

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（DGIAI）
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

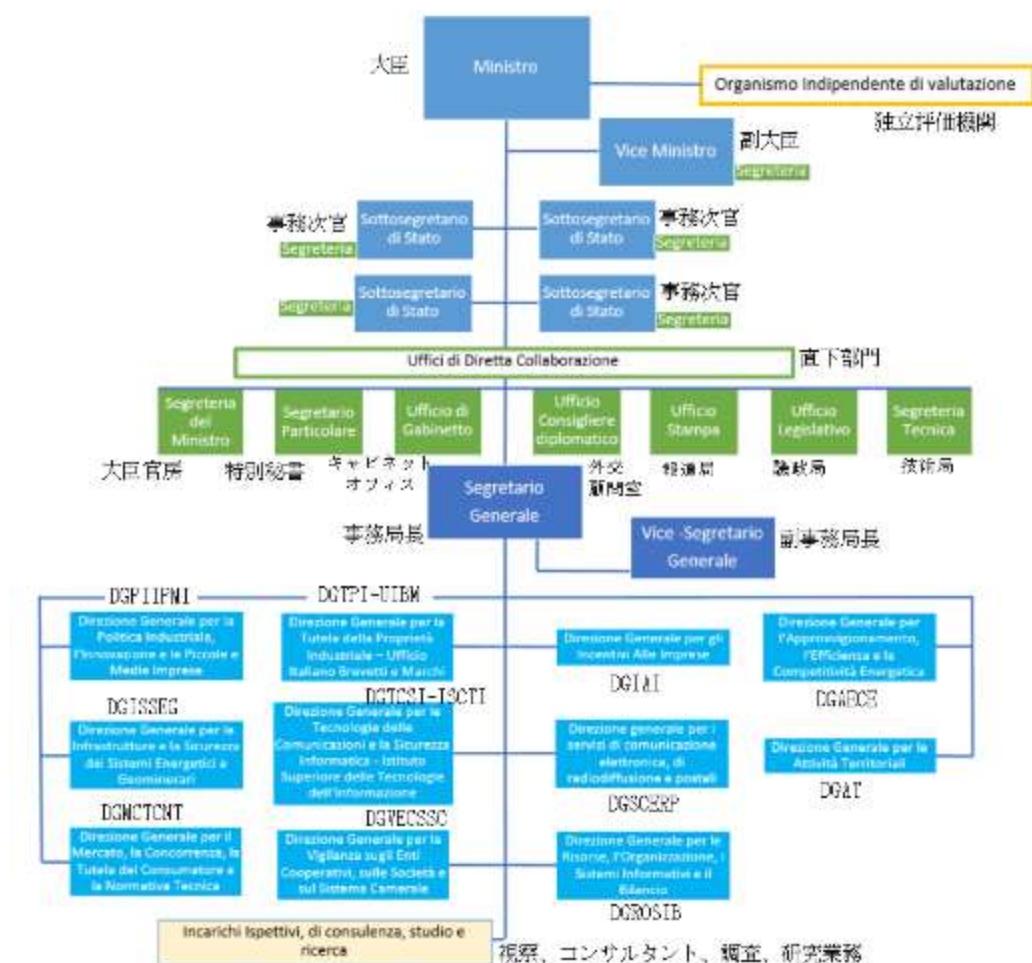
第2部 調査結果

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 (DGVECSSC)
- 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。

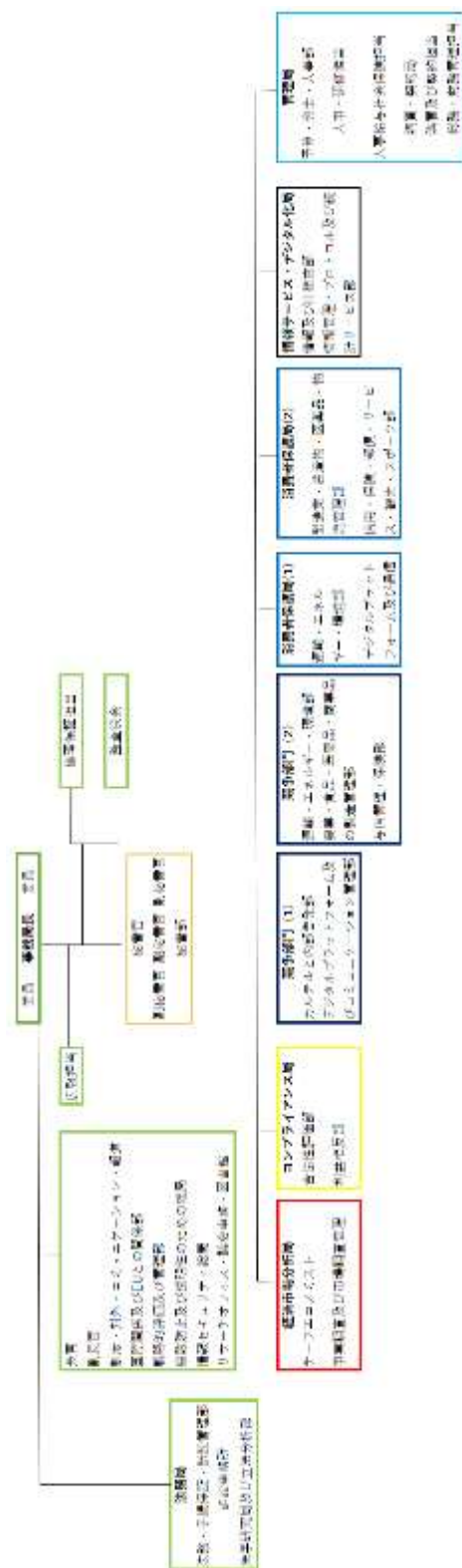
されている。

- ・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）。

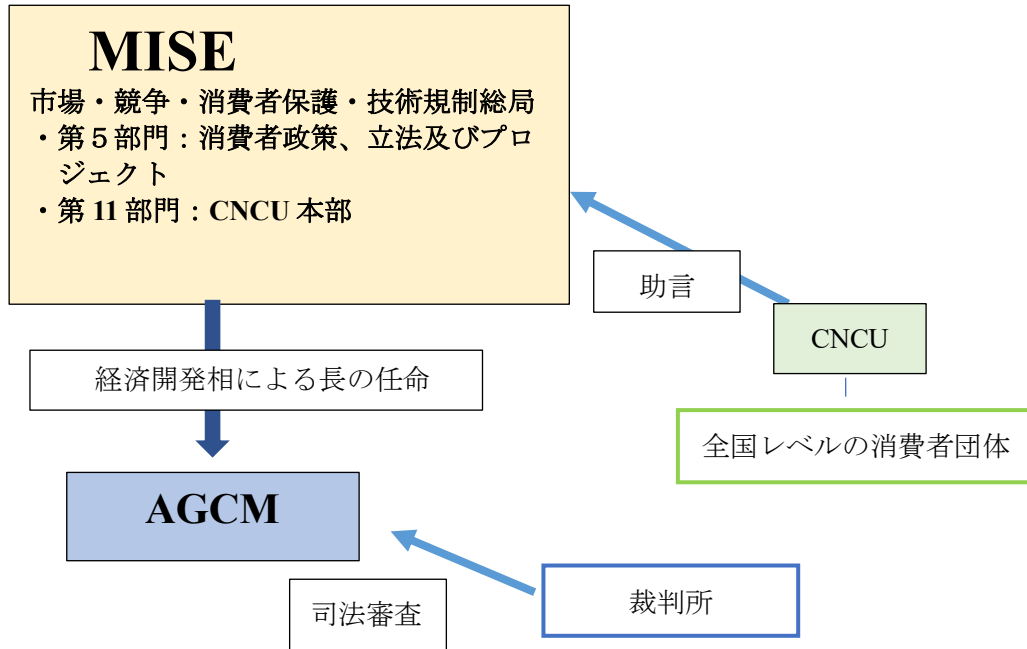
なお、AGCMは、政令に基づいて不当広告の規制も行う。

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-sceglierla/>

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（BureauEuropéen 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>