

不公正取引を回避する

オーストラリア消費者法に基づく買い物に関する権利についての手引き

消費者は、商取引による不公正取引から保護されています。

虚偽行為または欺まん行為

虚偽行為または欺まん行為とは、大多数の消費者が消費財または消費者サービスの価格、価値、または品質において間違っただけの印象を持つような、広告、プロモーション、値付け、記述、説明のことを言います。

重要な事項を告げない行為

製品またはサービスについて重要な情報を伝えなかった場合、商取引が違反になることがあります。

例えば、販売員が携帯電話を購入する消費者の居住地がサービスエリア外であったり、またはわずかな電波しか受信できない地域であることを知りつつ、その事実を消費者に告げなかった場合は、その販売員の行為は虚偽または欺まんに当たります。

予測および私見

発言している人が、それが事実ではないことをわかっている、その発言が事実であるかどうかを気に掛けていない、およびその発言についての合理的な根拠がないという場合に当たります。

否認とただし書き

商取引では、小さな活字で書かれたただし書きを虚偽または欺まんの弁明とすることはできません。製品やサービスに関する重要な事実は、いずれもはっきりと目立つように表示する必要があります。

誤った説明または虚偽表示

商取引では、以下の項目において、製品やサービスに関する誤った説明または虚偽表示を行うことはできません

- 価格または価値、規格、寿命、原産地、品質または等級
- 製品の構成、型または過程
- 製品を購入または使用している顧客からの推薦
- 利用可能な修理施設や予備部品の在庫
- スポンサー、承認、性能特性、付属品、使用利点
- 製品に対する消費者のニーズ
- 製品の保証、修理の保証、状態などのすべて

また、割引、贈り物、または景品を消費者に提供する意図もないのにそれらを提示すること、または提示通りに提供しないことは商取引において違法です。

誇大広告

商取引では、消費者が購入できる十分な供給量がない場合、製品やサービスを割引価格で宣伝することはできません。

例として、ある電器店が42インチのテレビを割引価格で1週間売り出す大々的なキャンペーンの広告を出したとします。この電器店は通常、定価でも週に20台ほどのテレビを販売しています。しかし、1週間のキャンペーン期間中にこの電器店が抱えるテレビの在庫はわずか2台しかなく、しかも割引価格でテレビを注文することも受け付けてくれません。

この事例は誇大広告と見なされます。なぜなら、この電器店が出した広告は、消費者に来店を誘いながらも、予想需要に見合う十分なテレビの在庫がなかったからです。

不当に支払い金を受け取ること

商取引では、製品やサービスを提供する予定がない場合、または製品やサービスを直ちに提供できない場合に、支払い金を受け取ることはできません。

例として、造園家が、灰色の敷石しか在庫にないと分かっているのに、黄色の敷石を提供することに同意し、支払いを受けることなどが挙げられます。

製品の生産国

商取引では、製品が特定の国で製造、生産または栽培されたことを述べるいずれの場合でも、誤ったもしくは誤解を招く主張を行うことはできません。

例えばこれには次のようなことが含まれます。

- 「made in ○○」、または「○○製」と特定の国が記載された場合
- 「○○産」、「○○生産品」、または「○○での生産」と特定の国が記載された場合
- ロゴの使用、例えば、「Made in Australia」のロゴを使用している場合
- 製品、または原料、成分が「○○での栽培」と特定の国が記載された場合。

例えば、製品のパッケージに「オーストラリア産 (Produce of Australia)」と記載された場合には、製品の原料のほぼ全て、および製品の生産や製造がオーストラリア内で行われている必要があります。

ファクトシート

多重価格

多重価格とは、商取引において一つの商品に値二つ以上の価格が表示されていることをいいます。例えば、棚に書かれた価格とカタログ価格が異なるとします。こういった事例が起こった場合、商取引では商品を安い方の価格で販売するか、価格の誤りを是正するまで商品の販売を中止することが必要です。

単独価格

商取引では、合計金額を目立つように宣伝しない限り、費用の一部のみの価格を宣伝、または提示することはできません。

例として、ビジネススーツのカタログ広告で「300ドルずつ分割6回払い」と提示していたとします。合計金額の1800ドルは提示されていますが、広告下部に小さな字で書かれていて、しかもビジネススーツの写真で隠れています。単独価格である1800ドルは、300ドルほどははっきりと書かれていないので、この事例が合法となる可能性は低くなります。

非良心的行為とは？

非良心的行為とは、あまりに不当なため、良心を無視したような記述や行動のことをいいます。

商取引に見られる非良心的行為の例として次のようなものがあります。

- 消費者が英語を話さないことを知りながら契約について適切に説明しないこと
- 空欄、または非常に不利な契約にサインさせること
- 遠隔地に住んでいるといったような消費者の環境を逆手に利用すること
- 嫌とは言わせないよう威圧的な商法を用いること。

0285FT 2012

より詳しい情報につきましては、お住まいの地域の消費者保護局にお問い合わせください。
通訳者が必要な場合は、13 14 50にお電話ください(皆様の母国語で要求できます)。

Australian Capital Territory

Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

New South Wales

NSW Fair Trading T. 13 32 20

Northern Territory

Consumer Affairs T. 1800 019 319

Queensland

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

South Australia

Consumer & Business Services T. 13 18 82

Tasmania

Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

Victoria

Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

Western Australia

Department of Commerce T. 1300 30 40 54

Australian Competition and Consumer Commission (オーストラリア競争消費者委員会)は、市場競争、公正取引および消費者保護に関し、国としての責務を負担しています。電話番号1300 302 502から、お問い合わせいただくことができます。