

ASEANにおける  
デジタル化に関連した  
消費者保護法の制度の潮流



消費者保護

専任講師 サーターター・ウィモンクナーラック

デジタル経済における  
消費者保護のための  
ASEANの取組、ツール、  
ガイドライン

# オンライン・ショッピング



オンライン・ショッピングは便利ですが、  
リスクもあります。

現在ASEANでは1.2億人以上の消費者がネット上で買  
い物をしています。2015年から2倍以上の増加です。

オンライン・ショッピングによくある  
問題とは？



表示と違う商品



商品がちゃんと届かない



支払いのエラー、安全でない



1 購入の前に

- ・ レビューをチェックして、商品  
についてしっかり調べる。

オンライン消費者としての権利を理解して、  
以下の簡単なアドバイスに従いましょう。

2 購入するとき

- ・ 安全で安心できるウェブサイトであるか確認する。

https://.....

錠前のアイコンはデジタル証明書の  
記号で、暗号化された接続ができ  
ることを意味します。



- ・ 取引の契約条件、特に配達、費用、  
売り手の返品・返金ポリシーに注意する。

3 購入の後で

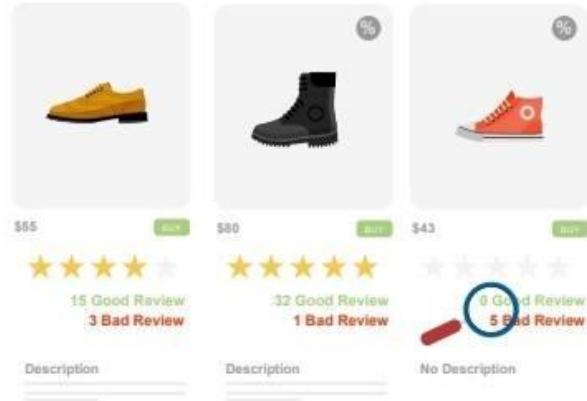
- ・ 問題が発生したら、遠慮せず売り手  
に連絡し、適切な補償を要求する。



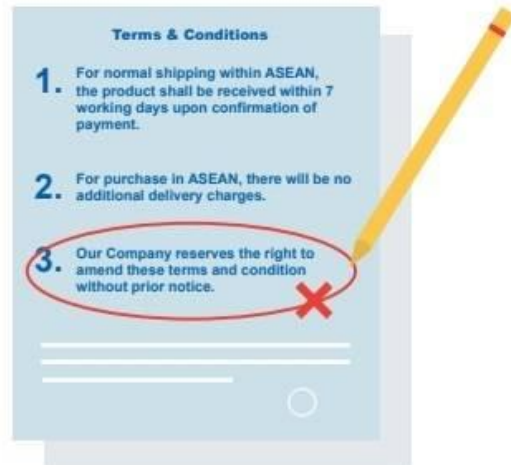
商取引のグッドプラクティスは、  
オンラインにも適用されるべきです。

商取引のグッドプラクティスは、  
オンラインにも適用されるべきです。

1 偽のレビューまたは  
否定的なフィードバックの削除。



2 配達、支払い、保証に関する契約条件が  
公正である。



3 問題・紛争解決のための体制が用意されている。



消費者保護当局は法律に基づいて  
オンライン消費者を保護しなければなりません。



1 配達、支払い、問題解決に関する契約条件が明瞭



2 法的手段の利用、賠償要求の解決



3 国をまたぐ紛争解決のため  
他のACCPメンバーと協力



# ASEAN製品アラート

- ASEAN製品アラートは、ASEAN圏内で売買され、回収された製品のあらゆる情報をまとめたワンストップ・ポータルです。
- 消費者は、特にASEAN加盟国をまたいで商品をオンラインまたはオフラインで購入する前に、製品の安全性に関する詳細な情報に目を通すことができます。
- 情報の共有、モニタリング、紛争処理を容易にします。





メーカーのウェブサイト

メーカーのウェブサイト

## 製品の詳細

製品名 レノボのバッテリー

記号 -

類型 -

製品モデル レノボのバッテリー

量 -

危険度 -

危険要因 -

けが -

対応策 リコール

個(台)数 -

言語 -

 提供者リンク <https://aseanconsumer.org/product-lenovos-battery>

概要 バッテリーパックが過熱し、火事を引き起こす危険がある。

## 製品の詳細

製品名 IKEA グンググング 子供用ブランコ

記号 -

類型 -

製品モデル IKEA グンググング 子供用ブランコ

量 -

危険度 -

危険要因 -

けが -

対応策 リコール

個(台)数 -

言語 -

 提供者リンク <https://aseanconsumer.org/product-ikea-gunggung-childrens-swing>

概要 ブランコの吊り具がイケアの品質要件を満たしておらず、深刻なけがの原因になる危険がある。

## 製品の詳細

製品名 H&amp;M 発泡スチロール製おもちゃサッカーボール

記号 -

類型 -

製品モデル H&amp;Mは、窒息の危険があるため、発泡スチロール製おもちゃサッカーボールを回収する。

量 -

危険度 -

危険要因 -

けが -

対応策 自主回収

個(台)数 -

言語 -

 提供者リンク <https://aseanconsumer.org/product-hm-foam-footballs-toys>

概要 H&amp;Mは、2014年4月から同年5月まで同社の赤ちゃん用品部で販売していた発泡スチロール製おもちゃサッカーボールを自主回収すると発表した。この商品は直径9センチで、噛んだり、つまんだり、つぶしたりすると壊れてバラバラの破片になり、これを飲み込むと窒息する危険がある。

# ASEAN オンライン消費者相談プラットフォーム





# ASEAN オンライン紛争処理ガイドライン



ASEAN Guidelines on  
Online Dispute Resolution  
(ODR)



one vision  
one identity  
one community

# タイ

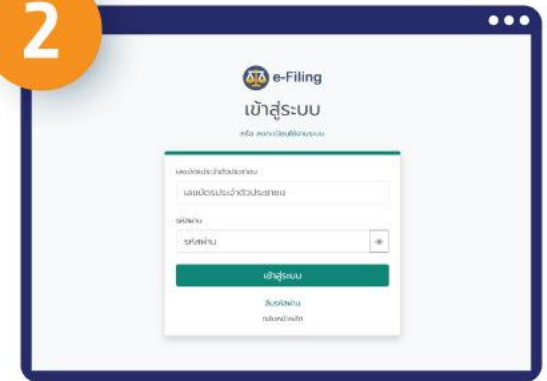
- 法的手段を利用するのが容易
- 民事裁判所にオンライン・ショッピング事件部門が新設(2022年)
- 司法手続きは100%電子処理
- 裁判所への申し立てはオンラインで24時間受付
- 12時間以内に事案の進捗をチェックできるシステム
- 法廷費用ゼロ
- 弁護士不要
- 消費者にとって迅速で便利

1



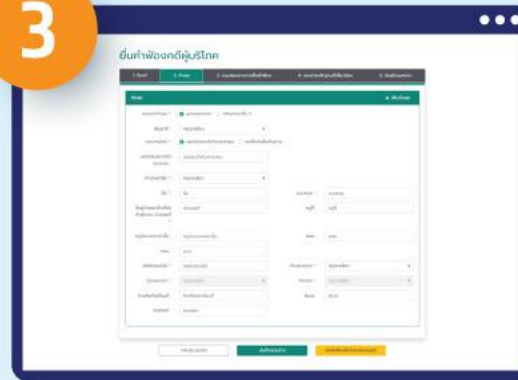
สร้างบัญชีผู้ใช้งาน  
ระบบ e-Filing

2



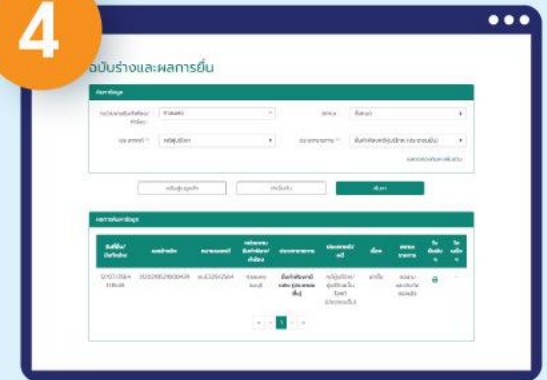
ล็อกอินเข้าสู่ระบบ e-Filing  
และยืนยันเงื่อนไขการใช้งาน

3



ยื่นคำฟ้องคดีผู้บริโภค  
กรอกรายละเอียดตามที่ระบบกำหนด

4



ติดตามสถานะคดีด้วยตนเอง  
บนระบบ e-Filing หรือผ่าน SMS

# 重要なのは消費者教育

- ACCPの学習管理システム、  
オンライン双方向型遠隔学習ツール
- (e-ラーニング・モジュール)
- 各モジュールに多くのレッスンと  
クイズ





消費者保護101 -  
基本モジュール



モジュール1：  
消費者問題の理解



モジュール2：  
消費者チャンピオンになる



モジュール3：  
消費者運動を起こす



モジュール4：  
消費者紛争の解決



# ASEANにおける消費者運動の強化による 消費者のエンパワーメント





สภาองค์กรของผู้บริโภค  
Thailand Consumers Council

タイ消費者評議会



Federation of Malaysian  
Consumers Associations (Council)

マレーシア消費者協会連盟  
(協議会)



シンガポール消費者協会



Vietnam Standards and Consumers  
Association (VINASTAS)

ベトナム規格・消費者保護協会  
(VINASTAS)



Consumers Association from Indonesia  
(YLKI)

インドネシア消費者協会  
(YLKI)



The Consumers Union of the Philippines  
(CUP)

フィリピン消費者同盟  
(CUP)



# 消費者のための 持続可能な消費トレンド

1. 持続可能な消費の概念と原則
2. 地域・国際レベルのベストプラクティス  
と持続可能な消費を推進する政策への  
取組
3. 消費者行動に影響を与えるために  
使われるツールや手段
4. 特定の分野における適切な手段や  
ツールの活用



The ASEAN Toolkit On  
Sustainable Consumption



one vision  
one identity  
one community