



Chapter 01 まとめ

契約は、当事者の一方による「申込」と他方の「承諾」の意思表示が合致することにより成立します。契約が成立すると、お互いにその契約を守る義務が生じます。

なお、注文をしていないにもかかわらず一方的に商品を送り付けられた場合には契約は成立していません。→10P

民法や消費者契約法、あるいは特定商取引法などにより、契約の取消・無効・解除などができる規定はありますが、それぞれに認められる場合の要件や行使できる期間の制限などがあり、**実際には簡単に契約を解消できるものではありません。**

契約を締結する際に、「自分にとって、この契約を今、締結することが本当に必要なのか」をじっくりと冷静に考えることが一番大切です。

各法律における契約を解消する規定

民法	すべての契約 (契約の原則)	錯誤・詐欺・強迫による契約の取消、未成年者契約の取消 公序良俗に反する契約の無効 債務不履行による契約解除 など	「契約当事者は 対等な立場」が前提
	消費者契約法	誤認契約の取消 { 不実告知 断定的判断の提供 不利益事実の不告知	事業者と消費者の 格差解消のため
困惑による契約の取消 { 不退去、退去妨害 不安をあおる告知 好意の感情の不当な利用 加齢等による判断力の低下の不当な利用 靈感等による知見を用いた告知 契約締結前に債務の内容を実施等 退去困難な場所へ誘導 おどすような言動を交えて相談の連絡を妨害			
過量な内容の契約の取消 不当な契約条項の無効			
特定商取引法	7つの取引類型	クーリング・オフ 誤認契約の取消 { 不実告知 事実の不告知	適用条件に注意!
		過量販売による契約の解除、通信販売の返品制度、中途解約など	



事業者への規制

特定商取引法は、事業者に対して、申込書面・契約書面などの交付義務を課したり、広告や勧誘行為を規制したりしています。また、主務大臣・都道府県知事による事業者への指示・業務停止命令や、罰則規定なども定められています。



書面交付義務*	取引条件をはっきりさせてトラブルを防止するために、事業者は消費者に申込書面・契約書面などを交付しなければならない。 なお、これらの書面の交付日が、クーリング・オフ期間の起算日となる。
勧誘行為の規制	勧誘にあたって、事業者が偽りを述べたり(不実告知)、意図的に事実を告げなかったり(故意による不利益事実不告知)、相手を脅かして困惑させたりすること(威迫・困惑行為)が禁止されている。
広告規制	広告に際して、著しく事実と異なる表示や、実際のものよりも著しく優良または有利であるとの誤解を招くような表示が禁止されている。

石川県では、特定商取引法に定められたこれらの事業者規制のほかに、「石川県安全安心な消費生活社会づくり条例」を平成16年3月に制定し、事業者の不適正な取引行為の規制(50の禁止行為の指定および事業者への指導・勧告)を行っています。

トラブル事例 ①

無料のつもりが、強引な勧誘で高額エステ！



エステの無料券があったので、お試しだけのつもりでお店に行った。

施術後に、「続けるともっと効果がでる。今日がキャンペーン最終日なので、今日契約できるあなたは運がよい。クレジットカードで分割払いにすれば、月々の支払いは無理なくできる。」と強引に勧められて断りきれなくなり、その場で6カ月のエステサービスと化粧品を総額20万円で契約してしまった。

「契約してしまったものは仕方がない」と思い、化粧品をしばらく使ってみたが気に入らない。エステも1、2回通ったが、仕事が忙しくこれ以上は通えない。

使った分は仕方がないが、未使用品と残りのエステサービスをキャンセルしたい。



Advice

- ①この契約は、特定商取引法の「特定継続的役務提供」に該当します。→9P
- ②サービスを利用し関連商品を使っても、関連商品を含めて、クーリング・オフができる可能性があります。ただし、使用済みの消耗品（化粧品）については、原則としてクーリング・オフできません。
- ③クーリング・オフの通知は、クレジット会社にも同時に行いましょう。→12P
- ④クーリング・オフが適用できなくても、中途解約が可能です。ただし、上限金額の定めがあるものの消費者の経済的な負担（違約金など）が発生します。

こんなトラブルも！

- 契約期間中にエステサロンが閉店してしまい連絡が取れない...といったトラブルもあります。分割払いのクレジット契約の場合、クレジット会社に「支払停止の抗弁」を申し出ることができます。→25P
- 医療機関で受ける脱毛などの美容医療サービスは、エステサロンで受けるサービスと同様に「特定継続的役務提供」に該当し、クーリング・オフや中途解約ができる可能性があります。
- 戸別訪問による新聞購読の勧誘は、「特定継続的役務提供」ではなく「訪問販売」に該当するので、クーリング・オフの対象となりますが、中途解約は適用されません。

トラブルにあわないために

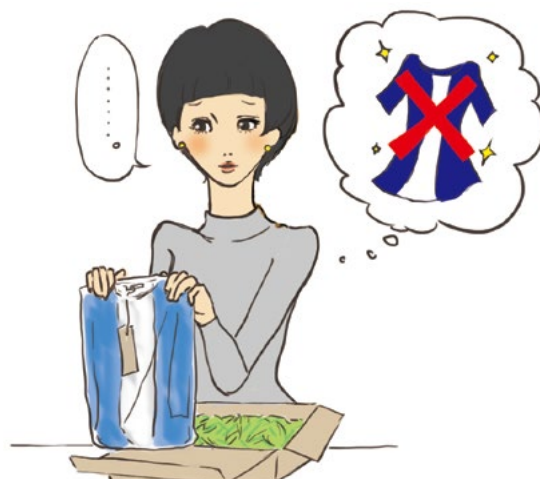


- 「無料でお試し」と言われても、営利目的の客寄せであることを忘れてはいけません。安易に近づかないのが一番です。
- 「今日だけ」「あなただけ」と契約を急がせる場合は要注意です。必要のない契約であれば、どんなに強引に勧誘されても、契約しない旨をはっきりと意思表示し、その場を立ち去りましょう。

ネット通販 クーリング・オフできる？

ネット通販で購入したTシャツが、画面で見た色合いと違い、素材も雑な感じで、思っていたものと印象が違うので返品したいのですが、クーリング・オフはできますか？

Tシャツは未使用で外箱から取り出しましたが、袋からは取り出していません。支払い方法は、クレジットカード払いです。



Advice

- ① ネット通販は、特定商取引法の「通信販売」に該当します。→8P
通信販売は、不意打ち性がないため、クーリング・オフはできません。
- ② 通信販売では、広告中に返品特約の有無などを表示することが義務付けられており、その内容に従って返品できます。
ただし、「お客様都合による返品は受け付けない」という特約も有効なので注意が必要です。
- ③ 特約がなければ、商品が到着した日から起算して8日間以内に返品意思表示が事業者者に到達すれば、返品が認められます。
ただし、返品送料は消費者の負担です。
- ④ ①～③に関わらず、届いた商品が壊れていた、間違った商品が届いたなど、事業者者に契約違反がある場合は、商品の交換や返品を請求できることがあります。
- ⑤ 返品した場合、誤って代金が請求されていないか、クレジットカードの利用明細をしっかりと確認しましょう。→25P

こんなトラブルも！

●定期的に物品を購入する取引を「定期購入」といいます。最近、ネット上での勧誘が多く、お試しで初回無料など1回で契約を解除できるかのように誤認させ、実際には、複数回代金を払わないと解除できない紛らわしいサイトもあります。支払条件や解約のルールをきちんと確認するようにしましょう。なお、見えにくい場所に小さく表示されているなど、誤認させるような表示があった場合、申し込んだ後でも契約を取り消せる可能性があります。

●注文個数を入れ間違えた！というトラブルもあります。
→確認画面がなければ錯誤による取消の可能性があまりありません。確認画面があれば契約は有効に成立します。→17P

●インターネットオークションは、原則として出品者と落札者の個人間取引のため、通信販売よりもトラブルが生じやすい取引方法です。事業者が相手となる消費者契約法が適用されず、特定商取引法の「通信販売」にも該当しません。利用する場合は、エスクローサービス(注)や補償制度が整った信用できるオークションサイトを選ぶ、サイトのルールを守る、出品者の評価を確認するなど、より一層の注意が必要です。

(注) サービス提供会社が落札者から代金を一時的に預かり、落札者に商品が届いた段階で出品者に代金を支払うサービス

トラブルにあわないために



- 通信販売は、実物を直接見たり、手に取ったりすることができない販売方法です。注文をするときは、慎重に行いましょう。
- 通信販売では、広告の中の返品に関する事項を必ず確認しましょう。また、ネット通販では、最終申込画面でも返品特約の表示が義務付けられています。
- 商品の注文画面、確認画面などは、内容を確認し、スクリーンショットなどで保存しておくといでしょう。トラブルが生じたときの証拠になります。

トラブル事例 ③

先輩からマルチ勧誘、断りきれずにローンを組んだ!



高校時代の先輩から「投資用DVDを購入して会員になり、新たに友人や知人を会員に誘ってDVDを販売するビジネスをしないか」と勧められた。

「1人紹介すれば10万円もらえ、簡単に稼げる」と説明を受けた。「元手がない」と言ったら、「会社員と言って、車の頭金のためといえはお金は借りられる」と指示され、消費者金融3社から20万円ずつ借りて支払った。

その後、だれも勧誘できず収入は得られず、ローンだけが残った。
解約して返金してほしい。



Advice

- ①この契約は、特定商取引法の「連鎖販売取引」に該当します。→9P
- ②クーリング・オフができる可能性があります。
ただし、消費者金融からの借金はクーリング・オフできません。
- ③クーリング・オフが適用できなくても、中途解約が可能です。一定の条件に該当すれば商品も返還できます。ただし、上限金額の定めがあるものの消費者に経済的な負担（違約金など）が発生します。→9P

こんなトラブルも!

- 友人や知人に対して強引な勧誘をすると、築いてきた信頼関係が破綻してしまう可能性があります。
- 商品購入を勧める時点では、別の人に商品を紹介して購入させることで儲けられることを告げず、その後、代金の支払いに困ったときに、マルチ商法の正体を現して販売員を増やすように圧力をかけてくる、いわゆる「後出しマルチ」が問題となっています。

トラブルにあわないために



- 「誰でも儲かる」「絶対に儲かる」というビジネスは存在しません。友人や先輩から勧誘されても、必要なればきっぱりと断りましょう。
- 将来の儲けをアテにして、借金をしてはいけません。借金が返せなければ多重債務に陥る危険があります。→26P