

中東における製造物責任および消費者保護法

2016年10月

日本貿易振興機構（ジェトロ）

ドバイ事務所

ビジネス展開支援部　ビジネス展開支援課

報告書の利用についての注意・免責事項

本報告書は、日本貿易振興機構（ジェトロ）ドバイ事務所が現地法律コンサルティング事務所 Clyde & Co LLP に作成委託し、2016年10月に入手した情報に基づくものであり、その後の法律改正などによって変わる場合があります。掲載した情報・コメントは作成委託先の判断によるものですが、一般的な情報・解釈がこのとおりでであることを保証するものではありません。また、本稿はあくまでも参考情報の提供を目的としており、法的助言を構成するものではなく、法的助言として依拠すべきものではありません。本稿にてご提供する情報に基づいて行為をされる場合には、必ず個別の事案に沿った具体的な法的助言を別途お求めください。

ジェトロおよび Clyde & Co LLP は、本報告書の記載内容に関して生じた直接的、間接的、派生的、特別の、付随的、あるいは懲罰的損害および利益の喪失については、それが契約、不法行為、無過失責任、あるいはその他の原因に基づき生じたか否かにかかわらず、一切の責任を負いません。これは、たとえジェトロおよび Clyde & Co LLP が係る損害の可能性を知らされていても同様とします。

本報告書に係る問い合わせ先：

日本貿易振興機構（ジェトロ）
ビジネス展開支援部・ビジネス展開支援課
E-mail：BDA@jetro.go.jp

ジェトロ・ドバイ事務所
E-mail：info_dubai@jetro.go.jp



本報告書作成委託先：

Clyde & Co LLP, Dubai
Fax: +971-4-384-4004
E-mail：mero@clydeco.ae
HP: www.clydeco.com



中東における製造物責任および消費者保護法

中東の弁護士が“集団訴訟(class action)”という言葉や、その意味をよく知らなくても、驚くことはありません。多くの方がご存知のとおり、集団訴訟とは、ある事案において(たいてい 消費者関連事案)同じ利益を追求する多数の当事者が一集団として訴訟を起こす、あるいは被告となることを意味します。

中東では、このような形態の訴訟は一般的でなく、多数の人が訴訟を起こしたい場合、各自個別に裁判所へ訴訟を申し立てる必要があります。当然、これは経済的ではありません。特に、多くの場合がそうであるように、消費者が大手企業を起訴する場合にはなおさらです。そのため、この地域では裁判費用が回収不可能である事実も踏まえ、中東は、特に大手企業(以下、供給者)にとって、消費者からの苦情申し立ての心配のない、保護地域であると思われるかも知れませんが、これは必ずしも真実ではありません。本稿では、企業が中東を消費者の苦情から守られた地域とは考えてはならない理由を、アラブ首長国連邦(UAE)を例に挙げて、検証することとします。

UAE 経済省および各経済局は、“消費者保護局(以下、当局)”と呼ばれる消費者からの 苦情を取り扱う部署を設置しています。当局は、供給者が提供する商品やサービスに関連し、消費者が申し立てる苦情の処理に取り組んでいます。当局への苦情申請には料金の支払いや、弁護士の介入は必要ありません。消費者からの苦情処理は当局に委ねられます。苦情処理にあたり、当局は、捜査権限および関連規制機関と協力する権限を行使し、2006 年連邦法第 24 号消費者保護法、2011 年連邦法第 7 号による改正法、およびその執行細則に従い、決定を下します。

苦情にかかわる当事者は、当局による決定に対し UAE 経済省へ控訴する権利を有します。この控訴により決定が下された場合、その決定に対し、当事者はさらに UAE の管轄裁判所に不服を申し立てる権利を有します。

このように当局が設置され、法律によりその権限が定められていますが、消費者は、当局へ申請せずに、直接 UAE の管轄裁判所に苦情を申し立て、供給者を起訴する権利も与えられています。この裁判所への直接請求の権利は、消費者が供給者に、より大きな圧力をかけることができるといえるでしょう。裁判所での訴訟は、公開審問も行われるため、供給者の評判に 影響する危険性があり、供給者は極力避けたいものだからです。

消費者は、不法行為、あるいは契約上の責任、そして UAE 連邦消費者保護法違反を理由に、裁判所へ訴訟を申し立てることができます。UAE では“集団訴訟”は一般的ではないため、消費者は、個別に訴訟を起こして費用が嵩む事を避ける傾向にあると思われがちですが、事実、消費者が裁判所へ訴訟を申し立てることは珍しくありません。その理由は、訴訟を申し立てる際、消費者は、担当専門家(technical court expert)の任命を要請できるからです。この要請には、通常の裁判費用の支払いは必要とされず、わずかな料金(1,000UAE ディルハム以下)の支払いが求められるだけです。任命を受けた専門家による報告書の内容に基づき、消費者は、訴訟手続きを続行し裁判費用を全額支払うか、訴訟を取り下げるか決定することができます。

商品やサービスの消費者への供給者とは、消費者と直接かかわる組織や個人、つまり現地 代理店や販売業者に限定されると誤解されることも多いですが、UAE 連邦消費者保護法に基づく供給者の定義には、現地代理店や販売業者だけでなく、所在地が UAE 国内か否かにかかわらず、製造者も含まれます。さらに同法の供給者の定義には、製品やサービスの販売および流通に関与する製造者の UAE 現地事務所も含まれています。つまり、消費者は、現地代理店や販売業者だけでなく、前述のすべての関与者を起訴することが可能です。

供給者は、自らの責任は必ずしも消費者が被った損害額に限られないこと、契約上の特定の保護条件や消費者に提供する保証によって保護されるわけではないことを理解しなければなりません。UAE 連邦消費者保護法が侵害された場合は、消費者保護局または裁判所により、同法が定める措置や罰則が即刻、執行されます。分かりやすい例を挙げると、消費者が自動車を一年間使用した後、その車の欠陥を発見した場合、UAE 連邦消費者保護法第 5 条に従い、供給者は消費者に“返金または新車を交換提供”しなければなりません。この場合、減価償却による減額は適用されません。また、消費者が保証条件に違反した場合や保証が無効である場合も、この罰則が執行されます。

当局や裁判所は、消費者の権利の保護において、非常に消費者を守る傾向にあります。当局による苦情処理や裁判所での過去の訴訟の例から考えても、UAE 連邦消費者保護法の違反があった場合、供給者に有利な決定が下されることは、まずありません。

このように、中東ではいわゆる“集団訴訟”は行われませんが、UAE には供給者に対し消費者を守る一定の保護があり、裁判費用や訴訟リスクにかかわらず、消費者が供給者を訴える機会が十分に与えられています。よって、消費者の苦情を決して軽視してはならず、即座に対処することで、それら苦情により供給者の市場での評判に傷がつくなどのリスクを避ける、あるいは最小限に抑えることが重要です。