

買い物に関する権利

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

どのような場合に返金してもらえるのですか？

購入した商品に問題があった場合、その商品の販売店は、商品の交換、返金、修理またはその他の「救済」を施さなければならぬ場合があります。提供可能な救済の種類は、商品の問題によって異なります。

商品にどのような問題がある場合に、販売店に救済義務が発生しますか？

不良品

商品およびサービスは、許容可能な品質を有していなければならないため、不良品は、返品することができます。

下記の場合は、不良品と言えます：

- 通常考えられる機能を有していない。例：トースターでパンを焼くことができない。
- 欠陥がある。例：トースターのタイマーのノブが、購入直後にとれてしまった。
- 外見または完成品に問題がある。例：トースターに傷が付いている。
- 安全でない。例：トースターから火が出た。
- 耐久性がない。例：購入後わずか3カ月でトースターが壊れた。

下記の場合は、返品できません：

- 購入前に隠れた欠陥があることをお店側が通知していた場合（または明記した紙が掲示されていた場合）
- 購入前に商品を独自に点検し、気づくことができる欠陥に気づけなかった場合
- 「正常でない」方法で商品を使用した場合
- 長期間商品を使用した場合

使用してしまった後に不良品であることが発覚した場合

下記の場合においても、不良品を返品することができます：

- 既に着用または使用している場合
- タグまたはラベルを取ってしまっている場合
- 購入時のパッケージから取り出している場合

シャツを購入して数回着用した後に洗濯をしたら、ラベルに記載されている説明に従って洗濯したにも関わらず、染料が落ちてしまいました。

実際の商品がサンプルや展示モデルと異なっている

サンプルまたはモデルを基に製品を購入した場合は、それらのサンプルと商品がマッチしていなければなりません。最初から分かっていたら購入しなかったらと思うほど、実際に購入した商品とサンプルまたはモデルとの違いが大きい場合は、返金してもらうことができます。

素材のサンプルを基にソファを購入したのですが、サンプルとは異なる色のソファが配達されてきました。

説明と異なっている

商品は、その説明（例：ラベルやTVコマーシャル）とマッチしていなければなりません。最初から分かっていたら購入しなかったであろうと思われるほど、実際に購入した商品と説明が異なっている場合は、返金してもらうことができます。

お店のカatalogに「革製」と記載されている財布を購入したのですが、実際はビニール製であることが分かりました。

販売員が言ったことと異なっている

販売員の言ったことと商品の内容が異なる場合は、返品することができます。

販売員がダイビング中にも使用できると言った時計を購入したのですが、海の中で着用していると、時計の中に水が入ってきてしまいました。

求めた機能を成さない

商品が特定の働きをしない、または特定の目的を達成することができない場合で、下記に該当する場合は、商品を返品することができます：

- 購入前に、自分が求める機能を販売員に告げている場合
- 販売員のアドバイスによって商品の購入を決めた場合

カーディーラーに、自分のボートを牽引できる車が欲しいと話し、ディーラーが、ボートの牽引が可能と言って勧めた車を購入したのですが、その夜説明書を読むと、安全にボートを牽引できないことが分かりました。

気が変わった

単純に気が変わったことが理由の返品に関しては、お店側は、返品を承諾する必要はありません。ですが、お店によっては、単純に気が変わったことが理由の返品に関しても、返金、交換またはクレジットを提供する方針をとっているお店もあります。

レシートがない

購入者は、商品がそのお店で購入されたものであることを証明しなければなりません。レシートがない場合、例として下記のことを提示することもできます：

- クレジットカードの利用明細書
- 分割払い合意書
- 電話またはインターネットによるショッピングの領収書番号または確認書

贈り物として商品を受け取った

贈り物として商品を受け取った方にも、直接購入された方と同等に、返金を請求する権利があります。ですが、商品がそのお店で購入されたものであることを証明できる場合のみ返品することができます。上記を参照してください。

ファクトシート

セールで購入した

セール品に関しても、通常価格で購入した場合と同等に、返金を請求する権利があります。ですから、「セール品に対する返金はできません」と掲示することは違法です。

ですが、お店側が事前に客に通知していた問題または客が商品を点検した際に気づくべきであった問題に対し、返金を求めることはできません。例：「縫製不良による値引き品」と記載されているタグが付けられているシャツ

「セール品」の例には、下記が含まれます。

- 値引きされたもの
- 「サンプル品および欠陥商品」用の棚にあるもの
- 工場直販店から購入したもの

中古品を購入した

店舗から購入した場合：新品の製品を購入した場合と同等に、返金を請求する権利があります。ですが、購入時点における商品の古さ、価格、状態を考慮する必要があります。

個人販売者から購入した場合：販売者に、返金する義務または商品を交換もしくは修理する義務はありません（例：ガレージセールまたは告知欄の広告）。

インターネットで購入した

オーストラリア国内の業者からインターネットで商品を購入した場合、お店で購入した場合と同等に、返金を請求する権利があります。ですが、個人販売者から購入した場合を除きます。上記を参照してください。

救済権が与えられています。返金、修理または交換してもらえますか？

商品の問題の程度によります：

大きな問題－修理できない、修理に非常に時間がかかる、または、修理するのが非常に困難な場合。

下記を選択できます：

- 商品を返品し、返金もしくは交換してもらう。または、
- 商品を保持し、商品を値引きしてもらうことで埋め合わせる。

小さな問題－妥当な期間内に修理できる場合

購入者は、お店側に問題を修復する機会を与えなければなりません。お店側が、返金するか修理するか交換するかを選択します。お店が商品の修理を選択した場合、工場に返品（および処理）する義務は、お店側にあります。

修理に時間がかかりすぎる場合または、お店側が修理することを断った場合：

- 商品を返品し、返金もしくは商品の交換を求めることができます。または、
- 商品の修理を他者に依頼し、修理に要した妥当な費用をお店側に請求することができます。

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

Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000

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1300302502から、お問い合わせいただくことができます。