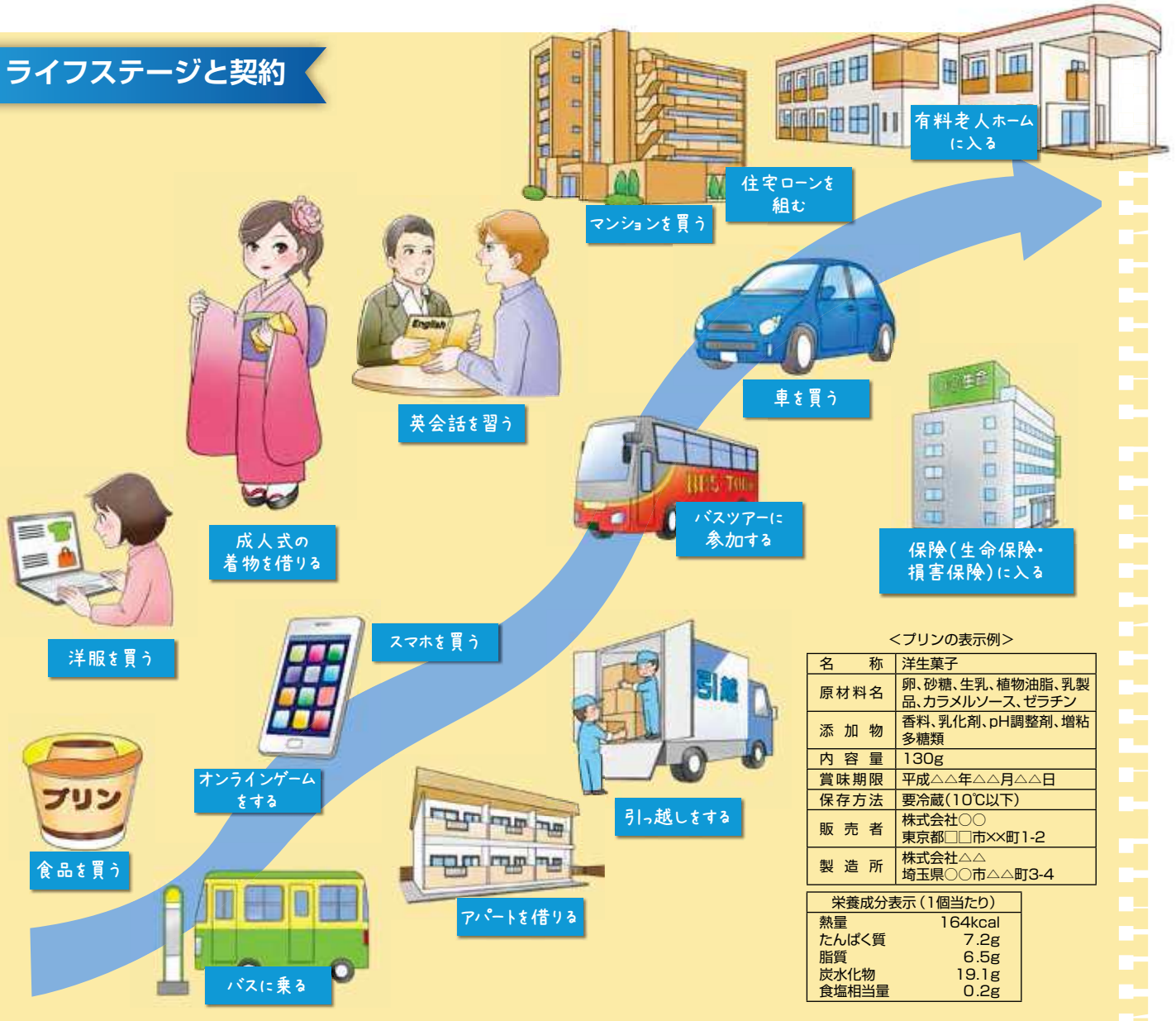


契約 について理解しよう!

毎日の暮らしで私たちは消費者として事業者と契約をしている。
消費生活から契約について考えてみよう。

ライフステージと契約



1 契約をする

Q1 & A1

店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ?

➡ ③店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき。



- 消費者と事業者とが、お互いに契約内容(商品の内容・価格・引き渡し時期等)について合意をすれば契約は成立する。つまり、口約束でも契約は成立する。契約書や印鑑・サインは証拠を残すためのもの。

ワーク 1 上の図のそれぞれの契約をする場合、どこから、どのような情報を収集して商品やサービスを選択すればよいか。また、契約をすることで消費者と事業者には、それぞれどのような権利と義務が発生するだろうか。

(ヒント) 商品やサービスに関する情報はどこで得られるか。例えば、お菓子の箱の表示を見て商品を選ぶこともあるだろう(上の図はプリンを表示の例)。また、自分自身は、その商品やサービスに何を求めるか。実際に契約するときのことをイメージしてみよう。

4 契約をやめる—クーリング・オフ

Q4 & A4

街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる？

➡ ③ 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。



● 「契約は守らなければならない」のが原則だが、消費者トラブルになりやすい取引については、契約をやめることができる特別な制度としてクーリング・オフがある（特定商取引法）。理由は関係ない

● クーリング・オフをすると、消費者は受け取った商品を事業者に戻し、支払った代金は全額返金される。

● 詳しくは [国民生活センター クーリング・オフ](#)

cooling off



頭を冷やす

この絵に目がとまるなんて、さすがですね〜 一点もので、値上がりすれば高く売れるし・・・ペラペラ……



○若者がトラブルにあいやすい販売方法とクーリング・オフ期間

契約した日から

販売方法	特徴	期間
訪問販売・キャッチセールス※1・アポイントメントセールス※2	不意打ち的に勧誘される(突然家に営業マンが来る、突然路上で呼び止められる※1、突然電話があり呼び出される※2)。	8日
継続的なサービス	語学教室・エステ・家庭教師・塾など7業種。自分から店へ行って契約した場合もクーリング・オフできる。	8日
連鎖販売取引(マルチ商法・ネットワークビジネスともいわれる)	先輩、友人、知人から、「すぐに利益が出る」、「人を紹介することでバックマージンが入る」などと誘われる。最初の名目は様々だが金銭的負担を求められる。	20日

ワーク 3 なぜ、法律では上のような取引に関してクーリング・オフ制度を定めているのだろうか。(ヒント) Q4の消費者の状況や、上の表の「特徴」に着目。

プラスα

クーリング・オフができない場合、契約はやめられる？

- ◎事実と違う説明をされた。
- ◎メリットだけ説明され、デメリットを説明されなかった。
- ◎「帰って」と言っても営業マンに居座られて勧誘された。
- ◎「帰りたい」と言っても店から帰らせてくれず勧誘された。

➡ こんな状況で契約した場合、消費者契約法によって契約を取り消すことができる。

【発展 1】 ○○に入る漢字二文字を考えた上で、消費者が置かれている状況について話し合ってみよう。

消費者契約法は、消費者と事業者との間の情報の質・量、交渉力の○○に着目したルールといえる。

話がかたう!



断れなかったの!



話が違う! 解約できるかな?と思ったら消費生活センター (☎188) へ

注意！ クーリング・オフの落とし穴 — ネットショッピングの場合 —

(ネット通販、オンラインショッピング、電子商取引ともいう。)

Q5 & A5

**ネットショップでTシャツを買ったけれど
似合わない。クーリング・オフできる？**



➡ ①クーリング・オフできない。



- ネットショッピングは法律上のクーリング・オフ制度はない。
- ただし、ネットショップ独自に、返品可否や、その条件についてのルールを定めている。
- 返品のルール (利用規約) を、注文前に必ず確認しよう。

こんなネットショップには注意！

こんなトラブルがあります



代金を払ったのに、
商品が届かない！



「無料お試し」を
注文したのに、
定期購入になっている

このほかにも…

ニセ物

連絡先不明

気を付けたいネットショップの表示



URLが不自然

(購入を希望しているサイトの
URLと違う)

字体(フォント)に通常使用されて
いない旧字体が混じっている

極端に値引きされている

住所が番地まで記載されていない

電話番号がなく
連絡先がEメールしかない

支払方法が銀行振込みのみ

機械翻訳したような
不自然な日本語表現がある

(消費者庁ウェブサイトを参考に作成)

架空請求・不当請求

- ◎ 確認画面がなく、すぐに登録となり請求された。
- ◎ 画像や年齢認証をクリックしただけで請求された。

アダルトサイトの
閲覧でも被害発生

➡ 架空請求である
可能性が高い。

対処法

支払わない、連絡しない。

- ・ 連絡すると、悪質業者から言葉巧みに、しつこく金銭の支払を要求されることになる。
- ・ インターネット上では、自分が情報を出さない(入力しない)限り、どこの誰であるか個人の特定はされない。

【発展2】

ネットショップの表示
画面を作ってみよう。

(ヒント) 特定商取引法によるルール。
消費者にとって必要な情報、分かりやす
さがポイント。

これって、ネットトラブル?と思ったら消費生活センター (☎188) へ