

2017年  
4月号

## 中国における消費者保護法制の最新状況

執筆者: 野村 高志

### はじめに

「315 晚会」という TV 番組をご存知でしょうか。毎年 3 月 15 日(「国際消費者権益デー」)の夜に、中央電視台(CCTV)で放送される特別番組です。

1991 年から放送が開始され、「消費者権益の保護」をテーマに、毎回、消費者に重大な不利益を与えたとされる企業・団体の実態が、入念な潜入取材を踏まえてリアルに紹介されます。毎回高視聴率を誇り、中国では知らない人はいない程の有名な番組です。

過去には、以下の通り日系企業を含む著名な外資系企業が取り上げられたことがあります。今年の番組では、中国で輸入禁止の対象となっている日本の食品が販売されていると報道され、日中間で論議を呼んでいます。

2014 年	ニコンのデジタル一眼カメラ(型番:D600)で撮影した写真に画質上の問題が生じたが、ニコンは当該商品の返品及び交換を拒絶したとされる。 <sup>1</sup>
2015 年	日産、ベンツ、VWのディーラーが、自動車の故障原因を誇張し、部品交換・修理費用を過大に請求したとされる。 <sup>2</sup>

一旦番組で取り上げられると、他のメディアやネットでも大々的に取り上げられ、企業側は対応に追われることで知られています。中国における消費者問題の関心の高さと、企業側の実務対応力の必要性を示す一例といえます。

今回は、中国の消費者保護法制について、消費者権益保護法を中心に、実際の裁判事例や処罰事例を交えて解説します。

<sup>1</sup> <http://jingji.cntv.cn/2014/03/15/ART11394887752200558.shtml>

<sup>2</sup> <http://jingji.cntv.cn/2015/03/15/ART11426424601003274.shtml>

本稿は、みずほ銀行発行の Mizuho China Monthly(2017 年 2 月号)掲載原稿をもとに加筆修正したものです。

本ニューズレターは法的助言を目的とするものではなく、個別の案件については当該案件の個別の状況に応じ、弁護士の助言を求めて頂く必要があります。また、本稿に記載の見解は執筆担当者の個人的見解であり、当事務所または当事務所のクライアントの見解ではありません。

## 1. 消費者権益保護の法体系

中国における消費者権益保護の法体系を見ると、まず中核的な法律が、「消費者権益保護法」(1993 年制定、2013 年改正)となり、これに関連する法令として、以下があります。

- ・ 「消費者権益侵害行為処罰弁法」(2015 年 3 月 15 日施行)
- ・ 「製品品質法」(1993 年制定、2000 年改正)
- ・ 「インターネット購入商品 7 日間無条件返品暫定弁法」(2017 年 3 月 15 日施行)

以上のほか、「契約法」、「権利侵害法」、「食品安全法」、「反不正競争法」、「広告法」等の法令中にも、消費者の権益保護に関連する規定が見られます。

## 2. 消費者権益保護法の適用対象

消費者権益保護法(以下「法」といいます)の保護を受けるのは、消費者が生活上消費するために商品を購入し、使用し、又はサービスを受ける場合です(法 2 条)。

この点、「事業として、又は事業のために購入した商品、サービス等」には、同法は適用されません。いわば B to B のビジネスは適用対象外といえます。

## 3. 事業者の義務と責任

法は、事業者の様々な義務と責任を規定しています。以下、主な規定内容を紹介します。

### (1) 事業者の品質保証責任

#### (a) 事業者の保証義務と、瑕疵に関する立証責任(法 23 条)

① 事業者は、以下について保証する義務を負います。

- ア) 製品又はサービスの正常な使用に備えるべき品質、性能、用途及び有効期限
- イ) 製品又はサービスの品質状態の表示と実際の品質が一致すること

② 特定の商品等に関する瑕疵については、事業者側に立証責任が課されます。

対象商品	自動車、コンピューター、テレビ、冷蔵庫、エアコン、洗濯機等の耐久製品又は装飾・内装等のサービス
適用場面	消費者が商品を受領し、又はサービスを受けた日から 6 ヶ月以内に瑕疵を発見し、争いが生じた場合 ⇒事業者が瑕疵に関する立証責任を負う

### 【参考事例】<sup>3</sup>

事案の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 趙氏(消費者)が、一汽大衆社(事業者)から購入した自動車の使用中に、自動車が自然発火して車両及び車内の物品が破壊されたことに関して、同社に損害賠償を求めため、裁判所に提訴した。</li> <li>・ 浙江省出入境検閲検疫局による事故原因の検定結果では、自動車の自然発火の原因は、自動車の製造上の瑕疵に限らないとされた。</li> </ul>
裁判所の判断	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故原因の検定結果によれば、自動車の自然発火の原因は必ずしも自動車の製造上の瑕疵に限らないが、<b>一汽大衆社は、自然発火した原因は自社の自動車の品質の瑕疵でないことを証明する責任を負い、当該立証責任を果たしていないことから、趙氏に対し、自動車の自然発火により趙氏に生じた損害を賠償すべきであるとした。</b></li> </ul>

<sup>3</sup> 浙江省杭州市中級人民法院 (2014)浙杭民終第 3252 号

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 但し、裁判所は、趙氏が自動車の修理を怠り、車両の安全リスクを予め発見することができなかったことから、事故発生について一定程度の過失が存在するとして、事業者の賠償責任を軽減すべきとした。</li> <li>・ そこで、趙氏の過失と自動車の自然発火との関連性を考慮し、事業者は損害額の 50% の賠償義務を負うに留まった。</li> </ul>
--	---

(b) 欠陥製品の処理に関する責任(リコールを含む)(法 19 条)

事業者は、自身が提供した製品又はサービスに欠陥があり、身体又は財産の安全に危険が及ぶことが発覚した場合、直ちに下記の措置を採る義務を負います。かかる措置を採らない場合は行政罰が課されます。

- ・ 関連行政部門に対する報告
- ・ 消費者に対する通知
- ・ 販売の停止、警告、リコール(費用は事業者負担)、無害化処理、廃棄、生産又はサービスの停止等

【中国におけるリコールの実例】

外資企業・中国企業を問わず、様々な製品でリコールが実施されています。以下は最近の外資企業によるリコールの実例です。

スズキは、自社のマニュアル自動車のシフトレバーの設計に問題があり、安全性を保証できないとして、2017 年 3 月 10 日から、中国において 860 台の対象車のリコールを実施すると公表した。 <sup>4</sup>
ヒューレット・パッカードは、自社のパソコン用電池に欠陥があり、過熱又は燃焼する恐れがあるとして、2017 年 2 月 3 日から、中国において 22,097 個の対象製品のリコールを実施した。 <sup>5</sup>
イケアは、自社のビーチチェアの設計に問題があり、転倒等の危険があるとして、2017 年 1 月 24 日から、中国において 6,530 脚の対象製品のリコールを実施した。 <sup>6</sup>

(2) 修理、交換、返品等の実施義務

(a) 「三包」義務(法 24 条)

「三包」とは、事業者が自己の販売する商品に関し、一定の事由がある場合に、一定期間内に消費者に対して「修理」「交換」「返品」を実施する義務をいいます。

期限	理由	事業者の義務と費用負担
商品受領後 7 日以内	品質に問題がある	郵送費用負担で修理、交換、返品
商品受領後 7 日後	法定契約解除条件を満たす(通常の効果及び機能を全く発揮できない)	郵送費用負担で返品
	法定契約解除条件を満たさない	郵送費用負担で修理、交換

(b) 消費者のクーリングオフ制度(法 25 条)

消費者は、インターネット、テレビ、電話、通信販売等の方式で商品を購入した場合、商品受領後 7 日以内であれば、理由なくし

<sup>4</sup> [http://www.dpac.gov.cn/qczh/gnzhqc/201702/t20170222\\_67851.html](http://www.dpac.gov.cn/qczh/gnzhqc/201702/t20170222_67851.html)

<sup>5</sup> [http://www.dpac.gov.cn/xfpzh/xfpgnzh/201702/t20170204\\_67452.html](http://www.dpac.gov.cn/xfpzh/xfpgnzh/201702/t20170204_67452.html)

<sup>6</sup> [http://www.dpac.gov.cn/xfpzh/xfpgnzh/201701/t20170124\\_67294.html](http://www.dpac.gov.cn/xfpzh/xfpgnzh/201701/t20170124_67294.html)

て商品を返品できます(別途合意がない限り、郵送費用は消費者負担)。

この点、クーリングオフが適用されない商品として、以下が列挙されています。

- ① 消費者のオーダーメイドにより製作された商品
- ② 生鮮品で腐りやすい商品
- ③ オンラインでダウンロードしたか、又は消費者が開封した音楽・映像製品、ソフトウェア等のデジタル製品
- ④ 引渡し済みの新聞、雑誌
- ⑤ その他、商品の性質に照らし返品を認めるべきでなく、かつ、返品を認めない旨を購入時に消費者が確認した商品

### (3) フォーム約款等の内容(法 26 条等)

事業者が使用するフォーム約款、通知、声明、店内掲示には、以下の規定を含んではならないとされています。事業者が、自己に有利な契約条件を、一方的に消費者に強いることを禁じる趣旨です(法 26 条及び「消費者権益侵害行為処罰法」12 条参照)。

- ✓ 事業者の責任(修理、交換、返品、代金返還、損害賠償等)を免除又は軽減する規定
- ✓ 消費者の権利を排除又は制限する規定
- ✓ 消費者に商品等の購入、不合理な条件を強制する規定
- ✓ 事業者が任意に契約を変更・解除することを認め、消費者が法により契約を変更・解除する権利を制限する規定
- ✓ 事業者側のみに契約の解释权を認める規定
- ✓ その他の消費者にとって不公平、不合理な規定

### (4) 個人情報の保護について(法 29 条)

事業者が消費者の個人情報を収集・使用する場合は、適法性・正当性・必要性の原則を尊重し、使用の目的・方式・範囲を明示し、かつ消費者の同意を得なければなりません。

また、事業者及びその従業員は、収集した消費者の個人情報について、以下を遵守する必要があります。

- ・ 厳格に秘密を保持する。
- ・ 漏洩、販売、不法に第三者に提供をしてはならない。
- ・ 技術上の措置及びその他の必要な措置をとり、情報の安全を確保し、消費者の個人情報の漏洩、紛失を防止する。
- ・ 情報の漏洩、紛失が生じたとき、又は生じる可能性があるときは、直ちに救済措置をとる。
- ・ (i) 消費者の同意若しくは請求がない場合、又は(ii) 消費者が明確に拒絶を示した場合は、当該消費者に対し商業的な情報を送ってはならない。

#### 【参考事例】<sup>7</sup>

<b>事案の概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上海の某教育情報コンサルティング有限会社は、会員規則において「会員が当社のサービスを受ける期間中、当社が収集した会員の写真、ビデオ、録音等の資料について、当社は無料で、宣伝、交流活動、課程研究、インターネット上のプロモーション、資料及び各種出版物の印刷等の活動に用いる権利を有する」等の内容を記載していた。</li> </ul>
<b>当局の判断</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上海市静安区市場监督管理局は、上記規定が個人情報保護に係る義務規定に違反するとし、同社に警告及び罰金の行政処罰を下した。</li> </ul>

### (5) 団体訴訟(法 47 条)

多数の消費者の適法な権益を侵害する行為について、中国消費者協会及び省、自治区、直轄市に設立される消費者協会は、人民法院に訴訟を提起することができることとされています。本規定の導入の際には、中国版クラスアクションとして話題になりました。

<sup>7</sup> 上海市静安区市場监督管理局 静市監案処字[2015]第 060201510334 号

【参考事例】<sup>8</sup>

<p><b>事案の概要</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>吉林省消費者協会は、ある調味料製造会社及びその経営者を相手取り、品質水準が不合格である食用塩の販売行為が消費者の人身の安全を害する恐れがあるとして、不特定多数の消費者の權益を侵害することを理由に、省レベルのメディアでの公開謝罪を求めて、吉林省長春市中級人民法院に提訴した。</li> </ul>
<p><b>裁判所の判断</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>吉林省長春市中級人民法院は、「民事訴訟法」第 55 条<sup>9</sup>、「最高人民法院の『中華人民共和国民事訴訟法』の適用に関する解釈」第 284 条<sup>10</sup>に基づき、本件が多くの消費者の合法的權益を侵害するものであり、かつ 1)被告が明確であること、2)具体的な訴訟請求があること、3)社会公共利益が損害を被った証拠があること、4)法院が管轄権を有することから、適法な団体訴訟と判断した。</li> <li>裁判の結果、被告である調味料製造会社及びその経営者に対し、省レベルのメディアで公開謝罪することを命ずる判決を下した。</li> </ul>

(6) 違反に対する法的責任(法 48 条以下)

違反行為に対する各種の法的責任については、以下のように規定されています。

(a) 民事責任

- ・ 人身・精神損害に対する賠償責任
- ・ 財産損害に対する賠償責任
- ・ 懲罰的賠償責任あり(事業者が詐欺行為をした場合、購入した製品又はサービスの価格の 3 倍の金額の賠償責任を負う等)

(b) 行政責任

① 主な管轄機関: 工商行政管理部門、その他の関連行政部門(食品薬品监督管理局等)

② 行政処罰の内容:

- ・ 警告、違法所得の没収
- ・ 違法所得の 1~10 倍以下の罰金(違法所得がない時は 50 万人民币以下の罰金)
- ・ 情状が重い場合、営業停止の命令、営業許可証の取消

③ 行政処罰の公表:

行政処罰を受けた場合、当該情報が信用データベースに登録され、企業信用情報公示システムを通じて公表される。

(c) 刑事責任

消費者權益侵害行為が刑事犯罪を構成する場合、工商行政管理部門によって司法機関に移送される(例として、模倣粗悪品の生産・販売罪(「刑法」140 条~148 条)、虚偽広告罪(「刑法」222 条)等)。

<sup>8</sup> 吉林省長春市中級人民法院 (2016)吉 01 民初 819 号

<sup>9</sup> 「民事訴訟法」第 55 条 「環境を汚染すること、又は多くの消費者の適法な權益を侵害すること等の社会公共の利益を損なう行為について、法律で定める機関及び関連組織は、人民法院の訴訟を提起することができる。」

<sup>10</sup> 「最高人民法院の『中華人民共和国民事訴訟法』の適用に関する解釈」第 284 条 「環境保護法、消費者權益保護法等の法律に定める機関及び関連組織が、環境汚染、多くの消費者の合法的權益の侵害等の社会公共の利益を損なう行為について、民事訴訟法第 55 条の規定に基づき公益訴訟を提起する場合において、次に掲げる条件に合致するときは、人民法院は受理しなければならない。(1)明確な被告がいること(2)具体的な訴訟上の請求があること(3)社会公共の利益が損なわれた初歩的な証拠があること(4)人民法院が民事訴訟を受理する範囲及び受訴人民法院の管轄に属すること。

【精神損害賠償に関する参考事例】<sup>11</sup>

事案の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>汪氏(消費者)が、ショッピングセンター(カルフル)において、無料のサービス商品を持ち出したことについて、ショッピングセンターは、窃盗行為として扱い、汪氏に窃盗行為を実施したことを自認する書面にサインさせた上、その書面をショッピングセンターに掲示して公開した。</li> <li>ショッピングセンターのかかる措置は違法であるとして、汪氏が裁判所に提訴した。</li> </ul>
裁判所の判断	<ul style="list-style-type: none"> <li>裁判所は「消費者権益保護法」、「最高人民法院の民事権利侵害精神損害賠償責任の確認に関する若干問題の解釈」等の関連規定に基づき、ショッピングセンターに、汪氏に対する書面による公開謝罪、及び慰謝料 5,000 元の賠償を命ずる判決を下した。</li> </ul>

(7) 「インターネット購入商品 7 日間無条件返品暫定弁法」(2017 年 3 月 15 日施行)

(a) ネット販売におけるクーリングオフ制度の拡充

本弁法は、前記 3.、(2)、(b)の「消費者のクーリングオフ制度(法 25 条)」に関し、消費者がインターネットで商品を購入した場合について、消費者の権益保護の観点から、より具体的な規定を置いています。

前述の通り、法 25 条では、以下の商品は 7 日間無条件返品が適用されないとしています。本弁法では、ネット販売業者には、7 日間無条件返品を適用しない商品である旨を明示する義務があるとされました

①	消費者のオーダーメイドにより製作された商品
②	生鮮品で腐りやすい商品
③	オンラインでダウンロードしたか、又は消費者が開封した音楽・映像製品、ソフトウェア等のデジタル製品
④	引渡し済みの新聞、雑誌
⑤	その他、商品の性質に照らし返品を認めるべきでなく、かつ、返品を認めない旨を購入時に消費者が確認した商品

また、本弁法では、上記の⑤を具体化するものとして、さらに以下の商品について、消費者が商品購入時に確認をすることにより、7 日間無条件返品を適用しないことができると規定されました。ネット販売業者には、商品販売プロセスにおいて、返品を認めないことを消費者が確認するための明確な手続を設ける義務があるとされています(例えば、返品をしない旨の同意を求めるポップアップの表示が考えられます)。

①	開封後に人身の安全に影響を及ぼし、又は商品の品質が変化する商品
②	アクティベート、試用後に価値が著しく損なわれる商品
③	販売時に消費期限又は瑕疵を明示した商品

(b) 返品商品の検査・再流通制度

ネット販売業者が、返品された商品を再販売できる基準を明確にしました。事業者側の便宜に配慮した規定といえます。

- 商品を元の状態に回復できる商品→新商品として再販売可能
- 商品を元の状態に回復できない商品→商品の状況を明記して再販売可能

<sup>11</sup> 湖北省武漢市東湖技術開発区人民法院 (2012)鄂武東開民一初字第 00028 号

## (8) 「消費者権益保護法実施条例」の改正作業

「消費者権益保護法実施条例」(審査送付稿)が 2016 年 11 月 16 日に公布され、改正作業が進められています。その中で以下の規定が見受けられ、今後の動向にも注意が必要です。

### 1) リコール制度の対象及び手続の明確化

欠陥製品のリコールに関し、「欠陥」の定義を明確化しています。「欠陥」とは、人身、財産に不合理な危険をもたらす不足を指し、国家基準及び業界基準がある場合、その基準を満たさないことも「欠陥」といえるとしています。

また、リコール手続については、「リコール計画を作成⇒リコール情報を公表⇒リコール記録を保存」とすることを規定しています。

### 2) 個人情報保護の強化

事業者が消費者の同意を得た上で取得した情報について、その同意を証明できる書類を 5 年以上保存する必要があると規定しています。

### 3) 業種ごとに消費者権益保護に関する要求を規定

例えば、金融サービス業、飲食業、美容事業(化粧品業界等を含む)、トレーニング、教育業等の業者における消費者権益保護についての規定を置いています。これらの業界では、今後、より厳格な業界の基準やルールなどが規定される可能性もあると思われます。

以上のように、消費者権益保護に関する各法制度は、中国人消費者向けに事業展開をする企業にとっては極めて重要な法規であり、法改正や実務運用の動向を踏まえた対応が、企業側に求められていると言えます。

以上



のむら たかし  
野村 高志

西村あさひ法律事務所 上海事務所 パートナー弁護士 上海事務所代表

[ta\\_nomura@jurists.co.jp](mailto:ta_nomura@jurists.co.jp)

1998 年弁護士登録。2001 年より西村総合法律事務所に勤務。2004 年より北京の対外経済貿易大学に留学。2005 年よりフレッシュフィールズ法律事務所(上海)に勤務。2010 年に現事務所復帰。2012-2014 年 東京理科大学大学院客員教授(中国知財戦略担当)。2014 年より現職。

専門は中国内外の M&A、契約交渉、知的財産権、訴訟・紛争、独占禁止法等。ネイティブレベルの中国語で、多国籍クロスボーダー型案件を多数手掛ける。

主要著作に「中国での M&A をいかに成功させるか」(M&A Review 2011 年 1 月)、「模倣対策マニュアル(中国編)」(JETRO 2012 年 3 月)、「中国現地法人の再編・撤退に関する最新実務」(「ジュリスト」(有斐閣)2016 年 6 月号 (No. 1494)) 等多数。

当事務所の中国プラクティスは、日本と中華人民共和国間の国際取引および中国内の法務案件にとどまらず、香港・台湾・シンガポール等の中華圏やその他の国・地域に跨るクロスボーダーの国際取引を幅広く取り扱っております。例えば、対日・対中投資、企業買収、契約交渉、知的財産権、コンプライアンス、独占禁止法、ファイナンス、労働、訴訟・紛争等の取引について、豊富な実務経験のある日本および中国の弁護士が中心となってリーガルサービスの提供を行っています。本ニュースレターは、クライアントの皆様のニーズに即応すべく最新の法務関連情報を発信することを目的として発行しております。

#### 東京事務所 中国プラクティスチーム

〒100-8124 東京都千代田区大手町 1-1-2  
大手門タワー  
Tel: 03-6250-7234 Fax: 03-6250-7200  
E-mail: [eapg@jurists.co.jp](mailto:eapg@jurists.co.jp)  
URL: <https://www.jurists.co.jp>

#### 北京事務所

〒100025 北京市朝陽区建国路 79 号  
華貿中心 2 号写字楼 4 層 08 号  
Tel: +86-10-8588-8600 Fax: +86-10-8588-8610  
E-mail: [info\\_beijing@jurists.jp](mailto:info_beijing@jurists.jp)

#### 上海事務所

〒200040 上海市静安区南京西路 1601 号  
越洋広場 38 階  
Tel: +86-21-6171-3748 Fax: +86-21-6171-3749  
E-mail: [info\\_shanghai@jurists.jp](mailto:info_shanghai@jurists.jp)