

- [illegible]

- 「国内水路運輸補助業管理規定（意見募集案）」がパブリックコメントを募集する..... 7
- 企業は如何にして消費者の権益保護行為に対応するか——農夫山泉飲用水の「品質管理問題」から得るもの..... 7

一、最新中国法令

● 关于进一步推进利率市场化改革的通知

【发布单位】中国人民银行

【发布日期】2013-07-19

【出台背景】中国自 1996 年以来，不断推进利率市场化改革。目前，中国人民银行仅对金融机构人民币存款利率上限和贷款利率下限进行管理，货币市场、债券市场利率和境内外币存贷款利率已实现市场化。2012 年 06 月和 07 月，中国人民银行进一步扩大了金融机构存贷款利率浮动区间。当前，进一步推进利率市场化改革的宏观条件已基本具备，因此，经国务院批准，中国人民银行决定进一步推进利率市场化改革。

【内容提要】根据该通知，自 2013 年 07 月 20 日起，中国人民银行全面放开金融机构贷款利率管制。其中包括：

- 取消金融机构贷款利率 0.7 倍的下限，由金融机构根据商业原则自主确定贷款利率水平；
- 取消票据贴现利率管制，改变贴现利率在再贴现利率基础上加点确定的方式，由金融机构自主确定。

【法令全文】请点击以下网址查看：

关于进一步推进利率市场化改革的通知

http://www.pbc.gov.cn/publish/goutongjiaoliu/524/2013/20130720090118342712267/20130720090118342712267_.html

中国人民银行有关负责人就进一步推进利率市场化改革答记者问

http://www.pbc.gov.cn/publish/goutongjiaoliu/524/2013/20130719191231115149612/20130719191231115149612_.html

● 关于简化跨境人民币业务流程和完善有关政策的通知

【发布单位】中国人民银行

【发布日期】2013-07-05

【实施日期】2013-07-05

【内容提要】为进一步提高跨境人民币结算效率，便利境内银行和企业使用人民币进行跨境结算，该通知就简化跨境人民币业务流程和完善有关政策等事项做出如下通知：

关于经常项下跨境人民币结算业务

- 境内银行可在“了解你的客户”、“了解你的

一、最新中国法令

● 金利自由化改革の一層推進に関する通知

【発布機関】中国人民銀行

【発布日】2013-07-19

【発布背景】中国では 1996 年以降、金利の自由化改革を絶えず進めてきた。現在、中国人民銀行は金融機関の人民元預金金利の上限および貸出金利の下限についてのみ管理を行っており、通貨市場、債権市場の金利および国内外貨預金・貸出金利は既に自由化されている。2012 年 6 月および 7 月、中国人民銀行は金融機関の預金・貸出金利の変動幅を一層拡大した。現在、既に金利自由化改革の一層推進に関するマクロ・ミクロ的条件は基本的に備わっているため、国务院の許可を受けて、中国人民銀行は金利自由化改革の一層推進を決定した。

【概要】本通知によると、2013 年 7 月 20 日から、中国人民銀行は金融機関の貸出金利規制を全面的に開放する。それには以下の内容が含まれる。

- 金融機関の貸出金利 0.7 倍の下限を取り消す。金融機関は商業原則に基づいて貸出金利基準を自主的に確定する。
- 手形割引金利規制を取り消す。再割引金利に上乗せして割引金利を確定する方式を変更し、金融機関が自主的に確定する。

【法令全文】下記の URL をクリックしてください。

金利自由化改革の一層推進に関する通知

http://www.pbc.gov.cn/publish/goutongjiaoliu/524/2013/20130720090118342712267/20130720090118342712267_.html

金利自由化改革の一層推進に関する通知についての記者からの質問に対する中国人民銀行関係責任者の回答

http://www.pbc.gov.cn/publish/goutongjiaoliu/524/2013/20130719191231115149612/20130719191231115149612_.html

● クロスボーダー人民元業務手順の簡略化および関連政策の整備に関する通知

【発布機関】中国人民銀行

【発布日】2013-07-05

【実施日】2013-07-05

【概要】クロスボーダー人民元決済の効率を一層高め、国内銀行および企業の人民元を使用したクロスボーダー決済に便宜を図るため、本通知はクロスボーダー人民元業務手順の簡略化および関連政策の整備などの事項について以下の通知を行った。

經常項目におけるクロスボーダー人民元決済業務について

- 国内銀行は、「あなたの顧客を理解する」、「あな

业务”、“尽职审查”三原则的基础上，凭企业（出口货物贸易人民币结算企业重点监管名单内的企业除外）提交的业务凭证或《跨境人民币结算收/付款说明》，直接办理跨境结算； - 企业经常项下人民币结算资金需要自动入账的，境内银行可先为其办理入账，再进行相关贸易真实性审核； - 鼓励境内银行开展跨境人民币贸易融资业务。境内银行可开展跨境人民币贸易融资资产跨境转让业务。
关于境内非金融机构人民币境外放款业务 - 境内非金融机构可向境内银行申请办理人民币境外放款结算业务； - 具有股权关系或同由一家母公司最终控股，且由一家成员机构行使地区总部或投资管理职能的境内非金融机构，可使用人民币资金池模式向境内银行申请开展人民币资金池境外放款结算业务； - 境内非金融机构向境外放款的利率、期限和用途由借贷双方按照商业原则，在合理范围内协商确定。
其他 - 银行卡人民币账户内交易的跨行跨境清算业务，应由在境内设立的具有人民币业务资格的银行卡清算机构，通过境外人民币业务清算行或境内代理银行渠道办理； - 境内非金融机构可按银行结算账户管理相关规定，向境内银行申请开立人民币专用存款账户，专门用于存放经中国人民银行同意从境外汇入的发债募集资金； - 境内非金融机构可以按照《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国担保法》等法律规定，对外提供人民币担保。

【法令全文】请点击以下网址查看：
http://www.pbc.gov.cn/publish/huobizhengceersi/3131/2013/20130710161535770310186/20130710161535770310186_.html

● 关于公布失信被执行人名单信息的若干规定

【发布单位】最高人民法院
【发布文号】法释〔2013〕17号
【发布日期】2013-07-16
【实施日期】2013-10-01
【内容提要】根据该规定：被执行人具有履行能力而不履行生效法律文书确定的义务，并具有下列情形之一的，人民法院应当将其纳入失信被执行人名单，依法

たの業務を理解する」、「適正評価」の三原則を基本として、企業（輸出貨物貿易人民元決済企業重点監督管理名簿上の企業は除く）が提出した業務証憑または「クロスボーダー人民元決済受取り/支払い説明」に基づき、直接クロスボーダー決済を処理することができる。 - 企業の経常項目における人民元決済資金が自動記帳を必要とする場合、国内銀行は当該企業のために記帳した上で、改めて関連取引の真実性の審査を行うことができる。 - 国内銀行がクロスボーダー人民元貿易融資業務を行うことを奨励する。国内銀行はクロスボーダー人民元貿易融資資産のクロスボーダー譲渡業務を実施することができる。
国内非金融機関の人民元国外貸付業務について - 国内非金融機関は国内銀行に対し人民元国外貸付決済業務を申請することができる。 - 持分関係があり、または同一の親会社により最終的に持分支配されており、且つ構成機構の一社が地域本部または投資管理の職能を行使している国内非金融機関は、人民元キャッシュプーリング形式を使用して国内銀行に対し人民元キャッシュプーリング国外貸付決済業務の実施を申請することができる。 - 国内非金融機関が国外へ貸し付ける金利、期限および用途は、貸借双方が商業原則に照らし、合理的な範囲で協議確定する。
その他 - 銀行カード人民元口座内取引の他金融機関とのクロスボーダー決済業務は、国内で設立された人民元業務資格を有する銀行カード決済機関により、国外人民元業務決算銀行または国内代理銀行のルートを通じて処理しなければならない。 - 国内非金融機関は、銀行決済口座の管理に関する規定に基づき、国内銀行に対し人民元専用預金口座開設を申請し、専ら中国人民銀行の同意を得て国外から入金される債券発行募集資金の預金に使用することができる。 - 国内非金融機関は、「中華人民共和國物権法」、「中華人民共和國担保法」などの法律の規定に照らして、対外的に人民元担保を提供することができる。

【法令全文】下記の URL をクリックしてください。
http://www.pbc.gov.cn/publish/huobizhengceersi/3131/2013/20130710161535770310186/20130710161535770310186_.html

● 信用喪失被執行人名簿情報の公布に関する若干規定

【発布機関】最高人民法院
【発布番号】法釈〔2013〕17号
【発布日】2013-07-16
【実施日】2013-10-01
【概要】本規定によると、被執行人が履行能力を具備するにもかかわらず、発効済みの法律文書に定められた義務を履行しない上、以下の状況のいずれかに該当する場合、人民法

对其进行信用惩戒：

1. 以伪造证据、暴力、威胁等方法妨碍、抗拒执行的；
2. 以虚假诉讼、虚假仲裁或者以隐匿、转移财产等方法规避执行的；
3. 违反财产报告制度的；
4. 违反限制消费令的；
5. 被执行人无正当理由拒不履行执行和解协议的；
6. 其他有履行能力而拒不履行生效法律文书确定义务的。

【法令全文】请点击以下网址查看：

<http://www.court.gov.cn/xwzx/xwfbh/twzb/201307/P020130719612702094906.doc>

● 关于在全国开展营业税改征增值税试点有关征收管理问题的公告

【发布单位】国家税务总局

【发布文号】国家税务总局公告 2013 年第 39 号

【发布日期】2013-07-10

【实施日期】2013-08-01

【内容提要】根据该公告，各地区自营业税改征增值税试点实施之日起，增值税纳税人不得开具公路、内河货物运输业统一发票。相关发票使用规定如下：

纳税人类别	纳税人的发票使用
提供货物运输服务的增值税一般纳税人（以下简称“一般纳税人”）	使用货物运输业增值税专用发票和普通发票
提供货物运输服务之外其他增值税应税项目的一般纳税人	使用增值税专用发票和增值税普通发票
提供港口码头服务、货运客运场站服务、装卸搬运服务、旅客运输服务的一般纳税人	可以选择使用定额普通发票
从事国际货物运输代理业务的一般纳税人	使用六联增值税专用发票或五联增值税普通发票
从事国际货物运输代理业务的小规模纳税人	使用普通发票

【法令全文】请点击以下网址查看：

关于在全国开展营业税改征增值税试点有关征收管理问题的公告

<http://www.chinatax.gov.cn/n8136506/n8136593/n8137537/n8138502/12343112.html>

院はそれを信用喪失被執行人名簿に加え、法に従って信用懲戒を行うものとする。

1. 虚偽の証拠、暴力、脅迫などの方法で、執行を妨害し、拒んだ場合。
2. 虚偽の訴訟、虚偽の仲裁または財産の隠匿、移転などの方法で執行を逃れた場合。
3. 財産報告制度に違反した場合。
4. 高額消費制限令に違反した場合。
5. 被執行人が正当な理由なく執行和解協議の履行を拒んだ場合。
6. その他の履行能力があるにもかかわらず、発効済みの法律文書に定められた義務の履行を拒んだ場合。

【法令全文】下記の URL をクリックしてください。

<http://www.court.gov.cn/xwzx/xwfbh/twzb/201307/P020130719612702094906.doc>

● 全国における営業税から増値税への一本化試行実施の徴収管理関連事項に関する公告

【発布機関】国家税務総局

【発布番号】国家税務総局公告 2013 年第 39 号

【発布日】2013-07-10

【実施日】2013-08-01

【概要】本公告によると、各地域で営業税から増値税への一本化試行が実施された日から、増値税納税者は道路、内陸河川貨物輸送業統一發票を発行してはならない。發票使用に関する規定は以下の通りである。

納税者分類	納税者の發票使用
貨物輸送サービスを提供する増値税一般納税者（以下、「一般納税者」という）	貨物運輸業増値税専用發票および普通發票を使用する。
貨物輸送サービス以外のその他の増値税課税項目を提供する一般納税者	増値税専用發票および増値税普通發票を使用する。
港灣埠頭サービス、貨物旅客輸送ターミナルサービス、荷役運搬サービス、旅客輸送サービスを提供する一般納税者	定額の普通發票の使用を選択することができる。
國際貨物運輸代理業務に従事する一般納税者	6 枚つづりの増値税専用發票または 5 枚つづりの増値税普通發票を使用する。
國際貨物運輸代理業務に従事する小規模納税者	普通發票を使用する。

【法令全文】下記の URL をクリックしてください。

全国における営業税から増値税への一本化試行実施の徴収管理関連事項に関する公告

<http://www.chinatax.gov.cn/n8136506/n8136593/n8137537/n8138502/12343112.html>

关于《在全国开展营业税改征增值税试点有关征收管理问题的公告》的解读

<http://www.chinatax.gov.cn/n8136506/n8136593/n8137537/n8138532/12343068.html>

「全国における営業税から増値税への一本化試行実施の徴収管理関連事項に関する公告」に関する解説

<http://www.chinatax.gov.cn/n8136506/n8136593/n8137537/n8138532/12343068.html>

- 关于印发《重点环境管理危险化学品及其特征化学污染物释放与转移报告表》和《重点环境管理危险化学品环境风险防控管理计划》的通知

【发布单位】环境保护部办公厅

【发布文号】环办〔2013〕75号

【发布日期】2013-07-15

【出台背景】《危险化学品环境管理登记办法（试行）》（环境保护部令第22号）第二十条规定：“已经取得生产使用登记证的重点环境管理危险化学品生产使用企业，应当于每年的01月31日前，向县级环境保护主管部门填报重点环境管理危险化学品释放与转移报告表、环境风险防控管理计划。”据此，环境保护部组织制订了《重点环境管理危险化学品及其特征化学污染物释放与转移报告表》和《重点环境管理危险化学品环境风险防控管理计划》两项实施配套文件。

【法令全文】请点击以下网址查看：

http://www.zhb.gov.cn/gkml/hbb/bgt/201307/t20130718_255801.htm

- 「重点環境管理危険化学品およびその固有の化学汚染物の排出と移転報告表」および「重点環境管理危険化学品環境リスク予防抑制管理計画」の印刷発布に関する通知

【発布機関】環境保護部弁公庁

【発布番号】環弁〔2013〕75号

【発布日】2013-07-15

【発布背景】「危険化学品環境管理登記弁法（試行）」（環境保護部令第22号）第二十条によると、「既に生産使用登記証を取得済みの重点環境管理危険化学品生産使用企業は、毎年1月31日までに、県級環境保護主管部門に対し重点環境管理危険化学品排出と移転報告表、環境リスク予防抑制管理計画を記入の上、提出しなければならない。」と規定されている。これにより、環境保護部は「重点環境管理危険化学品およびその固有の化学汚染物の排出と移転報告表」および「重点環境管理危険化学品環境リスク予防抑制管理計画」の二つの実施関連文書を制定した。

【法令全文】下記のURLをクリックしてください。

http://www.zhb.gov.cn/gkml/hbb/bgt/201307/t20130718_255801.htm

- 关于海关特殊监管区域和保税监管场所内销货物适用协定税率或者特惠税率的有关事宜的公告

【发布单位】海关总署

【发布文号】海关总署公告2013年第36号

【发布日期】2013-07-08

【实施日期】2013-07-08

【内容提要】根据该公告：

- 对于出区域（场所）内销时申请适用协定税率或者特惠税率的进口货物，其收货人或者代理人须向区域（场所）所在地海关（以下简称“所在地海关”）提出内销申请。经所在地海关审核，原产地证书真实有效、货物属于“同一批次”进口且货物运输符合有关“直接运输”要求的，所在地海关应在原产地证书正本上进行批注，并填写《登记表》有关内容，同时在地证书正本和《登记表》上加盖骑缝章后退还进口人，作为所在地海关同意其内销申请的凭证。

- 税関特別監督管理区域および保税監督管理場所の国内販売貨物に適用する協定税率または特惠税率の関連事項に関する公告

【発布機関】税関総署

【発布番号】税関総署公告2013年第36号

【発布日】2013-07-08

【実施日】2013-07-08

【概要】本公告によると、以下の通りである。

- 区域（場所）を出て国内販売を行う際に協定税率または特惠税率の適用を申請する輸入貨物について、その荷受人または代理人は、区域（場所）所在地の税関（以下、「所在地税関」という）に対し国内販売申請を行わなければならない。所在地税関の審査を受けた上で、原産地証明書が真実有効で、貨物が「同一ロット」の輸入に該当し、且つ貨物輸送が「直接輸送」の関連要求を満たす場合、所在地税関は、原産地証明書正本の上に評注を加え、「登记表」の関連内容を記入し、同時に原産地証明書正本および「登记表」に割り印を押した上で輸入者に戻し、所在地税関がその国内販売申請に同意した旨の証憑とする。

- 貨物出区域（場所）内銷時，進口人應向所在地海關提交前款所述已加蓋騎縫章的有關單證和填寫完“企業填寫（內銷環節）”欄目有關內容的《登記表》，按照有关要求填制進口報關單。經所在地海關審核無誤的，有關貨物可適用相應的協定稅率或者特惠稅率。

【法令全文】請點擊以下網址查看：

<http://www.customs.gov.cn/publish/portal0/tab399/info437470.htm>

- 貨物を区域（場所）から出し国内販売を行う際、輸入者は所在地税関に対し、前項の割り印捺印済みの関連書類および「企業記入（国内販売段階）」欄に関連内容を記入済みの「登記表」を提出し、関連要求に照らして輸入通関書類を記入作成しなければならない。所在地税関の審査で問題がなければ、係る貨物に相応する協定税率または特惠税率を適用することができる。

【法令全文】下記の URL をクリックしてください。

<http://www.customs.gov.cn/publish/portal0/tab399/info437470.htm>

● 电信和互联网用户个人信息保护规定

【发布单位】工业和信息化部

【发布文号】工业和信息化部令第 24 号

【发布日期】2013-07-16

【实施日期】2013-09-01

【内容提要】根据该规定，未经用户同意，电信业务经营者、互联网信息服务提供者不得收集、使用用户个人信息。电信业务经营者、互联网信息服务提供者收集、使用用户个人信息的，应当明确告知用户收集、使用信息的目的、方式和范围，查询、更正信息的渠道以及拒绝提供信息的后果等事项。

【备 注】用户个人信息，是指电信业务经营者和互联网信息服务提供者在提供服务的过程中收集的用户姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码、账号和密码等能够单独或者与其他信息结合识别用户的信息以及用户使用服务的时间、地点等信息。

【法令全文】請點擊以下網址查看：

<http://www.miit.gov.cn/n11293472/n11294912/n11296542/15514014.html>

● 电话用户真实身份信息登记规定

【发布单位】工业和信息化部

【发布文号】工业和信息化部令第 25 号

【发布日期】2013-07-16

【实施日期】2013-09-01

【内容提要】根据该规定，电信业务经营者为用户办理固定电话、移动电话（含无线上网卡）等入网手续，在与用户签订协议或者确认提供服务时，应如实登记用户提供的真实身份信息，用户应当予以配合。

● 電気通信およびインターネット利用者個人情報保護規定

【発布機関】工業情報化部

【発布番号】工業情報化部令第 24 号

【発 布 日】2013-07-16

【実 施 日】2013-09-01

【概 要】本規定によると、利用者の同意なく、電信業務事業者、インターネット情報サービス提供者は利用者個人情報を収集、使用してはならない。電信業務事業者、インターネット情報サービス提供者が利用者個人情報を収集、使用する場合、利用者に対し情報を収集、使用する目的、方法と範囲、情報の照会、訂正の手段および情報提供を拒否した場合の結果などの事項を明確に告知しなければならない。

【備 考】利用者個人情報とは、電信業務事業者およびインターネット情報サービス提供者がサービス提供の過程において収集する、利用者の氏名、生年月日、本人証明書番号、住所、電話番号、口座番号および暗証番号などの単独またはその他の情報と併せることで利用者の情報および利用者がサービスを使用した時間、場所などの識別を可能とする情報を指す。

【法令全文】下記の URL をクリックしてください。

<http://www.miit.gov.cn/n11293472/n11294912/n11296542/15514014.html>

● 電話利用者の事実に基づく本人情報登記規定

【発布機関】工業情報化部

【発布番号】工業情報化部令第 25 号

【発 布 日】2013-07-16

【実 施 日】2013-09-01

【概 要】本規定によると、電信業務事業者が利用者のために固定電話、携帯電話（無線インターネットカードを含む）などの利用開始手続きを行う場合、利用者との協議締結またはサービス提供の確認時に、利用者が提供した事実に基づく本人情報をありのまま登記するものとし、利用者は協力しなければ

【法令全文】请点击以下网址查看：
<http://www.miit.gov.cn/n11293472/n11293832/n11293907/n11368223/15513255.html>

【注】

- 如果需要了解法律、法规或政策的全文内容或需要相关日文翻译服务，请与我们联系；
- 本栏目所公布的网址通常为官方网址，如果无法访问，您可以通过搜索引擎查阅或与我们联系。

二、相关新信息

- [《国内水路运输辅助业管理规定（征求意见稿）》公开征求意见](#)

日前，交通运输部组织起草了《国内水路运输辅助业管理规定（征求意见稿）》，现向社会公开征求意见（截止日期：2013年08月18日）。

根据该征求意见稿，水路运输辅助业务包括船舶管理、船舶代理、水路旅客运输代理、水路货物运输代理和船舶经纪。非经交通运输部批准，外商投资企业不得经营国内船舶管理、船舶代理、水路旅客运输代理和水路货物运输代理业务。

（摘自国务院法制办公室网站；2013年07月18日发布）

- [企业如何应对消费者的维权行为——从农夫山泉饮用水“质量门”获得的启示](#)

近期，农夫山泉饮用水“质量门”一事，备受社会关注。针对媒体披露的广东水源地生产的农夫山泉饮用水却执行浙江省地方标准¹，而浙江标准明显低于广东标准²的事件，广州消费者以“产品不执行广东标准”为由，于2013年04月15日向广州市越秀区人民法院起诉，要求生产商农夫山泉广东万绿湖有限公司（以下简称“农夫山泉公司”³）和销售商华润万家生活超市（广州）有限公司退款并按《食品安全法》进行十倍赔偿。

¹ 《浙江省地方标准瓶装饮用天然水（DB33/383-2005）》

¹ 「浙江省地方基準瓶詰飲用天然水（DB33/383-2005）」

² 《广东省标准饮用天然山泉水（DBS44/001-2011）》

² 「廣東省基準飲用天然山泉水（DBS44/001-2011）」

³ 下文中，为表述便利，将农夫山泉在中国的各相关公司统称为“农夫山泉公司”。

³ 以下、本文においては、記述上の利便から、農夫山泉の中国における各関連会社を「農夫山泉公司」と総称する。

ばならない。

【法令全文】下記の URL をクリックしてください。
<http://www.miit.gov.cn/n11293472/n11293832/n11293907/n11368223/15513255.html>

【注】

- 法令・政策の全文の内容や相応の日本語訳のサービスが必要な場合には、私共にご連絡ください。
- ご案内する URL は政府筋の公式サイトですが、リンクできない場合は、検索エンジンで検索いただくか、私共にご連絡いただければと思います。

二、関連する新着情報

- [「国内水路運輸補助業管理規定（意見募集案）」がパブリックコメントを募集する](#)

先頃、交通運輸部は「国内水路運輸補助業管理規定（意見募集案）」を起草し、現在、社会に向けパブリックコメントを募集している（締め切りは2013年8月18日である）。

本意見募集案によると、水路運輸補助業務には船舶管理、船舶代理、水路旅客輸送代理、水路貨物輸送代理および船舶仲介が含まれる。交通運輸部の許可を受けていない外商投資企業は国内船舶管理、船舶代理、水路旅客輸送代理および水路貨物輸送代理業務に従事してはならない。

（2013年7月18日付の国务院法制辦公室ウェブサイトより抜粋）

- [企業は如何にして消費者の權益保護行為に対応するか——農夫山泉飲用水の「品質管理問題」から得るもの](#)

先頃、農夫山泉飲用水の「品質管理問題」事件は社会の注目を集めた。メディアで報道された広東水源地で生産した農夫山泉飲用水が浙江省の地方基準¹を適用しており、浙江の基準は明らかに広東の基準²より低かったという事件について、広州の消費者は「製品が広東の基準を適用していないこと」を理由に、2013年4月15日に広州市越秀区人民法院に提訴し、製造元である農夫山泉広東万緑湖有限公司（以下、「農夫山泉公司」³という）および販売元である華潤万家生活超市（広州）有限公司に対して返金と「食品安全法」に基づく10倍の賠償を求めた。

无独有偶，2013年04月24日，农夫山泉公司再度被天津消费者告上天津市和平区人民法院，天津消费者以“不执行生产地地方标准”和“生产标准低于国家标准”两项理由，向农夫山泉公司索赔3.15元；出售该产品的海玛特超市，一同被列为被告，被要求承担连带责任。

目前，这两起诉讼都已由有关法院依法受理。虽然农夫山泉饮用水是否存在质量问题、是否会在案件中败诉还是未知数，但消费者起诉已表达了消费者维护合法权益的强烈愿望，企业（特别是产品面向消费者的生产和销售类企业）如何妥善应对消费者的起诉、投诉等维权行为已经成了维护企业品牌形象、避免造成社会负面影响的新课题。以下，律师结合以往处理类似事务的经验，以食品生产类企业为例，就企业可能依法采取的应对措施进行简要归纳、总结，供相关企业参考、借鉴⁴。

1. 成立专门的应对窗口

农夫山泉饮用水“质量门”发生后，农夫山泉公司专门设立了应对窗口，声称含有天然矿物元素的瓶装水在运输储存过程中，有时会受到温差等影响而析出矿物盐，并不影响饮用，亦无安全问题。

根据律师的经验，发生消费者维权案件后，企业首先应成立专门的应急小组，以统一协调处理该事务：

- **成员组成**：企业管理层及技术、销售、法务、公关等相关人员，以及律师等。具体人员，由企业根据具体情况选定。
- **主要职责**：收集、整理各方信息；应对突发情况，作出紧急对策；统筹安排考虑，以保证应对措施统一；作为唯一的联络窗口负责对外解释，以保持口径统一；协调各方关系等。

2. 开展有效的对外宣传和沟通

开展有效的宣传和沟通工作，对后续的处理结果可能产生事半功倍的效果，律师建议从以下几个方面着手：

序号	对象	应对措施
1)	公共媒体	如媒体是针对各企业的不合格产品进行报道，通常不需要

これとは別に、2013年4月24日に、農夫山泉公司 は再び天津の消費者から天津市和平区人民法院に訴えを起こされている。天津の消費者は、「生産地の地方基準を適用していないこと」および「生産基準が国家基準を下回っていること」の二つを理由に、農夫山泉公司 に対し3.15元の損害賠償を求めた。当該製品を販売していた海瑪特超市も併せて被告に加えられ、連帯責任の負担を求められた。

現在、この二つの訴訟はいずれも関係裁判所により法に従って受理されている。農夫山泉飲用水に品質問題が存在するか、係る事件に敗訴するかは未知数であるが、消費者の提訴は消費者の合法權益の保護に関する強烈的な願望を表しており、企業（特に消費者向け製品の製造と販売を行う企業）が消費者からの提訴、クレームなどの權益保護行為に対し如何に適切に対応するかは、企業ブランドおよびイメージを守り、社会的に負の影響が生じることを回避するための新たな課題となっている。以下、参考までに、筆者はこれまでの類似実務を取り扱った経験に基づき、食品製造企業を例に、企業が法に則り講じることのできる対応措置について簡潔に整理しまとめた⁴。

1. 専門の対応窓口を設置する

農夫山泉飲用水の「品質管理問題」の発生後、農夫山泉公司是専門の対応窓口を設置し、天然ミネラルを含む瓶詰水は輸送保管過程において、時に温度差などの影響を受けて無機塩が析出することがあるが、飲用に影響はなく、安全にも問題がないことを表明した。

筆者の経験によると、消費者の權益保護に関する事件が発生した場合、企業は第一に専門の対策チームを設置し、係る事項を統一的に調整・処理する必要がある。

- **構成メンバー**：企業の管理職および技術、販売、法務、広報などの関係人員、および弁護士などから構成される。具体人員については、企業が具体状況に基づき選定する。
- **主な職責**：各方面の情報を収集、整理する。突発状況に対応し、緊急対策を指示する。対応措置の統一性を保証するため、統括的に手配・配慮する。見解の統一性を保つため、唯一の連絡窓口として対外的に説明を行う。各方面の関係を調整するなど。

2. 効果的な对外宣伝および話し合いを行う

効果的な宣伝および話し合いを行うことは、その後の処理結果に労少なくして効多き効果を生むものと思われるため、筆者は以下の方面より着手することを提案する。

番号	対象	対応措置
1)	公共メディア	メディアが各企業的不合格製品に絞った報道を行うのであれば、

⁴ 本文中、除明確依据《食品安全法》等专门法规提出的应对措施之外，原则上，其他应对措施对各类直接面向消费者的生产和/或销售类企业都是适用的。

⁴ 本文においては、明確に「食品安全法」などの専門法規に基づく対応措置を除き、原則として、その他の対応措置は全て直接消費者向けに製造および/または販売を行う各種企業に適用されるものである。

		采取专门的措施予以制止,但需要注意正面回应、宣传; - 如媒体专门针对企业及企业产品进行不良报道,应尽可能开展公关活动予以澄清和说明。 - 对于公共媒体提出的采访要求,建议由应急小组的专门人员予以应对,以保持答复口径的统一,避免造成混乱; - 对于难以当场回复的问题,尽量避免急于回答,可在确认清楚后另行答复。 对于主流网络报道或者网络评论,如有不实的地方(例如,捏造事实对企业、产品进行诋毁的),建议及时予以澄清,并与相关网站协商删除相关报道。必要情况下,可考虑通过司法途径追究侵权责任。			通常是个别的措置を講じて阻止する必要はないが、正面からの回答、宣伝を行うことに注意が必要である。 - メディアが専ら企業および企業製品について好ましくない報道を行うのであれば、できる限りの広報活動を行うことで誤解を解き、説明する必要がある。 - 公共メディアからの取材要求に対しては、回答説明の統一性を保ち、混乱を避けるために、対策チームの専任人員が対応することを提案する。 - その場での回答が難しい問題については、即答することはできる限り避け、確認明確にした上で別途回答することが考えられる。 主流であるインターネット報道またはネット評論に対しては、事実と異なる点がある場合(例えば、事実を捏造して企業、製品に対する中傷を行っている場合)、速やかに誤解を解いた上で、関係ウェブサイトの運営者と協議し関連報道を削除することを提案する。必要であれば、司法ルートを通じて権利侵害責任を追及することも考えられる。
2)	政府部門	对于相关质检、工商、卫生、食品药品监督管理等行政执法部门的要求,建议积极配合,持相关资料进行申诉、向政府主管部门说明事情经过和企业对检测报告的异议,以争取免除或减轻处罚。 - 对于产品质量的检测方法,建议尽可能与质检、卫生部门以及中国疾病预防控制中心等机构进行技术合作,了解检测方法,并对产品进行针对性的改进,以确保产品通过检测。 - 如无法对产品进行针对性的改进,建议与有关部门就检测方法进行探讨,依法寻求替代性解决方案。	2)	政府部門	関係品質検査、工商、衛生、食品薬品監督管理等の行政執行部門からの要求に対しては、積極的に協力し、関連資料を準備した上で不服申し立て、政府主管部門への事情経緯説明および企業の検査報告に対する異議の申し立てを行い、処罰の免除または軽減を図る。 - 製品品質の検査方法については、可能な限り品質検査、衛生部門および中国疾病予防コントロールセンターなどの機関と技術協力を行い、検査方法を把握し、製品に対し適切な改良を行うことで、製品の検査合格を確実にする。 - 製品に対し適切な改良を行うことができない場合、関連部門と検査方法について討議し、法に従った代替解決方法を模索することを提案する。
3)	社会组织、代理商或网络途径	- 可通过行业协会、消费者协会等社会组织开展对外宣传,可能起到较显著的对外宣传作用。 - 可通过代理商等直接服务消费者的主体向消费者做好解释、宣传工作。 - 也可制作致消费者的说明函,	3)	社会組織、代理業者またはインターネットのルート	- 業界協会、消費者協会などの社会組織を通じて対外宣伝を行うことが考えられ、比較的顕著に対外宣伝効果を得られるものと思われる。 - 代理業者など消費者に直接サービスを提供する主体が、消費者に説明、宣伝活動を行うことが考えられる。 - 消費者への説明書簡を作成し、

		通过网络等各种途径(官方微博、论坛等)发放给消费者。
--	--	----------------------------

		インターネットなどの各種ルート(公式ブログ、掲示板など)を通じて消費者に配布することも考えられる。
--	--	---

3. 履行法定义务

消费者对产品质量的投诉、举报等维权行为，往往伴随着企业对不合格产品应尽的法律义务。要平息消费者的不满，企业依法履行自己应尽的法律义务是前提和关键⁵。据此，律师简要列举如下法律义务，供企业参考：

序号	法律义务	法律依据	主管部门
1)	配合检测和监督检查	《产品质量法》第16条	质检部门
2)	产品召回；停止生产销售并清理产品	《食品安全法》第53条 《健康相关产品国家卫生监督抽检规定》第27条	质检、工商、卫生部门
3)	将产品召回、产品清理等情况报告主管政府部门	《食品安全法》第53条	质检部门
4)	通知消费者	《食品安全法》第53条	质检、工商部门
5)	对消费者退货、更换、损害赔偿等(见下文第4部分)	《产品质量法》、《消费者权益保护法》等	工商部门、人民法院

4. 诉讼应对

从农夫山泉饮用水“质量门”事件来看，消费者和企业之间的矛盾激化到一定程度后，消费者可能提起诉讼。对此，企业在积极应诉、收集证据的同时，可参考如下应对措施：

1) 法定的补救措施

3. 法定義務の履行

消費者の製品品質に対するクレーム、通報などの権益保護行為は、往々にして企業が不合格製品について果たさなければならない法的義務に伴うものである。消費者の不满を収めるには、企業が法に従って自己の果たすべき法的義務を履行することが前提であり鍵となる⁵。このため、参考までに、筆者は以下の通り法的義務を簡潔にまとめた。

番号	法的義務	法律根拠	主管部門
1)	検査および監督検査に協力する。	「製品品質法」第16条	品質検査部門
2)	製品のリコールを行う。製品の製造販売を停止した上で製品を処分する。	「食品安全法」第53条 「健康関連製品国家衛生監督抜き取り検査規定」第27条	品質検査、工商、衛生部門
3)	製品リコール、製品処分などの状況を主管政府部門へ報告する。	「食品安全法」第53条	品質検査部門
4)	消費者へ通知する	「食品安全法」第53条	品質検査、工商部門
5)	消費者に対する返品、交換、損害賠償などを行う(後述の第4部分を参照のこと)	「製品品質法」、「消費者権益保護法」など	工商部門、人民法院

4. 訴訟への対応

農夫山泉飲用水「品質管理問題」事件から見ると、消費者と企業の間で矛盾が激化し、ある程度まで達した場合、消費者は提訴に踏み切るものと思われる。これに対し、企業は積極的に応訴し、証拠を収集すると同時に、以下の対応措置を検討することが考えられる。

1) 法定の救済措置

⁵ 同时，如企业不履行上述相关法律义务，有可能面临被主管政府部门处罚的法律风险。

⁵ また、企業が上記関連法的義務を履行しない場合、主管政府部門から処罰されるという法的リスクに直面するおそれがある。

消費者要求		应对措施	简要说明
退货	产品属于有关部门公布的批号 ⁶ ，且消费者能够提供发票	○	根据《 消费者权益保护法 》第 48 条，经有关部门 ⁷ 认定为不合格的产品，消费者要求退货的，企业应当同意。
	产品属于有关部门公布的批号，但消费者无法提供发票	△	通常，企业可以同意退货要求，但消费者无法证明其购买价格的，也可按照市场最低价格退货。
	产品不属于有关部门公布的批号	×	——
更换	产品属于有关部门公布的批号，要求更换其他批号的产品	○	通常，企业可以同意更换要求，但存在差价时，可要求消费者进行补足。
	产品不属于有关部门公布的批号，要求更换其他批号的产品	×	——

消費者の要求		対応措置	概要説明
返品	製品が関係部門の公表したロット番号に該当し ⁶ 、且つ消費者が発票を提供できる場合	○	「 消費者権益保護法 」第 48 条によると、関係部門 ⁷ の認定で不合格となった製品について、消費者が返品を要求した場合、企業は同意しなければならない。
	製品は関係部門の公表したロット番号に該当するが、消費者が発票を提供できない場合	△	通常、企業は返品要求に同意することが考えられるが、消費者がその購入価格を証明できない場合、市場最低価格に照らして返品することも可能である。
	製品が関係部門の公表したロット番号に該当しない場合	×	——
交換	製品が関係部門の公表したロット番号に該当し、その他のロット番号製品への交換を要求する場合	○	通常、企業は交換要求に同意することが考えられるが、差額が存在する場合は、消費者に対し補填を要求することができる。
	製品は関係部門の公表したロット番号に該当しないが、その他のロット番号製品への交換を要求する場合	×	——

⁶ “公布的批号”是指，有关部门通过抽查、检查等方式确认产品质量不合格后，以公开方式（报刊、网络或新闻媒体等方式）公布的不合格产品的生产批次号码。除此之外，通常还会公布该产品的名称、商标、规格型号、生产企业名称等信息。

⁶「公表したロット番号」とは、関係部門が抜き取り検査、通常検査などの方法を通じて製品品質が不合格であることを確認した後に、公開方式（定期刊行物、インターネットまたは報道機関などの方式）で公表された不合格製品の製造ロット番号を指す。この他にも、通常では当該製品の名称、商標、規格型式番号、製造メーカー名などの情報が公表される。

⁷ “有关部门”是指，根据《[产品质量法](#)》第 17 条、《[食品安全法](#)》第 17 条等相关法律规定，有权将质量不合格的产品予以公布的质检、卫生等部门。

⁷「関係部門」とは、「[製品品質法](#)」第 17 条、「[食品安全法](#)」第 17 条などの関連法律規定に基づき、品質不合格の製品を公表する権限を有する品質検査、衛生などの部門を指す。

双倍赔偿	○	如企业存在《消费者权益保护法》第 49 条规定的“欺诈行为”的，企业需要双倍返还消费者支付的商品价款或服务费用 ⁸ 。
十倍赔偿	○	如企业生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以根据《食品安全法》第 96 条的规定，向生产者或销售者要求支付价款十倍的赔偿金。
人身损害赔偿	○	如消费者根据《消费者权益保护法》第 35 条的规定，提出人身损害赔偿要求的，在确认产品缺陷导致受损事实的情况下，企业应当进行赔偿。
精神损害赔偿	×	原则上不属于精神损害赔偿的范围，企业通常不需要赔偿消费者的精神损害。
其他要求	△	视具体情况决定。
※备注：上表中的“○”表示原则上应当同意消费者的要求；“△”表示视情况决定；“×”表示原则上可以拒绝消费者的要求。		

2) 与消费者签订书面和解协议

企业可以争取在法院的主持之下或者在在法院的主持之外与消费者达成和解，以尽量避免因舆论过分关注、宣传误导等给企业造成负面影响。和解协议主要包括如下内容：

- 消费者撤销此前就产品质量问题向有关工商、卫生、质检部门、消费者权益保护组织以及其他任何主管部门或民间组织进行的投诉；
- 消费者不以任何方式对企业产品进行贬损，损害企业及其产品的声誉；
- 如企业对消费者以金钱或其他方式作出补偿，则明确该等补偿不是赔偿性质，不被理解为企业承担了相关法律责任；
- 被质疑为有问题的产品的善后处理；
- 企业和消费者违反和解协议的违约责任；

⁸ 实践中，企业在销售产品之前已经按照中国政府部门的要求获得相关许可批件的，通常被认定为“欺诈行为”的可能性比较小。

⁸ 実際には、企業は製品の販売を行う前に、既に中国政府部門の要求に照らして関連許可証明書を取得済みであることから、通常、「詐欺行為」と認定される可能性は低い。

る場合		
2 倍の賠償	○	企業に「消費者權益保護法」第 49 条に定める「詐欺行為」が存在する場合、企業は消費者が支払った商品代金またはサービス費用の 2 倍を返金しなければならない ⁸ 。
10 倍の賠償	○	企業が食品安全基準に合致しない食品を製造し、または食品安全基準に合致しない食品であることを明らかに知っていながら販売した場合、消費者は損害賠償を求めるとともに、「食品安全法」第 96 条の規定に基づき、製造者または販売者に対し、代金の 10 倍の賠償金の支払いを求めることができる。
人身損害の賠償	○	消費者が「消費者權益保護法」第 35 条の規定に基づき、人身損害賠償を求めた場合、製品の欠陥により損害を受けた事実が確認された状況においては、企業は賠償しなければならない。
精神的損害の賠償	×	原則として精神的損害の賠償範囲に該当せず、企業は通常、消費者の精神的損害を賠償する必要はない。
その他の要求	△	具体状況に応じて決定する。
※備考：上表における「○」は原則的に消費者の要求に同意しなければならないことを示す。「△」は状況に応じて決定することを示す。「×」は原則として消費者の要求を拒絶することができることを示す。		

2) 消費者との書面による和解協議の締結

企業は、世論により過剰に注目され、誤った方向に宣伝されることで企業に負の影響が出ることをできる限り避けるため、裁判所の主導の下または裁判所の主導以外において消費者との和解に努めることが考えられる。和解協議には主として以下の内容が含まれる。

- 消費者は、これまでに行った製品品質問題についての関係工商、衛生、品質検査部門、消費者權益保護組織およびその他のあらゆる政府部門または民間組織への訴えを取り下げる。
- 消費者は如何なる方法においても、企業製品を貶めることはせず、企業およびその製品の名誉を損なうことをしない。
- 企業が消費者に対し金銭またはその他の方法で補償を行うとしても、当該補償は賠償的性質のものではないことを明確にし、企業が係る法的責任を負ったと解釈されないこと。
- 問題が疑われる製品の善後処置。
- 企業および消費者が和解協議に違反した場合の違約責任。

- 企业和消费者对和解协议的内容予以保密，等等。

需要注意的是，在和解过程中，企业应展现出解决争议的诚意，防止两者之间出现不必要的误会和矛盾，尤其要注意防止消费者再次以其他方式向企业主张权利，或者向相关机构进行投诉、诉讼、披露等行为，给企业或其产品造成二次伤害。

当然，以上应对措施，只是企业在应对消费者维权行为时的一般应对措施。企业在具体处理相关事务时，需要因时、因地综合采取灵活、变通的应对措施，以求达到最佳效果。农夫山泉饮用水“质量门”案件虽然还在审理过程中，但农夫山泉公司本次在处理消费者维权行为时暴露的各种问题，值得相关企业思考和警惕，律师也将对此持续予以关注。

（里兆律师事务所 2013 年 07 月 19 日编写）

- 企業および消費者が和解協議の内容に対し守秘義務を負うこと、など。

留意点として、和解の過程において、企業は紛争解決の誠意を見せなければならず、両者の間に無用の誤解および矛盾を生じさせないことである。特に、消費者がその他の方法で企業に対し再度権利を主張し、関係機関へ訴え、訴訟を起こし、または開示するなどの行為により、企業またはその製品に二次被害が生じることのないように注意が必要である。

無論、以上の対応措置は、企業が消費者の権益保護行為に対処する際の一般的な対応措置だけである。企業は関連事項を実際に処理するに際し、最大の効果を得るために、時と場所に応じて臨機応変な対応措置を総合的に講じる必要がある。農夫山泉飲用水の「品質管理問題」事件は未だ審理の過程にあるが、農夫山泉会社が本件において消費者の権益保護行為に対処する際に表面化した各種の問題は、関係企業の考えおよび注意の喚起を促すに値するものであり、筆者も本件については継続的に注目していく必要があると考えている。

（里兆法律事務所が 2013 年 7 月 19 日付で作成）