

第6章 シンガポール

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

初めにシンガポールにおける消費者保護体制を概観する。

消費者保護体制、消費者保護の基本的考え方は、事業者側に公正な取引を浸透させ、消費者が必要な情報を踏まえて判断することを可能にすることである。

シンガポールでは、消費者対策の実施を主導する消費者当局として、貿易産業省 (Ministry of Trade and Industry／MTI) 傘下に、下位組織である法定機関 (statutory board) の「シンガポール競争・消費者委員会 (Competition & Consumer Commission Singapore／CCCS)」を設置している。

CCCS は、消費者を不公正な取引から保護する目的で制定された「消費者保護（公正取引）法 (Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA)」の管理機関である。

また CCCS は、消費者保護問題全般に関する国のニーズや政策について、政府、他の公的機関、消費者保護団体に助言もする。そして、消費者保護のため、他国当局との協力関係を構築、協定を締結する役割も担う⁴⁷¹。

CCCS 内には Consumer Protection Division があり、消費者団体「シンガポール消費者協会 (Consumers Association of Singapore／CASE)」や、観光客から小売業者等への苦情の窓口となっている「シンガポール観光局 (Singapore Tourist Board／STB)」と密に連携し、消費者保護活動を行っている⁴⁷²。

消費者団体 CASE は独立系の非営利・非政府団体で、公正で倫理的な取引慣行の環境を促進することを目的としており、消費者にその権利や法制度を理解してもらうための情報提供と、意識向上に重要な役割を果たす。消費者が陥りやすいトラブルを調査・研究し、プレスリリースなどを通じてその結果・情報を積極的に提供する⁴⁷³一方、苦情窓口の役割も持ち、後に述べるように、交渉や調停を通じて消費者の手助けもする⁴⁷⁴。

CASE が中国本土、インド、マカオ、マレーシアとお互いの国においての消費者対策についての基本合意 (MOU) を結んでいるため、国外であっても、それらの国での購入に際しての紛争の解決が容易なものになっている⁴⁷⁵。

⁴⁷¹ Competition Act 2004, Part 2 COMPETITION AND CONSUMER COMMISSION OF SINGAPORE, Division 2: <https://sso.agc.gov.sg/act/ca2004>
<https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/international-relations/international-fora>
<https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/international-relations/international-relations>

⁴⁷² <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/organisation-structure/cccs-divisions>

⁴⁷³ <https://www.case.org.sg/aboutus.aspx>

⁴⁷⁴ https://www.case.org.sg/complaint_mediation.aspx

⁴⁷⁵ <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/media-centre/media-releases/collaboration-between-case-and-stb-to-curb-unfair-trade-practices.html>

消費者対策の主導は CCCS 及び CASE が担うが、消費者に関わる食品、家電、玩具、金融商品、不動産などを管轄する各政府系機関も、それぞれが、専門分野に係る法令の作成、市場の監視、調停・仲裁のシステムの構築などにより、消費者対策を講じている。（本章 1 の（3）参照）

（1）消費者当局

上述のとおり、消費者対策を主導する当局はシンガポール競争・消費者委員会（以下「CCCS」という。）であり、シンガポールにおける消費者保護問題全般に関する国ニーズや政策について、政府、他の公的機関、消費者保護団体に助言する。

CCCS は、日本の独占禁止法に相当する、不正取引を監視するための「競争法（2004）（Competition Act 2004）」の管理・執行を目的として設立された「競争委員会（Competition Commission of Singapore／CCS・2005年設立）」に、2018年、消費者を不公正な取引から保護する目的で制定された「消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／以下「CPFTA」という。）」の管理という役割を追加し、改組したものである⁴⁷⁶。

CCCS は CPFTA の管理機関として、不公正小売業者に対する証拠を収集し、適時に裁判所に差止命令を申請、裁判所の差止命令の遵守を徹底させる⁴⁷⁷。

CCCS に対する 2022 年度政府予算⁴⁷⁸はおよそ 20 百万シンガポールドル（1 シンガポールドル／SGD=約 100 円／2023 年 3 月現在）。人員数は公表されていない。

なお、シンガポールは長らくイギリスの植民地下にあったため、その法律は、判例を重視するイギリスの判例法（コモンロー）の影響を強く受けたものとなっている⁴⁷⁹。

国内外の関連機関との MOU <https://www.case.org.sg/friendsandpartners.aspx>

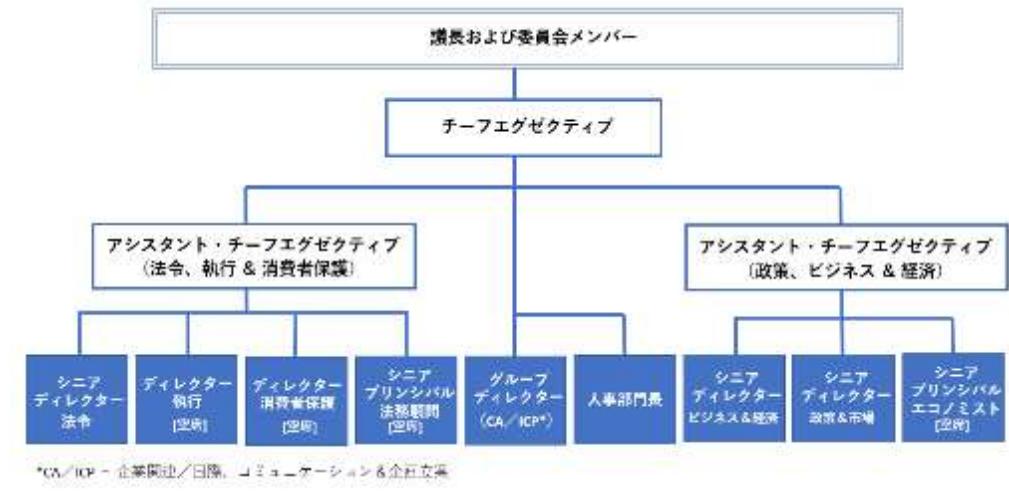
⁴⁷⁶ <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs>

⁴⁷⁷ What is the role of CCCS vis-a-vis CASE and STB under CPFTA?
<https://www.cccs.gov.sg/faq>

⁴⁷⁸ <https://www.cccs.gov.sg/resources/publications/annual-reports>

⁴⁷⁹ <https://www.judiciary.gov.sg/who-we-are/about-legal-system>

図1 CCCS幹部組織図



CCCS HP より⁴⁸⁰

*役職名の下に管掌を示す。

(2) 消費者当局の位置づけ

CCCSは、貿易産業省 (Ministry of Trade and Industry／MTI) の下位組織の法定機関 (statutory board)⁴⁸¹である⁴⁸²。

上述したように、消費者保護問題全般に関して、政府、他の公的機関、消費者保護団体に助言をし、さらに、消費者保護のため、他国の当局との協力関係を構築し、協定を締結する役割も担う⁴⁸³。

特に、CCCS内の消費者保護部門 (Consumer Protection Division) が、シンガポール消費者協会 (Consumers Association of Singapore／CASE) (後述) やシンガポール観光局 (Singapore Tourist Board／STB) (後述) と密に連携し、消費者保護に関わる活動を行っている⁴⁸⁴。

⁴⁸⁰ Who We Are > Organisation Structure > Senior Management

<https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/organisation-structure/senior-management>

⁴⁸¹ 「法定機関」は、政府から独立したシンガポール特有の機関であり、その運営については特定の法律で規定されている。法定機関の多くがそのサービスに料金を課しており、その収入が十分でない場合、運営資金は政府の年間予算から補助金として受けている。

<https://ask.gov.sg/questions/1093>

⁴⁸² <https://www.mti.gov.sg/About-Us/MTI-Family>

⁴⁸³ <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/international-relations/international-fora>

⁴⁸⁴ <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/organisation-structure/cccs-divisions>

(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その他の関連省庁・機関

以下（ア）～（ウ）に挙げる機関は CASE の関連機関で、政府機関ではないが、シンガポールにおいては、CCCS と共に消費者政策の広範な分野で、CASE が役割を担っているため冒頭に挙げる。

（ア）シンガポール消費者協会（Consumers Association of Singapore／CASE）

独立系の非営利・非政府組織⁴⁸⁵であるが、シンガポール唯一の消費者団体で、消費者当局 CCCS と密接に連携し、情報提供と教育を通じて消費者の利益を保護、そして公正で倫理的な取引慣行の環境を促進することを目的とする。

財政基盤としては、政府助成金が約 300 万シンガポールドル、その他の運営収入が約 19 万ドルである⁴⁸⁶。（2021 年度）

消費者が陥りやすいトラブルを調査・研究し、その結果・情報を積極的に提供しており、CASE が公表するプレスリリース⁴⁸⁷によって広く一般に伝えられる。

CASE はまた、国外の消費者保護機関と互いの国においての消費者対策についての基本合意（MOU）を結ぶなど、国の消費者政策において大きな役割を担っている⁴⁸⁸。

CASE は消費者の苦情窓口を設けており、交渉や調停を通じて消費者が救済や補償を受けるための手助けもする（内容により有料。相談窓口の詳細は本章 7 の（2）で述べる。）。

CPFTA に違反した業者は、不公正行為の中止や消費者への補償について、CASE と書面にて、任意的コンプライアンス合意（Voluntary Compliance Agreement／VCA）を締結することになっている。それでもなお不公正行為を続ける違反小売業者は、CCCS に照会され調査される。

（イ）CaseTrust（ケーストラスト）

CASE の主導で設立され、公正かつ誠実な取引を提供しているサービス業者や小売業者の認証を行う組織⁴⁸⁹。自動車販売店、住宅リフォーム業者、美容・健康関連施設運営業者などが認証を受けている。

（ウ）シンガポール広告基準局（Advertising Standards Authority of Singapore／ASAS）

CASE の下位組織⁴⁹⁰として置かれる、倫理的な広告を推進するための広告業界の自

⁴⁸⁵ <https://www.case.org.sg/aboutus.aspx>

⁴⁸⁶ https://www.case.org.sg/wp-content/uploads/2022/11/CASE-Annual-Report-2021_2022.pdf

⁴⁸⁷ <https://www.case.org.sg/news.aspx>

⁴⁸⁸ <https://www.case.org.sg/friends-and-partners/>

⁴⁸⁹ <https://www.casetrust.org.sg/About-CaseTrust>

⁴⁹⁰ CASE annual report 2021/2022 P9 「For income received by the Advertising Standards Authority of Singapore

主規制機関（Self-Regulatory Organization／SRO）。

広告主や広告代理店に対し、広告掲載の可否について助言・指導を行い、また、あらゆるメディアにおける疑わしい広告行為に関する消費者からの苦情を受け付け、シンガポール広告行動規範（Singapore Code of Advertising Practice／SCAP／2.（1）のイに詳細）に違反しているかの審議を行い、程度に応じて制裁措置を講じる役割を担う⁴⁹¹。

ASAS の講じる制裁措置は以下のとおり。

- ・広告主に対し、該当の広告を修正又は削除するよう通知
- ・広告スペースの差押えや掲載期間の短縮、広告代理店の掲示の権利の取消し
- ・違反した広告主名の公表
- ・繰り返し SCAP を無視する広告主に消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA）を行使するべく CASE へ引き継ぐ

ASAS は 2021/2022 年度、情報通信メディア開発庁（IMDA）から約 17 万 SGD の資金提供を受けた。保健省（MOH）は、ASAS の、子どもへの食品広告プロジェクトに 10 万 SGD を拠出。また、出版大手のシンガポール・プレス・ホールディングス（Singapore Press Holdings／SPH）は 3 万 SGD、政府系メディア企業メディアコーポ（Mediacorp）は 1 万 SGD、政府系通信会社シングルテル（Singtel）は 5,000 SGD、通信会社 M1 は 8,000 SGD の資金提供をしている。

（エ）シンガポール観光局（Singapore Tourist Board／STB）

貿易産業省（Ministry of Trade and Industry）傘下の法定機関。シンガポールの GDP の 4 %を占める主要なサービス産業の一つである観光部門の発展を推進するため、観光地としてのシンガポールのマーケティングとプロモーションを行っている⁴⁹²。

その役目の一として、外国人観光客による消費者関連の苦情を受け付ける窓口となっており、その対処は提携する CASE が行う⁴⁹³。

（オ）消費者保護委員会事務局（Consumer Product Safety Office／CPSO）

シンガポール企業庁（Enterprise Singapore）傘下にあり、消費者向け製品の安全規格準拠の確実性を担保すべく、下記の関連規則の規制対象となる製品の安全性に關し、市場の監視・事故・事件又はフィードバックによる調査を実施する。

シンガポールで販売される消費者向け製品が安全規格（規格は Singapore Standards

（ASAS）…」のパラグラフに ASAS の財政基盤についての記述あり。

<https://www.case.org.sg/corporate-info/>

⁴⁹¹ <https://asas.org.sg/About>

⁴⁹² <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/about-stb/overview.html>

⁴⁹³ <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/media-centre/media-releases/collaboration-between-case-and-stb-to-curb-unfair-trade-practices.html>

Council⁴⁹⁴が作成する。)に準拠し、安全に使用できるよう、以下の活動を行う⁴⁹⁵。

- ・規制対象製品の販売者の登録。
- ・規制対象製品の登録⁴⁹⁶。
- ・消費者保護（安全性要件）規則（Consumer Protection (Safety Requirements) Regulations／以下「CPSR」という。）及び、消費者保護（消費者製品の安全性要件）規則（Consumer Protection (Consumer Goods Safety Requirements) Regulations／以下「CGSR」という。）に準拠させるべく供給業者を教育⁴⁹⁷。（それぞれの法令の詳細は2. 消費者関連法規の所管状況、(1) のウに記載）
- ・製品試験を実施する第三者適合性評価機関を指定、指定された安全規格への適合性を確認。
- ・CPSR 及び CGSR による規制対象の製品の安全性に関する市場の監視、事故・事件・フィードバックに関する調査。
- ・消費者への最新の製品安全情報の提供。

消費者からの苦情や業者との紛争についての特別な窓口は見当たらない。CPSO の HP のところどころに、安全性に問題のある製品が見られた場合には消費者が電話かメールで報告することができる旨記載されている⁴⁹⁸。

(カ) 度量衡局 (Weights and Measures Office／WMO)

シンガポール企業庁 (Enterprise Singapore) の傘下にあり、シンガポールにおいての度量衡制度の均一化と正確さの確保に努める機関である⁴⁹⁹。

WMO の活動内容は以下のとおり。

- ・計量・計測機器の検証を行う認定検証者を指定。
- ・取引に適した計量・測定機器の登録。
- ・取引目的で使用される計量・測定器を検査、正確性・改ざんの有無の確認。
- ・販売商品が申告された重量を満たしているかの検査。
- ・消費者及び取引業者からの度量衡に関する苦情の調査。

(キ) シンガポール金融管理局 (Monetary Authority of Singapore／MAS)

シンガポールの中央銀行業務全般を担う MAS は、金融政策の立案と実施、規制の実施を一括して行う。また、金融業界におけるインフラの整備、テクノロジーの導入、スキルの向上などの促進活動を行う。シンガポールの全ての金融機関について健全性を保つべく監督する当局である^{500 501}。

⁴⁹⁴ <https://www.enterprisesg.gov.sg/quality-standards/standards/for-partners/standards-development>

⁴⁹⁵ <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/about/overview>

⁴⁹⁶ <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/consumers/choose-safer-products/look-for-the-safety-mark>

⁴⁹⁷ <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/suppliers/overvie>

⁴⁹⁸ <https://www.consumerproductsafety.gov.sg/news-and-media/media-releases/2019-11-05-enterprise-singapore-cautions-consumers-on-safety-issues-with-baby-carriers-cots-and-strollers>

⁴⁹⁹ <https://www.weightsandmeasures.gov.sg/about-us/overview>

⁵⁰⁰ <https://www.mas.gov.sg/regulation/MAS-Supervisory-Approach-and-Regulatory-Instruments>

⁵⁰¹ <https://www.mas.gov.sg/who-we-are/What-We-Do>

MAS の役割は金融機関が法律や規制を遵守しているかを監督することだが、金融機関と消費者間の紛争に関しての調停・仲裁は行う権限がない。消費者は、登録金融機関が不適切なアドバイス、商品の不当表示、不十分な情報開示、詐欺、汚職、適切なライセンス無しでの規制対象の活動などの不正行為・規則違反をしたと疑われる場合、MAS に通報できる⁵⁰²。

(ク) シンガポール食品庁 (Singapore Food Agency／SFA)

シンガポール食品庁 (SFA) は、食品の安全を監督する、持続可能性・環境省 (Ministry of Sustainability and the Environment) 傘下の法定機関。

2019年4月、シンガポール農業食品畜産庁 (Agri-Food and Veterinary Authority)、国家環境庁 (National Environment Agency)、保健科学庁 (Health Sciences Authority) が担っていた食品関連業務を集約し設立された⁵⁰³。

食品の安全を監督する役割を担う SFA は、監視プログラムの一環として、ランダムにサンプルを採取し、様々な食品衛生検査を行っている。食品安全に関する違反があった場合、強制措置、事業者の指導などを行う⁵⁰⁴。SFA の業務は多岐にわたり、食品小売業に関しては、例として以下のようなものがある。

- ・食品小売業の認可⁵⁰⁵
- ・ケータリング業者に衛生管理を促す食品安全管理システム (Food Safety Management System／FSMS)⁵⁰⁶の導入・管理
- ・食品取扱者の教育、登録⁵⁰⁷
- ・食品衛生責任者 (Food Hygiene Officers／FHO) の登録⁵⁰⁸
- ・飲食店向け衛生管理・清掃状況等級制度 「The Grading System for Eating Establishments」 の実施⁵⁰⁹
- ・食品衛生違反による免許の停止や取消しに公正に対処するための制度 The Points Demerit System (PDS)の実施⁵¹⁰
- ・食品のオンライン売買への法に基づく介入⁵¹¹
(オンライン上で販売する場合、SFA ライセンスは必要ないが、食品販売法 (SOFA) 及び環境公衆衛生法 (EPHA) の食品安全用件の対象となる。これに違反すると執行措置を講ずる。)

また SFA は、食品施設について、食品安全性と衛生基準の観点からその実績を基

⁵⁰² When should I report a matter to MAS?

<https://www.mas.gov.sg/contact-us/file-report-faq>

⁵⁰³ <https://www.sfa.gov.sg/about-sfa/what-we-do>

⁵⁰⁴ Local Regulation of Food Establishments

<https://www.sfa.gov.sg/publications/food-safety-reports>

⁵⁰⁵ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/licensing-permits>

⁵⁰⁶ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/food-safety-management-system>

⁵⁰⁷ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/information-for-food-handlers>

⁵⁰⁸ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/information-for-food-hygiene-officers>

⁵⁰⁹ [https://www.sfa.gov.sg/food-retail/SAFE-framework/safety-assurance-for-food-establishments-\(safe\)-framework](https://www.sfa.gov.sg/food-retail/SAFE-framework/safety-assurance-for-food-establishments-(safe)-framework)

⁵¹⁰ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/overview/overview>

⁵¹¹ <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/online-food-retail-business/>

にランク付けする SAFE (Safety Assurance for Food Establishments) という制度も運用している⁵¹²。

(ケ) 保健科学庁 (Health Sciences Authority／HSA)

保健省 (Ministry of Health／MOH) 傘下の法定機関で、健康製品の規制のほか、応用化学を通じた司法行政への貢献、血液供給と公衆衛生の確保を使命としている。具体的には、健康関連製品の安全性・品質・有効性基準の管理、輸血など血液供給システム及び基準の管理を所管するとともに、法医学・法科学・分析化学によって保健科学分野から司法行政を支える⁵¹³。

HSA は健康製品に関し、以下についての規制と管理を実施している⁵¹⁴。

- ① 医療機器：医療機器の登録、認可、変更通知、有害事象、Field Safety Corrective Action (FSCA：医療機器が使用者に対し有害であると疑われる際の、供給者に対する是正措置)⁵¹⁵、宣伝広告規制⁵¹⁶
 - ・医療従事者や国外の規制当局とのネットワークを駆使し、有害事象を引き起こす可能性のある医療製品をいち早く見つけ出すべく有害事象モニタリングプログラムを導入している⁵¹⁷。
- ② 治療用製品：
 - ・治療用製品の登録、改変、再分類、認可、有害事象の報告、臨床試験、宣伝広告規制⁵¹⁸
 - ・国内市場で販売されているヘルス製品の品質監視プログラムを実行⁵¹⁹。
- ③ 健康補助食品（サプリメント）：
 - ・健康補助食品の安全性と品質基準、クレーム、禁止物質⁵²⁰
 - ・医療従事者と国外の規制当局のネットワークを活用して健康食品の安全性を監視し、市場に出回る製品のサンプリングを行うなどしてタイムリーに製品回収を行うための市販後調査プログラムを行っている⁵²¹。
- ④ 中国独自の医薬品（Chinese Proprietary Medicines／CPM）：
 - ・漢方薬の治療法に従って使用され完成した錠形（錠剤、カプセルなど）に製造された製剤⁵²²の製品リストの作成、認可、宣伝広告規制⁵²³
 - ・安全性を監視するための 2 つの市販後調査プログラムがある。1 つは市場に出

⁵¹² <https://www.sfa.gov.sg/food-retail/SAFE-framework>

⁵¹³ <https://www.hsa.gov.sg/about-us>

⁵¹⁴ <https://www.hsa.gov.sg/about-us/health-products-regulation>

⁵¹⁵ <https://www.hsa.gov.sg/medical-devices/field-safety-corrective-action/how-to-report>

⁵¹⁶ <https://www.hsa.gov.sg/medical-devices/advertisements-promotions>

⁵¹⁷ Are all medical devices available in Singapore safe?

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-medical-devices-are-regulated-by-hsa>

⁵¹⁸ <https://www.hsa.gov.sg/therapeutic-products/advertisements>

⁵¹⁹ <https://www.hsa.gov.sg/therapeutic-products/medicines-quality-and-compliance-monitoring/product-quality-surveillance-for-therapeutic-products>

⁵²⁰ Substances not allowed

<https://www.hsa.gov.sg/health-supplements/overview>

⁵²¹ Post-market surveillance programme to monitor the safety of health supplements and to initiate timely product recalls

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-health-supplements-are-regulated-by-hsa>

⁵²² What are Chinese Proprietary Medicines?

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-chinese-proprietary-medicines-are-regulated-by-hsa>

⁵²³ <https://www.hsa.gov.sg/chinese-proprietary-medicines/advertisements-medicinal-products-tmm>

回る製品のサンプリングとテスト、もう1つは、医療従事者と国外の規制当局のネットワークを活用した有害反応モニタリングである⁵²⁴。

⑤ 伝統的薬品 (Traditional Medicines / TM :

マレー及びインドの伝統的な、薬効のある製品)⁵²⁵の表示、成分、汚染物質、宣伝広告規制⁵²⁶

⑥ 化粧品 :

- ・化粧品の分類、届出、ASEAN 化粧品指令 (ASEAN Cosmetic Directive / ACD⁵²⁷)

- ・安全性を監視するため、製品のサンプリングとテスト、及び医療従事者と国外の規制当局のネットワークを活用した有害反応モニタリングからなる市販後調査プログラムがある⁵²⁸。

⑦ タバコの認可、認可休止及び取消し、規則違反の報告

⑧ 細胞・組織・遺伝子治療製品の登録、改変、認可、宣伝広告規制、製品開発等のコンサルティング (HSA に設置の「イノベーション・オフィス」による⁵²⁹。)⁵³⁰

(コ) 不動産仲介業評議会 (Council for Estate Agencies / CEA)⁵³¹

国家開発省 (Ministry of National Development) 傘下の法定機関で、不動産仲介業に対する規制を管理する。

CEA は、販売員を対象にした不動産仲介業者法 (Estate Agents Act 2010) の規定に違反する可能性のある苦情を調査し、違反が証明された場合に罰則を科す権限を有する。有免許不動産仲介業者や登録販売者の不動産仲介業務に対する苦情、及び無免許で不動産仲介業務を行っていると疑われる団体や個人に対する苦情についての調査を行うが、家主や借主などの間のトラブルについては、法的権限がないため CEA では対応しない。消費者と不動産仲介業者や販売員との間で調停と仲裁 (後述) が必要になった場合の調停・仲裁には外部組織を利用する (詳細は本章 7 の (2) 工)。

また、専門家育成プログラムにより不動産仲介業界の専門性を高め、消費者保護のための講習教育にも努める。

⁵²⁴ How are CPM regulated in Singapore?

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-chinese-proprietary-medicines-are-regulated-by-hsa>

⁵²⁵ <https://www.hsa.gov.sg/traditional-medicines/overview>

⁵²⁶ <https://www.hsa.gov.sg/traditional-medicines/advertisements-and-promotions-of-medicinal-products>

⁵²⁷ ASEAN 諸国が化粧品に関する基準を統一するための協定

<https://www.hsa.gov.sg/cosmetic-products/asean-cosmetic-directive>

⁵²⁸ How are cosmetic products regulated in Singapore?

<https://www.hsa.gov.sg/consumer-safety/articles/how-cosmetic-products-are-regulated-by-hsa>

⁵²⁹ <https://www.hsa.gov.sg/clinical-trials/innovation-office>

⁵³⁰ Health products regulations <https://www.hsa.gov.sg/>

⁵³¹ <https://www.cea.gov.sg/about-us/who-we-are/overview>

(サ) 情報通信メディア開発庁 (Infocomm Media Development Authority／IMDA)

デジタルインフラを構築することでシンガポールのデジタル化を推進、また、誰でも参加可能で安全なデジタル社会の実現を図る、情報通信省 (Ministry of Communications and Information／MCI) 奉下の法定機関⁵³²。サイバーセキュリティリスクを軽減するため、インターネットプロバイダーが全ての要件を遵守しているか、また、指摘があった際には迅速に対処しているかについて、定期的な監査を実施している⁵³³。また、4G回線の利用の始まりに合わせ、2014年第4四半期から携帯電話事業者3社の4Gサービスパフォーマンスのモニタリングを開始する⁵³⁴など、IMDAは消費者が安全かつ便利に電気通信サービスが利用できるよう、サービス業者のパフォーマンスをモニターしている。

郵便、電気通信、インターネット回線、インターネット及び携帯電話のコンテンツ（着メロ、ゲーム、チャットアプリなど）、テレビ、ゲーム、映画、出版、インターネット通販等情報通信分野での消費者保護のために企業向けの規制も行っている⁵³⁵。

電気通信やメディア部門においての消費者とサービス業者間の契約上の紛争は、IMDAが指定する調停サービス事業者 (Singapore Mediation Centre／SMC、当項目(タ)参照) に、裁判外紛争解決手続（以下「ADR」という。）を申し入れができる。また、CASE や Small Claims Tribunals（少額裁判所・SCT）に仲裁を申請することも可能⁵³⁶。

(シ) 個人情報保護委員会 (Personal Data Protection Commission／PDPC)

IMDAの内部組織で、シンガポールの個人情報保護に関する事項の中心機関として、個人情報保護法 (Personal Data Protection Act 2012(PDPA)) の管理及び施行を目的として設立された⁵³⁷。

PDPAには、消費者保護のための個人情報管理に関する条項も盛り込まれており、シンガポールにおいては、個人情報保護は消費者保護の一環として扱われている⁵³⁸。

PDPCは個人情報に関するガイドラインを作成⁵³⁹、それに基づいた検査や罰則の執行の権限を持つ⁵⁴⁰。

⁵³² <https://www.mci.gov.sg/portfolios/infocomm-media/overview>

⁵³³ <https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/infocomm-media-cyber-security>

⁵³⁴ <https://www.imda.gov.sg/About-IMDA/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/4g-service-monitoring>

⁵³⁵ <https://www.imda.gov.sg/Infocomm-regulation-and-guides/infocomm-regulation>

⁵³⁶ <https://www.imda.gov.sg/Infocomm-regulation-and-guides/infocomm-regulation/Alternative-Dispute-Resolution>

⁵³⁷ <https://www.pdpc.gov.sg/Who-We-Are/About-Us>

⁵³⁸ <https://www.pdpc.gov.sg/enhanced-pdpa-for-consumers>

⁵³⁹ <https://www.pdpc.gov.sg/Guidelines-and-Consultation>

⁵⁴⁰ <https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Enforcement-of-the-Act>

また、新型コロナウイルスの感染拡大時には、人々の主要な建物への出入りのデータを収集するシステムについての公示や勧告も作成した⁵⁴¹。

(ス) 少額事件法廷 (Small Claims Tribunals/SCT)

少額事件法廷は下級裁判所 (Subordinate Court) の一種であり、消費者と販売・サービス業者の間の特定の種の低額な紛争を、民事裁判にかけるよりも迅速かつ安価に解決するためのものである⁵⁴²。

その他、政府や業界の支援を受けた独立の機関に次のようなものがある。

(セ) 金融業界紛争解決センター (Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd./FIDReC)

金融機関と消費者の間で生じるあらゆる金融商品・取引の紛争を一か所で解決できるようにするため、シンガポール金融庁 (MAS) の主導で 2005 年に設立された ADR 機関である。(ADR は裁判外紛争解決手段 alternative dispute resolution : 裁判によることもなく、法的なトラブルを解決する方法、手段一般の総称)

資金は MAS の要請による金融機関からの徴収金によるが、独自の理事会により運営される独立系の機関である。

紛争の手順としては、まず電話、メール、又は対面による調停での話し合いを行い、調停が不調に終わった場合は、審査官が解決案を決定する仲裁へと進む。決定された解決案が消費者に有利なものであった場合は、金融機関側に対してのみ拘束力を有し、消費者は決定を受け入れるか否かを選ぶことができ、決定に不満な場合は、裁判所など別の解決方法を選択してもよい。

(ソ) シンガポール不動産鑑定士協会 (Singapore Institute of Surveyors and Valuers/SISV)

SISV は、専門家の知識の習得の促進等を目的とし、土地測量、建築積算 (土地の計測と記録)、不動産鑑定部門の 3 つの部門から構成される専門家のための同業者協会である。

組織内に「SISV 紛争解決センター」が設置されており、前述 CEA の紛争解決スキームに該当する事案の調停と仲裁を提供している。

⁵⁴¹ <https://www.pdpc.gov.sg/Help-and-Resources/2020/03/Advisory-on-Collection-of-Personal-Data-for-COVID-19-Contact-Tracing>

⁵⁴² <https://www.judiciary.gov.sg/civil/file-small-claim>

(タ) シンガポール調停センター (Singapore Mediation Centre／SMC)

Singapore's Mediation Act 2017に基づき指定された調停サービス事業者で、シンガポール司法当局、シンガポール法曹協会 (Singapore Academy of Law／SAL)、法務省、専門家や業界団体からの支援を受けている。

シンガポールにおける、家族間、建築関係、銀行、契約、企業、雇用、IT、保険、配送、賃貸、離婚関連、家族間の確執、過失や人身事故の請求などの調停、仲裁、中立的評価を行う。SMCによる調停の結果は、直ちに強制執行が可能な裁判所命令に転換することができる⁵⁴³。

(チ) シンガポール仲裁人協会 (Singapore Institute of Arbitrators／SIArb)

専門家のスキル向上に注力し、会員及び一般向けの講演、セミナー、研修コースを定期的に開催している。さらに、要請に応じ仲裁人を指名する機関としての役割も担う独立系のADR機関。

会員数は約1,000人(2022年8月現在)⁵⁴⁴で、会員は、建築家、公認会計士、紛争解決コンサルタント、医師、エンジニア、弁護士、現・元高裁判事、不動産管理者、積算士など、様々な分野の実務専門家などで構成されており、多くが仲裁人、調停人、専門家証人、コンサルタントとして、紛争解決プロセスに直接的、間接的に関与している⁵⁴⁵。

(ツ) 自動車産業紛争解決センター (Motor Industry Disputes Resolution Centre Pte Ltd／MIDReC)

Singapore Vehicle Traders Association (SVTA)⁵⁴⁶によって設立された、消費者と、信頼できる自動車販売店を差別化するための承認制度 CaseTrust-SVTA⁵⁴⁷の認定を受けた自動車販売店との間の紛争を解決するための手段を提供する独立機関。

MIDReCは、SVTAの推薦者、CASE会長、上級弁護士又は元地方裁判所判事、元自動車業界の専門家、FIDReC又はCASEが同意する同等の地位の代表者からの助言を受けている⁵⁴⁸。

イ 審議・助言・監視をする機関の有無及び政策機関との関係

(ア) シンガポール消費者協会 (Consumers Association of Singapore／CASE)

独立系の非営利・非政府団体であるが、消費者が陥りやすいトラブルを調査・研

⁵⁴³ <https://www.mediation.com.sg/about-us/about-smc/>

⁵⁴⁴ <https://www.siarb.org.sg/index.php/about-us>

⁵⁴⁵ <https://www.siarb.org.sg/about-us>

⁵⁴⁶ <https://svta.com.sg/>

⁵⁴⁷ <https://svta.com.sg/about/casetrust-svta/>

⁵⁴⁸ <https://midrec.com.sg/about-us/>

究し、また消費者の苦情窓口という役割柄、不公正行為を続ける違反小売業者について、かつ不正行為の横行する業種などについての報告や調査依頼をするなど、CCCSとの連携を密にしている。

2. 消費者関連法規の所管状況

(1) 専管の関連法令（本数、法律名）

ア 貿易産業省（Ministry of Trade and Industry／MTI）所管⁵⁴⁹

- ・分割払い法（Hire-Purchase Act）⁵⁵⁰
分割払い契約の形式と内容を規制。
- ・マルチ商法・ねずみ講禁止法（Multi-level Marketing and Pyramid Selling(Prohibition) Act）⁵⁵¹
連鎖販売取引及びマルチ商法を規制。

イ シンガポール広告基準局（Advertising Standards Authority of Singapore／ASAS）所管

- ・シンガポール広告行動規範（Singapore Code of Advertising Practice／SCAP）⁵⁵²
広告の倫理的高水準保持を目的とする、業界の自主規制の指針。

ウ 消費者保護委員会事務局（Consumer Product Safety Office／CPSO）所管⁵⁵³

- ・消費者保護（安全性要件）規則（Consumer Protection (Safety Requirements) Regulations／CPSR）⁵⁵⁴
規制対象の家庭用電気・電子・ガス機器及び付属品の安全基準の維持。
- ・消費者保護（消費者製品の安全性要件）規則（Consumer Protection (Consumer Goods Safety Requirements) Regulations／CGSR）⁵⁵⁵
子ども向け製品、衣料品、スポーツ・レクリエーション製品、家具、寝具、DIY ツールなどの一般消費財関連の消費者保護。

⁵⁴⁹ <https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation>

⁵⁵⁰ 説明文：<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Hire-Purchase-Act-Chapter-125-and-Hire-Purchase-Amendment-Act-2004>

条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/HPA1969>

⁵⁵¹ 説明文：<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Multi-level-Marketing-and-Pyramid-Selling-Excluded-Schemes-and-Arrangements-Order-2000>

説明文：How are MLM activities governed in Singapore?

<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Multi-level-Marketing-and-Pyramid-Selling>

条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act-Rev/MLMPSPA1973/Published/20001230?DocDate=20001230>

⁵⁵² 説明文：<https://asas.org.sg/about/code>

⁵⁵³ 説明文：<https://www.consumerproductsafety.gov.sg/about/overview>

条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/CPTDSRA1975-RG1?DocDate=20181010>

⁵⁵⁴ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/CPTDSRA1975-RG1?DocDate=20181010>

⁵⁵⁵ 説明文：<https://www.consumerproductsafety.gov.sg/suppliers/cgsr/overview-of-cgsr>

条文：<https://sso.agc.gov.sg/SL/CPTDSRA1975-S113-2011?DocDate=20180329>

エ 度量衡局 (Weights and Measures Office／WMO) 所管⁵⁵⁶

- 度量衡法 (Weights and Measures Act)⁵⁵⁷
度量衡の正確性の維持。

オ シンガポール 食品庁 (Singapore Food Agency／SFA) 所管⁵⁵⁸

- 食品販売法 (Sale of Food Act／SOFA)⁵⁵⁹
販売される食品の安全性の確保。
※ 複数の下位法あり⁵⁶⁰。

カ 保健科学庁 (Health Science Authority／HSA)

- 健康製品法 (Health Products Act 2007)⁵⁶¹・健康製品 (医療機器) 規則 (Health Products (Medical Devices) Regulations 2010)⁵⁶²
- 健康製品 (化粧品 – ASEAN 化粧品指令) 規則 Health Products (Cosmetic Products – ASEAN Cosmetic Directive) Regulations 2007⁵⁶³
健康製品及び健康製品の製造に使用される有効成分の製造、輸入、販売、広告を規制し、それらに関連する事柄を規定。
- タバコ (広告及び販売規制) 法 (Tobacco (Control of Advertisements and Sale) Act)⁵⁶⁴
タバコ製品又はその使用に関する広告の禁止、青少年によるタバコ製品の使用の規制、タバコ製品の販売、包装及び取引表記の規制。

キ 不動産仲介業評議会 (Council for Estate Agencies／CEA) 所管⁵⁶⁵

- 不動産仲介業者法 (Estate Agents Act 2010)⁵⁶⁶
不動産販売員や不動産仲介業者の不正行為の規制。

⁵⁵⁶ 説明文 : ページ内リンク 「Chapter 4.2 of the Weights and Measures Information Booklet」 → 「Weights and Measures Information Booklet」 の 2.0 Introduction to the Weights and Measures Act

<https://www.weightsandmeasures.gov.sg/businesses/users-of-weighing-and-measuring-instruments-for-trade-use/>

⁵⁵⁷ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/WMA1975>

⁵⁵⁸ 説明文 : <https://www.sfa.gov.sg/legislation?type=sale-of-food-act-1973&page=1>

⁵⁵⁹ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/SFA1973>

⁵⁶⁰ 説明文 : Legislation <https://www.sfa.gov.sg/browse-as/travellers-and-consumers>

⁵⁶¹ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/HPA2007#top>

⁵⁶² 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/SL/HPA2007-S436-2010#top>

⁵⁶³ 説明文 : <https://sso.agc.gov.sg/SL/HPA2007-S683-2007/Uncommenced/20220613?DocDate=20220601&ValidDt=20220701>

⁵⁶⁴ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/TCASA1993>

⁵⁶⁵ 説明文 : <https://www.cea.gov.sg/about-us/who-we-are/overview>

⁵⁶⁶ 説明文 : <https://www.cea.gov.sg/legislation-guidelines/legislation/estate-agents-act>

条文: <https://sso.agc.gov.sg/Act/EAA2010>

ク 情報通信メディア開発庁（Infocomm Media Development Authority／IMDA）所管

567

- 放送法（Broadcasting Act 1994）⁵⁶⁸
放送サービス及び放送機器の取引、運営及び所有権関連を規制。
- 電子取引法（Electronic Transactions Act）⁵⁶⁹
インターネット通販などの電子取引の法的基盤。
- 映画法（Films Act 1981）⁵⁷⁰
映画の所有、輸入、製作、配給及び上映、並びに映画の分類に関する規定。
- 新聞関連法（Newspaper and Printing Presses Act 1974）⁵⁷¹
新聞社の許可及び関連事項を規定。
- 郵便サービス法（Postal Services Act (Cap. 237A)）⁵⁷²
郵便事業制度関連事項を規定。
- 興行法（Public Entertainments Act (Cap. 257)）⁵⁷³
娯楽の興行、展覧会の開催及び集会の規制。
- 電気通信法（Telecommunications Act 1999）⁵⁷⁴
電気通信システム及びサービスの運営・提供関連を規定。
複数の下位法あり⁵⁷⁵。
- Undesirable Publications Act (Cap. 338)⁵⁷⁶
不適切な出版物の輸入、配布又は複製の防止。
- 迷惑メール規制法（Spam Control Act 2007）⁵⁷⁷
迷惑な商用電子メールの規制、辞書攻撃やアドレスハーベスティングソフトの禁止。

⁵⁶⁷ 説明文：<https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/Acts-and-Regulations>

⁵⁶⁸ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/BA1994>

⁵⁶⁹ 説明文：<https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/electronic-transactions-act-and-regulations>
条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/ETA2010>

⁵⁷⁰ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/FA1981>

⁵⁷¹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/NPPA1974>

⁵⁷² 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/PSA1999>

⁵⁷³ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/PEA1958>

⁵⁷⁴ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/TA1999>

⁵⁷⁵ 説明文：<https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/Telecommunications-Act-1999>

⁵⁷⁶ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/UPA1967>

⁵⁷⁷ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/SCA2007>

ケ シンガポール金融管理局 (Monetary Authority of Singapore/MAS) 所管⁵⁷⁸

- ・銀行法 (Banking Act 1970)⁵⁷⁹

銀行及び関連機関の業務、並びにそれらのクレジットカード及びチャージカード業務などに係る規制。

※下位法あり。

- ・貸金業者法 (Moneylenders Act 2008)⁵⁸⁰

貸金業の規制、信用調査機関の指定と監督、債務者の情報及びデータの収集、使用及び開示などの関連事項の規定。

- ・シンガポール金融管理局 (紛争解決制度) 規則 (Monetary Authority of Singapore (Dispute Resolution Schemes) Regulations 2007)⁵⁸¹

金融機関と消費者の間の紛争に関する規則。

コ 法務省 (Ministry of Law/MOL) 所管⁵⁸²

- ・シンガポール調停法 (Singapore's Mediation Act 2017)⁵⁸³

調停による紛争の解決を促進、奨励するための法令。

- ・少額事件法廷法 (Small Claims Tribunals Act 1984)⁵⁸⁴

少額事件法廷の設置、権限、運営と、判事の任命並びにその権限及び義務について規定。

⁵⁷⁸ 説明文 : https://www.mas.gov.sg/regulation/regulations-and-guidance?content_type=Acts

⁵⁷⁹ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/act/ba1970>

⁵⁸⁰ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/MA2008>

⁵⁸¹ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/SL/MASA1970-S436-2007?DocDate=20210625#pr4->

⁵⁸² 説明文 : <https://www.mlaw.gov.sg/news/press-releases/mediation-act-to-commence-from-1-november-2017>

⁵⁸³ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/MA2017>

⁵⁸⁴ 条文 : <https://sso.agc.gov.sg/Act/SCTA1984>

(2) 共管の関連法令（本数、法律名）

ア 貿易産業省（Ministry of Trade and Industry／MTI）⁵⁸⁵及び、シンガポール競争・消費者委員会（Competition and Consumer Commission of Singapore／CCCS）⁵⁸⁶所管

- ・消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA）⁵⁸⁷
不適切な取引から消費者を保護するための法令。
CPFTA には以下の下位法がある。
- ・消費者保護（自動車販売店手付金）規則 Consumer Protection (Motor Vehicle Dealer Deposits) Regulations 2009⁵⁸⁸
自動車購入時の手付金に関する規則。
- ・消費者保護（公正取引）（通告事項）規則 Consumer Protection (Fair Trading) (Notifiable Events) Regulations 2016⁵⁸⁹
CPFTAに基づき不公正行為による差止命令を受ける企業に対する通知に関する規則。
- ・消費者保護（公正取引）（オプトアウト行為）規則 Consumer Protection (Fair Trading) (Opt-Out Practices) Regulations 2009⁵⁹⁰
オプトアウトに関する規則。
- ・消費者保護（公正取引）（規制対象金融商品及びサービス）規則 Consumer Protection (Fair Trading) (Regulated Financial Products and Services) Regulations 2009⁵⁹¹
Commodity Trading Act 又は MAS に管理される金融商品に関する規則。
- ・消費者保護（公正取引）（契約解除）規則 Consumer Protection (Fair Trading) (Cancellation of Contracts) Regulations 2009⁵⁹²
直販契約、長期ホリデー商品契約、タイムシェア契約に関する規則。

⁵⁸⁵ 説明文 :

[https://www.sfa.gov.sg/legislation#:~:text=Infectious%20Diseases%20Act-,Singapore%20Food%20Agency%20Act%202019%20\(Act%2011%20of%202019\),amendments%20to%20certain%20other%20Acts.](https://www.sfa.gov.sg/legislation#:~:text=Infectious%20Diseases%20Act-,Singapore%20Food%20Agency%20Act%202019%20(Act%2011%20of%202019),amendments%20to%20certain%20other%20Acts.)

⁵⁸⁶ 説明文 : <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/cccs-and-the-consumer-protection-fair-trading-act>

⁵⁸⁷ 条文: <https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003>

説明文 : <https://www.cccs.gov.sg/legislation/consumer-protection-fair-trading-act>

説明文 : <https://www.cccs.gov.sg/faq/scope-of-the-consumer-protection-fair-trading-act>

説明文 : <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/what-we-do/cccs-and-the-consumer-protection-fair-trading-act>

説明文 : <https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/Consumer-Protection>

⁵⁸⁸ 条文: <https://sso.agc.gov.sg/SL-Supp/S66-2009/Published/20090223?DocDate=20090223>

⁵⁸⁹ 条文: <https://sso.agc.gov.sg/SL/CPFTA2003-S626-2016?DocDate=20161208>

⁵⁹⁰ 条文: <https://sso.agc.gov.sg/SL/CPFTA2003-S67-2009?DocDate=20211029>

⁵⁹¹ 条文: <https://sso.agc.gov.sg/SL/CPFTA2003-S64-2009?DocDate=20170104>

⁵⁹² 条文: <https://sso.agc.gov.sg/SL/CPFTA2003-S65-2009?DocDate=20161208>

イ 情報通信メディア開発庁（Infocomm Media Development Authority／IMDA）⁵⁹³及び個人情報保護委員会（Personal Data Protection Commission／PDPC）所管⁵⁹⁴

- ・個人情報保護法（Personal Data Protection Act 2012 (PDPA)）⁵⁹⁵
個人データの保護。
※ 複数の下位法令あり⁵⁹⁶。
- ・情報通信メディア開発庁法（仮）（Info-communications Media Development Authority Act 2016）⁵⁹⁷
情報通信メディア開発庁（Info-communications Media Development Authority）設立及びメディア産業における競争と消費者保護について規定。

⁵⁹³ 説明文：<https://www.imda.gov.sg/about-imda/data-protection/personal-data-protection>

⁵⁹⁴ 説明文：<https://www.pdpc.gov.sg/who-we-are/about-us>

⁵⁹⁵ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/PDPA2012>

説明文：<https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Enforcement-of-the-Act>

説明文：<https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Personal-Data-Protection-Act>

⁵⁹⁶ 説明文：<https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Personal-Data-Protection-Act>

⁵⁹⁷ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/IMDAA2016>

3. 消費者政策に関する基本計画等の概要

調査を行ったが、日本の消費者基本計画のような基本計画は公開資料が見当たらなかつた。

経済政策等においても消費者保護に関する記載がなく、重点施策について記載はあるものの、「計画」という形で記されたものは調査した範囲では見つからなかつた。

重点を置いている施策については、「6. 消費者行政の最近の動き」で後述する。

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

シンガポールにおいては CCCS が、市場競争と消費者保護の分野での社会状況を把握すべく、独自に積極的な市場調査⁵⁹⁸や研究⁵⁹⁹を行つてゐる。また、一般の消費者と事業者に對し、市場競争と消費者保護に関する政府や CCCS の対策に対する意見などを含む意識調査も実施している⁶⁰⁰。

MAS のように、消費者から寄せられた通報を既存政策の見直しに関連情報を利用すると明記している機関もあり⁶⁰¹、また、消費者対策を講じているほとんどの機関は市場の監視を行つてゐる（本章 1.（3）ア参照）。

CCCS はまた、シンガポール経済学会（Economic Society of Singapore）との共催で毎年テーマを決め、論文のコンテストも行つてゐる。（2022 年のテーマは「環境の持続可能性：競争法及び消費者保護法の役割」）⁶⁰²

さらに 2021 年、CCCS はシンガポールにおける持続可能性、競争、消費者保護に関する研究への助成金制度を開始した⁶⁰³（2022 年はシンガポール国立大学（National University of Singapore）ビジネススクールの Centre for Governance and Sustainability へ、シンガポールにおけるグリーンウォッシングの実態調査に助成金を支給した⁶⁰⁴。）。

⁵⁹⁸ <https://www.cccs.gov.sg/resources/publications/market-studies>

⁵⁹⁹ <https://www.cccs.gov.sg/resources/publications/occasional-research-papers>

⁶⁰⁰ <https://www.cccs.gov.sg/resources/publications/cccs-stakeholder-perception-survey/cccs-stakeholder-perception-survey-results-2022>

⁶⁰¹ When should I report a matter to MAS? <https://www.mas.gov.sg/contact-us/file-report-faq>

⁶⁰² <https://www.cccs.gov.sg/media-and-consultation/ccs-campaigns/events/results-of-the-cccs-ess-essay-competition-2022>

⁶⁰³ <https://www.cccs.gov.sg/media-and-consultation/ccs-campaigns/events/2021-cccs-research-grant>

⁶⁰⁴ <https://www.cccs.gov.sg/media-and-consultation/newsroom/media-releases/cccs-research-grant-award-2022>

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

(1) 地方消費者行政の仕組み

都市国家のため地方との関係性はない。

(2) 消費者政策機関との関係及び／又は執行対応における両者の連携の例

都市国家のため地方との関係性はない。

6. 消費者行政の最近の動き

・利用に懸念の多い BNPL (Buy Now Pay Later : 後払い決済サービス) への新たなガイドライン導入

2022 年 11 月、BNPL 業者向けの新たなガイドラインが、Singapore FinTech Association (SFA) の主導で MAS の指導の下、主要 BNPL との連携により作成、発表された。新ガイドラインには、追加の信用調査無しで顧客が各 BNPL 業者に対し負える支払残高の上限は 2,000 SGD であること、支払が延滞した場合、業者は顧客のサービス利用を停止すること、手数料の開示の透明性、手数料には上限を設け複利の適用はしないことなどが明記されている⁶⁰⁵。

・電子商取引におけるリスク回避対策強化

シンガポールにおいてこの数年成長を続けるインターネット通販ビジネスは、虚偽の記載やハッキング、個人情報の漏えいなどのトラブルの増加が見られるため、CASE では次のような対策を講じている。

まず、業者との紛争が起きた場合に消費者が迅速に公平に解決できるよう、オンラインマーケットプレイス向けの紛争管理のための規則の枠組みを構築し、シンガポールの主要なオンラインマーケットプレイスに採用を呼び掛けている⁶⁰⁶。

消費者へは、オンラインショッピングでの詐欺の手口などをまとめたチラシを作成し、リスク認識の周知に努めている⁶⁰⁷。

また、公正かつ誠実な取引を提供しているサービス業者や小売業者の認定制度である「CaseTrust」に電子取引業者の認定スキームも加えることが 2022 年 4 月に決定された⁶⁰⁸。

⁶⁰⁵ <https://singaporefintech.org/buy-now-pay-later-bnpl-working-group-launches-bnpl-code-of-conduct-for-singapore/>

⁶⁰⁶ CASE launches Standard Dispute Management Framework for E-marketplaces and signs MOU with Lazada Singapore as first adopter of the Framework (2021 年 11 月 26 日) : <https://www.case.org.sg/mediaCat/press-releases/>

⁶⁰⁷ [https://www.case.org.sg/pdf/Infographics_Be%20vigilant%20when%20shopping%20online%20\(mti%20edit2\)\[6\].pdf](https://www.case.org.sg/pdf/Infographics_Be%20vigilant%20when%20shopping%20online%20(mti%20edit2)[6].pdf)

⁶⁰⁸ https://www.casetrust.org.sg/updates_detail.aspx?id=64

・価格の透明性を高め、消費者の購入時の判断を助けるツールの開発・性能向上

CASEは、2019年9月より、シンガポール国内の消費者が生活必需品の価格を比較し購入の意思決定をすることができるアプリ「Price Kaki」を提供している。Price Kaki の検索システムで食品やメニューを調べると、それを扱っている、利用者の近隣のスーパーや飲食店と、そこでの価格が表示される。

Price Kaki は現在、スーパーで販売されている食料品や日用品など1万点以上、フードコートやホーカーセンター（固定式屋台街）などで販売されている調理済み商品3万1,000点以上を対象としている。その他、キャンペーンや価格の変動を確認することも可能。

CASEは、消費者からの要望に応えアプリを改良、2023年からはユニット価格（グラムなど、一定単位当たりの価格）の表示機能が追加される⁶⁰⁹。

⁶⁰⁹ CASE introduces Unit Pricing on Price Kaki (2023年1月1日) : <https://www.case.org.sg/mediaCat/press-releases/>

7. 消費生活相談の受付体制

(1) 消費生活相談を受け付ける体制

シンガポールの消費者当局 CCCS は消費者からの相談を直接受けることはなく⁶¹⁰、消費者は、相談内容に応じ、下記（2）に記載の管轄組織の相談窓口のいずれかに連絡を取る。日本の地域の消費生活センターのように一元的に消費者相談を受けるシステムは採用していない。また、各組織に消費者から寄せられた苦情を収集、分析する一元化されたシステムは見られない。

(2) 政府による相談窓口（委託先も含む）

ア 運営組織 その1 シンガポール消費者協会（Consumers Association of Singapore /CASE）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要是本章1（3）ア（ア）に記載のとおり。

関連法：

- ・消費者保護（公正取引）法（CPFTA）
- ・分割払い法（Hire-Purchase Act）
- ・マルチ商法・ねずみ講禁止法（Multi-level Marketing and Pyramid Selling（Prohibition）Act）

CASE は、消費者の苦情窓口となり、業者との交渉や調停をし、消費者が救済や補償を受けるためのあっせんを行っている。

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

個人的な使用を目的とした商品・サービスの購入者と企業間の紛争全般を扱う⁶¹¹。

以下の場合は CASE で扱うことができない。

- ・B to B の紛争
- ・家主と借主の紛争
- ・株式、コモディティ投資を含む投資の件
- ・交通事故に関する相手方運転手とのトラブル
- ・中国本土、インド、マカオ、マレーシアを除く海外での購入

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

相談受付方法は以下⁶¹²。

⁶¹⁰ Consumer Protection Matters: <https://www.cccs.gov.sg/approach-cccs/making-complaints>

⁶¹¹ Complaints CASE handles <https://www.case.org.sg/complaint.aspx>

⁶¹² What to do if you have a consumer complaint? <https://www.case.org.sg/complaint.aspx>

(a) 電話

消費者の苦情に関する一般的な情報を得ることができる⁶¹³。

(b) カウンターサービス

CASE 事務所にての予約制のカウンセリング。提供されるのは以下の内容。

- ・事案の査定
- ・紛争を解決するためのアドバイス
- ・CASE が提供できるサポートの説明

(c) オンライン

必要書類や請求書を添付し、受付フォーム⁶¹⁴を使って苦情の提出ができる。

c 利用料

相談と、CASE から企業への書簡作成のみの場合は無料（書簡は相談した消費者が企業へ届ける。）。担当者によるサポートが必要な場合は有料会員の登録及び手数料の支払が必要になる⁶¹⁵。

会費：

- ・一般会員（個人）26.75 SGD／年
- ・家族会員 32.10 SGD／年
- ・学生会員（12歳以上）8.56 SGD／年
- ・生涯会員 428 SGD

手数料：

- ・返金要求額が 4,999 SGD 以下の場合：10.70 SGD
- ・返金要求額が 5,000 - 10,000 SGD の場合：21.40 SGD
- ・返金要求額が 10,001- 20,000 SGD の場合：53.50 SGD
- ・20,001 SGD 以上の場合：10,000 SGD ごとに 53.50 SGD

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

一般の職員の人員数などについては公開されていないが、CASE の調停人（mediator）の数は 2022 年 5 月現在 113 名である旨が HP に記載されている⁶¹⁶。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

⁶¹³ Consumer Relations Department > Option (1) <https://www.case.org.sg/contactus.aspx>

⁶¹⁴ Online Complaint Form: <https://crdcomplaints.azurewebsites.net/>

⁶¹⁵ <https://crdcomplaints.azurewebsites.net/>

⁶¹⁶ About CASE Mediation Centre: https://www.case.org.sg/complaint_mediation.aspx

イ 運営組織 その2 シンガポール観光局 (Singapore Tourist Board / STB)

(ア) 組織の概要と権能 (個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等)

組織概要は1 (3) ア (エ) に記載のとおり。

関連法 :

- ・消費者保護 (公正取引) 法 (CPFTA)
- ・分割払い法 (Hire-Purchase Act)
- ・マルチ商法・ねずみ講禁止法 (Multi-level Marketing and Pyramid Selling(Prohibition) Act)

STB は観光客の苦情窓口の役割を担い、業者との交渉や調停が必要な際には CASE へ取り次ぐ⁶¹⁹。

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

観光客が小売業者の不適切な行動を通報することができる⁶¹⁷。

b 相談受付方法 (電話、チャットなど) 及び拠点 (窓口数)

STB の電話相談窓口、オンライン受付フォーム⁶¹⁸、メール⁶¹⁷。また、STB と消費者対策で提携している CASE 事務所に出向いて担当者に話すことも可能⁶¹⁹。

c 利用料

STB の HP に記載無し。

STB は 2003 年から観光客のための調停を行っていたが、2011 年から CASE と提携し、消費者保護法 (CPFTA) に基づき、CASE が観光客に代わり調停を行い、少額審判所で代理人も務めることとなっている⁶²⁰。このため、準じている可能性はあるが、確認できない。

d 人員体制 (受付対応者の人数、所属 (身分)、資格、勤務体制等)

上記③の事情から、観光客からの苦情の解決は CASE が引き受けている。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

⁶¹⁷ <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/media-centre/media-releases/collaboration-between-case-and-stb-to-curb-unfair-trade-practices.html>

⁶¹⁸ <https://crdcomplaints.azurewebsites.net/>

⁶¹⁹ Tourist-to-business disputes: <https://www.case.org.sg/complaint.aspx>

⁶²⁰ Step Two: Resolving your complaint via CASE: https://www.case.org.sg/complaint_lodgeacomplaint.aspx

ウ 運営組織 その3 金融業界紛争解決センター (Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd／FIDReC)

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は1（3）ア（セ）に記載のとおり。

関連法：

- Monetary Authority of Singapore (Dispute Resolution Schemes) Regulations 2007

消費者の求めに応じ、金融機関との間で生じた紛争の調停・仲裁を行うための組織である。

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

金融機関と消費者間で生じるあらゆる金融商品・取引の紛争。

調停における請求の限度額はないものの、FIDReCで扱う仲裁は、1件につき10万SGDまでとされている⁶²¹。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

オンライン受付フォーム、FAX、郵送、メール又は事務所窓口に提出。

調停を申し込みたい消費者は、まずFIDReCのHPにある査定ツール⁶²²に事案について入力し、FIDReCでの調停が可能であるかの確認をする⁶²³。

c 利用料

| | |
|--------------------|---|
| ・調停 ⁶²⁴ | 消費者：無料 金融機関：50 SGD（税別） |
| ・裁定 | ・通常のケース： 消費者：50 SGD（税別） 金融機関：500 SGD（税別） ・自動車事故で相手方保険会社への請求額が3,000 SGD以下のケース： 消費者：250 SGD（税別） 金融機関：500 SGD（税別） |

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

・調停人（Mediator）

1年間FIDReCのフルタイムの従業員として問題なく勤務をし、実際の金融紛争解決を含む実習や要求される件数の紛争解決を行い、試験に合格するなど、能力や経

⁶²¹ <https://www.fidrec.com.sg/knowledgebase/article/KA-01131>

⁶²² <https://www.fidrec.com.sg/diy/>

⁶²³ How do I file a complaint? : <https://www.fidrec.com.sg/knowledgebase/article/KA-01013>

⁶²⁴ <https://www.fidrec.com.sg/process/?src=keyfeature>

験が考慮された認定制度により認定され、所定の研修を終了した者のみが FIDReC の調停人（Mediator）になることができる。さらに上級の認定調停人として、各自の経験・解決調停件数、経験年数、金融商品や投資に関する知識など、満たす要件⁶²⁵により Advanced、Merit、Distinction の3つの上級レベルがあり、FIDReC の調停人は計4つのレベルに分けられている⁶²⁶。

・審査官（Adjudicator）

元裁判官、長年の経験を持つ弁護士、退職した業界の専門家など、厳格な基準を満たした人員で構成されている。

審査官は、独立、公正であり、FIDReC の職員、代理人又は請負人ではなく、その裁定に FIDReC から干渉されることはない。審査官の名前及びプロフィールは FIDReC の HP で公開されている⁶²⁷。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

エ 運営組織 その4 不動産仲介業評議会（Council for Estate Agencies／CEA）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は1（3）ア（コ）に記載のとおり。

関連法：

- Estate Agents Act 2010

CEA は、消費者から営業員に対する苦情の窓口の役割を担う。しかし、調停や仲裁が必要になった場合は外部組織を利用する。（利用組織は下記項目「（イ）相談受付の詳細」の「d 人員体制」参照）

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

CEA は、有免許不動産仲介業者や登録販売者の不動産仲介業務に対する苦情、及び無免許で不動産仲介業務を行っていると疑われる団体や個人に対する苦情についての調査を行い、違反が証明された場合に罰則を科す権限を有する⁶²⁸。

しかし、家主や借主などの間の紛争については、対応する法的権限を持たないため、CEA では対応していない⁶²⁹。

⁶²⁵ <https://www.fidrec.com.sg/knowledgebase/article/KA-01144/>

⁶²⁶ <https://www.fidrec.com.sg/knowledgebase/article/KA-01134/en-us>

⁶²⁷ <https://www.fidrec.com.sg/adlist/>

⁶²⁸ <https://www.cea.gov.sg/consumers/complaints/overview>

⁶²⁹ <https://www.cea.gov.sg/consumers/complaints/report-a-salesperson-estate-agent>

CEA の HP では消費者に、まず不動産仲介業者に直接連絡をして問題解決することを促しており⁶³⁰、不動産仲介業者の苦情受付体制を整える義務が以下のようにうたわれている。

- ・不動産仲介業者は、不動産仲介業者又はその営業員に対する苦情を受理し、調査するための適切なプロセスを備えたシステムを導入していなければならない。
- ・不動産仲介業者又はその営業員に対する全ての苦情は、調査されなければならない。苦情受付後 2 週間以内に、調査結果及び行われた対応の詳細を記載した報告書を CEA に提出しなければならない。
- ・不動産仲介業者又は営業員は苦情を受けた場合、苦情申立者と面談し、円満解決の可能性を探るものとする。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

オンライン受付フォーム⁶³¹。

オンライン受付フォームの記入方法や、苦情が CEA の対応の範疇かどうかについては、電話相談窓口にて問い合わせができる。

c 利用料

調停と仲裁（後述）が必要になった場合は、利用する外部組織（後述）の利用料金が必要になる⁶³²。

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

CEA の調停や仲裁（後述）には、以下の外部組織が使われる⁶³³。

各組織の概要は 1 (3) ア (コ) に記載。

| | |
|------|---|
| 調停 : | <ul style="list-style-type: none">・シンガポール消費者協会 (CASE)・シンガポール不動産鑑定士協会 (Singapore Institute of Surveyors and Valuers/SISV)・Singapore Mediation Centre (SMC) |
| 仲裁 : | <ul style="list-style-type: none">・シンガポール不動産鑑定士協会 (Singapore Institute of Surveyors and Valuers/SISV)・Singapore Institute of Arbitrators (SIArb) |

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

⁶³⁰ Information: <https://www.cea.gov.sg/consumers/dispute-resolution>

⁶³¹ <https://www.cea.gov.sg/complaint>

⁶³² Fees for CEA Approved Mediation Centres: <https://www.cea.gov.sg/consumers/dispute-resolution>

⁶³³ Prescribed Dispute Resolution Centres: <https://www.cea.gov.sg/consumers/dispute-resolution>

オ 運営組織 その5 情報通信メディア開発庁（Infocomm Media Development Authority／IMDA）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は1（3）ア（サ）に記載のとおり。

関連法：

- Info-communications Media Development Authority Act 2016
- 放送法（Broadcasting Act 1994）
- 電気取引法（Electronic Transactions Act）
- Films Act 1981
- Newspaper and Printing Presses Act 1974
- 郵便サービス法（Postal Services Act (Cap. 237A)）
- Public Entertainments Act (Cap. 257)
- 電気通信法（Telecommunications Act 1999）
- Undesirable Publications Act (Cap. 338)
- Spam Control Act 2007

IMDAは、電気通信やメディア部門においての消費者とサービス業者間の契約上の紛争についてADR制度を持つが、調停や仲裁はIMDAが指定するSMCが行う。また、消費者はCASEやSmall Claims Tribunals（少額裁判所・SCT）に仲裁を申請してもよい。

（イ）相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

電気通信やメディア部門においての消費者とサービス業者間の契約上の紛争は、IMDAのHPからSMCにADRを申し入れることができる。また、CASEや少額裁判所（Small Claims Tribunals／SCT）に仲裁を申請することも可能⁶³⁴。

IMDAの行うADRは、全ての電気通信及びメディアサービスに関連する紛争又は問題で、紛争額が最大1万SGDまで、過去1年以内に発生した事案で、サービス回復の努力によって解決可能なもの、又は現物や金銭で補償されるものが対象となる。紛争相手のサービス業者は調停に参加する義務を負う。

ただし、以下のサービスはIMDAのADRに含まれない。

- OTT（オーバー・ザ・トップ）サービス（オンラインで楽曲やドラマ番組などのコンテンツをストリーミングで配信するサービス。例：Spotify、Netflix）
- 支払代行サービス（例：App Storeでの購入）。ただし、以下のような有料サービスは除く：ニュースサービス、着メロ・ゲームダウンロードなどのモバイルコンテンツサービス
- 公衆電話サービス

⁶³⁴ <https://www.imda.gov.sg/Infocomm-regulation-and-guides/infocomm-regulation/Alternative-Dispute-Resolution>

- ・ディレクトリサービス（ネットワーク上にあるクライアント、サーバ、プリンタ、大容量記憶装置などと、その所在や設定などの情報を検索できるようするサービス⁶³⁵）

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

SMCのオンライン受付フォーム⁶³⁶。

c 利用料

ADR料金（各手続に関しては下記（ウ）受付情報の集約・分析方法参照）

| | |
|---------------|---|
| 調停人によるADR手続： | 消費者：無料 サービス事業者：無料 |
| 決定権者によるADR手続： | <ul style="list-style-type: none">・調停後 消費者：225 SGD 金融機関：525 SGD・調停人プロセス無し 消費者：375 SGD 金融機関：375 SGD |

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

ADRは指定の第三者機関が行う。下記項目（ウ）参照。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

カ 運営組織 その6 自動車産業紛争解決センター（Motor Industry Disputes Resolution Centre Pte Ltd (MIDReC)）

（ア）組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は1（3）ア（ツ）に記載のとおり。

関連法：

- ・消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA Consumer Protection (Motor Vehicle Dealer Deposits) Regulations 2009）

消費者の求めに応じ、自動車販売店との間で生じた紛争の調停・仲裁を行うための組織である。

⁶³⁵ <https://www.oxfordreference.com/display/10.1093/acref/9780199571444.001.0001/acref-9780199571444-e-925>

⁶³⁶ <https://www.mediation.com.sg/service/telecommunications-2/#about-the-scheme/notice-of-intention-start-of-application-process>

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

車両が MIDReC 認定の自動車販売店から購入されたものであり、車の引渡しから 1 年未満で、返金額が 5 万 SGD 未満の場合の消費者と自動車販売店との紛争⁶³⁷。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

オンライン受付フォームか電話⁶³⁸。

その後 MIDReC から送られるフォームに必要事項を記載、利用料支払と共に MIDReC に提出する⁶³⁹。

c 利用料

30SGD

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

MIDReC の HP には、委員会メンバーとして、理事会 4 名、役員会 33 名、評議員 2 名が挙げられている。

HP にはまた、MIDReC は SVTA の推薦者、CASE 会長、上級弁護士又は元地方裁判所判事、元自動車業界専門家、FIDReC 又は CASE が同意する、それと同等の地位の代表者からの助言を受ける⁶³⁹とあるが、調停人や仲裁人の人数や身分についての詳細は、公開資料では判明しない。

(ウ) 受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

キ 運営組織 その 7 少額事件法廷（Small Claims Tribunals／SCT）

(ア) 組織の概要と権能（個別相談に関する事業者とのあっせん、関連法等）

組織概要は 1 (3) ア (ス) に記載のとおり。

関連法：

・少額事件法廷法（Small Claims Tribunals Act 1984）

⁶³⁷ <https://midrec.com.sg/consumers/>

⁶³⁸ <https://midrec.com.sg/contact-us/>

⁶³⁹ <https://midrec.com.sg/about-us/>

(イ) 相談受付の詳細

a 受付相談内容・範囲

当法廷が解決するのは、請求限度額が2万 SGD（両者署名の同意覚え書（Memorandum of Consent）がある場合は3万 SGD）以下の紛争について⁶⁴⁰である。

- ・商品の販売契約
- ・サービスの提供に関する契約
- ・不法行為による物損（自動車事故に関連の損害は除く）
- ・2年を超えない居住用施設の賃貸借に係る契約

法廷への申立ては、請求の原因となった出来事が起きてから2年以内にしなければならない。

b 相談受付方法（電話、チャットなど）及び拠点（窓口数）

法廷への紛争解決の申し立て方はSCTのウェブサイトに分かりやすく記載されている⁶⁴¹。

消費者はまず自ら、裁判所がオンライン上で運営する「コミュニティ司法・法廷システム」（Community Justice and Tribunals System／CJTS⁶⁴²）を利用、CJTSが表示してくれる質問事項に答え、その結果で案件がSCTで解決可能なものかを自動判定、SCTで解決可能な場合は、そのままCJTSに必要書類などを添付し、紛争解決を申し込む。

CJTSは、SCTのほか、雇用請求法廷（Employment Claims Tribunals／ECT）、地域紛争解決法廷（Community Disputes Resolution Tribunals／CDRT）、ハラスメント保護法廷（Protection from Harassment Court／PHC）の簡易手続の申込みのためのシステムである。

法廷から当事者への連絡はCJTSを通じて届き、法廷のスケジュールや、紛争相手が提出した書類をCJTSで確認することができる。

CJTSには、法廷での審議の開始前に、チャットツールなどを利用して当事者同士で話し合う「eNegotiation」と、調停人を挟み話し合う「eMediation」という、オンライン上で解決を試みられる機能もあり、実際に法廷に出廷せずに紛争を解決する手段も用意されている⁶⁴³。

SCTでの紛争は4か月以内に解決されることになっている。

⁶⁴⁰ Small Claims Tribunal: <https://www.mlaw.gov.sg/about-us/our-legal-system/queries-under-other-law-related-agencies/>

⁶⁴¹ <https://www.judiciary.gov.sg/civil/file-small-claim>

⁶⁴² <https://cjts.judiciary.gov.sg/home>

⁶⁴³ <https://www.judiciary.gov.sg/alternatives-to-trial/enegotiation-emediation>

c 利用料⁶⁴⁴

| | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 請求額が 5,000SGDまでのケース : | 消費者 : 10 SGD 被申立人 : 50 SGD |
| 請求額が 5,001SGD以上 10,000SGD以下のケース : | 消費者 : 20 SGD 被申立人 : 100 SGD |
| 請求額が 10,001SGD以上 30,000SGD以下のケース : | 消費者 : 支払金額の 1 % 被申立人 : 支払金額の 3 % |

d 人員体制（受付対応者の人数、所属（身分）、資格、勤務体制等）

人員についての情報は見当たらない。

（ウ）受付情報の集約・分析方法

当組織には、日本の PIO-NET のような、消費者トラブルの情報を一元化して収集・分析するシステムは見当たらない。

⁶⁴⁴ Filing fees for a small claim: <https://www.judiciary.gov.sg/civil/how-to-file-serve-small-claim>

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) 「レモン・ロー」 (Lemon Law)

シンガポールの消費者保護制度の枠組みを成す「消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003／CPFTA）」は、2003年に実施され、2012年の改正時に、第12条AからFに不良品からの消費者の救済を強化する条文が追加された⁶⁴⁵。不良品が俗に「レモン」といわれることから通称「レモン・ロー」 (Lemon Law) と呼ばれる⁶⁴⁶。

シンガポールでは、それ以前の法令では、消費者の権利として、引渡し時に商品の品質が満足できるものでなかった場合には商品受渡しを拒否して返金を受けることができるとのみが法に明記されていた⁶⁴⁷。

レモン・ローは、商品の受渡しから6か月以内に欠陥が見つかった場合、小売業者が引渡し時の状態がそうでなかったことを立証できない限り、欠陥が引渡し時に存在したものとみなされる。6か月以降に欠陥が見つかった場合も、消費者が引渡し時に欠陥があったことが証明できれば同様の救済処置が受けられるという、消費者保護の観点から、それまでと比して画期的な法律となった。

また、商品の説明や使用目的が実際の商品と異なっていた際にも、消費者はレモン・ローによる救済を求めることが可能である⁶⁴⁸。

また、レモン・ローにより、消費者への救済措置として、消費者に迷惑をかけることのない期間内での修理、交換、価格の引き下げが追加された。修理や交換が不可能又は合理的でないと判断できる場合、消費者は購入価格の減額や、返品・返金を求めることができる。購入価格の減額や返金額は、消費者の商品の使用を考慮でき、消費者にとっても小売業者にとっても選択肢が増えることとなった。

レモン・ローは、シンガポールで購入された全ての一般消費者向け製品（衣料品、文房具、電子機器、家具、自動車など）を対象とする。対象品には中古品も含まれる。しかし、法に記されている「満足な品質」には、引渡し時の年数や支払われた価格が考慮される。

家屋、土地、レンタル／リース品、また、サービス、企業間取引、消費者間取引にはレ

⁶⁴⁵ https://www.case.org.sg/consumer_guides_cpfta.aspx

⁶⁴⁶ What are Lemon Laws :

<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/General-Advisory-on-Amendments-to-the-Consumer-Protection-Fair-Trading-Act-and-Hire-Purchase-Act>

⁶⁴⁷ About Singapore's "Lemon Law" :

<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/General-Advisory-on-Amendments-to-the-Consumer-Protection-Fair-Trading-Act-and-Hire-Purchase-Act>

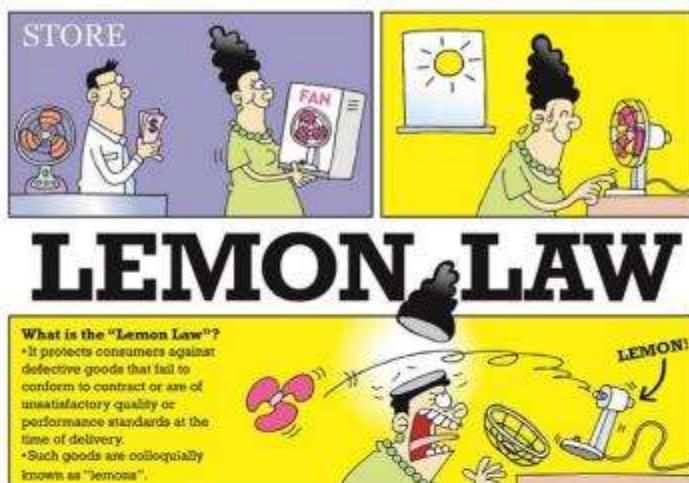
⁶⁴⁸ What Retailers Should Know :

<https://www.mti.gov.sg/Resources/Legislation/General-Advisory-on-Amendments-to-the-Consumer-Protection-Fair-Trading-Act-and-Hire-Purchase-Act>

モン・ローは適用されない。

また、以下の場合にもレモン・ローの対象から除外される。

- ・消費者が品物を破損。
- ・消費者の使用が原因の故障。
- ・消費者が自分で修理しようとしたり、他の人に修理させたりして、その過程で製品を破損。
- ・消費者が商品を購入する前に、その故障について知らされていた。
- ・消費者の気が変わり、その品物を必要としなくなった。
- ・故障の原因が経年劣化である。



How do consumers benefit from the Lemon Law? 2-stage recourse framework



Timeframe



For assistance/clarification, call CASE at 6100 0315 or visit www.case.org.sg

