

7. デンマーク

(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関係級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

- ア) 産業・ビジネス・ファイナンス省 (Erhvervsministeriet) ⁶⁴⁸
- イ) 競争・消費者庁 (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) ⁶⁴⁹
- ウ) 消費者オンブズマン (Forbrugerombudsmanden) ⁶⁵⁰
- エ) 消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会 (Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet) ⁶⁵¹
- オ) 安全技術庁 (Sikkerhedsstyrelsen) ⁶⁵²
- カ) 獣医・食品管理局 (Fødevarestyrelsen) ⁶⁵³
- キ) 環境保護庁 (Miljøstyrelsen) ⁶⁵⁴
- ク) 環境・食糧苦情処理審議会 (Miljø- og Fødevareklagenævnet) ⁶⁵⁵

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

デンマークの消費者行政を担当するのは、日本の経済産業省に該当する産業・ビジネス・ファイナンス省下にある、競争・消費者庁である。

競争・消費者庁は、情報・分析・事実・対話をキーワードとした消費者政策の策定・更新を継続的に行っている。新たな消費者関連の法律策定の準備・開発をするとともに、産業・ビジネス・ファイナンス相のスピーチや議会・委員会の問題への対応を行う。国内・国際両レベルで、消費者・企業・その他の当局及び機関と継続的な対話を行い、消費者分野に関連するフォーラムや委員会にも参加している。

また、競争・消費者庁は、消費者オンブズマン及び消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会の事務局としての役割も果たしている。消費者オンブズマンは、マーケティング法及びその他の消費者保護に関する法律が遵守されていることを監督する独立した公的機関である。消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会は、産業・ビジネス・ファイナンス省傘下の外局のような機関で

(全てのURLは、2022年3月18日最終確認)

⁶⁴⁸ <https://eng.em.dk/>

⁶⁴⁹ <https://www.kfst.dk/> 及び <https://www.en.kfst.dk/>

⁶⁵⁰ <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/> 及び <https://www.consumerombudsman.dk/>

⁶⁵¹ <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/>

⁶⁵² <https://www.sik.dk/> 及び <https://www.sik.dk/en>

⁶⁵³ <https://www.foedevarestyrelsen.dk/> 及び <https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/Pages/default.aspx>

⁶⁵⁴ <https://mst.dk/> 及び <https://eng.mst.dk/>

⁶⁵⁵ <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/miljoe-og-foedevareklagenævnet/>

ある委員会（Nævnenes Hus）の一部である。また、自然、環境、農業、水産業、食品分野の公的な審議機関である環境・食糧苦情処理審議会についても、委員会（Nævnenes Hus）が管理を行う。

安全技術庁は、競争・消費者庁と同じ産業・ビジネス・ファイナンス省下に位置する。製品の火災、製品事故、爆発に関連する安全技術面について、市場の監視活動を行う。

獣医・食品管理局は、食料・農業・漁業省下に位置し、食品・飼料・家畜に関する法・規制・政策の策定と市場の監視活動を行う。また、消費者に対し、気候変動を意識した食品や食事のとり方についても情報提供を行う。

環境保護庁は、環境省の一部であり、当該省の環境規制や EU 指令に関連する環境関連規制の管理のほか、消費者が購入する対象となる製品に有害な化学物質が含まれていないかを確認している。

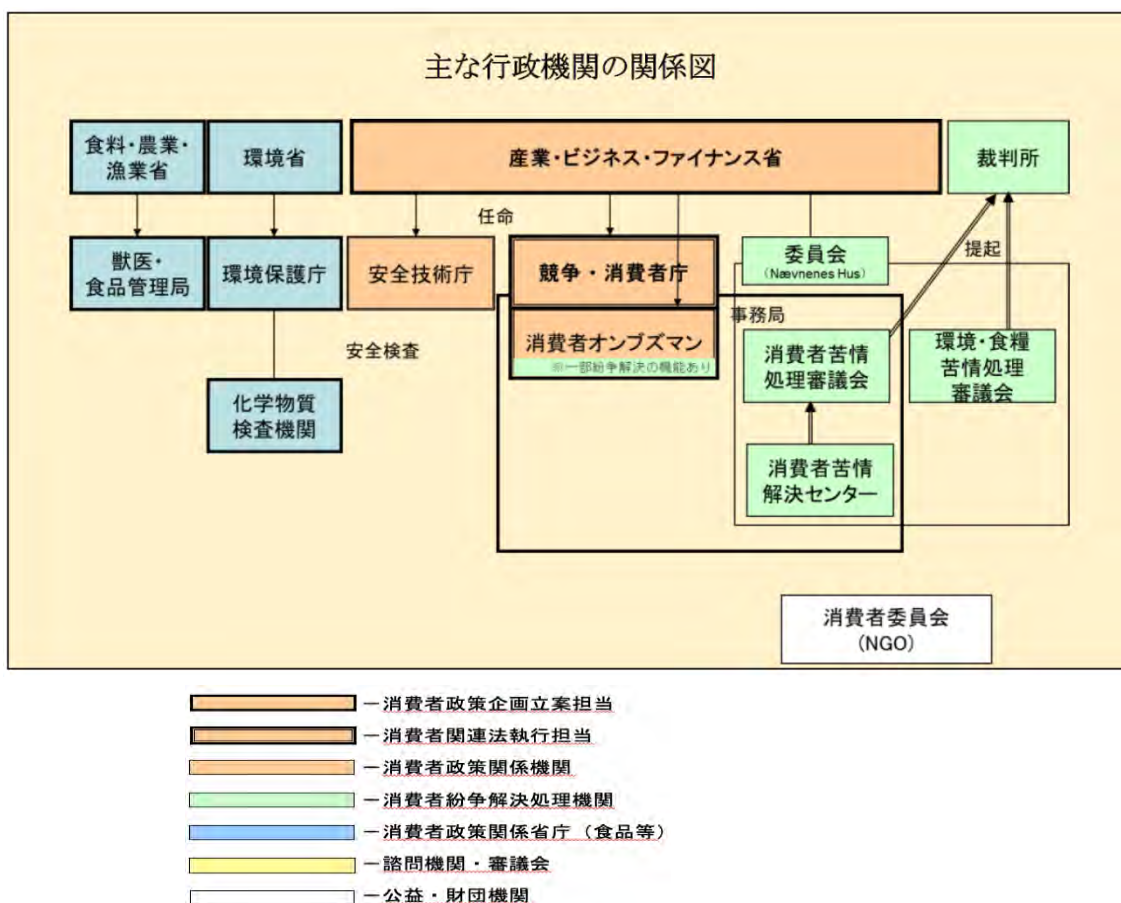


図 1：主な行政機関の関係図

イ. 各組織の概要

(ア) 産業・ビジネス・ファイナンス省

(DA: Erhvervsministeriet / EN: Danish Ministry of Industry, Business and Financial Affairs) ⁶⁵⁶

産業・ビジネス・ファイナンス省は、デンマークのビジネスの改善と競争力の向上を目指し、経済成長に必須の分野における経済分析と政策立案を実施している。一般的なビジネス環境に関連する政策分野に責務があり、事業規制、知的財産権、競争・消費者政策、金融政策、海運などが含まれる。国内だけでなく、国外の様々な国際機関と協力しており、欧州連合では、競争力と海上運送の評議会に携わっている。産業・ビジネス・ファイナンス省は7つの機関で構成されている。消費者政策を担当する「競争・消費者庁」、金融関連商品の取引において消費者保護を担当する「金融監督庁」、ベビー用品や電化製品などの消費者向け商品の安全管理を担当する「安全技術庁」、市民・企業・行政間での問題が発生した場合に調整を行う消費者向けの消費者苦情処理審議会を運営する「委員会 (Nævnenes Hus)」は産業・ビジネス・ファイナンス省の所管である。

産業・ビジネス・ファイナンス相は、ほかの大臣と同様に、首相により指名され、国家元首である女王が正式に任命する。憲法により、デンマーク議会は4年に1度、総選挙を行う必要がある。政府が過半数を失った場合、また議会在首相に対する不信任決議を可決した場合には、首相は憲法に基づいて総選挙を行わなければならない。首相裁量で4年以内に総選挙を行うことも可能である。再選は可能である。多くの場合、大臣は国会議員であるが、必須条件ではない⁶⁵⁷。

産業・ビジネス・ファイナンス省自体には、195名の職員が所属している。2020年の年次報告書によると、収入約1億7,110万DKK（1デンマーククローネ＝約17.5円）、支出約1億6,420万DKKであった⁶⁵⁸。

⁶⁵⁶ Erhvervsministeriet: <https://eng.em.dk/>

⁶⁵⁷ Folketinget. The Division of Powers.

<https://www.thedanishparliament.dk/en/democracy/the-separation-of-powers#:~:text=In%20principle%2C%20the%20Constitutional%20Act,recommended%20by%20the%20Prime%20Minister.>

⁶⁵⁸ Erhvervsministeriet. Årsrapport for 2020.

<https://em.dk/media/14141/em-aarsrapport-2020-for-departementet.pdf>



図 2：産業・ビジネス・ファイナンス省の組織図

(イ) 競争・消費者庁

(DA: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen / EN: Danish Competition and Consumer Authority) ^{659 660}

競争・消費者庁は、産業・ビジネス・ファイナンス省下にあり、今後の目標と課題と当該年度の達成目標を含む「年間業績契約」を当該省と締結している。

競争・消費者庁は、デンマーク市場の安定で持続可能な成長と高い消費者福祉を実現するため、より機能的な市場を創出することを使命とする。業務の効率化を図るため、取り扱うケースに優先順位付けを行い、作業を合理化する新たな方法とツールを試しており、デジタル・技術開発に特に注力している。

組織は人事などを含む全 14 の部門で構成されており、約 300 名の職員が所属している。そのトップに長官と 3 名の副長官がおり、長官は産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される⁶⁶¹。

2020 年の年次報告書によると、予算約 1 億 7,570 万 DKK（1 デンマーククローネ＝約 17.5 円）、予算外収入約 4,600 万 DKK、支出約 2 億 2,010 万 DKK であった。主な収入は、後述する事務局サービスによるものである。2019 年と比較すると事務局サービス対象の減少とコスト削減に伴い、2020 年は収入・支出共

⁶⁵⁹ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen: <https://www.kfst.dk/>

⁶⁶⁰ Danish Competition and Consumer Authority: <https://www.en.kfst.dk/>

⁶⁶¹ Organisation: <https://www.kfst.dk/om-os/organisation/>

に減少する結果となった。COVID-19によるロックダウンの影響により、オフィス運用コストの削減、会議・視察・継続教育の削減がなされたことが支出の減少の理由の一部として挙げられる⁶⁶²。

競争・消費者庁の主な取組は、①新たな消費者政策と規制構築に貢献し、競争と消費者の両面について市場分析を行い、消費者と企業に消費者情報を周知させる、②市場分析と法律・実務上の問題に関する手引書の作成により、関連する公的機関への助言を行う、③「競争法 (konkurrenceloven)」を施行し、競争法違反の検出と介入を行い、大企業の合併に対する承認と法・規則について企業に通知・指導を行うことである。

ここで、「競争法」は、競争・消費者庁と共に、独立した機関である競争評議会 (Konkurrencerådet) が執行している。企業結合の承認等を行うとともに、事業者が法に違反しているか否かの判断を行う。競争評議会は、競争法の管理の他、2020年7月より「ビジネスのためのプラットフォーム規制 (platform-to-business (P2B)-regler)」の施行により、2021年1月から「支払法 (betalingsloven)」の管理に対し全責任を負うこととなった。評議会は産業・ビジネス・ファイナンス相により任命された7名のメンバーで構成されており、任期は4年間である⁶⁶³。

競争・消費者庁は、消費者向けのポータルサイト「forbrug.dk (消費.dk)」により、消費者及び事業者に向けた情報・指導提供を行っている。forbrug.dkでは、製品に欠陥がある場合の2年間の品質保証 (warranty)、オンラインで買物をした場合の14日間のクーリングオフ期間など、消費者の権利に関連するアドバイスを提供しているだけでなく、企業を含む事業者に対しても、「購入法 (købeloven)」や消費者苦情システムに関する情報提供を行っている。競争・消費者庁は、消費者に対し、直接的な苦情対応はしないが、消費者が企業へ苦情を提出する方法、その際に使用するフォーマットの提供、「消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会 (Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet)」への連絡方法等の情報を提供している⁶⁶⁴ ⁶⁶⁵。その他の情報提供手段として、複数のソーシャルネットワークを活用している。

競争・消費者庁には、次の機関の事務局としての役割がある。

- ・ **消費者オンブズマン (Forbrugerombudsmanden)** : 「マーケティングに関す

⁶⁶² Årsrapport 2020: <https://www.kfst.dk/media/2a1d1sgw/kfst-a-rsrapport-2020.pdf>

⁶⁶³ Konkurrencerådet: <https://www.kfst.dk/om-os/organisation/rad-og-naevn/konkurrenceradet/>

⁶⁶⁴ forbrug.dk: <https://www.forbrug.dk/>

⁶⁶⁵ forbrug.dk (English): <https://www.forbrug.dk/english/>

る法律」の遵守状況を監督する独立した公的機関⁶⁶⁶

- ・ **欧州消費者センター・デンマーク (ECC-NET Denmark)** : 全 EU 加盟国・ノルウェー・アイスランド間の国境を跨ぐ取引における消費者保護と企業競争を規制する EU サービス指令の窓口⁶⁶⁷
- ・ **官民パートナーシップフォーラム (Forum for Offentligt-Privat Samarbejde)** : より良い公的入札のための推奨事項と解決策の提案を行う調達専門評議会⁶⁶⁸
- ・ **エネルギー分野の控訴委員会 (Ankenævnet på Energiområdet)** : 電力、都市・天然ガス、地区暖房とそれに関連する商品やサービスの購入と供給に関する消費者協定に関して、デンマークに設立されたエネルギー会社に対する消費者からの民法上の苦情対応を行う⁶⁶⁹
- ・ **暴風評議会 (Stormrådet)** : 高潮と暴風雨に関するデンマークの法律を遂行するために設立された評議会⁶⁷⁰

競争・消費者庁の一部門として「水規制当局 (Forsyningssekretariatet)」があり、市民が、安価な適正価格で安全な水を安定して利用できるよう、上下水道会社の価格設定について規制する「水セクター法 (vandsektorloven)」を施行している⁶⁷¹。

(ウ) 消費者オンブズマン

(DA: Forbrugerombudsmanden / EN: Danish Consumer Ombudsman) ^{672 673}

消費者オンブズマンは、「マーケティング法 (markedsføringsloven)」及びその他の消費者保護に関する法律が遵守されていることを監督する独立した公的機関である。1974年に制定されたデンマークのマーケティング法に基づき、1975年に設立された。消費者オンブズマンは競争・消費者庁内に設置されており、競争・消費者庁は事務局のスタッフやほかのリソースを自由に使用することができる。消費者オンブズマンは、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命され、在任期間は6年であるが、3年の延長が可能である。また、刑事犯罪、違法行為、不正行為を行った場合には、申請なしで解雇される。消費者オンブズマンは、70

⁶⁶⁶ Forbrugerombudsmanden: <https://www.consumerombudsman.dk/>

⁶⁶⁷ European Consumer Centre Denmark: <https://www.consumereurope.dk/>

⁶⁶⁸ Forum for Offentligt-Privat Samarbejde:

<https://www.kfst.dk/udbud/offentlig-privat-samarbejde/forum-for-offentlig-privat-samarbejde/>

⁶⁶⁹ Ankenævnet på Energiområdet: <https://www.energianke.dk/>

⁶⁷⁰ Stormrådet: <https://www.stormraadet.dk/>

⁶⁷¹ Forsyningssekretariatet: <https://www.en.kfst.dk/water-regulation/>

⁶⁷² Forbrugerombudsmanden: <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/>

⁶⁷³ Danish Consumer Ombudsman: <https://www.consumerombudsman.dk/>

歳になった月の最終日に任期満了となる⁶⁷⁴。事務局は、2名の事務長と、主に法律のバックグラウンドを持つ24名のスタッフの全26名で構成されている。また、4名の学生アシスタントが所属している。組織は、ファイナンス、ITとニュー・メディア、一般的なマーケティングと財産の3つのグループで編成されている⁶⁷⁵。2018/2019年の年次報告書によると、2019年支出は約2億3,500万DKK（1デンマーククローネ＝約17.5円）、2020年予算は約2億3,000万DKKであった⁶⁷⁶。

消費者オンブズマンの全体戦略は、2007年3月1日に発行された次の5つの全体目標により構成されている：①マーケティング法及び消費者法を可能な限り遵守するため、消費者、業者及び企業団体と協力と対話による連携を行う、②消費者法及びマーケティング法の執行を強化する、③事業者による計画中のマーケティング戦略とキャンペーンの事前評価（advance assessment）の実施を促進する、④他国からの非倫理的かつ違法なマーケティング活動から消費者を保護するため、国際法（international law）の執行に積極的に協力する、⑤対象を絞った情報イニシアチブと自身の業務に関する一般情報の公開により、違反や侵害を避ける努力を行う⁶⁷⁷。

消費者オンブズマンの活動は、「消費者オンブズマンの業務規則に関する通達（Bekendtgørelse om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed）」により規定されている⁶⁷⁸。

主なミッションは、消費者の観点から「マーケティング法」及び関連する法令が遵守されていることを監督し、法の原則に従って行動するよう、事業者を指導することである。また、「欧州域内市場におけるサービスに関する法（lov om tjenesteydelser på det indre marked）」、「新たな支払に関する法（lov om betalinger）」、「法律相談に関する法（Lov om juridisk rådgivning）」、「タバコ広告に関する法律（tobaksreklameloven）」、「電子商取引を含む情報社会サービスに関する法律（e-handelsloven）」も監督対象となる。マーケティング法により、他の法律における消費者保護規則が遵守されていることについての監督も行う。この対象には、「購入法（købeloven）」、「契約に関する法（aftaleloven）」、「信用取引

⁶⁷⁴ LOV nr 426 af 03/05/2017. Lov om markedsføring.: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2017/426>

⁶⁷⁵ <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/om-os/hvem-er-vi/>

⁶⁷⁶ Forbrugerombudsmandens årsberetning 2018/2019: https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/56515/aarsberetning-18-19_web.pdf

⁶⁷⁷ <https://www.consumerombudsman.dk/about-us/strategy-and-mission/>

⁶⁷⁸ 最新版は、BEK no. 1249 of 25/11/2014 (<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2014/1249>) であり、2020年に一部改正BEK nr 6 af 06/01/2020 (<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/6>) されている。

に関する法 (kreditaftaleloven)」、「消費者契約に関する法 (forbrugerftaleloven)」、「支払遅延が生じた場合の利息などに関する法律 (renteloven)」が該当する。

消費者オンブズマンは、特定の苦情だけではなく、事業者のマーケティング活動と支払方法に関する事例の調査を公的に行う。消費者と事業者間の個々の紛争を解決することはないが、消費者に代わり解決のための交渉を行うことができる。また、法律で原告に代わり、民事及び刑事訴訟を起こすことが許可されている。事業者に対する告発を行うため、警察に捜査・起訴 (indictment) を行うよう要求することもできる。状況に応じて、事業者に対する仮差止め命令を発行する権限がある。そのほか、消費者団体に代わり、集団的救済措置を講じることができる。法に基づく消費者オンブズマンの決定は、ほかの行政機関に不服を申し立てることはできない⁶⁷⁹。

(エ) 消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会

(Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet) ⁶⁸⁰

デンマークでは、消費者が購入した製品や契約したサービスに不満がある場合、消費者自身が製品やサービスの購入先に問合せを行い、当事者間でその問題を解決するよう試みる。当事者間で解決に至らない場合に、消費者は公的な消費者苦情システムを利用することとなる⁶⁸¹。「消費者苦情解決センター」及び「消費者苦情処理審議会」は、この公的な消費者苦情システムの一部である。公的消費者苦情システムは2つのフェーズに分かれており、消費者が事業者から購入した製品やサービスについて調停を行う「消費者苦情解決センター (Center for Klageløsning)」と法的決定を行う「消費者苦情処理審議会 (Forbrugerklagenævnet)」で構成されている^{682 683}。両組織とも産業・ビジネス・ファイナンス省傘下に事務局を置く独立した機関の「委員会 (DA: Nævnenes Hus / EN: Danish Appeals Boards Authority)」⁶⁸⁴下に設置されている。

委員会 (Nævnenes Hus) は、2015年10月に政府イニシアチブとして複数の省庁の控訴委員会 (Appeals Board) が集められ、2017年1月1日に設立された。現

⁶⁷⁹ BEK no. 1249 of 25/11/2014 (<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2014/1249>) 及びBEK nr 6 af 06/01/2020 (<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/6>)

⁶⁸⁰ Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet: <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/>

⁶⁸¹ <https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/klagemuligheder/klagemuligheder-for-forbrugere>

⁶⁸² Om det offentlige forbrugerklagesystem: <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/om-det-offentlige-forbrugerklagesystem/>

⁶⁸³ 三菱UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社 (2020) 『アジア・欧州諸国における越境消費者トラブルに関する調査<<調査報告書>>』

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/caution_internet_200415_0001.pdf

⁶⁸⁴ <https://www.linkedin.com/company/n%C3%A6vnenes-hus/about/>

在、委員会には約 200 名の職員が所属しており⁶⁸⁵、消費者、事業者、及び行政機関の間に生じた紛争解決を円滑、迅速、利便性高く実現するための支援を行っている⁶⁸⁶。委員会の長官（styrelsens direktør）は、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される⁶⁸⁷。年次報告書によると、2020 年の収入約 1 億 3,970 万 DKK（1 デンマーククローネ＝約 17.5 円）、支出約 1 億 4,730 万 DKK であった⁶⁸⁸。

【消費者苦情解決センター】

消費者苦情解決センターは、消費者から製品やサービスの購入に関する苦情が発生した場合、消費者と事業者が友好的な共通の解決策を見つける支援を行う調停のような役割を果たす。消費者のみが、消費者苦情解決センターに苦情の申立てを行うことができる。ただし、消費者苦情解決センターは、消費者及び事業者のいずれの代表でもなく、法的判断の確定をすることはできない。当事者同士が自ら解決策に合意する必要がある。消費者苦情解決センターで、消費者と事業者の両者による解決策が見つけれない場合、消費者苦情処理審議会の法的判断を得る⁶⁸⁹ ⁶⁹⁰。

【消費者苦情処理審議会】

消費者苦情処理審議会は、消費者苦情解決センターで解決に至らなかった案件に対し、法的決定を行う独立した公的審議会である。競争・消費者庁が事務局を担っている。消費者苦情処理審議会の設立や活動に関する規則は、2015 年に改正された消費者苦情に係る裁判外紛争解決手続きに関する法律「LOV nr 524 af 29/04/2015. Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)⁶⁹¹」に定められている。

消費者苦情処理審議会は、組織として 1 名の議長と最低 1 名の副議長及び消費者代表と事業者代表により構成されている。産業・ビジネス・ファイナンス相がメンバーとその人数、在任期間、組織の構成に関する規則を制定する。2010 年時の在任期間は 4 年であった⁶⁹²。議長と副議長は裁判官であり、上級裁判所の裁判官である可能性が高い。消費者及び事業者の代表は、各々関連する組織の推薦

⁶⁸⁵ Om Nævnenes Hus: <https://naevneneshus.dk/>

⁶⁸⁶ Nævnenes Hus: <https://naevneneshus.dk/>

⁶⁸⁷ <https://www.altinget.dk/artikel/direktoer-for-naevnenes-hus-er-udpeget>

⁶⁸⁸ Årsrapport for 2020: <https://naevneneshus.dk/media/9917/nh-aarsrapport-2020.pdf>

⁶⁸⁹ Om det offentlige forbrugerklagesystem:

<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenavnet/om-det-offentlige-forbrugerklagesystem/>

⁶⁹⁰ Klagemuligheder for forbrugere:

<https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/Klagemuligheder/Klagemuligheder-for-forbrugere>

⁶⁹¹ LOV nr 524 af 29/04/2015. Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

(forbrugerklageloven): <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2015/524>

⁶⁹² BEK nr 460 af 29/04/2010. Bekendtgørelse om forbrugerklager:

<https://www.retsinformation.dk/api/pdf/131096>

に基づき任命される。現在、議長と副議長の2名の議長職、4名の執行委員、15名の消費者代表と16名の事業者代表による審議会メンバーの計37名で構成されている。

消費者苦情処理審議会は、消費者が書面による申立てを行った各案件に対し、裁判所のように、議長、2名の消費者利益の代表者、2名の事業者利益の代表者で審議を行う。決定した結果は、委員会（Nævnenes Hus）の苦情ポータルサイトを通じ、書面で通知される。消費者苦情処理審議会の決定に消費者若しくは事業者が従わない場合は、その決定に従うよう裁判所に提起される場合がある。また、消費者が申し立てた全ての苦情が消費者苦情処理審議会において処理されるとは限らない^{693 694 695}。

（オ）安全技術庁

（DA: Sikkerhedsstyrelsen / EN: Danish Safety Technology Authority）^{696 697}

安全技術庁は、火災、事故、爆発に関連する安全技術面に注力した産業政策を実施し、デンマークだけでなく、欧州、国際的にも通用する安全技術の基準を打ち立てることを使命とした機関である。国の共同市場監視センターであり、幅広い消費者向け・専門家向け製品の監督やほかの市場監視活動を行っている。また、「製品安全法（produksikkerhedsloven）」や、製品の認定及び市場監視に関するEU指令・規則への対応を行う。

安全技術庁は、電気及びガス設置に関する安全性に対する行政上の責任部門であり、電気、配管、下水道に関する認可の管理を行う。さらに、花火やベビー用品やその他の消費者製品を含む、一般製品の安全管理を行う。そのほか、事業者に対し、タトゥー店舗の監督や、タバコ・電子タバコ・アルコール・亜酸化窒素の販売時の年齢や数量の規制も行っている。安全技術庁は、製品情報の収集を行っており、危険製品（販売が許可されなくなった製品及び消費者が使用を止めるべき製品）の情報を、製品プラットフォーム「Produkter.dk（製品.dk）」⁶⁹⁸で公開している。

安全技術庁は産業・ビジネス・ファイナンス省下にあり、複数の評議会や機関の技術的タスク部門の統合により、2004年に設立された。組織は戦略・デジタ

⁶⁹³ Om det offentlige forbrugerklagesystem:
<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageoesning-og-forbrugerklagenaevnet/om-det-offentlige-forbrugerklagesystem/>

⁶⁹⁴ Klagemuligheder for forbrugere:
<https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/Klagemuligheder/Klagemuligheder-for-forbrugere>

⁶⁹⁵ Det offentlige forbrugerklagesystem:
<https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/?m=43293>

⁶⁹⁶ Sikkerhedsstyrelsen: <https://www.sik.dk/>

⁶⁹⁷ Danish Safety Technology Authority: <https://www.sik.dk/en>

⁶⁹⁸ Produkter.dk: <https://produkter.dk/>

ル化・運用センターと市場監視センターの大きく2つに分かれており、約30のチームで構成され、約180名の職員が所属している。安全技術庁長官（Sikkerhedsstyrelsens direktør）は、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される⁶⁹⁹。2020年の年次報告書によると、予算約1億170万DKK（1デンマーククローネ=約17.5円）、予算外収入約4,670万DKK、支出約1億4,400万DKKであった⁷⁰⁰。

産業・ビジネス・ファイナンス省の方針に基づいて4年ごとに戦略の見直しを行っており、最新は2020年12月から開始された「戦略2021-2024:安全な社会。安全な日常生活（Strategien 2021-2024: Sikkert samfund. Tryk hverdag.）⁷⁰¹」である。

安全技術庁は品質管理において、ISO認証（DS/EN ISO 9001:2015）を取得している。

（カ）獣医・食品管理局

（DA: Fødevarestyrelsen / EN: Danish Veterinary and Food Administration） ⁷⁰²

⁷⁰³

獣医・食品管理局は、農業・水産業・食品生産分野における管理研究業務を担当する食料・農業・漁業省（Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri）⁷⁰⁴ ⁷⁰⁵傘下であり、同省の使命、ビジョン、バリュー、戦略と業績契約に従い活動している。獣医・食品管理局は、食糧・食肉・家畜・栄養・補助機能に関連する管理業務及び一般管理業務を行っており、これらは「財務法（finansloven）」により定められている。

獣医・食品管理局は、「農場から食卓まで」、デンマーク国内で健康な動物と人々を重視した持続可能な食糧の生産を行えるよう、政策策定や行政サービスを行うことを使命としている。主に食品、栄養、調理法、食品廃棄、動物福祉、動物の健康分野の政策策定、食料・飼料・家畜に関する規制の発行・監督・管理、また関連するEUを含む国際協力への参加や国内閣僚への対応を行っている。特

⁶⁹⁹ <https://installator.dk/jacob-schmidt-ny-direkt%C3%B8r-sikkerhedsstyrelsen>

⁷⁰⁰ Årsrapport 2020 Sikkerhedsstyrelsen:

https://www.sik.dk/sites/default/files/2021-03/sik_-_aarsrapport_2020.pdf

⁷⁰¹ Strategien 2021-2024: Sikkert samfund. Tryk hverdag:

https://www.sik.dk/sites/default/files/2021-01/sikkert_samfund._tryk_hverdag._sik_strategi_2021-2024.pdf

⁷⁰² Fødevarestyrelsen: <https://www.foedevarestyrelsen.dk/>

⁷⁰³ Danish Veterinary and Food Administration:

<https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/Pages/default.aspx>

⁷⁰⁴ Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri: <https://fvm.dk/>

⁷⁰⁵ 2020年11月、環境食料省（Miljø- og Fødevareministeriet）は環境省（Miljøministeriet）と食料・農業・漁業省に分割された。本組織改正に伴い、獣医・食品管理局は食料・農業・漁業省の管轄機関となった。

に食品分野では、食品安全、栄養、スマイリーマーク（smileykontroller）による食品取扱店舗の認証や表示など、消費者に関係する政策の策定・実施・監督を行う。情報提供業務として、消費者の健康な食生活の条件や事業者の第三国への製品輸出情報を提供している⁷⁰⁶ ⁷⁰⁷。「ALT OM KOST（Altomkost.dk）」により、健康で気候に優しい食物や食事に関する知識や推奨事項の提供を行っている。獣医・食品管理局は、食料・農業・漁業省内のほかの機関だけでなく、食品会社、農業従事者、市民、業界団体との関係性と、食物に関連するバリューチェーンの⁷⁰⁸構築に焦点を当てている。また、消費者からの食品に関連する苦情を受け付けている。苦情の対象となった事業者に対し、監督を行う。ただし、消費者と事業者間の個別の問題には関与しない⁷⁰⁹。

組織は食肉検査、財務、家畜、食品安全、輸出及びイノベーションの5部門に分かれ、約1,535名の職員が所属している。理事会（the Board of Directors）は、1名の長官と5名の役員で構成されている。2020年の年次報告書によると、収入約17億8,460万DKK（1デンマーククローネ=約17.5円）、支出約16億4,860万DKKであった⁷¹⁰。4年ごとに戦略の見直しを行っており、最新は2020年に開始された「The Danish Veterinary and Food Administration.Strategy 2020-2023⁷¹¹」である。2024年までの重点分野を、①持続可能な食品群、②イノベーションと俊敏性、③デジタルトランスフォーメーション、④専門的な管理と信頼される機関、⑤職員にとって魅力的な職場としている。

⁷⁰⁶ Fødevarer, Fiskeri og internationale forhold:

<https://fvm.dk/ministeriet/departementet/foedevare-fiskeri-og-internationale-forhold/#c87325>

⁷⁰⁷ Årsrapport 2020 Fødevarestyrelsen:

https://www.foedevarestyrelsen.dk/SiteCollectionDocuments/Oekonomi/AArsrapport_2020_Foedevarestyrelsen.pdf

⁷⁰⁸

<https://www.foedevarestyrelsen.dk/OmFoedevarestyrelsen/Organisation/PublishingImages/FVST%20strategi%202020-2023.pdf>

⁷⁰⁹ Hvornår kan forbrugere klage over fødevarer?:

<https://www.foedevarestyrelsen.dk/Selvbetjening/Guides/Sider/Hvornaar-kan-forbrugere-klage-over-foedevare.aspx>

⁷¹⁰ Årsrapport 2020 Fødevarestyrelsen:

https://www.foedevarestyrelsen.dk/SiteCollectionDocuments/Oekonomi/AArsrapport_2020_Foedevarestyrelsen.pdf

⁷¹¹ The Danish Veterinary and Food Administration.Strategy 2020-2023:

https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/SiteCollectionDocuments/Ledelsessekretariatet/FVST_Strategy_Publication_En_v11.pdf

(キ) 環境保護庁

(DA: Miljøstyrelsen / EN: Danish Environmental Protection Agency) ^{712 713}

環境保護庁は、社会や企業における自然保護・環境配慮・グリーントランスフォーメーションを担う環境省 (Miljøministeriet) ^{714 715}下にあり、当該省の環境規制や関連する EU 法への対応とその管理業務を行っている。環境保護庁の使命は、①国民が豊かな自然を享受し、安全な物質による製品のリユース・リサイクルを促し、デンマークの環境を管理すること、②企業のグリーン生産を支援し、デンマークと世界的な持続可能な開発に貢献することである。環境保護庁の任務と責任範囲は、「環境保護法 (lov om miljøbeskyttelse)」を含む環境に関連する規制に従い発行された行政命令により定められている。国内の法・規則のほか、環境条約や REACH 規制や IE 指令、廃棄物指令などの EU 指令への対応を行う。また、一般廃棄物処理場を含む大規模かつ汚染を伴う企業の承認と監督を行い、年間約 200 件の市場に出る前の農薬の承認、年間約 450 件の廃棄物の輸出入を承認している。このほか、環境インパクトの知識やデータを収集し、環境状況の変化を追跡している。

環境保護庁の監督・管理部門である化学物質検査機関 (Kemikalieinspektion) ⁷¹⁶では、化粧品、玩具ほかの製品に規制対象となる化学物質の含有状況や、輸入業者・製造者・流通業者が規制を遵守しているかを監督している。

環境保護庁の活動は、主にデンマークの産業、農業、コンサルティング企業や事業組織といった実業界を対象としている。一般市民に対しても、環境分野の新たな規制や製品やキャンペーンの知識、日常生活の中で個人が負うべき責任に対するアドバイスなどの情報を容易に入手できるよう提供している。また、消費者及び消費者向け製品の化学物質による健康問題などに関連する複数の調査キャンペーンを実施している。

組織は、豊かな自然、綺麗な水、安全科学、グリーン生産、スタッフの5つのセンターに分かれており、約 910 名の職員が所属している。長官は、環境省により任命される⁷¹⁷。2020 年の年次報告書によると、収入は約 8 億 5,130 万 DKK (1 デンマーククローネ=約 17.5 円)、支出約 9 億 5,760 万 DKK であった。

⁷¹² Miljøstyrelsen: <https://mst.dk/>

⁷¹³ Danish Environmental Protection Agency: <https://eng.mst.dk/>

⁷¹⁴ Miljøministeriet: <https://mim.dk/>

⁷¹⁵ Årsrapport 2020 Miljøstyrelsen: <https://mst.dk/media/211547/aarsrapport-2020-miljoestyrelsen.pdf>

⁷¹⁶ Tilsyn og håndhævelse (Kemikalieinspektionen): <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/>

⁷¹⁷ <https://www.kristeligt-dagblad.dk/danmark/ny-direkt%C3%B8r-er-udn%C3%A6vnt-naturstyrelsen>

(ク) 環境・食糧苦情処理審議会

(DA: Miljø- og Fødevareklagenævnet / EN: Environment and Food Complaints Board) ⁷¹⁸

環境・食糧苦情処理審議会は、自然、環境、農業、水産業、食品分野の公的な独立した控訴機関である。2017年2月に自然・環境苦情処理審議会 (Natur- og Miljøklagenævnet) が廃止され、計画苦情処理審議会 (Planklagenævnet) と環境・食糧苦情処理審議会となった。両審議会とも委員会 (Nævnenes Hus) の事務局により運営されている。環境・食糧苦情処理審議会は、審議の決定を掲載するポータルサイト「Miljø- og Fødevareklagenævnet⁷¹⁹」を運営しており、このサイトには、2017年2月以前の案件についても含まれている⁷²⁰。

環境・食糧苦情処理審議会は、環境・食糧相 (miljø- og fødevareministeren) ⁷²¹ と協議の後、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される。その構成は、産業・ビジネス・ファイナンス相により指名された1名の議長、裁判所の構成員の中から高等裁判所により指名された2名、企業・雇用団体や各種保護団体や学会などから指名され、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命された16名の専門家メンバー、デンマーク議会により指名された4名の医療メンバーの計23名である。議長は法学修士号を取得していなければならない。また、議長の権限を代理人が行使する際、その代理人も修士号を取得していなければならない。議長を含み構成員の代理人は、各関連組織で指名された後、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命される。審議会の職務遂行について、誰からも指示を受けることはできない。これらのメンバーと代理人は、最大4年間の任期となっているが、再任される可能性がある。辞任した場合、その残りの期間に対し、新たなメンバー若しくは代理人が任命される。審議会は9つの部門に分かれており、①産業問題、②土壌汚染条件、③地下水・給水条件、④農業問題、⑤海洋問題、⑥淡水条件、⑦食品、⑧家畜、⑨医療の専門家が担当している。⑨を担当する医師4名を除き、各部門2名ずつで構成されている⁷²²。

⁷¹⁸ Miljø- og Fødevareklagenævnet:

<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/miljoe-og-foedevareklagenaevnet/>

⁷¹⁹ Miljø- og Fødevareklagenævnet: <https://mfkn.naevneneshus.dk/>

⁷²⁰ Miljø- og Fødevareklagenævnets afgørelsesportal:

<https://www.borger.dk/Handlingsside?selfserviceId=b16a001c-d40f-40e0-980a-0f1fd4aaafe0>

⁷²¹ 環境・食糧省は、2020年11月に環境省 (Miljøministeriet) と食料・農業・漁業省 (Fødevarer,

Landbrug og Fiskeri) に分割されることが決定した。しかし、環境・食糧苦情処理審議会について定められた法「Lov nr 1715 af 27/12/2016 Lov om Miljø- og Fødevareklagenævnet」において、現在も環境・食糧苦情処理審議会の任命に関し、環境・食糧相との協議において、産業・ビジネス・ファイナンス相により任命されるとしている。そのため、法に従う表現を採用した。

⁷²² LOV nr 1715 af 27/12/2016 Lov om Miljø- og Fødevareklagenævnet:

<https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2016/1715>

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

消費者関連法規、及び内容に消費者関連事項を含む法規は以下となる。

①競争・消費者庁が所管する法律

- 電子商取引を含む情報社会サービスに関する法律
(LOV nr 227 22/04/2002, E-handelsloven: Lov om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel)
- 司法手続法、裁判所手数料法、意匠法、商標法、マーケティング法、消費者の利益保護のための差止命令に関する法律の改正法
(LOV nr 1387 23/12/2012, Lov om ændring af retsplejeloven, lov om retsafgifter, designloven, varemærkeloven, markedsføringsloven og lov om forbud til beskyttelse af forbrugernes interesser)
- マーケティングに関する法律
(LOV nr 426 03/05/2017, Markedsføringsloven: Lov om markedsføring)
- マーケティングに関する法律の改正法
(LOV nr 1173 08/06/2021, Lov om ændring af lov om markedsføring)
- 旅行保証基金に関する法律
(LBK nr 1023 af 03/07/2018, Bekendtgørelse af lov om en rejsegarantifond)

②競争・消費者庁以外が所管する法律

【法務省】

- 財産法に関する協定及びその他の法的行為に関する法律
(LBK nr 193 02/03/2016, Bekendtgørelse af lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område)
- 消費者契約に関する法律
(LOV nr 1457 17/12/2013, Lov om forbrugerftaler)
- 消費者契約に関する法律及び財産法分野の契約その他の法律取引に関する法律の改正法
(LOV nr 2158 27/11/2021, Lov om ændring af lov om forbrugerftaler og lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område)
- 商品販売に関する法律
(LBK nr 1853 24/09/2021, Bekendtgørelse af lov om køb)
- 信用取引に関する法律
(LBK nr 817 06/08/2019, Bekendtgørelse af lov om kreditaftaler)
- パッケージ旅行及びパッケージ旅行の手配に関する法律取引に関する法律

- (LOV nr 1666 26/12/2017, Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer)
- 保険契約に関する法律
(LBK nr 1237 09/11/2015, Bekendtgørelse af lov om forsikringsaftaler)
 - 保険契約に関する法律及び企業年金基金の監督に関する法律の改正法
(LOV nr 638 08/06/2016, Lov om ændring af lov om forsikringsaftaler og lov om tilsyn med firmapensionskasser)
 - 債券証書に関する法律
(LBK nr 333 31/03/2014, Bekendtgørelse af lov om gældsbreve)
 - 債権回収に関する法律
(LBK nr 1018 19/09/2014, Bekendtgørelse af lov om inkassovirksomhed)
 - 債権制限法に関する条例 (債権制限法)
(LBK nr 1238 af 09/11/2015, Forældelsesloven: Bekendtgørelse af lov om forældelse af fordringer)
 - 法律相談に関する法律
(LOV nr 419 09/05/2006, Lov om juridisk rådgivning)
 - メディア責任に関する法律
(LBK nr 914 11/08/2014, Bekendtgørelse af medieansvarsloven)
 - 刑法、司法手続法、民事責任法及びメディア責任法の改正法
(LOV nr 1719 27/12/2018, Lov om ændring af straffeloven, retsplejeloven, lov om erstatningsansvar og medieansvarsloven)
 - 情報保護に関する法律
(LOV nr 502 23/05/2018, Lov om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesloven))
 - 製造物責任法 (PL 法)
(LBK nr 261 20/03/2007, Bekendtgørelse af lov om produktansvar)
 - クレームなどの制限期間に関する諸法令の改正法
(LOV nr 523 06/06/2007, Lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om forældelse af fordringer m.v.)
 - 支払遅延などが生じた場合の利息などに関する法律 (LBK nr 459 af 13/05/2014, Renteloven: Bekendtgørelse af lov om renter og andre forhold ved forsinket betaling)
 - 司法管理法 (LBK nr 1835 15/09/2021, Retsplejeloven: Bekendtgørelse af lov om rettens pleje)

【産業・ビジネス・ファイナンス省】

- ・支払に関する法律 (LOV nr 652 08/06/2017, Lov om betalinger)
- ・支払に関する法律施行規則
(LBK nr 1024 03/10/2019, Bekendtgørelse af lov om betalinger)
- ・消費者苦情に係る裁判外紛争解決手続に関する法律
(LOV nr 524 29/04/2015, Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven))
- ・製品と市場監視に関する法律
(LOV nr 799 09/06/2020, Lov om produkter og markedsovervågning)
- ・製品と市場監視に関する法律、事業促進に関する法律、海上保安に関する法律、花火及びその他の火工品に関する法律並びに海洋空間計画に関する法律の改正法
(LOV nr 782 04/05/2021, Lov om ændring af lov om produkter og markedsovervågning, lov om erhvervsfremme, lov om sikkerhed til søs, lov om fyrværkeri og andre pyrotekniske artikler og lov om maritim fysisk planlægning)
- ・環境・食品苦情処理委員会に関する法律
(LOV nr 1715 af 27/12/2016, Lov om Miljø- og Fødevarerklagenævnet)
- ・不動産取引に関する法律
(LBK nr 1973 af 02/11/2006, Bekendtgørelse af lov om omsætning af fast ejendom)

【財務省】

- ・域内市場における電子取引のための電子的識別及び信託サービスに関する規則の補足規定に関する法律 (LOV nr 617 08/06/2016, Lov om supplerende bestemmelser til forordning om elektronisk identifikation og tillidstjenester til brug for elektroniske transaktioner på det indre marked)
- ・電子署名に関する法律 (LOV nr 417 31/05/2000, Lov om elektroniske signaturer)

【環境・食糧省 (現：食料・農業・漁業省に該当)】

- ・食品法 (LBK nr 999 02/07/2018, Bekendtgørelse af lov om fødevarer)

【食料・農業・漁業省】

- ・食品法改正法 (LOV nr 2385 14/12/2021, Lov om ændring af lov om fødevarer)

【環境省】

- ・特定の飲料包装のデポジットと回収に関する法律
(BEK nr 1787 af 28/11/2020, Pantbekendtgørelsen: Bekendtgørelse om pant på og indsamling m.v. af emballager til visse drikkevarer)

【厚生省】

- ・医薬品法 (LBK nr 99 16/01/2018, Bekendtgørelse af lov om lægemidler)
- ・医薬品法、薬局法及び衛生法の改正法
(LOV nr 2393 14/12/2021, Lov om ændring af lov om lægemidler, lov om apoteksvirksomhed og sundhedsloven)

【文化省】

- ・ラジオ・テレビ法 (LOV nr 1052 17/12/2002, Lov om ændring af lov om radio- og fjernsynsvirksomhed)
- ・ラジオ・テレビ法の一部を改正する法律 (LOV nr 439 10/06/2003, Lov om ændring af lov om radio- og fjernsynsvirksomhed)

【気候・エネルギー・供給省】

- ・電子通信ネットワーク・サービスに関する法律 (LBK nr 128 07/02/2014, Bekendtgørelse af lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester)
- ・エネルギー関連製品の環境配慮設計に関する法律、製品エネルギー表示法、無線設備及び電磁的條件に関する法律、電子通信ネットワーク・サービスに関する法律の改正法 (LOV nr 1176 af 08/06/2021, Lov om ændring af lov om miljøvenligt design af energirelaterede produkter, produktenergimærkningsloven, lov om radioudstyr og elektromagnetiske forhold og lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester)

【保健省】

- ・タバコなどの広告などに関する法律 (LBK nr 586 26/03/2021, Bekendtgørelse af lov om forbud mod tobaksreklame m.v.)

(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

デンマークの消費者政策の主管機関は、競争・消費者庁である。消費者関連の法規に対する遵守状況の審議・助言・監視を行う機関は、競争・消費者庁、消費者オンブズマンをはじめ、「(1) 消費者政策体制等に関する基本的事項 ア及びイ」に示した各機関となる。

この消費者関連法規の主管部門を監視する公的機関として、「会計検査院 (Rigsrevisionen)⁷²³」があるが、消費者に直接関係する活動を監視してはいない。例えば、競争・消費者庁の場合、競争法 (konkurrenceloven) の執行状況について監督されている⁷²⁴。

その他の消費者関連の政策や法規の執行について審議・助言・監視をする機関に該当するものは見つからなかった。

(ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

デンマークでは、消費者に関連する法・規制の多くは競争・消費者庁が責任を負う。ただし、「購入法」、「契約法」、「信用契約法」、「消費者契約法」などの責任所管は法務省にあり、その執行の一部を競争・消費者庁が担っている。

消費者関連法の変更の多くは、新たな EU 規制に対する国内の政治的考察の結果が反映されている。競争・消費者庁は、管轄下にある既存の国内法の改正や新法制定のための法案準備を行い、国会に提出する。新規法案の場合、国会に提出される前に、幅広い利害関係者に対し配布され、協議される⁷²⁵。

国会に提出された後は、「憲法第 41 条 (Grundlovens paragraf 41)⁷²⁶」に従い、法案が可決されるまで、国会における 3 回の検討と 1 回の委員会による立法作業が行われる。正式な法案の検討は国会で行われるが、多くの場合、法案の提出前に、政府と議会に参加する政党間で政治的合意をとる。この合意について、憲法やその他の法律に記載されていないが、政府と議会が立法に協力するための不文律となっている^{727 728}。

消費者政策については、競争・消費者庁が、消費者、企業、国内・国際レベルのほかの行政機関と継続的に対話 (dialogue) することで調整を行っている⁷²⁹。

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

デンマークでは、消費者志向の規制の責任は多くの省庁に分かれている。消費者政策の共通の枠組みを作るため、また、デジタル化が進む今日において、消費者にとってオンラインショッピングなどの機会が増えるとともに、個人データ

⁷²³ Rigsrevisionen: <https://rigsrevisionen.dk/>

⁷²⁴ <https://uk.rigsrevisionen.dk/audits-reports-archive/2018/sep/report-on-the-processing-of-competition-cases>

⁷²⁵ Forbrugerlove: <https://www.kfst.dk/forbrugerforhold/forbrugerlove/>

⁷²⁶ Grundlovens paragraf 41:

<https://www.ft.dk/da/dokumenter/bestil-publikationer/publikationer/mingrundlov/min-grundlov/kapitel-5/paragraf-41>

⁷²⁷ Lovgivningsprocessen i Folketinget:

<https://www.ft.dk/da/folkestyret/folketinget/lovgivningsprocessen-i-folketinget>

⁷²⁸ Regeringen forhandler: <https://www.ft.dk/da/folkestyret/regeringen/regeringen-forhandler>

⁷²⁹ Consumer Policy: <https://www.en.kfst.dk/consumer/consumer-policy/>

の取扱いなどに関する課題が増えていることを受け、政府は2018年5月に消費者政策戦略「デジタル世界の消費者 (Forbruger i en digital verden) ⁷³⁰」を発行し、「消費者志向の規制の3つの原則」を導入した。

原則1：消費者志向の規制は、シンプルかつ行動志向 (action-oriented) な消費者情報を提供する際の裏付けとなる

原則2：消費者志向の規制は、消費者に向けた情報が、消費者の意思決定プロセスにおいて適切なタイミングで提示されることを支援する

原則3：消費者志向の規制は、消費者行動に関する入手可能な最高の知識に基づいている

この原則は⁷³¹、消費者政策の共通の枠組みであるとともに、消費者関連法を策定するためのベストプラクティスとして認識されている。

消費者戦略「デジタル世界の消費者」において、政府は消費者が、より良い製品やサービスを受けられるよう、消費者自身のデータを使って簡単かつ安全なオンラインショッピングを行うためのフレームワークを提供している。また、政府は、以下の6つのカテゴリに大別された24のイニシアチブに取り組んでいる。

- ①良い選択を行いやすくする
- ②データは消費者に対し価値を生み出さなければならない
- ③簡単かつ安全なオンラインショッピング
- ④対象を絞った開示要件
- ⑤簡単な住宅購入
- ⑥デジタル・リアリティにおけるマーケティング

競争・消費者庁は、「行動原則」、「デジタル消費者行動」、「国際協力」に焦点を当て、消費者政策の策定と更新を継続的に行っている⁷³²。そのため、競争・消費者庁は消費者志向の法律に関する包括的なレビューを実施するほか、毎年、市場や消費者状況に関するデータを収集・解析し、その結果を消費者政策や消費者と事業者間の相互関係を円滑にするためのフレームワーク構築に反映してい

⁷³⁰ Erhvervsministeriet. (2018). Forbruger i en digital verden - Regeringens forbrugerpolitiske strategi: https://www.regeringen.dk/media/5253/publikation_forbruger_digital-240518.pdf

⁷³¹ Procesguide for adfærdsbaseret forbrugerregulering: <https://www.kfst.dk/media/53289/procesguide-for-adfaerdsbaseret-forbrugerregulering.pdf>

⁷³² Forbrugerpolitik: <https://www.kfst.dk/forbrugerforhold/forbrugerpolitik/>

る⁷³³ ⁷³⁴。このレビュー結果と行動に関する消費者規制の原則をオンラインサイト「Adfærds Principper for forbrugerrettet regulering⁷³⁵」で公開している。

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

デンマークでは、消費者に関連する政策策定、消費者からの相談受付や苦情処理などの業務は中央が一括して行っている。

消費者の生活に関連し、地域 (regioner) 及び地方自治体 (kommuner) が国の政策に従い、各地域・自治体独自の戦略策定や管理などを行っているのは、電気などのエネルギー利用に関する分野である。

消費者は、デンマークの公的機関・サービスに関する行政ポータル「borger.dk (市民.dk)⁷³⁶」により、消費者情報、消費者関連の相談、苦情処理方法や受付窓口の種類などを確認し、セルフサービスを利用する。また、競争・消費者庁による消費者向けの公的ポータルサイト「forbrug.dk⁷³⁷」により、消費者及び消費者救済に関連する法・規制に関わる情報のほか、苦情処理受付窓口など消費者苦情システムに関連する情報取得を行うことができる。

※競争・消費者庁は、競争法の施行機関として、2012年以降、国、地域や地方自治体を含む公的機関の調達、入札、企業との連携状況などを含む競争力について調査・分析し、年次刊行物として発行している⁷³⁸。

(イ) 執行対応における関係機関との連携

環境保護庁や獣医・食品管理局では、検査などの管理機能を地方に委託し、主に事業者への対応を行っている。

例として、環境保護庁は、自治体が行う環境検査に対し、検査の実施頻度を毎年確認している⁷³⁹。また、事業者がネズミなどの害獣を発見した場合、獣医・食品管理局、自治体、害虫駆除会社に連絡するよう指導している⁷⁴⁰。

⁷³³ Analyser og publikationer på forbrugerområdet:

<https://www.kfst.dk/forbrugerforhold/analyser-og-publikationer/>

⁷³⁴ Adfærdsprincipper: <https://www.kfst.dk/forbrugerforhold/forbrugerpolitik/adfaerdsprincipper/>

⁷³⁵ Adfærds Principper for forbrugerrettet regulering: <https://www.adfaerdsprincipper.dk/>

⁷³⁶ borger.dk: <https://www.borger.dk/>

⁷³⁷ forbrug.dk: <https://www.forbrug.dk/>

⁷³⁸ Status for offentlig konkurrence 2020:

<https://www.kfst.dk/analyser/kfst/publikationer/dansk/2021/20210112-status-for-offentlig-konkurrence-2020/>

⁷³⁹ Minimumsfrekvenser for samlede tilsyn:

<https://mst.dk/erhverv/landbrug/miljoetilsyn/regler-og-vejledninger/minimumsfrekvenser/>

⁷⁴⁰ Hygiejne og indretning af fødevarer virksomhed:

https://www.foedevarestyrelsen.dk/Foedevarer/Hygiejne_og_indretning/Sider/Forside.aspx

カ. 最近のトピックス

(ア) 消費者行政の最近の動き

a. 金融庁

(Finanstilsynet)

金融庁 (Finanstilsynet) は、消費者のための金融商品情報を提供することを、2020 年までの重点分野に定めた (2016 年)^{741 742}

2016 年、デンマーク金融庁は EU 指令を加味し、2020 年に向けた同庁の戦略の重点分野の一つに「消費者保護」を掲げた。一般に、消費者は供給者 (事業者) に比べ、普通預金、保険商品や証券などの金融商品に関する知識を持っていない。金融庁は規制の基盤と金融システムへの信頼のための監督業務を担っており、消費者と事業者の信頼の向上のため、重点分野に定めた。またこの戦略の中で、クラウドファンディングやオンライン融資など、新たなビジネスモデルやサービスへも規制が必要であり、新規業者の中には、銀行の規制や資本市場規制の対象となるものも出てくるとした。

b. オンライン ID

NemID から MitID へ移行 (2021-2022 年)^{743 744 745}

これまで、デンマーク消費者及び企業は、オンラインバンキングやモバイルバンキング、オンラインショップでの買物の手続、公共オンラインサービス (borger.dk など) の利用などに使用するオンライン ID として、NemID を使用してきた。2021 年から 2022 年にかけて、デジタル化庁 (DA: Digitaliseringsstyrelsen/EN: Agency for Digitisation)⁷⁴⁶ 主導により、NemID は段階的により安全性の高いシステム MitID に移行される。これに伴い、サービス提供を行う企業も、2022 年夏までに全てのシステムを MitID に対応しなければならない。この移行期において、消費者は、NemID 及び MitID の両者を併用することになる。2022 年夏以降は、全てのサービスが MitID を使い利用される。

⁷⁴¹ New strategy from the Danish FSA aims at ensuring justified confidence: <https://www.dfsa.dk/News/Press-releases/2016/PM-Strategi2020>

⁷⁴² Justified confidence Well-functioning financial markets Strategy 2020: https://www.dfsa.dk/-/media/Nyhedscenter/2016/FTS_Strategi-2020_UK2-pdf.pdf

⁷⁴³ Sådan påvirker udfasningen af NemID din handel på nettet:

<https://www.forbrug.dk/nyheder/forbrug/2021/saadan-paavirker-udfasningen-af-nemid-din-handel-paa-nettet/>

⁷⁴⁴ That's why MitID comes: <https://digst.dk/it-loesninger/mitid/derfor-kommer-mitid/>

⁷⁴⁵ Fra NemID til MitID: <https://digst.dk/it-loesninger/mitid/fra-nemid-til-mitid/>

⁷⁴⁶ <https://digst.dk/>

(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

デンマークにおいて、消費者が消費生活全般に関する相談をする際は、目的や相談内容によりその対象先が異なる。消費者は自分に適した相談機関を探し、オンラインの質問受付を利用して個別の相談を行う。苦情処理に至る前の消費行動に対するアドバイスを提供する競争・消費者庁（Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen）、EU 諸国、ノルウェー、アイスランド、イギリスの取引業者との間で問題が発生した場合の窓口である欧州消費者センター・デンマーク（ECC-NET Denmark）がある。また、公的機関以外に、複数の消費者や団体が所属する NGO の消費者委員会（Forbrugerrådet Tænk）がある。消費者と事業者間での紛争に仲介が必要となった場合は、消費行動における苦情受付窓口である消費者苦情解決センター（Center for Klageløsning）に、消費者が申出を行う。これらの窓口について紹介を行う公的機関・公的サービスに関する行政ポータル「borger.dk⁷⁴⁷」を利用することも可能である。borger.dk は、デジタル化庁が管理を行っている。

①競争・消費者庁（Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen）

競争・消費者庁は、消費者に対する個別の相談を行っていない。しかし、消費者は、競争・消費者庁が運営するポータルサイト「forbrug.dk（消費.dk）」を通して、商品やサービスの購入前と購入後の権利の概要や購入時の注意点等を把握し、アドバイスを受けることができる。さらに、消費者苦情解決センター・消費者苦情処理審議会や、その他の関連する苦情処理機関に苦情を申し立てる方法についても情報提供がなされている⁷⁴⁸。消費者はこれらの情報の指示に従い、表示されたリンクに沿って、苦情や問合せなどの相談手続を行う。ポータルサイト「forbrug.dk」では、上記手続のほか、住宅、車・自転車、衣料品・履物、電子商取引など、トピックごとに最近のニュースや留意点が掲載されている。競争・消費者庁では、各ニュースに関する問合せを、主に電話で受け付けている。また、消費者権利苦情処理に関して、国内での商品・サービス購入⁷⁴⁹とマーケティング⁷⁵⁰の2種に関する苦情処理の手続方法については、サイト上で情報を提示している。

⁷⁴⁷ <https://www.borger.dk/>

⁷⁴⁸ <https://www.forbrug.dk/menu/om-forbrugdk/?m=43720>

⁷⁴⁹ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/saadan-starter-du-en-klagesag/>

⁷⁵⁰ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/klage-over-markedsfoering/>

②欧州消費者センター・デンマーク (ECC-NET Denmark)

欧州消費者センター・デンマークは EU 諸国、ノルウェー、アイスランド、イギリスの取引業者との間で問題が発生した場合、無料でガイダンスを行い、苦情処理のサポートを行う機関である。デンマーク国内の事業者との苦情は取り扱っていない。欧州消費者センター・デンマークが消費者に相談された案件に対応できると判断した場合、苦情の対象となる会社が所在する国の ECC 事務所に案件が転送される。

消費者としての権利について疑問がある場合は、問合せフォーム又はホットライン（平日 13～15 時）で問い合わせることができる⁷⁵¹。ホットラインとケースマネジメントは共に無料である。

③消費者委員会 (Forbrugerrådet Tænk)

消費者委員会⁷⁵²は、独立した会員制の NGO 団体である。デンマークの消費者が安全に生活できるよう、独自の製品検査の実施、「購入法 (købelov)」やマーケティングに関連する消費者権利のアドバイスと情報提供、消費者として消費者権利を求めるための政治的活動、マスコミや政治家に対する消費者意見の代弁を行っている。

消費者委員会では、消費者が購入法やマーケティングに関する相談に対し、無料のアドバイスを行っている。アドバイス内容は、消費者自身が、消費者委員会のホームページ上で見つけるか、若しくは平日 9:00-11:00 に電話で問合せを行う。会員の場合、電子メールによる相談受付も行う。ただし、製品検査の実施については、会員であっても有料となる。会費は 1 か月 54DKK である。

④消費者苦情解決センター (Center for Klageløsning)

消費者苦情解決センターは、日本の国民生活センター紛争解決委員会に類似する。すなわち消費者と事業者の間で締結された商品又はサービスの購入契約に関する消費者の個別の苦情に対し、事業者との和解の仲介や仲裁を行う。苦情は、苦情ポータルサイト⁷⁵³から受け付けている。消費者苦情解決センターで消費者と事業者間での合意が成されなかった場合に、消費者は消費者苦情処理審議会に苦情の申出を行う。申立ての対象となる製品・サービスの価格は原則として 1,050DKK 以上、最高 100,000DKK 以下である必要がある。衣料品や靴に関する苦情の場合は原則として 680DKK 以上である必要がある⁷⁵⁴。

⁷⁵¹ <https://www.forbrugereuropa.dk/klag/>

⁷⁵² <https://taenk.dk/>

⁷⁵³

<https://kpo.naevneneshus.dk/Public/Home/ChooseLoginProvider?returnUrl=https://kpo.naevneneshus.dk/External>

⁷⁵⁴ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/saadan-starter-du-en-klagesag/>

ここで、消費者と事業者間に発生した個別の課題に対する対応は行わないが、消費者の苦情受付先として以下の組織がある。

- ・消費者オンブズマン：主にマーケティングやスパムメール、消費者に対する不十分な情報提供、銀行口座からの勝手な引き落とし、メディアでの誤解を招くオファーや広告に対する苦情を受け付けている。消費者オンブズマンはこれらの苦情を精査し、必要に応じて法的対応を行う⁷⁵⁵。
- ・獣医・食品管理局：デンマーク国内において、食品により病気になった疑いがある場合や不衛生な環境で食品の取扱いがなされている場合など、食品に関連する消費者からの苦情を受け付けている。獣医・食品管理局は、これらの苦情を精査し、事業者に対する必要な指導や措置を行う⁷⁵⁶。

(イ) 相談窓口数

デンマークでは多くの公共サービスの電子化が進んでおり、消費者は相談事項がある際、公共ポータルサイトを利用している。該当するポータルサイトの種類と管理組織は以下のとおりである。

相談受付窓口数は、各組織とも明らかにはならなかった。各組織の相談担当者の人数については、明らかとなった範囲で、後述の「(オ) 相談対応者の人員体制・資格等」に記載する。

- ・公的機関・公的サービスに関する行政ポータル「borger.dk⁷⁵⁷」
デジタル化庁⁷⁵⁸が管理を行っている。
- ・消費者向け公的ポータルサイト「forbrug.dk⁷⁵⁹」
競争・消費者庁が管理を行っている。
- ・消費者向け苦情受付相談サイト「eccwebforms.eu⁷⁶⁰」
欧州消費者センター・デンマーク（ECC-NET Denmark）が管理を行っている。
- ・消費者向け苦情受付相談サイト「taenk.dk⁷⁶¹」
NGO 団体である消費者委員会（Forbrugerrådet Tænk）が管理を行っている。
- ・消費者向け苦情ポータルサイト「kpo.naevneneshus.dk」

⁷⁵⁵ Klag over spam: <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/kontakt/klag-over-spam/>

⁷⁵⁶ Hvornår kan forbrugere klage over fødevarer?:
<https://www.foedevarestyrelsen.dk/Selvbetjening/Guides/Sider/Hvornaar-kan-forbrugere-klage-over-foedevarer.aspx>

⁷⁵⁷ <https://www.borger.dk/>

⁷⁵⁸ <https://digst.dk/>

⁷⁵⁹ <https://www.forbrug.dk/>

⁷⁶⁰ <https://eccwebforms.eu/denmark/contact>

⁷⁶¹ <https://taenk.dk/raadgivning/faa-raadgivning/faa-raadgivning-om-dine-rettigheder-online>

管理は委員会（Nævnenes Hus）が管理を行っている。

（ウ）相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

③消費者委員会：相談対応は、弁護士や学生を含む消費者委員会の職員 23 名が行っている⁷⁶²。

①競争・消費者庁、②欧州消費者センター・デンマーク、④消費者苦情解決センターについてはいずれも情報を得られなかった。

（エ）利用料

①競争・消費者庁：

消費者は競争・消費者庁に対し、無料で相談を行うことができる⁷⁶³。

②欧州消費者センター・デンマーク：

消費者は欧州消費者センター・デンマークに対し、無料で相談を行うことができる⁷⁶⁴。

③消費者委員会：

消費者は、消費者委員会に対し、「購入法」やマーケティングに関して、無料で相談を行うことができる。消費者委員会のアドバイスを得るには、消費者自身が消費者委員会のホームページ上でアドバイスを見つけるか、平日 9:00-11:00 に電話による問合せを行う。消費者委員会の会員の場合（会費：1 か月 54DKK）、電子メールによる相談を行うことも可能である。ただし、製品検査の実施については、会員であっても有料となる⁷⁶⁵。

④消費者苦情解決センター：

消費者が消費者苦情解決センターに苦情を申し立てるには、1 件当たり 100DKK が必要となる⁷⁶⁶。

（オ）相談対応者の人員体制・資格等

①競争・消費者庁：競争・消費者庁から回答を得ることはできなかった。

⁷⁶²<https://taenk.dk/om-os/om-forbrugerraadet-taenk/forbrugerraadet-taenks-sekretariat/medarbejdere-i-medlemmer-og>

⁷⁶³ <https://www.forbrug.dk/artikler/forbrug/om-forbrugdk/kontakt/>

⁷⁶⁴ <https://www.eccnet.eu/european-consumer-centres-network>

⁷⁶⁵ <https://taenk.dk/raadgivning-og-rettigheder>

⁷⁶⁶ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagensystemet>

②欧州消費者センター・デンマーク：

相談対応者はヨーロッパの消費者の権利の分野における専門家集団である。ヨーロッパ全土にある29の事務所において、200人以上の職員が働いている⁷⁶⁷。

③消費者委員会：

相談担当者は、弁護士や学生を含む全23名の職員である。職員は全員、消費者委員会の会員である⁷⁶⁸。

④消費者苦情解決センター：

産業・ビジネス・ファイナンス省傘下の委員会 (Nævnenes Hus) の管轄にある。各案件においては、仲介者、消費者及び事業者が電話会議を行い、当事者同士の共通する解決策を見つけ合意する。合意に至らない場合には、消費者苦情処理審議会に消費者が苦情の申出を行う⁷⁶⁹。消費者苦情解決センター全体の相談対応者の人員体制・資格の詳細を得ることはできなかった。

(カ) 受付内容・受付範囲

①競争・消費者庁：競争・消費者庁による消費者向け公的ポータルサイト「forbrug.dk」において、幅広い範囲の製品やサービスに関する苦情を受け付けている。苦情を受け付けている製品の例は以下のとおりである⁷⁷⁰。

- ・新聞、週刊誌、雑誌、ブッククラブ
- ・ベビーカー
- ・葬儀
- ・治療（例：美容院、歯科医院）
- ・衣料品及びアクセサリー（例：衣料品、靴、バッグ、時計、宝飾品、その他アクセサリーなど）
- ・自動車、船舶、自転車、原付、スクーターなど
- ・演劇、コンサートなどのチケット
- ・メガネ・コンタクトレンズ
- ・動物、例えば獣医サービス及び猫や犬などのペットの購入など
- ・電子製品（例：コンピュータ、タブレット、携帯電話、GPS、受信ボックス、衛星放送受信アンテナ、ラジオ、テレビ、ゲーム機など）

⁷⁶⁷ <https://www.eccnet.eu/european-consumer-centres-network>

⁷⁶⁸ <https://taenk.dk/om-os/om-forbrugerraadet-taenk/forbrugerraadet-taenks-sekretariat/medarbejdere-i-medlemmer-og>

⁷⁶⁹ <https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/Klagemuligheder/Klagemuligheder-for-forbrugere>

⁷⁷⁰ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/saadan-starter-du-en-klagesag/>

- ・エネルギー（例：薪、天然ガス、電気、地域暖房、ヒートポンプ、水道など）
- ・旅行、レストラン、ホテル、交通機関
- ・引っ越し・倉庫・荷物
- ・保険
- ・写真の仕事
- ・レジャー・スポーツ（例：フィットネス、各種ゲーム、ホビー用品、スポーツ用品、園芸用品、キャンプ用品など）
- ・ギフトカード
- ・補聴器
- ・クラフトサービス、建材、工具
- ・不動産の売買・賃貸
- ・自動車教習所
- ・カーペット、カーテン、白物家電、家庭用電化製品などの家具、住宅設備
- ・金銭に関する相談（例：弁護士、銀行、消費者金融、督促、債権回収など）
- ・電気通信サービス（携帯電話、ブロードバンド、ケーブルテレビなど）

②欧州消費者センター・デンマーク：

欧州消費者センター・デンマークが相談や苦情を受け付ける製品やサービスは、航空券のキャンセルやオンラインショッピングから、ホテルの宿泊や不当な購読契約まで、幅広い範囲が対象である。しかし、デンマークにおいて取引を行った場合やEU、ノルウェー、アイスランド、英国以外の販売者と取引を行った場合、申請者が貿易商である場合、又はデンマークに居住していない場合はサポートの対象外となる⁷⁷¹。

③消費者委員会：

消費者委員会でも幅広い範囲の製品やサービスが対象となる。相談の分類として、発生した問題別に分類している。例えば、事業者からの請求書の額が大きすぎる、配送日が守られていない、事業者が誤った価格を提示しているなどが含まれる。消費者向け苦情受付相談サイト「taenk.dk⁷⁷²」において複数の質問に回答することで、必要な対処法を知ることができる。必要に応じて、消費者オンブズマン、消費者苦情解決センターへ問い合わせるようアドバイスを行う。

⁷⁷¹ <https://www.consumereurope.dk/complain/>

⁷⁷² <https://taenk.dk/raadgivning/faa-raadgivning/faa-raadgivning-om-dine-rettigheder-online>

④消費者苦情解決センター：

消費者苦情解決センターでは様々な製品又はサービスの苦情を受け付けている。苦情の代表的な事例としては、衣料品、引っ越し、サブスクリプションサービス、エレクトロニクス、金融相談、エネルギー等が挙げられる。消費者苦情解決センターは、幅広い製品又はサービスの苦情をそれぞれの専門分野の委員会に相談するよう消費者に促しており、計 19 の専門の委員会を苦情の相談先として紹介している⁷⁷³。

(キ) 受付情報の集約・分析の方法

各組織の具体的な受付情報の分析方法を得ることはできなかった。

現在行われている相談受付の情報の集約方法は、以下のとおりである。

①競争・消費者庁：

競争・消費者庁は、相談受付として、ポータルサイト「forbrug.dk」によるセルフサービスを提供している。消費者が苦情申請する場合に、どこに苦情申請をすればよいのか、その窓口の役割を果たす⁷⁷⁴。

②欧州消費者センター・デンマーク：

欧州消費者センター・デンマークでは、オンラインサイト (<https://eccwebforms.eu/da/denmark/contact>) から、相談受付を行い、情報の集約を行う。デンマーク国内在住者のデンマーク国内企業に対する苦情が発生した際には、委員会 (Nævnenes Hus) へ連絡をとるよう促す。オンラインサイトだけでなく、ホットラインも開設しており、法律の専門家がチャット若しくは電話で平日 13:00-15:00 の間、相談を受け付けている⁷⁷⁵。

③消費者委員会：

消費者委員会は、主にオンライン相談窓口 (<https://taenk.dk/raadgivning/faa-raadgivning/faa-raadgivning-om-dine-rettigheder-online>) を通じて、相談受付を行う。平日 9:00-11:00 に相談の電話受付を行うほか、会員にはメールによる相談対応も行う⁷⁷⁶。

⁷⁷³ <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/>

⁷⁷⁴ <https://www.forbrug.dk/menu/om-forbrugdk/>

⁷⁷⁵ <https://www.consumereurope.dk/complain/#scrollpoint5>

⁷⁷⁶ <https://taenk.dk/raadgivning/faa-raadgivning>

④消費者苦情解決センター：

消費者苦情解決センターは、事業者に対する消費者の苦情をオンライン専用フォーム (<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/>) から受け付けている。消費者苦情解決センターで解決できない事案は、消費者苦情処理審議会に申立てを行うが、この時も、同様に上記フォームを利用する⁷⁷⁷。

消費者苦情処理審議会において解決された事案は、オンラインの専用ページ「Forbrugerklagenævnet (<https://fkn.naevneneshus.dk/>)」で公開している。また、消費者苦情処理審議会で決議された対応に沿わない事業者を「Firmatjek (<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/firmatjek/>)」ページで公開している。

(ク) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

個別の相談受付体制を持つ、①競争・消費者庁、②欧州消費者センター・デンマーク、③消費者委員会では、消費者と事業者との斡旋を行っていない。

④消費者苦情解決センター：

製品やサービスに対する苦情に関する個別相談の斡旋・調停は、主に「消費者苦情解決センター」が行う。消費者苦情解決センターでは、消費者からの苦情が発生した場合、消費者と事業者が友好的な共通の解決策を見つける支援を行う。各案件において、仲介者、消費者及び事業者が電話会議を行い、当事者同士が共通の解決策を見つけて合意に至ることで、当該案件を解決・完了できる。消費者苦情解決センターにおいて、報告された2/3の案件が解決されている⁷⁷⁸。しかし、消費者苦情解決センターで解決策が見つからない場合、消費者苦情処理審議会の法的評価に進む。

「消費者苦情処理審議会の組織及び苦情処理プロセスは、消費者苦情に係る裁判外紛争解決の手續に関する法律「LOV nr 524 af 29/04/2015. Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)⁷⁷⁹」に定められている。消費者苦情処理審議会の決定に消費者若しくは事業者が従わない場合は、裁判所に提起される場合がある。また、全ての苦情が消費者苦情処理審議会において処理されるとは限らない。

⁷⁷⁷ <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenævnet/>

⁷⁷⁸ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/?m=43293>

⁷⁷⁹ <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2015/524>

(ケ) 関連統計

①競争・消費者庁：

競争・消費者庁は、消費者に対する個別の相談を行っていないため、相談受付数等の情報を得ることはできなかった。競争・消費者庁への相談は消費者向け公的ポータルサイト「forbrug.dk」を通して行われるが、最終的には消費者苦情解決センターや消費者苦情処理審議会が処理する形であるため、競争・消費者庁は具体的なデータを開示していない。

②欧州消費者センター・デンマーク：

2020年の相談受付件数は以下のとおりである⁷⁸⁰。

欧州消費者センター・デンマークは計 6,446 件の苦情及び問合せを受理した。このうち、デンマークの消費者からの苦情・問合せ 5,799 件は、欧州消費者センター・デンマークによって処理された。残りの 647 件は苦情で、欧州消費者センターの姉妹事務所と連携して処理された。647 件のうち、デンマークの消費者からの苦情は 469 件であり、デンマークではない他国の消費者からの苦情は 178 件であった。

③消費者委員会：

2020年の相談窓口は、非会員（電話対応：平日 9～11 時）と会員（メール、電話での対応：平日 9～15 時）の双方からの問合せに対応した。2020年の相談受付数は以下のとおりである⁷⁸¹。消費者委員会は計 12,282 件の問合せを受理した。問合せのうち 7,060 件（57.5%）は会員によるものであり、10,046 件が電話での受付、さらにコロナに関する問合せは 2,343 件であった。

長年にわたり、消費者からの問合せは主に「買取法」と「契約法」に関するものである。2020年も例年と同様であるが、コロナウイルスによる影響も見受けられた。2020年の相談受付内容の上位 3つの分類は以下のとおりである⁷⁸²。

(1) 購入法に関する問合せ

商品の破損や欠陥などに関する問合せが主な例として挙げられる。

⁷⁸⁰ <https://www.kfst.dk/media/2a1d1sgw/kfst-a-rsrapport-2020.pdf>

⁷⁸¹ https://taenk.dk/system/files?file=2022-01/%C3%85rsberetning-Forbrugerr%C3%A5det_T%C3%A6nk-2020.pdf

⁷⁸² https://taenk.dk/system/files?file=2022-01/%C3%85rsberetning-Forbrugerr%C3%A5det_T%C3%A6nk-2020.pdf

(2) 契約法に関する問合せ

スポーツジムや通信会社などとの契約条件や契約期間についての問合せが例として挙げられる。コロナウイルスの影響によるコンサートやイベントの中止・変更に関する問合せも多く含まれる。

(3) 旅行に関する問合せ

旅行に関する権利の問合せである。コロナウイルスの影響によりキャンセルされた旅行、払戻し、商品引換券、補償旅行などに関する問合せが最も多い。

④消費者苦情解決センター：

2020年の相談受付件数は以下のとおりである⁷⁸³。

計 11,205 件の問合せがあり、10,605 件の案件が処理された。相談件数の項目ごとの具体的な数に関する情報は得られなかったが、以下に関する項目の相談受付数が主に多いとされる。

- ・サブスクリプションサービス
- ・電化製品
- ・レジャー・エンターテイメント
- ・衣料品、靴、繊維、皮革
- ・アクセサリ、光学機器
- ・家具・ホームファニッシング
- ・引っ越し・運送
- ・自動車及び付属品

イ. 商品検査機関

(ア) 実施機関数・機関名

消費者向け製品及びサービスの安全性の監督は、主に安全技術庁が行っている。

①安全技術庁 (Sikkerhedsstyrelsen)⁷⁸⁴

安全技術庁は、「デンマーク安全技術局への権限移譲に関する指令 (BEK nr 1310 af 14/06/2021)」などに基づき、主にガス、水道、電気製品、玩具、タバコ、電子タバコ、建築物、タトゥー、貴金属などの監督を行う。検査は、EU 規制を基に策定されたデンマークの規制に従い、安全技術庁から派遣された専門の検

⁷⁸³ <https://naevneneshus.dk/media/9917/nh-aarsrapport-2020.pdf>

⁷⁸⁴ Sikkerhedsstyrelsen: <https://www.sik.dk/>

査員が実施する⁷⁸⁵。例えば、電気設備の場合、検査により不備が発見された場合には、通常、認定された電気設備会社に障害を修正するよう、指示若しくは命令を行う⁷⁸⁶。また、企業に対する認証評価のための検査機関に、安全技術庁から任命された国家認定機関DANAK⁷⁸⁷がある。DANAKでは、検査対象となる企業が、特定の種類のビジネスに適用される要件を満たしているか否かを、企業の認定に関する国内法及びEU規制に基づき判定を行う⁷⁸⁸。これは、製品の認定には該当しない。

安全技術庁は、EUの安全基準を満たすことを証明するCEマークについて検査事務局として検査を管理している⁷⁸⁹。また、第三者機関NPO法人e-mærketが発行する電子商取引の安全性及び透明性を保証するトラストマーク「e-mærket」⁷⁹⁰の監督機関でもある。安全技術庁は、この認証マークの利用に関する国内規制が遵守されているか否かの確認を行い、違反した企業に対して、eマーク付きの商品の販売を停止することができる⁷⁹¹。

その他の製品については、ほかの専門機関が担当している。

② 獣医・食品管理局 (Fødevarestyrelsen) ⁷⁹²

獣医・食品管理局は「REGULATION (EC) No 882/2004 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL」に従い、食品関連分野の検査を行う。獣医・食品管理局で行う検査は、国立食品研究所 (DTU Fødevareinstituttet) が実施している⁷⁹³。検査対象には、食品の安全性、また有機食品、食肉関連企業、レストランなどの飲食店及び小売店の衛生管理が含まれる。検査は、獣医・食品管理局により作成されたフレームワーク (管理の種類、検査頻度、検査範囲などを含む) 及びそのガイドライン「Guidelines on Inspections in the Food sector」に沿って実施される。検査の過程で発生したリスクデータは、検査員により「Control Object Register (KOR)」に登録される。検査員は検査の際、リスクを要約したリーフレットを使用するが、収集されたリスクデータは、このリーフレットに反映される⁷⁹⁴。

⁷⁸⁵ <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2021/1310>

⁷⁸⁶ <https://www.sik.dk/erhverv/elinstallationer-og-elanlaeg/kontrol-og-tilsyn/sikkerhedsstyrelsens-tilsyn-elinstallationer-og-anlaeg>

⁷⁸⁷ DANAK: <https://danak.org/>

⁷⁸⁸ <https://danak.org/about-accreditation/accreditation-marks>

⁷⁸⁹ <https://www.sik.dk/erhverv/produkter/generel-produktsikkerhed/vejledninger/hvad-betyder-ce-maerke>

⁷⁹⁰ e-mærket: <https://www.emaerket.dk/>

⁷⁹¹ BEK nr 547 af 28/05/2018: <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2018/547>

⁷⁹² Inspection: <https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/Inspection/Pages/default.aspx>

⁷⁹³ Danmarks flerårige nationale kontrolplan 2017-2021.

https://www.foedevarestyrelsen.dk/SiteCollectionDocuments/Kontrolstyring/National%20kontrolplan/National_kontrolplan_2017-2021.pdf

⁷⁹⁴ GUIDELINES ON INSPECTIONS IN THE FOOD SECTOR:

③環境保護庁の化学物質検査機関（Kemikalieinspektion）⁷⁹⁵

化学物質検査機関は、EU 指令と規制に基づいた「化学物質に関連した法律（kemikalielovgivning⁷⁹⁶）」と、この法令に付随する約 50 の異なる指令や規制の遵守を監督している。農薬と、「化学物質に関連した法律」の対象となるほかの全ての製品は区別して取り扱われる。化学物質検査機関は、化学物質に関連した法律違反の疑いについて、企業、個人、消費者団体、その他機関から定期的に報告を受けており、必要に応じて警察に報告を行う。検査は、他者からの報告や化学物質検査機関主導で取り上げられた事件を基に優先分野を特定し、キャンペーンを行うことで違反の有無を確認するほか、ほかの EU 諸国からの通知、毒物管理の一環として行われる。製品の化学物質含有量に関する企業文書の評価、製品を実際に分析する検査、若しくはその両方で検査を行う。必要に応じて、ほかの EU 諸国の関連機関と連絡をとり、該当する国の製造業者や輸入業者からも必要な文書入手する場合がある。検査は全国で実施されるが、実地調査として、近隣の店舗を訪れ、商品サンプルを採取することも多い。検査の結果は、EU に報告される^{797 798}。

④医薬品庁（Lægemiddelstyrelsen⁷⁹⁹ / Danish Medicines Agency⁸⁰⁰）

医薬品庁は、医薬や医療装置の開発、製造、流通、調剤、及び監視について検査を行う。検査目的は、患者の安全のため、企業や研究チームが規則を遵守し、最良事例を実践していることを確認することにある。医薬品庁は、主に認可手続に関連した検査や、患者と消費者に対する活動リスクの評価基準に基づいた検査を行う。個別の検査対象の GxP 基準と、対象となる企業の種類で法的根拠が異なる。

検査の対象は、臨床実験を行っている研究所、病院、医薬品や医療機器を製造している企業、医薬品を調剤している販売薬局である。通常、訪問の 14 日以上前に検査の通知が行われるが、予告なしに実施されることもある。検査は、1 名以上の医薬品庁の専門家がいき、検査対象の複雑さとリスクに応じて、数時間から数日まで期間が異なる。検査官は、通常、品質システム、手順ワークフローが規則に従っているかを確認する。また、手順と規則の遵守状況を確認するための

https://www.foedevarestyrelsen.dk/english/Inspection/Inspection_of_food_establishments/Documents/Guidelines_inspections_food%20sector.pdf

⁷⁹⁵ Tilsyn og håndhævelse: <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/>

⁷⁹⁶ <https://mst.dk/kemi/kemikalier/regulering-og-regler/>

⁷⁹⁷ <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/om-kemikalieinspektionen/hvordan-arbejder-kemikalieinspektionen/>

⁷⁹⁸ <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/indberet-mulige-overtraedelser/>

⁷⁹⁹ Lægemiddelstyrelsen: <https://laegemiddelstyrelsen.dk/da/>

⁸⁰⁰ Danish Medicines Agency: <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/>

ランダムチェックも行う⁸⁰¹。医薬品のサンプリングテストの場合、検査の過程で、デンマーク薬局方委員会（Farmakopénævnet）に助言を求めている⁸⁰²。デンマーク薬局方委員会は、医薬品の品質に関する問題について、助言を与えることを主な任務としている⁸⁰³。

検査後は、不備についてまとめた検査報告書を発行する。不備は、患者の安全に大きな影響があるため、医薬品庁は、罰金の賦課、市場からの医薬品の回収、認可の一時停止を行うこともある。検査報告書のフォローアップとして、検査対象者は不備に対応するための計画説明を提出しなければならない。検査官は、この行動計画が適切であるとみなされた時点で検査を完了する⁸⁰⁴。

（イ）検査職員数

①安全技術庁：検査を担当する職員数を得ることはできなかった。

②獣医・食品管理局：

検査を担う国立食品研究所（DTU Fødevareinstituttet）⁸⁰⁵は 14 の研究グループを持ち、約 6,500 名の職員が所属しているが、詳細な検査対応職員数を得ることはできなかった。

③環境保護庁の化学物質検査機関：

全職員約 20 名が所属している⁸⁰⁶。詳細な検査職員数を得ることはできなかった。

④医薬品庁：34 名の薬物検査官（Lægemiddelinspektører）が所属している。

ウ．外部関係機関との連携

（ア）消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

デンマークでは、個別の案件について、消費者苦情解決センター及び消費者苦情処理審議会において、消費者及び事業者の代表が任命されており、両者の意見が反映される仕組みとなっている。

⁸⁰¹ <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/licensing/supervision-and-inspection/inspection-of-authorised-pharmaceutical-companies/>

⁸⁰² <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/licensing/supervision-and-inspection/>

⁸⁰³ <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/licensing/supervision-and-inspection/standardisation-of-the-quality-of-medicines-in-europe/pharmacopoeia-commission/>

⁸⁰⁴ <https://laegemiddelstyrelsen.dk/en/licensing/supervision-and-inspection/inspection-of-authorised-pharmaceutical-companies/>

⁸⁰⁵ <https://www.food.dtu.dk/>

⁸⁰⁶ <https://mst.dk/kemi/tilsyn-og-haandhaevelse/om-kemikalieinspektionen/hvordan-arbejder-kemikalieinspektionen/>

ロビー活動を行う全国的な消費者団体として、次の3団体がある。

これらの団体は、「食品法」、その関連規則また国内で直接適応される欧州連合の食品に関する規則や決定事項に対し、環境・食糧苦情処理審議会（Miljø- og Fødevareklagenævnet）に意見できることが「デンマーク獣医・食品管理局の任務と権限に関する行政命令（BEK nr 1721 af 30/11/2020）⁸⁰⁷」に定められている。ただし、これらの団体は、食品以外についても活動を行っている。

・消費者委員会（Forbrugerrådet Tænk）⁸⁰⁸

消費者委員会は、独立した会員制のNGO団体である。90,000人以上の個人会員と28の組織及び消費者団体が所属している。評議会は約26の団体と1消費者団体、また個人会員から選出された2名の代表会員から成る。代表会員の任期は2年で、前回の選挙は2020年に行われた⁸⁰⁹。

消費者委員会では、デンマークの消費者が安全に生活できるよう、①独自の製品検査の実施、②購入法（købelov）やマーケティングに関連する消費者権利のアドバイスと情報提供、③消費者として消費者権利を求めめるための政治的活動、④マスコミや政治家に対し、消費者意見の代弁をしている。また、2021年から2025年の戦略において、消費者利益、安価で信頼できるエネルギー、安全でリーズナブルな食事を含む31の課題に取り組んでいる。このほか、国内やEU域内のほかの消費者団体と協力し、EUにおける当局の取組について意見を提出している。公的機関、企業、政府などから独立しているものの、健康と環境に有害な物質に関連する調査や製品検査については、環境保護庁と連携して継続的な活動を行っている。また、複数の私設の控訴委員会（DA: Klagenævnet / EN: Appeals Board）を設立し、その委員を務めている⁸¹⁰。複数の委員会が関連機関の認可を受けており、例として、別荘賃貸控訴委員会⁸¹¹や保険控訴委員会⁸¹²が産業・ビジネス・ファイナンス省の認可を、ホテル・レストラン・観光控訴委員会⁸¹³は競争・消費者庁の認可を受けている。

・Landsorganisationen Grøn Hverdag⁸¹⁴

⁸⁰⁷ BEK nr 1721 af 30/11/2020. Bekendtgørelse om Fødevarestyrelsens opgaver og beføjelser.

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/1721>

⁸⁰⁸ Forbrugerrådet Tænk: <https://taenk.dk/>

⁸⁰⁹ <https://taenk.dk/om-os/om-forbrugerradet-taenk/raadsforsamling-her-er-medlemmerne>

⁸¹⁰ <https://taenk.dk/det-kaemper-vi-for/klagenavn>

⁸¹¹ <https://www.fbnet.dk/anke-naevn/generelt-om-anke-naevnet/anke-naevnet-feriehusudlejning/om-anke-naevnet>

⁸¹² <https://ankeforsikring.dk/om-ankeforsikring/Sider/Om-at-klage.aspx>

⁸¹³ <https://hrt-anke-naevn.dk/om-anke-naevnet/>

⁸¹⁴ Grøn Hverdag: <http://www.gronhverdag.dk/>

全国組織 Grøn Hverdag（「緑の毎日」の意味）は、雑誌の発行などの情報活動を通じて、持続可能な社会の構築と発展を促進することを目的に設立された全国組織である。デンマークの公共情報団体であるデンマーク公共情報委員会（Dansk Folkeoplysnings Samråd : DFS）⁸¹⁵に属している。環境保護、生物多様性、エコロジー、再生可能エネルギー、廃棄物の削減、リサイクリング、健康的な消費、資源と経済の有効活用などの問題に取り組んでいる。Grøn Hverdag は、政治家、公的機関、企業、市民に持続可能な行動を促すため、キャンペーン、展示会や会議への参加、ほかの組織との協力、関連するイニシアチブへの参加を行っている。

・ NOAH⁸¹⁶

NOAH は、1969 年に設立されたデンマークで最も古い環境政策に取り組む全国組織である。1988 年に、国際環境 NGO である地球の友（Friends of the Earth : FoE）⁸¹⁷のメンバーとなった。以降、FoE と協力して、多くのプロジェクト、セミナーや会議などに参加している。

（イ） 海外の消費者行政機関との関係

デンマークは欧州連合（EU）加盟国であり、消費者に関連する法・規制またその活動は、EU 指令や規制に従い、該当する EU 指令の担当省庁が対応を行っている。消費者行政を担う競争・消費者庁は、欧州市場における消費者とデンマークの立場を確立するため、複数の委員会や作業部会に所属している。

① 競争・消費者庁

競争・消費者庁は、欧州市場における消費者の立場の向上を促進させるため、国際フォーラムやネットワークに参加し、最新のトレンドや開発に関する知識を収集している。EU において、委員会から新たなイニシアチブに関する作業部会、消費者政策ネットワーク（CPN group）、消費者金融プログラム委員会（CFPC）に参加している。また、消費者政策に関する OECD 委員会（CCP）にも参加しており、金融危機、持続可能な開発、消費のデジタル化・グローバル化といった国境を越えた消費者の政治的課題に取り組んでいる。さらに、北欧内非公式の公務員レベルの作業グループ（NORDKONS）において、消費者保護に関する問題にほかの北欧諸国と共に取り組み、EU 内での北欧諸国の影響力を強化するプラットフォームを構築している⁸¹⁸。

⁸¹⁵ Dansk Folkeoplysnings Samråd: <https://dfs.dk/>

⁸¹⁶ NOAH: <https://www.noah.dk/>

⁸¹⁷ Friends of the Earth International: <https://www.foei.org/>

⁸¹⁸ International cooperation on consumer issues:

②消費者オンブズマン

消費者オンブズマンは、ヨーロッパの消費者保護法の施行を担当する各国当局間のEU協力に参加しており⁸¹⁹、2005年に発効した消費者保護規則(2006/2004)に従い実施されている⁸²⁰。実際には、規制別のEU諸国—例えばフランス—デンマークの消費者法の規則に違反行為が見られた場合、消費者オンブズマンは、違反の調査をフランスの対応する当局に依頼することができる。デンマークの企業がフランスで法律に違反した場合、消費者オンブズマンが対処する必要がある。この連携はCPC(消費者保護協力)連携と呼ばれる。その後、同規則は改正され、2017年から新しい規則が適用されている⁸²¹。

③欧州消費者センター・デンマーク⁸²²

欧州消費者センターは、全EU加盟国・ノルウェー・アイスランド間の国境を跨ぐ取引における消費者保護と企業競争を規制するEUサービス指令の窓口である。欧州消費者センター・デンマークは、そのデンマーク拠点であり、欧州委員会と競争・消費者庁により資金提供されている。

(3) その他

デンマークでは、食料・農業・漁業省(Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri)内に、持続可能な開発目標に対応するため、食事・食文化に注目した自治機関Madkulturen(食文化)⁸²³による活動がなされている。

Madkulturenは、2011年に設立され、「全ての人にとって、より良い食事を」を目標に、年齢、収入、社会的背景、場所に関係なく、より良い食材、料理、食事を誰もがができるようにすることを目指している。「持続可能性」「子供とティーンエイジャー」「社会福祉」に重点を置き、調査や情報提供を行うほか、自治体、企業、大学、NGOの他文化団体などと協力し、多数の食・食文化に関するプロジェクトを実施している。

<https://www.en.kfst.dk/consumer/consumer-policy/international-cooperation/>

⁸¹⁹ <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/om-os/internationalt-samarbejde/>

⁸²⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=celex%3A32004R2006>

⁸²¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/da/TXT/?uri=CELEX%3A32017R2394>

⁸²² European Consumer Centre Denmark: <https://www.consumereurope.dk/>

⁸²³ <https://www.madkulturen.dk/>