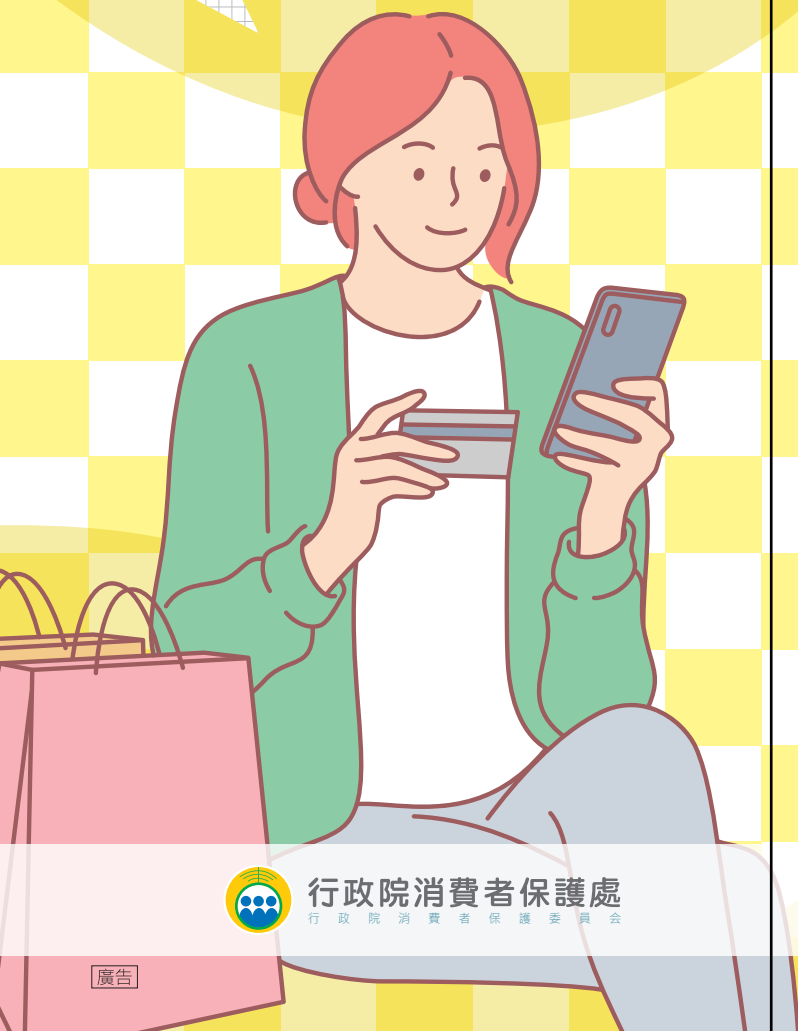


消費者が買い物するときの権利と義務



行政院消費者保護處
行政院消費者保護委員會

廣告

消費者が様々な消費行動に従事するとき、瑕疵（欠陥）がある商品を買ってしまうのは避けられません。この場合、消費者はどんな権利を主張でき、いかにしてトラブルを解決するのか？消費者が買い物するときの権利と義務について、参考までにまとめてみました。

1 販売商品に対する業者の瑕疵担保責任

- ① 商品を消費者に引き渡すとき、商品が完全である必要があり、欠陥があってはけません。
- ② 商品は、保証された品質を備えていなければなりません。

2 消費者の検査通知義務

- ① 消費者は買い物をしたとき、すみやかに瑕疵の有無を検査し、瑕疵を発見したときは、即座に業者に通知しなければなりません。
- ② 通常の検査では発見できない瑕疵を除き、消費者が即座に業者に通知しなかった場合、入手した商品に欠陥がないことを認めたことになります。



- ③ すぐに知ることができない瑕疵の場合、後になって発見したときに、消費者はただちに業者に通知しなければならない、通知しなければ、入手した商品に欠陥がないことを認めたことになります。



3 消費者の権利

- ① 消費者が欠陥商品を買ってしまったとき、以下の権利を主張できます。

① 商品に瑕疵があれば、業者は瑕疵担保責任を負う必要がある

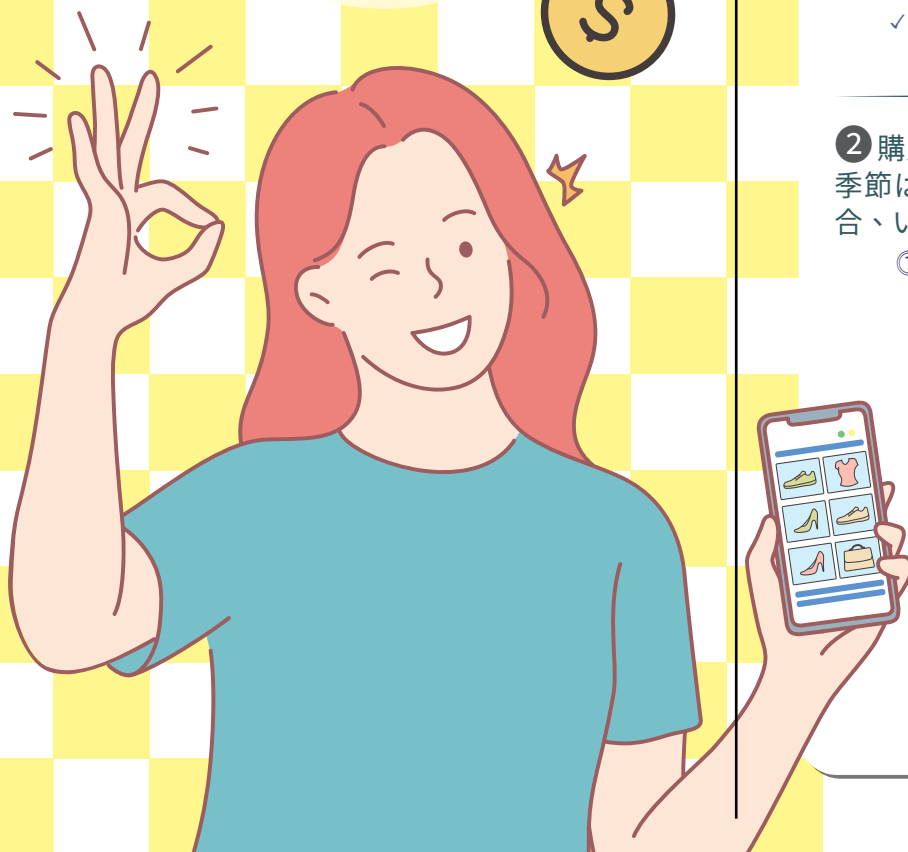
消費者は返品または減額を主張できます。ただし、消費者が返品を主張するのが公平性を欠くとき、消費者が主張できるのは減額のみです。

② 商品が業者によって保証された品質を持ち合わせていない、或いは業者が故意に商品の瑕疵を告知しなかった
商品の品質が、業者によって保証された品質に及ばない場合、消費者は損害賠償を請求、または上述の権利を主張できます。

③ 商品を指定できる種類

消費者は同類で無瑕疵の商品の引渡し（交換）を請求、または上述の権利を主張できます。

② 消費者が商品に瑕疵を発見した場合、すみやかに業者に通知するとともに、6カ月以内に権利を主張しなければならない、瑕疵がすぐに発見できない商品の場合、消費者が権利を主張できる期間は、購入から5年以内に限られます。



4 消費者が権利の主張を適用できる状況

① 購入後すぐに商品の瑕疵を発見した場合

① 交換（返品）を主張できる状況：

- ✓ 具備すべき合理的な機能を有していない（例：家電が正常に動作しない）。
- ✓ 欠陥がある（例：家電のタイマーのダイヤルが脱落した）。
- ✓ 安全性に問題がある（例：家電が動作中に火花が散る）。
- ✓ 商品の機能と、販売担当者が述べた機能が一致しない。
- ✓ 購入前に本人の要望を販売担当者に告げていたが、実際に使ってみると、商品が要望に適合しない。

② 交換（返品）を主張できない状況：

- ✓ 購入前、商品の欠陥について業者が告知または明示していた場合。
- ✓ 購入前に商品を検査済みだったが、発見が容易な欠陥を発見できなかった場合。

② 購入した販促商品（割引品、サンプル、季節はずれ）、中古商品に瑕疵があった場合、いかなる権利を主張できるか？

① 購入した販促商品、中古商品に瑕疵があった場合、正規の値段の商品と同様、消費者は返品（交換）する権利があります。したがって、業者による「販売済み商品については返金できません」との標示は無効です。

② しかし、商品の欠陥について業者が消費者に告知していた場合、または検査すれば商品に欠陥があることを容易に発見できていた場合、消費者は商品の返品（交換）を要求できません。

③ 商品購入後に気が変わって買いたくなくなった

営業所外契約（例：ネットショッピング）または業者が別途規定している場合を除き、商品の返品（交換）を要求できません。

④ レシートがない場合、いかにして権利を主張するか？

消費者は、商品を業者から購入したことを証明する必要があり、レシート以外に、以下を提示できます。

- ✓ クレジットカード利用伝票。
- ✓ 割賦払いの合意書。
- ✓ 電話またはネットショッピングの注文確認書または受領書。

⑤ ネットショッピングで買った商品に欠陥があった場合、いかにして権利を主張するか？

① ネットで業者から商品を購入した場合、上述の権利を主張できるのに加えて、消費者は消費者保護法により、商品の受領から7日以内ならば、商品を返品でき、或いは、書面で通知して契約を解除でき、理由を説明する必要なく、かついかなる費用も負担する必要はありません。ただし、ネットで購入した商品または役務が「営業所外契約解除権における例外適用が認められる場合の準則」に適合する場合、消費者は7日間の契約解除権を主張できません。

② なお、ネット上での取引において消費者と業者間に法的関係が存在しない場合、消費者保護法は適用されません。

