

とくしま国際消費者フォーラム2023

# デジタル時代の消費者保護

カントリーフォーカス：フィリピン

フィリピン共和国貿易産業省

消費者政策・擁護局

局長

弁護士 メルキアデス・マーカス・N・バルデス・II

2023年10月31日

消費者保護は、わが国の最優先事項の一つである。

「サイバーセキュリティ、データプライバシー規制、消費者からの苦情処理体制、金融リテラシー向上キャンペーンなど、必要不可欠な制度や保護措置を通じて、デジタルユーザーと消費者を、なりすまし、フィッシング、その他のオンライン詐欺から保護しなければならない。」

ケソン市パタサンパンバンサ複合施設、  
下院会議場で発表された2023年一般教書演説  
2023年7月24日



## フェルディナンド・R・マルコス・ジュニア フィリピン大統領による一般教書演説

- 2022 SONA: マルコス大統領は、インターネット取引法または電子商取引法を第19期議会の優先立法措置の一つとした。
- 2023 SONA: 大統領は、オンライン環境におけるデジタルユーザーと消費者保護の必要性を改めて強調した。

# 消費者保護の義務

## 国の政策

- 消費者の利益を守る
- 消費者の総合的な福利を促進する
- 事業者や産業界の行動規範を定める

## フィリピン共和国消費者法第7394号

この法律では、実店舗とオンライン店舗を区別していないため、オンライン消費者に対し、実際の店舗や市場を利用する場合と同等の保護措置を講じている。



## オンラインで消費者が頻繁に遭遇する問題

詐欺的な、不公正または不誠実な販売行為や販売活動

製品やサービスの欠陥(瑕疵)に対する責任

誤解を招く広告や不正な販売促進活動

消費者向け製品の品質と安全性

消費者向けの製品やサービスに対する保証

レシートに「返品・交換不可」と印字することによる違反

データプライバシー法違反

偽造品／知的財産権に関する問題

価格法違反

商号法違反

値札法違反




# 貿易産業省(DTI) 消費者からの苦情に関するデータ

2019年から2020年にかけて、  
コロナ禍により消費者保護に関する  
苦情が大幅に増加。

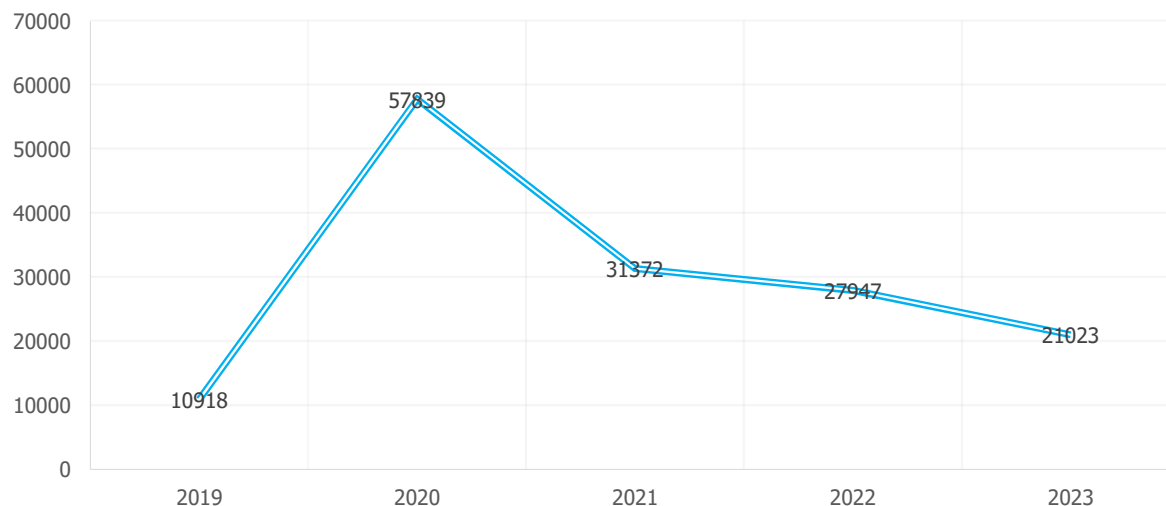
2019年の10,918件から

 **57,839件**  
2020年

 **31,372件**  
2021年

 **27,947件**  
2022年

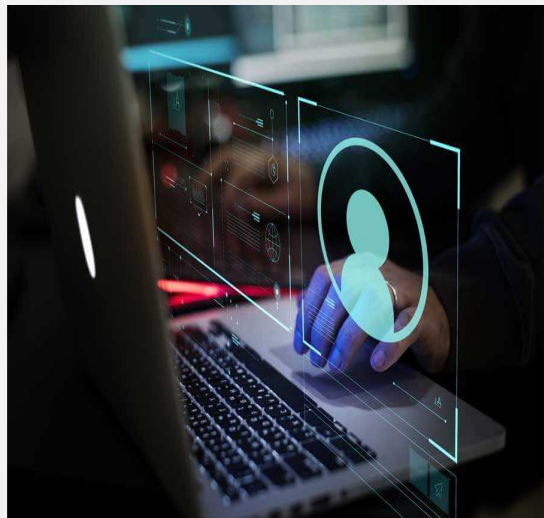
苦情の傾向  
(2023年8月31日現在)



2019年～2023年に最も多かったオンライン消費者からの苦情の内容(DTI管轄内)

1	詐欺的な、不公正または不誠実な販売行為や販売活動
2	製品やサービスの欠陥(瑕疵)に対する責任
3	誤解を招く広告や不正な販売促進活動

# 消費者保護の動向と新たな課題



データプライバシー



ダークパターン



人工知能

# 89%

## 消費者意識が 過去最高に

最新のパルスアジア調査結果

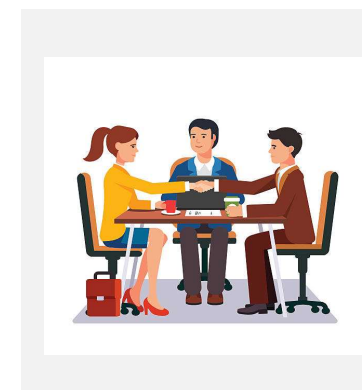
(2023年第2四半期)

## DTIの活動

消費者保護グループ(CPG)は、国内の消費者保護政策やプログラムが、消費者が直面する問題や課題に迅速に対応できるよう体制を整えている。



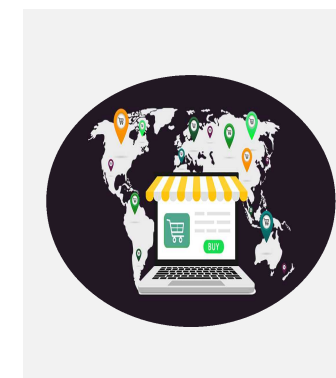
政策上の取組



救済



アドボカシー  
プログラム



国境を越えた  
消費者保護

# 政策上の取組

オンライン事業者と消費者に適用される法令を再確認した  
オンライン事業者向けガイドライン



# インターネット取引法

上院法案第1846号「インターネット取引にかかわる消費者と取引業者を保護し、その目的のために電子商取引局を設立し、必要な資金を充当する法律」および上院法案第1250号「オンライン取引の促進、消費者と取引業者の権利の保護、およびその他の目的のための法律」

1	オンライン事業者の責任を定義する
2	オンラインプラットフォームの義務を再確認 – 共和国法第4109号、別名「標準化法」に従う
3	オンライン事業者は、ライセンスまたは許可なく、禁止または制限品目を生産、輸入、流通、販売、輸送してはならない
4	規定違反に対する罰則を再確認
5	政府機関とオンラインプラットフォームとの共同事業を設立する

1	フィリピンにおける電子商取引の発展を加速させるとともに、消費者と取引業者の保護を強化することを目的とする
2	DTIの下にインターネット取引法(ITA)の規定案を実施するための電子商取引局を設立する
3	オンライン取引業者、デジタルプラットフォーム、オンライン消費者の義務を定義する
4	DTIにデジタルプラットフォームに対する規制管轄権を与える
5	インターネット取引の安全性とセキュリティを保証するため、フィリピン電子商取引トラストマークを創設する



## 救済／消費者からの苦情の処理

寄せられた苦情	2019	2020	2021	2022	2023 (2023年8月31日現在)
受理／処理された案件の合計	10,918	57,839	31,372	27,947	21,023
オンライン事業者に対する案件	2,457	15,967	12,152	12,170	9,063
オフライン事業者に対する案件	8,461	41,872	19,220	15,777	11,960

### オンライン上での消費者からの苦情処理 100%調停または解決された割合（所定時間内）

状況	2019	2020	2021	2022	2023
承認済	1,562	9,926	7,168	9,093	5,199
説明通知発行済	-	-	-	-	-
処理中	-	-	-	-	-
解決済	859	5,987	4,358	2,484	2,994
撤回	-	-	346	394	471
上申(2016年～ 2020年)／CFA発 行済(2021年以 降)	36	54	280	199	399
合計	2,457	15,967	12,152	12,170	9,063

**DTIは「No Wrong Door Policy（管轄外でも消費者の苦情申し立てに対応しようという政策）」を掲げ、DTIに関連するか否かにかかわらず、消費者からの苦情をすべて受け付け、対応している。**

# 消費者に対する救済

DTIによる苦情への対応

## 消費者からの苦情申し立て

以下の内容を記載した苦情申立書を作成する

- 申立人および被申立人の氏名、住所、電子メールアドレス、連絡先電話番号
- 事実関係の説明
- 要求事項(返金、修理など)
- 取引証明書(正式な領収書など)および政府発行の身分証明書をスキャンし、添付する

\*苦情申立人は、正式に作成した苦情申立用紙または苦情申立書を [consumercare@dti.gov.ph](mailto:consumercare@dti.gov.ph) に電子メールで提出する



1-384  
消費者相談ホットライン



[ConsumerCare@dti.gov.ph](mailto:ConsumerCare@dti.gov.ph)



郵送



0917.8343330 (SMS)

苦情は以下のプロセスで処理される

- 調停 および/または
- 裁定

# 消費者に対する救済

DTIによる苦情への対応

## Consumer Complaints Assistance and Resolution (CARE) System 消費者苦情相談・紛争解決システム (CARE)

The screenshot shows the homepage of the DTI Consumer Complaints Assistance and Resolution (CARE) System. At the top, there are logos for the Department of Trade and Industry (DTI), the Office of the Consumer Affairs Regulator (OCAR), and the Philippine Commission on Consumer Affairs and Protection (PCCAP). Navigation links for 'FAQs' and 'Advisories' are visible, along with 'LOGIN' and 'REGISTER' buttons. The main heading reads 'Welcome to the DTI Consumer Complaints Assistance and Resolution (CARE) System'. Below this, a large banner features the text 'COMPLAINT FILING IS NOW MADE EASIER! YOU CAN NOW FILE ONLINE!' and the DTI logo. A sidebar on the left contains icons for 'FAQs' and 'Advisories'.



# 消費者に対する救済

オンライン調停（対面での交渉不要）



- ✓ DTIへの正式な苦情の申し立てを希望する消費者は、オンラインによる調停会議に参加することもできるようになった。
- ✓ 調停とは、当事者間の意思疎通と交渉を促進し、紛争が自発的な解決に至るよう支援する介入手段である。フィリピン消費者法やその他の公正取引法違反に関わるすべての消費者からの苦情に関しては、調停の実施が義務付けられている。

## 調停プロセス

1. 苦情の受付
2. 苦情の評価
3. 調停通知の発行
4. 調停の実施

# 消費者に対する救済

消費者からの苦情に対する裁定プロセス

正式な苦情および訴訟提起証明書(CFA)の受領

裁定通知(NOAA)とその他の命令の発行

事案の裁定

# 国境を越えた消費者保護

国境を越えて苦情を解決し合う提携機関



**ASEAN Committee  
on Consumer Protection  
(ACCP)**



Korea Consumer Agency



International Consumer Protection  
and Enforcement Network

# アドボカシーの推進に向けた取組

世界消費者権利デー（WCRD） | 消費者福祉月間（CWM）



毎年、世界消費者権利デーを実施

毎年、消費者福祉月間を実施

# アドボカシーの推進に向けた取組

KATBP | LEGIT CHECK | CCWS

(消費者教育ラジオ番組)

(合法性の確認)

(消費者ケアのウェビナー)



- DTIのラジオ番組の中でも最長寿番組(18年)
- 毎月の聴取者は平均20万人



- フォロワー数1,600人
- 6の合法的な販売者を確認
- 67の非合法的な販売者を確認



- 242のエピソード(2023年9月14日現在)



# アドボカシーの推進に向けた取組

## DTI-1384 | DCC | ソーシャルメディアのサイト

DTI-1384 ショートメッセージ  
サービス(SMS)

大切なお客様のケア

ソーシャルメディア



**dti PHILIPPINES** Maging updated!

Para sa Konsumer tips, advisories, announcements, at iba pa, i-text ang "SUBSCRIBE 1-384".

Tandaan, wais ang Konsumer na may alam!

I-text ang "SUBSCRIBE 1-384" sa

- 09603544154 para sa Smart and TNT users o sa
- 09669784816/09191602303 para sa ibang telco users.

DTI 1-384 Short Messaging Service System (SMS) Blast Facility.



**dti PHILIPPINES**

Anong e-mail at katanungan ang sasagutin?

Dear Consumer Care

Abangan!

CONSUMER PROTECTION GROUP | @DTI.ConsumerCare | 1-384 (1-071) | consumercare@dti.gov.ph | ask@dti.gov.ph



102,388 いいね  
119,117 フォロワー



2,141 フォロワー



171 フォロー中  
256 フォロワー

**@DTI.ConsumerCare**

[@DTI.ConsumerCare](#) [@DTIConsumerCare](#) [www.dti.gov.ph](#)

CONSUMER PROTECTION GROUP | [@DTI.ConsumerCare](#) | [@DTIConsumerCare](#) | 1-384 (1-071) | [consumercare@dti.gov.ph](#) | [ask@dti.gov.ph](#)

# 消費者ケアに関するアドボカシーの推進に向けた取組(CCAI)

dti PHILIPPINES

MetroRail YELLOW LINE

OSC Ad Standards Council For Responsible Advertising

MNL MANILA INTERNATIONAL AIRPORT AUTHORITY

MMDA

LIGHT RAIL MANILA CORPORATION

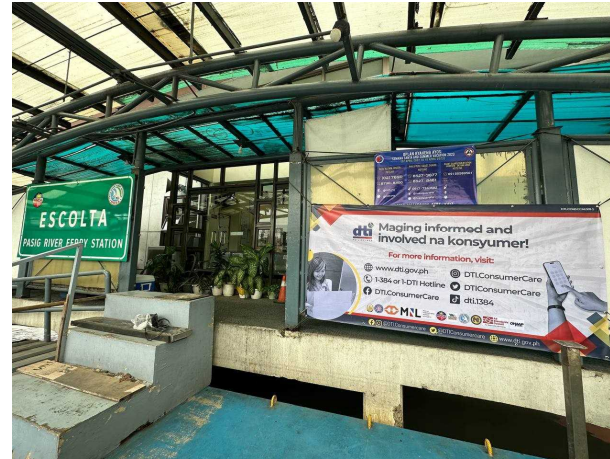
OHAAP

## CONSUMER CARE ADVOCACY INITIATIVE MOA SIGNING

15 MARCH 2023

@DTI.Consumercare @DTIConsumercare

This graphic features the logos of dti Philippines, MetroRail Yellow Line, OSC Ad Standards Council, MNL (Manila International Airport Authority), MMDA, Light Rail Manila Corporation, and OHAAP. The central text reads 'CONSUMER CARE ADVOCACY INITIATIVE MOA SIGNING' and '15 MARCH 2023'. Below the text is a group photo of nine officials in formal attire standing on a red carpet. At the bottom, there are social media handles for @DTI.Consumercare and @DTIConsumercare.



# 消費者ケアに関するアドボカシーの推進に向けた取組(CCAI)



## 陸上輸送(鉄道)

1. フィリピン国有鉄道(PNR)
2. 運輸省(DOTr) - メトロレール・トランジット3号線(MRT-3)
3. ライトレール・マニラ・コーポレーション(LRMC) - ライトレール・トランジット2号線(LRT-2)
4. ライトレール交通局 - ライトレール・トランジット2号線(LRT-2)

## 航空輸送

1. 民間航空委員会(CAB)
2. マニラ国際空港公社(MIAA)

## 水上輸送

1. フィリピン港湾公社(PPA)

## その他の政府関係機関

1. フィリピン国防軍(AFP)
2. フィリピン国家警察(PNP)
3. マニラ首都圏開発公社(MMDA)
4. 陸運局(LTO)

## 民間関係機関

1. 広告基準協議会(ASC)
2. フィリピン屋外広告協会(OHAAP)




- 電子商取引が持つ変革をもたらす力と、それが消費者に与える影響を認識する。
- 警戒心と能動性は、安全で信頼できる電子商取引のエコシステムを育むために不可欠である。
- 技術の進歩に合わせて、消費者保護も確実に進歩させる。



ありがとうございました！

**SUBSCRIBE TO DTI - 1384 SMS**

Text "SUBSCRIBE" and send to 09603544154 (SMART/TNT) or 09669784816 (Globe/Other Networks)

  @DTI.Consumercare  @DTIConsumercare  dti.1384  www.dti.gov.ph

