

危機管理・コンプライアンス  
Crisis Management/Compliance

## Newsletter

〈2019年4月号〉

シンガポールのEコマースを中心とした  
消費者保護法制

小野 洋一郎

Yoichiro Ono

PROFILEはこちら 

## 1 はじめに

流通網の整備やIT技術の発達により、Eコマースは日常生活に深く溶け込み、国内のみならず世界中のどこにいても日本において販売されている製品を購入できるようになりました。日本製品は品質が良いことから特に人気が高く、昨今のインバウンド需要も相まって、日本企業のホームページから直接商品を購入し国境を越えて手に入れる、すなわち越境ECを利用する海外の消費者も増加の一途を辿っています。

日本企業の多くは日本でホームページを開設しており、海外の消費者も日本のホームページに直接アクセスして商品を購入することが多いですが、上記のような越境ECや日本製品に対する人気の盛り上がりもあり、中国やASEAN諸国に商品の知名度を向上させる等の目的で店舗展開を行ったり、現地でホームページを立ち上げて直接販売に乗り出したりする動きもみられます。

この点、越境ECの場合は基本的には個人輸入の形式をとるため、販売する日本企業の側で海外の消費者の所在地における適用法令を気にすることは少ないと思いますが、現地での直接販売を行う場合などは現地法における消費者保護法制は無視できません。

そこで、本稿では、ASEANの中心でもあるシンガポールのEコマースを中心とした消費者保護法制について少しご説明したいと思います。

## 2 シンガポールの消費者保護法制

## (1) Singapore Broadcasting Authority Act

Singapore Broadcasting Authority Actにおいては、インターネット・サービス・プロバイダー及びインターネット・コンテンツ・プロバイダーはライセンスを受けることが求められています。Eコマースとの関係では、Eコマースのプラットフォームプロバイダーのみならず、シンガポールでホームページを開設している通常のB to C企業も当該ライセンスを取得する必要があります。

この点、Singapore Broadcasting Authority Actは、一定の業種に対しては「Class License」という形で通知・申請により自動的にライセンスを与えることになっており、Eコマース等を行うためにホームページを開設している企業はかかるClass Licenseを付与されます。ただし、かかる企業のホームページも同法の適用を受けるということには変わりはなく、公共の福祉・公共の利益・公共の秩序・安全等を脅かす内容をウェブサイトに掲載することは禁止されています。なお、シンガポールのドメインではないウェブサイトに対してはSingapore Broadcasting Authority Actの規制は及ばないとされています。

## (2) Consumer Protection (Fair Trading) Act

Consumer Protection Actは、Eコマースに限らず、いわゆる消

消費者取引全般を対象にした法律であり、一定の取引について種々の消費者保護を目的とした規定をおいています。

## ア Unfair Practice

### (ア) Unfair Practiceを行った場合の効果等

Consumer Protection Actの対象となる取引がUnfair Practiceに該当する場合、かかる取引契約は無効となり、商品代金の返金義務を負うと共に消費者に損害が発生している場合はその賠償義務を負います。

Unfair Practiceとは以下の行為に該当するものをいいます。

1. 何かしらを告知又は告知しないことにより消費者が騙される又は誤解する可能性がある行為

---

2. 不当な要求行為

---

3. 消費者が自身の利益を守ることができない立場にいることを販売者が知って、又は合理的に知るべきであった場合にそれを利用する行為

---

4. 消費者が取引の性格・性質・説明言語・効果を理解することができない立場にいることを販売者が知って、又は合理的に知るべきであった場合にそれを利用する行為

---

5. Consumer Protection Actの別紙2に記載されている行為

### (イ) 対象となる取引

Consumer Protection Actの対象となる取引は、同法が消費者保護を目的としているため、取引金額が30,000SGD(約25万円)以下の取引に限られ、不動産取引や企業間の商取引は対象外となっています。

なお、Unfair Practiceに該当することを理由として消費者が無効請求を行う場合には2年以内に行う必要があります。

## イ クーリング・オフ制度

シンガポールにおいても、Consumer Protection Act下でクーリング・オフ制度は存在しています。具体的には契約日から5日(土・日・祝日を除きます。)以内であれば消費者は取引契約のキャンセルをすることができます。かかるキャンセルは書面による必要がありますが、キャンセルを受けた販売者は60日以内にかかる消費者に対して返金をする必要があります。

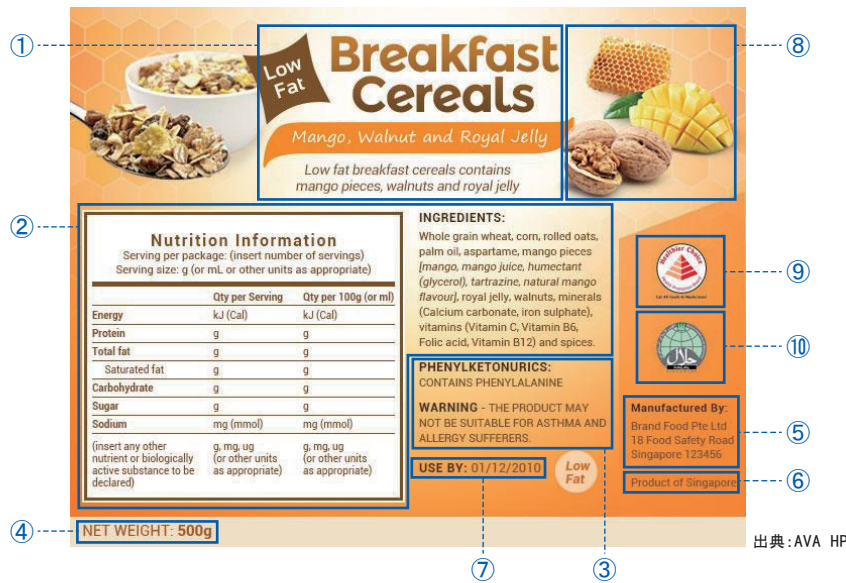
## ウ 紛争解決方法

販売者の行為がUnfair Practiceに該当するかどうかなど、Consumer Protection Act違反の行為についてはSmall Claims Tribunal(少額裁判所)において解決されることになります。

かかる訴訟手続においては明示的に保証をした場合、Parol Evidenceルールが排除されます。Parol Evidenceルールとは、当事者が契約書を作成してこれに合意した場合には当該契約書の規定内容と矛盾する内容の口頭でのやり取りがあった場合にも原則として口頭でのやり取りについては証拠としては考慮しないというものです。しかし、明示的な保証についてConsumer Protection Act違反を理由として訴訟になった場合にはParol Evidenceルールは排除されるため、消費者と販売者の店員とのやり取りなどは仮に取引契約の規定と矛盾していたとしても口頭のやり取りをもって規定の解釈を制限又は適用を排除する証拠として考慮されることになり、契約書のひな型や規約さえ整備していれば良いというわけではありませので注意が必要です。

## (3) Sale of Food Act

シンガポールにおいて食品を販売する場合にはSale of Food Actの適用を受け、Agri-Food & Veterinary Authority(食糧管理動物保護局。AVA。)の監督を受けます。同法は食品の安全性等について種々の規制をしていますが、ここでは食品のパッケージに記載する必要がある内容について少し解説します。



出典:AVA HP

上記の図は、AVAのホームページに記載があるシリアルのパッケージです。こちらに沿って具体的に求められている記載について述べます。

#### ①製品名

まず、製品名については当該商品の性質を適切に表す一般的な名称を示すことが求められています。ここでは、「Cereals」(シリアル)であることが明記されています。

#### ②成分表示

食品の成分表示については、2種類以上の成分(水分は除く。)が含まれている場合は記載が必要となっています。

#### ③アレルギー／過敏症

アレルギーや過敏症の対象となる成分が含まれている場合にはこれを記載する必要があります。

#### ④総重量

#### ⑤製造者・販売者・輸入者

製造者がシンガポール国内である場合には製造者の情報を記載します。日本製品をシンガポール国内で販売するケースのように、輸入製品の場合には販売者及び輸入者の記載が必要になります。これらの会社の情報は社名と住所の記載が必須であり、電話番号のみの記載などは認められません。

#### ⑥原産国

当該製品がシンガポール国内で製造されている場合には記載は

任意ですが、輸入製品の場合には記載が必要になります。

上記①から⑥の点については、英語で1.5ミリ以上の大きさのフォントで記載する必要があります。

#### ⑦消費期限

消費期限については3ミリ以上の大きさのフォントで記載する必要があります。

これらの点については、基本的には日本製品を輸入・販売する場合には既に記載がなされていることが多いとは思いますが、英語等で記載をし直す必要がある点は留意が必要です。

#### ⑧図・絵

図や絵の内容については特に制限はありませんが、例えば、レシピなどを記載する場合には、英語で1.5ミリ以上の大きさのフォントで記載する必要があります。

#### ⑨Healthier Choice Symbol

⑨の図は当該商品が一定の基準をクリアした健康的な食品であることを示すロゴであり、かかるロゴを貼付する場合にはSingapore Health Promotion Board (HPB)の認証が必要となります。

#### ⑩ハラール認証

⑩の図はいわゆるハラール認証を受けている製品であることを示すロゴになり、かかるロゴを貼付する場合にはthe Islamic Centre of Singapore (Majlis Ugama Islam Singapore, MUIS)の認証が必要となります。

#### (4) Second Hand Dealers Act

日本の古物営業法に該当する法律としてシンガポールではSecond Hand Dealers Actという法律があります。ウェブサイトにて中古品の売買を行う場合には同法の規律を意識する必要があります。Second Hand Dealers Actの目的は古物営業法と同様に主として盗品等の流通防止などにあるため、Deputy Commissioner of Police (警察庁)が所管しており、一定の製品の中古品を取り扱う際にはライセンスが必要となっています。具体的には、コンピュータ、タブレット端末、携帯電話、カメラ、時計、宝石、貴金属、金属製品等が対象になります。

これらの中古品の売買を行う場合には、買取日及び販売日、中古品の売主及び買主の氏名・住所の記録を5年間保管する必要があります。

#### (5) Personal Data Protection Act

Eコマースを行う場合、必然的に消費者の個人情報を収集することになりますが、かかる個人情報についても日本と同様に個人情報保護法であるPersonal Data Protection Act(PDPA)が規制を及ぼしています。同法を所管するPersonal Data Protection Commissionは、昨今活発な取り締まりを行っており、海外企業の配車サービス会社からの個人情報流出に対する調査を行ったことでニュースにもなりました。

#### ア 適用対象

PDPAによって保護される「個人情報」とは、その情報又は当該情報とアクセスが容易な情報を総合してから個人が特定されるものを指し、かかる情報自体が真実かどうかは問われません。ここでいう個人とは自然人を指し、法人は含まれていません。なお、会社用の電話番号、メールアドレス、肩書きなど、ビジネス上の連絡先に関する情報等は除外されていますが、Eコマースで取得するであろう個人の連絡先・住所は個人情報に含まれます。

また、PDPAは、シンガポール法人か否か、シンガポールの居住者か否かも特に区別せずに適用されることになります。そのため、例えば、日本企業がシンガポールに拠点を全く有さず越境EC等のみに基づいてシンガポールの消費者に商品を販売し、その情報を収集し

た場合にも理論上はPDPAの適用はありますが、同法に違反した場合の処罰や同法に基づく監督の実効性については疑義があるといわれています。

#### イ 規制内容

個人情報の取得等の同意を得る際には、事業者は一定の情報を開示しなくてはなりません。具体的には、①個人情報の取得等の目的、及び②当該個人から要求された場合は、個人情報の取得等に関する個人からの問い合わせに回答する窓口となるべき者の連絡先などです。また、シンガポールにおいて個人情報を取得する場合、情報を提供する個人から同意を得た目的の範囲内でのみ利用することができます。そのため、Eコマースでの取引の際に取得した情報を新商品の開発などに利用することが予定されている場合にはその旨を明示しないとけません。また、同意は個人情報の取得等の目的ごとに必要となるので、利用の目的が変わった場合には再度同意を取得する必要があります。この点、PDPAは特定のフォーマットを利用するよう求めてはならず、電子的な方法(例えばチェックボックス方式)で同意を取得することも可能です。

PDPA上、一定の例外を除き、個人は事業者に対し、①当該事業者が保有・管理している自己の個人情報、又は②上記情報の利用・開示に関する情報(ただし、請求時から1年以内のもの)の開示を求めることができます。ただし、PDPAは個人情報へのアクセス要求を無制限に認めることはなく、各事業者に所定の開示・訂正フォームを設けることを認め、一定の場合には当該要求を拒絶できるとされています。具体的には、①評価目的で個人情報をデータとして保有している場合、②個人情報が研究・教育等の目的で利用されている場合、③アクセス要求が事業者のシステムの性質上当該事業者の事業に不合理な障害等をもたらす場合、④個人情報へのアクセスの負荷・費用が当該個人の利益に比して事業者にとって不合理である場合、⑤当該情報が存在していない場合、又は発見できなかった場合、⑥当該情報が瑣末である場合、⑦アクセス要求が濫用的な場合などです。

#### ウ 個人情報を国外に移転させる場合

日系企業のシンガポール子会社がシンガポールの消費者の情報

を収集し、かかる情報を日本の本社に集約して新商品開発や消費者の嗜好などの分析に利用する場合、個人情報の(シンガポールから)国外移転の問題が生じることになります。この点、シンガポールでは、PDPAと同レベルの個人情報保護法制が敷かれている国へ

の移転など、情報移転契約の締結、情報を提供している個人の同意、移転の必要性等を含めて十分な保護を行ったうえで個人情報の国外移転を行うことが求められています。

## お知らせ

今月号を持ちまして危機管理・コンプライアンスニュースレターの配信は一旦終了とさせて頂くことになりました。

本ニュースレターをご愛読頂き、有難うございました。

皆さまの企業法務に少しでもお役にたてば、大変幸甚でございます。

大江橋法律事務所は、引き続き危機管理・コンプライアンスのプラクティスを強化し、ニュースレター以外に、セミナー等でも関連情報を配信してまいります。

危機管理・コンプライアンス関連の法律相談に関しましては、弊所お問い合わせフォーム、もしくは弁護士宛に直接ご連絡ください。

どうぞ宜しくお願い申し上げます。