

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
植物産業界局（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、システミック・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/>

(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付け
- ・ 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正規則」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裁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、企業そ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に実施している。

(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実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。