

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。