

契約は守ることが原則!!

契約は消費生活のキホン

- 契約は申込みと承諾の意思が合致することで成立します。
- 一度契約が成立すると、原則として一方的にやめることはできません。
- 私たちは日常生活の中で消費者として様々な契約をしています。例えばコンビニでお弁当を買う、電車に乗る、インターネット通販で商品を買うことも契約です。

契約をやめることができるとき

消費者契約法

- 消費者契約法では、事業者が消費者に以下の行為をしたときに、契約を取消したり無効にすることができるように定めています。

 <p>不実告知</p> <p>事故車なのに、事故車であることを説明しない</p>	 <p>不利益事実の不告知</p> <p>不利になることを言われなかった</p>	 <p>断定的な判断の提供</p> <p>「確実に値上がる」「必ず儲かる」等と説明し販売する</p>	 <p>不退去・退去妨害</p> <p>お願いしても帰ってくれない。帰りたいのに帰らせてくれない</p>
 <p>過量販売</p> <p>通常の量を著しく超える物の購入を勧誘する</p>	 <p>霊感商法等 (霊感等による知見を用いた告知)</p> <p>悪霊がついているこの壺を買わないと除霊できない!!</p>	 <p>デート商法等 (好意の感情の不当な利用)</p> <p>契約しないと付き合えないよ</p>	 <p>就職セミナー商法等 (不安をあおる告知)</p> <p>このままだと成功できない。セミナーを受講しなさい!</p>
 <p>高齢者等が不安をあおられる (判断力の低下の不当な利用)</p> <p>これを買わないと長生きできないよ</p>	 <p>契約前なのに強引に損失補償を請求される等</p> <p>他県からわざわざ来たのに! ここに来るまでの交通費を払って!</p>	 <p>自力では退去困難な場所に同行して勧誘する</p> <p>買って ここから帰れない</p>	 <p>脅すような言葉を交えて相談の連絡を妨害する</p> <p>大人なのだから、自分で決めななきゃダメだ 親に相談したい</p>

クーリング・オフ

- クーリング・オフは「一度結んだ契約は守らなければならない」という原則の例外にあたる制度です。
- 消費者が申込みや契約をした後でも、一定の期間であれば消費者側から無条件で申込みの撤回や契約の解除ができる制度です。
- マルチ商法、エステサービス、アポイントメントセールスやキャッチセールスなどが、特定商取引法でクーリング・オフの適用になると定められています。
- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

※通信販売は返品について事業者が決めた返品特約に従うことになります。返品特約が定められていない場合、消費者が商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担して返品することができます。

【クーリング・オフができる主な取引】

8 日間	訪問販売	アポイントメントセールス、キャッチセールス
	電話勧誘販売	電話勧誘による取引
	訪問購入	事業者の訪問による物品の買取り
	特定継続的役務提供	エステ、一部の美容医療、結婚相手紹介サービス、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室
20 日間	連鎖販売取引	マルチ商法
	業務提供誘引販売取引	サイドビジネス商法、モニター商法

※3,000円未満の現金取引はクーリング・オフできません。

切手	〒273-××××	契約解除通知書
● 株式会社	● 千葉県	次の契約を解除します。
● 代表者	● 市	契約日：20●●年●●月●●日
● 様	● 町	商品名：△△△△
		契約金額：●●●●円
		販売会社：×××× △△店
		支払った代金●●●●円を返金し、商品を引き取ってください。
		20●●年 ×月×日
		住所 ●●市●●町
		名前 △△ △△△

<クーリング・オフの通知方法>

- 特定記録郵便によりハガキで発信します。
- クレジットで契約した場合にはクレジット会社にも通知します。
- ハガキは両面コピーを取り、特定記録郵便の控えと一緒に保管します。

※2022年6月1日以降の契約より、メールなど電磁的方法でもクーリング・オフが可能となりました。

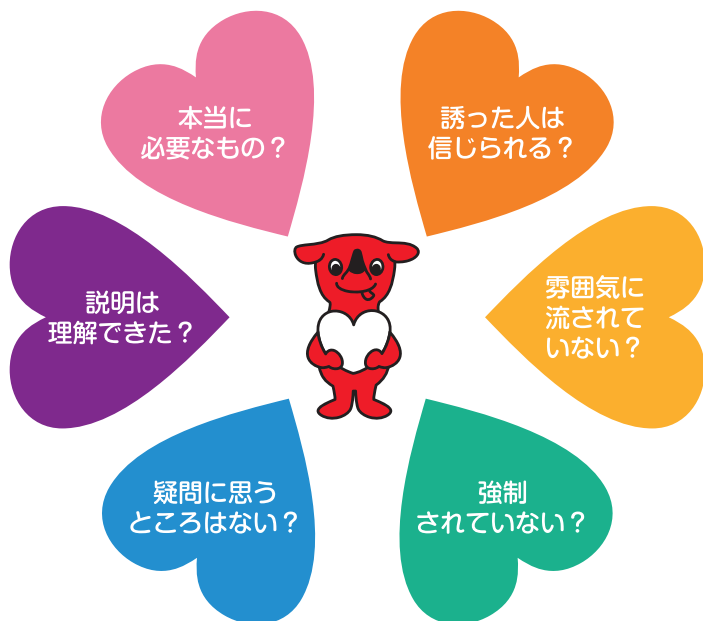
未成年者契約の取消

- 未成年者が行う契約には、原則として法定代理人(親など)の同意が必要です。同意のない契約は、未成年者を保護するために法定代理人と未成年者本人のどちらからでも取り消すことができます。
- ただし、未成年者が「成年である」「保護者からの同意を得ている。」等とうそをついた場合やお小遣い金額の範囲内と考えられる契約など、取り消すことができない場合もあります。

※民法の改正により、2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられました。

契約の前に

勧誘を受けたら警戒心をもって、その場での購入や契約はしないことが重要です。



消費生活センターってどんなところ？

- 消費生活センターは消費者が商品を購入したりサービスを受けた際に発生した、消費者と事業者のトラブルに関する相談に応じている公的な機関です。
- 資格を持った消費生活相談員が、トラブル解決のためのアドバイスやあっせん*、情報提供などを行っています。
- 相談は無料で秘密は守られます。「何かおかしいな」「これは大丈夫かな？」と思うことがあれば、一人で悩まずに、すぐにお近くの消費生活センターへ相談してください。

※あっせん：消費生活相談員が消費者と事業者のあいだに入りトラブル解決を目指すこと

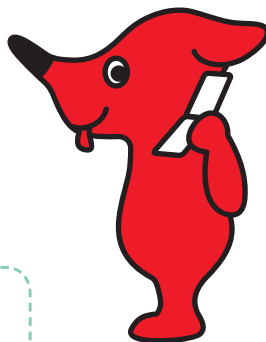
何かあったらすぐ相談！

千葉県消費者センター
☎047-434-0999

受付時間 月曜日～金曜日 9:00～16:30

土曜日 9:00～16:00

(日曜日・祝日・年末年始はお休み)



消費者ホットライン

い や や

☎188泣き寝入り

最寄りの消費生活相談窓口につながります。

令和2年3月 初版発行

令和3年3月 初版第2刷

令和4年3月 第2版発行

制作・発行

千葉県消費者センター

〒273-0014千葉県船橋市高瀬町66-18

TEL 047-431-3811 FAX 047-431-3858

ホームページアドレス <https://www.pref.chiba.lg.jp/customer>

監修 弁護士 洞澤 美佳

令和5年3月 第3版発行

令和6年3月 第4版発行