

オーストラリアにおける  
越境消費者トラブルに関する調査

《調査報告書》

三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社  
(令和2年度消費者庁委託調査)

## ◇◇ 目 次 ◇◇

はじめに .....	1
1. 調査の目的 .....	1
2. 調査の方法 .....	2
(1) 文献調査 .....	2
(2) 海外機関へのオンラインヒアリング調査 .....	2
第1章 オーストラリアの連邦と州、州間の連携状況 .....	3
1. オーストラリア国内の消費者保護体系 .....	3
2. 連邦と州、州間の連携のあり方 .....	5
(1) 消費者保護法、合意覚書（MOU）の下での連携の指針 .....	5
(2) 消費者と販売事業者が異なる州に所在している場合の州間の連携のあり方 .....	6
第2章 主な消費者相談機関の概要 .....	9
1. 豪競争・消費者委員会 (Australia Competition & Consumer Commission : ACCC) .....	9
(1) 組織概要 .....	9
(2) 消費者相談・紛争解決に係る機能 .....	11
(3) 豪競争・消費者委員会による越境消費者トラブルへの対応 .....	18
(4) 新型コロナウイルス感染症の流行の影響 .....	18
2. ニューサウスウェールズ州公正取引局（NSW Fair Trading） .....	20
(1) 組織概要 .....	20
(2) 消費者相談・紛争解決に係る機能 .....	20
(3) 新型コロナウイルス感染症の流行の影響 .....	30
3. ビクトリア州消費者保護局（Consumer Affairs Victoria : CAV） .....	31
(1) 組織概要 .....	31
(2) 消費者相談・紛争解決に係る機能 .....	31
(3) 新型コロナウイルス感染症の流行の影響 .....	37
4. アクセス・キャンベラ .....	38
(1) 組織概要 .....	38
(2) 消費者相談・紛争解決に係る機能 .....	38
(3) 新型コロナウイルス感染症の流行の影響 .....	42

## はじめに

### 1. 調査の目的

経済のグローバル化、インターネットの世界的な普及・拡大に伴い、我が国の消費者が国境を越えて取引を行う機会が増えており、それと同時にトラブルも発生している。消費者庁「『インターネット消費者取引研究会』取りまとめ」（平成23年3月）にも示されている通り、「国境を越えたグローバルなサービスにおいては、ひとたびトラブルが発生すると、相手企業が所在する国の言語、法制度、司法・裁判管轄の違いなどから、国内トラブルに比べて円滑なトラブル解決に導かれにくい。」という問題がある。消費者庁では今後予想される越境取引における消費者トラブルの増加をにらみ、平成23年度から越境取引における消費者相談窓口に特化した「消費者庁越境消費者センター（CCJ）」を運営してきた。CCJの運営は平成27年4月1日以降、独立行政法人国民生活センターに移管されている。

CCJでは、令和2年4月時点において、15の海外消費者相談機関等と連携関係を構築し、越境取引におけるトラブル解決に一定の成果を挙げている中で今後も海外消費者相談機関等と連携関係を構築することは重要である。

そこで本調査では、経済連携強化が進んでおり今後CCJと連携関係の構築が望まれるオーストラリアにおける消費者相談等の状況を明らかにするとともに、CCJとの連携関係の構築に向けた打診等を行うことを目的とする

## 2. 調査の方法

### (1) 文献調査

調査対象国をオーストラリアとして、連邦機関であるオーストラリア競争・消費者委員会、ニューサウスウェールズ州、ビクトリア州、首都特別地域の州政府機関等による消費者保護機関を調査対象として、文献調査を行った。なおニューサウスウェールズ州はオーストラリア最大の人口、ビクトリア州は第2の人口を有する州である。

#### 調査対象機関

##### 連邦機関

- ・オーストラリア競争・消費者委員会 (Australian Competition and Consumer Commission : ACCC) (以下、豪競争・消費者委員会とする)

##### 州政府機関等

- ・ニューサウスウェールズ州：住民サービス省<sup>1</sup>公正取引局 (NSW Fair Trading) (以下、ニューサウスウェールズ州公正取引局とする)
- ・ビクトリア州：司法・地域安全省<sup>2</sup>消費者保護局 (Consumer Affairs Victoria : CAV) (以下、ビクトリア州消費者保護局とする)
- ・オーストラリア首都特別地域：Access Canberra (以下、アクセス・キャンベラとする)

### (2) 海外機関へのオンラインヒアリング調査

調査対象とする機関に対して質問票を送り回答を得た上で、オンライン会議システムを利用したヒアリング調査を行った。

#### 海外機関へのオンラインヒアリング調査

実施日	対象機関
2021年2月15日	豪競争・消費者委員会
2021年3月2日	ニューサウスウェールズ州公正取引局
2021年3月17日	ビクトリア州消費者保護局
2021年3月18日	アクセス・キャンベラ

<sup>1</sup> Department of Customer Service

<sup>2</sup> Department of Justice and Community safety

## 第1章 オーストラリアの連邦と州、州間の連携状況

### 1. オーストラリア国内の消費者保護体系

2011年1月1月から施行された消費者保護法（Australian Consumer Law : ACL）はオーストラリア国内の全ての州・準州に適用される消費者保護のための単一法である。国内の消費者保護体系はこの一つの法律の下、複数の規制当局が運用するモデル（単一法複数規制当局モデル：one law multiple regulator model）となっている。従来、存在していた連邦、州・準州の消費者保護関連法を代替するものであり、消費者保護法のもと、消費者はオーストラリア域内において同じ水準の消費者保護が得られるとともに、事業者は同じ水準の義務と責任を負うことになる。

消費者保護法は、豪競争・消費者委員会と州及び準州の消費者保護当局によって共同で管理され、連邦及び州・準州の裁判所・審判所において執行される。オーストラリア消費者保護法を規制する各州・準州の機関は以下である。

#### オーストラリア消費者法の州・準州における規制機関

州・準州	規制機関
ニューサウスウェールズ州	ニューサウスウェールズ州公正取引局（NSW Fair Trading）
ビクトリア州	ビクトリア州消費者保護局（Consumer Affairs Victoria (CAV)）
クイーンズランド州	クイーンズランド州公正取引局（Office of Fair Trading Queensland）
南オーストラリア州	南オーストラリア州消費者・事業者サービス局（SA Office of Consumer and Business Services (CBS)）
西オーストラリア州	西オーストラリア州 鉱山、産業規制及び安全省消費者保護部（WA Consumer Protection - Department of Mines, Industry Regulation and Safety）
タスマニア州	タスマニア州消費者、建築及び職業サービス（Tasmania Consumer, Building and Occupational Services (CBOS)）
北部準州	北部遵守消費者保護局（NT Consumer Affairs）
オーストラリア首都特別地域	アクセス・キャンベラ（Access Canberra）

単一法複数規制当局モデルによる規制の根拠となっているのが2009年7月に批准された連邦及び州・準州政府間の合意文書「オーストラリア消費者法のための政府間合意（Intergovernmental Agreement for the Australian Consumer Law : IGA）<sup>3</sup>（以下政府間合意（IGA）とする）」である。政府間合意（IGA）は、豪州全体での一貫した消費者保護体制を実現するため、オーストラリア消費者保護法の実装と執行をすることを目的として連邦と州・準州政府間で行われた。また、政府間合意（IGA）は、オーストラリア及びニュージーランドの広範な協力の強化等を目的とする「オーストラリア・ニュージーランド経済関係緊密化協定（Australia/New Zealand Closer Economic Relations Trade Agreement : ANZCERTA）<sup>4</sup>」を根拠として、消費者法におけるオーストラリア及びニュージーランドの協力関係の構築も目的としている。

この政府間合意（IGA）に基づき2010年7月には、オーストラリア消費者法の執行と管理に関する「オーストラリア消費者保護法に関する合意覚書（Australian Consumer Law Memorandum of Understanding : MOU）（以下合意覚書（MOU）とする）」を連邦及び州・準州政府に加え、ニュージーランドの消費者保護関連機関を含めた以下の機関との間で取り交わした<sup>5</sup>。

#### 合意覚書（MOU）締結機関

- ・ 豪競争・消費者委員会
- ・ オーストラリア州・準州の消費者保護当局
- ・ オーストラリア証券投資委員会（Australian Securities and Investments Commission : ASIC）
- ・ ニュージーランド商務委員会（New Zealand Commerce Commission）
- ・ ニュージーランドビジネス・イノベーション・雇用省（New Zealand Ministry of Business, Innovation and Employment）<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Intergovernmental Agreement for the Australian Consumer Law, [https://consumerlaw.gov.au/sites/consumer/files/2015/06/acl\\_iga.pdf](https://consumerlaw.gov.au/sites/consumer/files/2015/06/acl_iga.pdf)

<sup>4</sup> オーストラリアとニュージーランド間の広範な協力の強化、ニュージーランドとオーストラリア間の自由貿易の相互に有益な拡大を通じた、より緊密な経済関係の発展、合意したスケジュールと混乱を最小限としながらオーストラリアとニュージーランド間の貿易障壁の段階的かつ漸進的な除去、公正な競争条件下でのニュージーランド、オーストラリア間の貿易の発展

<sup>5</sup> [https://consumerlaw.gov.au/sites/consumer/files/inline-files/ACL\\_MOU\\_enforcement2020.pdf](https://consumerlaw.gov.au/sites/consumer/files/inline-files/ACL_MOU_enforcement2020.pdf)

<sup>6</sup> 2010年の合意覚書（MOU）締結時点ではニュージーランド消費者省（Ministry of Consumer Affairs）。ニュージーランド消費者省は、ニュージーランドビジネス・イノベーション・雇用省に統合されている。

合意覚書（MOU）では、消費者保護法のオーストラリア国内の連邦及び州・準州政府の規制当局間における協力の枠組みを定めるとともに、オーストラリアとニュージーランドとの間の消費者保護関連法に関するコミュニケーションと協力、調整を促進することによって、消費者の利益への貢献、公正な取引と競争の促進に寄与するものとされている<sup>7</sup>。

合意覚書（MOU）では、各機関<sup>8</sup>が以下の目的で相互に連絡、協力、調整することが合意されている。連絡、情報共有を目的として各機関は連絡担当者（Liaison Contact Officer）を任命している。

#### 合意覚書（MOU）で合意された相互の連絡、協力、調整することの目的

- ・消費者保護法の遵守状況のモニタリング
- ・情報とインテリジェンスの交換を含む、消費者保護法の執行
- ・消費者による苦情の管理
- ・消費者保護法に関する一般の人々への情報提供と消費者と事業者への教育
- ・消費者保護法の規制権限に関する調整と一貫した適用の促進
- ・消費者保護に関する法のモニタリングと執行に関するニュージーランドとオーストラリアの機関間の調整と協力の促進
- ・消費者保護法の遵守と執行に関する報告とレビュー

## 2. 連邦と州、州間の連携のあり方

### (1) 消費者保護法、合意覚書（MOU）の下での連携の指針

消費者からの苦情が寄せられたときに、オーストラリア消費者保護法を規制する各機関は、消費者にとって効果的な結果を得るとともに苦情対応の一貫性を促進するために協力することに合意している。これには、国レベルで生じた新たな問題、苦情処理に関する国レベルのプロジェクトへの協力が含まれ得るが、一部の機関が苦情処理に関する積極的な役割を果たさないことや、苦情処理に関する協力への関与を制限することについて許容されている。消費者保護に関する特定の問題の取扱いについては、他の機関が

<sup>7</sup> アクセス・キャンベラへのヒアリングではオーストラリアの連邦、州、準州、ニュージーランドの幹部で構成される Consumer Affairs Australia and New Zealand (CAANZ) との連携についても紹介された。CAANZ はオーストラリアとニュージーランドの消費者問題に関する閣僚で構成される委員会 Legislative and Governance Forum on Consumer Affairs (CAF) の小委員会である。CAANZ の主な役割はオーストラリア消費者保護法 (ACL) の制度趣旨を促進するプロジェクトや活動の実施を行うことである。

<sup>8</sup> 合意覚書 (MOU) を取り交わしたオーストラリア、ニュージーランドの各機関

適切であると考えられるときやオーストラリア証券投資委員会が所管するサービスに関連する問題であるとき等には、消費者からの苦情が別の機関に付託されることもあり得るとされている。

また、豪競争・消費者委員会及び州・準州の消費者保護当局により、消費者保護法の執行に関するガイド「Compliance and Enforcement: How regulators enforce the Australian Consumer Law」が作成されている。同ガイドでは、消費者保護法の規制当局は全ての苦情に対処はできないことから、それぞれの機関において苦情を検討し、業界全体への変化や消費者全体への利益をもたらす可能性のある問題にリソースを向けるリスクベースアプローチがとられることが示されている。ただし、これらを判断する裁量はそれぞれの規制当局にあり、優先順位は管轄区域間で異なる。また、消費者からの苦情への対応に関しては次のように規定されている。

#### 消費者からの苦情への対応

- ・消費者保護法の規制当局 (regulator) に事業者との間の紛争について消費者が連絡してきたときには、関係する州・準州の規制当局は、まず消費者と事業者の当事者同士でのインフォーマルな解決を図るよう求める。
- ・消費者保護法の規制当局は、紛争を解決するよう事業者または消費者に強制することはできない。ただし、消費者保護法の規制当局は、事業者による法令違反があった場合には、当該紛争が解決されていても、当該事業者を調査 (investigate) することができる。
- ・豪競争・消費者委員会は、個人の代わりに行動することはない。豪競争・消費者委員会の責任範囲内にある問題であり、広い公共の利益に関係する場合にのみ行動をとることができる。

資料：オーストラリア連邦, “Compliance and Enforcement : How regulators enforce the Australian Consumer Law”

#### (2) 消費者と販売事業者が異なる州に所在している場合の州間の連携のあり方

州消費者保護当局へのヒアリング調査によると、消費者と販売事業者が所在する州が異なり、州を跨いだ苦情が発生した場合には、基本的に関係する州当局が密接に情報共有しながら連携して解決に取り組むという。

オーストラリアでは全ての消費者保護当局が消費者保護法 (ACL) という統一の法令に従って執行や助言を行うため、どの地域でも一貫したアプローチが期待される。ただ



し、各当局は管轄の中で独自の規制上の優先順位を持つことが認められており、それによって介入必要性の有無の判断や苦情の優先順位、エスカレーションを行うべきかの判断に影響を与える可能性がある。

州当局は一般的に消費者に対し消費者が居住する州当局に苦情を申告するよう助言している。他州に相手方の事業者が所在する場合でも苦情を受け付けた州当局が苦情解決に向けた支援を行う。しかし、例えば、事業者が他州からライセンスを受けている場合には、ライセンスを交付している州の方が当該事業者に対して影響力を発揮しやすいため、事業者が所在する州が対応を行うことがある<sup>9</sup>。事業者が違法行為を行っている場合には、調査のために事業者が所在する州がアプローチする。場合によっては連邦機関である豪競争・消費者委員会が調査のために事業者にアプローチすることもある。特定の州当局が執行を行うために、複数の州当局が調査を共同で実施するとともに、それぞれの州内の消費者から証拠を集めることに協力するといったこともある<sup>10</sup>。

また、国レベルで事業を行っている事業者に関する苦情の場合には、当該苦情について州当局間で相互に情報を共有する<sup>11</sup>。

州当局間の情報共有は対面での会議や ACLink<sup>12</sup>と言われる全国的なオンラインワークスペースを通じて行われ、発生した事案の状況を理解するために他州に情報を求めることができる。州当局は月単位で実施しているミーティング<sup>13</sup>を通じて密接な情報共有を行っていることから、州間の協力はスムーズに行われている<sup>14</sup>。ACLink は、ACLink は消費者保護当局のみが利用可能な安全性が確保されたネットワークであり、消費者保護当局間で苦情や調査に関するインテリジェンスと情報を共有し、法令遵守や執行に関する問題についての連絡、新たに生じている問題、関心を払うべき苦情について、当局間で警告をするといった役割を担っている<sup>15</sup>。懸念される事業者に関して、同様の問題が発生していないか他の当局に照会できる機能も果たしており、販売事業者の連絡先や事案の詳細データの提供等が行われている。

---

<sup>9</sup> ビクトリア州消費者保護局へのヒアリング調査による

<sup>10</sup> ニューサウスウェールズ州公正取引局へのヒアリング調査による

<sup>11</sup> ビクトリア州消費者保護局へのヒアリング調査による

<sup>12</sup> Australian Consumer Law Intelligence Network Knowledge (ACLink)。従来は情報共有の場として対面の会議が好まれていたが、新型コロナウイルス感染症の流行後は ACLink 活用の機会が増え、必要に応じて対面の会議を開催するスタイルに移行している。

<sup>13</sup> ミーティングは消費者政策、製品安全などのグループごとに開催されている。

<sup>14</sup> ビクトリア州消費者保護局へのヒアリング調査による

<sup>15</sup> 豪競争・消費者委員会, “Productivity Commission Study into Consumer Law Enforcement and Administration” 2016.08

苦情を特定した州の消費者保護当局は ACLink や電子メール等の様々な手段を通じて全国的に問題を提起したり、各州当局の主たる担当者に個別に協力を要請したりする。州当局者は異なる州との連携にあたって、豪競争・消費者委員会を經由して協力を依頼する必要はなく、合意覚書 (MOU) で合意した内容に従って異なる州の消費者保護当局と直接連携することができる。

## 第2章 主な消費者相談機関の概要

### 1. 豪競争・消費者委員会 (Australia Competition & Consumer Commission : ACCC)

16

#### (1) 組織概要

消費者保護を目的とする市場競争と公正取引の促進を所管する連邦レベルの官庁として、消費者保護法制<sup>17</sup>を所管するほか、消費者に対する啓発・情報発信等を行っている。所管分野には、電子商取引（越境取引を含む）に関する法制、啓発、仲裁、苦情処理等も含まれている。消費者と事業者が紛争になった場合の紛争処理の方法に関する情報提供等も行っている。消費者からの苦情を受け付ける窓口を設けているが、個別の苦情の解決は行っていない。

2001年に設立された消費者諮問委員会では消費者団体やコミュニティグループ等の代表をメンバーとする年4回の委員会を開催し、オーストラリアの消費者に影響を与える課題について助言を提供している。

豪競争・消費者委員会では他の政府機関（財務省、オーストラリア証券投資委員会、州・準州の消費者保護当局など）や消費者団体、業界団体、企業と積極的に協力関係を構築している他、地域や国際的なパートナーと協力して、世界の中で効果的な競争と消費者保護制度を開発・推進する任務も負う。

#### ① オーストラリア消費者保護行政における豪競争・消費者委員会の役割<sup>18</sup>

オーストラリアでは消費者保護法の下で各州及び準州が独自の法律を持ち、各規制当局が独立して管轄内でそれに応じた権限と機能を行使する。他方で、豪競争・消費者委員会は国家的な責任を持って全ての州と地域で行動することができる。このような独立性の保障の結果、各規制当局は管轄内の異なる優先順位によって、異なるコンプライアンス及び執行を行うことがある。このことは法律の一貫性のない適用ではなく、規制当局間の調整や、特定の管轄での特定の優先順位を反映している場合が多い。

豪競争・消費者委員会の役割は個別の紛争処理にあたることではなく、消費者に大きな損害を与える可能性のある<sup>19</sup>、より広範な問題に対する執行措置を優先することとさ

<sup>16</sup> <https://www.accc.gov.au/>

<sup>17</sup> 2010年競争・消費者法等を所管。消費者保護法は同法の附属書2となる。

<sup>18</sup> Commonwealth of Australia 2017, “Compliance and enforcement-HOW REGULATORS ENFORCE THE AUSTRALIAN CONSUMER LAW-” 2017.01

<sup>19</sup> 日本企業に対して豪競争・消費者委員会が対応した事案として、2003年に日本企業が中国産のハチミツを偽ってオーストラリア産として表示して販売したケースがある。

れる。豪競争・消費者委員会が問題に対応するかどうかの決定には以下の要素を特に考慮している。

- ・ 重大な公的関心・懸念が持たれている行為
- ・ 消費者・中小企業に対して重大な不利益となる行為
- ・ 大手事業者によるオーストラリア全土に影響を与える行為（消費者に対する不利益を増大させる可能性があり、かつ市場の他の事業者への影響も生じさせる行為）
- ・ 重要な新規課題又は新興市場の問題、豪競争・消費者委員会による対処が教育的又は抑止的効果をもたらす可能性がある場合
- ・ 豪競争・消費者委員会による対応が法律面、特に競争法及び消費者保護法の新しい規定を明確にするのに役立つ場合

## ② 組織構造

豪競争・消費者委員会の意思決定は定期的（通常は毎週）に開催される委員会において行われる。委員会には議長、副議長、委員、準会員がおり、メンバーの任命には連邦政府、州政府、及び準州政府が参加する。

さらに合理的な意思決定のために委員会の下に7つの小委員会が設けられている。小委員会は特定課題に関する専門知識を持つ常勤又は非常勤のメンバーで構成される。

豪競争・消費者委員会の小委員会概要

委員会名	概要	会合開催周期
執行委員会	豪競争・消費者委員会のプログラムの監督と競争・消費者法の遵守と執行の確保を目的に開催。	毎週
合併審査委員会	合併・買収による競争が大幅に減少する可能性の有無を判断するために開催。	審査必要時
通信委員会	通信部門における規制及び競争の問題を検討するための主要なフォーラムとして開催。	隔週
インフラストラクチャ委員会	アクセス、価格監視、輸送、水規制の問題を監督するために開催。	隔週
裁決委員会	承認の申請を検討する（独占取引及び団体交渉行為の重要な通知、および重要な認証商標の申請等）ために開催。	隔週
消費者データ権利委員会	将来の当該部門に関する規則の策定、基準の承認、推奨事項など、政府の消費者データ権利ポリシーの実施に係る豪競争・消費者委員会の役割を監督することを目的に開催。	隔週

<https://www.accc.gov.au/media-release/japanese-company-misrepresented-chinese-honey-drink-as-product-of-australia>)。個別事案であっても多くの人に深刻な影響を与えうる、国として重要な事案については豪競争・消費者委員会も介入を行う。

委員会名	概要	会合開催周期
コンプライアンス及び製品安全委員会	豪競争・消費者委員会の問い合わせ先、コンプライアンス及び製品安全機能のポリシーと戦略的方向性を決定する。政策提言、法改正提案、及び関連する法定権限と機能の行使についても決定を下す。消費者、中小企業、製品の安全プログラムに関連する戦略的コンプライアンス及び教育機能の監督も行う。	隔週

資料：豪競争・消費者委員会, “ACCC decision making processes and committees”  
<https://www.accc.gov.au/about-us/australian-competition-consumer-commission/decision-making-processes#accc-decision-making-processes-and-committees>

### ③ 国際関係

豪競争・消費者委員会はオーストラリアの消費者に影響を与える国際的なカルテル、合併、競争の執行、消費者保護、製品の安全性の問題について、グローバルなカウンターパートと緊密に協力する必要があるとしている。豪競争・消費者委員会の Web サイトでは主要な国際組織とのネットワークとして以下を挙げている。

- ・ 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク (International Consumer Protection and Enforcement Network : ICPEN)
- ・ 国際競争ネットワーク (International Competition Network : ICN)
- ・ 経済協力開発機構 (Organisation for Economic Co-operation and Development : OECD)

豪競争・消費者委員会は重要な戦略的優先事項としてアジア諸国との緊密な協力関係の構築を挙げており、消費者保護に関する技術協力について ASEAN 加盟国と協力している。その他、豪競争・消費者委員会は自由貿易協定 (FTA)、条約<sup>20</sup>、覚書 (MoU) 等、国際競争及び消費者保護機関や政府との多数の協定の当事者となっている。

## (2) 消費者相談・紛争解決に係る機能

### ① 情報提供

豪競争・消費者委員会ではホームページや Facebook、Twitter、YouTube チャンネル等を通じて消費者向けの情報を発信している。

<sup>20</sup> A 豪競争・消費者委員会へのヒアリングでは、相互法的支援条約 (Mutual legal assistance treaty: MLAT) の一例として、1992 年制定の Mutual Assistance in Business Regulation Act 1992 が挙げられた。( <https://www.legislation.gov.au/Details/C2019C00210> )

消費者の権利に関しては消費者保証（guarantee）、修理・取り替え・返金、サービスのキャンセル、損害賠償等、契約に関しては不公正な契約条項や分割払い合意（Lay-by agreements）等の情報を提供している。その他、製品安全、広告、価格、配送関連の問題、オンラインショッピング等に関する情報提供をしている。

消費者による苦情の申立に関しては、以下の3つのステップに基づいて行動することを求めている。

#### ステップ1：販売者またはサービス提供者への連絡

できるだけ早く、消費者が直面している問題と消費者が望む解決内容を販売事業者に連絡する。多くの場合、簡単な電話又は訪問を行うことで問題を解決することができる。

また、豪競争・消費者委員会では苦情の手紙を書くことを勧めている。それによって販売事業者は問題点と消費者が望む解決内容とをはっきり認識することができる。

#### <苦情の手紙を書く>

豪競争・消費者委員会では、消費者は消費者相談機関に助けを求める前に、まず販売事業者との間で問題解決を試みることを求めている。販売事業者の営業担当者又はマネージャと直接話しをするか、それができない場合には苦情の手紙を書くことを勧めている。豪競争・消費者委員会の Web サイトでは苦情のテンプレートや例文を提供している。

#### 苦情の手紙には以下の内容を記載

- ・ 消費者が直面する問題と望む解決内容の説明
- ・ 重要な出来事に関する日付（商品・サービスを購入した時期、問題の発生時期等）
- ・ 問題解決のためにそれまで行った行動と、当事者間で問題が解決できない場合に消費者が行おうと考えている行動
- ・ 合理的な期間内での応答の要求
- ・ 領収書や請求書などの関連文書のコピーの添付

#### 苦情レターツールの提供

販売事業者に送付可能な電子メールによる苦情の手紙を作成できるツールを豪競争・消費者委員会の Web サイトで提供している。オンラインフォームに、手紙の宛先、購入日、購入した商品・サービス名、購入場所、問題の内容と消費者が問題解決

をするために実施したこと、領収書や写真等の苦情内容を補強する事項、販売事業者に望む解決方法、返信を求める期限、期限内に返信がない場合に苦情を申告する州・準州の規制機関名、消費者の連絡先・氏名を入力すると、電子メールの本文となるテキストが出力される。出力されたテキストを印刷して郵送で送付することも可能である。

### ステップ 2：豪競争・消費者委員会または他の第三者機関への連絡

ステップ 1 で問題を解決できない場合、消費者は支援を求めるべきとしている。豪競争・消費者委員会の Web サイトには、消費者が支援を求めることができる候補となる機関が示されている。すなわち、州・準州の消費者保護当局、業界で運用しているオンブズマン・紛争解決機関<sup>21</sup>、州・準州の少額紛争審判所、法的助言サービス等である。

### ステップ 3：法的措置を取る

州・準州の消費者保護当局への苦情申告等でも問題が解決しないときには、消費者の状況を踏まえた取りうる手段について第三者から法的助言を得ることについて検討する。消費者は居住する地域の法律相談センター、法律事務所、又は顧問弁護士等からアドバイスを得ることが可能である。

消費者は居住州又は準州における少額裁判所又は審判所に苦情を申し立てる権利がある場合がある。

金額の大きな紛争については訴訟を提起することも可能である。しかし訴訟には高額のコストを要する可能性がある上、成功の保証がないため、最初に法的助言を得ることが重要である。

## ② 豪競争・消費者委員会への問い合わせ (enquiry)、報告 (report)

消費者は豪競争・消費者委員会に問い合わせ (enquiry) を行える。問い合わせは豪競争・消費者委員会のインフォセンター (Infocentre) で受け付けている。豪競争・消費者委員会 インフォセンターでは、競争関係、消費者関係、製品安全、公正取引に関する照会・報告を受け付けている。

問い合わせだけでなく、2010 年競争・消費者法に反する行為を行っていると思われる事業者について、豪競争・消費者委員会に報告 (Report) することもできる。豪競争

<sup>21</sup> 通信業界、金融業界などでは連邦レベルで業界オンブズマンを設けている。エネルギー業界では、州・準州ごとに業界オンブズマン・紛争解決機関を設けている。

争・消費者委員会では消費者から報告された事業者の商慣行や行動に関する情報を受理して記録する。報告された事案に関連して、消費者の助けとなる法的な情報があるときには当該情報を提供する。法律に基づく消費者の権利や義務に関する質問がなされたときには回答をしている。必要に応じて 15 営業日以内に書面で回答を提供することもある。

報告を受理した後に法令違反に関して調査を行った上で、必要な執行措置を講じることもある。ただし、豪競争・消費者委員会は消費者に代わって行動したり、消費者に対して法律に基づく権利と義務に関する法的アドバイスをしたりすることはできない。また、消費者又は事業者が法令に違反したかどうか正式に決定することはできない。消費者と事業者間の紛争解決サービスを提供することもできない<sup>22</sup>。

## ア 申告方法

問い合わせは、電話、オンラインフォーム、書面、窓口を通じて行うことができる。

電話での問い合わせは、平日の 8 時 30 分から 17 時 30 分まで行える。海外からの電話も受け付けているほか、聴覚障害や言語障害等がある場合には、オーストラリア全国リレーサービス（National Relay Service）を利用することも可能である。消費者が英語以外の言語を利用する場合には通訳サービスを利用することもできる。

オンラインフォームでの問い合わせでは、問い合わせ者に関する情報（氏名、年代、住所、郵便番号、電話番号、電子メールアドレス）、問い合わせ内容（自由記入）を入力し、関連する資料を添付して送信する。

書面で問い合わせすることも可能であるが、オンラインフォームを利用することが推奨されている。オンラインフォームが対応していない内容のときには書面で問い合わせることができる。その他、全国に所在する豪競争・消費者委員会の窓口を訪問して問い合わせをすることも可能であるが、新型コロナウイルスの影響により 2020 年 11 月現在、外部からの来訪者に対する豪競争・消費者委員会の窓口は全て閉鎖されている。

報告も問い合わせと同様の方法で行うことが可能である。オンラインフォームでの報告では、報告者に関する情報（氏名、年代、住所、郵便番号、電話番号、電子メールアドレス）、報告対象となる事業者に関する情報（事業者名、税務局への納税等に使用する企業番号（Australian Business Number : ABN）、会社法に基づく企業番号（Australian Company Number : ACN））、消費者問題（自由記入）を入力し、関連する資料を添付して送信する。

---

<sup>22</sup> <https://www.accc.gov.au/about-us/australian-competition-consumer-commission/service-charter/what-we-can-cant-do-for-consumers>



## イ 苦情対応手順

オンラインフォームによる問い合わせ・報告は自動的に記録され、電話での問い合わせ・報告は受信時にデータベースに記録される。書面によるものはインフォセンターのスタッフが評価し、応答が必要かどうかの確認が行われる。また、インフォセンターのスタッフが、受理したものが問い合わせであるか報告であるかを分類している。

インフォセンターでは、受け付けた情報について豪競争・消費者委員会のコンプライアンス及び執行ポリシーに規定された優先順位に基づいて分類する。受け付けた情報から新たに生じている問題を特定するのみならず、これらの情報を分析することによって知見を得ることができる。傾向とパターンを定期的に分析することにより、豪競争・消費者委員会の執行とコンプライアンスの優先順位の検討に役立てている。

インフォセンターでは企業や消費者から受け取った情報を豪競争・消費者委員会のデータベースに記録し、調査・分析・報告の目的で豪競争・消費者委員会全体の活動ために使用する。インフォセンターの担当者は消費者の抱える問題が豪競争・消費者委員会の所掌を超えている場合や他機関等が個別の支援を提供可能な場合にはそれらを紹介することがある。

受け付けた相談のうち法令違反が疑われる事案（豪競争・消費者委員会のコンプライアンス及び執行ポリシーの優先基準を満たしている場合）については、調査を行い必要に応じて、警告、差止命令等の執行を行う。

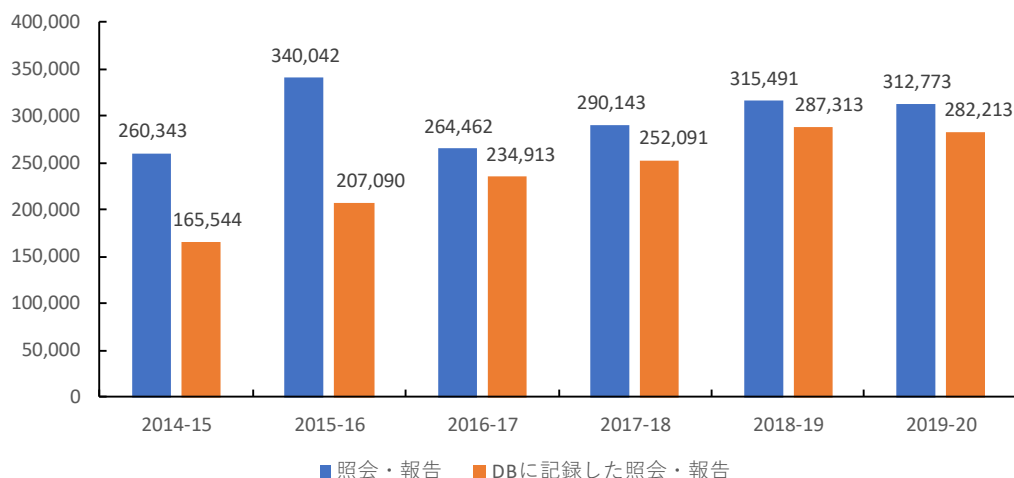
## ウ 実績

2019-20年には全体で312,773件の豪競争・消費者委員会への問い合わせがあった。問い合わせ数は過去3年間で23%増加している。2019-20年の詐欺に関する問い合わせは、2018-19年に比べて28,468件減少している。2019-20年の増加の背景には新型コロナウイルスのパンデミックがある。その他、2019年8月に行われたバスケットボールの国代表戦に関する問い合わせ<sup>23</sup>が多く行われた。

---

<sup>23</sup> バスケットボールのオーストラリア代表と米国代表によりメルボルンで行われた試合のチケット販売に関して、フロア席が階段状になった米国のスタジアムの写真を利用して宣伝したが実際には階段状にはなっておらず多くの観客の視界が遮られていたり、実際には試合に出場しなかった米国の著名選手の氏名と写真を使った宣伝がなされていたりするなど、虚偽または誤認惹起的な説明が問題となった。

### 豪競争・消費者委員会への問い合わせ・報告



資料：豪競争・消費者委員会, “Annual Report 2019–20-Australian Competition and Consumer Commission and the Australian Energy Regulator-” 2020.10

2019-20年の総数のうち、160,538件が詐欺事案（scam contracts）に関するものであり、121,675件が非詐欺事案に関するものであった。非詐欺事案に関する問い合わせ・報告について、業種別にみると、自動車、電子機器／消費者向け白物家電、観光及び宿泊に関するものが多くなっている。

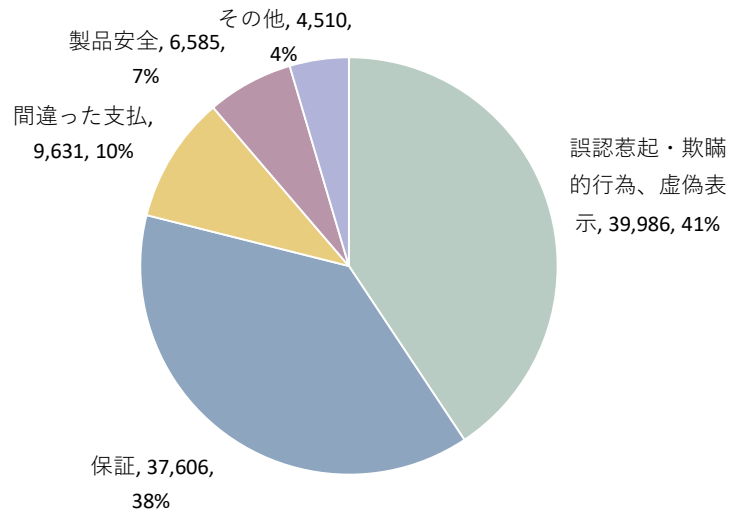
### 苦情・問い合わせが多い業種上位10位（2019-20）

業種	2019-20
自動車	13,898
電子機器／消費者向け白物家電	12,556
観光及び宿泊	12,143
オンライン及び無店舗小売販売	5,734
個人向けサービス	5,665
チケット及び管理業務	5,600
旅客輸送（航空・海上）	5,148
衣料品・身の回り品	4,639
通信・IT	4,396
建設業	4,364

資料：豪競争・消費者委員会, “Annual Report 2019–20-Australian Competition and Consumer Commission and the Australian Energy Regulator-” 2020.10

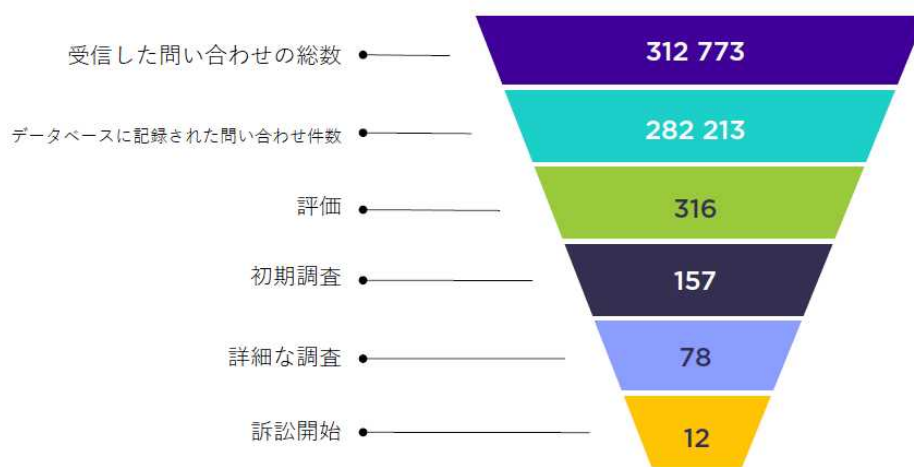
消費者法関連での問い合わせ・報告は、2019-20年に98,318件であった。うち41%が誤認惹起・欺瞞的行為、虚偽表示に関するもの、38%が保証（Guarantees and warranties）に関するものである。

### 2019-20年の消費者法関連の問い合わせ・報告



資料：豪競争・消費者委員会, “Annual Report 2019–20-Australian Competition and Consumer Commission and the Australian Energy Regulator-” 2020.10

### 問い合わせ、調査、訴訟に至る件数の推移（2019-20）



資料：豪競争・消費者委員会, “Annual Report 2019–20-Australian Competition and Consumer Commission and the Australian Energy Regulator-” 2020.10

### (3) 豪競争・消費者委員会による越境消費者トラブルへの対応

#### ① 豪競争・消費者委員会の対応方針

先述した通り、豪競争・消費者委員会は原則的に個別の紛争処理に対応することはなく、従って日本を含む海外の消費者が豪競争・消費者委員会を通じてオーストラリアに所在する販売事業者に苦情を申告することはできない。他方で、海外からの消費者からの問い合わせに対しては窓口等を通じて、オーストラリア企業に関する一般的な情報の提供（適切な当局の紹介など）やオーストラリアの法的枠組みやいくつかの事例を説明することは可能である。また、日本政府等の正式な当局から要請があれば、豪競争・消費者委員会として調査支援を行うこともできる。

消費者保護法に違反した事業者に対しては、各州の消費者保護当局を介して違反行為を止めるための法的アクションや罰則を課すことができるが、解決には長い年数を要することが多いため、豪競争・消費者委員会からはより簡便な越境消費者トラブルに関する解決手段として、②に示す方法が推奨されている。

#### ② 豪競争・消費者委員会が越境消費者トラブルに関して推奨する解決手段

##### ア ICPEN “Resolve a dispute”、econsumer.gov の利用

越境消費者トラブルの解決に関してはICPENのWebサイトの“Resolve a dispute<sup>24</sup>”や40カ国の消費者保護当局で立ち上げたeconsumer.gov<sup>25</sup>を利用することが有効である。個別の苦情解決には対応してもらえないものの、海外との消費者トラブルをどのように解決すればよいか学ぶことができる。

##### イ 紛争調停サービス民事紛争審判所（Civil Claims Tribunal）の利用

海外の消費者もオーストラリア国内の民事紛争審判所（Civil Claims Tribunal）を利用して法的な解決を行うことができる。ただし、物品の価格が低い軽微な相談の場合は調停に必要なコストや時間を考慮すると適切な手段にはならない<sup>26</sup>。そのため、民事紛争審判所は自動車等のある程度価格の高い商品等のトラブルに適した方法と言える。

### (4) 新型コロナウイルス感染症の流行の影響

2020年、豪競争・消費者委員会の主要な対応事項の大部分は、新型コロナウイルス感染症の流行の結果として生じた競争法と消費者保護法に関する課題に当てられた。

---

<sup>24</sup> <https://icpen.org/resolve-dispute>

<sup>25</sup> <https://econsumer.gov/#crnt>

<sup>26</sup> ヒアリング調査では、オーストラリアでは100ドル以下等の少額トラブルでは解決をあきらめる消費者も少なくないという状況が紹介された。

豪競争・消費者委員会は、現在の新型コロナウイルスの流行下において、多くの企業が多数のキャンセル処理に苦勞していることを指摘し、消費者に対しては店舗への連絡時は電話ではなく、可能な限りメール又は Web サイトの問い合わせフォームを利用することを推奨している。また、パンデミックの影響が前例の無い、複雑なものあることから、中小企業等が対応を図るには時間を要することについて消費者も意識すべきであるとの指摘があった。

なお豪競争・消費者委員会では現在の状況下で消費者に対する企業の不公正又は良心的ではない行為がないか注視しており、パンデミックに係るトラブル事例として以下の類型に関する情報提供を消費者に対して行っている。

- ・ 旅行のキャンセルと変更
- ・ イベントのキャンセル
- ・ 製品価格の上昇
- ・ 製品の返品と交換
- ・ 配達の遅れ
- ・ ジムのメンバーシップ
- ・ 地域のスポーツクラブや協会
- ・ 結婚式のキャンセル
- ・ サービスの重要な変更
- ・ 電気通信サービス
- ・ 休業
- ・ サードパーティが運営する予約サイト
- ・ 手指消毒剤の購入

## 2. ニューサウスウェールズ州公正取引局（NSW Fair Trading）<sup>27</sup>

### (1) 組織概要

ニューサウスウェールズ州公正取引局はニューサウスウェールズ州住民サービス省における消費者保護対応を所轄する部局である。連邦政府が個別の苦情処理に対応しないのに対し、ニューサウスウェールズ州公正取引局では個別の苦情解決に寄与している。消費者保護法を実施・管理するために、豪競争・消費者委員会及び他州・準州の消費者保護当局と合意覚書（MOU）を締結している。

ニューサウスウェールズ州公正取引局は、1987年公正取引法（Fair Trading Act 1987）第9条に基づき、①消費者等に対して同法及びその他ニューサウスウェールズ州公正取引局が所管する法令、消費者の利益に関連する事項についての情報を提供すること、②物品または役務の供給、土地の権利の取得に関連する事項に関連する事項（不正または不正な行為を含む）についての苦情を受け付け、これらの苦情に適切に対処すること、③受け付けた苦情を調査（investigate）する、または当該苦情に対する対処、助言を行うのに最も適していると考え他の公的機関、その他の機関を紹介することができる。

ニューサウスウェールズ州公正取引局では、電話、Web サイト、郵送、対面により苦情を受け付けている。苦情を検討し、ニューサウスウェールズ州公正取引局が対応すると決定した苦情については、両当事者に連絡し、30日以内に相互の合意による解決を目指す。

また苦情登録簿を導入し、苦情の対象となった事業者に関するデータを蓄積している。複数の苦情が寄せられた場合などにはアラートが出され、監視の対象となる。

ニューサウスウェールズ州公正取引局の運営費用は州政府の予算と一部分野の販売事業者が支払う登録免許税等から賄われている。

### (2) 消費者相談・紛争解決に係る機能

#### ① 情報提供・問い合わせ対応

ニューサウスウェールズ州公正取引局の Web サイトでは、消費者の権利<sup>28</sup>に関する情報提供を行っている。

消費者が求める情報が Web サイトに見つからなかった場合は、ニューサウスウェールズ州公正取引局に電話またはオンライン<sup>29</sup>で問い合わせをすることができる。電話での

<sup>27</sup> <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/>

<sup>28</sup> 物品・役務の購入に関しては、例えば修理・返金・交換、分割支払、役務のキャンセル、消費者契約等についての情報提供が行われている。

<sup>29</sup> <https://www.cas.fairtrading.nsw.gov.au/icmspublicweb/forms/Enquiry.html>

問い合わせは、月曜から金曜の午前 8 時 30 分から午後 5 時まで受け付けている。

## ② 苦情対応

ニューサウスウェールズ州公正取引局では、不動産賃貸、建築・リノベーション、物品・役務購入、製品安全等に関する苦情を受け付けている。消費者がニューサウスウェールズ州公正取引局に苦情の相談・解決を依頼することに手数料は発生しない。

申告できる苦情には、不良品 (defective goods) と保証に基づく修理の不履行、返金、手数料、誤認惹起的または欺瞞的行為、法令違反の申し立てといったものがある。

### ア 利用条件

消費者は苦情を申告する前に、トラブルの相手方である販売者、役務提供者に直接連絡し、問題解決を図らなければならない。相手方に対して、どのような解決を望んでいるかについて、口頭または書面で伝えて解決を図る。ニューサウスウェールズ州公正取引局では、相手方への伝え方、サンプルレターを Web サイトで提供している。

相手方に連絡をしても解決に到らなかったときには、消費者の権利と責任に関する情報や、業界による苦情解決機関の有無等を調べ、ある場合には業界の苦情解決機関に相談することを勧めている。それでも相手方と和解できなかった場合には、ニューサウスウェールズ州公正取引局に苦情を申告できる。

ニューサウスウェールズ州に居住する消費者が他州・準州を含むオーストラリアで購入した物品・役務に関してトラブルにあった場合にもニューサウスウェールズ州公正取引局に苦情を申告できる。他州・準州の事業者とのトラブルであっても通常の対応手順に従い、和解に導くよう努める。

オンラインフォームでの苦情申告では、消費者の情報としてオーストラリア国内の郵便番号の入力またはオーストラリア外に所在していることを選択する項目があり、ニューサウスウェールズ州以外に居住する消費者、海外の消費者も苦情を申告することができる。

なお、事業者間のトラブルは対象外である。

### イ 申告方法

苦情の申告方法は、オンライン<sup>30</sup>、郵便、電話で行える。郵便で申告する場合には、ニューサウスウェールズ州公正取引局が提供する苦情フォームを利用することができる。

---

<sup>30</sup> <https://www.cas.fairtrading.nsw.gov.au/icmspublicweb/forms/GeneralForm.html>

る。

苦情申告では、申告者の氏名・連絡先、相手方の事業者の名称・連絡先、トラブルが生じた物品・役務の詳細（購入日、メーカー・モデル、価格、支払い方法）、苦情の詳細、事業者から提案を受けた解決方法、消費者が求める解決方法等を記載するとともに、関連する書類（領収書、製品パンフレット、事業者とのやりとり記録等）を提出する。

オンラインで苦情を申告するときには、消費者が提供する情報が消費者の知識の範囲において真実で正しいものであることを宣言するとともに、ニューサウスウェールズ州公正取引局が①消費者から提供された情報について、トラブルの解決、調査、必要な場合には法執行措置、調査及び法執行の目的における市場のモニタリングのために利用されること、②より適切と思われる場合には、当該トラブルとその情報について相手方または別の政府組織に提供することについて同意することが求められる。書面で申告する場合にも署名を行い同様の宣言をすることとなる。

電話での苦情申告は、月曜から金曜の午前 8 時 30 分から午後 5 時まで受け付けている。

## ウ 苦情対応手順

書面やオンラインでニューサウスウェールズ州公正取引局に苦情が申告されると、問い合わせ（enquiry）と潜在的な苦情（potential complaint）に分類される。問い合わせは、ニューサウスウェールズ州公正取引局の介入が期待されておらず、情報やその他の支援について求められているものである。潜在的な苦情を受け付けると、ニューサウスウェールズ州公正取引局による介入が適した事案であるか、その他の機関が取り扱った方がよい事案かを判断する。ニューサウスウェールズ州公正取引局は、オーストラリア消費者法規制機関として、受理したオーストラリア消費者法の範疇の苦情については、事業者の所在地によらず対処する責任がある<sup>31</sup>。

ニューサウスウェールズ州公正取引局が取り扱うこととなった苦情については、以前に申告されたことがないかの確認、事業者の身元の確認が行われる。その後、当該苦情についてより理解できるように、申告者に追加の情報を求めるといったことが行われる。十分な情報を得ると、苦情について話し合うために事業者に連絡を行う<sup>32</sup>。この時点で

<sup>31</sup> ニューサウスウェールズ州公正取引局, “NSW Fair Trading Complaints Register Guidelines” 2018.12

<sup>32</sup> 販売事業者の連絡先が Web サイト等に記載されていない場合の連絡先特定の手順は次の通りである。まず、消費者が提供した情報を調べる。次にオンラインデータベース（ニューサウスウェールズ州公正取引局やその他機関の登録情報、オーストラリア証券投資委員会に登録さ



ステータスが潜在的な苦情から苦情に上がることになる。

問題となる事業者が特定できた場合には、苦情処理を担当する職員とは別にケースマネージャが指名される。ケースマネージャは州内に数百名所在しており、トラブルが発生したエリア近くのケースマネージャが指名されるため、問題となっている事業者のことをよく知っていたり、実際に起きたトラブルを理解しやすい立場にある。

ケースマネージャは苦情の原因となった問題を明らかにした上で、両当事者が受け入れ可能な解決策が得られるよう交渉を行い、苦情を受理してから 30 日以内の解決を目指す。複雑な苦情や当事者の協力が得られない場合には、解決に要する日数は長くなる。

両当事者が解決策に合意したときには、解決したことが登録される。ただし、合意された結果が実施されたかどうかについてニューサウスウェールズ州公正取引局に通知することは求めておらず、最終的に解決したかどうかの情報は記録されていない。

解決に至らなかった場合には、消費者に対し、ニューサウスウェールズ州民事・行政審判所 (NSW Civil and Administrative Tribunal) や他の政府機関、独立の法的助言機関等、解決を図る上での選択肢についての情報を提供する。消費者トラブルについて事業者との間で友好的な解決を図る支援を行う機関には、豪競争・消費者委員会、州・準州の消費者保護当局の他に、業界オンブズマン (電気通信業界オンブズマン (Telecommunications Industry Ombudsman) <sup>33</sup>、豪州金融苦情対応局 (Australian Financial Complaints Authority) <sup>34</sup>等)、オーストラリア証券投資委員会 (ASIC)、低所得の消費者が法的問題を相談できるリーガルエイド NSW<sup>35</sup> (公的機関) 等がある<sup>36</sup>。

事業者が法令違反が見つかった場合には、事業者に通知し、是正するよう求める。場合によっては、他の消費者を保護するために更なる措置が必要かどうかを検討することがある。法執行機関による調査 (investigation) が正当化される場合には、調査が行われる。事業者による行為の悪質性、反復性の深刻さ、引き起こされる被害を考慮して適切な行動がとられることとなる。

---

れている組織や企業名、ABN(Australian Business Number)からの検索、Google 検索などで調査を行う。ニューサウスウェールズ州公正取引局は調査のために関連する人々や企業から情報を得るために強制通知を発行できる。また、他州の消費者保護当局との間で販売先事業者の連絡先情報を共有することもできる。

<sup>33</sup> <https://www.tio.com.au>

<sup>34</sup> <https://www.afca.org.au>

<sup>35</sup> <https://www.legalaid.nsw.gov.au/>

<sup>36</sup> ニューサウスウェールズ州公正取引局へのヒアリング調査

## エ 苦情登録簿（Complaints Register）

同じ月に 10 件以上の苦情が申告された事業者については、苦情登録簿に登録される。苦情を受けた事業者の所在地、苦情対象となった物品・役務、取引の概要、苦情の概要が登録される。

苦情登録簿に登録するにあたっては、事業者の評判を毀損することを目的での架空の取引に関する苦情や虚偽の主張ではないかが確認される。また苦情登録簿に登録されるためには、ニューサウスウェールズ州公正取引局が連絡できるよう消費者の氏名と連絡先が記載されている必要があり、実在の取引に関する苦情であることを確認するために領収書や取引関連情報（取引日、時刻、場所、または従業員名等）の提供を求められることがある。

ニューサウスウェールズ州公正取引局に申告された苦情では、ケースマネージャが相手方の事業者と連絡して解決策を探す。そのため相手方の事業者では同じ月に 10 件以上の苦情が申告されたかどうかを知ることができる。また苦情登録簿に登録されることとなった事業者には、公表の少なくとも 3 営業日前に電子メールで通知が行われ、事業者は苦情件数の確認と、数え間違いなどニューサウスウェールズ州公正取引局に反論する機会が提供される。

苦情登録簿はニューサウスウェールズ州公正取引局の Web サイト上で公開されており、過去 24 か月分の登録情報を確認できる。登録された事業者ごとに苦情を受けた物品・役務の種別、苦情を受けた場所、苦情内容<sup>37</sup>、過去 24 か月の苦情件数の推移を確認できる。消費者は取引を行う際に苦情登録簿に登録されていないか確認することにより、相手方の事業者の判断材料となる情報を得ることができる。

---

<sup>37</sup> サービス品質、物品に関する説明、品質に関する説明、情報提供、物品役務の供給、引渡時期、説明にない費用、修理・メンテナンス、キャンセル・クーリングオフ、保証、返金 等

### 2020年8月に登録された事業者（上位抜粋）

事業者名	登録苦情件数
Jetstar	46
Flight Centre	42
Automotive Superstore	41
Trip A Deal	36
Apple	36
Samsung Electronics	32
Skiddoo	29
Tru Water Filters	26
Dshop QLD	25
Harvey Norman	22
Airbnb	21
Success Resources Australia	20
Qantas	19
Anytime Fitness	19

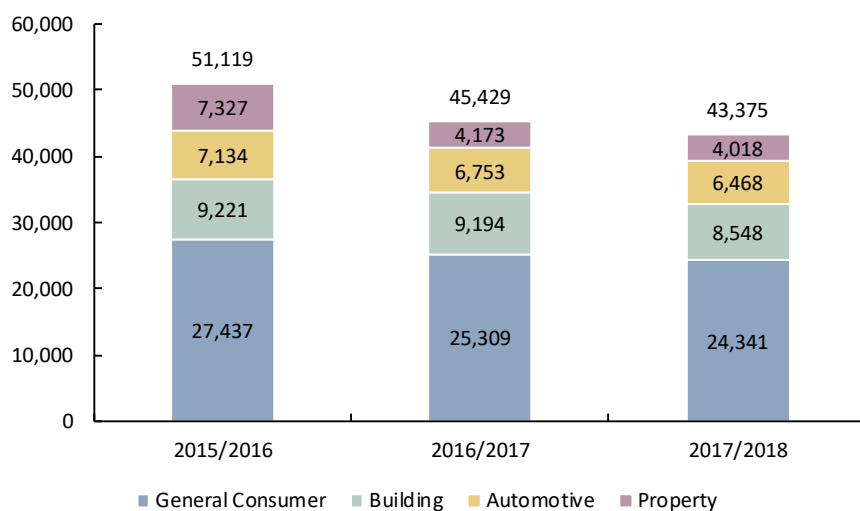
資料：ニューサウスウェールズ州公正取引局，“Complaints Register”

<https://www.cas.fairtrading.nsw.gov.au/pubreg/tabNew.html>

## オ 実績

ニューサウスウェールズ州公正取引局が受理した苦情は2017年度43,375件である。物品・役務の購入等に関する苦情は一般消費者（General Consumer）に含まれる。

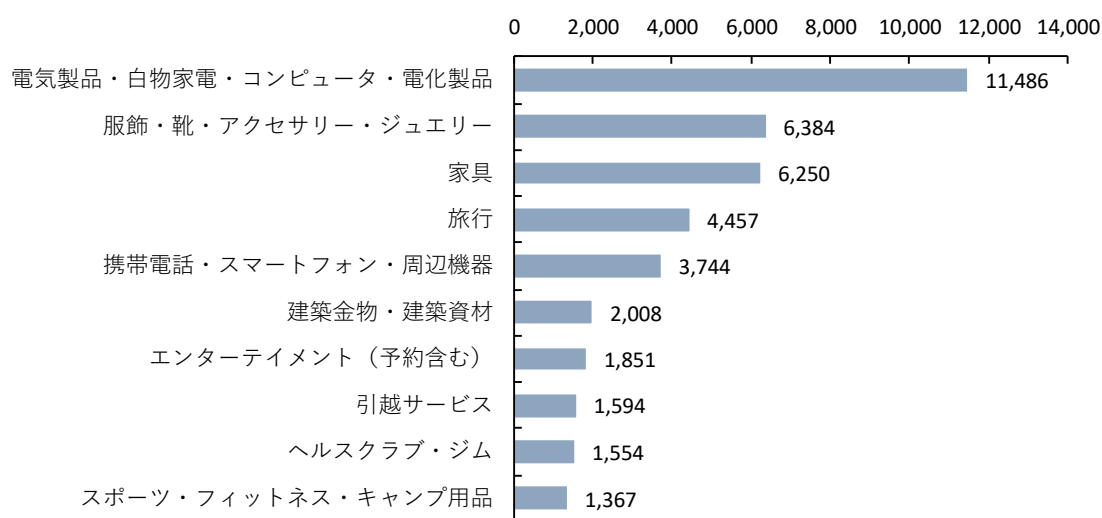
### ニューサウスウェールズ州公正取引局への苦情件数の推移



資料：ニューサウスウェールズ州公正取引局，“NSW Fair Trading Roadmap 2019-2022” 2019.2

2015年度から2017年度の3年間に受け付けた一般消費者（General Consumer）の苦情について、対象物品・役務別にみると、電気製品・白物家電・コンピュータ・電化製品、服飾・靴・アクセサリ・ジュエリー、家具、旅行、携帯電話・スマートフォン・周辺機器等が多くなっている。

2015～2017年度の物品・役務別の苦情件数（一般消費者）上位抜粋



資料：ニューサウスウェールズ州公正取引局，“NSW Fair Trading Roadmap 2019-2022” 2019.2

### ③ 越境消費者相談への対応

#### ア オーストラリア在住の消費者が他国販売事業者との間でトラブルに直面した場合

国内の消費者トラブルと同様、この場合にも消費者にはまず自主的に解決することが求められる。ニューサウスウェールズ州公正取引局がオーストラリア在住の消費者の越境消費者トラブル解決の支援を行うことを決定したならば、海外当局との自発的又は合意に基づく協力を行う場合がある。国外の情報を入手するために海外当局に正式な相互援助を要請する場合には、オーストラリア法務省（Attorney-General's Department）を通じて正式なプロセスを踏む必要がある。

販売事業者が所在する国の消費者保護当局とニューサウスウェールズ州公正取引局が直接連携を図らなければならないなど当局同士の合意覚書等が必要となった場合には、ニューサウスウェールズ州 1987年公正取引法（Fair Trading Act 1987）の第 17AB 条第 1 項を根拠に海外当局を含む関連機関と情報共有に関する取決めを行うことができる。

## イ オーストラリア国外在住の消費者がニューサウスウェールズ州公正取引局に苦情を申告する場合

オーストラリア国外在住の消費者がニューサウスウェールズ州に拠点を置く販売事業者とトラブルになった場合には、ニューサウスウェールズ州公正取引局に苦情を申告できる。オーストラリア国外の消費者から報告されたトラブルに違法行為の疑いがある場合、ニューサウスウェールズ州公正取引局は必要に応じて調査や執行を検討することができる。

オーストラリア国民からの苦情の申告と海外からの申告は区別されることなく、すべて同じ優先順位で対応される。

## ④ 保証命令 (Guarantee Direction)

ニューサウスウェールズ州政府は 2018 年 12 月よりニューサウスウェールズ州公正取引局局長 (Commissioner) に消費者保証命令 (Consumer guarantee directions) を出す権限を与えた<sup>38</sup>。この権限は、消費者が 6 ヶ月以内に購入した 25～3,000 ドルの製品に対する苦情 (少額紛争) に関して、当事者間での解決ができなかった場合に、ニューサウスウェールズ州公正取引局から企業に対して返金・修理・交換の指示が出せるものである。ただし、この権限が行使できるのはニューサウスウェールズ州公正取引局が紛争解決の斡旋をしても解決しなかった場合のみ<sup>39</sup>である。

制度導入の背景には、企業側のカスタマーサービスの向上と紛争処理手順の円滑化を図ることが挙げられている。

## ア 対象となる紛争

消費者保証命令の対象となる紛争は以下の基準を満たす場合である。

- 2018 年 12 月 28 日以降にニューサウスウェールズ州公正取引局に申告され<sup>40</sup>、苦情解決プロセスが進められるも当事者間で合意が得られていない
- 物品に関するもの (役務は除く) で、購入価格が 25 ドル～3,000 ドル (GST<sup>41</sup>を除

<sup>38</sup> <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/news-and-updates/news/new-powers-for-nsw-fair-trading>

<sup>39</sup> 2016 年調査では、オーストラリアの消費者問題における紛争の 84%が消費者と企業の間で直接解決しているとして、消費者と事業者の間で自ら解決することが常に望ましいとしている。

<sup>40</sup> 2018 年 12 月 28 日以降に新たにニューサウスウェールズ州公正取引局に申し立てられた苦情に適用されるため、2018 年 12 月 28 日以前に既に申し立てられている苦情は制度の対象外となる。

<sup>41</sup> 商品・サービス税 (Goods and Services Tax)

く)

- ニューサウスウェールズ州公正取引局に苦情を申し立てる 6 ヶ月以内に購入された物品に関するもの
- ニューサウスウェールズ州に居住する消費者に事業者が販売したもの
- 消費者保護法（ACL）の消費者保証に関する紛争であること
  - 製品が受入れ可能な品質であるか
  - 製品がその開示されている目的に適合していること
  - 製品が説明書、サンプル、または実演モデルに一致しているか

以下のような紛争は対象外となる。

- 虚偽及び誤解を招くような表示
- 迷惑販売やおとり広告
- 自動車、中古品、太陽電池等の除外製品、住宅建築に関係する製品、裁判所や審判所で係争中の紛争

## イ 対応プロセス

消費者保証命令のプロセスは以下の通りである。

### 消費者保証命令の対応プロセス

ステップ 1	消費者がニューサウスウェールズ州公正取引局に苦情を申し立てる
ステップ 2	ニューサウスウェールズ州公正取引局が紛争当事者双方に連絡を取り、当事者間での紛争解決を促す
ステップ 3	事業者と消費者の間で合意が得られない場合、消費者には命令の行使の申請を含む選択肢が提示される
ステップ 4	ニューサウスウェールズ州公正取引局が消費者からの申請が適格基準を満たしているかを審査する
ステップ 5	ニューサウスウェールズ州公正取引局は申請を審査した上で、双方の当事者に連絡を取り、苦情に関する主張を書面で提出させる。ニューサウスウェールズ州公正取引局が双方の当事者から書面で受け取った情報は、互いに反論ができるように相手方と共有される
ステップ 6	申告内容を評価し、ニューサウスウェールズ州公正取引局が命令を行使するかを決定する。結果は消費者と事業者の双方に通知される

命令の行使を行うか否かを決定するに際して、ニューサウスウェールズ州公正取引局は以下のことを行う。

- 消費者保護法 (ACL) のどの消費者保証 (Consumer guarantees) が紛争に関連しているかを特定する
- 特定された保証 (guarantees) の不履行の有無を評価する
- その障害が重大か軽微かを判断し適切な救済措置 (返金、交換、修理) を特定する

命令の行使が決まった場合、事業者は従わなければならない。決定に不服な場合、事業者又は消費者はニューサウスウェールズ民事・行政審判所に申請して紛争を再決定してもらうこともできる。

命令が行使されてから 28 日以内 (または指定された期間内) に事業者が従わなかった場合に、消費者は地方裁判所に対して強制執行の申請ができる。また、ニューサウスウェールズ州公正取引局局长は命令の不遵守について公表することができる。

#### ⑤ 処理権限等

消費者からの苦情に対してニューサウスウェールズ州公正取引局は消費者と事業者双方の合意に基づく解決を目指した斡旋を行うことができる。斡旋に関する手数料等は不要である。解決策に両当事者が合意したときには、解決したことについての登録が行われるが合意に強制力はない。また、最終的に解決したかどうかの情報も記録をしていない。

ただし、ニューサウスウェールズ州公正取引局による斡旋でも解決できなかった場合、かつ 25~3,000 ドルの製品についての一定の条件を満たした苦情に関しては、保証命令を発する権限が与えられている。ニューサウスウェールズ州公正取引局が発した命令には強制力があり、事業者はそれに従わなければならない。不服な場合にはニューサウスウェールズ民事・行政審判所に申請して紛争の再決定を求めなければならない。

執行力のある解決を求める場合、ADR 機関であるニューサウスウェールズ民事・行政審判所 (NSW Civil & Administrative Tribunal : NCAT) を利用することができる。ニューサウスウェールズ民事・行政審判所の消費者・商事部 (Consumer and Commercial Division) では、物品・サービスの提供等に関する調停を利用できる。調停を通じた合意事項には法的拘束力が生じる。審判所により確認された合意を変更することはできないため、合意内容を理解しているかどうか、自発的に合意したものであるかどうかの確認が行われる。また、調停を利用するに際しては手数料の支払いが必要と

なる。1 万ドル以下の争いの場合の標準手数料は 52 ドル、1 万ドル超 3 万ドル以下の争いの場合の標準手数料は 107 ドル、3 万ドル超の争いの場合の標準手数料は 277 ドルとなっており、少額の争いの場合には手数料の負担が相対的に重くなる。

そのため、自動車など高額な商品に関するトラブル等、ADR 機関による手数料を負担しても強制力を持って解決することを求めるような場合には、ニューサウスウェールズ民事・行政審判所が提供する調停を利用することも選択肢となるが、電子商取引など取引対象となる商品等が、それほど高価ではない場合にはニューサウスウェールズ民事・行政審判所の調停による解決は選択肢としてなりにくいものと考えられる。

### (3) 新型コロナウイルス感染症の流行の影響

ニューサウスウェールズ州公正取引局では「新型コロナウイルス禍における職業免許及び消費者保護に関する規制アプローチ (Regulatory approach to occupational licensing and consumer protection – COVID-19)」という声明を出しており、パンデミックが例外的な状況を生み出していることを踏まえ、規制当局には柔軟性が求められ、コンプライアンスと法の施行について段階的なアプローチを取るとしている。消費者に対しては特定の製品はサプライチェーンが現在困難の下にあり、製品の受領が遅れる可能性への理解を求めている。その上で、消費者に対しては売買に関する懸念が生じた際は原則通り最初は事業者に連絡することを勧め、回答に満足できない場合はニューサウスウェールズ州公正取引局に連絡・相談をするか、苦情を申し立てることができるとしている。



### 3. ビクトリア州消費者保護局（Consumer Affairs Victoria : CAV）<sup>42</sup>

#### (1) 組織概要

ビクトリア州消費者保護局（Consumer Affairs Victoria : CAV）は、連邦政府の消費者保護法制の枠組みの下、オーストラリア第二の人口を擁するビクトリア州で消費者保護対応を所轄する部局である。ビクトリア州消費者保護局は州の司法・地域安全省（Department of Justice and Community Safety: DJCS）の一部局であり、消費者保護法（ACL）の管理を担当する司法・地域安全省の唯一のユニットとなる。

ビクトリア州消費者保護局では消費者保護法（ACL）とビクトリア州のみに適用される2012年消費者法・公正取引法（Australian Consumer Law and Fair Trading Act 2012）を根拠法として、州内の事業者の消費者法の遵守と消費者の権利保護を行っている。具体的には、①消費者・貸借人・事業者・家主の権利と責任、法令改正に関する情報とアドバイスの提供、②ビジネス及び職業の登録・ライセンス供与、③消費者と事業者間、貸借人と家主の間の紛争のあっせん、④消費者法に関する執行と遵守の確保、⑤州政府への消費者保護関連法制度の見直しに関する助言等を行っている。

Webサイトでは、消費者の権利等に関する情報提供を行うとともに、消費者が抱える問題を解決するための情報やアドバイスの提供もしている。消費者自身が取引相手の事業者と連絡しても問題が解決しなかったときには、ビクトリア州消費者保護局が定める一定の要件に合致することを条件としてビクトリア州消費者保護局によるボランタリーの紛争解決支援を得ることができる。

ビクトリア州消費者保護局の運営費用は州予算で賄われている。

#### (2) 消費者相談・紛争解決に係る機能

##### ① 情報提供

ビクトリア州消費者保護局のWebサイトでは、消費者が抱える問題や苦情を解決するための方法についての情報提供を行っている。問題や苦情の解決をする上でビクトリア州消費者保護局とは別の組織が適切な場合もあるため、まず「誰に相談すべきか（who to go to for help）」を参照し、適切な機関を確認することを勧めている。また、直面する問題や苦情に関して消費者が有する権利を知ることが解決に向けた第一歩となることから、Webサイト上の「権利を知る（know your rights）」を案内し、消費者が自身の権利を知ることが求めている。消費者の権利は、分野別<sup>43</sup>に確認できる。物品・役務

<sup>42</sup> <https://www.consumer.vic.gov.au/>

<sup>43</sup> 住宅（housing）、物品・役務（products and services）、自動車（cars）、詐欺及び偽訪問販売者（scams and travelling con men）、クラブ・資金調達（clubs and fundraising）、ライセンス・登録（licensing and registration）

については、さらに「返金、修理、返品」、「物品の問題」、「役務の問題」、「オンラインショッピング」、「製品安全」などと細分化した情報提供をしており、例えば「オンラインショッピング」については、「オーストラリア国内の事業者からの購入」、「オーストラリア国外の事業者からの購入」といった情報が提供されている。

消費者の権利等の情報を入手した後は、問題を解決するために相手方の事業者に連絡することを消費者に勧めている。その際に、消費者が望む解決方法（返金、修理、交換、作業の修正）を伝え、併せて事業者側の対応者の氏名、連絡<sup>44</sup>した日時、交渉の内容等を記録することを助言している。

事業者に直接連絡しても解決できないとき等には、手紙や電子メールで苦情を送ることを消費者に勧めている。ビクトリア州消費者保護局の Web サイトでは苦情を申告する手紙や電子メールのテンプレートが提供されている。書面で苦情を送ることにより、相手方事業者との交渉の記録となるとともに、また後日、当該苦情を別の機関に相談する際に経緯を説明する資料として提供することが可能になる、問題を解決するために適切な対応をしていたことを示すことが可能になるなどの利点があるとしている。書面での苦情は書留郵便又は電子メールで送り、自分用にコピーを保管すること、また、業界団体の中には所属事業者と消費者間の紛争を解決する仕組みを提供している組織もあるため相手方事業者が業界団体等に所属しているか確認すること等の助言もしている。消費者が送付した苦情に対する解決策の準備をするために事業者には十分な時間を与える必要があるが、苦情を送ってから 1 週間以内に応答がないときには、リマインドの手紙や電子メールを送ることが有効であるとしている。書面で苦情を送っても解決できないときには、決済事業者に相談することも勧めている。オーストラリア国外の事業者から購入をしている場合には、販売事業者が所在する国において消費者保護の責任を担う政府機関に連絡すること、ICPEN による [econsumer.gov](http://econsumer.gov) に登録することを紹介している。

これらの取組を行っても解決できなかったときには、ビクトリア州消費者保護局によるボランティアの紛争解決サービスを利用できる。

その他、豪競争・消費者委員会や州・準州消費者保護当局以外に消費者トラブルの解決を行う、消費者団体による支援を求めることも考えられる。また、消費者や中小企業の問題解決を支援する次のような州内の裁判外紛争解決制度の利用もあり得るものとされている<sup>45</sup>。

---

<sup>44</sup> 訪問、電話、SNS へのポスト等

<sup>45</sup> ビクトリア州消費者保護局へのヒアリング調査による

- ・ 消費者法センター（Consumer Action Law Centre）<sup>46</sup>
- ・ 国内建物紛争解決ビクトリア（Domestic Building Dispute Resolution Victoria）<sup>47</sup>
- ・ ビクトリア小規模事業者委員会（Victorian Small Business Commission）<sup>48</sup>
- ・ ビクトリア紛争解決センター（Dispute Settlement Centre of Victoria）<sup>49</sup>

## ② 問い合わせ（enquiry）

ビクトリア州消費者保護局への問い合わせは、オンラインフォームにより行える。問い合わせではビクトリア州消費者保護局への質問、不公正な事業者の商行為の報告、ライセンスなく事業を行っている自動車販売事業者の報告等が行える。

オンラインフォームでは、対象となる分類<sup>50</sup>を選択した上で、質問内容、質問者の情報（氏名、電話番号、電子メールアドレス、可能であれば住所）を入力する。質問者の住所では国名を選択することとなっており日本を選ぶことも可能である。

受け付けた質問について確認し、ビクトリア州消費者保護局の所管外の内容については、対応可能と考えられる機関の情報を提供する。なお新型コロナウイルス感染症流行下の現在のビクトリア州消費者保護局では限定的なサービス提供状況となっており、受け付けた問い合わせを評価し、緊急を要するものから優先的に対応している。そのため緊急を要すると判断されなかった問い合わせについてはビクトリア州消費者保護局からの応答が得られないことがある。

## ③ 苦情対応

消費者自身が相手方の事業者連絡して問題の解決を図ったが解決に至らなかった場合に、オンラインで苦情を申告し、ビクトリア州消費者保護局によるボランティアの紛争解決サービスを利用できる。消費者に対するこうした支援に手数料は発生しない。

### ア 利用条件

消費者自身が相手方の事業者連絡して問題の解決を図ったが解決に至らなかった場合にビクトリア州消費者保護局によるボランティアの紛争解決サービスを利用できる。

<sup>46</sup> <https://consumeraction.org.au/>

<sup>47</sup> <https://www.dbdrv.vic.gov.au/>

<sup>48</sup> <https://www.vsbv.vic.gov.au/>

<sup>49</sup> <https://www.disputes.vic.gov.au/>

<sup>50</sup> 賃貸住宅、不動産売買、物品又は役務、建築・リノベーション等

ビクトリア州消費者保護局による紛争解決サービスが提供されるかどうかは、以下のような事項等を考慮したうえで判断される。紛争内容が複雑、情報が不足していると考えられるときには、関連する書類や領収書などの追加資料が求められることがある。

#### ビクトリア州消費者保護局による紛争解決サービスが提供されるか判断するうえで 考慮される事項

- ・ビクトリア州消費者保護局が所管する法令への違反があるか、法的義務が遵守されていないか
- ・他によりよく対処できる機関がないか
- ・消費者自身で問題解決に向けた試みを適切に行っているか
- ・消費者の不利益はビクトリア州消費者保護局の関与を正当化するものか
- ・消費者は脆弱（vulnerable）か、不利（disadvantage）か
- ・当該問題に対処する他の又はより良い方法がないか
- ・ビクトリア州消費者保護局又はビクトリア民事・行政審判所で既に取り扱われていないか
- ・問題は合理的に解決される可能性があるか

#### イ 申告方法

苦情はオンラインフォームから送ることができる。電子メール、電話で申告することもできる<sup>51</sup>。

オンラインフォームでは対象となる苦情分類<sup>52</sup>を選択した上で、必要な情報を入力する。物品又は役務に関する苦情では、相手方事業者の情報（事業者名、電話番号、可能であれば電子メールアドレス・住所・消費者が連絡をした担当者名）、苦情の詳細（購入日又は問題が生じた日、購入した物品・役務と購入金額、支払方法、消費者がどのように解決しようとしたか、消費者が望む解決方法等を記述）、苦情申告者の情報（氏名、電話番号、電子メールアドレス、可能であれば住所）を入力する。苦情申告者の住所では、国名を選択することとなり日本を選ぶことも可能である。

#### ウ 苦情対応手順

苦情を受け付けるとビクトリア州消費者保護局により、紛争解決サービスの提供対象として妥当かどうかの評価がなされる。なお、新型コロナウイルス感染症流行下の現在

<sup>51</sup> ビクトリア州消費者保護局へのヒアリング調査

<sup>52</sup> 賃貸住宅、不動産売買、物品又は役務、建築・リノベーション等

のビクトリア州消費者保護局では限定的なサービス提供状況となっており、苦情について評価し、緊急を要するものから優先的に対応をしている。そのため緊急を要すると判断されなかった事案についてはビクトリア州消費者保護局からの応答が得られないことがある。

ビクトリア州消費者保護局による紛争解決サービスが提供されることとなった場合には、消費者に代わりビクトリア州消費者保護局が相手方事業者に連絡を行い<sup>53</sup>、問題点の特定、法に基づく解決方法の選択肢が検討される。また、タイムリーな解決を目指し電話によって紛争解決サービスは提供される。

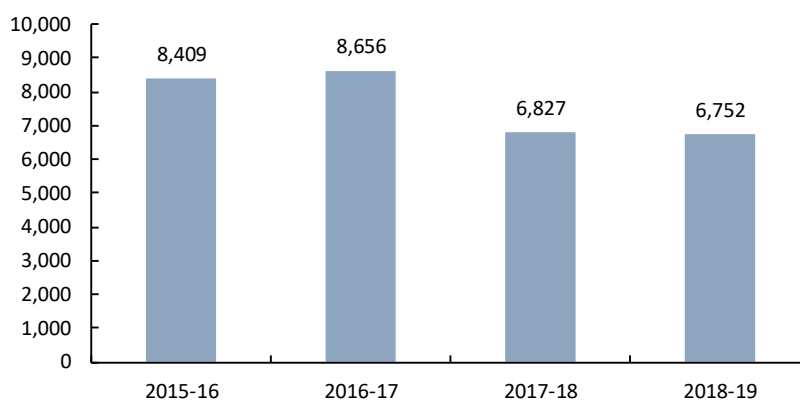
紛争解決サービスでは、法令と一致する結果を得ることが目指されており、サービスの提供を通じて法令遵守を促進することとされている。

苦情の解決に要する日数は、苦情の複雑さ等により異なるが、通常、1か月程度を要している<sup>54</sup>。

## エ 実績

2017～18年には6,827件、2018～19年には6,752件の紛争がビクトリア州消費者保護局により解決されている。

ビクトリア州消費者保護局による紛争解決件数



資料：ビクトリア州消費者保護局，“Consumer Affairs Victoria activity: Web information and advice”

<sup>53</sup> 販売事業者の連絡先の詳細は、通常苦情の申立者から提供される。申立者において不明な場合は、ビクトリア州消費者保護局のデータベースやオンライン上で検索したり、プラットフォームと協力して連絡先の情報を入手する場合もある。

<sup>54</sup> ビクトリア州消費者保護局へのヒアリング調査

#### ④ 越境消費者相談への対応

##### ア オーストラリア国外在住の消費者がビクトリア州消費者保護局に苦情を申告する場合

オーストラリアの販売事業者から商品を購入した海外所在の消費者がトラブルに直面した場合には、オーストラリア在住の消費者と同じようにビクトリア州消費者保護局の支援の対象となる。その際、海外所在の消費者とオーストラリア在住の消費者との間で苦情処理のプロセスに違いは無い。ただし当局のマンパワーの問題から、小額な苦情や優先順位が低いと判断された苦情には対応できない場合がある。また、日本の越境消費者センター（Cross-border Consumer center Japan : CCJ）が、日本の消費者の代わりにビクトリア州消費者保護局の Web サイト上のフォームから苦情を申告することも可能とされている<sup>55</sup>。

#### ⑤ 処理権限等

ビクトリア州消費者保護局も他州と同じく、消費者と事業者双方の合意に基づく解決を目指した斡旋を行うことができる。斡旋それ自体の手数料等は不要である。ただし、ビクトリア州消費者保護局の紛争解決サービスでは拘束力のある決定を下すことはできず、また参加を強制することもできない。

法的拘束力のある解決を求めるときにはビクトリア州の ADR 機関であるビクトリア民事・行政審判所（Victorian Civil and Administrative Tribunal: VCAT）を利用することができる。ビクトリア民事・行政審判所は物品・サービスを含む様々な分野の紛争の解決のために、公正で効率的かつ手頃な価格での調停サービスを提供している。欠陥又は品質に問題がある物品・サービスについて、修理・返金・返品・交換などを要求することができる。当事者の一方がビクトリア州外に所在している場合は利用できない。

ビクトリア民事・行政審判所の調停を利用する際は、消費者個人で申し込むことも弁護士を代理人として立てることも可能である。ビクトリア民事・行政審判所から消費者に対して法的アドバイス等を提供することはない。調停の申し込みや進行プロセスについては、Victoria Legal Aid<sup>56</sup>、Federation of Community Legal Centres<sup>57</sup>、Law Institute of Victoria (LIV)<sup>58</sup>等から助言を得ることができる。

調停が申し込まれてから合意が決定されるまでの時間は、単純な事例な場合は 4 週間となるが、複雑な事例の場合には数か月から数年かかる場合もある。新型コロナウイルス

<sup>55</sup> ビクトリア州消費者保護局へのヒアリング調査

<sup>56</sup> <https://www.legalaid.vic.gov.au/>

<sup>57</sup> <https://www.fclc.org.au/>

<sup>58</sup> <https://www.liv.asn.au/find-a-lawyer>

ス感染症流行下の現在では、通常よりもさらに時間を要している。また、調停申請時にいくつかの短い質問に答えることで、決定までに要する推定時間を知ることができる。

調停は紛争が発生してから通常 6 年以内に申請する必要がある。6 年以上前の紛争を申請すること自体は可能であるが、相手方の事業者が調停を拒否する理由として主張する可能性がある。

調停を利用する際の手数料は原則、消費者が自ら支払う。調停で消費者の主張が認められたとしても、自らの手数料を相手方の事業者に負担させることはできない。ビクトリア民事・行政審判所を利用する場合の主な標準手数料（物品・サービス）は以下の通りである。

#### ビクトリア民事・行政審判所を利用する場合の標準手数料（物品・サービス）

請求または支払い金額	標準手数料
3,000ドル以下	65.30ドル
3,001－15,000ドル	217.70ドル
15,001－100,000ドル	487.30ドル
100,000－500,000ドル	798.30ドル
500,001－1,000,000ドル	1088.60ドル
1,000,001－5,000,000ドル	1378.80ドル
5,000,001ドル以上	1669.10ドル

資料：ビクトリア民事・行政審判所，“Before you apply - Goods and services disputes”  
<https://www.vcat.vic.gov.au/case-types/goods-and-services/apply-goods-and-services>

ビクトリア民事・行政審判所を通じてなされた決定は最終的なものとなり、両当事者は決定に従う必要がある。決定には命令が伴うこととなる。命令には金銭の支払いを命じる金銭支払命令（Monetary order）と、その他の措置を命じる非金銭支払命令（Non-monetary order）がある。決定に不服な場合には最高裁判所に上訴して判断を求めることができる。

### (3) 新型コロナウイルス感染症の流行の影響

ビクトリア州消費者保護局の Web サイトでは新型コロナウイルス感染症流行の影響が特に懸念される事項に関する消費者の権利を説明している。賃貸契約に関する借主の賃料減額や大家の家賃救済助成金の支援策、不動産売買時における検査やオークションにおける感染症対策、ライセンスビジネスにおける感染症対策、非常時における販売事業者の価格つり上げの防止、混乱に乗じた詐欺の増加への警告等である。

#### 4. アクセス・キャンベラ<sup>59</sup>

##### (1) 組織概要

アクセス・キャンベラはオーストラリア首都特別地域 (Australian Capital Territory: ACT) の消費者保護機関である。非安全、不公正、誤認惹起行為を防止する公正取引法令の管理と執行を通じて、消費者の利益の促進及び保護を行う責任を負っている。消費者と事業者に対して、その権利と責任について教育を行うとともに、不利益が生じた消費者についての紛争解決を行うよう事業者に働きかけ、消費者と市場に影響を与えるような法令違反を行う事業者や個人に対して適切な対処を行っている。

アクセス・キャンベラは消費者保護法 (ACL) の施行責任を持つ機関であり、消費者の支援だけでなく、消費者がトラブルに陥る可能性を減らすために企業が関連法の下で義務と責任を遵守するのを支援する。アクセス・キャンベラでは消費者保護法 (ACL) 以外にも 2010 年競争及び消費者法 (連邦法) (Competition and Consumer Act 2010 (C'wealth)) や 1992 年公正取引 (オーストラリア消費者法) 法 (Fair Trading (Australian Consumer Law) Act 1992) 等の複数の根拠法<sup>60</sup>の下で、幅広い規制及びライセンスの管理を行っている。

アクセス・キャンベラの運営費用はオーストラリア首都特別地域予算で賄われている。

ヒアリングによれば、消費者保護政策に関連するアクセス・キャンベラの職員はフルタイム換算で約 6 名であるという。

##### (2) 消費者相談・紛争解決に係る機能

###### ① 問い合わせ対応

消費者取引に関して事業者との間で紛争が生じた場合、紛争をどのように解決したらよいかの助言、消費者が有する権利に関する情報等をアクセス・キャンベラに問い合わせることにより得ることができる。

電話での相談は平日の午前 9 時から午後 4 時 30 分まで利用可能である。問い合わせフォームからオンラインで相談することもできる。オンラインでの相談に対しては、書面による助言を提供する。ただし、アクセス・キャンベラのスタッフは法的アドバイスを提供することはできない。

###### ② 苦情対応

事業者との間に問題が生じた場合、消費者はまず、当該事業者に書面を提出し、問題

<sup>59</sup> <https://www.accesscanberra.act.gov.au/app/home/fairtrading>

<sup>60</sup> [https://www.accesscanberra.act.gov.au/app/answers/detail/a\\_id/2269#!tabs-2](https://www.accesscanberra.act.gov.au/app/answers/detail/a_id/2269#!tabs-2)



解決を図る。事業者からの応答に満足できない、又は、応答が得られない場合には、アクセス・キャンベラに電話又は Web サイトのフォームを通じて苦情を申告することで、アクセス・キャンベラの支援を得ることができる。アクセス・キャンベラに支援を申し出ることに對して料金は発生しない。

当事者間で紛争を解決できない場合、アクセス・キャンベラでは、通常、消費者に代わって問題を解決するために事業者との紛争解決の斡旋を行う。

## ア 利用条件

消費者自身が事業者との紛争を解決する試みを行ったにも関わらず解決に至らなかった場合に、アクセス・キャンベラに苦情の申告を行うことができる。

消費者がオーストラリア首都特別地域の居住者であれば、事業者がオーストラリア国内のどこに所在していても、消費者はアクセス・キャンベラによる紛争解決の斡旋を得ることができる。オーストラリア首都特別地域に居住していない消費者であっても、オーストラリア首都特別地域に所在する代理店、自動車販売店、自動車修理事業者との紛争については、アクセス・キャンベラによる紛争解決の斡旋を得ることができる。

## イ 申告方法

アクセス・キャンベラへの苦情申告は、オンラインフォームを通じて行うことができる。オンラインフォームでは、まず苦情のタイプ、問題が生じた日時、問題の解決状態、問題を解決するための他機関への連絡の有無、当該問題に脆弱な者が含まれているか否か、オーストラリア国内のどの州で生じたかについて選択する。次いで、苦情の詳細（何が、いつ生じたか、消費者は何を正しくないと考えているか、関係する者は誰か等）について記述した上で、消費者が望む解決方法を選択する。最後に申告する消費者の情報（氏名、電子メールアドレス、電話番号）を入力する。また、領収書、見積書、契約書、請求書、銀行取引明細書等の関連する書類、消費者自身による紛争解決の試みの中で受信したテキストメッセージや電子メール、書面等について添付して送信する。

## ウ 苦情対応手順

消費者からの苦情を受け付けると、アクセス・キャンベラが評価を行い、支援の可否を判断する。アクセス・キャンベラが支援できない場合には、他の取り得る手段についての情報提供が行われる。ヒアリングによれば、アクセス・キャンベラは苦情を申告した消費者に対して、請求書、領収書、販売事業者の詳細等の証拠の提出を求め、消費者がそうした証拠を用意できなければ、ほとんどの場合に支援の手続きが進むことはない

という。

受け付けた苦情は以下の事項に基づいて優先度が判断され、優先度の高い苦情から対応される。優先度が低いと判断された苦情への対応はほとんど行われない。

#### アクセス・キャンベラにおける苦情の優先度を判断する上での考慮事項

- ・ 深刻な被害を是正するためにすぐに解決に向けて取り組む必要があるか
- ・ 申告された法律違反が明白であり、それを裏付ける特定の証拠又は情報が申告者から提供されているか
- ・ 申告された苦情で影響を受けた（又は影響を受け得る）又は不利となる者の数
- ・ システム的な又は再発している苦情があるか

アクセス・キャンベラによる支援がなされる場合には、ケースマネージャが設定され、消費者にはケースマネージャの連絡先と苦情の参照番号が伝えられる。ケースマネージャは消費者に連絡し、今後の進め方を話し合う。

紛争解決の斡旋では問題点を特定した上で、ケースマネージャが相手方事業者に連絡し、解決の選択肢の検討が行われる。消費者にはケースマネージャから事業者の返答が伝えられる。

アクセス・キャンベラでは苦情を受け付けた日から 10 営業日以内での紛争解決が目指されている。複雑な苦情の場合には、20 営業日以内に解決を目指す。事業者からの応答に時間がかかっている場合にはその旨消費者に連絡がされる。

ヒアリングでは、その他に消費者保護と同様の役割を果たす機関として「豪州小規模企業・家内企業オンブズマン（Australian Small Business and Family Enterprise Ombudsman: ASBFEO）」が挙げられ、同機関が紛争解決サービスを提供していることが紹介された。

### ③ 越境消費者相談への対応

#### ア オーストラリア在住の消費者が他国販売事業者との間でトラブルに直面した場合

アクセス・キャンベラからは、相手国の公正取引・消費者保護当局の Web サイトの内容を可能な限り詳細に消費者に伝えていると回答があった。

#### イ オーストラリア国外在住の消費者がアクセス・キャンベラに苦情を申告する場合

オーストラリア国外在住の消費者がアクセス・キャンベラに苦情を申告した場合、理論的にはアクセス・キャンベラが対応することは可能であるが、そのようなケースは発生していない<sup>61</sup>。アクセス・キャンベラでは国内消費者と国外消費者の苦情を区別して取り扱うことはなく、問題の潜在的なリスクを評価して苦情対応の優先順位を決定している。リスクの高い問題はリスクの低い問題よりも優先的に扱うとしている。

また、日本の越境消費者センター (CCJ) が、日本の消費者の代わりにアクセス・キャンベラ Web サイト上のフォームから苦情を申告することも可能である<sup>62</sup>。

### ④ 処理権限等

アクセス・キャンベラが行う斡旋には法的拘束力がない。

法的拘束力を求めるときには、ADR 機関であるオーストラリア首都特別地域民事・行政審判所 (ACT Civil & Administrative Tribunal: ACAT) を利用することができる。オーストラリア首都特別地域民事・行政審判所は 2008 年首都特別地域民事及び行政審判法 (ACT Civil and Administrative Tribunal Act 2008) に基づく管轄権及び権限を有する独立機関である。契約、債務、物品、迷惑行為、オーストラリア消費者法等に関連する民事的な紛争も取り扱っている。オーストラリア首都特別地域民事・行政審判所の調停手続きは、簡便、迅速、安価、インフォーマルであることを特徴とする。オーストラリア首都特別地域民事・行政審判所の職員は当事者に対して調停の手続きに関する情報を提供することはできるが、法的アドバイスを行うことはできない。

オーストラリア首都特別地域民事・行政審判所では様々なタイプの紛争の調停を取り扱うが、消費者トラブルは民事紛争のカテゴリの中で扱われる。消費者が調停を利用する際は手数料の支払いが必要となる。3,000 ドル以下の争いの場合の標準手数料は 77 ドル、3,001 ドル以上 15,000 ドル未満の争いの場合の標準手数料は 162.5 ドル、15,000 ドル以上の争いの場合の標準手数料は 583.5 ドルとなっている。オーストラリア首都特

<sup>61</sup> アクセス・キャンベラへのヒアリング調査

<sup>62</sup> アクセス・キャンベラへのヒアリング調査

別地域民事・行政審判所が民事紛争として管轄する係争額は 25,000 ドルまでであり、それでもオーストラリア首都特別地域民事・行政審判所の管轄の希望する場合は、超過分を放棄するか<sup>63</sup>、オーストラリア首都特別地域民事・行政審判所において 25,000 ドルを超える審理を行うことに同意するよう他の当事者に依頼する必要がある。申請時に他の当事者が書面で同意した場合には 25,000 ドルを超える紛争も調停の対象となる。申請を行う当事者が低所得であったり、年金受給者等である場合は申請手数料の支払が免除される。

現在の新型コロナウイルス感染症の流行下では、調停の決定に遅延が予想されるとしている。また、聴聞会等では電話やビデオ形式での出席も推奨されている。

オーストラリア首都特別地域民事・行政審判所での調停を通じて決定が行われる。決定は命令として記録される。両当事者が合意に到った場合には同意命令 (consent order) が作成される。命令には金銭の支払いを命じる金銭支払命令 (Monetary order)、その他の措置を求める非金銭支払命令 (Non-monetary order) がある。命令に従わない場合には、裁判所を通じて執行を求めることができる。オーストラリア首都特別地域民事・行政審判所の決定に対して不服な場合には決定が下されてから 28 日以内に上訴しなければならない。

### (3) 新型コロナウイルス感染症の流行の影響

新型コロナウイルスの流行下において、現時点でアクセス・キャンベラの業務処理とサービス提供には時間がかかる場合があるとしている。一方で、関連する行政サービスのほとんどは対面で行う必要がないことも周知されている。

---

<sup>63</sup> 例えば、係争額が 30,000 ドルの場合は、5,000 ドルを放棄してオーストラリア首都特別地域民事・行政審判所には 25,000 ドルとして申請する。