

第10章 ケニア共和国

1. 政府機構内における消費者当局の位置づけ及びその概要

(1) 消費者当局

消費者行政の中心となっている省庁は、CAK (Competition Authority of Kenya: ケニア競争庁) である。CAK はミッションとして「持続可能な成長と発展のために効率的な市場を確保するため、市場構造と行為を規制することにより、ケニア経済における競争と消費者の福祉を強化する」ことを掲げる。具体的には、消費者保護事案 (Consumer Protection) のみならず、企業合併申請事案 (Merger Application)、購買者側の権力濫用事案 (Abuse of Buyer Power)、制限的取引慣行の規制と適用除外事案 (Control of Restrictive Trade Practices and Exemptions) に対処している。

•

(2) 消費者当局の位置づけ

CAK は、2010 年に制定された競争法 (Competition Act) 第 7 条に基づいて設置された。CAK は、4 名の委員と、5 名の非常任委員からなる⁶⁰⁵。非常任委員は CAK から独立しており、監査において利益相反となるような取引関係にない人物が選任されている。CAK は競争法第 31 条で調査権限が与えられており、さらに必要とされる場合には立入検査を実施する権限を有する⁶⁰⁶。

競争法 第 31 条 当局による調査

1 項 当局は、自らの発意により、又は個人や政府機関、もしくは省庁から情報・苦情を受領した場合、以下の違反を構成する可能性がある行為について調査を実施することができる。

- (a) 制限的取引慣行に関する禁止事項
- (b) 独占的濫用に関する禁止事項

競争法 第 32 条 立入検査

1 項 当局が本編に基づく調査のために必要であるとみなす場合、当局から書面で権限を付与された者又は担当者は、貿易業者、製造業者、生産者、委託業者、清算・フォワーディング業者、運送業者、その他関連する情報及び文書を所持していると思われる者の占有又は管理下にある施設に立ち入り、当該施設及びそこにある商品、文書及び記録を検査することができる。

⁶⁰⁵ Competition Authority of Kenya. Annual Report and Financial Statements, Financial Year 21/2022. pp.34-35. (https://www.cak.go.ke/sites/default/files/FY_2021-2022_CAK_Annual_Report.pdf)

(URL 最終確認日は 2024 年 3 月 29 日。以下ケニアの章について全て同じ。)

⁶⁰⁶ https://www.cak.go.ke/sites/default/files/Competition_Act_No._2012_of_2010.pdf

このような強い調査権限を背景とし、CAK は 2022/23 年度、消費者保護事案について 521 件の調査を実施し、317 件を結審、制限的取引慣行について 58 件調査し、64 件を結審、企業合併申請事案について 111 件調査し、97 件を結審、購買者側の権力濫用事案について 114 件調査し、68 件を結審させた実績を持つ⁶⁰⁷。

さらに CAK はホームページで『消費者保護ガイドライン』を掲載し、サプライヤーや事業者に競争法を遵守させるための基準や、消費者に対してどのような商取引が禁止されているかを具体的に示している⁶⁰⁸。

(3) 関連省庁・機関並びにその概要

(ア) 消費者政策を実施する他の関連省庁・機関

CAK は、ホームページにおいて、消費者保護において下記の政府機関と協力関係にあるとしている⁶⁰⁹。

(ア) KEBS (Kenya Bureau of Standards: ケニア規格局)

1974 年にケニア規格法 (Standards Act) に基づいて設立された機関である。産業・商業における標準化を促進することが目的である。そのために、申請された商品に対して、標準化マーク及び識別マークを認定することが主要な役割となっている⁶¹⁰。KEBS が認証するマークは以下の 3 点がある⁶¹¹。

⁶⁰⁷ Competition Authority of Kenya. Annual Report and Financial Statements, Financial Year 22/2023. p.6. (https://www.cak.go.ke/sites/default/files/annual-reports/CAK-FY-2022-2023-Annual-Report-and-Financial-Statements_compressed.pdf)

⁶⁰⁸ Competition Authority of Kenya. Consumer Protection Guidelines. p.2. (<https://www.cak.go.ke/sites/default/files/guidelines/consumer-protection/Consumer%20Protection%20Guidelines.pdf>)

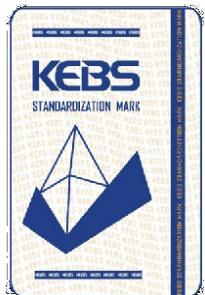
⁶⁰⁹ <https://www.cak.go.ke/what-we-do/consumer-protection/overview>

⁶¹⁰ 認定を行う主体は、KEBS の下部組織のケニア企画局認証機関 (Kenya Bureau of Standards Certification Body) である。

⁶¹¹ KEBS FAQ 2023/2024. pp.14-18. (<https://www.kebs.org/wp-content/uploads/2024/02/FAQs-Landscape.pdf>)

① 標準化マーク (Standardization Mark: S-Mark)

図表 46 標準化マーク



規格化法に基づき KEBS が発行する製品認証マークで、ケニア国内で製造され、関連する標準規格、又は承認された仕様に適合していることを証明する。有効期間は 2 年間で、更新することができる。認証に必要な手数料は、以下のとおり企業の規模により異なる。大企業は企業に対して 4 万シリング（ケニアの通貨単位）、製品ごとに 1 万 5 千シリング、中規模企業は 3 製品で 2 万シリングで 1 製品追加につき 1 万シリング、小規模又はノンフォーマル企業は 3 製品で 1 万シリングで 1 製品追加につき 1 万シリングが必要となる。必要書類が提出されてから 8 週間以内にこの認証マークを取得することができると明記されている。

ケニアの大型スーパーで販売されるほぼすべての工業製品・食品にこのマークが添付されている。

② 食品機能強化マーク (Food Fortification Mark)

図表 47 食品機能強化マーク



小麦粉、トウモロコシ粉⁶¹²（亜鉛、鉄、ビタミン A）、食用油（ビタミン A）の強化マークを申請する義務制度である。ケニア保健省（Ministry of Health）に代わって KEBS が管理している。強化

⁶¹² ケニアの主食は、トウモロコシを粉状に挽き、それを水と混ぜ、熱しながら練るウガリと呼ばれる固練り粥である。多くの農家はトウモロコシを自給自足するが、都市部ではトウモロコシ粉が製品として多く販売されている。

マークを申請するメーカーは、KEBS の手続に従って標準化マーク又はダイヤモンドマークを取得しないなければならない。食品強化マーク取得のための手数料は、1 製品につき 2 万シリングである。

③ ダイヤモンドマーク (Diamond Mark: D-Mark)

図表 48 ダイヤモンドマーク



ケニア国内で製造された製品と輸入された製品の両方を対象とする、他の製品から優越していることを示す自主的なマークである。ケニア政府に代わって KEBS が発行し、有効期限は 4 年である。申請から認証まで 9 か月程度が必要とされる。申請費用は、ケニア国内企業であるか、外国企業であるかで異なる。国内企業は 1 製品につき 22 万シリングで 4 年間有効、外国企業は 1 製品につき 4,000 米ドルで 1 年間又は、1 万 6 千米ドルで 4 年間有効となる。

KEBS は他にも、市場監視部局（Market Surveillance）を持ち、国内で製造され輸入される製品の品質とコンプライアンスを監視・評価する。さらに、市場監視部局は、認証された製品が規格法で義務付けられている適正な措置が取られているかについて、責任を担っている。

(イ) ケニア通信局(Communications Authority of Kenya: CA)

1998 年に制定されたケニア情報通信法 (Kenya Information and Communications Act) によって 1999 年に設立され、放送、サイバーセキュリティ、マルチメディア、電気通信、電子商取引、郵便、宅配便などの情報通信分野の発展を促進する責任を担う。

消費者保護に関しては、IC サービスと機器の提供に関連して消費者の利益を保護する責任を負う⁶¹³。ケニア通信局は、特に、通信サービスプロバイダーが通信サービスにアクセス及び使用できるようすることを求める。

(ウ) 偽造防止局(Anti-counterfeit Authority: ACA)

2008 年偽造防止法に基づいて機関として設立され、偽造品、貿易及びその他の偽造品の取引に関する事項について国民を啓発及び情報提供し、訓練プログラムを考案及び推進することをミッションとする。投資貿易産業省(Ministry of Investment, Trade and Industry)の管轄下にあり、2010 年に発足した⁶¹⁴。

⁶¹³ <https://www.ca.go.ke/index.php/our-role-your-protection>

⁶¹⁴ <https://www.aca.go.ke/about-us-aca/background>

(エ) ケニア消費者保護諮問委員会(Kenya Consumer Protection Advisory Committee: KECOPAC)

消費者保護法第 89 条に基づいて設立された政府諮問委員会であり、消費者保護と教育に関する事項などについて助言を行う。

(オ) 度量衡局(Department of Weights and Measures)

貿易省 (State Department for Trade) の下部組織で、公正な取引慣行と消費者保護を確保することをミッションとする⁶¹⁵。度量衡法 (Weights and Measures Act) に基づき、計量器及び測定器の検査や、法定計量業務に使用される新型計量測定装置の型式承認を実施する。具体的には、取引業者に対して、計量に使用する機器に認証スタンプを発行することや、検査官による機器のテストを行う。

(カ) ケニア中央銀行(Central Bank of Kenya: CBK)

ケニア憲法第 231 条に基づいて設立され、ケニアでの金融政策の策定と通貨の発行が主な役割である。ケニア中央銀行は、『消費者保護に関する業務ガイドライン (CBK Prudential Guidelines 2013 Guidelines on Consumer Protection)』(CBK/PG/22)⁶¹⁶を策定し、商業銀行が顧客からの苦情を受けた場合の解決手順を示した。

(キ) 保険規制局(Insurance Regulatory Authority: IRA)

保険業界を規制、監督、発展させるために、2006 年保険法 (Insurance Act) に基づき設立された機関である⁶¹⁷。保険規制局は、保険契約に関して契約者が不利益を被った場合に苦情を申し立てることができる。

(ク) エネルギー石油規制局 (Energy and Petroleum Regulatory Authority: EPRA)

エネルギー規制委員会(Energy Regulatory Commission: ERC)の後継機関として、2019 年エネルギー法 (Energy Act) に基づいて設立される。消費者保護に関しては、政府のエネルギー部門を監視し、送電、発電、配電に関する関税政策枠組みの見直しや、電力購入契約やネットワークサービス契約などの取引契約を評価する役割を担う⁶¹⁸。

(ケ) ケニア工業資産協会(Kenya Industrial Property Institute: KIPI)

投資・貿易・産業省 (Ministry of Investments, Trade and Industry) 管轄下の機関である。2001 年工業資産法 (Industrial Property Act) の施行に伴い、2002 年に設立された。工業資産法及び商標法 (Trade Marks Act) に規定される役割は、特許、技術革新、工業意匠、商標の登録と規制を通じて

⁶¹⁵ <https://www.trade.go.ke/weights-measures>

⁶¹⁶ https://www.costofcredit.co.ke/downloads/Centra_%20Bank_of_Kenya_Consumer%20_Protection.pdf

⁶¹⁷ <https://wwwира.о.ке/>

⁶¹⁸ <https://www.epra.go.ke/services/economic-regulation/price-surveillance/>

技術の取得を促進することとされる⁶¹⁹。

(コ) 医師・歯科医委員会(Medical Practitioners & Dentists Board)

ケニアにおける医学と歯科の学習に関する統一の規範と基準を確立し、維持することを目的とする。そのために、医療機関の登録・認可を実施している。ケニア憲法 第43条では、すべての人が達成可能な最高水準の健康を得る権利を有すると規定されており、これにはリプロダクティブ・ヘルスケアを含む医療サービスを受ける権利が含まれる。それにより、診断の遅れや、医療過誤、誤診などに対する苦情を申し立てることができる⁶²⁰。

審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

CAKによると、以下の消費者団体と協働関係にある。

(ア) 消費者団体信託協会(Consumer Unit Trust Society: CUTS)⁶²¹

2000年に発足したNGO組織で、インドのCUTSインターナショナルの傘下にある。東アフリカを対象に、消費者福祉に関するアドボカシー活動やアウトリーチ活動を実施する。

(イ) ケニア消費者連盟(Consumer Federation of Kenya: COFEK)⁶²²

2010年に登録された非営利連盟。消費者保護、教育、研究、コンサルティング、訴訟、偽造品対策キャンペーン、及び企業評価に取り組んでいる。自己資本により運営される。

(ウ) ケニア消費者団体(Kenya Consumer Organization: KCO)⁶²³

全国消費者組織で、会員数は500名以上のNGO組織。2010年に消費者国際ネットワーク(Consumer International Network: CIN)に加盟している。

(エ) 消費者商業地区協会(Consumer Downtown Association: CDA)⁶²⁴

消費者保護、教育、研究、コンサルティング、偽造品対策キャンペーン、消費主義とカスタマーケアの問題に取り組む非営利組織。

(オ) ケニア医療消費者連盟(Healthcare Consumers Federation of Kenya: HCFK)⁶²⁵

2004年に設立されたケニア民間部門連合(Kenya Private Sector Alliance: KEPSA)の医療セクター委員会。医療関係者、病院、製薬メーカー、保険会社と協力し、質の高い医療への国民的アクセスを実現するための戦略的な官民パートナーシップを推進することを目的とする。

(カ) ケニア保険消費者協会(Association of Insurance Consumers of Kenya: AICK)⁶²⁶

2014年に登録された非営利協会。保険契約における利益を促進することで、保険消費者を保護す

⁶¹⁹ <https://www.kipi.go.ke/background-information>

⁶²⁰ <https://kmpdc.go.ke/for-public/>

⁶²¹ <https://cuts-nairobi.org/>

⁶²² <https://cofek.africa/>

⁶²³ <https://www.consumersinternational.org/members/members/kenya-consumers-organisation-kco/>

⁶²⁴ <https://consumerdowntownassociation.co.ke/>

⁶²⁵ <https://khf.co.ke/>

⁶²⁶ <https://www.aick.or.ke/>

ることを目的に活動する。

(キ) ケニア情報通信技術消費者協会(Information Communication Technology Consumers Association of Kenya)⁶²⁷

ICT の専門職のための協会。ICT 専門職と産業の水準を向上させることを目的として活動する。

2. 消費者関連法規の所管状況（本数、法律名、専管・共管の区分）

(1) 専管の関連法令

ケニアは 1895 年にイギリス領東アフリカ保護領となり、1905 年にイギリスによって正式に植民地として宣言された。その後、1963 年に独立するが、独立後の政策は、イギリスの法律に大きく影響を受けているとされる⁶²⁸。

ケニアでは、消費者保護を扱う法令が長らく存在せず、さまざまな法律の中に断片的に存在していた⁶²⁹。消費者保護に関する法律としては、以下のものが挙げられる。また、これらの法令には、実際に政策を実施するための委員会（Board）の設立を含んでおり、各委員会によって実施されている。

ア. 公衆衛生法（Public Health Act, 1921 年施行）⁶³⁰

健康の維持と増進を目的とする。

「第 131 条 不健全な食品の販売禁止」で、汚染された、あるいは疾病に罹患した食品の販売・輸入禁止が制定される。

イ. 薬事及び毒物法（Pharmacy and Poisons Act, 1956 年成立・1957 年施行）⁶³¹

薬学の専門職と薬物及び毒物の取引を管理するためのより良い規定を設けることを目的とする。

「第 37 条 特定の疾病に関する広告の禁止」において、医薬品や医療器具に関する広告を法律に定める目的に有効であるように発信してはならないことが定められる。

ウ. 肥料及び畜産食品法（Fertilisers and Animal Foodstuffs Act, 1962 年成立、1967 年施行）⁶³²

農業用肥料、動物用食品、及びそれらの製造に使用される動物由来物質の輸入、製造、販売を規制し、これらに付随する事項を規定する。

「第 19 条 規制」において、肥料又は畜産食品に含まれる特定物質の制限が定められる。

⁶²⁷ <https://www.ictak.or.ke/>

⁶²⁸ Malala, J. 2018. Consumer Law and Policy in Kenya, *Journal of Consumer Policy* 41 (4): 355-371.

⁶²⁹ 同上, p. 357。

⁶³⁰ <https://infotradekenya.go.ke/media/Public%20health%20act%202012.pdf>

⁶³¹ https://infotradekenya.go.ke/media/Kenya_Pharmacy_and_Poisons_Act_17_of_1956-1_1.pdf

⁶³² <https://infotradekenya.go.ke/media/FertilizersandAnimalFoodstuffsAct23of1962.pdf>

エ. 食品、医薬品及び化学物質法（Food, Drugs and Chemical Substances Act, 1965 年成立・施行）⁶³³

食品、医薬品、化学物質の不純物混入の防止、及びそれに付随・関連する事項を規定する。

「第 3 条 不健全、有毒、不純物の混入した食品の販売禁止」、「第 8 条 医薬品の販売規制」、「第 13 条 化粧品の販売規制」の各条項において、食品や医薬品の販売における規制が定められる。

オ. 規格法（Standards Act, 1974 年成立・施行）⁶³⁴

商品規格の標準化を促進し、商品の標準化及び実施規範を規定する。ケニア基準局を設立し、その機能を定め、その管理及び統制を規定し、ならびに上記に付隨し、関連する事項を定める。

「第 9 条 ケニア・スタンダードの宣言」において、本法律で設置される「ケニア規格局（The Kenya Bureau of Standards）」が工業製品にたいする規格化を促進することが規定される。

カ. 取引表示法（Trade Description Act, 1977 年成立、1979 年施行）⁶³⁵

取引上提供される商品、サービス、宿泊所、施設の虚偽表示、ならびに商品の価格に関する虚偽又は誤解を招く表示を禁止する。商品に関する情報又は指示を商品に表示、あるいは添付するか、広告に含めることを要求する権限を付与し、上記に付隨し関連する事項を定める。

「第 3 条 虚偽の取引表記の禁止」において、虚偽の商品説明を犯罪とすることを規定する。

キ. 度量衡法（Weights and Measures Act, 1987 年成立、1988 年施行）⁶³⁶

度量衡の使用、製造、販売に関する法律を改正・統合し、国際単位系(SI)の導入を規定する。

これらに挙げた法令は、生産者に対して製品やサービスの安全基準を設けるもので、生産者が基準を違反した際に消費者が訴訟を起こす権限は認められていなかった。2010 年の新憲法制定をきっかけとして消費者保護法が制定された⁶³⁷。

ケニア新憲法では、第 46 条において、以下のように消費者保護を掲げている。

ケニア憲法 「第 46 条 消費者の権利」

(1) 消費者は以下の権利を有する。

- (a) 合理的な品質の商品及びサービスを受ける権利。
- (b) 商品及びサービスから十分な利益を得るために必要な情報を得る権利。
- (c) 消費者の健康、安全、経済的利益を保護する権利。

⁶³³<https://infotradekenya.go.ke/media/Foods%20Drugs%20and%20Chemical%20Substances%20Act.pdf>

⁶³⁴ <https://infotradekenya.go.ke/media/Standards%20Act.pdf>

⁶³⁵ http://kenyalaw.org/kl/fileadmin/pdfdownloads/Acts/TradeDescriptionsAct_Cap505.pdf

⁶³⁶ <https://www.aca.go.ke/images/downloads/weights-and-measures-laws-or-cap-513.pdf>

⁶³⁷ 同上。

- (d) 商品又は役務の欠陥に起因する損失又は傷害に対する補償を受ける権利。
- (2) 国会は、消費者保護及び公正、正直かつ適正な広告を規定する法律を制定しなければならない。
- (3) 本条は、公共団体又は私人が提供する商品及びサービスに適用される。

これらの消費者の権利は、「物品売買法（Sale of Goods Act, 1931 年施行）」を通じて適用される。

ク. 競争法（Competition Act, 2010 年成立、2011 年施行）

消費者保護は、競争法 第4部（55条から70条）に記載されている。これに基づき、CAK が主体となって、虚偽又は誤解を招く表現、非良心的な行為、及び安全でない商品、欠陥のある商品、不適切な商品の供給に関する苦情を調査することが中心的な役割となっている。また、CAK と消費者団体が協力し、消費者製品安全基準（Consumer Product Safety Standards）及び規定の製品情報基準（Product Information Standards）を遵守していない事業を調査する。

競争法は 2016 年に改正され、第 70 条(A)が盛り込まれた。この第 70 条(A)により、CAK は自らの判断で消費者違反の調査を開始するだけでなく、行政救済措置を講じる権限も与えられた⁶³⁸。

ケ. 消費者保護法（Consumer Protection Act, 2012 年施行）⁶³⁹

本法は、消費者の保護を規定し、消費者取引における不公正な取引慣行を防止し、それに関連及び付随する事項を規定する。本法律の目的は、以下のように規定される。

第3条4項 この法律の目的は、ケニアにおける消費者の社会的・経済的福祉を促進・増進することである。

この目的を実現するために、消費者の利益のために、公正でアクセスしやすく、効率的で持続可能、責任ある消費者市場を実現・維持する法的枠組みを確立するとされる⁶⁴⁰。

この法律の革新的な部分は、インターネットに関する契約も含んでいる点で、現状の技術の状況を反映している。また、権利を侵害された消費者の訴訟の開始を容易にしている。一方で、製造物責任と安全基準に関する規定が存在しないという課題も存在する⁶⁴¹。

（2）共管の関連法令

⁶³⁸ CAK はホームページで『2023年版統合的行政救済および和解ガイドライン』を掲示している。
(https://cak.go.ke/sites/default/files/Consolidated_Administrative_Remedies_and_Settlement_Guidelines_2023.pdf)

⁶³⁹ <https://faolex.fao.org/docs/pdf/ken121992.pdf>

⁶⁴⁰ Malala. 2018. p.359.

⁶⁴¹ *ibid.* 競争法に製造物責任が含まれるため、消費者保護に関しては競争法と消費者保護法をどちらも参照する必要がある。また製造物の安全性要求については、規格法に含まれる。

前節の「(3)ア.消費者政策を実施するその他の関連省庁・機関」の各項目で記載したとおり、一部の法令は関連省庁との共管となっている。

このようにケニアにおける消費者保護政策は、数多くの法令、実施主体に断片的に含まれているために、関連省庁と CAK の間のどちらも事案に対処しないという事例が存在するという課題が指摘されている⁶⁴²。

3. 消費者政策に関する基本計画等の概要

CAK により『2021/22-2024/25 年度 戰略計画 (Strategic Plan)』⁶⁴³が策定されており、特に、2025 年までにデジタル経済分野に対象を拡大すると規定されている。

他にも、本計画は以下の大分野の強化に重点を置いている。

1. 市場におけるカルテル化の影響を軽減し、中小企業やその他の部門の競争力と持続可能性を強化するために、制限的取引慣行と購買者権力の濫用の抑止を強化することによる競争法の執行。
2. 競争力のある市場とビジネスのしやすさを促進することによって経済への投資を呼び込み、COVID 時代以降の経済を活性化させるために、M&A を規制する。
3. 市民の消費者福祉の向上。
4. デジタル経済、男女平等、気候変動、AfCFTA⁶⁴⁴などの新たな課題に特に重点を置き、当局の任務遂行における努力を補完するため、地方、地域、国際機関との協力枠組みを実施。
5. 競争文化と消費者の権利保護を深めるための教育機関との連携。
6. 最適な意思決定のために、当局の活動に研究とベストプラクティスを適用する。
7. リスク管理フレームワーク、品質管理、事業継続方針を実施し、それぞれリスクを低減し、ステークホルダーの信頼を高め、最適な持続可能性を確保する。
8. 繼続的改善のための計画立案、モニタリング、及び当局のパフォーマンスの評価を通じて、リソースを最適に活用する。
9. 持続可能性のために、当局の活動を支援するための適切なリソースを動員する。
10. 生産性向上のための人的資本の管理。
11. 当局の任務について、企業の可視性と認知度を高める。
12. ICT を活用した効率性の向上とサービス提供の改善。
13. 新たな問題、国際的なベストプラクティス、実施に関する課題に対応するため、当局の法的枠組み、手段、政策のダイナミズムと対応力を強化する。

⁶⁴² *ibid.*, p.358.

⁶⁴³ https://www.cak.go.ke/sites/default/files/CAK_STRATEGIC_PLAN.pdf

⁶⁴⁴ African Continental Free Trade Area: アフリカ大陸自由貿易圏

4. 消費者当局が政策立案の基礎となる事実・社会状況等を把握するための仕組み

特定の仕組みや制度は確認されなかったが、CAK は当局が扱った事例を反映し、政策立案を行なっているようである。

5. 地方における消費者行政の仕組み及び中央の消費者政策機関との関係

CAK に強い調査権限や訴訟への関与を実施するなど顕著な活動をする反面、地方において消費者保護に関する行政機関については確認できなかった。

6. 消費者行政の最近の動き

CAK は、『競争法・消費者保護法ダイジェスト (Competition and Consumer Protection Law Digest)』⁶⁴⁵として、これまでに結審した事例についてまとめている。以下は、その中から消費者保護に関する事案の抜粋である。

(1) 不当な取引

リリアン・キニュア v. トヨタ・ケニア社 (CAK/CPD/06/166/A)、2019 年 12 月 10 月結審⁶⁴⁶

CAK は、トヨタ・ケニア社から 2015 年に 33 人乗りのバスを購入したが、その後、車両に複数の問題が発生したと主張するリリアン・キニュアからの苦情を受けた。彼女はトヨタ・ケニア社に苦情を申立て、トヨタ・ケニア社はエンジンの分解・点検を行い、車両の定員を 29 席に減らした。しかし、車両はまだ正常に作動しなかった。彼女は返金を要求したが、トヨタ・ケニア社は、車両はすでに使用済みであるとして拒否した。CAK は、トヨタ・ケニア社が、虚偽又は誤解を招くような表示、製品又はサービスの供給者による非良心的な行為、不適当で欠陥のある商品の供給を禁止する 2010 年競争法第 12 号第 55 条(a)及び(i)(v)、第 56 条(1)、第 63 条(1)(d)(e)及び第 64 条(1)に違反したと結論づけた。

トヨタ・ケニア社は、競争法第 38 条に基づき、CAK と以下の条件で和解案を締結した。 i) CAK は、競争法第 38 条(b)に基づき、トヨタ・ケニア社に対し、45 万シリングの違約金を課した。

ii) 申立人には、新たなトラックが提供され、引渡しを受ける前に、これを検査する機会が与えられた。

iii) 申立人は、トヨタ・ケニア社に対し、新たなトラックの引渡しを受けた日から金利 18%、返済期間 60 か月という当初の条件で、合計 374 万 9,805.29 シリングを支払うことになった。

⁶⁴⁵ https://www.cak.go.ke/sites/default/files/2024-02/CAK_COMPETITION_AND_CONSUMER_PROTECTION_LAW_DIGEST.pdf

⁶⁴⁶ *ibid.* pp.149-151.

(2) 不当表示の一形態としての品質に関する根拠のない主張

CAK v. ペンベ製粉社 (Pembe Flour Mills Limited) (CAK/CPD/06/284/A), 2020 年 7 月 2 日結審

647

ケニア市場において一部のメーカーが根拠のない栄養強化表示を行うようになってきたため、CAK はトウモロコシと小麦粉の市場調査を実施した。審査は、製品の製造、製品のラベルと表示、製品の成分／内容、免責事項の表示に重点を置いて行われた。結果からは、栄養強化や原材料に関する主張のほとんどが、製造業者の主張と比較して多少の違いがあることが示された。CAK は、ペンベ製粉社の表示がケニア東アフリカ規格に準拠していない小麦粉製品であったことにより、競争法第 55 条(a)(i)及び第 60 条(1)に違反したことを認定した。

ペンベ製粉社は、競争法第 38 条に基づき、以下の条件で CAK と和解案を締結した。

- i) CAK はペンベ製粉社に対し、同法第 38 条(2)(b)に基づき、同法第 55 条(a)(i)及び第 59 条(1)(a)及び(2)(a)に違反したとして、150 万シリングの金銭的ペナルティを課した。
- ii) ペンベ製粉社は、30 日以内に新しいサンプルラベルを CAK に提出し、同法及び KS EAS 768:2012 規格（新規格及び現行規格）の要求事項が盛り込まれていることを確認し、当局の承認後 3 か月以内に同規格を採用すること。
- iii) ペンベ製粉社は、製品の表示に関する正しい情報を消費者に提供することにより、同法に基づき策定された規制及び消費者保護ガイドラインの規定を遵守すること。

7. 消費生活相談の受付体制

(1) 消費者生活相談を受け付ける体制

CAK にたいして苦情を申し立てることができる。CAK のホームページには、申立ての際に必要な「消費者苦情フォーム (CAK/CPD/F-001)」が掲載されている⁶⁴⁸。本フォームは、CAK にたいして郵送、直接持参、メールで提出することができる。

CAK は、苦情を受領したのち、以下の手順に基づき、苦情処理プロセスを実施すると記載されている⁶⁴⁹。

1. 苦情を受領したことを認め、情報の不足がある場合は消費者へ通知する。
2. 申立人からすべての情報を受け取った後、当局は苦情を分析し、必要に応じて情報を求めて告発された当事者に連絡する。

⁶⁴⁷ *ibid.* pp.136-138.

⁶⁴⁸ <https://www.cak.go.ke/sites/default/files/forms/consumer-protection/Consumer%20Complaint%20Form.pdf>

⁶⁴⁹ <https://www.cak.go.ke/e-services/file-a-consumer-compliant>

3. その後、当局は苦情を解決するために、商品の返金、交換又は修理、誤解を招く表現の撤回、安全ではない商品の回収、及びそのような商品に関する一般への通知といった行政救済措置を適用することがある。
4. 当局の管轄範囲に属さない苦情は、関連する政府機関に照会される。
5. 上記(3)に基づいて解決されなかった苦情は、調査の完了後、検察局長室(Director of Public Prosecutions)に転送される。有罪判決を受けた場合、競争法の第6条の規定に違反した者は、5年以下の懲役又は1,000万シリング以下の罰金、あるいはその両方に処せられる。

これらの調査は申立人が費用を負担することなく実施される。また、予備調査は10日以内に実施され、決定から5日以内に申立人に結果が通知される。本調査は、全情報の受領後30日以内に実施され、その後30日以内に決定が下される⁶⁵⁰。

CAK以外の各機関も独自に苦情申立てフォームを公開している。たとえば、ケニア通信局においては、通信サービスやデバイスに関する苦情申立てフォームを⁶⁵¹、保険規制局は保険契約に関する苦情申立てフォーム⁶⁵²をホームページで公開している。

(2) CAKによる処理実績

先述のとおり、CAKが2022/23年度に調査した消費者保護に関する事案の件数は521件で、2021/22年度から30パーセント増加した。この中で、2022/23年度は317件を結審した。苦情の90%以上は、虚偽又は誤解を招くような表示や不当な行為に関する競争法違反の疑いに関するものであった⁶⁵³。

2022/23年度に調査された案件のうち、部門別では以下のとおりとなっている。

図表49 CAKによる消費者保護に関する事案の部門別処理件数と割合

部門	件数	割合(%)
製造業	112	21.5
金融サービス	100	19.2
卸売・小売業	102	19.6
航空事業	97	18.6
電子商取引	41	7.9
電気通信	20	3.8
輸送・保管	12	2.3
修理及びその他サービス	9	1.7
保健	5	0.9

⁶⁵⁰ https://www.cak.go.ke/sites/default/files/CAK_Citizens%27_Service_Delivery_Charter_.pdf

⁶⁵¹ <https://www.ca.go.ke/index.php/our-role-your-protection>

⁶⁵² <https://wwwира.go.ke/index.php/consumer-information/customer-protection/complaint-forms>

⁶⁵³ Competition Authority of Kenya. Annual Report and Financial Statements, Financial Year 22/2023. p.53-55.

部門	件数	割合(%)
不動産（住宅）	5	0.9
専門サービス	4	0.8
電気・ガス（エネルギー）	3	0.6
教育	3	0.6
芸術・娯楽	3	0.6
水道	2	0.4
宿泊施設	2	0.4
建設	1	0.2
合計	521	100

この中でも、航空部門は、2021/22 年度が 10 件で全体の 2 %であったことを考慮すると 2022/23 年度は顕著に増加したとされる。CAK は、近年増加傾向にある電子商取引や貿易に関する詐欺について、2023/24 年度には犯罪捜査局（Directorate of Criminal Investigations）と協力して刑事事件として取り扱っていくとしている。

8. 消費者行政における先進的な取組や消費者行政を推進するに当たっての特徴的な体制等に係る具体的な調査項目

（1）消費者保護に関する COMESA⁶⁵⁴競争委員会との協力

- CAK の特徴的な活動として、地域共同体である COMESA との協力関係が記載されている⁶⁵⁵。
- CAK は、CCC (COMESA Competition Commission: COMESA 競争委員会) との協力がある。CCC が議長を務める COMESA 消費者保護委員会 (Consumer Protection Committee) を通じて、CAK は域内の消費者保護を強化するための戦略を確立してきたとされる。

具体例として、フェレロ・インターナショナル社 (Ferrero International) のキンダー・チョコレート (Kinder Chocolates) の一部ロットがサルモネラ菌汚染により回収された件について、CAK は CCC と協力して各国を調査したことが挙げられる。CCC は、このリコールに関して加盟国に警告通知を出した。これに応じてケニア国内では競争法第 7 条に基づき、同製品がケニア国内に存在するかどうかを判断するため、ケニア基準局 (KEBS) と共同で調査を行なった。調査の結果、欧州でリコールの対象となった製品がケニア市場に存在する証拠は見つからなかった。KEBS は CAK に対し、検査されたサンプルの製品にサルモネラ汚染はなく、ケニアの関

⁶⁵⁴ Common Market for Eastern and Southern Africa: 東南部アフリカ市場共同体。1994 年設立された自由貿易協定で、全 19 カ国が加盟し、ケニア以外の加盟国はジブチ、エリトリア、エチオピア、エジプト、リビア、スーダン、コモロ、マダガスカル、モーリシャス、セーシェル、ブルンジ、マラウイ、ルワンダ、ウガンダ、エスティワニ、ザンビア、ジンバブエ、コンゴ民主共和国、南スーダン。

⁶⁵⁵ Competition Authority of Kenya. Annual Report and Financial Statements, Financial Year 22/2023.

連基準に適合していることを確認した。

(2) 電子商取引プラットフォームに関連した虚偽又は誤解を招く表現と不誠実な行為に対する取締りの強化⁶⁵⁶

インターネットショッピングや SNS を通じたオンラインで商品を購入する消費者からの苦情が増加していることが報告されている。CAK はこれに対し、以下のように対策を強化するとしている。

消費者からの苦情を検討した結果、申立てられた行為は、ダーク・コマーシャル・パターンを蔓延させることによって消費者の選択を操作していることが明らかになった。ダーク・コマーシャル・パターンとは、消費者を騙してオンラインで製品を購入させるために、情報を複雑にする、隠蔽する、省略する、あるいは操作的なデザイン要素を採用することによって、行動の偏向を悪用することを特徴とする。ダーク・コマーシャル・パターンには、「隠れたコスト」、「垂れ流しの価格設定」、「隠れた定期購入」、「不良品の提供」、「返金・返品不可のポリシー」、「広告の偽装」、「消費者が取引を逃すかのような印象を与える緊急性」、「プライバシーへの配慮」などがある。

これらに対し、具体的には書籍のオンラインショップで「送料無料」と表示されているにもかかわらず送料が請求された事案や、オンラインで食品の購入をキャンセルしたものの返金されなかつた事案について、CAK が介入することで業者に対して返金させた事例があげられている。

⁶⁵⁶ *ibid.* pp.57-58.