

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

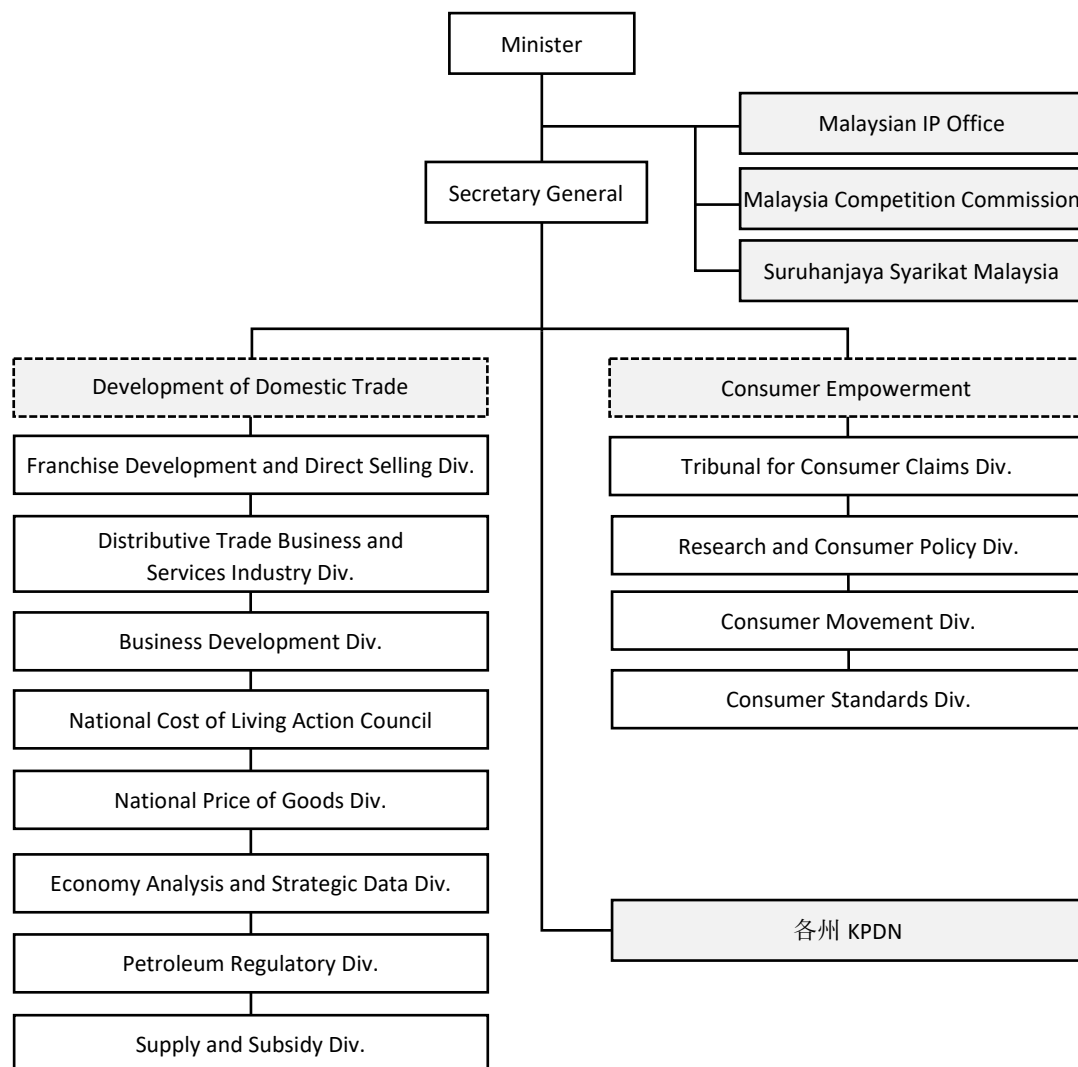
⁹⁰⁾ <https://kpdnkk-gov-my.page.tl/NATIONAL-CONSUMER-POLICY.htm>

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いての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いての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いての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いての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図る機関となっている。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ルの教育を行っている。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、KPDN 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

⑲ 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-%20202092020.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。

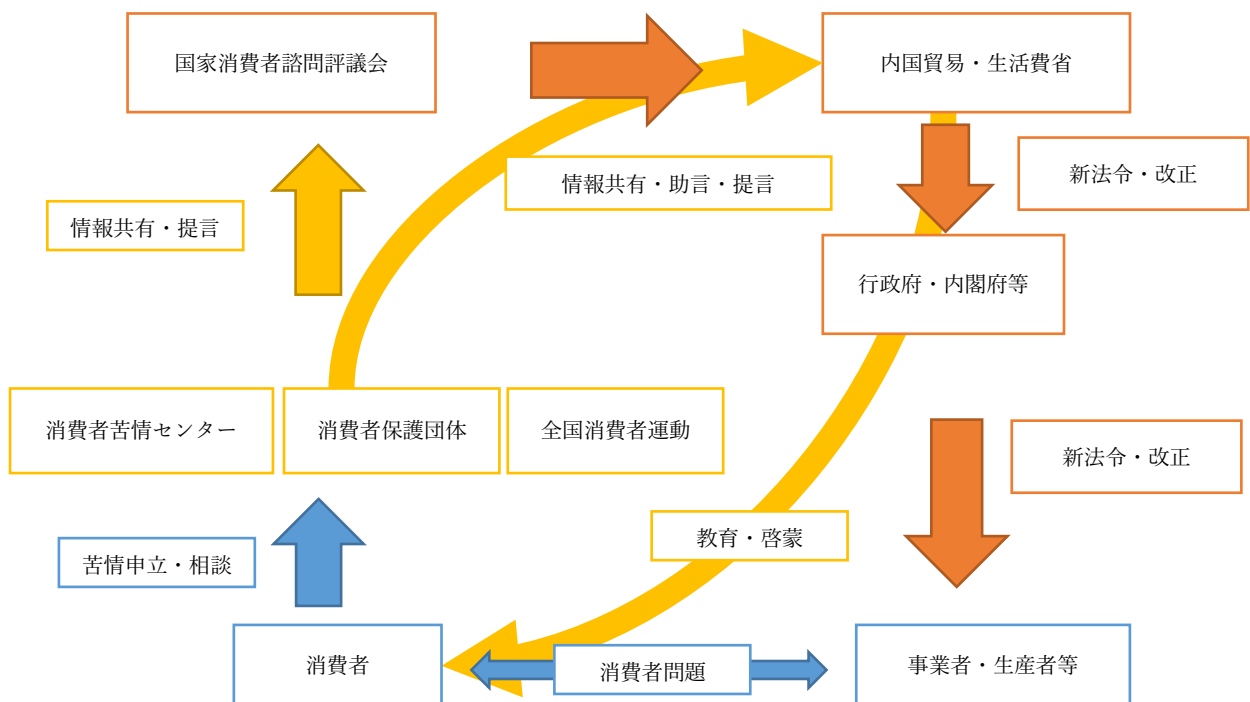
また、電子商取引や人工知能（AI）の発達による世界的な経済への影響も視野に入れ他国の精度を注視しながら DPN2.0 へ反映する予定である。DPN 2.0 は、「消費者行動計画 2030（PTK 2030）」¹⁴ と同時に開始される。

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としており、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_constitution.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。「今買ってからで支払う (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発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

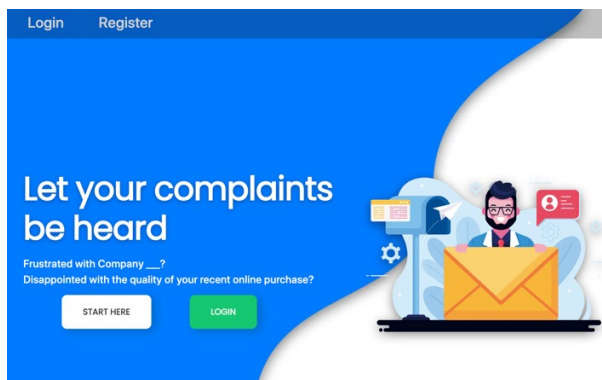
(iii) NCCC 苦情ポータル¹⁵⁶からの相談

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נגール州の祝日を除く）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）

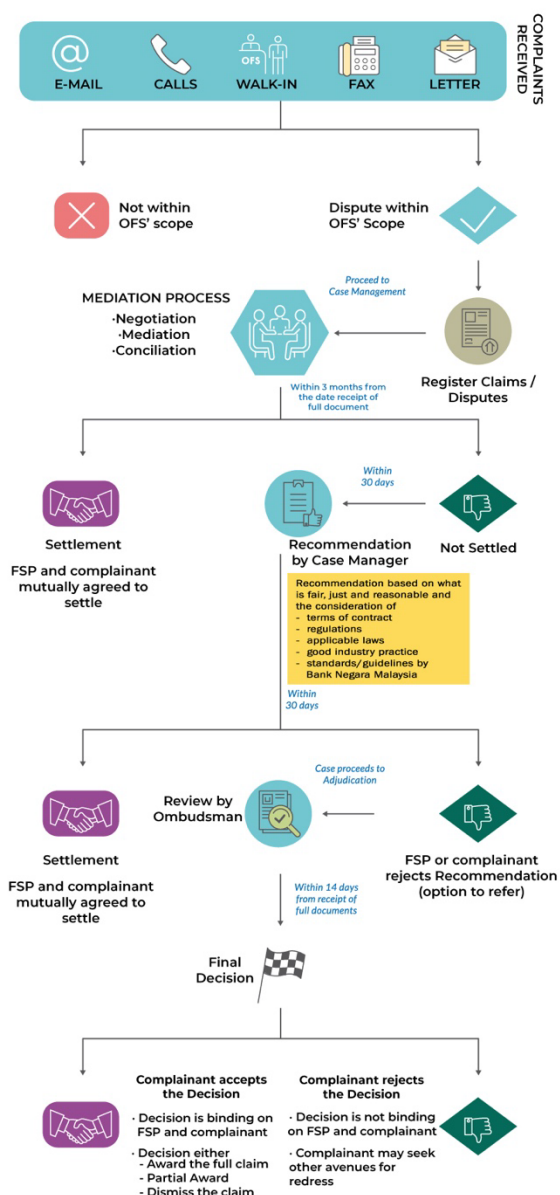
対応職員数などについては公開されていないが、各金融分野専門の職員による対応となっている。

(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/1FAIpQLSe1jSQtdmpIIhNUjvweuzJqHmEyY6RRwuZmzGJ22VsPng9uyw/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と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>