

## V. アジア

### 1. 中国

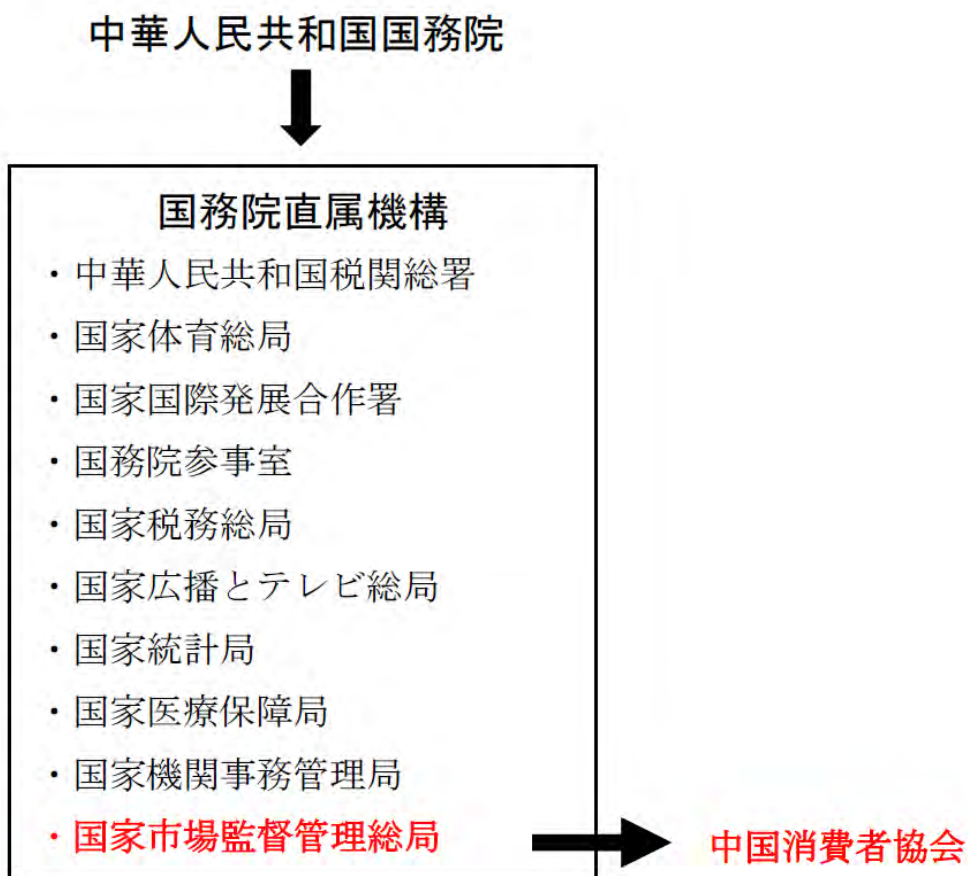
#### (1) 消費者政策体制等に関する基本的事項

##### ア. 全般

##### (ア) 消費者行政に関する閣僚級及び事務レベルの調整機関の有無・名称

中華人民共和国国務院、すなわち中央人民政府は国の最高権力の行政機構であり、国の最高事務及び管理機構である。

消費者政策を管理担当するのは国務院下に直接所属する機構である「国家市場監督管理総局」である。消費者権益保護、消費者トラブルの相談対応と処理はその下に属する機構「中国消費者協会<sup>1427</sup>」が実施する。



(URLは全て、2022年3月23日最終確認)

<sup>1427</sup>「中国消費者権益保護協会」と呼ぶ場合もあるが、本稿では訳語を「中国消費者協会」に統一した。

中華人民共和國國務院

國務院直屬機構

- 中華人民共和國國稅總局
- 國家體育總局
- 國家國際發展合作署
- 國務院參事室
- 國家稅務總局
- 國家廣播とテレビ總局
- 國家統計局
- 國家醫療保障局
- 國家機關事務管理局
- 國家市場監督管理總局

内部部署	直屬機構
事務局	機關サービスセンター
総合企画司	情報センター
法規司	発展研究センター
法執行監査司	行政学院
登記登録局	専門技術人材開発センター
信用監督管理司	広報センター
競争政策調整局	中国纖維品質監視センター
独占禁止執行一司	食品審査と評価センター
独占禁止執行二司	中国計量科学研究院
価格監督検査と反不正競争局	中国標準化研究院
インターネット取引監督管理司	中国檢驗檢疫科学研究院
広告監督管理司	中国特殊設備檢測研究院
品質發展局	中国合格評定国家認可センター
製品品質安全監督管理司	中国インターネット安全審査
食品安全調整局	技術と認証センター
食品生産安全監督管理司	全国組織統一社会信用番号データサービスセンター
食品經營安全監督管理司	中国商品コードセンター
特殊食品安全監督管理司	認証認可技術研究センター
食品安全抜取り検査監視司	国家標準技術審査評価センター
特殊設備安全検査局	中国市場管理新聞社
計量司	中国品質新聞社
標準技術管理司	中国消費者新聞社
標準イノベーション管理司	中国工商出版社有限公司
認証監督管理司	中国品質標準出版メディア有限公司
認可と検査監督管理司	中国市場監督管理学会
新聞宣伝司	中国計量試験学会
科学技術・財務司	中国檢測学会
人事司	中国個人労働者協会
国際協力司(香港・澳門・台湾弁公室)	中国品質万里行促進会
定年幹部事務所	中国ブランド建設促進会
機関の党委員会	中国商品品質安全促進会
	中国消費者協会

(イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ

消費者保護部門（消費者協会）の主管機構である「国家市場監督管理総局」は國務院下に直屬する機構である。ここでは下記表の内容（政策企画立案、関連法規の執行、監督等）を担当する。国家市場監督管理総局に属する機構として「中国消費者協会」があり、消費者協会では消費者の保護業務を実施する。

国家市場監督管理総局の主な職責<sup>1428</sup>：

『国家市場監督総局職能配置、内設機構と人員編制規定』<sup>1429</sup>により下記のとおり職責を持つ。当規定は第19回三中全会で審議された『中国共産党中央の党と国家機構改革の深化に関する決定』<sup>1430</sup>、『党と国家機構改革の案』<sup>1431</sup>と第13回全国人民代表大会第1回会議で承認された『國務院機構改革案』<sup>1432</sup>に基づき制定された。

1	<p>市場の包括的な監督・管理。</p> <p>市場活動の監督・管理に関する関連法規の草案作成。関連規則、政策、基準の策定。</p> <p>品質や食品の安全性を標準化することによって国の市場を強化する戦略の実施。</p>
2	<p>市場主体（経営法人等）の統一的な登録を担当。</p> <p>各種企業、農村部での農業活動運営機構（農村合作社）、個人経営者及び外国（地域）企業が中国に進出する際の常駐駐在員登録管理。</p> <p>市場主体での情報を公表・共有する仕組みの確立。市場における信用システムの構築を推進する。</p>
3	<p>市場監督における法律執行を指導する。</p> <p>地方市場の監督管理組織内における法律執行部門の設立を指導し、市場の統一的な管理監督の実現を目指す。</p> <p>違法事件の調査・処分を実施する。</p> <p>市場監督管理行政の法執行行為を規範化する。</p>

<sup>1428</sup> <https://www.samr.gov.cn/jg/>（2022年3月12日確認）

<sup>1429</sup> 国家市场监督管理总局职能配置、内设机构和人员编制规定\_中央有关文件\_中国政府网 ([www.gov.cn](http://www.gov.cn)) [http://www.gov.cn/zhengce/2018-09/10/content\\_5320813.htm](http://www.gov.cn/zhengce/2018-09/10/content_5320813.htm)（2022年3月18日確認）

<sup>1430</sup> 中共中央关于深化党和国家机构改革的决定 \_ 中央有关文件 \_ 中国政府网 ([www.gov.cn](http://www.gov.cn)) [http://www.gov.cn/zhengce/2018-03/04/content\\_5270704.htm](http://www.gov.cn/zhengce/2018-03/04/content_5270704.htm)（2022年3月18日確認）

<sup>1431</sup> 深化党和国家机构改革\_共产党员网 (12371.cn) <https://www.12371.cn/special/shjggg/>（2022年3月18日確認）

<sup>1432</sup> 国务院机构改革方案 (baidu.com)

<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1595206126464032169&wfr=spider&for=pc>（2022年3月18日確認）

4	<p>独占行為に関する監督・管理を担当する。</p> <p>競争政策の実施を調整・促進する。</p> <p>公平な競争レビュー制度を指導する。法に従って、事業者の独占行為に対し調査を行い、独占協定、市場地位の濫用、行政権の濫用など、反独占法執行業務を担当する。</p> <p>企業の、海外における独占禁止訴訟を指導する。国務院独占禁止委員会の日常業務を担当する。</p>
5	<p>市場秩序の監督・管理を担当する。法に基づいて市場取引、ネット商品取引及び関連サービスの行為を監督管理する。</p> <p>価格違反、不正競争、違法直販、マルチ販売、商標・特許・知的財産権の侵害、偽物の製造・販売行為の処分。</p> <p>広告業の発展を指導し、広告活動の監督管理。</p> <p>無登録の生産経営活動の調査と処分。</p> <p>中国消費者協会に、消費者保護法に基づく活動を指導する。</p>
6	<p>マクロ的視野で品質管理を担当する。</p> <p>品質発展の制度措置を立案し、実施する。</p> <p>国レベルでの品質保持体制の構築と適用を計画し、関係部門と共同で主要な製造設備の品質監理システムを構築する。</p> <p>主要な品質事故の調査を実施し、欠陥製品のリコール制度を確立、統一的に実施し、製品の偽造防止活動を監督管理する。</p>
7	<p>製品の品質と安全の監督管理を担当する。</p> <p>品質等級制度、トレーサビリティ制度を確立し、実施する。</p> <p>工業製品の生産許可管理を指導する。繊維の品質監督を担当する。</p>
8	<p>特殊設備の安全監督管理を担当する。</p> <p>特殊設備の安全監査、監督を総合的に管理し、高エネルギー消費型特殊機器<sup>1433</sup>やボイラーの環境保護基準の実施を監督検査する。</p>
9	<p>食品安全の監督管理の包括的な調整を担当する。</p> <p>食品安全の主要な政策を制定し、実施する。</p> <p>食品安全緊急システム<sup>1434</sup>の構築を担当し、主要な食品安全インシデントの調査と処理を指導する。</p> <p>重要な食品安全情報に関する報告システムを確立し、改善する。</p> <p>国務院食品安全委員会の日常業務を担当する。</p>

<sup>1433</sup> エネルギー消費量が高い特集設備、ボイラー及びエレベーターなど（高耗能特种设备节能监督管理办法（质检总局令第116号）（www.gov.cn）[http://www.gov.cn/flfg/2009-07/13/content\\_1363832.htm](http://www.gov.cn/flfg/2009-07/13/content_1363832.htm)（2022年3月12日確認））

<sup>1434</sup> 食品安全に関する事故が発生した際に緊急対応及び各関連機構（病院、警察など）と連携する役割。実務担当者がある。

10	<p>食品安全の監督管理を担当する。</p> <p>食品生産、流通、消費の全過程をカバーする監督検査制度と、潜在的な危険の排除・管理メカニズムを確立する。</p> <p>地域的、体系的な食品安全リスクを防止する。</p> <p>食品生産者が主な責任を果たすためのメカニズムを確立し、食品安全トレーサビリティシステムを健全化する。</p> <p>食品安全の監督とサンプリング検査、リスク監視、警告をする。</p> <p>特殊食品の登録、届出と監督管理。</p>
11	<p>測定に関する統一管理を担当する。法定計量単位と国家計量制度を構築し、市場取引活動での測定行動を標準化・監督する。</p>
12	<p>統一管理を標準化する仕事。法に基づいたプロジェクトの確立、国家基準の審査、番号付け、外部への通知と承認。国内基準の承認とリリース。法に基づいた業界基準、地域基準、グループ基準の制定を調整指導、監督する。</p> <p>標準化に関する国際協力を行い、国際標準の制定に参加・採用する。</p>
13	<p>検査の統一管理を担当する。</p> <p>検査機関の改革を推進し、検測市場を標準化し、検査システムを改善し、検査の発展を指導調整する。</p>
14	<p>全国の認証<sup>1435</sup>作業の統一管理、監督と包括的な調整を担当する。</p> <p>統一された国家認証とその認証評価管理制度を確立し、監督する。</p>
15	<p>市場の監督管理の技術化と IT 化、情報発信、国際交流と協力を担当する。必要に応じ技術的な貿易措置に関する業務も担当する。</p>
16	<p>国家薬品监督管理局、国家知的財産権局を管理する。</p>
17	<p>その他、党中央及び国務院から課された任務の遂行。</p>

消費者保護は、中国消費者協会<sup>1436</sup>が担っている。

国務院が全国的な消費者組織を成立させる前、1983年3月に、元榮申新樂県（現在の新樂市）商工業局局長である袁榮申は、消費者の權益を守るため、消費者の權利を守る組織である“新樂県消費者利益守る委員会”を設立した。これは中国で最初の消費者の權利を守る組織である<sup>1437</sup>。

<sup>1435</sup> 品質管理（ISO）や強制製品認証制度（CCC認証制度又は3C認証制度）などに基づく認証。

<sup>1436</sup> <https://www.cca.org.cn/>（2022年3月12日確認）

<sup>1437</sup> 维权英雄之袁荣申：消费维权事业的春天来了（huanqiu.com）

<https://finance.huanqiu.com/article/9CaKrnJIOBS>（2022年3月16日確認）

現在の中国消費者協会は 1984 年 12 月に国务院の承認を得て設立され、商品とサービスに対して社会監督を行い、消費者の合法的權益を保護する全国的な社会組織である。「中華人民共和国消費者權益保護法」<sup>1438</sup>が与えた 8 つの公益性職責を履行する<sup>1439</sup>。その従業員は公務員<sup>1440</sup>ではなく公的機関の正規職員を意味する“事業編制”である。

### 法定の機能

「中華人民共和国消費者權益保護法<sup>1441</sup>」（第 37 条）に基づき、消費者協会は以下のような公益性のある職責を履行する。

1	消費者に消費者情報の提供、問合せの対応としてアドバイスを提供し、消費者が自身の正当な権利と利益を守る能力を高め、また消費活動が妥当かつ健康的、資源保護・環境保護に配慮したものとなるよう導く。
2	消費者權益に関する法律、法規、規則と強制基準の策定に参加する。
3	関係行政部門の商品とサービスに対する監督、検査に参加する。
4	消費者の正当な権利と利益に関する問題について、関係部門に報告、調査、提案する。
5	消費者の苦情を受理し、苦情事項を調査、調停する。
6	苦情事項が商品とサービスの品質問題に関連する場合、資格を備えた第三者の鑑定機構 <sup>1442</sup> に鑑定を委託することができ、鑑定機構は鑑定結果を提供する義務がある。
7	消費者の合法的權益を損なう行為について、損害を受けた消費者が訴訟を提起することを支持するか、本法に基づいて訴訟を提起する。
8	消費者の合法的權益を損なう行為 <sup>1443</sup> に対して、マスメディアを通じて伝え、批判する。

<sup>1438</sup> [https://gkml.samr.gov.cn/nsjg/fgs/201906/t20190625\\_302783.html](https://gkml.samr.gov.cn/nsjg/fgs/201906/t20190625_302783.html) (2022年 3月12日確認)

<sup>1439</sup> [https://www.samr.gov.cn/jg/zsdw/201904/t20190429\\_293292.html](https://www.samr.gov.cn/jg/zsdw/201904/t20190429_293292.html) (2022年 3月12日確認)

<sup>1440</sup> 中国での「公務員」は国家試験を通過した国务院又は地方政府の公式職員を意味するので、公的機関の正規職員を意味する「事業編制」とは別の語として扱う。(2)ウの図を参照。

<sup>1441</sup> [https://gkml.samr.gov.cn/nsjg/fgs/201906/t20190625\\_302783.html](https://gkml.samr.gov.cn/nsjg/fgs/201906/t20190625_302783.html) (2022年 3月12日確認)

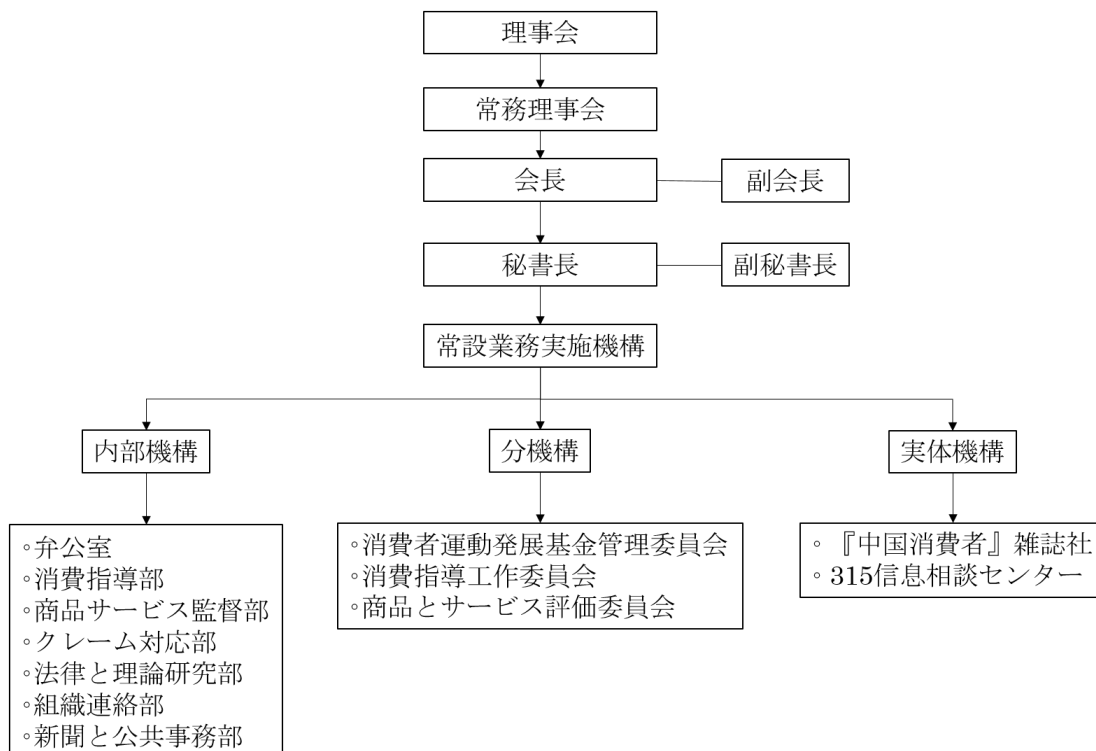
<sup>1442</sup> (2)イ(ア)に記載した「民間検査機構と国運営の検査機関」を指す。

<sup>1443</sup> 企業や事業者の行為によって消費者が被害を受けた場合、という意味。

## イ. 各組織の概要

### (ア) 組織名

#### 中国消費者協会の組織図<sup>1444</sup>



中国消費者協会の主な財源は以下のとおりである。

- a 政府支援
- b 利息
- c 社会寄付
- d その他合法的収入（雑誌販売等）

消費者協会の会長任期は5年で、1回の再任が可能（合計10年可能）である。

<sup>1444</sup> 実体機構とは「会社」のこと、情報は「情報」のこと。「315情報相談センター」は問合せセンターのこと。このセンターは民間企業との合資会社である。

## ウ. 消費者政策に関連する法規等

### (ア) 消費者関連法規の所管状況

《民法典》<sup>1445</sup>、《消费者权益保护法》<sup>1446</sup>、《中华人民共和国产品质量法》<sup>1447</sup>、《反不正当竞争法》<sup>1448</sup>等がある。消費者の苦情を解決する際は、まず《消费者权益保护法》を参照することになる<sup>1449</sup>。

### (イ) 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

消費者協会への助言・監視を行ったり、消費者政策を審議したりするのが人民代表大会である

また、マスメディアも上述のとおり、消費者権益の保護及び宣伝などのため、毎年生放送で大型公演及び発表を実施している。これについては本稿最後の「(3) その他」で2021年の活動を取り上げ説明する。

### (ウ) 関係行政機関との主な政策調整手段、関連法令等

決められた全国的な複数機関が参加する定例会議は特にない。各地政府及び消費者保護機構より実施する場合はある。2019年の重慶建立消費者権益保護工作聯席會議制度では下記のとおり実施した。

2019年末、重慶市市場監督管理局は、重慶市消費者権益保護工作連席會議の第1回全体會議を開いた。重慶市市場監督管理局、市發展改革委員會、市公安局、市人社局、市文旅委員會など22の職能部門が交流を行い、部門間の協力を強化し、消費の権利擁護活動を更に向上させ、消費經濟の發展にいかん資するかを検討した。

會議は「重慶市消費者権益保護工作連席會議工作規則」「重慶市消費者権益保護工作連席會議各メンバー單位職責」などの文書を審議した。連席會議を構成する各部門は上述の文書に対して意見と提案を發表した。各部門の仕事の職責と結びつけて、連席會議は各メンバー部門の消費者権益保護の仕事に対して分業を行った。

<sup>1445</sup> 【民法典】 中华人民共和国民法典正式全文2022-华律网 (66law.cn)

<https://www.66law.cn/tiaoli/153012.aspx> (2022年3月16日確認)

<sup>1446</sup> 最新消费者权益保护法全文-华律网 (66law.cn)

<https://www.66law.cn/tiaoli/48.aspx> (2022年3月16日確認)

<sup>1447</sup> 中华人民共和国产品质量法 (sc.gov.cn) (2022年3月16日確認)

<sup>1448</sup> 中华人民共和国反不正当竞争法\_中国人大网 (npc.gov.cn) (2022年3月16日確認)

<sup>1449</sup> 「全国消費者協会の苦情と調整事例2017-2019」

<https://p.cca.cn/ueditor/files/2019-10-16/53891905-a9b9-43fa-9053-2ab0acf9ec73.pdf> (2022年3月16日確認)



例えば、市発展改革委員会は重要な商品及びサービスの価格警報の業務<sup>1450</sup>と消費者の価格政策<sup>1451</sup>に関するコンサルティングの仕事を担当している。市商務委員会は各地の商務主管部門が小売業、宿泊と飲食業、住民サービス業に従事する商業貿易企業法人において、次のような指導・監督を行う。例えば、それぞれの会社のみで使用可能なチャージ機能つきプリペイドカード<sup>1452</sup>の発行管理の指導、家電修理サービス、家庭サービス、美容美髪、洗染業、自動車販売などの分野の法律、法規及び関連基準の執行状況の監督などである。市文化観光委員会は旅行社とガイドの経営、サービス行為を規範化する責任を負う。

連席会議の仕事の要求に基づいて、各メンバー部門は苦情がほかの職能部門に関連している場合には、直ちに関連状況を関連部門に移管して処理し、関連部門は処理後、直ちに処理結果をフィードバックしなければならない。連席会議のメカニズムの下で<sup>1453</sup>消費者はタイムリーに権利を維持することができ、職能部門間の相互の責任のなすりつけ合いになることを効果的に回避した。

## エ. 消費者政策に関連する基本計画等の概要

### (ア) 基本計画（あるいは基本戦略）の概要

国側から見ると、中国が「消費者権益保護法」を制定して以来、消費者権益保護の制度と機構を完備させ、販売とサービス部門の消費者尊重の意識も強まってきた。

一方、消費者は消費者所在地（住所）<sup>1454</sup>の消費者協会に苦情を申し立てることができる。あるいは責任者の所在地の消費者協会に苦情を申し立てることも可能である。消費者協会は消費者トラブルの相談を受けた後、その相談内容を該当部門に渡し、規定の時間内に問題の処理と回答を要求する。あるいは関係行政部門に「中華人民共和国消費者権益保護法」及び関連法規に基づいて処理・解決を依頼する。

<sup>1450</sup> 委員会など関連機構は、国民生活と関わる商品の市場価額を常に監視している。例えば、野菜や肉などの食料品の販売価額が高くなるなど、その原因を確認すること。

<sup>1451</sup> 消費者が商品の価格などに関して疑問があるときに対する問合せ対応。

<sup>1452</sup> 発行した企業法人で購入するときしか使用できないチャージ機能付きの会員カードのこと。

<sup>1453</sup> 連席会議制度は各職能部門より構成されているため、連席会議では対応する部門が対応するようになる。

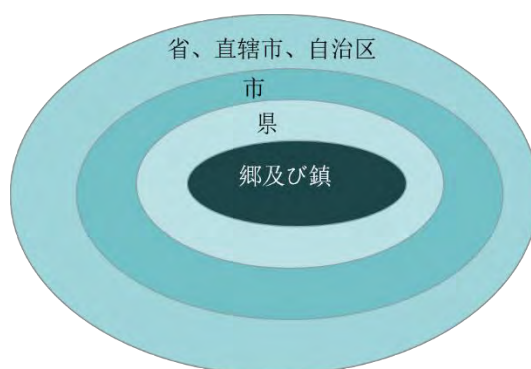
<sup>1454</sup> 中国語の原文に近い訳として「所在地（住所）」とした。「住所地」と訳すと身分証明書に書いてある住所と、1年以上住んでいる住所（常住地）の2か所に解釈できてしまうため。なお、「常住地」は裁判になった際に所管裁判所の選択のときに必要な情報となる。

## オ. 地方と中央の関係

### (ア) 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

消費者協会ホームページ<sup>1455</sup>の紹介によると、2016年9月時点で、全国で省級<sup>1456</sup>消費者協会組織は31、市級消費者協会組織は351、県級消費者協会組織は2,852である。

組織理論上は「省級、市級、県級の組織は全て中国消費者協会の下部組織であり、中国消費者協会の指揮命令に従う」ということになるが、実務上では各地の消費者協会は各地市場管理総局などと連携して実務業務を行う。中国消費者協会の各地分協会数は大変多く、中国消費者協会が実務を詳しく管理することは不可能であるが、政策の通知・共有などを行うのが主な仕事である。



中国の都市レベル

### (イ) 執行対応における関係機関との連携

消費者協会は法律に基づいて処罰などを行うことはできない。消費者協会は斡旋することができる。また斡旋で解決不可能である場合、市場監督局より処罰するか、あるいは裁判をすることになる。

「全国消費者協会の苦情と調整事例 2017-2019」<sup>1457</sup>は2017年から2019年までの全国各地消費者協会の斡旋事例である。これは2017年から2019年まで、各地消費者協会の消費者苦情解決事例をまとめており、合計235件の事例が紹介されている。事例は消費者の相談を受け、事業者に『消費者権益保護法』と『産品質量法』の条項を説明しながら斡旋・解決している。

消費者協会の斡旋で解決できない場合、市場監督局より処罰することもできる。さらに裁判をすることもできる。

<sup>1455</sup> 中国消費者協会 (cca.org.cn) <https://www.cca.org.cn/> (2022年3月12日確認)

<sup>1456</sup> 中国の地方行政区画で省、直辖市などが該当する。省級以下、区分は「市級(地級)」「県級」「郷級」である。

<sup>1457</sup> 「全国消費者協会の苦情と調整事例2017-2019」

<https://p.cca.cn/ueditor/files/2019-10-16/53891905-a9b9-43fa-9053-2ab0acf9ec73.pdf>

(2022年3月16日確認)

## カ. 最近のトピックス

### (ア) 消費者行政の最近の動き

現在施行されている「消費者権益保護法」は 2013 年 10 月 25 日に認可され、2014 年 3 月 15 日より施行された法律である。

## (2) 消費者行政の推進に必要な体制等に関する事項（相談受付体制等）

### ア. 相談受付体制

#### (ア) 消費生活相談を受け付ける体制

主要以下 4 つの全国的な相談窓口がある。

1	各地消費者協会 <sup>1458</sup>
2	12315 電話での苦情、問合せ
3	全国 12315 プラットフォーム <sup>1459</sup>
4	中国消費者協会投訴と和解監督プラットフォーム <sup>1460</sup>

各地消費者協会は主要窓口となる。12315 電話は、現地 12315 受付センターに（専門センターを設置していない場合は 12345 市民問合せセンターに）つながる。その他はオンラインでの苦情と問合せセンターである。しかし 12315 の電話、インターネットのプラットフォームなど問合せ方法は異なるものの、調査者がそれぞれアクセスを試みたところ、結局各地の消費者協会につながった<sup>1461</sup>。

#### (イ) 相談窓口数

消費者協会ホームページ<sup>1462</sup>の紹介によると、2016 年 9 月まで、全国で省級消費者協会組織は 31、市級消費者協会組織は 351、県級消費者協会組織は 2,852 である。ただし、上記統計数値は北京の消費者協会（「総会」に該当<sup>1463</sup>）の県級レベルまでの統計である。

浙江省の統計によると、2020 年時点で、浙江省内で省級が 1、市級が 11、県級消費者協会は 100 である。省内農村部に 505 あり、消費者保護監督窓口は 20,000 を超えている。また、2020 年時点で消費者保護監督員数は 33,111 名である。

<sup>1458</sup> <https://www.cca.org.cn/>（2022年 3月12日確認）

<sup>1459</sup> <https://www.12315.cn/>（2022年 3月12日確認）

<sup>1460</sup> <https://hjxt.cca.cn/>（2022年 3月12日確認）

<sup>1461</sup> 2022年 3月16日確認

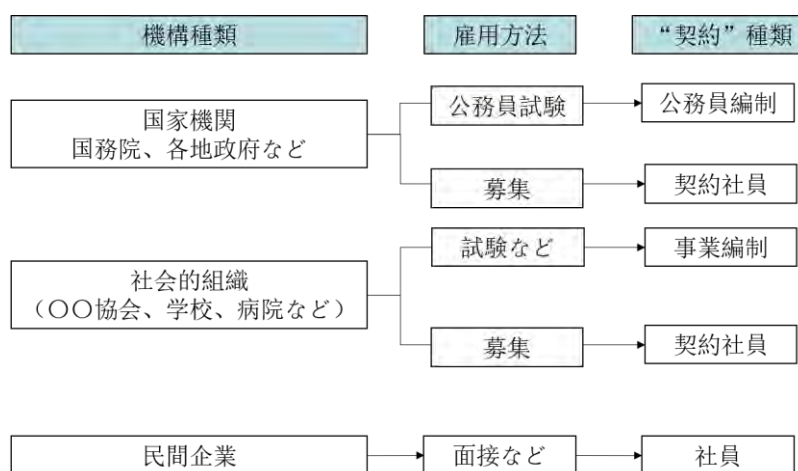
<sup>1462</sup> 中国消費者協会（cca.org.cn）<https://www.cca.org.cn/>（2022年 3月12日確認）

<sup>1463</sup> 北京の消費者協会が中国消費者協会の代表であるという意。例えば、海外消費者協会との訪問などがある場合に北京の消費者協会が代表となる。

(ウ) 相談受付体制における、相談に対応する者の身分・所属

消費者協会の従業員は、雇用関係からみると“事業編制”（公的機関の正規従業員）と“契約社員”の2種類がある。“事業”とは Public Institution のことである。“編制”とは雇用類別に該当する。つまり、公的機関（社会的組織）の試験に合格すれば雇用類別は“事業編制（公的機関の正規従業員）”として雇用される。状況により面接及び推薦などにより契約社員として雇用する場合もある。

中国採用体制比べ



中国における人材採用体制の比較

(エ) 利用料

相談受付は無料。

(オ) 相談対応者の人員体制・資格等

資格認定制度はない。

(カ) 受付内容・受付範囲

北京消費者協会がまとめた以下の表によると、状況により相談しても結果を出しにくい場合がある<sup>1464</sup>。具体的には以下のような事例が挙げられる。また、この受付範囲は北京だけではなく全国に共通した範囲である。

<sup>1464</sup> 投诉须知-北京市消费者协会 (bj315.org) [http://www.bj315.org/xfwq/tsxz/201209/t20120927\\_6238.shtml](http://www.bj315.org/xfwq/tsxz/201209/t20120927_6238.shtml) (2022年3月12日確認)

a	日常の消費や日常のサービスの享受ではない場合
b	明確な要求がない、又は苦情の明確な相手方がいない場合
c	事業者間の売買による争い
d	投資、経営、技術譲渡その他の営利活動から生じる争い
e	個人間の私的取引や不法取引、違法経路によるサービスの提供
f	消費者が瑕疵があることを事前に知っていながら購入した場合
g	消費者が必要な証拠を提供できない場合
h	消費者が製品を説明書に従わずに扱い、製品の損傷や損害が発生した場合
i	製品又はサービスを北京市以外で購入した場合
j	宝くじ又は有価証券の場合
k	商品あるいはサービスの保証期間が過ぎている場合
l	双方が消費者協会の調整の下で調停合意に達し、結果を実行し、さらに新たな理由と証拠がない場合
m	裁判所、仲裁機構又は関連行政部門が既に受理している場合
n	法律、法規等で指定部門が明確になった場合
o	不可抗力による損害
p	その他関連法律、法規の規定に合致しないもの

#### (キ) 個別相談に関する事業者との斡旋、関連法等

消費者協会は消費者権益保護法に基づき職能を与えられている。消費者協会の法定職能の8項目については、「(1) ア (イ) 政府機構内における消費者当局の位置づけ」に記載した。

#### (ク) 関連統計

消費者協会の発表<sup>1465</sup>によると、全国の消費者組織からの苦情受付状況の統計は下記のとおりである。

2021年に全国消費者組織が受けた消費者苦情は1,044,861件で、前年同期と比べ6.37%増加し、836,072件を解決し、苦情解決率は80.02%で、消費者のために経済損失151,592万元を取り戻した。このうち、経営者が詐欺行為の原因で倍の賠償となる苦情は10,675件、倍の賠償額は1,181万元であった。年間の消費者の訪問と相談は131万人/回である。

<sup>1465</sup> 中国消費者協会 (cca.org.cn) <https://www.cca.org.cn/zxsd/detail/30345.html> (2022年3月12日確認)

### 2021年消費者トラブルの相談内容

項目	件数	%
アフターサービス	329,561	31.54
契約書	284,361	27.22
品質	208,922	20.00
価額	46,209	4.42
宣伝の偽り	46,121	4.41
安全	30,575	2.93
偽物	15,742	1.51
人格・尊厳の侵害	7,527	0.72
計量	7,567	0.71
その他	68,381	6.54

### 2021年商品別消費者トラブルの相談件数

商品類別	件数	%
家電製品	108,421	10.38
日用品	89,073	8.52
食品	77,301	7.40
服装	74,242	7.11
交通工具	59,077	5.65
家と建材	33,328	3.19
アクセサリ等	21,692	2.08
タバコ、酒、飲料水	15,062	1.44
医薬及び医療用品	9,849	0.94
農業用品関連	2,995	0.29

### 2021年サービス別消費者トラブルの相談件数

サービス類別	件数	%
生活類	144,524	13.83
ネット類	102,674	9.83
教育類	80,528	7.71
文化娯楽スポーツ類	47,376	4.53
販売サービス	33,260	3.18
公共施設サービス	27,719	2.65
通信	23,508	2.25
内装と物業サービス	21,865	2.09
郵政サービス	14,565	1.39
旅行	7,377	0.71
金融	6,926	0.66
衛生保健	4,474	0.43
保険	2,357	0.23

## イ. 商品検査機関

### (ア) 実施機関数・機関名

民間検査、検測機構は CMA（計量認証 China Inspection Body and Laboratory Mandatory Approval）、CAL（品質監督機関認証 China Accredited Laboratory）、CNAS（中国合格評定国家認可委員会 China National Accreditation Service for Conformity Assessment）である。認証があればその検査結果は法律的な効果がある。また、国運営の各種類製品の検査機関は約 800、食品検査機構は約 140 ある。これらが、（1）ア（イ）に記載した「第三者鑑定機構」にあたる。

### (イ) 検査職員数

機関数が多いため、職員数は確認できなかった。

## ウ. 外部関係機関との連携

### (ア) 消費者団体、NPO 団体等外部関係者との関係

消費者苦情解決事例から見ると、消費者協会は「事業単位」（日本語でいう公的機関のこと）<sup>1466</sup>であるため、処罰権と調査権等はなく、主に斡旋の支援となる。そこで、消費者協会は調査する時は、その親機構である市場監督管理総局と連携することが多い。

### (イ) 海外の消費者行政機関との関係

1987 年 9 月、中国消費者協会は国際消費者機構<sup>1467</sup>CI に加盟した。

2021 年 12 月 8 日、中国消費者協会とマレーシア消費者協会はテレビ会議を行い、越境の消費者苦情解決に関して検討した<sup>1468</sup>。

### (3) その他

中国では毎年 3 月 15 日を「消費者の権利を保護する日」としている。中国中央テレビジョン（China Central Television：以下「CCTV」という。）<sup>1469</sup>は毎年テーマを決め、生放送を行う。

2021 年の放送「3・15 晚会」を例として紹介する。

この番組の関係組織は最高人民法院、最高人民検察院、国家互聯網信息弁公室、国家発展と改革委員会、工業と信息化部、公安部、司法部、交通運送部、農業農

<sup>1466</sup> 日本語でいう公的機関を「事業単位」、その正式従業員を「事業編制」という。

<sup>1467</sup> <https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E6%B6%88%E8%B4%B9%E8%80%85%E5%8D%8F%E4%BC%9A/9501731?fromtitle=%E6%B6%88%E8%B4%B9%E8%80%85%E5%8D%8F%E4%BC%9A&fromid=438564&fr=aladdin>（2022 年 3 月 12 日確認）

<sup>1468</sup> [https://m.thepaper.cn/baijiahao\\_15755464](https://m.thepaper.cn/baijiahao_15755464)（2022 年 3 月 12 日確認）

<sup>1469</sup> 中国中央電視台。中国の国営放送のテレビ局。

村部、商務部、国家衛生健康委員会、国家市場監督管理総局、国家薬品監督管理局、中国消費者協会と CCTV である。テーマは「消費の拡大は心から（提振消費从心开始）」であった。

番組では、毎年の生放送で社会的影響が大きい事件、業界の状況を取り上げ厳しく非難する。

2021 年の主な業界及び企業の事件は次のとおりである<sup>1470</sup>。

1	店舗に顔面認証カメラを取り付け、入店客の習慣等を記録する行為。 KOHLER（トイレ・洗面台メーカー）、BMW の車販売店舗、Max Mara（ファッションメーカー）の各店舗では、一般的な監視カメラ機能を超える性能を有する顔面認証機能付きカメラを取り付け、入店客の同意なく消費習慣や入店を記録していた <sup>1471</sup> 。
2	求職者のためのプラットフォームに登録された求職者の個人履歴書・個人情報流出、販売。
3	高齢者をターゲットとした、セキュリティソフトに見せかけた情報窃取アプリ。
4	検索エンジンの医薬広告。
5	基準外の薬物 <sup>1472</sup> を使用した食肉生産の実態。
6	瑕疵のある鉄筋の販売。
7	高級腕時計の修理・メンテナンスにおける価格の高さ。
8	Ford（アメリカ車メーカー）の車のギヤーボックス設計不良による錆。
9	インフィニティ（日本車メーカー）のギヤーボックス故障。

2022 年 3 月 15 日の主要な業界及び企業の事件は次のとおりである<sup>1473</sup>。

1	ネットライブ配信にて、画面に出演しているのは女性であるが、視聴ユーザーと実際に会話をする人は女性のふりをした男性で、観客からライブ中の投げ銭を誘導する行為。
2	ネットライブ配信にて偽の翡翠を販売するなど、不正なライブ配信行為。

<sup>1470</sup> <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1694355043674884407&wfr=spider&for=pc>（2022年3月12日確認）

<sup>1471</sup> <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1694355043674884407&wfr=spider&for=pc>（2022年3月12日確認）一般的な監視カメラ機能を超える性能を有する顔面認証機能付きカメラが店舗に取り付けられ、消費者がいずれかの店舗に入るとカメラが捉え、知らないうちに自動的に番号が生成される。こうしてデータ化された顧客の消費行動が漏洩すると、ユーザーの財産やプライバシーを著しく脅かすことにつながる、ということが問題になった。

<sup>1472</sup> 「瘦肉精」。食肉を増産する目的で、薬物を違法に使用する行為。

<sup>1473</sup> <https://tv.cctv.cn/2022/03/15/VIDAZ1BOOMqRYuzvCqtuJAgK220315.shtml>（2022年3月18日確認）

[https://www.sohu.com/a/530223590\\_100124068](https://www.sohu.com/a/530223590_100124068)（2022年3月18日確認）



3	インターネット上での企業評価の偽装行為、検索結果で優れた口コミのみを技術的に表示させるサービスの横行 <sup>1474</sup> 。
4	無料 Wi-Fi アプリにて個人情報違法に取得する行為。
5	各地の小学校のすぐ近くに当選率が著しく低いくじ引き店を流行らせ、子供の自制心を失わせ、金銭を搾取する行為 <sup>1475</sup> 。
6	土を掘って作られた屋外プールにて製造された白菜発酵食品 <sup>1476</sup> 。衛生意識の著しく低い態度で製造している様子の録画が流出し、全国的に問題となった。
7	食品偽装：中国最大の春雨生産地域・禹州で、タピオカデンプンによって“粉条（春雨）”を生産。いものデンプンで生産したように偽装し販売した。
8	アプリのダウンロード画面でボタンを偽造し、別アプリをダウンロードさせる行為。
9	個人情報（電話番号など）の違法な販売行為。
10	激安子供用腕時計型スマートフォンの個人情報流出事件。
11	電動自転車のスピード改ざん。中国の規制では電動自転車の最高スピードは 25km/h だが、多数の民間業者が最高スピードを 4 km/h 上げるサービスを提供した <sup>1477</sup> 。
12	標準規格に合致しない電線・ケーブルを生産及び販売する行為。その裁判・行政処分 <sup>1478</sup> 。
13	美容医療業界における医療美容事故の発生、美容整形士を違法に育成する機構の氾濫。ヒアルロン酸注入による重度の脳梗塞発症といった美容医療事故。教育訓練実績を誠実に記録しない行為 <sup>1479</sup> 。

<sup>1474</sup> <http://www.workercn.cn/34199/202203/17/220317144328111.shtml>（2022年3月18日確認）

<sup>1475</sup> [https://www.sohu.com/a/530505843\\_261880](https://www.sohu.com/a/530505843_261880)（2022年3月18日確認）

<sup>1476</sup> 「酸菜」：白菜を発酵させた中国の食品。 [https://www.sohu.com/a/530556090\\_665455](https://www.sohu.com/a/530556090_665455)（2022年3月18日確認）

<sup>1477</sup> <http://www.lazadaonline.net/36199.html>（2022年3月18日確認）

<sup>1478</sup> <https://www.huashengfe.com/p/1098629>（2022年3月18日確認）

<sup>1479</sup> [https://www.sohu.com/a/530746553\\_115060](https://www.sohu.com/a/530746553_115060)（2022年3月18日確認）

<http://www.eeo.com.cn/2022/0315/525614.shtml>（2022年3月18日確認）