

令和5年度 消費者庁委託調査

令和5年度海外主要国における
消費者政策体制等に係る調査業務
報告書

令和6年3月

株式会社シード・プランニング

目次

第1章	インドネシア共和国	11
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	11
(1)	消費者当局	11
(2)	消費者当局の位置づけ	11
(3)	関連省庁・機関並びにその概要	12
2.	消費者関連法規の所管状況	17
(1)	専管の関連法令（本数、法律名）	17
(2)	共管の関連法令（本数、法律名）	23
3.	消費者政策に関連する基本計画等の概要	27
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	29
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	30
(1)	地方消費者行政の仕組み	30
(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	30
6.	消費者行政の最近の動き	31
(1)	小児用咳止めシロップ薬事件	31
(2)	刑事事件概要	32
(3)	時系列	32
(4)	消費者保護と法令改正	33
7.	消費生活相談の受付体制	33
(1)	消費生活相談を受け付ける体制	33
(2)	政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	33
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	36
(1)	暗号資産（仮想通貨）	36
(2)	取引口座・E-Wallet・電話番号照会	38
第2章	マレーシア	39
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	39
(1)	消費者当局	39
(2)	消費者当局の位置づけ	41
(3)	関連省庁・機関並びにその概要	42
2.	消費者関連法規の所管状況	48
(1)	専管の関連法令（法律名、英文法律名、発行年、番号、発行機関）	48
(2)	共管の関連法令（本数、法律名）	54

3.	消費者政策に関連する基本計画等の概要	55
(1)	2002年国家消費者保護政策	55
(2)	2002年国家消費者保護政策	56
(3)	国家消費者保護政策 2.0	56
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	57
5.	地方における消費者行政の仕組み及び民間組織との関係	58
(1)	地方消費者行政の仕組み	58
(2)	民間組織との連携の例	58
6.	消費者行政の最近の動き	59
(1)	消費者信用法案	59
(2)	電子商取引	59
7.	消費生活相談の受付体制	61
(1)	消費生活相談を受け付ける体制	61
(2)	政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	61
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	66
(1)	国際取引におけるトラブル	66
(2)	フードバンク活動の推進	67
第3章	フィリピン共和国	68
1.	政府機構における消費者当局の位置づけ及びその概要	68
(1)	消費者当局	68
(2)	消費者当局の位置づけ	68
(3)	関連省庁・機関並びにその概要	69
2.	消費者関連法規の所管状況	74
(1)	専管の関係法令	74
(2)	共管の関係法令	76
3.	消費者政策に関する基本計画等の概要	77
(1)	標準化と製品認証	77
(2)	規制と執行	78
(3)	消費者教育	80
(4)	フィリピン・オンライン紛争解決システム（PODRS）	80
4.	消費者当局が政策立案の基礎となる事実や社会情勢などを把握する仕組み	80
(1)	国民生活審議会（NCAC：National Consumer Affairs Council）	80
(2)	消費者団体	81
(3)	民間企業団体	81

(4)	公正取引執行局（FTEB：Fair Trade Enforcement Bureau）	82
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	82
(1)	地方消費者行政の仕組み	82
(2)	消費者政策機関との関係及び執行対応における両者の連携の例	83
6.	消費者行政の最近の動向	83
(1)	インターネット取引法（Internet Transactions Act）（R.A.11967）の成立	83
(2)	DTI 消費者苦情相談解決システム（CARE システム：Consumer Complaints Assistance Resolution System）及びフィリピン・オンライン紛争解決システム（PODRS：Philippine Online Dispute Resolution System）	85
(3)	消費者からの苦情処理に関する "No Wrong Door" ポリシー	85
(4)	DTI とフィリピン地方自治体連合(ULAP：Union of Local Authorities of the Philippines)との覚書(MOU)	86
7.	消費生活相談の受付体制	86
(1)	消費生活相談を受け付ける体制	86
(2)	政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	89
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	90
(1)	DTI-コンシューマー・ケア・ウェビナー・シリーズ	90
(2)	コンシューマー・アット・イバ・パ（KATBP：Konsyumer At Iba Pa）	90
(3)	E プレシオ（E-presyo）	90
(4)	ディスクウェント・キャラバン（ディスカウント・キャラバン）	91
(5)	Bagwis 賞	91
第4章	タイ王国	92
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	92
(1)	消費者当局	92
(2)	消費者当局の位置づけ	94
(3)	関連省庁・機関並びにその概要	94
2.	消費者関連法規の所管状況	100
(1)	専管の関連法令（本数、法律名）	100
(2)	共管の関連法令（本数、法律名）	106
3.	消費者政策に関連する基本計画等の概要	106
(1)	20年間の消費者保護戦略（2017～2036年）	106
(2)	国家消費者保護戦略計画	107
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	108
(1)	パブリックコメントの収集	108

(2)	消費者団体協議会（TCC）	109
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	109
(1)	地方消費者行政の仕組み	110
(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	111
6.	消費者行政の最近の動き	112
(1)	消費者保護行政のデジタル化.....	112
7.	消費生活相談の受付体制.....	113
(1)	消費生活相談を受け付ける体制.....	113
(2)	政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	113
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	118
第5章	ブルネイ・ダルサラーム国.....	119
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	119
(1)	消費者当局	119
(2)	消費者当局の位置づけ	119
(3)	関連省庁・機関並びにその概要.....	120
2.	消費者関連法規の所管状況.....	123
(1)	専管の関連法令（本数、法律名）	123
(2)	共管の関連法令	129
3.	消費者政策に関連する基本計画等の概要.....	131
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.....	132
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	132
6.	消費者行政の最近の動き	132
(1)	啓もう活動	132
(2)	取り締まり・摘発	134
7.	消費生活相談の受付体制.....	134
(1)	消費生活相談を受け付ける体制.....	134
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	138
(1)	ブルネイ国家目標「Wawasan Brunei 2035」	138
(2)	消費者向けアプリ	138
第6章	ベトナム社会主義共和国	140
1.	政府機構における消費者当局の位置づけとその概要	140
(1)	消費者当局	140
(2)	消費者当局の位置づけ	141

(3)	関係省庁・機関、概要	143
2.	消費者関連法の管轄状況。	146
(1)	専管の関連法規（本数、法律名）	146
(2)	共同規制下にある関連法規（本数、法律名）	146
3.	消費者政策に関連する基本計画等の概要	147
(1)	消費者権利保護法	147
(2)	消費者の権利保護に関するその他の方針	148
4.	消費者当局が政策立案の基礎となる事実や社会情勢等を把握するための仕組み	150
(1)	ベトナム消費者保護協会	150
(2)	法改正時における社会情勢の把握の仕組み	150
(3)	国際的な多国間組織への参加	151
5.	地方消費者行政の構造と中央消費者政策機関との関係	151
(1)	地方消費者行政の仕組み	151
(2)	消費者政策機関との関係及び／又はエンフォースメント対応における協力の例	152
6.	消費者行政の最近の動向	152
(1)	法的規制について	152
(2)	消費者の権利保護の促進に関連するその他の活動について	153
7.	消費者相談受付システム	154
(1)	政府・地方自治体の相談窓口	154
(2)	消費者団体の相談窓口	157
8.	消費者行政の先進的な取組や、消費者行政を推進するための特徴的な制度に関する具体的な調査項目	158
(1)	2023年消費者権利保護法の施行に向けた新たな取組	158
(2)	消費者権利保護団体における消費者団体訴訟	158
第7章	カンボジア王国	161
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	161
(1)	消費者当局	161
(2)	消費者当局の位置づけ	161
(3)	関係省庁・機関並びにその概要	167
2.	消費者関連法規の所管状況	173
(1)	専管の関連法令（本数、法律名）	173
(2)	共管の関連法令（本数、法律名）	185
3.	消費者政策に関連する基本計画等の概要	188
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	189
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	189

(1)	地方消費者行政の仕組み	189
(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	189
6.	消費者行政の最近の動き	191
7.	消費生活相談の受付体制	193
(1)	政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	193
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	199
(1)	日本・カンボジア官民合同会議	199
(2)	市民による SNS（Facebook 等）での電子商取引急増に伴う摘発	200
第8章	ラオス人民民主共和国	201
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	201
(1)	消費者当局	203
(2)	消費者当局の位置づけ	203
(3)	関連省庁・機関並びにその概要	204
2.	消費者関連法規の所管状況	208
(1)	専管の関連法令（法律名、英文法律名、発行年、番号、発行機関）	208
(2)	共管の関連法令（本数、法律名）	220
3.	消費者政策に関連する基本計画等の概要	221
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	221
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	221
(1)	地方消費者行政の仕組み	221
(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	221
6.	消費者行政の最近の動き	221
(1)	電気通信・インターネット利用者保護	221
(2)	電話営業等の規制	222
(3)	不動産取引	223
(4)	リース業に関する首相令	223
(5)	食品安全管理	224
(6)	第三者保護	225
7.	消費生活相談の受付体制	225
(1)	消費生活相談を受け付ける体制	225
(2)	政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	225
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	227
(1)	消費者保護協会の権限	228

(2)	消費者保護協会の要件	228
(3)	消費者保護団体についての結論.....	228
第9章	インド共和国.....	230
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	230
(1)	消費者当局	231
(2)	消費者当局の位置づけ	231
(3)	関連省庁・機関並びにその概要.....	232
2.	消費者関連法規の所管状況.....	234
(1)	専管の関連法令（本数、法律名）	234
(2)	共管の関連法令（本数、法律名）	237
3.	消費者政策に関連する基本計画等の概要	237
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.....	237
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	237
(1)	地方消費者行政の仕組み	237
(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	238
6.	消費者行政の最近の動き	238
7.	消費生活相談の受付体制.....	240
(1)	消費生活相談を受け付ける体制.....	240
(2)	政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）	240
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あたっての特徴的な体制等	250
第10章	ケニア共和国	251
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	251
(1)	消費者当局	251
(2)	消費者当局の位置づけ	251
(3)	関連省庁・機関並びにその概要.....	252
2.	消費者関連法規の所管状況（本数、法律名、専管・共管の区分）	257
(1)	専管の関連法令	257
(2)	共管の関連法令	259
3.	消費者政策に関連する基本計画等の概要	260
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.....	261
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	261
6.	消費者行政の最近の動き	261
(1)	不当な取引	261
(2)	不当表示の一形態としての品質に関する根拠のない主張	262
7.	消費生活相談の受付体制.....	262

(1) 消費者生活相談を受け付ける体制.....	262
(2) CAK による処理実績.....	263
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	264
(1) 消費者保護に関する COMESA 競争委員会との協力	264
(2) 電子商取引プラットフォームに関連した虚偽又は誤解を招く表現と不誠実な行為に対す る取り締まりの強化	265

注：本稿に記載の日本語名称は正式な和訳でないものも含まれる。

第1章 インドネシア共和国

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

インドネシア共和国の消費者当局は、①政府、②政府への提案機関、③消費者問題解決機関、④非政府機関の4種の機関から成る。これらの機関は1945年憲法、1999年法律8号消費者保護法、下位法令規則、その他政令・省令に基づき設立された機関となっている。非政府機関が消費者問題を取り扱う場合、政府機関からの許認可が必要となっており、政府や国家主導で消費者問題に取り込む姿勢が表れている。これは消費者問題の解決において、消費者個人が直接に生産者・事業者との折衝での争訟・問題解決を図ることを妨げるものではないが、消費者と生産者・事業者の情報・資本力の格差から、消費者一人が生産者・事業者と相対して保護・補償を求めることが困難であることを鑑みて、国家の介入によって消費者の保護と関係者間の調整を取ることを意図している。また各管轄省庁は、自らの管轄において消費者保護に関する規定を設けている省庁も存在する。

(2) 消費者当局の位置づけ

下記では、まず直接的に消費者保護を管轄する政府機関について解説する。

① インドネシア共和国 大統領 (Presiden Indonesia¹)

インドネシア共和国政府のトップであり、行政権を有し政府を運営する。立法府とともに法案を協議して承認する。現大統領の任期は2024年10月までとなっており、2024年2月14日に大統領選が行われ、2024年3月20日までに選挙管理委員会による結果が発表される予定である。消費者保護法など、法律として制定されるには大統領の承認が必須となる。

② インドネシア共和国 国民協議会 (Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, MPR-RI²)

インドネシアにおける立法府であり、地方代表議会 (Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia : DPD RI /DPD)) と、国民議会 (Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia : DPR RI) によって構成される。一院であり、2024年2月14日に大統領選とともに国民議会選挙が実施された。

立法、予算審議、行政監督を行う。消費者保護の観点からは消費者保護法の改正案の審議と立法とともに、消費者保護について行政の監督を担う。

③ インドネシア共和国 商業省 (Kementerian Perdagangan Republik Indonesia³)

商業大臣をトップとした商業、貿易、輸出入、流通、国有財産の管理などを管轄する省庁であり、

¹ <https://www.presidentri.go.id/> (URL最終確認日は2024年3月29日。以下インドネシアの章について全て同じ。)

² <https://mpr.go.id/>

³ <https://www.kemendag.go.id/>

消費者保護の分野を管轄する。大統領とともに行政運営を担い、政策の策定、規則の策定、実施、管理・監督を行う権限を有する。商品へのインドネシア語でのラベル表記義務などについての規則を发出している。

④ 消費者保護・公正取引総局 (Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga:PKTN⁴)

商業省の傘下で消費者保護と公正取引や取引秩序に関わる分野の政策の策定・実施・調査・監督・指導を行う。消費者の権限強化、取引の標準化、品質管理、計量についての指導、技術的指導や、各種取引の監督、消費者保護に関する問題の調査、評価と報告、手順書作成などを実施する。非政府消費者保護団体 (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat:LPKSM) に対し、消費者保護団体としての許認可を発行する実務も行っている⁵。

(3) 関連省庁・機関並びにその概要

① 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

上記の消費者保護管轄の省庁のほか、各省庁は自らの管轄における消費者保護を管轄する。紙面の都合上、全ての省庁を網羅することはできないが、代表的なものについて下記で紹介する。

a. 金融サービス庁 (Otoritas Jasa Keuangan : OJK⁶)

金融サービス部門の総合的な規制・監督する組織であり、金融セクターにおける秩序、公正、透明性を持ち持続的・安定的に金融システムを構築させ、消費者と社会の利益を保護することを目的とする。金融セクターにおける消費者保護を監督する省庁として、資本市場や年金基金、金融機関などに対する規則を制定することや、違反者に対する行政罰などの決定、許認可の取消し、調査、金融システムの評価などを行う。金融機関や証券取引所 (Bursa Efek Indonesia (Indonesian Stock Exchange) : IDX⁷) に対する規則の制定や監督・指導をもって、消費者保護を実施する。近年では詐欺やマネーローンダリングの温床となりかねない暗号資産 (仮想通貨) について、消費者保護と金融の健全化の観点から OJK 主導で 2025 年までに暗号資産取引所を管轄する予定となっている (後述)。

b. インドネシア中央銀行 (Bank Sentral Republik Indonesia : BI⁸)

インドネシア政府によって設立された中央銀行であり、金融政策の確立と実施、金融システムの円滑な運営と維持、銀行業への規制と監督を行う。インドネシアの通貨である Rupiah を発行する唯一の機関であり、通貨の維持や政策、経済と密接に関わる。2011 年以降、上記 OJK の設立により金融サービスについての消費者保護管轄の一部は移管されたものの、引き続き銀行業の監視・監督の観点

⁴ <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/>

⁵ <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/konsultasi-online>

⁶ <https://www.ojk.go.id/id/Default.aspx>

⁷ <https://www.idx.co.id/id>

⁸ <https://www.bi.go.id/id/default.aspx>

から、預金保証プログラムや、各銀行利用者からの苦情申立てなどについての規則を策定・施行することで消費者保護を図っている。

c. 医薬品食品監督庁 (Badan Pengawas Obat dan Makanan : BPOM⁹)

医薬品と食品の流通と安全性を確保するための機関である。消費者保護の観点から、医薬品、食品、飲料についての安全性の許可の付与・承認・取消し・調査・監督など消費者と密接に関わる医薬品と食品の安全を担う。従前は、保健省 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia : Kemenkes¹⁰) が担っていたものの省庁改編により、BPOMへ移管され、現在は保健省の外局として独立した権限を有している。

消費者保護の観点からは、医薬品等に関する生産・流通中止命令や、調査、指導のほか、医薬品・ワクチンなどの使用許可などを与える権限を有する。BPOMはこれまで医薬品のリコールを命じた事例のほか、新型コロナウイルスのワクチンの緊急使用許可の発出なども行った。

d. 国家標準化局 (Badan Standardisasi Nasional : BSN¹¹)

インドネシアにおける標準品質・標準規格を策定し、適合性評価などを行う文部科学省 (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi¹²) の外局機関である。SNI (Standar Nasional Indonesia) として国家標準規格を策定し、適合性評価を行うほか、調査を行う。世界規格の ISO や日本における JIS のような規格基準を策定する。消費者保護や、利便性・安全性の向上の観点から物品の規格を策定する (後述)。

e. インドネシア共和国 運輸省 (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia¹³)

インドネシアの運輸を担当する省庁であり、運輸部門の行政・政策を担う。運輸に関する規則の策定や実施、運輸に関する技術的指導と監督、交通政策の分析と勧告を行っている。消費者保護の観点からは、航空安全に関する規則の策定と施行や、公共交通である地域バスなどの基本運賃の上限・下限についての規則を策定している。

f. 国家サイバー暗号庁 (Badan Siber dan Sandi Negara : BSSN¹⁴)

国家サイバー暗号庁は 2021 年に、従前の省庁から一部の業務が移管された外局機関であり、インドネシア共和国 政治・法務・安全保障調整庁 (Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia : KEMENKO POLHUKAM¹⁵) の外局である。管轄は、インターネット、電子通信網の安全、情報保護を管轄として、インドネシア外務省 (Kementerian Luar

⁹ <https://www.pom.go.id/>

¹⁰ <https://www.kemkes.go.id/id/home>

¹¹ <https://www.bsn.go.id/>

¹² <https://www.kemdikbud.go.id/>

¹³ <https://dephub.go.id/>

¹⁴ <https://www.bssn.go.id/>

¹⁵ <https://polkam.go.id/>

Negeri Republik Indonesia : Kemlu¹⁶) や国防省 (Kementerian Pertahanan Republik Indonesia : Kemhan¹⁷)、情報通信省 (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia¹⁸) などの複数の省庁の業務が移管されている。電子システム運用に関する消費者保護を管轄する。

g. インドネシア 情報通信省 (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia : Kominfo¹⁹)

通信及び情報技術の分野における政務、政府・州政府の運営支援を担う。公共通信設備の管理、情報管理についての技術指導及び監督、情報通信に関する政策の策定、監督を実施している。

E-Commerce (電子商取引) に掛かる分野においての管轄省庁であり、インターネット通販や、個人情報保護などにおける消費者保護の施策を実施する。

② 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 国家消費者保護庁 (Badan Perlindungan Konsumen Nasional : BPKN²⁰)

BPKN は消費者問題に特化した商業省の外局であり、消費者保護の発展・支援のための機関である。BPKN の主たる目的は、消費者保護の発展についての取組等について政府へ助言を提言することである。消費者保護の分野における政策策定のために政府に提案・勧告、消費者保護についての法律・規則・既定の調査研究の実施、物品・商品やサービスについて消費者の安全に関する調査、非政府の消費者保護機関の発展の推奨、消費者ニーズに関する調査の実施、国民や非政府の消費者保護団体から消費者保護に関する苦情の受付などを通して政府へ消費者保護政策についての提案を行う。

b. 消費者紛争解決庁 (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen : BPSK)

BPSK は消費者問題に特化した司法機関であり、裁判外で消費者問題を解決するための機関である。消費者保護法 (後述) の 11 章に基づき設立され、消費者から申請された苦情・問題に対して調査、関係者・証人の呼出し、証拠収集、各当事者の損害と過失の有無を審議・判断する。裁判外で調停・和解の方法で消費者問題解決を目指し、申立てられた消費者問題について審理し、解決のための判断・決定を行う。審議は 3 名以上の委員による合議体で審理され、裁判による判決と異なり柔軟な判断を出すことが可能である。当事者が判断・決定を受け入れた場合、裁判外紛争解決の決定として終局的かつ拘束力のある決定となる。BPSK は県単位で支部が設立されており、地方における消費者紛争にも対応し、消費者保護・消費者紛争解決に寄与している。

BPSK は申立てから 21 日以内に決定を下さなければならず、当事者は 14 日以内に決定を受け入れない異議申立てを地方裁判所へ行わなければ、決定を受け入れたものとみなされ、その決定は執行力

¹⁶ <https://www.kemlu.go.id/portal/id>

¹⁷ <https://www.kemhan.go.id>

¹⁸ <https://www.kominfo.go.id/>

¹⁹ 同上

²⁰ <https://bpkn.go.id/>

を有し裁判所による強制執行の根拠とすることができる²¹。

当事者が地方裁判所へ決定に異議を申立てた場合、裁判所は 21 日以内に判決を下す。地裁の判決に対して 14 日以内に当事者は最高裁へ上訴するか否かを決定する。その後、最高裁の判決・判断により消費者問題は一義的には確定するものの、新証拠の提出をすることにより再審を申し立てることができ、再審の状況次第では確定判決を破棄・無効とすることができる。

c. 非政府消費者保護団体 (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat:LPKSM)

非政府消費者保護団体 (LPKSM) として活動するためには、商業省へ登録したうえで活動する必要がある。LPKSM は、消費者からの苦情申立て支援、消費者を支援するための研究・調査、製品の品質テスト、消費者保護に関して国民への周知・教育・セミナー実施やメディアを通じた情報の発信などを行う。一部業種に特化した消費者保護を支援する団体や一部地域に特化した団体も存在する。インドネシア国内には約 200 団体の消費者保護団体が存在する²²。

LPKSM は消費者に最も近い支援団体として、消費者を支援する。消費者紛争においては、消費者自身が生産者・事業者に対して苦情や損害賠償、折衝することが困難なケースが多く泣き寝入りを防ぐため、消費者団体が折衝や裁判外解決を支援する。

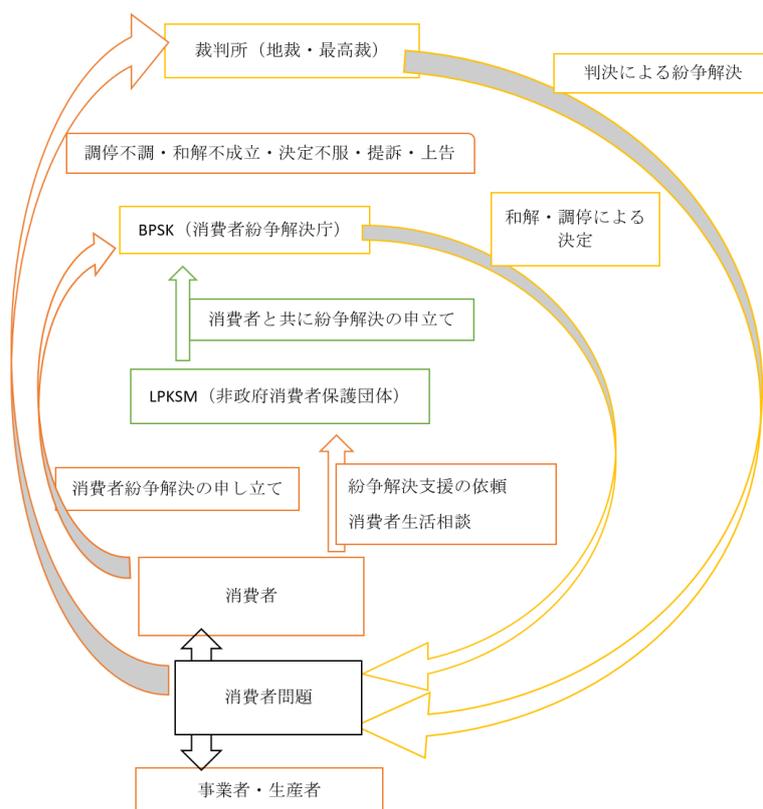
消費者から LPKSM に消費者問題や苦情が申立てられ、LPKSM の支援によって、BPKS での裁判外紛争や、事業者との相対折衝が行われるケースも多くみられる。LPKSM は法令上、政府や地域社会とともに消費者保護についての共同監督を行うという趣旨を有し、LPKSM から BPKN や政府へ消費者保護の提言などを行う場合もある。

とりまとめると、消費者問題・紛争解決におけるフローは下記のようなになる。

²¹ 消費者保護法 11 章

²² <https://ylki.or.id/faq/> 中段部 Di Indonesia saat ini terdapat hampir 200 organisasi konsumen di daerah tingkat dua.

図表1 消費者問題・紛争解決におけるフロー



なお、上記のほかに、消費者が BPN (国家消費者保護庁) へ相談をし、BPN から解決支援のために LPKSM (非政府消費者保護団体) を紹介・あっせんする場合や、消費者が直接に事業者・生産者と折衝する場合や、LPKSM が BPSK (消費者紛争解決庁) を通さずに事業者・生産者と折衝するケースなどもある。消費者にとっては、どの機関に相談しても消費者問題解決の糸口、第一歩を踏めるようなシステムとなっており、取引において弱者であることの多い消費者を保護するために間口を広くとり、幅広く消費者問題を拾い上げ、できる限り泣き寝入りを防ぐ制度設計となっている。

LPKSM の例として、下記のようなものがある。

インドネシア消費者財団 (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia : YLKI) ²³

1973 年設立のインドネシアで最も歴史ある消費者団体であり、インドネシア国産製品の品質向上のために消費者意識向上を目的として設立された。消費者保護のための支援、市場調査、公共政策の提言、消費者意識向上の活動など、広く消費者保護の活動を行っている。

インドネシア保険消費者財団 (Yayasan Lembaga Konsumen Asuransi Indonesia : YLKAI) ²⁴

主にサービスに関する消費者問題、保険やローン、リース、衣料、医薬品、飲食物に関わる消費者

²³ <https://ylki.or.id/>

²⁴ <https://ylkai.info/home/>

支援を行っている。

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）

インドネシアにおいては消費者保護法（消費者保護に関する法律 1999 年 8 号²⁵）によって、消費者保護に関わる一般・総合・基本法として制定されている。そのうえで、法律を補完する下位規則・政令が存在するとともに、各種事業・業種・種類ごとに管轄省庁や大臣発行の省令・規則・大臣決定等によって制定されている。

インドネシアの消費者保護法は憲法上の権利に基づき制定されており、主として 27 条『国民と義務と権利』、33 条『社会福祉に関する規定』に基づき制定された。下記では、消費者保護において法令上の基礎となる消費者保護法について解説する。

① 消費者保護に関する法律 1999年 8 号

消費者保護に関する法律 1999 年 8 号（以下、消費者保護法という）の規定は、下記のとおりとなっている。章題とともに規定内容の要約を確認する。

第 1 章 総則：各種定義規定

第 2 章 原則と目的：立法目的と法の目的

第 3 章 権利と義務：生産者と消費者のそれぞれの権利と義務

第 4 章 生産者の禁止事項：禁止事項として品質基準、誇大広告、虚偽・不実表示、オークションの際の欺罔行為、セールやバーゲンの虚偽・誇大広告、不当景品、脅迫的取引（プレッシャーセールス）、注文販売での未合意、広告業者の虚偽・欺罔・情報不開示など

第 5 章 標準記載規定：契約書における記載事項・強行法規

第 6 章 生産者の責任：生産者・広告業者・輸入業者の責任、補償、賠償方法、立証責任の転換

第 7 章 指導と監視：政府による指導、監視責任

第 8 章 国家消費者保護庁：省庁設立と組織と消費者保護庁の責務

第 9 章 非政府機関消費者保護組織：非政府消費者保護団体・組織の認証

第 10 章 紛争解決：裁判での解決と裁判外での解決について

第 11 章 消費者紛争解決機関：地方における裁判外での消費者紛争解決組織と手段について

第 12 章 調査：刑事罰に関する調査

第 13 章 罰則：行政罰と刑事罰

第 14 章 経過規定：すでに一部の業種で規定されている消費者保護規定も本消費者保護法に反しない限りにおいて有効

第 15 章 結び：施行時期

消費者保護法は、上記 15 章、全 64 条からなる法律で 1999 年制定、2000 年施行の法律となっている。

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

② 消費者保護法の原則と目的

2条で原則を規定する。消費者の利益、公平、バランス、保安・安全、法の実効性の原則を規定している。

- ・ 利益の原則
消費者保護が消費者と生産者全体に最大の利益をもたらすことを目標とする原則
- ・ 公平の原則
国民の参加の実現と、消費者と生産者に権利義務を公平に履行する機会を与えること
- ・ バランスの原則
消費者、生産者、政府の物心両面のバランスをとること
- ・ 消費者保安・安全の原則
使用・利用する物品やサービスに関して消費者に保安・安全の保障を与えること
- ・ 法の実効性の原則
生産者と消費者の両者が法を順守し、消費者保護を公平に実行し、国家が法の執行確実性を保証すること

3条においては目的を規定する。

- ・ 消費者に自己を保護する能力と自覚を促す
- ・ 消費者が物品・サービスの過剰使用を避け品位と尊厳を求める
- ・ 消費者としての権利を選択・規定・追及し、権利を拡大する
- ・ 法の執行の確実性、情報公開と情報を得るためのアクセスを伴った消費者保護システムの構築
- ・ 生産者に消費者保護の重要性を自覚させ、事業に誠実で責任ある態度で執行することを育成する
- ・ 物品とサービスの質の向上、消費者の健康、快適さ、安全性を支える

③ 第3章 権利と義務

4条においては消費者の権利を規定する。

- ・ 物品、サービスを利用する際に快適、安全である権利
- ・ 物品、サービスを選び、合意された対価、状態で取得し、保証を得る権利
- ・ 物品、サービスの状態と保証について情報を得る権利
- ・ 使用・利用した物品・サービスに対して意見とクレームを聞いてもらう権利
- ・ 消費者の育成と教育を受ける権利
- ・ 適正に差別なく取り扱われる権利
- ・ 受領した物品や提供されたサービスに瑕疵があった場合に補償、損害賠償、交換を受けられる権利
- ・ その他法令で定められた権利

5条においては消費者の義務を規定する。

- ・ 説明書を読む義務
- ・ 誠意をもって物品・サービス提供を購入する義務
- ・ 合意した対価を支払う義務
- ・ 消費者保護訴訟を適切に解決するため法を順守する義務

6条においては、生産者の権利を規定する。

- ・ 物品・サービスの取引に対して状態と対価の合意に従い支払いを受ける権利
- ・ 悪意ある消費者からの措置に対して法的保護を受ける権利
- ・ 消費者が被った損害が、物品やサービスに基づくものではないことが法的に証明されたときには名誉回復を図る権利
- ・ その他法令に定められた権利

7条においては生産者の義務を規定する。

- ・ 事業を誠意をもって遂行する義務
- ・ 物品・サービスの状態と保証について明確な情報を与え、使用方法や修理・保管方法の説明を行う義務
- ・ 消費者を差別なく取り扱う義務
- ・ 取引する物品やサービスの品質と標準規定に基づき保証する義務
- ・ 特定の物品やサービスに試用期間を設けテストする機会を与え、保証する義務
- ・ 使用・利用した物品・サービスによって損害を被った場合、補償、損害賠償、交換を行う義務
- ・ 使用・利用した物品・サービスが、合意や定められた品質でない場合の補償、損害賠償、交換の義務

④ 第4-6章 生産者・事業者の禁止事項、標準記載（契約書強行法規）、生産者の責任

8条から 28条においては、事業者の禁止行為、取引契約の際の定め、生産者が順守すべき事項とともに責任を規定する。

第4章 生産者が禁止される事項

- ・ 品質が法令に定められた基準に満たない物品の販売の禁止
- ・ 表示ラベルの容量・数量が不一致である物品の販売禁止
- ・ サイズ・数量・分量・重量等の相違のあるものの販売禁止
- ・ 状態や保証、効果や特徴がラベル、説明書と一致しないものの禁止
- ・ 品質、等級、原料、使用方法、強度、使用方法がラベル、説明書と不一致であるものの販売禁止
- ・ 虚偽・誇大広告の禁止

- ・ 説明が不十分であること自体の禁止
- ・ セール・バーゲン等の割引の虚偽表示の禁止
- ・ 無料景品や抽選景品の虚偽表示の禁止
- ・ 脅迫的セールスの禁止
- ・ 広告業者の禁止規定として虚偽、誤解、リスク情報不開示や、リスク不表示の禁止

第5章 標準記載規定（取引契約における強行規定）

- ・ 生産者責任を転嫁する規定の禁止
- ・ 返品・返金拒否規定の禁止
- ・ 割賦販売における消費者から生産者への全権委任の禁止
- ・ 消費者に立証責任を負わず規定の禁止
- ・ サービスの利点を削ぎ、消費者の資産を減少させる事を生産者に認める規定の禁止
- ・ 約款や規約を同意なく変更できるとする規定の禁止
- ・ 割賦販売したものを質・担保として生産者に委任する規定の禁止
- ・ 生産者による読めない、不明瞭な表現の記載の禁止

第6章 生産者の責任

- ・ 生産者は取引された物品・サービスに基づく損害を補償、返金、交換、治療、保険金支払いなどを行う義務を負う
- ・ 損害賠償は申立てから7日以内にされなければならない。
- ・ 生産者に瑕疵がなく消費者に瑕疵があると証明した場合には、責任を負わない。
- ・ 広告業者は広告によって引き起こされるすべての責任を負う。
- ・ 輸入者は、外国製造企業の代理店契約がない場合には生産者としての責任を負う。

⑤ 第7-9章 国家の関与と省庁組織と非政府機関について

29条から44条では、政府による指導・監視と消費者保護庁設置について規定している。

- ・ 国家・政府は生産者と消費者の調整を行い指導する役割を負う
- ・ 政府は物品やサービスの検査をもって、生産者の義務履行を監視する。
- ・ 国家消費者保護庁の設置と職務、長官、理事、委員、事務局について
- ・ 非政府機関の設立と政府による承認

⑥ 第10-13章 紛争解決方法と手続、刑事・行政罰について

45条から62条においては、紛争解決方法（裁判内・裁判外）、裁判外解決のための手続一般規定、刑事事件となった場合の調査、行政罰、刑事罰が定められている。

- ・ 消費者は自由な選択により裁判又は裁判外での紛争解決を選択できる。
- ・ 一旦裁判外による紛争解決を選択した場合には、裁判外での解決がまとまらなかった場合にのみ裁判での紛争解決をすることができる。
- ・ 政府は消費者紛争解決機関を設置する。

- ・ 裁判外で消費者保護についての紛争解決を行う場合、消費者紛争解決機関に解決・和解・調停を依頼することができる。
- ・ 消費者紛争解決機関は、民事の損害賠償の紛争解決とともに刑事事件として取り扱うこともできる。
- ・ 消費者紛争解決機関は、紛争解決手段であるだけでなく、アドバイスや監視、分析など広範な活動を行うことができる。
- ・ 消費者紛争解決機関に紛争が持ち込まれた場合、委員会は 21 日以内に結論を出さなければならない。
- ・ 結論の決定を受け取った生産者は 7 日以内に決定を履行しなければならない
- ・ 決定受領後、14 日以内に地方裁判所へ異議を申立てすることができる。
- ・ 14 日以内に異議を申立てしない場合には、生産者が決定を受け入れたものとみなされる。
- ・ 異議を申立てられた地方裁判所は、21 日以内に決定を下さなければならない。
- ・ 地方裁判所決定に対して異議がある場合、決定から 14 日以内に最高裁判所へ上告することができる。
- ・ 最高裁判所は 30 日以内に決定をしなければならない。
- ・ 行政罰は最大 2 億ルピアの損害賠償額の金銭賠償となる。
- ・ 刑事罰は生産者及び経営者に対しては最長で懲役 5 年、又は最大 20 億ルピアの罰金が科せられる。

⑦ 第14-15章 経過規定と施行日について

既存の消費者保護規定のある法令も有効であり、施行は制定から 1 年以内とされた。

⑧ インドネシア消費者保護法の制定経緯

インドネシアの消費者保護法は、1999 年 4 月 20 日に制定されたが、政治的・経済的にも混迷を極めた中での制定であった。1997 年 7 月以降、タイの通貨であるバーツ暴落を機に、金融危機・経済危機は生じた。東南アジアをはじめとする ASEAN 諸国は通貨の暴落などが相次ぎ、政情不安や、不況、成長率の鈍化が顕著となった。当初インドネシアへの影響は、他の東南アジア諸国と比べるとダメージは小さいといわれており、当初は貿易黒字であったこともあり、政府による経済対策は後手に回ることとなった。その結果、食糧不足、物価上昇・特に生活必需品・食料品のインフレーションや失業率の上昇が生じた。これに加えて国民は、長期政権で開発独裁政策のスハルト大統領や政府の権威主義・縁故主義、同年の選挙不正疑惑に対する不満から 1998 年インドネシア国内各所で暴動が生じることとなった。スハルト大統領は、中央銀行総裁を解任するなどの信頼回復を図ったが、その甲斐もなく 1998 年辞職し、30 年以上にわたる大統領職に終止符を打つこととなった。辞職後は副大統領であったハビビが大統領となる（1998 年-1999 年）。インドネシアは経済危機・混乱を脱するためにタイ、韓国とともに IMF（国際通貨基金）の管理下に入ることとなり、経済の立て直しを図ることとなる。IMF による支援は経済支援とともに、法令整備支援も実施された。IMF からは、経済的危機が深刻化した原因の 1 つに企業のガバナンスの欠如や法制度の未熟さが指摘され、経済関連法（独占

禁止と不正競争防止に関する法²⁶（1999年5号）、破産法²⁷（1998年4号）、仲裁及び裁判外紛争解決に関する法律²⁸（1999年30号）の制定とともに消費者保護法も制定・立法されることとなる。

⑨ 日本の消費者関係法令とインドネシアの消費者保護法との差異

日本の法令においては、消費者の権利義務、消費者契約、不正競争防止、製造物責任、不当景品、不当表示、監視・監督、消費者関係省庁設置、訴訟手続、行政罰、刑事罰等が各個別法令で立法化されているのに対して、インドネシアにおける消費者保護法においては、これらを全て総合的に網羅する内容となっており、対象・適用となる範囲が広い包括的内容の法令となっている。一方で、その規定範囲の広さから消費者保護法の記載は一般・抽象規定の記載にとどまり詳細は下位規則・決定によって規定されている。消費者保護法制定以前にも一部の業種に対して消費者保護を規定する法律は存在したものの²⁹、消費者保護を主たる目的として全般を規定する一般・基本法としては初の法律となっている。

インドネシアの消費者保護法は民法・民事訴訟法・刑法・刑事訴訟法などの特別法としての法令の性質（手続規定や立証責任の転換等）を持つほか、省庁設置法としての性質、行政罰などを規定する行政法の性質を有する。消費者保護法の立法趣旨としては、消費者の権利意識の拡大と指導・教育、消費者保護による物品・サービスの質の向上と健全な競争が主たる目的とされている。つまり多くの一般国民が対象となるであろう消費者保護と消費者への教育という観点（積極的保護）とともに、市場や経済環境の枠組み、健全な事業環境、公正なルールを整備・維持するという観点（競争環境整備）から立法されている。加えて消費者保護法の根幹である生産者・事業者の義務と責任を規定しつつ、消費者が権利意識を自覚させ、消費者として情報開示を求めることができること、苦情申立てができること、消費者の義務として説明書を読む義務があることや、消費者の権利を有すると同時に、消費者としての能力を向上させることなどの消費者の意識向上（教育的目的）も立法趣旨となっている。上述の時代背景も相まって、取引の当事者である消費者、事業者に関する規定をするものではなく、政府のあり方や監視方法なども規定し一方に肩入れしすぎることなく三者のバランスをとった法令となっていることと、これら三者のバランスがひいては健全な競争と公正な社会を作り出すという目的規定と権利義務の一般規定から読み取れることが特徴的である。

また、消費者保護法で規定する事業者は、生産者だけでなく販売者、代理店、輸入業者、広告業者

²⁶ Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

²⁷ 1998年1号政令に代える破産に関わる1998年法律4号：Undang-undang (UU) Nomor 4 Tahun 1998 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang tentang Kepailitan Menjadi Undang-Undang

後に、2004年法律37号破産および債務支払い義務の延期に関する制定により失効

²⁸ Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

²⁹ 例としては消費者保護法以前に制定された食品法（1996年7号法律：Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1996 Tentang Pangan）では、消費者保護を立法目的の1つとしたうえで、禁止添加物や政府による監視、食料品ラベルの表示などの消費者保護規定が存在した（法律は新食品法2012年18号法律によって改訂されたため失効している。）。

をも対象としており、個人・法人・協同組合など法人格を問わないとされており、対象となる事業者の範囲は広範に至っている。なお、日本法における消費者保護規定としてのクーリングオフ制度は、定められておらず、法が定義する物品には、有体物・無体物、動産、不動産、消費財、耐久財など、消費者が使用するすべてのものを含むとされている。

⑩ 消費者保護法の改正

1999年の制定、2000年に施行されて以来、インドネシアの消費者保護法は改正されていない。制定から20年を超え消費者保護法の改正の必要性が各所から提言されている。

2022年12月プレスリリースでは、BPKN（消費者保護庁）が下記の趣旨のコメントを残している³⁰。

立法から20年以上が経過し、現在の法令ではデジタルの普及を想定していない。デジタル時代においては個人情報、データ利用なども消費者問題となりえる。また新型コロナウイルスの感染拡大・パンデミックによるパニック買いや必需品の不足、必要な物品の価格高騰などが社会問題となった。この事実からは依然として消費者保護は十分でないことが明らかとなっている。昨今の苦情申立てにおいては多くが、金融サービス、電子商取引、住宅に関するものであり、BPKN（消費者保護庁）は、各関係省庁へ勧告を行っているが、勧告に応じる省庁は依然少なく、より強固な消費者保護の達成と、消費者意識の向上のためにも消費者庁の権限拡大とともに消費者保護法の改正が必要である。

2023年9月ACCP（ASEAN Committee Consumer Protection：ASEAN消費者保護調整委員会³¹）が、報告書として消費者紛争解決のニーズとギャップをまとめている³²。報告書においては、インドネシアの消費者保護制度は、少額請求にかかる手続に関する制度が存在せず、企業による内部告発処理制度の規定がないこと、専属裁判所が存在しないこと、電子商取引の特別規定が脆弱であること、ODR（Online Dispute Resolution：オンライン紛争解決）の手段がなく、地方における消費者保護・紛争解決手段が脆弱であることが報告されており、これらの点を改善した消費者のニーズにあった消費者保護制度の構築が推奨されている。

2024年2月現在、少なくとも国会で改正案の審議には至っていない。改正案が作成されているか否かについては、公開されている情報からは明らかではない。

（2） 共管の関連法令（本数、法律名）

上述のとおり、消費者保護法や消費者保護を管轄する省庁は、あくまで消費者保護全般を総括的に管轄しており、具体的な事案については消費者保護法とともに個別法が適用されることが多い。インドネシア法令検索データベース（JDih BPK³³）においては、消費者（Perlindungan Konsumen）として検索すると2024年2月現在で324の法令（省令・規則・通達を含む）が該当結果として提示され

³⁰ <https://bpkn.go.id/siaranpers/detail/ruu-perlindungan-konsumen-diharapkan-memperkuat-lembaga-perlindungan-konsumen>

³¹ <https://www.aseanconsumer.org/>

³² <https://www.aseanconsumer.org/read-news-the-regional-report-on-needs-and-gaps-of-consumer-dispute-resolution-in-asean>

³³ <https://jdih.bpk.go.id/>

る。下記では、消費者保護法以外の法令で消費者保護規定のあるものを一部紹介する。

① 商業に関する法律 2014年7号³⁴

商業に関する法律 2014年7号（以下、商業法）は、商業全般に関する一般的・総合的法律であり、商業・取引に係る規定を包括的に規制した全122条からなる法律である。規定の範囲は広範で国内商業、貿易・輸出入、許認可、流通、施設、商取引、許認可、国家の物品備蓄、サービス取引、電子商取引及び商業に関わる国家組織・委員会等について定める。

消費者保護の観点からは、商業法内でも原則・目的規定として消費者保護の向上が目的とされているほか、取引・流通される一部物品には SNI（インドネシア国家標準）を満たす必要があることや、電子商取引における事業者の義務、消費者保護について大統領による委員会の組成などが定められている。各分野詳細は規則・政令・省令とで定められるとされ、下位規則の準拠法となる。

② 電子商取引に関わる消費者保護法令

電子商取引における消費者保護の規定は、複数の法令で規定されている。上述の商業法において、第8章65条、66条において電子システムを利用した物品やサービスの取引においては、完全かつ正しい情報を準備する義務を負うとし、価格と支払方法のほか、引渡方法、物品の技術的スペック、事業者・流通者として合法的な事業者であることの情報を記載する義務を負う。消費者保護の観点から、消費者に対して正しい情報を提供することを事業者へ義務付けている。

情報及び電子商取引法においては2008年に制定された法律11号³⁵によって、初めて電子商取引に関する法律が制定された。情報及び電子商取引法においては電子署名、電子証明、電子商取引契約、ドメイン・知的財産・プライバシー・個人情報保護、禁止行為、訴訟及びサイバー犯罪などの規定が包括的に規定されており、2016年（法律19号³⁶）と直近では2024年（法律1号³⁷）で2度の改正が行われている。具体的な詳細実務規定は政令によって定められており、電子システム及び電子取引に関する政令（2019年71号³⁸）と電子システム取引に関する政令（2019年80号³⁹）によって、規定されている。

³⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

2020年11号法律（オムニバス法・雇用促進法：Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja）によって一部規定は改正されている。

³⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

³⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

³⁷ Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

³⁸ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

³⁹ Perdagangan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

これらの政令においては、電子取引事業者の情報通信省への登録義務、電子広告規制、物品・製品情報やその他の情報提供義務（仕様、価格、リスク、責任、配送方法、支払方法、契約条件）、事業者情報開示など、消費者が適示・適切に情報を受領し、消費者が不利益を受けずに最善の取引ができるように事業者の義務を規定している。また、電子商取引においては、マーケットプレイス型（事業者と消費者の取引の仲介型）と、直接取引型（事業者自身がサイト運営とともに商品サービス提供を行う）があり、いずれも電子取引事業者には上記政令に基づき、利用手順やサイト・アプリの安全性、契約条件、個人情報保護、苦情センターの設置などが義務付けられており、違反した場合には、行政罰としてアクセスの遮断、閉鎖及び過料などが課せられる。

③ インドネシア標準規格（SNI）

インドネシアにおいて製造・流通する製品・サービスの一部は国家標準規格（Standar Nasional Indonesia : SNI）に登録しなければならない。特に消費者の安全性に関わる種類の物品・サービスについては、SNI の取得が義務付けられており、取得が義務となる商品の種類は規則によって日々更新されている。SNI は、政府と教育・文化・研究・技術省（Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Indonesia）の外局である国家標準化局（Badan Standardisasi Nasional : BSN）の委員会によって決定される。SNI は、JIS 規格（Japanese Industrial Standards : 日本産業規格）や世界規格の ISO 規格（International Organization for Standardization）のように規格基準を満たしたことを表すものとなっており、SNI を満たす場合には SNI を商品へ表記しなければならない。SNI は、標準化及び国内適合性評価システムに関する政令（2018 年 34 号）⁴⁰によって、消費者保護、国家安全保障、経済発展、環境保全、健康基準、安全基準、競争力向上の観点から審査・付与される（同政令 7 条）⁴¹。製品・サービスの種類ごとに下位規則等で SNI 登録義務が定められている。SNI の取得が義務付けられる製品の種類は、直接的に利用者・消費者の安全にかかわるものが多く、飲食品や電子機器が多くを占める。適合審査の過程では、商品の安全性についての試験を経て証明書が事業者へ付与され、その後に SNI ロゴマークの表記が可能となることから、消費者にとっては取引を行う上で商品・サービスの一定の安全性や適合性準拠を確認する方法として消費者保護に寄与している。

⁴⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional

⁴¹ 改正前政令：2000 年 102 号：Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional においても同様の規定が設けられている。2018 年 34 号政令の施行に伴い 2000 年 102 号政令は失効。

図表2 SNI マーク⁴²



④ 民法

多くの取引分野においては、上述の消費者保護法と業種・取引種類ごとの特別法によって消費者保護規定が策定されている。将来的に新たな取引形態や業種等によって、既存の法令でカバーできないものについては、民法や刑法の一般法で消費者保護を図ることとなる。

民法の分野においては民法が一般法の役割を果たすが、インドネシアの民法は原典は1847年施行のオランダ語によるものである⁴³。1804年フランス民法典（ナポレオン法典）に由来したインドネシア民法は、条文の一部は最高裁などにより修正がなされてきたが、インドネシア語訳とすることによって現在まで有効な民法として適用されている⁴⁴。

消費者保護に係る民法の条文においては、下記のような条文があげられる。下記は対象条文を意識したうえで一部抜粋する。

詐欺・脅迫・錯誤

1321条：錯誤又は詐欺によって脅迫による取引は効力を有さない。

1328条：一方当事者の欺罔行為により他方当事者が契約を締結することがなかった場合は契約取消し事由となる。

1449条：錯誤、詐欺、脅迫によって締結された契約は取消を主張することができる。

債務不履行

1238条：債務者は証書や契約に基づき、指定期間が経過した後に債務不履行となる。

1239条：作為・不作為における契約において、債務者は義務を履行しない場合の費用・損失・利息を支払わなければならない。

1243条：債務不履行にかかる費用、損失、利息の損害賠償責任は、債務者が債務不履行となった後、合意期間を経過した後に責任を負う。

不法行為

1365条：法律に反し他人を害する行為を行った者や過失による損害を生じさせた者は損害賠償を請求することができる。

1366条：故意の行為による損害や過失又は重過失による損害を生じさせた者はその責任を負う。

⁴² https://bsn.go.id/main/sni/isi_sni/20115/tentang-sni 国家標準化局（Badan Standardisasi Nasional：BSN）のSNI解説ページよりマーク引用

⁴³ Burgelijk Wetboek Van Indonesie（BW）

⁴⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata No.23 Tahun 1847

1367 条：扶養家族によって生じた損害、自身の管理下の物品によって生じた損害を賠償する責任を負う。親・監護者は未成年の子供によって生じた損害の賠償責任を負う。雇用主、事務を代表する者は、使用人によって生じた損害の賠償責任を負う。教員・学校長は生徒によって生じた損害を賠償する責任を負う。ただし、責任を負う者が、その行為を防止できなかったことを証明した場合にはその限りではない。

日本の民法もフランス市民法を法源とすることから、日本の民法とインドネシア民法の規定は類似している⁴⁵。これらの規定をもって、特別法のない領域や消費者保護法やその他の法令でカバーできない範囲の消費者保護を図る。

⑤ 刑法

消費者保護法（上述）が刑事罰を規定するように、民事的賠償とは別に刑事責任の追及も消費者保護においては必要な場合がある。インドネシア刑法は、オランダ刑法⁴⁶とそのインドネシア語訳⁴⁷を基礎として 1946 年 1 号刑法⁴⁸から 10 度以上にわたる改正を経ている⁴⁹。

消費者保護の関係からは、関係する条文においては、下記のような条文があげられる。下記は対象条文を意識したうえで一部抜粋するとともに、詐欺罪について条文と概要のみを記載する。

一般詐欺：378 条、軽度詐欺：379 条、常習詐欺：379 条 a、偽造署名：380 条、保険金詐欺：381 条 382 条、売買詐欺：383 条、不動産詐欺：385 条、食品・医薬品販売詐欺：386 条、請負契約（建設等）詐欺：387 条、有価証券虚偽記載等詐欺：391 条 392 条、商号偽装詐欺：393 条

社会的に影響の大きい事案や、重大事件、国の秩序や治安を維持するにあたって処罰すべき案件については、民事とともに刑事でも処罰されることとなる。消費者保護法（上述）や特別法で規定される消費者保護規定の刑事罰とともに、上記刑法の規定が刑事法の一般法として最終的な受け皿となる。

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

インドネシアにおいては、5 年ごとに国家中期開発計画（Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional）が、国家開発計画省（Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional）と国家開発計画庁（Badan Perencanaan Pembangunan Nasional：Bappenas）によって策定・発表されている。国家中期開発計画は、大統領の任期である 5 年ごとに策定・発表され、インドネシア政府として次の 5 年で注力すべき分野や政府として対応すべき政策などが記載される。国家中期開発計画は数百ページを超えるものとなっており直近の進行期においては、2020 年から 2024 年の国家中期

⁴⁵ 日本の民法 95 条錯誤、96 条詐欺脅迫、415 条債務不履行 709 条不法行為、714 条監督義務者の責任、715 条使用者責任等、参照

⁴⁶ Wetboek Van Strafrechet 1915 No.732

⁴⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Pidana（KUHP）

⁴⁸ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1946 tentang Peraturan Hukum Pidana（）

⁴⁹ 2023 年 1 月 2 日、刑法が改正され全面的に規定が公布された（Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana）施行は 3 年後のため 2026 年からは新刑法が適用されることとなる。

開発計画が発表されているが、消費者保護を直接的に述べる文言は存在しない⁵⁰。

前期の 2015 年から 2019 年の国家中期開発計画においては、消費者保護法の改正と、特に金融における Sharia 銀行とノンバンク、E-commerce(電子商取引)の分野における消費者保護強化が記載されていた⁵¹。前期で記載されている内容としては、下記の内容が計画されていた。

①電子商取引や Sharia 銀行における取引、ノンバンクの取引が増加する中で、現在の消費者保護法(1999 年 8 号)が改正なく 10 年以上が経過し当時では想定していない取引が増加しており、消費者保護として法令がカバーできる範囲が限られているケースがあり、法令規則改正を検討すること。

②法令で定めた BPSK(消費者紛争解決庁)の地方への設置が少数にとどまり特に地方への消費者問題の解決に寄与できていないこと。

③国家中期開発計画の策定にあたっての調査において国民が BPSK や、BPKN(国家消費者保護庁)、LPKSM(非政府消費者保護団体)の存在を知らないことから認識の向上と周知、電子システム等を利用した相談窓口の設置を行うこと。

また、2015 年から 2019 年の国家中期開発計画に基づき、2017 年には大統領令を発令し、消費者保護における方針を示した⁵²。

上記 2015 年から 2019 年の国家中期開発計画で記載された内容は、現状においては、いずれもおおむね改善に向かっている。

①消費者保護法の改正はないものの、個別法令・分野ごとに消費者保護を規定する法令が増えており、個別法令でカバーすることで対応している。例としては、電子商取引に関する法令規則(上述)の制定によって、既に電子商取引に関わる消費者保護はカバーされている。

②地方における BPSK の支局数も当時から増加している。

③政府は周知とともに認識の向上に努めており、各相談窓口は電話や E-mail、ウェブサイトへの入力、What's App アプリ、ウェブチャットを使った相談窓口を開設しており、消費者の利便性を高めている。

なお、インドネシアにおいては 2024 年 2 月に大統領選挙が実施され、同年 10 月に新大統領の就任が予定されている。これに伴い 2025-2029 年の国家中期開発計画が策定・発表される予定となっている。

⁵⁰ RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH NASIONAL (RPJMN) 2020-2024

⁵¹ RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH NASIONAL (RPJMN) 2015-2019 Agenda Buku 1, Buku 2

⁵² Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen

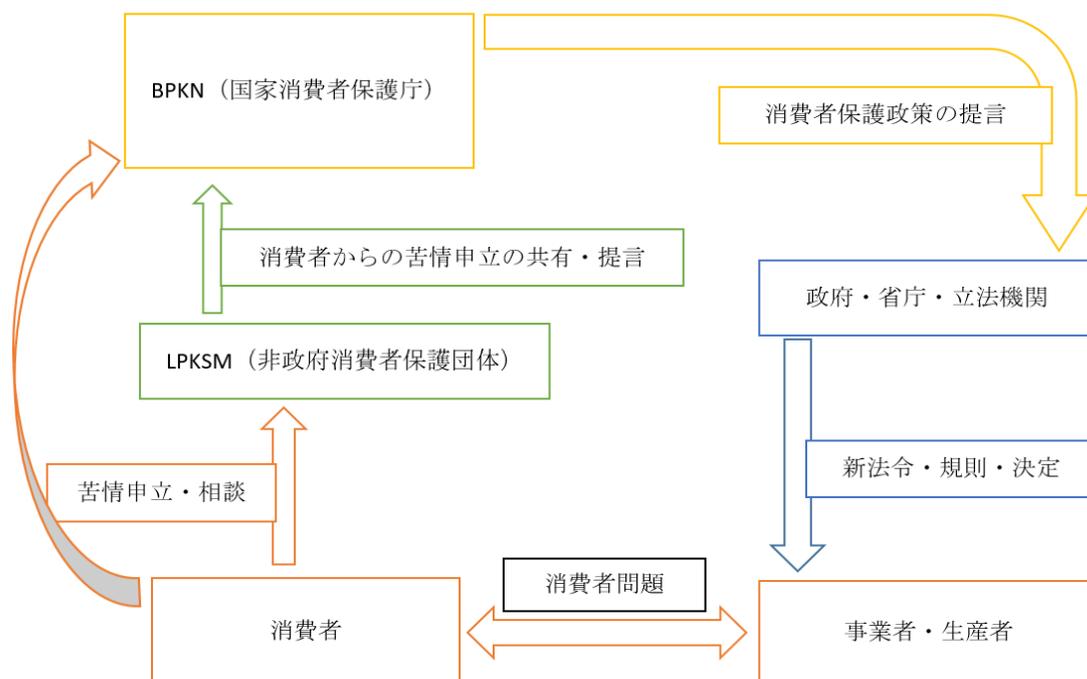
4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

上述のとおり、政府に対する消費者保護や消費者問題に関わる提言は BPKN（国家消費者保護庁）によって行われる。

BPKN は、自身で調査を行い社会状況を調べるだけでなく、消費者個人からの苦情受付の窓口にもなっている。また、消費者保護の窓口となることが多い LPKSM（非政府消費者保護団体）は消費者からの苦情を取りまとめたうえで、BPKN へ共有し消費者保護に関する意見を提言することを行う。これらを受けて、BPKN は政府に対し消費者保護に関する社会状況や情勢、ニーズなどを政府へ伝える。政府と立法機関はこれらを受けて法令規則を改定し、新たな義務を事業者へ課すことで、消費者保護の実現とともに、より健全な社会環境を実現する仕組みとなっている。

取りまとめると、消費者政策へ反映させるためのフローは下記のようなになる。

図表3 消費者政策へ反映させるためのフロー



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

国家消費者保護庁（BPKN）は消費者保護法 40 条 1 項において、州都に支局を設置することができる」と規定する。

消費者紛争解決庁（BPSK）は、消費者保護法 49 条 1 項において、第二行政区（県）ごとに設置されると規定する。

これらの規定により、地方における苦情申立てを拾い上げて社会情勢やニーズを把握し政策決定に反映させる手段を確保している。また消費者問題・紛争解決手段という観点においても、BPSK 地方支局と地方裁判所によって、地方における国民・消費者の保護・紛争解決手段を確保している。

非政府消費者保護団体（LPKSM）は非政府団体であることから政府・行政により地方での開設を強制することができず、各団体の所在地によることとなるが多くの団体がジャカルタ首都圏以外にも開設されており、BPKN とともに、地方においても消費者相談窓口の役割を担っている。

(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

下記では BPSK（消費者紛争解決庁）が携わった事例を紹介する。

① Q航空とL氏の事例

事実関係

L 氏は 2015 年 5 月 15 日、Q 航空を利用してスイスジュネーブからインドネシアジャカルタへ渡航した。航空機がインドネシア領空内に入り、徐々に着陸に向けて降下する中で、L 氏は自らの手荷物の中の高級腕時計と現金がなくなっていることに気付き、客室乗務員に報告した。高級腕時計は機内で発見されたものの、現金全額が紛失するに至った。

請求

L 氏は紛失した現金の損害賠償の責任を Q 航空に問うべく BPSK へ紛争解決を申立てた。申立てで L 氏が Q 航空へ請求した損害賠償の額と内訳は下記のとおり。

- a 紛失した現金の額（8,500USD）
- b 申立てのために要した 2 週間のジャカルタ滞在生活費（15,000,000 ルピア）
- c 申立てのために利用した弁護士費用等（10,000,000 ルピア）

BPSK の決定

BPSK は上記申立てに対して審理し下記のような決定を行った⁵³。

決定主旨：申立ての一部認容

- a Q 航空は L 氏に紛失額の 50% の範囲で請求認容
- b 生活費については請求棄却
- c 弁護士費用等については請求認容

⁵³ 2015 年 12 月 10 日付 BPSK Jakarta 支部 決定 No.006/A/BPSK-DKI/XII/2015

決定を不服とする訴訟

Q 航空は上記決定に対して不服があり西ジャカルタ地方裁判所へ訴訟提起を行った。西ジャカルタ地方裁判所は、訴訟提起を受けて審理し上記 BPSK の決定内容を維持した⁵⁴。地裁判決にも不服のある Q 航空は控訴・上告したものの棄却⁵⁵され確定となったが、Q 航空は新証拠とともに再審請求を行った結果、再審請求が認められ⁵⁶、上記 BPSK と地裁による判断は再審請求認容によって破棄され、L 氏の請求は法的に保護を認められない結果となった。

② R氏と乳飲料製造会社U社の事例

事実関係

2016年1月、西ジャワ州バンドンのR氏の子供がU社の製造・販売する200mlのパックの乳飲料を飲んだところ、食中毒症状を発症した（数日間の治療の後、完治している）。R氏は子供を代理してU社に食中毒についての責任追及（100,000,000ルピア）を、バンドンのLPKSMのサポートを経てBPSKへ申立てた。

BPSKの決定と調査

BPSKは、R氏からの申立てに基づきU社に対する調査を行った。R氏の主張では乳飲料の中に異物があったことも主張されたが、調査の結果、乳脂肪の沈殿物であることが判明し、異物混入は認められなかった。BPOMによる製造現場の立入検査なども実施されたが製造段階における衛生環境等には問題がないとされた。調査の結果、乳飲料商品と梱包に問題はなく、また、R氏の子供の治療期間と治療費の法的立証も不十分であった。

U社とR氏の協議・BPSK主導の調査、審理を経てU社は治療費（約32,000,000ルピア）をR氏へ支払うこと、決定に異議を申し立てないものとして両者が合意し、最終的な決定として紛争解決に至った⁵⁷。本ケースでは企業側の譲歩によって訴訟外の短期間で決着であり、消費者保護が達成された結果となった。

上述のケースのように、実務としてLPKSMは被害を訴える消費者をサポートし、BPSKは訴訟外の手段で消費者紛争を解決に導く役割を担っている。BPSKで終局決着をすることで、短期に、また訴訟ほどの大きな金銭的負担を負うことなく紛争解決・被害救済が達成できることは最大の利点である。今後も消費者紛争においては、LPKSMへの相談や、BPSKへの申立てによって紛争解決を目指すことが一般消費者にとっての問題解決のための最初の一步になると思われる。

6. 消費者行政の最近の動き

(1) 小児用咳止めシロップ薬事件

2022年9月から10月にかけて市販薬の小児用咳止めシロップ薬を服用した児童が死亡する事故が相次ぎ社会問題となった。インドネシア保健省（Kementerian Kesehatan Republik Indonesia）によると、問題となったシロップ薬の服用で少なくとも204名の児童が死亡したとされている。200名を

⁵⁴ 2016年1月11日付 西ジャカルタ地裁 No.10/Pdt.SusBPSK/2016/PN.JKT.BRT

⁵⁵ 2016年9月8日付 最高裁判決 No. Putusan 649K/Pdt.Sus-BPSK/2016

⁵⁶ 2017年8月16日付 最高裁決定 No.Putusan 117PK/Pdt.Sus-BPSK/2017

⁵⁷ BPSK Bandung 支部決定 2016年3月15日付 Putusan BPSK Nomor03/G/II/2016/BPSK.BDG

超える子供が亡くなったことや、死亡した児童の大半が5歳以下の幼児・児童であったこと、一般消費者にとって手に取りやすい市販のシロップ薬による被害であったこともあり、悲惨な事件として連日、マスコミ・報道でも取り上げられていた。児童の死因は、急性腎不全・腎臓障害でシロップ薬の服用後、嘔吐、下痢、発熱、痙攣などを発症し、その後死亡するに至った。流通していたシロップ薬を回収し検査したところ、エチレングリコールとジエチレングリールが規定を超える量（製品によっては10倍を超える量）が含まれていることが判明した。咳止めシロップ薬は、医薬品食品監督庁（Badan Pengawas Obat dan Makanan：BPOM）の許可を取得した市販薬であったことから、BPOMによる許認可のあり方なども問題視された。

（2） 刑事事件概要

小児用咳止めシロップ薬の製造・販売をおこなっていたのは、A社を含む3社であるが、A社の代表取締役とマネージャーが刑事事件として起訴された事件では、刑法違反（上述インドネシア刑法359条過失致死）とともに消費者保護法違反が問題となった。

条文意識

消費者保護法8条1項（生産の禁止事項）：

生産者は以下のような品物・サービスを生産、提供してはならない。

a号

法律で定められた基準に満たないもの

同法61条1項（刑事罰規定）

8条・・・略・・・の規定に違反する生産者には、最長5年の懲役又は最大で20億ルピアの罰金が科される。

被告人は、BPOMからの許認可を受けたシロップ薬であることから、上記違反には当たらないと主張したが、認められず、懲役2年、罰金10億ルピアの有罪判決が下された⁵⁸。

（3） 時系列

2022年7月以降シロップ薬による被害が報告された後、BPOMはシロップ薬成分調査とともに急性腎不全との因果関係の調査を開始した。2022年、10月23日付で調査の中間結果として基準を超える成分が検出されたとして、製品の不使用を呼びかけ、販売店による販売停止を命じたことを発表した⁵⁹。2022年11月6日付でA社を含む3社のシロップ薬の医薬品製造・流通許可の抹消と製品回収（リコール）を決定した⁶⁰。その後も調査結果の発表は継続して行われ、2024年3月22日時点に

⁵⁸ ジャカルタ地方裁判所判決 No.99/Pid.Sus/2023/PN Kdr（2023年11月1日）

⁵⁹ <https://www.pom.go.id/penjelasan-publik/penjelasan-bpom-ri-tentang-informasi-kelima-hasil-pengawasan-bpom-terkait-sirup-obat-yang-tidak-menggunakan-propilen-glikol-polietilen-glikol-sorbitol-dan-atau-gliserin-gliserol>

販売停止と第5次成分結果報告

⁶⁰<https://www.pom.go.id/penjelasan-publik/penjelasan-bpom-ri-nomor-hm-01-1-2-11-22-240-tanggal-6-november-2022-tentang-pencabutan-izin-edar-sirup-obat-produksi-pt-yarindo-farmatama-pt-universal-pharmaceutical-industries-dan-pt-afi-farma>

対象シロップ薬回収と3社の許認可抹消の行政処分

において引き続き追跡調査・検証確認が行われている⁶¹。

(4) 消費者保護と法令改正

上述の事件を受けて、BPKN（国家消費者保護庁）は、政府に対して被害拡大を防ぐためにシロップ菓の緊急流通停止措置を求めるとともに、BPOM 薬品許可の監査のあり方について許認可取得後も事後監督・監査を行うことを提言した⁶²。

また、上述の事件と BPKN からの提言を受けて、2023 年 7 月 20 日付で食品医薬品監督庁規則 2023 年第 14 号として、医薬品産業及び医薬品卸売業者の活動報告に関する規則⁶³を改定した。改定により BPOM の許認可を取得後も医薬品の製造・流通について事業者は、より詳細な事業活動報告をすることが義務付けられ、BPKN の提言した事後監督・監査の強化が規則変更によって実現されることとなった。

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

消費生活相談は、BPKN（国家消費者保護庁）、BPSK（消費者紛争解決庁）、LPKSM（非政府消費者保護団体）ともに窓口を有しており、消費者・国民はいずれの窓口からでも苦情・救済の申立て、消費者問題の解決のためにコンタクトをすることができる。

(2) 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

① 国家消費者保護庁（Badan Perlindungan Konsumen Nasional : BPKN）

a. 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）

消費者からの苦情受付と政府への提言、消費者保護のために非政府消費者保護団体（LPKSM）や消費者紛争解決庁（BPSK）の紹介やあっせんを行う。

BPKN の役割については、1999 年法律 8 号 消費者保護法（上述）、国家消費者保護庁に関する

⁶¹ <https://www.pom.go.id/penjelasan-publik/penjelasan-bpom-rl-nomor-hm-01-1-2-12-23-52-tanggal-18-desember-2023-tentang-tambahan-54-sirop-obat-yang-memenuhi-ketentuan-dan-aman-digunakan-sepanjang-aturan-pakai>

2023 年 12 月 18 日追跡調査の公表

⁶² <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/stop-peredaran-obat-sirup-dan-beri-ganti-rugi-korban>

2022 年 10 月 21 日付 BPKN から政府へシロップ菓の流通を完全に停止するよう提言

<https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/bpkn-ri-mendesak-pemerintah-mengaudit-peredaran-obat-sirop>

2022 年 11 月 4 日付 BPKN から政府へ BPOM 許認可取得後の監査監督強化の提言

No.22/BPKN/REKOM/11/2022：急性腎不全に関する消費者保護についての提言

⁶³ Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pelaporan Kegiatan Industri Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi

2019 年政令 4 号⁶⁴等によって規定されている。

b. 相談受付の詳細

(ア) 消費者受付相談内容・範囲

消費者問題に関する苦情・受付

(イ) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

窓口相談（本庁住所：Graha BPKN RI Jl. Jambu No.32 RT05/RW02 Gondangdia, Menteng, Jakarta Pusat Indonesia 10310）とともに、電話（021-2123-4973、2123、4979）、ファックス（021-2123-4982）、WhatsApp（08153-153-153⁶⁵）、ウェブサイト（<https://pengaduan.bpkn.go.id/>）、E-mail（advokasi@bpkn.go.id）で対応している。

(ウ) 利用料

政府組織のため無料

(エ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

組織長官や理事の情報はウェブサイトで記載がある⁶⁶が人員体制・事務局員については情報を確認することができない。

(オ) 受付情報の集約・分析方法

自らの窓口での消費者からの相談受付の情報と LPKSM から情報共有を受けて情報を集約し、政府への提言⁶⁷や、苦情件数（総数と業種ごと）⁶⁸を取りまとめ、国民に対する周知・アドバイス⁶⁹も行っている。

② 消費者紛争解決庁（Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen : BPSK）

a. 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）

消費者と事業者・生産者との間の紛争を解決するための機関。

調停や和解の方法によって決定をもって消費者紛争を解決へ導く民事司法の権限を有しており BPSK の決定は執行力を有する。自ら紛争解決のための調査権限を有するほか、調停に協力しない事業者に対しては行政罰を科すことができる。消費者紛争解決の観点から、実質的な消費者相談窓口にもなっている。

⁶⁴ Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

⁶⁵https://m.facebook.com/bpknRI/photos/a.323575388150795/344631582711842/?type=3&locale2=es_LA

BKPN 公式 Facebook のポストにおいては、世界消費者人権デーが 3 月 15 日に制定されていることから、BPKN のコールセンター番号を 153 とした旨が紹介されている。

⁶⁶ <https://bpkn.go.id/profileanggota>

⁶⁷ <https://bpkn.go.id/rekomendasi>

⁶⁸ https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan

⁶⁹ <https://bpkn.go.id/tipskonsumen>

BPKN の役割については、1999 年法律 8 号 消費者保護法（上述）、消費者紛争解決庁に関する 2020 年商業省規則 72 号⁷⁰等によって規定されている。

b. 相談受付の詳細

(ア) 受付相談内容・範囲

消費者と事業者・生産者の紛争解決のための相談・紛争解決の申立て

(イ) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

本庁ジャカルタ（Jl. Perintis Kemerdekaan No.2, Klp. Gading Bar., Kec. Klp. Gading, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14240）

電話：021-2245-3429, 2245, 3126

E-mail：bpsk_dki@yahoo.co.id

BPSK のホームページは見つけることが出来なかったが、インドネシア全国に支局が存在し BPKN のウェブサイト以最寄りの BPSK の場所や情報検索を行うことができる⁷¹。

(ウ) 利用料

政府による設置機関のため無料

(エ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

各支局に消費者紛争解決の協議をするための委員で構成される。委員は政府、消費者、生産者の各 3 名から 5 名で構成される。各支局の構成する委員と支局長は BPKN のウェブサイトを確認することができる⁷²。事務局員や各支局を含む人員体制等についての情報は確認することができない。

(オ) 受付情報の集約・分析方法

消費者紛争の解決の観点から個別事件の紛争解決のための調査・分析・評価を行う。採決としての決定は、当事者、事業者、BPKN 等に共有され、マクロとしての情報集約は BPKN が集約する。

③ インドネシア消費者財団（Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia：YLKI）

a. 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）

物品・商品、サービスを消費する消費者の意識向上のための活動、情報の提供、消費者へのアドバイス、消費者紛争支援、政府・地域社会とともに消費者保護の実施の共同監視を行う。具体的には消費者からの相談に対して苦情申立てや、紛争解決のための支援を行う。

1999 年法律 8 号 消費者保護法（上述）、国家消費者保護の実施と監督に関する 2001 年政令 58 号

⁷⁰ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

⁷¹ <https://bpkn.go.id/bpsk>

⁷² <https://bpkn.go.id/bpsk/detail/bpsk-pemerintah-kota-dki-jakarta2> 例としてジャカルタ支局の情報

⁷³、非政府消費者保護団体に関する 2001 年政令 59 号 ⁷⁴と改訂政令 2019 年 89 号 ⁷⁵等に基づく。

b. 相談受付の詳細

(ア) 受付相談内容・範囲

(イ) 消費者保護に関わる全ての相談に対して対応・支援する

相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ 住所：Jl. Pancoran Barat VII/1 Durentiga – Jakarta Selatan Indonesia 12760
- ・ 電話(コールセンター)： 021-7981858, 7971378
- ・ 受付時間 午前 9 時から午後 3 時
- ・ ファックス： 021-7981038
- ・ E-mail：konsumen@ylki.or.id
- ・ オンライン相談：https://pelayanan.ylki.or.id/

(ウ) 利用料

相談は無料。支援の中では実費等が発生する可能性があるが、別途相談の中で案内されるが少額にとどまる。YLKI の活動資金は寄付によって成り立っており、活動資金の受領と支出は毎年公認会計士による会計監査が実施されている。

(エ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

具体的な人員についての情報は確認することができなかったが、消費者からの相談を受けた後、事案ごとにマネージャー、スーパーバイザーによって専門スタッフと事務員の調整がされて、消費者問題解決へ支援を行う ⁷⁶。

(オ) 受付情報の集約・分析方法

苦情や消費社紛争を支援する中で得られたデータや、BPKN との情報共有・提供、その他 LKPSM との連携、YLKI 自身が品質調査等を行い、政府機関に対して消費者保護の観点からの意見書や提言書を提出している ⁷⁷。

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た特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

(1) 暗号資産（仮想通貨）

インドネシアにおいては、暗号資産を決済手段とすること（支払の手段として利用すること）は通

⁷³ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

⁷⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

⁷⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

⁷⁶ https://ylki.or.id/profil/struktur-organisasi/

⁷⁷ https://ylki.or.id/category/arsip/

貨法⁷⁸21条1項（ルピア使用義務）と33条（罰則規定：1年以下の懲役と2億ルピア以下の罰金）で、禁止されている⁷⁹。しかしながら、世界的な暗号資産の価格高騰の影響もあり、暗号資産の取引は投資・投機的なものとしての一定の地位をインドネシアにおいても築きつつある。世界的な暗号資産の取引拡大、価格高騰のなか、世界中でマネーロンダリングや暗号資産をうたって金銭をだまし取られるケースが問題となっている。

そのような状況の中、インドネシア政府は世界に先駆けて2018年、暗号資産に対して資産としての価値を認め⁸⁰、取引業者は商業省（Kementerian Perdagangan Republik Indonesia）の外局である商品先物取引監督庁（Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi：BAPPEBTI）へ登録を義務付けた（登録期限に猶予を設けた。）⁸¹。

コロナ禍における税収減少を補填するという事情も重なり2022年3月30日付の暗号資産の課税に関する財務大臣規則（No.68/PMK.03/2022）を公布し、同年5月から施行し、暗号資産にかかる課税を開始した。同規則においては登録取引業者での取引の税率と未登録業者での取引で税率が異なり、登録業者での暗号資産取引にかかる税率が優遇されており、国民の登録業者利用を間接的に促進している。

暗号資産は通貨と異なり国家による保証がないことから、銘柄の信用力とともに取引業者の規模や財産状況などが取引を開始する上では重要な情報となる。取引業者を商品先物取引監督庁に登録させることで取引業者の規模や財務健全性が担保されることとなり、暗号資産を購入・利用する者・消費者を保護するための施策がとられている。

また、インドネシアは世界で初めて暗号資産専門の取引所 CFX（Commodity Future Exchange）を開設し⁸²、暗号資産に関する安全な取引と保管、利用者（投資者・消費者）保護を強めるとともに、インドネシアがアジアでの暗号通貨市場のリーダーとなるための発展と暗号資産によるイノベーションの成長する体制を構築している⁸³。2024年2月19日時点でCFXにおける登録取引銘柄はBitcoin

⁷⁸ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang

⁷⁹ Surat Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor S-302/M.EKON/09/2018 2018年の経済調整大臣通達においても、改めて決済手段として利用することを禁止する確認通達が出されている。

⁸⁰ 2018年商業大臣規則99号 暗号資産に関する基本方針（Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2018 Tentang KEBIJAKAN UMUM PENYELENGGARAAN PERDAGANGAN BERJANGKA ASET KRIPTO (CRYPTO ASSET)）

⁸¹ Peraturan Bappebti (Perba) Nomor 5 Tahun 2019 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Pasar Fisik Aset Kripto di Bursa Berjangka, 改訂 Nomor 9 Tahun 2019, 改訂 Nomor 2 Tahun 2020 改訂 Nomor 3 Tahun 2020

⁸² <https://www.cfx.co.id/id/siaran-pers-cfx-bursa-kripto-pertama-di-dunia-resmikan-cfx-tower/>
2024年2月15日 CFX のプレスリリース

⁸³ <https://www.cfx.co.id/id/> CFX ホームページトップ

や Ethereum などを含む 545 銘柄となっている⁸⁴。2025 年以降、管轄・権限は現在の商品先物取引監督庁（Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi : BAPPEBTI）から通貨と為替を管理するインドネシア中央銀行（Bank Sentral Republik Indonesia : BI）と証券取引所（Bursa Efek Indonesia : IDX）を監督する金融サービス庁（Otoritas Jasa Keuangan : OJK）へ移管される予定となっている。

（２） 取引口座・E-Wallet・電話番号照会

ネット上の取引などの相対取引において、取引の相手方が口座への送金を促し、送金後に連絡がつかなくなるという詐欺事例が後を絶えない。特に近年では SNS の普及により SNS 上のやりとりで商品代金やチケット代金などを振り込ませる詐欺が頻発している⁸⁵。これらの被害を少しでも減らすために、インドネシア情報通信省（Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia : Kominfo）は送金先口座・E-Wallet の情報照会ができるサイトを運営している⁸⁶。

情報照会は <https://cekrekening.id/home> によって可能であり、照会したい相手方の銀行口座情報を入力すると、その口座が詐欺や不正な取引に使われた履歴・苦情が申立てられているか否か照会することができる。また、自らの口座情報を登録して自身の口座の安全性を登録するだけでなく、過去に被害にあった口座情報を苦情申立てとして申請することで、口座の安全性情報のデータベースとして充実させることができる。

照会可能な銀行はインドネシア国内大手銀行であればデータベースが接続されており、消費者が送金前に詐欺の可能性を確認する 1 つの有用な手段となっている。

また、インドネシア情報通信省（Kominfo）は上記口座情報・E-Wallet 照会のほか、電話番号照会サイトも運営している。<https://aduannomor.id/home> においてはウェブ上で電話番号照会が可能となっており上記アドレスから電話番号を検索すると、その電話番号が過去に詐欺に使われたという苦情報告の有無を確認することができる。また、詐欺被害にあった電話番号を報告・申し立てることでデータベースに履歴を残すことができる。

これらのサイトでは消費者が手軽に詐欺の可能性を自衛のために確認することができ、取引の安全や消費者保護に資するものとなっているだけでなく、詐欺や犯罪被害を未然に防止する役割をも果たす特徴的な施策となっている。

⁸⁴ Peraturan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 11 Tahun 11 tentang Penetapan Daftar Aset Kripto Yang Diperdagangkan di Pasar Fisik Aset Kripto

⁸⁵ 参照：在インドネシア大使館も邦人向けに注意喚起をしている。

https://www.id.emb-japan.go.jp/oshirase23_39.html

⁸⁶ <https://cekrekening.id/> トップページ

第2章 マレーシア

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

はじめにマレーシアの消費者保護政策を概観する。1990年代以降、マレーシア政府は消費者保護法制の整備を進めてきた。1990年の省庁改編により、国内取引・生活費省（Ministry of Domestic Trade and Cost of Living Affairs：KPDN 又は MDT⁸⁷⁾ ⁸⁸が設置された。1999年には、同省管轄の下、マレーシア初となる消費者保護法（Consumer Protection Act 1999：CPA）⁸⁹が制定された。そして、2002年には、同じく KPDN 管轄の下、国家消費者政策（National Consumer Policy 2002：NCP）⁹⁰及び消費者行動計画（Consumer Action Plan：CAP）が公表された。NCP は、消費者保護に関わる諸立法、社会政策、また、消費者教育などにつき一定の指針と提言を与えることを目的としており、1999年消費者保護法の不備を補い、将来における同法の改正や新たな消費者立法を起草する上での「諸原則及び指針」を提供することを強調している。NCP の起草には消費者団体も関与しており、マレーシア政府の経済・社会政策の一環となっている。

次に多民族国家マレーシアの特徴を簡潔にまとめる。マレーシアは、マレー系、中国系、インド系等で構成される多民族国家で、少数派の中国系が経済の実権を握り、多数派のマレー系がそれに従属する社会である。この不均衡解消のため、1971年に一般的にブミプトラ政策⁹¹と呼ばれるマレー人優遇政策を公表した。その後の1970年代～1980年代にかけて、マレーシアにおける NGO 活動が、非マレー系社会において活発化している。NGO の多くは非マレー系の比率が高い都市部に集中し、都市中間層、高学歴、留学経験者、中国系・インド系の比率が多い。政府は、NGO に対して、規制や監視による強権的な姿勢を見せると同時に、特定の NGO を活用するという二面的な政策を展開している。

(1) 消費者当局

消費者対策を主導する当局は、国内取引・生活費省（KPDN 又は MDT）である。KPDN（MDT）は、マレーシアにおける国内取引の発展を促進し、消費者保護の有効性を高めるため、1990年10月27日に設立された。大臣、事務次官の下、国内取引と消費者保護の2つの部門に分かれ、それぞれ副事務次官が統括している。KPDN（MDT）内には、政府への提案機関としての国家消費者諮問評議会（National Consumer Advisory Council：NCAC）⁹²及び、消費者問題解決機関としての消費者苦情

⁸⁷ マレーシアの組織・法令等の略称はマレー語名称からの略称を用いることが一般的である。このため、英語名称と不一致が見られるが、原典を確認する際にはマレー語の略称が必要となるため、そのまま使用している。尚、可能な限り、英語の略称を併記した。

⁸⁸ <https://www.kpdn.gov.my>（URL 最終確認日は 2024 年 3 月 29 日。以下マレーシアの章について全て同じ。）

⁸⁹ https://www.aseanconsumer.org/file/pdf_file/CONSUMER%20PROTECTION%20ACT%201999%20AMENDMENT%202019%20.pdf

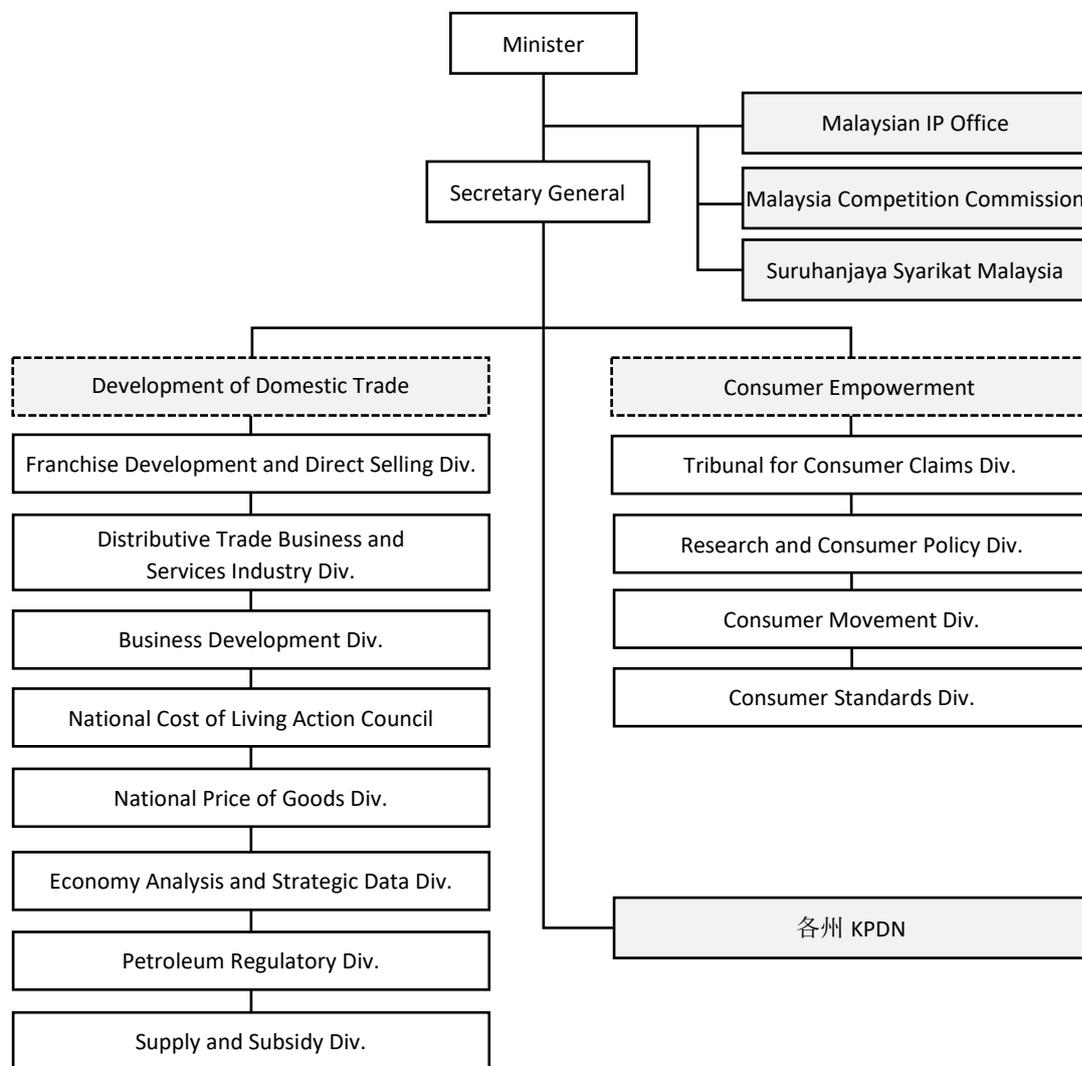
⁹⁰ <https://kpdnkk-gov-my.page.tl/NATIONAL-CONSUMER-POLICY.htm>

⁹¹ 新経済政策（New Economic Policy：NEP）（1971-1990）

⁹² <https://www.kpdn.gov.my/en/consumerism/affiliation/consumer-advisory-council>

審判所（Tribunal for Consumer Claims：TTPM 又は TCCM）⁹³が設立されている。

図表4 KPDN の組織図



出所：KPDN ウェブサイト⁹⁴

KPDN（MDT）はマレーシアの消費者保護に関する政策立案と法の執行に主たる責任を負う政府機関であり、国内取引と消費者保護に関わる政策、戦略、検討事項を策定する。消費者保護の分野では、1999年消費者保護法の運用、消費者からの苦情の受付・管理、消費者からの申立ての審理、消費者向け製品の安全性の管理という役割を担う。また、消費者の権利拡大という役割も担っており、消費者運動や消費者教育プログラムの推進も所管している。KPDN（MDT）の中核的な機能は以下のとおりである。

⁹³ <https://www.kpdn.gov.my/en/corporate-info/department/tribunal-for-consumer-claims>

⁹⁴ https://www.kpdn.gov.my/images/2023/carta_organisasi/carta_organisasi_kpdn-bi.pdf

① 国内取引部門

- (ア) ビジネスチャンスと社会経済の開発（卸売業者、小売業者、フランチャイズ、直接販売、行商人、小商人、石油の川下部門）
- (イ) 生活必需品価格の決定・監視
- (ウ) 生活必需品、石油・石油化学製品、直販販売・流通の管理・監視
- (エ) 度量衡に関する規制
- (オ) 関連法に基づく企業や事業の規制
- (カ) 優れたコーポレート・ガバナンスの奨励
- (キ) 知的財産権保護制度の開発と管理

② 消費者保護部門

- (ア) 消費者教育プログラムの実施
- (イ) 消費者意識及び消費者保護に関するプログラムの強化
- (ウ) 消費者運動の奨励・支援

(2) 消費者当局の位置づけ

KPDN (MDT) の主な内局は以下のとおりである。

① 国家消費者諮問評議会 (National Consumer Advisory Council : MPPN又はNCAC)

国民消費者諮問委員会 (MPPN 又は NCAC) は、1999 年消費者保護法に基づいて設立された機関で、消費者調査政策局 (Consumerism Research and Policy Division : BPDK) 内に設置されている。MPPN (NCAC) の主な役割は、1999 年消費者保護法に定められた消費者問題に関する議論と検討、及び KPDN (MDT) 大臣への助言を行うことである。MPPN (NCAC) の委員は、KPDN 事務局長又はその代理人、消費者、製造業者、供給業者、非政府組織及び学術関係者の利益を代表する他のメンバー16名で構成される。MPPN (NCAC) は少なくとも年2回開催される。

② 消費者苦情審判所 (Tribunal for Consumer Claims : TTPM又はTCCM)

TTPM (TCCM) は、1999 年消費者保護法に基づき設立された消費者請求審判所である。同裁判所は、国内取引・生活費省の下で運営されている。消費者が購入した商品・サービスに関して、民事裁判に代わる救済の場を、利便性、迅速性、最小限の費用で提供することを目的としている。

③ 消費者調査政策局 (Consumerism Research and Policy Division : BPDK) ⁹⁵

消費者調査政策局 (BPDK) は、消費者政策に関する政策や法律の策定、実施、調整を担当する KPDN (MDT) の中核部門のひとつである。国家消費者政策及び消費者行動計画を見直し、実施し、監視する役割を担っている。また、国民消費者諮問委員会 (MPPN) とそのタスクフォースを通じて

⁹⁵ <https://www.kpdn.gov.my/en/corporate-info/department/deputy-secretary-general-consumer-empowerment/research-and-policy-division>

消費者問題を検討すること、1999年消費者保護法に基づいて設立された広告委員会を通じて広告問題を調整すること、ASEAN消費者保護委員会（ACCP）にマレーシア代表として参加することなどの機能を持っている。

④ 消費者基準局（Consumerism Standards Division）⁹⁶

消費者製品の安全基準に関する法律の見直し、設計、施行を担当している。また、国家消費者政策（NDP）に従い、社会のあらゆるレベルに対して消費財の規格と安全性に関するアドボカシー活動を主導している。

⑤ 消費者運動局（Consumerism Movement Division）⁹⁷

消費者問題局（CAD）は1976年に設立され、諮問委員会の事務局業務を行うとともに、消費者保護活動を実施している。具体的には、消費者保護に関するセミナー、講演会、ワークショップ、展示会などの消費者教育プログラム、国民消費者月間、学校消費者クラブのための対話型消費者チャレンジ、学生消費者運動会議、消費者プログラム全般などの消費者啓発プログラムの実施等である。また、消費者団体（NGO）、州消費者運動（SCM）、地域消費者運動（RCM）、などとの協力によるプログラムの実施など、スマートなパートナーシップを通じて国内の消費者運動を管理・監督する役割も担っている。

（3） 関連省庁・機関並びにその概要

① 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

以下に挙げる関連省庁及び機関は消費者保護法に規定されている除外部分に関連する省庁と、民間との連携を行いながら消費者保護を行うための関連する機関となっており、国内取引・生活費省主体としながらも、協調して消費者保護政策の実施を行うこととされている。

a. 州政府（Ministry of Public Security）

マレーシアにおいて、土地及び土地上の権利に関する行為については基本的に州政府の管轄下であり、土地の私的所有権は州政府から私人に対する土地の割譲という形態をとっている。マレーシア連邦憲法（Malaysian Federal Constitution）に基づき、不動産に関する事項は、原則として州政府の管轄下に置かれているが、他方で、不動産に関する事項の統一性を確保するため、不動産に関する連邦法（1965年マレーシア国家土地法（National Land Code、以下「NLC」という。）が制定され、統一された取引や登録のため2011年1月1日施行の、首相府経済企画庁（Economic Planning Unit）発行の不動産取得に関するガイドライン（EPU ガイドライン）が存在する。例えば、西マレーシアにおける不動産には、1.NLC、2.1963年国土規定（ペナン島及びマラッカ所有権）に関する法律（National Land Code（Penang and Malacca Titles）Act 1963）、3.1985年区分所有権法（Strata

⁹⁶ <https://www.kpdn.gov.my/en/corporate-info/department/consumerism-standards-division>

⁹⁷ <https://www.kpdn.gov.my/en/corporate-info/department/deputy-secretary-general-consumer-empowerment/consumerism-movement-division-information>

Titles Act 1985)、4.1960年土地取得法(Land Acquisition Act 1960)が適用される。

b. 経済省⁹⁸経済企画庁 (Economic Planning Unit)

前記の土地及び土地上の権利に関し、全国一律の不動産取得に関するガイドラインの発行をするなど、消費者保護の任務を担っている。

c. 財務省 (Ministry of Finance) ⁹⁹

証券取引委員会の管理監督や、消費者保護法施行以前の保険法、銀行・金融機関法、貸金業法、割賦販売法、質屋法等における契約等での消費者保護の主体となっている。

d. 証券委員会 (Securities Commission Malaysia) ¹⁰⁰

1993年に設立された証券委員会は、1993年証券委員会法、1983年証券産業法、1993年先物取引法、1991年証券産業(振替決済)法に基づき、マレーシアの資本市場を規制している。証券委員会は、調査権と執行力を持つ独立採算制の国家機関で、財務大臣の監督下にある。証券取引と先物取引の規制、証券取引所、手形交換所、中央決済振替を管理監督し、証券取引免許取得者への免許の交付と監督の任務も担っている。消費者保護法第2条に規定されている適用範囲外として証券取引法における有価証券、先物取引法における先物取引契約の管轄を行っている。

e. 保健省 (Ministry of Health) ¹⁰¹

消費者保護法第2条に規定されている適用範囲外として、医師、歯科医、看護師等の制定法により規制された専門家のサービス及び、健康管理にかかわる専門家又は施設により提供されたサービスにおける消費者保護の管轄を行っている。消費者保護法施行以前の薬事法、殺虫剤法、食品法等における契約等での消費者保護の主体となっている。

f. 天然資源・環境・持続可能性省 (Ministry of Natural Resources and Environmental Sustainability) ¹⁰²

消費者保護法第2条に規定されている適用範囲外として、土地及び土地上の権利に関連する消費者保護の管轄を行っている。消費者保護法施行以前の劇薬法等における契約等での消費者保護の主体となっている。

g. 司法省 (Attorney General's Chambers Malaysia) ¹⁰³

基本的な訴訟全般を担当しており、消費者保護法に規定されている有価証券、先物契約、CPA施行

⁹⁸ <https://ekonomi.gov.my/ms>

⁹⁹ <https://www.mof.gov.my/portal/en//>

¹⁰⁰ <http://www.sc.com.my/>

¹⁰¹ <https://www.moh.gov.my/>

¹⁰² <https://www.nrecc.gov.my/ms-my/Pages/default.aspx>

¹⁰³ <https://www.agc.gov.my/>

以前に締結された契約、土地又は土地の権益の内州裁判所で解決しなかったもの、医療専門家や医療施設によって提供される又は提供される予定の医療サービス、特定の専門家のサービスに関し民事裁判での解決を担っている。また、消費者保護法第2条に規定されている適用範囲外として弁護士等の法専門家によるサービスにおける消費者保護の管轄を行っている。

h. 建築業開発庁 (The Construction Industry Development Board Malaysia: CIDB) ¹⁰⁴

消費者保護法第2条に規定されている適用範囲外として建築士等の制定法により規制された専門家のサービスにおける消費者保護の管轄を行っている。

i. 投資貿易産業省 (Ministry of Investment, Trade and Industry) ¹⁰⁵

消費者保護法第2条に規定されている適用範囲外として電子商取引等の制定法により規制された専門家のサービスにおける消費者保護の管轄を行っている。

j. 通信マルチメディア委員会 (Malaysian Communications and Multimedia Commission : MCMC) ¹⁰⁶

通信マルチメディア委員会 (MCMC) は、1999 年通信マルチメディア法 (Communications and Multimedia Commission Act) に基づき設立された通信デジタル省 (Ministry of Communications and Digital) ¹⁰⁷所管の機関である。MCMC は消費者苦情取扱いガイドライン (Consumer Complaint Guidelines) ¹⁰⁸ を定め、接続や線路敷設権等に関する紛争の調停を行う。カスタマーサービス、無線ブロードバンド、固定ブロードバンド、公衆セルラーについては、サービス品質義務基準が定められており、事業者はその基準を満たす必要がある。事業者と消費者の代表からなる通信マルチメディア消費者フォーラム (Communications and Multimedia Consumer Forum of Malaysia : CFM) ¹⁰⁹が組織され、自主規制のためのコードやガイドラインを作成している。

k. 住宅・地方自治省 (Ministry of Housing and Local Government)

住宅購入者苦情審判所 (Tribunal for House Buyers Claim)

住宅・地方自治省管轄の下、住宅開発業者に対する行政的規制を目的とする 1966 年 (2002 年改正) 住宅開発法 (Housing Development Act 1966 (Revised 2002)) に基づき設立。不動産の権利関係を除きかつ 2 万 5 千リンギット (マレーシアの通貨単位) を越えない紛争後 3 年以内の苦情に限られている。

¹⁰⁴ <https://www.cidb.gov.my/eng/>

¹⁰⁵ <https://www.miti.gov.my/>

¹⁰⁶ <https://www.mcmc.gov.my/en/home>

¹⁰⁷ <https://www.kkd.gov.my/en/>

¹⁰⁸ <https://www.skmm.gov.my/skmmgovmy/files/attachments/Consumer%20Complaint%20Guidelines-amended%20Sep04.pdf>

¹⁰⁹ <https://cfm.my>

② 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 国家消費者諮問評議会 (National Consumer Advisory Council : MPPN又はNCAC) ¹¹⁰

国民消費者諮問委員会 (MPPN 又は NCAC) は、1999 年消費者保護法に基づいて設立された機関である。MPPN (NCAC) の主な役割は、1999 年消費者保護法に定められた消費者問題に関する議論と検討、及び KPDN (MDT) 大臣への助言を行うことである。MPPN (NCAC) の委員は、KPDN 事務局長又はその代理人、消費者、製造業者、供給業者、非政府組織及び学術関係者の利益を代表する他のメンバー16名で構成される。MPPN (NCAC) は少なくとも年2回開催される。

b. 消費者苦情裁判所 (Tribunal for Consumer Claims) ¹¹¹

KPDN 管轄下で 1999 年消費者保護法の制定に伴い同法 85 条により設立。大臣の指名する議長・副議長及び最少5名の構成員(弁護士等)により構成され(86条)、審判は、構成員が単独で行うとなっている(96条)。苦情が審判所に提出された場合、可能であればまず和解を試みるが(107条)、和解が適切ではないか不成立となったときは、審理をした上で、金銭の支払や商品供給等を命じる審決をする(117条)。原則として60日以内に審決をしなければならないものとされる(112条1項)。和解調書や審決は、最終的なものとして当事者を拘束し、かつ、治安判事裁判所(Magistrates Court)の命令として執行される(116条)。14日以内に審決に従わない場合、罰金又は懲役等の刑事罰を受ける(117条)。この裁判所は、消費者が便利かつ迅速な方法で最小限の費用で購入した商品やサービスに関して救済を請求できる民事裁判所に代わる場を提供することを目的としているため、5万リンギットを超えない訴訟を審理する管轄権に限定されており、これを超える場合は通常の民事法廷での争いとなる。

c. 全国消費者運動 (The National Consumer Movement :MGPK) ¹¹²

全国消費者運動は国内取引・生活費大臣が主導し、大臣によって任命された消費者団体の代表からなる州の消費者運動委員長全員で構成されている。目的は連邦政府と州政府との仲介機関としての機能と、州及び地区レベルでの消費者保護プログラム活動を行うこととなっている。以下のような機能を有している。

- (ア) 消費者保護問題についての政策提言
- (イ) 消費者問題で発生した点について法律の改善や消費者規制の導入に対する勧告
- (ウ) 州及び地区レベルでの消費者保護プログラムの活動実施方針の決定
- (ア) 州政府における消費者問題に対する注意喚起

d. 国立消費者苦情センター (National Consumer Complaints Center : NCCC) ¹¹³

国立消費者苦情センター (NCCC) は、KPDN、マレーシア消費者調査研究協会 (ERA Consumer

¹¹⁰ <https://www.kpdn.gov.my/en/consumerism/affiliation/consumer-advisory-council>

¹¹¹ <https://www.kpdn.gov.my/en/corporate-info/department/tribunal-for-consumer-claims>

¹¹² <https://www.kpdn.gov.my/en/consumerism/affiliation/the-national-consumer-movement-mgpk>

¹¹³ <https://www.nccc.org.my/v2/index.php/home>

Malaysia)、セランゴール州及び連邦準州消費者協会の共同イニシアチブにより、消費者問題を公平・用意・効率的に解決できるシステムとして、消費者保護法に基づき 2004 年 7 月 13 日に設立された。消費者からの苦情に対し解決策を提案する際の、政府・民間・消費者間の仲介機関として以下のような機能を有している。

(ア) 苦情の受付と記録

(イ) アドバイスの提供

(ウ) 受け付けた苦情を政府機関・製造業者・流通業者・販売者等の適切な関係者へ伝達

(エ) 申立人と被申立人間の交渉

(オ) 収集した苦情の分析と評価

(カ) 分析及び評価情報の政府及び国民へ発信

e. 国家詐欺対策センター (National Scam Response Center : NSRC)

フィッシング詐欺、マカオ詐欺、マルウェア攻撃詐欺、小包詐欺、恋愛詐欺など、オンライン金融詐欺の被害から消費者を守るための複数の関係者による取組を行う。

f. 金融サービスオンブズマン (Ombudsman for Financial Services : OFS) ¹¹⁴¹¹⁵

非営利団体として金融調停局から 2004 年に組織変更した。2013 年金融サービス法及び 2013 年イスラム金融サービス法に基づき国立銀行によって承認された金融オンブズマン制度 (Financial Ombudsman Scheme :FOS) の運営者である。国立銀行によって承認された銀行等の金融サービスプロバイダーであるメンバーと金融消費者間で発生した紛争を裁判外紛争処理 (仲裁、調停) 機関として機能している。

g. 保険問題情報センター (PIAM INFORMATION CENTRE : PIC) ¹¹⁶

マレーシア損害保険協会 (Persatuan Insurance Am Malaysia :PIAM) 管轄下の保険及び PIAM に関連する問題に対する問合せや解決支援を行っている。裁判外紛争処理 (仲裁、調停) 機関として、保険に関連する商事仲裁を扱う機関となっている。保険に関連する問題は金融サービスオンブズマンが裁判外紛争処理を行っているが、本センターでも保険に関連する問題の解決の支援を行っている。

h. 公共苦情局 (Public Complaints Bureau) ¹¹⁷

公共苦情局は、公務員のサービスに関する国民からの苦情を処理する部門として 1971 年に設立され、1992 年に首相府の部門として組織変更された。申立て可能な苦情の範囲は公務員による、手続手順の失敗、サービスに対する不満、規則や法律の執行の失敗などとなっており、政府の政策・公会計委員会・マレーシア汚職防止委員会・法律扶助局の権限下にあるもの及び家族紛争、個人又は企業に関する民事訴訟は除くとなっている。

¹¹⁴ https://www.ofs.org.my/en/company_overview

¹¹⁵ 旧金融調停局 (Financial Mediation Bureau)

¹¹⁶ <https://piam.org.my/>

¹¹⁷ <https://www.pcb.gov.my/bm/>

i. マレーシア消費者協会連盟 (Federation of Malaysian Consumers Associations :FOMCA)

118

マレーシア消費者協会連盟は、マレーシアの 13 の消費者協会の活動を結び付ける非営利、非政治の市民団体となっている。1973 年 6 月 10 日にケダ州アロースターで設立された。設立の主な目的は、金額に対する価値だけではなく、人々に対する価値で、すべての人々の社会経済的正義と環境上の生活の質を確保するために、消費者の購買力を通じてニーズを重視した開発を促進させるとしている。政府との関係は良好で、プロジェクトベースの財政援助を受けている。省庁レベルの複数常設諮問委員会のメンバーとして政策の立案や実施にもかかわっている。2002 年国家消費者政策の起草にも関与している。

j. ペナン消費者協会 (Consumers Association of Penang :CAP) ¹¹⁹

ペナン消費者協会は、マレーシアに本拠を置く消費者団体の中でも草分け的存在である非営利市民社会組織である。消費者の権利と利益を守るために、人々の批判的な認識と行動を促進することを目的として 1969 年に設立された。活動はペナンにある事務所で行われ、教育、地域社会の動員、研究、権利擁護、研修、出版に取り組んでいる。政府とは対立的な姿勢を取ることが多く、政府や企業からの財政援助や寄付を受けず、政府の消費者政策に対して批判的な声明を出すなど、反対運動を積極的に展開している。

k. マレーシア消費者教育及び調査協会 (Education and Research Association for Consumers, Malaysia : ERA Consumer Malaysia) ¹²⁰

マレーシア消費者教育及び調査協会 (ERA Consumer Malaysia) は、クアラルンプールに本拠を置く非営利・非政治的団体で、消費者及び人権擁護団体として研究及び教育を目的として設立された。消費者保護法の制定には、同協会も関与しており、地域の消費者教育プログラムの作成やトレーニングの実施を行なっている。トレーニング内容は、経済的・社会的・文化的な権利についての教育と侵害された場合の対処方、地域におけるリーダーに対する法律手続等のパラリーガ的な教育を行っている。また、多民族国家であることから人種・性別・宗教・地位等による差別を排除し、人権が侵害された場合の手続や証拠収集の方法等の教育を行っている。

l. スランゴール連邦管轄区消費者協会 (Selangor and Wilayah Persekutuan Consumers Association : SWPCA) ¹²¹

スランゴール連邦直轄区消費者協会は 1965 年 1 月 23 日に設立されたマレーシアで最初の消費者協会である。現在国際消費者組合機構 (the International Organization of Consumers Unions) の参加団体として活動を行っており、マレーシア消費者協会連盟 (FOMCA) の設立にも関与している。独

¹¹⁸ <https://www.fomca.org.my/v1/>

¹¹⁹ <https://consumer.org.my/>

¹²⁰ <https://www.eraconsumer.org/>

¹²¹ <https://www.swpca.org.my/v1/>

自の調査及び研究による政府や民間企業への提言、消費者へのアドバイスによる苦情の解決、商品の価値及び価格妥当性の調査、法律の制定や立案、情報の発信、政府機関や法定機関での消費者代表等の活動を行っている。

2. 消費者関連法規の所管状況

(1) 専管の関連法令（法律名、英文法律名、発行年、番号、発行機関）

① 消費者保護法（Consumer Protection Act 1999：CPA）

マレーシアにおいては消費者保護法（Consumer Protection Act 1999：CPA）によって、消費者保護に関わる基本法として制定されている。そのうえで、法律を補完する下位規則・政令が存在するとともに、各種事業・業種・種類ごとに管轄省庁や大臣発行の省令・規則・大臣決定等によって制定されている。消費者保護法の規定は、下記のとおりとなっている。

a. 構成

第1章 序

第2章 誤解を招く行為及び欺瞞的な行為、虚偽の表示及び不当行為

第3章 商品とサービスの安全性

第3章A 不当な契約条件

第3章B クレジット販売取引

第4章 違反、免責、救済

第5章 商品の供給に関する保証

第6章 商品の供給の保証に関するサプライヤーに対する権利

第7章 商品の供給における保証に関するメーカーに対する権利

第8章 サービスの供給に関する保証

第9章 サービスの供給における保証に関するサプライヤーに対する権利

第10章 製造物責任

第11章 国家消費者諮問委員会

第11章A 広報委員会

第12章 消費者苦情裁判所

第13章 執行

第14章 一般規定及び補足

消費者保護法は、上記17章、全150条からなる法律となっている。第2章は表示規制、第3章は安全性に関する規制、第4章はこれら規制に違反した場合の制裁（罰金や懲役等）が規定されている。第5章では商品供給契約における黙示の保証（implied guarantee）が規定されており、この保証に違反した場合に買主に認められるべき権利が第6章（供給者に対する権利）及び第7章（製造者に対する権利）で規定されている。第8章及び第9章はサービス供給契約の規制で、第10章はいわゆる製造物責任法である。

b. 定義、管轄、適用範囲

(a) 消費者

消費者とは個人的又は家庭内での使用を目的とした通常取得される種類の商品又は役務を取得又は使用する者を指す。尚、①取引において再供給する者、②製造過程において消費する者、③物品の場合、取引上、他の物品又は土地の定着物を修理又は処理する者は対象外となる。

(b) 適用範囲

本法の適用は、電子的手段を通じて行われるあらゆる貿易取引を含む、1人以上の消費者に対して商品又はサービスを提供するものに適用される。

(c) 管轄

本法の監督官庁は国内取引・生活費省（KPDN）で、本法に基づいて請求が行われた場合、消費者請求裁判所が5万リンギットを超えない訴訟を審理する管轄権を有する。本裁判所は消費者が便利かつ迅速な方法で最小限の費用で購入した商品やサービスに関して救済を請求できる民事裁判所に代わる場を提供することを目的としている。

c. 商品・サービスの品質・機能に関する保護

本法は、商品又はサービスが特定の種類、規格、品質、グレード、数量、又は構成であるという虚偽の又は誤解を招く表現を行うことを禁止している。さらに、商品が消費者に供給されるとき、商品が許容できる品質であること、たとえば商品に軽微な欠陥がなく、当該種類の商品が一般的に供給されるあらゆる目的に適合することの暗黙の保証が存在するとしている。また、サービスが消費者に提供される場合、サービスが提供される目的に適した注意とスキルをもって実行されるという暗黙の保証が存在するとしている。具体的には、供給される商品は、当該種類の商品が一般的に供給されるすべての目的に適合し、外観及び仕上げが許容範囲内であり、軽微な欠陥がなく、安全で耐久性があった場合に、許容可能な品質であるとみなされるものとしている。提供されるサービスに関しては、契約時に、提供されるサービスは特定の目的に合理的に適合していることが暗示され、消費者が事前に供給者に通知した特定の結果を達成することが合理的に期待できる性質及び品質のものとしている。

d. 保護の例外

本法では商品の許容品質に関する黙示の保証に関して、次の場合には供給者は黙示の保証を遵守したとみなすと規定している。

- ・ 消費者が供給に同意する前に、商品の欠陥が特に消費者の注意を引いている場合（いわゆる「訳アリ品」として、販売又はレンタルのために展示されている商品など）。
- ・ 商品が、消費者が商品から得られると期待する使用方法又は範囲と一致しない方法又は範囲で使用されている場合

e. 救済手段

商品又はサービスが本法に規定されている黙示の保証を遵守していない場合、消費者は商品又はサービスの供給者に対して救済を求める権利を有している。消費者は、以下の救済手段を実行することができる。

- ・ 供給者に妥当な時間内に障害を修復するよう要求する。
- ・ 欠陥が修復できない場合、又は欠陥が重大な性質のものである場合、消費者は本法に基づいて商品の受取を拒否することができる。
- ・ 消費者が商品に対して支払った、又は支払わなければならない価格を下回る商品価値の低下、又は被ったその他の損失又は損害の補償として供給者から損害賠償を得ることができる。
- ・ 消費者が商品を拒否することを選択した場合、消費者は不完全な商品に関して支払われた金銭又は対価を返金してもらう、あるいは同じ種類及び同等の価値の商品と交換してもらうことを選択できる。

サービスの提供に関する暗黙の保証に従わない場合、消費者は以下の救済手段を実行することができる。

- ・ 供給者に妥当な時間内に障害を修復するよう要求する。
- ・ 失敗が修復できないものである場合、又は失敗が本法で定義する重大な欠陥の場合、消費者はサービスの供給契約をキャンセルすることができる。
- ・ 消費者が支払った、又は支払わなければならない料金を下回るサービスの結果として生じた製品の価値の低下、又は消費者が提供したサービスの結果として生じた製品の価値の低下によって被った損失又は損害の補償として、供給者から損害賠償を得ることができる。

f. 救済の申立て

消費者は、KPND 管轄内で消費者苦情管理センターに苦情を申し立てることができ、同省はその苦情の解決のために関連機関に転送する。消費者は、5 万リンギット未満の請求に関して、消費者請求裁判所で訴訟を起こすこともできる。

② 消費者保護法の補足法令

- (a) 消費者保護（消費者請求裁判所）規則 1999 年
- (b) 消費者保護(将来サービス契約) 命令 2002 年
- (c) 消費者保護（ワークショップ情報開示）規則 2002 年
- (d) 消費者保護（玩具の安全基準）規則 2009 年
- (a) 消費者保護（安全基準の適合証明書及び適合マーク）規則 2010 年
- (b) 消費者保護（危険な商品に対する禁止）命令 2011 年
- (c) 消費者保護（信用販売）規制 2012 年
- (d) 消費者保護（電子取引）規制 2012 年
- (e) 消費者保護（一次電池の安全基準）規則 2013 年
- (f) マレーシア航空消費者保護規定 2016 年
- (g) 消費者保護（信用販売）規制 2017 年

③ 2018年価格統制及び反不利益行為法 (Price Control and Anti-profiteering Act)
122/国内取引・生活費省

本法は暴利行為防止活動や無責任な売手による価格操作に対処し、価格上昇が制御不能に起こらないようにすることである。価格表示・レシートの発行・販売者による過剰な利益搾取の監視等を行い、消費者を保護するものである。

④ 1950年 (1974年改正) 契約法 (Contract Act) 123/司法省

本法は、契約の成立、強制力、無効等を定義する基本原則を定めており、本法と判例及び他の法令によって契約の形成をする役割を果たしている。契約上の責任を果たさない場合や要求に対する期待値以下だった場合契約違反とみなされ、契約解除・損害賠償・特定の履行・差止め等によって消費者が保護されることとなっている。

⑤ 1993年直接販売及びねずみ講防止法 (Direct Selling and Anti-pyramid Schemes Act) /国内取引・生活費省

⑥ 1983年食品法 (Food Act) 124、1985年食品規制法 (Food Regulations) /保健省

両法は、食品の安全性と品質管理を目的に作成され、食品を 1.人間が消費する食品又は飲料として使用するために製造、販売、又は展示されたあらゆる物品。2.食品又は飲料の組成、調製、又は保存に使用されるあらゆる物品。3.菓子。4.咀嚼 (そしゃく) 物質の 4 つに定義し、食品ラベルに食品の識別・栄養成分・原産国の情報の提示を義務付け、虚偽、誤解を招く、又は欺まんの方法で食品を準備、包装、ラベル表示、又は販売することを偽証の犯罪とし、違反者に罰則を期している。

⑦ 1956年医薬品 (広告及び販売) 法 (The Medicines (Advertisement and Sale) Act)
/125保健省

本法は、医薬品の広告を管理するマレーシアの主要な法律で、特定の医療広告を禁止し、医薬品として推奨される物質の販売を規制している。また、広告を、通知、回覧、報告書、解説書、パンフレット、ラベル、包装紙、その他の文書などのあらゆる文書、及び口頭又は光や音を発生又は送信する何らかの手段によって行われるあらゆるアナウンスと定義し、女性の流産を促進するための物品の使

122 <https://www.kpdn.gov.my/en/contact-us/faq/enforcement/the-price-control-and-anti-profiteering-act>

123 <https://lom.agc.gov.my/ilims/upload/portal/akta/LOM/EN/Act%20136.pdf>

124 https://www.moh.gov.my/index.php/database_stores/attach_download/317/16#:~:text=False%20abelling%2C%20etc.,to%20fine%20or%20to%20both.&text=Section%2017.,Advertisement.

125 <https://pharmacy.moh.gov.my/sites/default/files/document-upload/latest-guideline-advertising-medicines-and-medicinal-products-general-public.pdf>

用につながる広告、医療専門家、専門家の注意や治療の価値、又は他の商品を軽視する広告、他の製品、広告主、又は広告の信用を傷つけたり、不当に攻撃したりする広告等の禁止も盛り込まれ、消費者の保護につながるものとなっている。

⑧ 1961年供給管理法（改正）（Supply Control Act）¹²⁶/国内取引・生活費省

本法は、物質の供給と管理を規定するために制定された法律である。物品の輸出入に対しての規制を行い、国内の需要をコントロールし価格や供給の安定をすることによって消費者の保護につながるものとなっている。

⑨ 1957年物品売買法（改正）（Sale of Goods Act）¹²⁷/司法省

本法は、契約の締結、配送、支払い、契約違反の救済など、マレーシアでの物品販売に関するガイドラインを規定する法律で、法定保証と契約条件を満たさない商品を返品する権利を課すことにより、消費者に特別な保護を提供している。

⑩ 1967年レンタル購入法（改正）（Hire Purchase）¹²⁸/国内取引・生活費省

本法は、製品の所有者とそれをレンタル又は購入する人との間のレンタル購入契約を管理する法律で、消費者の利益を保護し、悪徳業者によって消費者が搾取されないようにすることを目的としている。開示要件・クーリングオフ・契約終了・差押え・利息の計算方法等が規定されている。

⑪ 2017年度量法（改正）（Weights and Measures Act）¹²⁹/国内取引・生活費省

本法は取引で使用される重量や長さの規定を行い。計測機器の業者の監督及び認定を行えることを規定している。取引における単位の公正さを担保することによって消費者が保護される。

⑫ 2011年（改正）取引記述法（Trade Description Act）¹³⁰/国内取引・生活費省

本法は、虚偽の取引説明、商品及びサービスの供給に関する虚偽又は誤解を招く記述、行為及び慣行を禁止し、それに関連又は付随する事項を規定することにより、良好な取引慣行を促進することを目的とした法で、消費者が保護されることとなっている。旧1972年取引明細法（Trade Descriptions Act）。

⑬ 1998年通信及びマルチメディア法（Communications and Multimedia Commission

¹²⁶ <https://faolex.fao.org/docs/pdf/mal33615.pdf>

¹²⁷ <https://simplymalaysia.files.wordpress.com/2011/10/act-382-sale-of-goods-act-1957.pdf>

¹²⁸ <https://www.kpdn.gov.my/images/dokumen/awam/perundangan/AktaBI/2-bi-Hire-Purchase-Act-1967-as-at-30-7-2012.pdf>

¹²⁹ <https://www.kpdn.gov.my/images/dokumen/awam/perundangan/AktaBI/3.1-bi-Weight-and-Measures-Amendment-Act-2017.pdf>

¹³⁰ [https://mysafe.kpdn.gov.my/img/portal/document-latest/Trade%20Descriptions%20\(Amendment\)%20Act%202021.pdf](https://mysafe.kpdn.gov.my/img/portal/document-latest/Trade%20Descriptions%20(Amendment)%20Act%202021.pdf)

Act) ¹³¹/通信デジタル省

本法はネットワーク内での活動に関する規制を定めた法律で、ネットワーク設備を利用した市場活動やサービス活動の一般的な定義に基づき、攻撃や迷惑行為等を犯罪として規定し罰則を定め、利用者の安全を保護している。

⑭ 1997年デジタル署名法 (Digital Signature Act) ¹³²/通信デジタル省

本法は法律及び商取引において従来の手書き署名の代わりに使用できるデジタル署名につき規程・規制をし、電子商取引活動の促進を目的としている。デジタル証明書の発行者、公認リポジトリ、及び公認日付/タイムスタンプ発行局に対する必須のライセンス体系等も定めており、消費者が利用する際の安全性の向上につながっている。

⑮ 2012年郵便事業法 (Postal Services Act) ¹³³/通信デジタル省

本法はユニバーサルサービスとしての郵便サービス業界の規制を行い、健全で公正な物流を確保することによる、消費者保護を行っている。

⑯ 1953年わいせつ広告法(改正) (Indecent Advertisements Act) ¹³⁴/通信デジタル省

本法は、わいせつな広告及び性病の治療に関連した広告を制限することを目的としている。わいせつ犯罪の防止や誤認する治療法等から消費者を保護することを行っている。

⑰ 2006年電子商取引法 (Electronic Commerce Act) /¹³⁵国内取引・生活費省

本法は、法的拘束力のある契約のすべての要件を電子 Message で行われた行為によって有効に成立することを認め、オンラインビジネスの基本的事項として、登録・広告・データ保護・プライバシー・支払等を規定している。消費者保護法の下位規定となっており、電子商取引における消費者の権利は消費者保護法及び本法によって保護されるとしている。

⑱ 1997年コンピュータ犯罪法 (Computer Crimes Act) ¹³⁶/通信デジタル省

本法は、コンピュータを利用し犯罪を規定し、不法アクセス、不法傍受、データ干渉、システム干渉、デバイスの悪用、従来型及びサイバー詐欺、著作権の部分的な侵害等について規定している。

¹³¹ <https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/MCMC-ACT-1998.pdf>

¹³² <https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/Act-562.pdf>

¹³³ <https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/Postal-Services-Act-2012-2.pdf>

¹³⁴ http://www.commonlii.org/my/legis/consol_act/iaa19531981322/

¹³⁵ https://aseanconsumer.org/file/post_image/Act%20658%20-%20Electronic%20Commerce%20Act%202006.pdf

¹³⁶ https://ccid.rmp.gov.my/Laws/Computer_Crime_Act_1997.pdf

⑱ 知的財産権 (Intellectual property) /国内取引・生活費省マレーシア知的財産公社¹³⁷

マレーシアの知的財産制度は、1983年特許法¹³⁸ (改正) (Patents Act)、1976年商標法¹³⁹ (改正) (Trade marks Act)、1996年工業意匠法¹⁴⁰ (改正) (Industrial Designs Act)、1987年著作権法¹⁴¹ (改正) (Copyright Act)、地理的表示法¹⁴² (改正) (Geographical Indications Act)、集積回路のレイアウト設計に関する法律 (Layout-Design Of An Integrated Circuit Act 2000)¹⁴³によって構成され、国内取引・生活費省管轄のマレーシア知的財産公社によって管理されている。これらは権利者の権利を保護することにより消費者が偽物の被害に遭わないようにするためにも重要な法律となっている。

⑳ 2010年個人データ保護法 (Personal Data Protection Act)¹⁴⁴/デジタル通信省

本法は、商取引における個人データの処理及び管理について規定している。データユーザーに対し個人データを保護するための一定の義務及び基準を定義し義務付ける法律となっている。データユーザーは個人情報扱うすべてのもの、提要範囲はマレーシア国内のみ、個人情報の操作 (収集・記録・保持・保管・編集等) すべての行為に及ぶが個人や家族内での使用については除外される、カバー範囲の広い法律となっている。

㉑ 2010年競争法 (Competition Act)¹⁴⁵/国内取引・生活費省/マレーシア競争委員会

本法は、公正な競争を促進し、市場での反競争的行為を防止することを目的とした法的枠組みを提供する適用法で、その目的の重要な部分は、経済効率を促進し、消費者福祉を最大化することで消費者の保護につなげることとなっている。本法は域外効果があるため、マレーシアの市場における競争に影響を与えるマレーシア国外のあらゆる商業活動にも適用される。国内取引・生活費省管轄下のマレーシア競争委員会によって執行されている。

(2) 共管の関連法令 (本数、法律名)

消費者保護に関する共管法は司法省管轄の刑法のみとなっている。審判の決定、罰金や懲役等の実行に関し刑法上の規定に沿うものとなっている。消費者保護法に規定されている除外規定で、土地及

¹³⁷ <https://www.myipo.gov.my/en/about/?lang=en>

¹³⁸ <https://drive.google.com/file/d/1RH6UYtOisWLFU7x0H3zs7qZYfpXjZGMc/view?usp=sharing>

¹³⁹ <https://www.myipo.gov.my/wp-content/uploads/2019/12/ACT-815-TRADEMARKS-ACT-201.pdf>

¹⁴⁰ <https://www.myipo.gov.my/wp-content/uploads/2016/09/id-act-amendment2013eng.pdf>

¹⁴¹ <https://www.myipo.gov.my/wp-content/uploads/2022/02/Copyright-Amendment-Act-2022-Act-A1645.pdf>

¹⁴² <https://www.myipo.gov.my/wp-content/uploads/2022/03/GEOGRAPHICAL-INDICATIONS-2022-ACT-836.pdf>

¹⁴³ <https://www.myipo.gov.my/wp-content/uploads/2016/09/akta-susunaturlitar-601.pdf>

¹⁴⁴ <https://www.pdp.gov.my/jpdpv2/assets/2019/09/Personal-Data-Protection-Act-2010.pdf>

¹⁴⁵ <https://www.mycc.gov.my/sites/default/files/Competition%20Act%202010%20-%202022092020.pdf>

び土地上の権利に関する行為は州政府及び天然資源・環境・持続可能性省。証券取引法における有価証券及び先物取引については証券委員会。健康にかかわる専門家又は施設により提供されるサービスについては保健省。電子商取引等の制定法による専門家のサービスについては投資貿易産業省及び通信デジタル省。不動産の権利関係を除きかつ2万5千リンギット以下の苦情に対しては住宅・地方自治省がそれぞれ専管し対応を行っている。

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(1) 2002年国家消費者保護政策

マレーシアの消費者保護政策は、2002年国民消費者政策（National Consumer Policy：NDP又はNCP）において、その方向性が示されている。NDPでは、消費者による自己防衛の実践、販売業者・製造業者による自主規制の文化に焦点を当て、地域経済の発展とグローバルに沿った公正で持続可能な発展の創出に資する、効果的なレベルの消費者保護を達成するとしている。NDPは、2020年までに先進国入りを果たすことを目標としたマレーシアの国家政策である「ビジョン2020（Vision 2020）」に沿ったものである。

2002年国家消費者保護政策は序文から始まり、1.方針声明、2.国家消費者政策の理論的根拠、3.目的、4.国家消費者政策の目標、5.戦略、6.政策のビジョンの6項目から構成されている。序文では、本政策は消費者保護に関連する法律を起草する上での諸原則及び指針を提供するものとし、グローバル化の悪影響から消費者を保護する機能を実装し、消費者と事業者とが国家の発展のために相互に協力しあえる社会を創設することに貢献することを期待するとされている。

① 本政策の方針

消費者は自己防衛を、供給業者及び製造業者は自主規制を、政府は消費者保護のレベルの向上への関与を強調している。

② 本政策の理論的根拠

消費者保護に関連する諸立法を起草する上での諸々の原則と指針を提供し、国家の経済的及び社会的政策を作成する上で利用され、政府機関・消費者団体・NGO・民間企業による消費者関連の活動の基礎になることをあげている。

③ 本政策の目的

最善の消費者保護、公正かつ責任のある取引慣行の推奨と促進、継続的な消費者の教育の確保、グローバル化時代における持続可能な消費慣行に向けた取組、消費者・供給業者・製造業者及び政府との関係の調和を目的としている。

④ 本政策の目標

消費者の福利と平穏を向上、社会経済面での平穏の向上、持続可能な消費慣行の向上を挙げ、これらは需要・選択・情報・補償・安全性・主張・教育・健康が保証される環境での生活が重要な要素としている。

⑤ 本政策の戦略

最善の消費者保護の実現のための社会的側面の整備と立法、公正かつ責任のある取引慣行の推奨と促進のための業者に対する自主規制及び倫理規程の設置、消費者の自主的行動、両者の環境への配慮のための発生抑制・再利用・再生利用の向上、消費者教育として権利と責任の意識向上・施設と実行システムの提供・メディアの利用向上、グローバル化時代における持続可能な消費として、貿易の自由化での消費者の福利の確保・国際的消費者団体とのネットワーク拡大と向上・省庁間の交流の拡大と向上・あらゆる政策内での消費者の福利と持続可能な消費の考慮・電子商取引に対して消費者保護救済メカニズムの提供を戦略としている。

⑥ 本政策のビジョン

ビジョン 2020 と一致させるものであり、宗教的な観光や文化及び国家主権への尊重を高めることに貢献することをビジョンとするとしている。

(2) 2002年国家消費者保護政策

マレーシア政府は、第 48 回 ASEAN 経済大臣会合（2016 年 8 月 3 日）において、ASEAN 消費者保護委員会（ASEAN Committee on Consumer Protection : ACCP）によって実施された 2015 年消費者保護のための ASEAN 戦略的行動計画（ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection 2016-2025 : ASAPCP 2025）¹⁴⁶を締結し、承認した。また、関連する消費者団体や利害関係者とともに他の ASEAN 部門団体と協力して、次のことを行うとしている。

- ① ASEAN 共通の消費者保護枠組みを確立する。
- ② 高い共通レベルの消費者の権限付与と保護を確保する。
- ③ ASEAN 経済共同体と国境を越えた商取引に対する高い消費者信頼感を確立する。
- ④ 消費者の懸念をすべての ASEAN 政策に統合する。

(3) 国家消費者保護政策2.0

国家消費者政策の策定から 20 年が経ち、経済の発展多様性に柔軟に対応させるため、「国家消費者政策 2.0 (DPN 2.0)」の策定が進められており、2024 年の第 3 四半期に開始される予定となっている。¹⁴⁷経済発展、需要、より総合的な消費者主義の必要性を考慮して、国の消費者政策を改善するために人々の参加、法律と執行、消費者価値教育の 3 つ柱に基づいて設計を進めている。DPN 2.0 の中心課題は、消費者保護から消費者の権利回復へ移行することである。また、消費者の権利と回復を保護するための法律を含むより包括的な様々な改善も含まれている。例えば、自動車やその他の消費財

¹⁴⁶ <https://asean.org/wp-content/uploads/2021/01/ASEAN-Strategic-Action-Plan-for-Consumer-Protection-2016-2025-ASAPCP-2025.pdf>

¹⁴⁷ <https://www.kpdn.gov.my/en/media-kpdnhep/berita-kpdn/berita-terkini/2024-berita-terkini/1933-dasar-pengguna-negara-2-0-dpn-2-0-dan-pelan-tindakan-kepenggunaan-2030-ptk-2030-tahun-2024>

の購入者が品質や性能の基準を繰り返し満たさない製品を補償する救済策である「レモン法」は、この政策に基づいて検討されている。

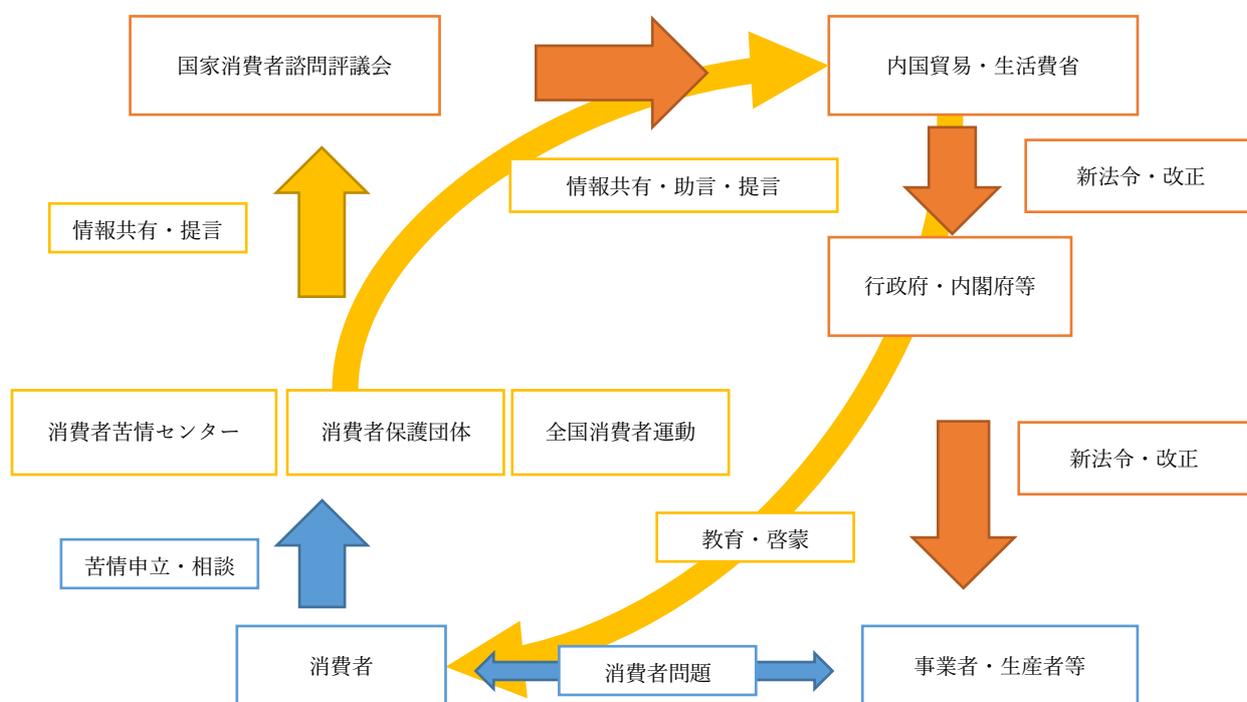
また、電子商取引や人工知能（AI）の発達による世界的な経済への影響も視野に入れ他国の精度を注視しながら DPN2.0 へ反映する予定である。DPN 2.0 は、「消費者行動計画 2030（PTK 2030）」¹⁴ と同時に開始される。

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

国家消費者苦情センター（NCCC）や各審判所、裁判所等の公官庁からの直接情報、各州からの情報や提言、各消費者団体からの情報や提言等により、政策立案の基礎となる事実や社会状況を定性的・定量的に分析が可能な状況が国内取引・生活費省内（KPDN）で整えられている。消費者保護法に基づき、KPDN が運営責任者となって設立されている国家消費者苦情センター（NCCC）は、マレーシア消費者教育及び調査協会（ERA Consumer Malaysia）とスランゴール連邦管轄区消費者協会（Selangor and Eilayah Persekutuan Consumers Association:SWPCA）の消費者団体によって運営が行われている。

また、マレーシア政府は消費者団体や他の NGO とのダイアログを多く開催し、民間からの意見を吸い上げる機会を設けている。消費者問題についての政府の動きが悪かった場合、消費者団体や NGO のホームページなどで同行を知らせたり、内容についての意見を表明したりしている。特に、NGO が政府に対する一種の圧力団体となり、批判的な意見や内容、強力な要望等を政府に発信している。

図表 5 消費者保護の仕組み



5. 地方における消費者行政の仕組み及び民間組織との関係

(1) 地方消費者行政の仕組み

マレーシアでは、連邦政府と州政府との権限関係は、憲法¹⁴⁸第6章「連邦と州の関係」に規定されている。連邦政府は、外交、防衛、国内治安、民事・刑事法、市民権等の案件に関する法律を制定する権限を有し、州政府は、イスラーム法、土地、農林業、地方行政等に関し、広範囲に権限が与えられている。また、サバ、サラワク両州は、1963年のマレーシア連邦加入に際しての協議で認められた、先住民法・習慣、先住民裁判所等に関する追加的事項についても権限を有しており、半島マレーシア諸州に比し、より大きな権限を有する。しかし、種々の例外規定により、以下の場合においては連邦政府が州政府の権限に介入することができるとされている。

- ① 国際的取決めやマレーシアが参加している国際会議における決議等に必要な場合
- ② 各州における土地制度、地方自治に関して、州間の統一を確保する場合
- ③ 州議会の要請がある場合

法による保護や規制・基準作成を主体とした消費者保護については、各州の国内取引・生活費局(State KPDN)を持つ国内取引・生活費省(KPDN)が主体となり、他省庁及び消費者団体と連携を取りつつ消費者保護を行っている。

苦情処理については本質的に自主規制に基づくこととされており、消費者団体、事業者団体、民間企業、公共企業が、それぞれに設ける必要がある。特に、電子商取引産業に従事する事業者に対しては、ウェブサイトにおいて苦情設備(kemudahanaduan)を設置すべきことが記載される等自主的規制が強調されている。

(2) 民間組織との連携の例

政府と民間及び消費者団体が連携を行い、消費者保護を行うという基本的な考え方が採られ、特に苦情処理については国内取引・生活費省によって国家消費者苦情センター(National Consumer Complaints Centre; NCCC)が設立されているが、その運営には、国内取引・生活費省はもちろんのこと、消費者団体であるマレーシア消費者教育及び調査協会(ERA Consumer Malaysia)、及び、FOMCA加盟のスランゴール・連邦管轄区消費者協会(SWPCA; Selangor and Wilayah Persekutuan Consumers Association)が共同で行う等政府と民間による連携が強くみられる。

¹⁴⁸https://www.jac.gov.my/spk/images/stories/10_akta/perlembagaan_persekutuan/federal_constituti on.pdf

6. 消費者行政の最近の動き

(1) 消費者信用法案

2022年8月4日及び2023年4月5日に、消費者信用監視委員会（Consumer Credit Oversight Board：CCOB）¹⁴⁹の作業部会が、財務省、マレーシア中央銀行、マレーシア証券委員会（SC）の支援を受け、消費者信用法（Consumer Credit Act：CCA）案に関して公聴文書を発表した。「今買って後で支払う（Buy Now Pay Later：BNPL）」というトレンドが台頭していることを踏まえ、金融分野における特定の消費者関連法の導入又は改正を目的とし、消費者信用法（CCA）の導入が提唱されている。ノンバンクの消費者信用取引業者に対し、最低限の行動基準を実施し、監督と規制を強化することで、略奪的行為を抑制し信用消費者¹⁵⁰を保護することを目指している。消費者信用法（CCA）は、これまでライセンスの対象となっていなかった業種も含め、信用取引業者（Credit Provider）¹⁵¹に対してライセンスを、信用サービス業者（Credit Service Provider）¹⁵²には登録を義務付けることを予定している。

消費者信用監視委員会（CCOB）は消費者信用法（CCA）実施までのスケジュールを3段階に分けている¹⁵³。2024年～2025年のフェーズ1では、現在は直接規制から外れているノンバンクの消費者信用取引業者や信用サービス業者に対し、認可を申請し、消費者信用法（CCA）の規制枠内に入ることが義務付けられる。2025年～2029年のフェーズ2では、現在は地方政府開発省（Ministry of Local Government Development）と国内取引・生活費省（KPDN）管轄下にあるクレジット業者やサービス業者の規制権限を、消費者信用監視委員会（CCOB）が引き継ぎ、貸金業法上の規制に移ることになるとしている。2030年以降のフェーズ3では、統合的な動規制当局の設立を目指している。

(2) 電子商取引

マレーシアではデジタル経済の成長が著しくなっており、政府はマレーシア・デジタル経済青書（Malaysia Digital Economy Blueprint）¹⁵⁴を発表している。この構想は、デジタル経済における地

¹⁴⁹ <https://ccob.my>

¹⁵⁰ 信用消費者（Credit Consumer）とは、1.個人的又は家族が使用する目的の為に全体的又は主として与信を受けようとする個人、2.小規模企業のうち、与信を得ようとするものであり、その与信額が500,000 RMを超えない者、3.CCOBが指定するその他の人物、又はそのクラス、カテゴリの者、4.CCAが適用される信用取引契約に関して、全3項目に基づく信用消費者に対して、保証人として行動する個人（利益を得る目的の者を除く）。

¹⁵¹ 信用取引業者（Credit Provider）とは、信用取引ビジネスを行う者。信用取引ビジネス（Credit Business）とは、1.貸金業、2.質屋、3.割賦販売、4.信用販売、6.BNPLスキーム（購入代金後払）、7.リース、8.ファクタリングおよびシャリアの原則に従って行われる事業。

¹⁵² 信用サービス業者（Credit Service Provider）とは、信用サービスビジネスを行う者。信用サービスビジネス（Credit Service Business）とは、1.ファクタリング、2.債権回収サービス、3.債務に関する相談及び管理サービス、4.オンライン・クラウドレンディング・サービス、5.担保物等の回収にかかる活動。

¹⁵³ https://ccob.my/?page_id=314

¹⁵⁴ <https://www.ekonomi.gov.my/sites/default/files/2021-02/malaysia-digital-economy-blueprint.pdf>

域のリーダーを目指し、包括的で責任ある持続可能な社会経済的發展を目指すものとしている。

現在、電子商取引を規制する法的枠組みとしては、2006年電子商取引法、2010年個人情報保護法、2012年消費者保護規則（電子商取引）等が整えられているが、電子商取引関連の苦情申立て件数は多くなっており、状況は悪化してきている。2023年1月から8月までの間にKPDNに寄せられた消費者からの苦情件数は、「オンライン取引」が1万377件と最多で、2位の「価格」（5,615件）や3位の「虚偽・誇大サービス」（4,816件）を大きく引き離している。

図表6 KPDNに寄せられた消費者からの苦情（2023年1月～8月）



出所：「デジタル時代における消費者保護：現状と未来、2023年10月31日」（国内取引・生活費省（KPDN））¹⁵⁵

このため、KPDNでは、以下のような活動を行なっている。

- ① 消費者保護法に基づく法執行
不正な取引慣行やオンライン詐欺から消費者を法的に保護し、オンライン詐欺を起訴する。
- ② 産業界との協力
Shopee、Lazada、TikTokなどの主要オンラインショッピング・プラットフォームとコンプライアンスやその他の問題に関する定期的会合の開催。
- ③ 意識向上活動（啓もう活動）
META（Facebook, Instagram）との協力の下、電子商取引市場において消費者を詐欺や欺まんな行為から守るため、継続的な意識向上キャンペーンを実施。
- ④ 関連省庁間の協力
フィッシング詐欺、マカオ詐欺、マルウェア攻撃詐欺、小包詐欺、恋愛詐欺など、オンライン金融詐欺の被害から消費者を守るための複数の関係者による取組。
通常取引と違った課題の多い電子商取引の消費者問題に対しての行動が進んでおり、前述の消費者信用法と合わせて、電子商取引を一層進めようとするマレーシア政府の取組が見て取れる。

¹⁵⁵ <https://www.pref.tokushima.lg.jp/file/attachment/863612.pdf>

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

マレーシアの消費者相談受入れ体制は、主として消費者当局管轄及び民間団体、各企業に設置される苦情窓口によって行われている。

(2) 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

① 国立消費者苦情センター（National Consumer Complaints Center：NCCC）

a. 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）

概要及び権能は、「1. (3) 関連省庁・機関並びにその概要」に記載のとおり。

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

消費者問題に関する全範囲の受付を行っている。問題解決のために、国内取引・生活費省執行部、消費者苦情裁判所、住宅購入者請求裁判所、弁護士評議会、金融仲介機関等の関連当局との緊密な連携により、消費者へのアドバイスやあっせん及び仲介を行っている。

(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

(i) 電話での相談：03-7803-6000

(ii) 窓口での相談：No 24, Jalan SS 1/22A 47300 Petaling Jaya Selangor Malaysia

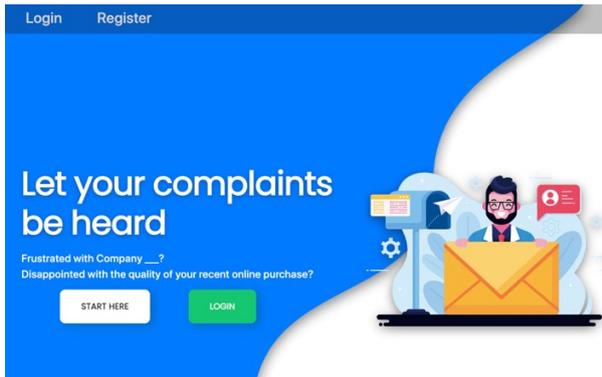
(iii) NCCC 苦情ポータル¹⁵⁶からの相談

苦情ポータルでの相談は、以下の対応が可能となっている。

- ・ アカウントの登録
- ・ ダッシュボードへのログイン
- ・ 苦情の内容の記載
- ・ 登録された苦情へのエージェントの割当て（最大 14 日）
- ・ エージェントからのメールでの連絡
- ・ エージェントによる措置とアドバイスによる苦情の解決

¹⁵⁶ <https://ncccaduan.firebaseio.com/>

図表 7 NCCC 苦情ポータルのトップページ



出所：NCCC 苦情ポータル

(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）

対応職員数などについては公開されていないが、対応専門の公務員による対応となっており、電話及び窓口での相談は月曜から金曜（国民の祝日とセラシオン州の祝日を除く）の 9 時 30 分から 16 時 30 分まで。

(e) 受付情報の集約・分析方法

(i) 第一段階

- ・ NCCC は苦情申立人（消費者）から苦情を受け付ける。
- ・ 調査官は苦情を苦情データに記録し、申請内容が完全で確実な証拠があることを確認する（氏名、身分証明書番号、住所などの情報）。
- ・ 調査官がユーザーの苦情を分析する。

(ii) 第二段階

分析後、調査官は申立人に関連当局に問合せようアドバイス、又は、申立人に代わって訴えを起こされた当事者に問合せを行う。NCCC は苦情の申立てを受けた当事者に苦情に関する手紙を送付したり、苦情のある問題解決のための協議を開催したりするなどの措置を講ずる。

(iii) 第三段階

- ・ NCCC は当局又は訴えを起こされた当事者からフィードバックを受ける。
- ・ フィードバックは苦情申立て者に送られ、さらなる措置を講じる。
- ・ 措置の結果、苦情を解決する。
- ・ 以上の流れによって苦情の処理を行うこととなっている。

苦情内容及び解決方法、消費者問題に関連する情報は、組織内で一元化された帳簿及びファイルで集約されており、ホームページ上で公開しているほか、苦情の総合データとして国内取引・生活費省及び国家消費者諮問評議会等に提出されている。

② 金融サービスオンブズマン¹⁵⁷ (Ombudsman for Financial Services : OFS)

a. 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)

概要及び権能は、「1. (3) 関連省庁・機関並びにその概要」に記載のとおり。

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

(i) 25 万リンギット以下の銀行及びイスラム金融、保険による商品及びサービス、インターネットバンキング・ATM 等での不正取引、小切手等の不正使用などの苦情。

(ii) 1 万リンギット以下の自動車損害保険による苦情。

第一段階として OFS により金融サービスプロバイダー (Financial Service Provider : FSP) に対し問合せが行われ、相互に和解による解決策を模索する。第二段階として、消費者が OFS に対して紛争を付託し、紛争による解決の同意を当事者から得られてから 6 か月以内、又は FSP に対して問合せが行われた日から 60 日以内に OFS による紛争解決が行われる。当事者による提起若しくは相談が必須であり、弁護士や第三者による代理は認められていない。

(b) 相談受付方法 (電話、チャットなど) 及び拠点 (窓口数)

(i) メールによる相談 : enquiry@ofs.org.my

(ii) 電話による相談 : 03-2272-2811

(iii) 窓口での相談 :

所在地 : Level 14, Main Block Menara Takaful Malaysia No. 4, Jalan Sultan Sulaiman 50000 Kuala Lumpur.

月曜日から金曜日 (祝日は除く) の 08:30-17:30

(i) ファックスによる相談 : 03-2272-1577

(ii) 郵便による相談 : 上記窓口住所

(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)

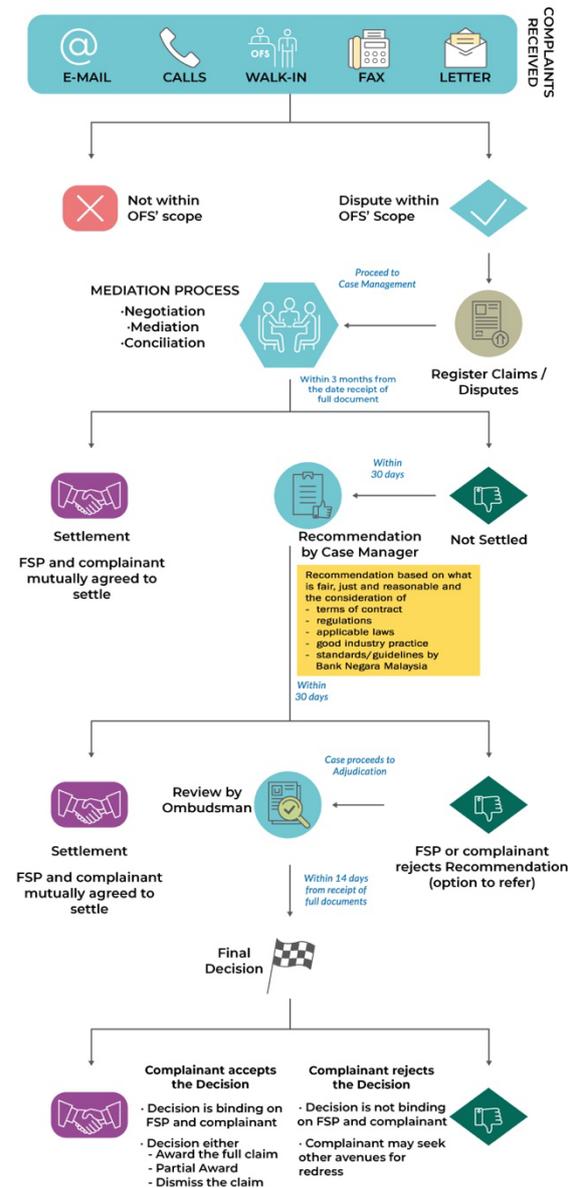
対応職員数などについては公開されていないが、各金融分野専門の職員による対応となっている。

(e) 受付情報の集約・分析方法

相談内容や紛争外解決手段による情報については内部で一元化されたデータとして保存され、財務省へ提出されるとともに各金融機関や関係省庁に対して問題解決のためのデータとして提供されている。

¹⁵⁷ https://www.ofs.org.my/en/company_overview

図表8 OFSの紛争解決プロセス



出所：OFS ホームページ¹⁵⁸

③ 保険問題情報センター¹⁵⁹ (PIAM INFORMATION CENTRE : PIC)

a. 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）

概要及び権能は、「1. (3) 関連省庁・機関並びにその概要」に記載のとおり。

¹⁵⁸ https://www.ofs.org.my/en/dispute_resolution_process

¹⁵⁹ <https://piam.org.my/>

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

保険問題及びマレーシア損害保険協会 PIAM (Persatuan Insurans Am Malaysia) 管轄下の、その他の問題に関する消費者からの相談や問合せに対応している。また、保険詐欺（不正請求・損害の水増し・偽代理店・偽保険証書等）については、犯罪として対処するためマレーシア損害保険業協会 (PIAM) ¹⁶⁰で疑いの段階から相談を受け付けている。

(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- (i) メールによる相談：pic@piam.org.my
- (ii) 電話による相談：03-2274-7395
- (iii) ファックスによる相談：03-2274-5910
- (iv) 手紙による相談：Level 3, Wisma PIAM 150 Jalan Tun Sambanthan 50470 Kuala Lumpur
尚、保険詐欺についてはフォーム ¹⁶¹を記載の上、以下の方法で相談を受け付けている。
- (v) メールによる相談：FraudReporting@piam.org.my
- (vi) 電話による相談：1-300-22-11-88
- (vii) ファックスによる相談：03-2274-5910

(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）

対応職員数などについては公開されていないが、専門職員による対応となっている。電話での相談は月曜日から金曜日（祝日を除く）10時から17時とされている。

(e) 受付情報の集約・分析方法

組織内で一元化された帳簿及びファイルで集約されているとのことで、問題の重要度や相談の多い問題・企業については定期的に発表される。

④ ペナン消費者協会¹⁶² (Consumers Association of Penang : CAP)

a. 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）

概要及び権能は、「1. (3) 関連省庁・機関並びにその概要」に記載のとおり。

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

個人使用を目的とした商品・サービスにおける消費者と供給企業間の苦情、質問、問題。

¹⁶⁰ <https://piam.org.my/fraud-reporting/>

¹⁶¹ <https://piam.org.my/wp-content/uploads/2021/06/Fraud-Reporting-Form.pdf>

¹⁶² <https://consumer.org.my/>

(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- (i) 窓口での相談：10, Jalan Masjid Negeri, 11600 Pulau Pinang, Malaysia.
- (ii) 電話による相談：04-8299551
- (iii) ファックスによる相談：04-8298109
- (iv) メールによる相談：claims@consumer.org.my
- (v) フェイスブックからのメッセージ：<https://www.facebook.com/ConsumerAssociationPenang>
- (vi) 苦情・質問フォームからの相談：
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe1jSQtdMplIhNUjvweuzJqHmEyY6RRwuZmzGJ22VsPng9uyw/viewform>

(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）

対応職員数などについては公開されていないが、対応専門職員による対応とされている。電話及び窓口での相談は月曜日から金曜日（祝日を除く）9時から17時とされている。

(e) 受付情報の集約・分析方法

相談受付をした苦情に対する情報は、組織内で管理しデータ化している。収集したデータを基に非論理的な企業活動についての公表や政府に対する提言を行うための分析及び発信を行っている。

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) 国際取引におけるトラブル

国立消費者苦情センター（NCCC）は日本の国民生活センター¹⁶³との間で、国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書を交わしている¹⁶⁴。覚書では、海外旅行や海外オンラインショッピングなど両国間の国際取引において生じる消費者トラブル（日本の消費者とマレーシアの事業者のトラブル、マレーシアの消費者と日本の事業者のトラブル）を円滑に解決するために、国民生活センターとNCCCが相互に協力して対応することとしている。

国民生活センターは海外の事業者との取引でトラブルのあった消費者のための相談窓口として、越境消費者センター（Cross-border Consumer center Japan：CCJ）を運営しており、相談者が海外事業者とのトラブルを自主的に解決するためのアドバイス等の提供や、複数国の海外の窓口機関と連携しているため、必要に応じて連携のある国の機関を通じて相手国事業者に相談内容を伝達するなどしてトラブル解決の協力を行っている。

マレーシアに事業者所在地がある相談案件¹⁶⁵は、2021年度が全相談件数4809件の内57件（2.2%）、2022年度は5006件の内132件（4.6%）となっており、増加傾向にある。また、相談が多い内容は

¹⁶³ <https://www.kokusen.go.jp/>

¹⁶⁴ <https://www.kokusen.go.jp/dekigoto/data/de-20170307.html>

¹⁶⁵ https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230809_2.pdf

航空券に関するものとなっている。

(2) フードバンク活動の推進

フードバンク・マレーシア・プログラムは (Food Bank Malaysia Program) ¹⁶⁶、国内取引・生活費省 (KPDN) による「Inisiatif Peduli Rakyat (プープルズ・ケア・イニシアチブ)」プログラムのひとつとして導入された。このプログラムは、国連の持続可能な開発目標 (SDG) 12.3 の目標にも沿ったもので、2030 年までに小売・消費産業から排出される食品廃棄物の半減を達成するというものである。このプログラムのコンセプトは、スーパーマーケット、製造業者、食品企業家、ホテル、企業などの事業者が回収することで、まだ食べられる余剰食品を保存することにある。集められた食品は、貧困家庭や障がい者家庭、福祉施設、食糧援助センター、非政府組織 (NGO)、恵まれない学生など、特定されたターゲット・グループに分配される。

廃棄予定の食品を支援に役立て、ごみを減らしたいと考える事業は多いものの、実際は食中毒などの事故が起きた場合の訴訟リスクを考慮して、実施に踏み切れないことが多い。そこで、消費者保護法による規制対象外として、2020 年 3 月食品提供者保護法 (The Food Donors Protection Act 2020) ¹⁶⁷が施行された。北米で行われている、善意の寄付に対する責任を問わない「良きサマリア人法」の流れをくむもので、提供者の責任が不問となる条件として、食品の安全や衛生に関する法に順法していること、食品が提供時点で安全であったことが証明できる場合とされている。脱法状態であったり、提供時点で危険な状態であったりした場合は、消費者保護法等の法による処分が下されることとなっている。

¹⁶⁶ <https://www.kpdn.gov.my/en/consumerism/programme/program-foodbank>

¹⁶⁷ <https://faolex.fao.org/docs/pdf/mal210816.pdf>

第3章 フィリピン共和国

1. 政府機構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

消費者保護法（Consumer Protection Act）（共和国法（RA：Republic Act）第7394号）は、フィリピンにおける消費者保護を規定する包括的な法律である。以下の機関が消費者保護法に基づく主要な消費者当局である。

- 1) 食品、医薬品、化粧品、機器、物質に関して、保健省（DOH：Department of Health）
- 2) 農業関連製品に関して、農務省（DA：Department of Agriculture）
- 3) 上記以外の消費者製品に関して、通商産業省（DTI：Department of Trade and Industry）

他の政府機関の役割にかかわらず、DTIは消費者保護に関する主要な施行機関として位置づけられており、以下の事項に関して規制している。

- ・ 詐欺的、不公正、非良心的な販売行為又は慣行
- ・ 消費者向け製品及びサービス保証
- ・ ラベリング表示と公正な包装
- ・ 製品及びサービスに対する責任
- ・ 広告及び販売促進
- ・ 修理・サービス業者の規制

(2) 消費者当局の位置づけ

通商産業省（DTI）

DTIの下で、消費者保護グループ（CPG：Consumer Protection Group）は消費者保護法の施行、消費者教育、消費者団体の結成を担当している。CPGは以下の附属機関で構成されている。

① フィリピン基準局（BPS：Bureau of Philippine Standards）

BPSはフィリピンの国家標準化機関（NSB：National Standards Body）として機能している。BPSは、フィリピンの全製品の規格を開発、公布、実施し、フィリピン国内の標準化活動を促進し、消費者保護のために高品質な製品の製造、生産、流通を確保することを義務付けられている。

BPSは、規格関連の活動にフィリピンを代表して参加し、国際標準化機構（ISO：International Organization for Standardization）、国際電気標準会議（IEC：International Electrotechnical Commission）、アジア太平洋経済協力会議（APEC：Asia Pacific Economic Cooperation）、ASEAN規格品質協議委員会（ASEAN Consultative Committee for Standards and Quality）のメンバーとして積極的に活動している。

② 消費者保護擁護局（CPAB：Consumer Protection and Advocacy Bureau）

CPABは政策決定機関として機能し、取引及び消費者保護法の擁護を所管する。

③ 公正取引執行局 (FTEB : Fair Trade Enforcement Bureau)

FTEB は取引及び消費者保護法の実施全般を監督する。FTEB は、消費者法、価格法、商号法に関して、輸入規制、販売促進、製品規格監視、営業許可、施行、調停及び裁定を行っている。

(3) 関連省庁・機関並びにその概要

① 消費者政策を実施するその他の関係省庁・機関

図表9 消費者政策を実施するその他の関係省庁・機関

行政機関の名称	所管事項
国家電気通信委員会 (NTC : National Telecommunications Commission)	電話料金、携帯電話、テレビ、ラジオ放送、インターネット
畜産局(BAI : Bureau of Animal Industry) - 飼料規格課及び試験課	混入した家畜飼料、ワクチン、医薬品、生物製剤
畜産局 (BAI) - 動物衛生課 (Animal Health Division)	ペット動物
農務省 (DA) - 肥料農薬局 (FPA : Fertilizer and Pesticide Authority)	肥料と農薬
国家食品局 (NFA : National Food Authority)	米、トウモロコシ
国家食肉検査局 (NMIS : National Meat Inspection Service)	加工・未加工の食肉と鶏肉
植物産業界 (BPI : Bureau of Plant and Industry)	果物と野菜
フィリピン中央銀行 (BSP : Bangko Sentral ng Pilipinas)	銀行、ノンバンク、質屋、クレジットカード
フィリピン・ココナッツ庁 (PCA : Philippine Coconut Authority)	・ココナッツオイル、殻付きナッツ、新鮮なココナッツの価格 ・ココナッツ製品の品質基準
砂糖監督管理局 (SRA : Sugar Regulatory Administration)	砂糖の品質と価格
石油産業管理局 (OIMB : Oil Industry Management Bureau)	液化石油ガス (LPG) と液体燃料の品質・価格
エネルギー産業管理局 (Energy Power Industry Management Bureau) エネルギー省 - 消費者福祉推進室 (Department of Energy-Consumer Welfare and Promotion Office) エネルギー規制委員会 (Energy Regulatory Commission)	電気
環境天然資源省 (Department of Environment and Natural Resources)	森林及び森林由来製品
環境天然資源省 (Department of Environment and Natural Resources)	オゾン層破壊物質
保険委員会 (Insurance Commission)	生命保険・損害保険金、教育・年金・メモリアルプランなどのプレニード・プラン
証券取引委員会 (SEC : Securities and Exchange Commission) -企業財務部	投資信託 (投資)、融資・貸付、上場会社、登録証券発行会社 (タイムシェアリング)

フィリピン預金保険公社 (PDIC : Philippine Deposit Insurance Corp.)	保険付預金の請求、保険付預金の請求のフォローアップ状況、預金保険の適用範囲に関する問合せ、その他の銀行関連の問題／懸念事項 (未処理の出金、ATMの問題など)
通商産業省 (DTI : Department of Trade and Industry)	製造製品
保健省 (DOH : Department of Health)、マニラ首都圏健康開発センター、食品医薬品局 (FDA : Food and Drug Administration)	病院や医師のサービス、加工食品、医薬品、化粧品、有害物質を含む医療サービスや家庭用品
漁業・水生資源局 (BFAR : Bureau of Fisheries and Aquatic Resources)	魚介類及び水産物
自治体保健課 (City Health Office of the Local Government Unit)	レストラン、食堂、歩道での食品販売、度量衡に関する慣行の規制

② 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 国民生活審議会 (NCAC : National Consumer Affairs Council)

NCAC は消費者保護法に基づいて設立され、DTI、DOH、DA、教育省 (DepEd : Department of Education) の代表者、消費者団体及び企業・産業界の代表者で構成され、消費者プログラムの管理、調整、効果を向上させることを目的としている。

NCAC は、消費者プログラムや消費者関連法の執行を担当する機関の機能を合理化・調整し、新たな政策や法律、あるいは既存の法律の改正を勧告する権限を与えられている。

b. コンシューマーネット (ConsumerNet)

コンシューマーネット (ConsumerNet) は、消費者保護を任務とする政府機関の認知向上を促進し、消費者からの苦情の迅速な解決を支援することを目的として、1996 年に加盟機関間の合意により設立された¹⁶⁸。コンシューマーネットは、消費者保護を任務とする以下の機関¹⁶⁹で構成するとされている。

➤ フィリピン中央銀行 (BSP)

BSP は、一般的な銀行業務、e-バンキング、支払・送金、その他安全で効率的な銀行業務に関する消費者サービスを提供している。また、消費者が BSP の監督下にある金融機関に対する苦情を申し立てるためのシステムも提供している。

➤ 通商産業省 (DTI) とその附属機関

DTI は、特に他の行政機関の管轄下でない商品やサービスの消費者保護を任務とする主要機関である。

¹⁶⁸ <https://mirror.pia.gov.ph/news/2023/03/20/dti-10-reactivates-consumernet> (URL 最終確認日は 2024 年 3 月 29 日。以下フィリピンの章について全て同じ。)

¹⁶⁹ <https://www.philstar.com/business/2022/04/04/2171975/government-establish-consumernet-complaint-network>>

- 消費者保護グループ (CPG)
CPG は、消費者保護法の施行、消費者教育、消費者団体の結成を担当している。
- 農務省 (DA : Department of Agriculture) とその附属機関
DA は、農業と漁業の発展と成長の促進を担う行政機関である。以下に掲げる各局及び附属機関は、それぞれの専門分野内の製品・サービスに関する消費者政策を主に管轄している。
 - ・ 農水産物基準局 (BAFPS : Bureau of Agricultural and Fisheries Product Standards)
 - ・ 植物産業界局 (BPI : Bureau of Plant Industry)
 - ・ 畜産局 (BAI : Bureau of Animal Industry)
 - ・ 漁業・水生資源局 (BFAR : Bureau of Fisheries & Aquatic Resources)
 - ・ 国家食品局 (NFA : National Food Authority)
 - ・ 国家食肉検査委員会 (NMIC : National Meat Inspection Commission)
 - ・ フィリピン・ココナッツ庁 (PCA : Philippine Coconut Authority)
 - ・ フィリピン漁業開発庁 (PFDA : Philippine Fisheries Development Authority)
 - ・ 砂糖監督管理局 (SRA : Sugar Regulatory Administration)
- フィリピン健康保険公社 (PHIC / PhilHealth : Philippine Health Insurance Corporation)
PhilHealth (フィルヘルス) は、DOH に属する行政法人で、国の国民健康保険プログラム (NHIP : National Health Insurance Program) の実施を担っている。NHIP は、すべての国民に医療保険を提供し、安価で利用しやすい医療サービスを保証するために設立された。
- 教育省 (DepEd)
DepEd は、正規・非正規の基礎教育分野におけるすべての政策を策定、実施、調整する。DepEd は、初等から中等までのすべての公立・私立学校の既存のカリキュラムに組み込まれる消費者教育プログラム、及び学校外の青少年や成人のための継続的な消費者教育プログラムを開発し、実践する責任を負っている。
- 環境天然資源省 (DENR : Department of Environment and Natural Resources)
DENR は、国の環境と天然資源、特に森林と牧草地、鉱物資源の保全、管理、開発、適正利用を主な任務としている。DENR は、森林と森林由来製品、オゾン層破壊物質に関する消費者サービスを管轄している。
- エネルギー省 (DOE : Department of Energy)
DOE は、エネルギーの探査、開発、利用、流通、保全に関する政策を担当する政府機関である。消費者福祉推進室 (Consumer Welfare and Promotion Office) は、電力部門と石油・ガス産業に関する政策を策定・実施している。

- 財務省（DOF：Department of Finance）とその附属機関
財務省は、健全な財政政策を司っている。
- 関税局（BOC：Bureau of Customs）
BOC は、関税法及びその管理に関するその他すべての規則の施行を任務としている。外国貿易に従事する船舶や航空機の出入国を監督・管理し、密輸や禁止貨物の持込みを防止する。
- 内国歳入庁（BIR：Bureau of Internal Revenue）
BIR は、内国歳入に関する法律と規則の施行を担当する政府の歳入機関である。
- 保険委員会（IC：Insurance Commission）
ICは保険法を施行し、すべての生命保険商品と損害保険商品、プレニード会社を含む保険業界を規制・監督する行政機関である。
- フィリピン預金保険委員会（PDIC：Philippine Deposit Insurance Commission）
PDIC は、すべての銀行の預金を保証し、金融の安定を促進するために設立された行政機関である。
- 証券取引委員会（SEC：Securities and Exchange Commission）
SEC は証券市場を規制・監督し、政府が発行する主要なフランチャイズ及びライセンスや許可を受けたすべての企業、パートナーシップ、団体を規制管轄している。
- 食品医薬品局（FDA：Food and Drug Administration）
FDA は、食品及び健康に影響を及ぼす可能性のあるその他の消費者製品を含む健康商品を規制することを任務とする、保健省（DOH：Department of Health）傘下の行政機関である。
- 情報通信技術省（DICT：Department of Information and Communications Technology）とその附属機関
DICT はフィリピンの情報通信技術アジェンダの開発を担っている。
- 国家電気通信委員会（NTC：National Telecommunications Commission）
DICT の下、NTC は無線通信、電気通信、放送（ケーブルテレビの設備とサービスを含む）の規制を担っている。また、公共通信サービスの提供に関する行政機関でもある。
- 人間居住都市開発省（DHSUD：Department of Human Settlements and Urban Development）
DHSUD は、住宅購入者、デベロッパー、ブローカー、エージェント、住宅所有者組合に対する規制を含む、住宅及び関連開発の管理を担当する中央住宅当局である。

- 内務地方政府省（DILG：Department of Interior and Local Government）
DILG は、公共の安全を確保し、基本的な公共サービスを効果的に提供することを目的とした地方政府の能力強化を担っている。
- 司法省（DOJ：Department of Justice）とその附属機関
DOJ は政府の主要な法務機関であり、法律顧問及び保護部門としての役割を果たしている。
- 公設弁護士事務所（PAO：Public Attorney's Office）
DOJ の下で、PAO は困窮者層に弁護士へのアクセスを提供し、裁判所への自由なアクセス、適正手続、法の平等な保護を保証している。
- 観光省（DOT：Department of Tourism）
DOT は観光産業を規制し、観光地としてのフィリピンのプロモーションを担当している。
- 運輸省（DOTr：Department of Transportation）とその附属機関
DOTr は、実行可能で効率的かつ信頼できる交通システムの維持・拡大に責任を負っている。
- 民間航空局（CAB：Civil Aeronautics Board）
- 陸運フランチャイズ・規制委員会（LTFRB：Land Transportation Franchising and Regulatory Board）
LTFRB は公共陸上輸送サービス全般を担当し、CAB は航空輸送の経済的側面を規制し、航空会社、一般販売代理店、貨物販売代理店、航空貨物輸送業者に対する全般的な監督、管理、管轄権を有している。
- エネルギー規制委員会（ERC：Energy Regulatory Commission）
ERC は、電力業界における準司法的、準立法的、行政的機能を持つ機関である。ERC は、消費者保護の確保と電力市場における競争促進という 2 つの責務を担っている。
- 地方水道事業管理局（LWUA：Local Water Utilities Administration）
LWUA は、マニラ首都圏以外の地方都市や市町村の給水システム開発を促進・監督する専門的な融資機能を持つ行政法人（GOCC：government-owned and controlled corporation）である。
- マニラ首都圏開発庁（MMDA：Metropolitan Manila Development Authority）
MMDA は、マニラ首都圏の交通渋滞緩和、気候変動、廃棄物管理、防災を含む統合開発計画の立案と実施を担当している。
- 首都圏上下水道システム（MWSS：Metropolitan Waterworks Sewerage System）
MWSS は、マニラ首都圏及び近隣の州において、飲料水の中断のない適切な供給と配給を確保

するための上水道システムの適切な運営と維持管理、及び下水道システムの適切な運営と維持管理を担っている。

- ▶ ナショナル・パワー・コーポレーション (NAPOCOR : National Power Corporation)
NAPOCOR は、フィリピンのすべての農村部に電力を供給し、水力発電のための水資源を管理し、その他の発電資産の利用を最適化することを担う GOCC である。
- ▶ 国家水資源委員会 (NWRB : National Water Resources Board)
NWRB は、特に水資源と飲料水に関する水分野の主要行政機関である。
- ▶ 首都圏の地方自治体 (LGUs : Local Government Units)

2. 消費者関連法規の所管状況

主要な消費者保護法を補完する形で、以下の法律が、社会的弱者や不利な立場にある消費者に特定の保護を提供している。

(1) 専管の関係法令

① インターネット取引法 (Internet Transactions Act) (R. A. 11967) - DTI

インターネット取引法は 2023 年 12 月 5 日に署名されたばかりで、最近まで電子商取引法のみが管轄していたフィリピンの電子商取引環境に関する国家政策を事実上刷新するものである。オンライン事業者と消費者の間の信頼を構築することにより、フィリピンにおける強固な電子商取引環境を促進・維持するという国の方針を具体化したものである。

インターネット取引法制定の背景には、消費者の権利とデータ・プライバシーの保護、技術革新の奨励、競争の促進、インターネット取引の安全性、製品規格と安全性の遵守を保証するために、国内における電子商取引の効果的な規制を保証する目的がある。

この法律は、法律の実施、監視、厳格な遵守を保証するため、DTI 内に電子商取引局を設置することを義務付けている。DTI は、e-マーケットプレイス、オンライン商人、e-小売業者、デジタル・プラットフォーム、サードパーティープラットフォームによる電子商取引を行うためのインターネット利用の主な規制機関である。また、販売される商品に関する基本情報、特に商品名やブランド、価格、説明、商品の状態などをプラットフォームに明示することも求められる。

同法は DTI がこれを管轄している。同法の詳細については、後記 6. 消費者行政の最近の動向において詳述する。

② 基準法 (Standards Law) (R. A. 4109)

規格法は規格局 (現在のフィリピン規格局) を設立し、同局はフィリピン国内の全製品の規格を開発、公布、実施し、消費者保護のために高品質な製品の製造、生産、流通を確保することを義務付けている。

BPS は、DTI の消費者保護グループの管轄とされている。

③ 短絡的変更禁止法 (No Short-Changing Act) (R. A. 10909)

この法律は、いかなる事業所も、たとえそれが少額の変更であっても、消費者を不当に値引きすることを違法としている。さらに、消費者は、この法律の施行機関である DTI に苦情を申し立てることにより、違反の救済を求めることができると規定している。

同法の施行機関は DTI である。

④ フィリピン・レモン法 (Philippine Lemon Law) (R. A. 10642)

レモン法は、自動車为消费者にとって重要な購入又は投資であることを認識し、自動車の販売において、詐欺的、不公正、又は消費者や公共の利益に反する商行為から消費者の権利を保護することを目的としている。同法は、フィリピンで購入された新車で、レモン法の権利期間内に消費者から車両の製造業者又は販売業者の基準又は仕様に不適合であるとの報告を受けた自動車を対象としている。

同法の施行機関は DTI である。

⑤ 玩具及びゲームの安全表示法 (Toy and Game Safety Labelling Act) (R. A. 10620)

この法律は、玩具やゲームに特別な表示を義務付けることによって、子どもの健康と安全に対する潜在的な危険から子どもを守ろうとするものである。

DTI が DOH との協議のもと、主な施行機関となっている。

⑥ ギフト・チェック法 (Gift Check Act) (R. A. 10962)

消費者が不当に金銭の価値を奪われてはならないことを認識し、本法は、事業所がギフト小切手、ストアード・バリュー、クレジット又はその残高に有効期限を課すこと、あるいはそのような金融商品に保管されている未使用の価値、クレジット又は残高を拒否することを禁止する。

同法の施行機関は DTI である。

⑦ フィリピン競争法 (Philippine Competition Act) (R. A. 10667)

フィリピン競争法 (PCA : Philippine Competition Act) は、市場における公正な競争を促進し、その過程で消費者の福利を保護するためのフィリピンの主要な競争法である。

フィリピン競争委員会は、本法に基づく国家競争政策の施行機関である。

⑧ 国家決済システム法 (National Payments Systems Act) (R. A. 11127)

国家決済システム法は、システムック・リスクを抑制し、持続可能な経済成長に資する環境を提供するため、また決済システムの利用においてエンドユーザーを保護するため、決済システムの安全、確実、効率的かつ信頼性の高い運営を確保することを目的としている。

フィリピン中央銀行はこの法律の施行機関である。

⑨ データ・プライバシー法 (Data Privacy Act) (R. A. 10173)

電子商取引の文脈において、データ・プライバシー法は、データ処理に使用される消費者のすべての個人情報及び機密情報を保護する。

主な施行機関は国家プライバシー委員会（NPC：National Privacy Commission）である。

（２） 共管の関連法令

① 消費者保護法（Consumer Protection Act）（R. A. 7394）

消費者保護法は、消費者の利益を保護し、消費者の一般的福祉を増進し、事業及び産業の行動基準を定めるための主要な法律である。消費者保護法には、健康や安全に対する危険からの保護、詐欺的、不公正、不誠実な販売行為や慣行からの保護、消費者の健全な選択と適切な権利行使を促進するための情報提供や教育、適切な権利と救済手段の提供、社会・経済政策の策定への消費者代表の関与などの措置が盛り込まれている。

施行機関は、食品、医薬品、化粧品、器具、物質に関しては DOH、農業関連製品に関しては DA、上記以外の消費者製品に関しては DTI である。

② 価格法（Price Act）（R. A. 7581）

価格法は、合法的なビジネスの投資に対する公正な見返りを否定することなく、基本的な生活必需品や主要商品が常に適正な価格で入手できるようにすることを目的としている。買占め、利益供与、カルテルなどの違法な価格操作行為を違法とみなしている。また、一定の状況下において、国が自動的な価格統制や強制的な価格上限を実施することを認めている。

施行機関は、農作物、魚介類、生鮮肉類、生鮮鶏肉、乳製品、肥料及びその他の農業投入物を扱う DA、医薬品を扱う DOH、木材やその他の林産物を扱う DENR、その他の基本的必需品や主要商品を扱う DTI である。

③ 電子商取引法（Electronic Commerce Act）（R. A. 8792）

電子商取引法は、電子的、光学的及び類似の媒体を通じて、国内及び国際的な取引、契約及び交換を容易にするため、取引に関する電子文書の真正性及び信頼性を認めている。電子商取引法は、電子データ・メッセージや電子文書を使用した取引による消費者保護法やその他の関連法の違反は、これらの法律に規定されているものと同様に処罰されるとしている。

本法の規定を執行する権限を与えられた施行機関は DTI、予算管理省及び BSP である。

④ 食品安全法（Food Safety Act）（R. A. 10611）

食品安全法は、国内の食品安全規制システムを強化するために制定された。具体的には、食品を媒介とする病気や水を媒介とする病気、不衛生で不健全な食品、不当表示された食品、粗悪な食品から国民を守り、食品規制システムに対する業界と消費者の信頼を高め、公正な取引慣行と国内及び国際取引の健全な規制基盤を促進することで経済成長を達成することを目的としている。

同法は、食品事業者の具体的な責任を定めるとともに、食品安全規制機関（FSRA：Food Safety Regulatory Agencies）を DA 及び DOH 管轄の施行機関として定めている。

⑤ たばこ規制法（Tobacco Regulation Act）（R. A. 9211）

この法律は、消費者をタバコの害から守ると同時に、タバコ農家、生産者、労働者の利益が損なわ

れないようにするため、特に未成年者へのタバコの販売を規制し、タバコ製品の包装要件と広告、宣伝、スポンサーシップの制限を定めている。

DTI 長官を委員長とし、DOH 長官を副委員長とする、この法律を実施するための省庁間委員会 (IAC-Tobacco : Inter-Agency Committee-Tobacco) を設置する。

⑥ 障がい者基本法 (Magna Carta for Disabled Persons) (R. A. 9442)

障がい者基本法は、障がい者の権利を明確に定めるだけでなく、薬、医療、歯科サービス、診断料、検査料、その他法律に基づくサービスなど、特定の商品やサービスを少なくとも 20%割引で購入できるなど、障がい者への特典を同様に定めている。

社会福祉開発省、全国障がい者福祉協議会、BIR がこの法律の施行機関である。

⑦ 拡大高齢者法 (Expanded Senior Citizen' s Act) (R. A. 9994)

この法律に基づき、高齢者、すなわち 60 歳以上のフィリピン在住市民は、医薬品、免許を持つ医師、専門医療従事者の専門料金、医療・歯科サービス、診断・検査料金、特定の交通手段の実費など、あらゆる事業所からの特定の商品・サービスの販売に対し、20%の割引と付加価値税の免除を受けることができる。また、高齢者に対するその他の特権が規定されている。

社会福祉開発省はこの法律の主要な施行機関である。

3. 消費者政策に関する基本計画等の概要

(1) 標準化と製品認証

BPS は、フィリピンのあらゆる製品に関する規格を開発、公布、実施している。BPS のプログラムやサービスには以下のようなものがある。

- ・ 消費者保護と取引円滑化の分野における国内の規格ニーズに対応するため、国内規格を開発・維持し、標準化活動を調整する
- ・ フィリピン国家規格 (PNS : Philippine National Standards) 及びその他の適合性評価スキームに従い、製品の安全性と品質を認証する
- ・ 製品認証スキームをサポートする試験センターを運営し、試験所の確認試験を実施する
- ・ 規格データセンター又は規格リポジトリ、及び PNS と認証製品のリストが公開されるウェブサイトを維持する。
- ・ 開発・採択された規格に関する情報を、製造業者、取引業者、その他の規格利用者に広める。

170

BPS は以下の部門を通じてその任務の遂行に当たっている。

① 規格開発部 (SDD)

SDD は、関連政府機関やその他の利害関係者と協議しながら、国家規格開発方針を策定する。また、取引の発展や最新技術に合わせた規格の改訂・更新のための定期的な見直しを行い、PNS を策定する任務も担っている。

¹⁷⁰<https://bps.dti.gov.ph/about-us/about-the-bureau-of-philippine-standards-dti-bps>

② 基準適合部門 (SCD)

SCD は、強制規格の対象となる国内生産及び輸入製品の両方について、BPS 製品認証スキーム (PCS : Product Certification Schemes) を運営し、実施している。SCD は、強制認証のために承認されたすべての規格の実施方針とガイドラインを作成する。SCD はまた、生命、健康、安全に影響する製品に関する強制規格の市場監視・モニタリング方針を作成し、国際的に認められたプロトコルと同等となるよう、フィリピンの適合性評価手順の開発を監視する。

③ 製品試験部門 (PTD)

PTD は、BPS 試験センターを通じて製品の第三者試験を実施し、指定 PNS への適合性を検証する。また、製品の電氣的、化学的、機械的試験や、規格が策定されつつある製品の開発試験の実施を通じて、他の BPS 部門を支援している。PTD は、他の政府機関や民間研究所の試験結果に矛盾がある場合、確認試験も行う。

④ 規格主流化部門 (SMD)

SMD は、新たな国内・国際規格の主流化と普及のためのプログラムを構想・準備し、産業界、製造業者、取引業者、規制当局、その他のユーザーに対する試験、検査、認証などの標準化・適合性評価活動を行う。また、規格・適合性 (S&C) ポータルの維持・更新を常時行っている。SMD は、世界貿易機関 (WTO) 貿易の技術的障害に関する協定に対する国の義務に関連し、問合せ窓口を運営し、国際的・地域的グループとの戦略的提携の動向を監視している。

BPS は、世界貿易機関 (WTO)、国際標準化機構 (ISO)、国際電気標準会議 (IEC)、アジア太平洋経済協力会議 (APEC) 及び東南アジア諸国連合 (ASEAN) と連携している。

⑤ 製品認証情報管理システム

ビジネスを容易にするため、製造業者と輸入業者は BPS 製品認証情報管理システム (PCIMS) を通じて登録することができる。PCIMS は、フィリピン標準 (PS) 品質及び安全認証マーク・ライセンスと輸入商品通関 (ICC) のエンド・ツー・エンドのオンライン・ペーパーレス処理である。¹⁷¹

(2) 規制と執行

FTEB は、消費者保護法の遵守を執行する DTI 内部の規制・施行機関である。以下のサービスを提供している。

a. 苦情処理、調停、裁定¹⁷²

FTEB は、当事者間の調停を促進し、紛争について自主的合意に達するよう支援する。調停は、消費者保護法及びその他の公正取引法違反に関わるすべての消費者苦情において義務付けられている。

¹⁷¹<https://bps.dti.gov.ph/index.php/product-certification/product-certification-information-management-system-pcims>

¹⁷²<https://fairtrade.dti.gov.ph/services/complaints-handling/>

調停が不成立となった場合、FTEB は消費者苦情の裁定手続に進む。このプロセスについては、後述する。

また、消費者からの苦情は、その内容、製品、サービスに応じて、様々な官庁が取り扱っている。いかなる場合においても、"No Wrong Door"ポリシー（たらいまわし防止方針）は、消費者からの苦情が不適切な管轄を理由に却下されることはなく、苦情の対象に対して適切な管轄権を行使する機関に照会されることを保証する。

b. 販売促進許可証¹⁷³

販売促進許可証は、FTEB 又は DTI の地方・州事務所が発行するもので、割引、景品、くじ、ゲーム、コンテスト、景品交換、ビューティーコンテスト、訪問勧誘などの販売促進キャンペーンを実施する個人又は企業は、その開始前に取得しなければならない。これは、誤解を招く広告や詐欺的な販売促進行為から消費者を守ることを目的としている。

c. 認定¹⁷⁴

公衆にサービスを提供する事業者は、所定の要件を確実に遵守するため、事業開始前に認定を申請することが義務付けられている。認定を受けることで、事業者が信頼でき、その業務に従事する能力があるとみなされる。

以下の事業所は、営業前に認定を受ける必要がある：

- ・ サービス・修理企業 - これらの企業とその技術者の認定は、そのサービスを利用する消費者の利益を保護することを目的としている。また、企業が必要な道具、設備、施設を備え、技術者がサービスを提供するために必要な専門知識を有していることを保証する。
- ・ 民間排出ガス試験センター（PETC） - PETC の認定は、バランスのとれた健康的な生態系に対する国民の権利を国家政策として推進するフィリピン大気浄化法への適合性確保を目的とする。
- ・ 海上貨物運送業者（SFFs） - SFFs の認定は、対象企業のサービス、能力、資源、専門知識の質を向上させ、貨物運送業の急成長に不都合で、フィリピンの荷主の利益に反する慣行を抑制することを目的とする。
- ・ トラック再生センター

d. 監視と執行

消費者の利益は、危険な製品や不正な取引から消費者を守り、企業間の競争条件を公平にするため、定期的な監視と貿易産業、公正取引関連法の施行を通じて、市場での競争を促進することによっても保護される。¹⁷⁵

DTI のモニタリング活動については、「消費者当局が政策立案の基礎となる事実や社会情勢を把握する仕組み」で詳しく後述する。

¹⁷³<https://fairtrade.dti.gov.ph/services/sales-promotion-permits/>

¹⁷⁴<https://fairtrade.dti.gov.ph/services/accreditation/>

¹⁷⁵[https://fairtrade.dti.gov.ph/services/monitoring-and-enforcement/>](https://fairtrade.dti.gov.ph/services/monitoring-and-enforcement/)

(3) 消費者教育

DTI 及び消費者法を執行するその他の機関は、「8つの消費者の権利」を推進している。

- (ア) 基本的要求を満たす権利
- (イ) 安全への権利
- (ウ) 情報への権利
- (エ) 選ぶ権利
- (オ) 代表権
- (b) 救済を受ける権利
- (c) 消費者教育を受ける権利
- (d) 健康的な環境を享受する権利

DTI は、以下のプログラムを通じて、継続的な消費者教育と情報発信を行っている。

- ・ コンシューマー・ケア・ウェビナー・シリーズは、消費者問題に焦点を当て、消費者の権利、保護、エンパワーメントに関する認識を高める定期的なバーチャル・プログラムである。
- ・ Konsyumer At Iba Pa (KATBP) は、ラジオ、テレビ、フェイスブックのライブストリームで同時に放送されている消費者教育番組で、消費者に関連する問題について議論している。

(4) フィリピン・オンライン紛争解決システム (PODRS)

PODRS は、消費者ネットワーク加盟機関の範囲内にあるすべての消費者からの苦情を受理し、記録し、送信し、解決するための統合オンラインシステムである。最近開始された PODRS については、「消費者行政の最近の進展」で詳しく説明する。

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実や社会情勢などを把握する仕組み

(1) 国民生活審議会 (NCAC : National Consumer Affairs Council)

消費者保護法によって設立された NCAC は、以下の代表者で構成されている：

- a) DTI
- b) DepEd
- c) DOH
- d) DA
- e) 全国的な消費者団体の代表 4 名
- f) ビジネス・産業界の代表 2 名

NCAC の権限と機能は以下のとおりである。

- a) 消費者プログラム及び消費者関連法の執行を担当する機関の機能を合理化し、調整する
- b) 新しい政策や法律、又は既存の政策や法律の改正を提言する
- c) 消費者プログラムやプロジェクトの実施を監視・評価する
- d) 人員、施設、その他のリソースの必要性を補強する形で、政府機関の援助を求めること
- e) 継続的な教育と情報キャンペーンを実施し、特に消費者に以下の情報を提供する

- 1) 消費者製品とサービスに関する事実
- 2) 消費者の権利と、消費者が救済を受けられる仕組み
- 3) 消費者保護に関する新しい概念や動向に関する情報
- 4) 消費に関する批判的でより良い判断のために必要な一般的知識と認識

DTI の地方・州局長は NCAC コーディネーターに指名され、各地域の適切な地方政府機関と調整し、これらの機関と定期的な対話を行い、消費者保護のためにさらに発展させるべき分野を探るものとする。彼らはまた、消費者保護プログラムを草の根レベルまでよりよく届けるために、各地域の適切な地方政府機関、消費者団体、非政府組織と調整する任務を負っている。(Department Administrative Order No. 1, 05 January 1994.)

NCAC は、消費者に影響を与える法案を検討し、意見を提出し、議会の関係委員会又は関係省庁が招集する法案に関する公聴会の議論に参加する。消費者教育プログラムを組織するほか、政府機関、消費者団体、企業部門と協力して、シンポジウム、対話、ワークショップ、研修プログラムも実施している。

(2) 消費者団体

DTI は、消費者又は消費者団体が DTI の規則、政策及びプログラムの策定及び見直しに参加できるよう、「消費者団体の承認に関するガイドライン改訂版」(Department Administrative Order No. 20-07) を公布した。公認消費者団体 (RCO : Recognized Consumer Organizations) の責務のひとつは、消費者法に関する喫緊の問題について DTI 及びその他の関係機関に助言すること、及び消費者法や政策の策定に関する公開協議や公聴会において消費者を代表することである。

大半の消費者団体は、単一の課題に基づいているか、特定の地域やセクターに焦点を当てている。これらの団体は政策立案や公的協議に関与しているが、消費者団体には政府から独立した予算が割り当てられていないため、その範囲や活動が制限されている。

(3) 民間企業団体

民間企業団体は、政策、法律、規制の草案について意見を述べるための公聴会に積極的に参加している。消費者保護プログラムに取り組んでいる有名な業界団体には、フィリピン小売業者協会、デジタルコマース協会、フィリピン・オンライン販売業者協会などがある。

Bagwis プログラムの下、DTI から優良企業シール (Bagwis Seal of Excellence) を取得するため、個々の企業は消費者の権利を守るよう奨励されている。受賞すれば、これらの企業は消費者福祉月間の情報キャンペーンで宣伝され、DTI の研修を利用することができる。

※「Bagwis プログラム」は、DTI が実施しているプログラムの 1 つで、フィリピンで消費者保護とフェアトレードを促進するために設計されている。"Bagwis" は、フィリピンの言葉で「羽」を意味し、このプログラムは、企業が消費者に対して適切なサービスと品質の商品を提供することを奨励するために設立された。Bagwis プログラムは、消費者への取引業者のコミットメントと信頼性を表す認定マークである "Bagwis Seal of Excellence" の付与を通じて、優れた顧客サービスと適切なビジネス慣行を推進している。

(4) 公正取引執行局 (FTEB : Fair Trade Enforcement Bureau)

FTEB は、特に以下について監督している。

① 技術規則の市販後調査

技術規則とは、製品の特性やそれに関連する工程、製造方法、包装・表示・ラベルの要件、適用される行政規定などを定めた関連文書であり、その遵守が義務付けられている。FTEB はこれを用いて、適合性評価、又は市販後の製品の安全性を監視している（市販後調査 (Post-Market Surveillance)）。

市場経済では、企業は製品やサービスの品質に基づいて革新し、競争することが許されている。市場での健全な競争は、供給者を増やし、価格を下げることにつながる。このような企業活動や商品の自由な移動の中で、消費者がメーカーと同じレベルの技術的知識を持ち、信頼に基づいて購入することは期待できない。そのため、規制当局は公益のためにこうした懸念に配慮している。

② 基本的な生活必需品と主要商品 (BNPCs : Basic Necessities and Prime Commodities) の価格と供給のモニタリング

合法的なビジネスの投資に対する正当な見返りを否定することなく、常に適正な価格で BNPC を入手できるようにすることが州の政策である。そのため、FTEB は毎週、食料品店、スーパーマーケット、小麦粉小売店、金物店における基本的な生活必需品の価格と供給をチェックするモニタリングを実施している。E-presyo (オンライン価格監視システム) は、全国で監視されている BNPCs のすべての実勢価格のリポジトリとして機能する。このシステムにより、消費者は BNPCs の最新価格や価格凍結をチェックすることができ、消費者の購入ガイドの役割を果たす。

③ その他の通商産業、公正取引関連法の監視とモニタリング

FTEB は、不公正な商行為から消費者を守るため、市場の継続的な可視性を維持する役割を担っている。FTEB は、事業所の商品、製品、業務、サービスを観察、検査、追跡し、既存の規則や規制への適合を確認する。監視対象の事業所には、金物店、公共・民間市場、サービス・修理企業、民間排出ガス試験センター、海上貨物輸送業者、食料品店、スーパーマーケットなどがある。

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

① 政府の監督権

政府は LGU (地方自治体) に対する監督権を行使する。従って、DTI は他の政府機関と協力して、消費者保護プログラムに関して LGU を監督し、支援することができる。しかし、地方自治の原則に則り、DTI の権限は単に監督に限定されており、管理には及ばない。つまり、法律に反しない限り、LGU に代わって規則を制定する権限や、LGU のプログラムを修正したり置き換えたりする権限はない。

② 国と地方自治体の調整

LGU はまた、消費者福祉政策の執行において政府を支援している。例えば、マニラ首都圏の市町村長は、大統領の指示に従い、米の価格規制を実施する際に DTI と DILG を支援したことがある。LGU も同様に、利益供与やその他の違反行為に関連する法律の執行において DTI を支援している。

③ 地方自治体 (LGUs)

地方自治法上の一般福祉条項の下、すべての LGU は、明示的に付与された権限、そこから必然的に含意される権限、効率的かつ効果的な統治のために必要、適切、又は付随的な権限、及び一般福祉の促進に不可欠な権限を有する。従って、すべての LGU は、その領域内の消費者福祉を保護することに関して、これらの権限を独自の方法で行使することができる。一般的に LGU は、定期的な市場監視、市場価格委員会、製品の品質・安全検査など、消費者保護の取組を実施している。

LGU はまた、それぞれの地域内のスーパーマーケット、フリーマーケット、食料品店を含むすべての公共及び民間の市場において、購入される商品の量や計測の正確性を確保するために、分銅や計量の試験、校正、封印を行う責任がある。DTI は、全国に *Timbangan ng Bayan* センター (計量センター) を設置するにあたり、州、市、自治体に支援を提供することを義務付けられている。

④ 地方オペレーション団体 (ROG: Regional Operations Group)

DTI は国内の各地域に分散した事務所を持っている。ROG は、マニラ首都圏以外の草の根レベルで消費者情報やサービスを提供する上で重要な役割を果たしている。

(2) 消費者政策機関との関係及び執行対応における両者の連携の例

首都圏の LGU はコンシューマーネットに含まれる予定である。2021 年コンシューマーネット指令は、消費者と政府間の正確で適切な情報のタイムリーな流れを促進するため、政府機関間のネットワーク化と調整を制度化することを提案している。

LGU の地方価格調整審議会 (LPCC: Local Price Coordinating Councils) はまた、全国価格調整審議会 (NPCC: National Price Coordinating Council) 又は各施行機関に対し、それぞれの地域における特定の基本的必需品及び主要商品の標準小売価格 (SRP: standard retail price) 及び価格上限、並びに不当な価格上昇や供給不足を是正するためのその他の行動措置を勧告する。

6. 消費者行政の最近の動向

(1) インターネット取引法 (Internet Transactions Act) (R. A. 11967) の成立

インターネット取引法は 2023 年 12 月 5 日に署名された。同法の目的や概要は前記 2.(1) で述べたとおりである。

インターネット取引法では、インターネット取引とは、インターネットを介したデジタル又は非デジタルの商品及びサービスの販売又はリースと定義されている。インターネット取引法の適用範囲は、当事者の一方がフィリピン国内に所在する企業間及び企業対消費者間のインターネット取引に限定される。インターネット取引法は、オンライン・メディア・コンテンツ及び消費者間取引は対象と

していない。

また、域外適用に関しては、電子商取引に従事する事業者が、フィリピン国内において最低限の接触を確立する程度にフィリピン市場を利用する場合、当該事業者は、フィリピン国内に法的に存在しない場合であっても同法が適用される。

そのうえで、インターネット取引の当事者、特にオンライン消費者、電子マーケットプレイスやその他のデジタル・プラットフォーム、電子小売業者やオンライン商人の権利、義務、負債について規定している。

オンライン消費者は、インターネット取引において通常の注意を払わなければならないとされている。また、商品が既に支払われている場合、又は商品が性質上腐敗しやすく、既に第三者の配送サービスの手元にある場合、又はその他の輸送中にある場合、オンライン消費者が確定した注文をキャンセルすることを禁じている。

オンライン消費者が受領した商品に欠陥があった場合、オンライン消費者の過失なくして故障が始まった場合、又は紛失した場合、及びオンライン販売業者又はオンライン小売業者が契約から生じる保証又は責任に適合しなかった場合、オンライン消費者は商品の修理、交換、又は払戻しを求めることができ、またフィリピン消費者保護法及び既存の法律の下で利用可能な救済を利用することができる。

デジタル・マーケットプレイスやその他のデジタル・プラットフォームは、取引を代行する人物の身元を開示しなければならず、オンライン事業者が個人の場合は有効な身分証明書、法人の場合は事業登録書類の提示を受ける必要がある。そのほか、販売される商品に関する基本情報、特に商品名やブランド、価格、説明、商品の状態などをプラットフォームに明示することも求められる。

また、デジタル・マーケットプレイスやその他のデジタル・プラットフォームは、オンライン消費者やオンライン事業者が関連法に違反している疑いのあるプラットフォーム上のユーザーを報告できる、効果的で迅速な救済メカニズムを提供することが求められる。

また、デジタル・マーケットプレイスやその他のデジタル・プラットフォームは、その義務を履行する際に通常の注意を払うことが求められる。

オンライン小売業者及びオンライン販売業者は、商品及びサービスの価格を表示しなければならない。さらに、オンライン小売業者及びオンライン販売業者は、オンライン消費者が購入し受け取る商品の完全性、機能性、互換性、相互運用性、及び意図された目的への適合性を保証しなければならない。ここでいう商品の完全性については、商品が本質的に完全であることを保証し、提供された広告の性質を考慮してオンライン消費者が期待し得る、同種の商品の標準的かつ通常の品質を有することとされている。

また、オンライン小売業者は、ホームページ上に、会社名や事業名、実店舗の住所、連絡先などの情報を掲載しなければならず、また、顧客からの苦情を処理するための効率的な救済メカニズムを提供することも求められている。

インターネット取引法では、インターネット取引に起因する民事訴訟又は行政訴訟において、オンライン小売業者又はオンライン加盟店が一義的責任を負うとしている。

一方、デジタル・マーケットプレイス及びデジタル・プラットフォームは、民事訴訟又は行政訴訟において、自らが促進したインターネット取引の直接的な結果である損害について、オンライン消費

者に対して補完的責任を負う。補完的責任とは、デジタル・マーケットプレイス及びデジタル・プラットフォームが、同法が定める義務の履行を怠った場合、自らが促進したインターネット取引について二次的に責任を負うことを意味する。また、デジタル・マーケットプレイス又はデジタル・プラットフォームは、法律で禁止されている、差し迫った傷害がある、安全でない、又は危険な商品又はサービスへのアクセスを削除又は無効にする迅速な行動を怠った場合、連帯責任を負う。

インターネット取引法は、DTI を、デジタル・マーケットプレイス、オンライン事業者、オンライン小売業者、デジタル・プラットフォーム、サードパーティープラットフォームによる電子商取引を行うためのインターネット利用の主要規制機関とする。インターネット取引に関する DTI の規制権限の一部として、DTI 長官は召喚令状、遵守命令、削除命令、遵守命令に従わない事業者のブラックリスト、削除命令の対象事業者、又は適切な政府機関が発行した停止命令を発行することができる。

また、インターネット取引法は、同法の規定を実施するために DTI の下に電子商取引局を設立し、DTI にデジタル・プラットフォームに対する規制管轄権を与えている。電子商取引局の権限と機能には、法の実施、監視、厳格な遵守の確保、インターネット取引法違反に対する職権調査と適切な訴訟提起の勧告などが含まれる。

また、同法は、オンライン消費者、オンライン事業者、オンライン小売業者、デジタル・マーケットプレイス、及びその他のデジタル・プラットフォームのための紛争解決の代替手段を促進するオンライン紛争解決 (ODR) プラットフォームの設立を DTI に義務付けている。

同法はまた、インターネット取引の安全性とセキュリティを確保するため、E コマース・フィリピン・トラストマークの開発も導入している。

(2) DTI 消費者苦情相談解決システム (CAREシステム: Consumer Complaints Assistance Resolution System) 及びフィリピン・オンライン紛争解決システム (PODRS: Philippine Online Dispute Resolution System)

2020 年、DTI は、消費者ネットワークの全加盟機関を相互リンクさせることにより、すべての消費者苦情を受理、記録、送信、解決する統合国家オンラインシステムであるフィリピン・オンライン紛争解決システム (PODRS) を開発・確立するため、行政命令第 20-05 号 (Department Administrative Order No. 20-05) を公布した。PODRS は、同システムを通じて簡便に苦情を申し立てることができる消費者に救済を提供することを目的としている。

PODRS は 3 段階のプロセスで構成されている。

第 1 段階 - 消費者からの苦情の申立て、追跡、報告書の作成、状況の更新の開発

第 2 段階 - バーチャル調停会議の開発と、苦情のオンライン解決の可能性

第 3 段階 - 国境を越えた消費者からの苦情を効果的に解決するための ASEAN オンライン紛争解決システムとの連携

DTI CARE システムは、苦情申立てプロセスを改善するために 2023 年 10 月に発足した。DTI CARE システムは、DTI の管轄区域内の苦情に対応し、適切な官庁又は地方自治体単位に懸念を誘導する。

(3) 消費者からの苦情処理に関する “No Wrong Door” ポリシー

DTI は改正調停裁定規則 (Administrative Order No. 20-02) に基づき、DTI に申立てられた消費者の苦情は、対象が DTI の管轄下にあるか否かにかかわらず、適切な支援のために受理されるものとす

る。DTI は、消費者を支援し、その苦情の主題を管轄する適切な機関に案内し、転送するものとする。

(4) DTIとフィリピン地方自治体連合(ULAP: Union of Local Authorities of the Philippines)との覚書(MOU)

DTI と ULAP は、消費者保護を強化し、地域の零細・中小企業 (MSME) の成長を加速させるためのパートナーシップを締結した。MOU には、DTI の消費者教育アドボカシーと MSMEs の発展の機会を LGU に伝達すること、DTI のイニシアチブをカバーする合同ウェビナーを実施することなどが含まれる。この共同キャンペーンは、手頃な価格の基本的商品や日用品へのアクセスを確保し、乱用的で詐欺的な販売方法から国民を守ることを目的としている。

ULAP はすべての LGU リーグの統括組織であり、国と地方の連携を強化している。

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

① 通商産業省 (DTI)

a. 組織の概要と権限 (個別相談に関する事業者への斡旋、関係法令等)

公正取引執行局(FTEB)は、様々な通商産業関連法の遵守を執行する DTI の規制・施行部門としての役割を果たしている。BPS、CPAB とともに、DTI の消費者保護グループ (CPG) を構成する3つの局の1つである。

消費者は、保証、返品交換不可 (NRNE: No Return, No Exchange)、その他話し合い可能な事項に関する苦情を、FTEB 局長に申し立てることができる。異常なビジネス慣行も FTEB に報告することができる。

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

- ・ 製品及びサービスに関する責任 (すなわち、欠陥又は不完全な製品、サービス)
- ・ 詐欺的販売行為、慣行
- ・ 消費者製品の品質と安全性
- ・ 領収書に「返品・交換不可」と印字することによる違反
- ・ 連鎖販売方式又はピラミッド販売方式
- ・ 消費者向け製品及びサービス保証
- ・ ラベリングと公正な包装
- ・ 誤解を招く広告と不正な販売促進行為
- ・ 修理・サービス業者の規制
- ・ フィリピン・レモン法

たらいまわし防止方針に従い、DTI は消費者からの苦情を受理し、当該事項を管轄する適切な

機関に転送するものとする。

(b) 相談の受付方法（電話、チャットなど）と拠点数（窓口数）

- ・ オンライン苦情申立て
- ・ DTI ウェブサイト
- ・ DTI コンシューマー・ケアの Facebook ページ
- ・ 電子メール： consumer@dti.gov.ph, ask@dti.gov.ph, 又は fteb@dti.gov.ph
- ・ podrs.dti.gov.ph
- ・ 宅配便又は書留郵便による苦情処理
- ・ SMS：09178343330；
- ・ 国又は州の事務所での苦情受け
- ・ 首都圏
- ・ マカティ市の DTI-FTEB オフィス
- ・ DTI 地方・州事務所
- ・ 各地方につき地方ディレクター1名
- ・ 各州につき州ディレクター1名
- ・ 消費者ホットライン：1-384

(c) 利用料

DTI への消費者苦情申立てに際し、手数料は徴収されない。

(d) 消費者からの苦情に関する手続

申立て

消費者からの苦情は、上記に列挙した方法で申し立てることができる。

調停

調停とは、DTI が任命又は指定した調停官を通じて、当事者間の意思疎通と交渉を促進し、紛争に関する自主的合意に達するよう支援する介入である。

調停は、消費者法及びその他の公正取引法違反に関わるすべての消費者苦情処理において必須の手続である。調停を経ることは、DTI の「調停及び裁定に関する改訂規則」に基づき正式な苦情を申立てて裁定を受けるための前提条件とされている。

DTI は訴状を受理し評価した後、調停通知を発行し、当事者間の調停を促進する。調停の結果、友好的な和解が成立することもあれば、調停が不成立となり、調停官により提訴証明書（CFA）が発行されることもある。CFA が発行されることにより、申立人は、裁定を目的とした正式な苦情の申立てに進むことができる。

裁定

CFA が発行されると、申立人は FTEB の裁定部門に対し、取引証明、証拠書類、その他関連記録を添付して正式な苦情を申し立てることができる。

要件を満たす申立書が提出された場合、裁判官は、10 営業日以内に各自の意見書を提出するよう当事者に命じる判決通知を発行するものとする。裁判官はその裁量において、当事者から提出された

意見書、宣誓供述書、又は証拠の一部について特定の問題を明確にする必要があると判断した場合、明確化審問が実施することができる。

裁定官は、既存の法律、発令、及び法学に関連する答弁書及び記録上の証拠に基づき、案件を決定するものとする。

救済措置

申立人が利用できる救済は、修理、交換、又は支払った金額の払戻しである。裁定官には、損害賠償、訴訟、その他同様の費用を裁定する権限はない。しかし、これは、行政訴訟が確定した後に、損害賠償やその他の費用について、申立人が通常の裁判所に別途提訴することを妨げるものではない。

② 食品医薬品局 (FDA)

a. 組織の概要と権限 (個別相談に関する事業者との仲介、関連法等)

FDAは、食品、医薬品、化粧品、器具、生物学的製剤、ワクチン、体外診断用試薬、放射線を発する器具や機器、農薬や玩具を含む家庭用・都市型有害物質、あるいは規制を必要とする健康に影響を及ぼす可能性のある消費者製品など、健康製品の安全性、有効性、品質を保証することを義務付けられている DOH 管轄の規制機関である。

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

FDAが受け付ける健康商品やサービスに関する広告や販売促進を含む消費者からの苦情の範囲は以下のとおりである。

- ・ 加工食品と食品サプリメント - 食品規制研究センター (CFFR : Center for Food Regulation and Research)
- ・ 化粧品、ハウスホールド・都市有害物質、農薬 - 化粧品規制研究センター (CCRR : Center for Cosmetic Regulation and Research)
- ・ 医薬品、ハーブ、伝統的医薬品、動物用医薬品、ワクチン、生物学的製剤 - 医薬品規制研究センター (CDRR : Center for Drug Regulation and Research)
- ・ 特に医療機器 - 機器規制・放射線・健康・研究センター (CDRRHR : Center for Device Regulation, Radiation, Health and Research)

研究所での分析が必要な製品は、苦情製品が FDA Circular No. 2013-022 に基づく受入基準を満たしているとセンター職員が判断した場合にのみ、研究所に紹介される。苦情申立者は、取られた措置について通知されるものとする。

受付範囲外の消費者からの苦情は以下のとおりである。

- ・ レストラン、朝食、食品、ホテル、病院、航空会社、船会社、家庭で調理された食品と飲料
- ・ ストリートフード
- ・ ティンギ・ティンギ (バラ売り) 又はタカル・タカル (量り売り) 公設市場、サリサリストア (零細小売店) で売られている食品

- ・ 生鮮食品（果物、野菜、根菜類、鶏肉、牛乳、カラバオ（水牛）乳、魚介類、肉製品）
- ・ ボトル入りの水を除く、補給スタンドの水、水道水
- ・ 米やその他の穀物
- ・ 偶発的、意図的な中毒が疑われる製品
- ・ 法律で定められた危険ドラッグ
- ・ 農薬と肥料
- ・ 医療過誤に使用される製品
- ・ シニア割引対象商品
- ・ 医薬品小売最大価格（MDRP）及び政府仲介アクセス価格（GMAP）の対象となる医薬品を除く、価格法違反に関わる製品
- ・ 健康食品が偽造された場合を除き、企業の他社に対する取引上の苦情の対象とした製品
- ・ すべての加工缶詰と肉製品

(b) 相談の受付方法（電話、チャットなど）と拠点数（窓口数）

- ・ 電子メール
- ・ 来所
- ・ 電話
- ・ www.fda.gov.ph

FDA には以下のセンター/オフィスがあり、それぞれの管轄下で特定の苦情を処理している：

- ・ 食品規制研究センター（CFFR）
- ・ 化粧品規制研究センター（CCRR）
- ・ 医薬品規制研究センター（CDRR）
- ・ 機器規制・放射線健康・研究センター（CDRRHR）

c. 利用料

FDA への苦情申立てに手数料はかからない。

③ その他

消費者関連法を所管する他の政府当局は、消費者からの苦情やその他の消費者問題を処理するための独自の手続を公布することができる。

いずれの場合も、DTI のたらいまわし防止方針により、消費者は DTI を通じて苦情を申し立てることができ、DTI はその後、管轄権を行使する適切な機関に苦情を照会することが義務付けられている。PODRS/CARe システムも同様に、消費者ネットワークの全加盟機関のための単一データベースを通じて、すべての消費者からの苦情を合理化しようとしている。

(2) 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

DTI-DOH-DA による Joint Administrative Order No. 22-1 に基づき、DTI、DOH、及び DA は、消費者法違反の申立て又は消費者からの宣誓書による苦情に基づき、調査を開始することができる。

各部署内の消費者仲裁担当官は、すべての消費者苦情を調停、和解手続、審理、裁定する専属的か

つ排他的な管轄権を有する。ただし、この場合でも、当事者が適切な司法手続を追求することは妨げられない。

苦情はまず調停又は和解手続に付される。円満な和解が成立しない場合、仲裁が開始される。まず予備協議が行われ、和解が成立しない場合は、適切な審理が行われる。

仲裁担当官は、正式な審問の後、申立てを処分する裁定を下すことにより、苦情を解決する。

調査の結果、以下の行政処分が科される可能性がある。

- ・ 排除措置命令
- ・ 被申立人からの自発的な順守保証又は中止の受諾
- ・ 損害賠償を伴わない契約の解除又は取消し
- ・ 健康や安全に有害であると判断された消費者製品は、被申立人が製品を使用し続けることで発生する可能性のある損害や傷害に回答する保証金を提出しない限り、没収及び差押えを行う
- ・ 行政罰の賦課

仲裁担当官の最終決定に対しては、以下の理由がある場合に限り、同局長官に不服申立てをすることができる。

- A) 重大な裁量権の逸脱
- B) 仲裁担当官の管轄権又は権限の逸脱
- C) 証拠不十分、重大な事実誤認

2022年に公布された Joint Administrative Order No. 22-1 は、現実の又はオフラインビジネスに適用される法律は、実務上可能な限り、オンラインビジネスにも同様に適用されると明示している。

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) DTI-コンシューマー・ケア・ウェビナー・シリーズ

DTI は、Zoom や Facebook Live を通じて、消費者問題を取上げ、消費者の権利、保護、エンパワーメントに関する意識を高めるバーチャル・プログラムを定期的実施している。

(2) コンシューマー・アット・イバ・パ (KATBP : Konsyumer At Iba Pa)

KATBP は DTI の消費者教育ラジオ番組で、消費者に関連する緊急の問題を取り上げている。ラジオのほか、テレビでも同時に放送されフェイスブックでライブ配信される。最近のトピックとしては、人工知能が日々の消費活動に及ぼす影響や、「ディープフェイク」やその他の AI が生成したコンテンツの問題、マルチ商法、合法的なプロジェクトと詐欺の見分け方などがある。

(3) Eプレシオ (E-presyo)

E-presyo は、生活必需品と主要商品のオンライン価格監視システムであり、全国で監視されている BNPC のすべての実勢価格のリポジトリとして機能する。BNPC の希望小売価格(SRP)を提供し、特定の季節商品も提供する。消費者は、BNPC の最新価格や価格凍結を確認することができ、「価格に見合った価値」を確保するための消費者向け購入ガイドの役割を果たす。DTI はまた、これらの品目の最新の希望小売価格を定期的に提供している。

E-presyo は価格監視に便利なアプリとしても利用できるようになっている。

(4) ディスクウェント・キャラバン (ディスカウント・キャラバン)

一連のディスクウェント・キャラバンやローリングストア（移動式販売店）は、基本的な生活必需品の供給を確保するため、時にはDA や LGU と協力して、希望小売価格と同等かそれ以下の価格で、全国で実施されている。これらは、基本的な生活必需品を製造する零細・中小企業（MSME）メーカーに市場を提供すると同時に、製品を割引価格で入手できるようにして消費者を支援している。

(5) Bagwis賞

DTI-Bagwis プログラムは、消費者の権利を守り、責任あるビジネスを实践する事業所を表彰するものである。また、消費者に情報を提供し、消費者からの苦情を迅速に解決するためのメカニズムとして機能する消費者福祉デスク（CWD）又は同等の顧客対応窓口をモール内に設置することを奨励している。

第4章 タイ王国

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

まず、タイ王国の消費者保護行政の流れを俯瞰する。1960年代以降、消費者保護の動きが世界的に高まり、日本では1968年に消費者保護基本法が制定された。1969年、オランダのハーグに主たる事務所を置き、各国の消費者団体が結集して設立された非政府組織である国際消費者ユニオン機構（the International Organisation of Consumers Unions/IOCU）¹⁷⁶（当時）が、タイの民間セクターに消費者団体を設立するよう説得した。しかし、当時はタイの民間セクターが運営に乗り気ではなかったため、成功には至らなかった。IOCUは何度も役員を派遣するなど説得を続け、1971年に消費者問題研究促進委員会（Consumer Study and Promotion Committee）が結成され、政府部門とともに消費者問題を研究してきた。1976年、当時のM.R.ククリット・プラモジ首相政権下で、副首相を委員長とする消費者保護委員会（Consumer Promotion Committee）が設立されたが、政府退陣に伴い消費者保護委員会も解散となった。

1978年、クリアンサック・チョマナン首相政権（当時）下、政府は消費者保護の重要性と必要性を認識し、首相の勅命により副首相のソンポップ・ホトラキティヤ氏を委員長とする消費者保護委員会が再設置された。また、1979年消費者保護法（Consumer Protection Act, B.E. 2522）¹⁷⁷が起草され、政府によって国会に提案された。同法は国会において全会一致で承認され、1979年5月4日付で公布された。2017年憲法¹⁷⁸では、46条において消費者の権利は守られることに加え、消費者保護団体の設置がうたわれている。1979年消費者保護法により設立された消費者保護委員会（Consumer Promotion Committee）は首相が委員長を務めており、消費者保護については行政も大きな責任を負っている。

（1）消費者当局

1979年消費者保護法は、消費者保護のための政府組織として、消費者保護委員会、広告委員会及びラベル委員会からなる特別委員会の設置を規定している。また、同法は1998年に改正され、消費者保護委員会事務局（Office of Consumer Promotion Board：OCPB）の設置を規定した。現在、OCPBが権利を侵害された消費者にサービスを提供するための消費者当局となっている。OCPBは、首相を委員長とする消費者保護委員会の政府政策や命令を遵守しやすくするため、また、消費者保護に関連する他の当局との調整を円滑に行うため、首相府（Office of Prime Minister）の監督下に置かれている。

同法第20条は、OCPBの権限と職務を以下のように規定している。

- ① 事業者の行為により苦難や損害を被った消費者からの苦情を受理し、審査会に提出する。
- ② 消費者の権利を侵害する行為を行う可能性のある事業者を追跡調査し、精査し、消費者の権利保護のために、適切と思われる商品又はサービスの試験又は検証を手配する。

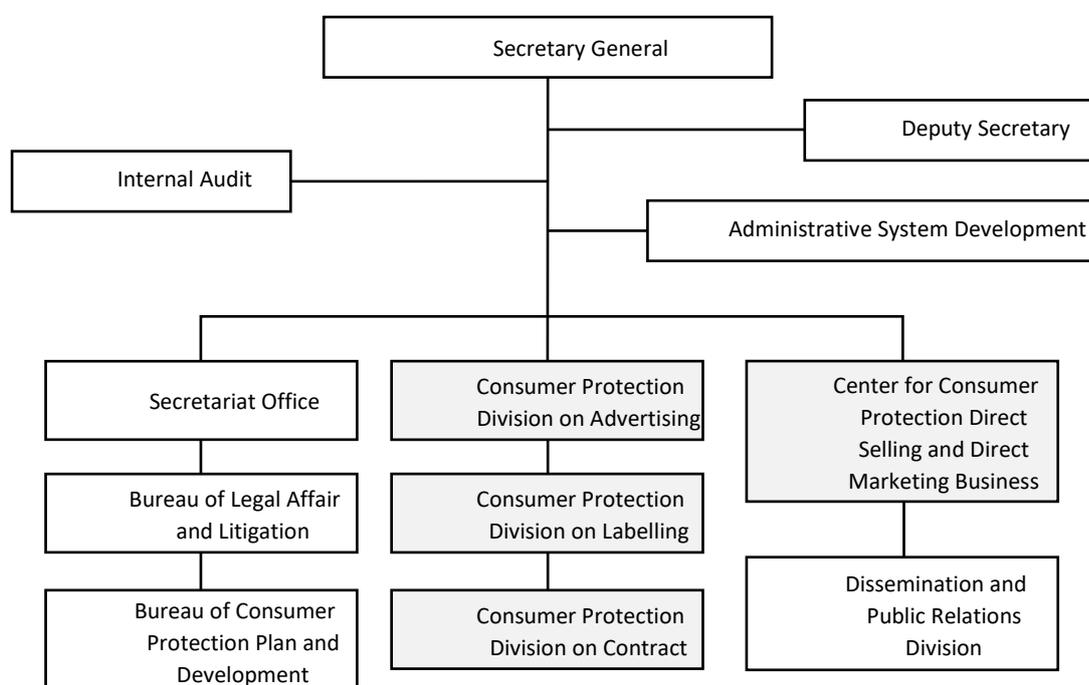
¹⁷⁶ 現在は国際消費者機構（Consumers International）。

¹⁷⁷ https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/download/consumer%20protection%20act.pdf
（URL最終確認日は2024年3月29日。以下タイの章について全て同じ。）

¹⁷⁸ <https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>

- ③ 消費者保護に関する問題について、他の学術機関や他の機関と共同で研究・調査を奨励・実施する。
- ④ あらゆるレベルの消費者に対し、商品やサービスから発生する可能性のある安全性や危害に関する教育の提供を促進・奨励する。
- ⑤ 健康を増進し、天然資源を経済的に利用する消費習慣を身につけさせるため、技術的知識を普及させ、消費者に教育を提供する。
- ⑥ 商品又はサービスの水準の管理、促進、又は規定に関して、権限と義務を有する政府機関又は当局と協力する。
- ⑦ 理事会又は特別委員会から委託されたその他の行為を行う。

図表 10 消費者保護委員会事務局（OCPB）の組織図



出所：OCPB のウェブサイト¹⁷⁹

直接消費者と向き合う部署としては、広告における消費者保護部（Consumer Protection Division on Advertising）、ラベルに関する消費者保護部（Consumer Protection Division on Labelling）、契約に関する消費者保護部（Consumer Protection Division on Contract）に加え、直販ダイレクトマーケティング事業に関する消費者保護センター（Center for Consumer Protection Direct Selling and Direct Marketing Business）がある。

消費者保護法に基づき、OCPB が担う消費者保護には、以下のものがある。

- ・ 広告における消費者保護

¹⁷⁹ https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/news_view.php?nid=19

- ・ ラベルに関する消費者保護
- ・ 契約に関する消費者保護
- ・ 潜在的に危険なものの処理
- ・ 消費者を代表する訴訟
- ・ 消費者の保護を目的とする団体
- ・ 障害の比較
- ・ 直販及びダイレクトマーケティングにおける消費者保護

(2) 消費者当局の位置づけ

タイには消費者行政を担う専管の省庁がない。このため、OCPB は首相府の管轄となっている。OCPB は、首相を委員長とする消費者保護委員会の政策を実行する。消費者保護委員会は、首相府事務局長、首相府事務総長、農業協同組合省事務次官、商務省事務次官、内務省事務次官、工業省事務次官、運輸通信省事務次官、食品医薬品局事務局長、及び閣僚会議によって任命された8名以下の有資格者を委員としている。

(3) 関連省庁・機関並びにその概要

① 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

消費者保護事務局（OCPB）は、その他の消費者保護関連機関として、以下を挙げている。¹⁸⁰

a. 食品医薬品局（Food and Drug Administration/FDA）¹⁸¹

対象：食品、医薬品、向精神物質、麻薬、医療機器、揮発性物質、化粧品、有害物質、ハーブ製品
FDA は保健省（Ministry of Public Health/MOPH）¹⁸²の内局のひとつで、消費者の健康を守るため、健康製品の安全や質、効能の確保を役割としている。ここで言う健康製品とは、当国で利用できる、食品、医薬品、向精神物質、麻薬、医療機器、揮発性物質、化粧品、有害物質及びハーブ製品を指す。これら9つのカテゴリの製品を国内で流通・販売するには、全てFDAの認証が必要となる。

b. タイ医師会（Medical Council of Thailand/TMC）¹⁸³

タイ医師会は、1982年医療専門職法（The Medical Profession Act B.E. 2525）¹⁸⁴を根拠として設立された。主な設立目的は以下のとおりである。

対象：不当な医療行為とサービス

- ・ 医療従事者の行為の倫理的な監督・監視
- ・ 医療分野における教育・研究・診療の推進
- ・ 医学及び公衆衛生について、一般市民及び他の団体への援助、助言、普及、教育

¹⁸⁰ https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/news_view.php?nid=12

¹⁸¹ <https://en.fda.moph.go.th>

¹⁸² <https://www.moph.go.th>

¹⁸³ <https://www.tmc.or.th/index.php>

¹⁸⁴ https://tmc.or.th/En/assets/files/file_actBE2525.pdf

- ・ 医療及び公衆衛生の問題について、政府への助言又は提案
- ・ タイの医療従事者の代表

c. 健康サービス促進局 (Department of Health Service Support/DHSS) ¹⁸⁵

対象：不当な医療行為とサービス

FDA は保健省 (MOPH) の内局のひとつで、各種医療機関の登録・管理・監督、公衆衛生のサポートを主な業務としている。

d. 国内貿易局 (Department of Internal Trade/DIT) ¹⁸⁶

対象：価格、備蓄、値札の無表示、度量衡・単位、燃料と潤滑油の品質

DIT は、商務省 (Ministry of Commerce/MOC) ¹⁸⁷の内局のひとつで、国内の商品やサービスの消費において、消費者が公正さを享受できるように監督することを使命としている。また、農産物の売買において、はかりや計量器を使用する行為を監督・監視し、公正さを確保することも業務としている。

e. 事業開発局 (Department of Business Development/DBD) ¹⁸⁸

対象：電子商取引

DBD は、商務省 (MOC) の内局のひとつで、法人や個人事業主の登録、各種事業登録 (飲食店、酒類販売など)、国内企業の育成などを管轄している。インターネットで物品サービスを販売するには、DBD に事業登録をし、電子登録書を発行してもらう必要がある。

f. 保険委員会事務局 (Office of Insurance Commission/OIC) ¹⁸⁹

対象：保険商品

OIC は、商務省 (MOC) の内局のひとつで、タイ財務大臣の監督下にあるタイの保険業界の監督機関である。OIC は保険会社、ブローカー、代理店を規制する権限を与えられており、2007 年タイ政府保険委員会法 (Insurance Commission Act B.E.2550) ¹⁹⁰に基づき設立された。OIC は、保険会社の営業免許の発行と、市場監督を通じた規制の遵守に責任を負っている。

g. タイ工業規格機構 (Thai Industrial Standards Institute/TISI) ¹⁹¹

対象：製品規格

¹⁸⁵ <https://hss.moph.go.th/index2.php>

¹⁸⁶ <http://www.dit.go.th>

¹⁸⁷ <https://www.moc.go.th>

¹⁸⁸ <https://www.dbd.go.th>

¹⁸⁹ <https://www.oic.or.th/en>

¹⁹⁰ <http://oiceservice.oic.or.th/document/File/Law/243/f423ce3c-1d88-460b-8706-1dc66ef2ccbe.pdf>

¹⁹¹ <https://www.tisi.go.th/home/en>

TISI は、1968 年工業製品標準化法 (Industrial Product Standards Act, B.E. 2511) ¹⁹²に基づき、工業省 (Ministry of Industry/MIND) ¹⁹³の下に設立された、タイの国家標準化機構である。工業、貿易、国家経済のニーズと成長に即するために、強制及び任意両方のタイ工業規格(Thai Industrial Standards/TIS)を開発する。消費者保護、世界市場で競争力を目指す産業促進、環境保護及び天然資源の保存に関する政府方針を踏まえて規格は開発され、全工業製品、食品及び食品以外の製品が対象となる。

h. 農産品食品規格基準局 (National Bureau of Agricultural Commodity and Food Standards /ACFS) ¹⁹⁴

対象：食品

ACFS は、農業・協同組合省 (Ministry of Agriculture and Cooperatives/MOAC) の内局のひとつで、農産物、農業、水産、畜産あるいは林業の生産品及び副産物に関する施策の責務を担う。農産品の生産管理の方法、手順あるいは過程、また品質、化学的、生物学的あるいは物理学的側面における安全性、衛生、植物衛生に関連する農産品の性質、包装、梱包、商標あるいはラベル表示を規定している。食品の規格認証マークである Q マーク (Q Mark) を承認する権能を持つ。

i. 土地局 (Department of Lands/DOL) ¹⁹⁵

対象：土地

DOL は、内務省 (Ministry of Interior/MOI) ¹⁹⁶の内局のひとつで、国民に土地の権利文書を発行し、土地の権利と法的登録サービスを提供する機関である

j. 経済犯罪捜査部 (Economic Crime Suppression Division/ECD) ¹⁹⁷

対象：経済犯罪

ECD は、タイ王国国家警察 (Royal Thai Police) ¹⁹⁸中央捜査局 (Central Investigation Bureau/CIB) ¹⁹⁹に設置された、主に経済犯罪を捜査する組織である。タイ国内において、知的財産権の侵害に対して、権利者の訴えに応じて、差押えなどの摘発を行う。ECD は地方ごとに分室を設置している。

k. 技術犯罪捜査部 (Technology Crime Suppression Division/TCSD)

対象：技術犯罪

¹⁹² https://www.tisi.go.th/data/law/pdf_files/law1/2511_1968.pdf

¹⁹³ <https://www.industry.go.th/en/home>

¹⁹⁴ <https://www.acfs.go.th/#/>

¹⁹⁵ <https://www.dol.go.th/>

¹⁹⁶ <https://moi.go.th/moi/>

¹⁹⁷ <https://ecd.police.go.th>

¹⁹⁸ <http://www.royalthaipolice.go.th>

¹⁹⁹ <https://cib.go.th>

TCSD は、タイ王国国家警察中央捜査局（CIB）に設置された、主に技術犯罪を捜査する組織である。

1. 観光警察（Tourist Police Bureau）²⁰⁰

対象：観光

観光警察は、タイ王国国家警察中央捜査局（CIB）の一部局であり、観光・スポーツ省（Ministry of Tourism and Sports/MOTS）の監督下にある警察組織である。観光産業に影響を与える可能性のある国内、国際犯罪の予防、取締り、捜査を行うことで、観光客の人命と財産、及び安全を保障し、関係諸機関と協力し公務を遂行することを目的とする。観光警察本部及び関連機関の権限及び職務に基づき、戦略の策定、計画の立案、管理、検査、助言及び業務勧告を行う。

m. バンコク大量輸送公社（Bangkok Mass Transit Authority/BMTA）²⁰¹

対象：公共交通

BMTA は、運輸省（Ministry of Transport/MOT）²⁰²管轄の完全国営企業で、バンコク首都圏の公共交通バスの主要運営会社として、バンコク市内及び近郊の県全域でバスとバンの路線を運行している。

n. タイ民間航空局（Civil Aviation Authority of Thailand/CAAT）²⁰³

対象：民間航空機

CAAT は、運輸省（MOT）の監督下にあるタイ政府の独立機関である。タイの民間航空に関する規定、規制、監査などを行う。

o. 陸運局（Department of Land Transport/DLT）²⁰⁴

対象：陸上交通（自家用車、タクシー、バス、鉄道）

DLT は、運輸省（MOT）の内局のひとつで、陸上交通に関連する規則や規定に適合していることを確保するための監視や検査を実施することにより、陸上交通の体系化と規制を担当する。

p. 個人情報保護委員会（Personal Data Protection Committee/PDPC）²⁰⁵

対象：個人情報

PDPC は、デジタル経済社会省（Ministry of Digital Economy and Society/MDES）²⁰⁶の内局のひ

²⁰⁰ <https://www.touristpolice.go.th>

²⁰¹ <http://www.bmta.co.th/en/home>

²⁰² <https://www.mot.go.th/>

²⁰³ <https://www.caat.or.th/en>

²⁰⁴ <https://www.dlt.go.th/th>

²⁰⁵ <https://www.mdes.go.th/mission/detail/5557>-คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

²⁰⁶ <https://www.mdes.go.th/home>

とつで、2019年個人情報保護法（Personal Data Protection Act, BE 2562）²⁰⁷によって設立された。個人情報保護に関する措置又はガイドラインの策定、外国に送信又は移転される個人データの保護に関する基準の公表、国民に対する個人情報保護に関する知識の普及・啓発・理解支援、個人情報保護法の施行に伴い発生する問題の解釈・決定などを担っている。

② 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 消費者団体協議会（Thailand Consumer Council/TCC）²⁰⁸

TCCは、消費者団体の集まりから形成された非営利法人で、バンコクに拠点を置く。独立した消費者代表として、あらゆる側面から消費者の保護を目指している。消費者の権利の保護・擁護をあらゆる側面から支援し、消費者保護のための政策・施策を立案、提言、推進する。また、地方の消費者団体を束ねる機能を合わせ持ち、全国43県に314団体（2023年12月28日時点）²⁰⁹の消費者団体が加盟している。

b. 地方の消費者団体

消費者保護委員会事務局（OCPB）が承認している地方の消費者団体を下表に示した。

図表 11 消費者保護委員会事務局（OCPB）が承認している地方の消費者団体

No.	名称	電話番号	県
1	開発のための市民社会協会 ²¹⁰	053-600-416, 063-481-4665	チェンライ
2	パヤオ開発基金（Phayao Development Foundation/PDF） ²¹¹	054-458-757	パヤオ
3	ランパーン県 HIV/AIDS とともに生きる人々のネットワーク ²¹²	-	ランパーン
4	ランプーン県 HIV/AIDS とともに生きる人々のネットワーク	053-561-137, 062-703-0201	ランプーン
5	ノンブアランブー県公的健康保険調整センター	-	ノンブアランブー
6	コーンケン県消費者協会（Consumer Association Of Khonkaen） ²¹³	098-903-3388	コーンケン
7	ローイエット県消費者協会 ²¹⁴	-	ローイエット
8	東部消費者権利保護協会（Eastern	-	ラヨン

²⁰⁷ <https://www.mdes.go.th/law/detail/3541-พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล-พ.ศ.-๒๕๖๒>

²⁰⁸ <https://www.tcc.or.th/agency/chiangrai/>

²⁰⁹ <https://www.tcc.or.th/tcc-members/>

²¹⁰ <https://www.facebook.com/tcccr02>

²¹¹ <https://www.phayaocivil.org>

²¹² <https://www.facebook.com/Network.HIV.Lampang>

²¹³ https://www.facebook.com/Cakk2551/?locale=th_TH

²¹⁴ <https://www.facebook.com/profile.php?id=100079688525057>

No.	名称	電話番号	県
	Consumer Protection Association)		
9	アントン県消費者権利保護センター	-	アントン省
10	サムットソングクラム県消費者権利保護協会 (Samut Songkhram Provincial Consumer Rights Protection Association) ²¹⁵²¹⁶	098 824 9485	サムットソング クラム
11	西部消費者協会 ²¹⁷	099-325-1101	サムットソング クラム
12	ラチャブリ県消費者権利保護センター ²¹⁸	-	ラチャブリ
13	プラチュワップキーリーカン県消費者権利保 護協会 ²¹⁹	061 436 5554	プラチュワップ キーリーカン
14	スラタニ消費者協会 (Consumer Association of Suratthani) ²²⁰	080-5223222	スラタニ
15	クラビ県消費者ネットワーク (Consumer Krabi Networks) ²²¹	063 838 8072	クラビ
16	チュムポーン市民社会協会 ²²²	-	チュムポーン
17	ソングラー消費者協会 ²²³	089-734-2298	ソングラー
18	パッタニー県消費者保護協会 ²²⁴	073-414476, 089- 975-2822, 086-107- 1028	パッタニー
19	サトゥン消費者協会 (Consumer Association of Satun) ²²⁵	074-750911、095- 0160084	サトゥン

出所：消費者保護委員会事務局（2018年12月11日時点）²²⁶

²¹⁵ <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064323716425>

²¹⁶ <https://maeklongconsumer.org>

²¹⁷ <https://www.facebook.com/WestconsumerORG/>

²¹⁸ <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064821455768>

²¹⁹ <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064597665986>

²²⁰ <https://www.facebook.com/consumersurat1/>

²²¹ <https://www.facebook.com/consumerkrabi/>

²²² https://www.facebook.com/CivinetChumphon?locale=th_TH

²²³ <https://consumersongkhla.or.th>

²²⁴ <https://www.facebook.com/consumer.pattani/>

²²⁵ <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064364424395>

²²⁶ https://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=340

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）

① 1979年消費者保護法（Consumer Protection Act, B.E. 2522）²²⁷

所管：消費者保護委員会事務局（Office of Consumer Promotion Board：OCPB）

1979年消費者保護法は、消費者保護を目的として、監督、監視、政府当局間の調整を行う政府機関の設立を含め、消費者に対する公正な取引及び広告の義務を規定することにより、消費者の権利全般を保護目的で制定された。つまり、消費者の権利、事業者の義務の規定をし、消費者保護のための政府組織を設立することが本法の趣旨である。

本法では、消費者保護のための政府組織として、消費者保護委員会（Consumer Promotion Committee）、広告特別委員会、商品表示（ラベル）特別委員会、商品、役務の安全特別委員会、契約特別委員会、委員会の実施機関としての消費者保護委員会事務局（OCPB）を首相府内に設置している（第19条）。

消費者の苦情処理に当たる民間の消費者保護団体を指定することが定められており（第40条）、指定された団体には、民事、刑事の法的処置をとる権限が付与されている（第41条）。

消費者保護をうたった法令は他にもあるため、各法の所管政府機関で意見が異なる場合、OCPBが最終的に裁定することができる（第21条）。

a. 1979年消費者保護法の構成

- 第1章 消費者保護委員会
- 第2章 消費者保護
 - 第1節 広告における消費者保護
 - 第2節 ラベルに関する消費者保護
 - 第3節 契約に関する消費者保護
 - 第4節 その他消費者保護
- 第3章 不服申立て
- 第4章 罰則規定

b. 広告に関する規制

次に掲げる表示は、消費者に不当な印象を与え、又は社会全体に悪影響を及ぼすおそれのある表示とみなす。（第22条）

- (ア) 虚偽又は誇大な表示
- (イ) 誤認を生じさせるおそれがある表示
- (ウ) 直接・間接を問わず、違法・不道德な行為
- (エ) 国民間に不和をもたらす、団結に悪影響を及ぼすもの（公序良俗に反するもの）
- (オ) その他省令で定める事項

²²⁷ https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/download/consumer%20protection%20act.pdf

c. ラベルに関する規制

ラベル貼付が義務付けられる商品は、商品表示（ラベル）特別委員会が告示で指定することができる（第 30 条）。ラベル管理商品（Label-controlled goods）のラベルについては、以下の条件を満たさなければならない（第 31 条）。

- (ア) 事実在即した内容を使用し、かつ商品に係る重要部分において誤解を生じる内容があつてはならない
- (イ) 以下の内容を示さなければならない
 - (i) 製造者もしくは販売目的の輸入者の名称又は商標
 - (ii) 製造場所もしくは輸入事業の営業場所
 - (iii) その商品が何の商品であることを示す内容の提示。輸入商品である場合は製造国名の提示
- (ウ) 以下の必要な内容を提示しなければならない。すなわち価格、量、使用方法、説明、警告、使用期限のある商品の場合もしくは消費者保護のためのその他の場合は使用期限の年月日。このときラベル担当委員会が官報告示により定めた原則及び条件に従わなければならない。

d. 契約に関する規制

商品販売又はサービス提供事業において、その売買契約又はサービス契約が文面で契約しなければならないとする法律がある、あるいは通常は文面での契約がなされているとき、契約特別委員会はその商品販売事業もしくはサービス事業を契約統制事業に定める権限を有する。契約統制事業において、事業者が消費者と交わす契約は以下の形態を有していなければならない（第 35 条の 2）。

- (ア) その契約事項がなければ消費者が事業者に対し過度に不利になるような契約事項を使用する。
- (イ) 消費者にとって不当な契約事項を禁じる。

ここに、契約担当委員会が定めた原則、条件、詳細に従い、消費者全体に資するため、契約担当委員会は事業者に対し契約担当委員会が定めた書式に基づく契約を用意させることもできる。

e. 消費者の苦情、訴訟について

委員会が適当と判断した場合、消費者の苦情を、民事、刑事裁判所へ提訴することができる（第 39 条）。また、民間消費者保護団体による同様の提訴を支援することができる（第 40 条、第 41 条）。

② 2002年直接販売・ダイレクトマーケティング法（Direct Sales and Marketing Act, B. E. 2545）²²⁸及び第3号（2017年）

所管：消費者保護委員会事務局（Office of Consumer Promotion Board : OCPB）

2002 年直接販売・ダイレクトマーケティング法は、タイ国内での直接販売及びマーケティング活動を規制し管理するための法的枠組みであり、直接販売及びダイレクトマーケティング業界において消費者の利益を保護し、公正で倫理的なビジネス慣行を促進する上で重要な役割を果たしている。本法は、2017 年に改正され、消費者保護を強化する一方、事業者にはより厳しい規制や義務を課すことになった。

²²⁸ https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/download/pdf/pdf_5/061.pdf

a. 1979年消費者保護法の構成

- 第1章 直接販売・ダイレクトマーケティング委員会
- 第2章 直接販売・ダイレクトマーケティング事業
 - 第1節 直接販売
 - 第2節 ダイレクトマーケティング
- 第3章 消費者保護
- 第4章 直接販売・ダイレクトマーケティング事業の登記
- 第5章 登記官
- 第6章 不服申立て
- 第7章 罰則規定

b. 直接販売とダイレクトマーケティングの定義

直接販売とは、消費者又はその他の者の住所、勤務地において、あるいは通常の商業事業地でないその他の場所において、直接販売代理人又は単層あるいは復層の独立販売人を通じての、商品マーケティング又は直接的に消費者に販売提示する形態でのサービスを意味する。ただし省令が定めた法律行為は含めない（第3条）。

ダイレクトマーケティングとは、遠隔地にいる消費者に商品又は商品販売勧誘のためのデータ通信の形態におけるサービス、あるいは直接サービスをマーケティングし、各消費者がそのダイレクトマーケティング事業者から商品又はサービスを購入するために返答してくることを期待する、ということの意味する（第3条）。

c. 消費者保護

本法は、直接販売及びダイレクトマーケティング実践において、透明性、公正性、誠実性を確保することで消費者を保護することを目的としている。欺まんの又は誤解を招く行為を禁止し、契約の条件、価格、製品情報の明確な開示を義務付けている。

独立販売人、直接販売代理人又は直接販売事業者は消費者に対し、商品・サービスの売買契約書類を引き渡す義務を有する。売買契約書類は容易に読解できるタイ語で、販売者及び購入者の名、売買日、商品・サービスの引渡し日、契約解除における消費者の権利についての内容がなければならない。当該契約解除権については一般の内容よりも強調された文字で定められていなければならない。（第30条）

直接販売・ダイレクトマーケティング委員会は、直接販売又はダイレクトマーケティング手法を使った商品・サービスの売買契約書類の詳細を定める権限を有する。その中には消費者が保護を受ける商品・サービス価額、商品・サービスの種類が証拠として含まれていなければならない。（第31条）

商品・サービスの売買契約書類には少なくとも以下の項目がなければならない。

- (i) 第30条に基づく詳細
- (ii) 弁済における日時、場所、方法の規定
- (iii) 商品・サービス引渡し場所及び方法
- (iv) 契約終了方法

- (v) 商品返却方法
- (vi) 商品保証
- (vii) 瑕疵損傷があった場合の商品交換

売買書類の詳細の布告規定は官報告示による。

直接販売又はダイレクトマーケティングを通じた販売による商品・サービス購入において、消費者は商品・サービス受取日から7日以内に解約の意思を示した文書を直接販売事業者又はダイレクトマーケティング事業者に送付することで、契約を破棄する権利を有する。(第33条)

③ 2008年製造物責任法 (Product Liability Act B.E. 2551) ²²⁹

所管：消費者保護委員会事務局 (Office of Consumer Promotion Board : OCPB)

2008年製造物責任法は、製造過程等に問題がある製品が起こした損害に関し、製造業者等の責任等について規定している。対象範囲は農産物を含む製造・加工された動産。連帯責任となっており、責任対象範囲は製造業者に限られておらず、製造委託業者、輸入業者、販売業者にまで及ぶ。また、損害の内容は物的及び身体的損害の他に、精神上の損害も含まれる。一般的にタイのPL法と認識されているが、タイ語の法律名称を直訳すると、「危険な製品による損害の責任法」となる。本法は16条から成っており、主要なポイントは以下の4点である。

- ・ 厳格責任法理の採用 (欠陥により責任認定)
- ・ 指示警告上の欠陥が明示的に対象とされている (欠陥の定義)
- ・ 訴訟代理の導入 (消費者保護委員会及び特定の消費者団体が代わって提訴可能)
- ・ 懲罰的賠償責任の導入 (補償的賠償額の2倍を限度に判事が認定)

④ 2019年個人情報保護法 (Personal Data Protection Act, B.E. 2562/PDPA) ²³⁰

所管：個人情報保護委員会 (Personal Data Protection Committee/PDPC)

2019年個人情報保護法 (PDPA) は、個人情報の取扱い (収集、利用、及び開示) に際し、適正な法的根拠を備えることを求める法律である。同法では、従業員、サプライヤー、ベンダー、卸売業者、顧客を含むデータ主体の個人情報を収集、使用、開示するタイ国内の事業者は、個人情報の処理がタイ国内/国外で行われるかどうかにかかわらず、PDPAを順守する必要があるとしている。同法の要件に違反した場合、事業者は民事、刑事、行政上の罰則が科される。有限会社の取締役、その他の責任ある立場にある者は、有罪となった場合は刑事罰の対象になる可能性がある。新型コロナウイルスの影響で、発効日を2020年5月から延期し、2022年6月から完全施行された。

²²⁹ https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/download/product%20liability%20act.pdf

²³⁰ <https://www.mdes.go.th/uploads/tinyMCE/source/๘๓๘/Personal%20Data%20Protection%20Act%202019.pdf>

⑤ 2017年取引競争法 (The Trade Competition Act B.E. 2560) ²³¹

所管：取引競争委員会 (Office of Trade Competition Commission/TCCT) ²³²

2017年取引競争法は、食品、薬品など消費者に直接影響を与える品目のほか、工業規格法など消費者保護法の一連の関連法律により特定の企業が独占的な立場を利用して消費者に有害な行為を行うことを抑制することを目的としている。規制の概要は、支配的地位の濫用、企業結合規制、カルテル、不公正な取引方法、国外の事業者との共同行為の禁止から構成されている。

⑥ 1979年食品法 (Food Act, B.E. 2522)

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

食品製造施設の設置、食品製造・輸入の許可、食品の登録、広告規制、罰則など、食品の管理に係る規則を定めている。同法に基づき、数多くの告示により運用規則が定められている。

⑦ 2015年化粧品法 (Cosmetics Act B.E. 2557) ²³³及び改正第2号 (2022年) ²³⁴

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

タイの化粧品に関する主な規制は、2015年化粧品法によってなされる。それまでは、1992年に制定された化粧品法に基づき規制されていたが、2015年化粧品法の施行により、1992年化粧品法は廃止された。2015年化粧品法の制定の主な背景は、ASEAN化粧品指令 (ASEAN Cosmetic Directive : ACD) ²³⁵の基準に準拠するため、タイにおける化粧品の製造、輸入及び販売の際には、事前申告の手続を義務付ける等して、タイの化粧品業界の国際市場における競争力を高める点にあった。また、2015年化粧品法は、特定の化粧品の製造、輸入及び販売を禁止し、消費者の安全を確保するためのより効果的な措置について定めている。加えて、2015年化粧品法に基づき、疾病管理局、FDA、関税局等の様々な機関から構成される化粧品委員会 (Cosmetics Committee) ²³⁶が設置された。化粧品委員会は、化粧品の事前申告に係る審査、承認及び取消その他の化粧品に関する事業の実施について監督を行う。

²³¹ https://www.tcct.or.th/assets/portals/1/files/article_20190221100332.pdf

²³² <https://www.tcct.or.th/view/1/HOME/EN-US>

²³³ [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516856126617296896&name=Cosmetics%20Act%20,%20B.E.%202558%20\(2015\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516856126617296896&name=Cosmetics%20Act%20,%20B.E.%202558%20(2015).pdf)

²³⁴ [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=482112329912295424&name=Cosmetics%20Act%20\(No.2\),%20B.E.%202565%20\(2022\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=482112329912295424&name=Cosmetics%20Act%20(No.2),%20B.E.%202565%20(2022).pdf)

²³⁵ <https://aseancosmetics.org/asean-cosmetics-directive/>

²³⁶ <https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=482113652976132096&name=20190614%20Notification%20of%20Cosmetics%20Committee%20RE%20Label%20of%20cosmetic.pdf>

⑧ 1967年薬事法 (Drug Act B. E. 2510)²³⁷及び改正第6号 (2019年)²³⁸

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

1967年薬事法は、現代医薬品及び伝統医薬品を対象とし、医療事業者やメーカー及び流通業者の義務、許可申請と許可証の発行、処方登録、広告などについて定めている。第8章では、偽造医薬品、不良医薬品、劣化医薬品について定めている。

⑨ 2008年医療機器法 (Medical Device Act B. E. 2551) 及び改正第2号 (2019年)²³⁹

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

2008年医療機器法は、医療機器の登録及び許可等の手続、医療機器の製造者及び輸入者の義務、製造、輸入及び販売が禁止される医療機器の特性等、様々な医療機器の規制について定めている。2019年の改正においては、ASEAN医療機器指令 (ASEAN Medical Device Directive) に準拠するよう、医療機器をリスクベースで分類した上で、医療機器の製造及び輸入に関する追加的措置を定めている。

⑩ 2019年ハーブ製品法 (Herbal Product Act B. E. 2562)²⁴⁰

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

2019年ハーブ製品法は、伝統薬、代替薬、ハーブ系サプリ等をハーブ製品と定義し、許可申請と許可証の発行、処方登録、広告などについて定めている。

⑪ その他の法令

(ア) 1992年公衆衛生法 (Public Health Act, B.E.253)

国民の健康を維持・向上するために、母子保健、伝染病予防、水道衛生管理、飲食店・フードマーケットの設置基準等について規定している。

(イ) 2008年アルコール飲料規制法 (Alcohol Beverage Control Act, B.E. 2551)

アルコールの広告、販売等の規則を定めている。(疾病管理局)

(ウ) 2008年農産品規格法 (Agricultural Standards Act, B.E. 2551)

農産品規格の規定方法、農産品規格マーク等について定めている。任意規格と強制規格があり、省令により強制規格が規定された品目の製造・輸出・輸入には農業・協同組合省管轄の国家農産品規格事務所の許可を必要とする。(国家農産品食品規格事務所)

²³⁷ <https://faolex.fao.org/docs/pdf/tha181028.pdf>

²³⁸ [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=554860588275212288&name=DRUGS%20ACT%20\(N.O.%206\),%20B.E.%202562%20\(2019\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=554860588275212288&name=DRUGS%20ACT%20(N.O.%206),%20B.E.%202562%20(2019).pdf)

²³⁹ [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516856465517060096&name=Medical%20Devices%20Act,%20B.E.2551%20\(2008\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516856465517060096&name=Medical%20Devices%20Act,%20B.E.2551%20(2008).pdf)

²⁴⁰ [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516853653160730624&name=Herbal%20Product%20Act,%20B.E.2562\(2019\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516853653160730624&name=Herbal%20Product%20Act,%20B.E.2562(2019).pdf)

(エ) 1992 年有害物質法 (Hazardous Substance Act, B.E. 2535)

農薬など危険物質を分類し、輸入、輸送、保管等について規定している。農業・協同組合省農業局と連携して同法に基づく農薬の使用禁止物質を告示により定めている。(工場局)

(オ) 1968 年工業製品規格法第 8 版 (Industrial Product Standards Act, B.E. 2511)

工業製品 (食品を含む。) の規格、マーク等について定めている。告示で指定された品目 (強制規格が必要な品目) の輸入には工業省管轄の品質管理委員会の許可を必要とする。

(タイ工業製品規格局)

(カ) 2008 年国家標準化法 (National Standardization Act, B.E. 2551)

国家標準化委員会の設置、審査・認証業者、規格マーク等に関する規則について定めている。

(タイ工業製品規格局)

(2) 共管の関連法令 (本数、法律名)

① 2001年電子取引法 (Electronic Transactions Act, B. E. 2544) ²⁴¹

電子商取引法(2008 年改正)は、電子記録が紙文書の書類や証明書と同等の法的効力を持つことを認証する法律である。同法の第 3 章(32 条、33 条、34 条)では、電子商取引サービス提供者に事前の届出を義務付けている。

② 2008年消費者事件手続法 (The Consumer Case Procedure Act B. E. 2551) ²⁴²

消費者事件手続法は、全 66 条よりなっている。構成は、前文、定義などが規定された後、第 1 章一般規則、第 2 章第 1 審消費者事件手続、第 3 章上訴、第 4 章最高裁判所への上告、第 5 章判決前仮処分、第 6 章判決又は命令の執行、及び経過規定となっている。

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

タイ政府は、2016 年に「20 年間の消費者保護戦略 (2017-2036 年)」²⁴³を策定した。これは消費者保護行政の長期戦略として採用されている。また同時に、5 年毎の行動計画として、国家消費者保護戦略計画を公表している。

(1) 20年間の消費者保護戦略 (2017~2036年)

20 年間の消費者保護戦略 (2017~2036 年) では、以下に挙げる 4 つの戦略を策定している。

① 戦略 1 : 消費者予防・保護メカニズムの開発

技術とイノベーションを駆使し、消費者の権利を予防・保護する以下のような仕組みを開発する。また、事業者は定期的に検査され、社会的責任に関する基準として、ISO26000 を採用する。

- ・ 苦情のより迅速な解決を支援するための苦情審査システムの構築。

²⁴¹ <https://www.eta.or.th/getattachment/8faa736b-3235-49c8-8b01-d37ff53a9a45/ENG-Version.aspx>

²⁴² <https://law.dit.go.th/Upload/Document/41315f61-31b0-49b1-ae00-417ddbc75b3c.pdf>

²⁴³ https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180223115321.pdf

- ・ 職員の業務を支援し、サービスを利用する消費者に利便性を提供するため、苦情審査の状況を追跡するシステムの構築
- ・ 国境を越えた消費者補償を支援するため、海外に居住する申請者又は事業者のためのオンライン調停システムの構築

② 戦略2：問題状況に合わせた法整備

消費者保護法の年次レビューに加え、4年毎に法整備計画のための行動計画を作成する。消費者保護に関する規則や各種協定、法的データベースを公表する。

③ 戦略3：消費者の潜在能力と消費者保護ネットワークを促進・発展

消費者保護委員会事務局（OCPB）と消費者保護ネットワークの間で、消費者保護における具体的な協力を推進する。消費者保護ネットワークの運営上の可能性を強力なものに発展させることに重点を置く。また、消費者保護に関する知識を様々なチャネルを通じて国民に普及させ、消費者保護に関する広報やキャンペーンを行うことにより、消費者の権利と義務に対する意識を高める。具体的な消費者保護の国際協力を推進するために、市民社会のネットワークや様々な消費者保護団体を強化する。

なお、消費者保護ネットワークとは、「消費者保護ネットワークと消費者保護ボランティアに関する消費者保護委員会規則（2020年1月16日）」²⁴⁴に規定されており、消費者保護委員会によって任命されたグループを指す。消費者保護委員会、消費者保護を目的とした法人又は個人、消費者保護ボランティア団体又は法人から構成される。また、消費者保護ボランティアとは、消費者保護委員会事務局が認めた消費者保護に関する経験的な実務経験を有する者で、消費者の権利に関する講習を受け、所定の基準に合格した者である。

④ 戦略4：OCPBにおける人材育成

組織運営を発展させ、効率性を高めるために人材の潜在能力を高める。会議や研修セミナーに出席し、任務に対応するための組織管理システムを開発することにより、職員の自己啓発を奨励する。政策レベルでの管理と意思決定に役立つ情報技術システムを開発する。

(2) 国家消費者保護戦略計画

国家消費者保護戦略計画は、前述の20年間の消費者保護戦略（2017-2036年）に併せて、第1期（2017-2021年）が発表され、現在は第2期（2023年-2027年）となっている。

① 第1期国家消費者保護戦略計画（2017年～2021年）²⁴⁵

第1期国家消費者保護戦略計画（2017年～2021年）は、第12次国家経済社会開発計画（2017-2021年）（The 12th National Economic and Social Development Plan, 2017-2021）²⁴⁶のもと策定され、統合的な消費者保護を実現するため、あらゆる分野の消費者及び団体が、基準に沿ったシステム

²⁴⁴ https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/173/T_0013.PDF

²⁴⁵ <https://www.ocpb.go.th/download/department1/แผนยุทธศาสตร์แห่งชาติ%2060-64.pdf>

²⁴⁶ https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9640

を構築し、効率的で持続可能な消費者保護を実現することを目標としている。

② 第2期国家消費者保護戦略計画（2023年～2027年）²⁴⁷

第2期国家消費者保護戦略計画（2023年～2027年）は、第13次国家経済社会開発計画（2023-2027年）（The 13th National Economic and Social Development Plan, 2023-2027）²⁴⁸のもと策定され、最新のデジタル技術を通じて国の消費者保護メカニズムを効率化し、急速に変化する時代に対応できる賢い消費者を育成するための知識強化を目標としている。

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

(1) バブリックコメントの収集

消費者保護委員会事務局（OCPB）では、消費者に関連する法律、省令、告示等の草案に対し、パブリックコメント（意見公募手続）による意見募集案件を公開²⁴⁹している。各案件のページでは、法令草案の閲覧及びダウンロードが可能で、意見公募フォームから意見を提出することができる。以下は、2024年3月時点で公開されている意見募集案件（終了したものを含む）の事例である。

- ・ 自動車及び自動二輪車（新車）の予約販売事業に関する契約委員会告示（案）（2024年2月15日）
- ・ 表示規制商品の表示の特性に関する表示委員会告示（案）（2023年12月28日）
- ・ 製品欠陥に対する責任に関する法律（案、国務院で審議可決）（2023年11月27日）
- ・ 表示規制品目である液化石油ガス缶製品及びカセットコンロ製品に関する表示委員会の意見表明（案）（2023年11月27日）
- ・ 消費者にとって不公平、又は社会全体に悪影響を与える可能性のある製品又はサービスの値下げに関する広告メッセージを規定する省令（案）（2023年9月7日）
- ・ お守りの広告メッセージを規定する省令（案）（2023年7月21日）
- ・ 浄水器を表示規制製品と規定する表示委員会の告示（案）（2023年6月27日）

²⁴⁷ https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20231002131407.pdf

²⁴⁸ https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20230615134223.pdf

²⁴⁹ https://www.ocpb.go.th/more_news.php?offset=10&cid=243&startoffset=0

図表 12 意見提出フォーム事例



出所：消費者保護委員会事務局（OCPB）の意見公募フォーム²⁵⁰

（2）消費者団体協議会（TCC）

消費者団体協議会（TCC）はタイ国内最大の消費者保護団体であり、消費者保護委員会事務局（OCPB）等のタイ政府機関と頻繁に意見交換をしており、全国 342 の消費者保護団体に代表として、様々な提言をしている。

- ・ 事例 1：消費者保護団体の登録

TCC は、OCPB と会合を開き、2019 年消費者団体審議会設置法に基づき、全国各県に消費者団体を設置することと、団体登録の手順の明確化を求めた。OCPB 事務局長は、全国 33 県に登録された消費者団体がなく、消費者がより便利かつ迅速にクレームやトラブルを報告できるよう各県に設置されることを望むと述べた。また、同席した首相府事務次官は、消費者保護団体を増やすため、登録システムの改善を約束した。（2024 年 3 月 6 日）

- ・ 事例 2：食品、医薬品、健康製品の消費者保護活動の作業ガイドライン

TCC は、食品医薬品局（FDA）と会合を開き、食品、医薬品、健康製品分野での消費者保護において、TCC と FDA の共同で展開するガイドライン作成について意見交換を行った。（2024 年 1 月 17 日）

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

地方における消費者行政を述べる前に、タイの地方行政について簡単に述べる。タイの地方行政は、「中央行政（Central Administration）」、中央政府から高官を首長として地方に派遣し国が地方で行

²⁵⁰https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1Aoymor_MLGP3W30npzXvAaWeULyS0hEhTEP7Ys7VXGXucg/viewform?pli=1

う「国による地方行政（Provincial Administration）」、主に選挙により選ばれた首長による地方自治体が行う行政「地方自治行政（Local Administration）」の3部門で構成されている。タイの地方自治は、国による地方行政と地方自治行政が並存しているのが特徴である。

(1) 地方消費者行政の仕組み

1979年消費者保護法では、中央の組織として消費者保護委員会と、中央政府管轄下の地方組織として県消費者保護委員会の設置が規定されている。それ以外に、地方自治行政の中でも、独自の消費者保護小委員会が設置されている。

① 地方の消費者保護活動（国による地方行政）

1979年消費者保護法では、以下の2つの組織の設置が定められている。

a. 県消費者保護小委員会

県消費者保護小委員会は、県知事を委員長とし、民間3名（メディア、教育機関、女性団体又はNGO）を含む委員から構成される。県消費者保護小委員会は、以下の権限と義務を有している。

- ・ 事業者の行為により損害を被った、又は利用されたという一般的な苦情について検討する。
- ・ 市場に出されている消費者向け製品又はサービスを購入することで損害を被った、又は利用された一般的な苦情について検討する。
- ・ 消費者の権利に損害を与え、又は悪化させるおそれのある商品又はサービスに関する情報を告知する。この場合、商品名やサービス名、事業者名を指定することもできる。
- ・ 関係者の召喚。
- ・ 消費財又はサービスの規格を管理、推進、又は設定する権限を有する政府機関又は行政機関と調整する。
- ・ 政府職員又はその他の政府機関の法律に定められた権限及び義務に従って業務を監視し、消費者の権利の侵害に関連する犯罪を訴追する。必要がある場合は、消費者保護委員会事務局（OCPB）に報告する。
- ・ 消費者保護活動の普及を進める。
- ・ 毎月の実績を消費者保護委員会に報告する。

b. バンコク以外の県で発生した犯罪を比較する権限を持つ小委員会

同小委員会は、消費者保護委員会の比較の基準及び条件に関する規則に従って手続を進めることにより、1979年消費者保護法に従って犯罪を比較する権限を有する。

② 地域の消費者保護活動（地方自治行政）

a. バンコク消費者保護小委員会

バンコク消費者保護小委員会は、以下の権限と義務を有する。

- ・ 消費者からの苦情を受理・検討する。消費者の権利の侵害に関して、是正措置を講じる、又は消費者保護委員会に提示し、訴追権を行使することを検討する。

- ・ 消費者の権利を侵害するような行為を行う事業者の行動を監視する。
- ・ 関係者の召喚。
- ・ 消費者保護に関連する権限及び義務を有する政府機関と調整する。
- ・ 市民に消費者の権利の理解を提供し、人々の力のネットワークを構築する。
- ・ 毎月の実績を消費者保護委員会に報告する。

b. パタヤ市消費者保護委員会（チョンブリ県）

バンコク消費者保護委員会と同様の権限と義務を有する。

c. 自治体消費者保護小委員会（テーサバーン）

当該地域の消費者からの苦情を受理し、検討する権限を有する。紛争を調停するための交渉を行い、初期の解決を図る。当事者が合意できない場合、調査し、事実を突き止め、証拠を収集する。県消費者苦情調停小委員会に問題を提示し、検討と措置を求める。

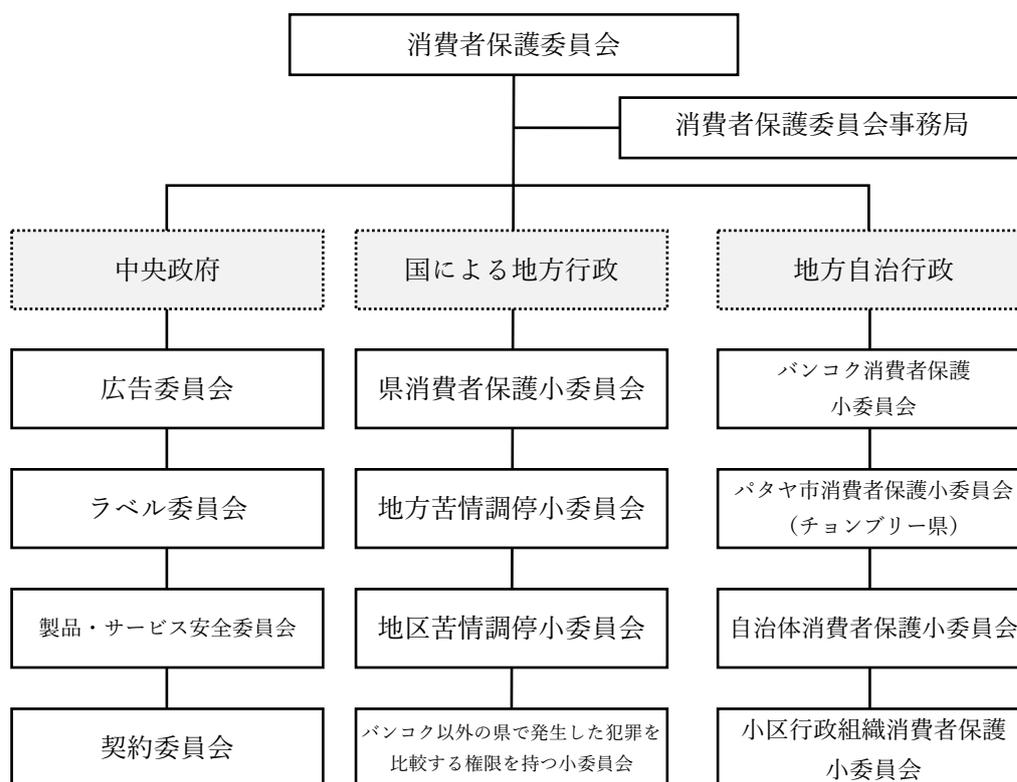
d. 小区行政組織消費者保護小委員会（タムボン）

小区行政機構消費者保護小委員会と同様の権限と任務を有する。

(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

県消費者保護小委員会、バンコク消費者保護小委員会、パタヤ市消費者保護小委員会（チョンブリ県）、自治体消費者保護小委員会、小区行政組織消費者保護小委員会は、いずれも消費者保護委員会（PCB）の監督下にある。

図表 13 中央と地方の消費者保護行政の関係図



出所：商品者保護委員会事務局（OCPB）²⁵¹

注：中央政府管轄の委員会は、これ以外に6つある。

6. 消費者行政の最近の動き

(1) 消費者保護行政のデジタル化

第2期国家消費者保護戦略計画（2023年～2027年）では、消費者保護行政のデジタル化を目標としている。現在、タイの消費者による苦情の届出は、オンラインで受付、進捗状況の確認が可能な体制を構築している。

① オンライン苦情システム

消費者保護委員会事務局（OCPB）が運営するオンライン苦情システム「OCPB COMPLAINT」²⁵²では、苦情の受付や処理の進捗の確認をオンラインで行うことができる。

²⁵¹<https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/DRAWER060/GENERAL/DATA0001/0001601.PDF>

²⁵² <https://complaint.ocpb.go.th>

② アプリケーション「OCPB Connect」^{253, 254}

OCPB Connect は、様々な機関からの情報を集約し、消費者保護サービスを提供する総合アプリケーションである。消費者保護情報の比較分析を含む製品の警告情報、知識、ニュースの閲覧も可能となっている。

③ オンライン紛争調停システム (OCPB Mediate)²⁵⁵

OCPB Mediate は、コロナ禍の 2021 年から運用されている、消費者保護委員会事務 (OCPB) が提供するオンライン紛争調停システムである。申立人、被申立人、OCPB の調停者がオンライン上で顔を合わせ、合意に達するよう仲介するシステムである。また、調停後は、書面による記録が双方にメールで送信される。

④ 不安全製品監視・検証センター²⁵⁶

危険な製品に関する警告を検索することができるサイト。

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

消費者の苦情申立ては、消費者保護委員会事務局 (OCPB) 及び地方・地域の消費者保護委員会、食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)、オンライン苦情センター (1212 Online Complaint Center/1212 OCC)、保険委員会事務局 (Office of Insurance Commission/OIC)、国内貿易局 (Department of Internal Trade/DIT) 等の政府機関をはじめ、OCPB が認可した民間の商品者団体で行うことができる。

(2) 政府・自治体による相談窓口 (委託先も含む)

① 消費者保護委員会事務局 (OCPB)

a. 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)

- (i) 1979 年消費者保護法では、OCPB の権限と職務を以下のように規定している (第 20 条)。
- (ii) 事業者の行為により苦難や損害を被った消費者からの苦情を受理し、審査会に提出する。
- (iii) 消費者の権利を侵害する行為を行う可能性のある事業者を追跡調査し、精査し、消費者の権利保護のために、適切と思われる商品又はサービスの試験又は検証を手配する。
- (iv) 消費者保護に関する問題について、他の学術機関や他の機関と共同で研究・調査を奨励・実施する。
- (v) あらゆるレベルの消費者に対し、商品やサービスから発生する可能性のある安全性や危害に

²⁵³ https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=8716

²⁵⁴ <https://ocpbconnect.ocpb.go.th>

²⁵⁵ <https://ocpbmediate.ocpb.go.th>

²⁵⁶ <https://thaicas.ocpb.go.th>

- 関する教育の提供を促進・奨励する。
- (vi) 健康を増進し、天然資源を経済的に利用する消費習慣を身につけさせるため、技術的知識を普及させ、消費者に教育を提供する。
 - (vii) 商品又はサービスの水準の管理、促進、又は規定に関して、権限と義務を有する政府機関又は当局と協力する。
 - (viii) 理事会又は特別委員会から委託されたその他の行為を行う。

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

OCPB が受理する苦情・相談内容は以下のとおりである。²⁵⁷

- ・ 誇張した表現を使用する商品やサービスなど、特定の機関の監督下でない商品やサービスの購入に伴うトラブル
- ・ 商品やサービスに関して誤解を招く行為
- ・ 法律で義務付けられているラベルが貼られていない商品
- ・ 潜在的に危険な製品
- ・ 支払金額相当の価値がないか、安全ではないか、又は身体的又は財産的損害を引き起こす可能性がある商品やサービス
- ・ 消費者にとって不公平な、欺まんだ、誇張された、又は歪曲された表現を使用する広告
- ・ 直接販売、ねずみ講

OCPB が受理できない苦情・相談内容は以下の7件である。²⁵⁸

- ・ 消費者が自ら裁判所に訴訟を起こす権利を既に行使している事項
- ・ 裁判所で審理中の事項、又は裁判所が確定判決もしくは命令を出した事項
- ・ 消費者が自身の裁判所の権利を行使したが、判決に従って消費者保護委員会事務局又は消費者保護委員会が法的執行を行うことを許可する事項
- ・ 破産法に基づく破産又は事業再生の途中であること
- ・ 訴訟の時効が完成しているもの
- ・ 消費者から提出された事項が不明確、苦情の内容が理解できない、申立人の署名が無い、訴状を裏付ける文書や証拠が提示されていない、法律で義務付けられている印紙税が支払われていない事項
- ・ 苦情申立者が1979年消費者保護法に基づく消費者ではない場合

(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

PCPB への相談方法は、事務所への直接訪問、オンライン、郵送、モバイルアプリ、コールセンター

²⁵⁷<https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER15/DRAWER052/GENERAL/DATA0000/0000847.PDF>

²⁵⁸ <https://www.tpchannel.org/news/20403>

ー (1166) 等がある。

- ・ OCPB 事務所

所在地：120 Ratthaprasana Phakdi Building, 5th Floor, Government Commemorating His Majesty the King's 80th Birthday Anniversary, 5 December 2007, Chaengwattana Road, Thung Song Hon Subdistrict, Lak Si District, Bangkok10210

なお、OCPB が監督する以下の地方組織においても、同様に苦情の受付を行っている。

- 県消費者保護小委員会
- バンコク消費者保護小委員会
- パタヤ市消費者保護小委員会（チョンブリー県）
- 自治体消費者保護小委員会、
- 小区行政組織消費者保護小委員会
- ・ オンライン (<https://complaint.ocpb.go.th/Complaint>)
- ・ 郵送
- ・ 全国のセブンイレブン店舗で苦情申立てフォームを入手可能。
- ・ OCPB Connect モバイルアプリ (<https://ocpbconnect.ocpb.go.th/#our-apps>)
- ・ コールセンター (1166)

(c) 利用料

利用料は無料となっている。

(d) 人管理体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

確認できなかった。

(e) 受付情報の集約・分析方法

受け付けた苦情の処理は以下のような流れに沿って行われる。

図表 14 苦情処理の流れ

段階・レベル	業務
苦情の受付	ファクトチェック
	証拠書類の収集
仲介 (窓口担当レベル)	当事者双方と面会、事実関係の確認
	調停→合意→解決
	調停→合意せず→分科会レベルへ付託
仲介 (分科会レベル)	調停→合意→解決
	調停→合意せず→審査小委員会へ付託
検討小委員会	小委員会での検討を指示
	消費者に代わって訴訟が起訴されるべきであることに同意 / 問題が解決されるべきであることに同意

段階・レベル	業務
	更なる事実確認
	ワーキンググループを任命→新たな調停
消費者保護委員会 (OCPB)	消費者に代わり訴追する決議、又は問題の解決
	決定を請願者に通知

出所：消費者保護委員会事務局（OCPB）²⁵⁹

② 食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

a. 相談対象

健康製品

- ・ スナック、食品、飲料、医薬品、化粧品、石鹸、シャンプーなどの品質の問題
- ・ 医療機器、中毒性物質、有毒物質
- ・ FDA 番号（オー・ヨー）に関する疑問

b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ 窓口（バンコクのみ）
- ・ コールセンター（1156）
- ・ オンライン（<https://oryor.com/appeal>）

c. 料金

無料

²⁵⁹ <https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/department/images/ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค.jpg>

③ オンライン苦情センター (1212 Online Complaint Center/1212 OCC) ²⁶⁰

a. 相談対象

- ・ オンライン取引で生じる問題・犯罪
- ・ 情報技術犯罪
- ・ サイバー脅威

b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ コールセンター（1212）
- ・ Eメール：1212@mdes.go.th

c. 料金

無料

④ 保険委員会事務局 (Office of Insurance Commission/OIC) ²⁶¹

a. 相談対象

- ・ 保険

b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ OIC 内の保険苦情センター (Insurance Complaint Center/ICC) 窓口
- ・ コールセンター（1186）
- ・ オンライン ²⁶²

c. 料金

なし

⑤ 国内貿易局 (Department of Internal Trade/DIT)

a. 相談対象

- ・ 不公正な取引
- ・ 値札のない商品

b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ 窓口（地方は、各県の国内貿易局）
- ・ コールセンター（1569）

²⁶⁰ <https://www.1212occ.com>

²⁶¹ <https://www.oic.or.th/th>

²⁶² <https://complaintportal.oic.or.th/ppms/login>

- ・ オンライン²⁶³

c. 料金

無料

⑥ 消費者団体協議会 (Thailand Consumer Council/TCC)

a. 相談対象

- ・ 全ての商品及びサービス

b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ 窓口（地方の場合は、地方の消費者団体）
- ・ オンライン²⁶⁴
- ・ LINE： @tccthailand²⁶⁵
- ・ Eメール：complaint@tcc.or.th
- ・ コールセンター（1502）

c. 料金

無料

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

特に先進的又は特徴的な体制は確認できなかった。

²⁶³ https://www.dit.go.th/Complaint_Index.aspx

²⁶⁴ <https://crm.tcc.or.th/portal/public>

²⁶⁵ <https://page.line.me/325wfrhk?openQrModal=true>

第5章 ブルネイ・ダルサラーム国

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

ブルネイ・ダルサラームにおける消費者保護政策は、これまで首相府が主導し、国民の生活に密接に関係する品目に関して価格調整が行われてきた。主食である米、砂糖、ミルクや国内唯一の移動手段である自動車用ガソリンが、政府補助金により低廉な価格に対して厳しく統制されてきた歴史がある。

その後、環太平洋パートナーシップ協定（Trans-Pacific Partnership Agreement：TPP）（当時）への加盟の表明²⁶⁶や、ASEAN 消費者保護委員会（ASEAN Committee on Consumer Protection：ACCP）²⁶⁷への参加等の国際的な活動を通じて、国内の消費者保護制度を確立する動きが活発になる。価格統制・消費者保護の主管が首相府から財務経済省に移り、2011年11月10日には、消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Order, 2011：CPFTO）²⁶⁸が制定（2012年施工）された。法制度の確立とともに幅広い消費者保護のための行政サービスが推進されている。

（1） 消費者当局

ブルネイにおける消費者保護施策は、財務経済省（Ministry of Finance and Economy：MOFE）経済計画・統計局（Department of Economic Planning and Statistics：DEPS）消費者関連課（Department of Consumer Affairs：DCA）²⁶⁹によって、健全な市場形成と消費者福祉の拡大を目的とした施策の実施・管理が行われている。

DCAは消費者保護（公正取引）法（CPFTO）を根拠法として、不公正な事業行為を抑制し、持続可能な消費を促進する消費者保護を行い、価格調整法（Price Control Act）²⁷⁰に基づき、国民生活の圧迫を防止するため、定められた特定の生活必需品の価格調整²⁷¹を行っている。

（2） 消費者当局の位置づけ

前述のとおり、消費者関連課（DCA）は、財務経済省（MOFE）経済計画・統計局（DEPS）の管轄下にあり、消費者保護（公正取引）法（CPFTO）及び価格調整法（Price Control Act）を執行する権限を有す。消費者保護と価格統制の両方を担い、消費者問題に関する意識向上・教育プログラムの開発と実施、消費者からの苦情受付・処理、安売りや販売促進活動の監視、価格表示の徹底を通じた倫理的な事業活動の推進を担っている。

²⁶⁶ <https://www.mfa.gov.bn/pages/tpp.aspx>（URL最終確認日は2024年3月29日。以下ブルネイ・ダルサラーム国の章について全て同じ。）

²⁶⁷ <https://www.aseanconsumer.org/cterm-regional-cooperation-in-asean/asean-committee-on-consumer-protection-accp>

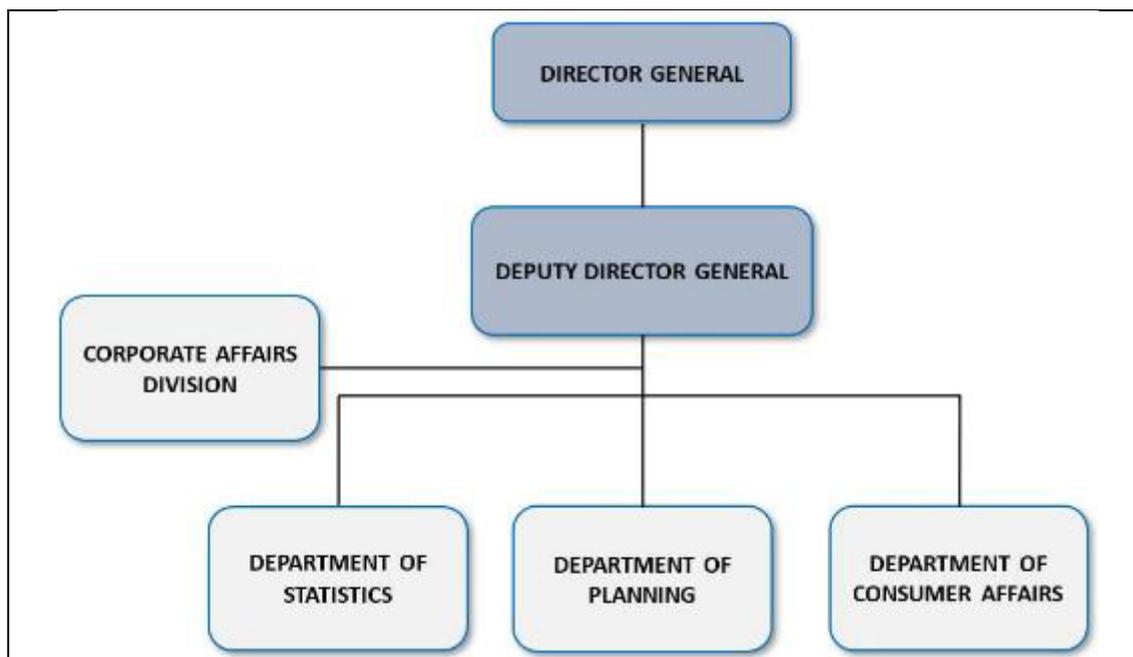
²⁶⁸ https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2011/EN/s064.pdf

²⁶⁹ <https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Consumer%20Affairs.aspx>

²⁷⁰ https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/PCA_Chapter142.pdf

²⁷¹ <https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Price%20Controlled%20Goods.aspx>

図表 15 経済計画・統計局内の組織図



出所：経済計画・統計局ウェブサイト²⁷²

(3) 関連省庁・機関並びにその概要

① 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

DCA は、消費者保護を実施する上で、品目毎に所轄の関連省庁と連携している。消費者保護を実施する上で、同課が判断できないものに関して、トラブル解決を図るために連携している。

a. 一次資源観光省 (Ministry of Primary Resources and Tourism : MPRT)²⁷³

(ア) 農業・農産品局 (Department of Agrifood and Agriculture : DAA)²⁷⁴

DAA は、一次資源観光省 (Ministry of Primary Resources and Tourism : MPRT) の内部部局のひとつで、第一次産業及び加工業を含む高収量生産に焦点を当てながら、国内外からの直接投資の積極的な参加を促し、ハイテクと輸出を通じて農業と農業食品関連産業の成長を刺激することを目的としている。

(イ) 観光開発局 (Tourism Development Department : TDD)²⁷⁵

観光開発局 (TDD) は 2005 年に一次資源観光省内に設立され、国内の観光産業の開発を主な任務としている。

²⁷² <https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Structure.aspx>

²⁷³ <http://www.mpirt.gov.bn/Theme/Home.aspx>

²⁷⁴ <http://www.agriculture.gov.bn/Theme/Home.aspx>

²⁷⁵ <http://www.tourism.gov.bn/Theme/Home.aspx>

b. 建築建設産業委員会 (Authority for Building and Construction Industry : ABCi)²⁷⁶

ABCi は、開発省 (Ministry of Development) ²⁷⁷の下で運営されており、開発を規制し、建設業界を監視する当局として 2010 年に設立された。当局の主な機能は以下のとおりである。

- (ア) 2014 年建築規制令 (Building Control Order, 2014) ²⁷⁸に基づく開発の規制。
- (イ) 開発許可の付与、建設工事開始許可証の発行、居住許可証の発行。
- (ウ) 建設会社に対する建設業許可証の発行による建設業の規制 (政府プロジェクトに關与する請負業者や供給業者は、開発省に代わって当局に登録しなければならない。)
- (エ) 建設業界の基準と品質が、国内及び国際的に最新であることの保証。
- (オ) 政府プロジェクトで使用される建設資材や製品の登録。
- (カ) 建築士・技術士・測量士委員会 (BAPEQS) 事務局 ²⁷⁹を通じた有資格者の登録。
- (キ) 建築計画を提出する資格のある者への実務証明書発行。

c. ブルネイ・ダルサラーム中央銀行 (Brunei Darussalam Central Bank : BDCB) 消費者金融課 (Financial Consumer Issues Unit)²⁸⁰

ブルネイ・ダルサラーム中央銀行 (BDCB) は、2017 年 8 月、金融機関内に苦情処理機能を設置するよう、全金融機関に通知 (通知番号 : FCIU/N1/2017/1) ²⁸¹を發出し、2018 年 1 月 1 日より発効している。金融消費者保護を強化する BDCB の継続的な努力の一環として、この通達は金融消費者に金融商品やサービスに関する苦情の効果的な救済メカニズムを提供するものとしている。この通達の下、金融機関は金融取引に関する苦情を解決するための、アクセス可能で、独立した、公正で、説明責任のある、タイムリーかつ効率的な手段を消費者に提供する、苦情処理及び救済手続を含む苦情処理機能を確立することが求められている。基本的に、苦情処理機能は、顧客が金融機関に対して苦情を申し立てるための最初の窓口となる。金融機関は、苦情を受けた日から 30 営業日以内に最終的な回答を行うか、遅延の理由及び顧客が苦情を BDCB に照会する権利を有することを通知する書面回答を行う。苦情を最初に受け取ってから 6 か月以内に金融機関が満足のいく解決をしない場合、苦情申立人は苦情を BDCB にエスカレーションすることができる。BDCB は、場合によっては、ブルネイ仲裁センターでの調停による解決を指示することができる。

²⁷⁶ <http://abci.gov.bn/Theme/Home.aspx>

²⁷⁷ <http://www.mod.gov.bn/en/Theme/Home.aspx>

²⁷⁸ https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2014/EN/s069.pdf

²⁷⁹ <http://www.bapeqs.gov.bn/Theme/Home.aspx>

²⁸⁰ <https://www.bdcg.gov.bn/consumer/financial-consumer-complaints>

²⁸¹ <https://www.bdcg.gov.bn/SiteAssets/Lists/Announcements/For%20Publication%20-%20NOTICE%20FOR%20THE%20ESTABLISHMENT%20OF%20A%20COMPLAINTS%20HANDLING%20UNCTION%20dated%20Aug%2030,%202017.pdf>

d. 保健省 (Ministry of Health : MOH) ²⁸²

(ア) ブルネイ・ダルサラーム食品局 (Brunei Darussalam Food Authority : BDFA) ²⁸³

BDFA は、食品関連事項の一元的窓口としての役割を果たすため、保健省及び一次資源観光省の管轄下にある独立組織であり、ブルネイにおける食品の安全性と品質規制を管轄する。その機能、責任範囲を通じて、ブルネイ社会全体の食品の安全性を確保するというビジョンと使命を持っている。食品及び食品製造施設の監視、検査、試験、認証することにより、全ての食品関連の企業、経営者、個人が食品に関する適切な基準を確実に遵守できるようにする。BDFA は、鮮魚及び水産物を除く、全ての加工食品、畜産品、青果物の製造から店頭陳列までを管理責任範囲としている。なお、鮮魚及び水産物は農業・農産品局 (DAA) の管轄である。

(イ) 医療サービス局 (Department of Pharmaceutical Services : DPS) ²⁸⁴

DPS は保健省 (MOH) の管轄下にあり、医薬品の規制・管理を担っている。国民に、安全で、有効で、納得のいく品質の医薬品を十分に供給することにより、専門性の高い医薬品サービスとケアを提供することを目的としている。

e. ハラル食品管理課 (Halal Foods Control Division : HFCD)

HFCD は、宗務省 (Ministry of Religious Affairs : MORA) イスラム法局 (Department of Syariah Affairs) が所管しており、ブルネイ・ダルサラーム国イスラム評議会 (Majlis Ugama Islam Brunei Darussalam) から権限を委任されてハラル認証の審査・発行を行なっている。ハラル食品の主要基準として「PBD 24:2007 年」が制定されている。ハラル認証の要件は、HFCD が発行するブルネイ・ダルサラーム国ハラル認証ガイドライン (BCG) ハラル1 に示されている。

f. 運輸情報通信省 (Ministry of Transport and Infocommunications : MTIC) ²⁸⁵

(ア) 情報通信技術産業庁 (Authority for Info-communications Technology Industry : AiTi) ²⁸⁶

AiTi は、運輸情報通信省 (MTIC) の管轄下にあり、2003 年 1 月に設立された。電気通信や無線通信の規制、周波数の計画や管理、ICT 振興政策を所掌とする。2006 年 4 月に民営化されたテレコム・ブルネイ・ベルハド (Telekom Brunei Berhad : TelBru) の規制監督業務も担っている。

(イ) 陸運局 (Land Transport Department : LTD) ²⁸⁷

LTD は運輸情報通信省 (MTIC) の管轄下にあり、陸上交通及び車両の規制を担っている。

²⁸² <https://www.moh.gov.bn/Pages/Home.aspx>

²⁸³ <https://bdfa.gov.bn>

²⁸⁴ <https://www.moh.gov.bn/SitePages/Pharmacy%20Main%20Page.aspx>

²⁸⁵ <https://www.mtic.gov.bn/Theme/Home.aspx>

²⁸⁶ <https://www.aiti.gov.bn>

²⁸⁷ <https://www.jpdp.gov.bn/Theme/Home.aspx>

g. 労働局 (Department of Labour : DOL) ²⁸⁸

DOL は、内務省 (Ministry of Home Affairs) ²⁸⁹の管轄下であり、労働者の保護、労使間紛争の解決、労働組合の登録及び助言、職場検査を担っている。

h. 国家標準センター (National Standards Centre : NSC)

NSC は財務経済省 (MOFE) の管轄下であり、度量衡及び工業基準の管理を担っている。

② 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. ブルネイ競争委員会 (The Competition Commission of Brunei Darussalam : CCB) ²⁹⁰

CCBD は 2017 年に設立された独立の準司法機関である。2015 年競争令 (The Brunei Competition Order 2015) ²⁹¹を通じて、ブルネイにおける健全かつ公正な競争プロセスを監視、維持、促進することを目的としている。委員長及び 6 名以上 12 名以下の委員で構成される。財務経済省 (MOFE) に事務局が設置され、2015 年競争令のアドボカシー活動や執行活動を行っている。

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)

① 経済計画・統計局 (Department of Economic Planning and Statistics : DEPS) 所管

a. 消費者保護 (公正取引) 法 (Consumer Protection (Fair Trading) Order, 2011 : CPFTO)

消費者保護 (公正取引) 法 (CPFTO) は 20 の条文から構成されており、更に以下の 2 つの規則が追加されている。²⁹²

- ・ 2011 年消費者保護 (公正取引) 規則 (契約解除) (Consumer Protection (Fair Trading) Regulations (Cancellation of Contracts) 2011) ²⁹³
- ・ 2011 年消費者保護 (公正取引) 規則 (オプトアウト慣行) (Consumer Protection (Fair Trading) Regulations (Opt-Out Practices) 2011) ²⁹⁴

CPFTO は、販売者による不公正な行為から消費者を保護するものであり、以下のような行為がそ

²⁸⁸ <https://www.labour.gov.bn/Theme/Home.aspx>

²⁸⁹ <https://www.moha.gov.bn/SitePages/Home.aspx>

²⁹⁰ <https://www.ccbd.gov.bn/Theme/Home.aspx>

²⁹¹ <https://www.ccbd.gov.bn/Shared%20Documents/Competition%20Order%202015/CHAPTER%20253.pdf>

²⁹² <https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/CPFTO%202011.aspx>

²⁹³ https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/CPFTO/s065_CancellationContract.pdf

²⁹⁴ https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/CPFTO/s066_Optout.pdf

の対象となる²⁹⁵。

- ・ 消費者を欺いたり、誤解させたりする行為
(例えば、隠れた手数料や割増料金、測定単位の操作、小さな活字を使った値引き条件の隠蔽など)
 - ・ 虚偽の主張をすること (例えば、中古品を新品／未使用品と主張すること)
 - ・ 自己の利益を守ることができない、又は内容を合理的に理解できない消費者を利用すること
- 例：自動車修理工が顧客に対し、欠陥のない部品を交換するよう虚偽の説明をすること。

CPFTO は、ブルネイ国内に居住する企業又は消費者、もしくはブルネイ国内で行われる、又はブルネイ国内から発送される消費者取引に適用される。企業対消費者 (B2C) 取引に限り、不公正な慣行から消費者を保護するものである。CPFTO における消費者の定義は、商業目的ではなく、個人消費のために商品／サービスを購入する者である。例えば、レストラン経営者が自分のレストランのために商品を購入することは「消費者」に分類されない。

全ての消費者取引がCPFTOの管轄下にあるわけではない。CPFTOは以下の取引を除外している。

- ・ 不動産又はその他の不動産の購入
- ・ 雇用契約に基づき提供されるサービス
- ・ ブルネイの他の規制又は規制機関の適用範囲内にある取引又は活動

消費者関連課 (DCA) は企業に対し、DCA との間で自主遵守協定 (Voluntary Compliance Agreement : VCA) を締結するよう求めることもできる。VCAは不公正な慣行の発生を防止することを目的としている。VCAには、事業者による消費者への損害賠償や発生した費用の払戻しの約束が含まれる場合があり、メディアで公表される場合がある。

不公正な慣行に遭遇した消費者に対し、DCA では、領収書等の証拠書類を提示した上で、販売者と直接交渉することを勧めている。当事者間での解決できない場合、消費者は適切なルート (E メール、Facebook メッセージャー、窓口、e-form) を通じて苦情を申立て、紛争を解決するために DCA の支援を求めることができる。

苦情の申立ては、不公正な慣行の発生から2年以内に行う必要がある。

正式な苦情受理後、DCA は消費者に代わり販売者と交渉を開始する。交渉がまとまらない場合、DCA は調停を行う。調停には DCA 職員とともに消費者と販売者が参加する。DCA を通じて紛争を解決できない場合、消費者は少額審判所又は裁判所に民事救済を請求することができる。

消費者は少額審判所を通じて、販売者に対して以下のような救済を求める権利を有する。

- ・ 金銭的な補償
- ・ 消費者が被った損失又は損害の弁償
- ・ 特定履行
- ・ 商品の修理又は商品の一部の提供
- ・ 販売者と消費者間の契約の変更

消費者保護 (公正取引) 法 (CPFTO) の主な内容は以下のとおりである。

²⁹⁵ [https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Our%20Law%20\(CPFTO\).aspx](https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Our%20Law%20(CPFTO).aspx)

(ア) 構成

- 第1条 引用、施行、正式名称
- 第2条 解釈
- 第3条 適用
- 第4条 不公正な慣行の意味
- 第5条 不公正な慣行を取り巻く状況
- 第6条 不公正な慣行に対する消費者の訴訟権
- 第7条 裁判所の管轄権と権限
- 第8条 自主遵守契約
- 第9条 宣言又は差止命令
- 第10条 解約期間内に特定の契約を解約する権利
- 第11条 制限期間
- 第12条 契約解除の禁止
- 第13条 権利の譲渡
- 第14条 その他の権利又は救済措置の保持
- 第15条 出版社に対する免責
- 第16条 口頭証拠規定の廃止
- 第17条 文書の解釈
- 第18条 立証責任
- 第19条 明細書の修正
- 第20条 規則
- 添付1 除外取引
- 添付2 特定の不公正な慣行
- 添付3 制限法の規定の修正

(イ) 公正な慣行

(i) 第4条 不公正な慣行の意味

第4条では、不公正な慣行を以下のとおり定義している。

消費者取引に関する供給業者の不公正な行為は、以下のとおりである。

- (a) 結果として消費者が合理的に欺かれたり誤解されたりする可能性がある場合に、何らかの行為や発言をすること、あるいは行為や発言を省略すること。
- (b) 虚偽の請求を行うこと。
- (c) 消費者が以下のことを供給者が知っているか、又は合理的に知るべきであった場合、その消費者を利用すること。
 - (i) 消費者が自らの利益を守る立場にない場合。
 - (ii) 取引の性格、性質、言語、効果、又は取引に関連する事項を合理的に理解できない場合。
- (d) (a)、(b) 及び (c) 項の一般性を制限することなく、第2別表に規定されたことを行うこと。

(ii) 添付2「特定の不公正な慣行」

また、第20条の添付2「特定の不公正な慣行」では、不公正な慣行として、以下のような具体的な20のケースを指定している。

1. 商品又はサービスが、スポンサーシップ、承認、性能特性、付属品、成分、構成要素、品質、用途、又は利益を有していないことを表明すること。
2. 商品又はサービスが特定の規格、品質、等級、スタイル、モデル、原産地、又は製造方法であるにもかかわらず、そうでないことを表明すること。
3. 商品が新品又は未使用でない場合、又は商品が劣化していたり、改造、再調整、再生されている場合に、その商品が新品又は未使用であることを表明すること。
4. 供給業者がそうでないことを知っている場合、商品が事実と異なる程度まで使用されたこと、又は特定の履歴や用途があることを表明すること。
5. 商品又はサービスが、特定の理由、特定の価格、特定の数量、又は特定の時期に入手可能であることを表明すること。ただし、その表明に制限が明記されている場合を除き、供給業者がそうでないことを知り、又はそうでないことを知ることが合理的に期待できる場合は、この限りではありません。
6. そうでない場合、サービス、部品、修理、交換が必要である、又は望ましいと表明すること、あるいはそうでない場合、サービスが提供された、部品が取り付けられた、修理が行われた、又は交換品が提供されたと表明すること。
7. 価格上の利益又は利点が存在しない商品又はサービスについて、価格上の利益又は利点が存在することを表明すること。
8. 消費者が事前に高い価格に明示的に同意した場合を除き、消費者に提供された見積りよりも大幅に高い商品又はサービスの価格を請求すること。
9. 商品又はサービスを伴う取引において、権利、救済、又は義務を伴う、又は伴わないことを表明すること（その表明が欺まんの又は誤解を招く場合）。
10. 商品又はサービスを伴う契約の最終条件について交渉する権限を有する、又は有しないと表明すること（その表明が事実と異なる場合）。
11. 非良心的であるほど過酷、抑圧的、又は過度に一方的な条件を契約に盛り込むことによって、消費者を利用すること。
12. 商品又はサービスに関わる取引を締結するよう、消費者に不当な圧力又は不当な影響力を行使することによって、消費者を利用すること。
13. 他の業者が割引価格または値下げ価格で商品またはサービスを提供しないことを知っているか、知るべきであったにもかかわらず、その業者が割引価格または値下げ価格で商品またはサービスを提供するという割引券を示すこと。
14. 表現が主として商品又はサービスを販売するために行われる場合、その表現が広告又は宣伝であることを明記しない限り、論説、文書、科学的報告書などの客観的な形式で表示される表現を行うこと。
15. 特定の人物が、明示された価格であるか否かを問わず、商品又は役務の取得を申し出たか、又は取得に同意した旨を表明すること。
16. 商品の修理のための設備又は商品のスペアパーツが利用可能であることを表明すること。

17. 物品又はサービスの提供に関連して、贈答品、賞品、又はその他の無償の物品を提供すること。
18. 商品又はサービスが実質的に長期間にわたって利用可能であり続けることを供給者が知っている場合、又は知るべきであった場合、商品又はサービスが明記された期間割引価格で利用可能であることを表明すること。
19. 事実とは異なる特定の理由で、商品又はサービスが割引価格で入手可能であることを表明すること。
20. 商品又はサービスの提供に関連して、重要な事実を消費者から隠蔽するため、又は重要な事実に関して消費者を誤認させるために小さな活字を使用すること。

(ア) 訴訟権

第6条では、不公正な慣行に対する消費者の訴訟権を以下のとおり定めている。

- (1) 不公正な慣行を含む消費者取引を行った消費者は、供給業者に対して管轄権を有する裁判所において訴訟を開始することができる。
- (2) 第(1)項に基づく訴訟を開始する権利は、以下の場合には適用されない。
 - (a) 請求額が所定の限度額を超える場合。
 - (b) 金銭の請求がなく、訴訟において求められる救済又は救済が、所定の限度額を超える価値に関するものである場合。
- (3) 第(2)項(a)において、請求額が、供給者が消費者に請求又は回収可能な金額（消費者が請求の詳細において認めた相殺）を相殺した後の所定の限度額を超えない残高から成る場合、請求額は所定の限度額を超えないものとする。
- (4) 第(2)項(b)において、訴訟の対象が居住用不動産である場合、その価値は以下のとおりとする。
 - (a) 時価に基づく不動産の年間価値
 - (b) 不動産に関して賃借人が支払う年間賃料又は月額賃料の12倍（この価値が(a)の価値を下回る場合）。
 - (c) 年額、年間賃料又は月額賃料が確認できない場合は、最終取引価格の10分の1。
- (5) 第(1)項に基づく訴訟における請求額が所定の限度を超える場合、消費者は超過分を放棄することができ、以後は次のとおりとする。
 - [a] 請求額は所定の限度額内とみなす；
 - [b] 消費者は当該訴訟において、所定の限度額を超える金額を回収してはならない。
 - [c] 当該訴訟に関する裁判所の命令は、当該訴訟原因に関するすべての請求を完全に免除するものとする。
- (6) 本条にいう所定の限度額は、1万ドル又は大臣が官報の命令により定めるその他の額とする。
- (7) 第(1)項に基づき裁判所に提起された訴訟の当事者は、いつでも、同一の供給業者に対して第9条に基づき申請がなされた不公正な慣行に関する限り、当該裁判所に対し、手続の停止を申請することができる。
- (8) 第(7)項に基づく申請が行われた裁判所は、第9条に基づき申請に関する決定が第(1)項に基づく訴訟にとって重要であると納得した場合、裁判所が適切と考える条件に従い、当該手続が当該不公正な慣行に関連する限り、当該手続を停止する命令を下すことができ

る。

(9) 手続を停止する命令が下された後、2年以上の期間、手続の当事者が、手続においてそれ以上の措置を取らなかった場合、裁判所は、当事者のいずれかが停止された手続の再開を申請する権利を害することなく、自らの申立てにより、手続を停止する命令を下すことができる。

b. 1974年価格調整法 (Price Control Act) ²⁹⁶

1974年に施行された価格調整法は、国民生活の圧迫を防止するため、生活必需品の価格調整を行うことを目的としている。2012年価格調整法(修正)令(Price Control Act (Amendment) Order 2012)に基づいた修正²⁹⁷が2014年にされている。また、細則として、2012年価格調整法(安売り価格)規則(Price Control (Cheap Sale Price) Regulations 2012)²⁹⁸がある。

価格調整の対象となる品目は、価格調整(上限価格及び料金)令(Price Control (Maximum Prices and Charges) Order)²⁹⁹のリストに掲載されている。乗用車、粉ミルク、食用油、粘土レンガは、消費者関連課(DCA)が設定した上限価格を超える価格で一般に販売することが許可されていない。乗用車³⁰⁰についてはショールーム価格(Showroom Price: SRP)のみを上限としている。粉ミルク³⁰¹、食用油³⁰²、レンガ³⁰³については、小売価格を上限としている。たばこ³⁰⁴は、DCAが定める最低価格を下回ってはならない。

²⁹⁶https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/PCA_Chapter142.pdf

²⁹⁷<https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/Price%20Control%20Act.pdf>

²⁹⁸<https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/Cheap%20Sale%20Price%20Regulations.pdf>

²⁹⁹<https://policy.asiapacificenergy.org/sites/default/files/Price%20Control%20%28Maximum%20Prices%20and%20Charges%29%20Order%2C%202012%2C%20No.%20S91.pdf>

³⁰⁰https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/cars/2016/Sum2016/SUM_31102016.pdf

³⁰¹https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/milkpowders/2016/ST_25Oct2016.pdf

³⁰²https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/cooking%20oil/2016/MM_17Nov2016.pdf

³⁰³ https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/SM_Bata_Eng.pdf

³⁰⁴https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/cigarettes/Cigar_Price04032013.pdf

② ブルネイ競争委員会 (The Competition Commission of Brunei Darussalam : CCBD)

a. 2015年競争令 (The Brunei Competition Order 2015) ³⁰⁵

2015年競争法は、ブルネイの市場における競争を促進し、保護するための主要な法律である。同法は、不公正・不健全な商業行為を禁止・防止することにより、経済効率を高め、消費者の福祉を向上させることを目的としている。具体的には、(ア)反競争的合意、(イ)支配的地位の濫用、(ウ)反競争的合併の3つの主要行為を禁止している。

b. 2020年競争規則 (Competition Regulation 2020) ³⁰⁶

公約、ガイダンス、調査に関する決定案、申請や調査に続く決定、指示、ブロック除外、調査権限の行使、書式、通知、時間、守秘義務、協議、公開登録、失効に関する情報など多様な内容を含む規則。

(2) 共管の関連法令³⁰⁷

① ブルネイ・ダルサラーム食品局 (Brunei Darussalam Food Authority : BDF)、医療サービス局 (Department of Pharmaceutical Services)

- (ア) 公衆衛生 (食品) 法 (Public Health (Food)) ³⁰⁸
- (イ) 公衆衛生 (食品) 令 (Public Health (Food) Regulations)
- (ウ) 感染症法 (Infectious Disease Act)

② 一次資源観光省 (MPRT)

- (ア) 農業害虫及び有害植物法 (Agricultural Pests and Noxious Plants Act) ³⁰⁹
- (イ) 検疫と疾病予防法 (Quarantine and Prevention of Disease Act) ³¹⁰
- (ウ) 2012年の食肉令 (Wholesome Meat Orders, 2012) ³¹¹

③ 建築建設産業委員会 (Authority for Building and Construction Industry : ABCi)

- (ア) 2014年建築規制令 (Building Control Order, 2014) ³¹²

³⁰⁵<https://www.ccbd.gov.bn/Shared%20Documents/Competition%20Order%202015/CHAPTER%20253.pdf>

³⁰⁶ <https://www.ccbd.gov.bn/Shared%20Documents/Regulations%202021/S007.pdf>

³⁰⁷ <https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Sector%20regulator.pdf>

³⁰⁸ https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT_PDF/Cap.182.pdf

³⁰⁹ https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT_PDF/cap043.pdf

³¹⁰ <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/pdf/Chp.47.pdf>

³¹¹ <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Site%20Pages/WHOLESOME%20MEAT%20ORDER,%202011%20-%20SL.aspx>

³¹² https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2014/EN/s069.pdf

(イ) 2016 年建築士、技術者、数量に関する規則 (Architects, Professional Engineers and Quantity Rules, 2016) ³¹³

④ **ブルネイ中央銀行消費者金融課 (Financial Consumer Issues Unit, Brunei Darussalam Central Bank)**

(ア) 2006 年銀行法 (Banking Order, 2006) ³¹⁴

(イ) 2000 年国際銀行業務法 (International Banking Order, 2000) ³¹⁵

(ウ) 2008 年イスラム銀行法 (Islamic Banking Order, 2008) ³¹⁶

(ア) 2006 年保険規制法 (Insurance Order, 2006) ³¹⁷

⑤ **ブルネイ食品委員会 (Brunei Darussalam Food Authority)**

(ア) 公共食品規制法 (Public Health (Food) Act) ³¹⁸

(イ) 伝染病防止法 (Infectious Disease Act) ³¹⁹

⑥ **通信技術産業機構 (Authority for Info-communications Technology Industry of Brunei Darussalam (AiTi))**

(ア) 2001 年通信技術産業規制令 (Authority for Info-Communication Technology Industry of Brunei Darussalam Order, 2001) ³²⁰

⑦ **ハラール食品局 (Halal Foods Control Division)**

(ア) ハラルミート規制法 (Halal Meat Act) ³²¹

(イ) 2005 年ハラール証明書及びラベリング令 (Halal Certification and Labelling Order, 2005) ³²²

⑧ **労働局 (Department of Labour)**

³¹³<http://www.bapeqs.gov.bn/Documents/Warta/APEQS%20Rules%202016-%202011%20June%202016%20Bil%20No.30.pdf>

³¹⁴[https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/ABC/Banking%20Order,%202006%20\(S%2045\).pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/ABC/Banking%20Order,%202006%20(S%2045).pdf)

³¹⁵ https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2000/EN/s053.pdf

³¹⁶ https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2008/EN/S096.pdf

³¹⁷ <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/IL/I/Insurance%20Order.pdf>

³¹⁸ https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT_PDF/Cap.182.pdf

³¹⁹ https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT_PDF/Cap204.pdf

³²⁰ <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/ABC/A/Authority%20for%20info-communications%20Technology%20Industry%20of%20BD%20Order,%202001.pdf>

³²¹ [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF%20\(EN\)/cap183.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF%20(EN)/cap183.pdf)

³²²[https://www.mora.gov.bn/SiteCollectionDocuments/Pautan%20Pilihan/BKMH/Halal%20Certificate%20and%20Halal%20Label%20Order%202005%20\(S39\).pdf](https://www.mora.gov.bn/SiteCollectionDocuments/Pautan%20Pilihan/BKMH/Halal%20Certificate%20and%20Halal%20Label%20Order%202005%20(S39).pdf)

(ア) 2009 年労働雇用令 (Employment Order, 2009) ³²³

(イ) 2004 年労働者雇用代理店令 (Employment Agencies Order, 2004) ³²⁴

⑨ 陸運局 (Land Transport Department)

(ア) 道路交通法 (Road Traffic Act) ³²⁵

⑩ 医療サービス局 (Department of Pharmaceutical Services)

(ア) 2007 年薬事令 (Medicine Order, 2007) ³²⁶

⑪ 国家標準センター (National Standards Centre)

(ア) 度量衡法 (Weights and Measures Act) ³²⁷

⑫ 観光開発局 (Tourism Development Department)

(ア) 旅行業務代理店法 (Travel Agents Act) ³²⁸

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

ブルネイは2008年に、ブルネイ国家目標「Wawasan Brunei 2035」³²⁹を策定した。その中で、①高学歴、高技能、高業績の人材育成、②質の高い暮らし (High Quality of life)、③ダイナミックで持続可能な経済の3つのゴールを設定している。消費者保護や価格調整の取組は倫理的な商行為を創出し、ひいては正当な消費者文化を浸透させるとしている。企業と消費者にとって公正で開かれた市場を構築することで、「Wawasan Brunei 2035」で示すダイナミックで持続可能な経済の達成を目指している。

また、ブルネイはASEAN消費者保護委員会 (ASEAN Committee Consumer Protection (ACCP))³³⁰に加盟しており、2016～2025年におけるアセアン戦略的アクションプラン (ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2025)³³¹に沿って消費者保護政策を実施し、定期的な会合を通じて活動内容を共有している。

³²³ <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1056/Employment%20Order.pdf>

³²⁴ [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/DEF/Employment%20Agencies%20Order,%202004%20\(S%2084\).pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/DEF/Employment%20Agencies%20Order,%202004%20(S%2084).pdf)

³²⁵ [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF/Chapter%2068\(07\).pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF/Chapter%2068(07).pdf)

³²⁶ <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/MNOP/Medicines%20Order,%202007.pdf>

³²⁷ [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF/Chapter%2068\(07\).pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF/Chapter%2068(07).pdf)

³²⁸ <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/pdf/Chp.103.pdf>

³²⁹ <https://www.wawasanbrunei.gov.bn/en/SitePages/home.aspx>

³³⁰ <https://www.aseanconsumer.org>

³³¹ <https://aseanconsumer.org/read-publication-asean-strategic-action-plan-for-consumer-protection-asapcp-2025>

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

消費者関連課（Department of Consumer Affairs : DCA）は、消費者に関する問題の把握及び問題解決のため、①ホットライン窓口（Talian Darussalam 123）³³²、②モバイルアプリ³³³、③Email（consumercomplaint@jpes.gov.bn）を通じて事実把握を行っている。また、モバイルアプリには、商品価格情報や消費者保護に関する普及啓もうのための情報機能も搭載されている。

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

地方政府との連携は確認できなかった。

6. 消費者行政の最近の動き

(1) 啓もう活動

消費者関連課（DCA）では、セミナーや公共イベント、フェイスブックやインスタグラムなどのSNSを通じて消費者保護に関する以下のようなPR活動を行っている。

- ① ロードショー（消費者フェア）の開催
- ② 政府、民間セクター、教育機関に対するセミナーの実施
- ③ ウェブサイトでの情報
- ④ 地元新聞への広告掲載
- ⑤ 消費者保護フェイスブックページの作成
- ⑥ 消費者保護資料の発行（冊子、リーフレット、カーステッカー、冷蔵庫用マグネット、しおり、ペン、付箋、エコバッグ）
- ⑦ 消費者保護マスコット

図表 16 消費者保護啓もう活動の事例



³³² <https://www.egnc.gov.bn/Pages/TalianDarussalam123.aspx>

³³³ https://play.google.com/store/apps/details?id=bn.gov.egnc.jpke_smartconsumer&hl=en

リーフレット事例 1 ³³⁴	リーフレット事例 2 ³³⁵
	
書籍用しおり事例 1 ³³⁶	書籍用しおり事例 2 ³³⁷
	
冊子事例「Consumer Protection For You」 ³³⁸	新聞広告事例 ³³⁹
	
消費者保護マスコット ³⁴⁰	パブリックイベント ³⁴¹

出所：消費者関連課（DCA）

³³⁴https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/DOs%20and%20DONTs_1Sept15.pdf

³³⁵ <https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Consumer%20Problems.pdf>

³³⁶https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf

³³⁷https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf

³³⁸https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf

³³⁹https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf

³⁴⁰https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf

³⁴¹ 消費者関連課（DCA）提供

(2) 取締り・摘発

DCA では価格調整対象品目の上限価格違反の摘発を実施している。2022年7月～8月には、価格調整法（PCA）第142条及び同法に基づく規制に違反したとして事業者を摘発した。また、市民に対しては、違反が見つかった場合、レシートや写真などの証拠書類を添えて DCA に連絡するよう呼びかけをしている。

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

消費者の相談及び苦情受付は、消費者関係課（DCA）及びブルネイ・ダルサラーム中央銀行（BDCB）の2つの機関が窓口となっている。農業・農産品局（DAA）、築建設産業委員会（ABCi）、ブルネイ・ダルサラーム食品局（BDFA）等の他機関は、DCA が個別案件に関して相談・連携するにとどまっている。

政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

① 消費者関係課（DCA）

a. 組織の概要と権能

前述のとおり、消費者関連課（DCA）は、財務経済省（MOFE）経済計画・統計局（DEPS）の管轄下であり、消費者保護（公正取引）法（CPFTO）及び価格調整法（Price Control Act）を執行する権限を有す。消費者保護と価格統制の両方を担い、消費者問題に関する意識向上・教育プログラムの開発と実施、消費者からの苦情受付・処理、安売りや販売促進活動の監視、価格表示の徹底を通じた倫理的な事業活動の推進を担っている。

b. 相談受付の詳細

(ア) 受付相談内容・範囲

価格関連、通信関連、建設関連、賃金関連、カスタマーサービス関連、広告関連、配送関連等が対象である。以下の3項目は除外されている。

- 不動産又はその他の不動産の購入
- 雇用契約に基づき提供されるサービス
- ブルネイの他の規制又は規制機関の適用範囲内にある取引又は活動

(イ) 相談受付方法

消費者関係課（DCA）への苦情申立て方法は、下記のとおりである。³⁴²

(i) 窓口

消費者関係課（DCA）オフィス

Department of Consumer Affair, Department of Economic Planning and Statistics, Ministry of

³⁴²<https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/How%20to%20lodge%20a%20consumer%20complaint.pdf>

Finance and Economy

Level 3, West Wing, Room 3:04, Block 2A, Ong Sum Ping Road

(ii) ホットライン

電話番号：2230223（月曜日～木曜日、土曜日の午前 8:15～11:45 又は午後 2:00～4:00）

(iii) 電子メール

consumercomplaint@jpke.gov.bn

aduanpengguna@jpke.gov.bn

(iv) フェイスブック

<https://www.facebook.com/jpkefanpage>

(ウ) 利用料

いずれの方法による苦情申立ても、利用料は無料である。

(エ) 人員体制

担当官 2～3 人によって運営されている。

(オ) 苦情の処理、流れ

DCA における苦情受付から処理の流れを下図に示した。ホットライン、E メール、Facebook で苦情を申し立てる場合は、DCA 職員が正式なフォームに記入するため、以下の内容が必要となる。

(i) 苦情内容（詳細）

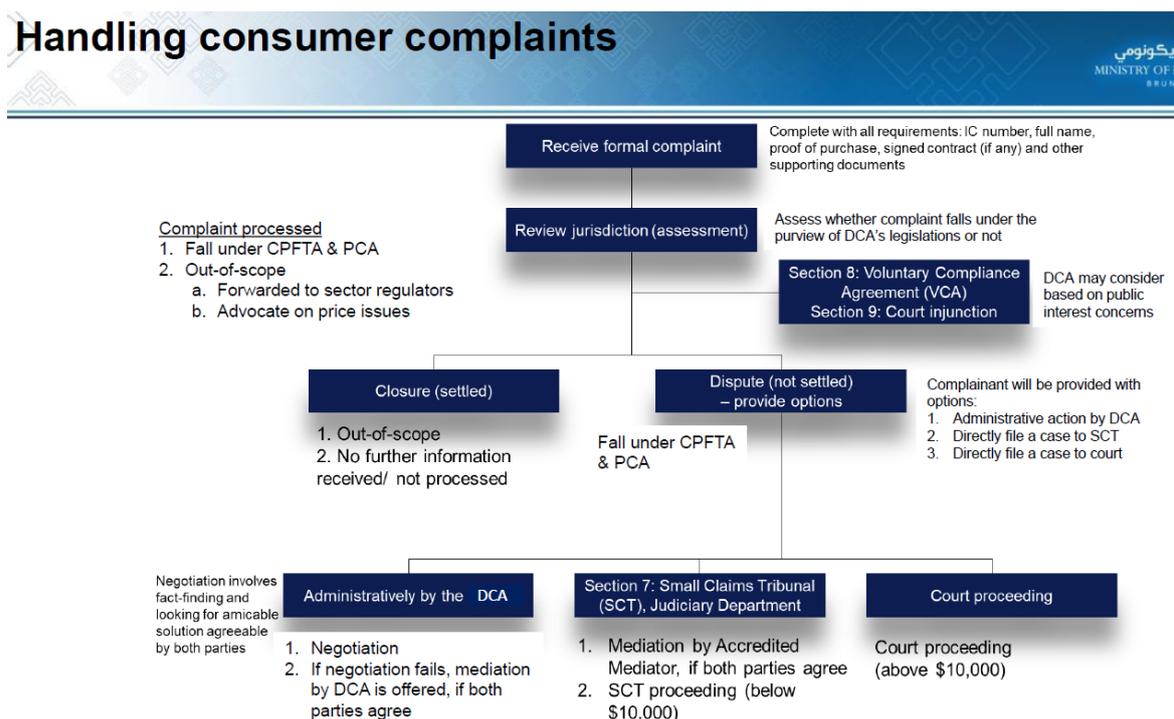
(ii) 事業者の名称、住所、電話番号

(iii) 苦情申立人の氏名、IC 番号、IC カラー、自宅住所、携帯電話番号、勤務先電話番号

(iv) 購入レシート、クレジットカード履歴、書類、保証書、写真などの関連情報又は証拠写真など。

受付された苦情は、まず消費者保護（公正取引）法（CPFTO）又は価格調整法（PCA）の適用範囲か否かが審議される。適用範囲の場合、DCA による行政措置、少額裁判所（Small Claims Tribunal：SCT）への提訴、裁判所への提訴のいずれかの選択肢が提供される。

図表 17 DCA における苦情処理の流れ



出所：DCA 提供の資料による。

(カ) 受付情報の集約・分析方法

DCA によると³⁴³、受け付けた苦情を集約し、内容を分析している。2022 年は 374 件の苦情申立てがあった。苦情内容は、価格に関する苦情が 79%、虚偽に関する苦情が 13%、その他が 8%であった。価格に関する苦情の内訳は、不統一価格設定 (Inconsistent pricing) が 44%、価格上昇 (Price increasing) が 27%、価格差 (Price difference) が 6%、価格表示 (Price display) が 3%などとなっている。虚偽に関する苦情には、架空請求、誤解を招く広告、返金、遅延・不着、サービスに対する不満などが挙げられている。

② ブルネイ・ダルサラーム中央銀行 (Brunei Darussalam Central Bank : BDCB)

a. 組織の概要と権能

上述のとおり、ブルネイ・ダルサラーム中央銀行 (BDCB) は、2017 年 8 月、金融機関内に苦情処理機能を設置するよう、全金融機関に通知 (通知番号：FCIU/N1/2017/1) を発出し、2018 年 1 月 1 日より発効している。基本的に、苦情処理機能は、顧客が金融機関に対して苦情を申し立てるための最初の窓口となる。金融機関は、苦情を受けた日から 30 営業日以内に最終的な回答を行うか、遅延の理由及び顧客が苦情を BDCB に照会する権利を有することを通知する書面回答を行う。苦情を最初に受け取ってから 6 か月以内に金融機関が満足のいく解決をしない場合、苦情申立人は苦情を BDCB にエスカレーションすることができる。BDCB は、場合によっては、ブルネイ仲裁センターでの調停

³⁴³ DCA 提供の資料による。

による解決を指示することができる。BDCB では、認可金融機関への苦情申立て方法³⁴⁴と無認可金融機関への苦情申立て方法³⁴⁵を公開している。

b. 相談受付の詳細

(ア) 受付相談内容・範囲

無認可を含む全ての金融機関との取引、契約に関する事項が対象となる。但し、苦情申立ての初期段階では、当該金融機関へ直接申立てをすることが求められている。BDCBでは、認可金融機関の苦情処理担当の指名、電話番号、Eメールアドレスを公開³⁴⁶している。金融機関への直接苦情の申立てから6か月以内に満足のいく解決をしない場合に限り、BDCBへ申立てをすることが可能となる。

以下の事項は除外されている。³⁴⁷

- ・ 金融機関がまだ審査していない苦情
- ・ ブルネイ仲裁センター（BDAC）に付託されている紛争
- ・ 法的手続が開始されている場合
- ・ 金融機関の代理人による苦情
- ・ 詐欺や不正行為の要素を含むような犯罪的性質を持つ事項

(イ) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

(ウ) 窓口

Financial Consumer Issues

Brunei Darussalam Central Bank

Level 7, Ministry of Finance and Economy Building Commonwealth Drive, BB3910, Brunei Darussalam

受付時間：月曜日～木曜日の午前 8:15～11:45 又は午後 2:00～4:00

金曜日の午前 8:15～11:00

(エ) Eメール

fci@bdcb.gov.bn

(オ) 電話

2380007 又は 8380007 (temporary hotline)

³⁴⁴ <https://www.bdcb.gov.bn/SiteAssets/consumer/financial-consumer-complaints/Complaint-Handling-Licensed-FIs-ENG-10-Dec-21.pdf>

³⁴⁵ <https://www.bdcb.gov.bn/SiteAssets/consumer/financial-consumer-complaints/Complaint-Handling-Unlicensed-FIs-ENG-10-Dec-21.pdf>

³⁴⁶ <https://www.bdcb.gov.bn/SiteAssets/consumer/financial-consumer-complaints/FIs-Complaint-Handling-Functions-as-of-6-June-2023.pdf>

³⁴⁷ <https://www.bdcb.gov.bn/consumer/financial-consumer-complaints>

(カ) 利用料

いずれの方法による苦情申立ても、利用料は無料である。

(キ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

不明

(ク) 受付情報の集約・分析方法

不明

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) ブルネイ国家目標「Wawasan Brunei 2035」

上述のとおり、ブルネイは2008年に、ブルネイ国家目標「Wawasan Brunei 2035」を策定している。その中で、①高学歴、高技能、高業績の人材育成、②質の高い暮らし（High Quality of life）、③ダイナミックで持続可能な経済の3つのゴールを設定している。消費者保護や価格調整の取組は倫理的な商行為を創出し、ひいては正当な消費者文化を浸透させるとしている。企業と消費者にとって公正で開かれた市場を構築することで、「Wawasan Brunei 2035」で示すダイナミックで持続可能な経済の達成を目指している。

(2) 消費者向けアプリ

経済計画統計局（DEPS）は、2023年に、ブルネイ国民の消費者の権利に関する意識をさらに高めるため、よりインタラクティブな機能を備えた消費者向けモバイルアプリ「Pengguna Bijak（スマート・コンシューマー）」³⁴⁸の最新版を公開した。このモバイルアプリは、価格統制法及び消費者保護（公正取引）法に関連する消費者情報を提供するデジタル・プラットフォームである。同時に、不公正な商行為に関して、消費者が正式に苦情を申し立てるためのチャンネルでもある。主な機能は、価格調整法対象品目の上限価格情報、生活必需品の価格情報（週ごと）、180以上の家庭用品の価格比較機能、消費者情報、苦情申立て機能等となっている。

³⁴⁸ https://play.google.com/store/apps/details?id=bn.gov.egnc.jpke_smartconsumer&hl=en

図表 18 「Pengguna Bijak (スマート・コンシューマー)」のインターフェイス



出所：DCA

① ハラルとの関連

ブルネイは厳格なイスラム国であり、国民の約70%を占めるイスラム系国民は、ブルネイハラル処理された食材又はブルネイ宗教省、保健省、一次資源観光省が認めた他国ハラル認証付き食材しか口にしないと言われている。街中にあるレストランもブルネイハラル認証されたキッチンを持つところが多く、ハラル食がスタンダードとなっている。このような文化・宗教的特徴から、消費者保護に関しても、ハラルとの関連付けがなされている。

第6章 ベトナム社会主義共和国

1. 政府機構における消費者当局の位置づけとその概要

ベトナム社会主義共和国において消費者保護に関する基本法と呼ぶべき法律は、2010年に制定された消費者権利保護法（59/2010/QH12）である。この法律は、2023年に改正され（19/2023/QH15）、2024年7月1日から施行される。本報告書は、現行法である2010年消費者権利保護法に基づき作成し、必要に応じて2023年法にも言及する。

なお、ベトナムにおいては、法律のほかに、法律を施行するための政令、通達、決定が発出されることが通常である。法律の制定や改正がなされた場合には、新法を適用するために、法律の施行日前後に政令や通達が発出される。2010年消費者権利保護法については、2010年消費者権利保護法の施行に関する2011年政令99号（99/2011/ND-CP）が商工省の要請により政府から発出され、法律の内容を補完している。今後は、2023年消費者権利保護法の内容を補完する政令についても将来的に発出されることが予想される。

（1）消費者当局

商工省（Ministry of Industry and Trade、MOIT）は、消費者の権利保護を含む工業及び貿易の国家管理を担当する政府機関である³⁴⁹。消費者保護の分野における商工省の任務は、法律の規定に従って消費者の権利保護の国家管理を行うことである³⁵⁰。

商工省には消費者権利保護に関して以下の責務がある（2010年消費者権利保護法第48条）：

- ・ 消費者権利保護に関する政策立案と実施につき所轄国家機関と協力すること
- ・ 消費者保護団体、調停、標準取引契約につき管理監督すること
- ・ 消費者権利保護法の普及及び啓もう活動
- ・ 消費者権利保護のためのデータベース構築、人材育成、及び専門知識の向上
- ・ 消費者権利保護法の違反について、調査・審査及び苦情・告発の処理
- ・ 消費者権利保護に関する国際協力の実施
- ・ 2023年消費者権利保護法は、消費者権利保護に関して商工省の所轄を拡充しており、持続可能な取引慣行、教育、データベース管理、省庁間協力、及び厳格な法執行について強調されている。
- ・ 2023年消費者権利保護法における商工省の権限は以下のとおりである（同法75条）。
- ・ 消費者権利保護に関する政策・法令の立案・策定及びその実施
- ・ グリーン経済・循環経済を志向する生産・消費の促進、環境負荷の少ない商品・技術の投資・生産・販売・輸出・輸入の奨励、並びに消費者に対する責任ある事業の遂行及び国際条約の実施
- ・ 消費者権利保護に関する啓もう活動（法律の普及、宣伝、教育、助言、支援、及び意識向上）
- ・ 消費者の権利保護に関する人材育成、及び消費者権利保護に関する業務の強化
- ・ 製品・商品・サービスの監察・試験実施、結果公表、並びに消費者への情報提供及び警告

³⁴⁹ 商工省の機能・任務・権限・組織構造を定めた政令第96/2022/ND-CP号第1条

³⁵⁰ 商工省の機能・任務・権限・組織構造を定めた政令第96/2022/ND-CP号第20条2項b号

- ・ 消費者権利保護に関する情報データベースの作成
- ・ 消費者の権利保護に参加する社会組織への任務の割当て
- ・ 消費者権利保護に関する調停組織における消費者権利保護活動の管理
- ・ 消費者権利保護活動に関する政府機関との協力体制の構築
- ・ 消費者権利保護活動に関する定期的又は臨時的の報告を省レベル人民委員会に求め、取りまとめたうえで所轄国家機関へ報告
- ・ 標準様式契約、及び一般取引約款の検査
- ・ 消費者権利保護に関する苦情・告発の調査・検査・解決、及び法令違反の処分
- ・ 消費者権利保護に関する国際協力の実施

(2) 消費者当局の位置づけ

① 国家競争委員会 (Vietnam Competition Commission : VCC)

国家競争委員会 (Vietnam Competition Commission) は、商工省の傘下であり、消費者権利保護に関する国家管理について商工省を補佐する。国家競争委員会は、その名の示すとおり、国家の競争政策を管轄する組織であり、競争法の執行機関である (下記の図表参照)。

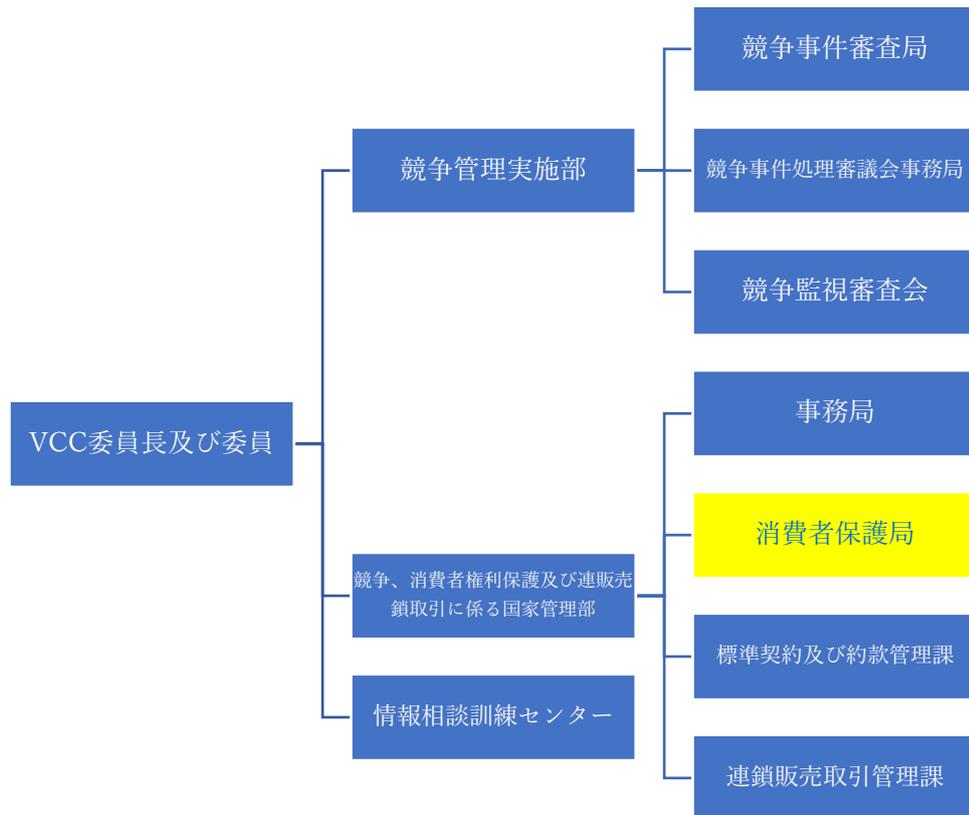
国家競争委員会は、競争法のほかにも、消費者権利保護法についても管轄する。国家競争委員会の前身は競争・消費者庁 (Vietnam Competition and Consumer Authority、VCCA) であり、競争法と消費者権利保護法の管轄機関であった。国家競争委員会が正式に発足した 2023 年に、競争・消費者庁は競争法及び消費者権利保護法の管轄を国家競争委員会に移管した。

消費者保護分野における国家競争委員会の任務は、法律の規定に従って、消費者の権利保護の国家管理を行うことである³⁵¹。国家競争委員会の職責には、消費者権利保護に関する法律規定の策定と実施、消費者権利保護法に未対応の法律規定の特定と関連省庁への勧告、消費者権利保護法に関連する苦情・告発・違反の処理、及び消費者権利保護に関する啓もう活動などが含まれる。国家競争委員会は、各年度の実績を総括し次年度の計画を立てるために、前年度の活動に関する年次報告書を公表している³⁵²。

³⁵¹ 国家競争委員会の機能、任務、権限及び組織構造を定める政令第 03/2023/ND-CP 号第 2 条第 5 項

³⁵² アニュアルレポートのリンク参照：<http://www.vcca.gov.vn/?page=document#> (URL 最終確認日は 2024 年 3 月 29 日。以下ベトナムの章について全て同じ。)

図表 19 国家競争委員会の組織構造の概要 ³⁵³



② 消費者保護局

消費者保護局は国家競争委員会の一部局であり、以下のような消費者保護に関する国家競争委員会の任務を遂行する機能を有する：

- ・ 標準契約・一般取引約款の管理、登録書類の受理・審査、及び再登録
- ・ 消費者権利保護活動を行う社会団体の管理
- ・ 事業者の取引活動における消費者権利保護の実現
- ・ 消費者権利保護に関連する団体・個人への助言、支援、及び啓発
- ・ 調停組織における消費者権利保護の管理
- ・ 消費者の権利を侵害する組織や個人のリストの公表
- ・ 事業者による欠陥製品・商品の回収実施の監視

③ 情報相談訓練センター

情報相談訓練センターは、国家競争委員会委員長によって 2023 年 5 月 8 日に設立された公的な非

³⁵³ ベトナム競争委員会の機能・任務・権限・組織構造を定める決定第 816/QĐ-BCT 号第 3 条に基づく。

業務部門³⁵⁴であり³⁵⁵、競争、消費者権利保護、及び連鎖販売取引管理の分野で公共サービスを提供するために、情報・相談・訓練活動の実施に関して国家競争委員会委員長を支援する。

情報相談訓練センターは、消費者を支援するためにコールセンター（ホットライン番号：1800 6838）を設置・運用しており、2022年には11,090件の入電（着信）数を記録した。このうち、国家競争委員会の前身である競争・消費者庁が取り扱ったのは9,352件であり、全体の84%を超えた³⁵⁶。相談の主要な内容は、消費者からの苦情と消費者に対する権利侵害であり、競争・消費者庁が取り扱ったケースの60%を占めた。コールセンターで受付した案件について、政策・法律問題や消費者知識に関してはオペレーターが即座に回答する 경우가多く、消費者と事業者間の紛争や社会に対して悪影響を及ぼす可能性のある違反行為（又はその兆候）については、管轄の国家機関や関係団体に申請書、苦情、要望書、及び勧告書などを送付して解決するよう案内している。

（3） 関係省庁・機関、概要

① 消費者政策を実施するその他の関係省庁

a. 省級人民委員会

省級レベルの人民委員会は、それぞれの管轄区域内の消費者権利保護の国家管理を担当する地方政府機関である。

各省レベルの人民委員会は、消費者の権利保護業務における国家管理を規定する規則を制定している。例えば、バクザン省人民委員会は2023年11月30日に決定第42/2023/QĐ-UBND号を発出し、2023年消費者権利保護法に定められた任務の遂行について、国家機関と国民を指導することを目的とした規則を定めた。

これらの規則は、消費者の権利保護に関わる様々な政府機関や利害関係者間の効果的な調整の枠組みを提供するものである。役割、責任、手続を明確にすることで、これらの規則は消費者保護措置の円滑な実施を促進し、法的要件の遵守を確保する。

このような規則の発出は、消費者の権利を擁護し、各地域内の商取引における公正と透明性を促進するという省レベルの人民委員会のコミットメントを強調するものである。

b. 省級商工局

省級の商工局は、省級人民委員会委員長を支援する機関であり、地方における消費者権利保護の国家管理を行う。

³⁵⁴ 非業務部門は日本の独立行政法人に近い組織。公的非業務部門は、2010年公務員法9条が定める国家機関などにより法律に基づいて設立される組織で、法人格を有し、公共サービスを提供し、国家管理業務に従事する組織を指す。

³⁵⁵ 情報・相談・研修センターの機能・任務・権限・組織構造を定めた2023年5月8日付決定第18/QĐ-CT号第1条1項。

<http://www.vcca.gov.vn/data/ec84ff2e-887c-4a2f-8c60-c919696e3f1d/userfiles/files/82.pdf> を参照。

³⁵⁶ 2022年VCCA年次報告書40頁参照(<http://www.vcca.gov.vn/?page=document#>)

c. 県級人民委員会

県級人民委員会は、それぞれの地区内の消費者の権利保護に関連する管理責任の遂行を補佐する部門を定める権限を有する。

2010年の消費者権利保護法では、地区レベルの人民委員会の具体的な責務は明示されていなかったが、2023年に新法が制定されたことにより、県級人民委員会の任務と義務について詳細な指針が示された。今後、県級人民委員会は、消費者権利保護の実施を監督する上で、より大きな権限と影響力を行使することになる。

このような県級人民委員会の権限強化は、草の根レベルでの消費者の権利保護の枠組みを強化する上で、重要な前進を意味する。これらの委員会に大きな権限と資源を与えることで、新法は消費者のより強固で効果的な保護措置を確保し、地域内で行われる商業取引における公正性、透明性、説明責任を促進するものである。

d. 保険省

食品安全法（55/2010/QH 12）に定められた食品に関する消費者の安全について管轄する。

e. 科学技術省

製品品質法（05/2007/QH12）に定められた生産及び商品品質の国家管理について管轄する。

f. 情報通信省

電子取引に関する国家管理を実施する。

g. ベトナム消費者保護協会（VICOPRO）

ベトナム消費者保護協会（Vietnam Consumers Protection Association、VICOPRO）は2018年に誕生し、その前身は「ベトナム基準・消費者保護基準協会」（Vietnam Standard and Consumers Association、VINASTAS）であった。2018年にベトナム基準・消費者保護基準協会は「ベトナム標準・品質科学技術協会」と「ベトナム消費者保護協会」に分割された。ベトナム消費者保護協会は会員組織による社会団体であり、「消費者の権利保護の活動に積極的に参加し、国の経済・社会発展に貢献する」ことをその理念と目的とする³⁵⁷。

ベトナム消費者保護協会の主要な活動は、消費者からの苦情に対する相談と解決である。2023年末時点の会員数は、144,065人にのぼり、本部をハノイとし、ホーチミン市とダナン市に代表事務所を持っている。

2024年1月の公開報告書³⁵⁸によると、2019年から2023年6月までに、ベトナム消費者保護協会と加盟団体は、消費者の書面による苦情で約2,800件、電話による苦情で約30万件以上の苦情解決に成功した。

³⁵⁷ <https://thoibaonganhang.vn/thanh-lap-hoi-bao-ve-nguoi-tieu-dung-viet-nam-82612.html>

³⁵⁸ <https://nguoitieudung.org.vn/chuyen-muc/tin-tuc-tong-hop/giai-quyet-thanh-cong-2800-don-thu-khieu-nai>

② 審議、助言、監視を行う機関の有無、及び政策機関との関係

消費者の権利を保護する法執行メカニズムの一つとして、消費者保護協会は以下の役割を担っている。³⁵⁹

第一に、消費者保護法の規定が実際に遵守されることを確保する活動を行うこと。法制度は消費者の権利を保護するため消費者に十分な権限を提供しているが、保護機関なしには、これらの法的規定が日常生活で実施され、消費者の権利が維持されることを保証することは困難である。

消費者保護協会は、公共の利益のために、訴訟において消費者を代表し、又は自ら訴訟を起こす権利と責任を有する。政令第 99 号 (99/2011/ND-CP) 第 24 条によると、消費者保護協会は以下の条件を満たす場合、消費者の権利保護に参加し、公益のために消費者保護のための訴訟を起こす権利を有する：

- ・ 法律の規定に従って合法的に設立された
- ・ 消費者の権利又は消費者の権利に関連する公共の利益のために、運営の原則と目的を有する
- ・ 設立日から組織が訴訟を起こす権利を行使する日まで、最低 3 年間の運営期間を設ける
- ・ 省級以上の活動範囲を持つ
- ・ 第二に、消費者が助言を受け、支援を受け、権利の保護を求めることができる信頼できる窓口としての役割を果たす。2010 年消費者権利保護法第 28 条によると、消費者保護協会は以下のような機能と活動を有する：
 - ・ 要請に応じて、消費者に指導、支援、及び助言を提供する
 - ・ 消費者を代理して訴訟を提起したり、公共の利益のために訴訟を提起する
 - ・ 商品やサービスを提供する企業による法律違反について、消費者保護に関する省の管理機関に情報を提供する
 - ・ 自主的に調査や実験を行い、実施した商品やサービスに関する品質調査や実験の結果を公表し、商品やサービスに関する情報や警告を消費者に提供し、その情報や警告について法の下で責任を負い、消費者保護法違反を処理するために管轄の国家機関に勧告を行う
 - ・ 消費者保護に関する法律、指針、政策、計画、及び施策の策定に参加する
 - ・ 省当局から与えられた任務を遂行する
 - ・ 消費者への法教育、啓蒙活動に参加する
- ・ 第三に、市場の運営を監視し、市場における生産者や企業の行為を監督する役割を果たす。これにより、消費者保護協会の役割は、国家機関に類似し、消費者保護システムの重要な構成要素となっている。
- ・ 現在、消費者保護のための社会組織には以下のようなものがある：

a. ベトナム消費者保護協会

³⁵⁹ <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/nhung-thanh-tuu-va-ket-qua-dat-duoc-trong-cong-tac-thuc-thi-trach-nhiem-cua-to-chuc-xa-hoi-trong-viec-tham-gia-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-101692.htm>

ベトナム消費者保護協会（Vietnam Consumers Protection Association、VICOPRO）は、法律で定められた消費者の権利を守り、国の経済と社会の全体的な発展に貢献することを目的とした社会団体である³⁶⁰。

ベトナム消費者保護協会は、内務省、商工省、及び法律で規定された協会の活動に関連する関係省庁・支部の国家管理下にある。

また、ベトナム消費者保護協会は 2023 年消費者権利保護法³⁶¹に関する文書の作成・編集、普及、促進、及び詳細な研修にも貢献している。

b. 省・県級の消費者保護協会

現在、全国に 53 の協会があり、それぞれが各省・県の消費者を代表し、ベトナム消費者保護協会と関係を有している³⁶²。消費者がそれぞれの県内で問題に遭遇した場合、地元の消費者保護協会に直接指導や支援を求めることができる。これらの協会は、消費者のために助言を提供し、問題に対処する能力を備えている。しかし、問題が複雑で専門的な知識が必要な場合、県や市レベルの協会は、消費者保護の中核であるベトナム消費者保護協会に相談や支援を求めることができる。

下記に、消費者の権利保護のためにベトナム消費者保護協会と関係協会が関与した案件を示す。

ハイフォン市で発生したエレベーターの故障に関する事故において、在ハノイ市のエレベーターの設置業者と争いを起こしたビル所有者が、同市の消費者保護協会を通じて自己の権利救済を求めた。ベトナム消費者保護協会とハノイ市公安との共同作業により、この問題に包括的に対処するため、ハノイ人民法院に嘆願書が提出された。

カントー市の消費者保護協会は、消費者に販売された汚染ナツメに関連する案件を成功裏に処理した。法的措置の結果、この業者は 1 億 3 千万ベトナム・ドンの罰金を科せられた。

2. 消費者関連法の管轄状況

(1) 専管の関連法規（本数、法律名）

1. 2010 年消費者権利保護法（59/2010/QH12）：消費者の権利保護及び連鎖販売取引を規制する。
2. 2023 年消費者権利保護法（19/2023/QH15、2024 年 7 月 1 日施行）：消費者の権利保護及び連鎖販売取引を規定する。2010 年消費者権利保護法に代替する。
3. 2010 年消費者権利保護法の施行に関する 2011 年政令 99 号（99/2011/ND-CP）：消費者の権利保護及び連鎖販売取引を規定する。

(2) 共同規制下にある関連法規（本数、法律名）

1. 規格及び技術基準に関する法律（68/2006/QH11）
2. 製品及び商品の品質に関する法律（05/2017/QH12）

³⁶⁰ <https://nguoiitiedung.org.vn/chuyen-muc/ve-vicopro/gioi-thieu-chung>

³⁶¹ https://moit.gov.vn/upload/2005517/fck/files/Quyết_dinh_so_2720_Q__BCT_ban_hanh_Ke_hoach_thi_hanh_Luat_BVQLNTD_6a80f.pdf

³⁶² 各省の消費者保護協会のリストは、<https://nguoiitiedung.org.vn/gioi-thieu/hoi-tinh-thanh-pho> で閲覧可能である。

3. 食品安全法 (55/2010/QH 12)
4. 電子取引法(20/2023/QH15)
5. 2020 年商業、偽造品・禁止品の生産・販売、及び消費者の権利保護規制に関する行政違反への罰則を規定する政令 98 号 (98/2020/ND-CP)：偽造品・禁止品の生産・販売を規制し、消費者権利保護違反に対する行政罰について規定する。
6. 2022 年化学物質及び工業用爆発性物質、電力、水力発電ダムの安全性、エネルギーの効果的・効率的利用、商業、偽造品・禁止品の生産・取引、消費者の権利保護、及び石油・ガソリン・石油・ガス取引における行政違反に罰則を科す政令 17 号 (17/2022/ND-CP)：規制品取引における行政違反行為についての罰則を規定する。

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

(1) 消費者権利保護法

ベトナムにおける政策決定において最上位にある機関はベトナム共産党 (Communist Party of Vietnam、CPV) である。憲法上 (2013 年憲法 31 条 1 項)、法律の制定計画は、党の路線・方針を基礎として作成されることとされており、消費者権利保護法に関する基本計画についても、党の路線と方針が尊重される。ベトナム共産党は、2019 年に消費者保護に関して以下の指針と方向性を示した³⁶³。

第一に、商品・サービスの取引における消費者と企業間のバランスを調整することである。

契約は自由に締結できるが、無制限に放置すれば、契約は強者が弱者を支配する手段となり、弱者の利益や社会一般の利益を損なうことにつながる。

消費者と企業の間取引もまた、合意の自由に基づいて行われる。しかし、特に商品に関する技術的な情報については、消費者と企業の間で保有する情報に格差があり、一般的に、消費者の持つ情報は企業に比べて少ないことが多い。さらに、消費者は通常、企業との取引において交渉する機会が少ない。したがって、法律には、こうした関係のバランスを調整し、よって社会秩序の安定に貢献し、社会の共通利益を保護するための具体的な規定が必要である。

第二に、消費者保護活動の社会化である。示された方向性に従って、国家は社会の組織や個人が国家とともに消費者保護の取組に参加することを奨励する。

さらに、消費者権利保護法は、消費者の権利を侵害するビジネスを排除するために市場の力を活用することを目的としており、それによって消費者の利益だけでなく、合法的なビジネスも保護されることとなる。

第三に、消費者の合法的な権利と利益を保護する一方で、事業者の合法的な権利と利益を確保することが極めて重要である。

消費者権利保護法の規定は、事業者の正当な権利と利益を保護しつつ、消費者に対する事業者の責任を強化することを目的としている。同法は、事業者の正当な利益を犠牲にして消費者保護を過度に優遇すべきではなく、個人が消費者保護法で定められた権利を悪用して事業者に損害を与えるような

³⁶³ 消費者利益保護についての党の指導と国家管理責任の強化に関する 2019 年党中央委員会指令 30 号 (30-CT/TW)。 <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/chu-truong-duong-loi-cua-dang-chinh-sach-nha-nuoc-ve-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-101686.htm>

法の抜け穴を防ぐものでなければならない。

2023年消費者権利保護法第6条によると、消費者の権利保護の原則は以下のとおりである：

- ・ 消費者の権利を守ることは、国、組織、個人を含め社会全体の責任であること
 - ・ 消費者の合法的な権利と利益は、法律の定めに従って認識され、尊重され、保証され、及び保護されること
 - ・ 消費者の権利は、適時、公正、透明かつ合法的な方法で、積極的に保護されなければならないこと
 - ・ 消費者の権利保護活動が、国の利益、業者やその他の組織・個人の正当な権利・利益を侵害しないこと。
 - ・ 消費者と業者の間の取引は、公正、平等、男女無差別、及び自発性を確保し、法律に反せず、善良な伝統・慣習・社会倫理に反しない方法で行われなければならないこと
 - ・ また、2023年消費者権利保護法第7条には、消費者の権利保護に関する国の方針が以下のようにとりまとめられている：
 - ・ 消費者、その他の機関・組織・個人が十分に権利義務を行使して、消費者の権利保護に関する活動において主体性を発揮できるような条件を整備すること。消費者の権利保護に参加する消費者、その他の組織・個人を顕彰し、賞賛すること
 - ・ 消費者の権利保護活動において、事業組織・事業者が科学技術を研究・適用・発展及び刷新的創造できるように奨励し、支援すること
 - ・ 消費者の権利保護業務を実施する機関・組織などの基盤拡充投資や人材開発について優遇政策を採用すること。消費者の権利保護に関する相談、支援、法令・政策・知識の宣伝・普及などの業務の民間部門の関与を奨励・促進すること
 - ・ 責任ある事業慣行の推進、近代的流通経路の多様化、独立・自立した経済の構築と関連して、消費者の権利を保護すること
 - ・ 国際統合を加速し、国際協力を拡大し、消費者の権利保護に関する情報と経験を共有すること
 - ・ 企業倫理を向上させ、安全で文化的、健康的かつ持続可能な消費文化を創造し、消費者の利益を侵害する行為を厳格かつ迅速に処理すること
 - ・ 以下の活動を含め、持続可能な生産と消費を促進すること
- A) 循環型経済を志向する製品・サービスや環境に優しい技術について、投資・生産・流通・輸出入を奨励・促進し、消費者の利益促進
- B) 製品・サービスの安全性と品質を保証し、競争力を向上させるような方法で製品・サービスを生産・供給するために、組織や個人が先端科学技術、コード、バーコード、及びトレーサビリティの応用・開発支援
- C) 地域と世界における持続可能な生産と消費の促進に、積極的かつ責任を持った参加

(2) 消費者の権利保護に関するその他の方針

① 食品の安全性と消費者の権利保護

食品安全法は、食品の安全と衛生に関する問題を含む消費者の権利を保護するため、食品の安全確

保に関する組織と個人の権利と義務、食品の生産、営業、輸出入における食品の安全確保の条件、食品の広告と表示、食品検査、食品安全のリスク分析、食品安全事故の予防、管理、対応、食品安全に関する情報、教育、コミュニケーション、及び食品安全に関する国家管理責任などを定めている。

② 電子商取引における模倣品対策と消費者保護

2023年3月29日、首相決定319/QD-TTg号が発出され、2025年までの電子商取引における模倣品対策及び消費者保護プロジェクトが承認された。

本プロジェクトでは、設定された目標を達成するために次の解決策を提案している³⁶⁴：

- (i) 電子商取引と消費者保護に関する法規制の改善
- (ii) 偽造品防止と消費者保護に関する集中データベースの構築
- (iii) 電子商取引における偽造防止や消費者保護活動に役立つ情報セキュリティを確保するためのインフラや設備を開発する
- (iv) 電子商取引における偽造防止と消費者保護に関する法律の執行において、担当官や公務員の専門的能力と技能を強化する
- (v) 関係者間の調整、検査・違反処理の実効性を高める。電子商取引活動に参加する事業体に対し、宣伝、教育、法令遵守の意識を高める
- (vi) 電子商取引における模倣品対策と消費者保護に関する国際協力

2023年12月12日、ベトナム市場監視総局はハノイ市において、ベトナムの電子商取引における模倣品対策と消費者保護のための技術ソリューションに関するフォーラムを開催した。これは、ベトナム市場監視総局が首相決定319に関するプロジェクトを実施するために主催した連続したイベントの一つである。

現在、消費者の購買習慣は変化しており、企業は街頭での存在感を薄め、消費者の購買はオンライン・プラットフォーム上で行われるようになってきている。消費者は、場所や都市と農村の格差に関係なく、オンラインで簡単に商品やサービスの購入ができるようになった。その結果、新たな違反行為が出現し、首相決定319に関するプロジェクトは現代に必要不可欠であり、大きな意味を持つようになった。

近年、商工省の関連部門は、電子商取引とデジタル経済の発展のために、インフラ、法的枠組み、及び政策の改善に努めている。最近では、2023年にベトナム電子商取引・デジタル経済庁（Vietnam E-Commerce and Digital Economy Agency）が、消費者の権利保護を強化するためのデジタル・エコシステムを開発した。デジタル・エコシステムとは、企業がオンライン・ネットワーク上で連携して、幅広い製品やサービスを提供することで、オンライン環境におけるブランドの保護、電子商取引における取引の保証、紛争の解決、電子商取引における認証と主体の特定などが含まれている。これには、電子商取引における個人と企業間のオンライン紛争を管理・解決するシステムが含まれる。

電子商取引における模倣品対策と消費者保護の解決策に取り組む場合、模倣品の防止だけでなく、消費者の権利を完全に保障することが重要である。現在、電子商取引に関する2013年政令52号

³⁶⁴ 2025年までの電子商取引における模倣品対策・消費者保護プロジェクトを承認する2023年3月29日付決定第319/QD-TTg号第1条3項。

52/2013/ND-CP は、消費者の権利保護に関する売主の義務について原則的な規定を設けるにすぎず、電子商取引に特化した消費者保護の規制は定められていない。したがって、電子商取引のプラットフォームや電子商取引のエコシステムに関連する商品やサービスを提供する事業者を規制する必要がある。さらに、電子商取引のプラットフォームやアプリケーション・プロバイダにおける売手と買手に関する情報の利用を法制化する必要がある。

さらに、納品書の管理を強化し、模倣品対策と消費者の権利保護における規制当局と販売者の連帯責任を確立し、さまざまなレベルの警告を提供し、オンライン環境における詐欺的商業活動を防止するための技術的ソリューションを強化する必要がある³⁶⁵。

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実や社会情勢等を把握するための仕組み

(1) ベトナム消費者保護協会

消費者保護に関する情報を収集するための窓口として、ベトナム消費者保護協会が挙げられる。ベトナム消費者保護協会は、(i)消費者の権利と義務に関する国民への宣伝と教育、(ii)消費者の意識を高めるための指導・訓練活動、(iii)消費者からの苦情に対する相談及び解決支援などの活動において、国家競争委員会を始めとする国家機関と積極的に連携している。このほか、ベトナム消費者保護協会は、ベトナム農業アカデミーに所属するグリーン成長研究所と協力し、ベトナムのグリーン成長基準を満たした製品や商品を調査し、この基準を満たした事業者に認定証を授与したり（2023年）、消費者が信頼する商品やサービスについて調査を実施している（2024年3月までに実施予定）。ただし、ベトナム消費者保護協会は国家機関でないため、国家機関のように企業の消費者法違反行為などを自主的に調査することができず、企業等による消費者法違反の行為が知っていてもそれに対してベトナム消費者保護協会の名で企業等に何らかの法的な責任を負わせることは不可能である。

(2) 法改正時における社会情勢の把握の仕組み

ベトナムでは、法律や政令の制定に先立ち、草案に関して広く意見を聴取するためにベトナム国内の多くの場所でパブリックコメントを徴求している。2023年消費者権利保護法の制定に際して行われた立法作業も、消費者当局が政策立案の基礎となる事実や社会情勢を把握する仕組みの一つと評価できる。

2023年消費者保護法の草案作成作業は、法規範文書発行法及び第15回国会が定めた要件に従って、2021年8月以来、所管官庁によって行われてきた。この間、商工省は、この草案の審査を担当する主要機関、すなわち国会の科学技術環境委員会（Science, Technology and Environment Committee of the National Assembly）とともに、オンライン及び対面チャネルを通じて、法律草案に対する広範な意見を収集するためのさまざまな活動を行ってきた。

商工省は科学技術環境委員会と協力し、国会委員会、政府、各省庁、最高人民裁判所など、様々な関係機関・団体が参加する作業部会を開催し、法律の草案に関する国会代議員の意見を議論し、ヒアリングを行い、説明してきた。経済界（ベトナム商工会議所と共同）、団体、協会、専門家、及び科

³⁶⁵ <https://moit.gov.vn/quan-ly-thi-truong/giai-phap-cong-nghe-chong-hang-gia-va-bao-ve-nguoi-tieu-dung-trong-thuong-mai-dien-tu.html>

学者（ベトナム科学技術協会連合（Union of Sciences and Technology Association）と共同）からの意見を求める多数のワークショップも、2022 年末から 2023 年 5 月まで、継続的かつ緊急に開催された。

草案はまた、国民の意見を集めるため、政府の e ポータル、商工省のウェブサイト、多数のウェブサイト、モバイルアプリケーション、及び e コマースプラットフォームに公示された。さらに、商工省は関係者と協力し、2010 年消費者権利保護法の施行状況をまとめたり、消費者権利保護における国際的な経験をまとめたり、法規定を見直したりする研究をいくつか実施した。また、セミナーや外国の専門家とのフォーラムを主導し、消費者権利保護に関する法律や政策を効果的に執行する経験を世界各国や東南アジア諸国連合（ASEAN）³⁶⁶ 内のいくつかの国と共有するための交流活動を組織した。

（3） 国際的な多国間組織への参加

ベトナムは、消費者の権利保護の実効性を高めるため、消費者保護に特化した様々な国際的な多国間組織やフォーラムに積極的に参加している³⁶⁷：

- ・ コンシューマーズ・インターナショナル（Consumers International、CI）：CI は、世界中の国や地域で消費者保護活動に従事する消費者団体の連合体である。ベトナム基準消費者保護協会は 1992 年 3 月 15 日より CI に加盟している。
- ・ 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（International Consumer Protection and Enforcement Network、ICPEN）：は、消費者保護を担当する政府機関からなる世界最大の国際組織である。ICPEN にオブザーバーとして 2 年間参加した後、2013 年の ICPEN 年次会議でベトナムは正式に 41 番目の加盟国となり、ベトナム競争・消費者庁（商工省）が代表を務める。
- ・ ASEAN 消費者保護委員会（ASEAN. Committee on Consumer Protection、ACCP）：ACCP は ASEAN 諸国の消費者保護機関をメンバーとする組織である。ベトナム商工省は現在、ACCP の活動に積極的に参加している。

5. 地方消費者行政の構造と中央消費者政策機関との関係

（1） 地方消費者行政の仕組み

地方レベルでは、地方政府の行政機関である人民委員会と人民委員会の一部局である商工局が、消費者権利保護の国家管理において政府と商工省を補佐する。人民委員会は、消費者保護の取組を調整・監督する上で極めて重要な役割を担っており、地方の規制や取組が国の消費者権利保護政策や目的に合致していることを保証している。

具体的には、人民委員会は、消費者の権利保護に関連する政策や規制の実施を含め、それぞれの地域内の全体的な統治と行政を監督する。人民委員会は、消費者の利益が効果的に保護されるよう、戦

³⁶⁶ <https://moit.gov.vn/tin-tuc/bao-chi-voi-nguoi-dan/du-thao-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-sua-doi-bam-sat-cac-quan-diem-duong-loi-chinh-sach-cua-dang-va-nha-nuoc-va.html>

³⁶⁷ <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/su-can-thiet-cua-phap-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-101685.htm>

略的な方向付けと指導を行う。

一方、商工局は、省級での消費者の権利保護に関する規制の策定と施行において主要な役割を担っている。商工局は、消費者の利益を保護しつつ、公正で倫理的な商慣行を促進することを目的とした規制、ガイドライン、指令の策定と普及を任務としている。

人民委員会と商工局は一体となって、消費者の福祉と市場の健全性に資する環境を整え、消費者の信頼と信用を醸成している。

(2) 消費者政策機関との関係及び／又はエンフォースメント対応における協力の例

人民委員会及び商工局は、執行対応を強化し、効果的な消費者保護措置を確保するため、消費者政策機関及びその他の利害関係者と緊密に協力することが多い。

例えば、ベトナム消費者保護協会のような消費者保護協会と協力し、消費者の意見を収集し、認識を高めて新たな消費者問題に対処することができる。この協力には、消費者教育キャンペーン、公開フォーラム、及び積極的支援プログラムなど、消費者が自らの権利を主張するための知識や能力を身につけることを目的とした共同イニシアチブが含まれる。

さらに、人民委員会と商工局は、法執行機関、規制機関、及び司法当局と連携して、消費者の権利侵害事例を調査・起訴することができる。両当局が協力することで、執行努力を合理化し、情報を共有し、消費者からの苦情や紛争をタイムリーかつ効率的に解決することができる。

全体として、地方の消費者行政機関と関連の利害関係者との間のこうした協力的な取組は、消費者保護の仕組みを強化し、消費者の権利に関する法律の遵守を促進し、市場における公正さと透明性の原則を守ることに役立っている。

6. 消費者行政の最近の動向

(1) 法的規制について

消費者行政に関する最近の動向として、2010年消費者権利保護法と2023年消費者権利保護法との差異を紹介する。

第一に、2010年消費者権利保護法が主に特定の団体を対象としていたのに対し、2023年消費者権利保護法では、ベトナム祖国戦線、社会政治団体、社会政治専門家団体、社会団体、及び社会専門家団体を含むその他の種類の社会団体など、適用可能な団体を追加することでその範囲を広げている。

第二に、消費者の権利と義務に関して、2023年消費者権利保護法は、健康的で持続可能な消費環境を選択する権利や、発生した紛争を解決するための団体や交渉支援を要請する権利など、消費者のいくつかの新しい権利を導入している。

2023年消費者権利保護法は、法律で定められた検査、環境保護、持続可能な消費に関する規制を遵守すること、消費者と企業又は個人との取引に関する不正確又は不完全な情報を提供した場合に責任を負うことなど、いくつかの義務も追加している。

第三に、2023年消費者権利保護法は持続可能な消費の概念を補足し、持続可能な生産と消費を促進するための活動を規定するとともに、持続可能な生産と消費の促進における各省庁、それに準ずる機関、地方人民委員会の責任について規定している。

第四に、2023年消費者権利保護法は社会的弱者である消費者の保護を強化し、高齢者、障がい者、

子ども、少数民族、少数民族地域、山岳地域、島嶼地域、経済的・社会的に恵まれない地域、法律で規定された特に経済的・社会的に困難な状況にある地域に住む人々、妊娠中の女性又は生後 36 か月未満の子どもを養育している人々、重病患者、及び法律で規定された貧困世帯の構成員など、7 つの累計の消費者弱者を明確に定義している。

第五に、2023 年消費者権利保護法は、連鎖販売業者、個人、デジタル・プラットフォーム・サービスの設立、運営、提供に従事する組織、及び個人に対する禁止行為を含む、追加の禁止行為を導入している。

第六に、2023 年消費者権利保護法は、消費者に販売、供給される製品、商品、サービスの安全性、測定、量、重量、品質、及び機能性の確保に関する規定を補足し、製品交換の保証期間を明確化し、消費者からの意見、要望、苦情を受け、解決する責任に関する規定を追加した。

第七に、2023 年消費者権利保護法は、取引における企業及び個人の責任を強化するため、特定の特殊な取引に関する追加規定を導入している：

- ・ 遠隔取引において提供すべき情報を明確に規定し、オンライン取引における企業及び個人の消費者に対する追加責任を規定
- ・ 継続的なサービス提供において、ベトナムの法定代理人、又はベトナムで認可された代理人を指定し、ベトナムで認可された代理人に公示する責任を明記
- ・ 連鎖販売、及び非対面販売を追加し、消費者と取引を行う際の企業及び個人の追加責任を規定

第八に、2023 年消費者権利保護法は、2010 年消費者権利保護法にはない新たな章を追加することによって、ベトナム祖国戦線、社会政治団体、及び社会組織を消費者権利保護活動に組み込んだ。この拡大により、これらの組織がより多様かつ包括的に関与することが保証され、全国的な消費者権利保護執行の効力が強化される。

第九に、2023 年消費者権利保護法は、消費者が事業者に交渉を求める権利や、消費者権利保護のために国家管理機関に要請する権利に関する規定を補足し、消費者権利保護に参加する社会団体は、消費者の合法的な権利や利益が侵害された場合、交渉のサポートを提供する。

具体的には、裁判手続について、2023 年消費者権利保護法では、消費者の権利保護に関連する民事事件の解決手続の簡略化に関する規定が改善された。これにより、消費者権利保護に関する民事事件で、取引額が 1 億ドン未満のものは、民事訴訟法第 317 条第 1 項に規定される条件を満たすことなく、簡易な手続で解決されることになる。

第十に、2023 年消費者権利保護法は、省・県級の人民委員会の具体的な責任を補足している。この追加により、消費者権利保護情報に関する全国データベースの構築における国家管理機関と省人民委員会の責任が明確化され、中央と地方レベルで消費者権利保護に参加する原則と目的を持つ社会組織に任務が割り当てられた。

(2) 消費者の権利保護の促進に関連するその他の活動について

① ベトナム消費者保護協会の活動

ベトナム消費者保護協会は、法律に基づいて消費者の権利保護に参加する社会組織として、消費者の権利を保護するための実践的な活動に注力している。

ベトナムでは、多くの消費者が法律で保護されている自己の正当な権利を十分に認識していない。さらに、多くの消費者は、請求書や領収書の入手、商品の確認や検査に十分な注意を払っておらず、問題が発生した際に解決するための根拠を有していない。権利を侵害された消費者の多くは、どうすればいいのかわからず、状況を甘受するしか方法がない。

このような状況を受け、ベトナム消費者保護協会は、メコンデルタ地域の省・市を対象に、「責任ある消費者行動規範」と「グリーン消費」を紹介するセミナーや、「消費者が経済的、安全、効率的に電力を使用すること」に関する対話型トレーニングプログラムを開催している。2023年、ベトナム消費者保護協会はベトナム消費者権利デー2023を記念して様々な活動を実施した。

ベトナム消費者保護協会は、ドイツ国際協力公社（Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit、GTZ）をはじめとする国際機関との協力を拡大し、国際機関の経験に学び、リソースを補うことを重視している。ベトナム消費者保護協会は、「ベトナム人はベトナム製品を優先すべき」³⁶⁸というキャンペーンに呼応して、ベトナム祖国戦線がコーディネートするベトナムの消費者保護に関するプログラムに積極的に参加している。

② 国家競争委員会の活動

2023年に新たな消費者権利保護法が制定されるのに伴い、消費者権利保護に関する法的規定に関する国民の理解と明確化を広く促進するため、国家競争委員会は2023年に、全国の企業、生産施設、事業所の職員、従業員、及び労働者を対象とした「2023年消費者権利保護法理解大会」を開催した。

この大会は、全国の企業、生産施設、及び事業所で働く労働者を対象とし、消費者の権利保護に関する労働者の理解と認識を広めるとともに、一般消費者、特に弱い立場にある消費者グループの権利保護能力と消費者能力の向上に寄与することを目的としている。伝えられたメッセージは「消費者の権利は尊重され、法律の規定に従って保護される」³⁶⁹である。

7. 消費者相談受付システム

(1) 政府・地方自治体の相談窓口

消費者からの苦情や要望は、以下の4つの主な方法を通じて国家競争委員会（2022年までは国家競争委員会の前身である競争・消費者庁）に寄せられる。

- (i) カスタマーサポート & 相談コールセンター 1800-6838
- (ii) Eメール（アドレス：khieunai@bvntd.gov.vn）
- (iii) ウェブサイト（消費者からのオンラインでの要望や苦情を受け付けるシステム
<https://www.bvntd.gov.vn/>）
- (iv) 郵便又は公式書簡

上記のように複数の相談窓口が設置されていたものの、実際には、2022年には、多くの消費者か

³⁶⁸ <https://vusta.vn/tich-cuc-bao-ve-quyen-loi-chinh-dang-cua-nguoi-tieu-dung-p92044.html>

³⁶⁹ <https://moit.gov.vn/tin-tuc/bao-chi-voi-nguoi-dan/chung-ket-cuoc-thi-tim-hieu-phap-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-nam-2023-.html>

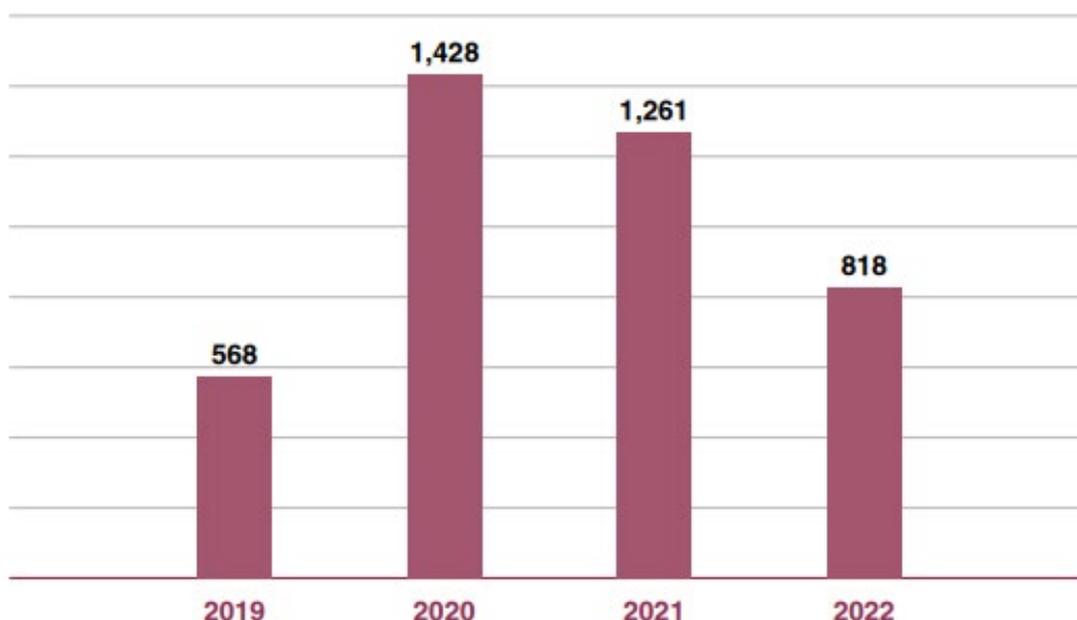
らの苦情や要望が上記に含まれていない国家公共サービスポータル³⁷⁰を通じて競争・消費者庁に寄せられた。

2022 年末までに競争・消費者庁に寄せられた消費者の権利保護分野に関する要望や苦情は合計 818 件で、2021 年比で約 35%減少した。

³⁷⁰ <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-trang-chu.html>

図表 20 2019 年～2022 年の期間における消費者からの申請、意見書、要望、推薦の件数の統計

371

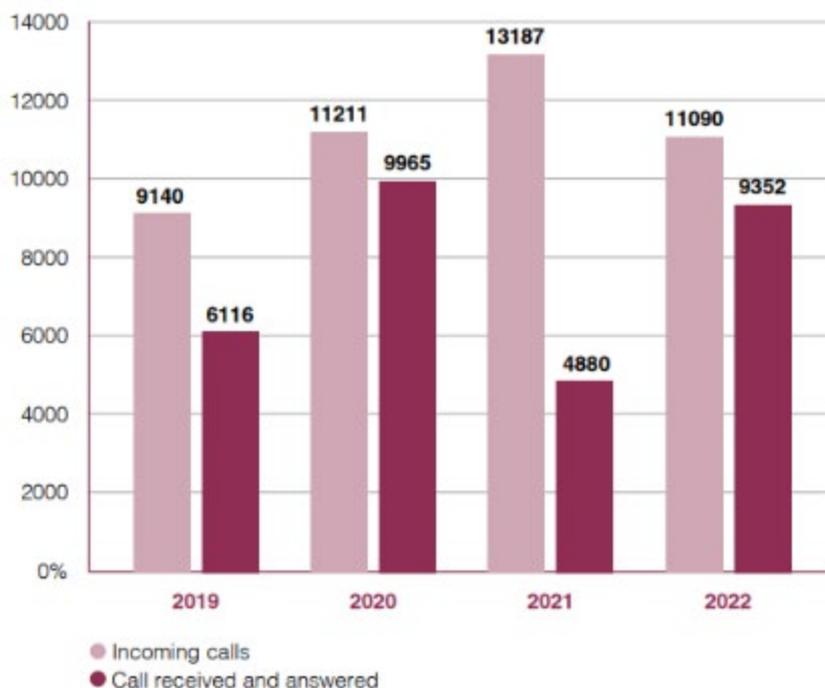


情報・相談・支援センターは、消費者支援のためのコールシステム（ホットライン番号：1800 6838）を開設している。2022 年に消費者相談支援センター1800.6838 は 11,090 件の入電を記録し、そのうち競争・消費者庁担当部署が 9,352 件の入電を受け付けた。9,352 件のうち約 60%は、苦情解決や消費者の権利侵害に関する相談であった。残りはその他の分野の相談であった。

政策や法律、消費者知識に関する相談は、コールセンターで受け付け、オペレーターが即座に回答する。また、消費者と事業者団体・個人との間の紛争や、消費者・社会に損害を与える違反行為の兆候に関する相談については、オペレーターが相談に応じ、法律の規定に基づき、管轄の国家機関や関係団体・個人に申請・苦情・要望書・勧告書などを送付して、解決するよう案内している。

³⁷¹ http://www.vcca.gov.vn/?page=document&category_id=154b131f-af6c-4af7-ae32-a71f70b1f298¤t_id=7a6db5ba-88dd-4f41-8f46-9ba54b5b05dc

図表 21 コールセンター経由の電話応対・相談件数。統計期間 2019 年～2022 年 ³⁷²



(2) 消費者団体の相談窓口

ベトナム消費者保護協会は、要請に応じて消費者に支援や助言を提供することで、消費者の権利を守る上で重要な役割を果たしている。長年にわたり、ベトナム消費者保護協会と各省・県の消費者保護協会は、電話、郵便、事務所への直接の問合せなど、数多くの依頼に対応してきた。2023 年現在、ベトナム消費者保護協会のデータによると、全国で約 18 万件の相談が寄せられており、膨大な業務量であることがわかる。そのうち手紙によるものが 194 件である一方、電話によるものが 164,800 件と、大半を占めている。さらに、ベトナム消費者保護協会は、消費者支援に積極的に取り組む熱心な会員の支援も受けており、会員による消費者問題の解決も 15,224 件に上る。

今後、ベトナム消費者保護協会はデジタル技術を活用し、訪問支援、苦情解決、消費者支援活動を強化することに戦略的に注力している。この目標を達成するため、2024 年初頭にはウェブサイト (<https://nguoitieudung.org.vn/>) を開設し、知名度を高め、より多くの消費者層への支援を拡大することを目指している。さらに、ベトナム消費者保護協会は 2024 年 3 月にコールセンター 1900 2677 を公開し、消費者支援サービスへのアクセスをさらに効率化する予定である。さらに将来を見据えて、消費者からの苦情の提出を容易にし、効率的で便利な解決プロセスを確保するための専用モバイルアプリケーションを開発する計画も進行中である。これらの戦略的イニシアチブを通じて、ベトナム消

³⁷² http://www.vcca.gov.vn/?page=document&category_id=154b131f-af6c-4af7-ae32-a71f70b1f298¤t_id=7a6db5ba-88dd-4f41-8f46-9ba54b5b05dc

消費者保護協会はデジタル時代における消費者保護と代弁活動（アドボカシー）へのコミットメントを強化することを目指している。

8. 消費者行政の先進的な取組や、消費者行政を推進するための特徴的な制度に関する具体的な調査項目

(1) 2023年消費者権利保護法の施行に向けた新たな取組

2023年10月17日、商工省は、2023年8月31日に発布された首相決定第1012/QD-TTg号で示された消費者保護法の実実施計画を実行するための計画（商工省決定第2720/QD-BCT号）において包括的な青写真を発表した。

この計画は戦略的なロードマップとして機能し、首相決定1012/QD-TTgの実施プロセスのシームレスな編成と消費者保護法の同時施行のための指定されたタイムフレームとともに、商工省、主導団体及び協力団体に託された具体的な職責を綿密に描き出している。本計画は、以下を含む、極めて重要な取組を強調している。

- ・ 消費者保護法の複雑さについての深い理解、広範な普及及び没頭できる研修会の育成を目的とした注目度の高い会議の開催
- ・ すべての利害関係者の間で消費者保護法に対する認識と理解を深めるための包括的なアドボカシー・キャンペーンを開始する
- ・ 消費者保護の領域に関連する、各省庁、各部門及び地方当局が発行した現行の法律文書、指令及び指導的枠組みを綿密に検討する
- ・ 消費者保護法の円滑な実施を促進するため、きめ細かな法的文書や業務ガイドラインを作成し、公布する
- ・ 消費者の権利を強化し、保護するために特別に設計された全国的なプロジェクト、プログラム及びイニシアチブの数々を率先して実行する
- ・ 草の根レベルでの消費者保護の取組を強化することを目的とした、省級の調整メカニズムを規定する強固な規制の策定と発行を提唱する
- ・ 包括的なガイダンスを提供し、遵守を強制し、計画の実施状況について定期的に進捗状況を報告する
- ・ このような多面的なアプローチを通じて、商工省は消費者保護の新時代を切り開こうと努めている。

(2) 消費者権利保護団体における消費者団体訴訟

消費者が消費者としての権利を実現するためには、行政機関による規制だけを頼りにすることはできない。消費者自らが権利行使を始めてはじめて個別的な損失の回復を実現することができ、それが企業による消費者への権利侵害に対する抑止力ともなる。

ベトナムでは、かねてより消費者権利保護団体に消費者のために訴訟を提起する権利を与えていた。2010年消費者権利保護法第28条1項b号は、消費者保護団体が、「委任により消費者を代表して提訴する、あるいは公衆の利益の目的で自ら提訴する」権限を有する、と定めている。この規定は、

2023年消費者権利保護法の第50条1項の規定において引き続き維持されている。しかし、このような法的規定があるにもかかわらず、消費者団体訴訟に関する一般の認識や情報は極めて限られている。

2024年3月8日にハノイ市に拠点を有する消費者保護団体であるベトナム消費者保護協会において実施したインタビューから、消費者団体訴訟について下記の状況が明らかとなった³⁷³。

ベトナム消費者保護協会によると、同協会が消費者の依頼を受け、消費者の代表としていくつかの事件（ハノイ市人民裁判所、ニャチャン市人民裁判所などでの事件）において原告として訴訟に参加したことはあった。一方、ベトナム消費者保護協会自身は、公衆の利益の目的を理由として提訴したことはない。このような状況の原因について、法律規定上の「公衆の利益の目的」という文言が法律解釈において曖昧なためである。

ベトナム消費者保護協会によれば、消費者保護団体が訴訟事件に参加する際の最大の問題は、費用負担である。2010年消費者権利保護法によると、消費者保護団体が訴訟に参加する際に、弁護士費用や裁判費用などが消費者保護団体の負担となる。しかし、全国で唯一の消費者保護団体であるベトナム消費者保護協会は、国家機関でないため、運営の維持のために国家予算から資金提供を受けていない。費用不足により、ベトナム消費者保護協会傘下にあるすべての協会は、消費者の保護のために自らの可能性を最大限に発揮できていない。

ただし、2023年消費者権利保護法の施行により、前述の問題は一定程度解決されると考えられる。すなわち、同法71条2項・3項によると、消費者団体は、(i) 委任により消費者を代表して訴訟を提起すれば、裁判費用の前金納付が免除され、(ii) 公衆の利益の目的で自ら訴訟を提起すれば、前金の納付と訴訟費用の負担が免除される。

それに加えて、ベトナム消費者保護協会が公衆の利益の目的で自ら訴訟を提起する事件においては、勝訴で賠償金の受益者が特定できない場合に、その金額は、「政府の規則に従い、消費者の権利に関する一般的な活動に使用される」と定めている（同法第73条3項）。この規定は、ベトナム消費者保護協会の予算の困難問題を解決できると期待されているが、具体的にこの規定が政府にどのように解釈され実施されるのかはまだ不明である。

【参照法令】

〔消費者権利保護法〕

- ・ 2010年消費者権利保護法（59/2010/QH12）
- ・ 2023年消費者権利保護号（19/2023/QH15）
- ・ 2010年消費者権利保護法の施行に関する2011年政令99号（99/2011/ND-CP）：2010年消費者権利保護法のガイドラインを定める政令
- ・ 2020年行政罰に関する政令（98/2020/ND-CP）
- ・ 2020年行政罰に関する政令（17/2022/ND-CP）
- ・ 2023年首相決定（1012/QD-TTg）
- ・ 2023年商工省決定（2720/QD-BCT）

〔商工省及び国家競争委員会の組織及び権限〕

³⁷³ ハノイのVICOPRO本部において Mr. Vu Van Trung（Vice President of VICOPRO）に対するインタビューを実施した。

- 2022 年政令 96 号 (96/2022/ND-CP) : 商工省の機能、任務、権限、組織構造を定める政令
- 2023 年政令 3 号 (03/2023/ND-CP) : 国家競争委員会の機能、任務、権限及び組織構造を定める政令
- 2023 年商工省決定 816 号 (816/QĐ-BCT) : 国家競争委員会の機能、任務、権限及び組織構造を定める決定
- 2023 年商工省決定 18 号 (18/QĐ-CT) : 情報・相談・研修センターの機能、任務、権限、組織構造を定める決定
- [関連法規]
- 2005 年電子取引法
- 2006 年規格技術規制法 (68/2006/QH11) : 科学技術省、technical board for national standard
- 2007 年製品品質法 (05/2007/QH12) : Ministry of Science and Technology
- 2008 年製品品質法に関する政令 (68/2006/QH11)
- 2010 年食品安全法 (55/2010/QH 12) : 保険省
- 2013 電子取引に関する政令(52/2013?ND-CP)
- 2018 年食品安全法に関する政令 (15/2018/ND-CP)
- 2018 年食品安全法の罰則に関する政令 (115/2018/ND-CP)
- 2018 年製品品質法に関する政令 (74/2018/ND-CP)
- 2021 年電子取引に関する政令 (85/2021/ND-CP)
- 2023 年電子取引法 (20/2023/QH15)

第7章 カンボジア王国

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

消費者保護・競争・偽造抑制総局（Consumer Protection Competition and Fraud Repression Directorate-General：CCF）³⁷⁴は商業省（Ministry of Commerce：MOC）に属する組織であり、商業省の組織と機能に関する2020年3月16日付の政令38号によって設置された。市場に出回る食品や生活用品等の卸・流通・小売時点での取締りを行うことを任務とし、市場での秤の偽装の摘発や健康に害をきたす添加物を付加した精肉などの取締りを主な活動とする。

前身組織であるカンボジア輸出入品検査・偽造取締総局（CAMCONTROL 総局）では、輸出入時の全貨物を対象とした検査を行っていたため税関と実質二重チェックとなっており、また、CAMCONTROL による検査適用の根拠の不明瞭、輸出入コストや時間がかかる要因など、貿易障壁となっていた。このため、2019年政府決定により国境や経済特区などの各チェックポイントから撤退することが正式に決定された。2020年より新体制となった。

食品品質管理・食品安全システムの中では、危険・低品質・不純物混入・不正商標表示・又は汚染された製品（食品を含む）の流通防止活動に重点的に取り組む。

(2) 消費者当局の位置づけ

上述のとおり、カンボジアにおける消費者保護の中核となるのは商業省の消費者保護・競争・偽造抑制総局である。以下に同組織の概略を記す。

<沿革>

- ・ 1983年 カンボジア輸出入品検査会社（CAMCONTROL Company）設立。
- ・ 1992年 カンボジア輸出入品検査会社から商業省管轄のカンボジア輸出入不正検査事務所（CAMCONTROL office）に名称を変更。
- ・ 1997年 CAMCONTROL 事務所から商業省のカンボジア輸出入品・偽造取締局（CAMCONTROL 局）に名称を変更。
- ・ 2008年 CAMCONTROL 局からカンボジア輸出入品検査・偽造取締総局（CAMCONTROL 総局）に格上げ。
- ・ 2020年 カンボジア王国政府の改革の一環で、消費者保護・競争・偽造取締総局（CCF）に改名。

<ビジョン>

消費者保護・競争・偽造抑制総局のビジョンは次のとおり。

- ・ 消費者の権利保護
- ・ ビジネス環境における公正な競争の促進
- ・ 偽造行為を最小限に抑える

³⁷⁴ <https://www.ccfkg.gov.kh>（URL最終確認日は2024年3月29日。以下カンボジアの章について全て同じ。）

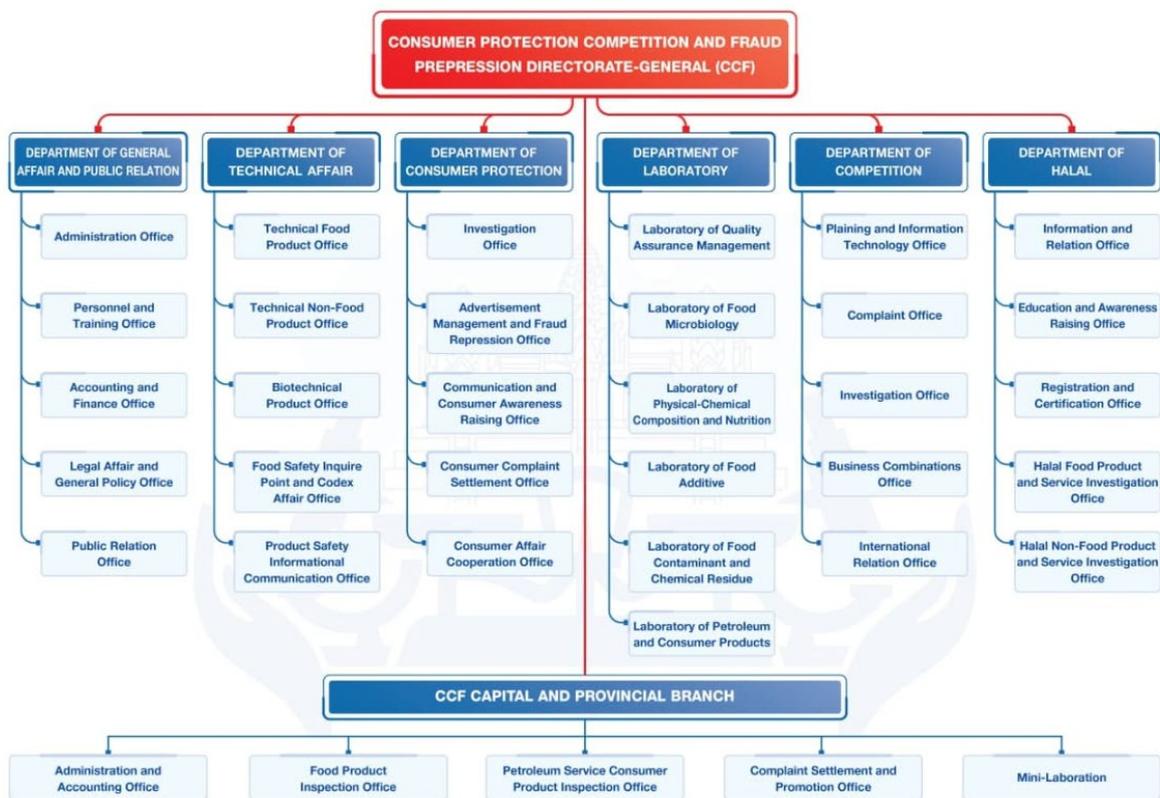
- ・ 国民の生活水準の向上
- ・ 経済成長の促進
- ・ 社会福祉の促進

<ミッション>

消費者保護・競争・偽造抑止総局の使命は次のとおり。

- ・ 消費者の健康と安全を保護するため、製品とサービスの品質と安全性を確保する。
- ・ 消費者の経済的利益の保護を確保する。
- ・ カンボジアでのビジネスにおける公正な競争環境を確保する。
- ・ 製品及びサービスの品質と安全性に関する規制要件の遵守を確保する。

図表 22 組織図 ³⁷⁵



<業務分掌>

消費者保護・競争・偽造抑止総局は6部局を有する。

① 総務・広報部 (Department of General Affairs and Public Relation)

役割と任務: 総務広報部は次の機能と任務を有する。

- ・ 予算策定

³⁷⁵ <https://www.ccfhg.gov.kh/en/about-ccf/>

- ・ 会計・財務、動産及び不動産、在庫の整理・管理・処理
- ・ 行政文書及びファイルの整理・管理及び配布
- ・ トレーニングプログラムの策定及び調整
- ・ 内部業務及び関連部門・機関との調整
- ・ 法務及び関連法文書に対する提言
- ・ 消費者保護、競争及び偽造に関する苦情受理
- ・ 報告書取りまとめ及び業務データの編集及び保管
- ・ ニュースレターの発行、総務・広報局のホームページ管理
- ・ 局の年間活動計画と予算計画の作成
- ・ 局員、資材の管理
- ・ その他業務

総務・広報部は以下の5つの課を有する

- ・ 総務課
- ・ 人事・研修課
- ・ 会計・財務課
- ・ 法務・政策課
- ・ 広報課

② 技術部 (Department of Technical Affair)

役割と任務: 技術部は次の機能と任務を有する。

- ・ 製品の品質と安全性に関する技術法規の草案の作成協力
 - ・ 製品、商品、サービスの品質と安全性、消費者保護、競争と不正行為の抑制に関する検査プログラムの準備と確立
 - ・ 製品の品質と安全性検査に関連する国内外の機関と協力
 - ・ 食品の安全対策及び CODEX 関連に関する情報の取得及び提供
 - ・ 製品のリスク評価を実施するためのリスク情報収集協力
 - ・ 製品及びバイオテクノロジー製品の品質及び安全性に関する科学技術文書の収集、編纂、管理及び保管
 - ・ 食品及び飼料に関する ASEAN 地域緊急警報システムの国内窓口としての役割を果たし、基準と品質に関する ASEAN 諮問委員会に関する ASEAN の作業部会に参加
 - ・ 部門の年間行動計画と予算計画作成
 - ・ 部門の管理業務、人員配置、在庫の管理と整理
 - ・ その他業務
- 技術部は以下の5つの課を有する
- ・ 食品技術課
 - ・ 非食品技術課

- ・ バイオテクノロジー製品課
- ・ 食品安全規則及び CODEX 業務課
- ・ 製品安全情報技術連絡課

③ 消費者保護部 (Department of Consumer Protection)

役割と任務: 消費者保護部は次の機能と任務を有する。

- ・ 消費者保護に関する政策や戦略計画を調査、準備、作成
- ・ 市場に流通する製品、商品及びサービスの指導及び検査、及び必要な検査のためのその他のイベントの実施
- ・ 品質、安全性、その他の利点に関する虚偽、誤解を招く、又は偽造的な表現を含む、あらゆる種類の製品、商品、及びサービスのあらゆる形式の広告を監視、調査し、対策を講じる
- ・ 消費者保護の枠組みに関して関係者から提出された苦情を処理及び調査
- ・ 教育情報を提供し、消費者や関係者の認識を促進するための普及プログラムを組織、作成、参加
- ・ 消費者保護部門の国内外の枠組みの中で協力
- ・ ASEAN 消費者保護委員会及びその他の開発パートナーの連絡窓口として機能
- ・ 部門の年間行動計画と予算計画を作成
- ・ 部門の管理業務、人員配置、在庫管理及び整理
- ・ その他業務

消費者保護部は以下の5つの課を有する。

- ・ 捜査課
- ・ 広告管理及び偽造取締課
- ・ 消費者意識の普及及び向上担当課
- ・ 消費者苦情処理課
- ・ 消費者保護問題に関する相互協力担当課

④ ラボラトリー部 (Department of Laboratory)

役割と任務: ラボラトリー部は次の機能と任務を有する。

- ・ 仕事のパフォーマンスを強化し、効果的な管理と専門知識を確保するために、ポリシーと戦略計画を調査、準備、確立
- ・ 市場に流通する製品、商品及びサービスの指導及び検査、及び必要な検査のためのその他のイベントの実施
- ・ 「適正検査基準」に関する要件、又は国際基準に準拠した検査室の能力構築のための一般要件に従って、検査室管理システムを準備及び運用
- ・ 研究室のガイドライン、ワークフロー、手続に関する文書の準備
- ・ 有効な精度方法に従って製品の品質と安全性を分析、製品の適合性を評価、データの保管と適切な管理を確保

- ・ 必要に応じて、ラボラトリーで分析するためにサンプルを採取
- ・ 公的認定機関に評価能力の評価を依頼するためのテストパラメータを設定
- ・ 小規模及びモバイルラボラトリーの運営及び技術的管理
- ・ 地元、地域、国際的な研究所との協力を通じてラボラトリーの能力を確立、強化
- ・ 部門の年間行動計画と予算計画を作成
- ・ 部門の管理業務、人員配置、在庫管理及び整理
- ・ その他業務

ラボラトリー部 (Department of Laboratory) には、ラボラトリー本部 (Headquarter Lab) とモバイルラボラトリー (Mobile Lab) がある。

ラボラトリー本部

- ・ 市民の要望への対応
- ・ 首都・州の CFF 支部管轄市場の検査
- ・ 犯罪調査・捜査
- ・ 消費者の苦情対応
- ・ カンボジア関税消費税総局 (GDCE) との協力要請
- ・ 消費に対する安全性、サンプルの品質及び仕様を明確にするための分析証明書発行
- ・ 分析手順の作成及び運用
- ・ 首都・州の小規模ラボラトリーの職員への技術訓練
- ・ 商品・サービスの質と安全性に関する法律、帰省及び犯罪行為並びに消費者保護に関する情報発信

モバイルラボラトリー

- ・ 地方自治体及び CFF の首都・州支部と連携し、市場の商品を検査
 - ・ 食中毒の事例を調査し、必要に応じてサンプルを採取
 - ・ ガソリンスタンド及びガソリン卸業者の石油燃料の量、品質、小売価格の遵守を確認
 - ・ 関税消費税総局 (GDCE) の要請に応じて輸出入商品を検査
- * CCF 総局のモバイルラボラトリーは以下の 2 部構成となっている。
- ・ 食品検査用の移動ラボ
 - ・ 石油燃料用の移動ラボ

CFF 総局ラボラトリーは、食品、農産物、石油燃料及びその他製品のパラメータ分析サービスを提供する技術機関である。現在、CFF 総局ラボラトリーは、ISO/IEC17025「試験所及び校正機関の能力に関する一般要求事項」に準拠した公的な認定要件を満たすために必要な技術文書を編集している。

対応している分析

- ・ 食品微生物検査のパラメータ

- ・ 物理学、成分、栄養素のパラメータ
- ・ 食品添加物のパラメータ
- ・ 食品中の化学透過と化学残留物のパラメータ
- ・ 石油と製品のパラメータ

分析依頼及び分析証明書取得サービス

月曜日から金曜日の午前 8:30～11:00、午後 13:30～16:00

Street No. 18, Kdey Takoy Village, Sangkat Veal Sbov, Khan Chbar Ompov, Phnom Penh

⑤ 競争部 (Department of Competition)

役割と任務：競争局は次の機能と任務を有する。

- ・ 競争政策と戦略計画の研究と開発
- ・ 国内外の枠組みにおける競争に関する関連機関との連携、競争への支援プログラムの受理及び実施
- ・ 市場での競争抵触の評価
- ・ 市場における競争の影響を分析及び評価する
- ・ 競争の枠組み内で利害関係者からの苦情を整理及び検討し、措置を講じる
- ・ 競争を禁止又は制限する活動を調査し、強制措置を提案する
- ・ 企業結合事案について、市場における競争を大幅に防止、制限、ゆがめる目的又は影響を与える可能性のある影響を分析し、分析の結論を作成する
- ・ ASEAN 競争委員会及び他の開発パートナーとの連携
- ・ 部の行動計画と年間予算計画を作成
- ・ 部の事務職員及び設備の管理
- ・ その他業務

競争部は以下の 5 つの課を有する。

- ・ 計画・IT 課
- ・ 苦情受付課
- ・ 調査課
- ・ 結合課
- ・ 国際課

⑥ ハラル部

ハラル部は、政令第 38 号 ANKr により 2020 年 3 月 16 日に設立された新しい部。役割と任務：ハラル部は次の機能と任務を有する。

- ・ ハラル認証及びラベル表示の権利を有する保護、サービスの提供、生産及び包装に関する政策及び戦略計画の研究、準備、開発に協力
- ・ 部門の管理業務、人員配置、在庫を管理及び整理

- ・ ハラル製品の登録の準備と認証タスクの実施
- ・ 技術基準、ハラル認証、及びハラルラベルの誤った使用（不適切な使用又は製品やサービスの期限切れでの使用）に関する評価基準の違反を調査し、法的措置を要求
- ・ ハラルに関連する研究機関やコミュニティと連携
- ・ 関係者に対するハラル認識を支援及び促進する活動
- ・ カンボジアにおけるハラル製品審査委員会の事務局としての活動
- ・ 部の年間行動計画と予算計画を作成
- ・ 部の管理業務、人員配置、在庫管理及び整理
- ・ その他業務

ハラル部は以下の5つの課を有する。

- ・ 情報通信課
- ・ 教育及び意識向上担当課
- ・ 登録及び認証課
- ・ ハラル製品及び食品サービスの調査課
- ・ ハラル製品及び非食品サービスの調査課

(3) 関連省庁・機関並びにその概要

① 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

a. カンボジア標準機関 (Institute of Standard of Cambodia : ISC)³⁷⁶

カンボジア標準機関 (ISC) は標準法に基づいて設立された工業科学技術革新省 (MISTI) 管轄下の機関で、主に社会の生活水準の向上に貢献する標準と品質の国家機関として製品、商品、材料、サービス、慣行及び運用に関するカンボジアの規格及び品質保証を促進するため、ガイドラインの作成と発行を担当する。

国際的及び地域的な貿易と産業の発展を目的として、ISC は国際標準化機構 (ISO) の連絡メンバーとして、国際電気標準会議 (IEC) の加盟国として、ASEAN 標準化・品質管理諮問評議会 (ACCSQ) のメンバーとして機能する。2004年10月のカンボジアの世界貿易機関 (WTO) への加盟に伴い、ISC は貿易の技術的障害に関する協定 (WTO/TBT) の連絡窓口として機能し、貿易の技術的障害に関する各種通知を行っている。

ISC は1名の総局長のもと、副総局長、部長、及び製品及びシステムの認証標準化業務並びに調査、情報サービス、トレーニング及びコンサルティングを受けた科学分野の能力を有する技術職員を有する。

保健省 (MOH)、農林水産省 (MAFF)、商務省 (MOC) などの省庁が関わるカンボジアにおける食品安全行政において、ISC は製造品質管理と工業製品の品質管理、農業畜産水産業に対する検査・監督権限を有する

ISC の任務は以下のとおり。

³⁷⁶ <https://www.isc.gov.kh/en>

- ・ 全分野の国家標準を策定
- ・ 遵守状況の評価を実施
- ・ 技術規制の実施及び調査、トレーニング並びにコンサルティングの実施
- ・ 標準化並びに遵守状況の評価業務における国内、地域、国際機関との協力
- ・ ビジネスパートナー国との国家・国際ビジネスの促進及び調整

組織

- ・ 情報部 (Department of Information)
- ・ 標準開発、貿易及びコンサルティング部 (Department of Standards Development, Trading, and Consultancy)
- ・ 認証部 (Department of Certification)
- ・ 規制部 (Department of Regulation)

b. 保健省 (MOH) ³⁷⁷医薬品食品部³⁷⁸

食品品質管理・食品安全システムの中で、レストラン等の外食産業に対する検査・監督権限を有する。MOH 医薬品食品部に食品安全性局が設立されている。

MOH 管轄下には国立健康製品品質管理センター (National Health Products Quality Control Center : NHQC) ³⁷⁹が設けられており、医薬品の品質管理を機器分析によって行っている。中毒発生時にはサンプル分析を行う。

c. 観光省 (MOT) ³⁸⁰

食品品質管理・食品安全システムの中で、ホテル産業に対する検査・監督権限を有する。

d. 農林水産省 (MAFF) ³⁸¹

食品品質管理・食品安全システムの中で、農業畜産水産業に対する検査・監督権限を有する。農産品 (原材料) がフードチェーンに入る段階での安全性・品質の管理に主要な役割を果たしており、担当職員は植物衛生、残留農薬、動物の健康・衛生、及び農業資材の投入について検査を行う。

MAFF 管轄下には国立農業研究所が設けられており、農薬、肥料、及び土壌や水の成分を主に検査する。また、MAFF 管轄下の国立獣医学研究所においては、血清学的・組織学的・細菌学的分析によりアニマルヘルスを主に監視する。

³⁷⁷ <https://www.moh.gov.kh>

³⁷⁸ [Hpppts://www/ddfcambodia.com](https://www.ddfcambodia.com)

³⁷⁹ <http://www.nhqc.org.kh>

³⁸⁰ <https://tourismcambodia.org>

³⁸¹ <https://web.maff.gov.kh>

e. 経済財務省（MEF）関税租税総局（GDCE）³⁸²

食品品質管理・食品安全システムの中で、輸出入の際の水際の検査の権限を有する。

f. パスツール研究所³⁸³

保健省の共同研究所である国際 NGO で、食品微生物学・水分析研究所が 1996 年に創設され、水中微生物学、食品微生物学及び環境からのサンプリング（調理済食品の表面、大気、水など）、ミスの科学的パラメータに関して所定業務を行っている。

g. カンボジア国立計量センター³⁸⁴

カンボジア国立計量センターは総局に相当し、以下の任務を有する。

- ・ 計量開発のための政策、戦略及び計画を策定及び実施
- ・ 計量方法の登録、計量化学技術の研究及び開発
- ・ 国家基準、次期基準及び執行基準の管理及び維持
- ・ 適用評価及び他機関への実施のための事業者の運用基準の認証
- ・ 計量機器、商品、金型、包装の特定のサンプルの検査、分析及び承認
- ・ 計量法と計量機器の標準化
- ・ 計量関連の梱包品の詳細条件に従って、製造品及び梱包品の重量と寸法の適合性と確認、検証、認証
- ・ 合法的な国家計量システムに基づき、商業活動やその他の分野での使用又は占有が許可されている計量機器の最小及び最大容量を確認、検証、認証
- ・ カンボジア王国における合法的な計量単位及びその他資料システムの確立、調整、管理、設定及び運用
- ・ 現行の法律及び法令に基づいた計量機器の製造及び修理のためのライセンス、及びカンボジア計量商標使用ライセンスの発行
- ・ 計量の効率を強化するため、法的文書及び行政、技術手続を設定
- ・ 人的資源の能力構築、情報技術開発並びに計量分野の個人及び組織の能力評価を実施
- ・ 計量業務の健全性担保のため、国内、国際機関と協力する
- ・ 計量機器、計量標準、国家計量単位システムの使用における製造、修理、仕様並びに取引に対する犯罪取締りに関して、関係省庁や機関と協力する
- ・ 国内で製造及び包装される製品及び輸入品の計量機器、計量標準の制定及び管理
- ・ 各種サービス料の徴収並びに現行法に基づいた検査及び罰金の徴収

② 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

国家消費者保護委員会、カンボジア競争委員会、カンボジアハラル製品審査委員会、国家コーデッ

³⁸² <https://customs.gov.kh>

³⁸³ <https://www.pasteur-kh.org>

³⁸⁴ <https://misti.gov.kh/departments/index?dept=national-metrology-center-of-cambodia.html>

クス委員会が設置され、CCF 総局が事務局に任命されている。³⁸⁵

a. 国家消費者保護委員会 (National Commission for Consumer Protection : NCCP)

2019年11月2日に消費者保護法がノロドム・シハモニ国王によって署名され、公布された。同法第5条には、国家消費者保護委員会(NCCP)の設立が規定されている。これに基づき国家消費者保護委員会の組織と機能に関する政令が、消費者保護委員会の任命に関する決定とともに、2020年8月27日に王立政府によって承認され、2020年10月13日に国家消費者保護委員会が設置された。同委員会は商業省、経済財政省、内務省、工業科学技術革新省、法務省、郵政通信省、保健省、農林水産省、カンボジア国立銀行、CCF 総局からの12人の委員で構成され、委員長は商業大臣、CCF 総局はその補佐及び事務局である。

NCCPの任務は以下のとおり。

- ・ 消費者保護に関連する政策及び戦略計画を作成及び推進する
- ・ 必要に応じて、消費者保護活動に関連する法律及び規制のチェックと修正を政府に提案
- ・ 消費者保護法の施行に関する王国政府からの助言又は決定の要請
- ・ 各種規制当局が作成した規制が他の規制当局が作成した規制と矛盾する場合の解決策の検討
- ・ 消費者団体や消費者保護に関する団体への相談対応
- ・ 消費者保護に関する法律の実施に必要な措置及びその他の手続を確認及び承認
- ・ 国内、地域及び国際的な枠組み内での消費者保護活動に関連する他の機関、さまざまな分野の認定規制当局及び開発パートナーとの協力、及びその他の協定の締結
- ・ 特定の作業を実行するための作業グループの設立
- ・ 消費者保護に関連して NCCP が提起した苦情や訴訟を確認し、解決
- ・ 不正行為を特定するよう商業大臣に提言し、警告書を送付するとともに、国家消費者保護デーの日付を設定するよう政府に提案
- ・ 書面で警告を発出
- ・ 消費者向けの情報の内容を定義するために管轄当局と協議及び協力

b. カンボジア競争委員会 (Competition Commission of Cambodia : CCC)

カンボジア王国憲法第5章第56条に、「カンボジア王国は市場経済制度を採用する。この経済システムの準備と実施は、法律に定める」とあり、経済成長は、生産、生産性、貿易、サービスにおける競争を促進する。

この必要性を認識し、王国政府は、競争を促進し、産業構造を強化し、法執行のメカニズムを確立し、競争文化を促進するための枠組みとして、第4次四辺形戦略の中で競争法の準備と適用を促進すること規定した。第4次四辺形戦略は、政府の政策基盤の実施にとって重要な手段となる成長、雇用、公正及び効率のための国家開発戦略で、「ミレニアム開発目標」、「2001年-2005年第一次カンボジア社会・経済開発計画」及び「2003年-2005年カンボジア国家貧困削減戦略」などから主要な要素を抽出したものである。2004年7月16日に従来の「三角形戦略」を継承するものとして「第1次四辺形戦略」が発表された。以降、5年に1度改定され、2024年には「第1次五辺形戦略」が発表された

³⁸⁵ <https://www.ccfkg.gov.kh/commission-committee/>

国内の法的枠組みと経済の強化と発展の必要性に加えて、世界貿易機関メンバーとしての義務、2015年までに競争政策及び競争法の実施をするというASEAN加盟国のロードマップを有するASEANの競争に関する行動計画のもとでのASEAN加盟国としてのカンボジアの義務、並びに地域的、経済的国際舞台での競争政策及び競争法がもたらす経済的利益などが、カンボジアの競争法制定の必要性及び促進をする後押しとなっている。

CCCの構成

カンボジア競争委員会は、競争法に基づく政令により設立される。商業大臣が委員長となり、必要に応じて副委員長及び関連省庁/機関のその他の代表メンバーが率いる。CCCメンバーには、元裁判官、法律の知識と経験を持つ個人、及び経済の知識と経験を持つ個人である独立メンバーも含まれ、5年間の任期を有する。

CCCの任務は以下のとおり。

- ・ 競争に関する政策と戦略計画を策定
- ・ 競争に関する法律や規制の草案への助言
- ・ 競争に影響を与える国内及び国際的な法律、規制、又は協定を改正又は修正するよう政府に要求
- ・ 決定、中止対策又は暫定停止を発し、罰金
- ・ 罰金の計算に関連する要件と手続を制定
- ・ CCCメンバーの利益をめぐる争いに関する対策
- ・ 企業結合の要件と手続を準備
- ・ 競争に関連するあらゆる合意や活動を個別に許可する要件と手続を準備
- ・ 競争に関連するあらゆる合意や活動を集散的に許可する要件と手続を準備
- ・ 罰金の免除方針に関する要件と手続を準備
- ・ 競争に関連する国の省庁、機関、規制当局、外国、国際機関と協力
- ・ 苦情の受付
- ・ 競争に関連するCCCの権限の下にあるその他の規則やルールを確立

c. カンボジアハラール製品審査委員会 (Commission for Examination of Halal Products in Cambodia : CEHP)

カンボジアハラール製品審査委員会 (CEHP) は、2016年11月4日付の政府決定第122号 S.S.Rにより2016年11月4日に設立された。商業大臣が委員長を務め、副委員長及びカンボジアイスラム宗教最高評議会の代表を含む関連省庁/機関からのメンバーを有する。

CEHPは、年に少なくとも2回の定例会議を開催し、必要に応じて臨時会議を招集する。CEHPは技術面及びイスラム教に対する支援を行うハラール製品専門グループを有し、技術基準の検討及びカンボジアハラール製品の製造、包装の監視、並びにCEHP委員長である商業大臣の合意を得てカンボジア

³⁸⁶ http://cdc-crdb.gov.kh/en/strategy/documents/Rectangular_Strategy_Phase_IV_Eng.pdf

ハラル製品技術基準認証を発行する。

CEHP の任務は以下のとおり

- ・ カンボジアにおけるハラルに関する法律起草のための調査を実施し、すべての文書を準備及び編集し、カンボジアハラル業務の進展をフォローアップ
- ・ カンボジアハラル製品の管理、特に国内市場への供給と輸出促進、及びカンボジアハラル表示保護のためのハラル製品の検査をシステム化
- ・ カンボジアハラル製品の認証を承認
- ・ 官民セクターとのパートナーシップ構築におけるコーディネーターとしての役割
- ・ カンボジアハラル製品の開発に関連する諸問題について政府に助言
- ・ ハラル生産チェーン全体の研究開発
- ・ カンボジアハラル製品を支援するための海外援助を誘致
- ・ カンボジア王国でハラル製品を開発しようとする投資家に対する情報センター及びコンサルタントとして機能
- ・ カンボジアハラル製品に関連するすべてのプロジェクトを調査し、監視
- ・ 世界中のハラル製品の開発に関する国内外の会議に出席
- ・ カンボジア国内のハラル製品の最新情報や進捗状況、海外市場情報について、報告書を作成し、政府に定期的に通知
- ・ カンボジアにおけるハラル問題に関連するすべての業務においてコーディネーターとして行動
- ・ 政府によって割り当てられたその他の関連業務を実行

d. 国家コーデックス委員会 (National Codex Committee)

カンボジアは 1974 年に、国連食糧農業機関 (FAO) と世界保健機関 (WHO) によって設立された食品の国際規格を設定する政府間機関であるコーデックス委員会のメンバーになった。

カンボジアコーデックス管理業務は、製品及びサービスの品質と安全性の検査を調整する省庁間委員会の設立に関する 1998 年 2 月 3 日付の政令第 5 号に規定され、2001 年 3 月 9 日付けの政令第 28 号によって補足された。

コーデックス委員会は政府間機関であるため、国家コーデックス委員会は国家コーデックス業務に関する政策及び国家的立場の決定の役割を持つ関連省庁/機関の代表者をメンバーに持つ。なお、コーデックス業務は技術的及び科学的な業務であるため、意見の提出においては食品製造の専門家又は科学者の参加を促す。

国家コーデックス委員会はコーデックスの最高機関であり、カンボジアの貿易部門（特に輸出）に対する国際食品基準の実施の利点と影響について王立政府に助言することを主な任務としており、以下の構造を確立している。

国家コーデックス事務局

国家コーデックス連絡窓口

技術ワーキンググループ

技術作業グループはコーデックスの影の委員会として機能し、新しい規格の作成又は改訂のプロセスに関して国家コーデックス事務局によって作成及び提案されたすべての技術的側面のレビュー、研究、及びアドバイスを。また、機関/省庁の代表者に加えて、十分な協議を提供できる民間部門の団体や国際機関などの関係機関の代表者で構成される場合がある。

食品品質管理・食品安全システムの中で、同委員会は、サービスの・安全性・品質、消費者保護、及び公正取引に関する政策に関連する事柄を扱い、食品安全性問題について関連省庁間の調整を行う。

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）

① 商業省CFF総局所管³⁸⁷

a. 法律

- ・ 消費者保護法（Law on Consumer Protection）³⁸⁸
- ・ 製品、商品及びサービスの品質、安全管理に関する法律（Law on the Management of Quality and Safety of Products and Services）³⁸⁹
- ・ E-Commerce 法（Law on E-Commerce）³⁹⁰
- ・ 商標及び不正競争行為に関する法律（Law on Trademark and act of dishonest competition）³⁹¹
- ・ 競争法（Law on Competition）³⁹²
- ・ 食品安全法（Law on Food Safety）³⁹³

³⁸⁷ <https://www.cfdg.gov.kh/laws-regulations/>

³⁸⁸ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/01/1-20191102_Law-on-Consumer-Protection.pdf

³⁸⁹ Law on the Management of Quality and Safety of Products and Services (cambodiaip.gov.kh)

³⁹⁰ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_Law-on-E-Commerce-1.pdf（クメール語のみ）

³⁹¹ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_Law-on-Trademark-and-acts-of-dishonest-competition-1.pdf

³⁹² https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/11/Final-08112021ENG_CAM_Law-on-Competition.pdf

³⁹³ <https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/06/%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%94%E1%9E%B6%E1%9E%94%E1%9F%8B%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8A%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%9F%E1%9E%BB%E1%9E%9C%E1%9E%8F%E1%9F%92%E1%9E%90%E1%9E%B7%E1%9>

b. 政令

- ・ 動物及び動物由来製品の衛生検査に関する政令 (Sub-decree on Sanitary inspection of animals and products of animal origin) ³⁹⁴
- ・ 人間の食品の衛生に関する政令 (Sub-decree on Food Hygiene for Human) ³⁹⁵
- ・ ヨウ素添加塩事業管理に関する政令 (Sub-decree on Iodized salt business management) ³⁹⁶
- ・ 乳幼児及び育児製品の販売に関する政令 (Sub-decree on Promotion of baby and child care products) ³⁹⁷
- ・ カンボジアハラール製品検査委員会の準備と運営に関する政令 (Sub-decree on the Organization and Functioning of the Cambodia Halal Steering Committee-CHSC) ³⁹⁸
- ・ 商業省の組織と機能に関する政令 (Sub-decree on Organization and Functioning of the Ministry of Commerce) ³⁹⁹
- ・ 国家消費者委員会の組織と機能に関する政令 (Sub-Decree on the Organization and Functioning of the National Committee for Consumer Protection) ⁴⁰⁰
- ・ 製品及びサービスの商業広告の管理に関する政令 (The Management of Commercial Advertising on Products and Services) ⁴⁰¹
- ・ カンボジア競争委員会の組織と機能に関する政令 (Sub-decree on the Organization and

E%97%E1%9E%B6%E1%9E%96%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%A0%E1%9E%BC%E1%9E%94%E1%9E%A2%E1%9E%B6%E1%9E%A0%E1%9E%B6%E1%9E%9A.pdf (クメール語のみ)

³⁹⁴ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_20030313_SD-16_Sanitary-inspection-of-animals-and-products-of-animal-origin-1.pdf

³⁹⁵ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/01/20030612_SD-47_Food-Hygiene-for-Human.pdf

³⁹⁶ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_20031020_SD-69_Iodized-salt-business-management-1.pdf (クメール語のみ)

³⁹⁷ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_20051118_SD-133_Promotion-of-baby-and-child-care-products-1.pdf

³⁹⁸ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/07/26042022_SD-160-Englilsh.pdf

³⁹⁹ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/09/3_Sub_Decree_No_38_Organization__Functioning_of_the_MoC_EN.pdf

⁴⁰⁰ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/09/4_Sub_Decree_No_135_Organization__Functioning_of_the_NCCP_EN.pdf

⁴⁰¹ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/11/20221122_Unofficial_Translation_Sub_Decree_on_the_Management_of.pdf

Function of the Cambodia Competition Commission) ⁴⁰²

- 食品の検査及び没収の条件、申請、手続に関する政令 ⁴⁰³
- 企業結合の要件及び手順に関する政令 (Sub-decree on Requirements and Procedures for Business Combinations) ⁴⁰⁴

c. 省令

- 現行法に反する表示の食料品に対する対応に関する省令 (Prakas on Measures against food products devoid of appropriate packaging labels) ⁴⁰⁵
- 食料品に禁止される化学物質に関する省令 (Prakas on the Ban of the Use of Chemical Substance on Food) ⁴⁰⁶
- カンボジアのハラール製品の基準技術証明書申請に関する省令 (Prakas On The Application for the Certificate of Cambodia Halal Product Technical Standard) ⁴⁰⁷
- すべての商品及びサービスへの価格表示に関する省令の改正に関する省令 (Prakas on the revision of Prakas No 047 on the Price Label on all Products and Services) ⁴⁰⁸
- レストラン及び食堂のカンボジアハラール要件に関する省令 (Prakas on Cambodian Halal Requirements for Restaurants and Restaurants) ⁴⁰⁹
- 屠殺場のカンボジアハラール要件の規定に関する省令第 (Prakas Cambodian Halal Requirements for slaughterhouses) ⁴¹⁰
- 食品輸入の手続規定に関する省令 (Prakas on Determining the procedure for importing food)

⁴¹¹

⁴⁰² https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/02/20220218_Unofficial_Final_Draft_SD-CCC-ENG.pdf

⁴⁰³ <https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/01/111.pdf> (クメール語のみ)

⁴⁰⁴ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/03/20230603_Sub-Decree_on_Business_Combination_Final.pdf

⁴⁰⁵ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_19990729_Prak-329_MoC_Measures-for-branded-food-products-that-do-not-comply-with-applicable-regulations-1.pdf (クメール語のみ)

⁴⁰⁶ https://www.cfdg.gov.kh/en/pdf-view?filename=https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_20060928_Prk-183_MoC_Chemicals-banned-from-food-products-1.pdf (クメール語のみ)

⁴⁰⁷ <https://www.cfdg.gov.kh/en/laws-regulations/prakas/>

⁴⁰⁸ <https://www.cfdg.gov.kh/en/laws-regulations/prakas/> (クメール語のみ)

⁴⁰⁹ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_20170804_Prak-194_MoC_Cambodian-Halal-Requirements-for-Restaurants-and-Restaurants-1.pdf (クメール語のみ)

⁴¹⁰ <https://www.cfdg.gov.kh/en/laws-regulations/prakas/> (クメール語のみ)

⁴¹¹ <https://www.cfdg.gov.kh/en/laws-regulations/prakas/> (クメール語のみ)

- CFF 総局の本部及び支部に属する課の設置と運営に関する省令 (Prakas on the Organization and Function of Subordinate Offices of Departments and Branches of the Consumer Protection, Competition and Fraud Repression Directorate-General) ⁴¹²
- 消費者保護法に基づく検査及び調査の要領及び手続に関する省令第 (Prakas on Formalities and Procedures for Inspection and Investigation Under the Law on Consumer Protection) ⁴¹³
- 消費者保護法に基づく犯罪の交渉による解決手順に関する省令 (Prakas On Procedures for Settlement by Negotiation For Offenses under the Law on Consumer Protection) ⁴¹⁴
- 消費者のための情報標準に関する省令 (Prakas on Information Standards for Consumer) ⁴¹⁵
- 包装済み食品の表示に関する栄養素情報要件に関する省令 (Prakas on Nutrition Information Requirements for the Labelling of Pre-packaged Food Products) ⁴¹⁶
- 化粧品の流れ要件に関する省令 ⁴¹⁷

⁴¹² https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/11/2_Prakas_No_255_Org__Func_of_the_Offices_under_the_Dep_the_CCF.pdf

⁴¹³ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/01/28112022_ENG_Prakas-of-Investigation.pdf

⁴¹⁴https://www.ccf dg.gov.kh/wpcontent/uploads/2021/11/20211102_CLN_%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%93%E1%9E%B8%E1%9E%8F%E1%9E%B7%E1%9E%9C%E1%9E%B7%E1%9E%92%E1%9E%B8%E1%9E%93%E1%9F%83%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9A%E1%9E%8F%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%BD%E1%9E%8F%E1%9E%96%E1%9E%B7%E1%9E%93%E1%9E%B7%E1%9E%8F%E1%9F%92%E1%9E%99_%E1%9E%93%E1%9E%B7%E1%9E%84%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9A%E1%9E%9F%E1%9F%8A%E1%9E%BE%E1%9E%94%E1%9E%A2%E1%9E%84%E1%9F%92%E1%9E%80%E1%9F%81%E1%9E%8F-1.pdf

⁴¹⁵https://www.ccf dg.gov.kh/wpcontent/uploads/2021/11/20211102_CLN_%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%94%E1%9E%91%E1%9E%8A%E1%9F%92%E1%9E%8B%E1%9E%B6%E1%9E%93%E1%9E%96%E1%9F%90%E1%9E%8F%E1%9F%8C%E1%9E%98%E1%9E%B6%E1%9E%93%E1%9E%9F%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%B6%E1%9E%94%E1%9F%8B%E1%9E%A2%E1%9F%92%E1%9E%93%E1%9E%80%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%BE%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9F%8B.pdf

⁴¹⁶https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/08/20220726_Unofficial_translation_Prakas_on_Nutritional_Information.pdf

⁴¹⁷ <https://www.ccf dg.gov.kh/laws-regulations/prakas/> (クメール語のみ)

- ・ 独立機関であるカンボジア競争委員会メンバーの選出要領・手順に関する省令⁴¹⁸
- ・ 不当な契約条項に関する省令 (Prakas on Unfair Contract Clause)⁴¹⁹
- ・ クーリングオフ期間に関する省令 (Prakas on Cooling Off Period)⁴²⁰
- ・ 家庭用化学製品の表示に関する省令 (Prakas on Requirements for Labeling of Household Chemical Products)⁴²¹
- ・ 文書又は広告スポットの適合証明書の申請要件及び手続に関する省令 (Prakas on Requirements and Procedures for Issuance of an Advance Ruling Certificate)⁴²²
- ・ 競争法に基づく交渉による和解の要件と手続に関する省令 (Prakas on Formalities and Procedures of Negotiated Settlement under the Law on Competition)⁴²³
- ・ 競争に関する法律に基づく検査及び調査の要領及び手続に関する省令 (Prakas on Formalities

⁴¹⁸ <https://www.ccf dg.gov.kh/laws-regulations/prakas/> (クメール語のみ)

⁴¹⁹ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/03/20220303_EN_PK_Unfair-Contract-Clause.pdf

⁴²⁰ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/04/20220411_Lt_0113_MoC_%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%80%E1%9F%86%E1%9E%A1%E1%9E%BB%E1%9E%84%E1%9E%96%E1%9F%81%E1%9E%9B%E1%9E%8A%E1%9E%80%E1%9E%81%E1%9F%92%E1%9E%9B%E1%9E%BD%E1%9E%93%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%80%E1%9E%B7%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%85%E1%9E%9F%E1%9E%93%E1%9F%92%E1%9E%99%E1%9E%B6.pdf (クメール語のみ)

⁴²¹ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/10/20221028_Labeling_on_Household_Chemical_Products_English_Ver.pdf

⁴²² <https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/11/%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%9B%E1%9F%81%E1%9E%81-%E1%9F%A2%E1%9F%A4%E1%9F%A9-%E2%80%8B-%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%94%E1%9F%82%E1%9E%94%E1%9E%94%E1%9E%91%E1%9E%93%E1%9E%B7%E1%9E%84%E1%9E%93%E1%9E%B8%E1%9E%8F%E1%9E%B7%E1%9E%9C%E1%9E%B7%E1%9E%92%E1%9E%B8%E1%9E%93%E1%9F%83%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9A%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%93%E1%9E%BE%E1%9E%9F%E1%9E%BB%E1%9F%86%E1%9E%9B%E1%9E%B7%E1%9E%81%E1%9E%B7%E1%9E%8F%E1%9E%94%E1%9E%89%E1%9F%92%E1%9E%87%E1%9E%B6%E1%9E%80%E1%9F%8B%E1%9E%A2%E1%9E%93%E1%9E%BB%E1%9E%9B%E1%9F%84%E1%9E%98%E1%9E%97%E1%9E%B6%E1%9E%96.pdf> (クメール語のみ)

⁴²³ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/01/20221121_ENG_Prakas_Negotiated-Settlement.pdf

and Procedures for Inspection and Investigation Under the Law on Competition) ⁴²⁴

- 安全性のない又は技術規制に反する食品没収の手順に関する省令 ⁴²⁵
- カンボジア競争委員会の一時停止措置及び/又は停止決定発行の要領及び手続に関する省令 (Prakas on Formalities and Procedures for the Issuance of Interim Measures and/or Decisions of the Competition Commission of Cambodia) ⁴²⁶
- 食料品のカンボジアハラール要件に関する省令 (Prakas on Cambodian Halal Requirements for Food Products) ⁴²⁷
- 化粧品のカンボジアハラール要件に関する省令 ⁴²⁸
- カンボジアハラール表示に関する省令 ⁴²⁹

⁴²⁴ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/01/28112022_ENG_Prakas-of-Investigation.pdf

⁴²⁵ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/02/20230222_Lt_080_MoC_ប្រកាសស្តីពីទម្រង់_និងវិធានការណ៍កាត់បន្ថយហានិភ័យ.pdf (クメール語のみ)

⁴²⁶ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/02/20230222_Lt_079_MoC_%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8A%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%94%E1%9F%82%E1%9E%94%E1%9E%94%E1%9E%91%E1%9E%93%E1%9E%B7%E1%9E%84%E1%9E%93%E1%9E%B8%E1%9E%8F%E1%9E%B7%E1%9E%9C%E1%9E%B7%E1%9E%92%E1%9E%B8%E1%9E%93%E1%9F%83%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9A%E1%9E%85%E1%9F%81%E1%9E%89%E1%9E%9C%E1%9E%B7%E1%9E%92%E1%9E%B6%E1%9E%93%E1%9E%80%E1%9E%B6.pdf (クメール語のみ)

⁴²⁷ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/10/20230419_Unofficial-Prk_Halal-food-requirements.pdf

⁴²⁸ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/03/20230224_Lt_091_MOC_%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9F_%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8_%E1%9E%9B%E1%9E%80%E1%9F%92%E1%9E%81%E1%9E%81%E1%9E%8E%E1%9F%92%E1%9E%8C%E1%9E%8F%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%BC%E1%9E%9C%E1%9E%A0%E1%9E%B6%E1%9E%A1%E1%9E%B6%E1%9E%9B%E1%9E%80%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%96%E1%9E%BB%E1%9E%87%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%98%E1%9F%92.pdf (クメール語のみ)

⁴²⁹ https://www.ccf dg.gov.kh/pdf-view?filename=https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/03/20230224_Lt_089_MoC_%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%9B%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%89%E1%9F%92%E1%9E%89%E1%9E%B6%E1%9E%A0%E1%9E%B6%E1%9E%A1%E1%9E%B

- ・ 事前に通知する企業結合登記の要件及び手続に関する省令 (Prakas on requirements and procedures of registration of competition of business combinations subject to Pre-Notification)⁴³⁰
- ・ 事後に通知する企業結合登記の手続に関する省令 (Prakas on Procedures for the Post-Notification of Business Combinations)⁴³¹
 - ・ 事前証明書発行の要件と手続に関する省令⁴³²
 - ・ カンボジア競争委員会メンバーの選出要件及び手続に関する省令 (Prakas on Formalities and Procedures for the Issuance of Interim Measures and/or Decisions of the Competition Commission of Cambodia)⁴³³

d. 政府決定

- ・ カンボジアハラール製品検査委員会任命についての決定 (Decision on Appointment of Cambodian Halal Product Inspection Committee)⁴³⁴
- ・ 国家消費者保護委員会任命についての決定 (Decision on Appointment of the Composition of

6%E1%9E%9B%E1%9E%80%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%96%E1%9E%BB%E1%9E%87%E1%9E%B6.pdf (クメール語のみ)

⁴³⁰ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/07/ENG_Prakas_No177_Registration_of_Completion_of_Business_Combinations.pdf

⁴³¹ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/07/ENG_Prakas_No178_Post-Notification.pdf

⁴³² https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/07/20230614_Lt_179_MoC_%E1%9E%9F%E1%9F%81%E1%9E%85%E1%9E%80%E1%9F%92%E1%9E%8A%E1%9E%B8%E1%9E%9F%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%85%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8A%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%94%E1%9F%82%E1%9E%94%E1%9E%94%E1%9E%91%E1%9E%93%E1%9E%B8%E1%9E%8F%E1%9E%B7%E1%9E%9C%E1%9E%B7%E1%9E%92%E1%9E%B8%E1%9E%93%E1%9F%83%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9A%E1%9E%85%E1%9F%81%E1%9E%89%E1%9E%9C%E1%9E%B7%E1%9E%89%E1%9F%92%E1%9E%89%E1%9E%B6%E1%9E%94%E1%9E%93%E1%9E%94%E1%9E%8F%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%87%E1%9E%B6%E1%9E%98%E1%9E%BB%E1%9E%93.pdf (クメール語のみ)

⁴³³ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/07/20230303_EN_Formality-and-Procedure-of-CCC-Decision-1.pdf

⁴³⁴ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_20161104_DS-122_RGC_Appointment-of-Cambodian-Halal-Product-Inspection-Committee-2.pdf (クメール語のみ)

- the National Committee for Consumer Protection) ⁴³⁵
- ・ カンボジア競争委員会任命についての決定 (Decision on Appointment of the Composition of the Cambodia Competition Commission) ⁴³⁶
- ・ 企業結合の事前届出基準の決定 (Decision on Pre-Notification Thresholds for Business Combinations) ⁴³⁷
- ・ 競争法に基づく違反に対する罰金の計算の方式及び手順に関する決定 (Decision on Formalities and Procedures for Calculation of Pecuniary Penalties on Violations under Law on Competition) ⁴³⁸
- ・ 事前認証手続についての決定 (Decision on Requirements and Procedures for Issuance of an Advance Ruling Certificate) ⁴³⁹

② カンボジア標準機関所管⁴⁴⁰

a. 法律

- ・ カンボジア基準法 (Law on Standards of Cambodia) ⁴⁴¹
- ・ 化学物質管理に関する法律及び法規

b. 政令

- ・ 禁止及び制限された商品の適用に関する政令第 17 号

c. 省令

- ・ 省令第 110 号 (化学物質管理)
- ・ 工場、企業、手工業における食品衛生の一般原則の実施に関する省令
- ・ 工業科学技術革新省の公共サービス提供に関する合同省令
- ・ 制限化学物質に基づく化学物質に関する省令第 252 号

⁴³⁵ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/09/1_Decision_No_95_Appointment_of_the_Composition_of_the_NCCP_EN.pdf

⁴³⁶ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/02/20230227_Translation-CCC-Composition.pdf

⁴³⁷ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/03/20230320_ENG_CCC-Decision-on-Pre-Notification-Thresholds.pdf

⁴³⁸ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/09/ENG_Decision_on_Calculation-of-Pecuniary-Penalties.pdf

⁴³⁹ https://www.ccf dg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/07/ENG_ARC-Decision-N_179.pdf

⁴⁴⁰ <https://isc.gov.kh/km/documents/Law%20and%20Regulation>

⁴⁴¹ https://res.cloudinary.com/dgvyfitu8/image/upload/v1672906954/Law_on_Standards_of_Cambodia_EN_dc742d3d6b.pdf

- ・ 通達（化学物質管理）
- ・ 1種普通ポルトランドセメントに関する CRT001:2015 技術規則に関する第 163 MIH/2015 号省令
- ・ 自動車技術基準に関する第 150 MIH/210 号省令
- ・ 食品用ポリエチレンテフタールボトルに関する CRT004:2015 技術規則に関する第 166MIH/2015 号省令
- ・ インスタントラーメンの CRT002:2015 技術規則に関する第 164MIH/2015 号省令
- ・ 飲料用水の CRT005:2015 技術規則に関する第 167MIH/2015 号省令
- ・ 天然ミネラルウォーター製品の CRT006:2015 技術規則に関する第 168MIH/2015 号省令
- ・ 二輪車運転者用安全ヘルメットの CRT003:2015 技術規則に関する第 165MIH/2015 号省令
- ・ 食品の汚染物質及び毒物伝染の CRT007:2015 技術規則に関する第 169MIH/2015 号省令
- ・ 魚醤製品の CRT009:2016 技術規則に関する第 004MIH/2016 号省令
- ・ 醤油製品の CRT010:2016 技術規則に関する第 005MIH/2016 号省令
- ・ ヨウ素添加塩の CRT149:2019 技術規則に関する第 065MIH/2019 号省令
- ・ 119 の電気電子製品の技術規則に関する第 151MIH/2016 号省令

d. その他

- ・ 電機・電子製品情報ブック
- ・ 自動車製品リスト（2023年9月11日更新）（List of Automotive Products Updated-11 Sep 2023）⁴⁴²
- ・ カンボジア標準一覧（List of Cambodia Standards）⁴⁴³

③ カンボジア保健省所管⁴⁴⁴

a. 法律

- ・ 医薬品の管理に関する法律（Royal Kram on Management of the Pharmaceuticals）⁴⁴⁵

b. 王国令

- ・ 医薬品の管理に関する法律の改定法施行に関する王国令（Law on the Amendment of Law on

⁴⁴²https://res.cloudinary.com/dgvyfitu8/image/upload/v1696388526/List_of_Automotive_products_Updated_11_Sep_2023_2861ee8d52.pdf

⁴⁴³https://res.cloudinary.com/dgvyfitu8/image/upload/v1702452502/Cambodia_Standards_12_12_23_a008a465ac.pdf

⁴⁴⁴ <https://moh.gov.kh/ឯកសារ/?lang=en>

⁴⁴⁵https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Law/Law%20on%20Management%20of%20Pharmaceutical%20%281996%29%20Eng.pdf

c. 政令

- ・ 医薬品のビザ登録に関する政令 (SUBDECREE On Visa-Registration of Medicines) ⁴⁴⁷
- ・ 化粧品管理に関する政令 (SUBDECREE On Cosmetic Product Control) ⁴⁴⁸
- ・ たばこパッケージの健康警告印刷に関する政令
- ・ たばこ製品の広告禁止措置に関する政令 (SUBDECREE On Measures to Ban Advertising of Tobacco Products) ⁴⁴⁹

d. 省令

- ・ 薬局開設許可に関する省令 (PRAKAS on Authorization to Open a Pharmacy) ⁴⁵⁰
- ・ 医薬品倉庫解説の認可に関する省令 (PRAKAS on Authorization to Open a Pharmaceutical Depot) ⁴⁵¹
- ・ レストラン及び食料品店への観光ライセンスの付与に関する省令 (PRAKAS on the Granting of Tourism Licenses to Restaurants and Food Stores) ⁴⁵²
- ・ 医薬品、食品、医療機器、化粧品、民間医療、救急医療、医療援助サービスの管理業者の役割と責任に関する省令 (PRAKAS on Roles and Responsibilities of Control Agent for Pharmaceuticals, Food, Medical equipment, and Cosmetics and Private Medical, Paramedical and Medical Aid Services) ⁴⁵³
- ・ 美容治療センター及び美容ケアセンターの開設、閉鎖、又は移転申請手続及び技術的条件に関する省令 (PRAKAS on the Formalities and Technical Conditions for Requesting to Open,

⁴⁴⁶https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Law/Law%20on%20Amendment%20of%20Law%20on%20Pharmaceutical%20Management_Eng.pdf

⁴⁴⁷https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Sub%20Decree/Sub%20Decree%20on%20Visa%20Registration%20of%20Medicines%201994%20Eng.pdf

⁴⁴⁸https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Sub%20Decree/Sub%20Decree%20on%20Cosmetic%20Product%20Control%202008%20Eng.pdf

⁴⁴⁹https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Sub%20Decree/Sub%20Decree%20on%20Measures%20to%20Ban%20Advertising%20Tobacco%202011%20Eng.pdf

⁴⁵⁰https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Prakas/Prakas%20on%20Authorization%20to%20Open%20a%20Pharmacy%202001%20Eng.pdf

⁴⁵¹https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Prakas/Prakas%20on%20Authorization%20to%20Open%20a%20Pharmaceutical%20Depot%202001%20Eng.pdf

⁴⁵²https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Prakas/Prakas%20on%20Granting%20Tourism%20Licenses%20to%20Restaurant%20and%20Food%20Stores%20Eng.pdf

⁴⁵³https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Prakas/Prakas%20on%20Roles%20and%20Responsibilities%20of%20Control%20Agent%20for%20Pharmaceuticals,%20Food,%20Medical%20Equipment%202011%20Eng.pdf

Close or Relocate Beauty Treatment Center and Beauty Care Center) ⁴⁵⁴

e. 通達

- ・ 化学製品及び食品の品質管理及び安全管理対策に関する通達 (Circular on Quality and Safety Control Measures on Products, Good, Food which contain chemical Compounds) ⁴⁵⁵
- ・ 食料品店、レストランの衛生状態に関する通達 (Directive Circular on Hygiene Conditions of Food Stores-Restaurant) ⁴⁵⁶

f. 通知・決定

- ・ 薬局担当者への通知 (Communiqué to Person-in-charge of Drug Store) ⁴⁵⁷
- ・ 貧困削減のための偽造医薬品及び違法保健サービス撲滅委員会発足に関する王国政府決定 (Decision of Royal Government on the Establishment of Committee for Eliminating Counterfeit Medicines, and Illegal Health Services for Poverty Reduction)

④ 農林水産省所管⁴⁵⁸

a. 法律

- ・ 動物の健康及び生産に関する法律 (Law on Animal Health and Production) ⁴⁵⁹
- ・ 商品原産地認証マークに関する法律
- ・ 農産物種子管理及び農産物育種者の権利に関する法律
- ・ 水産分野管理に関する法律
- ・ カンボジア王国の水資源管理に関する法律
- ・ 農薬及び肥料管理に関する法律
- ・ 水産法

⁴⁵⁴https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Prakas/Prakas%20on%20Formalities%20and%20Technical%20Condition%20for%20Beauty%20Care%20Center_Eng.

⁴⁵⁵https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Circular/Circular%20on%20Quality%20and%20Safety%20Management%20and%20Control%20Measures%20on%20Food%202005%20Kh.pdf (クメール語のみ)

⁴⁵⁶https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Circular/Directive%20Circular%20on%20Hygiene%20Conditions%20of%20Food%20Stores%20-Restaurant%20Eng.pdf

⁴⁵⁷https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Ordinance,%20Decision,%20Directive,%20Appointment/Announcement%20to%20Person-in-charge%20of%20Drug%20Store%202000%20Kh.pdf (クメール語のみ)

⁴⁵⁸ <https://web.maff.gov.kh/>

⁴⁵⁹https://server2.maff.gov.kh/parse/files/myAppId5hD7ypUYw61sTqML/76391d1f8fd44db2d274b7c6e1c4b035_1502935237.pdf (クメール語のみ)

- ・ 森林法

b. 政令

- ・ 環境影響評価実施に関する法律
- ・ 水汚染調査に関する政令
- ・ 淡水及び海水漁場の事業貸出しに関する政令
- ・ 農業資材の標準と管理に関する政令
- ・ 契約農生産に関する政令
- ・ 動物の衛生及び動物由来の製品検査に関する政令
- ・ 衛生検疫検査に関する政令

c. 決定

- ・ カンボジア備蓄食糧システム設置に関する決定
- ・ 農林水産省の作物種子監査任命に関する決定
- ・ 農業製品が直面する問題の監視及び解決並びに農産物市場開拓ワーキンググループの発足に関する決定

d. 通知

- ・ 内臓及び冷凍肉の暫定的輸入禁止措置に関する農林水産省の通達
- ・ 農林水産省監査部ホームページを通じての苦情受理システム運用に関する通達
- ・ 外国からの生きた動物、肉及び肉製品の輸入要件に関する通知
- ・ Tricyclazole 物質を含む農薬の輸入、流通及び使用停止に関する通知
- ・ SNS (Facebook) による国民からの要望対応及び解決配慮に関する通知

⑤ カンボジア国立計量センター所管⁴⁶⁰

a. 王国令

- ・ カンボジア計量学に関する法律の施行に関する王国令

b. 法律

- ・ 温度に関する国家基準の制定に関する法律
- ・ リットルに関する国家基準の制定に関する法律
- ・ キログラムに関する国家基準の制定に関する法律

c. 省令

- ・ 計量機器の輸入申請の要領及び手続に関する省令
- ・ 計量スキルの認定委員会の設立に関する省令

⁴⁶⁰ <https://misti.gov.kh/departments/index?dept=document.html> (クメール語のみ)

- ・ 貴金属の重量単位の相当量に関する省令
- ・ 製造品及び梱包商品の定量検査及びラベル表示の技術規則に関する省令
- ・ セメント検査の技術規則に関する省令
- ・ 非自動秤検査の技術規則に関する省令
- ・ 燃料運搬コンテナ検査の技術規則に関する省令
- ・ 計量機器検査及びラベルに関する省令
- ・ 交流回路メーター検査に関する技術規則の実施に関する省令
- ・ 国立軽量センターにおけるワンストップサービス課設置に関する省令
- ・ 水道メーター検査に関する省令
- ・ 電気メーター検査に関する省令
- ・ 首都・州工業手工芸局への製品及び梱包品検査機能委譲に関する省令
- ・ 温度規格基準の承認に関する省令
- ・ キログラム規格基準の承認に関する省令
- ・ リットル規格基準の承認に関する省令
- ・ 計量登録及びカンボジア計量ラベル使用ライセンス発行手続に関する省令
- ・ カンボジア計量ラベルに関する省令
- ・ 計量機器、製品及び梱包サンプル承認の要領及び手続に関する省令
- ・ 計量機器の製造及び修理ライセンス申請の要領及び手続に関する省令
- ・ 容量の計測機器管理に関する省令

d. 通達

- ・ 燃料提供の遠隔制御を備えた電子システム又はソフトウェアの追加設置及び使用の禁止に関する省令

(2) 共管の関連法令（本数、法律名）

① CCF総局所管合同省令⁴⁶¹

- ・ カンボジアの石油燃料小売価格調整計算式の規定に関する合同省令⁴⁶²
- ・ カンボジア関税租税総局と CAMCONTROL の連携に関する合同省令（JPrk_574_MEF-MoC_Cooperation between General Department of Customs and Excise of Cambodia and Camcontrol）⁴⁶³

⁴⁶¹ <https://www.ccfhg.gov.kh/laws-regulations/>

⁴⁶² https://www.ccfhg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/01/20180622_JPrk-172_MEF-MoC-MoME_Petroleum-Price-Calculation.pdf（クメール語のみ）

⁴⁶³ https://www.ccfhg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/02/Khmer_20190625_JPrk_574_MEF-MoC_Cooperation-between-General-Department-of-Customs-and-Excise-of-Cambodia-and-G-1.pdf（クメール語のみ）

- ・ 商業省の管轄下にある罰則に関する合同省令 ⁴⁶⁴
- ・ 商業省の公共サービスの提供に関する合同省令 ⁴⁶⁵
- ・ カンボジアの石油燃料小売価格調整計算式の規定に関する経済財務大臣、商業大臣、工業エネルギー大臣の合同省令（Petroleum Price Calculation） ⁴⁶⁶
- ・ ハラル製品管理に関する商業省による公共サービスの提供に関する合同省令（Inter-Ministerial Prakas On Public Services of the Ministry of Commerce on the Management of Halal Products） ⁴⁶⁷
- ・ 競争法に基づく違反行為を行った者に対する罰則の賦課に関する合同省令（Inter-Ministerial Prakas on Imposition of Pecuniary Penalties on Person that Commits a Violation under Law

⁴⁶⁴ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/06/%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%A2%E1%9E%93%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%9F%E1%9E%BD%E1%9E%84%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9A%E1%9E%96%E1%9E%B7%E1%9E%93%E1%9F%90%E1%9E%99%E1%9E%87%E1%9E%B6%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%B6%E1%9E%80%E1%9F%8B_%E1%9E%8A%E1%9F%82%E1%9E%9B%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%90%E1%9E%B7%E1%9E%8F%E1%9E%80%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9F%84%E1%9E%98%E1%9E%9F%E1%9E%98%E1%9E%8F%E1%9F%92%E1%9E%90%E1%9E%80%E1%9E%B7%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%85.pdf（クメール語のみ）

⁴⁶⁵ <https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/06/%E1%9E%94%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%A2%E1%9E%93%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%9F%E1%9E%BD%E1%9E%84%E1%9E%9F%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%B8%E1%9E%96%E1%9E%B8%E1%9E%80%E1%9E%B6%E1%9E%9A%E1%9E%95%E1%9F%92%E1%9E%8F%E1%9E%9B%E1%9F%8B%E1%9E%9F%E1%9F%81%E1%9E%9C%E1%9E%B6%E1%9E%9F%E1%9E%B6%E1%9E%92%E1%9E%B6%E1%9E%9A%E1%9E%8E%E1%9F%88%E1%9E%9A%E1%9E%94%E1%9E%9F%E1%9F%8B%E1%9E%80%E1%9F%92%E1%9E%9A%E1%9E%9F%E1%9E%BD%E1%9E%84%E1%9E%96%E1%9E%B6%E1%9E%8E%E1%9E%B7%E1%9E%87%E1%9F%92%E1%9E%87%E1%9E%80%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%98.pdf>（クメール語のみ）

⁴⁶⁶ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2021/01/20180622_JPrk-172_MEF-MoC-MoME_Petroleum-Price-Calculation.pdf（クメール語のみ）

⁴⁶⁷ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/10/20231027_Unofficial_EN_inter_manisterial_prk_MOCMOEF_Halal_Public.pdf

on Competition) ⁴⁶⁸

- 製品、商品及びサービスの広告の適合性証明書の発行に関する合同省令 ⁴⁶⁹
- 食品安全に関する規制に違反した者に対する暫定罰則に関する合同省令 ⁴⁷⁰
- 企業結合の届出、事前決定証明書の発行及び登録に関する公共サービスの提供に関する合同省令 (Inter-Ministerial Prakas on Provision of Public Services on Notification, Issuance of Advance Ruling Certificate and Registration for Business Combinations) ⁴⁷¹
- 企業結合の通知、事前認証及び登録、及び食品安全法の規定に違反した者に対する罰則に関する公共サービスのからの収益の分配に関する合同省令 ⁴⁷²
- 企業結合の届出、事前証明書発行及び登録に関する公共サービスの提供に関する合同省令 ⁴⁷³

⁴⁶⁸ [https://www.cfdg.gov.kh/wp-](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/09/ENG_Inter_Ministrial_Prakas_on_Imposition_of_Pecuniary_Penalties.pdf)

[content/uploads/2023/09/ENG_Inter_Ministrial_Prakas_on_Imposition_of_Pecuniary_Penalties.pdf](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/09/ENG_Inter_Ministrial_Prakas_on_Imposition_of_Pecuniary_Penalties.pdf)

⁴⁶⁹ [https://www.cfdg.gov.kh/wp-](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/04/Prokas_MoC_%E1%9E%9B%E1%9E%B7%E1%9E%81%E1%9E%B7%E1%9E%8F%E1%9E%A2%E1%9E%93%E1%9E%BB%E1%9E%9B%E1%9F%84%E1%9E%98%E1%9E%97%E1%9E%B6%E1%9E%96%E1%9E%95%E1%9F%92%E1%9E%9F%E1%9E%B6%E1%9E%99%E1%9E%96%E1%9E%B6%E1%9E%8E%E1%9E%B7%E1%9E%87%E1%9F%92%E1%9E%87%E1%9E%80%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%98.pdf)

[content/uploads/2023/04/Prokas_MoC_%E1%9E%9B%E1%9E%B7%E1%9E%81%E1%9E%B7%E1%9E%8F%E1%9E%A2%E1%9E%93%E1%9E%BB%E1%9E%9B%E1%9F%84%E1%9E%98%E1%9E%97%E1%9E%B6%E1%9E%96%E1%9E%95%E1%9F%92%E1%9E%9F%E1%9E%B6%E1%9E%99%E1%9E%96%E1%9E%B6%E1%9E%8E%E1%9E%B7%E1%9E%87%E1%9F%92%E1%9E%87%E1%9E%80%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%98.pdf](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/04/Prokas_MoC_%E1%9E%9B%E1%9E%B7%E1%9E%81%E1%9E%B7%E1%9E%8F%E1%9E%A2%E1%9E%93%E1%9E%BB%E1%9E%9B%E1%9F%84%E1%9E%98%E1%9E%97%E1%9E%B6%E1%9E%96%E1%9E%95%E1%9F%92%E1%9E%9F%E1%9E%B6%E1%9E%99%E1%9E%96%E1%9E%B6%E1%9E%8E%E1%9E%B7%E1%9E%87%E1%9F%92%E1%9E%87%E1%9E%80%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%98.pdf) (クメール語のみ)

⁴⁷⁰ https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2022/03/5_6183958375944946943.pdf (クメール語のみ)

⁴⁷¹ [https://www.cfdg.gov.kh/wp-](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/09/ENG_Inter_Ministerial_Prakas_on_Provision_of_Public_Services_on.pdf)

[content/uploads/2023/09/ENG_Inter_Ministerial_Prakas_on_Provision_of_Public_Services_on.pdf](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/09/ENG_Inter_Ministerial_Prakas_on_Provision_of_Public_Services_on.pdf)

⁴⁷² [https://www.cfdg.gov.kh/wp-](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/07/Prokas_MoC_%E1%9E%94%E1%9F%82%E1%9E%84%E1%9E%85%E1%9F%82%E1%9E%80%E1%9E%85%E1%9F%86%E1%9E%8E%E1%9E%BC%E1%9E%9B%E1%9E%92%E1%9E%BB%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B7%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%85_%E1%9E%93%E1%9E%B7%E1%9E%84%E1%9E%96%E1%9E%B7%E1%9E%93%E1%9F%90%E1%9E%99%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%94%E1%9E%B6%E1%9E%94%E1%9F%8B%E1%9E%9F%E1%9E%BB%E1%9E%9C%E1%9E%8F%E1%9F%92%E1%9E%90%E1%9E%B7%E1%9E%97%E1%9E%B6%E1%9E%96%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%A0%E1%9E%BC%E1%9E%94%E1%9E%A2%E1%9E%B6%E1%9E%A0%E1%9E%B6%E1%9E%9A.pdf)

[content/uploads/2023/07/Prokas_MoC_%E1%9E%94%E1%9F%82%E1%9E%84%E1%9E%85%E1%9F%82%E1%9E%80%E1%9E%85%E1%9F%86%E1%9E%8E%E1%9E%BC%E1%9E%9B%E1%9E%92%E1%9E%BB%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B7%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%85_%E1%9E%93%E1%9E%B7%E1%9E%84%E1%9E%96%E1%9E%B7%E1%9E%93%E1%9F%90%E1%9E%99%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%94%E1%9E%B6%E1%9E%94%E1%9F%8B%E1%9E%9F%E1%9E%BB%E1%9E%9C%E1%9E%8F%E1%9F%92%E1%9E%90%E1%9E%B7%E1%9E%97%E1%9E%B6%E1%9E%96%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%A0%E1%9E%BC%E1%9E%94%E1%9E%A2%E1%9E%B6%E1%9E%A0%E1%9E%B6%E1%9E%9A.pdf](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/07/Prokas_MoC_%E1%9E%94%E1%9F%82%E1%9E%84%E1%9E%85%E1%9F%82%E1%9E%80%E1%9E%85%E1%9F%86%E1%9E%8E%E1%9E%BC%E1%9E%9B%E1%9E%92%E1%9E%BB%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B7%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%85_%E1%9E%93%E1%9E%B7%E1%9E%84%E1%9E%96%E1%9E%B7%E1%9E%93%E1%9F%90%E1%9E%99%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%94%E1%9E%B6%E1%9E%94%E1%9F%8B%E1%9E%9F%E1%9E%BB%E1%9E%9C%E1%9E%8F%E1%9F%92%E1%9E%90%E1%9E%B7%E1%9E%97%E1%9E%B6%E1%9E%96%E1%9E%98%E1%9F%92%E1%9E%A0%E1%9E%BC%E1%9E%94%E1%9E%A2%E1%9E%B6%E1%9E%A0%E1%9E%B6%E1%9E%9A.pdf) (クメール語のみ)

⁴⁷³ [https://www.cfdg.gov.kh/wp-](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/07/Prokas_MoC_%E1%9E%9F%E1%9F%81%E1%9E%9C%E1%9E%B6%E1%9E%92%E1%9E%BB%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B7%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%85%E1%9E%9A%E1%9E%BD%E1%9E%98%E1%9E%94%E1%9E%89%E1%9F%92%E1%9E%87%E1%9E%BC%E1%9E%9B%E1%9E%82%E1%9F%92%E1%9E%93%E1%9E%B6_2023.pdf)

[content/uploads/2023/07/Prokas_MoC_%E1%9E%9F%E1%9F%81%E1%9E%9C%E1%9E%B6%E1%9E%92%E1%9E%BB%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B7%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%85%E1%9E%9A%E1%9E%BD%E1%9E%98%E1%9E%94%E1%9E%89%E1%9F%92%E1%9E%87%E1%9E%BC%E1%9E%9B%E1%9E%82%E1%9F%92%E1%9E%93%E1%9E%B6_2023.pdf](https://www.cfdg.gov.kh/wp-content/uploads/2023/07/Prokas_MoC_%E1%9E%9F%E1%9F%81%E1%9E%9C%E1%9E%B6%E1%9E%92%E1%9E%BB%E1%9E%9A%E1%9E%80%E1%9E%B7%E1%9E%85%E1%9F%92%E1%9E%85%E1%9E%9A%E1%9E%BD%E1%9E%98%E1%9E%94%E1%9E%89%E1%9F%92%E1%9E%87%E1%9E%BC%E1%9E%9B%E1%9E%82%E1%9F%92%E1%9E%93%E1%9E%B6_2023.pdf) (クメール語のみ)

② 農林水産省所管合同省令

- ・ 農場から食卓までの食品安全管理システムの導入と調整に関する 2011 年 10 月 22 日付の経済財務大臣、商業大臣、工業大臣、農業大臣、保健大臣の合同省令（Inter-Ministerial Prakas among Minister of Economics, Minister of Commerce, Minister of Industry, Minister of Agriculture, Minister of Health and Minister of Tourist dated 2011 on Implementation and Organization of Competence Unit for Managing Food Safety from Farm to Table）⁴⁷⁴

③ 工業科学技術革新省（カンボジア国立計量センター）所管合同省令

- ・ 工業科学技術革新省の公共サービス提供に関する合同省令

④ 保健省所管合同省令

- ・ 現代医学、伝統医学、化粧品、乳幼児向け栄養製品、たばこ、民間医療、救急医療、医療補助サービスの広告条件に関する保健省と情報省の合同省令（Joint Prakas Ministry of Health and Ministry of Information on Conditions of Advertisements of Modern Medicines, Traditional Medicines, Cosmetic, Feeding Products for Infants and Children, Tobacco, and Private Medical, Paramedical, and Medical Aide Services）⁴⁷⁵
- ・ 乳児用及び小児用栄養製品のマーケティングに関する政令の施行に関する合同省令（保健大臣、商業大臣、工業エネルギー大臣、情報大臣）（INTER-MINISTERIAL JOINT PRAKAS On the Implementation of the Subdecree on the Marketing of Infant and Child Feeding Products（The Minister of Health; the Minister of Commerce; the Minister of Industry, Mines and Energy and the Minister of Information））⁴⁷⁶

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

調査を行ったが基本計画は見当たらなかった。

⁴⁷⁴ https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Prakas/Inter-Ministerial%20Prakas%20on%20Food%20Safety%20Management%202010_Kh.pdf（クメール語のみ）

⁴⁷⁵ https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Prakas/Joint%20Prakas%20on%20Condition%20for%20Advertisements%20of%20Medicine,%20Traditional%20Medicine,%20Cosmetic%202006%20Eng.pdf

⁴⁷⁶ https://moh.gov.kh/content/uploads/Laws_and_Regulations/Prakas/Inter-Ministerial%20Joint%20Prakas%20on%20Marketing%20Child%20Feeding%20Products%202007%20Eng.pdf

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

CCF 総局には全国 25 首都・州に支部を有しており、市民らからの情報に基づいて市場への立入検査を行っている。消費者が違法又は瑕疵ある製品や健康を害したのではないかといった疑念を抱いた場合、本章 7. (2) (b) (イ) の窓口から訴えを起こすことが可能。

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

地方における消費者が最初にアクセスするのはカンボジアの地方行政最小単位であるコミューン (Commune)・サンカット (Sangkat)⁴⁷⁷に置かれる役所、警察、保健センターなどとなる。これらの組織に「消費者保護」に特化した窓口はなく、一般の総務連絡窓口へのアクセスとなる。同レベルで解決を試み、対応できない場合は首都・州に配置されている CCF 支部 (CCF Capital and Provincial Branch) (本章 1. (2) <組織図>参照) に連絡をする。同支部で解決できない場合は中央総局と連携して対応をする。

ただし、地方の消費者が CCF 支部や本章 7. (1) (b) (イ) のフォームや連絡先を通じて CCF 本部に直接アクセスすることも可能である。

(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⁴⁷⁸

- ・ バンテアイミアンチェイ州で輸入された冷凍鶏もも肉、鶏内臓など 900 kg を摘発
2024 年 3 月 14 日、バンテアイミアンチェイ州 CCF 支部専門職員が同州関税租税総局支部職員らとともにタイから輸入された冷凍の鶏もも肉、鶏内臓などの検査を行い、技術的に不正な扱い方法だったことから品質劣化が認められたため、地方裁判所付検察に焼却処分手続を行い、即時処分を行った。

図表 23 摘発の記事 (CCF のフェイスブック)

⁴⁷⁷ <https://www.mlit.go.jp/kokudokeikaku/international/spw/general/cambodia/index.html> (地方行政制度参照)

⁴⁷⁸ <https://www.facebook.com/ccfkh>


អង្គការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គិច្ចការប្រគល់ជូន និងបង្ការការគ្រឿងបន្លំ CCF
 3月16日

ប្រតិភូចម្រុះ ភ្នំពេញ ភ្នំពេញ និងប្រតិភូសមាជិកស្រុកស្រែក្រវាត់ ៩០០គីឡូក្រាម គឺ ចូលរួមជាមួយគ្នា ដើម្បីធ្វើការពិនិត្យ និងចាប់ផ្តើមការប្រតិបត្តិការណ៍ (ប្រតិបត្តិការណ៍) នៅថ្ងៃទី១៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២៤ មន្ត្រីនៃគ្រូបង្វែរ គ.ប.ប. ខេត្តបន្ទាយមានជ័យសហការជាមួយសមាជិកនៃគ្រូបង្វែរខេត្តបន្ទាយមានជ័យ ចុះទៅពិនិត្យស្ថានភាពកម្រិតនៃផលិតផលកែច្នៃម្ហូបអាហារ រយៈពេល កាលបរិច្ឆេទ និងការគ្រប់គ្រងគុណភាពប្រតិភូចម្រុះ ភ្នំពេញ និងប្រតិភូសមាជិកស្រុកស្រែក្រវាត់ ភ្នំពេញ និងប្រតិភូសមាជិកស្រុកស្រែក្រវាត់ និងប្រតិភូសមាជិកស្រុកស្រែក្រវាត់... ទំព័រ ២៤

[翻訳を見る](#)



- CCF 専門職員が国民の健康保護のため、あらゆる食品の調査並びに追加教育を実施（写真はモンドルキリ州）
 2024年3月14-15日、全国の首都・州 CCF 支部専門職員が市場にて国民の健康にリスクのある食品を中心に立入検査を行った。検査と並行して、市場や店舗で食品を販売する商売者に対して、消費者である国民に対して販売をする前に全ての食品が安全であることを確認するよう、追加教育を実施した。

図表 24 立入検査と追加教育の記事 (CCF のフェイスブック)


អង្គការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គិច្ចការប្រគល់ជូន និងបង្ការការគ្រឿងបន្លំ CCF
 3月16日

មន្ត្រីនៃគ្រូបង្វែរ គ.ប.ប. អង្គការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គិច្ចការប្រគល់ជូន និងបង្ការការគ្រឿងបន្លំ CCF បានចុះទៅធ្វើការពិនិត្យ និងចាប់ផ្តើមការប្រតិបត្តិការណ៍ (ប្រតិបត្តិការណ៍) នៅថ្ងៃទី១៤-១៥ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២៤ មន្ត្រីនៃគ្រូបង្វែរ គ.ប.ប. ខេត្តបន្ទាយមានជ័យសហការជាមួយសមាជិកនៃគ្រូបង្វែរខេត្តបន្ទាយមានជ័យ ចុះទៅពិនិត្យស្ថានភាពកម្រិតនៃផលិតផលកែច្នៃម្ហូបអាហារ រយៈពេល កាលបរិច្ឆេទ និងការគ្រប់គ្រងគុណភាពប្រតិភូចម្រុះ ភ្នំពេញ និងប្រតិភូសមាជិកស្រុកស្រែក្រវាត់ ភ្នំពេញ និងប្រតិភូសមាជិកស្រុកស្រែក្រវាត់... ទំព័រ ២៤

[翻訳を見る](#)



6. 消費者行政の最近の動き⁴⁷⁹

- ・ CCF 支部専門職員による 2 州の中学生向け食品安全教育
2024 年 3 月 14-15 日、ラタナキリ州カーチャン中学校並びにパイリン州プサープロム中学校の 400 名以上の学生に向けて、CCF 支部職員による教育イベントが行われた。教職員、学生らは安全でない食料品を摂取することから受ける影響、食中毒の予防法、食料品起因の病気などの知識を学んだ。イベントでは、CCF 支部から学校に対し、ポスターや法律を説明した資料が提供された。

図表 25 食品安全教育の記事 (CCF のフェイスブック)



- ・ CCF 総局の Facebook Page にて消費者向け啓もう動画配信
カンボジアでは国民の間で Facebook が多く利用されており、政府機関でもこの媒体を利用して国民向け啓もう教育広報活動を展開している。CCF 総局においても 2 分前後のショートムービーを作成し、日々 Facebook で配信をしている。以下はその一例。

⁴⁷⁹ <https://www.facebook.com/ccfkh>

図表 26 消費者向け啓もう動画配信の記事 (CCF のフェイスブック)



消費者保護に関するショートムービー⁴⁸⁰。CCF 総局への相談・苦情窓口（ウェブ、App）が紹介されている。

図表 27 相談・苦情窓口に関するショートムービー



⁴⁸⁰ <https://www.facebook.com/watch/?v=1139218654188450>

図表 28 「弱い立場にある消費者の保護」と題したショートムービー⁴⁸¹



7. 消費生活相談の受付体制

カンボジアでは日本の消費生活センターのような一元的に消費者からの相談を受けるシステムはなく、各省庁・機関がその任務の範囲に応じて相談窓口を設けている。

(1) 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

① 消費者保護・競争・偽造抑制総局（CCF）

a. 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）

組織概要は本章 1. (1) に記載のとおり。

b. 相談受付の詳細

(ア) 受付相談内容・範囲

一般消費者、事業者からの相談・苦情の受付。

(イ) ウェブ相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

CCF 総局ホームページの苦情・相談受付ページ⁴⁸²がある。一般消費者又は事業者の身元に関して記載する欄、懸念や苦情の詳細内容について書き込む欄がある。

⁴⁸¹ <https://www.facebook.com/ccfkh/videos/1085322346007168>

⁴⁸² <https://www.ccfkgov.kh/en/complaint>

図表 29 CCF 総局ホームページの苦情・相談受付ページ

The image shows a web form for filing a complaint. The form is titled "COMPLAINT FORM" and is divided into several sections. The top right corner features a logo and the text "COMPLAINT FORM" with a red button labeled "FORMULIR". The form includes fields for "Name", "Address", "Phone", "Email", "Subject", "Date", "Time", "Location", "Description of the complaint", "Contact information", and "Other information". A red "Submit" button is located at the bottom right of the form. The form is set against a light gray background with a blue footer.

また、App (ccf complaint app) を携帯にダウンロードすることで、ホームページとほぼ同様の情報が得られるほか、懸念・苦情を書き込むフォーマットも用意されている。

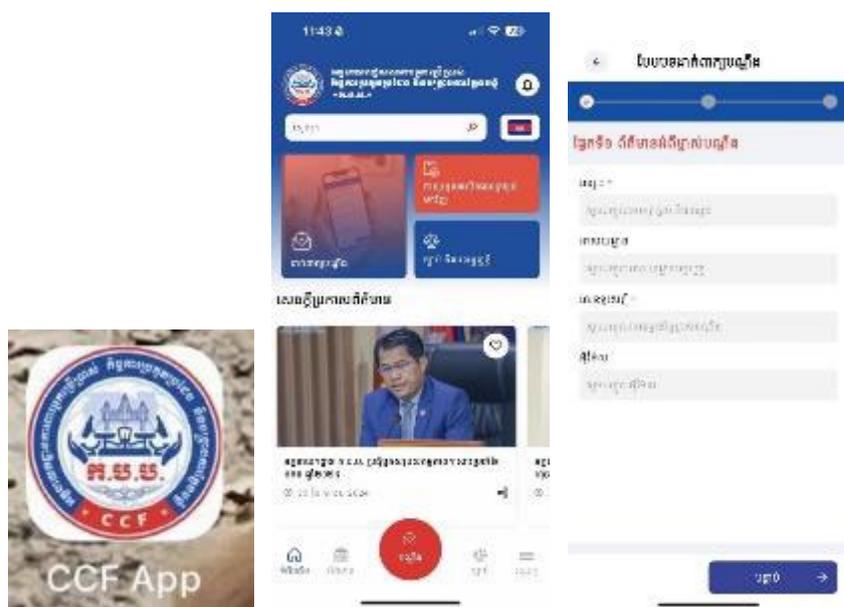
図表 30 ccf complaint app の画面 (その 1)



図表 31 ccf complaint app の画面 (その 2)



図表 32 ccf complaint app の画面（その 3）



URL : <https://www.ccf dg.gov.kh/en/complaint>
 Tel : +85523231856/92830856
 E-mail : info@ccfdg.gov.kh
 Address : St.18, Kdey Takoy Village, Sangkat Veal Sbov, Khan Chbar Ampov, Phnom Penh

(ア) 利用料

利用料の詳細は見つけれなかった。

(イ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

受付体制の詳細情報は見つけれなかった。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

利用数等の統計データは見つけれなかった。ただし、CCF 総局がドイツ連邦政府技術協力機関 GTZ の支援を受けて、競争法の内容・政策に関する資料、競争法に関連する FAQ を一般公開している。

図表 33 競争法の内容・政策に関する資料と競争法に関連する FAQ



② カンボジア標準機関 (Institute of Standard of Cambodia : ISC)

a. 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）

組織概要は本章 1. (3) ① (c) に記載のとおり。

b. 相談受付の詳細

(ア) 受付相談内容・範囲

ISC 所管の業務に関する相談。また、事業者向けのライセンス申請が可能。

(イ) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

ISC ホームページ上⁴⁸³に相談受付のための電話、E-mail、HP からのフォーム等の掲載あり。

URL : isc.gov.kh/en/contact

Tel : +85523216086

E-mail : misti-tbt@isc.gov.kh

Address : #538 National Road No.2, Sangkat Chak Angre Leu, Khan Meanchey, Phnom Penh

(ウ) 利用料

利用料の詳細は見つけられなかった。

(エ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

受付体制の詳細情報は見つけられなかった。

(オ) 受付情報の集約・分析方法

受付体制の詳細情報は見つけられなかった。

⁴⁸³ isc.gov.kh/en/contact

③ 農林水産省（MAFF）

a. 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）

組織概要は本章 1. (3) ① (d) に記載のとおり。

b. 相談受付の詳細

(ア) 受付相談内容・範囲

農林水産業全般の相談・苦情受付。

相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

MAFF ホームページ上⁴⁸⁴に相談受付フォームの掲載あり。

URL： <https://gi.maff.gov.kh/complain>

Tel： 記載なし

E-mail：記載なし

Address：記載なし

また、農林水産業における各種申請・試験の料金表⁴⁸⁵が掲載されている。

(イ) 利用料

利用料の詳細は見つけられなかった。

(ウ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

受付体制の詳細情報は見つけられなかった。

(エ) 受付情報の集約・分析方法

受付体制の詳細情報は見つけられなかった。

④ 工業科学技術革新省（MISTI）カンボジア国立計量センター（NMC）

a. 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）

組織概要は本章 1. (3) ① (g) に記載のとおり。

b. 相談受付の詳細

(ア) 受付相談内容・範囲

省全体の業務に関する相談・苦情受付。

(イ) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

MISTI ホームページ上に相談受付フォームの掲載あり⁴⁸⁶。また、同ホームページ上に NMC 管轄の申請フォームの掲載あり⁴⁸⁷。

URL： <https://misti.gov.kh/index/feedback>

⁴⁸⁴ <https://gi.maff.gov.kh/complain>

⁴⁸⁵ <https://web.maff.gov.kh/service?/lang=kh>

⁴⁸⁶ <https://misti.gov.kh/index/feedback>

⁴⁸⁷ <https://misti.gov.kh/departments/index?dept=public-service-of-nmc.html>

Tel : +85523211141

E-mail : info@misti.gov.kh

Address : Norodom Boulevard, Sangkat Phsar Thmey III, Khan Daun Penh,
Phnom Penh,

(ウ) 利用料

利用料の詳細は見つけられなかった。

(エ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

受付体制の詳細情報は見つけられなかった。

(オ) 受付情報の集約・分析方法

受付体制の詳細情報は見つけられなかった。

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) 日本・カンボジア官民合同会議

2007年6月14日に故・安倍晋三首相（当時）とフン・セン首相（当時）が署名した日本カンボジア投資協定の締結を受けて設置された2国間の枠組みである「官民合同会議」にて、カンボジア日本人商工会（Japanese Business Association of Cambodia : JBAC⁴⁸⁸）から会員企業等が抱える投資環境上の課題をカンボジア政府に提言する枠組みが設けられている（カンボジア側からカンボジア開発評議会（Council for the Development of Cambodia : CDC⁴⁸⁹）議長が、日本側から在カンボジア日本国大使が共同議長）。二国間対話というこの枠組みは、カンボジア政府と他国との間では見られない特別なものとしてとらえられている。これまでに27回（2024年2月15日実施）にわたって会議が開催されている。

消費者保護に関連する事案として、2020年頃から投資委員会より以下の問題提起が本会議で行われ、その後同委員会と担当省庁の個別対話が繰り返され、関係当局の取締りが開始されているに至っている。

1) 商標保護及び不正競争防止法運用徹底

正規代理店により商標登録されているモデルの新車・中古車が、並行輸入業者により輸入・販売されているため、関税消費税総局（GDCE）による新車個人輸入時の取締り強化並びに並行輸入された中古車を新車として広告・販売しているケースについては、消費者保護の観点から商業省による取締強化を要望。

2) 新車安全法規の遵守

輸入・販売される新車に関する安全法規があるものの、並行輸入業者が安全法規を遵守していない問題があり、工業科学技術革新省（MISTI）管轄下のカンボジア標準機関（Institute of Standard of Cambodia : ISC）による該当業者に対する指導及び罰則（指導後6か月間の猶予あり）の適用が始まった。

⁴⁸⁸ <https://jbac.info>（会員限定ページへのアクセスは会員登録が必要）

⁴⁸⁹ <https://cdc.gov.kh>

3) 並行輸入品・偽造品取締強化（自動車部品・潤滑油、たばこ等）

正規代理店が各ブランドの商標権をカンボジア商業省に登録し、独占販売権を得て正規品の販売をしているが、並行輸入品・偽造輸入品・偽造国内生産品が市場に出回っており、正規代理店の販売権侵害、消費者が品質・安全性のリスクにさらされていることが危惧される旨提言。これを受けてCFF総局が小売店での取締り強化を始めたのと同時に、輸入時の取締りを関税消費税総局（GDCE）にも求めている。

（2） 市民によるSNS（Facebook等）での電子商取引急増に伴う摘発

カンボジアにおいてはFacebookが国民の間で盛んで、オンラインによる販売目的でアカウントを作成し、個人的な平行輸入品・偽造輸入品・偽造国内生産品の販売を行うケースが多発している。特に、新型コロナウイルス感染症が蔓延していた当時は、医薬・医療品（治療薬やアルコール消毒剤、マスクなど）の販売が横行し、保健省が摘発を行うケースが目立った^{490 491}。また、コロナ関連以外でも、だれもが手軽に事業を始められることから、生活用品、衣類、雑貨等のオンライン販売をする者も多く、新聞等で電子商取引に対する警告が発せられている。

⁴⁹⁰ （プノンペンポスト紙記事）<https://www.postkhmer.com/ព័ត៌មានជាតិ/ប្រកាសហាមលក់និស្សឺស៊ី-សង្ហារពេជ្យ-និងសារពាតុសម្លាប់មេរោគអីម៉ូនូឡូព្យ>

⁴⁹¹ （カンボジアトマイ紙記事）<https://www.kampuchearthmey.com/local-news/590711>

第8章 ラオス人民民主共和国

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

はじめにラオス人民民主共和国（以下ラオス）の消費者保護政策を概観する。

ラオス政府の消費者保護政策の基本的な考え方は消費者からのクレームをくみ上げ収集を行い、これに対して事業者側に指導を行い改善と補償を要求するという考えを基にしており、具体的な実施方法として以下の4つのポイントで構成されている。

消費者保護法の制定：2010年に消費者保護法が制定され、消費者の権利や義務、不公正な取引や不良品の防止、消費者教育や紛争解決の仕組みなどが定められた。

消費者保護委員会の設置：2016年に消費者保護委員会が設置され、消費者保護法の施行や監督、消費者の苦情やクレームの受付、消費者教育や啓発活動などを行うとしている。

消費者団体の支援：消費者保護委員会は、消費者団体と協力して、消費者の意識向上や情報提供、消費者の利益擁護などの支援を標榜している。

国際協力の活用：ラオス政府は、日本やASEANなどの国際協力機関と連携して、消費者保護政策の強化や人材育成、消費者教育などの分野で技術協力や資金援助を受けている。

ラオスにおける消費者対策の実施を主導する消費者当局として、商業工業省（Ministry of Industry and Commerce / MOIC）が管轄しており、消費者保護法をベースに対策を行っている。

2010年の消費者保護法は、商品とサービスの使用による消費者の法的利益、安全、健康を保証することを目的としており、以下のような内容を規定している。

商品とサービスの製造、輸入、販売、卸売は、関連部局が定めた条件、基準、規則を遵守しなければならない。

宣伝は、商品とサービスの性質、種類、特徴、質について真実に正当であることを保障しなければならない。

消費者は、商品とサービスの価格、ラベル、掲示板広告などの情報にアクセスできる権利を有する。

消費者の利益を侵害する、事実ではない宣伝や不正な商品とサービスに対しては、調停的な措置、行政措置、法的措置を取ることができる。

ラオスの消費者保護政策はまだ発展途上であり、eコマースや国際協力などの新しい分野に対応するために、法令の改正や新規の策定が進められている。また、消費者保護団体の設立運営に関する指針も策定され、消費者の意識向上や権利擁護に向けた支援が各国機関・団体から行われている。これらの主管省庁は商業工業省である。他に電気通信事業、金融関連事業、医薬品等で消費者保護に関する規定がある。また、価格統制等については経済警察や国内貿易局等の管轄になっている。消費者による苦情については主として商工省となっているが首相府、国民議会、警察にそれぞれ苦情受付窓口が用意されている。

ラオスの法制度は、一党支配体制であるという特有な点があり、党の政治的・経済的路線を具現化するための手段としての5年ごとに策定される「経済・社会開発計画」を基に、国家の統制やそれに付随して発生する問題解決のための法整備が行われている。これは、中央計画経済体制であった1970年代、市場経済化を行っている現在も変化していない。「経済・社会開発計画作成と管理に関する首相令135号」に「開発計画は、党路線や国家の経済・社会か初管理を展開し、執行することにお

ける主要な手段である。」と規定されている。

第9次経済・社会5か年計画（2021-2025年度）では大きな方向性となる6つの大目標に、党の意図が表れていると考えられる。

- ① 経済が継続的、良質的、安定的、持続的に成長
- ② 科学技術を研究、応用し、製造、サービスの付加価値を生み出せる人材の育成
- ③ 国民の物的、精神的な生活水準の一步ずつの改善
- ④ 自然環境の保全と災害リスクの低下
- ⑤ インフラ整備の強化、地の利を生かした積極的な地域又は国際的な協力枠組みへの参加
- ⑥ 国家運営の効率化、法治の権威と厳格性によって守られる平等かつ公正な社会の構築

そしてより中長期的な目標として、後発開発途上国からの脱却や持続的開発目標 2030 に向けたグリーン成長戦略の実現などが掲げられている。これらの中長期の目標からは、ラオスが「高度」成長から「持続可能」な成長に転換しようとしているとみることができる。言い換えれば、一時的に高い成長率を実現するよりも、低い成長率でも成長し続けることを目指そうとしているのである。持続的発展は一般的に、経済、社会、環境が融和した開発の概念だが、上述の6大目標に置き換えれば、経済開発、社会開発と環境保全目標である②から⑥を通して、持続可能な発展である①の実現を目指そうとしているとみることができる。

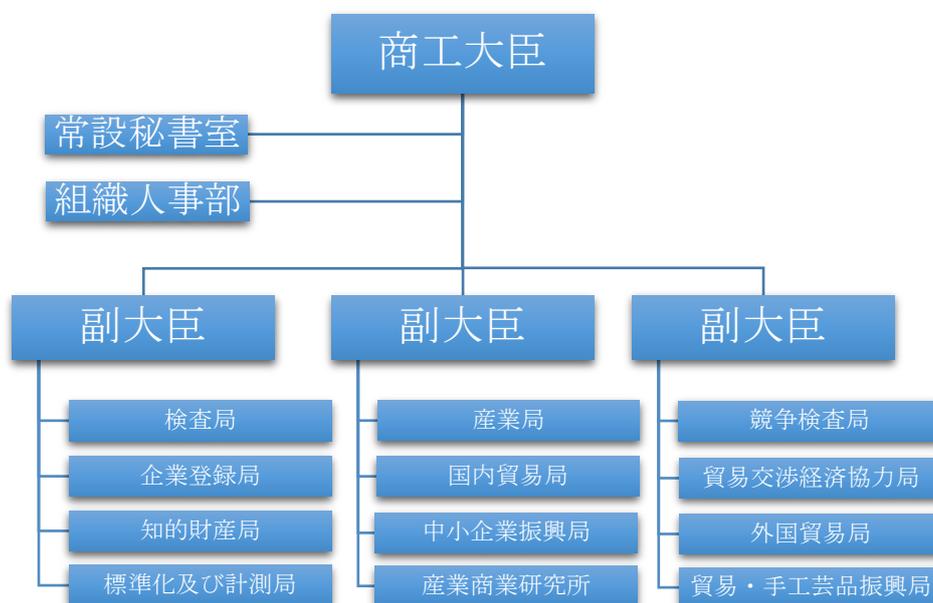
これらの目標と一般消費財等の多くを輸入に頼っている国情から、各種製品及びサービスについて一定の基準を設け、国民を保護することを目的とした消費者保護法制の整備の充実を図ろうとしている。

2010年以前のラオスの消費者保護についての法制度は、消費者保護については専門法がなく、民法等による保護のみとなっており、不十分で不完全であった。ラオスは1986年に市場経済化を推進する「新思考政策」を導入したが、それに伴う法整備は遅れていた。消費者保護に関する法令は、1992年の商業法と1995年の民法典の一部にしか存在せず、それらも不明確で矛盾する部分が多くあり、また、消費者保護の実施機関や手続も不在で、消費者の権利や利益を侵害された場合に救済を求めることが困難であった。そのため、ラオスの消費者は、不正な商品やサービスに対して無防備で、健康や安全が脅かされる危険にさらされていた。

2010年に消費者保護法が制定されるまで、ラオスの消費者保護についての法制度は、国際基準に適合しておらず、消費者の信頼や市場の発展に支障をきたしていた。消費者保護法は、ラオスの消費者保護についての法制度を大きく改善し、消費者の権利や利益を保障するための原則や措置を定めた。しかし、消費者保護法の施行後も、まだ実施上の課題や改善の余地があり、例えば、消費者保護法の下位法令や規則の整備、消費者保護の実施機関や人材の強化、消費者の意識や教育の向上などが挙げられる。

(1) 消費者当局

上述のとおり、消費者対策を主導する当局は、商業工業省⁴⁹²（以下「MOIC」という。）であり、ラオスにおける消費者保護問題全般に関する国の政策について、政府、公官庁、地方政府、消費者保護団体等の調整を行う。



図表 34 商業工業省の組織図⁴⁹³

(2) 消費者当局の位置づけ

MOIC は首相直属の機関として政府法（Law on Government）によって成立しているが、国民議会在が制定した法律ではなく首相府令に基づいており、他省庁も同様に首相直属の機関として独立して責務を負うこととなっている。

各法律に基づき責任所管省庁が定められており、基本的に該当する法律に基づく業務については責任所管省庁が行うが、省庁間での任務範囲が重複するものについては、その任務の重複が顕著になった場合の是正措置として、その任務が政府の重点分野の場合は首相府内の機関の権限を強化させる方法による調整と、大臣間レベルでの調整を行う方法により行われている。（首相府内の機関とは首相府内に政府課題を担当する大臣が設定されており、MOIC の場合は首相府経済担当大臣が首相府内にあり、この担当大臣の権限を強化させる場合と、首相府の担当大臣間での調整によって各省庁間の権限の調整を行う場合、又は、担当大臣により各省庁大臣間との調整を行う場合等がある。）

MOIC は、消費者保護に関する執行機関の一つとみなされており、国内貿易局（Department of

⁴⁹² <http://www.moic.gov.la/>（URL 最終確認日は 2024 年 3 月 29 日。以下ラオスの章について全て同じ。）

⁴⁹³ https://www.moic.gov.la/?page_id=2&lang=en

Domestic Trade) を通じ事業者の摘発も行う。国内貿易局の職員は、消費者を保護する権限を与えられており、ラオス市場に流通する、消費者を意図的に混乱させる商品から消費者を保護している。商品の性質に応じて、他の省庁又は関連部門の支援を求める場合もあり、例えば問題の商品が医薬品の場合、保健省の協力を求めることもある。

(3) 関連省庁・機関並びにその概要

① 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

以下に挙げる関連省庁及び機関は MOIC を主体としながらも、対象物の専門性に合わせた各省庁及び機関となっており、協調して消費者保護政策の実施を行うこととされている。

a. 治安維持省⁴⁹⁴ (Ministry of Public Security) 及び経済警察 (Economic Police)

ラオスでの消費者保護として知的財産権の保護を希望するブランドの所有者は、ラオス経済警察に取締りを申し立てることができる。経済警察は治安維持省内にある部門で、癒着防止のため独立部門として設定されていて、経済警察は申立てを治安維持省に報告する。2018 年に新しい刑法が制定されて以来、知的財産権の侵害は刑事犯罪とみなされている。商品の偽造、不正競争の行使等により他人に損害を生じさせた場合、罰金及び懲役刑に処される可能性がある。偽造品を製造又は取引する行為、詐欺に関与する人も不公正な競争慣行の罪に問われる。

b. 財務省⁴⁹⁵ (Ministry of Finance)

財務省の役割は金融機関が法律や規則を遵守しているかを監督することとなっており、金融機関や消費者の紛争に関しての調停及び仲裁を行う権限を持っていない。この役割は中央銀行 (Bank of the Lao PDR / BOL) が行うことになっており、商品の不当表示、不十分な情報開示、詐欺、汚職、規則違反等が行われた場合には通報を受けることとなっている。また、金融サービスの利用者保護に関する首相令に基づき中央銀行で紛争解決が行えることとなっている。

税関局 (Customs Department)

税関局は、消費者保護につながるコピー商品や不正商品の取締りのベースとして、知的財産権、特に工業意匠権、商標権、著作権の保護において積極的な役割を果たしている。税関局は、財務省の監督下にある。知的財産権者は、中央の税関局の職員と、33 か所の国際チェックポイント (各地の税関) のいずれかに配置されている税関職員が、知的財産権をラオスに登録している知的財産権所有者の権利を侵害する可能性のある商品を監視できるように、知的財産権の税関登録を更新する。税関職員は、ラオス市場に流入する商品の監視と、ラオス市場から第三国に流出する商品の監視を担当している。

⁴⁹⁴ <https://laosecurity.gov.la/>

⁴⁹⁵ <https://www.mof.gov.la/>

c. ラオス中央銀行⁴⁹⁶ (Bank of the Lao PDR/BOL)

ラオス中央銀行はラオス政府の省に相当する国家機関で、国家の社会経済発展を支援するために主にマクロ経済管理を行う中央銀行として、通貨管理、金融機関の監督、支払システムの効率的な開発を主な業務としている。

中央銀行の総裁は首相の任命制となっており、非常に政府に近い組織となっている。マイクロファイナンスの普及や、中小零細企業向けの融資制度等の整備も各省庁と協調し行っている。

d. 天然資源環境省⁴⁹⁷ (Ministry of Natural Resources and Environment/MONRE)

天然資源環境省は政府による資源と自然環境の管理を管轄しており、これには、土地・水・大樹・生物多様性における環境的社会的管理が含まれている。土地利用に関する登録について一元管理及び権限を有しており、土地関連における消費者保護については他省庁と連携で監督を行っている。

e. 保健省⁴⁹⁸ (Ministry of Health)

食品・医薬品局 (Department of Food and Drug)

保健省、食品・医薬品局は食品等の表示や内容物に関する監視、及び医薬品の登録や成分等の分析、医療機器等の登録や安全性の確認等、食品医薬品に関する監視及び安全性の担保及び規格の策定等を担当している。

f. 農林省⁴⁹⁹ (Ministry of Agriculture and Forestry)

畜産局 (Departments of Livestock)

農林総合研究所⁵⁰⁰ (National Agriculture and Forestry Research Institute/NAFRI)

畜産局は主として食肉に対する調査分析及び監視を担当しており、国内における畜産の安全指導、と殺及び流通、輸入される食肉製品・生きた動物・繁殖用精子等の監視、輸出される食肉・動物等の検疫等を行っている。

NAFRIはラオスにおける農林畜産の新品種や農薬等の適合及び安全性の試験を行う機関であるとともに、輸入品種や害虫等の調査研究、農林畜産品種の種の保存及び希少品種の保護育成等を行っている。

g. 技術通信省⁵⁰¹ (Ministry of Technology and Communication/MOTC) (旧郵政通信省及び科学技術省の一部)

デジタルテクノロジー部 (Departments of Digital Technology)

⁴⁹⁶ <https://www.bol.gov.la/en/index>

⁴⁹⁷ <https://www.monre.gov.la/>

⁴⁹⁸ <https://moh.gov.la/>

⁴⁹⁹ <https://www.maf.gov.la/>

⁵⁰⁰ <https://www.nafri.org.la/>

⁵⁰¹ <https://mpt.gov.la/>

テクノロジーイノベーション局 (Departments of Technology Innovation)

技術通信省は電気通信・インターネットを利用したサービスに関する分野の基準の策定及び監視を担当しており、電信電話に関する基準の策定及びサービスの監視、インターネット上での商業活動や誹謗中傷等の基準の策定や監視を行っている。

h. 情報文化観光省⁵⁰² (Ministry of Information, Culture and Tourism/MICT)

観光局⁵⁰³ (Tourism Department)

観光管理局 (Tourism Management Department)

観光マーケティング局 (Tourism Marketing Department)

ラオスの旅行法は基本的に旅行や観光に関する言葉の定義を定めており、旅行者の保護を目的とする具体的な項目が定められていない。そのため、情報文化観光省は、上記3局が国内外からの観光客からの情報収集を行い、関連省庁に対して問題解決の対応してもらおうという対策を行っている。また、許認可権限を有する旅行代理店・宿泊事業者・観光ガイド等に対しては是正や認可の見直し等の指導を行っている。

i. 司法省⁵⁰⁴ (Ministry of Justice)

各級人民裁判所 (people's court)

経済紛争解決センター (Economic Dispute Resolution Center)

ラオスにおいては、紛争が生じたとき、裁判所での訴訟提起の前に、必ず当事者の管轄下にある村又は経済紛争解決センターで調停を行う必要がある。調停において、和解合意に至らなかったことを証明しなければ、裁判所は事件を取り扱わない仕組みとなっている (民事訴訟法第 170 条)

村レベルの調停で取り扱うことができる紛争には、

(ア) 民事関係

家畜問題、相続問題、境界問題、土地使用权、商事関連以外の契約違反、村の運営に関する紛争、その他法律が定める私人間の問題など。

(イ) 商事関係

小規模で解決が困難ではない商事に関連する問題。紛争金額が高額であっても、当事者が合意し、調停人に紛争解決の能力がある場合は扱うことが可能である。

(ウ) 家族関係

離婚以外の家族間の問題、夫婦の財産、家族内の借金、養育・扶養・養育・扶養費の問題、親子関係の問題など。ただし、ドメスティックバイオレンスについては、民法の規定に従う。

(エ) 環境関係

家畜の糞尿問題、ごみ問題、汚水の垂れ流しなど小規模で被害額が高くない紛争。

(オ) 労働関係

⁵⁰² <https://mict.gov.la/>

⁵⁰³ <https://www.tourismlaos.org/>

⁵⁰⁴ <https://www.moj.gov.la/>

事業体の中ではなく、家族内の労務問題。事業体の中の労働紛争については、村レベルの労働社会福祉支局がその解決を担う。ただし、村レベルに同支局がない場合は、村レベルの紛争解決チームが扱うことが可能である。

(カ) 刑事関係

財産の被害額が 百万キープ (約 百ドル) 以下の事件。ただし、強奪、強盗、常習的な犯罪又は累犯は除く。

身近な人からの傷害事件。ただし、女性と子供への暴力行為、60 歳以上の人への被害、身体障害、常習的な行為、累犯は除く。

その他、名誉棄損、誹謗、侮辱、過失致死、姦通、身近な人による人権侵害、プライバシー侵害、住居侵入、個人情報の漏洩など。

(キ) 青少年犯罪

15 歳未満の重犯罪、常習的又はグループ犯罪又は軽犯罪 15 歳以上 18 歳未満で禁固刑 3 年以下の軽犯罪及び中犯罪

15 歳以上 18 歳未満で刑事事件の要件を満たす、被害額が 百万キープ以下の犯罪。

ただし、強奪、強盗、常習的な犯罪又は累犯は除く。

となっており、上記以外のものを紛争解決センターで取り扱うことが一般的となっている。

j. 公共事業運輸省⁵⁰⁵ (Ministry of Public Works and Transport /MPWT)

公共事業運輸省は水道や道路等の公共インフラの計画や設計及び管理、航空・鉄道・自動車の登録・管理・指導等を主な業務とし、土木や建築等の基準の策定及び監視等も行っている。

k. エネルギー鉱業省⁵⁰⁶ (Ministry of Energy and Mines/MEM)

エネルギー鉱業省はラオスの鉱山資源の管理及び鉱物製品の輸出入管理、電力の輸出入管理、水力発電所等の発電所の許認可及び基準の策定、ラオス電力公社 (Electricite du Laos/EDL)、ラオス発電公社 (EDL-Generation Public Company/EDL-GEN)、ラオス国営送電会社 (Electricite du Laos Transmission Company Limited /EDL-T) や IPP 事業等への資本参加による送受発電事業への参画などを行っている。

1. 首相府 (Prime Minister's Office)

首相府はラオス政府の首長である首相が所属する行政機関で、首相は国民議会の承認を経て、大統領が任命する。ラオスの政治制度は人民革命党による一党指導体制で、首相も党の幹部を兼任している。党は人民 (国民) からの意見を収集し政策に反映させるという大原則があるため、広く国民からの相談や苦情を受け付ける窓口にもなっている。

m. 国民議会⁵⁰⁷ (The National Assembly of the Lao PDR)

⁵⁰⁵ <https://www.mpwt.gov.la/en/>

⁵⁰⁶ https://www.mem.gov.la/?page_id=629&lang=en

⁵⁰⁷ <https://na.gov.la/>

ラオスの国民議会は、1991年の憲法制定に伴い最高人民会議に代わり設置された一院制の議会である。国民議会は立法機関としての役割のほか、行政及び司法機関を監督する権限を有している。国民議会は人民革命党からは独立しており、議員になるために人民革命党員になる必要は必ずしもない。議員は自身の選挙区である県の行政機関の監督権限を有しており、県民からの相談や苦情を受け付けるため、国民議会において相談窓口が設置されている。

② 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

審議・助言・監視をする機関については、上記の消費者政策を実施する省庁及び機関が MOIC を主体としてその対応を行っている。

2. 消費者関連法規の所管状況

(1) 専管の関連法令（法律名、英文法律名、発行年、番号、発行機関）

① 商業工業省（Ministry of Industry and Commerce）所管

・消費者保護法（Protecting consumers Law）⁵⁰⁸（2010年6月30日 No.02/国民議会）

消費者保護の基本法となっており、政策・用語等の定義、措置や罰則等を定めている。

・工業加工法（The Industrial Processing Law）⁵⁰⁹（2014年7月11日 No64/国民議会）

工業加工を行う工場の設置や生製品の品質に関する基準の順守を定めている。

・アンチダンピング法⁵¹⁰（Anti-Dumping and Countervailing Measures）（2019年6月14日 No65/国民議会）

主に輸入品を対象に、販売促進費等の管理・監視・検査・規制及び措置を定め、関税による相殺措置等を定め消費者と国内生産者の保護を定めている。

⁵⁰⁸ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Protecting%20consumers%20Law%20.pdf>

条文英訳：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Law%20on%20Consumer%20Protection.pdf>

条文日訳：

<https://www.jica.go.jp/Resource/activities/issues/governance/portal/laos/ve9qi800000fopc-att/03-35.pdf>

⁵⁰⁹ 条文：

[https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/The%20Industrial%20Processing%20%20Law%20\(%20Amended%20\)%20.pdf](https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/The%20Industrial%20Processing%20%20Law%20(%20Amended%20)%20.pdf)

⁵¹⁰ 条文：

[https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/ADCVD%20%20Law\(%20Eng\)%20\(1\).pdf](https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/ADCVD%20%20Law(%20Eng)%20(1).pdf)

・知的財産法 (intellectual property law) ⁵¹¹ (2017年11月15日 No38/国民議会)

知的財産の目的・定義等を定め、知的財産の侵害及び侵害されている商品等から消費者を保護する。商号及び営業秘密等についても本法の管轄となっており、商品の誤認混同の防止及び保護を行う。

・化学物質管理法 ⁵¹² (Law on Chemicals Management) (2016年11月10日 No202/国民議会)

ラオスにおける化学物質の登録、輸出入等について国民の健康、生命、環境、社会の安全性の担保を行うことを目的とし、不正や基準に満たない物質による消費者の保護についても言及されている。「化学薬品の登録、輸入、輸出、及び通過に関する決定」(2020年商工省令 No1204) で工業手工芸局により物質が規定されることとなっている。

② 治安維持省 (Ministry of Public security) 所管

・刑法 ⁵¹³ (On the Promulgation of the Penal Code) (2017年6月26日 No118/首相府)

⁵¹¹ 条文:

[https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E2%80%8B%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%E2%80%8B%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E2%80%8B%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%20%E0%BA%8A%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%AA%E0%BA%B4%E0%BA%99%E2%80%8B%E0%BA%97%E0%BA%B2%E0%BA%87%E2%80%8B%E0%BA%9B%E0%BA%B1%E0%BA%A99%E2%80%8B%E0%BA%8D%E0%BA%B2%20\(%E0%BA%AA%E0%BA%B0%E2%80%8B%E0%BA%9A%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E0%BA%9B%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%9B%E0%BA%B8%E0%BA%87\).pdf](https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E2%80%8B%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%E2%80%8B%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E2%80%8B%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%20%E0%BA%8A%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%AA%E0%BA%B4%E0%BA%99%E2%80%8B%E0%BA%97%E0%BA%B2%E0%BA%87%E2%80%8B%E0%BA%9B%E0%BA%B1%E0%BA%A99%E2%80%8B%E0%BA%8D%E0%BA%B2%20(%E0%BA%AA%E0%BA%B0%E2%80%8B%E0%BA%9A%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E0%BA%9B%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%9B%E0%BA%B8%E0%BA%87).pdf)

条文日:

<https://www.jica.go.jp/Resource/activities/issues/governance/portal/laos/ve9qi800000fopc-att/03-19.pdf>

⁵¹² 条文:

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%84%E0%BA%B9%E0%BB%89%E0%BA%A1%E0%BA%84%E0%BA%AD%E0%BA%87%E0%BB%80%E0%BA%84%E0%BA%A1%E0%BA%B5.pdf>

⁵¹³ 条文:

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/26%E0%BA%AA%E0%BA%9E%E0%BA%8A2018.pdf>

国民の権利・利益・生命・健康・権利等の侵害に対して、特定の行為を刑法犯と定めその加害者に対しての刑を定めている。

③ 財務省 (Ministry of Finance) 所管

・ 保険法⁵¹⁴ (Insurance law) (2019年11月29日 No78/国民議会)

保険及び保険契約に関する法律で、契約時及び支払時等における消費者の保護について規定している。

④ ラオス中央銀行 (Bank of the Lao PDR) 所管

・ 商業銀行法⁵¹⁵ (Law on Commercial Bank) (2023年7月17日 No95/国民議会)

商業銀行の設置や運営に関して規定しており、預金の種類や預金の保護等の消費者保護について規定している。

・ ラオス中央銀行法⁵¹⁶ (Law on Bank of the Lao PDR) (2018年6月19日 No206/国民議会)

ラオス中央銀行の役割及びラオスにおける金融機関等について規定しており、各金融機関を利用する消費者の保護について規定している。

・ 証券取引法⁵¹⁷ (Law on Securities) (2019年12月3日 No32/国民議会)

証券及び証券取引、証券取引所に関する規定をしており、証券業務の効率性、透明性、公平性及び金融システムのリスクに対して言及し、参加する個人、法人、組織に対しての権利と不正取引の防止について規定をしている。

条文英訳：

https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/1Oct2020_Lao%20Penal%20Code_English%20version.pdf

条文日訳：

<https://www.jica.go.jp/Resource/activities/issues/governance/portal/laos/ve9qi800000fopc-att/01-34.pdf>

⁵¹⁴ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/78%E0%BA%AA%E0%BA%9E%E0%BA%8A2019.pdf>

⁵¹⁵ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/39%E0%BA%AA%E0%BA%9E%E0%BA%8A17%EF%80%A27%EF%80%A22023.pdf>

⁵¹⁶ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/47%E0%BA%AA%E0%BA%9E%E0%BA%8A2018.pdf>

⁵¹⁷ 条文：<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Securities.pdf>

・金融決済システム法⁵¹⁸ (Payment System Law) (2027年11月7日 No292/国民議会)

金融通貨の安定と決済システムの促進を目的とし、デビットカード、クレジットカード、QRコード等の決済手段における金融決済時の消費者保護と個人情報の取扱いについて規定をしている。

⑤ 天然資源環境省 (Ministry of Natural resource and environment) 所管

・土地法⁵¹⁹ (Land Law) (2019年6月21日 No70/国民議会)

土地の保護や開発に関する適正利用に関して規定されており、コンドミニアムや使用权、販売やリース及び担保等に関することが規定されており、契約時等における消費者保護について言及している。

・環境保護法⁵²⁰ (Environmental Protection Law) (2012年12月18日 No41/国民議会)

本法は、公共資源、天然資源、生物多様性を保護し、国の持続可能な社会経済的発展を確保するために、環境の管理、監視、回復、保護に必要な原則、規則、措置を規定しており、個人法人を問わず煙、粉塵、振動、騒音、放射線、変色、臭気、廃棄物、障害物などの迷惑行為を防止又は最小限に抑えるための措置を講じることを基本とし、紛争解決及び違反者に対する制裁を規定する事で国民の保護を目的としている。

・水及び水資源保護法⁵²¹ (Law on Water and Water Resources) (2017年5月11日 No10/国民議会)

⁵¹⁸ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E2%80%8B%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%20%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E2%80%8B%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%E2%80%8B%E0%BA%A5%E0%BA%B0%E2%80%8B%E0%BA%9A%E0%BA%BB%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E2%80%8B%E0%BA%8A%E0%BA%B3%E2%80%8B%E0%BA%A5%E0%BA%B0.pdf>

⁵¹⁹ 条文英訳：https://laolandinfo.org/wp-content/uploads/2021/05/Land-Law-2019_Eng-Unofficial-Translation.pdf

条文日訳：

<https://www.jica.go.jp/Resource/activities/issues/governance/portal/laos/ve9qi800000fopc-att/03-21.pdf>

⁵²⁰ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Environmental%20Protection%20%20Law.pdf>

⁵²¹ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%20%E0%BA%99%E0%BB%89%E0%BA%B3%20%E0%BB%81%E0%BA%A5%E0%BA%B0%20%E0%BA%8A%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E0%BA%9E%E0%BA%B0%E0%BA%8D%E0%BA%B2%E0%BA%81%E0%BA%AD%E0%BA%99%E0%BA%99%E0%BB%89%E0%BA%B3.pdf>

本法は、ラオスの水資源の持続可能性を向上させることを目的として、ラオスにおける水資源管理の原則、規制、及び措置を規定している。廃水排出許可、湿地と水資源の保護、地下水管理、河川流域管理、水力発電の環境フローに関する条項や灌漑使用に関する規定が含まれており、紛争解決及び違反者に対する制裁を規定する事で国民の保護を目的としている。

⑥ 保健省 (Ministry of Health) 所管

・ 薬品と医療製品法⁵²² (Medicine and Medical Product Law) (2011年12月21日 No7/国民議会)

本法は、医薬品及び医療製品の使用、管理、監視、及び検査を管理するための原則、規則、及び措置を定義しており、目的には、安全で効果的、高品質の医薬品や医療製品を適切な価格で確実に供給すること及び事故時の対応が含まれている。

・ 治療医療法⁵²³ (Health Care Law) (2015年1月30日 No32/国民議会)

本法は2005年医療法に代わるもので、すべての国民、家族、地域社会が平等に医療にアクセスできることを保証するために、医療活動の組織、活動、管理及び制御に関する原則、規制、措置を決定しており、医療従事者及び患者双方の権利と利益保護に関する事項も定めている。

・ 食品法⁵²⁴ (Food Law) (2013年7月24日 No172/国民議会)

薬物を除く人間が摂取する生又は加工されたあらゆる物質及び食品添加物の生産、加工、処理、包装、輸送、保管に関して、管理、監視、制御、規制等の措置を定めており、安全性を棄損する物質や方法による消費者保護と衛生性及び栄養性の準拠についても定めている。

⁵²² 条文 :

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Medicine%20and%20Medical%20%20%20Product%20Law.pdf>

条文英訳 :

[https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Medicine%20and%20Medical%20Product%20Law%20\(%20Amended%20\)%20.pdf](https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Medicine%20and%20Medical%20Product%20Law%20(%20Amended%20)%20.pdf)

⁵²³ 条文 :

[https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%20%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%20%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%9B%E0%BA%B4%E0%BB%88%E0%BA%99%E0%BA%9B%E0%BA%BB%E0%BA%A7%20\(%E0%BA%AA%E0%BA%B0%E0%BA%9A%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E0%BA%9B%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E0%BA%9B%E0%BA%B8%E0%BA%87\).pdf](https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%20%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%20%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%9B%E0%BA%B4%E0%BB%88%E0%BA%99%E0%BA%9B%E0%BA%BB%E0%BA%A7%20(%E0%BA%AA%E0%BA%B0%E0%BA%9A%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E0%BA%9B%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E0%BA%9B%E0%BA%B8%E0%BA%87).pdf)

⁵²⁴ 条文 : <https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Food%20Law.pdf>

・タバコ管理法⁵²⁵ (Tobacco Control Law) (2021年11月16日 No36/国民議会)

本法はタバコの生産、輸出入、販売、広告等タバコに関するすべての規制が規定されている。未成年への販売や健康被害等の消費者保護についても言及している。

・アルコール飲料統制法⁵²⁶ (Alcoholic Beverage Control Law) (2015年1月30日 No30/国民議会)

本法は、アルコール飲料の製造、輸入、販売、広告の管理、管理、監視、監督に関する原則、規制、措置の概要が定められており、アルコール飲料の品質確保、健康と家計の確保、飲酒による生命と財産の保護等消費者保護につながる項目が規定されている。

⑦ 農林省 (Ministry of Agriculture and Forestry) 所管

・植物保護と検疫法⁵²⁷ (Law on Plant Protection and Plant Quarantine) (2016年11月15日 No31/国民議会)

本法は、植物の保護と検疫活動の管理、監視、検査に関する原則、規制、措置を定め、国内での植物の害虫や病気の発生を防ぎ、国外からラオスへの蔓延を防ぐことを目的としている。同法の下位法として「農業管理に関する政令がある」

⁵²⁵ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/09%E0%BA%AA%E0%BA%9E%E0%BA%8A2021.pdf>

条文英訳：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Amended%20Tobacco%20Control%20Law%20Approved%20Eng%20FINAL%202.pdf>

⁵²⁶ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%20%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%20%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%84%E0%BA%A7%E0%BA%9A%E0%BA%84%E0%BA%B8%E0%BA%A1%E0%BB%80%E0%BA%84%E0%BA%B7%E0%BB%88%E0%BA%AD%E0%BA%87%E0%BA%94%E0%BA%B7%E0%BB%88%E0%BA%A1%E0%BA%97%E0%BA%B5%E0%BB%88%E0%BA%A1%E0%BA%B5%E0%BA%97%E0%BA%B2%E0%BA%94%E0%BB%80%E0%BA%AB%E0%BA%BC%E0%BA%BB%E0%BB%89%E0%BA%B2.pdf>

⁵²⁷ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%E0%BA%81%E0%BA%B1%E0%BA%81%E0%BA%81%E0%BA%B1%E0%BA%99%E0%BA%9E%E0%BA%B7%E0%BA%94.pdf>

・農薬管理に関する政令⁵²⁸ (Decree on Management of Pesticide Plants) (2017年8月24日 No258/農林省)
本令は法令は、人間、動物、植物、環境に対する農薬の品質、安全性、効率を確保することを目的としており、農民による使用時の薬害防止や消費者への薬害防止についても定めている。

⑧ 技術通信省 (Ministry of Technology and Communication/MOTC) 所管

・規格法⁵²⁹ (Law On Standards) (2014年7月18日 No49/国民議会)

本法は、製品、サービス、プロセス、商品、環境に関する技術規制と基準の管理、検査、確立のための規則と措置を定め、品質、効率性、公正性、地域間の相互性の確保を目的とし消費者の権利の保護を確保すると定められている。

・測量法⁵³⁰ (Measure Law) (2013年12月13日 No14/国民議会)

本法は計測に関する統一性、正確性、明確性を目的とし、生産やサービス等の経済活動上での事業者と消費者の正当な権利と利益の保護を定めている。

・電子取引法⁵³¹ (Law on Electronic Transactions) (2022年12月29日 No72/国民議会)

本法は電子上での取引に関し、民法を補足するものとして、契約は電子的に作成、提案、受諾でき、法律及びその他の関連法に従って作成された電子契約には法的強制力があると規定され、消費者保護のために契約の無効条件や事業者の法的公開情報等について規定されており、顧客情報等については電子データ保護法の順守を求め、違反者は刑法により罰するとしている。

・電子署名法⁵³² (Law on Electronic Signature) (2018年12月12日 No148/国民議会)

⁵²⁸ 条文 :

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%94%E0%BA%B3%E0%BA%A5%E0%BA%B1%E0%BA%94%E0%BA%84%E0%BA%B8%E0%BB%89%E0%BA%A1%E0%BA%84%E0%BA%AD%E0%BA%87%E0%BA%A2%E0%BA%B2%E0%BA%9B%E0%BA%B2%E0%BA%9A%E0%BA%AA%E0%BA%B1%E0%BA%94%E0%BA%95%E0%BA%B9%E0%BA%9E%E0%BA%B7%E0%BA%94.pdf>

条文英訳 : <https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Lao-Pesticide-Decree-English-final.pdf>

⁵²⁹ 条文英訳 : <https://wipolex-res.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/en/la/la032en.pdf>

⁵³⁰ 条文 : <https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Measure%20Law%20.pdf>

⁵³¹ 条文 :

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/31%E0%BA%AA%E0%BA%9E%E0%BA%8A2022.pdf>

⁵³² 条文 :

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/59%E0%BA%AA%E0%BA%9E%E0%BA%8A2019.pdf>

本法は電子署名として、簡単な電子署名、デジタル電子署名、電子印鑑の3種類を定めそれぞれの定義及び情報保護等に関する原則及び規制を規定しており、公開鍵等の使用要件等技術的要件についても一部規定されている。

・テレコミュニケーション法⁵³³ (Law on Telecommunications) (2021年11月16日 No32/国民議会)

本法では、テレコミュニケーションを有線又は無線システム、光ファイバーシステムによって、電磁気、無線周波数の媒体を介して、データ、情報、音声、画像、数字、文字、及びあらゆる記号を発信、送信、受信する行為と定義し、事業活動やサービス、設備等についての規定が定められ、事業者及び消費者の権利義務についても定義されている。

本法とは別に、ラオスにおける電気通信事業に関連する法律が多数あり、各法においても消費者保護に関する規定や勧告が制定されている。関連法規は次のとおり。

・情報通信技術法⁵³⁴ (Law on Information and Communication Technology) (2016年11月7日 No 2 /国民議会)

・電子情報保護法⁵³⁵ (Law on the Protection of Electronic Data) (2017年5月12日 No25/国民議会)

・先端技術法⁵³⁶ (Law on High Technology) (2021年11月16日 No 7 /国民議会)

・衛星通信に関する政令⁵³⁷ (Decree on Satellite Communications) (2019年12月27日 No471/首相府)

⁵³³ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/05%E0%BA%AA%E0%BA%9E%E0%BA%8A2021.pdf>

⁵³⁴ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%E0%BB%80%E0%BA%95%E0%BA%B1%E0%BA%81%E0%BB%82%E0%BA%99%E0%BB%82%E0%BA%A5%E0%BA%8A%E0%BA%B5%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%AA%E0%BA%B7%E0%BB%88%E0%BA%AA%E0%BA%B2%E0%BA%99.pdf>

⁵³⁵ 条文：<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/0918570.pdf>

⁵³⁶ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/07%E0%BA%AA%E0%BA%9E%E0%BA%8A2021.pdf>

⁵³⁷ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/471%E0%BA%A5%E0%BA%9A2019.pdf>

・電気通信及びインターネットサービスの消費者保護に関する決定⁵³⁸ (Decision on Consumer Protection for Telecommunications and Internet Services) (2020年5月25日 No1061/郵政通信省)

・ICTの設置及び修理サービスに関する決定⁵³⁹ (Decision on ICT Installation and Repair Services) (2017年7月10日 No2234/郵政通信省)

・ICT機器の輸入及び販売に関する決定⁵⁴⁰ (Decision on the Import and Distribution of ICT Equipment) (2016年11月16日 No3201/郵政通信省)

・インターネットデータセンター運営承認決定⁵⁴¹ (Decision on Approval to Operate an Internet Data Center) (2016年3月18日 No590/郵政通信省)

⁵³⁸ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/1061%E0%BA%9B%E0%BA%97%E0%BA%A2020.pdf>

⁵³⁹ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%82%E0%BB%8D%E0%BB%89%E0%BA%95%E0%BA%BB%E0%BA%81%E0%BA%A5%E0%BA%BB%E0%BA%87%20%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BB%83%E0%BA%AB%E0%BB%89%E0%BA%9A%E0%BB%8D%E0%BA%A5%E0%BA%B4%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%95%E0%BA%B4%E0%BA%94%E0%BA%95%E0%BA%B1%E0%BB%89%E0%BA%87%20%E0%BB%81%E0%BA%A5%E0%BA%B0%20%E0%BA%AA%E0%BB%89%E0%BA%AD%E0%BA%A1%E0%BB%81%E0%BA%9B%E0%BA%87%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BB%84%E0%BA%AD%E0%BA%97%E0%BA%B5.pdf>

⁵⁴⁰ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%82%E0%BB%8D%E0%BB%89%E0%BA%95%E0%BA%BB%E0%BA%81%E0%BA%A5%E0%BA%BB%E0%BA%87%20%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%99%E0%BA%B3%E0%BB%80%E0%BA%82%E0%BA%BB%E0%BB%89%E0%BA%B2-%E0%BA%88%E0%BA%B3%E0%BB%9C%E0%BB%88%E0%BA%B2%E0%BA%8D%E0%BB%80%E0%BA%84%E0%BA%B7%E0%BB%88%E0%BA%AD%E0%BA%87%E0%BB%84%E0%BA%AD%E0%BA%97%E0%BA%B5.pdf>

⁵⁴¹ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%82%E0%BB%8D%E0%BB%89%E0%BA%95%E0%BA%BB%E0%BA%81%E0%BA%A5%E0%BA%BB%E0%BA%87%20%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%20%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%AD%E0%BA%B0%E0%BA%99%E0%BA%B8%E0%BA%8D%E0%BA%B2%E0%BA%94%E0%BA%94%E0%BA%B3%E0%BB%80%E0%BA%99%E0%BA%B5%E0%BA%99%E0%BA%81%E0%BA%B4%E0%BA%94%E0%BA%88%E0%BA%B0%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99.pdf>

・モバイルネットワーク基地局の設置に関する決定⁵⁴² (Decision on Installation of station signal telecommunication) (2016年2月5日 No209/郵政通信省)

・電気通信事業運営許可証に関する指示⁵⁴³ (Instruction on permission of run telecommunication business) (2018年8月15日 No2225/郵政通信省)

・サイバー犯罪法⁵⁴⁴ (Law on cyber crime) (2015年7月15日 No4/国民議会)

本法はサイバー空間上での犯罪についての被害防止を目的とし、その対策について規定し、国民の保護についての内容を定めている。

⑨ 情報文化観光省 (Ministry of Information, Culture and Tourism/MICT) 所管

・広告看板法⁵⁴⁵ (Law on Sign) (2018年6月21日 No50/国民議会)

ラオス国内での看板の作成・設置・管理に関する法律で、消費者の誤認混同を防止する観点から、ラオス語主体による表示を義務付けている。2018年11月26日付で出された「企業印と看板に関する商工省事務室告示第2823号」により、より詳細な記載内容が定められている。

⁵⁴² 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%82%E0%BB%8D%E0%BB%89%E0%BA%95%E0%BA%BB%E0%BA%81%E0%BA%A5%E0%BA%BB%E0%BA%87%20%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%95%E0%BA%B4%E0%BA%94%E0%BA%95%E0%BA%B1%E0%BB%89%E0%BA%87%20%E0%BA%AA%E0%BA%B0%E0%BA%96%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BA%B5%E0%BA%AE%E0%BA%B1%E0%BA%9A-%E0%BA%AA%E0%BA%BB%E0%BB%88%E0%BA%87%E0%BA%AA%E0%BA%B1%E0%BA%99%E0%BA%8D%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BB%82%E0%BA%97%E0%BA%A5%E0%BA%B0%E0%BA%AA%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E0%BB%80%E0%BA%84%E0%BA%B7%E0%BB%88%E0%BA%AD%E0%BA%99%E0%BA%97%E0%BA%B5%E0%BB%88.pdf>

⁵⁴³ 条文：

https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Instruction_on_permission_of_run_telecommunication_.pdf

⁵⁴⁴ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/1.%20Law%20on%20cyber%20crime.pdf>

⁵⁴⁵ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%9B%E0%BB%89%E0%BA%B2%E0%BA%8D.pdf>

・観光法⁵⁴⁶ (Tourism Law) (2013年7月24日 No5/国民議会)

本法は国の観光産業に対する規制、原則、措置を規定し、また、観光客の安全を確保するために観光警察を設立する旨を規定しているとともに、ホテル等の観光サービス業に対する基準や消費者保護の項目が定められている。

⑩ 司法省 (Ministry of Justice) 所管

・経済紛争解決法⁵⁴⁷ (Law on the Resolution of Economic Disputes) (2018年6月22日 No92/国民議会)

本法は、仲裁又は調停による経済紛争解決の原則、規制、及び措置を定めており、以前の経済紛争解決法(2010年12月17日 No06/国民議会)に代わって施行された。法改正により、調停や仲裁、紛争解決手続に関連するより包括的な手続など、紛争解決メカニズムが強化された。経済紛争解決の原則は、1.正義の保証と法律の厳格な遵守、2.紛争当事者の自主的な合意、3.紛争当事者の平等の3つの原則に従って行われるものとされ、本法の下に解決されない場合には一般の裁判への移行が可能となっている。

⑪ 公共事業運輸省 (Ministry of Public Works and Transport /MPWT) 所管

・陸上運輸法⁵⁴⁸ (Land Transportation Law) (2012年12月12日 No36/国民議会)

本法は安全及び秩序のための組織に関する原則、規則及び制度、陸上交通に関する活動、管理、監視及び検査を定めている。交通機関と関係する交通事故、通行混雑の減少、道路、環境、生命、個人及び公共財産の保護を定め、国民の利益保護を目的としている。

・民間航空法⁵⁴⁹ (Civil Aviation Law) (2018年6月26日 No94/国民議会)

本法は、航空利用の安全性、利便性、迅速性、成長、近代化、国際基準と有効性の達成を確保することを目的として、ラオスにおける民間航空の設立、運営、管理に関する原則、規制、措置を定義し、事業者や航空機の規制を行うことにより消費者の利益保護を行うものとなっている。

・建築法⁵⁵⁰ (Construction Law) (2009年11月26日 No197/国民議会)

⁵⁴⁶ 条文 : <https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Tourism%20%20Law.pdf>

⁵⁴⁷ 条文 :

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/148%E0%BB%81%E0%BA%81%E0%BB%89%E0%BB%84%E0%BA%82%E0%BA%82%E0%BB%8D%E0%BB%89%E0%BA%82%E0%BA%81%E0%BA%94%E0%BB%81%E0%BA%8D%E0%BB%88%E0%BA%87.pdf>

条文日訳 :

<https://www.jica.go.jp/Resource/activities/issues/governance/portal/laos/ve9qi800000fopc-att/03-3.pdf>

⁵⁴⁸ 条文 : <https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/land%20Transportation%20Law.pdf>

⁵⁴⁹ 条文 : <https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/L145.pdf>

⁵⁵⁰ 条文 : <https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Construction%20Law.pdf>

本法は建設及び建築システムの品質に関する規則、規制、及び検査管理が定義され、設計前調査、設計、建築資材の検査等について建築業許可を持った業者が建築士資格を持った建築士により設計を行い、経験のあるエンジニアによって建築を行うことを定め、住宅沢東の菓子による消費者の損害を保護するとともに、一定の安全性を担保された検知物による安全な都市開発を目的としている。

・都市計画法⁵⁵¹ (Urban Planning Law) (2017年11月16日 No72/国民議会)

本法は、都市の管理、土地利用、建設及び建築に関する原則、規制及び措置を規定し、国家計画、県計画、郡計画等の地域開発計画のもとに社会的及び技術的ニーズに合わせたインフラ整備の割り当てと、住宅地・商業圏・工業圏・農業圏・サービス圏・文化圏・スポーツ圏・公園・国家公安地域等のエリアを設定し、国民生活の安定と安全を目的としている。不動産業者や土地開発業者は本法に基づき開発地域の適合を明示することが求められており、よって消費者保護につながるものとなっている。

・水道法⁵⁵² (Water Supply Law) (2009年7月9日 No134/国民議会)

本法は、都市地域から農村地域にわたる広域範囲に生活・居住している利用者に水の供給を図り、生産振興に寄与する水道事業のために、設置・運用・促進・運営・検査活動に関する法則・規則・制度を定義し、多数民族から構成されるラオス人の健康的な安全の確保及び日常生活の向上を図るとともに、国の社会・経済開発に資することを目的とし、消費者の権利について規定をし適正かつ平等なサービスの提供と被害時の補償について規定がされている。

⑫ エネルギー鉱業省 (Ministry of Energy and Mines/MEM) 所管

・電気法⁵⁵³ (Law on Electricity) (2017年5月9日 No6/国民議会)

⁵⁵¹ 条文；

[https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E2%80%8B%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%20%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E2%80%8B%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%E2%80%8B%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E2%80%8B%E0%BA%9C%E0%BA%B1%E0%BA%87%E2%80%8B%E0%BB%80%E0%BA%A1%E0%BA%B7%E0%BA%AD%E0%BA%87%20\(%E0%BA%AA%E0%BA%B0%E2%80%8B%E0%BA%9A%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%9B%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%9B%E0%BA%B8%E0%BA%87\).pdf](https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E2%80%8B%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%20%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E2%80%8B%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%E2%80%8B%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E2%80%8B%E0%BA%9C%E0%BA%B1%E0%BA%87%E2%80%8B%E0%BB%80%E0%BA%A1%E0%BA%B7%E0%BA%AD%E0%BA%87%20(%E0%BA%AA%E0%BA%B0%E2%80%8B%E0%BA%9A%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%9B%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%9B%E0%BA%B8%E0%BA%87).pdf)

⁵⁵² 条文： <https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/water%20suspry%20%20Law.pdf>

条文日誌：

<https://www.jica.go.jp/Resource/activities/issues/governance/portal/laos/ve9qi800000fopc-att/03-41.pdf>

⁵⁵³ 条文：

[https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E2%80%8B%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%E2%80%8B%E0%BA%A7%E0%BB%88%](https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E2%80%8B%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%E2%80%8B%E0%BA%A7%E0%BB%88%87)

本法は、国民の社会的及び経済的成長に合わせて、電力の管理、送電、配電、貿易における特定の基準を定め、特に、天然資源の可能性を経済的かつ持続可能な方法で利用するための原則を定めている。電力供給における消費者の権利について規定をし適正かつ平等なサービスの提供と被害時の補償について規定がされている。

(2) 共管の関連法令（本数、法律名）

ラオスの法令は基本的に共管を行わず、単一の責任監督省庁を定め管理実行を行う手法を取っている。

例として下記を掲載するが、責任監督省庁内において特定の問題につき委員会又は部会の設置を行い、会の長を責任監督省庁の大臣又は副大臣、副会長及び委員に各省庁からの担当者又は責任者を置き、責任監督省庁主導により問題解決を行うこととなっている。

下記のビジネス競争法の場合、ビジネス競争法の責任監督省庁が商業工業省、関連省庁として財務省、情報文化観光省、司法省、治安維持省、内務省、外務省のような委員によって会を構成し、法律で規定されていない部分について各省庁において省令や通達等で調整を行い運営を行っている。

基本の法律と異なり、省令や通達、命令等については必ずしも公開されているものと言いくく、法律の運用面で国民及び外国人にとって非常にわかりにくいものとなっている。

弁護士でもすべてを把握しているわけではなく、また、各省庁でも把握しきれていないものもあるなど、実際に紛争になった場合裁判や紛争解決制度において、いかに解釈を有利に持っていくことができるかが勝訴への近道になりうる状況があり、改善が求められている。

① 商業工業省及びラオス競争委員会 (Lao Competition Commission)

・ビジネス競争法⁵⁵⁴ (Law on Competition) (2015年7月14日 No60/国民議会)

いわゆる独占禁止法で、反競争的行為等の防止を目的として2004年に「取引競争令 (Decree on Trade Competition)」が制定されたが、より実効性のある競争法を実現するために2015年に本法が制定された。ラオス競争委員会は商工省内に設置され、委員長が商工副大臣、副委員長及び委員は各省庁の代表者となっている。

消費者保護として誤認・虚偽広告・不当な販売促進等を不正な競争として禁止し規定している。

E0%BA%B2%E2%80%8B%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%20%E0%BB%84%E0%BA%9F%E2%80%8B%E0%BA%9F%E0%BB%89%E0%BA%B2%20(%E0%BA%9B%E0%BA%B1%E0%BA%9A%E2%80%8B%E0%BA%9B%E0%BA%B8%E0%BA%87).pdf

⁵⁵⁴ 条文：

<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/%E0%BA%81%E0%BA%BB%E0%BA%94%E0%BB%9D%E0%BA%B2%E0%BA%8D%20%E0%BA%A7%E0%BB%88%E0%BA%B2%E0%BA%94%E0%BB%89%E0%BA%A7%E0%BA%8D%E0%BA%81%E0%BA%B2%E0%BA%99%E0%BB%81%E0%BA%82%E0%BB%88%E0%BA%87%E0%BA%82%E0%BA%B1%E0%BA%99%E0%BA%97%E0%BA%B2%E0%BA%87%E0%BA%97%E0%BA%B8%E0%BA%A5%E0%BA%B0%E0%BA%81%E0%BA%B5%E0%BA%94.pdf>

条文英訳：<https://laoofficialgazette.gov.la/kcfinder/upload/files/Law%20on%20Competition.pdf>

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

調査を行ったが、日本の消費者基本計画のような基本計画については政府・党において公開資料及び情報が発見されなかった。

経済政策等においては前述した第9次経済・社会5か年計画（2021-2025年度）において規定している6つの大目標のうち、① 経済が継続的、良質的、安定的、持続的に成長、③ 国民の物的、精神的な生活水準の一步ずつの改善、⑥ 国家運営の効率化、法治の権威と厳格性によって守られる平等かつ公正な社会の構築の3つが該当し、この大目標を達成するため、各種法令等の改正案や他国への協力要請等が行われている。

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

ラオスにおいては市場競争と消費者保護の分野で社会的状況を把握するための積極的な動きがとられることは予算の関係からなかなか行われていないことが現状である。ただし、消費者の苦情表明や指導を求めるための窓口として商業工業省（1510）、首相府（1516）、国民議会（156）という短縮電話番号による窓口及び直接相談窓口、投書箱が用意されており、定期的に情報をまとめ公表することとなっている。

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

ラオスにおける地方消費者行政は、基本的に中央政府との連携によって成り立っており、地方の行政機関と中央省庁との関係は、各省庁の支部機関が各県にそれぞれ存在し、県や郡事務所は各省庁機関の支部機関の集合体という位置づけとなっている。

（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

上記のような上下関係となっているため、基本的な消費者保護及び紛争解決に関する手法や手段は同様であり、地方機関で解決が困難な場合などは中央省庁へ持ち込まれ解決方法が指示される流れとなっている。

6. 消費者行政の最近の動き

（1） 電気通信・インターネット利用者保護

ラオスにおいては、電気通信法（2011年）があり、電話及びインターネット等の利用者の保護に関する具体的な規定はなかった。ラオスでは2004年頃よりタイ系資本とラオス政府の合弁会社であるラオテレコム（Lao Telecom）と国営のラオス電気通信公社（Enterprise of Telecommunications Lao）がインターネット接続サービスを開始し、移動通信に関しては、上記2社とベトナム資本のユニテル（Unitele）、元ロシア資本 Beeline Lao 現 ETL の TPULUS Digital の4社がサービス提供を行っている。当初、各社のサービスの質のばらつき、ネット接続の不安定性、使用量に見合わない料金

請求等の問題が発生したため、電気通信・インターネット利用者保護に関する大臣合意が郵便電気通信省より発行され、2020年5月25日に公示、15日後に施行された。

(2) 電話営業等の規制

ラオスでは、営業目的で電話をかけてくる通信関連業者は少ないが、限度を超えると迷惑行為とみなされる（同合意第8条）。時間帯や回数に対する制限は以下のとおり規定されている。

- ・ 月曜日から金曜日、8時から17時まで、営業目的の電話又は通信関連の広告をSMSにて配信することを禁止する。
- ・ 営業電話又はSMS配信は、消費者一人につき、月10回まで。
- ・ 1日3回以上の営業電話又はSMS配信の禁止。
- ・ 商品やサービスを宣伝する目的で電話又はSMS配信をする必要があるものは、電気通信会社より許可を取得する必要がある。
- ・ 政府は、インターネットサービス、通信に関する商品、迷惑電話等に困っている消費者に対して相談窓口を設置している。
- ・ 電気通信会社への直接相談
- ・ 県及びビエンチャン都の郵便電気通信局への相談
- ・ 電話相談窓口として、商工省（1510）、首相府省（1516）、国民議会（156）の3か所での受付
- ・ インターネット上での相談は商工省が窓口となっている⁵⁵⁵。

通信関連サービス業者が自社の商品・サービス等にクレームを受けた場合、7営業日以内に解決し、両者の側の立会人を含めた署名付きの覚書を交わす必要がある。なお、消費者が相談したにもかかわらず、問題が解決されない場合は、県・ビエンチャン都の郵便電気通信局へ解決を要請することが可能となっている。

個人販売者による例えばFacebookを利用した商品宣伝のように、オンライン決済を伴わない形で電子商取引は、若い層を中心として広がり始めているが、電子商取引を直接管理する特定の法律はまだまだ存在せず、電子商取引業者としての登録企業も日本の消費生活センターのような機関も存在しない。関連省庁であるMOICと郵便・電気通信省のどちらが主管省庁かも決まっていないのが実態である。よって、代金未払いや商品の虚偽広告・不具合など、現場では問題が多々生じているものの、多くは被害者が泣き寝入りして終わっているのが現状である。

ラオスの国家開発の土台である第8次社会経済開発計画（2016-2020）では、セクター横断の優先課題として情報通信技術の幅広い適用を掲げており、電子商取引の促進も明記されている。優先取組事項の一つに、国内地域間及び諸外国との統合を視野に入れた、電気通信及びインターネットに関する法整備を挙げている（第2部第6章7.2.2）。

2018年3月現在、電子商取引に特化してはいないが、関連する法律には以下のものがある。

- ① 2010年6月30日付 消費者保護法
- ② 2011年12月11日付 改正電気通信法
- ③ 2012年12月7日付 電子取引法

⁵⁵⁵ <http://www.lcp.gov.la>

④ 2015年7月15日付 サイバー犯罪法

⑤ 2016年11月7日付 情報通信技術法

⑥ 2017年11月7日付 決済システム法

2012年12月7日に発出された「③電子取引法」では初めて電子商取引という文言が記載され、来るべき電子商取引の本格化に向けた一歩となった。本法第20号第4条では、「国家は電子取引の重要性を認識し、電子商取引、行政手続、その他の電子取引を促進し支援する」と規定している。

同法では、電子的手段に基づき交わされる契約（第2部第1章）、電子データによるメッセージ（第2部第2章）、電子書類（第2部第3章）、電子的署名（第3部）、電子情報を扱う仲介者（第5部）などについての条項を定めており、電子商取引もそれら条項の対象となる⁵⁵⁶。

電子取引法では、電子商取引の要の一つであるオンライン上の決済に関する条項は規定されていなかったが「2017年決済システム法」ではQRコードを含む決済についても一部規定された。

（3） 不動産取引

ラオス土地法（2003年）において、土地の管理、保護、使用について定めている。土地法は、国土の管理責任は政府に帰属しているとされ、天然資源環境省土地管理局が監督している。

ラオス国憲法(2003)第17条「所有権・相続権の保障」(旧憲法第15条)では、土地は国家のものであり、ラオス国内外の個人・団体は土地の所有を認めない、としている。一方で、ラオス国内外の個人・団体の土地利用権は認められている

ラオスでの不動産取引は民法典をベースに、2019年の改正土地法がその中核をなしている。本改正土地法は2020年5月に施行された民法典（特に所有権、地役権、地上権、担保権）と整合性を取ることで土地の管理及び税収の向上を主たる目的としている。

土地取引の際には、売買契約書、譲渡証明書、土地登記証が必要で、土地所有権の移転を登記することが一般的で、譲渡証明書と土地登記証は公証人によって証明を受けなければならない。

売買等に基づいて土地所有権の登記を申請する個人又は組織は、村落行政体及び地域又は市町村の土地管理当局を通して、地方又は都市土地管理当局に申請書を提出しなければならない。

（4） リース業に関する首相令

2021年12月8日にNo01/BOLリース業法のガイドライン、2023年3月20日にNO265/BOLリース契約書に関する合意は交付された。リース業について旧法では目的物が「動産及び不動産」であったものが新法では「動産」と定義の大幅な変更があり、合意によって手続や書面等の詳細が規定された。

契約不履行による紛争の解決についてリース会社は、借手からの要求を受理、調査、解決するための管理職と部署や責任者を社内に設置する必要がある。また、紛争解決の担当部署や責任者の情報と借手の要求方法や手続について規定し、リース契約書の別添として、契約書ごとに添付する必要がある。

紛争解決の方法は、消費者保護法、金融サービスの利用者保護に関する首相令等に基づき、以下の項目について規定されている。

- ・ 和解又は調停による解決

⁵⁵⁶ <https://www.eria.org/publications/development-strategy-of-five-selected-sectors-in-the-laos-peoples-democratic-republic-2020-2025/>

- ・ 中央銀行による解決
- ・ 経済紛争解決センターによる仲裁
- ・ 裁判所へ提訴

中央銀行による解決は、中央銀行を、リース会社と借手の仲裁人として、共有された当事者に関わる情報に基づき、双方の合意が得られる解決へと導く役割としている。中央銀行による仲裁で解決しない場合は、紛争解決センター及び裁判所による紛争解決手続へ進めると規定されている。

(5) 食品安全管理

ラオスにおける食品安全の責務は主に保健省（Ministry of Health）が担っている。保健省内の担当部署は食品・医薬品局（Food and Drug Department）となっている。また、農林省（Ministry of Agriculture and Forestry）は食肉及び畜産物の輸入の部分に対し管轄権を有し、商工省（MOIC）は食品事業規制の部分に関しての管轄権を有している。県・郡・市・村の保健局及び衛生局・衛生委員会も国家規制を実施し地域規制の作成する責務を負っている。

根拠法は 2013 年 7 月 24 日食品法 NA33 号及び 2007 年 12 月 26 日基準法 NA13 号、安全な食品の製造及び輸出入された安全な食品の管理に関する保健省規則 No856/MoH。

2013 年食品法 No33/NA は、2004 年旧食品法に代わるもので、1.総則、2.食品完全の基準と管理、3.食品事業、4.食品事業者及び消費者の権利と義務、5.禁止事項、6.紛争解決、7.食品及び医薬品管理委員会、8.食品の管理及び検査、9.優れた業績を有する人物に対する政策及び違反者に対する処置、10.最終規程の 10 章からなっている。

本法重要な特色の一つとして、食品の成分を炭水化物、たんぱく質、ビタミン・ミネラルの 3 群に分類し定義していることである。食品添加物の定義も含まれており、保健省は食品安全基準などの食品法規を作成し提案する責務を与えられている。さらに、食品の正確な詳細及び情報を示すことを目的としてラオス語や主要な言語による食品表示も義務付けられており消費者保護へとつなげている。

2007 年基準法 No13/NA は、基準及び技術規則の制定、管理及び適用に関する原則、規定及び措置を規定している。同法により、各省庁が基準作成を指導し、調整する責務が与えられた。技術規則は特定部門の関連政府機関からなる技術委員会によって作成される。基準への準拠は任意であるが、技術規則への準拠は強制力を持っている。

同法における基準は、「製品、商品、業務、工程、環境、及び他の基準関連事項の特性のために定められ、これらの評価、分類、及び品質評価を目的として規定されたもの」と定義されているが、技術規則は「製品、業務、工程、環境及び他の技術関連事項の評価、範囲、及び技術的特性のために定められ、安全性、衛生、健康、消費者の利益、環境保護、及び国民の利益と安全の確保を目的として、規制及び検査に用いるために規定されたもの」と定義されている。

食品法第 9 条では、「ラオスにおいて製造、輸出、輸入、販売されるいかなる食品について、食品安全局の食品安全基準に準拠しなければならない。そのような基準がラオスに存在しない場合、コーデックス委員会の規格が適用されるものとする。」とされている。

基準については、食品及び食品加工の安全性と品質の標準化に用いられる 2 種類の規範法律文書があり、基準法に規定されているとおり、基準は技術規則とは異なっている。基準は特性を定義し任意的な性質を持っているが、技術規則は製品の技術的特性の制限を定義しており、準拠が義務となっている。

これらの基準は、国家基準（National Standards）及び地域基準（Local Standards）の2種類が存在している。国家基準は中央技術委員会（Central Technical Committee）により起草された後、官民からなる国家基準審議会（National Standards Council）による採択を目的として提出され、さらに科学技術省による公布目的として同省に提出される。地域基準は地域技術委員会（Local Technical Committees）によって作成され、県又は首都の各担当部局により、その地域の適切な条件を考慮して採択及び公布される。

食品技術規則は、国家レベルで保健省の指導によって技術委員会が作成又は地域レベルで県又は首都の機関が作成することも可能となっている。地域技術規則は、当該の地域技術規則が公布された特定の県又は特別市にのみ適用可能となる。地域技術規則が国家技術規則に準拠していない場合には、国家技術規則を優先するとなっている。

（6） 第三者保護

消費者保護に関連して第三者保護規定については民法によって規定されており、取消における善意の第三者保護規定（民法 28 条 4 項）、無権代理行為の相手方保護規定（民法 40 条 2 項）、無権代理での権限超越行為における相手方保護規定（民法 41 条 2 項）等に保護されている。

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

ラオスの消費者相談受入れ体制は、主として消費者当局、首相府及び国民議会により、政府に対する陳情と同じ窓口によって行われている。

（2） 政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

① 商業工業省⁵⁵⁷

a. 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）

組織の概要は上記に記載のとおり。

b. 相談受付の詳細

（a） 受付相談内容・範囲

個人的な使用を目的とした商品・サービスにおける消費者と企業間の紛争全般及び政策や法律等の課題や請願も受け付けている。

（b） 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

短縮番号 1510 による電話での相談

専用窓口での対面相談

投書箱による投書

メールによる相談

⁵⁵⁷ 弊社聴取による

(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）

対応職員数などについては公開されていないが、対応専門の公務員による対応となっており、電話及び窓口での相談は 09:00 から 16:00 とされている。

(e) 受付情報の集約・分析方法

組織内で一元化された帳簿及びファイルで集約されているとのことである。問題の重要度や相談の多い問題・企業については定期的に発表される。

② 首相府⁵⁵⁸

a. 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）

組織の概要は上記に記載のとおり。

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

個人的な使用を目的とした商品・サービスにおける消費者と企業間の紛争全般及び政策や法律等の課題や請願も受け付けている。

(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

短縮番号 1516 による電話での相談

専用窓口での対面相談

投書箱による投書

メールによる相談

(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）

対応職員数などについては公開されていないが、商業工業部門の専門の公務員による対応となっており、電話及び窓口での相談は 09:00 から 16:00 とされている。

(e) 受付情報の集約・分析方法

組織内で一元化された帳簿及びファイルで集約されているとの事。問題の重要度や相談の多い問題・企業については定期的に発表される。

⁵⁵⁸ 弊社聴取による

③ 国民議会⁵⁵⁹

a. 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）

日本の国会に当たる組織で、国民からの陳情を広く一般的に対応を行っている。個別相談に対しては対応方法等を関連省庁の担当窓口を紹介するなどによって対応を行う。国民議会からのあっせんによるものとなるので一般的な相談に比べて的確で迅速な対応が行われるようである。

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

全般及び政策や法律等の課題等の請願と同様に、消費者問題として広い範囲の問題も受け付けている。

(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

短縮番号 156 による電話での相談

投書箱による投書

メールによる相談

(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）

対応職員数などについては公開されていないが、陳情対応専門の公務員による対応となっており、電話及び窓口での相談は 09:00 から 16:00 とされている。

(e) 受付情報の集約・分析方法

組織内で一元化された帳簿及びファイルで集約されているとのこと。

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

ラオスにおける消費者保護は消費者保護規制の枠組みの適用が制限されており、同国の市民社会に馴染みのないものでもあることから、当局は常に懸念を抱いてきた。たとえば、主要な法律である消費者保護法は、効果的に実施するには一般的すぎる広範な原則を規定しているに過ぎないためである。

さらに、ラオスには、消費者の健康を危険にさらす可能性のある現地事業者の不正行為や欠陥製品について注意・勧告するなど、消費者が情報に基づいた意思決定を行えるよう支援する独立した機関が存在しない。ラオスの法律の下では、商工省（MOIC）と国内貿易局に委任された権限は、製品とサービスが国の最低安全基準を遵守し、政府の価格上限を超える製品価格の管理などの消費者保護措置の管理することに限定されている（例：日用品、豚肉や伝統的なスープなど）。実際には、関連するであろう省庁が、それぞれの専門分野に基づいて製品に対する管理・監督措置を行う。例えば、保健省は医薬品や医薬品に関する苦情を監視等を行ってきた。

⁵⁵⁹ 弊社聴取による

このため、ラオス当局は法的空白を埋め、国内の消費者保護措置をより効果的に推進するための第三者協議機関の設置を主導している。消費者保護の法的枠組みを刷新し強化するためのこれらの機関の設置のため、当局は 2020 年半ばに、消費者保護協会の設立のための法的枠組みを発表した。これは、消費者保護協会の設立と運営に関する勧告 2020 年 7 月 30 日 No707/MOIC として 2020 年 8 月 3 日に法務省官報に掲載された。

(1) 消費者保護協会の権限

この勧告は、消費者保護法における消費者保護協会の範囲を詳しく説明するために発行された。法律によれば、消費者保護協会は次のことを行うことができるとしている。

- ・ 紛争解決中に消費者に透明かつ公正なアドバイスを提供することにより、商品やサービスに関する問題解決の支援。
- ・ サプライヤーに対する紛争において消費者を代理すること。これには、友好的な交渉と、消費者に代わり人民裁判所に提訴を行い紛争を法廷に持ち込むことの両方が含まれている。
- ・ 消費者の苦情を受領し検討、消費者とサプライヤーの間の調停
- ・ 消費者保護を監督する当局 (MOIC など) にサプライヤーによる法律違反を報告
- ・ ラオス当局による違法行為については、消費者保護を担当する他の関連当局 (公安省等) に報告
- ・ 現在の法的枠組みについて意見を述べ、消費者保護のための法改正や新たな規制の提案

(2) 消費者保護協会の要件

消費者保護協会の活動の地理的範囲は 3 つあり、それに対応する会員要件が規定されている。

- ・ 全国規模の協会は 25 名以上の会員が必要。
- ・ 県規模の協会は 15 名以上の会員が必要。
- ・ 郡又は市の規模の協会は 10 名以上の会員が必要。

ラオス国民のみが消費者保護団体の管理者となることが認められるが、一部外国人を禁止されていないため顧問等での任命が可能であると思われる。

消費者保護協会は、金融機関、法人、又は個人から融資を受けたりすることはできない。一方、勧告では消費者保護協会が個人、法人、ラオスや海外の団体から資金を受け取ることを認めている。資金を受けた団体はその資金とその資金源を MOIC に申告しなければならないとしており、海外から資金を受け取った場合、協会はそれを MOIC に申告し、外務省の承認を得なければならないとしている。(外務省は内務省とも協議すると規定している。)

また、協会は、協会の状況、運営、収入と支出に関する最新情報を 6 か月ごとに地方自治体に提出する必要があり、受け取った資金は協会の目的のために使用されなければならないとしている。

消費者保護協会の設立に関する勧告の規定は、以前に発行された「協会に関する政令」2017 年 8 月 11 日 No238 首相府に沿ったもので国内のあらゆる形態の協会に関係する。MOIC は消費者保護団体の目的と内部統治構造を審査し、内務省は申請を裁定し承認の可否を決定することとなっている。

(3) 消費者保護団体についての結論

これまでのところ、消費者保護協会は設立されていない。ラオスでは管理上の制約により協会の設立に時間がかかることが予想されており、2020 年の消費者保護協会の勧告は、消費者保護協会設立

による消費者問題解決の迅速かつ簡単なプロセスを保証する可能性を秘めており、この勧告がラオスにおける消費者保護のスタート地点となり、ラオスの成長を続ける市民社会が経済問題解決のための関与を促進することが期待される。

第9章 インド共和国

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

インド共和国における消費者保護体制の概要は以下のとおりである。

インドにおける消費者の概念導入及び消費者保護法の制定は、1986年に遡る。1960年代頃から、欧米を中心として国際的に消費者保護運動が始まり、製造物責任をはじめとする消費者問題が大きく社会問題として顕在化した。1980年代に入り、日本をはじめ、ヨーロッパやアジア諸国において製造物責任法の制定が相次ぐ中、インドでも粗悪な食品や欠陥製品等の流通により、消費者の利益や安全が脅かされていることが懸念されるようになった。急速に市場経済化が進行するインドにおいては、特に消費者と企業の間にある情報量や交渉力などのさまざまな非対称性が諸外国と比較しても大きく、経済効率を重視する企業の強大な影響力に対して、消費者の権利を確立し保障する制度を構築することは急務であった。既存の不法行為法や契約責任は、規制や統制を目的とする法律の制定と行政指導に重点が置かれていたため、間接的には消費者の利益に資するものの、直接的に消費者を救済する法律は存在しなかった。既存法では消費者を十分に保護できないとの認識を背景に、消費者の利益を保護し欠陥製品等に対する迅速、安価かつ簡易な救済手段を与えることを目的として、1986年消費者保護法（the Consumer Protection Act 1986）が制定された。同法は、1985年に国連総会で採択された国連消費者ガイドラインの影響を大きく受けており、インドの法律上初めて「消費者」の概念を導入し、消費者の生命、財産及び安全に対する権利、製品の危険性について知らされる権利、商品・サービスの選択の権利等を認めた。また、虚偽又は誤解を招く恐れのある表示等の、不公正な取引方法等からの消費者保護についても適用された。⁵⁶⁰

同法はその後複数回改正され、2020年7月、オンライン店舗やEコマースなどをはじめとする商取引形態の変化に対応する形で、新消費者保護法（The Consumer Protection Act, 2019）が施行、これに伴い1986年消費者保護法は廃止となった。

日本の消費者保護法が実体法的側面に重きが置かれているのに対して、インドの消費者保護法は、消費者問題に関する特別な紛争解決手続を規定することで消費者の保護を図っている。さらに、インドでは通常認められていない懲罰的賠償や消費者の集合代表訴訟といった、企業責任を加重させる制度を導入している点に特徴がある。

インドにおける消費者問題は、ときに企業経済に対して甚大な損失を及ぼす。代表的な事例として、スイス食品大手のネスレのケースが挙げられる。2015年6月、インド食品安全基準局（FSSAI）は、ネスレが販売するインドの国民的な人気を誇る即席麺「Maggi」に基準値を超える鉛が含有されているとして、販売停止を命じた。これを受け、消費者食糧公共配給省（Minister of Consumer Affairs, Food and Public. Distribution）はネスレに対し、不公正な取引方法、虚偽の表示、誤解を招く広告を行ったとして、消費者保護法に基づき約64億ルピー（約118億円）に及ぶ補償金を求める訴訟を起こした。同社はその後、裁判所指定の検査機関で安全検査をクリアし、同年11月にはMaggieの販売再開に至っているものの、インドで事業を展開する国内外の企業に大きな衝撃を与えた訴訟事例

⁵⁶⁰https://www.jetro.go.jp/ext_images/_Reports/02/2016/aa681689cc0127ea/201603_inRpproduct.pdf（URL最終確認日は2024年3月29日。以下インドの章について全て同じ。）

であった。⁵⁶¹

新消費者保護法（The Consumer Protection Act, 2019）も、施行以降も毎年複数の下位規則が制定されており、インド政府を中心に時代に即した消費者保護の環境の整備が進められている。

（１） 消費者当局

インドでは、消費者対策の実施を主導する消費者当局として、消費者食糧公共配給省（Minister of Consumer Affairs, Food and Public. Distribution）傘下に、下位組織である部局（Department）の「インド消費者庁（Department of Consumer Affairs、以下 DoCA）」を設置している。インド国内における消費者運動に弾みをつけることを目的に、1997年6月に、独立した部門として設立された部局である。

さらに DoCA の中には、消費者保護部局（Consumer Protection Unit、以下 CPU）が設置されている。2020年7月の新消費者保護法の施行と同時に、消費者政策の策定組織として発足した部局で、2023年2月現在、消費者食糧公共配給省は CPU を含む 19 部局を設置している。⁵⁶²

（２） 消費者当局の位置づけ

DoCA は、消費者保護問題全般に関して、政府、他の公的機関、消費者保護団体に助言を行う。その他、生活必需品の需給及び価格監視、消費者動向、インド基準局（Bureau of Indian Standards）やインド最大の国家検査所（National Test House）など、関係機関の監督も行っている。DoCA の管轄領域として、下記 13 項目が挙げられている。⁵⁶³

- ・ 消費者保護法（2019年）の施行（Implementation of Consumer Protection Act, 2019）
- ・ インド基準局法（2016年）の施行（Implementation of Bureau of Indian Standards Act, 2016）
- ・ 法定計量法（2009年）の施行（Implementation of Standards of Weights and Measures - The Legal Metrology Act, 2009）
- ・ 包装製品の規制（Regulation of Packaged Commodities）
- ・ 生活必需品法（1955年）の施行、ただし他の省庁で扱われていない必需品の供給、価格調整、流通に限る（The Essential Commodities Act, 1955 (10 of 1955) (Supply, Prices and Distribution of Essential Commodities not dealt with specifically by any other Department))
- ・ 闇取引防止・生活必需品供給維持法（1980年）の施行（Prevention of Black Marketing and Maintenance of Supply of Essential Commodities Act, 1980(7 of 1980))
- ・ 生活必需品の価格及び流通量の管理（Monitoring of prices and availability of essential commodities）
- ・ 直接販売の管理（Direct Selling）
- ・ 法定計量に関する研修（Training in Legal Metrology）
- ・ エンブレム・名称（不正使用防止）法（1952年）の施行（The Emblems and Names (Prevention of Improper Use) Act, 1952）
- ・ 仕様、標準、規範の策定を含む、バイオ燃料の品質管理（Laying down specifications,

⁵⁶¹ https://www.nikkei.com/article/DGXLASDX18H15_Y5A211C1FFE000/

⁵⁶² <https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-protection-unit>

⁵⁶³ <https://consumeraffairs.nic.in/about-us/about-dca>

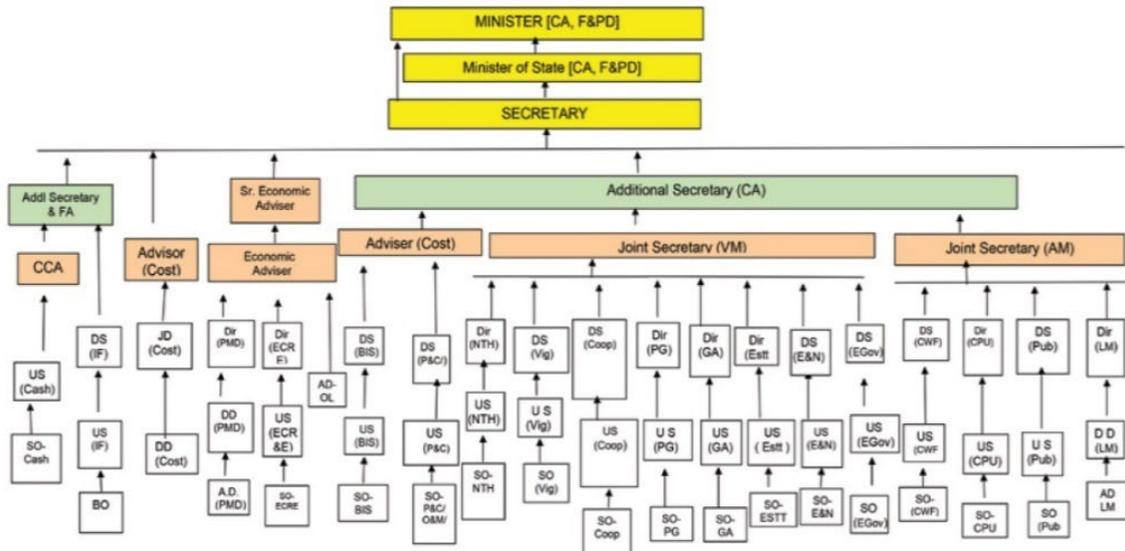
standards and codes and ensuring quality control of bio-fuels for end uses)

- ・ 消費者協同組合の管理 (Consumer Cooperatives)
- ・ 国家検査所の管理 (National Test House)

DoCA 内の CPU は、新消費者保護法 (Consumer Protection Act, 2019) において、特に商品やサービスの販売後に発生する苦情について、消費者利益の保護に関連する政策の策定を管轄している。

DoCA の組織図は下記のとおり。

図表 35 DoCA の組織図 (2023 年 1 月時点)



PMD – Price Monitoring Division, **ECRE** – Essential Commodities Regulation & Enforcement, **LM** – Legal Metrology, **NTH** – National Test House, **Coop** – Cooperation, **BIS** – Bureau of Indian Standards, **PG** – Public Grievances, **CWF** – Consumer Welfare Fund, **CPU** – Consumer Protection Unit, **P&C** – Parliament & Coordination, **O&M** – Organization & Methods, e-Gov – e-Governance, **GA** – General Administration, **Estt** – Establishment, **Vig** – Vigilance, **IF** – Integrated Finance, **OL** – Official Language, **EGov** – E-Governance
 DESIGNATIONS: Dir – Director, DS – Deputy Secretary, US – Under Secretary, DD – Deputy Director, SO – Section Officer, AD – Assistant Director, BO – Budget Officer.

564

(3) 関連省庁・機関並びにその概要

① 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

a. 消費者紛争救済委員会 (National Consumer Disputes Redressal Commission)

消費者保護法により設置が義務付けられた、消費者紛争を救済するための三審制からなる準司法機関。従来の裁判所の紛争処理に関しては、時間がかかりすぎる、訴訟手続に要する複雑な専門性や形式、弁護士費用など経済的負担が大きいこと等により、一般の人々には近づきがたい存在であった。このような裁判所の欠陥を補うシステムとなるべく、時間制限の設定や審理手続における民事訴訟法典や証拠法の適用を排除することで解決の迅速化を目指している。消費者に簡単で安価かつ迅速な司法を提供するため、委員会は地域、州及び国家レベルに設置することが規定されている。全ての委員会は、購入した商品の欠陥や利用したサービスの欠陥、あるいは業者や個人によって採用された不公正・制限的な取引慣行などに対して、消費者から寄せられた苦情を裁定する管轄権を有する。

⁵⁶⁴ https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/file-uploads/annualreports/1682683889_AR_2022-23.pdf (P12)

b. インド食品安全基準局 (Food Safety and Standards Authority of India、以下FSSAI)

2006年食品安全基準局法 (Food Safety and Standards Act, 2006) に基づき設立された。科学的根拠に基づく食品規格を定め、その製造、保管、流通、販売、輸入を規制し、人間が消費する安全で健全な食品を確保することを目的としている。保健家族福祉省 (Ministry of Health & Family Welfare) の傘下であり、FSSAIの議長 (Chairperson) 及び最高経営責任者 (Chief Executive Officer) はインド政府によって任命される。⁵⁶⁵

食品に関する懸念の迅速な解決を促進するためのオンライン食品認可登録システム (FLRS) の一部である「食品安全コネクト (Food Safety Connect)」を運営している。このオンライン・プラットフォームは、消費者が不純物混入食品、安全でない食品、規格外食品、食品の表示欠陥、様々な食品に関する誤解を招くような表示や広告に関する食品安全問題について、苦情や意見を登録できる。この苦情は、FSSAI、州政府機関及び該当食品業者 (Food Business Operators) が解決にあたる。⁵⁶⁶

② 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

a. 中央消費者保護局 (Central Consumer Protection Authority) ⁵⁶⁷

2020年7月の新消費者保護法の施行と同時に、対消費者組織として、DoCAの下部組織である中央消費者保護局 (Central Consumer Protection Authority、以下CCPA) が発足している。消費者階級の権利促進・保護・執行を目的とし、消費者の権利侵害に関する調査を実施し、苦情申立てや起訴を行い、安全でない商品やサービスの回収及び不公正な取引慣行や誤解を招くような広告の中止を命じ、誤解を招くような広告の製造業者・広告主・発行者に罰則を科す権限を有する。

b. インド行政学院 (Indian Institute of Public Administration) ⁵⁶⁸

1954年創立の学術機関。インド行政長官を議長とする監視委員会の政策指示の下で運営されており、行政に関連する11分野の研修、研究、情報発信を行う。この11分野のうちのひとつが「消費者研究」であり、消費者保護における様々な利害関係者、特に地方自治機関の関与が、DoCAの政策目標を推進する上で有益であるとの判断から、DoCAにより専門研究センター「Centre For Consumer Studies」が設立された。⁵⁶⁹

同センターは、国内及び国際機関とのネットワーク化を図るシンクタンクとしての役割を担っている。政策立案者、サービス提供者、さまざまな企業やその団体の代表者、専門家団体、市民社会組織、教育・研究機関、経済・社会開発組織、主要なNGOといったステークホルダーとの連携を図り、集中的なアドボカシーの役割も果たしている。また、消費者保護に関連する情報、アイデア、活動の交換として、中央政府、州政府、地域機関と密に連携している。本センターには(a)のCCPAも拠点を

⁵⁶⁵ <https://fssai.gov.in/cms/about-fssai.php>

⁵⁶⁶ <https://foodregulatory.fssai.gov.in/grievance-redressal>

⁵⁶⁷ <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1642422>

⁵⁶⁸ <https://www.iipa.org.in/cms/public/page/about-us>

⁵⁶⁹ <https://consumeraffairs.nic.in/consumer-corner/centre-consumer-studies-ccs>

構えており、同センターからは CCPA の支援スタッフも派遣されている。⁵⁷⁰また、後述の消費者生活相談を受け付ける National Consumer Helpline の運営主体でもある。

c. Common House⁵⁷¹

デリーに拠点をおく消費者団体で、消費者保護活動の草分け的存在でもある。インド全国に 2,500 人の活動家ネットワークがあり、最高裁判所に 55 件、高等裁判所に 27 件の申立て実績があり、22 件の訴訟が審理中となっている（2024 年 3 月現在）。1986 年の消費者保護法制定により、中央政府、州政府、地域レベルに消費者委員会の設置が義務付けられた。1988 年に中央委員会は設置されたものの、州及び地域レベルの委員会設置が遅れており、この遅延に対し、Common House は 1989 年に最高裁判所にインド政府を相手取り、委員会設置を求める訴訟を起こした。最高裁判所はこの訴えを支持し、令状請求訴訟に基づく最高裁命令を発出し、州及び地域委員会が発足したという経緯がある。

⁵⁷²

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）

インドの消費関連法規の所管は消費者食糧公共配給省（Minister of Consumer Affairs, Food and Public Distribution）である。インドにおける消費者保護法は、1986 年に the Consumer Protection Act 1986 が制定され、2020 年 7 月に新消費者保護法（the Consumer Protection Act 2019）施行と同時に廃法となっている。

The Consumer Protection Act 2019⁵⁷³

消費者保護に関する包括的な法律であり、消費者の権利を定めている。同法は消費者を「オンライン又はオフラインのいずれかの方法で、対価を得て商品を購入したり、サービスを利用したりする者」としている。旧法では直接の購入者のみを消費者としていたが、新法では直接の購入者に加えて、直接の購入者の承認を得て、商品やサービスを利用する者も、消費者と定義している。一方で、転売目的や営利目的で商品を購入した者は、消費者とはみなされていない。

同法はまた、三審制からなる消費者紛争救済委員会（National Consumer Disputes Redressal Commission）の設置に関する規定しており、不公正な契約・取引行為、制限取引行為を定め、事業者等によるこれらの行為について同委員会への審理申立てを認めている。また、旧法では独立した制度として存在していなかった製造物責任についても明記されている。

消費者保護法に付随する下位規則として、2020 年に制定された消費者保護（EC）規則をはじめ 24 の規則（Rule）が施行されている。⁵⁷⁴

1. 消費者保護（州委員会及び地域委員会の会長及び委員の給与、手当、勤務条件）モデル規則（2020 年）（The Consumer Protection (Salary, allowances and conditions of service of

⁵⁷⁰ <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1642422>

⁵⁷¹ <https://www.commoncause.in/>

⁵⁷² <https://www.commoncause.in/pils/InterventionSCBACCommonCause.docx>

⁵⁷³ <https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection>

⁵⁷⁴ <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1642422>

- President and Members of the State Commission and District Commission) Model Rules, 2020)
2. 消費者保護（州委員会及び地域委員会の会長及び委員の任命資格、採用方法、任命手続、任期、辞任、解任）規則（2020年）（The Consumer Protection (Qualification for appointment, method of recruitment, procedure of appointment, term of office, resignation and removal of the President and members of the State Commission and District Commission) Rules, 2020)
 3. 消費者保護（中央消費者保護審議会）規則（2020年）（The Consumer Protection (Central Consumer Protection Council) Rules, 2020)
 4. 消費者保護（消費者紛争処理委員会）規則（2020年）及び消費者保護（一般）規則（2012年）（The Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) Rules, 2020 & The Consumer Protection (General) Rules, 2020)
 5. 消費者保護（調停）規則（2020年）（The Consumer Protection (Mediation) Rules, 2020)
 6. 消費者保護（電子商取引）規則（2020年）（Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020)
 7. 消費者保護（電子商取引）規則の正誤表（2020年）（Corrigendum to The Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020)
 8. 消費者保護（電子商取引）（改正）規則（2021年）（Consumer Protection (E-Commerce) (Amendment) Rules, 2021)
 9. 消費者保護（電子商取引）（直接販売）規則（2021年）（The Consumer Protection (Direct Selling) Rules, 2021)
 10. 消費者保護（国家・州・地域委員会の管轄）規則（2021年）（The Consumer Protection (Jurisdiction of the District Commission, the State Commission and the National Commission) Rules, 2021)
 11. 中央消費者保護局（年次報告）規則（2021年）（The Central Consumer Protection Authority (Annual Report) Rules, 2021)
 12. 中央消費者保護局（年次決算報告書及び記録の様式）規則（2021年）（The Central Consumer Protection Authority (Form of annual statement of accounts and records) Rules, 2021)
 13. 消費者保護（国家・州・地域委員会の管轄）規則（2021年）（The Consumer Protection (Jurisdiction of the District Commission, the State Commission and the National Commission) Rules, 2021)
 14. 消費者保護（中央当局による捜索、差押え、罰金徴収）規則（2021年）（The Consumer Protection (Search and Seizure and Compounding of offences by the Central Authority and Crediting of Penalty) Rules, 2021)
 15. 消費者保護（州・地域委員会の委員長及び委員の任命資格、採用方法、任命手続、任期、辞任、解任）（改正）規則（2022年）（The Consumer Protection (Qualification for appointment, method of recruitment, procedure of appointment, term of office, resignation

- and removal of the President and members of the State Commission and District Commission) (Amendment) Rules, 2022)
16. 消費者保護（消費者紛争処理委員会）改正規則（2022年）（The Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) Amendment Rules, 2022)
 17. 全国消費者紛争処理委員会（Cグループ職種）募集規則（2022年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission (Group 'C' posts) Recruitment Rules, 2022)
 18. 全国消費者紛争処理委員会（登録官）募集規則（2023年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission(Registrar) Recruitment Rules, 2023)
 19. 全国消費者紛争救済委員会（Aグループ職種）職員募集規則（2023年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission(Group 'A' posts) Recruitment Rules, 2023)
 20. 全国消費者紛争救済委員会（Bグループ職種）職員募集規則（2023年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission(Group 'B' posts) Recruitment Rules, 2023)
 21. 全国消費者紛争救済委員会（役職員のその他の勤務条件）職員募集規則（2023年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission (Other terms and conditions of service of officers and employees) Rules, 2023)
 22. 消費者保護（直接販売）（改正）規則（2023年）（The Consumer Protection (Direct Selling) (Amendment) Rules, 2023)
 23. 消費者保護（消費者紛争処理委員会）（改正）規則（2023年）（The Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) (Amendment) Rules, 2023)
 24. 消費者保護（州・地域委員会の委員長及び委員の任命資格、採用方法、任命手続、任期、辞任、解任）改正規則（2023年）（The Consumer Protection (Qualification for appointment, method of recruitment, procedure of appointment, term of office, resignation and removal of the President and members of the State Commission and District Commission) Amendment Rules, 2023)

さらにその下位規則として、7つの規則（Regulation）が施行されている。⁵⁷⁵

1. 消費者保護（消費者委員会手続）規則（2020年）（Consumer Protection (Consumer Commission Procedure) Regulations, 2020)
2. 消費者保護（調停）規則（2020年）（The Consumer Protection (Mediation) Regulations, 2020)
3. 消費者保護（州・地域委員会に対する行政管理）規則（2020年）（The Consumer Protection (Administrative Control over the State Commission and the District Commission) Regulations, 2020)
4. 中央消費者保護局（専門家及び専門家の雇用手続）規則（2021年）（The Central Consumer Protection Authority (Procedure for Engagement of Experts and Professionals) Regulations, 2021)
5. 中央消費者保護局（調査部門による審議又は監査）規則（2021年）（The Central Consumer Protection Authority (Submission of Inquiry or Investigation by the Investigation Wing)

⁵⁷⁵ <https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection>

Regulations, 2021)

6. 誤解を招く広告の防止に向けたガイドライン（2022 年）（The Guidelines for Prevention of Misleading Advertisements and Endorsements for Misleading Advertisements, 2022）
7. ダーク・パターンの防止と規制に関するガイドライン（2023 年）（The Guidelines for Prevention and Regulation of Dark Patterns, 2023）⁵⁷⁶

（2） 共管の関連法令（本数、法律名）

確認できなかった。

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

調査を行ったが、日本の消費者基本計画のような基本計画（Policy）は公開資料が見当たらなかった。経済政策等においても消費者保護に関する記載がなく、重点施策について記載はあるものの、「計画」という形で記されたものは調査した範囲では見つからなかった。

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

インドにおいては、Indian Institute of Public Administration(以下 IIPA) 内の専門研究センター「Centre For Consumer Studies」が市場競争と消費者保護の分野での社会状況を把握すべく、独自に政策提言、政策分析、研究、アドバイザー及びコンサルティング・サービスを行っている。国内及び国際機関とのネットワーク化を図り、また、集中的なアドボカシー活動を行うシンクタンクとしての役割を果たし、様々なステークホルダーとの連携を行っている。⁵⁷⁷

さらに同センターの活動に助言及び監督するため、DoCA は監視委員会を設置している。モニタリング委員会は少なくとも年に 2 回開催され、DoCA の長官を議長として、以下のメンバーで構成されている。

- Secretary, Department of Consumer Affairs
- Director, IIPA
- Additional Secretary, DoCA
- Joint Secretary, DoCA
- Chief Controller of Accounts, DoCA
- Director/Deputy Secretary (CWF)
- Co-ordinator of the Centre
- Chair Professor, In-charge of the Centre, IIPA

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

⁵⁷⁶ <https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection>

⁵⁷⁷ <https://consumeraffairs.nic.in/consumer-corner/centre-consumer-studies-ccs>

消費者行政は中央政府、州政府、地域レベルの複数の消費者紛争救済委員会により実施されており、各レベルの委員会で横のつながりがある。消費者に直接的に行政を行う委員会は下記のとおり。

1. 中央政府レベル：全国消費者紛争処理委員会（National Consumer Disputes Redressal Commission）
2. 州政府レベル：35 の州委員会（State Commissions）⁵⁷⁸
3. 地域レベル：632 の地域委員会（District Commission）⁵⁷⁹

該当苦情の消費額により、消費者が苦情訴訟を申請する委員会が規定されている。1 億ルピー以上の場合は 1、1 千万ルピー～1 億ルピー未満の場合は 2、1 千万ルピー未満の場合は 3 に訴状を申請する。

また、インド政府は E ガバナンスを推奨しており、後述の INGRAM ポータルサイト、E-Daakhil など、全国各地からオンラインで苦情及び苦情訴訟を受け付ける消費者行政体制が整備されている。

（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

消費者紛争処理委員会は、消費者政策機関である DoCA が管轄する準司法機関である。

全国消費者紛争処理委員会（National Consumer Disputes Redressal Commission）の委員長（President）は 4 年間の任期で、DoCA が指名する。また委員長以外の職位に関しては DoCA が採用に関する規定（Rules）を規定しており、速記者やデータ入力者まで、全職位の採用活動が DoCA によって行われている。

6. 消費者行政の最近の動き

CCPA は、消費者の苦情発生を事前に防止するために、様々な分野におけるガイドラインを制定し、違反した事業者へのペナルティ課金を含む対応を行っている。下記に最近の CCPA の動きを挙げる。

- ・悪質なダークパターンを規制するためのガイドライン及び規則（Regulation）の制定⁵⁸⁰

ダークパターンとは、オンライン上で消費者の意思とは異なる、事業者側の意向に導くユーザーインターフェースを指す。デジタル技術の進化に消費者保護体制が追い付いていないと指摘される中で、近年アメリカや欧州などを中心に、法整備が進んでいる。インドにおいても、2023 年 11 月、CCPA が悪質なダークパターンを規制するためのガイドライン及び規制（The Guidelines for Prevention and Regulation of Dark Patterns, 2023）を発表した。CCPA は、あくまでもガイドラインであり、法的な拘束力をもたないとしている。下記の 13 種類がダークパターンとして規定されている。

1. 誤った緊急性（False Urgency）
2. こっそりカゴに入れる（Basket sneaking）
3. 羞恥心の植付け（Confirm shaming）
4. 強制的行為（Forced action）

⁵⁷⁸ <https://ncdrc.nic.in/statelist.html>

⁵⁷⁹ <https://ncdrc.nic.in/districtlist.html>

⁵⁸⁰ <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/The%20Guidelines%20for%20Prevention%20and%20Regulation%20of%20Dark%20Patterns%2C%202023.pdf>

5. サブスクリプションの罠 (Subscription trap)
6. インターフェイス干渉 (Interface interference)
7. おとり商法 (Bait & Switch)
8. ドリッププライシング (Drip pricing)
9. 偽装広告 (Disguised advertisement)
10. しつこい要求 (Nagging)
11. ひっかけ質問 (Trick Question)
12. SAAS 課金 (Saas billing)
13. 不正なマルウェア (Rogue Malware)

・グリーンウォッシュに対するガイドラインの草稿作成⁵⁸¹

持続可能性や SDGs といった環境への意識の高まりを受け、CCPA はグリーンウォッシュに対するガイドラインを策定中だ。グリーンウォッシュとは、本当は環境に配慮していないにも関わらず、しているように見せかけて商品やサービスを提供することを指し、消費者心理を逆手にとった悪質な行為として国際的にも問題視され、処罰体制が整備されつつある。インドにおいても 2024 年 2 月に、ドラフトガイドライン (Draft Guidelines for Prevention and Regulation of Greenwashing) が公開されている。草稿ではグリーンウォッシュを防ぐための環境への主張に対し、下記 6 項目が規定されている。

- ・ 広告やコミュニケーションにおける環境への主張は、直接又は QR コードやウェブリンクにより、完全に開示されていること。
- ・ 環境に関する主張を有利に強調する一方、不利な側面を隠すようなデータの選択的提示は避けること。
- ・ 環境主張の範囲を明確に定義し、それが製品、製造工程、包装、製品使用、廃棄、サービス、又はサービス提供工程に関するものかどうかを明記すること。
- ・ すべての環境に関する主張は、検証可能な証拠に裏付けられたものであること。
- ・ ある製品又はサービスを他の製品又はサービスと比較する比較環境主張は、検証可能な関連データに基づいていること。
- ・ 特定の環境主張については、信頼できる認証や科学的証拠、独立した第三者による真正性の検証により、根拠を示すこと。

・ 悪質なギャンブル広告に対する勧告⁵⁸²

インドはギャンブル法 (the Public Gambling Act, 1867) により、ギャンブル及びベッティングを禁止している。しかしながら、近年オンラインベッティングプラットフォームやアプリが普及しており、こうした業者はゲームを装ってだけでなく、ギャンブルやベッティングを直接宣伝しているとして、

⁵⁸¹ <https://pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=2007403>

⁵⁸² <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/file-uploads/latestnews/CCPA-1-1-2024-CCPA.pdf>

特に若者層への影響が問題視されていた。これを受けて、CCPA は 2024 年 3 月、勧告 (Advisory) を公表した。同勧告は、媒体を問わず全ての広告を対象としており、有名人やインフルエンサーに対して、オンラインギャンブルやベッティングの宣伝や広告に関与することを警告している。ガイドライン違反が発見された場合、製造業者、広告主、出版社、仲介業者、ソーシャルメディア・プラットフォーム、推薦者、その他の関係者を含む全ステークホルダーに対して、消費者保護法に基づく厳格な措置がとられる旨を強調している。

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

インドの消費者当局 DoCA も、直接消費者からの相談を受け付けている。このほか、消費者は相談内容に応じ、下記 (2) に記載の管轄組織の相談窓口のいずれかに連絡を取る。

(2) 政府・自治体による相談窓口 (委託先も含む)

① National Consumer Helpline⁵⁸³

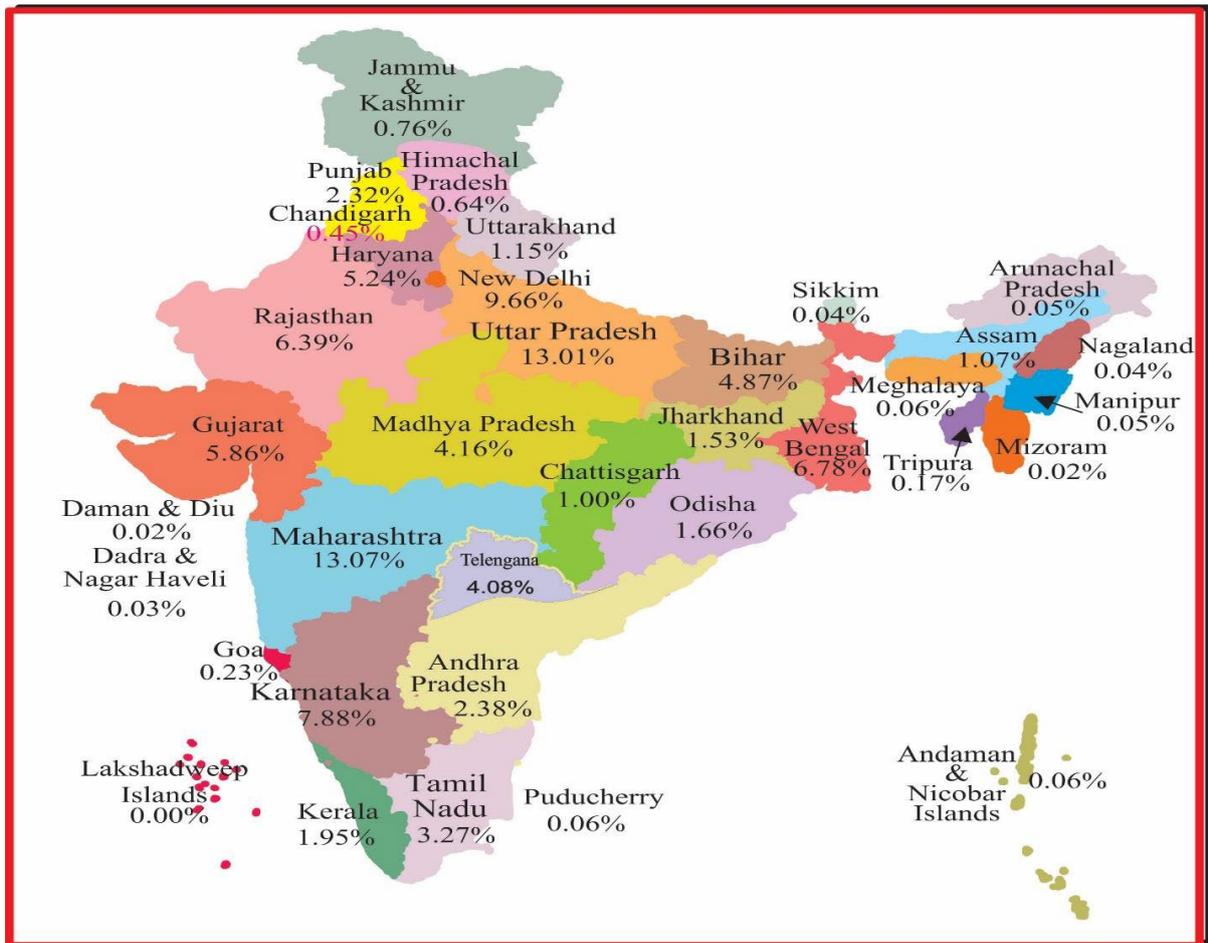
a. 組織の概要と権能 (個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等)

National Consumer Helpline (以下 NCH) は、DoCA によって設立された、消費者が商品やサービスに関する苦情をオンラインで提出できるウェブサイトである。訴訟前の段階で苦情を救済するための単一アクセスポイントとして機能しており、消費者保護法 (The Consumer Protection Act 2019) を準拠法としている。資金提供は DoCA、運営主体は IIPA 内の専門研究センター「Centre For Consumer Studies」となっている。NCH は「自覚し、エンパワーされ責任をもった消費者と社会的及び法的に責任をもった企業により構成される国となる」ことをビジョンに掲げ、「電話による助言、情報、ガイダンスを提供することで、インドの消費者をエンパワーするとともに、世界基準の標準に基づいて消費者の懸念や苦情に事業者が対処できるようそのポリシーとマネジメントシステムを再考するよう求める」ことをミッションとしている。⁵⁸⁴消費者は苦情申請のほか、消費者問題に関するガイダンスやアドバイスを求めることも可能だ。NCH の役割として、①消費者が必要とする企業や規制当局に関する全ての情報を消費者に提供する、②不履行の役務提供者に対する消費者の苦情の申立てを支援する、③消費者の権利をエンパワーする、④消費者苦情解決メカニズムや消費者の権利と義務に関する消費者教育を行う、の 4 点が挙げられている。2016 年には、苦情受付体制をさらに統合化した Integrated Grievance Redress Mechanism (以下 INGRAM)を開始した。従来の NCH が消費者側からのみ、かつ電話対応のみの体制から、消費者、中央政府機関、州政府機関、民間企業、規制当局、オンブズマン、コールセンターなど、全ての利害関係者が単一のプラットフォームに参加することで、双方向からの問題解決の体制を確立した。

⁵⁸³ <https://consumerhelpline.gov.in/>

⁵⁸⁴ <https://consumerhelpline.gov.in/nch.php>

図表 36 州別の苦情申請数内訳（2020 年度、総苦情受付数 67 万 4,820 件）⁵⁸⁵



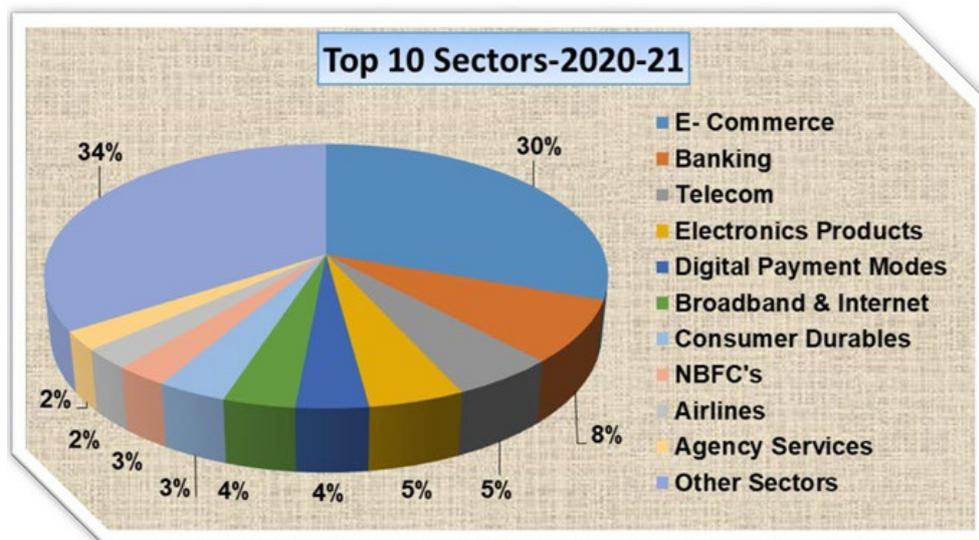
b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

消費者が日々直面する事業者やサービス提供者との間の問題に関して消費者相談の受付を行っており、商品やサービスによって引き起こされた損失、損害、不便、不満などに対して苦情を申し立てることができる。

⁵⁸⁵ <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf>
(P11)

図表 37 分野別の苦情申請数内訳（2020 年度、総苦情受付数 67 万 4,820 件）⁵⁸⁶



(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

NCH は、電話、SMS、オンラインでの直接登録、モバイルアプリ、郵便及び電子メール、窓口、ウェブチャットを通じて苦情を受け付けている。

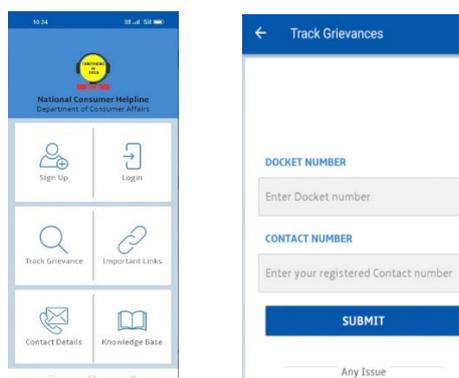
- ・ 電話
- ・ インド全国からアクセス可能なフリーダイヤル（**1800-11-4000** 又は **1915**）に電話することで NCH に苦情を申し立てることができる。受付時間は、祝日を除き毎日午前 8 時から午後 8 時である。苦情受付媒体のうち、フリーダイヤルでの受付が 5 割近くと、NCH の最も主要な苦情受付方法となっている。
- ・ INGRAM サイト
 サイトからの苦情登録には、ポータルサイト上でユーザー登録が必要となっている。ポータルサイトで必要事項（氏名、携帯番号、E メールアドレス、パスワード）を入力・送信すると、消費者は登録確認の電子メールを受信する。登録確認電子メールに記載されたリンクにアクセスすると、ユーザー登録が完了する。ユーザー登録完了後、INGRAM へログインし、苦情を登録する。苦情登録時に必要な情報は下記のとおり。苦情登録が完了すると受付番号（Docket Number）が発行される。INGRAM で苦情を受け付けると、その苦情は関係企業・機関等と協議され、解決までの日数は最大 45 日とされている。
- ・ 苦情のタイプ（苦情、問合せ）
- ・ 相手方の所在地（州、都市）
- ・ 相手方の産業分類
- ・ 会社名

⁵⁸⁶ <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P13)

- ・ 苦情の分類（欠陥品が配送、間違った商品が配送、製品が届かない、等）
- ・ 事業者名、住所・商品の価格
- ・ 苦情の詳細
- ・ 関連資料のアップロード
- ・ NCH アプリ

Android もしくは iOS でアプリをダウンロードし、INGRAM サイト同様、ユーザー登録後、苦情を登録する。苦情受付番号（Docket Number）と携帯番号で、申請苦情の処理ステータスをアプリ上で確認できる。

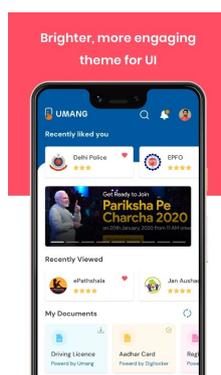
図表 38 NCH のモバイルアプリ画面 ⁵⁸⁷



- ・ UMANG アプリ

電子技術省の Digital India 政策によるもので、中央政府及び州政府のサービスにアクセスするための統合モバイルアプリ。NCH だけでなく年金や保険といった公的サービスへの問合せ全般が可能。23 のインドの地域言語に対応している。

図表 39 UMANG のモバイルアプリ画面 ⁵⁸⁸



- ・ ショートメッセージ（SMS）

NCH の電話番号（+91-8800001915）に対して、氏名と居住地名を記載した SMS を送信すること

⁵⁸⁷ https://play.google.com/store/apps/details?id=mount.talent.mtcdev02.udaan&hl=en_US

⁵⁸⁸ <https://play.google.com/store/apps/details?id=in.gov.umang.negd.g2c.international>

で苦情の登録が可能だ。NCH は、SMS 受信の翌営業日に、送信者への電話で内容を確認後、苦情をポータルに登録する。なお、フリーダイヤルの電話とは異なり、SMS の通送料は消費者負担となる。

・ CPGRAMS (Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System)

24 時間 365 日、市民がサービス提供に関するあらゆる問題について公的機関に苦情を申し立てることができるオンライン・プラットフォームで、インド政府及び州のすべての省庁にアクセスできる単一のポータルである。各省庁や州は役割に応じてこのシステムにアクセスできる。CPGRAMS の苦情解決までの日数は最大 45 日とされている。

図表 40 苦情の申請経路内訳 (2020 年度、総苦情受付数 67 万 4,820 件)⁵⁸⁹

Sr. No.	Modes	No. of Dockets	%
1	By Phone	335914	49.8
2	By Web	191090	28.3
3	NCHAPP	80566	11.9
4	CONSUMER APP/IOS	26947	4.0
5	UMANG	18592	2.8
6	SMS	16396	2.4
7	CPGRAM	4326	0.6
9	Email and letters from DOCA/ Other Dept.'s	989	0.1
	Total	674820	100

(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)

NCH の人員体制 (認可スタッフ) は下記のとおり。⁵⁹⁰

図表 41 NCH の人員体制 (2020 年)

⁵⁸⁹ <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P10)

⁵⁹⁰ <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P20)

Sr. No.	Name of Post	Number of Post
1	Project Director	1
2	Project Manager	1
3	Manager	1
4	Consultant	1
5	Sector Experts	8
6	Financial Data Analyst	1
7	Research Officers	3
8	Web Developer/Server Administrator	1
9	Senior Counsellors	12
10	Supervisors	4
11	Junior Counsellors	65
12	Jr. System Administrator	1
13	Market Research Associate	1
14	Data entry Operators	2
15	Office Assistants	2
16	Training Assistant	1
17	MTS	3
	Total	108

より地域に根差した消費者からの相談受付体制確立のため、NCH はインド全土を6つの地域 (Zonal) に分割し、6か所の地域センター (Zonal Consumer Centre) を運営している。各地域センターには10席のワークステーションがあり、地域言語にも対応している。

図表 42 NCH の各地域センターとその管轄州及び連邦直轄地域⁵⁹¹

S.No	ZCH Centre	States and Union Territories Covered	No. of Seats
1	Ahmedabad	Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu, Goa, Gujarat, Maharashtra	10
2	Bengaluru	Andhra Pradesh, Karnataka, Kerala, Lakshadweep, Puducherry, Tamil Nadu, Telangana	10
3	Guwahati	Arunachal Pradesh, Assam, Manipur, Meghalaya, Nagaland, Sikkim Tripura, Mizoram	10
4	Jaipur	Chandigarh, Haryana, Himachal Pradesh, Jammu and Kashmir, Punjab Rajasthan	10
5	Kolkata	Andaman and Nicobar Islands, Chhattisgarh, Madhya Pradesh, Odisha West Bengal	10
6	Patna	Uttar Pradesh, Uttarakhand, Bihar, Jharkhand	10

図表 43 NCH の各地域センターとその対応言語⁵⁹²

⁵⁹¹ <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P18)

⁵⁹² <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P19)

S. No	ZCH	Languages handled					
1	Ahmedabad	Hindi	Gujarati	English	Konkani	Marathi	-----
2	Bengaluru	Hindi	Malayalam	English	Tamil	Telugu	Kannada
3	Guwahati	Hindi	Assamese	English	Manipuri	Bengali	-----
4	Jaipur	Hindi	Dogri	English	Kashmiri	Punjabi	-----
5	Kolkata	Hindi	Bengali	English	Oriya	Nepali	-----
6	Patna	Hindi	Maithili	English	Santhali	Urdu	Nepali

(e) 受付情報の集約・分析方法

受け付けた苦情情報の集約及び分析は DoCA が管轄している。

NCH は苦情を受けた企業との「Convergence Partner」を展開している。企業側の登録は義務ではなく任意。企業が既に同システムに登録済である場合は、ポータルに登録・提出された苦情は自動的に企業に届く仕組みだ。各企業の代表責任者にはログイン情報が提供され、いつでも受けた苦情を確認でき、消費者の苦情を円満かつ迅速に解決することが可能となり、消費者だけでなく、企業にとっても顧客のロイヤルティ維持に役立っている。2022 年 3 月末時点で 692 社の企業が登録されており、その分野は銀行、電子商取引、保険、電気通信、電力、航空、宅配便、電子製品、ブロードバンド、DTH など多岐にわたっている。⁵⁹³

同システムに登録されていない企業に対する苦情は、NCH によってまず企業ごとに分類される。分類後、企業の E メールアドレス、担当者などの連絡先が、該当企業のホームページ又はドメイン、インド政府企業省のウェブサイトから検索される。苦情は、消費者の連絡先の詳細と、消費者が求める救済措置を記載した電子メールが企業宛てに送られ、5 営業日以内に回答が求められる。会社が最初のコンタクトで苦情に対応しない場合、督促状が送られる。最初の督促状は 7 日後に送られ、それでも回答がない場合、次の 7 日後に 2 回目の督促状が送られる。苦情に回答し、救済措置を講じた企業については、INGRAM ポータルにその回答が更新される。

また零細企業や個人商店の場合、E メールアドレスなどの企業情報が見つからない場合もある。その場合は、NCH はその旨と企業・事業主に直接苦情を申請するよう消費者に回答・要請する。

② E-Daakhil⁵⁹⁴

a. 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）

2020 年 9 月にインドの全国消費者紛争救済委員会によって立ち上げられたオンラインポータル。NCH では解決せず訴訟に発展した苦情を全国から受け付けており、消費者保護法（The Consumer Protection Act 2019）を準拠法としている。消費者は全国・州・地域の消費者救済委員会に対し、同ポータルを利用して苦情訴訟の申請ができる。設立から 2 年間で登録者数は 8 万 4,657 名、2 万 3,640

⁵⁹³https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/fileuploads/annualreports/1682683889_AR_2022-23.pdf (P8)

⁵⁹⁴ <https://edaakhil.nic.in/>

件の苦情訴訟を受け付けた。⁵⁹⁵2023年3月時点で、登録者数は21万6,923名、受付苦情訴訟数は9万6,258件にまで増えている。⁵⁹⁶

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

救済委員会が受け付ける内容は、消費者保護法第2条第6項に以下の7項目が規定されている。⁵⁹⁷

1. 事業者又は役務提供者による不公正な契約
2. 取引行為、制限的取引行為
3. 物品の欠陥 (defect)
4. 役務の欠陥 (deficiency)
5. 事業者又は役務提供者による、法定価格、物品又は物品を収納したパッケージに記載された価格、価格表に示された価格、当事者が合意した価格を超過する代金の請求
6. 法定の物品安全に関する基準に反する、又は、事業者が通常の注意を払えば、物品の提供が安全ではないことを予測可能である場合に、当該物品の一般による使用又は一般への販売が生命・安全への危険を及ぼしうる物品
7. 役務提供者が通常の注意を払えば、役務の提供が生命・安全に危険を及ぼす可能性があることが予測可能である場合に、当該役務の一般による使用又は一般への提供が生命・安全への危険を及ぼしうる役務・製品製造者、製品販売者、製品サービス提供者への製造物責任訴訟の請求

(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

消費者は、ポータル上でユーザー登録を行う必要がある。NCHは本人情報のみで登録が可能だが、E-Daakhilはさらに本人確認書類（納税カード、選挙カード、パスポートなどの公的書類）の提出が必要となっている。ユーザー登録後、オンラインにて必要書類を提出する。必要書類は下記のとおり。NCHが文字情報のみで苦情申請できるのに対し、E-Daakhil訴状に公証済み宣誓供述書を添付する必要がある。

1. 目次 (Index)
2. 苦情に関する事実（発生時期、発生場所）
3. 申請人と相手方の名前、住所
4. 公証済み宣誓供述書を添付した訴状（苦情に関する発生時期や発生場所の事実を記載）
5. （該当する場合）申請での主張を裏付ける関連資料
6. （該当する場合）公証済み宣誓供述書を添付した、申請が遅延した理由及び申請状

※通常、申請は事象発生から2年以内に行う必要があるが、申請遅延に適切な理由が認められる場合には、2年経過後も受け付けられる。

⁵⁹⁵ <https://edaakhil.nic.in/Edaakhil%20-%20A%20Journey%20of%202%20Years.pdf> (P6)

⁵⁹⁶ <https://edaakhil.nic.in/edaakhil/faces/manual/maindashboard.xhtml>

⁵⁹⁷ <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/CP%20Act%202019.pdf> (P2)

(c) 利用料⁵⁹⁸

申請の対象となる物品又は役務の価額に応じて、申請先及び手数料が異なる。ポータルサイト上でオンラインでの支払、又は全国・州・地域の委員会窓口での支払も可能。詳細は下記のとおりで、50万ルピー以下の苦情申請にかかる利用料は無料である。

図表 44 苦情金額に対する申請委員会と申請手数料

Sl. No.	Value of goods or services paid as consideration	Amount of fee payable
(1)	(2)	(3)
	District Commission	
(1)	Upto rupees five lakh	Nil
(2)	Above rupees five lakh and upto rupees ten lakhs	Rs.200
(3)	Above rupees ten lakh and upto rupees twenty lakhs	Rs 400
(4)	Above rupees twenty lakh and upto rupees fifty lakh rupees	Rs.1000
(5)	Above rupees fifty lakh and upto rupees one crore	Rs.2000
	State Commission	
(6)	Above rupees one crore and upto rupees two crore	Rs.2500
(7)	Above rupees two crore and upto rupees four crore	Rs.3000
(8)	Above rupees four crore and upto rupees six crore	Rs.4000
(9)	Above rupees six crore and upto rupees eight crore	Rs.5000
(10)	Above rupees eight crore and upto rupees ten crore	Rs.6000
	National Commission	
(11)	Above rupees ten crore	Rs.7500

(d) 人身体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

受付対応者の人数や資格等は不明であるが、デリーにある全国消費者紛争処理委員会（National Consumer Disputes Redressal Commission）の窓口の受付時間は月曜から金曜の10時から16時半までとなっている。⁵⁹⁹州及び地域の委員会窓口は住所及び電話番号がウェブサイトで公開されている。

(e) 受付情報の集約・分析方法

受け付けた苦情情報の集約及び分析は DoCA が管轄している。ポータル自体は IT 省傘下の国家情報学センター（National Informatics Centre: NIC）が開発したが、データの取りまとめは DoCA が行う。

③ Grievances Against Misleading Advertisements (GAMA)⁶⁰⁰

a. 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）

不公正な取引方法と誤解を招くような広告に対する啓もう活動を目的として、DoCA が設立したポータルサイト。消費者保護法（The Consumer Protection Act 2019）を準拠法としている。

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

新聞に掲載される広告や屋外広告だけでなく、テレビ、ラジオ、インターネットサイトなどのマス

⁵⁹⁸<https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/Consumer%20Commission%20Rules%20%26%20General%20Rules.pdf>

⁵⁹⁹ <https://ncdrc.nic.in/cc.html>

⁶⁰⁰ <https://gama.gov.in/Default.aspx>

メディアや電子メディアの広告における、不公正な取引方法と誤解を招くような広告に対する苦情を受け付けている。特に食品・農業、健康、教育、不動産、交通、ファイナンシャルサービスの6分野を重点としている。

(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

オンラインサイトでユーザー登録の後、苦情を登録する。苦情登録には不適切な広告のコピー（画像、動画、音声など）が必要となっている。

(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）

全国レベルの苦情は、苦情が関係する部門の関係規制当局に転送され、DoCA がフォローアップを行う。地域言語及び地域の苦情は、Grahak Suvidha Kendras ・ボランティア消費者団体（Voluntary Consumer Organizations、以下 VCOs）又は適切な地方自治体で処理される。

全てのVCO、規制当局、DoCAは、ウェブポータルを通じて定期的に対応状況を更新する。苦情はサイトから24時間受け付けているが、DoCAの担当者として下記の情報が公開されている。

Deputy Secretary (Publicity) Department of Consumer Affairs

Krishi Bhawan, New Delhi - 110001

Email : dspub-ca@nic.in

(e) 受付情報の集約・分析方法

調査の範囲では確認できなかった。

④ Online System For Clearance of Emblems and Names (ANUMATI) ⁶⁰¹

a. 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）

国連は1946年、国連加盟国に対し、適切な権限を持たずに、特に商業目的で、国連の紋章、公印、名称、及びその略称が使用されることを防止するため、必要な立法措置又はその他の適切な措置を講じるよう勧告した。世界保健機関（WHO）も、その名称（略称も含む）、紋章、公印の使用について同様の勧告を発令した。また、インド国内外において、インド国旗や国章、マハトマ・ガンディーやその他の国家指導者の名前や絵文字が、商業・貿易目的で使用され、インド国民に対し悪意のある形で使用されている例も明るみに出た。こうした事例を受け、1950年3月、The Emblem and Names (Prevention of Improper Use) Act, 1950（エンブレム・名称（不正使用防止）法）が制定された。同法を準拠法としている。特定のエンブレムや名称の業務上及び商業上の不正使用を防止することを目的としており、同法を準拠法とし、この法律の施行とエンブレムや名称に関わる不正使用に対する苦情処理などの関連問題を扱っている。

⁶⁰¹ <https://doca.gov.in/anumati/Home>

b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

エンブレムや名称に関わる不正使用に対する苦情を受け付ける。

(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

DoCA の担当者に電話（011- 23387737）

(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）

不明

(e) 受付情報の集約・分析方法

不明

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あたっての特徴的な体制等

・消費者啓もうのためのタグライン及びマスコットの起用⁶⁰²

DoCA は、消費者啓もうのためのタグライン「JAGO GRAHAK JAGO（ヒンディー語で、消費者よ目覚めよの意）」及びマスコット「Jagruti（ヒンディー語で、目覚めるの意）」を設定している。同タグラインと同マスコットは、DoCA によるすべてのメディア・キャンペーンで統一して使用され、消費者の権利及び保護に関する知識の普及に努めている。

図表 45 消費者啓もうのためのタグライン及びマスコット



⁶⁰² <https://pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=1841804>

⁶⁰³ <https://twitter.com/jagograhaakjago/status/1571007901908750336>

⁶⁰⁴ <https://pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=1841804>

第10章 ケニア共和国

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省庁は、CAK (Competition Authority of Kenya: ケニア競争庁) である。CAK はミッションとして「持続可能な成長と発展のために効率的な市場を確保するため、市場構造と行為を規制することにより、ケニア経済における競争と消費者の福祉を強化する」ことを掲げる。具体的には、消費者保護事案 (Consumer Protection) のみならず、企業合併申請事案 (Merger Application)、購買者側の権力濫用事案 (Abuse of Buyer Power)、制限的取引慣行の規制と適用除外事案 (Control of Restrictive Trade Practices and Exemptions) に対処している。

•

(2) 消費者当局の位置づけ

CAK は、2010年に制定された競争法 (Competition Act) 第7条に基づいて設置された。CAK は、4名の委員と、5名の非常任委員からなる⁶⁰⁵。非常任委員は CAK から独立しており、監査において利益相反となるような取引関係にない人物が選任されている。CAK は競争法第31条で調査権限が与えられており、さらに必要とされる場合には立入検査を実施する権限を有する⁶⁰⁶。

競争法 第31条 当局による調査

1項 当局は、自らの発意により、又は個人や政府機関、もしくは省庁から情報・苦情を受領した場合、以下の違反を構成する可能性がある行為について調査を実施することができる。

(a) 制限的取引慣行に関する禁止事項

(b) 独占的濫用に関する禁止事項

競争法 第32条 立入検査

1項 当局が本編に基づく調査のために必要であるとみなす場合、当局から書面で権限を付与された者又は担当者は、貿易業者、製造業者、生産者、委託業者、清算・フォワーディング業者、運送業者、その他関連する情報及び文書を所持していると思われる者の占有又は管理下にある施設に立ち入り、当該施設及びそこにある商品、文書及び記録を検査することができる。

⁶⁰⁵ Competition Authority of Kenya. Annual Report and Financial Statements, Financial Year 21/2022. pp.34-35. (https://www.cak.go.ke/sites/default/files/FY_2021-2022_CAK_Annual_Report.pdf)

(URL 最終確認日は 2024 年 3 月 29 日。以下ケニアの章について全て同じ。)

⁶⁰⁶ https://www.cak.go.ke/sites/default/files/Competition_Act_No._2012_of_2010.pdf

このような強い調査権限を背景とし、CAK は 2022/23 年度、消費者保護事案に関して 521 件の調査を実施し、317 件を結審、制限的取引慣行について 58 件調査し、64 件を結審、企業合併申請事案について 111 件調査し、97 件を結審、購買者側の権力濫用事案について 114 件調査し、68 件を結審させた実績を持つ⁶⁰⁷。

さらに CAK はホームページで『消費者保護ガイドライン』を掲載し、サプライヤーや事業者に競争法を遵守させるための基準や、消費者に対してどのような商取引が禁止されているかを具体的に示している⁶⁰⁸。

(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

CAK は、ホームページにおいて、消費者保護において下記の政府機関と協力関係にあるとしている⁶⁰⁹。

(ア) KEBS (Kenya Bureau of Standards: ケニア規格局)

1974 年にケニア規格法 (Standards Act) に基づいて設立された機関である。産業・商業における標準化を促進することが目的である。そのために、申請された商品に対して、標準化マーク及び識別マークを認定することが主要な役割となっている⁶¹⁰。KEBS が認証するマークは以下の 3 点がある⁶¹¹。

⁶⁰⁷ Competition Authority of Kenya. Annual Report and Financial Statements, Financial Year 22/2023. p.6. (https://www.cak.go.ke/sites/default/files/annual-reports/CAK-FY-2022-2023-Annual-Report-and-Financial-Statements_compressed.pdf)

⁶⁰⁸ Competition Authority of Kenya. Consumer Protection Guidelines. p.2. (<https://www.cak.go.ke/sites/default/files/guidelines/consumer-protection/Consumer%20Protection%20Guidelines.pdf>)

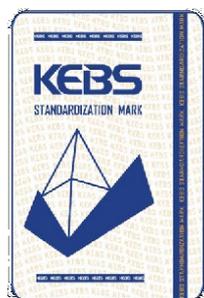
⁶⁰⁹ <https://www.cak.go.ke/what-we-do/consumer-protection/overview>

⁶¹⁰ 認定を行う主体は、KEBS の下部組織のケニア企画局認証機関 (Kenya Bureau of Standards Certification Body) である。

⁶¹¹ KEBS FAQ 2023/2024. pp.14-18. (<https://www.kebs.org/wp-content/uploads/2024/02/FAQs-Landscape.pdf>)

① 標準化マーク (Standardization Mark: S-Mark)

図表 46 標準化マーク



規格化法に基づき KEBS が発行する製品認証マークで、ケニア国内で製造され、関連する標準規格、又は承認された仕様に適合していることを証明する。有効期間は2年間で、更新することができる。認証に必要な手数料は、以下のとおり企業の規模により異なる。大企業は企業に対して4万シリング（ケニアの通貨単位）、製品ごとに1万5千シリング、中規模企業は3製品で2万シリングで1製品追加につき1万シリング、小規模又はノンフォーマル企業は3製品で1万シリングで1製品追加につき1万シリングが必要となる。必要書類が提出されてから8週間以内にこの認証マークを取得することができる」と明記されている。

ケニアの大型スーパーで販売されるほぼすべての工業製品・食品にこのマークが添付されている。

② 食品機能強化マーク (Food Fortification Mark)

図表 47 食品機能強化マーク



小麦粉、トウモロコシ粉⁶¹²（亜鉛、鉄、ビタミン A）、食用油（ビタミン A）の強化マークを申請する義務制度である。ケニア保健省（Ministry of Health）に代わって KEBS が管理している。強化

⁶¹² ケニアの主食は、トウモロコシを粉状に挽き、それを水と混ぜ、熱しながら練るウガリと呼ばれる固練り粥である。多くの農家はトウモロコシを自給自足するが、都市部ではトウモロコシ粉が製品として多く販売されている。

マークを申請するメーカーは、KEBS の手続に従って標準化マーク又はダイヤモンドマークを取得していなければならない。食品強化マーク取得のための手数料は、1 製品につき 2 万シリングである。

③ ダイヤモンドマーク (Diamond Mark: D-Mark)

図表 48 ダイヤモンドマーク



ケニア国内で製造された製品と輸入された製品の両方を対象とする、他の製品から優越していることを示す自主的なマークである。ケニア政府に代わって KEBS が発行し、有効期限は 4 年である。申請から認証まで 9 か月程度が必要とされる。申請費用は、ケニア国内企業であるか、外国企業であるかで異なる。国内企業は 1 製品につき 22 万シリングで 4 年間有効、外国企業は 1 製品につき 4,000 米ドルで 1 年間又は、1 万 6 千米ドルで 4 年間有効となる。

KEBS は他にも、市場監視部局 (Market Surveillance) を持ち、国内で製造され輸入される製品の品質とコンプライアンスを監視・評価する。さらに、市場監視部局は、認証された製品が規格法で義務付けられている適正な措置が取られているかについて、責任を担っている。

(イ) ケニア通信局 (Communications Authority of Kenya: CA)

1998 年に制定されたケニア情報通信法 (Kenya Information and Communications Act) によって 1999 年に設立され、放送、サイバーセキュリティ、マルチメディア、電気通信、電子商取引、郵便、宅配便などの情報通信分野の発展を促進する責任を担う。

消費者保護に関しては、IC サービスと機器の提供に関連して消費者の利益を保護する責任を負う⁶¹³。ケニア通信局は、特に、通信サービスプロバイダーが通信サービスにアクセス及び使用できるようにすることを求める。

(ウ) 偽造防止局 (Anti-counterfeit Authority: ACA)

2008 年偽造防止法に基づいて機関として設立され、偽造品、貿易及びその他の偽造品の取引に関する事項について国民を啓発及び情報提供し、訓練プログラムを考案及び推進することをミッションとする。投資貿易産業省 (Ministry of Investment, Trade and Industry) の管轄下であり、2010 年に発足した⁶¹⁴。

⁶¹³ <https://www.ca.go.ke/index.php/our-role-your-protection>

⁶¹⁴ <https://www.aca.go.ke/about-us-aca/background>

(エ) ケニア消費者保護諮問委員会(Kenya Consumer Protection Advisory Committee: KECOPAC)

消費者保護法第 89 条に基づいて設立された政府諮問委員会であり、消費者保護と教育に関する事項などについて助言を行う。

(オ) 度量衡局(Department of Weights and Measures)

貿易省 (State Department for Trade) の下部組織で、公正な取引慣行と消費者保護を確保することをミッションとする⁶¹⁵。度量衡法 (Weights and Measures Act) に基づき、計量器及び測定器の検査や、法定計量業務に使用される新型計量測定装置の型式承認を実施する。具体的には、取引業者に対して、計量に使用する機器に認証スタンプを発行することや、検査官による機器のテストを行う。

(カ) ケニア中央銀行(Central Bank of Kenya: CBK)

ケニア憲法第 231 条に基づいて設立され、ケニアでの金融政策の策定と通貨の発行が主な役割である。ケニア中央銀行は、『消費者保護に関する業務ガイドライン (CBK Prudential Guidelines 2013 Guidelines on Consumer Protection)』(CBK/PG/22)⁶¹⁶を策定し、商業銀行が顧客からの苦情を受けた場合の解決手順を示した。

(キ) 保険規制局(Insurance Regulatory Authority: IRA)

保険業界を規制、監督、発展させるために、2006 年保険法 (Insurance Act) に基づき設立された機関である⁶¹⁷。保険規制局は、保険契約に関して契約者が不利益を被った場合に苦情を申し立てることができる。

(ク) エネルギー石油規制局 (Energy and Petroleum Regulatory Authority: EPRA)

エネルギー規制委員会(Energy Regulatory Commission: ERC)の後継機関として、2019 年エネルギー法 (Energy Act) に基づいて設立される。消費者保護に関しては、政府のエネルギー部門を監視し、送電、発電、配電に関する関税政策枠組みの見直しや、電力購入契約やネットワークサービス契約などの取引契約を評価する役割を担う⁶¹⁸。

(ケ) ケニア工業資産協会(Kenya Industrial Property Institute: KIPI)

投資・貿易・産業省 (Ministry of Investments, Trade and Industry) 管轄下の機関である。2001 年工業資産法 (Industrial Property Act) の施行に伴い、2002 年に設立された。工業資産法及び商標法 (Trade Marks Act) に規定される役割は、特許、技術革新、工業意匠、商標の登録と規制を通じて

⁶¹⁵ <https://www.trade.go.ke/weights-measures>

⁶¹⁶ [https://www.costofcredit.co.ke/downloads/Centra_%20Bank_of_Kenya_Consumer%20_Protection.pdf](https://www.costofcredit.co.ke/downloads/Centra_%20Bank_of_Kenya_Consumer%20Protection.pdf)

⁶¹⁷ <https://www.ira.go.ke/>

⁶¹⁸ <https://www.epra.go.ke/services/economic-regulation/price-surveillance/>

技術の取得を促進することとされる⁶¹⁹。

(コ) 医師・歯科医委員会(Medical Practitioners & Dentists Board)

ケニアにおける医学と歯科の学習に関する統一の規範と基準を確立し、維持することを目的とする。そのために、医療機関の登録・認可を実施している。ケニア憲法 第 43 条では、すべての人が達成可能な最高水準の健康を得る権利を有すると規定されており、これにはリプロダクティブ・ヘルスケアを含む医療サービスを受ける権利が含まれる。それにより、診断の遅れや、医療過誤、誤診などに対する苦情を申し立てることができる⁶²⁰。

審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

CAK によると、以下の消費者団体と協働関係にある。

(ア) 消費者団体信託協会(Consumer Unit Trust Society: CUTS)⁶²¹

2000 年に発足した NGO 組織で、インドの CUTS インターナショナルの傘下にある。東アフリカを対象に、消費者福祉に関するアドボカシー活動やアウトリーチ活動を実施する。

(イ) ケニア消費者連盟(Consumer Federation of Kenya: COFEK)⁶²²

2010 年に登録された非営利連盟。消費者保護、教育、研究、コンサルティング、訴訟、偽造品対策キャンペーン、及び企業評価に取り組んでいる。自己資本により運営される。

(ウ) ケニア消費者団体(Kenya Consumer Organization: KCO)⁶²³

全国消費者組織で、会員数は 500 名以上の NGO 組織。2010 年に消費者国際ネットワーク(Consumer International Network: CIN)に加盟している。

(エ) 消費者商業地区協会(Consumer Downtown Association: CDA)⁶²⁴

消費者保護、教育、研究、コンサルティング、偽造品対策キャンペーン、消費主義とカスタマーケアの問題に取り組む非営利組織。

(オ) ケニア医療消費者連盟(Healthcare Consumers Federation of Kenya: HCFK)⁶²⁵

2004 年に設立されたケニア民間部門連合(Kenya Private Sector Alliance: KEPSA)の医療セクター委員会。医療関係者、病院、製薬メーカー、保険会社と協力し、質の高い医療への国民的アクセスを実現するための戦略的な官民パートナーシップを推進することを目的とする。

(カ) ケニア保険消費者協会(Association of Insurance Consumers of Kenya: AICK)⁶²⁶

2014 年に登録された非営利協会。保険契約における利益を促進することで、保険消費者を保護す

⁶¹⁹ <https://www.kipi.go.ke/background-information>

⁶²⁰ <https://kmpdc.go.ke/for-public/>

⁶²¹ <https://cuts-nairobi.org/>

⁶²² <https://cofek.africa/>

⁶²³ <https://www.consumersinternational.org/members/members/kenya-consumers-organisation-kco/>

⁶²⁴ <https://consumerdowntownassociation.co.ke/>

⁶²⁵ <https://khf.co.ke/>

⁶²⁶ <https://www.aick.or.ke/>

ることを目的に活動する。

(キ) ケニア情報通信技術消費者協会(Information Communication Technology Consumers Association of Kenya)⁶²⁷

ICTの専門職のための協会。ICT専門職と産業の水準を向上させることを目的として活動する。

2. 消費者関連法規の所管状況（本数、法律名、専管・共管の区分）

(1) 専管の関連法令

ケニアは1895年にイギリス領東アフリカ保護領となり、1905年にイギリスによって正式に植民地として宣言された。その後、1963年に独立するが、独立後の政策は、イギリスの法律に大きく影響を受けているとされる⁶²⁸。

ケニアでは、消費者保護を扱う法令が長らく存在せず、さまざまな法律の中に断片的に存在していた⁶²⁹。消費者保護に関する法律としては、以下のものが挙げられる。また、これらの法令には、実際に政策を実施するための委員会（Board）の設立を含んでおり、各委員会によって実施されている。

ア. 公衆衛生法（Public Health Act, 1921年施行）⁶³⁰

健康の維持と増進を目的とする。

「第131条 不健全な食品の販売禁止」で、汚染された、あるいは疾病に罹患した食品の販売・輸入禁止が制定される。

イ. 薬事及び毒物法（Pharmacy and Poisons Act, 1956年成立・1957年施行）⁶³¹

薬学の専門職と薬物及び毒物の取引を管理するためのより良い規定を設けることを目的とする。

「第37条 特定の疾病に関する広告の禁止」において、医薬品や医療器具に関する広告を法律に定める目的に有効であるように発信してはならないことが定められる。

ウ. 肥料及び畜産食品法（Fertilisers and Animal Foodstuffs Act, 1962年成立、1967年施行）⁶³²

農業用肥料、動物用食品、及びそれらの製造に使用される動物由来物質の輸入、製造、販売を規制し、これらに付随する事項を規定する。

「第19条 規制」において、肥料又は畜産食品に含まれる特定物質の制限が定められる。

⁶²⁷ <https://www.ictak.or.ke/>

⁶²⁸ Malala, J. 2018. Consumer Law and Policy in Kenya, *Journal of Consumer Policy* 41 (4): 355-371.

⁶²⁹ 同上, p. 357.

⁶³⁰ <https://infotradekenya.go.ke/media/Public%20health%20act%202012.pdf>

⁶³¹ https://infotradekenya.go.ke/media/Kenya_Pharmacy_and_Poisons_Act_17_of_1956-1_1.pdf

⁶³² <https://infotradekenya.go.ke/media/FertilizersandAnimalFoodstuffsAct23of1962.pdf>

エ. 食品、医薬品及び化学物質法 (Food, Drugs and Chemical Substances Act, 1965 年成立・施行) ⁶³³

食品、医薬品、化学物質の不純物混入の防止、及びそれに付随・関連する事項を規定する。

「第 3 条 不健全、有毒、不純物の混入した食品の販売禁止」、「第 8 条 医薬品の販売規制」、「第 13 条 化粧品の販売規制」の各条項において、食品や医薬品の販売における規制が定められる。

オ. 規格法 (Standards Act, 1974 年成立・施行) ⁶³⁴

商品規格の標準化を促進し、商品の標準化及び実施規範を規定する。ケニア基準局を設立し、その機能を定め、その管理及び統制を規定し、ならびに上記に付随し、関連する事項を定める。

「第 9 条 ケニア・スタンダードの宣言」において、本法律で設置される「ケニア規格局 (The Kenya Bureau of Standards)」が工業製品にたいする規格化を促進することが規定される。

カ. 取引表示法 (Trade Description Act, 1977 年成立、1979 年施行) ⁶³⁵

取引上提供される商品、サービス、宿泊所、施設の虚偽表示、ならびに商品の価格に関する虚偽又は誤解を招く表示を禁止する。商品に関連する情報又は指示を商品に表示、あるいは添付するか、広告に含めることを要求する権限を付与し、上記に付随し関連する事項を定める。

「第 3 条 虚偽の取引表記の禁止」において、虚偽の商品説明を犯罪とすることを規定する。

キ. 度量衡法 (Weights and Measures Act, 1987 年成立、1988 年施行) ⁶³⁶

度量衡の使用、製造、販売に関する法律を改正・統合し、国際単位系(SI)の導入を規定する。

これらに挙げた法令は、生産者に対して製品やサービスの安全基準を設けるもので、生産者が基準を違反した際に消費者が訴訟を起こす権限は認められていなかった。2010 年の新憲法制定をきっかけとして消費者保護法が制定された ⁶³⁷。

ケニア新憲法では、第 46 条において、以下のように消費者保護を掲げている。

ケニア憲法 「第 46 条 消費者の権利」

(1) 消費者は以下の権利を有する。

- (a) 合理的な品質の商品及びサービスを受ける権利。
- (b) 商品及びサービスから十分な利益を得るために必要な情報を得る権利。
- (c) 消費者の健康、安全、経済的利益を保護する権利。

⁶³³<https://infotradekenya.go.ke/media/Foods%20Drugs%20and%20Chemical%20Substances%20Act.pdf>

⁶³⁴ <https://infotradekenya.go.ke/media/Standards%20Act.pdf>

⁶³⁵ http://kenyalaw.org/kl/fileadmin/pdfdownloads/Acts/TradeDescriptionsAct_Cap505.pdf

⁶³⁶ <https://www.aca.go.ke/images/downloads/weights-and-measures-laws-or-cap-513.pdf>

⁶³⁷ 同上。

- (d) 商品又は役務の欠陥に起因する損失又は傷害に対する補償を受ける権利。
- (2) 国会は、消費者保護及び公正、正直かつ適正な広告を規定する法律を制定しなければならない。
- (3) 本条は、公共団体又は私人が提供する商品及びサービスに適用される。

これらの消費者の権利は、「物品売買法（Sale of Goods Act, 1931 年施行）」を通じて適用される。

ク. 競争法（Competition Act, 2010 年成立、2011 年施行）

消費者保護は、競争法 第 4 部（55 条から 70 条）に記載されている。これに基づき、CAK が主体となって、虚偽又は誤解を招く表現、非良心的な行為、及び安全でない商品、欠陥のある商品、不適切な商品の供給に関する苦情を調査することが中心的な役割となっている。また、CAK と消費者団体が協力し、消費者製品安全基準（Consumer Product Safety Standards）及び規定の製品情報基準（Product Information Standards）を遵守していない事業を調査する。

競争法は 2016 年に改正され、第 70 条(A)が盛り込まれた。この第 70 条(A)により、CAK は自らの判断で消費者違反の調査を開始するだけでなく、行政救済措置を講じる権限も与えられた⁶³⁸。

ケ. 消費者保護法（Consumer Protection Act, 2012 年施行）⁶³⁹

本法は、消費者の保護を規定し、消費者取引における不公正な取引慣行を防止し、それに関連及び付随する事項を規定する。本法律の目的は、以下のように規定される。

第 3 条 4 項 この法律の目的は、ケニアにおける消費者の社会的・経済的福祉を促進・増進することである。

この目的を実現するために、消費者の利益のために、公正でアクセスしやすく、効率的で持続可能、責任ある消費者市場を実現・維持する法的枠組みを確立するとされる⁶⁴⁰。

この法律の革新的な部分は、インターネットに関する契約も含んでいる点で、現状の技術の状況を反映している。また、権利を侵害された消費者の訴訟の開始を容易にしている。一方で、製造物責任と安全基準に関する規定が存在しないという課題も存在する⁶⁴¹。

（2） 共管の関連法令

⁶³⁸ CAK はホームページで『2023 年版 統合的行政救済および和解ガイドライン』を掲示している。
(https://cak.go.ke/sites/default/files/Consolidated_Administrative_Remedies_and_Settlement_Guidelines_2023.pdf)

⁶³⁹ <https://faolex.fao.org/docs/pdf/ken121992.pdf>

⁶⁴⁰ Malala. 2018. p.359.

⁶⁴¹ *ibid.* 競争法に製造物責任が含まれるため、消費者保護に関しては競争法と消費者保護法をどちらも参照する必要がある。また製造物の安全性要求については、規格法に含まれる。

前節の「(3)ア.消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関」の各項目で記載したとおり、一部の法令は関連省庁との共管となっている。

このようにケニアにおける消費者保護政策は、数多くの法令、実施主体に断片的に含まれているために、関連省庁と CAK の間のどちらも事案に対処しないという事例が存在するという課題が指摘されている⁶⁴²。

3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

CAK により『2021/22-2024/25 年度 戦略計画 (Strategic Plan)』⁶⁴³が策定されており、特に、2025 年までにデジタル経済分野を対象を拡大すると規定されている。

他にも、本計画は以下の大分野の強化に重点を置いている。

1. 市場におけるカルテル化の影響を軽減し、中小企業やその他の部門の競争力と持続可能性を強化するために、制限的取引慣行と購買者権力の濫用の抑止を強化することによる競争法の執行。
2. 競争力のある市場とビジネスのしやすさを促進することによって経済への投資を呼び込み、COVID 時代以降の経済を活性化させるために、M&A を規制する。
3. 市民の消費者福祉の向上。
4. デジタル経済、男女平等、気候変動、AfCFTA⁶⁴⁴などの新たな課題に特に重点を置き、当局の任務遂行における努力を補完するため、地方、地域、国際機関との協力枠組みを実施。
5. 競争文化と消費者の権利保護を深めるための教育機関との連携。
6. 最適な意思決定のために、当局の活動に研究とベストプラクティスを適用する。
7. リスク管理フレームワーク、品質管理、事業継続方針を実施し、それぞれリスクを低減し、ステークホルダーの信頼を高め、最適な持続可能性を確保する。
8. 継続的改善のための計画立案、モニタリング、及び当局のパフォーマンスの評価を通じて、リソースを最適に活用する。
9. 持続可能性のために、当局の活動を支援するための適切なリソースを動員する。
10. 生産性向上のための人的資本の管理。
11. 当局の任務について、企業の可視性と認知度を高める。
12. ICT を活用した効率性の向上とサービス提供の改善。
13. 新たな問題、国際的なベストプラクティス、実施に関する課題に対応するため、当局の法的枠組み、手段、政策のダイナミズムと対応力を強化する。

⁶⁴² *ibid.*, p.358.

⁶⁴³ https://www.cak.go.ke/sites/default/files/CAK_STRATEGIC_PLAN.pdf

⁶⁴⁴ African Continental Free Trade Area: アフリカ大陸自由貿易圏

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

特定の仕組みや制度は確認されなかったが、CAK は当局が扱った事例を反映し、政策立案を行なっているようである。

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

CAK に強い調査権限や訴訟への関与を実施するなど顕著な活動をする反面、地方において消費者保護に関する行政機関については確認できなかった。

6. 消費者行政の最近の動き

CAK は、『競争法・消費者保護法ダイジェスト (Competition and Consumer Protection Law Digest)』⁶⁴⁵として、これまでに結審した事例についてまとめている。以下は、その中から消費者保護に関する事案の抜粋である。

(1) 不当な取引

リリアン・キニユア v. トヨタ・ケニア社 (CAK/CPD/06/166/A)、2019 年 12 月 10 月結審⁶⁴⁶

CAK は、トヨタ・ケニア社から 2015 年に 33 人乗りのバスを購入したが、その後、車両に複数の問題が発生したと主張するリリアン・キニユアからの苦情を受けた。彼女はトヨタ・ケニア社に苦情を申立て、トヨタ・ケニア社はエンジンの分解・点検を行い、車両の定員を 29 席に減らした。しかし、車両はまだ正常に作動しなかった。彼女は返金を要求したが、トヨタ・ケニア社は、車両はすでに使用済みであるとして拒否した。CAK は、トヨタ・ケニア社が、虚偽又は誤解を招くような表示、製品又はサービスの供給者による非良心的な行為、不適當で欠陥のある商品の供給を禁止する 2010 年競争法第 12 号第 55 条(a)及び(i)(v)、第 56 条(1)、第 63 条(1)(d)(e)及び第 64 条(1)に違反したと結論づけた。

トヨタ・ケニア社は、競争法第 38 条に基づき、CAK と以下の条件で和解案を締結した。i) CAK は、競争法第 38 条(b)に基づき、トヨタ・ケニア社に対し、45 万シリングの違約金を課した。

ii) 申立人には、新たなトラックが提供され、引渡しを受ける前に、これを検査する機会が与えられた。

iii) 申立人は、トヨタ・ケニア社に対し、新たなトラックの引渡しを受けた日から金利 18%、返済期間 60 か月という当初の条件で、合計 374 万 9,805.29 シリングを支払うことになった。

⁶⁴⁵ [https://www.cak.go.ke/sites/default/files/2024-](https://www.cak.go.ke/sites/default/files/2024-02/CAK_COMPETITION_AND_CONSUMER_PROTECTION_LAW_DIGEST.pdf)

[02/CAK_COMPETITION_AND_CONSUMER_PROTECTION_LAW_DIGEST.pdf](https://www.cak.go.ke/sites/default/files/2024-02/CAK_COMPETITION_AND_CONSUMER_PROTECTION_LAW_DIGEST.pdf)

⁶⁴⁶ *ibid.* pp.149-151.

(2) 不当表示の一形態としての品質に関する根拠のない主張

CAK v. ペンベ製粉社 (Pembe Flour Mills Limited) (CAK/CPD/06/284/A)、2020年7月2日結審

647

ケニア市場において一部のメーカーが根拠のない栄養強化表示を行うようになってきたため、CAK はトウモロコシと小麦粉の市場調査を実施した。審査は、製品の製造、製品のラベルと表示、製品の成分／内容、免責事項の表示に重点を置いて行われた。結果からは、栄養強化や原材料に関する主張のほとんどが、製造業者の主張と比較して多少の違いがあることが示された。CAK は、ペンベ製粉社の表示がケニア東アフリカ規格に準拠していない小麦粉製品であったことにより、競争法第 55 条(a)(i)及び第 60 条(1)に違反したことを認定した。

ペンベ製粉社は、競争法第 38 条に基づき、以下の条件で CAK と和解案を締結した。

- i) CAK はペンベ製粉社に対し、同法第 38 条(2)(b)に基づき、同法第 55 条(a)(i)及び第 59 条(1)(a)及び(2)(a)に違反したとして、150 万シリングの金銭的ペナルティを課した。
- ii) ペンベ製粉社は、30 日以内に新しいサンプルラベルを CAK に提出し、同法及び KS EAS 768:2012 規格（新規格及び現行規格）の要求事項が盛り込まれていることを確認し、当局の承認後 3 か月以内に同規格を採用すること。
- iii) ペンベ製粉社は、製品の表示に関する正しい情報を消費者に提供することにより、同法に基づき策定された規制及び消費者保護ガイドラインの規定を遵守すること。

7. 消費生活相談の受付体制

(1) 消費者生活相談を受け付ける体制

CAK にたいして苦情を申し立てることができる。CAK のホームページには、申立ての際に必要な「消費者苦情フォーム (CAK/CPD/F-001)」が掲載されている⁶⁴⁸。本フォームは、CAK にたいして郵送、直接持参、メールで提出することができる。

CAK は、苦情を受領したのち、以下の手順に基づき、苦情処理プロセスを実施すると記載されている⁶⁴⁹。

1. 苦情を受領したことを認め、情報の不足がある場合は消費者へ通知する。
2. 申立人からすべての情報を受け取った後、当局は苦情を分析し、必要に応じて情報を求めて告発された当事者に連絡する。

⁶⁴⁷ *ibid.* pp.136-138.

⁶⁴⁸ <https://www.cak.go.ke/sites/default/files/forms/consumer-protection/Consumer%20Complaint%20Form.pdf>

⁶⁴⁹ <https://www.cak.go.ke/e-services/file-a-consumer-compliant>

3. その後、当局は苦情を解決するために、商品の返金、交換又は修理、誤解を招く表現の撤回、安全ではない商品の回収、及びそのような商品に関する一般への通知といった行政救済措置を適用することがある。

4. 当局の管轄範囲に属さない苦情は、関連する政府機関に照会される。

5. 上記(3)に基づいて解決されなかった苦情は、調査の完了後、検察局長室(Director of Public Prosecutions)に転送される。有罪判決を受けた場合、競争法の第6条の規定に違反した者は、5年以下の懲役又は1,000万シリング以下の罰金、あるいはその両方に処せられる。

これらの調査は申立人が費用を負担することなく実施される。また、予備調査は10日以内に実施され、決定から5日以内に申立人に結果が通知される。本調査は、全情報の受領後30日以内に実施され、その後30日以内に決定が下される⁶⁵⁰。

CAK以外の各機関も独自に苦情申立てフォームを公開している。たとえば、ケニア通信局においては、通信サービスやデバイスに関する苦情申立てフォームを⁶⁵¹、保険規制局は保険契約に関する苦情申立てフォーム⁶⁵²をホームページで公開している。

(2) CAKによる処理実績

先述のとおり、CAKが2022/23年度に調査した消費者保護に関する事案の件数は521件で、2021/22年度から30パーセント増加した。この中で、2022/23年度は317件を結審した。苦情の90%以上は、虚偽又は誤解を招くような表示や不当な行為に関する競争法違反の疑いに関するものであった⁶⁵³。

2022/23年度に調査された案件のうち、部門別では以下のとおりとなっている。

図表 49 CAKによる消費者保護に関する事案の部門別処理件数と割合

部門	件数	割合(%)
製造業	112	21.5
金融サービス	100	19.2
卸売・小売業	102	19.6
航空事業	97	18.6
電子商取引	41	7.9
電気通信	20	3.8
輸送・保管	12	2.3
修理及びその他サービス	9	1.7
保健	5	0.9

⁶⁵⁰ https://www.cak.go.ke/sites/default/files/CAK_Citizens%27_Service_Delivery_Charter_.pdf

⁶⁵¹ <https://www.ca.go.ke/index.php/our-role-your-protection>

⁶⁵² <https://www.ira.go.ke/index.php/consumer-information/customer-protection/complaint-forms>

⁶⁵³ Competition Authority of Kenya. Annual Report and Financial Statements, Financial Year 22/2023. p.53-55.

部門	件数	割合(%)
不動産（住宅）	5	0.9
専門サービス	4	0.8
電気・ガス（エネルギー）	3	0.6
教育	3	0.6
芸術・娯楽	3	0.6
水道	2	0.4
宿泊施設	2	0.4
建設	1	0.2
合計	521	100

この中でも、航空部門は、2021/22 年度が 10 件で全体の 2%であったことを考慮すると 2022/23 年度は顕著に増加したとされる。CAK は、近年増加傾向にある電子商取引や貿易に関する詐欺にたいして、2023/24 年度には犯罪捜査局（Directorate of Criminal Investigations）と協力して刑事事件として取り扱っていくとしている。

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) 消費者保護に関する COMESA⁶⁵⁴競争委員会との協力

- ・ CAK の特徴的な活動として、地域共同体である COMESA との協力関係が記載されている⁶⁵⁵。
- ・ CAK は、CCC（COMESA Competition Commission: COMESA 競争委員会）との協力がある。CCC が議長を務める COMESA 消費者保護委員会（Consumer Protection Committee）を通じて、CAK は域内の消費者保護を強化するための戦略を確立してきたとされる。

具体例として、フェレロ・インターナショナル社（Ferrero International）のキンダー・チョコレート（Kinder Chocolates）の一部ロットがサルモネラ菌汚染により回収された件について、CAK は CCC と協力して各国を調査したことが挙げられる。CCC は、このリコールに関して加盟国に警告通知を出した。これに応じてケニア国内では競争法第 7 条に基づき、同製品がケニア国内に存在するかどうかを判断するため、ケニア基準局（KEBS）と共同で調査を行なった。調査の結果、欧州でリコールの対象となった製品がケニア市場に存在する証拠は見つからなかった。KEBS は CAK に対し、検査されたサンプルの製品にサルモネラ汚染はなく、ケニアの関

⁶⁵⁴ Common Market for Eastern and Southern Africa: 東南部アフリカ市場共同体。1994 年設立された自由貿易協定で、全 19 カ国が加盟し、ケニア以外の加盟国はジブチ、エリトリア、エチオピア、エジプト、リビア、スーダン、コモロ、マダガスカル、モーリシャス、セーシェル、ブルンジ、マラウイ、ルワンダ、ウガンダ、エスティワニ、ザンビア、ジンバブエ、コンゴ民主共和国、南スーダン。

⁶⁵⁵ Competition Authority of Kenya. Annual Report and Financial Statements, Financial Year 22/2023. p.59.

連基準に適合していることを確認した。

(2) 電子商取引プラットフォームに関連した虚偽又は誤解を招く表現と不誠実な行為に対する取締りの強化⁶⁵⁶

インターネットショッピングや SNS を通じたオンラインで商品を購入する消費者からの苦情が増加していることが報告されている。CAK はこれに対し、以下のように対策を強化している。

消費者からの苦情を検討した結果、申立てられた行為は、ダーク・コマーシャル・パターンを蔓延させることによって消費者の選択を操作していることが明らかになった。ダーク・コマーシャル・パターンとは、消費者を騙してオンラインで製品を購入させるために、情報を複雑にする、隠蔽する、省略する、あるいは操作的なデザイン要素を採用することによって、行動の偏向を悪用することを特徴とする。ダーク・コマーシャル・パターンには、「隠れたコスト」、「垂れ流しの価格設定」、「隠れた定期購入」、「不良品の提供」、「返金・返品不可のポリシー」、「広告の偽装」、「消費者が取引を逃すかのような印象を与える緊急性」、「プライバシーへの配慮」などがある。

これらに対し、具体的には書籍のオンラインショップで「送料無料」と表示されているにもかかわらず送料が請求された事案や、オンラインで食品の購入をキャンセルしたものの返金されなかった事案について、CAK が介入することで業者に対して返金させた事例があげられている。

⁶⁵⁶ *ibid.* pp.57-58.