

# インド愛知デスク ニュース

## ◆◇インド法務事情◇◆

### ～インドの新しい消費者保護法の

### ポイントとその影響：総論編～

2020年11月

#### はじめに

インドでは、消費者保護に関する法律として、1986年消費者保護法（以下「旧法」といいます。）が存在していました。旧法に基づき、消費者は、消費財・サービスに関する苦情の申立てを容易に行うことができていました。そのため、例えば家電などの消費財の欠陥に基づく少額の損害賠償訴訟などが各地で数多く提起されるようなケースが起きていました。この種の訴訟に対応するインドの法律事務所は、多数の少額訴訟に効率よく対応することが求められています。

旧法は消費者の権利保護のために広く活用されてきましたが、時代の変化に応じた修正が必要となっていました。長年の改正に向けた議論の末、2019年8月に新しい「2019年消費者保護法」（以下「新法」といいます。）が成立し、2020年7月20日と24日に分けて施行されました。

本稿では、新法のポイントと事業者に対する影響についてご紹介します。なお、新法はインドで初めて「製造物責任」について定めた点でも重要ですが、この製造物責任に関しては、別の機会に詳しくご案内する予定です。また、2020年7月23日に、新法の下での電子商取引に関する規則である「2020年消費者保護（電子商取引）」規則が発表され、即日発効していますが、本稿ではその詳細は触れていません。

#### 第1. 新法のポイント

##### 1. 新しい概念・用語の導入

新法では、時代の変化を反映して、以下のような新しい用語や概念が導入されています。

- 「消費者」には、対価を払って商品やサービスを購入した者を広く含みますが、商業目的で購入した者は含まれません。なお、電子商取引等の方法で購入した者も含まれます。
- 「電子商取引」（e-commerce）や「電子サービス提供者」（electronic service provider）といった定義が新たに設けられました。
- サービスの定義の中に、「電気通信」（telecom）が含まれました。（ただ、インド電気通信規制庁法（Telecom Regulatory Authority of India Act）の中で定義された、インターネット、携帯及びデータサービスを含む「telecommunication service」という用語は用いられていませんので、この用語と「telecom」との差異は気になるところです。）

- 「製造物責任」 (product liability) という用語を初めて定義し、そのための章を設けて詳しく規定しました。なお、旧法でも商品の欠陥に関する苦情はカバーしていましたが、製造物責任という用語で正面から取り扱ってはいませんでした。新法は、インドの法律として初めて、製造物責任について明確に規定したという点が、重要なポイントの1つといえます。

## 2. 消費者紛争救済委員会 (CDRC : Consumer Disputes Redressal Commission) の設置

### (1) 救済委員会の構成

新法は、消費者から申し立てられた各種苦情を解決する機関として、消費者紛争救済委員会 (CDRC) を、国と州と地方行政区 (District) の各レベルで設置することを要請しています。

各レベルの救済委員会の管轄権は金額によって区別されていますが、この金額基準は旧法から変更されています。旧法・新法それぞれの基準は以下の通りです。この金額は、国家委員会の通達によると、請求額ではなく既に支払われた対価の額で判断するものとされています。

消費者紛争救済委員会	旧法	新法
国家委員会	1000 万ルピー超	1 億ルピー超
州委員会	200 万超 1000 万ルピー迄	1000 万超 1 億ルピー迄
地方委員会	200 万ルピー迄	1000 万ルピー迄

また、地方委員会の地域管轄に関しても大きな変更が加えられました。苦情の相手方の所在地や訴訟原因の発生地に加えて、新法では申し立てる消費者側の居所や就労場所にも管轄が発生します。これにより、消費者側にとってはより容易に申し立てができるようになった反面、訴えられる側の負担が大きくなったといえます。

なお、州委員会と国家委員会には、不公正な契約条項を無効化する権限が与えられました。これは、旧法には存在しなかった権限となります。

### (2) 救済委員会に申し立てられる苦情の内容

新法における「苦情」 (complaint) とは、消費者が法定の救済方法を求めて、以下のような事項を救済委員会に対して申し立てることとされています。

- ① 商品取扱業者 (trader) ・ サービス提供者 (service provider) が、不公正な契約 (unfair contract) 、不公正な取引 (unfair trade practice) 、又は制限的な取引 (restricted trade practice) を行っていること。  
(なお、商品取扱業者 (trader) の定義には、販売業者 (a person who sells or distributes goods for sale) 、製造業者 (manufacturer) 、梱包業者 (packer) が含まれています。)
- ② 商品に欠陥 (defect) があること。
- ③ サービスに欠陥 (deficiency) があること。
- ④ 商品取扱業者・サービス提供者が法定価格・表示価格・合意価格を超える過剰請求を行っていること。

- ⑤ 法定の安全基準に反し又は商品取扱業者が危険と認識しており、公衆の生命・安全に対して有害である商品が提供されていること。
- ⑥ サービス提供業者が危険と認識しており、公衆の生命・安全に対して有害又は有害な可能性のあるサービスが提供されていること。
- ⑦ 製品製造者 (product manufacturer)、製品販売者 (product seller) 又は製品サービス提供者 (product service provider) に対する製造物責任の追及。

このうち、①の不正な契約と、⑦が、新法によって新たに追加されました。

### (3) 救済措置

救済委員会が命じることのできる救済方法は、以下の通りです。

- ① 所定の研究所が指摘した欠陥を商品から除去すること
- ② 欠陥のない類似商品への交換
- ③ 申立人の支払った代金等と利息の返還
- ④ 申立人の被った損失・被害に対する損害賠償（※懲罰的損害賠償を負わせることも可能とされています。）
- ⑤ 製造物責任に基づく損害賠償
- ⑥ 商品・サービスの欠陥の除去
- ⑦ 不公正取引・制限的取引の停止
- ⑧ 有害・危険な商品の販売禁止
- ⑨ 有害商品の販売取消
- ⑩ 有害商品の製造停止・有害サービスの提供停止
- ⑪ 不特定多数の消費者に対する損失・被害の場合に救済委員会が認定した総額（ただし、欠陥のある商品・サービスの価格の 25%以上とする）の支払い（※共通の利害を有する消費者集団によるクラスアクション型の申立ても可能とされています。）
- ⑫ 誤認広告の影響を中和するための訂正広告の発行
- ⑬ 適切な経費の支払い
- ⑭ 誤認広告の停止

### (4) 時効

救済委員会に対する苦情の申立てに関する時効は、請求原因事実の発生から 2 年とされています。この点は、旧法から特に変更はありません。

### (5) 不服申立て

まず、地方委員会の判断について、事実認定と法律問題ともに、州委員会に対して不服申立てを行うことができます。

次に、一審が州委員会の場合、その判断について、国家委員会に対して不服申立てを行うことができます。

す。なお、一審が地方委員会だった場合、州委員会の判断に対して、さらに国家委員会に対する不服申立てを行うことはできません。

そして、一審が国家委員会の場合、その判断に対して、最高裁に不服申立てを行うことができます。なお、一審が地方委員会又は州委員会だった場合、最高裁に対する不服申立てを行うことはできません。

このように、救済委員会の判断に対する上級審への不服申し立ては、1回しか認められていません。

### 3. 中央消費者保護庁（CCPA：Central Consumer Protection Authority）の設置

公益や消費者の利益を害するような、消費者の権利侵害、不公正な取引方法や、虚偽や誤認広告に関する事項を規制し、消費者の権利を保護、推進及び実行するための当局として、中央消費者保護庁（CCPA）を新たに設置することを決めました。これまで、この分野を管轄する当局は存在していませんでした。同庁は、捜査権限や、危険な商品のリコールや、虚偽・誤認広告の停止・訂正などを命じる権限も与えられています。

### 4. 調停（mediation）手続の導入

代替的な紛争解決手続として、新たに調停制度が導入されました。各レベルの救済委員会の下に調停のための組織が設置され、合意による迅速な紛争解決が目指されます。

救済委員会は、歩み寄りの可能性があると判断した場合、当事者の合意をもって案件を調停に移送することを決定できます。

調停員は、調停合意が成立した場合にはこれを合意書に落とし込んだ上で、報告書を作成し、救済委員会に報告します。救済委員会はこれを受けて、7日以内に必要な命令（order）を発します。

他方、調停が不成立の場合も、調停員は報告書を作成して救済委員会に報告します。この場合は、救済委員会の通常の手続に戻ります。

## 第2. 新法の影響

以上で紹介したとおり、新法は、旧法よりも消費者保護を強化したものとなっています。

まず、救済委員会による紛争解決が、消費者にとってより使いやすい手続となりました。例えば、消費者の居所や就労場所にも管轄が認められたことは前述のとおりですが、この他に、苦情の申立てを書面だけでなく電子的に行うことも可能になりました。これらの改正により、旧法よりも容易に救済委員会に申し立てることができるようになりました。そのため、これまでよりも申立てが増える可能性があります。

さらに、中央消費者保護庁が設立されたことで、消費者は、中央消費者保護庁にも苦情を述べて、その権限の発動を求めることができるようになりました。

このように、新法は、事業に対する影響がそれなりに大きいと考えられることから、インドにおいて採用している各社のビジネスモデルを踏まえて、改めて、インドの消費者保護法がどのような形で適用されるのかを分析することが必要と考えられます。

(注：本稿は、インド現地法律事務所 KNM & Partners の協力を得て作成しております。)

◆◇ 発行情報 ◇◇

インド愛知デスク 最新情報

■発行元

2020 年度インド愛知デスク運營業務受託者： 松田綜合法律事務所（担当：弁護士 久保達弘）

〒100-0004 東京都千代田区大手町二丁目6 番1 号 朝日生命大手町ビル7階

TEL: 03-3272-0101（代表） FAX: 03-3272-0102

URL: [www.jmatsuda-law.com](http://www.jmatsuda-law.com)

■配信停止またはご送付先アドレスの変更・お名前の変更は下記アドレスにご連絡下さい。

[aichidesk@jmatsuda-law.com](mailto:aichidesk@jmatsuda-law.com)