

契約の基礎知識を身につけよう

消費者トラブルにあわないためには、まず契約の基礎知識を身につけることが大切です。

1 契約って何？

次のうち契約はどれでしょう？



いろいろな商品を買ったり、サービスを利用するのも契約です。商品の売買やサービスの利用で、消費者（客）と事業者（販売業者）の間で商品の内容や価格、引き渡し時期などについてお互いが合意すれば、契約は成立します。契約書や印鑑、サインは証拠を残すためのものなので、たとえ口約束でも契約は成立します。

契約は「法的な責任が生じる約束」ですので、お互いに守る必要があります。商品の売買契約の場合、販売業者側には「代金を受け取る権利」と「客に商品を引き渡す義務」が発生し、お客さん側は「商品を受け取る権利」と「代金を支払う義務」が発生します。

2 契約はやめることができるの？

次のうち返品や交換が認められるのはどれでしょう？



お互いに合意した契約は、自分及び相手の都合で勝手にやめることはできませんが、下記の場合は、契約をやめることができます。

- ① 契約を守らない場合（契約違反があった場合）
- ② うそをつくなどして、騙されて契約してしまった場合
- ③ 脅かされて、怖くなって契約してしまった場合
- ④ 双方で契約解消の合意があった場合（合意解除などという）

さらに、消費者と事業者間の契約の場合は、「消費者契約法」によって消費者の利益擁護等が図られており、上記以外にも勧誘状況などによっては、消費者を救済できることもあります。

※消費者契約法とは、消費者と事業者との間での契約に関する「情報量」や「交渉力」に格差があることを考慮して、事業者側の不適切な勧誘行為で結んだ契約を取り消したり、消費者の権利を不当に害する契約条項を無効とする法律です。

3 未成年者の契約

次のうち契約を取り消せるのはどれでしょう？



未成年者が両親などの法定代理人の同意なく契約した場合、本人や法定代理人が取り消すことができます。しかし、取消せない場合もあります。

4 クーリング・オフ

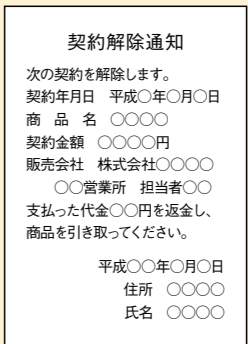
クーリング・オフとは、「頭を冷やす」という意味で、一定期間内であれば消費者から一方的に無条件で契約を解除できる制度のことです。訪問販売や電話勧誘など突然勧誘をされて契約をしてしまった場合や、連鎖販売取引（第8ページ）、エステティック・サロンや語学学校などの継続的役務等の取引で契約した場合に認められています。

●クーリング・オフできる期間は？

訪問販売等は契約書を受け取った日を含めて「8日間」、連鎖販売取引は「20日間」です。書面を受け取っていない、受け取っていても不備がある場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフができる場合があります。

●クーリング・オフの通知の仕方は？

必ず「書面」で行います。「契約解除通知」のハガキの書き方は右の図を参考にしてください。ハガキを出すときは、両面をコピーして保管し、送付した記録が残る「簡易書留」か「特定記録郵便」で送ってください。



重要 ネットショッピングの場合

ネットショッピングは通信販売の一種で、お店に行かなくても商品が手に入るの便利です。しかし「注文後に気が変わった」、「実物が思ったようなものでなかった」などの理由で返品を申し出てトラブルになるケースがみられます。

ネットの場合は**申込ボタンをクリックし、承諾の通知が来た時点で契約が成立し、お互いに権利と義務が発生している**ので、**消費者の都合で一方的にやめることはできません**。法律では、販売会社が返品を受けるように義務付けられておらず、**サイトごとに「返品特約」として返品のルールを掲載するように決められているため、消費者はサイトごとに確認する必要があります**。また、返品特約が記載されていない場合は、商品の到着後8日間以内であれば、送料自己負担で返品することができます。

ネットショッピングは、顔の見えない相手との取引なので、ショップ名だけでなく、住所、電話番号についても確認しましょう。トラブルにあったときのために、メールや確認画面を保存し、後から確認できるようにしておくことも大切です。

