

## 第9章 インド共和国

### 1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

インド共和国における消費者保護体制の概要は以下のとおりである。

インドにおける消費者の概念導入及び消費者保護法の制定は、1986年に遡る。1960年代頃から、欧米を中心として国際的に消費者保護運動が始まり、製造物責任をはじめとする消費者問題が大きく社会問題として顕在化した。1980年代に入り、日本をはじめ、ヨーロッパやアジア諸国において製造物責任法の制定が相次ぐ中、インドでも粗悪な食品や欠陥製品等の流通により、消費者の利益や安全が脅かされていることが懸念されるようになった。急速に市場経済化が進行するインドにおいては、特に消費者と企業の間にある情報量や交渉力などのさまざまな非対称性が諸外国と比較しても大きく、経済効率を重視する企業の強大な影響力に対して、消費者の権利を確立し保障する制度を構築することは急務であった。既存の不法行為法や契約責任は、規制や統制を目的とする法律の制定と行政指導に重点が置かれていたため、間接的には消費者の利益に資するものの、直接的に消費者を救済する法律は存在しなかった。既存法では消費者を十分に保護できないとの認識を背景に、消費者の利益を保護し欠陥製品等に対する迅速、安価かつ簡易な救済手段を与えることを目的として、1986年消費者保護法（the Consumer Protection Act 1986）が制定された。同法は、1985年に国連総会で採択された国連消費者ガイドラインの影響を大きく受けており、インドの法律上初めて「消費者」の概念を導入し、消費者の生命、財産及び安全に対する権利、製品の危険性について知らされる権利、商品・サービスの選択の権利等を認めた。また、虚偽又は誤解を招く恐れのある表示等の、不公正な取引方法等からの消費者保護についても適用された。<sup>560</sup>

同法はその後複数回改正され、2020年7月、オンライン店舗やEコマースなどをはじめとする商取引形態の変化に対応する形で、新消費者保護法（The Consumer Protection Act, 2019）が施行、これに伴い1986年消費者保護法は廃止となった。

日本の消費者保護法が実体法的側面に重きが置かれているのに対して、インドの消費者保護法は、消費者問題に関する特別な紛争解決手続を規定することで消費者の保護を図っている。さらに、インドでは通常認められていない懲罰的賠償や消費者の集合代表訴訟といった、企業責任を加重させる制度を導入している点に特徴がある。

インドにおける消費者問題は、ときに企業経済に対して甚大な損失を及ぼす。代表的な事例として、スイス食品大手のネスレのケースが挙げられる。2015年6月、インド食品安全基準局（FSSAI）は、ネスレが販売するインドの国民的な人気を誇る即席麺「Maggi」に基準値を超える鉛が含有されているとして、販売停止を命じた。これを受け、消費者食糧公共配給省（Minister of Consumer Affairs, Food and Public. Distribution）はネスレに対し、不公正な取引方法、虚偽の表示、誤解を招く広告を行ったとして、消費者保護法に基づき約64億ルピー（約118億円）に及ぶ補償金を求める訴訟を起こした。同社はその後、裁判所指定の検査機関で安全検査をクリアし、同年11月にはMaggieの販売再開に至っているものの、インドで事業を展開する国内外の企業に大きな衝撃を与えた訴訟事例

---

<sup>560</sup>[https://www.jetro.go.jp/ext\\_images/\\_Reports/02/2016/aa681689cc0127ea/201603\\_inRpproduct.pdf](https://www.jetro.go.jp/ext_images/_Reports/02/2016/aa681689cc0127ea/201603_inRpproduct.pdf)（URL最終確認日は2024年3月29日。以下インドの章について全て同じ。）

であった。<sup>561</sup>

新消費者保護法（The Consumer Protection Act, 2019）も、施行以降も毎年複数の下位規則が制定されており、インド政府を中心に時代に即した消費者保護の環境の整備が進められている。

## （１） 消費者当局

インドでは、消費者対策の実施を主導する消費者当局として、消費者食糧公共配給省（Minister of Consumer Affairs, Food and Public. Distribution）傘下に、下位組織である部局（Department）の「インド消費者庁（Department of Consumer Affairs、以下 DoCA）」を設置している。インド国内における消費者運動に弾みをつけることを目的に、1997年6月に、独立した部門として設立された部局である。

さらに DoCA の中には、消費者保護部局（Consumer Protection Unit、以下 CPU）が設置されている。2020年7月の新消費者保護法の施行と同時に、消費者政策の策定組織として発足した部局で、2023年2月現在、消費者食糧公共配給省は CPU を含む 19 部局を設置している。<sup>562</sup>

## （２） 消費者当局の位置づけ

DoCA は、消費者保護問題全般に関して、政府、他の公的機関、消費者保護団体に助言を行う。その他、生活必需品の需給及び価格監視、消費者動向、インド基準局（Bureau of Indian Standards）やインド最大の国家検査所（National Test House）など、関係機関の監督も行っている。DoCA の管轄領域として、下記 13 項目が挙げられている。<sup>563</sup>

- ・ 消費者保護法（2019年）の施行（Implementation of Consumer Protection Act, 2019）
- ・ インド基準局法（2016年）の施行（Implementation of Bureau of Indian Standards Act, 2016）
- ・ 法定計量法（2009年）の施行（Implementation of Standards of Weights and Measures - The Legal Metrology Act, 2009）
- ・ 包装製品の規制（Regulation of Packaged Commodities）
- ・ 生活必需品法（1955年）の施行、ただし他の省庁で扱われていない必需品の供給、価格調整、流通に限る（The Essential Commodities Act, 1955 (10 of 1955) (Supply, Prices and Distribution of Essential Commodities not dealt with specifically by any other Department))
- ・ 闇取引防止・生活必需品供給維持法（1980年）の施行（Prevention of Black Marketing and Maintenance of Supply of Essential Commodities Act, 1980(7 of 1980))
- ・ 生活必需品の価格及び流通量の管理（Monitoring of prices and availability of essential commodities）
- ・ 直接販売の管理（Direct Selling）
- ・ 法定計量に関する研修（Training in Legal Metrology）
- ・ エンブレム・名称（不正使用防止）法（1952年）の施行（The Emblems and Names (Prevention of Improper Use) Act, 1952）
- ・ 仕様、標準、規範の策定を含む、バイオ燃料の品質管理（Laying down specifications,

---

<sup>561</sup> [https://www.nikkei.com/article/DGXLASDX18H15\\_Y5A211C1FFE000/](https://www.nikkei.com/article/DGXLASDX18H15_Y5A211C1FFE000/)

<sup>562</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-protection-unit>

<sup>563</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/about-us/about-dca>

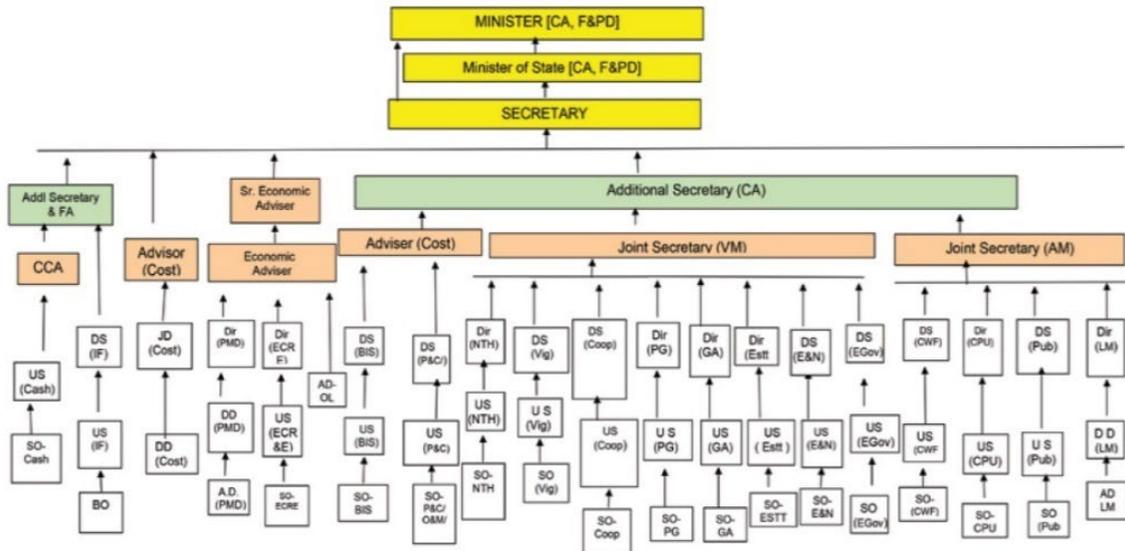
standards and codes and ensuring quality control of bio-fuels for end uses)

- ・ 消費者協同組合の管理 (Consumer Cooperatives)
- ・ 国家検査所の管理 (National Test House)

DoCA 内の CPU は、新消費者保護法 (Consumer Protection Act, 2019) において、特に商品やサービスの販売後に発生する苦情について、消費者利益の保護に関連する政策の策定を管轄している。

DoCA の組織図は下記のとおり。

図表 35 DoCA の組織図 (2023 年 1 月時点)



**PMD** – Price Monitoring Division, **ECRE** – Essential Commodities Regulation & Enforcement, **LM** – Legal Metrology, **NTH** – National Test House, **Coop** – Cooperation, **BIS** – Bureau of Indian Standards, **PG** – Public Grievances, **CWF** – Consumer Welfare Fund, **CPU** – Consumer Protection Unit, **P&C** – Parliament & Coordination, **O&M** – Organization & Methods, e-Gov – e-Governance, **GA** – General Administration, **Estt** – Establishment, **Vig** – Vigilance, **IF** – Integrated Finance, **OL** – Official Language, **EGov** – E-Governance  
 DESIGNATIONS: Dir – Director, DS – Deputy Secretary, US – Under Secretary, DD – Deputy Director, SO – Section Officer, AD – Assistant Director, BO – Budget Officer.

564

### (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

##### a. 消費者紛争救済委員会 (National Consumer Disputes Redressal Commission)

消費者保護法により設置が義務付けられた、消費者紛争を救済するための三審制からなる準司法機関。従来の裁判所の紛争処理に関しては、時間がかかりすぎる、訴訟手続に要する複雑な専門性や形式、弁護士費用など経済的負担が大きいこと等により、一般の人々には近づきがたい存在であった。このような裁判所の欠陥を補うシステムとなるべく、時間制限の設定や審理手続における民事訴訟法典や証拠法の適用を排除することで解決の迅速化を目指している。消費者に簡単で安価かつ迅速な司法を提供するため、委員会は地域、州及び国家レベルに設置することが規定されている。全ての委員会は、購入した商品の欠陥や利用したサービスの欠陥、あるいは業者や個人によって採用された不公正・制限的な取引慣行などに対して、消費者から寄せられた苦情を裁定する管轄権を有する。

<sup>564</sup> [https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/file-uploads/annualreports/1682683889\\_AR\\_2022-23.pdf](https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/file-uploads/annualreports/1682683889_AR_2022-23.pdf) (P12)

## b. インド食品安全基準局 (Food Safety and Standards Authority of India、以下FSSAI)

2006年食品安全基準局法 (Food Safety and Standards Act, 2006) に基づき設立された。科学的根拠に基づく食品規格を定め、その製造、保管、流通、販売、輸入を規制し、人間が消費する安全で健全な食品を確保することを目的としている。保健家族福祉省 (Ministry of Health & Family Welfare) の傘下であり、FSSAIの議長 (Chairperson) 及び最高経営責任者 (Chief Executive Officer) はインド政府によって任命される。<sup>565</sup>

食品に関する懸念の迅速な解決を促進するためのオンライン食品認可登録システム (FLRS) の一部である「食品安全コネクト (Food Safety Connect)」を運営している。このオンライン・プラットフォームは、消費者が不純物混入食品、安全でない食品、規格外食品、食品の表示欠陥、様々な食品に関する誤解を招くような表示や広告に関する食品安全問題について、苦情や意見を登録できる。この苦情は、FSSAI、州政府機関及び該当食品業者 (Food Business Operators) が解決にあたる。<sup>566</sup>

### 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. 中央消費者保護局 (Central Consumer Protection Authority) <sup>567</sup>

2020年7月の新消費者保護法の施行と同時に、対消費者組織として、DoCAの下部組織である中央消費者保護局 (Central Consumer Protection Authority、以下CCPA) が発足している。消費者階級の権利促進・保護・執行を目的とし、消費者の権利侵害に関する調査を実施し、苦情申立てや起訴を行い、安全でない商品やサービスの回収及び不公正な取引慣行や誤解を招くような広告の中止を命じ、誤解を招くような広告の製造業者・広告主・発行者に罰則を科す権限を有する。

#### b. インド行政学院 (Indian Institute of Public Administration) <sup>568</sup>

1954年創立の学術機関。インド行政長官を議長とする監視委員会の政策指示の下で運営されており、行政に関連する11分野の研修、研究、情報発信を行う。この11分野のうちのひとつが「消費者研究」であり、消費者保護における様々な利害関係者、特に地方自治機関の関与が、DoCAの政策目標を推進する上で有益であるとの判断から、DoCAにより専門研究センター「Centre For Consumer Studies」が設立された。<sup>569</sup>

同センターは、国内及び国際機関とのネットワーク化を図るシンクタンクとしての役割を担っている。政策立案者、サービス提供者、さまざまな企業やその団体の代表者、専門家団体、市民社会組織、教育・研究機関、経済・社会開発組織、主要なNGOといったステークホルダーとの連携を図り、集中的なアドボカシーの役割も果たしている。また、消費者保護に関連する情報、アイデア、活動の交換として、中央政府、州政府、地域機関と密に連携している。本センターには(a)のCCPAも拠点を

<sup>565</sup> <https://fssai.gov.in/cms/about-fssai.php>

<sup>566</sup> <https://foodregulatory.fssai.gov.in/grievance-redressal>

<sup>567</sup> <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1642422>

<sup>568</sup> <https://www.iipa.org.in/cms/public/page/about-us>

<sup>569</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/consumer-corner/centre-consumer-studies-ccs>

構えており、同センターからは CCPA の支援スタッフも派遣されている。<sup>570</sup>また、後述の消費者生活相談を受け付ける National Consumer Helpline の運営主体でもある。

### c. Common House<sup>571</sup>

デリーに拠点をおく消費者団体で、消費者保護活動の草分け的存在でもある。インド全国に 2,500 人の活動家ネットワークがあり、最高裁判所に 55 件、高等裁判所に 27 件の申立て実績があり、22 件の訴訟が審理中となっている（2024 年 3 月現在）。1986 年の消費者保護法制定により、中央政府、州政府、地域レベルに消費者委員会の設置が義務付けられた。1988 年に中央委員会は設置されたものの、州及び地域レベルの委員会設置が遅れており、この遅延に対し、Common House は 1989 年に最高裁判所にインド政府を相手取り、委員会設置を求める訴訟を起こした。最高裁判所はこの訴えを支持し、令状請求訴訟に基づく最高裁命令を発出し、州及び地域委員会が発足したという経緯がある。

<sup>572</sup>

## 2. 消費者関連法規の所管状況

### (1) 専管の関連法令（本数、法律名）

インドの消費関連法規の所管は消費者食糧公共配給省（Minister of Consumer Affairs, Food and Public Distribution）である。インドにおける消費者保護法は、1986 年に the Consumer Protection Act 1986 が制定され、2020 年 7 月に新消費者保護法（the Consumer Protection Act 2019）施行と同時に廃法となっている。

The Consumer Protection Act 2019<sup>573</sup>

消費者保護に関する包括的な法律であり、消費者の権利を定めている。同法は消費者を「オンライン又はオフラインのいずれかの方法で、対価を得て商品を購入したり、サービスを利用したりする者」としている。旧法では直接の購入者のみを消費者としていたが、新法では直接の購入者に加えて、直接の購入者の承認を得て、商品やサービスを利用する者も、消費者と定義している。一方で、転売目的や営利目的で商品を購入した者は、消費者とはみなされていない。

同法はまた、三審制からなる消費者紛争救済委員会（National Consumer Disputes Redressal Commission）の設置に関する規定しており、不公正な契約・取引行為、制限取引行為を定め、事業者等によるこれらの行為について同委員会への審理申立てを認めている。また、旧法では独立した制度として存在していなかった製造物責任についても明記されている。

消費者保護法に付随する下位規則として、2020 年に制定された消費者保護（EC）規則をはじめ 24 の規則（Rule）が施行されている。<sup>574</sup>

1. 消費者保護（州委員会及び地域委員会の会長及び委員の給与、手当、勤務条件）モデル規則（2020 年）（The Consumer Protection (Salary, allowances and conditions of service of

<sup>570</sup> <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1642422>

<sup>571</sup> <https://www.commoncause.in/>

<sup>572</sup> <https://www.commoncause.in/pils/InterventionSCBACCommonCause.docx>

<sup>573</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection>

<sup>574</sup> <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1642422>

- President and Members of the State Commission and District Commission) Model Rules, 2020)
2. 消費者保護（州委員会及び地域委員会の会長及び委員の任命資格、採用方法、任命手続、任期、辞任、解任）規則（2020年）（The Consumer Protection (Qualification for appointment, method of recruitment, procedure of appointment, term of office, resignation and removal of the President and members of the State Commission and District Commission) Rules, 2020)
  3. 消費者保護（中央消費者保護審議会）規則（2020年）（The Consumer Protection (Central Consumer Protection Council) Rules, 2020)
  4. 消費者保護（消費者紛争処理委員会）規則（2020年）及び消費者保護（一般）規則（2012年）（The Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) Rules, 2020 & The Consumer Protection (General) Rules, 2020)
  5. 消費者保護（調停）規則（2020年）（The Consumer Protection (Mediation) Rules, 2020)
  6. 消費者保護（電子商取引）規則（2020年）（Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020)
  7. 消費者保護（電子商取引）規則の正誤表（2020年）（Corrigendum to The Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020)
  8. 消費者保護（電子商取引）（改正）規則（2021年）（Consumer Protection (E-Commerce) (Amendment) Rules, 2021)
  9. 消費者保護（電子商取引）（直接販売）規則（2021年）（The Consumer Protection (Direct Selling) Rules, 2021)
  10. 消費者保護（国家・州・地域委員会の管轄）規則（2021年）（The Consumer Protection (Jurisdiction of the District Commission, the State Commission and the National Commission) Rules, 2021)
  11. 中央消費者保護局（年次報告）規則（2021年）（The Central Consumer Protection Authority (Annual Report) Rules, 2021)
  12. 中央消費者保護局（年次決算報告書及び記録の様式）規則（2021年）（The Central Consumer Protection Authority (Form of annual statement of accounts and records) Rules, 2021)
  13. 消費者保護（国家・州・地域委員会の管轄）規則（2021年）（The Consumer Protection (Jurisdiction of the District Commission, the State Commission and the National Commission) Rules, 2021)
  14. 消費者保護（中央当局による捜索、差押え、罰金徴収）規則（2021年）（The Consumer Protection (Search and Seizure and Compounding of offences by the Central Authority and Crediting of Penalty) Rules, 2021)
  15. 消費者保護（州・地域委員会の委員長及び委員の任命資格、採用方法、任命手続、任期、辞任、解任）（改正）規則（2022年）（The Consumer Protection (Qualification for appointment, method of recruitment, procedure of appointment, term of office, resignation

and removal of the President and members of the State Commission and District Commission) (Amendment) Rules, 2022)

16. 消費者保護（消費者紛争処理委員会）改正規則（2022年）（The Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) Amendment Rules, 2022)
17. 全国消費者紛争処理委員会（Cグループ職種）募集規則（2022年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission (Group 'C' posts) Recruitment Rules, 2022)
18. 全国消費者紛争処理委員会（登録官）募集規則（2023年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission(Registrar) Recruitment Rules, 2023)
19. 全国消費者紛争救済委員会（Aグループ職種）職員募集規則（2023年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission(Group 'A' posts) Recruitment Rules, 2023)
20. 全国消費者紛争救済委員会（Bグループ職種）職員募集規則（2023年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission(Group 'B' posts) Recruitment Rules, 2023)
21. 全国消費者紛争救済委員会（役職員のその他の勤務条件）職員募集規則（2023年）（The National Consumer Disputes Redressal Commission (Other terms and conditions of service of officers and employees) Rules, 2023)
22. 消費者保護（直接販売）（改正）規則（2023年）（The Consumer Protection (Direct Selling) (Amendment) Rules, 2023)
23. 消費者保護（消費者紛争処理委員会）（改正）規則（2023年）（The Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) (Amendment) Rules, 2023)
24. 消費者保護（州・地域委員会の委員長及び委員の任命資格、採用方法、任命手続、任期、辞任、解任）改正規則（2023年）（The Consumer Protection (Qualification for appointment, method of recruitment, procedure of appointment, term of office, resignation and removal of the President and members of the State Commission and District Commission) Amendment Rules, 2023)

さらにその下位規則として、7つの規則（Regulation）が施行されている。<sup>575</sup>

1. 消費者保護（消費者委員会手続）規則（2020年）（Consumer Protection (Consumer Commission Procedure) Regulations, 2020)
2. 消費者保護（調停）規則（2020年）（The Consumer Protection (Mediation) Regulations, 2020)
3. 消費者保護（州・地域委員会に対する行政管理）規則（2020年）（The Consumer Protection (Administrative Control over the State Commission and the District Commission) Regulations, 2020)
4. 中央消費者保護局（専門家及び専門家の雇用手続）規則（2021年）（The Central Consumer Protection Authority (Procedure for Engagement of Experts and Professionals) Regulations, 2021)
5. 中央消費者保護局（調査部門による審議又は監査）規則（2021年）（The Central Consumer Protection Authority (Submission of Inquiry or Investigation by the Investigation Wing)

---

<sup>575</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection>

Regulations, 2021)

6. 誤解を招く広告の防止に向けたガイドライン (2022 年) (The Guidelines for Prevention of Misleading Advertisements and Endorsements for Misleading Advertisements, 2022)
7. ダーク・パターンの防止と規制に関するガイドライン (2023 年) (The Guidelines for Prevention and Regulation of Dark Patterns, 2023) <sup>576</sup>

## (2) 共管の関連法令 (本数、法律名)

確認できなかった。

## 3. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

調査を行ったが、日本の消費者基本計画のような基本計画 (Policy) は公開資料が見当たらなかった。経済政策等においても消費者保護に関する記載がなく、重点施策について記載はあるものの、「計画」という形で記されたものは調査した範囲では見つからなかった。

## 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

インドにおいては、Indian Institute of Public Administration(以下 IIPA) 内の専門研究センター「Centre For Consumer Studies」が市場競争と消費者保護の分野での社会状況を把握すべく、独自に政策提言、政策分析、研究、アドバイザー及びコンサルティング・サービスを行っている。国内及び国際機関とのネットワーク化を図り、また、集中的なアドボカシー活動を行うシンクタンクとしての役割を果たし、様々なステークホルダーとの連携を行っている。<sup>577</sup>

さらに同センターの活動に助言及び監督するため、DoCA は監視委員会を設置している。モニタリング委員会は少なくとも年に 2 回開催され、DoCA の長官を議長として、以下のメンバーで構成されている。

- Secretary, Department of Consumer Affairs
- Director, IIPA
- Additional Secretary, DoCA
- Joint Secretary, DoCA
- Chief Controller of Accounts, DoCA
- Director/Deputy Secretary (CWF)
- Co-ordinator of the Centre
- Chair Professor, In-charge of the Centre, IIPA

## 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

---

<sup>576</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection>

<sup>577</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/consumer-corner/centre-consumer-studies-ccs>

消費者行政は中央政府、州政府、地域レベルの複数の消費者紛争救済委員会により実施されており、各レベルの委員会で横のつながりがある。消費者に直接的に行政を行う委員会は下記のとおり。

1. 中央政府レベル：全国消費者紛争処理委員会（National Consumer Disputes Redressal Commission）
2. 州政府レベル：35 の州委員会（State Commissions）<sup>578</sup>
3. 地域レベル：632 の地域委員会（District Commission）<sup>579</sup>

該当苦情の消費額により、消費者が苦情訴訟を申請する委員会が規定されている。1 億ルピー以上の場合は 1、1 千万ルピー～1 億ルピー未満の場合は 2、1 千万ルピー未満の場合は 3 に訴状を申請する。

また、インド政府は E ガバナンスを推奨しており、後述の INGRAM ポータルサイト、E-Daakhil など、全国各地からオンラインで苦情及び苦情訴訟を受け付ける消費者行政体制が整備されている。

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

消費者紛争処理委員会は、消費者政策機関である DoCA が管轄する準司法機関である。

全国消費者紛争処理委員会（National Consumer Disputes Redressal Commission）の委員長（President）は 4 年間の任期で、DoCA が指名する。また委員長以外の職位に関しては DoCA が採用に関する規定（Rules）を規定しており、速記者やデータ入力者まで、全職位の採用活動が DoCA によって行われている。

## 6. 消費者行政の最近の動き

CCPA は、消費者の苦情発生を事前に防止するために、様々な分野におけるガイドラインを制定し、違反した事業者へのペナルティ課金を含む対応を行っている。下記に最近の CCPA の動きを挙げる。

- ・悪質なダークパターンを規制するためのガイドライン及び規則（Regulation）の制定<sup>580</sup>

ダークパターンとは、オンライン上で消費者の意思とは異なる、事業者側の意向に導くユーザーインターフェースを指す。デジタル技術の進化に消費者保護体制が追い付いていないと指摘される中で、近年アメリカや欧州などを中心に、法整備が進んでいる。インドにおいても、2023 年 11 月、CCPA が悪質なダークパターンを規制するためのガイドライン及び規制（The Guidelines for Prevention and Regulation of Dark Patterns, 2023）を発表した。CCPA は、あくまでもガイドラインであり、法的な拘束力をもたないとしている。下記の 13 種類がダークパターンとして規定されている。

1. 誤った緊急性（False Urgency）
2. こっそりカゴに入れる（Basket sneaking）
3. 羞恥心の植付け（Confirm shaming）
4. 強制的行為（Forced action）

---

<sup>578</sup> <https://ncdrc.nic.in/statelist.html>

<sup>579</sup> <https://ncdrc.nic.in/districtlist.html>

<sup>580</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/The%20Guidelines%20for%20Prevention%20and%20Regulation%20of%20Dark%20Patterns%2C%202023.pdf>

5. サブスクリプションの罠 (Subscription trap)
6. インターフェイス干渉 (Interface interference)
7. おとり商法 (Bait & Switch)
8. ドリッププライシング (Drip pricing)
9. 偽装広告 (Disguised advertisement)
10. しつこい要求 (Nagging)
11. ひっかけ質問 (Trick Question)
12. SAAS 課金 (Saas billing)
13. 不正なマルウェア (Rogue Malware)

・グリーンウォッシュに対するガイドラインの草稿作成<sup>581</sup>

持続可能性や SDGs といった環境への意識の高まりを受け、CCPA はグリーンウォッシュに対するガイドラインを策定中だ。グリーンウォッシュとは、本当は環境に配慮していないにも関わらず、しているように見せかけて商品やサービスを提供することを指し、消費者心理を逆手にとった悪質な行為として国際的にも問題視され、処罰体制が整備されつつある。インドにおいても 2024 年 2 月に、ドラフトガイドライン (Draft Guidelines for Prevention and Regulation of Greenwashing) が公開されている。草稿ではグリーンウォッシュを防ぐための環境への主張に対し、下記 6 項目が規定されている。

- ・ 広告やコミュニケーションにおける環境への主張は、直接又は QR コードやウェブリンクにより、完全に開示されていること。
- ・ 環境に関する主張を有利に強調する一方、不利な側面を隠すようなデータの選択的提示は避けること。
- ・ 環境主張の範囲を明確に定義し、それが製品、製造工程、包装、製品使用、廃棄、サービス、又はサービス提供工程に関するものかどうかを明記すること。
- ・ すべての環境に関する主張は、検証可能な証拠に裏付けられたものであること。
- ・ ある製品又はサービスを他の製品又はサービスと比較する比較環境主張は、検証可能な関連データに基づいていること。
- ・ 特定の環境主張については、信頼できる認証や科学的証拠、独立した第三者による真正性の検証により、根拠を示すこと。

・ 悪質なギャンブル広告に対する勧告<sup>582</sup>

インドはギャンブル法 (the Public Gambling Act, 1867) により、ギャンブル及びベッティングを禁止している。しかしながら、近年オンラインベッティングプラットフォームやアプリが普及しており、こうした業者はゲームを装ってだけでなく、ギャンブルやベッティングを直接宣伝しているとして、

---

<sup>581</sup> <https://pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=2007403>

<sup>582</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/file-uploads/latestnews/CCPA-1-1-2024-CCPA.pdf>

特に若者層への影響が問題視されていた。これを受けて、CCPA は 2024 年 3 月、勧告 (Advisory) を公表した。同勧告は、媒体を問わず全ての広告を対象としており、有名人やインフルエンサーに対して、オンラインギャンブルやベッティングの宣伝や広告に関与することを警告している。ガイドライン違反が発見された場合、製造業者、広告主、出版社、仲介業者、ソーシャルメディア・プラットフォーム、推薦者、その他の関係者を含む全ステークホルダーに対して、消費者保護法に基づく厳格な措置がとられる旨を強調している。

## 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

インドの消費者当局 DoCA も、直接消費者からの相談を受け付けている。このほか、消費者は相談内容に応じ、下記 (2) に記載の管轄組織の相談窓口のいずれかに連絡を取る。

### (2) 政府・自治体による相談窓口 (委託先も含む)

#### ① National Consumer Helpline<sup>583</sup>

##### 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)

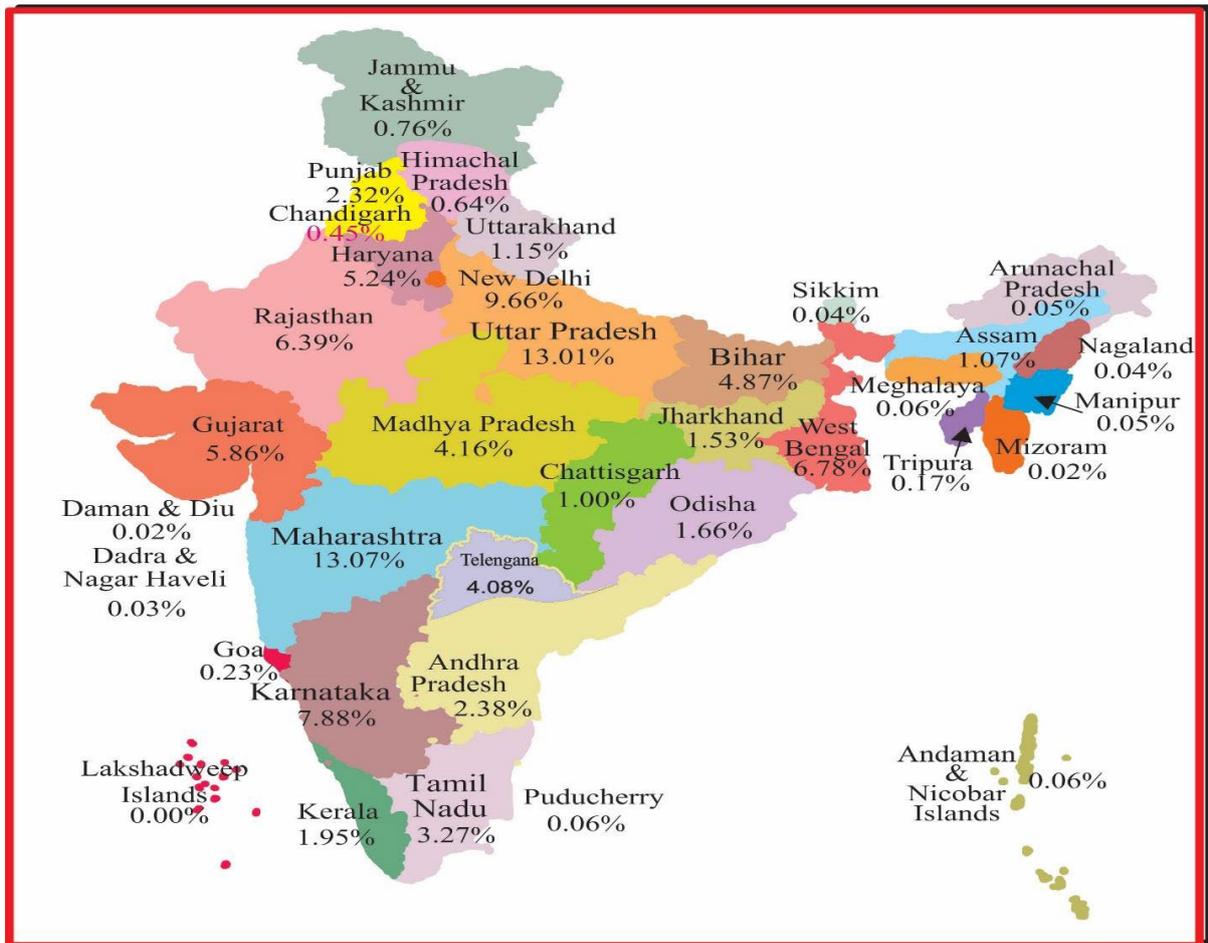
National Consumer Helpline (以下 NCH) は、DoCA によって設立された、消費者が商品やサービスに関する苦情をオンラインで提出できるウェブサイトである。訴訟前の段階で苦情を救済するための単一アクセスポイントとして機能しており、消費者保護法 (The Consumer Protection Act 2019) を準拠法としている。資金提供は DoCA、運営主体は IIPA 内の専門研究センター「Centre For Consumer Studies」となっている。NCH は「自覚し、エンパワーされ責任をもった消費者と社会的及び法的に責任をもった企業により構成される国となる」ことをビジョンに掲げ、「電話による助言、情報、ガイダンスを提供することで、インドの消費者をエンパワーするとともに、世界基準の標準に基づいて消費者の懸念や苦情に事業者が対処できるようそのポリシーとマネジメントシステムを再考するよう求める」ことをミッションとしている。<sup>584</sup>消費者は苦情申請のほか、消費者問題に関するガイダンスやアドバイスを求めることも可能だ。NCH の役割として、①消費者が必要とする企業や規制当局に関する全ての情報を消費者に提供する、②不履行の役務提供者に対する消費者の苦情の申立てを支援する、③消費者の権利をエンパワーする、④消費者苦情解決メカニズムや消費者の権利と義務に関する消費者教育を行う、の 4 点が挙げられている。2016 年には、苦情受付体制をさらに統合化した Integrated Grievance Redress Mechanism (以下 INGRAM)を開始した。従来の NCH が消費者側からのみ、かつ電話対応のみの体制から、消費者、中央政府機関、州政府機関、民間企業、規制当局、オンブズマン、コールセンターなど、全ての利害関係者が単一のプラットフォームに参加することで、双方向からの問題解決の体制を確立した。

---

<sup>583</sup> <https://consumerhelpline.gov.in/>

<sup>584</sup> <https://consumerhelpline.gov.in/nch.php>

図表 36 州別の苦情申請数内訳（2020 年度、総苦情受付数 67 万 4,820 件）<sup>585</sup>



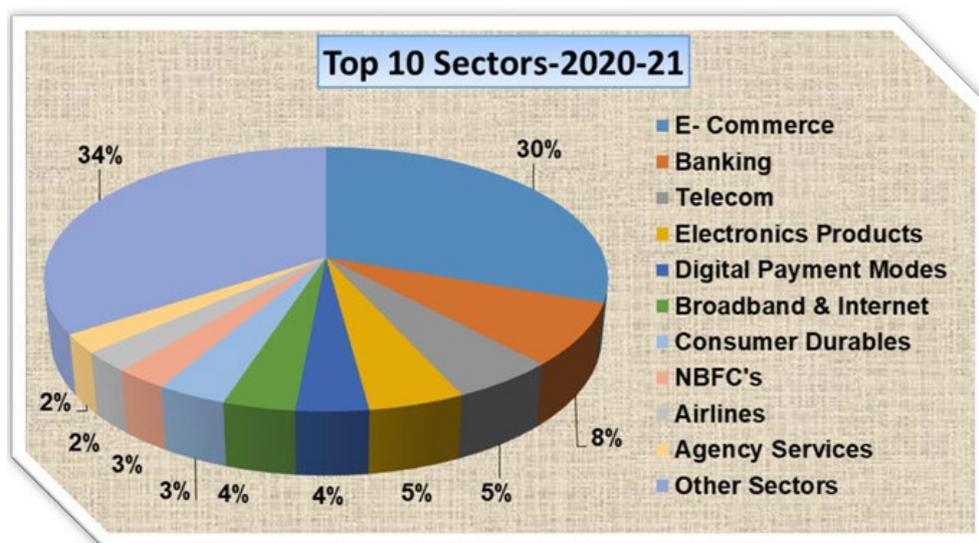
b. 相談受付の詳細

(a) 受付相談内容・範囲

消費者が日々直面する事業者やサービス提供者との間の問題に関して消費者相談の受付を行っており、商品やサービスによって引き起こされた損失、損害、不便、不満などに対して苦情を申し立てることができる。

<sup>585</sup> <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf>  
(P11)

図表 37 分野別の苦情申請数内訳（2020 年度、総苦情受付数 67 万 4,820 件）<sup>586</sup>



(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

NCH は、電話、SMS、オンラインでの直接登録、モバイルアプリ、郵便及び電子メール、窓口、ウェブチャットを通じて苦情を受け付けている。

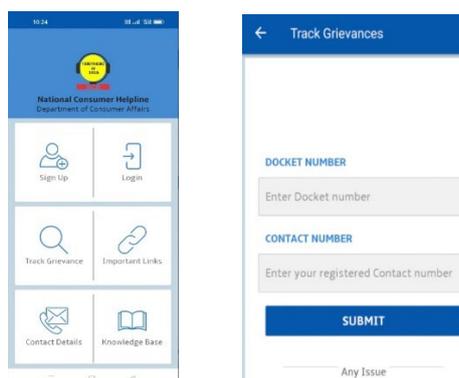
- ・ 電話
- ・ インド全国からアクセス可能なフリーダイヤル（**1800-11-4000** 又は **1915**）に電話することで NCH に苦情を申し立てることができる。受付時間は、祝日を除き毎日午前 8 時から午後 8 時である。苦情受付媒体のうち、フリーダイヤルでの受付が 5 割近くと、NCH の最も主要な苦情受付方法となっている。
- ・ INGRAM サイト  
 サイトからの苦情登録には、ポータルサイト上でユーザー登録が必要となっている。ポータルサイトで必要事項（氏名、携帯番号、E メールアドレス、パスワード）を入力・送信すると、消費者は登録確認の電子メールを受信する。登録確認電子メールに記載されたリンクにアクセスすると、ユーザー登録が完了する。ユーザー登録完了後、INGRAM へログインし、苦情を登録する。苦情登録時に必要な情報は下記のとおり。苦情登録が完了すると受付番号（Docket Number）が発行される。INGRAM で苦情を受け付けると、その苦情は関係企業・機関等と協議され、解決までの日数は最大 45 日とされている。
- ・ 苦情のタイプ（苦情、問合せ）
- ・ 相手方の所在地（州、都市）
- ・ 相手方の産業分類
- ・ 会社名

<sup>586</sup> <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P13)

- ・ 苦情の分類（欠陥品が配送、間違った商品が配送、製品が届かない、等）
- ・ 事業者名、住所・商品の価格
- ・ 苦情の詳細
- ・ 関連資料のアップロード
- ・ NCH アプリ

Android もしくは iOS でアプリをダウンロードし、INGRAM サイト同様、ユーザー登録後、苦情を登録する。苦情受付番号（Docket Number）と携帯番号で、申請苦情の処理ステータスをアプリ上で確認できる。

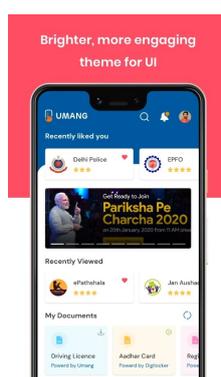
図表 38 NCH のモバイルアプリ画面 <sup>587</sup>



- ・ UMANG アプリ

電子技術省の Digital India 政策によるもので、中央政府及び州政府のサービスにアクセスするための統合モバイルアプリ。NCH だけでなく年金や保険といった公的サービスへの問合せ全般が可能。23 のインドの地域言語に対応している。

図表 39 UMANG のモバイルアプリ画面 <sup>588</sup>



- ・ ショートメッセージ（SMS）

NCH の電話番号（+91-8800001915）に対して、氏名と居住地名を記載した SMS を送信すること

<sup>587</sup> [https://play.google.com/store/apps/details?id=mount.talent.mtcdev02.udaan&hl=en\\_US](https://play.google.com/store/apps/details?id=mount.talent.mtcdev02.udaan&hl=en_US)

<sup>588</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=in.gov.umang.negd.g2c.international>

で苦情の登録が可能だ。NCH は、SMS 受信の翌営業日に、送信者への電話で内容を確認後、苦情をポータルに登録する。なお、フリーダイヤルの電話とは異なり、SMS の通送料は消費者負担となる。

- CPGRAMS (Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System)

24 時間 365 日、市民がサービス提供に関するあらゆる問題について公的機関に苦情を申し立てることができるオンライン・プラットフォームで、インド政府及び州のすべての省庁にアクセスできる単一のポータルである。各省庁や州は役割に応じてこのシステムにアクセスできる。CPGRAMS の苦情解決までの日数は最大 45 日とされている。

図表 40 苦情の申請経路内訳 (2020 年度、総苦情受付数 67 万 4,820 件) <sup>589</sup>

Sr. No.	Modes	No. of Dockets	%
1	By Phone	335914	49.8
2	By Web	191090	28.3
3	NCHAPP	80566	11.9
4	CONSUMER APP/IOS	26947	4.0
5	UMANG	18592	2.8
6	SMS	16396	2.4
7	CPGRAM	4326	0.6
9	Email and letters from DOCA/ Other Dept.'s	989	0.1
	<b>Total</b>	<b>674820</b>	<b>100</b>

(c) 利用料

無料

(d) 人員体制 (受付対応者の人数、所属 (身分)、資格、勤務体制等)

NCH の人員体制 (認可スタッフ) は下記のとおり。<sup>590</sup>

図表 41 NCH の人員体制 (2020 年)

<sup>589</sup> <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P10)

<sup>590</sup> <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P20)

Sr. No.	Name of Post	Number of Post
1	Project Director	1
2	Project Manager	1
3	Manager	1
4	Consultant	1
5	Sector Experts	8
6	Financial Data Analyst	1
7	Research Officers	3
8	Web Developer/Server Administrator	1
9	Senior Counsellors	12
10	Supervisors	4
11	Junior Counsellors	65
12	Jr. System Administrator	1
13	Market Research Associate	1
14	Data entry Operators	2
15	Office Assistants	2
16	Training Assistant	1
17	MTS	3
	Total	108

より地域に根差した消費者からの相談受付体制確立のため、NCH はインド全土を6つの地域 (Zonal) に分割し、6か所の地域センター (Zonal Consumer Centre) を運営している。各地域センターには10席のワークステーションがあり、地域言語にも対応している。

図表 42 NCH の各地域センターとその管轄州及び連邦直轄地域<sup>591</sup>

S.No	ZCH Centre	States and Union Territories Covered	No. of Seats
1	Ahmedabad	Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu, Goa, Gujarat, Maharashtra	10
2	Bengaluru	Andhra Pradesh, Karnataka, Kerala, Lakshadweep, Puducherry, Tamil Nadu, Telangana	10
3	Guwahati	Arunachal Pradesh, Assam, Manipur, Meghalaya, Nagaland, Sikkim Tripura, Mizoram	10
4	Jaipur	Chandigarh, Haryana, Himachal Pradesh, Jammu and Kashmir, Punjab Rajasthan	10
5	Kolkata	Andaman and Nicobar Islands, Chhattisgarh, Madhya Pradesh, Odisha West Bengal	10
6	Patna	Uttar Pradesh, Uttarakhand, Bihar, Jharkhand	10

図表 43 NCH の各地域センターとその対応言語<sup>592</sup>

<sup>591</sup> <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P18)

<sup>592</sup> <https://consumerhelpline.gov.in/assets/annual-reports/Annual%20Report%202020-21.pdf> (P19)

S. No	ZCH	Languages handled					
1	Ahmedabad	Hindi	Gujarati	English	Konkani	Marathi	-----
2	Bengaluru	Hindi	Malayalam	English	Tamil	Telugu	Kannada
3	Guwahati	Hindi	Assamese	English	Manipuri	Bengali	-----
4	Jaipur	Hindi	Dogri	English	Kashmiri	Punjabi	-----
5	Kolkata	Hindi	Bengali	English	Oriya	Nepali	-----
6	Patna	Hindi	Maithili	English	Santhali	Urdu	Nepali

### (e) 受付情報の集約・分析方法

受け付けた苦情情報の集約及び分析は DoCA が管轄している。

NCH は苦情を受けた企業との「Convergence Partner」を展開している。企業側の登録は義務ではなく任意。企業が既に同システムに登録済である場合は、ポータルに登録・提出された苦情は自動的に企業に届く仕組みだ。各企業の代表責任者にはログイン情報が提供され、いつでも受けた苦情を確認でき、消費者の苦情を円満かつ迅速に解決することが可能となり、消費者だけでなく、企業にとっても顧客のロイヤルティ維持に役立っている。2022 年 3 月末時点で 692 社の企業が登録されており、その分野は銀行、電子商取引、保険、電気通信、電力、航空、宅配便、電子製品、ブロードバンド、DTH など多岐にわたっている。<sup>593</sup>

同システムに登録されていない企業に対する苦情は、NCH によってまず企業ごとに分類される。分類後、企業の E メールアドレス、担当者などの連絡先が、該当企業のホームページ又はドメイン、インド政府企業省のウェブサイトから検索される。苦情は、消費者の連絡先の詳細と、消費者が求める救済措置を記載した電子メールが企業宛てに送られ、5 営業日以内に回答が求められる。会社が最初のコンタクトで苦情に対応しない場合、督促状が送られる。最初の督促状は 7 日後に送られ、それでも回答がない場合、次の 7 日後に 2 回目の督促状が送られる。苦情に回答し、救済措置を講じた企業については、INGRAM ポータルにその回答が更新される。

また零細企業や個人商店の場合、E メールアドレスなどの企業情報が見つからない場合もある。その場合は、NCH はその旨と企業・事業主に直接苦情を申請するよう消費者に回答・要請する。

## ② E-Daakhil<sup>594</sup>

### 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）

2020 年 9 月にインドの全国消費者紛争救済委員会によって立ち上げられたオンラインポータル。NCH では解決せず訴訟に発展した苦情を全国から受け付けており、消費者保護法（The Consumer Protection Act 2019）を準拠法としている。消費者は全国・州・地域の消費者救済委員会に対し、同ポータルを利用して苦情訴訟の申請ができる。設立から 2 年間で登録者数は 8 万 4,657 名、2 万 3,640

<sup>593</sup>[https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/fileuploads/annualreports/1682683889\\_AR\\_2022-23.pdf](https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/fileuploads/annualreports/1682683889_AR_2022-23.pdf) (P8)

<sup>594</sup> <https://edaakhil.nic.in/>

件の苦情訴訟を受け付けた。<sup>595</sup>2023年3月時点で、登録者数は21万6,923名、受付苦情訴訟数は9万6,258件にまで増えている。<sup>596</sup>

## b. 相談受付の詳細

### (a) 受付相談内容・範囲

救済委員会が受け付ける内容は、消費者保護法第2条第6項に以下の7項目が規定されている。<sup>597</sup>

1. 事業者又は役務提供者による不公正な契約
2. 取引行為、制限的取引行為
3. 物品の欠陥 (defect)
4. 役務の欠陥 (deficiency)
5. 事業者又は役務提供者による、法定価格、物品又は物品を収納したパッケージに記載された価格、価格表に示された価格、当事者が合意した価格を超過する代金の請求
6. 法定の物品安全に関する基準に反する、又は、事業者が通常の注意を払えば、物品の提供が安全ではないことを予測可能である場合に、当該物品の一般による使用又は一般への販売が生命・安全への危険を及ぼしうる物品
7. 役務提供者が通常の注意を払えば、役務の提供が生命・安全に危険を及ぼす可能性があることが予測可能である場合に、当該役務の一般による使用又は一般への提供が生命・安全への危険を及ぼしうる役務・製品製造者、製品販売者、製品サービス提供者への製造物責任訴訟の請求

### (b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

消費者は、ポータル上でユーザー登録を行う必要がある。NCHは本人情報のみで登録が可能だが、E-Daakhilはさらに本人確認書類（納税カード、選挙カード、パスポートなどの公的書類）の提出が必要となっている。ユーザー登録後、オンラインにて必要書類を提出する。必要書類は下記のとおり。NCHが文字情報のみで苦情申請できるのに対し、E-Daakhil訴状に公証済み宣誓供述書を添付する必要がある。

1. 目次 (Index)
2. 苦情に関する事実（発生時期、発生場所）
3. 申請人と相手方の名前、住所
4. 公証済み宣誓供述書を添付した訴状（苦情に関する発生時期や発生場所の事実を記載）
5. （該当する場合）申請での主張を裏付ける関連資料
6. （該当する場合）公証済み宣誓供述書を添付した、申請が遅延した理由及び申請状

※通常、申請は事象発生から2年以内に行う必要があるが、申請遅延に適切な理由が認められる場合には、2年経過後も受け付けられる。

---

<sup>595</sup> <https://edaakhil.nic.in/Edaakhil%20-%20A%20Journey%20of%202%20Years.pdf> (P6)

<sup>596</sup> <https://edaakhil.nic.in/edaakhil/faces/manual/maindashboard.xhtml>

<sup>597</sup> <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/CP%20Act%202019.pdf> (P2)

### (c) 利用料<sup>598</sup>

申請の対象となる物品又は役務の価額に応じて、申請先及び手数料が異なる。ポータルサイト上でオンラインでの支払、又は全国・州・地域の委員会窓口での支払も可能。詳細は下記のとおりで、50万ルピー以下の苦情申請にかかる利用料は無料である。

図表 44 苦情金額に対する申請委員会と申請手数料

Sl. No.	Value of goods or services paid as consideration	Amount of fee payable
(1)	(2)	(3)
	<b>District Commission</b>	
(1)	Upto rupees five lakh	Nil
(2)	Above rupees five lakh and upto rupees ten lakhs	Rs.200
(3)	Above rupees ten lakh and upto rupees twenty lakhs	Rs.400
(4)	Above rupees twenty lakh and upto rupees fifty lakh rupees	Rs.1000
(5)	Above rupees fifty lakh and upto rupees one crore	Rs.2000
	<b>State Commission</b>	
(6)	Above rupees one crore and upto rupees two crore	Rs.2500
(7)	Above rupees two crore and upto rupees four crore	Rs.3000
(8)	Above rupees four crore and upto rupees six crore	Rs.4000
(9)	Above rupees six crore and upto rupees eight crore	Rs.5000
(10)	Above rupees eight crore and upto rupees ten crore	Rs.6000
	<b>National Commission</b>	
(11)	Above rupees ten crore	Rs.7500

### (d) 人身体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

受付対応者の人数や資格等は不明であるが、デリーにある全国消費者紛争処理委員会（National Consumer Disputes Redressal Commission）の窓口の受付時間は月曜から金曜の10時から16時半までとなっている。<sup>599</sup>州及び地域の委員会窓口は住所及び電話番号がウェブサイトで公開されている。

### (e) 受付情報の集約・分析方法

受け付けた苦情情報の集約及び分析は DoCA が管轄している。ポータル自体は IT 省傘下の国家情報学センター（National Informatics Centre: NIC）が開発したが、データの取りまとめは DoCA が行う。

## ③ Grievances Against Misleading Advertisements (GAMA)<sup>600</sup>

### 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）

不公正な取引方法と誤解を招くような広告に対する啓もう活動を目的として、DoCA が設立したポータルサイト。消費者保護法（The Consumer Protection Act 2019）を準拠法としている。

### b. 相談受付の詳細

#### (a) 受付相談内容・範囲

新聞に掲載される広告や屋外広告だけでなく、テレビ、ラジオ、インターネットサイトなどのマス

<sup>598</sup><https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/Consumer%20Commission%20Rules%20%26%20General%20Rules.pdf>

<sup>599</sup> <https://ncdrc.nic.in/cc.html>

<sup>600</sup> <https://gama.gov.in/Default.aspx>

メディアや電子メディアの広告における、不公正な取引方法と誤解を招くような広告に対する苦情を受け付けている。特に食品・農業、健康、教育、不動産、交通、ファイナンシャルサービスの6分野を重点としている。

**(b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）**

オンラインサイトでユーザー登録の後、苦情を登録する。苦情登録には不適切な広告のコピー（画像、動画、音声など）が必要となっている。

**(c) 利用料**

無料

**(d) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）**

全国レベルの苦情は、苦情が関係する部門の関係規制当局に転送され、DoCA がフォローアップを行う。地域言語及び地域の苦情は、Grahak Suvidha Kendras ・ボランティア消費者団体（Voluntary Consumer Organizations、以下 VCOs）又は適切な地方自治体で処理される。

全てのVCO、規制当局、DoCAは、ウェブポータルを通じて定期的に対応状況を更新する。苦情はサイトから24時間受け付けているが、DoCAの担当者として下記の情報が公開されている。

Deputy Secretary (Publicity) Department of Consumer Affairs

Krishi Bhawan, New Delhi - 110001

Email : dspub-ca@nic.in

**(e) 受付情報の集約・分析方法**

調査の範囲では確認できなかった。

**④ Online System For Clearance of Emblems and Names (ANUMATI) <sup>601</sup>**

**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）**

国連は1946年、国連加盟国に対し、適切な権限を持たずに、特に商業目的で、国連の紋章、公印、名称、及びその略称が使用されることを防止するため、必要な立法措置又はその他の適切な措置を講じるよう勧告した。世界保健機関（WHO）も、その名称（略称も含む）、紋章、公印の使用について同様の勧告を発令した。また、インド国内外において、インド国旗や国章、マハトマ・ガンディーやその他の国家指導者の名前や絵文字が、商業・貿易目的で使用され、インド国民に対し悪意のある形で使用されている例も明るみに出た。こうした事例を受け、1950年3月、The Emblem and Names (Prevention of Improper Use) Act, 1950（エンブレム・名称（不正使用防止）法）が制定された。同法を準拠法としている。特定のエンブレムや名称の業務上及び商業上の不正使用を防止することを目的としており、同法を準拠法とし、この法律の施行とエンブレムや名称に関わる不正使用に対する苦情処理などの関連問題を扱っている。

---

<sup>601</sup> <https://doca.gov.in/anumati/Home>

## b. 相談受付の詳細

### (a) 受付相談内容・範囲

エンブレムや名称に関わる不正使用に対する苦情を受け付ける。

### (b) 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

DoCA の担当者に電話（011- 23387737）

### (c) 利用料

無料

### (d) 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

不明

### (e) 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あたっての特徴的な体制等

・消費者啓もうのためのタグライン及びマスコットの起用<sup>602</sup>

DoCA は、消費者啓もうのためのタグライン「JAGO GRAHAK JAGO（ヒンディー語で、消費者よ目覚めよの意）」及びマスコット「Jagruti（ヒンディー語で、目覚めるの意）」を設定している。同タグラインと同マスコットは、DoCA によるすべてのメディア・キャンペーンで統一して使用され、消費者の権利及び保護に関する知識の普及に努めている。

図表 45 消費者啓もうのためのタグライン及びマスコット



<sup>602</sup> <https://pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=1841804>

<sup>603</sup> <https://twitter.com/jagograhakjago/status/1571007901908750336>

<sup>604</sup> <https://pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=1841804>