

事例研究～中国ビジネス法務

北京市大地律師事務所 / 日本部
パートナー弁護士 法学博士 熊琳

第247回 中国消費者權益保護法実施条例の公布

中国国務院は2024年3月19日、「中華人民共和國消費者權益保護法実施条例」（以下「実施条例」と略、「消費者權益保護法」は「本法」と略）を公布し、7月1日から施行する。2009年と2013年に2度の本法改正があったものの、1993年の公布・施行から実に30年を超えた実施条例は公布されたことがなく、今回の公布は極めて異例とも言える。中国政府が消費者保護を強化し続けている背景もあり、当該実施条例の公布は日系企業にとって注目に値するため、今回はその関連事例と留意点を解説する。

◇日系企業が経営上直面する消費者クレームの典型事例

中国現地A社は、自社が生産・輸入する製品を中国国内で販売しており、中国法の要求に沿うよう、製品包装に中国語の製品ラベルを貼る方式を採用している。ある日、現地市場監督管理局から突然連絡を受け、A社販売製品の中国語ラベルの原料表記が外国語ラベル原文の意味と一致していないと消費者クレームがあったことで、A社は説明を求められた。

調査の結果、確かに中国語ラベルの用語は厳密には正確ではないとはいえ、完全に間違っていないことが確認された。そこで担当弁護士は、科学用語の翻訳は通常少なからず曖昧性を伴うことに加え、既存の中国語用語は輸入通関時に税関及び商品検査部門が認可済みであることを根拠に対応するよう提案した。最終的に現地市場監督管理局はA社の説明を受け入れたが、A社もこうした曖昧性に関わる問題にはリスクがつきものであることを認識し、これを機に徹底した社内調査と改善を進めることができた。

◇実施条例の重点ポイントと留意点

当該実施条例は、2度目の改正以降10年間の施行期間中、本法で明確な規定がない事項、新消費分野関連問題、及び近年クレーム紛争が目立つ問題などを全体的に規定しており、重点ポイントは以下の通りである。

1. 本法で規定された消費者の人身・財産の安全保障、欠陥製品の処理、虚偽宣伝の禁止、正規表示、標準条項の使用、品質保証責任の履行、消費者個人情報保護など経営者義務に対する詳細を規定した。
2. 高齢及び未成年消費者に対する事業者の權益保護義務規定が加えられる。
3. ネット消費関連の以下の規定を完備。
 - (1) 事業者は技術的手段を利用し消費者に商品購入やサービスを強制してはならない。
 - (2) 事業者は同じ商品やサービスに対し、消費者が気づかない方法で同等の取引条件で異なる価格を設定してはならない。
 - (3) 事業者が契約期間や契約料金などに自動更新サービスを提供する場合、簡潔明瞭な表示方法で提示しなければならない。
 - (4) ライブコマース配信事業者は健全な消費者權益保護制度を確立しなければならない。

4. プリペイド式消費を行う事業者の義務を強化。

(1) 事業者は消費者との合意に従い商品・サービスを提供しなければならない。商品・サービスの質を低下させて、恣意的に値上げしてはならない。

(2) 約定通り商品・サービスを提供していない場合、消費者の要求に従って約定を履行するか、前払い金を返却しなければならない。

(3) 経営者に重大な経営リスクが発生した場合、前払い金の徴収を停止しなければならない。休業やサービス場所の移転を決定する際、事前に消費者に知らせ、義務を履行し続けるか、未消費前払い金残高を返却しなければならない。

5. 消費者クレームへの賠償を規範化。

(1) クレーム・通報は法律規定を遵守しなければならない。クレーム・通報により不当な利益を求めたり、事業者の正当な権益を侵害したり、市場経済秩序を乱したりしてはならない。

(2) 商品・サービス上のラベル、マーク、取扱説明書、販促物などの瑕疵がその品質に影響を与えておらず、また消費者に誤解を与えない場合、懲罰的損害賠償規定は適用されない。

(3) 異物混入、すり替え、偽装、生産日の改ざん、事実捏造などの方法で不正に賠償金を得て、事業者を恐喝した者は法的責任を問われる。

6. 消費者権益保護の一層の強化及び監督検査と法執行を強化するよう各級政府に明確に要求。

7. 消費者協会の職責履行要求を明確にし、消費紛争解決関連規定を細分化。

◇日系企業へのアドバイス

消費者利益を侵害する悪質業者は依然多数存在しており、今後も中国政府は消費者保護を強化し、今回の「実施条例」をはじめとし、立法、執行、司法各方面で引き続き関連問題への対応に力を入れるでしょう。こうした流れはビジネス環境の改善や健全化に役立つと同時に、企業側には消費者保護や製品品質面のコンプライアンス義務の確認強化も求められる。

《上海・華東》

上海・緑地エネルギーが河北港口集団と提携＝石炭の物流強化

中国で石炭などの販売を手掛ける緑地エネルギー集団（上海市）は20日、石炭の物流・貯蔵能力の強化を目的に河北省の港湾会社、河北港口集団と戦略提携する契約を交わした。新浪財経が21日伝えた。

緑地エネルギーは、上海市に電力を供給する火力発電用石炭の調達・輸送で重要な役割を担っている。また、河北港口集団は中国を代表する石炭積出港の秦皇島港や唐山港などを運営。国内外の各地と海運や鉄道輸送などの物流ルートを持つ。

緑地エネルギーは河北港口集団と提携することで、内モンゴル自治区などで産出した石炭の貯蔵や上海向け輸送能力を強化する。（時事）