

**【仮訳】引用等には直接原文に当たられるようにお願いします。**

© 2015 United Nations for the English Edition

All rights reserved worldwide

© 2016 消費者庁（日本語版）

日本語訳の質及び原著との整合性については消費者庁がその責任を負う。  
原著と日本語訳との間に何らかの不整合が生じた場合、原著が優先する。

## 消費者保護

国連総会は、

特に開発途上国のニーズを考慮して、消費者保護のための一連の一般的ガイドラインを策定するため、理事会が消費者保護に関する協議の継続を事務総長に要請した 1981 年 7 月 23 日の経済社会理事会決議 1981/62 を想起し、

また、消費者保護に関する 1983 年 12 月 19 日の国連総会決議 38/147 を想起し、

1984 年 7 月 26 日の経済社会理事会決議 1984/63、1999 年 7 月 26 日の同理事会決議 1999/7 及び 1985 年 4 月 9 日の国連総会決議 39/248 に留意し、

国際貿易及び開発に関する 2010 年 12 月 20 日の国連総会決議 65/142 を想起し、

2012 年 4 月 21 日から 26 日までドーハで開催された国際連合貿易開発会議 (UNCTAD) 第 13 回会合において、分析と調査を実施するため、また、全ての加盟国、特に開発途上国・市場経済移行国が競争及び消費者保護に関する政策を策定・実施すること、ベスト・プラクティスの共有を促進すること並びに同政策の実施に関するピアレビューを行うことを支援するために同会議に委ねられたマンデートに留意し、

取り分け、開発及び貧困の撲滅を追求した、国際連合ミレニアム宣言において、特にミレニアム開発目標の中で打ち出された目的、2005 年世界サミット最終文書における上記目的・目標の再確認及びミレニアム開発目標に関する 2010 年国連総会のハイレベル会合の成果文書、並びに持続可能な開発目標を想起し、

2015 年が議題である消費者保護に関する国際連合ガイドライン採択の 30 周年であること、また、加盟国にとって消費者保護の更なる強化が不朽の要請であることを認め、国連総会が、市場やテクノロジーの発展が消費者に与える影響に対処する責任を有していることに留意し、

1985 年の同ガイドライン採択以来、規範的なレベルでは消費者保護に関して

著しい進展がみられるものの、この進展が、全ての国々及びあらゆる商業分野において、より効果的でより統合された保護への取組の成果に常に結び付いているわけではないことを認め、

効果的な消費者保護法制、執行機関及び救済制度の主な特質を構築するため、また、当該加盟国が、加盟国間の国際的執行協力の促進や消費者保護についての経験共有の奨励のためだけでなく、自国の経済的・社会的・環境的状况に適した国内や地域の法・規則・規制を制定及び執行することを支援するために、同ガイドラインが有益な一連の原則となることを再確認し、

各加盟国にはそれぞれ多様な仕組みや法文化が存在するものの、効果的な消費者保護法制、執行機関及び救済制度の主な特質を確立する共通原則の必要性については、意見の一致があることを認識し、

効果的な紛争解決・救済の仕組みや、詐欺的・欺まんの商行為によって被害を受けた消費者に救済を得させることに（可能な場合には国境を越えて）協力する消費者保護執行機関の能力を含めた、消費者保護のための強固な法規制の枠組みが重要な公共の利益に適い、経済的活力や消費者の福利に貢献することを確信し、

加盟国は、消費者のプライバシー及び情報のグローバルかつ自由な流通を推進し、保護することについて、共通の利益を持つことを認識し、

電子商取引（モバイル取引を含むものと理解）が世界中の消費者にとってますます重要性を持つようになってきていること、また、消費者の利益を促進するコンピューター、携帯電話、接続機器を用いた新たなネットワーク技術をベースにした経済の発展・成長を促進するために、電子商取引が提供する機会が役立てられるべきことを考慮し、

加盟国、事業者、消費者及びそれらを代表する者が、電子商取引における効果的な消費者保護の進展に特別な注意を払うべきこと、また、特定の消費者保護に関する問題、例えば、適用法令や管轄等は、国際的な協議や協力を通じて最も効果的に対処され得ることを考慮し、

十分に機能する金融サービス市場における消費者の信頼が、長期にわたる金融の安定性、成長、効率性及び革新を促進すること、また、最近の金融危機に

より、消費者の福利に資するために効果的な規制や監督、執行の枠組みを要求する、金融部門における消費者保護に新たな注目が集まったことを認識し、

消費者の健康及び安全並びに環境を脅かし、また、市場における消費者の信頼を失わせる、基準を満たさない製品、虚偽表示製品及び偽造品に対抗することの重要性を認識し、

消費者の利益を最大化し、取組の重複を避けるために、消費者保護に取り組む既存の多国間組織との調整及び連携の価値を認識し、

「制限的商慣行規制のための多国間の合意による一連の衡平な原則と規則」の全ての側面についてレビューを行うための第7回国際連合会議の提案を想起し、

1. 本決議に付属され、不可欠な部分を形成する改定版「消費者保護に関する国際連合ガイドライン」の採択を決定する。
2. 事務総長に、加盟国及びその他利害関係者に同ガイドラインを広めるよう要請する。
3. 消費者保護に関連する特定分野についてのガイドライン及び関連文書を考案する国際連合システムの全ての組織に対して、各国の適切な団体に同ガイドラインを広めるよう要請する。
4. 加盟国に、本決議と、付属書に含まれている同ガイドラインを実施するよう推奨する。
5. 国際連合貿易開発会議（UNCTAD）の事務局に、本決議の実施に関する進展及び経験について情報交換し、その情報をレビューし、また、「制限的商慣行規制のための多国間の合意による一連の衡平な原則と規則」の全ての側面についてレビューを行うための第8回国際連合会議の際に、本件について国連総会に報告するよう要請する。
6. 国際連合貿易開発会議（UNCTAD）に対し、同ガイドラインを促進すること、また、加盟国、事業者及び市民社会が公的及び民間の物品・サービスの提供において消費者保護を促進できる様々な方法についての認識の形成を利害関

係ある加盟国に奨励することを要請する。

7. 国際連合貿易開発会議（UNCTAD）の貿易開発理事会の下にある既存の委員会の枠組み内で消費者保護法・政策に関する政府間専門家グループを設立することを決定する。同グループは、作業をレビューし、マンデートの更新を検討することになっている、「制限的商慣行規制のための多国間の合意による一連の衡平な原則と規則」の全ての側面についてレビューを行うための第9回国際連合会議まで運営される。
8. 改定版ガイドラインにおいて具体化された作業の実施のため、既存資源の再配分、及び／又は、任意拠出金による予算外の資源の使用を通じて、国際連合貿易開発会議（UNCTAD）内で、必要な資源が利用可能とされるべき旨決定する。
9. 事務総長に対し、加盟国、事業者及び市民社会による同ガイドラインの効果的な実施を継続的に促進するよう要請する。

## 付属書

### 消費者保護に関するガイドライン

#### I. 目的

1. 全ての加盟国の、特に開発途上の加盟国の消費者の利益及びニーズを考慮し、消費者がしばしば、経済的条件、教育水準又は交渉力における不均衡に直面することを認識し、消費者が危害のない製品にアクセスする権利並びに公正、公平かつ持続可能な経済的・社会的発展及び環境保護を促進する権利を有することを踏まえた上で、消費者保護に関する本ガイドラインは以下の目的を有する。
  - (a) 消費者である国民のために、十分な保護の達成又は維持について、各国を支援する。
  - (b) 消費者のニーズと要望に応じた生産及び販売形態を促進する。
  - (c) 消費者に提供される物品・サービスの生産及び販売に従事する者の高水

準の倫理的行動を奨励する。

- (d) 国内及び国際レベルにおいて消費者に悪影響を及ぼす全ての事業者による不正な商行為を各国が抑制する支援を行う。
- (e) 独立した消費者団体の発展を促す。
- (f) 消費者保護の分野で国際協力を推進する。
- (g) より低価格で幅広い選択肢を消費者に提供する市場環境の発展を奨励する。
- (h) 持続可能な消費を促進する。

## II. 適用範囲

- 2. 本ガイドラインは、国有企業から消費者への物品・サービスの提供を含む、事業者・消費者間取引に適用される。本ガイドラインの目的において、消費者保護政策には、加盟国の法律、規制、規則、枠組み、手続、決定、仕組み及びプログラム並びに消費者の権利及び利益を保護し、消費者の福利を促進する民間部門の基準や勧告が含まれる。
- 3. 本ガイドラインの目的において、「消費者」という用語は、一般的に、国籍に関係なく、主に個人、家族又は家庭のために行動する自然人を意味する。一方、加盟国が国内特有の必要性に対処するために異なる定義を採用できることを認める。

## III. 一般原則

- 4. 加盟国は、以下に定めるガイドライン及び関連する国際協定を考慮し、強力な消費者保護政策を進展させ、強化し、又は維持すべきである。その際に、各加盟国は、自国の経済、社会及び環境の状況並びに自国民のニーズに合わせ、施策案の費用対効果を踏まえて、消費者保護に関する独自の優先事項を設定すべきである。
- 5. 本ガイドラインにより満たすことが意図される正当な必要性は、以下のと

おりである。

- (a) 消費者による必需品・サービスへのアクセス
  - (b) 脆弱で恵まれない消費者の保護
  - (c) 健康と安全に対する危害からの消費者の保護
  - (d) 消費者の経済的利益の促進及び保護
  - (e) 消費者の個々の希望やニーズに従い、十分な情報に基づく選択を可能にするための十分な情報へのアクセス
  - (f) 消費者の選択の環境、社会、経済への影響に関する教育を含む消費者教育
  - (g) 効果的な紛争解決及び救済策が利用可能なこと
  - (h) 消費者及びその他の関連団体又は組織を結成する自由並びに当該組織に影響を与える意思決定のプロセスにおいて見解を示す機会
  - (i) 持続可能な消費形態の促進
  - (j) 電子商取引を利用する消費者への保護の水準が、その他の形態の商取引を利用する場合に与えられる保護の水準を下回らないこと
  - (k) 消費者のプライバシー保護及び情報のグローバルかつ自由な流通
6. 持続不可能な生産及び消費の形態は、特に先進工業国において、地球環境を継続的に悪化させる主要因となっている。全ての加盟国は、持続可能な消費形態を促進するよう努力すべきである。先進国は率先して持続可能な消費形態を達成し、また、開発途上国は、共通ではあるが差異のある責任の原則を十分に考慮し、自国の開発プロセスにおいて持続可能な消費形態を達成するよう努めるべきである。この際には、開発途上国の特別な状況及びニーズは十分に考慮されるべきである。

7. 持続可能な消費を促進するための政策では、貧困を撲滅し、社会の全構成員の人間としての基本的な要求を満たし、国内及び国家間の不平等を減らすという目標を考慮すべきである。
8. 加盟国は、消費者保護政策を進展させ、実施し、及び監視するための適切なインフラを提供し、又は維持すべきである。消費者保護施策が全ての層の国民、特に農村部の住民や貧困層のために実施されることを確保するため、特別な配慮がなされるべきである。
9. 全ての企業は、事業を行う国の関連の法律及び規定に従うべきである。また、当該国の管轄当局が合意した消費者保護のための国際基準の適切な規定にも従うべきである（以下、本ガイドラインにおいて国際基準に言及する場合は、本項に照らして考察されるべきである。）。
10. 消費者保護政策を進展させる際には、研究に携わる大学及び官民の企業が果たす潜在的な肯定的役割について検討されるべきである。

#### IV. 良好な商業活動に関する原則

11. 消費者とのオンライン及びオフライン商業活動の実施における良好な商業活動の基準を確立するための原則を以下に示す。
  - (a) **公正かつ公平な対応** 事業者は、消費者とのあらゆる段階の関係において、事業文化の不可欠な部分となるように、公正かつ誠実に消費者に対応すべきである。事業者は、消費者、特に脆弱で恵まれない消費者に害を及ぼす行為を避けるべきである。
  - (b) **商業行動** 事業者は、不正なマーケティング戦術、不正な債権回収又は不必要なリスクや害を消費者に及ぼし得るその他不適切な行為等の、違法、非倫理的、差別的又は欺まんの行為を消費者に受けさせないようにすべきである。事業者及びその指定代理人は、消費者の利益に十分配慮し、目標として消費者保護を維持する責任を負うべきである。
  - (c) **開示及び透明性** 事業者は、物品・サービス、取引条件、適用料金及び最終コストに関して、完全で、正確で、かつ誤解を招かない情報を提供し、



消費者が十分に知識を得た上で選択できるようにすべきである。事業者は、使用する技術の手段にかかわらず、こうした情報、特に重要な取引条件に容易にアクセスできるようにすべきである。

(d) **教育及び意識改革** 事業者は、適宜、消費者が金銭的リスク等のリスクを理解するために必要な知識やスキルを習得することを支援するプログラム及び仕組みを策定し、消費者が十分に知識を得た上で選択し、必要な場合には、好ましくは独立した第三者から、優れた専門的な助言や支援を受けられるようにすべきである。

(e) **プライバシー保護** 事業者は、個人情報の収集及び使用に関し、適切なコントロール、セキュリティ、透明性、同意についての仕組みの組合せを通じて、消費者のプライバシーを保護すべきである。

(f) **消費者の苦情及び紛争** 事業者は、消費者に不必要な費用又は負担をかけることなく、迅速で、公正で、透明性があり、安価で、利用しやすく、即時で効果的な紛争解決を提供する苦情処理メカニズムを整備すべきである。事業者は、内部告発の処理、裁判外紛争解決サービス、顧客満足のための規約に関して、国内及び国際的な基準に従うことを検討すべきである。

## V. ガイドライン

12. 本ガイドラインは、国産の物品・サービス及び輸入品の両方に適用されるべきである。

13. 消費者保護のための手続又は規制を適用する際には、それらが国際貿易の障壁にならないよう、また、国際貿易上の義務と調和するよう十分に配慮されるべきである。

### A. 消費者保護のための国内政策

14. 加盟国は、以下の事項を奨励する消費者保護政策を構築すべきである。

(a) 良好な商業活動

(b) 消費者が容易に事業者に連絡を取ることを可能にし、また規制当局及び

法執行当局が事業者を特定し、探し出すことを可能にする明確でタイムリーな情報。当該情報には、事業者の身元、正式な名称、取引する際の名称、代表者の地理的住所、ウェブサイト、電子メールアドレスやその他の連絡手段、電話番号や政府登録番号又はライセンス番号などが含まれ得る。

- (c) 事業者が提供する物品・サービス及び関連する取引条件についての明確でタイムリーな情報
- (d) 不公正ではなく、明確かつ簡潔で分かりやすい契約条件
- (e) 取引における確認や取消し、返品、返金の透明なプロセス
- (f) 安全な支払の仕組み
- (g) 公正で、手頃な料金で利用できる迅速な紛争解決及び救済
- (h) 消費者のプライバシー及びデータのセキュリティ
- (i) 消費者及び企業の教育

15. 加盟国は、消費者保護執行機関が、効果的なコンプライアンスを推進し、必要な場合には、消費者を救済し、又は救済を促進するために必要な人材及び財源確保に向けて取り組むべきである。

## **B. 身体の安全**

16. 加盟国は、製品の用途に応じた又は通常予見可能な使用のいずれの場合においても安全であることを確保するため、法制度、安全規制、国内又は国際基準、自主基準及び安全記録の保存を含む適切な措置を採用又は採用することを奨励すべきである。

17. 適切な政策により、製造業者が生産した物品が、用途に応じた又は通常予見可能な使用のいずれの場合においても安全であることを確保すべきである。物品の市場投入に責任を負う者、特に供給者、輸出業者、輸入業者、小売業者、その他これらに類する者（以下「流通業者」という。）は、物品が、その管理下にある間に不適切な取扱い又は保管により安全でない状態にしないこ

と、その管理下にある間に不適切な取扱い又は保管により有害な状態にしないことを確保すべきである。消費者は、物品の適切な使用法について指示を受け、用途に応じた使用又は通常予見可能な使用におけるリスクについて知らされるべきである。重要な安全情報は、可能な限り、国際的に理解できる記号によって消費者に伝えられるべきである。

18. 製造業者又は流通業者が製品を市場に投入した後に予期せぬ危害に気付いた場合に、関係当局に、また必要に応じて国民に遅滞なく通知することを、適切な政策により確保しなければならない。加盟国はまた、消費者が上記危害に関する情報を適切に提供されることを保証する方法を検討すべきである。
19. 製品に重大な欠陥がある又は／及び適切に使用した場合でも相当に深刻な危害をもたらす可能性があると判明した場合、製造業者又は／及び流通業者が、当該製品を回収して、交換若しくは修理する、又は代替品と取り替えることとする政策を、加盟国は、適切な場合には、採用すべきである。もし、合理的な期間内にこれらの措置が実施されない場合、消費者は十分に補償されるべきである。

### C. 消費者の経済的利益の促進及び保護

20. 加盟国は、消費者がその経済的資源から最適な利益を得られるよう努めるべきである。加盟国はまた、十分な製造及び性能基準、適切な流通方法、公正な商慣行、情報マーケティング、消費者の経済的利益及び市場における選択行使に悪影響を及ぼし得る行為からの効果的な保護といった目標達成を追求すべきである。
21. 加盟国は、物品・サービスの提供に従事する製造業者や流通業者等に、既定の法律及び強制基準を遵守させることにより、消費者の経済的利益に損害を与える行為を防止するための取組を強化すべきである。消費者団体は、食品への異物の混入、不当な又は誤解を招くおそれのあるマーケティングにおける要求、サービスにおける詐欺等の有害な行為の監視を奨励されるべきである。
22. 加盟国は、消費者に害を及ぼすおそれのある制限的又はその他の不正な商行為のコントロールに関する対策を、同対策を実施する手段を含め、状況に応じて、進展させ、強化し、又は維持すべきである。これに関連して、加盟

国は、1980年12月5日の国連総会決議35/63により採択された「制限的商慣行規制のための多国間の合意による一連の衡平な原則と規則」に深く関与し、指針とすべきである。

23. 加盟国は、物品が耐久性、実用性及び信頼性に関する合理的な要求を満たし、意図された目的に適っていること、また、売手がこれらの要求を満たしているか把握しなければならないことを確保するため、生産者の責任を明らかにした政策を採用し、又は維持すべきである。同様の政策はサービスの提供にも適用されるべきである。
24. 加盟国は、最大限の種類の商品及びサービスの選択肢を、最低価格で消費者に提供するために、公正で効果的な競争を奨励すべきである。加盟国は、自国の消費者保護政策が、国内事業者を競争から保護するために利用されないこと、また、不公正に適用されないことを確保するべきである。
25. 加盟国は、必要に応じて、製造業者及び／又は小売業者が、信頼できるアフターサービス及び予備部品を十分に利用可能な状態にしているように注意を払うべきである。
26. 消費者は、片務的な標準契約、契約における不可欠な権利の除外、売手による法外なクレジットの条件といった契約の悪用から保護されるべきである。
27. 販売促進マーケティング及び販売慣行は、消費者への公正な対応の原則を指針とすべきであり、法的な要請を満たすべきである。これには、消費者が情報を得た上で独立して判断するために必要な情報の提供、提供された情報が正確であることを確保する施策が要求される。
28. 加盟国は、関係者全員が、消費者製品の全ての側面に関する正確な情報の自由な流通に参加するよう奨励すべきである。
29. 商品及びサービスの環境への影響に関する正確な情報への消費者のアクセスは、製品概要、産業別環境報告書、消費者情報センター、任意かつ透明なエコ表示プログラム、製品情報ホットライン等の手段により奨励されるべきである。
30. 加盟国は、製造業者、流通業者及び消費者団体と緊密に協力し、広告及び

その他のマーケティング活動において、誤解を招くおそれのある環境に関する主張又は情報について対策を講ずるべきである。環境に関する主張の規制及び検証のために、適切な広告規約と基準の確立が推奨されるべきである。

31. 加盟国は、自国の状況の範囲内で、適切な消費者保護を確保するために、事業者が消費者団体と協力して、マーケティング及びその他の商行為の規約を策定及び実施するよう奨励すべきである。事業者、消費者団体及びその他の利害関係者が、共同で、任意の合意を成立させることもできる。これらの規約は十分に周知されるべきである。

32. 加盟国は、度量衡に関する法律を定期的に見直し、その執行のための機器の適合性を評価すべきである。

#### **D. 消費者の物品・サービスの安全性及び品質の基準**

33. 加盟国は、必要に応じて、物品・サービスの安全性及び品質のために、国内及び国際レベルで、任意その他の基準の推敲及び実施について計画又は推進し、それらを適切に周知すべきである。製品の安全性及び品質に関する国の基準及び規則は、可能な場合には、一般的に認められた国際基準に適合させるよう適宜見直しを行うべきである。

34. 国内の経済状況のために、一般に認められた国際基準を下回る基準が適用されようとしている場合、できる限り早急に当該基準を引き上げるため、あらゆる努力を尽くすべきである。

35. 加盟国は、必要不可欠な消費者向け物品・サービスの安全性、品質及び性能を検査し、また、認定する設備が利用可能となるよう奨励し、それを確保すべきである。

#### **E. 必要不可欠な消費者向け物品・サービスのための流通設備**

36. 加盟国は、適切な場合には、以下について検討すべきである。

(a) 消費者への物品・サービスの効率的な流通を確保する政策の採用又は維持。特に農村部において生じ得るケースだが、流通が脅かされる場合に、必要に応じて、必要不可欠な物品・サービスの流通を確保する特別な政策が検

討されるべきである。同政策は、農村部の中心への十分な貯蔵及び小売施設の設置の支援、消費者の自助を促す刺激策及び必要不可欠な物品・サービスが農村部で配給される際の条件のより適切な整備を含み得る。

(b) 特に農村部における、消費者生活協同組合及び関連した取引活動の確立の奨励、また、それらに関する情報提供。

## F. 紛争解決及び救済

37. 加盟国は、国境を越えたケースを含め、行政上、司法上、又は裁判外の紛争解決手続を通じて消費者の苦情を処理するため、公正、効果的、透明かつ公平な仕組みの構築を奨励すべきである。加盟国は、消費者や必要に応じて関連団体が、迅速、公正、透明かつ安価で、利用しやすい、公式又は略式の手続によって救済を得られる法律的又は／及び行政的施策を設け、又は維持すべきである。同手続は、特に脆弱で恵まれない消費者のニーズを考慮すべきである。加盟国は、消費者に対し、問題となっている経済価値に関し、コストを課し、遅延させ、また、不必要な負担を負わせることなく、同時に、社会や事業者に過剰な又は不必要な負担を課さない救済手段を利用可能にすべきである。

38. 加盟国は、全ての事業者に対して、迅速、公正、透明かつ安価で、利用しやすい略式の方法で消費者紛争を解決するため、相談サービスや非公式の苦情処理手続などを含む消費者を支援する自主的な仕組みを確立するよう奨励すべきである。

39. 利用可能な救済及びその他の紛争解決手続に関する情報を、消費者が入手できるようにすべきである。裁判外紛争解決手続を含む紛争解決・救済の仕組みへのアクセスを、特に国境を越える紛争について強化すべきである。

40. 加盟国は、過剰債務や破産の場合を含め、集合的解決手続が消費者及び事業者の双方にとって、迅速、透明、公正かつ安価で利用しやすいようにすべきである。

41. 加盟国は、紛争を回避する方法、消費者が利用可能な紛争解決・救済の仕組み、消費者による苦情申立先について、消費者及び事業者が理解を深められるように、事業者及び消費者団体と協力すべきである。

## G. 教育及び情報プログラム

42. 加盟国は、関係する人々の文化的伝統を考慮し、消費者の選択及び行動がもたらす環境への影響、消費の変化により起こり得る得失に関する情報を含む一般的な消費者教育及び情報プログラムを策定し、又は策定を奨励すべきである。同プログラムの目的は、人々が十分に情報を得た上で物品・サービスを選択し、自らの権利と責任を自覚した判断力のある消費者として行動できるようにすることである。同プログラム策定に当たっては、所得の低い消費者及び識字能力が低い又はない消費者を含む、農村部と都市部双方の脆弱で恵まれない消費者のニーズに特別な注意を払うべきである。消費者団体、事業者及び市民社会におけるその他関連団体は、こうした教育に関する取組に関与すべきである。
43. 消費者教育は、適切な場合には、好ましくは既存教科の構成要素として、教育制度の基本カリキュラムの不可欠な部分となるべきである。
44. 消費者教育及び情報プログラムには、以下のような消費者保護の重要な側面を含めるべきである。
- (a) 健康、栄養、食品由来の疾病の予防及び食品への異物混入
  - (b) 製品による危害
  - (c) 製品表示
  - (d) 関連法制、紛争解決の仕組みの利用及び救済を得る方法並びに消費者保護関連機関及び団体
  - (e) 度量衡、価格、品質、信用条件及び基本的な生活必需品の入手に関する情報
  - (f) 環境保護
  - (g) 電子商取引

(h) 金融サービス

(i) 資源、エネルギー及び水の効率的な利用

45. 加盟国は、消費者団体及びメディアを含むその他関係団体に対して、特に農村部と都市部双方の低所得者層の消費者のために、消費形態の環境への影響や消費の変化により起こり得る得失等の影響などに関するものを含む教育及び情報プログラムに取り組むよう奨励すべきである。
46. 事業者は、適切な場合には、実際的で、関連する消費者教育及び情報プログラムに取り組むか、又は参加すべきである。
47. 加盟国は、農村部の消費者及び識字能力がない消費者に伝える必要性を踏まえ、必要に応じて、マスメディアにより、又は上記消費者に伝わるその他の配信経路を通じて、消費者情報プログラムを構築し、又は策定を奨励すべきである。
48. 加盟国は、教育者、マスメディアの専門家及び消費者アドバイザーが、消費者情報及び教育プログラムの実施に参画できるように、上記の者を対象にした研修プログラムを企画し、又は奨励すべきである。

## H. 持続可能な消費の促進

49. 持続可能な消費には、物品・サービスに対する現在及び将来の世代のニーズを、経済的、社会的及び環境的に持続可能な方法で満たすことが含まれる。
50. 持続可能な消費に対する責任は、知識のある消費者、加盟国、事業者、労働団体、そして特に重要な役割を果たす消費者団体及び環境団体と共に、社会における全ての人々及び団体によって共有される。知識のある消費者は、その選択が生産者に及ぼす影響等により、環境的、経済的及び社会的に持続可能な消費を促す上で重要な役割を担う。加盟国は、持続可能な消費のための政策を策定及び実施し、同政策と他の公共政策との統合を促進すべきである。加盟国の政策立案は、事業者、消費者及び環境団体並びにその他の関係団体と協議の上で実施されるべきである。事業者は、物品・サービスの設計、生産、流通を通して、持続可能な消費を促進する責任を負う。消費者団体及び環境団体は、持続可能な消費に関して一般の人々の参加と議論を促し、消



費者に情報を提供し、また、持続可能な消費に向けて加盟国及び企業と協力して取り組む責任がある。

51. 加盟国は、事業者及び市民社会の関連団体と連携して、以下に挙げるような政策の組合せによって、持続可能な消費を促進する戦略を策定し、実施すべきである。

規制、経済的及び社会的施策、土地利用、輸送、エネルギー、住宅等の分野別政策、消費形態の影響に対する認識を高める情報プログラム、持続不可能な消費及び生産形態を促す補助金の廃止、環境管理における分野別のベストプラクティスの普及促進等の政策等。

52. 加盟国は、製品及びサービスの全ライフサイクルの影響を考慮しながら、安全でエネルギー・資源効率の良い製品及びサービスの設計、開発及び使用を奨励すべきである。加盟国は、消費者に廃棄物のリサイクル及びリサイクル製品の購入の両方を促すリサイクルプログラムを奨励すべきである。

53. 加盟国は、製品及びサービスに関する国内及び国際的な環境の衛生・安全基準の策定及び利用を推進すべきである。同基準は、貿易の偽装された障壁になってはならない。

54. 加盟国は、製品の公平な環境試験を奨励すべきである。

55. 加盟国は、物質の環境に有害な使用を安全に管理し、当該使用法に代わる環境面で健全な代替方法の開発を奨励すべきである。害を及ぼし得る新しい物質は、流通前に、長期的な環境への影響について、科学的根拠に基づき、評価されるべきである。

56. 加盟国は、環境保護を通じて得られる個人の健康への直接的影響及び全体への影響の双方を踏まえ、持続可能な消費及び生産形態の健康面へのメリットについて、人々の意識を向上させるべきである。

57. 加盟国は、民間部門及びその他関係団体と連携して、天然資源の汚染や枯渇を減らしながら、消費者のニーズを満たすことのできる環境面で健全な新製品及びサービス並びに情報通信技術を含む新技術の開発や使用によって、持続不可能な消費形態の転換を推進すべきである。

58. 加盟国は、持続可能な消費の観点を含め、消費者保護のための効果的な規制の仕組みを創設し、又は強化することが奨励される。
59. 加盟国は持続可能な消費を促進するために、財政手段や環境費用の内部化等の様々な経済的手段について検討すべきである。その際には、市場アクセスに関して生じ得る特に開発途上国への負の影響を回避しつつ、社会的ニーズ、持続不可能な慣行を阻害するインセンティブの必要性及び持続可能な慣行を促進するインセンティブの必要性を考慮すべきである。
60. 加盟国は、事業者及びその他の関連団体と協力して、あらゆるレベルで持続可能な消費に向けた進展状況を測定するため、その指標、方法論及びデータベースを開発すべきである。これらの情報は公表されるべきである。
61. 加盟国及び国際機関は、特にその調達政策を通して、自らの業務に持続可能な慣行を率先して導入すべきである。加盟国の調達部門は、必要に応じて、環境面で健全な製品及びサービスの開発と使用を奨励すべきである。
62. 加盟国及びその他関係機関は、消費形態をより持続可能にする方法を特定するために、環境被害に関わる消費者行動についての調査を推進すべきである。

## 1. 電子商取引

63. 加盟国は、電子商取引に関し、その他の形態の商取引を下回らない程度の保護の水準を確保し、透明で効果的な消費者保護政策を継続的に発展させることで消費者の信頼を強化する取組を行うべきである。
64. 加盟国は、電子商取引における特性を取り入れ、消費者と事業者が、デジタル市場における自身の権利と義務について、情報を提供され、認識することを確保するため、適切な場合には、現状の消費者保護政策を見直すべきである。
65. 加盟国は、国境を越える執行において他の加盟国と協力するだけでなく、関連の電子商取引に関する国際的ガイドラインや基準及びそれらの改定版について検討してもよく、適切な場合には、同ガイドライン・基準等を遵守できるようにするため、自国の経済的、社会的、環境的状况に同ガイドライン・

基準等を導入してもよい。その際、加盟国は、経済協力開発機構（OECD）の電子商取引に関する消費者保護のためのガイドラインを研究するのもよい。

## J. 金融サービス

66. 加盟国は、必要に応じて、以下の事項を設け、又は奨励すべきである。

- (a) 金融上の消費者保護規制及び実施政策
- (b) 与えられたミッションを実施するために必要な権限及び資源を有する監督機関
- (c) 積立金を含む消費者の資産を保護するための適切な管理及び保険の仕組み
- (d) 金融リテラシーを促進する金融教育戦略の改善
- (e) 金融機関が指定代理人の行動に責任を持ち、説明責任を果たすことを確保する公正な対応及び適切な開示。金融サービス提供者は、潜在的な利益相反の発見に寄与する、利益相反についての明文化した方針を保持すべきである。金融サービス提供者と第三者の間に利益相反の可能性が浮上した場合、利益相反によって生じ得る消費者への潜在的な被害を回避するため、その事実を消費者に開示すべきである。
- (f) 消費者のニーズと目的に適合する責任ある融資及び商品の販売を含む、金融サービス提供者と指定代理人による責任のある事業遂行。
- (g) 詐欺や不正利用などから消費者の金融情報を保護するための適切な管理。
- (h) 移動する資金の価格と引渡し、為替レート、資金移動に伴う全ての手数料その他の費用及び送金ができない場合の救済に関する明確な情報が消費者に提供されるといった、送金の費用効率及び透明性を向上させる規制の枠組み。

67. 加盟国は、金融包摂、金融教育及び金融サービスへのアクセスや利用における消費者保護について、消費者政策を強化及び統合するための対策を採用

すべきである。

68. 加盟国は、国境を越える執行において他の加盟国と協力するだけでなく、金融サービスに関する関連の国際的なガイドラインや基準及びそれらの改定版について検討してもよく、適切な場合には、同ガイドライン・基準等を遵守できるようにするため、自国の経済的、社会的、環境的状况に同ガイドライン・基準等を導入してもよい。その際、加盟国は、経済協力開発機構（OECD）及び G20 による「金融消費者保護に関するハイレベル原則」、G20 による「革新的な金融包摂に関する原則」及び世界銀行による「金融部門での消費者保護のためのグッドプラクティス」を研究するのもよい。

#### K. 特定分野に関する対策

69. 加盟国は、特に開発途上国において、消費者の利益を高めるために、適切な場合には、食品、水、医薬品、エネルギー、公共サービス等、消費者の健康にとって不可欠な分野を優先し、また、観光事業の特性について対処すべきである。製品の品質管理、適切かつ安全な流通機関、標準化された国際表示及び情報並びにこれらの分野における教育及び研究プログラムのための政策を採用し、又は維持すべきである。特定分野に関する加盟国のガイドラインは、現在の文書の規定に照らして策定されるべきである。

70. **食品。**加盟国は、食品に関して国内の政策及び計画を策定する場合、食品の安全保障に対する全ての消費者のニーズを考慮すべきであり、国際連合食糧農業機関（FAO）及び世界保健機関（WHO）による国際食品規格委員会の基準を、又はそれらが存在しない場合には、一般的に認められたその他の国際食品基準を支持し、できる限り採用すべきである。加盟国は、特に安全基準、食品規格、食事摂取に関する要件、効果的な監視、検査、評価メカニズムを含めた食品の安全対策を維持し、策定し、又は改善すべきである。

71. 加盟国は、伝統的な知識を考慮に入れ、持続可能な農業政策と慣行、生物多様性の保全、土壌と水の保護を推進すべきである。

72. **水。**加盟国は、「国際飲料水の供給と衛生の 10 年」において設定された目的及び目標の範囲内で、飲料水の供給、分配及び水質を改善するための国の政策を作成し、維持し、又は強化すべきである。適切なレベルのサービス、水質及び技術の選択、教育プログラムの必要性並びに住民参加の重要性につ

いて十分に考慮されるべきである。

73. 加盟国は、一般的に持続可能な開発における水の重要性、更には資源として有限であるという水の特性を考慮し、水の多様な使用に関する政策とプログラムの策定及び実施について、高い優先度を設定すべきである。
74. **医薬品**。加盟国は、医薬品の品質と適切な使用を確保するために、統一的な国の医薬品政策を通じて、適切な基準、規定及び適切な規制制度を策定し、又は維持すべきである。この統一的な政策は、特に調達、流通、生産、免許付与の取決め、登録制度及び医薬品に関する信頼できる情報の入手に対処できるものでなければならない。その際、加盟国は、医薬品に関する世界保健機関（WHO）の成果及び勧告を特別に考慮すべきである。関連する製品について、世界保健機関（WHO）の「国際間で流通する医薬品の品質に関する証明制度」及び医薬品に関するその他の国際情報システムの使用が奨励されるべきである。また、世界保健機関（WHO）実施による作業を活用し、医薬品国際一般名称（INN）の使用を促進するために、必要に応じて、対策が講じられるべきである。
75. 前記優先分野に加えて、加盟国は、農薬や化学薬品等その他の分野で、適宜、その使用や生産、保管についての適切な対策を採用すべきである。その際、加盟国は、生産者に対し提供を要求し、かつ、製品の表示の中に含めることを要求するような健康と環境に関する情報を考慮に入れることが望ましい。
76. **エネルギー**。加盟国は、クリーンエネルギーへのユニバーサルアクセスを促進すると同時に、自国の経済状況に基づき、消費者への手頃な価格のエネルギーの供給、分配及びその品質について改善するための国の政策を策定し、維持し、又は強化すべきである。適切なレベルのサービスや品質、技術の選択、規制監督、意識改革プログラムの必要性、住民参加の重要性について検討すべきである。
77. **公共サービス**。加盟国は、公共サービスへのユニバーサルアクセスを促進すると同時に、サービスの提供、消費者情報、サービスに対する保証金や前払金、支払遅延金、サービスの終了や復旧、支払計画の確立、消費者と公共サービス提供者の間の紛争解決に対処するための規則及び法律を改善する国の政策を策定し、維持し、又は強化すべきである。その際、脆弱で恵まれな

い消費者のニーズを考慮すべきである。

78. **観光事業。**加盟国は、自国の消費者保護政策が、観光事業関連の物品・サービスのマーケティングや提供に十分に対処できるようにすべきである。旅行、宿泊施設、タイムシェアが含まれるが、それだけには限定されない。加盟国は特に、他の加盟国との執行協力及び情報共有を含む、このような活動によって生じる国境を越える課題に対処し、また、観光・旅行部門の関係者とも協力すべきである。

## VI. 国際協力

79. 加盟国は、特に地域的又は準地域的な場面において、以下を実施すべきである。

- (a) 消費者保護の分野における国の政策及び対策に関する情報を交換するための仕組みを、必要に応じて、進展させ、見直し、維持し、又は強化する。
- (b) 既存の資源の範囲内でより大きな成果を達成するために、消費者保護政策の実施について協力又は協力を奨励する。当該協力の例としては、試験施設の設置又は共同利用、共通の試験手順、消費者情報及び教育プログラムの交換、共同研修プログラム、規則の共同の検討が挙げられる。
- (c) 価格と品質の両面を十分に考慮して、必需品が消費者に提供される状況を改善するために協力する。当該協力には、必需品の共同調達、様々な調達の可能性に関する情報交換及び地域ごとの製品仕様についての合意などが含まれ得る。

80. 加盟国は、他の輸入国が、製品の欠陥から適切に自国を保護することを可能にするため、禁止、回収又は厳しく制限している製品に関する情報網を構築若しくは強化すべきである。

81. 加盟国は、製品の品質及び当該製品に関する情報が、国によって異なることにより消費者に悪影響を及ぼすことがないよう努めるべきである。

82. 加盟国は、重要な公共の利益に資するために、国境を越える詐欺的・欺ま

的商行為に対抗するために協力する能力を向上させるべきである。その際、本ガイドラインに基づく特定の調査又は事案に関する協力は、協力を要請される消費者保護執行機関の判断の範囲内にとどまることを確認する。

83. 加盟国の消費者保護執行機関は、その他の管轄区域において実施されている消費者保護執行機関の調査及び執行業務への干渉を避けるために、調査及び執行業務を調整すべきである。
84. 加盟国の消費者保護執行機関は、協力に関して生じる意見の不一致を解決するために、あらゆる努力を尽くすべきである。
85. 加盟国及びその消費者保護執行機関は、既存の国際ネットワークを活用し、本ガイドラインを実施するための適切な二国間及び多国間協定並びにその他のイニシアティブを締結すべきである。
86. 加盟国は、消費者保護政策機関が、本ガイドラインに定められているように、消費者保護執行機関との協議の下、詐欺的・欺まんの商行為に対抗するための枠組みを構築する上で、主導的役割を担うことを可能にすべきである。
87. 加盟国は、本ガイドラインに基づく協力を促進するためのコンタクト・ポイントとなる消費者保護執行機関又は消費者保護政策機関を指名することが求められる。当該指名は、その他の協力手段を補完することを意図しており、その他の協力手段に取って代わるものではない。当該指名については、国際連合事務総長に通知しなければならない。
88. 加盟国は、自国の消費者保護執行機関に対し、特に消費者に影響する国境を越える詐欺的・欺まんの商行為に関する事項について、関連の情報及び証拠を調査し、追跡し、取得し、又は、適切な場合には、共有する権限を付与すべきである。当該権限は、海外の消費者保護執行機関及びその他の海外のカウンターパートとの協力にまで及ぶべきである。
89. 加盟国は、海外資産の回収及び国境を越える事案における執行に関する、国際司法上の、また、各機関間の協力関係を改善するために、多国間及び二国間協定への参加を検討すべきである。

90. 加盟国は、消費者保護執行機関に法的権限を付与することを検討するに当たり、国境を越える詐欺的・欺まんの商行為からの消費者保護に関する関連の国際的なガイドラインや基準を考慮してもよく、また、適切な場合には、それらのガイドラインや基準を加盟国の状況に適合させてもよい。その際、加盟国は、経済協力開発機構（OECD）による「国境を越える詐欺的・欺まんの商慣習からの消費者保護ガイドライン」について研究してもよい。
91. 持続可能な消費を促進するため、加盟国、国際機関及び事業者は、先進国からの適切な財政支援などを通じて、環境面で健全な技術を開発、移転及び普及させるために協力すべきである。さらに、全ての国々、特に開発途上国や市場経済移行国に対して、又はそれらの国々の間で技術移転を行うための資金調達に関する新たな革新的な仕組みを考案するために協力すべきである。
92. 加盟国及び国際機関は、必要に応じて、特に開発途上国と市場経済移行国において、持続可能な消費の分野における能力構築を推進及び促進すべきである。取り分け、加盟国は、同分野の能力強化を目的とし、消費者団体及び市民社会のその他関連団体間の協力を促進すべきである。
93. 加盟国及び国際機関は、必要に応じて、消費者教育及び情報に関するプログラムを推進すべきである。
94. 加盟国は、消費者保護のための政策及び対策が、国際貿易の障壁にならないように十分配慮した上で実施されること、国際貿易上の義務と整合的であることを確保するため努めるべきである。

## VII. 国際的な制度上の組織

### A. 制度上の取決め

95. 国際連合貿易開発会議（UNCTAD）の貿易開発理事会の下にある既存の委員会の枠組み内で活動する消費者保護法・政策に関する政府間専門家グループは、制度上の組織となる。
96. 加盟国は、国家レベル又は地域レベルで、本ガイドラインを実施するための適切な措置を講ずるべきである。



## B. 消費者保護法・政策に関する政府間専門家グループの機能

97. 消費者保護法・政策に関する政府間専門家グループは、以下の機能を持つ。

- (a) 本ガイドラインに関する事項、特にその実施及び実施から得られる経験について、年次フォーラムを開催し、加盟国間の多国間協議、対話及び意見交換のためのモダリティを提供する。
- (b) 加盟国のコンセンサス及び関心事項に基づき、本ガイドラインに関する消費者保護問題についての研究及び調査に定期的に取り組み、経験の交換を促進し、本ガイドラインの有効性を高めることを目的に、当該研究及び調査を広める。
- (c) 消費者保護当局が実施した加盟国の国内消費者保護政策について任意のピアレビューを行う。
- (d) 本ガイドラインにおける目標の全体的な達成、及び同グループの目的及び原則の効果的な実施を促進するために加盟国が国家レベル又は地域レベルで講じた適切な措置に関する事項について情報を収集し、広める。
- (e) 消費者保護法・政策の策定及び執行について、開発途上国と市場経済移行国に対して能力構築と技術支援を行う。
- (f) 国際連合システム内の関連機関並びにその他の国際機関及びネットワークの関連する研究や文書、報告について検討し、協議のための作業プログラムやトピックスに関する情報交換を行い、技術支援の提供におけるワークシェアリング・プロジェクトや協力について特定する。
- (g) 本ガイドラインの適用及び実施に関する事項を含め、加盟国の消費者保護政策に関する適切な報告及び勧告を行う。
- (h) 「制限的商慣行規制のための多国間の合意による一連の衡平な原則と規則」の全ての側面についてレビューを行うための国際連合会議の間に活動し、同会議に報告する。
- (i) 「制限的商慣行規制のための多国間の合意による一連の衡平な原則と規

則」の全ての側面についてレビューを行うための国際連合会議によってマ  
ンデートを与えられた場合、同ガイドラインの定期的なレビューを行う。

(j) 同グループのマンデートを実施するために必要とされる手順及び作業の  
方法を確立する。

98. 機能の履行において、政府間グループ及びその補助組織はいずれも、特定  
の商取引に関連して、各加盟国又は個別企業の活動や行為について判断は行  
わない。政府間グループ又はその補助組織は、特定の商取引について、企業  
が紛争中の場合には、それに関与すべきでない。

99. 政府間グループは、機密保持に関する問題に対処するために必要とされる  
手順を確立する。