

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/fil/id752066/>

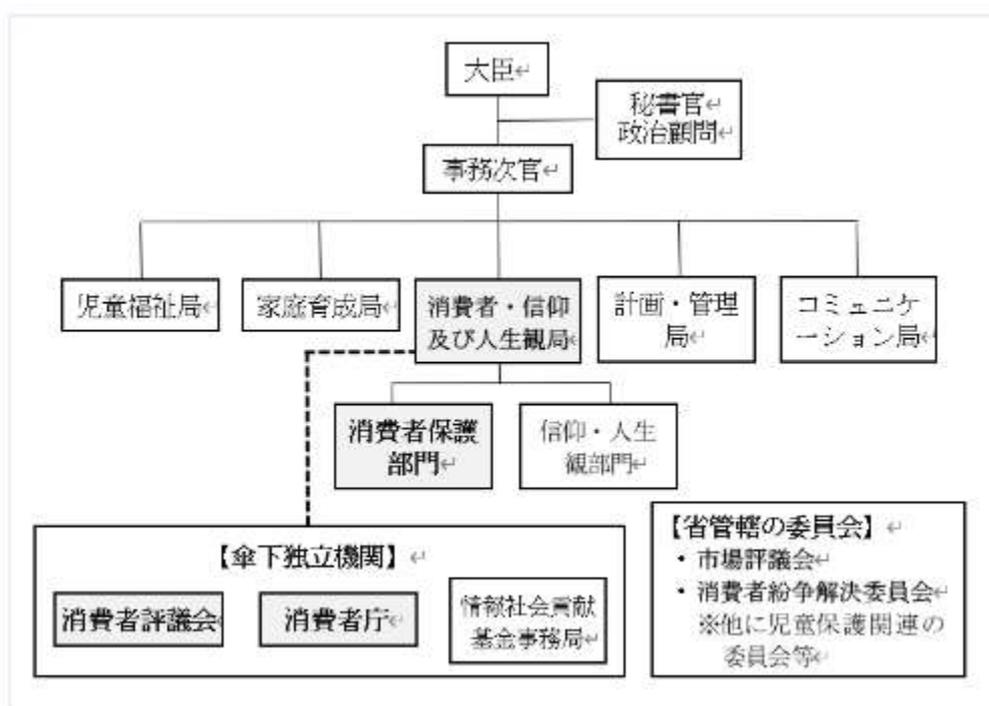
なお局名の「人生観」(原語では livssyn)については下記日本語訳を参照した。

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 (Kommunikasjonsheten)	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>

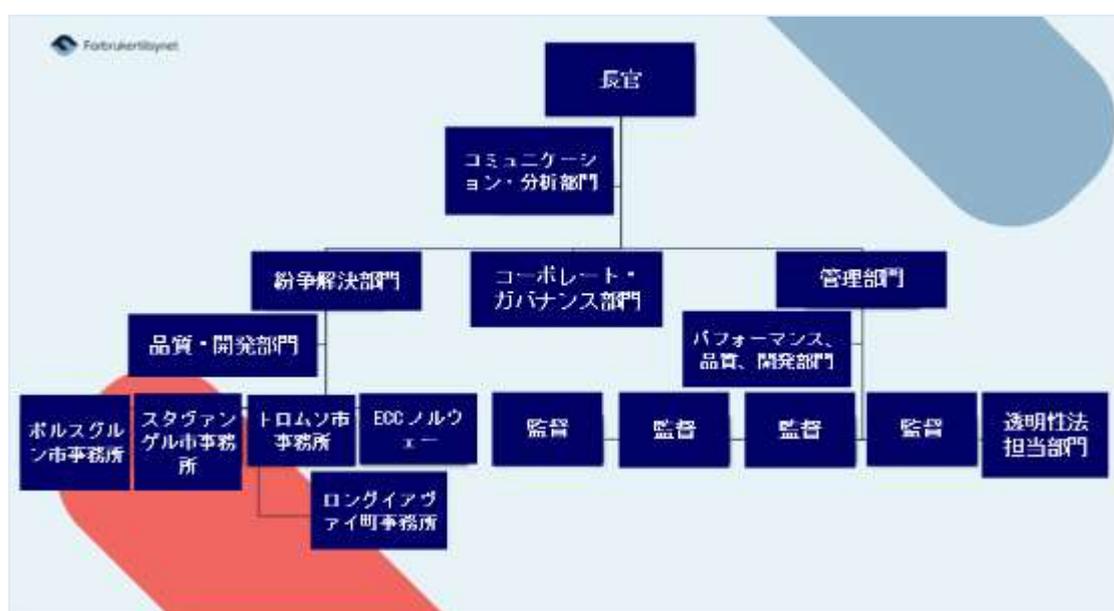
(2) 消費者当局の位置づけ

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・アーシュケーフ大学に移転)。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・アーケシュフース大学 (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://svanemerket.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://svanemerket.no/om-miljomerking-norge/styret-i-miljomerking-norge/>

³⁹⁰ <https://svanemerket.no/miljomerkede-produkter/>

³⁹¹ <https://www.helsenorge.no/en/kosthold-og-ernaring/keyhole-healthy-food/>

など)を満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・ケアサービス省下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. (alkoholloven))

<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-drikker-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=angr1> 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 ほかに（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 kroppspfleieprodukt 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 fuldmagt 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、消費者評議会は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>Forbrukarrettar og tvisteløysing（Consumer rights and solving disputes）
<https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/forbrukarrettar-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 klager 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-klager-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/klage-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。

forbrukerraadet-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

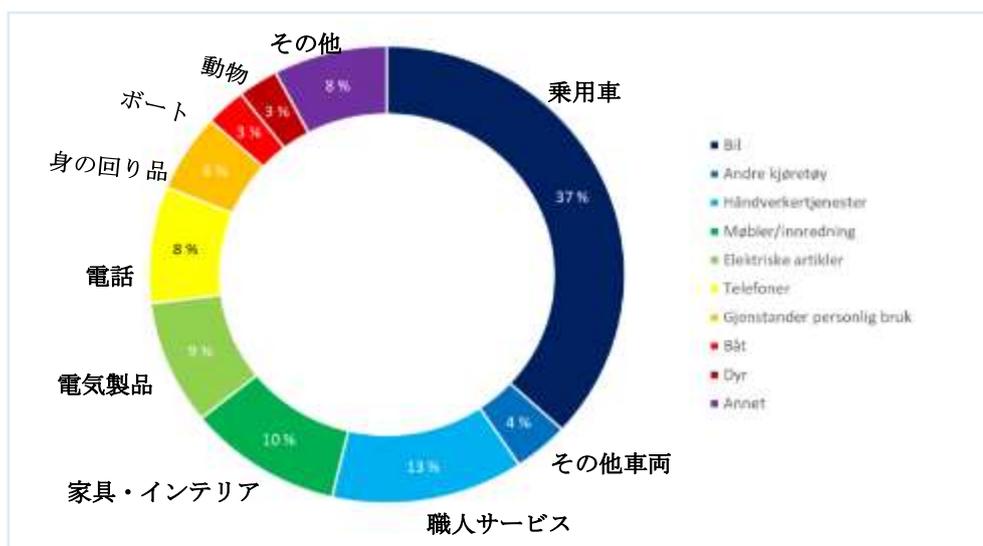
d 勤務体制等

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)

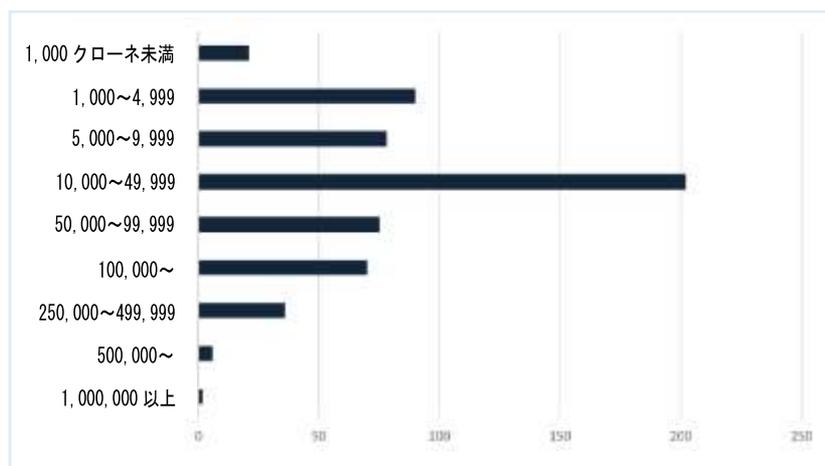
消費者紛争解決委員会による
 受理案件数及び処理・取下げ案件数推移 (2011年～2020年)



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/Arssrapport-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>