



マレーシア国内取引・生活費省  
(MDT)  
[www.kpdn.gov.my](http://www.kpdn.gov.my)

とくしま国際消費者フォーラム2023

# デジタル時代における消費者保護： 現状と未来

2023年10月31日

発表者  
ロザニーナ・ビンティ・ワハブ  
副事務総長（消費者強化及び管理）



## MDTの歴史

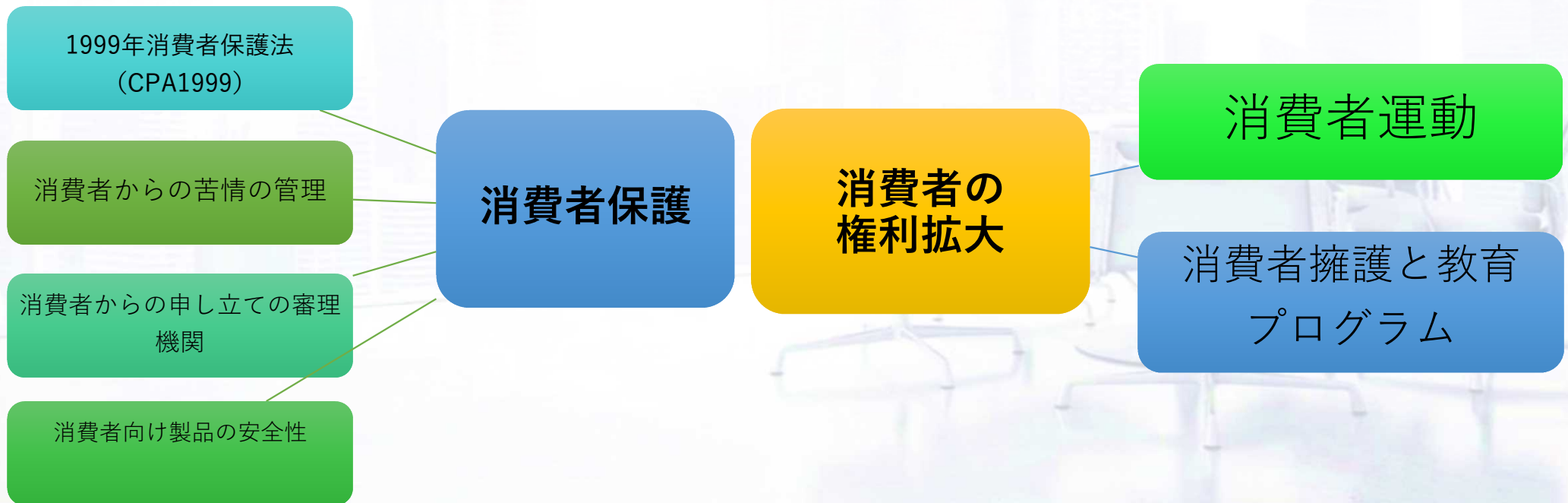
国内取引・生活費省 (MDT) (旧国内取引・消費者省) は、マレーシアにおける国内取引の発展を促進し、消費者保護の有効性を高めるために1990年10月27日に設立された。





## 消費者保護と権利拡大においてMDTが果たす役割

MDTはマレーシアの消費者保護に関する政策立案と法の執行に主たる責任を負う政府機関である。MDTの中核的な消費者保護機能は以下の通り。





# マレーシアはデジタルパフォーマンスにおいて世界水準にある



2023

デジタル生活の質  
(DQL) 指数

37位

5つの重要項目に基づいて121カ国をランク付け  
インターネットの質  
インターネットの利用しやすさ  
電子インフラ  
電子政府  
電子セキュリティ



2023

IMD世界デジタル競争力  
ランキング

27位

新しいデジタル技術を取り入れ、発展させる能力について、63カ国のデジタル競争力を測定



2020

ファーウェイ  
世界接続性指標

34位

ICT投資、ICT成熟度、デジタル経済パフォーマンスに基づいて79カ国をランク付け



出典：<https://surfshark.com/dql2023/>  
出典：<https://www.imd.org/>  
出典：<https://www.huawei.com/minisite/gci>

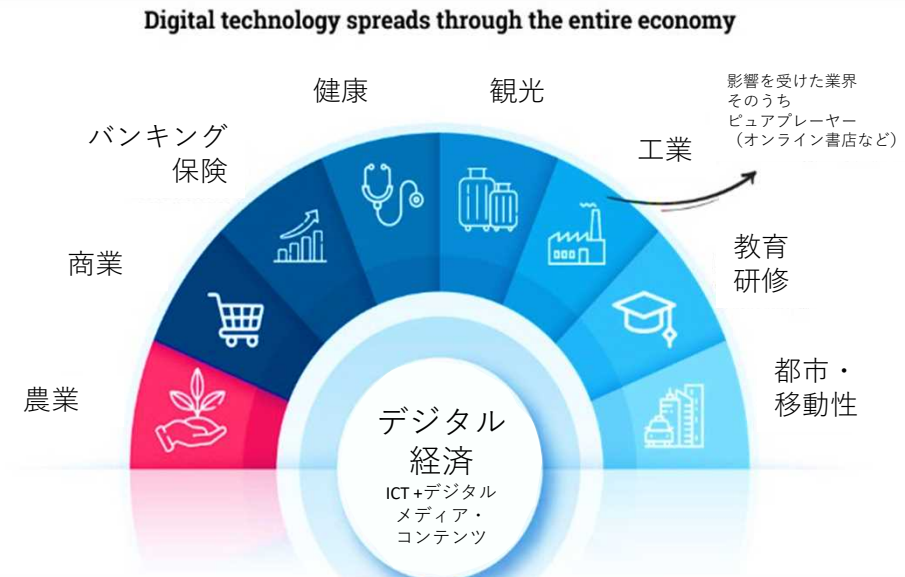


## マレーシアにおけるデジタル経済

マレーシアにおけるデジタル経済の定義

# 個人、企業、政府によるデジタル技術の創造と使用に関わる経済および社会活動

デジタル経済は、**デジタル技術空間の変化を活用し、ビジネスに無限の機会をもたらす経済のあらゆる分野から構成される。** デジタル経済では、デジタル技術を利用するビジネス、データ、プロセスにおいて、また人と人との間で経済活動が促進される。



出典：デジタル経済と企業のためのデータサイエンス、J.B. Simha博士、レヴァ大学、ベンガルール、インド



# マレーシアにおけるデジタル経済： マレーシア・デジタルエコノミーブループリント（MDEB）



マレーシア国内取引・生活費省  
(MDT)  
www.kpdn.gov.my

構想 デジタル経済における地域のリーダーとなり、包括的で責任ある持続可能な社会経済的發展を実現する

## 目的

デジタル経済下の革新的ビジネスモデルの創造者、利用者、採用者となるよう、産業界の担い手を奨励する

デジタル経済で活躍できる人的資本を活かす

社会がデジタル経済を導入できるよう、統合的なエコシステムを育む

## 6つの推進事項

公共部門におけるデジタルトランスフォーメーションの推進

デジタル化による経済競争力の強化

有効なデジタルインフラの構築

機動的で有能なデジタル人材の育成

包摂的なデジタル社会の創造

信頼できる安全で倫理的なデジタル環境の構築

## 22 の戦略

## 28 のセクター別の取り組み

2030年  
のマレーシア





## マレーシアにおける電子商取引

### 電子商取引

商品やサービスの売買が電子的に行われる商取引で、ビジネス取引は個々の店舗のウェブサイトや大規模なプラットフォームを通じて行われる。

出典：ASEANの電子商取引における消費者保護ガイドライン

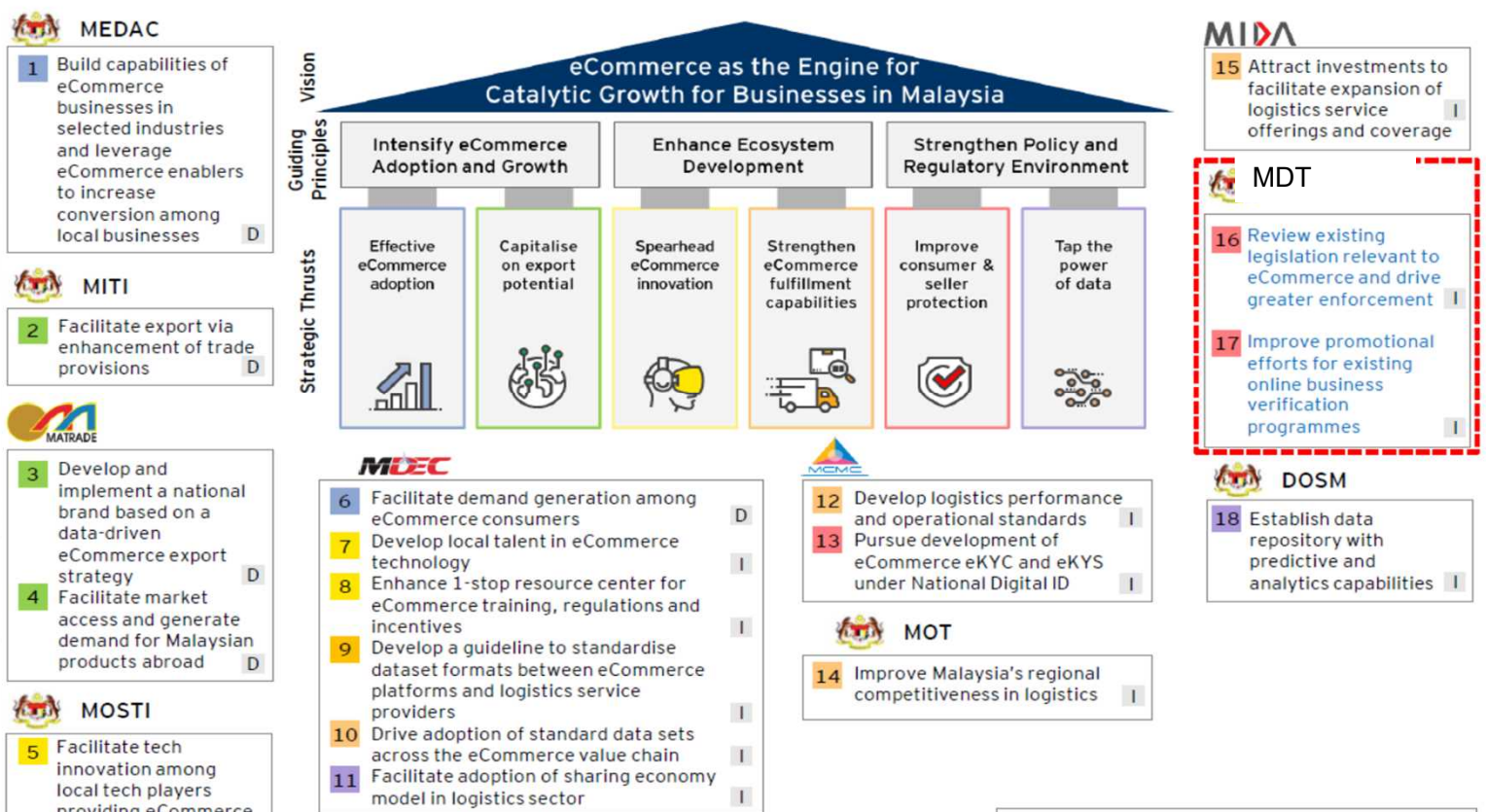


# マレーシアにおける電子商取引： 国家電子商取引戦略ロードマップ 2.0 (NESR 2.0)



マレーシア国内取引・生活費省  
(MDT)  
www.kpdn.gov.my

NESR2.0は、18の戦略的プログラムを持つ6つの戦略的推進力を通じて、マレーシアの電子商取引産業の成長とイノベーションを強化し、さらに加速させる



## MDT

**16** 電子商取引に関連する既存の法律を見直し、その執行を強化する

**17** 既存のオンラインビジネス検証プログラムの普及に向けた取り組みをさらに充実させる

\*Key targets refer to market size, average revenue per user (ARPU), eCommerce adoption and eCommerce export adoption

D Direct impact on four (4) key targets    I Indirect impact on four (4) key targets

(出典：マレーシアデジタルエコノミー公社)





# マレーシアにおける電子商取引：法的枠組み

## 事業開始

- 1956年会社法
- 事業登録
- 支払いシステム

マレーシア企業委員会

マレーシア中央銀行

## 取引

- 2006年電子商取引法
- 2011年取引表示法
- 1950年契約法
- 1957年物品売買法
- 1997年電子署名法
- 2010年個人情報保護法

マレーシア国内取引・生活費省 (MDT)

財務省 (MOF)

マレーシア通信・デジタル省

## 取引完了後

- 1999年消費者保護法
- 2012年消費者保護規則 (電子商取引)
- その他の消費者関連法

マレーシア国内取引・生活費省 (MDT)

## その他の関連法

2010年競争法、知的財産法、刑事法 (刑法)



マレーシア国内取引・生活費省  
(MDT)  
www.kpdn.gov.my

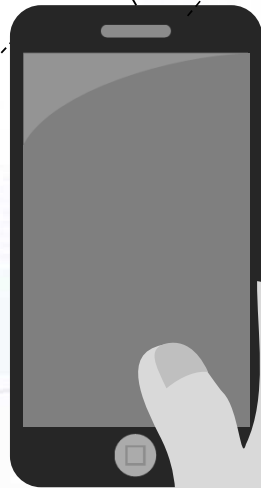
# マレーシアにおける電子商取引プラットフォーム



ウェブサイト



ソーシャル  
メディア



オンライン  
マーケット  
プレイス



ソーシャル  
マーケット  
プレイス

TOP  
10

マレーシアにおける  
電子商取引  
プラットフォーム

- Shopee
- Lazada
- ZALORA
- Lelong.my
- PGMALL
- amazon
- ebay
- Qoo10
- hermo
- CAROUSELL



# マレーシアにおける電子商取引

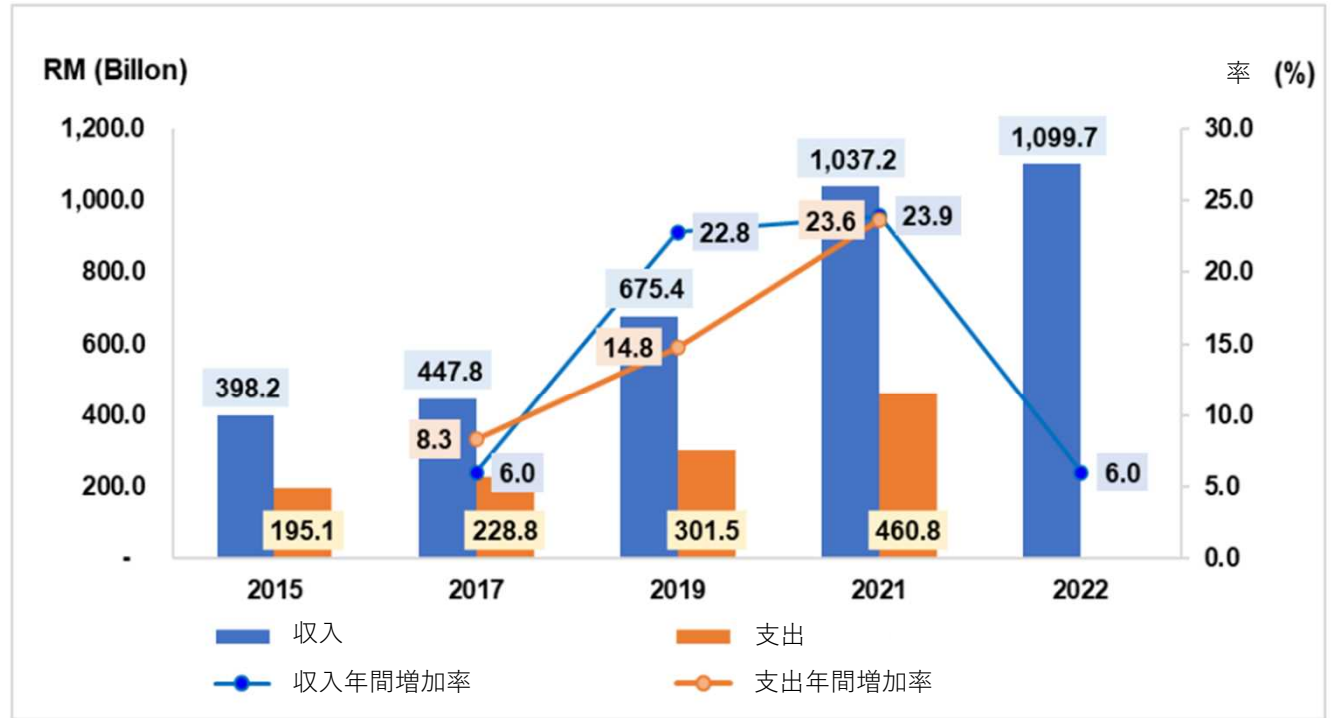
## 電子商取引による収入 2022年

**1兆900億  
リングgit**  
(2,356億4,600万米ドル)



**6%**  
2021年比

### マレーシアの電子商取引実績 2015年～2022年



出典：マレーシア統計局 (DOSM)



# マレーシアにおける電子商取引

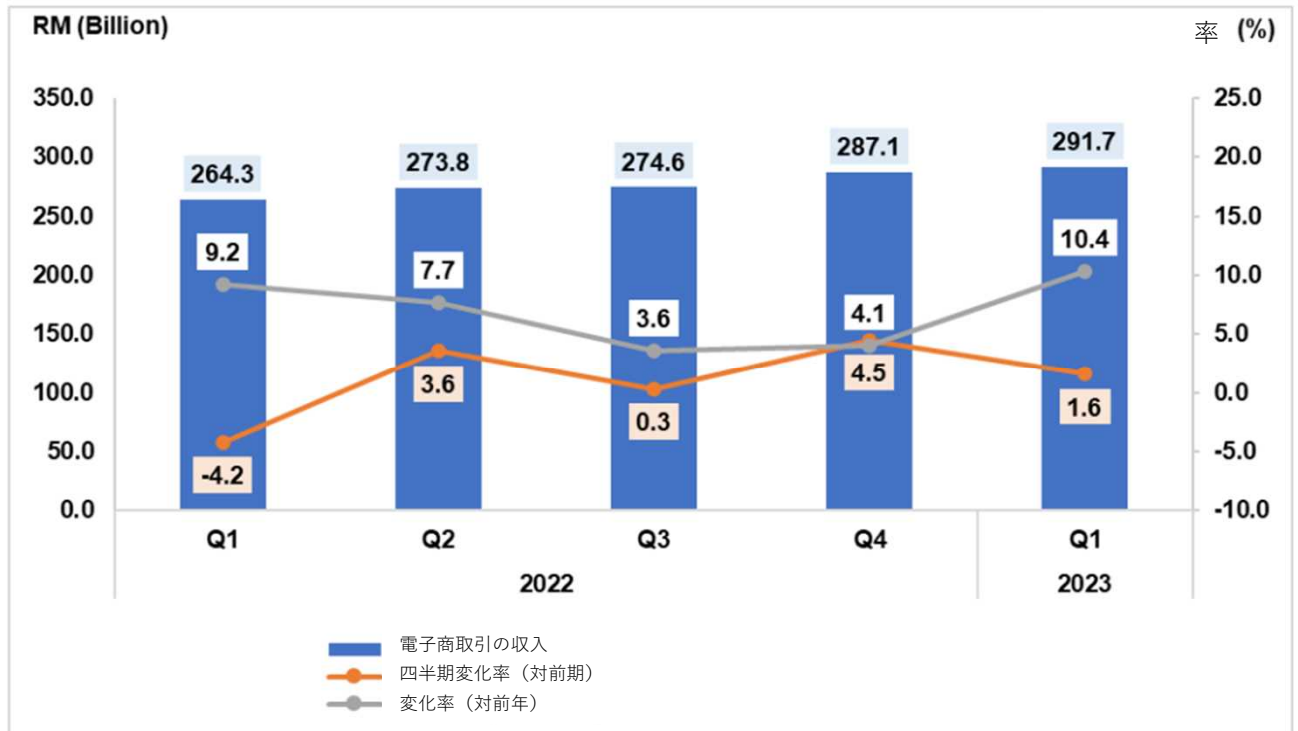
電子商取引による収入  
**2023年**

**2,917億**  
**リンギット**  
(625億1,100万米ドル)



主に製造業と  
サービスセクターが牽引

マレーシアの電子商取引実績 2022年第1四半期～2023年第1四半期



出典：マレーシア統計局 (DOSM)





## マレーシアにおける電子商取引関連の苦情

電子商取引は大幅な成長を遂げたが、消費者からの苦情も増加

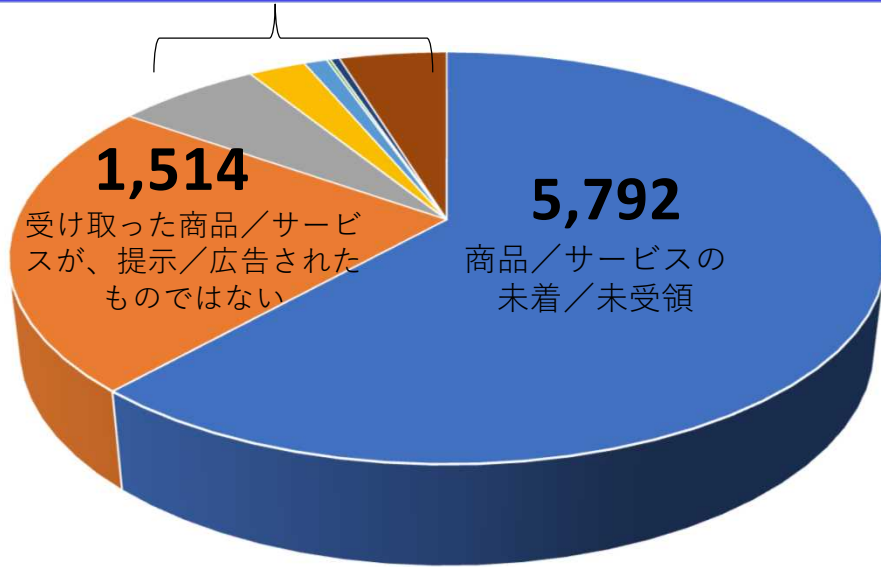




## マレーシアにおける電子商取引関連の苦情

### サブカテゴリー

誤解を招くような商品／サービスの価格	307
偽造品	120
偽の取引	23
電子商取引条項の8項目を掲載せず	17
誤解を招くような広告	13
ねずみ講	14
その他	1,447



10,377件  
の苦情

### サービスプロバイダー

Shopee	2,859
Facebook	1,701
Instagram	1,391
Whatsapp	1,067
Lazada	767
アプリ	560
Foodpanda	315
Carousell	219
ウェブサイト	132
Grab	114
Mudah.com	48
その他	1,204



\*2023年8月31日までのデータ



# 電子商取引 – マレーシアによるオンライン消費者保護の取組み

## 1999年消費者保護法と刑事法

不公正な取引慣行やオンライン詐欺から消費者を法的に保護し、オンライン詐欺を起訴する。

## 法規制／法の執行

## 産業界との協力

## 産業界との連携

Shopee、Lazada、TikTokなどのオンラインショッピングプラットフォームと定期的に会合を開き、コンプライアンスやその他の問題について話し合う。

マレーシア政府やその他の関係者は、オンライン詐欺から消費者を守るためにさまざまな取組みを行っている

## 省庁間の協力

## 国家詐欺対策センター (NSRC)

フィッシング詐欺、マカオ詐欺、マルウェア攻撃詐欺、小包詐欺、恋愛詐欺など、オンライン金融詐欺の被害から消費者を守るための複数の関係者による取組み。

## 意識向上活動

## #TakNakScam

MDTとMETAは、特にマレーシアで成長中の電子商取引市場において、消費者を詐欺や欺瞞的な行為から守るため、継続的な意識向上キャンペーンを実施している。



# 進行中：マレーシアの電子商取引



KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
DAN KOS SARA HIDUP



## 消費者保護

偽造品、誤解を招く欺瞞的な行為、データセキュリティ、サイバーセキュリティ、身元確認、アイデンティティ、完全性、プライバシー



## インフラ

サプライチェーンの問題（倉庫、国際物流）



## プラットフォームプロバイダー

返品と返金のポリシー  
電子商取引詐欺  
説明責任と賠償責任の強化  
国際的な指令への対応：デジタル市場法



## 国境を越えた問題

地理的・言語的障壁、価格・税制の違い、紛争解決



## 規制範囲

消費者の需要、技術の進歩、産業界の発展に合わせて、包括的な電子商取引に関する規制の枠組みを見直す



## デジタルスキル

政策立案者や規制当局は、迅速かつ全方位的な電子商取引法制を策定するために、現在のデジタル経済の動向や課題について十分な知識や情報を持っていない





マレーシア国内取引・生活費省  
(MDT)  
[www.kpdn.gov.my](http://www.kpdn.gov.my)

ありがとう  
ございました

