

本法令日本語訳集は、JICA 技術協力専門家等が業務上作成した成果物を、日本の企業・個人の皆様がベトナムの法令を理解するための参考資料として公開するものです。法律上の問題に関しては法令のベトナム語原文を参照してください。JICA は、本法令日本語訳集の内容の正確性について保証せず、利用者が本法令日本語訳を利用したことから生じる損害に関し、いかなる責任も負いかねます。

仮和訳者 国際協力専門員 弁護士 塚原 正典

ベトナム法令

2023 年消費者権利保護法（番号 19/2023/QH15）

目次

第一章 総則	5
第 1 条 調整範囲	5
第 2 条 適用対象	5
第 3 条 用語の解釈	5
第 4 条 消費者の権利	7
第 5 条 消費者の義務	7
第 6 条 消費者の権利保護の原則	8
第 7 条 消費者の権利保護に関する国家の政策	8
第 8 条 脆弱な消費者の権利保護	9
第 9 条 独立して、常時、経営登記の必要がなく商業活動をする個人との取引における消費者の権利保護	11
第 10 条 消費者の権利保護における厳禁行為	12
第 11 条 消費者の権利に関連する法令違反処分の国家機関への要請	14
第 12 条 消費者の権利保護における国際協力	14
第 13 条 ベトナム消費者の権利の日	14
第二章 消費者に対する事業組織・事業者の責任	15
第 14 条 消費者に販売、提供した製品・商品・役務の安全・量・数・サイズ・質・有用性の保障	15
第 15 条 消費者情報の保護	15
第 16 条 消費者情報保護規則の作成	15
第 17 条 消費者情報の収集、使用時の通知	15
第 18 条 消費者情報の使用	16
第 19 条 消費者情報の安全、保安の保障	16
第 20 条 消費者情報の検査、修正、更新、破棄、移転、移転の停止	17
第 21 条 消費者に対する製品・商品・役務、標準様式契約、一般取引条件に関する情報の提供	17
第 22 条 消費者に対する製品・商品・役務に関する情報提供における第三者の責任	18
第 23 条 消費者と締結する契約、標準様式契約、一般取引条件	19
第 24 条 消費者との契約、標準様式契約、一般取引条件の解釈	19
第 25 条 消費者との契約、標準様式契約、一般取引条件において規定できない条項	20

第 26 条	標準様式契約の履行	21
第 27 条	一般取引条件の実施	21
第 28 条	標準様式契約, 一般取引条件の精査	21
第 29 条	取引の証拠の提供	22
第 30 条	製品・商品・部品・付属品の保証	22
第 31 条	消費者の報告・要請・不服申し立ての受領及び解決の責任	23
第 32 条	欠陥製品・商品に対する責任	23
第 33 条	欠陥製品・商品の回収	24
第 34 条	欠陥製品・商品が惹起する損害の賠償	25
第 35 条	欠陥製品・商品が惹起した損害賠償責任の免除	25
第 36 条	登録, 通知, 公表, 掲示, 広告, 紹介, 誓約と合致しない役務 提供の責任	26
第三章	特殊取引における消費者に対する事業組織・事業者の責任	26
第 1 節	遠隔取引	26
第 37 条	遠隔取引における事業組織・事業者の責任	26
第 38 条	遠隔取引の契約の締結	27
第 39 条	インターネット上の取引における事業組織・事業者の消費者に 対する責任	28
第 40 条	インターネット上の取引における消費者警告情報を公開し, 削 除する責任	30
第 2 節	連続的役務提供	30
第 41 条	連続的役務提供をする事業組織・事業者の責任	30
第 42 条	連続的役務提供契約	31
第 3 節	直接販売	32
第 43 条	訪問販売活動における事業組織・事業者の責任	32
第 44 条	訪問販売契約	32
第 45 条	マルチ販売を行う組織, 個人の責任	32
第 46 条	マルチ販売参加契約	33
第 47 条	通常の見取場所以外での販売活動における事業組織・事業者の 責任	33
第四章	ベトナム祖国戦線, 政治-社会組織及び社会組織による消費者の権利保 護活動	34
第 48 条	ベトナム祖国戦線及び政治-社会組織の責任	34
第 49 条	消費者の権利保護に参加する社会組織	34
第 50 条	消費者の権利保護に参加する社会組織の活動	35
第 51 条	消費者の権利保護に参加する社会組織の権利	36

第 52 条	消費者の権利保護に参加する社会組織の責任	36
第 53 条	消費者の権利保護に参加する趣旨, 目的を有する社会組織	36
第五章	消費者と事業組織・事業者との間の紛争解決	36
第 1 節	総則	36
第 54 条	消費者と事業組織・事業者との間の紛争解決方式	36
第 55 条	消費者と事業組織・事業者との間の紛争解決の過程における情 報, 資料の提供責任	37
第 2 節	交渉	37
第 56 条	交渉の要請及び受け入れ	37
第 57 条	交渉の手順, 手続	37
第 58 条	交渉支援要請を受け入れず, 解決をしない場合	38
第 59 条	交渉過程における当事者の権利及び責任	38
第 60 条	交渉結果	39
第 3 節	調停	39
第 61 条	調停の手順, 手続	39
第 62 条	調停実施の原則	39
第 63 条	調停組織	39
第 64 条	調停人	40
第 65 条	調停結果	40
第 66 条	成立した調停結果の実施及び公認	41
第 4 節	仲裁	41
第 67 条	仲裁条項の効力	41
第 68 条	仲裁による紛争解決の手順, 手続	41
第 69 条	証明義務	41
第 5 節	裁判所における紛争解決	41
第 70 条	消費者の権利保護に関する民事事件	41
第 71 条	消費者の権利保護に関する民事事件の訴訟費用	42
第 72 条	公共の利益として消費者の権利保護に参加する社会組織が提起 する消費者の権利保護に関する民事事件についての情報公開	42
第 73 条	消費者の権利保護に参加する社会組織が提起する, 公共の利益 としての消費者の権利保護に関する民事事件における損害賠償金	42
第六章	消費者の権利保護に関する国家管理	43
第 74 条	消費者の権利保護に関する国家管理責任	43
第 75 条	商工省の責任	43
第 77 条	各級人民委員会の責任	44
第七章	施行条項	45

第 78 条 法律 45/2019/QH14, 法律 59/2020/QH14 及び法律 13/2022/QH15 に従って修正, 補充された民事訴訟法 92/2015/QH13 の条項の修 正, 補充	45
第 79 条 施行効力	45
第 80 条 転換条項	46

国会
法律 番号：19/2023/QH15

ベトナム社会主義共和国
独立－自由－幸福

消費者権利保護法¹

ベトナム社会主義共和国憲法に基づき、
国会は消費者権利保護法を発行する。

第一章 総則

第1条 調整範囲

この法律は、消費者の権利の原則、政策；消費者の権利及び義務；消費者に対する事業組織、事業者の責任；機関、組織による消費者の権利擁護活動；消費者と事業組織、事業者の間の紛争解決；消費者の権利保護に関する国家管理について規定する。

第2条 適用対象

1. 消費者。
2. 事業組織・事業者。
3. ベトナム祖国戦線。政治 - 社会組織。
4. 消費者の権利保護に参加する社会 - 職業組織，社会組織，社会 - 職業組織（以後「社会組織」と総称する）。
5. 消費者の権利保護に関連する国内外の機関，組織，個人。

第3条 用語の解釈

この法律において、以下の用語は次のように理解される。

1. 「消費者」とは、商業目的ではなく、個人・家族・機関・組織の消費・生活目的で、製品・商品・役務を購入・使用する者である。
2. 「事業組織・事業者」とは、利益獲得目的で市場において投資，生産から製品，商品の販売に至る工程又は役務の提供の一部又は全部を連続的に実施する組織，個人であり，以下からなる。

¹ 本稿は 2023 年 10 月 9 日の時点での仮和訳である。目的はあくまで情報提供の範囲にとどまり、個別の事案への適用を予定していない。個別事案への適用により生じたいかなる損害について、仮和訳者及びその所属する組織はいっさいの責任を負わない。

- a) 商法の規定に従った商人。
 - b) 独立して、常時、経営登記の必要がなく商業活動を行う個人。
3. 「消費者情報」とは、製品・商品・役務の購入、使用の過程に関する消費者の個人情報及び消費者と事業組織・事業者間の取引に関連するその他の情報からなる。
4. 「欠陥製品・商品」とは、消費者に対する安全を保障せず、消費者の生命・健康・財産に対する被害を惹起する可能性があるが、現行の正しい標準・基準に従って生産されたにもかかわらず消費者に提供された時点で欠陥が発見されていない製品・商品であり、以下からなる。
- a) 技術設計より発生した欠陥を有する大量生産された製品・商品。
 - b) 生産・加工・運搬・保存及び使用の過程で発生した欠陥を有する個別の製品・商品。
 - c) 使用過程において安全性を喪失する潜在的危険がありながら、消費者に対する十分な案内・警告がない製品・商品。
5. 「遠隔取引」とは、電子的方法又はその他の方法によりインターネット上²で実施される取引であり、取引に参加する前に、消費者が製品・商品・役務を直接的に検査、接触することができないものである。
6. 「連続的役務提供」とは、3か月以上の期間、又は期間の定めなく役務を提供することである。
7. 「直接販売」とは、事業組織・事業者が主体的に消費者にアクセスし、製品・商品・役務を紹介して消費者に販売、提供することであり、以下の形式からなる。
- a) 消費者の居住地・勤務地で製品・商品販売、役務提供活動を行う訪問販売。
 - b) 多層に参加する個人のネットワークを通じて商品販売活動を行い、ネットワーク内で参加者が自ら又は他者の商品販売結果から報酬、ボーナス及びその他の利益を得るマルチ販売。
 - c) 製品・商品の決まった小売場所、役務の紹介・提供をする通常の間所ではない場所、製品・商品の紹介・販売、役務の提供をする、通常の間所以外での販売。
8. 「特殊取引」とは、事業組織・事業者と消費者の間、遠隔取引、連続的役務提供、直接販売からなる。
9. 「インフルエンサー³」とは、政府の規定に従った具体的な領域・分野・業種における専門家、威信を有する者、社会で注目されている者である。

² 「インターネット上」の原文は *trên không gian mạng* である。

³ 「インフルエンサー」の原文は *Người có ảnh hưởng* である。

10. 「持続可能な消費」とは、環境、経済 - 社会への消極的作用を減少させながら、個人、家族、機関、組織の消費と日常生活の目的を効果的に達する製品、商品、役務の使用である。

第4条 消費者の権利

1. 事業組織・事業者が提供する取引に参加し、製品・商品・役務を使用する場合に、生命の安全・健康・名誉・人格・威信・財産を保障され、その他の権利、合法的利益を保護される。
2. 取引に関する領収書・証書・資料、製品・商品・役務・取引の内容についての情報、製品・商品・役務の原産地、出処及び事業組織・事業者についての情報を遅滞なく、正確に、十分に提供される。
3. 自分の実際の要求、条件に従って製品・商品・役務、事業組織・事業者を選択する。取引に参加するかしないかを決定する。事業組織・事業者と取引内容を合意する。締結した内容に従って製品・商品・役務を提供される。
4. 製品・商品・役務の価格・質、消費者と事業組織・事業者の間の取引方法・方式及び取引に関連する内容に関して事業組織・事業者に意見を述べる。
5. 製品・商品に欠陥があり、製品・商品・役務が技術標準・基準に適合せず、法令の規定に従った安全・量・数・サイズ・質・有用性・価格・その他の内容を保障せず、又は事業組織・事業者の登録、通知、公表、掲示、広告、紹介、誓約と合致しない場合に、事業組織・事業者に対して損害賠償を請求する。
6. 消費者の権利保護に関する政策、法令の作成に参加する。
7. この法律の規定に従って、又は関連する他の法令の規定に従って自らの権利保護のため不服申し立て、告発、告訴又は社会組織が告訴することを提案する。
8. 製品・商品・役務消費の認識及び能力に関して諮問、援助、案内を受ける。
9. 健全で持続可能な消費環境選択条件を創出される。
10. この法令の規定及び関連する他の法令の規定の規定に従った公共役務を受ける際に保護される。
11. 法令の規定に従った他の権利を有する。

第5条 消費者の義務

1. 法令の規定に従って受領の前に製品・商品を検査する。

2. 消費にあたって、法令違反をせず、公序良俗及び社会道徳に反せず、国家・民族・公共利益を侵害せず、自ら及び他者の生命・健康・財産に危害を加えない。
3. 製品・商品・役務の運搬・保管・使用の条件・案内を順守する。法令の規定に従った検定、環境保護、持続可能な消費に関する規定を順守する。
4. 市場に流通する製品・商品・役務が安全を保障せず、消費者の生命・健康・名誉・人格・威信・財産に損害を惹起し、又は惹起するおそれがあり、事業組織・事業者が消費者の権利、合法的利益を侵害する場合、遅滞なく、正確に関連する国家機関、組織、個人に通知する。
5. 法令の規定に従って、消費者と事業組織・事業者間の取引に関連する、正確でない、又は不十分な情報を提供した場合はそれにつき責任を負う。
6. 法令の規定に従ったその他の義務を負う。

第6条 消費者の権利保護の原則

1. 消費者の権利保護は、国家、組織、個人及び社会全体の責任である。
2. 消費者の権利・合法的利益は、法令の規定に従って公認・尊重・保障・保護される。
3. 消費者の権利保護は遅滞なく、公平に、明白に、法令に正しく基づき、自動的に実施されなければならない。
4. 消費者の権利保護活動は、国家の利益、事業組織・事業者及びその他の組織・個人の合法的利益を侵害することができない。
5. 消費者と事業組織・事業者の間の取引において、公平、平等、性差別をしない、自ら希望する、法令違反をしない、公序良俗及び社会道徳に反しない、ことを保障する。

第7条 消費者の権利保護に関する国家の政策

1. 消費者、その他の機関・組織・個人が十分に権利義務を実施して、消費者の権利保護に関する活動において主体性を発揮するための有利な条件を創出する。消費者の権利保護に参加する消費者、その他の組織・個人を顕彰し、賞賛する。
2. 事業組織・事業者が、消費者の権利保護活動において科学技術を研究・適用・発展及び刷新的創造をすることを奨励し、支援する。
3. 消費者の権利保護業務を実施する機関・組織及び関連する機関・組織に対する物的基盤への投資資源の活用、人材の開発につき有利な条件を創出する。消費者の権利保護に関する諮問、支援、法令・政策・見識の宣伝・普及、能力の案内の業務の社会化を奨励し、促進する。

4. 責任ある事業実施，現代的な分配手段の多様化，独立して自主的な経済基盤の構築に密接に関連する消費者の権利を保護する。
5. 消費者の権利保護に関して，国際協力への参入とその積極化，情報・経験共有を促進する。
6. 安全，文明的，健全な，持続可能な経営上の道徳，消費者文化形成を向上させる。消費者の権利侵害行為を遅滞なく，厳正に処分する。
7. 以下の活動からなる持続可能な生産及び消費を促進する。
 - a) 消費者の利益向上を狙った，グリーン経済，循環経済を指向する製品・商品・役務・環境にやさしい技術に関する投資，生産，流通，分配，輸出，輸入を奨励し，促進する。
 - b) 製品・商品・役務の安全，品質を保障し，競争能力を向上させるため，組織，個人が先進的技術，コード，バーコード，トレーサビリティを適用することを支援する。
 - c) 地域の，及び世界的な持続可能な生産・消費の活動を促進する活動に主体的に参加し，責任を負う。

第8条 脆弱な消費者の権利保護

1. 脆弱な消費者⁴とは，製品・商品・役務の購入又は使用の時点で情報へのアクセス，健康，財産，紛争解決に関して不利な影響を多く受ける可能性のある消費者であり，以下からなる。
 - a) 高齢者に関する法令の規定に従った高齢者。
 - b) 身体障害者法に関する法令の規定に従った身体障害者。
 - c) 児童に関する法令の規定に従った児童。
 - d) 少数民族。少数民族の同胞の地域，山岳部，島しょ部，法令の規定に従った困難な経済 - 社会条件を有する地域・特別困難な経済 - 社会条件を有する地域にて生活する者。
 - d) 妊娠中の女性又は36か月未満の子を養育する女性。
 - e) 法令の規定に従った重篤な病人。
 - g) 法令の規定に従った貧困世帯の構成員。
2. 脆弱な消費者の保護は，以下のように実施する。
 - a) 脆弱な消費者は，この法律の規定に従った消費者の権利を保障され，関連する他の法令の規定に従った優先的な権利，政策を保障される。
 - b) 事業組織・事業者は主体的，自主的にこの条第3項の規定を実施する責任を負う。

⁴ 「脆弱な消費者」の原文は Người tiêu dùng dễ bị tổn thương である。

- c) 脆弱な消費者が、自らが脆弱な消費者であること及び自らの権利が侵害されたことを証明する証拠，資料を添付して保護を要請した場合，事業組織・事業者は優先的に受領して処理をしなければならず，その要請を第三者に送って解決させてはならない。但し，その第三者が関連する義務を負う場合を除く。になる消費者の要請の解決を拒否する場合，事業組織・事業者は文書で，法律上の根拠及びこの条第3項が規定に従って公表された政策に適合しないことを明確に記載しなければならない。
 - d) 事業組織・事業者は，この項第c号の規定に従った弱い消費者に対する受領と処理が遅れた，優先的扱いを拒否した，又は受領と処理を拒否した場合，民事に関する法令に従って脆弱な消費者に対して損害を賠償しなければならない。
 - d) 消費者の権利保護に関する国家機関，政治 - 社会組織，社会組織は，脆弱な消費者の要請の受領と処理の優先，及び脆弱な消費者に自らの権利侵害についての証拠，資料の提供案内を保障する。
 - e) 消費者の権利保護に関する国家機関，政治 - 社会組織，社会組織は，この条第3項が規定する責任の実施過程において，法令の規定に従った権限の範囲で事業組織・事業者に対して案内，検査，監察，違反の処分を行う。
3. 脆弱な消費者と取引をする場合，事業組織・事業者は以下の責任を負う。
- a) 法令の規定に従って，製品・商品の売買，役務の提供の過程において，脆弱な消費者の権利実現を保障する。
 - b) 脆弱な消費者ごとに適合する法令の規定に従った不服申し立て，紛争の解決制度を適用する。
 - c) 言語，文字，方式および習慣の違いを理由に，本条第2項c号が規定する脆弱な消費者の保護を求める要請の解決を拒否することはできない。
 - d) 偏見や差別，脆弱な要素を悪用して取引実施過程で消費者の合法的権利・利益を侵害すること闘う。
 - d) 脆弱な消費者の不服申し立て，紛争解決要請の権利及び他の権利を保障するために，脆弱な消費者ごとに適合する手順，手続，方式又は方法を作成し，発行する。
 - e) 脆弱な消費者に対して，事業の本部・場所に掲示する，又はウェブサイト，運用するソフトウェア（もしあれば）上に登載する，この項が規定する内容を作成，更新，公開し，その内容に関して自らの労働者を訓練，研修する。

この号が規定する責任は、独立して、常時、経営登記の必要がなく商業活動をする個人・法令の規定に従った小企業⁵、零細企業⁶には強制的に適用されるものではない。但し、それらがこの法律第三章が規定する取引を実施する場合を除く。

- g) この法律及び関連を有する他の法律の規定に従ったその他の責任を負う。

第9条 独立して、常時、経営登記の必要がなく商業活動をする個人との取引における消費者の権利保護

1. 独立して、常時、経営登記の必要がなく商業活動をする個人は、この法律の規定に従って、以下の責任を負わなければならない。
 - a) 自らが消費者に販売、提供する製品・商品・役務の安全・量・数・サイズ・質・有用性を保障する。
 - b) 法令に違反する、公序良俗及び社会道徳に反する製品・商品・役務を消費者に対して販売、提供しない。
 - c) 自らが消費者に販売、提供する製品・商品・役務に関する情報を正確に、十分に提供する。
 - d) 自らが消費者に販売、提供した商品につき、自らが提供した情報どおりに安全・量・数・サイズ・質・有用性を保障しなかった場合、消費者に対して商品を変更し、又は返金して商品の返品を受け入れる。
 - d) 自らが消費者に販売、提供した商品の回収が必要な場合に製品・商品の回収の決定を行う。製品・商品が権限を有する機関の決定に従って廃棄しなければならない場合、その廃棄費用を負担する。
 - e) 政府の規定に従ったその他の責任を負う。
2. 政府は、この法律の規定及び関連を有する法令のその他の規定に基づいて、独立して、常時、経営登記の必要がなく商業活動をする個人との取引における消費者の権利保護に関する詳細を規定する。
3. この法律の規定、政府の規定及び地方の具体的な条件に基づいて、社級人民委員会・市場管理委員会・商業発展区は、独立して、常時、経営登記の必要がなく商業活動をする個人の製品・商品・役務を購買、使用する際の、製品・商品・役務の安全・量・数・サイズ・質の保障及び消費者のその他の合法的権利、利益の保護のための具体的措置を実施する。

⁵ 「小企業」の原文は *doanh nghiệp nhỏ* である。その定義は 80/2021/NĐ-CP 第5条2項参照。

⁶ 「零細企業」の原文は *doanh nghiệp siêu nhỏ* である。その定義は 80/2021/NĐ-CP 第5条1項参照。

第10条 消費者の権利保護における厳禁行為

1. 事業組織・事業者は以下の行為を厳重に禁止される。
 - a) 事業組織・事業者が販売、提供した製品・商品・役務；事業組織・事業者の経営の威信・能力，製品・商品・役務の提供能力；消費者と事業組織・事業者との取引の内容・特徴；製品・商品・役務又は事業組織・事業者に関する権限を有する国家機関が証明する写真，文書，資料の内容に関して誤りのある，不十分な，不正確な情報提供を通じて消費者を欺き，混乱させる。
 - b) 製品・商品・役務・事業組織・事業者を紹介し，契約締結を提案するため消費者の意思に反して直接又は間接に接触する行為を通じて，又は消費者の通常の業務，生活を妨害するその他の行為を通じて消費者に嫌がらせをする。
 - c) 暴力，暴力を用いるという威嚇をする行為又はそれと類似の性質を有するその他の行為を通じて，意思に反して製品・商品・役務を消費者が購入することを強制する。
 - d) 消費者と事前に合意することなく提供した製品・商品・役務の精算を消費者に強制する。
 - d) 事業者組織・事業者の誤りにより，消費者に製品・商品・役務の補償，返金，交換をしない。
 - e) 製品・商品・役務が事業組織・事業者の行った登録，通知，公表，掲示，広告，紹介，誓約と合致しない場合に，消費者に製品・商品・役務の補償，返金，交換をしない。
 - g) 消費者に商品を引渡し，役務を提供する際の製品・商品・役務のすり替え，不正行為。
 - h) 写真，アドバイス，推薦を使用して促進するなどいかなる形態においても，消費者が製品・商品・役務を購入，使用することを商業的に促進し，推薦するインフルエンサーに対しての財政支援について消費者に事前通知，公開をしない。
 - i) 消費者が製品・商品・役務を検査することを妨害する。但し，法令が異なる規定を有する場合を除く。
 - k) 契約締結の強制的な条件として，消費者の意思に反して製品・商品・役務を追加購入することを要求する。

- l) 消費者と締結する契約，標準様式契約⁷・一般取引条件⁸による契約において，この法律第 25 条にある規定できない条項を規定する。
 - m) 法令の規定に反して消費者の情報を収集，保存，使用，編集，更新，破棄する。
2. マルチ販売を行う組織，個人は以下の行為を厳重に禁止される。
- a) マルチ商法に参加するため，保証金，一定の金額の支払い，又は一定量の商品の購入を要求する。
 - b) 消費者，マルチ商法に参加する個人に対して，偽の，誤解を招く情報を提供する。
 - c) マルチ商法登録証明書の発給を受けないマルチ商法の経営。マルチ商法登録証明書の発給を受けないマルチ商法活動について紹介する活動を実施する。
 - d) 商品の売買ではない役務又は他の方法について，マルチ商法を経営する。但し，法令が異なる規定を有する場合を除く。
 - d) 商品の売買取引によらないマルチ販売ネットワークを構築する。
 - e) この条第 1 項が規定する行為を実施する。
3. デジタルプラットフォーム⁹役務の設立，運営，提供を行う事業組織・事業者は，以下の行為を厳重に禁止される。
- a) 役務を使用するための強制的条件として，消費者が他の仲介デジタルプラットフォームを使用するための登録又は使用をすることを，強制又は阻止する。
 - b) デジタルプラットフォーム上の事業者組織・事業者の間での，選択の基準を公開せずに行う製品・商品・役務の選択優先の調整を通じて，消費者の選択権を制限する。
 - c) デジタルプラットフォーム上で事業者組織・事業者が提供する製品・商品・役務に関する消費者のフィードバック及び評価の表示を阻止，又は不誠実な結果を表示する措置を行う。
 - d) 消費者の権利保護に参加する社会組織のフィードバックの登録，活動，評価，表示を阻止する措置を行う。
 - d) デジタルプラットフォームが通常に機能する基本的技術性能に影響しないプレインストールされたソフトウェアを消費者が削除することを阻止す

⁷ 「標準様式契約」，原文では *Hợp đồng theo mẫu* の定義は，民法（91/2015/QH13）第 405 条参照。

⁸ 「一般取引条件」，原文では *Điều kiện giao dịch chung* の定義は，民法（91/2015/QH13）第 406 条参照。

⁹ 「デジタルプラットフォーム」の原文は *nền tảng số* である。

る、又は消費者がデジタルプラットフォームに添付されたソフトウェアをインストールすることを強制する。

- e) この条第1項が規定する行為を実施する。
- 4. 組織、個人は、消費者の権利保護を悪用して国会の利益、他の組織・個人の合法的利益を侵害することを厳しく禁じられる。
- 5. 政府はこの条第2項の詳細を規定する。

第11条 消費者の権利に関連する法令違反処分の国家機関への要請

- 1. 消費者の権利保護に関する法令違反又は消費者の権利に関する法令のその他の規定違反を発見した場合、関連を有する組織・個人は直接又は文書で権限を有する国家機関に法令の規定に従った処分を要請する権利がある。
- 2. 権限を有する国家機関は、その職務・任務・権限及び分野に従って消費者、関連を有する組織・個人の要請を受領して解決する責任を負う。
- 3. 消費者の権利保護に関する国家機関がこの条第1項が規定する要請で他の国家機関の管理分野に属するものを受領した場合、その要請をその国家機関に移送して消費者、関連する組織・個人がわかるように通知をする責任を有する。
- 4. 消費者、関連を有する組織・個人は事業組織・事業者の法令違反行為に関する情報、証拠を提供する責任を負う。

第12条 消費者の権利保護における国際協力

- 1. 消費者の権利保護における国際協力は、独立尊重、主権、領土保全、相互の内部不干渉、平等及び相互利益の原則に基づき実施され、ベトナムの憲法及び法令並びにベトナム社会主義共和国が加盟する国際条約に適合するものである。
- 2. 関連を有する国際条約にベトナム社会主義共和国が未加入である場合、消費者の権利保護の国際協力は、互惠的であり、ベトナムの憲法及び法令に関せず、国際法・国際慣習に適合するという原則に従って実施される。
- 3. 消費者の権利保護における国際協力の範囲は、諮問、資料・情報交換、紛争の受理と解決、消費者の権利・利益に違反する行為の処分、ベトナム法令及びベトナム社会主義共和国が加盟する国際条約の規定に従ったその他の国際協力活動である。

第13条 ベトナム消費者の権利の日

- 1. 毎年3月15日は、ベトナム消費者の権利の日である。
- 2. 政府は、ベトナム消費者の権利の日に適した活動の実施を規定する。

第二章 消費者に対する事業組織・事業者の責任

第14条 消費者に販売，提供した製品・商品・役務の安全・量・数・サイズ・質・有用性の保障

1. 事業組織・事業者は，登録・通知・公表・掲示・広告・紹介した内容に正しく従って，消費者に販売，提供した製品・商品・役務の安全・量・数・サイズ・質・有用性を保障しなければならない。
2. 事業組織・事業者は，法令の規定に従って，安全を損ない，消費者の生命・健康・財産に悪影響を惹起する可能性のある製品・商品・役務に関して警告し，予防方法を通報しなければならない。

第15条 消費者情報の保護

1. 自ら，又は第三者に委任，雇用して消費者情報の収集・保存・使用・修正・更新・破棄を行う事業組織・事業者は，この法律の規定及び関連を有する他の法令の規定に従って，消費者情報の安全を保障しなければならない。
2. 消費者情報の収集・保存・使用・修正・更新・破棄の実施のために第三者に委任，又は雇用する事業組織・事業者は消費者の同意を得なければならない。第三者の委任又は雇用は文書により実施され，その文書中にこの法律の規定及び関連を有する他の法令の規定に従った消費者情報の保護における各人の権限の範囲，責任が明記されなくてはならない。
3. 消費者が第三者を通じて取引を実施する場合，第三者はこの法律の規定及び関連を有する他の法令の規定に従って消費者情報を保護する責任を負う。

第16条 消費者情報保護規則の作成

1. 法令に他の規定がある場合を除き，費者情報の収集・保存・使用を行う事業組織・事業者は，消費者に対して共通に適用する，以下の内容からなる情報保護規則を作成しなければならない。
 - a) 情報収集目的。
 - b) 情報使用範囲。
 - c) 情報保存期間。
 - d) 消費者情報保護・安全保障方法。
2. 事業組織・事業者は，事業の場所の見やすい位置に掲示する方式及びウェブサイト，運用するソフトウェア（もしあれば）上に登載する方式でこの条第1項が規定する内容を公開し，情報収集の前又はその時点で消費者がアクセス可能にしなければならない。

第17条 消費者情報の収集，使用時の通知

1. 事業組織・事業者は、消費者に適合する方式により、消費者の情報収集・使用の目的・範囲、情報保存期間につき、その実施の前に消費者に対して明確に通知・公開しなければならない、消費者の同意を得なければならない。但し、この条第3項が規定する場合を除く。
2. 事業組織・事業者は、消費者が提供に同意する情報の範囲及び同意又は不同意を述べることにつき選択する明確な方法を設定しなければならない。但し、この条第3項、この法律第18条3項b号、c号が規定する場合を除く。
3. 事業組織・事業者は、消費者が公開済みの情報を収集する場合にも、又は法令が規定する他の場合において、この条第1項が規定する義務を履行しなければならない。

第18条 消費者情報の使用

1. 事業組織・事業者が消費者に通知済みの情報使用の目的、範囲を変更する場合、その前に、消費者に再度通知をしてその変更につき同意を得なければならない。
2. この法律が規定する消費者情報の使用は、消費者情報を第三者に共有すること、漏洩すること及び移転することを含む。
3. 事業者・事業組織は、正確に、通知済みの目的・範囲に適合するように消費者情報を使用しなければならない、消費者の同意を得なければならない。但し、以下の場合はその限りではない。
 - a) 通知済みの目的・範囲の他に、使用目的・範囲について消費者との個別の合意がある。
 - b) 消費者の求めに従った製品・商品・役務を販売、提供するためであり、それは消費者が同意済みの情報の範囲内にすぎない。
 - c) 法令の規定に従った義務を履行するためである。
4. 消費者情報を収集・使用する事業組織・事業者は、消費者が以下の各行為の実施につき許可又は不許可を選択する制度を作らなければならない。
 - a) 第三者に対する情報の共有、漏洩、移転。但し、事業組織・事業者が子の法律の規定及び関連を有する他の法律の規定に適合する収集をした情報を保存する第三者又は移転者の事業活動を分析する第三者に移転する場合で、その両者が文書でこの法令の規定に従った消費者情報保護の責任を負うことにつき文書で合意済みである場合を除く。
 - b) 製品・商品・役務の広告、紹介のため、及び他の商業活動のための消費者情報の使用。

第19条 消費者情報の安全、保安の保障

1. 事業組織・事業者は、それらが収集・保存・使用する消費者情報の安全・保安¹⁰を保障し、以下の行為を予防する措置を取らなくてはならない。
 - a) 法令に反する情報を窃取し、又はそれらにアクセスする。
 - b) 法令に反する情報を使用する。
 - c) 法令に反する情報を修正し、更新し、破棄する。
2. 事業組織・事業者は、法令に反して収集され、通知ずみの目的・範囲から外れた使用をされる情報に関連した消費者の報告、要求、不服申し立てを受理し、解決しなければならない。
3. 情報システムが攻撃されて消費者情報の安全、保安を損なう危険が発生する場合、事業組織・事業者又は関連する情報を保存する者は、情報システムが攻撃されていることを発見した時から 24 時間以内に権限を有する国家管理機関に通報して、サイバーセキュリティ¹¹・インターネット上の情報の安全¹²・電子取引に関する法令及び関連を有する法律の他の規定に従って消費者情報の安全、保安を保障するために必要な措置を実施しなければならない。

第 20 条 消費者情報の検査、修正、更新、破棄、移転、移転の停止

1. 消費者は、事業組織・事業者に対して自らの情報の検査、修正、更新、破棄、第三者への移転又は移転の停止を要請する権利を有する。
2. 事業組織・事業者はこの条第 1 項の規定に従って消費者の要請を実現する、又は法令の規定に従って自らで実現するための手段、情報を消費者に提供する責任を負う。
3. 事業組織・事業者は、この法律第 16 条 1 項 c 号の規定に従った、又は関連を有する法令の他の規定に従った保存期間を経過した際に消費者情報を破棄しなければならない。

第 21 条 消費者に対する製品・商品・役務、標準様式契約、一般取引条件に関する情報の提供

事業組織・事業者は以下の責任を負う・

1. 以下の内容に関する情報を正確に、十分に提供する。
 - a) 量・数・サイズ・質・有用性・価格・商品の原産地・使用期限・費用・商品引渡の方式、期限・運搬、決済の方式からなる製品・商品・役務。
 - b) 事業組織・事業者。

¹⁰ 「保安」の原文は an ninh である。

¹¹ 「サイバーセキュリティ」の原文は an ninh mạng である。

¹² 「インターネット上の情報の安全」の原文は an toàn thông tin mạng である。

- c) 製品・商品・役務，事業組織・事業者に関する消費者の論評，評価（もしあれば）。
2. 法令の規定に従って，真実性，明確性，正確性，商品の性質の正しい反映を保障するように商品のラベルを記載する。
3. 価格に関する法令の規定に従って価格を掲示する。
4. 製品・商品の部品や付属品の供給可能性に関する情報を提供する。
5. 製品・商品・役務の使用方法，保証がある場合にはこの法律第 30 条に従った保証政策を提供する。
6. 性別ごとに生産される製品・商品，提供される役務に対する異なった構成要素，機能，利益に関する情報を明らかにする。
7. 消費者に対して，取引の前に標準様式契約，共通取引条件に関して正確に，十分に，通知する。

第 22 条 消費者に対する製品・商品・役務に関する情報提供における第三者の責任

1. 事業組織・事業者が製品・商品・役務に関する情報を，第三者を通じて消費者に提供した場合，第三者は以下の責任を負う。
 - a) 事業組織・事業者が提供した製品・商品・役務に関して正確で，十分な情報，関連する評価・等級付けプログラム（もしあれば）を提供することを保障する。
 - b) 事業組織・事業者に，製品・商品・役務に関する情報の正確性，十分性を証明するための情報・資料・手段の提供を要請する。
 - c) 製品・商品・役務に関する正確でない，十分でない情報提供に関して連帯責任を負う。但し，製品・商品・役務に関する情報の正確性，十分性を検査するため，法令の規定に従った措置を全て実施済みであることの証明がある場合を除く。
 - d) 関連を有する法令の他の規定を実施する。
2. 事業組織・事業者が，広報を通じて消費者に対して，製品・商品・役務に関する情報を提供する場合，広報主，広報を行った者は以下の責任を負う。
 - a) この条第 1 項の規定を実施する。
 - b) 自らが管理する方法・サービスで消費者を混乱させる目的で使用されるものを阻止する技術的解決を開発，発展，実施する。
 - c) 自らが管理する方法・サービスで消費者を混乱させるための方法・サービスを事業組織・事業者が使用することを拒否する。
 - d) 権限を有する国家機関の要請に従って，事業組織・事業者が消費者を混乱させる行為を実施するために自らが管理する方法・サービスを使用することを停止する。

3. 事業組織・事業者がインフルエンサーを通じて製品・商品・役務に関する情報を提供する場合、インフルエンサーは以下の責任を負う。
 - a) この条第1項の規定を実施する。
 - b) 製品・商品・役務に関する情報適用をするため財政支援を受けていることを消費者に通知する。

第23条 消費者と締結する契約，標準様式契約，一般取引条件

1. 消費者と締結する契約，標準様式契約，一般取引条件の形式は，民事及び関連を有する法令の他の規定に従って実施される。
2. 消費者と締結する契約，標準様式契約，一般取引条件が書面に記載される場合，その言語，形式は明確で理解が容易なものでなくてはならない。

消費者と締結する契約，標準様式契約，一般取引条件に使用される言語はベトナム語である。各当事者はベトナムの民族の言葉又は外国語を追加する合意をすることができる。ベトナム語版と民族の言葉版又は外国語版の間に差異がある場合，消費者に対して利益がより大きい版が優先適用される。
3. 標準様式契約は，以下の基本的内容が含まれなければならない。
 - a) 名称・住所・電話番号・その他の連絡方式（もしあれば）を含む契約当事者の情報。
 - b) 契約により販売，提供される製品・商品・役務に関する情報。
 - c) 販売，提供される製品・商品・役務の量・数・サイズ・質・有用性・価格，法令に製品・商品・役務の価格の構成を公開する規定がある場合はその最終価格の構成要素。
 - d) 精算の方式，期限。
 - d) 製品・商品・役務の販売，提供の期間，場所，方式。
 - e) 各当事者が順守すべきこの法律の規定及び関連を有する法律の他の規定による権利・義務。
 - g) 消費者情報保護の責任。
 - h) 契約を終了する場合，及びその場合に発生する責任。
 - i) 法令の規定に従った不可抗力となる場合。
 - k) 紛争解決方法。
 - l) 契約締結時点，契約期間。
4. この条第3項に規定する基本的内容に加えて，標準様式契約は関連を有する他の法令の規定を順守しなければならない。
5. 政府はこの条第2項の詳細を規定する。

第24条 消費者との契約，標準様式契約，一般取引条件の解釈

消費者との契約，標準様式契約，一般取引条の内容に関して相互に異なる理解がある場合は，消費者の利益となる方向に従って解釈される。

第 25 条 消費者との契約，標準様式契約，一般取引条件において規定できない条項

消費者との契約，標準様式契約，一般取引条件において，事業組織・事業者は以下の条項を規定することができない。

1. 法律が規定する消費者に対する事業組織・事業者の責任を制限，除外する。但し，関連を有する法令がその責任につき制限，除外できることを規定する場合を除く。
2. 消費者の不服申し立て，告発の権利を制限，除外する。
3. 事業組織・事業者が締結済みの消費者との契約の規定を一方的に変更することを許容する。
4. 事業組織・事業者が一般取引条件を一方的に変更することを許容するが，消費者の契約解約の権利を規定しない。
5. 事業組織・事業者が責任を負わない消費者を一方的に確定することを許容する。
6. 事業者・事業組織が製品・商品の引き渡し時，役務の提供時における価格を規定又は変更することを許容する。但し，法令が異なる規定を有する場合を除く。
7. 事業者・事業組織に連続的役務提供の過程での価格変更を許容するが，消費者の契約解除の権利を規定しない。
8. 事業組織・事業者が契約の条項，一般取引条件が異なって理解できる場合において契約，一般取引条件の解釈をすることを許容する。
9. 第三者を通じて製品・商品を販売し，役務を提供する場合に，事業組織・事業者の責任を除外する。
10. 事業組織・事業者が自らの責任を完全にはたさない場合に，消費者にその責任の順守を強制する。
11. 消費者の同意なく事業組織・事業者が責任の第三者への移転を許容することを許容する。但し，法令が異なる規定を有する場合を除く。
12. 契約違反又は終了による，事業組織・事業者より消費者に不利な方向に従った制裁に関して規定する。
13. 事業組織・事業者が消費者と合意済みの契約期間の延長を許容するが，事前の通知責任を規定しない，又は消費者が期間延長を選択する若しくは契約を解約する制度がない。

14. 消費者情報の収集、保存、使用について消費者が事業組織・事業者に対して同意しなければならないことを契約締結条件、一般取引条件として規定する。但し、法令が異なる規定を有する場合を除く。
15. 民事に関する法令の規定に従った善意の原則に反して、消費者に不利な方向に従った当事者の権利と義務の不均衡を招く規定をする。

第 26 条 標準様式契約の履行

1. 事業組織・事業者は、標準様式契約を締結する前に消費者が契約を研究するための合理的時間を確保しなければならない。
2. 事業組織・事業者は、効力を失うまで標準様式契約書を保持しなければならない。消費者が保存する契約書が紛失、破損した場合、消費者の要請を受領した日から7営業日以内に、事業組織・事業者は契約書の写しを提供する責任を負う。
3. 標準様式契約は事業組織・事業者により、事業の場所の見やすい位置に掲示し、ウェブサイト、運用するソフトウェア上に登載する方式（もしあれば）で、消費者が契約締結前又は契約締結前に手付を支払う前に契約内容を知るために公開されなければならない。

第 27 条 一般取引条件の実施

1. 一般取引条件を用いる事業組織・事業者は公開する責任を負い、取引の前に消費者が一般取引条件を研究する合理的時間を確保しなければならない。
2. 一般取引条件は、適用時点を明確に規定され、消費者がその内容を知るために事業組織・事業者により、事業の場所の見やすい位置に掲示し、ウェブサイト、運用するソフトウェア上に登載する方式（もしあれば）で、公開されなければならない。
3. 一般取引条件は、消費者が取引前にその条件を知るためそれが公開された場合にのみ消費者に対して効力を有する。

第 28 条 標準様式契約、一般取引条件の精査

1. 多数の消費者が購入し、常時・連続的に使用し、消費者に対して直接的に長期間作用する製品・商品・役務の事業組織・事業者は、標準様式契約、一般取引条件を消費者との契約のため使用する前に、消費者の権利保護に関する国家管理機関に登録しなければならない。

その時期ごとの消費者保護の経済 - 社会条件及び需要に基づき、政府首相はこの条の規定に従って標準様式契約、一般取引条件の登録をしなければならない製品・商品・役務の一覧を発行し、修正する。

2. 消費者の権利保護に関する国家管理機関は、標準様式契約、一般取引条件が消費者の権利・利益に反することが発見された際、自ら、消費者又は消費者から委任を受けた場合に消費者の権利保護に参加する社会組織の提案に従って、事業組織・事業者に対して標準様式契約、一般取引条件を破棄又は修正することを要請する。
3. 具体的な取引において消費者と確立済みの標準様式契約、一般取引条件の破棄、修正の法律効果の確定は民事に関する法令の規定に従って実施される。
4. 分野、領域を管理する機関は、自らが責任を負う任務と権限の範囲で、消費者保護に関する国家管理機関と標準様式契約、一般取引条件の精査につきこの条の規定に従って協働する。

第 29 条 取引の証拠の提供

1. 法令の規定又は消費者の要請に従って、事業組織・事業者は消費者に対して、取引に関連する領収書、証書、資料を提供する責任を負う。
2. インターネット上の取引の場合、事業組織・事業者は消費者に対して、この条第 1 項の規定に従った領収書、証書、資料を求め、保存し、印刷する条件を作る責任を負う。

第 30 条 製品・商品・部品・付属品の保証

1. 製品・商品・部品・付属品は、各当事者の合意より保証され、又は法令の規定に従って保証が強制される。
2. 製品・商品・部品・付属品が保証される場合、事業組織・事業者は以下の責任を負う。
 - a) 保証政策を公表し、公開する。保証政策は以下の主要な内容からなる：適用時点・期間。保証の内容・範囲・方式。事業組織・事業者の保証責任が免除される場合。
 - b) 自らが提供した製品・商品・部品・付属品の保証責任を正確に、十分に果たす。
 - c) 消費者に対して保証の受取文書又はそれに相当する他の保証受取の形式を提供する。それには保証実施¹³期間を明記する。保証実施期間は製品・商品・部品・付属品の保証期間に算入されない。

事業組織・事業者が部品・付属品を取り換える場合、その部品・付属品の保証期間は変更の時点から再計算される。

¹³ 「保証実施期間」の原文は *thời gian thực hiện bảo hành* である。仮和訳者の私見では、保証措置を提供するのに必要な時間、という意味との推測が可能に思われる。

事業組織・事業者が製品・商品を新しいものに変更する場合、その製品・商品の保証期間は変更のときから再計算される。

- d) 保証実施の間、一時的な使用のために類似の製品・商品・部品・付属品を消費者に提供する。又は消費者と事業組織・事業者の合意に従った解決をする。
- d) 保証実施期間が経過したが修理できない、是正できない場合、又は保証期間中に3回以上保証措置を行ったが是正できない場合に、製品・商品・部品・付属品を新しいものに交換する、又は製品・商品・部品・付属品を回収して消費者に返金する。
- e) 製品・商品・部品・付属品の修理費用、消費者の居所又は製品・商品・部品・付属品の使用場所から保証措置を行う場所まで、及び保証措置を行った場所から消費者の居所又は製品・商品・部品・付属品の使用場所までの運搬費用を負担する。
- g) 保証措置を行うため、他の組織・個人に委任をした、又はそれらを雇用した場合、全ての消費者に対する製品・商品・部品・付属品の保証に関して責任を負う。

第31条 消費者の報告・要請・不服申し立ての受領及び解決の責任

- 1. 事業組織・事業者は、消費者の報告・要請・不服申し立ての受領及び解決を行う責任を負う。
- 2. 事業組織・事業者は、消費者の報告・要請・不服申し立ての受領につき、それらを受領してから3営業日以内消費者に通知する責任を負う。
- 3. 製品・商品を生産、輸入する組織・個人、又は製品・商品・役務を消費者に対して直接販売、提供する組織・個人は、消費者の報告・要請・不服申し立ての受領及び解決の規定を作成して、事業の場所の見やすい位置に掲示し、ウェブサイト、運用するソフトウェア上に登載する方式（もしあれば）で、公開する責任を負う。

この項の規定は、法令の規定に従った、独立して、常時、経営登記の必要がなく商業活動をする個人及び零細企業には適用を強制しない。

第32条 欠陥製品・商品に対する責任

- 1. 欠陥製品・商品を発見した事業組織・事業者は、以下の責任を負う。
 - a) この法律第33条及び関連を有する法律の他の規定に従って、欠陥製品・商品を回収し、処理する。
 - b) 欠陥製品・商品を回収し、処理する過程で、消費者の権利保護のため必要な措置を実施する。

- c) 消費者の権利保護に関する国家管理機関及び関連を有する国家管理機関に対して、回収の前後に報告する。報告・通知の内容通りに回収を実施し、回収過程で発生した費用を負担する。
2. 欠陥製品・商品の回収を実施する、消費者の権利保護に関する省級の国家管理機関及び省級の専門機関は、報告・通知の内容通りの回収実施を保障するため、消費者の合法的権利、利益及び法令の規定との適合性を保障するために検査、監視する責任を負う。
2つ以上の省・中央直轄市で欠陥製品・商品の回収を実施する場合、消費者の権利保護に関する中央の国家管理機関及び関連する中央の国家機関は、検査、監視する責任を負う。
3. 政府はこの条の詳細を規定する。

第 33 条 欠陥製品・商品の回収

1. 欠陥製品・商品の回収は以下からなる。
 - a) 欠陥製品・商品の A グループは、消費者の生命、健康に損害を惹起する可能性のある製品・商品である。
 - b) 欠陥製品・商品の B グループは、消費者の財産に損害を惹起する可能性のある製品・商品である。
 - c) 消費者の生命、健康、財産に損害を惹起する可能性のある欠陥製品・商品は欠陥製品・商品の A グループに対する規定を適用する。
2. 欠陥製品・商品の A グループを発見した場合、事業組織・事業者は自ら、消費者の権利保護に関する国家管理機関の要請、又は関連を有する分野、領域の国家管理機関の要請に従って、以下の責任を負う。
 - a) 市場における欠陥製品・商品の供給の停止及び回収のため遅滞なくあらゆる必要な措置を実施する。
 - b) 欠陥製品・商品及びそれらの回収につき、回収が終了するまで事業の場所に掲示し、ウェブサイト、運用するソフトウェア上に登載する方式（もしあれば）で公開する。
 - c) 中央及び欠陥製品・商品が流通する地方の放送局、テレビ局、紙の新聞、電子新聞で少なくとも 5 回連続又は 5 日連続、欠陥製品・商品の回収に関して公開的に通知する。
3. 欠陥製品・商品の B グループを発見した場合、事業組織・事業者は自ら、消費者の権利保護に関する国家管理機関の要請、又は関連を有する分野、領域の国家管理機関の要請に従って、この条第 2 項 a 号及び同 b 号が規定する責任を負う。
4. この条第 2 項及び第 3 項が規定する通知、公開の内容は以下からなる。
 - a) 回収する製品・商品の描写。

- b) 製品・商品の回収理由及び製品・商品の欠陥が惹起する損害の危険の警告。
 - c) 製品・商品の回収の期間，場所，方式。
 - d) 製品・商品の欠陥是正の期間，方式。
 - d) 消費者の権利保護のため関連を有するその他の内容（もしあれば）。
5. 政府はこの条の詳細を規定する。

第 34 条 欠陥製品・商品が惹起する損害の賠償

1. 事業組織・事業者は、自らが提供した欠陥製品・商品が消費者の生命，健康，財産に損害を惹起した場合，たとえ欠陥を知らず，欠陥発生に過失がないとしても，損害賠償責任を負う。但し，この法律第 35 条が規定する場合を除く。
2. この条第 1 項が規定する損害賠償責任を負う事業組織・事業者は以下からなる。
 - a) 製品・商品を生産した組織・個人。
 - b) 製品・商品を輸入した組織・個人。
 - c) 製品・商品を生産，輸入した組織・個人を識別できるように，製品・商品上に商号を付している，又はその他のラベル，商業的な表示を使用する組織・個人。
 - d) 製品・商品の商業的な仲介活動をする組織・個人。
 - d) 消費者に対して直接に製品・商品を提供する組織・個人。
 - e) 関連を有する法令のその他の規定に従って製品・商品に関して責任を負う組織・個人。
3. この条第 2 項 a 号，b 号，c 号及び e 号の事業組織・事業者を確定できない場合，この条第 2 項 d 号が規定する事業組織・事業者が消費者に対する損害賠償責任を負う。但し，法令が異なる規定を有する場合を除く。
4. この条第 2 項が規定する事業組織・事業者が複数で損害を惹起した場合，それら事業組織・事業者全てが消費者に対する損害賠償につき連帯責任を負う。
5. 損害賠償は，民事に関する法令の規定及び関連を有する法令の他の規定に従って実施される。

第 35 条 欠陥製品・商品が惹起した損害賠償責任の免除

この法律第 34 条が規定する事業組織・事業者は，以下の各場合に損害賠償責任を免除される。

1. 製品・商品が損害を惹起した時点での世界の科学，技術の程度によれば，製品・商品の欠陥が発見できないことが証明された。

2. この法律第 32 条及び第 33 条が規定する措置を事業組織・事業者が十分に適用し、消費者が十分に情報を受領したが依然として損害を惹起する欠陥製品・商品を使用する意思がある。
3. 民事に関する法令の規定及び関連を有する法令の他の規定に従ったその他の場合。

第 36 条 登録、通知、公表、掲示、広告、紹介、誓約と合致しない役務提供の責任

1. 登録、通知、公表、掲示、広告、紹介、誓約と合致しない役務を提供した場合、事業組織・事業者は、以下の一つ以上是正措置を実施するため、消費者と合意する責任を負う。
 - a) 役務を再度提供する。
 - b) 役務を引き続き提供するが提供済みの役務につき料金支払いを受けない、又は料金を減額する。
 - c) 役務提供を中止し、消費者に返金する。
 - d) 両当事者の合意に従った他の措置をとる。
2. 事業組織・事業者は、登録、通知、公表、掲示、広告、紹介、誓約と合致しない役務提供の是正措置の実施につき費用を負担する。
3. 消費者は、登録、通知、公表、掲示、広告、紹介、誓約と合致しない役務提供が消費者に対する損害を惹起した場合、損害賠償請求をする権利を有する。
4. 事業組織・事業者は、消費者に役務を提供した時点での世界の科学、技術の程度によれば登録、通知、公表、掲示、広告、紹介、誓約と合致しないことが発見できないことが証明された場合、又は法令の規定に従ったその他の責任免除に属する場合に損害賠償責任を免除される。
5. 損害賠償は、民事に関する法令の規定及び関連を有する法令の他の規定に従って実施される。

第三章 特殊取引における消費者に対する事業組織・事業者の責任

第 1 節 遠隔取引

第 37 条 遠隔取引における事業組織・事業者の責任

1. 遠隔取引を実施する際、事業組織・事業者は消費者に対して、以下の情報を正確かつ十分に提供しなければならない。
 - a) 事業組織・事業者、又は事業組織・事業者のベトナムにおける代表者の名称、住所、電話番号、その他の連絡方式（もしあれば）。

- b) 事業組織につき，企業登記証明書の番号，企業コード，又はそれらに相当するその他の資料。事業者につき，個人納税番号。
 - c) 製品・商品・役務の量・数・サイズ・質・有用性・価格・商品の原産地・使用期限。
 - d) 送料（もしあれば）
 - d) 決済の方式，期限。製品・商品・役務の販売，提供の期間・場所・方式。製品・商品・役務の交換，返品の場合及び方式。
 - e) 取引の申し込み¹⁴が効力を有する期間。
 - g) 発生しうる費用，付加価値税の概算，費用計算方法，及び製品・商品・役務の消費者に対する提供過程適用される一般取引条件についての情報。
 - h) 製品・商品・役務の有用性，使用方法，保証についての詳細。
 - i) この法律第 38 条が規定する消費者の権利。
 - k) 製品・商品・役務の交換，返品，又は締結済みの契約実施の終了に関する規定。
 - l) 消費者の報告，要請，不服申し立ての受領と解決に関する規定。
2. 電話又はその他の会話連絡形式を通じて取引が行われる場合，事業組織・事業者はその最初から自らの名称，住所及び会話の目的に関する情報に責任を負う。
3. インターネット上で取引が行われる場合，事業組織・事業者はこの法律，電子商事取引に関する法令，及び関連を有する法令のその他の規定を実施する責任を負う。
4. 政府はこの条の詳細を規定する。

第 38 条 遠隔取引の契約の締結

1. 消費者と遠隔取引を行う際，事業組織・事業者は以下を保障する措置を設定し，実施しなければならない。
- a) 消費者が取引の前に研究するため契約内容を正確に，十分に提供する。
 - b) 消費者が意見交換し，計画内容を明確にして契約締結に対する同意を確認する。
 - c) 消費者が署名確認済みの契約書を再検討してダウンロードする。
2. 契約内容は以下からなる。この法律第 37 条 1 項が規定する情報。消費者の名称・住所・電話番号・その他の連絡形式（もしあれば）。両当事者の権利及び義務。

¹⁴ 「取引の申し込み」の原文は *đề nghị thực hiện giao dịch* で，直訳は「取引実施の提案」になる。

多数当事者が契約実施に参加する場合、契約内容は、契約主体、契約主体ごとの権利及び義務を明確に確定しなければならない。

3. 事業組織・事業者がこの法律第 37 条 1 項が規定する情報を不正確に、又は不十分に提供した場合、消費者は以下の権利を有する。
 - a) 事業組織・事業者と契約の処理方法につき選択する合意をする。
 - b) 契約締結日から 30 日以内に、締結済みの契約を一方的に解約し、事業組織・事業者に通知する。契約解約のため、消費者はいかなる形式においていかなる費用も支払う必要はない。但し、使用済みの製品・商品・役務に相当する費用は除く。
 - c) 民事に関する法令の規定に従って、権限を有する機関に契約無効宣言、又は契約の破棄を要請する。
4. この条第 3 項の規定に従って消費者が契約を一方的に解約した場合、事業組織・事業者は、消費者に対して消費者が契約の一方的解約を宣言した日から 30 日以内に、未使用部分に相当する製品・商品・役務の決済済みの金額を返還しなければならない。この期間を経過した場合、事業組織・事業者は両当事者が合意した、又は民事に関する法令の規定に従って、遅延利息を支払わなければならない。返金は消費者が決済した方式に従って実施される。但し、消費者が異なる方法での決済に同意する場合を除く。

解約した契約が消費者に対して損害を惹起した場合、事業組織・事業者は民事に関する法令の規定に従って損害賠償しなければならない。

第 39 条 インターネット上の取引における事業組織・事業者の消費者に対する責任

1. インターネット上の事業組織・事業者は以下からなる。
 - a) 自ら設立した情報システム又はデジタルプラットフォームを通じて製品・商品・役務の事業を行う組織・個人。
 - b) 仲介デジタルプラットフォームを設立、運営する組織。
2. インターネット上の事業組織・事業者は、連続的役務提供の場合、この法律第 37 条及び第 38 条、この章の第 2 節を実施する責任を負う。
3. この条第 2 項の責任の外、仲介デジタルプラットフォームを設立する組織は以下の責任を負う。
 - a) 消費者の権利保護に関連する問題解決において権限を有する国家機関と協働する連絡窓口、委任を受けた代表者を指定して、公開的に公表する。
 - b) 消費者に対する仲介デジタルプラットフォームの活動規則を作成し、公開的に公表し、その中で取引に参加する各当事者の責任の範囲を明確に確定する。

- c) 仲介デジタルプラットフォーム上で活動する事業組織・事業者と取引する消費者が要請する場合、それら事業組織・事業者に関する情報を提供する。
- d) 消費者が事業組織・事業者、事業組織・事業者が販売、提供した製品・商品・役務につき報告、評価すること、同時に報告、評価の結果を十分に、正確に表示することを許容する。但し、それら報告、評価が法令違反であり、社会道徳に反する場合を除く。
- d) 商品のラベルに関する法令の規定に従って、商品のラベル上の表示が義務づけられる内容を含む、事業組織・事業者が販売、提供した製品・商品・役務の情報を十分に、明白に表示する。但し、生産の年月日、使用期限、生産番号、機械番号、製品・商品・役務の提供に達成が求められる基準からなる製品ごとに個別の情報を除く。
- e) 製品・商品・役務、仲介デジタルプラットフォーム上の情報内容、仲介デジタルプラットフォームの設立、運営に対しての消費者の報告、要請、不服申し立てを受領して解決する窓口を指定し、公開的に公表する。
- g) 消費者の権利保護に参加する社会組織、又は法令の規定に従った信認評価組織の評価、報告、提案を優先的に表示することを許容する措置を取る。
- h) 製品・商品・役務及び関連する取引に関する情報を直接保存する、又は保存方法を提供し、消費者が仲介デジタルプラットフォーム上の取引に関連する領収書、証書、資料についてアクセスし、追跡し、ダウンロードし、印刷することを許容する。
- i) 広告宣伝活動をする場合、法令の規定に従ってインターネット上の広告宣伝活動を明白にする。
- k) 権限を有する国家機関の要請に従って、実施済みの内容の検査活動に関する報告書を提供する。
- l) オンライン報告アカウントを維持し、法令の規定に従って権限を有する国家管理機関の調査、検査活動の報告を求められる時点まで最新の情報とデータを提供する。
- m) 製品、商品を販売し、仲介デジタルプラットフォーム上でサービスを提供する組織及び個人の身元を認証する。
- n) 国内外の事業組織・事業者がベトナム領土上で消費者に対して製品・商品・役務を販売、提供する場合、電子商取引に関する法令の規定に従って消費者に対する責任を負う。
- o) この法律及び関連を有する法令の他の規定に従った、その他の責任を負う。

4. 大規模デジタルプラットフォームを設立、運営する組織は、この条第3項の規定を実施し、以下の責任を負わなければならない。
 - a) アルゴリズムを使用して特定の消費者や消費者グループをターゲットにする広告アーカイブを設定する。
 - b) 内容の検査活動、アルゴリズムの使用及び特定の消費者や消費者グループをターゲットにする広告を定期的に評価する。
 - c) 虚偽のアカウント処理規定の実施、人口知能の使用、全部又は一部の自動的解決方法を定期的に評価する。
5. 政府はこの条第4項の詳細を規定する。

第40条 インターネット上の取引における消費者警告情報を公開し、削除する責任

1. 公開する警告情報の内容は以下からなる。
 - a) 消費者の合法的権利、権益に違反する行為を行い、この法律の規定及び関連を有する法律の他の規定によって処分されたインターネット上の事業組織・事業者の名簿。
 - b) 消費者の権利保護に関する法令違反行為を行って権限を有する外国の国家機関から処分をされ、その影響がベトナムの消費者の権益に影響するインターネット上の事業組織・事業者の名簿。
2. 警告情報を公開する責任は以下のように規定される。
 - a) 省、省同格機関、省級人民裁判所は、法令の規定に従った権限に属するこの条第1項が規定するインターネット上の取引における消費者警告情報を提供し、公開する責任を負う。
 - b) この法律の規定及び関連を有する法律の他の規定によって処分されたインターネット上の事業組織・事業者は、権限を有する国家機関に対して法令の規定に従った情報、報告システムを通じて情報を提供する責任を負う。
 - c) 消費者の権利保護に参加する報道機関、政治 - 社会組織、社会組織は、適合する方式でインターネット上の取引における消費者警告情報を公開し、情報を受領する消費者の利便を保障する。警告情報の公開はこの法律の規定及び関連を有する法律の他の規定を順守しなければならない。
3. 政府はこの条の詳細を規定する。

第2節 連続的役務提供

第41条 連続的役務提供をする事業組織・事業者の責任

1. ベトナムの領土上で連続的役務提供をする事業組織・事業者は、ベトナムにおける法定代表者を公開的に通知する責任を負う。ベトナムの領土上で連続的役務提供をする事業組織・事業者がベトナムにおける法定代表者を有しない場合は、ベトナムにおける委任代表者を指定して、それを公開的に通知しなければならない。事業組織・事業者の代表者は消費者の権利保護に関する法令の規定を実施する責任を負う。
2. 役務が消費者に提供される前に、消費者に対していかなる金銭の決済も要求することはできない。但し、各当事者が異なる合意をする場合を除く。
3. 契約に反する、又は法令の規定に反する一方的な契約の解約、役務提供の停止はできない。修繕、メンテナンス、又はその他の理由によって役務提供を停止する必要がある場合、役務を提供する事業組織・事業者は消費者に対して役務提供停止期間及び役務提供再開時期を役務提供停止の遅くとも3営業日前に通知しなければならない。但し、不可抗力の場合を除く。
4. 自らが提供する役務の質を常時検査し、役務の質が消費者に誓約したものと同一であることを保障する。
5. 遠隔取引を通じて連続的役務提供をする場合、この法律第37条及び38条の規定を実施する。

第42条 連続的役務提供契約

1. 連続的役務提供契約は書面で作成され、消費者に1部提供されなければならない。
2. 連続的役務提供に関する標準様式契約はこの法律第23条3項の規定及び以下の各内容を有さなければならない。
 - a) 事業組織・事業者、又は事業組織・事業者のベトナムにおける代表者（もしあれば）の名称、住所、電話番号、その他の連絡方式（もしあれば）。
 - b) 提供する役務の描写。
 - c) 役務提供の時点及び期間。
 - d) 消費者に対する役務提供の過程で発生しうる費用の概算、費用計算方法及び適用される一般取引条件に関する正確で十分な情報。
 - d) 合意済みの方式に従った引き続き役務を使用するための費用納入に関する、役務使用期間終了日の少なくとも7営業日前までの消費者への通知。
 - e) 合意済みの方式に従った契約終了時点に関する、契約終了日から少なくとも7営業日前までの消費者への通知。
3. 各当事者が異なる合意をする場合を除き、消費者はどの時点においても連続的役務提供契約実施の一方的解約の権利を有し、役務を提供する事業組

織・事業者に通知する。消費者が契約実施の一方的解約をした場合、消費者は自らが使用した役務の部分につき決済しなければならない。

第3節 直接販売

第43条 訪問販売活動における事業組織・事業者の責任

1. 事業組織・事業者は、以下の形式を通じて訪問販売活動を実施する。
 - a) 自ら実施する。
 - b) 事業組織・事業者の労働者。
 - c) 雇用された、又は委任を受けた代表者。
2. この条第1項に規定された個人は、訪問販売の際に以下の責任を負う。
 - a) 製品・商品・役務の販売、提供活動につき責任を負う事業組織・事業者の名称、電話番号、住所、拠点を紹介する。事業組織・事業者との結びつきの関係を証明する資料を提供する。
 - b) 消費者が拒否した場合は、製品・商品・役務の販売、提供の提案を継続することはできない。
 - c) 消費者に対して、十分に、正確に、明確に契約内容、製品・商品・役務に関連して消費者が関心を持つ情報を説明する。
3. 事業組織・事業者はこの条第1項が規定する訪問販売を実施する個人の販売活動につき責任を負う。

第44条 訪問販売契約

1. 訪問販売契約は書面で作成され、消費者に対して1部提供されなければならない。但し、各当事者が異なる合意をする場合を除く。
2. 訪問販売契約が書面で作成される場合、消費者が契約実施決定につき再検討するため、事業組織・事業者は契約締結の日から少なくとも3営業日を確保しなければならない。この期間内において、消費者は締結済みの契約実施を一方的に解約し、事業組織・事業者に通知する権利を有する。
3. 訪問販売契約が書面で作成された場合、契約締結の際に消費者は自ら契約締結年月日を記載しなければならない。

第45条 マルチ販売を行う組織、個人の責任

1. マルチ販売を行う組織は、以下の責任を負う。
 - a) 活動資料を、マルチ販売をする組織の本部、支店、駐在事務所、経営拠点、ウェブサイト、運用するソフトウェア（もしあれば）に公開的に掲示する。
 - b) 活動規則、報酬計画を正しく実施する。

- c) 取引ごとに領収書を発行する。
 - d) マルチ販売に参加する個人又は消費者が返品又は返金を要請し、それが商品受領日から30日以内で、包装、証紙、ラベルが元通りで使用期間が残っている場合、その要請に従った返品又は返金を行う。
 - d) マルチ販売に参加した個人のマルチ販売活動がマルチ販売を行う組織の本部、支店、駐在事務所、経営拠点又は会議、セミナー、教室で実施された場合、そのマルチ販売活動に責任を負う。
2. マルチ販売を行う個人は、以下の責任を負う。
- a) 紹介、宣伝、販売の前に会員カードを提示する。
 - b) マルチ販売参加契約及び活動規則を順守する。
 - c) 他者にマルチ商法への参加及びマルチ販売方式での商品の購入を奨励、要請、誘惑するために職務、権限、社会・職業的立場を濫用することはできない。
3. 政府はこの条の詳細を規定する。

第46条 マルチ販売参加契約

1. マルチ販売を行う組織及びマルチ販売に参加する個人は、書面でマルチ販売参加契約を締結しなければならない。
2. マルチ販売参加契約は、この法律の規定及びマルチ販売管理に関する法令の規定に従った言語、形式に関する各条件に適合しなければならない。

第47条 通常取引場所以外での販売活動における事業組織・事業者の責任

1. 法令が異なる規定を有する場合を除き、1千万ドン以上の価格にて、通常取引場所以外で製品・商品・役務を販売、提供する場合、事業組織・事業者は以下の責任を負う。
- a) 製品・商品を販売し、役務を提供する前に、それらを行う地の社級人民委員会に対して、事業組織・事業者の名称・住所・連絡先電話番号、販売予定場所、販売プログラムの内容、販売形式、価格及び製品・商品・役務を通知する。
 - b) 事業組織・事業者及び販売場所における製品・商品・役務に関する情報を公開的に掲示する。
 - c) 製品・商品・役務の販売、提供中、及びその後も連絡情報を維持し、消費者の報告・要請・不服申し立てを解決する。
 - d) 製品・商品・役務及び事業組織・事業者の活動に関する情報を十分に、誠実に、正確に提供する。

- d) 販売、提供の日から 30 日以内に、包装、ラベル、証紙（もしあれば）が元通りで使用期間が残っている場合に、製品・商品・役務の返品を受け取る。
 - e) 売買の領収書、証書を発行し、製品・商品・役務を引き渡す。
 - g) この条に規定する製品・商品・役務の提供契約が書面で行われる場合、事業組織・事業者は契約書を消費者に交付しなければならない。契約受領日から 3 営業日以内に、消費者は契約を履行するか、または署名された契約の履行を一方向的に解約するかを決定し、事業組織・事業者に通知する権利を有する。この期限が経過する前に、事業組織・事業者は消費者に手付、決済、又は契約内容の実施を要求することはできない。但し、法令が異なる規定を有する場合を除く。
2. 社級人民委員会は、事業組織・事業者の販売について通知を受領し、この条第 1 項が規定する通知済みの内容に従って、販売を注視、検査する責任を負う。
3. 政府はこの条の詳細を規定する。

第四章 ベトナム祖国戦線、政治 - 社会組織及び社会組織による消費者の権利保護活動

第 48 条 ベトナム祖国戦線及び政治 - 社会組織の責任

1. ベトナム祖国戦線は、以下の責任を負う。
- a) 消費者の権利保護に関する党の方針・路線、国家の政策・法令を人民に明確に理解させ、実施させるための宣伝、運動をする。
 - b) 各級の国家管理機関、事業組織・事業者の消費者の権利保護に関する法令の規定の実施を監察する。消費者の権利保護に関する国家機関の法規範文書草案・計画・プログラム・プロジェクトに対する社会的批評をする。
2. 政治 - 社会組織は、以下の責任を負う。
- a) この条第 1 項の規定を実施する。
 - b) 消費者の権利保護に関連する問題に関して団員、会員及び人民を諮問し、支援する。

第 49 条 消費者の権利保護に参加する社会組織

1. 協会¹⁵に関する法令の規定に従って設立され、活動する社会組織は消費者の権利保護活動に参加することができる。

¹⁵ 「協会」の原文は hội である。

2. 消費者の権利保護に参加する社会組織は、消費者の権利保護に参加する趣旨、目的を有する社会組織、消費者の権利保護に参加するその他の社会組織からなる。
3. 消費者の権利保護に参加する社会組織は、この法律の規定及び関連を有する法令のその他の規定に従って活動する。
4. 国家は、社会組織が消費者の権利保護活動に参加することを奨励する。消費者の権利保護に参加する社会組織は、国家により消費者の権利保護に関する任務を実施され、国家予算に関する法令・協会に関する法令の規定、関連を有する法令のその他の規定に従った経費補助を受ける。

第 50 条 消費者の権利保護に参加する社会組織の活動

1. 消費者の権利保護に参加する社会組織の活動は、以下からなる。
 - a) 消費者の要請がある際に案内、支援、諮問する。
 - b) 権限を有する国家機関に事業組織・事業者の法令違反行為に関する情報を提供する。
 - c) 消費者の権利保護に関する方針、政策、法令、計画、プログラム、プロジェクト、提案の作成のための意見聴取に参加する。
 - d) 消費者の権利保護に関する方針・政策・法令及び関連を有する方針・政策・法令の宣伝・普及・教育を行う。
 - d) 法令の規定に従って、要請がある場合に消費者と事業組織・事業者との間の交渉、調停¹⁶の支援に参加する。
 - e) 法令の規定に従った製品・商品・役務に関して自ら独立して監察、テストを行い、その結果を公表する。インターネット上の事業組織・事業者の信用度を報告、評価する。製品・商品・役務に関する情報、警告を消費者に対して行い、その情報、警告に法令上の責任を負う。権限を有する国家機関に対して消費者の権利保護に関する法令違反の処分を建議する。
 - g) 要請がある時、法令の規定に従った委任がある時、消費者を代理して消費者の権利保護に関する民事事件を提起する。
 - h) この条第 2 項に適合する場合、公共の利益のために自ら消費者の権利保護に関して民事事件を提起する。
 - i) 消費者に対して、消費の認識及び見識を向上させる教育を実施する。
2. 消費者の権利保護に参加する社会組織は、消費者の権利保護に関して、以下の条件を全て満たす場合に公共の利益のために自ら民事事件を提起する権利を有する。
 - a) 法令の規定に従って合法的に設立された。

¹⁶ 「調停」の原文は *hòa giải* であり、直訳は「和解」である。

- b) 活動の趣旨，目的が消費者の権利のため，又は消費者の利益と関連する公共の利益のためである。
- c) 社会組織の設立から提起の権利実施までの活動期間が最少で1年間である。
- d) 活動範囲が県級以上である。

第 51 条 消費者の権利保護に参加する社会組織の権利

1. 権限を有する国家機関の要請に従って，消費者の権利保護に関連する検査活動に参加する。
2. 消費者の権利保護参加活動において，機関，組織と協働する。
3. 国家機関に，自らが提供，建議した情報の受領，処理，秘密保持の結果を報告してもらう。
4. 消費者の信用権利保護に関する活動に対する見識，技能を高める養成，トレーニングを行う。
5. 協会に関する法令の規定及び関連を有する法令のその他の規定に従って消費者の権利保護に関する国際組織に加入する。
6. 権限を有する国家管理機関の提案に従って，消費者の権利保護に関するプログラム，プロジェクト，研究，諮問，社会的批評・鑑定に参加する。

第 52 条 消費者の権利保護に参加する社会組織の責任

1. この法律及び関連を有する法令のその他の規定を順守する。
2. 消費者の権利保護活動に参加する過程で，国家の利益，組織・個人の権利，利益を侵害しない。

第 53 条 消費者の権利保護に参加する趣旨，目的を有する社会組織

1. 消費者の権利保護に参加する趣旨，目的を有する社会組織は，この法律第 50 条 1 項が規定する活動を実施する。
2. 消費者の権利保護に参加する趣旨，目的を有する社会組織は，権限を有する国家管理機関から，この法律第 50 条 1 項 a 号，d 号，d 号，e 号，g 号，h 号及び i 号が規定する活動実施を引き渡される。
3. 消費者の権利保護に参加する趣旨，目的を有する社会組織は，消費者の正当な諮問，支援，不服申し立てを拒否することはできない。

第五章 消費者と事業組織・事業者との間の紛争解決

第 1 節 総則

第 54 条 消費者と事業組織・事業者との間の紛争解決方式

1. 消費者と事業組織・事業者との間で発生した紛争は以下の方式を通じて解決される。
 - a) 交渉。
 - b) 調停。
 - c) 仲裁。
 - d) 裁判所。
2. 以下の場合、交渉、調停をすることができない。
 - a) 国家、民族の利益、公共の利益の侵害。
 - b) 法令の禁止事項の違反、又は社会道徳違反。
 - c) 多数の消費者の利益に対する損害の惹起。但し、損害を受けた消費者の数が十分に確定する場合を除く。
3. 消費者と事業組織・事業者との間の紛争の解決方式は、対面、オンライン、又は関連を有する法令の規定に従ったその他の形式に従って実施される。

第 55 条 消費者と事業組織・事業者との間の紛争解決の過程における情報、資料の提供責任

1. 関連を有する機関、組織、個人は、消費者と事業組織・事業者との間の紛争解決の過程において、権限を有する国家機関、法令の規定により消費者の権利保護に参加する社会組織の要請に従って情報、資料を十分に、正確に、遅滞なく提供する責任を負う。
2. 権限を有する国家機関、消費者の権利保護に参加する社会組織は提供される情報、資料につき法令の規定に従って秘密保持する責任を負う。

第 2 節 交渉

第 56 条 交渉の要請及び受け入れ

1. 消費者は、事業組織・事業者に対して交渉を要請する権利を有する。
2. 事業組織・事業者は、この法律第 57 条の規定に従って消費者の交渉要請を受け入れなければならない。
3. 事業組織・事業者がこの法律第 57 条の規定に従った消費者の交渉要請に回答しない、又は正当な理由なく交渉を拒否する場合、消費者は自らの合法的権利、利益が侵害された際に消費者の権利保護に関する国家管理機関、消費者の権利保護に参加する国家機関に交渉の支援を要請する権利を有する。

第 57 条 交渉の手順、手続

1. 消費者は、交渉要請及び関連する情報、資料（もしあれば）を、事業組織・事業者の本部、支店、駐在事務所、経営拠点に、電子情報ページ又は事業組織・事業者が公開済み、又は現に適用しているその他の方式で送付する。
2. 事業組織・事業者は、消費者に対して要請を受領した日から7営業日以内に、交渉を受け入れて進行する責任を負う。
3. この法律第56条3項が規定する場合、消費者は交渉支援要請及び関連する情報、資料を直接、郵送又はオンラインで、消費者の権利保護に関する国家管理機関、消費者の権利保護に参加する社会組織に送付する。
4. 消費者の交渉要請の受領日から7営業日以内に、消費者の権利保護に関する国家管理機関、消費者の権利保護に参加する社会組織は、消費者の交渉要請を受けた事業組織・事業者に送付する責任を負う。
5. 事業組織・事業者は要請の受領日から7営業日以内に消費者との交渉を進行し、交渉終了の日から5営業日以内に交渉結果を書面で消費者の権利保護に関する国家管理機関、消費者の権利保護に参加する社会組織に通知する責任を負う。
6. 消費者の交渉要請を拒否する場合、交渉要請の受領日から7営業日以内に、事業組織・事業者は理由を明確に記載した書面で回答をしなければならない。

第58条 交渉支援要請を受け入れず、解決をしない場合

1. 消費者が未成年、民事行為能力喪失者、民事行為能力被制限者、行為認識制御困難者で合法的代理人がない。
2. 交渉支援を要請する者が消費者又は消費者の合法的代理人でない。
3. 消費者が、関連を有する組織、個人を確定するための情報、資料、又は取引に関する証拠を十分に提供しない。
4. 交渉支援要請が消費者の権利保護に関する国家管理機関の権限、又は消費者の権利保護に参加する社会組織の活動目的、範囲、領域に属さない。
5. 交渉支援要請が権限を有する国家機関、消費者の権利保護に参加する社会組織により既に解決されている。

第59条 交渉過程における当事者の権利及び責任

1. 交渉の過程において、消費者と事業組織・事業者は以下の権利を有する。
 - a) この法律の規定に従って交渉への参加に同意又は拒否する。
 - b) 交渉の期間、形式を選択する。
 - c) 交渉を一時停止、又は終了を要請する。
 - d) 交渉に関する秘密保持を要請する。

- d) 交渉内容に関して自由に意思を述べる。
 - e) この法令の規定及び関連を有する法令の他の規定に従ったその他の権利。
2. 交渉の過程において、消費者と事業組織・事業者は以下の責任を負う。
- a) 法令の規定に従って、社会道徳、公民の権利・責任、経営文化に適合するように交渉を進行する。
 - b) 紛争の性質を正しく述べて、紛争に関連する情報、資料を提供する。
 - c) 誠実、善意の原則に基づいて成立した交渉結果を実施する。
 - d) この法令の規定及び関連を有する法令の他の規定に従ったその他の責任。

第 60 条 交渉結果

1. 消費者と事業組織・事業者との交渉結果は書面化される。但し、各当事者が異なる合意をする場合を除く。
2. 交渉結果が書面化される場合、その書面は以下の内容からなる。
 - a) 交渉に参加した各当事者。
 - b) 交渉を進行した期間、場所。
 - c) 交渉内容。
 - d) 交渉結果。
 - d) 各当事者が合意したもので法令の規定に適合するその他の内容。
3. 交渉結果が書面化された場合、その書面には各交渉当事者の署名又は指紋の押印がなければならない。

第 3 節 調停

第 61 条 調停の手順、手続

1. 事業組織・事業者及び消費者は、調停を実施するため第三者選択の合意の権利を有する。
2. 調停の手順、手続は、調停に関する法令の規定に従って実施する。

第 62 条 調停実施の原則

1. 客観、誠実、善意、平等、公平、自ら希望し、強制、詐欺をすることはできない。
2. 調停を進行する組織・個人、調停に参加する各当事者は調停に関連する情報の秘密を保障しなければならない。但し、各当事者が異なる合意をする、又は法令が異なる規定を有する場合を除く。

第 63 条 調停組織

1. 消費者と事業組織・事業者の間の紛争の調停組織は以下からなる。
 - a) 消費者の権利保護に参加する社会組織。
 - b) 商事調停に関する法令，グラスルーツ調停に関する法令，裁判所における調停に関する法令の規定に従った調停組織。
 - c) 法令の規定に従った，消費者と事業組織・事業者の間の紛争調停職務を有するその他の組織。
2. この条第1項 a号及びc号の規定に従った調停組織は，この法律に従った条件を十分に備えた調停人の名簿を公認して公表し，各当事者の要請に従って調停実施に参加する調停人を指定する責任を有する。

第64条 調停人

消費者と事業組織・事業者の間の紛争調停を行う調停人は以下からなる。

1. 関連を有する調停についての法令の規定に従った調停人。
2. この法律第63条1項 a号及びc号が規定する組織に属するベトナム公民で，以下の各条件に適合する調停人。
 - a) 十分な民事行為能力を有する。
 - b) 高い道徳を備え，誠実で威信がある。
 - c) 調停の技能を備え，消費者の権利保護に関する法令及び関連を有するその他の法令に通じている。
 - d) その時点で，刑事責任を追及されておらず，有罪判決を受けて前科が残っていることがない。
3. 消費者と事業組織・事業者の間の紛争で少数民族の者が含まれている場合，少なくとも1人の調停人はその少数民族の者，又はその言葉に熟知した者でなければならない。この項に適合する調停人がいない場合，調停に参加する各当事者は自ら通訳を配置する，又は調停人に通訳を配置することを提案する。但し，各当事者が異なる合意をする場合を除く。

第65条 調停結果

1. 調停が成立した場合，各当事者は成立した調停結果につき書面を作成する。
2. この法律第63条1項 a号及びc号が規定する場合の調停結果に関する書面は，以下の内容を有さなければならない。
 - a) 調停を進行した組織，個人。
 - b) 調停に参加した各当事者。
 - c) 調停を進行した期間，場所。
 - d) 調停の内容。
 - d) 調停に参加した各当事者の意見。

- e) 調停結果及び実施する解決方法。
 - g) 成立した調停結果の実施期間。
 - h) 各当事者の合意で法令の規定に適合するその他の内容。
3. 調停結果の書面は調停に参加した各当事者の署名又は指紋の押印，調停を進行した個人の確認の署名及び調停を進行した組織の確認の押印（もしあれば）がなければならない。

第 66 条 成立した調停結果の実施及び公認

1. 調停に参加した各当事者は，成立した調停に関する書面で合意した期間，成立した調停結果を実施する責任を負う。
2. 調停に参加した各当事者は，裁判所に対して成立した調停結果を公認することを請求する権利がある。
3. 成立した調停結果の請求と公認は民事訴訟に関する法令の規定に従って実施する。

第 4 節 仲裁

第 67 条 仲裁条項の効力

1. 事業組織・事業者は仲裁条項に関して契約を締結する前に通知して，消費者が承認しなければならない。
2. 標準書式又は一般取引条項に従って事業組織・事業者が仲裁条項を契約書に記載した場合，紛争発生時に，消費者は異なる紛争解決方式を選択する権利を有する。

第 68 条 仲裁による紛争解決の手順，手続

仲裁による紛争解決の手順，手続は，商事仲裁に関する法令の規定に従って実施する。

第 69 条 証明義務

1. 消費者は，法令の規定に従って，自らの合法的権利，利益を保護するため証拠を提供して証明する義務を負う。但し，事業組織・事業者の過失の証明を除く。
2. 事業組織・事業者は，法令の規定に従った，損害を惹起した過失が自らにないことを証明する義務を負う。

第 5 節 裁判所における紛争解決

第 70 条 消費者の権利保護に関する民事事件

1. 消費者の権利保護に関する民事事件は、消費者又はこの法律の規定に従った消費者の権利保護に参加する社会組織が当事者として提起する事件である。裁判所は民事訴訟法が規定する手順、手続に従って消費者の権利保護に関する民事事件を解決する。
2. 消費者の権利保護に関する民事事件で1億ドン未満の取引価値のものは、簡易手続に従って解決されるが、民事訴訟法第317条1項の規定する条件を満たす必要はない。
3. 消費者の権利保護に関する民事事件でこの条第2項の規定する場合に属さないものは、民事訴訟法第317条1項の規定する条件を満たす場合には簡易手続に従って解決される。

第71条 消費者の権利保護に関する民事事件の訴訟費用

1. 消費者の権利保護に関する民事事件の訴訟費用は、裁判所の訴訟費用に関する法令の規定及びこの法令の規定に従って実施される。
2. 自らの合法的権利・利益の保護の民事事件を提起する消費者、委任された代理人として消費者の権益の保護の民事事件を提起する消費者の権利保護に参加する社会組織は、訴訟費用の前金を納入しなくてもよい。
3. 消費者の権益の保護の民事事件を提起する消費者の権利保護に参加する社会組織¹⁷は、公共の利益に関するので、訴訟費用の前金を納入しなくてもよく、訴訟費用を負担しない。

第72条 公共の利益として消費者の権利保護に参加する社会組織が提起する消費者の権利保護に関する民事事件についての情報公開

1. 公共の利益としての消費者の権利保護に関する民事事件を提起する消費者の権利保護に参加する社会組織は、裁判所が受理した日から7営業日以内に、提起に関する裁判所の事件受理通知を公開する責任を負う。
2. 事件受理通知の公開は、消費者の権利保護に参加する社会組織の事務所に掲示し、そのウェブサイト・運用するソフトウェア（もしあれば）上に登載する方式で実施し、その期間は掲示、登載の日から最短で15日間である。
3. 事件終了の日から7営業日の間に、消費者の権利保護に参加する社会組織は、この条第2項が規定する方式と期間に従って事件解決結果を公開する責任を負う。

第73条 消費者の権利保護に参加する社会組織が提起する、公共の利益としての消費者の権利保護に関する民事事件における損害賠償金

¹⁷ 当事者として提起する場合である。

1. 消費者の権利保護に参加する社会組織が提起する、公共の利益としての消費者の権利保護に関する民事事件における損害賠償金及びそれを享受する対象は、裁判所の判決、決定に従って実施される。
2. 消費者の権利保護に参加する社会組織が提起する、公共の利益としての消費者の権利保護に関する民事事件における損害賠償金及びそれを享受する対象が確定できない場合、政府の規定に従った消費者の権利保護につながる一般活動に奉仕するために使用される。

第六章 消費者の権利保護に関する国家管理

第 74 条 消費者の権利保護に関する国家管理責任

1. 政府は、消費者の権利保護に関する国家管理を統一する。
2. 商工省は、政府の消費者権利保護に関する国家管理の統一に助力する窓口機関である。
3. 省、省同格機関は、自らの任務、権限の範囲内で、管理を割り当てられ、商工省と消費者の権利保護に関する国家管理の実施を協働する領域における消費者の権利保護活動を展開する責任を負う。
4. 各級の人民委員会は、自らの任務と権限の範囲内で、地方における消費者の権利保護に関する国家管理を実施する。

第 75 条 商工省の責任

1. 権限に従って、消費者の権利保護に関する政策、法令、戦略、計画、プロジェクト、提案、プログラム、国家レベルの活動を発行、実施する、又はそれら権限のある国家機関に案を提出する。グリーン経済、循環経済に向かうような生産、消費を促進する。製品・環境にやさしい技術の投資・生産・分配・輸出・輸入を奨励し促進する。国際統合のロードマップに適合する消費者に対する責任ある事業を実行し、関連を有する国際条約を実施する。
2. 消費者の権利保護に関する見識及び法令の宣伝、普及、教育を実施する。消費者の権利保護に関する認識を諮問し、補助し、向上させる。消費者の権利保護に関する人材を養成し、消費者の権利保護に奉仕する業務を増強する。
3. 製品・商品・役務の監察、テストを行う。その結果を公表する。管理が割り当てられている領域で消費者に製品・商品・役務に関して情報提供し、警告する。
4. 消費者の権利保護に関する情報データベースを作成する。
5. この法律第 53 条 2 項の規定及び関連を有する他の法律の規定に従った消費者の権利保護に参加する趣旨、目的を有する社会組織に任務を振り分ける。

6. 法令の規定に従った消費者の権利保護に参加し、消費者の権利保護に関する調停を実施する社会組織の消費者の権利保護活動を管理する。
7. 権限に従った消費者の権利保護活動を展開するため、省、関連を有する省同格機関と協働する制度を構築する。
8. 省、省同格機関、省級人民委員会に消費者の権利保護業務に関する定期的、臨時的の報告を求め、それを統合して権限を有する国家機関に報告する。
9. 権限に従って標準様式契約、一般取引条件を検査する。
10. 権限に従って消費者の権利保護に関する不服申し立て、告発を調査、検査、解決し、法令違反を処分する。
11. 消費者の権利保護に関する国際協力を実施する。

第 77 条 各級人民委員会の責任

1. 省級人民委員会は以下の責任を負う。
 - a) 地方の権限に従って、本法第 75 条 1 項、2 項、3 項、5 項、6 項、9 項、10 項及び 11 項が規定する責任を履行する。この法律第 75 条 4 項に規定された責任を履行するため商工省と協働する。
 - b) 消費者保護の国家管理における協働に関する規則を発行し、地方の消費者からの報告、要請、不服申し立てを受理し、解決する。
 - c) 消費者の利益の保護に関する県級の国家管理機関が消費者保護に関連する内容を実施するための専門的な案内をする。
 - d) 割り当てに従った消費者の利益保護のための国際協力、又は法律の規定に従った国境諸国の地方との国際協力に参加する。
2. 県級人民委員会は以下の責任を負う。
 - a) 地方の権限に従って、この法律第 75 条 10 項に規定された責任を履行する。
 - b) 消費者の権利保護に関する見識及び法律の宣伝、普及、教育を行う。地方における消費者保護に関して諮問し、支援し、認識を向上させる。
 - c) 地方の管理権限に属する、消費者の権利保護に参加する社会団体の活動を検査する。
 - d) 消費者が製品・商品・役務を購入、使用する際の消費者の権利保護のために、その地方の市場及び商業センターをその権限に従って管理する。
 - d) 消費者が市場、商業センターの範囲外で商業活動を行う個人から製品・商品・役務を購入、使用する際に、消費者の権利保護に必要な措置を実施するため、社級人民委員会に専門業務の案内をする。
 - e) 定期的に、又は上級の権限を有する国家機関の要請に従って、地域における消費者の権利保護に関する国家管理の結果について報告する。

- g) 県級国家機関において、消費者の権利保護に関して国家管理を協働する規則を発行する。
3. 社級人民委員会は以下の責任を負う。
- a) この条第 2 項 b 号が規定する責任を地域で履行する。
 - b) 法律に従って市場の内規における消費者の権利保護を実施する際の、地域の市場管理委員会と市場で取引する商人の活動を検査する。市場管理委員会や市場で取引する商人がない場合、社級人民委員会が市場内の消費者の権利保護措置を実施する責任を負う。
 - c) 消費者の権利保護のため、市場や商業センターの範囲外で、その地域で独立して、常時、経営登記の必要がなく商業活動を行う個人の活動を管理し、検査する。
 - d) この法律の規定に従って、通常の実取引場所以外での販売活動をする組織から通知を受け取り、通常の実取引場所以外での販売活動を検査、注視する。
 - d) 権限及び法律の規定に従って消費者の権利保護に関する違反を処分する。
 - e) 個人が市場や商業センター内で商業活動を行うことを宣伝し、奨励する。個人が市場内で経営活動を行うための条件を創出する。

第七章 施行条項

第 78 条 法律 45/2019/QH14, 法律 59/2020/QH14 及び法律 13/2022/QH15 に従って修正, 補充された民事訴訟法 92/2015/QH13 の条項の修正, 補充

1. 第 191 条 3 項 b 号の規定を修正, 補充する。
- “b) 通常手続又はこの法典第 317 条 1 項若しくは同条 5 項が規定する簡易手続に従った解決のための条件を満たす場合は簡易手続に従って事件受理手続を進行する。”
2. 第 317 条の規定を以下のように修正, 補充する。
- a) 第 1 項の冒頭部分を以下のように修正, 補充する。

“1. この条第 5 項が規定する場合を除き, 次のような条件を完全に有する場合, 裁判所は簡易手続により事件を解決する。”
 - b) 第 4 項の後に第 5 項を補充する。

“消費者の権利保護に関する民事事件解決における簡易手続の適用条件は, 消費者権利保護法第 70 条 2 項の規定に従って実施される取引価値が 1 億ドン未満であることである。”

第 79 条 施行効力

1. この法律は 2024 年 7 月 1 日から施行効力を有する。
2. 法律 35/2018/QH14 により修正，補充された消費者権利保護法 59/2010/QH12 はこの法律が施行効力を有した日から効力を失う。但し，この法律第 80 条 1 項 a 号及び 2 項を除く。

第 80 条 転換条項

1. この法律が施行効力を有する前に確立された事業組織・事業者と消費者との間の取引については，以下のように法令が適用される。
 - a) 事業組織・事業者と消費者との間の未実施の取引でこの法律の規定と異なる内容，形式のものは，各当事者が引き続き法律 35/2018/QH14 により修正，補充された消費者権利保護法 59/2010/QH12 の規定を実施する。各当事者が取引の内容，形式の修正，補充に関して新たな合意をする場合は，この法律への適合を保障し，この法律が施行効力を有する日からこの法律の規定を適用しなければならない。

事業組織・事業者と消費者との間の現に実施中の取引でこの法律の異なる内容，形式のものは，法律 35/2018/QH14 により修正，補充された消費者権利保護法 59/2010/QH12 の規定を実施する。
 - b) 事業組織・事業者と消費者との間の未実施の取引又は現に実施中の取引でこの法律の内容，形式と適合するものは，この法律の規定を適用する。
2. この法律が施行効力を有する日の前に消費者に対して公開，適用されている標準様式契約，一般取引条件に従った契約については，以下のように法令が適用される。
 - a) 標準様式契約，一般取引条件に従った契約で法令の規定に従った登録が必要な場合に属さないものにつき，2024 年 12 月 31 日の前に，事業組織・事業者は標準様式契約，一般取引条件の内容，形式の修正，補充を完成させて，この法律の規定に適合させなければならない。
 - b) 標準様式契約，一般取引条件に従った契約でこの法律が施行効力を有する時点で法令の規定に従った登録が必要な場合に属するものにつき，2024 年 12 月 31 日の前に，事業組織・事業者は標準様式契約，一般取引条件を登録して，この法律の規定に適合させなければならない。

この法律は，ベトナム社会主義共和国第 15 期国会第 5 会期において，2023 年 6 月 20 日に採択された。

国会議長

署名済み：ヴオン・ディン・フエ