

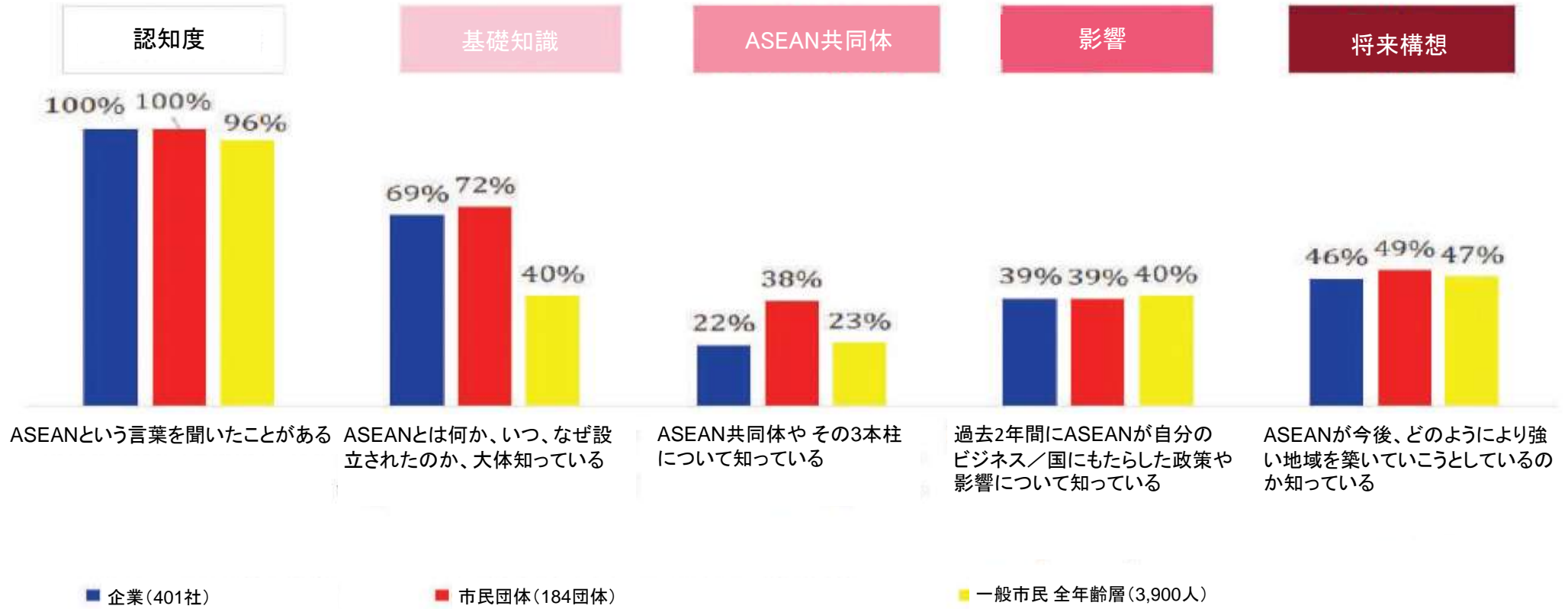
# ASEANにおける消費者トラブルの 現状と対応

ポール・セルヴァ＝ラジュ

マレーシア消費者協会連盟(FOMCA) 事務総長

- 東南アジア諸国連合 (ASEAN) は、1967年8月8日にタイのバンコクで署名されたASEAN宣言に基づいて設立された
- 10か国が加盟
- ASEAN憲章は、ASEAN共同体を実現するための確固たる基盤の役割を果たしている
- **ASEANのモットー「一つのビジョン、一つのアイデンティティ、一つの共同体」**

# ASEANに関するあなたの知識にもっとも近い説明はどれですか？



出典: ASEANの認知度に関する調査(2018年)

# ASEANにおける消費者保護の背景

- 2007年にASEAN消費者保護委員会(ACCP)設立
- 消費者保護に関するASEANハイレベル原則
  1. 消費者保護法は、公正かつ一貫的、効果的にバランスよく施行する
  2. 消費者は、自らの権利を行使するためのスキル、知識、情報、自信を身に付ける
  3. 消費者を有害な商品・サービスから保護する
  4. 消費者は、裁判外紛争解決手続(ADR: Alternative Dispute Resolution)などの適切で利便性の高い救済手段を利用できる
  5. 消費者は、消費に関する意思決定が共有環境に与える影響を理解する
  6. 消費者保護活動を強力に推進する
  7. 政府内の各層間において、また企業、その他のステークホルダーとハイレベルな協力関係を築く
  8. 電子商取引において消費者を保護する

# 2016 –消費者保護のためのASEAN戦略計画

- 消費者保護のためのASEANの共通枠組
- 消費者にハイレベルの力を与え、保護する
- AEC(ASEAN経済共同体)に対する消費者の高い信頼を確保する
- ASEANのすべての政策に消費者からの信頼を取り込む

- 2018年、ASEAN消費者団体ネットワーク(ACAN) 設立
- ASEANにおける各消費者団体の現状分析
  - 非常にばらつきがある
  - 有効性や範囲に大きな差がある
  - 資金・人材の確保に苦慮している
  - 受け入れや支援の度合いにばらつきがある
  - 特に弱者にとって必要不可欠な商品やサービスへのアクセスなど、構造的な不平等の解消が急務

出典: 消費者団体に関するASEANガイドライン(2022年)

- 出版物：消費者団体に関するASEANガイドライン「ASEANにおける消費者運動の強化」
  - 各消費者団体の役割とサービス
  - 消費者団体の設立
  - 消費者団体の運営
    - 計画
    - 人材
    - 資金調達
    - ネットワーキング
- ケーススタディ

# ASEAN消費者連盟

- ASEAN消費者連盟（ACA）の設立
- 4つの主要目標
  - 消費者団体の有効性と効率性を高めるため、各地域のベストプラクティスに関する情報と知識を交換する
  - 消費者保護と消費者団体を強化するためにASEANが行っている取り組みについて理解を深める
  - 国や地域の有効性を高めるような、個別的または集団的な新たな取り組みを模索する
  - ASEAN地域のすべての消費者団体との連携を図り、その能力を向上させる
- 現在の会員数- ASEAN 8か国の20の消費者団体



# 現在の活動状況

- 2021年11月21日にウェビナーを開催
  - 主要な消費者問題に対する意見の収集
  - 意見交換とプログラムについて
  - 特定分野での能力開発の可能性を検討
  - 共通のプログラムや姿勢の模索
- ACAニュースレター
  - 会員団体に向けた活動やプログラムの報告
- 現在、ACAのウェブサイトを準備中



# 今後の展望

- ASEANの消費者保護に関する報告
  - 批判的評価
  - 相違点
  - 介入案
- 地域ごとの裁判外紛争解決手続(ADR)システム
- ACAセンターの設立
  - 消費者リーダーの育成センター
  - 消費者保護の特定分野に関するプログラム
  - 地域ごとの運動
  - 地元の支援と介入

ASEAN消費者連盟  
市民の発展に向けた  
市民の取組