

OECD主要国の消費者政策体制

平成20年1月22日

国民生活審議会消費者政策部会






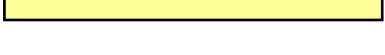
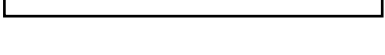
内閣府国民生活局

目次

1. フランス	1
2. 韓国	5
3. アメリカ	9
4. イギリス	13
5. オーストラリア	16
6. カナダ	19
7. スウェーデン	22
8. デンマーク	26
9. ノルウェー	29
10. フィンランド	32
11. ドイツ	35

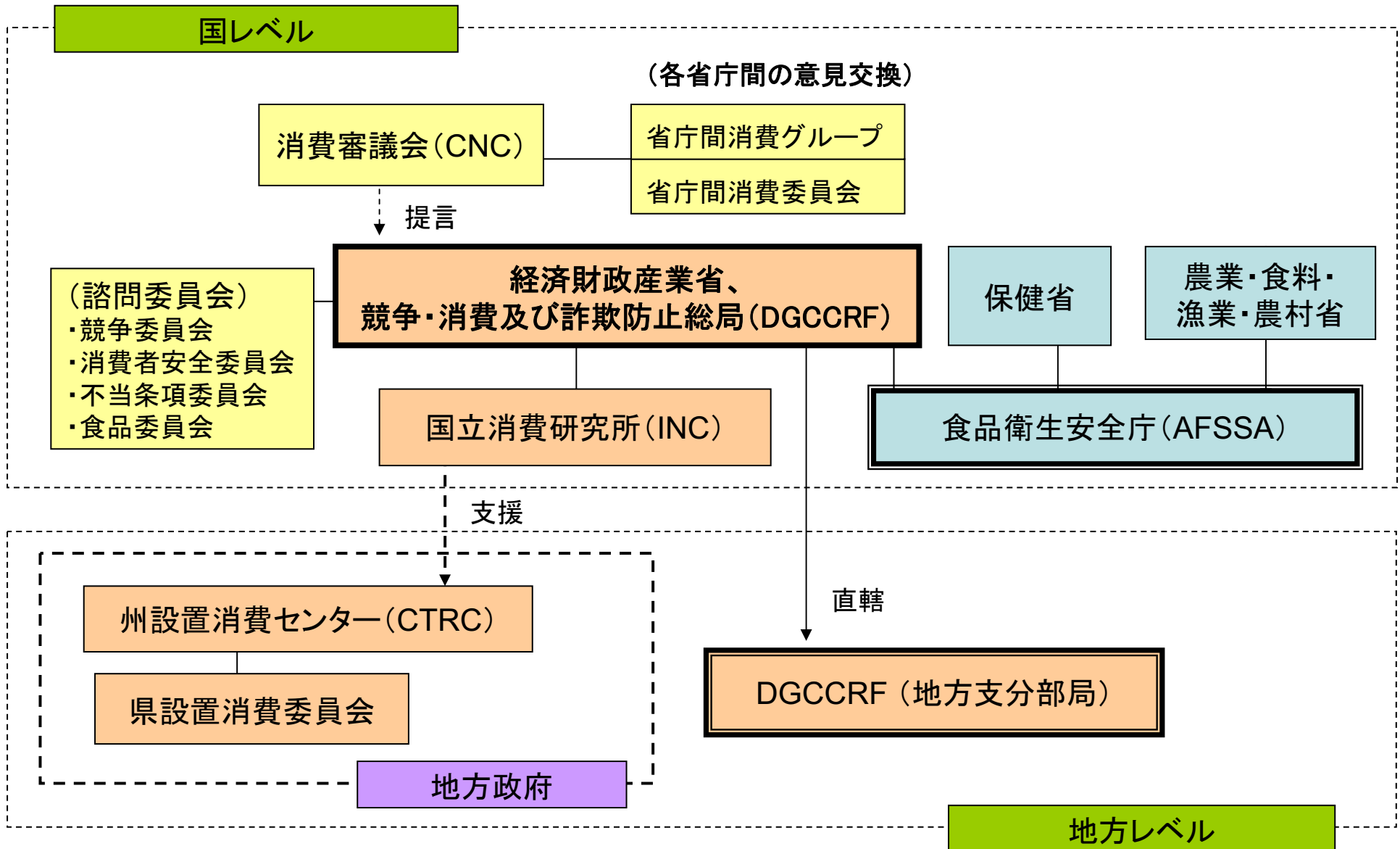
(注)本資料は各種既存資料を参考にとりまとめたもの(平成20年1月22日現在)であり、
利用にあたっては原典を参照願います。

凡例(各国消費者政策体制図)

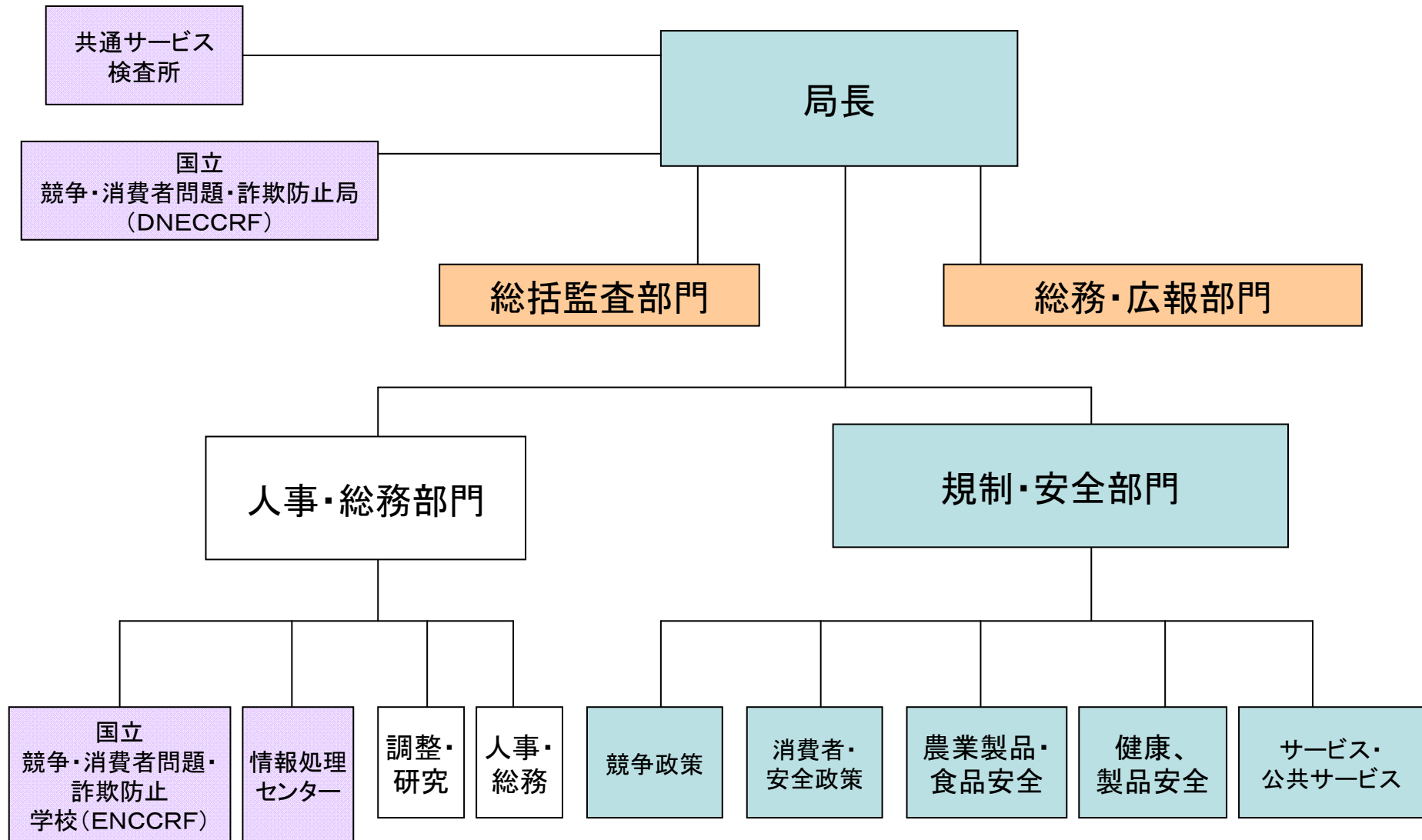
-  一消費者政策企画立案担当
-  一消費者関連法執行担当
-  一消費者政策関係機関
-  一消費者紛争解決処理機関
-  一消費者政策関係省庁
-  一食品関連法執行機関
-  一諮問機関・審議会
-  一公益・財団機関

(注)フランス、韓国、アメリカ、スウェーデンの各行政機関組織図についてはこの限りではない。

1. フランス



フランス：競争・消費者問題・詐欺防止総局(DGCCRF)



1. フランス

○国立消費審議会(CNC: Conseil National de la Consommation)

1983年に設立された消費者問題について審議・調整を行う諮問機関。認定消費者団体(18名)、専門職団体の代表(24名)及び公的關係機関(9名)で構成され、議長は消費者政策担当大臣が務める(事務局はDGCCRF)。対象は消費者問題全般にわたり、消費者保護関連法令・規則の立案・提言や、ワーキンググループを設置して消費者問題の検討・提言を行っている(最近の取扱テーマ:不動産サービス費用の透明性の向上、電子商取引で生じた紛争の解決、番号ポータビリティなど)。

○競争・消費者問題・詐欺防止総局(DGCCRF: Directorate-General for Competition, Consumer Affairs and the Suppression of Fraud)

経済財政産業省の内局で、市場競争監視・取締、消費者の経済的利益の保護、消費者安全(製品・食品)を所管している。フランスにおける消費者行政の中心的機関であり、消費者保護に関する具体的業務は、現存する法令、検討中の法令について事業者と消費者との間での議論を促すこと、法規範について一定の方向付けを行うこと、消費者に対する情報提供(消費者相談の受付を含む)が挙げられる。

全体のDGCCRF職員数は3,647名(中央:456名、地方:3,191名)で、中央機関及び24箇所の地方局と72県に置かれている局から構成。中央の消費者及び安全政策担当部門の人数は200名(2007年7月現在)で、法執行は各地方のDGCCRFが担当。中央機関は人事、会計等の総務部門の他、競争部門、消費者及び安全政策部門、農業製品・食品安全、健康・製品安全・商業取引部門ならびにサービス・公共サービス部門で構成。また、食品、製品や競争等に関する諮問委員会を設置している。各県の局には平均約30人が配属され、うち約20人が消費者関係法及び競争法の調査・執行に当たっている。

その他にも、個別・専門的機関として局内組織として食品・製品検査部門(DGDDI:2006年には5万5千件の検査を実施)、学校部門(ENCCRF:職員に対する検査手法等の研修を実施)、電子商取引調査センター(CSCE)を保有するとともに、国立消費研究所(INC)、食品衛生安全庁(AFSSA:農業省、保健省との共管)を所管している。

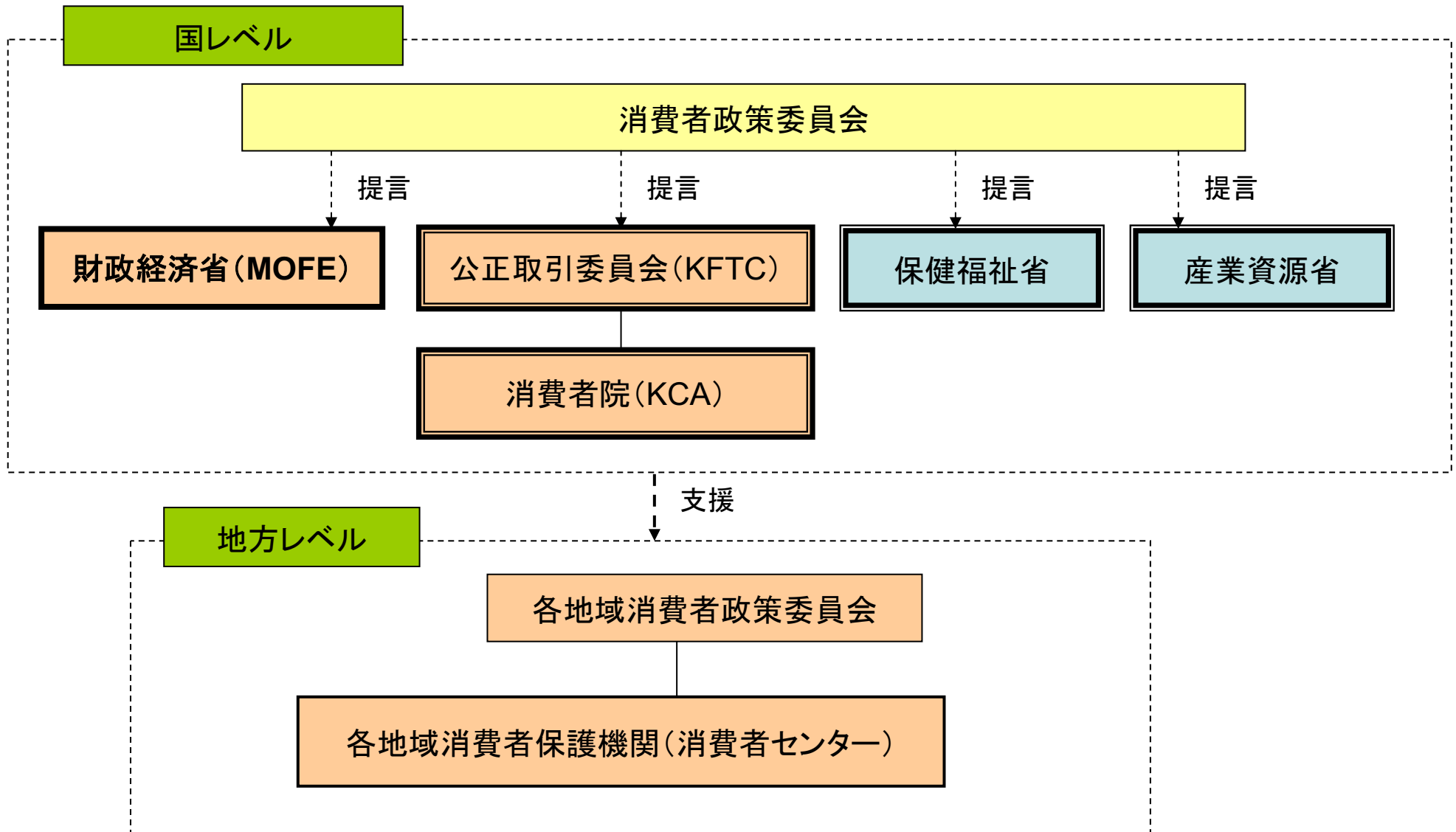
○国立消費研究所(INC: Institut National de la Consommation)

DGCCRF所管の機関で、消費法典に基づき、消費者及び認定消費者団体への情報提供・支援を主な目的とし、比較商品テスト、消費者教育、研究・調査等を実施する公的機関(職員数76名(2006年末)。商品テストや法律情報、金融・保険情報を掲載した機関紙「6000万人の消費者」を発行するほか、テレビ番組やウェブサイト等を通じて情報提供を行っている。商品テストについては、製品の比較テストのほか、レジャー、金融サービス等の比較についても実施。活動資金は国(議会)からの補助金(約25%)及び機関紙売上金(約70%)によって賄われている。

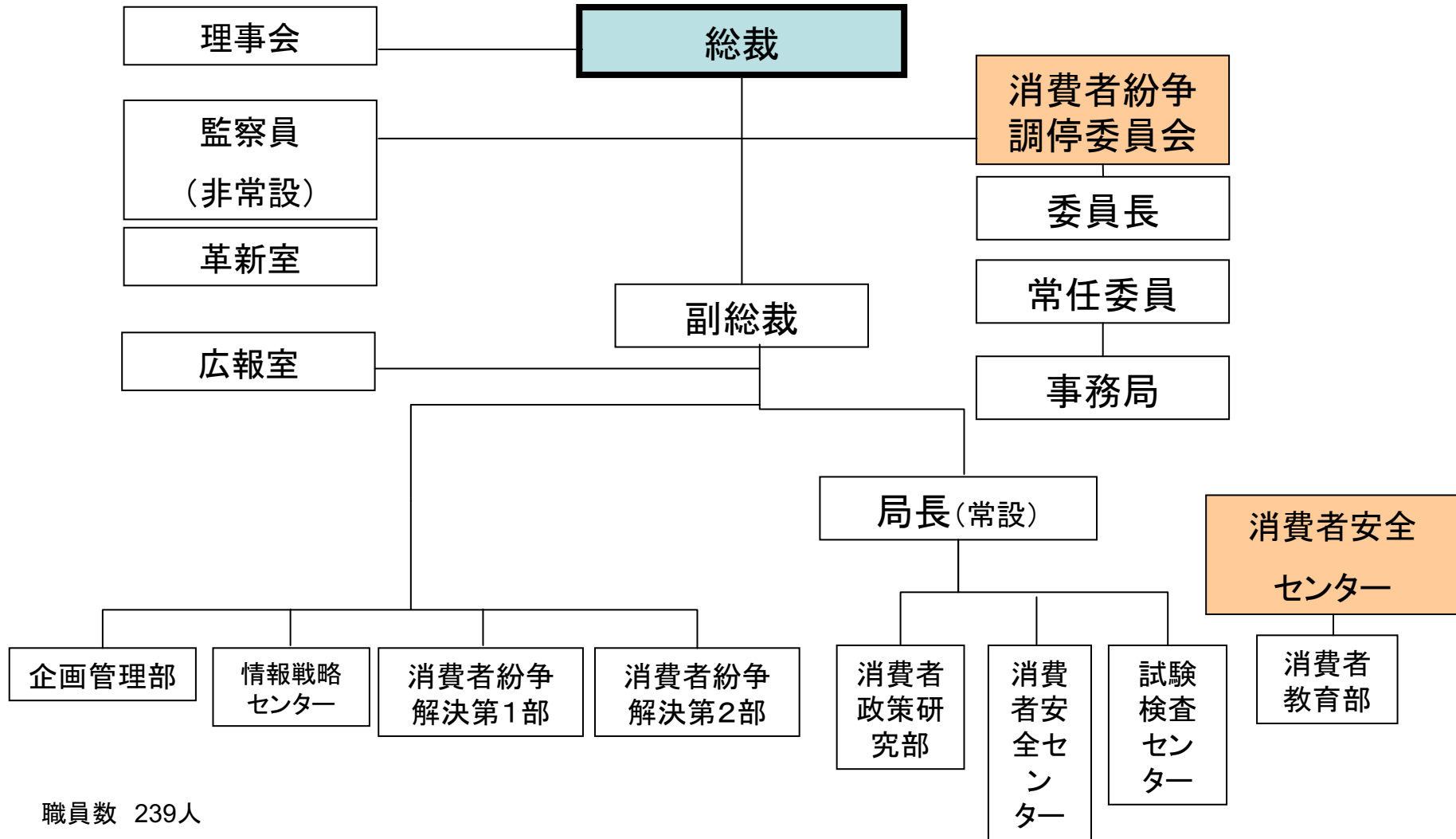
【参考】

- －競争・消費者問題・詐欺防止総局「2006年活動報告書」(Rapport d'activite 2006)
- －国立消費研究所「2006年の主要データ」(Faits marquants 2006)
- －国立消費審議会ウェブサイト (<http://www.finances.gouv.fr/conseilnationalconsommation/index.html>)
- －競争・消費者問題・詐欺防止総局ウェブサイト (<http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/>)
- －国立消費研究所ウェブサイト (<http://www.incpro.conso.net/>)
- －食品衛生安全庁ウェブサイト (<http://www.afssa.fr/>)
- －消費者政策概況：フランスレポート (EU ウェブサイト)
(http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/FR_web_country_profile.pdf)
- －Comparative report on international (OECD) consumer policy regimes (DTI, 2003)
(<http://www.berr.gov.uk/files/file34828.pdf>)

2. 韓国



韓国:消費者院(KCA) <旧消費者保護院>



職員数 239人

予算 約25億円相当(2007年 10年前から倍増)

政府予算以外収入 出版(月刊「消費時代」)販売、消費者教育、試験監査手数料、政策研究事業委託、建物賃貸

2. 韓国

○消費者政策委員会<旧消費者政策検討委員会>(Consumer Policy Committee)

消費者政策について審議、決定するための最高機関。経済財政大臣と非政府組織代表が共同議長を務め、保健福祉大臣や産業資源大臣等の14の各省大臣のほか、消費者団体、事業者代表等の有識者で構成され、予算配分も含まれた消費者基本計画（3年単位）に作成し、関係省庁の施策の評価を行う。消費者政策検討委員会時は経済財政省のみが幹事を務めていたが、2007年4月の消費者政策委員会への改編により、公正取引委員会が追加された。総会は年2回開催されており、下部組織である各省課長で構成される消費者安全（食品・製品・施設など）、消費者教育および国際消費者問題の各専門委員会は年1～2回開催されている。

○財政経済省(経済政策局消費者政策課)(MOFE:Ministry of Finance and Economy)

消費者政策を所管しているが、関係省庁の政策の管理・調整に特化している。消費者政策委員会を活用することにより、政策の評価・統括機能を強化している。2007年3月末に改正・施行された消費者基本法が包括的な消費者政策を規定しているが、消費者の利益の増進及び消費者政策委員会の運営に必要な場合は、経済財政大臣が他省庁及び地方自治体の長に対し、意見と情報の提出を要請できる（消費者基本法26条2項）。また、各省庁の総括機能強化のために、財政経済大臣は業所管の担当大臣に対して「是正措置」を要求できる（同法80条2項）。消費者政策課の職員数は7名（2007年7月現在）。なお、2008年2月の省庁再編で企画財政省となる予定。

同省は消費者政策以外では、財政、税制、金融政策、国有財産管理、国際経済政策（自由貿易協定等）を所管している。

○公正取引委員会(KFTC:Korea Fair Trade Commission)

首相の下の独立行政機関で準司法機能を有する。2007年3月末に消費者基本法が改正・施行されたことに伴い組織改編を行った。約款規制法、表示公告公正化法、訪問販売等法、電子商取引消費者保護法等の所管に加え、消費者院及び消費者団体（登録制）を新たに所管。消費者被害の救済、約款の監視、情報提供などの実施事務を担当している。消費者政策局の職員数は40名（2007年7月現在）。

○消費者院<旧消費者保護院>(KCA:Korea Consumer Agency)

消費者保護法に基づき1987年に設置された政府機関。消費者基本法の趣旨に合わせ、「保護」が名称から除外されるとともに、所管も財政経済省から公正取引委員会に移った。消費者苦情の受付及び紛争の調停（内部機関である消費者紛争解決委員会が担当。集团的ADRも実施）、製品安全テスト・検査の実施、消費者政策・法の研究及び提言、不公正な取引の監視（約款、表示等）、消費者教育・研修などを行っている。職員数は239名（2007年8月現在）。

【参考1：韓国消費者院ビジョンステートメント】

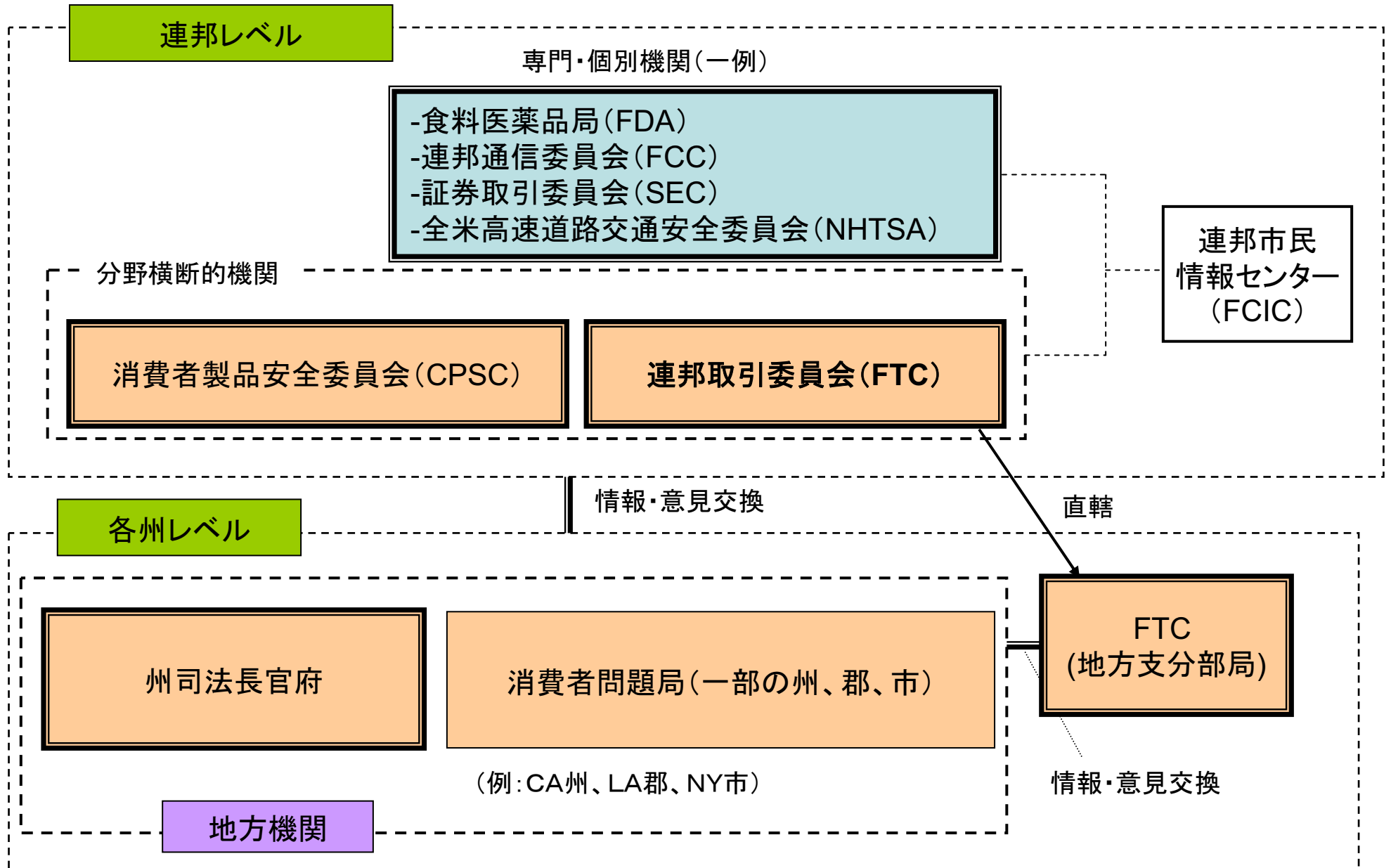
(使命)消費者の権利・利益を保護すると共に、消費生活の合理化を通じて国家の経済発展に貢献する。

公共及び消費者の権利・利益に資する専門機関	
公共への貢献	我々の主要な顧客でもある消費者とともに事業者、研究者、学生及び公共活動において信頼のある公共サービス機関となることを目指す。
消費者の権利・利益の強化	消費者紛争救済、消費者に対する情報提供及び教育、消費者の安全・権利の保証及び消費者の経済利益の保護を通じ、国内経済の発展に貢献することを目指す。
専門機関	政府の消費者保護政策の効果的な促進に特化した公共機関として、消費者問題に対する専門的かつ優れたサービスを提供することを目指す。

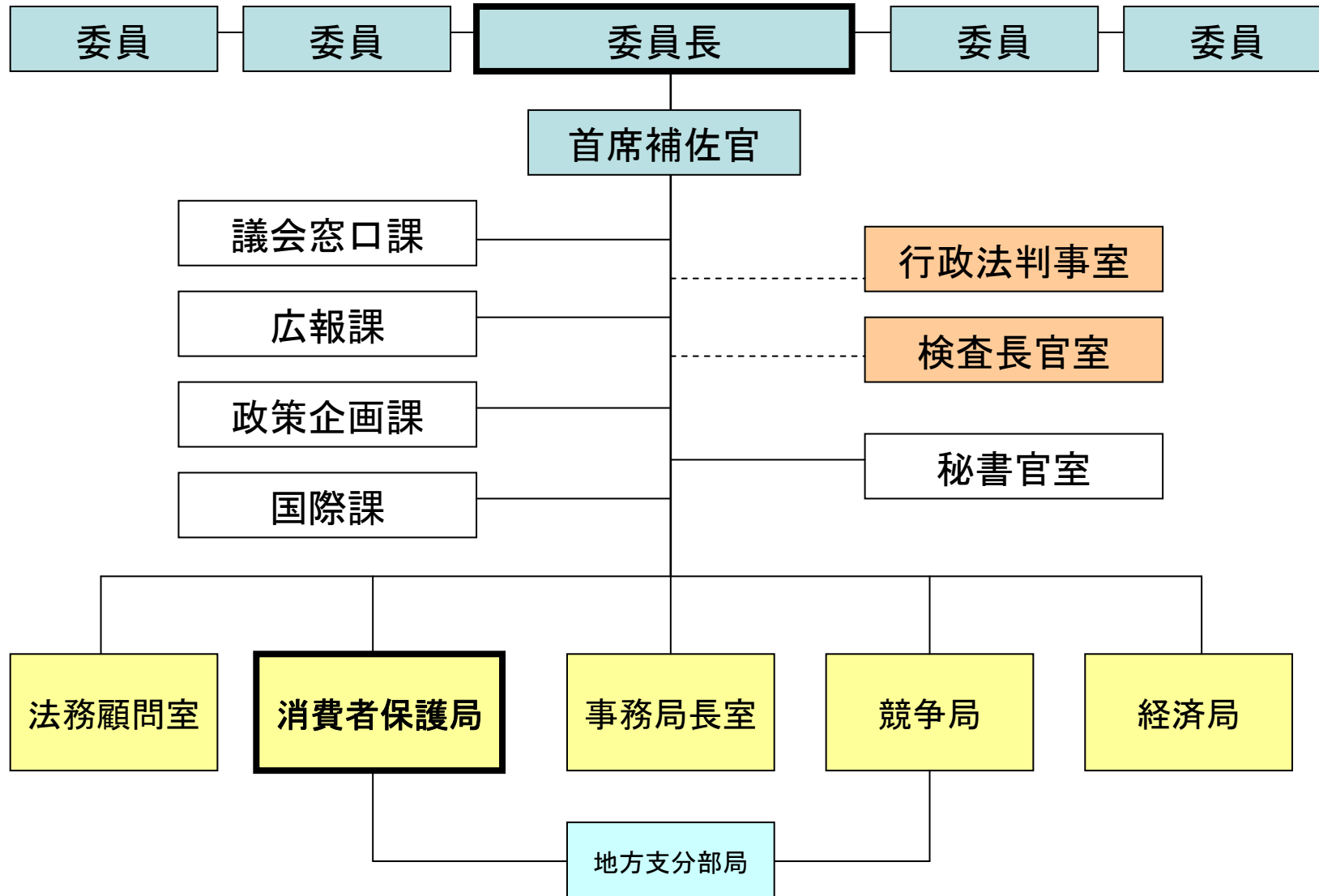
【参考2】

- －経済財政省ウェブサイト (http://www.mofat.go.kr/fe/e_a001/e_jpjp/index.jsp)
- －公正取引委員会ウェブサイト (<http://www.kftc.or.kr/english/>)
- －消費者院ウェブサイト (<http://www.kca.go.kr/jsp/eng/main.jsp>)
- －財政経済省「韓国の消費者政策」(Korea's Consumer Policy) 2007年7月

3. アメリカ



アメリカ:連邦取引委員会(FTC)



3. アメリカ

○連邦取引委員会(FTC:Fair Trade Committee)

FTC 法等に基づき、競争及び公正取引を担当する独立機関。消費者問題について、最も広範な権限を持つ連邦機関であり、公正取引の保護については、消費者保護局 (Bureau of Consumer Protection) が担当。消費者保護局における調査分析、教育、国際業務担当で 80 名、法執行で 489 名で、総勢 569 名のスタッフが在籍 (2007 年末。なお、競争担当は 505 名)。

FTC は委員長を含む 5 人の委員並びに事務総長、4 人の局長クラス及び 10 の地方事務所等から構成。FTC 委員は上院の承認を経て大統領が任命。期間は 7 年であり、原則その意思に違反して罷免されることがなく、職権行使の独立性が認められている。FTC は不公正及び欺瞞的取引を取締まっております。議会によって制定された法律の執行のみならず、FTC 自身で取引規制規則の制定・執行を行うことができる (訪問販売におけるクーリングオフ規定など)。また、個人情報保護、ID 詐欺も担当している。

消費者保護局においては、連邦裁判所への訴追 (金銭的救済命令請求 (FTC 法 13 条 (b))、差止め命令請求、資産凍結命令請求等)、規則制定、法令執行 (適正表示命令の発出、裁判所命令の執行等)、事業者及び消費者の啓発など、多岐に渡る。他の政府機関に対して資料提供も要請できる (FTC 法 8 条)。また、連邦議会及び他の政府機関 (製品安全委員会等) と情報提供する役割も負っている。また、同局は消費者苦情データベース (Consumer Sentinel) を管理しており、消費者苦情を司法省、FBI、各州司法局、民間など 1000 以上の機関から幅広く収集し、秘密保持契約を結んで各法執行機関がそれぞれの法執行に資するために活用できるようにしている。

○消費者製品安全委員会(CPSC:Consumer Product Safety Committee)

1972 年に設立された消費者製品の安全確保における中心的機関。消費者向け製品 (自動車、食料品等は対象外) から生じる不合理なリスクの軽減を図ることを目的としており、約 15,000 以上の家庭・教育・レクリエーション製品を所管している。製品安全政策の企画、検証、企業に対する監査・立入調査 (消費者製品安全法 16 条)、製品安全に関する自主基準の作成支援、製品回収・補修及び製造禁止命令の発令、潜在的危険性に関する調査、事故情報データベースの管理 (消費者、事業者、病院、消防署、保険会社などから) および自主回収情報の収集・提供のほか、メディア等を通じた消費者啓発や情報提供も実施。職員数は 393 名 (2007 年)。

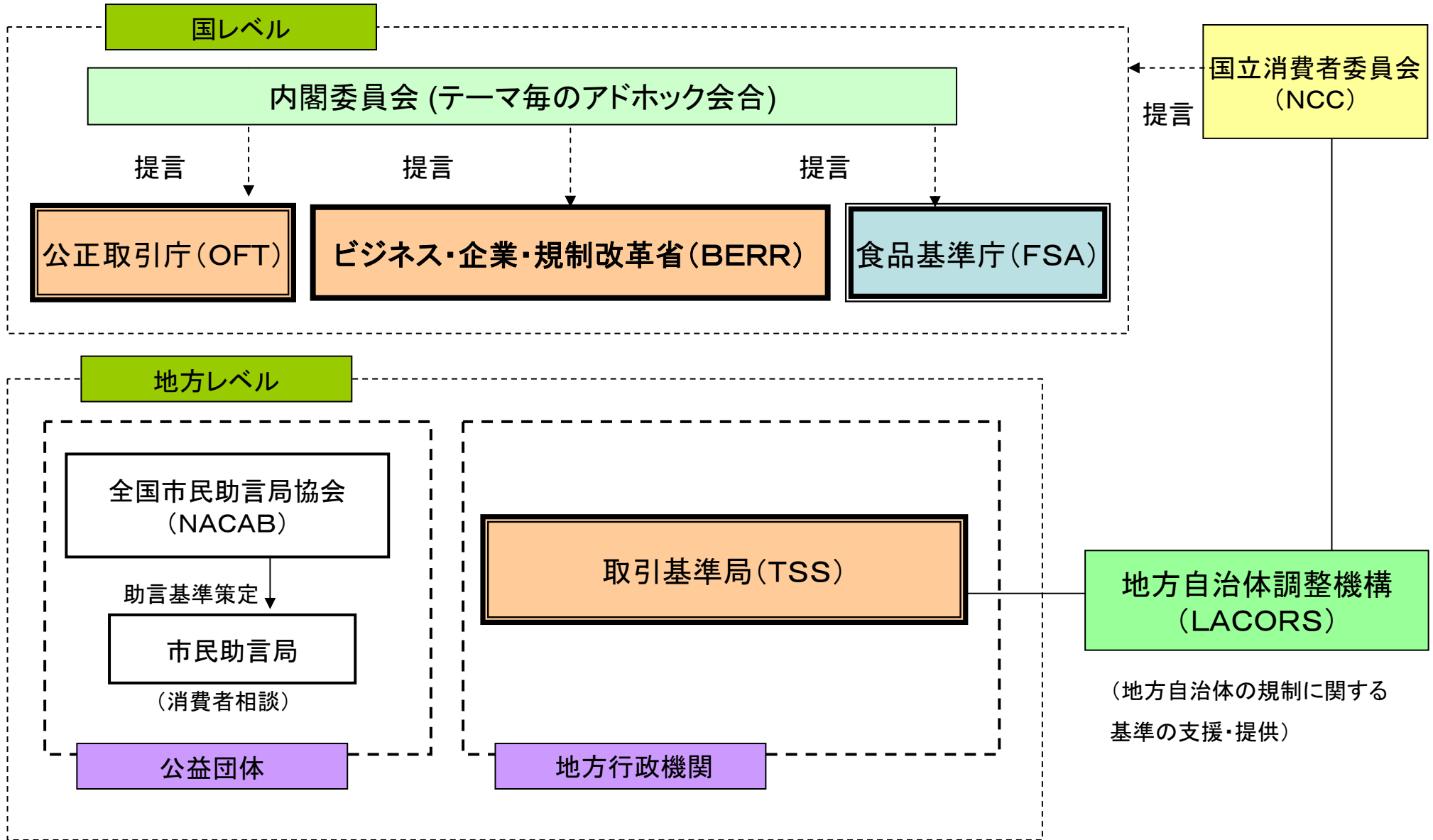
○連邦市民情報センター(FCIC:Federal Citizen Information Center)

総合サービス局 (General Service Administration) が運営するセンターで、連邦市民に対する消費者問題解決方法、政府機関・サービスに関する情報提供を行っている。電話 (無料)、ウェブサイトによる情報提供のほか、消費者行動ハンドブックの作成等を行っている。ウェブサイトは総合案内ウェブサイトに加え、カテゴリー別 (サービス・取引、児童向け、連邦政府情報、オンライン消費者行動ハンドブック) の関連ウェブサイトを設置。183 万件の電話問い合わせと 11 万件の電子メールを処理 (2006 年)。

【参考】

- －連邦取引委員会「2008年予算概要」(Fiscal Year 2008 Congressional Justification Budget Summary)
- －連邦取引委員会ウェブサイト (<http://www.ftc.gov/>)
- －消費者製品安全委員会「2007年業績及び説明報告書」(2007 Performance and Accountability Report)
- －消費者製品安全委員会ウェブサイト (<http://www.cpsc.gov/>)
- －連邦市民情報センターウェブサイト (<http://www.info.gov/>)
- －Comparative report on international (OECD) consumer policy regimes (DTI, 2003)
(<http://www.berr.gov.uk/files/file34828.pdf>)

4. イギリス



4. イギリス

○ビジネス・企業・規制改革省(BERR: Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform)

従来消費者政策を所管していた貿易産業省(DTI)に規制改善局とコミュニティー省及び内閣府の一部を統合する形で2007年6月に設立。4名の閣外大臣と政務次官が設置されている。消費者政策・競争政策の他、貿易政策、産業政策、規制改革、イノベーション、雇用政策、地域経済政策、エネルギー政策、科学技術政策を所管。規制改革の一環として、2010年までに行政全体のコストの25%減を達成することを目標とした簡素化計画(Simplification Plan)を策定・実行している。

英国における消費者政策関係省庁として、厚生省等があるが、BERRは消費者政策における総括的役割を負っており、開放・比較可能な市場、消費者の権利強化、法令の簡素化、消費者問題解決の簡易化、公平で安全な取引環境の確保、を目的とした消費者戦略を策定し、2008年までに消費者政策が世界で最も進んだものとなることを目指している。個別所管事項としては製品安全、クレジット・債務超過問題を担当。

○公正取引庁(OFT: Office of Fair Trading)

消費者のために市場が健全に機能するよう監視することを目的として、企業法により設立された独立専門機関。公正なビジネス・競争及び消費者利益保護・促進並びに権利強化を図っている。OFTの主な業務は主に市場の研究・分析、消費者関係法及び競争法に基づく法執行、事業者・消費者に対する適切な教育プログラムの提供。個別消費者の相談業務は各地方の取引基準局等が実施しているため、行っていないが、情報提供窓口ウェブサイト(Consumer Direct)を運営している。

消費者情報に関わる人員は46名(2007年3月現在)。組織をより戦略的・集約的・一貫的なものとするため、2006年に大幅な組織改正を行い、消費者局と競争局という区分ではなく、財・サービス・インフラなどのカテゴリー別による組織編制となった(そのため消費者政策に関わる人員全体を計算することが不可能だが、組織改正前の消費者局の職員数は289名(2006年3～9月平均))。

組織改正により、各地方の取引基準局との連携・協力を担当する部門をしているほか、各地域取引当局ネットワークの構築に当たるなど、法執行のための国・地域、地域間の連携強化を図っている。

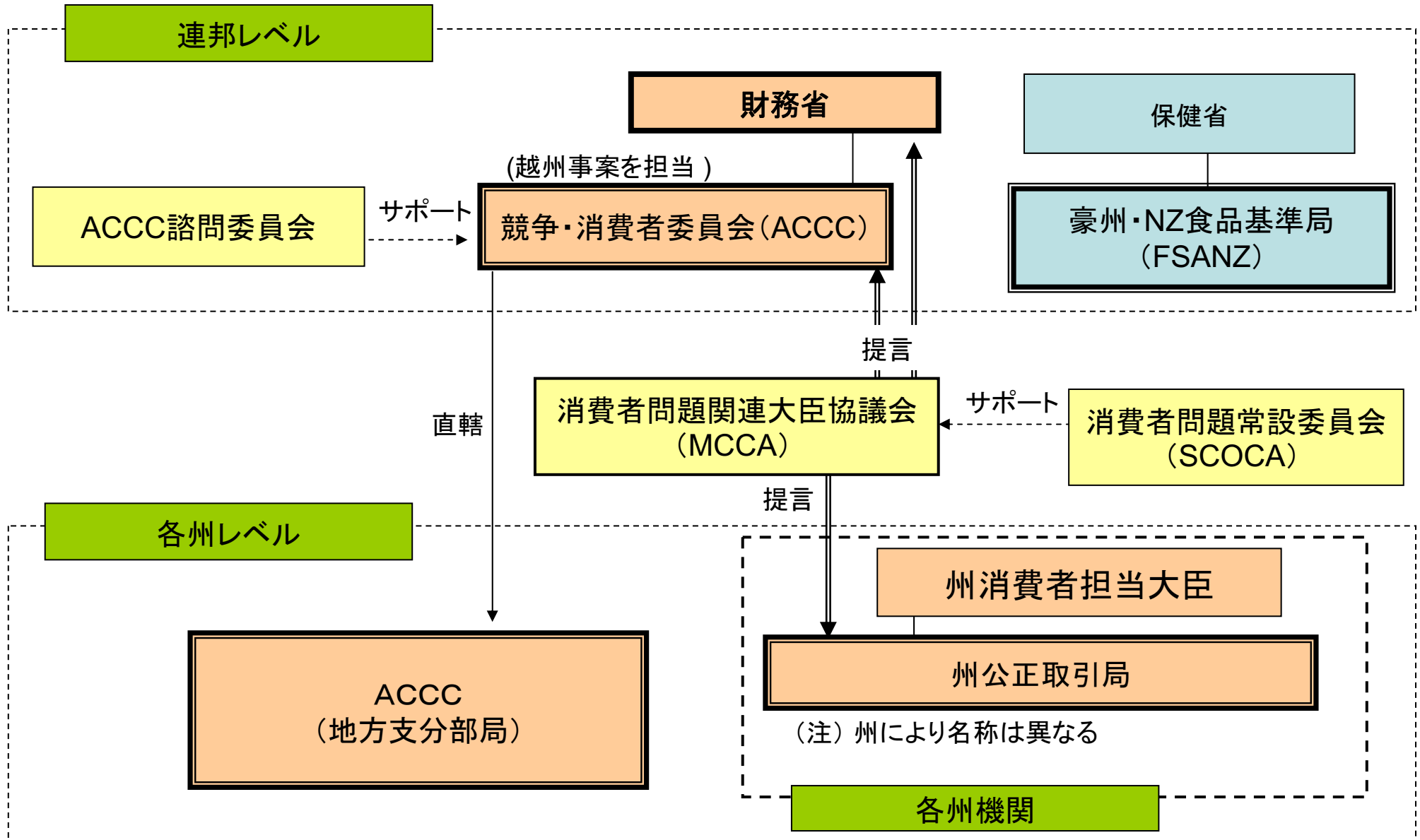
○取引基準局(TSS: Trading Standards Service)

消費者関連法(食品表示、食品安全を含む)の執行を行う地方レベルの組織で各自治体に設置されている。法執行のほか、消費者相談、商品テストの実施、情報提供等を実施している。効果的な法執行のため、OFTとTSS間で合同活動計画(PJA: Programme of joint Action Plan)を策定・実施している。

【参考】

- －ビジネス・企業・規制改革省ウェブサイト (<http://www.dti.gov.uk/index.html>)
- －公正取引庁ウェブサイト (<http://www.offt.gov.uk/>)
- －食品基準庁ウェブサイト (<http://www.food.gov.uk/>)
- －消費者政策概況：英国レポート (EU ウェブサイト)
(http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/UK_web_country_profile.pdf)
- －Comparative report on international (OECD) consumer policy regimes (the DTI, 2003)
(<http://www.berr.gov.uk/files/file34828.pdf>)

5. オーストラリア



5. オーストラリア

○消費者関連大臣協議会(MCCA: Ministerial Council on Consumer Affairs)

連邦レベルと各州における消費者政策の調和を図る、連邦政府担当大臣、各州消費者担当大臣及び NZ 公正取引・消費者保護担当大臣で構成される機関。年に1度開催し、消費者に関する全国的問題や豪・NZ間の消費者問題の検討、年次戦略計画（戦略アジェンダ）の策定・検証・見直しを行っている。2007年次計画においては①消費者政策・法令の調和、②一貫性のある法執行、③消費者及び事業者に対する教育、④消費者政策推進におけるNZ・豪州間の協力、⑤消費者問題・取引慣行に関する調査、の5項目が挙げられている。

○消費者問題常設委員会(SCOCA: Standing Committee of Officials of Consumer Affairs)

消費者関係行政機関の事務局長で構成される委員会で、消費者関連大臣協議会(MCCA)をサポートしている。4つの諮問委員会(公正取引、製品等)を有している。

○財務省(競争・消費者政策課)(Treasury)

消費者政策及び競争政策全般についての責任を負っている。消費者政策、競争政策以外では、健全なマクロ経済の維持、歳入・予算政策、税制、年金政策を所管している。競争・消費者政策部門は金融システム部門、外国投資・貿易部門等と同じ市場グループに位置しており、職員数は10名(2007年7月現在)。

○競争・消費者委員会(ACCC: Australian Competition and Consumer Commission)

取引慣行法を所管・執行する独立の連邦機関。金融以外の消費者問題全般を担当。製品安全、競争問題全般も担当しており、複数の州・地域にまたがる事案に対する取引慣行法の執行を行っている。

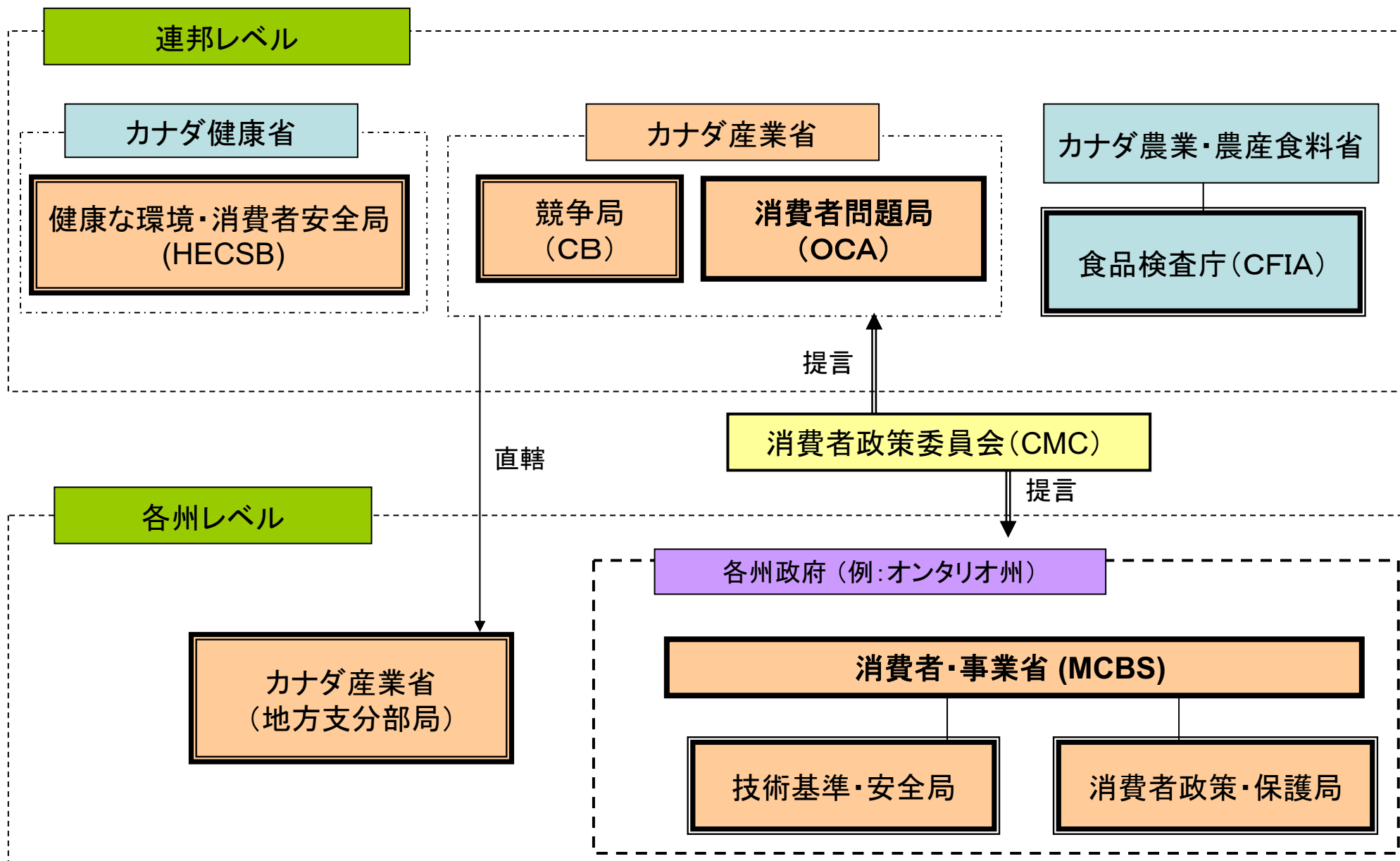
消費者担当部門職員は235名(2007年12月現在。ACCC全体では635名)。市場における公正取引及び競争の促進、消費者保護を図ることを目的としている。事業者、消費者団体、産業界の代表がACCCの活動について議論を行うACCC諮問委員会を内部に設置している。

消費者保護関連では、取引慣行法(TPA法)に基づき、消費者を代表した訴訟提起(TPA法87条1(b))、事業者に対する調査等(TPA法155条等)を行うほか、消費者に対する情報提供や、消費者からの苦情受付、消費者教育の促進、消費者に対する情報提供も行っている。

【参考】

- －財務省ウェブサイト (<http://www.treasury.gov.au/home.asp?ContentID=521>)
- －競争・消費者委員会ウェブサイト (<http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/142>)
- －消費者関連大臣協議会ウェブサイト (<http://www.consumer.gov.au/>)
- －豪州・ニュージーランド食品基準局ウェブサイト (<http://www.foodstandards.gov.au/>)
- －Comparative report on international (OECD) consumer policy regimes (the DTI, 2003)
(<http://www.berr.gov.uk/files/file34828.pdf>)

6. カナダ



6. カナダ

○消費者政策委員会(CMC: Consumer Measures Committee)

連邦政府と各州・地域政府の代表が会する会合。消費者問題局総局長及び州の消費者担当局長（各州持ち回り）が共同議長を務め、消費者問題に関して議論を行っている。連邦・各州・地域の協力関係を通じた各消費者関係法令、規則、慣習の調和、公共の注意喚起を通じた市場の改善を図っている。各種ワーキンググループを設置し、消費者信用や旅行サービス等の個別の議論を行っているほか、約2年ごとに各州消費者担当大臣級が出席する会合を開催している。

○消費者問題局 (OCA: Office of Consumer Affairs, Industry Canada)

カナダ産業省の内部組織で消費者問題を担当している。OCA 担当職員は24名（2007年7月現在）。競争価格によって、革新的な製品・サービスを消費者が享受できること、消費者が自身を守ることができるよう、市場における信頼の構築を図ることによってカナダ全土の消費者の利益を保護・促進することを使命としている。

実際には消費者問題に関する政策調査・分析、消費者にとって必要な情報・ツールの提供、事業者との協働を通じた産業自主基準の開発、消費者団体やNGOの支援、各州・地域消費者政策担当部局の支援等を実施している。

○競争局(CB: Competition Bureau, Industry Canada)

カナダ産業省の所管の独立法執行機関で、消費者包装表示法や繊維表示法、競争法等の執行を担当している。局全体の職員は140名（公正取引慣習部門において法執行に関わる人員は100名、苦情データを扱う人員（法執行段階前）は5名（2007年7月現在））。民事部門（反競争法的行動の審査等）、法令順守部門（競争局内の法令順守プログラム、研修プログラム、情報センターの管理運営等）、公正取引慣習部門（消費者関係法及び競争法の管理・執行）、経済政策・法執行部局（経済に関する専門的助言、法執行支援等）、広報部門（国際関係を含む）、法令部門（法改正等）、及び吸収・合併部門（企業の吸収・合併の審査等）の部門で構成されている。

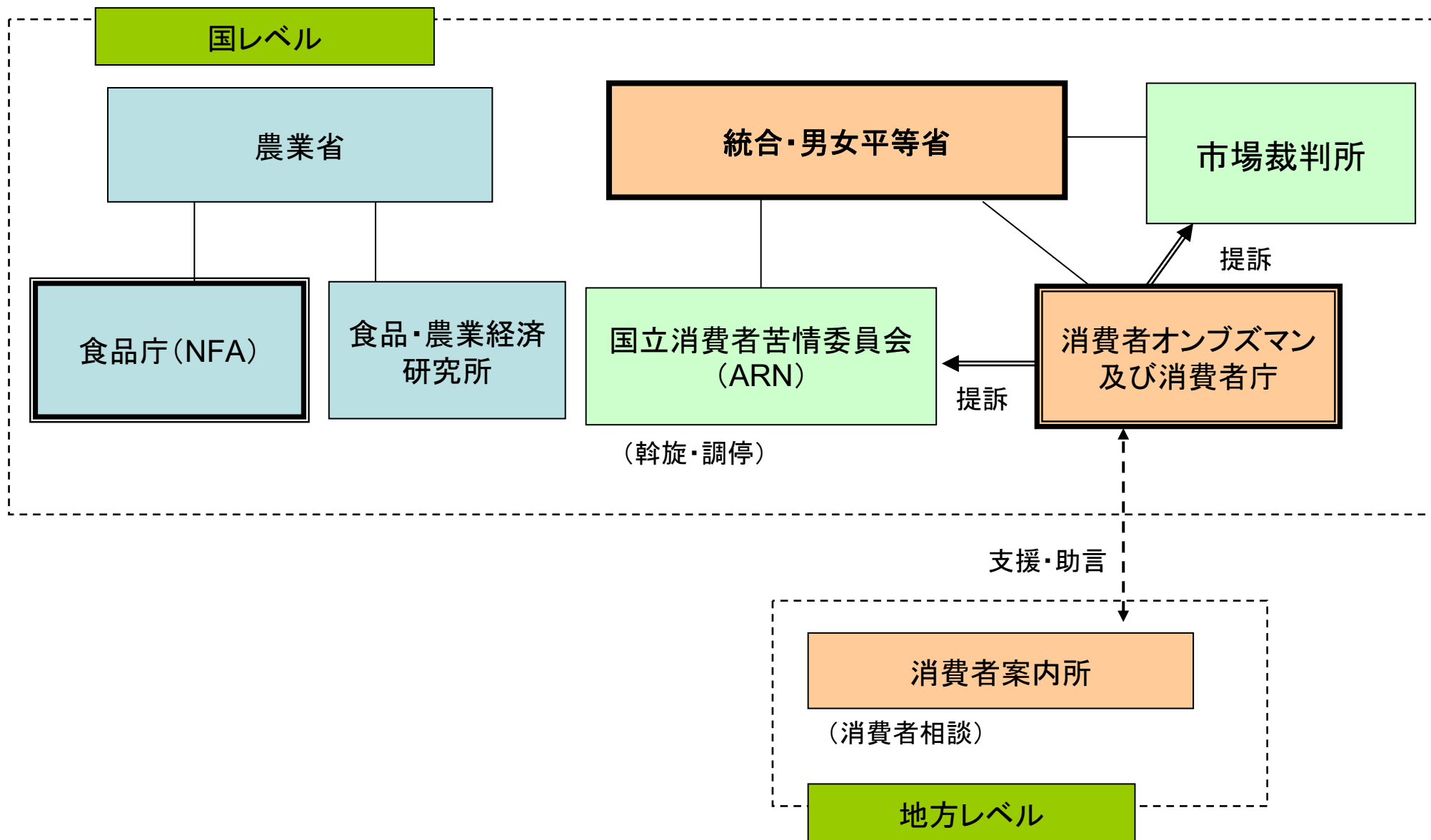
○健康な環境・消費者安全局(HECSB: Healthy Environment and Consumer Safety Branch, Health Canada)

健康で安全な生活の維持・促進を図ることを目的とする健康省の内部組織で危険製品法（Hazardous Products Act）等を所管している。関係政府機関や消費者団体、産業界と協働して「食品・消費者製品行動計画」を実施するなど、消費者の安全向上に努めている。消費者関連では消費者製品安全を担当している。消費者安全関連では消費者製品、化粧品、家庭用電気機器、殺虫剤等、日常生活に関連する品目を所管しており、国民の健康・安全に関するプログラム（医薬品、製品安全、環境安全等）を実施している。

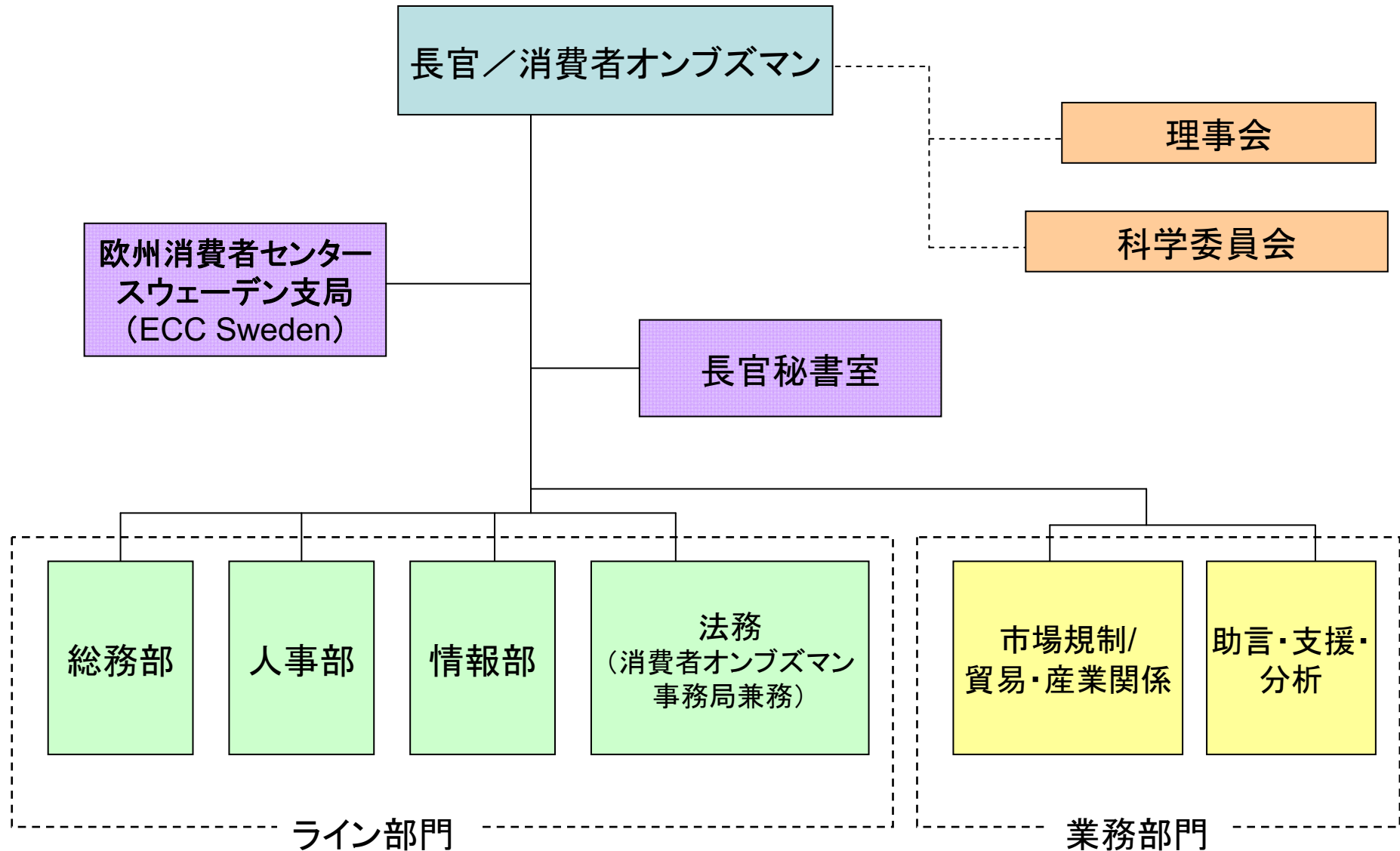
【参考】

- －消費者政策委員会ウェブサイト (<http://cmcweb.ca/epic/site/cmc-cmc.nsf/en/home>)
- －消費者問題局ウェブサイト (<http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/en/Home>)
- －競争局ウェブサイト (<http://www.competitionbureau.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/en/home>)
- －健康な環境・消費者安全局（カナダ健康省）ウェブサイト (http://www.hc-sc.gc.ca/cps-spc/index_e.html)
- －食品検査庁ウェブサイト (<http://www.inspection.gc.ca/english/toce.shtml>)
- －Comparative report on international (OECD) consumer policy regimes (the DTI, 2003)
(<http://www.berr.gov.uk/files/file34828.pdf>)

7. スウェーデン



スウェーデン:消費者庁



7. スウェーデン

○統合・男女平等省 (Ministry of Integration and Gender equality)

2007年1月に新設された省で、従来の農業省、司法省及び外務省の機能の一部を引き継いでいる。消費者政策担当課は広告・表示、消費者物価、消費者信用、訪問販売、製品安全・製品基準を含む、消費者政策全般を担当しており、その人数は12名（2007年8月現在）。省の所管としては、消費者政策のほか、市民権、民主主義強化、男女平等問題、人権政策、統合政策（移民等がスウェーデンで支障なく生活できるようにするための政策等）、NGO関係、青少年育成政策などを担当しており、消費者オンブズマン及び消費者庁、国立消費者苦情委員会をはじめ複数の委員会、オンブズマンを所管している。

○消費者オンブズマン (KO: Consumer Ombudsman)

市場法違反をした企業に対する法的措置をとる権利を持った主体であり、消費者庁の長を兼任。市場法、消費者契約条項法、製品安全法などの消費者関係法に基づき、法令違反の差止のため、市場裁判所（消費者問題、競争問題を扱う専門の裁判所）へ提訴できる。その他の法的権限としては、行政制裁金（売上の10%未満。市場法22条）、製品安全にかかる民間企業への立入調査（製品安全法26条）、消費者に代わって民事裁判所に対する損害賠償請求（集団手続法）などがある。なお、民法上のルールである売買契約、訪問販売、消費者信用、保険に関して、個別の消費者紛争解決は国立消費者苦情委員会（ARN）があたっているが、同種の消費者問題が多数起こった場合、消費者オンブズマンが消費者の代理として国立消費者苦情委員会に申立てをすることも可能。

○消費者庁 (Swedish Consumer Agency)

統合・男女平等省の傘下にある独立行政機関で、消費者オンブズマンが長を勤める。職員数は120名（2007年8月現在）で、消費者問題全般を担当しており、市場における消費者の地位向上・強化、消費者の健康・安全の確保、消費に関する教育・情報の充実、持続可能な消費の促進、家計経済の向上を目的としている（食品関係全般は農業省所管の独立機関である国立食品庁（SLV）が担当）。

具体的には消費者契約、製品安全、製品の環境対応・品質確保に取り組むほか、消費者に対する情報提供・教育、商品テスト等を実施。また、消費者からの相談に対応する各地域の消費者相談所を支援しており、相談員に対する研修、助言、情報提供を行っている。消費者個人からの苦情・相談は各地方の消費者案内所（Consumer Counseling Service）が受け付けているため、消費者庁では受け付けていない（欧州内での越境トラブルの受付は行っている）。

○国立消費者苦情委員会(ARN: National Board for Consumer Complaints)

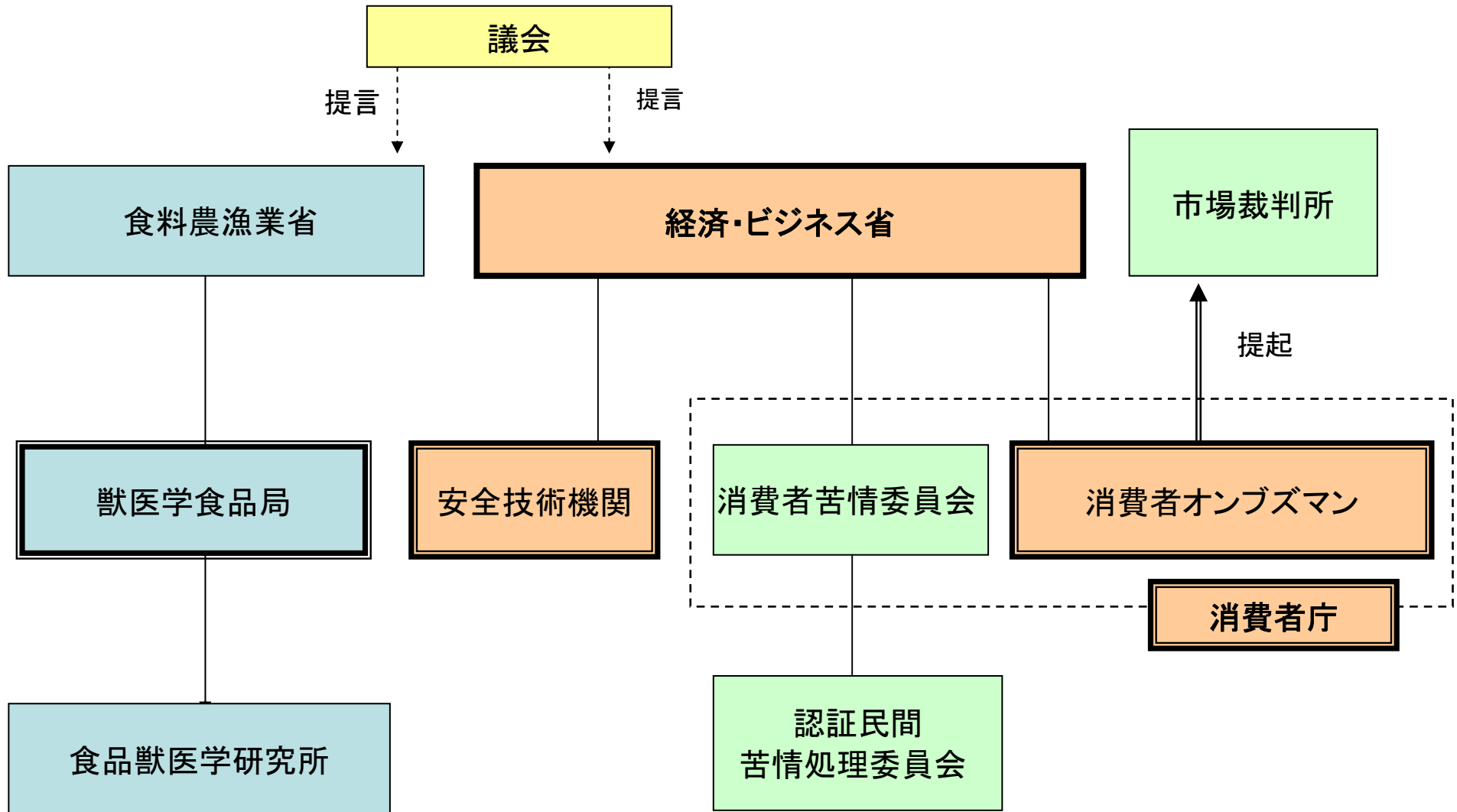
消費者と事業者の間に生じた紛争を解決することを目的とした、統合・男女平等省傘下の公的機関。相談に対する助言の提供は行っていない（各地方の消費者案内所が担当）。審理は書面手続（スウェーデン語）により行われる。弁護士または法廷経験のある審判長、及び消費者団体、産業団体出身の4名の審判員が審理を行い、解決案の勧告をするが、法的拘束力を伴わない（調停）。申立て受付から勧告までの平均処理期間は約6ヶ月。毎年8,000件程度の申立てを受理している。手続に要する費用は無償。

委員会は総合部門、金融部門、住宅部門等13の部門で構成されている。消費者は無償で手続を申し立てることができるが、期間の制限があり、手続を利用しようとする消費者は、事業者が当該消費者からの苦情解決の要請に応じないときから6ヶ月以内に、国立消費者苦情委員会に対して申立てる必要がある。また、紛争対象の最低限度額が設定（事案による（例：銀行、住宅などは2000クローネ以上））されている、私人間・事業者間の紛争は取り扱わない等、いくつかの制約がある。

【参考】

- －消費者庁ウェブサイト (<http://www.english.konsumentverket.se/mallar/en/startsidan.asp?lngCategoryId=646>)
- －国立消費者苦情委員会ウェブサイト (<http://www.arn.se/Other-languages/English/>)
- －統合・男女平等省ウェブサイト (<http://www.sweden.gov.se/sb/d/8366>)
- －食品庁ウェブサイト (<http://www.slv.se/default.aspx?id=231&epslanguage=EN-GB>)
- －市場裁判所ウェブサイト (<http://www.marknadsdomstolen.se/index.htm>)
- －消費者政策概況：スウェーデンレポート（EUウェブサイト）
(http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/SV_web_country_profile.pdf)

8. デンマーク



8. デンマーク

○経済・ビジネス省 (Ministry of Economic and Business Affairs)

消費者政策を所管している。2004年の家族・消費者省 (Ministry of Family and Consumer Affairs) 設置に伴い、消費者政策が同省に移管されていたが、2007年11月に同省廃止により再び消費者政策を所管している。グローバル社会に対応した国民・企業の成長を図ることを目的としている。製品安全を含む消費者政策・競争政策のほか、エネルギー政策、知的財産政策、住宅・建築政策、海事政策等を所管しており、消費者庁をはじめとした9の各種機関を所管している。

○消費者オンブズマン (Consumer Ombudsman)

市場取引法などを所管する主体であり、消費者庁の長を兼任している。市場裁判所に対する差止請求訴訟の提起を含む市場慣行法の執行（執行を最小限のものとするため、まず事業者との対話・交渉を行うようにしている）のほか、支払手段法、法律相談法、煙草広告法及び電子商取引法の管理、各種ガイドラインの作成、市場慣行の観点からの民間企業及び行政の活動を監視・調査を行う。調査はオンブズマン自らの判断によるほか、消費者からの苦情に基づき実施する。（消費者からの苦情に必ず対応しなければならないものではない。）

○消費者庁 (National Consumer Agency)

経済・ビジネス省の傘下にある独立行政機関で1988年に設立された。市場取引法、差止行為法、消費者苦情法などを所管している。消費者問題に関する各関係行政機関の総合調整にあたるほか、製品の品質・安全性、消費者の健康、法的権利等を高水準に維持することや保護に努めている。また、消費者苦情委員会及び消費者オンブズマンの事務局として機能している。なお、1994年以来製品安全全般を担当していたが、現在は2004年に設置された、経済・ビジネス省傘下の安全技術機関 (Danish Safety Technology Authority) が製品安全全般を担当している。

○消費者苦情委員会 (Consumer Complaints Board)

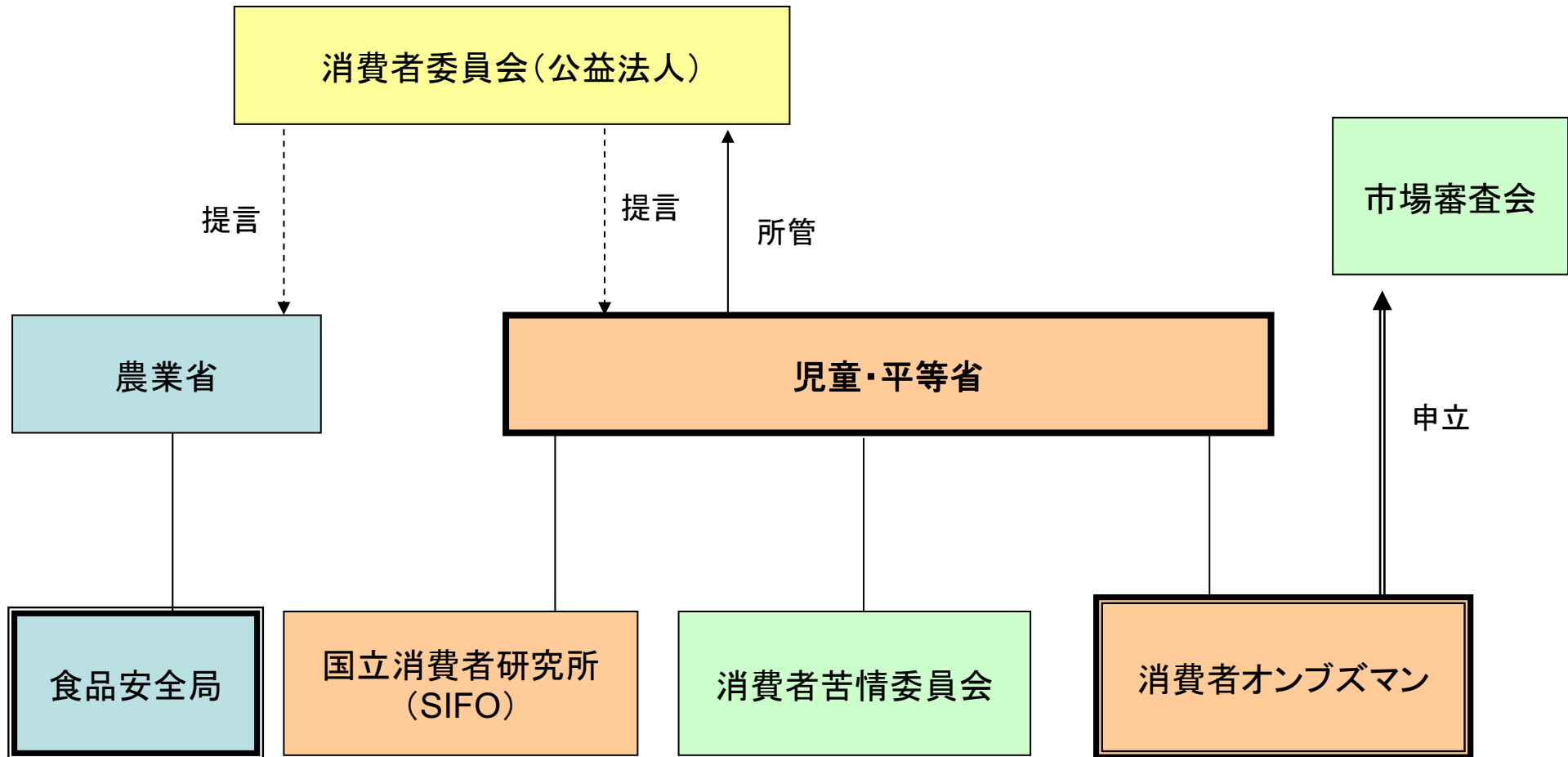
消費者と事業者との間に生じた紛争を解決することを目的とした機関で、消費者庁が事務局を務める。商品、労働及びサービスに関する苦情が受付の対象。審理は、審判長及び経済・ビジネス大臣に任命された消費者及び産業界の代表（任期4年）により進められる（書面手続）。苦情申立費用は160デンマーククローネ。紛争対象額の制限（事案により異なる）が設けられているほか、申立期限（購入から2年以内）が設定されている。また、消費者苦情法に基づき、消費者苦情委員会に承認された保険、投資、自動車教習所等17分野の民間苦情処理委員会が傘下にある。

委員会による決定は法的拘束力を伴わない（調停）。そのため、事業者が決定を受け入れない場合で消費者が訴訟提起をする場合、法的支援を受けることができるほか、消費者委員会が消費者苦情委員会による決定を裁判所に呈示することがある。また、消費者苦情委員会の決定を受け入れない事業者リストをウェブサイトに掲載している。

【参考】

- －経済・ビジネス省ウェブサイト (<http://www.oem.dk/sw184.asp>)
- －消費者オンブズマンウェブサイト (<http://www.forbrug.dk/english/dco/>)
- －消費者庁ウェブサイト (<http://www.forbrug.dk/english/consumer-agency/>)
- －安全技術機関ウェブサイト (<http://www.sik.dk/Global/English/Profiles.html>)
- －消費者政策概況：デンマークレポート（EU ウェブサイト）
(http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/DE_web_country_profile.pdf)
- －Comparative report on international (OECD) consumer policy regimes (the DTI, 2003)
(<http://www.berr.gov.uk/files/file34828.pdf>)

9. ノルウェー



9. ノルウェー

○児童・平等省 (Ministry of Children and Equality) <旧児童・家庭問題省>

ノルウェーにおける消費者政策を所管する省。消費者関係法を所管し、消費者政策の企画・立案を担当。消費者の権利・利益・安全の強化を図るため、消費者への適切・正確な情報提供の確保、消費者教育、持続可能な消費の促進、消費者に関連する他省庁の政策の調整、消費者関連事項の調査・報告書等の作成、国際協力を実施しており、現在の重点課題は子どもや若者に対する商業的圧力の軽減、子ども・保護者が不当な広告に対処する能力の向上等。消費者政策局の職員数は局長以下 20 名（2007 年 7 月現在）。消費者オンブズマン、国立消費研究所、市場審査会、消費者苦情委員会などを所管。

同省は消費者政策以外では、児童・青年が成長・自立できる環境の確保、家族のための経済的・社会的安全の確保、男女平等機会の確保等を使命としている。

○消費者オンブズマン (Consumer Ombudsman)

市場における規制を監視し、事業者に対する影響力を保持する独立行政機関（現在のオンブズマンは弁護士出身の政治家）。市場慣行に関する指導・監視が主な任務であり、市場規制法 (Market Control Act) 等に違反する行為を差し止めるため、市場審査会 (Market Council) への申立てを行うことが可能（申立てに先立ち、まず事業者には是正を求めるための交渉を行っている）。警察の支援も受けて、書類、製品のサンプルなどの提出を求めることも可能（同法 15 条）。また、不正契約条項の監視及び指導、放送における広告規制枠組みの執行（部分的）を担うほか、消費者に関係する各種ガイドライン（例：インターネット上での広告に関するガイドライン）の作成を行っている。事務局職員は 28 名（2007 年 7 月現在）。

○国立消費研究所 (SIFO)

消費者に関する研究・調査・分析を目的とする児童・平等省傘下の独立機関。消費者に対する情報提供機関であり、市場テスト、消費者関連調査を実施している。調査は児童・平等省のみならず他の行政機関や事業者団体等からの要請も引き受けて実施。調査・研究の実施対象は消費者経済、環境と消費、食品消費及び食品市場、公共サービス、家庭用品・設備、エネルギー、及び繊維製品。商品テストは主に製品安全の確保のために実施しており、対象は繊維製品、洗剤、家庭用品・設備等。職員数は 55 名。

○消費者委員会 (Consumer Council)

政府が 8 割出資している児童・平等省傘下の公益法人（残り 2 割は機関紙販売による収入）。市場における力の不均衡の是正を目指すとともに、消費者に対する教育及び情報提供、問題（特に苦情）を抱えている消費者に対する援助（相談は地方事務所が中心）を目的としており、行政機関や貿易・産業界に対する政策提言、比較テストも実施。

○消費者苦情委員会(Consumer Dispute Committee)

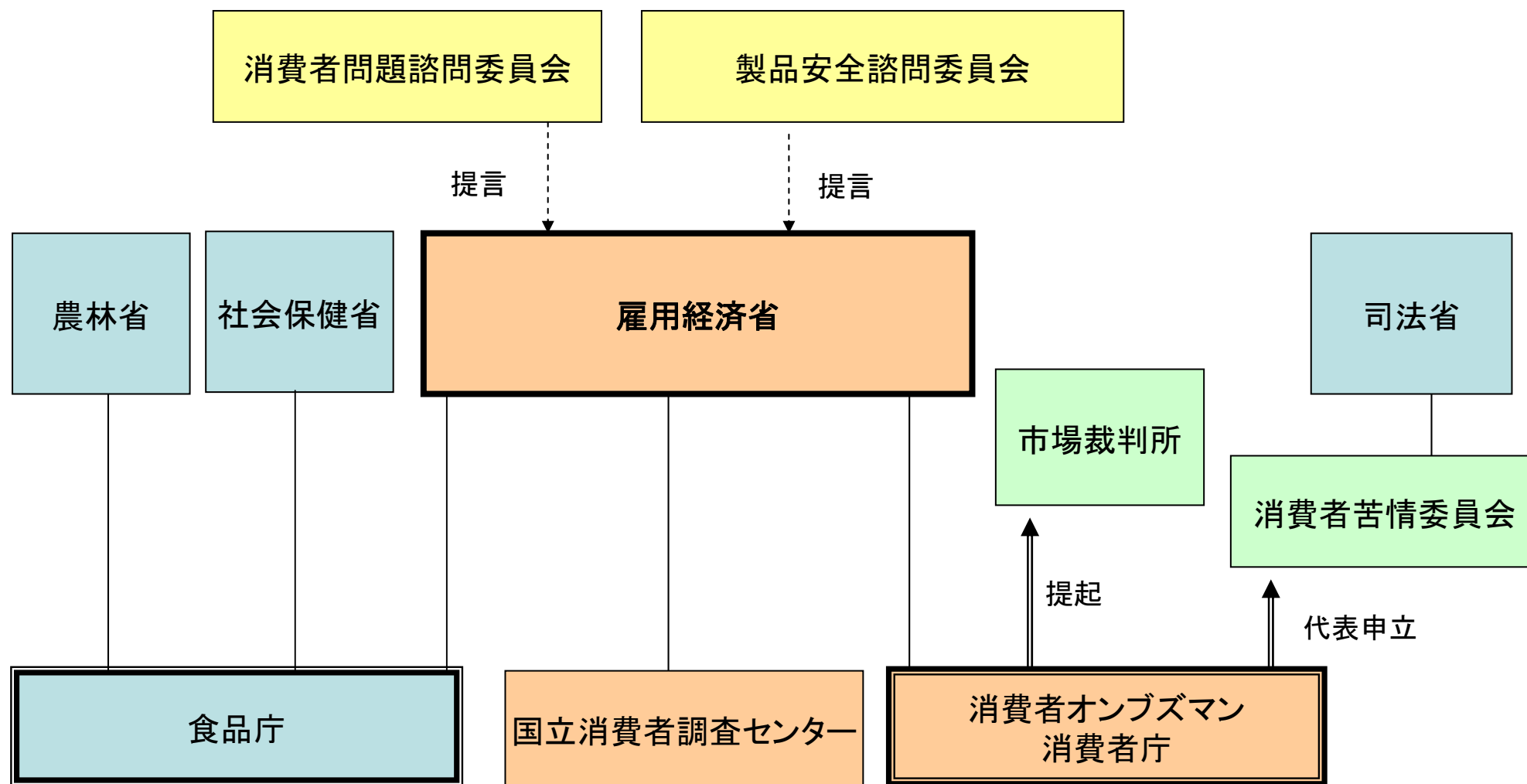
消費者と事業者との間に生じた紛争を解決する目的で設立された、児童・平等省所管の仲裁機関。議長、2名の議長代理及び国王により任命された8名の審判（うち4名は消費者代表、残りの4名は事業者代表、任期は4年）で構成される。取り扱う紛争は購入した商品、購入商品に付随するサービス、職人製品、及び通信販売・アウトレット販売に関する契約撤回に関するものに限られる。紛争対象額の制限はない。2006年に906件を扱った（解決率80%）。

消費者と事業者との間に生じた紛争は各地域の消費者委員会において調停を行う必要があり、調停が不調に終わった紛争が消費者苦情委員会に持ち込まれる（不調に終わった時から4週間以内に、書面にて申立てをする必要がある）。委員会の決定には法的拘束力があり、決定に対し4週間以内に裁判所に訴訟提起をしない限り、確定する。

【参考】

- －児童・平等省ウェブサイト (<http://www.regjeringen.no/en/dep/bld.html?id=298>)
- －消費者オンブズマンウェブサイト (<http://www.forbrukerombudet.no/index.gan?id=490&subid=>)
- －農業省ウェブサイト (<http://www.regjeringen.no/en/dep/lmd.html?id=627>)
- －食品安全局ウェブサイト
(http://www.mattilsynet.no/portal/page?_pageid=54,40103&_dad=portal&_schema=PORTAL&language=english)
- －国立消費研究所ウェブサイト (http://www.sifo.no/page/English/Meny_knapper/10237/10281)
- －（ノルウェー公式ウェブサイト）消費者政策 (<http://www.norway.or.jp/policy/family/consumer/consumer.htm>)
- －消費者政策概況：ノルウェーレポート（EUウェブサイト）
(http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/NO_web_country_profile.pdf)
- －消費者紛争委員会（EUウェブサイト）
(http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just_norway01_en.pdf)

10. フィンランド



10. フィンランド

○消費者問題諮問委員会 (Advisory Council on Consumer Affairs)

雇用・経済省の諮問機関で、社会保健相や消費者庁長官などの政府機関の長、消費者団体、産業団体、農業団体等の代表で構成。各委員の任期は3年。議長は消費者問題担当大臣（＝労働大臣）が務め、副議長は司法大臣が務める。各代表の立場から消費者問題に関する様々な議論を行うほか、消費者政策計画を立案する。

○雇用経済省 (Ministry of Employment and Economy)

通商産業省、労働省及び内務省の地域開発局を統合し、2008年1月に発足した新しい行政機関。従来、通商産業省にあった消費者政策担当課所管事項（消費者政策、製品安全政策、競争政策、食品政策）、エネルギー政策、貿易政策のほか、国内企業振興、革新的環境マネジメント、労働市場調整、従業員の雇用適性の確保、グローバル経済における地域開発などを担当。

○消費者オンブズマン (Consumer Ombudsman)

社会における消費者の地位を守り、強化することを目的とした独立行政機関であり、消費者庁長官を兼務している。市場の監視を行い、法令違反があった場合に消費者問題を専門に扱う市場裁判所へ提訴する。個別の消費者苦情は原則取り扱わないが、多数の消費者の利益に関わる、または消費者にとって重要と判断した場合にクラスアクション法に基づき、消費者を代表してクラスアクションを提起するほか、消費者苦情委員会に消費者を代表して申立てをするなどの措置をとる。

○消費者庁 (Consumer Agency)

雇用・経済省の傘下にある独立行政機関で、消費者オンブズマンが長を務める。消費者政策計画の実行、消費者保護関連法令の執行、市場、契約条項の監視、製品安全の確保、消費者に対する情報提供、価格比較を行う。また、学校での消費者教育の促進等を実施。全体の職員は99名（2007年7月現在）。

○国立消費者調査センター (National Consumer Research Centre)

雇用・経済省所管で、消費者問題及び消費に関する調査の実施・公表を通じて消費者強化を図ることを主な目的としている（職員は40名）。現在の主要テーマは、消費者による技術発展、サービス経済の顧客主義、食品産業と食品文化等。

○消費者苦情委員会 (Consumer Complaint Board)

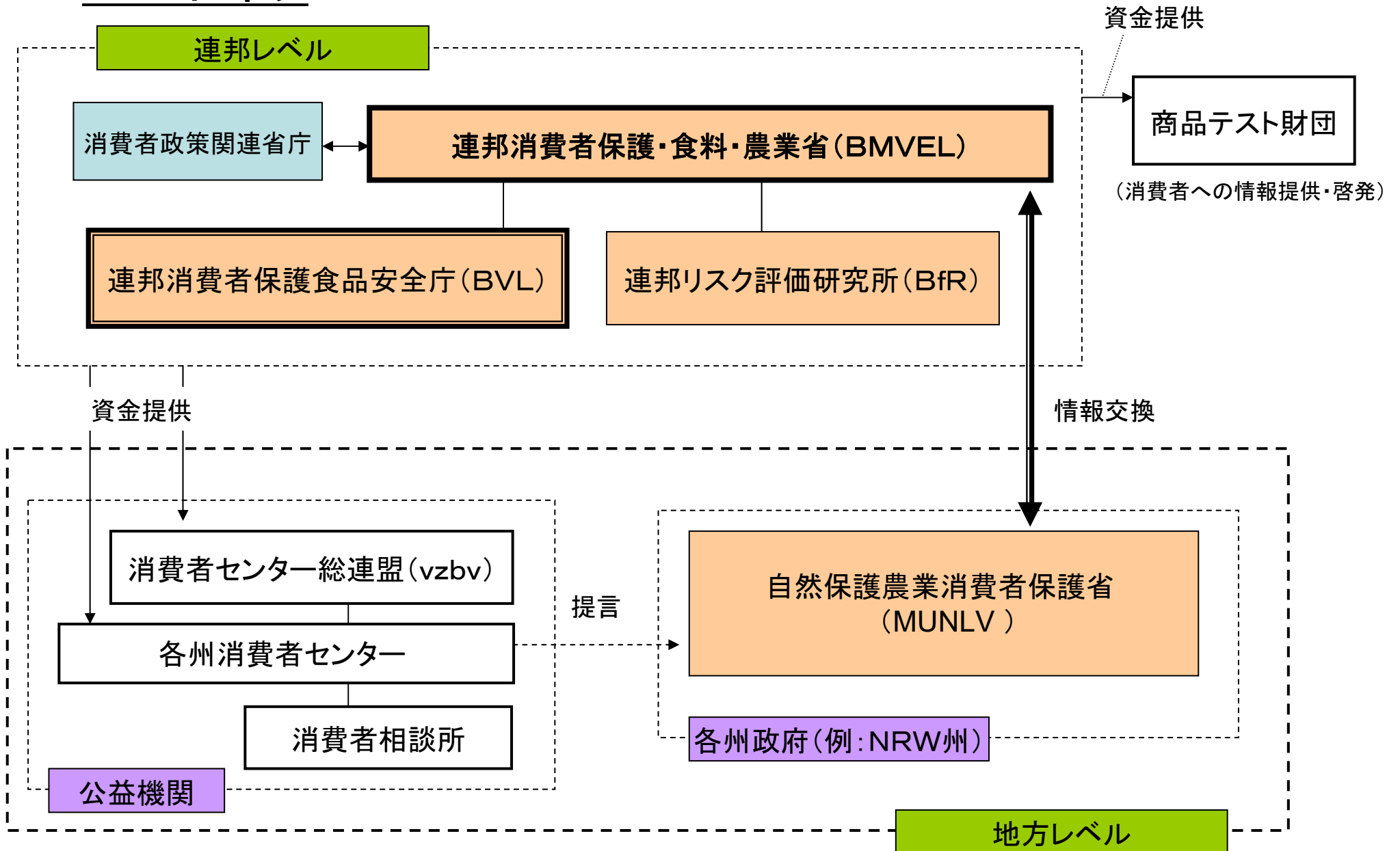
消費者と事業者との間に生じた紛争を解決することを目的とした、雇用・経済省傘下の独立中立の専門機関。1978年の消費者苦情委員会法・指令に基づき活動している。委員会は一般紛争部門と住宅紛争部門に分かれており、委員は消費者及び事業者の代表から選出されている（議長は職業公務員で、一般、住宅両方の部門の紛争処理に関わる）。対象となる紛争は、消費者と事業者間による物品購入及び消費者契約、私人間での不動産売買契約等によるもので、強制加入保険や社会保険、医療サービス等は対象外。

1人の消費者による代表申立も可能。委員会の決定は法的拘束力を伴うものではない（調停）。手続費用はかからない。審判は書面（フィンランド語またはスウェーデン語）により進められる。勧告は法律に基づいており、申立受理から勧告までに要する期間は6～14ヶ月（事案による）。

【参考】

- －雇用経済省ウェブサイト (<http://www.tem.fi/english>)
- －貿易産業省ウェブサイト (<http://www.vn.fi/ministeriot/tem/en.jsp>)
- －司法省ウェブサイト (<http://www.om.fi/en>)
- －国立消費者調査センターウェブサイト (<http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/?l=en>)
- －消費者庁ウェブサイト (<http://www.kuluttajavirasto.fi/en-GB/>)
- －消費者苦情委員会ウェブサイト (<http://www.kuluttajavalituslautakunta.fi/en/index.html>)
- －消費者政策概況：フィンランドレポート（EUウェブサイト）
(http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/FI_web_country_profile.pdf)

11. ドイツ



11. ドイツ

○連邦消費者保護・食料・農業省(BMVEL)

連邦レベルにおいて、消費者政策を主に担当。欧州議会の指令を国内法制化することを目的としており、消費者基本政策の企画・立案と各省庁との意見調整を行う。BMVEL が担当する消費者政策は食品安全、市場における消費者の権利強化、電子商取引における消費者保護をはじめ、他省が担当していない消費者政策について担当。(例：契約法、商法等は連邦司法省が、競争、価格政策、通信、エネルギー政策は連邦経済技術省、金融関係は連邦財務省が担当。)消費者政策以外では、食品政策(食品・飼料の品質・安全性の確保・向上、肥満対策等)、地方振興政策(雇用促進、過疎化対策等)、農林水産業振興政策(持続可能な農林水産業、自然資源保護・管理、動物保護、植物性エネルギー活用等)を担当している。

○連邦消費者保護食品安全庁(BVL)

健康に関連する消費者保護を目的として、関連機関等を統合する形で設置された BMVEL の傘下にある機関。連邦政府と各州間の連携及びリスク情報交換の向上を図っており、リスクマネジメント担当機関としての任務も負っている。本部はブラウンシュヴァイクにあり、ベルリン及びボンに支署がある。組織は管理・総務部門と専門部門(食品・飼料・商品、植物保護製品、動物用医薬品、遺伝子工学、分析部門)で構成され、職員は全体で約 400 名。

○連邦リスク評価研究所(BfR)

BVL 同様、BMVEL の傘下にある独立機関。食品安全及び特定製品(化粧品、タバコなど)に関する問題について、科学的側面からの研究・調査・評価・勧告を行う。ベルリンに所在。組織は管理・総務部門及び専門部門(生物学的評価、科学的評価、食品安全、消費者製品安全等)から構成され、職員数は約 600 名。

既存の健康リスク及び新たに認識された健康リスクについて評価を行い、リスク削減のための勧告を行っている。いかなる経済的・政治的または社会的利益から独立し、包括的な公共の利益のために職務を遂行している。

○商品テスト財団

商品テスト、消費者への情報提供(機関紙の発行)を行う独立・中立の財団(毎年政府が予算の 12%を負担)。市場の透明性と消費者の商品知識レベルの向上を図ることを目的として設立。消費者向け月刊誌(『テスト』、『金融テスト』)を含む各種出版物の販売が主な収入源。年間約 187 種類の商品比較テストを行っており、フランス、英国、オランダ、ベルギーの商品テスト機関とも合同でテストを実施している。1種類につき約 20 製品を比較対象としている。サービスのテストについても実施しており、2007 年は一般的サービス 21 種類、金融サービス 67 種類の比較テストを実施。テスト専門家(物理学者等)、執筆・編集部門、管理、文章公正等の担当部門で構成され、職員は約 289 名(2007 年現在)。

【参考】

－連邦消費者保護・食料・農業省ウェブサイト

(<http://www.verbraucherministerium.de/index-272804D294E247F1BEF4F4F9D9C2BC4C.html>)

－連邦消費者保護食品安全庁ウェブサイト

(http://www.bvl.bund.de/cln_027/nn_495478/sid_E22694C869EE3995D451FC18E67ADCE2/nsc_true/EN/Home/homepage__node.html__nnn=true)

－連邦リスク評価研究所ウェブサイト (http://www.bfr.bund.de/cd/template/index_en)

－商品テスト財団ウェブサイト (<http://www.test.de/>)

－消費者政策概況：ドイツレポート (EU ウェブサイト)

(http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/GE_web_country_profile.pdf)

－Comparative report on international (OECD) consumer policy regimes (the DTI, 2003)

(<http://www.berr.gov.uk/files/file34828.pdf>)