

第8章 ブラジル

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

(1) 消費者当局

ア 国家消費者局 **Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)**⁸¹¹

2012年に作られた機関で、ブラジル法務・公安省（Ministério da Justiça e Segurança Pública）⁸¹²所管。連邦、州、市の公的機関と、消費者団体等の民間機関をメンバーとした組織である国家消費者保護システム（Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: SNDC、(3)の アで後述する。）の中でも消費者保護に関する国家政策を策定、推進、調整、実施する権限を持つ。メルコスールや OAS などの国際機関においてブラジルの消費者と SNDC の利益を代表する。紛争解決プラットフォーム⁸¹³を設置運営し、インターネット上で消費者と事業者が直接交渉する場を提供している。当該紛争解決プラットフォームを通じて、登録された紛争の約 80%が7日以内に解決されているとのことである。さらに、法務・公安省の公式サイトで、消費者へ情報提供するとともに、消費者教育を担う各種コースを開催しており⁸¹⁴、また全国の消費者相談の対応件数などの情報提供を担う国家消費者保護情報システム（Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC）⁸¹⁵を提供している。国家消費者局に所属する機関として、消費者保護部（Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC）、集団的拡散的権利政策立案部（Departamento de Projetos e de Políticas de Direitos Coletivos e Difusos）がある。

(ア) 組織⁸¹⁶

国家消費者局長（Secretário Nacional do Consumidor）を筆頭に、プロジェクト部と技術部に分かれる。

組織図は次のとおりである。

⁸¹¹ サイトは現在機能していない。 <https://www.gov.br/mj/pt-br/seus-direitos/consumidor>

SINDEC のサイトに国家消費者局の名前がある。 <https://sindecnacional.mj.gov.br/home>

⁸¹² 法務・公安省公式サイト <https://www.gov.br/mj/pt-br>

⁸¹³ 紛争解決プラットフォーム <http://Consumidor.gov.br>

⁸¹⁴ 法務・公安省の公式サイトでの消費者ポータル <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor>

⁸¹⁵ 国家消費者保護情報システム – SINDEC <https://sindecnacional.mj.gov.br>

⁸¹⁶ 法務・公安省サイトより <https://www.gov.br/mj/pt-br/acao-a-informacao/institucional/sumario/quemequem/secretaria-nacional-do-consumidor>

イ PROCONs (Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor)

1990年消費者保護法典制定以前から様々な名称で類似組織が存在し、法典制定以降多くの州や市町村に置かれるようになった。連邦区、州や市町村といった各地域の消費市場を監視し、国家消費者保護政策の実施において基本的な役割を果たす。消費者にとって最も身近な公的組織であり、情報提供、教育指導、企業との調停と監督、懲罰、集団訴訟などを通じて総合的に消費者をサポートする。消費者にとって地域によっては力のある組織でもあり、消費者への情報提供、教育指導、企業との調停と監督、懲罰、訴訟などを通じて、総合的に消費者保護を実行する。既述のSNDC及びSINDECの重要なメンバーでもある。また全国プロコンを結びつける比較的新しい組織としてブラジルプロコン(ProconsBrasil)が存在し、2014年に第1回連絡協議会を行った。

(ア) 組織概要

ここでは、全国の州・市町村にある何百というプロコンのうち、サンパウロ州とリオデジャネイロ州の州プロコンのみを取り上げる。

・サンパウロ州プロコン⁸¹⁸

サンパウロ州司法・市民局(Secretaria da Justiça e Cidadania)に設置され、州内の市町村のプロコンをつなぐ役割もある。苦情の受領と処理、違反企業に対する課徴金制裁、消費者集団訴訟の提訴権の行使、消費者教育、消費者・事業者ガイダンス、消費者市場監視、地方自治体(市町村)のプロコンへの技術サポート、官民団体の技術交流などを行う。また電話、ネットを介しての苦情登録もできる。

責任者としてエクゼクティブディレクター(Diretoria Executiva)が置かれている。

組織は、消費者相談サービスは州北部、南部、東部、西部、遠隔に分かれ、また教育研究部、デジタルプロセス担当部、地方自治体サポート部、技術部、管理財政部に分かれている。比較的大きな都市は、個別に担当者を置いている。

・リオデジャネイロ州プロコン⁸¹⁹

リオデジャネイロ州消費者保護局(Secretário de Estado de Governo de Defesa do Consumidor)に設置され、州内11か所に消費者サービスセンターを設置している。その他に移動式センターも実施するが、現在は登録移動センターはない。電話、メールでの苦情登録ができる。

組織⁸²⁰としては会長(Presidente)以下、スタッフチーフ、法務部長、検査部長、

⁸¹⁸ サンパウロ州プロコンの公式サイト <https://www.procon.sp.gov.br>

⁸¹⁹ リオデジャネイロ州プロコンの公式サイト <http://www.procon.rj.gov.br>

⁸²⁰ リオデジャネイロ州プロコンの組織リストより <http://www.procon.rj.gov.br/index.php/main/estrutura>

研究調査部長、管理財政部長、地域裁判部長、消費者相談部長を置いている。

ウ 検察庁 (Ministério Público)

ブラジルの検察庁には、連邦検察庁と州検察庁があり、消費者保護法典の遵守の徹底を責務とする。我が国の検察庁と異なり、刑事分野のみならず、民事の分野でも活動し、消費者の権利を含め、市民の権利保護・救済を担う準司法機関という位置づけである。実務を担当し民事訴訟を行うが、消費者の権利救済の局面における重要な機能として、検察庁は消費者集団訴訟の提訴権を有する。また、所属する検察庁国家評議会 (Conselho Nacional do Ministério Público)⁸²¹は、消費者オンブズマンの全国ネットワークを創設するなど、積極的に活動している。また、連邦検事庁州評議会 (Conselho Nacional de Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados) には国家消費者保護グループ (Grupo Nacional de Defesa do Consumidor – GNDC) がある⁸²²。各州検察庁は、それぞれ公式ページで消費者保護対策を行ったり、特別委員会などを設けたりしている。

組織の長は共和国司法長官 (Procurador-Geral da República) である。

エ 消費者警察署

各州の文民警察 (Polícia Civil) に所属し、消費者の健康を害する製品や製品性能偽装など、消費関係の犯罪捜査を行う州レベルの機関。消費者保護法典に「消費犯罪被害者支援に特化した警察署の創設を州に奨励する。」とあるが、全ての都市に設置されてはいない。州ごとに財産犯罪部署 (Departamento de Crimes Contra o Patrimônio (DCCP)) や消費者保護警察署 (Delegacia de Defesa do Consumidor (Decon)) の名称があるが、両者共に、消費者保護法典第18条第6項で禁止される、消費者の健康を害する製品や製品性能偽装など、消費関係の犯罪捜査を行う州レベルの機関である。

オ 公共弁護庁 (Defensoria Pública)

連邦レベルと州レベルで存在する公共の弁護機関で、国民は無料で利用できる。国境を跨ぐような消費者問題は連邦公共弁護庁の管轄になる。州によっては消費者保護特別グループ (Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – NUDECON) などを設置している。

カ 各州簡易裁判所 (Juizado Especial Cível)

複雑ではない事件の調停、訴訟手続、裁判、及び執行を行う裁判所である。当該

⁸²¹ 検察庁国家評議会公式サイト <https://www.cnmp.mp.br>

⁸²² 国家消費者保護グループ <https://www.cnpq.org.br/index.php/gndc#>

簡易裁判所の最大の特徴は、日本の示談や調停といった和解的紛争解決の法文化を参考とした「調停前置主義」を採用した点である。

キ 国家度量衡・規格・工業品質院 (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO)⁸²³

製品・サービスの規格や品質基準の設定、検査などを通じてブラジル企業の生産性、品質向上を目的とする経済省所管機関だが、消費者保護に関連して商品・サービス情報の提供、消費者教育の教材作成などを行っている⁸²⁴。また、製品に関する告発ページを設けているが、現在機能していない⁸²⁵。

⁸²³ INMETRO <https://www.gov.br/inmetro/pt-br>

⁸²⁴ INMETRO の消費者ページ <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/vigilancia-de-mercado/orientacoes-para-o-consumidor>

⁸²⁵ INMETRO の告発ページ <https://falabr.cgu.gov.br>

ク 保健省 (Ministério da Saúde) ⁸²⁶

消費者向けに、食品等のラベルの見方などの情報提供を行っているほか⁸²⁷、上院下院の消費者保護関連委員会の会議に参加するなど連携をとっている。また、保健省のブラジル国家衛生監督局 (Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa) ⁸²⁸では、衛生監視対象となる全ての製品とサービスの衛生管理を行うほか、消費者向けに食品の成分や分類の仕方、ラベル表示についてビデオを用いた教育を行っている。

ケ 農畜産省 (MAPA) ⁸²⁹

農業保護局 (SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA) が、総合農業保健システム (Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária – Suasa) ⁸³⁰を介して、動植物製品の安全、品質管理を行っている。総合農業保健システムは、公的サービス及び機関、地方の生産企業と労働者、組合、農業衛生専門検査機関、関連事業の民間資金管理団体で構成されている。

・組織概要

農業保護⁸³¹局長 (Secretário) を筆頭とし、次の部門からなる。

- ・動物由来製品の検査部 (DEPARTAMENTO DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL)
- ・動物衛生部 (DEPARTAMENTO DE SAÚDE ANIMAL)
- ・植物由来製品検査部 (DEPARTAMENTO DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM VEGETAL)
- ・植物健康と農業用品部 (DEPARTAMENTO DE SANIDADE VEGETAL E INSUMOS AGRÍCOLAS)
- ・技術サービス部 (DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS TÉCNICOS)

コ 環境・気候変動省 (Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima) ⁸³²

環境・気候変動省が持続可能な発展を主管する。州や自治体の環境問題所管部門が協力してゴミの分別や処理とともに生産における監視を行う。

⁸²⁶ 保健省 <https://www.gov.br/saude/pt-br>

⁸²⁷ 保健省の記事「ラベルの見方がわからない？赤信号！」 <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-brasil/eu-quero-me-alimentar-melhor/noticias/2022/nao-entende-o-que-esta-escrito-no-rotulo-sinal-vermelho>

⁸²⁸ ブラジル国家衛生監督局の公式サイト <https://www.gov.br/anvisa/pt-br>

⁸²⁹ 農畜産省公式サイト <https://www.gov.br/agricultura/pt-br>

⁸³⁰ 総合農業保健システムのページ <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/suasa/suasa>

⁸³¹ 農業保護局の責任者リスト <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/ acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem-novo/secretaria-de-defesa-agropecuaria>

⁸³² 環境・気候変動省 <http://www.gov.br/mma/pt-br>

(2) 消費者当局の位置づけ

消費者政策は連邦、州、自治体レベルの複数の公共機関と民間団体により実施される。
(次々ページの図は、各機関の資料を基に WIP で作成)

州、自治体の活動を統合するのは、ブラジル法務・公安省 (Ministério da Justiça e Segurança Pública) 所管の国家消費者局 (Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON) で、消費者保護に関する国家政策を策定、推進、調整、実施する権限を持ち、紛争解決プラットフォームを設置運営している。また、国家消費者保護情報システム – SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC) を提供し、州、自治体プロコンからの情報を集約する。

国家消費者局の消費者保護部 (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC) は、立案を主に担当し、国家消費者保護システム Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)⁸³³を通じて、連邦、州、連邦区、地方自治体、及び民間の消費者保護団体を取りまとめている。国家消費者保護システムには、例えば観光省、ブラジリア大学も参加している。

各州の検察庁は、民事訴訟を行い、消費者の権利救済の局面における重要な機能として、検察庁は消費者集団訴訟の提訴権を有する。各州検察庁は、それぞれ公式ページで消費者保護対策を行ったり、特別委員会などを設けたりしている。検察庁に直属の検察庁国家評議会 (Conselho Nacional do Ministério Público) は、司法と制度をつなぐ研究をする。

実際に消費市場を監視し、国家消費者保護政策の実施において基本的な消費者相談に当たる役割を果たすのは、国家消費者局の「紛争解決プラットフォーム」、各州、各地方自治体のプロコンである。

また、消費犯罪の取調べを行う各州消費者警察署、消費者保護裁判の多くが行われる各州政府簡易裁判所、各州の公共弁護庁も、国民と直接つながる機関である。簡易裁判所における消費者関連裁判の重要なものとしては、集団訴訟の二段階目にあたる判決清算手続を行うことが挙げられる。これは消費者が一段階目の勝訴判決を基に個別に行う。公共弁護庁の利用は無料だが、所得に基づく制限がある。

同時に、国家消費者保護システム Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)に参加する民間団体も重要な役割を果たす。品質検査、消費者への情報提供を行うとともに、消

⁸³³ <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor#sistema>

*専用サイトはなく、法務・公安省のサイトより

第2部 調査結果

第8章 ブラジル

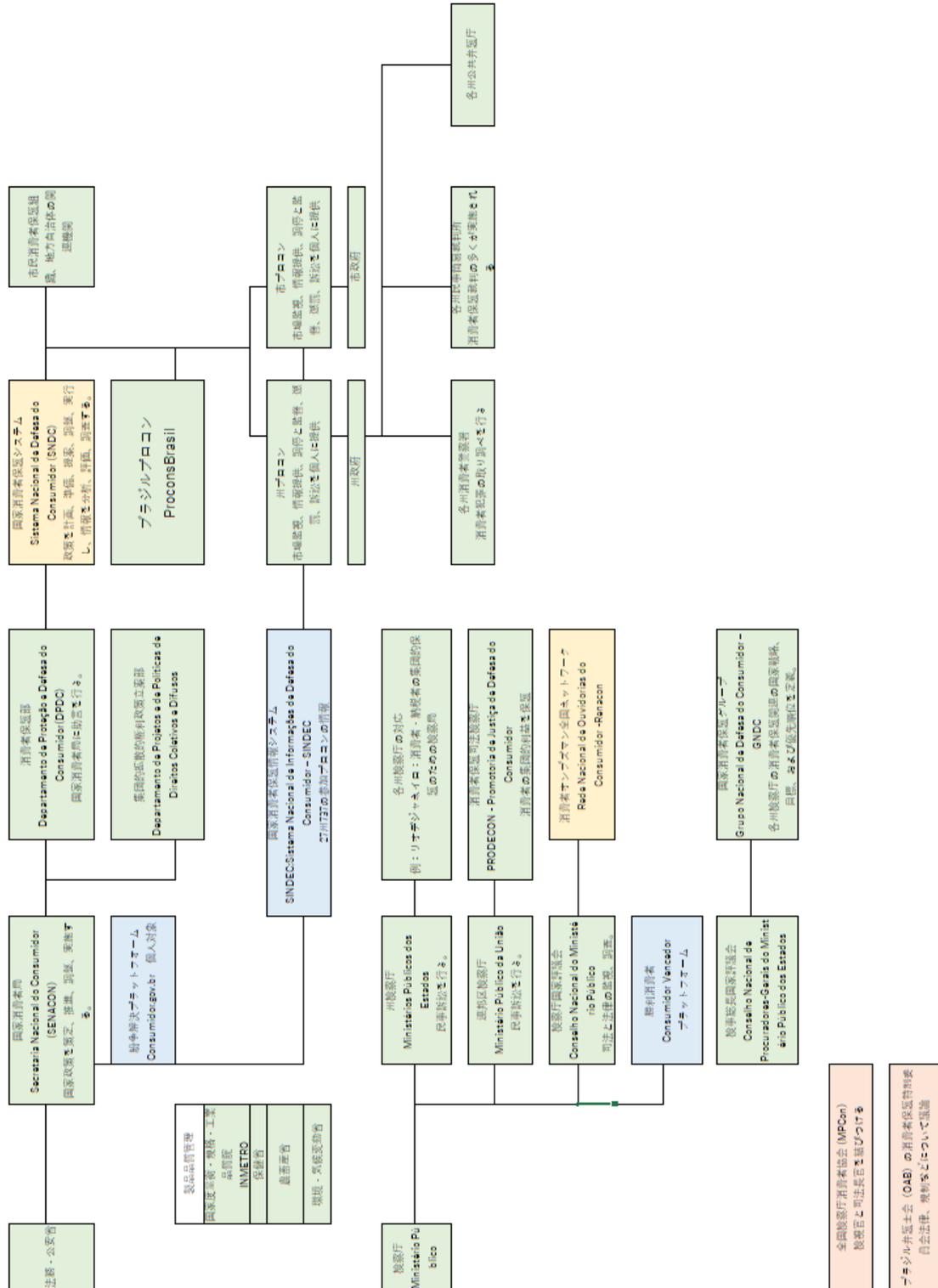
1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

消費者保護法典第82条第4項では設立から1年後に集団訴訟の提訴権を与えられる（ただし1年を待たずに提訴できる例外事由あり）。

また、ブラジルでは、民間機関が集まる全国消費者保護民間組織フォーラム（Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor: FNECDC）が存在するほか、民間消費者団体であるブラジル消費者保護協会（イデッキ）（Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor: IDEC）、PROTESTE（プロテスチ）（ブラジル消費者保護協会 Associação Brasileira de Defesa do Consumidor）も消費者保護に関するサービスを実施するとともに、上述のように検察庁、プロコンと並んで、消費者集団訴訟の提訴権を有する。同時に、各企業は「消費者対応サービス（Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC）」を常設しており、消費者対応を行っている。

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

消費者当局の位置づけ



(3) 関連省庁・機関並びにその概要

ア 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

(ア) 国家消費者保護システム、**Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)**

消費者保護法典第105条、第106条、1997年の大統領令第2181号⁸³⁴の下で制度化された。SNDCは法務・公安省⁸³⁵のDPDCに所属しており、プロコン、公共弁護庁、消費者保護局及び民間消費者団体、地方自治体の関連機関をつなげる。国の消費者保護政策を計画、準備、提案、調整、及び実行し、関連機関により提出された情報を分析、評価、調査、また消費者の権利と保証に関するガイダンスを提供。法務・公安省の紛争解決プラットフォームによれば、SNDCは四半期ごとに会合を設けている⁸³⁶。

(イ) 下院消費者保護委員会 (**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**) ⁸³⁷

下院 (câmara dos deputados) に所属する委員会で、消費者保護政策に関する会議を開催している。

組織概要：

政党を問わず各州選出議員から構成されている。

(ウ) 上院透明性・ガバナンス・管理・監視・消費者保護委員会 (**Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor**) ⁸³⁸

⁸³⁴ 大統領令第2181号 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm

⁸³⁵ 法務・公安省公式サイト <https://www.gov.br/mj/pt-br>

⁸³⁶ 法務・公安省の紛争解決プラットフォーム (SNDCについて)

<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/6>

⁸³⁷ 下院の消費者保護委員会ページ <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdc/atribuicoes>

⁸³⁸ <https://legis.senado.leg.br/comissoes/comissao?codcol=1956>

イ 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

(ア) 法務・公安省の消費者保護部 Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor(DPDC)

法務・公安省⁸³⁹、国家消費者局所管。消費者保護政策の策定、促進、監督及び調整について、国家消費者局に助言を行う。また、消費者安全に関連する行動を計画、実行、監視する。消費者保護法典第 106 条には、法務・公安省の消費者保護部 (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor:DPDC) が消費者保護政策の策定をすると定められている。

- | |
|--|
| <p>I - 国の消費者保護政策を計画、準備、提案、調整、実行。
II - 公法又は私法の代表機関又は法人によって提示された告発、又は提案を受け取り、分析、評価、調査へ付す。
III - 消費者の権利と保証に関する恒久的ガイダンスを消費者に提供する。
IV - 様々なコミュニケーション手段を通じて、消費者に情報を提供し、意識を高め、動機づけを行う。
V - 消費者に対する犯罪を、有効な法律の条件の下で、司法に警察の調査を開始するよう依頼する。
VI - 帰属の範囲内で手続上の措置を採用する目的で、検察庁を代表する。
VII - 消費者への拡散的、集団的、個人的利益を侵害する違反を管轄機関に通知する。
VIII - 州、連邦区、地方自治体の団体や団体の参加を要請し、商品やサービスの価格、供給、量、安全性の検査を支援する。
IX - 財源やその他の特別プログラムを含め、国民による消費者保護団体の設立、州及び地方公共団体による消費者保護団体の設立を奨励する。
XIII - その目的に適合する他の活動を開発する。
単項 - その目的を達成するために、国家消費者保護部は、技術科学専門の団体や団体の参加を要求する場合がある。</p> |
|--|

組織図⁸⁴⁰

消費者保護部長 (Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor) 以下、次ページのような構成である。

⁸³⁹ 法務・公安省公式サイト <https://www.gov.br/mj/pt-br>

⁸⁴⁰ 法務・公安省サイトより <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/sumario/quemequem/departamento-de-protacao-e-defesa-do-consumidor>

消費者保護部



参照：法務・公安省サイト⁸⁴¹

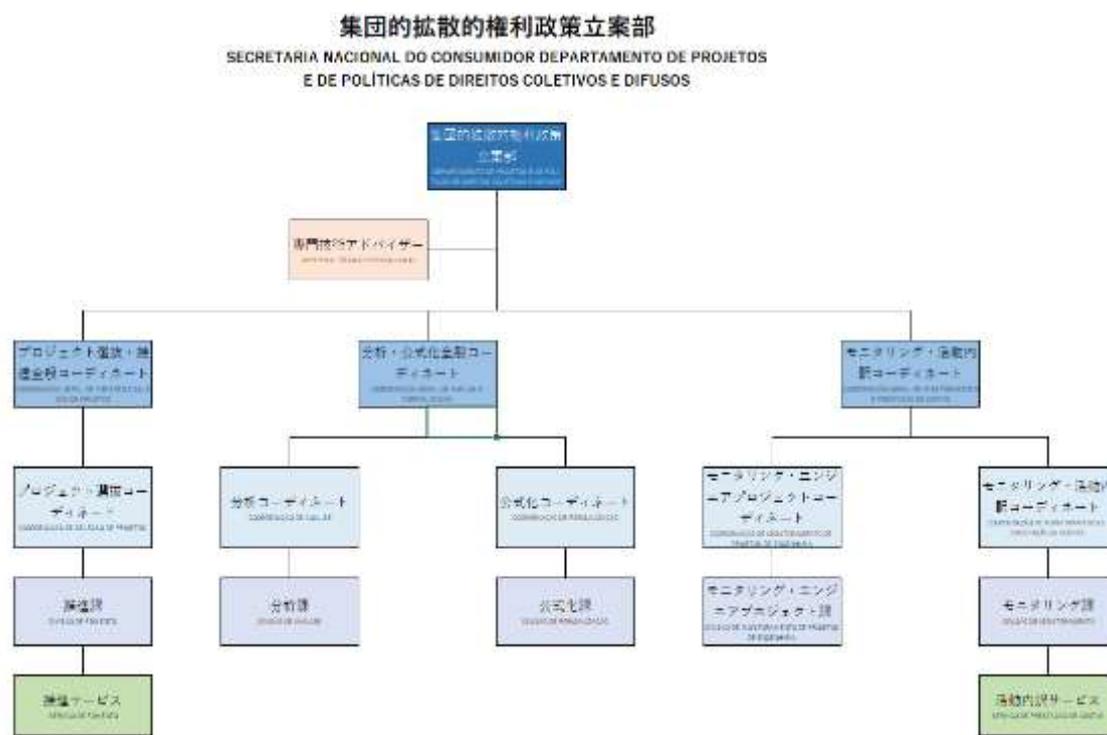
⁸⁴¹ 法務・公安省サイトの消費者保護部組織図 <https://www.gov.br/mj/pt-br/acao-a-informacao/institucional/organogramas/ORGANOGRAMAS%20UNIDADES/organogramas-2023/organograma-senacon.pdf>

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

(イ) 集团的拡散的権利政策立案部 (Departamento de Projetos e de Políticas de Direitos Coletivos e Difusos)⁸⁴²

法務・公安省⁸⁴³、国家消費者局所管。拡散的権利保護基金の資源を管理し、消費
者関連イベントや民間消費者団体の運営費として利用するための管理・監督を行う。

監督 (Diretor) の下、プロジェクト・規則・監査総合コーディネーター
(Coordenadora-Geral de Projetos, Formalização e Fiscalização) が管掌する。



参照：法務・公安省サイト⁸⁴⁴

⁸⁴² 法務・公安省の集团的拡散的権利政策立案部のページ <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/sumario/quemequem/departamento-de-projetos>

⁸⁴³ 法務・公安省公式サイト <https://www.gov.br/mj/pt-br>

⁸⁴⁴ 法務・公安省サイトの消費者保護部組織図 <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/organogramas/ORGANOGRAMAS%20UNIDADES/organogramas-2023/organograma-senacon.pdf>

(ウ) 検察庁国家評議会 (Conselho Nacional do Ministério Público) ⁸⁴⁵

検察庁の構成機関の管理、財務管理・監督する検察庁の機関。消費者分野については、連邦憲法に定められた基本権保障の一つとして捉えているが、評議会の活動は消費者分野に限らない。司法長官、連邦検察庁メンバー、州検察庁メンバー、最高裁から任命された裁判官、ブラジル弁護士会連邦評議会の弁護士、下院、上院により任命された市民により構成される。消費者の司法アクセスを保障し、消費者紛争を防ぎ、国家消費者保護システムを強化するための「消費者保護及び司法アクセス協力合意書」⁸⁴⁶を2013年に司法省、国家司法評議会、国家公共弁護士評議会と共に調印し、他の公的機関と協力して、消費者保護分野でも portaria (省令) を発して管理・監督を行う。当評議会はまた、国家消費者保護システム (SNDC) に参加するオンブズマン機関が相互接続された「消費者オンブズマン全国ネットワーク (Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor -Renacon)」に加盟している⁸⁴⁷。

(エ) 検事総長国家評議会 (Conselho Nacional de Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados) の国家消費者保護グループ (Grupo Nacional de Defesa do Consumidor – GNDC) ⁸⁴⁸

消費者保護分野におけるブラジル、各州検察庁における国家戦略、目標、及び優先順位を定義する。

組織概要：

ブラジルと各州検察庁の代表者で構成される。必要に応じて民間機関も関わる。また、消費者の権利保護と消費者保護規則の適用のため、連邦検察庁と協力する。

(オ) 全国検察庁消費者協会 (MPCon) ⁸⁴⁹

厳密には政府機関ではないが、検察庁を母体とし、政府機関と共に活動して重要な役割を果たす組織である。

2001年創立のNGOで、消費者保護活動を行う州検察庁に所属し下級審レベルで活動する検察官 (Promotores de Justiça)、州検察庁に所属し上級審レベルで活動する検察官 (Procuradores de Justiça) 及び連邦検察庁に所属する検察官 (Procuradores da República) らを結びつけ協力関係を築くことを目的とする。また国家消費者局関連イベントに参加することもある。例えば経済省の不動産価格委員会とつながり、特

⁸⁴⁵ 検察庁国家評議会公式サイト <https://www.cnmp.mp.br>

⁸⁴⁶ 「消費者保護及び司法アクセス協力合意書」

https://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Normas/termoscooperacao/4._Assegurar_a_proteção_de_consumidores_e_o_acesso_à_Justiça.pdf

⁸⁴⁷ 検察庁国家評議会公式サイトの記事 <https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/13355-cnmp-adere-a-rede-nacional-de-ouvidorias-do-consumidor-renacon?highlight=WyJjb25zdW1pZG9yIiwY29uc3VtaWRvcicU10=>

⁸⁴⁸ 検察庁国家評議会公式サイト为国家消費者保護グループのページ

<https://www.cnpg.org.br/index.php/gndc#>

⁸⁴⁹ 全国検察庁消費者協会公式ページ <https://www.mpcon.org.br>

に金融詐欺に対する消費者ガイダンスと保護に関連する助言を行う。

会長（Presidente）以下、北部、南部、北東部、中西部、南東部にそれぞれ責任者を置いている。

(カ) ブラジル弁護士会（OAB）⁸⁵⁰消費者保護特別委員会

政府機関ではないが、政府機関と共に活動し重要な役割を果たす組織である。

ブラジルの弁護士を取りまとめる最高代表機関であり、法律実務を規制し、国内で州ごとに司法試験を実施する。消費者保護特別委員会（Comissão Especial de Defesa do Consumidor）を設けており、法律、規制などについて議論している⁸⁵¹。

(キ) ブラジル国家衛生監督局（Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa）⁸⁵²

保健省の機関で、医薬品、食品、化粧品、消毒剤、タバコ製品、医療製品、血液、血液製品、健康サービスなど、衛生監視の対象となる全ての製品とサービス（国内又は輸入）の衛生管理を行うとともに、国内登録・認証を担う機関である。不規則商品リストや、不規則商品販売企業リストを公表して国民に注意を呼び掛けている。

組織としては、監督・会長（Diretor-Presidente）以下、

第二監督、

Anvisa 連邦検事主幹（Procuradoria Federal junto à Anvisa）、

苦情受付主幹（Ouvidoria）、

総務主幹（Corregedoria）、

内部監査主幹（Auditoria Interna）

が置かれている。

⁸⁵⁰ ブラジル弁護士会公式ページ <https://www.oab.org.br>

⁸⁵¹ ブラジル弁護士会の委員会リスト <https://www.oab.org.br/InstitucionalConselhoFederal/Comissoes/>

⁸⁵² ブラジル国家衛生監督局 <https://www.gov.br/anvisa/pt-br>

2. 消費者関連法規の所管状況

(1) 専管の関連法令（本数、法律名）

ア 消費者保護法典（Código de Defesa do Consumidor⁸⁵³ LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990）

1990年制定。消費者保護を目的とし、消費者基本権、民事実体法規定（欠陥製品などの消費事故に対する賠償責任や不当勧誘・不当広告など場合における契約責任など）、行刑罰規定及び手続法規定（消費者集団訴訟など）を定める包括的な消費者法典である。

第6条で、次のとおり消費者基本権を定めている。

- ・ 生命、健康及び安全の保障
- ・ 製品及びサービスの選択の自由
- ・ 適切で明確な情報
- ・ 詐欺的・濫用的広告、不当勧誘行為、不公正条項からの保護
- ・ 契約条項の改訂
- ・ 財産的損害及び精神的損害、個人的損害、集団的損害及び拡大損害の効果的予防及び賠償
- ・ 司法アクセス
- ・ 民事訴訟における証明責任の転換
- ・ 良質な公共サービス

2000年以降の改正内容

2008年

第33条単項 消費者に通話費用がかかる電話による商品やサービスの宣伝は禁止される。（Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.）

第54条3項 書面による附合契約は、消費者の理解を容易にするために、明確な文言で、フォントサイズがサイズ12よりも小さくならないように、はっきりと読みやすい文字で書かれるものとする。（§ 3 o Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.）

2009年

第31条単項 本条で言及されている、消費者に提供される冷蔵製品に関する情報は、永続的に記録されるものとする。（Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.）

第42-A条 消費者に提示される全ての債権回収書類には、名称、住所及び納税者登録簿（CPF）又は法人納税者登録簿（CNPJ）の登録番号が表示されなければならない。（Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao

⁸⁵³ 消費者保護法典 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

英語版 http://www.procon.rj.gov.br/procon/assets/arquivos/arquivos/CDC_Novembro_2014_Ingles.pdf

consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente.)

2012年

第5条第3号 数量、品質、成分、品質、付帯税及び価格に関する正確な説明を伴う様々な製品及び役務に関する適切かつ明確な情報並びにそれらがもたらすリスクに関する適切かつ明確な情報 (III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;)

2015年

第6条単項 本条柱書第3号で言及される情報は、規則の定めに従って、障害者がアクセスできる必要がある。(Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.)

第43条第6項 本条柱書で言及される全ての情報は、消費者の要求に応じて、障害者を含め、アクセス可能な形式で提供されなければならない。(§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.)

2017年

第8条第1項 工業製品の場合、製造業者は、製品に添付する必要がある適切なフォームを通じて、本条で言及される情報を提供しなければならない。(§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.)

第8条第2項 事業者は、製品・サービスの供給に使用される、又は消費者に提供される機器及び器具を洗浄し、該当する場合は、明白かつ適切な方法で、汚染のリスクについて通知する必要がある。(§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.)

第39条第14号 管理当局設定の最大数よりも多くの消費者が商業施設又はサービス施設に入ることの許可すること。(XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo.)

第65条第1項 本条の罰則は、人身傷害及び死亡に対応する罰則とは関係なく適用される。(§ 1º As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.)

第65条第2項 この法律の第39条第14号所定の行為は、本条柱書所定の犯罪の構成要件にも該当する。(§ 2º A prática do disposto no inciso XIV do art. 39 desta Lei também caracteriza o crime previsto no caput deste artigo.)

2021年

第4条第9号 消費者の金融及び環境教育を目的とした行動の促進。(IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;)

第4条第10号 消費者の社会的排除回避手段としての過剰債務の防止と処遇。(X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.)

第5条第6号 過剰債務の防止、裁判外及び裁判上の処理、及び自然人消費者の保護のためのメカニズムの確立。(VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;)

第5条第7号 債務超過から生じる紛争のための調停センターの設立。(VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.)

第6条第11号 規制に従い債務の見直しと再交渉などを通じて、生存権を保障した形での、責任ある信用取引、金融教育及び過剰債務状況の防止と処遇の保障。

(XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;)

第6条第12号 規制に従い、債務の再交渉及び信用の供与における、生存権の保障。(XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;)

第6条第13号 場合により、キロ、リットル、メートル、又はその他の単位の測定単位ごとの製品価格に関する情報。(XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.)

第51条第17号 司法機関へのアクセスを何らかの方法で条件付け又は制限する場合。(XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;)

第51条第18号 毎月の分割払いが厳守されない場合に猶予期間を設定する場合、又は、延滞の解消又は債権者との合意による消費者の権利とその支払手段の完全な回復を防止する場合。(XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;)

第54-A条 この章では、個人の過剰債務の防止、責任ある信用、及び消費者金融教育について規定する。(Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.) *第54条が追加され、個人のクレジット、分割支払、債務などの詳細を規定。

第104条 *過剰債務の調停についての条項が追加される。

イ 大統領府令第2.181号 (DECRETO Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997⁸⁵⁴)

国家消費者保護システム Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)を制定した1997年のデクレト。連邦、州、連邦区、地方自治体、及び民間の消費者保護団体を取りまとめ、政策提案、分析、調査を行うなどのSNDCの活動内容を規定している。

ウ 大統領府令第11.034号 (DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022⁸⁵⁵)

国家消費者局 (Secretaria Nacional do Consumidor—SENACON) が提案した、消費者

⁸⁵⁴ 大統領府令第2181号 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm

⁸⁵⁵ 大統領府令第11.034号, DE 5 DE ABRIL DE 2022 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11034.htm

保護法典の消費者対応サービス（Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC）のガイドラインを規定するもので、2008年の大統領府令第6.523号⁸⁵⁶を改定するもの。2022年10月開始。消費者対応サービスは週7日24時間営業義務、電話に加え、ウェブサイトやデジタルアプリケーションによる対応義務、消費者への無料アクセス履歴の提供義務、苦情登録から7日以内の回答義務、消費者がサービスを受けるまでの待機時間の通知義務、消費者の同意のない広告発信の禁止、苦情・キャンセルのオプション表示義務が含まれている。

（2）共管の関連法令（本数、法律名）

共管の状況については判明しなかった。

⁸⁵⁶ 2008年の大統領府令 N°6523https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

消費者保護法典⁸⁵⁷の目的は、消費者の保護と救済、公序良俗と社会的利益のための規範の確立である。同法典で定義されている消費者とは、最終的な受取人として製品もしくはサービスを購入、又は使用する全ての自然人又は法人である。ただし、購入者と事業者が「消費者と事業者」という関係にない場合は、通常の商取引として消費者保護法典は適用されない。事業者とは、製品又は役務の給付につき、生産、組立て、創作、建設、加工、輸入、輸出、販売又は商品化の活動を展開する公的、私的、国内外全ての自然人又は法人である。製品とは動産又は不動産、有体財産又は無体財産で、サービスとは、労働関係から生じるものを除き、銀行、金融、信用、及び保険を含む、報酬と引き換えに消費者市場で提供されるあらゆる取引活動としている。製造物責任は、製品のみならずサービスも対象となり、製造、生産、建設及び輸入した者が責任を負う。製造者が特定できない場合、製造者を明確に表示していない場合は、販売者も責任を負う。民事責任のみならず、行政責任、刑事責任を規定するとともに、これらに関する手続法も規定している。

消費者保護法典の改正は常に行われており、また、大統領府令という形で補足が行われている。

2012年には、インターネット購入に関する規定が登場。寸法、重量、素材の特徴などを含む製品の説明をインターネット上で提供することが義務付けられた。2015年には、障害を有する消費者の権利に関する規定が登場し、2017年には、微量の牛乳、微量の小麦など、使用される成分のアレルギーの可能性について、パッケージに情報を含めることが義務付けられた。2021年には個人の信用、分割支払などの詳細を規定。2022年には、電子商取引を念頭に消費者保護法典の消費者対応サービス（Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC）のガイドラインを規定した。

⁸⁵⁷ 消費者保護法典 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

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

(1) 紛争解決プラットフォーム⁸⁵⁸

法務・公安省国家消費者局 Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) が開発したプラットフォームで、消費者と事業者間の直接対話を可能にする公共サービスである。設置目的は、透明性と社会的管理、公的消費者保護政策の管理と実行のための情報収集、消費者保護の強化である。司法省、プロコン、検察庁、及び社会全体によって監視され、現在ブラジル全体の苦情の80%が登録されている。登録された事件は消費者保護法典にのっとり解決される。また、多くの事業者が自発的に登録しており⁸⁵⁹、早急な問題解決へつながっている。解決度数や、満足度数、消費者の投稿内容などを一般公開している⁸⁶⁰。

(2) 国家消費者保護情報システム (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC)⁸⁶¹

プロコンに登録された情報をデジタル化するシステムで、国家消費者局 Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) が運営管理する。27州737の参加プロコンの地域データベースの記録を統合し、消費者が直面する問題に関する全国的情報バンクを形成する。情報は、国家消費者保護システム Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) 加盟機関だけでなく、管理機関、規制機関、通信手段、及び研究者や法務担当者によっても広く利用されている。情報はサイトにグラフで整理表示されており、例えばどの分野で紛争が多いのか、プロコン利用者年齢の割合、プロコンに登録された企業上位リスト、問題解決指数などが表示されている。

(3) 「勝利消費者 (Consumidor Vencedor)」⁸⁶²

連邦区検察庁、各州検察庁が参加し、検察庁が管理運営するプラットフォームで、消費者集団訴訟の内容と結果を掲載している。告発はサイトのフォーム、電話、携帯アプリ WhatsApp、及び事務所で行うことができる。また、集団訴訟の第一段階目の勝訴判決をダウンロードすることができ、これを持って第二段階の判決清算手続を簡易裁判所等で個別に行うことができる。

⁸⁵⁸ 紛争解決プラットフォーム <http://Consumidor.gov.br>

⁸⁵⁹ 紛争解決プラットフォーム登録企業リスト <https://consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes>

⁸⁶⁰ 紛争解決プラットフォームの分析ページ <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>

⁸⁶¹ 国家消費者保護情報システム – SINDEC <https://sindecnacional.mj.gov.br>

⁸⁶² 勝利消費者への情報サイト「Consumidor Vencedor」 <https://consumidorvencedor.mp.br>

5. 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

(1) 地方消費者行政の仕組み

消費者行政は連邦区、州、自治体レベルの複数の公共機関と民間団体により実施され、連邦区や州・自治体間の上下関係はないが、各レベルの評議会、協会などで横のつながりがある。各州政府のプロコン、市政府のプロコンは市場監視、情報提供、調停と監督、課徴金制裁、公共弁護士紹介などの訴訟サポートサービスを個人に提供し、州政府所属の消費者警察署が消費者犯罪の取調べを行う。裁判は州の簡易裁判所で行われることも多く、収入要件を満たす消費者であれば無料で公共弁護士のサポートを受け、訴訟を行うことができる。

ア 消費者警察署 (Delegacia do Consumidor – DECON)⁸⁶³

文民警察 (Policia Civil) に所属し、消費者犯罪の取調べを行う。消費者保護法典に「消費犯罪被害者支援に特化した警察署の創設を州に奨励する。」とあるが、全ての都市に設置されてはいない。州ごとに対財産犯罪部署 (Departamento de Crimes Contra o Patrimônio (DCCP)) や消費者保護警察署 (Delegacia de Defesa do Consumidor (Decon)) の名称がある。

イ 公共弁護士 (Defensoria Pública)

州レベルで存在する公共の弁護士機関で、国民は無料で利用できるが所得に基づく制限がある。州によっては消費者保護特別グループ (Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – NUDECON) などを設置している。

ウ 各州民事簡易裁判所 (Juizado Especial Cível)

複雑ではない事件の調停、訴訟手続、裁判、及び執行を行う裁判所である。当該簡易裁判所の最大の特徴は、日本の示談や調停といった和解的紛争解決の法文化を参考とした「調停前置主義」を採用した点である。

以下、地方消費者行政の例として、首都であるブラジリアと比較的情報があるリオデジヤネイロの例を挙げる。

エ ブラジリア連邦区

・ブラジリア連邦区プロコン:

消費者の相談窓口で、案件登録を行う。苦情が受理されると、事業者は出頭通知を受け、プロコンが仲介し調停を行う。また消費者の権利に関する情報を提供す

⁸⁶³ 消費者警察署サイト <https://www.decon.com.br>

る。

- **消費者警察署：**

連邦区文民警察（Polícia Civil）に所属し、消費者犯罪の取調べを行う。消費者保護法典に「消費犯罪被害者支援に特化した警察署の創設を州に奨励する。」とある。

- **消費者保護司法検察庁（PRODECON – Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor）⁸⁶⁴：**

ブラジリア検察庁の機関で、消費者の集団的利益を保護するための機関。事案の調査、集団訴訟を行う。警察の手続を監視し、捜査手順の実行を決定する。捜査完了後、検察庁が訴訟を開始終了する。

オ リオデジャネイロ州

リオデジャネイロ州プロコン：消費者の相談窓口で、案件登録を行う。苦情が受理されると、事業者は出頭通知を受け、プロコンが仲介し調停を行う。また消費者の権利に関する情報を提供する。

- **リオデジャネイロ消費者警察署⁸⁶⁵：**

連邦区文民警察（Polícia Civil）に所属し、消費者犯罪の取調べを行う。消費者保護法典に「消費犯罪被害者支援に特化した警察署の創設を州に奨励する。」とある。

- **州検察庁⁸⁶⁶：**

消費者相談窓口を置いているほか、消費者・納税者の集団的保護のための検察局（Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte）を設置している⁸⁶⁷。

また、州消費者保護局（Secretário de Estado de Governo de Defesa do Consumidor）がプロコンにも参加し、総合的な監視・助言を行う。

⁸⁶⁴ 連邦検察庁の消費者保護司法検察庁ページ <https://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/conhecampdft-menu/promotorias-justica-menu/prodecon-menu>

⁸⁶⁵ リオデジャネイロ消費者警察署 <https://www.instagram.com/deconrj/>

⁸⁶⁶ リオデジャネイロ州検察庁 <http://www.mprj.mp.br>

⁸⁶⁷ リオデジャネイロ州検察庁の消費者保護関連ページ <https://www.mprj.mp.br/conheca-o-mprj/areas-de-atuacao/consumidor>

(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例

各州検察庁は、合同で消費者への消費者集団訴訟の進捗に関する情報まとめサイト「勝利消費者 Consumidor Vencedor」⁸⁶⁸を提供しており、州検察庁メンバーが参加する検察庁国家評議会（Conselho Nacional do Ministério Público）⁸⁶⁹、検事総長国家評議会（Conselho Nacional de Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados）も存在する。各州政府のプロコン、市政府のプロコンは州政府消費者警察署に調査を依頼し、無料の公共弁護庁を紹介し、簡易裁判所で裁判が行われる。

6. 消費者行政の最近の動き

2021年12月の大統領令⁸⁷⁰で、1997年の法律第2181号⁸⁷¹を改定し、消費者保護法典によって保護された利益と権利を守ることを目的とした、行政機関及び団体による行動の補償的性質を規定する可能性、並びに制裁行政プロセスの確立に先行する事前調査の手順などが変更された。例えば、第13条の禁止行為の一部に単項が加わり、また虚偽広告に関する第14条に第4項が加わり、アプリケーションやプロバイダーを介した製品、サービス提供も含まれることが明記された。

現在、電子商取引活動の様々な側面の規制に関する議論が盛んである。

2022年9月にOAB主催で行われた消費者権利学会では、不正行為、デジタルプラットフォーム、電子調査結果、スマート製品に関する改善が今日の課題であると提案。特に電子商取引活動について議論されている⁸⁷²。2022年10月より国家消費者局 Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) が提案した新しい大統領府令 DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022⁸⁷³が施行されているが、消費者保護法典を改正する内容で、消費者対応サービス（Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC）のガイドラインを確立している。ガイドラインには、消費者がサービスを受けるまでの待機時間の通知義務、消費者の同意のない広告発信の禁止、苦情・キャンセルのオプション表示義務などが含まれており、企業の電子取引における消費者保護をカバーする内容になっている。一方で、データ漏えい、消費者の権利を強化する法律、広告による消費者の権利侵害の防止強化など、電子商取引活動における規制の強化が望まれている。

⁸⁶⁸ 勝利消費者への情報サイト「Consumidor Vencedor」<https://consumidorvencedor.mp.br>

⁸⁶⁹ 検察庁国家評議会公式サイト <https://www.cnmp.mp.br>

⁸⁷⁰ 2021年12月の大統領令 <https://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.887-de-7-de-dezembro-de-2021-365395151>

⁸⁷¹ 1997年の法律第2181号 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm

⁸⁷² OAB ゴイアスの公式ページの記事より <https://www.oabgo.org.br/oab/noticias/evento/desafios-reflexoes-e-formas-de-captar-novos-clientes-marcam-abertura-do-congresso-do-direito-do-consumidor/>

⁸⁷³ 大統領府令 DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11034.htm

7. 消費生活相談の受付体制

(行政組織による相談窓口のほか、行政に代わって委託されている民間組織も含む)

(1) 消費生活相談を受け付ける体制

紛争解決プラットフォーム (Consumidor.gov.br)⁸⁷⁴

連邦レベルでは国家消費者局 (SENACON) による紛争解決プラットフォーム (Consumidor.gov.br) が存在する。政府が管理運営する国民プラットフォームである Governo Digital に登録している国民が、苦情申請を行うことができる。申請後、指摘された企業は 10 日以内に苦情内容を分析し回答する義務がある。申請者は追加情報を記述でき、指摘された企業の回答から 20 日以内にコメント、評価をすることができる。申請内容、結果、統計の閲覧は Governo Digital への登録不要で誰でも利用できる。苦情先に該当する企業がプラットフォームに参加していない場合は、対応対象にならない。苦情がプラットフォームで解決されない場合は、消費者はプロコンに申請する必要がある。州、市レベルではプロコンが対応する。

(2) 政府・自治体による相談窓口 (委託先も含む)

ア 運営組織その1 サンパウロ州プロコン⁸⁷⁵

(ア) 組織の概要と権能 (個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等)

事業者とつなぎ、解決しない場合は公共弁護庁を紹介する。

以下に活動内容を挙げる⁸⁷⁶。

- ・消費者教育
- ・製品又はサービスの事業者に対する個人的、集団的苦情の受領と処理
- ・消費者と事業者の消費関係における権利と義務に関する指導
- ・消費者保護立法の規定内容を実施するための消費市場の監視・監督
- ・消費者集団訴訟のフォローと提起
- ・消費者の権利に関する裁判所判決、国内法及び国際法に関する研究とフォロー
- ・消費者保護分野における定性・定量分析
- ・地方自治体のプロコンへの技術的サポート
- ・公的機関、民間団体、消費者保護に関わるその他の団体 (国際団体を含む) との技術的交流

サンパウロ州プロコン公式サイト⁸⁷⁷には詳細の組織図を含めた概要が記載され

⁸⁷⁴ 紛争解決プラットフォーム Consumidor.gov.br

⁸⁷⁵ サンパウロ州プロコン <https://www.procon.sp.gov.br/>

⁸⁷⁶ <https://www.saopaulo.sp.gov.br/orgaos-e-entidades/fundacoes/fundacao-procon-sp/>

⁸⁷⁷ サンパウロ州プロコン公式サイト <https://www.procon.sp.gov.br/institucional/>

ている。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

商品又はサービスの事業者に対する行政的、個人的、集団的苦情の受領と処理。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

Poupatempo Itaquera 駅、Santo Amaro 駅、Sé 駅に窓口センターを設置しており、151 に電話し日時を予約する。それ以外にウェブサイトや アプリ「ProconSP」から質問したり、苦情を登録したりすることができる。

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

インターネット上に情報はなく、電話でも詳しい情報は得られなかったが、サンパウロ州プロコンに限らず、一般的に専属スタッフのほか、法学部のカリキュラムとして行われるインターン学生を雇用しており、支払われる給料は「奨学金」と呼ばれている。文科省のカリキュラムにのっとった運用である⁸⁷⁸。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

受付情報は登録後、情報提供申請は5日、苦情は15日以内に回答される。受付情報はサンパウロ州プロコン内で集約され、国家消費者保護情報システム（Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC）に提出される。

イ 運営組織 リオデジャネイロ州プロコン

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

リオデジャネイロ州プロコン⁸⁷⁹

消費者が購入交渉における透明性を確保し、市場を規制する法律を迅速かつ効果的に適用できるようにするサポートを行う。事業者とつなぎ、解決しない場合は公共弁護士を紹介する。

州消費者保護体制は、知事（Governador）の下、次のとおりである。

州政府消費者保護局（Secretário de Estado de Governo de Defesa do Consumidor）

⁸⁷⁸ 監修いただいた前田美千代氏より助言いただいた。

⁸⁷⁹ リオデジャネイロ州プロコン <http://www.procon.rj.gov.br>

リオデジャネイロ州プロコン会長 (Presidente do Procon-RJ) :
法務部長 (Diretor Jurídico)
監査部長 (Diretora de Fiscalização)
調査研究部長 (Diretor de Estudos e Pesquisas)
管理財政部長 (Diretora de Administração e Finanças)
地域活動部長 (Diretor de Ação Regional)
カスタマー サービス部長 (Diretora de Atendimento)

(ア) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲⁸⁸⁰

まず簡易相談を受け付け、消費者が情報、説明、指導情報を確認又は入手できる。必要があれば事業者への情報提供を申請する。集団への影響がある場合は特別調査が行われる。深刻な場合はまず公聴会を開催し、問題解決に当たる。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

メール送付、携帯アプリ WhatsApp、電話で営業日 10 時～16 時に受け付けている。週内に 11 か所ある相談センターで営業日 9 時半～13 時、14 時～16 時に相談予約ができる。

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

ネット上に情報無し。電話でも情報得られず。

上述のとおり、一般的に専属スタッフのほか、法学部のカリキュラムとして行われるインターン学生を雇用しており、支払われる給料は「奨学金」と呼ばれている。文科省のカリキュラムにのっとった運用である。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

受付情報はリオデジャネイロ州プロコン内で集約され、国家消費者保護情報システム (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC) に提出される。

⁸⁸⁰ リオデジャネイロ州プロコン http://www.procon.rj.gov.br/index.php/posto_atendimento

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

消費者保護協会などの民間消費者団体が国家の制度の一環として認知され、SNDC に参加しており、消費者被害の救済などにおいても機能を果たしている。また企業の SAC の設置も進んでいるのが特徴である。以下に主な団体を挙げる。

(1) 全国消費者保護民間組織フォーラム (Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor: FNECDC) ⁸⁸¹

消費者保護に関して、政治的及び制度的特色を持つ非政府組織 (NGO) で、消費者運動を強化するため、情報交換、支援、及び共同行動を行う、各州など地方の市民団体の連合によって形成されたブラジル全国レベルの市民団体統括組織である。SNDC、農畜産省、FNECDC などとの横のつながりがある。また、農畜産省に法律草案を送るなど立法提案も行っている⁸⁸²。全国消費者保護民間組織フォーラムでは起業関連の記事が多い。

(2) ブラジル消費者保護協会 (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor: IDEC) ⁸⁸³

1987年に消費者保護団体として設立された NGO。一般向け及び会員向けの消費者保護指針の作成、製品・サービスの品質検査、企業及び政府に対する集団訴訟提起、消費及び消費者の権利に関する情報分析、提供など多岐にわたって活動している。品質検査では自ら検査スタッフを持つだけでなく、政府、企業をモニターする専門家を協力者として抱えている。サイトでは消費者に起こり得る問題について提言を行っており⁸⁸⁴、IDEC が単独の原告又は原告の一員として提起した消費者集団訴訟の進捗に関しての検索⁸⁸⁵ができる。

組織概要

- ・総会：正会員で構成され、報告書の提出や規則の最終的な変更、協会の業績に関連する問題について話し合い、承認する。理事会と財政評議会を選出するグループ。
- ・取締役会：8人のメンバーで構成され、選挙によって2年ごとに更新される。執行調整者を任命し、諮問委員会のメンバーを選ぶ。
- ・監査委員会：予算執行、会計及び会計の動きを監視及び監督する。
- ・諮問委員会：組織の活動に関するコンサルタント的な役割を果たす。

⁸⁸¹ 全国消費者保護民間組織フォーラムの公式サイト

https://forumdoconsumidor.org.br/?fbclid=IwAR3nCF3DKyLYu8Gxu5cgHTm2r1dHMWLhejfoLTLObsICK_RgvPwtOytrGo

⁸⁸² anffasindical のニュース記事 <https://anffasindical.org.br/index.php/noticias/autocontrole/3878-presidente-do-forum-nacional-das-entidades-de-defesa-do-consumidor-pede-arquivamento-do-pl-do-autocontrole>

⁸⁸³ ブラジル消費者保護研究所公式サイト <https://idec.org.br>

⁸⁸⁴ ブラジル消費者保護研究所サイトのオリエンテーションページ <https://idec.org.br/consultas/idec-orienta>

⁸⁸⁵ ブラジル消費者保護研究所サイトの裁判検索ページ <https://idec.org.br/acoes-judiciais>

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

上記役員は全てボランティアである。

(3) PROTESTE (ブラジル消費者保護協会 Associação Brasileira de Defesa do Consumidor)⁸⁸⁶

ラテンアメリカ最大の消費者のためのNGO団体で、情報、専門サービス、消費者の権利擁護を進める。5か国に150万人を超えるメンバーが存在するEuroconsumersの一部である。比較テストや市場調査を行い、規制当局、学術機関、企業、市民社会組織の協力の下、消費者関連イベントや討論会を開催している。サイトでは実際にテストが行われた商品のラベルに記載される内容との差異を発表しており⁸⁸⁷、その結果から商品を「検査結果最高」「正しい選択」「品質が良く安い」「購入するな」にラベル分けしている。品質検査は電話、メール、Facebookより申し込むことができる。

(4) 消費者対応サービス (Serviço de Atendimento ao Consumidor: SAC)

1978年にネスレ社が設立したものがブラジルでは最初のSACとされるが、1990年の消費者保護法典制定以降、急速にその数が増加。2008年の大統領府令でそのガイドラインが規定され、その後2022年に改正された。SACは消費者のクレームに対して企業を防衛することを目的としているが、近年の法律制定を受けて企業が消費者のクレーム要求、提案を積極的に受け入れることで消費者保護につながっている。

⁸⁸⁶ PROTESTE 公式サイト <https://www.proteste.org.br>

⁸⁸⁷ PROTESTE の商品検査結果リスト <https://www.proteste.org.br/testes-comparativos>