

# アジア・欧州諸国における 越境消費者トラブルに関する調査 (概要版報告書)

2020年3月

# 目次

---

I.	調査概要	2
II.	アジア主要国での越境消費者相談体制	4
III.	ギリシャ	8
IV.	デンマーク	12
V.	インドネシア	17
VI.	消費者相談におけるODR実施状況	22
VII.	各国の比較	24

# I. 調査概要

## 調査の目的

- 我が国の越境消費者トラブルに係る相談は、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」により対応されている。CCJでは、北米、アジアを中心として13の海外消費者相談機関等と公式な提携を行い（令和元年6月時点）、越境取引におけるトラブル解決について一定の成果を挙げている。一方、ECC-Netをはじめ、域内での消費者保護の取組が進む欧州諸国との連携関係は限定的であり、今後の関係構築の拡大が望まれる。そして、アジアにおいても未だ連携関係を構築できていない国も多くあり、アジア諸国との連携強化・拡大も引き続き重要である。
- そこで、本調査では電子商取引市場が急成長しているアジア諸国における電子商取引や消費者相談等の状況を明らかにするとともに今後、CCJとの連携関係の構築が望まれる欧州等現地機関を訪問し、CCJとの連携関係の構築に向けた打診・交渉等を行うことを目的とする。

## 調査の概要

### ■ 調査対象

- アジア主要国での越境消費者相談体制（中国、インド）
- ギリシャ、デンマーク、インドネシアの状況

### ■ 調査方法

- 文献調査：国内外の文献調査を実施
- 現地調査：各国機関への訪問

# I. 調査概要

## 海外機関への訪問調査の概要

### ■ デンマーク

- 訪問期間: 2019年11月18日
- 訪問機関
  - 競争消費者局(Danish Competition and Consumer Authority) (ECCデンマークの運営団体)
  - デンマーク消費者評議会(Danish Consumer Council)

### ■ ギリシャ

- 訪問期間: 2019年11月20日・21日
- 訪問機関
  - 開発投資省商業消費者保護総局  
(General Secretariat for Commerce and Consumer Protection, Ministry of Development & Investment)
  - ギリシャ消費者オンブズマン(Hellenic Consumers' Ombudsman) (ECCギリシャの運営団体)
  - 生活の質に関する消費者協会(EKPIZO)

### ■ インドネシア

- 訪問期間: 2020年1月8日
- 訪問機関
  - 国家消費者保護庁(National Consumer Protection Agency; BPKN)
  - 商業省消費者保護及び秩序ある取引総局(Directorate General Consumer Protection & Trade Compliance, Ministry of Trade)
  - 経済担当調整省(Coordinating Ministry for Commerce Affairs)
  - ジャカルタ特別州消費者紛争処理機関(Consumer Dispute Settlement Agency, DKI Jakarta Province)
  - インドネシア消費者協会(YLKI)

## II. アジア主要国での越境消費者相談体制(中国)

### インターネット、電子商取引の現状

- インターネット利用者数は8億5,449万人、普及率は61.2%(2019年6月時点)\*1。
- インターネット利用者の74.8%、6億3,882万人が電子商取引を実施(2019年6月時点)\*1。
- 2018年の電子商取引市場規模(小売市場)は、9.01兆元\*2。

\*1. CNNIC

\*2. 商务部电子商务和信息化司

### 電子商取引に関連した消費者保護法制等

#### ■ 電子商取引における消費者保護に関連する主な法令

- 消費者権益保護法

電子商取引、通信販売等における商品・サービス等販売時の情報提供義務、撤回権(クーリング・オフ)等を規定。

- 電子商取引法

電子商取引のすべての当事者の正当な権利と利益を保護し、電子商取引の持続可能な健全な発展を促進を目的に制定。  
電子商取引事業者、電子商取引プラットフォーム事業者に義務を課している。

- インターネット取引管理弁法

電子商取引事業者(プラットホーム事業者を含む)の義務や法的責任等について定めている。電子商取引事業者に対し、工商登記の徹底、消費者への情報提供義務等を規定。

- インターネットでの購入商品の7日間無理由返品暫定弁法

消費者権益保護法で定められた7日間の撤回権に関し、対象となる商品、返品手順等の具体的な規定を行っている。

## II. アジア主要国での越境消費者相談体制(中国)

### 消費者相談機関

#### ■ 中華人民共和国国家市場監督管理総局

- 消費者の権利保護を通じた良好な消費環境の創出による消費規模の拡大に向け、2019年8月31日、品質検査や知的財産をはじめとする各ホットライン(プラットフォーム)を統合し、全国12315プラットフォームを設置。全国12315プラットフォームを通じて、市場監督部門に苦情を申告できる。
- 消費者と相手方の事業者がともに同意した場合には、市場監督部門が仲裁を行う。相手方の事業者が、国家市場監督管理総局が提供するODR事業者リストに掲載されている場合、当該事業者とは全国12315プラットフォームの提供するODR機能を利用して交渉、紛争解決を図ることも可能。

#### ■ 中国消費者協会

- 1984年12月に、商品やサービスの社会的監督を通じた消費者の正当な権利と利益の保護を目的に、国務院の承認を得て設立。傘下に3,138の消費者協会を有する。
- 苦情は、申立人の居住地に準じ、最も近い団体で受理される。苦情を受理した団体は、必要に応じて他団体と協力して解決にあたる。
- 2019年に821,377件の消費者苦情を受け付け、うち614,246件を解決。

#### ■ 浙江省高級人民法院

- オンライン矛盾紛争多元解決プラットフォーム(浙江省ODRプラットフォーム)を提供。
- 法的助言からオンライン評価、オンライン調停、仲裁サービス、訴訟サービスと、段階的な紛争解決に関するサービスを提供しており、これらのサービスを利用することにより、訴訟に至る紛争数の削減を図っている。苦情はプラットフォームを通じて申告。調停を利用するにあたっては、実名認証が必要。
- 129万4,910人の利用者、74万5,087件の紛争が登録されている。調停の成功率は89%。

#### ■ 深圳市電子商取引保証促進センター(EBS)

- 政府からの認可を受けた公共サービス機関であり、ODRサービスを提供。
- 苦情はオンラインフォームに必要事項を入力して送信して申告。和解交渉が行われ、和解が成立した場合には和解契約等の法定文書を作成可能。和解交渉がまとまらなかった場合には、オンライン調停を申請できる。電話会議、ビデオ会議により調停会議が開催される。

## II. アジア主要国での越境消費者相談体制(インド)

### インターネット、電子商取引の現状

- インターネット普及率は48.5%(2019年)\*1。インターネット利用者数は6億6,534万人(2019年6月時点)\*2。
- 2017年の電子商取引市場規模は、390億ドル\*3。

\*1. IBEF

\*2. インド電気通信規制庁(TRAI)

\*3. IBEF

### 電子商取引に関連した消費者保護法制等

#### ■ 電子商取引における消費者保護に関連する主な法令

- 2019年消費者保護法

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るとともに、三審制からなる消費者紛争救済委員会の設置に関する規定を行う。

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消費者紛争救済委員会への審理申立を認めている。

## II. アジア主要国での越境消費者相談体制(インド)

### 消費者相談機関

#### ■ 消費者紛争救済委員会

- 消費者保護法に基づき、地方委員会(District Commission)、州委員会(State Commission)、国家委員会(National Consumer Dispute Redressal Commission)の3段階の組織を設置。
- 地方委員会は1,000万ルピー以下の物品又は役務に関する申立、州委員会は1,000万ルピー超1億ルピー以下の申立、地方委員会の命令に対する控訴、国家委員会は1億ルピー超の申立、州委員会の命令に対する控訴、中央当局の命令に対する控訴を取り扱う。
- 消費者、消費者団体、中央政府及び州政府、中央当局、利益を共有する多数の消費者を代表する消費者、消費者の法定相続人、消費者が未成年の場合には保護者が消費者紛争救済委員会への申立が可能。
- 申立には物品又は役務の価額に応じた手数料が必要。
- 2019年3月末までに合計511.7万件の苦情を受付。

#### ■ National Consumer Helpline

- Indian Institute of Public Administration(IIPA)が運用。
- 電話、SMS、オンラインフォーム、モバイルアプリ、郵便、電子メール、窓口、Webチャットにより苦情を受付。
- 英語、ヒンディー語に対応
- 苦情について、消費者自身が相手方の事業者に連絡して解決する(第一層)、一定期間内に解決されない場合、業界団体・規制当局・政府機関等に関する情報を提供(第二層)、最後の選択肢として消費者紛争救済委員会での解決を助言(第三層)する、3層アプローチと呼ばれる方法で消費者に対して、解決に関連する機関の連絡先等の情報を提供。
- 2017年度に454,904件の苦情を受付。うち1割は一般的な問い合わせ。

#### ■ State Consumer Helpline

- 中央政府から州政府を通じての出資により州消費者ヘルプラインを運営。
- 英語、ヒンディー語に加えて、その他の地方言語に対応。



### III. ギリシャ

#### インターネット、電子商取引の現状

- インターネットの利用率は、75.7%(2019年第1四半期)\*1。
- プライベートでの使用のために物品又は役務をインターネットを通じて注文・購入した者は41.5%(2019年第1四半期)\*1。
- 2018年の電子商取引市場規模は、24.9億ユーロ\*2。

\*1. ギリシャ国家統計局

\*2. Euromonitor International

#### 電子商取引に関連した消費者保護法制等

##### ■ 電子商取引における消費者保護に関連する法令の概要

- 消費者の保護に関する1994年法第2251号

消費者法典ともいべき性質を持った法律。EUの消費者権利指令(2011/83/EU)の国内法化等も同法により実現。誤認惹起行為(作為・不作為)、遠隔取引等に関する規制も行っている。

- 電子商取引に関する大統領令131/2003

EU電子商取引指令(2000/31/EC)の国内法化を行っており、電子商取引を含む情報社会サービスに関する規定を行う。

- ギリシャ民法典

法律3043/2002による改正により、瑕疵のない物の引渡義務、当該義務に反した場合の民事ルール等を規定。

### III. ギリシャ

#### 電子商取引に関連した消費者保護法制等

##### ■ 登録義務

- 消費者との間で物品又は役務に関する遠隔契約を締結しようとする供給者は一般商業登記をしなければならない。

##### ■ 広告に関する消費者保護規定

- 誤認惹起商業行為の禁止

##### ■ 消費者への情報提供義務

- 契約締結前の情報提供義務(遠隔契約、電子商取引事業者としての情報提供義務)
- 電子的に契約締結を行う際の情報提供義務

##### ■ 販売者に課せられているその他の義務

- 注文前における入力情報の訂正手段の提供
- 契約確認書の提供義務
- 引渡に関するルール、ほか

##### ■ 民事ルール

- 遠隔契約の撤回権
- 引き渡しルールに適合しない場合の契約解消
- 瑕疵のない物の引渡義務に反した場合の民事ルール(修理・交換、減額請求・契約解消) ほか

### III. ギリシャ

#### 電子商取引事業者における消費者保護プログラム等

- 法定保証の期間を超えた延長保証 (Public.gr)

法令上認められる保証の期間である2年の終了後、PC、タブレット、スマートフォン、TV等の商品に関して、最長3年間の保証が受けられる延長保証サービスを販売。

- チケットのキャンセル・変更 (Viva.gr)

キャンセル・変更が可能な航空券について、キャンセル・変更フォームを通じて依頼することが可能。航空会社による手数料に加えて、15ユーロの手数料の支払いが必要。

- トラストマーク (GRECA: GRECAトラストマーク、EPAM: trust online)

GRECAは電子商取引関連の業界団体。会員事業者のうち、評価基準を満たした事業者にオンライントラストマーク「GRECAトラストマーク」を交付。トラストマークを取得している電子商取引サイトにおいて違法行為・不作為があった場合、消費者は電子メールでGRECAに通報可能。通報を受けたことを当該電子商取引事業者に転送するとともに、トラストマーク取得時の評価基準に反することがないか調査し、違反があった場合には、助言、勧告、トラストマーク剥奪といった対応を実施。消費者と事業者間の紛争解決には責任を負わない。

EPAMは通信販売及び電子商取引関連の業界団体。EPAMが定める認証基準を遵守する事業者にトラストマーク「trust online」を交付。EPAMでは紛争解決プログラムを提供していない。トラストマークの交付を受けている店舗に問題があった場合、電子メールでEPAMに報告することが可能。

### III. ギリシャ

#### 消費者相談の現状

##### ■ ギリシャ消費者オンブズマン (Hellenic Consumers' Ombudsman)

- 2004年法3297号に基づき設立された独立行政機関であり、消費者紛争に関する裁判外紛争解決機関。

##### <消費者オンブズマンによるADR>

- 消費者が紛争の原因となった相手方の事業者による作為・不作為を知ったときから1年以内に申し立てられた紛争に対応。
- 友好的な解決策への当事者間での合意を促し、合意に至らなかった場合には、消費者オンブズマンが利用可能な証拠に基づき勧告書を作成して、一定期間内での実施を求める。消費者オンブズマンは当事者が勧告書を受理しなかった場合には、当該紛争の事実を公表できる。2018年には10,017件の苦情の申告があった。申告のあった苦情の83%で友好的な解決に至っている。

##### <ECCギリシャ>

- 2012年1月1日からEU域内における消費者からの越境消費者相談を扱うネットワークであるECC-Netのギリシャにおける拠点(ECCギリシャ)を運用。
- 在ギリシャの消費者からギリシャ以外のEU加盟国、アイスランド及びノルウェーの事業者からの物品又は役務の購入に関する相談を無料で受け付け、消費者が直面している越境消費者トラブルの解決に向けた支援を提供。
- ECCギリシャへは電子メール、電話で苦情を申告することが可能。苦情受付後14営業日以内に当該苦情を検討。消費者に消費者権利等の情報を提供。消費者自身での解決が難しい場合には、事業者が所在する国のECCと連携して友好的解決に向けた取組を実施。
- 2018年に826件の苦情を受付。受け付けた苦情のうち70%が友好的な解決に至っている。

##### ■ 生活の質に関する消費者協会 (Consumers' Association the Quality of Life; EKPIZO)

- 1988年に設立された非政府・非営利の消費者団体であり、情報提供、消費者教育、ボランティアの弁護士による法的助言、会員を対象とした調停、集団訴訟等を行っている。
- Webサイトから苦情を申告できる。申告はEKPIZOの会員でなくても可能であり、一定の情報提供が得られる。事業者との紛争に関してEKPIZOによる調停を望む場合には会員になる必要がある。
- 2018年に消費者から48,225件の苦情を受付。

## IV. デンマーク

### インターネット、電子商取引の現状

- インターネット利用率は、97.3%(2018年)\*<sup>1</sup>。
- 過去3か月間にプライベートでの使用のために物品又は役務の注文・購入をインターネットで行った経験を有する者は2018年時点で73%\*<sup>2</sup>。
- 2018年の電子商取引市場規模は438.2億クローネ\*<sup>3</sup>。

\*1. ITU資料

\*2. Eurostat

\*3. Euromonitor International

### 電子商取引に関連した消費者保護法制等

#### ■ 電子商取引における消費者保護に関連する法令の概要

- 消費者契約法

遠隔契約に関する撤回権や情報提供義務等に関連する規定を行う。EUの消費者権利指令(2011/83/EU)を国内法化した規定がなされている。

- 電子商取引を含む情報社会サービスに関する法

EUの電子商取引指令(2000/31/EC)を国内法化した法令。情報社会サービスを規律対象として、情報提供義務等を賦課。

- マーケティング行為法

誤認惹起行為(作為・不作為)等についての規定を定める。EUの不公正取引行為指令(2005/29/EC)を国内法化した規定がなされている。

- 物品販売法

消費者による物品購入に関して、配送ルール、物品の消費者契約に関する民事ルール(契約に適合しない場合の救済措置等)についての規定がなされている。

## IV. デンマーク

### 電子商取引に関連した消費者保護法制等

- 広告に関する消費者保護規定
  - 誤認惹起商業行為の禁止
- 消費者への情報提供義務
  - 契約締結前の情報提供義務(遠隔契約としておよび電子商取引事業者としての情報提供義務)
  - 電子的に契約締結を行う際の情報提供義務
- 販売者に課せられているその他の義務
  - 注文前における入力情報の訂正手段の提供
  - 契約の確認書の提供義務
  - 引渡に関するルール、ほか
- 民事ルール
  - 遠隔契約の撤回権
  - 引渡ルールに適合しない場合の契約解消
  - 契約への不適合に関する民事ルール(修理・交換、減額請求・契約解消) ほか

## IV. デンマーク

### 電子商取引事業者における消費者保護プログラム等

- 30日間の返品制度 (Elgiganten)

自社が販売する物品について、法で定められた撤回権行使可能期間の14日を超えて30日間、返品できる制度を提供。月額179クローネを支払うElgigantenカスタマークラブに加入すると、30日間の返品可能期間が50日に延長される。

- EU内での最低価格保障 (coolshop)

自社が販売する商品について、EU加盟国でデンマークへの発送に対応しているオンラインショップが、同社よりも安価に販売していた場合には、同じ価格で販売をする。対象商品は価格保障のアイコンをつけて販売している商品。同社で購入する前にライブチャットで、安価に販売しているサイトのリンク等を示した上で伝えることにより適用される。注文から14日以内に安価に販売しているサイトを見つけた場合も対象となる。

- 紛失したチケットの再発行 (Billetlugen)

郵送で配送されたチケットが届かなかった場合、手数料なくチケットを再発行。ただし、購入後30営業日以内に再発行を依頼する必要がある。再発行されたチケットには新しいバーコードが記載され、元のチケットは無効化される。30営業日を超えた場合には再発行手数料、チケット手数料、送料を支払うことで再発行が得られる。

- トラストマーク (e-mærket)

2000年に設立されたNPOであるe-mærketはトラストマーク「e-mærket」を交付。交付を受けるにはe-mærketが定めるガイドライン、関連法規を満たす必要がある。2020年3月現在、2,299のWebサイトがトラストマークの交付を受けた電子商取引サイトとして掲載。

トラストマークの交付を受けた電子商取引サイトにはバイヤープロテクションサービスが提供される。消費者とトラストマークの交付を受けた事業者との間に紛争が生じた場合で、友好的な解決に至らず、当該事業者がガイドラインを遵守していないと認められる場合には、最大1万クローネの補償が提供される。

トラストマークの交付を受けた電子商取引サイトに関する苦情を電話、Webサイト上のフォームにより受付。調査の結果により、ガイドラインの遵守がされていない場合には、トラストマークの一時的な利用の停止、トラストマークの利用の禁止を行う。

## IV. デンマーク

### 消費者相談の現状

#### ■ 競争消費者局 (Competition and Consumer Authority)

- 産業・ビジネス・金融省 (Ministry of Industry, Business and Financial Affairs) 傘下の政府機関。デンマークにおける消費者政策について責任を負い、EU域内における消費者からの越境消費者相談を扱うネットワークであるECC-Netのデンマークにおける拠点 (ECCデンマーク) を運用。
- 在デンマークの消費者からデンマーク以外のEU加盟国、アイスランド及びノルウェーの事業者からの物品又は役務の購入に関する相談を無料で受け付け、消費者が直面している越境消費者トラブルの解決に向けた支援を提供。
- 消費者は、原則としてWebサイトを通じて苦情を申告。Webサイトでの苦情申告には欧州委員会による認証サービスEU Loginのアカウントを作成する必要がある。
- 相手方の事業者が所在する国のECCと連携して友好的解決に向けた取組を実施。
- デンマークの消費者から他の加盟国の事業者に関する苦情を2018年に889件、2019年(11月18日時点)に631件、受付。デンマークの事業者に関する苦情は2018年に102件、2019年(11月18日時点)に164件、受付。

#### ■ Nævnenes Hus

- 消費者が事業者から購入した物品・サービスに関する紛争について調停を行う苦情センター、法的決定を行う消費者苦情委員会が Nævnenes Husに設置。

##### <苦情センター>

- 2015年10月に設立。消費者からの申し立てに基づき、消費者と事業者間で苦情の解決策を見つける支援を実施。
- 対象となる苦情は、消費者と事業者間の紛争 (消費者間、事業者間の紛争は対象外)。価格が1,050~10万クローネ以下。苦情の申告には手数料100クローネが必要。2016年に2,565件の苦情を受付。

##### <消費者苦情委員会>

- 苦情センターで解決が得られなかったときに消費者苦情委員会に解決を求めることができる。消費者苦情委員会は当該事案についての法的決定を行う。苦情センターでの調停が不調に終わった後、4週間以内に申し立てる必要があり、消費者は手数料400クローネが必要。
- 法的決定がなされると、事業者は30日以内に履行しなければならない。決定に従わない場合には30日以内に通知をしなければならない。決定に従わない事業者の名称は、消費者苦情委員会のWebサイトで1年間公開される。
- 2016年に498件の苦情を受付。



## IV. デンマーク

### 消費者相談の現状

#### ■ デンマーク消費者評議会

- 1947年に設立された非営利・非政府の消費者団体。製品テストなどを通じた製品安全への取組、消費者保護に関連する法令整備等の評議会、理事会、委員会等に参加し、消費者を代表する意見を表明。
- 電話による購買に関連する法令、マーケティングに関する消費者相談を受付。ただし、相談では個別の苦情には対応していない。個別の苦情対応は苦情センターへの申告を案内している。

## V. インドネシア

### インターネット、電子商取引の現状

- インターネット利用率は、39.9%(2018年)<sup>\*1</sup>。
- 電子商取引を行った者の比率は、2016年時点で7.5%<sup>\*2</sup>。
- 2018年のB2C電子商取引市場の規模は61.4兆ルピア<sup>\*3</sup>。

\*1. ITU資料

\*2. インドネシア通信情報省

\*3. Euromonitor International資料

### 電子商取引に関連した消費者保護法制等

#### ■ 電子商取引における消費者保護に関連する法令の概要

- 消費者保護法(1999年法律第8号)

消費者保護に関する包括的な規定を定めるとともに、その実施機関として国家消費者保護庁、紛争解決機関として消費者紛争処理機関を定めている。

- 情報及び電子商取引法(2008年法律第11号)

電子商取引・契約、認証、電子署名、ドメイン名管理から個人情報保護やサイバー犯罪規制まで包含する法律。

- 商業法(2014年法律第7号)

国内取引、海外取引、電子システムを介した商取引、輸出振興等について規定する法律。電子システムを介した商取引に関して、電子システムを利用して物品及び役務の商取引を行う事業者に対する義務や紛争解決に関する規定をしている。

- 電子システム及び電子取引の実施に関する政令(2019年第71号)

電子契約に関する最低限の要求事項として販売者への情報提供義務等を規定。

- 電子システムを介した取引に関する政令(2019年第80号)

電子システムを介した取引において事業行為を行う国内及び海外の事業主体についての事業ライセンスの取得義務等を定めている。

## V. インドネシア

### 電子商取引に関連した消費者保護法制等

#### ■ 登録義務

- インターネットのポータルサイト、アプリケーションを通じて物品・役務の申し出・取引の提供等を行う者は電子システムオペレータに該当し、情報通信大臣への登録が必要。
- 電子システムを介した取引において事業行為を行う国内及び海外の事業主体は事業ライセンスの取得が必要。

#### ■ 広告に関する消費者保護規定

- 虚偽・誤認惹起的広告等の禁止
- 欺瞞的・誤認惹起的販売等の禁止 ほか

#### ■ 消費者への情報提供義務

- 電子システムを介した取引を行う事業者の情報提供義務
- 電子通信を利用した取引の申し出における情報提供義務
- 電子システム・オペレータの情報提供義務 ほか

#### ■ 販売者に課せられているその他の義務

- 電子契約に関する規定(最低限記載しなければならない情報、インドネシアの消費者を対象とするときにはインドネシア語を使用 等)
- 電子商取引システムの機能に関する規定(修正機能、確認・再確認機能、等)
- 消費者からの苦情受付サービスの提供義務 ほか

#### ■ 民事ルール

- 物品・役務の利用や消費により生じた損害の補償、代償、交換
- 物品・役務に間違い・不一致がある場合、破損している等の場合、物品・役務の受領から最低2営業日を、交換・キャンセルのための期間として提供する義務

## V. インドネシア

### 電子商取引事業者における消費者保護プログラム等

- エスクロー制度 (Tokopedia、Bukalapak)

購入者が支払った金額は、購入者が商品を受領した後にのみ販売者に支払われる。購入者は定められた期間内に受領確認を行う。

- Resolution Center (Tokopeida)

購入者と販売者との間の紛争について取り扱うResolution Centerを設置。苦情が送信されると販売者への当該商品の支払いが留保される。購入者が苦情を送信してから48時間以内に販売者が応答しなかった場合には購入者が示した解決策に従って自動的に解決したこととなる。48時間以内に合意に至らなかった場合、Tokopediaが両当事者から示された証拠等に基づき解決策を示す。解決策に対しては反論することが可能。反論された内容を考慮した上で、最終の解決策をTokopediaが提示。最終の解決策への反論はできず、両者ともに解決策に拘束される。

- 違反商品の通報受付 (Bukalapak)

利用規約に反した商品が販売されていた場合、違反の通報を受付。通報内容を確認後、修正を依頼。違反の状況に応じて、アカウントの凍結、削除、当局への通報などの対応を行う。

- 宿泊保証 (Traveloka)

オーバーブッキング等で予約していた宿泊先に宿泊できない等の際、追加費用なしで別の同等以上の宿泊先の手配、返金を受けることができる。代替宿泊先に満足できなかった場合、当初手配額の最大50%に相当するクーポンが提供される。

## V. インドネシア

### 消費者相談の現状

#### ■ 国家消費者保護庁(BPKN)

- 消費者保護法に基づき設立された非閣僚政府機関。
- BPKNへの相談は、窓口、手紙、電話、FAX、電子メール、Webサイトから行える。BPKNでは苦情内容を確認し、必要な場合には専門家に意見を求め、原則14営業日以内に回答と意見を提供。
- 2019年に1,469件の苦情を受理。

#### ■ 商業省消費者保護及び秩序ある取引総局消費者エンパワーメント局

- 消費者保護法により商業省は消費者保護に関する関連省庁のコーディネートと消費者保護の実施の責務を担うことが規定。商業省において消費者保護を主に担うのは消費者保護及び秩序ある取引総局(DJPKTN)。
- DJPKTNの消費者エンパワーメント局では、消費者からの苦情をホットライン、Whatsapp、電子メール、オンラインフォーム、アプリ、窓口によって受け付けている。商業省内で解決可能な苦情の場合、事実を評価した上で調停、法的助言を行う。
- 2019年に1,110件の苦情を受理。

#### ■ 消費者紛争処理機関(BPSK)

- 県・市ごとに裁判外紛争処理機関である消費者紛争処理機関を設立。BPSKは政府関係者、消費者代表、事業者代表のメンバーにより構成される。
- 窓口、電話、電子メール、twitter、Instagramにより苦情を申告可能。苦情を受理すると、当事者間でBPSKにおける紛争解決方法(調停、仲裁、斡旋)の合意を行う。調停、斡旋の場合にはBPSKは解決策を提案し、当事者間での解決方法・補償額の検討・合意を図る。仲裁の場合には、BPSKの仲裁会議で解決方法と補償額を決定。
- ジャカルタ特別州BPSKでは、2019年に150件の苦情を受理。

## V. インドネシア

### 消費者相談の現状

#### ■ インドネシア消費者協会(YLKI)

- 1973年に設立されたインドネシア最古の消費者団体。
- 法的サポート及び苦情処理、研究、教育活動を実施。
- YLKIへの苦情相談は郵便、窓口、電話、ファクシミリ、オンラインでの苦情受付システムで行える。
- 消費者の権利侵害が特定された苦情の場合、当該苦情は相手方事業者に電子メールを転送し回答を求める。事業者から応答があった場合には消費者に連絡する。YLKIは消費者と事業者の紛争解決をサポートする立場であり、紛争の解決を行う義務は負わない。
- 2015年に受け付けた苦情件数は1,030件。

## VI. 消費者相談におけるODR実施状況

### EUおよび欧州各国における消費者相談におけるODR実施状況

- EU
  - 2013年にADR指令 (Directive on Consumer ADR 2013/11/EU)とODR規則 (Regulation on consumer ODR No 524/2013)を採択。
  - ODR規則に基づき、欧州委員会は、2016年2月、EU域内の越境取引を念頭に置いたODRプラットフォームを開設し、運用を開始。ODRプラットフォームは、各国政府により認証された紛争解決機関に対して苦情を申告。苦情を受理した紛争解決機関は、消費者と事業者による紛争解決を支援。
  - 運用開始から約13万件の紛争を受付。56%が国内の事業者との紛争、44%が越境の事業者との紛争。
- ギリシャ
  - EUのODRプラットフォームには、ギリシャ開発投資省商業消費者保護総局にADR機関として登録された5機関が登録。ギリシャ消費者オンブズマンはその1つであり、ODRプラットフォームのコンタクトポイントにもなっている。
  - ギリシャ消費者オンブズマンがODRコンタクトポイントとして受け付けた苦情は2019年(10月まで)に123件。ODRプラットフォームに登録された苦情の多くについて、事業者からの応答がないことが課題。
- デンマーク
  - EUのODRプラットフォームには25のADR機関が登録。うち消費者取引全般を取り扱うODR機関は苦情センター。
- インドネシア
  - 政府機関によるODRは提供されていない。人口が多い島嶼国家であることから消費者保護にODRを活用することは有効であると考え、インドネシア国家消費者保護庁 (BPKN)では、将来的にNational Dispute Resolution (NDR)を構築する必要があるとしている。オンライン取引に関しては越境トラブルも含めODRを活用する想定。
  - 大手電子商取引事業者であるTokopediaがODRを提供。

## VI. 消費者相談におけるODR実施状況

### 米国およびASEANにおけるODR実施状況

#### ■ 米国

- 裁判所におけるODRの取組が進められている。ODRの導入により、裁判への参加が容易、柔軟となり、欠席裁判となる比率が低下するなどの効果が得られている事例がある。

#### ■ ASEAN

- ASEAN地域を対象とするODRは現在存在していない。
- 2016年から2025年を対象としたASEANによる消費者保護分野における戦略アクションプログラムにおいて、まず国レベルでのODRを設置し、その後、ASEAN地域ODRネットワーク(ASEAN Regional Online Dispute Resolution(ODR) Network)を構築、越境トラブル、調査に関するASEANのメカニズムを構築することを目指す。
- 現在、ASEAN加盟国の消費者であれば共通して苦情を申告できる仕組みが検討されており、消費者は居住国のフォーカルポイントとなる機関に苦情を登録、事業者には事業者が所在する加盟国のフォーカルポイントとなる機関から連絡があり、調停が行われることが想定されている。



## VII. 各国の比較

### 電子商取引等の現状

	ギリシャ	デンマーク	インドネシア
インターネット利用率	75.7%(2019年第1四半期) (ギリシャ国家統計局資料)	97.3%(2018年) (ITU資料)	39.9%(2018年) (ITU資料)
電子商取引経験者等の比率	41.5%(2019年第1四半期) (過去3ヶ月にプライベートでの使用のために物品・役務をインターネットを通じて注文・購入した者の比率 (ギリシャ国家統計局資料))	73%(2018年) (過去3ヶ月にプライベートでの使用のために物品又は役務をインターネットを通じて注文・購入した者の比率 (Eurostat))	7.5%(2016年) (電子商取引を行った者の比率 (インドネシア通信情報省資料))
B2C電子商取引市場規模 (2018年)	24.9億ユーロ	438.2億クローネ	61.4兆ルピア
B2C電子商取引市場規模予測 (2023年)	38.4億ユーロ (2018年比1.54倍)	727.1億クローネ (2018年比1.66倍)	216.9兆ルピア (2018年比3.53倍)
主に購入されている商品・役務	衣料品、靴、スポーツ用品(61.7%) 宿泊施設(ホテル等)(36.5%) 電子機器(26.8%) 旅行(チケット、レンタカー等)(25.8%) (ギリシャ国家統計局資料)	イベントチケット(68%) その他旅行(66%) 衣料品、スポーツ用品(65%) 宿泊(58%) (Statistics Denmark資料)	ファッション(73.8%) 化粧品・医薬品(27.5%) 電子機器(26.3%) 旅行(23.0%) (インドネシア通信情報省資料)

(出所)特記のない場合は、Euromonitor International資料

## VII. 各国の比較

### 電子商取引に関連した消費者保護法制

	ギリシャ	デンマーク	インドネシア
主な関連法令	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 消費者の保護に関する1994年法第2251号</li> <li>• 電子商取引に関する大統領令131/2003</li> <li>• ギリシャ民法典</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 消費者契約法</li> <li>• 電子商取引を含む情報社会サービスに関する法</li> <li>• マーケティング行為法</li> <li>• 物品販売法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 消費者保護法</li> <li>• 情報及び電子商取引法</li> <li>• 商業法</li> <li>• 電子システム及び電子取引の実施に関する政令(2019年第71号)</li> <li>• 電子システムを介した取引に関する政令(2019年第80号)</li> </ul>
広告に関する規制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誤認惹起商業行為の禁止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誤認惹起行為の禁止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 虚偽・誤認惹起的広告等の禁止</li> <li>• 欺瞞的・誤認惹起的販売等の禁止 ほか</li> </ul>
消費者への情報提供義務(表示規制)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 契約締結前の情報提供義務(遠隔契約としておよび電子商取引事業者として情報提供義務がそれぞれある)</li> <li>• 電子的に契約締結を行う際の情報提供義務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 契約締結前の情報提供義務(遠隔契約としておよび電子商取引事業者として情報提供義務がそれぞれある)</li> <li>• 電子的に契約締結を行う際の情報提供義務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子システムを介した取引を行う事業者の情報提供義務</li> <li>• 電子通信を利用した取引の申し出における情報提供義務</li> <li>• 電子システム・オペレータの情報提供義務 ほか</li> </ul>
販売者に課されているその他の義務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 注文前における入力情報の訂正手段の提供</li> <li>• 契約確認書の提供義務</li> <li>• 引渡に関するルール ほか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 注文前における入力情報の訂正手段の提供</li> <li>• 契約確認書の提供義務</li> <li>• 引渡に関するルール ほか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子契約に関する規定(最低限記載しなければならない情報、等)</li> <li>• 電子商取引システムの機能に関する規定(修正機能、確認・再確認機能、等)</li> <li>• 消費者からの苦情受付サービスの提供義務 ほか</li> </ul>
民事ルール	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遠隔契約の撤回権</li> <li>• 引き渡しルールに適合しない場合の契約解消</li> <li>• 瑕疵のない物の引渡義務に反した場合の民事ルール(修理・交換、減額請求・契約解消)ほか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遠隔契約の撤回権</li> <li>• 引き渡しルールに適合しない場合の契約解消</li> <li>• 契約への不適合に関する民事ルール(修理・交換、減額請求・契約解消)ほか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 物品・役務の利用や消費により生じた損害の補償、代償、交換</li> <li>• 物品・役務に間違い・不一致、破損等の場合、受領から最低2営業日の交換・キャンセル期間の提供義務</li> </ul>