

# 営業所外 契約をご 存知ですか



廣告



行政院消費者保護處  
行政院消費者保護委員會

ネットショッピングの発展に  
ともない、消費者がPC、タ  
ブレット、スマートフォンを  
指で操作して買い物する行為  
が日に日に普及してきており  
、消費者が購入するときの  
権利利益を守るため、消費  
者保護法第19条には営業所  
外契約を7日以内に無条件で  
解除できる権利が明文化さ  
れています。



## 営業所外契約とは？

企業経営者がラジオ、テレビ、電話、ファックス、カタログ、新聞、雑誌、インターネット、ビラ、またはその他類似の方法を用いて、消費者が商品または役務を未確認のまま、企業経営者と結んだ契約を指します。  
例：ネットショッピングにおける衣類商品、電話およびテレビショッピング等。

## 営業所外契約に特有の契約解除権

営業所外契約の消費者は、商品の受領または役務の受入から7日以内ならば、商品の返品または書面での通知によって、理由を説明する必要なく、かついかなる費用または代償も負担することなく、契約を解除できます。

実態店舗での商品購入については、その場で商品を確認できることから、当該店舗に特別な定めがある場合を除き、7日間の契約解除権は適用されません。

## 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

2016年1月1日から、実際の取引における争議の発生を考慮し、消費者保護法は特殊な性質を有する一部の商品または役務に対して「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判断準則」を定めており、準則に適合する商品または役務から7日間の契約解除権を排除することにより、業者と消費者間で権利利益のバランスをとっています。

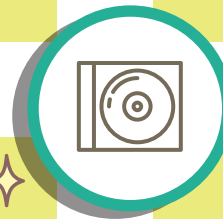




腐りやすい、保存期間が短い、または解約したい時には期限が切れている場合（例：作り立ての惣菜、野菜と果物、ケーキ、ミルク等）



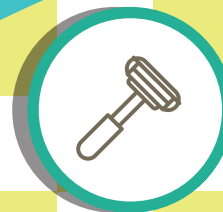
新聞、定期刊行物、または雑誌



消費者が開封済みの映像商品またはソフトウェア（例：音楽CD、DVD）



国際線航空旅客輸送業務



開封済みの個人向け衛生関連商品（例：下着類、ひげそりの刃）



消費者の事前の同意を経て提供されるデジタルコンテンツ、または提供されると同時に完了するオンラインサービス（例：電子書籍、ウンチウイルスソフトウェア、ネットバンキング振込み）



特別注文の商品または役務（例：本人の画像コンテンツをプリントした衣類、カップ、印章等）

## 7日間の解除権 不適用が 認められる例外

### ご留意いただきたい点

以上の特殊な性質の商品または役務は、7日間の契約解除権が不適用となりますが、民法またはその他法規上において認められた消費者の権利を妨げるものではありません。消費者が購入した商品または役務に瑕疵があった場合には、消費者は民法354条以下の定めにより業者に対して新品との交換、減額、または契約解除を主張でき、その他被害を受けた場合には、損害賠償を請求することができます。