

第7章 アルゼンチン

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

(1) 消費者当局

消費者行政の中心となっているのは、消費者保護法（Ley de Defensa del Consumidor）（1993年10月15日付け法律第24.240号）の適用当局である経済省通商庁⁶⁴⁹（Ministerio de Economía, Secretaría de Comercio）である。特に、同庁に属する消費者保護アクション次局（Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores）の下に位置する国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo）は、消費者からの相談を受け付ける主要な公的窓口となっており、また消費者団体や地方の消費者政策当局との連携、消費問題紛争解決システムの調整などの役割を果たしている⁶⁵⁰。

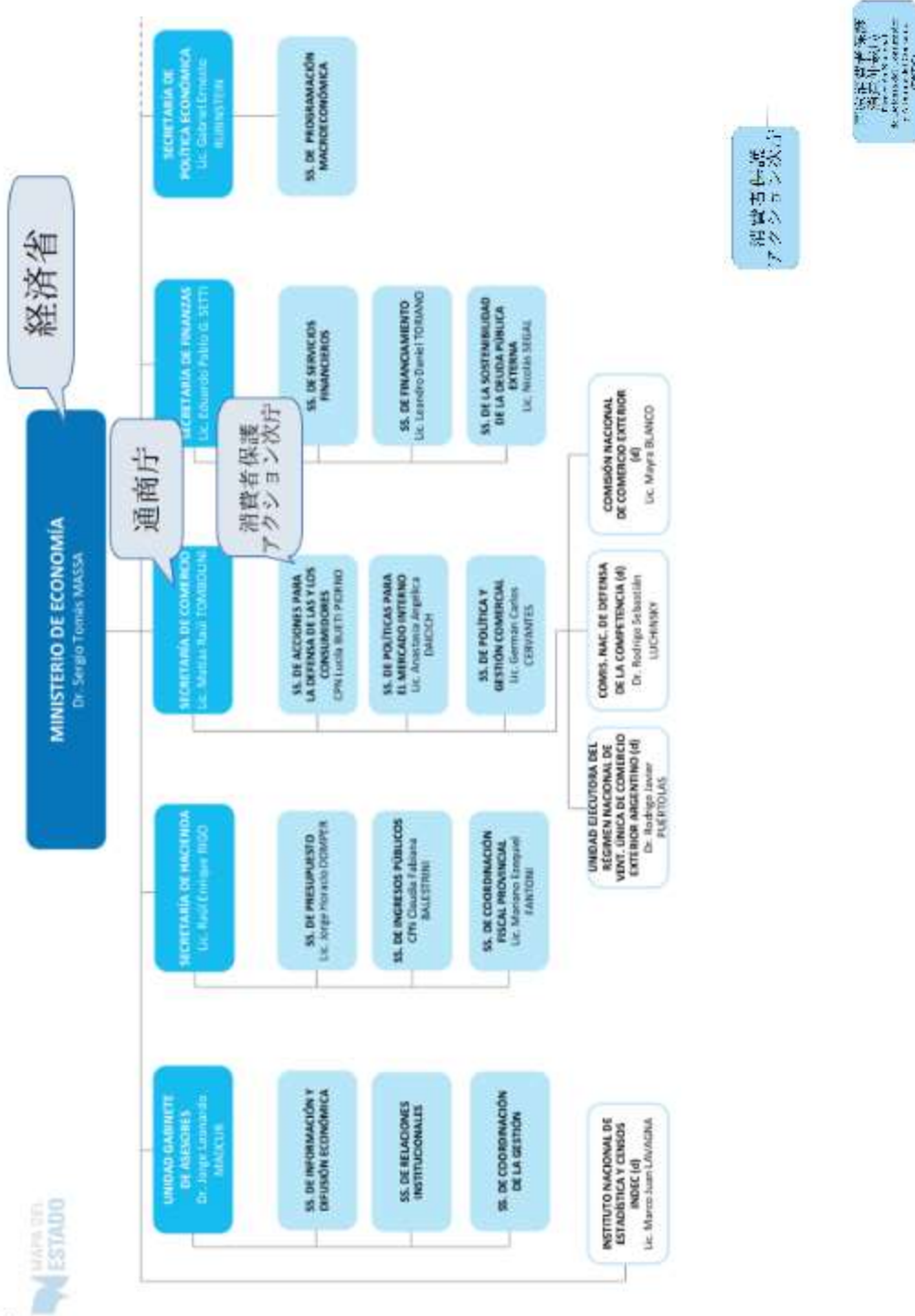
⁶⁴⁹ 第2部第2章 「アルゼンチンに関する論考」では「通商局」とされる。

⁶⁵⁰ 経済省組織図より。

<https://mapadelestado.jefatura.gob.ar/organigramas/005.pdf>

（URL最終確認日は2022年12月14日。以下アルゼンチンの章について全て同じ。）

経済省組織図



また、後述するように、中央銀行、全国保健監督局、証券取引委員会、公共情報利用局、保健サービス監督局が、それぞれ特定の財やサービスに関する消費者や利用者の権利を保護する当局に準じる機関となっている。

(2) 消費者当局の位置づけ

ア 経済省通商庁 (Secretaría de Comercio, Ministerio de Economía) :

経済省通商庁は消費者保護法の適用において権限を有する当局とされ⁶⁵¹、同法第 43 条に基づく権限は以下のとおりである⁶⁵²。

- a) 消費者保護法の施行規則案を提案する。環境を守る持続可能な消費に向けて、消費者や利用者を保護する政策を策定し、適宜決議をもってこれら政策の導入に関与する。
- b) 全国消費者・利用者団体全国登録制度を管理する。
- c) 消費者や利用者の相談や告発を受け付け、これを処理する。
- d) 消費者保護法の適用に関連した検査や査定を行う。
- e) 公的又は民間の団体に、消費者保護法の扱う事項に関連する報告や意見を求める。
- f) 職権で、又は当事者の求めに応じて、被害者、違反した疑いのある者、証人、専門家が参加する聴聞会を開催する。

なお、上記のうち c)、d)、f)については、この権限をブエノスアイレス自治都市及び各州に委任できる。

イ 経済省通商庁消費者保護アクション次局 (Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores) ⁶⁵³ :

通商局の消費者保護政策実施を補佐し、競争、消費者の権利、及び財とサービスの供給増の確保を目指した政策や法的枠組みの導入に関わる。

⁶⁵¹ 消費者保護法 (第 24.240 号、1993 年 10 月 15 日付け) (Ley de Defensa del Consumidor) 第 41 条。
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/638/actualizacion>

なお、消費者保護法第 41 条では適用当局を「経済生産省国内通商庁 (Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción)」としているが、これは法の制定当時のものであり、2022 年 8 月の省庁再編を経て現在は経済省通商庁となっている。

⁶⁵² 同上

⁶⁵³ <https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/subsecretaria-de-acciones-para-la-defensa-de-las-y-los-consumidores>

ウ 国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo、以下「DNDC」という。）

経済省通商庁消費者保護アクション次局の下に位置し、消費者からの相談受付窓口となっている⁶⁵⁴。DNDCの役割は以下のとおりである。

- 消費者保護法（第24.240号）及び消費関係紛争解決制度法（第26.993号、（2014年9月19日付け）（Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo）第I編（後述するCOPRECに関わる部分）の適用に関わる業務の連携調整を図る。
- 法律第24.240号及び法律第26.993号第I編、並びにこれらの法令から派生して制定される法令の施行規則案作成を調整する。
- 消費に関する事項について、他の公的及び民間の機関や消費者団体との連絡を保つ。消費者団体登録の管理を調整する。
- 消費者や利用者から寄せられる相談や告発の受理、記録、処理を一本化する。
- メルコスール（南米南部共同市場）⁶⁵⁵の消費者保護規範の作成とフォローに関与し、国内での施行規則を提案する。
- 消費者保護仲裁廷の監督に関し、消費者保護アクション次局を補佐する。
- 全国消費仲裁システムの導入に関わる全てについて連携調整を図る。
- 消費者保護に関連する政策の導入に向けた提案を作成する。

（3）関連省庁・機関並びにその概要

ア 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

（ア）アルゼンチン中央銀行

アルゼンチン中央銀行は金融サービス利用者向けのサイトを開設し、DNDCと協同して利用者の相談や苦情を受け付けるほか⁶⁵⁶、各金融機関の商品手数料やコスト、各機関の利用者対応窓口情報、金融制度や金融機関についての情報、金融サービス利用に関するアドバイスなどの情報を提供している⁶⁵⁷。

後述するように、中央銀行はサイトを通じて集めた情報に基づいて金融機関の法令違反行為を把握し、サービス利用者への警告や金融機関への制裁などの措置をとる⁶⁵⁸。

⁶⁵⁴ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/funciones>

⁶⁵⁵ MERCOSUR（Mercado Común del Sur）域内の関税撤廃等を目的に発足した関税同盟。
加盟国：アルゼンチン、ボリビア、ブラジル、パラグアイ、ウルグアイ、ベネズエラ
準加盟国：チリ、コロンビア、エクアドル、ガイアナ、ペルー、スリナム
<https://www.mofa.go.jp/mofaj/area/latinamerica/keizai/mercosur/index.html>

⁶⁵⁶ <https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/reportes.asp>

https://www.bcra.gob.ar/Noticias/usuarios_financieros.asp

⁶⁵⁷ https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp

⁶⁵⁸ https://www.bcra.gob.ar/Noticias/usuarios_financieros.asp

(イ) 全国保険監督局 (Superintendencia de Seguros de la Nación)

全国保険監督局は、1937年に創設された保険規制機関で、現在は経済省の管轄下に置かれた独立機関である⁶⁵⁹。保険機関及びその規制に関する法律第20.091号第2章(監督当局)(第64条から第87条)により、全ての保険機関の規制当局とされている⁶⁶⁰。同法の下で、制裁措置を発動するほか、民事訴訟の原告・被告となることができ、刑事訴追の権限を有する(第67条)。

(ウ) 全国証券取引委員会 (Comisión Nacional de Valores)

経済省の管轄下に置かれた独立機関であり、資本市場法(第26.831号)を適用する権限がある当局である⁶⁶¹。投資家の保護を権限の一つとして掲げている⁶⁶²。また同法の下で、制裁措置を発動するほか(第19条)、民事訴訟の提訴権や、刑事訴追の権限を有する(第20条)。

(エ) 公共情報利用局 (Agencia de Acceso a la Información Pública)⁶⁶³

公共情報利用局は、公共情報利用の権利に関する法律第27.275号により、内閣府の管轄下の独立機関として創設され⁶⁶⁴、同法の定める公共情報利用権の実質的な行使の保証を任務とする⁶⁶⁵。公共情報利用局は、個人情報保護法の適用当局でもある⁶⁶⁶。また、法律第27.275号の下で、情報開示請求者からの行政相談を受理し解決する権限、情報開示請求に応じなかった義務者に対する制裁措置の発動権限、民事訴訟の提起、刑事訴追の権限などを有する(第24条)。

(オ) 保健サービス監督局 (Superintendencia de Servicios de Salud)⁶⁶⁷

アルゼンチンの医療制度は、国及び州の行政による公的制度、労組の事業に起源を持ち、加入する雇用者と労働者の保険料で運営される社会保険(Obras Sociales)、民間の機関(プリペイド医療事業者、民間の相互組合等)等が共存し、複雑で細分化された構造を特徴とする⁶⁶⁸。

⁶⁵⁹ <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/institucional>

⁶⁶⁰ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-20091-20965/actualizacion>

⁶⁶¹ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26831-206592/actualizacion>

⁶⁶² <https://www.argentina.gob.ar/cnv/institucional/quienes-somos>

⁶⁶³ <https://www.argentina.gob.ar/aaip>

⁶⁶⁴ 法律第27.275号「公共情報利用権」(2016年9月29日付け)(Derecho de acceso a la información pública) <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27275-265949/actualizacion>

⁶⁶⁵ 同上第19条。

⁶⁶⁶ 同上。なお個人情報保護法は法律第25.326号(2000年11月2日付け)(Protección de datos personales) <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25326-64790/actualizacion>

⁶⁶⁷ <https://www.argentina.gob.ar/sss salud>

⁶⁶⁸ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1615-1996-41312/actualizacion> 保健省のサイトに掲載された研究より。

保健サービス監督局は、全国的な行政再編の一環として、健康保険制度のより効率的な監督を目的として政令第 1615/1996 号により創設された⁶⁶⁹。保健サービス監督局は保健省管轄下の独立機関で、労組・企業・行政機関・職能団体などの社会保険、民間のプリペイド医療事業者、全国退職者・年金受給者社会サービス院（*Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados*）の提供するサービスを監督し、利用者の権利の保証を任務としている⁶⁷⁰。

保険サービス監督局は、社会保険法（第 23.660 号）第 28 条及び国家健康保険制度法（第 23.661 号）第 41 条の下、違反行為に対する制裁措置の発動権限を有する。また、利用者は、保険サービス監督局に対して、直接オンラインで苦情相談を行うことができる。

イ 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

(ア) 消費諮問評議会（*Consejo Consultivo de los Consumidores*）

消費諮問評議会は、消費者保護に関して経済省通商庁に助言を行う諮問機関であり、経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第 616/98 号によって創設された⁶⁷¹。経済省通商庁の代表のほか、消費者団体によって構成される。なお、消費者保護法施行規則を可決する政令第 1798/1994 号第 55 条により、消費者団体は登録制とされており⁶⁷²、この登録を管理するのは DNDC である。

(イ) 連邦消費評議会（*Consejo Federal del Consumo*）

連邦消費者評議会（以下「COFEDEC」という。）は、消費者問題に関連する政策を調整するための連邦機関で、経済省通商庁の管轄下にある。DNDC と各州の消費者当局（消費者保護法の適用権限を有する）で構成される⁶⁷³。

COFEDEC のサイトによれば、主な任務は以下のとおりである⁶⁷⁴。

- ・消費者保護に関する考え方、政策、行動の統一を図る。
- ・消費者教育。
- ・消費者団体の設立・発展の促進。
- ・公的な消費者対応事務所の創設。

⁶⁶⁹ <https://www.salud.gob.ar/dels/entradas/superintendencia-de-servicios-de-salud-sss salud>
<https://www.salud.gob.ar/dels/entradas/el-modelo-de-salud-argentino-historia-caracteristicas-fallas>

⁶⁷⁰ <https://www.argentina.gob.ar/sss salud/institucional/organismo>

⁶⁷¹ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/53211.htm>

⁶⁷² <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1798-1994-13734/texto>

以下のサイトで登録されている団体を見ることができる。

<https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/defensadelconsumidor/registro-nacional-de-asociaciones-de-consumidores>

⁶⁷³ COFEDEC 創設に関する生産省通称局決議第 464E/2017 号第 2 条。

<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/165109/20170616>

⁶⁷⁴ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/cofedec>

また、COFEDEC は消費関連法令に関して下院及び各州の州議会に助言を行うものとされる。

評議会の役員構成を見ると、評議会議長がカタマルカ州消費者保護局長であり、副評議会議長はサンフアン州とチャコ州、事務局長はブエノスアイレス州のそれぞれの消費者保護機関から送られている。

COFEDECはDNDCの下に設置されているアルゼンチン消費学校（Escuela Argentina de Educación en Consumo、EAEC）の諮問評議会の構成メンバーである⁶⁷⁵。

(ウ) 原材料、財、及びサービスの価格と在庫の監視機関（Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios）

原材料、財、及びサービスの価格と在庫の監視機関は、2014年に制定された法律第26.992号によりその創設が定められたものである。2015年には政令第41/2015号によって同法の施行規則が定められ、その中で経済省通商庁が法律第26.992号を所管すると定められている⁶⁷⁶。

この機関は、アルゼンチン国内で生産、販売又は提供される原材料、財、及びサービスの価格と在庫についてのモニタリングや調査を目的としている⁶⁷⁷。法律の適用当局である経済省通商庁の長官を長とし、内閣府、内務省、工業省、農水省、科学技術省、経済省、消費者団体の代表によって構成され、また通商局長官は機関の目的達成を補佐するため他の官民の機関の参加を求めることができる⁶⁷⁸。

機関は価格や在庫状況のモニタリング調査を職権で、又は当局の要請を受けて行う⁶⁷⁹。また、市場や価格形成プロセスをゆがめるような動きを認めた場合は、特定の原料、財、サービスの価格の推移について調査し、当局に報告する⁶⁸⁰。

しかしながら、この機関が実際に発足したのは法律施行後8年近くを経た2022年11月のことである。11月22日、経済省通商庁長官は、関係省庁のほか、企業、労組、消費者団体、大学関係者ら呼んで機関の発足を発表、構成メンバーとして内閣府、経済省、運輸省、科学技術省、公共事業省、内務省からそれぞれ1名、及び消費者団体関係者3名が任命された⁶⁸¹。

⁶⁷⁵ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/escuela-argentina-de-educacion-en-consumo>
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primer/242483/20210330>

⁶⁷⁶ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-41-2015-240853/texto>

⁶⁷⁷ 政令第41/2015号1条。

⁶⁷⁸ 政令第41/2015号2条。

⁶⁷⁹ 政令第41/2015号4条。

⁶⁸⁰ 政令第41/2015号5条。

⁶⁸¹ <https://www.argentina.gob.ar/noticias/lanzamiento-del-observatorio-de-precios>

2. 消費者関連法規の所管状況

(1) 専管の関連法令（本数、法律名）

経済省通商庁消費者保護アクション次庁のポータルサイトに列挙されている消費者保護関連の法令は以下のとおりである⁶⁸²。これらのほとんどが消費者保護政策当局である経済省通商庁の専管であるが、共管のものについては(2)で後述する⁶⁸³。

- 法律第 26.993 号 (2014 年 9 月 19 日付け)「消費関係紛争解決制度」(Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo)⁶⁸⁴
- 法律第 26.992 号 (2014 年 9 月 19 日付け)「原材料、財、及びサービスの価格と在庫の監視機関の創設」(Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios. Creación)⁶⁸⁵
- 法律第 26.991 号 (2014 年 9 月 19 日付け)「生産・消費関係に関する新たな規制」(Nueva regulación de las relaciones de producción y consumo)⁶⁸⁶
- 法律第 24.240 号「消費者保護法」(1993 年 10 月 15 日付け)(Ley de Defensa del Consumidor)⁶⁸⁷
- 生産省通商庁決議第 12/2016 号「アルゼンチン価格公示電子システム」(2016 年 2 月 15 日付け)(Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos)⁶⁸⁸
- 政令第 276/98 号「全国消費仲裁システム」(1998 年 3 月 13 日付け)(Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo)⁶⁸⁹
- 経済公共事業サービス省工業通商鉱業庁決議第 212/98 号「全国消費仲裁システム」(1998 年 3 月 31 日付け)(Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo)⁶⁹⁰
- 法律第 25.065 号「クレジットカード法」(1999 年 1 月 14 日付け)(Ley de Tarjetas de Crédito)⁶⁹¹
- 法律第 22.802 号「誠実な通商に関する法律」(1983 年 5 月 11 日付け)(Ley de Lealtad Comercial)⁶⁹²
- 法律 19.511「計量法」(1972 年 5 月 11 日付け)(Ley de Metrología)⁶⁹³
- 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第 616/98 号「消費者諮問審議会の創設」(1998 年 9 月 25 日付け)(Consejo Consultivo de los Consumidores)⁶⁹⁴
- 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第 906/98 号「書面による消費契

⁶⁸² <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/leyes>

これらは経済省通商庁消費者保護アクション次局が明示的に消費者保護関連法令として公式サイトに掲載しているものであるが、必ずしも消費者保護に関わりのある全ての法令を網羅しているとはいえないようである。例えば消費者保護法の施行規則は含まれていない。また、ここで挙げられている経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第 21.2/98 号「全国消費仲裁システム」は、後述する「全国消費仲裁システム」の項で引用する生産労働省通商庁決議第 65/2018 号により既に廃止されている。なお、消費者団体などでは関連法令として個人情報保護法や訪問販売に関する法令を紹介していることもある。

⁶⁸³ 省庁再編が繰り返されてきたため、消費者保護に関する様々な決議を定める省庁名も時代とともに変わってきているが、あくまでも制定時の原文のまま記載しておく。

⁶⁸⁴ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235275/texto>

⁶⁸⁵ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235277/texto>

⁶⁸⁶ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235279/texto>

⁶⁸⁷ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/638/actualizacion>

⁶⁸⁸ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/258599/texto>

⁶⁸⁹ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/49692/texto>

⁶⁹⁰ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/50067/texto>

⁶⁹¹ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/55556/actualizacion>

⁶⁹² <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/19946/actualizacion>

なお、この法は商品の適正な表示や広告に関する規則をまとめたものとなっている。

⁶⁹³ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/48851/actualizacion>

⁶⁹⁴ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/53211.htm>

- 約」(1998年12月30日付け)(Contratos Escritos de Consumo)⁶⁹⁵
- 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第313/98号「住宅ローンを取り扱う金融機関が当局に提供しなければならない情報について」(1998年5月12日付け)(Créditos hipotecarios: información que deberán suministrar a la autoridad de aplicación las entidades financieras que otorgan créditos hipotecarios en relación a operaciones destinadas a la adquisición de viviendas.)⁶⁹⁶
 - 生産省通商局決議第90/2016号「消費者団体再登録」(Reempadronamiento de las asociaciones de consumidores)⁶⁹⁷
 - 生産省通商局 DNDC 規則第19/2016号(2016年7月13日付け)「決議第90/2016号施行のための解釈の基準を補完する規則」(Criterios complementarios e interpretativos para la implementación de la Resolución N° 90/2016)⁶⁹⁸
 - 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第387/99号「自動車ローンを取り扱う機関が法律第24.240号の適用当局に3か月ごとに金融費用及びローン総額について報告することを定めた決議」(Créditos prendarios: dispone que las entidades que otorgan créditos prendarios sobre automotores cero kilómetro informen trimestralmente a la autoridad de aplicación de la ley nro. 24240 sobre el costo financiero total y el valor de la cuota total de esas operaciones.)⁶⁹⁹
 - 経済公共事業サービス省工業通商鉱業局決議第678/99号「私立学校が国内通商局に月額学費として受け取っている総額を毎年報告することを定めた決議」(1999年9月16日付け)(Colegios privados: establece que los establecimientos de educación privados incorporados a la enseñanza oficial, deberán informar anualmente a la Dirección Nacional de Comercio Interior el valor total de la cuota mensual que perciben por la prestación del servicio educativo para cada nivel de enseñanza.)⁷⁰⁰
 - 経済省競争消費者保護局決議第54/2000号「プリペイド医療サービス提供業者が定期的に月額サービス料として受け取っている総額を報告することを定めた決議」(2000年4月27日付け)(Establécese que los prestadores de los servicios de medicina prepaga deberán informar periódicamente el valor total de la cuota mensual que perciben por la prestación del servicio.)⁷⁰¹
 - 生産省競争規制緩和消費者保護局決議第75/2002号「保険」(2002年12月24日付け)(Seguros: información que deberán suministrar cuatrimestralmente a la Dirección Nacional de Comercio interior, las compañías de seguros autorizadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación a operar en el ramo de automotores, en relación al valor mensual de los premios de los seguros de automotores que ofrecen al mercado y al valor asegurado de los mismos.)⁷⁰²
 - 生産省競争規制緩和消費者保護局決議第8/2003号「私立大学が学費として受け取る料金について毎年提供しなければならない情報について定める決議」(2003年1月29日付け)(Establecimientos universitarios privados)⁷⁰³
 - 生産省競争規制緩和消費者保護局決議第37/2003号「携帯電話サービス提供業者が法律第24.240号適用当局に提供するサービスプランの全てについて毎月報告することを定める決議」(Telefonía Celular: establece que las empresas prestadoras del servicio de telefonía celular móvil deberán informar mensualmente a la autoridad de

⁶⁹⁵ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/55384.htm>

⁶⁹⁶ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/55384.htm>

⁶⁹⁷ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/261225/texto>

⁶⁹⁸ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/263387/texto>

⁶⁹⁹ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/58100.htm>

⁷⁰⁰ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/60064.htm>

⁷⁰¹ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/62868.htm>

⁷⁰² <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/80799.htm>

⁷⁰³ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/81860/texto>

aplicación de la Ley 24.240 la totalidad de planes ofrecidos en todas las modalidades posibles de prestación del servicio) ⁷⁰⁴

- 生産省競争規制緩和消費者保護局決議第 53/2003 号「法律第 24240 号第 37 条及びその施行規則の定める基準に反するため消費契約に入れてはならないとされる条項を定めた決議」（2003 年 4 月 24 日付け）（Cláusulas abusivas: determina las cláusulas que no podrán ser incluidas en los contratos de consumo, por ser opuestas a los criterios establecidos en el artículo 37 de la Ley 24.240 y su reglamentación）⁷⁰⁵
- 法律第 25.542 号「書籍法」（2002 年 1 月 10 日付け）（Ley del Libro: establece que los editores, importadores o representantes de libros deben fijar un precio uniforme de venta al público (PVP) o consumidor final de los libros.）⁷⁰⁶
- 経済生産省技術調整局決議第 9/2004 号「プリペイド医療契約及び金融サービスにおける不当条項」（2004 年 1 月 20 日付け）（Cláusulas abusivas: en contratos de Medicina Prepara y Servicios Financieros y/o Bancarios）⁷⁰⁷

なお、消費者の権利保護については憲法第 42 条で明文化されており、当局が消費者の権利保護、消費者教育、独占の取締り及び競争の保護、公共サービスの質と効率、消費者団体の設立のために必要な措置をとるとしている⁷⁰⁸。

また、2014 年に民商二法統一論が結実する形で民法と商法を改正統合する新しい民商法典（Código Civil y Comercial de la Nación）が制定され、同法では第 3 卷第 III 編（第 1092 条～第 1122 条）を「消費契約」に割いている⁷⁰⁹。私法の基本法に位置づけられる民商法典に消費者保護の一部が取り込まれ、既存の消費者保護法との両輪で消費者私法を担う体制が整えられた⁷¹⁰。

（2）共管の関連法令（本数、法律名）

前項（1）で掲げた法令のうち、以下のものは共管である。

- 法律第 25.065 号「クレジットカード法」は、第 50 条で、中央銀行、経済省通商庁、及び地方政府（ブエノスアイレス自治都市及び各州）が同法を適用する当局であるとしている。
- 法律第 25.542 号「書籍法」は、書籍の消費者小売価格の設定等について定めた法令であるが、第 9 条で適用当局を工業庁（Secretaría de Industria）としている。一方、同法施行規則を可決した生産省決議第 75/2002 号によれば、生産省競争規制緩和消費者保護局（当時）が同施行規則を補足する規則や違反に際しての罰則について定めることができるとしており、法律第 25.542 号第 10 条に定められる罰則適用に際しては法律第 24.240 号「消費者保護法」第 45 条で定める手順を適用することを明規している。

⁷⁰⁴ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/83458.htm>

⁷⁰⁵ <https://infoleg.mecon.gov.ar/txtnorma/84410.htm>

⁷⁰⁶ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/71549/texto>

⁷⁰⁷ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/92000/texto>

⁷⁰⁸ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24430-804/texto>

⁷⁰⁹ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26994-235975/actualizacion#21>

⁷¹⁰ 消費者団体 Usuarios y Consumidores Unidos (UCU) の分析より。

<https://ucu.org.ar/derecho-del-consumidor-en-el-nuevo-codigo-civil/>

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

公開された資料に基本計画等のようなものは判明しない。

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

上記2. の消費者関連法規で挙げた法令のいくつかによれば、住宅ローン、自動車ローン、保険、プリペイド医療、私立学校・私立大学などの事業者は、消費者保護法の適用当局である経済省通商庁に、提供するサービスの料金その他諸費用として消費者や利用者から受け取った額を定期的に報告することが義務付けられている。また、携帯電話事業者は、提供するサービスプランと料金の詳細について毎月当局に報告しなければならないとされている。

これら法令は全て当局の決議（*resolución*）の形をとったものであるが、いずれも理由の説明の中で「(提出を求める) 情報が、当局が推進する消費政策に関わる基準を作成するために必要な重要性」を持ち、また「消費者保護政策の土台として不可欠な手段」であるとされている。このことから、これらの情報収集が政策立案を念頭に置いて行われていると言える。

5. 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

(1) 地方消費者行政の仕組み

ブエノスアイレス自治都市政府及び各州の州政府において、それぞれ以下の部局が消費者行政を担当している。なお、ほとんどの州が市町村レベルで複数の事務所を置いている⁷¹¹。

| | |
|---------------|--|
| ・ブエノスアイレス州 | 生産科学技術革新省通商発展投資推進次局州立消費者利用者保護局 (Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica, Subsecretaría de Desarrollo Comercial y Promoción de Inversiones, Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios) ⁷¹² |
| ・ブエノスアイレス自治都市 | ブエノスアイレス自治都市政府主席消費者保護局 (Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, Jefatura de Gobierno) ⁷¹³ |
| ・カタマルカ州 | 州政府鉱業通商雇用省消費者保護局 (Dirección Provincial de Defensa del Consumidor del Ministerio de Industria, Comercio y Empleo de la Provincia de Catamarca) ⁷¹⁴ |
| ・チャコ州 | 生産工業雇用省対外通商競争保護次局消費者保護課 (Dirección de Defensa de Consumidor, Subsecretaría de Comercio Exterior y Defensa de la Competencia, Ministerio de Producción, Industria y Empleo) ⁷¹⁵ |
| ・チュブ州 | 労働省消費者利用者保護局 (Secretaría de Trabajo Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios) ⁷¹⁶ |
| ・コルドバ州 | 工業通商鉱業省消費者保護局 (Dirección General de Defensa del Consumidor, Ministerio de Industria, Comercio y Minería) ⁷¹⁷ |
| ・コリエンテス州 | 工業労働通商省通商次局州立消費者保護局 (Ministerio de Industria, Trabajo y Comercio, Subsecretaría de Comercio, Dirección Provincial de Defensa del Consumidor) ⁷¹⁸ |
| ・エントレ・リオス州 | 生産観光経済発展省工業通商局消費者保護課 (Ministerio de Producción, Turismo y Desarrollo Económico, Secretaría de Industria y Comercio, Dirección General de Defensa del |

⁷¹¹ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales>

⁷¹² <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/buenos-aires>
<https://www.gba.gob.ar/defensaconsumidores>

⁷¹³ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/caba>
<https://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/direccion-general>

⁷¹⁴ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/catamarca>

⁷¹⁵ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/chaco>
<https://produccion.chaco.gov.ar/subsecretaria-de-comercio-exterior-y-defensa-de-la-competencia/>

⁷¹⁶ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/chubut>
<https://www.trabajo.chubut.gov.ar/secretaria-de-trabajo-direccion-general-de-defensa-y-proteccion-de-consumidores-y-usuarios>

⁷¹⁷ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/cordoba>
<https://cordobaproduce.cba.gov.ar/defensa-consumidor/>

⁷¹⁸ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/corrientes>
<https://comercio.corrientes.gob.ar/#>

5. 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

| |
|---|
| Consumidor y Lealtad Comercial) ⁷¹⁹ |
| ・フォルモサ州 |
| 経済財務省消費者利用者保護次局消費者利用者保護・権利推進課 (Ministerio de Economía, Hacienda y Finanzas, Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario, Dirección de Protección y Promoción de los Derechos del Consumidor y Usuario) ⁷²⁰ |
| ・フバイ州 |
| 経済発展生産省消費者保護局 (Ministerio de Desarrollo Económico y Producción, Dirección de Defensa del Consumidor) ⁷²¹ |
| ・ラ・パンパ州 |
| 内務司法人権省消費者保護局 (Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos, Dirección General de Defensa del Consumidor) ⁷²² |
| ・ラ・リオハ州 |
| 労働雇用工業省域内通商消費者保護次局 (Ministerio de Trabajo, Empleo e Industria, Subsecretaría de Comercio Interior y Defensa al Consumidor) ⁷²³ |
| ・メンドーサ州 |
| 労働法務省消費者保護次局 (Ministerio de Trabajo y Justicia, Subsecretaría Dirección de Defensa del Consumidor) ⁷²⁴ |
| ・ミシオネス州 |
| 協同組合・相互組合・通商・統合省域内通商局 (Ministerio de Accion Cooperativa, Mutual, Comercio e Integración, Dirección de Comercio Interior) ⁷²⁵ |
| ・ネウケン州 |
| 市民省州立消費者保護局 (Ministerio de Ciudadanía, Directora provincial de Protección al Consumidor) ⁷²⁶ |
| ・リオネグロ州 |
| 経済省徴税局 (Ministerio de Economía, Agencia de Recaudación Tributaria) ⁷²⁷ |
| ・サルタ州 |
| 内務省消費者保護局 (Ministerio de Gobierno, Secretaría de Defensa del Consumidor) ⁷²⁸ |
| ・サンフアン州 |
| 生産開発省消費者保護局 (Ministerio de Producción y Desarrollo, Dirección de Defensa al Consumidor) ⁷²⁹ |

⁷¹⁹ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/entre-rios>
<https://www.entrerios.gov.ar/defensadelconsumidor/>

⁷²⁰ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/formosa>
<https://www.formosa.gov.ar/defensaconsumidor/institucional>

⁷²¹ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/jujuy>
www.produccion.jujuy.gov.ar/?page_id=470

⁷²² <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/la-pampa>
<https://defensaconsumidor.lapampa.gov.ar>

⁷²³ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/la-rioja>
<https://comerciointerior.larioja.gov.ar/>

⁷²⁴ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/mendoza>
<https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/subsecretaria/defensa-del-consumidor/>

⁷²⁵ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/misiones>
<https://defensaconsumidor.misiones.gov.ar/quienes-somos/>

⁷²⁶ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/neuquen>
<https://defensaconsumidormqn.gov.ar/>

⁷²⁷ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/rio-negro>
<https://defensadelconsumidor.rionegro.gov.ar/>

⁷²⁸ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/salta>
<https://consumidorsalta.gov.ar/>

⁷²⁹ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales>

| |
|---|
| ・サンルイス州 |
| 内務司法宗教省州立通商消費者保護局 (Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto, Dirección Provincial de Comercio y Defensa de Consumidor) ⁷³⁰ |
| ・サンタ・クルス州 |
| 生産通商工業省通商工業局州立消費課 (Ministerio de la Producción, Comercio e Industria, Secretaría de Estado de Comercio e Industria, Dirección Provincial de Consumo) ⁷³¹ |
| ・サンタフェ州 |
| 生産科学技術省域内通商サービス局州立競争推進消費者保護課 (Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, Secretaría de Comercio Interior y Servicios, Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor) ⁷³² |
| ・サンティアゴ・デル・エステロ州 |
| 経済省通商庁 (Ministerio de Economía, Dirección General de Comercio) ⁷³³ |
| ・ティエラデルフエゴ州 |
| 財務経済省通商庁消費者保護次局 (Ministerio de Finanzas Públicas, y Economía, Secretaría de Comercio, Subsecretaría de Defensa del Consumidor) ⁷³⁴ |
| ・トゥクマン州 |
| 内務司法省内務機関間関係局域内通商次局域内通商課 (Ministerio de Gobierno y Justicia, Secretaría de Estado de Gobierno y Relaciones Institucionales, Subsecretaría de Comercio Interior, Dirección de Comercio Interior) ⁷³⁵ |

(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例

消費者保護法第41条及び第42条により、州と自治都市の機関は各地方での法の適用の権限を持つ当局として、消費者保護法及び施行規則を遵守し、それぞれ管轄地域内での法令違反に関してコントロール、監視、裁決を行うとされる⁷³⁶。

前述した連邦消費評議会 (COFEDEC) は、連邦政府の消費者政策機関である経済省通商庁と地方の消費者問題担当部局の連携調整機関となっている。

また、下記7「消費生活相談の受付体制」で後述するように、政府は全国レベルで導入されている消費者相談受付オンライン単一窓口の制度に地方当局の参加を呼び掛けており、多数の州政府の消費者当局が参加している。

<https://sisanjuan.gov.ar/produccion-y-desarrollo-economico/2020-03-28/21299-defensa-al-consumidor-realiza-controles-en-comercios>

⁷³⁰ <https://www.argentina.gov.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/san-luis>
<http://ministeriodegobiernojusticiayculto.sanluis.gov.ar/index.php/direccion-provincial-de-comercio-y-defensa-del-consumidor/>

⁷³¹ <https://www.argentina.gov.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/santa-cruz>
<https://minpro.santacruz.gov.ar/comercio-industria/>

⁷³² <https://www.argentina.gov.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/santa-fe>
[https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/244672/\(subtema\)/112066](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/244672/(subtema)/112066)
 Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología

⁷³³ <https://www.argentina.gov.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/santiago-del-estero>
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100064880253135>

⁷³⁴ <https://www.argentina.gov.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/tierra-del-fuego-antartida-e-islas-del-atlantico-sur>
<https://economia.tierradelfuego.gov.ar/>

⁷³⁵ <https://www.argentina.gov.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/tucuman>
<https://www.tucuman.gov.ar/organismos/direccion-de-comercio-interior>

⁷³⁶ 消費者保護法第41条及び第42条。 <https://www.argentina.gov.ar/normativa/nacional/638/actualizacion>

6. 消費者行政の最近の動き

2022年11月16日に可決された2023年予算法により、消費者保護法違反の際の罰金額が大幅に増額されることになった。

消費者保護法は第47条b)で違反の際の罰金額を定めているが、この額は2008年より100ペソ～500万ペソで据え置かれたままとなっていた。2023年予算法は第119条において消費者保護法第47条b)の改正を盛り込み、罰金額を「タイプ3世帯（30歳の男女と1歳、3歳、5歳の子ども3人）の必需品全品目月額額の0.5倍～2,100倍」としている⁷³⁷。10月のタイプ3世帯の必需品全品目価格は約14万7,000ペソなので、今後は罰金額が3億ペソを超える可能性もある⁷³⁸。

なお、罰金額算定の基準として使われている必需品全品目価格（Canasta Básica Total、以下「CBT」という。）は、必需食品価格（Canasta Básica Alimentaria、以下「CBA」という。）と共に、アルゼンチン国家統計センサス院（Instituto Nacional de Estadística y Censos、INDEC）が毎月発表しているもので、CBAは最低限必要とされる食料品の月額であり、CBTはこれに被服費、交通費、教育費、医療費などを加えたものである。CBAとCBTは貧困線判定の指標としても使われる⁷³⁹。

アルゼンチンではインフレが深刻な問題となっており、政府の経済省はインフレ抑制を目指して様々な価格統制政策を導入している。2014年には、スーパーに消費者価格を一定期間維持させる措置が「注意価格」（Precios Cuidados）の名で導入された⁷⁴⁰。2022年11月、経済省はこの制度を吸収する形で「公正価格」（Precios Justos）プログラムを創設する決議第823号を可決した⁷⁴¹。このプログラムは任意で参加する企業が経済省通商庁と結ぶ協定に基づいて実施されるもので、参加する企業は食品や家庭衛生用品など2,000品目近くの商品の価格を120日間にわたって凍結、それ以外の品目の価格上昇率を月4%以下に抑制することを約束する。当初は大手スーパーなど102企業、全国で2,500店舗が参加するが、更に参加企業が増える見通しである⁷⁴²。措置の対象となる品目の価格は経済省通商庁消費者保護アクション次局のサイトで検索できるようになっている⁷⁴³。

また、プログラム参加企業が価格凍結等の約束に違反している場合、消費者は携帯アプリやメッセージングサービスでこれを告発することができる⁷⁴⁴。

⁷³⁷ 2023年予算法第119条。

<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/276927/20221201>

⁷³⁸ <https://www.baenegocios.com/economia/Defensa-al-Consumidor-Comercio-Interior-busca-aumentar-4.200-las-multas-20221026-0078.html>

https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/canasta_11_22189425F24C.pdf

⁷³⁹ <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-43-149>

⁷⁴⁰ <https://www.lanacion.com.ar/economia/acuerdo-de-precios-carnes-verduras-y-pan-seran-revisados-mensualmente-nid1655148/>

⁷⁴¹ Precios Justos プログラム創設に関する経済省決議 823（2022年11月11日付け）

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-823-2022-374671/texto>

⁷⁴² <https://www.pagina12.com.ar/496901-todo-va-al-freezer-para-frenar-la-inflacion>

⁷⁴³ <https://www.preciosjustos.ar/>

⁷⁴⁴ 以下のサイトでアプリをダウンロードできる。

<https://www.argentina.gob.ar/aplicaciones/precios-justos>

経済省が消費者保護法違反の罰金額の改訂を強調する背景には、価格統制政策を効果的に徹底させたいとの考えがあると言える。経済省のトンボリーニ通商局長官は「公正価格」プログラムに違反したスーパーなどの例に言及しつつ、罰金額の改訂が企業に価格協定を徹底的に守らせるための強力な武器になるとの考えを示していた⁷⁴⁵。

利用者消費者保護協会（Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores、ADDUC）代表で経済省通商庁価格監視機関のメンバーであるオスバルド・バサーノは、「公正価格」プログラムが企業の投機的な動きに大きな打撃を与え、物価上昇を鈍らせていることを評価する一方、店頭でのプログラムに関する標示不十分など協定が守られていない部分もあるとしている。また、同氏も国の科す罰金が企業の横暴に歯止めをかける有効な手段になるとの見方を示している⁷⁴⁶。

価格統制では常に物資供給不足が恐れられるが、「公正価格」プログラムが始まった2022年12月、マサ経済相及びトンボリーニ通商局長官はスーパーや卸売業界の代表らと会合し、供給を保証するよう協力を呼び掛けている⁷⁴⁷。

プログラムが半ばを迎えた2023年1月には早速、トラック業者労組がプログラムの遵守状況を監査するため、プログラムに参加する大手スーパーの物流センターを訪れ倉庫のストックを点検する活動を始め、さらに現政権寄りの他の労組や団体もこれに加わる動きを見せたことが物議を醸している⁷⁴⁸。上記の決議第823号を見ても、プログラムの遵守を監督するのはあくまで政府の経済省通商庁であり、トラック運転手らが通商局の関係者と共に現場を訪れたのは不当な干渉で、脅迫行為であるととられたためである。政府側も、労組などによる監査はプログラムに含まれておらず、法的基盤がないことを認めざるを得なかった⁷⁴⁹。この件では野党議員らがフェルナンデス大統領、マサ経済相、トンボリーニ通商局長官を任務不履行、権力濫用等で訴えるに至っている⁷⁵⁰。いずれにせよ、通商局による一連の監査を経て供給不足問題は改善に向かったと評価されている⁷⁵¹。

プログラムに参加する大手スーパーなどでの商品供給不足は、製造業者が製品の多くを、プログラムの適用から実質的に外れ価格統制を受けない小規模商店などの流通経路に流し

⁷⁴⁵ <https://www.baenegocios.com/economia/Defensa-al-Consumidor-Comercio-Interior-busca-aumentar-4.200-las-multas-20221026-0078.html>

⁷⁴⁶ <https://www.pagina12.com.ar/505225-desde-defensa-de-consumidores-afirman-que-precios-justos-fue>

⁷⁴⁷ 2022年12月1日付け El Destape 報道より。

<https://www.eldestapeweb.com/economia/ministerio-de-economia/precios-justos-massa-pidio-a-empresarios-que-garanticen-el-abastecimiento--202212121260>

⁷⁴⁸ 2023年1月14日付け Clarín 報道より。

https://www.clarin.com/politica/permiso-oficial-grupos-camioneros-empezado-inspeccionar-stock-supermercados_0_0uMmeMKj22.html

⁷⁴⁹ 2023年1月16日付け La Nación 報道より。

<https://www.lanacion.com.ar/economia/el-gobierno-admite-que-no-tiene-un-marco-legal-el-accionar-de-camioneros-y-reconoce-que-sumo-mas-nid16012023/>

⁷⁵⁰ 2023年1月16日付け Diario de Cuyo 報道より。

<https://www.diariodecuyo.com.ar/argentina/Llega-a-la-Justicia-el-control-de-precios-de-los-camioneros-20230116-0064.html>

⁷⁵¹ 2023年1月30日付け Política Argentina 報道より。 <https://www.politicargentina.com/notas/202301/49055-precios-justos-con-cumplimiento-en-alza-massa-prepara-la-extension-y-ampliacion.html>

ているためであると見られており、政府関係者の間では経済省工業生産発展局長官がそのような発言をしている⁷⁵²。実際、中国やその他アジア系市民が経営する小規模スーパーや町の小さな商店はこのプログラムに参加しておらず、大手スーパーとの価格の差は2022年8月で既に25%ほどであったとの情報もある⁷⁵³。中国・アジア諸国系スーパー団体のCEDEAPSAでは、「公正価格」プログラムは専ら政府と大手スーパーチェーンとの交渉に基づいて作られたものであり、小規模の小売業では統制価格での販売では利益を出せず、そのためこのようなプログラムから常に取り残されざるを得ないことを訴えている⁷⁵⁴。

2022年11月に「公正価格」プログラムが導入された後、政府は衣料品、運動靴、工業用材料、燃料、医薬品などの部門と個別に価格協定を結んできている⁷⁵⁵。また政府は、2023年2月の時点でプログラムの6月末までの延長を目指し交渉中である⁷⁵⁶。しかしながら、2022年を通じて急速に悪化したインフレはいまだ止まらず⁷⁵⁷、12月の消費者物価指数は前年同月比で94.8%、また中央銀行の2023年1月の月次マクロ経済予測調査では、2023年を通じたインフレ率を97.6%と予測している⁷⁵⁸。

7. 消費生活相談の受付体制

(1) 消費生活相談を受け付ける体制

購入した財やサービスに関する相談受付体制として、連邦政府レベルでオンライン消費者保護単一口（Ventanilla Única Federal de Defensa de Consumidor）が設けられている。苦情処理等の手続はこの単一口から始められるが、内容によって各州の当局、消費関係事前調停サービス（Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)）又は全国消費仲裁システム（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo）に振り分けられることになる⁷⁵⁹。

この単一口は生産開発省国内通商局決議第274/2021号（2021年3月30日付け）によ

⁷⁵² 同上。

⁷⁵³ 2023年1月26日付け Vía País 報道より。

<https://viapais.com.ar/economia/al-no-estar-incluidos-en-el-programa-precios-justos-en-los-comercios-de-cercania-se-cobra-hasta-un-25-por-los-productos-seleccionados/>

⁷⁵⁴ 同上。

⁷⁵⁵ 部門別の価格協定については「公正価格」に関する政府のサイトのほか、経済省通商庁のサイトでも随時ニュースリリースの形で発表されている。

<https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/preciosjustos>

<https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/noticias>

⁷⁵⁶ 2023年1月31日付け Clarín 報道より。

https://www.clarin.com/economia/faltantes-record-negocian-nueva-version-precios-justos_0_rtufWpxvle.html

⁷⁵⁷ 国家統計センサス院が毎月発表しているデータによれば、2022年の消費者物価指数（前年同月比）は1月の50.7%から上昇を続け、年末には94.8%に達している。

https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ipc_01_23891D383E4F.pdf

これは1991年以来最悪のデータでもある。

<https://www.bloomberglinea.com/2023/01/12/inflacion-anual-2022-en-argentina-a-cuanto-se-disparo-en-el-ano-segun-el-indec/>

⁷⁵⁸ <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/REM230131%20Resultados%20web.pdf>

⁷⁵⁹ <https://www.argentina.gob.ar/servicio/iniciar-un-reclamo-ante-la-direccion-nacional-de-defensa-del-consumidor-y-arbitraje-del>

り創設されたもので、同省同局消費者保護アクション次局に属する全国消費者保護消費仲裁局（DNDC）の管轄下に設置されている（2022年8年の省庁再編で生産開発省が経済省に統合されたため、DNDCは経済省通商庁消費者保護アクション次局に移っている。）⁷⁶⁰。同決議第7条では、ブエノスアイレス自治都市及び他の各州も単一窓口に参加するよう呼び掛けている⁷⁶¹。

オンライン単一窓口は2017年1月から開設されており⁷⁶²、2019年に当時の生産労働省国内通商局国家消費者保護局規則第663/2019号（2019年8月23日付け）で制度化されている⁷⁶³。2021年の上記決議第274/2021号は、この規則第663/2019号の下で行われてきたことを改めて承認した上で同規則を無効化しており、したがって決議第274/2021号は規則第663/2019号を継承する形で制定されたものといえる⁷⁶⁴。

決議第274/2021号は、単一窓口の目的として、より効率的な消費者保護を目指して簡便な苦情申立ての方法を設けることを掲げている⁷⁶⁵。また、2017年に制度が導入されて以来、寄せられた苦情のデータを統計目的で収集分析し、それが政策立案に役立ってきたことにも言及している。決議第274/2021号では財・サービスを提供する業者に対し、会社のウェブサイトやアプリに単一窓口の苦情申立て用紙のリンクを付けることを義務付けている⁷⁶⁶。

（2）政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

ア 運営組織その1（DNDCの消費者保護単一窓口）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

DNDCの消費者保護単一窓口（Ventanilla Única Federal de Defensa de Consumidor）：単一窓口の任務は以下のとおりである⁷⁶⁷。

- 全国の消費者の苦情や相談を受け付ける。
- 地方当局の技能教育を推進し、技術的な支援を提供する。
- 苦情処理手続における地方当局の行動を監督する。
- 財・サービス供給業者の電子住所を管理する。
- 消費関係問題に関する統計のため、苦情を記録する。

⁷⁶⁰ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-274-2021-348345/texto>

⁷⁶¹ 同上第7条。

⁷⁶² 生産労働省国内通商局国家消費者保護局規則663/2019（2019年8月23日付け）
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/disposici%C3%B3n-663-2019-327221/texto>
規則制定の経緯の説明の中で2017年1月から単一窓口制度が導入されていたことに言及している。

⁷⁶³ 同上。

⁷⁶⁴ 決議274/2021第11条及び第12条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-274-2021-348345/texto>

⁷⁶⁵ 同上第2条。

⁷⁶⁶ 同上第8条。

⁷⁶⁷ 同上第3条。

<https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/ventanilla-unica-federal-de-reclamos-de-defensa-del-consumidor>

- 特に脆弱な消費者から寄せられた苦情を特定する。
- 消費者保護の向上に向けた措置を導入する。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

消費者保護単一窓口では、以下の財・サービスに関する苦情を寄せることができる⁷⁶⁸。

- 家電製品
- 電話機器
- 電気・水道・ガス料金の請求
- 衣類・靴
- IT 関連
- 健康関連
- 車両、自動車、船舶
- ケーブル、インターネット、固定電話、携帯電話に関するサービス
- 観光サービス
- その他

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

消費者保護ポータルからオンラインで手続を始められる⁷⁶⁹。

相談者の身分証明書やパスポート番号、連絡先（電話番号又はメールアドレス）、トラブルのあった財・サービスの供給業者の名称と所在地、相談内容などをフォームに記入して送信すると、DNDCがそれぞれの案件に対応すべき機関にこれを振り分ける。相談者は苦情処理番号を受け取り、DNDC又は地方当局からその後の手続についての連絡を待つことになる。

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

DNDCの職員が対応しているものと思われるが、人数その他の詳細は確認できなかった。消費者教育の中でのプログラムで相談員や調停員の資格についての講座が開講されており、DNDCや地方公務員が受講している場合も多いと思われるが、これらの受講を通じて、資格を得て登録されれば相談員や調停員になることが可能とみら

⁷⁶⁸ <https://www.argentina.gob.ar/servicio/iniciar-un-reclamo-ante-la-direccion-nacional-de-defensa-del-consumidor-y-arbitraje-del>

⁷⁶⁹ <https://autogestion.produccion.gob.ar/consumidores>

れる⁷⁷⁰。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

前述したように、単一窓口では寄せられた苦情に関する情報を収集・記録し、消費問題関連の統計の作成に役立てるとしている。

消費者の苦情に関する DNDC の年次リポートでは、苦情件数を苦情が最初に寄せられた機関別、月別、苦情を寄せた消費者の年齢別・性別・居住する州別で分析している。機関別では単一窓口が9割近くに上るが、後述する COPREC や SNAC、あるいは CAJ と呼ばれる司法人権省の無料司法相談事務所を通して受理される場合もあることが分かる。また、調停や仲裁の結果（解決、継続中、他の機関に送付等）、苦情の多い業種や企業のランキングも発表される。業種別では通信（電話、ケーブルテレビ、郵便等）、金融・保険での苦情が多くみられる⁷⁷¹。

イ 運営組織その2（消費関係事前調停サービス）

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

消費関係事前調停サービス（Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)）：

COPREC は法律第 26.993 号「消費関係紛争解決制度」により創設された機関である⁷⁷²。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

COPREC による調停プロセスは、前述した消費者保護単一窓口を通じて開始されるため、相談できる内容は消費者保護単一窓口の場合に準ずる。また、法律第 26.993 号により COPREC が扱う紛争は最低賃金（Salario Mínimo, Vital y Móvil, SMVM）の 55 倍以下の額のもものと定められている⁷⁷³。消費者からの申立てを受けた企業は調停への参加が義務付けられ、出頭しなかった場合は罰金が科される⁷⁷⁴。

⁷⁷⁰ 本稿を監修していただいた前田美千代氏より、これらの情報を得た。以下、相談窓口について、文献で確認できなかった項目についても同様に情報を補足いただいた。

⁷⁷¹ 以下のリンクで、消費者から寄せられた相談・苦情の詳細に関する近年の統計を入手できる。

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_de_reclamos_-_2020.pdf

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/dndc_indicadores_dic_2021_.pdf

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/12-diciembre_2021_acumulado.pptx.pdf

⁷⁷² 消費関係紛争解決制度法（第 26.993 号）第 1 条～第 21 条

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235275/texto>

⁷⁷³ 同上第 2 条。

⁷⁷⁴ 同上第 16 条。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

単一窓口を通して、又は直接 COPREC のサイトから⁷⁷⁵オンラインで手続を開始する（初めての相談の場合はアカウントを作らなければならない）。相談内容が受理されたら、聴聞を行う期日を選ぶ。その後、聴聞の日時と調停官についての通知をメールで受け取る。

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

法律第 26.993 号第 4 条では、COPREC の調停官の条件として、法務人権省で仲裁官として登録されていること、法務人権省及び経済省通商庁が定める能力を有することが認められること、消費者保護政策当局の審査を通過していることを掲げている⁷⁷⁶。また、法務人権省に全国消費関係問調停官登録（Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo）を設けることとしている⁷⁷⁷。法務人権省のサイトで、調停官の一覧を掲載している⁷⁷⁸。調停官はその都度指定されるもので、フルタイムではない。

（法律第 26.993 号第 17 条では、調停が不調に終わった場合は、消費者又は利用者は同法第 II 編で規定される消費問題に関する審問（Auditoría en las Relaciones de Consumo）、又は第 III 編に従い裁判所に訴えることができるとしている⁷⁷⁹。消費問題に関する審問制度は同法第 22 条により創設されることになっていたが、ブエノスアイレス自治都市が国と自治都市との間の権限の抵触に関して起こした訴訟で市側の主張が認められた判決により、審問制度は実現しておらず、そのためここでは省略する⁷⁸⁰。）

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

COPREC として、扱った調停案件に関する情報をどのように収集分析しているかは確認できなかった。DNDC の消費者保護単一窓口だけでなく、COPREC、消費仲裁システムに関する統計も、DNDC がまとめ、全体の検討・分析を行っていると考えられる。

⁷⁷⁵ <http://consumoprotegido.gob.ar/>

⁷⁷⁶ 同上第 4 条。

⁷⁷⁷ 同上。

⁷⁷⁸ <https://www.argentina.gob.ar/justicia/mediacion/conciliacion-consumo>

⁷⁷⁹ 消費関係紛争解決制度法第 26.993 号第 17 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/235275/texto>

⁷⁸⁰ 消費者団体 Justicia Colectiva の記事より。

<https://justiciacolectiva.org.ar/auditor-consumo-esa-vieja-costumbre-generar-cosas-nuevas-no-aplicar-lo/>

ウ 運営組織その3（全国消費仲裁システム）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

全国消費仲裁システム（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC)）：

消費者保護法によれば、消費者保護政策当局は消費者問題に関する仲裁制度を推進するとしていたが⁷⁸¹、これに基づき政令第 276/98 号によって全国消費仲裁システムが導入された⁷⁸²。

全国消費仲裁システムは、消費者保護法の適用当局である経済省通商庁の管轄下で機能し、仲裁廷を構成する仲裁人を登録・管理し、また仲裁システムに参加する企業のリストを管理する⁷⁸³。

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

仲裁のプロセスは、前述した消費者保護単一窓口を通じて開始されるため、相談できる内容は消費者保護単一窓口の場合に準ずる。金額が最低賃金の 50%以上の紛争の場合は、仲裁廷は3人の仲裁人による合議体になり、50%未満の場合は単独仲裁人による仲裁となる⁷⁸⁴。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

仲裁の申立ては消費者のみが行える⁷⁸⁵。消費者保護単一窓口からオンラインで仲裁プロセスを開始することができる⁷⁸⁶。企業はあらかじめこの仲裁システムに参加する旨を表明することができるが⁷⁸⁷、参加企業でない企業に対して仲裁の申立てがあった場合は、当該企業は通知を受け、仲裁を受け入れるか拒否するか選ぶことができる⁷⁸⁸。仲裁判断は司法判決に準ずるものであり、拘束力を持つ⁷⁸⁹。

⁷⁸¹ 消費者保護法第 59 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/638/actualizacion>

⁷⁸² 政令第 276/98 号「全国消費仲裁システム」

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/49692/texto>

⁷⁸³ 生産労働省通商庁決議 65/2018 第 2 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-65-2018-315023/texto>

⁷⁸⁴ 同上第 18 条。

⁷⁸⁵ <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/sistema-nacional-de-arbitraje-de-consumo>

⁷⁸⁶ <https://www.argentina.gob.ar/formulariodefensadelconsumidor>

⁷⁸⁷ 政令第 276/98 「全国消費仲裁システム」第 18 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/49692/texto>

以下のサイトで参加企業リストが掲載されている。

<https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/empresas-adheridas>

⁷⁸⁸ 生産労働省通商庁決議 65/2018 第 68 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-65-2018-315023/texto>

⁷⁸⁹ 政令第 276/98 「全国消費仲裁システム」第 14 条。

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/49692/texto>

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

合議体の仲裁廷は、消費仲裁システムの登録仲裁人、消費者団体側から選出される仲裁人、及び企業団体側から選出される仲裁人の3人で構成される。登録仲裁人になるためには、弁護士の資格を有し、最低5年の職業経験がある者でなければならない⁷⁹⁰。消費者団体及び企業団体から選ばれる仲裁人は、大学卒の学位を有し、最低5年の職業経験がある者でなければならない⁷⁹¹。仲裁人はその都度選任されるもので、フルタイムではない。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

消費仲裁システムが仲裁案件に関する情報をどのように収集分析しているかは確認できなかった。記述のとおり、COPREC、消費仲裁システムに関する統計も、DNDCがまとめ、全体の検討・分析を行っていると考えられる。

エ 運営組織その4（全国保険監督局）

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

全国保険監督局は被保険者からの相談や告発を受け付けている⁷⁹²。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

保険会社などが契約していない保険の保険料をとっていたり、事故の保険金支払を拒否したりした場合は、保険監督局に相談又は告発することができる⁷⁹³。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

オンライン手続プラットフォーム（Trámites a Distancia, TAD）⁷⁹⁴で手続を始める⁷⁹⁵。電子メールで問い合わせを送ることもできる⁷⁹⁶。

⁷⁹⁰ 同上第5条。

⁷⁹¹ 同上。

⁷⁹² <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/consultas-y-denuncias>

⁷⁹³ <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/consultas-y-denuncias>

<https://www.argentina.gob.ar/servicio/realizar-una-consulta-o-denuncia-ante-la-superintendencia-de-seguros-de-la-nacion>

⁷⁹⁴ <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/innovacion-administrativa/tramites-distancia-tad>

⁷⁹⁵ <https://tramitesadistancia.gob.ar/tramitesadistancia/inicio-publico>

⁷⁹⁶ <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/consultas-y-denuncias>

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

保険監督局の職員が対応しているものと思われるが、人数その他の詳細は確認できなかった。おそらく他機関と同様、登録簿に基づいてフルタイムスタッフや契約スタッフが対応していると思われるが、他機関のように検索可能な登録職員のリストは存在しないようである。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

保険監督局が受付情報をどのように収集分析しているかは確認できなかった。上述のとおり、DNDC がまとめ、全体の検討・分析を行っていると考えられる。

オ 運営組織その5（アルゼンチン中央銀行）

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

アルゼンチン中央銀行：

アルゼンチン中央銀行は、DNDC と協同で、金融サービス利用者の相談や苦情に対応するためのサイトを開設している⁷⁹⁷。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

金融機関のサービス利用者は、上記のサイトから金融機関のサービスに関する相談や苦情を寄せることができるほか、特定の金融機関やクレジットカード発行機関に送ったクレームで未回答、又は回答に不満があるものについて相談することができる。中央銀行はこれを DNDC に転送し、DNDC からケースごとに該当する機関での処理を開始する⁷⁹⁸。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

アルゼンチン中央銀行の金融サービス利用者向けサイトから金融サービス・金融商品に関する苦情や相談を送ることができる⁷⁹⁹。

また DNDC の手続開始サイト、相談受付の無料電話、メールアドレスも案内している。

⁷⁹⁷ <https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/reportes.asp>

⁷⁹⁸ 同上。

⁷⁹⁹ https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Usuarios_Financieros.asp

c 利用料

無料。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

中央銀行の職員が対応しているものと思われるが、人数その他の詳細は確認できなかった。受け付けた相談は DNDC に転送するとされているため、実際に相談に対応するのは、中央銀行の職員ではなく、DNDC の人員の可能性はある。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

中央銀行では、上記サイトを通じて寄せられた相談や苦情の情報を集め、金融機関による法令に反した行為について分析し、サービス利用者に警告したり制裁措置をとったりするためにこれを利用している⁸⁰⁰。

カ 運営組織その6（全国証券取引委員会）

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

全国証券取引委員会（Comisión Nacional de Valores）：

全国証券取引委員会は、投資家対応事務所（Oficina de Atención al Inversor、OAI）を設け、投資家からの相談や告発を受け付けるほか、各種情報を提供している⁸⁰¹。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容

証券市場に関する法令や一般的な情報、代行業者に関する情報、登記情報などについて問い合わせることができる⁸⁰²。また、証券取引委員会の権限に係る範囲内で権利の侵害があったと考えられる場合は、これを告発することができる⁸⁰³。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

電子メール（inversor@cnv.gov.ar）、オンラインで用紙記入送信のほか、郵送又は直接事務所に出向くこともできる⁸⁰⁴。

c 利用料

無料。

⁸⁰⁰ https://www.bcra.gov.ar/Noticias/usuarios_financieros.asp

⁸⁰¹ <https://www.cnv.gov.ar/SitioWeb/Home/Contacto>

<https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-publico-inversor>

<https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/preguntas-frecuentes>

⁸⁰² <https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/consultas>

⁸⁰³ <https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/denuncias>

⁸⁰⁴ <https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/consultas>

<https://www.argentina.gob.ar/cnv/proteccion-al-inversor/denuncias>

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

人数、資格の詳細は確認できなかったが、フルタイム職員、契約職員がおり、CNV に登録されている。登録された職員については、公式サイトで苗字や従事する業務などで指定して検索可能である。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

（証券取引委員会が受付情報をどのように収集分析しているかは確認できなかった。）

キ その他

公共情報利用局は、個人情報保護法に反して企業その他の機関が有する個人情報へのアクセス・訂正・削除の申請に応じなかった場合、これに関する告発を受け付けている。手続は無料で、オンライン手続プラットフォーム（TAD）を通じた手続のほか、郵送による告発も可能である⁸⁰⁵。

保健サービス監督局では、保険料、受けられる医療サービス、障害者給付などに関する問い合わせや苦情を受け付けている。手続は無料で、監督局のオンライン相談窓口から問い合わせることができるが⁸⁰⁶、オンライン手続プラットフォーム（TAD）や郵送による問い合わせも案内している⁸⁰⁷。

⁸⁰⁵ <https://www.argentina.gob.ar/servicio/denunciar-incumplimientos-de-la-ley-de-proteccion-de-datos-personales>

⁸⁰⁶ <https://www.argentina.gob.ar/sss salud/centro-atencion-virtual>

⁸⁰⁷ <https://www.argentina.gob.ar/sss salud/usuarios#reclamos>

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての
特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての
特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

(1) 連邦政府レベルでのオンライン消費者保護単一窓口 (**Ventanilla Única
Federal de Defensa de Consumidor**)

連邦政府レベルでオンライン消費者保護単一窓口が設けられており、苦情処理等の手続きはこの単一窓口から始められるが、内容によって各州の当局、消費関係事前調停サービス (COPREC) または全国消費仲裁システムに振り分けられる⁸⁰⁸。詳しくは「7. 相談受付体制」(7 (1) 及び7 (2) ア～ウ項) を参照されたい。

(2) 価格統制政策

アルゼンチンの特徴的な事象として、高インフレ対策としてとられている一種の価格統制政策がある。インフレが深刻な問題となっているアルゼンチンでは、経済省がインフレ抑制を目指して様々な価格統制政策を導入している。2014年には、スーパーに消費者価格を一定期間維持させる措置が「注意価格」(Precios Cuidados) の名で導入されている⁸⁰⁹。また2022年11月、経済省はこの制度を吸収する形で「公正価格」(Precios Justos) プログラムを創設した⁸¹⁰。これは参加企業(任意)が経済省通商局と結ぶ協定に基づき、当該各企業が食品や家庭衛生用品など2,000品目近くの商品の価格を一定期間凍結、それ以外の品目の価格上昇率を月4%以下に抑制する旨を約束するという制度である。当初は大手スーパーなど102企業、全国で2,500店舗が参加するが、更に参加企業が増える見通しである。詳しくは「6. 消費者行政の最近の動き」を参照されたい。

⁸⁰⁸ <https://www.argentina.gob.ar/servicio/iniciar-un-reclamo-ante-la-direccion-nacional-de-defensa-del-consumidor-y-arbitraje-del>

⁸⁰⁹ <https://www.lanacion.com.ar/economia/acuerdo-de-precios-carnes-verduras-y-pan-seran-revisados-mensualmente-mid1655148/>

⁸¹⁰ Precios Justos プログラム創設に関する経済省決議 823 (2022年11月11日付)

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-823-2022-374671/texto>