

## Ⅱ-1 「契約」ってなんだろう？

### ■ 『契約』とは？

「契約」とは、「法律的な責任が生じる約束」のことです。私たちはあまり意識していませんが、毎日多くの契約をくり返して生活しています。

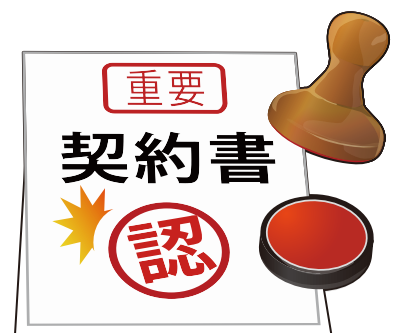
いろいろな商品を購入する、サービスを利用するなど、これらはすべて契約です。



### ■ 『契約』はいつ成立するの？

商品やサービスなどを「買う人」「売る人」双方の意思が合致（合意）したときに成立します。「口約束」でも成立します。

契約が成立すると、一方の都合だけで勝手に取り消すことはできません。相手の合意が必要です。また、買う人、売る人双方に権利と責任が生じ、これを守らない場合は法律により強制されたり、「損害賠償」の責任を負うこともあります。



## 「契約」前によく考えよう！

たとえ100円の買い物であっても立派な「契約」です。一度契約が成立したら双方の権利と義務が生じますから、お互いに約束を守る義務があります。あとから「やっぱりいらない」と思っても簡単に返品はできません。「新商品」や「限定商品」などの言葉につられることなく、少額のものでもよく考えてから買うようにしましょう。

### 契約前に考えておこう

- それは本当に必要か？
- 今、買うべきものか？
- 自分のお小遣いで買えるか？
- 商品の値段は適当か？

## 「契約」は取り消せるの？

法律に基づいて成立した契約は一方的に取り消すことはできません。しかし、次のような場合には契約を解除したり、取り消しが可能な場合があります。

### 未成年者が契約した場合

契約がお小遣いの範囲内の金額だった場合や、ウソをついて契約した場合などは該当しない。

### 不適切な勧誘等があった場合

重要事項がウソだったり、不利益なことを告げられなかった場合、契約を取り消すことができる。

### 不意打ち的に契約した場合

訪問販売、電話勧誘など充分に考える時間がないまま契約した場合、「クーリング・オフ」により契約を解除できる。

具体的な事例と法的背景は次のとおりです。

## Ⅱ-2 「消費者」をめぐる法律

消費者の権利を守る法律です。契約の基礎知識を身に付け消費者トラブルにあわないように気をつけましょう。

### ■ 消費者契約法

労働契約を除く**消費者と事業者とのあらゆる契約**に適用される私たちに身近な法律です。不適切な勧誘による契約は、消費者が契約を取り消すことができたり、消費者の権利を不当に害する契約条項を無効としています。

消費者自らが同法に基づく主張をすることで、消費者の権利が守られます。

### ① 事業者の不適切な勧誘行為 ⇒ 取り消しできる

誤認させる行為

#### 不実告知

ウソの説明をする

ととてもお得だよ!

日本初の商品だよ

#### 断定的判断の提供

将来どうなるかわからないことについて、断定的に説明する

この株は確実です!  
(ほんとは分からないけど)

#### 不利益事実の不告知

不利な内容をわざと(故意に)説明しない

新品で安い!  
(ほんとは中古品なんだ...)

今ならこちらの商品がお買得で...

#### 過量契約取消

必要量を超えていることを知りながら商品を購入するよう勧誘し、販売した場合

#### 「重要事項」の範囲拡大

事実と異なることを告げられ、困惑して契約した場合

このままだと肌荒れしますよ

困惑させる行為

#### 不退去

帰ってほしいといったのに帰ってくれない

#### 退去妨害

帰りたいたいといっても帰らせてくれない



### ★ 取り消しの期間は？

誤認に気がついたとき、または困惑状態から脱したときから**1年**、**契約のときから5年以内**(**過量な内容の消費者契約をしたとき**)です。

### ★ 取り消しの方法は？

事業者に対して**特定記録郵便**や**簡易書留郵便**などで通知します(取り消し期間内に相手に届くように出します)。事業者から反論が出た場合は裁判になる可能性があります。立証責任は消費者にあるので、事業者へ通知したコピーなど**証拠**を残しておきましょう。

契約・取引

お金のこと

悪質商法に気をつけよう!

環境に配慮した暮らし

暮らしの中の安全

## ② 消費者に一方向的に不当・不利益な契約条項 ⇒ 無効になる

事業者の損害賠償の責任を免除・制限する条項

一切責任は負いません！



不当に高額な損料



不当に高額な遅延損害金

延滞料金は50,000円です



信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方向的に害する条項



消費者の利益を一方向的に害する条項（例示の追加）



消費者の解除権を放棄させる条項



ただし、その条項が無効になったからといって、その契約自体が無効になったということではありません。常識的な範囲で事業者に責任を負わせたり、遅延損害金が減額されたりすることになります。



取り消し

有効に成立した契約が、取り消しの意思表示をした場合に、さかのぼって無効になります。

無効

法律行為がはじめから効果がないことをいいます。

## ■ 民法

### 未成年者の法律行為

未成年者(20歳未満の者)が契約するときは、保護者など法定代理人の同意が必要です。法定代理人の同意のない契約は、法定代理人や未成年者本人から取り消しを主張できます。(未成年者取消権)

◎ただし、次の場合は取消ができません。

- ①小遣いの範囲内
- ②「成人している」「保護者など法定代理人の承諾がある」とウソをついて契約した場合
- ③保護者など法定代理人に許可された営業に関する取引
- ④結婚している場合
- ⑤20歳になった後、追認した場合

## ■ 特定商取引に関する法律

日常生活で身近にみられる特殊な7つの取引について、事業者の不当な行為を取り締まり、消費者とのトラブル防止を図るために一定のルールを定めています。

## ■ 「特定商取引法」の対象となっている7つの取引と主なルール

取引の種類	内 容	クーリング・オフ期間	中途解約	トラブルの原因
訪問販売	自宅又は職場への訪問販売 キャッチセールス、アポイントメントセールスなど	8日間	過量販売	消費者が自ら求めないのに、突然勧誘を受ける
訪問購入	自宅など営業所等以外で、事業者が貴金属、宝石、金貨、着物などの物品の購入を行う取引	8日間	—	
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けた契約	8日間	過量販売	
通信販売	雑誌・カタログ・インターネットなどの広告を見て、郵便、電話、インターネット等で契約	(返品制度)	—	事業者と対面して商品や販売条件を確認できない
特定継続的役務提供	美容医療、エステティックサロン、語学教室、家庭教師派遣、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの7業種が対象	8日間	○	長期・高額な負担を伴う
連鎖販売取引 (マルチ商法)	他の人を加入させれば利益が得られると勧誘し、商品やサービスを契約させる	20日間	○	ビジネスに不慣れな個人を勧誘する
業務提携誘引 販売取引 (内職・モニター商法)	仕事の紹介や仕事を提供するために必要であると、商品やサービスを契約させ、登録料を支払わせる	20日間	—	

- \* **中途解約**…特定継続的役務提供、連鎖販売取引について中途解約が認められています。解約理由は不要で、クーリング・オフ期間経過後は、契約期間内であれば、将来に向かって契約解除ができます。(ただし、それぞれ定められた条件を満たす必要があります。)
- \* **過量販売**…訪問販売及び電話勧誘販売に「**過量販売解除権**」があります。訪問販売で、通常必要とされる量を著しく超える商品を購入契約した場合、契約後1年間は契約を解除できます。
- \* **返品制度**…**通信販売**では、広告に返品の可否や条件等を明記するよう義務付けられています。返品について特約の表示がない場合、商品を受け取った日から**8日以内**であれば、売買契約の解除ができる制度です。(ただし、**送料、返還費用は購入者の負担**です。解除通知は期間内に相手に届け出る必要があります。)

## ■ 特定商取引法の取り消し



- 事業者が商品について重要なことを言わなかった
- 事業者がウソの説明をした



消費者が誤って  
契約をした



契約を取り消す  
ことができる



## Ⅱ-3 契約を解除したい時には クーリング・オフ制度がある

### ■ クーリング・オフ制度って？

訪問販売や電話勧誘などで、不意打ち的に契約してしまった場合、**契約書面を受け取った日から一定期間**であれば**無条件で契約を解除することができる**制度です。

たとえば、パソコン教室や語学教室など、受けてみないと効果が分からないものを契約して料金を前払いした場合や、強引な訪問販売などが対象となります。また、これら特定のサービスでは中途解約ができる場合があります。詳しくは「消費者ホットライン188」へ電話したり、消費生活センターなどに相談しましょう。



しまった！と思ったとき、クーリング・オフできるかチェックしてみよう！

(訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールスの場合)

### クーリング・オフ チェック！

#### ① 契約した場所はどこ？

- ① 自宅、喫茶店、1日だけの展示場の場合など、営業所以外の場所。
- ② 営業所以外の場所で勧誘され、営業所に連れて行かれた。
- ③ 販売が目的だと告げられず電話などで呼び出された。(アポイントメントセールス)

#### ② 法定の契約書面をもらった日を含めて8日以内ですか？

事業者が書面を渡さなかった場合や、受け取った書面にクーリング・オフについて記載されていないなど書面不備の場合は、8日間が過ぎてもクーリング・オフができます。

#### ③ 代金は3,000円以上ですか？

総額3,000円未満の現金払いの場合、支払が既に完了している場合は、クーリング・オフできません。

#### ④ クーリング・オフしたいものは何ですか？

法律で除外されたものを除き、原則として、すべての商品・サービスに関してクーリング・オフをすることができます。

クーリング・オフの手続きを！ 困ったら消費生活センター等に相談しましょう！

## クーリング・オフの効力

- クーリング・オフの通知を発信した時点で発生します（発信主義）。期間内に相手に到着していなくてもかまいません。
- 契約は初めからなかったことになり、未払い代金の支払義務はなくなります。既に払っているなら代金を返金してもらえます。
- 商品を受け取っている場合には返還する必要があります。その返還費用は事業者の負担です。

### こんなとき、クーリング・オフはできません！

#### ① 自分から店に出向いて購入した場合

#### ② 通信販売で購入した場合

インターネットやテレビ・雑誌・カタログなどを見て申し込む場合を通信販売といいます。通信販売は、購入するかどうかじっくり検討できるという理由からクーリング・オフはできません。ただし、通信販売の広告に「返品不可」や「返品できる場合の条件」などが明示されていない限り、商品を受け取ってから8日以内は、送料を消費者が負担すれば返品することができます。

#### ③ 乗用自動車

乗用自動車はクーリング・オフの対象外なので、たとえ訪問販売で契約してもクーリング・オフはできません。購入するにあたっては十分に時間をかけて検討することが一般的とされ適用除外となっています。

#### ④ 「指定された消耗品」を使用した場合（健康食品、化粧品、石けん、洗剤など）

法律で指定された消耗品を使った場合はクーリング・オフできません。（未使用の分は可能）ただし、クーリング・オフについて記載がない場合や販売員に促されて使用した場合はできます。

## クーリング・オフの方法は？

- ①ハガキに契約解除の旨を記載し、両面をコピーして控えを残します。
- ②送ったことが証明できるように郵便局窓口から「特定記録郵便」または「簡易書留」で出します。

※支払ったお金は全額返金されます。商品の引取料は業者負担となり、商品を使用したり、サービスを利用したり、工事が終わっていても契約は解除できます。

契約解除通知書	
契約年月日	平成〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇株式会社〇〇営業所
担当者名	〇〇〇〇氏
上記日付の契約を解除します。	
尚、支払い済の〇〇〇円をすみやかに返金し、商品を引き取ってください。	
平成〇年〇月〇日	
契約者住所	〇〇市〇〇区〇〇町〇〇番地
氏名	〇〇〇〇

郵便はがき	
62	〇〇市〇〇町〇〇番地
代表者	〇〇株式会社
〇〇様	〇〇