

ベトナムの消費者保護強化 | 小売業者に新たな規制と罰則

2025 年 2 月 20 日 作成

カテゴリ ベトナム市場調査 日用消耗・小売

ベトナムの消費者保護強化 | 小売業者に新たな規制と罰則

ベトナム商工省傘下の国家競争委員会は、2024 年に小売業者を対象とした調査を行い、新たに施行された消費者権利保護法の規定を企業に周知し、法令遵守状況を監督した。この調査を通じて、ベトナム企業が特に注意すべき点が指摘された。

企業は、2023 年に施行された新しい消費者権利保護法を理解し、適切に対応する必要がある。特に、高齢者、障がい者、子供、少数民族などの「脆弱な消費者」に対しては、苦情への対応や言語・文化の違いによる差別を防ぐ措置を講じることが求められる。また、消費者の個人情報を収集・利用する際には、事前に明確な同意を得ることが義務付けられ、第三者への提供に関しても消費者の選択を尊重する必要がある。

さらに、ベトナム企業がインターネットや SNS を活用して商品を販売する際には、消費者に対して企業名や商品の詳細、返品・交換の手続きなどを明確に提供しなければならない。また、影響力のある人物を活用した広告に関しては、消費者に対して企業との関係性を明示することが義務付けられる。

消費者保護の観点から、ベトナム企業は苦情対応の体制を整え、公正な取引を保証する必要がある。消費者からの苦情に迅速に対応する仕組みを構築し、それを公表することも求められる。2024 年には、ベトナム国家競争委員会が消費者保護に関する違反行為に対して合計 610 億 VND（約 3,662 万円）の罰金を科した。

同委員会は、企業に対し、法令を定期的に学習し、従業員向けの研修や内部監査を実施することで、消費者権利の保護を徹底するよう呼びかけている。

以上