

## 第5章 ブルネイ・ダルサラーム国

### 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

ブルネイ・ダルサラームにおける消費者保護政策は、これまで首相府が主導し、国民の生活に密接に関係する品目に関して価格調整が行われてきた。主食である米、砂糖、ミルクや国内唯一の移動手段である自動車用ガソリンが、政府補助金により低廉な価格に対して厳しく統制されてきた歴史がある。

その後、環太平洋パートナーシップ協定（Trans-Pacific Partnership Agreement：TPP）（当時）への加盟の表明<sup>266</sup>や、ASEAN 消費者保護委員会（ASEAN Committee on Consumer Protection：ACCP）<sup>267</sup>への参加等の国際的な活動を通じて、国内の消費者保護制度を確立する動きが活発になる。価格統制・消費者保護の主管が首相府から財務経済省に移り、2011年11月10日には、消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Order, 2011：CPFTO）<sup>268</sup>が制定（2012年施工）された。法制度の確立とともに幅広い消費者保護のための行政サービスが推進されている。

#### （1） 消費者当局

ブルネイにおける消費者保護施策は、財務経済省（Ministry of Finance and Economy：MOFE）経済計画・統計局（Department of Economic Planning and Statistics：DEPS）消費者関連課（Department of Consumer Affairs：DCA）<sup>269</sup>によって、健全な市場形成と消費者福祉の拡大を目的とした施策の実施・管理が行われている。

DCAは消費者保護（公正取引）法（CPFTO）を根拠法として、不公正な事業行為を抑制し、持続可能な消費を促進する消費者保護を行い、価格調整法（Price Control Act）<sup>270</sup>に基づき、国民生活の圧迫を防止するため、定められた特定の生活必需品の価格調整<sup>271</sup>を行っている。

#### （2） 消費者当局の位置づけ

前述のとおり、消費者関連課（DCA）は、財務経済省（MOFE）経済計画・統計局（DEPS）の管轄下にあり、消費者保護（公正取引）法（CPFTO）及び価格調整法（Price Control Act）を執行する権限を有す。消費者保護と価格統制の両方を担い、消費者問題に関する意識向上・教育プログラムの開発と実施、消費者からの苦情受付・処理、安売りや販売促進活動の監視、価格表示の徹底を通じた倫理的な事業活動の推進を担っている。

---

<sup>266</sup> <https://www.mfa.gov.bn/pages/tpp.aspx>（URL最終確認日は2024年3月29日。以下ブルネイ・ダルサラーム国の章について全て同じ。）

<sup>267</sup> <https://www.aseanconsumer.org/cterm-regional-cooperation-in-asean/asean-committee-on-consumer-protection-accp>

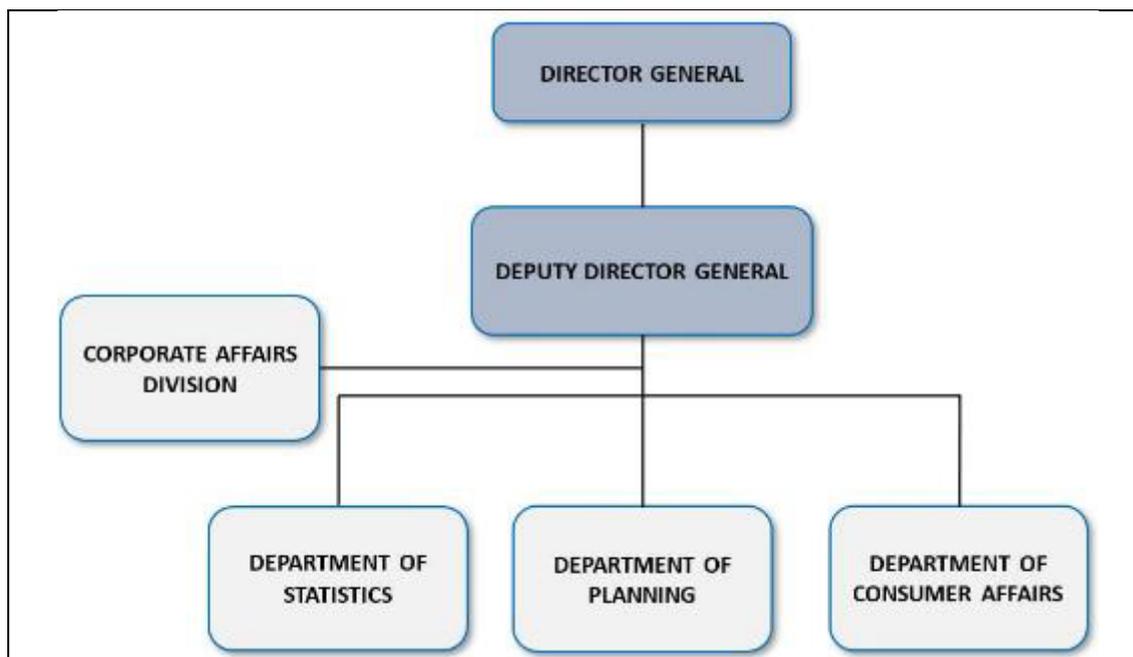
<sup>268</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette\\_PDF/2011/EN/s064.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2011/EN/s064.pdf)

<sup>269</sup> <https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Consumer%20Affairs.aspx>

<sup>270</sup> [https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/PCA\\_Chapter142.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/PCA_Chapter142.pdf)

<sup>271</sup> <https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Price%20Controlled%20Goods.aspx>

図表 15 経済計画・統計局内の組織図



出所：経済計画・統計局ウェブサイト<sup>272</sup>

### (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

DCA は、消費者保護を実施する上で、品目毎に所轄の関連省庁と連携している。消費者保護を実施する上で、同課が判断できないものに関して、トラブル解決を図るために連携している。

#### a. 一次資源観光省 (Ministry of Primary Resources and Tourism : MPRT)<sup>273</sup>

##### (ア) 農業・農産品局 (Department of Agrifood and Agriculture : DAA)<sup>274</sup>

DAA は、一次資源観光省 (Ministry of Primary Resources and Tourism : MPRT) の内部部局のひとつで、第一次産業及び加工業を含む高収量生産に焦点を当てながら、国内外からの直接投資の積極的な参加を促し、ハイテクと輸出を通じて農業と農業食品関連産業の成長を刺激することを目的としている。

##### (イ) 観光開発局 (Tourism Development Department : TDD)<sup>275</sup>

観光開発局 (TDD) は 2005 年に一次資源観光省内に設立され、国内の観光産業の開発を主な任務としている。

<sup>272</sup> <https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Structure.aspx>

<sup>273</sup> <http://www.mpirt.gov.bn/Theme/Home.aspx>

<sup>274</sup> <http://www.agriculture.gov.bn/Theme/Home.aspx>

<sup>275</sup> <http://www.tourism.gov.bn/Theme/Home.aspx>

## b. 建築建設産業委員会 (Authority for Building and Construction Industry : ABCi)<sup>276</sup>

ABCi は、開発省 (Ministry of Development)<sup>277</sup> の下で運営されており、開発を規制し、建設業界を監視する当局として 2010 年に設立された。当局の主な機能は以下のとおりである。

- (ア) 2014 年建築規制令 (Building Control Order, 2014)<sup>278</sup> に基づく開発の規制。
- (イ) 開発許可の付与、建設工事開始許可証の発行、居住許可証の発行。
- (ウ) 建設会社に対する建設業許可証の発行による建設業の規制 (政府プロジェクトに關与する請負業者や供給業者は、開発省に代わって当局に登録しなければならない。)
- (エ) 建設業界の基準と品質が、国内及び国際的に最新であることの保証。
- (オ) 政府プロジェクトで使用される建設資材や製品の登録。
- (カ) 建築士・技術士・測量士委員会 (BAPEQS) 事務局<sup>279</sup> を通じた有資格者の登録。
- (キ) 建築計画を提出する資格のある者への実務証明書の発行。

## c. ブルネイ・ダルサラーム中央銀行 (Brunei Darussalam Central Bank : BDCB) 消費者金融課 (Financial Consumer Issues Unit)<sup>280</sup>

ブルネイ・ダルサラーム中央銀行 (BDCB) は、2017 年 8 月、金融機関内に苦情処理機能を設置するよう、全金融機関に通知 (通知番号 : FCIU/N1/2017/1)<sup>281</sup> を発出し、2018 年 1 月 1 日より発効している。金融消費者保護を強化する BDCB の継続的な努力の一環として、この通達は金融消費者に金融商品やサービスに関する苦情の効果的な救済メカニズムを提供するものとしている。この通達の下、金融機関は金融取引に関する苦情を解決するための、アクセス可能で、独立した、公正で、説明責任のある、タイムリーかつ効率的な手段を消費者に提供する、苦情処理及び救済手続を含む苦情処理機能を確立することが求められている。基本的に、苦情処理機能は、顧客が金融機関に対して苦情を申し立てるための最初の窓口となる。金融機関は、苦情を受けた日から 30 営業日以内に最終的な回答を行うか、遅延の理由及び顧客が苦情を BDCB に照会する権利を有することを通知する書面回答を行う。苦情を最初に受け取ってから 6 か月以内に金融機関が満足のいく解決をしない場合、苦情申立人は苦情を BDCB にエスカレーションすることができる。BDCB は、場合によっては、ブルネイ仲裁センターでの調停による解決を指示することができる。

---

<sup>276</sup> <http://abci.gov.bn/Theme/Home.aspx>

<sup>277</sup> <http://www.mod.gov.bn/en/Theme/Home.aspx>

<sup>278</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette\\_PDF/2014/EN/s069.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2014/EN/s069.pdf)

<sup>279</sup> <http://www.bapeqs.gov.bn/Theme/Home.aspx>

<sup>280</sup> <https://www.bdcdb.gov.bn/consumer/financial-consumer-complaints>

<sup>281</sup> <https://www.bdcdb.gov.bn/SiteAssets/Lists/Announcements/For%20Publication%20-%20NOTICE%20FOR%20THE%20ESTABLISHMENT%20OF%20A%20COMPLAINTS%20HANDLING%20UNCTION%20dated%20Aug%2030,%202017.pdf>

#### d. 保健省 (Ministry of Health : MOH) <sup>282</sup>

##### (ア) ブルネイ・ダルサラーム食品局 (Brunei Darussalam Food Authority : BDFA) <sup>283</sup>

BDFA は、食品関連事項の一元的窓口としての役割を果たすため、保健省及び一次資源観光省の管轄下にある独立組織であり、ブルネイにおける食品の安全性と品質規制を管轄する。その機能、責任範囲を通じて、ブルネイ社会全体の食品の安全性を確保するというビジョンと使命を持っている。食品及び食品製造施設の監視、検査、試験、認証することにより、全ての食品関連の企業、経営者、個人が食品に関する適切な基準を確実に遵守できるようにする。BDFA は、鮮魚及び水産物を除く、全ての加工食品、畜産品、青果物の製造から店頭陳列までを管理責任範囲としている。なお、鮮魚及び水産物は農業・農産品局 (DAA) の管轄である。

##### (イ) 医療サービス局 (Department of Pharmaceutical Services : DPS) <sup>284</sup>

DPS は保健省 (MOH) の管轄下であり、医薬品の規制・管理を担っている。国民に、安全で、有効で、納得のいく品質の医薬品を十分に供給することにより、専門性の高い医薬品サービスとケアを提供することを目的としている。

#### e. ハラル食品管理課 (Halal Foods Control Division : HFCD)

HFCD は、宗務省 (Ministry of Religious Affairs : MORA) イスラム法局 (Department of Syariah Affairs) が所管しており、ブルネイ・ダルサラーム国イスラム評議会 (Majlis Ugama Islam Brunei Darussalam) から権限を委任されてハラル認証の審査・発行を行なっている。ハラル食品の主要基準として「PBD 24:2007 年」が制定されている。ハラル認証の要件は、HFCD が発行するブルネイ・ダルサラーム国ハラル認証ガイドライン (BCG) ハラル1 に示されている。

#### f. 運輸情報通信省 (Ministry of Transport and Infocommunications : MTIC) <sup>285</sup>

##### (ア) 情報通信技術産業庁 (Authority for Info-communications Technology Industry : AiTi) <sup>286</sup>

AiTi は、運輸情報通信省 (MTIC) の管轄下であり、2003 年 1 月に設立された。電気通信や無線通信の規制、周波数の計画や管理、ICT 振興政策を所掌とする。2006 年 4 月に民営化されたテレコム・ブルネイ・ベルハド (Telekom Brunei Berhad : TelBru) の規制監督業務も担っている。

##### (イ) 陸運局 (Land Transport Department : LTD) <sup>287</sup>

LTD は運輸情報通信省 (MTIC) の管轄下であり、陸上交通及び車両の規制を担っている。

---

<sup>282</sup> <https://www.moh.gov.bn/Pages/Home.aspx>

<sup>283</sup> <https://bdfa.gov.bn>

<sup>284</sup> <https://www.moh.gov.bn/SitePages/Pharmacy%20Main%20Page.aspx>

<sup>285</sup> <https://www.mtic.gov.bn/Theme/Home.aspx>

<sup>286</sup> <https://www.aiti.gov.bn>

<sup>287</sup> <https://www.jpdp.gov.bn/Theme/Home.aspx>

g. 労働局 (Department of Labour : DOL) <sup>288</sup>

DOL は、内務省 (Ministry of Home Affairs) <sup>289</sup>の管轄下であり、労働者の保護、労使間紛争の解決、労働組合の登録及び助言、職場検査を担っている。

h. 国家標準センター (National Standards Centre : NSC)

NSC は財務経済省 (MOFE) の管轄下であり、度量衡及び工業基準の管理を担っている。

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. ブルネイ競争委員会 (The Competition Commission of Brunei Darussalam : CCBD) <sup>290</sup>

CCBD は 2017 年に設立された独立の準司法機関である。2015 年競争令 (The Brunei Competition Order 2015) <sup>291</sup>を通じて、ブルネイにおける健全かつ公正な競争プロセスを監視、維持、促進することを目的としている。委員長及び 6 名以上 12 名以下の委員で構成される。財務経済省 (MOFE) に事務局が設置され、2015 年競争令のアドボカシー活動や執行活動を行っている。

## 2. 消費者関連法規の所管状況

### (1) 専管の関連法令 (本数、法律名)

① 経済計画・統計局 (Department of Economic Planning and Statistics : DEPS) 所管

a. 消費者保護 (公正取引) 法 (Consumer Protection (Fair Trading) Order, 2011 : CPFTO)

消費者保護 (公正取引) 法 (CPFTO) は 20 の条文から構成されており、更に以下の 2 つの規則が追加されている。<sup>292</sup>

- ・ 2011 年消費者保護 (公正取引) 規則 (契約解除) (Consumer Protection (Fair Trading) Regulations (Cancellation of Contracts) 2011) <sup>293</sup>
- ・ 2011 年消費者保護 (公正取引) 規則 (オプトアウト慣行) (Consumer Protection (Fair Trading) Regulations (Opt-Out Practices) 2011) <sup>294</sup>

CPFTO は、販売者による不公正な行為から消費者を保護するものであり、以下のような行為がそ

---

<sup>288</sup> <https://www.labour.gov.bn/Theme/Home.aspx>

<sup>289</sup> <https://www.moha.gov.bn/SitePages/Home.aspx>

<sup>290</sup> <https://www.ccbd.gov.bn/Theme/Home.aspx>

<sup>291</sup> <https://www.ccbd.gov.bn/Shared%20Documents/Competition%20Order%202015/CHAPTER%20253.pdf>

<sup>292</sup> <https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/CPFTO%202011.aspx>

<sup>293</sup> [https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/CPFTO/s065\\_CancellationContract.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/CPFTO/s065_CancellationContract.pdf)

<sup>294</sup> [https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/CPFTO/s066\\_Optout.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/CPFTO/s066_Optout.pdf)

の対象となる<sup>295</sup>。

- ・ 消費者を欺いたり、誤解させたりする行為  
(例えば、隠れた手数料や割増料金、測定単位の操作、小さな活字を使った値引き条件の隠蔽など)
  - ・ 虚偽の主張をすること (例えば、中古品を新品／未使用品と主張すること)
  - ・ 自己の利益を守ることができない、又は内容を合理的に理解できない消費者を利用すること
- 例：自動車修理工が顧客に対し、欠陥のない部品を交換するよう虚偽の説明をすること。

CPFTO は、ブルネイ国内に居住する企業又は消費者、もしくはブルネイ国内で行われる、又はブルネイ国内から発送される消費者取引に適用される。企業対消費者 (B2C) 取引に限り、不公正な慣行から消費者を保護するものである。CPFTO における消費者の定義は、商業目的ではなく、個人消費のために商品／サービスを購入する者である。例えば、レストラン経営者が自分のレストランのために商品を購入することは「消費者」に分類されない。

全ての消費者取引がCPFTOの管轄下にあるわけではない。CPFTOは以下の取引を除外している。

- ・ 不動産又はその他の不動産の購入
- ・ 雇用契約に基づき提供されるサービス
- ・ ブルネイの他の規制又は規制機関の適用範囲内にある取引又は活動

消費者関連課 (DCA) は企業に対し、DCA との間で自主遵守協定 (Voluntary Compliance Agreement : VCA) を締結するよう求めることもできる。VCAは不公正な慣行の発生を防止することを目的としている。VCAには、事業者による消費者への損害賠償や発生した費用の払戻しの約束が含まれる場合があり、メディアで公表される場合がある。

不公正な慣行に遭遇した消費者に対し、DCA では、領収書等の証拠書類を提示した上で、販売者と直接交渉することを勧めている。当事者間での解決できない場合、消費者は適切なルート (E メール、Facebook メッセージャー、窓口、e-form) を通じて苦情を申立て、紛争を解決するために DCA の支援を求めることができる。

苦情の申立ては、不公正な慣行の発生から2年以内に行う必要がある。

正式な苦情受理後、DCA は消費者に代わり販売者と交渉を開始する。交渉がまとまらない場合、DCA は調停を行う。調停には DCA 職員とともに消費者と販売者が参加する。DCA を通じて紛争を解決できない場合、消費者は少額審判所又は裁判所に民事救済を請求することができる。

消費者は少額審判所を通じて、販売者に対して以下のような救済を求める権利を有する。

- ・ 金銭的な補償
- ・ 消費者が被った損失又は損害の弁償
- ・ 特定履行
- ・ 商品の修理又は商品の一部の提供
- ・ 販売者と消費者間の契約の変更

消費者保護 (公正取引) 法 (CPFTO) の主な内容は以下のとおりである。

---

<sup>295</sup> [https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Our%20Law%20\(CPFTO\).aspx](https://deps.mofe.gov.bn/SitePages/Our%20Law%20(CPFTO).aspx)

(ア) 構成

第1条	引用、施行、正式名称
第2条	解釈
第3条	適用
第4条	不公正な慣行の意味
第5条	不公正な慣行を取り巻く状況
第6条	不公正な慣行に対する消費者の訴訟権
第7条	裁判所の管轄権と権限
第8条	自主遵守契約
第9条	宣言又は差止命令
第10条	解約期間内に特定の契約を解約する権利
第11条	制限期間
第12条	契約解除の禁止
第13条	権利の譲渡
第14条	その他の権利又は救済措置の保持
第15条	出版社に対する免責
第16条	口頭証拠規定の廃止
第17条	文書の解釈
第18条	立証責任
第19条	明細書の修正
第20条	規則
添付1	除外取引
添付2	特定の不公正な慣行
添付3	制限法の規定の修正

(イ) 公正な慣行

(i) 第4条 不公正な慣行の意味

第4条では、不公正な慣行を以下のとおり定義している。

消費者取引に関する供給業者の不公正な行為は、以下のとおりである。

(a) 結果として消費者が合理的に欺かれたり誤解されたりする可能性がある場合に、何らかの行為や発言をすること、あるいは行為や発言を省略すること。

(b) 虚偽の請求を行うこと。

(c) 消費者が以下のことを供給者が知っているか、又は合理的に知るべきであった場合、その消費者を利用すること。

(i) 消費者が自らの利益を守る立場にない場合。

(ii) 取引の性格、性質、言語、効果、又は取引に関連する事項を合理的に理解できない場合。

(d) (a)、(b) 及び (c) 項の一般性を制限することなく、第2別表に規定されたことを行うこと。

(ii) 添付2「特定の不公正な慣行」

また、第20条の添付2「特定の不公正な慣行」では、不公正な慣行として、以下のような具体的な20のケースを指定している。

1. 商品又はサービスが、スポンサーシップ、承認、性能特性、付属品、成分、構成要素、品質、用途、又は利益を有していないことを表明すること。
2. 商品又はサービスが特定の規格、品質、等級、スタイル、モデル、原産地、又は製造方法であるにもかかわらず、そうでないことを表明すること。
3. 商品が新品又は未使用でない場合、又は商品が劣化していたり、改造、再調整、再生されている場合に、その商品が新品又は未使用であることを表明すること。
4. 供給業者がそうでないことを知っている場合、商品が事実と異なる程度まで使用されたこと、又は特定の履歴や用途があることを表明すること。
5. 商品又はサービスが、特定の理由、特定の価格、特定の数量、又は特定の時期に入手可能であることを表明すること。ただし、その表明に制限が明記されている場合を除き、供給業者がそうでないことを知り、又はそうでないことを知ることが合理的に期待できる場合は、この限りではありません。
6. そうでない場合、サービス、部品、修理、交換が必要である、又は望ましいと表明すること、あるいはそうでない場合、サービスが提供された、部品が取り付けられた、修理が行われた、又は交換品が提供されたと表明すること。
7. 価格上の利益又は利点が存在しない商品又はサービスについて、価格上の利益又は利点が存在することを表明すること。
8. 消費者が事前に高い価格に明示的に同意した場合を除き、消費者に提供された見積りよりも大幅に高い商品又はサービスの価格を請求すること。
9. 商品又はサービスを伴う取引において、権利、救済、又は義務を伴う、又は伴わないことを表明すること（その表明が欺まんの又は誤解を招く場合）。
10. 商品又はサービスを伴う契約の最終条件について交渉する権限を有する、又は有しないと表明すること（その表明が事実と異なる場合）。
11. 非良心的であるほど過酷、抑圧的、又は過度に一方的な条件を契約に盛り込むことによって、消費者を利用すること。
12. 商品又はサービスに関わる取引を締結するよう、消費者に不当な圧力又は不当な影響力を行使することによって、消費者を利用すること。
13. 他の業者が割引価格または値下げ価格で商品またはサービスを提供しないことを知っているか、知るべきであったにもかかわらず、その業者が割引価格または値下げ価格で商品またはサービスを提供するという割引券を示すこと。
14. 表現が主として商品又はサービスを販売するために行われる場合、その表現が広告又は宣伝であることを明記しない限り、論説、文書、科学的報告書などの客観的な形式で表示される表現を行うこと。
15. 特定の人物が、明示された価格であるか否かを問わず、商品又は役務の取得を申し出たか、又は取得に同意した旨を表明すること。
16. 商品の修理のための設備又は商品のスペアパーツが利用可能であることを表明すること。

17. 物品又はサービスの提供に関連して、贈答品、賞品、又はその他の無償の物品を提供すること。
18. 商品又はサービスが実質的に長期間にわたって利用可能であり続けることを供給者が知っている場合、又は知るべきであった場合、商品又はサービスが明記された期間割引価格で利用可能であることを表明すること。
19. 事実とは異なる特定の理由で、商品又はサービスが割引価格で入手可能であることを表明すること。
20. 商品又はサービスの提供に関連して、重要な事実を消費者から隠蔽するため、又は重要な事実に関して消費者を誤認させるために小さな活字を使用すること。

(ア) 訴訟権

第6条では、不公正な慣行に対する消費者の訴訟権を以下のとおり定めている。

- (1) 不公正な慣行を含む消費者取引を行った消費者は、供給業者に対して管轄権を有する裁判所において訴訟を開始することができる。
- (2) 第(1)項に基づく訴訟を開始する権利は、以下の場合には適用されない。
  - (a) 請求額が所定の限度額を超える場合。
  - (b) 金銭の請求がなく、訴訟において求められる救済又は救済が、所定の限度額を超える価値に関するものである場合。
- (3) 第(2)項(a)において、請求額が、供給者が消費者に請求又は回収可能な金額（消費者が請求の詳細において認めた相殺）を相殺した後の所定の限度額を超えない残高から成る場合、請求額は所定の限度額を超えないものとする。
- (4) 第(2)項(b)において、訴訟の対象が居住用不動産である場合、その価値は以下のとおりとする。
  - (a) 時価に基づく不動産の年間価値
  - (b) 不動産に関して賃借人が支払う年間賃料又は月額賃料の12倍（この価値が(a)の価値を下回る場合）。
  - (c) 年額、年間賃料又は月額賃料が確認できない場合は、最終取引価格の10分の1。
- (5) 第(1)項に基づく訴訟における請求額が所定の限度を超える場合、消費者は超過分を放棄することができ、以後は次のとおりとする。
  - [a] 請求額は所定の限度額内とみなす；
  - [b] 消費者は当該訴訟において、所定の限度額を超える金額を回収してはならない。
  - [c] 当該訴訟に関する裁判所の命令は、当該訴訟原因に関するすべての請求を完全に免除するものとする。
- (6) 本条にいう所定の限度額は、1万ドル又は大臣が官報の命令により定めるその他の額とする。
- (7) 第(1)項に基づき裁判所に提起された訴訟の当事者は、いつでも、同一の供給業者に対して第9条に基づき申請がなされた不公正な慣行に関する限り、当該裁判所に対し、手続の停止を申請することができる。
- (8) 第(7)項に基づき申請が行われた裁判所は、第9条に基づき申請に関する決定が第(1)項に基づく訴訟にとって重要であると納得した場合、裁判所が適切と考える条件に従い、当該手続が当該不公正な慣行に関連する限り、当該手続を停止する命令を下すことができ

る。

(9) 手続を停止する命令が下された後、2年以上の期間、手続の当事者が、手続においてそれ以上の措置を取らなかった場合、裁判所は、当事者のいずれかが停止された手続の再開を申請する権利を害することなく、自らの申立てにより、手続を停止する命令を下すことができる。

#### b. 1974年価格調整法 (Price Control Act) <sup>296</sup>

1974年に施行された価格調整法は、国民生活の圧迫を防止するため、生活必需品の価格調整を行うことを目的としている。2012年価格調整法(修正)令(Price Control Act (Amendment) Order 2012)に基づいた修正<sup>297</sup>が2014年にされている。また、細則として、2012年価格調整法(安売り価格)規則(Price Control (Cheap Sale Price) Regulations 2012)<sup>298</sup>がある。

価格調整の対象となる品目は、価格調整(上限価格及び料金)令(Price Control (Maximum Prices and Charges) Order)<sup>299</sup>のリストに掲載されている。乗用車、粉ミルク、食用油、粘土レンガは、消費者関連課(DCA)が設定した上限価格を超える価格で一般に販売することが許可されていない。乗用車<sup>300</sup>についてはショールーム価格(Showroom Price: SRP)のみを上限としている。粉ミルク<sup>301</sup>、食用油<sup>302</sup>、レンガ<sup>303</sup>については、小売価格を上限としている。たばこ<sup>304</sup>は、DCAが定める最低価格を下回ってはならない。

---

<sup>296</sup>[https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/PCA\\_Chapter142.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/PCA_Chapter142.pdf)

<sup>297</sup><https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/Price%20Control%20Act.pdf>

<sup>298</sup><https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Price%20Control%20Act/Cheap%20Sale%20Price%20Regulations.pdf>

<sup>299</sup><https://policy.asiapacificenergy.org/sites/default/files/Price%20Control%20%28Maximum%20Prices%20and%20Charges%29%20Order%2C%202012%2C%20No.%20S91.pdf>

<sup>300</sup>[https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/cars/2016/Sum2016/SUM\\_31102016.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/cars/2016/Sum2016/SUM_31102016.pdf)

<sup>301</sup>[https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/milkpowders/2016/ST\\_25Oct2016.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/milkpowders/2016/ST_25Oct2016.pdf)

<sup>302</sup>[https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/cooking%20oil/2016/MM\\_17Nov2016.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/cooking%20oil/2016/MM_17Nov2016.pdf)

<sup>303</sup> [https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/SM\\_Bata\\_Eng.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/SM_Bata_Eng.pdf)

<sup>304</sup>[https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/cigarettes/Cigar\\_Price04032013.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/cigarettes/Cigar_Price04032013.pdf)

## ② ブルネイ競争委員会 (The Competition Commission of Brunei Darussalam : CCBD)

### a. 2015年競争令 (The Brunei Competition Order 2015) <sup>305</sup>

2015年競争法は、ブルネイの市場における競争を促進し、保護するための主要な法律である。同法は、不公正・不健全な商業行為を禁止・防止することにより、経済効率を高め、消費者の福祉を向上させることを目的としている。具体的には、(ア)反競争的合意、(イ)支配的地位の濫用、(ウ)反競争的合併の3つの主要行為を禁止している。

### b. 2020年競争規則 (Competition Regulation 2020) <sup>306</sup>

公約、ガイダンス、調査に関する決定案、申請や調査に続く決定、指示、ブロック除外、調査権限の行使、書式、通知、時間、守秘義務、協議、公開登録、失効に関する情報など多様な内容を含む規則。

## (2) 共管の関連法令<sup>307</sup>

### ① ブルネイ・ダルサラーム食品局 (Brunei Darussalam Food Authority : BDF)、医療サービス局 (Department of Pharmaceutical Services)

- (ア) 公衆衛生 (食品) 法 (Public Health (Food)) <sup>308</sup>
- (イ) 公衆衛生 (食品) 令 (Public Health (Food) Regulations)
- (ウ) 感染症法 (Infectious Disease Act)

### ② 一次資源観光省 (MPRT)

- (ア) 農業害虫及び有害植物法 (Agricultural Pests and Noxious Plants Act) <sup>309</sup>
- (イ) 検疫と疾病予防法 (Quarantine and Prevention of Disease Act) <sup>310</sup>
- (ウ) 2012年の食肉令 (Wholesome Meat Orders, 2012) <sup>311</sup>

### ③ 建築建設産業委員会 (Authority for Building and Construction Industry : ABCi)

- (ア) 2014年建築規制令 (Building Control Order, 2014) <sup>312</sup>

---

<sup>305</sup><https://www.ccbd.gov.bn/Shared%20Documents/Competition%20Order%202015/CHAPTER%20253.pdf>

<sup>306</sup> <https://www.ccbd.gov.bn/Shared%20Documents/Regulations%202021/S007.pdf>

<sup>307</sup> <https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Sector%20regulator.pdf>

<sup>308</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT\\_PDF/Cap.182.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT_PDF/Cap.182.pdf)

<sup>309</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT\\_PDF/cap043.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT_PDF/cap043.pdf)

<sup>310</sup> <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/pdf/Chp.47.pdf>

<sup>311</sup><https://www.agc.gov.bn/AGC%20Site%20Pages/WHOLESOME%20MEAT%20ORDER,%202011%20-%20SL.aspx>

<sup>312</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette\\_PDF/2014/EN/s069.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2014/EN/s069.pdf)

(イ) 2016 年建築士、技術者、数量に関する規則 (Architects, Professional Engineers and Quantity Rules, 2016) <sup>313</sup>

④ **ブルネイ中央銀行消費者金融課 (Financial Consumer Issues Unit, Brunei Darussalam Central Bank)**

(ア) 2006 年銀行法 (Banking Order, 2006) <sup>314</sup>

(イ) 2000 年国際銀行業務法 (International Banking Order, 2000) <sup>315</sup>

(ウ) 2008 年イスラム銀行法 (Islamic Banking Order, 2008) <sup>316</sup>

(ア) 2006 年保険規制法 (Insurance Order, 2006) <sup>317</sup>

⑤ **ブルネイ食品委員会 (Brunei Darussalam Food Authority)**

(ア) 公共食品規制法 (Public Health (Food) Act) <sup>318</sup>

(イ) 伝染病防止法 (Infectious Disease Act) <sup>319</sup>

⑥ **通信技術産業機構 (Authority for Info-communications Technology Industry of Brunei Darussalam (AiTi))**

(ア) 2001 年通信技術産業規制令 (Authority for Info-Communication Technology Industry of Brunei Darussalam Order, 2001) <sup>320</sup>

⑦ **ハラール食品局 (Halal Foods Control Division)**

(ア) ハラルミート規制法 (Halal Meat Act) <sup>321</sup>

(イ) 2005 年ハラール証明書及びラベリング令 (Halal Certification and Labelling Order, 2005) <sup>322</sup>

⑧ **労働局 (Department of Labour)**

---

<sup>313</sup><http://www.bapeqs.gov.bn/Documents/Warta/APEQS%20Rules%202016-%202011%20June%202016%20Bil%20No.30.pdf>

<sup>314</sup>[https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/ABC/Banking%20Order,%202006%20\(S%2045\).pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/ABC/Banking%20Order,%202006%20(S%2045).pdf)

<sup>315</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette\\_PDF/2000/EN/s053.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2000/EN/s053.pdf)

<sup>316</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette\\_PDF/2008/EN/S096.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/Gazette_PDF/2008/EN/S096.pdf)

<sup>317</sup> <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/IL/I/Insurance%20Order.pdf>

<sup>318</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT\\_PDF/Cap.182.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT_PDF/Cap.182.pdf)

<sup>319</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT\\_PDF/Cap204.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LAWS/ACT_PDF/Cap204.pdf)

<sup>320</sup> <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/ABC/A/Authority%20for%20info-communications%20Technology%20Industry%20of%20BD%20Order,%202001.pdf>

<sup>321</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF%20\(EN\)/cap183.pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF%20(EN)/cap183.pdf)

<sup>322</sup>[https://www.mora.gov.bn/SiteCollectionDocuments/Pautan%20Pilihan/BKMH/Halal%20Certificate%20and%20Halal%20Label%20Order%202005%20\(S39\).pdf](https://www.mora.gov.bn/SiteCollectionDocuments/Pautan%20Pilihan/BKMH/Halal%20Certificate%20and%20Halal%20Label%20Order%202005%20(S39).pdf)

(ア) 2009 年労働雇用令 (Employment Order, 2009) <sup>323</sup>

(イ) 2004 年労働者雇用代理店令 (Employment Agencies Order, 2004) <sup>324</sup>

### ⑨ 陸運局 (Land Transport Department)

(ア) 道路交通法 (Road Traffic Act) <sup>325</sup>

### ⑩ 医療サービス局 (Department of Pharmaceutical Services)

(ア) 2007 年薬事令 (Medicine Order, 2007) <sup>326</sup>

### ⑪ 国家標準センター (National Standards Centre)

(ア) 度量衡法 (Weights and Measures Act) <sup>327</sup>

### ⑫ 観光開発局 (Tourism Development Department)

(ア) 旅行業務代理店法 (Travel Agents Act) <sup>328</sup>

## 3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

ブルネイは2008年に、ブルネイ国家目標「Wawasan Brunei 2035」<sup>329</sup>を策定した。その中で、①高学歴、高技能、高業績の人材育成、②質の高い暮らし (High Quality of life)、③ダイナミックで持続可能な経済の3つのゴールを設定している。消費者保護や価格調整の取組は倫理的な商行為を創出し、ひいては正当な消費者文化を浸透させるとしている。企業と消費者にとって公正で開かれた市場を構築することで、「Wawasan Brunei 2035」で示すダイナミックで持続可能な経済の達成を目指している。

また、ブルネイはASEAN消費者保護委員会 (ASEAN Committee Consumer Protection (ACCP))<sup>330</sup>に加盟しており、2016～2025年におけるアセアン戦略的アクションプラン (ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2025)<sup>331</sup>に沿って消費者保護政策を実施し、定期的な会合を通じて活動内容を共有している。

---

<sup>323</sup> <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1056/Employment%20Order.pdf>

<sup>324</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/DEF/Employment%20Agencies%20Order,%202004%20\(S%2084\).pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/DEF/Employment%20Agencies%20Order,%202004%20(S%2084).pdf)

<sup>325</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF/Chapter%2068\(07\).pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF/Chapter%2068(07).pdf)

<sup>326</sup> <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/Order/MNOP/Medicines%20Order,%202007.pdf>

<sup>327</sup> [https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF/Chapter%2068\(07\).pdf](https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/PDF/Chapter%2068(07).pdf)

<sup>328</sup> <https://www.agc.gov.bn/AGC%20Images/LOB/pdf/Chp.103.pdf>

<sup>329</sup> <https://www.wawasanbrunei.gov.bn/en/SitePages/home.aspx>

<sup>330</sup> <https://www.aseanconsumer.org>

<sup>331</sup> <https://aseanconsumer.org/read-publication-asean-strategic-action-plan-for-consumer-protection-asapcp-2025>

#### 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

消費者関連課（Department of Consumer Affairs : DCA）は、消費者に関する問題の把握及び問題解決のため、①ホットライン窓口（Talian Darussalam 123）<sup>332</sup>、②モバイルアプリ<sup>333</sup>、③Email（consumercomplaint@jpes.gov.bn）を通じて事実把握を行っている。また、モバイルアプリには、商品価格情報や消費者保護に関する普及啓もうのための情報機能も搭載されている。

#### 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

地方政府との連携は確認できなかった。

#### 6. 消費者行政の最近の動き

##### (1) 啓もう活動

消費者関連課（DCA）では、セミナーや公共イベント、フェイスブックやインスタグラムなどのSNSを通じて消費者保護に関する以下のようなPR活動を行っている。

- ① ロードショー（消費者フェア）の開催
- ② 政府、民間セクター、教育機関に対するセミナーの実施
- ③ ウェブサイトでの情報
- ④ 地元新聞への広告掲載
- ⑤ 消費者保護フェイスブックページの作成
- ⑥ 消費者保護資料の発行（冊子、リーフレット、カーステッカー、冷蔵庫用マグネット、しおり、ペン、付箋、エコバッグ）
- ⑦ 消費者保護マスコット

図表 16 消費者保護啓もう活動の事例



<sup>332</sup> <https://www.egnc.gov.bn/Pages/TalianDarussalam123.aspx>

<sup>333</sup> [https://play.google.com/store/apps/details?id=bn.gov.egnc.jpke\\_smartconsumer&hl=en](https://play.google.com/store/apps/details?id=bn.gov.egnc.jpke_smartconsumer&hl=en)

リーフレット事例 1 <sup>334</sup>	リーフレット事例 2 <sup>335</sup>
	
書籍用しおり事例 1 <sup>336</sup>	書籍用しおり事例 2 <sup>337</sup>
	
冊子事例「Consumer Protection For You」 <sup>338</sup>	新聞広告事例 <sup>339</sup>
	
消費者保護マスコット <sup>340</sup>	パブリックイベント <sup>341</sup>

出所：消費者関連課（DCA）

<sup>334</sup>[https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/DOs%20and%20DONTs\\_1Sept15.pdf](https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/DOs%20and%20DONTs_1Sept15.pdf)

<sup>335</sup> <https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/Consumer%20Problems.pdf>

<sup>336</sup>[https://www.aseanconsumer.org/file/post\\_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf](https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf)

<sup>337</sup>[https://www.aseanconsumer.org/file/post\\_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf](https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf)

<sup>338</sup>[https://www.aseanconsumer.org/file/post\\_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf](https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf)

<sup>339</sup>[https://www.aseanconsumer.org/file/post\\_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf](https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf)

<sup>340</sup>[https://www.aseanconsumer.org/file/post\\_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf](https://www.aseanconsumer.org/file/post_image/National%20Awareness%20Campaign%20-%20B N.pdf)

<sup>341</sup> 消費者関連課（DCA）提供

## (2) 取締り・摘発

DCA では価格調整対象品目の上限価格違反の摘発を実施している。2022年7月～8月には、価格調整法（PCA）第142条及び同法に基づく規制に違反したとして事業者を摘発した。また、市民に対しては、違反が見つかった場合、レシートや写真などの証拠書類を添えて DCA に連絡するよう呼びかけをしている。

## 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

消費者の相談及び苦情受付は、消費者関係課（DCA）及びブルネイ・ダルサラーム中央銀行（BDCB）の2つの機関が窓口となっている。農業・農産品局（DAA）、築建設産業委員会（ABCi）、ブルネイ・ダルサラーム食品局（BDFA）等の他機関は、DCA が個別案件に関して相談・連携するにとどまっている。

政府・自治体による相談窓口（委託先も含む）

#### ① 消費者関係課（DCA）

##### a. 組織の概要と権能

前述のとおり、消費者関連課（DCA）は、財務経済省（MOFE）経済計画・統計局（DEPS）の管轄下であり、消費者保護（公正取引）法（CPFTO）及び価格調整法（Price Control Act）を執行する権限を有す。消費者保護と価格統制の両方を担い、消費者問題に関する意識向上・教育プログラムの開発と実施、消費者からの苦情受付・処理、安売りや販売促進活動の監視、価格表示の徹底を通じた倫理的な事業活動の推進を担っている。

##### b. 相談受付の詳細

###### (ア) 受付相談内容・範囲

価格関連、通信関連、建設関連、賃金関連、カスタマーサービス関連、広告関連、配送関連等が対象である。以下の3項目は除外されている。

- 不動産又はその他の不動産の購入
- 雇用契約に基づき提供されるサービス
- ブルネイの他の規制又は規制機関の適用範囲内にある取引又は活動

###### (イ) 相談受付方法

消費者関係課（DCA）への苦情申立て方法は、下記のとおりである。<sup>342</sup>

###### (i) 窓口

消費者関係課（DCA）オフィス

Department of Consumer Affair, Department of Economic Planning and Statistics, Ministry of

---

<sup>342</sup><https://deps.mofe.gov.bn/DEPD%20Documents%20Library/KH/How%20to%20lodge%20a%20consumer%20complaint.pdf>

## Finance and Economy

Level 3, West Wing, Room 3:04, Block 2A, Ong Sum Ping Road

(ii) ホットライン

電話番号：2230223（月曜日～木曜日、土曜日の午前 8:15～11:45 又は午後 2:00～4:00）

(iii) 電子メール

consumercomplaint@jpke.gov.bn

aduanpengguna@jpke.gov.bn

(iv) フェイスブック

<https://www.facebook.com/jpkefanpage>

(ウ) 利用料

いずれの方法による苦情申立ても、利用料は無料である。

(エ) 人員体制

担当官 2～3 人によって運営されている。

(オ) 苦情の処理、流れ

DCA における苦情受付から処理の流れを下図に示した。ホットライン、E メール、Facebook で苦情を申し立てる場合は、DCA 職員が正式なフォームに記入するため、以下の内容が必要となる。

(i) 苦情内容（詳細）

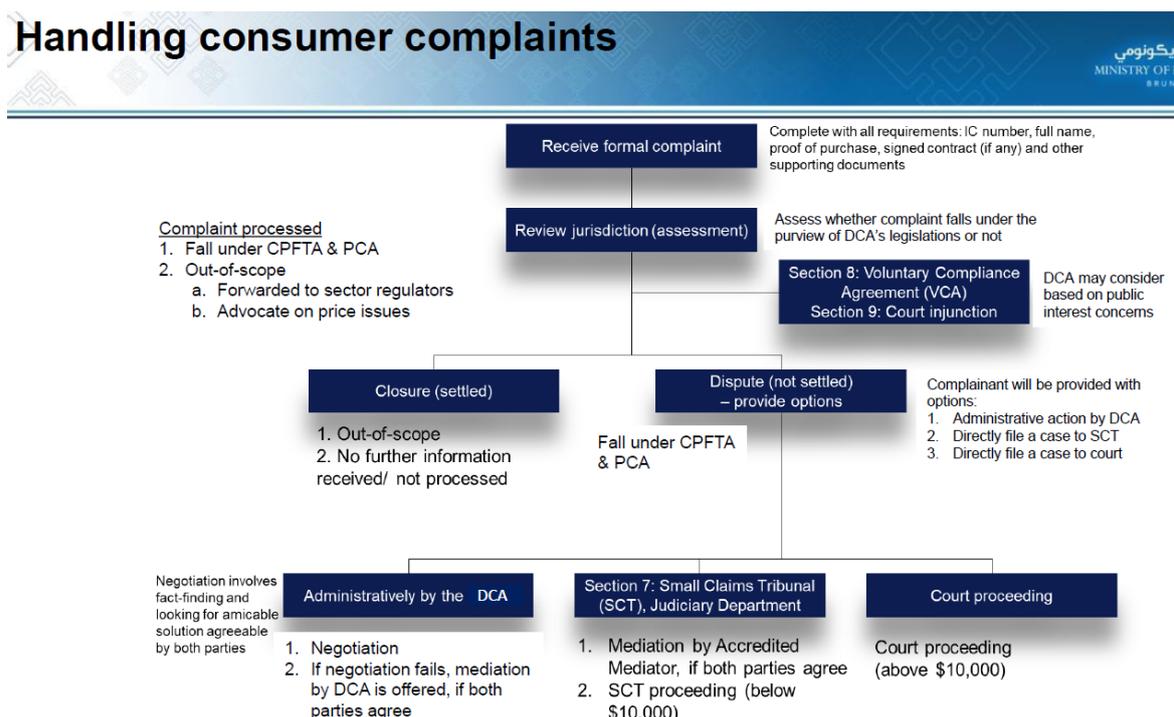
(ii) 事業者の名称、住所、電話番号

(iii) 苦情申立人の氏名、IC 番号、IC カラー、自宅住所、携帯電話番号、勤務先電話番号

(iv) 購入レシート、クレジットカード履歴、書類、保証書、写真などの関連情報又は証拠写真など。

受付された苦情は、まず消費者保護（公正取引）法（CPFTO）又は価格調整法（PCA）の適用範囲か否かが審議される。適用範囲の場合、DCA による行政措置、少額裁判所（Small Claims Tribunal：SCT）への提訴、裁判所への提訴のいずれかの選択肢が提供される。

図表 17 DCA における苦情処理の流れ



出所：DCA 提供の資料による。

### (カ) 受付情報の集約・分析方法

DCA によると<sup>343</sup>、受け付けた苦情を集約し、内容を分析している。2022 年は 374 件の苦情申立てがあった。苦情内容は、価格に関する苦情が 79%、虚偽に関する苦情が 13%、その他が 8%であった。価格に関する苦情の内訳は、不統一価格設定 (Inconsistent pricing) が 44%、価格上昇 (Price increasing) が 27%、価格差 (Price difference) が 6%、価格表示 (Price display) が 3%などとなっている。虚偽に関する苦情には、架空請求、誤解を招く広告、返金、遅延・不着、サービスに対する不満などが挙げられている。

## ② ブルネイ・ダルサラーム中央銀行 (Brunei Darussalam Central Bank : BDCB)

### a. 組織の概要と権能

上述のとおり、ブルネイ・ダルサラーム中央銀行 (BDCB) は、2017 年 8 月、金融機関内に苦情処理機能を設置するよう、全金融機関に通知 (通知番号：FCIU/N1/2017/1) を発出し、2018 年 1 月 1 日より発効している。基本的に、苦情処理機能は、顧客が金融機関に対して苦情を申し立てるための最初の窓口となる。金融機関は、苦情を受けた日から 30 営業日以内に最終的な回答を行うか、遅延の理由及び顧客が苦情を BDCB に照会する権利を有することを通知する書面回答を行う。苦情を最初に受け取ってから 6 か月以内に金融機関が満足のいく解決をしない場合、苦情申立人は苦情を BDCB にエスカレーションすることができる。BDCB は、場合によっては、ブルネイ仲裁センターでの調停

<sup>343</sup> DCA 提供の資料による。

による解決を指示することができる。BDCB では、認可金融機関への苦情申立て方法<sup>344</sup>と無認可金融機関への苦情申立て方法<sup>345</sup>を公開している。

## b. 相談受付の詳細

### (ア) 受付相談内容・範囲

無認可を含む全ての金融機関との取引、契約に関する事項が対象となる。但し、苦情申立ての初期段階では、当該金融機関へ直接申立てをすることが求められている。BDCBでは、認可金融機関の苦情処理担当の指名、電話番号、Eメールアドレスを公開<sup>346</sup>している。金融機関への直接苦情の申立てから6か月以内に満足のいく解決をしない場合に限り、BDCBへ申立てをすることが可能となる。

以下の事項は除外されている。<sup>347</sup>

- ・ 金融機関がまだ審査していない苦情
- ・ ブルネイ仲裁センター（BDAC）に付託されている紛争
- ・ 法的手続が開始されている場合
- ・ 金融機関の代理人による苦情
- ・ 詐欺や不正行為の要素を含むような犯罪的性質を持つ事項

### (イ) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

#### (ウ) 窓口

Financial Consumer Issues

Brunei Darussalam Central Bank

Level 7, Ministry of Finance and Economy Building Commonwealth Drive, BB3910, Brunei Darussalam

受付時間：月曜日～木曜日の午前 8:15～11:45 又は午後 2:00～4:00

金曜日の午前 8:15～11:00

#### (エ) Eメール

fci@bdcb.gov.bn

#### (オ) 電話

2380007 又は 8380007 (temporary hotline)

---

<sup>344</sup> <https://www.bdcb.gov.bn/SiteAssets/consumer/financial-consumer-complaints/Complaint-Handling-Licensed-FIs-ENG-10-Dec-21.pdf>

<sup>345</sup> <https://www.bdcb.gov.bn/SiteAssets/consumer/financial-consumer-complaints/Complaint-Handling-Unlicensed-FIs-ENG-10-Dec-21.pdf>

<sup>346</sup> <https://www.bdcb.gov.bn/SiteAssets/consumer/financial-consumer-complaints/FIs-Complaint-Handling-Functions-as-of-6-June-2023.pdf>

<sup>347</sup> <https://www.bdcb.gov.bn/consumer/financial-consumer-complaints>

(カ) 利用料

いずれの方法による苦情申立ても、利用料は無料である。

(キ) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

不明

(ク) 受付情報の集約・分析方法

不明

## 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) ブルネイ国家目標「Wawasan Brunei 2035」

上述のとおり、ブルネイは2008年に、ブルネイ国家目標「Wawasan Brunei 2035」を策定している。その中で、①高学歴、高技能、高業績の人材育成、②質の高い暮らし（High Quality of life）、③ダイナミックで持続可能な経済の3つのゴールを設定している。消費者保護や価格調整の取組は倫理的な商行為を創出し、ひいては正当な消費者文化を浸透させるとしている。企業と消費者にとって公正で開かれた市場を構築することで、「Wawasan Brunei 2035」で示すダイナミックで持続可能な経済の達成を目指している。

### (2) 消費者向けアプリ

経済計画統計局（DEPS）は、2023年に、ブルネイ国民の消費者の権利に関する意識をさらに高めるため、よりインタラクティブな機能を備えた消費者向けモバイルアプリ「Pengguna Bijak（スマート・コンシューマー）」<sup>348</sup>の最新版を公開した。このモバイルアプリは、価格統制法及び消費者保護（公正取引）法に関連する消費者情報を提供するデジタル・プラットフォームである。同時に、不公正な商行為に関して、消費者が正式に苦情を申し立てるためのチャンネルでもある。主な機能は、価格調整法対象品目の上限価格情報、生活必需品の価格情報（週ごと）、180以上の家庭用品の価格比較機能、消費者情報、苦情申立て機能等となっている。

---

<sup>348</sup> [https://play.google.com/store/apps/details?id=bn.gov.egnc.jpke\\_smartconsumer&hl=en](https://play.google.com/store/apps/details?id=bn.gov.egnc.jpke_smartconsumer&hl=en)

図表 18 「Pengguna Bijak (スマート・コンシューマー)」のインターフェイス



出所：DCA

### ① ハラルとの関連

ブルネイは厳格なイスラム国であり、国民の約70%を占めるイスラム系国民は、ブルネイハラル処理された食材又はブルネイ宗教省、保健省、一次資源観光省が認めた他国ハラル認証付き食材しか口にしないと言われている。街中にあるレストランもブルネイハラル認証されたキッチンを持つところが多く、ハラル食がスタンダードとなっている。このような文化・宗教的特徴から、消費者保護に関しても、ハラルとの関連付けがなされている。