

3. ドイツ

(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

ドイツでは2013年まで連邦食料・農業・消費者保護省が消費者政策を担当したが、2013年12月（第18期内閣）より消費者保護は連邦司法省に移され新たに連邦司法・消費者保護省の所轄となった。これは経済的な消費者政策の分野（例えばローミング、クレジット契約やパッケージ旅行）で消費者が公正に自己決定をする可能性を強化するためである。

新たに2021年12月8日に発足した3党連立政権²⁵⁷では、環境政策を重視する緑の党の参与もあり、消費者保護は連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省の所轄となった。

連邦食料・農業省は食料政策と食料の安全に重点を置き、食品・飼料・化粧品など消費者に身近な製品における健康被害からの保護・経済的利益における消費者保護政策を行う。

ドイツは16州からなる連邦共和国なので、各州の消費者政策の策定・運用と消費者行政は各州の消費者省に委ねられ、連邦政府には中央の監督当局はない。消費者の経済的な利益と健康を保護するための監督は連邦政府所管の連邦機関で行われる。

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

- ・連邦最高官庁（連邦省）は主要な連邦政府機関で、連邦首相が所掌を決定する。
- ・連邦上級官庁は連邦最高官庁に属するが、組織的に独立性を有する連邦政府機関である。管轄権は全連邦領域に及ぶ。
- ・連邦中級官庁（連邦機関）は連邦最高官庁や連邦上級官庁の下部組織として連邦領域の一部を管轄する。

a. 消費者保護を所管し政策を立案する連邦省

- ・連邦司法・消費者保護省（連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省）
消費者保護は食料の安全に重点が置かれていたが、経済的な消費者の権利強化のため2013年より連邦司法省に移管され連邦司法・消費者保護省の所管となった。連邦司法・消費者省は消費者政策を統括する連邦省であり、消費者政策を立案し、政府の基本方針を実現するために関連機関と調整し策定する。2021年12月の新連立政権発足まで消費者保護は連邦司法・消費者保護省の管轄であった。

（全てのURLは、2022年3月22日最終確認）

²⁵⁷ 社会民主党（SPD）、自由民主党（FDP）、緑の党の3党連立政権

2021年新政権発足後、消費者保護は連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省の管轄となった。

・連邦食料・農業省

2013年まで消費者保護を管轄していた連邦省である。連邦食料・農業省は、食料政策と食料の安全に重点を置き、食品・飼料・化粧品など消費者に身近な製品における健康被害からの保護・経済的利益における消費者保護を行う。2013年から消費者保護の管轄ではなくなったが、消費者政策の食品安全部門を担当していた。新政府になり消費者保護部門の製品安全部は連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省に移管される予定である。

b. 州の消費者政策と消費者行政の実行・監督及び法の執行・遵守の管轄

・16州の各州消費者省

c. 消費者の経済的な利益を保護するための連邦政府所管の監督機関

・連邦カルテル庁 (Bundeskartellamt)

連邦経済・気候保護省の管轄下にあるが、独立した連邦上級官庁であり、1999年にベルリンからボンに移った。競争制限禁止法の遵守を監視する競争制限禁止法執行機関である。その任務は①カルテル禁止の執行、②企業結合管理、③市場支配企業の不正監督、④連邦政府の公募の審査、⑤消費者保護である。

・連邦金融規制庁 (BaFin)

連邦財務省の管轄下にある連邦機関(連邦中級官庁)である。連邦金融規制庁の目的はドイツの金融市場の機能性、安定性を守ることである。銀行顧客、投資家や被保険者が金融システムを信頼し、金融市場関係者が法律を遵守することを監督する連邦機関である。

・連邦ネットワーク庁 (Bundesnetzagentur)

連邦経済・気候保護省と連邦デジタル・交通省の管轄下にある連邦上級官庁である。電気・ガス・電気通信・郵便及び鉄道の監督をする監督規制機関であり、これらを所管し、公正で有効な競争を確保するとともに国民の安全の確保と市場監視をする。

d. 消費者の健康の保護と製品の安全性の監督機関

・連邦消費者保護食品安全庁 (BVL)

BVLは2000年の「狂牛病」危機を受け、BMEL(後述の連邦食料・農業省)の管轄下にある連邦上級官庁として2002年に設立された。食品安全と消費者保護の認可・管理を所管する独立した監督機関である。BVLはBMELの管轄下に

あり、食品安全と消費者の健康保護に関する法律を実施するための一般的な行政規則を策定する。

・連邦リスク評価研究所 (BfR)

2002年にBMELの管轄下でリスク評価機関として創設された連邦機関である。食品安全に関するリスク評価はBfRが責任を持ち、リスク削減を目的に消費者の健康保護と食品の安全性に関するリスク評価、科学的助言を行っている。

・連邦労働保護・労働医学庁 (BAuA)

連邦労働・社会省の管轄下にある連邦機関である。BAuAの最も重要な任務は、政治的助言並びに製品の安全性の分野で消費者保護の役割を果たすことである。

・連邦医薬品・医学製品研究所 (BfArM)

連邦保健省管轄下の連邦機関である。研究所の最大の目的は、患者の安全のために医薬品の質の向上と消費者の病気の予防をすることである。

イ. 各組織の概要

(ア) 連邦司法・消費者保護省²⁵⁸

(Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz : 以下「BMJV」という。)

BMJVは2013年から2021年12月まで消費者政策を統括する連邦省であり、消費者政策を立案し、政府の基本方針を実現するために関連機関と調整し策定する。消費者ポータルでは消費者に対する助言、消費者情報及び経済的な消費者保護に関する権利について知ることができる。

大臣 (Christine Lambrecht)²⁵⁹をはじめ政務次官1名と事務次官1名で構成され職員数は923名(2020年10月現在)。そのうち法律専門家が422名(50.4%は女性)、そのうち123名は裁判官、検事及び州の公務員である。

BMJVの予算：9億5,700万ユーロ(2021年)

消費者保護分野の予算：4,100万ユーロ(4.36%)

その主な内訳は次の通りである。

- ・連邦消費者センター連盟(Der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.)
(後述)：助成金 2,337万ユーロ(55.97%)
- ・商品テスト財団(Stiftung Warentest)：助成金 190万ユーロ
- ・消費者情報：834万ユーロ
- ・消費者保護イノベーションの支援：506万ユーロ

²⁵⁸ 2021年12月より連邦司法省となる。

²⁵⁹ 連邦大臣は4年の任期で連邦大統領によって任命される。

注：BMJV のサイトは存在しないので組織図は記載できない。

BMJV は 2021 年 12 月より連邦司法省になり 7 部署で構成されている。第 5 部署が消費者政策、デジタル社会と消費者の権利の遂行の担当部署で、部署長をはじめ 14 課が設置されている。そのうち 5 つの課は BMUV（次項連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省）からの指示で運営される予定である²⁶⁰。

(イ) 連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省

(**Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz** : 以下「BMUV」という。)

2021 年 12 月 8 日より新連立政府の発足とともに消費者保護は連邦司法・消費者保護省からこの連邦省の管轄となる。新政府の意向では自然保護と消費者保護をより重要視する姿勢である。BMEL（後述の連邦食料・農業省）は食料政策と食料の安全を担当していたが、消費者保護部門の製品安全部は BMUV に移り、新たに消費者保護組織を組むことが計画されている。

2022 年 3 月現在、BMUV のサイトでは消費者保護部門は準備できていないので、消費者保護の情報は連邦司法省と BMEL のサイトを参考にとという指示がある。

大臣（Steffi Lemke）をはじめ政務次官 2 名と事務次官 2 名で構成され、9 部署から成る。第 9 部署が消費者保護担当で部署長をはじめ 12 のポストが用意されている（2022 年 3 月現在、未着任）²⁶¹。

(ウ) 連邦食料・農業省

(**Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft** : 以下「BMEL」という。)

2013 年まで消費者保護を管轄していた連邦省である。BMEL は食料政策と食料の安全に重点を置き、食品・飼料・化粧品など消費者に身近な製品における健康被害からの保護・経済的利益における消費者保護を行う。消費者の権利を支援し、食品・飼料・動物衛生・動物福祉及び植物の健康の分野を担っている。2013 年から消費者保護の管轄ではなくなったが、消費者政策の食品安全部門を担当している。

²⁶⁰ 組織図

https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Ministerium/Organisationsplan/Organisationsplan_DE.pdf?__blob=publicationFile&v=161

²⁶¹ 仮組織図：2022年3月15日作成

https://www.bmu.de/fileadmin/Daten_BMU/Organigramme/220215_organigramm_bf.pdf

新政府になり消費者保護部門の製品安全部は連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省に移管される予定である。

大臣 (Cem Özdemir) をはじめ政務次官 2 名と事務次官 1 名で構成されている。

第 2 部署が健康面の消費者保護と食品の安全性の担当で、部署長をはじめ 13 課から構成されている。直属の機関 BVL と BfR をはじめ、食品の連邦研究施設が設けられている²⁶²。

BMEL の予算：70 億 1,800 万ユーロ (2021 年)

消費者保護分野の予算：2 億 1,200 万ユーロ (2,1%)

職員数：900 人

(エ) 連邦カルテル庁

(Bundeskartellamt)

連邦経済・気候保護省の管轄下にあるが、独立した連邦上級官庁であり、1999 年にベルリンからボンに移った。競争制限禁止法の遵守を監視する競争制限禁止法施行機関である。その任務は①カルテル禁止の執行、②企業結合管理、③市場支配企業の不正監督、④連邦政府の公募の審査、⑤消費者保護である。

職員数：約 400 人

予算：3,440 万ユーロ

長官 (Andreas Munt)、副長官 (Prof. Dr. Konrad Ost) 以下、競争法部門、一般政策部門、訴訟・総務部門、中央部門、公共調達審査室、決定部門 1 から 12 のうち 1 に競争保護・消費者保護部が設置されている²⁶³。

連邦カルテル庁はすべての経済分野 (デジタル分野、エネルギー、廃棄物処理、医療分野、食料品、メディア、通信、石油) を所管している。

(オ) 連邦金融規制庁

(BaFin : Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht)

連邦財務省の管轄下にあるが独立性のある連邦機関である。この機関は 1,555 の銀行、1,189 の金融機関、51 の決済機関、8つの電子マネー機関、及び欧州経済圏の外国信用機関の 94 のドイツ支店、551 の保険会社と 33 の年金基金、及び 547 の資本管理会社と約 6,900 の国内ファンドを監督している。約 2,700 人がボンとフランクフルトアムマインで従事している。(2019 年 12 月 31 日現在)

²⁶² 組織図

https://www.bmel.de/SharedDocs/Downloads/DE/_Ministerium/Organisationsplan.pdf?__blob=publicationFile

²⁶³https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Publikation/DE/Sonstiges/Organigramm.pdf?__blob=publicationFile&v=83

連邦金融規制庁の目的はドイツの金融市場の機能性、安定性を守ることである。銀行顧客、投資家や被保険者が金融システムを信頼し、金融市場関係者が法律を遵守することを監督することである。

資金は全額、監査を行った金融機関、及び企業からの手数料及び賦課金により賄われている。消費者に多種の金融テーマの情報を提供し、金融・保険関係の苦情と調停の相談も受ける。BaFin のサイトで無料の電話相談と連邦金融規制庁の調停所のサービス情報があり、2020 年には 23,777 件の電話相談と 20,464 件の書面での問合せがあった。銀行、金融機関への苦情は消費者保護規定に違反していないかどうか審査される。

長官 (Felix Hufeld) をはじめ、銀行監督部、総務課、保険・年金基金部、証券監督・資産管理部、マネーロンダリングの防止・処置部がある²⁶⁴。

所在地：ボンとフランクフルトアムメイン

職員数：2,700 人 (2019 年 12 月 31 日現在)

(カ) 連邦ネットワーク庁

(Bundesnetzagentur)

連邦経済・気候保護省 (Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz) と連邦デジタル・交通省 (Bundesministerium für Digitales und Verkehr) の管轄下にあるが独立性のある連邦上級官庁で、電気・ガス・電気通信・郵便及び鉄道の監督をする規制機関である。

1998 年より電気通信分野の自由化が推進され、その一環として設立された独立規制機関である。その目的は全ての市場参加者に差別のない公正で有効な競争を確保することであった。2005 年 7 月から以前の連邦電気通信郵便規制庁から新たに連邦ネットワーク庁に改名された。2006 年 1 月から鉄道も所掌している。今日では連邦ネットワーク庁は中央インフラ機関として、これらの分野での公正な競争の枠組みを設定し、監督機関として消費者保護の任務も果たしている。長官 (Jochen Homann)、副長官 2 名 (Dr. Wilhelm Eschweiler, Peter Franke) 及び 8 部門からなる²⁶⁵。

予算：2 億 6,200 万ユーロ (2021 年)

職員数：2,832 人

²⁶⁴ https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Liste/dl_organigramm.html?nn=7854478
file:///C:/Users/Acer/AppData/Local/Temp/dl_organigramm.pdf

²⁶⁵ https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/UeberdieAgentur/Organigramm/OrganigrammMitNamen.pdf?__blob=publicationFile&v=42

(キ) 連邦消費者保護食品安全庁

(Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit : 以下「BVL」という。)

BVL は 2000 年の「狂牛病」危機の後、2002 年に設立された BMEL の管轄下にある連邦上級官庁である。BVL は食品および消費者の身近な製品（化粧品・玩具など）に含まれる物質の安全性に関して調査・鑑定し、そのリスク管理の責任を負い、潜在的なリスクを含み食品安全と消費者の健康保護を担当する官庁である。

BVL は食品安全と消費者の健康保護に関する法律を実施するための一般的な行政規則を策定する。食品の製造・加工・包装の定期的な検査を行い、疑わしい点があるかどうか確認し、各州の監視システム（食品警告ポータル）の整備と監視をする。スーパーマーケット、レストラン又は製造業者での食品の管理は 16 の州当局が実施する。BVL の目標は消費者保護の強化と連邦、州及び欧州連合間の食品安全の調整をすることである。

長官（Friedel Cramer）、副長官（Dr. Gerd Fricke）をはじめ、中央管理部及び以下の 5 つの部署がある：

食料安全部、植物防疫剤部、動物用医薬品部、遺伝子・バイオ部、
バイオ・抗生物質抵抗力部²⁶⁶

ブラウンシュヴァイクとベルリンに所在、職員数は 700 名。

予算：5,800 万ユーロ（2021 年現在）

(ク) 連邦リスク評価研究所

(Bundesinstitut für Risikobewertung : 以下「BfR」という。)

2002 年に BMEL の管轄下にリスク評価機関として創設された連邦機関である。食品安全に関するリスク評価は BfR が責任を持ち、リスク削減を目的に消費者の健康保護と食品の安全性に関するリスク評価、科学的助言を行っている。欧州食品安全機関のドイツでの窓口である。

所長（Prof. Dr. Dr. Andreas Hansel）、副所長（Prof. Dr. Tanja Schwerdtle）をはじめ、司令部および①管理部、②リスクコミュニケーション、③構成部、④生物学的安全性、⑤食料の安全性、⑥化学殺虫剤の安全性、⑦化学製品と商品の安全、⑧食品チェーンの安全、⑨実験的な毒理学の 9 部署からなる²⁶⁷。

所在はベルリンに 3 か所。

職員数：1,153 名（2020 年現在）

²⁶⁶https://www.bvl.bund.de/SharedDocs/Downloads/08_Bundesamt/04_Organigramm_BVL/Organigramm.pdf?__blob=publicationFile&v=22

²⁶⁷ https://www.bfr.bund.de/en/organisation_chart_of_the_german_federal_institute_for_risk_assessment-6695.html

科学者：523 名
訓練生：25 名
予算：1 億 1,300 万ユーロ

(ケ) 連邦労働保護・労働医学庁

(BAuA : Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin)

連邦労働・社会省の管轄下にある連邦研究機関である。職場での安全と健康に関する労働条件とその改良について研究し、連邦労働・社会省に助言する。連邦の部門研究機関として、科学、政治、社会の間を仲介する。BAuA の最も重要な任務は、政治的助言並びに製品の安全性の分野で消費者保護の役割を果たすことである。

長官 (Prof. Isabel Rothe)、副長官 (Prof. Dr. Beate Beermann) をはじめ、総務課、専門領域 1 から専門領域 5²⁶⁸から成る。

予算：7,900 万ユーロ (2021 年)

職員数：650 人

(コ) 連邦医薬品・医学製品研究所

(BfArM : Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte)

連邦保健省の管轄下にある連邦機関である。研究所には 1,350 人が従事し (医者、薬剤師、化学者、生物学者やエンジニア等)、医薬品の安全性の向上と認可、医療製品のリスク評価及び麻酔剤の監督を行い、保健分野の重要な情報を発表する。研究所の最大の目的は患者の安全のために医薬品の質の向上と消費者の病気の予防をすることである。

所長 (Prof. Dr. Karl Broic)、副所長 (Prof. Dr. Werner Knöss) をはじめ、総務課、コードシステム部及び 1 から 10 の部門がある²⁶⁹。

予算：1 億 2,100 万ユーロ (2021 年)

職員数：1,100 人

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

消費者保護・消費者権利に関する法規の多くは消費者保護の分野に特定されず、ほかの法律分野に組み込まれている。「消費者保護法」は存在しない。それ

²⁶⁸ https://www.baua.de/DE/Die-BAuA/Organisation/pdf/Organigramm.pdf?__blob=publicationFile&v=32

²⁶⁹ https://www.bfarm.de/DE/Das-BfArM/Organisation/Leitung/_node.html;jsessionid=21CA444553B1DBA7E5565252904E751F.intranet672

に加え消費者保護の EU 規則を適用し、EU 指令を置き換えた国内法が施行される。すなわち消費者政策措置や消費者の権利に関する法規は以下の連邦省の管轄になる。

a. 連邦司法省 (BMJ)

民法 (契約法)、商法・経済法、著作権法

- ・ 取消権利法 (Widerrufrecht: §§355-361)
- ・ 利用規約法 (Allgemeine Geschäftsbedingungen : §§305 -310)
- ・ 住居賃借法 (Wohnraummietrecht: §§549-577a)
- ・ 消費者ローン契約法 (Verbraucherdarlehensvertrag : §§491-498)

b. 連邦経済・気候保護省

(Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz)

競争・価格政策、電気通信政策、エネルギー政策に関する法規

- ・ 不当競争法 (Wettbewerbsrecht : UWG)

c. 連邦労働・社会省

(Bundesministerium für Arbeit und Soziales)

全般的な製品・機器の安全性に関する法規

- ・ 医薬品法 (Arzneimittelgesetz : AMG)

d. 連邦財務省

(Bundesministerium der Finanzen)

金融・資本市場に関する法規

- ・ 支払不能法令 (Insolvenzordnung : InsO)

e. 連邦食料・農業省

(BMEL)

- ・ 食料及び飼料法令集 (Lebensmittel-und Futtermittelgesetzbuch : LFGB)
- ・ 化粧品条令 (Kosmetik-Verordnung : Kosmetik-V)
- ・ 消費者情報法 (Verbraucher Informationsgesetz : VIG)

(イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 消費者・食料政策諮問委員会

(Wissenschaftlicher Beirat für Agrarpolitik,

Ernährung und gesundheitlichen Verbraucherschutz : 以下「WBAE」という。)

BMEL 省内に設けられた学術的な委員会で、農業・食料・健康的な消費者保護政策に助言する諮問委員会である。委員は名誉職 (無報酬) で独立した立場にあり、独自に選んだテーマの鑑定と見解を発表する。諮問委員会は 16 名の委員からなり、農業及び食糧政策、土地管理、農村開発の様々な専門領域の学識者であ

る。

委員は BMEL によって任命され、3 年の任期を務める。議長は諮問委員会のメンバーの中から選出される。

b. 消費者政策審議・助言・監視機関

(Sachverständigenrat für Verbraucherfragen: 以下「SVRV」という。)

SVRV は、2014 年 11 月に BMJV 大臣の Heiko Maas によって設立された。多種の市場・生活分野の観点から「デジタル世界における消費者」を計画し召集された諮問機関である。この委員会は科学的知識に基づいた効果的な消費者政策形成のため BMJV に助言する機関である。様々な市場分野の消費者の状況を分析し、消費者政策に関する推奨事項を含む鑑定書を作成する。そのほか、報告書に加えて、特定の問題に関する出版物（いわゆるポリシーブリーフ）を発行する。

今までに提出した鑑定書の例：

- ・個人化したオンラインビジネスにおける消費者（2016）
- ・デジタル・アジェンダにおける支払サービスと金融助言（2016）
- ・消費者の権利 2.0—デジタル世界の消費者（2016）
- ・消費者に適切なスコアリング（2018）

委員は消費者保護政策の研究の職務に就く専門領域の学識者 9 名から成る。委員は BMJV によって任命され 4 年の任期を務める。2018 年には第 2 期（2018-2020）委員が決まった。

Prof. Dr. Peter Kenning 議長、Frau Prof. Dr. Louisa Sprecht 議長代理

c. 消費者調査の連邦ネットワーク

(Bundesnetzwerk Verbraucherforschung)

BMJV の支援で設立された、約 250 人の消費者調査に携わる研究者の連邦ネットワークである。経済、権利、文化、社会、教育などの研究分野で現実的な消費者政策を BMJV に支援・助言することが目的である。

技術開発（デジタル化）、消費者政策手段の効果、消費者行動、消費者と社会経済的要因、特定の消費者グループのニーズのテーマについて研究し、持続性のある消費の開発とライフスタイル、価値観が購入決定に与える影響などについて調査している。グループは会議やワークショップなどで対話し、お互いの研究プロジェクトと科学的なアイデアの交換をする。

委員会は BMJV から任命された 8 人の科学者からなり、メンバーと審議テーマの調整をする。

(ウ) 関連行政との主な政策調整手段、関連法令等

上記の諮問機関は審議・研究結果を BMJV に提出し、政府の消費者政策の助言となる。BMJV は諮問機関や消費者団体に消費者保護関連の研究プロジェクトを委託し支援する。

2021 年 12 月からは BMJV に代わり BMUV が担当となる。

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

消費者政策は管轄の BMJV が関連省庁と連携して諮問・助言機関、消費者調査研究所や消費者保護団体の調査報告や鑑定書を考慮して策定される。

2020 年度の連邦政府ガイドラインの報告書によると、あらゆる分野でデジタル化が進み、消費者に消費・利用面で大きな影響を与え、デジタル化と並行してアジェンダ 2030「持続可能な開発目標（SDGs）」²⁷⁰も消費者政策の中心的な挑戦である。消費者政策は持続的な生産と消費を促進することを特に求められている。

消費者政策の目標と見通しは消費者の経済的・法的利益の保護とデジタル世界における消費者の権利を強化することである。

- ①個人情報保護の強化
- ②デジタル内容とデジタルサービスにおける消費者権利の強化
- ③New Deal for Consumers の枠内の消費者権利の強化
- ④著作権における消費者保護

(連邦政府ガイドライン：「連邦政府の消費者政策の報告書：2020 年度」)²⁷¹

2021 年 11 月に発表された新政府の連立協定書『より進歩に挑む』の消費者政策の観点²⁷²では次の 3 テーマに重点が置かれている。

- ・消費者に公正なデジタル世界の構成
- ・持続性の変革
- ・科学に基づいた政策アドバイスと消費者調査の発展

²⁷⁰ アジェンダ2030：国連持続可能な開発サミットの成果文書「人間・地球及び繁栄のための行動計画」

²⁷¹ 連邦政府ガイドライン：「連邦政府の消費者政策の報告書：2020年度」
https://www.bmju.de/SharedDocs/Downloads/DE/News/PM/071520_Verbraucherpol_Bericht_2020.pdf?__blob=publicationFile&v=1

²⁷² Verbraucherpolitische Aspekte des Koalitionsvertrags „Mehr Fortschritt wagen“
<https://www.svr-verbraucherfragen.de/wp-content/uploads/Sondernewsletter.pdf>

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機関との関係

上述のように 16 州には各州消費者保護省があり、連邦省と連邦監視機関と情報交換し連携している。連邦政府の消費者政策を基に各州の消費者省が独自の政策・目標を策定し、地方における消費者行政は州政府が実行・監督する。

州の消費者保護省はほかの専門省と連携して消費者政策を策定し、州・連邦・ヨーロッパのレベルでの法律手続において消費者の権利を支持し、事業者と消費者間の利益の調整をする。消費者保護に関する情報（食料、保険、金融、電気通信、住居、消費者の権利等）と相談を提供する。

16 の州間のネットワークを強化し情報の交換を迅速にするため、各州の消費者保護大臣に加え BMEL と BMUV の連邦大臣の出席で「消費者大臣会議」²⁷³が年に一度開かれる。

(イ) 執行対応における関係機関との連携

上述の連邦政府の監督機関と各州の消費者保護省が連携して執行対応する。

例えば、食品の安全性と消費者保護を担当する BVL と州消費者保護省が連携して、食料及び飼料法令集 (§ 40 Absatz 1 und Absatz 2) に違反し公衆衛生にリスクをもたらすと判断した場合、製品の名前、輸入者と製造者が食品警告ポータルで公表される²⁷⁴。さらに業者に商品の回収（リコール）の命令を出すこともある。

公表された警告数は 2011 年から 2021 年 11 月 30 日まで合計 1,637 件あり、2011 年は 24 件、年々増加して 2021 年は 244 件であった。

競争政策・価格政策・電気通信政策・エネルギー政策等に関しては連邦カルテル庁・連邦金融規制庁・連邦ネットワーク庁と連携し、競争制限禁止法などの違反行為が存在する時は、連邦カルテル庁が自ら審査を行い必要な措置及び制裁金処分を命じることができる。

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

a. 食品表示制度

(Lebensmittelampel)

国民の肥満化を防ぐために、健康な食品の奨励のため食品の栄養情報を信号機のように表示する制度が提示された。脂肪、飽和脂肪酸、砂糖、塩の含有量がそれぞれのパッケージの前面にはっきりと見えるように示されている。マーキ

²⁷³ 消費者保護大臣会議（Verbraucherschutzministerkonferenz : VSMK）

<https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/Start.html>

²⁷⁴ 食品警告ポータル

<https://www.lebensmittelwarnung.de/bvl-lmw-de/liste/alle/baden-wuerttemberg/10/0>

ングは、低レベルの場合には緑、中レベルの場合には黄色、高レベルの場合には赤で行われる。消費者保護団体や緑の党はこの制度の導入に賛成であったが、食品メーカーの圧力に制され、食品メーカーが任意に表示するにとどまった。

2020年11月から、信号機表示に類似した食品レベル表示「ニュートリスコア」が導入された。栄養情報の表示についてわかりやすさを重視し、「A」から「E」のスコアで栄養評価を5色で表示する。これにより消費者は健康な食品が分かり、選択しやすくなる。スコアは、食品に含有されるカロリーや飽和脂肪酸、糖分、塩分などマイナス要素と、プロテインや食物繊維、果物・野菜・ナッツ類などのプラス要素で計算される。食品メーカーは健康的な食品を消費者にアピールし、商品の選択が容易になると期待している。

b. ガス・電気の供給者の倒産・不当な料金の値上げ

最近のエネルギー危機（高騰）により、ガス・電気供給者が次々と倒産申請し、個人の消費者及び会社が一方的に契約の取消しあるいは料金の値上げを迫られている。契約取消しの場合、ほかの供給者に移ることを余儀なくされ、高い契約金と料金を要求される。監督規制機関である連邦ネットワーク庁は、2021年には39のエネルギー供給会社が倒産したと発表している。

消費者センター（後述）は消費者にガス・電気供給者の契約取消に異議を申し立てるようにアドバイスしている。全国の消費者保護団体をはじめ連邦ネットワーク庁と連邦カルテル庁がガス・電気供給者の契約取消に関する審査をしている。

(2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

ア. 相談受付体制

(ア) 消費生活相談を受け付ける体制

a. 連邦消費者センター連盟

(Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. : 以下「vzbv」という。)

vzbv は非営利団体で、活動資金の大半は BMJV からの交付金で賄われている。各州に設置された16の消費者センターと28の消費者保護指向団体及び9つの支援団体から成る統括組織で、これらの団体は密接で強力なネットワークを形成している。消費者センターは連邦、州からの公的資金と地方自治体及び連邦プロジェクト基金によって支援されている。

消費者センターは消費者への相談・助言、市場調査、苦情相談、学校などで消費者保護に関する教育・教材と消費者保護の活動を行う。ドイツ国内で2,000万人以上が加盟し、相談所は全国で200か所ある。

2020年の連盟の総資金：約2,266万ユーロ

連邦政府 (BMJV) からの援助金 : 2,153 万ユーロ
会費、払戻し、訴訟費用の償還による自己資金 : 113 万ユーロ
連邦省庁のプロジェクト基金 : 2,146 万ユーロ

b. その他の主な民間消費者保護登録団体 (抜粋)

以下の団体でも相談できるが、法律相談の実施は許可されていない。

- ・ 消費者イニシアティブ : Die Verbraucher Initiative e. V.²⁷⁵
- ・ 消費者保護 : VERBRAUCHERSCHUTZ.DE²⁷⁶
- ・ エネルギー消費者連盟 : Bund der Energieverbraucher e.V. (BDE)
- ・ 被保険者連盟 : Bund der Versicherten e.V. (BdV)
- ・ 鉄道利用者団体 : PRO BAHN e.V. | www.pro-bahn.de
- ・ 投資者保護団体 : Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V. (SdK)
- ・ ドイツ賃借人連盟 : Deutscher Mieterbund e.V. (DMB)²⁷⁷
- ・ ドイツ自転車クラブ : Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e.V. (ADFC)
- ・ 連邦労働者福祉事業連盟 : Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V. (AWO)
- ・ ドイツカリタス : Deutscher Caritasverband e.V.²⁷⁸
- ・ ドイツ鉄道顧客連盟 : Deutscher Bahnkunden-Verband e. V. (DBV)
- ・ 住宅所有者協会 : Verband Wohneigentum e.V.

(イ) 相談窓口数

16 の消費者センターは州内に更に数か所の相談所があり、全国均一のレベルの高い助言ができるように相談員の教育に力を入れている。相談員は全国で 1,000 人以上が従事している。運営主体は 16 の各州の消費センターである。

法務サービス法 (Rechtsdienstleistungsgesetz : RDG) §8 Abs. 1 Nr. 4 により消費者センターには消費者に法律相談実施の権限がある。

²⁷⁵ <https://verbraucher.org/>

²⁷⁶ <https://verbraucherschutz.de/>

²⁷⁷ <https://www.mieterbund.de/startseite.html>

²⁷⁸ www.caritas.de

【ドイツ全土の消費者センターの分布図】



出典：連邦消費者センター連盟 2020 年度報告書²⁷⁹

a. 欧州消費者センター・ドイツ

(Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland)

欧州消費者センター・ドイツは、ドイツとフランスの国境近くの Kehl（ドイツ）にあり、1993 年よりフランスとドイツの両国が共同で運営する消費者センターであった。欧州内での消費者保護を担当する消費者センターが 2005 年に EU 委員会によって設立され、消費者センター・ドイツ／フランスは欧州消費者センターとして継続している。欧州消費者センターは消費者が仲裁を通してほかの EU 諸国の事業者との法廷外紛争の解決を支援するネットワークである。EU 諸国だけでなくアイスランド、リヒテンシュタインとノルウェーの調停所が紹介され、相手国の事業者と紛争解決をすることができる。欧州消費者センター・ドイツは EU 委員会と連邦司法・消費者保護省からの資金援助がある。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

バーデン＝ヴュルテンベルク州の消費者センターは州内に相談所が 13 か所あり 103 人の相談員がいる。

(短時間勤務者：60 人、フルタイム勤務者：38 人、アルバイト：5 人)

相談分野：①お金と保険、②デジタル世界（電話・インターネット）、③食品、④環境・賃借権、⑤医療・看護、⑥エネルギー

相談員は担当分野の専門家で、さらに専門テーマに対応できるように建築技師、エネルギー・食品・投資アドバイザー、賃貸団体の賃貸権のアドバイザー及び弁護

²⁷⁹ 連邦消費者センター連盟2020年度報告書
https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-06/2020_vzbv_Jahresbericht_bf.pdf

士など 183 人のフリーランサーもそろっている。

各州の統計の表記法が異なり総括的に正確な数字が記載できないので、代表的な州を記載する。

チューリンゲン州	職員 28 人、相談担当者 10 人、アシスタント 6 人、フリーランサー 28 人
ザーランド州	全職員（職員と相談担当者）30 人、フリーランサー 20 人
バイエルン州	全職員（職員と相談担当者）68 人、プロジェクト担当員 48 人、アルバイト 10 人、フリーランサー 36 人
ザクセン・アンハルト州	全職員（職員と相談担当者）55 人、フリーランサー 29 人（弁護士 11 人、エネルギーコンサルタント 18 人）

職員及び各専門分野の相談担当者は短時間勤務者がフルタイム勤務者より多く、各専門分野に対応するフリーランサーも広い分野で多くそろっている。近年相談件数の増加に伴いエネルギー専門の相談所とエネルギーコンサルタントの数が増加している。

(エ) 利用料

相談の受付は電話、インターネットと E メールであるが、相談電話の受付時間は相談所により異なる。利用料も相談テーマと対応法により各相談所で異なるので、下に代表的なバーデン＝ヴュルテンベルク州の例を記載する。

表：主な相談項目の受付法別の利用料の例

(バーデン=ヴュルテンベルク州の消費者センター)

相談の種類 利用料	窓口相談	電話相談	ビデオチャット
① 銀行業務	33 ユーロ/30分まで 11 ユーロ/10分ごと	1.75 ユーロ /分	なし
② 就業不能保険	60 ユーロ/60分まで	同上	なし
③ 不動産購入資金	160 ユーロ/2時間 まで 33 ユーロ/30分ごと	同上	160 ユーロ/2時間 まで 33 ユーロ/30分ごと

Eメールでの相談は、相談事項の返事の準備が20分以内では22ユーロ。
「老後準備」、「銀行とクレジット」及び「保険」の分野では33ユーロ。

- ・欧州消費者センター・ドイツ：利用料は無料

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

相談員は各相談分野の専門知識の資格保持者で、相談員が全国均一の高いレベルの助言ができるように、消費者センターでは定期的なセミナーなどで相談対応者の教育に力を入れている。2020年はコロナパンデミックの困難な状況にあったが9種のテーマにおいて48の対面セミナーと21のオンラインコースが実施された。参加者は1,300人であった。特に①市場と権利、②金融、③保険、④テレコミュニケーションと、デジタルの分野での問合せが目立った。

各相談所は対応分野も違い、1相談所当たり何名が対応しているかの情報は確認できなかった。

- ・欧州消費者センター・ドイツ

職員数：45人（そのうち27人は3か国語（英・独・仏）が堪能な法律専門家）
支援団体：21

(カ) 受付内容・受付範囲

消費者センターでは全分野の相談を受け付けている。

①お金と保険、②デジタル世界（電話・インターネット）、③食品、④環境・賃借権、⑤医療・看護、⑥エネルギー

相談受付内容は相談所によって異なる。

・欧州消費者センター・ドイツ

相談 18,627 件の内訳：①輸送・観光：57%、②製品購買：12%、③車：8.5%、
④その他：3.5%、⑤不動産：2.5%

(2020 年度年間報告書²⁸⁰より)

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

各州の消費者センターは全国均一のシステムで運営されているので、連邦消費者センター連盟が各州の消費者センターの情報を集約し分析する。

(ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

連邦司法省 (Bundesministerium der Justiz) の下部機関である連邦司法庁 (Das Bundesamt für Justiz) が消費者保護に関する調停所の管轄である。

消費者紛争解決法 (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz : VSBG) §33 Absatz 1 は消費者のための選択的な紛争解決の EU 指令 (ADR Richtlinie) を国内法に置き換えたものであり、これによりヨーロッパ内で消費者は事業者と法廷外紛争解決をすることができる。ドイツ国内の消費者調停所は、①専門知識、②公平性、③紛争解決の手続の経過における独立性と透明性の条件を満たせば連邦司法庁の認可が下りる。

a. 金融 (銀行)、投資ファンド

関連法：差止請求訴訟法 (Unterlassungsklagengesetz:UkLaG) § 14

金融関連調停条令 (Finanzstellenschlichtungsverordnung)

政府の調停機関は連邦金融規制庁と連邦カルテル庁である。

b. 航空・空輸

関連法：空輸送法 (Luftverkehrsgesetz : LuftVG) (§§57 – 57d LuftVG) と

航空紛争解決法 (Luftverkehrsschlichtungsordnung – LuftSchlichtV) により航空紛争は調停解決される。政府の調停機関は連邦司法庁である。

c. 保険

関連法：保険契約法 (Versicherungsvertragsgesetz : VVG) §214

d. エネルギー・郵便・電気通信

関連法：郵便サービス条令 (Postdienstleistungsverordnung : PDLV)

政府の調停機関は連邦ネットワーク庁である。

²⁸⁰ 2020年度年間報告書： <https://www.evz.de/fileadmin/Media/PDF/Jahresbericht.pdf>

以上の分野別政府機関の調停所に加え、交通と旅行、弁護士、不動産、建築の分野など、全部で 25 の調停所が認可され設置されている²⁸¹。ほとんどの調停所は同業者連盟の運営である。

上記の分野に該当しない紛争（例えば小売店、レンタカー会社など）の場合は、以下の一般分野の調停所で相談できる。この調停所は 2016 年 BMJV によって設置され、支援されている。調停相談の紛争額は最高 5 万ユーロまで。

e. 消費者及び事業者のための法廷外紛争解決所

(Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmen e. V.)

f. 中央連邦調停所

(Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e.V.)

2020 年 1 月よりこの名称になった。

消費者相談センターでも調停に関する相談と斡旋（代理人として）を有料で行っている。例えばノルドライン・ヴェストファーレン州の相談センターでは、相談は 20 ユーロ、調停業務代行は 50 ユーロである。

欧州内の調停所：

・ ODR プラットフォーム

(Plattform für Online-Streitbeilegung: OS-Plattform)

消費者問題に関する EU 規則である ODR 規則²⁸² (ODR-Verordnung) により国境を越えた商品のオンライン販売又はサービスの提供から生じる紛争を解決することができる。欧州委員会のオンライン紛争解決のプラットフォームは、効果的で迅速かつ公正な法廷外紛争解決を可能にする。このプラットフォームから相手国の調停所を探し、翻訳機能を使い外国の事業者と直接コンタクトを取り紛争解決ができる。

(ケ) 相談受付担当者に対する公的支援

政府の監督機関の調停所と中央連邦調停所及び同業者団体に運営されている分野別の調停所にも、相談受付担当者に公的支援はない。

(コ) 関連統計

a. vzbv の相談数と活動内容

vzbv が行った全国の消費者センターでの相談数は、年間 616,000 件あり、内

²⁸¹https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?__blob=publicationFile&v=64

²⁸² 消費者問題におけるオンライン商取引の法廷外紛争解決に関するEU指令

訳は次のとおりである。(連邦消費者センター連盟「2020年度報告書²⁸³」より)

- 26% : 余暇・旅行
- 18% : 消耗品
- 15% : 郵便、電子通信
- 13% : 金融サービス
- 12% : 一般的なサービス
- 7% : 交通サービス
- 5% : エネルギー、水道
- 2% : 医療
- 1% : 教育
- 1% : その他

コロナパンデミック関連の苦情相談は4件に1件を占め、特に旅行関連の分野はその61%である。特に不当な勧誘行為の契約の相談が増加しているのが目立つ。

年間警告数247件、訴訟数145件、団体モデル訴訟2件であった。

ツイッター数1,700、ツイッターフォロワー数20,400、デジタルセミナー等の参加者数3,300人、メディアでの報道回数4万回。

b. 調停に関する統計

連邦司法庁は2017年の分野別の調停所では69,000件、2018年は80,000件で調停数は年々増加の傾向であると発表している。

・消費者及び事業者のための法定外紛争解決所(中央連邦調停所)での相談件数²⁸⁴ :

2016年(4月~12月)	825件
2017年	2,118件
2018年	2,125件
2019年	2,046件
2020年(11月まで)	3,047件

調停相談件の対象金額の71%は500ユーロ以下で、そのうち53%は100ユーロ以下であった。

²⁸³ 連邦消費者センター連盟2020年度報告書 (Jahres Bericht 2020 : vzbv) p.21
https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-06/2020_vzbv_Jahresbericht_bf.pdf

²⁸⁴ 消費者ポータル : 調停報告書
https://www.bmj.de/DE/Verbraucherportal/Verbraucherinformation/Schlichtung/Schlichtung_node.html

c. 差止請求事例と集団訴訟事例

vzbv は消費者の権利を保護するため、不当な事業者に対する集団的な回復のため不当競争防止法²⁸⁵と差止請求権により警告及び民事裁判手続をすることができる。

(a) 差止請求事例

・ Planet 49

トラッキング・クッキーの不当な使用に対しプロバイダーPlanet49 は連邦裁判所に違法と判決が下された。既に欧州司法裁判所でも 2019 年 12 月に違法と宣言され、両方の裁判所はデータ保護法の違反を認めている。(2020 年 5 月 28 日の判決)

・ テレフォニカ (TELEFONICA)

2017 年 7 月から EU 共通市場では「Roam-At-Home」法の原則ではほかの EU 諸国での電話通話で追加料金が請求されない場合がある。それを使用するためには消費者が積極的に切り替えなければならない。その切り替えは自動的でなければならないという欧州司法裁判所の判決であった。(2020 年 9 月 3 日の判決)

・ ドイツ銀行

全ての消費者は基本的な銀行口座を持つことができる。しかし口座の管理料月額 8.99 ユーロと銀行振込手数料 1.50 ユーロは高すぎる。vzbv がドイツ銀行に対して提起した訴訟で、連邦裁判所は低所得者の消費者に合理的な価格で提供すべきであるとした。そして銀行の一方的な価格は高すぎることを正当化する判決が出た。(2020 年 6 月 30 日の判決)

(b) 集団訴訟事例

・ フォルクスワーゲン (VW)

2015 年秋の VW ディーゼル車の排ガス不正事件はドイツ史上最大の産業スキャンダルであった。ディーゼル車所有者は車のリコール、車両の価値減少又は運転禁止に直面した。被害を被った消費者を救うべく、vzbv は 2018 年 11 月に VW に対してモデル訴訟を起こし、2019 年 9 月 30 日に高等地方裁判所ブラウンシュヴァイクで示談の可能性を調べたが失敗に終わり、議論の末 2020 年 2 月に両方の和解が成立した。VW は顧客に車種とモデル年に応じて 1,350~6,257 ユーロの補償額を支払う義務を負うこととなった。これは元の購入価格の平均約 15% に相当する。補償提供案は 90%以上の顧客に受け入れられた。補償に応じたの

²⁸⁵ 不当競争防止法 (Wettbewerbsrecht : UWG)

は被害を受けた 25 万人のディーゼル車所有者である。VW は全補償額約 7 億 5,000 万ユーロを支払った。

・バイエルン電力・ガス供給会社

(Bayerische Energieversorgungsgesellschaft : BEV)

BEV は安価な電力とガス供給、加えて新規顧客ボーナスとして年間消費量の 25%を提供することを宣伝した。その後会社は破産申請し、破産手続で顧客ボーナスは守られなかった。vzbv の観点に基づき、契約の終了は消費者の責任ではなく破産した電力会社の責任であるとされ、したがって vzbv は破産管財人に対してモデル訴訟を提起した。影響を受けた 5,000 人以上の消費者が訴訟を起こし、ミュンヘン高等地方裁判所は 2020 年 7 月に vzbv の要求を認める判決をした。顧客への最終的な請求書から新規顧客ボーナス分が減額される。破産管財人は判決に対し上訴し、現在連邦裁判所は最終決定のため審議中である。

・貯蓄銀行 (Sparkasse)

堅実な金利を見通して多くの客がニュルンベルクとザーレの貯蓄銀行でプレミアム貯蓄契約を結んだ。これにより通常以上の利息だけでなく年間プレミアムも受けることができる。しかし貯蓄銀行が払った利息は少なすぎると判断され、ザクセン・アンハルト州とバイエルン州の消費者センターの支援を受けて vzbv は貯蓄銀行に対してモデル訴訟を起こした。裁判所は両貯蓄銀行に対して追加の利息を支払う必要があるかどうか、ニュルンベルクの貯蓄銀行の契約終了は合法であったか明確にする必要がある。2020 年の終わりまでに 2,000 人の被害者がニュルンベルクの貯蓄銀行の訴訟に加わった。ザーレ貯蓄銀行に対する訴訟では連邦司法庁に 530 人の苦情登録がある。いずれも交渉日程はまだ決定していないが、消費者は最初の聴聞会までは、まだ登録することができる。

以上、連邦消費者センター連盟の「年次報告書 2020 年」より。

・欧州消費者センター・ドイツ

相談数 : 49,060 件

ドイツ、フランス 2 国間に関する相談数 : 5,128 件

欧州圏に関する相談数 : 43,932 件 (ドイツ : 18,627 件、フランス : 14,209 件)

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

a. 商品テスト財団

(Stiftung Warentest)

1962年、当時の連邦政府は中立的な商品研究所を設立することを決定した。1966年以来、日用品のテスト結果だけでなく助言、トレンド、レポートなどを月刊誌「テスト」で公表している。現在では食品、家庭用品、建設融資、投資ファンド等多くのテスト分野がある。1991年からは保険、投資、税金と権利、投資ファンド、クレジットなどのテーマについて月刊誌「金融テスト」で助言をしている。テスト方法は、財団の職員が匿名で商品を購入し独立した研究室で検査する。どこの研究室でどの商品が検査されたかは知らされない。品質評価は「非常に良い」から「悪い」までで評価される。

財団の資金は月刊誌などの刊行物とインターネットサービスで収入源の90%を調達し、中立性を守るため出版物の広告なしであるため毎年BMJVより助成金を受けている。

2020年の助成金は210万ユーロであった。(全収入源の3.4%)

財団成立以来の検査数は6,257件で、2020年は商品比較テスト132件、サービス比較テスト60件、検査対象商品30,195件であった。

職員数は362人(フルタイム311.2人に相当する)。

b. DIN 消費者委員会

(DIN-Verbraucherrat : VR)

この委員会は1974年にドイツ連邦規格協会(DIN)の理事長の委員会として設立され、委員はvzbv及びBMJVと協議して、DINの代表によって3年間の任務で任命される。

現在、①商品テスト財団、②連邦材料試験研究所(BAM)、③vzbv、④消費者センター(ベルリン)、⑤DHB-家計ネットワーク(ヘッセン)からの各1人の代表者による5人の名誉委員で構成され、60人の名誉専門家の仕事によりサポートされている。BMJVからの資金提供がある。

DIN 消費者委員会は国内(vzbvと商品テスト財団)、ヨーロッパ(ANEC)²⁸⁶、及び国際的な消費者委員会(ISO COPOLCO)²⁸⁷と緊密に連携して、標準化における消費者の利益を代表する。

²⁸⁶ 標準化における欧州消費者協議会：ANEC (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation)

²⁸⁷ 国際標準化機構／消費者政策委員会：ISO COPOLCO (ISO /Committee on consumer policy)

消費者保護の観点からは、安全性（子供のおもちゃなど）、互換性（携帯電話の充電器など）、利用しやすさ（高齢者や障害者を考慮したパッケージの設計など）に大きな役割を果たしている。国内、ヨーロッパ、及び国際的な消費者団体と協力して定期的に委員会が関与しているプロジェクトをチェックし、消費者保護に予防的サポートを提供する。

テストの例

1. 屋外用のローソク²⁸⁸
屋外用のローソクが使用中倒れる可能性、風に対する耐性、ローソクの器の表面温度などを実際にテストし安全性を確かめる。
2. 子供用アームリング（浮き輪）²⁸⁹
テスト用の人形（ダミー）を使用してアームリングの安全性を確かめる。子供の予期しない行動にも対応するかどうかテストする。

（イ）検査職員数

検査職員数に該当する資料は確認できなかった。

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

16 州の各消費者センターには消費者保護団体と NPO 団体が加盟し、州・地域レベルで強力なネットワークを形成している。例えばバーデン＝ヴュルテンベルク州の消費センターには 22 の消費者団体と NPO 団体が加盟している。

（イ）海外の消費者行政機関との関係

・ G20

G20 各国の消費者サミットが連邦政府のイニシアティブによりドイツで 2017 年に開催された。消費者保護の課題は、2030 アジェンダの持続可能性目標を達成する上での消費者政策の役割であり、今後も G20 各国とアジェンダ 2030 の実施を支援していく。

・ 消費者ポリシーネットワーク（Das Consumer Policy Network : CPN）

消費者の権利は EU 法の影響を強く受け、EU 法の統一された適用を確実にするために、欧州委員会と加盟国を含む CPN は、EU 法の統一された適用について議論する。連邦政府はネットワークに積極的に関与して、2019 年 6 月にベルリ

²⁸⁸ <https://www.din.de/de/ueber-normen-und-standards/nutzen-fuer-den-verbraucher/verbraucherrat/ueber-uns/din-en-17616-kerzen-fuer-den-aussenbereich-spezifikation-fuer-die-feuersicherheit-wird-im-maerz-2022-veroeffentlicht-857396>

²⁸⁹ <https://www.din.de/de/ueber-normen-und-standards/nutzen-fuer-den-verbraucher/verbraucherrat/ueber-uns/presseinformation-zum-thema-auftriebshilfen-fuer-das-schwimmenlernen-veroeffentlicht--857680>

ンで初めて CPN 会議が開催された。

・ **OECD**

OECD の消費者保護委員会との協力は連邦政府に EU 圏外との情報交換の可能性を高め、過去数年間に価格のパーソナライズ化・比較プラットフォーム・二次流通チケットの販売について討論してきた。

・ **国際消費者保護及び執行ネットワーク (International Consumer Protection and Enforce Network : ICPEN)**

連邦司法・消費者保護省は ICPEN との関与を継続している。1992 年に設立された ICPEN の目的は消費者の経済的利益の保護を促進し、消費者保護当局間の情報交換と一般的な協力を向上させることである。現在 60 か国以上の消費者保護当局がネットワークに参加し、定期的に行われる ICPEN 会議で情報交換が行われている。2016 年 7 月 1 日から 2017 年 6 月 30 日まで連邦司法・消費者保護省が ICPEN の議長を務めた。2020 年 7 月 1 日から連邦司法・消費者保護省が 3 年間ネットワークの事務局を引き継ぎ、任期にある議長国を支援している。

・ **欧州食品安全機関 (Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit)**

食品と飼料の安全性、動物の健康と福祉、栄養と植物の保護、及び食物のバリューチェーンに関連する健康の分野におけるリスク評価に関する欧州連合の機関である。欧州食品安全機関は、1990 年代後半の一連の食品危機に続いて、食物のバリューチェーンに関連するリスクに関する独立した科学的アドバイスとコミュニケーションを提供するため 2002 年 1 月に設立された。連邦リスク評価研究所はパートナーであり、ドイツにおける窓口でもある。

(3) その他

エネルギー危機 (高騰) によりエネルギーに関する相談が増加し、消費者センターは個人世帯向けに幅広いアドバイスを提供し、毎年 15 万世帯がエネルギー関連のアドバイスを受けている。900 を超える相談所と約 700 人のエネルギーコンサルタントがエネルギーの節約、断熱、最新の暖房技術、又は再生可能エネルギーに関する全てに対応している。州及び地方自治体で、約 500 のネットワークパートナーと協力している。

このプロジェクトには vzbv と 16 の州消費者センターが参加し、連邦経済・気候保護省が支援している。

また vzbv の調査アンケート（調査期間：2020 年 1 月 25～27 日、インタビュー数：1,032 人）によると、世帯の 62%が電気・ガス料金の高騰が家計に負担をかける懸念しているという結果であった。

2021 年に導入された二酸化炭素（CO₂）価格（二酸化炭素の排出に対して支払わなければならない価格・税）に関して、個人世帯に対して負担を軽減する対策を政府が対応するように要請している。

【参考】

- BMJ https://www.bmj.de/DE/Ministerium/Ministerium_node.html
- BMEL https://www.bmel.de/DE/Home/home_node.html
- BMUV <https://www.bmu.de/>
- BVL https://www.bvl.bund.de/DE/Home/home_node.html
- BfR https://www.bfr.bund.de/de/das_bundesinstitut_fuer_risikobewertung_bfr_-280.html
- SVRV <https://www.svr-verbraucherfragen.de/>
<https://www.bmel.de/DE/ministerium/organisation/beiraete/agr-organisation.html>
- バーデン＝ヴュルテンベルク州食糧・農村・消費者保護省（Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz）
<https://mlr.baden-wuerttemberg.de/de/startseite/>
- 連邦消費者センター連盟 <https://www.vzbv.de/>
- 連邦消費者センター <https://www.verbraucherzentrale.de/>
- 連邦消費者センター連盟 2020 年度報告書（Jahres Bericht 2020 : vzbv）
https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-06/2020_vzbv_Jahresbericht_bf.pdf
- 調停所リスト
<https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht.html>
- 欧州消費者センター <https://www.evz.de/index.html>
- 消費者ポータル：調停報告書
https://www.bmj.de/DE/Verbraucherportal/Verbraucherinformation/Schlichtung/Schlichtung_node.html
- 商品テスト財団 <https://www.test.de/unternehmen/>
- 商品テスト財団「年間報告書」 <https://www.test.de/unternehmen/geschichte-5017009-0/>