

## 第2章 アルゼンチン

### アルゼンチンにおける消費者政策体制

#### -消費者の属性に着目した消費者保護プログラムと専門的・国際的消費者教育-

慶應義塾大学法学部  
前田 美千代

### 1. はじめに

本稿は、アルゼンチンにおける消費者政策体制の検討を通じて、我が国の消費者政策体制への有益な示唆を得ることを目的とする。具体的には、我が国の消費者庁にあたる政府機構内の消費者当局を特定した上で、当該消費者当局が全国レベルで展開する消費者保護プログラムの詳細を検討する。その際、これらの消費者保護プログラムの中で重点プログラムとされているものについて、それらがアルゼンチン社会において果たそうとする役割を、その理念や背景も踏まえて分析することで、消費者当局がどのような消費社会の実現を目指しているかを明らかにする。結論部分となる日本の消費者政策体制への提言では、我が国の現行体制と若干の突き合わせを行いつつ、参考にできるとと思われる点について私見を述べることにする。

### 2. 政府機構内（連邦レベル<sup>888</sup>）の消費者当局

#### （1）経済省（Ministerio de Economía）内の通商局（Secretaría de Comercio）

経済省内には、2023年1月現在、全部で14の内部部局が置かれ<sup>889</sup>、その一つである通商局が我が国の消費者庁にあたる中央消費者当局としての役割を担っている。根拠法は、

<sup>888</sup> 消費者関連機関について、連邦レベルでは、行政機関として経済省内の通商局・消費者保護アクション次局があり、また公的機関として国民弁護庁（憲法第86条）、検察庁（憲法第120条）がある。憲法上では、第2部「国家権力」第1編「連邦政府」第1節「立法機関」第7章「国民弁護官」（第86条）、及び、第4節「検察庁」（第120条）に定められている。

<sup>889</sup> 経済省公式サイト（<https://www.argentina.gob.ar/economia>）によると、経済省内の14内部部局は、財務局（Hacienda）、経済政策局（Política Económica）、法務行政局（Legal y Administrativa）、金融局（Finanzas）、エネルギー局（Energía）、参事官官房ユニット（Unidad Gabinete de Asesores）、機関局（Relaciones Institucionales）、国際経済金融局（Asuntos Económicos y Financieros Internacionales）、連邦発展・競争計画局（Planificación del Desarrollo y la Competitividad Federal）、農畜水産局（Agricultura, Ganadería y Pesca）、産業・生産性向上局（Industria y Desarrollo Productivo）、通商局（Comercio）、鉱業局（Minería）及び知識経済局（Economía del Conocimiento）である。これに続いて、同公式サイトでは、経済省管轄下の組織として、公共歳入連邦管理庁（AFIP: Administración Federal de Ingresos Públicos）、アルゼンチン共和国中央銀行（BCRA: Banco Central de la República Argentina）、アルゼンチン国民銀行（Banco de la Nación Argentina）、抵当銀行（Banco Hipotecario）、造幣局（S.E. Casa de Moneda）、国家証券委員会（CNV: Comisión Nacional de valores）、国家統計局（Instituto Nacional de Estadística y Censos）、国家保険監督局（SSN: Superintendencia de Seguros de la Nación）、国家税務裁判所（Tribunal Fiscal de la Nación）、財務情報ユニット（UIF: Unidad de Información Financiera）、社会資本基金（FONCAP: Fondo de Capital Social）が掲載されている。

1993年成立・施行の消費者保護法（Ley de Defensa del Consumidor）（法律第24.240号）であり、同法第2編（Título II）「適用当局、手続及び制裁（Autoridad de Aplicación Procedimiento y Sanciones）」第11章（Capítulo XI）「適用当局（Autoridad de Aplicación）」（第41条から第44条）では、中央当局と地方当局及びその権限に関する定めが置かれている。

第41条- [中央当局及び地方当局] 経済生産省（Ministerio de Economía y Producción）に所属する通商局（Secretaría de Comercio Interior）がこの法律の適用の中央当局である。ブエノスアイレス自治市及び各州は、地方当局として、各管轄区における違反について、この法律及びその規則の遵守における監督、査察及び審理を行う。

第42条- [中央当局及び地方当局の権限] 法第41条所定の地方当局の権限を害することなく、中央当局は、この法律の遵守の監督及び査察において同時に活動することができる。

第43条- [権限] 経済生産省に所属する通商局は、特定の機能を害することなく、この法律の適用当局として、次の権限を有する。

- a) この法律の施行規則を提案するとともに、環境を守る持続可能な消費に向けて、消費者及び利用者を保護する政策を策定し、決議を通じてこれら政策の導入に関与する。
- b) 消費者利用者団体全国登記を管理する。
- c) 消費者又は利用者の相談及び告発を受理し処理する。
- d) この法律の適用に関連した検査及び鑑定を行う。
- e) 公共団体及び民間団体に、この法律の扱う事項に関連する報告や意見を求める。
- f) 職権又は当事者の求めに応じて、被害告発者、被疑者、証人、専門家が参加する聴聞会を開催する。

中央当局は、ブエノスアイレス自治市及び各州が定める規則に応じて、本条の c)号、d)号及び f)号の権限を委任することができる。

第44条- [公権力の支援] 法第43条 d)号及び f)号の権限行使のために、公権力の支援を要請することができる。

## （2）通商局の三大任務と三次局

通商局の一般的任務は通商政策の形成と実施であるが、その具体的任務は、消費者保護政策、競争保護政策及び貿易管理の三つに大きく分かれる。これに呼応する形で、通商局の次局が三分野について設置されている。一つ目は消費者保護アクション次局

（Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores）、二つ目は国内市場政策次局（Subsecretaría de Políticas para el Mercado Interno）、三つ目は通商政策管理次局（Subsecretaría de Política y Gestión Comercial）である。

消費者保護アクション次局は、通商局の消費者保護政策の実施と管理を補佐するととも

に、競争、消費者の権利並びに製品・サービスの供給増を支援する政策や法的枠組みの実施に関与する。また、経済省通商庁消費者保護アクション次局の下に国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo: DNDC）が位置し、消費者相談受付窓口を中心とした業務を行っている<sup>890</sup>。

国内市場政策次局は、国内市場に影響を与えるプログラムやプランの構想や実施について通商局を補佐するとともに、国内市場に流通する製品・サービスが安全性、品質及び広告表示の条件を満たすよう、消費者保護、国内流通網、度量衡、公正取引、供給在庫、クレジットカード、容器包装ラベルを規律する法令遵守を監督する。

通商政策管理次局は、国際取引関連テーマについて経済主体の諸要件に合致した提案や措置を策定することにより、競争分野における国際取引関係規範の解釈に関し通商局を補佐する。加えて、輸入関連制度や、世界貿易機関（WTO）をはじめとする関係国際機関の各種協定由来の規範に関する側面に関与する。また、輸出品の販売促進、自由貿易協定をはじめとする輸入体制、輸入関税などに関連した規範の理論的進展をサポートし、策定・提案する。

### （3）通商局が推進する重点プログラム（2023年1月現在）

通商局公式サイト<sup>891</sup>のトップページでは、2023年1月現在、同局が推進する重点プログラムとして、①「正当価格（Precios Justos）」、②「アオラ 12（Ahora 12）」と呼ばれる低金利のクレジットカード分割払い、③「消費者保護（Defensa de las y los consumidores）」及び④「輸入（Importaciones）」の4項目が掲載されている。

また、ハイライトとして、携帯電話の特定モデルを月額定額のクレジットカード10回払いで購入する金融プラン「アオラ 10（Ahora10）」、我が国の公正取引委員会に当たる機能を有する国家競争保護委員会（Comisión Nacional de Defensa de la Competencia）の活動に関する「競争保護（Defensa de la competencia）」、家族経営や手工芸品生産などの小規模事業者（Pymes）を保護する「商品陳列法（Ley de góndolas）」（2020年成立・2021年5月15日

<sup>890</sup> 国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo: DNDC 又は DNDCYAC）は、消費者保護に関連する政策の適用と管理のために各種の活動を実施するとともに、全国消費仲裁制度監督局（superintendencia del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo）の機能の調整役となっている。その具体的機能として、①消費者保護法（法律第 24.240 号）及び消費関係紛争解決制度法（法律第 26.993 号）第 1 編（Título I）の適用に関連した活動を調整すること、②消費者保護法（法律第 24.240 号）及び消費関係紛争解決制度法（法律第 26.993 号）第 1 編（Título I）並びにそれに関連する規範の規則案の策定を調整すること、③他の公的及び民間の団体や民間消費者団体と消費問題に関して連絡をとるとともに、全国消費者団体登録の管理を調整すること、④消費者又は利用者の相談や告発の受理、登録及び対応を集約すること、⑤南米南部共同市場（メルコスール）（Mercado Común del Sur: Mercosur）における消費者保護規範の策定及びフォローに関与するとともに、その結果として定められるべき国内規則を提案すること、⑥消費者保護仲裁廷（Tribunales Arbitrales de defensa del consumidor）の手續の監督において次局長を補佐すること、⑦全国消費仲裁システムの実施に関連する全ての事項について調整すること、⑧消費者保護関連政策の実施のための提案を起草すること、の 8 項目がある。

<sup>891</sup> 通商局公式サイト（<https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio>）。

施行の法律第 27.545 号)、商業施設を訪問して通商局の各種プログラムの実施や法令遵守に関する調査を行う「査察官 (Inspectores)」の完全リスト、違反事業者に対する苦情を受理する連邦消費者保護単一窓口 (Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor) の利用方法に関する「オンライン消費者保護苦情相談 (Iniciar un reclamo en defensa del consumidor)」、及び、1 万 5,000 以上の製品の現行価格を製品名やメーカー名あるいは地域や製品分類ごとに検索できる「現価電子システム (Sistema electrónico de precios de Argentina)」の 6 項目が掲載されている。

以下では、通商局が推進する重点プログラム 4 項目について、「正当価格」、「アオラ 12」、「消費者保護」、「輸入」の順に概要を説明する。「消費者保護」プログラムの特徴的部分については、さらに章を改めて詳しく検討する。

### ア 正当価格プログラム

正当価格プログラムとは、企業、製造者及び販売者との任意の合意を通じて 1,900 以上の生活必需品の小売価格を 120 日間固定価格で販売するインフレ抑制を目的とする措置のことである。州や地域ごとに本プログラムに参加するスーパー、卸売業者 (distribuidores mayoristas) 及び小売商店があり、同プログラム公式サイト<sup>892</sup>にて地域や地区を指定するかキーワードを入れて参加事業者を検索することができる。ブエノスアイレス大都市圏で見ると、1,358 の事業者がヒットし、事業者名、地区、住所及び地図 (リンク) が出てくる。対象となる具体的な生活必需品については、商品バーコード、具体的な商品名及び正当価格を掲載したリストが州・地域ごとにあり、これもキーワードで検索できる。ブエノスアイレス大都市圏では、食用油からヨーグルトまで全部で 1,775 商品がリスト化されている。消費者は、専用アプリ (アンドロイド及びアップルに対応)<sup>893</sup>を正当価格プログラムの公式サイトからダウンロードした上で、商品バーコードをスキャンすれば、正当価格を満たす商品であるかどうか分かる。また、正当価格を満たしていないなどの不都合が発見された場合は、同アプリを通じて通報できる仕組みである。

### イ Ahora (アオラ) 12 プログラム

Ahora12 プログラムとは、2014 年に始まった国産品購入推進策であり、国産の特定商品・サービスに限り、クレジットカード分割 12 回払いまでであれば当初は無利子で購入可能とする施策であった。2016 年には、 Ahora12 に含まれていなかった国産特定商品・サービスが追加されるとともに、分割 18 回払いの Ahora18 プログラムを導入した。 Ahora12、 Ahora18 の両プログラムとも、2017 年のプログラム改定まで無利子であった。2020 年に行われたプログラムの改定により、分割 18 回払いまで分割回

<sup>892</sup> <https://www.argentina.gob.ar/economia/comercio/preciosjustos>

<sup>893</sup> <https://www.argentina.gob.ar/aplicaciones/precios-justos>

数に応じ割増手数料がかかることになり、また支払開始月は購入から3か月後となった。2021年改定では、2022年1月31日までのプログラム期間延長とともに、分割24回払い及び分割30回払いが新たに導入された。2022年には二つの重要な改定が行われており、第一に、2022年6月、2023年1月31日までプログラム期間延長と新たな対象国産サービスの追加、第二に、同年8月、改めて全ての分割回数の手数料利率を上げた。経済省通商庁決議第144号（2022年）に基づく2022年10月改定によれば、2023年6月30日までのプログラムの期間延長に加え、携帯電話が改めて対象商品に加えられ、全163モデルについて3回、6回及び12回の分割払いで購入可能となった。当該最新改定に伴い、2023年1月現在のAhora12プログラムは、低利子のクレジットカード分割払い（3回、6回、10回、12回、18回、24回及び30回）で利用限度額無しに様々な製品を購入できる金融プランとなっている。リスト化された対象商品は、携帯電話、家電、家具などからスポーツジム、旅行、教育サービス、介護サービスなど多岐にわたり、オンライン又は全国の当該プログラム参加事業店舗（ショーウィンドウのポスターで確認可）にて、全てのクレジットカードで購入することができる。分割払いの回数ごとに異なる上限利息が定められ、当該上限利息は市場金利に比して低いものの、現在も利息の支払がないことも多い。

#### ウ 消費者保護プログラム

消費者保護プログラムでは、違反事業者に関するオンライン苦情相談を受理するとともに、違反事業者名及び納付課徴金額の公表、消費者の権利教育、消費者団体登録制度、欠陥製品に関する情報提供などを行っている。

消費者保護プログラムのトップページでは、「君の権利について知ろう（Conocé tus derechos）」という見出しの下、①「法令及び助言（Normativa y consejos）」、②「消費者及び高度に脆弱な消費者（Consumidores y consumidores Hipervulnerables）」、③「消費者教育（Escuela Argentina Educación en Consumo）」、及び、④「ジェンダー及び多様性（Género y diversidades）」の4項目が掲げられている。

これらのうち、①「法令及び助言（Normativa y consejos）」では、消費者保護法（法律第24.240号）に定められた消費者基本権（平等処遇、情報及び健康の保護を受ける権利）について記すとともに、店舗購入、ネット通販、クレジットカード利用、健康保険、賃貸、訪販及び保険について、ケースごとの情報提供を行っている。

#### エ 輸入プログラム

輸入プログラムの項目では、アルゼンチン国内への製品輸入に際しての許可、割引及び免税に関する情報や関連するオンライン手続を集約している。例えば、資本財の一時的輸入、医薬品、障害者のリハビリや処置に必要な製品などは一定の条件の下に免税となるため、その手続方法を含め情報提供がなされている。

### 3. 消費者の属性に着目した消費者保護プログラム

#### (1) 消費者の属性への着目

通商局が推進する消費者保護プログラムのうち、「消費者及び高度に脆弱な消費者 (Consumidores y consumidores Hipervulnerables)」と「ジェンダー及び多様性 (Género y diversidades)」は、消費者の属性に着目したプログラムとして類型化することができる。以下では、両プログラムについて詳細を検討する。

#### (2) 消費者及び高度に脆弱な消費者 (Consumidores y consumidores Hipervulnerables)

##### ア 高度に脆弱な消費者の定義

消費者及び高度に脆弱な消費者プログラムに関する通商局公式サイトでは、通商局決議第139号(2020年)に基づいて、高度に脆弱な消費者の定義を紹介した上で、高度に脆弱な消費者に対する全国規模の法律扶助サービスについて記している。

高度に脆弱な消費者とは、年齢、性別、身体的若しくは精神的状態、又は、社会的、経済的、倫理的及び/又は文化的状況を理由として、消費者として権利を完全行使するに当たり、特別な困難を引き起こし得る、その他の脆弱状態にある者のことである(通商局決議第139号(2020年)1条)。具体的には、同決議2条において、児童・青少年(a号)、LGBT+(b号)、70歳以上の高齢者(c号)、障害者(d号)、移民又は旅行者(e号)、先住民共同体の構成員(f号)、地方在住者(g号)、スラム在住者(h号)及び社会経済的脆弱者(i号)が例示列举され、最後の社会経済的脆弱者として、退職者、年金生活者及び低所得者(最低賃金の二倍以下)(i号1)、月収が最低賃金の二倍以下の単一課税制度対象者(Monotributista)(i号2)、未納年金受給者で月収が最低賃金の二倍以下の者(i号3)、妊娠手当又は児童手当の受給者(i号4)、単一課税制度登録者(i号5)、家事サービス従事者の特別社会保険制度の加入者(i号6)、失業手当受給者(i号7)及びフォークランド戦争(マルビナス戦争)帰還兵に対する終身年金の権利者(i号8)が限定列举されている。

##### イ 法律扶助サービス

上記の高度に脆弱な消費者に該当する場合、及び、何らかの形で消費関係において特別に脆弱な状況に陥った場合、国家消費者保護消費仲裁局(DNDC)が苦情対応に関して法律扶助サービスを手配する。通商局決議第139号(2020年)3条2項では、本決議実施のための必要な措置の策定について、消費者保護アクション次局が担当する事項を次のとおり列举する。すなわち、高度に脆弱な消費者の紛争の適切な解決のための有効かつ迅速な手続の創設(a号)、高度に脆弱な消費者の司法アクセスにおける障壁の削除及び緩和のための措置(b号)、消費関係の範囲内の苦情の

提起における高度に脆弱な消費者の扶助及び同伴（c号）、連邦消費者保護単一窓口（Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor: VUF）、消費関係事前調停サービス（Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo: COPREC）及び国家消費仲裁制度（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo: SNAC）に提示された高度に脆弱な消費者の苦情を仲裁に向けて確認すること（d号）、行政手続における高度に脆弱な消費者の権利の完全行使のための合理的調整（e号）、無償法律支援サービス（Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito）の介入（f号）、高度に脆弱な消費者の紛争の適切な解決のため苦情から特定された事業者との関係であつせんを行うこと（g号）、消費者保護法（法律第24.240号）第45条第8項に従い保全命令の提案（h号）、消費者教育を通じて高度に脆弱な消費者に対し差別化された教育、普及、情報及び保護の提案（i号）、高度に脆弱な消費者の保護強化を保障するための戦略の促進を目的として、連邦消費評議会（Consejo Federal de Consumo: COFEDEC）、消費者団体、事業者団体、NGO、大学、弁護士会及びその他の公的又は私的組織とのアクションを連携すること（j号）、高度に脆弱な消費者のアクセス障壁を特定する調査装置及び情報分析を評価、検証、デザイン及び発展させるのに必要な情報を明らかにすること（k号）、高度に脆弱な消費者の権利の注意、処遇及び保護に関して、善良な取引慣行を製品・役務の事業者において促進すること（l号）、及び、高度に脆弱な消費者に関する統計及び指標管理制度の実施における協力（m号）である。

#### ウ 弁護士同伴扶助（tutela de acompañamiento）（通商局決議第139号第5条）

通商局決議第139号（2020年）第5条では、高度に脆弱な消費者の苦情相談における弁護士による同伴扶助制度の創設をブエノスアイレス自治市及び各州に対して促している。この実現のため、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）は、法務人権省（Ministerio de Justicia y Derechos Humanos）の国家司法アクセス強化局（Dirección Nacional de Fortalecimiento y Acceso a la Justicia）<sup>894</sup>との間で、2021年5月4日付の「高度に脆弱な消費者に関する共同労務合意（Acuerdo de Trabajo Conjunto sobre Consumidores Hipervulnerables）」を締結した。これに伴い、「高度に脆弱な消費者プログラム（Programa de Consumidores Hipervulnerables）」に所属する弁護士らが、全国に90か所ある司法アクセスセンター（Centro de Acceso a la Justicia: CAJ）にて受け付ける、消費者保護分野における苦情を取り扱う。この体制が整備されたことで、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）は、歴史上初めて、連邦レベルで文字どおりアルゼンチン全土において、消費関係紛争解決のため、国家の介入を最も必要とする人々に対応することとなる。同様に、弁護士らが、ブエノスアイレス自治市のオンセ司

<sup>894</sup> 法務人権省の司法局（Secretaría de Justicia）の司法アクセス次局（Subsecretaría de Acceso a la Justicia）内の一部局として、国家司法アクセス促進強化局（Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia）が存在する。

法アクセスセンター (CAJ ONCE) 及びコンスティトゥション司法アクセスセンター (CAJ CONSTITUCIÓN) にて毎週火曜日 10 時～14 時に対応を行う。

## エ 児童・青少年の権利 (Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes)

### (ア) 生産開発省国内通商局決議第 236 号 (2021 年)

経済省の前身である生産開発省 (Ministerio de Desarrollo Productivo) (2019-2022) の国内通商局決議第 236 号 (2021 年) では、13 歳以上 17 歳以下の青少年が自ら行う消費関係の苦情相談の受付体制について定める。すなわち、連邦消費者保護単一窓口 (Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor: VUF)、消費関係事前調停サービス (Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo: COPREC)、及び、国家消費者保護消費仲裁局 (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo: DNDC) の国家消費仲裁制度 (Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo: SNAC) に対して、13 歳以上 17 歳以下の青少年は自ら告発や苦情を申し出ることになっている (第 1 条)。調停が行われる場合においては、調停の開始、継続及び終了について同人の意思表示に基づくとともに (第 2 条)、調停書の記載は、分かりやすいように、明確かつ単純な表現でなければならない (第 2 条)。青少年は、自身の権利を含む苦情やその法定代理人により提示されたクレームについて開廷される裁判に参加することができる (第 3 条)。当該措置は、後述する児童・青少年保護法 (法律第 26.061 号) の第 27 条 c) 号が定める子どもの弁護士 (Abogado de la Niñez) に関する制度に従うものでなければならない (第 4 条)。

### (イ) 1994 年アルゼンチン憲法 75 条第 22 号と憲法ブロック

アルゼンチン憲法は 1994 年改正を経て<sup>895</sup>、第 75 条第 22 号<sup>896</sup>において、児童の権

<sup>895</sup> 齊藤功高「アルゼンチンの移行期における米州人権委員会と米州人権裁判所の影響」文教大学国際学部紀要 25 巻 2 号 (2015 年) 67 ページ、72 ページ。

<sup>896</sup> アルゼンチン憲法第 75 条～第 76 条は、第 4 章「国会の権限 (Atribuciones del Congreso)」に置かれている。第 4 章の条文自体は第 75 条と第 76 条の二条文のみであるものの、第 75 条には第 1 号から第 32 号までの規定があり、第 76 条には項が二つ付されているため、規定全体ではかなりの分量となっている。このうち、憲法第 75 条では、柱書にて「(以下の権限が) 国会に属する。」とし、同条第 22 号において次のように定めている。

「他国や国際機関との間で締結された条約 (tratados) 及び教皇正座との宗教協約 (concordatos) を承認又は否決すること。

米州人権宣言 (Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre)、世界人権宣言 (Declaración Universal de Derechos Humanos)、米州人権条約 (Convención Americana sobre Derechos Humanos)、社会権規約〔経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約〕(Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)、市民権規約〔市民的、政治的権利に関する国際規約とその第一選択議定書〕

(Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo)、ジェノサイド条約

(Convención Sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio)、人種差別撤廃条約 (Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial)、女子差別撤廃条約

(Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer)、拷問等禁止条約

(Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes) 及び児童の権利条約 (Convención Sobre los Derechos del Niño) は、現行規定において、憲法規範としての地位 (jerarquía



利条約に対し、いわゆる憲法ブロックあるいは合憲性ブロック (bloque de constitucionalidad federal)<sup>897</sup>を構成する憲法規範としての地位 (jerarquía constitucional) を付与している。このことは、同国の児童・青少年の保護政策に関し、その権利や保障の認容・尊重の側面で重大な変化をもたらした。

#### (ウ) 国際条約等における子ども〔児童〕の意見を聴かれる権利と手続への参加権

アルゼンチンでは、1994年の憲法改正に先立ち、1990年の法律第23.849号により児童の権利条約を批准した。同条約第12条では、児童が同人に影響を及ぼす全ての事項について自由に自己の意見を表明する権利(第1項)とともに、児童は、特に、自己に影響を及ぼすあらゆる司法上及び行政上の手続において、国内法の手続規則に合致する方法により直接に又は代理人若しくは適当な団体を通じて聴取される機会を与えられ(第2項)、この場合において、児童の意見は、その児童の年齢及び成熟度に従って相応に考慮されなければならないことが定められている。

また、子どもの法的地位及び人権 (Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño) に関する米州人権裁判所 (Corte Interamericana de Derechos Humanos: CIDH) の2002年8月28日付勧告的意見 (Opinión Consultiva) 第OC-17/2002号では、児童・青少年が、その固有の権利について議論される手続に直接参加する権利を再確認し、これをもって、法主体として大人に与えられるのと同様の保障及び保護の最低限の享受を彼らに保障する。

さらに、国連・子ども〔児童〕の権利委員会・一般的意見第16号(2013年)は、「企業セクターが子どもの権利に及ぼす影響に関わる国の義務」について述べるものであり、条約第12条第2項が定める「自己に影響を及ぼすあらゆる司法上及び行政上の手続において……聴取される」具体的権利につき、ここには、企業が引き起こし又は助長した子どもの権利侵害に関わる司法手続並びに調停及び仲裁の機構も含まれるとする。既に同委員会・一般的意見第12号(2009年)で指摘されるように、子どもは、このような手続に自発的に参加することを認められるべきであり、かつ、

---

constitucional) を有し、この憲法の第1部のいずれの規定も無効とせず、また、この憲法により認められた権利及び保障の補足規定として理解されなければならない。条約の破棄の場合には、両院の総議員の3分の2以上の事前承認を得た場合のみ、行政権によって廃棄され得る。その他の人権に関する条約が、憲法規範としての地位を享受するためには、国会による承認後、両院の総議員の3分の2以上の賛成を要する。」

<sup>897</sup> 南野森「フランスにおける大学の自治と『憲法ブロック』」憲法理論研究会編『対話と憲法理論〔憲法理論叢書23〕』(敬文堂、2015年)19ページでは、「もともと現行憲法の条文(形式的意味の憲法)ではないテキストに与えられた、この『憲法規範としての地位』こそが、『憲法たる性質』つまり『憲法性』(constitutionnalité)であって、のちに、憲法院がこのような憲法性を認める法命題を増やしていくことから、その総体を、学説は bloc de constitutionnalité、つまり憲法性の『まとめり(ないし塊)』と呼ぶ……。これが、日本の憲法学で『憲法ブロック』とか『合憲性ブロック』などと呼ばれるものである。」としている。これはフランス法の状況に関する説明であるものの、アルゼンチン法の状況にも当てはまり、1994年憲法改正により第75条第22号に列挙された国際条約や、同号所定の要件を満たした人権条約は「憲法ブロック」あるいは「合憲性ブロック」に含まれることとなり、法律を違憲とする根拠となる。

直接に、又は意思決定プロセスの様々な側面に関する十分な知識及び理解並びに子どもと共に活動した経験を有する代理人若しくは適当な団体の援助を通じて間接的に、意見を聴かれる機会を与えられるべきこととなる<sup>898</sup>。

これにより、締約国の義務として、児童・青少年の必要に応じた民事、刑事及び行政のメカニズムを提供することが認められ、そうしたメカニズムは、児童・青少年及びその代理人が審理に関与し、迅速かつ現実にアクセス可能・利用可能であり、被った損害に対する適切な賠償を提供するものであることを要する。

同様に、国連・子ども〔児童〕の権利委員会・一般的意見第20号（2016年）は、「思春期における子どもの権利の実施」について述べるものであり、委員会は、政治的及び市民的関与の手段としての「参加」の重要性を強調する。思春期の子どもたちは、こうした参加を通じて自己の権利の実現のための交渉及び主張を行い、かつ国の説明責任を問うことができる。各国は、主体的な市民性の発達において有用である政治的参加の機会を増やすための政策を採用するよう求められる。思春期の子どもは、仲間とつながり、政治的プロセスに関与し、かつ、十分な情報に基づく決定及び選択を行うための主体性の感覚を高めることができるのであり、したがって、デジタルメディアを含む様々な手段による参加を可能にする手段である団体の結成について支援を受けられなければならないとして、デジタルソーシャルメディアへの青少年の参加について特に言及するものである。

条約第12条の意見を聴かれる権利の下で、締約国は、自己に関わる全ての事柄について、その年齢及び成熟度に従って意見を表明する権利を思春期の子どもに保障し、かつ、例えば教育、健康、セクシュアリティ、家族生活並びに司法上及び行政上の手続に関わる決定において、その権利が正当に重視されることを確保するための措置を導入すべきである。各国は、学校並びにコミュニティ、地方、国及び国際社会の各レベルで、思春期の子どもに生活に影響を与える全ての関連の立法、政策、サービス及びプログラムの策定、実施及び監視に思春期の子どもが関与することを確保するよう求められるところ（一般的意見第12号）、オンライン環境は、思春期の子どもに關与を強化しかつ拡大するための、新たに生じつつある重要な機会を提供してくれる。これらの措置に併せて、思春期の子どもが申し立てる請求について判断する権限を有する、安全かつアクセスしやすい苦情申立て及び救済のための機構が導入されるべきであり、かつ、費用援助を伴う又は無償の法律サービスその他の適切な援助へのアクセスが保障されるべきである<sup>899</sup>。

<sup>898</sup> 日本弁護士連合会・子どもの権利条約・条約機関の一般的意見・一般的意見16 [平野裕二訳]。

[https://www.nichibenren.or.jp/activity/international/library/human\\_rights/child\\_general-comment.html](https://www.nichibenren.or.jp/activity/international/library/human_rights/child_general-comment.html)

<sup>899</sup> 日本弁護士連合会・子どもの権利条約・条約機関の一般的意見・一般的意見20 [平野裕二訳]。

[https://www.nichibenren.or.jp/activity/international/library/human\\_rights/child\\_general-comment.html](https://www.nichibenren.or.jp/activity/international/library/human_rights/child_general-comment.html)

### (エ) 2005年児童・青少年保護法

国内法に目を向けると、憲法及び国際条約によって認められた権利の享受及び行使の保障に向けられた積極的活動の促進を目的として、児童・青少年保護法〔児童・青少年の権利の完全保護に関する法律第 26.061 号〕が 2005 年に成立・公布された。

同法第 2 条では、「児童の権利条約は、18 歳以下の者に関して採用される全ての行政上、司法上又はあらゆる性質の行為、決定又は措置において、現行規定の下で義務的に適用されるものとする。児童又は青少年は、全ての範囲において、(意見の) 表明方法がいかなる形式であろうとも、聴かれる権利及び考慮される権利を有する。この法律の主体の権利及び保障は、公序に属し、放棄、依存、分割及び譲歩され得るものではない。」と定め、憲法第 75 条第 22 号の定めを復唱しつつ、児童の権利条約と一致して、児童・青少年が各種権利の主体であり、その一つとして意見を聴かれる権利がクローズアップされている。

また、児童・青少年の公共政策 (Políticas Públicas) に関して定める同法第 4 条では、柱書にて「児童・青少年に関する公共政策は、次の基準に従い策定されるものとする。」とし、「a) 児童・青少年の権利の実効化における家族の役割の強化、b) 最大限の自律性、機動性及び効果を保障するため、適用機関及び様々な権利保護政策の特定の計画やプログラムの非中央集権化、c) 研修及び永続的監督を伴う、民間団体との協働による様々な段階における政府機関の連携運営、d) 地方部門間のネットワークの促進、e) 児童・青少年の権利の防御及び保護のための機関の設立支援」の 5 点を列挙する。ここでは、児童・青少年に関する公共政策実施のための基準として、児童・青少年の可能な限り最大限の人格発展や完全で尊厳ある生活の享受を保障するための国家の各種組織、家族及び社会の基本的役割が考慮されるとともに、児童・青少年の権利の防御及び保護のための機関や組織の設立支援が考慮されている。

児童の個別の具体的権利に関しては、意見を表明する権利及び聴かれる権利について定める同法第 24 条第 1 項柱書にて「児童及び青少年は次の権利を有する。」とし、「a) 自身に関する事柄でかつ利害関係を有する事柄に参加しかつ自由にその意見を表明すること、b) その意見はその成熟度及び成長に従い考慮されるべきこと」と定めている。同条第 2 項では、「この権利は、国家、家族、コミュニティ、ソーシャル、学校、科学、文化、スポーツ及びレクリエーション等、児童・青少年が行動を展開する全ての範囲に及ぶ。」とする。また、手続保障について定める同法第 27 条柱書では、「国家の諸機関は、児童・青少年に影響する司法上又は行政上のあらゆる手続において、憲法、児童の権利条約、アルゼンチンが批准した国際条約及びその結果として制定された諸法律において定められた全ての権利に加え、次に掲げる権利及び保障を、児童・青少年に対して保障しなければならない。」とし、「a) 児童・青少年が請求するたびに、当局に対して聴かれる権利、b) 児童・青少年に影響する判決・決

定に至る時点で、その意見が最重要なものとして考慮される権利、c) 児童・青少年を含む司法上又は行政上の手続の開始から、できる限り児童・青少年を専門とする弁護士により扶助される権利。資力を欠く場合には、国家が職権で同人を扶助する弁護士を指名しなければならない、d) 全ての手続に積極的に参加する権利、e) 同人に影響するあらゆる判決・決定に対して上級審に上訴する権利」と定めている。さらに、2006年4月17日付デクレト第415号では、当該第27条c)号所定の弁護士扶助(asistencia letrada)につき、これには、行政又は司法の手続において児童・青少年の個人的又は個別的利益を代理する弁護士を指名する権利が含まれることを明文化した。

### (オ) 2014年民商法典

2014年に成立した民商法典(法律第26.994号)では、第25条<sup>900</sup>及び第26条<sup>901</sup>において、12歳以下の未成年を児童、13歳以上18歳以下の未成年を青少年と呼び、青少年には侵襲的でない処置に関する自己決定能力について定めるとともに、16歳以上の者については、自己の身体の治療に関する決定について成人として考慮すると定めている。

さらに、民商法典第639条<sup>902</sup>では、精神物理的性質(características psicofísicas)、能力(apertudes)及び成長(desarrollo)に従い、子の進歩的自律性が増加するにつれて、親権者の親責任(responsabilidad parental)が減少するとの原則に立脚する。

そして、民商法典第30条<sup>903</sup>では、一定の職業資格を取得した未成年者が自己の計

<sup>900</sup> 民商法典第25条-未成年及び青少年。

未成年は18歳に達していない者をいう。

この法典は、13歳に達した未成年を青少年と呼ぶ。

<sup>901</sup> 民商法典第26条-未成年者による権利行使。

未成年者はその法定代理人を通じてその権利を行使する。

ただし、年齢と十分な成熟度を考慮して、法令によって同人に許容される諸行為を自ら行うことができる。その法定代理人と利害が抵触する場合には、弁護士扶助を受けることができる。

未成年者は同人に関係するあらゆる司法手続において聴かれる権利を有するとともに、自身に関する決定・判決に参加する権利を有する。

13歳以上18歳以下の青少年は、侵襲的でなく、その健康状態を損なわず、その生命や身体的完全性に重大な危険をもたらすものではない処置に関して自ら決定する能力を有する。

その健康状態を損なうか又は完全性若しくは生命を危険にさらす侵襲的処置の場合には、青少年は、その親権者の支援の下で同意しなければならない。両者の利害衝突は、当該医療行為の実施又は不実施の結果に関する医療的見解に基づき、その最大の利益を考慮して解決される。

16歳以降、青少年は、自己の身体の治療に関する決定について成人として考慮する。

<sup>902</sup> 民商法典第639条-一般原則。列挙。親責任は、次の諸原則により規律される。

a) 児童の最善の利益、

b) 精神物理的性質(características psicofísicas)、能力(apertudes)及び成長(desarrollo)に従う子の進歩的自律性(autonomía progresiva)、

c) 子の聴かれる権利及びその意見が年齢や成熟度に従い考慮される権利。

<sup>903</sup> 民商法典第30条-職業資格を有する未成年。

職業従事のための資格を取得した未成年者は、事前許可を要せず、自身の計算でその職業に従事することができる。その職業の成果により取得する財産の管理処分権を有し、その職業に関連した問題についての民事又は刑事の裁判の当事者となることができる。

算でかつ許可の必要なく当該職業に従事し、その成果により取得する財産の管理処分を行い、また、当該職業に関連する問題について民事又は刑事の裁判に当事者として関わることを認めている。これに伴って、同法典第 686 条<sup>904</sup>では、一定の状況下において、子の財産管理について親権者を除外する。

また、青少年プロパーの規定として、民商法典第 677 条<sup>905</sup>にて、青少年が、親権者と共に、又は、弁護士扶助の下で独自に訴訟に関与する十分な自律性を有すると推定する。

最後に、消費関係に関していえば、民商法典第 684 条<sup>906</sup>では、子により締結された少量の日常品の契約は、親権者の同意の下で行われたものと推定すると定めている。とりわけ青少年が市場で行う取引数自体が増加傾向にあり、その多くが少額取引である。また、情報通信技術の発達により、青少年がデジタル環境において消費関係に入り、その脆弱性を増大させているため、利用者又は消費者としての権利行使における違反に対して告発や苦情の手段を設けることが喫緊の課題となっていた。

#### (カ) 小括

国際条約等における児童・青少年の意見を聴かれる権利と参加権に関する議論の進展から次のことが導かれる。第一に、児童・青少年の意見は、同人の年齢及び成熟度に従って相応に考慮されなければならない。第二に、児童・青少年の司法上及び行政上の手続への参加に関して、児童・青少年及びその代理人が審理に関与し、迅速かつ現実アクセス可能・利用可能であり、被った損害に対する適切な賠償を提供するものでなければならない。第三に、一般的意見第 16 号（2013 年）により、企業による子どもの権利侵害に関わる司法手続並びに調停及び仲裁の機構もこれに含まれる。第四に、一般的意見第 20 号（2016 年）において、デジタルソーシャルメディアへの青少年の参加に対する特別なメンションがなされたことで、特に青少年に関しては、とりわけオンライン環境において、思春期の子どもが申し立てる請求について判断する権限を有する、安全かつアクセスしやすい苦情申立て及び救済のための機構が導入されるべきであり、かつ、費用援助を伴う又は無償の法律サービスその他の適切な援助へのアクセスが保障されるべきである。

<sup>904</sup> 民商法典第 686 条—管理権の例外。次の財産は管理権から除外される。

- a) 親権者との同居の有無に関わらず、労働、雇用、職業又は製造を通じて子が取得したもので、子により管理される財産、
- b) 子の親権者の相続廃除により子が相続した財産、
- c) 相続、遺贈又は贈与により取得した財産で、贈与者又は遺言者が親権者の管理を明示で除外した場合。

<sup>905</sup> 民商法典第 677 条—代理。

親権者は、原告又は被告として、その子のために裁判に関与することができる。

青少年の子は、親権者と共に、又は、弁護士扶助を伴って独自に訴訟に関与するための十分な自律性を有すると推定される。

<sup>906</sup> 民商法典第 684 条—少額の契約。

子が締結した日常生活上の少額の契約は、親権者の同意を得て行われたものと推定される。

これを受けて、アルゼンチン国内法レベルにおいて、第一の点については、児童・青少年保護法第24条第1項b)号及び民商法典第639条、また第二の点については、児童・青少年保護法第27条並びに民商法典第30条及び第677条でそれぞれ明文化された。第三及び第四の点については、通商局決議第139号（2020年）第2条a項において、年齢を理由としてその他の脆弱な状況に置かれる者として「児童・青少年」を列挙し、高度に脆弱な消費者の一人に連ねることで、事業者と未成年者間の消費関係を可視化する。そして、同決議第139号において、オンラインを含む紛争解決手続（第3条）や弁護士同伴扶助（第5条）について既に定めていたが、生産開発省国内通商局決議第236号（2021年）において、製品及び役務の消費者及び利用者としての青少年に特化した紛争解決手続（第1条等）や弁護士同伴扶助（第4条）について定めるに至り、青少年の聴かれる権利の具体化や訴訟等における手続保障をさらに徹底していくことになった。

#### オ 人工妊娠中絶に関する苦情 (Reclamos IVE)

人工妊娠中絶権法（法律第27.610号）では、そのプライバシー、機密性及び中絶手段選択に関する決定等を尊重しつつ、その実施に対する消費者の権利を保障する。この法律では、社会保険（obras sociales）及び民間医療保険（empresas de medicina prepaga）に対し、（人工妊娠中絶の）実施や役務提供の全体（el conjunto de prácticas y prestaciones que prevé）を義務的医療プログラム（Programa Médico Obligatorio）に含めることを義務付ける。

この意味で、（人工妊娠中絶の）実施が妨害される場合や、処置が遅れる場合、明確かつ正確な情報が提供されない場合、尊厳ある平等な処遇が履行されない場合、あるいは、（人工妊娠中絶の）実施を行うことができる機関への診察の誘導が履行されない場合、妊婦は苦情を提出する権利を有し、また、（役務）提供者（el prestador o prestadora）は、苦情提出後10日以内にその義務を履行しなければならない。

これらの不履行は、消費者保護法（法律第24.240号）に含まれる消費者の権利を侵害するものである。ゆえに、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）では、厚生省（Ministerio de Salud）と協力して、この種の告発を行う特定の書式が創設されるとともに、指導、助言及び技術的扶助のための弁護士チームを擁し、苦情の全過程を通じて、弁護士の個別同伴を行う。

当該苦情のための特定の書式である人工妊娠中絶苦情フォーム（Formulario de reclamos para la Interrupción Voluntaria del Embarazo: IVE）は、通商局の消費者保護プログラム中の高度に脆弱な消費者の中の人工妊娠中絶に関する苦情サイトからオンラインで利用可能である。氏名、生年月日、ID番号（DNI）、住所、Eメールアドレス、携帯番号、社会保険又は民間医療保険の名称を記入し、問題の性質を、実施の拒絶、実施の妨害又はその他のうちから選択した上で、事実関係を具体的に記述するよう

になっている。社会保険又は民間医療保険を有しない場合は、厚生省に電話連絡する（電話番号記載）。

### カ 年次報告 (Informe anual)

消費者及び高度に脆弱な消費者プログラムに関する通商局の公式サイトでは 2021 年版と 2020 年版の年次報告が公表されている。

2021 年報告によると、1 月から 12 月までの月別苦情相談件数（高度脆弱性事案（HV）と人工妊娠中絶事案（IVE）で更に区別。全 3,400 件のうち、高度脆弱性事案の最多は 11 月の 402 件、次いで 12 月の 385 件）、受付機関別相談件数（司法アクセスセンター（CAJ）、検察庁（Ministerio Público Fiscal）内の司法アクセス総局（Dirección General de Acceso a la Justicia: ATAJO）及びブエノスアイレス大学法学部法律相談所（Patrocinio UBA）の 3 か所で区別）、苦情相談項目別件数（多いものから順に、金融・保険サービス<sup>907</sup>27%、通信サービス<sup>908</sup>19%、健康サービス<sup>909</sup>12%、公共サービス<sup>910</sup>12%、旅行サービス 4% の 5 つに分類）、脆弱性類別の苦情相談件数（多いものから順に、高齢者 42.2%、社会経済的脆弱者 24.6%、障害者 10.7%、健康 10.3%、児童・青少年 5.8%、旅行者 3.2%、スラム在住者 1.0%、LGBT+0.8%、ジェンダーに基づく暴力 0.7%、地方 0.3%、移民 0.2%、先住民 0.1%、退役軍人 0.1% に分類）、性別（女性が 64%）、年齢別（13-17 歳、18-30 歳以降、10 歳ごとに 91 歳以上まで。71-80 歳が最多の 20.1% で、次に 61-70 歳の 19.2% が多い。18-30 歳 10.0%、31-40 歳 15.9% と若年層も比較的多い）及び販売類型別（通信販売か対面販売か。前者が 84%）、州別苦情相談件数（ブエノスアイレス自治市が 48.5% で最多）、人工妊娠中絶権に関しては、問題タイプ別（実施拒否、相談、100% 保険でカバーされないこと及び情報無しの 4 つで分類し、実施拒否が最多の 55%）、州別（ブエノスアイレス州が最多の 55.41%）の統計が公表されている。

2021 年には、経済省内システムに当該消費者保護プログラムを統合するとともに、COPREC システム内での聴聞会（audiencia）において、脆弱な消費者に関する 29 件の告発に対して弁護士同伴扶助を提供した。2021 年のまとめとして、11 月の苦情相談件数（426 件）が 1 月（226 件）の倍であったこと、脆弱性の類別では高齢者の苦情相談件数が最多であったこと、性別については女性の苦情相談件数が明らかに多いことが指摘されている。

2020 年報告では、3 月から 12 月までの月別苦情相談件数（全 3,243 件中、605 件の

<sup>907</sup> クレジットカード、保険、貯蓄預金、消費者金融、ディスカウントカード（365 等）。

<sup>908</sup> ケーブルテレビ、インターネット、携帯電話、固定電話、郵便。

<sup>909</sup> 社会保険、民間健康保険、介護等施設、救急、歯科。

健康サービスは、医療機関での診察（atención médica）、公衆衛生（salud pública）及び社会扶助（asistencia social）の 3 つに分類され、これらのいずれかに、ベビーシッター、発達評価、病気診察、訪問診療、ワクチン、聴力・視力検査、学校やスポーツ施設の身体測定などが広く含まれる。

<sup>910</sup> 電気、ガス、水道及び下水サービス。

7月が最多)、苦情相談項目別件数(多いものから順に、金融・保険サービス 42%、通信サービス 18%、公共サービス 15%、健康サービス 7%、家電<sup>911</sup> 4%の5つに分類)、告発された企業 10社(上位から順に、MOVISTER<sup>912</sup>、ブエノスアイレス州立銀行、パタゴニア銀行、アルゼンチン TELECOM<sup>913</sup>、NATURGY BAN<sup>914</sup>、シュペルヴィエール銀行、EDENOR<sup>915</sup>、アルゼンチン国立銀行、EDESUR<sup>916</sup>、TELECENTRO<sup>917</sup>)、脆弱性の類別による苦情相談件数(多いものから順に、社会経済的脆弱者 42.12%、高齢者 30.68%、基本サービス<sup>918</sup> 11.29%、障害者 6.66%、健康サービス 6.23%、未成年者 1.82%、移民又は旅行者 0.75%、地方 0.15%、スラム在住者 0.12%、ジェンダーに基づく暴力 0.03%)、性別(女性が 59%)、年齢別(18-30歳以降、10歳ごとに 91歳以上まで。31-40歳が 23%で最多、18-30歳と 49-50歳がともに 18%で二番目に多い)及び州別苦情相談件数(ブエノスアイレス州が 60.72%で最多)の統計が公表されている。

### (3) ジェンダー及び多様性 (Género y diversidades)

#### ア ジェンダー及び多様性に関する5つのエントリー項目

通商局公式サイトにおける「ジェンダー及び多様性」には、「ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイド」、「注意価格プラス<sup>919</sup>：生理用品」、「IVE 苦情相談」、「教育と資格」及び「国際機関との協働による発展」という5つのエントリー項目が存在する。これらのうち、「IVE 苦情相談」については既述したとおりであり、「教育と資格」については後述する消費者教育の項目で述べる。以下では、「ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイド」、「注意価格プラス：生理用品」について説明した上で、「国際機関との協働による発展」については、「消費者及び高度に脆弱な消費者」に関する点も合わせ、項目を改めて述べることとする。

<sup>911</sup> LED テレビ、ビデオ商品、冷蔵庫、サーキュレーター、エアコン、洗濯機、小規模キッチン製品。

<sup>912</sup> 携帯電話会社。

<sup>913</sup> 電話会社。

<sup>914</sup> 天然ガス会社。

<sup>915</sup> 電力会社。

<sup>916</sup> 電力会社。

<sup>917</sup> インターネット会社。

<sup>918</sup> 基本サービス (servicios esenciales) とは、輸送、通信、電気、水道など尊厳ある生活の発展に欠かせないサービスのことを指し、行政や民間企業により提供されるものが含まれる。全ての市民は品質を伴う当該サービスを楽しむ権利を有する。アルゼンチンでは、デクレト第 843 号 (2000 年) 立法理由 (Considerando) において、基本サービスとは、国際労働機関 (ILO) の結社の自由委員会 (Comité de Libertad Sindical / Committee on Freedom of Association) から出された説示に基づき、それらのサービスの中断により、全国民又は一部の国民の生命、安全又は健康が危険にさらされる可能性のあるものを指すと定義され、同委員会による例示として、病院セクター、水道、電気、電話及び航空交通管制が挙げられている。

<sup>919</sup> 注意価格 (Precios Cuidados) プログラムは、経済省のイニシアティブにより、2013 年に始まった「生活必需食品 (canasta básica alimentaria)」の価格高騰を抑える政策である。



## イ ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイド

「ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイド」は、大学、ジェンダー団体、多様性団体、消費者団体、事業者団体（商工会議所）、公的機関、私的機関といった多くの関係団体が参加して作成されたもので、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）から発行されている。

本ガイドは全 19 ページから成り、通商局のサイトで全文公開されている<sup>920</sup>。根拠となる国際条約や国内規範として、女子差別撤廃条約<sup>921</sup>、女性完全保護法（法律第 26.485 号）、消費者保護法（法律第 24.240 号）、ジェンダー・アイデンティティ法（法律第 26.743 号）、差別行為法（法律第 23.592 号）、性教育プログラム法（法律第 26.522 号）等が挙げられているものの、堅苦しい内容ではなく、消費者教育を強く意識して、シチュエーション別の挿絵と共に、とってはならない行動やとるべき行動が「推奨」という形で示されている。これらは、以下に例示するように、広告規制との関係で重要なものと考えられる。

一つ目の例では、TV 中の女性（金髪白人）が「私は痩せて、もっと綺麗になったわ」と笑顔で発言しているのを、肥満気味の女性（褐色系）が泣き顔で見ている挿絵に対して、肥満や人種に関する潜在的な固定概念に対する注意喚起がなされている。

二つ目の例では、ピンク色の子ども用自転車を見ながら高齢男性が「女兒向け」と発言する挿絵が示され、色に基づく伝統的なジェンダーの区分けを避けるべきことが推奨されている。このほか、「プリセンス」や「チャンピオン」などステレオタイプなジェンダーの区分けに関連づけられる用語の使用を避けるべきことや、特定のジェンダーと関連づけられる生物学的特徴や性質に関する情報を商品ラベル等に盛り込むべきでないといった指導がなされている。

三つ目の例では、消費者の健康や安全の保護が消費者保護法において義務付けられていることを前提として、医療関係者と高齢女性、バックグラウンドにカルテが描かれた挿絵とともに、健康を害する可能性のある行為を促すような美容に関するメッセージや固定概念を控えるべきこと、製品又はサービスに関する情報や広告が健康を害する可能性のある行為を促すものであってはならないこと、製品に関する情報や広告が、特定のジェンダーに対して、一定の生物学的性質と、痛み、羞恥心、不快、恐怖等の感情を関連づけることを避けるべきことが推奨されている（具体例：生理用品に関する情報や広告）。

四つ目の例では、消費者保護法が消費関係の全段階における尊厳ある平等処遇を求めること、女性完全保護法（法律第 26.485 号）がジェンダーの固定概念を再現す

<sup>920</sup> <https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/generos-y-diversidades/guia-de-buenas-practicas-en-las-relaciones-de>（2023 年 3 月 6 日閲覧）

<sup>921</sup> 憲法第 75 条第 22 号に取り込まれている。

るメッセージに言及する象徴暴力について規律すること、視聴覚通信サービス法（法律第 26.522 号）が性や性的指向に基づく差別的取扱いを促すような内容の創作や再生を避けるべき義務を定めること（第 70 条）、差別行為法（法律第 23.592 号）が特に差別的な行為等を特定する特徴として、とりわけ性別や身体的特徴に言及することを前提として、車椅子の女性の挿絵と共に、製品又は役務の広告が差別的メッセージを含むことができないとする。各種広告においては、身体的又は生物学的特徴を問題とすることなく、様々な役割や活動の中で人が示されるべきこと、例えば、ジェンダーに関わりなく身体的ケア、保育、清掃、食品に関する事柄を行う人が示されるべきこと、女性や LGBT の人々が労働やスポーツの空間に参加する状況が視覚化されること、男性も女性も家庭の内外で労働に従事する様々な役割モデルを示すこと、女性に対して健康を害する可能性のある普遍美モデルに従って女性の身体の完全美を追求する製品の販売促進を行ってはならないことが提示されている。また、性別と一定の身体的問題を関連づけてはならない。例えば、いかなる人も、性別に関わらず、便秘、筋肉痛、二日酔いになることがある。あらゆる形態の家族を示さなければならない。例えば、ひとり親家庭、母二人の家庭、父二人の家庭、子どものいないカップル等である。各種広告では社会的多様性を示す必要がある<sup>922</sup>。とりわけ製品との関連付けが薄い場合において、女性を性的誘引の客体として提示する固定概念を避けるべきこと、女性に対する暴力や男性優位の状況、屈辱的行為又は濫用を助長するような行為を提示しないこと、性教育法に貢献するようなメッセージを推進すること、生理と羞恥心、痛み、恐怖、不安、ヒステリー又は脅威を関連づける俗説を変えるように推進すること、痩せていることと健康や、太っていることと病気を関連づけることを避けるメッセージを伝達すること、性別による固定概念や役割を避け、児童・青少年と玩具の新たな関係の構築に貢献することを説いている。

五つ目の例では、取扱いがワンサイズのみのおさめズボンをおおきな女性が手にとる挿絵と共に、差別なく受容される権利について説いている。一見して認識されるアイデンティティに基づいて、一定の場所への人々の入場や注目を制限することはできない。一定の生物学的特徴を有する人々を専ら対象としたスペースの形態を避けるべきことが指導され、服装や外見的特徴によってあるスペースへの入場を制限することはできない。ある場所への入場や滞在のために一定の服装（ビキニ、T バック、タンガ等）を義務付けることは控えるべきである。五つ目の一例として、同様

<sup>922</sup> アルゼンチンでは、2010 年平等婚法（Ley de Matrimonio Igualitario）（法律第 26.618 号）により、ラテンアメリカで初めて同性婚を認めた。その際、女性同士の同性婚家族において生まれた子は、両者（両母）の子として身分登録された。また、2012 年必要性・緊急性デクレト第 1006 号により、2010 年平等婚法成立以前に女性同士の同性カップルにおいて生まれた子について両者を母とする身分登録を認めた。さらに、男性同士の同性婚家族において、生殖補助医療を受けた女性から生まれた子について、司法判決（2020 年 9 歳女兒、2022 年新生児）により、二人の父と一人の母を持つ多数親家族（familia pluriparental）として三つの姓（二人の父のそれぞれの姓と母の姓）と共に身分登録を認めた。

に、金髪女性は無償で褐色系女性は有償で入場するといった差別的行為を利用した製品又は役務を提供してはならない。

六つ目の例として、契約や書式、書面においても差別禁止の同一ルール適用が示されている。つまり、契約締結時に用いられる書式や書面において、特定のジェンダーを想起させることや、Sr.や Dr.といった表現を用いることを避け、インクルーシブな表現を心がけるべきである。また、定型契約書面を用いる場合には、性別の記入欄を作らないか、多様な一般的性別アイデンティティに対応可能な記入欄とすべきである（記入例としては、「自認に基づく性別（género según se identifique）」とするなど）。性別や父の名前、母の名前といった項目の記入は必要性・関係性に照らして要求する。法律婚や事実婚に関する項目は、夫か妻か（esposos, esposas, maridos, mujeres）といった性別の特定を伴わないことが必要である。

#### ウ 注意価格プログラム・プラス（+Precios Cuidados）

##### （ア）健康・衛生上の公的問題—生理用品へのアクセスの保障—

「注意価格プログラム・プラス（+Precios Cuidados）」は、食品安全と健康・衛生条件という二つの具体的目的を通じて、国民の福祉の保護を基本的目的とするものである。生理用品へのアクセスを保障する目的は、第二の目的である健康・衛生条件に含まれ、作成されたリストにおける製品及び代金の多様性を通じて提示される。

生理に関する事柄は、人々や家計にとって具体的な経済的コストであり、ゆえに、公的問題の一つに数えられるべきものである。通商局のサイトに掲載されている報告書では、通商局決議第 1.050 号（2021 年）により決定された全 1,432 製品のリストにおける製品、価格及びその地理的販売分布の多様性を分析する。報告書によれば、商品の多様性については、タンポンにつき 3 サイズ展開で提供されており、ナプキンにつき 8 種類以上の商品が提供されていたものの、選択肢数を州別で見ると、最少のミシオネス州（16）と最大のブエノスアイレス自治市（26）では、前者が後者より 10 種類少なかった。また、商品の価格に関しては、ナプキンについて約 128 ペソ（約 88 円）、タンポンについて 16 個入りでは違いがないものの 8 個入りにつき約 70 ペソ（約 48 円）、パンティライナーについては 210 ペソ（約 144 円）の州別の価格差が存在していた<sup>923</sup>。こうした違いが平等で健康な生活のレベルの違いとして分析されている。

##### （イ）性の平等と持続可能性—生理の正義—

経済省では、性の平等や持続可能性をテーマとした「生理の正義（Justicia Menstrual）」という取組が進められている<sup>924</sup>。コロナ禍により失業した女性が多かつ

<sup>923</sup> 2023 年 3 月 6 日現在の為替レートによる。

<sup>924</sup> 諸外国でも同様の取組が行われている。生理用品の消費税を撤廃した国として、ケニア（2004 年）、カ

たことで、インフォーマルセクターの女性に限らず、様々な女性が、収入の減少を理由として、生理用品を買い控える、安価なメーカーに変えるなどの経験をした。生理によって仕事や学校を休んだり、運動を控えたりする場合もある。障害者に関する調査においても、少ない収入の中で生理用品の費用がかさむことへの懸念が表明された。このように、生理用品へのアクセスに関する経済的障壁は、健康、教育及び労働に影響を与える。生理は、社会基盤、収入又は文化的規範といった諸条件から影響を受けるものである限り、個人の問題を超越する。生理について問題提起することは、それを公的問題として捉え、ジェンダーの不平等という穴を塞ぐための公的政策やプロジェクト、ストラテジーを掲げることを意味する。同様に、生理にまつわるタブーや烙印を取り除くことも重要である。生理は人権保障の問題であるとともに、使い捨て生理用品との関係で、環境問題としての側面も有する。

## エ 小括

ジェンダー及び多様性というテーマが消費者問題として捉えられるとともに、このようなアプローチがアルゼンチンに限ったことではなく、国際条約や諸外国の取組によって裏付けられ、国際的潮流であることが理解できる。

IVE 苦情相談に関しては、アルゼンチンにおいて2020年12月に100年以上禁じられてきた人工妊娠中絶を合法化したことを挙げなければならない。人工妊娠中絶権法（法律第27.610号）は、妊娠14週までの女性やその他の妊婦に対し、各種保険によりカバーされた安全な人工中絶手術を無料で提供することを内容とする。同法により認められる権利が、人工妊娠中絶という特別なカテゴリーの医療消費者の権利としてクローズアップされているということである。生理用品へのアクセス権を消費者法の問題としてクローズアップすることも、消費者政策として取り組むべき消費者問題の外縁の広がりを示唆するものである。

ジェンダー及び多様性を有する消費関係における行動原則ガイドに関しては、不当広告として、誤認表示のみならず、濫用的広告や表示についても、消費者法及び消費者私法の問題として議論を発展させる必要性を示唆するものである。アルゼンチン消

---

ナダ（2015年）、ナミビア（2021年）がある。税率を下げた国として、オーストラリア（2018年）、ドイツ（2020年）、イギリス（2021年）がある。無償配布する国として、スコットランド（2020年）、イギリス（2020年：中学校と病院）、ニュージーランド（2020年：全学校）がある。

消費者保護法では、第7条<sup>925</sup>及び第8条<sup>926</sup>において広告等の誤認表示、第8条 bis<sup>927</sup>において広告等を含む濫用的行為について定めており、違反に際しては、それぞれ業刑罰とは別に私法的効果が発生する仕組みである。具体的には、誤認表示については、広告等の表示内容に関する契約不履行となり、また、濫用的広告や表示については、懲罰的損害賠償責任（同法第52条 bis<sup>928</sup>）を負う。

#### （4）国際組織との協働による発展

イベロアメリカ消費者保護政府当局フォーラム（Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor: FIAGC）は、イベロアメリカの消費者保護政府当局間の協力を促進することを使命とするヨーロッパ・イベリア半島二国（スペイン・ポルトガル）とラテンアメリカ地域を中心とした国際機関である。国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）が FIAGC においてアルゼンチン代表を務める。

脆弱な消費者に関しては、2021年にはポルトガルをリーダーとして同テーマのワーキンググループが発足し、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）は同活動に積極的に参加し、高度に脆弱な消費者のためにアルゼンチンで採用された政策や措置に関する国内情報を提

<sup>925</sup> 消費者保護法第7条-申込み。

不特定の潜在的な消費者に対して行われた申込みは、その始期と終期の正確な日付並びにその諸類型、諸条件又は諸制限を含むものでなければならず、それが行われている期間にわたり申込者を拘束する。公に対してなされた申込みの撤回は、申込みを認識させるために用いられた類似の手段により広められた場合に有効である。

申込みを実現しないことは、売買の不当な否認又は制限とみなされ、この法律の第47条に定められた制裁の対象となる。

<sup>926</sup> 消費者保護法第8条-広告の効果。

広告又はチラシ、パンフレット、案内状その他の普及手段において記載された正確な内容は、消費者との契約の内容として含まれるものとなり、申込者を拘束する。

商品又はサービスの申込みが、電話勧誘販売、あらゆるコミュニケーション手段によって公開されたカタログ又は郵便〔メール〕により行われる場合には、申込者の名称、住所及び納税者番号を記載しなければならない。

<sup>927</sup> 消費者保護法第8条 bis：尊厳ある処遇。濫用的行為。

事業者は、消費者及び利用者の尊厳ある平等な対応と処遇の諸条件を保障しなければならない。消費者を屈辱的、侮辱的又は威嚇された状況に置く行為を行うことは控えなければならない。外国人消費者に対して、販売する商品又はサービスに関する価格、技術上又は商品上の品質その他の重要事項について何らの差別も行うことはできない。この点に関する何らかの例外は、しかるべき根拠を有する一般利益を理由として適用当局によって許可されなければならない。

負債の裁判外請求において、司法上の請求であるかのような体裁を与えるあらゆる手段を利用することは控えなければならない。

これらの行為は、この法律に定められた制裁の対象となるほか、この法律の第52条 bis に定められた民事罰の対象ともなり得、その場合には、消費者に帰属するその他の賠償請求を害するものでなく、また、両者の罰則は事業者の名において行動する者が連帯して責任を負う。

<sup>928</sup> 消費者保護法第52条 bis：懲罰的損害。

消費者との法律上又は契約上の義務を履行しない事業者に対しては、被害者の請求により、裁判官は、消費者のために民事罰を適用することができる。民事罰は、行為の重大性及びその他の事案の状況により変動するものとし、他の賠償請求と独立して適用される。二人以上の事業者が不履行の責任を負う場合は、全員が消費者に対して連帯して責任を負い、これは後の求償権を害するものではない。科される民事罰は、この法律の第47条 b)号に定められた罰金額の最大値を超えることはできない。

供した。当該活動の中で、イベロアメリカ地域における脆弱な消費者に関する結論及び勧告を付した書類が作成された。

また、ジェンダーに関しては、当該フォーラムにおいて、アルゼンチンは2020年にジェンダーを主軸とする消費関係に関する問題提起を行い、続いて2021年にジェンダーと消費者に関するワーキンググループがアルゼンチンのリーダーシップの下に発足した。当該ワーキンググループは、コロンビア、コスタリカ、チリ、エクアドル、スペイン、メキシコ、ペルー及びポルトガル代表により構成されている。調査計画は二段階に分かれており、第一段階がこれらの国々でのアンケート調査で、第二段階が調査結果の分析である。現在、一段階目が終了し、その最終報告が行われたが、同最終報告会にはこれらの国々の代表者のほか、国連貿易開発会議（United Nations Conference on Trade and Development: UNCTAD）の当局者が参加した。

#### 4. 消費者教育

##### （1）アルゼンチン消費者教育学校（Escuela Argentina Educación en Consumo: EAEC）

アルゼンチンにおける消費者教育は、通商局公式サイトにおいて、「アルゼンチン消費者教育学校」という名称でオンラインにて提供されている。通商局公式サイトから消費者の権利に関する無料のオンライン講座に申し込むことができるようになっており、受講後には受講証明書が発行される。これらの授業は、生産開発省の研修プラットフォームを通じてオンラインで提供され、アクセスするためには、登録フォームを通じて申込みを行う必要がある。これらの開講講座には自動評価システム（オンラインテスト）や義務的な練習問題が付帯しており、これらは受講証明書発行のために必要なアクティビティである。また、これらの講座には講義期間中チューターが常駐し質問ができるほか、理解を深めるための意見交換や相談のフォーラムも開設されている。

アルゼンチン消費者教育学校のトップページでは、消費者向けのコースと消費者保護組織向けのコースが用意されており、前者の開講コースのうちから、安全にネット通販を行うためのチュートリアルが、同トップページのハイライトとして掲載されている。

消費者向けのコースでは、「デジタル消費（Consumo digital）」、「持続可能な消費（Consumo sustentable）」、「消費と平等（Consumo y equidad）」、「社会的文化的見地から見た消費（El consumo desde una mirada social y cultural）」、「消費と子ども（Consumo e infancias）」、「消費者と権利（Consumidores y derechos）」、及び、「新たなテクノロジー（Nuevas tecnologías）」という各テーマで講座が開講されている。また、消費者保護組織向けのコースでは、「法律コース（Cursos jurídicos）」と「FIAGC講座（Cátedra FIAGC）」が開講されている。全ての講座では、開講理由、講義目的、講義内容、参考文献及び参照法令の説明がなされている。以下では、各開講講座について、消費者向けコースから消費者保護組織向

けコースの順に、それぞれ概要を見ていく。

## (2) 消費者向けコース

### ア デジタル消費

#### (ア) 開講理由

「デジタル消費」は、約1か月にわたるデジタル環境における消費に関するオンライン講座である<sup>929</sup>。本講座の開講理由は次のとおりである。デジタルプラットフォームやウェブサイト、アプリ、ソーシャルネットワーク等の様々なデジタル環境を通じた製品取得やサービス契約締結がますます当然のことになっており、世界的なパンデミックの状況下で加速度的な電子商取引の増大、インターネット上で提供される商品の数量や多様性、及び、こうした環境下での販売類型の多様性は、消費関係をより複雑にし、結果として、消費者及び利用者に更なる保護が必要な状況を生み出している。本講座は、消費者が消費を行う際に利用するインターネットツールの多数の様々な状況を体系化することを目的とし、同時に、こうした状況下で問題となる権利を取り上げ、当該権利の保護のために考慮しなければならない法規範について解説する。

#### (イ) 講義目的

講義目的によると、通信取引で生じる消費関係の特徴を取り上げるのみならず、デジタル・ディバイドや脆弱な消費者の問題についてもカバーするものである。

#### (ウ) 講義内容

本講義の内容は、「ますますグローバルな消費」と「デジタル環境における消費者保護」という二つのモジュールから構成されている。前者では、①デジタル環境における消費の増加、②パンデミックによる消費のデジタル化の加速、③公共基本サービス (servicio público esencial) としての情報通信サービス、④デジタル・ディバイド及び高度に脆弱な消費者について学ぶ。後者では、①消費関係、段階、消費者のタイプ、②一般規範としての情報 (決済方法、保証、商品・サービスの条件)、尊厳ある処遇及び苦情相談への対応、経済的利益の保護、③特別規範としてのキャンセル・ボタン (botón de baja)<sup>930</sup>、クーリングオフ・ボタン (botón de arrepentimiento)

<sup>929</sup> 第一会期が2022年1月17日から2月11日まで、第二会期が2022年10月17日から11月17日まで開催された。プログラムの内容は同一であった。

<sup>930</sup> 生産開発省国内通商局決議第316号(2018年)により、キャンセル・ボタンに関する制度が導入された。ウェブサイトを有する一定のサービス事業者は、トップページの一見して分かる場所に、消費者が契約したサービスのキャンセルを求めることができるリンク(キャンセル・ボタン)を置かなければならない。義務を負う一定の事業者はリスト化されており、その多くが電気通信事業者や民間医療保険、サブスク等の登録型サービスであった。その後の各種決議により事業者リストが漸次拡大され、警備会社、NGO等への定期的寄付登録サービス、自動車ローン契約登録サービス、保険会社、タイムシェア

<sup>931</sup>、附合契約の開示、引渡し期間、④高度脆弱性、⑤苦情相談手続について学ぶ。

### (エ) 参考文献

参考文献として、ブエノスアイレス大学法学部の消費者法教授であるセバスティアン・バロチェリ (Sebastián Barocelli) の専門書や論文のほか、アルゼンチン電子商取引協会 (Cámara Argentina de Comercio Electrónico: CACE) による統計、ラテンアメリカ・カリブ経済委員会 (ECLAC/ CEPAL) による「コロナウイルスの影響と対峙するためのデジタル・テクノロジーへのアクセスの普及」に関する資料、国家通信機構 (Ente Nacional de Comunicaciones: ENACOM)、アルゼンチンの有力紙 Página 12、及び、アルゼンチン国営通信 (TELAM) の各オンライン記事、国際電気通信連合 (ITU) の性別によるデジタル・ディバイドに関する記事が挙げられている。

### (オ) 参照法令

本講座で参照される法規範として、消費者保護法 (法律第 24.240 号)、必要性及び緊急性デクレト第 690 号 (2020 年)<sup>932</sup>、ENACOM 決議第 1467 号 (2020 年)<sup>933</sup>、生産開発省国内通商局決議第 139 号 (2020 年)<sup>934</sup>、同第 236 号 (2021 年)<sup>935</sup>、同第 271 号 (2020 年)<sup>936</sup>、同第 449 号 (2020 年)<sup>937</sup>、同第 424 号 (2020 年)<sup>938</sup>、同第 274 号 (2020 年)<sup>939</sup>、アルゼンチン外務省公式ウェブサイトに掲載された国連の「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」、及び、視聴覚通信サービス法 (法律第 26.522 号) が挙げられている。

---

リング旅行者、ストリーミング・デジタルコンテンツ事業者、位置情報サービス、食料飲料品登録サービスが追加されている。

<sup>931</sup> 生産開発省国内通商局決議第 424 号 (2020 年) により、クーリングオフ・ボタンに関する制度が導入された。クーリングオフ・ボタンとは、製品又はサービスを販売するウェブサイトを含めなければならないリンクのことで、トップページから簡単に直接アクセスできるリンクでなければならない、はっきりと見やすい場所に配置されていなければならない。製品の引渡し又は契約の締結から起算して 10 日以内であれば、クーリングオフ・ボタンをクリックすることで誰でも簡単に購入をなかったことにできる。事業者は、クーリングオフを受信した場合、24 時間以内に取り識別番号を送付する。返送費用は事業者負担である。

<sup>932</sup> パンデミック下においてインターネットや携帯電話、ケーブルテレビなどの情報通信サービスの値上げを行わないことに関するデクレト。

<sup>933</sup> 情報通信サービス事業者が提供を義務付けられる低額通信サービスに関する決議。

<sup>934</sup> 高度に脆弱な消費者に関する決議。

<sup>935</sup> 児童・青少年による苦情相談に関する決議。

<sup>936</sup> 附合契約の開示に関する決議。

<sup>937</sup> 決済方法に関する事業者の情報提供義務に関する決議。

<sup>938</sup> クーリングオフ・ボタンに関する決議。

<sup>939</sup> 連邦消費者保護単一窓口の設置に関する決議。



## イ 持続可能な消費<sup>940</sup>

### (ア) 「我々が消費する水」の開講理由

「水の消費」と聞くと、飲料水や、調理、入浴に使う水を思い浮かべることが多いと思うが、真に我々が利用する水がどの程度の量か考えたことがあるだろうか。国連の専門家によると、2025年までに地球の全人口の40%が水不足の地域に暮らすことになる予想する。同時に、水へのアクセスもまた困難となるであろう。我々は日常的に水を利用するが、それは飲料、調理及び入浴のためだけでなく、食品、紙又は服といった製品の製造や消費においても水を利用する。消費の断続的増加により、実際に我々はどれほどの量の水を利用するのかを知ることが必要であり、こうした理解を基に「ウォーター・フットプリント (huella hídrica)」(人類がサプライチェーンからエンドユーザーまでに関わる、あらゆる製品の栽培、生産、製造、加工、輸送、流通の消費、汚染、廃棄、リサイクルなど全ての淡水のライフサイクルを含めた、淡水の使用量、水環境の影響を定量的に評価するための基準) という考え方が誕生した。アルゼンチン消費者教育学校では、天然資源としての水の重要性及び水の消費に関連した基礎的概念を獲得するためのプログラムを提供する。これにより、全消費関係における市民の保護にコミットするとともに、持続可能な消費について意識を深めることを目的とする。

### (イ) 「我々が消費する水」の講義目的

本講義の目的として、真の水の消費量を知ること、ウォーター・フットプリントについて理解し、合理的消費を実現する必要性を理解すること、日々消費する製品及び役務のウォーター・フットプリントを毎度評価する利点を確認し、新たな消費習慣を導入すること、持続可能な消費を推進することが挙げられる。

### (ウ) 「我々が消費する水」の講義内容

本講義の内容は、「我々が実際に利用する水」と「問題にコミットする」という二つのモジュールから構成されている。前者では、①講座開講理由、基本的概念、②ウォーター・フットプリントの目的と構成要素、③我々が消費する製品におけるウォーター・フットプリントの身近な事例、後者では、①地理的原産地表示、②水の消費に関する世界的文脈、③ウォーター・フットプリントと世界経済の関係、④日常生活における実践及び家庭でできるウォーター・フットプリントの削減のための有益な助言、が予定されている。

<sup>940</sup> 「持続可能な消費」コースでは、2022年度は、「我々が消費する水」(4月25日から5月23日)と「持続可能な消費」(10月17日から11月7日)という異なる二テーマの講座が開講された。

#### (エ) 「我々が消費する水」の参考文献

参考文献として、国連食糧農業機関（Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura）による各種文献、HOLA.COMの記事、ウォーター・フットプリント・ネットワーク公式サイト（<https://waterfootprint.org/en/>）に掲載された計測方法等の情報が掲載されている。

#### (オ) 「持続可能な消費」の開講理由

本講座は、持続可能な消費に関する重要な諸概念に接近することを目的とする。これにより、より意識的かつ責任ある消費の観点から消費関連行動を行うことについて理解する。当該テーマは、消費者のみの問題ではなく、国家や製品・役務の供給者の問題でもある。消費の社会的習慣は、様々な形で、環境、天然資源、経済、人間の幸福にさえ影響を与える。これを理由として、安全、健康、情報及び我々の経済的利益の保護といった消費者としての我々の主要な権利を考慮しつつ、製造方法や現在の消費方法を見直し、我々の消費習慣について積極的かつ批判的役割を演じることが重要である。

#### (カ) 「持続可能な消費」の講義目的

本講義の目的は、持続可能な消費とは何か、持続可能性について議論する場合の国家の役割は何か、平等（equidad）、環境及び健康に関する環境経済の意味するところは何か、教育的、規範的戦略が行われるべきかを知ることである。

#### (キ) 「持続可能な消費」の講義内容

本講義の内容は、「新たな消費モデルに向けて」と「全てのアクターが参加する戦略」という二つのモジュールから構成されている。前者では、①消費、消費主義、持続可能な消費の定義、②現代社会と消費者、③国家の役割、④持続可能な製品及び役務、後者では、①より持続可能な消費方式の導入、②持続可能な消費の戦略、③関連するアクター、④より持続可能な消費のためのアクション、⑤保護、アクセス可能性、規律及び教育、が予定されている。

#### (ク) 「持続可能な消費」の参考文献

参考文献として、ブエノスアイレス大学社会科学部附属研究所やOECDの持続可能な消費に関する文献、ラテンアメリカ諸国間の取組の比較に関する文献が挙げられている。

## ウ 消費と平等<sup>941</sup>

### (ア) 開講理由

消費関係は、市民の生活に欠かせない部分である。製品及び役務を消費することは、基本的な必需品供給のために必要な日常的行動であり、多くの部分において、欲求や興味の満足のためのものである。こうした消費者と事業者の関係は、交渉力や情報の格差により不均衡となっている。さらに、消費者の全体像は広範かつ多様である。こうした多数の人々の間にも、自覚的かつ安全な消費行動にアクセスする可能性において違いが存在する。

本講座は、消費者としての権利行使に際して、最も脆弱な集団の状況を可視化し問題を考えるために提案されるものである。

### (イ) 講義目的

本講義の目的は、脆弱な消費者の様々な集団について知ること、消費実務における脆弱性の状況を特定すること、及び、消費者を保護する基本権について知ることである。

### (ウ) 講義内容

本講義は全部で三つのモジュールから成る。モジュール1「日常生活における消費」では、①消費関係における不均衡、②違いの不可視性、③公共空間における暴力、受容、区別及び尊厳ある処遇について学ぶ。モジュール2「消費及び健康：主観性の形成」では、①中心軸としての健康、②人の健康における広告の役割、③食品を原因とする不調、身体のステレオタイプ及び嫌悪される肥満、④児童及び青少年、児童期におけるアイデンティティの形成、基本権としての遊びへのアクセス、⑤アクセス可能性の問題としての高齢者、障害者について学ぶ。モジュール3「シンボルもまた消費される」では、①ステレオタイプと広告、②象徴暴力とメディア暴力、③アイデンティティの形成、④法制度について学ぶ。

### (エ) 参考文献

参考文献として、前出のブエノスアイレス大学法学部の消費者法教授セバスティアン・バロチェッリ編著の専門書『ジェンダーと消費者法』、『高度に脆弱な消費者』、『消費者法における法源対話』のほか、児童・青少年法、高齢者法、障害者法の専門書、広告とジェンダーや広告と平等に関する専門文献が挙げられている。

<sup>941</sup> 「消費と平等」では、2022年7月25日から8月22日まで「消費と平等：俗説とステレオタイプを打ち壊して」というタイトルの一講座が開講された。

### (オ) 参照法令

本講座で参照される法規範として、国際規範からは、女子差別撤廃条約、女性への暴力の防止、処罰、廃絶に関する米州条約（ベレン・ド・パラ条約）、障害者権利条約、障害者に対するあらゆる形式の差別撤廃のための米州条約、高齢者の人権保護に関する米州条約、児童の権利条約、ジョグジャカルタ原則（性的指向・性自認に関する国際人権法の適用に関する原則）、国連女子差別撤廃委員会の一般勧告第31号及び国連児童の権利委員会の一般的意見第18号<sup>942</sup>が挙げられている。さらに国内規範からは、消費者保護法（法律第24.240号）、女性保護法（法律第26.485号）、ジェンダー・アイデンティティ法（法律第26.743号）、児童・青少年保護法（法律第26.061号）、興行法（法律第26.370号）、差別行為法（法律第23.592号）、衣服サイズ特定の規格化に関する法律（法律第27.521号）、性教育プログラム法（法律第26.522号）、タバコ法（法律第23.344号）、未成年者飲酒禁止法（法律第24.788号）が挙げられている。

## エ 社会的文化的観点から見た消費<sup>943</sup>

### (ア) 開講理由

国家消費者保護局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor: DNDC）は、アルゼンチン消費者教育学校（Escuela Argentina de Educación en Consumo: EAEC）を通じて、消費者の権利保護を強化することを目的とした教育プログラムを実践する。

社会的取組から現代消費社会が獲得する動力学を学ぶことは、消費を法的側面からのみ見つめることを超越するために必要不可欠である。この意味で、我々の社会的アイデンティティの形成に対する消費行動の影響といったテーマを取り扱うことは特に重要である。

### (イ) 講義目的

本講義の目的は、現代社会の特徴を知ること、消費文化及びそれが我々の日常生活にどのように影響するのかを深く検討することである。

### (ウ) 講義内容

モジュール1「消費社会」では、①現代社会の誕生、特徴、②財産及び必需品、③消費へのアクセス及び消費のモデル、④消費の個人的及び集团的側面、モジュール2「消費文化」では、①購買とその意味、②アイデンティティの側面及び行動的側面、③購入と人間の必需品、④目的、欲望及び幻想、⑤アルゼンチンにおける消費の基準を学ぶ。

<sup>942</sup> <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2014/9925.pdf>

<sup>943</sup> 「社会的文化的観点から見た消費」は、2022年7月25日から8月22日までの期間で開講された。

### (エ) 参考文献

参考文献では、社会学者ジグムント・バウマンの書籍 *Consuming Life* や *Does Ethics Have a Chance in a World of Consumers?* のスペイン語訳版、アルゼンチンの経済学者による『フェミニスト経済学』、フランスの哲学者ジル・リポヴェツキーの *The paradoxical happiness - Essay on hyperconsumption society* や *De la ligereza* が挙げられている。

## オ 消費と子ども

### (ア) 開講理由

消費関係は、市民生活に欠かせないものである。製品及び役務を消費することは、基本的な必需品供給のために必要な日常的行動であり、多くの部分において、欲求や興味の満足のためのものである。こうした消費者と事業者の関係は、交渉力や情報の格差により不均衡となっている。さらに、消費者の全体像は広範かつ多様である。こうした多数の人々の間にも、自覚的かつ安全な消費行動にアクセスする可能性において違いが存在する。

本講座は、消費者としての権利行使に際して、最も脆弱な集団の状況を可視化し問題を考えるために提案されるものである。

### (イ) 講義目的

本講義の目的は、消費関係及び児童・青少年にとっての特殊性を特定すること、当該集団にとっての消費の社会的意味について問題意識を持つこと、児童・青少年の集団の諸権利を保護する主要な権利や規範を知ることである。

### (ウ) 講義内容

モジュール1「消費関係における児童・青少年」では、①イントロダクション、②消費関係、③高度脆弱性、④消費者の種類、モジュール2「消費と児童：主観性の形成」では、①アイデンティティ、②欲求と選択、③ジェンダーの社会化、モジュール3「広告と新たなテクノロジー」では、①児童広告、②デジタル・ネイティブと消費、③ソーシャルネットワーク、モジュール4「諸権利と保護」では、①諸権利、②国家の保護について学ぶ。

## カ 消費者と諸権利<sup>944</sup>

### (ア) 「消費者と諸権利」の開講理由

国家消費者保護局 (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor: DNDC) は、アル

<sup>944</sup> 「消費者と諸権利」コースでは、「消費者と諸権利」(2022年4月25日から2022年5月23日)と、「ネット通販チュートリアル」(常設)という二講座が開講されている。

ゼンチン消費者教育学校 (Escuela Argentina de Educación en Consumo: EAEC) を通じて、消費者の権利保護を強化することを目的とした教育プログラムを実践する。

本講座は、地方公務員、その他公務員、弁護士、消費者団体、消費調停員 (conciliadores de consumo)、事業者、商工会議所、検査監督機関 (entes reguladores) 等に向けられ、本講座の受講を通じた証明書取得が、消費者の権利の根拠に関する認識を深めることにつながる。

同時に、本講座の受講を通じた証明書取得は、消費者の権利の保護に関する連邦全体の発展を強化することにつながる。本講座の参加者らは、後に、消費者の助言や指導、調停段階における消費紛争解決、又は、違反制裁活動の実施に関与する他の同僚らに獲得した知識を伝達することが期待される。

#### (イ) 「消費者と諸権利」の講義目的

本講義の目的は、アルゼンチンにおける消費者の権利の根拠を理解すること、消費関係及びそのアクターらを特定すること、国内規範制度及び適用当局を知ることである。

#### (ウ) 「消費者と諸権利」の講義内容

モジュール1「一般概念」では、①消費の問題及びその社会的意味、②消費者の構造的脆弱性、③アルゼンチンにおける消費者の権利の変遷、④特別性の認識のための法律第24.240号及び憲法改正、⑤消費者法の諸原則、⑥規範の複雑性、モジュール2「消費関係におけるアクター」では、①消費関係、②消費者の概念、脆弱な消費者、③事業者の定義、除外主体としての自由業、特殊事例としての航空輸送、④規範統合原則 (principio de integración normativa)<sup>945</sup>、モジュール3「国家の役割及び消費者の保護」では、①国家の役割及び消費者の保護、②苦情及び紛争解決、連邦単一窓口 (ventanilla única federal)、COPREC、③消費者保護のその他のアクターとしての民間団体について学ぶ。

<sup>945</sup> 規範統合原則とは、消費者に最も有利な解釈原則 (prevalencia del criterio interpretativo más favorable para el consumidor) を前提として、消費者保護について明文規定を有する憲法や消費者保護法に限らず、結果として消費関係に適用されるあらゆる一般法及び特別法を広範かつ完全に消費者法に含める考え方である。この点について、消費者保護法第3条〔解釈〕では、「この法律の諸規定は、先に定められた法律関係に適用される一般法及び特別法、とりわけ、競争保護、公正取引に関する法律により統合されるものとする。疑義がある場合には、消費者に最も有利な解釈原則に常に従うものとする。」と定めている。我が国の「消費者法」の概念に関し、特商法などを念頭に置き、消費者という用語が法律名や法文中に現れる法律に限られず、実質的な意味の消費者法が問題となると考えられているが(中田邦博「消費者法とはなにか」中田邦博・鹿野菜穂子編『基本講義 消費者法』(日本評論社、第5版)5ページ)、広範な取り込みを予定するこのような我が国の理解と方向性は同じであるものの、アルゼンチンの方がさらに広い射程を有すると考えられる。

### (エ) 参考文献

参考文献として、前出のブエノスアイレス大学法学部の消費者法教授セバスティアン・バロチェッリや、同様にアルゼンチン及びラテンアメリカ・イベロアメリカでよく知られた消費者法の専門家でラプラタ国立大学教授のガブリエル・スティグリッツ (Gabriel Stiglitz) の専門書や論文が挙げられている。

### (オ) 「ネット通販チュートリアル」の開講理由

「ネット通販チュートリアル」は、Punto Digital というオンラインプラットフォームを通じて提供される。

電子商取引は、全ての人により利用される機会が多い消費方式である。アルゼンチン電子商取引会議所 (Cámara Argentina de Comercio Electrónico: CACE) によれば、その電子商取引年次研究において、インターネットアクセスを有するおよそ 90% の成人が少なくとも一度はオンライン購入の経験があるとしている (これは 1,830 万人に当たる)。

ゆえに、オンラインによる製品購入時又はサービス契約時に、消費者の権利に関して、また、製品・役務の提供時に、事業者の義務に関して、正確かつ詳細な情報を提供することが必要である。

### (カ) 「ネット通販チュートリアル」の講義目的

本チュートリアルの目的は、消費者一般を対象として、より安全にインターネット通販を利用する方法を学ぶための平易かつインタラクティブなツールを提供することである。

### (キ) 「ネット通販チュートリアル」の講義内容

本チュートリアルでは、購入前、購入途中及び購入後という三段階に分けて考える。①購入前においては、a. 情報検索と参照、b. 安全なウェブサイト、c. 事業者の情報、②購入途中においては、a. 諸特徴と代金、b. 製品在庫、c. 引渡し期間、d. 支払、③購入後においては、a. 電子明細書、b. 購入のクーリングオフ、c. 保証、d. 苦情相談について学ぶ。

なお、チュートリアル終了時には補足法律文献にアクセス可能となる。

## キ 消費関係における新たなテクノロジー<sup>946</sup>

### (ア) 開講理由

科学技術は、高速度であらゆる社会の領域やレベルを進化させた。情報通信技術の発達は、全ての者にとって、情報への広範なアクセスと、利用者間のコミュニケ

<sup>946</sup> 「消費関係における新たなテクノロジー」は、2022年9月19日から10月24日に開講された。

ーションを増大させる社会的加速を想定する。これらの事実は、新しい社会習慣及び消費態度の出現を容易にし、今日、社会の過程や現象、人の考え方、生き方、やり方などに影響を与える変化をもたらしている。

人間の出現、人口の増大と拡大及びそれに伴う社会全体の拡大は、様々なテクノロジーの出現を生じさせた。これらのテクノロジーは、一般的に、社会の発展を容易にし、また、既存の手段では解決策を有しなかった問題に対峙するためのツールを提供した。

この革新において我々は新たな問題に対峙する。すなわち、新たな消費方式を前に提示され得る不都合性全体に対峙し、また解決するための現行規範は十分であるかを問わなければならない。また、消費関係において我々は本当に保護されているかも問われなければならない。この方向で法規範を再確認することは重要である。

これらの疑問について、我々は、アルゼンチン消費者教育学校から、消費者が真に保護されるように考えることを支援する。パラダイム転換と弱者保護を提供する真の必要性を自覚することを目的として、あらゆる消費関係における市民の保護へのコミットメントを再確認する。

#### (イ) 講義目的

本講義の目的は、現代消費社会の特徴を知ること、消費文化の理解を深め、それが我々の日常生活にどのように影響するかを知ること、新しい様式の消費についてその利点・弱点を特定すること、社会の変化及び保護の必要性を解釈すること、新たな真実を考慮して新しい消費習慣を導入することである。

#### (ウ) 講義内容

モジュール1「人工知能 AI」では、①人工知能の歴史と発展、②ニューロマーケティング：消費経済における人工知能、広告における変化、保護、③フィンテック、暗号資産、医療診断、ニューラリンク、脳神経関連権（neurorights）、④人工知能の使用に対する責任、モジュール2「消費関係におけるソーシャルネットワーク、仲介者及びインフルエンサーの責任」では、①オンラインオークションサイトの責任と連帯、②ソーシャルネットワーク、社会的圧力（presión social）及び選択の自由、③消費関係におけるインフルエンサーの責任、モジュール3「神経科学、認知バイアスの操作及び消費関係における行動科学」では、①保護原則、情報提供義務、誇張、期待、②契約目的及び契約目的の挫折、③広告、高度脆弱性、情報提供義務、受忍限度（Normal Tolerancia）、④制裁、消費者の意思、モジュール4「暗号資産、フィンテックの世界、仮想通貨、サイバー犯罪、デジタル詐欺、金融教育」では、①フィンテックと仮想通貨、②アルゼンチンにおける準拠法、特別法、世界レベルの規範、③Fintech verticals、システム操作、④デジタル詐欺、民事責任、刑事責任につ



いて学ぶ。

### (3) 消費者保護組織向けコース

消費者保護組織向けコースでは、「法律コース (Cursos jurídicos)」と「FIAGC 講座 (Cátedra FIAGC)」が開講されている。

法律コースでは、「消費者の権利の基礎」、「自動車ローン契約」、「仲裁人のための消費仲裁入門」、「金融制度の諸概念」、「消費関係における紛争管理」及び「国家消費仲裁制度の仲裁人のためのジェンダー分野における継続的・永続的な資格取得」の6講座が開講予定となっている。このうち、「消費者の権利の基礎」は、消費者向けコースで開講された「消費者と諸権利」と同一内容のプログラムである。また、「FIAGC 講座 (Cátedra FIAGC)」については、公式ウェブサイトがあるものの、具体的プログラムは未掲載である。

#### ア 自動車ローン契約 (contratos de ahorro previo)

「自動車ローン契約<sup>947</sup>」は、当該取引に管理者 (administradora)、ディーラー (concesionarios)、製造者及び販売者などの複数の事業者が関与し、これらの事業者からそれぞれ情報提供を受けることに伴う情報格差を原因としたトラブルが多い。当講座は、これを受けて、当該金融取引の構造や権利義務について正しく認識することを目的として開講される。自動車ローン契約はしばしば新車購入に際して締結されることが多く、頻繁に行われる取引でありながら、その複雑性ゆえに、国家消費者保護局では、戦略的重要性を有するものと捉えている。

本講座は、消費者保護法 (法律第 24.240 号) の地方適用当局として執務する立場にある地方公務員を対象とする。

内容としては、モジュール1「概論」、モジュール2「典型財 (bien-tipo)<sup>948</sup>及び競売」、モジュール3「契約責任」から成り立っている。

参考文献としては、専門書が多く挙げられている。

#### イ 仲裁人のための消費仲裁入門

「仲裁人のための消費仲裁入門」は、国家消費仲裁制度に焦点を当てるものである。国家消費仲裁制度とは、仲裁人と呼ばれる中間的な第三者に紛争を任せる形で、消費関係に国家の関与を要請する市民のための無償、任意かつ迅速な紛争解決制度

<sup>947</sup> 自動車やバイクの購入を目的とした無尽講のこと。月賦で50回払いで購入するが、それを前払いで毎月支払い、同時進行で毎月一定の金額を支払う者に車(バイク)が一台当たっていくシステムで、50か月後には参加者全員が自動車(バイク)を購入したことになる。ブラジルでコンソルシオ (consórcio) と呼ばれる金融取引と同一である。

<sup>948</sup> 典型財 (bien-tipo) とは、競売にかけられる財産のことで、契約条項に従い代替物でもよく、国産又は輸入品の動産 (登録動産を含む) を指す (特定目的のための資本化及び貯金制度一般決議第26号 (2004年) 第2章第1条)。

である。仲裁人は、拘束性と義務的性質を有する仲裁判断（*laudo arbitral*）を通じて紛争を解決する。

本講座の目的は、第一に、様々な消費紛争について全体的見識を得るとともに、それらの紛争を管理し解決するための国家の能力を養うこと、第二に、当該手続の特徴及びその司法との関係を学ぶとともに、その法的性質を確定すること、第三に、既存の仲裁の種類及びその他の紛争解決制度との違いに取り組むことである。

本講義の内容として、モジュール1「紛争解決メカニズムとしての仲裁」及びモジュール2「アルゼンチンにおける消費仲裁」が提供されている。後者では、①歴史的経緯、②アルゼンチンにおける消費仲裁、消費仲裁及び民商法典、③アルゼンチンにおける消費仲裁の要点、仲裁制度、④仲裁人、秘書官、仲裁合意、仲裁への事業者の附合、公平に基づく仲裁廷の構造、不服申立て、手続、訴訟の種類について学ぶ。

#### ウ 金融制度の諸概念

「金融制度の諸概念」は、金融制度内の消費関係を認識すること、各種支払類型及びその特別法を知ること、当該制度から派生する権利義務を知ることなどを目的とする講座である。

講義内容として、モジュール1「金融制度」では、①イントロダクション、②消費関係、③附合契約及び不公正条項、モジュール2「支払手段」では、①デビットカード、②デビットカードとクレジットカードの違い、③デジタル決済、モジュール3「クレジットカード」では、①特別法、②クレジットカードの明細書、③金融利息（*intereses financieros*）と制裁利息（*intereses punitivos*）<sup>949</sup>、④明細書の異議申立て、モジュール4「多重債務及び金融誠実実務（*buenas prácticas financieras*）」では、①情報提供義務及び尊厳ある処遇、②義務としてのアクセス可能性（*accesibilidad como obligación*）、③多重債務問題について学ぶ。

参考法令として、民商法典、消費者保護法（法律第24.240号）、デビットカード決済法（法律第27.253号）、クレジットカード法（法律第25.065号）、デクレト第933/18号、アルゼンチン中央銀行（*Banco Central de la República Argentina*）通達A6292、金融サービス利用者保護に関する同通達最新通達A7249（31/03/2021付文書）が挙げられている。

<sup>949</sup> 民商法典では、利息（*intereses compensatorios*）（第767条）、遅延利息（*intereses moratorios*）（第768条）及び制裁利息（*intereses punitivos*）（第769条）の三種類の利息が考慮されている。第769条では「合意的制裁利息は、違約罰条項に関するルールにより規律される。」と定められている。遅延利息が、弁済期日以降、遅延の日割りで請求される利息のことであり、制裁利息は弁済期日後に請求額を支払うことに対して請求される利息である。制裁利息を請求するためには司法手続を要し、司法手続の時点での残債務や制裁金の支払を実現するために行われるものである。

## エ 消費関係における紛争管理

「消費関係における紛争管理」は、アルゼンチン交渉・調停・仲裁協会（Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje : IANCA<sup>950</sup>）からの講師派遣により、消費調停人（conciliadores de consumo）のために提供される講座である。なお、IANCA は、調停法（法律第 26.589 号）第 40 条の下で調停人の資格を管理する団体として認定されている。資格認定された調停人は REGEF システムに登録される。本講座は全体で 30 時間のもので、司法人権省の紛争解決の調停及び参加型手法局（Dirección Nacional Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación）の認定を受けるものとなる。

## オ 国家消費仲裁制度の仲裁人のためのジェンダー分野における継続的・永続的な資格取得

「国家消費仲裁制度の仲裁人のためのジェンダー分野における継続的・永続的な資格取得」は、生産開発省国内通商局決議第 889 号（2021 年）により、国家消費仲裁制度（Sistema Nacional de Arbitraje del Consumo）の構成員である、国家消費者団体代表者登録（Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores）及び事業者団体代表者国家登録（Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales）に継続的に登録される要件として、「国家消費仲裁制度の仲裁人のためのジェンダー分野における継続的・永続的な資格取得」の受講が義務化されたことを受けて開講される講座である。

## （4）小括

ネット通販チュートリアルを例外として、アルゼンチン消費者教育学校で提供されるオンライン講座の全体に共通していえることは、消費者向けコースであっても、参考文献情報から特に明らかなとおり、大学法学部や法科大学院の消費者法講義に匹敵する専門的な内容が含まれていることである。講義内容を見ても、これらのオンライン講座を担当するのは法学部教授や裁判官・弁護士等の法曹実務家、あるいは、消費者法領域に連なる他分野の専門家であろう。そして、ほとんどの講座は約 1 か月に及ぶものである。これらの講座の多くは、世界を先取りし、消費者を啓蒙することに主眼を置いたものが多いように思われる。

我が国の消費者庁の消費者教育ポータルサイトでは<sup>951</sup>、成人のみならず児童・青少年を視野に入れた分かりやすい消費者教育、あるいは、被害に遭わないよう注意喚起に重点を置いた消費者教育を志向しているように見える。これらの取組に加えて、大学との連携により、様々な制度の理念や趣旨、比較法や国際条約なども取り

<sup>950</sup> <https://www.ianca.com.ar/>

<sup>951</sup> <https://www.kportal.caa.go.jp/>

扱う講座の開講を検討しても良いと考えられる。

## 5. 日本の消費者政策体制への提言

### (1) 国際的枠組みと整合した高度に脆弱な消費者へのフォーカス

#### ア 消費者相談の未来-オンライン消費者相談のその先に-

オンライン消費者相談自体は、既に様々な国で導入されているが、この点に関するアルゼンチンの特徴は、国際条約との整合性を図り、国際的潮流にも沿う消費者政策の一環として、高度に脆弱な消費者にフォーカスした消費者相談体制を構築していることである。

見てきたとおり、通商局が推進する消費者保護プログラムでは、高度に脆弱な消費者のうち、児童・青少年と人工妊娠中絶権がクローズアップされていた。後者はアルゼンチンあるいはラテンアメリカ地域の特殊性と関係が深いものの、前者は我が国でも民法の成年年齢引下げとの関係で若年消費者の保護が問題となっている点で共通する。例えば、消費者契約法第3条第1項第1号では、消費者の判断力に着目した勧誘規制として、事業者の情報提供努力義務の考慮事由の中に「消費者の年齢、心身の状態」を追加したことは、取消権を認める規定としての法制化は見送られたものの、民法の成年年齢引下げを直接的に考慮した規定といえる。また、同法の困惑類型の中にも、社会生活上の経験不足の不当利用（第4条第3項第3号・第4号）のように、ターゲットとなりやすい大学生などの若年者が想定されたものがある。アルゼンチンでは、国際条約とも整合する民商法典の年齢を主なベースとした児童・青少年の細かい区分に対応しつつ、その児童・青少年の年齢及び成熟度に従い、進歩的自律性原則（*principio de autonomía progresiva*）に合致して、彼らが自己決定権を有するとともに、その意見が考慮されなければならないとの原則に立脚する。また、高度に脆弱な消費者は、児童・青少年や妊婦に限られず、我が国でも多くの問題が生じている高齢消費者や、同様に国際条約（障害者権利条約）との整合性が求められる後見法制下にある障害者なども含まれる<sup>952</sup>（通商局決議第139号第2条）。これらの場合において、裁判外を含む紛争解決手続のための弁護士同伴扶助が付帯した制度となっていることも特筆すべき点である。全国に90か所ある司法アクセスセンター（CAJ）にて、消費者相談とともに、弁護士同伴扶助を受けることができる。

このように見ると、我が国では、いわゆる高度に脆弱な消費者について、消費者契約法の困惑類型の漸次拡大や事業者の情報提供努力義務の考慮事由といったところで若年消費者の実体的権利の充実化が進んでいるが、これに加えて、これらの者

<sup>952</sup> 山口詩帆「2014年アルゼンチン新民商法典における『支援（apoyo）』制度-わが国の成年後見制度の改革と障害者権利条約への適合に向けて-」法学政治学論究 121号（2019年）207-240ページ。

に対し、消費者集団訴訟制度も含めた消費者紛争解決手続の充実化を図っていくことも重要な課題といえよう。実体法と手続法は消費者保護における両輪と考えて、両者のバランスや協働を念頭に消費者立法を考えていくべきである。

アルゼンチンにおいて当該オンライン消費者相談体制をリードするのが、経済省通商庁消費者保護アクション次局の下に設置された国家消費者保護消費仲裁局（Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo: DNDC）である。オンライン消費者相談は、連邦消費者保護単一窓口（Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor: VUF）を通じて、国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）に対して行われるとの説明が通商局公式サイトにてなされているものの、消費者相談に関する年次報告の統計資料で見たとおり、実際には、検察庁（Ministerio Público Fiscal）内の司法アクセス総局（Dirección General de Acceso a la Justicia: ATAJO）や、ブエノスアイレス大学法学部法律相談所（Patrocinio UBA）のような大学附属法律相談所も、消費者相談体制において重要な役割を担っている。このように消費者の相談先が複数用意されている点もアルゼンチンの特徴といえる。

なお、通商局サイトによれば、連邦消費者保護単一窓口にてオンラインで受け付けた相談・苦情及び告発は、その内容によって、各州の地方当局や、消費関係事前調停サービス（Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo: COPREC）あるいは国家消費仲裁制度（Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo: SNAC）に振り分けられることになる。これらの調停や仲裁、あっせんといった裁判外手続の効果の相互関係と共に、調停不成立の場合や不服申立ての制度、消費者集団訴訟を含む司法手続との関係については、別稿にて改めて検討したい。また、通商局と検察庁も連携協定により協力関係が築かれていることから、民間のものも含め、様々な消費者相談窓口を通じた場合の相互関係も今後の検討課題である。

## イ 消費者政策の対象としてのジェンダー及び多様性

注意価格プログラム・プラス（+Precios Cuidados）による生理用品へのアクセス権の保障は、価格に関する消費者政策の目的である食品安全及び健康・衛生条件のうち、後者の健康・衛生条件に含まれるものである。生理用品の品質、バラエティ、選択肢、価格における格差は、平等で健康な生活レベルの違いとして分析される。つまり、生理用品へのアクセスに関する経済的障壁は、健康、教育及び労働に影響を与える。ゆえに、生理に関する事柄は、社会基盤、収入又は文化的規範といった諸条件の影響を受けるものである限り、個人の問題を超越する。こうして、生理に関する事柄は必ずしも「私事」ではないというのが国際的潮流であり、人々や家計にとって具体的な経済的コストであるがゆえに、公的領域に属する問題である。ジェンダーの不平等を取り除くような公的政策やプロジェクト、環境問題とリンクして持続可能な消費に向けたストラテジーなどを考えていく必要がある。

続いて、IVE（人工妊娠中絶）苦情相談、及び、ジェンダー及び多様性を有する消費関係と広告の問題に関して、消費者私法政策はどのようにあるべきなのだろうか。まず、IVEの実施拒絶は、医療と消費者の問題の中で論じられる医療サービスにおける契約締結の自由に対する制限との関係で、医師側に診療拒否の正当事由がない限り賠償責任が生じると考えられる。さらに、女性の人権尊重運動の成果であり、歴史的決断とも評される人工妊娠中絶権法の制定とも相まって、「尊厳ある処遇」（消費者保護法第8条 bis）の保障がなされていないとの評価を免れないことが予想され、この場合の効果の一つとして懲罰的損害賠償（消費者保護法第52条 bis）が予定されている。次に、ジェンダー及び多様性を有する消費関係と広告の問題については、不当広告の議論として、誤認表示のみならず、濫用的表示についても課徴金制度や民事効の在り方を検討していく必要がある。我が国では、景品表示法違反の不当表示・広告に対し消費者庁による措置命令や課徴金納付命令といった制度が存在する。そして、消費者契約法の「勧誘」概念に不特定多数に対する働きかけである広告が含まれるとの最高裁判断を契機として<sup>953</sup>、景表法と民事責任の接合（広告と民事的救済）の問題も論じられている。この流れで問題とされているのは消費者を誤認させる表示・広告であるが、差別的 content や屈辱や羞恥心を抱かせるような表示・広告についても、パラレルに議論を深めていく必要がある<sup>954</sup>。アルゼンチン消費者保護法では、既述のとおり、第7条及び第8条において広告等の誤認表示、第8条 bis において表示・広告を含む濫用的行為について定めており、違反に際しては、それぞれ業刑罰とは別に私法的効果が発生する仕組みである。具体的には、誤認表示については、広告等の表示内容がそのまま契約内容となることから、表示・広告内容について契約不履行責任を負い、また、濫用的広告や表示については、懲罰的損害賠償責任（第52条 bis）を負う。

## （2）専門的かつ国際的な消費者教育

アルゼンチン消費者教育学校の特徴として、無料のオンライン講座であること、オンラインテスト付きで成績評価を伴い、これによる証明書取得によって、コースによっては消費者相談のあっせんや調停に関わる人材を養成している点を挙げることができる。消費者保護機関向けのコースでは、消費者政策の現場に携わる人材の再教育や継続教育も担っている。

また、既述のとおり、一般消費者向けのコースであっても、法教育・権利教育主体のコースであれば大学法学部や法科大学院の消費者法の授業に匹敵するような高度な内容の講座が提供され、法分野ではない消費者保護関連領域については、世界を先取りし、消費者

<sup>953</sup> 最高裁判所第三小法廷平成29年1月24日判決（民集71巻1号1ページ）。

<sup>954</sup> ちょうど民法で（錯誤・）詐欺・強迫（第96条）がセットで論じられたり、消費者契約法で誤認類型・困惑類型（第4条）がセットで論じられたりするのと同様である。

を啓蒙することを主眼としたものが多く、ほとんどの講座が約1か月に及ぶものである。

これら全ての講座に共通すると考えられるのが国際的視点である。アルゼンチン消費者教育学校を運営する国家消費者保護消費仲裁局（DNDC）は、他方でイベロアメリカ消費者保護政府当局フォーラム（FIAGC）においてアルゼンチン代表を務め、脆弱な消費者やジェンダー問題に関して国際レベルで積極的な活動を行っていることは見たとおりである。言語・文化を共有するイベロアメリカ地域だからこそできる消費者法分野の国際連携であるとはいえ、ヨーロッパ地域でも同じような連携が存在し、イベロアメリカ・ラテンアメリカ諸国とも連絡関係にあることを考えると、日本も消費者庁を中心として国際連携を強化し、これを立法政策や消費者教育に反映していくことが求められている。