

# フランスの電子商取引に関する状況

## 消費者の信用確保による市場の拡大

### はじめに

フランスの電子商取引の状況について、特に消費者における信用確保の観点を中心にフランス経済財政産業省 (MINEFI) 企業総局及び仏通信販売事業者協会 (FEVAD) から説明を受ける機会があった。本稿ではその概要を記載する。

### フランス電子商取引の現状

フランスの電子商取引は欧州の中でも遅れをとっていたが、最近では G 8 で最も高い成長率を記録し追いついている。2004 年の統計で、フランスではインターネットで商品を購入する消費者が 1200 万人おり、インターネットを通じたオンラインショッピングの市場規模は 100 億ユーロ (前年比 50% 増) である。これにはファイナンスサービスや個人間取引は含まれない。なお、これにカタログ販売等を含めればフランスの通信販売の市場規模は 200 億ユーロ近くになると考えられる。

フランスの市場が高い成長率を示しているのは、次の要因が考えられる。フランスでもようやくブロードバンドが普及してきたこと (FTTH はほとんど行われていないが、電話線 ADSL や CATV 回線によるサービスがようやく増加してきている)、電子商取引に対する消費者の信頼が確保されつつあること、供給者の多様化が進んでいること (フランスでも eBay の成功がみられる等、この分野はダイナミックな市場を形成している)、技術の進歩、特にモバイルテクノロジーの発展がみられることである。なお、日本で携帯電話を利用した電子商取引が進んでいることはよく承知しているが、フランスでは、現時点ではこの分野では音楽や着信音ダウンロードの分野が中心である。

特定の年齢層 (25 ~ 35 才) のフランス人では、半数がインターネットを通じた財やサービスの購入を行っている。今後の成長も楽観的に考えており、情報通信機器の普及率向上により、一層の成長が見込まれる。

仏通信販売事業者協会 (FEVAD) は、インターネットを通じて事業を展開する事業者 500 社が加盟する協会である。FEVAD の参加企業は 3 つに分類される。

フランスは従来からカタログ通販が盛んで、この分野の大企業 (Les Trois Suisses, La Redoute, Camif) 、

アマゾン、eBay、ピクスマニア等の電子商取引関連の比較的新しい企業、百貨店やスーパーマーケット、大型家電販売店などの流通業界。その他に、テレビショッピングを行う TV 局や、e-tourism (expedia, lastminutes)、携帯通信事業者 (orange, SFR, boueygue) も加盟している。

### 電子商取引における消費者の信用確保

フランスで電子商取引市場の成長を支えているのは信用である。消費者の信用を確保することができれば、引き続き市場の拡大が見込まれる。FEVAD としては信用の獲得及び維持にたいへん気を配っている。4 年ほど前に信用問題でスキャンダルが発生したことがあったが、既に的確に処理し、現在は消費者との関係は良好である。

フランスでは、信用を支えるための 3 つの基盤が存在する。(1) 政府による法規制、(2) 事業者及び事業者団体が監督機関や消費者団体との対話、(3) 事業者団体としての的確な自主規制、の 3 点である。

#### (1) 法規制

2004 年度に重要な法律が 2 つ制定された。ひとつは、電子商取引・デジタルエコノミーの信頼に関する法律である。これは制定までに大きな議論があり、審議に 18 か月も要した。この法律では、販売促進、契約、消費者保護に関するルールを定めている。他のひとつは、IT と自由に関する法律である。フランスでは歴史的に個人データの利用にたいへん敏感である。また、この法律には迷惑メールも規制対象となっている。

なお、欧州委員会でクーリングオフ期間の統一について議論を行っている。フランスでは、全ての遠隔販売を対象とする法律 (1998 年発効) があり、この法律に、全ての形態の取引について 7 日間のクーリングオフ期間を規定している。これとは別に、EU 指令を法制化した電子商取引法があり (2000 年発効) 広告表示内容など前者で規定していない内容を追加的に規定

している。FEVAD は、最初は、自主規制で対応しているので電子商取引・デジタルエコノミーの信頼に関する法律の制定に反対していた。

## (2)関係組織との対話

これらの規制に係る機関として、経済財政産業省の消費・競争・不正取引規制総局 (DGCCRF) 及び IT 事由全国委員会 (CNIL) の 2 つが存在する。CNIL はプライバシー保護を進める独立機関である。

その他に、フランスには消費者団体が多数(18 団体)存在し、事業者団体はこれらの団体と常に対話をしている。

また、経済・財政・産業省が政令に基づき設置した消費者全国委員会 (CNC) という諮問委員会があり、業界団体、消費者団体などが参加し、この分野を含め消費者政策全般を議論している。なお、消費者トラブルを処理する機関として、CNC とは別に、インターネットの規制を行う民間フォーラムがあり、裁判外紛争処理機関 (ADR) を立ち上げている。これは EU 指令にしたがって設けられたものであり、紛争解決手段として仲介、示談を勧めている。

## (3)事業者団体による自主規制

事業者団体による自主規制に関しては、FEVAD が法律よりも一層進んだ倫理的な自主ルールを規定している。FEVAD 加盟企業は、この自主ルール (品質に関する倫理規定や品質憲章) に賛同し遵守している。加盟企業は契約事項の中に消費者に対する補償に関する規定を設けており、また消費者は加盟企業だけでなく FEVAD に対しても補償を求めることが可能である。FEVAD は加盟企業の案件を対象に消費者からのクレーム処理も行っている。例年 1,500 件のクレームがあるが、処理の成功率は 99.9% である。クレームの主な内容は、納期が守られないこと。フランスでは、提供された情報と商品が異なる等のクレームは発生しない。通信販売に関する規則で情報提供内容が細かく規制されていること、また法規制により最低 7 日間のクーリングオフが定められているためである。

FEVAD は消費者向けの啓発も行っている。消費者の権利に関するわかりやすいガイドブック (パンフレット) を作成し、賢い購入方法の説明などを行っている。このガイドブック作成に当たっては、商業消費担当大

臣のサポートを得、また消費者とも連携して作成した。

## 最近の電子商取引関連の情報

最近のフランスにおける電子商取引関連の情報を記載する。

### (1) 電子商取引に関する報告書

FEVAD は 2 月 21 日に電子商取引に関する報告書をロース産業担当大臣に提出した。これによるとフランスは BtoC では遅れを取り戻しつつあるが、BtoB では依然遅れが目立っている。2005 年の BtoB の潜在市場規模は 400 ~ 500 億ユーロであるが、英国では 2004 年時点で 750 億ユーロに達している。なお、この調査では、生産に直接関係する調達 (例えば、部品の購入等) は除外されている。調査によると、2005 年の実際の BtoB の取引額は 70 ~ 80 億円ユーロであった。特に高度技術関連産業では、BtoB 電子商取引を利用することにより購買額を最大で 30% 程度カットした例がある。一方、公共部門における調達での利用は著しく遅れている。供給元をみると、旅行代理店、情報・通信機器、OA 機器などの伸びが顕著である。しかし、全般的に企業は電子商取引の経済的な効果に対する認識が不足しているとの認識の下、FEVAD は電子商取引促進のために 5 つの勧告を提案した。

電子商取引の利用による生産性の向上を示す指標の設定

受注と決済のペーパーレス化

公共部門における調達の近代化の推進

サイト改善のための技術投資の促進

BtoC について醸成された消費者の信頼を活用

### (2) 2005 年の電子商取引の実績

FEVAD は、1 月 24 日、2005 年の電子商取引の実績に関する調査結果を発表した。フランスのインターネットユーザー数は現在人口の 50% を超えており、電子商取引を行う人の数も 1,300 万人 (人口のほぼ 4 分の 1 に相当) に上っている。FEVAD の推計によれば、電子商取引の総額規模は 2005 年通年で推定 87 億ユーロに上り、前年比で 53% 増加した。前年と同程度の増加であった。なお、いわゆるクリスマス商戦 (11 ~ 12 月) の時期に限れば、インターネットを通じた販売額は 17 億ユーロ (前年同期比 34% 増) であった。

