

グローバル・デジタル市場に おける消費者保護のための 執行の現状

OECD デジタルエコノミー文書
2018年3月 No. 266

going digital

【仮訳】 引用等に際しては直接原文に当たられるようにお願いします。

原著（英文）は下記タイトルにて OECD が発行:

OECD(2018)

CONSUMER PROTECTION ENFORCEMENT IN A GLOBAL DIGITAL MARKETPLACE

OECD Digital Economy Papers, No.266, OECD Publishing Paris.

<https://doi.org/10.1787/f041eead-en>

著作権所有

© 2019 消費者庁（日本語版）

本翻訳は、OECD との取決めによって発表される。本書は OECD 公式翻訳ではない。

日本語訳の質及び原著との整合性については消費者庁がその責任を負う。

原著と日本語訳との間に何らかの不整合が生じた場合、原著が優先される。

はしがき

本報告書は OECD 加盟国及び非加盟国の消費者保護執行機関に関する情報を提供するものであるが、特に国境を越えて協力することのできる能力に焦点を当てている。報告書は 31 か国からのアンケートへの回答と追加調査で補足した内容に基づいている。本書は、「国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するためのガイドラインに関する 2003 年 OECD 理事会勧告」の見直しを支援するために作成された。また、執行協力に関する最新の条項が盛り込まれた「電子商取引における消費者保護に関する 2016 年 OECD 理事会勧告」の履行への取組についても情報を提供する。

本報告書は OECD 職員吉田朗により起草された。本報告書は 2018 年 3 月 13 日に書面手続を経て消費者政策委員会に承認され機密解除された。本報告書は OECD 事務局により公表されるために準備された。

本出版物は OECD Going Digital プロジェクトへの貢献するものであり、ますますデジタル化・データ化の進む社会で、政策立案者に対し、経済及び社会の繁栄の助けとなるべく必要な手段を提供することを目的としている。

追加情報は www.oecd.org/going-digital. #GoingDigital を参照のこと。

代表団への注釈:

本報告書は以下の参照コードにて O.N.E. (OECD ネットワーク環境)にて参照可能
DSTI/CP(2017)10/FINAL

本書、並びに本書に収録されるデータ及び地図は、いかなる領土の地位ないし主権にも、国際的な国境及び境界の画定にも、また領土、都市又は地域の名称にも影響を及ぼすものではない。

イスラエルの統計データはイスラエルの執行機関の責任下にて提供されている。OECD によるこれらのデータの使用は、国際法におけるゴラン高原、東エルサレム及びヨルダン川西岸地区のイスラエル人の入植の状況に影響を及ぼすものではない。

目次

はしがき	3
要旨	6
1. 序文	8
背景	8
OECD 法的文書の見直し	9
2. 消費者保護執行のための国内枠組み	10
消費者保護執行機関	10
情報収集及び調査権限	10
インターネット接続業者からの情報収集	13
執行権限	14
執行措置	16
制裁及び救済措置	19
国内協力の枠組み	20
3. 国際執行協力のための枠組み	22
国際協力の枠組みの概要	22
国境を越えた執行協力権限	25
4. 実際に行われている消費者保護執行協力	35
国内レベルでの協力	35
国境を越えた協力	37
5. 結論	42
参考資料	43
別紙 A 消費者保護執行機関に関するアンケート	44
注	48

表目次

表 1 消費者保護執行機関 (Q1-3)	11
表 2 執行権限の種類 (各国別) (Q9)	15
表 3 採ることのできる執行措置の種類 (各国別) (Q10)	18
表 4 法制度を通じて利用できる制裁又は救済措置 (各国別) (Q11)	20

図目次

図 1	調査のきっかけとなる情報 (Q4)	12
図 2	受け付けて処理した消費者苦情の種類 (Q5)	12
図 3	執行機関の調査権限 (Q6)	13
図 4	インターネット接続業者からの情報収集に関する法律の存在 (Q7)	14
図 5	執行権限の種類 (Q9)	16
図 6	行使できる執行権限の種類 (各国別) (Q9)	16
図 7	執行機関が採ることのできる執行措置の種類 (Q10)	17
図 8	法制度を通じて利用できる制裁/救済措置の種類 (Q11)	19
図 9	国内協力を促進する法的枠組み又は協定 (Q12)	21
図 10	国境を越えた執行協力のための協定又は法的枠組み (Q13)	22
図 11	消費者に害を及ぼす事業者に関しての外国の執行機関への通知 (Q14)	27
図 12	外国の執行機関との情報共有能力 (Q15)	28
図 13	国内事業者に関する外国執行機関への調査支援 (Q16)	29
図 14	外国の消費者のための国内事業者に対する措置 (Q19)	30
図 15	国内消費者のための外国事業者に対する措置 (Q18)	31
図 16	国内事業者によって被害を受けた外国の消費者への救済策の提供 (Q20)	32
図 17	消費者保護における国際協力の障壁 (Q17)	33
図 18	国際協力にとっての障壁の重大性 (Q17)	34
図 19	外国の執行機関との協調調査経験 (Q22)	37
図 20	外国の執行機関との共同ないし協調執行措置経験 (Q23)	37
図 21	外国の執行機関とのインターネット・スweepの経験 (Q24)	40

囲み目次

囲み 1	国の法律例	23
囲み 2	地域レベルの法律例	24
囲み 3	国際及び地域協力ネットワーク例	26

要旨

本報告書は OECD 加盟国及び非加盟国の消費者保護執行機関に関する情報を提供するものであるが、特に国境を越えて協力することのできる能力に焦点を当てている。報告書は 31 か国からのアンケートへの回答と追加調査で補足した内容を分析している。本書は、「国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するためのガイドラインに関する 2003 年 OECD 理事会勧告」の見直しを支援するために作成された。また、執行協力に関する最新の条項が盛り込まれた「電子商取引における消費者保護に関する 2016 年 OECD 理事会勧告」の履行への取組についても情報を提供する。

国内の消費者保護執行のための制度

各国の消費者保護執行制度は多様である。予算や人的資源の関係で国ごとに大きな差異が見られた。消費者保護執行機関の 4 分の 3 以上が行政執行権限を有しており、民事ないし刑事上の執行権限を持っているところも少数ながら存在する。複数の権限を有する機関もいくつかある。

執行機関は調査のために様々な情報を利用している。全ての消費者保護執行組織が個々の消費者からの苦情を基に調査を行っている。消費者団体や事業者からの苦情、またマスコミ報道も利用している。

執行措置は様々な形が採られているが一定の類似性がある。最も一般的な措置は違反の公表と罰金であり、これに続いて警告状がある。司法裁定を要する執行措置もある。ほとんどの国では、法制度を通じての裁判所命令が一般に採ることのできる制裁措置となっている。大半の国が欺まんの不正な商行為に携わる事業者に対して、民事罰、罰金を適用することもできる。

消費者保護執行機関は国内の他の監督機関と積極的に協力している。調査によると、87%の国が消費者保護法の執行において他の国内執行機関と協力する枠組みを有している。分野としては、競争、プライバシー及びデータ保護、金融サービス、保健、環境保護並びに輸送の分野などが挙げられる。全ての国が、消費者保護執行機関は他の国内公的機関と協力していると報告している。協力の形態は、情報共有、並びに事業者向けの指導、調査及び執行措置の連携など様々である。

国際執行協力

各国は、「国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するためのガイドラインに関する理事会勧告」に定められる執行のための共同枠組みを実現し、発展させている。実際、2 か国を除く全ての国が、消費者保護執行協力のための外国の執行機関との協定又は法的枠組みがあると報告している。例えば複数の OECD 諸国が情報共有と調査支援について特に定めた法律を制定している。大半の国では法的執行機関が外国の消費者に対して救済を行ったり救済が容易に得られるようにしたりしているが、外国の消費者が被った被害に対しての金銭的賠償を行う権限を持つ国は少数である。しかしながら、調査は複数の OECD 諸国が十分な措置を採っておらず、勧告の実現向上の余地があることを示唆している。

総じて、各国は何らかの形で国境を越えた協力を積極的である。大半の国が、消費者に対して経済的損害をもたらす自国内の事業者に関する情報を入手した場合、消費者保護執行機関は外国の執行機関に通知すると報告している。多くの国

が、公開情報や特定の事業者に関する情報、専門家の意見を始めとするある種類の情報を各国の執行機関と共有している。大半は外国執行機関による国内事業者の調査を支援することができる。しかしながら、ネットワークへの参加や法的協定から得られる、実際の調査や協力の度合いは、調査の回答からは不明である。

複数の国は国境を越えた執行協力を行っている。情報や執行方策の共有、事業者に対する国際的な調査の実施、消費者に対する解決策や救済策の提供、事業者との交渉などが行われている。注目すべき事例として、消費者保護執行機関が外国の調査を助けるために情報を入手する法的権限を用いて、国内事業者から情報を開示させる裁判所命令を得るものがあった。しかしながら、**多くの協力はごく限られた数か国間又は地域で見られるのみである。**また、法的協力や国際協力ネットワークへの参加から得られる実際の協力の度合いは、調査結果からは明確ではない。

国際協力を進める上でいまだに大きな課題がある。複数国が個人データや企業情報が含まれる情報の共有を制限している。消費者からの苦情を完全な形で共有できるのは過半数を僅かに超える国のみである。外国の執行機関が強い論理的根拠を示し、消費者情報に対してプライバシー保護を行うのでない限り、執行機関はごく限られた情報しか共有できない。加えて、裁判所への申立や司法ないしその他の強制的な手続の中で得られた情報を外国の執行機関と共有できる国も過半数を僅かに超えるのみである。国境を越えた執行協力の枠組みの改善にもかかわらず、外国の執行機関と共同又は協力しての執行を行ったのは半数の国に過ぎない。

消費者保護における**国際協力を強化するための努力を妨げる多くの要因がある。**協力を促す法律がある場合においても、国境を越えた協力への障壁がある。最も重要な要因は消費者保護執行機関に十分なリソースがないことである。約 70%の国が、リソースの不足は常に (18%)、あるいはしばしば (50%)、国境を越えた協力の障壁になっていると報告している。もう一つの主要な要因は法的権限で、回答者の 25%が常に、18%がしばしば障壁であるとしている。同様に 43%の国が法的枠組みの不一致が障壁と報告している。その他、プライバシー及びデータ保護による制限、機密保持規定、言語などの要因も国境を越えた協力の障壁に挙げられた。

今後の課題

本報告書では、様々な改善にもかかわらず今なお国境を越えた協力を妨げる要因となっているものをいくつか挙げる。「国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するためのガイドラインに関する理事会勧告」の**履行の改善を含むこれらの課題への対応強化が、グローバル・デジタル市場でのより良い消費者保護のために必要である。**

1. 序文

背景

2003年、OECD理事会は「国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するためのガイドラインに関する理事会勧告」（「国境を越えた詐欺に関する勧告」）（OECD, 2003^[1]）を採択した。この勧告は、国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するという課題に取り組み、このような行為に対処するために消費者保護執行機関の間での協力を強化する、共通の枠組みを提供するものである。

特に、消費者保護執行機関の間の、より緊密で、迅速かつ効率的な協力のための枠組みを発展させるために、国境を越えた詐欺に関する勧告ではOECD加盟国に対し、以下に対して取り組むことを要請している。

- 消費者に対する国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に対処するための国内制度の確立。
- 通知、情報共有、及び調査支援の強化。
- 詐欺的及び欺まんの商行為に携わる国内事業者から外国の消費者を保護する能力の向上。
- 詐欺的及び欺まんの商行為に携わる外国事業者から国内の消費者を保護する能力の向上。
- 被害に遭った消費者のために効果的な救済を確保する方法の検討。
- 関係民間組織との協力。

2006年、OECD理事会からの指示により、消費者政策委員会（「CCP」）は国境を越えた詐欺に関する勧告の効果を評価するために実施状況報告書を発表した（「国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するための2003年OECDガイドラインの実施状況に関する報告書」）（OECD, 2006^[2]）。報告書では、OECD加盟国は国内、地域及び国際レベルで国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に対処するために著しい努力をしていると結論付けられた。同時に、報告書は消費者法の執行協力の効果を高めるために取り組むべき大きな課題が依然としてあることも強調し、勧告の支持者に対して協力枠組み改善のための方法を探り続けることを呼び掛けた。

2016年、OECD理事会は「電子商取引における消費者保護に関する理事会勧告」（「電子商取引に関する勧告」）を改訂した（OECD, 2016^[3]）。改訂版では電子商取引における重要な新展開に対処している¹。すなわち、非金銭的取引、デジタルコンテンツ、アクティブな消費者、モバイル機器、プライバシー及びセキュリティリスク、決済における保護、製品安全などである。とりわけ、電子商取引に関する勧告には国境を越えた協力に関して拡大された原則が盛り込まれており、概して電子商取引における消費者保護のために国境を越えた詐欺に関する勧告の原則の多くが採用されている。

消費者保護のための国境を越えた協力は、特に電子商取引の拡大と共にますます重要になっている。例えば欧州委員会は、国境を越えた消費者の苦情件数が着実に増加していると報告している²。EU加盟国、アイスランド及びノルウェーの30センターのネットワークである欧州消費者センター・ネットワーク（ECC-Net）が受けた消費者の苦情を基に、2015年にECC-Netが受けた消費者からの38,048件の苦情は国境を越えた購入に関する問題であり、前年よりも1.2%増加と報告された。

また、これらの苦情の 68%はオンラインショッピングやインターネット詐欺を始めとするオンライン購入に関するものであることも明らかにされている。加えて、消費者が外国事業者に対する苦情を申し立て、参加機関の国の執行機関や監督機関にこうした情報を提供する取組である econsumer.gov³ で受けた消費者の苦情件数も、かなりの水準である。2016 年、econsumer.gov は世界中の消費者から約 14,000 件の苦情を受けた⁴。

OECD 法的文書の見直し

第 92 回本会合において合意された CCP の OECD 法的文書見直しのための行動計画に従って、本報告書は二つの目的を持つ。第一の目的は、国境を越えた詐欺に関する勧告の見直しを支援するために、消費者保護執行機関⁵ に関して、特に国境を越えた協力についての情報を提供することである。第二の目的は、電子商取引に関する勧告の実施への取組の一環として、消費者保護執行機関の権限に対する理解を深めることである。

こうした目的のために、CCP は消費者保護執行機関に関するアンケートを準備し、アンケートは 2017 年 5 月に配布された（別紙 A 参照）。非加盟 6 か国を含む 31 か国から回答が寄せられた⁶。アンケートへの回答と OECD 事務局による追加調査を基に、本報告書では調査結果を紹介し、これらについて分析する。

2. 消費者保護執行のための国内枠組み

消費者保護執行機関

消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為の発生を抑えるために、国境を越えた詐欺に関する勧告では OECD 加盟国に対し、消費者保護執行機関や組織などを効果的な国内枠組みを導入して維持することを要請している（セクション II.A）。電子商取引に関する勧告では、より明確に、加盟国が電子商取引における消費者保護を達成するために、効果的に権限を行使するリソースと技術的な専門知識を有する消費者保護執行機関を、設置して維持するよう勧告している（パート 2、53. iii）。

表 1 で示すように、全ての回答国が消費者保護のための独自の執行機関を置いている⁷。ただしその制度は国ごとに大きく異なっており、これについては以下で説明する。消費者保護のために 2 つ以上の所轄執行機関を置いている国もある。さらに、オーストリアやドイツなどでは事業者に対する消費者保護法の執行において民間の執行組織が重要な役割を果たしている⁸。

リソースについては、消費者保護執行機関の予算規模や職員数において国ごとに大きな差異がある。それぞれの年間予算は 4 万米ドルから 2 億 8500 万米ドルまで幅がある。職員もまた、3 人から 3,036 人（正規職員数）と多様である。回答国間の平均はそれぞれ 3300 万米ドル、369 人である。

情報収集及び調査権限

国境を越えた詐欺に関する勧告では、消費者保護執行機関は詐欺的及び欺まんの商行為に対処するための調査権限を十分に持つべきであるとしている（セクション II. A. 2）。消費者保護執行機関は広範囲にわたる情報をきっかけとして調査を行っていることが調査結果によって分かった。図 1 で示されるように、全ての国が消費者からの苦情を参考にしておりと報告している。さらに、2 か国を除く全ての国（93%）が消費者団体からの苦情を参考にしており、回答国の大半がマスコミ報道（87%）や事業者からの苦情（77%）を参考にしておりと報告している。

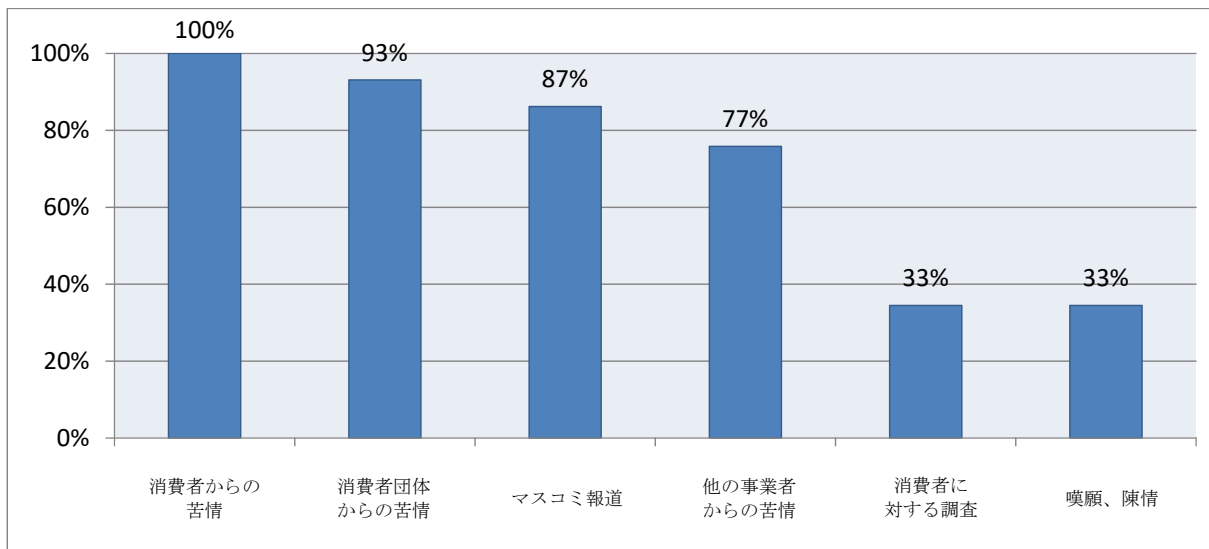
質問に示されている選択肢以外にも、消費者保護執行機関の裁量で、例えば職員の提言によっても調査が行われると報告している国もある。このことは、消費者保護執行機関は、その責務を果たすための十分な技能と知識を持った適正な人数の職員を有する必要があることを示している。さらにまた、他の国内執行機関や外国の執行機関からの情報も調査開始に当たっての重要な情報源であることを認識していた国もあり、消費者保護における国内外の協力の重要性を示唆している。

表1 消費者保護執行機関 (Q1-3)

国	執行機関	年間予算 ¹ (百万米ドル)	常勤職 員数
アルゼンチン	国家消費者保護局 (National Directorate of Consumer Protection)	1.7	400
オーストラリア	オーストラリア競争・消費者委員会 (Australian Competition and Consumer Commission)	?	?
オーストリア	オーストリア消費者協会 (Austrian Consumers' Association) 労働会議所 (Chamber of Labour)	1.6	20
ベルギー	経済調査総局 (Directorate General for Economic Inspection)	23.4	654
カナダ	カナダ競争局 (Competition Bureau Canada)	?	?
チリ	国家消費者サービス (National Consumer Service)	16.8	301
コロンビア	商工監督局 (Superintendence of Industry and Commerce)	1.7	134
コスタリカ	国家消費者委員会 (National Consumer Commission)	2.0	44
チェコ共和国	通商検査局 (Trade Inspection Authority)	17	474
フィンランド	フィンランド競争・消費者機構 (Finnish Competition and Consumer Authority) 消費者オンブズマン (Consumer Ombudsman)	4.3	18
フランス	競争・消費者問題・詐欺防止総局 (General Directorate for Competition Policy, Consumer Affairs and Fraud Control)	4.8	1,968
ドイツ	連邦司法・消費者保護省 (Federal Ministry of Justice and Consumer Protection)	0.4	3
	連邦カルテル局、連邦金融監督局、連邦ネットワーク局、連邦航空局など 下部組織 (Subordinate agencies such as the Federal Cartel Office, the Federal Financial Supervisory Authority, the Federal Network Agency, the Federal Aviation Office)	21.8	161
	ドイツ連邦消費者センター連盟 (Federation of German Consumer Organizations) (vzbv)	14.1	96
ハンガリー	ハンガリー競争局 (Hungarian Competition Authority)	8.4	12
	消費者保護局地方第一審 (Regional first instance consumer protection authorities)		350
イスラエル	消費者保護・公正取引局 (Consumer Protection and Fair Trade Authority)	3.6	59
イタリア	イタリア競争局 (Italian Competition Authority)	60.1	44
日本	消費者庁 (Consumer Affairs Agency)	115	334
韓国	韓国消費者院 (Korea Consumer Agency)	38	403
ラトビア	消費者権利保護センター (Consumer Righty Protection Centre)	2.6	75
リトアニア	リトアニア共和国競争評議会 (Competition Council of the Republic of Lithuania) リトアニア共和国消費者権利保護局 (State Consumer Rights Protection Authority of the Republic of Lithuania)	3.7	12
メキシコ	連邦消費者保護庁 (Consumer Protection Federal Agency)	?	3,036
オランダ	オランダ消費者・市場局 (Netherland Authority for Consumer and Markets)	?	70
ニュージーランド	企業・技術革新・雇用省 (Ministry of Business Innovation and Employment)	?	?
ノルウェー ²	消費者オンブズマン (Consumer Ombudsman)	3.3	25
ペルー	公正競争・知的財産保護庁 (National Institute for the Defence of Competition and Protection of Intellectual Property)	10.6	620
ポーランド	競争・消費者保護庁 (Office of Competition and Consumer Protection)	?	50
ポルトガル ³	消費者総局 (Consumer Directorate-General)	1.8	46
ロシア連邦	消費者の権利保護・人間の福利に関する連邦監視サービス (Federal Service for Surveillance on Consumer Rights Protection and Human Well-being)	285	?
スロベニア	スロベニア共和国市場検査局 (Market Inspectorate of the Republic of Slovenia)	2.6	50
スイス	連邦経済省経済事務局 (State Secretariat for Economic Affairs)	0.04	10
英国	競争・市場庁 (Competition and Markets Authority) ビジネス・エネルギー・産業戦略省 (Department of Business, Energy and Industrial Strategy)	7.7	30
米国	連邦取引委員会 (Federal Trade Commission)	171.2	637

注：(1)年間予算は 2016 年の米ドルの年間平均為替レートに基づいて計算されている。表に記されている数字(年間予算と常勤職員数)は各機関の消費者保護活動に関するものを示す。(2)ノルウェーの消費者オンブズマンは 2018 年 1 月に消費者機関(the Consumer Authority)と名称を変更した。(3)ポルトガルの消費者保護法の執行は異なる権限の 13 機関で共有されており、消費者総局は広告に関する執行権のみ有する。

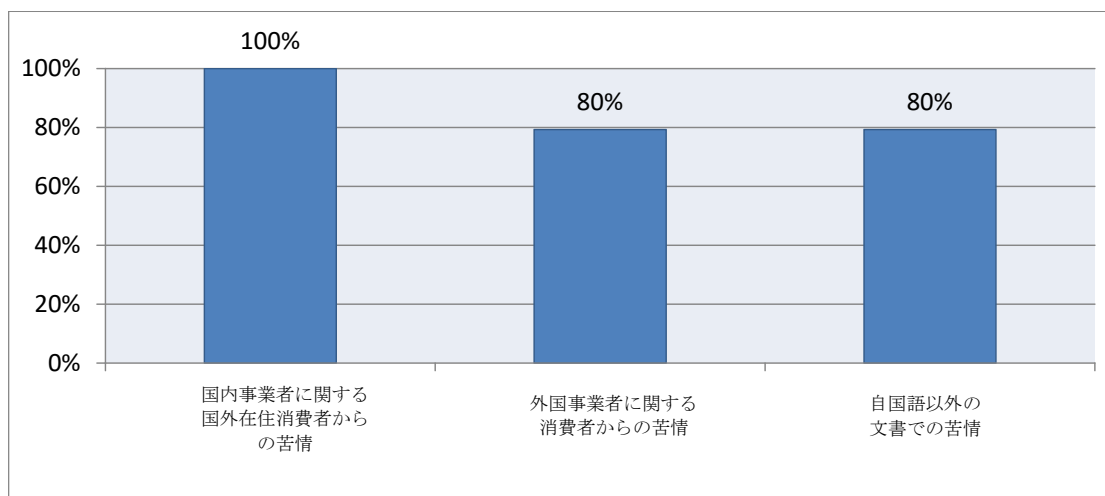
図 1 調査のきっかけとなる情報 (Q4)



ベース：30 回答国

さらに消費者保護執行機関が受け付け処理できる消費者苦情の種類についてみると、全ての国が国内事業者に関する海外在住消費者からの苦情に対応できることが図 2 から分かる。ほとんどの国が外国事業者に関する消費者の苦情や自国語以外で書かれたものも扱っている。例えば、複数の回答国が母国語でなくとも英語で書かれた消費者の苦情を受け付けできるとしていた。

図 2 受け付けて処理した消費者苦情の種類 (Q5)



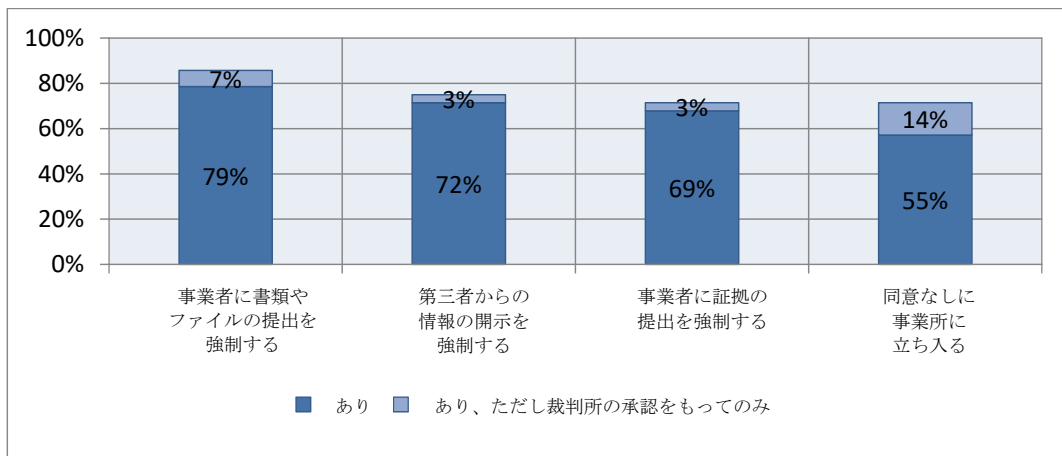
ベース：30 回答国

国境を越えた詐欺に関する勧告では加盟国に対し、調査及び執行措置のための十分な情報を入手するために必要な権限を消費者保護執行機関に与えることを要請している（セクション II.B）。

ほとんどの消費者保護執行機関が消費者を事業者から守るための何らかの形の調査権限を有していることが調査から分かった。図3からも分かるように、回答国の大多数が事業者に対して強制的に書類やファイルを提出させる（86%）、あるいは証拠を提出させる（72%）権限を有している。さらに、ほとんどの国（76%）が、消費者保護執行機関は消費者を保護するために第三者から強制的に情報を提供させる権限を有していると報告している。

詐欺的及び欺まんの商行為に携わる事業者に対して行政権を行使するために、執行機関が裁判所から承認を得ることが必要な国もある。例えばカナダは、調査権限を用いるためには裁判所に承認を求める必要があると報告している。

図3 執行機関の調査権限（Q6）



ベース：29 回答国

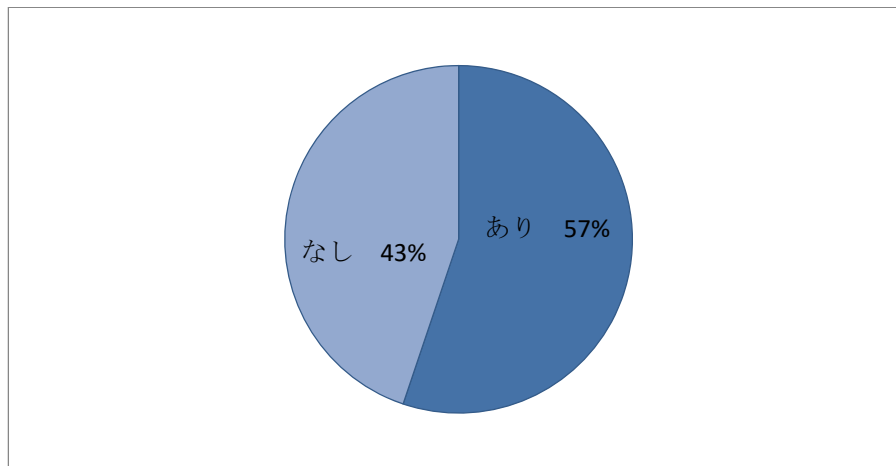
インターネット接続業者からの情報収集

インターネット接続業者（ISP）からの情報収集については、過半数の国（57%）が消費者保護執行機関の情報収集権限に関する法的枠組みがあると報告している（図4）。米国やメキシコなど、一部の回答国の法律ではISPからの情報収集に適用される具体的規定を設けている。例えば米国の場合、電子通信プライバシー法（Electronic Communications Privacy Act）により、電子通信サービス提供者又はリモート・コンピューティング・サービス提供者から入手できるアカウント識別情報の種類が指定されており、これらの提供者が自発的に政府に提供できる情報の種類及び政府が提供者に強制的に情報を提出させるために用いることのできる法的手続の種類に対する制限も設けられている。さらに、金融仲介機関からの政府に対する特定の種類の情報公開を制限している法律もある。

最近改正されたノルウェーのマーケティング統制法（Marketing Control Act）は、消費者オンブズマンに対し、警察や検察及びその他の執行機関と同じように、必要に応じて、所定の条件が満たされた場合には加入者や通信アドレスに関する情報を入手する権限を与えている。改正法は2018年1月1日から施行された。

一方、消費者保護執行機関が、ISP ないしはその他の関係事業者から情報を入手するために、他の人や事業者に適用するのと同じ強制権限を行使できるようにする法律を持つ国もある。もっとも、こうした法律には必ずしも ISP からの情報収集権限に特化した規定は盛り込まれてはいない。

図4 インターネット接続業者からの情報収集に関する法律の存在（Q7）



ベース：30 回答国

調査では、少数の回答国（13%）が消費者保護のために必要な情報を入手するために ISP 又はその他の仲介業者との枠組みないし協定を設けていることも分かった（Q8 関連）。

執行権限

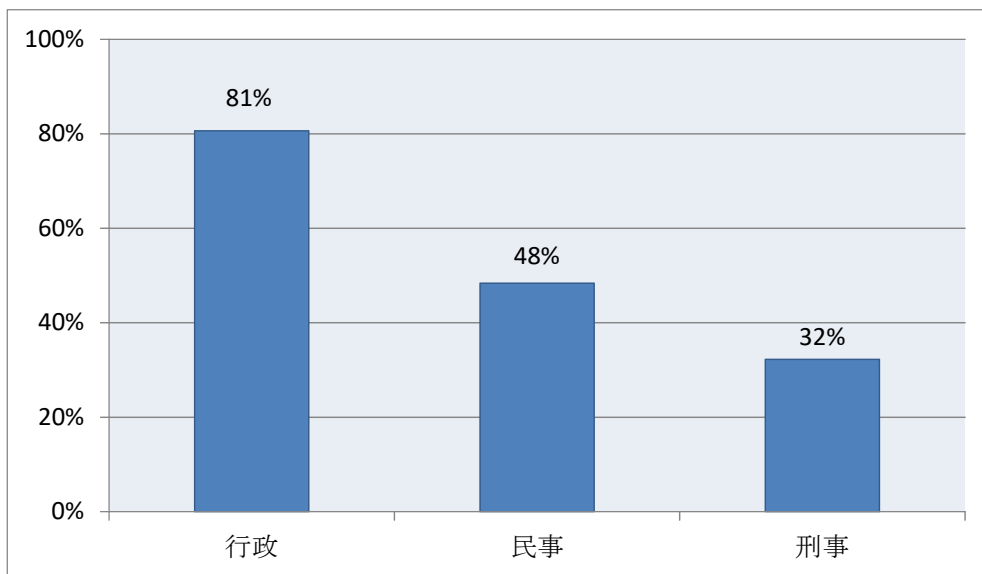
国境を越えた詐欺に関する勧告でも認識されているように、各国の「消費者保護制度は多様であり、法律、執行手続及び司法機関の役割は様々で、民法、刑法及び行政法に依拠できる範囲も異なる」（序文）。アンケートへの回答により、各国の執行制度や消費者保護への取組がかなり多様であることが確認される。表2及び図5はいずれも、行政権が消費者保護執行機関の間で最も一般的であることを示している。しかしながら民事及び刑事上の執行権限も広範に可能となっている⁹。

表 2 執行権限の種類（各国別）（Q9）

国	民事	行政	刑事
アルゼンチン	×	√	×
オーストラリア	√	√	√
オーストリア	√	√	√
ベルギー	√	√	√
カナダ	√	×	√
チリ	√	×	×
コロンビア	×	√	×
コスタリカ	×	√	×
チェコ共和国	×	√	×
フィンランド	√	×	×
フランス	√	√	√
ドイツ	√	√	×
ハンガリー	√	√	×
イスラエル	×	√	√
イタリア	×	√	×
日本	×	√	×
韓国	√	×	×
ラトビア	×	√	×
リトアニア	×	√	×
メキシコ	×	√	×
オランダ	×	√	×
ニュージーランド	√	√	√
ノルウェー	×	√	×
ペルー	×	√	×
ポーランド	×	√	×
ポルトガル	×	√	×
ロシア連邦	√	√	×
スロベニア	×	√	√
スイス	√	×	√
英国	√	×	√
米国	√	√	×

注: ドイツでは、ドイツ連邦消費者センター連盟 (vzbv) などのある種の民間執行団体は(民事法手続きを通じてのみ)消費者保護法の執行が可能。オーストリアも同様(巻末注 8 参照)。

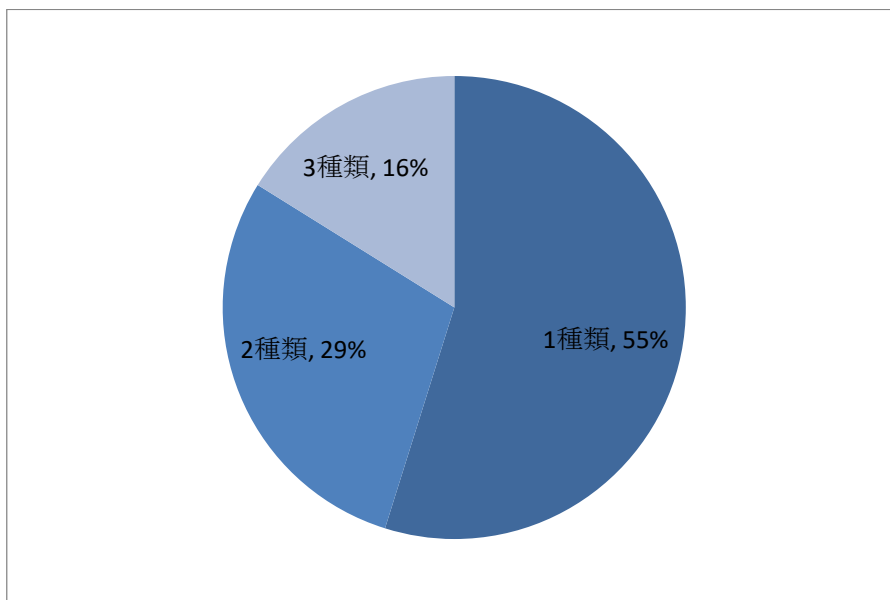
図5 執行権限の種類 (Q9)



ベース：31 回答国
注：各国とも複数回答可能

図6は、消費者保護執行機関の過半（55%）が1種類の執行権限しか持っていないことを示している。他方、約40%の執行機関は2～3種類の執行権限を行使できる。

図6 行使できる執行権限の種類 (各国別) (Q9)



ベース：31 回答国

執行措置

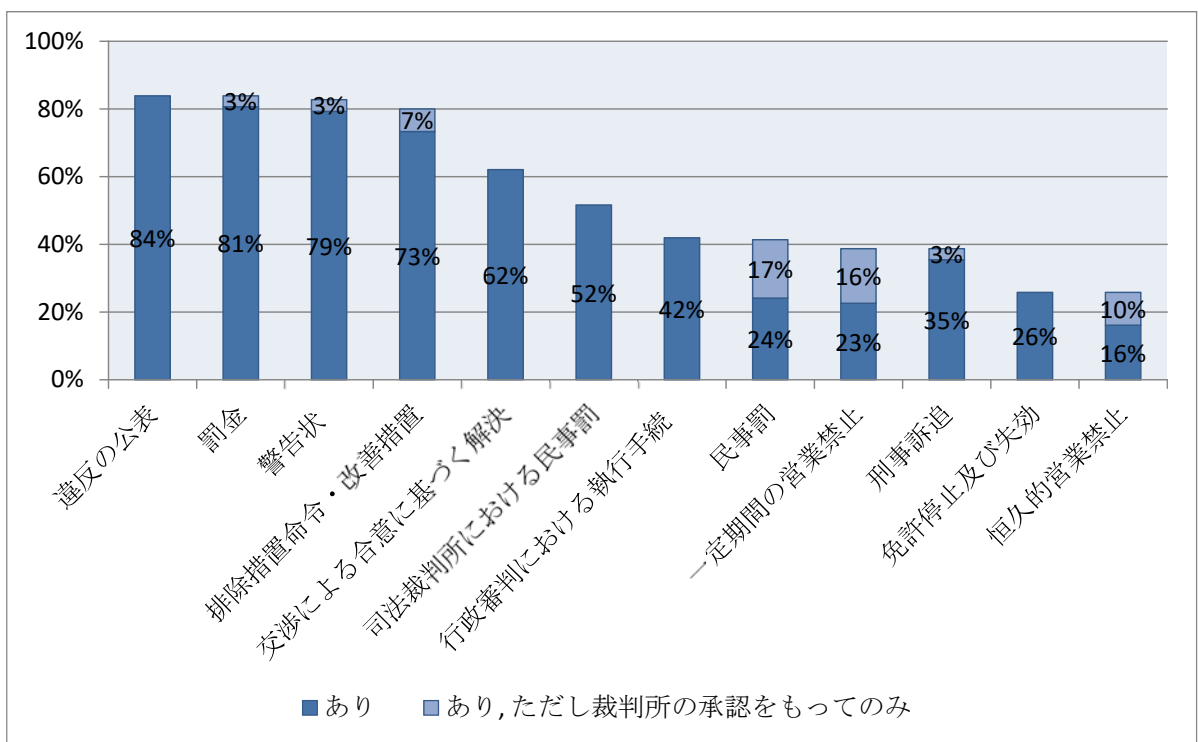
国境を越えた詐欺に関する勧告（セクション II. A 及び B）及び電子商取引に関する勧告（パート 2、53. iii）は共に加盟国に対し、詐欺的及び欺まんの商行為に携

わる事業者に対して適切な措置を採るために効果的な国内メカニズムを設けることを要請している¹⁰。

図7及び表3に示すように、採ることのできる措置と適用に要求される条件については国によってかなり異なっているが、消費者保護執行機関には詐欺的及び欺まんの商行為を行う事業者に対して措置を採るための様々な手段を持っている。一部の消費者保護執行機関では執行措置のために司法裁定を要する場合もある。

消費者保護執行機関の最も一般的な措置は悪質業者による違反の公表（84%）と罰金（84%）である。違反の公表は通常、当該機関の裁量で行われ、裁判所の承認を必要としない。警告状も一般的に使用されている（82%）。

図7 執行機関が採ることのできる執行措置の種類（Q10）



ベース：31 回答国

表3 採ることのできる執行措置の種類（各国別）（Q10）

	警告状	民事罰	罰金	排除措置 命令・改 善措置	一定期間 の営業禁 止	恒久的営 業禁止	免許 停止	違反 公表	刑事 罰追	司法裁判 所におけ る民事罰	行政審判 における 執行手続	交渉による 合意に基づ く解決
アルゼンチン	×	×	√	√	×	×	√	√	√	√	√	√
オーストラリア	√	√*	√	√*	√*	×	×	√	×	√	×	√
オーストリア	√	×	√	√*	×	×	√	√	×	√	√	√
ベルギー	√	×	×	√	×	×	×	×	√*	×	×	×
カナダ	√	√	√	√	√	×	×	√	√	√	√	√
チリ ¹	√	√*	√*	×	×	×	×	√	×	√	×	√
コロンビア	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
コスタリカ	√	×	√	√	×	×	×	√	×	×	√	√
チェコ共和国	√	√	√	√	√	×	×	×	×	×	×	×
フィンランド	√	×	×	×	×	√	×	×	×	√	×	√
フランス ²	√	√*	√	√	√*	×	×	√	√	√	√	×
ドイツ ³	√	√	√	√	×	×	×	×	√	√	×	×
ハンガリー	×	×	√	√	×	×	×	√	√	√	×	×
イスラエル	√	×	√	√	×	×	×	√	√	×	×	×
イタリア	×	×	√	√	×	×	×	×	×	×	×	√
日本	√	×	√	√	√	×	√	√	×	×	×	×
韓国	×	×	×	×	×	×	×	√	×	×	×	√
ラトビア	?	?	√	?	×	×	√	√	×	×	×	√
リトアニア	√	×	√	√	×	×	×	√	×	×	×	×
メキシコ	×	√	√	√	√	×	×	√	×	√	√	?
オランダ	√	×	√	√	×	×	×	√	×	×	×	√
ニュージーランド	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
ノルウェー	√	×	√	×	×	×	×	√	×	×	√	√
ペルー	?	?	√	√	√*	√*	×	√	×	√	√	?
ポーランド	√	×	√	√	×	×	×	√	×	×	×	√
ポルトガル	√	×	√	×	×	×	×	√	×	×	√	×
ロシア連邦	√*	√*	√	√	√*	√*	×	√	×	×	√	×
スロベニア	√	×	√	√	×	√	×	√	√	×	×	×
スイス	√	×	×	×	×	×	×	√	√	√	×	√
英国	√	√*	√	√	√*	√*	√	√	√	√	×	√
米国 ⁴	√	√	×	√	√	√	√	√	×	√	√	√

* は、措置を採るためには裁判所の承認を要することを示す。

注：(1) チリでは、裁判所のみが民事罰を課することができるが、SERNACは民事訴訟手続を起し罰金の適用を求めることができる。(2) フランスでは2種類の罰金がある。消費者保護執行機関によって課されるもの(行政的罰金)と裁判所の承認後に課されるもの(刑事的罰金)。(3) ドイツ連邦消費者センター連盟(vzvb)などのある種の民間執行団体(非政府系組織)は、警告状、業務停止命令、民事訴訟手続などの消費者保護法の執行が可能。オーストリアも同様。(4) 連邦取引委員会(FTC)は民事的罰金請求手続開始に際し裁判所命令を必要としないが、裁定は裁判所によってのみ可能。FTCは措置を公表する権限を有するが、一般には被告がFTC法に違反したと「信ずるに足る」決定を下し執行措置を提出するまで公表は差し控える。FTCは刑事訴訟の事案照会の法的権限を持つが訴訟手続を「開始する」権限は持たない。

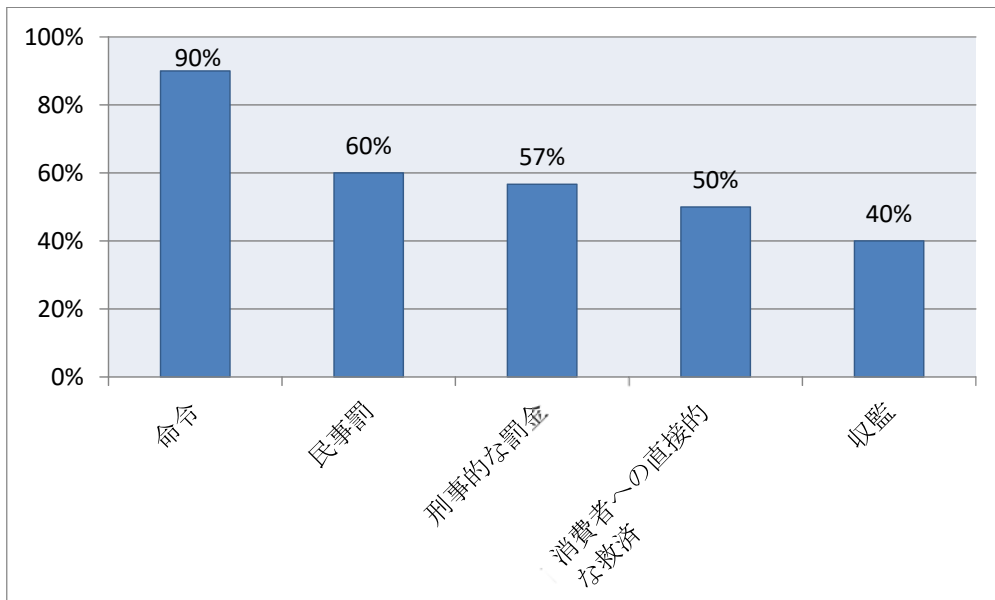
制裁及び救済措置

図8及び表4は法制度を通じた制裁又は救済の可否を示している。ここでも国によってかなりのばらつきがある。例えばニュージーランドでは、行政的執行措置のほかに民事罰から収監に至るまで様々な選択肢がある一方、韓国には法制度によるこうした制裁措置はいずれもない。

図8に示すように、命令はほとんどの国（90%）で一般的に利用される制裁措置である。大半の国が詐欺的及び欺まんの商行為に携わる事業者に対する民事罰（60%）や罰金（57%）を適用することもできる¹¹。

さらに、その他可能な制裁ないし救済として、賠償、不正な利益の引渡し、製品（製造）禁止、販売差止めなどが報告された。

図8 法制度を通じて利用できる制裁／救済措置の種類（Q11）



ベース：30 回答国

表4 法制度を通じて利用できる制裁又は救済措置（各国別）（Q11）

	命令	民事罰	刑事的な罰金	収監	消費者への直接的な救済
アルゼンチン	×	×	×	×	×
オーストラリア	√	√	√	×	√
オーストリア	√	×	√	×	×
ベルギー	×	×	√	√	×
カナダ	√	√	√	√	×
チリ ¹	√	√	×	×	√
コロンビア	√	√	×	×	√
コスタリカ	√	√	×	√	√
チェコ共和国	√	√	√	√	√
フィンランド	√	√	√	√	√
フランス	√	√	√	√	×
ドイツ	√	√	√	×	√
ハンガリー	√	×	×	×	×
イスラエル	√	×	√	√	×
イタリア	√	√	×	×	×
日本	√	×	√	√	×
韓国	×	×	×	×	×
ラトビア	√	×	√	×	×
リトアニア	√	×	×	×	√
メキシコ	√	×	×	×	×
オランダ	√	√	×	×	√
ニュージーランド	√	√	√	√	√
ノルウェー	√	√	√	√	√
ペルー	?	?	?	?	?
ポーランド	√	√	√	×	×
ポルトガル ²	√	×	√	×	×
ロシア連邦	√	√	×	×	×
スロベニア	√	√	×	×	√
スイス	√	√	√	√	√
英国	√	×	√	√	√
米国 ³	√	√	×	×	√

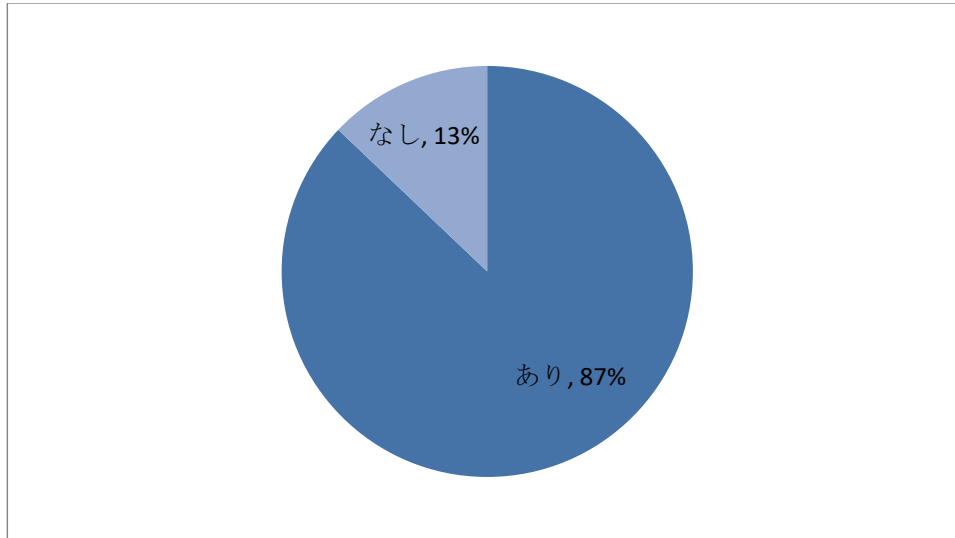
注: (1) 罰金は民事裁判所により賦課され様々な手段で徴収される。(2) 刑事的な罰金を賦課する執行・行政機関の決定は刑事裁判所にて異議を唱えられる。(3) 連邦取引委員会(FTC)は刑事訴訟を直接提起することはできないが、多くの FTC の事例は FTC の民事執行措置の後に刑事訴追可能となっている。さらに他の連邦機関と州機関が執行するいくつかの消費者保護法では刑事訴追と処罰が可能。

国内協力の枠組み

国境を越えた詐欺に関する勧告において強調されているように（セクション II. D）、他の法執行機関との協力は効果的な消費者保護執行における重要な要素である。図9からも分かるように、87%の国が消費者保護法の執行において他の国内執行機関と協力する法的枠組み又はその他の取決めを設けていることが調査で示されている。詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するための国内協力の重要性が回答国の間で広く認識されているとみられる。

調査によって、消費者政策に取り組む他の公的機関との協力を推進・拡大するために多大な努力がなされてきたことが分かる。競争、データ保護、金融サービス、保健、環境保護、輸送の分野など、様々な執行機関と国レベルでの機関間協力が行われている。消費者保護執行機関は地域ないし地方の司法機関とも積極的に協力している。セクション4でこのような国内協力事例について詳しく説明する。

図9 国内協力を促進する法的枠組み又は協定 (Q12)



ベース：31 回答国

3. 国際執行協力のための枠組み

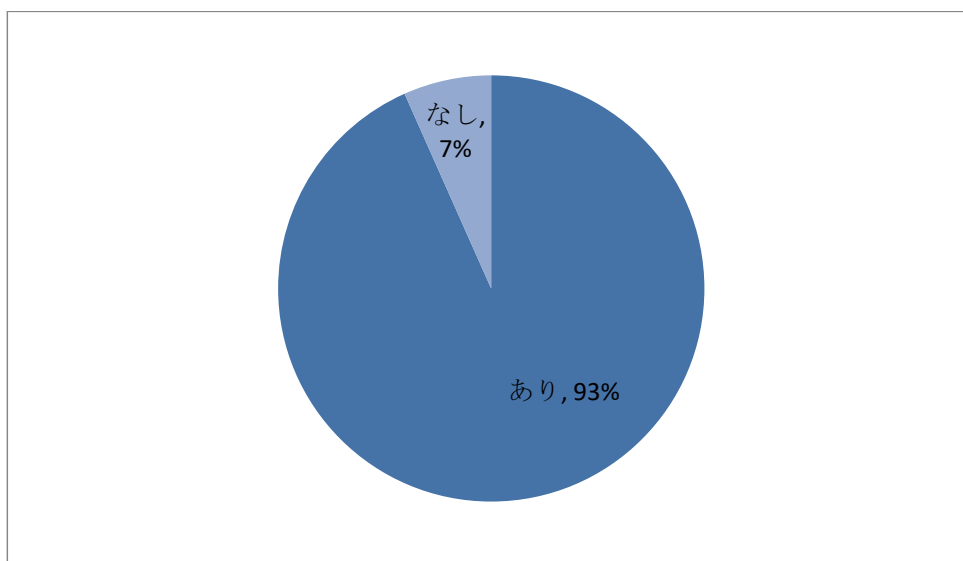
消費者保護執行のための国内枠組みの強化に加えて、国境を越えた詐欺に関する勧告（セクション III.D）及び電子商取引に関する勧告（パート 3、iii）は共に加盟国に対し、外国の消費者保護執行機関との協力を促進するために既存の国際及び地域ネットワークを活用するか、適切な二国間及び多国間協定の締結又はその他の取組を進めることを要請している¹²。

国際協力の枠組みの概要

国境を越えた詐欺に関する勧告に従って、多くの国々が国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に対処する枠組みを改善し、法律、国際的な取決め、国際協力ネットワークを通じて、他国の消費者保護執行機関との協力能力を向上させている。

国境を越えた詐欺に関する勧告及び電子商取引に関する勧告の関係規定に基づいて、各国は国際的な消費者保護執行協力を発展させるために多大な努力を行っていることが調査で示されている。図 10 で見られるように、2 か国を除く全ての国（93%）が国境を越えた消費者保護執行協力を可能にするための法的枠組み又は外国の執行機関とのその他の取決めを設けている。

図 10 国境を越えた執行協力のための協定又は法的枠組み（Q13）



ベース：30 回答国

法律と法執行

国境を越えた詐欺に関する勧告採択後に法改正がなされた結果、いくつかの国では外国の執行機関との国境を越えた協力能力を向上させている。これらの法律は、情報共有、調査支援、国境を越えた消費者救済など様々な協力規定をカバーしている（囲み 1、囲み 2）。

しかしながら、複数の OECD 諸国が十分な措置を採っておらず、国境を越えた詐欺に関する勧告の履行に向けて向上する余地がある。さらに、協力を促す法律に従って実際どのような協力が行われているのかについての情報は多くない。

囲み 1 国の法律例

米国セーフ・ウェブ法 (The US Safe Web Act) ¹

米国では、2006 年施行の米国セーフ・ウェブ法により連邦取引委員会は国境を越えた詐欺や欺まんから消費者を効果的に守る権限を与えられている。

特に、法律では連邦取引委員会が消費者に関する機密情報を適切な機密保護の下、他国の執行機関と共有することを認めている。また、連邦取引委員会が他国の消費者保護執行機関の協力の下での調査や証拠開示手続を可能にしている。外国機関との情報共有を容易に進めるため、法律には、外国の執行機関により機密保持を条件に提供された情報は一般に公表しないという保護規定が含まれている。

国境を越えたケースへの救済の実施について、法律では外国事業者による米国での損害及び国内事業者による海外での損害の救済に対する連邦取引委員会の権限を規定している。法律では、連邦取引委員会が国内又は海外の被害者に対する金銭賠償を含む全ての可能な救済を実施する法的権限を認めている。

カナダのアンチ・スパム法 (Canada's anti-spam legislation) ²

カナダ競争局の情報共有権限は競争法の機密保持規定により、競争法の行政又は執行の目的に限り外国の執行機関と情報共有を認めている。

しかしながら、2014 年に施行されたアンチ・スパム法では、電子的手法で実施された場合、競争法の規定に反する行為であり、競争法の違反又は調査対象となる行為に本質的に類似している場合、競争局が外国の執行機関と外国の民事又は刑事調査に関係する可能性のある情報を共有することを認めている。

注: 1. <http://uscode.house.gov/statutes/pl/109/455.pdf>.

2. <http://fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/eng/home>.

囲み 2 地域レベルの法律例

EU の消費者保護協力規制ネットワーク

地域レベルでは、**消費者保護協力(CPC)**ネットワークが欧州経済地域の消費者保護執行協力の枠組みとなっている。このネットワークにより参加国の消費者保護執行機関は、消費者や事業者の管轄区域が異なる場合に消費者保護規則の違反に対して共同で措置を採ることができる。CPC の規定の下、参加国は相互支援を行う義務がある。

特に、CPC は情報要求システムを通じて加盟国間の協力を促進する。このシステムにより執行機関は互いに、1) その領土で登録されている事業者が EU 消費者法に違反したかどうか、2) このような違反を疑う理由があるかどうか、に関する情報を提供する。

さらに CPC ネットワークでは、執行機関が自国の消費者に害を及ぼす法律違反を止めさせる措置を採るよう相手国の執行機関に依頼する（強制措置を要請する）ことができる。CPC 規定には、各執行機関が消費者保護のための執行協力を確保して促進するために有していなければならない最低限の権限のリストも掲載されている。

CPC は警告システムを通じて加盟国間の情報共有を容易にしている。このシステムにより執行機関は他の執行機関に対し、他国にも広がる可能性のある不正かつ虚偽的な商行為に関する情報を報告することができる。これは広範囲に広がる違反行為に対処するための消費者保護執行機関の取組を調整するのに役立つ。

2017 年 11 月、欧州理事会は新たな規制を採択した。これは EU 消費者法の、特にデジタル経済分野において、より効果的に執行する必要性に対応するものである。新たに採択された規制は、参加国の消費者保護執行機関に、責任を負うべき事業者を特定するためにドメイン登録機関や銀行に情報を要求する権限を持たせるものである。ミステリー・ショッピングを実施したり、詐欺サイトの即時閉鎖を命じたりする権限も強化する。さらに、欧州委員会自らも EU 全域にわたる問題行動を加盟国の執行機関に通知し、問題の事業者に商行為の改善を促す共同措置を採ることができる。

注: CPC ネットワークについての詳細参照:

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/consumer_protection_cooperation_network/index_en.htm.

国際協定と覚書

複数国が消費者保護のための国際的な執行協力協定を策定して維持すべく努力していることを報告している。本節では国際協力協定について最近の進展事例をいくつか論じる¹³。

2012 年、オーストラリア競争・消費者委員会は中華人民共和国国家工商行政管理総局と、消費者保護に関する執行及び研修活動の協力・連携を促進するための覚書 (MoU) を結んだ。

2014年から2015年にかけて、イberoアメリカ消費者統治機関フォーラム（Ibero-American Forum of Consumer Government Agencies : FIAGC）の加盟国はMoUについて協議し、締結し、消費者がいずれの加盟国の海外観光サービス提供者との間に問題が生じたときに自国で苦情を申し立てることができるようになった。

2016年、メキシコの消費者連邦検察省はコロンビアの商工監督局と、消費者の権利保護のための協力を強化するMoUを締結した。両国の執行機関は経験や情報の交換を通じて協力活動を実施することとしている。この協定では製品安全に関して、意思決定を裏付けるために研究所によって行われる活動の結果を始めとした情報交換の重要性も強調している。2016年から2017年にかけて、メキシコの消費者連邦検察省はブラジル、パナマ、ルーマニア及びスペインの執行機関ともMoUを締結した。

米国連邦取引委員会は、消費者保護機関、刑事執行組織、データ保護監督機関、電気通信監督機関など、複数国の監督機関との消費者保護に関する国際協定、自由貿易協定（消費者保護執行協力条項を含む）、MoUを報告しており¹⁴、またプライバシーやスパムに関する法律の執行のためにグローバル・プライバシー執行ネットワーク（GPEN）や未承諾通信執行ネットワーク（UCENet）（以下参照）などの国際的な執行ネットワークとも連携している。

国際及び地域の協力ネットワーク¹⁵

各国は既存の国際及び地域協力枠組みを通じて執行協力を強化していることが調査によって示された。例えば消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）や、上記のGPEN、UCENet、FIAGC（囲み3）などである。こうしたネットワークは、消費者保護執行のための効果的な連携のために重要な役割を果たしている¹⁶。

国境を越えた執行協力権限

通知

国境を越えた詐欺に関する勧告では、消費者保護執行機関が各自の管轄区での違反行為の可能性を互いに警告できる通知メカニズムの重要性を確認している（セクション IV.A）。電子商取引に関する勧告においても、消費者保護執行機関が通知によって調査及び執行活動での協力・連携を深めるように提言している（パート 3、54.ii）。

こうした規定に基づいて、大半の国（77%）が、消費者に対して経済的損害をもたらす自国内の事業者に関する情報を入手した場合は外国の消費者保護執行機関に通知すると報告している（図 11 参照）。

外国の執行機関との協力協定に基づいて外国に通知している国もある。例えば米国のFTCは1995年の米国・カナダ協定などの国際協力協定に基づく通知義務がある。この協定では両国に対し、「相手国の領土で行われているか相手国の領土を起源とする、又は相手国の領土の消費者若しくは市場に影響を及ぼす、欺まんの販売活動に関係する調査及び手続について可及的速やかに互いに知らせる¹⁷」ことを義務付けている。

囲み3 国際及び地域協力ネットワーク例

消費者保護及び執行のための国際ネットワーク

消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）は 60 か国以上の消費者保護法執行機関が参加する組織である¹。ICPEN の議長国は 1 年ごとの輪番制である。ICPEN は、消費者の利益に影響を及ぼす可能性のある国境を越えた商業活動に関する情報共有を容易にし、消費者保護執行機関間の国際協力・連携を奨励する。1992 年に正式に発足して以来、ICPEN は主に連携協力のためのネットワークとして、参加国が消費者保護執行機関間の定期的な会合を設けて連絡を取り続けるために利用されている。ICPEN のメンバーは国境を越えた取引に関係する消費者問題について情報を交換し、毎月の電話会議、国別の報告及び econsumer.gov ウェブサイト²、並びに年 2 回の会合を通じて情報共有を進めている。

グローバル・プライバシー執行ネットワーク

グローバル・プライバシー執行ネットワーク（GPEN）は 2010 年に設立された非公式なネットワークで、現在、世界 43 管轄区域の 59 のプライバシー執行機関で構成されている。GPEN は国境を越えたプライバシー保護の法執行の推進と協力を促すことを目的としている。GPEN は、関連する問題・トレンド・経験の情報交換、トレーニングの推奨、法執行ノウハウ・専門知識・良い実例の共有、プライバシー保護を担う組織との対話の促進、二国間又は多国間の協力に効果的なプロセスや仕組みの形成・維持・サポート、特定の活動の請負・サポート、などを通じて協力を推進しようとしている。2015 年には GPEN は新たな情報共有システム（GPEN Alert）を立ち上げ、加盟者が調査に関する機密情報を共有できるようになった。

未承認通信対策執行ネットワーク

未承認通信対策執行ネットワーク（UCENet）は、国際的なスパム対策とオンライン詐欺や欺まん・フィッシング・ウイルス拡散などのスパム関連問題の取組強化を目指すグローバル協力ネットワークである。UCENet は、2004 年に国際的なスパム業者の活動を抑制するために作られたロンドン・アクション・プラン（LAP）のメンバーとの協議により、LAP ネットワークの目的と事業をよりよく反映するために 2016 年に設立された。

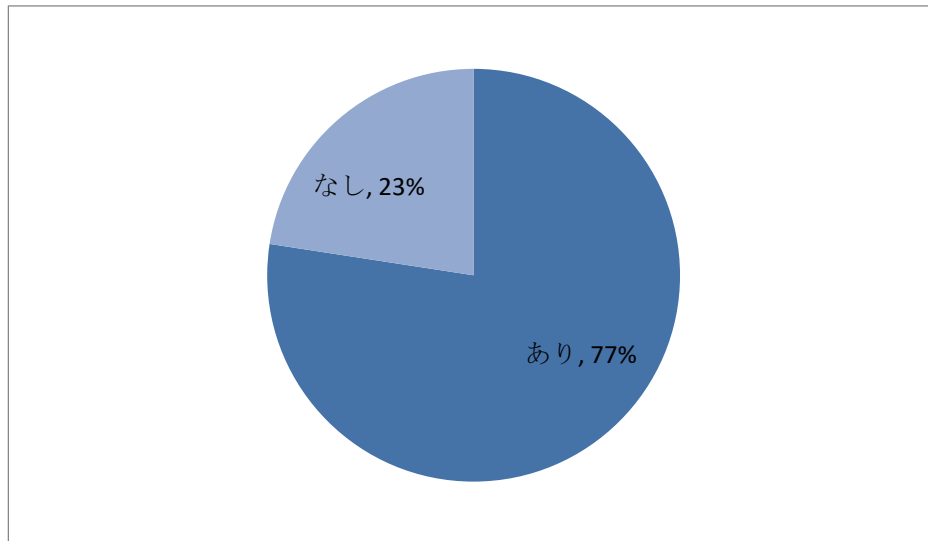
イベロアメリカ消費者統治機関フォーラム

イベロアメリカ消費者統治機関フォーラム（FIAGC）はラテンアメリカ、ポルトガル、スペインの消費者保護機関で構成される地域フォーラムである。FIAGC は、消費者保護の公共政策の改善のための情報と経験の交換を通じて、加盟国間の協力の推進を目的とする。FIAGC は製品安全、電子商取引、金融サービスを含む消費者保護関連の問題に取り組むため定期的に会合を開いている。

注: 1. <https://www.icpen.org>. 2. <https://www.econsumer.gov>.

通知のための既存の国際的及び地域的協力ネットワーク、例えば ICPEN や CPC ネットワークなどの利用も報告されている。

図 11 消費者に害を及ぼす事業者に関しての外国の執行機関への通知 (Q14)



ベース：31 回答国

情報共有

消費者保護執行機関の情報共有能力の向上は、国境を越えた詐欺に関する勧告において、国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に対処するための主要優先課題とされている（セクション IV.B）。この原則は電子商取引に関する勧告にも盛り込まれている（パート 3、54. ii）。

国境を越えた詐欺に関する勧告では、悪質業者を見つけて対処するために消費者保護執行機関の間で共有されるべき情報の種類を指定している。これには、公開情報、消費者の苦情、詐欺的及び欺まんの商行為に携わる者の所在地と身元の迅速な特定を可能にする情報、専門家の意見、司法手続又はその他の強制的手続に従って得られる情報が含まれる（セクション IV.B）。

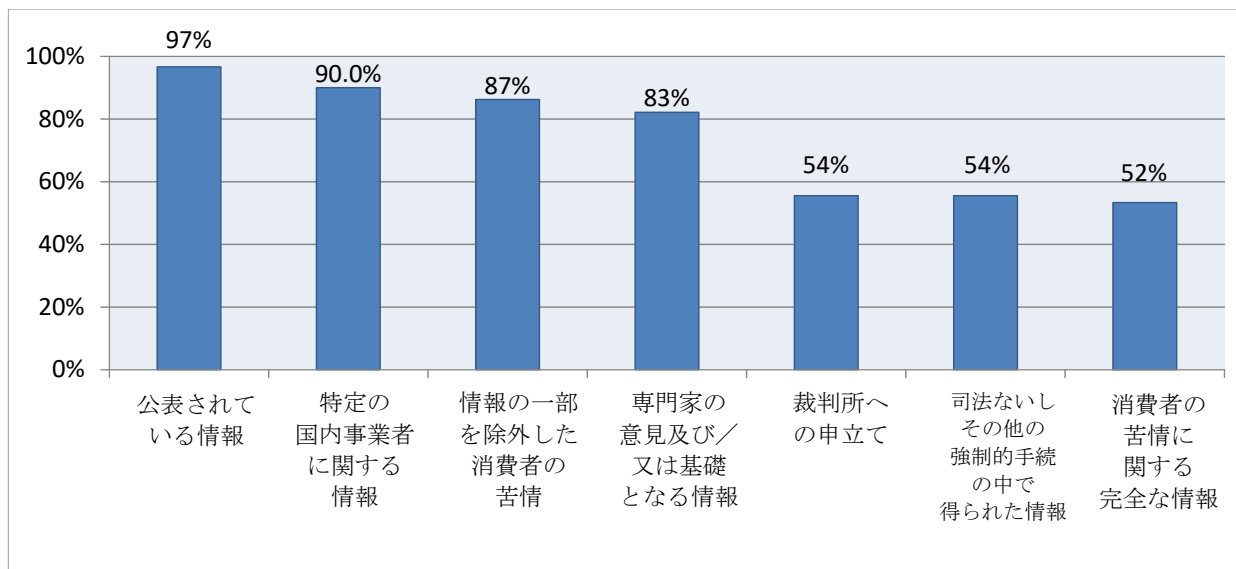
図 12 から分かるように、消費者保護執行機関は一般的に、何らかの種類の情報を外国の執行機関と共有する能力を持っている。1 か国を除く全ての国（97%）が、消費者保護執行機関は公開情報を共有することができるかと回答している。大多数の国が特定の事業者に関する情報（90%）や専門家の意見（83%）を各国の消費者保護執行機関と共有できることも調査で分かった。

一方で、半数近くの国にとって、個人データや企業情報が含まれる情報の共有は依然として課題である。特に、消費者の苦情に関する完全な情報を共有することは多くの国で課題とみられることが調査で浮き彫りになった。4 か国を除く全ての回答国（87%）が、消費者の苦情に関する情報の一部を除外すれば外国の執行機関と消費者の苦情を共有できると報告している。しかし、消費者の苦情に関する完全な情報を共有できるかについて、数字は大きく低下した。消費者からの苦情は消費者保護執行機関にとって重要な情報源であるが（図 1 参照）、無制限又は無条件でこのような情報を共有することができる国は辛うじて過半数（52%）である。消費者の苦情に関する完全な情報の共有能力は適用されるデータ保護及びプライバシー法によって制限されると指摘する国がある一方、苦情に関する完全な情報を外国の執行機関と共有するためには消費者の同意を得る必要があることを強調

する国もあった¹⁸。外国の執行機関が強い論理的根拠を示し、消費者情報に対してプライバシー保護を行うのでない限り、ごく限られた情報しか共有できない国もある。プライバシーとデータ保護については国際協力の障壁に関する以下の考察でも主要課題として挙げている。

加えて、裁判所への申立てや、司法ないしその他の強制的手続の中で得られた情報を、外国の執行機関と共有できる国も過半数を僅かに超えることが調査で分かった（それぞれ 54%）。このような種類の情報の共有は、企業秘密を保護する必要性又は情報の機密性ゆえに制限される可能性があるという回答であった。

図 12 外国の執行機関との情報共有能力 (Q15)



ベース：31 回答国

調査支援

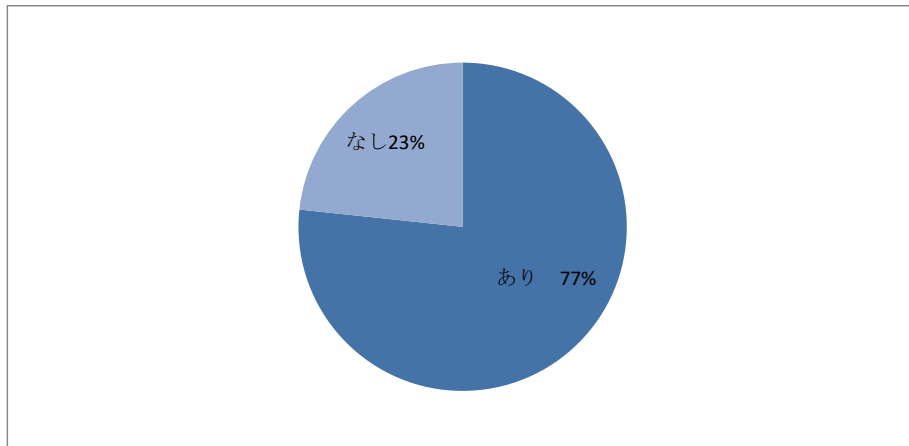
国境を越えた詐欺に関する勧告では加盟国に対し、国境を越えた事件における証拠収集の課題に対処するため、外国の消費者保護執行機関に調査支援を行うよう要請している（セクション IV. D）。

図 13 は、大半の回答国（77%）が外国の執行機関による国内事業者の調査を支援できることを示している。このような支援のための具体的な法的枠組みがあることを報告した国もある。例えば米国の場合、米国セーフ・ウェブ法（U.S. Safe Web Act）¹⁹ により FTC は、外国からの調査要請が当該支援のための法定要件を満たしていることを条件に、外国の調査を手助けするために米国内にある文書、証言、又はその他の証拠を入手するという形で、外国の法執行機関に調査支援を行うことができる。

地域レベルでは、欧州連合の CPC 規定（囲み 2 参照）で調査支援のための枠組みが設けられており、別の所轄執行機関からの要請に基づいて、要請を受けた執行機関は、域内での違反行為が発生したかどうかを確認するために、又は発生するかもしれないと疑うに足る合理的な理由があるかどうかを確認するために必要な関係情報を速やかに提供する必要がある。要請を受けた執行機関は必要な情報を収集するために適切な調査を行うか、その他の必要若しくは適切な手段を採る必要がある。

カナダ、コロンビア、米国など多くの国が、相互主義が外国の執行機関への調査支援提供の条件であるとしている。EU では CPC 規定の下、加盟国は他の EU 加盟国から要請を受けた場合には支援を提供する義務がある。

図 13 国内事業者に関する外国執行機関への調査支援 (Q16)



ベース：31 回答国

国境を越えた法執行

悪質業者に対処する方策の一環として、国境を越えた詐欺に関する勧告では加盟国に対し、消費者保護執行機関が外国の消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為に携わる国内事業者に対して措置を採り、国内の消費者に対するこのような商行為に携わる外国事業者に対して措置を採ることができるように取り組むことを要請している（セクション V. B、C）。こうした原則は電子商取引に関する勧告においても反映されている（パート 2、53. iv）。

各国は国境を越えた執行協力に積極的に取り組んでいることが調査で分かった。外国の消費者に損害をもたらす国内事業者への措置については、5か国を除く全ての国（84%）が消費者保護執行機関はこうした事例において国内事業者に対し法を執行できるとしている（図 14 参照）。

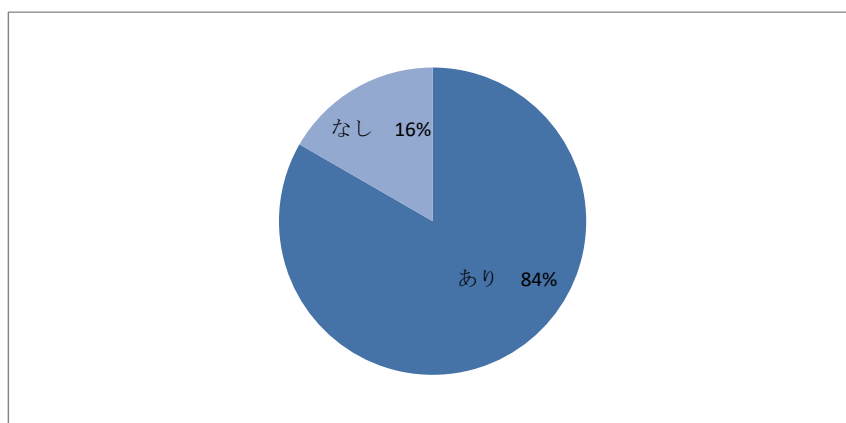
しかしながら、このような消費者保護のための執行協力の条件は国によってかなりの違いが見られるようである。いくつかの国では、どこで事業が行われているかによる。例えばベルギーやイスラエルのような国では、少なくとも外国の消費者に対する事業の一部が管轄区内で営まれていれば執行機関は執行措置を採ることができる。

さらに、一部の国では、国内で営業している事業者による被害を受けた国内消費者の存在が当該事業者に対する執行の鍵となるとみられる。例えばフランスは、国内事業者による被害を受けたフランスの消費者がいなければ、競争・消費者問題・詐欺防止総局は商行為の全部又は一部が外国で行われていた場合に措置を採ることができないと報告している。被害を受けた消費者がどこにようと、国内事業者に対し消費者保護執行機関による執行措置を認める法律を持つ国もある。例えば、米国の FTC は国内消費者と外国の消費者両方が被害を受けた場合には国内事業者に対して執行措置を採っている。外国の消費者だけが経済的な被害を受けた場合でも国内事業者に対して執行措置を採っていたが、このような場合は、被告である国内事業者は米国で営む事業により外国の消費者に被害を与えていた。

カナダ競争局も、カナダで営む事業により国外の消費者が被害を受けた場合、被害に遭った消費者がカナダにいたなくても国内事業者に対して執行権限を行使している。

EU レベルでは、CPC 規定において、相互支援ネットワークの枠内にある加盟国の各所轄執行機関は他の加盟国の執行機関からの要請に基づいて、採ることのできるあらゆる執行措置を含め、支援を提供する義務があると定めている。

図 14 外国の消費者のための国内事業者に対する措置 (Q19)



ベース：31 回答国

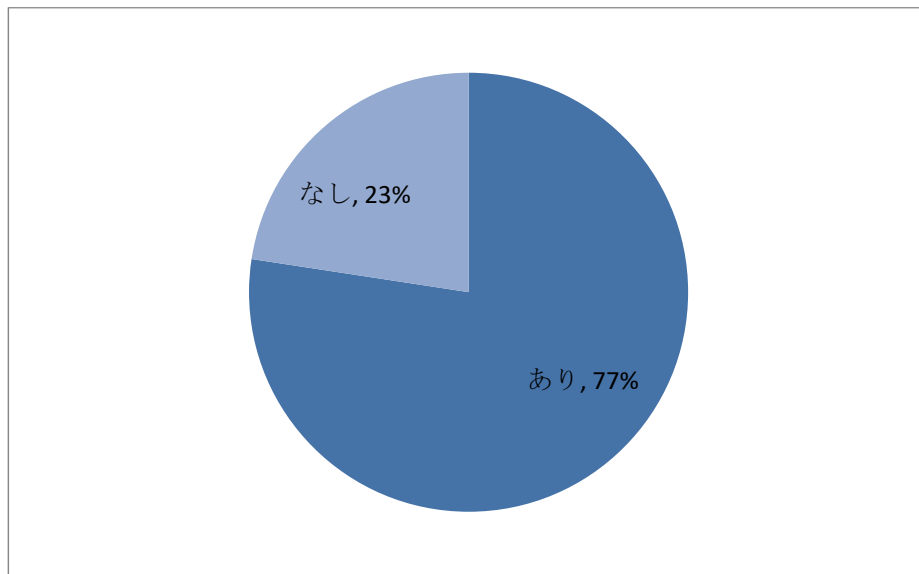
国内の消費者を保護するための外国事業者に対する執行措置について、図 15 は回答国の 77%が当該事例において自国の消費者保護法を執行できることが示している。ただしこのような措置が認められる状況は国によって違っており、事業拠点や事業活動の消費者への影響などにおいて違いが見られる。

例えばイスラエルの場合、少なくとも事業の一部が国内で行われている際に外国事業者に対する執行措置を採ることができるとしている。一方、ペルーの場合、少なくとも事業活動の影響の一部が国内で明らかになった場合に限り執行機関は措置を採ることができる。

地域レベルでは、CPC ネットワークに参加している回答国は、外国事業者が設立された国である他の加盟国の所轄執行機関に対し違反行為の可能性について通知し、違反行為の可能性に対して措置を採るよう所轄執行機関に要請することができることを報告している。さらに一部の国は EU の差止命令指令²⁰ の履行を挙げている。これにより加盟国の所轄執行機関は違反行為が生じている別の加盟国で差止請求ができる。

米国の FTC は、米国の消費者が被害を受けた場合には通常、外国事業者に対して執行措置を採っていると指摘していた。しかしながら他の回答国は、証拠を十分に確保することや関係当事者への聞き取り調査が困難であること、また正式な執行権限のないことから、このような措置が採られることは比較的まれであるとしている。例えば、イタリアは外国事業者への執行措置において、法的手段がない国での行政的罰金の強制徴収の問題や、外国の管轄権内の事業に対する行政行為の通達の問題などを挙げている。カナダも国内に支社がない外国企業に対する執行措置の難しさを認識している。

図 15 国内消費者のための外国事業者に対する措置 (Q18)



ベース：31 回答国

消費者救済

国境を越えた詐欺に関する勧告では、国境を越えた事件を含め、詐欺的及び欺まんの商行為の問題に取り組む上で消費者の救済が重要な役割を果たすことが認識されている（セクション VI.）。OECD 消費者政策委員会はこの問題に関して多くの調査を行っており（OECD, 2006^[4]）、2007 年の OECD 理事会で採択された勧告を作成した（OECD, 2007^[5]）。

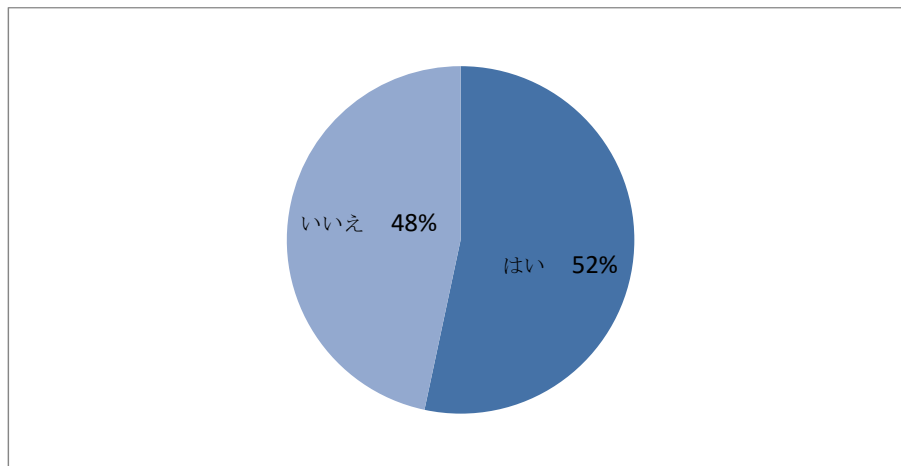
調査により、消費者救済に関する状況、特に救済の手助けをする上での消費者保護執行機関の役割は依然として様々であることが分かった。図 16 から分かるように、外国の消費者に救済策を提供できると報告した国は過半数を僅かに超えた（52%）。

ある種の事例において、複数国が外国の消費者に金銭的救済のような救済策を提供してきたと報告している。チリの国家消費者サービスやフィンランドの消費者オンブズマンなどでは、外国にいる者も含め消費者が集団訴訟を通じて消費者救済を求められるようにしている。メキシコなど、消費者のために調停・仲裁手続によって紛争の解決を促進している国もある。外国の消費者のために救済策を提供する条件について、コロンビアは、消費が国内でなされたものであり、国内の供給者又は生産者が関与していなければならないと報告している。

消費者保護執行組織が消費者に対して、場所に関係なく、救済策を提供する権限が備わっていないような国も少数ある。例えばノルウェーは、消費者オンブズマンは消費者に救済策を提供できないと回答している。またポルトガルは、消費者の救済策は裁判所で、また裁判外紛争解決制度の範囲内で仲裁においても、決定することができるとしている。

いくつかの国では、外国の消費者に救済策を提供することは、理論上は可能かもしれないが、状況にも大きく左右され、実際に実施するのは難しいだろうと指摘した。外国の消費者に金銭的救済を提供したと報告している国も幾つかある。例えば、米国 FTC は 2000 年以降、外国の消費者に 600 万 US ドル以上を支給したと報告している。

図 16 国内事業者によって被害を受けた外国の消費者への救済策の提供 (Q20)



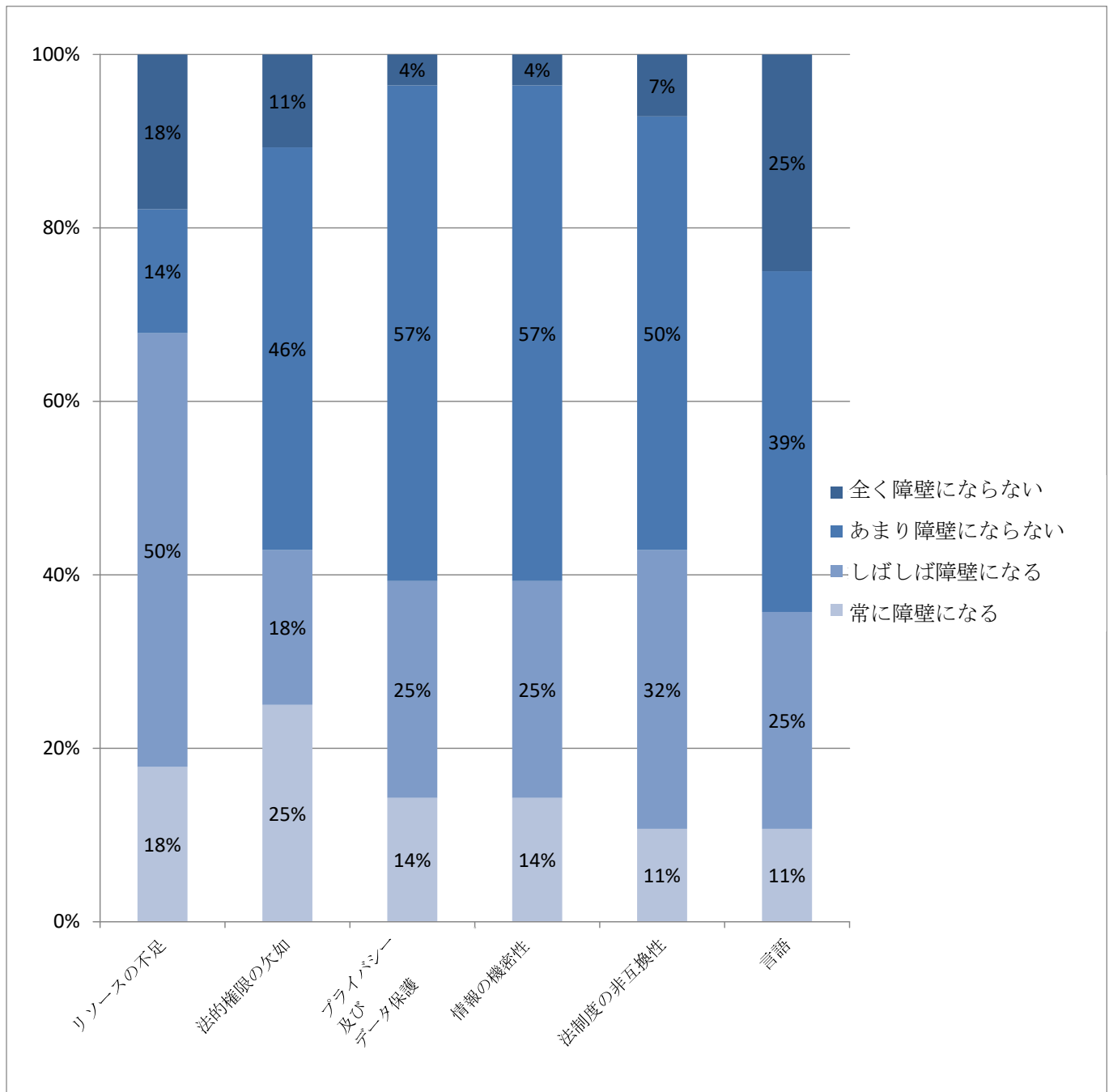
ベース：31 回答国

国際協力への障壁²¹

国境を越えた詐欺に関する勧告では加盟国に対し、消費者保護における効果的な国境を越えた協力のための国内枠組みを見直し、この枠組みについて可能な変更を検討するよう要請している（セクション II. E）。図 17 から分かるように、消費者保護のための国際協力を強化する取組を阻む要因が多くある。国際協力の障壁となりうるものの深刻度について尋ねたところ、消費者保護執行機関のリソースの不足が最も重要な要因として挙げられた。約 70%の国が、リソースの不足は常に（18%）又はしばしば（50%）国境を越えた協力の障壁になっていると報告している。

国境を越えた協力の障壁として挙げられていたその他の要因としては、法的権限の欠如、プライバシー及びデータ保護、情報の機密性、法的枠組みの非互換性などがある。注目すべき調査結果としては、1 か国を除く全ての回答国がプライバシーや情報機密に関する問題を国境を越えた協力の障壁とみなしていたことである。

図 17 消費者保護における国際協力の障壁 (Q17)



ベース：28 回答国

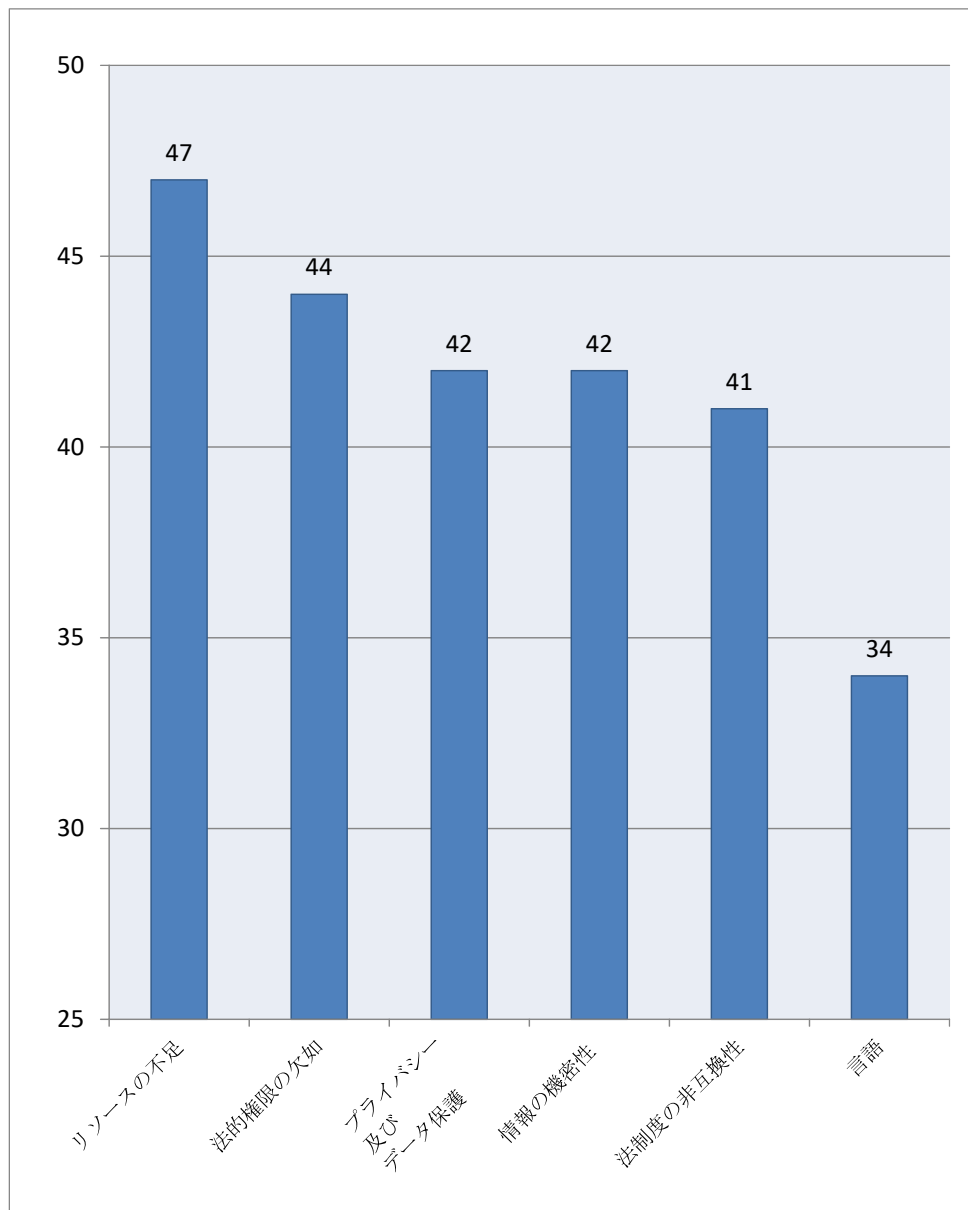
図 18 は、全体的にリソースの不足が消費者保護執行機関間の国際協力にとって最も重大な障壁であることを示している。事業者と消費者間の国境を越えた交流は増えており、執行機関間の国際協力の必要性も増す可能性がある。これは将来、リソース面での制約が更に重大な障害になることを示唆している。

法的権限の欠如もまた、消費者保護執行機関間の国境を越えた協力を制限しているとみられる。例えば外国の執行機関と共有される情報の種類、外国事業者に対して採ることができる執行措置の種類、執行できる条件などに対する法的制限のために、国際的に執行することが限定される可能性のあることを複数国が認めている。

共有しようとする情報の性質に関連する障壁もある。プライバシー及びデータ保護は国境を越えた消費者保護執行協力にとって重大な障害であることが回答から分かった。複数国が消費者の完全な苦情情報の外国の執行機関との共有において困難に直面しているという図 12 の調査結果と共に、多くの国がプライバシー及びデータ保護規制の遵守を、消費者保護執行機関にとっての国境を越えた協力強化の大きな課題であるとしていた。

一部の国にとっては言語の障壁が消費者保護執行協力の際に考慮すべき重要な要因であるとみられるが、上記の他の要因と比べると重大性はそれほどでもない。

図 18 国際協力にとっての障壁の重大性 (Q17)



ベース：28 回答国

注：それぞれについて 3 から 0 の数値を当てはめることによって計算。すなわち、(3) は「常に障壁」、(2) は「頻繁に障壁」、(1) は「めったに障壁とならない」、(0) は「全く障壁とならない」

4. 実際に行われている消費者保護執行協力

複数国が消費者保護における国内外の協力の経験について詳細な情報を提供した。多くの消費者保護執行機関が国境を越えた詐欺に関する勧告及び電子商取引に関する勧告に定められる原則に従って、消費者を保護するために積極的に権限を行使していることが分かった。

しかしながら、国際協力ネットワークへの参加と法的取決めによる実際の協力例の度合いは調査結果ではそれほど明らかではないことに注意が必要である。さらに、これらの協力の多くは限られた数か国間又は限られた地域内でのみ見られ、広範囲にわたるものではない。

国内レベルでの協力

他の公的機関との国内レベルの協力経験については、全ての消費者保護執行機関がそれらの執行機関と連携している。

以下に示すように、消費者保護執行組織は広範囲にわたる他の国家監督機関と連携してその執行権限を行使している。協力の形は様々であり、情報共有、事業者向けの新たな指針の策定、共同調査、執行措置などが行われている²²。このような協力は、消費者法の違反を迅速に発見したり法執行を効果的に行ったりするなど、詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護することに寄与している。

ポルトガルの消費者総局長は電子通信局（Electronic Communications Authority）に対して、契約解除権の存在が明確に示されないまま料金を値上げすることに関する消費者の苦情を通知した。これにより、電子通信局は、電子通信事業者の消費者への通知送付を義務化するなどの是正措置を決定した。

コロンビアでは、保健省（Ministry of Health）から報告された情報を基に、商工監督局はレーザー機器の使用による事故を確認することができ、これにより商工監督局はある種のレーザーポインターの販売を禁じた。

ポーランドの消費者保護執行機関からは他の執行機関との定期的な協力が報告されている。特に注目すべきはエネルギー規制局（Energy Regulatory Office）との協力であり、エネルギー関係の事業者による不公正な取引方法に関する情報交換や消費者の苦情の交換などが含まれている。両執行機関の局長はエネルギー市場の消費者の状況に関する複数回の会合も設けていた。

スイス連邦経済省経済事務局（State Secretariat for Economic Affairs of Switzerland）は連邦通信局（Federal Office of Communications）に対し消費者保護の観点から法的助言を提供し、その結果、問題となっていた事業者への付加価値のある電話番号（訳注：スイスでは、フリーダイヤルなどのサービスを「付加価値のある電話番号」と称する）の割当てが取り消された。

2013年7月、リトアニアの競争局（Competition Authority）は国家医療認定庁（State Health Care Accreditation Agency）に医療サービスに関して情報を求め、誇大広告の禁止に対する違反行為の発見につながった。実際には、対象製品は広告にうたわれていた医療機器としての登録はされていないことが判明した。

2016年12月、英国の競争・市場庁（Competition and Markets Authority）は高齢者のケア・クオリティ委員会（Care Quality Commission）と連携して高齢者向け介護施

設（療養施設を含む）の全国的な市場調査を開始した。調査の目的は、介護施設事業者が入居者や担当職員を公正に扱っているかどうかなど、市場がどの程度良好に機能しているかを調べることであった²³。競争・市場庁は提供された情報を基に執行措置を実施したり、情報を他の執行機関と共有したりすると報告している。

2015年、ノルウェーの消費者オンブズマンはメディア庁（Norwegian Media Authority）と協力して、消費者を保護するためのブロードバンド・マーケティングについての法的要件をインターネット接続業者に通知した。この要件には、消費者が期待できる実際の速度や、体験速度に影響を及ぼす条件についての情報開示が含まれていた²⁴。ブロードバンド・マーケット業者はマーケティング・キャンペーンにおいて必要な変更を2015年3月までに行うこととされた。インターネット接続業者には消費者オンブズマンが後日監査を行い、ルールを遵守しているかを確認すると通知された。

2015年、フィンランドの消費者オンブズマンと通信規制庁（Communications Regulatory Authority）は、フィンランド通信・テレインフォマティクス連盟（Finnish Federation for Communications and Teleinformatics）と通信事業者向け的一般契約条件を策定した²⁵。契約条件は明確で分かりやすい文言で記し、契約条件の冒頭で情報を要約しなければならないとする要件が盛り込まれた。

2017年、ノルウェーの消費者オンブズマンとメディア庁は共同で、ソーシャルメディアでの広告表示に関するガイドラインに着手した²⁶。これは、ソーシャルメディアの広告の指針を決めるものであり、例えば、「広告」としての表示要件や具体的な広告方法について事例を紹介している。例えばユーザーはお金をもらって製品又は事業者について投稿しているのかどうか、あるいはユーザーが事業者の代わりに投稿する代わりに、何かを貸してもらい、ただで手に入れる、又はサービスないし旅行を無料若しくは割引価格で提供される場合はどのように表示するのかを示している。

イスラエルの消費者保護・公正取引局は警察及び税務執行機関と協力して、複数のウェブサイトを通じて国際的なスポーツイベントのチケットのオンライン販売をしているイスラエル系の事業者の調査を行った。調査により、欺まん、電子商取引での情報公開の不履行、取引キャンセル後の消費者への払戻しの不履行などの消費者保護法違反が判明し、それらの違反への必要措置が行われた。

2016年10月、英国では、誤解を招くような宣伝や不当な条件によって事業者がプレイヤーへの支払を止めることなどが消費者法違反である可能性について賭博委員会（Gambling Commission）が懸念を提起したことを受け、競争・市場庁はオンラインギャンブル事業者が顧客を公正に扱っているかどうかについて調査を開始した²⁷。執行措置が必要かどうか確認するための第一段階として、競争・市場庁は消費者保護法に基づいて事業者に証拠を要求する情報通知を発出した。

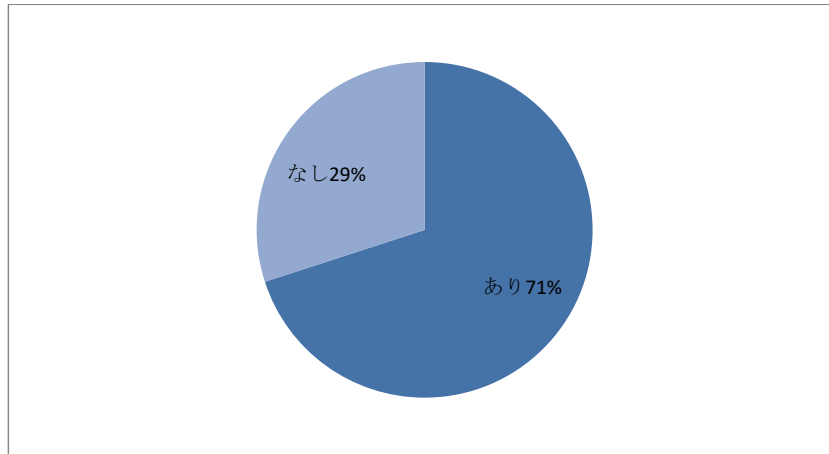
2017年1月、米国では、司法省と共同作業により、FTCはウエスタンユニオンとの合意に達した。この合意により総額5億8600万USドルの示談金が消費者、及び詐欺によって誘導された消費者の送金の発見・防止を目的とした包括的な詐欺対策プログラムに分配される²⁸。

2017年5月、米国では、カリフォルニア州及び司法省と協力して、FTCはフォルクスワーゲンに対して米国法違反として、140億ドル超の消費者救済金と販売差し止めを勝ち取った。違反には同社の虚偽的で不正な「クリーンディーゼル」車の広告と販売によるFTC法違反も含まれる²⁹。

国境を越えた協力

以下の図 19 で示されるように、大半の回答国（71%）が外国の執行機関と協調調査を行っていることが調査で分かった。

図 19 外国の執行機関との協調調査経験（Q22）

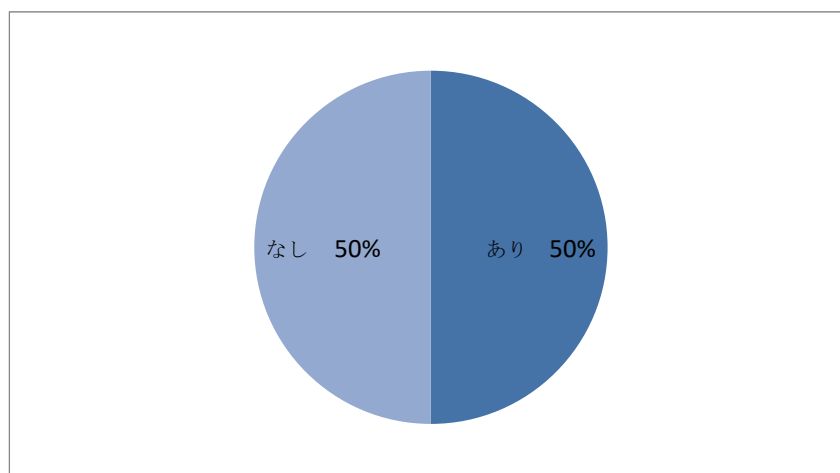


ベース：31 回答国

図 20 は、回答国の約半数が調査における協調にとどまらず協調して又は共同で執行措置も採っていることを示している。協調の種類は様々である。カナダは外国の執行機関との協調調査は、執行のタイミングの時か、共通の関心分野での情報共有になる傾向があるとしていた。カナダは外国の執行機関との共同執行措置は採っていないと示唆していた。むしろ、カナダは違反者が居住している、ないし国境を越えて違反行為が発生している国の執行機関と並行して措置を採っている。

複数国が外国の消費者保護執行機関と協力して、消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為に対処するためにより努力しているとみられるが、国内レベルでの協力経験と比較すると、国境を越えた協力の経験を報告している国は少ないことにも注目すべきである（上記参照）。

図 20 外国の執行機関との共同ないし協調執行措置経験（Q23）



ベース：30 回答国

次節に示すように、複数国が消費者保護のための国際協力活動を多国間レベルでも地域レベルでも行っている。こうした経験から、消費者保護執行組織は積極的に国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に対処していると強調できる³⁰。

特に、こうした国境を越えた執行事例は、消費者保護執行機関が、情報や執行方針の共有、事業者に対する国際的な調査の実施、消費者への解決策及び救済策の提供、消費者保護充実のための事業者との合意形成を始めとする、広範囲の分野で国境を越えた執行協力のために多大な努力をしていることを示している。注目すべき事例として、消費者保護執行機関が外国の調査を助けるために情報を入手する法的権限を用いて、国内事業者から情報を開示させる裁判所命令を得るといったものがあった。

二国間及び多国間の詐欺事件

2014年8月、コロンビアの商工監督局（the Superintendence of Industry and Commerce）（SIC）は米国の消費者にパッケージ旅行を販売していた World Parcel Express Service International S.A.S を調査した。同社がマーケティング戦略で用いていた宣伝文句は虚偽であり、誤解を招くものであった。SIC が罰金を科し、同社の全国旅行業者登録番号を抹消した後、独自に調査を行っていた米国 FTC から連絡を受けた。SIC は調査に関する情報を米国 FTC と共有した。

リトアニア共和国消費者権利保護局はラトビアの消費者権利保護センターと協力して、不正な商行為を行い、類似したウェブページデザインの使用によって別のサービス提供者のふりをして消費者を誤認させていた事業者に対して措置を採った。消費者権利保護局は調査を行い、この間、ラトビアの消費者権利保護センターは違反行為に関する情報と証拠を継続して提供した。2017年3月、消費者権利保護局は企業・消費者間の不正な商行為の禁止に関する法律（Law on the Prohibition of Unfair Business-to-Consumer Commercial Practices）の違反として、同社に4,000ユーロの罰金を科した。

2015年1月、ノルウェーの消費者オンブズマンは、ダイエットサプリメントや健康食品が無料でもらえるフリー・トライアルなど、ネットで広まっている定期購入詐欺を発見する調査に乗り出した。無料試供品やキャンペーン製品を提供しているノルウェーの事業者の多くが海外で登記されていたことも判明した。CPC ネットワークを通じてこの情報を EU 加盟国の消費者保護執行機関と共有したノルウェー消費者オンブズマンのおかげで、他の国々はこれらの事業者に対して執行措置を採ることができた。

さらに、2016年1月、北欧消費者オンブズマン（デンマーク、フィンランド、ノルウェー、スウェーデン）は北欧地域において違法な定期購入事件を効果的に廃絶する方法に関する方策を共有するために会合を開いた。連携協力と定期購入事件への取組に関する共通経験の情報共有を通じて、これらの国々の消費者オンブズマンは国際的な協調取組を強化して問題の克服を支援することを目指している³¹。

2011年7月、カナダ競争局はカナダ及びその他の OECD 加盟国の中小企業を標的とした欺まんのマーケティング行動を禁じるために5社と3個人に対して執行措置を採った³²。誤解を招くメッセージの受信者は、ネット上の企業名簿への2年間の掲載に同意したとされることに対する支払を要求する請求書を受け取っていた。カナダ競争局は国際的調査を指揮し、オーストラリア、英国及び米国の執行機関と協力して、カナダの事業者や国際的な企業にオンライン名簿を売りつける

手口を明らかにし、競争法の虚偽又は誤解を招く表示に関する規定に違反しているとした^{33,34}。

2016年12月、米国FTCはオーストラリア及びカナダの執行機関の調査協力を得てAshleyMadison.comとの合意に達した。これにより第三者評価を始めとする包括的なデータセキュリティ・プログラムの実装をサイトに義務付けた³⁵。この出会い系サイトは46か国以上に会員がいるが、消費者を欺くと共に、2015年7月の大規模なネットワーク上のデータ漏えいに関連して3600万人のユーザーのアカウント及びプロフィール情報を保護することができなかった。加えてFTCと州は事業者に対して総額160万ドルを支払うことを要求した。オーストラリアやカナダのパートナーと円滑に協力を進める方法として米国FTCは米国セーフ・ウェブ法の主要規定に従った。これによりFTCは国境を越えた欺まんと不正な行為に対処するために外国の執行機関と情報を共有することができた。オーストラリア及びカナダのプライバシーに関する執行機関もそれぞれ同社と和解に達した。

2014年8月、米国FTCはセーフ・ウェブ法に基づく権限を用いて、米国に拠点を置く事業者に対し、カナダ競争局が不正な料金請求について無線通信事業者に執行措置を採るために助けとなる文書や証拠を提出するよう命じる裁判所命令を得た³⁶。

韓国消費者院は、シンガポール及びタイの執行機関と協力して、実際には存在していなかったタイのホテルに予約をした韓国の消費者のために解決策と救済策を提供したことを報告している。韓国消費者院はタイの執行機関の支援を受けてホテルの実態を確認することができ、シンガポールの執行機関は同国に所在するインターネット接続業者からの情報入手のために協力した。

欧州連合の消費者保護協力ネットワークの下での国境を越えた事件

2013年12月、EU CPC ネットワークの消費者保護執行機関と欧州委員会はインターネットのプラットフォーム提供者であるアップルとグーグル、及びオンラインゲーム開発者団体に対し、オンラインゲームでのアプリ内購入に関し特定された問題に対する解決策を提示するよう要請した。CPC ネットワークの各国執行機関が合意した共通見解として以下のものがあつた。

- 「無料」と宣伝されているゲームは実際にかかる費用に関して消費者に誤解を与えるべきではない。
- ゲームには、ゲーム内でアイテムを購入する、又は大人にアイテムを購入してもらうように説得することを子供に推奨する直接的な表現が含まれているべきではない。
- 消費者は購入時の決済の取決めについて十分に知らされるべきであり、デフォルト設定によって消費者の明確な同意なしに引落しが行われるべきではない。
- 事業者は消費者が問合せや苦情を申し立てる場合に連絡が取れるように電子メールアドレスを知らせるべきである。

2014年7月、関係事業者や団体との意見交換を基に、CPC ネットワーク内の協力や欧州委員会による助けを受け、加盟国は本件に関する結論に達した³⁷。

2017年1月、欧州委員会とEU加盟国の消費者保護執行機関はレンタカー事業者の商慣行に変化をもたらす取組を完了した³⁸。欧州委員会、欧州の消費者保護執行機関、そして主要レンタカー事業者5社、すなわちAvis、Europcar、Enterprise、

Hertz 及び Sixt は、欧州の消費者センターが EU 全域の旅行者から大量の苦情を受け付けた後、2014 年に交渉を開始した。レンタカー事業者は、EU 消費者規則遵守の向上のために規約を変更し、避けることのできない料金が全て含まれた予約総価格を使用することや分かりやすい言葉での主要サービス内容の説明を始めとした対策を採ることに同意した。

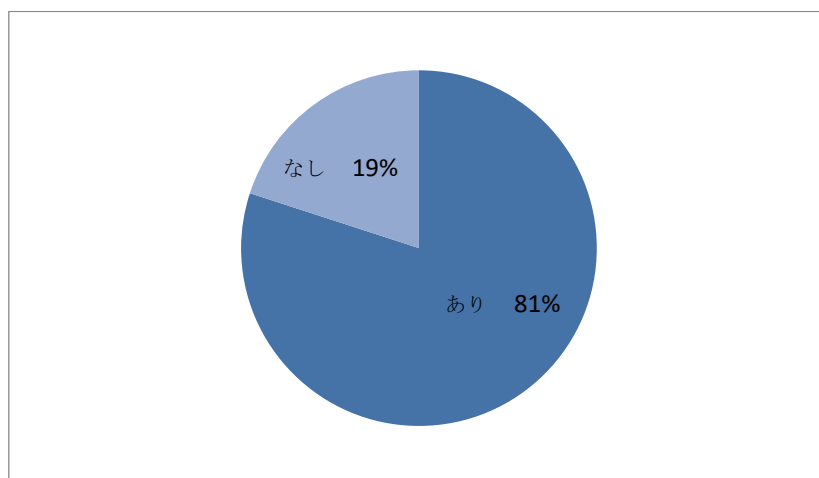
2017 年 3 月、EU 加盟国の消費者保護執行機関はフランスの消費者保護執行機関のリーダーシップの下、欧州委員会の支援を受けて、フェイスブック、ツイッター、グーグル+を始めとしたソーシャルメディアに対する協調的措置を採った。これは EU 消費者規則遵守の向上のために各社の規約の変更を目的としたものであった³⁹。各社は消費者保護執行機関とより密接に協力して、プラットフォームから違法な広告を削除することも求められた。プラットフォームは消費者保護を改善するために次のような規約変更を行うよう求められた。

- 消費者は自国の国内法に基づいて有している権利や保護を奪われてはならない。
- 事業者は利用者への通知なしにサービス利用規約を変更すべきではない。
- 利用者には、利用者が作成したコンテンツの削除に関するルール、及びプラットフォームによる契約解除のルールについての明確な情報が与えられなければならない。
- 利用者は居住国において事業者との紛争を解決する権利を有するものとする。

インターネット・スイープ

図 21 に示すように、大半の国（81%）が外国の執行機関と協力してインターネット・スイープを行っている。ほとんどの国は ICPEN や CPC ネットワークなどの国際及び地域ネットワークが主導する取組に参加しており、また多国間協力も行っていった。

図 21 外国の執行機関とのインターネット・スイープの経験 (Q24)



ベース：31 回答国

国際的なレベルでは、ICPEN に加盟する執行機関、及び非加盟執行組織が毎年、「International Internet Sweep Day」を実施しており、この期間中、参加執行機関は

消費者を誤認させる疑いのあるウェブサイトを特定するために集中的な調査を行う⁴⁰。「International Sweep Day」は世界中の 30 以上の消費者保護執行機関と協力して様々なテーマで毎年実施されており、電子商取引に対する消費者の信頼構築を目的としている。「International Sweep Day」により疑わしいサイトが特定され、その後の執行措置又は指導につながっている。

EU レベルでは、加盟国が 2007 年以来、「EU sweep」と呼ばれる EU 全域のウェブサイト・スクリーニングを実施している⁴¹。これは消費者法の違反を特定し、その後、同時かつ協調的に法執行することを目的としている。「EU sweep」を受け、消費者保護執行機関は、ウェブサイトでの不正行為の是正要求、罰金の賦課、ウェブサイトの閉鎖を始めとした適切な執行措置を採っている。「EU sweep」は毎年異なるテーマで実施されている。例えば 2016 年は旅行価格比較サイトに焦点を当て、キャンペーンを通じて調査されたサイトの 3 分の 2 に当たる 235 のサイトで価格が信頼性のないものであることが分かった⁴²。

5. 結論

国境を越えた詐欺に関する勧告及び電子商取引に関する勧告は、協力を容易にするための原則を確立し、世界中で消費者保護において有益な成果を生み出す上で重要な役割を果たしてきた。本報告書は、OECD加盟国及び一部の非加盟国が、OECD勧告に沿って消費者保護執行機関のための効果的な国内枠組みの進展に多大な努力を行っていることを浮き彫りにしている。これらの国々は、詐欺的及び欺まんの商行為から、特に電子商取引において、消費者を保護するための国境を越えた法執行の方法にも進展が見られる。

しかしながら、国境を越えた詐欺に関する勧告の完全な履行のためには様々な制約が依然として存在する。これらの勧告を実施した成果にもかかわらず、消費者保護執行機関はいまだに詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護する上で重大な課題に直面している。複数国において、執行機関は個人データや企業情報が含まれるか、強制権限によって入手される情報を外国の執行機関と完全に共有することができない。既存の協力枠組みでの国境を越えた執行には著しい進展が見られているが、通知や執行活動などに関して国境を越えた協力を強化するためには、情報共有や調査協力など更なる努力が必要である。

本報告書では消費者保護のための国際協力を促進する取組の妨げとなるいくつかの要因を特定している。リソース不足が最も大きな制約であるが、法的権限の欠如も効果的な国境を越えた執行協力を制限するものとなっている。その他の要因、例えばプライバシー保護、情報機密、言葉の壁などについても、国境を越えた執行協力を強化するために取り組む必要がある。

消費者問題はますます国際化し、消費者保護執行機関はダイナミックなグローバル・デジタル環境でこうした課題に取り組む必要がある。こうした課題に効果的に取り組むため、執行協力の強化が極めて重要となる。

参考資料

- OECD (2003), “OECD Guidelines for Protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices Across Borders”, <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/9303063e.pdf?expires=1495203842&id=id&accname=ocid84004878&checksum=7CDC90B0162A2ED4F22D3B0D36F8D4FA> (accessed on 19 May 2017). [1]
- OECD (2006), “Report on the Implementation of the 2003 OECD Guidelines for Protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders”, <http://www.oecd.org/internet/consumer/37125909.pdf> (accessed on 14 August 2017). [2]
- OECD (2006), “Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace”, <http://www.oecd.org/sti/consumer/36456184.pdf> (accessed on 25 September 2017). [4]
- OECD (2007), “OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress”, <http://www.oecd.org/sti/ieconomy/38960101.pdf> (accessed on 25 September 2017). [5]
- OECD (2009), *Online identity theft*, OECD, http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/online-identity-theft_9789264056596-en (accessed on 18 September 2017). [8]
- OECD (2010), “Consumer Policy Toolkit”, <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/9310011e.pdf?expires=1495203425&id=id&accname=ocid84004878&checksum=338558A5E858393CB8FDB0346163544A> (accessed on 19 May 2017). [7]
- OECD (2012), “Report on Consumer Protection in Online and Mobile Payments”, *OECD Digital Economy Papers*, No. 204, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5k9490gwp7f3-en>. [9]
- OECD (2013), “Protecting and Empowering Consumers in the Purchase of Digital Content Products”, *OECD Digital Economy Papers*, No. 219, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5k49czlc7wd3-en>. [10]
- OECD (2014), “Recommendation of the OECD Council concerning International Co-operation on Competition Investigations and Proceedings”, <http://www.oecd.org/daf/competition> (accessed on 28 September 2017). [12]
- OECD (2016), “Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce”, <http://www.oecd.org/sti/consumer/ECommerce-Recommendation-2016.pdf> (accessed on 14 August 2017). [3]
- OECD (2016), “Protecting Consumers In Peer Platform Markets: Exploring The Issues”, *OECD Digital Economy Papers*, No. 253, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5jlwvz39mlzw-en>. [11]
- Ogus, A., M. Faure and N. Philipsen (2006), *Best Practices for Consumer Policy: Report on the Effectiveness of Enforcement Regimes. Report prepared for the UK Department of Trade and Industry and OECD*, DSTI/CP, [https://cris.maastrichtuniversity.nl/portal/en/publications/best-practices-for-consumer-policy-report-on-the-effectiveness-of-enforcement-regimes-report-prepared-for-the-uk-department-of-trade-and-industry-and-oecd\(52618e57-d51f-480c-97cb-925d6b9c1cf6\).ht](https://cris.maastrichtuniversity.nl/portal/en/publications/best-practices-for-consumer-policy-report-on-the-effectiveness-of-enforcement-regimes-report-prepared-for-the-uk-department-of-trade-and-industry-and-oecd(52618e57-d51f-480c-97cb-925d6b9c1cf6).ht) (accessed on 02 August 2017). [6]

別紙 A 消費者保護執行機関に関するアンケート

セクション 1：消費者保護執行のための枠組み

A. 執行機関

1. 貴国における「執行機関」を挙げてください。
2. 執行機関の消費者関連の年間予算を教えてください。
3. 執行機関には主に消費者保護に取り組む正規職員は何人いますか。

B. 調査

4. 詐欺的及び欺まんの商行為を行っている事業者に対する執行機関の調査のきっかけとなったのは以下のどれですか。
 - a. 消費者からの苦情
 - b. 消費者団体からの苦情
 - c. 他の事業者からの苦情
 - d. 嘆願、陳情
 - e. 消費者に対する調査
 - f. マスコミ報道
 - g. その他（具体的に記入してください）
5. 執行機関は以下のような消費者の苦情を受けて処理することができますか。
 - a. 外国事業者（すなわち貴国に正式な代表者を置いていない事業者）に関する消費者からの苦情（はい/いいえ）
 - b. 国外に居住する消費者からの国内事業者に関する苦情（はい/いいえ）
 - c. 自国語以外の文書による苦情（はい/いいえ）
「はい」の場合、執行機関が苦情を受け付けている言語。
6. 法律により調査を行う場合、執行機関には以下の権限がありますか。
 - a. 事業者に証拠の提出を強制する（あり/あり、ただし裁判所の承認をもってのみ/なし）
 - b. 事業者に書類やファイルの提出を強制する（あり/あり、ただし裁判所の承認をもってのみ/なし）
 - c. 第三者からの情報の提出を強制する（あり/あり、ただし裁判所の承認をもってのみ/なし）
 - d. 同意なしに事業所に立ち入る（あり/あり、ただし裁判所の承認をもってのみ/なし）
7. 貴国には執行機関がインターネット接続業者（ISP）又はその他の仲介業者から入手できる情報について規定した法律がありますか（あり/なし）。「あり」の場合、関係 URL を含め、詳しく説明してください。
8. 執行機関は必要な情報を入手するために ISP 又はその他の仲介業者との枠組みないし協定を設けていますか（はい/いいえ）。「はい」の場合、関係 URL を含め、詳しく説明してください。

C. 制裁及び救済措置

9. 執行機関はどのような種類の執行権限を持っていますか。
- a. 民事
 - b. 行政
 - c. 刑事
10. 調査後、執行機関は事業者に関してどのような措置を採ることができますか。
- a. 警告状（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - b. 民事罰（例えば違反行為による収益の没収、消費者への賠償など）（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - c. 罰金（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）。「あり」の場合、法律で認められる金額の制限があるかどうか教えてください[オンラインアンケートの場合はコメント欄あり]
 - d. 排除措置命令・改善措置命令（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - e. 特定業種の事業者に対する一定期間の営業禁止（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）。「あり」の場合、法律で認められるこのような禁止の期間に対する制限を記入してください[オンラインアンケートの場合はコメント欄あり]
 - f. 特定業種の事業者に対する恒久的営業禁止（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - g. 免許停止及び免許失効（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - h. 違反の公表（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - i. 刑事訴追（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - j. 司法裁判所における民事罰（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - k. 行政審判における執行手続（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - l. 交渉による合意に基づく解決（あり／あり、ただし裁判所の承認をもってのみ／なし）
 - m. その他（具体的に記入してください）
11. 法制度を通じてどのような制裁又は救済を行うことができますか（例えば刑事告発又は民事執行手続を通じてなど）。
- a. 命令（例：業務停止又は変更）
 - b. 民事罰。該当する場合、法律で認められる金額の制限があるかどうか教えてください。
 - c. 刑事的な罰金。該当する場合、法律で認められる金額の制限があるかどうか教えてください。
 - d. 収監。該当する場合、法律で認められる刑期の制限があるかどうか教えてください。
 - e. 消費者への直接的な救済
 - f. その他（具体的に記入してください）：

セクション 2：執行協力枠組み

A. 国内協力の原則

12. 執行機関は消費者保護の執行において国内の他の執行機関と協定を結んでいるか、消費者保護法の執行において協力する法的根拠がありますか（例えば MoU など）（あり／なし）。「あり」の場合、関係 URL を含め、詳しく説明してください。

B. 国際協力の原則

13. 執行機関は国境を越えた消費者法の執行において国外の執行機関と二国間又は多国間協定を結んでいるか、国境を越えた消費者保護法の執行において協力する法的根拠がありますか（例えば MoU など）（あり／なし）。「あり」の場合、関係 URL を含め、詳しく説明してください。

C. 国際協力における通知、情報共有及び調査支援

14. 執行機関は消費者に対して経済的損害をもたらす自国内の事業者に関する情報を入手した場合、外国の執行機関に通知しますか（（通知）あり／なし）。「あり」の場合、どのような状況においてですか。

15. 執行機関は要請に応じて外国の執行機関と以下の情報を共有することができますか。「はい」の場合、情報共有を可能にする法律及び／又は協定はありますか。あれば教えてください。

- a. 公開情報やその他の非機密情報
- b. 消費者の苦情に関する完全な情報
- c. 情報の一部（例えば消費者の個人情報など）を除外した消費者の苦情
- d. 特定の国内事業者に関する情報（例えば住所、インターネットドメイン登録名など）
- e. 専門家の意見及び／又はその意見の基礎となる情報
- f. 司法又はその他の強制的な手続の中で得られた文書、第三者情報及びその他の証拠
- g. 裁判所への申立
- h. その他（具体的に記入してください）：

16. 執行機関は外国の消費者を保護するための外国の執行機関による国内事業者の調査を支援することができますか（（支援）あり／なし）。「あり」の場合、どのような状況においてであり、執行機関はどのような種類の支援を提供することができますか。

17. 以下の要因の中に消費者保護執行問題における国際協力にとって障壁と考えられるものはありますか。執行機関にとって障壁がどれくらい重大かを示してください（0：全く障壁にならない、1：あまり障壁にならない、2：しばしば障壁になる、3：常に障壁になる）。

- a. 法的権限の欠如（例えば外国の執行機関との情報共有に対する制限など）
- b. 法制度の非互換性
- c. 情報の機密性
- d. プライバシー及びデータ保護法規則
- e. リソースの不足
- f. 言語

g. その他（具体的に記入してください）：

D. 消費者保護執行機関の権限

18. 執行機関は貴国の消費者の利益が経済的に損なわれた場合に外国事業者に対して措置を採ることができますか（（措置）あり／なし）。「あり」の場合、どのような状況において、どのような種類の措置を採ることができますか。商行為の全部又は一部が外国で行われていた場合であっても執行機関は措置を採ることができますか。

19. 執行機関は国内事業者に対して、外国の消費者の利益が経済的に損なわれた場合に措置を採ることができますか（（措置）あり／なし）。「あり」の場合、どのような状況において、どのような種類の措置を採ることができますか。商行為の全部又は一部が外国で行われていた場合であっても執行機関は措置を採ることができますか。

20. 国内及び外国両方の消費者の利益を経済的に損なった国内事業者に対して措置を採る際、執行機関は外国の消費者に救済策を提供することができますか（はい／いいえ）。「はい」の場合、どのような状況において、どのような種類の救済策を提供することができますか。

E. 国内及び国際協力の例

21. 執行機関は国内の他の執行機関と協力したことがありますか（あり／なし）。「あり」の場合、可能であれば各事例にリンクする関係 URL を含め、一つか二つ、最近の例について詳しく説明してください。

22. 執行機関は消費者保護に関する問題において外国の執行機関と協調的調査を行ったことがありますか（あり／なし）。「あり」の場合、可能であれば各事例にリンクする関係 URL を含め、一つか二つ、最近の例について詳しく説明してください。

23. 執行機関は外国の執行機関と共同又は協調執行措置を行ったことがありますか（例えば各国の執行機関が多国籍企業に対してそれぞれ独自の調査を行い、類似の又は補完的な停止命令を出すかその他の執行措置を行うなど）（あり／なし）。「あり」の場合、可能であれば各事例にリンクする関係 URL を含め、一つか二つ、最近の例について詳しく説明してください。

24. 執行機関は外国の執行機関とインターネット・スニープを行ったことがありますか（あり／なし）。「あり」の場合、可能であれば各事例にリンクする関係 URL を含め、一つか二つ、最近の例について詳しく説明してください。関連する場合には各事例にリンクする関係 URL を含め、インターネット・スニープによって事業者に対する制裁措置が採られた（警告状など）事例も挙げてください。[「インターネット・スニープ」とは、国の消費者保護規則に従っていない可能性があり、かつ／又は消費者を誤認させる可能性のあるウェブサイトを探して一定の期間、執行機関が様々なウェブサイトを調査する活動のこと。大抵、消費者を誤認させたと思われる特定の種類の製品／サービス又は特定の商行為に的を絞って行われる。]

注

1. CCP は、オンラインのなりすまし犯罪 (OECD, 2009^[8])、オンライン及びモバイル決済 (OECD, 2012^[9])、デジタルコンテンツ (OECD, 2013^[10])、ピア・プラットフォーム市場 (OECD, 2016^[11]) を始めとする、電子商取引に関する様々な問題や課題に取り組んできており、現在も取り組んでいる。
2. 詳細参照：
http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/european_consumer_centre_network/index_en.htm.
3. 「econsumer.gov」は消費者保護及び執行のための国際ネットワーク (ICPEN) により運営され、35 を超える消費者保護機関の支援を受けている。
4. <https://www.econsumer.gov/en/ComplaintTrend#crnt>.
5. 本報告書の消費者保護執行機関とは、国境を越えた詐欺に関する勧告と同様、各国で、消費者に影響を及ぼす詐欺的、虚偽的又は不正な商行為を取り締まる法の執行を主な使命とし、1) 調査を行うか、2) 執行手続を進める、あるいはその両方の権限を有するものとされる国家の公的機関を意味する。
6. 回答を寄せた OECD 加盟国は以下のとおりである：オーストラリア、オーストリア、ベルギー、カナダ、チリ、チェコ共和国、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、イスラエル、イタリア、日本、韓国、ラトビア、メキシコ、オランダ、ニュージーランド、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、スロベニア、スイス、英国、米国。非加盟国は以下のとおりである：アルゼンチン、コロンビア、コスタリカ、リトアニア、ペルー、ロシア連邦。
7. 多くの国々が州ないし地方レベルでも消費者保護執行機関を置いているが、本報告書では国レベルで活動しているものに焦点を絞る。
8. 例えばオーストリアでは、消費者保護法の執行は主に消費者団体によって提起された差止命令を通じて行われる。しかしながら、特定分野において消費者保護法による行政的な罰金が規定されている。
9. 複数国では、執行機関が、執行措置・制裁および救済措置（以下参照）を含む特定の権限を行使するか否かは、法で厳格に定められており、複数の措置を同時に行うことはできないと述べている。
10. OECD 消費者政策ツールキット (OECD, 2010^[7]) では、総じて消費者保護執行機関は、利害関係者間での遵守確保のために広範囲にわたる実現性のある制裁措置を採ることができるようにする必要があると提言している。
11. Ogus, Faure, and Philipsen (2006^[6]) は、一般的に刑事制裁は行政的執行措置よりも費用も時間もかかるとしている。このことは、消費者保護執行機関は状況に応じて、刑事的な制裁が可能であったとしても実際にはその他の手段を適用して消費者に解決策を提供する場合もあることを示唆している。
12. 国境を越えた執行協力の質に関して、ヨーロッパの国々で EU 地域内の CPC 規則やその実践に沿って回答している国もあれば、必ずしもそのように回答していない国もある。回答国は EU 域外での国境を越えた執行協力の課題を認識した。
13. これらの協力取決めリストは幾つかの例に過ぎず、必ずしも完全なものではない。
14. <https://www.ftc.gov/policy/international/international-cooperation-agreements>.
15. 他の政策分野における国境を越えた執行協力からの教訓も有益である。例えば、競争政策において、OECD 理事会が採択した勧告では、政府に対して機密情報の交換のための手続きを簡素化するなど、執行機関間での効果的かつ効率的な協力の実現のために競争法とその実施の促進を求めている。(OECD, 2014^[12])。
16. 各国は国境を越えた執行協力に関する他の協力ネットワークの役割も認識しており、例えば国際マス・マーケティング詐欺調査グループなどは、投機詐欺、賞金詐欺、技術サポート詐欺などのマス・マーケティング詐欺と立ち向かうために刑法執行・取締りと消費者保護の執行機関を結び付けている。
17. https://www.ftc.gov/sites/default/files/attachments/international-antitrust-and-consumer-protection-cooperation-agreements/agree_canada.pdf.

18. 外国の執行機関が強い論理的根拠を示し、消費者の情報に対してプライバシー保護を行うのでない限り、ごく限られた情報しか共有できない国もある。プライバシーとデータ保護については国際協力の障壁に関する以下の解説でも主要課題として挙げている。

19. <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/us-safe-web-act>.

20. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32009L0022&from=EN>.

21. こうした要因がどのような形で国境を越えた執行協力の妨げとなっているのかより明確にするには、更なる情報が必要になるとみられる。

22. これらの例は国内レベルでの執行協力案件のごく一部に過ぎず、必ずしも完全なものではない。

23. <https://www.gov.uk/cma-cases/care-homes-market-study>.

24. <https://forbrukerombudet.no/kravene-markedsforing-netthastighet-skjerpes>.

25. <https://www.kkv.fi/en/current-issues/press-releases/2015/28.5.2015-consumer-ombudsman-and-ficom-negotiate-general-contract-terms-for-telecom-companies>.

26. <https://forbrukerombudet.no/eng-articles/advertisers-using-social-media-must-comply-with-the-marketing-control-act>.

27. <https://www.gov.uk/government/news/cma-launches-investigation-into-online-gambling>.

28. <https://www.ftc.gov/enforcement/cases-proceedings/122-3208/western-union-company>.

29. <https://www.ftc.gov/enforcement/cases-proceedings/162-3006/volkswagen-group-america-inc>.

30. 全ての事例を挙げているわけではなく、この分野での各国の努力のごく一部にすぎない。

31. <https://forbrukerombudet.no/fortsetter-nordisk-innsats-abonnementsfeller>.

32. www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03394.html.

33. オーストラリアの当該判例参照：<https://www.accc.gov.au/media-release/27-million-penalty-for-fake-yellow-pages-directory-scam>.

34. 米国の当該判例参照：<https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2011/07/ftc-stops-fake-yellow-pages-scam-foreign-operation-targeted-small>.

35. <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2016/12/operators-ashleymadisoncom-settle-ftc-state-charges-resulting>.

36. www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03805.html.

37. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-847_en.htm.

38. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-86_en.htm.

39. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-631_en.htm.

40. <https://www.icpen.org/initiatives>.

41. http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps/index_en.htm.

42. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-844_en.htm.