

## 5. オランダ

### (1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

消費者と企業の間でのトラブルは、基本的に当事者同士で解決を図ることが推奨されている。解決ができない場合には消費者保護団体に持ち込む。ただ消費者の権利に関する認識はまだ低いため、政府は広報を通して権利に関する情報を拡散している。消費者市場当局（後述）が運営するコンスワイザー（後述）や消費者協会（後述）、司法相談窓口（後述）などのウェブサイト、そしてテレビCMを通し消費者の啓蒙活動を行っている。

オランダの消費者保護政策<sup>471</sup>は、消費者市場において消費者と企業がうまく機能するため以下が基本政策となっている。① 自由で規制された市場にゲームのルールを適用し、幅広いコンプライアンスを促進する。② 全ての人がこれらの規則を理解し、自分の権利を擁護できるように情報を提供する。③ エネルギー、通信、輸送、郵便市場を規制して、手頃な価格、品質、継続性を確保し、これらの市場でのアクセシビリティを与える。

### ア. 消費者政策体制等に関する基本的事項

#### (ア) 消費者行政に関する閣僚級及び調整機関の有無・名称

オランダでは消費者政策、消費者保護のみを担当する省庁はなく、分野によって複数の省庁が担当している。経済・気候政策省（旧経済省）、司法安全保障省、財務省、インフラと水利省、健康・保健・スポーツ省、農業・自然・食品省が、消費者政策に携わっている。

調整機関としては、経済・気候政策省の独立監督機関である消費者市場当局（ACM）と食品及び消費者製品安全局（NVWA）、そして金融市場当局（AFM）が存在する。本稿では下記のとおり日本語での機関名またはオランダ語略称を使用する。

省庁：

経済・気候政策省（Ministrie van Economische Zaken en Klimaat）

司法安全保障省（Ministrie van Justitie en Veiligheid）

農業・自然・食品省（Ministrie van Landbouw, Natuur, Voedselkwaliteit）

調整機関：

消費者市場当局（Autoriteit Consument & Markt - ACM）

食品及び消費者製品安全局（Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit）

---

（全てのURLは、2022年3月23日最終確認）

<sup>471</sup> 消費者当局の基本政策

<https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-en-strategie/onze-agenda/acm-agenda-2022-2023>

金融市場当局（Autoriteit Financiële Markten - AFM）

このほか、全国規模で消費者保護を行う独立非営利団体が存在する。

#### （イ）政府機構内における消費者当局の位置づけ

経済・気候政策省の管轄下に、監督機関である消費者市場当局（ACM）がある。ACM は独立監督機関であり、経済・気候政策省には属すものの大臣直轄である。2007 年に前身である消費者機構が設立されたが、金融市場当局（AFM）や独立郵便・電気通信当局などの特定分野の監督機関が業務の一環としてその分野における消費者問題の監督を行っていたため、消費者当局設立後も、これらの分野における消費者問題の監督については当該機関がそのまま継続して行っていた。ACM はその後 2013 年にオランダ独禁法当局（Nma）及び独立オランダ郵便電信通信当局（OPTA）と合併し、オランダ消費者市場当局となった。

消費者市場当局は これらの監督機関や検察と権限の分配や協力体制、情報交換などについて取り決め<sup>472</sup>を結んでいる（詳細はイ（エ）消費者市場当局の項参照）。また、消費者協会や消費者苦情処理委員会、広告規約財団などの民間機関とも協力体制に関する取り決め<sup>473</sup>を結んでおり、連携をとっている。

### イ. 各組織の概要

#### （ア）経済・気候政策省

##### （Ministerie van Economische Zaken en Klimaat）<sup>474</sup>

対外経済関係、経済政策、エネルギー・通信、企業・革新、環境といった分野を所轄している。消費者政策を担当しているのは消費者市場当局である。消費者市場当局は経済・気候政策省の管轄であるが、独立監督機関となる。経済・気候政策省には約 9,130 名（2017 年）が勤務している。2022 年度予算は、14,485,120 ユーロ。

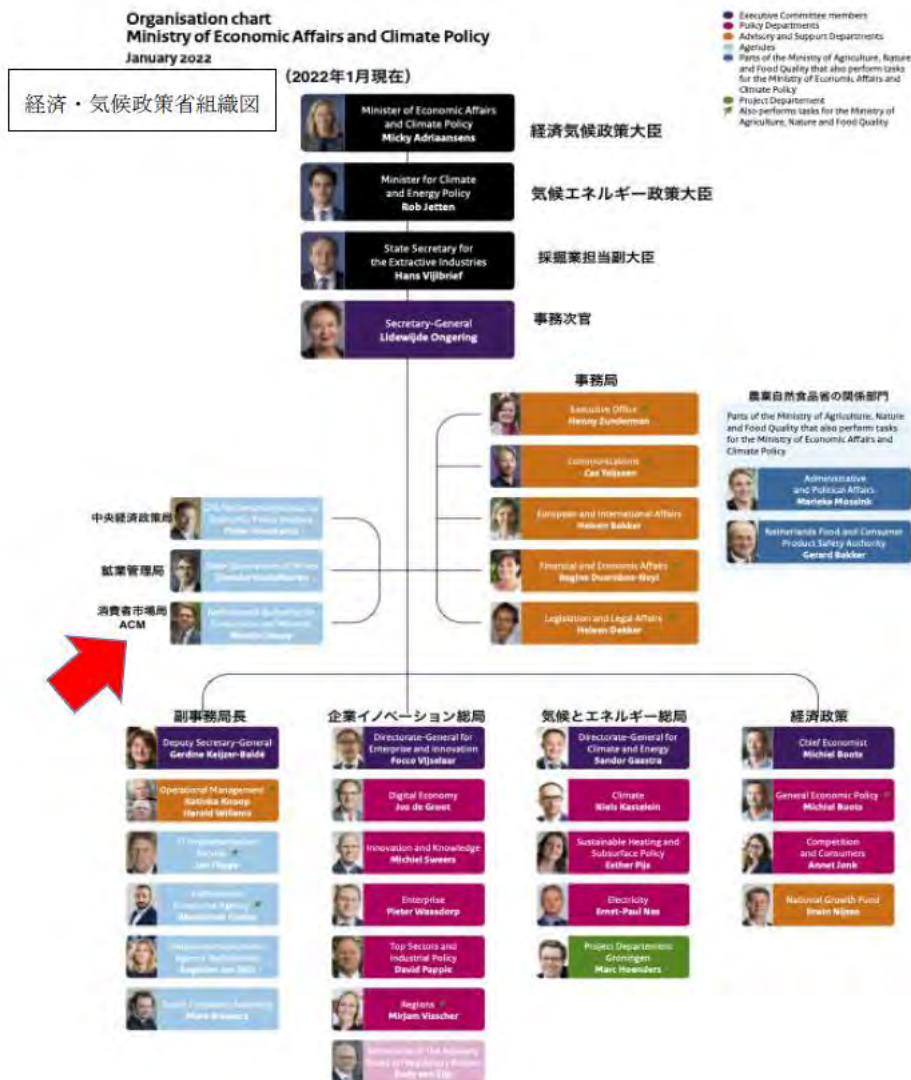
組織の長は、大臣（経済気候、気候とエネルギー、地下資源各担当）が 3 名いるが、消費者保護に関しては経済・気候政策担当大臣である。

なお、次に示す組織図のとおり、消費者市場当局は経済・気候政策省の中に含まれるが独立した外郭団体である。

<sup>472</sup> samenwerkingsovereenkomst <https://www.acm.nl/nl/organisatie/samenwerking/samenwerking-nationaal>

<sup>473</sup> 同上

<sup>474</sup> 経済・気候政策省 <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-economische-zaken-en-klimaat>



経済・気候政策省ウェブサイト上の組織図<sup>475</sup>より。

WIPにて日本語追記（以下同様）

## (イ) 司法安全保障省

### (Ministerie van Justitie en Veiligheid) <sup>476</sup>

国内の安全、司法、警察、難民、プライバシーの分野を所轄している。この中でもプライバシーと人権保護の分野で消費者保護政策を担当している。データ保護管理局（後述）や司法相談窓口（後述）も司法安全保障省<sup>477</sup>の管轄である。

<sup>475</sup> 経済・気候政策省組織図（ダウンロードページ） <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-economische-zaken-en-klimaat/documenten/publicaties/2018/10/19/organogram-ministerie-van-ezk>

<sup>476</sup> 司法安全保障省 <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-justitie-en-veiligheid>

<sup>477</sup> 司法安全保障省組織図（2022年2月1日現在） <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-justitie-en-veiligheid/documenten/publicaties/2018/11/15/organogram-ministerie-van-justitie-en-veiligheid>

予算：15,130,559 ユーロ（2022年）

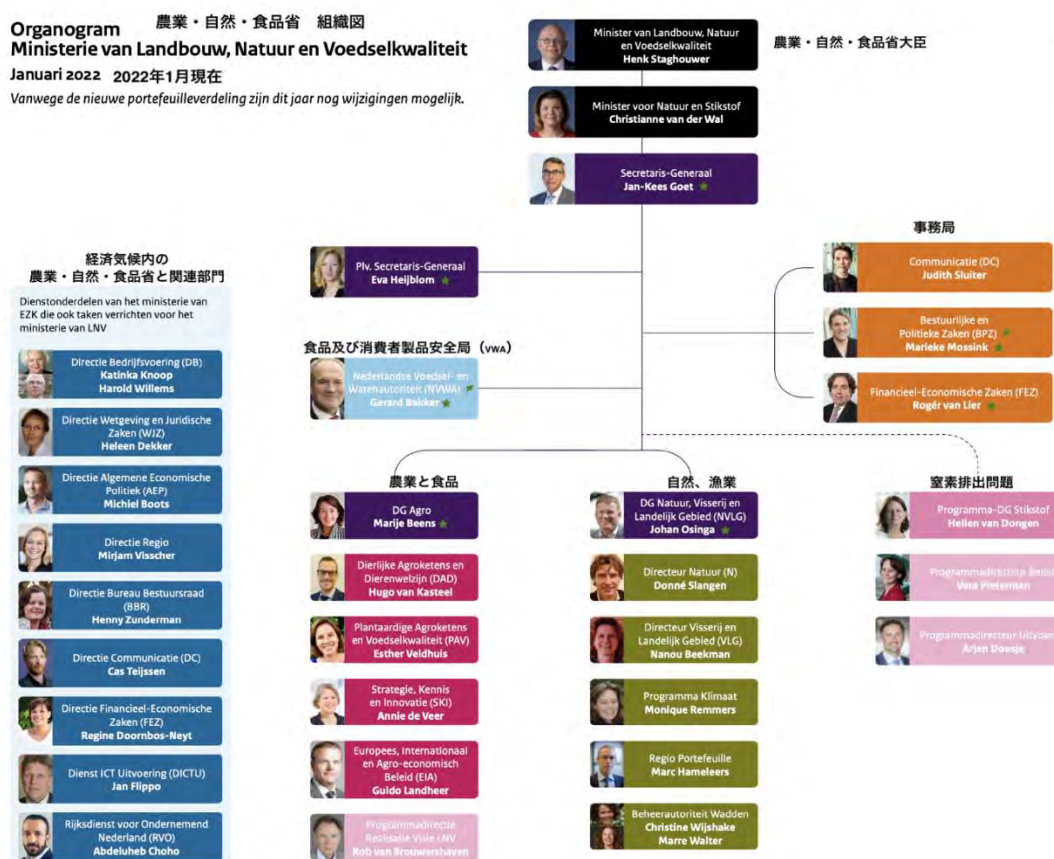
スタッフ数：27,276名

### (ウ) 農業・自然・食品省

#### (Ministrie van Landbouw, Natuur, Voedselkwaliteit) <sup>478</sup>

持続可能で安全な食料供給、自然の保護、そして持続可能な農業政策を行う。オランダ食品及び消費者製品安全局（Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit）は、この下部機関である。（下図参照）

予算：175,000,000 ユーロ



農業・自然・食品省組織図<sup>479</sup>より

<sup>478</sup> 農業・自然・食品省 <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-landbouw-natuur-en-voedselkwaliteit>

<sup>479</sup> 農業・自然・食品省組織図（ダウンロードページ）

<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/brochures/2019/07/01/organogram-ministerie-van-landbouw-natuur-en-voedselkwaliteit/Organogram+LNV+NED+jan22.pdf>

## (エ) 消費者市場当局

### (Autoriteit van Consumenten en Markt – ACM) <sup>480</sup>

2007年1月に設置されたオランダ政府の独立監督機関である。2013年に、旧消費者当局がオランダ独禁法当局 (Nma) 及び独立オランダ郵便電信通信当局 (OPTA) と合併し、消費者市場当局となった。現在 500 名以上の職員が就業している。

消費者市場当局が密接に関連しているのは経済・気候政策省だが、インフラと水利省、健康・保健・スポーツ省、教育文化科学省、財務省とも協力している。

消費者市場当局は、金融市場当局 (AFM)、個人データ監視局 (AP)、財務監視局 (BFT) <sup>481</sup>、メディア委員会 (CvdM)、オランダ中央銀行 (DNB)、ギャンブル監視局 (KSa) とともに協力関係にある。

部署は、消費者部門、エネルギー部門、電信通信輸送郵便部門、競争部門、医療ケア部門、法律部門、企業サービス部門に分かれている。

主な活動内容は、1) 自由市場及び規制市場のための法規制の執行、2) 国民が規制や権利を知るために情報やガイダンスを提供、3) エネルギー、電信コミュニケーション、輸送、郵便市場での規制を執行し、それぞれの市場の安全性、質、継続性を守る、4) 政府が規制や法制を改善するための助言を与える、とされている。

なお、金融サービス分野については金融市場当局 (AFM) が監督を行っている。

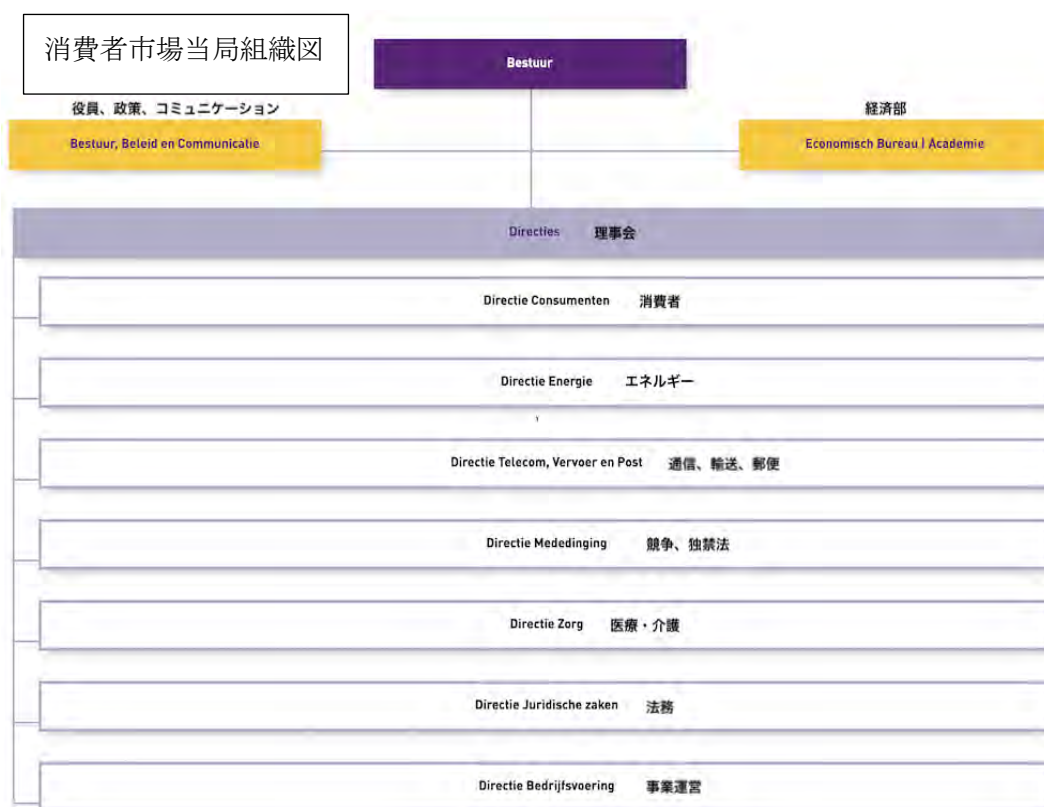
消費者市場当局は、ConsuWijzer (後述) を運営しており、そのウェブサイトでは消費者生活に関する情報が提供されている。具体的には 消費者生活に関するよくある質問及び回答、トラブル例、事業者とトラブルがあった場合の対処方法、購入前のアドバイス・注意喚起、苦情メールの書き方などである。また、消費者が直接訪問できる窓口はないが、電話、手紙あるいはウェブサイトの記入フォーム、SNS を利用した形での消費者生活相談や苦情通知を受け付けている。

スタッフ数：596 名 (2020 年)

予算：69,485,529 ユーロ (2020 年)

<sup>480</sup> 消費者市場当局 <https://www.acm.nl/nl>

<sup>481</sup> 財務監視局 (Bureau Financiële Toezicht) : 民事法公証人、執行吏、及び会計士や管理事務所など、特定の専門家グループの業務を独立して統合する監督団体



消費者市場当局組織図<sup>482</sup>より

## (オ) 食品及び消費者製品安全局

(NVWA) <sup>483</sup>

食品及び消費者製品安全局（NVWA）は食品及び消費者製品の安全性を監視し、法律や規制を作成している。また食品関連企業が法規制を遵守しているかを監視している。NVWA は、食品及び消費者製品安全局（VWA）と植物保護サービス（PD）と一般検査サービス（AID）が合併して設立された。

NVWA は農業・自然・食品省の下部組織である。（組織図参照） 消費市場当局とも協力関係にある。

スタッフ数：2,744 名（2020 年）

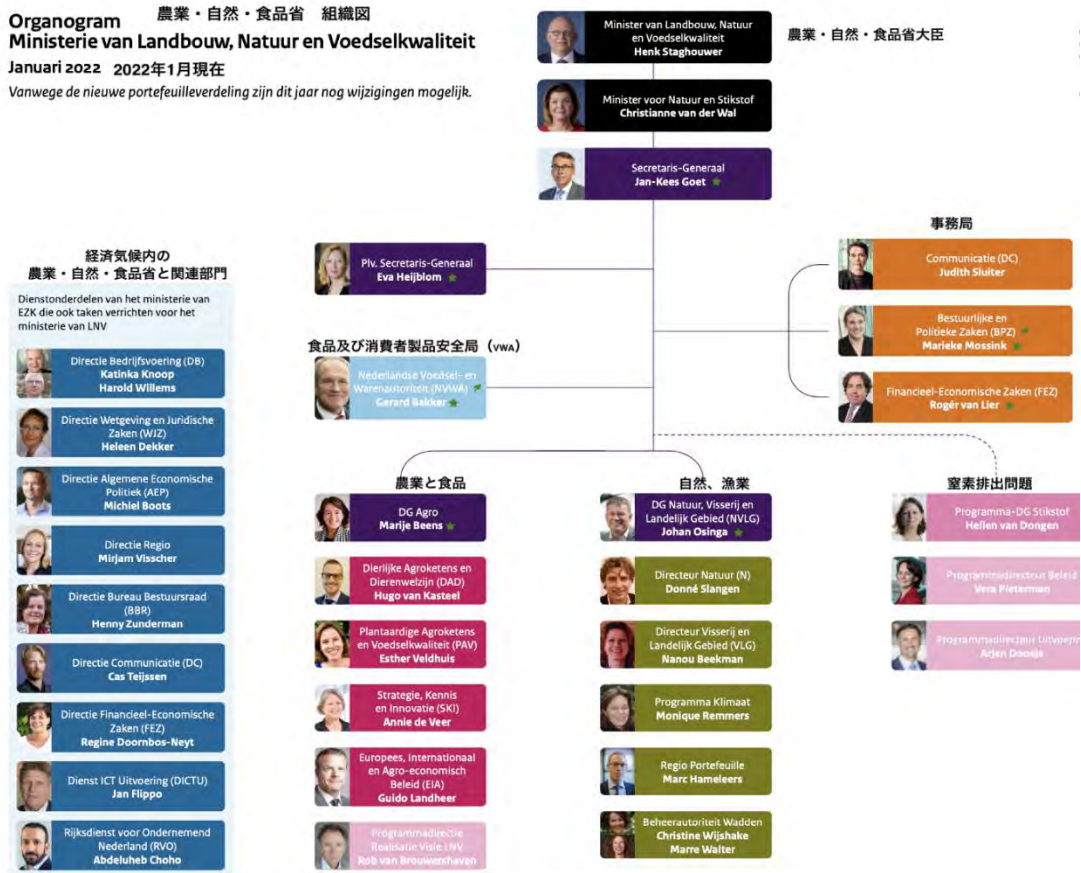
予算：266,571,000 ユーロ（2013 年）

<sup>482</sup> 消費者市場当局組織図（2022年2月15日確認）<https://www.acm.nl/en/about-acm/our-organization/organizational-structure>

<sup>483</sup> 食品及び消費者製品安全局<https://www.nvwa.nl/>



**Organogram 農業・自然・食品省 組織図**  
**Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit**  
 Januari 2022 2022年1月現在  
 Vanwege de nieuwe portefeuilleverdeling zijn dit jaar nog wijzigingen mogelijk.



食品及び消費者製品安全局組織図<sup>484</sup>より

(カ) 金融市場当局 (Autoriteit Financiële Markten - AFM) <sup>485</sup>

オランダ中央銀行 (DNB) と協力関係にある独立機関である。貯蓄、投資、保険、ローンなどの安全性を監視し、金融市場が健全に機能することを目的とする。

スタッフ数：550名

予算：106,000,000 ユーロ (2021年)

<sup>484</sup> 食品及び消費者製品安全局組織図 (ダウンロードページ)

<https://www.government.nl/ministries/ministry-of-agriculture-nature-and-food-quality/documents/publications/2019/07/01/organisation-chart-ministry-of-agriculture-nature-and-food-quality>

<sup>485</sup> 金融市場当局 <https://www.afm.nl/>

#### (キ) メディア委員会

##### **(Commissariaat voor Media)** <sup>486</sup>

ラジオ、テレビなどの視聴覚メディア、そして出版に関する法律の遵守を監視する独立機関である。教育・文化・科学省やメディアに助言を行っている。ACM や AFM と共同で、デジタル関連の消費者保護に強く関わっている。デジタル監督共同プラットフォーム(SDT) (後述) を上記団体とともに 2021 年 10 月に設立している。

スタッフ数：50 名

予算：8,000,000 ユーロ (2021 年)

#### (ク) 人的環境・運輸管理局

##### **(Inspectie leefvormgeving en transport)** <sup>487</sup>

インフラと水利省 (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) の下位機関。約 1,300 人が交通、運輸、インフラ、環境そして住宅の安全確保のために従事している。

#### (ケ) 医療・ケア管理当局

##### **(Nederlandse Zorgautoriteit - NZa)** <sup>488</sup>

医療や介護、医療保険会社の法規遵守の監督を行う独立機関。健康・保健・スポーツ省の管轄にあり同省に助言を与えている。

スタッフ数：400 名

予算：58,305,000 ユーロ

#### (コ) 税取締調査局

##### **(De fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst - FIOD)** <sup>489</sup>

税務局の下位機関。金融詐欺や税務詐欺などの経済犯罪分野における追跡と監督を行う。

スタッフ数：1,500 名

予算：非公開

#### (サ) 金融サービス苦情協会

##### **(Klachteninstituut Financiële Dienstverlening -Kifid)** <sup>490</sup>

<sup>486</sup> メディア委員会 (Commissariaat voor Media) <https://www.cvdm.nl/>

<sup>487</sup> 人的環境・運輸管理局 (Inspectie leefvormgeving en transport) <https://www.ilent.nl/>

<sup>488</sup> 医療・ケア管理当局 (Nederlandse Zorgautoriteit - NZa) <https://www.nza.nl/>

<sup>489</sup> 税取締調査局 (De fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst - FIOD) <https://www.fiod.nl/>

<sup>490</sup> 金融サービス苦情協会 (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening -Kifid)



銀行、保険会社、その他の金融サービスと消費者の間に立ち、問題解決を行う財務省の管轄機関。個人と金融サービス機関の間の問題を裁判所を通さずに解決することを目的としているが、仲裁がうまくいかない場合には、仲裁委員会に委ねる。

活動費は金融サービスプロバイダーからの資金提供によるが、予算は財務省が管理している。財務大臣は消費者苦情処理委員会のメンバーと仲裁委員会及び上訴委員会の委員長任命を行う。これにより独立性を保っている。

#### (シ) データ保護管理局

**(autoriteit persoonsgegevens)** <sup>491</sup>

個人情報保護を目的とする監督機関。関連法規の見直し、データ保護の証明書の発行推進、苦情処理。法律制定への助言。司法省と関連しているが独立した監督機関である。

スタッフ数：189名（2020年）

予算：24,295,374ユーロ（2020年）

---

<sup>491</sup> データ保護管理局（autoriteit persoonsgegevens）

## 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

- ・消費者保護執行法 (Wet handhaving consumentenbescherming)  
消費者市場当局 (専管)
- ・農業・食品の不正商慣行法 (Wet Oneerlijke Handelspraktijken)  
消費者・市場当局、農業・自然・食品省、消費者苦情処理委員会 (共管)
- ・価格法 (Prijzenwet)  
経済・気候政策省 (専管)
- ・金融機関監督法 (Wet op het financieel toelicht)  
金融市場監督局 (専管)
- ・製品法 (Warenwet)  
健康・保健・スポーツ省、社会雇用省 (共管)
- ・医薬品法 (Geneesmiddelenwet)  
健康・保健・スポーツ省 (専管)
- ・電気通信法 (Telecommunicatiewet)  
消費者・市場当局 (専管)
- ・航空旅客法 (Luchtvaartwet)  
インフラと水利省 (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) (専管)
- ・民法第7編 消費者保護執行法 - 商品売買、特定の金融商品に関する法<sup>492</sup>
- ・民法第3編 第15条 電子商取引などに関する法<sup>493</sup>
- ・民法第6編 不正取引、広告、電子商取引などに関する法<sup>494</sup>

### (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

- ・社会経済評議会 (Sociaal Economische Raad, SER)

社会経済評議会は、政府及び議会にとって最も重要な諮問機関である。この機関は消費者保護を含む社会的そして経済的政策に関する助言を政府及び議会に与えている。活動は100%産業界からの支援で行われ、政府からは完全独立した機関。SERは産業界と消費者に対し、両者の相互協議と理解を進めることを推進している。消費者苦情委員会は、この典型的な例で、SERがこのような委員会の基礎を築いている。

- ・データ保護管理局 (AP)

データ保護、個人情報保護に関し、政策機関に対する助言や監視を行う。

<sup>492</sup> Burgerlijk Wetboek Boek 7 <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005290/2021-07-01>

<sup>493</sup> Burgerlijk Wetboek Boek 3 Vermogensrecht, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005291/2021-07-01>

<sup>494</sup> Burgerlijk Wetboek Boek 6 <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005289/2022-01-01>

#### (ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

社会経済評議会は、委員会での提言や月例評議会にて話し合う。各省の代表がこの評議会に参加する。

#### 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

消費者市場当局は2年ごとに計画（Agenda）<sup>495</sup>を作成している。計画の作成は消費者市場当局が行い、経済大臣の承認を受けた後に国会に提出される。

消費者政策は基本的にEUの政策にのっとっており、オランダ国内では①エネルギー転換と持続性、②デジタル経済、③住宅市場に焦点を当てて政策が策定される予定だ。

政府と関連機関は、常に消費者が自分たちの権利についての自覚を高めることを目的に計画を作成しており、このため、安くそして簡単な方法で情報にアクセスできるオンライン上のポータル作成が進められている。

またオンラインアクセスが不可能な消費者向けには、テレビCM、冊子などで広報を行っている。

#### 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

オランダにおいては全て中央管理である。司法相談窓口<sup>496</sup>は全国に30か所展開しているが、そのほかの消費者保護関連団体は窓口はなく、メール、電話、SNSなどで相談するため中央管理となっている。

##### (イ) 執行対応における関係機関との連携

消費者市場当局は、以下のような機関と連携している。

##### ・金融市場当局（AFM）

2019年12月に消費者市場当局（ACM）は「オンラインでの消費に関する消費者保護ガイドライン」を発表した。多くの事項が金融市場当局管理下にあるもので、ACMとAFMの協力体制が必須となっている。

<sup>495</sup> <https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-en-strategie/onze-agenda/acm-agenda-2022-2023>

<sup>496</sup> 司法相談窓口 <https://www.juridischloket.nl/>

#### ・データ保護管理局（AP）

個人情報保護において、消費者市場当局（ACM）とデータ保護管理局（AP）は密接に協力している。特に医療や介護の分野、そしてオンラインでの個人情報保護に関しては共同でガイドラインを作成している。

#### ・財務監視局（BFT）

財務監視局（BFT）は執行人や公証人がマネーロンダリングやテロ資金法を遵守しているかを監督する機関である。これに関しても消費者保護という視点から消費者市場当局と協力している。

#### ・メディア委員会（CvdM）

デジタル世界では、個人データの保護、消費者保護、デジタルコンテンツの整合性、及び競争が以前よりもはるかに密接に絡み合っている。人工知能、アルゴリズムといった最新の分野での消費者保護に関して、ACMはメディア委員会と協力している。

#### ・オランダ中央銀行（DNB）

特に決済サービスガイドライン（PSD2）<sup>497</sup>は決済サービス提供企業だけでなく消費者にも大きな影響を与えている。PSD2は欧州及び世界各国がこのガイドラインに従って規制を導入したが、オランダでは2019年にオランダ中央銀行が導入を決定した。

#### ・ギャンブル監視局（Ksa）

オランダではオンラインギャンブルが認められている。このほか数種の宝くじもオンライン、オフラインと共に合法に存在する。これらのギャンブルで金銭的な苦境に陥る人もいるため、ギャンブル監視局と消費者市場当局の協力は必須である。

#### ・医療・ケア管理当局（Nza）

病院の市場競争型への変更に関連し、医療保険会社と病院の関係が大きな問題となっている。このため消費者保護の立場からNzaとACMは密接に協力している。

ACMは、金融市場当局、データ保護管理局、ギャンブル監視局、オランダ中央銀行、医療・ケア管理当局、メディア委員会の6つの監督機関と共同で市

<sup>497</sup> PSD2 [https://ec.europa.eu/info/law/payment-services-psd-2-directive-eu-2015-2366\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/payment-services-psd-2-directive-eu-2015-2366_en)

市場監視局フォーラム<sup>498</sup>を設けている。それぞれの監督機関がノウハウや経験を共有し、協力しあうのが目的である。特定の問題に関して、複数の監督機関が取り組む場合には、監督機関間の協力プロトコルが枠組みを作っている。2012年には市場監視局フォーラムは政府政策科学評議会（WRR）に市場監督の将来に関する調査結果を提供している。

## カ. 最近のトピックス

### (ア) 消費者行政の最近の動き<sup>499</sup>

デジタル市場での消費者保護はますます重要になっていることから、データ保護管理局（AP）、消費者市場当局（ACM）、金融市場当局（AFM）、及びメディア委員会（CM）は、デジタル市場での監督を共同で強化する。この結果、3団体のプラットフォームであるデジタル監督共同プラットフォーム（Samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders – SDT）を2021年10月に開始した。

SDTに関する文献によれば、経済と社会においてデジタル化は必須だがリスクを伴う。これを監視するのがプラットフォームの目的とされる。オランダは欧州でも最もデジタル化が進んだ国の一つとされているが、その中で個人情報保護、消費者保護、デジタルコンテンツの整合性そして競争は、以前にも増して密接に絡み合っている。そのため異なった監視団体が協力することが必須となった<sup>500</sup>。

現在オランダは空前の住宅不足に見舞われている。これに対し消費者市場当局は、不動産仲介業者や不動産業の監視を厳しくし、不正な手数料などが支払われていないかなどを調査する一方、コンスワイザーを通し、適切な手数料を公開している。

---

<sup>498</sup> 市場監視局フォーラム（Markttoezichthoudersberaad）

<https://www.afm.nl/nl-nl/over-afm/werkzaamheden/nationale-samenwerking/mtb>

<sup>499</sup> デジタル監督共同プラットフォームに関する“Security Manamement”（民間セキュリティ管理専門オンライン情報プラットフォーム）2021年10月18日記事

<https://www.securitymanagement.nl/samenwerkingsplatform-digitale-toezichthouders-sdt-van-start/>

<sup>500</sup> SDTについて <https://www.securitymanagement.nl/samenwerkingsplatform-digitale-toezichthouders-sdt-van-start/>

## (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. コンスワイザー

###### (ConsuWijzer) <sup>501</sup>

消費者市場当局（ACM）が運営するサービス。消費者の権利について無料で情報と助言を提供している。消費者市場当局は企業が消費者に対し規則を遵守しているかを監視しているが、これに反した場合には介入する。消費者はコンスワイザーを通して相談できる。

##### b. 消費者苦情処理委員会

###### (Geschillencommissies voor Consumentenzaken)

購入した商品やサービスに問題があり苦情を供給者（企業）に提示したが、解決しなかった場合には、この消費者苦情処理委員会に持ち込める。委員会は消費者と企業の間にとって苦情を処理する。

##### c. 司法相談窓口

###### (Het Jurische Loket)

法律が絡む問題に関し消費者が無料で相談できる窓口（電話、メール、ウェブ、窓口）。ただし所得制限あり（低所得者のみ）。司法安全保障省の管轄団体で、同省の助成を受けている。

##### d. 欧州消費者センター・オランダ

###### (The European Consumer Centres)

EU の消費者センター（ECC Net）は各国に窓口を持つ。消費者の苦情が国境を越えた EU 他国の企業に対するものである場合に相談できる。無料。

オランダ司法安全保障省と EU から財政支援を受けている。

##### e. 消費者協会

###### (Consumentbond)

政府や行政機関から財政的援助を受けていない独立団体。主として製品・サービスのテストを行い、協会のメンバーに情報公開するサービスである。調査は類似団体、政府そして監督機関と共同で行う場合もある。2010 年から、メンバーへの助言も可能となった。

<sup>501</sup> コンスワイザー (ConsuWijzer) <https://www.consuwijzer.nl/>



## f. 金融サービス苦情協会

### (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening -Kifid)

財務省の外郭団体で、金融サービスに関する苦情を受け付けている。

#### (イ) 相談窓口数

- a. コンスワイザー：消費者市場当局のサービス。電話、メール、SNS での対応。
- b. 司法相談窓口：全国 30 か所に存在。年間 80 万件の相談を受けている。対面のほか、メール、電話での受付もしている。
- c. 金融サービス苦情協会：物理的な窓口はない。財務省の外郭団体。電話とメールでの対応。
- d. 欧州消費者センター・オランダ（ECC）：物理的な窓口はない。電話、メール、オンライン問い合わせフォームによる。

#### (ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

- a. コンスワイザー：消費者市場当局に所属
- b. 司法相談窓口：弁護士資格者が 300 人。窓口正規職員と学生のインターン。
- c. 金融サービス苦情協会：財務省に所属
- d. 欧州消費者センター・オランダ：司法専門家

#### (エ) 利用料

- a. コンスワイザー：無料
- b. 司法相談窓口：無料（ただし所得制限あり）。電話相談の場合には 1 分 10 ユーロセント（最大で 12.5 ユーロ）かかる。
- c. 金融サービス苦情協会：無料
- d. 欧州消費者センター・オランダ：無料

#### (オ) 相談対応者の人員体制・資格等

欧州消費者センター・オランダは、相談員 5 名<sup>502</sup>、これ以外については文献調査で確認できていない。

---

<sup>502</sup> 欧州消費者センター15年記念

[https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/live\\_work\\_travel\\_in\\_the\\_eu/find\\_a\\_job\\_in\\_another\\_eu\\_country/documents/ecc\\_net\\_anniversary\\_report\\_2020-15\\_years\\_of\\_ecc\\_net.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/live_work_travel_in_the_eu/find_a_job_in_another_eu_country/documents/ecc_net_anniversary_report_2020-15_years_of_ecc_net.pdf)

#### (カ) 受付内容・受付範囲

- a. コンスワイザー：金融や契約など法務に関する事項を除く全般。エネルギー、電話セールス、ウェブショップなどほぼ全般の問題に対応
- b. 司法相談窓口：契約など法務関連の内容
- c. 金融サービス苦情協会：銀行、保険など金融サービスに関する内容
- d. 欧州消費者センター・オランダ：国境を越えた EU 内の苦情や契約などに限定される。例えば欧州内の旅行や輸送やオンラインショッピングなどのトラブルである<sup>503</sup>。

#### (キ) 受付情報の集約・分析の方法

- a. コンスワイザー：全ての相談をシステムに登録。苦情対象となっている企業が一元的に登録される。
- b. 司法相談窓口：確認できない。
- c. 金融サービス苦情協会：金融サービス提供者はこの協会に登録。相談があった場合に、まず登録されているサービス提供者か否かがチェックされる。
- d. 欧州消費者センター・オランダ：EU 報告書を参照されたい。

#### (ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

- a. コンスワイザー：確認できない。
- b. 司法相談窓口：必要な場合には専門の弁護士事務所を紹介する。
- c. 金融サービス苦情協会：確認できる文献は見つからなかった。
- d. 欧州消費者センター・オランダ：個別相談で解決できない場合などは以下の機関に相談、情報交換、あるいは相談者を斡旋する。ACM、コンスワイザー、自動車協会（ANBW）、AFM、警察、消費者協会、司法相談窓口、金融サービス苦情協会、企業家欧州ネットワークなど。

#### (ケ) 関連統計

- a. コンスワイザー：相談件数（2020年）<sup>504</sup>：約 76,000 件
- b. 司法相談窓口：相談件数（2020年）：584,110 件
- c. 金融サービス苦情協会<sup>505</sup>：  
相談件数（2020年）：4,785 件  
処理件数（同上）：3,223 件

<sup>503</sup> 欧州消費者センター・オランダ <https://www.eccnederland.nl/en/submit-complaint>

<sup>504</sup> 消費者市場当局（ACM）の年次報告書から

<https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/jaarverslag-acm-2020.pdf>

<sup>505</sup> <https://www.kifid.nl/bijna-helft-klachten-opgelost-door-bemiddeling-en-schikking/>

件数が多いもの：損害保険

d. 欧州消費者センター・オランダ (ECC) <sup>506</sup> :

相談件数 (2020 年) : 約 4,480 件

件数が多い苦情内容：コロナ禍による旅行制限と、オンライン購買に関するもの

## イ. 商品検査機関

### (ア) 実施機関数・機関名

#### a. オランダ食品及び消費者製品監督局

(NVWA) <sup>507</sup>

農業・自然・食品省 (Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit) の管轄にある機関で、食品及び消費者製品の安全に関する監督を行う。その一環として食品と消費者製品の検査を行っている。

#### b. キュアメルク機関

(認証機関<sup>508</sup> Keurmerkinstituut)

製品、組織、及びサービスの品質と安全性を向上させることを目的とした、独立した認証及び試験機関である。この目的のために、認証機関は、監査、検査、及び調査を実施するだけでなく、介護、福祉、児童保護、保育所といった機関でのトレーニングを提供し、品質マークの設計と実装をサポートしている。監査、検査、認証、トレーニング担当者などを合わせ 50 人が就業している。

製品以外には、遊び場、プール、レクリエーションエリア、チャイルドケアセンターなどの公共施設の運営者向けに検査とコースを提供している。

### (イ) 検査職員数

a. オランダ食品及び消費者製品監督局 (NVWA) : 711 名 (2020 年)

b. キュアメルク機関 (認証機関 Keurmerkinstituut) : 約 50 名

## 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

消費者市場当局 (ACM) は、消費者協会、消費者苦情処理委員会、司法相談窓口、広告規約財団などと協力関係にある。消費者保護に関するデータや情報の提供などに関する契約を交わしている。

<sup>506</sup> 欧州消費者センター・オランダ <https://www.eccnederland.nl/nl/nieuws/ecc-ontvangt-51-meer-grensoverschrijdende-klachten-2020>

<sup>507</sup> オランダ食品及び消費者製品監督局 (NVWA) <https://www.nvwa.nl/>

<sup>508</sup> キュアメルク機関 (認証機関 Keurmerkinstituut) <https://keurmerk.nl/>

#### a. 消費者苦情処理委員会

(Geschillencommissie) <sup>509</sup>

消費者とビジネスの間の苦情や争いを公平に処理する団体。裁判外紛争解決(ADR)を行っている。2013年のEU指令で各国がADRのガイドラインを設定するに至ったが、オランダも2015年に「消費者裁判外紛争解決実施法」を制定した。9001:2015規格のISO認定を受けている。

#### b. 広告規約財団

(Stichting Reclame Code) <sup>510</sup>

広告規約財団(SRC)は消費者協会(後述)と協力し広告業界(広告主、広告代理店、メディア)の自主規制を制定している。SRCの理事会には、広告業界と消費者の代表が選ばれる。広告規制はオランダ広告規約に基づく。この広告規約に反していると思われる場合には、誰でも広告規約財団に苦情を提出できる。広告規約財団はこの苦情が規律に違反するものかどうかを判断し、違反する場合には広告主に対し広告掲載中止を助言できる。

#### c. 消費者協会

(Consumentenbond) <sup>511</sup>

消費者の権利を守ることを目的に1953年1月に設立された非営利組織である。主として消費製品の比較やテスト(結果は会員を対象にインターネット及び機関紙で公表)、会員向けに消費生活に関する相談、集団訴訟なども行っている。姉妹機関や政府や監督機関と協力し調査を進めることもある。費用は会費及びアフィリエイト広告収入(製品比較サイト)などで賄っている。会員は2020年12月現在42万人を超えている。

消費者協会は独立したNGO消費者団体であり、消費者市場当局と消費者協会は、協力議定書(Samenwerkingprotocol) <sup>512</sup>を結んでいる。議定書は、消費者保護執行法(Wet handhaving consumentenbescherming)に基づいた協力関係に関するもので、消費者保護執行法の遵守を最適化することを目的とし、ACMの執行機関であるコンスワイザーと消費者協会の協力方法にも適用される。

議定書に基づき、ACMと消費者協会は相互に消費者を紹介し合う。例えば、消費者協会の会員である消費者が、オンライン購買、保証、広告、価格表示、訪問販売、タイムシェア、パッケージ旅行などに関する消費者の権利と義務について

<sup>509</sup> 消費者苦情処理委員会 (Geschillencommissie)

<sup>510</sup> 広告規約財団 (Stichting Reclame Code) <https://www.reclamecode.nl/>

<sup>511</sup> 消費者協会 (Consumentenbond) <https://www.consumentenbond.nl/>

<sup>512</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-26324.html#extrainformatie>

て情報を求めている場合、ACMのコンスワイザーに紹介する。逆にコンスワイザーも消費者が特定の情報を求めている場合には消費者協会を紹介する。この相互紹介は消費者にとって最も効率的な方法で行われるため、消費者の不便が最小限に抑えられる。

コンスワイザーが提供する情報にはエネルギー料金、再生エネルギー、地域暖房といった電気法、ガス法、エネルギー法に関する規則や情報などが含まれる。また競争（独占禁止法）に関する消費者情報や電気通信法によって定められているテレコミュニケーションに関する情報もコンスワイザーは提供している。

### (イ) 海外の消費者行政機関との関係

欧州レベルでは消費者保護協力ネットワーク（Consumer Protection Cooperation Network）<sup>513</sup>という団体があり、消費者市場当局がオランダでの連絡事務所となっている。

消費者市場当局は海外の関連監督機関とも協力している。特に競争と市場、消費者法、エネルギー、電気通信郵便、輸送の分野での協力である。消費者保護に関しては中国や米国を含む世界40か国の消費者規制局と連携しており、このパートナーシップは国際消費者保護実施ネットワーク（International Consumer Protection and Enforcement Network）<sup>514</sup>と呼ばれている。

欧州各国はそれぞれ独占禁止法に関する法律があり監督しているが、これが複数の国に及ぶ場合にはお互いに協力して取り組むことになっている。これが欧州独禁法ネットワーク（European Competition Network - ECN）<sup>515</sup>である。消費者市場当局もこのネットワークに加盟している。

消費者市場当局は、エネルギー分野において他国が競争原理の下で作用していることを常に監視している。競争は消費者に利益をもたらすからである。電力はドイツの風力発電やノルウェーの水力発電から、ガスはロシアからと、国外各国との関係はオランダの消費者にとって重要である。消費者市場当局はエネルギー監視協力局（Agency for the Cooperation of Energy Regulators - ACER）及び欧州エネルギー規制委員会（Council of European Energy Regulators - CEER）<sup>516</sup>と密接に協力している。

---

<sup>513</sup> 消費者保護協力ネットワーク（Consumer Protection Cooperation Network）  
[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en)

<sup>514</sup> 国際消費者保護実施ネットワーク（International Consumer Protection and Enforcement Network）  
<https://icpen.org/protecting-consumers-worldwide>

<sup>515</sup> European Competition Network [https://ec.europa.eu/competition-policy/european-competition-network\\_en](https://ec.europa.eu/competition-policy/european-competition-network_en)

<sup>516</sup> Council of European Energy Regulators <https://www.ceer.eu/#>  
上記以外に次の文献を参考にした。

Venessa Mak, Enforcement and effectiveness of consumer law, 2018