

欧州諸国における
越境消費者トラブルに関する調査
(概要版報告書)

2019年3月

目次

I.	調査概要	2
II.	EU全域での越境消費者相談体制	4
III.	スイス	6
IV.	イタリア	10
V.	スウェーデン	15
VI.	消費者相談におけるODR実施状況	20
VII.	各国の比較	22

I. 調査概要

調査の目的

- 我が国の越境消費者トラブルに係る相談は、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」により対応されている。CCJでは、北米、アジアを中心として13の海外消費者相談機関等と公式な提携を行い（平成30年9月末時点）、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。平成28年度に実施した「アジア・オセアニア・欧州諸国における越境消費者トラブルに関する調査」での現地訪問調査を契機として、CCJと英国の消費者相談機関CTSIとの間で正式提携のためのMoUが締結されたところではあるものの、域内での消費者保護の取組が進む欧州諸国との連携関係は限定的であり、今後の関係構築の拡大が望まれる。
- そこで、本調査では、まず、EU全域での越境消費者相談体制の概況を調査する。そのうえで、調査対象とする欧州諸国における電子商取引、消費者トラブル等の状況、消費者保護法制、主要な電子商取引サイトで実施されている消費者保護に向けた取組、第三者認証の取組等を把握するとともに、各国における消費者相談体制の実態について把握する。その上で、現地機関を訪問し、我が国消費者が調査対象国の事業者との間でトラブルに遭遇した場合に解決支援を受けられるようCCJとの連携関係の構築に向けた打診・交渉等を行うことを目的とする。

調査の概要

■ 調査対象

- EU全域での越境消費者相談体制
- スイス、イタリア、スウェーデンの状況

■ 調査方法

- 文献調査：国内外の文献調査を実施
- 現地調査：各国機関への訪問

I. 調査概要

海外機関への訪問調査の概要

■ スイス

- 訪問期間: 2019年1月15・16日
- 訪問機関
 - 連邦消費者庁 (Federal Consumer Affairs Bureau; FCAB)
 - ロマンド消費者連盟 (Federation romande des consommateurs; FRC)

■ イタリア

- 訪問期間: 2019年1月21・22日
- 訪問機関
 - 消費者・環境保護協会 (Adiconsum) (ECCイタリアの運営団体)
 - Altroconsumo

■ スウェーデン

- 訪問期間: 2019年1月17・18日
- 訪問機関
 - スウェーデン消費者庁 (Swedish Consumer Agency) (ECCスウェーデンの運営機関)
 - 消費者苦情処理委員会 (The National Board for Consumer Disputes; ARN)

II. EU全域での越境消費者相談体制



ECC-Netの概要

- The European Consumer Centres Network (ECC-Net) は、2005年に設立された越境取引に関する消費者トラブルの相談業務を行う欧州各国の消費者センター (European Consumer Centre: ECC) のネットワーク。
- EU加盟国28カ国及びアイスランド、ノルウェーを加えた30か国のECCから成り立つ。各国ECCは消費者からの域内の越境取引のトラブルの相談に助言。また、必要に応じて各国ECCが連携し、トラブル解決に向けてサポート。

ECC-Netの活動

- EU域内への消費者の信頼を高めるため、以下の活動を実施。
 - EU加盟国での物品・役務の購入に関する消費者の権利についての情報提供
 - 消費者と他のEU加盟国に所在する事業者との間で生じた問題に対する助言
 - ECC-Netを通じた消費者と事業者との間の問題解決の手助け
 - 友好的な解決ができなかった場合には、裁判外手続き、欧州少額訴訟手続等の他の法的手段に関する情報提供
 - 問題へ対処する上で適切な機関特定の手助け
- ECC-Netは、消費者と事業者間の越境トラブルに対応。
- 消費者同士、事業者同士間の問題は対象外。消費者と同じ国に所在する事業者との間の問題、EU域外の国に所在する事業者との間の問題は取り扱わず。また、裁判において消費者を代理せず、救済策の提供、事業者に対する法に基づく執行、罰則の賦課はできず。
- 相談は電話、電子メール、FAX、オンラインフォーム、窓口への訪問、郵便により可能。
- 消費者問題一般に関する質問や疑問についての問い合わせについては、関連する情報を提供。個別のトラブルに関しては、解決に向けた助言で対応が終了する場合と、事業者が所在する国のECCと連携して対応が必要な場合があり、後者については消費者所在国のECCが事業者所在国のECCに苦情を送付し、事業者所在国ECCが事業者と解決策を検討。

II. EU全域での越境消費者相談体制

ECC-Netの財務的枠組

- 欧州議会及び欧州理事会は2014年2月に「消費者プログラム2014-2020」(Regulation (EU) 254/2014)を採択。「1. 安全:製品安全の確立、強化」「2. 消費者への情報提供と教育及び消費者団体の支援」「3. 権利と救済:消費者権利の進展、強化」および「4. 執行:消費者権利の執行の支援」の目的を掲げ、期間内の総予算額は1億8,880万ユーロ。
- ECC-Netへの財政支援は、「4. 執行」に貢献することを目的とし、達成状況はECCの活動実績及び消費者からの認知度により計測。直近の2018年消費者政策プログラムでは、2019年のECC-Netへの補助金額は600万ユーロ。
- ECC-Netの運営に関する欧州委員会からの補助金の上限は通常50%、追加的なECC業務も実施する場合56%、1人あたりGDPが下位1/4となる国のECCは65%。

ECC-Netの実績

- 2017年に消費者からECC-Netには99,859件の連絡があった。苦情件数は47,485件であり、うち74.3%が電子商取引に関するもの。
- 2017年にECC-Netに寄せられた苦情の対象となる製品・サービスでは、輸送関連が36.5%。うち22.4%が航空に関するものであり、6%がレンタカーに関するもの。輸送に関する苦情は2014年以降3割超。
- ECC-Netで受け付けた苦情のうち、複数のECCが関与した複雑な事案の48.8%において、事業者との間で友好的な解決に到る。解決に到らなかった事案が34.4%、他の機関に転送した事案が16.8%。



インターネット、電子商取引の現状

- 個人における2017年時点でのインターネット利用率は、93.7%^{*1}。
- スイス国民のうち、過去3か月間に電子商取引で物品・サービスを購入したものは72% (2017年)^{*2}。
- 2017年の電子商取引市場規模は、86億スイスフラン^{*3}。

*1. ITU資料

*2. スイス連邦統計局

*3. VSV, GfK Switzerland資料

電子商取引に関連した消費者保護法制等

■ 電子商取引における消費者保護に関連する法令の概要

- 連邦不正競争防止法

Webサイトでの情報提供義務について規定する他、契約において権利と義務の間に著しく不均衡を生じさせ、消費者に損害を与える取引規約については不公正であるなどとの規定。

- 価格表示に関する命令

消費者向けの取引における価格表示の仕方について規定。

例えば、物品についての申し出をする際には、オプション以外の全ての費用を含む価格についてスイスフランで表記し、また価格及び関連情報を、明瞭かつ容易に判読可能な形で提示しなければならない旨等を規定。

- スイス債務法

第200条等において、品質、目的に適合しない場合の法定保証について規定。

III. スイス

電子商取引に関連した消費者保護法制等

- 広告に関する消費者保護規定
 - 不正な広告の禁止
- 消費者への情報提供義務
 - 価格に関する情報提供義務(物品・役務の提供全般および電子商取引における規定がある)
 - 電子商取引における名称・連絡先、契約締結に至るまでの技術的なステップについての情報提供義務
- 販売者に課せられているその他の義務
 - 注文確認メールの送信義務
- 民事ルール
 - (撤回権の規定はない)
 - 動産の品質保証への違反、瑕疵、価値の減少等があった場合に契約の解除、減額請求、代替品による履行の請求

III. スイス

電子商取引事業者における消費者保護プログラム等

- 30日間または14日間の返品制度 (galaxus.ch)
同社により販売された商品は30日間、出店者により販売された商品は14日間、返品を受け付け。
- 買い手保護制度 (Ricardo.ch)
前払いで料金を支払ったにも関わらず物品が届かなかった場合に、最大250スイスフランまでの返金を同社が実施。
- チケットプロテクション (Ticketcorner)
チケット購入時にチケット1枚あたり3スイスフランを追加で支払うことで、チケットプロテクションを購入可能。
チケット購入者に予見できなかった事情、イベントの日時・場所の変更によりイベントへの参加ができない場合、保険会社に連絡して返金を得ることが可能。
- トラストマーク (VSV (Verband des Schweizerischen Versandhandels))
VSVはスイスの対消費者 (B2C)、対事業者 (B2B) 向けに通信販売を行う事業者が加盟する業界団体。300社を超えるオンラインショップが加盟して、加盟企業によるB2Cの電子商取引取扱高は、スイス全体の約60%。加盟するにはVSVが定める倫理規範の遵守が求められ、引渡後14日間の撤回権を認めること等が要求される。加盟企業にはオンライントラストマークを使用する権利が与えられる。
VSVは独自の紛争解決プログラムは提供していない。消費者、会員事業者ともに中立の立場から紛争解決に寄与するeコマースオンブズマン (消費者フォーラム kfにより運用) を利用可能。

III. スイス

消費者相談の現状

■ 消費者保護基金 (Stiftung für Konsumentenschutz: SKS)

- 1964年に設立された非営利団体であり、スイス居住者向けにパーソナルアドバイス (Persönliche Beratung) 等を提供。
- ドイツ語圏を代表して、フランス語圏の消費者団体ロマンド消費者連盟 (Fédération romande des consommateurs: FRC)、イタリア語圏の消費者団体 (Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana: ACSI) とスイス消費者団体連合 (Swiss Alliance of Consumer Organisations) を結成するなど、主要な消費者団体の一つ。
- 電話、電子メール等により、2017年に延べ6,254件の相談が寄せられた (なお、SKS、FRC、ACSIが対処した相談・苦情は2018年に20,499件)。
- 消費者からのオンラインでの苦情を受け付けるWebサイト (Beschwerdeleicht.ch) を運用している。消費者が登録した苦情は当該事業者のカスタマーセンター等に転送。苦情を申告した消費者は、Beschwerdeleicht.chに開設されたユーザーページを通じて、登録した苦情の処理状況、設定した回答期日などを確認可能。

■ ロマンド消費者連盟 (Fédération romande des consommateurs: FRC)

- 1959年に設立されたスイスのフランス語圏の非営利の消費者団体であり、スイス居住者向けにパーソナルアドバイス (Conseil personnalisé) 等を提供。
- 年間70スイスフランの会費による会員制度をもち、会員数26,000人。会員はFRCのホームページで提供されている300の質問と回答へのアクセス、60のモデル書面へのアクセス、FRCマガジンの購読、パーソナルアドバイスの無料での利用等が可能。
- 相談は電話、オンラインフォーム、スイス国内に5カ所ある窓口への訪問による。各窓口には2名のボランティアを配置。相談への回答は一義的にはボランティアが実施。難しい場合には、本部の2名の弁護士に転送。専門家による判断が必要となる場合には、専門性を有する職員が担当。
- パーソナルアドバイスで解決ができなかった場合には、会員専用提供される法的フォローアップ (Suivi juridique) が利用可能。
- 2018年には12,837件の相談、苦情を受け付け。



インターネット、電子商取引の現状

- 個人における2017年時点でのインターネット利用率は、61.3%^{*1}。
- 1年間にインターネットを利用して物品又は役務の購入・注文した経験を有する者は2016年時点で39.8%^{*2}。
- 2017年のB2C電子商取引市場規模は108.7億ユーロ^{*3}。

*1. ITU資料

*2. Italian National Institute of Statistics資料

*3. Euromonitor International資料

電子商取引に関連した消費者保護法制等

■ 電子商取引における消費者保護に関連する法令の概要

- 消費法典

2005年9月6日施行。EU/EC消費者保護指令を国内法化するという目的の下、成立していた多くの消費者保護法規範を一つの法典として統合。消費法典には、広告、撤回権や情報提供義務を含む遠隔販売、法定保証等に関連する規定。

- 2003年4月9日立法命令第70号

EUの電子商取引指令(2000/31/EC)を国内法化した法令。情報社会サービスを規律対象として、情報提供義務等を賦課。イタリア消費法典第68条にて、電子商取引については同立法命令が適用されることを規定。

IV. イタリア

電子商取引に関連した消費者保護法制等

- 広告に関する消費者保護規定
 - 誤認惹起行為の禁止
- 消費者への情報提供義務
 - 契約締結前の情報提供義務(遠隔契約としておよび電子商取引事業者として情報提供義務がそれぞれある)
 - 電子的に契約締結を行う際の情報提供義務
 - EUによるODRプラットフォームに対する情報提供義務
- 販売者に課せられているその他の義務
 - 契約の確認書の提供義務、ほか
- 民事ルール
 - 遠隔契約の撤回権
 - 引き渡しルールに適合しない場合の契約解消
 - 契約への不適合に関する民事ルール(修理・交換、減額請求・契約解消) ほか

IV. イタリア

電子商取引事業者における消費者保護プログラム等

- 法定保証の期間を越えた延長保証 (ePrice)
法定保証期間である2年間を越え、ePriceでは“Garanzia+”という延長保証サービスを販売。これを購入すると、法定の保証期間終了後3年間の保証を提供。
- 列車遅延時の補償 (trenitalia)
高速列車が予定時刻より30～59分遅延した場合、次回以降の支払いに利用可能なチケット価格の25%のバウチャーを提供。高速列車以外の列車を含め、到着が60～119分遅延した場合にはチケット価格の25%、120分以上遅延した場合にはチケット価格の50%のバウチャーを提供。
- チケットのキャンセル・返金 (trenitalia)
返金可能なチケットを購入した場合、列車の発車時刻前のキャンセルで、チケット価格の20%が減額された金額の返金を受け取り可能。
- トラストマーク (デジタルコマース関連の業界団体 Netcomm)
Netcommは、2018年8月現在、212サイトにトラストマークを発行。
トラストマークの交付を受けた電子商取引サイトはNetcommを通じて共同和解(*)による紛争解決を行うことが可能。
*共同和解とは、イタリアで普及している裁判所外紛争解決手段であり、代表的な消費者団体と事業者との間で合意書が取り交わされ、対象事業者との間でトラブルが生じた消費者は、裁判外紛争解決が利用可能となる。

IV. イタリア

消費者相談の現状

- 消費者・環境保護協会 (Italian Association for Consumer Protection and Environment : ADICONSUM)
 - イタリア労働者組合総同盟により1987年に設立された消費者団体。ローマを本部とし、国内に約150の事務所を有する。
 - 消費者および家族の個別・集団的支援・保護を実施。誤認惹起広告や不適切な商行為、詐欺等の消費者への脅威に対抗するとともに、消費者の権利に関する情報提供、消費者に問題のある法案や罰則、不明瞭な契約条項等への反対等。
 - 経済開発省から認定された全国レベルの20消費者団体の一つとして、経済開発省のもと設置されたNational Council for Consumers and Users (CNCU)に参加。
 - 会員は34,000人の消費者。年会費は5ユーロ。会員向け支援サービスを提供。電話、電子メール、対面での相談等。
 - 以下の通り、ECC-Netのイタリアにおける拠点 (ECCイタリア)を通じた越境消費者トラブルへの対応を実施。

- ECCイタリア (EU域内の消費者越境苦情相談ネットワークであるEuropean Consumer Centres Network (ECC-Net)のイタリア拠点)
 - 2005年からADICONSUMが運用。ADICONSUMの本部が所在するローマと、イタリア北部の自治県であるボルツァーノの2箇所にコンタクトセンターを設置 (後者は南チロル消費者センター (Verbraucherzentrale Südtirol: VZS)が運用)。
 - 在イタリアの消費者からイタリア以外のEU加盟国、アイスランド及びノルウェーの事業者からの物品又は役務の購入に関する相談を無料で受け付け、消費者が直面している越境消費者トラブルの解決に向けた支援を提供。
 - 消費者は、電子メール、封書、電話、FAX、ライブチャット、オンラインフォームを通じて相談を申告。相談は、①情報提供、②シンプルコンプレイン、③ノーマルコンプレインの3つに分類。
 - ①情報提供: 具体的なトラブルとは関係なく、消費者の権利について紹介
 - ②シンプルコンプレイン: クレームには到っていないが権利が阻害されているのではないかと懸念を抱く消費者が相談
 - ③ノーマルコンプレイン: 事業者が所在する国のECC (事業者国ECC)と連携して対応
 - 2018年にECCイタリアには合計8,633件の相談があった。うち4,682件が情報提供、2,324件がシンプルコンプレイン、1,627件がノーマルコンプレイン。

IV. イタリア

消費者相談の現状

■ ALTROCONSUMO

- 1973年にイタリア初の消費者団体として設立。377,025人のメンバーを有するイタリア最大の消費者団体。ADICONSUMと同様、経済開発相から認定された全国レベルの消費者団体の一つであり、CNCUIに参加。
- 会費は4か月24.4ユーロ。会員には月刊誌、隔月誌を提供。また、所属する80人の弁護士への電話相談、ALTROCONSUMOが実施した商品テスト結果へのアクセス等のサービスを受ける。
- 政府補助金等に依存せず、高い独立性。また、本部ミラノにおいて一元的に相談を受け、法律の専門知識や業界、製品・サービスなど各分野の専門家を活用した高い品質の相談対応を提供することに注力。
- 会員からの相談を法的助言サービスで受け付け。ミラノのコールスタッフが対応し、年間29万件以上の問い合わせ。
- 2015年9月からオンラインで会員・非会員を問わず苦情を受け付けるプラットフォームRECLAMA FACILEを開設。2015年10月以降、40,801件の苦情登録あり。



インターネット、電子商取引の現状

- 個人における2017年時点でのインターネット利用率は、96.4%^{*1}。
- 1年間にインターネットを利用して物品又は役務を購入した経験を有する者の比率は、2017年時点では81%^{*2}。
- 2017年のB2C電子商取引市場の規模は536.2億クローナ^{*3}。

*1. ITU資料

*2. Eurostat資料

*3. Euromonitor International資料

電子商取引に関連した消費者保護法制等

■ 電子商取引における消費者保護に関連する法令の概要

- マーケティング法

広告に関する法令。誤認惹起広告の禁止等を規定。遠隔・事業所外契約法に規定された契約締結前の情報提供義務への違反は、マーケティング法の誤認惹起広告となり違法。

- 遠隔・事業所外契約法

電子商取引を包含する遠隔契約を規律対象とする法令。契約締結前の消費者への情報提供義務、14日間の撤回権等について規定。

- 遠隔・事業所外契約のための書式規則

遠隔・事業所外契約法で定められた撤回権行使の書式について定めた規則。EUの消費者権利に関する指令(2011/83/EU)に定められた書式を参照。

- スウェーデン電子商取引法

EUの電子商取引指令(2000/31/EC)を国内法化した法令。情報社会サービスを規律対象として、情報提供義務等を賦課。

- 消費者販売法

法定保証、配送ルール等を規定。

V. スウェーデン

電子商取引に関連した消費者保護法制等

- 広告に関する消費者保護規定
 - 誤認惹起マーケティングの禁止
- 消費者への情報提供義務
 - 契約締結前の情報提供義務(遠隔販売契約として、電子商取引事業者として、それぞれ情報提供義務がある)
 - 電子的に契約締結を行う際の情報提供義務(遠隔販売契約として、電子商取引事業者として、それぞれ情報提供義務がある)
 - EUによるODRプラットフォームに対する情報提供義務
- 販売者に課せられているその他の義務
 - 注文前における入力情報の訂正手段の提供
 - 契約の確認書の提供義務、ほか
- 民事ルール
 - 遠隔販売契約の撤回権
 - 引渡に関するルールが遵守されないときの解約、損害賠償請求等
 - 契約への不適合に関する民事ルール(支払留保、修理・交換、減額請求・解約、損害賠償請求) ほか

V. スウェーデン

電子商取引事業者における消費者保護プログラム等

- 出店者の品質レベルのモニタリング (Fyndiq)
出店者の品質に関する基準を設けており、その基準を下回った場合には、警告、2週間の販売停止、契約解除の3段階の対応未着・配送遅延、在庫切れ、注文と異なる商品の提供、商品瑕疵に関する苦情について基準を設定。
- 商品未着時等の自動返金等 (Fyndiq)
未着商品が200クローナ未満の場合、同社が自動的に消費者に返金、200クローナ以上の場合、同社が出店者に確認、別の新しい商品の送付または返金を要求等。
- 24時間対応保証 (Ving)
予約時の表示内容と実際に到着したホテルとに乖離がある場合、消費者は24時間以内に同社に申告することで、同社は24時間以内に対応することを保証。対応は、同等クラスの別のホテルを提供、旅行代金の25%をギフトカードとして提供等。
- トラストマーク (スウェーデンデジタル取引協会 (Svensk Digital Handel))
業界団体であり、トラストマーク「Trygg E-handel」を2007年から交付。2018年8月17日現在、726サイトが登録。紛争解決プログラムを提供。
- トラストマーク (ノルディック電子商取引認証委員会 (Nordisk E-handelscertifiering))
2007年に設立された消費者のために安全でセキュアな電子商取引の実現を図ることを目的とした団体であり、トラストマーク「Certifierad E-handel」を交付。2016年時点でトラストマークの交付を得ている電子商取引サイトは771。
オンラインフォームを通じて苦情申し立てが可能。

V. スウェーデン

消費者相談の現状

■ スウェーデン消費者庁 (Konsumentverket)

- 財務省傘下の行政機関として、消費者政策のゴールである「適切に機能する消費者マーケット及び環境的、社会的、経済的に持続可能な消費」に向け、事業者の監督、物品・サービスの安全性、消費者に対する独立的なガイダンス、地方自治体による消費者ガイダンス、家計・負債カウンセリングのための教育・サポート、若年者向けの消費者意識の啓発、個々のマーケットにおける消費者の状況の分析等を実施。
- 2015年より、14の行政執行機関等と連携し、コーディネーターとしてHallå konsumentを運用。消費者への情報提供、消費者からの相談への回答等を実施。スウェーデン国内の事業者との間の問題についてはHallå konsumentで取り扱う。2017年中にHallå konsumentへは200万の訪問アクセス数、97,000件の相談。
- 以下の通り、ECC-Netのスウェーデンにおける拠点 (ECCスウェーデン) を通じた越境消費者トラブルへの対応を実施。

■ ECCスウェーデン (EU域内の消費者越境苦情相談ネットワークであるEuropean Consumer Centres Network (ECC-Net) のスウェーデン拠点)

- スウェーデン消費者庁が運用。
- 在スウェーデンの消費者からスウェーデン以外のEU加盟国、アイスランド及びノルウェーの事業者との間でトラブルが生じたときの相談を無料で受け付け。
- 国内の事業者との間の苦情はHallå konsumentで取り扱っているが、2018年9月から “One way in” という単一の窓口の仕組みを導入、消費者からの苦情を一体的に受け付け。
- 消費者は、インタラクティブFAQのオンラインフォーム、電子メール、郵便を通じて相談を申告。
- 2018年の相談件数は6,563件。2017年の相談件数は7,417件。うち2,741件が情報提供、3,972件がシンプルコンプレイン、475件がノーマルコンプレイン。

V. スウェーデン

消費者相談の現状

■ 消費者苦情処理委員会 (ARN)

- 1968年に設立された消費者と事業者間の紛争を解決するための財務省傘下の公的機関。
- ARNへの苦情申立は消費者が行える。ただし、申立が可能となるのは消費者が相手方の事業者に苦情を連絡し、苦情の全部又は一部について事業者が拒絶した場合に限定。消費者の苦情に対して事業者が応答しなかった場合もARNへの申し立てが可能。
- ARNは消費者と事業者間の紛争を解決するための勧告 (recommendation) を行う。勧告には法的な拘束力はないが、多くの事業者が勧告に従う。
- 消費者のARNへの苦情申告は無料。また、消費者オンブズマン又は消費者団体がクラスアクションとしてARNに苦情を申告することも可能。
- 2018年にARNに申告された苦情の総数は17,575件。

VI. 消費者相談におけるODR実施状況

EUおよび欧州各国における消費者相談におけるODR実施状況

- EU
 - 2013年にADR指令 (Directive on Consumer ADR 2013/11/EU)とODR規則 (Regulation on consumer ODR No 524/2013)を採択。
 - 「ODR規則および2015年に採択された消費者ODR実施規則」に基づき、欧州委員会は、2016年2月、EU域内の越境取引を念頭に置いたODRプラットフォームを開設し、運用を開始。ODRプラットフォームは、各国政府により認証された紛争解決機関に対して苦情を申告。苦情を受理した紛争解決機関は、消費者と事業者による紛争解決を支援。
 - 2018年現在、ODRプラットフォームを通じて339の紛争処理機関を通じた紛争処理が可能。
 - 2016年2月から2018年2月の間に申告された苦情件数は合計59,230件。
- スウェーデン
 - 消費者苦情処理委員会 (ARN) がODRを提供。ARNは、EUのODRプラットフォームに関して国内で認証を受けた紛争解決機関7機関のうちの1つ。
 - EUのODRプラットフォーム経由でARNが受け付けた申請は、2016年に1件、2017年に12件、2018年に10件。
- イタリア
 - 商工会議所 (Chamber of Commerce) が、消費者による物品・役務の購入等に関するODRを提供。
 - EUのODRプラットフォームに関して国内で認証を受けた紛争解決機関は、イタリアに39機関あるが、そのうち、消費者による物品購入について対象とする紛争解決機関は9機関。うち8機関が商工会議所による。
 - 一例として、ミラノ商工会議所の仲裁廷が2002年1月から提供する「RisloviOnline」が受けた申告は、2016年には11件、2017年には12件。
- スイス
 - スイスでは製品・サービスの分野別に細分化されたADR機関があり、連邦政府がこれらのADR機関を集約したWebサイトを提供。

VI. 消費者相談におけるODR実施状況

米国およびASEANにおけるODR実施状況

■ 米国

- Better Business Bureau (BBB) がオンラインでの苦情申告システムを提供。ただし、苦情にはオンラインと対面での対応を組み合わせしており、完全なODRではない。
- 民間企業によるODRの提供事例があり、eBayによるものが代表的。
- eBayでは、年間6,000万件の紛争に対応。うち50%で友好的な解決。また紛争の90%は人を介在せずソフトウェアのみによって対処可能。

■ ASEAN

- ASEAN地域を対象とするODRは現在存在していない。
- 2016年から2025年を対象としたASEANによる消費者保護分野における戦略アクションプログラムにおいて、まず国レベルでのODRを設置し、その後、ASEAN地域ODRネットワーク(ASEAN Regional Online Dispute Resolution (ODR) Network)を構築、越境トラブル、調査に関するASEANのメカニズムを構築することを目指す。

VII. 各国の比較

電子商取引等の現状

	スイス	イタリア	スウェーデン
インターネット利用率 (2017年)	93.7% (ITU資料)	61.3% (ITU資料)	96.4% (ITU資料)
電子商取引経験者等の比率	72%(2017) (過去3か月間に電子商取引で物品・ サービスを購入した者の比率(スイス連 邦統計局資料))	39.8%(2016) (1年間にインターネットを利用して物品 又は役務の購入・注文した経験を有す る者の比率(Italian National Institute of Statistics資料))	81%(2017) (1年間にインターネットを利用して物品 又は役務を購入した経験を有する者の 比率(Eurostat資料))
B2C電子商取引市場規模	86億スイスフラン (2017年) (電子商取引市場規模(VSV, GfK Switzerland資料))	108.7億ユーロ (2017年)	536.2億クローナ (2017年)
B2C電子商取引市場規模予測 (2022年)	90.4億スイスフラン (2017年比1.45倍)	256.2億ユーロ (2017年比2.36倍)	992.6億クローナ (2017年比1.85倍)
主に購入されている商品・役務	航空サービス(44%) 旅行、宿泊(26%) 情報機器(23%) AV、映像機器・付属品(20.8%) (スイス統計局)	衣服・スポーツ用品(39%) 宿泊(30%) 家庭用品(28%) その他旅行用品(28%) (Italian National Institute of Statistics 調査)	旅行手配(52%) スポーツ用品(51%) イベントチケット(51%) 映画・音楽(50%) (スウェーデン統計局資料)

(出所)特記のない場合は、Euromonitor International資料

VII. 各国の比較

電子商取引に関連した消費者保護法制

	スイス	イタリア	スウェーデン
主な関連法令	<ul style="list-style-type: none"> 連邦不正競争防止法 価格表示に関する命令 スイス債務法 	<ul style="list-style-type: none"> 消費法典 2003年4月9日立法命令第70号 	<ul style="list-style-type: none"> マーケティング法 遠隔・事業所外契約法 遠隔・事業所外契約のための書式規則 スウェーデン電子商取引法 消費者販売法
広告に関する規制	<ul style="list-style-type: none"> 不正な広告の禁止 	<ul style="list-style-type: none"> 誤認惹起行為の禁止 	<ul style="list-style-type: none"> 誤認惹起マーケティングの禁止
消費者への情報提供義務(表示規制)	<ul style="list-style-type: none"> 価格に関する情報提供義務(物品・役務の提供全般および電子商取引における規定がある) 電子商取引における名称・連絡先、契約締結に至るまでの技術的なステップについての情報提供義務 	<ul style="list-style-type: none"> 契約締結前の情報提供義務(遠隔契約としておよび電子商取引事業者として情報提供義務がそれぞれある) 電子的に契約締結を行う際の情報提供義務 EUIによるODRプラットフォームに対する情報提供義務 	<ul style="list-style-type: none"> 契約締結前の情報提供義務(遠隔販売契約として、電子商取引事業者として、それぞれ情報提供義務がある) 電子的に契約締結を行う際の情報提供義務 調停に関する情報提供義務、EUIによるODRプラットフォームに対する情報提供義務
販売者に課されているその他の義務	<ul style="list-style-type: none"> 注文確認メールの送信義務 	<ul style="list-style-type: none"> 注文前における入力情報の訂正手段の提供 契約の確認書の提供義務 ほか 	<ul style="list-style-type: none"> 注文前における入力情報の訂正手段の提供 契約の確認書の提供義務 ほか
民事ルール	<ul style="list-style-type: none"> 動産の品質保証への違反、瑕疵、価値の減少等に対する契約の解除、減額請求、代替品による履行の請求 	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔契約の撤回権 引き渡しルールに適合しない場合の契約解消 契約への不適合に関する民事ルール(修理・交換、減額請求・契約解消)ほか 	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔契約の撤回権 引渡に関するルールが遵守されないときの解約、損害賠償請求等 契約への不適合に関する民事ルール ほか