

# 返品特約の表示に関する ガイドラインのイメージ

平成21年4月14日

経済産業省商務流通グループ

消費経済政策課

## 目次

1. 各広告媒体に共通の整理	・・・P3
2. カタログ等紙媒体における広告の場合	・・・P4
3. インターネットにおける広告等の場合	・・・P6
4. TVにおける広告の場合	・・・P10
5. ラジオにおける広告の場合	・・・P14

# 1. 各広告媒体に共通の整理

広告媒体の別を問わず、返品特約について、消費者が認識しやすいような方法で表示する必要がある。

- ✓ 返品に関する事項については、いかなる媒体・場面で表示するにせよ、それが、他の事項に紛れ、埋没しないような方法で表示されている必要があるとする。(例:他の事項と区別がつくよう、「返品に関する事項」等のタイトルを掲げた上で、その下部に返品特約について表示するなど)。
- ✓ 返品に関するトラブルの主な原因となっている「返品の可否」・「返品の条件」・「返品に係る送料負担の有無」(返品特約における重要事項)については、法第15条の2の趣旨に照らし、他の事項に比し、より明瞭な方法での表示が必要であるとする。(例:商品の価格や電話番号等、消費者が必ず確認する事項の近くに表示する、商品の価格等と同じ表示サイズとする、色文字・太文字を用いるなど)

「ご利用ガイド」のような共通表示部分での表示を活用する方法も認められる場合がある。

- ✓ 主に、カタログ通販やインターネット通販において、「ご利用ガイド」等、全ての商品に適用される共通のルールについて表示したページ等において一括して返品特約を表示しているものがある。
- ✓このような表示方法は、広告スペースの制約に対応できるだけでなく、個別商品毎に説明を繰り返すよりも消費者に分かりやすい場合もあるため、共通表示部分に返品特約について記載している旨を消費者に表示し、また、共通表示部分での表示方法が、返品特約について認識しやすいものであれば、顧客にとって容易に認識することができる方法に当たるものとする。

## 2. カタログ等紙媒体における広告の場合(消費者に分かりやすい表示方法)

広告画面

0120 - -

お申し込みはこちらから。  
返品は原則 日間可(詳しくはP. に)

商品名

宣伝文句

価格・仕様等、商品詳細

返品不可

又は

日以内  
返品無条件可

商品名

宣伝文句

価格・仕様等、商品詳細

日以内、送料お客様負担の返品可  
(例外有り、詳しくはご利用ガイドP. に。)

商品名

宣伝文句

価格・仕様等、商品詳細

日以内、送料お客様負担の返品可  
(例外有り、詳しくはご利用ガイドP. に。)

共通表示部分

ご利用ガイド

払い込み方法について

返品について

返品Aパターンについて

返品Bパターンについて

共通表示部分に返品特約について表示する場合は、その旨を、電話番号等、消費者が必ず確認する事項の近くに、十分な大きさの文字で表示しているもの。

返品特約について、その他の事項に埋没せず、また、消費者が容易に認識できるよう、商品の価格等、消費者が必ず確認する事項の近くに、十分な大きさの文字で表示等しているもの。

返品が原則可能である場合に、条件が期間等しかない場合は、それについてのみ表示すれば足りる。

条件付きで返品が可能な場合、返品が可能な期間等、重要事項については各商品ごとに表示した上で、その他詳細は共通表示部分で表示しているもの。

返品特約について表示している箇所が明瞭になるよう、このようなタイトルを設けて他の事項と区別できるようにしているもの。

返品特約における重要事項については、返品送料の決済方法等、その他の事項以上に、明瞭に表示(赤字での表示、表示サイズを大きくするなど)されているもの。

それぞれの商品について、いかなる返品特約が適用されるかが明確であるもの。

「返品A」等のマークを商品ごとに付し、その上で返品特約の詳細については共通表示部分で表示しているもの。

共通表示部分

ご利用ガイド

払い込み方法について

返品について

返品Aパターンについて

返品Bパターンについて

返品送料の決済方法は、・・・

それぞれの商品について、いかなる返品特約が適用されるかが明確であるもの。

又は

返品Aパターンについて

- 無条件で返品可
- 日間返品可
- 送料はお客様負担
- 以下の場合・・・

返品Bパターンについて

- 日間返品可
- 送料はお客様負担
- 以下の場合・・・

4



### 3. インターネット通販の場合(消費者に分かりやすい表示方法)

広告画面

共通表示部分

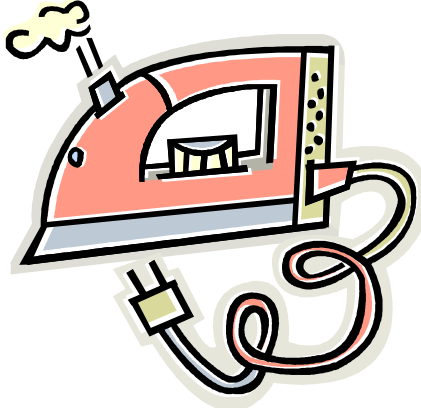
[カートを見る](#)   [ログイン](#)   [マイアカウント](#)    [検索](#)

[ジュエリー](#)   [グルメ](#)   [スポーツ](#)   [ご利用ガイド](#)

商品名

返品A

詳細はこちら



商品番号:      ¥ ,

カラー	個数	在庫
選択	残りわずか	残りわずか
選択	残りわずか	残りわずか
選択		在庫なし

個数をご確認の上、下のボタンをクリックしてください

カートに入れる

原則 日以内まで返品可  
(送料はお客様負担) [詳細はこちら](#)

商品の仕様

商品の

こちらもおすすめ

見た人が、買っています

¥ ,

¥ ,

ご利用ガイド

共通表示部分に返品特約について表示する場合、広告から申込みに至る全段階において、ご利用ガイドや、(返品についての)「詳細はこちら」等の表示をクリックすると、共通表示部分が表示されるもの。

(カタログ等紙媒体による  
広告の場合と同様)

返品特約について、その他の事項と埋没せず、また、消費者が容易に認識できるよう、「カートに入れる」等の申込みを行うための表示等の近くに、十分な大きさの文字で表示(例:PCであれば、12pt以上)等しているもの。また、原則返品が可能であるものの、条件が付されている場合は、その詳細を広告画面又は共通表示部分で表示しているもの。

### 3. インターネット通販の場合(消費者に分かりにくい表示方法)

広告画面

共通表示部分

[カートを見る](#)   [ログイン](#)   [マイアカウント](#)    [検索](#)

[ジュエリー](#)   [グルメ](#)   [スポーツ](#)   [ご利用ガイド](#)

返品特約について、文字での表示だけでなく、何らのマーク表示も行っていないようなもの。

商品名

商品番号:

¥ ,

カラー	個数	在庫
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

個数をご確認の上、下のボタンをクリックしてください

カートに入れる

商品の仕様

商品の仕様

商品の仕様

商品の仕様

商品の仕様

ご利用ガイド

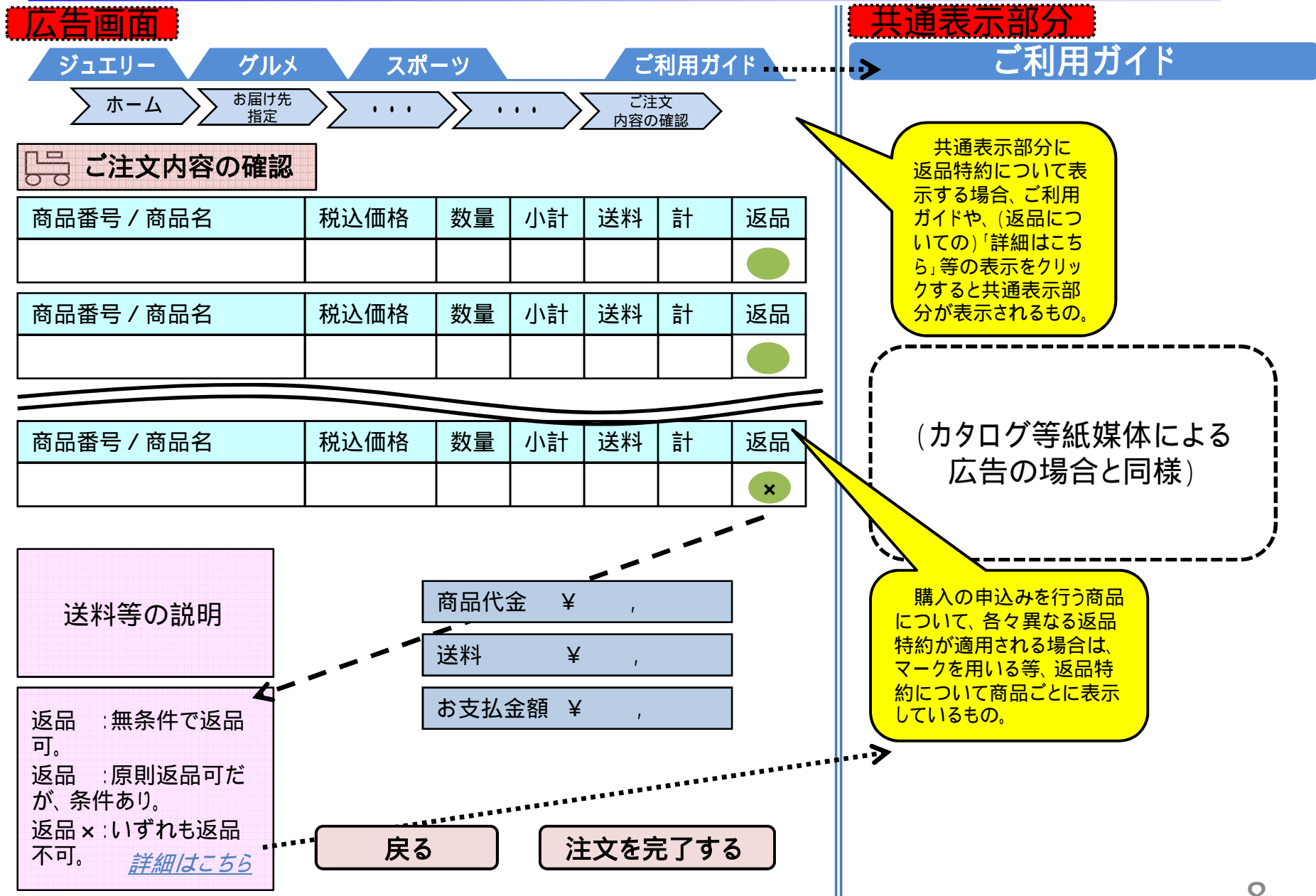
共通表示部分に返品特約について表示しているにもかかわらず、その旨を消費者に案内しておらず、また、「ご利用ガイド」等をクリックしても、すぐには共通表示部分が表示されないもの。

(カタログ等紙媒体による広告の場合と同様)

返品特約について、「カートに入れる」等の申込みを行うための表示等から、極めて離れた箇所に表示し、何度もスクロールしなければ表示されないような、ページの隅等で、極めて小さな字で表示しているため、消費者が認識しづらいもの。

返品不可

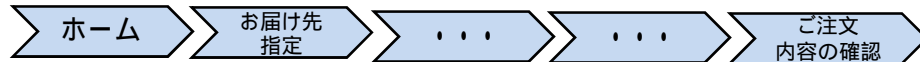
### 3. インターネット通販の場合 (最終申込み画面における消費者に分かりやすい表示方法)





### 3. インターネット通販の場合 (最終申込み画面における消費者に分かりにくい表示方法)

#### 広告画面



#### ご注文内容の確認

商品番号 / 商品名	税込価格	数量	小計	送料	計

商品番号 / 商品名	税込価格	数量	小計	送料	計

商品番号 / 商品名	税込価格	数量	小計	送料	計

送料等の説明

商品代金 ￥ ,

送料 ￥ ,

お支払金額 ￥ ,

戻る

注文を完了する

#### 共通表示部分

#### ご利用ガイド

メニューバー等、それをクリックすると共通表示部分が表示されるものが、表示されていないため、共通表示部分を容易に表示することができないもの。

(カタログ等紙媒体による広告の場合と同様)

購入の申込みを行う商品について、各々異なる返品特約が適用されるにもかかわらず、返品特約について何らの表示も行っていないもの。

返品特約について、何度もスクロールしなければ表示されないような、ページの隅等に表示しているため、消費者がそれを認識しづらいもの。

返品不可

## 4. TVにおける広告の場合(消費者に分かりやすい表示方法)

22:15

テレビショッピング

商品名  
商品の詳細

返品  
について

価格  
円

0120-0000-0000  
返品可  
(一部例外あり。詳細は広告の最後で)

電話番号が表示された際は、常に、返品特約についても表示しているもの。なお、電話番号が常に表示されている場合に、画面構成上の問題等から常に表示することが困難である場合は、例えば商品の詳細についての説明と、返品に関する事項についての説明が、交互に現れるような方法や、返品特約の詳細については広告の最後で表示しているもの。

## 4. TVにおける広告の場合(消費者に分かりやすい表示方法)

**22:20**

**テレビショッピング**

**0120-XXXX-XXXX**

**受付明日まで(午前～時から)**

電話番号はお間違えのないようお願いいたします。

**返品について**

返品原則可  
以下の場合は不可。

- 使用後
- 商品到着から 日以後

**その他**

保証 年間  
.....

返品のための送料はお客様負担。

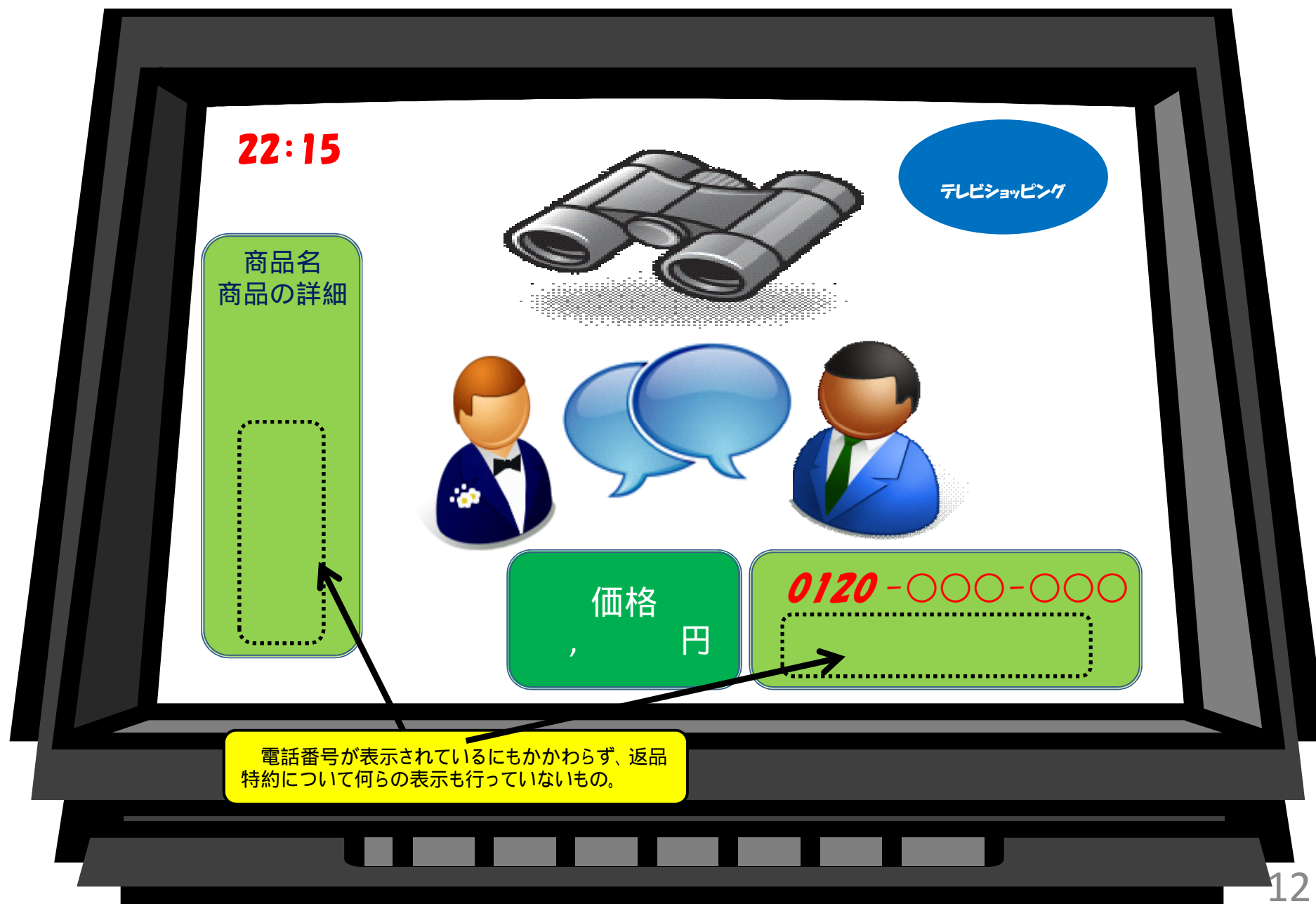
返品のための送料は、以下の決済方法で……

電話番号が表示された際は、常に、返品特約についても表示しているもの。なお、電話番号が常に表示されている場合に、番組構成上の問題等から、常に表示することが困難である場合は、消費者が返品特約について容易に認識できる程度の時間、返品特約について表示しているもの。また、口頭でも表示することが望ましい。

返品特約における重要事項については、返品送料の決済方法等、その他の事項以上に、明瞭に表示(赤字での表示、表示サイズを大きくするなど)されているもの。

返品特約について表示している箇所が明瞭になるよう、このようなタイトルを設けて他の事項と区別できるようにしているもの。

## 4. TVにおける広告の場合(消費者に分かりにくい表示方法)



## 4 . TVにおける広告の場合 (消費者に分かりにくい表示方法 )

22:20

テレビショッピング

0120-〇〇〇〇-〇〇〇〇

受付明日まで(午前～時から午後～時まで)

電話番号はお間違えのないようお願いいたします。

…  
返品原則可  
使用后・商品到着から 日以後は不可。  
返品のための送料はお客様負担。  
保証 年間  
返品のための送料は、以下の決済方法で…  
…  
…

返品特約について表示している箇所が他の事項のなかに埋没してしまっているもの、また、返品特約における重要事項について、明瞭に表示がなされていないもの。

消費者が返品特約について容易に認識できない程度の時間しか表示しないもの。

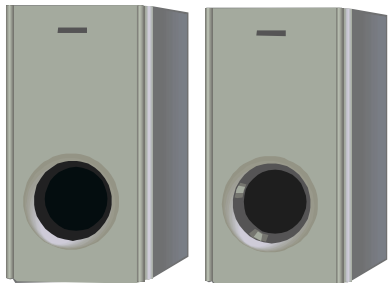
## 5. ラジオにおける広告の場合(消費者に分かりやすい表示方法)

返品特約については、お問い合わせ窓口等で確認できる旨を、明瞭に消費者に伝達しているもの。

「この商品は が良く…」

「詳細は～～であり…」

「お届け、返品などについては、ご注文の際にお尋ね下さい。窓口の電話番号は…」



電話口で、返品特約について、消費者が容易に認識することができるよう、申込み手続きに入る前に、明瞭に伝達しているもの。

「この商品は、到着から 日以内でございましたら返品が可能です。ただし、ご使用されますと返品することができませんので、ご注意下さい。また、返品のための送料はお客様にご負担いただくこととなります。」

「お申込み手続きに入ります…」

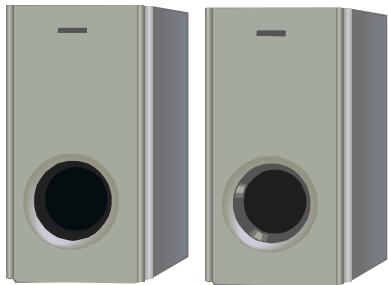


## 5. ラジオにおける広告の場合 (消費者に分かりにくい表示方法)

返品特約に関することについて、何らの表示も行っていないもの。

「この商品が良く…」

「詳細は～～であり…」



「この商品が良く…」

「お届け、返品などについては、ご注文の際にお尋ね下さい。窓口の電話番号は…」

「詳細は～～であり…」

返品特約について、お問い合わせ窓口等で確認できる旨を表示しているものの、極めて小さな音声や早口で表示するものや、他の事項に埋没してしまうような方法で表示しているもの。

電話口において、返品特約に関することについて、何らの伝達も行っていないもの。

「お電話ありがとうございます。早速、お申込み手続きに入ります…」

「ご購入する商品について確認いたします…」

電話口で、返品特約について消費者に伝達しているものの、極めて小さな音声や早口で伝達するものや、他の事項に埋没してしまうような方法で伝達しているもの。

「お電話ありがとうございます。早速、お申込み手続きに入ります…」

「返品はできません。」

「ご購入する商品について確認いたします…」

