

令和4年度海外主要国における
消費者政策体制等に係る調査業務
報告書

令和5年3月

WIP ジャパン株式会社

目次

はじめに	1
第1部 調査概要	2
1. 調査目的	2
2. 調査内容	2
(1) 調査対象国	2
(2) 主要調査項目	2
3. 調査実施期間	3
4. 調査実施機関	3
5. 調査方法	3
6. 有識者監修	3
第2部 調査結果	4
第1章 欧州連合 (EU)	4
はじめに	4
1. オンラインプラットフォーム経済監視委員会デジタルサービス法パッケージ	5
(1) 背景	6
(2) 経緯	6
(3) 目的	7
(4) 規制の対象及びサービス	8
(5) 具体的な措置	11
(6) 執行に向けたタイムライン	12
(7) 最新の動向	14
2. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み	16
(1) 新オンライン消費者スコアボード (The new online Consumer Scoreboard)	16
(2) オンラインプラットフォーム経済監視委員会 (Observatory on the Online Platform Economy)	18
3. EUにおける立法前の調査・手続等 (アセスメント) についての概要	19
(1) 根拠に基づく情報提供の照会 (Call for evidence)	19
第2章 英国	24
はじめに	24
1. EU離脱 (ブレグジット) 前後の英国消費者法の動向	25
(1) EU離脱前の英国消費者法	25
(2) EU離脱後の英国消費者法の現状	26
(3) 英国消費者法の今後	27
2. ODR、相談体制の越境的視点	30

(1) 国際間消費者紛争への EU 離脱の影響.....	30
(2) 英国国際消費者センター.....	32
3. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み.....	34
(1) 概要.....	34
(2) 市場研究.....	35
4. デジタル市場ユニット (DMU)	37
第3章 米国.....	38
はじめに.....	38
1. 連邦取引委員会 (Federal Trade Commission : FTC) による執行状況.....	39
(1) 2021 会計年度 FTC 消費者保護局による執行状況概要.....	39
2. 大手 IT 事業者規制に関する「米国イノベーション・選択オンライン法案 (American Innovation and Choice Online Act : AICOA)」や審議中の法案等.....	42
(1) 米国イノベーション・選択オンライン法案 (American Innovation and Choice Online Act: AICOA)	42
(2) オープンアプリ市場法 (Open App Market Act) 案.....	46
3. 最新の ALI (アメリカ法律協会) の米国消費者契約法リステイトメントについて	49
(1) 概要・背景.....	49
(2) リステイトメントの条文 (Black Letter)	49
(3) 本リステイトメントの特徴.....	51
(4) 消費者と契約を結ぶ事業者が直面するであろう潜在的な問題.....	53
(5) 批評・反応.....	53
4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み.....	54
(1) Consumer Sentinel Network (連邦・州・諸外国機関や民間団体等で消費者苦情 に関する情報を共有) について.....	54
(2) 消費者製品安全委員会 (Consumer Product Safety Commission : CPSC) による 製品の不具合・危険性に関する情報集約の詳細.....	56
(3) ベター・ビジネス・ビューロー (BBB) による情報収集.....	58
第4章 イタリア.....	59
1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要.....	59
(1) 消費者当局.....	59
(2) 消費者当局の位置づけ.....	67
(3) 関連省庁・機関並びにその概要.....	68
2. 消費者関連法規の所管状況.....	72
(1) 関連法令 (本数、法律名) 専管、共管の別.....	72
3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要.....	75

(1) MISE の 3 か年計画	75
(2) MISE の予算案 (2022-2024 年)	76
4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み	77
(1) 消費者保護協会 (Associazione Italiana Difesa Consumatori、ADICONSUM)	77
(2) イタリア消費者協会 (Unione Nazionale Consumatori、UNC)	78
5. 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	79
(1) 地方消費者行政の仕組み	79
(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例	79
6. 消費者行政の最近の動き	80
(1) オムニバス指令の実施	80
7. 消費生活相談の受付体制	81
(1) 消費生活相談を受け付ける体制	81
(2) 政府・自治体による相談窓口 (委託先も含む)	82
8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的 な体制等に係る具体的な調査項目	92
(1) 当局が科す行政制裁から派生する収入を、消費者の利益のための取組に向け る制度	92
(2) 裁判外紛争解決 (ADR)	96
第 5 章 ノルウェー	99
1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要	99
(1) 消費者当局	99
(2) 消費者当局の位置づけ	103
(3) 関連省庁・機関並びにその概要	104
2. 消費者関連法規の所管状況	109
(1) 専管の関連法令 (本数、法律名)	109
(2) 共管の関連法令 (本数、法律名)	110
(3) 他省庁管轄の関連法令 (本数、法律名)	111
3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要	112
4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み	113
5. 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	113
(1) 地方消費者行政の仕組み	113
(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例	113
6. 消費者行政の最近の動き	114
(1) 透明性法の施行	114
7. 消費生活相談の受付体制	115
(1) 消費生活相談を受け付ける体制	115

(2) 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	115
8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的な体制等に係る具体的な調査項目	121
(1) 消費者当局に対する差止め・罰金制裁決定権限の付与	121
(2) 調停機能の消費者庁への一元化	121
第6章 シンガポール	122
1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要	122
(1) 消費者当局	123
(2) 消費者当局の位置づけ	124
(3) 関連省庁・機関並びにその概要	125
2. 消費者関連法規の所管状況	135
(1) 専管の関連法令（本数、法律名）	135
(2) 共管の関連法令（本数、法律名）	139
3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要	141
4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み	141
5. 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	142
(1) 地方消費者行政の仕組み	142
(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例	142
6. 消費者行政の最近の動き	142
7. 消費生活相談の受付体制	144
(1) 消費生活相談を受け付ける体制	144
(2) 政府による相談窓口（委託先も含む）	144
8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的な体制等に係る具体的な調査項目	155
(1) 「レモン・ロー」（Lemon Law）	155
第7章 アルゼンチン	157
1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要	157
(1) 消費者当局	157
(2) 消費者当局の位置づけ	159
(3) 関連省庁・機関並びにその概要	160
2. 消費者関連法規の所管状況	164
(1) 専管の関連法令（本数、法律名）	164
(2) 共管の関連法令（本数、法律名）	166
3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要	167
4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み	

.....	167
5. 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	168
(1) 地方消費者行政の仕組み.....	168
(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例	170
6. 消費者行政の最近の動き	171
7. 消費生活相談の受付体制.....	173
(1) 消費生活相談を受け付ける体制.....	173
(2) 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	174
8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的 な体制等に係る具体的な調査項目	183
(1) 連邦政府レベルでのオンライン消費者保護単一窓口（Ventanilla Única Federal de Defensa de Consumidor）	183
(2) 価格統制政策.....	183
第8章 ブラジル	184
1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要.....	184
(1) 消費者当局.....	184
(2) 消費者当局の位置づけ.....	191
(3) 関連省庁・機関並びにその概要.....	194
2. 消費者関連法規の所管状況.....	200
(1) 専管の関連法令（本数、法律名）	200
(2) 共管の関連法令（本数、法律名）	203
3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要.....	204
4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み	205
(1) 紛争解決プラットフォーム.....	205
(2) 国家消費者保護情報システム（Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC）	205
(3) 「勝利消費者（Consumidor Vencedor）」	205
5. 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	206
(1) 地方消費者行政の仕組み.....	206
(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例	208
6. 消費者行政の最近の動き	208
7. 消費生活相談の受付体制.....	209
(1) 消費生活相談を受け付ける体制.....	209
(2) 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	209
8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的 な体制等に係る具体的な調査項目	212

(1) 全国消費者保護民間組織フォーラム (Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor: FNECDC)	212
(2) ブラジル消費者保護協会 (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor: IDEC)	212
(3) PROTESTE (ブラジル消費者保護協会 Associação Brasileira de Defesa do Consumidor)	213
(4) 消費者対応サービス (Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC)	213
第3部 論考	214
第1章 EU	214
デジタルの権利と原則に関する欧州宣言	214
第2章 アルゼンチン	217
1. はじめに	217
2. 政府機構内 (連邦レベル) の消費者当局	217
(1) 経済省 (Ministerio de Economía) 内の通商局 (Secretaría de Comercio)	217
(2) 通商局の三大任務と三次局	218
(3) 通商局が推進する重点プログラム (2023 年 1 月現在)	219
3. 消費者の属性に着目した消費者保護プログラム	222
(1) 消費者の属性への着目	222
(2) 消費者及び高度に脆弱な消費者 (Consumidores y consumidores Hipervulnerables)	222
(3) ジェンダー及び多様性 (Género y diversidades)	232
(4) 国際組織との協働による発展	237
4. 消費者教育	238
(1) アルゼンチン消費者教育学校 (Escuela Argentina Educación en Consumo: EAEC)	238
(2) 消費者向けコース	239
(3) 消費者保護組織向けコース	249
(4) 小括	251
5. 日本の消費者政策体制への提言	252
(1) 国際的枠組みと整合した高度に脆弱な消費者へのフォーカス	252
(2) 専門的かつ国際的な消費者教育	254
第3章 ブラジル	256
1. はじめに	256
2. 政府機構内 (連邦レベル) の消費者当局	257
(1) 国家消費者局 (Secretaria Nacional do Consumidor: Senacon)	257
(2) 国家消費者保護システム (SNDC) の統括	259

(3) 国家消費者局 (Senacon) による課徴金納付命令の事例	260
3. PROCONs (プロコン)	261
(1) プロコンの役割.....	261
(2) プロコンの地域的多様性と経済的脆弱性.....	261
4. 準司法機関としての検察庁及び公共弁護庁.....	262
(1) 検察庁 (Ministério Público)	262
(2) 公共弁護庁 (Defensoria Pública)	264
5. 民事簡易裁判所及び SEJUSC (セジュスキ)	266
(1) 司法統計から見るブラジルの消費者事件と受訴裁判所.....	266
(2) 現行の簡易裁判所制度.....	267
(3) 非公式な少額裁判所設置から連邦法制定へ.....	270
(4) 州民事簡易裁判所 (Juizado Especial Cível Estadual: JEC) の手続と上訴制度 ...	273
(5) 小括	282
6. 民間消費者保護団体.....	284
(1) 代表的な民間消費者団体.....	284
(2) 消費者集団訴訟提起における民間消費者団体の適格性判断	285
7. 日本の消費者政策体制への提言.....	289
(1) 民主的な消費者政策体制の運営.....	289
(2) 包括的な消費者保護法典の必要性.....	291

はじめに

本報告書は、令和4年度に、消費者庁からの委託により、弊社が実施した「令和4年度 海外主要国における消費者政策体制等に係る調査業務」報告書である。

本調査においては、昨年度調査（「令和3年度 海外主要国における消費者政策体制等に係る調査業務」）を実施した。対象国として欧州（英国、フランス、ドイツ、ベルギー、オランダ、スウェーデン、デンマーク、フィンランド）、EU、北米（米国、カナダ）、大洋州（オーストラリア）、アジア（中国、韓国）の消費者政策体制を調査し、海外主要国における消費者政策が、どのような組織・体制で行われているか、消費者被害の発生に際してどのような対応・連携がとられているかなど、各国の消費者政策体制の基本的事項を整理した。

本年度調査は、昨年度調査を行ったEU、英国、米国の最新動向を追うとともに、電子商取引等の進展等により経済社会がグローバル化することに伴い、昨年度の調査の対象としていない海外主要国、欧州（イタリア、ノルウェー）、アジア（シンガポール）、南米（アルゼンチン、ブラジル）の消費者政策体制等について調査を行った。本報告書が、今後の施策の検討の一助となれば幸いである。

第1部 調査概要

1. 調査目的

電子商取引等の進展等により経済社会がグローバル化することに伴い、新たな消費者問題が発生するなど、消費者問題は多様化している。このような状況の中、海外の消費者政策体制等について、その現状把握に努めているものの、消費者問題の変遷に伴い、海外主要国の消費者政策体制も変化しているところである。そこで、我が国の今後の政策等への参考とするため、EU、英国、米国の最新動向を追うとともに、昨年度の調査の対象としていない海外主要国の消費者政策体制等について調査を行った。

2. 調査内容

(1) 調査対象国

上記目的に即した調査対象を、以下の(ア)(イ)の条件を考慮し協議の上、以下の国とした。

(ア) EU、英国、米国

(イ) イタリア、ノルウェー、シンガポール、アルゼンチン、ブラジルの計8か国

(2) 主要調査項目

ア.(1)の(ア)の対象国について

EU、英国、米国における消費者保護に係る指令や法令等の改正や審議・検討状況や判例展開を中心に、近時のEU、英国、米国における消費者政策の動向やトレンドについて有識者の意見を交えて検討を行い調査内容を定めた。

イ. 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）

(1)の(イ)の対象国において以下の事項を調査した。

- ①政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要
- ②消費者関連法規の所管状況（本数、法律名、専管・共管の区分）
- ③消費者政策に関連する基本計画等の概要
- ④消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み（政策の必要性の根拠となる各種データの収集及び利活用に関する取組を含む。）
- ⑤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
- ⑥消費者行政の最近の動き
- ⑦消費生活相談の受付体制

3. 調査実施期間

契約日（令和4年9月22日）から令和5年3月31日（金）まで

4. 調査実施機関

ワールドインテリジェンスパートナーズジャパン株式会社
（略称：WIP ジャパン株式会社）

5. 調査方法

上記2（1）の調査対象国等について、上記2（2）の調査項目に関し、事前調査を実施し、令和4年9月27日及び30日に計画書の提出及び会議を行い、調査対象国及び調査項目について検討を行った。

文献や公的機関のウェブサイト等において詳細に調査を実施し、必要な情報を収集した。出典については、文献であれば文献名（該当ページ）、公的機関のウェブサイトであればサイトのアドレスを明記し、法令であれば条項まで記載した。

6. 有識者監修

EU・米国・英国を中心に本調査で取り扱う対象国（アルゼンチン・ブラジルを除く。）に関して包括的な監修を慶應義塾大学大学院の鹿野菜穂子教授、龍谷大学法学部の中田邦博教授及び京都大学大学院のカライスコス アントニオス准教授に依頼した。EU の状況については國學院大學の川村尚子専任講師の論考（「デジタルの権利と原則に関する欧州宣言」）から本編に引用及び参考資料として全文を巻末に収録した。一方、アルゼンチン及びブラジルの消費者政策体制に関する状況については、慶應義塾大学法学部の前田美千代教授に本編の調査についての監修をお願いした。これまで両国が調査対象になっていなかったこともあり、今回アルゼンチン及びブラジルの状況に関するまとまった論考の執筆を同教授に依頼し巻末に収録した。

第2部 調査結果

第1章 欧州連合（EU）

はじめに

欧州連合（European Union、以下「EU」という。）について、消費者保護体制に関する全般的情報は昨年（令和3年）度調査で得られているため、今回は、特に日本の消費者保護政策に重要な指針となり得る題材として、欧州のデジタル分野における消費者保護に対する取組、特にサービス法パッケージを取り上げる。続いて EU 消費者当局の政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握する仕組み、及び EU における立法前の調査・手続等（アセスメント）について報告する。

昨年度調査では、消費者保護体制に関する全般的情報を把握することを目的とし、EU における執行当局と関係機関、管轄法令、基本となる政策並びに消費者相談窓口の設置状況等を調査した。初めにその内容を簡単に振り返る。

EU 消費者保護の執行機関である欧州委員会の中で、消費者政策を主管しているのは司法・消費者総局（DG JUST）で、消費者エンパワーメント、保護政策、法執行と救済、製品安全と警告システムの4つの部門で構成されている。

EU が 2020 年 3 月に発表した「循環型経済行動計画」では、環境負荷が高い企業の行動変革を促すとともに、消費者権利強化を重点目標に掲げている。消費者による製品情報へのアクセス、「修理する権利」など持続可能な選択を可能にし、消費者も循環型経済へ参画することを促す。また、同年 10 月には、「持続可能な復興とレジリエンス強化のための新消費者アジェンダ」を発表し、グリーン消費、デジタルトランスフォーメーション、消費者権利の強化、脆弱な特定消費者グループのニーズ、国際協力を優先課題に挙げている。

EU レベルの消費者相談の窓口としては、越境取引に関するトラブルに特化した欧州消費者センター・ネットワークがあり、27 か国の消費者センター（ECC）から成る。各国の ECC は、消費者からの申立てや紛争解決のサポートを一任されており、そこで扱われた案件はデータベースに入力され、結果は、欧州連合の単一市場としての機能状況をモニタリングする「単一市場スコアボード」の「ガバナンスツール」の一つとして公表される。ネットワークの実施状況の評価や今後の重点アクションの確認にも役立てられている。

また、欧州電子商取引紛争解決プラットフォームは、各国窓口と連携し、消費者と事業者との直接対話を通じてオンラインでの製品販売やサービス提供に関する紛争解決の方法や仲裁団体の選定で迅速な合意形成を目指している。さらに、欧州金融紛争解決ネットワークは、全 EU 加盟国に加え、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー、スイス、英国、チャンネル諸島籍の金融商品取扱い業者が参加している。

EU 域内においては、加盟国との情報共有の方法を規定した CPC 規則により、各国の消費者保護法令執行当局及び単一連絡事務所を指定し、EU レベルでの広範な違反の防止や制

1. オンラインプラットフォーム経済監視委員会デジタルサービス法パッケージ

裁の仕組みが整えられている。商品検査については参加国レベルで対応しているため、EUとしては標準化に関する消費者団体欧州連合組合に出資している。欧州委員会や欧州連合の支援を受けた非営利団体の欧州製品安全フォーラム（Product Safety Forum of Europe：PROSAFE）が欧州各国の市場監視機関で会合を持ち、協力して製品やサービスの安全性の向上と法令遵守を確保している。

EU域外では、各国の消費者政策関連部局が参加するOECD消費者政策委員会に参加している。DG JUST が主担当となり、競争総局（Directorate-General for Competition）等内外の関係部門と連携を図っている。また、消費者保護及び執行のための国際ネットワーク「ICPEN」（International Consumer Protection Enforcement Network）には、欧州委員会がオブザーバー機関として参加している。

1. オンラインプラットフォーム経済監視委員会デジタルサービス法パッケージ

EUは、デジタルサービスに関する一連の措置の強化改善を目指し、「デジタルサービス法パッケージ（The Digital Services Act package、以下「DSAパッケージ」という。）」を発表した¹。これは、EU全域に適用される単一の法規制であり、2022年11月に成立したデジタルサービス法（Digital Services Act、以下「DSA」という。）²とデジタル市場法（Digital Markets Act、以下「DMA」という。）の二規則の総称である³。DSAの目的がオンラインプラットフォームにおける透明性やユーザーの保護、そして説明責任を確保することであるのに対し、DMAは大規模なオンラインプラットフォームの運営方法について明確なルールを定める競争法である。

本章ではDSAパッケージが必要になった背景と共に、DSA及びDMAの概要をそれぞれ述べる。

¹ 欧州委員会 The Digital Services Act package：

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package>（2022年11月30日確認）

² 欧州連合 EUR-Lex（EU法データベース、以下「EUR-Lex」という。）DSA：<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065&from=EN>（2022年11月30日確認）

³ EUR-Lex「DMA」：https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?toc=OJ%3AL%3A2022%3A265%3ATOC&uri=uriserv%3AOJ.L_.2022.265.01.0001.01.ENG（2022年11月30日確認）

（1）背景⁴

EUでは人、モノ、サービス及び資本が国境を越えて自由に移動できる域内市場の確立が最優先事項とされている。EU 消費者法はこのための法的枠組みとして位置づけられ、EU 全域で共通化された市場ルールの設定により、消費者が EU 域内のどこでも一定水準以上の保護を受け、域内での越境的な取引を安心して行うことができるようになることを目指す。EUでの消費者の権利実現を強化し、デジタル経済の展開による市場の変化に対応するために、EU が一連の EU 消費者法を刷新して「EU 消費者保護法の施行の改善及びその現代化に関する指令（現代化指令 The better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules）⁵」を打ち出した。このことは昨年度の調査でも報告したが、今回の報告では、とりわけ、デジタル化に対応した EU 立法の例として DSA パッケージを取り上げる。それは、社会・経済のデジタル化に伴うオンライン取引の急増で消費者トラブルが増えている事態を踏まえ、オンラインプラットフォーム等通信技術を用いたサービス提供者の責任や法令遵守を規定するなど、一連のデジタル法の展開の中でも最も注目を集めている EU 法の規制である。日本でも同様の規制を行う必要性が検討されている。また、EU 消費者法は、世界市場における取引ルールとして普遍的な価値を持つことも知られており、その影響力は軽視できない。この意味でも、DSA パッケージを先行する立法事例として以下で紹介しておくことは有用であろう。

（2）経緯⁶

2010 年代以降、とりわけスマートフォンの普及によりインターネットの利用者数が急増し、欧州ではオンライン市場の規模も拡大していった。これを背景に、欧州委員会は 2015 年に「デジタル単一市場戦略（A Digital Single Market Strategy for Europe⁷）」を発表し、消費者保護の強化、デジタル経済における公平な競争の確保や成長促進を柱とする「デジタル単一市場（Digital Single Market）」の構築に取り組み始めた。EU では、同戦略に示された様々な施策に従い、個人情報保護、著作権保護、消費者保護、青少年保護など多岐にわ

⁴ 現代化指令の意味と EU 消費者法の近時の展開については、中田邦博＝カライコス アントニオス「EU 消費者法の現代化」現代消費者法 57 号（2022）を参照。デジタル化については、クリストフ・ブッシュ（古谷貴之訳）「プラットフォーム経済における消費者保護」現消 53 号（2022 年）49 ページ以下参照。DSA パッケージについては、カライコス アントニオス「デジタル・サービス法パッケージの概要」消費者法研究 10 号（2021 年）109 ページ以下を参照。また、デジタルサービス法提案について、川村尚子訳「EU デジタルサービス法（規則）提案」消費者法研究 10 号（2021 年）339 ページ以下、同「デジタルサービス規則（提案）にみるデジタルプラットフォーム規制」消研 13 号（近刊予定）の分析がある。

⁵ EUR-Lex： <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L2161>（2023 年 3 月 1 日確認）

⁶ 経緯について執筆するに当たり、川村尚子氏の論考「デジタルの権利と原則に関する欧州宣言」を参考にし、一部ここに引用させていただいた。全文は EU の章末に掲載する。

⁷ EUR-Lex： <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>（2023 年 3 月 1 日確認）

たる個別の分野ごとの課題に対応する立法が相次いだ、その後、こうした分野ごとの法整備が「デジタル単一市場」の形成を阻害しているとの懸念が示されるようになった。同時に、新型コロナ禍で加速した社会と経済のデジタル化は、違法な商品やサービス、コンテンツのオンライン取引、そして GAFA（Google、Apple、Facebook（Meta）、Amazon）等少数の大規模プラットフォーム事業者による、ユーザーを囲い込むような独占的な欧州市場の利用など、新たな課題をもたらした⁸。

これらデジタル空間の脆弱性に対する反省を踏まえ、フォン・デア・ライエン欧州委員長が率いる欧州委員会は、2020年2月に政治戦略「欧州のデジタル未来の形成（Shaping Europe's digital future⁹）」を発表した。同戦略下の具体的な施策は、人工知能の問題、サイバーセキュリティ、競争法、金融、デジタル教育など非常に多岐にわたるが、その中でも、消費者の権利の強化は引き続き施策の一つに挙げられたほか、包括的で強力なプラットフォームの責任を定めるルール必要性が説かれた。

2021年3月9日には、欧州の2030年までのデジタル化移行の実現を目指し、デジタル化の具体的な数値目標や目標達成のための枠組みの設定を定めた「デジタル・コンパス 2030（Digital Compass: the European way for the Digital Decade¹⁰）」が発表された。この中では、デジタル化の動きを加速させるために、政策、教育、そして長期資金調達手段などあらゆる手段を用いて、上述した2つの戦略で示された施策や提言を強化していくことを求め、人間中心の持続的なデジタル未来のために、市民と事業者のエンパワーを通じた、デジタル主権回復の必要性が説かれた。このような経緯を経て、ユーザーである消費者の安全と基本的権利を確保しつつ、公正でオープンなオンラインプラットフォーム環境を維持するための法的枠組みとして打ち出されたのが DSA パッケージである¹¹。

（3）目的

DSA パッケージの目的は、EU 域内における整合単一法規を制定することである点については前述したが、それに加えてこれらの規制には二つの共通目的があると EU は説明している¹²。第一に、デジタルサービスを利用するユーザー保護の原則といった、欧州連合基本権憲章に定められている基本的権利が保護され、安全なデジタル環境が整備されること、第二に、EU 域内市場でイノベーションや成長、そして競争力が促進される公平な競争

⁸ euronews.com 「Digital Services Act: Brussels vows to 'put order into chaos' of digital world with new tech laws」：
<https://www.euronews.com/my-europe/2020/12/15/digital-services-act-brussels-unveils-landmark-plans-to-regulate-tech-companies>（2022年11月30日確認）

⁹ 「Communication: Shaping Europe's digital future」：
https://commission.europa.eu/document/download/84c05739-547a-4b86-9564-76e834dc7a49_en?filename=communication-shaping-europes-digital-future-feb2020_en.pdf（2023年3月1日確認）

¹⁰ EUR-Lex：<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0118>（2023年3月1日確認）

¹¹ 脚注3参照

¹² 脚注3参照

条件が確立されることである¹³。各法を個別に見ると、第1条に以下のようにそれぞれ定められている。

●**DSA**：

仲介サービスに関連する市場が適切に機能し、消費者にとって安全で予測可能かつ信頼できるオンライン環境を構築するためのEU域内単一法規を定めること。

●**DMA**：

ゲートキーパー（Gate keeper）事業者¹⁴が存在するデジタル分野において、競争性があり、ユーザーに有益で公正な市場を確保すること。

（4）規制の対象及びサービス

DSAが、オンラインプラットフォームに限らず、その他のオンラインサービスを提供する多様な事業者を規制の対象としているのに対し、DMAは、ゲートキーパーとして指定されたオンラインプラットフォーム事業者、また将来そうなることが見込まれる事業者のみをその規制対象としている¹⁵。以下詳細を記載する。

ア DSA

DSAは、様々なオンラインサービスを提供する事業者を規制するものである。同法の第Ⅲ章「透明で安全なオンライン環境づくりのためのデューデリジェンス義務（Due diligence obligations for a transparent and safe online environment）」で、提供するサービスに合わせて以下の4つの事業者の種類が区分されており、それぞれ個別の規制が定められている（図1参照¹⁶）。

- 「仲介サービス提供事業者（Providers of intermediary services）」
- 「ホスティングサービス提供事業者（Providers of hosting services）」
- 「オンラインプラットフォームサービス提供事業者（Providers of online platforms）」
- 「超巨大プラットフォーム（Very large online platforms、以下「VLOPs」という。）」及び「超巨大検索エンジン（Very large online search engines、以下「VLOSEs」という。）」

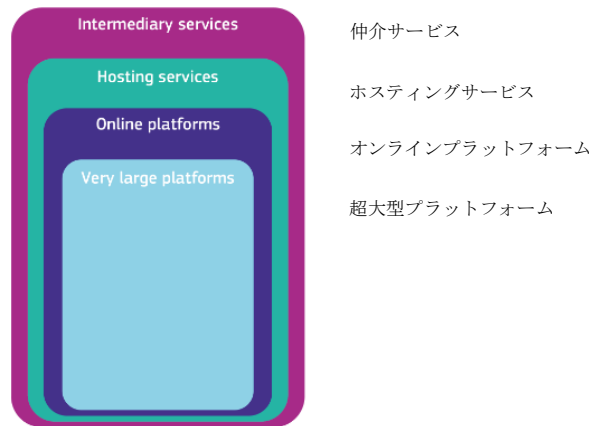
¹³ 脚注3参照

¹⁴ EUは、ゲートキーパー・プラットフォームとは、企業と消費者をつなぐプラットフォームサービスの運営者であると説明しているが、具体的な基準はDMA第3条に定められており、本章（4）イに記載。

¹⁵ DMA第1条第2項

¹⁶ 欧州委員会「The Digital Services Act: ensuring a safe and accountable online environment」：
https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_en（2022年11月30日確認）

図1 「DSA の規制対象事業者区分」



出典：欧州委員会 The Digital Services Act: ensuring a safe and accountable online environment

オンライン上で仲介サービスを提供する事業者「仲介サービス提供事業者」は、その活動内容により「単なる導管（mere conduit）」、「キャッシング（caching）」、及び「ホスティング（hosting）」にさらに3分類されている¹⁷。

- 「単なる導管」とは、サービス受領者によって提供される情報の通信ネットワーク内での送信、又は通信ネットワークへのアクセスポイントの提供等のサービスを指す¹⁸。「DNS（Domain Name System ドメインネームシステム）」や「VPN（Virtual Private Network 仮想プライベートネットワーク）」等を含む¹⁹。
- 「キャッシング」は、通信の効率化のみを目的として、情報を自動的、中間的、かつ、一時的に保存（キャッシング）することからなるサービス²⁰やコンテンツ配信ネットワーク等を含む。例として、インターネットアクセスプロバイダ、ドメイン名レジストラがある²¹。
- 「ホスティング」とは、サービス受領者の要請に基づき、サービス受領者が提供する情報を保存するサービス²²。クラウドコンピューティング、ウェブホスティング等を含む²³。

イ DMA

当該法がゲートキーパー事業者を規制するものであることは上述したが、EU 域内

¹⁷ DSA 法 第2条 (f) 項

¹⁸ DSA 法 第2条 (f) 項 (i) 号

¹⁹ DSA 法 前文 (29) 項

²⁰ DSA 法 第2条 (f) 項 (ii) 号

²¹ DSA 法 前文 (28) 及び (29) 項

²² DSA 法 第2条 (f) 項 (iii) 号

²³ 脚注 15 参照

に拠点を持つ事業者²⁴に限らず、提供するプラットフォームを使用するユーザーが EU 域内に所在する場合にも適用される。例えば、オンラインマーケットプレイス、SNS、検索エンジン、動画共有プラットフォーム、クラウドコンピューティングサービスなどがある²⁵。

ゲートキーパー事業者の指定は欧州委員会が行う²⁶が、以下に述べる3つの要件を満たす場合にゲートキーパー指定を受ける²⁷。

- ①域内市場に「重大な影響力（significant impact）」を持つこと、
- ②コアプラットフォーム（core platform service）を運営しており、ビジネスユーザーが各ユーザーにアクセスするに当たって「重要な出入り口（gateway）」としての役割を果たすこと、
- ③運営に当たって「確固とした持続的な地位を確立しているか、近い将来確立すると予見される」ことである。

上記について

- a. 「重大な影響力」とは、過去3年間連続して「欧州経済領域（EEA: European Economic Area）」での年間売上高が75億ユーロ（約1兆800億円、1ユーロ＝144円で換算。日本銀行金融市場局、外国為替市況、2022年12月14日確認。本報告書ではこの換算値を使用する。）以上の場合、あるいは前会計年度の平均時価総額又は公正な市場価値が750億ユーロ以上（約10兆8,000億円）の場合のいずれかに該当、かつ、同じコアプラットフォームをEU域内3か国以上で提供したこと、と定義されている。
- b. 「重要なゲートウェイ」とされるには、EU域内のアクティブなエンドユーザーが月間4,500万人以上、EU域内設立のビジネスユーザーが年間1万人以上いる場合とされている。
- c. 「確固とした持続的な地位を確立しているか、近い将来確立すると予見される」とは、上記b.の要件を過去3年間以上満たしている場合である。

ただし、上記閾値を超えないコアプラットフォームサービスの提供事業者であっても、欧州委員会は、「市場調査（market investigation）²⁸」を行い、ゲートキーパーの指定を行うことができる²⁹。

²⁴ DMA 法 第1条第2項

²⁵ DMA 法 第2条第2項

²⁶ DMA 法 同法3条第4項

²⁷ DMA 法 同法3条第1項～第2項

²⁸ 「市場調査」そのものについてはDMAの第4章第16条以降で定められているが、本報告書では詳細には入らない。

²⁹ DMA 法 第3条第5項

（5）具体的な措置

ア DSA

DSA は、同法の規制対象となるオンラインサービス提供者に対して違法コンテンツに関する責任を規定するとともに、（2）で記したとおり、ユーザー保護遵守義務を事業者の規模に応じて規定している。その内容は広範にわたるため、以下の幾つかの例にとどめる。

- 仲介サービスの提供者³⁰は、サービスの受領者たるユーザーが直接に電子的手段を使い連絡を取ることができる単一窓口を設置し、その窓口を見つけやすくするとともに、連絡を取るために必要な情報を公表しなければならない³¹。EU 域内に拠点を持っていない事業者の場合、サービスを提供する加盟国のいずれかに法定代理人を指定する³²。
- ホスティングサービス提供事業者³³は、違法なコンテンツがある場合にユーザーがサービス提供事業者に対し通知できるようにする³⁴。
- 未成年者による利用が可能なオンラインプラットフォームサービスの提供事業者³⁵は、未成年者のプライバシーや安全、セキュリティを確保するために適切な手段を講じる³⁶。
- VLOPs 及び VLOSEs³⁷は、提供するプラットフォームが機能不全に陥った場合のリスク評価、及び同リスクを軽減するために必要と考えられる措置を講じる³⁸。また、サイト上で表示される広告の透明性を確保する³⁹。

イ DMA

ゲートキーパーの行為に関する規制は DMA 第5条及び第6条に定められている。公益財団法人電気通信普及財団は、その研究報告書にて、「ここ（DMA）で定められている義務は、プラットフォームのサービスプロバイダーとしての極めて特殊な慣行に関連した内容になっており、自己執行可能なもの（第5条）と、さらに特定する必要があるもの（第6条）に分けられる。（---）ゲートキーパーのビジネスモデルにとって、データ収集、処理が極めて重要な意味を持つため、同第5条、第6条の義務は、ゲートキーパーがどのようにデータを取り扱うかについて、特に関連する。」と説明している⁴⁰。以下にゲートキーパーに課される規

³⁰ 仲介サービス業者に対する義務は、DSA 法の第11条～第15条参照

³¹ DSA 法 第12条

³² DSA 法 第13条

³³ ホスティングサービス事業者に対する義務は、DSA 法の第16条～第28条参照

³⁴ DSA 法 第16条

³⁵ オンラインプラットフォームサービス事業者に対する義務は、DSA 法の第30条～第32条参照

³⁶ DSA 法 第28条

³⁷ VLOPs 及び VLOSEs に対する義務は、DSA 法の第34条～第43条参照

³⁸ DSA 法 第34条・第35条

³⁹ DSA 法 第39条

⁴⁰ 研究調査助成報告書 第36号 2021年度「デジタル時代のプラットフォームをめぐる競争とメディア・情報法のインターフェイス」：

<https://www.taf.or.jp/files/items/1929/File/%E6%9F%B4%E7%94%B0%E6%BD%A4%E5%AD%90.pdf>

制の例を挙げる。

- ユーザーの同意無しに個人データを第三者からの情報と結合することの禁止⁴¹
- 販売チャネルの制約禁止⁴²
- ビジネスユーザーがエンドユーザーと自由に取引することの容認⁴³
- ユーザーが公的機関に苦情申立てをすることへの制約禁止⁴⁴
- 自社のオンラインプラットフォーム上で提供するブラウザエンジンや支払システムなどのサービス利用強制の禁止⁴⁵
- 広告主に対する広告コンテンツ料金体制等に関する情報の開示義務⁴⁶
- 媒体社（Publisher）に対する広告コンテンツ料金体制等に関する情報開示義務⁴⁷
- エンドユーザーが容易にオペレーティングシステムをアンインストールできるようにする義務⁴⁸

（6）執行に向けたタイムライン

2022年7月に欧州議会でDSAパッケージが採択されたことを受けて、DMAは2022年11月1日に、DSAは同年11月16日に発効した。これらはEUの法体系において「規則（Regulation）」に当たり、加盟国の批准無しに直接適用される。また加盟国の競争法規と対立する場合には、EU規則が優位性を持つ。今後の手続の概要を以下に述べる。

ア DSA

主なDSA規定は2024年2月17日以降に適用されるが、VLOPs及びVLOSEsに関する条項は、2022年11月6日から適用が開始される。欧州委員会が「The Digital Services Act」ウェブサイトで発表した下記図2のタイムラインによると、VLOPs及びVLOSEsの要件を満たす事業者は、2023年2月17日までに欧州委員会に対して自社が提供するプラットフォームのアクティブユーザ数を報告する必要がある。これを受けて欧州委員会は、当該団体がVLOPs又はVLOSEsに該当するかを判断して通告、VLOPs又はVLOSEsの指定を受けた事業者は、指定通告の4か月後からリスク評価報告等のDSA義務を遵守しなければならない。一方、加盟各国は、2024年2月17日までにDSAの執行責任者であり調査権限等を持つ「デジタルサービス調整官

（2022年12月5日確認）

⁴¹ DMA法 第5条第2項

⁴² DMA法 第5条第3項

⁴³ DMA法 第5条第4項

⁴⁴ DMA法 第5条第6項

⁴⁵ DMA法 第5条第7項

⁴⁶ DMA法 第5条第9項

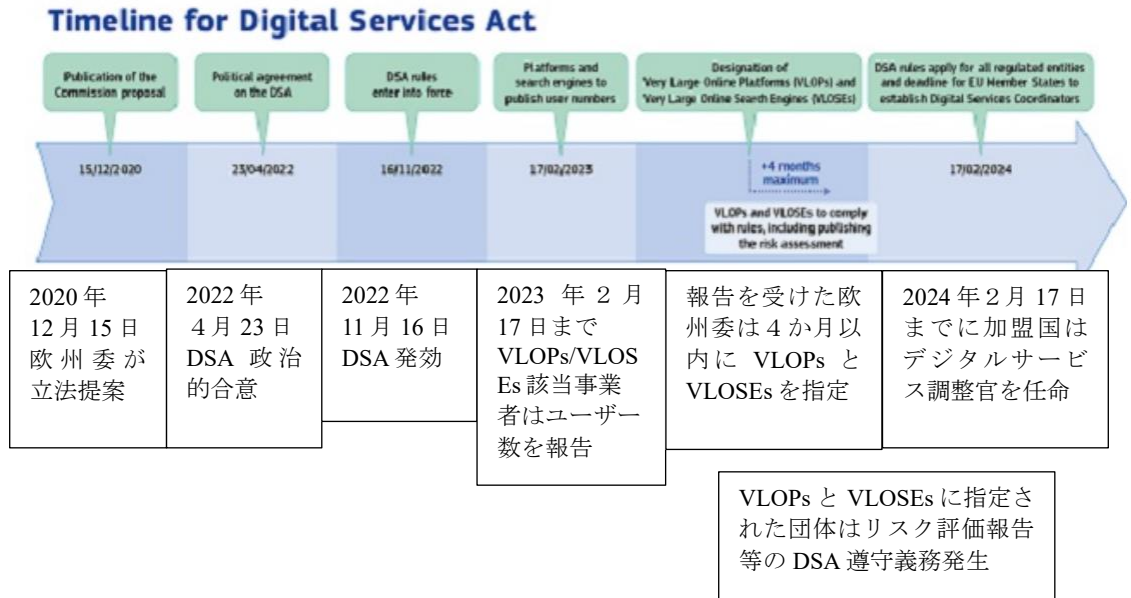
⁴⁷ DMA法 第5条第10項

⁴⁸ DMA法 第6条第3項

1. オンラインプラットフォーム経済監視委員会デジタルサービス法パッケージ

（Digital Services Coordinator）」を指名する⁴⁹。また、デジタルサービス調整官の独立した諮問機関として、欧州デジタルサービス会議（European Board of Digital Services）⁵⁰が設置された。

図2 「DSA の今後の工程」



出典：欧州委員会 The Digital Services Act: ensuring a safe and accountable online

イ DMA

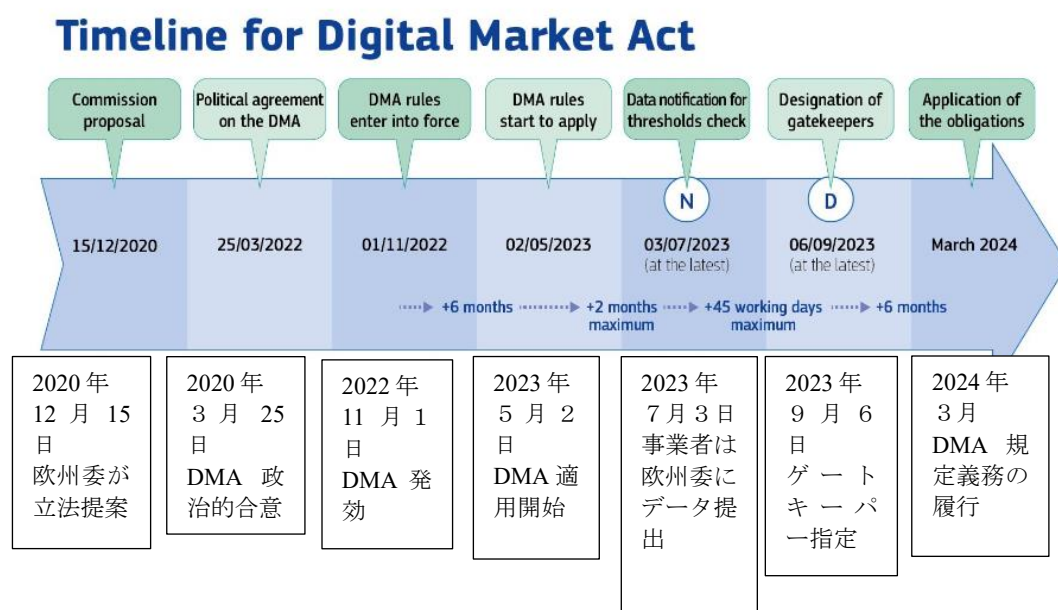
DMA は発効から6か月後の2023年5月2日から適用される。ゲートキーパー要件に該当すると考えられる事業者は、2023年7月3日までに欧州委員会に届出を行う必要がある。欧州委員会は、届出を受けてから45日以内に、届出事業者がゲートキーパー事業者に該当するか否かを判断する（欧州委員会の指定は同年9月6日までに完了する予定）。ゲートキーパーに指定された事業者は、指定から6か月後の2024年3月6日までに、DMA に定められた義務を遵守しなければならない。欧州委員会は、DMA の適用に向けて、ワークショップの開催等を通じた産業界との対話を行うとともに、ゲートキーパーに該当する事業者の届出手続を準備中である（2022年12月現在）⁵¹。

⁴⁹ DSA 法 第33条第4項

⁵⁰ DSA の第61条を設立根拠とする独立諮問機関。構成や役割などの詳細は同法第IV章第3節を参照されたし。

⁵¹ 脚注3参照 欧州委員会「The Digital Services Act package」

図3 「DMA の今後の工程」



出典：欧州委員会 The Digital Services Act: ensuring a safe and accountable online

（7）最新の動向

ア アルゴリズムの透明性を高めるための欧州センター（ECAT）設立

DSA の発効を受け、「アルゴリズムの透明性を高めるための欧州センター（European Centre for Algorithmic Transparency、以下「ECAT」という。）」が設立された（具体的にいつ設立されたのかは情報が見つからず）。ECATは、VLOPsやVLOSEsを直接監督する欧州委員会に対し、科学的・技術的専門知識を提供し、監督活動を支援⁵²。ただし、ECAT 自体の活動は消費者保護には直接関係しないので、本報告書ではその活動詳細は記載しない。

イ DSA の発行を受け、マスク氏に警告

欧州委員会のティエリー・ブルトン（Thierry Breton）委員（域内市場担当）は、2022年11月30日にツイッター（Twitter）の新所有者であるイーロン・マスク（Elon Musk）氏とネット会談を行い、DSA の遵守に向けツイッターの体制を見直すよう求めた⁵³。具体的にはヘイトスピーチや誤報、その他の有害なコンテンツに対するユー

⁵² ECAT 公式サイト：https://algorithmic-transparency.ec.europa.eu/index_en（2022年12月1日確認）

⁵³ 東京新聞「Twitterの消極的な偽情報対策や凍結アカウント復活はEUの法令に抵触？ 欧州委員がイーロン・マスク氏に警告」：<https://www.tokyo-np.co.jp/article/217348>（2022年12月3日確認）

ザー保護の強化を促した⁵⁴。ツイッターは、上述の DMA 法が定めるゲートキーパーの「アクティブエンドユーザーが月間 4,500 万人以上」という要件⁵⁵を満たしており、DMA 法が適用される見込みである。当該法に違反したことが明らかになった場合、法令遵守が命じられるだけでなく、最大で年間売上高の 6 %に相当する制裁金が課せられる可能性もある⁵⁶。

ウ デジタルの権利と原則に関する欧州宣言⁵⁷

2023 年 1 月 23 日、「デジタルの権利と原則に関する欧州宣言（European Declaration on Digital Rights and Principles for the Digital Decade）⁵⁸」が発表された。同宣言は、EU の基本的価値と基本的権利にのっとり、人を中心に据えた、包括的で、安全かつ持続可能なデジタル化社会に向けた EU のコミットメントを提示するものである。同宣言に法的な拘束力はないものの、デジタル化を進めていく上で、新技術に取り組む政策立案者や企業が基準とすべき共通の指針が示されている。

同宣言は、EU が 2030 年までに実現を目指すデジタル社会で保障されるべき価値観と基本的権利を示し、具体的には、6 つの原則を定めている。

- ・オフラインで認められている EU の価値及び基本的人権をオンライン環境においても確保する
- ・包括的かつ公正なアプローチを用いてデジタル化を進める
- ・公正なデジタル競争を促進し、ユーザーが自発的に選択できる環境を整備する
- ・デジタル化された公共空間への参加を推進する
- ・デジタル空間における安全性と安心性を向上する（子どもや青少年の保護に関する規定も本項目に含まれる）
- ・循環型経済を促進するサステナブルなデジタル製品・サービスの開発を促す

⁵⁴ Financial Times「EU and US turn up the heat on Elon Musk over Twitter」：<https://www.ft.com/content/a07calae-9f9a-46ee-9457-27bb30e18ed2>（2022 年 12 月 1 日確認）

⁵⁵ DMA 第 3 条第 2 項 b

⁵⁶ DSA 第 52 条第 3 項

⁵⁷ 「デジタルの権利と原則に関する欧州宣言」について第 3 部に掲載する川村尚子氏の論考を参考にさせていただいた。

⁵⁸ EUR-Lex：https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:JOC_2023_023_R_0001（2023 年 2 月 28 日確認）

2. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

EUの消費者市場や消費者行動を知ることは、より良い政策を行うために重要であるとして、欧州委員会は様々な手法を用いて消費者に関するデータを収集している。本報告では2020年に発行された「新消費者アジェンダ（New Consumer Agenda）⁵⁹」により導入された仕組みについて述べる。

（1）新オンライン消費者スコアボード（The new online Consumer Scoreboard）

「新消費者アジェンダ（New Consumer Agenda）」の発行を受け、欧州委員会は2018年まで実施していた「消費者スコアボード（Consumer scoreboard）⁶⁰」を廃止、2022年からは「新オンライン消費者スコアボード（The new online Consumer Scoreboard）⁶¹」が実施されている。消費者団体、産業界、学識経験者など消費者保護における主要な利害関係者から情報を得ることが、情報に基づいた政策立案を行う上で重要とされたことがその理由である⁶²。

新オンライン消費者スコアボードの目的として、欧州委員会は以下の3点を挙げる⁶³。

- 新消費者アジェンダが消費者市場に及ぼす影響をモニタリング・評価する。
- 加盟国の新消費者アジェンダの執行状況をモニタリングし、支援が必要か否かを判断する。
- 政策立案者が公正な政策を策定し、研究者が独立した研究調査を実施できるように、中立的データを提供する。

新オンライン消費者スコアボードは、調査分析結果の要約、統計ファクトシート、及びデータベースから成り、欧州委員会の公式サイトで毎年公開されている⁶⁴。新オンライン消費者スコアボードの情報源に当たるのが、下記ア及びイに概要を述べる「欧州消費者実態調査（Consumer Conditions Survey）⁶⁵」と「消費者市場モニタリング

⁵⁹ EUR-Lex「New Consumer Agenda」：<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696>（2022年12月1日確認）

⁶⁰ 「EU Consumer scoreboards」2011年から2018年までの過去の報告書も本ページより閲覧可能：https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en（2022年12月1日確認）

⁶¹ 欧州委員会「Key Consumer Data」：https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/key-consumer-data_en#consumer-conditions-survey（2022年12月1日確認）

⁶² 新消費者アジェンダ 第4章「ガバナンス」参照

⁶³ 脚注54参照

⁶⁴ 脚注54参照

⁶⁵ 脚注54参照

調査（Consumer Market Monitoring Survey）⁶⁶」の2つの調査である。ただし、欧州連合の統計局である「Eurostat（Statistical Office of the European Union）⁶⁷」によるデータ等、これ以外の情報源を用いる場合もある。

ア 欧州消費者実態調査（Consumer Conditions Survey）

「消費者実態調査（Consumer Conditions Survey）⁶⁸」は、欧州委員会が各 EU 加盟国に対して行う調査で、越境取引における消費者の権利尊重や安全性などに関するデータ収集を目的としている。主要な調査項目には下記の3つがある。

- ・「消費者の信頼度と知識（Consumer confidence and knowledge）」
小売業者やサービス提供事業者に対する消費者の信頼度
- ・「消費者経験（Consumer experience）」
売買取引の際に問題がなかったか、問題の解決を目指して行動を起こしたか
- ・「消費者行動（Consumer behaviour）」
商品の購入やサービス利用による環境への影響等に注意を払っているかどうか

4つ目の主要調査項目として、2020年には、新型コロナウイルスが及ぼした影響を評価するための質問が含まれた。調査項目別の結果や詳細データはオンラインデータベースから検索することができる⁶⁹。

イ 消費者市場モニタリング調査（Consumer Market Monitoring Survey）

「消費者市場モニタリング調査（Consumer Market Monitoring）⁷⁰」は、消費者にとって市場が適切に機能しているかどうか、特定の社会層が特定の市場で何らかのトラブルを経験していないかを探ることを目的とする。調査は EU 加盟国に加えてイギリス、アイスランド、ノルウェーでも実施されている。この調査では、市場や国、調査時期（survey wave）を問わず継続して比較できる基本指標（core indicator）と、特定の市場や調査に特化した追加指標（additional indicator）が用いられている。主要な調査軸は以下の3項目の各種組み合わせになっている。

- ・取引業者に対する信頼と信用（trust and confidence in traders）
- ・商品・サービスの選択（choosing products and service）
- ・市場内での経験（問題や不利益経験を含む）（in-market experience (including experience of problems and detriment)）

⁶⁶ 欧州委員会「Market monitoring」：https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en（2022年12月10日確認）

⁶⁷ Eurostat 公式サイト：<https://ec.europa.eu/eurostat>（2022年12月10日確認）

⁶⁸ 脚注 54 参照

⁶⁹ Survey Microsite：<https://public.tableau.com/views/ConsumerConditionsSurvey/Start?:showVizHome=no>（2022年12月3日確認）

⁷⁰ 脚注 61 参照

（2）オンラインプラットフォーム経済監視委員会（Observatory on the Online Platform Economy）

欧州委員会は2018年4月の決定⁷¹により、「オンラインプラットフォーム経済監視委員会（Observatory on the Online Platform Economy、以下「Observatory」という。）⁷²」を設立した。Observatoryは、欧州委員会の「通信ネットワーク・コンテンツ・技術総局（DG CONNECT）」管轄下にあり、法学、経済学、情報工学、システム論等の専門家15名により構成される。欧州委員会の委託を受けて調査や検討、勧告を行うが、具体的には、市場の動向やオポチュニティ、有害となり得る慣行、加盟国の政策や規制の動向などを監視し分析を行う。Observatoryの活動支援の一環として、欧州委員会は「支援調査（Support Study）」と呼ばれるテーマ別の調査報告書を作成するが、これは独立外部団体に委託されている⁷³。

Observatoryは、プラットフォーム利用時に生じた問題をビジネスユーザーが報告できる専用ポータル⁷⁴を設けている。ただし、このサイトは苦情処理が目的ではなく、情報を収集し問題を分析するためのものである。特にオンラインプラットフォーム経済におけるトレンドや新たな課題について、EU関係部署の知見の構築を目的としたツールである⁷⁵。

⁷¹ Commission decision of 26.04.2018 C(2018) 2393 final :

<https://service.betterregulation.com/sites/default/files/upload/2018-04/Commissiondecision-Groupofexpertsfortheobservatoryontheonlineplatformeconomy.pdf> （2022年12月2日確認）

⁷² 欧州委員会「EU Observatory on the Online Platform Economy」：<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/eu-observatory-online-platform-economy> （2022年11月26日確認）

⁷³ 今までに8編作成。Observatory website Research：<https://platformobservatory.eu/research/> （2022年12月2日確認）

⁷⁴ Observatory website 「Flag your issue」：<https://platformobservatory.eu/flag-your-issue/> （2022年12月2日確認）

⁷⁵ 脚注68参照

3. EUにおける立法前の調査・手続等（アセスメント）についての概要

EUにおける規制の事前評価については、欧州委員会の2021年4月29日のコミュニケーション文書「より良い規制：より良い法律を作るために力を合わせる（Better regulation: Joining forces to make better laws）」⁷⁶で定められている。本文書は、2015年に発表された「より良い規制アジェンダ（Better Regulation Agenda）」⁷⁷を見直すものであるが、利害関係者とのコンサルテーションを効率化し、参加者の負担が少ない形で実施することを求めるとともに、そこから得られたデータ、つまりエビデンスに基づき、最も効率的・経済的な形で立案の目的が達成されるような法規の策定を推奨している⁷⁸。具体的には、以下に詳細を記す「根拠に基づく情報提供の照会（Call for evidence）」や利害関係者からの情報収集など、主にオンラインを活用した事前評価法が採られているように見受けられる⁷⁹。他方、AIと子どもの権利に関する調査⁸⁰の例のように、一般市民が生活に影響があり得る決定に関して積極的に意見を述べる機会を確保するために、参加型調査（Participatory Research）も実施されている。しかし、これは確立された立法プロセスというよりも、欧州委員会共同研究センター（Joint Research Centre）⁸¹が助言機関として活用する調査手法にとどまり、一般的な事前プロセスとは言えないように見受けられることから、今回の調査報告の対象外とする。

（1）根拠に基づく情報提供の照会（Call for evidence）

欧州委員会は、既存・新規を問わず、政治的に注意を要する、又は重要な法律や政策の対象範囲（Scope）を定めるため、「根拠に基づく情報提供の照会（Call for evidence）」を実施している。具体的には、「Have Your Say portal⁸²」というオンラインポータルが使われるが、登録をすれば誰でも欧州委員会の立法提案に対してコメントできるという仕組みである⁸³。「根拠に基づく情報提供の照会」は、2021年の「より良い規制」発表以前に実施していた「ロードマップ（Roadmap）」「事前影響評価（Inception Impact Assessment）、以下「IIA」

⁷⁶ 欧州委員会「Better Regulation Joining forces to make better EU laws and to prepare for the future」：
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_1901（2022年11月27日確認）

⁷⁷ 「Better regulation for better results - An EU agenda」<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0215>（2022年12月2日確認）

⁷⁸ EUR-Lex「Better Regulation Guideline」：https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/planning-and-proposing-law/better-regulation-why-and-how/better-regulation-guidelines-and-toolbox_en（2022年12月2日確認）

⁷⁹ 脚注77参照

⁸⁰ JRC「Artificial intelligence and the rights of the child」：<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/0991ec6a-ed1f-11ec-a534-01aa75ed71a1/language-en>（2022年12月10日確認）

⁸¹ 欧州委員会「EU Science Hub」：https://joint-research-centre.ec.europa.eu/index_en

⁸² 欧州委員会「Have your say」ポータル：<https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say>（2022年12月2日確認）

⁸³ 欧州委員会「Planning and proposing law」：https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/planning-and-proposing-law_en（2022年12月2日確認）

という。）⁸⁴、そして「（アンケート調査を含む）パブリックコメント（Public consultation）⁸⁵」という3つの連続プロセスを効率化するため、前者2つを「IIA」に、後者を「利害関係者コンサルテーション」に発展させて、事前評価プロセスの改善を図ったと見られる⁸⁶。

ア 事前影響評価（Inception Impact Assessment）

IIA は、社会や経済、環境に著しく影響を及ぼし得る、又は多額の予算を必要とすることが想定される欧州委員会の立法及び非立法行為⁸⁷、さらに「委任法令（delegated acts）」や「実施法令（implementing acts）」を対象に実施される。具体的には、政策立案を支援するための証拠を収集・分析し、課題分野において EU が介入する必要があるかを検証する。また、想定される解決策が EU に与える正負の影響評価も IIA の目的とされている⁸⁸。

IIA 報告書は、以下の項目から構成される⁸⁹。

- 環境、社会、経済に及ぼす影響（中小企業や競争力への影響を含む）の概要
- 著しい影響がないと考えられる場合はその説明
- 誰がどのような影響を受けるかの説明
- コンサルテーション戦略（consultation strategy）と見込まれる成果

なお、コンサルテーション戦略についての定義は明確にされていない。「より良い規制ガイドライン」によると、担当総局はコンサルテーションを計画する段階で本戦略を定義すること、そして戦略には主要な事項として下記を包含することが示されている。

- 対処すべき課題
- その課題に対して EU が介入すべき理由と動機付け
- 考え得る可能な政策オプションとその潜在的影響
- 既存施策を修正する場合、効率化（規制コストの削減）及び簡素化の範囲

IIA で得られた情報は、IIA 報告書にまとめられる⁹⁰。報告書は、独立機関である「規制精査委員会（Regulatory Scrutiny Board、以下「RSB」という。⁹¹）からの承認

⁸⁴ 欧州委員会「Impact Assessment」：https://commission.europa.eu/law/law-making-process/planning-and-proposing-law/impact-assessments_en（2022年12月2日確認）

⁸⁵ 欧州委員会「Public consultations」：https://ec.europa.eu/info/consultations_en（2022年12月2日確認）

⁸⁶ 脚注 77 参照

⁸⁷ 財務報告書など

⁸⁸ 脚注 79 参照 IIA 実施に関する詳細なプロセスや質問事項の説明は、本ガイドラインの第4章に記載されている。

⁸⁹ 脚注 78 参照

⁹⁰ 脚注 78 参照

⁹¹ 「Regulatory Scrutiny Board」：<https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/regulatory-scrutiny->

を受けなければならない。RSBは欧州委員会に属する独立機関で、立法プロセスの初期段階において、欧州委員会の影響評価・査定を一元的に品質管理する役割を果たす。RSBが承認したIIA報告書は、欧州委員会が提案する立法案の一部として公表されると同時に、欧州議会（European Parliament）とEU理事会（Council of the European Union）に送付され、欧州委員会の立法案の採択を判断する際に考慮される⁹²。

イ 利害関係者コンサルテーション（Stakeholders consultation）

欧州連合条約（Treaties of the European Union）第11条第3項に基づき、欧州委員会は、EUの行動の一貫性と透明性を確保するため、利害関係者との幅広いコンサルテーションを行わなければならない⁹³。利害関係者とのコンサルテーションは、政策立案を裏付ける証拠収集の手段であり、利害関係者の意見や実務経験、データを考慮して問題の理解を深め、より適切な法規立案につながる重要なステップとされる⁹⁴。本章では、コンサルテーション実施の基本的な枠組みを記載することにとどめ、詳細な実施プロセスについては言及しない。詳しくは、上述した「より良い規制ガイドライン」の第4章を参照のこと。なお、下記ア～ウも、当該ガイドラインに記載されている。

（ア）4つの一般原則

利害関係者とのコンサルテーションを実施するに当たり、「より良い規制ガイドライン」は以下の4つの一般原則を定めている。

- 「参加型（Participation）」
できる限り幅広い協議を行い、包摂的なアプローチを採る
- 「オープンで説明責任を果たす（Openness and accountability）」
コンサルテーションが政策決定に影響を及ぼした情報を提供し、プロセスの透明性を確保する
- 「有効性が高い（Effectiveness）」
利害関係者の意見が反映される前の段階で行う
- 「一貫性がある（Coherence）」
コンサルテーションの全工程でEU関係部署間での一貫性を確保する

board_en#:~:text=The%20Regulatory%20Scrutiny%20Board%20is,legislative%20process%20(Figure%201)
(2022年12月3日確認)

⁹² 脚注77及び79参照

⁹³ EUR-lex「Treaty on European Union」：https://eur-lex.europa.eu/eli/treaty/teu_2012/oj（2022年12月3日確認）

⁹⁴ 脚注79参照 本ガイドラインの第4章に「利害関係者コンサルテーション」に関する詳細が記載

（イ）5つの最低基準

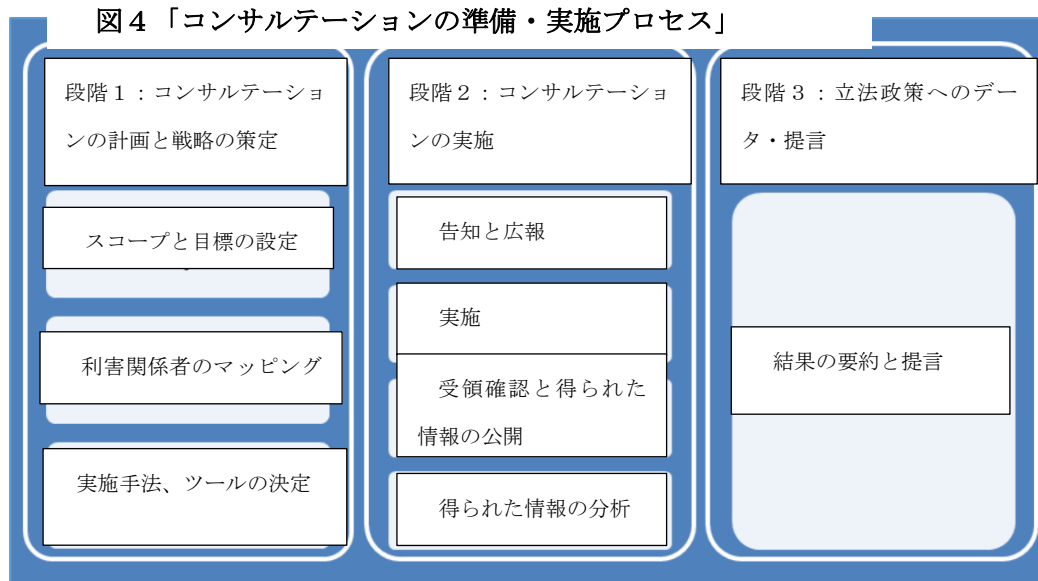
上記一般原則を補完する5つの規範も規定されている。

- 「明瞭（Clarity）」
コンサルテーションのプロセス及び文書は明瞭なものとする
- 「ターゲティング（Targeting）」
全ての当事者が意見表明の機会を持てるようにする
- 「広報（Outreach）」
十分な広報活動を行いコンサルテーションの実施を周知する
- 「十分な参加期間（sufficient time for participation）」
意見募集期間を十分に確保する。具体的にはIIA実施時の「根拠に基づく情報提供の照会」は12週間、その他の委任法令（delegated acts）や実施法令（implementing acts）では4週間の意見募集期間が設けられている⁹⁵。
- 「公表（Publication of contributions and result）」
上記「Have Your Say」ポータルにコンサルテーションの結果を公表する

（ウ）コンサルテーションの準備及び実施プロセス

コンサルテーションの準備及び実施のプロセスは、コンサルテーション戦略の確立、コンサルテーションの実施、政策立案のためのデータ・提言の3段階に分かれる。各段階は、図4にあるように、複数の連続手順で構成されている。詳しくは、「良い規制ガイドライン」の第4章を参照のこと。

⁹⁵ 脚注79参照 本ガイドラインのBox 5.2「Phase 2 — Conducting the consultation work」より抜粋



出典：欧州委員会 Better Regulation Guideline

（エ）コンサルテーションの実施手法

コンサルテーションは、「公開コンサルテーション（Open consultation）」及び「対象限定コンサルテーション（Closed consultation）」の2種類がある。前者は広範にコメントを募りたい場合に使われる。しかし、自己選択的であるため、一般市民の意見を必ずしも反映しているわけではなく、回答者のプロフィールを分析する必要がある。後者は、回答者を絞った協議が可能であり、例えば特殊で技術的なテーマの場合に適している。該当のコンサルテーションのタイプにより、コンサルテーションの実施形態も決まる。例えばインタビューや面談、会議、公聴会などがある。

第2章 英国

はじめに

英国については、消費者保護体制に関する全般的情報は令和3年度調査⁹⁶で得ているため、本調査においては主に EU 離脱（ブレグジット）に伴う動きについて報告する。英国消費者保護に関する法律は、EU 法の国内法化により発展してきたことから、EU からの離脱に伴う変更や修正が必要になるためである。また、同時に進行している現行の競争法・消費者法体制、及びデジタル市場を改革するための法案、「デジタル市場、競争及び消費者法案（Digital Markets, Competition and Consumer Bill）」が議会で提出される見通しとなっていることから、この法案の内容についても調査を行った。

なお、英国はイングランド、スコットランド、ウェールズ、北アイルランドから構成される連合王国であり、中央政府（＝英国政府）のあるイングランド以外の地域にも地方政府が置かれている⁹⁷。行政分野の中には、中央政府から地方政府に権限が移譲されているものもあるが、消費者行政に関しては、北アイルランドにのみ権限移譲が行われている。そのため、中央政府の決定は、例外はあるがほとんどの場合北アイルランドには適用されず⁹⁸、消費者行政における中央政府の管轄は、イングランド、スコットランド、ウェールズの3地域のみである。消費者行政の執行体制については、イングランド及びウェールズとスコットランドで若干の違いがあるが、令和3年度の調査⁹⁹同様、ここでは英国における政治・経済の中心であるイングランドを含む、イングランド・ウェールズ地域について記述する。本稿で記す政府とはイングランドの中央政府を、自治体とはイングランド及びウェールズ内の地方自治体を指すものとする¹⁰⁰。中央政府において、消費者政策の基本方針と、消費者行政の包括的な枠組みを設定するのはビジネス・エネルギー・産業戦略省（Department for Business, Energy and Industrial Strategy、以下「BEIS」という。）であり、その方針に沿って消費者行政の中核を担うのが、競争・市場庁（Competition and Market Authority、以下「CMA」という。）である。一方、地方自治体で地域の消費者と事業者の利益を守るための日常的な執行を行っているのが取引基準局（Trading Standards Services、

⁹⁶ 令和3年度 海外主要国における消費者政策体制等に係る調査業務 英国の項（以下「令和3年度調査」という。）

⁹⁷ イングランドの政府が中央政府に当たるため、イングランドには中央政府とは別の地方政府はない。

⁹⁸ 企業・イノベーション・技能省（BIS）「消費者エンパワーメントと消費者保護・組織改変諮問に対する政府の回答」2012年4月（Empowering and protecting consumers Government response to the consultation on institutional reform）：

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253701/bis-12-510-empowering-protecting-consumers-government-response-1.pdf（2022年11月25日確認）

⁹⁹ 令和3年度調査 英国の項を参照のこと

https://www.caa.go.jp/policies/future/national_research/contests_002

¹⁰⁰ 英国の中央政府・地方自治体に設置された消費者政策に係る所管省庁、法体系の全容については、「令和3年度調査報告書」1.英国の（1）アの項目を参照されたい。

https://www.caa.go.jp/policies/future/national_research/assets/cms_future201_220411_02.pdf

以下「TSS」という。)で、CMAと並ぶ執行機関となっている。さらに、TSSが自治体の枠を越えて連携することを容易にするために2012年に創設された全国取引基準局(National Trading Standards、以下「NTS」という。)が、国レベル・地域レベルの課題を解決するために、TSSからの情報収集や調査の指揮を行い、重複や漏れがないかを監視している。一方、消費者からの消費生活相談を受ける公的な窓口としては、非営利団体の「シチズンズ・アドバイス(Citizens Advice)」がBEISからの予算を得て活動している。この窓口での相談内容はデータ化され、行政機関にも提供され活用されるなどの連携がなされている¹⁰¹。

なお、成文法を法体系の中心に置く西欧諸国とは異なり、英国は判例法を法体系の中心に置くいわゆるコモンローの国であり、判例も重要であることには留意すべきである。

1. EU 離脱（ブレグジット）前後の英国消費者法の動向

(1) EU 離脱前の英国消費者法¹⁰²

英国の消費者保護体制は、数々のEU法を国内で施行することで発展を遂げてきた。現在ある消費者の権利や救済策の多くはEU法に起源があり、それらが取り入れられてからも既に久しい。例えば、現在の英国における消費者保護体制の基礎をなす法令である2015年消費者権利法(Consumer Rights Act 2015)は、EU法起源の規定¹⁰³と国内の規定が混在する形で成り立っている。クーリングオフ制度などについて定めた2013年消費者契約(情報、キャンセル、追加料金)規則(Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013)の規定の多くも、2011年に出されたEU消費者権利指令(Consumer Rights Directive (2011/83/EU))を国内で法制化したものである。

同様に、英国の消費者保護体制における次のような特色も、起源はEU法である。

- ・公正性：契約条項や解約規定は、事業者には有利な、公正性を欠くものであってはならない。
- ・透明性：契約条項や解約規定は、明瞭な言葉で書かれていなくてはならない。
- ・契約を取り消す権利：対面以外(オンライン・電話等)で締結された契約の場合、消費者は14日以内であればそれを取り消すことができる。
- ・事実に即した表示：提供される商品やサービスは、良質で、目的に合致した、表示されているとおりのものでなくてはならない。

¹⁰¹ 詳細は令和3年度調査 英国の項を参照のこと

https://www.caa.go.jp/policies/future/national_research/

¹⁰² この項目の脚注のない内容は全て次の資料を参考にしている。英国議会下院ライブラリー「Brexit：英国消費者保護法」2021年5月21日(House of Commons Library：Brexit：UK Consumer Protection Law)：<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-9126/CBP-9126.pdf> (2023年3月8日確認)

¹⁰³ 2015年消費者権利法で法制化されているEU法については次を参照されたい。英国政府ウェブサイト：<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/notes/division/2/1> (2023年3月8日)

また、EU 立法には、私的主体あるいはそれらを監督する加盟国の行政当局が互いに協力する義務を課するという役割もあった。消費者法の分野においても、国内当局間の協力義務が定められており、英国政府もこの規制に従って国内の担当部署の情報の提供、国境を越えた違反に関する情報の提供、要請に応じた執行や、市場の監視等を他国との協力の下で行うことが義務付けられていた¹⁰⁴。

（2）EU 離脱後の英国消費者法の現状¹⁰⁵

離脱の移行期間が終了した 2020 年 12 月 31 日¹⁰⁶まで英国で適用されていた EU 法のほとんどは、維持された EU 法（retained EU law）として、その後も効力を保っており、その中には多くの消費者法も含まれているため、現時点では EU 離脱の影響による消費者法の変化はほぼ見られない。少なくとも国内の業者から物を買う場合は、英国の消費者は EU 離脱前と同様の権利を有し、同様の救済策を利用することができる。維持された EU 法とは、加盟国に直接効力を持つ EU 法や、英国の国内法として制定された EU 法が離脱によって失効するのを防ぐため、移行期間終了時に英国法にそのまま置き換えられた EU 法を指す¹⁰⁷。維持された EU 法には、移行期間終了前に成立した英国法に優先するという特別な地位が与えられているが、2022 年 9 月に、政府はこの特別な地位を終了させ、英国法を最高位に据えるための、「2022 年維持された EU 法（撤回・改革）法案（Retained EU law 〈Revocation and Reform〉 Bill 2022）」を議会に提出したと発表した。この法案には、該当する全法令を 2023 年末に失効させ、EU 加盟国向けに作られた規定を英国に適したものに作り変えるための措置が盛り込まれている。維持された EU 法は、議会で容易に廃止あるいは改正できるようになる見込みで、どの法律を廃止もしくは存続させるかは政府によって決定される。EU 法の失効期限は、必要があれば 2026 年末まで延長可能で、存続が決まったものについては、EU 法の特別な地位を撤廃した上で英国法に同化させる予定である¹⁰⁸。

¹⁰⁴ 英国の離脱前の EC 規則は 2006/2004（Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (the Regulation on consumer protection cooperation)）。現在は Regulation (EU) 2017/239 に置換された。

¹⁰⁵ この項目の脚注のない内容は全て次の資料を参考に行っている。英国議会下院ライブラリー「BrexIt：英国消費者保護法」2021 年 5 月 21 日（House of Commons Library：BrexIt：UK Consumer Protection Law）：<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-9126/CBP-9126.pdf>（2022 年 11 月 26 日確認）

¹⁰⁶ 英国は 2020 年 1 月 31 日に EU を離脱したが、その後も同年 12 月末までは離脱の移行期間として EU 法が適用されていた。

¹⁰⁷ 維持された EU 法は、2018 年 EU 離脱法（European Union 〈Withdrawal〉 Act 2018）によってつくられた。「維持された EU 法」の地位」2019 年 7 月 30 日（House of Commons Library：The status of “retained EU law”）：<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-8375/CBP-8375.pdf>、維持された EU 法は次のダッシュボードで確認できる。：<https://public.tableau.com/app/profile/governmentreporting/viz/UKGovernment-RetainedEULawDashboard/Guidanc>（どちらも 2022 年 11 月 28 日確認）

¹⁰⁸ 2022 年維持された EU 法（撤回・改革）法案（Retained EU law 〈Revocation and Reform〉 Bill 2022）<https://publications.parliament.uk/pa/bills/cbill/58-03/0204/220204.pdf>
英国政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/news/uk-government-to-set-its-own-laws-for-its-own-people-as-brexIt-freedoms-bill-introduced>
<https://www.gov.uk/government/news/the-retained-eu-law-revocation-and-reform-bill->

（3）英国消費者法の今後

ア 概要

前項記述のとおり、2023 年末に失効予定の維持された EU 法には消費者法も含まれているため、「2022 年維持された EU 法（撤回・改革）法案によって影響を受ける可能性のある政策分野」を記した政府の文書には、消費者保護行政も挙げられている。しかしながら、詳細については明記されておらず、どの法律がどのような影響を受ける見込みであるかは明らかではない¹⁰⁹。

一方、英国における消費者政策の所管省である BEIS は、2021 年 7 月に消費者行政の改革案をまとめた諮問文書を発表しており¹¹⁰、2022 年 4 月には、この文書に対して寄せられた意見を踏まえた回答書を発行している。この回答書の主な内容については次項に記述する。2021 年 7 月には CMA¹¹¹内に発足したデジタル市場ユニット（Digital Markets Unit、以下「DMU」という。）¹¹²の権限や規制体制についての政府案への意見を募る諮問も行われており、こちらの文書に対する BEIS の回答書は、2022 年 5 月に発行されている¹¹³。DMU に付与される予定の権限の主な内容は「4. デジタル市場ユニット」の項に記述する。

これらの諮問結果を反映し、現行の競争法・消費者法体制、及びデジタル市場を改革するための「デジタル市場、競争及び消費者法案（Digital Markets, Competition and Consumer Bill）」は 2022 年から 2023 年の議会会期中¹¹⁴に議会に提出される予定であり、同法の成立は 2023 年春、施行は 2023 年 10 月頃になると見込まれている¹¹⁵。

2022#:~:text=The%20time%20is%20now%20right,and%20replace%20retained%20EU%20Law
(どちらも 2022 年 11 月 28 日確認)

¹⁰⁹ 英国議会下院ライブラリー「2022-23 年 維持された EU 法（撤回・改革）法案」2022 年 10 月 17 日（House of Commons Library : Retained EU Law 〈Revocation and Reform〉 Bill 2022-23）：

<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-9638/CBP-9638.pdf> (2022 年 11 月 30 日確認)

¹¹⁰ この諮問文書については、令和 3 年度調査報告書の（1）カ（ア）a を参照されたい。BEIS 「競争・消費者政策改革」2021 年 7 月（Reforming Competition and Consumer Policy）：
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1004096/CCS07_21951242-001_Reforming_Competition_and_Consumer_Policy_Web_Accessible.pdf (2022 年 11 月 30 日確認)

¹¹¹ 不公正な競争と消費者の利益を損なう行為を監視・調査する、政府から独立した非大臣庁。英国消費者行政の中核を担う機関である。CMA については令和 3 年度調査報告書の（1）のア（イ）b 及びイ（イ）を参照されたい。

¹¹² デジタル市場における競争とイノベーションを促進するために創設された組織。DMU については令和 3 年度調査報告書（1）カ（ア）b を参照されたい。

¹¹³ 英国政府「デジタル市場における新たな新競争的体制に関する諮問に対する政府の回答」2022 年 5 月（HM Government : Government response to the consultation on a new competition regime for digital markets）：

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1073164/E02740_688_CP_657_Gov_Resp_Consultation_on_pro-comp_digital_markets_Accessible.pdf (2022 年 12 月 8 日)

¹¹⁴ 会期は 2022 年 5 月～2023 年 4 月を予定。

<https://whatson.parliament.uk/nonsittingperiods/?month=&year=&sessionId=37>

¹¹⁵ トムソン・ロイター「英国におけるデジタル市場競争規制体制：概観」2022 年 7 月 26 日（Thomson Reuters : The UK competition regulatory regime for digital markets : overview）：
https://www.cliffordchance.com/content/dam/cliffordchance/briefings/2022/07/uk_competition_regulatory_regime_digital_markets.pdf Ashurst 法律事務所ウェブサイト：<https://www.ashurst.com/en/news-and-insights/legal->

イ 消費者行政改革案に対する回答¹¹⁶

2022 年 4 月に発行された、消費者行政改革案に関する BEIS の回答書では、EU の枠組みから離れて自由に改革を行えることの利点が強調されている。それによれば、「EU を離脱した今、私たちは、消費者政策において EU の方針に追随するかどうか、英国独自の道を策定すべき部分はどこかを自由に選択することができる。」とされている。その上で、離脱がプラスに働く例として、契約前に消費者に知らせるべき情報や、取消しに関する消費者の権利の強化を独自の裁量で決定できる「サブスクリプションの罠」¹¹⁷への対策が挙げられているものの、EU 法との違いが明確になっているとまではいえない。

今後政府が推進する政策の主な内容は、BEIS の回答書によれば、以下のとおりである。

【競争政策】

- ・ CMA は、デジタル競争を含む、競争法及び消費者法の機能に関する調査を行う法律上の義務を負う。
- ・ CMA が市場調査において行使できる権限を拡大し、市場調査の範囲もより柔軟に決められるようにする。
- ・ 企業結合審査における売上高の基準値を 1 億ポンドに引き上げる。結合する企業のどちらか片方でも、英国内のシェアが 33%、売上高が 3 億 5,000 万ポンド以上ある場合は CMA が調査を実施する。
- ・ CMA の執行力を強化する（証拠を収集する権限の拡大、調査に応じない場合により厳しい罰金を科す等）。
- ・ CMA 及び CMA 小委員会のメンバーは、市場調査などにおける決定を迅速に下せるよう努力する。必要があれば、政府は決定を下すまでの業務のプロセスについて CMA と共に検討する。

updates/uk-government-update-on-digital-markets-competition-and-consumer-bill/、Pinsent Masons 法律事務所
ウェブサイト：<https://www.pinsentmasons.com/out-law/news/uk-government-digital-markets-competition-consumer-bill>（全て 2022 年 12 月 8 日確認）

¹¹⁶ この項目の脚注のない内容は全て次の資料を参考になっている。

BEIS 「競争・消費者政策改革：政府の回答」2022 年 4 月 20 日（Reforming Competition and Consumer Policy : government response）：<https://www.gov.uk/government/consultations/reforming-competition-and-consumer-policy/outcome/reforming-competition-and-consumer-policy-government-response#:~:text=Reforming%20competition%20and%20consumer%20policy%20proposed%20further%20enhancements%20to%20the,for%20the%20benefit%20of%20consumers>（2022 年 11 月 30 日確認）

¹¹⁷ 無料期間の経過に気付かず課金されたり、解約のし忘れにより利用していないサービスの料金を請求されたりするなどの、定額制サービスに関する問題。

【消費者の権利】

- ・サブスクリプションの罠への対策。
- ・サブスクリプション契約締結前に、事業者は消費者に明確な情報を提供する。
- ・無料トライアル期間が終了し、契約が継続する前に、事業者は消費者にその旨を知らせなくてはならない。
- ・消費者に無駄な出費を発生させないよう、事業者は契約終了についての情報を分かりやすく提供しなくてはならない。
- ・事業者の利になる虚偽のレビューを防ぐため、2008 年不正取引からの消費者保護規則（Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008）を改正し、不正取引として以下の行為を追記する。
- ・実際の消費者からのものかどうかを確認せずに、レビューを掲載すること。
- ・虚偽のレビューを募集したり、依頼したりすること。
- ・虚偽のレビューを書くことを促したり、命じたりすること。
- ・クリスマス・セービング・クラブ¹¹⁸のような前払いシステムに払い込んだお金を補償するための法を整備する。

【消費者法の執行】¹¹⁹

- ・消費者法に反する行為かどうかを独自に判断できる権限を CMA に付与し、CMA の執行権限を強化する。これにより、CMA は、例えば、消費者法に違反した事業者に最大で世界売上高の 10% の罰金を科すことができる。
- ・全国取引基準局（National Trading Standards、以下「NTS」という。）及び¹²⁰、各自治体の取引基準局（Trading Standard Services、以下「TSS」という。）¹²¹は、消費者保護において重要な役割を担う執行機関である。国レベル・地方レベルにおける消費者問題に最も効果的に取り組むためには、国と地方の執行機関がどのように協力すべきかを、政府はこれからも探っていく予定である。
- ・BEIS は、司法省（Ministry of Justice）や様々なセクターの規制当局、消費者団体、裁判外紛争解決手続サービス（Alternative dispute resolution、以下「ADR」という。）プロバイダー、消費者法執行機関や事業者と協力し、ADR を使って問題を独自に解決できる件数を増やせるように消費者をサポートし、ADR の質や監視の質も向上させていく。

¹¹⁸ クリスマスに使うお金を貯蓄口座に年間を通して払い込み、クリスマスプレゼントなどを買う際に受け取る制度。

¹¹⁹ 令和3年度調査報告書では、消費者法の執行に関する改革案として、以下の2点以外に「消費者保護の法令を遵守できるよう、事業者へのサポートや教育を行う」案を挙げたが、政府の回答書には「事業者と消費者の消費者法に対する意識を高めるために定期的にキャンペーンを行ってきた。」など、これまでの取組について触れられているだけで、具体的な施策は記されていない。

¹²⁰ 自治体の枠を越えた消費者問題に取り組むために組織された機関。NTS については令和3年度調査報告書の（1）のア（イ）d 及びイ（エ）を参照されたい。

¹²¹ 地方自治体に属する消費者法の執行機関。TSS については令和3年度調査報告書の（1）のア（イ）c 及びイの（ウ）を参照されたい。

2. ODR、相談体制の越境的視点

(1) 国際間消費者紛争への EU 離脱の影響¹²²

加盟国に国内法の整備を求める EU 指令は、国境を越えた消費者紛争の解決に関しても出されているが、EU 離脱に伴い、それらを英国で法制化した以下の法律にも変更が加えられている。

・2011 年国際調停 (EU 指令) 規則 (Cross-Border Mediation (EU Directive) Regulations 2011)

様々な分野における国際間の問題を¹²³、ADR などを使って友好的に解決しやすくするために、国際調停を行う際に加盟国が遵守しなくてはならない最低限の基準やルールを定めた EU 調停指令 (EU Mediation Directive 2008/52/EC) を法制化したもの。2019 年国際調停 (EU 指令) (EU 離脱) 規則 (Cross-Border Mediation (EU Directive) (EU Exit) Regulations 2019) によって無効化された。したがって、EU 調停指令の規定は、2021 年 1 月 1 日以降、英国で行われる国際調停には適用されていないが、調停に関する規定は、英国では同指令の発令前に既に確立されており、EU 指令施行のために行われた法改正はごく僅かであったことから、同法の無効化による実質的な影響はあまりないと見られている¹²⁴。

・2015 年消費者紛争のための裁判外紛争解決手続 (管轄当局及び情報) 規則 (Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015)

EU 加盟国に ADR についての国内法を整備するよう求めた EU 指令 2013/11/EU を国内法化したもの。2018 年消費者保護 (改定等) (EU 離脱) 規則 (Consumer Protection (Amendment etc.) (EU Exit) Regulations 2018) によって改正され、2021 年 1 月 1 日以降、英国に拠点を置く ADR プロバイダーは、EU 加盟国の消費者に対して越境サービスを提供する義務を負わなくなった。また、事業者の苦情処理プロセスで対応し

¹²² この項目の脚注のない内容は全て次の資料を参考にしている。

・英国議会下院ライブラリー「Brexit：英国消費者保護法」2021 年 5 月 21 日 (House of Commons Library：Brexit：UK Consumer Protection Law)：

<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-9126/CBP-9126.pdf> (2022 年 12 月 1 日確認)

・英国議会下院ライブラリー「消費者紛争：裁判外紛争解決手続 (ADR)」2022 年 5 月 12 日 (House of Commons Library：Consumer dispute：Alternative Dispute Resolution (ADR))：

<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-7336/CBP-7336.pdf> (2023 年 1 月 20 日確認)

¹²³ 消費者問題だけでなく、商行為や家族法に関わる国際間の問題も対象となる。当事者のどちらかが、デンマークを除く EU 加盟国に居住している場合に適用される。欧州議会「調停指令」2018 年 11 月 (European Parliament：Mediation Directive 2008/52/EC)：

https://www.europarl.europa.eu/cmsdata/226405/EPRS_ATAG_627135_Mediation_Directive-FINAL.pdf (2023 年 1 月 20 日確認)

¹²⁴ ハーバート・スミス・フリーヒル法律事務所ウェブサイト：<https://hsfnotes.com/adr/2019/03/19/brexit-uk-unwinds-implementation-of-eu-adr-laws/#more-3889> (2023 年 1 月 20 日確認)

きれない案件が発生した場合、事業者は消費者に対して国内もしくは EU の ADR プロバイダーの名称とウェブサイトのアドレスを提供しなくてはならなかったが、法改正後は、英国の事業者は EU の ADR サービスを顧客に提案することはできなくなった¹²⁵。EU 指令 2013/11/EU により英国政府に課されていた、英国の ADR プロバイダーのリストを欧州委員会に送付する義務も消滅している。

・消費者 ODR 規則 (EU Regulation on online dispute resolution (Regulation (EU) 524/2013))

オンラインショッピングによる EU 域内での国境を越えたトラブルを解決するための、オンライン紛争解決 (Online Dispute Resolution、以下「ODR」という。) プラットフォームの設置を定めた EU 規則である。これによれば、オンラインフォームに入力して消費者が申立てを行えば、加盟国の紛争解決機関を通して問題の解決を図ることができる¹²⁶。EU 規則は国内法の制定を必要とせず、それ自体が加盟国に対して効力を持つ。しかしながら、同規則は、2018 年消費者保護 (改定等) (EU 離脱) 規則 (Consumer Protection (Amendment etc.) (EU Exit) Regulations 2018) によって無効化されたため、英国の消費者は、2021 年 1 月 1 日以降、ODR プラットフォームを利用することはできなくなった。EU の事業者とのトラブルを解決するために、英国の消費者が EU の ADR プロバイダーを利用することはもちろん現在でも可能であり、ADR を使わずに訴訟を起こすこともできるが、EU 離脱以前のように ODR プラットフォームを通して申立てをし、問題を解決することはできない。

EU の ODR プラットフォームには、加盟国以外にノルウェー、アイスランド、リヒテンシュタインも加わっているが¹²⁷、英国がこれらの国々のように、EU の ODR システムに参加するための協定を結ぶかどうかは分からない¹²⁸。

EU 法を施行するために制定された国内法をどうするかは、「EU 加盟国間の互惠主義に基づいて定められた法律は、廃止もしくは無効化する。」という政府の大まかな方針に従い、対処法が決定された。

加えて EU 調停指令に関しては、英国が EU の一部でなくなるにもかかわらず、国際調停への取り組み方を、相手の居住国が EU 加盟国かどうかで区別するのは公平性に欠けるという点も無効化の理由となっている¹²⁹。

¹²⁵ Stevens & Bolton 法律事務所ウェブサイト：
<https://www.stevens-bolton.com/site/insights/articles/dealing-with-consumer-complaints-required-from-1-january-2021> (2023 年 3 月 8 日確認)

¹²⁶ 欧州委員会ウェブサイト：
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks> (2023 年 1 月 23 日)

¹²⁷ 同上

¹²⁸ そのような協定を結ぶ予定であるという記述は、執筆時点ではいかなる資料にも見られなかった。

¹²⁹ ハーバート・スミス・フリーヒル法律事務所ウェブサイト：<https://hsfnotes.com/adr/2019/03/19/brexit-uk-unwinds-implementation-of-eu-adr-laws/#more-3889> (2023 年 1 月 20 日確認)

このほか、国外の事業者とのトラブルに関しては、英国国際消費者センターが相談業務を担っているが、これについては次項に記述する。

（2）英国国際消費者センター¹³⁰

英国国際消費者センター（UK International Consumer Centre、以下「UKICC」という。）は、国外の事業者との消費者問題に関する相談業務を担う組織である。以前は、欧州各国の消費者センター（European Consumer Centre、以下「ECC」という。）ネットワークの英国における拠点（UKECC）として、EU 域内で起きた消費者トラブルの相談業務のみを請け負っていたが、離脱の移行期間終了後は、UKICC と名称を変え、EU 域外の相談も受け付けている。UKECC は EU と英国政府の資金によって運営されていたため存続が危ぶまれた時期もあったが、現在は 2023 年 3 月まで BEIS から資金配分を受けることが決定している¹³¹。なお、前項で記した ODR プラットフォーム同様、ECC ネットワークには、EU 加盟国以外にノルウェーとアイスランドも参加している¹³²。しかしこれら 2 か国のように、英国がネットワークに加わるための協定等を結ぶかどうかは明らかでない¹³³。

UKICC への相談は無償で行われ、電話や E メールや郵送、あるいはウェブサイトのフォーマットへの入力を通して受け付けている。

ほとんどの問題は UKICC からのアドバイスで解決するが、事業者の行為が違法であると判断できる十分な情報があり、事業者が UKICC とパートナー関係にある国に基盤を置いている場合は、該当する国のパートナー組織に案件の情報を送ることもできる。パートナー組織もその案件が違法だと判断すれば、事業者にコンタクトを取り、遵守すべき法的義務について説明した上で、問題の解決を要請する。その結果、ほとんどのケースではポジティブな成果を引き出すことができる。UKICC は、その旨相談者に報告し、問題が解決したことを確認したのち、案件は終了となる。

多くの場合、パートナー組織が事業者にコンタクトを試みるのは 2 回までであり、事業者からの回答が得られないときには案件は終了となる。UKICC とパートナー組織が行った法的アセスメントに事業者が異議を唱えた場合には、双方が満足できる合意に達する努力がなされるが、解決に至らないときには、訴訟を起こすなど、次のステップについて

¹³⁰ この項目の脚注のない内容は全て次の資料を参考にしている。UKICC ウェブサイト：
<https://www.ukecc.net/>（2022 年 12 月 1 日確認）。UKICC については令和 3 年度調査報告書（2）ウ（イ）も参照のこと。

¹³¹ 取引基準インスティテュート（Chartered Trading Standards Institute）ウェブサイト：
<https://www.tradingstandards.uk/news-policy/news-room/2022/uk-government-keeps-critical-service-in-place-for-consumers-making-purchases-from-abroad/>（2022 年 12 月 1 日確認）

¹³² 欧州委員会ウェブサイト：https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en（2023 年 1 月 21 日確認）

¹³³ このような協定に参加する可能性に関する記述は、現時点では見られなかった。

UKICC は相談者にアドバイスをする。

UKICC がパートナー関係にある国は以下のとおりである¹³⁴。

- ・ EU27 か国
- ・ アイスランド
- ・ ノルウェー
- ・ 日本
- ・ マレーシア
- ・ モンゴル
- ・ 韓国
- ・ シンガポール
- ・ 米国
- ・ カナダ
- ・ メキシコ
- ・ スイス
- ・ カーボベルデ
- ・ タイ

¹³⁴ これらの国の、具体的にどの組織とパートナー関係にあるかは明記されていない。

UKICC ウェブサイト（2022 年 10 月 25 日の記事より）：<https://www.ukecc.net/news-publications/more-countries-means-more-help-uk-consumers>（2023 年 1 月 21 日）

3. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

(1) 概要

消費者政策立案の基礎となる事実等を把握するために、どのようなことが行われているかを体系的にまとめた資料は確認できなかった。しかし、消費者保護に関わる機関同士が情報を共有するためのつながりとしては、令和3年度調査報告書¹³⁵に記した消費者保護パートナーシップ¹³⁶や、戦略的情報・予防・執行パートナーシップ（Strategic Intelligence, Prevention and Enforcement : SIPEP）¹³⁷、消費者法の執行情報をCMAに通知するためのNTS執行措置情報データベース（NTS Sanction Information Database : SiD）¹³⁸がある。

また、英国の消費者行政の中核を担うCMAには、競争・消費者問題があると思われる分野の市場研究（Market Study）を行う権限があり、CMAはその結果を受けて、法令や政策を変えるよう政府に提言することもある。CMAの市場研究の詳細は、次項に記述する。

2020年2月には、財務大臣（Chancellor of the Exchequer）とBEIS閣内大臣¹³⁹からCMAに対して、英国経済における競争のレベルとトレンドを理解するための、競争の状況（state of competition）に関するレポートを定期的に作成する要請がなされている¹⁴⁰。競争の状況に関するレポートは、2020年11月に第一弾が¹⁴¹、2022年4月に第二弾が発行されている¹⁴²。

¹³⁵ 令和3年度 海外主要国における消費者政策体制等に係る調査業務 英国の項

https://www.caa.go.jp/policies/future/national_research/assets/cms_future201_220411_02.pdf

¹³⁶ 消費者保護機関で構成される、優先的に取り組むべき消費者被害を特定するためのグループ。令和3年度調査報告書（1）ウ（イ）dを参照のこと。

¹³⁷ 消費者保護に関わる機関同士のつながりを強化するためのパートナーシップ。令和3年度調査報告書（1）オ（ア）を参照のこと。

¹³⁸ NTSとは、TSSの全国組織である全国取引基準局（National Trading Standards）のこと。NTSについては令和3年度調査報告書（1）のア（イ）d及びイ（エ）を、NTS執行措置情報データベースについては（1）オ（ア）を参照のこと。

¹³⁹ 英国の省には、内閣の構成員である閣内大臣と、内閣に属さず、閣議に招集されない閣外大臣がいる。閣外大臣は閣内大臣の下で政策運営を補佐する役割を担う。

¹⁴⁰ 英国政府ウェブサイト：<https://www.gov.uk/government/publications/state-of-uk-competition-report-commission-to-the-cma>（2022年12月2日確認）

¹⁴¹ CMA「英国における競争の状況」2020年11月30日（The state of UK competition）：

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/939636/State_of_Competition_Report_Nov_2020_Final.pdf（2022年12月2日確認）

¹⁴² CMA「英国における競争の状況」2022年4月29日（The state of UK competition）：

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1075230/State_of_Competition.pdf（2022年12月2日確認）

(2) 市場研究¹⁴³

市場研究は、競争もしくは消費者保護の問題に取り組むために、CMA が用いることのできるツールのひとつである。CMA には、2002 年企業法（Enterprise Act 2002）第 5 条において情報を収集する権限が付与されており、CMA はこの権限を使って、現在の規定の有効性や消費者・事業者の行動等を包括的に捉え、特定の市場がうまく機能しない理由は何かを調査することができる。市場研究による調査で次のような措置をとることができる。

- ・市場が健全であることを保証する。
- ・消費者に提供する情報の質を高め、情報の入手も容易にするための措置を講じる。
- ・事業者自主規制を促す。
- ・法令や政策を変えるよう政府に提言する。
- ・競争法あるいは消費者法を執行する。
- ・市場調査（Market Investigation）¹⁴⁴の付託をする、もしくは改善策等の確約を取り付ける。

市場研究対象の特定には、以下をはじめとする様々な情報源が活用されている。

- ・経済団体や事業者団体からの申立て
- ・コンシューマー・ヘルプライン¹⁴⁵に寄せられた消費者からの相談データ
- ・消費者の利益を代表する団体からの提案
- ・指定消費者団体からのスーパーコンプレイン¹⁴⁶
- ・政府の省庁や地方自治体、TSS、規制機関からの提案
- ・消費者法の執行、あるいは消費者教育の過程で入手した懸念すべき情報
- ・公表されている情報
- ・CMA 独自の調査

¹⁴³ この項目の脚注の内容は全て次の資料を参考にしてしている。CMA「市場研究及び市場調査：CMA のアプローチに関する追加ガイダンス」2014 年 1 月（2017 年 7 月改訂）（Market Studies and Market Investigations : Supplemental guidance on the CMA's approach）:

<https://www.gov.uk/government/publications/market-studies-and-market-investigations-supplemental-guidance-on-the-cmas-approach>

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/624706/cma3-markets-supplemental-guidance-updated-june-2017.pdf

公正取引庁（Office of Fair Trading、以下「OFT」という。）「市場研究 OFT のアプローチに関するガイダンス」2010 年（Market studies Guidance on the OFT approach）:

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/284421/oft519.pdf OFT は CMA の前身。（どちらも 2022 年 12 月 5 日確認）

¹⁴⁴ 競争法に反する行為があるかどうかをより詳細に調べるために CMA が行う調査。市場調査を行うかどうかは CMA 理事会が判断し、実施する場合は CMA 議長に調査を付託、議長は CMA 小委員会に調査を依頼する。調査は少なくとも 3 名の小委員会メンバーを含むグループによって実施される。

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/624706/cma3-markets-supplemental-guidance-updated-june-2017.pdf（2023 年 1 月 23 日確認）CMA の組織については令和 3 年度調査報告書（1）のイ（イ）を参照のこと。

¹⁴⁵ 公的資金によって運営されている消費生活相談業務。コンシューマー・ヘルプラインについては令和 3 年度調査報告書（2）アの（ア）と（キ）を参照のこと。

¹⁴⁶ 消費者の利益を代表していると認められた団体が、消費者にとって著しく有害なサービスや市場の特徴について CMA に調査の申立てをすることができる制度。スーパーコンプレインについては令和 3 年度調査報告書（1）オ（イ）の a 及び b を参照のこと。

情報を入手すると、該当する市場の簡易アセスメントを行ったり、消費者からの過去の相談内容を検討したりするなどして、その市場にまつわる別の情報と照合し、消費者の利益を最大化するための CMA の判断基準にも照らし合わせた上で、市場研究を行うかどうか決定される。このほか、CMA は情報収集権限を使って、市場の問題点や問題の範囲を特定するために関係者からの意見を募集することもできる。また、こうした市場の評価は、それだけを独立して行うことも、市場研究の先行調査として行うこともできる。特定のテーマに関して利害関係者から意見を募ったり情報提供を求めたりする場合は、情報提供の呼び掛け（call for information）という名称が使われることがある¹⁴⁷。市場研究は、CMA がそれを行う旨の通知を公表することで正式に開始される。CMA は通知の公表から 12 か月以内に、その結果やとるべき措置を明記した報告書を発行する義務を負う。

¹⁴⁷ 情報提供の呼び掛けの例：CMA「情報提供の呼び掛け：消費者データの商業的利用」2015年1月

（Call for information The commercial use of consumer data）：

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/398283/Consumer_Data_-_CFL.pdf、CMA「情報提供の呼び掛け：デジタル市場における企業合併」2019年6月（Digital mergers）：

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/805962/CMA_call_for_information_on_digital_mergers.pdf（どちらも2022年12月2日確認）

4. デジタル市場ユニット (DMU) ¹⁴⁸

1 (3) アで既述したとおり、現在の競争法・消費者法体制、及びデジタル市場を改革するための「デジタル市場、競争及び消費者法案 (Digital Markets, Competition and Consumer Bill)」が今国会会期中に議会に提出される予定である。施行は2023年10月頃になると見込まれており、2021年4月にCMA内に発足したDMUの機能や権限も、同法で定められる見通しとなっている。

2022年5月にBEISが発表した「デジタル市場における新たな新競争的体制に関する諮問に対する政府の回答」で言及された、DMUに付与される予定の権限の主な内容は以下のとおりである。

- DMU は法で定められる基準に基づき、デジタル市場において支配的な力を持つ、戦略的市場地位 (Strategic Market Status、以下「SMS」という。) にある企業を指定する。ただし、SMS 指定のアセスメントにおいて優先すべき事項は法で規定せず、DMU 独自の裁量で決定できるようにする。
- SMS に指定された企業は、DMU が定める行動要件 (conduct requirements) ¹⁴⁹を遵守しなくてはならない。行動要件のカテゴリーは「公正取引」「選択の自由」「信頼と透明性」の3種類とし、それらを法に記載するが、具体的な内容については、それぞれの企業に合わせてDMU が決定する。
- SMS に指定された企業の行為が行動要件違反に当たる場合、DMU は暫定命令を出してその行為を直ちに停止させるか、あるいは変えさせることができる。
- SMS に指定された企業が反競争的な影響を及ぼし得る場合、DMU は競争促進的介入 (pro-competitive interventions) を行うことができる。具体的にどのように介入するかはDMU が独自に決定できる。
- SMS に指定された企業がDMU の決定に従わなかった場合、DMU は最大で世界売上高の10%の罰金を科すことができる。

¹⁴⁸ この項目の脚注の内容は全て次の資料を参考になっている。英国政府「デジタル市場における新たな新競争的体制に関する諮問に対する政府の回答」2022年5月 (HM Government : Government response to the consultation on a new competition regime for digital markets) : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1073164/E02740688_CP_657_Gov_Resp_Consultation_on_pro-comp_digital_markets_Accessible.pdf、Clearly Gottlieb 法律事務所ウェブサイト : <https://www.clearyantitrustwatch.com/2022/05/uk-government-to-reign-in-big-tech-with-tough-new-rules/> (どちらも2022年12月8日)

¹⁴⁹ 2021年7月の諮問文書では行動規範 (code of conduct) という名称が使われていた。

第3章 米国

はじめに

米国についても、消費者保護体制に関する全般的情報は令和3年度調査で得られているので、今回は個別の調査項目として連邦取引委員会（Federal Trade Commission、以下「FTC」という。）の執行状況について取り上げる。また、近時の動向として、大手IT事業者規制に関する「米国イノベーション・選択オンライン法案（American Innovation and Choice Online Act: AICOA）」等の審議中の法案、並びに最新のALI（アメリカ法律協会）の米国消費者契約法リステイトメントについて扱う。米国も制定法以外に判例が重要である判例法主義であることには留意が必要である。続いて消費者当局の政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握する仕組みについて報告する。

初めに米国の消費者保護体制について昨年度調査結果から概観する。

米国の消費者政策を統括するのは連邦取引委員会（FTC）の消費者保護局で、連邦取引委員会法（Federal Trade Commission Act、以下「FTC法」という。）や諸規則に基づく監視や取締り、規則制定・改訂、消費者相談・苦情回収及び分析、消費者や事業者向け教育や啓発などを行っている。消費者製品安全委員会（Consumer Product Safety Commission、以下「CPSC」という。）は、どの連邦機関にも属さない独立連邦機関で、消費者保護安全法（Consumer Product Safety Act）によって設立され、消費者向け製品の安全政策、製造者への監査、調査、製造禁止命令発令及び自主回収情報の管理等を行っている。

その他各分野の専門機関として、保健福祉省の食品医薬品局（FDA）、農務省（USDA）の食品安全検査サービス局、運輸省（DOT）のほか、証券取引委員会（SEC）や連邦通信委員会（FCC）消費者問題局が、それぞれの所管分野で消費者保護を主導する。

FTCと上記関連機関は覚書を交わして管轄を調整し、機能の効率化を図るとともに、連絡窓口や定例会議により情報共有並びに法の執行や規則の評価を行っている。

地方においてはFTC、CPSC及び上記機関の地方支部と各州、市の消費者行政局又は地方検事室が監督、執行に対処する。FTCには全米7つの領域を管轄する地方事務所があり、州や郡の当局と連携して調査や訴訟、普及啓発活動を行っている。

FTCやCPSCを含み、米国の連邦政府機関の行政監視は、連邦議会によって実施されている。連邦議会両院の常任委員会は、行政監視の中心的な組織であり、公聴会や文書、報告書の提出要求によって行政監視を行う。下院の行政監視政府改革委員会（Committee on Oversight and Government Reform）は、政府の活動について継続的に評価や調査を実施し、上院の常任委員会は、行政の所管事項に関する全ての法律の適用、運用及び実施に対し、継続的に監視を行い、補助金の目的が達成されているかどうかなどの調査、評価を行う。

消費者政策の基本計画は2018年からのFTCの5年間戦略計画で、「消費者を市場の不正及び詐欺的取引から守る。」とし、不公正な取引の撤廃や、被害を起こさないための情報やツールの提供、国内、海外のパートナーとの協力による消費者保護の推進を挙げる。

2021年、米国では新型コロナウイルスによって引き起こされた弊害や危険への対策として米国救済計画法（American Rescue Plan Act (ARPA)）が成立し、消費者関連の不正取引、苦情対処のための連邦政府補助金として FTC に 2,040 万ドル、CPSC には 2026 年まで5年間使用可能な 5,000 万ドルが充当されている。

一方、米国には商品やサービスなど消費生活全般についての消費者からの苦情を全て扱う「消費生活相談」機関はない。地域の商業やサービスに関する苦情は、通常、州又は地方政府の窓口にご相談する。製造業者や販売者との間で解決しない場合や、製品、苦情の内容やサービスの種類によっては地方政府、連邦政府の各種相談窓口を利用する。消費者から様々な機関へ寄せられた苦情については、FTC が、Consumer Sentinel Network(CSN) データベースに収集している。連邦、州、地方政府、また国際法執行者がアクセスし、これを利用している。

消費者向け製品の安全に関しては、CPSC が、製造業者及び輸入業者に対し、国内で販売される全ての製品が、消費者製品安全改善法（Consumer Product Safety Improvement Act）で規定された条件を満たしていることを証明する認定書を添付することを義務付けている。CPSC はまた、IoT、マイクロモビリティ、ナノテクノロジーなど新しい分野の消費者製品についても、分野ごとに業界や関連機関と連携し、研究や協議を進めている。

1. 連邦取引委員会（Federal Trade Commission：FTC）による執行状況

（1）2021 会計年度 FTC 消費者保護局による執行状況概要

ア 捜査、摘発、処分¹⁵⁰

消費者保護局は、2021 年会計年度も、前年度に引き続き、新型コロナウイルス関連の不正や詐欺による被害への対応を最重要課題とし、法執行機関と協力して、捜査及び摘発に注力した。2020 年に施行された Covid-19 消費者保護法（The Covid-19 Consumer Protection Act）は、Covid-19 に関する欺瞞的な治療、予防、緩和、診断を行うことを違法と定めており、FTC 法で認められていない治療行為に関しては、初犯の場合、FTC が民事上の罰金を科す権限を持つ。FTC は、マスクや除菌・消毒剤などの Covid-19 関連商品や治療及び治療薬など、消費者の不安に付け込んだ悪徳商法を多数摘発し、制裁金を科した。

これら違法詐欺行為摘発のほかに、消費者保護局は、スタッフの仕事の効率性の向上、法執行機関のトレーニングに重点を置き、法律、捜査、訴訟関連などに関する資料やセミナー、訓練などを充実させている。また、スタッフが最新のテクノロジーに精通し続けられるよう、電子操作ツール、デジタルマーケティングや宣伝広告、マイクロタスクプラットフォーム、アルゴリズムにおける差別などのテーマでセミナーやトレーニングを提供した。

¹⁵⁰ https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/21apr_22-23app.pdf

(ア) FTC への苦情に対し法執行機関が対処した割合¹⁵¹

FTC には、詐欺、ID 窃盗をはじめ、Do Not Call 法違反に関するものなど様々な苦情が消費者から寄せられるが、それらは、FTC が、消費者が被る被害の種類や規模を判断するのに重要な役割を果たしている。以下は、苦情に対して FTC が対応した割合である。

表 1

FY2016	FY2017	FY2018	FY2019	FY2020	FY2021
91.2	94.4	89.6	87.8	90.5	85.2

単位：％

(イ) 損害賠償金が6か月以内に被害者へ返金された割合¹⁵²

全ての法的問題が解決し、制裁金が全額 FTC へ支払われてから6か月以内に被害者に返金された割合は以下のとおりである。2021 会計年度は 100%を達成した。

表 2

FY2017	FY2018	FY2019	FY2020	FY2021
95.5	90.9	91.7	93.1	100

単位：％

(ウ) FTC による回収額¹⁵³

下記のデータは、FTC が、消費者や財務省へ返納した制裁金の3年ローリング平均額（本年度、前年度、前々年度の計3年分の平均）である。これによれば、2021 年会計年度は、2,390 百万ドル（約 3,256 億円）¹⁵⁴で、Progressive Leasing, University of Phoenix, Career Education Corporation などを含む数多くの訴訟において、323.8 百万ドル（約 441 億円）が 300 万人以上の消費者に返金された。また、Vivint Smart Home, AppFolio, Environmental Safety International などのケースを含む民事訴訟による制裁金などで財務省へ納入された額は、158.7 百万ドル（約 216 億円）であった。

表 3

FY2016	FY2017	FY2018	FY2019	FY2020	FY2021
95.2	2,690	3,250	3,520	2,790	2,390

単位：百万米ドル

(エ) FTC カスタマーセンターに対する利用者の満足度¹⁵⁵

オンラインや電話による苦情を収集するカスタマーセンター（Consumer Response Center）に対する利用者の満足度は、以下のとおりである。同センターが、消費者が苦情を持ち込む最初の窓口であり、ここでの対処いかんで消費者が実際に苦情を申請するかどうかが決まるため、これらの苦情が消費者保護の課題や傾向を把握するのに有効だと考える FTC は、利用者のフィードバックを重視している。2021 年会計

¹⁵¹ https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/21apr_22-23app.pdf, P10

¹⁵² 同上、P13

¹⁵³ 同上、P12

¹⁵⁴ 1 ドル：136.24 円（2023 年 2 月 28 日現在）。本報告書ではこの換算値を使用する。

¹⁵⁵ 同上、P11

年度は、オンライン、電話の両方の手段でカスタマーセンターへアクセスした利用者の8割以上が満足したと回答しており、目標値を10ポイントほど超える結果となった。

表4

FY2016	FY2017	FY2018	FY2019	FY2020	FY2021	FY2022 目標
(a) 81 (b) 83	(a) 80 (b) 84	(a) 80.3 (b) 85	(a) 81.2 (b) 84	(a) 82.5 (b) 84	(a) 83.3 (b) 84	(a) 73.1 (b) 73.1

単位：％

(a) オンライン上で出された苦情

(b) コールセンターに寄せられた苦情

イ 事例

Covid-19 消費者保護法が FTC によって施行された最初のケースは、ビタミン D と亜鉛を含む物質を、科学的に効果が証明された Covid-19 の予防や治療薬として宣伝販売していた、セントルイス市の整体師とその会社 Quickwork LLC であった。また、消費者保護局は、Amazon 社に対し、同社が Amazon Flex ドライバーに、客から受け取ったチップを全額渡さず、ドライバーの給与に充てていたのは、雇用時の条件（チップ全額受給）と異なるとして、過去2年半分のチップ代に相当する、6,170 万ドル（約 84 億 600 万円）の制裁金支払を命じ、同社はこれに同意した。その他、FTC は、家のセキュリティ監視サービスを提供する Vivint Smart Homes Inc.が、支払能力がない客のクレジット情報を不法に入手し、自社製品とサービスを購入させるために、クレジットを違法に改ざんしたとして、合計 2,000 万ドル（約 27 億 2,480 万円）の制裁金の支払を命じた。このうち、500 万ドル（約 6 億 8,120 万円）が、被害者へ分配された。

2. 大手 IT 事業者規制に関する「米国イノベーション・選択オンライン法案（American Innovation and Choice Online Act : AICOA）」や審議中の法案等

（1）米国イノベーション・選択オンライン法案（American Innovation and Choice Online Act: AICOA）

2022 年 1 月 20 日、米議会上院の司法委員会は、巨大 IT（情報技術）企業に対し、自社のサービスや製品をプラットフォーム上で優遇するのを禁じる超党派法案、「米国イノベーション・選択オンライン法案（American Innovation and Choice Online Act: AICOA）¹⁵⁶」を賛成 16 票、反対 6 票で可決した。下院でも同法案を委員会で難なく可決し、一時はその勢いで、両院で審議にかけられ可決すると思われたものの、年内に審議されることもなく、2023 年 1 月現在に至った。

同法案は、プラットフォーム企業が検索結果で自社の製品やサービスを優先的に表示するのを禁じるほか、第三者企業を不当に扱ったり差別したりするのも違法とする。議会は Amazon 社が自社ブランドの製品を検索結果の上位に表示したり、Google 社が自社の地図や旅行予約を目立つ位置に表示したりしていると批判してきた。これに対し企業側は、同法案が可決されれば、ユーザーのセキュリティが脅かされることになるかと反論した。同年 11 月の中間選挙の結果、2023 年 1 月より開始されている第 118 議会は、ねじれ議会となったため、同法案の審議、可決は、共和党が上院の過半数を占める今議会において、まず不可能だろうと予測されている。これは、巨大企業による独占の取締りと中小企業の保護と助成を 2022 年経済政策 5 大柱の一つに挙げ¹⁵⁷、反トラスト強硬派のリナ・カーン氏を連邦取引委員会（FTC）の委員長に、ジョナサン・カンター氏を司法省反トラスト局長に、ティム・ウー氏を国家経済会議長に任命するなどして、IT 業界独占企業の解体と格差の是正を追求してきたバイデン政権には痛手となった。

超党派法案である AICOA が可決されない理由には様々なものがあるが、有権者の同法案に対する関心が薄れたということもその一つに考えられる。米ピュー・リサーチ・センターの調査によると、規制強化が必要と答えた有権者は、2021 年 4 月に 56%であったのが、2022 年同月には 44%と、1 年前より 12%減ったが、これは、2018 年以降において最も低い値であった¹⁵⁸。また、主要 IT 5 社及びその関係会社が、反トラスト法に抗議する広告宣伝に費やした額は、1 億 2,000 万ドル（163 億 4,880 万円）に上るといわれ、その影響も否めない¹⁵⁹。実際、昨年 11 月中間選挙の有権者の関心は、専らインフレと中絶であり¹⁶⁰、巨

¹⁵⁶ <https://www.congress.gov/bill/117th-congress/senate-bill/2992/text>

¹⁵⁷ <https://www.whitehouse.gov/briefing-room/statements-releases/2022/09/09/white-house-releases-the-biden-harris-economic-blueprint/>

¹⁵⁸ <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2022/05/13/support-for-more-regulation-of-tech-companies-has-declined-in-u-s-especially-among-republicans/>

¹⁵⁹ <https://www.bloomberg.com/news/articles/2022-11-14/google-apple-rivals-launch-ad-campaign-for-anti-big-tech-bill>

¹⁶⁰ <https://www.cnn.com/2022/11/08/politics/exit-polls-midterm-election-analysis/index.html>

2. 大手IT事業者規制に関する「米国イノベーション・選択オンライン法案（American Innovation and Choice Online Act：AICOA）」や審議中の法案等

大IT企業による規制反対広告のスローガンである、「Don't Break What Works（うまく機能しているものをあえて潰すな）」¹⁶¹というメッセージが代弁するように（図1参照）、有権者自らが便利さを安価で享受している人気IT企業の取締りではなかった。一方、反トラスト法を何とかして可決させたい中小のIT企業は、中間選挙後、期限まで残りの数週間、広告を流して攻勢したものの¹⁶²、時間切れとなった。

結局、2022年度内に、AICOAは上院で審議にかけられることはなく、12月末に議会に提出された1.7兆ドル（231兆6,080億円）の補正支出法案にも含まれなかった。その代わり、シューマー前民主党上院議員は、8,500万ドル（115億8,040万円）を反トラスト規制の連邦執行機関である、FTC（5,000万ドル、68億1,200万円）とDOJ（3,500万ドル、47億6,840万円）へ割り当てることで、両政党のAICOA支持者と巨大IT企業との間で折り合いをつけた。また、同支出法案には、FTCとDOJによる企業の合併案審議料値上げも含まれており、これによって、向こう10年にわたり、およそ14億ドル（1,907億3,600万円）が回収できる見込みである。市場経済の独占が著しいにもかかわらず、弁護士数が不足する両連邦機関にとって、今回の予算の増加は、少なくともプラス材料となった。しかし、2023年1月には、反トラストに反対の立場をとる共和党のマッカーシー上院議員が上院議長に選出されたため、巨大IT企業を標的にした超党派法案、AICOAは、今後議会で審議にかけられることはまずないと考えられている¹⁶³。

最近では、2023年2月初旬に、FTCがAmazon社に対して、反トラストの訴訟を準備していることがニュースで報じられたが、Amazon社の運営のどの分野に関して、またいつ訴訟が開始されるかなどの詳細はまだ明らかにされていない¹⁶⁴。州レベルでは、カリフォルニア州が、2022年9月、Amazon社はオンライン販売における圧倒的な優位性を利用し、第三事業者に対して課す使用料を吊り上げた結果、その経費が商品に上乗せされて価格が上がり、消費者に損害を与えていると主張し、州の独占禁止法に違反しているとして、同社に対して訴訟を起こした。同州には、2,500万人ものユーザーがおり、この訴訟の結果が他州に及ぼす影響は大きいと考えられている¹⁶⁵。

一方、2023年1月、DOJ（司法省）は、バージニア州、カリフォルニア州、ニューヨーク州をはじめとする8つの州の連邦裁判所において、Google社がオンライン広告市場を独占しているとして、親会社であるAlphabet社を相手取り訴訟を起こし、同社のオンライン広告事業を解体するようにと主張している。Google社のデジタル広告事業は、国内2,786億ドル（約38兆円）市場の四分の一以上のシェアを占める。これは、Google社に対する

¹⁶¹ <https://dontbreakwhatworks.ccianet.org/>

¹⁶² <https://www.bloomberg.com/news/articles/2022-11-14/google-apple-rivals-launch-ad-campaign-for-anti-big-tech-bill>

¹⁶³ <https://time.com/6243256/schumer-kills-antitrust-big-tech-bills/>

¹⁶⁴ <https://www.wsj.com/articles/ftc-prepares-possible-antitrust-suit-against-amazon-11675438256>

¹⁶⁵ <https://www.nytimes.com/2022/09/14/technology/california-files-antitrust-lawsuit-against-amazon.html>

DOJによる二度目の訴訟であり、バイデン政権にとっては最初の巨大IT企業に対する主要な訴訟でもあり、行方が注目されている¹⁶⁶。

ア AICOAの概要¹⁶⁷

（ア）対象

AICOAの対象となるのは、以下の条件を満たす巨大オンラインプラットフォーム（covered platform）である¹⁶⁸。

- 最低5,000万人のユーザー、又は、10万社のビジネスユーザーを持つ。
- 年間株式時価総額、又は、米国での純売上高が5,550億ドル（約76兆円）超である。
- ビジネスユーザーにとって、極めて重大なパートナーである。

（イ）取締り内容

仮に、AICOAが可決されれば、以下に挙げる行為は違法となり、反トラスト連邦取締り機関であるFTCとDOJにより民事制裁金が科される。

- プラットフォーム企業が、検索結果で自社の製品やサービスを優先的に表示する。
- 第三者企業の製品との競合を不公平に制限する。
- プラットフォーム企業の利用規約を競合企業に不利になるように適用する。
- 他社のオペレーティングシステムのプラットフォーム、ハードウェア、又はソフトウェアを使用するビジネスオーナーに制限を設ける。
- プラットフォームへのアクセス、優先的な取扱いに関して条件をつける。
- プラットフォームを利用する第三者企業の商業活動によって回収された非公開のデータを使って、プラットフォーム企業が自身のサービスや製品を提供する。
- プラットフォームにあらかじめインストールしてあったソフトウェアを、ビジネスユーザーが削除したり、デフォルト設定を変えたりすることを妨害、又は制限し、ユーザーにプラットフォーム企業の提供する製品を買わせようとする。
- 懸念を通報したユーザーに対して報復処置をとる。

¹⁶⁶ <https://news.bloomberglaw.com/antitrust/us-sues-google-over-ad-market-in-escalation-of-antitrust-fight>

¹⁶⁷ <https://bipartisanpolicy.org/explainer/s2992/>

¹⁶⁸ Apple、Alphabet（Googleの親会社）、Amazon、Meta（旧称Facebook）の4社を指す。

2. 大手IT事業者規制に関する「米国イノベーション・選択オンライン法案（American Innovation and Choice Online Act：AICOA）」や審議中の法案等

図1：巨大IT企業による反トラスト法に対する抗議広告¹⁶⁹



¹⁶⁹ <https://dontbreakwhatworks.ccianet.org/resources/>

（2）オープンアプリ市場法（Open App Market Act）案

米上院司法委員会は2022年2月3日、超党派法案「Open App Markets Act（オープンアプリ市場法）¹⁷⁰」を可決した。この法案は、アップル社やグーグル社など大規模なアプリストアを持つ企業に対し、第三者のアプリストアやアプリを許可することを義務付け、自社の決済システムの使用を開発者に強制することを禁止するものである。

現在、米国のアプリ市場は、アップル社（iOS）とグーグル社（Android）が約半分ずつシェアする独占状態にあり、第三者のアプリが使用される場合は、アップルストアかグーグルプレイのどちらかのアプリストアから第三者のアプリが購入される仕組みになっているが、その際コミッションとして、アップル社又はグーグル社に最高30%の手数料を支払わなければならない。このような手法で、これら巨大IT企業は、市場における優位性を維持してきた。しかし、そのような経営は独占禁止法に違反するとして、中小規模の販売者より訴訟が起きるようになった。2020年に、人気のバトルゲームアプリ開発元であるエピックゲームズ社（Epic Games）が、高額手数料をめぐりアップル社に対して起こした訴訟もその一つである。その後、エピック社を含む、同様の理由でアップル社の経営方針に不満を持つ企業13社は、「アプリ公平性のための連合（Coalition for App Fairness、以後「CAF」という。）」¹⁷¹という組織を発足させ、アプリ市場における2巨大企業による独占と不公平の是正を訴えている。CAFは、2022年5月、商務省全国電話通信情報局（National Telecommunications and Information Administration（NTIA））の要請により、アプリ市場におけるエコシステムについて、アップル社とグーグル社による独占の現状とそれによる弊害、及び中小規模のアプリ開発業者が置かれている窮状について、オペレーティングシステム、アプリストア、アプリ開発及び配信業者でもあるアップル社及びグーグル社は、自社製品、サービスを優遇し、故意に第三配信業者を不利な状況に置くことで市場競争を妨害していると報告し、自由競争と革新的なイノベーションが阻害されていることを訴えた¹⁷²（CAFによる主張の概要については下の※を参照）。

これに対し、アップル社は、サイドロード（自社のアプリストア以外からアプリのダウンロードをできるようにすること）は、マルウェア、詐欺、データの悪用を招き、ユーザーのプライバシーやセキュリティのリスクをもたらすと主張し、自社方針の正当性を主張してきた。同法案も、前述のAICOA同様、両院の司法委員会では可決されたものの、2022年内に両院議会で審議にかけられることはなく、2大IT企業によるアプリ市場の独占に歯止めがかからない状態となっている。

※ アプリ市場のエコシステムに関する報告書¹⁷³

CAFがNTIAへ提出した、アプリ市場のエコシステムに関する報告書におけるアッ

¹⁷⁰ <https://www.congress.gov/bill/117th-congress/senate-bill/2710>

¹⁷¹ <https://appfairness.org/contact/>

¹⁷² <https://appfairness.org/wp-content/uploads/2022/05/CAF-Response-to-NTIA-Request-for-Comment-Final84.pdf>

¹⁷³ 同上、P6 III. Anticompetitive Conduct and Resulting Harms

2. 大手IT事業者規制に関する「米国イノベーション・選択オンライン法案（American Innovation and Choice Online Act：AICOA）」や審議中の法案等

プル、グーグル2社による市場独占による弊害の概要は、以下のとおりである。

ア 消費者に対する弊害

（ア）ユーザーを一つのアプリストアに拘束し、競争を排除することによる弊害

アップル社とグーグル社は、これまでに膨大な資金を使って、競合のアプリストア業者を排除してきた。特に、アプリ課金は、顧客のデバイス切り替えを困難にし、顧客を拘束している。例えば、アップル社は、アプリ内課金で購入した購読などに、ユーザーがアンドロイドデバイスに切り替えた後はアクセスできないようにするため、ユーザーのデバイス切り替えを困難にし、顧客を自社製品に拘束している。現在、iOS ユーザーには App Store、Android ユーザーには Google Play Store が、唯一のアプリ配信チャンネルとして提供されており、それに拘束されることになった。このプラットフォームの独占状況を、両社はセキュリティが強化されていると主張するが、実際はその逆である。App Store には詐欺がはびこっており、アップルの一番売れ筋アプリの約2%に詐欺が発生しており、一日につき消費者に対して 4,800 ドル（約 65 万円）もの損失を与えているという。また、この独占状態は、技術革新を阻害し、健全な競争で享受するはずの多くの恩恵を消費者やユーザーから奪っている。

実際、アップル社のアプリにおける詐欺被害はかなり深刻で、2020 年、アップル社は、50 万以上のアプリデベロッパーのアカウント及び 6,000 件ものレビューを詐欺を理由に削除したが、それらは 2,800 万以上ある全アプリの中のごく一部にすぎず、有害なアプリを全て取り除くことは極めて困難であった¹⁷⁴。アップル社によれば、2021 年には、160 万もの有害アプリを削除し、約 15 億ドル（約 2,040 億円）相当の詐欺被害を防ぐことに成功した。また、同年、詐欺や乱用などの理由により、約 1 億 7,000 万件ものユーザーアカウントの使用を停止するなど、詐欺防止対策を強化していると主張している¹⁷⁵。

（イ）ユーザーの個人情報の収集と使用による弊害

アップル社は、iOS オペレーティングシステムのプロバイダーであり、その iOS の唯一のアプリ配信チャンネルである App Store のオペレーターでもあるという特権を使い、アプリ配信業者の顧客情報をはじめ、商業上のあらゆる機密情報にアクセスすることができる。それらの情報を基に、アップル社は自社製品を開発、マーケティングし、競合を排除していくシステムを構築している。

¹⁷⁴ Moren, Dan., “Can Apple handle the great responsibility that is the App Store?”, Mac World, May 2021.
<https://www.macworld.com/article/331895/can-apple-handle-the-great-responsibility-that-is-the-app-store.html>

¹⁷⁵ “App Store stopped nearly \$1.5 billion in fraudulent transactions in 2021”, June 2020.
<https://www.apple.com/newsroom/2022/06/app-store-stopped-nearly-one-point-five-billion-in-fraudulent-transactions-in-2021/>

イ アプリ配信業者に対する弊害

（ア）アプリ内課金（In-APP Purchase/IAP）の強制

アプリ配信業者は、アプリ内課金の際、アップル社やグーグル社によって決められた支払サービスプロバイダーしか使うことができず、顧客に対してより柔軟な支払オプションを提供することができない。これは、アプリ配信業者やユーザーにとって不利だけでなく、アプリ用支払サービス業者の中での競争をも制限している。

（イ）

アプリ内課金により、アプリ配信業者はサービスや商品の値上げを余儀なくされる。アプリ内課金の取引の際、アプリ配信業者は、最高で取引額の 30% のコミッションを支払う義務があるため¹⁷⁶、縮小する利益マージンを補うために、商品やサービスの値上げを余儀なくされる。その結果、アップル社の提供するアプリと価格競争で不利な立場に立たされ敗れていく。

（ウ）アンチステアリング条項

アップル社の規約には、アプリ配信業者自身のウェブサイトや、その他のウェブサイトでの購入を誘導するようなボタンの表示や外部リンクを張る行為（アウトリンク）を禁止する条項である、アンチステアリング条項も定められており、ユーザーの購買選択肢を制限している。

¹⁷⁶ 2020 年には、収益が年間 100 万ドル以下の小規模事業者に対するコミッションを 15% に下げる、Small Business Program が導入された。 <https://www.apple.com/newsroom/2020/11/apple-announces-app-store-small-business-program/>

3. 最新のALI（アメリカ法律協会）の米国消費者契約法リステイメントについて

（1）概要・背景

2022年5月17日、アメリカ法律協会（America Law Institute、以下「ALI」という。）は、年次総会において消費者契約法リステイメント（Restatement of the Law, Consumer Contracts）を承認、採択した。一般的なリステイメントは、制定法ではなく、あくまでも判例法の現状をまとめたものであり、二次的法律文書であるが、日本と異なり米国は判例法（コモンロー）を基本とする国であるため、判例は重要視され、法廷でも参照されるため、今後の消費者契約に関する基本的法原則を代表する法律文書として高い信頼と権威を得ている¹⁷⁷。

（2）リステイメントの条文（Black Letter）¹⁷⁸

2022年消費者契約法リステイメントは、全9条の条文を中心に構成されている。以下はその概要である¹⁷⁹。

第1条「定義、範囲、実質的問題の概要（Definition, scope of the project, the outline of the substantive issues）」では、主要な用語と概念の定義とその適用範囲として、制定法及び規則との関係を定めている。

第2条「標準書式契約条項（Adoption of Standard Contract Terms）」では、標準書式契約条項が消費者契約の一部として採用されるための要件を規定している。それは、消費者が「標準書式契約条項の合理的な通知及び消費者契約の一部として条項を含める趣旨の合理的な通知」、及び「標準書式契約条項を検討する合理的な機会」の2つの要件を受領した後に取引への同意をした場合である。例外として、先に取引に合意し、商品を購入した場合、その後で標準書式契約条項を検討する合理的な機会が与えられ、購入後に契約を停止させることができる場合についても規定している。

第3条「標準書式契約条項の変更（Adoption of Modification of Standard Contract Terms）」は、標準書式契約条項の変更が承認されるための要件が記載されており、第3条(a)項は、変更の通知要件及び変更の同意又は拒絶要件、(b)項は、消費者に不利益な事業者による(a)項の排除に関する要件の規定、(c)項は、事業者が行った約束に反する効果を有しない場合の要

¹⁷⁷ ハーバード大学ロースクールの Oren Bar-Gill 教授、シカゴ大学ロースクールの Omni Ben-Shahar 教授、ニューヨーク大学ロースクールの Florencia Marotta-Wurgler 教授が起草者（Reporter）となり、2012 年以來取り組んできたもので、米国における初めての消費者契約法に関するリステイメントである。

¹⁷⁸ The American Law Institute, Restatement of the Law, Consumer Contracts, Tentative Draft, April 18, 2019, https://www.ali.org/media/filer_public/05/30/053007a1-2b37-4142-b9c3-7a881e847d50/consumer_contracts_-_td_-_online.pdf 2022 年の最終版が入手できなかったため、19 年の草案を参照した。

¹⁷⁹ 廣瀬孝壽、「アメリカ消費者契約法リステイメント草案の論点」、2020 年 11 月、http://library.kct.ac.jp/content/files/ResRep54/09_hirose.pdf

件、が規定されている。

第4条「任意義務（Discretionary Obligations）」は、事業者の裁量の制限に関する規定。(a)項では、事業者の権利及び義務を決定する裁量の条項について規定し、(b)項では、絶対的かつ無制限の裁量を制限している。

第5条「非良心性（Unconscionability）」では、契約及び条項の強制要件として、非良心性について規定している。(a)項では、非良心的契約は、第9条の範囲において強制できないと規定。(b)項では、「非良心的」とは、「実質的に良心的でないこと、つまり不公平かつ不条理に一方的であること、又は、手続上で非良心的な場合、つまり消費者に十分な選択肢を与えないことによってもたらされる不公平な結果や予期しない事態を招く場合」、と定義しており、契約や条項が非良心的であることを決定する上でこの(b)項の要素の一つの程度がより大きい場合は、他の要素の程度がより少ないことになり、非良心性が決定される、と規定している¹⁸⁰。

第6条「欺瞞（Deception）」では、契約及び条項の強制要件として、欺瞞について規定している。(a)項は、契約及び条項の内容に関する要件として、事業者による欺瞞的行為又は慣行の結果として採用された契約又は条項は、第9条で述べられる範囲において、事業者がこれを強制することはできないと規定している。(b)項では、「欺瞞的」の判断要素として、(1) 標準書式契約条項で、消費者が取引に同意する前に、事業者によってなされた約束や重要な事実を不条理に又は矛盾する方法で制限すること。又は、(2) 消費者に対し課金額や全費用を曖昧にすること、という二つの判断要素を明記している。¹⁸¹

第7条「消費者契約の一部となる事実と約束の確約（Affirmations of Fact and Promises that Are Part of the Consumer Contract）」では、事業者が合理的に期待させた場合に、事実の確約又は約束は、消費者契約の一部になると規定し、また、そのような事実の確約又は約束を否定、制限するような標準書式、契約条項は強制できないと規定している。

第8条「標準書式契約条項と口頭証拠排除原則（Standard Contract Terms and the Parole Evidence Rule）」では、事業者による事前の事実の確約又は約束の合理的な効果を否定する、不合理に制限する標準書式契約条項は、その条項の対象に関する合意の最終的な表示とすることはできず、かつ口頭証拠排除原則のもとでの効果を生じない、と規定している。

第9条「強行規定における特例効果（Effects of Derogation from Mandatory Provisions）」では、裁判所による事後的救済手法について規定している。裁判所が契約の強行規定を排除、制限、又は反しているとする判断をした場合、その裁判所がとるべき選択肢を規定している。

¹⁸⁰ The American Law Institute, Restatement of the Law, Consumer Contracts, Tentative Draft, §5

¹⁸¹ 同上, §6

（3）本リステイトメントの特徴

今回のリステイトメントの特徴の一つは、コロナ禍以来ますます増加するオンラインショッピングによる消費者被害を念頭に置いた対応策である第2条である。オンライン購入時、約款を読まず、理解することなく、同意ボタンを押す消費者は多い¹⁸²。また、商品と約款が外から見えない状態で販売する方法では、購入時に約款を読むことができない。そのようなケースで、消費者を詐欺等から保護するために作成されたのが、第2条における、購入後に契約条項を検討する合理的な機会が与えられ、契約を終了することができる、という規定である。本リステイトメントでは、長くて複雑な約款を読んで理解し同意することは、非現実的であると考えており、消費者は約款を理解して同意し商品を購入するのではなく、商品には約款が付いていることと、それを読んで理解する機会を与えられていることを理解して購入するのだ、という解釈である¹⁸³。つまり消費者は、約款に同意する必要そのものがなくなると解釈できる¹⁸⁴。

これまで広く普及したオンライン契約方法には主に3種類ある。最も利用されているのは、規約本文に同意の意思をチェックボックスやボタンを押すことで示す「クリックラップ」方式であり、その他には、サインインボタンのクリックに、利用規約やプライバシーポリシーに対する同意の意思表示も兼ねる「サインインラップ方式」や、利用規約の存在を積極的に表示しないが、サービス画面内には規約へのリンク等を設置して閲覧のチャンスを担保し、規約に「本サービスを利用することで、規約に同意したものとみなします。」とみなし同意文言を置く方式である「ブラウズラップ」方式である。2021年、訴訟となったオンライン契約のうち65%がクリップラップ契約であったが、企業側の勝率は75%であり最も高かった。一方、同年、オンライン契約訴訟で、サインインラップ契約が占めた割合は30%で、企業側の勝率は63%であった。また、同年ブラウズラップ契約が全オンライン契約訴訟で占めた割合はわずか8%で、勝率は0%であった¹⁸⁵。

事例1：Houchens v. Google¹⁸⁶

2022年12月、カリフォルニア州の連邦裁判所は、Google社の販売するFitbit時計で火傷を負った消費者がGoogle社を相手取り損害賠償を求めて起こした訴訟では、原告側が同意をした同社のクリップラップ契約は、明確に提示（“reasonably conspicuous notice”）されていたとして、原告側の訴えを退けた。

¹⁸² Barman, David, Critique of Consumer Advocacy Against the Restatement of the Law of Consumer Contracts, Columbia Journal of Law and Social Problem, 2020-2021. J.D. Candidate 2021, Columbia Law School, P 8

¹⁸³ 同上、“Section 2 of the Restatement provided that when consumers execute a contract, they are not agreeing to the merchant’s terms; instead, consumers acknowledge that the merchant has terms, and that the consumer had a reasonable opportunity to review them”.

¹⁸⁴ 同上、P9

¹⁸⁵ Clip Wrap Litigation: Trend 2022, Ironcloud, <https://ironcladapp.com/lp/clickwrap-litigation-trends-report/>

¹⁸⁶ <https://www.consumerfinancemonitor.com/2022/12/22/california-federal-court-enforces-clickwrap-web-agreement-and-compels-arbitration-of-claims-against-google/>

事例2：Nguyen v. Barnes & Nobles¹⁸⁷

2014年5月、Barnes & Nobles社のオンラインサイトで、同社の電子PadであるNookを原告がクリアランスセールで購入したが、後日取引が一方的にキャンセルされたため、代わりにより高価な機器を使用しなければならなくなったとして同社に対して起こした訴訟では、ブラウズラップ契約が焦点となった。裁判所は、Banes & Noble社の約款は不明瞭で不親切であり、原告がアクセスできなかったとして、原告側の訴えを認めた。

¹⁸⁷ https://scholar.google.com/scholar_case?case=11003811139217543321&hl=en&as_sdt=6&as_vis=1&oi=scholar

（４）消費者と契約を結ぶ事業者が直面するであろう潜在的問題

消費者契約法リステイメントが抱える主な潜在的問題として、以下のことが指摘されている¹⁸⁸。

- 第2条、第3条において、クリップラップ契約やその他オンライン上で交わす主な契約条項とそれらの後続変更条項が消費者へ明確に通知されたかの確認が必要である。
- 第6条において、普遍的な条文慣習法の下では、欺瞞行為が悪化する可能性がある。多くの商業は、既に州や連邦政府による欺瞞行為を禁ずる消費者法に準じているが、同リステイメント下では、契約の重要な条項が、たとえ商業行為が詐欺に当たらなくても、執行不能となる可能性がある。
- 第5条(b)において、多くの州の慣習法では、実質上と手続上の両方で非良心的である場合にのみ、契約や条項が非良心的であるとみなされるが、同リステイメントでは、どちらか一つが非良心的であれば、契約や条項が非良心的であるとみなされる。これによって、消費者は、自分たちが無知で何に同意していたのか理解していなかったのは、契約や条項が手続上非良心的だったからであるという理由で、一方的に契約や条件を無効にすることが可能になる。
- 第5条において、起草者は、2011年の *AT&T Mobilty LLC v. Concepcion* (563 U.S. 333) の裁判で、州法が連邦仲裁法に置き換えられた事例を認識しながら、置き換えに関し、いかなる立場も取らないと主張しつつ、州の慣習法では、非良心的となり得る仲裁条項のケースもいくつか挙げている。
- 第8条における、事業の確約又は約束以前の、不合理な制限付き標準書式契約条項は、口頭証拠排除原則を弱めることになる。起草者は、口頭証拠排除原則は依然適用されるとコメントしながら、この条文法下では、法廷は事前の書面又は口頭による両者の理解を基にした契約を無効にすることが可能となる。

（５）批評・反応

ALIによれば、リステイメントは、主に法廷での使用を念頭に作成された判例法であり、ALIによる別の出版物で、最善の法律業務についてのビジョンが記された法原理（Principles of the Law）とは性質を異にするはずであった。しかし、今回のリステイメントは、関連する判例法が十分になく、具体性に欠ける部分がある点が指摘されている。また、新リステイメントに含まれている判例は、連邦裁判所におけるケースに依存しており、各州の法廷で応用できないという点も懸念されている。これらの理由により、2019年には、全米の州司法長官が、今回のリステイメントは、幻想的な利点と引き換えに、消費者保護の重要な原則を放棄するものであると主張して、ALIのメンバーに対して、リステイメントの草案を採択しないようにと訴えた。また、2022年1月には、主要企業の大評議会と金融機関を含む貿易協会連合は、リステイメントは概念上欠陥があり、それまで法廷で採用されてきた慣習法と全く相いれないとして、ALIに採択を見送るよう書簡を送るなど、反対の声も多く聞かれた¹⁸⁹。

¹⁸⁸ Brian Turetsky, Ballard Spahr L.L.P., “Preparing for the Restatement of the Law, Consumer Contracts”, May 16, 2022. <https://www.consumerfinancemonitor.com/2022/05/16/preparing-for-the-restatement-of-the-law-consumer-contracts/>

¹⁸⁹ 同上

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

(1) Consumer Sentinel Network¹⁹⁰（連邦・州・諸外国機関や民間団体等で消費者苦情に関する情報を共有）について

消費者センチネルネットワーク（CSN）は、法執行機関メンバーが、何百万件もの消費者からの詐欺報告にアクセスできるサーバーツール。この詐欺データは、FTC に直接オンラインやメールで寄せられた苦情のほかに、消費者金融保護局（CFPB）、国税局（IRS）などの連邦政府機関、25 州における検事、北米における全ての商事改善協会（North American Better Business Bureaus）を含む 45 もの政府機関、NPO、マイクロソフト社の CyberCrime Center や金融機関の Western Union や MoneyGram などへ寄せられた苦情や報告を集約したものである。このデータへは、2,800 以上もの連邦、州、地方政府の法執行機関、及び認可された海外の法執行機関がアクセスを許可されている。

このデータベースを利用することの利点は、捜査対象や目撃者、証人に関するデータが即入手できるという点にある。その上、捜査対象のトピックに関する報告書、分析結果、最近増加中の苦情、新しい種類の苦情、ワードクラウドなどの情報も提供しており、それらのデータを基に、違法行為の傾向が把握でき、効果的かつ能率的な捜査を可能にしている¹⁹¹。FTC はまた、これらの情報を、消費者問題に関する課題や最新のトレンドを把握するのに利用している。CSN で回収される苦情は、以下のカテゴリーに分類される。

ア CSN で回収される苦情の分類¹⁹²

表 5

詐欺に関する苦情
クレジットに関する詐欺
仕事のあつせん詐欺
チャリティーへの献金詐欺
海外からの送金、偽小切手などの詐欺
政府補助金詐欺
医療関連詐欺
なりすまし詐欺
インターネット上の各種サービス詐欺
投資関連詐欺
雑誌、書籍購読詐欺
住宅ローン差押え、借金救済詐欺
事務用品供給、管理サービス詐欺
オンラインショッピング、否定的レビュー妨害詐欺
賞品、懸賞、宝くじ詐欺

¹⁹⁰ <https://www.ftc.gov/enforcement/consumer-sentinel-network>

¹⁹¹ https://www.ftc.gov/system/files/attachments/consumer-sentinel-network/sentinel_fact_sheet_1_508.pdf

¹⁹² https://www.ftc.gov/system/files/attachments/data-sets/category_definitions.pdf

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

税金申告代行詐欺
電話、携帯関連詐欺
旅行、バケーション、タイムシェア関連詐欺
個人情報窃盗
他人の ID による詐欺や窃盗
その他
自動車関連
銀行、その他金融機関
コンピューター機器、ソフトウェア
クレジットレポート機関
クレジットカード詐欺
債務回収詐欺
教育関連詐欺
葬儀サービス詐欺
家の改修、改装サービス詐欺
消費者オンラインデータプライバシー侵害、マルウェア
テレビ、オンラインメディア

イ CSN に寄せられた苦情件数¹⁹³

FTC は、Consumer Sentinel Network (CSN) データベースに、詐欺や個人情報の盗難など、消費者から様々な機関へ寄せられた苦情を回収している。過去 5 年の苦情件数は、以下のとおりである。2021 年会計年度の苦情件数は、近年最多で 1,000 万件を超えた。

表 6

FY2017	FY2018	FY2019	FY2020	FY2021
970	870	850	830	1,100

単位：万件

ウ CSN への苦情提供筋の数¹⁹⁴

CSN へ寄せられる苦情ソースは、FTC へ直接提出されるもの、連邦政府機関、州司法長官、民間企業、非営利団体など様々であり、毎年少しずつ増加している。ここには、商業データのブローカーや情報の転売業者は含まれない。CSN のメンバーは、これらのデータにアクセスすることができる。

表 7

FY2017	FY2018	FY2019	FY2020	FY2021
N/A	42	43	44	45

¹⁹³ https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/21apr_22-23app.pdf, P12¹⁹⁴ 同上、P13

(2) 消費者製品安全委員会 (Consumer Product Safety Commission : CPSC) による製品の不具合・危険性に関する情報集約の詳細

CPSC は、製品の不具合や危険性に関する情報を、様々なルートから収集している。それには、同機関の苦情相談ホットラインや、製造又は販売会社による製品に関する報告書、また全米に配置された現場スタッフによる消費者製品関連の事故や怪我についての調査報告書、さらに、製造会社、輸入業者、小売業者の検査報告書や消費者製品関連の検死報告書なども含まれる。そのほかにも、以下に説明するデータベースや監視システムからも回収を行っている。2022 年会計年度、CPSC は、製品の安全規則に違反する販売者及び企業に対し、3,498 件もの通達を出し、リコール又は対策を講じることを命じた。また、同会計年度において、和解総額 3,800 万ドル（約 52 億円）となる 5 件の民事捜査を行った¹⁹⁵。

¹⁹⁵ <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/FY2022AFR.pdf?VersionId=E0aih6R9VJlc8dB0hbdOuYNHU2QJdFLM>, P8

ア 全国事故電子監視システム¹⁹⁶ (The National Electronic Injury Surveillance System、以下「NEISS」という。):

CPSC は、あらかじめ選んだ全米の病院に対し、消費者製品による事故によって救急医療を受けた患者、又は、中毒を起こした5歳未満の子どもに関する報告書をNEISSに提出するよう義務付け、そのサンプルを基に消費者製品による事故の全米全体での実態を推測している。これは、製品の危険及び傾向を識別するのに不可欠なツールとなっている。NEISSには、疾病管理予防センター (Centers for Disease Control and Prevention、以下「CDC」という。) や NHTSA などの複数の政府機関がデータを提供しており、過去20年間分のデータが収められている。1月から12月までのその年のデータは、翌年4月にアップロードされる。

イ SaferProducts.gov¹⁹⁷ :

消費者が CPSC 管轄下の約1万5,000種類の消費者製品の安全性に関する苦情を申請したり、閲覧したりできるサイトで、2008年の消費者製品保護改善法によって設置された。同サイトは、安全性に問題のある製品についての情報を消費者から回収し、その情報を消費者も検索可能な公共データベースに掲載している。また、2022年1月度より、同サイトに、不具合の製品を迅速にリコール処理するための、Fast Track Program という機能も加えられ、製造者や販売者は不具合のある危険な製品について、すぐに報告することが義務付けられた。これは、危険な製品を一刻も早く市場から撤去、リコールすることで、消費者への被害を最小限に食い止めるのが目的である。2022年会計年度における消費者製品の自主回収は250件で、1,900万もの製品が市場から回収されたが、これは昨年度比12%の増加であった。

ウ eSAFE (eCommerce, Surveillance, Analysis, Field and Enforcement) チーム¹⁹⁸

オンライン上で販売されている商品を監視し、CPSC 規則に違反しているものや、安全性に問題のある偽造商品、販売禁止又はリコール商品などを識別し、オンライン上から削除する。また、問題のある会社、ウェブサイト、個人、及びそれら販売者に対するカスタマーレビューやコメント、苦情を調査分析し、摘発捜査をサポートする。2022年会計年度、eSAFE チームは、5万5,800件以上のケースに取り組み、5万7,800以上の商品をオンライン販売から削除することに成功した。

¹⁹⁶ <https://www.cpsc.gov/Research--Statistics/NEISS-Injury-Data>

¹⁹⁷ <https://www.cpsc.gov/s3fs-public/FY2022AFR.pdf?VersionId=E0aih6R9VJlc8dB0hbdOuYNHU2QJdFLM>, P8

¹⁹⁸ 同上、P8

(3) ベター・ビジネス・ビューロー (BBB)¹⁹⁹による情報収集

全米及びカナダで、不正広告、販売慣習などから消費者を保護するため、1912年に設立された非営利団体。消費者保護団体としては、米国で最も消費者に浸透している組織である。BBBは、日本の「JARO 公益社団法人 日本広告審査機構」と同様な役割を果たし、様々な企業をA+からFまでのランク付けで評価している。

消費者は、ビジネスに対する苦情をBBBのウェブサイト上又は電話のホットラインで提出することができる。また、ウェブサイトには、「Scam Tracker」という詐欺に特化したページがあり、詐欺に遭った場合に通報する窓口と、詐欺のターゲットとなっていると感じる場合に、同様な手口の詐欺が実際にあったかどうかを確かめる窓口の2か所が設けられている。消費者は、このサイトで過去の詐欺ケースを確認することで、未然に被害を防ぐことができる。2021年度、このScam Trackerによって、3,100万ドル（約42億円）分の詐欺被害を防ぐことができたと推定されている。このScam Trackerに寄せられた苦情は、BBBによって審査され、内容が承認されれば、ウェブサイトに掲載される。その後、その情報は、FTCの消費者センチネルネットワーク上で、連邦、州、地方の消費者保護課や法執行機関と共有され、詐欺の取締りに活用される²⁰⁰。

¹⁹⁹ <https://www.bbb.org/>

²⁰⁰ <https://www.bbb.org/scamtracker>

第4章 イタリア

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

イタリアでは、消費者政策を担当する省は経済開発省であり、その主な任務は、競争と市場の分野で消費者保護を行うことである。他の省庁、公的機関、独立機関内にもいくつかの分野別の活動があり、また地方レベルでも特定分野の権限を持つ機関がある。

さらに、消費者政策と他の政策との間の必要なつながりは、一連の一般的な法的文書を通じて保証されている。また、行政手続によって影響を受ける様々な利害関係を並行して検討する必要がある場合には、州・地域間の連携と調整を図るため州・地域会議（Conferenza di Servizi）²⁰¹が開催される。各行政は、その権限の範囲内で、消費者問題の一端を担っている。

（1）消費者当局

ア 経済開発省²⁰²

「Ministero delle imprese e del Made in Italy、以下「MISE」という。」（英：Ministry of Enterprises and Made in Italy）競争・市場における消費者の保護を請け負う。

Italian Single Liaison Office (SLO)としての役割と Competent Authority (CA)としての役割の両方を兼ねる。イタリアにおける消費者政策は主に同省が責任を負うが、他方でその他の省庁や、公的機関、独立機関による部署レベルでの活動もあり、その権限の枠内で必要に応じて消費者に関する問題や業務に対応する²⁰³。

職員数：2,876人（2020年12月31日時点）、予算105億5,742万8,416.00€（2021年会計年度）²⁰⁴。2023年1月現在の経済開発相（Ministro per le imprese e il Made in Italy / Ministro dello sviluppo economico）はアドルフォ・ウルソ（Adolfo Urso）。

※2022年に名称が（伊：Ministero dello Sviluppo Economico, MISE / 英：Ministry of Economic Development）から変更。名称変更前の略称「MISE」は、公式ウェブサイトのURL（<https://www.mise.gov.it>）等で引き続き使用されている。現在のMISEの組織構造は11の総局に分かれている²⁰⁵。

- | |
|--|
| 1) 産業政策・イノベーション・中小企業総局（DGPIIPMI）
2) 工業所有権保護総局-イタリア特許商標庁（DGTPI-UIBM）
3) ビジネスインセンティブ総局（DGIAT）
4) エネルギー供給・効率・競争力総局（DGAECE） |
|--|

²⁰¹ 1990年8月7日法律第241号第14条に規定されている。

²⁰² <https://www.mise.gov.it>

²⁰³ https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf

²⁰⁴ https://www.mise.gov.it/images/stories/trasparenza/2021/Piano_Performance_2021-2023_MISE.pdf

²⁰⁵ https://www.mise.gov.it/images/stories/trasparenza/2021/Piano_Performance_2021-2023_MISE.pdf

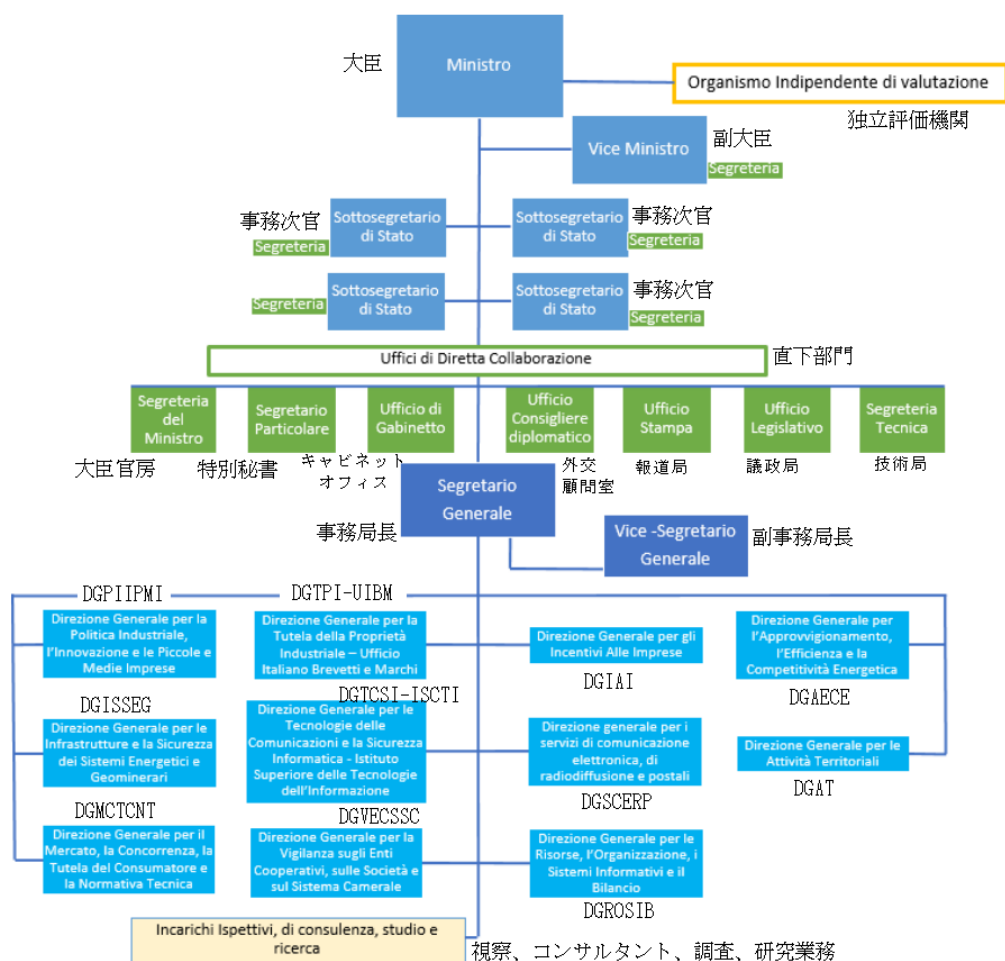
第2部 調査結果

第4章 イタリア

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

- 5) エネルギー・地質鉱山システムインフラ・セキュリティ総局 (DGISSEG)
- 6) 通信技術・情報セキュリティ総局-高等情報技術研究所 (DGTCISI-ISCTI)
- 7) 電子通信・放送・郵政総局 (DGSCERP)
- 8) 領土活動総局 (DGAT)
- 9) 市場・競争・消費者保護・技術規制総局 (DGMCTCNT)
- 10) 協同組合、会社、商工会議所システム監督総局 (DGVECSC)
- 11) 資源・組織・情報システム・予算総局 (DGROSIB)

このうち消費者保護を担うのが市場・競争・消費者保護・技術規制総局 (DGMCTCNT) である。



MISE 組織図²⁰⁶

²⁰⁶ https://www.mise.gov.it/images/stories/trasparenza/2021/Piano_Performance_2021-2023_MISE.pdf

(ア) 市場・競争・消費者保護・技術規制総局²⁰⁷

(Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica、DGMCTCNT)

経済開発省下の総局。以下の職務を遂行する。

- a) 競争の保護と促進、企業に対する自由化と簡素化に関する規制案の定義、商業・手工業・サービス分野における経済活動の実施要件、競争・市場当局との関連。
- b) 価格監視、燃料価格に関する知識のための取組、価格監視のための保証人への支援。
- c) サービス及び職業、専門家及び鑑定人の役割、仲介活動及び貿易補助員に関する規則及び行政上の申立て、本省の管轄範囲に属する職業で他に割当てのない外国資格の承認、教団又は大学に組織されていない職業団体のリスト及びサービス品質マークリストの維持管理。
- d) 貿易及びサービスに関する統計。
- e) 保険サービスの分野では、競争の促進と保護、保険、特に第三者自動車損害賠償責任に関する規制と措置の定義と提案、IVASS（保険監督研究所）との関係、CONSAP（Concessionaria servizi assicurativi pubblici S.p.a.）が管理する道路被害者の保証基金、狩猟被害者の保証基金、保険・再保険仲介業者のための基金に対する監督を実施する。
- f) 管轄分野における欧州及び国際的な政策の実施。
- g) 自動車の消費と排出の分野でも、消費者保護、国境を越えた消費者支援、消費者情報の分野での欧州の行政協力。
- h) 消費者関連法及びプロジェクトの政策、起草及び提案。
- i) 消費者団体の国内リストの維持、全国消費者・利用者協議会（CNCU）の支援と事務局²⁰⁸。
- l) 賞金コンテスト。
- m) 消費者情報連絡窓口、製品連絡窓口（PCP）、建材連絡窓口、中央通報装置、貿易の技術的障壁（TBTs）連絡窓口、非食品に関する迅速通報システム（RAPEX）連絡窓口の管理。
- n) 製品及びサービスの品質に関する監督及び規制。
- o) 省の責任範囲内にある製品の安全性に関する市場監視、他の省・行政機関の責任範囲内にある活動の関連調整、欧州委員会との関連コンタクトポイント。
- p) 技術的規制の分野における活動、及び国家標準化機関 UNI と CEI の監督。
- q) 民間及び産業界に設置されたシステム及び機械の安全性に関する規制、並びに検証活動に関する関連措置。
- r) 法定計量及び貴金属に関する規則及び行政上の履行。
- s) 2009 年 7 月 23 日の法律第 99 号第 4 条第 2 項に基づくイタリア認定機関及び欧州委員会との連絡窓口の機能の遂行、同法によって省に委任された更なる活動の遂行及びイタリア認定機関（ACCREDIA）の監督、ただし第 11 条第 1 項 m) に定める場合はこの限りではない。b) 認定機関（ACCREDIA）の監督。
- t) 商工会議所、その組合及び特殊会社に対する監督。
- u) Unioncamere の監督。
- v) 海外のイタリア商工会議所及びイタリア-外国商工会議所に関する 1970 年 7 月 1 日法律第 518 号及び 1993 年 12 月 29 日法律第 580 号に規定された任務の遂

²⁰⁷ <https://www.mise.gov.it/component/organigram/?view=structure&id=10>

²⁰⁸ 原典に j),k)無し

行。
z) 企業登記簿及び経済・行政活動レパトリ（REA）に関する規定と、商工会議所の関連活動の監督、専門家と企業の認定電子メールアドレスに関する全国インデックス（INI PEC）の維持、商工会議所システムの組織化。
aa) 見本市、商品取引所、一般倉庫に関する規制及び行政措置（他の行政機関の権限に影響しないよう）。
bb) 生産活動のためのワンストップショップ及び企業のための代理店の認定。
cc) 管轄区域において NRP が想定する改革及び投資プロジェクトの実施のために実施される全ての活動の管理。
dd) 管轄区域に関して、コミュニケーション計画の実施と、時間枠、実施方法、割り当てられた経済的・財政的資源の遵守を監督すること。
ee) 権限の範囲内で、大臣報道官の監督の下、企業や団体との関係を管理する。

この市場・競争・消費者保護・技術規制総局は第1部門から第12部門に分かれており²⁰⁹、消費者政策に関しては第5部門が担う。第11部門は CNCU 本部である。

No.	部門名
第1部門	法務、規制、及び総務
第2部門 ²¹⁰	商工会議所、その組合、外国のセンター、特別機関等の監督、規制、監督
第3部門 ²¹¹	サービスと専門職、製品とサービスの品質管理、組織されていない専門職の登録及びリスト
第4部門	競争の促進、ビジネス及び保険サービスの簡素化
第5部門	<u>消費者政策、立法及びプロジェクト</u>
第6部門	技術基準 - 製品の安全性と適合性
第7部門	通知機関と認定制度
第8部門	測定器及び貴金属
第9部門	EU 及び国際政策、欧州の行政協力及び専門資格の認定
第10部門	賞品、懸賞イベントの監視、統制、検査、紛争管理
第11部門	<u>全国消費者・利用者協議会（CNCU）本部</u>
第12部門	経済分析、価格監視、及び貿易と第三次セクターに関する統計

a 第5部門 - 消費者政策、立法、プロジェクト²¹²

業務；

- ・ 消費者保護分野における規制提案の作成
- ・ 消費者規範の実施及び消費者保護分野における欧州指令の移管に関する活動
- ・ 消費者の経済的利益と権利に関する一般的な問題、及び地域、地方自治体、商工会議所、その他の中央行政機関との関連事項
- ・ 消費者及び／又は事業者からの問合せ及び報告に対する、関係官庁との連携及び関連する監視、並びに省内広報室との関連事項への対応
- ・ 競争市場庁及び電気・ガス・水道庁の制裁金による資金の管理、及びプロジェクトの行動指針の作成

²⁰⁹ <https://www.mise.gov.it/it/component/organigram/?view=structure&id=10>

²¹⁰ <https://www.mise.gov.it/it/component/organigram/?view=structure&id=555>

²¹¹ <https://www.mise.gov.it/it/component/organigram/?view=structure&id=551>

²¹² <https://www.mise.gov.it/it/component/organigram/?view=structure&id=539>

- ・消費者の利益のためのイニシアティブの事前活動、融資されたイニシアティブの助成、支出、モニタリング
- ・管轄の国会委員会に対する年次報告書の作成
- ・消費者保護に関する司法・行政訴訟の管理及び司法省との関連業務

b 第11部門 - 「消費者・ユーザーの全国評議会^{213 214}」本部機能

(伊) Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti、CNCU

- ・CNCU 及び常任委員会の支援活動及び技術・組織事務局業務
- ・CNCU の決定事項の実施に関する活動及び推進活動
- ・事務・経理管理
- ・消費者協会との関係
- ・機関団体、中央行政機関、地域・地方行政機関、企業団体との関係
- ・地域との年次計画会議の開催

イ 競争・市場保護委員会^{215 216}

(Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, AGCM / Italian Competition Authority) : 公正な競争と消費者保護を目的とする独立行政機関。根拠は「競争及び公正取引に関する法律（競争法）」第10条²¹⁷。「AGCM は完全な自立性を持って運営し、判断・評価に独立性を持つ」とされ、基本的に独立性を維持している。

事務局長は、事務所の運営を監督する責任を負い、組織の長であり、経済開発相によって任命される。AGCM は事務局長と事務局長によって任命された4人のメンバーで構成される合議制組織であり、その決定は多数決で行われる。任期7年のこれら5人のメンバーについては、基本的には再任されない。事務局長は事務局の運営を監督する責任を負う。現在、当局の職員は273名（2021年12月31日現在）。事務局はローマにある。

国際的には、AGCM は欧州競争ネットワーク（ECN）や経済協力開発機構（OECD）など、参加する様々な国際フォーラムや機関において主導的な役割を果たしており、国際競争ネットワーク（ICN）及び国連貿易開発会議（UNCTAD）にも加盟している²¹⁸。

AGCM のサービス及びオフィスの機能は、任命された事務総長によって監督される。

AGCM の決定は司法審査の対象となる²¹⁹。

²¹³ <https://www.mise.gov.it/component/organigram/?view=structure&id=545>

²¹⁴ <https://www.mise.gov.it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori/cncu>

²¹⁵ 邦訳は以下を参照した。

<https://www.jftc.go.jp/kokusai/worldcom/alphabetic/i/italy.html>

²¹⁶ <https://www.agcm.it/>

²¹⁷ <https://www.agcm.it/chi-siamo/normativa/legge-10-ottobre-1990-n-287-norme-per-la-tutela-della-concorrenza-e-del-mercato>

²¹⁸ <https://www.agcm.it/pubblicazioni/relazioni-annuali?limit=0> 88 ページ

²¹⁹ https://www.agcm.it/dotcmsDOC/relazioni-annuali/relaz_91.PDF 14 - 15 ページ

AGCM は、イタリアにおける競争法の適用状況を把握した年次報告書を閣僚理事会議長に提出し、これに加えて、市場を規制する規則について意見を述べる機会があり、競争をゆがめる状況を議会、政府及び地域当局に報告している。他の欧州連合当局と共に、競争当局の EU ネットワークの一部であり、EU 法、EC 規則 No. 1/2003 の適用において、欧州委員会と協調して EC 規則を直接適用する可能性を持っている²²⁰。

消費法典 27 条により、主に以下に挙げる点について、AGCM には強力な権限が認められている²²¹。

- ・職権により又は利害関係者の要求により、不公正取引方法を差し止め、かつ、その結果を除去することができる。
- ・特に緊急の場合には、仮差止めを命じることができる。違反の評価のために関係者に情報提供を要求することもできる。
- ・正当な必要性があるときは、取引方法に含まれる事柄が真実であることの証明を命じることができる。
- ・取引方法が明らかに不公正かつ重大である場合は除き、不公正取引方法をやめるとの約束を得ること、さらにはその約束の公表を命じることができる。
- ・差止措置とともに、違反の重大性と継続性を考慮して 5,000 ユーロないし 500 万ユーロの過料を科すことができる。違反が消費者や子どもの安全を脅かすおそれのある場合には、5 万ユーロ以上となる。
- ・命令に従わないときや約束を守らないときなどは、1 万ユーロないし 500 万ユーロの過料を科すことができる。命令に繰り返し従わないときは、30 日以下の事業活動停止を命じることができる。

AGCM の活動は消費者保護のための活動として、毎年活動報告書にまとめられ公表されている²²²。例として、2015 年の活動報告書によれば、審理手続に付された件数は 123 件。この中で違反が認められた 104 件のうち、AGCM による先行措置の不遵守 18 件、事業者に対する誤認惹起広告・比較広告 6 件、不公正取引方法 73 件であり、これらの罰金額は 3,269 万 2,000€ であった。なお、2014 年は 1,945 万 6,500€、2013 年は 925 万 3,000€ であったため、毎年増加している。

違反の指摘者は、消費者個人の指摘により審理が開始された手続は 89 件、消費者団体 11 件、競争者 8 件、AGCM の職権による開始が 6 件であり、消費者個人からウェブサイト経由での指摘の割合が多い²²³。

AGCM は、競争法を所管しており、以下の行為に対する職権行使の独立性を保証

²²⁰ https://www.agcm.it/dotcmsDOC/relazioni-annuali/relaz_91.PDF 14 ページ

²²¹ 谷本圭子「イタリアにおける広告規制と消費者」『ヨーロッパ私法・消費者法の現代化と日本私法の展開』621-629 ページ。

²²² <https://www.agcm.it/pubblicazioni/relazioni-annuali?limit=0>

²²³ 谷本圭子「イタリアにおける広告規制と消費者」『ヨーロッパ私法・消費者法の現代化と日本私法の展開』621-629 ページ。

されている。

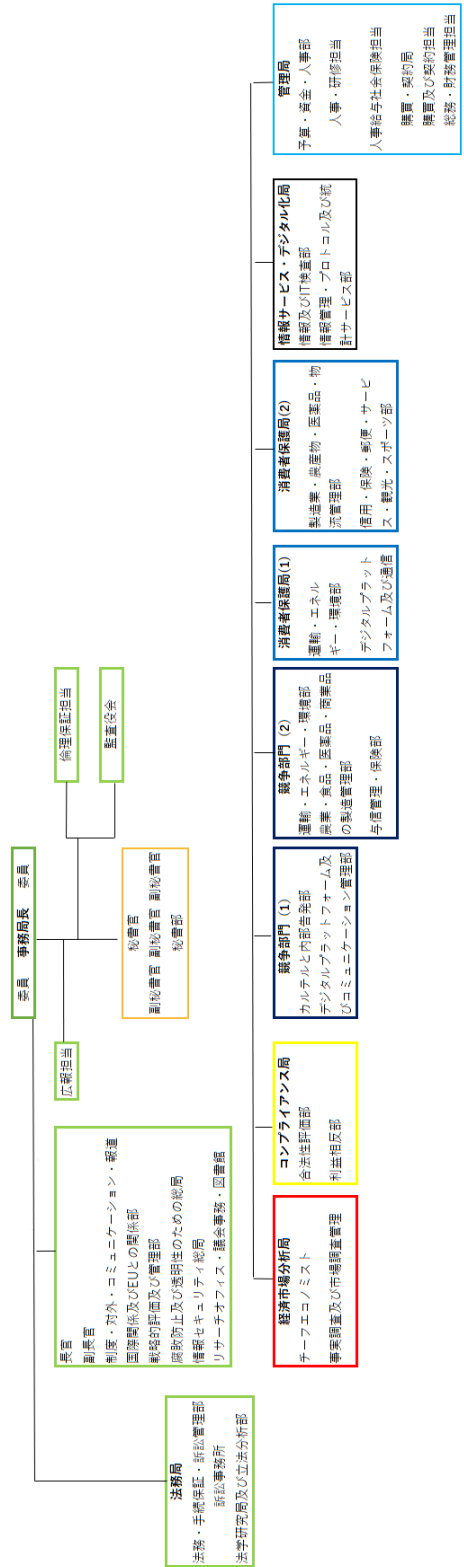
- ・競争制限的な共同行為
- ・支配的地位の濫用
- ・競争の排除又は制限を伴う支配的地位を創造又は強化する企業結合

また、公共の利益に鑑みて正当な理由なく競争制限的である規則又は措置について議会及び政府に対して意見を表明することができる（競争法第21条及び第22条）。

なお、AGCMは、政令に基づいて不当広告の規制も行う。

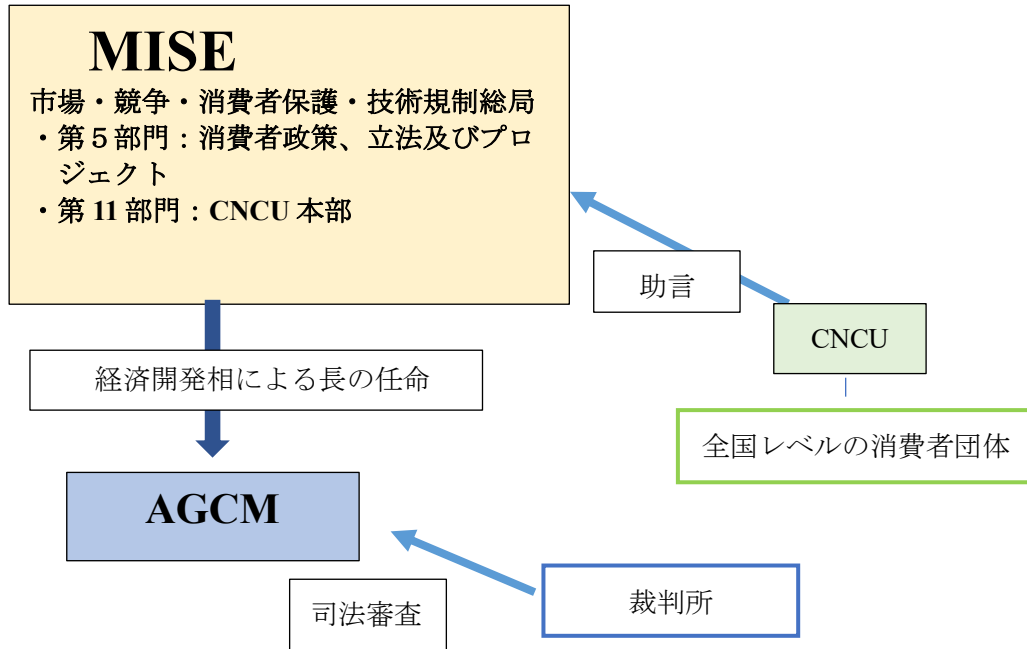
第2部 調査結果
 第4章 イタリア
 1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

AGCM 組織図²²⁴



²²⁴ <https://www.agcm.it/chi-siamo/struttura-e-organizzazione/organigramma>

(2) 消費者当局の位置づけ



(3) 関連省庁・機関並びにその概要

ア 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関²²⁵

・ Banca d'Italia (Bank of Italy)²²⁶ ; 金融分野の安定と銀行及び金融サービスの消費者保護。銀行やその他の金融仲介機関の監督は、金融システムの安定性と効率性を確保するために必要な、複雑で連動した活動である。イタリア銀行の会議では、イタリア銀行の専門家と外部の専門家が、銀行の監督が実際にどのように機能しているか、銀行の危機管理のための仕組みや目的は何かについて話し、銀行や金融サービスの消費者の保護を促進するために機関が導入している手段、例えば Arbitro Bancario Finanziario (金融銀行の仲裁人) や若者や成人を対象にした金融教育活動について説明する²²⁷。
・ Italian Communications Authority (AGCOM) ; 通信分野の規制機関通信規制庁²²⁸。データ保護法典にのっとり、事前に同意を得ない送信先へのダイレクトメールやスパム等の送付は電気通信事業者へ処置を取る。また、デジタル・ディバイドを解消し、消費者、事業者双方における市場での自由な競争を実現する透明性を図り、事業者にはベストエフォートでの接続、消費者に向けた価格の明示を求めるなどデジタル化に伴う消費者保護を監督する。
・ The Authority for the Protection of Personal Data (Garante per la protezione dei dati personali)²²⁹ ; 個人的なデータの処理に関連する基本的な権利・自由を保護し、個人の尊厳が尊重されることを保証する独立機関
・ The National Commission for Companies and the Stock Exchange (Commissione nazionale per le società e la borsa: CONSOB):金融監督当局消費者保護局 (Autorità Italiana per la vigilanza dei mercati finanziari Consumer Protection Office)²³⁰ ; イタリアの金融市場を取り締まる公的機関
・ Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni / The Institute for Insurance Supervision (IVASS)²³¹ 保険監督研究所; 消費者保護は IVASS の主要業務である。法律で定められた任務に従い、保険会社や仲介業者が保険契約者に対して正しく透明性のある行動をとるよう、取り組んでいる²³²。 ・ 保険商品の透明性と販売手法の公正さの監視 ・ 補償金支払の時間厳守と正確さの管理 ・ 保険会社に対する契約者や被害者の苦情処理 ・ コンタクトセンターを通じての消費者への支援 ・ 保険文化の振興
・ the Italian Medicines Agency (Agenzia Italiana del Farmaco: AIFA)²³³ ; イタリア医療庁。イタリアにおいてヒト用医薬品を登録する際に必要とされる関係書類は、この AIFA に提出される。
・ the Italian National Civil Aviation Authority (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile: ENAC)²³⁴ ; イタリア民間航空局

²²⁵ EU 資料 https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf

²²⁶ <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/guida-bi/guida-credito-consumatori/index.html?com.dotmarketing.htmlpage.language=1>

²²⁷ <https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/eventi/bincontra/stabilita/index.html?dotcache=refresh>

²²⁸ <http://www.agcom.it/>

²²⁹ <https://www.garanteprivacy.it/web/garante-privacy-en/the-italian-data-protection-authority-who-we-are>

²³⁰ <https://www.consob.it/web/consob-%20and-its-activities/consumer-protection-office>

²³¹ <https://www.ivass.it/homepage/index.html?com.dotmarketing.htmlpage.language=3>

²³² <https://www.ivass.it/consumatori/?dotcache=refresh>

²³³ <https://www.aifa.gov.it/en/web/guest/home>

²³⁴ <https://www.enac.gov.it/en>

• Transport Regulation Authority (Autorità di Regolazione dei Trasporti: ART) ²³⁵
• the Italian Regulatory Authority for Energy, Networks and Environment (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente: ARERA) ²³⁶ ; エネルギー、ネットワーク及び環境規制機関
• the Ministry of Health (Ministero della Salute) ²³⁷ ; イタリア保健省
• the Ministry of Cultural Heritage and Activities and Tourism (Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo) ²³⁸ ; 文化財・文化活動・観光省
• the Ministry of Justice (Ministero della giustizia) ²³⁹ ; 司法省

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

(ア) 全国消費者・利用者評議会 (Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, CNCU)²⁴⁰

全国消費者・利用者評議会は、消費法典第 136 条で定められ、政策や立法において消費者の立場から助言や意見の陳述を行う。

全国レベルの消費者・利用者団体の代表機関であり、1998 年 7 月 30 日の法律第 281 号（現在の消費法典：立法令第 206/2005 号）によって設立された。

経済開発省に本部を置くこの評議会は、市場における消費者・利用者の地位の向上と強化に貢献することを目的とする。消費法典（Legislative Decree No. 206/2005）第 137 条で定められた基準に従って認められた消費者団体と、1997 年 8 月 28 日付け法律（Legislative Decree）第 281 号の第 8 条で言及された統一会議が指定した代表者から構成されている²⁴¹。MICE の総局管轄下、「第 11 部門」が本部を務める。

法律第 281 号²⁴²第 4 条に、評議会の業務内容が記されている；

- | |
|---|
| <p>a) 政府の法律案、議会主導の法律案、消費者及び利用者の権利と利益に関する規則案について、要請があれば意見を述べること。</p> <p>b) 共同体のプログラム及び政策にも言及した、消費者及び利用者の保護に関する提案を行うこと。</p> <p>c) 消費者問題及び消費者と利用者の権利に関する研究、調査及び会議並びに製品及びサービスの品質及び安全性の監視を促進すること。</p> <p>d) 消費者及び利用者に情報を普及させるためのプログラムを開発すること。</p> <p>e) 紛争解決のために提供される司法手段に対する消費者及び利用者のアクセスの向上を促進するためのイニシアティブを奨励すること。</p> <p>f) 消費者及び利用者の保護に関する国家及び地域の政策間のあらゆる形態の接続及び調整を奨励し、また、地方自治における消費者及び利用者の利益の最も幅広い代表を促進することを目的としたイニシアティブをとること。この目的のために、会長は、年に 1 回、トレント地方及びボルツァーノ自治州の条例で想定される消費者及び利用者の代表機関の会長が権利として参加す</p> |
|---|

²³⁵ <https://www.autorita-trasporti.it/?lang=en>

²³⁶ <https://www.arera.it/it/inglese/index.htm>

²³⁷ https://www.salute.gov.it/portale/p5_11.jsp

²³⁸ https://www.museumwnf.org/partner.php?id=IT_04;it&theme=AWE&tye=SH

²³⁹ <https://www.giustizia.it/giustizia/>

²⁴⁰ <https://tuttoconsumatori.mise.gov.it/>

²⁴¹ <https://www.mise.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori/cncu>

²⁴² La legge 30 luglio 1998, n. 281 <https://www.parlamento.it/parlam/leggi/982811.htm>

る、プログラム形式の会議を召集するものとする。

g) 他国及び欧州連合の同様の公共又は民間団体と関係を構築すること。

CNCU は経済開発省の中で経済開発相を議長に置かれている。CNCU はその任務を3年ごとに更新し、約20の消費者団体と state-regions Conference で選ばれた自治州や地域代表が構成している。

消費法典第136条で定義されている CNCU の任務には、協議活動が含まれている。

CNCU は政府法案、議会の法案、及び消費者とユーザーの権利と利益に関係する規制制度について消費者の立場から意見の陳述を行っている²⁴³。

分野別のワーキンググループ（GDL）が組織されており、分析や調査研究を行う。特定の事案に対処するため独立当局や消費者団体と協働のグループを結成するなど動きもある。現在17種のワーキンググループ（GDL）があり、定期会合を行い、100名ほどの規模にもなる。17のグループは以下のとおり。

1	調停—司法へのアクセス
2	商取引、価格と関税、電子商取引
3	公共ネットワークサービス
4	製品の安全性と品質
5	クレジット・金融サービス
6	保険
7	食品安全
8	健康
9	EU 政策
10	運輸・交通安全
11	企業の社会責任
12	緊急性・特定課題の集合代表訴訟（クラスアクション）
13	不動産
14	郵便サービス
15	大学との関係
16	P.A.の透明性
17	シェアリングエコノミー

（イ）消費法典に基づく民間団体

そのほか、消費法典に基づき、各種自主規制（Code of Self-Regulation）がある。例として広告自主規制機構（Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria, IAP、英 Self-Regulatory Institute of Advertising）は、公正な広告を推進する民間団体である²⁴⁴。IAP は、1966 年以来、消費者に伝えられる情報が正しく、企業が公正に競争できるよう

²⁴³ https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf
12 ページ

²⁴⁴ Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria
<https://www.iap.it/conoscere-iap/finalita-e-funzioni/>

にするために広告を規制してきた。規則は、広告自主規制コード **the Code of Advertising Self-Regulation** に規定されており、審査委員会と審査員によって施行される。全ての広告主はコードを遵守する必要がある、ほとんどはその運営範囲を認識している協会のメンバーである。

市民・消費者の保護に責任を持つ自主規制機関であり²⁴⁵、職権で、また市民の推薦で行動する。委員会のメンバーは、商業通信の自主規制分野の専門家でなくてもよく、絶対的な独立性と公平性を持って判断する立場に置かれている。委員会は、規約を遵守していないと判断したメッセージを審査委員会に提出することができる。また、広告主に対して不正確なコミュニケーションの変更を促す道徳的な説得を行うこともできる。要請があれば、まだ普及していない商業通信を予備的に調査することができる。

²⁴⁵ <https://www.iap.it/conoscere-iap/organizzazione/>

2. 消費者関連法規の所管状況

(1) 関連法令（本数、法律名）専管、共管の別

イタリアの消費者保護に関する法律は、ヨーロッパに由来するものであり、その内容は、「消費法典」(Codice del Consumo) と呼ばれる統合法 (Legislative Decree no 206, dated of the date、2005 年 9 月 6 日) に集約されている。これは消費者及びユーザーの権利保護をカバーし、統合、調整、簡略化する法令である。これにより、イタリアの消費者保護政策はEU プログラムのガイドラインに従っており、消費者保護のために過去 25 年間に EU によって発行された条項のほとんどが含まれている^{246 247}。

下記はいずれも MISE だけでなく関連省庁にも関わるものであり、共管である。

◆消費法典（伊：Codice del consumo、英：Consumer Code）；EU 指令 Directive 2005/29/EC の国内法化²⁴⁸；

消費者保護の基本となる包括的な法（ただし、「消費者法典」ではなく「消費法典」(“consumo”は「消費」の意) という名が付けられているのは、あくまで「消費」過程に着目したことを示しており、「消費者」を法典の中心的概念とまではしていない、という指摘もある²⁴⁹)。

- ・第 21～第 23 条：誤解を招く商取引 (misleading commercial practices) すなわち商取引における広報宣伝、営業行為、情報伝達や欠落、ダイレクト・マーケティング、製品包装表示など事業者が消費者にモノやサービスを販売・提供するために行う誤解を招く行為。
- ・第 24～第 26 条：aggressive (強い) 営業行為を規制しており、強制的で執拗といった消費者に影響を与える営業行為を規制しており、行為の性質やタイミング、方法、身体又は口頭での脅しの可能性が問題となる。第 37 条は不公平な契約条件を規定²⁵⁰。
- ・第 27 条：広告宣伝
- ・第 101 条：公共サービス
- ・67-a 条：e コマース、通信販売、金融サービスなど
- 年間市場・競争法：経済効率と成長を促進し、消費者の利益を保護し、市場アクセスを拡大することによってより大きな社会正義を実現する目的。また、市場の正常な機能を妨げる法律や規制を改正することにより、競争の保護と促進を図る²⁵¹。
- ・第 141 条から第 141i 条：裁判外の紛争解決 (ADR)

※消費法典の近年改正²⁵²

²⁴⁶ https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf

²⁴⁷ https://www.mise.gov-it.translate.google.it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/codice-del-consumo?_x_tr_sl=it&_x_tr_tl=ja&_x_tr_hl=ja&_x_tr_pto=sc

²⁴⁸ Codice del consumo <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-09-06;206>

²⁴⁹ <https://www.ritsumeit.ac.jp/acd/cg/law/lex/09-56/tanimoto.pdf> 515 ページ

²⁵⁰ <https://en.agcm.it/en/scope-of-activity/consumer-protection/unfair-commercial-practices-and-misleading-advertising>

²⁵¹ <https://www.italiadomani.gov.it/content/sogei-ng/it/Interventi/riforme/riforme-abilitanti/la-legge-annuale-per-il-mercato-e-la-concorrenza.html>

²⁵² <https://www.mise.gov.it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/codice-del-consumo>

・2014年2月21日の立法令第21号²⁵³（消費者の権利に関する指令2011/83/EUの国内法化）：特に遠隔地・インターネット上のサーバやクラウドの遠隔実行環境の契約において、消費者のための契約前情報に関する条項を多く導入 ・タイムシェアと企画旅行に関する2011年5月23日付け政令第79号（2011年6月6日付官報第129号-s.o.139号）改正²⁵⁴ ・集団訴訟に関する条項追加（消費法典140条の2）²⁵⁵
◆個人データ保護法典（Codice in materia di protezione dei dati personali, Data Protection Code²⁵⁶）（2003年6月30日立法令第196号）²⁵⁷； 第34条で個人情報に関するシステムとデータ保護の原則を規定している。また、同法第130条は、ダイレクト・マーケティング等の目的による電子メール、SMS、MMS等の発信について、事前に送付対象の同意を得ることを義務付けている。送付対象の同意のないスパム等の行為が繰り返された場合、規制機関は電気通信事業者に対し、フィルタリングやその他の処置を命じる場合もある。
◆電子商取引²⁵⁸ 2003年4月9日立法令第70号； 「電子商取引への特別の言及を伴う、域内市場における情報提供会社サービスのいくつかの法的側面についての指令2000/31/CE」の国内法化。 …数多くの消費者関連法は消費法典に一本化されたが、本法は消費法典に取り込まれていない²⁵⁹。情報社会サービスを規律対象として、情報提供義務等を賦課。イタリア消費法典第68条にて、電子商取引については同立法命令が適用されることを規定。
◆「銀行及び信用に関する統一法規集」（Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia）（1993年9月1日立法令第385号）²⁶⁰ 消費信用に関する規定については、98/7/CE指令を国内法化した2000年2月25日立法令第63号が規定する部分のみ消費法典により規定されることとなり（40条ないし42条）、その結果、同立法命令は消費法典第146条第1項i）により廃止された。他方において消費信用に関する従来の規定の大部分は、1993年9月1日立法令第385号（銀行及び信用に関する統一法規集）に残されることとなり、その旨を消費法典第43条が規定している。すなわち、信用取引という取引類型については、消費信用に限定されない統一法規集（Testo Unico）の中で従来どおり規定し続けるのが妥当との判断がなされたといえる²⁶¹。

²⁵³ <https://www.mise.gov.it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/codice-del-consumo>
<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2014/03/11/14G00033/sg>

²⁵⁴ <https://www.mise.gov.it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/codice-del-consumo>
https://www.mise.gov.it/images/stories/documenti/dlgs23maggio2011turismo_multiproprieta.pdf

²⁵⁵ <https://www.mise.gov.it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/codice-del-consumo>
<https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/class-action>

²⁵⁶ <https://www.soumu.go.jp/g-ict/country/italy/pdf/039.pdf>

²⁵⁷ <https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/Codice+in+materia+di+protezione+dei+dati+personali+%28Testo+coordinato%29>

²⁵⁸ 「イタリアにおける消費者法の状況・その1—消費法典の成立・施行—」谷本圭子461ページ、立命館大学 <https://www.ritsumei.ac.jp/acd/cg/law/lex/09-56/tanimoto.pdf>

²⁵⁹ 同上513ページ

²⁶⁰ <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2003-06-30;196>

参考 <https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/Testo-Unico-Bancario.pdf>

²⁶¹ <https://www.ritsumei.ac.jp/acd/cg/law/lex/09-56/tanimoto.pdf> 512ページ

◆Decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)²⁶² 2015 年 8 月 6 日付け政令第 130 号 消費者紛争の代替的紛争解決に関する指令 2013/11/EU の実施及び規則 (EC) No2006/2004 と指令 2009/22/EC (消費者 ADR に関する指令) の修正について
◆Direttiva 2013/11/UE Direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 maggio 1999, su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo²⁶³ 指令 2013/11/EU 消費財の販売及び関連する保証の特定の側面に関する 1999 年 5 月 25 日の欧州議会及び理事会の指令 1999/44/EC
◆Protocolli di intesa per conciliazioni paritetiche. 共同調停に関する覚書²⁶⁴
◆競争及び公正取引に関する法律 (競争法) ^{265 266} (法律第 287 号 : The Competition and Fair Trading Act) 制定 : 1990 年 10 月 10 日、主管 : AGCM
◆受信拒否拡張に関する法 (ブラックカルテ法) ²⁶⁷ (2022 年 1 月 27 日付け大統領令第 26 号) 2022 年 7 月 27 日以降、携帯電話でも、着信拒否登録リスト (RPO) への登録による通話のブロックが可能となった。これは無料の公共サービスであり、商業目的での電話や紙の通信の受信を防ぐ手段選択をユーザーに提供する。
◆電話勧誘販売に関する法律²⁶⁸ (2018 年法律第 5 号)

²⁶² <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2015-08-06;130>

²⁶³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex:31999L0044>

²⁶⁴ <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-09-06;206>

²⁶⁵ <https://www.agcm.it/chi-siamo/normativa/legge-10-ottobre-1990-n-287-norme-per-la-tutela-della-concorrenza-e-del-mercato>

²⁶⁶ <https://www.jftc.go.jp/kokusai/worldcom/alphabetical/i/italy.html>

²⁶⁷ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2022/03/29/22G00033/sg>

参考 <https://www.consumatori.it/chi-siamo/>

²⁶⁸ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/02/03/18G00021/sg>

Legge n.5 in materia di Teleselling

参考 <https://www.consumatori.it/chi-siamo/>

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(1) MISE の3か年計画

経済開発省（MISE）では2021年から2023年の3か年計画²⁶⁹を策定しており、その政策優先順位を次のように定めている。消費者保護については第4番目である優先度Dに置かれている。

優先度 A	生産財を支える投資とイノベーションの誘致、知的財産の保護
優先度 B	持続可能な未来の実現：グリーンエネルギー分野
優先度 C	デジタルインフラ分野
優先度 D	雇用の保護、 <u>消費者保護</u> ； 1. 産業危機の効果的管理、雇用保護 2. 消費者・ユーザーのための情報・支援・保護の強化 3. 競争促進 4. 貿易規制 5. 製品の安全性と品質 6. 消費者の個人的・集団的権利の保護 7. 戦略的資産としての知的財産の保護、特に中小企業やベンチャー企業
優先度 E	（行政運営の）効率性、透明性の促進、汚職防止

この優先度Dの具体的な内容として、更に以下のように策定されている；

①消費者・ユーザーの情報・支援・保護の強化

- ②行政による強制清算手続の終結の迅速化（例：信託会社の強制清算手続の迅速化）
- ③協同組合に対する監督の質を高め、中小企業の国際化のために海外のイタリア商工会議所に対する支援活動を強化する。

²⁶⁹ https://www.mise.gov.it/images/stories/trasparenza/2021/Piano_Performance_2021-2023_MISE.pdf
25-27 ページ

(2) MISE の予算案 (2022 - 2024 年)

上記のほか、経済開発省 (MISE) は 2022 - 2024 年の予算計画書の中で、消費者体制についても言及している²⁷⁰。

「市場及び製品の監視、競争促進及び消費者保護」

- ・製品及び設備の安全性及び適合性の規制、監督及び管理。
- ・技術標準化機関の監督。
- ・法定計量分野における指導及び調整。
- ・消費者保護及び国家消費者及び利用者評議会への支援。
- ・競争の促進、市場の調和、独占禁止法当局との関係構築。
- ・貿易・サービス部門の計画、指導、規制、統計。
- ・価格監視。外国の専門職の称号の承認。
- ・未組織の職業団体のリスト及びサービス品質マークのリスト化。
- ・保険部門の計画、指導、調整 (国内及び EU) 及び規制。保険監督研究所との関係保持、公的保険サービスの資金監督、事業者登録の規制と商工会議所の監督。

²⁷⁰ https://www.rgs.mef.gov.it/_Documenti/VERSIONE-I/attivita_istituzionali/formazione_e_gestione_del_bilancio/bilancio_di_previsione/note_integrative/2022-2024/ni_dlb/DLBNOT1C_030.pdf 57 ページ

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

イタリアの消費者団体のうち、国レベルの組織は経済開発省に設立された全国消費者・利用者協議会（CNCU）に登録を申請することができる。CNCUはMISE内で運営され、大臣又は代表者が議長を務める。CNCUの任務は3年ごとに更新され、現在CNCUは消費法典第137条の基準に従う約20の消費者団体と、州・地域会議によって選出された地域及び自治州代表メンバーで構成されている²⁷¹。

CNCUへの登録要件としては設立から3年以上経過していること、非営利であり消費者保護と秩序を唯一の目的とする規約があること、協会に支払われている会費の開示、最低数の会員（総人口の0.5/1000を下回らないなど）がいることなどである。現在約20の団体が登録されており、要件を満たさなくなった場合はリストから削除される²⁷²。

この登録は以下のような意味を持つ；

- ・消費者団体代表者はCNCU理事会に参加し得る。
- ・消費法典第139条及び第140条に基づき、いわゆる「抑制的措置」を行使する可能性がある。消費者規範、すなわち、消費者とユーザーの集団的利益を保護するために行動することである。不利益をもたらす企業の行為や行動を抑制するよう、管轄裁判所に要求し消費者の利益につなげる。
- ・出版の分野における補助金や寄付金の恩恵を受けることがある（消費法典第138条）。
- ・理事会に出席することができ、法律の草案について、要請があれば意見を述べることや、消費者の保護に関する提言を行うことができる²⁷³。

CNCUでは毎年、会員から受けた相談のうち不適切、有害な行為や多数の不当な商行為をMISE、AGCM等の当局や、様々な独立機関（Antitrust、Privacy、AGCOM、ARERA、ENAC）に報告している。

（1）消費者保護協会（Associazione Italiana Difesa Consumatori、ADICONSUM）²⁷⁴ ²⁷⁵

ADICONSUMは、1987年にイタリア労働者組合総同盟（Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori：CISL）によって設立された消費者と環境を守るための協会である。

CNCUのメンバーであり、労働・社会政策省から社会推進団体として承認されている²⁷⁶。

²⁷¹ https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf

²⁷² https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf

²⁷³ <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-09-06;206136-140条>

²⁷⁴ <https://www.adiconsum.it/>

²⁷⁵ 参考「欧州諸国における越境消費者トラブルに関する調査」100ページ、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社（平成30年度消費者庁委託調査）なお、当該先行文献調査時は「消費者・環境保護協会」（Italian Association for Consumer Protection and Environment：ADICONSUM）と訳されている。

²⁷⁶ <https://www.adiconsum.it/associazione/chi-siamo/>

欧州レベルでは、The European Consumer Organisation、BEUC（欧州消費者団体）及び Safe Food Advocacy Europe、SAFE（食品安全提唱欧州）のメンバーでもある²⁷⁷。

ADICONSUM は、消費者に損害を与えることや誤解を招く広告、不適切な慣行、詐欺等と闘い、消費者に情報を提供する権利が認められるよう活動する。経済的、社会的、環境的な観点から製品とサービスの市場で意識を持って消費者が選択できるよう保護・啓発できることを目的とする²⁷⁸。

ADICONSUM では、会員向けに支援サービス（Prima assistenza）を提供している。会員から受けた相談から事業者による不適切な行為、消費者の権利に対する有害な行為等が判明したときには、経済開発省、AGCM 等の当局に報告される²⁷⁹。本部はローマにあり、イタリア全土にオフィスを持つ²⁸⁰。

（2）イタリア消費者協会（Unione Nazionale Consumatori、UNC）²⁸¹

UNC は、1955 年創立のイタリア最初の消費者団体であり、毎年、サイトのプラットフォームや全国窓口から受けた相談のうち、多数の不当な商行為を独立機関（Antitrust、Privacy、AGCOM、ARERA、ENAC）に報告している²⁸²。（後項 7.（2）も参照。）

²⁷⁷ https://www.adiconsum.it/wp-content/uploads/2021/12/Leaflet-ADICONSUM_3-ante-1.pdf

²⁷⁸ <https://www.adiconsum.it/>

²⁷⁹ 「欧州諸国における越境消費者トラブルに関する調査」101 ページ、三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社（平成 30 年度消費者庁委託調査）

²⁸⁰ <https://www.adiconsum.it/sedi/>

²⁸¹ <https://www.consumatori.it/>

²⁸² <https://www.consumatori.it/chi-siamo/>

5. 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

(1) 地方消費者行政の仕組み²⁸³

イタリアでは、地方制度が大きく分けて州（レジョーネ、regione）、県（プロヴィンチヤ、provincia）、コムーネ（comune）のいわば市町村に相当する三層制となっている²⁸⁴ ²⁸⁵。イタリアの州は、地方自治法典にいう地方団体ではなく、一定の分野で立法権（州法の制定）を有する²⁸⁶。

中央政府と地方の機関の連携を確保する役目を負うのは州地域会議（伊 Conferenza Stato-Regioni、英 State-Regions Conference）である²⁸⁷。

前述したように、MISEは消費者団体や利用者保護のための団体を認定し、そのリストを公表している。公認団体の代表者は、全国消費者・利用者協議会（CNCU）に登録申請²⁸⁸することができる²⁸⁹。CNCUに登録している消費者団体の多くはサイトのプラットフォームでの相談体制のほか、全国に相談窓口を持っており（後項7.（2）参照）、2009年10月23日付け地方法第27号「消費者と利用者の保護および消費者物価の抑制のための法」第5条により、消費者・利用者団体の地域別登録簿が制定されている。CNCUに登録されている消費者団体の地域窓口はこの登録簿に掲載されている²⁹⁰。地域登録の要件及び手続きは前述の地域法第27号及び地域評議会決議第3974号（2009年）、第2872号（2013年）、第1257号（2015年）によって規定されている。

(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例

- ・全国消費者・生活者保護・指導団体連合会
- ・銀行・金融・郵便・保険サービス利用者保護協会
- ・非営利消費者・ユーザー協会
- ・消費者と環境を守るための協会
- ・一般社団法人ラジオ・テレビ・ユーザー協会
- ・ALTROCONSUMO：経済開発省から認定された消費者団体。ミラノに本部を置く²⁹¹。

これら CNCUに登録している消費者団体は、全国からの消費相談を受けた後、MISEや独立機関に報告しており、消費者施策や立案に生かされている。例えば、銀行・金融・郵

²⁸³ 参考：「イタリアにおける国と地方の役割分担」

(https://www.mof.go.jp/pri/research/conference/zk079/zk079_08.pdf)

『イタリアの地方自治』（<https://www.clair.or.jp/j/forum/series/pdf/j14.pdf>）

²⁸⁴ <https://www.clair.or.jp/j/forum/series/pdf/h19-4.pdf> 7 ページ

²⁸⁵ https://www.mof.go.jp/pri/research/conference/zk079/zk079_08.pdf 521 ページ

²⁸⁶ <https://www.kouiki-kansai.jp/material/files/group/3/shiryo09-01.pdf>

²⁸⁷ https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf 2 ページ

²⁸⁸ <https://www.mise.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori>

²⁸⁹ <https://www.mise.gov.it/index.php/it/component/content/article?id=2003220>

²⁹⁰ <https://www.regione.veneto.it/web/attivita-produttive/associazioni-consumatori>

²⁹¹ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0002.pdf 14 ページ

便・保険サービス利用者保護協会（Adusbef）²⁹²は毎年、APS National Consumer Union（UNC）は、多数の不当な商行為を独立機関（Antitrust、Privacy、AGCOM、ARERA、ENAC）に報告している²⁹³。

6. 消費者行政の最近の動き

（1）オムニバス指令の実施²⁹⁴

2023年2月、閣僚理事会は、不当な条件、不公正な商習慣、不当な競争又は不実な商業通信の場合の消費者保護を強化するための新たな規制規定に関するEU指令2019/2161、いわゆる「オムニバス指令」²⁹⁵を実施し、消費者保護における欧州レベルでの最大の調和を確保し、特にビジネスモデルやオンライン取引の進化に規制条項を適応させるために制裁制度の改正を運用する立法を承認した。

導入された主な改正は以下のとおり；

- ・消費者に対する情報の透明性：特に、製品の値下げを発表する際には、過去30日間にその販売者が請求した最低価格も表示しなければならない。
- ・不公正な商慣習：ある加盟国において、他の加盟国で販売されている商品と組成や特性が著しく異なるにもかかわらず、他の加盟国で販売されている商品と同一の商品として宣伝する場合（いわゆる二重品質）、誤解を招く行為として認定される新しい類型の導入。
- ・不公正な商行為があった場合にAGCMが科す罰金の上限を500万€から1,000万€に引き上げる。
EUレベルで科すことのできる罰金の上限は、国境を越えた違反や広範囲の違反についてイタリア又は関係加盟国で達成した売上高の4%とし、緊急措置や差止め命令を遵守しない場合や実施した効果や義務の除去についてAGCMが科す罰金は1,000万ユーロに引き上げられる。
- ・また、販売業者が不公正と定義される用語を使用した場合、欧州レベルで統一された制裁措置が導入される。
さらに、損害を被った消費者は、損害賠償を含む適切かつ効果的な救済を受けるために、通常の裁判所に訴訟を起こすことができるようになる。

²⁹² www.adusbef.it

²⁹³ <https://www.consumatori.it/chi-siamo/>

²⁹⁴ <https://www.mise.gov.it/it/notizie-stampa/consumatori-maggiori-tutele-contro-pratiche-scorrette-e-comportamenti-sleali>

Consumatori, maggiori tutele contro pratiche scorrette e comportamenti sleali（2023.2.23付け記事）

²⁹⁵ 「消費者保護法現代化指令」（Directive on Better Enforcement and Modernisation of EU Consumer Protection 指令2019/2161：略称として「現代化指令」又は「オムニバス指令」と訳すこともある。）
https://www.caa.go.jp/policies/future/national_research/assets/cms_future201_220411_10.pdf
281-282 ページ

7. 消費生活相談の受付体制

(1) 消費生活相談を受け付ける体制

ア 消費者保護協会（ADICONSUM）²⁹⁶

イタリア労働者組合総同盟（Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori、CISL）により 1987 年に設立された消費者団体である。

イ 欧州消費者センター・イタリア（ECC-Net）^{297 298 299}

欧州消費者センター・イタリアは、消費者の権利について助言し、EU 域内の商品やサービスの購入に関連して生じる国境を越えた紛争の処理を支援する欧州ネットワークである欧州消費者センター・ネットワーク（ECC-Net）の国内連絡窓口である。

このネットワークは、全ての EU 加盟国に加え、英国、ノルウェー、アイスランドにある 30 のセンターで構成され、欧州委員会と加盟国の共同出資で運営されている。

ここでは、消費者の権利に関する情報やアドバイス、国境を越えた消費者からの苦情解決への支援を無料で提供し、国境を越えた取引に携わる際の信頼性を高めることを目的としている。

消費者の権利について知らせ、適用される法律と利用可能な救済手段を特定することによって、消費者の苦情を判定する。消費者がまだ販売会社に苦情を提出していない場合は、苦情を作成する手伝いをする。販売者と直接紛争を解決できない場合、販売者の本拠地である国の欧州消費者センターと協力し、消費者の苦情に直接対処する。また、ECC-Net による解決が困難な場合は、裁判外紛争解決手続（Alternative Dispute Resolution procedure、ADR）や、欧州少額訴訟手続（European Small Claims procedure、ESCP）などの救済手段もある。

²⁹⁶ 「欧州諸国における越境消費者トラブルに関する調査」100 ページ、三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社（平成 30 年度消費者庁委託調査）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0001.pdf

²⁹⁷ <https://www.mise.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/consumatori-e-ue>

²⁹⁸ <https://ecc-netitalia.it/en/who-we-are/the-european-consumer-centre-italy>

²⁹⁹ <https://www.adiconsum.it/al-tuo-fianco/centro-europeo-consumatori/>



ECC-Net のパンフレット³⁰⁰

(2) 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

ア 運営組織（名称）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

MISE は、消費者団体とユーザー団体を認定し、そのリストを公表している。認定された協会の代表者は、全国消費者・利用者協議会（CNCU）の会員になることを申請できる³⁰¹。

これらの消費者団体は、消費者の利益を擁護し保護することを任務とする組織で

³⁰⁰ https://www.adiconsum.it/wp-content/uploads/2021/12/Leaflet_servizi_ECC_2021.pdf

³⁰¹ <https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori>

あり、1955年にイタリアで設立されたのが始まりである³⁰²。

その後、消費者の権利に関する法律が作られると、国や地方レベルで活動する他の組織が生まれた。保険、食品、司法、健康など、事業を展開する様々な分野を扱っている。

イタリアでは、多くのヨーロッパ諸国とは異なり、消費者団体は政府の資金提供を受けていない。したがって、彼らの活動を実行するためのリソースは、市民が支払う登録料と、ヨーロッパ及び国家レベルで実施されるプロジェクトから得られる。生産・流通企業等との提携の方法もあるが、消費者向けの教育プロジェクトに限定しているため、法律にのっとった取組となっている³⁰³。

CNCU 認定協会は次のとおり³⁰⁴；

No.	名称	URL
1	Associazione Nazionale per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori e degli utenti, Adoc - 全国消費者・生活者保護・指導団体連合会	www.adocnazionale.it
2	Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari, Finanziari, Postali, Assicurativi Adusbef - 銀行・金融・郵便・保険サービス利用者保護協会	www.adusbef.it
3	Associazione Consumatori Utenti Non Profit, ACU - 非営利消費者協会	www.associazioneacu.org
4	Adiconsum - 消費者保護協会	www.adiconsum.it
5	Altroconsumo ³⁰⁵	www.altroconsumo.it
6	Associazione Utenti Dei Servizi Radiotelevisivi - ラジオ及びテレビユーザー協会	www.utentiradiotv.it
7	Assoutenti	www.assoutenti.it
8	南チロルのユーザー及び消費者保護センター - CTCU	www.centroconsumatori.it
9	消費者の家	www.casadelconsumatore.it/
10	Cittadinanzattiva	www.cittadinanzattiva.it
11	Codacons	www.codacons.it
12	CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino - 市民の権利センター	www.codici.org
13	Confconsumatori	www.confconsumatori.com

³⁰² <https://www.udicon.org/2020/01/14/associazione-consumatori-cosa-fanno-e-come-sceglirla/>

³⁰³ <https://www.consumatori.it/chi-siamo/>

³⁰⁴ <https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori>

³⁰⁵ 参考 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0002.pdf

14	Federconsumatori	www.federconsumatori.it
15	Lega Consumatori	www.legaconsumatori.it
16	Movimento Consumatori	www.movimentoconsumatori.it
17	Movimento Difesa Del Cittadino	www.mdc.it
18	Udicon (Unione per la Difesa dei Consumatori ; La U.Di.Con. Udicon) - 消費者保護連盟	www.udicon.org
19	Unione Nazionale Consumatori, UNC - イタリア消費者連合	www.consumatori.it

イ どのような場合に利用すべきか？

消費者団体は、個人の権利を守るために介入することもある。より一般的な状況に対して介入することもある。後者の場合、通常、大きな成果を上げる補償的集団行動を提案する。権利を侵害され保護を必要とする市民は、消費者団体に頼ることができる。

組織は、情報機能を果たす。消費者は、例えば製品やサービスの購入に関して疑問が生じた場合、しばしば団体を利用する。支援と情報を提供するカウンターがある。

ウ どの団体を選ぶか？

イタリアには、国や地方レベルで活動している消費者団体がいくつかある。

まず、組織が扱う分野によって更に分かれていることを知ることが重要であり、したがって、多くの協会の中から、保護される権利に関する問題を扱う協会を見つけることが望ましい。

興味のあるテーマに取り組んでいる組織があれば、事前にその組織について調べなければならない。その中で、国の登録の有無と法的要求事項の充足を確認することを勧められている。

エ 相談受付の詳細

(ア) 消費者団体の探し方³⁰⁶：

全国レベルで代表的な消費者・ユーザー団体のリストが MISE に設置されている。登録された団体は、集団的利益を保護するために行動する正統性が法律で認められている。重要な消費者団体は、消費法典によって承認され、CNCU の一部となっている。国の登録機関のリストを参照した後、その事務所や地方で活動している機関に直接行くことができる。実際、イタリア全土にいくつかの協会があり、インターネットで検索できる。

また、ウェブ上にしか存在しない消費者団体もある。後者はオンライン上で保護

³⁰⁶ <https://www.udicon.org/2020/01/14/associazione-consumatori-cosa-fanno-e-come-scegliarla/>

するのみとなる。消費者は、各協会のウェブサイト参照することで、協会を知ることができる。通常、各組織のほぼ全てのウェブサイトには検索エンジンが設置されており、ユーザーは当該テーマに関する情報を検索することができる。

(イ) サービスへの対価³⁰⁷

消費者保護団体の多くが非営利団体であるが、全ての消費者保護団体は、会員に年会費を請求している。無料で相談できるが、特定の追加サービスを受けるために、より高い料金を支払うこともある。

オ 消費者団体の例1：「Altroconsumo」

1973 年設立。本部はミラノ。独立の非営利団体であり、資金源の 95%は会費、5%は研究プロジェクトや企業から賄われている。イタリア最大の消費者団体³⁰⁸であり、会員数 31 万 8,000 人。CNCU メンバー。

内部は4つの組織から構成される³⁰⁹。

- ① Altroconsumo 協会。
- ② Altroconsumo Edizioni srl. ; 組織の製品とサービスを作成及び管理。雑誌、書籍、及びウェブサイト。
- ③ Altroconsumo 財団 ; イタリア及び国際的な消費を促進し、消費者の権利と利益を尊重する、より支援的な社会の発展に貢献する。毎年、消費者の祭典である FestivalFuturo を開催する。
- ④ Altroconsumo Connect ; Altroconsumo 財団によって設立された保険仲介会社であり、組織の価値観に沿って、市場に出回っている保険商品を透明かつ独立した方法で比較する活動を実行することを可能にする。

国際的なレベルとしても、消費者保護の能力を最大限に高めるために、国際消費者機構（Consumers International）と欧州消費者機構（Bureau Européen des Unions de Consommateurs、BEUC）に加盟している。また、情報、個人向けサービス、消費者の権利擁護を改善するために協調して活動する消費者団体の主要な国際グループである Euroconsumers の共同設立者でもあり、約 150 万人を代表している³¹⁰。

50 年以上にわたって培ってきた経験を基に、消費者の購買行動を支援し、消費者の権利を保護・促進するために、様々な製品やサービスを提供している。

月刊誌³¹¹を出版し、約 34 万 5,000 人の購読者を擁す。内容は協会の技術者や専門家監修の下で専門の独立研究所が実施する消費者製品の比較テストなど、テストと分析により、最高品質の製品を特定し、危険な製品に警告を発する。また、広範な価

³⁰⁷ <https://www.udicon.org/2020/01/14/associazione-consumatori-cosa-fanno-e-come-sceglierla/>

³⁰⁸ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0001.pdf 108 ページ

³⁰⁹ <https://www.altroconsumo.it/chisiamo/struttura-giuridica>

³¹⁰ <https://www.altroconsumo.it/chisiamo/mondo-altroconsumo>

³¹¹ <https://www.altroconsumo.it/info/riviste/inchieste>

格調査により、コストパフォーマンスの高い製品を特定することができる。テスト対象製品は、会員からの提案や市場に出ている新製品を基に選ばれている。

(ア) 受付相談内容・範囲

金融、輸送、エネルギー分野、通信、余暇、製品、サービスなど。

(イ) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

a プラットフォームの利用

Altroconsumo のサイト上の苦情受付プラットフォーム「RECLAMA FACILE³¹²」を利用する。苦情はプラットフォームを通じ、該当する相手方の事業者へ直接メールで送信される³¹³。

回答はプラットフォーム上で受け取ることができる。相手方の事業者が苦情に応じない場合は弁護士のサポートを求めることができる。年間約 28 万件、平均回答時間は 9 日で直接該当企業から回答が来る。本部ミラノにおいて一元的に相談を受けている。

b 電話

Altroconsumo に電話をする。平日 9:00～13:00、14:00～17:00³¹⁴。相談内容により対応時間が分かれている³¹⁵。

(ウ) 利用料

無料。苦情受付は ALTROCONSUMO の会員、非会員ともに利用できる³¹⁶。

ALTROCONSUMO 会員となる場合、会費は 4 か月 55.01€（1 年目は 50%のディスカウント）。会員には ALTROCONSUMO が発行する月刊誌、隔月誌が提供されるとともに、所属する 80 人への弁護士への法律相談、そして税務相談や、ALTROCONSUMO が実施した商品やサービスの比較テスト結果へのアクセスなどのサービスを受けることができる³¹⁷。

³¹² <https://www.altroconsumo.it/reclamare>

³¹³ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0001.pdf 108 ページ

³¹⁴ <https://www.altroconsumo.it/reclamare>

³¹⁵ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0001.pdf 108 ページ

³¹⁶ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0001.pdf 108 ページ

³¹⁷ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0001.pdf 108 ページ

https://programmavantaggi.altroconsumo.it/2023/vacuum?prm_id_c=MANFIX11&cop_id_c=COMPLAIN&par_id_c=POKEHOME&referrer=http%253a%252f%252fwww.altroconsumo.it%252freclamare&server=flbk&_gl=1*1mu17x7*_ga*MTI3MDk1MzQ4Ny4xNjc3NTA3NjUx*_ga_XCJSV3RD3N*MTY3Nzg0NzI1MS4zLjEuMTY3Nzg0NzI1MS4wLjAuMA

(エ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制など）

様々な市場分野の専門家、ジャーナリスト、弁護士、マーケティング、カスタマーケア、デジタルコミュニケーションや各業界の専門家など、240人を超える専門家が働いている³¹⁸。ALTROCONSUMOでは、本部があるミラノにおいて一元的に相談を受け、法律の専門知識や業界、製品・サービスなど各分野の専門家を活用した高い品質の相談対応を提供することに注力しているという特徴がある³¹⁹。

(オ) 受付情報の集約・分析方法

ALTROCONSUMOでは、オンラインで登録された苦情はALTROCONSUMOのウェブサイトにある「Bacheca dei reclami」という掲示板を通じて公表することもできる。掲示板に公表すると、誰でもウェブサイトアクセスすることで苦情内容や当該事業者による返答内容を見ることができるようになり、検索エンジンでの検索結果としても表示される³²⁰。

カ 消費者団体の例2：「全国消費者・生活者保護・指導団体連合会（Adoc）」³²¹

Adocは、UIL（イタリア労働組合）³²²が推進する全国消費者保護・指導協会。Adocでは、消費者の権利に精通し、市民への情報提供や調停手続を行うことができるボランティア・オペレーターを会員に派遣している。

1988年にイタリア3大労働組合の一つであるUILの労働者と管理職のグループによって設立された。全国消費者・利用者協議会（CNCU）のメンバーであり、1999年に責任ある消費文化の発展と普及を目指す団体「消費者フォーラム」を設立した1団体でもある。

(ア) 受付相談内容・範囲

Adocは、通信、エネルギー分野、運輸、環境、銀行・金融から保険、個人情報保護まで、数多くの分野を扱っている。特に、食の安全や教育、食品と医薬品の廃棄物対策に力を入れている。

さらに、消費者啓発のほか、より良い規制と立法による介入を求めることにより、消費者の権利の拡大に貢献し、現在不均衡な公共・民間企業と市民・消費者の関係のバランスを取ることを目的とした多くのイベントや提案の主体となっている。

³¹⁸ <https://www.altroconsumo.it/chisiamo/mondo-altroconsumo>

³¹⁹ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0001.pdf 108ページ

³²⁰ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/pdf/internet_190528_0001.pdf 111 - 112ページ

³²¹ <https://adocnazionale.it/>

³²² イタリア労働組合 Unione Italiana del Lavoro: il Sindacato delle Persone
<https://www.uil.it/>

また、Adoc は共同調停やあらゆる ADR ツール（裁判外紛争解決手続）の利用・発展を推進する主要な団体の一つでもある。

共同調停は、消費者と企業の間で迅速・簡便・低廉に解決策を見出すことを可能にする裁判外の紛争解決手法であり、長年にわたり、エネルギー、e コマース、銀行、保険、運輸等、大きな関心と対立がある全ての分野の大手企業と覚書を締結し、何千もの紛争を解決し、消費者保護を推進してきた³²³。

（イ）相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

全国に 60 以上のオフィスを構えている³²⁴。サイトに地域名を入力することで検索ができる³²⁵。Adoc は、消費者の権利の専門家であり、市民に情報を提供することができ、調停及び仲裁手続の資格を持つ任意のオペレーターでメンバーを支援する。コンサルタント、所属弁護士、公務員ボランティアのネットワークを頼りに、専門的な法的助言を提供することができる。

（ウ）利用料

会費制。利用者は登録時に、年会費か隔年会費か、及び会員の種類を選ぶ³²⁶。標準価格は1年間（初年度）12€、次年以降 7 €³²⁷。

（エ）人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制など）

カウンセラー、契約弁護士、公務員ボランティアなどのネットワークが、会員に専門的な法律相談を行っている。

（オ）受付情報の集約・分析方法

上記サイト³²⁸から情報は得られなかった。

キ 消費者団体の例 3：銀行・金融・郵便・保険サービス利用者保護協会（略：Adusbef）³²⁹

Adusbef は、特に銀行部門に特化した消費者と利用者の擁護のための団体で、1987 年 5 月に設立。Adusbef は、イタリア国内に約 175 のオフィスを持ち、スペイン、フランス、オランダ、英国の銀行、金融、保険セクターの協会と共に設立された欧州銀行ユーザー連盟のメンバーでもある。

³²³ <https://adocnazionale.it/chi-siamo/> Conciliazione

³²⁴ <https://adocnazionale.it/chi-siamo/> La nostra storia

³²⁵ <https://adocnazionale.it/dove-siamo/>

³²⁶ <https://adocnazionale.it/iscriviti-2022/>

³²⁷ <https://adocnazionale.it/iscriviti-2022/>

³²⁸ <https://adocnazionale.it/>

³²⁹ www.adusbef.it

(ア) 相談内容・範囲

銀行部門に特化。

(イ) 相談受付の詳細

- ・受付相談内容・範囲：銀行部門（金融ローン等）
- ・相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

Adusbefは、イタリア国内に約175のオフィスを持つ。

(ウ) 利用料

営利企業の寄付ではなく、会員の寄付によって消費者保護を行っている³³⁰。

(エ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制など）

情報公開無し³³¹。

(オ) 受付情報の集約・分析方法

情報公開無し。

ク 運営組織（名称）例4：イタリア消費者協会³³²

イタリア消費者協会（Unione Nazionale Consumatori、以下「UNC」という。）に加入して支援を受ける。UNCは1955年創立のイタリア最初の消費者団体であり、CNCUの登録団体である。労働社会政策省のリストで「社会的促進組織」として認められている³³³。UNCは政府資金を受け取っておらず、会員からの会費及び国やヨーロッパのプロジェクトの実施を通じて資金を調達している³³⁴。UNCの本部はローマにあり、約30のユニットが運営されている。UNCは、国全体で150を超えるオフィスを各都市と全ての地域に配置している^{335 336}。会員数は約20万人³³⁷。

(ア) 受付相談内容・範囲

UNCでは、食品や日用品等への苦情のほか、電気、ガス、水道の請求書に対する異議申立てや、通信や有料放送のオペレーターに対する苦情も受け付けている。インターネットでの購入で不良品が出た、車やバイクの購入でサービスやトラブルがあったなどのクレームを解決・対応する。また、休日を台無しにされた、銀行や郵

³³⁰ <https://www.adusbef.it/chi-siamo>

³³¹ <https://www.adusbef.it/chi-siamo>

³³² <https://www.consumatori.it/>

³³³ <https://www.consumatori.it/chi-siamo/>

³³⁴ <https://www.consumatori.it/faq/>

³³⁵ <https://www.consumatori.it/chi-siamo/>

³³⁶ <https://www.consumatori.it/dove-siamo/>

³³⁷ <https://www.consumatori.it/faq/>

便局とのトラブルなどの被害にも対応する³³⁸。

(イ) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

サイトのフォームに相手方となる事業者を入力し、問題を説明する。苦情を申し立てる者の名前、メール、電話番号を入力して申請する。苦情を掲示板に公開するかどうかを選択できる³³⁹。電話相談の場合は9:00～13:00、14:30～18:00。UNCは国内に130を超える連絡窓口がある³⁴⁰。

(ウ) 利用料

UNCの会員になると、あらゆる消費者問題について、無料で個別サポートを受けることができる。UNCの会費は、利用したいサービスレベルに応じて異なり、55€の「スタンダード」会員、105€の「プレミアム」会員、企業であれば305€の「ビジネス」会員と、カスタマイズすることが可能である。会費を支払うことで、メンバーは調停手続（通信、エネルギー、銀行分野など）を支援することができる。会員は毎週のオンラインニュースレターを受け取れる。

ヘルプデスクは、メンバー以外も利用できる。専門家が問題を解決する可能性を確認した場合、メンバーシップ料金を支払うことにより、登録を正式にする可能性が提供される。例外的に、一般的な関心の場合には、非会員にも支援を提供することができる³⁴¹。

(エ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制など）

弁護士などの専門家のチームから構成される。身分やフルタイムかどうかについては情報が得られなかった。

(オ) 受付情報の集約・分析方法

毎年、APS National Consumer Union (UNC) は、多数の不当な商行為を独立機関（Antitrust、Privacy、AGCOM、ARERA、ENAC）に報告している³⁴²。

National Union of APS Consumers (UNC) の活動により、最初の消費者保護関連法（正味重量に関する法律から食品安全規則、繊維製品の分類から電気製品に関する規則まで）から集団訴訟（消費法典第140条の2）まで、数多くの規則が承認された。

2013年にイタリアで初めて消費者団体の集団訴訟を受け入れた歴史的な判決（ナポリ裁判所）を獲得したのは、UNCであった。2018年、UNCは電話販売に関する法

³³⁸ <https://www.consumatori.it/storia/>

³³⁹ <https://www.consumatori.it/>

³⁴⁰ <https://www.consumatori.it/faq/>

³⁴¹ <https://www.consumatori.it/faq/>

³⁴² <https://www.consumatori.it/chi-siamo/>

律第5号³⁴³の承認を取得した。2022年には、Posでの支払を拒否した加盟店への制裁措置と、公的な受信拒否サービスの改革（いわゆる「ブロックカルテ法」³⁴⁴）の実施を実現した。

UNCの活動は、ウェブサイトだけでなく、Facebook、Twitter、LinkedIn、YouTube、ポッドキャスト等で公開されている。

ケ 補足 集団訴訟³⁴⁵について

MISEによると、集団訴訟（消費法典第140条の2）とは、「消費者及び利用者の同質な個人の権利及び集団的利益の保護」のための訴訟であり、消費に関連する損害又は契約違反から生じる責任の確認、損害賠償及び返還のために行使されるものである。

集団訴訟は、製品の欠陥や危険性、不公正な商行為や競争規則に反する行為によって損害を受けた消費者やユーザーが、裁判所に訴えることが個人にとってあまりにも高価である場合に、力を合わせて補償を得ることを可能にする。

2010年1月1日以降、訴訟の提起者と同じ状況にある者は、単独で弁護士に依頼することなく、提起者を通じて集団訴訟に参加し、自らの権利を主張することができるようになった。手続が簡素化され、直ちに強制力のある判決を下すことができる³⁴⁶。

³⁴³ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/02/03/18G00021/sg>

³⁴⁴ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2022/03/29/22G00033/sg>

³⁴⁵ https://www.mise-gov-it.translate.goog/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/class-action?_x_tr_sl=it&_x_tr_tl=ja&_x_tr_hl=ja&_x_tr_pto=sc

³⁴⁶ Legislative Decree 206/2005 (Consumer Code) の Article 140a(9)(b)

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての
特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

(1) 当局が科す行政制裁から派生する収入を、消費者の利益のための取組
に向ける制度

近年、消費者への不公正な慣行や行動からの保護を強化する動きがみられる。

ア 行政処分から発生する資金を消費者保護利益に充てる決定^{347 348}

2000年12月23日付け法律第148条(No. 388)は、「当局が科す行政処分から派生する収入は、消費者の利益のための取組に向けられる。」と規定している。この制度が近年拡大している。

2022年5月6日の省令(2022年5月31日付け Corte dei Conti No.705)により、総額 5,775 万€の限度内で、「行政処分から発生する資金を消費者保護利益の取組に充当する」ことが決まった³⁴⁹。

この省令によると、5,775 万€のうち、2022年には1,100 万€、2023年には2,500 万€、2024年には2,175 万€が割り当てられる。内訳は次のとおり。

消費者の利益のための取組 2000年法律第388号(第148条)	
市場監視、製品安全、適合性に関する支出	€ 17,160,000
サステナブルかつデジタル消費社会のための消費者教育	€ 4,500,000
情報、コミュニケーション、セーフガードの強化	€ 11,690,000
消費者団体が推進する消費者保護の取組	€ 5,000,000
価格に関する知識と価格スーパーバイザーのサポート	€ 2,900,000
地域消費者センターのネットワーク	€ 10,000,000
保険に関する取組	€ 6,500,000
3年間の合計	€ 57,750,000

(ア) 市場監視、製品安全、適合性に関する支出

関連する国内及び欧州の法令を実施することを目的とし、国家復興・強靱化計画(PNRR)の施策の実施に関するものとして、市場監視・統制を実施するため、製品及びサービスの安全性、適合性、品質向上について、以下のことを行う。

モニタリングシステム導入のための、監督活動のデジタル化。価格スーパーバイザーをサポートするため、オープンデータに基づく価格の市場総局の活動を強化す

³⁴⁷ <https://www.mise.gov.it/it/normativa/decreti-ministeriali/decreto-ministeriale-6-maggio-2022-fondo-derivante-dalle-sanzioni-amministrative-da-destinare-ad-iniziativa-a-vantaggio-dei-consumatori>

³⁴⁸ https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf

³⁴⁹ 政令本文 https://www.mise.gov.it/images/stories/normativa/DM_6_maggio_2022.pdf

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

ること。この目的で市場・競争・消費者保護・技術規制総局（DGMCTCNT）に 2022 年から 2024 年の 3 年間、1,716 万€の合計額が割り当てられる。

（イ）サステナブルかつデジタル消費社会のための消費者教育³⁵⁰

情報の普及・強化に向けた取組の実施・継続のための分野での行動を通じて、消費者の訓練、安全、保護に努めている。責任ある持続可能な消費のための教育、特に学校教育制度に言及し、また、デジタルスキルの分野でも DGMCTCNT に 2022 年から 2024 年の 3 年間、総額 450 万€が割り当てられる。

消費者教育は、消費法典（Legislative Decree No .206 of 6 September 2005）の第 2 条により、消費者及びユーザーに認められている基本的な権利である。

また、欧州レベル（EU コミュニケーション 13/11/2020）やその他の国際レベル（国連、OECD、G20）でも、消費者・ユーザーの知識と意識は、その権利の行使と保護のための前提条件であり、デジタル市場から生じるより進化した複雑な選択肢や、より環境に配慮した行動への挑戦に対処するための能力でもある。

経済開発省は消費者教育というテーマで様々な取組を行っているが、その中でも最も関連性が高いのは、2020 年 12 月 14 日の覚書で規定された教育省との連携による“Saper(e)Consuming”プロジェクトである。

a “Saper(e)Consuming” プロジェクト

「Saper(e)Consumare」は、経済開発省が教育省と共同で推進し、資金提供しているプロジェクトである。急速な技術革新の中で、若者と成人を対象に、持続可能で責任ある消費について教育・啓発するため、中学校 1、2 年生の教育で利用できるコンテンツを開発している。

目標は、教師が生徒の能力を開発できるよう、4 つの話題のテーマに関する情報トレーニングコースを提供することである。

この取組の一環として、自主的なオリエンテーションのためのリソースやコンテンツ、専門家と議論するためのウェビナー、学術的アプローチで授業に取り組むためのすぐに使えるツールなどが提供されている。

また、学校向けの全国コンテストが予定されており、提供されたコンテンツ開発プロジェクトの中から、優秀なプロジェクトには MISE が提供する助成金が支給され、この助成金は、学校の技術向上やデジタルスキルの推進に活用することができる。

担当部署は第 5 部門の「消費者政策、立法及びプロジェクト担当」である。

³⁵⁰ <https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/educazione-al-consumo>

第2部 調査結果

第4章 イタリア

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的な体制等に係る具体的な調査項目



“Saper(e)Consuming” プロジェクト イベントアジェンダ

(ウ) 情報、コミュニケーション、セーフガードの強化³⁵¹

適切な広告や偽造防止など、コミュニケーションと情報活動を通じ、消費者権利の啓発と消費者保護手段の有効性を高めることを目的とする技術研究・啓発普及のための費用（EU内では欧州消費者センター・ネットワーク-ECC-Netも含む。）。

MISE 及び CNCU の活動を含む消費者保護活動の監視を確保するために必要な支援及び技術支援として、2022-2024 年の3年間で 1,169 万€が DGMCTCNT に割り当てられる。

(エ) 消費者団体が推進する消費者保護の取組³⁵²

保護、情報普及、啓発を目的としたイニシアティブの実施、消費者の権利の行使を促進し、消費者を啓発するため、消費者及び利用者のための教育を行う目的で、DGMCTCNT に 2023 年から 2024 年の2年間で 500 万€が割り当てられ、これは消費法典第 137 条に記載されているリストに登録されている団体、すなわち CNCU を構成する消費者団体に使用される。

³⁵¹ https://www.mise.gov.it/images/stories/normativa/DM_6_maggio_2022.pdf Art.4

³⁵² https://www.mise.gov.it/images/stories/normativa/DM_6_maggio_2022.pdf Art.5

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

(オ) 価格に関する知識と価格スーパーバイザーのサポート³⁵³

消費者保護を促進し、強化し、効果的にするために、関連する欧州及び国内の規制規定の完全な実施を確保し、消費者保護のための調査及び監視活動、競争及び価格の透明性・周知性の促進、並びに法律 244/2007 で言及されている価格監督機関への支援を確保するために、2022 年から 2024 年の 3 年間で総額 290 万€が DGMCTCNT に割り当てられる³⁵⁴。

(カ) 地域消費者センターのネットワーク³⁵⁵

援助・情報・教育の推進を目的とした取組の実施のため地域、国、地方自治体によって提供される権利と機会の行使に関し、DGMCTCNT に 2023 年～2024 年の 2 年間で 1,000 万€を割り当て、地域レベルでは次のように割り当てられる。

総額 1,000 万€は、以下の基準に従い各地域に分配される。

- a 総額の 57%は、その地域に居住する人口に比例して配分される。
- b 総額の 13%は、全ての地域に均等に配分される。
- c 総額の残りの 30%は、プロヴィンチャ全体の合計に対する各レジョーネの合計の割合に応じ配分される。

(キ) 保険に関する取組³⁵⁶

自動車賠償責任保険の透明性・比較可能性、保険金詐欺防止の分野等における消費者・利用者のための取組の実施・継続のため、2022 年から 2024 年の 3 年間で DGMCTCNT に総額 650 万€を割り当てる。

a 「金融・保険・社会保障教育のための国家戦略」³⁵⁷

政令第 24 - a 条 (2016 年 12 月 26 日第 237 号) は、金融、セキュリティ、保険に関する教育促進を目的とした措置と介入を規定している。これに関し、経済財務省 (MEF)、教育大学研究省 (MIUR)、経済開発省は、2017 年 8 月 3 日の政令により、「金融・保険・社会保障教育のための国家戦略」を実施する規定を行っている。委員会は MEF と MIUR に加え、MISE と CNCU を含む 11 人で構成されている。

³⁵³ https://www.mise.gov.it/images/stories/normativa/DM_6_maggio_2022.pdf Art.6

³⁵⁴ https://www.mise.gov.it/images/stories/normativa/DM_6_maggio_2022.pdf 3 ページ

³⁵⁵ https://www.mise.gov.it/images/stories/normativa/DM_6_maggio_2022.pdf Art.7

³⁵⁶ https://www.mise.gov.it/images/stories/normativa/DM_6_maggio_2022.pdf Art.8

³⁵⁷ https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf

(2) 裁判外紛争解決 (ADR) ³⁵⁸

ア 消費者が無償で利用できる救済措置

オンライン又は店舗での商品・サービスの購入に問題が生じた場合、消費者は、消費法典第 141 条から第 141i 条で規制される裁判外紛争解決（又は「ADR」）に頼ることができる（ADR 指令 2013/11/EU を移行した立法令第 130/2015 号）。この手続は、裁判を避けたいという当事者の意思に基づき、電子的手段によるものを含む消費者と企業間の紛争、国内及び国境を越えた紛争、消費者と欧州連合に居住・設立された専門家との紛争について、簡単かつ迅速な解決を提供するものである。

これらの手続は迅速で、無料又は“単純に象徴的な”費用で行われる。

ADR の主体には、手続の当事者に対する透明性、公平性、公正性の義務があり、取引業者・企業と消費者の双方にメリットをもたらす。オンライン紛争解決（消費者 ADR に関する指令、規則 (EU) No 524/2013）は、一連の規則と、欧州委員会が管理する EU 全体のオンラインウェブプラットフォーム (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) を導入する立法文書である。

各加盟国は、規則 (EU) No 524/2013 の第 7 条に従って、「ODR（オンライン紛争解決）窓口」を指定している。イタリアについては、欧州消費者ネットワーク (ECC-Net) のナショナルセンターが、苦情の提出を支援するなどの機能を果たし、必要に応じて ODR プラットフォームの機能に関する情報の送信、並びに ODR プラットフォームを通じて紛争を解決できない場合の他の救済手段に関する情報の苦情当事者への送信に関する文書も作成する。

消費者 ADR 手続の中には、消費者及び利用者の集団的利益を保護するための「法的地位」を有する消費者団体によって設立された「共同交渉」（消費法典第 141 条の 3）もある（消費法典第 139 条及び第 140 条に基づく。）。

イ 実施期限

特に複雑な紛争の場合、ADR 機関は 90 日を限度として期限を延長することができ、当事者はこの延長と新たな手続締結期限を知らされなければならない。

ウ 修理・交換された製品は、新たな保証の対象となるか？

原則として、法定保証期間内であれば、修理／交換の救済措置の再実施は可能と考えられる。しかし、複合商品の場合、以下の 2 点を区別する必要があることに留意する必要がある。

法定保証の有効期間中に、消費者が修理の救済措置、例えばスペアパーツの交換を行った場合、交換されたパーツに関して新たに 2 年の制限期間が始まるのではな

³⁵⁸ <https://www.mise.gov.it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo>

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

く、商品の最初の引渡しに関連する期間が引き続き実行される。

法的保証の有効期間が終了した時点で、消費者がスペアパーツの交換などの修理を行った場合、交換された部品は、納品時又は設置時から2年間の法的保証が適用される。

エ 消費者は、輸入業者又は製造業者を含むサプライチェーン内の仲介業者に対して訴訟を起こすことができるか？

商品の引渡し時に存在した欠陥については、販売者が責任を負うため、消費者は常に、契約関係を有する唯一の当事者である販売者に訴えなければならない。生産者は、「販売者」と呼ぶことができる範囲でのみ、すなわち、消費者に直接販売形態を行使する場合に限り、消費者に引き渡された商品の不適合について第一審で回答するよう求められることがある。

ただし、これは、例えば、消費者が製造上の欠陥により不当な損害を被った場合の生産者の消費者に対する直接責任など、他の規制により規定されている生産者の直接責任の仮定を損なうものではない（詳細については、消費法典、特に第IV部「製品の安全性及び品質」、I「製品安全」、第102条以降を参照）。

オ 円満な解決に至らない場合、法的措置をとる期限は？

ADR 手続への参加は、消費者及び販売者が裁判所に訴える可能性を損なうものではない（第141条第10項）。ADR 手続の結果に関わらず、消費者は、民法第2946条に基づく通常の10年の期限内に損害賠償を得るために、管轄の司法当局（欧州人権条約で定められている）に頼る基本的権利を保持する。

カ 裁判外紛争解決手続（ADR）の権限を有する国の機関

“ADR 事業体”（指令2013/11/EU 第141条1項（h））とは、恒久的に設立され、ADR 手続による紛争の解決を提供し、特定の主務官庁（経済開発省）が設立・管理する第141条第12項（主務官庁の役割）で言及するリストに登録され、当該ADR 事業体のウェブサイトアドレスなどの必須情報が含まれている事業体を意味する。

キ 法的根拠

- ・消費法典（第141条～第141i条）
- ・2015年8月6日付け政令第130号 消費者紛争の代替的紛争解決に関する指令2013/11/EUの実施と規則（EC）No 2006/2004及び指令2009/22/ECの改正（消費者ADRに関する指令）
- ・指令2013/11/EU消費財の販売と関連する保証の特定の側面に関する1999年5月25日の欧州議会と理事会の指令1999/44/EC
- ・Regulation (EU) No 524/2013 消費者紛争のオンライン紛争解決及び Regulation (EC) No 2006/2004 と Directive 2009/22/EC の改正に関する2013年5月21日の欧州議会及び理事会の規則（EU）No 524/2013（消費者ODRに関する規則）。
- ・消費法典（第139条及び第140条）
- ・共同調停のための覚書

ク ADRに関する参考情報

- ・ADR - Alternative Dispute Resolution: 商品・サービスの販売契約をめぐる消費者と事業者の間の紛争を解決するための活動（MISEのページ）³⁵⁹。
- ・ODR - Online Dispute Resolution：商品やサービスのオンライン契約に起因する企業と消費者の間の紛争を超法規的に解決するために設計された手続用のウェブプラットフォーム³⁶⁰。

³⁵⁹ <https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie>

³⁶⁰ <https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/odr-risoluzione-dispute-online>

第5章 ノルウェー

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要³⁶¹

(1) 消費者当局

ア 子ども・家族省 (Barne- og familiedepartementet / Ministry of Children and Families) ³⁶²

子ども・家族省は中央省庁の一つで、児童福祉サービス、家庭、児童発達、宗教・生活、消費者行政の分野における政策立案を担当し、児童・青少年が安全に成長し公的な意思決定プロセスに参加できるようにすること、家族の経済的・社会的保償を促進すること、消費者の権利や安全を強化することを目的に掲げている。

消費者行政に関する同省の主な活動目的・機能は、次のとおりである³⁶³。

- ・消費者政策の分野での主導的な取組
- ・消費者関連法の整備
- ・立法や教育を通じた、家計による経済状況の管理への貢献
- ・消費者への適切で正しい情報の提供
- ・消費者に対する教育
- ・持続可能な消費に貢献する消費者行動の喚起
- ・消費者問題に関する情報の作成と発信
- ・消費者政策分野における消費者代表と影響力、執行、研究のための効率的な制度の維持、支援
- ・消費者政策分野における執行及び研究のための効率的な制度への支援
- ・他省庁による消費者政策及び消費者の視点の統合
- ・国際協力

子ども・家族省は消費者政策を担う消費者・信仰及び人生観局 (Forbruker-, tros- og livssynsavdelingen) ³⁶⁴をはじめ5部門で構成されている。組織図及び各部門の担当業務は次のとおりである。

³⁶¹ 本報告書では個別に脚注記載したものに加え、以下を参照した。

欧州委員会 National consumer bodies > Consumer bodies in EU countries > ノルウェー

https://commission.europa.eu/system/files/2021-03/national-consumer-organisations_no_listing.pdf

³⁶² 子ども・家族省 <https://www.regjeringen.no/no/dep/bfd/id298/>

³⁶³ 欧州委員会 National consumer bodies > Consumer bodies in EU countries > ノルウェー

³⁶⁴ <https://www.regjeringen.no/no/dep/bfd/org/avdelinger/ftl/id752066/>

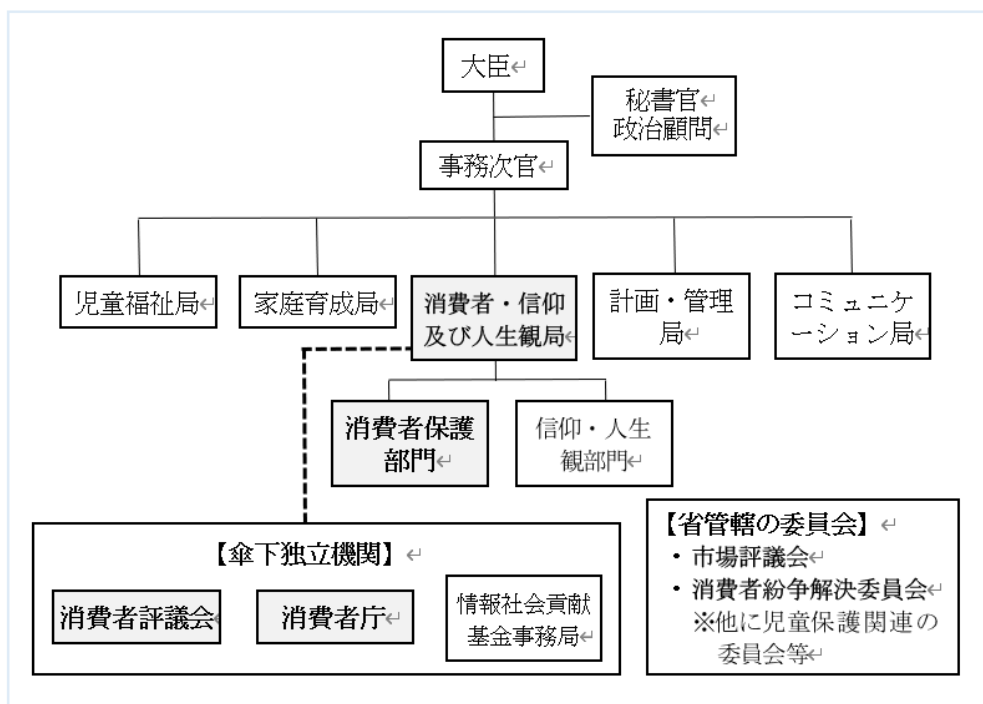
なお局名の「人生観」(原語では livssyn) については下記日本語訳を参照した。

北川邦一「ノルウェーの初等・中等学校における宗教・倫理及び社会科教育ーアイツヴォグ教授談話とその関連事項ー」(注12)

https://otemae.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=2094&item_no=1&page_id=33&block_id=62

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

子ども・家族省組織図



子ども・家族省ウェブサイト³⁶⁵を基に作成

(市場評議会は1 (3) ア (エ) 項、消費者紛争解決委員会は7 (2) イ項を参照)

³⁶⁵ Om Barne- og familiedepartementet <https://www.regjeringen.no/no/dep/bfd/org/id322/>
Styrer, råd og utvalg under Barne- og familiedepartementet <https://www.regjeringen.no/no/dep/bfd/org/styrer-rad-og-utvalg/id443421/>

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

各部門の担当業務³⁶⁶

児童福祉局 (Barnevernsavdelingen)	児童福祉政策策定、関連法整備、児童福祉関連サービスの管理・調整
家庭育成局 (Familie- og oppvekstavdelingen)	児童・青少年、家族政策の立案、調整
消費者・信仰及び人生観局 (Forbruker-, tros- og livssynsavdelingen)	消費者政策全般、信仰、人生観に関する政策全般 (消費者政策策定、信仰・人生観関連政策策定、関連法令管理、国際業務、調査分析) 下記2部門で構成： ・消費者保護部門 消費者分野の政策策定、マーケティング統制法、キャンセル法、パッケージ旅行法等に基づく規制、消費者情報の提供、持続可能な消費、消費者利益への取組 など ・信仰・人生観部門 信仰・人生観に関する政策策定、宗教共同体法等に基づく規制
計画・管理局 (Plan- og administrasjonsavdelingen)	省全体の管理・調整（国家予算・省内財務の管理、下部機関の管理等）
コミュニケーション局 (Kommunikasjonsenheten)	適時の情報公表、子ども・家族省ウェブサイトでの発信、メディア対応

また消費者・信仰及び人生観局は国連、EU/EEA、欧州評議会、北欧閣僚評議会、OECD などにおいて、消費者政策の分野における国際的な活動に参加している。

加えて同省は後述するエコラベル制度を所轄している。

³⁶⁶ Avdelinger i Barne- og familiedepartementet <https://www.regjeringen.no/no/dep/bfd/org/avdelinger/id325/>

イ. 消費者庁 (Forbrukertilsynet/Consumer Authority) ³⁶⁷

消費者庁 (2018 年までは消費者オンブズマン (Forbrukerombudet/Consumer Ombudsman) ³⁶⁸) は、子ども・家族省傘下の独立機関で、市場の監視、消費者保護に関する法令 (マーケティング統制法、透明性法³⁶⁹等) の執行、法規制枠組み遵守に関する事業者への助言を行う³⁷⁰。

消費者庁は、消費者に対する違法なマーケティングや契約、取引方法が行われることを防止し、事業者が法令違反があった場合は課徴金による制裁を科すことができる。またガイドラインの発行や事業者との対話、消費者への普及啓発、消費者からの苦情の調停 (消費者評議会 ((3) ア (ア) 項を参照) において解決できなかった苦情) を行っている。同庁はノルウェー国外でも広範にネットワークを持っており、国境を越えて消費者を守る機能を有する。

³⁶⁷ <https://www.forbrukertilsynet.no/>

³⁶⁸ ノルウェーの消費者オンブズマンは独立の行政機関 (広告、取引契約の規制を行う) であったが、2018 年に消費者庁と名称を変更した。第 8 項も参照。

消費者オンブズマンについては下記も参照した。

「消費者教育北欧視察報告書」日本弁護士連合会消費者問題対策委員会／消費者教育・ネットワーク部会 2009 年 P35

https://www.nichibenren.or.jp/library/ja/committee/list/data/2010nordic_tyousa.pdf

³⁶⁹ マーケティング統制法 (Marknadsføringslova)

<https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/2009-01-09-2?q=Marketing%20control%20act>

<https://www.forbrukertilsynet.no/english/the-marketing-control-act>

透明性法 (Transparency Act/Åpenhetsloven) <https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/2021-06-18-99/%C2%A71#%C2%A71>

³⁷⁰ Om Forbrukertilsynet <https://www.forbrukertilsynet.no/om-forbrukertilsynet>

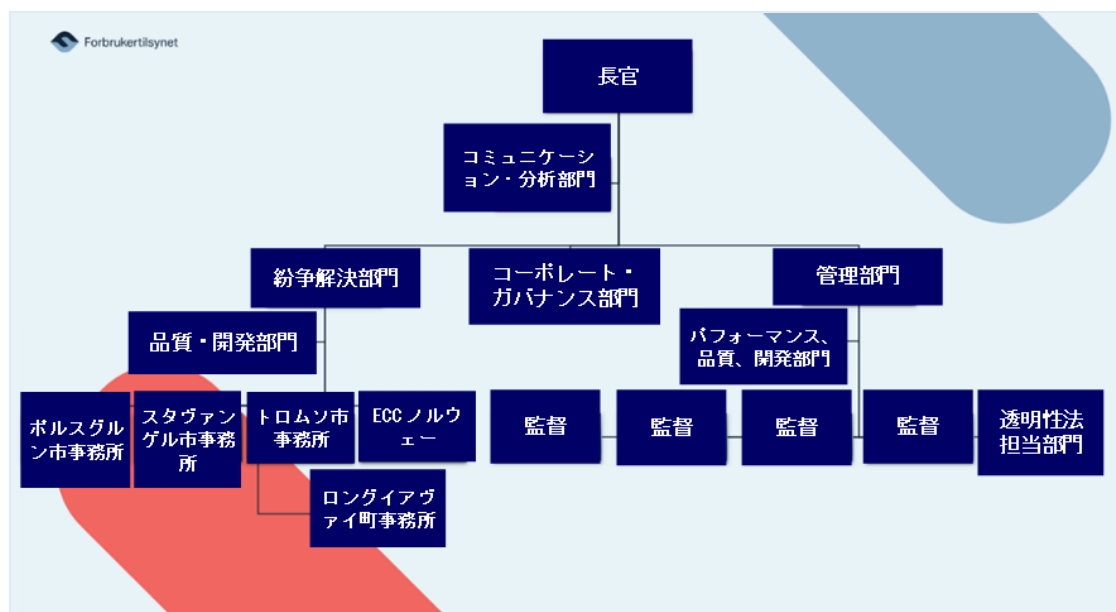
(2) 消費者当局の位置づけ

ここでは消費者庁の位置づけについて記載する。前述のとおり同庁はノルウェー子ども・家族省の傘下に位置づけられ、市場の監視、消費者保護関連法令の執行を行うが、その運営は同省から独立しており、消費者庁の権限行使や関連法令の解釈実施について子ども・家族省は指示することができない³⁷¹。

消費者庁の長官は国王が任命し、運営は国家予算により行われるが、その活動や権限に関しては同庁が決定権限を持っている³⁷²。また、消費者庁は消費者紛争解決委員会（7（2）イ項参照）の事務局、欧州消費者センターのノルウェー拠点（Forbruker Europa（ECC Norway））³⁷³の機能を持つ。

現在同庁には約 130 名が勤務しており、本拠はポルスグルンに所在する。またスタヴァンゲル、トロムソ、ロングイアヴァイにもオフィスがある。

下図は消費者庁の組織図である³⁷⁴。



³⁷¹ マーケティング統制法第 32 条で規定。

（該当箇所抜粋訳：「消費者庁は専門的に独立した機関であり行政的には省に属する。国王及び省は消費者庁の個別案件における権利行使や法律の一般的な解釈について指示することはできない。」）

³⁷² <https://www.regjeringen.no/no/dep/bfd/org/etater-og-virksomheter-under-barne-og-likestillingsdepartementet/forbrukertilsynet--forbrukertilsynet/id2715216/>

³⁷³ Forbruker Europa <https://www.forbrukereuropa.no/>

³⁷⁴ <https://www.forbrukertilsynet.no/om-forbrukertilsynet>

(3) 関連省庁・機関並びにその概要³⁷⁵

ア 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

(ア) ノルウェー消費者評議会（Forbrukerrådet / Norwegian Consumer Council）³⁷⁶

ノルウェー消費者評議会（以下「消費者評議会」という。）は、子ども・家族省下の独立機関で、商品とサービスを取引する消費者の利益の保護を目的に設置された。消費者庁が関連法の執行を行うのに対し、消費者の側に立って活動する機関と位置づけられる。各種メディアでの発信やプロモーション、セミナー等による情報提供、関係各所（事業者、政府等）とのコミュニケーション、消費者問題に関する調査研究³⁷⁷、商品テスト、消費者からの相談への対応、訴訟の提起、苦情処理機関（klagenemnder）への参加等を行っている³⁷⁸。

評議会では電話相談窓口 *Forbrukertelefonen*（Consumer Telephone）を設けるほか、ウェブサイト *Forbrukerportalen*（Consumer Portal）、金融サービス市場において適切な選択をするためのツールサイト *Finansportalen*（Finance Portal）を展開する。

評議会は理事会（理事7名で構成）により運営され、理事は子ども・家族省が任命する³⁷⁹。

(イ) ノルウェー消費研究所（Forbruksforskningsinstituttet / Consumption Research Norway : SIFO）³⁸⁰

ノルウェー消費研究所（以下「SIFO」という。）は、オスロ・メトロポリタン大学の福祉・労働研究センター（Senter for velferds- og arbeidslivsforskning : SVA）に拠点を置き、市場の状況や消費者動向に関する調査を行っている非営利の学術機関である（2016年までは子ども・家族省傘下の国立消費者研究所であったが、同年にオスロ・メトロポリタン大学の前身であるオスロ・アンド・アーシェケーフ大学に移転）。主に以下の機能を担う。

- ・社会における消費と消費者の役割を理解する
- ・ノルウェーの公共消費者政策に必要な知識基盤を提供する

³⁷⁵ ノルウェー政府ウェブサイト>Consumer information

<https://www.regjeringen.no/en/topics/consumers/consumer-information/id670292/>

³⁷⁶ <https://www.forbrukerradet.no/>

³⁷⁷ 消費者評議会>報告書アーカイブページ

報告書の例として「薬局での医薬品不足」（2021年）、「消費と温室効果ガス」（2021年）、「ゲーム産業とルートボックス」（2022年）、「消費財修理に対する付加価値税の撤廃の影響」（2022年）など。

https://www.forbrukerradet.no/media_category/rapporter/

³⁷⁸ 消費者評議会 2021年アニュアルレポート

<https://storage02.forbrukerradet.no/media/2022/03/aarsrapport-forbrukerradet-2021.pdf>

³⁷⁹ 消費者評議会 2021年アニュアルレポート

³⁸⁰ <https://www.oslomet.no/om/sifo/om-sifo>

<https://www.oslomet.no/en/about/sifo/about-sifo>

「SIFO」は国立消費者研究所（Norwegian Institute for Consumer Research/ Statens institutt for forbruksforskning）の略称。国立消費者研究所は2016年にオスロ・アンド・アーシェケーフ大学（現・オスロ・メトロポリタン大学）と合併したが、引き続き「SIFO」の略称が使われている。

SIFO は国内外の研究機関や大学、産業界、事業者、政府機関（消費者庁や消費者評議会など）と密接に連携し、その研究が、社会における消費及び消費者の役割と重要性に光を当てて理解し、ノルウェーの消費者政策のための知識基盤に貢献することを目的としている。

年間ビジョンとして「より良い毎日の消費生活のための新しい知識」を掲げ、以下の3つの研究グループから構成されている。

- ・持続可能なテキスタイルと食品消費
- ・消費者政策と経済
- ・テクノロジーと持続可能性

主な研究分野は次のとおりである。

- ・市場ベースの福祉
- ・持続可能な消費
- ・テクノロジーとデジタル化
- ・衣料と繊維
- ・食品、栄養、食文化

SIFO の研究資金は、一部は国家予算から、一部はノルウェー研究評議会（Forskingsrådet/Norwegian Research Council）³⁸¹と EU（Horizon 2020 プログラム）からのプロジェクト助成金によって賄われるが、研究の大半は入札による委託プロジェクトである。従業員数は現在 50 名で、そのうち 40 名が研究者である。主に社会学者、社会・文化研究者で構成されているが、化学、繊維、工学など自然科学の専門家も在籍している。

SIFO の調査報告書等はオスロ・メトロポリタン大学ウェブサイトで公表されている。以下はその一例である。

- ・「なぜ全ての製品がサステナブルであってはいけないのか？」（2021 年）
オンライン通販やソーシャルメディアにおいて行われているサステナビリティをうたったマーケティングを消費者がどう受け止め、どう影響されるのかについての調査（衣料品・化粧品分野を中心とした調査）³⁸²。
- ・「ノルウェーの消費者は、特定の市場をどのように評価しているのか？」（2021 年）
消費者の市場への信頼度、問題の経験の有無等についてノルウェーと EU 諸国を比較。ノルウェーの消費者は EU 諸国消費者に比べ市場への信頼度が高かったが、携帯電話、保険等の商品・サービスの選択について難しいと感

³⁸¹ ノルウェー国内外の各種研究に対して資金提供を行う政府系機関 <https://www.forskingsradet.no/>

³⁸² <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/11250/2838317>

- じているとの結果となった³⁸³。
- ・「人権と倫理的消費」（2019年）
アムネスティ・インターナショナル・ノルウェーからの委託で行われた倫理的消費に関する意識調査³⁸⁴。
 - ・「良識的に誘惑される——ノルウェーのブラックフライデーに関する消費者調査」（2019年）
2018年のブラックフライデーにおける消費者行動の調査³⁸⁵。
 - ・「レジ袋の消費削減—文献レビュー」（2019年）
ノルウェーのレジ袋削減率が他の北欧諸国やドイツより大幅に低い背景、今後取るべき方策等についての調査³⁸⁶。

（ウ）エコラベル・ノルウェー財団（Miljømerking Norge/ Ecolabelling Norway）³⁸⁷

環境に配慮していると評価される商品・サービスであることを示す北欧諸国（ノルウェー、スウェーデン、デンマーク、フィンランド、アイスランド）のエコラベル制度「スワン」、EU 公式エコラベル制度「フラワー」³⁸⁸を管理する。

「スワン」は、環境配慮要件を満たす商品やサービスに対してラベル表示を認めるもので、1989年に設置され、ノルウェーでは公的なエコラベル制度となっている。子ども・家族省、消費者評議会、労働者団体、事業者団体、環境保護団体等からの指名者9名で構成される委員会³⁸⁹が運営を担う。

スワンのラベルが表示された商品やサービスは約200タイプ・4万1,000種類以上あり、同財団のウェブサイト³⁹⁰で確認することができる。

【参考】エコラベル制度（Eco Labelling schemes）

ノルウェー国内には消費者のためのラベリング制度が多数存在し、消費者が商品やサービスの内容を理解し選択するための一助となっている。SIFOによる2011年の調査では、消費者の大半がラベリング制度があることで、消耗品購入の際、より簡単に、より良いものを選択できる余地を与えてくれると回答している。

「スワン」以外のラベルの一例を下記に挙げる。

- ・キーホール（Nøkkelhullet/keyhole symbol）³⁹¹

食品の栄養や効用に関する情報をラベル表示する制度で、ノルウェー、デンマーク、スウェーデンで使用されている。2009年に開始され、消費者がより健康に良い食品を選ぶことをサポートするものである。ひとつの食品カテゴリの中で基準（脂肪分や砂糖分、塩分が少ない、食物繊維がより豊富である

³⁸³ <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/11250/2828422>

³⁸⁴ <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/2914>

³⁸⁵ <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/2918>

³⁸⁶ <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/10642/9064>

³⁸⁷ <https://svanemarket.no/>

<https://www.nordic-ecolabel.org/nordic-swan-ecolabel/>

³⁸⁸ EU Ecolabel https://environment.ec.europa.eu/topics/circular-economy/eu-ecolabel-home_en

³⁸⁹ エコラベル・ノルウェー財団委員会（Styret i Miljømerking Norge）

<https://svanemarket.no/om-miljomerking-norge/styret-i-miljomerking-norge/>

³⁹⁰ <https://svanemarket.no/miljomerkede-produkter/>

³⁹¹ <https://www.helsenorge.no/en/kosthold-og-ernaring/keyhole-healthy-food/>

など)を満たした商品に表示が認められる。ノルウェー国内の所管は保健・ケアサービス省³⁹²の保健局 (Helsedirektoratet/Norwegian Directorate of Health)³⁹³及び食品安全庁 (Mattilsynet/Norwegian Food Safety Authority)³⁹⁴となっている。

(エ) 市場評議会 (Markedsrådet)³⁹⁵

子ども・家族省が管轄する独立機関で、消費者庁の決定(差止め、課徴金等の決定)及び保健省の決定(酒類販売法³⁹⁶第9-4条(酒類広告規制の違反に対する是正命令・罰金を規定)、たばこの有害性の予防に関する法律³⁹⁷第36条(同法違反に対する是正命令・罰金を規定)への不服申立てを取り扱う³⁹⁸。

市場評議会のメンバーは弁護士6名で構成され、国王が任命する。任期は4年間である。

(オ) ノルウェー競争庁 (Konkurransetilsynet/Norwegian Competition Authority)³⁹⁹

ノルウェー競争庁は、消費者と社会全体の利益のために機能する市場を確保するため設立された。独立した機関であり、ノルウェー議会、政府、貿易産業省が採択した法律と決定の下に活動している。

当該当局は競争法 (Lov om konkurranse mellom foretak og kontroll med foretakssammenslutninger (konkurranseloven))⁴⁰⁰に規定される以下の3分野に主に取り組んでいる。

- ・法への違反の有無に関する調査 (第10条)
- ・寡占地位の乱用 (第11条)
- ・M&A規制 (第16条)

これらの規定への違反は、価格の不当な上昇、商品やサービスの品質の低下、技術革新の停滞など、消費者や社会全体への不利益をもたらしかねないため、当該当

³⁹² Organisation and management of the Ministry of Health and Care Services

<https://www.regjeringen.no/no/dep/hod/org/id445/>

³⁹³ <https://www.helsedirektoratet.no/>

³⁹⁴ <https://www.mattilsynet.no/>

³⁹⁵ <https://www.forbrukertilsynet.no/lov-og-rett/markedsradets-vedtak/om-markedsradet>

³⁹⁶ 酒類販売法 (Lov om omsetning av alkoholholdig drikk m.v. (alkoholoven))

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1989-06-02-27>

³⁹⁷ たばこの有害性の予防に関する法律 (Lov om vern mot tobakksskader (tobakksskadeloven))

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1973-03-09-14>

³⁹⁸ 市場評議会はマーケティング統制法、消費者庁及び市場評議会の手続に係る規定 (Forskrift om Forbrukertilsynets og Markedsrådets saksbehandling mv.) でその役割等が規定されている。

消費者庁及び市場評議会の手続に係る規定 <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2017-11-21-1817?q=forskrift%20markedsr%C3%A5det>

なお、事業者が市場評議会の判断に不服である場合は、管轄の子ども・家族省に申立てはせず裁判所に提訴を行う。<https://www.forbrukertilsynet.no/tilsyn-med-markedsforing-og-avtalevilkar>

³⁹⁹ <https://konkurransetilsynet.no/norwegian-competition-authority/?lang=en>

⁴⁰⁰ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2004-03-05-12>

局が監査執行、指導、違反者に対する課徴金制裁を行い、反競争的行為を防止する。

イ 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

消費者庁は毎年報告書を作成し、会計検査局の監査を受けている。監査の目的は、不正又は意図的でない誤謬によるかどうかに関わらず、財務諸表に重要な虚偽表示がないことを合理的に保証し、監査局の結論を記載した監査報告書を発行することであるが⁴⁰¹、これは消費者に直接係る活動の監査ではない。消費者の利益保護の観点から消費者庁への提言や助言を行う機能は消費者評議会が担っている。例えば、消費者評議会は青少年のエネルギー飲料消費に関する調査⁴⁰²に基づき、エネルギー飲料の購入に年齢制限（16歳）を設けるよう提言を行っている⁴⁰³。

⁴⁰¹ 年次報告書及び監査報告書は消費者庁ウェブサイトで閲覧可能。

Riksrevisjonens beretning for Forbrukertilsynet 2021（監査報告書 2021 年）

<https://www.forbrukertilsynet.no/wp-content/uploads/2022/04/revisjonsberetning-for-forbrukertilsynet-2021.pdf>

⁴⁰² Energidrikk, barn og unge <https://storage02.forbrukerradet.no/media/2018/09/rapport-2018-energidrikk-barn-og-unge.pdf>

⁴⁰³ 消費者評議会 2021 年報告書 P23 <https://storage02.forbrukerradet.no/media/2022/03/aarsrapport-forbrukerradet-2021.pdf>

同ウェブサイト>若者によるエネルギー飲料消費が増加 <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/stadig-flere-barn-og-unge-driker-energidrikker/>

>エネルギー飲料について <https://www.forbrukerradet.no/energidrikk/>

2. 消費者関連法規の所管状況⁴⁰⁴

(1) 専管の関連法令（本数、法律名）

ア 消費者庁の役割・管轄・活動手段を定める法令⁴⁰⁵：

- ・マーケティング統制法（Markedsføringsloven）⁴⁰⁶
- ・消費者庁及び市場評議会の手続に関する規則（Forskrift om Forbrukertilsynets og Markedsrådets saksbehandling mv.）⁴⁰⁷
- ・消費者苦情申立て規則（Forskrift om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageforskriften)）⁴⁰⁸
- ・透明性法（Åpenhetsloven）⁴⁰⁹

イ 消費者庁が監督する法令：

消費者庁は、事業者が下記法令における消費者保護規定を遵守しているか監督する。

- ・マーケティング統制法（Markedsføringsloven）
- ・キャンセル法（Angrerettloven）⁴¹⁰
- ・代替療法マーケティング規則（Forskrift om markedsføring av alternativ behandling av sykdom）⁴¹¹
- ・チケット上乗せ転売禁止法（Lov om forbud mot prispåslag ved videresalg av billetter til kultur- og idrettsarrangementer (svartebørsloven)）⁴¹²
- ・タイムシェア法（Lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv. (tidspartloven)）⁴¹³
- ・パッケージ旅行法（Lov om pakkereiser og reisegaranti mv. (pakkereiseloven)）⁴¹⁴
- ・繊維製品ラベリング規則（Tekstilmerking）⁴¹⁵
- ・クリスタルガラスに関する規則（Forskrift om krystallglass）⁴¹⁶
- ・消費者苦情申立て法（Lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven)）⁴¹⁷
- ・透明性法（Åpenhetsloven）

⁴⁰⁴ 消費者庁＞法令

<https://www.forbrukertilsynet.no/lover-og-regler>

⁴⁰⁵ 消費者庁ウェブサイトでは、同庁専管法令とは別に「消費者庁の役割・管轄・活動手段を定める法令」という区分がなされているが、これらも同庁専管である。

<https://www.forbrukertilsynet.no/lover-og-regler>

⁴⁰⁶ 消費者保護の基本となる包括的な法令。消費者保護や、消費者庁の権限、責務等について規定。英訳版あり。

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-01-09-2>

⁴⁰⁷ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2017-11-21-1817>

⁴⁰⁸ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2020-12-21-3084>

⁴⁰⁹ <https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/2021-06-18-99/%C2%A71#%C2%A71> 英訳版あり。

消費者庁＞What is the Transparency Act? <https://www.forbrukertilsynet.no/the-transparency-act>

⁴¹⁰ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2014-06-20-27?q=angr> 英訳版あり。

消費者庁ウェブサイト＞Angrerettloven <https://www.forbrukertilsynet.no/lov-og-rett/angrerettloven>

⁴¹¹ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2003-12-11-1501>

⁴¹² <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2007-06-29-86>

⁴¹³ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2012-05-25-27?q=tidspart>

⁴¹⁴ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-32> 英訳版あり。

⁴¹⁵ <https://www.forbrukertilsynet.no/vi-jobber-med/anna/tekstilmerking>

⁴¹⁶ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1997-07-03-773?q=forskrift%20krystallglass%20>

⁴¹⁷ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2020-06-23-98?q=forbrukerklageloven>

ウ 参考

消費者庁ウェブサイトでは以下の法令について（その管轄には特に言及せず）「紛争解決業務上重要な法令」として紹介している（消費者苦情申立て法、キャンセル法以外は法務・公共安全省管轄）。

- ・売買法
- ・消費者売買法
- ・消費者向け職人サービス法
- ・消費者苦情申立て法
- ・住宅建築契約法
- ・契約法
- ・キャンセル法

（2）共管の関連法令（本数、法律名）

（法令名に続く（ ）内：共管機関名）

- ・金融契約法（Lov om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven)）⁴¹⁸
（金融監督庁）（信用契約に関する部分（Chapter 5）が消費者庁管轄）
- ・放送法（Lov om kringkasting og audiovisuelle bestillingstjenester (kringkastingsloven)）
（メディア庁）（児童向け広告規制に関する部分が消費者庁管轄）⁴¹⁹
- ・電子商取引法（Lov om visse sider av elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester (ehandelsloven)）（地方自治・地域開発省）（第8条～第12条が消費者庁管轄）⁴²⁰

⁴¹⁸ 消費者庁ウェブサイトでは共管という分類は示されておらず、「金融契約法は消費者庁以外の機関（金融監督庁）の管轄、Chapter 3 部分（※現在は Chapter 5）は消費者庁の管轄」とされているが、ここでは共管に分類した。

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2020-12-18-146>

⁴¹⁹ 放送法についても、上記金融契約法と同様に「消費者庁以外の管轄」とされているが、共管に分類した。英訳版あり。 <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-12-04-127>

⁴²⁰ 加えて、消費者庁はイノベーション・ノルウェー（政府によるスタートアップ支援機関）と共に本法第13条（情報、ガイダンスに関する責務）に基づくコンタクトポイント（契約上の権利義務に関する情報提供、紛争時の相談窓口等）となっている。

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2003-05-23-35>

(3) 他省庁管轄の関連法令（本数、法律名）

消費者庁ウェブサイトでは下記法令を「他省庁が管轄する、特定の形態のマーケティングや契約条件を規制する法律・規則」として記載している⁴²¹。

（法令名に続く（ ）内：管轄機関名）

- ・電子通信法（Lov om elektronisk kommunikasjon (ekomloven)）⁴²²（通信庁）
- ・金融事業法（Lov om finansforetak og finanskonsern (finansforetaksloven)）⁴²³ ほか（金融監督庁）
- ・エネルギー法（Lov om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. (energiloven)）⁴²⁴（水力資源・エネルギー庁）
- ・個人情報保護法（Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven)）⁴²⁵（データ保護機関）
- ・食品安全庁の関連法令（EU 域内未承認成分を含む食品の販売禁止等）
- ・化粧品法（Lov om kosmetikk og kroppspoleieprodukt m.m. (kosmetikklova)）⁴²⁶（食品安全庁）
- ・医療・介護従事者法（Lov om helsepersonell m.v. (helsepersonelloven)）⁴²⁷（美容外科・美容医療分野）（保健衛生監督庁）
- ・アルコール・たばこ規制法令（保健局）
- ・宝くじ法（Lov om lotterier m.v. (lotteriloven)）⁴²⁸（ギャンブル規制庁）
- ・価格政策法（Lov om pristiltak）⁴²⁹（競争庁）
- ・売買法（Purchase Act/Lov om kjøp (kjøpsloven)）⁴³⁰（法務・公共安全省）
- ・消費者売買法（Consumer Purchase Act/Lov om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven)）⁴³¹（法務・公共安全省）
- ・消費者向け職人サービス法（Act relating to skilled trades services/Lov om håndverkertjenester m.m for forbrukere (håndverkertjenesteloven)）⁴³²（法務・公共安全省）
- ・住宅建築契約法（Act relating to construction and sale of houses/dwellings/Lov om avtaler med forbruker om oppføring av ny bustad m.m. (bustadoppføringslova)）⁴³³（法務・公共安全省）
- ・契約法（Lov om avslutning av avtaler, om fullmakt og om ugyldige viljeserklæringer (avtaleloven)）⁴³⁴（法務・公共安全省）

⁴²¹ <https://www.forbrukertilsynet.no/lover-og-regler>

⁴²² <https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/2003-07-04-83> 英訳版あり。

⁴²³ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2015-04-10-17?q=finansforetaksloven>

⁴²⁴ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1990-06-29-50?q=Energiloven>

⁴²⁵ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38?q=Personopplysningsloven>

⁴²⁶ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-12-21-126?q=kosmetikkloven>

⁴²⁷ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64?q=helsepersonelloven>

⁴²⁸ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1995-02-24-11?q=Lotteriloven>

⁴²⁹ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1993-06-11-66?q=Pristiltaksloven>

⁴³⁰ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1988-05-13-27>

購買法以下の法令（消費者購買法、消費者向け職人サービス法、消費者苦情申立て法、住宅建築契約法、契約法）は消費者庁ウェブサイトにおいて「紛争解決に係る重要な法令」として記載されている。

⁴³¹ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2002-06-21-34> 英訳版あり。

⁴³² 「職人サービス」は修理・メンテナンス業務を指す。

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1989-06-16-63?q=H%C3%A5ndverkertjeneste>

⁴³³ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1997-06-13-43?q=Bustadoppf%C3%B8ringslova>

⁴³⁴ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1918-05-31-4?q=avtaleloven>

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

各省庁は毎年、ノルウェー政府の年度予算に基づき、傘下機関に対してその予算額や年度目標・優先課題を通知する配分書（Tildelingsbrev）を出している。下記は子ども・家族省が消費者庁に出した2023年配分書に記載された年度課題である⁴³⁵。

<2023年：消費者分野における政策目標>

- ・消費者庁が目標達成を担うもの
 - － 消費者に周知されている優れた苦情処理システム
 - － 優先分野における効果的な監督
- ・消費者庁が目標達成に貢献すべきもの
 - － 持続可能な消費に向けたより良い環境
 - － デジタル化における消費者の地位向上

<消費者庁活動目標>

- ・消費者の権利が保護され、消費者が十分な情報に基づいて選択ができるよう支援する
- ・消費者向けの違法なマーケティング、不公正な契約、その他公正を欠く商慣習の防止及び停止
- ・優先分野における効果的な事業監督に向けた健全なガイダンスの確立
- ・消費者間及び消費者・事業者間の売買に関する苦情における円満解決に向けた調停の実施
- ・消費者紛争解決委員会に出された案件への対応、当該案件の効率的・良質な処理の実施
- ・苦情処理の所要時間の短縮
- ・消費者分野におけるナレッジベースのマッピング及び構築

<2023年の優先監督分野>

- ・マーケティングにおける気候及び環境に関する主張
- ・青少年向けを含むデジタルチャネル、製品、サービスにおけるマーケティング及び契約条件
- ・電力市場におけるマーケティング及び契約条件
- ・金融サービスのマーケティング（特に金融契約法に基づく標準契約の遵守）
- ・透明性法

⁴³⁵ 消費者庁に対する2023年配分書（Tildelingsbrev Til Forbrukertilsynet 2023）（※ノルウェーの財政年度：1月1日から12月31日）
<https://www.forbrukertilsynet.no/wp-content/uploads/2023/01/tildelingsbrev-for-forbrukertilsynet-2023.pdf>

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

また、消費者庁は2021年に消費者保護戦略「消費者にとってシンプルかつ安全な社会のために」を公表している⁴³⁶。

計画は下記の3項目からなる。

- ・透明性かつ最新（信頼性の確保、関係各所との対話等）
- ・積極的展開（消費者関連法・関連分野での知識の深化、研究・分析やデジタルソリューションの促進等）
- ・魅力的な組織（部門間横断でのコミュニケーション、知識・能力のある人材の確保等）

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

前出のSIFO（1（3）ア（イ）参照）は、ノルウェーの消費者政策のための知識基盤に貢献することを目的としており、消費者当局をはじめ関係各所はその調査結果を知見として参照している。

また、消費者評議会が消費者問題に関する調査研究を行い、その結果に基づき関係各所に働きかけを行っている。2021年には電気料金高騰に関する調査を発表し⁴³⁷、消費者庁は水資源・エネルギー庁等と共に対処策を検討している⁴³⁸。

5. 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

（1）地方消費者行政の仕組み

消費者庁及び消費者評議会が一括してノルウェーの消費者行政を担っており、地方の消費者についても中央省庁の行政範囲となる。例えばオスロ市では、消費者問題に関する窓口として消費評議会が紹介されている⁴³⁹。消費者評議会については1（3）ア（ア）を参照。

（2）消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例

消費者庁が市場の監視や消費者保護関連法の執行を行い、消費者評議会は消費者庁をサポートし、消費者と直接関わる立場となっている。

⁴³⁶ Vår visjon: Et enklere og tryggere samfunn for forbrukerne

<https://www.forbrukertilsynet.no/om-forbrukertilsynet/viktige-dokumenter>

⁴³⁷ <https://storage02.forbrukerradet.no/media/2022/03/rapport-sarbare-stromkunder-2022.pdf>

⁴³⁸ 消費者庁＞電気料金 <https://www.forbrukertilsynet.no/vi-jobber-med/strom>

⁴³⁹ オスロ市＞Public agencies

<https://www.oslo.kommune.no/public-agencies/category13583.html#toc-2>

6. 消費者行政の最近の動き

(1) 透明性法⁴⁴⁰の施行

EUの非財務情報開示指令（2014/95/EU）⁴⁴¹を国内法化した法令で、2022年7月1日に施行された。

同法令は、商品の生産及びサービス提供において事業者が基本的人権及び職場環境に配慮するよう促すとともに、市民が関連情報を確実に得られるようにすることを目的としている。

多くの国際ガイドラインは、既にデューデリジェンスや透明性の責任を事業者に課しているが、これらは自発的なものであり、本法では事業者が適正な責任を負うことが規定されている。商品の生産やサービスの提供、特に事業者が人権や職場環境をどう尊重しているかについて透明性が求められている。同法により、消費者がより幅広い情報の開示を受けた上で商品を選択できるようになることが期待されている。

⁴⁴⁰ <https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/2021-06-18-99/%C2%A71#%C2%A71>

⁴⁴¹ ・非財務情報開示指令（Directive 2014/95/EU of the European Parliament and of the Council of 22 October 2014 amending Directive 2013/34/EU as regards disclosure of non-financial and diversity information by certain large undertakings and groups）（Non-Financial Reporting Directive : NFRD）は、指令 2013/34/EU（会計指令。小規模企業の会計の簡素化等を盛り込んだ EU 共通の会計基準を規定）を改正するもので、大規模企業の非財務情報（企業の社会的責任、環境保全、人権保護等への取組）の開示を求める。
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0095>
・透明性法の法案には、他に関連する EU 法令として規則 821/2017/EU（紛争鉱物規則。紛争地帯で産出される鉱物の EU への輸入禁止等を規定）も挙げられている。
規則 821/2017/EU（2017/821/EU）<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32017R0821>
ノルウェー議会提出法案 150L（2020-2021）：透明性法 P17-18
<https://www.regjeringen.no/contentassets/c33c3faf340441faa7388331a735f9d9/no/pdfs/prp202020210150000ddd.pdf>

7. 消費生活相談の受付体制

(1) 消費生活相談を受け付ける体制

消費者評議会が相談を受け付け、消費者と事業者の間での問題解決を図るよう推奨するが、解決が見られない場合は消費者庁で調停が行われる⁴⁴²。それでも解決しない場合は消費者紛争解決委員会（消費者庁が事務局を担う。7（2）イ項参照）で判断を行うという流れとなっている⁴⁴³。消費者紛争解決委員会の判断は裁判所判断と同様の効力を持つ。

(2) 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

ア 消費者評議会

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

消費者評議会は無料の相談受付及び法的ガイダンスの提供を行っている。

（相談例：中古車が動かない場合にクレームを付けられるか、契約書がない場合でも商品の受取りや送金が可能か など）

消費者評議会では、まず消費者自身が商品・サービスの提供者に苦情の連絡をして解決するよう推奨し、連絡用のフォーマット（Klagebrev）をウェブサイト上で提供している⁴⁴⁴。

同相談受付において解決できない場合は、苦情申立て窓口が別途存在する以下の分野⁴⁴⁵を除き、消費者庁による調停が行われる⁴⁴⁶。具体的には当事者の一方又は双方が4週間以内に消費者庁に申立てを行い、消費者庁が双方から関連文書を受領して必要に応じ専門家の意見を確認する。その上で、消費者庁が法の枠内で解決策の提案を行う。

⁴⁴² 2021年1月から。第8項（消費者庁の機能強化）を参照。

⁴⁴³ ・消費者庁＞Tvisteløsning（紛争解決） <https://www.forbrukertilsynet.no/tvistelosning>
・ノルウェー政府ウェブサイト＞Forbrukerrettar og tvisteløysing（Consumer rights and solving disputes）
<https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/forbrukerrettar-og-tvisteloysing/id670315/>
・消費者庁、消費者紛争解決委員会の機能は消費者苦情申立て法で規定。
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2020-06-23-98?q=forbrukerklageloven>

⁴⁴⁴ 品質（Kvalitet）・価格（Pris）・納期（Forsinkelse）それぞれについての苦情連絡用フォーマットがノルウェー語（公認言語2種：ブークマール（Bokmål）及びニーノシュク（Nynorsk））、英語で提供されている。氏名、住所、連絡先や苦情の内容・商品やサービスの提供者に対する要求事項を記載し領収書等を添えれば送付でき、7日以内の返信を求める内容となっている。
<https://www.forbrukerradet.no/forside/klagebrev/>

⁴⁴⁵ 消費者庁ウェブサイト＞Slik klagar du（苦情申立て方法）＞Klag til klagenemnd（苦情申立て委員会への申立て）
<https://www.forbrukerradet.no/slik-klagar-du-nynorsk/>

⁴⁴⁶ 消費者評議会ウェブサイト＞Klag til Forbrukertilsynet（消費者庁での調停へ）

<https://www.forbrukertilsynet.no/har-du-en-klage/klag-til-forbrukertilsynet>

以下も参照した。

欧州委員会 National consumer bodies＞Consumer bodies in EU countries＞ノルウェー

https://commission.europa.eu/system/files/2021-03/national-consumer-organisations_no_listing.pdf

苦情申立て窓口が存在する分野	苦情申立て窓口機関名
金融	金融苦情処理委員会 (Finansklagenemnda : FinKN) 447
保険	
債権回収	
ブロードバンド（モバイル通信・テレビ視聴・インターネット等）	電子通信サービス苦情処理委員会 (Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon) 448
電子通信サービス	
放送サービス	
不動産仲介	不動産仲介サービス苦情処理委員会 (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester) 449
住宅（新築）	住宅紛争処理機関 (Boligtvistnemnda) 450
駐車場	駐車場苦情審査委員会 (Parkeringsklagenemnda) 451
交通、パッケージ旅行	ノルウェー・ツーリズムフォーラム (Norsk ReiselivsForum) 452
電気料金	電気苦情申立て委員会 (Elklagenemnda) 453
住宅・建築物鑑定	鑑定苦情処理委員会 (Reklamasjonsnemnda for takstmenn) 454
EU 域内（ノルウェーを除く）の事業者との取引	ECC ノルウェー拠点 (Forbruker Europa (ECC Norway)) 455
クレジットカード	商品・サービス購入トラブル（欠陥、納品遅延、詐欺等）の場合、カード発行事業者に対し苦情申立てが可能 ⁴⁵⁶ 。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

消費者サービス、消費者関連法やポリシー、市場ポータルに関する内容全般

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

電話、メール、ウェブサイト (forbrukerradet.no.)

c 利用料

無料

⁴⁴⁷ <https://www.finkn.no/>

⁴⁴⁸ <https://www.bkn.no/>

⁴⁴⁹ <https://eiendomsmeglingsnemnda.no/>

⁴⁵⁰ 住宅建設業界団体 (Boligprodusentenes Forening) 加盟の事業者に対する苦情を受け付ける。
<https://www.boligprodusentene.no/boligtvistnemnda>

⁴⁵¹ <https://pklagenemnda.no/>

⁴⁵² <https://reiselivsforum.no/web/home/>

⁴⁵³ <https://www.elklagenemnda.no/>

⁴⁵⁴ <https://www.takstklagenemnd.no/>

⁴⁵⁵ <https://www.forbrukereuropa.no/>

⁴⁵⁶ クレジットカード及びデビットカード（ビザ、マスター）の利用が対象。
<https://www.forbrukerradet.no/forside/okonomi-og-betaling/kortreklamasjon/>

d 勤務体制等

人数：120名以上

身分：フルタイム、パートタイム（ノルウェーでのパートタイムは、フルタイムが週37時間であるところ、週37時間未満の者を指す。）

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

相談は電話、オンラインを通じて行われる。対面相談は受け付けていない⁴⁵⁷。消費者評議会が2021年に受け付けた相談数は4万9,294件で、その約7割（3万4,618件）は電話によるものであった。

受付方法	件数	
	2021年	2020年
電話	34,618	34,752
メール	14,338	16,686
ソーシャルメディア	338	424
チャット	--	5
計	49,294	51,867

消費者評議会2021年及び2020年報告書⁴⁵⁸を基に作成。

また、主な相談内容・件数は次のとおりであった。

電気代・回線使用料に対する相談が2020年比で3倍近くに増加している。

	2021年	2020年
中古車	5,214	5,415
賃貸	2,769	2,425
電気代・回線使用料	2,025	777
家具・インテリア	1,819	1,937
建築	1,756	1,427
職人サービス	1,737	2,620
航空	1,428	3,029
家電・暖房	1,397	1,167
キャンピングカー、オートバイ等	1,277	1,361
衣料品・履物	1,266	1,241

消費者評議会2021年報告書⁴⁵⁹を基に作成。

⁴⁵⁷ 消費者評議会>Kontakt oss>Forbrukerrådets adresseの項で電話又はコンタクトフォームを利用してほしい旨が記載されている。 <https://www.forbrukerradet.no/kontakt-oss/>

⁴⁵⁸ 消費者評議会2021年報告書 P31 <https://storage02.forbrukerradet.no/media/2022/03/aarsrapport-forbrukerradet-2021.pdf>
同 2020年報告書 P35 <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2021/04/aarsrapport-2020-forbrukerradet.pdf>

⁴⁵⁹ 消費者評議会2021年報告書 P31 <https://storage02.forbrukerradet.no/media/2022/03/aarsrapport->

イ 消費者紛争解決委員会（Forbrukarklageutvalet/Consumer Disputes Commission : FKU）⁴⁶⁰

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

前項で述べたとおり、消費者評議会での相談受付等で解決が図られなかった場合は消費者庁による調停が行われるが、調停でも解決できない場合、消費者紛争解決委員会で解決を試みる。

当事者の一方又は双方が4週間以内に消費者紛争解決委員会に申立てを行い、双方の意見を踏まえた上で同委員会が決定を下す⁴⁶¹。決定は裁判所判断と同様の効力を持つ。

具体的には、消費者庁に置かれた消費者紛争解決委員会事務局が異議申立てを受け付け、各当事者から関連書類を受領の上、もう一方の当事者へそれらを提供する。また、手続は全て書面で行われ、双方の当事者は消費者紛争解決委員会に出向く必要はない⁴⁶²。

個人・事業者間及び個人間の紛争（商品・サービスの売買に係る紛争、キャンセル法・消費者向け職人サービス法に基づく紛争）が対象となる⁴⁶³。消費者紛争解決委員会によるサービスは10の州（Tromsø, Bodø, Trondheim, Bergen, Stavanger, Kristiansand, Skien, Sarpsborg, Gjøvik, Oslo）で行われている。

forbrukerradet-2021.pdf

⁴⁶⁰ ・ <https://www.forbrukertilsynet.no/forbrukerklageutvalget>
・ <https://www.regjeringen.no/en/dep/bfd/organisation/Offices-and-agencies-associated-with-the-Ministry-of-Children-and-Equality/The-Consumer-Dispute-Commission-2/id426139/>

⁴⁶¹ 以下も参照した。

欧州委員会 National consumer bodies > Consumer bodies in EU countries > ノルウェー
https://commission.europa.eu/system/files/2021-03/national-consumer-organisations_no_listing.pdf

⁴⁶² <https://www.forbrukertilsynet.no/forbrukerklageutvalget>

⁴⁶³ 消費者苦情申立て規則 <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2020-12-21-3084>

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

キャンセル法、消費者向け職人サービス法に基づく紛争、商品・サービスの売買（消費者売買法、売買法）に関する紛争

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

電話、メール

10州（Tromsø、Bodø、Trondheim、Bergen、Stavanger、Kristiansand、Skien、Sarpsborg、Gjøvik、Oslo）に拠点がある。

c 利用料

無料

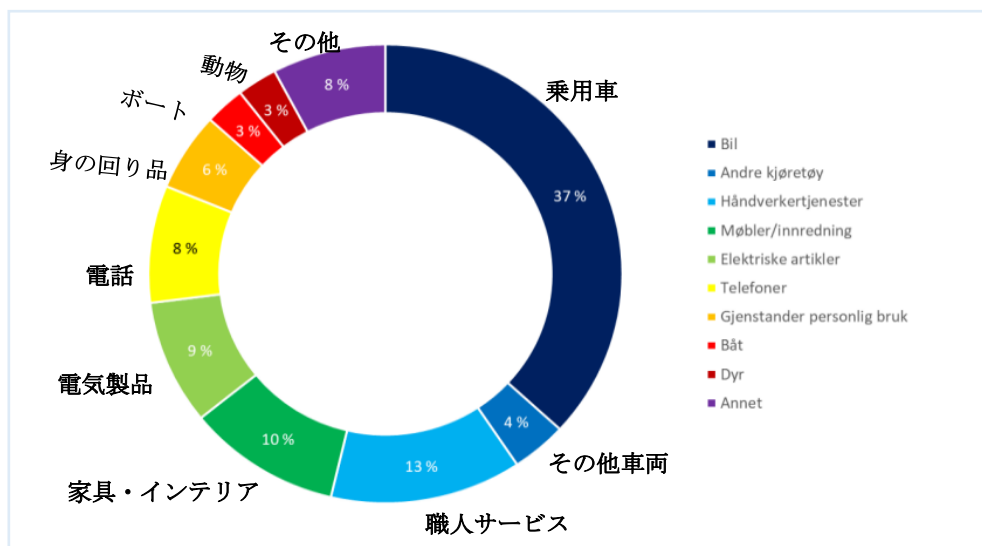
d 勤務体制等

一つの案件は3人のメンバーが担当し、その判断結果は双方へ伝えられるが、当事者が結果に不服であった場合は裁判所に提訴する。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

消費者紛争解決委員会の事務局は消費者庁が担っており、情報は消費者庁で集約される。消費者紛争解決委員会が2020年に処理した苦情案件は1,312件であった。

苦情処理案件の分野内訳（2020年）



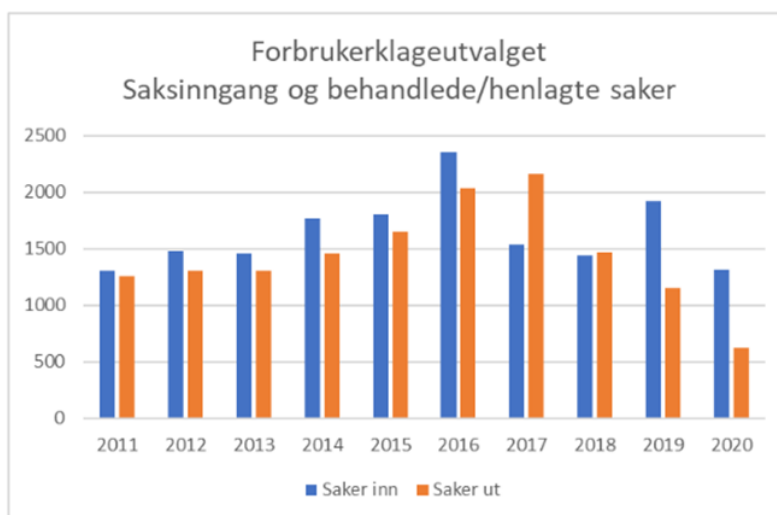
市場評議会・消費者紛争解決委員会事務局 2020年報告書⁴⁶⁴

⁴⁶⁴ 市場評議会・消費者紛争解決委員会事務局 2020年報告書

2011年から2020年までの受理件数と処理件数の推移は次のとおりである。

(各年ともに左が受理された案件及び処理された案件、右が処理された案件及び取り下げられた案件)

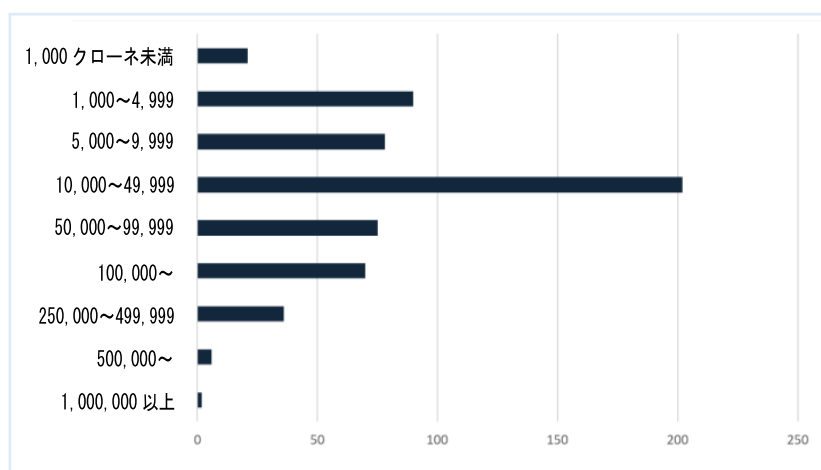
消費者紛争解決委員会による
受理案件数及び処理・取下げ案件数推移 (2011年～2020年)



市場評議会・消費者紛争解決委員会事務局 2020年報告書

また、2020年に取り扱われた案件における請求金額は下記グラフのとおりである。

消費者紛争解決委員会取扱案件における請求金額 (2020年) ⁴⁶⁵



市場評議会・消費者紛争解決委員会事務局 2020年報告書

<https://www.regjeringen.no/contentassets/929682b98fba4c788b1d65402677560d/arsrapport-2020-semafo.pdf>

⁴⁶⁵ 1 ノルウェークローネ＝約 13 円 (2023 年 2 月 24 日現在)。

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての
特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての
特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

(1) 消費者当局に対する差止め・罰金制裁決定権限の付与

1973年に設置された消費者当局（当時は消費者オンブズマン）は、独立した権限を持つ子ども・家族省の傘下機関としてマーケティング統制法に基づく規制を行ってきたが、2018年1月に消費者庁へと名称が変更された。同時にその権限の強化も行われ、消費者庁には事業者の違法行為に対し、事前に（事業者と）交渉することなく、直接差止めを行ったり罰金を科したりできる決定権限が付与された。ただし、一方で事業者に対する指導助言や対話によって自主的な解決を促すことも重要な活動とされている⁴⁶⁶。

(2) 調停機能の消費者庁への一元化

2021年1月1日、消費者苦情申立て法が施行され、消費者紛争における調停機能が消費者庁に一元化された（同法は消費者庁及び消費者紛争解決委員会による苦情の取扱いについて定め、商品・サービスの売買に関する苦情について消費者庁が調停を行い、消費者紛争解決委員会が判断を行うと規定する⁴⁶⁷）。

これにより、消費者評議会が担っていた調停機能や、市場評議会事務局、消費者紛争解決委員会が所管していた紛争解決の事務局業務の一部が消費者庁に移管された。これらにおける一番大きな変更は、商品やサービスに係る消費者の苦情調停機能が消費者庁に集約され、消費者評議会が消費者利益団体の機能を担うことになった点である⁴⁶⁸。

なお、消費者庁は（移管前に当たる）2020年には1万7,231件、2019年には1万4,571件の苦情を受け付けていた⁴⁶⁹。また、移管後に消費者庁が受け付けた調停件数は8,072件で、最も多いのが自動車関連や電子製品であった⁴⁷⁰。

⁴⁶⁶ Forvaltningsdatabasen（政府行政データベース）>消費者庁>

「01.01.2018* Navneendring（名称変更）」、「01.01.2018* Består via omorganisering（組織再編）」の項
<https://forvaltningsdatabasen.sikt.no/data/enhet/16402/endringshistorie>

⁴⁶⁷ ・消費者苦情申立て法 <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2020-06-23-98?q=forbrukerklageloven>
・Forvaltningsdatabasen（政府行政データベース）>消費者庁>「01.01.2021 Består via omorganisering（組織再編）」の項 <https://forvaltningsdatabasen.sikt.no/data/enhet/16402/endringshistorie>

⁴⁶⁸ 消費者評議会は2021年1月までは消費者の利益保護や消費者・事業者間の調停を担っていたが、評議会は相反する役割を担うことになっており、是正が必要との議論が政府内でなされていた。
消費者苦情への対応に関する消費者庁コメント 2019/10 <https://www.forbrukertilsynet.no/om-forbrukertilsynet/horingsuttalelser/forbrukertilsynets-svar-pa-horing-om-behandling-av-forbrukerklager>

⁴⁶⁹ 消費者庁 2020年報告書 P9 <https://www.forbrukertilsynet.no/wp-content/uploads/2021/04/Arsrapport-for-Forbrukertilsynet-2020.pdf>

⁴⁷⁰ 消費者庁 2021年報告書 P36 <https://www.forbrukertilsynet.no/wp-content/uploads/2022/03/arsrapport2021.pdf>

第6章 シンガポール

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

初めにシンガポールにおける消費者保護体制を概観する。

消費者保護体制、消費者保護の基本的考え方は、事業者側に公正な取引を浸透させ、消費者が必要な情報を踏まえて判断することを可能にすることである。

シンガポールでは、消費者対策の実施を主導する消費者当局として、貿易産業省（Ministry of Trade and Industry／MTI）傘下に、下位組織である法定機関（statutory board）の「シンガポール競争・消費者委員会（Competition & Consumer Commission Singapore／CCCS）」を設置している。

CCCS は、消費者を不公正な取引から保護する目的で制定された「消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA）」の管理機関である。

また CCCS は、消費者保護問題全般に関する国のニーズや政策について、政府、他の公的機関、消費者保護団体に助言もする。そして、消費者保護のため、他国の当局との協力関係を構築、協定を締結する役割も担う⁴⁷¹。

CCCS 内には Consumer Protection Division があり、消費者団体「シンガポール消費者協会（Consumers Association of Singapore／CASE）」や、観光客から小売業者等への苦情の窓口となっている「シンガポール観光局（Singapore Tourist Board／STB）」と密に連携し、消費者保護活動を行っている⁴⁷²。

消費者団体 CASE は独立系の非営利・非政府団体で、公正で倫理的な取引慣行の環境を促進することを目的としており、消費者にその権利や法制度を理解してもらうための情報提供と、意識向上に重要な役割を果たす。消費者が陥りやすいトラブルを調査・研究し、プレスリリースなどを通じてその結果・情報を積極的に提供する⁴⁷³一方、苦情窓口の役割も持ち、後に述べるように、交渉や調停を通じて消費者の手助けもする⁴⁷⁴。

CASE が中国本土、インド、マカオ、マレーシアとお互いの国においての消費者対策についての基本合意（MOU）を結んでいるため、国外であっても、それらの国での購入に際しての紛争の解決が容易なものになっている⁴⁷⁵。

⁴⁷¹ Competition Act 2004, Part 2 COMPETITION AND CONSUMER COMMISSION OF SINGAPORE, Division 2:
<https://sso.agc.gov.sg/act/ca2004>
<https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/international-relations/international-fora>
<https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/international-relations/international-relations>

⁴⁷² <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/organisation-structure/cccs-divisions>

⁴⁷³ <https://www.case.org.sg/aboutus.aspx>

⁴⁷⁴ https://www.case.org.sg/complaint_mediation.aspx

⁴⁷⁵ <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/media-centre/media-releases/collaboration-between-case-and-stb-to-curb-unfair-trade-practices.html>

消費者対策の主導は CCCS 及び CASE が担うが、消費者に関わる食品、家電、玩具、金融商品、不動産などを管轄する各政府系機関も、それぞれが、専門分野に係る法令の作成、市場の監視、調停・仲裁のシステムの構築などにより、消費者対策を講じている。(本章 1 の (3) 参照)

(1) 消費者当局

上述のとおり、消費者対策を主導する当局はシンガポール競争・消費者委員会（以下「CCCS」という。）であり、シンガポールにおける消費者保護問題全般に関する国のニーズや政策について、政府、他の公的機関、消費者保護団体に助言する。

CCCS は、日本の独占禁止法に相当する、不正取引を監視するための「競争法（2004）（Competition Act 2004）」の管理・執行を目的として設立された「競争委員会（Competition Commission of Singapore/CCS・2005 年設立）」に、2018 年、消費者を不公正な取引から保護する目的で制定された「消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003 /以下「CPFTA」という。）」の管理という役割を追加し、改組したものである⁴⁷⁶。

CCCS は CPFTA の管理機関として、不公正小売業者に対する証拠を収集し、適時に裁判所に差止命令を申請、裁判所の差止命令の遵守を徹底させる⁴⁷⁷。

CCCS に対する 2022 年度政府予算⁴⁷⁸はおよそ 20 百万シンガポールドル（1 シンガポールドル/SGD=約 100 円/2023 年 3 月現在）。人員数は公表されていない。

なお、シンガポールは長らくイギリスの植民地下にあったため、その法律は、判例を重視するイギリスの判例法（コモンロー）の影響を強く受けたものとなっている⁴⁷⁹。

国内外の関連機関との MOU <https://www.case.org.sg/friendsandpartners.aspx>

⁴⁷⁶ <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs>

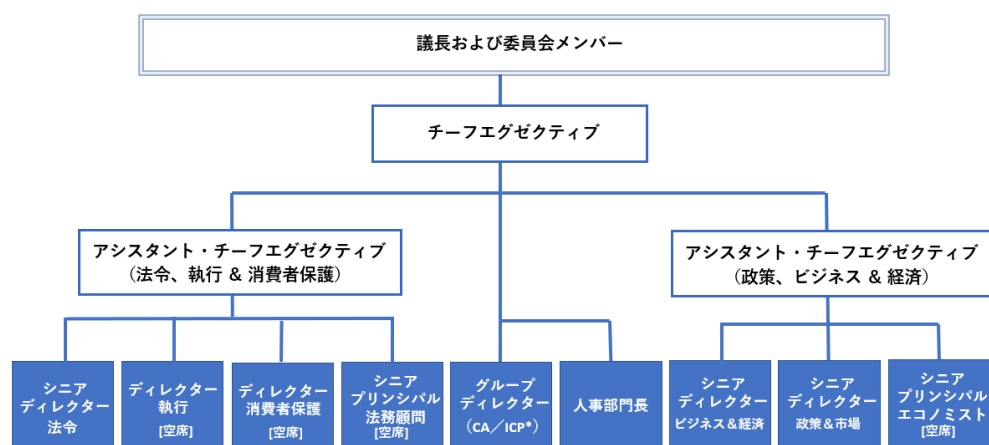
⁴⁷⁷ What is the role of CCCS vis-a-vis CASE and STB under CPFTA?
<https://www.cccs.gov.sg/faq>

⁴⁷⁸ <https://www.cccs.gov.sg/resources/publications/annual-reports>

⁴⁷⁹ <https://www.judiciary.gov.sg/who-we-are/about-legal-system>

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

図1 CCCS 幹部組織図



*CA/ICP = 企業関連／国際、コミュニケーション & 企画立案

CCCS HP より⁴⁸⁰

*役職名の下に管掌を示す。

(2) 消費者当局の位置づけ

CCCS は、貿易産業省（Ministry of Trade and Industry／MTI）の下位組織の法定機関（statutory board）⁴⁸¹である⁴⁸²。

上述したように、消費者保護問題全般に関して、政府、他の公的機関、消費者保護団体に助言をし、さらに、消費者保護のため、他国の当局との協力関係を構築し、協定を締結する役割も担う⁴⁸³。

特に、CCCS 内の消費者保護部門（Consumer Protection Division）が、シンガポール消費者協会（Consumers Association of Singapore／CASE）（後述）やシンガポール観光局（Singapore Tourist Board／STB）（後述）と密に連携し、消費者保護に関わる活動を行っている⁴⁸⁴。

⁴⁸⁰ Who We Are > Organisation Structure > Senior Management

<https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/organisation-structure/senior-management>

⁴⁸¹ 「法定機関」は、政府から独立したシンガポール特有の機関であり、その運営については特定の法律で規定されている。法定機関の多くがそのサービスに料金を課しており、その収入が十分でない場合、運営資金は政府の年間予算から補助金として受けている。

<https://ask.gov.sg/questions/1093>

⁴⁸² <https://www.mti.gov.sg/About-Us/MTI-Family>

⁴⁸³ <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/international-relations/international-fora>

⁴⁸⁴ <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/organisation-structure/cccs-divisions>

(3) 関連省庁・機関並びにその概要

ア 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

以下（ア）～（ウ）に挙げる機関は CASE の関連機関で、政府機関ではないが、シンガポールにおいては、CCCS と共に消費者政策の広範な分野で、CASE が役割を担っているため冒頭に挙げる。

(ア) シンガポール消費者協会（Consumers Association of Singapore／CASE）

独立系の非営利・非政府組織⁴⁸⁵であるが、シンガポール唯一の消費者団体で、消費者当局 CCCS と密接に連携し、情報提供と教育を通じて消費者の利益を保護、そして公正で倫理的な取引慣行の環境を促進することを目的とする。

財政基盤としては、政府助成金が約 300 万シンガポールドル、その他の運営収入が約 19 万ドルである⁴⁸⁶。（2021 年度）

消費者が陥りやすいトラブルを調査・研究し、その結果・情報を積極的に提供しており、CASE が公表するプレスリリース⁴⁸⁷によって広く一般に伝えられる。

CASE はまた、国外の消費者保護機関と互いの国における消費者対策についての基本合意（MOU）を結ぶなど、国の消費者政策において大きな役割を担っている⁴⁸⁸。

CASE は消費者の苦情窓口を設けており、交渉や調停を通じて消費者が救済や補償を受けるための手助けもする（内容により有料。相談窓口の詳細は本章 7 の（2）で述べる。）。

CPFTA に違反した業者は、不公正行為の中止や消費者への補償について、CASE と書面にて、任意的コンプライアンス合意（Voluntary Compliance Agreement／VCA）を締結することになっている。それでもなお不公正行為を続ける違反小売業者は、CCCS に照会され調査される。

(イ) CaseTrust（ケーストラスト）

CASE の主導で設立され、公正かつ誠実な取引を提供しているサービス業者や小売業者の認証を行う組織⁴⁸⁹。自動車販売店、住宅リフォーム業者、美容・健康関連施設運営業者などが認証を受けている。

(ウ) シンガポール広告基準局（Advertising Standards Authority of Singapore／ASAS）

CASE の下位組織⁴⁹⁰として置かれる、倫理的な広告を推進するための広告業界の自

⁴⁸⁵ <https://www.case.org.sg/aboutus.aspx>

⁴⁸⁶ https://www.case.org.sg/wp-content/uploads/2022/11/CASE-Annual-Report-2021_2022.pdf

⁴⁸⁷ <https://www.case.org.sg/news.aspx>

⁴⁸⁸ <https://www.case.org.sg/friends-and-partners/>

⁴⁸⁹ <https://www.casetrust.org.sg/About-CaseTrust>

⁴⁹⁰ CASE annual report 2021/2022 P9 「For income received by the Advertising Standards Authority of Singapore

主規制機関（Self-Regulatory Organization／SRO）。

広告主や広告代理店に対し、広告掲載の可否について助言・指導を行い、また、あらゆるメディアにおける疑わしい広告行為に関する消費者からの苦情を受け付け、シンガポール広告行動規範（Singapore Code of Advertising Practice／SCAP／2．（1）のイに詳細）に違反しているかの審議を行い、程度に応じて制裁措置を講じる役割を担う⁴⁹¹。

ASAS の講じる制裁措置は以下のとおり。

- ・ 広告主に対し、該当の広告を修正又は削除するよう通知
- ・ 広告スペースの差押えや掲載期間の短縮、広告代理店の掲示の権利の取消し
- ・ 違反した広告主名の公表
- ・ 繰り返し SCAP を無視する広告主に消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA）を行使するべく CASE へ引き継ぐ

ASAS は 2021/2022 年度、情報通信メディア開発庁（IMDA）から約 17 万 SGD の資金提供を受けた。保健省（MOH）は、ASAS の、子どもへの食品広告プロジェクトに 10 万 SGD を拠出。また、出版大手のシンガポール・プレス・ホールディングス（Singapore Press Holdings／SPH）は 3 万 SGD、政府系メディア企業メディアコープ（Mediacorp）は 1 万 SGD、政府系通信会社シングテル（Singtel）は 5,000SGD、通信会社 M1 は 8,000SGD の資金提供をしている。

（エ）シンガポール観光局（Singapore Tourist Board／STB）

貿易産業省（Ministry of Trade and Industry）傘下の法定機関。シンガポールの GDP の 4 % を占める主要なサービス産業の一つである観光部門の発展を推進するため、観光地としてのシンガポールのマーケティングとプロモーションを行っている⁴⁹²。

その役目の一つとして、外国人観光客による消費者関連の苦情を受け付ける窓口となっており、その対処は提携する CASE が行う⁴⁹³。

（オ）消費者保護委員会事務局（Consumer Product Safety Office／CPSO）

シンガポール企業庁（Enterprise Singapore）傘下にあり、消費者向け製品の安全規格準拠の確実性を担保すべく、下記の関連規則の規制対象となる製品の安全性に関し、市場の監視・事故・事件又はフィードバックによる調査を実施する。

シンガポールで販売される消費者向け製品が安全規格（規格は Singapore Standards

（ASAS）…」のパラグラフに ASAS の財政基盤についての記述あり。

<https://www.case.org.sg/corporate-info/>

⁴⁹¹ <https://asas.org.sg/About>

⁴⁹² <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/about-stb/overview.html>

⁴⁹³ <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/media-centre/media-releases/collaboration-between-case-and-stb-to-curb-unfair-trade-practices.html>

Council⁴⁹⁴が作成する。)に準拠し、安全に使用できるよう、以下の活動を行う⁴⁹⁵。

- ・規制対象製品の販売者の登録。
- ・規制対象製品の登録⁴⁹⁶。
- ・消費者保護（安全性要件）規則（Consumer Protection (Safety Requirements) Regulations／以下「CPSR」という。）及び、消費者保護（消費者製品の安全性要件）規則（Consumer Protection (Consumer Goods Safety Requirements) Regulations／以下「CGSR」という。）に準拠させるべく供給業者を教育⁴⁹⁷。（それぞれの法令の詳細は2. 消費者関連法規の所管状況、(1)のウに記載）
- ・製品試験を実施する第三者適合性評価機関を指定、指定された安全規格への適合性を確認。
- ・CPSR 及び CGSR による規制対象の製品の安全性に関する市場の監視、事故・事件・フィードバックに関する調査。
- ・消費者への最新の製品安全情報の提供。

消費者からの苦情や業者との紛争についての特別な窓口は見当たらない。CPSO のHP のところどころに、安全性に問題のある製品が見られた場合には消費者が電話かメールで報告することができる旨記載されている⁴⁹⁸。

(カ) 度量衡局（Weights and Measures Office／WMO）

シンガポール企業庁（Enterprise Singapore）の傘下であり、シンガポールにおいての度量衡制度の均一化と正確さの確保に努める機関である⁴⁹⁹。

WMO の活動内容は以下のとおり。

- ・計量・計測機器の検証を行う認定検証者を指定。
- ・取引に適した計量・測定機器の登録。
- ・取引目的で使用される計量・測定器を検査、正確性・改ざんの有無の確認。
- ・販売商品が申告された重量を満たしているかの検査。
- ・消費者及び取引業者からの度量衡に関する苦情の調査。

(キ) シンガポール金融管理局（Monetary Authority of Singapore／MAS）

シンガポールの中央銀行業務全般を担う MAS は、金融政策の立案と実施、規制の実施を一括して行う。また、金融業界におけるインフラの整備、テクノロジーの導入、スキルの向上などの促進活動を行う。シンガポールの全ての金融機関について健全性を保つべく監督する当局である^{500 501}。

⁴⁹⁴ <https://www.enterprisesg.gov.sg/quality-standards/standards/for-partners/standards-development>

⁴⁹⁵ <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/about/overview>

⁴⁹⁶ <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/consumers/choose-safer-products/look-for-the-safety-mark>

⁴⁹⁷ <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/suppliers/overview>

⁴⁹⁸ <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/news-and-media/media-releases/2019-11-05-enterprise-singapore-cautions-consumers-on-safety-issues-with-baby-carriers-cots-and-strollers>

⁴⁹⁹ <https://www.weightsandmeasures.gov.sg/about-us/overview>

⁵⁰⁰ <https://www.mas.gov.sg/regulation/MAS-Supervisory-Approach-and-Regulatory-Instruments>

⁵⁰¹ <https://www.mas.gov.sg/who-we-are/What-We-Do>

MAS の役割は金融機関が法律や規制を遵守しているかを監督することだが、金融機関と消費者間の紛争に関する調停・仲裁は行う権限がない。消費者は、登録金融機関が不適切なアドバイス、商品の不当表示、不十分な情報開示、詐欺、汚職、適切なライセンス無しでの規制対象の活動などの不正行為・規則違反をしたと疑われる場合、MAS に通報できる⁵⁰²。

(ク) シンガポール食品庁 (Singapore Food Agency / SFA)

シンガポール食品庁 (SFA) は、食品の安全を監督する、持続可能性・環境省 (Ministry of Sustainability and the Environment) 傘下の法定機関。

2019 年 4 月、シンガポール農業食品畜産庁 (Agri-Food and Veterinary Authority)、国家環境庁 (National Environment Agency)、保健科学庁 (Health Sciences Authority) が担っていた食品関連業務を集約し設立された⁵⁰³。

食品の安全を監督する役割を担う SFA は、監視プログラムの一環として、ランダムにサンプルを採取し、様々な食品衛生検査を行っている。食品安全に関する違反があった場合、強制措置、事業者の指導などを行う⁵⁰⁴。SFA の業務は多岐にわたり、食品小売業に関しては、例として以下のようなものがある。

- ・食品小売業の認可⁵⁰⁵
- ・ケータリング業者に衛生管理を促す食品安全管理システム (Food Safety Management System / FSMS) ⁵⁰⁶の導入・管理
- ・食品取扱者の教育、登録⁵⁰⁷
- ・食品衛生責任者 (Food Hygiene Officers / FHO) の登録⁵⁰⁸
- ・飲食店向け衛生管理・清掃状況等級制度「The Grading System for Eating Establishments」の実施⁵⁰⁹
- ・食品衛生違反による免許の停止や取消しに公正に対処するための制度 The Points Demerit System (PDS)の実施⁵¹⁰
- ・食品のオンライン売買への法に基づく介入⁵¹¹
(オンライン上で販売する場合、SFA ライセンスは必要ないが、食品販売法 (SOFA) 及び環境公衆衛生法 (EPHA) の食品安全要件の対象となる。これに違反すると執行措置を講ずる。)

また SFA は、食品施設について、食品安全性と衛生基準の観点からその実績を基

⁵⁰² When should I report a matter to MAS?

<https://www.mas.gov.sg/contact-us/file-report-faq>

⁵⁰³ <https://www.sfa.gov.sg/about-sfa/what-we-do>

⁵⁰⁴ Local Regulation of Food Establishments

<https://www.sfa.gov.sg/publications/food-safety-reports>

⁵⁰⁵ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/licensing-permits>

⁵⁰⁶ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/food-safety-management-system>

⁵⁰⁷ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/information-for-food-handlers>

⁵⁰⁸ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/information-for-food-hygiene-officers>

⁵⁰⁹ [https://www.sfa.gov.sg/food-retail/SAFE-framework/safety-assurance-for-food-establishments-\(safe\)-framework](https://www.sfa.gov.sg/food-retail/SAFE-framework/safety-assurance-for-food-establishments-(safe)-framework)

⁵¹⁰ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/overview/overview>

⁵¹¹ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/online-food-retail-business/>

にランク付けする SAFE (Safety Assurance for Food Establishments) という制度も運用している⁵¹²。

(ケ) 保健科学庁 (Health Sciences Authority / HSA)

保健省 (Ministry of Health / MOH) 傘下の法定機関で、健康製品の規制のほか、応用化学を通じた司法行政への貢献、血液供給と公衆衛生の確保を使命としている。具体的には、健康関連製品の安全性・品質・有効性基準の管理、輸血など血液供給システム及び基準の管理を所管するとともに、法医学・法科学・分析化学によって保健科学分野から司法行政を支える⁵¹³。

HSA は健康製品に関し、以下についての規制と管理を実施している⁵¹⁴。

- | |
|---|
| <p>① 医療機器：医療機器の登録、認可、変更通知、有害事象、Field Safety Corrective Action (FSCA：医療機器が使用者に対し有害であると疑われる際の、供給者に対する是正措置)⁵¹⁵、宣伝広告規制⁵¹⁶</p> <ul style="list-style-type: none">・医療従事者や国外の規制当局とのネットワークを駆使し、有害事象を引き起こす可能性のある医療製品をいち早く見つけ出すべく有害事象モニタリングプログラムを導入している⁵¹⁷。 <p>② 治療用製品：</p> <ul style="list-style-type: none">・治療用製品の登録、改変、再分類、認可、有害事象の報告、臨床試験、宣伝広告規制⁵¹⁸・国内市場で販売されているヘルス製品の品質監視プログラムを実行⁵¹⁹。 <p>③ 健康補助食品 (サプリメント)：</p> <ul style="list-style-type: none">・健康補助食品の安全性と品質基準、クレーム、禁止物質⁵²⁰・医療従事者と国外の規制当局のネットワークを活用して健康食品の安全性を監視し、市場に出回る製品のサンプリングを行うなどしてタイムリーに製品回収を行うための市販後調査プログラムを行っている⁵²¹。 <p>④ 中国独自の医薬品 (Chinese Proprietary Medicines / CPM)：</p> <ul style="list-style-type: none">・漢方薬の治療法に従って使用され完成した錠形 (錠剤、カプセルなど) に製造された製剤)⁵²²の製品リストの作成、認可、宣伝広告規制⁵²³・安全性を監視するための2つの市販後調査プログラムがある。1つは市場に出 |
|---|

⁵¹² <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/SAFE-framework>

⁵¹³ <https://www.hsa.gov.sg/about-us>

⁵¹⁴ <https://www.hsa.gov.sg/about-us/health-products-regulation>

⁵¹⁵ <https://www.hsa.gov.sg/medical-devices/field-safety-corrective-action/how-to-report>

⁵¹⁶ <https://www.hsa.gov.sg/medical-devices/advertisements-promotions>

⁵¹⁷ Are all medical devices available in Singapore safe?

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-medical-devices-are-regulated-by-hsa>

⁵¹⁸ <https://www.hsa.gov.sg/therapeutic-products/advertisements>

⁵¹⁹ <https://www.hsa.gov.sg/therapeutic-products/medicines-quality-and-compliance-monitoring/product-quality-surveillance-for-therapeutic-products>

⁵²⁰ Substances not allowed

<https://www.hsa.gov.sg/health-supplements/overview>

⁵²¹ Post-market surveillance programme to monitor the safety of health supplements and to initiate timely product recalls

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-health-supplements-are-regulated-by-hsa>

⁵²² What are Chinese Proprietary Medicines?

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-chinese-proprietary-medicines-are-regulated-by-hsa>

⁵²³ <https://www.hsa.gov.sg/chinese-proprietary-medicines/advertisements-medicinal-products-tmm>

回る製品のサンプリングとテスト、もう1つは、医療従事者と国外の規制当局のネットワークを活用した有害反応モニタリングである⁵²⁴。

⑤ 伝統的薬品（Traditional Medicines / TM :

マレー及びインドの伝統的な、薬効のある製品）⁵²⁵の表示、成分、汚染物質、宣伝広告規制⁵²⁶

⑥ 化粧品 :

・化粧品の分類、届出、ASEAN 化粧品指令（ASEAN Cosmetic Directive / ACD⁵²⁷）

・安全性を監視するため、製品のサンプリングとテスト、及び医療従事者と国外の規制当局のネットワークを活用した有害反応モニタリングからなる市販後調査プログラムがある⁵²⁸。

⑦ タバコの認可、認可休止及び取消し、規則違反の報告

⑧ 細胞・組織・遺伝子治療製品の登録、改変、認可、宣伝広告規制、製品開発等のコンサルティング（HSA に設置の「イノベーション・オフィス」による⁵²⁹。）⁵³⁰

（コ）不動産仲介業評議会（Council for Estate Agencies / CEA）⁵³¹

国家開発省（Ministry of National Development）傘下の法定機関で、不動産仲介業に対する規制を管理する。

CEA は、販売員を対象にした不動産仲介業者法（Estate Agents Act 2010）の規定に違反する可能性のある苦情を調査し、違反が証明された場合に罰則を科す権限を有する。有免許不動産仲介業者や登録販売者の不動産仲介業務に対する苦情、及び無免許で不動産仲介業務を行っていると思われる団体や個人に対する苦情についての調査を行うが、家主や借主などの間のトラブルについては、法的権限がないため CEA では対応しない。消費者と不動産仲介業者や販売員との間で調停と仲裁（後述）が必要になった場合の調停・仲裁には外部組織を利用する（詳細は本章7の（2）エ）。

また、専門家育成プログラムにより不動産仲介業界の専門性を高め、消費者保護のための講習教育にも努める。

⁵²⁴ How are CPM regulated in Singapore?

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-chinese-proprietary-medicines-are-regulated-by-hsa>

⁵²⁵ <https://www.hsa.gov.sg/traditional-medicines/overview>

⁵²⁶ <https://www.hsa.gov.sg/traditional-medicines/advertisements-and-promotions-of-medicinal-products>

⁵²⁷ ASEAN 諸国が化粧品に関する基準を統一するための協定

<https://www.hsa.gov.sg/cosmetic-products/asean-cosmetic-directive>

⁵²⁸ How are cosmetic products regulated in Singapore?

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-cosmetic-products-are-regulated-by-hsa>

⁵²⁹ <https://www.hsa.gov.sg/clinical-trials/innovation-office>

⁵³⁰ Health products regulations <https://www.hsa.gov.sg/>

⁵³¹ <https://www.cea.gov.sg/about-us/who-we-are/overview>

(サ) 情報通信メディア開発庁 (Infocomm Media Development Authority/IMDA)

デジタルインフラを構築することでシンガポールのデジタル化を推進、また、誰でも参加可能で安全なデジタル社会の実現を図る、情報通信省 (Ministry of Communications and Information/MCI) 傘下の法定機関⁵³²。サイバーセキュリティリスクを軽減するため、インターネットプロバイダーが全ての要件を遵守しているか、また、指摘があった際には迅速に対処しているかについて、定期的な監査を実施している⁵³³。また、4G回線の利用の始まりに合わせ、2014年第4四半期から携帯電話事業者3社の4Gサービスパフォーマンスのモニタリングを開始する⁵³⁴など、IMDAは消費者が安全かつ便利に電気通信サービスが利用できるよう、サービス業者のパフォーマンスをモニターしている。

郵便、電気通信、インターネット回線、インターネット及び携帯電話のコンテンツ (着メロ、ゲーム、チャットアプリなど)、テレビ、ゲーム、映画、出版、インターネット通販等情報通信分野での消費者保護のために企業向けの規制も行っている⁵³⁵。

電気通信やメディア部門においての消費者とサービス業者間の契約上の紛争は、IMDAが指定する調停サービス事業者 (Singapore Mediation Centre/SMC、当項目 (タ) 参照) に、裁判外紛争解決手続 (以下「ADR」という。) を申し入れることができる。また、CASE や Small Claims Tribunals (少額裁判所・SCT) に仲裁を申請することも可能⁵³⁶。

(シ) 個人情報保護委員会 (Personal Data Protection Commission/PDPC)

IMDAの内部組織で、シンガポールの個人情報保護に関する事項の中心機関として、個人情報保護法 (Personal Data Protection Act 2012(PDPA)) の管理及び施行を目的として設立された⁵³⁷。

PDPAには、消費者保護のための個人情報管理に関する条項も盛り込まれており、シンガポールにおいては、個人情報保護は消費者保護の一環として扱われている⁵³⁸。

PDPCは個人情報に関するガイドラインを作成⁵³⁹、それに基づいた捜査や罰則の執行の権限を持つ⁵⁴⁰。

⁵³² <https://www.mci.gov.sg/portfolios/infocomm-media/overview>

⁵³³ <https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/infocomm-media-cyber-security>

⁵³⁴ <https://www.imda.gov.sg/About-IMDA/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/4g-service-monitoring>

⁵³⁵ <https://www.imda.gov.sg/Infocomm-regulation-and-guides/infocomm-regulation>

⁵³⁶ <https://www.imda.gov.sg/Infocomm-regulation-and-guides/infocomm-regulation/Alternative-Dispute-Resolution>

⁵³⁷ <https://www.pdpc.gov.sg/Who-We-Are/About-Us>

⁵³⁸ <https://www.pdpc.gov.sg/enhanced-pdpa-for-consumers>

⁵³⁹ <https://www.pdpc.gov.sg/Guidelines-and-Consultation>

⁵⁴⁰ <https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Enforcement-of-the-Act>

また、新型コロナウイルスの感染拡大時には、人々の主要な建物への出入りのデータを収集するシステムについての公示や勧告も作成した⁵⁴¹。

(ス) 少額事件法廷 (Small Claims Tribunals/SCT)

少額事件法廷は下級裁判所 (Subordinate Court) の一種であり、消費者と販売・サービス業者の間の特定の種の低額な紛争を、民事裁判にかけるよりも迅速かつ安価に解決するためのものである⁵⁴²。

その他、政府や業界の支援を受けた独立の機関に次のようなものがある。

(セ) 金融業界紛争解決センター (Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd/FIDReC)

金融機関と消費者の間に生じるあらゆる金融商品・取引の紛争を一か所で解決できるようにするため、シンガポール金融庁 (MAS) の主導で 2005 年に設立された ADR 機関である。(ADR は裁判外紛争解決手段 alternative dispute resolution : 裁判によることもなく、法的なトラブルを解決する方法、手段一般の総称)

資金は MAS の要請による金融機関からの徴収金によるが、独自の理事会により運営される独立系の機関である。

紛争の手順としては、まず電話、メール、又は対面による調停での話し合いを行い、調停が不調に終わった場合は、審査官が解決案を決定する仲裁へと進む。決定された解決案が消費者に有利なものであった場合は、金融機関側に対してのみ拘束力を有し、消費者は決定を受け入れるか否かを選ぶことができ、決定に不満な場合は、裁判所など別の解決方法を選択してもよい。

(ソ) シンガポール不動産鑑定士協会 (Singapore Institute of Surveyors and Valuers/SISV)

SISV は、専門家の知識の習得の促進等を目的とし、土地測量、建築積算 (土地の計測と記録)、不動産鑑定部門の 3 つの部門から構成される専門家のための同業者協会である。

組織内に「SISV 紛争解決センター」が設置されており、前述 CEA の紛争解決スキームに該当する事案の調停と仲裁を提供している。

⁵⁴¹ <https://www.pdpc.gov.sg/Help-and-Resources/2020/03/Advisory-on-Collection-of-Personal-Data-for-COVID-19-Contact-Tracing>

⁵⁴² <https://www.judiciary.gov.sg/civil/file-small-claim>

(タ) シンガポール調停センター (Singapore Mediation Centre/SMC)

Singapore's Mediation Act 2017に基づき指定された調停サービス事業者で、シンガポール司法当局、シンガポール法曹協会 (Singapore Academy of Law /SAL)、法務省、専門家や業界団体からの支援を受けている。

シンガポールにおける、家族間、建築関係、銀行、契約、企業、雇用、IT、保険、配送、賃貸、離婚関連、家族間の確執、過失や人身事故の請求などの調停、仲裁、中立的評価を行う。SMC による調停の結果は、直ちに強制執行が可能な裁判所命令に転換することができる⁵⁴³。

(チ) シンガポール仲裁人協会 (Singapore Institute of Arbitrators/SIArb)

専門家のスキル向上に注力し、会員及び一般向けの講演、セミナー、研修コースを定期的で開催している。さらに、要請に応じ仲裁人を指名する機関としての役割も担う独立系の ADR 機関。

会員数は約 1,000 人 (2022 年 8 月現在)⁵⁴⁴で、会員は、建築家、公認会計士、紛争解決コンサルタント、医師、エンジニア、弁護士、現・元高裁判事、不動産管理者、積算士など、様々な分野の実務専門家などで構成されており、多くが仲裁人、調停人、専門家証人、コンサルタントとして、紛争解決プロセスに直接的、間接的に関与している⁵⁴⁵。

(ツ) 自動車産業紛争解決センター (Motor Industry Disputes Resolution Centre Pte Ltd /MIDReC)

Singapore Vehicle Traders Association (SVTA)⁵⁴⁶によって設立された、消費者と、信頼できる自動車販売店を差別化するための承認制度 CaseTrust-SVTA⁵⁴⁷の認定を受けた自動車販売店との間の紛争を解決するための手段を提供する独立機関。

MIDReC は、SVTA の推薦者、CASE 会長、上級弁護士又は元地方裁判所判事、元自動車業界の専門家、FIDReC 又は CASE が同意する同等の地位の代表者からの助言を受けている⁵⁴⁸。

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

(ア) シンガポール消費者協会 (Consumers Association of Singapore/CASE)

独立系の非営利・非政府団体であるが、消費者が陥りやすいトラブルを調査・研

⁵⁴³ <https://www.mediation.com.sg/about-us/about-smc/>

⁵⁴⁴ <https://www.siarb.org.sg/index.php/about-us>

⁵⁴⁵ <https://www.siarb.org.sg/about-us>

⁵⁴⁶ <https://svta.com.sg/>

⁵⁴⁷ <https://svta.com.sg/about/casetrust-svta/>

⁵⁴⁸ <https://midrec.com.sg/about-us/>

第2部 調査結果

第6章 シンガポール

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

究し、また消費者の苦情窓口という役割柄、不公正行為を続ける違反小売業者について、かつ不正行為の横行する業種などについての報告や調査依頼をするなど、CCCS との連携を密にしている。

2. 消費者関連法規の所管状況

(1) 専管の関連法令（本数、法律名）

ア 貿易産業省（Ministry of Trade and Industry／MTI）所管⁵⁴⁹

- ・分割払い法（Hire-Purchase Act）⁵⁵⁰
分割払い契約の形式と内容を規制。
- ・マルチ商法・ねずみ講禁止法（Multi-level Marketing and Pyramid Selling(Prohibition) Act）⁵⁵¹
連鎖販売取引及びマルチ商法を規制。

イ シンガポール広告基準局（Advertising Standards Authority of Singapore／ASAS）所管

- ・シンガポール広告行動規範（Singapore Code of Advertising Practice／SCAP）⁵⁵²
広告の倫理的な高水準保持を目的とする、業界の自主規制の指針。

ウ 消費者保護委員会事務局（Consumer Product Safety Office／CPSO）所管⁵⁵³

- ・消費者保護（安全性要件）規則（Consumer Protection (Safety Requirements) Regulations／CPSR）⁵⁵⁴
規制対象の家庭用電気・電子・ガス機器及び付属品の安全基準の維持。
- ・消費者保護（消費者製品の安全性要件）規則（Consumer Protection (Consumer Goods Safety Requirements) Regulations／CGSR）⁵⁵⁵
子ども向け製品、衣料品、スポーツ・レクリエーション製品、家具、寝具、DIY ツールなどの一般消費財関連の消費者保護。

⁵⁴⁹ <https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation>

⁵⁵⁰ 説明文： <https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Hire-Purchase-Act-Chapter-125-and-Hire-Purchase-Amendment-Act-2004>

条文： <https://sso.agc.gov.sg/Act/HPA1969>

⁵⁵¹ 説明文： <https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Multi-level-Marketing-and-Pyramid-Selling-Excluded-Schemes-and-Arrangements-Order-2000>

説明文： How are MLM activities governed in Singapore?

<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Multi-level-Marketing-and-Pyramid-Selling>

条文： <https://sso.agc.gov.sg/Act-Rev/MLMPSPA1973/Published/20001230?DocDate=20001230>

⁵⁵² 説明文： <https://asas.org.sg/about/code>

⁵⁵³ 説明文： <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/about/overview>

条文： <https://sso.agc.gov.sg/SL/CPTDSRA1975-RG1?DocDate=20181010>

⁵⁵⁴ 条文： <https://sso.agc.gov.sg/SL/CPTDSRA1975-RG1?DocDate=20181010>

⁵⁵⁵ 説明文： <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/suppliers/cgsr/overview-of-cgsr>

条文： <https://sso.agc.gov.sg/SL/CPTDSRA1975-S113-2011?DocDate=20180329>

エ 度量衡局 (Weights and Measures Office/WMO) 所管⁵⁵⁶

- ・度量衡法 (Weights and Measures Act) ⁵⁵⁷
度量衡の正確性の維持。

オ シンガポール 食品庁 (Singapore Food Agency/SFA) 所管⁵⁵⁸

- ・食品販売法 (Sale of Food Act/SOFA) ⁵⁵⁹
販売される食品の安全性の確保。
※ 複数の下位法あり⁵⁶⁰。

カ 保健科学庁 (Health Science Authority/HSA)

- ・健康製品法 (Health Products Act 2007) ⁵⁶¹ ・健康製品 (医療機器) 規則 (Health Products (Medical Devices) Regulations 2010) ⁵⁶²
- ・健康製品 (化粧品 – ASEAN 化粧品指令) 規則 Health Products (Cosmetic Products — ASEAN Cosmetic Directive) Regulations 2007⁵⁶³
健康製品及び健康製品の製造に使用される有効成分の製造、輸入、販売、広告を規制し、それらに関連する事柄を規定。
- ・タバコ (広告及び販売規制) 法 (Tobacco (Control of Advertisements and Sale) Act) ⁵⁶⁴
タバコ製品又はその使用に関する広告の禁止、青少年によるタバコ製品の使用の規制、タバコ製品の販売、包装及び取引表記の規制。

キ 不動産仲介業評議会 (Council for Estate Agencies/CEA) 所管⁵⁶⁵

- ・不動産仲介業者法 (Estate Agents Act 2010) ⁵⁶⁶
不動産販売員や不動産仲介業者の不正行為の規制。

⁵⁵⁶ 説明文：ページ内リンク「Chapter 4.2 of the Weights and Measures Information Booklet」→「Weights and Measures Information Booklet」の 2.0 Introduction to the Weights and Measures Act
<https://www.weightsandmeasures.gov.sg/businesses/users-of-weighing-and-measuring-instruments-for-trade-use/>

⁵⁵⁷ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/WMA1975>

⁵⁵⁸ 説明文：<https://www.sfa.gov.sg/legislation?type=sale-of-food-act-1973&page=1>

⁵⁵⁹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/SFA1973>

⁵⁶⁰ 説明文：Legislation <https://www.sfa.gov.sg/browse-as/travellers-and-consumers>

⁵⁶¹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/HPA2007#top>

⁵⁶² 条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/HPA2007-S436-2010#top>

⁵⁶³ 説明文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/HPA2007-S683-2007/Uncommenced/20220613?DocDate=20220601&ValidDt=20220701>

⁵⁶⁴ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/TCASA1993>

⁵⁶⁵ 説明文：<https://www.cea.gov.sg/about-us/who-we-are/overview>

⁵⁶⁶ 説明文：<https://www.cea.gov.sg/legislation-guidelines/legislation/estate-agents-act>
条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/EAA2010>

ク 情報通信メディア開発庁 (Infocomm Media Development Authority/IMDA) 所管

567

- 放送法 (Broadcasting Act 1994) ⁵⁶⁸
放送サービス及び放送機器の取引、運営及び所有権関連を規制。
- 電子取引法 (Electronic Transactions Act) ⁵⁶⁹
インターネット通販などの電子取引の法的基盤。
- 映画法 (Films Act 1981) ⁵⁷⁰
映画の所有、輸入、製作、配給及び上映、並びに映画の分類に関する規定。
- 新聞関連法 (Newspaper and Printing Presses Act 1974) ⁵⁷¹
新聞社の許可及び関連事項を規定。
- 郵便サービス法 (Postal Services Act (Cap. 237A)) ⁵⁷²
郵便事業制度関連事項を規定。
- 興行法 (Public Entertainments Act (Cap. 257)) ⁵⁷³
娯楽の興行、展覧会の開催及び集会の規制。
- 電気通信法 (Telecommunications Act 1999) ⁵⁷⁴
電気通信システム及びサービスの運営・提供関連を規定。
複数の下位法あり⁵⁷⁵。
- Undesirable Publications Act (Cap. 338)⁵⁷⁶
不適切な出版物の輸入、配布又は複製の防止。
- 迷惑メール規制法 (Spam Control Act 2007) ⁵⁷⁷
迷惑な商用電子メールの規制、辞書攻撃やアドレスハーベスティングソフトの禁止。

⁵⁶⁷ 説明文 : <https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/Acts-and-Regulations>

⁵⁶⁸ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/BA1994>

⁵⁶⁹ 説明文 : <https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/electronic-transactions-act-and-regulations>

条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/ETA2010>

⁵⁷⁰ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/FA1981>

⁵⁷¹ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/NPPA1974>

⁵⁷² 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/PSA1999>

⁵⁷³ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/PEA1958>

⁵⁷⁴ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/TA1999>

⁵⁷⁵ 説明文 : <https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/Telecommunications-Act-1999>

⁵⁷⁶ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/UPA1967>

⁵⁷⁷ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/SCA2007>

ケ シンガポール金融管理局（Monetary Authority of Singapore／MAS）所管⁵⁷⁸

- ・銀行法（Banking Act 1970）⁵⁷⁹
銀行及び関連機関の業務、並びにそれらのクレジットカード及びチャージカード業務などに係る規制。
※下位法あり。
- ・貸金業者法（Moneylenders Act 2008）⁵⁸⁰
貸金業の規制、信用調査機関の指定と監督、債務者の情報及びデータの収集、使用及び開示などの関連事項の規定。
- ・シンガポール金融管理局（紛争解決制度）規則（Monetary Authority of Singapore (Dispute Resolution Schemes) Regulations 2007）⁵⁸¹
金融機関と消費者の間の紛争に関する規則。

コ 法務省（Ministry of Law／MOL）所管⁵⁸²

- ・シンガポール調停法（Singapore's Mediation Act 2017）⁵⁸³
調停による紛争の解決を促進、奨励するための法令。
- ・少額事件法廷法（Small Claims Tribunals Act 1984）⁵⁸⁴
少額事件法廷の設置、権限、運営と、判事の任命並びにその権限及び義務について規定。

⁵⁷⁸ 説明文：https://www.mas.gov.sg/regulation/regulations-and-guidance?content_type=Acts

⁵⁷⁹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/act/ba1970>

⁵⁸⁰ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/MA2008>

⁵⁸¹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/MASA1970-S436-2007?DocDate=20210625#pr4->

⁵⁸² 説明文：<https://www.mlaw.gov.sg/news/press-releases/mediation-act-to-commence-from-1-november-2017>

⁵⁸³ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/MA2017>

⁵⁸⁴ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/SCTA1984>

(2) 共管の関連法令（本数、法律名）

ア 貿易産業省（Ministry of Trade and Industry／MTI）⁵⁸⁵及び、シンガポール競争・消費者委員会（Competition and Consumer Commission of Singapore／CCCS）⁵⁸⁶所管

- ・消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA）⁵⁸⁷
不適切な取引から消費者を保護するための法令。
CPFTA には以下の下位法がある。
- ・消費者保護（自動車販売店手付金）規則 Consumer Protection (Motor Vehicle Dealer Deposits) Regulations 2009 ⁵⁸⁸
自動車購入時の手付金に関する規則。
- ・消費者保護（公正取引）（通告事項）規則 Consumer Protection (Fair Trading) (Notifiable Events) Regulations 2016 ⁵⁸⁹
CPFTA に基づき不正行為による差止命令を受ける企業に対する通知に関する規則。
- ・消費者保護（公正取引）（オプトアウト行為）規則 Consumer Protection (Fair Trading) (Opt-Out Practices) Regulations 2009 ⁵⁹⁰
オプトアウトに関する規則。
- ・消費者保護（公正取引）（規制対象金融商品及びサービス）規則 Consumer Protection (Fair Trading) (Regulated Financial Products and Services) Regulations 2009 ⁵⁹¹
Commodity Trading Act 又は MAS に管理される金融商品に関する規則。
- ・消費者保護（公正取引）（契約解除）規則 Consumer Protection (Fair Trading) (Cancellation of Contracts) Regulations 2009 ⁵⁹²
直販契約、長期ホリデー商品契約、タイムシェア契約に関する規則。

⁵⁸⁵ 説明文：

[https://www.sfa.gov.sg/legislation#:~:text=Infectious%20Diseases%20Act-,Singapore%20Food%20Agency%20Act%202019%20\(Act%2011%20of%202019\),amendments%20to%20certain%20other%20Acts.](https://www.sfa.gov.sg/legislation#:~:text=Infectious%20Diseases%20Act-,Singapore%20Food%20Agency%20Act%202019%20(Act%2011%20of%202019),amendments%20to%20certain%20other%20Acts.)

⁵⁸⁶ 説明文：<https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/cccs-and-the-consumer-protection-fair-trading-act>

⁵⁸⁷ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003>

説明文：<https://www.cccs.gov.sg/legislation/consumer-protection-fair-trading-act>

説明文：<https://www.cccs.gov.sg/faq/scope-of-the-consumer-protection-fair-trading-act>

説明文：<https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/cccs-and-the-consumer-protection-fair-trading-act>

説明文：<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Consumer-Protection>

⁵⁸⁸ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL-Supp/S66-2009/Published/20090223?DocDate=20090223>

⁵⁸⁹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/CPFTA2003-S626-2016?DocDate=20161208>

⁵⁹⁰ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/CPFTA2003-S67-2009?DocDate=20211029>

⁵⁹¹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/CPFTA2003-S64-2009?DocDate=20170104>

⁵⁹² 条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/CPFTA2003-S65-2009?DocDate=20161208>

イ 情報通信メディア開発庁（Infocomm Media Development Authority／IMDA）⁵⁹³及び個人情報保護委員会（Personal Data Protection Commission／PDPC）所管⁵⁹⁴

- 個人情報保護法（Personal Data Protection Act 2012 (PDPA)）⁵⁹⁵
個人データの保護。
※ 複数の下位法令あり⁵⁹⁶。
- 情報通信メディア開発庁法（仮）（Info-communications Media Development Authority Act 2016）⁵⁹⁷
情報通信メディア開発庁（Info-communications Media Development Authority）設立及びメディア産業における競争と消費者保護について規定。

⁵⁹³ 説明文： <https://www.imda.gov.sg/about-imda/data-protection/personal-data-protection>

⁵⁹⁴ 説明文： <https://www.pdpc.gov.sg/who-we-are/about-us>

⁵⁹⁵ 条文： <https://sso.agc.gov.sg/Act/PDPA2012>

説明文： <https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Enforcement-of-the-Act>

説明文： <https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Personal-Data-Protection-Act>

⁵⁹⁶ 説明文： <https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Personal-Data-Protection-Act>

⁵⁹⁷ 条文： <https://sso.agc.gov.sg/Act/IMDAA2016>

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

調査を行ったが、日本の消費者基本計画のような基本計画は公開資料が見当たらなかった。

経済政策等においても消費者保護に関する記載がなく、重点施策について記載はあるものの、「計画」という形で記されたものは調査した範囲では見つからなかった。

重点を置いている施策については、「6. 消費者行政の最近の動き」で後述する。

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

シンガポールにおいては CCCS が、市場競争と消費者保護の分野での社会状況を把握すべく、独自に積極的な市場調査⁵⁹⁸や研究⁵⁹⁹を行っている。また、一般の消費者と事業者に対し、市場競争と消費者保護に関する政府や CCCS の対策に対する意見などを含む意識調査も実施している⁶⁰⁰。

MAS のように、消費者から寄せられた通報を既存政策の見直しに関連情報を利用すると明記している機関もあり⁶⁰¹、また、消費者対策を講じているほとんどの機関は市場の監視を行っている（本章1.（3）ア参照）。

CCCS はまた、シンガポール経済学会（Economic Society of Singapore）との共催で毎年テーマを決め、論文のコンテストも行っている。（2022 年のテーマは「環境の持続可能性：競争法及び消費者保護法の役割」）⁶⁰²

さらに 2021 年、CCCS はシンガポールにおける持続可能性、競争、消費者保護に関する研究への助成金制度を開始した⁶⁰³（2022 年はシンガポール国立大学（National University of Singapore）ビジネススクールの Centre for Governance and Sustainability へ、シンガポールにおけるグリーンウォッシングの実態調査に助成金を支給した⁶⁰⁴）。

⁵⁹⁸ <https://www.cccs.gov.sg/resources/publications/market-studies>

⁵⁹⁹ <https://www.cccs.gov.sg/resources/publications/occasional-research-papers>

⁶⁰⁰ <https://www.cccs.gov.sg/resources/publications/cccs-stakeholder-perception-survey/cccs-stakeholder-perception-survey-results-2022>

⁶⁰¹ When should I report a matter to MAS? <https://www.mas.gov.sg/contact-us/file-report-faq>

⁶⁰² <https://www.cccs.gov.sg/media-and-consultation/ccs-campaigns/events/results-of-the-cccs-ess-essay-competition-2022>

⁶⁰³ <https://www.cccs.gov.sg/media-and-consultation/ccs-campaigns/events/2021-cccs-research-grant>

⁶⁰⁴ <https://www.cccs.gov.sg/media-and-consultation/newsroom/media-releases/cccs-research-grant-award-2022>

5. 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

(1) 地方消費者行政の仕組み

都市国家のため地方との関係性はない。

(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例

都市国家のため地方との関係性はない。

6. 消費者行政の最近の動き

・利用に懸念の多い BNPL (Buy Now Pay Later : 後払い決済サービス) への新たなガイドライン導入

2022 年 11 月、BNPL 業者向けの新たなガイドラインが、Singapore FinTech Association (SFA)の主導で MAS の指導の下、主要 BNPL との連携により作成、発表された。新ガイドラインには、追加の信用調査無しで顧客が各 BNPL 業者に対し負える支払残高の上限は 2,000 SGD であること、支払が延滞した場合、業者は顧客のサービス利用を停止すること、手数料の開示の透明性、手数料には上限を設け複利の適用はしないことなどが明記されている⁶⁰⁵。

・電子商取引におけるリスク回避対策強化

シンガポールにおいてこの数年成長を続けるインターネット通販ビジネスは、虚偽の記載やハッキング、個人情報の漏えいなどのトラブルの増加が見られるため、CASE では次のような対策を講じている。

まず、業者との紛争が起きた場合に消費者が迅速に公平に解決できるよう、オンラインマーケットプレイス向けの紛争管理のための規則の枠組みを構築し、シンガポールの主要なオンラインマーケットプレイスに採用を呼び掛けている⁶⁰⁶。

消費者へは、オンラインショッピングでの詐欺の手口などをまとめたチラシを作成し、リスク認識の周知に努めている⁶⁰⁷。

また、公正かつ誠実な取引を提供しているサービス業者や小売業者の認定制度である「CaseTrust」に電子取引業者の認定スキームも加えることが 2022 年 4 月に決定された⁶⁰⁸。

⁶⁰⁵ <https://singaporefintech.org/buy-now-pay-later-bnpl-working-group-launches-bnpl-code-of-conduct-for-singapore/>

⁶⁰⁶ CASE launches Standard Dispute Management Framework for E-marketplaces and signs MOU with Lazada Singapore as first adopter of the Framework (2021 年 11 月 26 日) : <https://www.case.org.sg/mediaCat/press-releases/>

⁶⁰⁷ [https://www.case.org.sg/pdf/Infographics_Be%20vigilant%20when%20shopping%20online%20\(mti%20edit2\)\[6\].pdf](https://www.case.org.sg/pdf/Infographics_Be%20vigilant%20when%20shopping%20online%20(mti%20edit2)[6].pdf)

⁶⁰⁸ https://www.casetrust.org.sg/updates_detail.aspx?id=64

・価格の透明性を高め、消費者の購入時の判断を助けるツールの開発・性能向上

CASE は、2019 年 9 月より、シンガポール国内の消費者が生活必需品の価格を比較し購入の意思決定をすることができるアプリ「Price Kaki」を提供している。Price Kaki の検索システムで食品やメニューを調べると、それを扱っている、利用者の近隣のスーパーや飲食店と、そこでの価格が表示される。

Price Kaki は現在、スーパーで販売されている食料品や日用品など 1 万点以上、フードコートやホーカーセンター（固定式屋台街）などで販売されている調理済み商品 3 万 1,000 点以上を対象としている。その他、キャンペーンや価格の変動を確認することも可能。

CASE は、消費者からの要望に応えアプリを改良、2023 年からはユニット価格（グラムなど、一定単位当たりの価格）の表示機能が追加される⁶⁰⁹。

⁶⁰⁹ CASE introduces Unit Pricing on Price Kaki（2023 年 1 月 1 日）：<https://www.case.org.sg/mediaCat/press-releases/>

7. 消費生活相談の受付体制

(1) 消費生活相談を受け付ける体制

シンガポールの消費者当局 CCCS は消費者からの相談を直接受けることはなく⁶¹⁰、消費者は、相談内容に応じ、下記(2)に記載の管轄組織の相談窓口のいずれかに連絡を取る。日本の地域の消費生活センターのように一元的に消費者相談を受けるシステムは採用していない。また、各組織に消費者から寄せられた苦情を収集、分析する一元化されたシステムは見られない。

(2) 政府による相談窓口（委託先も含む）

ア 運営組織 その1 シンガポール消費者協会（Consumers Association of Singapore /CASE）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は本章1（3）ア（ア）に記載のとおり。

関連法：

- ・消費者保護（公正取引）法（CPFTA）
- ・分割払い法（Hire-Purchase Act）
- ・マルチ商法・ねずみ講禁止法（Multi-level Marketing and Pyramid Selling(Prohibition) Act）

CASE は、消費者の苦情窓口となり、業者との交渉や調停をし、消費者が救済や補償を受けるためのあっせんを行っている。

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

個人的な使用を目的とした商品・サービスの購入者と企業間の紛争全般を扱う⁶¹¹。

以下の場合には CASE で扱うことができない。

- ・ B to B の紛争
- ・家主と借主の紛争
- ・株式、コモディティ投資を含む投資の件
- ・交通事故に関する相手方運転手とのトラブル
- ・中国本土、インド、マカオ、マレーシアを除く海外での購入

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

相談受付方法は以下⁶¹²。

⁶¹⁰ Consumer Protection Matters: <https://www.cccs.gov.sg/approach-cccs/making-complaints>

⁶¹¹ Complaints CASE handles <https://www.case.org.sg/complaint.aspx>

⁶¹² What to do if you have a consumer complaint? <https://www.case.org.sg/complaint.aspx>

(a) 電話

消費者の苦情に関する一般的な情報を得ることができる⁶¹³。

(b) カウンターサービス

CASE 事務所にての予約制のカウンセリング。提供されるのは以下の内容。

- ・ 事案の査定
- ・ 紛争を解決するためのアドバイス
- ・ CASE が提供できるサポートの説明

(c) オンライン

必要書類や請求書を添付し、受付フォーム⁶¹⁴を使って苦情の提出ができる。

c 利用料

相談と、CASE から企業への書簡作成のみの場合は無料（書簡は相談した消費者が企業へ届ける。）。担当者によるサポートが必要な場合は有料会員の登録及び手数料の支払が必要になる⁶¹⁵。

会費：

- ・ 一般会員（個人） 26.75 SGD／年
- ・ 家族会員 32.10 SGD／年
- ・ 学生会員（12 歳以上） 8.56 SGD／年
- ・ 生涯会員 428 SGD

手数料：

- ・ 返金要求額が 4,999 SGD 以下の場合：10.70 SGD
- ・ 返金要求額が 5,000 - 10,000 SGD の場合：21.40 SGD
- ・ 返金要求額が 10,001- 20,000 SGD の場合：53.50 SGD
- ・ 20,001SGD 以上の場合：10,000 SGD ごとに 53.50 SGD

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

一般の職員の人員数などについては公開されていないが、CASE の調停人（mediator）の数は 2022 年 5 月現在 113 名である旨が HP に記載されている⁶¹⁶。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

⁶¹³ Consumer Relations Department > Option (1) <https://www.case.org.sg/contactus.aspx>

⁶¹⁴ Online Complaint Form: <https://crdcomplaints.azurewebsites.net/>

⁶¹⁵ <https://crdcomplaints.azurewebsites.net/>

⁶¹⁶ About CASE Mediation Centre: https://www.case.org.sg/complaint_mediation.aspx

イ 運営組織 その2 シンガポール観光局 (Singapore Tourist Board /STB)

(ア) 組織の概要と権能 (個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等)

組織概要は1 (3) ア (エ) に記載のとおり。

関連法：

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・消費者保護 (公正取引) 法 (CPFTA)・分割払い法 (Hire-Purchase Act)・マルチ商法・ねずみ講禁止法 (Multi-level Marketing and Pyramid Selling(Prohibition) Act) |
|--|

STB は観光客の苦情窓口の役割を担い、業者との交渉や調停が必要な際には CASE へ取り次ぐ⁶¹⁹。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

観光客が小売業者の不適切な行動を通報することができる⁶¹⁷。

b 相談受付方法 (電話、チャットなど) 及び拠点 (窓口数)

STB の電話相談窓口、オンライン受付フォーム⁶¹⁸、メール⁶¹⁷。また、STB と消費者対策で提携している CASE 事務所に外向いて担当者に話すことも可能⁶¹⁹。

c 利用料

STB の HP に記載無し。

STB は 2003 年から観光客のための調停を行っていたが、2011 年から CASE と提携し、消費者保護法 (CPFTA) に基づき、CASE が観光客に代わり調停を行い、少額審判所で代理人も務めることとなっている⁶²⁰。このため、準じている可能性はあるが、確認できない。

d 人員体制 (受付対応者の人数、所属 (身分)、資格、勤務体制等)

上記③の事情から、観光客からの苦情の解決は CASE が引き受けている。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

⁶¹⁷ <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/media-centre/media-releases/collaboration-between-case-and-stb-to-curb-unfair-trade-practices.html>

⁶¹⁸ <https://crdcomplaints.azurewebsites.net/>

⁶¹⁹ Tourist-to-business disputes: <https://www.case.org.sg/complaint.aspx>

⁶²⁰ Step Two: Resolving your complaint via CASE: https://www.case.org.sg/complaint_lodgeacomplaint.aspx

ウ 運営組織 その3 金融業界紛争解決センター (Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd/FIDReC)

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は1（3）ア（セ）に記載のとおり。

関連法：

・ Monetary Authority of Singapore (Dispute Resolution Schemes) Regulations 2007

消費者の求めに応じ、金融機関との間で生じた紛争の調停・仲裁を行うための組織である。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

金融機関と消費者間で生じるあらゆる金融商品・取引の紛争。

調停における請求の限度額はないものの、FIDReC で扱う仲裁は、1 件につき 10 万 SGD までとされている⁶²¹。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

オンライン受付フォーム、FAX、郵送、メール又は事務所窓口に提出。

調停を申し込みたい消費者は、まず FIDReC の HP にある査定ツール⁶²²に事案について入力し、FIDReC での調停が可能であるかの確認をする⁶²³。

c 利用料

・ 調停 ⁶²⁴	消費者：無料 金融機関：50 SGD（税別）
・ 裁定	・ 通常のケース： 消費者：50 SGD（税別） 金融機関：500 SGD（税別） ・ 自動車事故で相手方保険会社への請求額が 3,000 SGD 以下のケース： 消費者：250 SGD（税別） 金融機関：500 SGD（税別）

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

・ 調停人（Mediator）

1 年間 FIDReC のフルタイムの従業員として問題なく勤務をし、実際の金融紛争解決を含む実習や要求される件数の紛争解決を行い、試験に合格するなど、能力や経

⁶²¹ <https://www.fidrec.com.sg/knowledgebase/article/KA-01131>

⁶²² <https://www.fidrec.com.sg/diy/>

⁶²³ How do I fine a complaint? : <https://www.fidrec.com.sg/knowledgebase/article/KA-01013>

⁶²⁴ <https://www.fidrec.com.sg/process/?src=keyfeature>

験が考慮された認定制度により認定され、所定の研修を終了した者のみが FIDReC の調停人 (Mediator) になることができる。さらに上級の認定調停人として、各自の経験・解決調停件数、経験年数、金融商品や投資に関する知識など、満たす要件⁶²⁵により Advanced、Merit、Distinction の3つの上級レベルがあり、FIDReC の調停人は計4つのレベルに分けられている⁶²⁶。

・審査官 (Adjudicator)

元裁判官、長年の経験を持つ弁護士、退職した業界の専門家など、厳格な基準を満たした人員で構成されている。

審査官は、独立、公正であり、FIDReC の職員、代理人又は請負人ではなく、その裁定に FIDReC から干渉されることはない。審査官の名前及びプロフィールは FIDReC の HP で公開されている⁶²⁷。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

エ 運営組織 その4 不動産仲介業評議会 (Council for Estate Agencies / CEA)

(ア) 組織の概要と権能 (個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等)

組織概要は1 (3) ア (コ) に記載のとおり。

関連法：

・ Estate Agents Act 2010

CEA は、消費者から営業員に対する苦情の窓口の役割を担う。しかし、調停や仲裁が必要になった場合は外部組織を利用する。(利用組織は下記項目「(イ) 相談受付の詳細」の「d 人員体制」参照)

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

CEA は、有免許不動産仲介業者や登録販売者の不動産仲介業務に対する苦情、及び無免許で不動産仲介業務を行っていると思われる団体や個人に対する苦情についての調査を行い、違反が証明された場合に罰則を科す権限を有する⁶²⁸。

しかし、家主や借主などの間の紛争については、対応する法的権限を持たないため、CEA では対応していない⁶²⁹。

⁶²⁵ <https://www.fidrec.com.sg/knowledgebase/article/KA-01144/>

⁶²⁶ <https://www.fidrec.com.sg/knowledgebase/article/KA-01134/en-us>

⁶²⁷ <https://www.fidrec.com.sg/adlist/>

⁶²⁸ <https://www.cea.gov.sg/consumers/complaints/overview>

⁶²⁹ <https://www.cea.gov.sg/consumers/complaints/report-a-salesperson-estate-agent>

CEA の HP では消費者に、まず不動産仲介業者に直接連絡をして問題解決することを促しており⁶³⁰、不動産仲介業者の苦情受付体制を整える義務が以下のようにうたわれている。

- ・不動産仲介業者は、不動産仲介業者又はその営業員に対する苦情を受理し、調査するための適切なプロセスを備えたシステムを導入していなければならない。
- ・不動産仲介業者又はその営業員に対する全ての苦情は、調査されなければならない。苦情受付後2週間以内に、調査結果及び行われた対応の詳細を記載した報告書を CEA に提出しなければならない。
- ・不動産仲介業者又は営業員は苦情を受けた場合、苦情申立者と面談し、円満解決の可能性を探るものとする。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

オンライン受付フォーム⁶³¹。

オンライン受付フォームの記入方法や、苦情が CEA の対応の範疇かどうかについては、電話相談窓口にて問い合わせることができる。

c 利用料

調停と仲裁（後述）が必要になった場合は、利用する外部組織（後述）の利用料金が必要になる⁶³²。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

CEA の調停や仲裁（後述）には、以下の外部組織が使われる⁶³³。

各組織の概要は1（3）ア（コ）に記載。

調停：	・シンガポール消費者協会（CASE） ・シンガポール不動産鑑定士協会（Singapore Institute of Surveyors and Valuers／SISV） ・Singapore Mediation Centre（SMC）
仲裁：	・シンガポール不動産鑑定士協会（Singapore Institute of Surveyors and Valuers／SISV） ・Singapore Institute of Arbitrators（SIArb）

（ウ）受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

⁶³⁰ Information: <https://www.cea.gov.sg/consumers/dispute-resolution>

⁶³¹ <https://www.cea.gov.sg/complaint>

⁶³² Fees for CEA Approved Mediation Centres: <https://www.cea.gov.sg/consumers/dispute-resolution>

⁶³³ Prescribed Dispute Resolution Centres: <https://www.cea.gov.sg/consumers/dispute-resolution>

オ 運営組織 その5 情報通信メディア開発庁 (Infocomm Media Development Authority/IMDA)

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は1 (3) ア (サ) に記載のとおり。

関連法：

- Info-communications Media Development Authority Act 2016
- 放送法 (Broadcasting Act 1994)
- 電気取引法 (Electronic Transactions Act)
- Films Act 1981
- Newspaper and Printing Presses Act 1974
- 郵便サービス法 (Postal Services Act (Cap. 237A))
- Public Entertainments Act (Cap. 257)
- 電気通信法 (Telecommunications Act 1999)
- Undesirable Publications Act (Cap. 338)
- Spam Control Act 2007

IMDA は、電気通信やメディア部門においての消費者とサービス業者間の契約上の紛争について ADR 制度を持つが、調停や仲裁は IMDA が指定する SMC が行う。また、消費者は CASE や Small Claims Tribunals (少額裁判所・SCT) に仲裁を申請してもよい。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

電気通信やメディア部門においての消費者とサービス業者間の契約上の紛争は、IMDA の HP から SMC に ADR を申し入れることができる。また、CASE や少額裁判所 (Small Claims Tribunals/SCT) に仲裁を申請することも可能⁶³⁴。

IMDA の行う ADR は、全ての電気通信及びメディアサービスに関連する紛争又は問題で、紛争額が最大 1 万 SGD まで、過去 1 年以内に発生した事案で、サービス回復の努力によって解決可能なもの、又は現物や金銭で補償されるものが対象となる。紛争相手のサービス業者は調停に参加する義務を負う。

ただし、以下のサービスは IMDA の ADR に含まれない。

- OTT (オーバー・ザ・トップ) サービス (オンラインで楽曲やドラマ番組などのコンテンツをストリーミングで配信するサービス。例: Spotify、Netflix)
- 支払代行サービス (例: App Store での購入)。ただし、以下のような有料サービスは除く: ニュースサービス、着メロ・ゲームダウンロードなどのモバイルコンテンツサービス
- 公衆電話サービス

⁶³⁴ <https://www.imda.gov.sg/Infocomm-regulation-and-guides/infocomm-regulation/Alternative-Dispute-Resolution>

- ・ディレクトリサービス（ネットワーク上にあるクライアント、サーバ、プリンタ、大容量記憶装置などと、その所在や設定などの情報を検索できるようにするサービス⁶³⁵）

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

SMC のオンライン受付フォーム⁶³⁶。

c 利用料

ADR 料金（各手続に関しては下記（ウ）受付情報の集約・分析方法参照）

調停人による ADR 手続：	消費者：無料 サービス事業者：無料
決定権者による ADR 手続：	・調停後 消費者：225 SGD 金融機関：525 SGD ・調停人プロセス無し 消費者：375 SGD 金融機関：375 SGD

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

ADR は指定の第三者機関が行う。下記項目（ウ）参照。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

カ 運営組織 その6 自動車産業紛争解決センター（Motor Industry Disputes Resolution Centre Pte Ltd (MIDReC)）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は1（3）ア（ツ）に記載のとおり。

関連法：

- ・消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA
Consumer Protection (Motor Vehicle Dealer Deposits) Regulations 2009）

消費者の求めに応じ、自動車販売店との間で生じた紛争の調停・仲裁を行うための組織である。

⁶³⁵ <https://www.oxfordreference.com/display/10.1093/acref/9780199571444.001.0001/acref-9780199571444-e-925>

⁶³⁶ <https://www.mediation.com.sg/service/telecommunications-2/#about-the-scheme/notice-of-intention-start-of-application-process>

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

車両が MIDReC 認定の自動車販売店から購入されたものであり、車の引渡しから 1 年未満で、返金額が 5 万 SGD 未満の場合の消費者と自動車販売店との紛争⁶³⁷。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

オンライン受付フォームか電話⁶³⁸。

その後 MIDReC から送られるフォームに必要事項を記載、利用料支払と共に MIDReC に提出する⁶³⁹。

c 利用料

30SGD

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

MIDReC の HP には、委員会メンバーとして、理事会 4 名、役員会 33 名、評議員 2 名が挙げられている。

HP にはまた、MIDReC は SVTA の推薦者、CASE 会長、上級弁護士又は元地方裁判所判事、元自動車業界専門家、FIDReC 又は CASE が同意する、それと同等の地位の代表者からの助言を受ける⁶³⁹とあるが、調停人や仲裁人の人数や身分についての詳細は、公開資料では判明しない。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

キ 運営組織 その 7 少額事件法廷（Small Claims Tribunals/SCT）

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は 1 (3) ア (ス) に記載のとおり。

関連法：

・少額事件法廷法（Small Claims Tribunals Act 1984）

⁶³⁷ <https://midrec.com.sg/consumers/>

⁶³⁸ <https://midrec.com.sg/contact-us/>

⁶³⁹ <https://midrec.com.sg/about-us/>

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

当法廷が解決するのは、請求限度額が2万 SGD（両者署名の同意覚え書（Memorandum of Consent）がある場合は3万 SGD）以下の紛争について⁶⁴⁰である。

- ・商品の販売契約
- ・サービスの提供に関する契約
- ・不法行為による物損（自動車事故に関連の損害は除く）
- ・2年を超えない居住用施設の賃貸借に係る契約

法廷への申立ては、請求の原因となった出来事が起きてから2年以内にしなければならない。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

法廷への紛争解決の申し立て方は SCT のウェブサイトに分かりやすく記載されている⁶⁴¹。

消費者はまず自ら、裁判所がオンライン上で運営する「コミュニティ司法・法廷システム」（Community Justice and Tribunals System／CJTS⁶⁴²）を利用、CJTS が表示してくる質問事項に答え、その結果で案件が SCT で解決可能なものを自動判定、SCT で解決可能な場合は、そのまま CJTS に必要書類などを添付し、紛争解決を申し込む。

CJTS は、SCT のほか、雇用請求法廷（Employment Claims Tribunals／ECT）、地域紛争解決法廷（Community Disputes Resolution Tribunals／CDRT）、ハラスメント保護法廷（Protection from Harassment Court／PHC）の簡易手続の申込みのためのシステムである。

法廷から当事者への連絡は CJTS を通じて届き、法廷のスケジュールや、紛争相手が提出した書類を CJTS で確認することができる。

CJTS には、法廷での審議の開始前に、チャットツールなどを利用して当事者同士で話し合う「eNegotiation」と、調停人を挟み話し合う「eMediation」という、オンライン上で解決を試みられる機能もあり、実際に法廷に出廷せずに紛争を解決する手段も用意されている⁶⁴³。

SCT での紛争は4か月以内に解決されることになっている。

⁶⁴⁰ Small Claims Tribunal: <https://www.mlaw.gov.sg/about-us/our-legal-system/queries-under-other-law-related-agencies/>

⁶⁴¹ <https://www.judiciary.gov.sg/civil/file-small-claim>

⁶⁴² <https://cjts.judiciary.gov.sg/home>

⁶⁴³ <https://www.judiciary.gov.sg/alternatives-to-trial/enegotiation-emediation>

c 利用料⁶⁴⁴

請求額が 5,000SGD までのケース：	消費者：10 SGD 被申立人：50 SGD
請求額が 5,001SGD 以上 10,000SGD 以下のケース：	消費者：20 SGD 被申立人：100 SGD
請求額が 10,001SGD 以上 30,000SGD 以下のケース：	消費者：支払金額の1% 被申立人：支払金額の3%

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

人員についての情報は見当たらない。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

⁶⁴⁴ Filing fees for a small claim: <https://www.judiciary.gov.sg/civil/how-to-file-serve-small-claim>

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての
特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

(1) 「レモン・ロー」(Lemon Law)

シンガポールの消費者保護制度の枠組みを成す「消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA）」は、2003年に実施され、2012年の改正時に、第12条AからFに不良品からの消費者の救済を強化する条文が追加された⁶⁴⁵。不良品が俗に「レモン」といわれることから通称「レモン・ロー」(Lemon Law)と呼ばれる⁶⁴⁶。

シンガポールでは、それ以前の法令では、消費者の権利として、引渡し時に商品の品質が満足できるものでなかった場合には商品受渡しを拒否して返金を受けることができることのみが法に明記されていた⁶⁴⁷。

レモン・ローは、商品の受渡しから6か月以内に欠陥が見つかった場合、小売業者が引渡し時の状態がそうでなかったことを立証できない限り、欠陥が引渡し時に存在したものとみなされる。6か月以降に欠陥が見つかった場合も、消費者が引渡し時に欠陥があったことが証明できれば同様の救済処置が受けられるという、消費者保護の観点から、それまでと比して画期的な法律となった。

また、商品の説明や使用目的が実際の商品と異なっていた際にも、消費者はレモン・ローによる救済を求めることが可能である⁶⁴⁸。

また、レモン・ローにより、消費者への救済措置として、消費者に迷惑をかけることのない期間内での修理、交換、価格の引き下げが追加された。修理や交換が不可能又は合理的でないと判断できる場合、消費者は購入価格の減額や、返品・返金を求めることができる。購入価格の減額や返金額は、消費者の商品の使用を考慮でき、消費者にとっても小売業者にとっても選択肢が増えることとなった。

レモン・ローは、シンガポールで購入された全ての一般消費者向け製品（衣料品、文房具、電子機器、家具、自動車など）を対象とする。対象品には中古品も含まれる。しかし、法に記されている「満足な品質」には、引渡し時の年数や支払われた価格が考慮される。

家屋、土地、レンタル／リース品、また、サービス、企業間取引、消費者間取引にはレ

⁶⁴⁵ https://www.case.org.sg/consumer_guides_cpfta.aspx

⁶⁴⁶ What are Lemon Laws :

<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/General-Advisory-on-Amendments-to-the-Consumer-Protection-Fair-Trading-Act-and-Hire-Purchase-Act>

⁶⁴⁷ About Singapore's "Lemon Law" :

<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/General-Advisory-on-Amendments-to-the-Consumer-Protection-Fair-Trading-Act-and-Hire-Purchase-Act>

⁶⁴⁸ What Retailers Should Know :

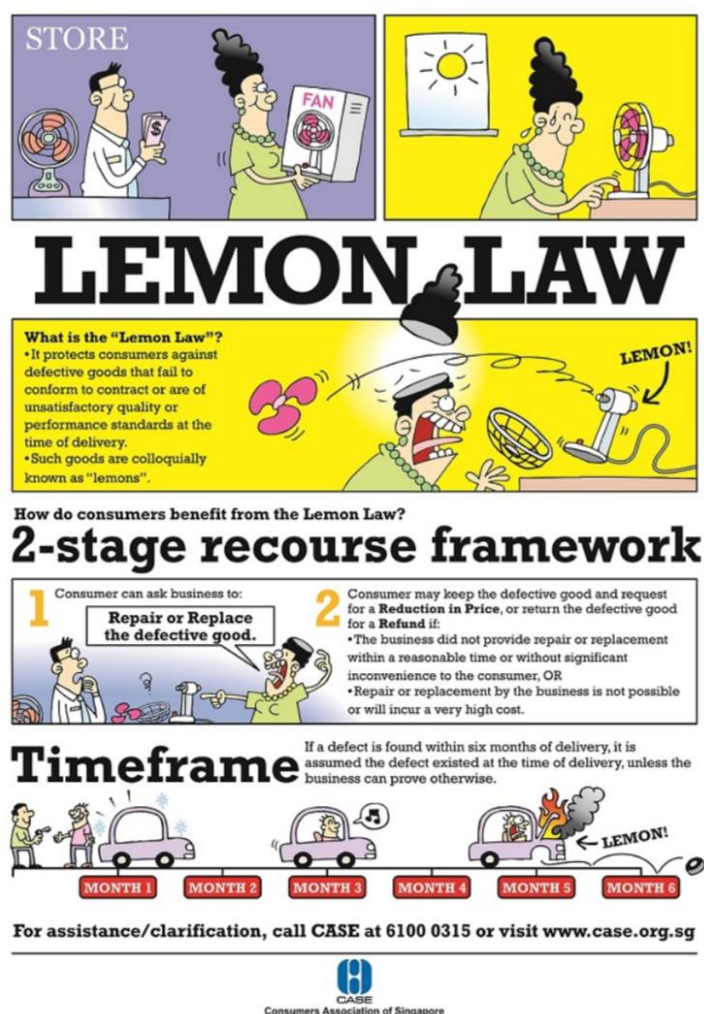
<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/General-Advisory-on-Amendments-to-the-Consumer-Protection-Fair-Trading-Act-and-Hire-Purchase-Act>

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

モン・ローは適用されない。

また、以下の場合にもレモン・ローの対象から除外される。

- ・消費者が品物を破損。
- ・消費者の使用が原因の故障。
- ・消費者が自分で修理しようとしたり、他の人に修理させたりして、その過程で製品を破損。
- ・消費者が商品を購入する前に、その故障について知らされていた。
- ・消費者の気が変わり、その品物を必要としなくなった。
- ・故障の原因が経年劣化である。



第7章 アルゼンチン

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

(1) 消費者当局

消費者行政の中心となっているのは、消費者保護法（Ley de Defensa del Consumidor）（1993年10月15日付け法律第24.240号）の適用当局である経済省通商庁⁶⁴⁹（Ministerio de Economía, Secretaría de Comercio）である。特に、同庁に属する消費者保護アクション次局（Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores）の下に位置する国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo）は、消費者からの相談を受け付ける主要な公的窓口となっており、また消費者団体や地方の消費者政策当局との連携、消費問題紛争解決システムの調整などの役割を果たしている⁶⁵⁰。

⁶⁴⁹ 第2部第2章 「アルゼンチンに関する論考」では「通商局」とされる。

⁶⁵⁰ 経済省組織図より。

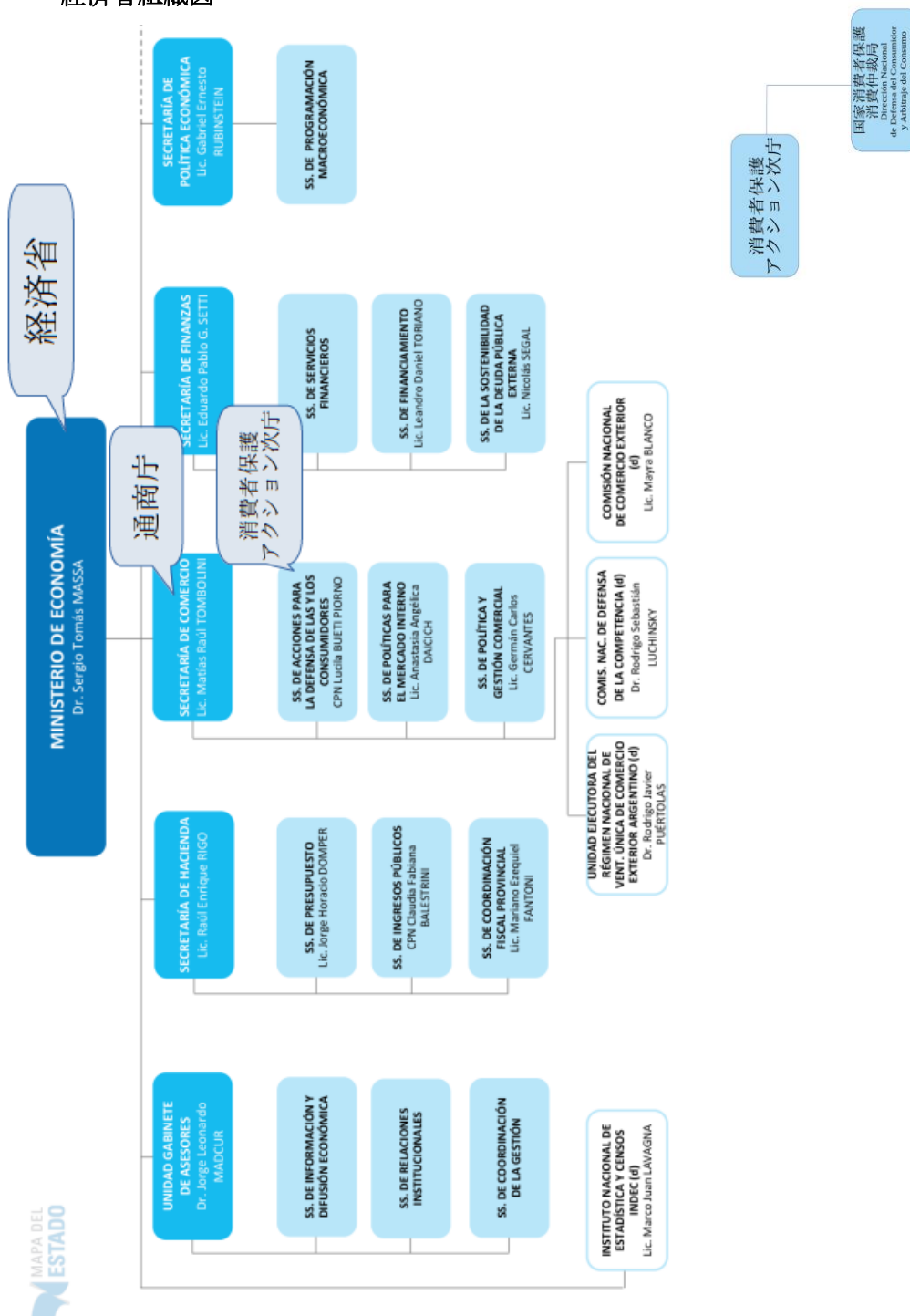
<https://mapadeleestado.jefatura.gob.ar/organigramas/005.pdf>

（URL最終確認日は2022年12月14日。以下アルゼンチンの章について全て同じ。）

第7章 アルゼンチン

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

經濟省組織図



また、後述するように、中央銀行、全国保健監督局、証券取引委員会、公共情報利用局、保健サービス監督局が、それぞれ特定の財やサービスに関する消費者や利用者の権利を保護する当局に準じる機関となっている。

(2) 消費者当局の位置づけ

ア 経済省通商庁 (Secretaría de Comercio, Ministerio de Economía) :

経済省通商庁は消費者保護法の適用において権限を有する当局とされ⁶⁵¹、同法第 43 条に基づく権限は以下のとおりである⁶⁵²。

- a) 消費者保護法の施行規則案を提案する。環境を守る持続可能な消費に向けて、消費者や利用者を保護する政策を策定し、適宜決議をもってこれら政策の導入に関与する。
- b) 全国消費者・利用者団体全国登録制度を管理する。
- c) 消費者や利用者の相談や告発を受け付け、これを処理する。
- d) 消費者保護法の適用に関連した検査や査定を行う。
- e) 公的又は民間の団体に、消費者保護法の扱う事項に関連する報告や意見を求める。
- f) 職権で、又は当事者の求めに応じて、被害者、違反した疑いのある者、証人、専門家が参加する聴聞会を開催する。

なお、上記のうち c)、d)、f)については、この権限をブエノスアイレス自治都市及び各州に委任できる。

イ 経済省通商庁消費者保護アクション次局 (Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores) ⁶⁵³ :

通商局の消費者保護政策実施を補佐し、競争、消費者の権利、及び財とサービスの供給増の確保を目指した政策や法的枠組みの導入に関わる。

⁶⁵¹ 消費者保護法 (第 24.240 号、1993 年 10 月 15 日付け) (Ley de Defensa del Consumidor) 第 41 条。
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/638/actualizacion>
なお、消費者保護法第 41 条では適用当局を「経済生産省国内通商庁 (Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción)」としているが、これは法の制定当時のものであり、2022 年 8 月の省庁再編を経て現在は経済省通商庁となっている。

⁶⁵² 同上

⁶⁵³ <https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/subsecretaria-de-acciones-para-la-defensa-de-las-y-los-consumidores>

ウ 国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo、以下「DNDC」という。）

経済省通商庁消費者保護アクション次局の下に位置し、消費者からの相談受付窓口となっている⁶⁵⁴。DNDCの役割は以下のとおりである。

- 消費者保護法（第24.240号）及び消費関係紛争解決制度法（第26.993号、（2014年9月19日付け）（Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo）第I編（後述するCOPRECに関わる部分）の適用に関わる業務の連携調整を図る。
- 法律第24.240号及び法律第26.993号第I編、並びにこれらの法令から派生して制定される法令の施行規則案作成を調整する。
- 消費に関する事項について、他の公的及び民間の機関や消費者団体との連絡を保つ。消費者団体登録の管理を調整する。
- 消費者や利用者から寄せられる相談や告発の受理、記録、処理を一本化する。
- メルコスール（南米南部共同市場）⁶⁵⁵の消費者保護規範の作成とフォローに関与し、国内での施行規則を提案する。
- 消費者保護仲裁廷の監督に関し、消費者保護アクション次局を補佐する。
- 全国消費仲裁システムの導入に関わる全てについて連携調整を図る。
- 消費者保護に関連する政策の導入に向けた提案を作成する。

（3）関連省庁・機関並びにその概要

ア 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

（ア）アルゼンチン中央銀行

アルゼンチン中央銀行は金融サービス利用者向けのサイトを開設し、DNDCと協同して利用者の相談や苦情を受け付けるほか⁶⁵⁶、各金融機関の商品手数料やコスト、各機関の利用者対応窓口情報、金融制度や金融機関についての情報、金融サービス利用に関するアドバイスなどの情報を提供している⁶⁵⁷。

後述するように、中央銀行はサイトを通じて集めた情報に基づいて金融機関の法令違反行為を把握し、サービス利用者への警告や金融機関への制裁などの措置をとる⁶⁵⁸。

⁶⁵⁴ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/funciones>

⁶⁵⁵ MERCOSUR（Mercado Común del Sur）域内の関税撤廃等を目的に発足した関税同盟。
加盟国：アルゼンチン、ボリビア、ブラジル、パラグアイ、ウルグアイ、ベネズエラ
準加盟国：チリ、コロンビア、エクアドル、ガイアナ、ペルー、スリナム
<https://www.mofa.go.jp/mofaj/area/latinamerica/keizai/mercosur/index.html>

⁶⁵⁶ <https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/reportes.asp>

https://www.bcra.gob.ar/Noticias/usuarios_financieros.asp

⁶⁵⁷ https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp

⁶⁵⁸ https://www.bcra.gob.ar/Noticias/usuarios_financieros.asp

(イ) 全国保険監督局 (Superintendencia de Seguros de la Nación)

全国保険監督局は、1937年に創設された保険規制機関で、現在は経済省の管轄下に置かれた独立機関である⁶⁵⁹。保険機関及びその規制に関する法律第20.091号第2章（監督当局）（第64条から第87条）により、全ての保険機関の規制当局とされている⁶⁶⁰。同法の下で、制裁措置を発動するほか、民事訴訟の原告・被告となることができ、刑事訴追の権限を有する（第67条）。

(ウ) 全国証券取引委員会 (Comisión Nacional de Valores)

経済省の管轄下に置かれた独立機関であり、資本市場法（第26.831号）を適用する権限がある当局である⁶⁶¹。投資家の保護を権限の一つとして掲げている⁶⁶²。また同法の下で、制裁措置を発動するほか（第19条）、民事訴訟の提訴権や、刑事訴追の権限を有する（第20条）。

(エ) 公共情報利用局 (Agencia de Acceso a la Información Pública) ⁶⁶³

公共情報利用局は、公共情報利用の権利に関する法律第27.275号により、内閣府の管轄下の独立機関として創設され⁶⁶⁴、同法の定める公共情報利用権の実質的な行使の保証を任務とする⁶⁶⁵。公共情報利用局は、個人情報保護法の適用当局でもある⁶⁶⁶。また、法律第27.275号の下で、情報開示請求者からの行政相談を受理し解決する権限、情報開示請求に応じなかった義務者に対する制裁措置の発動権限、民事訴訟の提起、刑事訴追の権限などを有する（第24条）。

(オ) 保健サービス監督局 (Superintendencia de Servicios de Salud) ⁶⁶⁷

アルゼンチンの医療制度は、国及び州の行政による公的制度、労組の事業に起源を持ち、加入する雇用者と労働者の保険料で運営される社会保険（Obras Sociales）、民間の機関（プリペイド医療事業者、民間の相互組合等）等が共存し、複雑で細分化された構造を特徴とする⁶⁶⁸。

⁶⁵⁹ <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/institucional>

⁶⁶⁰ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-20091-20965/actualizacion>

⁶⁶¹ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26831-206592/actualizacion>

⁶⁶² <https://www.argentina.gob.ar/cnv/institucional/quienes-somos>

⁶⁶³ <https://www.argentina.gob.ar/aaip>

⁶⁶⁴ 法律第27.275号「公共情報利用権」（2016年9月29日付け）（Derecho de acceso a la información pública）<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27275-265949/actualizacion>

⁶⁶⁵ 同上第19条。

⁶⁶⁶ 同上。なお個人情報保護法は法律第25.326号（2000年11月2日付け）（Protección de datos personales）<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25326-64790/actualizacion>

⁶⁶⁷ <https://www.argentina.gob.ar/sssaud>

⁶⁶⁸ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1615-1996-41312/actualizacion> 保健省のサイトに掲載された研究より。

保健サービス監督局は、全国的な行政再編の一環として、健康保険制度のより効率的な監督を目的として政令第 1615/1996 号により創設された⁶⁶⁹。保健サービス監督局は保健省管轄下の独立機関で、労組・企業・行政機関・職能団体などの社会保険、民間のプリペイド医療事業者、全国退職者・年金受給者社会サービス院（Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados）の提供するサービスを監督し、利用者の権利の保証を任務としている⁶⁷⁰。

保険サービス監督局は、社会保険法（第 23.660 号）第 28 条及び国家健康保険制度法（第 23.661 号）第 41 条の下、違反行為に対する制裁措置の発動権限を有する。また、利用者は、保険サービス監督局に対して、直接オンラインで苦情相談を行うことができる。

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

（ア）消費諮問評議会（Consejo Consultivo de los Consumidores）

消費諮問評議会は、消費者保護に関して経済省通商庁に助言を行う諮問機関であり、経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第 616/98 号によって創設された⁶⁷¹。経済省通商庁の代表のほか、消費者団体によって構成される。なお、消費者保護法施行規則を可決する政令第 1798/1994 号第 55 条により、消費者団体は登録制とされており⁶⁷²、この登録を管理するのは DNDC である。

（イ）連邦消費評議会（Consejo Federal del Consumo）

連邦消費者評議会（以下「COFEDEC」という。）は、消費者問題に関連する政策を調整するための連邦機関で、経済省通商庁の管轄下にある。DNDC と各州の消費者当局（消費者保護法の適用権限を有する）で構成される⁶⁷³。

COFEDEC のサイトによれば、主な任務は以下のとおりである⁶⁷⁴。

- ・消費者保護に関する考え方、政策、行動の統一を図る。
- ・消費者教育。
- ・消費者団体の設立・発展の促進。
- ・公的な消費者対応事務所の創設。

⁶⁶⁹ <https://www.salud.gob.ar/dels/entradas/superintendencia-de-servicios-de-salud-sssalud>
<https://www.salud.gob.ar/dels/entradas/el-modelo-de-salud-argentino-historia-caracteristicas-fallas>

⁶⁷⁰ <https://www.argentina.gob.ar/sssalud/institucional/organismo>

⁶⁷¹ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/53211.htm>

⁶⁷² <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1798-1994-13734/texto>

以下のサイトで登録されている団体を見ることができる。

<https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/defensadelconsumidor/registro-nacional-de-asociaciones-de-consumidores>

⁶⁷³ COFEDEC 創設に関する生産省通称局決議第 464E/2017 号第 2 条。

<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/165109/20170616>

⁶⁷⁴ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/cofedec>

また、COFEDEC は消費関連法令に関して下院及び各州の州議会に助言を行うものとされる。

評議会の役員構成を見ると、評議会議長がカタマルカ州消費者保護局長であり、副評議会議長はサンフアン州とチャコ州、事務局長はブエノスアイレス州のそれぞれの消費者保護機関から送られている。

COFEDECはDNDCの下に設置されているアルゼンチン消費学校（Escuela Argentina de Educación en Consumo、EAEC）の諮問評議会の構成メンバーである⁶⁷⁵。

（ウ）原材料、財、及びサービスの価格と在庫の監視機関（Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios）

原材料、財、及びサービスの価格と在庫の監視機関は、2014年に制定された法律第26.992号によりその創設が定められたものである。2015年には政令第41/2015号によって同法の施行規則が定められ、その中で経済省通商庁が法律第26.992号を所管すると定められている⁶⁷⁶。

この機関は、アルゼンチン国内で生産、販売又は提供される原材料、財、及びサービスの価格と在庫についてのモニタリングや調査を目的としている⁶⁷⁷。法律の適用当局である経済省通商庁の長官を長とし、内閣府、内務省、工業省、農水省、科学技術省、経済省、消費者団体の代表によって構成され、また通商局長官は機関の目的達成を補佐するため他の官民の機関の参加を求めることができる⁶⁷⁸。

機関は価格や在庫状況のモニタリング調査を職権で、又は当局の要請を受けて行う⁶⁷⁹。また、市場や価格形成プロセスをゆがめるような動きを認めた場合は、特定の原料、財、サービスの価格の推移について調査し、当局に報告する⁶⁸⁰。

しかしながら、この機関が実際に発足したのは法律施行後8年近くを経た2022年11月のことである。11月22日、経済省通商庁長官は、関係省庁のほか、企業、労組、消費者団体、大学関係者ら呼んで機関の発足を発表、構成メンバーとして内閣府、経済省、運輸省、科学技術省、公共事業省、内務省からそれぞれ1名、及び消費者団体関係者3名が任命された⁶⁸¹。

⁶⁷⁵ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/escuela-argentina-de-educacion-en-consumo>
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/242483/20210330>

⁶⁷⁶ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-41-2015-240853/texto>

⁶⁷⁷ 政令第41/2015号1条。

⁶⁷⁸ 政令第41/2015号2条。

⁶⁷⁹ 政令第41/2015号4条。

⁶⁸⁰ 政令第41/2015号5条。

⁶⁸¹ <https://www.argentina.gob.ar/noticias/lanzamiento-del-observatorio-de-precios>

2. 消費者関連法規の所管状況

(1) 専管の関連法令（本数、法律名）

経済省通商庁消費者保護アクション次庁のポータルサイトに列挙されている消費者保護関連の法令は以下のとおりである⁶⁸²。これらのほとんどが消費者保護政策当局である経済省通商庁の専管であるが、共管のものについては（2）で後述する⁶⁸³。

- 法律第 26.993 号（2014 年 9 月 19 日付け）「消費関係紛争解決制度」（Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo）⁶⁸⁴
- 法律第 26.992 号（2014 年 9 月 19 日付け）「原材料、財、及びサービスの価格と在庫の監視機関の創設」（Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios. Creación）⁶⁸⁵
- 法律第 26.991 号（2014 年 9 月 19 日付け）「生産・消費関係に関する新たな規制」（Nueva regulación de las relaciones de producción y consumo）⁶⁸⁶
- 法律第 24.240 号「消費者保護法」（1993 年 10 月 15 日付け）（Ley de Defensa del Consumidor）⁶⁸⁷
- 生産省通商庁決議第 12/2016 号「アルゼンチン価格公示電子システム」（2016 年 2 月 15 日付け）（Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos）⁶⁸⁸
- 政令第 276/98 号「全国消費仲裁システム」（1998 年 3 月 13 日付け）（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo）⁶⁸⁹
- 経済公共事業サービス省工業通商鉱業庁決議第 212/98 号「全国消費仲裁システム」（1998 年 3 月 31 日付け）（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo）⁶⁹⁰
- 法律第 25.065 号「クレジットカード法」（1999 年 1 月 14 日付け）（Ley de Tarjetas de Crédito）⁶⁹¹
- 法律第 22.802 号「誠実な通商に関する法律」（1983 年 5 月 11 日付け）（Ley de Lealtad Comercial）⁶⁹²
- 法律 19.511「計量法」（1972 年 5 月 11 日付け）（Ley de Metrología）⁶⁹³
- 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第 616/98 号「消費者諮問審議会の創設」（1998 年 9 月 25 日付け）（Consejo Consultivo de los Consumidores）⁶⁹⁴
- 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第 906/98 号「書面による消費契

⁶⁸² <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/leyes>

これらは経済省通商庁消費者保護アクション次局が明示的に消費者保護関連法令として公式サイトに掲載しているものであるが、必ずしも消費者保護に関わりのある全ての法令を網羅しているとはいえないようである。例えば消費者保護法の施行規則は含まれていない。また、ここで挙げられている経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第 21.2/98 号「全国消費仲裁システム」は、後述する「全国消費仲裁システム」の項で引用する生産労働省通商庁決議第 65/2018 号により既に廃止されている。なお、消費者団体などでは関連法令として個人情報保護法や訪問販売に関する法令を紹介していることもある。

⁶⁸³ 省庁再編が繰り返されてきたため、消費者保護に関する様々な決議を定める省庁名も時代とともに変わってきているが、あくまでも制定時の原文のまま記載しておく。

⁶⁸⁴ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235275/texto>

⁶⁸⁵ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235277/texto>

⁶⁸⁶ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235279/texto>

⁶⁸⁷ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/638/actualizacion>

⁶⁸⁸ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/258599/texto>

⁶⁸⁹ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/49692/texto>

⁶⁹⁰ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/50067/texto>

⁶⁹¹ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/55556/actualizacion>

⁶⁹² <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/19946/actualizacion>

なお、この法は商品の適正な表示や広告に関する規則をまとめたものとなっている。

⁶⁹³ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/48851/actualizacion>

⁶⁹⁴ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/53211.htm>

- 約」(1998年12月30日付け)(Contratos Escritos de Consumo)⁶⁹⁵
- 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第313/98号「住宅ローンを取り扱う金融機関が当局に提供しなければならない情報について」(1998年5月12日付け)(Créditos hipotecarios: información que deberán suministrar a la autoridad de aplicación las entidades financieras que otorgan créditos hipotecarios en relación a operaciones destinadas a la adquisición de viviendas.)⁶⁹⁶
 - 生産省通商局決議第90/2016号「消費者団体再登録」(Reempacdonamiento de las asociaciones de consumidores)⁶⁹⁷
 - 生産省通商局 DNDC 規則第19/2016号(2016年7月13日付け)「決議第90/2016号施行のための解釈の基準を補完する規則」(Criterios complementarios e interpretativos para la implementación de la Resolución N° 90/2016)⁶⁹⁸
 - 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第387/99号「自動車ローンを取り扱う機関が法律第24.240号の適用当局に3か月ごとに金融費用及びローン総額について報告することを定めた決議」(Créditos prendarios: dispone que las entidades que otorgan créditos prendarios sobre automotores cero kilómetro informen trimestralmente a la autoridad de aplicación de la ley nro. 24240 sobre el costo financiero total y el valor de la cuota total de esas operaciones.)⁶⁹⁹
 - 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第678/99号「私立学校が国内通商局に月額 of 学費として受け取っている総額を毎年報告することを定めた決議」(1999年9月16日付け)(Colegios privados: establece que los establecimientos de educación privados incorporados a la enseñanza oficial, deberán informar anualmente a la Dirección Nacional de Comercio Interior el valor total de la cuota mensual que perciben por la prestación del servicio educativo para cada nivel de enseñanza.)⁷⁰⁰
 - 経済省競争消費者保護局決議第54/2000号「プリペイド医療サービス提供者が定期的に月額サービス料として受け取っている総額を報告することを定めた決議」(2000年4月27日付け)(Establécese que los prestadores de los servicios de medicina prepaga deberán informar periódicamente el valor total de la cuota mensual que perciben por la prestación del servicio.)⁷⁰¹
 - 生産省競争規制緩和消費者保護局決議第75/2002号「保険」(2002年12月24日付け)(Seguros: información que deberán suministrar cuatrimestralmente a la Dirección Nacional de Comercio interior, las compañías de seguros autorizadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación a operar en el ramo de automotores, en relación al valor mensual de los premios de los seguros de automotores que ofrecen al mercado y al valor asegurado de los mismos.)⁷⁰²
 - 生産省競争規制緩和消費者保護局決議第8/2003号「私立大学が学費として受け取る料金について毎年提供しなければならない情報について定める決議」(2003年1月29日付け)(Establecimientos universitarios privados)⁷⁰³
 - 生産省競争規制緩和消費者保護局決議第37/2003号「携帯電話サービス提供者が法律第24.240号適用当局に提供するサービスプランの全てについて毎月報告することを定める決議」(Telefonía Celular: establece que las empresas prestadoras del servicio de telefonía celular móvil deberán informar mensualmente a la autoridad de

⁶⁹⁵ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/55384.htm>

⁶⁹⁶ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/55384.htm>

⁶⁹⁷ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/261225/texto>

⁶⁹⁸ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/263387/texto>

⁶⁹⁹ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/58100.htm>

⁷⁰⁰ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/60064.htm>

⁷⁰¹ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/62868.htm>

⁷⁰² <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/80799.htm>

⁷⁰³ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/81860/texto>

aplicación de la Ley 24.240 la totalidad de planes ofrecidos en todas las modalidades posibles de prestación del servicio) ⁷⁰⁴

- 生産省競争規制緩和消費者保護局決議第 53/2003 号「法律第 24240 号第 37 条及びその施行規則の定める基準に反するため消費契約に入れてはならないとされる条項を定めた決議」（2003 年 4 月 24 日付け）（Cláusulas abusivas: determina las cláusulas que no podrán ser incluidas en los contratos de consumo, por ser opuestas a los criterios establecidos en el artículo 37 de la Ley 24.240 y su reglamentación）⁷⁰⁵
- 法律第 25.542 号「書籍法」（2002 年 1 月 10 日付け）（Ley del Libro: establece que los editores, importadores o representantes de libros deben fijar un precio uniforme de venta al público (PVP) o consumidor final de los libros.）⁷⁰⁶
- 経済生産省技術調整局決議第 9/2004 号「プリペイド医療契約及び金融サービスにおける不当条項」（2004 年 1 月 20 日付け）（Cláusulas abusivas: en contratos de Medicina Prepaga y Servicios Financieros y/o Bancarios）⁷⁰⁷

なお、消費者の権利保護については憲法第 42 条で明文化されており、当局が消費者の権利保護、消費者教育、独占の取締り及び競争の保護、公共サービスの質と効率、消費者団体の設立のために必要な措置をとるとしている⁷⁰⁸。

また、2014 年に民商二法統一論が結実する形で民法と商法を改正統合する新しい民商法典（Código Civil y Comercial de la Nación）が制定され、同法では第 3 卷第Ⅲ編（第 1092 条～第 1122 条）を「消費契約」に割いている⁷⁰⁹。私法の基本法に位置づけられる民商法典に消費者保護の一部が取り込まれ、既存の消費者保護法との両輪で消費者私法を担う体制が整えられた⁷¹⁰。

（2）共管の関連法令（本数、法律名）

前項（1）で掲げた法令のうち、以下のものは共管である。

- 法律第 25.065 号「クレジットカード法」は、第 50 条で、中央銀行、経済省通商庁、及び地方政府（ブエノスアイレス自治都市及び各州）が同法を適用する当局であるとしている。
- 法律第 25.542 号「書籍法」は、書籍の消費者小売価格の設定等について定めた法令であるが、第 9 条で適用当局を工業庁（Secretaría de Industria）としている。一方、同法施行規則を可決した生産省決議第 75/2002 号によれば、生産省競争規制緩和消費者保護局（当時）が同施行規則を補足する規則や違反に際しての罰則について定めることができるとしており、法律第 25.542 号第 10 条に定められる罰則適用に際しては法律第 24.240 号「消費者保護法」第 45 条で定める手順を適用することを明規している。

⁷⁰⁴ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/83458.htm>

⁷⁰⁵ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/84410.htm>

⁷⁰⁶ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/71549/texto>

⁷⁰⁷ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/92000/texto>

⁷⁰⁸ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24430-804/texto>

⁷⁰⁹ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26994-235975/actualizacion#21>

⁷¹⁰ 消費者団体 Usuarios y Consumidores Unidos (UCU) の分析より。

<https://ucu.org.ar/derecho-del-consumidor-en-el-nuevo-codigo-civil/>

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

公開された資料に基本計画等のようなものは判明しない。

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

上記2. の消費者関連法規で挙げた法令のいくつかによれば、住宅ローン、自動車ローン、保険、プリペイド医療、私立学校・私立大学などの事業者は、消費者保護法の適用当局である経済省通商庁に、提供するサービスの料金その他諸費用として消費者や利用者から受け取った額を定期的に報告することが義務付けられている。また、携帯電話事業者は、提供するサービスプランと料金の詳細について毎月当局に報告しなければならないとされている。

これら法令は全て当局の決議（*resolución*）の形をとったものであるが、いずれも理由の説明の中で「（提出を求める）情報が、当局が推進する消費政策に関わる基準を作成するために必要な重要性」を持ち、また「消費者保護政策の土台として不可欠な手段」であるとされている。このことから、これらの情報収集が政策立案を念頭に置いて行われていると言える。

5. 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

(1) 地方消費者行政の仕組み

ブエノスアイレス自治都市政府及び各州の州政府において、それぞれ以下の部局が消費者行政を担当している。なお、ほとんどの州が市町村レベルで複数の事務所を置いている⁷¹¹。

・ブエノスアイレス州
生産科学技術革新省通商発展投資推進次局州立消費者利用者保護局（Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica, Subsecretaría de Desarrollo Comercial y Promoción de Inversiones, Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios） ⁷¹²
・ブエノスアイレス自治都市
ブエノスアイレス自治都市政府主席消費者保護局（Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, Jefatura de Gobierno） ⁷¹³
・カタマルカ州
州政府鉱業通商雇用省消費者保護局（Dirección Provincial de Defensa del Consumidor del Ministerio de Industria, Comercio y Empleo de la Provincia de Catamarca） ⁷¹⁴
・チャコ州
生産工業雇用省対外通商競争保護次局消費者保護課（Dirección de Defensa de Consumidor, Subsecretaría de Comercio Exterior y Defensa de la Competencia, Ministerio de Producción, Industria y Empleo） ⁷¹⁵
・チュブ州
労働省消費者利用者保護局（Secretaría de Trabajo Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios） ⁷¹⁶
・コルドバ州
工業通商鉱業省消費者保護局（Dirección General de Defensa del Consumidor, Ministerio de Industria, Comercio y Minería） ⁷¹⁷
・コリエンテス州
工業労働通商省通商次局州立消費者保護局（Ministerio de Industria, Trabajo y Comercio, Subsecretaría de Comercio, Dirección Provincial de Defensa del Consumidor） ⁷¹⁸
・エントレ・リオス州
生産観光経済発展省工業通商局消費者保護課（Ministerio de Producción, Turismo y Desarrollo Económico, Secretaría de Industria y Comercio, Dirección General de Defensa del

⁷¹¹ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales>

⁷¹² <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/buenos-aires>
<https://www.gba.gob.ar/defensaconsumidores>

⁷¹³ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/caba>
<https://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/direccion-general>

⁷¹⁴ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/catamarca>

⁷¹⁵ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/chaco>
<https://produccion.chaco.gov.ar/subsecretaria-de-comercio-exterior-y-defensa-de-la-competencia/>

⁷¹⁶ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/chubut>
<https://www.trabajo.chubut.gov.ar/secretaria-de-trabajo-direccion-general-de-defensa-y-proteccion-de-consumidores-y-usuarios>

⁷¹⁷ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/cordoba>
<https://cordobaproduce.cba.gov.ar/defensa-consumidor/>

⁷¹⁸ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/corrientes>
<https://comercio.corrientes.gob.ar/#>

5. 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

Consumidor y Lealtad Comercial) ⁷¹⁹
・フォルモサ州
経済財務省消費者利用者保護次局消費者利用者保護・権利推進課 (Ministerio de Economía, Hacienda y Finanzas, Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario, Dirección de Protección y Promoción de los Derechos del Consumidor y Usuario) ⁷²⁰
・フワイ州
経済発展生産省消費者保護局 (Ministerio de Desarrollo Económico y Producción, Dirección de Defensa del Consumidor) ⁷²¹
・ラ・パンパ州
内務司法人権省消費者保護局 (Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos, Dirección General de Defensa del Consumidor) ⁷²²
・ラ・リオハ州
労働雇用工業省域内通商消費者保護次局 (Ministerio de Trabajo, Empleo e Industria, Subsecretaría de Comercio Interior y Defensa al Consumidor) ⁷²³
・メンドーサ州
労働法務省消費者保護次局 (Ministerio de Trabajo y Justicia, Subsecretaría Dirección de Defensa del Consumidor) ⁷²⁴
・ミシオネス州
協同組合・相互組合・通商・統合省域内通商局 (Ministerio de Acción Cooperativa, Mutual, Comercio e Integración, Dirección de Comercio Interior) ⁷²⁵
・ネウケン州
市民省州立消費者保護局 (Ministerio de Ciudadanía, Directora provincial de Protección al Consumidor) ⁷²⁶
・リオネグロ州
経済省徴税局 (Ministerio de Economía, Agencia de Recaudación Tributaria) ⁷²⁷
・サルタ州
内務省消費者保護局 (Ministerio de Gobierno, Secretaría de Defensa del Consumidor) ⁷²⁸
・サンフアン州
生産開発省消費者保護局 (Ministerio de Producción y Desarrollo, Dirección de Defensa al Consumidor) ⁷²⁹

⁷¹⁹ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/entre-rios>
<https://www.entrierios.gov.ar/defensadelconsumidor/>

⁷²⁰ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/formosa>
<https://www.formosa.gob.ar/defensaconsumidor/institucional>

⁷²¹ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/jujuy>
www.produccion.jujuy.gob.ar/?page_id=470

⁷²² <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/la-pampa>
<https://defensaconsumidor.lapampa.gob.ar>

⁷²³ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/la-rioja>
<https://comerciointerior.larioja.gob.ar/>

⁷²⁴ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/mendoza>
<https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/subsecretaria/defensa-del-consumidor/>

⁷²⁵ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/misiones>
<https://defensaconsumidor.misiones.gob.ar/quienes-somos/>

⁷²⁶ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/neuquen>
<https://defensaconsumidormqn.gob.ar/>

⁷²⁷ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/rio-negro>
<https://defensadelconsumidor.rionegro.gob.ar/>

⁷²⁸ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/salta>
<https://consumidorsalta.gob.ar/>

⁷²⁹ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales>

・サンルイス州
内務司法宗教省州立通商消費者保護局 (Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto, Dirección Provincial de Comercio y Defensa de Consumidor) ⁷³⁰
・サンタ・クルス州
生産通商工業省通商工業局州立消費課 (Ministerio de la Producción, Comercio e Industria, Secretaría de Estado de Comercio e Industria, Dirección Provincial de Consumo) ⁷³¹
・サンタフェ州
生産科学技術省域内通商サービス局州立競争推進消費者保護課 (Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, Secretaría de Comercio Interior y Servicios, Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor) ⁷³²
・サンティアゴ・デル・エステロ州
経済省通商庁 (Ministerio de Economía, Dirección General de Comercio) ⁷³³
・ティエラデルフエゴ州
財務経済省通商庁消費者保護次局 (Ministerio de Finanzas Públicas, y Economía, Secretaría de Comercio, Subsecretaría de Defensa del Consumidor) ⁷³⁴
・トゥクマン州
内務司法省内務機関間関係局域内通商次局域内通商課 (Ministerio de Gobierno y Justicia, Secretaría de Estado de Gobierno y Relaciones Institucionales, Subsecretaría de Comercio Interior, Dirección de Comercio Interior) ⁷³⁵

(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例

消費者保護法第 41 条及び第 42 条により、州と自治都市の機関は各地方での法の適用の権限を持つ当局として、消費者保護法及び施行規則を遵守し、それぞれ管轄地域内での法令違反に関してコントロール、監視、裁決を行うとされる⁷³⁶。

前述した連邦消費評議会 (COFEDEC) は、連邦政府の消費者政策機関である経済省通商庁と地方の消費者問題担当部局の連携調整機関となっている。

また、下記 7 「消費生活相談の受付体制」で後述するように、政府は全国レベルで導入されている消費者相談受付オンライン単一窓口の制度に地方当局の参加を呼び掛けており、多数の州政府の消費者当局が参加している。

<https://sisanjuan.gob.ar/produccion-y-desarrollo-economico/2020-03-28/21299-defensa-al-consumidor-realiza-controles-en-comercios>

⁷³⁰ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/san-luis>
<http://ministeriodegobiernojusticiayculto.sanluis.gov.ar/index.php/direccion-provincial-de-comercio-y-defensa-del-consumidor/>

⁷³¹ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/santa-cruz>
<https://minpro.santacruz.gob.ar/comercio-industria/>

⁷³² <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/santa-fe>
[https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/244672/\(subtema\)/112066](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/244672/(subtema)/112066)
Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología

⁷³³ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/santiago-del-estero>
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100064880253135>

⁷³⁴ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/tierra-del-fuego-antartida-e-islas-del-atlantico-sur>
<https://economia.tierradelfuego.gob.ar/>

⁷³⁵ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/tucuman>
<https://www.tucuman.gob.ar/organismos/direccion-de-comercio-interior>

⁷³⁶ 消費者保護法第 41 条及び第 42 条。 <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/638/actualizacion>

6. 消費者行政の最近の動き

2022年11月16日に可決された2023年予算法により、消費者保護法違反の際の罰金額が大幅に増額されることになった。

消費者保護法は第47条b)で違反の際の罰金額を定めているが、この額は2008年より100ペソ～500万ペソで据え置かれたままとなっていた。2023年予算法は第119条において消費者保護法第47条b)の改正を盛り込み、罰金額を「タイプ3世帯（30歳の男女と1歳、3歳、5歳の子ども3人）の必需品全品目月額額の0.5倍～2,100倍」としている⁷³⁷。10月のタイプ3世帯の必需品全品目価格は約14万7,000ペソなので、今後は罰金額が3億ペソを超える可能性もある⁷³⁸。

なお、罰金額算定の基準として使われている必需品全品目価格（Canasta Básica Total、以下「CBT」という。）は、必需食品価格（Canasta Básica Alimentaria、以下「CBA」という。）と共に、アルゼンチン国家統計センサス院（Instituto Nacional de Estadística y Censos、INDEC）が毎月発表しているもので、CBAは最低限必要とされる食料品の月額であり、CBTはこれに被服費、交通費、教育費、医療費などを加えたものである。CBAとCBTは貧困線判定の指標としても使われる⁷³⁹。

アルゼンチンではインフレが深刻な問題となっており、政府の経済省はインフレ抑制を目指して様々な価格統制政策を導入している。2014年には、スーパーに消費者価格を一定期間維持させる措置が「注意価格」（Precios Cuidados）の名で導入された⁷⁴⁰。2022年11月、経済省はこの制度を吸収する形で「公正価格」（Precios Justos）プログラムを創設する決議第823号を可決した⁷⁴¹。このプログラムは任意で参加する企業が経済省通商庁と結ぶ協定に基づいて実施されるもので、参加する企業は食品や家庭衛生用品など2,000品目近くの商品の価格を120日間にわたって凍結、それ以外の品目の価格上昇率を月4%以下に抑制することを約束する。当初は大手スーパーなど102企業、全国で2,500店舗が参加するが、更に参加企業が増える見通しである⁷⁴²。措置の対象となる品目の価格は経済省通商庁消費者保護アクション次局のサイトで検索できるようになっている⁷⁴³。

また、プログラム参加企業が価格凍結等の約束に違反している場合、消費者は携帯アプリやメッセージャーサービスでこれを告発することができる⁷⁴⁴。

⁷³⁷ 2023年予算法第119条。

<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/276927/20221201>

⁷³⁸ <https://www.baenegocios.com/economia/Defensa-al-Consumidor-Comercio-Interior-busca-aumentar-4.200-las-multas-20221026-0078.html>

https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/canasta_11_22189425F24C.pdf

⁷³⁹ <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-43-149>

⁷⁴⁰ <https://www.lanacion.com.ar/economia/acuerdo-de-precios-carnes-verduras-y-pan-seran-revisados-mensualmente-nid1655148/>

⁷⁴¹ Precios Justos プログラム創設に関する経済省決議 823（2022年11月11日付け）

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-823-2022-374671/texto>

⁷⁴² <https://www.pagina12.com.ar/496901-todo-va-al-freezer-para-frenar-la-inflacion>

⁷⁴³ <https://www.preciosjustos.ar/>

⁷⁴⁴ 以下のサイトでアプリをダウンロードできる。

<https://www.argentina.gob.ar/aplicaciones/precios-justos>

経済省が消費者保護法違反の罰金額の改訂を強調する背景には、価格統制政策を効果的に徹底させたいとの考えがあると言える。経済省のトンボリーニ通商局長官は「公正価格」プログラムに違反したスーパーなどの例に言及しつつ、罰金額の改訂が企業に価格協定を徹底的に守らせるための強力な武器になるとの考えを示していた⁷⁴⁵。

利用者消費者保護協会（Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores、ADDUC）代表で経済省通商庁価格監視機関のメンバーであるオスバルド・バサーノは、「公正価格」プログラムが企業の投機的な動きに大きな打撃を与え、物価上昇を鈍らせていることを評価する一方、店頭でのプログラムに関する標示不十分など協定が守られていない部分もあるとしている。また、同氏も国の科す罰金が企業の横暴に歯止めをかける有効な手段になるとの見方を示している⁷⁴⁶。

価格統制では常に物資供給不足が恐れられるが、「公正価格」プログラムが始まった2022年12月、マサ経済相及びトンボリーニ通商局長官はスーパーや卸売業界の代表らと会合し、供給を保証するよう協力を呼び掛けている⁷⁴⁷。

プログラムが半ばを迎えた2023年1月には早速、トラック業者労組がプログラムの遵守状況を監査するため、プログラムに参加する大手スーパーの物流センターを訪れ倉庫のストックを点検する活動を始め、さらに現政権寄りの他の労組や団体もこれに加わる動きを見せたことが物議を醸している⁷⁴⁸。上記の決議第823号を見ても、プログラムの遵守を監督するのはあくまで政府の経済省通商庁であり、トラック運転手らが通商局の関係者と共に現場を訪れたのは不当な干渉で、脅迫行為であるととられたためである。政府側も、労組などによる監査はプログラムに含まれておらず、法的基盤がないことを認めざるを得なかった⁷⁴⁹。この件では野党議員らがフェルナンデス大統領、マサ経済相、トンボリーニ通商局長官を任務不履行、権力濫用等で訴えるに至っている⁷⁵⁰。いずれにせよ、通商局による一連の監査を経て供給不足問題は改善に向かったと評価されている⁷⁵¹。

プログラムに参加する大手スーパーなどでの商品供給不足は、製造業者が製品の多くを、プログラムの適用から実質的に外れ価格統制を受けない小規模商店などの流通経路に流し

⁷⁴⁵ <https://www.baenegocios.com/economia/Defensa-al-Consumidor-Comercio-Interior-busca-aumentar-4.200-las-multas-20221026-0078.html>

⁷⁴⁶ <https://www.pagina12.com.ar/505225-desde-defensa-de-consumidores-afirman-que-precios-justos-fue>

⁷⁴⁷ 2022年12月1日付け El Destape 報道より。

<https://www.eldestapeweb.com/economia/ministerio-de-economia/precios-justos-massa-pidio-a-empresarios-que-garanticen-el-abastecimiento--202212121260>

⁷⁴⁸ 2023年1月14日付け Clarín 報道より。

https://www.clarin.com/politica/permiso-oficial-grupos-camioneros-empezado-inspeccionar-stock-supermercados_0_0uMmeMKj22.html

⁷⁴⁹ 2023年1月16日付け La Nación 報道より。

<https://www.lanacion.com.ar/economia/el-gobierno-admite-que-no-tiene-un-marco-legal-el-accionar-de-camioneros-y-reconoce-que-sumo-mas-nid16012023/>

⁷⁵⁰ 2023年1月16日付け Diario de Cuyo 報道より。

<https://www.diariodecuyo.com.ar/argentina/Llega-a-la-Justicia-el-control-de-precios-de-los-camioneros-20230116-0064.html>

⁷⁵¹ 2023年1月30日付け Política Argentina 報道より。 <https://www.politicargentina.com/notas/202301/49055-precios-justos-con-cumplimiento-en-alza-massa-prepara-la-extension-y-ampliacion.html>

ているためであると見られており、政府関係者の間では経済省工業生産発展局長官がそのような発言をしている⁷⁵²。実際、中国やその他アジア系市民が経営する小規模スーパーや町の小さな商店はこのプログラムに参加しておらず、大手スーパーとの価格の差は2022年8月で既に25%ほどであったとの情報もある⁷⁵³。中国・アジア諸国系スーパー団体のCEDEAPSAでは、「公正価格」プログラムは専ら政府と大手スーパーチェーンとの交渉に基づいて作られたものであり、小規模の小売業では統制価格での販売では利益を出せず、そのためこのようなプログラムから常に取り残されざるを得ないことを訴えている⁷⁵⁴。

2022年11月に「公正価格」プログラムが導入された後、政府は衣料品、運動靴、工業用材料、燃料、医薬品などの部門と個別に価格協定を結んできている⁷⁵⁵。また政府は、2023年2月の時点でプログラムの6月末までの延長を目指し交渉中である⁷⁵⁶。しかしながら、2022年を通じて急速に悪化したインフレはいまだ止まらず⁷⁵⁷、12月の消費者物価指数は前年同月比で94.8%、また中央銀行の2023年1月の月次マクロ経済予測調査では、2023年を通じたインフレ率を97.6%と予測している⁷⁵⁸。

7. 消費生活相談の受付体制

(1) 消費生活相談を受け付ける体制

購入した財やサービスに関する相談受付体制として、連邦政府レベルでオンライン消費者保護単一窓口（Ventanilla Única Federal de Defensa de Consumidor）が設けられている。苦情処理等の手続はこの単一窓口から始められるが、内容によって各州の当局、消費関係事前調停サービス（Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)）又は全国消費仲裁システム（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo）に振り分けられることになる⁷⁵⁹。

この単一窓口は生産開発省国内通商局決議第274/2021号（2021年3月30日付け）によ

⁷⁵² 同上。

⁷⁵³ 2023年1月26日付け Vía País 報道より。

<https://viapais.com.ar/economia/al-no-estar-incluidos-en-el-programa-precios-justos-en-los-comercios-de-cercania-se-cobra-hasta-un-25-por-los-productos-seleccionados/>

⁷⁵⁴ 同上。

⁷⁵⁵ 部門別の価格協定については「公正価格」に関する政府のサイトのほか、経済省通商庁のサイトでも随時ニュースリリースの形で発表されている。

<https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/preciosjustos>

<https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/noticias>

⁷⁵⁶ 2023年1月31日付け Clarín 報道より。

https://www.clarin.com/economia/faltantes-record-negocian-nueva-version-precios-justos_0_rtufWpxvle.html

⁷⁵⁷ 国家統計センサス院が毎月発表しているデータによれば、2022年の消費者物価指数（前年同月比）は1月の50.7%から上昇を続け、年末には94.8%に達している。

https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ipc_01_23891D383E4F.pdf

これは1991年以来最悪のデータでもある。

<https://www.bloomberglinea.com/2023/01/12/inflacion-anual-2022-en-argentina-a-cuanto-se-disparo-en-el-ano-segun-el-indec/>

⁷⁵⁸ <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/REM230131%20Resultados%20web.pdf>

⁷⁵⁹ <https://www.argentina.gob.ar/servicio/iniciar-un-reclamo-ante-la-direccion-nacional-de-defensa-del-consumidor-y-arbitraje-del>

り創設されたもので、同省同局消費者保護アクション次局に属する全国消費者保護消費仲裁局（DNDC）の管轄下に設置されている（2022年8年の省庁再編で生産開発省が経済省に統合されたため、DNDCは経済省通商庁消費者保護アクション次局に移っている。）⁷⁶⁰。同決議第7条では、ブエノスアイレス自治都市及び他の各州も単一窓口に参加するよう呼び掛けている⁷⁶¹。

オンライン単一窓口は2017年1月から開設されており⁷⁶²、2019年に当時の生産労働省国内通商局国家消費者保護局規則第663/2019号（2019年8月23日付け）で制度化されている⁷⁶³。2021年の上記決議第274/2021号は、この規則第663/2019号の下で行われてきたことを改めて承認した上で同規則を無効化しており、したがって決議第274/2021号は規則第663/2019号を継承する形で制定されたものといえる⁷⁶⁴。

決議第274/2021号は、単一窓口の目的として、より効率的な消費者保護を目指して簡便な苦情申立ての方法を設けることを掲げている⁷⁶⁵。また、2017年に制度が導入されて以来、寄せられた苦情のデータを統計目的で収集分析し、それが政策立案に役立ってきたことにも言及している。決議第274/2021号では財・サービスを提供する業者に対し、会社のウェブサイトやアプリに単一窓口の苦情申立て用紙のリンクを付けることを義務付けている⁷⁶⁶。

（2）政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

ア 運営組織その1（DNDCの消費者保護単一窓口）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

DNDCの消費者保護単一窓口（Ventanilla Única Federal de Defensa de Consumidor）：単一窓口の任務は以下のとおりである⁷⁶⁷。

- 全国の消費者の苦情や相談を受け付ける。
- 地方当局の技能教育を推進し、技術的な支援を提供する。
- 苦情処理手続における地方当局の行動を監督する。
- 財・サービス供給業者の電子住所を管理する。
- 消費関係問題に関する統計のため、苦情を記録する。

⁷⁶⁰ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-274-2021-348345/texto>

⁷⁶¹ 同上第7条。

⁷⁶² 生産労働省国内通商局国家消費者保護局規則663/2019（2019年8月23日付け）

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/disposici%C3%B3n-663-2019-327221/texto>

規則制定の経緯の説明の中で2017年1月から単一窓口制度が導入されていたことに言及している。

⁷⁶³ 同上。

⁷⁶⁴ 決議274/2021第11条及び第12条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-274-2021-348345/texto>

⁷⁶⁵ 同上第2条。

⁷⁶⁶ 同上第8条。

⁷⁶⁷ 同上第3条。

<https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/ventanilla-unica-federal-de-reclamos-de-defensa-del-consumidor>

- ・特に脆弱な消費者から寄せられた苦情を特定する。
- ・消費者保護の向上に向けた措置を導入する。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

消費者保護単一窓口では、以下の財・サービスに関する苦情を寄せることができる⁷⁶⁸。

- ・家電製品
- ・電話機器
- ・電気・水道・ガス料金の請求
- ・衣類・靴
- ・IT 関連
- ・健康関連
- ・車両、自動車、船舶
- ・ケーブル、インターネット、固定電話、携帯電話に関するサービス
- ・観光サービス
- ・その他

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

消費者保護ポータルからオンラインで手続を始められる⁷⁶⁹。

相談者の身分証明書やパスポート番号、連絡先（電話番号又はメールアドレス）、トラブルのあった財・サービスの供給業者の名称と所在地、相談内容などをフォームに記入して送信すると、DNDCがそれぞれの案件に対応すべき機関にこれを振り分ける。相談者は苦情処理番号を受け取り、DNDC又は地方当局からその後の手続についての連絡を待つことになる。

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

DNDCの職員が対応しているものと思われるが、人数その他の詳細は確認できなかった。消費者教育の中でのプログラムで相談員や調停員の資格についての講座が開講されており、DNDCや地方公務員が受講している場合も多いと思われるが、これらの受講を通じて、資格を得て登録されれば相談員や調停員になることが可能とみら

⁷⁶⁸ <https://www.argentina.gob.ar/servicio/iniciar-un-reclamo-ante-la-direccion-nacional-de-defensa-del-consumidor-y-arbitraje-del>

⁷⁶⁹ <https://autogestion.produccion.gob.ar/consumidores>

れる⁷⁷⁰。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

前述したように、単一窓口では寄せられた苦情に関する情報を収集・記録し、消費問題関連の統計の作成に役立てるとしている。

消費者の苦情に関する DNDC の年次リポートでは、苦情件数を苦情が最初に寄せられた機関別、月別、苦情を寄せた消費者の年齢別・性別・居住する州別で分析している。機関別では単一窓口が9割近くに上るが、後述する COPREC や SNAC、あるいは CAJ と呼ばれる司法人権省の無料司法相談事務所を通して受理される場合もあることが分かる。また、調停や仲裁の結果（解決、継続中、他の機関に送付等）、苦情の多い業種や企業のランキングも発表される。業種別では通信（電話、ケーブルテレビ、郵便等）、金融・保険での苦情が多くみられる⁷⁷¹。

イ 運営組織その2（消費関係事前調停サービス）

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

消費関係事前調停サービス（Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)）：

COPREC は法律第 26.993 号「消費関係紛争解決制度」により創設された機関である⁷⁷²。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

COPREC による調停プロセスは、前述した消費者保護単一窓口を通じて開始されるため、相談できる内容は消費者保護単一窓口の場合に準ずる。また、法律第 26.993 号により COPREC が扱う紛争は最低賃金（Salario Mínimo, Vital y Móvil, SMVM）の 55 倍以下の額のもものと定められている⁷⁷³。消費者からの申立てを受けた企業は調停への参加が義務付けられ、出頭しなかった場合は罰金が科される⁷⁷⁴。

⁷⁷⁰ 本稿を監修していただいた前田美千代氏より、これらの情報を得た。以下、相談窓口について、文献で確認できなかった項目についても同様に情報を補足いただいた。

⁷⁷¹ 以下のリンクで、消費者から寄せられた相談・苦情の詳細に関する近年の統計を入手できる。

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_de_reclamos_-_2020.pdf

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/dndc_indicadores_dic_2021_.pdf

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/12-diciembre_2021_acumulado.pptx.pdf

⁷⁷² 消費関係紛争解決制度法（第 26.993 号）第 1 条～第 21 条

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235275/texto>

⁷⁷³ 同上第 2 条。

⁷⁷⁴ 同上第 16 条。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

単一窓口を通して、又は直接 COPREC のサイトから⁷⁷⁵オンラインで手続を開始する（初めての相談の場合はアカウントを作らなければならない。）。相談内容が受理されたら、聴聞を行う期日を選ぶ。その後、聴聞の日時と調停官についての通知をメールで受け取る。

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

法律第 26.993 号第 4 条では、COPREC の調停官の条件として、法務人権省で仲裁官として登録されていること、法務人権省及び経済省通商庁が定める能力を有することが認められること、消費者保護政策当局の審査を通過していることを掲げている⁷⁷⁶。また、法務人権省に全国消費関係問調停官登録（Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo）を設けることとしている⁷⁷⁷。法務人権省のサイトで、調停官の一覧を掲載している⁷⁷⁸。調停官はその都度指定されるもので、フルタイムではない。

（法律第 26.993 号第 17 条では、調停が不調に終わった場合は、消費者又は利用者は同法第Ⅱ編で規定される消費問題に関する審問（Auditoría en las Relaciones de Consumo）、又は第Ⅲ編に従い裁判所に訴えることができるとしている⁷⁷⁹。消費問題に関する審問制度は同法第 22 条により創設されることになっていたが、ブエノスアイレス自治都市が国と自治都市との間の権限の抵触に関して起こした訴訟で市側の主張が認められた判決により、審問制度は実現しておらず、そのためここでは省略する⁷⁸⁰。）

（ウ）受付情報の集約・分析方法

COPREC として、扱った調停案件に関する情報をどのように収集分析しているかは確認できなかった。DNDC の消費者保護単一窓口だけでなく、COPREC、消費仲裁システムに関する統計も、DNDC がまとめ、全体の検討・分析を行っていると考えられる。

⁷⁷⁵ <http://consumoprotegido.gob.ar/>

⁷⁷⁶ 同上第 4 条。

⁷⁷⁷ 同上。

⁷⁷⁸ <https://www.argentina.gob.ar/justicia/mediacion/conciliacion-consumo>

⁷⁷⁹ 消費関係紛争解決制度法第 26.993 号第 17 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235275/texto>

⁷⁸⁰ 消費者団体 Justicia Colectiva の記事より。

<https://justiciacolectiva.org.ar/auditor-consumo-esa-vieja-costumbre-generar-cosas-nuevas-no-aplicar-lo/>

ウ 運営組織その3（全国消費仲裁システム）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

全国消費仲裁システム（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC)）：

消費者保護法によれば、消費者保護政策当局は消費者問題に関する仲裁制度を推進するとしていたが⁷⁸¹、これに基づき政令第 276/98 号によって全国消費仲裁システムが導入された⁷⁸²。

全国消費仲裁システムは、消費者保護法の適用当局である経済省通商庁の管轄下で機能し、仲裁廷を構成する仲裁人を登録・管理し、また仲裁システムに参加する企業のリストを管理する⁷⁸³。

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

仲裁のプロセスは、前述した消費者保護単一窓口を通じて開始されるため、相談できる内容は消費者保護単一窓口の場合に準ずる。金額が最低賃金の 50%以上の紛争の場合は、仲裁廷は3人の仲裁人による合議体になり、50%未満の場合は単独仲裁人による仲裁となる⁷⁸⁴。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

仲裁の申立ては消費者のみが行える⁷⁸⁵。消費者保護単一窓口からオンラインで仲裁プロセスを開始することができる⁷⁸⁶。企業はあらかじめこの仲裁システムに参加する旨を表明することができるが⁷⁸⁷、参加企業でない企業に対して仲裁の申立てがあった場合は、当該企業は通知を受け、仲裁を受け入れるか拒否するか選ぶことができる⁷⁸⁸。仲裁判断は司法判決に準ずるものであり、拘束力を持つ⁷⁸⁹。

⁷⁸¹ 消費者保護法第 59 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/638/actualizacion>

⁷⁸² 政令第 276/98 号「全国消費仲裁システム」

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/49692/texto>

⁷⁸³ 生産労働省通商庁決議 65/2018 第 2 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-65-2018-315023/texto>

⁷⁸⁴ 同上第 18 条。

⁷⁸⁵ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/sistema-nacional-de-arbitraje-de-consumo>

⁷⁸⁶ <https://www.argentina.gob.ar/formulariodepensadelconsumidor>

⁷⁸⁷ 政令第 276/98 「全国消費仲裁システム」第 18 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/49692/texto>

以下のサイトで参加企業リストが掲載されている。

<https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/empresas-adheridas>

⁷⁸⁸ 生産労働省通商庁決議 65/2018 第 68 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-65-2018-315023/texto>

⁷⁸⁹ 政令第 276/98 「全国消費仲裁システム」第 14 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/49692/texto>

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

合議体の仲裁廷は、消費仲裁システムの登録仲裁人、消費者団体側から選出される仲裁人、及び企業団体側から選出される仲裁人の3人で構成される。登録仲裁人になるためには、弁護士の資格を有し、最低5年の職業経験がある者でなければならない⁷⁹⁰。消費者団体及び企業団体から選ばれる仲裁人は、大学卒の学位を有し、最低5年の職業経験がある者でなければならない⁷⁹¹。仲裁人はその都度選任されるもので、フルタイムではない。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

消費仲裁システムが仲裁案件に関する情報をどのように収集分析しているかは確認できなかった。記述のとおり、COPREC、消費仲裁システムに関する統計も、DNDCがまとめ、全体の検討・分析を行っていると考えられる。

エ 運営組織その4（全国保険監督局）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

全国保険監督局は被保険者からの相談や告発を受け付けている⁷⁹²。

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

保険会社などが契約していない保険の保険料をとっていたり、事故の保険金支払を拒否したりした場合は、保険監督局に相談又は告発することができる⁷⁹³。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

オンライン手続プラットフォーム（Trámites a Distancia, TAD）⁷⁹⁴で手続を始める⁷⁹⁵。電子メールで問い合わせを送ることもできる⁷⁹⁶。

⁷⁹⁰ 同上第5条。

⁷⁹¹ 同上。

⁷⁹² <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/consultas-y-denuncias>

⁷⁹³ <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/consultas-y-denuncias>

<https://www.argentina.gob.ar/servicio/realizar-una-consulta-o-denuncia-ante-la-superintendencia-de-seguros-de-la-nacion>

⁷⁹⁴ <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/innovacion-administrativa/tramites-distancia-tad>

⁷⁹⁵ <https://tramitesadistancia.gob.ar/tramitesadistancia/inicio-publico>

⁷⁹⁶ <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/consultas-y-denuncias>

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

保険監督局の職員が対応しているものと思われるが、人数その他の詳細は確認できなかった。おそらく他機関と同様、登録簿に基づいてフルタイムスタッフや契約スタッフが対応していると思われるが、他機関のように検索可能な登録職員のリストは存在しないようである。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

保険監督局が受付情報をどのように収集分析しているかは確認できなかった。

上述のとおり、DNDC がまとめ、全体の検討・分析を行っていると考えられる。

オ 運営組織その5（アルゼンチン中央銀行）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

アルゼンチン中央銀行：

アルゼンチン中央銀行は、DNDC と協同で、金融サービス利用者の相談や苦情に対応するためのサイトを開設している⁷⁹⁷。

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

金融機関のサービス利用者は、上記のサイトから金融機関のサービスに関する相談や苦情を寄せることができるほか、特定の金融機関やクレジットカード発行機関に送ったクレームで未回答、又は回答に不満があるものについて相談することができる。中央銀行はこれを DNDC に転送し、DNDC からケースごとに該当する機関での処理手続を開始する⁷⁹⁸。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

アルゼンチン中央銀行の金融サービス利用者向けサイトから金融サービス・金融商品に関する苦情や相談を送ることができる⁷⁹⁹。

また DNDC の手続開始サイト、相談受付の無料電話、メールアドレスも案内している。

⁷⁹⁷ <https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/reportes.asp>

⁷⁹⁸ 同上。

⁷⁹⁹ https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

中央銀行の職員が対応しているものと思われるが、人数その他の詳細は確認できなかった。受け付けた相談は DNDC に転送するとされているため、実際に相談に対応するのは、中央銀行の職員ではなく、DNDC の人員の可能性はある。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

中央銀行では、上記サイトを通じて寄せられた相談や苦情の情報を集め、金融機関による法令に反した行為について分析し、サービス利用者に警告したり制裁措置をとったりするためにこれを利用している⁸⁰⁰。

カ 運営組織その6（全国証券取引委員会）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

全国証券取引委員会（Comisión Nacional de Valores）：

全国証券取引委員会は、投資家対応事務所（Oficina de Atención al Inversor、OAI）を設け、投資家からの相談や告発を受け付けるほか、各種情報を提供している⁸⁰¹。

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容

証券市場に関する法令や一般的な情報、代行業者に関する情報、登記情報などについて問い合わせることができる⁸⁰²。また、証券取引委員会の権限に係る範囲内で権利の侵害があったと考えられる場合は、これを告発することができる⁸⁰³。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

電子メール（inversor@cnv.gob.ar）、オンラインで用紙記入送信のほか、郵送又は直接事務所にアウトクともできる⁸⁰⁴。

c 利用料

無料。

⁸⁰⁰ https://www.bcra.gob.ar/Noticias/usuarios_financieros.asp

⁸⁰¹ <https://www.cnv.gov.ar/SitioWeb/Home/Contacto>

<https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-publico-inversor>

<https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/preguntas-frecuentes>

⁸⁰² <https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/consultas>

⁸⁰³ <https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/denuncias>

⁸⁰⁴ <https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/consultas>

<https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/denuncias>

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

人数、資格の詳細は確認できなかったが、フルタイム職員、契約職員がおり、CNV に登録されている。登録された職員については、公式サイトで苗字や従事する業務などで指定して検索可能である。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

（証券取引委員会が受付情報をどのように収集分析しているかは確認できなかった。）

キ その他

公共情報利用局は、個人情報保護法に反して企業その他の機関が有する個人情報へのアクセス・訂正・削除の申請に応じなかった場合、これに関する告発を受け付けている。手続は無料で、オンライン手続プラットフォーム（TAD）を通じた手続のほか、郵送による告発も可能である⁸⁰⁵。

保健サービス監督局では、保険料、受けられる医療サービス、障害者給付などに関する問い合わせや苦情を受け付けている。手続は無料で、監督局のオンライン相談窓口から問い合わせることができるが⁸⁰⁶、オンライン手続プラットフォーム（TAD）や郵送による問い合わせも案内している⁸⁰⁷。

⁸⁰⁵ <https://www.argentina.gob.ar/servicio/denunciar-incumplimientos-de-la-ley-de-proteccion-de-datos-personales>

⁸⁰⁶ <https://www.argentina.gob.ar/sssalud/centro-atencion-virtual>

⁸⁰⁷ <https://www.argentina.gob.ar/sssalud/usuarios#reclamos>

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての
特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての
特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

(1) 連邦政府レベルでのオンライン消費者保護単一窓口（**Ventanilla Única
Federal de Defensa de Consumidor**）

連邦政府レベルでオンライン消費者保護単一窓口が設けられており、苦情処理等の手続きはこの単一窓口から始められるが、内容によって各州の当局、消費関係事前調停サービス（COPREC）または全国消費仲裁システムに振り分けられる⁸⁰⁸。詳しくは「7. 相談受付体制」（7（1）及び7（2）ア～ウ項）を参照されたい。

(2) 価格統制政策

アルゼンチンの特徴的な事象として、高インフレ対策としてとられている一種の価格統制政策がある。インフレが深刻な問題となっているアルゼンチンでは、経済省がインフレ抑制を目指して様々な価格統制政策を導入している。2014年には、スーパーに消費者価格を一定期間維持させる措置が「注意価格」（Precios Cuidados）の名で導入されている⁸⁰⁹。また2022年11月、経済省はこの制度を吸収する形で「公正価格」（Precios Justos）プログラムを創設した⁸¹⁰。これは参加企業（任意）が経済省通商局と結ぶ協定に基づき、当該各企業が食品や家庭衛生用品など2,000品目近くの商品の価格を一定期間凍結、それ以外の品目の価格上昇率を月4%以下に抑制する旨を約束するという制度である。当初は大手スーパーなど102企業、全国で2,500店舗が参加するが、更に参加企業が増える見通しである。詳しくは「6. 消費者行政の最近の動き」を参照されたい。

⁸⁰⁸ <https://www.argentina.gob.ar/servicio/iniciar-un-reclamo-ante-la-direccion-nacional-de-defensa-del-consumidor-y-arbitraje-del>

⁸⁰⁹ <https://www.lanacion.com.ar/economia/acuerdo-de-precios-carnes-verduras-y-pan-seran-revisados-mensualmente-nid1655148/>

⁸¹⁰ Precios Justos プログラム創設に関する経済省決議 823（2022年11月11日付）

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-823-2022-374671/texto>

第8章 ブラジル

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

(1) 消費者当局

ア 国家消費者局 Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)⁸¹¹

2012年に作られた機関で、ブラジル法務・公安省（Ministério da Justiça e Segurança Pública）⁸¹²所管。連邦、州、市の公的機関と、消費者団体等の民間機関をメンバーとした組織である国家消費者保護システム（Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: SNDC、(3)の アで後述する。）の中でも消費者保護に関する国家政策を策定、推進、調整、実施する権限を持つ。メルコスールや OAS などの国際機関においてブラジルの消費者と SNDC の利益を代表する。紛争解決プラットフォーム⁸¹³を設置運営し、インターネット上で消費者と事業者が直接交渉する場を提供している。当該紛争解決プラットフォームを通じて、登録された紛争の約 80%が7日以内に解決されているとのことである。さらに、法務・公安省の公式サイトで、消費者へ情報提供するとともに、消費者教育を担う各種コースを開催しており⁸¹⁴、また全国の消費者相談の対応件数などの情報提供を担う国家消費者保護情報システム（Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC）⁸¹⁵を提供している。国家消費者局に所属する機関として、消費者保護部（Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC）、集团的拡散的権利政策立案部（Departamento de Projetos e de Políticas de Direitos Coletivos e Difusos）がある。

(ア) 組織⁸¹⁶

国家消費者局長（Secretário Nacional do Consumidor）を筆頭に、プロジェクト部と技術部に分かれる。

組織図は次のとおりである。

⁸¹¹ サイトは現在機能していない。 <https://www.gov.br/mj/pt-br/seus-direitos/consumidor>

SINDEC のサイトに国家消費者局の名前がある。 <https://sindecnacional.mj.gov.br/home>

⁸¹² 法務・公安省公式サイト <https://www.gov.br/mj/pt-br>

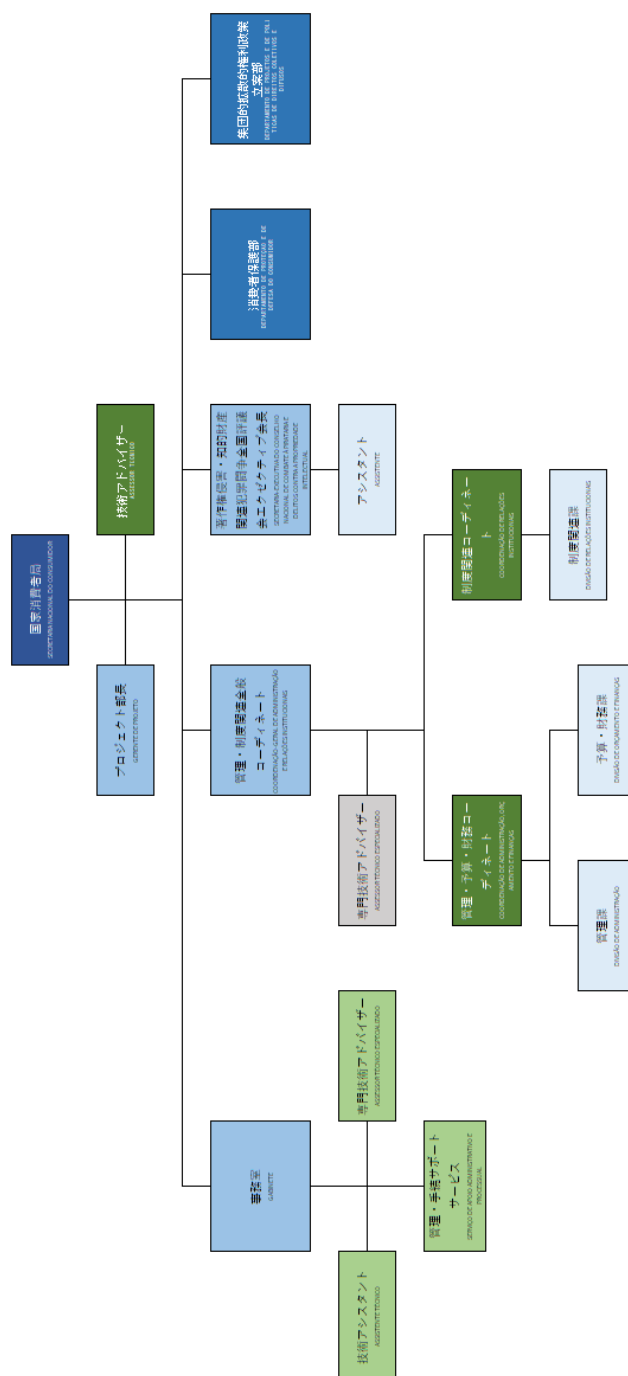
⁸¹³ 紛争解決プラットフォーム <http://Consumidor.gov.br>

⁸¹⁴ 法務・公安省の公式サイト上の消費者ポータル <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor>

⁸¹⁵ 国家消費者保護情報システム – SINDEC <https://sindecnacional.mj.gov.br>

⁸¹⁶ 法務・公安省サイトより <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/sumario/quemequem/secretaria-nacional-do-consumidor>

国家消費者局
Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)



参照：法務・公安省サイト⁸¹⁷

⁸¹⁷ 法務・公安省サイトの国家消費者局の組織図 <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/organogramas/ORGANOGRAMAS%20UNIDADES/organogramas-senacon.pdf>

イ PROCONs (Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor)

1990 年消費者保護法典制定以前から様々な名称で類似組織が存在し、法典制定以降多くの州や市町村に置かれるようになった。連邦区、州や市町村といった各地域の消費市場を監視し、国家消費者保護政策の実施において基本的な役割を果たす。消費者にとって最も身近な公的組織であり、情報提供、教育指導、企業との調停と監督、懲罰、集団訴訟などを通じて総合的に消費者をサポートする。消費者にとって地域によっては力のある組織でもあり、消費者への情報提供、教育指導、企業との調停と監督、懲罰、訴訟などを通じて、総合的に消費者保護を実行する。既述の SNDC 及び SINDEC の重要なメンバーでもある。また全国プロコンを結びつける比較的新しい組織としてブラジルプロコン (ProconsBrasil) が存在し、2014 年に第 1 回連絡協議会を行った。

(ア) 組織概要

ここでは、全国の州・市町村にある何百というプロコンのうち、サンパウロ州とリオデジャネイロ州の州プロコンのみを取り上げる。

・サンパウロ州プロコン⁸¹⁸

サンパウロ州司法・市民局 (Secretaria da Justiça e Cidadania) に設置され、州内の市町村のプロコンをつなぐ役割もある。苦情の受領と処理、違反企業に対する課徴金制裁、消費者集団訴訟の提訴権の行使、消費者教育、消費者・事業者ガイダンス、消費者市場監視、地方自治体 (市町村) のプロコンへの技術サポート、官民団体の技術交流などを行う。また電話、ネットを介しての苦情登録もできる。

責任者としてエクゼクティブディレクター (Diretoria Executiva) が置かれている。

組織は、消費者相談サービスは州北部、南部、東部、西部、遠隔に分かれ、また教育研究部、デジタルプロセス担当部、地方自治体サポート部、技術部、管理財政部に分かれている。比較的大きな都市は、個別に担当者を置いている。

・リオデジャネイロ州プロコン⁸¹⁹

リオデジャネイロ州消費者保護局 (Secretário de Estado de Governo de Defesa do Consumidor) に設置され、州内 11 か所に消費者サービスセンターを設置している。その他に移動式センターも実施するが、現在は登録移動センターはない。電話、メールでの苦情登録ができる。

組織⁸²⁰としては会長 (Presidente) 以下、スタッフチーフ、法務部長、検査部長、

⁸¹⁸ サンパウロ州プロコンの公式サイト <https://www.procon.sp.gov.br>

⁸¹⁹ リオデジャネイロ州プロコンの公式サイト <http://www.procon.rj.gov.br>

⁸²⁰ リオデジャネイロ州プロコンの組織リストより <http://www.procon.rj.gov.br/index.php/main/estrutura>

研究調査部長、管理財政部長、地域裁判部長、消費者相談部長を置いている。

ウ 検察庁 (Ministério Público)

ブラジルの検察庁には、連邦検察庁と州検察庁があり、消費者保護法典の遵守の徹底を責務とする。我が国の検察庁と異なり、刑事分野のみならず、民事の分野でも活動し、消費者の権利を含め、市民の権利保護・救済を担う準司法機関という位置づけである。実務を担当し民事訴訟を行うが、消費者の権利救済の局面における重要な機能として、検察庁は消費者集団訴訟の提訴権を有する。また、所属する検察庁国家評議会 (Conselho Nacional do Ministério Público)⁸²¹は、消費者オンブズマンの全国ネットワークを創設するなど、積極的に活動している。また、連邦検事庁州評議会 (Conselho Nacional de Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados) には国家消費者保護グループ (Grupo Nacional de Defesa do Consumidor – GNDC)⁸²²がある。各州検察庁は、それぞれ公式ページで消費者保護対策を行ったり、特別委員会などを設けたりしている。

組織の長は共和国司法長官 (Procurador-Geral da República) である。

エ 消費者警察署

各州の文民警察 (Polícia Civil) に所属し、消費者の健康を害する製品や製品性能偽装など、消費関係の犯罪捜査を行う州レベルの機関。消費者保護法典に「消費犯罪被害者支援に特化した警察署の創設を州に奨励する。」とあるが、全ての都市に設置されてはいない。州ごとに対財産犯罪部署 (Departamento de Crimes Contra o Patrimônio (DCCP)) や消費者保護警察署 (Delegacia de Defesa do Consumidor (Decon)) の名称があるが、両者共に、消費者保護法典第18条第6項で禁止される、消費者の健康を害する製品や製品性能偽装など、消費関係の犯罪捜査を行う州レベルの機関である。

オ 公共弁護庁 (Defensoria Pública)

連邦レベルと州レベルで存在する公共の弁護機関で、国民は無料で利用できる。国境を跨ぐような消費者問題は連邦公共弁護庁の管轄になる。州によっては消費者保護特別グループ (Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – NUDECON) などを設置している。

カ 各州簡易裁判所 (Juizado Especial Cível)

複雑ではない事件の調停、訴訟手続、裁判、及び執行を行う裁判所である。当該

⁸²¹ 検察庁国家評議会公式サイト <https://www.cnmp.mp.br>

⁸²² 国家消費者保護グループ <https://www.cnpq.org.br/index.php/gndc#>

簡易裁判所の最大の特徴は、日本の示談や調停といった和解的紛争解決の法文化を参考とした「調停前置主義」を採用した点である。

キ 国家度量衡・規格・工業品質院（Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO）⁸²³

製品・サービスの規格や品質基準の設定、検査などを通じてブラジル企業の生産性、品質向上を目的とする経済省所管機関だが、消費者保護に関連して商品・サービス情報の提供、消費者教育の教材作成などを行っている⁸²⁴。また、製品に関する告発ページを設けているが、現在機能していない⁸²⁵。

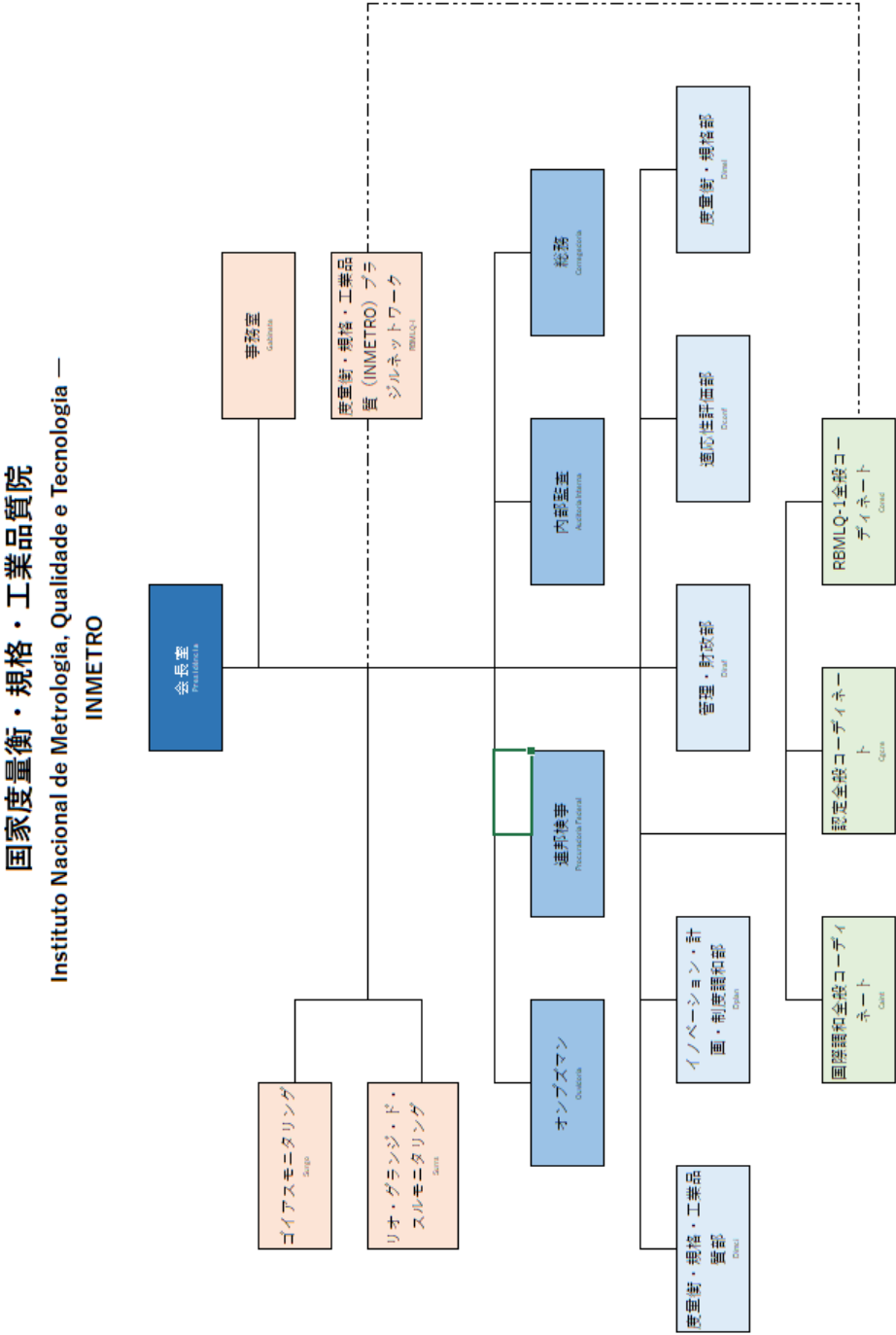
⁸²³ INMETRO <https://www.gov.br/inmetro/pt-br>

⁸²⁴ INMETRO の消費者ページ <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/vigilancia-de-mercado/orientacoes-para-o-consumidor>

⁸²⁵ INMETRO の告発ページ <https://falabr.cgu.gov.br>

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

国家度量衡・規格・工業品質院（INMETRO） 組織図



ク 保健省 (Ministério da Saúde) ⁸²⁶

消費者向けに、食品等のラベルの見方などの情報提供を行っているほか⁸²⁷、上院下院の消費者保護関連委員会の会議に参加するなど連携をとっている。また、保健省のブラジル国家衛生監督局 (Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa) ⁸²⁸では、衛生監視対象となる全ての製品とサービスの衛生管理を行うほか、消費者向けに食品の成分や分類の仕方、ラベル表示についてビデオを用いた教育を行っている。

ケ 農畜産省 (MAPA) ⁸²⁹

農業保護局 (SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA) が、総合農業保健システム (Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária – Suasa) ⁸³⁰を介して、動植物産品の安全、品質管理を行っている。総合農業保健システムは、公的サービス及び機関、地方の生産企業と労働者、組合、農業衛生専門検査機関、関連事業の民間資金管理団体に構成されている。

・組織概要

農業保護⁸³¹局長 (Secretário) を筆頭とし、次の部門からなる。

- ・動物由来製品の検査部 (DEPARTAMENTO DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL)
- ・動物衛生部 (DEPARTAMENTO DE SAÚDE ANIMAL)
- ・植物由来製品検査部 (DEPARTAMENTO DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM VEGETAL)
- ・植物健康と農業用品部 (DEPARTAMENTO DE SANIDADE VEGETAL E INSUMOS AGRÍCOLAS)
- ・技術サービス部 (DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS TÉCNICOS)

コ 環境・気候変動省 (Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima) ⁸³²

環境・気候変動省が持続可能な発展を主管する。州や自治体の環境問題所管部門が協力してゴミの分別や処理とともに生産における監視を行う。

⁸²⁶ 保健省 <https://www.gov.br/saude/pt-br>

⁸²⁷ 保健省の記事「ラベルの見方がわからない？赤信号！」<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-brasil/eu-que-ro-me-alimentar-melhor/noticias/2022/nao-entende-o-que-esta-escrito-no-rotulo-sinal-vermelho>

⁸²⁸ ブラジル国家衛生監督局の公式サイト <https://www.gov.br/anvisa/pt-br>

⁸²⁹ 農畜産省公式サイト <https://www.gov.br/agricultura/pt-br>

⁸³⁰ 総合農業保健システムのページ <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/suasa/suasa>

⁸³¹ 農業保護局の責任者リスト <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem-novo/secretaria-de-defesa-agropecuaria>

⁸³² 環境・気候変動省 <http://www.gov.br/mma/pt-br>

(2) 消費者当局の位置づけ

消費者政策は連邦、州、自治体レベルの複数の公共機関と民間団体により実施される。

(次々ページの図は、各機関の資料を基に WIP で作成)

州、自治体の活動を統合するのは、ブラジル法務・公安省 (Ministério da Justiça e Segurança Pública) 所管の国家消費者局 (Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON) で、消費者保護に関する国家政策を策定、推進、調整、実施する権限を持ち、紛争解決プラットフォームを設置運営している。また、国家消費者保護情報システム – SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC) を提供し、州、自治体プロコンからの情報を集約する。

国家消費者局の消費者保護部 (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC) は、立案を主に担当し、国家消費者保護システム Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)⁸³³を通じて、連邦、州、連邦区、地方自治体、及び民間の消費者保護団体を取りまとめている。国家消費者保護システムには、例えば観光省、ブラジリア大学も参加している。

各州の検察庁は、民事訴訟を行い、消費者の権利救済の局面における重要な機能として、検察庁は消費者集団訴訟の提訴権を有する。各州検察庁は、それぞれ公式ページで消費者保護対策を行ったり、特別委員会などを設けたりしている。検察庁に直属の検察庁国家評議会 (Conselho Nacional do Ministério Público) は、司法と制度をつなぐ研究をする。

実際に消費市場を監視し、国家消費者保護政策の実施において基本的な消費者相談に当たる役割を果たすのは、国家消費者局の「紛争解決プラットフォーム」、各州、各地方自治体のプロコンである。

また、消費犯罪の取調べを行う各州消費者警察署、消費者保護裁判の多くが行われる各州政府簡易裁判所、各州の公共弁護庁も、国民と直接つながる機関である。簡易裁判所における消費者関連裁判の重要なものとしては、集団訴訟の二段階目にあたる判決清算手続を行うことが挙げられる。これは消費者が一段階目の勝訴判決を基に個別に行う。公共弁護庁の利用は無料だが、所得に基づく制限がある。

同時に、国家消費者保護システム Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)に参加する民間団体も重要な役割を果たす。品質検査、消費者への情報提供を行うとともに、消

⁸³³ <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor#sistema>

*専用サイトはなく、法務・公安省のサイトより

第2部 調査結果

第8章 ブラジル

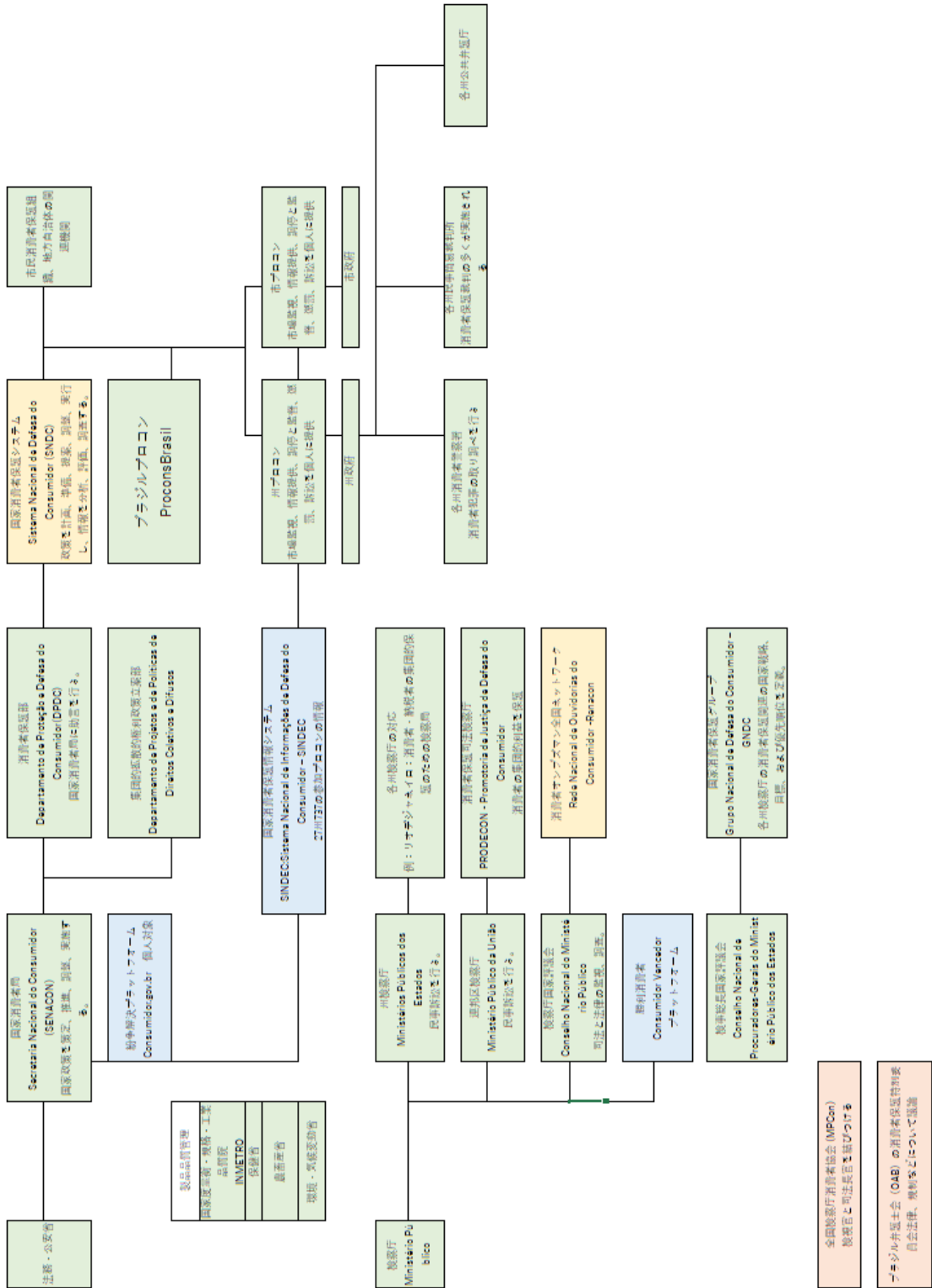
1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

消費者保護法典第82条第4項では設立から1年後に集団訴訟の提訴権を与えられる（ただし1年を待たずに提訴できる例外事由あり）。

また、ブラジルでは、民間機関が集まる全国消費者保護民間組織フォーラム（Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor: FNECDC）が存在するほか、民間消費者団体であるブラジル消費者保護協会（イデッキ）（Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor: IDEC）、PROTESTE（プロテスチ）（ブラジル消費者保護協会 Associação Brasileira de Defesa do Consumidor）も消費者保護に関するサービスを実施するとともに、上述のように検察庁、プロコンと並んで、消費者集団訴訟の提訴権を有する。同時に、各企業は「消費者対応サービス（Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC）」を常設しており、消費者対応を行っている。

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

消費者当局の位置づけ



(3) 関連省庁・機関並びにその概要

ア 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

(ア) 国家消費者保護システム、**Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)**

消費者保護法典第105条、第106条、1997年の大統領令第2181号⁸³⁴の下で制度化された。SNDCは法務・公安省⁸³⁵のDPDCに所属しており、プロコン、公共弁護庁、消費者保護局及び民間消費者団体、地方自治体の関連機関をつなげる。国の消費者保護政策を計画、準備、提案、調整、及び実行し、関連機関により提出された情報を分析、評価、調査、また消費者の権利と保証に関するガイダンスを提供。法務・公安省の紛争解決プラットフォームによれば、SNDCは四半期ごとに会合を設けている⁸³⁶。

(イ) 下院消費者保護委員会 (**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**) ⁸³⁷

下院 (câmara dos deputados) に所属する委員会で、消費者保護政策に関する会議を開催している。

組織概要：

政党を問わず各州選出議員から構成されている。

(ウ) 上院透明性・ガバナンス・管理・監視・消費者保護委員会 (**Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor**) ⁸³⁸

⁸³⁴ 大統領令第2181号 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm

⁸³⁵ 法務・公安省公式サイト <https://www.gov.br/mj/pt-br>

⁸³⁶ 法務・公安省の紛争解決プラットフォーム (SNDCについて)
<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/6>

⁸³⁷ 下院の消費者保護委員会ページ <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdc/atribuicoes>

⁸³⁸ <https://legis.senado.leg.br/comissoes/comissao?codcol=1956>

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

(ア) 法務・公安省の消費者保護部 Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor(DPDC)

法務・公安省⁸³⁹、国家消費者局所管。消費者保護政策の策定、促進、監督及び調整について、国家消費者局に助言を行う。また、消費者安全に関連する行動を計画、実行、監視する。消費者保護法典第 106 条には、法務・公安省の消費者保護部 (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor:DPDC) が消費者保護政策の策定すると定められている。

- I - 国の消費者保護政策を計画、準備、提案、調整、実行。
 - II - 公法又は私法の代表機関又は法人によって提示された告発、又は提案を受け取り、分析、評価、調査へ付す。
 - III - 消費者の権利と保証に関する恒久的ガイダンスを消費者に提供する。
 - IV - 様々なコミュニケーション手段を通じて、消費者に情報を提供し、意識を高め、動機づけを行う。
 - V - 消費者に対する犯罪を、有効な法律の条件の下で、司法に警察の調査を開始するよう依頼する。
 - VI - 帰属の範囲内で手続上の措置を採用する目的で、検察庁を代表する。
 - VII - 消費者への拡散的、集団的、個人的利益を侵害する違反を管轄機関に通知する。
 - VIII - 州、連邦区、地方自治体の団体や団体の参加を要請し、商品やサービスの価格、供給、量、安全性の検査を支援する。
 - IX - 財源やその他の特別プログラムを含め、国民による消費者保護団体の設立、州及び地方公共団体による消費者保護団体の設立を奨励する。
 - XIII - その目的に適合する他の活動を開発する。
- 単項 - その目的を達成するために、国家消費者保護部は、技術科学専門の団体や団体の参加を要求する場合がある。

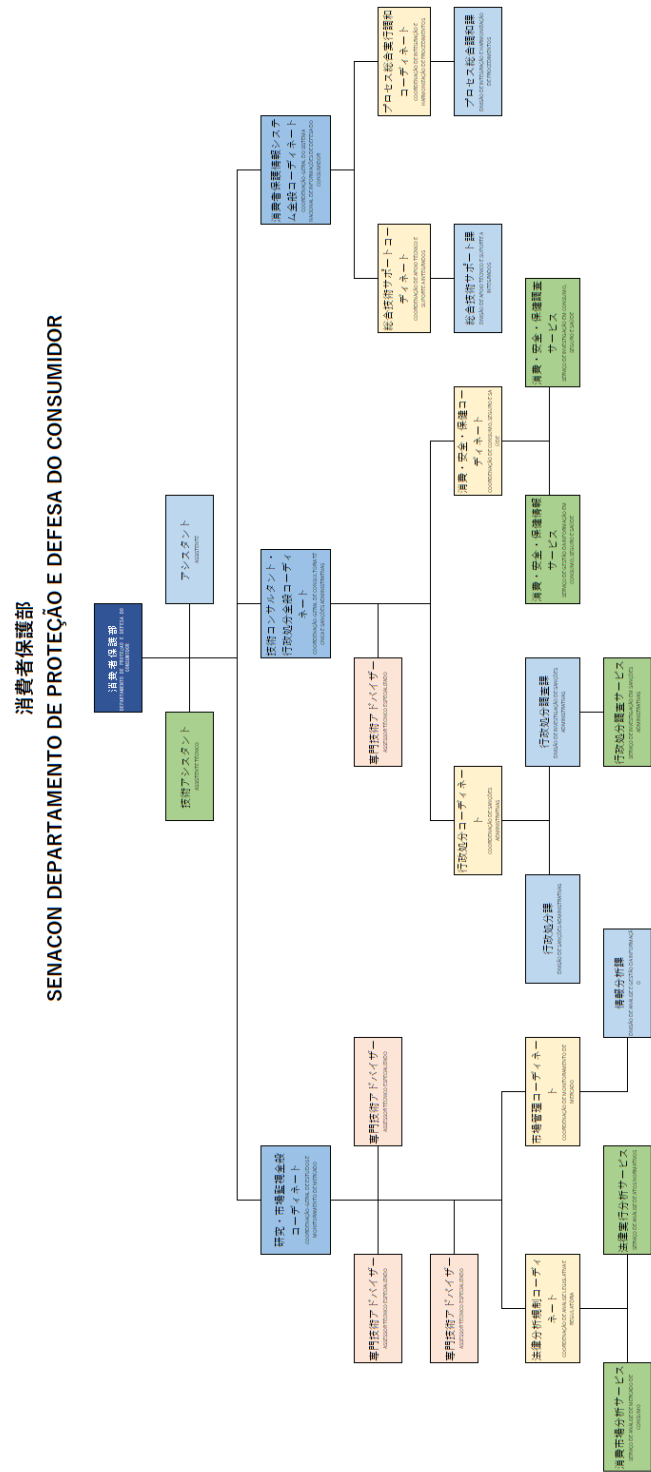
組織図⁸⁴⁰

消費者保護部長 (Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor) 以下、次ページのような構成である。

⁸³⁹ 法務・公安省公式サイト <https://www.gov.br/mj/pt-br>

⁸⁴⁰ 法務・公安省サイトより <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/sumario/quemequem/departamento-de-protacao-e-defesa-do-consumidor>

消費者保護部



参照：法務・公安省サイト⁸⁴¹

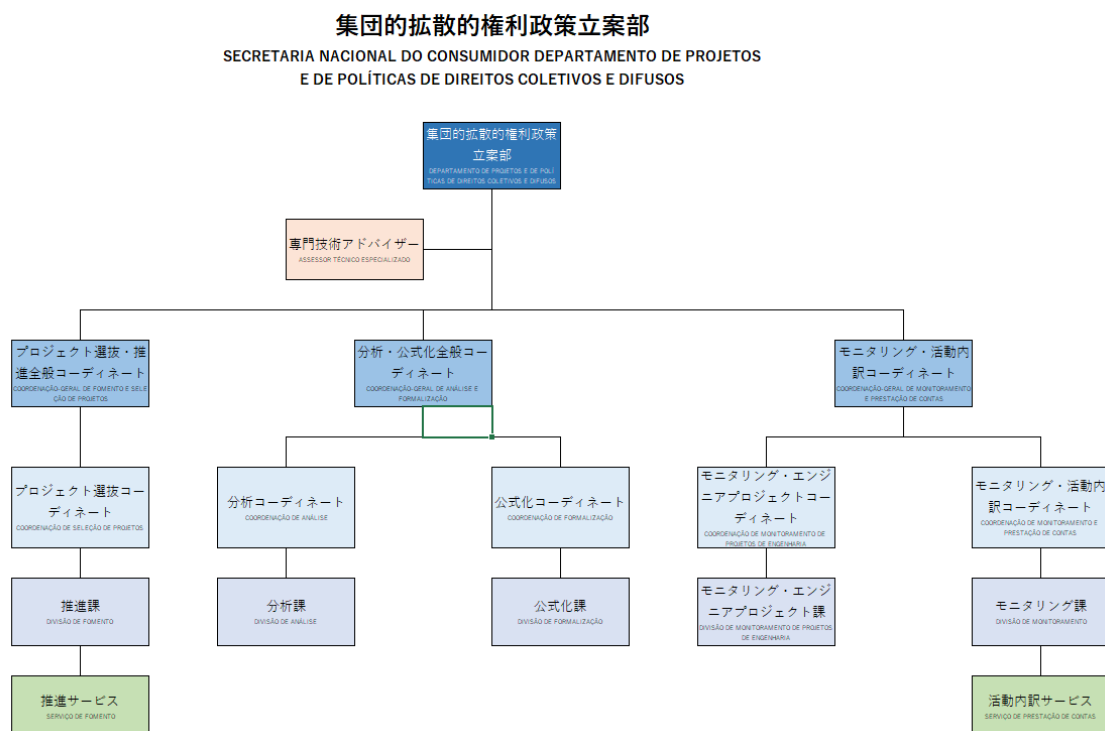
⁸⁴¹ 法務・公安省サイトの消費者保護部組織図 <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/organogramas/ORGANOGRAMAS%20UNIDADES/organogramas-2023/organograma-senacou.pdf>

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

(イ) 集団的拡散的権利政策立案部 (Departamento de Projetos e de Políticas de Direitos Coletivos e Difusos)⁸⁴²

法務・公安省⁸⁴³、国家消費者局所管。拡散的権利保護基金の資源を管理し、消費者関連イベントや民間消費者団体の運営費として利用するための管理・監督を行う。

監督 (Diretor) の下、プロジェクト・規則・監査総合コーディネーター (Coordenadora-Geral de Projetos, Formalização e Fiscalização) が管掌する。



参照：法務・公安省サイト⁸⁴⁴

⁸⁴² 法務・公安省の集団的拡散的権利政策立案部のページ <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/sumario/quemequem/departamento-de-projetos>

⁸⁴³ 法務・公安省公式サイト <https://www.gov.br/mj/pt-br>

⁸⁴⁴ 法務・公安省サイトの消費者保護部組織図 <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/organogramas/ORGANOGRAMAS%20UNIDADES/organogramas-2023/organograma-senacon.pdf>

(ウ) 検察庁国家評議会 (Conselho Nacional do Ministério Público) ⁸⁴⁵

検察庁の構成機関の管理、財務管理・監督する検察庁の機関。消費者分野については、連邦憲法に定められた基本権保障の一つとして捉えているが、評議会の活動は消費者分野に限らない。司法長官、連邦検察庁メンバー、州検察庁メンバー、最高裁から任命された裁判官、ブラジル弁護士会連邦評議会の弁護士、下院、上院により任命された市民により構成される。消費者の司法アクセスを保障し、消費者紛争を防ぎ、国家消費者保護システムを強化するための「消費者保護及び司法アクセス協力合意書」⁸⁴⁶を2013年に司法省、国家司法評議会、国家公共弁護士評議会と共に調印し、他の公的機関と協力して、消費者保護分野でも portaria（省令）を発して管理・監督を行う。当評議会はまた、国家消費者保護システム（SNDC）に参加するオンブズマン機関が相互接続された「消費者オンブズマン全国ネットワーク（Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor -Renacon）」に加盟している⁸⁴⁷。

(エ) 検事総長国家評議会 (Conselho Nacional de Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados) の国家消費者保護グループ (Grupo Nacional de Defesa do Consumidor – GNDC) ⁸⁴⁸

消費者保護分野におけるブラジリア、各州検察庁における国家戦略、目標、及び優先順位を定義する。

組織概要：

ブラジリアと各州検察庁の代表者で構成される。必要に応じて民間機関も関わる。また、消費者の権利保護と消費者保護規則の適用のため、連邦検察庁と協力する。

(オ) 全国検察庁消費者協会 (MPCon) ⁸⁴⁹

厳密には政府機関ではないが、検察庁を母体とし、政府機関と共に活動して重要な役割を果たす組織である。

2001年創立のNGOで、消費者保護活動を行う州検察庁に所属し下級審レベルで活動する検察官（Promotores de Justiça）、州検察庁に所属し上級審レベルで活動する検察官（Procuradores de Justiça）及び連邦検察庁に所属する検察官（Procuradores da República）らを結びつけ協力関係を築くことを目的とする。また国家消費者局関連イベントに参加することもある。例えば経済省の不動産価格委員会とつながり、特

⁸⁴⁵ 検察庁国家評議会公式サイト <https://www.cnmp.mp.br>

⁸⁴⁶ 「消費者保護及び司法アクセス協力合意書」

https://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Normas/termoscooperacao/4._Assegurar_a_proteção_de_consumidores_e_o_acesso_à_Justiça.pdf

⁸⁴⁷ 検察庁国家評議会公式サイトの記事 <https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/13355-cnmp-adere-a-rede-nacional-de-ouvidorias-do-consumidor-renacon?highlight=WyJjb25zdW1pZG9yIiwY29uc3VtaWRvcicull0=>

⁸⁴⁸ 検察庁国家評議会公式サイト为国家消費者保護グループのページ
<https://www.cnpg.org.br/index.php/gndc#>

⁸⁴⁹ 全国検察庁消費者協会公式ページ <https://www.mpcon.org.br>

に金融詐欺に対する消費者ガイダンスと保護に関連する助言を行う。

会長（Presidente）以下、北部、南部、北東部、中西部、南東部にそれぞれ責任者を置いている。

（カ）ブラジル弁護士会（OAB）⁸⁵⁰消費者保護特別委員会

政府機関ではないが、政府機関と共に活動し重要な役割を果たす組織である。

ブラジルの弁護士を取りまとめる最高代表機関であり、法律実務を規制し、国内で州ごとに司法試験を実施する。消費者保護特別委員会（Comissão Especial de Defesa do Consumidor）を設けており、法律、規制などについて議論している⁸⁵¹。

（キ）ブラジル国家衛生監督局（Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa）⁸⁵²

保健省の機関で、医薬品、食品、化粧品、消毒剤、タバコ製品、医療製品、血液、血液製品、健康サービスなど、衛生監視の対象となる全ての製品とサービス（国内又は輸入）の衛生管理を行うとともに、国内登録・認証を担う機関である。不規則商品リストや、不規則商品販売企業リストを公表して国民に注意を呼び掛けている。

組織としては、監督・会長（Diretor-Presidente）以下、
第二監督、
Anvisa 連邦検事主幹（Procuradoria Federal junto à Anvisa）、
苦情受付主幹（Ouvidoria）、
総務主幹（Corregedoria）、
内部監査主幹（Auditoria Interna）
が置かれている。

⁸⁵⁰ ブラジル弁護士会公式ページ <https://www.oab.org.br>

⁸⁵¹ ブラジル弁護士会の委員会リスト <https://www.oab.org.br/InstitucionalConselhoFederal/Comissoes/>

⁸⁵² ブラジル国家衛生監督局 <https://www.gov.br/anvisa/pt-br>

2. 消費者関連法規の所管状況

(1) 専管の関連法令（本数、法律名）

ア 消費者保護法典（Código de Defesa do Consumidor⁸⁵³ LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990）

1990 年制定。消費者保護を目的とし、消費者基本権、民事実体法規定（欠陥製品などの消費事故に対する賠償責任や不当勧誘・不当広告など場合における契約責任など）、行刑罰規定及び手続法規定（消費者集団訴訟など）を定める包括的な消費者法典である。

第6条で、次のとおり消費者基本権を定めている。

- ・ 生命、健康及び安全の保障
- ・ 製品及びサービスの選択の自由
- ・ 適切で明確な情報
- ・ 詐欺的・濫用的広告、不当勧誘行為、不公正条項からの保護
- ・ 契約条項の改訂
- ・ 財産的損害及び精神的損害、個人的損害、集団的損害及び拡大損害の効果的予防及び賠償
- ・ 司法アクセス
- ・ 民事訴訟における証明責任の転換
- ・ 良質な公共サービス

2000 年以降の改正内容

2008 年

第33条単項 消費者に通話費用がかかる電話による商品やサービスの宣伝は禁止される。（Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.）

第54条3項 書面による附合契約は、消費者の理解を容易にするために、明確な文言で、フォントサイズがサイズ12よりも小さくならないように、はっきりと読みやすい文字で書かれるものとする。（§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.）

2009 年

第31条単項 本条で言及されている、消費者に提供される冷蔵製品に関する情報は、永続的に記録されるものとする。（Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.）

第42-A条 消費者に提示される全ての債権回収書類には、名称、住所及び納税者登録簿（CPF）又は法人納税者登録簿（CNPJ）の登録番号が表示されなければならない。（Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao

⁸⁵³ 消費者保護法典 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

英語版 http://www.procon.rj.gov.br/procon/assets/arquivos/arquivos/CDC_Novembro_2014_Ingles.pdf

consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente.)

2012 年

第5条第3号 数量、品質、成分、品質、付帯税及び価格に関する正確な説明を伴う様々な製品及び役務に関する適切かつ明確な情報並びにそれらがもたらすリスクに関する適切かつ明確な情報 (III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;)

2015 年

第6条単項 本条柱書第3号で言及される情報は、規則の定めに従って、障害者がアクセスできる必要がある。(Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.)

第43条第6項 本条柱書で言及される全ての情報は、消費者の要求に応じて、障害者を含め、アクセス可能な形式で提供されなければならない。(§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.)

2017 年

第8条第1項 工業製品の場合、製造業者は、製品に添付する必要がある適切なフォームを通じて、本条で言及される情報を提供しなければならない。(§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.)

第8条第2項 事業者は、製品・サービスの供給に使用される、又は消費者に提供される機器及び器具を洗浄し、該当する場合は、明白かつ適切な方法で、汚染のリスクについて通知する必要がある。(§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.)

第39条第14号 管理当局設定の最大数よりも多くの消費者が商業施設又はサービス施設に入することを許可すること。(XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.)

第65条第1項 本条の罰則は、人身傷害及び死亡に対応する罰則とは関係なく適用される。(§ 1º As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.)

第65条第2項 この法律の第39条第14号所定の行為は、本条柱書所定の犯罪の構成要件にも該当する。(§ 2º A prática do disposto no inciso XIV do art. 39 desta Lei também caracteriza o crime previsto no caput deste artigo.)

2021 年

第4条第9号 消費者の金融及び環境教育を目的とした行動の促進。(IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;)

第4条第10号 消費者の社会的排除回避手段としての過剰債務の防止と処遇。(X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.)

第5条第6号 過剰債務の防止、裁判外及び裁判上の処理、及び自然人消費者の保護のためのメカニズムの確立。(VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;)

第5条第7号 債務超過から生じる紛争のための調停センターの設立。(VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.)

第6条第11号 規制に従い債務の見直しと再交渉などを通じて、生存権を保障した形での、責任ある信用取引、金融教育及び過剰債務状況の防止と処遇の保障。

(XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;)

第6条第12号 規制に従い、債務の再交渉及び信用の供与における、生存権の保障。(XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;)

第6条第13号 場合により、キロ、リットル、メートル、又はその他の単位の測定単位ごとの製品価格に関する情報。(XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.)

第51条第17号 司法機関へのアクセスを何らかの方法で条件付け又は制限する場合。(XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;)

第51条第18号 毎月の分割払いが厳守されない場合に猶予期間を設定する場合、又は、延滞の解消又は債権者との合意による消費者の権利とその支払手段の完全な回復を防止する場合。(XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;)

第54-A条 この章では、個人の過剰債務の防止、責任ある信用、及び消費者金融教育について規定する。(Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.) *第54条が追加され、個人のクレジット、分割支払、債務などの詳細を規定。

第104条 *過剰債務の調停についての条項が追加される。

イ 大統領府令第2.181号 (DECRETO Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997⁸⁵⁴)

国家消費者保護システム Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)を制定した1997年のデクレト。連邦、州、連邦区、地方自治体、及び民間の消費者保護団体を取りまとめ、政策提案、分析、調査を行うなどのSNDCの活動内容を規定している。

ウ 大統領府令第11.034号 (DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022⁸⁵⁵)

国家消費者局 (Secretaria Nacional do Consumidor—SENACON) が提案した、消費者

⁸⁵⁴ 大統領府令第2181号 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm

⁸⁵⁵ 大統領府令第11.034号, DE 5 DE ABRIL DE 2022 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11034.htm

保護法典の消費者対応サービス（Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC）のガイドラインを規定するもので、2008年の大統領府令第 6.523 号⁸⁵⁶を改定するもの。2022年10月開始。消費者対応サービスは週7日24時間営業義務、電話に加え、ウェブサイトやデジタルアプリケーションによる対応義務、消費者への無料アクセス履歴の提供義務、苦情登録から7日以内の回答義務、消費者がサービスを受けるまでの待機時間の通知義務、消費者の同意のない広告発信の禁止、苦情・キャンセルのオプション表示義務が含まれている。

（2）共管の関連法令（本数、法律名）

共管の状況については判明しなかった。

⁸⁵⁶ 2008年の大統領府令 N° 6523 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

消費者保護法典⁸⁵⁷の目的は、消費者の保護と救済、公序良俗と社会的利益のための規範の確立である。同法典で定義されている消費者とは、最終的な受取人として製品もしくはサービスを購入、又は使用する全ての自然人又は法人である。ただし、購入者と事業者が「消費者と事業者」という関係にない場合は、通常の商取引として消費者保護法典は適用されない。事業者とは、製品又は役務の給付につき、生産、組立て、創作、建設、加工、輸入、輸出、販売又は商品化の活動を展開する公的、私的、国内外全ての自然人又は法人である。製品とは動産又は不動産、有体財産又は無体財産で、サービスとは、労働関係から生じるものを除き、銀行、金融、信用、及び保険を含む、報酬と引き換えに消費者市場で提供されるあらゆる取引活動としている。製造物責任は、製品のみならずサービスも対象となり、製造、生産、建設及び輸入した者が責任を負う。製造者が特定できない場合、製造者を明確に表示していない場合は、販売者も責任を負う。民事責任のみならず、行政責任、刑事責任を規定するとともに、これらに関する手続法も規定している。

消費者保護法典の改正は常に行われており、また、大統領府令という形で補足が行われている。

2012年には、インターネット購入に関する規定が登場。寸法、重量、素材の特徴などを含む製品の説明をインターネット上で提供することが義務付けられた。2015年には、障害を有する消費者の権利に関しての規定が登場し、2017年には、微量の牛乳、微量の小麦など、使用される成分のアレルギーの可能性について、パッケージに情報を含めることが義務付けられた。2021年には個人の信用、分割支払などの詳細を規定。2022年には、電子商取引を念頭に消費者保護法典の消費者対応サービス（Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC）のガイドラインを規定した。

⁸⁵⁷ 消費者保護法典 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

(1) 紛争解決プラットフォーム⁸⁵⁸

法務・公安省国家消費者局 Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) が開発したプラットフォームで、消費者と事業者間の直接対話を可能にする公共サービスである。設置目的は、透明性と社会的管理、公的消費者保護政策の管理と実行のための情報収集、消費者保護の強化である。司法省、プロコン、検察庁、及び社会全体によって監視され、現在ブラジル全体の苦情の 80% が登録されている。登録された事件は消費者保護法典にのっとり解決される。また、多くの事業者が自発的に登録しており⁸⁵⁹、早急な問題解決へつながっている。解決度数や、満足度数、消費者の投稿内容などを一般公開している⁸⁶⁰。

(2) 国家消費者保護情報システム (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC)⁸⁶¹

プロコンに登録された情報をデジタル化するシステムで、国家消費者局 Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) が運営管理する。27 州 737 の参加プロコンの地域データベースの記録を統合し、消費者が直面する問題に関する全国的情報バンクを形成する。情報は、国家消費者保護システム Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) 加盟機関だけでなく、管理機関、規制機関、通信手段、及び研究者や法務担当者によっても広く利用されている。情報はサイトにグラフで整理表示されており、例えばどの分野で紛争が多いのか、プロコン利用者年齢の割合、プロコンに登録された企業上位リスト、問題解決指数などが表示されている。

(3) 「勝利消費者 (Consumidor Vencedor)」⁸⁶²

連邦区検察庁、各州検察庁が参加し、検察庁が管理運営するプラットフォームで、消費者集団訴訟の内容と結果を掲載している。告発はサイトのフォーム、電話、携帯アプリ WhatsApp、及び事務所で行うことができる。また、集団訴訟の第一段階目の勝訴判決をダウンロードすることができ、これを持って第二段階の判決清算手続を簡易裁判所等で個別に行うことができる。

⁸⁵⁸ 紛争解決プラットフォーム <http://Consumidor.gov.br>

⁸⁵⁹ 紛争解決プラットフォーム登録企業リスト <https://consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes>

⁸⁶⁰ 紛争解決プラットフォームの分析ページ <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>

⁸⁶¹ 国家消費者保護情報システム – SINDEC <https://sindecnacional.mj.gov.br>

⁸⁶² 勝利消費者への情報サイト「Consumidor Vencedor」<https://consumidorvencedor.mp.br>

5. 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

(1) 地方消費者行政の仕組み

消費者行政は連邦区、州、自治体レベルの複数の公共機関と民間団体により実施され、連邦区や州・自治体間の上下関係はないが、各レベルの評議会、協会などで横のつながりがある。各州政府のプロコン、市政府のプロコンは市場監視、情報提供、調停と監督、課徴金制裁、公共弁護庁紹介などの訴訟サポートサービスを個人に提供し、州政府所属の消費者警察署が消費者犯罪の取調べを行う。裁判は州の簡易裁判所で行われることも多く、収入要件を満たす消費者であれば無料で公共弁護庁のサポートを受け、訴訟を行うことができる。

ア 消費者警察署 (Delegacia do Consumidor – DECON)⁸⁶³

文民警察 (Polícia Civil) に所属し、消費者犯罪の取調べを行う。消費者保護法典に「消費犯罪被害者支援に特化した警察署の創設を州に奨励する。」とあるが、全ての都市に設置されてはいない。州ごとに対財産犯罪部署 (Departamento de Crimes Contra o Patrimônio (DCCP)) や消費者保護警察署 (Delegacia de Defesa do Consumidor (Decon)) の名称がある。

イ 公共弁護庁 (Defensoria Pública)

州レベルで存在する公共の弁護機関で、国民は無料で利用できるが所得に基づく制限がある。州によっては消費者保護特別グループ (Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – NUDECON) などを設置している。

ウ 各州民事簡易裁判所 (Juizado Especial Cível)

複雑ではない事件の調停、訴訟手続、裁判、及び執行を行う裁判所である。当該簡易裁判所の最大の特徴は、日本の示談や調停といった和解的紛争解決の法文化を参考とした「調停前置主義」を採用した点である。

以下、地方消費者行政の例として、首都であるブラジリアと比較的情報があるリオデジャネイロの例を挙げる。

エ ブラジリア連邦区

・ブラジリア連邦区プロコン：

消費者の相談窓口で、案件登録を行う。苦情が受理されると、事業者は出頭通知を受け、プロコンが仲介し調停を行う。また消費者の権利に関する情報を提供す

⁸⁶³ 消費者警察署サイト <https://www.decon.com.br>

る。

・消費者警察署：

連邦区文民警察（Polícia Civil）に所属し、消費者犯罪の取調べを行う。消費者保護法典に「消費犯罪被害者支援に特化した警察署の創設を州に奨励する。」とある。

・消費者保護司法検察庁（PRODECON – Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor）⁸⁶⁴：

ブラジリア検察庁の機関で、消費者の集団的利益を保護するための機関。事案の調査、集団訴訟を行う。警察の手続を監視し、捜査手順の実行を決定する。捜査完了後、検察庁が訴訟を開始終了する。

オ リオデジャネイロ州

リオデジャネイロ州プロコン：消費者の相談窓口で、案件登録を行う。苦情が受理されると、事業者は出頭通知を受け、プロコンが仲介し調停を行う。また消費者の権利に関する情報を提供する。

・リオデジャネイロ消費者警察署⁸⁶⁵：

連邦区文民警察（Polícia Civil）に所属し、消費者犯罪の取調べを行う。消費者保護法典に「消費犯罪被害者支援に特化した警察署の創設を州に奨励する。」とある。

・州検察庁⁸⁶⁶：

消費者相談窓口を置いているほか、消費者・納税者の集団的保護のための検察局（Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte）を設置している⁸⁶⁷。

また、州消費者保護局（Secretário de Estado de Governo de Defesa do Consumidor）がプロコンにも参加し、総合的な監視・助言を行う。

⁸⁶⁴ 連邦検察庁の消費者保護司法検察庁ページ <https://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/conhecampdft-menu/promotorias-justica-menu/prodecon-menu>

⁸⁶⁵ リオデジャネイロ消費者警察署 <https://www.instagram.com/deconrj/>

⁸⁶⁶ リオデジャネイロ州検察庁 <http://www.mprj.mp.br>

⁸⁶⁷ リオデジャネイロ州検察庁の消費者保護関連ページ <https://www.mprj.mp.br/conheca-o-mprj/areas-de-atuacao/consumidor>

(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例

各州検察庁は、合同で消費者への消費者集団訴訟の進捗に関する情報まとめサイト「勝利消費者 Consumidor Vencedor」⁸⁶⁸を提供しており、州検察庁メンバーが参加する検察庁国家評議会（Conselho Nacional do Ministério Público）⁸⁶⁹、検事総長国家評議会（Conselho Nacional de Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados）も存在する。各州政府のプロコン、市政府のプロコンは州政府消費者警察署に調査を依頼し、無料の公共弁護庁を紹介し、簡易裁判所で裁判が行われる。

6. 消費者行政の最近の動き

2021年12月の大統領令⁸⁷⁰で、1997年の法律第2181号⁸⁷¹を改定し、消費者保護法典によって保護された利益と権利を守ることを目的とした、行政機関及び団体による行動の補償的性質を規定する可能性、並びに制裁行政プロセスの確立に先行する事前調査の手順などが変更された。例えば、第13条の禁止行為の一部に単項が加わり、また虚偽広告に関する第14条に第4項が加わり、アプリケーションやプロバイダーを介した製品、サービス提供も含まれることが明記された。

現在、電子商取引活動の様々な側面の規制に関する議論が盛んである。

2022年9月にOAB主催で行われた消費者権利学会では、不正行為、デジタルプラットフォーム、電子調査結果、スマート製品に関する改善が今日の課題であると提案。特に電子商取引活動について議論されている⁸⁷²。2022年10月より国家消費者局 Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) が提案した新しい大統領府令 DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022⁸⁷³が施行されているが、消費者保護法典を改正する内容で、消費者対応サービス（Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC）のガイドラインを確立している。ガイドラインには、消費者がサービスを受けるまでの待機時間の通知義務、消費者の同意のない広告発信の禁止、苦情・キャンセルのオプション表示義務などが含まれており、企業の電子取引における消費者保護をカバーする内容になっている。一方で、データ漏えい、消費者の権利を強化する法律、広告による消費者の権利侵害の防止強化など、電子商取引活動における規制の強化が望まれている。

⁸⁶⁸ 勝利消費者への情報サイト「Consumidor Vencedor」<https://consumidorvencedor.mp.br>

⁸⁶⁹ 検察庁国家評議会公式サイト <https://www.cnmp.mp.br>

⁸⁷⁰ 2021年12月の大統領令 <https://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.887-de-7-de-dezembro-de-2021-365395151>

⁸⁷¹ 1997年の法律第2181号 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm

⁸⁷² OAB ゴイアスの公式ページの記事より <https://www.oabgo.org.br/oab/noticias/evento/desafios-reflexoes-e-formas-de-captar-novos-clientes-marcam-abertura-do-congresso-do-direito-do-consumidor/>

⁸⁷³ 大統領府令 DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11034.htm

7. 消費生活相談の受付体制

(行政組織による相談窓口のほか、行政に代わって委託されている民間組織も含む)

(1) 消費生活相談を受け付ける体制

紛争解決プラットフォーム (Consumidor.gov.br)⁸⁷⁴

連邦レベルでは国家消費者局 (SENACON) による紛争解決プラットフォーム (Consumidor.gov.br) が存在する。政府が管理運営する国民プラットフォームである Governo Digital に登録している国民が、苦情申請を行うことができる。申請後、指摘された企業は 10 日以内に苦情内容を分析し回答する義務がある。申請者は追加情報を記述でき、指摘された企業の回答から 20 日以内にコメント、評価をすることができる。申請内容、結果、統計の閲覧は Governo Digital への登録不要で誰でも利用できる。苦情先に該当する企業がプラットフォームに参加していない場合は、対応対象にならない。苦情がプラットフォームで解決されない場合は、消費者はプロコンに申請する必要がある。州、市レベルではプロコンが対応する。

(2) 政府・自治体による相談窓口 (委託先も含む)

ア 運営組織その1 サンパウロ州プロコン⁸⁷⁵

(ア) 組織の概要と権能 (個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等)

事業者とつなぎ、解決しない場合は公共弁護庁を紹介する。

以下に活動内容を挙げる⁸⁷⁶。

- ・消費者教育
- ・製品又はサービスの事業者に対する個人的、集団的苦情の受領と処理
- ・消費者と事業者の消費関係における権利と義務に関する指導
- ・消費者保護立法の規定内容を実施するための消費市場の監視・監督
- ・消費者集団訴訟のフォローと提起
- ・消費者の権利に関する裁判所判決、国内法及び国際法に関する研究とフォロー
- ・消費者保護分野における定性・定量分析
- ・地方自治体のプロコンへの技術的サポート
- ・公的機関、民間団体、消費者保護に関わるその他の団体 (国際団体を含む) との技術的交流

サンパウロ州プロコン公式サイト⁸⁷⁷には詳細の組織図を含めた概要が記載され

⁸⁷⁴ 紛争解決プラットフォーム Consumidor.gov.br

⁸⁷⁵ サンパウロ州プロコン <https://www.procon.sp.gov.br/>

⁸⁷⁶ <https://www.saopaulo.sp.gov.br/orgaos-e-entidades/fundacoes/fundacao-procon-sp/>

⁸⁷⁷ サンパウロ州プロコン公式サイト <https://www.procon.sp.gov.br/institucional/>

ている。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

商品又はサービスの事業者に対する行政的、個人的、集团的苦情の受領と処理。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

Poupatempo Itaquera 駅、Santo Amaro 駅、Sé 駅に窓口センターを設置しており、151 に電話し日時を予約する。それ以外にウェブサイトや アプリ「ProconSP」から質問したり、苦情を登録したりすることができる。

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

インターネット上に情報はなく、電話でも詳しい情報は得られなかったが、サンパウロ州プロコンに限らず、一般的に専属スタッフのほか、法学部のカリキュラムとして行われるインターン学生を雇用しており、支払われる給料は「奨学金」と呼ばれている。文科省のカリキュラムにのっとった運用である⁸⁷⁸。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

受付情報は登録後、情報提供申請は5日、苦情は15日以内に回答される。受付情報はサンパウロ州プロコン内で集約され、国家消費者保護情報システム（Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC）に提出される。

イ 運営組織 リオデジャネイロ州プロコン

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

リオデジャネイロ州プロコン⁸⁷⁹

消費者が購入交渉における透明性を確保し、市場を規制する法律を迅速かつ効果的に適用できるようにするサポートを行う。事業者とつなぎ、解決しない場合は公共弁護士を紹介する。

州消費者保護体制は、知事（Governador）の下、次のとおりである。

州政府消費者保護局（Secretário de Estado de Governo de Defesa do Consumidor）

⁸⁷⁸ 監修いただいた前田美千代氏より助言いただいた。

⁸⁷⁹ リオデジャネイロ州プロコン <http://www.procon.rj.gov.br>

リオデジャネイロ州プロコン会長（Presidente do Procon-RJ）：
法務部長（Diretor Jurídico）
監査部長（Diretora de Fiscalização）
調査研究部長（Diretor de Estudos e Pesquisas）
管理財政部長（Diretora de Administração e Finanças）
地域活動部長（Diretor de Ação Regional）
カスタマー サービス部長（Diretora de Atendimento）

（ア）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲⁸⁸⁰

まず簡易相談を受け付け、消費者が情報、説明、指導情報を確認又は入手できる。必要があれば事業者への情報提供を申請する。集団への影響がある場合は特別調査が行われる。深刻な場合はまず公聴会を開催し、問題解決に当たる。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

メール送付、携帯アプリ WhatsApp、電話で営業日 10 時～16 時に受け付けている。週内に 11 か所ある相談センターで営業日 9 時半～13 時、14 時～16 時に相談予約ができる。

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

ネット上に情報無し。電話でも情報得られず。

上述のとおり、一般的に専属スタッフのほか、法学部のカリキュラムとして行われるインターン学生を雇用しており、支払われる給料は「奨学金」と呼ばれている。文科省のカリキュラムにのっとった運用である。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

受付情報はリオデジャネイロ州プロコン内で集約され、国家消費者保護情報システム（Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC）に提出される。

⁸⁸⁰ リオデジャネイロ州プロコン http://www.procon.rj.gov.br/index.php/posto_atendimento

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての 特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

消費者保護協会などの民間消費者団体が国家の制度の一環として認知され、SNDC に参加しており、消費者被害の救済などにおいても機能を果たしている。また企業の SAC の設置も進んでいるのが特徴である。以下に主な団体を挙げる。

(1) 全国消費者保護民間組織フォーラム (Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor: FNECDC) ⁸⁸¹

消費者保護に関して、政治的及び制度的特色を持つ非政府組織 (NGO) で、消費者運動を強化するため、情報交換、支援、及び共同行動を行う、各州など地方の市民団体の連合によって形成されたブラジル全国レベルの市民団体統括組織である。SNDC、農畜産省、FNECDC などとの横のつながりがある。また、農畜産省に法律草案を送るなど立法提案も行っている⁸⁸²。全国消費者保護民間組織フォーラムでは起業関連の記事が多い。

(2) ブラジル消費者保護協会 (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor: IDEC) ⁸⁸³

1987年に消費者保護団体として設立された NGO。一般向け及び会員向けの消費者保護指針の作成、製品・サービスの品質検査、企業及び政府に対する集団訴訟提起、消費及び消費者の権利に関する情報分析、提供など多岐にわたって活動している。品質検査では自ら検査スタッフを持つだけでなく、政府、企業をモニターする専門家を協力者として抱えている。サイトでは消費者に起こり得る問題について提言を行っており⁸⁸⁴、IDEC が単独の原告又は原告の一員として提起した消費者集団訴訟の進捗に関しての検索⁸⁸⁵ができる。

組織概要

- ・ 総会：正会員で構成され、報告書の提出や規則の最終的な変更、協会の業績に関連する問題について話し合い、承認する。理事会と財政評議会を選出するグループ。
- ・ 取締役会：8人のメンバーで構成され、選挙によって2年ごとに更新される。執行調整者を任命し、諮問委員会のメンバーを選ぶ。
- ・ 監査委員会：予算執行、会計及び会計の動きを監視及び監督する。
- ・ 諮問委員会：組織の活動に関するコンサルタント的な役割を果たす。

⁸⁸¹ 全国消費者保護民間組織フォーラムの公式サイト

https://forumdoconsumidor.org.br/?fbclid=IwAR3nCF3DKyLYu8Gxu5cgHTm2r1dHMWLhejfoLTLObsICK_RgvPwtOytrGo

⁸⁸² anffasindical のニュース記事 <https://anffasindical.org.br/index.php/noticias/autocontrole/3878-presidente-do-forum-nacional-das-entidades-de-defesa-do-consumidor-pede-arquivamento-do-pl-do-autocontrole>

⁸⁸³ ブラジル消費者保護研究所公式サイト <https://idec.org.br>

⁸⁸⁴ ブラジル消費者保護研究所サイトのオリエンテーションページ <https://idec.org.br/consultas/idec-orienta>

⁸⁸⁵ ブラジル消費者保護研究所サイトの裁判検索ページ <https://idec.org.br/acoes-judiciais>

上記役員は全てボランティアである。

(3) PROTESTE (ブラジル消費者保護協会 Associação Brasileira de Defesa do Consumidor)⁸⁸⁶

ラテンアメリカ最大の消費者のためのNGO団体で、情報、専門サービス、消費者の権利擁護を進める。5か国に150万人を超えるメンバーが存在するEuroconsumersの一部である。比較テストや市場調査を行い、規制当局、学術機関、企業、市民社会組織の協力の下、消費者関連イベントや討論会を開催している。サイトでは実際にテストが行われた商品のラベルに記載される内容との差異を発表しており⁸⁸⁷、その結果から商品を「検査結果最高」「正しい選択」「品質が良く安い」「購入するな」にラベル分けしている。品質検査は電話、メール、Facebookより申し込むことができる。

(4) 消費者対応サービス (Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC)

1978年にネスレ社が設立したものがブラジルでは最初のSACとされるが、1990年の消費者保護法典制定以降、急速にその数が増加。2008年の大統領府令でそのガイドラインが規定され、その後2022年に改正された。SACは消費者のクレームに対して企業を防衛することを目的としているが、近年の法律制定を受けて企業が消費者のクレーム要求、提案を積極的に受け入れることで消費者保護につながっている。

⁸⁸⁶ PROTESTE 公式サイト <https://www.proteste.org.br>

⁸⁸⁷ PROTESTE の商品検査結果リスト <https://www.proteste.org.br/testes-comparativos>

第3部 論考

第1章 EU

デジタルの権利と原則に関する欧州宣言

國學院大學
川村 尚子

I. はじめに

2022年11月14日、欧州委員会、欧州議会及び欧州理事会は、「デジタルの権利と原則に関する欧州宣言」について政治的合意に至った。同宣言は、同年1月に、欧州議会及び欧州理事会から要請を受けた欧州委員会によって提案されもので、EUの基本的価値と基本的権利にのっとり、人を中心に据えた、包括的で、安全かつ持続可能なデジタル化社会に向けたEUのコミットメントを提示するものである。

同宣言の策定に当たっては、幅広い関係者を集めたパブリックコンサルテーションが実施され、今後10年間に於けるEUのデジタル世界において実現されるべきEUの価値とは何であるかが議論された。同宣言は、ここでの意見を反映したものとなっている。

同宣言は、法的拘束力を持つものではないが、今後、これに即したモニタリングが予定されている。すなわち、同宣言に照らして、後述のEUにおけるデジタル戦略で示された各項目の実施状況について、その透明性を確保するとともに、加盟国全体の傾向と実績を監視・評価し、そこで得られた知見を、同宣言に言及する分野における将来の政策指針に反映させていくことが予定されている。したがって、同原則は、デジタル化社会を形成していく上で、政府や政策立案者だけでなく、デジタル技術を開発する私企業も含めた全てのEU市民に向けた共通の評価基準（参照点）を提供するものである。

II. 「デジタルの権利と原則に関する欧州宣言」の背景—欧州におけるデジタル戦略

2010年代以降、とりわけスマートフォンの普及によりインターネットの利用者数が急増し、オンライン市場の規模も拡大していった。これを背景に、欧州委員会は、2015年に、2019年までのデジタル化に向けた政策目標を示した「デジタル単一市場戦略」を公表した。そこでは、オンライン世界とオフラインの世界の相違を取り除き、国境を越えるオンライン活動の障壁をなくすという「デジタル単一市場」の構築が目標とされた。具体的には、① 消費者保護の強化とEU域内のデジタル商品・サービスへのアクセスの向上、② デジタル経済における公平な競争の確保、③ デジタル経済の成長促進の三本柱から成る。以降、EUでは、同戦略に示された様々な施策に従い、個人情報保護、著作権保護、消費者保護、青少年保護など多岐にわたる個別の分野ごとの課題に対応する立法が相次いだ。

しかし、その後、こうした分野ごとの法整備が「デジタル単一市場」の形成を阻害しているとの懸念が示されるとともに、米国巨大 IT 企業に代表されるような少数の大手ハイテク企業が、他のプラットフォームやアプリが機能するためのエコシステムを提供することによりゲートキーパーの役割を果たすようになっていくことが問題視されるようになる。こうした背景の下、欧州委員会は、2020 年に公表した政治戦略「欧州のデジタル未来の形成」では、今後のデジタル化社会に向けた欧州の目標として、①人のために動く技術、②公正で競争力のあるデジタル経済及び③開かれた民主主義と持続可能な社会を実現することを掲げた。具体的な施策の内容は、人工知能の問題、サイバーセキュリティ、データ戦略、競争法、金融、税の問題、デジタル教育、エネルギー問題など非常に多岐にわたるが、その中でも、消費者の権利の強化は引き続き施策の一つに挙げられたほか、特に注目すべきは、包括的で強力なプラットフォームの責任を定めるルール必要性が説かれたことであろう。

さらに、欧州委員会は、2021 年 3 月に「2030 年デジタル・コンパス」を公表し、欧州議会、欧州理事会、欧州経済社会評議会及び欧州地域委員会に向けて、過去 10 年間の EU におけるデジタル化の動きを加速させるために、産業・貿易・競争政策、技能・教育、研究・イノベーション政策、長期資金調達手段など利用できるあらゆる手段を用いて、上記 2 つの戦略で示された施策や提言を強化することを求めた。特に、同政策改革プログラムでは、欧州のデジタル技術の多くが他国技術に依存していることや民主主義への脅威などを含む、Covid-19 により露呈したデジタル空間の脆弱性に対する反省を踏まえ、人間中心の持続可能なより繁栄したデジタル未来を掴み取るために、より一層市民と事業者をエンパワーし、デジタル主権を回復することの必要性が説かれた。

こうしたデジタル化を推進するために、上記戦略では、①デジタル人材の育成、②クラウドを含むネット・インフラ設備の整備、③民間企業のデジタル化、④公共サービスのデジタル化という 4 つの重点に沿って、2030 年までに達成すべき具体的目標値を設定し、これを EU 全域で評価・監視する効率的なガバナンス体制を通じて、デジタル化に向けた施策の達成度を測ることが予定されている。そして、この評価を行う際に、政策立案者、政府、私企業及び市民（個人）が依拠すべき参照基準を示すものが「デジタルの権利と原則に関する欧州宣言」である。

III. 「デジタルの権利と原則に関する欧州宣言」の具体的な内容

「デジタルの権利と原則に関する欧州宣言」は、今後 10 年で実現しようとしている EU デジタル世界において保証されるべき欧州の価値観と基本的権利を示すものである。具体的には、次の 6 つの章から構成される。

第 1 章：人とその権利を中心に据えたデジタル化

民主主義の強化、オフラインで認められている EU の価値及び個人の人權をオンラ

インでも実現すること、デジタル環境における官民全ての関係者の責任ある真摯な行動の促進と確保、国際関係における欧州宣言に示した価値実現の促進など

第2章：連帯と包摂の支援

人権を尊重した技術設計、デジタル化の恩恵を受ける全ての市場関係者の社会的責任、高速ネットワーク接続の確保、デジタル教育・訓練・技能の向上、オンラインによるデジタル公共サービスの保証など

第3章：オンラインにおける選択の自由の確保

人工知能は人の幸福度を高めることを究極目的とすべきこと、健康・安全・基本的人権に対するリスク無しにデジタル環境における選択の自由を確保すること、人間中心の倫理的な EU 法の価値に即した人工知能システムの開発・配備・利用、人工知能とアルゴリズムの適切な透明性の確保、利用者の基本的人権と消費者の権利が保障される公正なデジタル競争環境の確保、技術に対する信頼と消費者の自律的で情報に基づいた選択能力の強化など

第4章：デジタル公共空間への参加の促進

多言語なデジタル環境の実現、多様なコンテンツへのアクセスの保証、非差別的な方法による民主政治への参加の促進、デジタル環境における表現と情報の自由並びに集会と結社の自由の保障、オンラインプラットフォームの責任など

第5章：個人の安全、安心、エンパワーメントの向上

保護された、安全で安心なデジタル環境の確保（情報漏えいやサイバーセキュリティ対策の強化）、プライバシー及び個人による情報のコントロールの保証、デジタル環境における子どもと未成年者の保護とエンパワーメントなど

第6章：未来のデジタルの持続可能性の促進

循環型経済を促進するデジタル製品・サービス開発、エネルギー効率の良いデジタル製品・サービスの開発及び耐久性や修理可能性のあるデジタル製品・サービスの開発の促進など

第2章 アルゼンチン

アルゼンチンにおける消費者政策体制

—消費者の属性に着目した消費者保護プログラムと専門的・国際的消費者教育—

慶應義塾大学法学部
前田 美千代

1. はじめに

本稿は、アルゼンチンにおける消費者政策体制の検討を通じて、我が国の消費者政策体制への有益な示唆を得ることを目的とする。具体的には、我が国の消費者庁にあたる政府機構内の消費者当局を特定した上で、当該消費者当局が全国レベルで展開する消費者保護プログラムの詳細を検討する。その際、これらの消費者保護プログラムの中で重点プログラムとされているものについて、それらがアルゼンチン社会において果たそうとする役割を、その理念や背景も踏まえて分析することで、消費者当局がどのような消費社会の実現を目指しているかを明らかにする。結論部分となる日本の消費者政策体制への提言では、我が国の現行体制と若干の突き合わせを行いつつ、参考にできるとと思われる点について私見を述べることとする。

2. 政府機構内（連邦レベル⁸⁸⁸）の消費者当局

（1）経済省（Ministerio de Economía）内の通商局（Secretaría de Comercio）

経済省内には、2023年1月現在、全部で14の内部部局が置かれ⁸⁸⁹、その一つである通商局が我が国の消費者庁にあたる中央消費者当局としての役割を担っている。根拠法は、

⁸⁸⁸ 消費者関連機関について、連邦レベルでは、行政機関として経済省内の通商局・消費者保護アクション次局があり、また公的機関として国民弁護庁（憲法第86条）、検察庁（憲法第120条）がある。憲法上では、第2部「国家権力」第1編「連邦政府」第1節「立法機関」第7章「国民弁護官」（第86条）、及び、第4節「検察庁」（第120条）に定められている。

⁸⁸⁹ 経済省公式サイト（<https://www.argentina.gob.ar/economia>）によると、経済省内の14内部部局は、財務局（Hacienda）、経済政策局（Política Económica）、法務行政局（Legal y Administrativa）、金融局（Finanzas）、エネルギー局（Energía）、参事官官房ユニット（Unidad Gabinete de Asesores）、機関局（Relaciones Institucionales）、国際経済金融局（Asuntos Económicos y Financieros Internacionales）、連邦発展・競争計画局（Planificación del Desarrollo y la Competitividad Federal）、農畜水産局（Agricultura, Ganadería y Pesca）、産業・生産性向上局（Industria y Desarrollo Productivo）、通商局（Comercio）、鉱業局（Minería）及び知識経済局（Economía del Conocimiento）である。これに続いて、同公式サイトでは、経済省管轄下の組織として、公共歳入連邦管理庁（AFIP: Administración Federal de Ingresos Públicos）、アルゼンチン共和国中央銀行（BCRA: Banco Central de la República Argentina）、アルゼンチン国民銀行（Banco de la Nación Argentina）、抵当銀行（Banco Hipotecario）、造幣局（S.E. Casa de Moneda）、国家証券委員会（CNV: Comisión Nacional de valores）、国家統計局（Instituto Nacional de Estadística y Censos）、国家保険監督局（SSN: Superintendencia de Seguros de la Nación）、国家税務裁判所（Tribunal Fiscal de la Nación）、財務情報ユニット（UIF: Unidad de Información Financiera）、社会資本基金（FONCAP: Fondo de Capital Social）が掲載されている。

1993年成立・施行の消費者保護法（Ley de Defensa del Consumidor）（法律第24.240号）であり、同法第2編（Título II）「適用当局、手続及び制裁（Autoridad de Aplicación Procedimiento y Sanciones）」第11章（Capítulo XI）「適用当局（Autoridad de Aplicación）」（第41条から第44条）では、中央当局と地方当局及びその権限に関する定めが置かれている。

第41条-〔中央当局及び地方当局〕経済生産省（Ministerio de Economía y Producción）に所属する通商局（Secretaría de Comercio Interior）がこの法律の適用の中央当局である。ブエノスアイレス自治市及び各州は、地方当局として、各管轄区における違反について、この法律及びその規則の遵守における監督、査察及び審理を行う。

第42条-〔中央当局及び地方当局の権限〕法第41条所定の地方当局の権限を害することなく、中央当局は、この法律の遵守の監督及び査察において同時に活動することができる。

第43条-〔権限〕経済生産省に所属する通商局は、特定の機能を害することなく、この法律の適用当局として、次の権限を有する。

- a) この法律の施行規則を提案するとともに、環境を守る持続可能な消費に向けて、消費者及び利用者を保護する政策を策定し、決議を通じてこれら政策の導入に関与する。
- b) 消費者利用者団体全国登記を管理する。
- c) 消費者又は利用者の相談及び告発を受理し処理する。
- d) この法律の適用に関連した検査及び鑑定を行う。
- e) 公共団体及び民間団体に、この法律の扱う事項に関連する報告や意見を求める。
- f) 職権又は当事者の求めに応じて、被害告発者、被疑者、証人、専門家が参加する聴聞会を開催する。

中央当局は、ブエノスアイレス自治市及び各州が定める規則に応じて、本条の c)号、d)号及び f)号の権限を委任することができる。

第44条-〔公権力の支援〕法第43条 d)号及び f)号の権限行使のために、公権力の支援を要請することができる。

（2）通商局の三大任務と三次局

通商局の一般的任務は通商政策の形成と実施であるが、その具体的任務は、消費者保護政策、競争保護政策及び貿易管理の三つに大きく分かれる。これに呼応する形で、通商局の次局が三分野について設置されている。一つ目は消費者保護アクション次局

（Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores）、二つ目は国内市場政策次局（Subsecretaría de Políticas para el Mercado Interno）、三つ目は通商政策管理次局（Subsecretaría de Política y Gestión Comercial）である。

消費者保護アクション次局は、通商局の消費者保護政策の実施と管理を補佐するととも

に、競争、消費者の権利並びに製品・サービスの供給増を支援する政策や法的枠組みの実施に関与する。また、経済省通商庁消費者保護アクション次局の下に国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo: DNDC）が位置し、消費者相談受付窓口を中心とした業務を行っている⁸⁹⁰。

国内市場政策次局は、国内市場に影響を与えるプログラムやプランの構想や実施について通商局を補佐するとともに、国内市場に流通する製品・サービスが安全性、品質及び広告表示の条件を満たすよう、消費者保護、国内流通網、度量衡、公正取引、供給在庫、クレジットカード、容器包装ラベルを規律する法令遵守を監督する。

通商政策管理次局は、国際取引関連テーマについて経済主体の諸要件に合致した提案や措置を策定することにより、競争分野における国際取引関係規範の解釈に関し通商局を補佐する。加えて、輸入関連制度や、世界貿易機関（WTO）をはじめとする関係国際機関の各種協定由来の規範に関する側面に関与する。また、輸出品の販売促進、自由貿易協定をはじめとする輸入体制、輸入関税などに関連した規範の理論的進展をサポートし、策定・提案する。

（3）通商局が推進する重点プログラム（2023年1月現在）

通商局公式サイト⁸⁹¹のトップページでは、2023年1月現在、同局が推進する重点プログラムとして、①「正当価格（Precios Justos）」、②「アオラ 12（Ahora 12）」と呼ばれる低金利のクレジットカード分割払い、③「消費者保護（Defensa de las y los consumidores）」及び④「輸入（Importaciones）」の4項目が掲載されている。

また、ハイライトとして、携帯電話の特定モデルを月額定額のクレジットカード10回払いで購入する金融プラン「アオラ 10（Ahora10）」、我が国の公正取引委員会に当たる機能を有する国家競争保護委員会（Comisión Nacional de Defensa de la Competencia）の活動に関する「競争保護（Defensa de la competencia）」、家族経営や手工芸品生産などの小規模事業体（Pymes）を保護する「商品陳列法（Ley de góndolas）」（2020年成立・2021年5月15日

⁸⁹⁰ 国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo: DNDC 又は DNDCYAC）は、消費者保護に関連する政策の適用と管理のために各種の活動を実施するとともに、全国消費仲裁制度監督局（superintendencia del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo）の機能の調整役となっている。その具体的機能として、①消費者保護法（法律第 24.240 号）及び消費関係紛争解決制度法（法律第 26.993 号）第 1 編（Título I）の適用に関連した活動を調整すること、②消費者保護法（法律第 24.240 号）及び消費関係紛争解決制度法（法律第 26.993 号）第 1 編（Título I）並びにそれに関連する規範の規則案の策定を調整すること、③他の公的及び民間の団体や民間消費者団体と消費問題に関して連絡をとるとともに、全国消費者団体登録の管理を調整すること、④消費者又は利用者の相談や告発の受理、登録及び対応を集約すること、⑤南米南部共同市場（メルコスール）（Mercado Común del Sur: Mercosur）における消費者保護規範の策定及びフォローに関与するとともに、その結果として定められるべき国内規則を提案すること、⑥消費者保護仲裁廷（Tribunales Arbitrales de defensa del consumidor）の手の続の監督において次局長を補佐すること、⑦全国消費仲裁システムの実施に関連する全ての事項について調整すること、⑧消費者保護関連政策の実施のための提案を起草すること、の 8 項目がある。

⁸⁹¹ 通商局公式サイト（<https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio>）。

施行の法律第 27.545 号)、商業施設を訪問して通商局の各種プログラムの実施や法令遵守に関する調査を行う「査察官 (Inspectores)」の完全リスト、違反事業者に対する苦情を受理する連邦消費者保護単一窓口 (Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor) の利用方法に関する「オンライン消費者保護苦情相談 (Iniciar un reclamo en defensa del consumidor)」、及び、1 万 5,000 以上の製品の現行価格を製品名やメーカー名あるいは地域や製品分類ごとに検索できる「現価電子システム (Sistema electrónico de precios de Argentina)」の 6 項目が掲載されている。

以下では、通商局が推進する重点プログラム 4 項目について、「正当価格」、「アオラ 12」、「消費者保護」、「輸入」の順に概要を説明する。「消費者保護」プログラムの特徴的部分については、さらに章を改めて詳しく検討する。

ア 正当価格プログラム

正当価格プログラムとは、企業、製造者及び販売者との任意の合意を通じて 1,900 以上の生活必需品の小売価格を 120 日間固定価格で販売するインフレ抑制を目的とする措置のことである。州や地域ごとに本プログラムに参加するスーパー、卸売業者 (distribuidores mayoristas) 及び小売商店があり、同プログラム公式サイト⁸⁹²にて地域や地区を指定するかキーワードを入れて参加事業者を検索することができる。ブエノスアイレス大都市圏で見ると、1,358 の事業者がヒットし、事業者名、地区、住所及び地図 (リンク) が出てくる。対象となる具体的な生活必需品については、商品バーコード、具体的な商品名及び正当価格を掲載したリストが州・地域ごとにあり、これもキーワードで検索できる。ブエノスアイレス大都市圏では、食用油からヨーグルトまで全部で 1,775 商品がリスト化されている。消費者は、専用アプリ (アンドロイド及びアップルに対応)⁸⁹³を正当価格プログラムの公式サイトからダウンロードした上で、商品バーコードをスキャンすれば、正当価格を満たす商品であるかどうか分かる。また、正当価格を満たしていないなどの不都合が発見された場合は、同アプリを通じて通報できる仕組みである。

イ Ahora (アオラ) 12 プログラム

Ahora12 プログラムとは、2014 年に始まった国産品購入推進策であり、国産の特定商品・サービスに限り、クレジットカード分割 12 回払いまでであれば当初は無利子で購入可能とする施策であった。2016 年には、 Ahora12 に含まれていなかった国産特定商品・サービスが追加されるとともに、分割 18 回払いの Ahora18 プログラムを導入した。 Ahora12、 Ahora18 の両プログラムとも、2017 年のプログラム改定まで無利子であった。2020 年に行われたプログラムの改定により、分割 18 回払いまで分割回

⁸⁹² <https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/preciosjustos>

⁸⁹³ <https://www.argentina.gob.ar/aplicaciones/precios-justos>

数に応じ割増手数料がかかることになり、また支払開始月は購入から3か月後となった。2021年改定では、2022年1月31日までのプログラム期間延長とともに、分割24回払い及び分割30回払いが新たに導入された。2022年には二つの重要な改定が行われており、第一に、2022年6月、2023年1月31日までプログラム期間延長と新たな対象国産サービスの追加、第二に、同年8月、改めて全ての分割回数の手数料利率を上げた。経済省通商庁決議第144号（2022年）に基づく2022年10月改定によれば、2023年6月30日までのプログラムの期間延長に加え、携帯電話が改めて対象商品に加えられ、全163モデルについて3回、6回及び12回の分割払いで購入可能となった。当該最新改定に伴い、2023年1月現在のAhora12プログラムは、低利子のクレジットカード分割払い（3回、6回、10回、12回、18回、24回及び30回）で利用限度額無しに様々な製品を購入できる金融プランとなっている。リスト化された対象商品は、携帯電話、家電、家具などからスポーツジム、旅行、教育サービス、介護サービスなど多岐にわたり、オンライン又は全国の当該プログラム参加事業店舗（ショーウィンドウのポスターで確認可）にて、全てのクレジットカードで購入することができる。分割払いの回数ごとに異なる上限利息が定められ、当該上限利息は市場金利に比して低いものの、現在も利息の支払がないことも多い。

ウ 消費者保護プログラム

消費者保護プログラムでは、違反事業者に関するオンライン苦情相談を受理するとともに、違反事業者名及び納付課徴金額の公表、消費者の権利教育、消費者団体登録制度、欠陥製品に関する情報提供などを行っている。

消費者保護プログラムのトップページでは、「君の権利について知ろう（Conocé tus derechos）」という見出しの下、①「法令及び助言（Normativa y consejos）」、②「消費者及び高度に脆弱な消費者（Consumidores y consumidores Hipervulnerables）」、③「消費者教育（Escuela Argentina Educación en Consumo）」、及び、④「ジェンダー及び多様性（Género y diversidades）」の4項目が掲げられている。

これらのうち、①「法令及び助言（Normativa y consejos）」では、消費者保護法（法律第24.240号）に定められた消費者基本権（平等処遇、情報及び健康の保護を受ける権利）について記すとともに、店舗購入、ネット通販、クレジットカード利用、健康保険、賃貸、訪販及び保険について、ケースごとの情報提供を行っている。

エ 輸入プログラム

輸入プログラムの項目では、アルゼンチン国内への製品輸入に際しての許可、割引及び免税に関する情報や関連するオンライン手続を集約している。例えば、資本財の一時的輸入、医薬品、障害者のリハビリや処置に必要な製品などは一定の条件の下に免税となるため、その手続方法を含め情報提供がなされている。

3. 消費者の属性に着目した消費者保護プログラム

(1) 消費者の属性への着目

通商局が推進する消費者保護プログラムのうち、「消費者及び高度に脆弱な消費者 (Consumidores y consumidores Hipervulnerables)」と「ジェンダー及び多様性 (Género y diversidades)」は、消費者の属性に着目したプログラムとして類型化することができる。以下では、両プログラムについて詳細を検討する。

(2) 消費者及び高度に脆弱な消費者 (Consumidores y consumidores Hipervulnerables)

ア 高度に脆弱な消費者の定義

消費者及び高度に脆弱な消費者プログラムに関する通商局公式サイトでは、通商局決議第 139 号 (2020 年) に基づいて、高度に脆弱な消費者の定義を紹介した上で、高度に脆弱な消費者に対する全国規模の法律扶助サービスについて記している。

高度に脆弱な消費者とは、年齢、性別、身体的若しくは精神的状態、又は、社会的、経済的、倫理的及び／又は文化的状況を理由として、消費者として権利を完全行使するに当たり、特別な困難を引き起こし得る、その他の脆弱状態にある者のことである (通商局決議第 139 号 (2020 年) 1 条)。具体的には、同決議 2 条において、児童・青少年 (a 号)、LGBT+ (b 号)、70 歳以上の高齢者 (c 号)、障害者 (d 号)、移民又は旅行者 (e 号)、先住民共同体の構成員 (f 号)、地方在住者 (g 号)、スラム在住者 (h 号) 及び社会経済的脆弱者 (i 号) が例示列举され、最後の社会経済的脆弱者として、退職者、年金生活者及び低所得者 (最低賃金の二倍以下) (i 号 1)、月収が最低賃金の二倍以下の単一課税制度対象者 (Monotributista) (i 号 2)、未納年金受給者で月収が最低賃金の二倍以下の者 (i 号 3)、妊娠手当又は児童手当の受給者 (i 号 4)、単一課税制度登録者 (i 号 5)、家事サービス従事者の特別社会保険制度の加入者 (i 号 6)、失業手当受給者 (i 号 7) 及びフォークランド戦争 (マルビナス戦争) 帰還兵に対する終身年金の権利者 (i 号 8) が限定列举されている。

イ 法律扶助サービス

上記の高度に脆弱な消費者に該当する場合、及び、何らかの形で消費関係において特別に脆弱な状況に陥った場合、国家消費者保護消費仲裁局 (DNDC) が苦情対応に関して法律扶助サービスを手配する。通商局決議第 139 号 (2020 年) 3 条 2 項では、本決議実施のための必要な措置の策定について、消費者保護アクション次局が担当する事項を次のとおり列举する。すなわち、高度に脆弱な消費者の紛争の適切な解決のための有効かつ迅速な手続の創設 (a 号)、高度に脆弱な消費者の司法アクセスにおける障壁の削除及び緩和のための措置 (b 号)、消費関係の範囲内の苦情の

提起における高度に脆弱な消費者の扶助及び同伴（c号）、連邦消費者保護単一窓口（Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor: VUF）、消費関係事前調停サービス（Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo: COPREC）及び国家消費仲裁制度（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo: SNAC）に提示された高度に脆弱な消費者の苦情を仲裁に向けて確認すること（d号）、行政手続における高度に脆弱な消費者の権利の完全行使のための合理的調整（e号）、無償法律支援サービス（Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito）の介入（f号）、高度に脆弱な消費者の紛争の適切な解決のため苦情から特定された事業者との関係であつせんを行うこと（g号）、消費者保護法（法律第24.240号）第45条第8項に従い保全命令の提案（h号）、消費者教育を通じて高度に脆弱な消費者に対し差別化された教育、普及、情報及び保護の提案（i号）、高度に脆弱な消費者の保護強化を保障するための戦略の促進を目的として、連邦消費評議会（Consejo Federal de Consumo: COFEDEC）、消費者団体、事業者団体、NGO、大学、弁護士会及びその他の公的又は私的組織とのアクションを連携すること（j号）、高度に脆弱な消費者のアクセス障壁を特定する調査装置及び情報分析を評価、検証、デザイン及び発展させるのに必要な情報を明らかにすること（k号）、高度に脆弱な消費者の権利の注意、処遇及び保護に関して、善良な取引慣行を製品・役務の事業者において促進すること（l号）、及び、高度に脆弱な消費者に関する統計及び指標管理制度の実施における協力（m号）である。

ウ 弁護士同伴扶助（tutela de acompañamiento）（通商局決議第139号第5条）

通商局決議第139号（2020年）第5条では、高度に脆弱な消費者の苦情相談における弁護士による同伴扶助制度の創設をブエノスアイレス自治市及び各州に対して促している。この実現のため、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）は、法務人権省（Ministerio de Justicia y Derechos Humanos）の国家司法アクセス強化局（Dirección Nacional de Fortalecimiento y Acceso a la Justicia）⁸⁹⁴との間で、2021年5月4日付の「高度に脆弱な消費者に関する共同労務合意（Acuerdo de Trabajo Conjunto sobre Consumidores Hipervulnerables）」を締結した。これに伴い、「高度に脆弱な消費者プログラム（Programa de Consumidores Hipervulnerables）」に所属する弁護士らが、全国に90か所ある司法アクセスセンター（Centro de Acceso a la Justicia: CAJ）にて受け付ける、消費者保護分野における苦情を取り扱う。この体制が整備されたことで、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）は、歴史上初めて、連邦レベルで文字どおりアルゼンチン全土において、消費関係紛争解決のため、国家の介入を最も必要とする人々に対応することとなる。同様に、弁護士らが、ブエノスアイレス自治市のオンセ司

⁸⁹⁴ 法務人権省の司法局（Secretaría de Justicia）の司法アクセス次局（Subsecretaría de Acceso a la Justicia）内の一部局として、国家司法アクセス促進強化局（Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia）が存在する。

法アクセスセンター（CAJ ONCE）及びコンスティトゥション司法アクセスセンター（CAJ CONSTITUCIÓN）にて毎週火曜日 10 時～14 時に対応を行う。

エ 児童・青少年の権利（Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes）

（ア）生産開発省国内通商局決議第 236 号（2021 年）

経済省の前身である生産開発省（Ministerio de Desarrollo Productivo）（2019-2022）の国内通商局決議第 236 号（2021 年）では、13 歳以上 17 歳以下の青少年が自ら行う消費関係の苦情相談の受付体制について定める。すなわち、連邦消費者保護単一窓口（Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor: VUF）、消費関係事前調停サービス（Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo: COPREC）、及び、国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo: DNDC）の国家消費仲裁制度（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo: SNAC）に対して、13 歳以上 17 歳以下の青少年は自ら告発や苦情を申し出ることになっている（第 1 条）。調停が行われる場合においては、調停の開始、継続及び終了について同人の意思表示に基づくとともに（第 2 条）、調停書の記載は、分かりやすいように、明確かつ単純な表現でなければならない（第 2 条）。青少年は、自身の権利を含む苦情やその法定代理人により提示されたクレームについて開廷される裁判に参加することができる（第 3 条）。当該措置は、後述する児童・青少年保護法（法律第 26.061 号）の第 27 条 c) 号が定める子どもの弁護士（Abogado de la Niñez）に関する制度に従うものでなければならない（第 4 条）。

（イ） 1994 年アルゼンチン憲法 75 条第 22 号と憲法ブロック

アルゼンチン憲法は 1994 年改正を経て⁸⁹⁵、第 75 条第 22 号⁸⁹⁶において、児童の権

⁸⁹⁵ 齊藤功高「アルゼンチンの移行期における米州人権委員会と米州人権裁判所の影響」文教大学国際学部紀要 25 巻 2 号（2015 年）67 ページ、72 ページ。

⁸⁹⁶ アルゼンチン憲法第 75 条～第 76 条は、第 4 章「国会の権限（Atribuciones del Congreso）」に置かれている。第 4 章の条文自体は第 75 条と第 76 条の二条文のみであるものの、第 75 条には第 1 号から第 32 号までの規定があり、第 76 条には項が二つ付されているため、規定全体ではかなりの分量となっている。このうち、憲法第 75 条では、柱書にて「（以下の権限が）国会に属する。」とし、同条第 22 号において次のように定めている。

「他国や国際機関との間で締結された条約（tratados）及び教皇正座との宗教協約（concordatos）を承認又は否決すること。

米州人権宣言（Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre）、世界人権宣言（Declaración Universal de Derechos Humanos）、米州人権条約（Convención Americana sobre Derechos Humanos）、社会権規約〔経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約〕（Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales）、市民権規約〔市民的、政治的権利に関する国際規約とその第一選択議定書〕

（Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo）、ジェノサイド条約

（Convención Sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio）、人種差別撤廃条約（Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial）、女子差別撤廃条約

（Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer）、拷問等禁止条約

（Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes）及び児童の権利条約（Convención Sobre los Derechos del Niño）は、現行規定において、憲法規範としての地位（jerarquía

利条約に対し、いわゆる憲法ブロックあるいは合憲性ブロック (bloque de constitucionalidad federal)⁸⁹⁷を構成する憲法規範としての地位 (jerarquía constitucional) を付与している。このことは、同国の児童・青少年の保護政策に関し、その権利や保障の認容・尊重の側面で重大な変化をもたらした。

(ウ) 国際条約等における子ども〔児童〕の意見を聴かれる権利と手続への参加権

アルゼンチンでは、1994年の憲法改正に先立ち、1990年の法律第23.849号により児童の権利条約を批准した。同条約第12条では、児童が同人に影響を及ぼす全ての事項について自由に自己の意見を表明する権利(第1項)とともに、児童は、特に、自己に影響を及ぼすあらゆる司法上及び行政上の手続において、国内法の手続規則に合致する方法により直接に又は代理人若しくは適当な団体を通じて聴取される機会を与えられ(第2項)、この場合において、児童の意見は、その児童の年齢及び成熟度に従って相応に考慮されなければならないことが定められている。

また、子どもの法的地位及び人権(Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño)に関する米州人権裁判所(Corte Interamericana de Derechos Humanos: CIDH)の2002年8月28日付勧告的意見(Opinión Consultiva)第OC-17/2002号では、児童・青少年が、その固有の権利について議論される手続に直接参加する権利を再確認し、これをもって、法主体として大人に与えられるのと同様の保障及び保護の最低限の享受を彼らに保障する。

さらに、国連・子ども〔児童〕の権利委員会・一般的意見第16号(2013年)は、「企業セクターが子どもの権利に及ぼす影響に関わる国の義務」について述べるものであり、条約第12条第2項が定める「自己に影響を及ぼすあらゆる司法上及び行政上の手続において……聴取される」具体的権利につき、ここには、企業が引き起こし又は助長した子どもの権利侵害に関わる司法手続並びに調停及び仲裁の機構も含まれるとする。既に同委員会・一般的意見第12号(2009年)で指摘されるように、子どもは、このような手続に自発的に参加することを認められるべきであり、かつ、

constitucional)を有し、この憲法の第1部のいずれの規定も無効とせず、また、この憲法により認められた権利及び保障の補足規定として理解されなければならない。条約の破棄の場合には、両院の総議員の3分の2以上の事前承認を得た場合のみ、行政権によって廃棄され得る。その他の人権に関する条約が、憲法規範としての地位を享受するためには、国会による承認後、両院の総議員の3分の2以上の賛成を要する。」

⁸⁹⁷ 南野森「フランスにおける大学の自治と『憲法ブロック』」憲法理論研究会編『対話と憲法理論〔憲法理論叢書23〕』(敬文堂、2015年)19ページでは、「もともと現行憲法の条文(形式的意味の憲法)ではないテキストに与えられた、この『憲法規範としての地位』こそが、『憲法たる性質』つまり『憲法性』(constitutionnalité)であって、のちに、憲法院がこのような憲法性を認める法命題を増やしていくことから、その総体を、学説はbloc de constitutionnalité、つまり憲法性の『まとまり(ないし塊)』と呼ぶ……。これが、日本の憲法学で『憲法ブロック』とか『合憲性ブロック』などと呼ばれるものである。」としている。これはフランス法の状況に関する説明であるものの、アルゼンチン法の状況にも当てはまり、1994年憲法改正により第75条第22号に列举された国際条約や、同号所定の要件を満たした人権条約は「憲法ブロック」あるいは「合憲性ブロック」に含まれることとなり、法律を違憲とする根拠となる。

直接に、又は意思決定プロセスの様々な側面に関する十分な知識及び理解並びに子どもと共に活動した経験を有する代理人若しくは適当な団体の援助を通じて間接的に、意見を聴かれる機会を与えられるべきこととなる⁸⁹⁸。

これにより、締約国の義務として、児童・青少年の必要に応じた民事、刑事及び行政のメカニズムを提供することが認められ、そうしたメカニズムは、児童・青少年及びその代理人が審理に関与し、迅速かつ現実アクセス可能・利用可能であり、被った損害に対する適切な賠償を提供するものであることを要する。

同様に、国連・子ども〔児童〕の権利委員会・一般的意見第20号（2016年）は、「思春期における子どもの権利の実施」について述べるものであり、委員会は、政治的及び市民的関与の手段としての「参加」の重要性を強調する。思春期の子どもたちは、こうした参加を通じて自己の権利の実現のための交渉及び主張を行い、かつ国の説明責任を問うことができる。各国は、主体的な市民性の発達において有用である政治的参加の機会を増やすための政策を採用するよう求められる。思春期の子どもは、仲間とつながり、政治的プロセスに関与し、かつ、十分な情報に基づく決定及び選択を行うための主体性の感覚を高めることができるのであり、したがって、デジタルメディアを含む様々な手段による参加を可能にする手段である団体の結成について支援を受けられなければならないとして、デジタルソーシャルメディアへの青少年の参加について特に言及するものである。

条約第12条の意見を聴かれる権利の下で、締約国は、自己に関わる全ての事柄について、その年齢及び成熟度に従って意見を表明する権利を思春期の子どもに保障し、かつ、例えば教育、健康、セクシュアリティ、家族生活並びに司法上及び行政上の手続に関わる決定において、その権利が正当に重視されることを確保するための措置を導入すべきである。各国は、学校並びにコミュニティ、地方、国及び国際社会の各レベルで、思春期の子どもの生活に影響を与える全ての関連の立法、政策、サービス及びプログラムの策定、実施及び監視に思春期の子どもが関与することを確保するよう求められるところ（一般的意見第12号）、オンライン環境は、思春期の子どもの関与を強化しかつ拡大するための、新たに生じつつある重要な機会を提供してくれる。これらの措置に併せて、思春期の子どもが申し立てる請求について判断する権限を有する、安全かつアクセスしやすい苦情申立て及び救済のための機構が導入されるべきであり、かつ、費用援助を伴う又は無償の法律サービスその他の適切な援助へのアクセスが保障されるべきである⁸⁹⁹。

⁸⁹⁸ 日本弁護士連合会・子どもの権利条約・条約機関の一般的意見・一般的意見16〔平野裕二訳〕。

https://www.nichibenren.or.jp/activity/international/library/human_rights/child_general-comment.html

⁸⁹⁹ 日本弁護士連合会・子どもの権利条約・条約機関の一般的意見・一般的意見20〔平野裕二訳〕。

https://www.nichibenren.or.jp/activity/international/library/human_rights/child_general-comment.html

(エ) 2005年児童・青少年保護法

国内法に目を向けると、憲法及び国際条約によって認められた権利の享受及び行使の保障に向けられた積極的活動の促進を目的として、児童・青少年保護法〔児童・青少年の権利の完全保護に関する法律第 26.061 号〕が 2005 年に成立・公布された。

同法第 2 条では、「児童の権利条約は、18 歳以下の者に関して採用される全ての行政上、司法上又はあらゆる性質の行為、決定又は措置において、現行規定の下で義務的に適用されるものとする。児童又は青少年は、全ての範囲において、(意見の) 表明方法がいかなる形式であろうとも、聴かれる権利及び考慮される権利を有する。この法律の主体の権利及び保障は、公序に属し、放棄、依存、分割及び譲歩され得るものではない。」と定め、憲法第 75 条第 22 号の定めを復唱しつつ、児童の権利条約と一致して、児童・青少年が各種権利の主体であり、その一つとして意見を聴かれる権利がクローズアップされている。

また、児童・青少年の公共政策 (Políticas Públicas) に関して定める同法第 4 条では、柱書にて「児童・青少年に関する公共政策は、次の基準に従い策定されるものとする。」とし、「a) 児童・青少年の権利の実効化における家族の役割の強化、b) 最大限の自律性、機動性及び効果を保障するため、適用機関及び様々な権利保護政策の特定の計画やプログラムの非中央集権化、c) 研修及び永続的監督を伴う、民間団体との協働による様々な段階における政府機関の連携運営、d) 地方部門間のネットワークの促進、e) 児童・青少年の権利の防御及び保護のための機関の設立支援」の 5 点を列挙する。ここでは、児童・青少年に関する公共政策実施のための基準として、児童・青少年の可能な限り最大限の人格発展や完全で尊厳ある生活の享受を保障するための国家の各種組織、家族及び社会の基本的役割が考慮されるとともに、児童・青少年の権利の防御及び保護のための機関や組織の設立支援が考慮されている。

児童の個別の具体的権利に関しては、意見を表明する権利及び聴かれる権利について定める同法第 24 条第 1 項柱書にて「児童及び青少年は次の権利を有する。」とし、「a) 自身に関する事柄でかつ利害関係を有する事柄に参加しかつ自由にその意見を表明すること、b) その意見はその成熟度及び成長に従い考慮されるべきこと」と定めている。同条第 2 項では、「この権利は、国家、家族、コミュニティ、ソーシャル、学校、科学、文化、スポーツ及びレクリエーション等、児童・青少年が行動を展開する全ての範囲に及ぶ。」とする。また、手続保障について定める同法第 27 条柱書では、「国家の諸機関は、児童・青少年に影響する司法上又は行政上のあらゆる手続において、憲法、児童の権利条約、アルゼンチンが批准した国際条約及びその結果として制定された諸法律において定められた全ての権利に加え、次に掲げる権利及び保障を、児童・青少年に対して保障しなければならない。」とし、「a) 児童・青少年が請求するたびに、当局に対して聴かれる権利、b) 児童・青少年に影響する判決・決

定に至る時点で、その意見が最重要なものとして考慮される権利、c) 児童・青少年を含む司法上又は行政上の手続の開始から、できる限り児童・青少年を専門とする弁護士により扶助される権利。資力を欠く場合には、国家が職権で同人を扶助する弁護士を指名しなければならない、d) 全ての手続に積極的に参加する権利、e) 同人に影響するあらゆる判決・決定に対して上級審に上訴する権利」と定めている。さらに、2006年4月17日付デクレト第415号では、当該第27条c)号所定の弁護士扶助（*asistencia letrada*）につき、これには、行政又は司法の手続において児童・青少年の個人的又は個別的利益を代理する弁護士を指名する権利が含まれることを明文化した。

（オ）2014年民商法典

2014年に成立した民商法典（法律第26.994号）では、第25条⁹⁰⁰及び第26条⁹⁰¹において、12歳以下の未成年を児童、13歳以上18歳以下の未成年を青少年と呼び、青少年には侵襲的でない処置に関する自己決定能力について定めるとともに、16歳以上の者については、自己の身体の治療に関する決定について成人として考慮すると定めている。

さらに、民商法典第639条⁹⁰²では、精神物理的性質（*características psicofísicas*）、能力（*aptitudes*）及び成長（*desarrollo*）に従い、子の進歩的自律性が増加するにつれて、親権者の親責任（*responsabilidad parental*）が減少するとの原則に立脚する。

そして、民商法典第30条⁹⁰³では、一定の職業資格を取得した未成年者が自己の計

⁹⁰⁰ 民商法典第25条-未成年及び青少年。

未成年は18歳に達していない者をいう。

この法典は、13歳に達した未成年を青少年と呼ぶ。

⁹⁰¹ 民商法典第26条-未成年者による権利行使。

未成年者はその法定代理人を通じてその権利を行使する。

ただし、年齢と十分な成熟度を考慮して、法令によって同人に許容される諸行為を自ら行うことができる。その法定代理人と利害が抵触する場合には、弁護士扶助を受けることができる。

未成年者は同人に関係するあらゆる司法手続において聴かれる権利を有するとともに、自身に関する決定・判決に参加する権利を有する。

13歳以上18歳以下の青少年は、侵襲的でなく、その健康状態を損なわず、その生命や身体的完全性に重大な危険をもたらすものではない処置に関して自ら決定する能力を有する。

その健康状態を損なうか又は完全性若しくは生命を危険にさらす侵襲的処置の場合には、青少年は、その親権者の支援の下で同意しなければならない。両者の利害衝突は、当該医療行為の実施又は不実施の結果に関する医療的見解に基づき、その最大の利益を考慮して解決される。

16歳以降、青少年は、自己の身体の治療に関する決定について成人として考慮する。

⁹⁰² 民商法典第639条-一般原則。列挙。親責任は、次の諸原則により規律される。

a) 児童の最善の利益、

b) 精神物理的性質（*características psicofísicas*）、能力（*aptitudes*）及び成長（*desarrollo*）に従う子の進歩的自律性（*autonomía progresiva*）、

c) 子の聴かれる権利及びその意見が年齢や成熟度に従い考慮される権利。

⁹⁰³ 民商法典第30条-職業資格を有する未成年。

職業従事のための資格を取得した未成年者は、事前許可を要せず、自身の計算でその職業に従事することができる。その職業の成果により取得する財産の管理処分権を有し、その職業に関連した問題についての民事又は刑事の裁判の当事者となることができる。

算でかつ許可の必要なく当該職業に従事し、その成果により取得する財産の管理処分を行い、また、当該職業に関連する問題について民事又は刑事の裁判に当事者として関わることを認めている。これに伴って、同法典第 686 条⁹⁰⁴では、一定の状況下において、子の財産管理について親権者を除外する。

また、青少年プロパーの規定として、民商法典第 677 条⁹⁰⁵にて、青少年が、親権者と共に、又は、弁護士扶助の下で独自に訴訟に関与する十分な自律性を有すると推定する。

最後に、消費関係に関していえば、民商法典第 684 条⁹⁰⁶では、子により締結された少量の日常品の契約は、親権者の同意の下で行われたものと推定すると定めている。とりわけ青少年が市場で行う取引数自体が増加傾向にあり、その多くが少額取引である。また、情報通信技術の発達により、青少年がデジタル環境において消費関係に入り、その脆弱性を増大させているため、利用者又は消費者としての権利行使における違反に対して告発や苦情の手段を設けることが喫緊の課題となっていた。

(カ) 小括

国際条約等における児童・青少年の意見を聴かれる権利と参加権に関する議論の進展から次のことが導かれる。第一に、児童・青少年の意見は、同人の年齢及び成熟度に従って相応に考慮されなければならない。第二に、児童・青少年の司法上及び行政上の手続への参加に関して、児童・青少年及びその代理人が審理に関与し、迅速かつ現実アクセス可能・利用可能であり、被った損害に対する適切な賠償を提供するものでなければならない。第三に、一般的意見第 16 号（2013 年）により、企業による子どもの権利侵害に関わる司法手続並びに調停及び仲裁の機構もこれに含まれる。第四に、一般的意見第 20 号（2016 年）において、デジタルソーシャルメディアへの青少年の参加に対する特別なメンションがなされたことで、特に青少年に関しては、とりわけオンライン環境において、思春期の子どもが申し立てる請求について判断する権限を有する、安全かつアクセスしやすい苦情申立て及び救済のための機構が導入されるべきであり、かつ、費用援助を伴う又は無償の法律サービスその他の適切な援助へのアクセスが保障されるべきである。

⁹⁰⁴ 民商法典第 686 条-管理権の例外。次の財産は管理権から除外される。

- a) 親権者との同居の有無に関わらず、労働、雇用、職業又は製造を通じて子が取得したもので、子により管理される財産、
- b) 子の親権者の相続廃除により子が相続した財産、
- c) 相続、遺贈又は贈与により取得した財産で、贈与者又は遺言者が親権者の管理を明示で除外した場合。

⁹⁰⁵ 民商法典第 677 条-代理。

親権者は、原告又は被告として、その子のために裁判に関与することができる。

青少年の子は、親権者と共に、又は、弁護士扶助を伴って独自に訴訟に関与するための十分な自律性を有すると推定される。

⁹⁰⁶ 民商法典第 684 条-少額の契約。

子が締結した日常生活上の少額の契約は、親権者の同意を得て行われたものと推定される。

これを受けて、アルゼンチン国内法レベルにおいて、第一の点については、児童・青少年保護法第24条第1項b)号及び民商法典第639条、また第二の点については、児童・青少年保護法第27条並びに民商法典第30条及び第677条でそれぞれ明文化された。第三及び第四の点については、通商局決議第139号（2020年）第2条a項において、年齢を理由としてその他の脆弱な状況に置かれる者として「児童・青少年」を列挙し、高度に脆弱な消費者の一人に連ねることで、事業者と未成年者間の消費関係を可視化する。そして、同決議第139号において、オンラインを含む紛争解決手続（第3条）や弁護士同伴扶助（第5条）について既に定めていたが、生産開発省国内通商局決議第236号（2021年）において、製品及び役務の消費者及び利用者としての青少年に特化した紛争解決手続（第1条等）や弁護士同伴扶助（第4条）について定めるに至り、青少年の聴かれる権利の具体化や訴訟等における手続保障をさらに徹底していくことになった。

オ 人工妊娠中絶に関する苦情（Reclamos IVE）

人工妊娠中絶権法（法律第27.610号）では、そのプライバシー、機密性及び中絶手段選択に関する決定等を尊重しつつ、その実施に対する消費者の権利を保障する。この法律では、社会保険（obras sociales）及び民間医療保険（empresas de medicina prepaga）に対し、（人工妊娠中絶の）実施や役務提供の全体（el conjunto de prácticas y prestaciones que prevé）を義務的医療プログラム（Programa Médico Obligatorio）に含めることを義務付ける。

この意味で、（人工妊娠中絶の）実施が妨害される場合や、処置が遅れる場合、明確かつ正確な情報が提供されない場合、尊厳ある平等な処遇が履行されない場合、あるいは、（人工妊娠中絶の）実施を行うことができる機関への診察の誘導が履行されない場合、妊婦は苦情を提出する権利を有し、また、（役務）提供者（el prestador o prestadora）は、苦情提出後10日以内にその義務を履行しなければならない。

これらの不履行は、消費者保護法（法律第24.240号）に含まれる消費者の権利を侵害するものである。ゆえに、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）では、厚生省（Ministerio de Salud）と協力して、この種の告発を行う特定の書式が創設されるとともに、指導、助言及び技術的扶助のための弁護士チームを擁し、苦情の全過程を通じて、弁護士の個別同伴を行う。

当該苦情のための特定の書式である人工妊娠中絶苦情フォーム（Formulario de reclamos para la Interrupción Voluntaria del Embarazo: IVE）は、通商局の消費者保護プログラム中の高度に脆弱な消費者の中の人工妊娠中絶に関する苦情サイトからオンラインで利用可能である。氏名、生年月日、ID番号（DNI）、住所、Eメールアドレス、携帯番号、社会保険又は民間医療保険の名称を記入し、問題の性質を、実施の拒絶、実施の妨害又はその他のうちから選択した上で、事実関係を具体的に記述するよう

になっている。社会保険又は民間医療保険を有しない場合は、厚生省に電話連絡する（電話番号記載）。

カ 年次報告 (Informe anual)

消費者及び高度に脆弱な消費者プログラムに関する通商局の公式サイトでは 2021 年版と 2020 年版の年次報告が公表されている。

2021 年報告によると、1 月から 12 月までの月別苦情相談件数（高度脆弱性事案（HV）と人工妊娠中絶事案（IVE）で更に区別。全 3,400 件のうち、高度脆弱性事案の最多は 11 月の 402 件、次いで 12 月の 385 件）、受付機関別相談件数（司法アクセスセンター（CAJ）、検察庁（Ministerio Público Fiscal）内の司法アクセス総局

（Dirección General de Acceso a la Justicia: ATAJO）及びブエノスアイレス大学法学部法律相談所（Patrocinio UBA）の 3 か所で区別）、苦情相談項目別件数（多いものから順に、金融・保険サービス⁹⁰⁷27%、通信サービス⁹⁰⁸19%、健康サービス⁹⁰⁹12%、公共サービス⁹¹⁰12%、旅行サービス 4 %の 5 つに分類）、脆弱性類別の苦情相談件数（多いものから順に、高齢者 42.2%、社会経済的脆弱者 24.6%、障害者 10.7%、健康 10.3%、児童・青少年 5.8%、旅行者 3.2%、スラム在住者 1.0%、LGBT+0.8%、ジェンダーに基づく暴力 0.7%、地方 0.3%、移民 0.2%、先住民 0.1%、退役軍人 0.1%に分類）、性別（女性が 64%）、年齢別（13-17 歳、18-30 歳以降、10 歳ごとに 91 歳以上まで。71-80 歳が最多の 20.1%で、次に 61-70 歳の 19.2%が多い。18-30 歳 10.0%、31-40 歳 15.9%と若年層も比較的多い）及び販売類型別（通信販売か対面販売か。前者が 84%）、州別苦情相談件数（ブエノスアイレス自治市が 48.5%で最多）、人工妊娠中絶権に関しては、問題タイプ別（実施拒否、相談、100%保険でカバーされないこと及び情報無しの 4 つで分類し、実施拒否が最多の 55%）、州別（ブエノスアイレス州が最多の 55.41%）の統計が公表されている。

2021 年には、経済省内システムに当該消費者保護プログラムを統合するとともに、COPREC システム内での聴聞会（audiencia）において、脆弱な消費者に関する 29 件の告発に対して弁護士同伴扶助を提供した。2021 年のまとめとして、11 月の苦情相談件数（426 件）が 1 月（226 件）の倍であったこと、脆弱性の類別では高齢者の苦情相談件数が最多であったこと、性別については女性の苦情相談件数が明らかに多いことが指摘されている。

2020 年報告では、3 月から 12 月までの月別苦情相談件数（全 3,243 件中、605 件の

⁹⁰⁷ クレジットカード、保険、貯蓄預金、消費者金融、ディスカウントカード（365 等）。

⁹⁰⁸ ケーブルテレビ、インターネット、携帯電話、固定電話、郵便。

⁹⁰⁹ 社会保険、民間健康保険、介護等施設、救急、歯科。

健康サービスは、医療機関での診察（atención médica）、公衆衛生（salud pública）及び社会扶助（asistencia social）の 3 つに分類され、これらのいずれかに、ベビーシッター、発達評価、病気診察、訪問診療、ワクチン、聴力・視力検査、学校やスポーツ施設の身体測定などが広く含まれる。

⁹¹⁰ 電気、ガス、水道及び下水サービス。

7月が最多)、苦情相談項目別件数(多いものから順に、金融・保険サービス 42%、通信サービス 18%、公共サービス 15%、健康サービス 7%、家電⁹¹¹ 4%の5つに分類)、告発された企業 10 社(上位から順に、MOVISTER⁹¹²、ブエノスアイレス州立銀行、パタゴニア銀行、アルゼンチン TELECOM⁹¹³、NATURGY BAN⁹¹⁴、シュペルヴィエール銀行、EDENOR⁹¹⁵、アルゼンチン国立銀行、EDESUR⁹¹⁶、TELECENTRO⁹¹⁷)、脆弱性の類別による苦情相談件数(多いものから順に、社会経済的脆弱者 42.12%、高齢者 30.68%、基本サービス⁹¹⁸ 11.29%、障害者 6.66%、健康サービス 6.23%、未成年者 1.82%、移民又は旅行者 0.75%、地方 0.15%、スラム在住者 0.12%、ジェンダーに基づく暴力 0.03%)、性別(女性が 59%)、年齢別(18-30 歳以降、10 歳ごとに 91 歳以上まで。31-40 歳が 23%で最多、18-30 歳と 49-50 歳がともに 18%で二番目に多い)及び州別苦情相談件数(ブエノスアイレス州が 60.72%で最多)の統計が公表されている。

(3) ジェンダー及び多様性 (Género y diversidades)

ア ジェンダー及び多様性に関する 5 つのエントリー項目

通商局公式サイトにおける「ジェンダー及び多様性」には、「ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイド」、「注意価格プラス⁹¹⁹：生理用品」、「IVE 苦情相談」、「教育と資格」及び「国際機関との協働による発展」という 5 つのエントリー項目が存在する。これらのうち、「IVE 苦情相談」については既述したとおりであり、「教育と資格」については後述する消費者教育の項目で述べる。以下では、「ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイド」、「注意価格プラス：生理用品」について説明した上で、「国際機関との協働による発展」については、「消費者及び高度に脆弱な消費者」に関する点も合わせ、項目を改めて述べることとする。

⁹¹¹ LED テレビ、ビデオ商品、冷蔵庫、サーキュレーター、エアコン、洗濯機、小規模キッチン製品。

⁹¹² 携帯電話会社。

⁹¹³ 電話会社。

⁹¹⁴ 天然ガス会社。

⁹¹⁵ 電力会社。

⁹¹⁶ 電力会社。

⁹¹⁷ インターネット会社。

⁹¹⁸ 基本サービス (servicios esenciales) とは、輸送、通信、電気、水道など尊厳ある生活の発展に欠かせないサービスのことを指し、行政や民間企業により提供されるものが含まれる。全ての市民は品質を伴う当該サービスを享受する権利を有する。アルゼンチンでは、デクレト第 843 号 (2000 年) 立法理由 (Considerando) において、基本サービスとは、国際労働機関 (ILO) の結社の自由委員会 (Comité de Libertad Sindical / Committee on Freedom of Association) から出された説示に基づき、それらのサービスの中断により、全国民又は一部の国民の生命、安全又は健康が危険にさらされる可能性のあるものを指すと定義され、同委員会による例示として、病院セクター、水道、電気、電話及び航空交通管制が挙げられている。

⁹¹⁹ 注意価格 (Precios Cuidados) プログラムは、経済省のイニシアティブにより、2013 年に始まった「生活必需食品 (canasta básica alimentaria)」の価格高騰を抑える政策である。

イ ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイド

「ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイド」は、大学、ジェンダー団体、多様性団体、消費者団体、事業者団体（商工会議所）、公的機関、私的機関といった多くの関係団体が参加して作成されたもので、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）から発行されている。

本ガイドは全 19 ページから成り、通商局のサイトで全文公開されている⁹²⁰。根拠となる国際条約や国内規範として、女子差別撤廃条約⁹²¹、女性完全保護法（法律第 26.485 号）、消費者保護法（法律第 24.240 号）、ジェンダー・アイデンティティ法（法律第 26.743 号）、差別行為法（法律第 23.592 号）、性教育プログラム法（法律第 26.522 号）等が挙げられているものの、堅苦しい内容ではなく、消費者教育を強く意識して、シチュエーション別の挿絵と共に、とってはならない行動やとるべき行動が「推奨」という形で示されている。これらは、以下に例示するように、広告規制との関係で重要なものと考えられる。

一つ目の例では、TV 中の女性（金髪白人）が「私は痩せて、もっと綺麗になったわ」と笑顔で発言しているのを、肥満気味の女性（褐色系）が泣き顔で見ている挿絵に対して、肥満や人種に関する潜在的な固定概念に対する注意喚起がなされている。

二つ目の例では、ピンク色の子ども用自転車を見ながら高齢男性が「女兒向け」と発言する挿絵が示され、色に基づく伝統的なジェンダーの区分けを避けるべきことが推奨されている。このほか、「プリセンス」や「チャンピオン」などステレオタイプなジェンダーの区分けに関連づけられる用語の使用を避けるべきことや、特定のジェンダーと関連づけられる生物学的特徴や性質に関する情報を商品ラベル等に盛り込むべきでないといった指導がなされている。

三つ目の例では、消費者の健康や安全の保護が消費者保護法において義務付けられていることを前提として、医療関係者と高齢女性、バックグラウンドにカルテが描かれた挿絵とともに、健康を害する可能性のある行為を促すような美容に関するメッセージや固定概念を抑えるべきこと、製品又はサービスに関する情報や広告が健康を害する可能性のある行為を促すものであってはならないこと、製品に関する情報や広告が、特定のジェンダーに対して、一定の生物学的性質と、痛み、羞恥心、不快、恐怖等の感情を関連づけることを避けるべきことが推奨されている（具体例：生理用品に関する情報や広告）。

四つ目の例では、消費者保護法が消費関係の全段階における尊厳ある平等処遇を求めること、女性完全保護法（法律第 26.485 号）がジェンダーの固定概念を再現す

⁹²⁰ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/generos-y-diversidades/guia-de-buenas-practicas-en-las-relaciones-de>（2023 年 3 月 6 日閲覧）

⁹²¹ 憲法第 75 条第 22 号に取り込まれている。

るメッセージに言及する象徴暴力について規律すること、視聴覚通信サービス法（法律第 26.522 号）が性や性的指向に基づく差別的取扱いを促すような内容の創作や再生を避けるべき義務を定めること（第 70 条）、差別行為法（法律第 23.592 号）が特に差別的な行為等を特定する特徴として、とりわけ性別や身体的特徴に言及することを前提として、車椅子の女性の挿絵と共に、製品又は役務の広告が差別的メッセージを含むことができないとする。各種広告においては、身体的又は生物学的特徴を問題とすることなく、様々な役割や活動の中で人が示されるべきこと、例えば、ジェンダーに関わりなく身体的ケア、保育、清掃、食品に関する事柄を行う人が示されるべきこと、女性や LGBT の人々が労働やスポーツの空間に参加する状況が視覚化されること、男性も女性も家庭の内外で労働に従事する様々な役割モデルを示すこと、女性に対して健康を害する可能性のある普遍美モデルに従って女性の身体の完全美を追求する製品の販売促進を行ってはならないことが提示されている。また、性別と一定の身体的問題を関連づけてはならない。例えば、いかなる人も、性別に関わらず、便秘、筋肉痛、二日酔いになることがある。あらゆる形態の家族を示さなければならない。例えば、ひとり親家庭、母二人の家庭、父二人の家庭、子どものいないカップル等である。各種広告では社会的多様性を示す必要がある⁹²²。とりわけ製品との関連付けが薄い場合において、女性を性的誘引の客体として提示する固定概念を避けるべきこと、女性に対する暴力や男性優位の状況、屈辱的行為又は濫用を助長するような行為を提示しないこと、性教育法に貢献するようなメッセージを推進すること、生理と羞恥心、痛み、恐怖、不安、ヒステリー又は脅威を関連づける俗説を変えるように推進すること、痩せていることと健康や、太っていることと病気を関連づけることを避けるメッセージを伝達すること、性別による固定概念や役割を避け、児童・青少年と玩具の新たな関係の構築に貢献することを説いている。

五つ目の例では、取扱いがワンサイズのみ的小さめズボンを大柄な女性が手にとる挿絵と共に、差別なく受容される権利について説いている。一見して認識されるアイデンティティに基づいて、一定の場所への人々の入場や注目を制限することはできない。一定の生物学的特徴を有する人々を専ら対象としたスペースの形態を避けるべきことが指導され、服装や外見的特徴によってあるスペースへの入場を制限することはできない。ある場所への入場や滞在のために一定の服装（ビキニ、T バック、タンガ等）を義務付けることは控えるべきである。五つ目の一例として、同様

⁹²² アルゼンチンでは、2010 年平等婚法（Ley de Matrimonio Igualitario）（法律第 26.618 号）により、ラテンアメリカで初めて同性婚を認めた。その際、女性同士の同性婚家族において生まれた子は、両者（両母）の子として身分登録された。また、2012 年必要性・緊急性デクレト第 1006 号により、2010 年平等婚法成立以前に女性同士の同性カップルにおいて生まれた子について両者を母とする身分登録を認めた。さらに、男性同士の同性婚家族において、生殖補助医療を受けた女性から生まれた子について、司法判決（2020 年 9 歳女兒、2022 年新生児）により、二人の父と一人の母を持つ多数親家族（familia pluriparental）として三つの姓（二人の父のそれぞれの姓と母の姓）と共に身分登録を認めた。

に、金髪女性は無償で褐色系女性は有償で入場するといった差別的行為を利用した製品又は役務を提供してはならない。

六つ目の例として、契約や書式、書面においても差別禁止の同一ルール適用が示されている。つまり、契約締結時に用いられる書式や書面において、特定のジェンダーを想起させることや、Sr.や Dr.といった表現を用いることを避け、インクルーシブな表現を心がけるべきである。また、定型契約書面を用いる場合には、性別の記入欄を作らないか、多様な一般的性別アイデンティティに対応可能な記入欄とすべきである（記入例としては、「自認に基づく性別（género según se identifique）」とするなど）。性別や父の名前、母の名前といった項目の記入は必要性・関係性に照らして要求する。法律婚や事実婚に関する項目は、夫か妻か（esposo, esposa, marido, mujer）といった性別の特定を伴わないことが必要である。

ウ 注意価格プログラム・プラス（+Precios Cuidados）

（ア）健康・衛生上の公的問題—生理用品へのアクセスの保障—

「注意価格プログラム・プラス（+Precios Cuidados）」は、食品安全と健康・衛生条件という二つの具体的目的を通じて、国民の福祉の保護を基本的目的とするものである。生理用品へのアクセスを保障する目的は、第二の目的である健康・衛生条件に含まれ、作成されたリストにおける製品及び代金の多様性を通じて提示される。

生理に関する事柄は、人々や家計にとって具体的な経済的コストであり、ゆえに、公的問題の一つに数えられるべきものである。通商局のサイトに掲載されている報告書では、通商局決議第 1.050 号（2021 年）により決定された全 1,432 製品のリストにおける製品、価格及びその地理的販売分布の多様性を分析する。報告書によれば、商品の多様性については、タンポンにつき 3 サイズ展開で提供されており、ナプキンにつき 8 種類以上の商品が提供されていたものの、選択肢数を州別で見ると、最少のミシオネス州（16）と最大のブエノスアイレス自治市（26）では、前者が後者より 10 種類少なかった。また、商品の価格に関しては、ナプキンについて約 128 ペソ（約 88 円）、タンポンについて 16 個入りでは違いがないものの 8 個入りにつき約 70 ペソ（約 48 円）、パンティライナーについては 210 ペソ（約 144 円）の州別の価格差が存在していた⁹²³。こうした違いが平等で健康な生活のレベルの違いとして分析されている。

（イ）性の平等と持続可能性—生理の正義—

経済省では、性の平等や持続可能性をテーマとした「生理の正義（Justicia Menstrual）」という取組が進められている⁹²⁴。コロナ禍により失業した女性が多かつ

⁹²³ 2023 年 3 月 6 日現在の為替レートによる。

⁹²⁴ 諸外国でも同様の取組が行われている。生理用品の消費税を撤廃した国として、ケニア（2004 年）、カ

たことで、インフォーマルセクターの女性に限らず、様々な女性が、収入の減少を理由として、生理用品を買い控える、安価なメーカーに変えるなどの経験をした。生理によって仕事や学校を休んだり、運動を控えたりする場合もある。障害者に関する調査においても、少ない収入の中で生理用品の費用がかさむことへの懸念が表明された。このように、生理用品へのアクセスに関する経済的障壁は、健康、教育及び労働に影響を与える。生理は、社会基盤、収入又は文化的規範といった諸条件から影響を受けるものである限り、個人の問題を超越する。生理について問題提起することは、それを公的問題として捉え、ジェンダーの不平等という穴を塞ぐための公的政策やプロジェクト、ストラテジーを掲げることを意味する。同様に、生理にまつわるタブーや烙印を取り除くことも重要である。生理は人権保障の問題であるとともに、使い捨て生理用品との関係で、環境問題としての側面も有する。

エ 小括

ジェンダー及び多様性というテーマが消費者問題として捉えられるとともに、このようなアプローチがアルゼンチンに限ったことではなく、国際条約や諸外国の取組によって裏付けられ、国際的潮流であることが理解できる。

IVE 苦情相談に関しては、アルゼンチンにおいて2020年12月に100年以上禁じられてきた人工妊娠中絶を合法化したことを挙げなければならない。人工妊娠中絶権法（法律第27.610号）は、妊娠14週までの女性やその他の妊婦に対し、各種保険によりカバーされた安全な人工中絶手術を無料で提供することを内容とする。同法により認められる権利が、人工妊娠中絶という特別なカテゴリーの医療消費者の権利としてクローズアップされているということである。生理用品へのアクセス権を消費者法の問題としてクローズアップすることも、消費者政策として取り組むべき消費者問題の外縁の広がりを示唆するものである。

ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイドに関しては、不当広告として、誤認表示のみならず、濫用的広告や表示についても、消費者法及び消費者私法の問題として議論を発展させる必要性を示唆するものである。アルゼンチン消

ナダ（2015年）、ナミビア（2021年）がある。税率を下げた国として、オーストラリア（2018年）、ドイツ（2020年）、イギリス（2021年）がある。無償配布する国として、スコットランド（2020年）、イギリス（2020年：中学校と病院）、ニュージーランド（2020年：全学校）がある。

消費者保護法では、第7条⁹²⁵及び第8条⁹²⁶において広告等の誤認表示、第8条 bis⁹²⁷において広告等を含む濫用的行為について定めており、違反に際しては、それぞれ業刑罰とは別に私法的効果が発生する仕組みである。具体的には、誤認表示については、広告等の表示内容に関する契約不履行となり、また、濫用的広告や表示については、懲罰的損害賠償責任（同法第52条 bis⁹²⁸）を負う。

（4）国際組織との協働による発展

イベロアメリカ消費者保護政府当局フォーラム（Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor: FIAGC）は、イベロアメリカの消費者保護政府当局間の協力を促進することを使命とするヨーロッパ・イベリア半島二国（スペイン・ポルトガル）とラテンアメリカ地域を中心とした国際機関である。国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）が FIAGC においてアルゼンチン代表を務める。

脆弱な消費者に関しては、2021年にはポルトガルをリーダーとして同テーマのワーキンググループが発足し、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）は同活動に積極的に参加し、高度に脆弱な消費者のためにアルゼンチンで採用された政策や措置に関する国内情報を提

⁹²⁵ 消費者保護法第7条-申込み。

不特定の潜在的な消費者に対して行われた申込みは、その始期と終期の正確な日付並びにその諸類型、諸条件又は諸制限を含むものでなければならない。それが行われている期間にわたり申込者を拘束する。公に対してなされた申込みの撤回は、申込みを認識させるために用いられた類似の手段により広められた場合に有効である。

申込みを実現しないことは、売買の不当な否認又は制限とみなされ、この法律の第47条に定められた制裁の対象となる。

⁹²⁶ 消費者保護法第8条-広告の効果。

広告又はチラシ、パンフレット、案内状その他の普及手段において記載された正確な内容は、消費者との契約の内容として含まれるものとなり、申込者を拘束する。

商品又はサービスの申込みが、電話勧誘販売、あらゆるコミュニケーション手段によって公開されたカタログ又は郵便〔メール〕により行われる場合には、申込者の名称、住所及び納税者番号を記載しなければならない。

⁹²⁷ 消費者保護法第8条 bis：尊厳ある処遇。濫用的行為。

事業者は、消費者及び利用者の尊厳ある平等な対応と処遇の諸条件を保障しなければならない。消費者を屈辱的、侮辱的又は威嚇された状況に置く行為を行うことは控えなければならない。外国人消費者に対して、販売する商品又はサービスに関する価格、技術上又は商品上の品質その他の重要事項について何らの差別も行うことはできない。この点に関する何らかの例外は、しかるべき根拠を有する一般利益を理由として適用当局によって許可されなければならない。

負債の裁判外請求において、司法上の請求であるかのような体裁を与えるあらゆる手段を利用することは控えなければならない。

これらの行為は、この法律に定められた制裁の対象となるほか、この法律の第52条 bis に定められた民事罰の対象ともなり得、その場合には、消費者に帰属するその他の賠償請求を害するものでなく、また、両者の罰則は事業者の名において行動する者が連帯して責任を負う。

⁹²⁸ 消費者保護法第52条 bis：懲罰的損害。

消費者との法律上又は契約上の義務を履行しない事業者に対しては、被害者の請求により、裁判官は、消費者のために民事罰を適用することができる。民事罰は、行為の重大性及びその他の事案の状況により変動するものとし、他の賠償請求と独立して適用される。二人以上の事業者が不履行の責任を負う場合は、全員が消費者に対して連帯して責任を負い、これは後の求償権を害するものではない。科される民事罰は、この法律の第47条 b)号に定められた罰金額の最大値を超えることはできない。

供した。当該活動の中で、イベロアメリカ地域における脆弱な消費者に関する結論及び勧告を付した書類が作成された。

また、ジェンダーに関しては、当該フォーラムにおいて、アルゼンチンは2020年にジェンダーを主軸とする消費関係に関する問題提起を行い、続いて2021年にジェンダーと消費者に関するワーキンググループがアルゼンチンのリーダーシップの下に発足した。当該ワーキンググループは、コロンビア、コスタリカ、チリ、エクアドル、スペイン、メキシコ、ペルー及びポルトガル代表により構成されている。調査計画は二段階に分かれており、第一段階がこれらの国々でのアンケート調査で、第二段階が調査結果の分析である。現在、一段階目が終了し、その最終報告が行われたが、同最終報告会にはこれらの国々の代表者のほか、国連貿易開発会議（United Nations Conference on Trade and Development: UNCTAD）の当局者が参加した。

4. 消費者教育

（1）アルゼンチン消費者教育学校（Escuela Argentina Educación en Consumo: EAEC）

アルゼンチンにおける消費者教育は、通商局公式サイトにおいて、「アルゼンチン消費者教育学校」という名称でオンラインにて提供されている。通商局公式サイトから消費者の権利に関する無料のオンライン講座に申し込むことができるようになっており、受講後には受講証明書が発行される。これらの授業は、生産開発省の研修プラットフォームを通じてオンラインで提供され、アクセスするためには、登録フォームを通じて申込みを行う必要がある。これらの開講講座には自動評価システム（オンラインテスト）や義務的な練習問題が付帯しており、これらは受講証明書発行のために必要なアクティビティである。また、これらの講座には講義期間中チューターが常駐し質問ができるほか、理解を深めるための意見交換や相談のフォーラムも開設されている。

アルゼンチン消費者教育学校のトップページでは、消費者向けのコースと消費者保護組織向けのコースが用意されており、前者の開講コースのうちから、安全にネット通販を行うためのチュートリアルが、同トップページのハイライトとして掲載されている。

消費者向けのコースでは、「デジタル消費（Consumo digital）」、「持続可能な消費（Consumo sustentable）」、「消費と平等（Consumo y equidad）」、「社会的文化的見地から見た消費（El consumo desde una mirada social y cultural）」、「消費と子ども（Consumo e infancias）」、「消費者と権利（Consumidores y derechos）」、及び、「新たなテクノロジー（Nuevas tecnologías）」という各テーマで講座が開講されている。また、消費者保護組織向けのコースでは、「法律コース（Cursos jurídicos）」と「FIAGC 講座（Cátedra FIAGC）」が開講されている。全ての講座では、開講理由、講義目的、講義内容、参考文献及び参照法令の説明がなされている。以下では、各開講講座について、消費者向けコースから消費者保護組織向

けコースの順に、それぞれ概要を見ていく。

(2) 消費者向けコース

ア デジタル消費

(ア) 開講理由

「デジタル消費」は、約1か月にわたるデジタル環境における消費に関するオンライン講座である⁹²⁹。本講座の開講理由は次のとおりである。デジタルプラットフォームやウェブサイト、アプリ、ソーシャルネットワーク等の様々なデジタル環境を通じた製品取得やサービス契約締結がますます当然のことになっており、世界的なパンデミックの状況下で加速度的な電子商取引の増大、インターネット上で提供される商品の数量や多様性、及び、こうした環境下での販売類型の多様性は、消費関係をより複雑にし、結果として、消費者及び利用者に更なる保護が必要な状況を生み出している。本講座は、消費者が消費を行う際に利用するインターネットツールの多数の様々な状況を体系化することを目的とし、同時に、こうした状況下で問題となる権利を取り上げ、当該権利の保護のために考慮しなければならない法規範について解説する。

(イ) 講義目的

講義目的によると、通信取引で生じる消費関係の特徴を取り上げるのみならず、デジタル・ディバイドや脆弱な消費者の問題についてもカバーするものである。

(ウ) 講義内容

本講義の内容は、「ますますグローバルな消費」と「デジタル環境における消費者保護」という二つのモジュールから構成されている。前者では、①デジタル環境における消費の増加、②パンデミックによる消費のデジタル化の加速、③公共基本サービス (servicio público esencial) としての情報通信サービス、④デジタル・ディバイド及び高度に脆弱な消費者について学ぶ。後者では、①消費関係、段階、消費者のタイプ、②一般規範としての情報 (決済方法、保証、商品・サービスの条件)、尊厳ある処遇及び苦情相談への対応、経済的利益の保護、③特別規範としてのキャンセル・ボタン (botón de baja)⁹³⁰、クーリングオフ・ボタン (botón de arrepentimiento)

⁹²⁹ 第一会期が2022年1月17日から2月11日まで、第二会期が2022年10月17日から11月17日まで開催された。プログラムの内容は同一であった。

⁹³⁰ 生産開発省国内通商局決議第316号(2018年)により、キャンセル・ボタンに関する制度が導入された。ウェブサイトを持する一定のサービス事業者は、トップページの一見して分かる場所に、消費者が契約したサービスのキャンセルを求めることができるリンク(キャンセル・ボタン)を置かなければならない。義務を負う一定の事業者はリスト化されており、その多くが電気通信事業者や民間医療保険、サブスク等の登録型サービスであった。その後の各種決議により事業者リストが漸次拡大され、警備会社、NGO等への定期的寄付登録サービス、自動車ローン契約登録サービス、保険会社、タイムシェア

⁹³¹、附合契約の開示、引渡し期間、④高度脆弱性、⑤苦情相談手続について学ぶ。

(エ) 参考文献

参考文献として、ブエノスアイレス大学法学部の消費者法教授であるセバスティアン・バロチェリ（Sebastián Barocelli）の専門書や論文のほか、アルゼンチン電子商取引協会（Cámara Argentina de Comercio Electrónico: CACE）による統計、ラテンアメリカ・カリブ経済委員会（ECLAC/ CEPAL）による「コロナウイルスの影響と対峙するためのデジタル・テクノロジーへのアクセスの普及」に関する資料、国家通信機構（Ente Nacional de Comunicaciones: ENACOM）、アルゼンチンの有力紙 Página 12、及び、アルゼンチン国営通信（TELAM）の各オンライン記事、国際電気通信連合（ITU）の性別によるデジタル・ディバイドに関する記事が挙げられている。

(オ) 参照法令

本講座で参照される法規範として、消費者保護法（法律第 24.240 号）、必要性及び緊急性デクレト第 690 号（2020 年）⁹³²、ENACOM 決議第 1467 号（2020 年）⁹³³、生産開発省国内通商局決議第 139 号（2020 年）⁹³⁴、同第 236 号（2021 年）⁹³⁵、同第 271 号（2020 年）⁹³⁶、同第 449 号（2020 年）⁹³⁷、同第 424 号（2020 年）⁹³⁸、同第 274 号（2020 年）⁹³⁹、アルゼンチン外務省公式ウェブサイトに掲載された国連の「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」、及び、視聴覚通信サービス法（法律第 26.522 号）が挙げられている。

リング旅行者、ストリーミング・デジタルコンテンツ事業者、位置情報サービス、食料飲料品登録サービスが追加されている。

⁹³¹ 生産開発省国内通商局決議第 424 号（2020 年）により、クーリングオフ・ボタンに関する制度が導入された。クーリングオフ・ボタンとは、製品又はサービスを販売するウェブサイトを含めなければならないリンクのことで、トップページから簡単に直接アクセスできるリンクでなければならない、はっきりと見やすい場所に配置されていなければならない。製品の引渡し又は契約の締結から起算して 10 日以内であれば、クーリングオフ・ボタンをクリックすることで誰でも簡単に購入をなかったことにできる。事業者は、クーリングオフを受信した場合、24 時間以内に取引識別番号を送付する。返送費用は事業者負担である。

⁹³² パンデミック下においてインターネットや携帯電話、ケーブルテレビなどの情報通信サービスの値上げを行わないことに関するデクレト。

⁹³³ 情報通信サービス事業者が提供を義務付けられる低額通信サービスに関する決議。

⁹³⁴ 高度に脆弱な消費者に関する決議。

⁹³⁵ 児童・青少年による苦情相談に関する決議。

⁹³⁶ 附合契約の開示に関する決議。

⁹³⁷ 決済方法に関する事業者の情報提供義務に関する決議。

⁹³⁸ クーリングオフ・ボタンに関する決議。

⁹³⁹ 連邦消費者保護単一窓口の設置に関する決議。

イ 持続可能な消費⁹⁴⁰

(ア)「我々が消費する水」の開講理由

「水の消費」と聞くと、飲料水や、調理、入浴に使う水を思い浮かべることが多いと思うが、真に我々が利用する水がどの程度の量か考えたことがあるだろうか。国連の専門家によると、2025年までに地球の全人口の40%が水不足の地域に暮らすことになる予想する。同時に、水へのアクセスもまた困難となるであろう。我々は日常的に水を利用するが、それは飲料、調理及び入浴のためだけでなく、食品、紙又は服といった製品の製造や消費においても水を利用する。消費の断続的増加により、実際に我々はどれほどの量の水を利用するのかを知ることが必要であり、こうした理解を基に「ウォーター・フットプリント (huella hídrica)」(人類がサプライチェーンからエンドユーザーまでに関わる、あらゆる製品の栽培、生産、製造、加工、輸送、流通の消費、汚染、廃棄、リサイクルなど全ての淡水のライフサイクルを含めた、淡水の使用量、水環境の影響を定量的に評価するための基準)という考え方が誕生した。アルゼンチン消費者教育学校では、天然資源としての水の重要性及び水の消費に関連した基礎的概念を獲得するためのプログラムを提供する。これにより、全消費関係における市民の保護にコミットするとともに、持続可能な消費について意識を深めることを目的とする。

(イ)「我々が消費する水」の講義目的

本講義の目的として、真の水の消費量を知ること、ウォーター・フットプリントについて理解し、合理的消費を実現する必要性を理解すること、日々消費する製品及び役務のウォーター・フットプリントを毎度評価する利点を確認し、新たな消費習慣を導入すること、持続可能な消費を推進することが挙げられる。

(ウ)「我々が消費する水」の講義内容

本講義の内容は、「我々が実際に利用する水」と「問題にコミットする」という二つのモジュールから構成されている。前者では、①講座開講理由、基本的概念、②ウォーター・フットプリントの目的と構成要素、③我々が消費する製品におけるウォーター・フットプリントの身近な事例、後者では、①地理的原産地表示、②水の消費に関する世界的文脈、③ウォーター・フットプリントと世界経済の関係、④日常生活における実践及び家庭でできるウォーター・フットプリントの削減のための有益な助言、が予定されている。

⁹⁴⁰ 「持続可能な消費」コースでは、2022年度は、「我々が消費する水」(4月25日から5月23日)と「持続可能な消費」(10月17日から11月7日)という異なる二テーマの講座が開講された。

(エ)「我々が消費する水」の参考文献

参考文献として、国連食糧農業機関（Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura）による各種文献、HOLA.COM の記事、ウォーター・フットプリント・ネットワーク公式サイト（<https://waterfootprint.org/en/>）に掲載された計測方法等の情報が掲載されている。

(オ)「持続可能な消費」の開講理由

本講座は、持続可能な消費に関する重要な諸概念に接近することを目的とする。これにより、より意識的かつ責任ある消費の観点から消費関連行動を行うことについて理解する。当該テーマは、消費者のみの問題ではなく、国家や製品・役務の供給者の問題でもある。消費の社会的習慣は、様々な形で、環境、天然資源、経済、人間の幸福にさえ影響を与える。これを理由として、安全、健康、情報及び我々の経済的利益の保護といった消費者としての我々の主要な権利を考慮しつつ、製造方法や現在の消費方法を見直し、我々の消費習慣について積極的かつ批判的役割を演じることが重要である。

(カ)「持続可能な消費」の講義目的

本講義の目的は、持続可能な消費とは何か、持続可能性について議論する場合の国家の役割は何か、平等（equidad）、環境及び健康に関する環境経済の意味するところは何か、教育的、規範的戦略が行われるべきかを知ることである。

(キ)「持続可能な消費」の講義内容

本講義の内容は、「新たな消費モデルに向けて」と「全てのアクターが参加する戦略」という二つのモジュールから構成されている。前者では、①消費、消費主義、持続可能な消費の定義、②現代社会と消費者、③国家の役割、④持続可能な製品及び役務、後者では、①より持続可能な消費方式の導入、②持続可能な消費の戦略、③関連するアクター、④より持続可能な消費のためのアクション、⑤保護、アクセス可能性、規律及び教育、が予定されている。

(ク)「持続可能な消費」の参考文献

参考文献として、ブエノスアイレス大学社会科学部附属研究所やOECDの持続可能な消費に関する文献、ラテンアメリカ諸国間の取組の比較に関する文献が挙げられている。

ウ 消費と平等⁹⁴¹

(ア) 開講理由

消費関係は、市民の生活に欠かせない部分である。製品及び役務を消費することは、基本的な必需品供給のために必要な日常的行動であり、多くの部分において、欲求や興味の満足のためのものである。こうした消費者と事業者の関係は、交渉力や情報の格差により不均衡となっている。さらに、消費者の全体像は広範かつ多様である。こうした多数の人々の間にも、自覚的かつ安全な消費行動にアクセスする可能性において違いが存在する。

本講座は、消費者としての権利行使に際して、最も脆弱な集団の状況を可視化し問題を考えるために提案されるものである。

(イ) 講義目的

本講義の目的は、脆弱な消費者の様々な集団について知ること、消費実務における脆弱性の状況を特定すること、及び、消費者を保護する基本権について知ることである。

(ウ) 講義内容

本講義は全部で三つのモジュールから成る。モジュール1「日常生活における消費」では、①消費関係における不均衡、②違いの不可視性、③公共空間における暴力、受容、区別及び尊厳ある処遇について学ぶ。モジュール2「消費及び健康：主観性の形成」では、①中心軸としての健康、②人の健康における広告の役割、③食品を原因とする不調、身体のステレオタイプ及び嫌悪される肥満、④児童及び青少年、児童期におけるアイデンティティの形成、基本権としての遊びへのアクセス、⑤アクセス可能性の問題としての高齢者、障害者について学ぶ。モジュール3「シンボルもまた消費される」では、①ステレオタイプと広告、②象徴暴力とメディア暴力、③アイデンティティの形成、④法制度について学ぶ。

(エ) 参考文献

参考文献として、前出のブエノスアイレス大学法学部の消費者法教授セバスティアン・バロチェリ編著の専門書『ジェンダーと消費者法』、『高度に脆弱な消費者』、『消費者法における法源対話』のほか、児童・青少年法、高齢者法、障害者法の専門書、広告とジェンダーや広告と平等に関する専門文献が挙げられている。

⁹⁴¹ 「消費と平等」では、2022年7月25日から8月22日まで「消費と平等：俗説とステレオタイプを打ち壊して」というタイトルの一講座が開講された。

(オ) 参照法令

本講座で参照される法規範として、国際規範からは、女子差別撤廃条約、女性への暴力の防止、処罰、廃絶に関する米州条約（ベレン・ド・パラ条約）、障害者権利条約、障害者に対するあらゆる形式の差別撤廃のための米州条約、高齢者の人権保護に関する米州条約、児童の権利条約、ジョグジャカルタ原則（性的指向・性自認に関する国際人権法の適用に関する原則）、国連女子差別撤廃委員会の一般勧告第31号及び国連児童の権利委員会の一般的意見第18号⁹⁴²が挙げられている。さらに国内規範からは、消費者保護法（法律第24.240号）、女性保護法（法律第26.485号）、ジェンダー・アイデンティティ法（法律第26.743号）、児童・青少年保護法（法律第26.061号）、興行法（法律第26.370号）、差別行為法（法律第23.592号）、衣服サイズ特定の規格化に関する法律（法律第27.521号）、性教育プログラム法（法律第26.522号）、タバコ法（法律第23.344号）、未成年者飲酒禁止法（法律第24.788号）が挙げられている。

エ 社会的文化的観点から見た消費⁹⁴³

(ア) 開講理由

国家消費者保護局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor: DNDC）は、アルゼンチン消費者教育学校（Escuela Argentina de Educación en Consumo: EAEC）を通じて、消費者の権利保護を強化することを目的とした教育プログラムを実践する。

社会的取組から現代消費社会が獲得する動力学を学ぶことは、消費を法的側面からのみ見つめることを超越するために必要不可欠である。この意味で、我々の社会的アイデンティティの形成に対する消費行動の影響といったテーマを取り扱うことは特に重要である。

(イ) 講義目的

本講義の目的は、現代社会の特徴を知ること、消費文化及びそれが我々の日常生活にどのように影響するのかを深く検討することである。

(ウ) 講義内容

モジュール1「消費社会」では、①現代社会の誕生、特徴、②財産及び必需品、③消費へのアクセス及び消費のモデル、④消費の個人的及び集団的側面、モジュール2「消費文化」では、①購買とその意味、②アイデンティティの側面及び行動的側面、③購入と人間の必需品、④目的、欲望及び幻想、⑤アルゼンチンにおける消費の基準を学ぶ。

⁹⁴² <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2014/9925.pdf>

⁹⁴³ 「社会的文化的観点から見た消費」は、2022年7月25日から8月22日までの期間で開講された。

(エ) 参考文献

参考文献では、社会学者ジグムント・バウマンの書籍 *Consuming Life* や *Does Ethics Have a Chance in a World of Consumers?* のスペイン語訳版、アルゼンチンの経済学者による『フェミニスト経済学』、フランスの哲学者ジル・リボヴェツキーの *The paradoxical happiness - Essay on hyperconsumption society* や *De la ligereza* が挙げられている。

オ 消費と子ども

(ア) 開講理由

消費関係は、市民生活に欠かせないものである。製品及び役務を消費することは、基本的な必需品供給のために必要な日常的行動であり、多くの部分において、欲求や興味の満足のためのものである。こうした消費者と事業者の関係は、交渉力や情報の格差により不均衡となっている。さらに、消費者の全体像は広範かつ多様である。こうした多数の人々の間にも、自覚的かつ安全な消費行動にアクセスする可能性において違いが存在する。

本講座は、消費者としての権利行使に際して、最も脆弱な集団の状況を可視化し問題を考えるために提案されるものである。

(イ) 講義目的

本講義の目的は、消費関係及び児童・青少年にとっての特殊性を特定すること、当該集団にとっての消費の社会的意味について問題意識を持つこと、児童・青少年の集団の諸権利を保護する主要な権利や規範を知ることである。

(ウ) 講義内容

モジュール1「消費関係における児童・青少年」では、①イントロダクション、②消費関係、③高度脆弱性、④消費者の種類、モジュール2「消費と児童：主観性の形成」では、①アイデンティティ、②欲求と選択、③ジェンダーの社会化、モジュール3「広告と新たなテクノロジー」では、①児童広告、②デジタル・ネイティブと消費、③ソーシャルネットワーク、モジュール4「諸権利と保護」では、①諸権利、②国家の保護について学ぶ。

カ 消費者と諸権利⁹⁴⁴

(ア) 「消費者と諸権利」の開講理由

国家消費者保護局 (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor: DNDC) は、アル

⁹⁴⁴ 「消費者と諸権利」コースでは、「消費者と諸権利」(2022年4月25日から2022年5月23日)と、「ネット通販チュートリアル」(常設)という二講座が開講されている。

ゼンチン消費者教育学校（Escuela Argentina de Educación en Consumo: EAEC）を通じて、消費者の権利保護を強化することを目的とした教育プログラムを実践する。

本講座は、地方公務員、その他公務員、弁護士、消費者団体、消費調停員（conciliadores de consumo）、事業者、商工会議所、検査監督機関（entes reguladores）等に向けられ、本講座の受講を通じた証明書取得が、消費者の権利の根拠に関する認識を深めることにつながる。

同時に、本講座の受講を通じた証明書取得は、消費者の権利の保護に関する連邦全体の発展を強化することにつながる。本講座の参加者らは、後に、消費者の助言や指導、調停段階における消費紛争解決、又は、違反制裁活動の実施に関与する他の同僚らに獲得した知識を伝達することが期待される。

（イ）「消費者と諸権利」の講義目的

本講義の目的は、アルゼンチンにおける消費者の権利の根拠を理解すること、消費関係及びそのアクターらを特定すること、国内規範制度及び適用当局を知ることである。

（ウ）「消費者と諸権利」の講義内容

モジュール1「一般概念」では、①消費の問題及びその社会的意味、②消費者の構造的脆弱性、③アルゼンチンにおける消費者の権利の変遷、④特別性の認識のための法律第24.240号及び憲法改正、⑤消費者法の諸原則、⑥規範の複雑性、モジュール2「消費関係におけるアクター」では、①消費関係、②消費者の概念、脆弱な消費者、③事業者の定義、除外主体としての自由業、特殊事例としての航空輸送、④規範統合原則（principio de integración normativa）⁹⁴⁵、モジュール3「国家の役割及び消費者の保護」では、①国家の役割及び消費者の保護、②苦情及び紛争解決、連邦単一窓口（ventanilla única federal）、COPREC、③消費者保護のその他のアクターとしての民間団体について学ぶ。

⁹⁴⁵ 規範統合原則とは、消費者に最も有利な解釈原則（prevalencia del criterio interpretativo más favorable para el consumidor）を前提として、消費者保護について明文規定を有する憲法や消費者保護法に限らず、結果として消費関係に適用されるあらゆる一般法及び特別法を広範かつ完全に消費者法に含める考え方である。この点について、消費者保護法第3条〔解釈〕では、「この法律の諸規定は、先に定められた法律関係に適用される一般法及び特別法、とりわけ、競争保護、公正取引に関する法律により統合されるものとする。疑義がある場合には、消費者に最も有利な解釈原則に常に従うものとする。」と定めている。我が国の「消費者法」の概念に関し、特商法などを念頭に置き、消費者という用語が法律名や法文中に現れる法律に限られず、実質的な意味の消費者法が問題となると考えられているが（中田邦博「消費者法とはなにか」中田邦博・鹿野菜穂子編『基本講義 消費者法』（日本評論社、第5版）5ページ）、広範な取り込みを予定するこのような我が国の理解と方向性は同じであるものの、アルゼンチンの方がさらに広い射程を有すると考えられる。

(エ) 参考文献

参考文献として、前出のブエノスアイレス大学法学部の消費者法教授セバスティアン・バロチェッリや、同様にアルゼンチン及びラテンアメリカ・イベロアメリカでよく知られた消費者法の専門家でラプラタ国立大学教授のガブリエル・スティグリッツ（Gabriel Stiglitz）の専門書や論文が挙げられている。

(オ) 「ネット通販チュートリアル」の開講理由

「ネット通販チュートリアル」は、Punto Digital というオンラインプラットフォームを通じて提供される。

電子商取引は、全ての人により利用される機会が多い消費方式である。アルゼンチン電子商取引会議所（Cámara Argentina de Comercio Electrónico: CACE）によれば、その電子商取引年次研究において、インターネットアクセスを有するおよそ 90% の成人が少なくとも一度はオンライン購入の経験があるとしている（これは 1,830 万人に当たる）。

ゆえに、オンラインによる製品購入時又はサービス契約時に、消費者の権利に関して、また、製品・役務の提供時に、事業者の義務に関して、正確かつ詳細な情報を提供することが必要である。

(カ) 「ネット通販チュートリアル」の講義目的

本チュートリアルの目的は、消費者一般を対象として、より安全にインターネット通販を利用する方法を学ぶための平易かつインタラクティブなツールを提供することである。

(キ) 「ネット通販チュートリアル」の講義内容

本チュートリアルでは、購入前、購入途中及び購入後という三段階に分けて考える。①購入前においては、a. 情報検索と参照、b. 安全なウェブサイト、c. 事業者の情報、②購入途中においては、a. 諸特徴と代金、b. 製品在庫、c. 引渡し期間、d. 支払、③購入後においては、a. 電子明細書、b. 購入のクーリングオフ、c. 保証、d. 苦情相談について学ぶ。

なお、チュートリアル終了時には補足法律文献にアクセス可能となる。

キ 消費関係における新たなテクノロジー⁹⁴⁶

(ア) 開講理由

科学技術は、高速度であらゆる社会の領域やレベルを進化させた。情報通信技術の発達、全ての者にとって、情報への広範なアクセスと、利用者間のコミュニケ

⁹⁴⁶ 「消費関係における新たなテクノロジー」は、2022 年 9 月 19 日から 10 月 24 日に開講された。

ーションを増大させる社会的加速を想定する。これらの事実は、新しい社会習慣及び消費態度の出現を容易にし、今日、社会の過程や現象、人の考え方、生き方、やり方などに影響を与える変化をもたらしている。

人間の出現、人口の増大と拡大及びそれに伴う社会全体の拡大は、様々なテクノロジーの出現を生じさせた。これらのテクノロジーは、一般的に、社会の発展を容易にし、また、既存の手段では解決策を有しなかった問題に対峙するためのツールを提供した。

この革新において我々は新たな問題に対峙する。すなわち、新たな消費方式を前に提示され得る不都合性全体に対峙し、また解決するための現行規範は十分であるかを問わなければならない。また、消費関係において我々は本当に保護されているかも問われなければならない。この方向で法規範を再確認することは重要である。

これらの疑問について、我々は、アルゼンチン消費者教育学校から、消費者が真に保護されるように考えることを支援する。パラダイム転換と弱者保護を提供する真の必要性を自覚することを目的として、あらゆる消費関係における市民の保護へのコミットメントを再確認する。

(イ) 講義目的

本講義の目的は、現代消費社会の特徴を知ること、消費文化の理解を深め、それが我々の日常生活にどのように影響するかを知ること、新しい様式の消費についてその利点・弱点を特定すること、社会の変化及び保護の必要性を解釈すること、新たな真実を考慮して新しい消費習慣を導入することである。

(ウ) 講義内容

モジュール1「人工知能 AI」では、①人工知能の歴史と発展、②ニューロマーケティング：消費経済における人工知能、広告における変化、保護、③フィンテック、暗号資産、医療診断、ニューラリンク、脳神経関連権（neurorights）、④人工知能の使用に対する責任、モジュール2「消費関係におけるソーシャルネットワーク、仲介者及びインフルエンサーの責任」では、①オンラインオークションサイトの責任と連帯、②ソーシャルネットワーク、社会的圧力（presión social）及び選択の自由、③消費関係におけるインフルエンサーの責任、モジュール3「神経科学、認知バイアスの操作及び消費関係における行動科学」では、①保護原則、情報提供義務、誇張、期待、②契約目的及び契約目的の挫折、③広告、高度脆弱性、情報提供義務、受忍限度（Normal Tolerancia）、④制裁、消費者の意思、モジュール4「暗号資産、フィンテックの世界、仮想通貨、サイバー犯罪、デジタル詐欺、金融教育」では、①フィンテックと仮想通貨、②アルゼンチンにおける準拠法、特別法、世界レベルの規範、③Fintech verticals、システム操作、④デジタル詐欺、民事責任、刑事責任につ

いて学ぶ。

(3) 消費者保護組織向けコース

消費者保護組織向けコースでは、「法律コース (Cursos jurídicos)」と「FIAGC 講座 (Cátedra FIAGC)」が開講されている。

法律コースでは、「消費者の権利の基礎」、「自動車ローン契約」、「仲裁人のための消費仲裁入門」、「金融制度の諸概念」、「消費関係における紛争管理」及び「国家消費仲裁制度の仲裁人のためのジェンダー分野における継続的・永続的な資格取得」の6講座が開講予定となっている。このうち、「消費者の権利の基礎」は、消費者向けコースで開講された「消費者と諸権利」と同一内容のプログラムである。また、「FIAGC 講座 (Cátedra FIAGC)」については、公式ウェブサイトがあるものの、具体的プログラムは未掲載である。

ア 自動車ローン契約 (contratos de ahorro previo)

「自動車ローン契約⁹⁴⁷」は、当該取引に管理者 (administradora)、ディーラー (concesionarios)、製造者及び販売者などの複数の事業者が関与し、これらの事業者からそれぞれ情報提供を受けることに伴う情報格差を原因としたトラブルが多い。当講座は、これを受けて、当該金融取引の構造や権利義務について正しく認識することを目的として開講される。自動車ローン契約はしばしば新車購入に際して締結されることが多く、頻繁に行われる取引でありながら、その複雑性ゆえに、国家消費者保護局では、戦略的重要性を有するものと捉えている。

本講座は、消費者保護法 (法律第 24.240 号) の地方適用当局として執務する立場にある地方公務員を対象とする。

内容としては、モジュール1「概論」、モジュール2「典型財 (bien-tipo)⁹⁴⁸及び競売」、モジュール3「契約責任」から成り立っている。

参考文献としては、専門書が多く挙げられている。

イ 仲裁人のための消費仲裁入門

「仲裁人のための消費仲裁入門」は、国家消費仲裁制度に焦点を当てるものである。国家消費仲裁制度とは、仲裁人と呼ばれる中間的な第三者に紛争を任せる形で、消費関係に国家の関与を要請する市民のための無償、任意かつ迅速な紛争解決制度

⁹⁴⁷ 自動車やバイクの購入を目的とした無尽講のこと。月賦で50回払いで購入するが、それを前払いで毎月支払い、同時進行で毎月一定の金額を支払う者に車(バイク)が一台当たっていくシステムで、50か月後には参加者全員が自動車(バイク)を購入したことになる。ブラジルでコンソルシオ (consórcio) と呼ばれる金融取引と同一である。

⁹⁴⁸ 典型財 (bien-tipo) とは、競売にかけられる財産のことで、契約条項に従い代替物でもよく、国産又は輸入品の動産 (登録動産を含む) を指す (特定目的のための資本化及び貯金制度一般決議第26号 (2004年) 第2章第1条)。

である。仲裁人は、拘束性と義務的性質を有する仲裁判断（*laudo arbitral*）を通じて紛争を解決する。

本講座の目的は、第一に、様々な消費紛争について全体的見識を得るとともに、それらの紛争を管理し解決するための国家の能力を養うこと、第二に、当該手続の特徴及びその司法との関係を学ぶとともに、その法的性質を確定すること、第三に、既存の仲裁の種類及びその他の紛争解決制度との違いに取り組むことである。

本講義の内容として、モジュール1「紛争解決メカニズムとしての仲裁」及びモジュール2「アルゼンチンにおける消費仲裁」が提供されている。後者では、①歴史的経緯、②アルゼンチンにおける消費仲裁、消費仲裁及び民商法典、③アルゼンチンにおける消費仲裁の要点、仲裁制度、④仲裁人、秘書官、仲裁合意、仲裁への事業者の附合、公平に基づく仲裁廷の構造、不服申立て、手続、訴訟の種類について学ぶ。

ウ 金融制度の諸概念

「金融制度の諸概念」は、金融制度内の消費関係を認識すること、各種支払類型及びその特別法を知ること、当該制度から派生する権利義務を知ることなどを目的とする講座である。

講義内容として、モジュール1「金融制度」では、①イントロダクション、②消費関係、③附合契約及び不公正条項、モジュール2「支払手段」では、①デビットカード、②デビットカードとクレジットカードの違い、③デジタル決済、モジュール3「クレジットカード」では、①特別法、②クレジットカードの明細書、③金融利息（*intereses financieros*）と制裁利息（*intereses punitivos*）⁹⁴⁹、④明細書の異議申立て、モジュール4「多重債務及び金融誠実実務（*buenas prácticas financieras*）」では、①情報提供義務及び尊厳ある処遇、②義務としてのアクセス可能性（*accesibilidad como obligación*）、③多重債務問題について学ぶ。

参考法令として、民商法典、消費者保護法（法律第24.240号）、デビットカード決済法（法律第27.253号）、クレジットカード法（法律第25.065号）、デクレト第933/18号、アルゼンチン中央銀行（Banco Central de la República Argentina）通達A6292、金融サービス利用者保護に関する同通達最新通達A7249（31/03/2021付文書）が挙げられている。

⁹⁴⁹ 民商法典では、利息（*intereses compensatorios*）（第767条）、遅延利息（*intereses moratorios*）（第768条）及び制裁利息（*intereses punitivos*）（第769条）の三種類の利息が考慮されている。第769条では「合意的制裁利息は、違約罰条項に関するルールにより規律される。」と定められている。遅延利息が、弁済期日以降、遅延の日割りで請求される利息のことであるのに対し、制裁利息は弁済期日後に請求額を支払うことに対して請求される利息である。制裁利息を請求するためには司法手続を要し、司法手続の時点での残債務や制裁金の支払を実現するために行われるものである。

エ 消費関係における紛争管理

「消費関係における紛争管理」は、アルゼンチン交渉・調停・仲裁協会（Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje : IANCA⁹⁵⁰）からの講師派遣により、消費調停人（conciliadores de consumo）のために提供される講座である。なお、IANCA は、調停法（法律第 26.589 号）第 40 条の下で調停人の資格を管理する団体として認定されている。資格認定された調停人は REGEF システムに登録される。本講座は全体で 30 時間のもので、司法人権省の紛争解決の調停及び参加型手法局（Dirección Nacional Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación）の認定を受けるものとなる。

オ 国家消費仲裁制度の仲裁人のためのジェンダー分野における継続的・永続的な資格取得

「国家消費仲裁制度の仲裁人のためのジェンダー分野における継続的・永続的な資格取得」は、生産開発省国内通商局決議第 889 号（2021 年）により、国家消費仲裁制度（Sistema Nacional de Arbitraje del Consumo）の構成員である、国家消費者団体代表者登録（Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores）及び事業者団体代表者国家登録（Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales）に継続的に登録される要件として、「国家消費仲裁制度の仲裁人のためのジェンダー分野における継続的・永続的な資格取得」の受講が義務化されたことを受けて開講される講座である。

（4）小括

ネット通販チュートリアルを例外として、アルゼンチン消費者教育学校で提供されるオンライン講座の全体に共通していえることは、消費者向けコースであっても、参考文献情報から特に明らかなとおり、大学法学部や法科大学院の消費者法講義に匹敵する専門的な内容が含まれていることである。講義内容を見ても、これらのオンライン講座を担当するのは法学部教授や裁判官・弁護士等の法曹実務家、あるいは、消費者法領域に連なる他分野の専門家であろう。そして、ほとんどの講座は約 1 か月に及ぶものである。これらの講座の多くは、世界を先取りし、消費者を啓蒙することに主眼を置いたものが多いように思われる。

我が国の消費者庁の消費者教育ポータルサイトでは⁹⁵¹、成人のみならず児童・青少年を視野に入れた分かりやすい消費者教育、あるいは、被害に遭わないよう注意喚起に重点を置いた消費者教育を志向しているように見える。これらの取組に加えて、大学との連携により、様々な制度の理念や趣旨、比較法や国際条約なども取り

⁹⁵⁰ <https://www.ianca.com.ar/>

⁹⁵¹ <https://www.kportal.caa.go.jp/>

扱う講座の開講を検討しても良いと考えられる。

5. 日本の消費者政策体制への提言

(1) 国際的枠組みと整合した高度に脆弱な消費者へのフォーカス

ア 消費者相談の未来-オンライン消費者相談のその先に-

オンライン消費者相談自体は、既に様々な国で導入されているが、この点に関するアルゼンチンの特徴は、国際条約との整合性を図り、国際的潮流にも沿う消費者政策の一環として、高度に脆弱な消費者にフォーカスした消費者相談体制を構築していることである。

見てきたとおり、通商局が推進する消費者保護プログラムでは、高度に脆弱な消費者のうち、児童・青少年と人工妊娠中絶権がクローズアップされていた。後者はアルゼンチンあるいはラテンアメリカ地域の特殊性と関係が深いものの、前者は我が国でも民法の成年年齢引下げとの関係で若年消費者の保護が問題となっている点で共通する。例えば、消費者契約法第3条第1項第1号では、消費者の判断力に着目した勧誘規制として、事業者の情報提供努力義務の考慮事由の中に「消費者の年齢、心身の状態」を追加したことは、取消権を認める規定としての法制化は見送られたものの、民法の成年年齢引下げを直接的に考慮した規定といえる。また、同法の困惑類型の中にも、社会生活上の経験不足の不当利用（第4条第3項第3号・第4号）のように、ターゲットとなりやすい大学生などの若年者が想定されたものがある。アルゼンチンでは、国際条約とも整合する民商法典の年齢を主なベースとした児童・青少年の細かい区分に対応しつつ、その児童・青少年の年齢及び成熟度に従い、進歩的自律性原則（*principio de autonomía progresiva*）に合致して、彼らが自己決定権を有するとともに、その意見が考慮されなければならないとの原則に立脚する。また、高度に脆弱な消費者は、児童・青少年や妊婦に限られず、我が国でも多くの問題が生じている高齢消費者や、同様に国際条約（障害者権利条約）との整合性が求められる後見法制下にある障害者なども含まれる⁹⁵²（通商局決議第139号第2条）。これらの場合において、裁判外を含む紛争解決手続のための弁護士同伴扶助が付帯した制度となっていることも特筆すべき点である。全国に90か所ある司法アクセスセンター（CAJ）にて、消費者相談とともに、弁護士同伴扶助を受けることができる。

このように見ると、我が国では、いわゆる高度に脆弱な消費者について、消費者契約法の困惑類型の漸次拡大や事業者の情報提供努力義務の考慮事由といったところで若年消費者の実体的権利の充実化が進んでいるが、これに加えて、これらの者

⁹⁵² 山口詩帆「2014年アルゼンチン新民商法典における『支援（apoyo）』制度-わが国の成年後見制度の改革と障害者権利条約への適合に向けて-」法学政治学論究121号（2019年）207-240ページ。

に対し、消費者集団訴訟制度も含めた消費者紛争解決手続の充実化を図っていくことも重要な課題といえよう。実体法と手続法は消費者保護における両輪と考えて、両者のバランスや協働を念頭に消費者立法を考えていくべきである。

アルゼンチンにおいて当該オンライン消費者相談体制をリードするのが、経済省通商庁消費者保護アクション次局の下に設置された国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo: DNDC）である。オンライン消費者相談は、連邦消費者保護単一窓口（Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor: VUF）を通じて、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）に対して行われるとの説明が通商局公式サイトにてなされているものの、消費者相談に関する年次報告の統計資料で見たとおり、実際には、検察庁（Ministerio Público Fiscal）内の司法アクセス総局（Dirección General de Acceso a la Justicia: ATAJO）や、ブエノスアイレス大学法学部法律相談所（Patrocinio UBA）のような大学附属法律相談所も、消費者相談体制において重要な役割を担っている。このように消費者の相談先が複数用意されている点もアルゼンチンの特徴といえる。

なお、通商局サイトによれば、連邦消費者保護単一窓口にてオンラインで受け付けた相談・苦情及び告発は、その内容によって、各州の地方当局や、消費関係事前調停サービス（Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo: COPREC）あるいは国家消費仲裁制度（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo: SNAC）に振り分けられることになる。これらの調停や仲裁、あっせんといった裁判外手続の効果の相互関係と共に、調停不成立の場合や不服申立ての制度、消費者集団訴訟を含む司法手続との関係については、別稿にて改めて検討したい。また、通商局と検察庁も連携協定により協力関係が築かれていることから、民間のものも含め、様々な消費者相談窓口を通じた場合の相互関係も今後の検討課題である。

イ 消費者政策の対象としてのジェンダー及び多様性

注意価格プログラム・プラス（+Precios Cuidados）による生理用品へのアクセス権の保障は、価格に関する消費者政策の目的である食品安全及び健康・衛生条件のうち、後者の健康・衛生条件に含まれるものである。生理用品の品質、バラエティ、選択肢、価格における格差は、平等で健康な生活レベルの違いとして分析される。つまり、生理用品へのアクセスに関する経済的障壁は、健康、教育及び労働に影響を与える。ゆえに、生理に関する事柄は、社会基盤、収入又は文化的規範といった諸条件の影響を受けるものである限り、個人の問題を超越する。こうして、生理に関する事柄は必ずしも「私事」ではないというのが国際的潮流であり、人々や家計にとって具体的な経済的コストであるがゆえに、公的領域に属する問題である。ジェンダーの不平等を取り除くような公的政策やプロジェクト、環境問題とリンクして持続可能な消費に向けた戦略などを考えていく必要がある。

続いて、IVE（人工妊娠中絶）苦情相談、及び、ジェンダー及び多様性を有する消費関係と広告の問題に関して、消費者私法政策はどのようにあるべきなのだろうか。まず、IVEの実施拒絶は、医療と消費者の問題の中で論じられる医療サービスにおける契約締結の自由に対する制限との関係で、医師側に診療拒否の正当事由がない限り賠償責任が生じると考えられる。さらに、女性の人権尊重運動の成果であり、歴史的決断とも評される人工妊娠中絶権法の制定とも相まって、「尊厳ある処遇」（消費者保護法第8条 bis）の保障がなされていないとの評価を免れないことが予想され、この場合の効果の一つとして懲罰的損害賠償（消費者保護法第52条 bis）が予定されている。次に、ジェンダー及び多様性を有する消費関係と広告の問題については、不当広告の議論として、誤認表示のみならず、濫用的表示についても課徴金制度や民事効の在り方を検討していく必要がある。我が国では、景品表示法違反の不当表示・広告に対し消費者庁による措置命令や課徴金納付命令といった制度が存在する。そして、消費者契約法の「勧誘」概念に不特定多数に対する働きかけである広告が含まれるとの最高裁判断を契機として⁹⁵³、景表法と民事責任の接合（広告と民事的救済）の問題も論じられている。この流れで問題とされているのは消費者を誤認させる表示・広告であるが、差別的 content や屈辱や羞恥心を抱かせるような表示・広告についても、パラレルに議論を深めていく必要がある⁹⁵⁴。アルゼンチン消費者保護法では、既述のとおり、第7条及び第8条において広告等の誤認表示、第8条 bis において表示・広告を含む濫用的行為について定めており、違反に際しては、それぞれ業刑罰とは別に私法的効果が発生する仕組みである。具体的には、誤認表示については、広告等の表示内容がそのまま契約内容となることから、表示・広告内容について契約不履行責任を負い、また、濫用的広告や表示については、懲罰的損害賠償責任（第52条 bis）を負う。

（2）専門的かつ国際的な消費者教育

アルゼンチン消費者教育学校の特徴として、無料のオンライン講座であること、オンラインテスト付きで成績評価を伴い、これによる証明書取得によって、コースによっては消費者相談のあっせんや調停に関わる人材を養成している点を挙げることができる。消費者保護機関向けのコースでは、消費者政策の現場に携わる人材の再教育や継続教育も担っている。

また、既述のとおり、一般消費者向けのコースであっても、法教育・権利教育主体のコースであれば大学法学部や法科大学院の消費者法の授業に匹敵するような高度な内容の講座が提供され、法分野ではない消費者保護関連領域については、世界を先取りし、消費者

⁹⁵³ 最高裁判所第三小法廷平成29年1月24日判決（民集71巻1号1ページ）。

⁹⁵⁴ ちょうど民法で（錯誤・）詐欺・強迫（第96条）がセットで論じられたり、消費者契約法で誤認類型・困惑類型（第4条）がセットで論じられたりするのと同様である。

を啓蒙することを主眼としたものが多く、ほとんどの講座が約1か月に及ぶものである。

これら全ての講座に共通すると考えられるのが国際的視点である。アルゼンチン消費者教育学校を運営する国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）は、他方でイベロアメリカ消費者保護政府当局フォーラム（FIAGC）においてアルゼンチン代表を務め、脆弱な消費者やジェンダー問題に関して国際レベルで積極的な活動を行っていることは見たとおりである。言語・文化を共有するイベロアメリカ地域だからこそできる消費者法分野の国際連携であるとはいえ、ヨーロッパ地域でも同じような連携が存在し、イベロアメリカ・ラテンアメリカ諸国とも連絡関係にあることを考えると、日本も消費者庁を中心として国際連携を強化し、これを立法政策や消費者教育に反映していくことが求められている。

第3章 ブラジル

ブラジルにおける消費者政策体制 —民主的な政策決定体制の運営と消費者庁のリーダーシップに向けて—

慶應義塾大学法学部
前田 美千代

1. はじめに

本稿は、ブラジルにおける消費者政策体制の検討を通じて、我が国の消費者政策体制への有益な示唆を得ることを目的とする。具体的には、我が国の消費者庁にあたる政府機構内の消費者当局を特定した上で、当該消費者当局を中心として、全国レベルで展開される消費者保護政策がどのように動いているのか、また、他の消費者保護関係機関との役割分担はどのようなになっているのかを考察する。

ブラジルでは、1990年に民事実体法、訴訟法及び業刑罰規定を含む包括的な消費者保護法典が世界に先駆けて制定されたが、連邦レベルの行政機関であり、我が国の消費者庁にあたる法務公安省内の国家消費者局（Secretaria Nacional do Consumidor: Senacon）の設置は2012年と後発であった。この間、1988年連邦憲法において準司法機関（第4編第4章「司法に不可欠な職務」）として位置づけられる検察庁及び公共弁護庁が⁹⁵⁵、被害消費者の救済のみならず政策形成過程においても重要な役割を担ってきた。特に検察庁は長い歴史の中で先導的役割を担ってきたといえる。さらに、我が国の消費生活センターに当たる全国各地のプロコン（Procons）は、消費者保護法典が制定された1990年よりも前から存在する歴史あるものもあり、各地域の州検察庁と連携しつつも、個別の役割を担ってきた。

本稿では、各種の消費者保護関係機関を取りまとめる機能を有する国家消費者保護システム（Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: SNDC）に着目し、これの調整役となる国家消費者局（Senacon）について検討した上で、SNDCの構成メンバーである各機関ごとに消費者保護に関連する機能を分析する。その上で最後に、結論部分となる日本の消費者政策体制への提言では、我が国の現行体制との比較において、参考にできると思われる点について私見を述べることにする。

⁹⁵⁵ 1988年連邦憲法第2条では、「立法権、行政権及び司法権は、それぞれ独立し、かつ調和を保つ連邦の権能とする。」と定め、統治機構の三権分立をその基本原理（Princípios Fundamentais）とすることを明らかにする。ところが、第4編「権力機関（Da Organização dos Poderes）」において、第1章「立法権」、第2章「行政権」及び第3章「司法権」と三権分立原理に即した各組織に関する規定に続き、第4章「司法に不可欠な職務（Das Funções Essenciais à Justiça）」が置かれ、ここにいわば第四の準権力機関として、第1節「検察庁（Ministério Público）」、第2節「公共弁護活動（Da Advocacia Pública）」、第3節「弁護活動（Da Advocacia）」及び第4節「公共弁護庁（Da Defensoria Pública）」について定められている。

2. 政府機構内（連邦レベル）の消費者当局

（1）国家消費者局（Secretaria Nacional do Consumidor: Senacon）

国家消費者局は、2012年より法務公安省（Ministério da Justiça e Segurança Pública）内に設置された比較的新しい連邦レベルの消費者当局であり、後述する国家消費者保護システム（SNDC）を統括して全国規模で消費者保護に取り組み、地域ごとの消費者政策を取りまとめるコーディネーター業務のほか⁹⁵⁶、拡散的利益又は集合的利益に関して複数の州にわたる事案や影響力ある事案について行動調整の締結や課徴金納付命令などの行政制裁を行う権限を有し⁹⁵⁷、我が国の消費者庁に匹敵する機関である。これらの国内業務のほか⁹⁵⁸、国際的にも活動し、南米南部共同市場（メルコスール）（Mercado Comum do Sul: Mercosul）や米州機構（Organização dos Estados Americanos: OEA）等と共に、ブラジル国内消費者の利益や SNDC の利益を代表する。

国家消費者局の権限に関する根拠法条は、1990年消費者保護法典第106条及び1997年3月20日付デクレト第2.181号第3条である。

1990年消費者保護法典第106条

国家経済法事務局（Secretaria Nacional de Direito Econômico）の国家消費者保護部（Departamento Nacional de Defesa do Consumidor）—法務省（MJ）、又は、それに代わる連邦組織は、国家消費者保護システム（Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: SNDC）の政策の調整組織であり、次に掲げる権限を有する。

- 第1号 国家消費者保護政策を計画、作成、提案、調整及び実行すること、
- 第2号 代表団体又は公法上若しくは私法上の法人により提示された相談、告発及び提案を受領、分析、評価及び善処すること、
- 第3号 消費者の権利及び保障について永続的指導を提供すること、
- 第4号 様々な伝達手段を通じて消費者に情報提供し、意識向上を先導し、また動機づけること、
- 第5号 現行法の定めるところにより、消費者に対する犯罪の評価のための取調べの設置を司法警察に要請すること、

⁹⁵⁶ LOUZADA, Vanessa Vilarino, *A Organização Administrativa para a proteção do consumidor no Brasil*, São Paulo: Baraúna, 2017, pp. 102 e ss.

⁹⁵⁷ 2012年5月28日付デクレト第7.738号及び1997年3月20日付デクレト第2.181号第18条。

⁹⁵⁸ 国家消費者局（Senacon）の国内業務は多岐にわたるが、主なものとして、国家消費者保護情報システム（Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor: Sindec）への消費者保護機関の統合、消費者の健康及び安全の保護に関する活動があり、このほか、規制、製品・サービスの販売後問題、情報社会、持続可能な消費、2013年3月15日付デクレトによる消費及び市民に関する国家計画（Plano Nacional de Consumo e Cidadania: Plandec）の実施といった諸範囲で活動する。国家消費者保護情報システム（Sindec）は、我が国の *PIO-NET*（全国消費生活情報ネットワークシステム）に当たるシステムで、全国各地のプロコン（Procons）に寄せられた苦情相談情報を集約し公開している。また、全国消費者保護学校（Escola Nacional de Defesa do Consumidor: DNDC）を通じた消費者教育も国家消費者局（Senacon）により提供されている。

- 第6号 検察庁の権限内における訴訟手段の選択のため、検察庁を代理すること、
第7号 消費者の拡散的、集合的又は個別的利益を侵害する行政法違反を管轄組織に知らせること、
第8号 連邦政府、州、連邦区及び市町村の組織及び団体の協力を要請すること、並びに、財産及び役務の代金、供給在庫、数量及び安全の監督を支援すること、
第9号 住民による、及び、州や市町村の公的機関による消費者保護団体の設立を、資金的援助や他の特別プログラムによる場合を含め、促進すること、
第10号から第12号は大統領拒否
第13号 目的と合致する他の活動を発展させること。

単項

目的達成のため、国家消費者保護部（Departamento Nacional de Defesa do Consumidor）は、著名な科学技術的専門性を有する機関及び団体の協力を要請することができる。

1997年3月20日付デクレト第2.181号第3条

- 第1号 国家消費者保護政策を計画、作成、提案、調整及び実行すること、
第2号 代表団体、公法上若しくは私法上の法人又は個別消費者により提示された相談及び告発を受領、分析、評価及び調査すること、
第3号 消費者に対しその権利及び保障について永続的指導を提供すること、
第4号 様々な伝達手段を通じて消費者に情報提供し、意識向上を先導し、また動機づけること、
第5号 現行法の定めるところにより、消費者に対する犯罪の評価のための取調べの設置を司法警察に要請すること、
第6号 検察庁の権限内における刑事及び民事の訴訟手段の選択のため、検察庁を代理すること、
第7号 消費者の拡散的、集合的又は個別的利益を侵害する行政法違反を管轄組織に知らせること、
第8号 連邦政府、州、連邦区及び市町村の組織及び団体の協力を要請すること、並びに、財産及び役務の代金、供給在庫、数量及び安全の監督を支援すること、
第9号 州や市町村の公的機関による消費者保護団体の設立、及び、市民による同一目的を有する団体の形成を、資金的援助や他の特別プログラムによる場合を含め、促進すること、
第10号 消費者保護法典（1990年法律第8.078号）及びその他の消費者保護関連法令に定められた行政制裁を監督・適用すること、
第11号 目的達成のため、著名な科学技術的専門性を有する機関及び団体の協力を要請すること、
第12号 1985年7月24日付け法律第7.347号（公共民事訴訟法）第5条第6号に定めら

れた行動調整合意（convênios e termos de ajustamento de conduta）を締結すること、
第13号 1990年法律第8.078号（消費者保護法典）第44条が定める、製品及びサービスの事業者に対する国家重要クレーム登録（cadastro nacional de reclamações fundamentais）を作成し公開すること、
第14号 その目的と適合するその他の活動を発展させること。

（2）国家消費者保護システム（SNDC）の統括

国家消費者保護システム（Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: SNDC）とは、各地のプロコン（Procons）、検察庁（Ministério Público: MP）、公共弁護庁（Defensoria Pública: DP）、消費者警察署（Delegacias de Defesa do Consumidor: Decon）、民事簡易裁判所（Juizados Especiais Cíveis: JEC）及び民間消費者保護団体（Organizações Cíveis de defesa do consumidor）をメンバーとして構成され、これらの消費者関係機関が組織的に活動することを目的としたもので、国家消費者局（Senacon）が全体の調整役となっている。国家消費者保護システム（SNDC）については、1990年消費者保護法典第106条に明文規定が存在したが、1997年3月20日付デクレト第2.181号により権限や組織の詳細が定められた。

国家消費者保護システム（SNDC）の重要な活動の一つが、3か月ごとに情報交換等のために行う会合である。この会合を通じて、消費者問題の共同分析、行動戦略の策定、共同監視、消費者保護政策の策定や解釈の調整といった活動を行っている。また、SNDCの構成メンバーらも、次の各種協会の下で会合を行い、消費者保護政策に対して影響力を有する活動や決定を行っている。

ア ブラジル・プロコン協会（Associação Brasileira de Procons: PROCONSBASIL）

ブラジル・プロコン協会は、2009年6月17日に創設され、国家消費者保護政策の完成と強化を目指す活動を通じて、各地域のプロコンの強化を目的とする団体である。当該協会は、プロコンの活動や消費者保護立法の改善に向けた提案を策定すべく研究を行っている。

イ 全国消費者検察庁協会（Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor: MPCON）

全国消費者検察庁協会は、2001年5月25日、全国消費者検察庁第一回会合兼DPDC／検察庁統合第一回セミナー時に創設され、ブラジル全土の消費者保護活動に従事する各種検事職にある検事らを結び付けることを目的とする団体である。

ウ 全国弁護官評議会（Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais: CONDEGE）

全国一般弁護官評議会は、2005年3月31日に創設され、国家の司法管轄機能に恒

久的かつ必須となる憲法に基づく機関としての公共弁護庁の改善を目的とした行政上の実務や管理行為の促進及び刺激を通じて、公共弁護庁の共通利益の調整や連携のための常設機関として活動することを目的とした団体である。

エ 全国簡易裁判所フォーラム（Fórum Nacional de Juizados Especiais: FONAJE）

全国簡易裁判所フォーラムは、1997年に創設され、簡易裁判所において執務する判事らの会合にとどまらず、法案の検討、各種テーマのフォロー、手続の統合、他の立法機関、行政機関、公的機関及び私的団体との協力といった様々な活動を行う団体である。元はブラジル判事協会（Associação dos Magistrados Brasileiros: AMB）を母体とする団体で、簡易裁判所実務に関わる全国の判事らの交流と情報交換、簡易裁判所における手続の統一化や標準化を目的として設立された。

オ 全国民間消費者保護団体フォーラム（Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor: FNECDC）

全国民間消費者保護団体フォーラムは、ブラジル全土の様々な民間消費者団体を構成メンバーとする全国規模の団体である。民間消費者団体同士の連携を通じて、ブラジル国内の消費者保護活動の強化を促進することを目的とする。当該団体には、ブラジルの各州に所在する24団体が所属している。

（3）国家消費者局（Senacon）による課徴金納付命令の事例

電気通信業界では、電話料金と一緒に支払う付加価値サービス（Serviço de valor agregado ou adicional: SVA）と呼ばれる追加料金の徴収が問題となっており、留守番電話サービスやスマホTV、オンラインゲーム、SMSあるいは有料情報サービス（かつてのダイヤルQ2）などのサービスがこれに当たる。これらのサービスに関する詐欺的広告〔誤認広告〕（消費者保護法典第37条第1項）及び（利用していないサービスに関する）不当金請求を行った携帯キャリア複数社に対して、一社最大970万リアル（約2億5,500万円）の課徴金納付命令が出されている。

子ども向けテレビドラマ『メリーゴーランド』の中で、登場人物を利用して、ある特定メーカーの衣類や子どもの健康に悪影響を及ぼし得る栄養価の低い食品など製品・役務の販売促進が行われた事案で、これを放送していたテレビ局ブラジルテレビシステム（Sistema Brasileiro de Televisão: SBT）に対して、子どもの判断力や経験不足を利用する濫用的広告（消費者保護法典第37条第2項）に該当するとして、法令違反の重大性及びSBT社の経済力を考慮して、350万リアル（約9,200万円）の課徴金納付命令が出されている。この事案については拡散的利益侵害に基づく集団訴訟も提起され、集団的慰謝料として700万リアル（約1億8,400万円）の支払も命じられている。

航空会社TAMに対しては、預入荷物に生じた損害を免責する不当条項を使用し、全ての乗客に「免責承諾書 (Termo de Isenção de Responsabilidade)」の署名を強要していた事案で、25万レアル(約660万円)の課徴金納付命令が出されている。

ユニリーバに関しては、制汗デオドラント剤 Rexona Men V8 について、内容量を 105g (175ml) から 90g (150ml) に減らしたにもかかわらず、この事実を消費者に情報提供していなかったとして、312万レアル(約8,200万円)の課徴金納付命令が出されている。

債権回収会社アトランチコ (Atlântico Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios) に対しては、威圧的・侮辱的な取立てを行ったとして、46万レアル(約1,200万円)の課徴金納付命令が出されている。

3. PROCONs (プロコン)

(1) プロコンの役割

プロコンは、州立又は市町村立の公法人で、我が国の消費生活センターに類似する組織であり、既述のとおり、消費者保護法典第105条に基づいて国家消費者保護システム (SNDC) の構成メンバーであるとともに、SNDCの下で、プロコン、検察庁、公共弁護庁、民間消費者保護団体等と共に、3か月ごとに会合を開いて情報交換を行っている。

プロコンの活動は、個別消費者相談窓口となる役割とともに、後述する検察庁と同じく、行動調整合意の締結や和解の促進である。しかし、検察庁のような強力な証拠収集権限を有さず、プロコンの証拠提出命令に違反しても刑事罰は課されない⁹⁵⁹。

各州プロコンのサイトでは、違反事業者の年間課徴金納付番付やクレームの多い企業TOP10といった情報を公表している。消費者相談事例が解決済みか否かについてもパーセンテージでグラフ化して公表している。サンパウロ州プロコンの公式サイトを見ると⁹⁶⁰、クレームの多い事業者としては、携帯キャリア、大型スーパー、航空会社、金融機関が上位を占めているが、中でも携帯キャリア大手各社が群を抜いている。このため、クレームの内訳としても不当料金請求が最多となっている。そして、年間課徴金納付額番付では、携帯キャリア大手のVIVO/TELEFÔNICAが約2億3,400万レアル(約60億円)で1位、続く2位が同じく携帯キャリア大手のCLAROで、約1億4,500万レアル(約38億円)となっている。

(2) プロコンの地域的多様性と経済的脆弱性

消費者集団訴訟の原告適格に関する消費者保護法典第82条第3号の「この法典により保護された利益及び権利の保護を特に目的とした、直接的又は間接的な、公的行政団体及び機関であって、法人格がないものも含まれる。(as entidades e órgãos da Administração Pública,

⁹⁵⁹ 2012年集団訴訟改正法案(PLS282/2012)では刑事罰化が検討されていた。

⁹⁶⁰ サンパウロ州プロコン公式サイト (<https://www.procon.sp.gov.br/>)。

direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código)」とは、具体的には各地域のプロコンを指している。プロコンは、既述のとおり我が国の消費生活センターに類似する一種の行政機関で、その活動は州や市の予算に依存する⁹⁶¹。消費者保護法典成立以前から地域ごとに発展してきた経緯により、我が国の国民生活センターにあたる中央機関がなく、活動内容においても地域的多様性が存在する⁹⁶²。

このような地域的多様性の一端は、州・市財政に依存せざるを得ない経済基盤の脆弱性にある。このため、消費者保護法典第 82 条第 3 号で独立して原告適格を付与されながら、集団訴訟を提起する資金力を有しない州や市のプロコンの中には、拡散的、集合的利益については検察庁に、同種個別的利益については公共弁護庁にそれぞれ事案を移送するという運用も見られる（ポルト・アレグレ市プロコン）。ブラジルの全 26 州のプロコンに限っても、財政が潤沢でプロコン単独の集団訴訟提起が可能なのは、サンパウロ州やリオデジャネイロ州といった経済的に豊かな州の僅かなプロコンに限られる⁹⁶³。こうして、多くのプロコンの中心的業務は、個別の消費者相談、違反事業者の摘発と課徴金制裁（消費者保護法典第 56 条第 1 号）を主軸とする、消費者の行政的救済（*tutela administrativa*）となる⁹⁶⁴。

4. 準司法機関としての検察庁及び公共弁護庁

（1）検察庁（Ministério Público）

ア 検察庁の役割

我が国の場合も含め、一般的に検察庁の役割は刑事の分野に限定されている。ところが、ブラジルの検察庁は、歴史的にも、公益に関係する民事訴訟の分野で広範な役割を有してきた。今日では、連邦憲法第 127 条において、「法秩序、民主主義体制及び社会的利益並びに処分不可能な個人的利益の」保護が検察庁の義務であると規定しているとおり、拡散的利益・集合的利益の集団訴訟の分野では特に顕著な働きを見せている。司法統計によれば、集団訴訟の原告適格を有する団体の中で、最も多いのが検察庁による提訴であり、これに続くのが後述する公共弁護庁である。

⁹⁶¹ プロコン（Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor: PROCON）とは、州法に基づく一種の行政機関で、多くの州や市に設置されている。各地域によって、行政組織の一部であることもあれば、公益法人として独立した法人格を有することもある（三木浩一著『民事訴訟による集合的権利保護の立法と理論』（有斐閣、2017 年）150 ページ）。

⁹⁶² 消費者保護法典の成立以降、全国のプロコンの定期会合や我が国の PIO-NET に当たる消費者相談データベースの整備により組織化・統一化傾向にある。

⁹⁶³ SP 州、RJ 州プロコンとも年間 3 - 4 件の集団訴訟を提起している（聞き取り調査）。サンパウロ市を本拠とする民間消費者団体 IDEC の年間集団訴訟提起件数とほぼ同数であり、これは、国家司法審議会（CNJ）の司法調査（Justiça Pesquisa）における集団訴訟の原告団体に関する判事への聞き取り調査結果の中で、民間団体（55.3%）と行政機関（46.8%）が 10 ポイント弱程度の小さな差でほぼ横ばいといえる点からも裏付けられる。

⁹⁶⁴ パラナ州、ミナス・ジェライス州及びポルト・アレグレ市の各プロコンへの聞き取り調査による。

上記の憲法の規定にあるとおり、検察庁は、集团的個人的権利（同種個別的権利）の保護のためにも原告適格を有するが、それは、これらの権利が処分不可能（つまり、放棄や取引の対象にできないもの）であるか⁹⁶⁵、又は、社会的重要性（relevância social）を有する場合に限られる（判例）。処分可能な財産的利益の保護のためには、その他の原告適格主体のみが集団訴訟を提起することができる。

イ 行動調整合意及び和解

（ア）行動調整合意

行動調整合意（compromisso de ajustamento de conduta）とは、原告適格団体のうち検察庁やプロコン（Procons）と違反者たる事業者の間で締結される裁判外の合意であり（公共民事訴訟法第5条第6項及び1990年児童・青少年法（法律第8.069号）第211条）、通常は集団訴訟提起に前置して行われる。この目的は、紛争に際して裁判外の合意による解決を模索することであり、違反者や権利侵害者が法律上の要請に合致する形で業務改善できるように合理的な期間を付与するものである。締結された合意は、債務名義（título executivo）となるため、不履行の場合には、司法判決を経て合意内容の強制履行を行うことができる。さらに、締結された合意に対する強制力を強化するために、罰金などの不履行の際の制裁を定める条項を置くこともできる。

行動調整合意における検察庁の立場については、後述する「和解」の場合と比べると特に顕著な違いがある。検察庁は、原告被害者集団の利益を代表する一方で、「公平な当事者」という矛盾した役割を担う。したがって、検察庁が集団の利益を代表するといっても、法秩序の要請に合致した解決を模索する上で公平性を維持しなければならない。これに対して、同様に行動調整合意を行う権限を有するプロコンは、より不公平な（偏った）機能を有し、一定の被害消費者集団を現実には代表するものとなる⁹⁶⁶。

行動調整合意の働きかけについて、検察庁は紛争の合意的解決に向けて可能な限り最大限努力すべきとの方針が示されている（検察庁国家審議会の2014年12月1日付け決議第118号）。

（イ）和解

上記の「行動調整合意」が、「民事的搜索（inquérito civil）」権限（公共民事訴訟法第10条）を有する捜査機関たる検察庁が「公平な当事者」という矛盾した立場で、違反事業者との間で行う合意であるならば、検察庁が行う和解（conciliação）は、純

⁹⁶⁵ 1993年連邦検察庁組織法（補足法第75/93号）6条7号c及びd参照。

⁹⁶⁶ セルジオ・クルス・アレンハールト〔前田美千代訳〕「検察庁と集团的個別的権利の保護」法学研究（慶應義塾大学）92巻7号（2019年）59-69ページ。

粹に公平な第三者的立場で行うものといえる。

今日、ブラジルでは、社会において生じる利害の対立の解決は、司法の独占的役割ではなく、公的・私的機関及び全社会の団体的役割であるとの認識が固まりつつある。2015年新民事訴訟法典（2015年3月16日付け法律第13.105号）では、明文で、「和解及び調停並びにその他の合意に基づく紛争解決手法は、司法手続進行中であつても（inclusive no curso do processo judicial）、裁判官、弁護士、公共弁護人及び検察庁のメンバーにより奨励されるべきである。」（第3条第3項）と定めている。司法手続中「であつても」と強調されるとおり、当然、司法手続外でも合意に基づく紛争解決手法が奨励されるべきことになり、利害の対立に際しては、合意による解決を目指していくことになる。

（2）公共弁護庁（Defensoria Pública）

ア 公共弁護庁の役割

公共弁護庁も、連邦憲法に定められた制度的職務との関係で、検察庁同様の制約がある。連邦憲法第134条では、「公共弁護庁は、国家の司法機能に不可欠な常設機関であり、民主主義体制の表明及び手段として、基本的に、第5条第74号の定めに従い、困窮者（necessitados）に対する、完全かつ無償での、法律的指導、人権の向上、並びに、全ての裁判上の審級及び裁判外におけるその個別的及び集団的権利の擁護を任務とする。」と定めている。連邦憲法第5条第74号は、「国家は、資力の不足（insuficiência de recursos）を証明する者に対し完全かつ無償の法律扶助（assistência jurídica integral e gratuita）を提供する。」と定め、無償の総合的な法律扶助を憲法上の基本権の一つとして保障する条文である⁹⁶⁷。なお、連邦憲法第134条の「集団的権利の擁護」という表現は、2014年憲法修正により追加されたものである。これらを総合すると、公共弁護庁は同種個別的利益の保護のための集団訴訟を提起する原告適格を有するとしても、その集団を構成するメンバーの属性との関係で制約を受けると考えられる⁹⁶⁸。

イ 違憲直接訴訟を契機とする困窮者概念の拡張

（ア） 検察庁による違憲直接訴訟

公共民事訴訟法第5条に第2号を追加し、公共弁護庁に公共民事訴訟提起の原告

⁹⁶⁷ ブラジルでは、公共弁護庁のみならず、各大学法学部付属の法律実務センター（Núcleos de Prática Jurídica: NPIJs）と総称される法律相談所においても無償法律扶助が提供されている。サンパウロ大学法学部では、オンゼ・ヂ・アゴスト（XI DE AGOSTO）という学生団体がこれに該当し、その創設は1903年に遡る。無償法律扶助という点でもその歴史は古く、サンパウロ州公共弁護庁の創設に当たり重要な役割を担ったことが知られている。

⁹⁶⁸ MOREIRA, Egon Bockmann; BAGATIN, Andreia Cristina; ARENHART, Sérgio Cruz; FERRARO, Marcella Pereira, *Comentários à Lei de Ação Civil Pública*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 329.

適格を認めた 2007 年 1 月 15 日の法律第 11.448 号に対し、全国検察庁メンバー協会（Associação Nacional dos Membros do Ministério Público: CONAMP）による違憲直接訴訟（Ação Direta de Inconstitucionalidade: ADI）⁹⁶⁹が提起された。同協会は、経済的弱者の擁護という公共弁護庁の憲法的使命に鑑み、ある公共民事訴訟において、当該訴訟が資力を欠く者らのみに利益を与えるものなのか、経済的に豊かな個々人もその集団を構成するメンバーの中に含まれているのか判別し得ない場合に、公共弁護庁が無制限に公共民事訴訟を提起し得るとすることは、連邦憲法第 5 条第 74 号及び第 134 条本文の規定に抵触すると主張した。この理解によれば、集団に含まれる個々人を特定し得ない拡散的又は集合的権利の公共民事訴訟に関して公共弁護庁による提起は認められず、唯一それが認められるとすれば、経済的弱者の存在を個別に特定し得る同種個別的権利に関してのみということになる。

（イ） アダ・ペレグリーニ＝グリノーヴェルの意見書

本訴訟では、サンパウロ大学法学部教授で訴訟法の大家であった故アダ・ペレグリーニ＝グリノーヴェルが、全国公共弁護官協会（Associação Nacional de Defensores Públicos: ANADEP）の依頼を受けて意見書を提出した。その要旨は、連邦憲法第 5 条第 74 号の「資力／資源（recursos）」には、経済的資力のみならず、文化的（culturais）、組織的（organizacionais）及び社会的（sociais）なその他の性質の資源も含まれ、これにより連邦憲法第 134 条の困窮者は経済的資力を欠く者に限られないとするものである。この中で消費者は組織的資源を欠く構造的弱者として言及されている⁹⁷⁰。

（ウ） 連邦最高裁判所大法廷 2015 年 5 月 7 日判決—資力不足証明の要否—

連邦最高裁大法廷判決（現長官のカルメン・ルーシア報告担当判事）は、アダ・ペレグリーニ＝グリノーヴェルの学説を採用し、「公共民事訴訟提起に当たって、公共弁護庁の活動を、一般大衆の貧困の事前証明に条件づけることは、国家の司法機能に不可欠な常設機関の指導原理に調和していないと考えられるばかりか、連邦憲法第 3 条（国家の基本目的）の規範にも反する。」とした。ただし、この理は一段階目の概括給付判決を求める訴えにのみ影響し、一段階目については、拡散的、集合的及び同種個別的な三種類全ての権利・利益について（資力不足の証明を要せずに）

⁹⁶⁹ 違憲直接訴訟について、佐藤美由紀著『ブラジルにおける違憲審査制の展開』（東京大学出版会、2006 年）183 ページ以下。全国検察庁メンバー協会は、連邦憲法 103 条 9 号に基づき全国規模階級団体（entidade de classe de âmbito nacional）として、違憲直接訴訟の提訴権を有する。

⁹⁷⁰ GRINOVER, Ada Pellegrini, “Assistência judiciária e acesso à justiça,” In: *Novas Tendências do Direito Processual*, 2ª ed., Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1990, p. 245; GRINOVER, Ada Pellegrini, *Acesso à Justiça e o Código de Defesa do Consumidor: o processo em evolução*, Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1996, pp. 116-117 及び M・カペレッティ＝B・ガース著；小島武司訳『正義へのアクセス—権利実効化のための法政策と司法改革』（有斐閣、1981 年）16 ページ、49 ページ。

公共弁護庁の原告適格が認められるものの、二段階目の判決清算手続に関しては、「集団の各メンバーの擁護が別々に行われ、経済的弱者集団のみに対応することが可能であることから」、公共弁護庁が裁判援助及び法律扶助を行うためには、個々のメンバーの資力不足の証明が必要になるとした⁹⁷¹。

5. 民事簡易裁判所及び SEJUSC (セジュスキ)

(1) 司法統計から見るブラジルの消費者事件と受訴裁判所

ブラジル司法調査センター (Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais: CEBEPEJ) による司法統計では、連邦高等司法裁判所 (Superior Tribunal de Justiça: STJ)⁹⁷²及び司法権 (Poder Judiciário) 全体⁹⁷³と共に、第二審裁判所全体、第一審裁判所全体、簡易裁判所専属第二審にあたる上訴機関 (Turma Recursal) 全体⁹⁷⁴、簡易裁判所全体、並びに、州裁判所全体、州第二審裁判所全体、州第一審裁判所全体、州上訴機関全体、州簡易裁判所全体といった裁判所別⁹⁷⁵、かつ、労働法、民法、消費者法、租税法、社会保障法、労働民事手続法、刑法、行政法等の法分野別の訴訟件数上位グラフが公表されている。

これらのグラフの比較対照から読み取れる注目すべき事実は、消費者事件を取り扱うことが多い州裁判所の中でも、とりわけ州簡易裁判所及びその専属の上訴機関に係属する消費者事件が相当の割合で存在するということである。州裁判所を取り扱う5つのグラフ (州裁判所全体、州第二審裁判所全体、州第一審裁判所全体、州上訴機関全体及び州簡易

⁹⁷¹ ADI 3943/DF, Pleno, rel. Min. Cármen Lúcia, j. 7.5.2015, DJe 6.8.2015.

⁹⁷² ブラジルには連邦最高裁判所 (Supremo Tribunal Federal: STF) に対する非常上告 (recurso extraordinário) と連邦高等司法裁判所 (STJ) に対する特別上告 (recurso especial) という二種類の上告が存在する。連邦最高裁判所 (STF) は憲法を擁護する責務を負うため、同裁判所に対する非常上告は、憲法問題を含む控訴審判決に対して行われる (連邦憲法第 102 条第 3 号)。これに対して、連邦高等司法裁判所 (STJ) に対する特別上告は、連邦法違反やその解釈の誤りを含む控訴審判決に対して行われる (連邦憲法第 105 条第 3 号)。このように、連邦最高裁判所 (STF) は憲法裁判所としての機能を有し、連邦高等司法裁判所 (STJ) は民事及び刑事の連邦法解釈にかかる最終審としての機能を有する。

⁹⁷³ ブラジルには通常裁判所と特別裁判所があり、前者の中に連邦裁判所と州裁判所が、後者の中に労働裁判所、選挙裁判所、軍事裁判所がある (二宮正人「ブラジルにおける裁判制度について (上)」JCA ジャーナル 58 巻 7 号 (2011 年) 17 ページ以下)。司法権 (Poder Judiciário) 全体とは、これら五種類の裁判所全体を指す。

⁹⁷⁴ 簡易裁判所の判決に対して不服がある場合は、高等裁判所ではなく、簡易裁判所専属の不服申立て機関である上訴機関 (Turma Recursal) に対して上訴する。

⁹⁷⁵ ブラジルの通常裁判所には、連邦裁判所と州裁判所という二種類が存在し、1988 年ブラジル連邦憲法第 109 条で、連邦裁判所に係属する事件の種類が詳細に定められている (二宮正人「ブラジルにおける裁判制度について (下)」JCA ジャーナル 58 巻 8 号 (2011 年) 25-26 ページ)。要点としては、連邦裁判所は、連邦政府に関係するような公法領域の問題を刑事・民事を問わず取り扱うのに対して、州裁判所は、私法上の問題や州・地方自治体の問題を取り扱う。消費者に関する事件であれば必ず州裁判所に係属するというわけではないが、離婚、相続、消費者といった問題が州裁判所で対処されることが多い。司法統計の読み方として、第二審裁判所全体、第一審裁判所全体、簡易第二審に当たる上訴機関 (Turma Recursal) 全体、簡易裁判所全体には両裁判所 (連邦裁判所と州裁判所) の統計が合算されている。これに対して、州裁判所全体、州第二審裁判所全体、州第一審裁判所全体、州上訴機関全体、州簡易裁判所全体には、連邦裁判所を除いた州裁判所のみの統計が計上されている。なお、州裁判所全体のグラフには、州簡易裁判所及びその上訴機関を含む統計が計上されている。

裁判所全体)の中で、ランクインしている消費者法分野の総計では、州簡易裁判所のグラフが最多の割合(31.11%)を示し⁹⁷⁶、これに続いて僅差で二番手となるのが州簡易裁判所の第二審にあたる州上訴機関(30.83%)であり⁹⁷⁷、通常裁判所の控訴審で州内最終審となる州第二審裁判所のグラフにランクインしている消費者法分野の総計割合(13%)⁹⁷⁸と比べ20ポイント近く上回っている。そしてまた、州簡易裁判所とその第二審の州上訴機関共にほぼ同割合であることから、多くが上訴されており、簡易迅速な救済が実現されていない実状もうかがえる。

(2) 現行の簡易裁判所制度

ア 州民事・刑事簡易裁判所、連邦民事・刑事簡易裁判所及び税務簡易裁判所

ブラジルの簡易裁判所(Juizados Especiais)は、1988年連邦憲法第98条第1号の規定を受けて⁹⁷⁹、1995年9月26日付け法律第9.099号により設置された組織である。この法律では、第1条で「民事及び刑事の簡易裁判所は……調停(conciliação)、訴訟手続(processo)、裁判(julgamento)及び執行(execução)のために、連邦直轄区においては連邦(União)、並びに州(Estados)により設置される。」と定めるとおり、州の民事簡易裁判所(Juizado Especial Cível: JEC)及び刑事簡易裁判所(Juizado Especial Criminal: JECRIM)に関して規律する。

ブラジルは、連邦制の下で、連邦、州の二元的な裁判所制度を採用しているが⁹⁸⁰、1999年の連邦憲法修正第22号を受けて成立した2001年7月16日付け法律第10.259号で、新たに、連邦裁判所における民事及び刑事の簡易裁判所の設置が定められ、州裁判所と連邦裁判所の管轄権の区分(連邦憲法第109条参照)に対応する形で、州簡易裁判所(Juizado Especial Estadual: JEE)と連邦簡易裁判所(Juizado Especial

⁹⁷⁶ 州簡易裁判所に係属する消費者事件のランクインの内訳は、1位の事業者責任/慰謝料(18.79%)、8位の事業者責任/財産的賠償(3.15%)、10位の事業者責任(2.63%)、11位の消費契約/電気通信(2.40%)、13位の事業者責任/契約解消及び代金返還(1.94%)、19位の消費契約/金融(1.10%)、20位の申込み及び広告(1.10%)である。

⁹⁷⁷ 州上訴機関に係属する消費者事件のランクインの内訳は、1位の事業者責任/慰謝料(18.44%)、8位の事業者責任/財産的賠償(2.53%)、9位の消費契約/電気通信(2.53%)、10位の消費契約/金融(2.44%)、13位の事業者責任(1.63%)、15位の事業者責任/契約解消及び代金返還(1.50%)、17位の事業者責任/契約改訂(0.89%)及び18位の消費契約(0.87%)である。

⁹⁷⁸ 州第二審裁判所に係属する消費者事件のランクインの内訳は、2位の消費契約/金融(6.27%)、4位の事業者責任/慰謝料(2.82%)、12位の消費契約/電気通信(1.54%)、18位の事業者責任/契約改訂(1.24%)及び20位の消費契約/健康保険(1.13%)である。

⁹⁷⁹ 連邦憲法第98条柱書では「連邦直轄区においては連邦、並びに州は、次のものを設置する。」と定め、同条第1号では「口頭かつ略式の手続(procedimentos oral e sumariíssimo)を経て、複雑性の乏しい民事事件及び一定の軽微な犯罪に関する刑事事件の調停(conciliação)、裁判(julgamento)及び執行(execução)の権限を有する職業裁判官又は職業裁判官の資格を持つ司法官により執り行われる特別裁判所。ただし、法律に定める場合には、第一審裁判官の小法廷(turmas de juizes de primeiro grau)による和解(transação)及び控訴審(julgamento de recursos)が認められる。」と定めている。

⁹⁸⁰ 二宮正人「ブラジルの法制度」中川和彦、矢谷通朗編『ラテンアメリカ諸国の法制度』(アジア経済研究所、1988年)367ページ。

Federal: JEF) の管轄権の分担が確立された。

続いて、2009 年 12 月 22 日付け法律第 12.153 号により、州、連邦直轄区及び市町村における税務簡易裁判所 (Juizado Especial da Fazenda Pública: JEFP) の設置が定められた。

連邦民事簡易裁判所 (2001 年法第 10.259 号第 3 条柱書) 及び税務簡易裁判所 (2009 年法第 12.153 号第 2 条柱書) の事物管轄について、両者とも訴額が最低賃金の 60 倍以下の事件とされ⁹⁸¹、訴額が絶対的要件となっているのに対し、州民事簡易裁判所の事物管轄については、後述するように、訴額が重要なファクターではあるものの絶対的要件ではない。

イ 簡易裁判所の地域的特殊性

連邦憲法第 24 条第 10 号では、連邦、州及び連邦直轄区の立法権に属する事項として、「少額裁判所の設置、機能及び訴訟」と定めるとともに、1995 年簡易裁判所法 (第 9.099 号) 第 93 条でも「州法が、民事及び刑事の簡易裁判所制度、その組織、構成及び管轄について規律する。」と定めているため、簡易裁判所の在り方については州ごとに多少のばらつきがある。

サンパウロ州、リオデジャネイロ州、連邦直轄区 (ブラジリア) などの空港には空港簡易裁判所 (Juizado Especial Aeroporto) が設置されており⁹⁸²、便の遅延やキャンセル、オーバースタッキング、預け荷物等のトラブルに対応している。航空会社はプロコン (我が国の消費生活センターに類似する公的機関) に寄せられる苦情相談の常連であるとともに⁹⁸³、航空会社を相手取った全国規模の消費者集団訴訟が提起されている⁹⁸⁴。こうして、空港簡易裁判所の設置は消費者被害救済と深い関係を有する。

より直接的に、消費者事件に特化した簡易裁判所を民事簡易裁判所とは別に設置している州もある。マラニャオ州の民事・消費関係簡易裁判所 (Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo) やペルナンブコ州の消費関係簡易裁判所 (Juizado Especial das Relações de Consumo) がこれに該当する。

⁹⁸¹ 2023 年 1 月現在の最低賃金は 1,302 レアル (約 3 万 3,200 円) であり、この 60 倍以下つまり 7 万 8,120 レアル (約 200 万円弱) 以下の訴額の事件が対象となる。

⁹⁸² 1995 年簡易裁判所法 (第 9.099 号) 第 12 条では、「訴訟行為は公開とされ、また夜間に行われる……」と定めるが、空港簡易裁判所は 24 時間対応である。

⁹⁸³ サンパウロ州プロコンのウェブサイトにおけるクレームの多い事業者 TOP10 や各種ランキングによれば、航空会社は、携帯電話会社及び金融機関と並ぶ苦情相談件数最多の三大事業者の一つである。

⁹⁸⁴ ブラジル民間航空局 (Agência Nacional de Aviação Civil: ANAC) による規制改訂に際して含まれた預け荷物の有料化に反対して、連邦総弁護庁 (Advocacia-Geral da União) や弁護士会などを原告としてブラジル各地で集団訴訟が提起された。第三区連邦地域裁判所 (サンパウロ州) は新規制の適用を停止する仮処分を認めたが、第五区連邦地域裁判所 (セアラ州) が、預け荷物を有料化する代わりに航空券料金を下げることや、オーバースタッキングの対応は個別交渉ではなく即代金返還とすること、国内線で 30 分以上の遅延の場合には別便への振替又は返金をルール化することなど消費者に利益をもたらす改訂であるとしてその有効性を認めた。連邦総弁護庁は連邦高等司法裁判所 (STJ) に上告した。

ウ 巡回簡易裁判所 (Juizados Especiais Itinerantes)

(ア) 2004 年連邦憲法修正第 45 号—司法改革—

「司法改革 (Reforma do Judiciário)」と呼ばれた 2004 年の連邦憲法修正第 45 号により、連邦憲法に第 107 条第 2 項 (連邦地域裁判所の巡回裁判所設置)、第 115 条第 1 項 (労働地域裁判所の巡回裁判所設置) 及び第 125 条第 7 項 (各州の司法裁判所の巡回裁判所設置) が追加された。このうちの州裁判所に関する第 125 条第 7 項を受けて成立した 2012 年 10 月 17 日付け法律第 12.726 号により、1995 年簡易裁判所法 (第 9.099 号) に第 95 条単項が追加され、州の巡回簡易裁判所 (Juizados Especiais Itinerantes) の設置に関する明文規定が置かれた⁹⁸⁵。連邦裁判所 (連邦憲法第 107 条第 2 項参照) に関しては、上述の連邦簡易裁判所設置に関する 2001 年 7 月 16 日付け法律第 10.259 号第 22 条単項において、「連邦判事は、状況の要請に応じて、10 日前の連邦地域裁判所の事前許可を経て、巡回簡易裁判所の運用を決定することができる。」と定められた。

(イ) 州ごとの巡回簡易裁判所の取組

上述のとおり、連邦憲法及び 1995 年法が簡易裁判所の州立法による規律を定めていたため、2012 年以前から巡回簡易裁判所を設置していた州も多くある。

サンパウロ州の州巡回簡易裁判所は 1998 年 8 月 11 日に設置された⁹⁸⁶。現行の民事簡易裁判所の管轄権が認められる上限額 (弁護士同伴の場合) と同様、訴額が最低賃金 (salário mínimo) ⁹⁸⁷ の 40 倍以下の場合にバンやトレーラーが法廷になりかわっ

⁹⁸⁵ 1995 年簡易裁判所法 (第 9.099 号) 第 95 条柱書では、「州、連邦直轄区は、本法の施行から 6 か月以内に簡易裁判所を設置する。」と定め、同条補項で、「本法の公布から 6 か月以内に、地方農村部 (áreas rurais) 又は人口希薄地域 (loais de menor concentração populacional) に存在する紛争を優先的に解決すべき巡回簡易裁判所が設置される。」と定める。

⁹⁸⁶ LESLIE, Margareth Anne, “A História da Justiça Itinerante”, In: MIRANDA, Aline et al., *Juizados especiais federais*, Rio de Janeiro: Forense, 2005, p. 100.

⁹⁸⁷ ブラジルの最低賃金 (salário mínimo) とは、雇用者が従業員に支払うべき最低限の月給のことである。この額は毎年変動する。実際にはブラジルにおいてこの最低賃金で暮らすことは不可能に近い。政府関係機関の試算によれば、この 4 倍程度が必要最低額であると見積もられている。しかし、ブラジルでは中流家庭でもポピュラーな家事使用人や、職場や学校の清掃関係者といった職種がこの最低賃金を受け取って暮らしており、また企業経営者にとっても人件費の増加につながる重要な問題である。最低賃金制度は 1930 年に当時のブラジル大統領ジェトゥリオ・ヴァルガス (在任期間は 1930-1945 年及び 1951-1954 年) が「フード・バスケット [食料品支給] (Cesta Básica)」という制度と共に創設したものである。このフード・バスケットも現行制度として存続しており、統合労働法 (Consolidação das Leis do Trabalho: CLT) 第 458 条で、企業が労働者に金銭で支払う給与のほかに現物支給しなければならない食料品等について定められている。実際に、ブラジルの労働者は、給与のほかに、現物の食料品支給として、1 か月分の米、小麦粉、コーヒー、豆、パスタ、食料油、缶詰、ビスケットなどが入ったカゴを受け取る。このような現物支給に代えて、ミール・チケットやカードを支給する場合もある。最低賃金制度に関しては、1940 年 5 月 1 日付けデクレト・レイ第 2.162 号により最低賃金額が確定されたことで、ようやく制度として発効した。1943 年 5 月 1 日付けデクレト・レイ第 5.452 号により統合労働法 (CLT) が制定されると、その第 76 条に最低賃金の明文規定が設けられた。この統合労働法はイタリアのムッソリーニ政権下の 1927 年労働章典 (Carta del Lavoro) をそっくりそのまま翻訳したもので (二宮正人「フィールド・アイ ブラジルから②」日本労働研究雑誌 562 号 (2007 年) 145-146 ページ)、そ

た⁹⁸⁸。このようなトレーラー法廷は、教会や学校の校庭、警察署、スーパーマーケットなどに設置される。取り扱う事件の種別として、近隣トラブルや自動車事故と並び、貸金請求、自動車ローン (consórcio)⁹⁸⁹、健康保険、購入した商品が届かないといった多くの消費者事件がある。2名の判事、2名の書記官及び1名の弁護士を乗せた2台のトレーラーで巡回し、そのうちの1台は初回手続を専門に行い、もう1台のトレーラーで事前に日程調整された調停や審理と裁判〔審判〕を行う。手続方法は、初回手続として書記官の下であらかじめ準備された申立書に必要事項を記入し⁹⁹⁰、それから約半月から1か月後に同じ場所にトレーラーが巡回して調停及び審理と裁判〔審判〕をその場で行い判決を出す。上訴が可能であり、審理と裁判〔審判〕による判決に対する不服申立ては、常設簡易裁判所の場合と同様、審理と裁判〔審判〕から10日以内に行われる(1995年簡易裁判所法第42条第2項)。

(3) 非公式な少額裁判所設置から連邦法制定へ

ア 少額裁判所のパイオニア・リオ・グランヂ・ド・スール州裁判所

現行簡易裁判所の前身として、1984年に設置された少額裁判所 (Juizado Especial de Pequenas Causas) が存在する⁹⁹¹。少額裁判所は、リオ・グランヂ・ド・スール州裁判所リオ・グランヂ裁判区第二民事部の判事であったアントニオ・タンジェル＝ジャールデン (Antônio Guilherme Tanger Jardim) を責任者として、リオ・グランヂ・ド・スール判事協会「アジュリス」(Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul: Ajuris) の支援の下、非公式の少額裁判所として1982年7月23日に同裁判区に試験導入的に設置された調停仲裁審議会 (Conselhos de Conciliação e Arbitramento)⁹⁹²をその起源とする

のため統合労働法第76条も1927年イタリア労働章典第176条に着想を得たものである。労働者の社会的権利について定める連邦憲法第7条第4号では、「住居、食料、教育、保健、余暇、衣料、衛生、交通及び社会保障に関し、本人及びその家族の基本的生活の必要を満たすに足りる、法律に定める全国一律の最低賃金。これは、購買力を維持するため定期的な調整を伴い、かついかなる目的をしても拘束することが禁止される。」と定め、都市部・農村部、性別等を問わず全ての労働者が最低賃金を受け取る権利を有することを規定する。この連邦憲法の規定は、統合労働法 (CLT) 第76条 (及び1927年イタリア労働章典第176条) の規定と基本的に変わらない内容となっている。

⁹⁸⁸ サンパウロ州裁判所のサイトでは、トレーラーを利用した巡回簡易裁判所の活動が写真と共に紹介されている (<http://www.tjsp.jus.br/Especialidade/Itinerante>)。

⁹⁸⁹ 自動車やバイクの購入を目的としたブラジルの無尽講のこと。月賦で50回払いで購入するが、それを前払いで毎月支払い、同時進行で毎月一定の金額を支払う者に車 (バイク) が一台当たっていくシステムで、50か月後には参加者全員が自動車 (バイク) を購入したことになる。

⁹⁹⁰ サンパウロ州簡易裁判所ピニェイロス支部では、申立人の氏名、個人番号 (マイナンバー)、相手方の氏名、訴額等を記入するだけの簡易なフォーマットが準備されている。また、申立人が非識字者の場合は、事務職員が代筆することになっている。

⁹⁹¹ 簡易裁判所法 (1995年9月26日付け法律第9.099号) 第97条により、少額裁判所法 (1984年11月7日付け法律第7.244号) は明文で廃止された。

⁹⁹² ブラジル法上の用語として、arbitragem と arbitramento は区別される。仲裁 (arbitragem) とは、当事者により選任された第三者たる仲裁人 (árbitro) による紛争解決を目的とした最終的決定を伴う手続であるのに対して、評定 (arbitramento) とは、ある物事の金銭的評価を行う評定人 (arbitrador) による一種の鑑定評価を意味し、執行・清算手続に組み込まれているものである。具体的に、ブラジル法では、統

⁹⁹³。同審議会では、通貨価値修正付国債 (Obrigações Reajustáveis do Tesouro Nacional: ORTN) ⁹⁹⁴の40倍までの訴額の事件につき裁判外の解決が目指された⁹⁹⁵。調停人には元判事、元検事、弁護士や法学教授などが選任され、夜間に話し合いが行われた。当時は、養育費に関する問題や夫婦間の揉め事といった親族法分野の事件が最多を占めた⁹⁹⁶。全18条の審議会規則によれば⁹⁹⁷、調停が成立すると、当事者間の合意内容を記した証書が発行され、不調に終わった場合は仲裁に移行することが定められ、最終的な仲裁判断は法的拘束力と執行力を有した⁹⁹⁸。翌1983年になると、リオ・グランヂ・ド・スール州の他の裁判区に広がるとともに、パラナ州及びバイーア州にも少額事件の裁判外紛争処理を担う同様の審議会が設置され⁹⁹⁹、その後ブラジル全域に広がった¹⁰⁰⁰。1984年に連邦レベルの少額裁判所法 (法律第7.244号) が成立すると¹⁰⁰¹、リオ・グランヂ・ド・スール州は、国内で同連邦法を受容した第1号と

合労働法 (CLT) 第879条に「評定 (arbitramento)」の定めがあり、これによれば、旧民事訴訟法第606条に基づき、確定判決又は当事者の合意がある場合 (a号)、清算目的物の性質上要請される場合 (b号) に行われる、一つの判決清算方式を意味する。具体的賠償額等が単純な計算式や事実証明により決められない場合に必要となる、専門家の判断や意見のことを指す。したがって、評定は、それ自体により紛争を終了する意味を持たず、単に評価するという意味のみを有する (GUNTHER, Luiz Eduardo, "Questionamentos sobre a utilização do instituto da arbitragem como forma de solução dos conflitos trabalhistas", Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (Rev. TRT – 9ª R. Curitiba), a. 33, n. 61, jul/dez 2008, pp. 2-7)。

⁹⁹³ VIDAL, Jane Maria Köhler, "Origem do Juizado Especial de Pequenas Causas e seu estágio atual", Revista dos Juizados de Pequenas Causas – Doutrina e Jurisprudência, Porto Alegre, n. 1, v.1 (abr.), 1991, pp. 5-8.

⁹⁹⁴ ブラジルではインフレの弊害を修正すべく軍事政権下で導入された通貨価値修正制度が存在する。1977年以降、その修正係数はORTNの調整率一本に統一された。これについて、加賀美充洋「通貨価値修正制度とインフレーション」ラテン・アメリカ論集13号 (1979年) 85ページ以下、小林利郎「クルゼイロの為替相場調整」同97ページ以下、水上啓吾「累積債務問題以降の政府債務管理—1990年代のブラジルにおける財政金融政策」証券経済学会年報51号別冊 (2016-2017年) 3-1-1ページ以下参照。

⁹⁹⁵ 当時の通貨価値で最低賃金の約4.76倍に相当する (SIQUEIRA CUNHA, Luciana Gross, "Juizado Especial: ampliação do acesso à justiça", In: SADEK, Maria Teresa (Org.), *Acesso à justiça*, São Paulo: Fundação Konrad Adenauer, 2001, p. 43)。

⁹⁹⁶ CARDOSO, Antônio Pessoa, "Origem dos Juizados Especiais", O Judiciário – Jornal mensal da associação dos Magistrados Catarinenses – Ano II, 2007.

⁹⁹⁷ リオ・グランヂ・ド・スール州判事のルイス・アントニオ・コルチ＝リアル (Luiz Antônio Corte Real) が初の審議会規則を定めた。

⁹⁹⁸ 連邦高等司法裁判所第3小法廷1991年3月12日判決 (STF. 3ª. Turma. REsp n. 6.019, MG 1990/0011409-8, Rel. min. Eduardo Ribeiro, j. de 12.03.91, DJ 08.04.1991, p. 3884) によれば、「法律第7.244/84号 (少額裁判所法…筆者注) の枠外で設置されたいわゆる非公式調停裁判所 (Juizado Informal de Conciliação) は公的性質を有しない。そこで締結された合意は裁判外名義 (títulos extrajudiciais) として、民事訴訟法第585条第2号所定に対応する場合のように、法律で定められた場合にのみ執行力を有し得る。裁判で確定されなかったものは、権限を有する判事 (法律第7.244/84号第55条) により認可された場合に、法的な債務名義 (título judicial) の性質を獲得し得る。」

⁹⁹⁹ 調停仲裁審議会は、1983年5月30日にパラナ州高等裁判所長官であったアルセウ・コンセイサオ・マシャード (Alceu Conceição Machado) によりパラナ州判事協会 (Associação dos Magistrados do Paraná) の協力を得て同州クリチバ市に設置され、セルソ・ロトーリ＝ヂ＝マセード (Celso Rotoli de Macedo) が初代判事となった。また、1983年11月23日にジョゼ・ルイズ・ペッソア＝カルドージ (José Luiz Pessoa Cardoso) 判事によりバイーア州バレイラス市にも設置された。

¹⁰⁰⁰ VIDAL, Jane Maria Köhler, *op. cit.*, p. 6.

¹⁰⁰¹ 1984年法による少額裁判所の設置について、二宮正人「ブラジルの法制度」中川和彦、矢谷通朗編『ラテンアメリカ諸国の法制度』(アジア経済研究所、1988年) 382ページ参照。

なる少額裁判所設置に関する 1986 年 1 月 10 日付け州法第 8.123 号を制定し、改めて当該制度のパイオニアとなった。1991 年には、少額裁判所の組織に関する州法第 9.442 号及び第 9.446 号を制定し、上述の調停仲裁審議会に由来する監督審議会 (Conselho de Supervisão) を基盤として¹⁰⁰²、州裁判所からは独立した組織と管轄権を有する少額裁判所の存在意義を再確認した。

イ 学理的先導、日本法との接点—サンパウロ大学法学部訴訟法講座—

少額裁判所法 (法律第 7.244/84 号) の制定につながった理論的礎として、当時のサンパウロ州高等裁判所判事でサンパウロ大学法学部教授 (民事訴訟法) のカズオ・ワタナベを中心とした比較法の学術的成果を指摘しなければならない¹⁰⁰³。主として米国ニューヨーク州の少額裁判所スモール・クレームズ・コート (Small Claims Court) から着想を得て¹⁰⁰⁴、手続方式原則としての略式主義 (informalidade) や口頭主義 (oralidade) に加え、少額裁判所と通常民事裁判所間の選択可能性、法人の原告適格の否認、弁護士の代理によらない訴訟手続、強制力を伴う仲裁といった制度を取り入れつつも¹⁰⁰⁵、ニューヨーク州の制度と決定的に異なる点として調停前置主義を採用した¹⁰⁰⁶。この要因として、リオ・グランヂ・ド・スール州の調停仲裁審議会の成功に加え、少額裁判所法の起草者の一人であったワタナベが着目したのは日本の示談や調停といった和解的紛争解決の法文化であった¹⁰⁰⁷。

そもそも国家の機能である裁判権は、紛争中の利益の当事者に代わり、国家が正

¹⁰⁰² リオ・グランヂ・ド・スール州では、1996 年の決定第 1 号 (Resolução 01/96) により監督審議会が廃止されて以降、少額裁判所／簡易裁判所は州裁判所からの独立性を希薄化させていった。

¹⁰⁰³ イタリア、フランス、ドイツ、英国、米国、ロシア、ポーランド、ハンガリー、日本、中国、メキシコ、コロンビア、コスタリカ、グアテマラ、ウルグアイ及びチリの簡易裁判所制度に関する比較法研究により、①弁護士の代理によらない訴訟手続、②無償、③第一審の合議制、④裁判官の権限の拡大、⑤調停を通じた口頭主義の効率化といった共通項が抽出された (LAGRASTA NETO, Caetano, "Juizado Especial de Pequenas Causas e Direito Processual Civil Comparado", In: WATANABE, Kazuo (Coord.), *Juizados Especiais de Pequenas Causas. Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985, p. 96; LAGRASTA NETO, Caetano, *Juizado Especial de Pequenas Causas no Direito Comparado*, São Paulo: Oliveira Mendes, 1998, p. 60)。

¹⁰⁰⁴ CARNEIRO, João Piquet, "O Acesso à Justiça Pública: uma experiência de juizado de pequenas causas", *Revista do Serviço Público*, v. 39, n. 4, 1982, pp. 39-45.

¹⁰⁰⁵ VIANNA, Luis Werneck et al., *op. cit.*, p. 173.

¹⁰⁰⁶ AZEVEDO MAGALHÃES PINTO, Oriana Piske de, "Abordagem histórica e jurídica dos juizados de pequenas causas aos atuais juizados especiais cíveis e criminais brasileiros", *Revista TJDF*, nº 02, 2008, pp. 50 e ss.

¹⁰⁰⁷ WATANABE, Kazuo, "Filosofia e Características Básicas do Juizado Especial de Pequenas Causas", In: WATANABE, Kazuo (Coord.), *Juizados Especiais de Pequenas Causas. Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985, p. 8.

元連邦高等司法裁判所 (STJ) 判事で 1971 年に外務省研修生として来日経験のあるマサミ・ウエダも、ブラジルの少額裁判所法が日本の「示談」制度から着想を得たことを指摘する。また、示談、和解、調停が好まれる日本社会で、仲裁がその文字どおりの意味で浸透することは難しく、建前と本音に覆われた調和と均衡を意味する「和」の精神が、可能な限り調和を求める社会における生活様式をもたらす基盤となっていると述べる (UYEDA, Massami, "Breves reflexões sobre o sistema jurídico japonês à luz do direito comparado", *Artigos*, Edição 195, Editora JC, 2016)。

義に基づいて公平に紛争を平定すべく存在するところ¹⁰⁰⁸、訴訟件数の増加、裁判の遅延、裁判費用などにより、国家が全ての紛争を解決することができなくなっている。ワタナベは、紛争が解決されないままとなる司法への非アクセスの現象を捉えて「内包的紛争性 (litigiosidade contida)」と命名し、この問題は司法の認識に達しないだけにとどまらず、人間の疎外感と不満を増悪し、国家によって対応されない紛争が増大すれば、ひいては社会の平穏と平和にとって大きなリスクとなると説いた¹⁰⁰⁹。和解を重視した代替的紛争解決手段 (ADR) の提案は、1980 年代ブラジルの治安問題を背景に、ワタナベの造語による「内包的紛争性 (litigiosidade contida)」と共に、広くブラジル社会と法曹界に行き渡る事となった。

サンパウロ大学法学部訴訟法講座におけるワタナベの同僚で非日系の教授らの後押しもあった。起草作業にも携わったカンヂド・ヂナマルコ (Cândido Rangel Dinamarco) は、人口過密、貧困及び暴力によりゆとりなく苦悶する都市部における紛争増加に伴い、現代社会の生活様式の基本的要請に対して示す現代法の回答が少額裁判所法であると論じた¹⁰¹⁰。また、少額裁判所の目的の一つとして、調停を中核とした新たな訴訟実務の試験場となることで、通常民事訴訟実務への影響も期待した¹⁰¹¹。同じく、アダ・ペレグリーニ=グリノーヴェル (Ada Pellegrini Grinover) も、調停人や非職業裁判官の活動を通じ、司法運営への社会参加あるいは司法を通じた社会参加を指摘し、このことが長期的かつ決定的に平和的文化の促進につながるとした¹⁰¹²。

(4) 州民事簡易裁判所 (Juizado Especial Cível Estadual: JEC) の手続と上訴制度

ア 事物管轄

(ア) 「複雑性の乏しい民事事件」と訴額

1995 年簡易裁判所法 (第 9.099 号) 第 3 条本文では、州民事簡易裁判所 (JEC) の調停 (conciliação)、訴訟手続 (processo) 及び裁判 (julgamento) の管轄権が及ぶ「複雑性の乏しい民事事件 (causas cíveis de menor complexidade)」に該当するケースとして¹⁰¹³、訴額が最低賃金 (salário mínimo) の 40 倍を超えない事件 (第 1 号)、民

¹⁰⁰⁸ PELLEGRINI GRINOVER, Ada, *Teoria Geral do Processo*, 30ª ed., São Paulo: Saraiva, 2014, p. 147.

¹⁰⁰⁹ WATANABE, Kazuo, *op. cit.*, p. 2.

¹⁰¹⁰ DINAMARCO, Cândido Rangel, "Princípios e critérios no Processo das Pequenas Causas", In: WATANABE, Kazuo (Coord.), *Juizados Especiais de Pequenas Causas. Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985, p. 118.

¹⁰¹¹ DINAMARCO, Cândido Rangel, "A Lei das Pequenas Causas e na Renovação do Processo Civil", In: WATANABE, Kazuo, (coord.), *Juizados Especiais de Pequenas Causas. Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985, p. 207.

¹⁰¹² PELLEGRINI GRINOVER, Ada, "A Conciliação Extrajudicial no quadro participativo", In: PELLEGRINI GRINOVER, Ada (Coord.), *Novas Tendências do Direito Processual*, Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1990, pp. 217-233.

¹⁰¹³ 国家簡易裁判所フォーラム (FONAJE) 要旨 54 により、複雑性は実体法上ではなく証明の対象について

事訴訟法第 275 条第 2 号に列举された事件 (第 2 号)¹⁰¹⁴、申立人本人の使用に係る不動産明渡し請求事件 (第 3 号)、本条第 1 号所定の価格を超えない不動産に関する占有訴権 (第 4 号) を列举する¹⁰¹⁵。

第 1 号に関して、2023 年 1 月現在の最低賃金は 1,302 レアル (約 3 万 3,200 円) であり、この 40 倍を超えない 5 万 2,080 レアル (約 132 万円強) 以下の訴額につき JEC への申立てが可能である。なお、同法第 9 条本文で、訴額が最低賃金の 20 倍以下であれば弁護士を同伴せず申立てを行うことができ¹⁰¹⁶、それ以上であれば弁護士の同伴が義務付けられている。したがって、訴額が最低賃金の 20 倍以上 40 倍以下の場合には弁護士を同伴する必要がある。また、民事簡易裁判所の第一審第二段階目の手続である審理と裁判〔審判〕においてのみ、限度額を超える部分については放棄しなければならないことが定められており、調停に関しては、この限度額要件が除外されている (第 3 条第 3 項)。

連邦高等司法裁判所 (STJ) 第 3 小法廷 2009 年 4 月 28 日決定では¹⁰¹⁷、第 1 号から第 3 号は重疊の要件ではなく、第 2 号と第 3 号に関しては訴額が最低賃金の 40 倍を超える場合も JEC の管轄権が認められるとし、第 4 号の場合のみ明文化されており例外的に訴額が絶対条件となることを判示した。同決定によれば、「もし第 1 号から第 4 号全てについて訴額の限度額を要件化するなら、第 4 号のみではなく第 3 条柱書にその定めが置かれるはずであり、実際に少額裁判所に関する法律第 7.244/84 号の第 3 条はそのような規定となっていた¹⁰¹⁸。しかし、簡易裁判所に関する法律第

て評価される。

¹⁰¹⁴ 1973 年旧民事訴訟法第 275 条は略式訴訟手続 (procedimento sumário) に従う事件について定めており、同条第 1 号では、訴額が最低賃金の 60 倍以下の事件とした上で、同条第 2 号では、「その訴額に関わらず (qualquer que seja o valor)」、(a) 農村部賃貸借及び分益農制度 (parceria agrícola)、(b) 共有者への共有物を原因とするあらゆる金額の請求、(c) 都市部又は農村部の建物における損害賠償請求、(d) 陸路の交通事故により生じた損害賠償請求、(e) 執行手続の場合を除き、交通事故により生じた損害に関連する保険金請求、(f) 特別法に定めがある場合を除き、専門職 (profissionais liberais) の報酬請求、(g) 贈与の撤回、(h) 法律に定められたその他の場合を列举する。また同条補項では、人の身分及び能力に関する請求は略式訴訟手続に従わないことを定める。

2015 年新民事訴訟法の制定により 1973 年旧民事訴訟法は廃止されたが、新民事訴訟法第 1063 条において、「特別法の制定まで、1995 年 9 月 26 日付け法律第 9.099 号所定の民事簡易裁判所は、1973 年 1 月 11 日付け法律第 5.869 号 (旧民事訴訟法…筆者注) 第 275 条第 2 号所定の事件の手続及び裁判のために継続して管轄権を有する。」と規定する。2015 年新民事訴訟法では一般略式訴訟手続 (procedimento comum sumário) が廃止されたため、旧法下の略式訴訟手続 (procedimento sumário) と通常訴訟手続 (procedimento ordinário) の区別が失われ、一般訴訟手続 (procedimento comum) 一本となった。これは、実務において、旧法下の一般略式訴訟手続と 1995 年簡易裁判所法 (第 9.099 号) 下の民事簡易裁判所手続の管轄となる対象事件が重なり合う中で、民事簡易裁判所の方が選択されてきたことによる

(WAMBIER, Teresa Arruda Alvim, DIDIER JR., Fredie, TALAMINI, Eduardo, DANTAS, Bruno, *Breves Comentários ao Novo Código de Processo Civil*, 2ª ed., São Paulo: RT, 2016, p. 2496)。

¹⁰¹⁵ これらの管轄権の基準が、かつての少額裁判所の管轄権を拡大して再構成し、訴額 (限度額要件) と事案 (事物的要件) という二基準に区分したことにつき、REINALDO FILHO, Demócrito Ramos, *Juizados Especiais Cíveis*, São Paulo: Saraiva, 1999, p. 3 参照。

¹⁰¹⁶ 2023 年 1 月現在の最低賃金 1,302 レアル (約 3 万 3,200 円) の 20 倍以下とは、2 万 6,040 レアル (約 66 万円) 以下となる。

¹⁰¹⁷ MC nº 15.465-SC, 3ª turma, rel. Min. Nancy Andrighi, j. de 28.04.2009.

¹⁰¹⁸ 少額裁判所法 (第 7.244/84 号) 第 3 条では、「財産権に関する事件で、裁判の時点で国において有効な

9.099/95号は、その第97条により法律第7.244/84号を廃止したことにより、新たな管轄権の基準を設定したのであり、法律第9.099/95号の第3条所定の第1号から第4号はそれぞれ独立要件となったということである。さらに、1995年法第3条第2号が言及する民事訴訟法第275条第2号では、「その訴額に関わらず (qualquer que seja o valor)」と明確に定められていることも考慮に入れるべきである。最低賃金の40倍を超える場合は、簡易裁判所ではなく通常裁判所のみが管轄権を有する一般略式訴訟手続 (procedimento comum sumário) のみによるとの解釈は、簡易裁判所と通常裁判所を自由に選択し得る権利を含む、司法アクセスにおける市民の平等処遇という連邦憲法 (第5条第35号) の理念にも反することになる。最後に、1995年法第3条第3項所定の「本条所定の限度額を超える債権の放棄」は、同条の限度額要件にのみ適用されることが明白である。

(イ) 執行

JEC の執行 (execução) が認められる範囲 (第3条第1項) として、当該簡易裁判所の判決の執行 (第1号)、及び、(当事者適格に関する) 本法第8条第1項を遵守した上で、訴額が最低賃金の40倍以下の裁判外執行名義の執行 (第2号) が可能である。かつての少額裁判所法では、このような判決の執行に関する定めは置かれていなかった¹⁰¹⁹。

第3条第1項第2号に関連して、検察庁の行う行動調整合意の執行を簡易裁判所で行うことが可能となっている。2012年以降、各州の検察庁では、違反事業者との間で締結された行動調整合意を公示することを目的とするウェブサイト「消費者・勝利者 (Consumidor Vencedor)」を運営しており¹⁰²⁰、行動調整合意が個別消費者への金銭の支払を含む場合は、第3条第1項第2号に基づき最寄りの簡易裁判所に申し立てることができる。同様に、同種個別的利益の集団訴訟の二段階目にあたる判決清算手続 (我が国の簡易確定手続に相当) (ブラジル消費者保護法典第97条及び第98条) について、同ウェブサイトでは、一般弁護士及び公共弁護士 (defensor público) への個別相談と共に、最寄りの簡易裁判所への消費者自身による個別申立てが推奨されている。

最低賃金の20倍を超えず、かつ、次の事柄を目的 (訴訟物) とする事件は経済的少額事件として考慮される。1 - 金銭債権、2 - 消費のための製品及び役務の製造者又は事業者の責任による、特定の動産の引渡請求又は為す債務の履行、3 - 動産及び自力で動く動産 (coisas semoventes) [動物のこと…筆者注]と定められていたため、限度額要件と1-3号の事物的要件は重疊的要件であった。

¹⁰¹⁹ 少額裁判所法第40条では、「判決の執行は、管轄を有する通常裁判所で手続される。」と定めていた。この理由として、行政改革省の大臣を務めたエリオ・ベルトランは、執行段階においても完全な口頭主義を貫くことの不都合性を指摘する (BELTRÃO, Hélio, "Lei nº 7.244/84: Exposição de Motivos", In: WATANABE, Kazuo, (coord.), *Juizados Especiais de Pequenas Causas. Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985, p. 213)。

¹⁰²⁰ <http://rj.consumidorvencedor.mp.br/> (リオデジャネイロ州の検察庁による「消費者・勝利者」のサイト)。

(ウ) 管轄権の除外

簡易裁判所法第3条に該当するケースであっても、扶養、破産、税務の性質を有する事件及び国庫・財務当局の利益に関する事件、並びに、労働事故、残余財産 (resíduos)¹⁰²¹、人の身分及び能力に関わる事件は、たとえ財産的特徴を有する場合でも、簡易裁判所の管轄権から除外される (第3条第2項)。これらの場合には通常、少額であっても事実上及び法律上の複雑性を伴うことがその理由である¹⁰²²。なお、国家簡易裁判所フォーラム (Fórum Nacional de Juizados Especiais: FONAJE) 要旨 (Enunciado) 3により、州法などの地域法による管轄権の拡大は認められていない。

イ 裁判官 (Juiz)、調停人 (Conciliadores) 及び非職業裁判官 (Juizes Leigos)

(ア) 職業裁判官

裁判官となる国家試験の受験資格は、3年間の法律実務経験を経て得ることができる。検察官や公共弁護士になる場合も同様の要件がある。通常は、法学部 (5年間) 卒業後、各州の弁護士会 (Ordem dos Advogados do Brasil: OAB) が行う司法試験を受験して弁護士となり、法律事務所に所属するほか、社内弁護士として勤務して3年間の法律実務経験の要件を満たすことになる¹⁰²³。

キャリア裁判官制度の下、伝統的な民事裁判制度のスペシャリストとして対審・判決の訴訟手続運営が求められてきた一方で、簡易裁判所実務においては、いわばジェネラリストとして調停人や非職業裁判官のリーダーたるべきことが求められる中¹⁰²⁴、職業裁判官に対する適切なトレーニングの不足が指摘されている。職業裁判官が調停人や非職業裁判官のチームと会合を持つ時間は月平均約2時間とのものである。調停開始時に当事者からの信頼を獲得し、調停の有用性を認識させ融和的な雰囲気作りのために、調停人を指揮して運営する職業裁判官のリーダーシップは欠かせないものとなる。とにかく合意を引き出せばよいのではなく、両当事者にとって合理的かつ受諾可能な合意でなければ、当事者にとって意味がないのみならず、職業裁判官により認可 (簡易裁判所法第22条単項) された合意内容が履行されなければ当該裁判所の威信失墜にもつながる。制裁条項や期限の利益喪失条項を合意に

¹⁰²¹ 残余財産 (resíduos) に関しては、「遺言に関する規定に基づく事由」という短い説明のみがなされている (NEGRÃO, Theotônio, BONDIOLI, Luis Guilherme Aidar, GOUVÊA, José Roberto Ferreira, FONSECA, João Francisco Naves da, *Código de Processo Civil e Legislação Processual Em Vigor*, 47ª ed., São Paulo: Saraiva, 2016, p. 100)。一例として、相続に際し、作成された相続財産目録に記載されたもの以外に、当該相続に関して事後的又は副次的な議論が生じることがあり、これが残余財産と呼ばれている。

¹⁰²² CÂMARA, Alexandre Freitas, *Juizados Especiais Cíveis Estaduais, Federais e da Fazenda Pública: uma abordagem crítica*, Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010, p. 27.

¹⁰²³ まれに、裁判所や検察庁、公共弁護庁の事務職員を経て国家試験を受験する者もいるとのことである。これらの国家機関の事務職員となるための国家試験については、法学部卒業である必要はなく、行政学部など他学部卒業であっても受験資格を有する。

¹⁰²⁴ 渡辺千原「裁判の専門化と裁判官」立命館法学 339・340号 (2011年) 647ページ以下参照。

含めておくことが有用となる¹⁰²⁵。簡易裁判所制度の諸原則との関係でも重い責務があり、かつては口頭主義について全ての手続に同席して調停人及び非職業裁判官を監督する役割が課されていた。現在は、国家簡易裁判所フォーラム (FONAJE) 要旨 6 により、調停及び仲裁における職業裁判官の同席は義務付けられなくなった。略式主義、迅速主義の下、なるべく一回の期日での調停成立や判決が求められ、無償主義の下、弁護士費用や訴訟費用が発生しない調停段階での解決を経験に基づいて促進することは引き続き求められている。

(イ) 調停人及び非職業裁判官

調停人は、法学士の中から優先的に採用される (簡易裁判所法第 7 条柱書)。また、非職業裁判官は、5 年以上の弁護士経験を有する者の中から優先的に採用される (第 7 条柱書)。非職業裁判官は、その職に従事する期間、簡易裁判所に対してその弁護士活動は禁止される (第 7 条単項)。

リオ・グランヂ・ド・スール州では、州法の定めにより簡易裁判所審議会により 4 年間の任期で選任され、調停人は法学士に限らず大学卒業者から広く採用されている。非職業裁判官の 5 年以上の実務経験についても柔軟に解釈されている。非職業裁判官の選任について、他州では、国家試験を課す場合や (マット・グロッソ州、アクレ州、パライーバ州)、裁判官研修所研修生から採用する場合もある (リオデジャネイロ州、マラニャオ州)。マット・グロッソ・ド・スール州及びパラナ州では、国家試験が課されていない。現実問題として、非職業裁判官の確保が難しく、非職業裁判官が関与する規定がほぼ死文化している州も多い (アマパー州、ミナス・ジェライス州など)。

調停人のトレーニングについて、リオ・グランヂ・ド・スール州では、簡易裁判所及び行政型 ADR 機関のセジュスキ (CEJUSC) で業務に就くに当たり、2 週間のコースを修了する必要がある。初心者はまず経験者と二人組で調停実務を行うことや、調停後に当事者から提出される評価票システムもあり¹⁰²⁶、実際には現場養成・実地訓練という印象を受けた。サンパウロ州もほぼ同様である。

ウ 当事者適格

1995 年簡易裁判所法 (第 9.099 号) 第 8 条柱書では、制限行為能力者、収監者、公法人、連邦公共企業、破産財団及び破産者の当事者適格が除外された上で、同条第

¹⁰²⁵ 国家簡易裁判所フォーラム (FONAJE) 要旨 144 により、制裁条項は裁判官により合理的に確定される範囲内で訴額上限を超えて定めることができる。

¹⁰²⁶ 調停人の氏名を明記して、①調停サービスの満足度、及び、②調停制度自体の満足度を 5 段階評価で記入するとともに、③調停の進行のためにルール説明が適切だったか、④一方当事者に有利に見えたか否か、⑤他のサービスを「販売」しなかったか、⑥調停室から満足して退室したか、⑦合意形成への圧迫を感じたか、⑧和解的解決機関として評価し得るか、が質問事項となっている。

1 項において、法人の権利の譲受人を除く、行為能力を有する自然人（第1号）、2006年12月14日付け補足法第123号所定の個人事業主、極小企業（micro empresas）及び中小企業（empresas de pequeno porte）に該当する者（第2号）、1999年3月23日付け法律第9.790号所定の公共利益の民間団体組織として考慮される法人（第3号）、2001年2月14日付け法律第10.194号所定の中小企業信用組合（第4号）が JEC において手続を開始し得る当事者適格を有すると定められている。

18歳以上の成年で（第8条第2項）、訴額が最低賃金の20倍以下であれば弁護士を同伴せず手続が可能であり、訴額が最低賃金の20倍以上かつ40倍以下の場合には弁護士の同伴が義務付けられている（第9条柱書参照）。また、当事者の一方が弁護士を同伴している場合には、当事者対等の原則から、他方当事者にも官選弁護士（advogado dativo）を配置する（第9条第1項）。つまり、原告・被告の双方に弁護士がいなければ、弁護士無しで手続が行われるということである。サンパウロ州簡易裁判所ピニエイロス支部での聞き取り調査によれば、JECの手続の約50%が弁護士無しで行われるとのことである。

エ 各審級における手続と上告の制限

（ア）第一審

（a）調停（Audiência de Conciliação）

第一審にあたる JEC の手続の第一段階目として、調停が行われる。この調停は、後続する第二段階目の略式訴訟手続段階（fase de procedimento sumaríssimo）たる審理と裁判〔審判〕に対置して、予備段階（fase preliminar）と呼ばれることもある。調停が始まると、職業裁判官又は非職業裁判官は、まず、1995年簡易裁判所法（第9.099号）第3条第3項所定の手続上限訴額に特に配慮した上で、訴訟のリスクと効果を示し、調停の利点に関し説明することになっている（第21条）。調停は、職業裁判官若しくは非職業裁判官又は両者の指導の下で調停人により進められる（第22条柱書）。調停が成立した場合は、執行名義を有する判決を経て書面が作成され、職業裁判官により認可（homologada）される（第22条第1項）。聞き取り調査によれば、通常9-10日で調停が成立して終了するとのことである。ただし、健康保険の事案の調停は60日間ほどかかるとのことである。被告が出廷しない場合は、裁判官がその反対の心証を得る場合を除いて、申し立てられた事実が真実とみなされ（第20条）、被告が出廷しない場合のみならず、オンライン調停への参加を拒絶する場合も、職業裁判官が判決を下す（第23条）。調停が成立しなかった場合は、当事者は、両者の合意により、本法所定の仲裁裁判を選択することができる（第24条）。本法所定の仲裁裁判における仲裁人は非職業裁判官でなければならない（第24条2項）、この非職業裁判官は5年以上の弁護士経験を有する者の中から採用されることになっている（第7条柱書）。ところが、既述のように現実には非職業裁判官の確保が難しいことが多く、調

停が成立しない場合は直ちに次の段階の審理と裁判〔審判〕(Audiência de Instrução e Julgamento)に移行する。

なお、2020年の法律第13.994号による一部改正に伴い、第22条第2項において「リアルタイムの音声及び画像の転送を許容する技術装置の使用を通じて、簡易裁判所により指揮される不在の調停を行うことができる。ただし、調停の試みの結果は、関係書類とともに書面が作成されなければならない。」と定められ、オンライン調停が可能となった。

(b) 審理と裁判〔審判〕(Audiência de Instrução e Julgamento)

第一審にあたる JEC 内の手続の第二段階目として、調停期日と同日に続けて審理と裁判〔審判〕(Audiência de Instrução e Julgamento) が開始される。調停期日と同日の審理と裁判〔審判〕開始が難しい場合は、裁判官が続く15日以内中で直近の日程を定める(第27条単項)。審理と裁判〔審判〕では、当事者双方が書面又は口頭で答弁し(第30条)¹⁰²⁷、当事者の要請があれば証人尋問も行った上で¹⁰²⁸、裁判官が判決を下す。非職業裁判官が審理と裁判〔審判〕を行い判決を下した場合は¹⁰²⁹、直ちに職業裁判官による認可を得るか、職業裁判官が代替判決を下すことになっている(第40条)。審理と裁判〔審判〕に移行した場合は平均90日間ほどかかるとのことである。なお、この審理と裁判〔審判〕では、手続遅延の原因となることから、鑑定は行われたいとのことである¹⁰³⁰。ただし、裁判官が信任する専門家(técnicos de sua

¹⁰²⁷ 反訴は認められておらず、被告は、答弁において、訴訟物を構成する同一事実に依拠する限り、この法律の第3条所定の制限内で、被告のための訴えを行うことができる(第31条柱書)。原告は、被告の訴えに対して、当該法廷で返答することができ、又は、新たな日程の指定を要請することもできる(第31条単項)。

¹⁰²⁸ 各当事者ともに証人は3名まで呼ぶことができる(第34条)。必要であれば裁判官が証人の召喚を要請できるが、その費用は当事者の負担となる。当事者は、審理と裁判〔審判〕期日の5日前までに裁判所事務局に証人の召喚を要請しなければならない(第34条第1項)。呼び出しを受けた証人が正当な理由なく出頭しない場合の公権力の介入も規定されている(第34条第2項)。

¹⁰²⁹ 国家簡易裁判所フォーラム(FONAJE)要旨95により、非職業裁判官は10日以内に非職業裁判官に判決提案書を提出しなければならない。

¹⁰³⁰ 明文規定が存在しないため、学説及び判例では議論がある。連邦高等司法裁判所(STJ)第3小法廷2009年4月28日決定(MC nº 15.465-SC, 3ª turma, rel. Min. Nancy Andrighi, j. de 28.04.2009)の判決要旨(Ementa)によれば、「事件の複雑性すなわち簡易裁判所の管轄権は、鑑定の必要性の有無とは何ら関係しない」。この事案では、サンタ・カタリーナ州の簡易裁判所判決の執行を停止する目的で同州通常裁判所に対して求められ拒絶された権利保障令状に基づく保全処分可否が問題となった。控訴人は、控訴理由として簡易裁判所の管轄権が及ばないことを主張しており、その理由の一つとして、本件では鑑定が必要であることも簡易裁判所の管轄権を除外する理由となると主張していた。GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira, *O Processo nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais, Federais e da Fazenda Pública*, 2ª ed., Belo Horizonte: Del Rey, 2015, p. 63でも、「管轄権の確定に関しては、訴額(valor)と事物(matéria)という二つの基準があるのみである。事件の複雑性すなわち簡易裁判所の管轄権は、鑑定の必要性の有無とは何ら関係しない。」として上記連邦高等司法裁判所(STJ)判決を引用する。BORRINO ROCHA, Felipe, *Manual dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais, Teoria e Prática*, 9ª ed., São Paulo: GEN/Atlas, 2017, p. 181; ALMEIDA, Pedro Francisco da Silva, "Da prova pericial nos Juizados Especiais Cíveis", *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIX, n. 148, maio 2016; MALUF, André Luiz, OLDEMBURG, Raphael Alves, "A prova pericial nos Juizados Especiais Cíveis: uma reflexão sobre sua aplicabilidade", *Revista de Direito dos Monitores da UFF*, nº 14, 2013, p. 100 も同旨。

第3部 論考

第3章 ブラジル

5. 民事簡易裁判所及び SEJUSC (セジュスキ)

confiança) の意見を聞くことは可能であり (第 35 条)、また、当事者も専門家を証人の一人として呼ぶことができるほか、専門家の意見書を提出することもできる (第 35 条)。国家簡易裁判所フォーラム (FONAJE) 要旨 12 により、非公式な鑑定は許容されている。

(イ) 第二審-控訴 (apelação) と無名上訴 (簡易裁判所上訴) (recurso inominado) -

審理と裁判〔審判〕に対してのみ上訴が可能であり (第 41 条柱書)¹⁰³¹、判決から 10 日以内に書面で申立てを行う (第 42 条柱書)。上訴審は、当該簡易裁判所に対する異議申立てという形を取らず¹⁰³²、審理と裁判〔審判〕を担当する州簡易裁判所の各支部とは別組織となっている上訴機関 (Colégio Recursal / Turma Recursal) の管轄支部が担当する。訪問調査を行ったサンパウロ州簡易裁判所ピニエイロス支部の審理と裁判〔審判〕に対する上訴審の管轄は、上訴機関ラパ支部である¹⁰³³。この上訴機関では、第一審判事 (juiz de direito) 3 名による合議制で審理が行われ判決が下される (第 41 条第 1 項)。このように上訴といっても、通常訴訟の場合において州高等裁判所判事 (desembargador) による審理を行う州高等裁判所への「控訴 (apelação)」と異なり、簡易裁判所のそれは「無名上訴 (簡易裁判所上訴) (recurso inominado)」と呼ばれ区別されている。なお、この上訴審では弁護士同伴が必須となっており (第 41 条第 2 項)、弁護士費用及び訴訟費用を支払わなければならない (第 55 条)。原告勝訴の場合には弁護士費用及び訴訟費用共に相手方の負担となるが、敗訴した場合には判決で命じられた金銭支払額の 10% から 20% の間で確定される額を訴訟費用及び弁護士費用として支払わなければならない (第 55 条)¹⁰³⁴。また、上訴提起の効果として、移審効 (efeito devolutivo) のみ認められており、当事者への回復できない損害を回避するために裁判官は確定遮断効 (efeito suspensivo) を付与することができる (第 43 条)。

(ウ) 第三審-連邦最高裁判所 (STF) への非常上告 (recurso extraordinário) -

上訴機関の判決に不服がある場合、連邦高等司法裁判所 (STJ) への特別上告 (recurso especial) は認められておらず (Súmula 203-STJ)¹⁰³⁵、憲法違反の有無が争点となり (連邦憲法第 102 条第 3 号 a)) かつ条件を満たす場合に連邦最高裁判所への非常上告のみが認められる (Súmula 640-STF)¹⁰³⁶。この違いは各上告に関する連邦憲法の定めによる。非常上告に関して、連邦憲法第 102 条では柱書で「連邦最高

¹⁰³¹ 国家簡易裁判所フォーラム (FONAJE) 要旨 102 により、民事上訴機関の報告担当判事は、上訴機関、統一機関及び上級裁判所のスムラや支配的判例と明らかに異なる不当な上訴を拒絶し、また、同要旨 103 により、上級裁判所の重要判例要旨／スムラ (Súmula) や支配的判例と明らかに対立する決定について上訴を認めることができる。

¹⁰³² リオ・グランヂ・ド・スール州のかつての調停仲裁審議会や少額裁判所の時代は、当該裁判所に対する異議申立てという形をとっていたという。当時は、上訴部 (câmaras recursais) と呼ばれた合議体が審議会や少額裁判所が設置された各裁判区において月 1 回程度開催されていた。

¹⁰³³ サンパウロ市内には全部で 5 つの上訴機関が設置されている。

¹⁰³⁴ 敗訴した場合に支払う訴訟費用は、全部勝訴と一部勝訴の場合で異なる。

¹⁰³⁵ 連邦高等司法裁判所 (STJ) 重要判例要旨／スムラ (Súmula) 203 号「簡易裁判所の第二審機関により下された判決に対する特別上告は認められない。」

¹⁰³⁶ 連邦最高裁判所 (STF) 重要判例要旨／スムラ (Súmula) 640 号「(訴額上限内の) 管轄権を有する事件における第一審判事 (juiz de primeiro grau nas causas de alçada) により、又は、民事及び刑事の簡易裁判所の上訴機関により下された判決に対しては非常上告が認められる。」

裁判所 (STF) は、主として、憲法を擁護する責務を負い、次の権限がこれに属する。」とした上で、第3号で「(控訴審の決定が次の場合であるときに¹⁰³⁷) 単一審又は最終審において判決した訴訟を非常上告として裁判すること」と規定する。他方で、特別上告に関して、連邦憲法第105条では柱書で「連邦高等司法裁判所 (STJ) には下記の権限が属する。」とした上で、第3号で「(控訴審の決定が次の場合であるときに¹⁰³⁸) 連邦地域裁判所、州、連邦直轄区の裁判所による単一審又は最終審において判決した訴訟を特別上告として裁判すること」と規定する。このように、連邦高等司法裁判所 (STJ) に対する特別上告は、州高等裁判所 (Tribunal de Justiça) 又は連邦地域裁判所 (Tribunal Regional Federal) の単一審又は最終審により下された判決に対して行われるものに限定されており、簡易裁判所の上訴機関は厳密に州高等裁判所 (や連邦地域裁判所) とは異なる機関であるため、連邦高等司法裁判所 (STJ) に対する特別上告の対象とならない。

(5) 小括

ブラジルの簡易裁判所制度は、アメリカ合衆国ニューヨーク州のスモール・クレームズ・コートと同様¹⁰³⁹、日常的な商品やサービスの購入に伴うトラブルや事故などによって損害を被り、僅少な金額の紛争 (conflitos de pequena expressão econômica) に巻き込まれた一般市民 (cidadão comum) の事案に限定して¹⁰⁴⁰、可能な限り調停や和解を模索しつつ、口頭、簡易、略式、訴訟経済及び迅速性という基準に従って訴訟手続が進められるものである (簡易裁判所法第2条)。ところが、実際に簡易裁判所に持ち込まれる事件は、携帯電話の基本通話プランや健康保険といった電気通信、社会保障の公共政策に関わるものから、1987年ブレセル・プラン (金利、給与、家賃の凍結)、1989年夏プラン (経済の凍結)、1990年・1991年コロール・プラン I・II (一定額を超える預金封鎖)¹⁰⁴¹による貯蓄預金ポウパンサのインフレ修正額返還を求める事案のように、過去のインフレ抑圧のための国家経済政策にまで及ぶものが中心となっている。こうした中で、簡易裁判所は、初心に立ち返り複雑性の乏しい事件について無償の ADR を提供する機関たるべきことを追求すればす

¹⁰³⁷ 連邦憲法第102条第3号「a) この憲法の規定に違反するとき、b) 条約又は連邦法の違憲性を宣告するとき、c) この憲法に照らし、争われた地方政府の法律又は行為を有効とするとき」。

¹⁰³⁸ 連邦憲法第105条第3号「a) 条約又は連邦法に違反する、又はそれらの効力を否定するとき、b) 連邦法に照らして争われた地方政府の法律又は行為を有効とするとき、c) 連邦法の解釈が、他の裁判所によってなされた解釈と異なるとき」。

¹⁰³⁹ 貧者の法廷 (Poor Man's Court) と呼ばれるニューヨーク市のスモール・クレームズ・コートでは、パターナリスティックな権限を行使することが期待される強力な判事により、調停に仲裁を組み合わせた手法が用いられ、結果として拘束力を伴う仲裁合意が示されても、教育や資産を欠く弱者たる移民は判事の権威を尊重する傾向にあるという (KESLLER, Amalia D. "Arbitration and Americanization: The Paternalism of Progressive Procedural Reform", 124 Yale L.J. 2956)。

¹⁰⁴⁰ WATANABE, Kazuo, *op. cit.*, p. 7.

¹⁰⁴¹ 岡本和之「コロール・プランとブラジル経済」ブラジル・マクロ経済調査<特集>基金調査季報69号 (1991年) 14-26ページ。

るほど、結果として、消費社会の進展に伴い、集团的利益の個別訴訟に立ち向かうという意味での事実上の管轄権の拡大が生じるジレンマに陥っている。もはや通常裁判所民事部と大差がなくなりつつある。ブラジル判事協会 (Associação dos Magistrados Brasileiros: AMB) の調査によれば、通常裁判所ユーザーの満足度が 41.8%であるのに対して、簡易裁判所ユーザーの満足度は 71.8%の高水準を保っているという。司法へのアクセスの問題は、単にアクセスの可能性を広げるのではなく、正しい司法秩序 (ordem jurídica justa) へのアクセスを実現してこそ意味がある¹⁰⁴²。

アダ・ペレグリーニ=グリノーヴェルは、そもそも消費者紛争が個別の調停を中核とした裁判外紛争解決には不向きであることを指摘していた¹⁰⁴³。消費者紛争が簡易裁判所に持ち込まれる件数に比して、事業者との間で成立する調停件数が減少傾向にあることも司法統計及び聞き取り調査から明らかである。この要因として、①金融上の収益を意図した、被告事業者による支払遅延の模索、②先例を作ることによる、新たな類似事案の提起に対するおそれ、③その背後に集团的性質を有する利益を隠し持つ個別請求の存在¹⁰⁴⁴、を指摘し得る¹⁰⁴⁵。つまり、共通の原因を有し類似の消費関係に由来するいわゆる「同種個別的利益」(消費者保護法典第 81 条第 3 号) の事案は、個別の和解的解決に委ねるべきものではない。携帯電話料金、銀行取引、健康保険・生命保険等の各種保険契約がこれに該当し、一部の個別性を含む事案を除いては¹⁰⁴⁶、ワタナベの言葉を借りれば、相反する判決を避け、また訴訟経済上も、原子レベル (de forma atomizada) ではなく分子レベル (molecularmente) で対応すべきものといえる¹⁰⁴⁷。ブラジル判事協会を母体とする国家簡易裁判所フォーラム (FONAJE) 要旨 (Enunciado) 139 により確立された新ルールでは、拡散的又は集合的な権利又は利益と共に同種個別的利益についての請求に関する簡易裁判所の管轄権の除外は、多数・大量性を有する個別請求にも集団訴訟にも適用され、簡易裁判所において集団訴訟提起を生じさせ得る諸事実を認識した場合、適切な措置のために検察庁及び／又は公共弁

¹⁰⁴² WATANABE, Kazuo, "Acesso à justiça e sociedade moderna", In: GRINOVER PELLEGRINI, Ada; DINAMARCO, Cândido; WATANABE, Kazuo (Org.), *Participação e processo*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988, p. 128.

¹⁰⁴³ GRINOVER PELLEGRINI, Ada, *op. cit.*, p. 281.

¹⁰⁴⁴ MONDAINI, Marco, "O Acesso à Justiça nos Juizados Especiais Cíveis: uma análise sociológica", In: *Sociedade e Acesso à Justiça*, Recife: Editora Universitária UFPE, 2005, pp. 73 e ss.

¹⁰⁴⁵ FERRAZ, Leslie Shérída, *Acesso à Justiça: uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil*, Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010, p. 124.

¹⁰⁴⁶ 急性虫垂炎を発症し手術を要したため、カノアス救急病院まで搬送した事案で、原告消費者は急病の場合は保険契約締結後 24 時間経過すれば保険金請求が可能となると主張したのに対し、被告保険会社は本件事実では保険契約締結後 180 日間は保険金請求できないと主張して対立した。リオ・グランデ・ド・スール州の簡易裁判所上訴審である上訴機関は、原告の主張を認容した上で、契約債務の不履行は通常は慰謝料を発生させないが、本件で原告が被った苦痛は深い精神的ショックを引き起こしており、4,000 レアル (約 10 万円) の精神的損害にかかる賠償義務を生じさせると判示した (Rio Grande do Sul, Turmas Recursais, Recurso Cível, n. 71001777606, 1ª Turma Recursal Cível, Rel. Ricardo Torres Hermann, Acórdão em 06.11.2008, DJ 12.11.2008)。

¹⁰⁴⁷ ワタナベは、原子というその物質の性質を有しない状態ではなく、物質としての性質を有するようになる最小の単位である分子の状態で紛争解決に当たるべき必要性を指摘する (WATANABE, Kazuo, "Demandas Coletivas e os Problemas Emergentes da Práxis Forense", *Revista de Processo*, n. 67, 1992, pp. 14-23)。

護庁に事件を移送することになっている。

6. 民間消費者保護団体

(1) 代表的な民間消費者団体

ア ブラジル消費者保護協会 (IDEC)

ブラジル消費者保護協会 (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor: IDEC) は、サンパウロ州を中心とするブラジルを代表する民間消費者団体である。1987 年設立の歴史ある団体であり、サンパウロ市内に事務局を構え、1990 年消費者保護法典制定前から消費者訴訟の提起や商品テストなど、現在と共通する活動を行ってきた。IDEC が提起する集団訴訟件数は年間 3～4 件であるが、これまでの活動期間中、ブラジルを代表する各種消費者集団訴訟（健康保険や貯蓄預金ポウパンサなど）に関与してきた。公式サイトでは、関与する消費者集団訴訟の進捗状況を公開している。

IDEC の財政基盤の中心は会員が支払う会費であり、総収入の 60～65% を占める。年会費は平均 300 レアル（約 7,600 円）で、約 10 万人の会員がいる。このほか、IDEC は財政支援として民間財団などからの金銭的支援も受けている。米国のフォード財団、オランダの NGO 団体オクスファム・ノビブ (Oxfam Novib)、あるいは米国のオープン・ソサエティ (Open Society) 財団などからも寄付を受けている。また、プロジェクトの実施に際しては、法務公安省の拡散的権利保護基金 (Fundo de Defesa de Direitos Difusos: FDD) から金銭的支援を得ている。雑誌販売収入もあるが大きな額ではない。

IDEC には検察庁のような情報収集権限はないが、検察庁と密接な関係にあり、相互に情報提供を行っている。この協力関係こそが、非資金的な意味での重要な側面となる¹⁰⁴⁸。

イ リオ・グランヂ・ド・スール州主婦・消費者運動 (Movimento das Donas de Casa e Consumidores do RS)

リオ・グランヂ・ド・スール州主婦・消費者運動は、ブラジル南部のリオ・グランヂ・ド・スール州の州都ポルト・アレグレに本部を置く民間消費者団体である。1988 年に Edy Maria Mussoi により設立され、消費者ハンドブックの配布、代金比較、公共民事訴訟（消費者集団訴訟）、各種セミナーを行うほか、ポルト・アレグレ市プロコン及びリオ・グランヂ・ド・スール州プロコンの創設に尽力した。これを記念して、州プロコンの講堂には、創設者の名前が付されている。

サンパウロ州の IDEC と比べると小規模な団体であるが、上記経緯も手伝って州や

¹⁰⁴⁸ ツヨシ・オーハラ「ブラジルにおける集団的利益保護のための民間消費者団体の一例：IDEC（ブラジル消費者保護協会）」法学研究（慶應義塾大学）92 巻 8 号（2019 年）1 - 7 ページ。

市のプロコン、州検察庁といった公的機関との関係性はより強力である。

また、当該団体の代表を務めるクラウドオ・ピレス・フェレイラ弁護士への聞き取り調査では、証拠資料の開示という点に関して、民事的搜索も行動調整合意もその権限を有しないブラジルの民間消費者団体は、裁判において立証責任転換制度（消費者保護法典第6条第8号）を活用するとのことであった。民間消費者団体のみに提訴権を認める我が国の制度との関係で一定の示唆を与えるものである。

なお、事務員の雇用に際しては、法務公安省の拡散的権利保護基金（Fundo de Defesa de Direitos Difusos: FDD）から金銭的支援を得ている。

ウ 市民・消費者保護協会（Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor: ADECCON）

市民・消費者保護協会は、ブラジル北東部のペルナンブコ州を中心とした1999年設立の民間消費者団体である。IDEC同様、公式サイトにて関与する消費者集団訴訟の進捗状況を公開している。集団訴訟の種類は、健康保険や貯蓄預金ポウパンサ、航空会社、携帯キャリアなど、IDECが手掛ける事案と類似している。

（2）消費者集団訴訟提起における民間消費者団体の適格性判断

ア 集団訴訟の原告適格が認められる民間消費者団体の要件

集団訴訟の原告適格を列挙する消費者保護法典第82条では、民間消費者団体について第4号で、「少なくとも1年以上前に適法に設立された社団（associações）であって、その目的が本法典の定める利益及び権利の保護を含むもの。当該社団の総会決議による承認も不要である。」と定めている。続く同条単項1では、「損害の規模若しくは特徴により示された明白な社会的利益、又は、保護されるべき法益の重要性が存在する場合には、第91条以下所定の訴訟において、裁判官は、事前設立要件を免除することができる。」と定め、同種個別的利益の救済のための集団訴訟（第91条以下所定の訴訟）について、単項1の要件を満たす事案にあつては、裁判官の判断により、「少なくとも1年以上前に適法に設立された社団」であることも要しない。

民間団体の原告適格に関する規定は、公共民事訴訟法第5条第5号a及びbにも存在し、aでは「民事法に従い、設立後1年を経過したもの」、bでは「その設立目的の中に、公共社会財産、環境、消費者、経済秩序、自由競争……の保護を含むもの」と定めるとともに、同法同条単項4では、「損害の規模若しくは特徴により示された明白な社会的利益、又は、保護されるべき法益の重要性が存在する場合には、裁判官は事前設立要件を免除することができる。」と定めており、消費者保護法典と公共民事訴訟法はこの点で足並みが揃った共通ルールとなっている。

これらの規定から、少なくとも1年以上前に設立されているという事前設立要件

(pré-constituição) と、設立目的の関連性 (pertinência temática)、すなわち社団の定款に記された設立目的と提起された集団訴訟との間に関連性が存在することという二点が、社団・民間団体の原告適格を認める重疊的要件となっている。

イ 事前設立要件の免除基準

(ア)「明白な社会的利益」と「保護法益の重要性」

消費者保護法典第 82 条単項 1 及び公共民事訴訟法第 5 条単項 4 では、「損害の規模若しくは特徴により示された明白な社会的利益、又は、保護されるべき法益の重要性が存在する場合」に、裁判官の判断による事前設立要件の免除を認める。

「明白な社会的利益」を第一の要件としているが、そもそも集団訴訟が提起されるような事案というのは、程度の差はあれ通常は明白な社会的利益を含むものであるため、「損害の規模若しくは特徴」が実際にどのようなものを指すのか、また、第二の要件である「保護されるべき法益の重要性」にはどのような役割があるのかの問題となる。

(イ)「損害の規模」と明白な社会的利益

損害の規模とは、損害の主観的側面に着目するものであり、具体的には集団の構成員数の多寡を指している。少人数の被害者・消費者を構成員とする集団訴訟の場合には、事前設立要件の免除は認められないことになる。そうすると、拡散的利益の救済のための集団訴訟では構成員数を観念できず、集団や団体あるいは共同体全体を権利者として、事前設立要件の免除が可能となろう。ゆえに、損害の規模の分析については、集合的利益及び同種個別的利益の救済のための集団訴訟提起においてのみ問題となる¹⁰⁴⁹。

判例によれば、とりわけ同種個別的権利の救済については、少なくとも理論的には 2 人や 3 人では足りず、被害者が相当数に及ぶことの主張立証が必要である。連邦高等司法裁判所 STJ 第 4 小法廷 2012 年 2 月 14 日判決の要旨 (Ementa) によれば、

「1. 消費者保護のための公共民事訴訟提起についての社団の原告適格及び訴えの利益が認められるためには、訴状において、拡散的、集合的又は同種個別的権利の保護を目的とすることが示されていることが必要である。単に個人的な利益の保護のための集団訴訟提起は認められない。2. 同種個別的権利の救済を求める訴訟にあつては、(判決清算又は執行の段階でのみ当事者の特定が必要であり) 確認訴訟の段階では当事者は特定可能であればよいとはいえ、救済を必要とする状況が相当数の消費者に関するものであるという兆候無しにその訴訟提起を認めることはできない。公共民事訴訟を提起する者は、単に 2 人や 3 人ではなく、様々な当事者が『共通の

¹⁰⁴⁹ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção, *Manual de Direito do Consumidor*, Vol. Único, 7^a ed., São Paulo: Método, 2018, p. 802.

原因 (origem comum)』を理由として被害を受けていることを主張立証すべきであり、さもなければ、保護されるべき個別的利益の同種性は認められないことになる。」¹⁰⁵⁰。

(ウ)「損害の特徴」と明白な社会的利益

損害の特徴とは、損害の客観的側面に着目するものであり、具体的には損害の大きさや程度、態様などから分類・等級付けを行って判断するということである。例えば、数々の違法行為を原因として損害を発生させた場合がこれに該当し得¹⁰⁵¹、より深刻な憂慮すべき損害が発生している事案について「明白な社会的利益」を認定し、設立後1年に満たない団体による集団訴訟提起を許容するものである。既述の損害の規模の場合と同様、拡散的利益の場合には、河川の汚染（環境）や歴史的建造物の破壊（歴史文化財）のように、利益・権利が処分不可能であるため、損害の大きさや程度を観念するのは困難である。ゆえに、この場合も、集合的利益及び同種個別的利益においてのみ考慮し得る要件となる¹⁰⁵²。

(エ) 保護法益の重要性

「保護されるべき法益の重要性」は、第一要件の「明白な社会的利益」と異なり、損害 (dano) とは関係のない観点からの判断を許容するものである。立法者の意図は、集団訴訟を通じて救済され得る法益間に重要性に関する段階分けを行うことであり、これによって、高い重要性 (maior importância) 及び／又は社会的重要性 (relevância social) を備える場合にのみ、設立後1年に満たない団体による集団訴訟提起を許容する。この要件についても、拡散的利益では充足の有無を判定する材料がないため、集合的利益及び同種個別的利益に限った要件となる¹⁰⁵³。

ウ 設立目的の関連性 (pertinência temática) — 定款記載方法における合理的包括性—

消費者保護法典第82条第4号では「……その目的が本法典の定める利益及び権利の保護を含むもの」と定め、公共民事訴訟法第5条第5号bでも、「その設立目的の中に、公共社会財産、環境、消費者、経済秩序、自由競争……の保護を含むもの」と定めるとおり、社団の原告適格が認められる要件として、定款に記載された社団

¹⁰⁵⁰ REsp 823.063/PR, 4.ª T., rel. Min. Raul Araújo, j. 14.02.2012, DJe 22.02.2012.

¹⁰⁵¹ 1988年の末にリオデジャネイロで起きたバトー・ムーシュ4号の海難事故は、多数の死者を出す損害を発生させ（「損害の規模」）、こうした大規模損害の発生が、許容人数を超過した乗船や、当局の許可無しに行われた違法工作物その他の報道で明らかとなった各種の違法行為を原因とするもので（「損害の特徴」）、生命侵害による精神的損害の賠償請求（「保護されるべき法益の重要性」）に係る集団訴訟が事故直後に結成された被害者団体により提起された事案であった。ただし、1990年消費者保護法典制定前の事件であるため、実際に起きた事件であるが、教科書や注釈書で教室事例的に紹介されている

(NERY JÚNIOR, Nelson, "Disposições finais", In: GRINOVER, Ada Pellegrini; V. E BENJAMIN, Antonio Herman de; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazuo; NERY JÚNIOR, Nelson; DENARI, Zelmo, *op.cit.*, pp. 1098-1100)。

¹⁰⁵² TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção, *op.cit.*, p. 802.

¹⁰⁵³ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção, *op.cit.*, p. 803.

の設立目的と、集団訴訟を通じて救済される法益の種類との関連性が必要である¹⁰⁵⁴。

逆に言えば、各団体の活動範囲は、定款に定められた設立目的の範囲内に自動的に限定される。ただし、請求の目的と間接的にでも関連する限り、合理的に包括的（*razoavelmente genérica*）な定めで足りると考えられている¹⁰⁵⁵。例えば、ある文化財保護団体による消費者集団訴訟の提起であるとか、環境保護団体による公衆衛生集団訴訟の提起は当然許されないが、だからといって「ある特定の製品の消費者の保護」とまでの限定を要求するのも合理性がなく、この場合は「消費者保護」といった包括的な記載で十分である。

エ 小括—裁判所による「代表の適切性」コントロールの可能性—

クラスアクションに際して事案ごとに裁判官がクラス代表の適切性（*adequacy of representation*）を判断して原告適格を認める米国やカナダの制度と異なり¹⁰⁵⁶、ブラジルの制度では、我が国同様、原告適格たり得る要件をあらかじめ法定するものの、我が国のように消費者団体ごとに「適格認定」や「特定認定」を行わず、消費者保護法典第82条第4号等所定の「少なくとも1年以上前に適法に設立」されているという時間的要件と、「その目的が本法典の定める利益及び権利の保護を含む。」という設立目的の関連性について裁判官が事案ごとに判断し、客観的・形式的に適切代表・適格団体であるとの法律上の推定が働く仕組みであると解するのが適切である。中でも、設立目的の関連性は、いわゆる「代表の適切性」に最も隣接する要件であり、たとえ一般的内容であっても社団の定款に広義の集団的権利救済に関する明文規定があれば、当該社団はその権利の救済のための集団訴訟を提起する適切代表であると推定される。

ただし、ここでの法律上の推定を契機として、裁判官による「代表の適切性」コントロールまでを認めるのは飛躍があると考える。確かに、実務では、法定要件を客観的・形式的に充足しつつも、代表の適切性を特徴付ける諸点とされる、信頼性（*credibilidade*）、誠実性（*seriedade*）、専門的・科学的知見（*conhecimento técnico-científico*）、費用支弁能力（*capacidade econômica*）、訴訟追行能力（*possibilidade de produzir uma defesa processual válida*）を欠く社団による集団訴訟提起が問題視されている¹⁰⁵⁷。そこで、原告適格団体の代表としての適性に問題がある場合に¹⁰⁵⁸、具体的

¹⁰⁵⁴ ADI 3472/DF, Pleno, rel. Min. Sepúlveda Pertence, j. 28.04.2005, *DJ* 24.06.2005; ADI-QO 1282/SP, Pleno, rel. Min. Sepúlveda Pertence, j. 06.12.2001, *DJ* 29.11.2002; REsp 782.961/RJ, 1.ª T., rel. Min. Luiz Fux, j. 26.09.2006, *DJ* 23.11.2006; REsp 487.202/RJ, 1.ª T., rel. Min. Teori Zavascki, j. 06.05.2004, *DJ* 24.05.2004.

¹⁰⁵⁵ MAZZILLI, Hugo Nigro, *A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo*, São Paulo: Saraiva, 2006, pp. 277-278.

¹⁰⁵⁶ 山本和彦著『解説 消費者裁判手続特例法 [第2版]』（弘文堂、2016年）45ページ以下。

¹⁰⁵⁷ 少人数の嫌煙者から成る民間団体による集団訴訟提起について、GRINOVER, Ada Pellegrini, "Ações coletivas ibero-americanas: novas questões sobre a legitimação e a coisa julgada", *cit.*, pp. 3-12 参照。

¹⁰⁵⁸ 検察庁により提起された集団訴訟であっても、そこで救済を求められる利益が、その利益が帰属するとされる集団・クラスの真の社会的価値と一致しないような事案が現れている。大学入試の募集人員について、私立学校出身者の受験者の利益を侵害して、公立学校出身の入学希望者のためにその50%を確保すべきとする請求に関連して、これが「入試」の前日に訴訟提起されたことで状況を悪化させ、受

事案に応じて集団訴訟の不認可を可能とすべく、「代表の適切性」コントロールを裁判官に権限として認めるべきことが主張されるわけであるが、それは法改正を要する事柄であり、現行法の解釈論としては無理があると思われる。

7. 日本の消費者政策体制への提言

(1) 民主的な消費者政策体制の運営

ア メンバー団体の特徴、各々の協会・フォーラム

国家消費者保護システム (SNDC) の構成メンバー 7 団体の中で、これを統括する国家消費者局 (Senacon) を除くと、消費者保護プロパーの活動を行う団体は、プロコン (Procons)、消費者警察署 (Decon) 及び民間消費者団体の 3 つであり、その他の検察庁、公共弁護庁及び簡易裁判所の 3 つは、それぞれの各種公益的活動の中の一つとして消費者保護が位置づけられるものである。また、6 団体のうち、民間消費者団体を除く 5 団体が公的機関となっている。これらの構成メンバーは、団体ごとに個別の協会やフォーラムを通じ、本稿で見てきたように消費者関係の重要な政策決定を行っている。SNDC は各団体の政策決定を吸い上げる機能があり、国家消費者局はこれを取りまとめる役目を負っている。

イ 集団訴訟による消費者被害救済を通じた着地点

検察庁、公共弁護庁及び簡易裁判所は必ずしも消費者保護のみに特化した活動を行うわけではないが、いずれも消費者被害の救済においてはなくてはならない機能を担ってきた。これらの中で最も歴史ある機関が検察庁である。検察庁による集団訴訟の提訴件数が原告適格団体中で最多であるとの司法統計の結果も踏まえれば、検察庁がブラジルにおける消費者被害の救済を文字どおり先導してきたといえる。その救済手段が集団訴訟（及び集団訴訟提起に前置された行動調整合意）であったという点については、ブラジルが早くから集団訴訟制度を完備したことや、貧富の格差が大きいブラジルの社会構造を前提としたブラジル固有の事情との見方もある。確かに、貧富の格差に伴う国民一人一人の教育レベルの格差を一つの理由として、全ての国民に司法アクセスを実現する手段として、原告適格を個人には付与せず団体のみに付与する集団訴訟制度という立法的選択がなされた。しかし、消費者集団訴訟における公共弁護庁の原告適格が問題となった連邦最高裁判所大法廷 2015 年 5 月 7 日判決において、消費者は組織的資源を欠く構造的弱者であることを前提に公共弁護庁の原告適格を認める判断がなされたとおり、経済的資力（富）や文化的資源（教育）の欠如のみが単独での司法アクセスあるいは被害救済を妨げる要因

験生の不安を引き起こし問題となった (GRINOVER, Ada Pellegrini, "Ações coletivas ibero-americanas: novas questões sobre a legitimação e a coisa julgada", *cit.*, pp. 3-12)。

ではない。さらに、国家簡易裁判所フォーラム（FONAJE）要旨（Enunciado）139により確立されたルールでは、拡散的・集合的な権利・利益と共に同種個別的利益についての請求に関する簡易裁判所の管轄権の除外は、集団訴訟それ自体のみならず、多数・大量性を背後に有する個別請求にも適用され、簡易裁判所において集団訴訟提起を生じさせ得る諸事実を認識した場合、適切な措置のために検察庁及び／又は公共弁護庁に事件を移送することになった。結局、司法アクセスの問題は、単にアクセスの可能性を広げればよいのではなく、その紛争解決のためにふさわしい司法へのアクセスを実現してこそ意味がある。国家簡易裁判所フォーラムのルールは、消費者紛争が個別の調停を中核とした裁判外紛争解決には不向きであるとの経験的判断に基づくものである。携帯電話料金、銀行取引、健康保険・生命保険等の各種保険契約といった事案のように、その背後に集団的性質を有する利益を隠し持つ個別請求、つまり、共通の原因を有し類似の消費関係に由来するいわゆる「同種個別的利益」（消費者保護法典第81条第3号）の事案は、個別の和解的解決に委ねるべきものではない。以上の議論から、生じてしまった消費者被害の救済においては、集団訴訟や行動調整合意あるいは和解のような被害消費者を一まとめにして取り扱うことができる制度が適しているということができ、我が国の関連制度についても、諸外国の制度を参考に細部について更に洗練されたものにしていくことが望まれる。

ウ 消費者保護プロパーの活動を行う団体

プロコンについては、検察庁同様、行動調整合意の締結や、資金が潤沢なプロコンであれば集団訴訟の提起といった活動を行うが、何よりも、消費者の相談窓口として最も身近な機関であるとともに、違反事業者に対する課徴金制裁を行う点が重要である。さらに、全国各地のプロコン（Procons）に寄せられた苦情相談情報が、国家消費者局（Senacon）の統括の下、我が国のPIO-NETにあたる国家消費者保護情報システム（Sindec）に集約され公開されることで、今後生じ得る消費者被害の予防の側面でも重要な機能を有している。

民間消費者保護団体については、その活動地域の検察庁やプロコンとの連携により、「民間」とは言い切れない側面もあることを指摘できる。さらに、事務員の雇用等、団体の運営に際して、法務公安省の拡散的権利保護基金（Fundo de Defesa de Direitos Difusos: FDD）から金銭的支援を得ることができる点も含め、公的支援を得た民間団体といえる。なお、知名度の高い消費者団体ほど多くの集団訴訟を提起している傾向にあるが、全国民間消費者保護団体フォーラムの議論を見ると、消費者団体の規模や知名度に関わらず、同じだけの発言力・発信力を有しているように思われる。そして、この発言力・発信力は、民間機関であるか公的機関であるかを問わない。SNDICを通じ公と民の垣根を取り払った民主的な消費者政策体制こそブラジルの最大の特徴といえるであろう。

エ 国家消費者局の役割

最後に、我が国との共通性という視点で見ると、国家消費者局は、消費者庁同様、いわば後発隊として消費者政策体制の一員に加わりながら、SNDC を統括するという重要な役割を負っている。本稿で通覧してきたとおり、SNDC を構成する各メンバー団体の役割はそれぞれに顕著な個性があり、またメンバー団体ごとの協会・フォーラムにて消費者体制に関わる重要な政策決定を行っている。消費者被害は、単独の個別被害でなく、全国各地で相手方事業者を同じくする同種の被害が多数発生している場合が少なくないために、個別の調停やあっせんによる紛争解決には不向きであるとするならば、プロコンに寄せられる個別消費者からの苦情相談はどのように活用し対処していくべきなのかを考案することが国家消費者局の役目であるといえよう。我が国の場合、消費生活相談は、消費生活センターひいては国民生活センターの所轄となるが、ブラジルを参考とするならば、あっせん、集団訴訟、課徴金納付命令（プラス返金制度）などの紛争解決のための各手段の適切な棲み分けや効率的な利用活用方法について、全ての関係機関との連携の下で、消費者庁を中心に考えていくことが重要である。また、民間消費者団体との関係性あるいは公的機関と民間消費者団体との連携の在り方についても、ブラジルの取組を参考に、議論を深めていく必要がある。およそ消費者に関連する事柄であれば、様々な垣根を越えて、消費者庁のリーダーシップが求められているといえよう。

（2）包括的な消費者保護法典の必要性

ブラジルの SNDC は、その構造や作用について消費者保護法典中に明文規定が置かれていた。つまり、SNDC の機能は、民事規制と行刑規制を連動させ、また実体法規定と消費者集団訴訟制度を連動させるブラジル消費者保護法典の存在を大いに前提とした関係団体相互間の連携作用なのである。

我が国では、様々な消費者関係法令が個別に存在する状況にあって、各個別法の度重なる改正を通じて具体的な消費者の権利の充実化が図られてきた。しかしながら、これに伴って、例えば消費者契約法と特定商取引法のように、ある個別法と別の個別法との接近が生じ、権利の充実化が図られれば図られるほど、制度間の重複という弊害を生んでいるように思われる。そうであれば、両者を一体化して「消費者取引法」とでも呼ばれる法律を設け、その中に、現在、消費者契約法に存在する抽象度の高いルールを一般条項として定めると同時に、特定商取引の場合の特則として、現在特定商取引法に存在するルールを設けることも、十分検討に値する¹⁰⁵⁹。さらに、景品表示法と民事責任の接合（広告と民事的

¹⁰⁵⁹ 大澤彩「総論・訪問販売・電話勧誘販売・クーリング・オフ」中田邦博=鹿野菜穂子編『基本講義 消費者法 〔第5版〕』（日本評論社、2022年）148-149ページ。

第3部 論考
第3章 ブラジル
7. 日本の消費者政策体制への提言

救済)についても議論があり¹⁰⁶⁰、これらの消費者立法政策は、消費者庁のリーダーシップを発揮すべき喫緊の課題といえよう。

¹⁰⁶⁰ 染谷隆明「景品表示法」中田=鹿野編・前掲注105 245ページ。

令和4年度 消費者庁委託調査
「海外主要国における消費者政策体制等に係る調査業務」
報告書

令和5年3月

©消費者庁新未来創造戦略本部

調査委託：ワールドインテリジェンスパートナーズジャパン株式会社

(略称：WIP ジャパン株式会社)

多言語クリエイティンググループ 海外制度・政策調査グループ

チーフアナリスト 坂井岳志

〒102-0074 東京都千代田区九段南1-6-5 九段会館テラス1F

電話：03-3230-8000