣内大臣への勧告」（PCR travel tests：Advice to the Secretary of State for Health and Social Care）2021年9月8日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1016509/PCR_Travel_Tests_Advice_with_redactions_PV090921.pdf

¹⁹ 政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/news/cma-publishes-recommendations-to-improve-pcr-testing-market>（2022年3月3日確認）

²⁰ 内閣の構成員であり、省の長を務める大臣のこと。閣内大臣の下には内閣に属さない閣外大臣も置かれている。閣外大臣については脚注33を参照のこと。

²¹ CMA「旅行用PCR検査：保健省閣内大臣への勧告」（PCR travel tests：Advice to the Secretary of State for Health and Social Care）2021年9月8日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1016509/PCR_Travel_Tests_Advice_with_redactions_PV090921.pdf

CMA の勧告に何らかの拘束力があるかどうかを明確に記した記述はないが、政府は、法令に対して CMA から勧告が行われた場合には、それが政府の方針に著しく反するものでない限り、従う意向を表明している²²。

c. 取引基準局 (TSS)

地方自治体に属し、地域の消費者と事業者の利益を守るために、違法案件の処理を日常的に担っている組織²³。CMA と並ぶ消費者法の重要な執行主体であり、ほぼ全ての消費者法の執行責任を有している²⁴。旧体制においては、TSS が連携して消費者被害に対処することは構造的に困難であったが、消費者被害が英国経済にもたらす推定損害額は年間 66 億ポンドにも上るということ、また、それらの被害の多くは自治体の枠を超えて起きているという指摘があったことから²⁵、権限が拡大され、以前は OFT の管轄であった国レベルの案件における指導的役割も担えるようになった²⁶。複数の自治体にわたる案件を統率するための組織(全国取引基準局:NTS)も創設されたが、それについては次項にて記述する。

CMA も国レベルの案件を担える機関であるが、CMA は市場全体を改善させるのが役割であるのに対して、TSS は消費者被害全般を取り扱う。例えば、悪徳業者による被害が発生した場合は、被害が地域的なものでも広範に及んだ場合でも²⁷、TSS が地域の市場に関する知識を生かし、地域の他機関と連携して対処に当たる。大規模事業者による消費者被害が発生した場合も、被害発生地域の広さに関わらず基本的には TSS の管轄となるが、その影響が市場全体に及ぶケースにおいては CMA が対処する²⁸。

²² 政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/publications/cma-recommendations-to-government> (2022年3月4日確認)

²³ ウォルソール議会 (Walsall Council) ウェブサイト：
https://go.walsall.gov.uk/business/trading_standards_for_businesses (2021年12月6日確認)

²⁴ 不正取引に関しては、TSSは執行権限を有してはいるが、公正な市場の確保において中心的役割を担うのはCMAであるため、執行責任はCMAにある。英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日 (House of Commons Library: New Consumer Landscape)：
<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

²⁵ NAO「消費者保護—消費者法強化のためのシステム」2011年6月15日 (Protecting consumers – the system for enforcing consumer law)：
<https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2011/06/10121087.pdf>

²⁶ 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日 (House of Commons Library: New Consumer Landscape)：
<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>
次の法令によりTSSの権限が拡大された。2013年公正取引庁の消費者へのアドバイス機能の移行及び執行機能の変更に関する公共機関令 (Public Bodies (The Office of Fair Trading Transfer of Consumer Advice Scheme Function and Modification of Enforcement Functions) Order 2013)：
<https://www.legislation.gov.uk/uksi/2013/783/contents/made>

²⁷ 自治体の境界を越える案件や法執行の統率を担うのは次項に記すNTSだが、例外的にTSS同士が独自に連携をする場合もあるのかどうかは不明である。

²⁸ CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日 (Consumer protection: enforcement guidance)：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma5

TSS が取り組むべき優先課題は、国レベルでは NTS²⁹が、自治体レベルでは地域社会特有のニーズを考慮に入れて、地域選出の議員が設定している³⁰。

d. 全国取引基準局

(NTS) ³¹

自治体の枠を超え、TSS が消費者行政の優先課題や違法事案に連携して対処できるよう、2012 年に創設された³²。全国取引基準局委員会（National Trading Standards Board：以下 NTSB という。）によって運営されており、国レベル・地域レベルの課題を解決するために、TSS からの情報収集や調査の指揮を行っている。TSS やその他の消費者法の執行機関から協力要請を受けた場合には対処法を検討する。NTS に付託されているのは違法事案に対する調査や法の執行を率いるために必要な権限のみであり、消費者・事業者の保護に関して、法執行の空白や重複がないかを見極める役割を果たしている。

イ. 各組織の概要

(ア) ビジネス・エネルギー・産業戦略省

(BEIS)

内閣を構成する閣内大臣 1 名と、エネルギー・クリーンな成長・気候変動大臣、科学・研究・イノベーション大臣、小規模事業・消費者・労働市場大臣、産業大臣、ビジネス・エネルギー・企業責任大臣、投資大臣の 6 名の閣外大臣³³が置かれている。

8-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

²⁹ ストックトン＝オン＝ティーズ取引基準局「取引基準局2021-2022における計画」2021年（Stockton on Tees Trading Standards Service：Trading Standards Service Plan 2021-2022）：

³⁰ CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

³¹ この項の内容は全て次の資料を参考としている。英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：

<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf> ただしNTSの管轄はイングランドとウェールズのみ。スコットランドにおけるTSSの取りまとめは、スコットランド取引基準局（Trading Standards Scotland）を通してスコットランド地方自治体協議会（Convention of Scottish Local Authorities：CoSLA）が所掌している。

³² NTSは公共機関として創設されたわけではないため、厳密には政府機構内に属する組織ではないが、BEISに代わり広域にわたる消費者問題の指揮を執る組織と位置付けられているため、便宜上、消費者当局の項目に区分してある。消費者行政においてNTSが果たしている役割がBEISの代理に当たることは、次の資料に明記されている。NTS「NTSのガバナンスと説明責任」2020年5月（Understanding National Trading Standards Governance and Accountability）：<https://www.nationaltradingstandards.uk/what-we-do/> 「Governance」の欄にある「Click here」をクリックするとこの資料がダウンロードできる。（2021年12月16日確認）

³³ 内閣に属さず、閣議に召集されない大臣のこと。内閣の構成員である閣内大臣の下で政策運営を補助する役割を担う。

2020年度のBEISの年次報告書によると、スタッフ数は4,717名。省内は8つのグループに分かれており、その下に様々な局がある³⁴。消費者政策は市場の枠組（Market Frameworks）グループ下の、消費者及び競争政策局（Consumer and Competition Policy Directorate）の管轄であり、CMAが政策に関してBEISにコンタクトをとる際の窓口も同局である³⁵。

（イ）競争・市場庁

（CMA）

2020年度のCMAの年次報告書によると、スタッフ数は約850名。ロンドンとエジンバラにオフィスがあるほか、カーディフとベルファストにも小規模のチームが置かれている³⁶。予算は直接政府から配分されており³⁷、2021年度の予算額は1億1,710万ポンドであった³⁸。

CMA議長、エグゼクティブディレクター3名（チーフエグゼクティブを含む）、ノンエグゼクティブディレクター5名（うち2名はCMA内に設置されている小委員会のメンバーでもある）から成る理事会（Board）が、CMA全体の戦略的指針の策定や政策決定を担っている³⁹。CMA議長をはじめとする理事会のメンバーの任期は5年以内であり、BEISの閣内大臣によって任命される。理事会のメ

³⁴ BEIS「2020-21年・年次報告書」2021年11月25日（Annual report and accounts 2020-21）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1036048/1210-APS-CCS0621807886-001_BEIS_ARA_20_21_Accessible.pdf

³⁵ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書（Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy）2021年8月19日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

³⁶ これらの小規模チームが所掌する業務内容等は明記されていない。CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日（Annual report and accounts 2020-21）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf このほかCMAのオフィスは、マンチェスターとダーリントンにも設置される予定である。政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/news/cma-to-open-offices-in-manchester-and-darlington>（2022年3月2日確認）

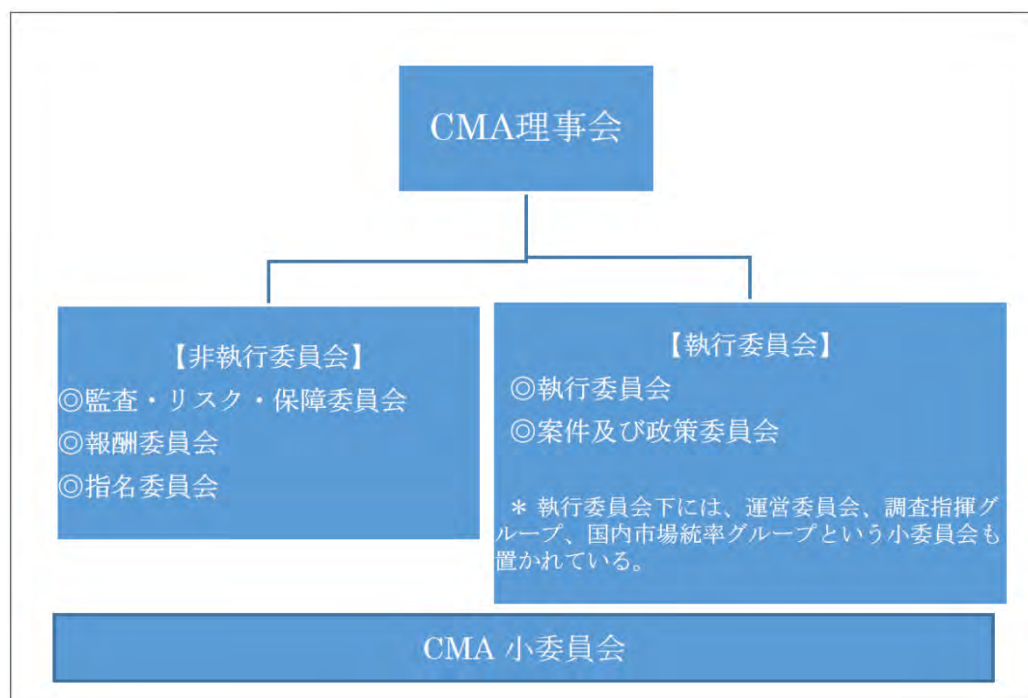
³⁷ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書（Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy）2021年8月19日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

³⁸ CMA「2020-21年・年次計画書」2021年3月（Annual Plan 2020/21）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/972070/CMA_Annual_Plan_2021_to_2022_---.pdf イギリスの会計年度は日本同様、4月1日から翌年の3月31日まで。

³⁹ 理事会のミーティングにはこのほか、チーフ・オペレーティング・オフィサー、法律顧問、チーフ経済アドバイザーも出席している。CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日（Annual report and accounts 2020-21）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

ンバーと BEIS の間では、定期的に会合が持たれている⁴⁰。また理事会の下には、執行委員会と非執行委員会が置かれている⁴¹。

図2 CMA ガバナンス組織図



(出典：CMA 2020-21 年・年次報告書)⁴²

CMA の機能のうち、企業結合の二次審査や市場調査は、庁内に設置されている小委員会 (Panel) が行うよう規定されている⁴³。小委員会は、小委員会議長と 5 名の調査委員長、27 名の調査委員で構成されており、議長が案件ごとに、それを率いる調査委員長と、その案件を担当するグループのメンバーを選出する⁴⁴。グループには少なくとも 3 名の調査委員が割り振られ、独自の決定を下す⁴⁵。小

⁴⁰ BEIS・CMA間におけるガバナンスの枠組み合意書 (Framework agreement between the Competition and Markets Authority and the Department for Business, Energy and Industrial Strategy) 2021年8月19日：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1012206/CMA_BEIS_Framework_Agreement.pdf

⁴¹ CMA 「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日 (Annual report and accounts 2020-21)：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁴² CMA 「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日 (Annual report and accounts 2020-21)：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁴³ 2013年企業規制改革法 (Enterprise and Regulatory Reform Act 2013)

⁴⁴ CMAウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/organisations/competition-and-markets-authority/about/our-governance> (2021年12月9日確認) 小委員会のメンバー数はウェブサイトと年次報告書で異なるが、ここでは情報の新しいウェブサイトに記載されている人数を記してある。

⁴⁵ CMA 「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日 (Annual report and accounts 2020-21)：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Ann

委員会のメンバーの任期は8年以内で、やはり BEIS の閣内大臣によって任命される⁴⁶。小委員会の議長は、CMA の議長が理事会の承認の下に任命する。

理事会、小委員会の下には、執行局 (Enforcement Directorate)、市場・企業結合局 (Market and Mergers Directorate)、企業サービス局 (Cooperate Service Directorate)、法務国際政策部 (Legal Service / Policy International)、チーフ経済アドバイザーオフィス (Office of the Chief Economic Adviser)、戦略・コミュニケーション・啓発部 (Strategy, Communications and Advocacy) が置かれている⁴⁷。

(ウ) 取引基準局

(TSS)

2016年の時点では、イングランド・ウェールズ・スコットランドに116のTSSがあった⁴⁸。所属する自治体から予算配分を受けている点ほどのTSSにも共通するが⁴⁹、スタッフ数が7名以下の小さなオフィスから数十名のフルタイムスタッフを抱えるオフィスまで、規模はまちまちである。組織体制もそれぞれ異なるため⁵⁰、ここでは一例として、規模が大きく、ウェブ上で公開されている情報も比較的充実している⁵¹イングランドの「南西中央取引基準局 (Heart of the South West Trading Standards Service)」について取り上げる。

南西中央取引基準局は、デボン、プリマス、サマセット、トーベイという4つの自治体のTSSが統合されてできたオフィスで、イングランド南西部の広い地域を所管している⁵²。2021年度の予算額は372万8,000ポンド⁵³。5か所にオフ

ual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁴⁶ CMAウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/organisations/competition-and-markets-authority/about/our-governance> (2021年12月9日確認)

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁴⁷ このほか、2021年4月にデジタル市場ユニットも創設されたが、それについては後述する。CMAウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/publications/cma-structure/cma-structure-chart-as-at-march-2019> (2021年12月9日確認)

⁴⁸ CTSI (CTSIについては後述) 「スタッフに対する調査」 (Workforce Survey) 2016年6月：<https://www.tradingstandards.uk/media/documents/policy/strategy/ctsi-workforce-survey-2016.pdf> ここでいう全国は北アイルランド以外を意味している。

⁴⁹ CMA 「消費者保護：執行ガイダンス」 2016年8月17日 (Consumer protection : enforcement guidance) :
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁵⁰ CTSI 「2018-19年・スタッフに対する調査」 (Workforce Survey2018-19) 2020年2月20日：
<https://www.tradingstandards.uk/media/documents/news--policy/surveys/final-ctsi-workforce-survey-2018-19.pdf>

⁵¹ 規模の小さなTSSのウェブサイトは組織についての情報が限定的なものが多い。

⁵² 南西中央取引基準局ウェブサイト：<https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/> (この項目で参考にしたウェブサイトは全て2021年12月9日に確認した)

⁵³ 南西中央取引基準局ウェブサイト：<https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/service-plans-governance-and-policies/strategic-plan-2021-2022/>

イスが設置されており⁵⁴、常勤換算⁵⁵すると 94.17 人のスタッフがいる。局長の下に 4 名のマネージャー（ビジネスサポート・イノベーション担当、情報・調査担当、法務担当、取引基準コネクトチーム）があり、それぞれのマネージャーが 1 つ、あるいは複数のチームを監督している⁵⁶。

このほか、運営のガバナンスを行うための、それぞれの自治体の代表で構成される小委員会も置かれている⁵⁷。

(エ) 全国取引基準局

(NTS)

組織を運営する NTSB は、独立した立場の議長と、イングランド及びウェールズの TSS の代表メンバーから構成されており⁵⁸、議長は BEIS の担当大臣と定期的に消費者保護について話し合う場を持っている。NTSB が 3 か月ごとに開いている会合には、イングランド及びウェールズの TSS の各地域代表も参加している⁵⁹。

また NTS 内には、国レベル・地域レベルの課題に対処するための意志決定をする場として、国家的課題グループ (National Tasking Group: 以下 NTG という。) が設置されている⁶⁰。グループには NTSB のメンバー 3 名と TSS の代表者 3 名に加えて、議決権を持たない形で CMA やスコットランド取引基準局等も参画しており⁶¹、広域に及ぶ複雑な案件のうち、重要度の高いものの選定や、調査や法

⁵⁴ 南西中央取引基準局ウェブサイト：<https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/service-plans-governance-and-policies/annual-performance-report-2020-2021/>

⁵⁵ 常勤換算とは、組織の人員規模を表す単位の一つ。パートタイムスタッフの勤務時間を合計するとフルタイムスタッフの何人分に当たるかを換算し、そこにフルタイムスタッフの人員数を加えて、実質的な人員規模を算出したもの。

⁵⁶ 南西中央取引基準局ウェブサイト：<https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/service-plans-governance-and-policies/service-structure/>

⁵⁷ 南西中央取引基準局ウェブサイト：<https://www.devonsomersettradingstandards.gov.uk/about-us/service-plans-governance-and-policies/>

⁵⁸ NTS 「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日 (Annual report 2020-21)：
https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

⁵⁹ NTS 「NTSのガバナンスと説明責任」2020年5月 (Understanding National Trading Standards Governance and Accountability)：<https://www.nationaltradingstandards.uk/what-we-do/> 「Governance」の欄にある「Click here」をクリックするとこの資料がダウンロードできる。(2021年12月16日確認)

⁶⁰ CMA 「消費者保護・執行ガイダンス」2016年8月17日 (Consumer protection : enforcement guidance)：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁶¹ NTS 「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日 (Annual report 2020-21)：
https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

執行の指示を行っている。TSS や他機関からの協力要請について検討をするのも NTG の役割である⁶²。NTG のミーティングは 8 週間おきに開かれている⁶³。

優先的に取り組むべき課題に対しては、それらに対処するための専門チームも組織されている。現在組織されている専門チームのうち、消費者行政に関わるものとしては、ネット犯罪チーム (eCrime Team)、情報チーム (Intelligence Team)、イングランドとウェールズを 9 つの地域に分割した地域調査チーム (Regional Investigation Team)、Scam Team (詐欺チーム) があるが⁶⁴、各チームの業務が TSS 間でどのように分業されるかを具体的に記した資料はない⁶⁵。

BEIS から配分される予算は NTSB によって⁶⁶、NTG と各専門チームに割り振られる⁶⁷。BEIS は NTS の主な資金配分元であり、2021 年度の予算額は 1,203 万ポンドであった⁶⁸。NTG は割り振られた予算を選定した個々の案件に配分するが⁶⁹、それらの案件が TSS によってどのように進められるかを明記した資料はない。

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

英国の行政機関のウェブサイトには所管法規の一覧は掲載されていないため、消費者関連法規の全体や、専管・共管の区分を含めたそれらの所管状況を文献調査から把握するのは困難である。したがってここでは、本調査において参考にした資料で挙げられている消費者行政執行機関の機能や権限等を定めた法規を、

⁶² 英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日 (House of Commons Library : New Consumer Landscape) : <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>

⁶³ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日 (Annual report 2020-21) : https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

⁶⁴ NTSウェブサイト : <https://www.nationaltradingstandards.uk/work-areas/> (2022年3月5日)

⁶⁵ NTSには分野ごとの優先課題を設定し、配分された予算の用途を決定するガバナンスグループも置かれているが、どのグループがどのチームや業務のガバナンスを担っているかは不明である。消費者行政に関わるガバナンスグループとしては、情報ガバナンスグループ、ネット犯罪及び調査ガバナンスグループ、詐欺ガバナンスグループ、国家的課題ガバナンスグループの4つがある。

⁶⁶ NTS「NTSのガバナンスと説明責任」2020年5月 (Understanding National Trading Standards Governance and Accountability) : <https://www.nationaltradingstandards.uk/what-we-do/> 「Governance」の欄にある「Click here」をクリックするとこの資料がダウンロードできる。(2021年12月16日確認)

⁶⁷ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日 (Annual report 2020-21) : https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

⁶⁸ NTS「2021-22年・ビジネスプラン」2021年4月16日 (Annual Business Plan 2021-22) : https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/NTS%20Business%20Plan%202021-22.pdf TSSは地域の食品基準や動物衛生なども所掌している場合が多いため、BEIS以外の政府機関からも予算配分を受けている。

⁶⁹ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日 (Annual report 2020-21) : https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

名称のみ記載する。TSS の所掌業務については、次項（イ）b で記述する取引基準インスティテュートが根拠法のリストを作成しているため、その中から公正取引のカテゴリーに区分されているものだけを抜粋する⁷⁰。ただしそれらの中には、法規の一部のみが公正取引のカテゴリーに該当するものも含まれている。

- CMA の機能や消費者法執行機関の権限を定めた法規⁷¹
 - 1998 年競争法（Competition Act 1998）
 - 2002 年企業法（Enterprise Act 2002）
 - 2008 年不公正取引からの消費者保護規則（Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008）
 - 2008 年誤解を生じさせる販売からのビジネス保護規則（Business Protection from Misleading Marketing Regulations 2008）
 - 2013 年企業規制改革法（Enterprise and Regulatory Reform Act 2013）
 - 2015 年消費者権利法（Consumer Rights Act 2015）
 - 2015 年小規模事業者及び雇用法（Small Business, Enterprise and Employment Act 2015）

- TSS 所掌業務の根拠法⁷²
 - 1939 年癌法（Cancer Act 1939）
 - 1953 年不動産貸付法（Accommodation Agencies Act 1953）
 - 1963 年農場及び園芸用化学薬品法（Farm and Garden Chemicals Act 1963）
 - 1968 年商品表示法（Trade Descriptions Act 1968）
 - 1970 年司法行政法（Administration of Justice Act 1970）
 - 1971 年非注文品及びサービス法（Unsolicited Goods and Services Act 1971）
 - 1973 年ホールマーキング法（Hallmarking Act 1973）
 - 1973 年クリスタルガラス（説明書き）規則（Crystal Glass 〈Descriptions〉 Regulations 1973）
 - 1974 年価格法（Prices Act 1974）
 - 1974 年消費者信用法（Consumer Credit Act 1974）

⁷⁰ 前脚注に記したとおり、TSSはこのほか、動物衛生や食品基準など、幅広い分野の業務を所掌している場合が多い。

⁷¹ CMA「消費者保護・執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection : enforcement guidance）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁷² CTSI「法律上の義務一覧」2017年（List of statutory duties）：
<https://www.tradingstandards.uk/media/documents/news--policy/other/list-of-statutory-duties-2017.pdf> ただし「CMAの機能や消費者法執行機関の権限を定めた法規」で挙げたものと重複する法規は省いてある。

- 1979 年不動産仲介業法 (Estate Agents Act 1979)
- 1984 年ビデオ録画法 (Video Recordings Act 1984)
- 1988 年教育改革法 (Education Reform Act 1988)
- 1988 年著作権、意匠及び特許法 (Copyright, Designs and Patents Act 1988)
- 1992 年料金表示 (通貨両替業) (No 2) 規則 (Price Indications (Bureaux de Change) (No 2) Regulations 1992)
- 1994 年商標法 (Trade Marks Act 1994)
- 1994 年日曜営業法 (Sunday Trading Act 1994)
- 1994 年刑事司法及び公共の秩序法 (Criminal Justice and Public Order Act 1994)
- 1995 年オリンピックシンボル等 (保護) 法 (Olympic Symbol etc (Protection) Act 1995)
- 1995 年履物 (素材表示) ラベル付け規則 (Footwear (Indication of Composition) Labelling Regulations 1995)
- 2000 年無線機器及び電気通信端末規則 (Radio Equipment and Telecommunications Terminal Equipment Regulations 2000/730)
- 2000 年金融サービス及び市場法 (Financial Service and Markets Act 2000)
- 2000 年消費者保護 (遠距離取引) 規則 (Consumer Protection (Distance Selling) Regulations 2000)
- 2002 年煙草広告及び販売促進取締法 (Tobacco Advertising and Promotion Act 2002)
- 2002 年電子商取引 (EC 指令) 規則 (Electronic Commerce (EC Directive) Regulations 2002)
- 2003 年高度テレビジョンサービス規則 (Advanced Television Service Regulations 2003)
- 2004 年価格設定に関する命令 (Price Marking Order 2004)
- 2004 年金融サービス (遠隔マーケティング) 規則 (Financial Services (Distance Marketing) Regulations 2004)
- 2004 年クリスマス営業法 (Christmas Day (Trading) Act 2004)
- 2004 年バイオ燃料 (ラベル付け) 規則 (Biofuel (Labelling) Regulations 2004)
- 2006 年 EU 肥料 (イングランド及びウェールズ) 規則 (EC Fertilisers (England and Wales) Regulations 2006)
- 2006 年会社法 (Companies Act 2006)
- 2007 年ロンドン地方自治体法 (London Local Authorities Act 2007)
- 2007 年リーガルサービス法 (Legal Service Act 2007)

- ・ 2008 年猫及び犬の毛皮（輸入、輸出及び販売）に関する規則（Cat and Dog Fur 〈Control of Import, Export and Placing on the Market〉 Regulations 2008）
- ・ 2008 年消費者宅あるいは職場等で締結された契約に関する規則（Cancelling of Contracts Made in a Consumer's Home or Place of Work etc Regulations 2008）
- ・ 2009 年オーガニック製品に関する規則（Organic Products Regulations 2009）
- ・ 2009 年化学物質（危険表示及び梱包）取扱規則（Chemicals 〈Hazard Information and Packaging for Supply〉 Regulations 2009）
- ・ 2010 年タイムシェアの転売及び交換契約に関する規則（Timeshare, Holiday Products, Resale and Exchange Contracts Regulations 2010）
- ・ 2011 年エネルギー情報に関する規則（Energy Information Regulations 2011）
- ・ 2012 年繊維製品（ラベル付け及び繊維組成）に関する規則（Textile Products 〈Labelling and Fibre Composition〉 Regulations 2012）
- ・ 2012 年消費者の権利（追加料金）に関する規則（Consumer Rights 〈Payment Surcharges〉 Regulations 2012）
- ・ 2013 年金属スクラップ事業者法（Scrap Metal Dealers Act 2013）
- ・ 2013 年バス及び長距離バスの乗客の権利（免責及び執行）に関する規則（Rights of Passengers in Bus and Coach Transport 〈Exemption and Enforcement〉 Regulations 2013）
- ・ 2013 年消費者契約（情報、キャンセル、追加料金）規則（Consumer Contracts 〈Information, Cancellation and Additional Charges〉 Regulations 2013）
- ・ 2013 年建設用資材に関する規則（Construction Products Regulation 2013）
- ・ 2015 年煙草製品のパッケージに関する規則（Standardised Packaging of Tobacco Products Regulations 2015）
- ・ 2015 年使い捨てレジ袋料金（イングランド）に関する命令（Single Use Carrier Bags Charges 〈England〉 Order 2015）
- ・ 2016 年煙草及び関連製品に関する規則（Tobacco and Related Products Regulations 2016）
- ・ 2016 年非自動はかりに関する規則（Non-Automatic Weighing Instruments Regulations 2016）
- ・ 2016 年計測器に関する規則（Measuring Instruments Regulations 2016）

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

- a. 英国会計検査院
(NAO)

1983年国家会計法（National Audit Act 1983）によって設立された⁷³、政府から独立した公的財政の監督機関。約800名いるスタッフも、組織の長である会計検査院長（Comptroller and Auditor General：以下C&AGという。）も全員が非公務員であり、C&AGは、各省庁や省庁から資金配分を受けている機関が公的資金を無駄なく有効に活用しているかどうかを検査し、議会に報告する権限を有している⁷⁴。BEISやCMAをはじめ⁷⁵、NAOは約400の公的機関に対して会計検査を行っている⁷⁶。

またC&AGには、特定の政策領域に対して、支出に見合った価値（Value for money）を生み出せているかどうかを調査する権限も付与されている（Value for money study：以下VFM調査という。）。どのようなVFM調査をいつ行うかを決めるのはC&AGであり、調査の際には支出に対する価値を高めるための勧告も行われる⁷⁷。年間約60件のVFM調査が実施されている⁷⁸。

b. 取引基準インスティテュート

取引基準インスティテュート（Chartered Trading Standards Institute：以下CTSIという。）は、TSSの職員や、政府機関及び民間セクターにおいて取引基準に関わる職に就いている人々の利益を代表し、サポートする会員制の組織である。政府機関ではなく、会員自身によって運営されている非営利団体ではあるが⁷⁹、会員に影響を及ぼすことになる政策への提言やTSS職員向けの研修を行っており、2011年に政府が発行した消費者行政改革の諮問文書においても、CTSIは消費者保護の一翼を担う組織として言及されている⁸⁰。消費者行政改変後の2013年以

⁷³ NAOウェブサイト：<https://www.nao.org.uk/about-us/our-work/history-of-the-nao/>（この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月27日に確認した）

⁷⁴ スタッフ数がいつの時点のものかは記されていない。NAOウェブサイト：<https://www.nao.org.uk/about-us/>

⁷⁵ BEIS「2020-21年・年次報告書」2021年11月25日（Annual report and accounts 2020-21）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1036048/1210-APS-CCS0621807886-001_BEIS_ARA_20_21_Accessible.pdf、CMA「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日（Annual report and accounts 2020-21）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

⁷⁶ NAOウェブサイト：<https://www.nao.org.uk/about-us/our-work/audit-of-financial-statements/>

⁷⁷ NAO「会計検査院長の権限」（The Comptroller and Auditor General's power）：<https://www.nao.org.uk/about-us/wp-content/uploads/sites/12/2016/10/The-Comptroller-and-Auditor-General-powers.pdf>、NAO「VFM調査とは?」（What is value for money study?）：<https://www.nao.org.uk/about-us/wp-content/uploads/sites/12/2016/10/What-is-a-value-for-money-study.pdf>

⁷⁸ NAOウェブサイト：<https://www.nao.org.uk/about-us/our-work/value-for-money-programme/>（1）アで言及したNAOのレポートもVFM調査レポートに当たる。

⁷⁹ CTSIウェブサイト：<https://www.tradingstandards.uk/about-ctsi>（2021年12月17日確認）

⁸⁰ 2011年の諮問文書とは、（1）アで言及した諮問文書を指す。BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・消費者への情報提供、アドバイス、教育、啓発、執行への対策に関する組織改変諮問」2011年6月（Empowering and protecting consumers Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31394/11-

降は、OFT の指揮下で TSS が担っていた公的資金による事業者への消費者法教育の大部分は⁸¹CTSI の管轄となった。OFT が管轄していた「消費者保護指針認可スキーム (Consumer Codes Approval Scheme : 以下 CCAS という。)」も、2013 年からは CTSI が所管している⁸²。CCAS とは、様々なセクターの業界団体 (自動車、カーペット、住宅購入等) が自主的に作成した消費者保護のための行動指針 (嘘偽りのない広告をすること、購入前に十分な説明をすること等) を審査し、認可する制度である。認可を受けた指針を作成した団体に所属し、指針を遵守している事業者は CCAS のロゴが使えるようになり、信頼のおける業者であることをアピールできる。消費者の方にも、ロゴが表示されている業者を選ぶことによって、消費者被害を避けられるメリットがある⁸³。

c. 消費者法執行グループ⁸⁴

消費者法の執行権限は、様々なセクターの規制当局等にも付与されている。管轄が重複するエリアの責任を明確にすることで法の執行が重複するのを避け、介入の効果を最大にするために、消費者法の執行権限を持つ機関の間では、消費者法執行グループ (Consumer Concurencies Group : 以下 CCG という。) というグループが組織されている。TSS と議長を務める CMA のほか、CCG は以下の機関から構成されている。

表 CCG を構成する機関⁸⁵

名称	規制セクター
民間航空局 (Civil Aviation Authority : CAA)	民間航空行政全般
金融行動監視機構 (Financial Conduct Authority : FCA)	金融
情報通信庁 (Office of Communications :	放送・通信

970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf

⁸¹ CMAが市場調査を行ったり、ビジネス手法についての分析を行ったりした分野に関しては、CMAがガイダンスを作成することもある (情報の出典は上に同じ)。

⁸² BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月 (Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

⁸³ CTSI「消費者保護行動指針認可スキーム年次報告書2020年 (Consumer Code Approval Scheme Annual Report 2020) : <https://www.tradingstandards.uk/media/documents/commercial/consumer-codes-documents/ctsi-code-annual-report-2020-full-aw.pdf> 業界団体や具体的な行動指針については次を参考にした。CTSIウェブサイト : <https://www.tradingstandards.uk/commercial-services/code-sponsors> (2021年12月17日)

⁸⁴ 表も含め、この項の情報は全て次の資料を参考にしている。CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日 (Consumer protection : enforcement guidance) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁸⁵ 名称が変更されている機関については、現在の名称で記してある。

名称	規制セクター
Ofcom)	
鉄道・道路規制庁 (Office of Rail and Road : ORR)	鉄道・道路
ガス・電力市場 (Office of Gas and Electricity Markets : Ofgem)	エネルギー
水道事業規制局 (Water Services Regulation Authority : Ofwat)	水道
個人情報保護監督機関 (Information Commissioner's Office : ICO)	データ保護全般
広告基準局 (Advertising Standards Authority : ASA)	広告 ASA は自主規制機関であるため、消費者法の執行権限は付与されていない。しかし広告の監督機関として既に確固たる地位を確立した「定評ある機関」とみなされているため、消費者法の執行機関が ASA の管轄範囲にあると判断した違法事案については、ASA が対処する ⁸⁶ 。
電話有料サービス機関 (Phone-paid Services Authority : PSA)	プレミアムレート (もしくはプリペイド) 電話サービス 消費者法の執行権限はないが、指導に従わない違反者に対する法の執行を Ofcom に付託することができる ⁸⁷ 。
Which? (消費者協会 : Consumers' Association) 88	消費者団体
北アイルランド経済省 (Department for the Economy in Northern Ireland)	北アイルランドにおける消費者法の執行 機関
北アイルランド公益事業規制局	北アイルランドにおける消費者法の執行

⁸⁶ OFT 「不正取引からの消費者保護」 2008年 (Consumer protection from unfair trading) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/284442/oft1008.pdf

⁸⁷ Ofcom 「調査執行ガイドライン」 2017年 6月28日 (Enforcement guidelines for regulatory investigations) : https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0015/102516/Enforcement-guidelines-for-regulatory-investigations.pdf

⁸⁸ Which? については、(1) オ (イ) b 及び (2) イ (ア) の項を参照されたい。民間団体だが、消費者保護に寄与する活動を行っているとして消費者法の執行権限が与えられている。2002年企業法 : <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2005/917/note/made>

名称	規制セクター
(Northern Ireland Authority for Utility Regulation)	機関

(出典：CMA「消費者保護：執行ガイダンス」2016年)⁸⁹

d. 消費者保護パートナーシップ⁹⁰

消費者保護パートナーシップ（Consumer Protection Partnership：以下 CPP という。）は、消費者行政改変の一環として2012年に構築された。深刻な消費者被害が見られる、優先的に取り組むべき分野を特定し、重要な課題が各組織の管轄の隙間に落ちてしまわないよう、連携して問題に対処することを目的としている。CPPは以下の組織によって構成されている。

- ・全国取引基準局委員会（NTSB）
- ・取引基準局（TSS）
- ・競争・市場庁（CMA）
- ・金融行動監視機構（FCA）
- ・取引基準インスティテュート（CTSI）
- ・シチズンズ・アドバイス（Citizens Advice）⁹¹
- ・シチズンズ・アドバイス・スコットランド（Citizens Advice Scotland）
- ・スコットランド地方自治体会議（CoSLA）⁹²
- ・北アイルランド経済省（Department for the Economy）⁹³
- ・北アイルランド消費者審議会（Consumer Council for Northern Ireland）⁹⁴

⁸⁹ CMA「消費者保護・執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁹⁰ この項目は次の資料を参考としている。英国議会下院ライブラリー「新しい消費者保護体制」2017年5月11日（House of Commons Library：New Consumer Landscape）：
<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06759/SN06759.pdf>、

CPP「2015年消費者保護優先事項レポート」2015年1月（Consumer Protection Partnership：Priorities report 2015）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/403714/bis-15-24consumer-protection-partnership-priorities-report-2015-second-report-on-the-partnerships-work-to-date-and-future-priorities-r2.pdf

⁹¹ シチズンズ・アドバイス、シチズンズ・アドバイス・スコットランドについては（2）ア（ア）を参照されたい。

⁹² CoSLAについては脚注31を参照のこと。

⁹³ 旧・北アイルランド企業貿易投資省（Department of Enterprise, Trade and Investment Northern Ireland）

⁹⁴ 消費者保護を所掌する、北アイルランドの政府外公共機関。

ただし消費者問題の解決に当たっては、消費者保護機関によるこうした正式なグループやパートナーシップのみが用いられるわけではない。CMA は自主規制機関を含め、幅広い分野の組織やグループと協働して対処している⁹⁵。

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

イ(イ)及び(エ)で記したとおり、CMA と NTSB の議長や理事会が BEIS と定期的にミーティングを行っているほか、広域に及ぶ課題の対処については NTG において意志決定が行われている。TSS と CMA のどちらが対処すべきか不明確な案件について検討し、担当機関が決められるのも NTG においてである⁹⁶。

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

2009 年及び 2011 年に、消費者関連の政府の文書が発行されている⁹⁷。2009 年に出された白書では、「脆弱な消費者への支援」、「消費者信用への新たなアプローチ」、「法執行・情報の強化による消費者エンパワーメント⁹⁸」、「消費者法の近代化」という消費者市場を改善するための 4 つのテーマが掲げられ、それらを実現するための施策（消費者の権利を周知させるキャンペーンの実施や、悪徳業者を取り締まるための法の強化・TSS への資金提供など）と実施時期、それらにおいて中心的役割を担う機関名が挙げられた。全ての施策は 2012 年までに終了している⁹⁹。

⁹⁵ CMA 「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁹⁶ CMA 「消費者保護：執行ガイダンス」2016年8月17日（Consumer protection：enforcement guidance）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/546521/cma58-consumer-protection-enforcement-guidance.pdf

⁹⁷ 2012年には2011年の文書の進捗報告書も出されている。BIS 「よりよい選択、よりよい取引：消費者エンパワーメント戦略における進捗報告」2012年12月（Better Choices：Better Deals Report on progress on the Consumer Empowerment Strategy）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/39386/12-1324-better-choices-better-deals-report-on-progress-on-the-consumer-empowerment-strategy.pdf

⁹⁸ 消費者エンパワーメントとは、消費者教育などによって、消費者が自信を持って商品を購入したり、事業者にサービスを要求したりできる状態にすること。「消費者が商品選択に役立つ情報やツールを活用して最適な商品を購入し、かつ消費者の権利を知ってそれを事業者に要求すれば、結果的によりよい製品の開発やサービスの発展につながるため、消費者エンパワーメントは経済成長の手段になる」と政府は解説している。BIS 「よりよい選択、よりよい取引：消費者エンパワーメントによる発展」2011年4月（Better Choices：Better Deals Consumer Powering Growth）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/294798/bis-11-749-better-choices-better-deals-consumers-powering-growth.pdf

⁹⁹ BIS 「よりよい消費者取引のために：最適な支援によって未来を変える」2009年7月（A Better Deal for Consumers Delivering Real Help Now and Change for the Future）：

2011年の文書は、前月に出された政府の経済成長計画¹⁰⁰を支援するための方をまとめたもので、新たな法令を立案するのではなく、事業者や消費者団体などと連携して消費者エンパワーメントを実現し、経済成長に寄与するための様々なプログラムが挙げられている。例えば、この取組を契機に構築されたプログラムの一つに midata（マイデータ）がある¹⁰¹。midata は、企業が保有している個人データに消費者自身がアクセスできる環境をつくり、各々がそのデータを基に自分に最適な商品やサービスを選べるようにするためのプログラムである¹⁰²。銀行の場合を例にとると、midata に参加している銀行に口座を持つ消費者は、オンラインバンキングのアカウントから過去一年間の自分の取引履歴をダウンロードでき、それを価格比較サイトにアップロードすることで、自分に最適な金融機関を選び出すことができる¹⁰³。

2018年には、グローバル化やイノベーションなどによって変化し続ける消費者市場の課題に対応していくための戦略指針を示す、BEIS の緑書¹⁰⁴が発行された¹⁰⁵。さらに2019年には、BEIS 閣内大臣の要請で CMA の議長が執筆した、消費者保護強化のための法律面・制度面での改革提言レポートが¹⁰⁶、2021年初頭には、財務大臣（Chancellor of the Exchequer）と BEIS 閣内大臣の依頼を受けた下院議員が競争政策改善の提言をまとめたレポートが発行された¹⁰⁷。BEIS は

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/238580/7669.pdf

¹⁰⁰ 財務省・BIS「成長に向けての計画」2011年3月（HM Treasury・BIS：The Plan for Growth）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/221514/2011budget_growth.pdf

¹⁰¹ 2011年の文書ではmydataと記されていたが、その後midataに改称されている。

¹⁰² BIS「よりよい選択、よりよい取引：消費者エンパワーメントによる発展」2011年4月（Better choices：Better Deals Consumer Powering Growth）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/294798/bis-11-749-better-choices-better-deals-consumers-powering-growth.pdf

¹⁰³ サンタンデール銀行（Santander Bank）ウェブサイト：
<https://www.santander.co.uk/personal/support/understanding-our-services/midata>（2022年1月28日確認）。ただし2019年に発表された日本総研のJRIレビューでは、midataは当初はエネルギー、携帯電話、銀行のみを対象とし、その後別の分野に拡大していく予定だったが、使い勝手の悪さなどからあまり成果があがっていない旨が報告されている。JRIレビュー「個人起点のデータ流通システムの形成に向けてーイギリスのmidataの取り組みから得られる示唆」2019年8月8日：
<https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/report/jrireview/pdf/11092.pdf>

¹⁰⁴ 緑書とは、政府の政策案や法案に対して議会の内外から意見を募る文書のこと。英国議会ウェブサイト：<https://www.parliament.uk/site-information/glossary/green-papers/>（2022年1月28日確認）

¹⁰⁵ BEIS「消費者市場の近代化：消費者行政に関する緑書」2018年4月（Modernising consumer markets：Consumer Green paper）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf

¹⁰⁶ CMA「BEIS閣内大臣への手紙」2019年2月21日（Letter to the Secretary of State for Business, Energy and Industrial Strategy）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/781151/Letter_from_Andrew_Tyrie_to_the_Secretary_of_State_BEIS.pdf

¹⁰⁷ ジョン・ペンローズ下院議員「人々に力を」2021年2月（John Penrose MP：Power to the people）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/961665/penrose-report-final.pdf

2021年7月に、緑書の戦略方針とこれらのレポートの提言を形にするための消費者行政改革案をまとめ、それらに対して意見を公募する諮問文書を発表している¹⁰⁸。改革案の具体的な内容については、カ（ア）aを参照されたい。

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

ア（イ）cで記したとおり、地方の消費者行政はTSSが所掌しており、TSSの全国組織であるNTSのNTSB議長やNTGが、中央政策機関関係者と定期的にミーティングを開いている。TSSが行う執行措置や、その結果についてのCMAへの通知は、NTSBが管理責任を負っているNTS執行措置情報データベース（NTS Sanction Information Database：SiD）を通して行われる¹⁰⁹。

消費者行政改変時には、消費者保護に関わる機関同士のつながりを強化し、情報を共有して今後起こり得る課題を特定できるよう、戦略的情報・予防・執行パートナーシップ（Strategic Intelligence, Prevention and Enforcement：以下SIPEPという。）も組織された。NTSB、CMA、後述するシチズンズ・アドバイスと規制産業ユニット¹¹⁰で構成されており、CMAは、SIPEPと自身が議長を務めるCCGの間で必要な情報を行き来させたり、どちらかのメンバーを必要に応じて他方のグループのミーティングに招く提案をしたりする役割も担っている¹¹¹。

（イ）執行対応における関係機関との連携

a. 概要

消費者問題に関するCMAの調査は、CPP等から得られた情報がきっかけになる場合もあるが¹¹²、指定消費者団体（designated consumer body）からのスーパーコンプレイン（super-complaint）によって調査が開始される場合もある。スーパーコンプレインは2002年企業法によって定められている制度で、BEISの閣内大臣によって消費者の利益を代表していると認められた団体は、消費者にとって

¹⁰⁸ BEIS「競争・消費者政策改革」2021年7月（Reforming Competition and Consumer Policy）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1004096/CCS_0721951242-001_Reforming_Competition_and_Consumer_Policy_Web_Accessible.pdf

¹⁰⁹ NTS「2020-21年・年次報告書」2021年5月27日（Annual report 2020-21）：
https://www.nationaltradingstandards.uk/site_assets/files/National%20Trading%20Standards%202020%20-%202021%20Annual%20Report.pdf

¹¹⁰ シチズンズ・アドバイスと規制産業ユニットについては（2）ア（ア）を参照のこと。

¹¹¹ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月（Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹¹² CPP「2017年消費者保護パートナーシップ・アップデートレポート」2017年10月（Consumer Protection Partnership：Update report 2017）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/652403/ccp-update-report-2017.pdf

著しく有害なサービスや市場の特徴について CMA に調査の申立てをすることができる¹¹³。ここでは関係機関の連携対応の例として、最終的に執行には至らなかったが、調査やその後の対応において先に挙げた機関同士の連携が見られる、2015年のスーパーコンプレインの事案について取り上げる。

b. スーパーコンプレイン¹¹⁴

2015年4月、指定消費者団体である Which? が、CMA にスーパーコンプレインの申立てをした。Which? は、80万人超の会員を抱えるヨーロッパ最大の英国の消費者団体である¹¹⁵。運営母体の名称は、正式には消費者協会（Consumer's Association : 以下 CA という。）であり、Which? は CA が刊行している消費者情報誌やウェブサイトに使われている共通のブランド名だが¹¹⁶、この団体について言及する際には、Which? という名称が用いられることが一般的である¹¹⁷。

Which? は食品業界の価格表示について、次のような懸念を指摘した。

- ・特価商品の価格表示や価格設定に、消費者の心理を煽るような手法が使われている（“今ならこの価格”という表示や、“ひとつ買うともうひとつは無料”というオファーなど）。
- ・単位価格表示の方法が一貫していない、もしくは表示のない商品があるため、価格の比較が困難である。
- ・商品のサイズが小さくなったにもかかわらず、価格が変化した旨の表示がない。
- ・他店と同価格であることをうたうプライスマッチ表示や、購入した商品が他店で購入価格より安く売られていた場合に差額を返金するプライスマッチ制度は、消費者にその店が一番安いと思わせたり、他店と比較する必要がないと信じ込ませたりする恐れがある。

¹¹³ CMAウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/publications/what-are-super-complaints/what-are-super-complaints>（2021年12月27日確認）

¹¹⁴ この項目の脚注のない内容は全て次の資料を参考にしている。CMA「食品業界における価格表示」2015年7月16日（Pricing Practices in the Grocery Market）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/media/55a6c83540f0b61562000005/Groceries_Pricing_Super-Complaint_response.pdf

¹¹⁵ Which?「食品業界における誤解を招く価格表示と価格表示の不透明性」2015年4月21日（Misleading and opaque pricing practices in the grocery market）：
<https://www.which.co.uk/policy/food/388/misleading-pricing-practices-which-super-complaint> このウェブサイトからPDFファイルをダウンロードできる（2021年12月27日確認）。

¹¹⁶ Which? ウェブサイト：<https://www.which.co.uk/about-which/who-we-are>（2021年12月27日確認）

¹¹⁷ スーパーコンプレインの申立てにおいてもCMAからの回答書においても、Which? という名称が使われている。

消費者の誤解を招くような表示を改めるよう Which? は事業者に働きかけを重ねたが、上記の点が改善される様子は一向になく、CTSI や BIS (現 BEIS) が行った価格表示ガイダンスの改訂も効果は不十分であるとして、CMA に対して包括的なアセスメントの実施が要請された¹¹⁸。CMA はスーパーコンプレインを受理したのち 90 日以内に、法の執行措置を講じるかどうかを決定し、回答書を発行しなくてはならない。まずは食品業界の小売業者や製造業者から判断の根拠となるデータを集め、TSS をはじめとするその他の消費者保護関連機関とも意見を交換した上で、消費者の利益を損なう可能性のある行為があるかどうかを検討された。事業者や TSS や ASA、消費者相談に寄せられた苦情や学術研究も参考にされ、結果として、消費者法に触れる行為はないという結論が出された。ただし事業者の法の解釈が十分ではない点が見られたことから、CTSI と BIS (現 BEIS) に対して勧告が行われた。この事案に対するその後の CMA の措置と、CMA の勧告に対してとられた措置は、2016 年 4 月に発行された文書で次のように報告されている¹¹⁹。

CMA

- ・多数のスーパーマーケットの担当者に会い、価格表示や販売促進の手法を TSS の監督の下に見直すよう要請

CTSI

- ・CMA の調査において判明した内容 (どの事業者がどのような価格表示をしているか、その行為は現行のガイダンスをどのように解釈した結果であるか) を共有し、CMA の監修の下、消費者法が特定の価格表示や販売促進の手法にどのように適用されるかを明確に記載した、「価格表示ガイド (Pricing Practices Guide)」の改訂版を発行

BIS

- ・「単位価格表示の視認性を高めるためのガイドラインを発行すること」「2004 年価格表示に関する規則 (Price Marking Order 2004)¹²⁰の簡潔化を検討すること」、「商品購入の際に役立つ、単位価格表示についての消費者

¹¹⁸ Which? 「食品業界における誤解を招く価格表示と価格表示の不透明性」2015年4月21日 (Misleading and opaque pricing practices in the grocery market) : <https://www.which.co.uk/policy/food/388/misleading-pricing-practices-which-super-complaint> このウェブサイトからPDFファイルをダウンロードできる (2021年12月27日確認)。

¹¹⁹ CMA 「食品業界の価格表示に対するスーパーコンプレインに関するその後の措置」2016年4月27日 (CMA's follow-up work to the groceries pricing super-complaint) : <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/571f81bde915d0393000002/Groceries-case-closure-narrative.pdf>

¹²⁰ 単位価格表示の方法について定めた規則 : <https://www.legislation.gov.uk/uksi/2004/102/made>

教育の実施を検討すること」という CMA からの勧告を受け、単位価格表示に関する法とガイダンスの改善の余地について協議する意向を表明

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

a. 消費者行政改革案¹²¹

エ (ア) で記した 2021 年 7 月の BEIS の諮問文書では、競争政策、消費者の権利、消費者法の執行の 3 つに分けて改革案がまとめられた。それぞれの主な内容は以下のとおりである。

●競争政策

- ・市場調査の有効性を高めるために、調査のプロセスをより柔軟で効率の良いものにする。
- ・小規模事業者同士の結合の足かせとなり得る、企業結合審査における売上高の基準値を見直す。
- ・企業結合審査や市場調査において適切な決定をより迅速に下せるよう、CMA 小委員会を变革する。
- ・反競争的行為に対する執行力を強化する。
- ・反競争的行為に対する調査・執行権限を強化する。

●消費者の権利

- ・「サブスクリプションの罠¹²²」の問題解決に向けて、契約締結前の情報提供に関する法を強化し、消費者が契約を自動更新するかどうかを選べたり、契約を終了したりしやすくする。
- ・虚偽のレビューを防ぎ、公平性の確保をより確実にすることで、オンライン上の搾取を防止する。
- ・商品購入時に前払いした消費者のお金を補償するためのシステム（例えば保険など）の導入を義務化するなどして、前払い金に関する消費者保護を強化する。

●消費者法の執行

- ・現在 CMA は、基本的には裁判所を通さなくては執行措置を行うことができない。問題の早期解決と消費者保護の強化を図るため、CMA に（場合

¹²¹ BEIS 「競争・消費者政策改革」 2021年 7 月 (Reforming Competition and Consumer Policy) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1004096/CCS_0721951242-001_Reforming_Competition_and_Consumer_Policy_Web_Accessible.pdf

¹²² 無料期間が過ぎたことに気づかず課金されたり、解約し忘れにより使わないサービスに料金を請求されたり等の、定額制サービスにまつわる問題。

によってはその他の規制機関に対しても) 消費者法の違反行為に当たるかどうかを独自に判断できる権限や、巨額な罰金 (BEIS 案では最大で事業者の世界的売上高の 10%) を課せる権限を付与する。

- ・消費者と事業者が独自に問題を解決できる件数を増やせるよう、消費者が裁判外紛争解決手続サービス (Alternative dispute resolution : ADR) にアクセスしやすい環境を整える。
- ・悪徳業者の撲滅に向け、TSS をサポートする。
- ・消費者保護の法令を遵守できるよう、事業者へのサポートや教育を行う。

改革案への意見の受付は、2021 年 10 月 1 日に終了している。

b. デジタル市場ユニット¹²³

2021 年 4 月、デジタル市場における競争とイノベーションを促進するためにグーグルやフェイスブックなどの巨大 IT 企業を監視し、消費者と事業者を不公正な商行為から保護するための組織として、CMA 内にデジタル市場ユニット (Digital Markets Unit : 以下 DMU という。) が発足した。DMU の創設は、政府の依頼によって組織された、デジタル競争専門家委員会 (Digital competition expert panel) ¹²⁴がまとめたレポートの提言を受けてのもので¹²⁵、現在はまだ準備段階で法的権限はなく、2021 年 7 月から 10 月にかけて、DMU の権限や規制体制についての政府案への意見を募る諮問が行われたところである。デジタル市場において支配的な力を持つ、戦略的市場地位 (Strategic Market Status : SMS) にあると判断された企業には、法的拘束力を持つ親競争的な行動規範 (code of conduct) の遵守が義務づけられ、DMU にはそれらの企業の決定を阻止したり、規範に反した行為には罰金を課したりできる権限などが付与される見込みとなっている。

¹²³ この項目の脚注のない内容は、全て次を参考にしている。政府ウェブサイト：
<https://www.gov.uk/government/news/new-competition-regime-for-tech-giants-to-give-consumers-more-choice-and-control-over-their-data-and-ensure-businesses-are-fairly-treated>、
<https://www.gov.uk/government/collections/digital-markets-unit> (2021年12月28日確認)

¹²⁴ 英国におけるデジタル経済の競争政策を審議し、競争を促進できる案を策定するために、政府によって組織された外部の専門家 5 人による委員会。政府ウェブサイト：
<https://www.gov.uk/government/collections/digital-competition-expert-panel> (2021年12月28日確認)

¹²⁵ レポートではDMUの権限についての提案もあり、デジタル市場タスクフォース (Digital Markets Taskforce : デジタル市場に関わりのあるCMA、Ofcom、ICOの三機関により組織された) がその内容を実行するにあたっての提言をまとめている。デジタル競争専門家委員会「デジタル競争の解放」2019年3月 (Unlocking digital competition) :
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/785547/unlocking_digital_competition_furman_review_web.pdf、デジタル市場タスクフォース「デジタル市場における新たな親競争的体制」2020年12月 (A new pro-competition regime for digital markets) :
https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5f9e7567e90e07562f98286c/Digital_Taskforce_-_Advice.pdf

(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

消費者行政改変以前、公的資金による消費生活相談及び情報提供業務は、OFT、TSS、シチズンズ・アドバイスの三機関によって担われていた。しかし複数の組織が同じサービスを提供している状態は、非効率的かつ消費者の混乱を招くとして¹²⁶、2012年以降、これらの業務に対するBEISからの資金配分先は、相談先として広く認知されているシチズンズ・アドバイスに一本化されることとなった。OFTが提供していたウェブや電話での情報提供・相談サービス、コンシューマー・ダイレクト（Consumer Direct）は、シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービス（Citizens Advice Consumer Service）という名称でシチズンズ・アドバイスに引き継がれ、コンシューマー・ダイレクトのヘルプラインは、現在はコンシューマー・ヘルプライン（Consumer Helpline）という名称で運営されている¹²⁷。2013年にはOFTが所掌していた公的資金による消費者教育業務も移管され、それ以降、シチズンズ・アドバイスは消費者教育においても中心的な役割を担っている¹²⁸。2014年には、規制産業における消費者問題を特定し、消費者の利益を代表する規制産業ユニット（Regulated Industries Unit：RIU）もシチズンズ・アドバイス内に設置された¹²⁹。

シチズンズ・アドバイスは、市民への助言を行う、民間の非営利団体である。相談活動を行う団体としては英国最大の規模を誇り¹³⁰、80年以上の歴史を持つ。

¹²⁶ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・消費者への情報提供、アドバイス、教育、啓発、執行への対策に関する組織改変諮問」2011年6月（Empowering and protecting consumers Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31394/11-970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf

¹²⁷ シチズンズ・アドバイス「シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスの準備に関するパートナーへの説明書」2011年12月（Citizens Advice consumer service Partner readiness pack）：https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated_documents/corporate/partner-readiness-pack.pdf

¹²⁸ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月（Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹²⁹ RIUはまず、RIUが担うことになる業務を所掌していた政府外公共機関、コンシューマー・フォーカス（Consumer Focus：2013年にはコンシューマー・フューチャーに改称）内に創設され、同機関のスキルや知識を継承した後に、シチズンズ・アドバイス内に移管された。RIUは、複数存在する規制産業の消費者利益代表機関を統合することを目指して設立された。当初のRIUの管轄は、コンシューマー・フォーカスの主な所掌分野であった郵便とエネルギー産業のみであり、水道やその他の規制産業も管轄に加えるかどうかは後に検討するとされていたが、現在のRIUの管轄範囲が明記された資料はない。コンシューマー・フォーカスは、RIUの移管後に廃止されている。政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/organisations/consumer-focus>（2022年1月7日確認）、BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月（Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹³⁰ シチズンズ・アドバイスのウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/adviser-resources/>

消費者問題以外にも、借金・労働・住宅・家族に関する問題など、生活上の様々なトラブルに関して、オンラインや電話、対面で相談を受け付けている¹³¹。
Which? 同様、スーパーコンプレインの申立てができる指定消費者団体でもある¹³²。

各地に設けられている相談所は、それぞれが独立した非営利団体として営まれており、シチズンズ・アドバイスはそれら全てがメンバーとして加入する全国組織に当たる。ただし、シチズンズ・アドバイスはイングランドとウェールズの相談所を対象とした組織であり、スコットランドにはシチズンズ・アドバイス・スコットランドという独立した組織がある¹³³。ここではイングランドとウェールズの全国組織である、シチズンズ・アドバイスについて記述する¹³⁴。

(イ) 相談窓口数

シチズンズ・アドバイスのネットワークは 265 の非営利団体から成っており、約 2,500 か所に相談窓口が設けられている¹³⁵。住民の 99%は、最寄りの相談窓口
に車で 30 分以内に行き着くことができる¹³⁶。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

2020 年度の年次報告書によると、相談所のサービスは、合計 7,700 人の有給の
スタッフと 18,800 人のボランティアによって提供されている¹³⁷。ボランティア
が担う役割には、事務所の運営事務や寄付金調達活動の補助などいくつか種類

¹³¹ シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/about-us1/introduction-to-the-citizens-advice-service/>

¹³² 2002年企業法におけるスーパーコンプレインの申立てができる団体の指定に関する規則（Enterprise Act 2002〈Bodies designated to make super-complaints〉〈Amendment〉 Order 2009）：
<https://www.legislation.gov.uk/uksi/2009/2079/made>

¹³³ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・消費者への情報提供、アドバイス、教育、啓発、執行への対策に関する組織改変諮問」2011年6月（Empowering and protecting consumers Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31394/11-970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf

¹³⁴ 各地のシチズンズ・アドバイスが所属する全国組織としてのシチズンズ・アドバイスの名称は、正式には「全国シチズンズ・アドバイス連盟（National Association of Citizens Advice Bureaux）」であるが、政府の文書では、この全国組織に対して「シチズンズ・アドバイス」という名称が用いられているため、ここでは「シチズンズ・アドバイス」で統一した。なお、北アイルランドにも同様の全国組織があるが、消費者行政は北アイルランド地方政府の管轄であるため、ここでは言及していない。

¹³⁵ シチズンズ・アドバイス「2020/2021年・年次報告書」2021年10月（Annual report 2020/2021）：
https://assets.ctfassets.net/mfz4nbgura3g/4j8fnW3Hgo4qsi4CXrGhbl/ebcf6a68773bcfec34e5bde938db39fa/CA_annual_report_2020-21.pdf

¹³⁶ シチズンズ・アドバイス求人情報（Citizens advice job pack）：<https://citizensadvicesnpt.org.uk/wp-content/uploads/2021/07/2b-Trainee-generalist-adviser-job-pack.pdf>

¹³⁷ シチズンズ・アドバイス「2020/2021年・年次報告書」2021年10月（Annual report 2020/2021）：
https://assets.ctfassets.net/mfz4nbgura3g/4j8fnW3Hgo4qsi4CXrGhbl/ebcf6a68773bcfec34e5bde938db39fa/CA_annual_report_2020-21.pdf

があり、相談への対応もその一つとなっている。多くのボランティアが相談者への情報提供や助言を行っている¹³⁸。

コンシューマー・ヘルプラインの対応業務は、OFT から引き継がれた当初は、OFT や自治体などの公的な消費者相談において実績のあったサービスプロバイダーにアウトソーシングされていたが¹³⁹、2017年3月にその契約が終了して以降は¹⁴⁰、各地の相談所が共同でサービスを提供している¹⁴¹。ただし、どのように業務を分業しているか、どういった立場の職員が対応しているかなど、受付体制の詳細は公開されている資料には明記されていない。

(エ) 利用料

シチズンズ・アドバイスは無料で相談を受け付けている¹⁴²。

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

相談対応者の人員体制については、(2)ア(ア)で記したとおり、各相談所はそれぞれが独立した非営利団体であるため、統一の基準があるわけではない。各相談所は独自のウェブサイトを用意しているが、スタッフとボランティアの人数が明記されているウェブサイトの数も限定的である。スタッフとボランティア両方の人数が記載されている相談所としては、シチズンズ・アドバイス・レスターシャー（スタッフ55名、ボランティア130名超）¹⁴³、シチズンズ・アドバイス・イーストエンド（150名中、ボランティア100名超）¹⁴⁴、シチズンズ・アドバイス・ウィルトシャー（スタッフ50名超、ボランティア120名超）¹⁴⁵、シチズンズ・アドバイス・ルイシャム（スタッフ30名、ボランティア50名前後）

¹³⁸ シチズンズ・アドバイスウェブサイト：https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/support-us/volunteering/about-volunteering-with-citizens-advice/volunteer_roles/（2022年1月4日確認）

¹³⁹ シチズンズ・アドバイス「シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスの準備に関するパートナーへの説明書」2011年12月（Citizens Advice consumer service Partner readiness pack）：https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated_documents/corporate/partner-readiness-pack.pdf

¹⁴⁰ ザ・メール「約100名分の職が失われる危機・バローコールセンタースタッフに人員削減の警告」2016年10月14日（The Mail：Around100jobs at risk as Barrow call centre staff warned of cuts）：<https://www.nwemail.co.uk/news/barrow/16451492.around-100-jobs-at-risk-as-barrow-call-centre-staff-warned-of-cuts/> ザ・メールはバロー＝イン＝ファーンズの地方紙。（2022年1月11日確認）

¹⁴¹ シチズンズ・アドバイス「2016/2017年・年次報告書」2017年10月（Annual report 2016/17）：https://assets.ctfassets.net/mfz4nbgura3g/3WaNBpXWtUqclTBcJoixsd/4814e394101270ecccff264a2f38a67c8/citizens_advice_annual_report.pdf

¹⁴² シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/about-us1/introduction-to-the-citizens-advice-service/>（2022年1月4日確認）

¹⁴³ シチズンズ・アドバイス・レスターシャー（Citizens Advice LeicesterShire）：<https://citizensadviceleicestershire.org/about/>（この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月4日に確認した。ただし、スタッフ・ボランティアの数が年次報告書ではなくウェブサイトに記載されている相談所については、それらがいつの時点の人数かは明記されていない）

¹⁴⁴ シチズンズ・アドバイス・イーストエンド（Citizens Advice East End）：<https://www.eastendcab.org.uk/about/>

¹⁴⁵ シチズンズ・アドバイス・ウィルトシャー（Citizens Advice Wiltshire）：<https://www.citizensadvicewiltshire.org.uk/about-us>

146、シチズンズ・アドバイス・レディング（パートタイムスタッフ 20～25 名、ボランティア 60～70 名）¹⁴⁷、シチズンズ・アドバイス・サザーク（スタッフ 44 名、ボランティア 98 名）¹⁴⁸などがあるが、これらはいずれも相談所の運営に携わっている全体の人数であり相談対応者の数ではない。

シチズンズ・アドバイスの活動は多くのボランティアによって支えられているが、ボランティアになるには特定の資格や経験は不要である。親しみやすく、自分とは異なる価値観やものの見方を尊重できる人であれば、誰でも応募することができる¹⁴⁹。ボランティアは採用後に、シチズンズ・アドバイスについての基礎的な知識（活動目的や社会における役割など）を学んだ後、それぞれの役割に応じた無料のトレーニングを受ける。相談に対応するアドバイザーもほとんどがボランティアであり、学習セッションや経験豊かなアドバイザーの仕事ぶりを観察することを通して、アドバイスの対象エリアやスキルについて学ぶ。熟練したアドバイザーの監督下での相談対応を経て、単独で相談者への対応を始めてからも、アドバイザーとして十分な能力があると認められるまでは、相談記録のチェックが行われる。トレーニングにかかる期間は、ボランティアにどれだけの時間を割けるかによって異なるが、ほとんどの人は6か月から1年の間にトレーニングを修了する。その後も、ボランティア活動中は必要に応じてスタッフのサポートや指導を受けることができる¹⁵⁰。

ボランティア活動は無償だが、シチズンズ・アドバイスのウェブサイトには、同団体でボランティアをすることのメリットとして次のような点が挙げられている¹⁵¹。

146 シチズンズ・アドバイス・ルイシャム（Citizens Advice Lewisham）：
<https://citizensadvicelewisham.org.uk/about-us/>

147 シチズンズ・アドバイス・レディング「2020-21年・年次報告書」（Citizens Advice Reading：Annual report 2020-21）：<https://rcab.org.uk/wp-content/uploads/2021/09/2020-21-Annual-report.pdf>

148 シチズンズ・アドバイス・サザーク「2019-20年・年次報告書」（Citizens Advice Southwark：Annual report 2019-20）：
<https://www.citizensadvicesouthwark.org.uk/wp-content/uploads/2020/12/Citizens-Advice-Southwark-Annual-Report-2019-20.pdf>

149 シチズンズ・アドバイスウェブサイト：https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/support-us/volunteering/about-volunteering-with-citizens-advice/volunteer_roles/

150 シチズンズ・アドバイス・ノーズリー「ボランティア概要」（Citizens Advice Knowsley：An Introduction to Volunteering with Citizens Advice Knowsley）2015年7月：
<https://citizensadviceknowsley.org.uk/wp-content/uploads/2015/07/An-Introduction-to-Citizens-Advice-Knowsley-Booklet.pdf>、シチズンズ・アドバイス・北西グラスゴー「アドバイザートレーニングプログラム」2016年4月（Citizens Advice Glasgow North West：The CAB Adviser Training Programme）：
http://www.gnwcab.org.uk/assets/documents/2016-04_atp_summary_sheet_for_advisers.pdf グラスゴーはスコットランドのシチズンズ・アドバイスに属しているが、ノーズリーの「ボランティア概要」とスコットランドのトレーニング内容を比較した結果、アドバイザーに施されているトレーニングはイングランドとスコットランドで同一であることがうかがえたため、内容がより具体的に書かれているグラスゴーの資料も参考にした。

151 シチズンズ・アドバイス・バース&ノースイーストサマセットウェブサイト（Citizens Advice Bath & North East Somerset）：<https://www.citizensadvicebanes.org.uk/support-us/volunteering/why-volunteer-at-citizens-advice/> ボランティアのメリットのうち、アドバイザー職に当てはまるものだけを抜粋して

- ・重要な活動に金銭以外の何かを通して貢献することで、大きな満足感を得ることができる。
- ・慣れた領域を抜け出し、新しい何かに挑戦する機会を持てば、自信のレベルが著しくアップする。
- ・空いた時間を、興味深くやりがいのある活動で満たすことができる。
- ・普段は知り合う機会のない人々に接することで、視野を広げることができる。
- ・ボランティア経験を履歴書に書けば、主体的な人間であること、活動的な生活を送っていることをアピールできる。毎年、ボランティア活動から離れた人の3分の1が有償の仕事に就いている。
- ・ボランティア活動によって、またボランティアを通じて人々と知り合うことで、地域社会を知ることができる。
- ・オープンカレッジネットワーク（Open College Network）¹⁵²の承認を受けているアドバイザートレーニングを無料で受けることができる。
- ・実務経験があれば、求職活動や大学に志願する際に有利になる。法学部の学生は、アドバイザーのボランティア経験があれば、事務弁護士¹⁵³の研修期間を最長6か月短縮できる場合がある。

(カ) 受付内容・受付範囲

シチズンズ・アドバイスのウェブサイトには、消費生活相談の受付分野を限定する旨の記述はない¹⁵⁴。ただし公的資金による相談業務の範囲には、主に公共事業としてサービスが提供されている医療や¹⁵⁵、金融サービス関連法規の枠組みの中にある金融に関することは含まれていない¹⁵⁶。

ある。シチズンズ・アドバイスウェブサイト：https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/support-us/volunteering/about-volunteering-with-citizens-advice/volunteer_roles/（どちらのウェブサイトも2022年3月7日確認）

¹⁵² 英国の資格授与団体（Awarding Organisation）の一つ。職業教育訓練プロバイダーが受講者に職業資格を授与するには、資格授与団体の認定を受けなくてはならない。資格授与団体はそうした教育機関が職業資格を授与するための基準を満たしているかどうかをチェックするだけでなく、資格取得目的以外のトレーニングプログラムの質を評価し、承認するサービスも行っている。オープンカレッジネットワーク・ウエストミッドランズ（Open College Network West Midlands）ウェブサイト：<https://www.opencollnet.org.uk/products-and-services/products-and-services/customised-accreditation/>、クロスフィールド・インスティテュート（Crossfields Institute）ウェブサイト：<https://crossfieldsinstitute.com/english-awarding-organisation/> クロスフィールド・インスティテュートは資格授与団体の一つ。（どちらのウェブサイトも2022年3月7日確認）

¹⁵³ 英国の弁護士には、法廷弁護士（Barrister）と、法廷での弁論以外の法律事務を取り扱う事務弁護士（Solicitor）の二種類がある。

¹⁵⁴ シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/>（2022年1月4日確認）

¹⁵⁵ 英国の医療は国営の国民保健サービス（National Health Service：NHS）によって提供されている。

¹⁵⁶ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・消費者への情報提供、アドバイス、教育、啓発、執行への対策に関する組織改変諮問」2011年6月（Empowering and protecting consumers Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement）：https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31394/11-

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

相談内容は、地域レベル及び国レベルでの問題傾向を把握するために共通のデータベースに入力される¹⁵⁷。その後のデータ分析がどのように行われるかを体系的にまとめた資料はないが、シチズンズ・アドバイスのウェブサイトには、消費者・公共サービス政策チーム (Consumer and Public Services policy research team) がデータを基に様々な調査分析を行っていることや¹⁵⁸、CPP の知識ハブ (Knowledge Hub) を管理していることなどが記されている¹⁵⁹。消費者問題の兆候を読み取るホライズン・スキャニングを実施し、SIPEP に情報を提供するのもシチズンズ・アドバイスの役割である¹⁶⁰。

相談内容のデータを集約したダッシュボードも作成されている。匿名化されたケーススタディデータをまとめたケーススタディダッシュボード (Case studies dashboard) は政府関係者にしか開示されていないが¹⁶¹、相談窓口に寄せられた相談のデータをまとめたアドバイス傾向ダッシュボード (Advice trends dashboard) と、シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスのデータをまとめた消費者アドバイス傾向ダッシュボード (Consumer advice trends dashboard) は誰でも閲覧することができる¹⁶²。また、コンシューマー・ヘルプラインを通して得られたデータは TSS と共有されており、TSS の主な情報源として活用されている¹⁶³。

地域レベルでは、シチズンズ・アドバイスの相談所が同地域を管轄する TSS と個別にデータ共有のパートナー協定を結び、TSS が執行措置をとるための情報を提供することも行われている¹⁶⁴。

970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf

¹⁵⁷ シチズンズ・アドバイス「パワフルパートナーシップ」 (Powerful Partnerships) 2013年：
https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated_Documents/corporate/powerfulpartnerships.pdf、シチズンズ・アドバイス・チャーウッドウェブサイト：<https://www.charnwoodcab.org.uk/campaigning> (この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月11日に確認した)

¹⁵⁸ シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/our-work/policy/consumer-policy-research/>

¹⁵⁹ CPPの知識ハブがどのようなものか、詳しい説明は記されていない。シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/our-work/policy/policy-researchers/consumer-and-public-services-policy-research-team/>

¹⁶⁰ BIS「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月 (Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform)：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹⁶¹ 政府ウェブサイト：<https://gds.blog.gov.uk/2018/01/10/working-with-citizens-advice-and-its-amazing-data/>

¹⁶² シチズンズ・アドバイスウェブサイト：<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/our-work/advice-trends/consumer-advice-trends/consumer-advice-trends-on-tableau/>

¹⁶³ 2021年12月アドバイス傾向ダッシュボード・データについて (Advice trends Dec 2021 About the data)：
<https://public.tableau.com/app/profile/citizensadvice/viz/AdviceTrendsDec2021/Cover>

¹⁶⁴ シチズンズ・アドバイス・ハルとイーストライディング「消費者エンパワーメントと権利保護」2016年3月 (Citizens Advice Hull and East Riding: Empowering people and protecting rights)：
<https://www.citizensadvice.org.uk/Global/CitizensAdvice/MMcGinnconsumered/ce%20support%20resources/CEP/Hull%20and%20East%20Riding-EmpoweringPeopleProtectingRights.pdf>

(ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

シチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスは、相談者自らが問題を解決するための助言や情報を提供することを目的としているため、斡旋は行われていない¹⁶⁵。事業者への苦情や、事業者の行為が違法であると思われる案件はTSSに通知もしくは委託されるが、それらについてTSSが事業者にコンタクトをとることを必ずしも保証するものではない。TSSは、委託された案件については全て検討するが、調査を開始するのは、持続的あるいは深刻な違法行為が行われている場合や、TSSの執行基準に触れる場合のみである。通知された案件については、検討されない場合もある¹⁶⁶。

相談窓口に寄せられた案件について斡旋が行われているかどうかは、シチズンズ・アドバイスのウェブサイトにも資料にも言及は見られなかった。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

(2) ア(ア)で記したとおり、シチズンズ・アドバイスは消費者への助言及び情報提供、消費者教育業務に対して、公的資金配分を受けている。2020年度は、消費者関連業務に対して1,640万ポンドの予算が、用途を制限せず、シチズンズ・アドバイスの中心的活動を支援するための資金として2,230万ポンドの予算がBEISから割り振られた¹⁶⁷。

相談受付担当者向けの研修については、自治体や公的機関によって提供されているものがあるわけではなく、(2)ア(オ)で記したように、シチズンズ・アドバイス独自のプログラムが実施されている。

(コ) 関連統計

2021年にシチズンズ・アドバイスの各相談所に寄せられた434万5,037件の相談のうち、消費者問題に関するものは、全体の3.4%を占める14万5,569件であった¹⁶⁸。問題の分野として多かったものには、建物の修理・改善に関して(1

¹⁶⁵ シチズンズ・アドバイス・ハルとイーストライディング「消費者エンパワーメントと権利保護」2016年3月(Citizens Advice Hull and East Riding: Empowering people and protecting rights) : <https://www.citizensadvice.org.uk/Global/CitizensAdvice/MMcGinnconsumered/ce%20support%20resources/CEP/Hull%20and%20East%20Riding-EmpoweringPeopleProtectingRights.pdf>

¹⁶⁶ チェシャーイースト評議会ウェブサイト(Cheshire East Council) : https://www.cheshireeast.gov.uk/business/trading_standards/consumers/citizens-advice-consumer-service-cacs.aspx (2022年1月11日確認)

¹⁶⁷ シチズンズ・アドバイス「2020/2021年・年次報告書」2021年10月(Annual report 2020/2021) : https://assets.ctfassets.net/mfz4nbgura3g/4j8fnW3Hgo4qsi4CXrGhbl/ebcf6a68773bcfec34e5bde938db39fa/CA_annual_report_2020-21.pdf

¹⁶⁸ 2021年12月アドバイス傾向ダッシュボード・問題: カテゴリー(Advice trends Dec 2021 Issues Category) : <https://public.tableau.com/app/profile/citizensadvice/viz/AdviceTrendsDec2021/Cover> (この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月12日に確認した)

万 1,181 件)、「エネルギー会社の義務」¹⁶⁹に関すること (9,339 件)、詐欺及び悪徳商法 (8,413 件)、「エネルギー会社の義務」以外のエネルギー効率改善措置について (5,493 件)、中古車関連 (5,304 件) などがある¹⁷⁰。

OFT から引き継いだシチズンズ・アドバイス・コンシューマーサービスには、2021 年に 58 万 624 件の相談があった。問題の分野として多かったのは、家具や電化製品等の家の備品に関して (11 万 4,938 件)、交通機関について (9 万 1,055 件)、個人で使用する製品や個人に対するサービスに関して (6 万 3,026 件)、レジャー関連 (4 万 5,277 件)、その他の生活必需品について (4 万 3,290 件) などである¹⁷¹。

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

非営利消費者団体の Which? が、商品選択の際に役立つ情報を消費者に提供するための商品検査を実施している。人々の消費生活を公正かつ安全なものにするための活動の一環として、毎年 100 を超えるカテゴリーの 4,000 近い商品及びサービスがテストされている¹⁷²。Which? は、完全に独立した団体である。オーナーや出資者はおらず、いかなる政府機関の管轄下にも置かれていない。第三者からの影響を避けるため、製造業者や小売業者からの無料サンプルも受け取っていない。組織の運営は主に、『Which?』をはじめとする消費者情報誌やデジタルコンテンツに対する会員の購読料で賄われている。

どの商品をテストするかは、綿密な市場調査を行う専門のアナリストチームによって決定される。基本的には、生活必需品や人気商品、広く利用されているサービス (ブロードバンド、携帯電話等) など、消費者にとって優先順位が高いと思われるものが選ばれているが、会員からの要望も受け付けている。テストの対象商品は一般の消費者がするのと同じように購入され、厳格なテストを実施する世界各地の専門の研究所に送られる¹⁷³。商品に対する Which? のスコアは、それらのテスト結果に、消費者が商品の何を重視するかを調べた調査結果を加

¹⁶⁹ 「エネルギー会社の義務 (Energy company obligation)」とは、大手エネルギー会社に義務づけられている、エネルギー貧困家庭や低所得家庭の家屋のエネルギー効率改善を促進する制度のこと。

¹⁷⁰ 2021年12月アドバイス傾向ダッシュボード：問題分野 (Advice trends Dec 2021 Issues : Subjects) : <https://public.tableau.com/app/profile/citizensadvice/viz/AdviceTrendsDec2021/Cover> カテゴリーを「Consumer goods and services」に設定して表示された件数を記してある。

¹⁷¹ 2021年12月消費者アドバイス傾向ダッシュボード：全般：製品及びサービス (Consumer advice trends Dec 2021 Overall : Product & Services) : <https://public.tableau.com/app/profile/citizensadvice/viz/ConsumerAdviceTrendsDecember2021/Cover>

¹⁷² テストした商品一覧。Which? ウェブサイト：<https://www.which.co.uk/about-which/sitemap> (この項目で参考にしたウェブサイトは全て2022年1月13日に確認した)

¹⁷³ Which? ウェブサイト：<https://www.which.co.uk/about-which/who-we-are>、<https://www.which.co.uk/about-which/testing-and-research/5830/why-we-test-what-we-test>

味して算出される¹⁷⁴。会員は商品の評価を情報誌やウェブサイト、アプリで確認することができる。

(イ) 検査職員数

Which? には 638 名のスタッフがいるが¹⁷⁵、商品のテストに関与している人数は不明である。

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

CTSI、シチズンズ・アドバイス、Which? といった非営利団体が消費者行政において果たしている役割は、既述のとおりである¹⁷⁶。

シチズンズ・アドバイスと Which? 以外にスーパーコンプレインの申立てができる指定消費者団体には、次のようなものがある¹⁷⁷。

- ・ CAMRA (Campaign for Real Ale Limited) : 本物のエールビールやリンゴ酒、伝統的なパブを守るための活動をする消費者団体
- ・ 水道消費者協議会 (Consumer Council for Water) : イングランドとウェールズの水道サービスにおける消費者の利益を代表する団体
- ・ 北アイルランド消費者審議会 (Consumer Council for Northern Ireland) ¹⁷⁸
- ・ シチズンズ・アドバイス・スコットランド

(イ) 海外の消費者行政機関との関係

国外の機関との連携において中心的な役割を担っているのは CMA であり¹⁷⁹、経済協力開発機構 (Organisation for Economic Co-operation and Development : OECD) の競争委員会や、国際競争ネットワーク (International Competition Network : ICN)、消費者保護及び執行のための国際ネットワーク (International Consumer Protection

¹⁷⁴ Which? ウェブサイト : <https://www.which.co.uk/reviews/smart-plugs/article/how-we-test-smart-plugs-aw9DG4M54iR1>

¹⁷⁵ このスタッフ数がいつの時点のものかは明記されていない。チャリティ委員会 (Charity Commission) ウェブサイト : <https://register-of-charities.charitycommission.gov.uk/charity-details/?regid=296072&subid=0> (2022年1月13日確認)

¹⁷⁶ CTSIについては (1) ウ (イ) b を、シチズンズ・アドバイスについては (2) ア (ア) を、Which? については (1) オ (イ) b 及び (2) イ (ア) を参照されたい。

¹⁷⁷ 2002年企業法 : <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2009/2079/made> ここに指定消費者団体として挙げられている National Consumer Council は、現在はシチズンズ・アドバイスに統合されている。

¹⁷⁸ この機関については脚注94を参照のこと。企業法には General Consumer Council for Northern Ireland と表記されている。

¹⁷⁹ BIS 「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」 2012年4月 (Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

and Enforcement Network : ICPEN) ¹⁸⁰のメンバーとなっている¹⁸¹。英国の EU 離脱に伴い、EU の消費者保護協力ネットワーク (Consumer Protection Cooperation Network : CPC ネットワーク) における CMA の役割は終了したが¹⁸²、CMA は、今後も可能な限り EU の消費者当局との協力関係を維持していくことを明らかにしている¹⁸³。国外の機関との連携方針は、CMA 主導のもとに SIPEP で決定される¹⁸⁴。

EU 域内で起きた消費者トラブルの相談業務を担う、欧州各国の消費者センター (European Consumer Centre : ECC) ネットワークの英国における拠点 (UKECC) は、EU と英国政府の資金によって運営されていたために EU 離脱後の存続が危ぶまれていたが¹⁸⁵、離脱の移行期間終了後は¹⁸⁶、EU 域外の相談も受け付ける英国国際消費者センター (UK International Consumer Centre : 以下 UKICC という。) として、BEIS から予算配分を受けて業務が継続されている。UKICC の相談サービスは、UKECC に引き続き CTSI によって提供されているが、現時点では、BEIS からの資金配分予定は 2022 年 3 月までとなっており、その後どうなるかは未定である¹⁸⁷。

¹⁸⁰ どちらも各国の競争当局や消費者保護関係機関で構成される国際的なネットワーク。

¹⁸¹ CMA 「2020-21年・年次報告書」2021年7月15日 (Annual report and accounts 2020-21) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1002741/Annual_Report_and_Accounts_2020_21_15.7.21.pdf

¹⁸² EU加盟国の消費者当局が法の執行において相互に協力し合うためのネットワーク。根拠法である EU消費者保護協力規則 (Consumer Protection Cooperation Regulation) は、英国では既に無効化されている。英国議会下院ライブラリー「Brexit : 英国消費者保護法」2021年5月21日 (House of Commons Library : Brexit : UK Consumer Protection Law) : <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-9126/CBP-9126.pdf>

¹⁸³ CMA 「移行期間終了後のCMAの機能に関するガイダンス」2020年12月1日 (Guidance on the functions of the CMA after the end of the Transition Period) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/940943/Guidance_Document_for_End_of_Transition_Period_--.pdf

¹⁸⁴ BIS 「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月 (Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf

¹⁸⁵ CTSIウェブサイト : <https://www.tradingstandards.uk/news-policy/news-room/2021/uk-based-european-consumer-service-relaunches-with-international-focus> (2022年1月19日確認)

¹⁸⁶ 2020年1月末にEUを離脱してからも、同年12月末までは離脱の移行期間としてEU法が適用されていた。

¹⁸⁷ UKICCウェブサイト : <https://www.ukecc.net/news-publications/ukicc-celebrates-14-years-helping-uk-consumers> (2022年1月19日確認)