

## 第4章 タイ王国

### 1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

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

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

#### （1）消費者当局

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

同法第20条は、OCPBの権限と職務を以下のように規定している。

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

---

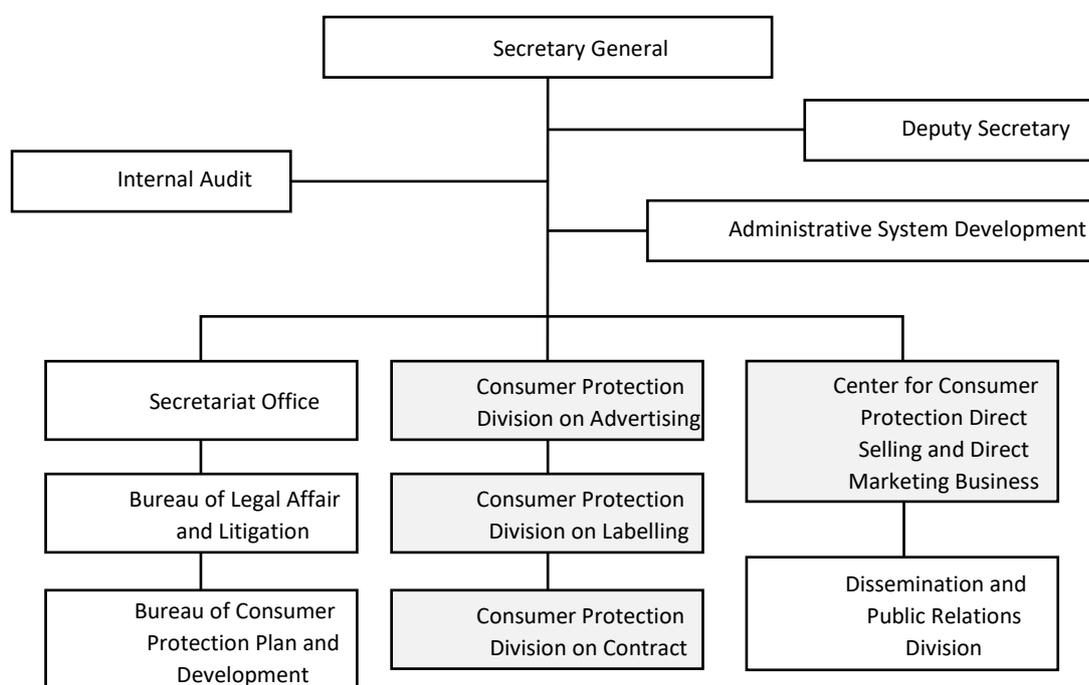
<sup>176</sup> 現在は国際消費者機構（Consumers International）。

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

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

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

図表 10 消費者保護委員会事務局（OCPB）の組織図



出所：OCPB のウェブサイト<sup>179</sup>

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

消費者保護法に基づき、OCPB が担う消費者保護には、以下のものがある。

- ・ 広告における消費者保護

<sup>179</sup> [https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb\\_en/news\\_view.php?nid=19](https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/news_view.php?nid=19)

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

## (2) 消費者当局の位置づけ

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

## (3) 関連省庁・機関並びにその概要

### ① 消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関

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

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

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

#### b. タイ医師会（Medical Council of Thailand/TMC）<sup>183</sup>

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

対象：不当な医療行為とサービス

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

<sup>180</sup> [https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb\\_en/news\\_view.php?nid=12](https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/news_view.php?nid=12)

<sup>181</sup> <https://en.fda.moph.go.th>

<sup>182</sup> <https://www.moph.go.th>

<sup>183</sup> <https://www.tmc.or.th/index.php>

<sup>184</sup> [https://tmc.or.th/En/assets/files/file\\_actBE2525.pdf](https://tmc.or.th/En/assets/files/file_actBE2525.pdf)

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

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

対象：不当な医療行為とサービス

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

**d. 国内貿易局 (Department of Internal Trade/DIT) <sup>186</sup>**

対象：価格、備蓄、値札の無表示、度量衡・単位、燃料と潤滑油の品質

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

**e. 事業開発局 (Department of Business Development/DBD) <sup>188</sup>**

対象：電子商取引

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

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

対象：保険商品

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

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

対象：製品規格

---

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

<sup>186</sup> <http://www.dit.go.th>

<sup>187</sup> <https://www.moc.go.th>

<sup>188</sup> <https://www.dbd.go.th>

<sup>189</sup> <https://www.oic.or.th/en>

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

<sup>191</sup> <https://www.tisi.go.th/home/en>

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

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

対象：食品

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

#### **i. 土地局 (Department of Lands/DOL) <sup>195</sup>**

対象：土地

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

#### **j. 経済犯罪捜査部 (Economic Crime Suppression Division/ECD) <sup>197</sup>**

対象：経済犯罪

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

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

対象：技術犯罪

---

<sup>192</sup> [https://www.tisi.go.th/data/law/pdf\\_files/law1/2511\\_1968.pdf](https://www.tisi.go.th/data/law/pdf_files/law1/2511_1968.pdf)

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

<sup>194</sup> <https://www.acfs.go.th/#/>

<sup>195</sup> <https://www.dol.go.th/>

<sup>196</sup> <https://moi.go.th/moi/>

<sup>197</sup> <https://ecd.police.go.th>

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

<sup>199</sup> <https://cib.go.th>

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

#### 1. 観光警察（Tourist Police Bureau）<sup>200</sup>

対象：観光

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

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

対象：公共交通

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

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

対象：民間航空機

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

#### o. 陸運局（Department of Land Transport/DLT）<sup>204</sup>

対象：陸上交通（自家用車、タクシー、バス、鉄道）

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

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

対象：個人情報

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

---

<sup>200</sup> <https://www.touristpolice.go.th>

<sup>201</sup> <http://www.bmta.co.th/en/home>

<sup>202</sup> <https://www.mot.go.th/>

<sup>203</sup> <https://www.caat.or.th/en>

<sup>204</sup> <https://www.dlt.go.th/th>

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

<sup>206</sup> <https://www.mdes.go.th/home>

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

## ② 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

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

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

### b. 地方の消費者団体

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

図表11 消費者保護委員会事務局（OCPB）が承認している地方の消費者団体

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

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

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

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

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

<sup>211</sup> <https://www.phayaocivil.org>

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

<sup>213</sup> [https://www.facebook.com/Cakk2551/?locale=th\\_TH](https://www.facebook.com/Cakk2551/?locale=th_TH)

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

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

出所：消費者保護委員会事務局（2018年12月11日時点）<sup>226</sup>

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

<sup>216</sup> <https://maeklongconsumer.org>

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

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

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

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

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

<sup>222</sup> [https://www.facebook.com/CivinetChumphon?locale=th\\_TH](https://www.facebook.com/CivinetChumphon?locale=th_TH)

<sup>223</sup> <https://consumersongkhla.or.th>

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

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

<sup>226</sup> [https://www.ocpb.go.th/more\\_news.php?cid=340](https://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=340)

## 2. 消費者関連法規の所管状況

### (1) 専管の関連法令（本数、法律名）

#### ① 1979年消費者保護法（Consumer Protection Act, B.E. 2522）<sup>227</sup>

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

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

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

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

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

#### a. 1979年消費者保護法の構成

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

#### b. 広告に関する規制

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

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

---

<sup>227</sup> [https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb\\_en/download/consumer%20protection%20act.pdf](https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/download/consumer%20protection%20act.pdf)

### c. ラベルに関する規制

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

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

### d. 契約に関する規制

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

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

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

### e. 消費者の苦情、訴訟について

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

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

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

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

---

<sup>228</sup> [https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb\\_en/download/pdf/pdf\\_5/061.pdf](https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/download/pdf/pdf_5/061.pdf)

## a. 1979年消費者保護法の構成

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

## b. 直接販売とダイレクトマーケティングの定義

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

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

## c. 消費者保護

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

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

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

商品・サービスの売買契約書類には少なくとも以下の項目がなければならない。

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

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

売買書類の詳細の布告規定は官報告示による。

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

### ③ 2008年製造物責任法 (Product Liability Act B.E. 2551) <sup>229</sup>

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

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

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

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

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

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

---

<sup>229</sup> [https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb\\_en/download/product%20liability%20act.pdf](https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/download/product%20liability%20act.pdf)

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

## ⑤ 2017年取引競争法 (The Trade Competition Act B.E. 2560) <sup>231</sup>

所管：取引競争委員会 (Office of Trade Competition Commission/TCCT) <sup>232</sup>

2017年取引競争法は、食品、薬品など消費者に直接影響を与える品目のほか、工業規格法など消費者保護法の一連の関連法律により特定の企業が独占的な立場を利用して消費者に有害な行為を行うことを抑制することを目的としている。規制の概要は、支配的地位の濫用、企業結合規制、カルテル、不公正な取引方法、国外の事業者との共同行為の禁止から構成されている。

## ⑥ 1979年食品法 (Food Act, B.E. 2522)

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

食品製造施設の設置、食品製造・輸入の許可、食品の登録、広告規制、罰則など、食品の管理に係る規則を定めている。同法に基づき、数多くの告示により運用規則が定められている。

## ⑦ 2015年化粧品法 (Cosmetics Act B.E. 2557) <sup>233</sup>及び改正第2号 (2022年) <sup>234</sup>

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

タイの化粧品に関する主な規制は、2015年化粧品法によってなされる。それまでは、1992年に制定された化粧品法に基づき規制されていたが、2015年化粧品法の施行により、1992年化粧品法は廃止された。2015年化粧品法の制定の主な背景は、ASEAN化粧品指令 (ASEAN Cosmetic Directive : ACD) <sup>235</sup>の基準に準拠するため、タイにおける化粧品の製造、輸入及び販売の際には、事前申告の手続を義務付ける等して、タイの化粧品業界の国際市場における競争力を高める点にあった。また、2015年化粧品法は、特定の化粧品の製造、輸入及び販売を禁止し、消費者の安全を確保するためのより効果的な措置について定めている。加えて、2015年化粧品法に基づき、疾病管理局、FDA、関税局等の様々な機関から構成される化粧品委員会 (Cosmetics Committee) <sup>236</sup>が設置された。化粧品委員会は、化粧品の事前申告に係る審査、承認及び取消その他の化粧品に関する事業の実施について監督を行う。

---

<sup>231</sup> [https://www.tcct.or.th/assets/portals/1/files/article\\_20190221100332.pdf](https://www.tcct.or.th/assets/portals/1/files/article_20190221100332.pdf)

<sup>232</sup> <https://www.tcct.or.th/view/1/HOME/EN-US>

<sup>233</sup> [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516856126617296896&name=Cosmetics%20Act%20,%20B.E.%202558%20\(2015\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516856126617296896&name=Cosmetics%20Act%20,%20B.E.%202558%20(2015).pdf)

<sup>234</sup> [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=482112329912295424&name=Cosmetics%20Act%20\(No.2\),%20B.E.%202565%20\(2022\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=482112329912295424&name=Cosmetics%20Act%20(No.2),%20B.E.%202565%20(2022).pdf)

<sup>235</sup> <https://aseancosmetics.org/asean-cosmetics-directive/>

<sup>236</sup> <https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=482113652976132096&name=20190614%20Notification%20of%20Cosmetics%20Committee%20RE%20Label%20of%20cosmetic.pdf>

⑧ 1967年薬事法 (Drug Act B. E. 2510)<sup>237</sup>及び改正第6号 (2019年)<sup>238</sup>

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

1967 年薬事法は、現代医薬品及び伝統医薬品を対象とし、医療事業者やメーカー及び流通業者の義務、許可申請と許可証の発行、処方登録、広告などについて定めている。第 8 章では、偽造医薬品、不良医薬品、劣化医薬品について定めている。

⑨ 2008年医療機器法 (Medical Device Act B. E. 2551) 及び改正第2号 (2019年)<sup>239</sup>

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

2008 年医療機器法は、医療機器の登録及び許可等の手続、医療機器の製造者及び輸入者の義務、製造、輸入及び販売が禁止される医療機器の特性等、様々な医療機器の規制について定めている。2019 年の改正においては、ASEAN 医療機器指令 (ASEAN Medical Device Directive) に準拠するよう、医療機器をリスクベースで分類した上で、医療機器の製造及び輸入に関する追加的措置を定めている。

⑩ 2019年ハーブ製品法 (Herbal Product Act B. E. 2562)<sup>240</sup>

所管：食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

2019 年ハーブ製品法は、伝統薬、代替薬、ハーブ系サプリ等をハーブ製品と定義し、許可申請と許可証の発行、処方登録、広告などについて定めている。

⑪ その他の法令

(ア) 1992 年公衆衛生法 (Public Health Act, B.E.253)

国民の健康を維持・向上するために、母子保健、伝染病予防、水道衛生管理、飲食店・フードマーケットの設置基準等について規定している。

(イ) 2008 年アルコール飲料規制法 (Alcohol Beverage Control Act, B.E. 2551)

アルコールの広告、販売等の規則を定めている。(疾病管理局)

(ウ) 2008 年農産品規格法 (Agricultural Standards Act, B.E. 2551)

農産品規格の規定方法、農産品規格マーク等について定めている。任意規格と強制規格があり、省令により強制規格が規定された品目の製造・輸出・輸入には農業・協同組合省管轄の国家農産品規格事務所の許可を必要とする。(国家農産品食品規格事務所)

---

<sup>237</sup> <https://faolex.fao.org/docs/pdf/tha181028.pdf>

<sup>238</sup> [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=554860588275212288&name=DRUGS%20ACT%20\(N.O.%206\),%20B.E.%202562%20\(2019\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=554860588275212288&name=DRUGS%20ACT%20(N.O.%206),%20B.E.%202562%20(2019).pdf)

<sup>239</sup> [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516856465517060096&name=Medical%20Devices%20Act,%20B.E.2551%20\(2008\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516856465517060096&name=Medical%20Devices%20Act,%20B.E.2551%20(2008).pdf)

<sup>240</sup> [https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516853653160730624&name=Herbal%20Product%20Act,%20B.E.2562\(2019\).pdf](https://en.fda.moph.go.th/media.php?id=516853653160730624&name=Herbal%20Product%20Act,%20B.E.2562(2019).pdf)

(エ) 1992 年有害物質法 (Hazardous Substance Act, B.E. 2535)

農薬など危険物質を分類し、輸入、輸送、保管等について規定している。農業・協同組合省農業局と連携して同法に基づく農薬の使用禁止物質を告示により定めている。(工場局)

(オ) 1968 年工業製品規格法第 8 版 (Industrial Product Standards Act, B.E. 2511)

工業製品 (食品を含む。) の規格、マーク等について定めている。告示で指定された品目 (強制規格が必要な品目) の輸入には工業省管轄の品質管理委員会の許可を必要とする。

(タイ工業製品規格局)

(カ) 2008 年国家標準化法 (National Standardization Act, B.E. 2551)

国家標準化委員会の設置、審査・認証業者、規格マーク等に関する規則について定めている。

(タイ工業製品規格局)

## (2) 共管の関連法令 (本数、法律名)

### ① 2001年電子取引法 (Electronic Transactions Act, B. E. 2544)<sup>241</sup>

電子商取引法(2008 年改正)は、電子記録が紙文書の書類や証明書と同等の法的効力を持つことを認証する法律である。同法の第 3 章(32 条、33 条、34 条)では、電子商取引サービス提供者に事前の届出を義務付けている。

### ② 2008年消費者事件手続法 (The Consumer Case Procedure Act B. E. 2551)<sup>242</sup>

消費者事件手続法は、全 66 条よりなっている。構成は、前文、定義などが規定された後、第 1 章一般規則、第 2 章第 1 審消費者事件手続、第 3 章上訴、第 4 章最高裁判所への上告、第 5 章判決前仮処分、第 6 章判決又は命令の執行、及び経過規定となっている。

## 3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

タイ政府は、2016 年に「20 年間の消費者保護戦略 (2017-2036 年)」<sup>243</sup>を策定した。これは消費者保護行政の長期戦略として採用されている。また同時に、5 年毎の行動計画として、国家消費者保護戦略計画を発表している。

### (1) 20年間の消費者保護戦略 (2017～2036年)

20 年間の消費者保護戦略 (2017～2036 年) では、以下に挙げる 4 つの戦略を策定している。

#### ① 戦略 1 : 消費者予防・保護メカニズムの開発

技術とイノベーションを駆使し、消費者の権利を予防・保護する以下のような仕組みを開発する。また、事業者は定期的に検査され、社会的責任に関する基準として、ISO26000 を採用する。

- ・ 苦情のより迅速な解決を支援するための苦情審査システムの構築。

---

<sup>241</sup> <https://www.eta.or.th/getattachment/8faa736b-3235-49c8-8b01-d37ff53a9a45/ENG-Version.aspx>

<sup>242</sup> <https://law.dit.go.th/Upload/Document/41315f61-31b0-49b1-ae00-417ddbc75b3c.pdf>

<sup>243</sup> [https://www.ocpb.go.th/download/article/article\\_20180223115321.pdf](https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180223115321.pdf)

- ・ 職員の業務を支援し、サービスを利用する消費者に利便性を提供するため、苦情審査の状況を追跡するシステムの構築
- ・ 国境を越えた消費者補償を支援するため、海外に居住する申請者又は事業者のためのオンライン調停システムの構築

## ② 戦略2：問題状況に合わせた法整備

消費者保護法の年次レビューに加え、4年毎に法整備計画のための行動計画を作成する。消費者保護に関する規則や各種協定、法的データベースを公表する。

## ③ 戦略3：消費者の潜在能力と消費者保護ネットワークを促進・発展

消費者保護委員会事務局（OCPB）と消費者保護ネットワークの間で、消費者保護における具体的な協力を推進する。消費者保護ネットワークの運営上の可能性を強力なものに発展させることに重点を置く。また、消費者保護に関する知識を様々なチャネルを通じて国民に普及させ、消費者保護に関する広報やキャンペーンを行うことにより、消費者の権利と義務に対する意識を高める。具体的な消費者保護の国際協力を推進するために、市民社会のネットワークや様々な消費者保護団体を強化する。

なお、消費者保護ネットワークとは、「消費者保護ネットワークと消費者保護ボランティアに関する消費者保護委員会規則（2020年1月16日）」<sup>244</sup>に規定されており、消費者保護委員会によって任命されたグループを指す。消費者保護委員会、消費者保護を目的とした法人又は個人、消費者保護ボランティア団体又は法人から構成される。また、消費者保護ボランティアとは、消費者保護委員会事務局が認めた消費者保護に関する経験的な実務経験を有する者で、消費者の権利に関する講習を受け、所定の基準に合格した者である。

## ④ 戦略4：OCPBにおける人材育成

組織運営を発展させ、効率性を高めるために人材の潜在能力を高める。会議や研修セミナーに出席し、任務に対応するための組織管理システムを開発することにより、職員の自己啓発を奨励する。政策レベルでの管理と意思決定に役立つ情報技術システムを開発する。

## (2) 国家消費者保護戦略計画

国家消費者保護戦略計画は、前述の20年間の消費者保護戦略（2017-2036年）に併せて、第1期（2017-2021年）が発表され、現在は第2期（2023年-2027年）となっている。

### ① 第1期国家消費者保護戦略計画（2017年～2021年）<sup>245</sup>

第1期国家消費者保護戦略計画（2017年～2021年）は、第12次国家経済社会開発計画（2017-2021年）（The 12<sup>th</sup> National Economic and Social Development Plan, 2017-2021）<sup>246</sup>のもと策定され、統合的な消費者保護を実現するため、あらゆる分野の消費者及び団体が、基準に沿ったシステム

<sup>244</sup> [https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/173/T\\_0013.PDF](https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/173/T_0013.PDF)

<sup>245</sup> <https://www.ocpb.go.th/download/department1/แผนยุทธศาสตร์แห่งชาติ%2060-64.pdf>

<sup>246</sup> [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=9640](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9640)

を構築し、効率的で持続可能な消費者保護を実現することを目標としている。

## ② 第2期国家消費者保護戦略計画（2023年～2027年）<sup>247</sup>

第2期国家消費者保護戦略計画（2023年～2027年）は、第13次国家経済社会開発計画（2023-2027年）（The 13<sup>th</sup> National Economic and Social Development Plan, 2023-2027）<sup>248</sup>のもと策定され、最新のデジタル技術を通じて国の消費者保護メカニズムを効率化し、急速に変化する時代に対応できる賢い消費者を育成するための知識強化を目標としている。

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

### (1) バブリックコメントの収集

消費者保護委員会事務局（OCPB）では、消費者に関連する法律、省令、告示等の草案に対し、パブリックコメント（意見公募手続）による意見募集案件を公開<sup>249</sup>している。各案件のページでは、法令草案の閲覧及びダウンロードが可能で、意見公募フォームから意見を提出することができる。以下は、2024年3月時点で公開されている意見募集案件（終了したものを含む）の事例である。

- ・ 自動車及び自動二輪車（新車）の予約販売事業に関する契約委員会告示（案）（2024年2月15日）
- ・ 表示規制商品の表示の特性に関する表示委員会告示（案）（2023年12月28日）
- ・ 製品欠陥に対する責任に関する法律（案、国務院で審議可決）（2023年11月27日）
- ・ 表示規制品目である液化石油ガス缶製品及びカセットコンロ製品に関する表示委員会の意見表明（案）（2023年11月27日）
- ・ 消費者にとって不公平、又は社会全体に悪影響を与える可能性のある製品又はサービスの値下げに関する広告メッセージを規定する省令（案）（2023年9月7日）
- ・ お守りの広告メッセージを規定する省令（案）（2023年7月21日）
- ・ 浄水器を表示規制製品と規定する表示委員会の告示（案）（2023年6月27日）

---

<sup>247</sup> [https://www.ocpb.go.th/download/article/article\\_20231002131407.pdf](https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20231002131407.pdf)

<sup>248</sup> [https://www.nesdc.go.th/article\\_attach/article\\_file\\_20230615134223.pdf](https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20230615134223.pdf)

<sup>249</sup> [https://www.ocpb.go.th/more\\_news.php?offset=10&cid=243&startoffset=0](https://www.ocpb.go.th/more_news.php?offset=10&cid=243&startoffset=0)

図表 12 意見提出フォーム事例



出所：消費者保護委員会事務局（OCPB）の意見公募フォーム<sup>250</sup>

## （2）消費者団体協議会（TCC）

消費者団体協議会（TCC）はタイ国内最大の消費者保護団体であり、消費者保護委員会事務局（OCPB）等のタイ政府機関と頻繁に意見交換をしており、全国 342 の消費者保護団体に代表として、様々な提言をしている。

- ・ 事例 1：消費者保護団体の登録

TCC は、OCPB と会合を開き、2019 年消費者団体審議会設置法に基づき、全国各県に消費者団体を設置することと、団体登録の手順の明確化を求めた。OCPB 事務局長は、全国 33 県に登録された消費者団体がなく、消費者がより便利かつ迅速にクレームやトラブルを報告できるよう各県に設置されることを望むと述べた。また、同席した首相府事務次官は、消費者保護団体を増やすため、登録システムの改善を約束した。（2024 年 3 月 6 日）

- ・ 事例 2：食品、医薬品、健康製品の消費者保護活動の作業ガイドライン

TCC は、食品医薬品局（FDA）と会合を開き、食品、医薬品、健康製品分野での消費者保護において、TCC と FDA の共同で展開するガイドライン作成について意見交換を行った。（2024 年 1 月 17 日）

## 5. 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

地方における消費者行政を述べる前に、タイの地方行政について簡単に述べる。タイの地方行政は、「中央行政（Central Administration）」、中央政府から高官を首長として地方に派遣し国が地方で行

<sup>250</sup>[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1Aoymor\\_MLGP3W30npzXvAaWeULyS0hEhTEP7Ys7VXGXucg/viewform?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1Aoymor_MLGP3W30npzXvAaWeULyS0hEhTEP7Ys7VXGXucg/viewform?pli=1)

う「国による地方行政（Provincial Administration）」、主に選挙により選ばれた首長による地方自治体が行う行政「地方自治行政（Local Administration）」の3部門で構成されている。タイの地方自治は、国による地方行政と地方自治行政が並存しているのが特徴である。

## **(1) 地方消費者行政の仕組み**

1979年消費者保護法では、中央の組織として消費者保護委員会と、中央政府管轄下の地方組織として県消費者保護委員会の設置が規定されている。それ以外に、地方自治行政の中でも、独自の消費者保護小委員会が設置されている。

### **① 地方の消費者保護活動（国による地方行政）**

1979年消費者保護法では、以下の2つの組織の設置が定められている。

#### **a. 県消費者保護小委員会**

県消費者保護小委員会は、県知事を委員長とし、民間3名（メディア、教育機関、女性団体又はNGO）を含む委員から構成される。県消費者保護小委員会は、以下の権限と義務を有している。

- ・ 事業者の行為により損害を被った、又は利用されたという一般的な苦情について検討する。
- ・ 市場に出されている消費者向け製品又はサービスを購入することで損害を被った、又は利用された一般的な苦情について検討する。
- ・ 消費者の権利に損害を与え、又は悪化させるおそれのある商品又はサービスに関する情報を告知する。この場合、商品名やサービス名、事業者名を指定することもできる。
- ・ 関係者の召喚。
- ・ 消費財又はサービスの規格を管理、推進、又は設定する権限を有する政府機関又は行政機関と調整する。
- ・ 政府職員又はその他の政府機関の法律に定められた権限及び義務に従って業務を監視し、消費者の権利の侵害に関連する犯罪を訴追する。必要がある場合は、消費者保護委員会事務局（OCPB）に報告する。
- ・ 消費者保護活動の普及を進める。
- ・ 毎月の実績を消費者保護委員会に報告する。

#### **b. バンコク以外の県で発生した犯罪を比較する権限を持つ小委員会**

同小委員会は、消費者保護委員会の比較の基準及び条件に関する規則に従って手続を進めることにより、1979年消費者保護法に従って犯罪を比較する権限を有する。

### **② 地域の消費者保護活動（地方自治行政）**

#### **a. バンコク消費者保護小委員会**

バンコク消費者保護小委員会は、以下の権限と義務を有する。

- ・ 消費者からの苦情を受理・検討する。消費者の権利の侵害に関して、是正措置を講じる、又は消費者保護委員会に提示し、訴追権を行使することを検討する。

- ・ 消費者の権利を侵害するような行為を行う事業者の行動を監視する。
- ・ 関係者の召喚。
- ・ 消費者保護に関連する権限及び義務を有する政府機関と調整する。
- ・ 市民に消費者の権利の理解を提供し、人々の力のネットワークを構築する。
- ・ 毎月の実績を消費者保護委員会に報告する。

**b. パタヤ市消費者保護委員会（チョンブリ県）**

バンコク消費者保護委員会と同様の権限と義務を有する。

**c. 自治体消費者保護小委員会（テーサバーン）**

当該地域の消費者からの苦情を受理し、検討する権限を有する。紛争を調停するための交渉を行い、初期の解決を図る。当事者が合意できない場合、調査し、事実を突き止め、証拠を収集する。県消費者苦情調停小委員会に問題を提示し、検討と措置を求める。

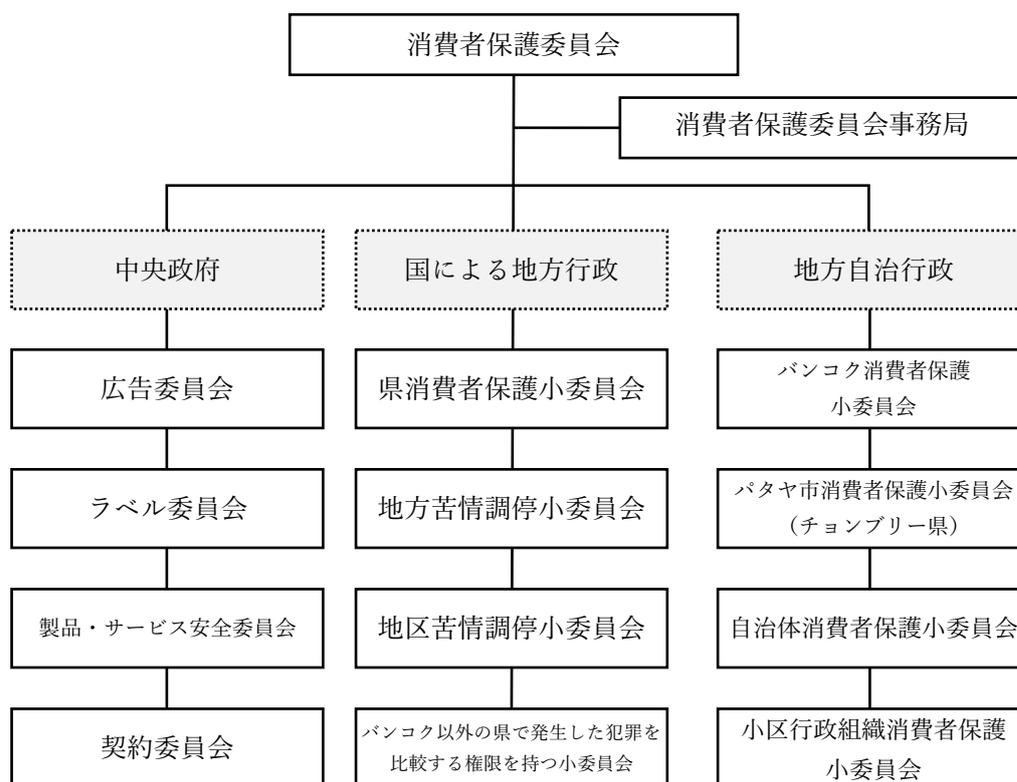
**d. 小区行政組織消費者保護小委員会（タムボン）**

小区行政機構消費者保護小委員会と同様の権限と任務を有する。

**(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例**

県消費者保護小委員会、バンコク消費者保護小委員会、パタヤ市消費者保護小委員会（チョンブリ県）、自治体消費者保護小委員会、小区行政組織消費者保護小委員会は、いずれも消費者保護委員会（PCB）の監督下にある。

図表 13 中央と地方の消費者保護行政の関係図



出所：商品者保護委員会事務局（OCPB）<sup>251</sup>

注：中央政府管轄の委員会は、これ以外に6つある。

## 6. 消費者行政の最近の動き

### (1) 消費者保護行政のデジタル化

第2期国家消費者保護戦略計画（2023年～2027年）では、消費者保護行政のデジタル化を目標としている。現在、タイの消費者による苦情の届出は、オンラインで受付、進捗状況の確認が可能な体制を構築している。

#### ① オンライン苦情システム

消費者保護委員会事務局（OCPB）が運営するオンライン苦情システム「OCPB COMPLAINT」<sup>252</sup>では、苦情の受付や処理の進捗の確認をオンラインで行うことができる。

<sup>251</sup><https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/DRAWER060/GENERAL/DATA0001/0001601.PDF>

<sup>252</sup> <https://complaint.ocpb.go.th>

## ② アプリケーション「OCPB Connect」<sup>253, 254</sup>

OCPB Connect は、様々な機関からの情報を集約し、消費者保護サービスを提供する総合アプリケーションである。消費者保護情報の比較分析を含む製品の警告情報、知識、ニュースの閲覧も可能となっている。

## ③ オンライン紛争調停システム (OCPB Mediate)<sup>255</sup>

OCPB Mediate は、コロナ禍の 2021 年から運用されている、消費者保護委員会事務 (OCPB) が提供するオンライン紛争調停システムである。申立人、被申立人、OCPB の調停者がオンライン上で顔を合わせ、合意に達するよう仲介するシステムである。また、調停後は、書面による記録が双方にメールで送信される。

## ④ 不安全製品監視・検証センター<sup>256</sup>

危険な製品に関する警告を検索することができるサイト。

# 7. 消費生活相談の受付体制

## (1) 消費生活相談を受け付ける体制

消費者の苦情申立ては、消費者保護委員会事務局 (OCPB) 及び地方・地域の消費者保護委員会、食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)、オンライン苦情センター (1212 Online Complaint Center/1212 OCC)、保険委員会事務局 (Office of Insurance Commission/OIC)、国内貿易局 (Department of Internal Trade/DIT) 等の政府機関をはじめ、OCPB が認可した民間の商品者団体で行うことができる。

## (2) 政府・自治体による相談窓口 (委託先も含む)

### ① 消費者保護委員会事務局 (OCPB)

#### a. 組織の概要と権能 (個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等)

- (i) 1979 年消費者保護法では、OCPB の権限と職務を以下のように規定している (第 20 条)。
- (ii) 事業者の行為により苦難や損害を被った消費者からの苦情を受理し、審査会に提出する。
- (iii) 消費者の権利を侵害する行為を行う可能性のある事業者を追跡調査し、精査し、消費者の権利保護のために、適切と思われる商品又はサービスの試験又は検証を手配する。
- (iv) 消費者保護に関する問題について、他の学術機関や他の機関と共同で研究・調査を奨励・実施する。
- (v) あらゆるレベルの消費者に対し、商品やサービスから発生する可能性のある安全性や危害に

---

<sup>253</sup> [https://www.ocpb.go.th/news\\_view.php?nid=8716](https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=8716)

<sup>254</sup> <https://ocpbconnect.ocpb.go.th>

<sup>255</sup> <https://ocpbmediate.ocpb.go.th>

<sup>256</sup> <https://thaicas.ocpb.go.th>

関する教育の提供を促進・奨励する。

- (vi) 健康を増進し、天然資源を経済的に利用する消費習慣を身につけさせるため、技術的知識を普及させ、消費者に教育を提供する。
- (vii) 商品又はサービスの水準の管理、促進、又は規定に関して、権限と義務を有する政府機関又は当局と協力する。
- (viii) 理事会又は特別委員会から委託されたその他の行為を行う。

## b. 相談受付の詳細

### (a) 受付相談内容・範囲

OCPB が受理する苦情・相談内容は以下のとおりである。<sup>257</sup>

- ・ 誇張した表現を使用する商品やサービスなど、特定の機関の監督下でない商品やサービスの購入に伴うトラブル
- ・ 商品やサービスに関して誤解を招く行為
- ・ 法律で義務付けられているラベルが貼られていない商品
- ・ 潜在的に危険な製品
- ・ 支払金額相当の価値がないか、安全ではないか、又は身体的又は財産的損害を引き起こす可能性がある商品やサービス
- ・ 消費者にとって不公平な、欺まんだ、誇張された、又は歪曲された表現を使用する広告
- ・ 直接販売、ねずみ講

OCPB が受理できない苦情・相談内容は以下の7件である。<sup>258</sup>

- ・ 消費者が自ら裁判所に訴訟を起こす権利を既に行使している事項
- ・ 裁判所で審理中の事項、又は裁判所が確定判決もしくは命令を出した事項
- ・ 消費者が自身の裁判所の権利を行使したが、判決に従って消費者保護委員会事務局又は消費者保護委員会が法的執行を行うことを許可する事項
- ・ 破産法に基づく破産又は事業再生の途中であること
- ・ 訴訟の時効が完成しているもの
- ・ 消費者から提出された事項が不明確、苦情の内容が理解できない、申立人の署名が無い、訴状を裏付ける文書や証拠が提示されていない、法律で義務付けられている印紙税が支払われていない事項
- ・ 苦情申立者が1979年消費者保護法に基づく消費者ではない場合

### (b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

PCPB への相談方法は、事務所への直接訪問、オンライン、郵送、モバイルアプリ、コールセンター

---

<sup>257</sup><https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER15/DRAWER052/GENERAL/DATA0000/0000847.PDF>

<sup>258</sup> <https://www.tpchannel.org/news/20403>

ー (1166) 等がある。

- ・ OCPB 事務所

所在地：120 Ratthaprasana Phakdi Building, 5th Floor, Government Commemorating His Majesty the King's 80th Birthday Anniversary, 5 December 2007, Chaengwattana Road, Thung Song Hon Subdistrict, Lak Si District, Bangkok10210

なお、OCPB が監督する以下の地方組織においても、同様に苦情の受付を行っている。

- 県消費者保護小委員会
- バンコク消費者保護小委員会
- パタヤ市消費者保護小委員会（チョンブリー県）
- 自治体消費者保護小委員会、
- 小区行政組織消費者保護小委員会
- ・ オンライン (<https://complaint.ocpb.go.th/Complaint>)
- ・ 郵送
- ・ 全国のセブンイレブン店舗で苦情申立てフォームを入手可能。
- ・ OCPB Connect モバイルアプリ (<https://ocpbconnect.ocpb.go.th/#our-apps>)
- ・ コールセンター (1166)

### (c) 利用料

利用料は無料となっている。

### (d) 人管理体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

確認できなかった。

### (e) 受付情報の集約・分析方法

受け付けた苦情の処理は以下のような流れに沿って行われる。

図表 14 苦情処理の流れ

段階・レベル	業務
苦情の受付	ファクトチェック
	証拠書類の収集
仲介 (窓口担当レベル)	当事者双方と面会、事実関係の確認
	調停→合意→解決
	調停→合意せず→分科会レベルへ付託
仲介 (分科会レベル)	調停→合意→解決
	調停→合意せず→審査小委員会へ付託
検討小委員会	小委員会での検討を指示
	消費者に代わって訴訟が起訴されるべきであることに同意 / 問題が解決されるべきであることに同意

段階・レベル	業務
	更なる事実確認
	ワーキンググループを任命→新たな調停
消費者保護委員会 (OCPB)	消費者に代わり訴追する決議、又は問題の解決
	決定を請願者に通知

出所：消費者保護委員会事務局（OCPB）<sup>259</sup>

## ② 食品医薬品局 (Food and Drug Administration/FDA)

### a. 相談対象

健康製品

- ・ スナック、食品、飲料、医薬品、化粧品、石鹸、シャンプーなどの品質の問題
- ・ 医療機器、中毒性物質、有毒物質
- ・ FDA 番号（オー・ヨー）に関する疑問

### b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ 窓口（バンコクのみ）
- ・ コールセンター（1156）
- ・ オンライン（<https://oryor.com/appeal>）

### c. 料金

無料

<sup>259</sup> <https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/departement/images/ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค.jpg>

③ オンライン苦情センター (1212 Online Complaint Center/1212 OCC) <sup>260</sup>

a. 相談対象

- ・ オンライン取引で生じる問題・犯罪
- ・ 情報技術犯罪
- ・ サイバー脅威

b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ コールセンター（1212）
- ・ Eメール：1212@mdes.go.th

c. 料金

無料

④ 保険委員会事務局 (Office of Insurance Commission/OIC) <sup>261</sup>

a. 相談対象

- ・ 保険

b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ OIC 内の保険苦情センター (Insurance Complaint Center/ICC) 窓口
- ・ コールセンター（1186）
- ・ オンライン <sup>262</sup>

c. 料金

なし

⑤ 国内貿易局 (Department of Internal Trade/DIT)

a. 相談対象

- ・ 不公正な取引
- ・ 値札のない商品

b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ 窓口（地方は、各県の国内貿易局）
- ・ コールセンター（1569）

---

<sup>260</sup> <https://www.1212occ.com>

<sup>261</sup> <https://www.oic.or.th/th>

<sup>262</sup> <https://complaintportal.oic.or.th/ppms/login>

- ・ オンライン<sup>263</sup>

c. 料金

無料

⑥ 消費者団体協議会 (Thailand Consumer Council/TCC)

a. 相談対象

- ・ 全ての商品及びサービス

b. 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

- ・ 窓口（地方の場合は、地方の消費者団体）
- ・ オンライン<sup>264</sup>
- ・ LINE： @tccthailand<sup>265</sup>
- ・ Eメール：complaint@tcc.or.th
- ・ コールセンター（1502）

c. 料金

無料

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

特に先進的又は特徴的な体制は確認できなかった。

---

<sup>263</sup> [https://www.dit.go.th/Complaint\\_Index.aspx](https://www.dit.go.th/Complaint_Index.aspx)

<sup>264</sup> <https://crm.tcc.or.th/portal/public>

<sup>265</sup> <https://page.line.me/325wfrhk?openQrModal=true>