


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
(概要版報告書)



2021年3月

目次

| | | |
|------|-------------------------|---|
| I. | 調査概要 | 2 |
| II. | オーストラリアの連邦と州、州間の連携状況 | 4 |
| III. | 豪競争・消費者委員会 | 5 |
| IV. | ニューサウスウェールズ州公正取引局 | 6 |
| V. | ビクトリア州消費者保護局 | 7 |
| VI. | オーストラリア首都特別地域アクセス・キャンベラ | 8 |

I. 調査概要

調査の目的

- 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の特化した「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ついて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との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。

調査の概要

■ 調査対象

- 連邦機関：
 - 豪競争・消費者委員会 (Australian Competition and Consumer Commission)
- 州政府機関等：
 - ニューサウスウェールズ州公正取引局 (NSW Fair Trading)
 - ビクトリア州消費者保護局 (Consumer Affairs Victoria)
 - オーストラリア首都特別地域アクセス・キャンベラ (Access Canberra)

■ 調査方法

- 文献調査：国内外の文献調査を実施
- オンラインヒアリング調査：オンライン会議システムを利用したヒアリング調査を実施

I. 調査概要

海外機関へのオンラインヒアリング調査の概要

| 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 | オーストラリア首都特別地域アクセス・キャンベラ |

II. オーストラリアの連邦と州、州間の連携状況

オーストラリア国内の消費者保護体系

- 2011年1月1日から施行された消費者保護法(Australian Consumer Law)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。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。
- 国内の消費者保護は消費者保護法の下、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)を採用。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。
- 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)である。IGAでは、オーストラリア消費者保護法の実装と執行の実現とともに「オーストラリア・ニュージーランド経済関係緊密化協定」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た。IGAに基づき2010年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」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て取り交わしている。

連邦と州、州間の連携のあり方

- 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で合意。
- 豪競争・消費者委員会及び州・準州の消費者保護当局が作成した消費者保護法の執行に関するガイドでは、全ての苦情に対処できないことから、それぞれの機関において苦情を検討し、消費者全体への利益をもたらす可能性のある問題等にリソースを向けるリスクベースアプローチを取ることを示している。
- 異なる州に所在する消費者と販売事業者との間での苦情が発生した場合には、一般的には消費者が居住する州当局に苦情を申告することが助言されており、販売事業者が他州に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、事業者が他州からライセンスを受けている場合、ライセンス交付州の方が当該事業者へ影響力を発揮しやすいため、事業者が所在する州が対応することがある。また、事業者が違法行為を行っている場合、調査のために事業者が所在する州がアプローチする。その他、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している。
- 州当局間の情報共有は対面会議や全国的なオンラインワークスペース(ACLlink)を通じて行われる。州当局は月単位でミーティングを実施して情報共有をしており、州間の協力はスムーズに行われている。州間の連携は、豪競争・消費者委員会経由ではなく、直接行える。

III. 豪競争・消費者委員会

(Australia Competition & Consumer Commission: ACCC)

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を所管するほか、消費者に対する啓発・情報発信等を実施。
- 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、より広範な問題に対処することとされる。

消費者相談・紛争解決に係る機能

- 消費者は、豪競争・消費者委員会に問い合わせ(enquiry)ができる。消費者は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、報告(Report)することもできる。問い合わせは電話、オンラインフォーム、書面、窓口を通じて行える。
- 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)について調査を行い、必要に応じて警告、差止命令等の執行を行う。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。
- 2019-20年の問い合わせ数は312,773件。
消費者法関連での問い合わせ・報告は98,318件。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。

越境消費者トラブルへの対応

- 豪競争・消費者委員会は個別の紛争処理に対応しない。
- 越境消費者トラブルには、ICPEN Webサイトの“Resolve a dispute”やeconsumer.govの利用を推奨。

IV. ニューサウスウェールズ州公正取引局 (NSW Fair Trading)

概要

- ニューサウスウェールズ州において消費者保護対応を所轄する部局。
- 州政府予算及び一部の販売事業者が支払う登録免許税等により運用。

消費者相談・紛争解決に係る機能

- 公正取引局は物品・役務購入、製品安全等に関する苦情を受付。
- 消費者が相手方の販売者等と直接連絡しても解決に到らなかったときに、公正取引局にオンライン、郵便、電話で苦情を申告し、無料での斡旋を受けることができる。州内に居住する消費者は、州内だけではなく他州・準州で購入した物品・役務に関するトラブルも申告できる。
- 苦情の検討により公正取引局による斡旋の対象となり、当該苦情の相手方の事業者が特定されると、ケースマネージャが指名される。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し、苦情を受理してから30日以内の解決を目指す。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が、法的拘束力はない。
- 2017年度に受理した苦情は43,375件。
- 2018年12月より、消費者保証命令 (Consumer guarantee directions) を出す権限が与えられた。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において、当事者間での解決ができず、公正取引局による斡旋でも合意に到らなかった場合に、公正取引局から企業に対して返金・修理・交換の指示を出すことができる。企業は命令が行使されてから原則28日以内に従わなければならない。

越境消費者トラブルへの対応

- 国外在住の消費者が州内に拠点を置く販売事業者とトラブルになった場合、公正取引局に苦情を申告できる。違法行為の疑いがある場合には、必要に応じて調査や執行を検討する。
- 国内からの苦情と海外からの苦情とは区別することなく、すべて同じ優先順位で対応する。

V. ビクトリア州消費者保護局 (Consumer Affairs Victoria)

概要

- ビクトリア州において消費者保護対応を所轄する部局。
- 州政府予算により運用。

消費者相談・紛争解決に係る機能

- 消費者保護局は消費者からの質問、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を受け付けている。
- 消費者が相手方の販売者等に連絡しても解決に到らなかったときに、オンライン、電子メール、電話で苦情を申告し、消費者保護局によるボランタリーな紛争解決サービスを無料で利用することができる。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た後、対象となった場合には、消費者に代わり消費者保護局が相手方に連絡を行い、問題点の特定、法に基づく解決方法の選択肢の検討を行う。苦情の複雑さ等により異なるが、解決には通常1か月程度を要する。
- 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。
- 2018～19年に6,752件の紛争を消費者保護局が解決。

越境消費者トラブルへの対応

- 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。海外の消費者と国内の消費者とで苦情処理のプロセスに違いはない。

VI. オーストラリア首都特別地域アクセス・キャンベラ(Access Canberra)

概要

- オーストラリア首都特別地域の消費者保護機関。
- オーストラリア首都特別地域予算により運用。

消費者相談・紛争解決に係る機能

- アクセス・キャンベラでは消費者からの問い合わせに対して、事業者との間で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提供。
- オーストラリア首都特別地域に居住する消費者が相手方の販売者等に連絡しても解決に到らなかったときに、オンライン、電話で苦情を申告し、アクセス・キャンベラによる支援を無料で得ることができる。受け付けた苦情を評価し、支援の可否が判断される。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。問題点を特定した上でケースマネージャが相手方の事業者に連絡して紛争解決の斡旋を行う。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。
- アクセス・キャンベラが行う斡旋には法的拘束力はない。

越境消費者トラブルへの対応

- 海外所在の消費者がトラブルに直面した場合には、アクセス・キャンベラに苦情を申告することは可能である。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する。