

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<br>(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<br>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<br>.....                                                        | 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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 |