

## (2) 返品特約（特定商取引法 第15条の3）

### ア 返品特約

インターネット通信販売での返品については、事業者が特約（＝返品特約）を定めて広告に表示していれば、その内容が有効になります。ただし、この返品特約というのは、特約で決めている内容に沿って、思っていたのと色味が違ったとか、靴のサイズが合わなかったなど、消費者側の都合による返品が認められる場合のことで、そうではなく、事業者側に責任がある場合は、仮に「返品不可」という特約になっていたとしても、民法の定めに従って契約解除・返品ができます。事業者側に責任がある場合とは具体的にどういうケースかという、例えば、通信販売で注文した商品が届かなかった場合や、商品は届いたけれど偽物など不良品であった場合など、事業者側が契約に基づく義務を果たしていないといえる場合です。これらの場合は、消費者は、民法に従って契約を解除することができます。そして、消費者は、既に代金を支払済みであれば、その返還を求めることができます。

事業者が返品特約を定める場合は、広告及び「最終確認画面」にその内容を表示しなければならないということになっており、広告への表示方法は、特定商取引法の施行規則で、「顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるよう表示すること」が求められています。

購入を検討する際には、返品特約が設けられているか、設けられている場合はどのような内容となっているかをよく確認しましょう。

### イ 返品特約が定められていない場合

事業者が特に返品特約を定めていなかった場合（定めていても広告に表示していなかった場合も含まれます。）は、法律の定めにより、商品の引渡しを受けた日から（その日を含め）8日以内であれば、申込みの撤回や解除ができます。この場合、消費者は、自ら送料を負担して返品することができます。

ただし、訪問販売の場合のクーリング・オフ制度のように、その販売形態であれば全ての契約に原則適用されるルールではなく、あくまで事業者が返品特約を表示していなかった場合にだけ適用されるルールであることに注意が必要です。このように、通信販売にクーリング・オフ制度がないのは、訪問販売のように不意打ち的に契約をさせられるわけではないためです。

「通信販売にはクーリング・オフ制度はない」という点は重要なポイントですので、よく頭において、注文ボタンを押す前に、返品特約の有無・内容をよく確認してから、契約するかどうかの決断をしましょう。

## (3) 表示に問題があった場合の契約取消し

### ア 最終確認画面の表示について（特定商取引法 第12条の6）

最終確認画面では、消費者が申込内容に関する必要な情報をきちんと一覧性をもって確認できるようにするため、次の6つの項目を表示しなければならないことになっています。

- ① 分量
- ② 販売価格・対価（送料を含む）
- ③ 支払の時期・方法
- ④ 引渡・提供時期
- ⑤ 申込期間（期限のある場合）
- ⑥ 申込みの撤回、解除に関すること

## イ 最終確認画面に表示がなかったことによる取消権について（特定商取引法 第15条の4）

アで説明した6つの項目を正しく表示せず、消費者が下記のように勘違い等により申込みをしてしまった場合は、契約を取り消すことができます。

- 事実と異なる表示をして、消費者がそれを事実と勘違いして申込みした場合
- 必要な表示をしなかったため、表示されていない事項が存在しないと勘違いして申込みをした場合
- 申込みボタンと分からないままにボタンを押してしまった場合 など

## ウ 顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為の禁止（特定商取引法 第14条 第1項第2号）

特定商取引法では、インターネット通信販売での申込みの際に、消費者が申込内容を容易に確認し、かつ、訂正できるように画面設定等をしていないことを「顧客の意に反して」「契約の申込みをさせようとする行為」として禁止しています。

（詳細については、消費者庁HP掲載「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」参照）

最終確認画面で何を確認したらよいかについては、実践問題④、⑤でチャレンジすることができます。

## （4）誇大広告の禁止（特定商取引法 第12条）

特定商取引法では、次のような広告を禁止しています。

- 著しく事実に相違する表示
- 実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示

## （5）前払式通信販売について（特定商取引法 第13条）

特定商取引法では、事業者が前払式の通信販売を行う場合で、代金を受け取った後の商品の引渡しに時間がかかるとき（取引の実態からみて一週間程度を過ぎる場合）は、次の事項を書面に記載して通知をしなければならないとされています。

- 申込みの承諾の有無
- 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号
- 受領した金銭の額
- 当該金銭を受け取った年月日
- 申込みを受けた商品とその数量
- 承諾する場合には、商品の引渡時期

インターネット通信販売について、特定商取引法の規制内容の概要を説明しました。

では、次に、トラブル事例に沿って、見ていきましょう。