

ネットワーク購入商品の理由を伴わない 7日以内返品暫定施行弁法

2017年1月6日国家工商行政管理総局令第90号発布 同年3月15日施行

目次

第1章	総則
第2章	返品を適用しない商品の範囲及び商品の完全性標準
第3章	返品手続
第4章	特別規定
第5章	監督・検査
第6章	法律責任
第7章	附則

第1章 総則

第1条 「消費者権益保護法」の理由を伴わない7日以内返品規定の実施を保障し、消費者の適法な権益を保護し、かつ、電子商取引の健全な発展を促進するため、「消費者権益保護法」等の関連法律及び行政法規に基づき、この弁法を制定する。

第2条 消費者が生活消費の必要のためにネットワークを通じて商品を購入した場合において、商品受領の日から7日以内に「消費者権益保護法」第25条の規定により返品するときは、この弁法を適用する。

第3条 ネットワーク商品販売者は、法により理由を伴わない7日以内返品義務を履行しなければならない。

2 ネットワーク取引プラットフォーム提供者は、プラットフォーム上のネットワーク商品販売者が理由を伴わない7日以内返品義務を履行するよう誘導し、及び督促し、監督・検査を行い、かつ、技術的保障を提供しなければならない。

第4条 消費者の理由を伴わない7日以内返品権利の行使及びネットワーク商品販売者の理由を伴わない7日以内返品義務の履行については、いずれも公平及び信義誠実の原則に従い、商業道徳を遵守しなければならない。

第5条 ネットワーク商品販売者がこの弁法と比較して消費者により有利な理由を伴わない返品承諾をすることは、これを奨励する。

第2章 返品を適用しない商品の範囲及び商品の完全性標準

第6条 次の商品には、理由を伴わない7日以内返品規定を適用しない。

- (1) 消費者が注文して作らせた商品
- (2) 生命があり腐敗しやすい商品
- (3) オンラインでダウンロードし、又は消費者が開封した音響・影像製品及びコンピューター・ソフトウェア等のデジタル化商品

(4) 交付された新聞又は定期刊行物

第7条 次の性質の商品については、消費者の購入時における確認を経れば、理由を伴わない7日以内返品規定を適用しないことができる。

- (1) 開封した後に人身の安全若しくは生命の健康に影響を及ぼしやすい商品又は開封した後に商品の品質につき変化の発生をもたらしやすい商品
- (2) 一度アクティベーション又は試用を経れば、価値の減損が比較的大きい商品
- (3) 販売する際に既にその旨が明示されている品質保持期限に近い商品又は瑕疵がある商品

第8条 消費者が返還する商品は、完全でなければならない。

2 商品が既存の品質及び機能を保持することができ、商品本体、付属品及び商標標識が整っている場合には、商品は、完全であるものとみなす。

3 消費者が検査の必要に基づいて商品の包装を開け、又は商品の品質若しくは機能を確認するために合理的なテストを行うことは、商品の完全性に影響を及ぼさない。

第9条 商品の品質又は機能の検査及び確認の必要を超えて商品を使用することにより、商品価値の減損をして比較的大きくさせた場合については、商品は、完全でないものとみなす。具体的判定標準は、次の規定による。

- (1) 食品（保健食品を含む。）、化粧品、医療器械又は計画出産用品については、必要な使い捨て密封包装が損壊されたこと。
- (2) 電子・電器類については、授權を経ていないメンテナンス若しくは改造をし、強制的製品認証標識、指示ラベル若しくは機器シリアル番号等を破壊し、若しくは変造し、原状を回復しがたい外観類使用痕跡のあること又はアクティベーション、許可情報若しくは不合理な個人使用データの残留等のデータ類使用痕跡を生じさせたこと。
- (3) 服装、靴・帽子、トランク・バッグ、玩具、ホーム・テキスタイル又はホーム・インテリア類については、商標標識がもぎ取られ、又は標識が切られ、商品が汚染又は損壊を受けたこと。

第3章 返品手続

第10条 理由を伴わない返品を選択する消費者は、商品受領の日から7日以内にネットワーク商品販売者に対し返品通知を発出しなければならない。

2 7日の期間は、消費者が商品を署名・受領した翌日からこれを起算する。

第11条 ネットワーク商品販売者は、返品通知を受領した後に、遅滞なく消費者に対し真実かつ正確な返品住所、返品連絡者及び返品連絡電話等の有効な連絡情報を提供しなければならない。

2 消費者は、上記情報を取得した後に、遅滞なく商品を返還し、かつ、返品証憑を保留しなければならない。

第12条 消費者は、返品する場合には、商品の本体、付属品及び贈与品を一括して返還しなければならない。

2 贈与品には、贈られた現物、ポイント、金券及び優待券等の形式が含まれる。贈与品を一括して返還することのできない場合には、経営者は、消費者に対し、事前に表示された贈与品価格に従い、贈与品代金を支払うよう要求することができる。

第13条 消費者の返還した商品が完全である場合には、ネットワーク商品販売者は、返還商品受領の日から7日以内に消費者に対して支払済商品代金を返還しなければならない。

第14条 返金方式については、購入商品の支払方式を準用する。経営者と消費者と

に別段の約定のある場合には、当該約定に従う。

- 2 商品を購入する際に多種の方式を採用して代金を支払った場合には、一般に各種支払方式の実際支払代金に従い、相応する方式をもって返金しなければならない。
- 3 消費者の明確な同意の表示を取得した場合を除き、ネットワーク商品販売者は、その他の返金方式を自ら指定しないものとする。

第 15 条 消費者がポイント、金券又は優待券等の形式を採用して代金を支払った場合には、ネットワーク商品販売者は、消費者が商品を返還した後に、相応する形式により消費者に返還しなければならない。ポイント、金券又は優待券の使用及び返還について約定のある場合には、当該約定に従うことができる。

第 16 条 消費者が商品を購入する際にクレジット・カード支払方式を採用し、かつ、手数料を支払っている場合には、ネットワーク商品販売者は、返金する際に、手数料を返還しないことができる。

- 2 消費者が商品を購入する際にクレジット・カード支払方式を採用し、かつ、ネットワーク商品販売者により手数料を免除された場合には、ネットワーク商品販売者は、返金する際に、手数料を控除することができる。

第 17 条 返品代金については、消費者が実際に支出した代金をもって基準とする。

- 2 セット又は所定の金額以上の購入に対する割引の優待活動中の一部の商品の返品が優待享受の不能をもたらした場合には、購入時の各商品価格に基づき決済をし、多ければ返金し、少なければ補填する。

第 18 条 商品の返還により生ずる運賃は、法により消費者がこれを負担する。経営者と消費者とに別段の約定のある場合には、約定に従う。

- 2 消費者が一定の条件を満たして運賃免除活動に参加したが、返品した後に既に運賃免除活動の要求に到達することができなかつた場合には、ネットワーク商品販売者は、返金する際に運賃を控除することができる。

第 19 条 ネットワーク商品販売者は、消費者と返品方式を約定することができる。ただし、消費者の返品方式を制限しないものとする。

- 2 ネットワーク商品販売者は、無償で訪問して集荷することができ、また消費者の同意を取得した後に有償で訪問して集荷することもできる。

第 4 章 特別規定

第 20 条 ネットワーク商品販売者は、技術的手段その他の措置を講じて、第 6 条所定の理由を伴わない 7 日内返品を適用しない商品について明確な注記をしなければならない。

- 2 第 7 条の規定に適合する商品については、ネットワーク商品販売者は、商品販売が必ず経るべきフローにおいて目立つ確認手続を設置し、消費者が 1 回の購入行為について確認を行うのに供しなければならない。確認がない場合には、ネットワーク商品販売者は、理由を伴わない 7 日内返品を拒絶してはならない。

第 21 条 ネットワーク取引プラットフォーム提供者は、そのプラットフォーム上のネットワーク商品販売者と合意を締結し、双方の理由を伴わない 7 日内返品に係る各自の権利、義務及び責任を明確にしなければならない。

第 22 条 ネットワーク取引プラットフォーム提供者は、法によりそのプラットフォームの理由を伴わない 7 日内返品規則及び付帯する消費者権益保護関係制度を確立して完全化し、そのプラットフォーム上の目立つ位置に明示し、かつ、消費者が便利かつ完全に閲覧し、及び保存することができる旨を技術的に保証しなければならない。

第23条 ネットワーク取引プラットフォーム提供者は、そのプラットフォーム上のネットワーク商品販売者の理由を伴わない7日内返品義務の履行について検査・モニタリング・コントロール制度を確立しなければならない。関連する法律、法規又は規則違反のあることを発見した場合には、遅滞なく制止措置を講じ、かつ、ネットワーク取引プラットフォーム提供者又はネットワーク商品販売者所在地の工商行政管理部门に対し報告しなければならない。必要がある場合には、その者に対してプラットフォーム・サービスの提供を停止することができる。

第24条 ネットワーク取引プラットフォーム提供者は、消費紛争和解及び消費権益維持・保護自己規律制度を確立しなければならない。消費者がネットワーク取引プラットフォームにおいて商品を購入する場合において、返品に起因して消費紛争が発生し、又はその適法な権益が損害を受け、ネットワーク取引プラットフォーム提供者に対し調停を要求したときは、ネットワーク取引プラットフォーム提供者は、調停しなければならない。消費者がその他のルートを通じて権益を維持・保護するときは、ネットワーク取引プラットフォーム提供者は、消費者に対しそのプラットフォーム上のネットワーク商品販売者の真実の名称、住所及び有効な連絡方式を提供し、消費者が自己の適法な権益を維持・保護するのに積極的に協力しなければならない。

第25条 ネットワーク商品販売者は、理由を伴わない7日内返品商品に係る完全な検査及び処理手続を確立しなければならない。

2 最初の販売状態まで完全に回復することのできる理由を伴わない7日内返品商品については、全く新しい商品として再度販売することができる。最初の販売状態まで完全には回復することのできない理由を伴わない7日内返品商品について再度販売する場合には、目立つ方式を通じて商品の実際状況を明確に注記しなければならない。

第5章 監督・検査

第26条 工商行政管理部门は、ネットワーク商品販売者及びネットワーク取引プラットフォーム提供者の経営行為に対する監督・検査を強化し、それらの者が経営者第一責任引受制度及び賠償先払制度を確立して健全化し、法によりネットワーク購入商品の理由を伴わない7日内返品義務を履行するよう督促し、及び誘導しなければならない。

第27条 工商行政管理部门は、消費者の理由を伴わない7日内返品に関係する苦情申立て又は通報を遅滞なく受理し、及び法により処理しなければならない。

第28条 工商行政管理部门は、公正、公開及び適時の原則により提案、時間を約した会談又はモデル提示等の方式を総合的に運用し、ネットワーク商品販売者及びネットワーク取引プラットフォーム提供者が理由を伴わない7日内返品の法定義務を履行することに対する行政指導を強化しなければならない。

第29条 工商行政管理部门は、ネットワーク商品取引に対する監督・検査において、経営者に理由を伴わない7日内返品義務を拒絶して履行せず、消費者の適法な権益を侵害する行為が存在することを発見した場合には、法により調査・処理を行い、同時に関連処罰情報を信用档案に組み入れ、社会に対して公布しなければならない。

第6章 法律責任

第30条 ネットワーク商品販売者が第6条又は第7条の規定に違反し、理由を伴わない7日内返品を適用しない商品の範囲を無断で拡大した場合には、「消費者権益

保護法」第56条第1項第(8)号の規定に従い処罰を科する。

第31条 ネットワーク商品販売者がこの弁法の規定に違反し、次の各号のいずれかに該当する場合には、「消費者権益保護法」第56条第1項第(8)号の規定により処罰を科する。

- (1) 消費者の購入時の確認を経ないで、無断で商品に理由を伴わない7日内返品を適用しないことを理由として返品を拒絶し、又は消費者が既に開封し、若しくは検査して商品の完全性に影響を及ぼしたことを理由として返品を拒絶したとき。
- (2) 消費者の返品要求を受領した日から15日を超えて返品手続を処理せず、又は消費者に対して真実かつ正確な返品住所及び返品連絡者等の有効な連絡情報を提供せず、消費者をして返品手続をするすべを失わせたとき。
- (3) 返還商品を受領した日から15日を超えて消費者に対して支払済商品代金を返還しなかったとき。

第32条 ネットワーク取引プラットフォーム提供者が第22条の規定に違反し、そのプラットフォームの目立つ位置に理由を伴わない7日内返品規則及び付帯する関係制度を明示しておらず、又は消費者が便利かつ完全に閲覧し、及び保存することができる旨を技術的に保証しなかった場合には、警告を科し、是正するよう命ずる。拒絶して是正しない場合には、1万元以上3万元以下の罰金を科する。

第33条 ネットワーク商品販売者が第25条の規定に違反し、最初の状態まで完全には回復することのできない理由を伴わない返品商品を販売し、かつ、目立つ方式を通じて商品の実際状況を明確に注記しなかった場合において、その他の法律又は行政法規に違反したときは、関係する法律又は行政法規の規定により処罰を科する。法律又は行政法規に定めのない場合には、警告を科し、是正するよう命じ、1万元以上3万元以下の罰金を併科する。

第34条 ネットワーク取引プラットフォーム提供者が工商行政管理部門が違法の嫌疑にかかわる行為について措置を講じ、又は調査を展開するのに協力することを拒絶した場合には、警告を科し、是正するよう命ずる。拒絶して是正しない場合には、3万元以下の罰金を科する。

第7章 附則

第35条 この弁法にいう「工商行政管理部門」には、工商行政管理職能を履行する市場監督・管理部門が含まれる。

第36条 ネットワーク商品販売者の提供する商品が品質要求に適合せず、消費者が返品を要求する場合には、「消費者権益保護法」第24条その他の関連規定を適用する。

第37条 経営者がテレビ、電話又は通信販売等の方式を採用して商品を販売する場合には、この弁法により執行する。

第38条 この弁法については、国家工商行政管理総局が解釈につき責任を負う。

第39条 この弁法は、2017年3月15日からこれを施行する。

(中文法令研究会翻訳。会長：萩野敦司 副会長：広瀬元康 事務局長：森啓太)