

UAE における消費者保護法の概要

中東ニューズレター

2024年3月12日号

執筆者:

[森下 真生](#)

m.morishita@nishimura.com

[黒田 英](#)

s.kuroda@nishimura.com

1. はじめに

アラブ首長国連邦(以下、「UAE」と言います。)では、2020年11月15日、消費者保護に関する2020年連邦法第15号(以下、「本法」と言います。)が公布され、消費者保護に関する2006年連邦法第14号(以下、「旧法」と言います。)が廃止されました。本法は、本法3条に基づいて、フリーゾーンを含めたUAE国内における全ての商品及びサービスの販売に適用され、供給者、広告主、商業代理店又は販売店による消費者への商品及びサービスの販売並びにそれに付随するあらゆる業務に適用されます。また、電子商取引が増加する中、電子商取引に関する規定も導入されています。さらに、2023年7月14日、本法の施行規則(以下、「本規則」と言います。)が公表されました。本規則43条によると、本規則は、公布日から3ヶ月以内に施行されるとされており、既に施行されています。本規則は、本法の下で概説されている要件や制限の範囲について明確性を提供するものです。本稿では、本法と本規則の内容のうち特記すべき重要なポイントだと考えられる点の概要を紹介します。

2. 主な内容

(1) 本法の目的と消費者と供給者の定義

本法2条において、本法の目的は、消費者の保護であり、特に、①商品及びサービスの品質の確保並びにそれらを表示通りの価格で入手すること、②商品を購入する際又はサービスを受ける際に、消費者の健康と安全を守り、消費者に危害が及ばないようにすること、並びに③健康的な消費パターンを奨励することとされています。

本法における保護の対象である消費者は、本法1条で「自ら若しくは他者の需要を満たすため又は取引や契約のために、商品又はサービスを有償又は無償で取得する全ての個人又は法人」と定義されており、また、本法における規制の主要な対象となる供給者については「サービスを提供する法人、消費者に商品を提供する目的で商品の製造、流通、取引、販売、供給、輸出、輸入を行う法人、商品の製造、取引若しくは保管に関する法人、又は商品に関して取引を行い若しくは契約を締結する法人」と広く定義されています。

(2) 供給者の義務

供給者の主な義務としては、本法と本規則に以下が定められています。

- ・ 商品を販売する際の商品の説明のための情報提供義務¹(本法 7 条、本規則 3 条及び 4 条)
- ・ 商品及びサービスの価格を誤解を招かない方法により明示する義務、請求書のアラビア語(供給者が指定する場合はその他の言語も追加可能。)での作成義務²(本法 8 条、本規則 5 条及び 6 条)
- ・ 中古品・改修済みの商品を販売する供給者の商品の状態についての明示義務(本規則 7 条)
- ・ 特定の商品についての単価設定義務及び価格表示義務(本規則 10 条)
- ・ 一定期間内の保証の履行義務と保証書の提供義務³(本法 10 条及び本規則 11 条)
- ・ 予備の部品の供給義務(本規則 14 条)
- ・ 予備の部品の提供、メンテナンスサービス及び保証の提供に関する書面の作成並びに掲示義務(本規則 16 条)
- ・ 商品及びサービスに欠陥が発見された場合の当局への通知と公表義務(本法 11 条)
- ・ 商品及びサービスに不具合がある場合の修理若しくは交換、商品の返品と代金の払い戻し、又は無償でのサービスの再実施義務(本法 12 条)
- ・ 消費者が商品を受け取った日から 1 年の間に、商品の不具合が 3 回繰り返された場合、同じ種類及び仕様の新品と無償で交換するか、回収してその代金を消費者に返金する義務(本法 13 条)
- ・ 欠陥又は不具合の発生から一定の期限内に、修理、メンテナンス、アフターサービスを行うこと又は商品の返品、交換、払い戻しを行うことを消費者との契約に明記する義務(本法 15 条)
- ・ 価格を支配又は独占する意図で、商品を隠したり、販売を控えたり、消費者にサービスを提供しなかったりすること等の禁止(本法 19 条)
- ・ 商品に関する標準仕様、安全衛生に関する条件等の順守義務(本法 20 条)
- ・ 消費者との契約に際し、消費者を害するような条件を含めることの禁止(本法 21 条、本規則 34 条)
- ・ 独占的行為の禁止(本規則 32 条)
- ・ 書面、口頭、明示、黙示を問わず、独占を目的とする慣行、協定、契約の禁止(本規則 33 条)

(3) リコール対応義務

本法 11 条乃至 13 条において定められている供給者のリコールの対応義務については、本規則に詳細の定めがありますが、主要な点として以下の事項が定められています。

- ・ 商品の欠陥が発見され、それが商品の機能に影響を与えるか、又は商品の使用において危険を生じさせる場合、消費者及び管轄官庁への以下の事項を含む報告義務(本規則 20 条)。
- ① 商品の取引又はサービスの提供の中止
 - ② 商品の市場からの回収
 - ③ 欠陥のある商品については、自己の費用負担で返品・交換するか、商品を修理するか、又は消費者が支払った代金の全額の返還をする旨
- ・ 管轄官庁への報告義務については本規則 21 条で所定書式による旨と必要な報告内容、本規則 23 条及び

¹ 本規則 3 条においては商品について提供すべき詳細な情報が、本規則 4 条においては商品の使用方法と設置方法等についての説明書の同封義務が定められています。

² 本規則 5 条においては具体的な価格の表示方法について詳細が、本規則 6 条においては請求書の記載事項についての要件が定められています。

³ 本規則 12 条では保証の内容の詳細についての要件が、本規則 13 条では保証について供給者に義務違反があった場合の取り扱い等が定められています。また、本規則 17 条乃至 19 条においては、保証対象の商品についての保証作業や期間の詳細について規定が定められています。

24条で返品商品に対する管轄官庁への報告期間や報告事項などの要件が定められています。

- ・ 消費者への報告については、本規則 22 条で少なくとも 2 つの日刊新聞(うち 1 つはアラビア語)による等所定の要件が定められています。
- ・ 本規則 27 条 2 項及び 3 項では供給者は商品が交換又は修理されるまでの間、無償で利用できる代替商品を消費者に提供する義務又は当該費用相当額の弁済義務がある旨定められています。

(4) 商業代理店の義務

また、商業代理店又は販売店の義務としては、以下の義務が定められています。

- ・ 代理店又は販売店契約の対象となる商品又はサービスに関して、生産者又は契約の相手方が提供する全ての保証を履行する義務(本法 16 条 1 項)
- ・ 本法 16 条 1 項に規定された保証の履行が 7 日間を超える場合、その保証が履行されるまでの間、消費者が無償で利用できる類似の商品を提供する義務(本法 16 条 2 項)
- ・ (代理店又は販売店を通じてサービス又は商品が提供される場合)本法に定める供給者の全ての義務(本法 16 条 3 項)

(5) 広告についての規制

販売促進や広告に関する規制として、本法 17 条において、供給者、広告者及び商業代理店の義務として、商品又はサービスを誤ったデータを含む方法で説明しないこと、及びそれに関連して誤解を招くような広告を行わないことが規定されており、本規則 8 条では、虚偽の又は誤解を招くような広告への該当性について、どのような要素が判断基準になるかについて定められています。また、本法 18 条において当局からのライセンスがない場合は、供給者は商品又はサービスの販売促進、価格割引又は広告を行うことができないとされています。

(6) 消費者の権利

本法 4 条においては、消費者の権利として以下の事項が含まれることが定められています。

1. 商品の購入又はサービスの提供を受ける際に、適切且つ安全な環境の提供を受けること
2. 購入、使用、消費する商品又は提供を受けるサービスについて、正しい情報を得ること
3. 消費者の権利と義務について知り、意識を高めること
4. 消費者の希望により、市場で入手可能な最も適切な商品やサービスを選択する権利を行使すること
5. 個人情報の保護及びセキュリティの確保並びに販売促進及びマーケティング目的のために個人情報を使用されないこと
6. 商品を提供を受ける際又はサービスを受ける際に、消費者の宗教的価値観、慣習及び伝統を尊重されること
7. 公正且つ迅速な紛争の解決
8. 商品の購入、使用又はサービスの受領の結果、本人又はその財産に被った損害に対する公正な補償を得ること
9. 国内で施行されている法律で規定されているその他の全ての権利

また、本法 3 章(22 条以下)においては、消費者の保護のために、消費者はたとえば以下の権利を有する旨が定められています。

- ・ 商品又はサービスを使用した結果被った損害について、賠償を請求する権利⁴(本法 24 条)
- ・ 資料、広告、契約についてアラビア語での提供を受ける権利(アラビア語と追加で他の言語を使用することはできます。)(本法 26 条)

(7) 電子商取引分野に関する規定

本法 25 条においては、電子商取引分野に関する規定も定められており、1 項で登録を受けて電子商取引を提供する供給者は、本規則が定めるところに従い、消費者及び国の所轄官庁に対し、その名称、法的地位、住所及び許認可機関、並びに提供される商品又はサービス、その仕様、契約条件、支払条件及び保証に関する適切な情報をアラビア語で提供しなければならないとされており、本規則 40 条ではこれを受けて情報提供が必要な事項の詳細を規定しています。また、本法 25 条 2 項では無許可の供給業者を通じて行われる電子商取引については国家は責任を負わない旨が記載されています。

(8) 罰則

本法 30 条において、本法 18 条、19 条、20 条、26 条及び 8 条 4 項の違反(ライセンスなしの販売促進行為や価格を支配又は独占する意図で、商品を隠したり、販売を控えたり、消費者にサービスを提供しなかったりすること等の禁止等。)については、6 ヶ月以下の懲役及び AED3,000 以上 AED20 万以下の罰金又はそのいずれか(再犯の場合には罰則は 2 倍。)、本法 29 条において、本法 7 条、10 条、11 条、12 条、15 条、16 条、17 条、21 条(商品の説明のための情報提供義務、一定期間内の保証提供義務、欠陥が発見された場合の当局への通知と公表義務等の供給者としての義務違反の場合。)並びに 8 条 1 項、2 項及び 3 項の違反については 2 年以下の懲役及び AED1 万以上 AED200 万以下の罰金又はそのいずれかの刑罰が科されるとされています。また、本規則 41 条及び別表 1 においては、行政罰として、供給者によって本法及び本規則違反のいずれかが行われた場合には、警告、罰金、業務停止、免許の取り消し及び商業登記からの抹消などの政府からの制裁の対象になる旨が記載されています。

⁴ これに違反する合意は無効とされており(本法 24 条 1 項)、製品の誤用又は使用方法に反する使用によって生じた損害は損害賠償の範囲から外れるとされています。

UAE ウェブ法律相談

当事務所によるウェブを通じた日本語無料法律相談(30 分程度)を実施いたします。ご希望者は、ご相談事項を明記の上、[こちら](#)までご連絡ください。

トルコウェブ法律相談

当事務所とトルコの現地法律事務所によるウェブを通じた無料法律相談会(30 分程度)を実施いたします。現地法律事務所とのやり取りは英語になりますが、当事務所により、回答可能な場合は、日本語で対応いたします。また、事前に当事務所弁護士との日本語での準備面談も可能です。ご希望者は、ご相談事項を明記の上、[こちら](#)までご連絡ください。

その他中近東各国ウェブ法律相談(バーレーン、カタール、イスラエル、エジプト)

当事務所と各国現地法律事務所によるウェブを通じた無料法律相談会(30 分程度)を実施いたします。現地法律事務所とのやり取りは英語になりますが、当事務所により、回答可能な場合は、日本語で対応いたします。また、事前に当事務所弁護士との日本語での準備面談も可能です。ご希望者は、ご相談事項を明記の上、[こちら](#)までご連絡ください。

イスラエル事業環境個別ウェビナー

イスラエル法律事務所によるウェブを通じたイスラエル事業環境に関する無償プレゼンテーション(30 分から 1 時間程度)を実施いたします。現地法律事務所とのやり取りは英語になりますが、当事務所にて適宜日本語の補足を行うことは可能です。ご希望者は、[こちら](#)までご連絡ください。

当事務所では、クライアントの皆様のビジネスニーズに即応すべく、弁護士等が各分野で時宜に合ったトピックを解説したニュースレターを執筆し、随時発行しております。N&A ニュースレター購読をご希望の方は[N&A ニュースレター 配信申込・変更フォーム](#)よりお手続きをお願いいたします。

また、バックナンバーは[こちら](#)に掲載しておりますので、あわせてご覧ください。

本ニュースレターはリーガルアドバイスを目的とするものではなく、個別の案件については当該案件の個別の状況に応じ、日本法または現地法弁護士の適切なアドバイスを求めているいただく必要があります。また、本稿に記載の見解は執筆担当者の個人的見解であり、当事務所または当事務所のクライアントの見解ではありません。

西村あさひ 広報課 newsletter@nishimura.com