

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）」が議会に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 年不公正取引からの消費者保護規則（Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008）を改正し、不公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と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。