

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。

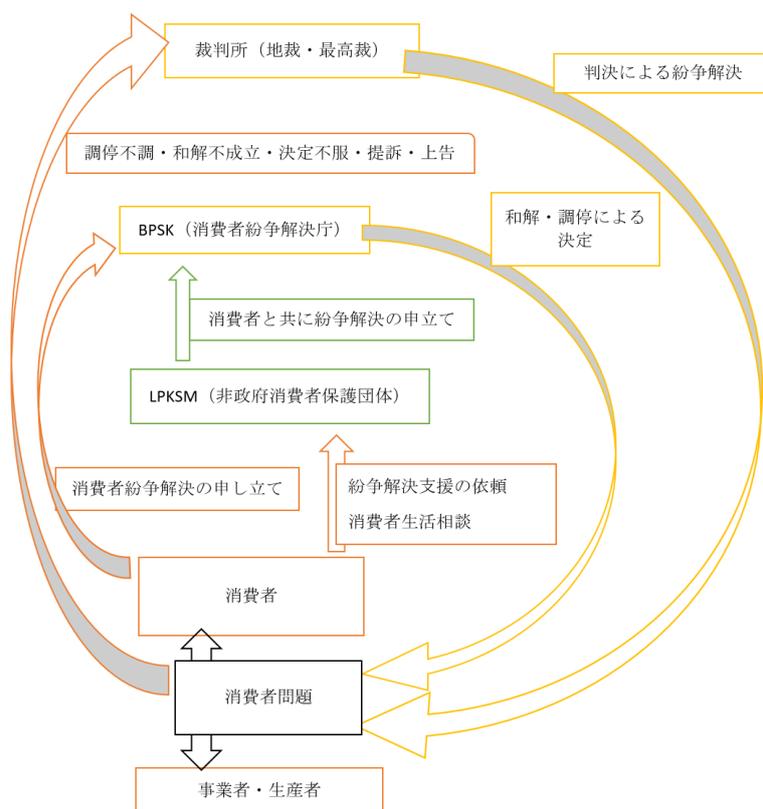
消費者から LPKSM に消費者問題や苦情が申立てられ、LPKSM の支援によって、BPKS での裁判外紛争や、事業者との相対折衝が行われるケースも多くみられる。LPKSM は法令上、政府や地域社会とともに消費者保護についての共同監督を行うという趣旨を有し、LPKSM から BPKN や政府へ消費者保護の提言などを行う場合もある。

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 Strafrecht 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

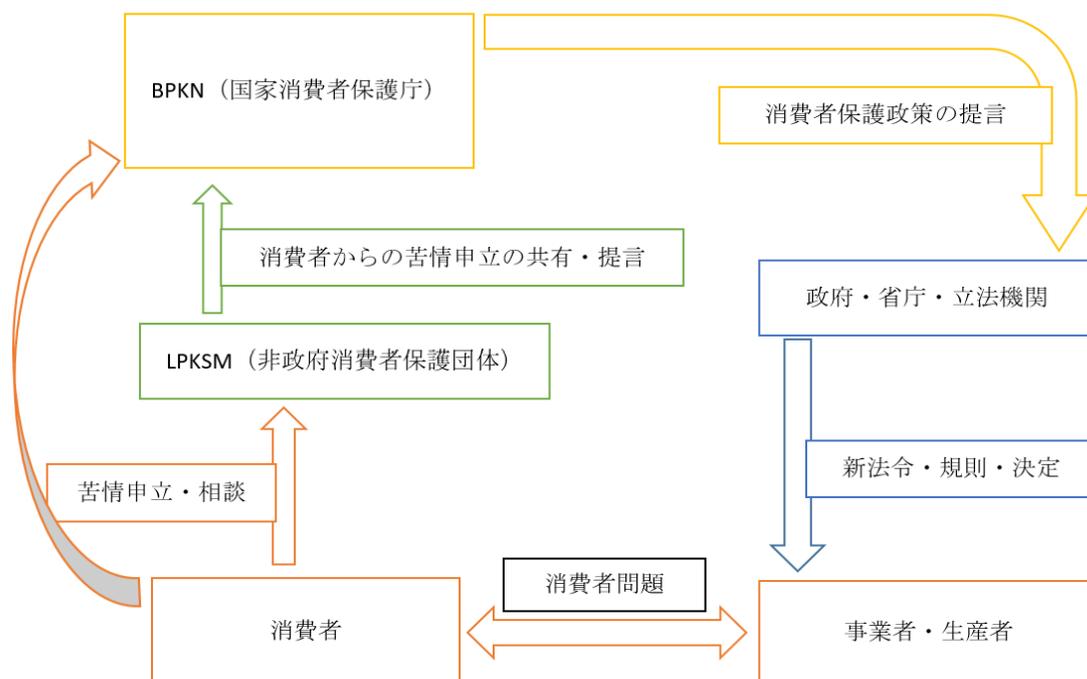
4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

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薬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薬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.

⁶⁵ https://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