

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

知っているようで知らない、契約の基本

私たちは、毎日さまざまな契約をして生活をしています。食料品や衣類を購入する、賃貸アパートを借りる、エステやジムを利用するなど、これらは全て「契約」です。契約にはいろいろな種類があります。私たちが生活していく上で、避けては通れないに契約について、その基本を学びましょう。

1. 契約とは？

契約とは、互いに守らなければならない、法的な責任を伴う約束のことです。契約は、当事者双方の合意によって成立します。例えば、物の売り買いを行う売買契約の場合は、「買います」という申込みの意思表示と、それに対する「売ります」という承諾の意思表示が合致（合意）することで成立します。



2. 口約束でも契約は成立する？

申込みと承諾により双方が合意すれば、それがたとえ口約束であっても、原則として契約は成立^{*1}します。契約書がなくとも、署名・捺印がなくとも、お互いの意思表示が合致すれば契約は成立します。

^{*1}法律により、契約書の作成・交付が義務付けられている場合もあります。

3. 契約をやめたい

いったん成立した契約には、法的な責任を伴うため、一方の都合で勝手にやめることはできません。しかし、以下のようなときは、契約をやめることができる場合があります。

- 相手が契約をやめることに同意をしたとき
- 契約の内容や成立過程に問題があったとき
- 18歳未満の未成年者が保護者に無断で契約したとき
- 成年被後見人等が契約したとき
- クーリング・オフができるとき など

4. 具体的なトラブル事例

事例1



SNSで980円の健康食品の広告を見て、いつでも解約可能な定期購入だと思い、商品到着後に代金を支払う「後払い」で購入した。初回分の代金を支払った後、2回目の商品が届き、約18,000円の振込票が届いた。事業者に電話したところ「5回の継続購入が条件のコースを申し込んでいるので解約はできない。どうしても解約したい場合は、2回目の代金と違約金で25,000円の支払いが必要」と言われた。

アドバイス

- ・ネット通販などの通信販売には、クーリング・オフ制度はありません
- ・ネット通販での「定期購入」では、申し込み前に、「最終確認画面」をよく確認しましょう
- ・注文直後に表示された「割引クーポン」等を利用すると、契約条件が変更になる場合もありますので、よく確認しましょう
- ・返品可否や条件については、特約があればその内容に従います
- ・返品に関する特約がない場合には8日以内（商品を受け取った日を含む）であれば、返品費用を消費者が負担することで返品することができます

事例2



引っ越しに伴い、ネットで不用品回収業者を探した。「トラック積み放題パック39,000円」との広告を見て「広告のパック料金でお願いしたい」と電話で話したところ、「積み放題パックで納まるだろう」と言われ、申し込みをした。当日は男性作業員3名が2台トラックで来訪し、作業終了後に料金は28万円だと言われた。早く部屋を空けなければならず、その場で支払いを行い、「クーリング・オフはできない」と書かれた書面にサインしてしまった。

アドバイス

- ・区の不用品回収ルールを確認しましょう
- ・区の一般廃棄物処理業の許可や委託を受けている事業者に依頼しましょう
- ・区が提供する窓口処分に依頼する場合は、日にちに余裕をもって連絡しましょう
- ・当日は作業前に改めて料金を確認し、納得できない場合はきっぱり断りましょう
- ・事前に聞いていない高額な料金を請求された場合は、その場での支払いは避けましょう
- ・見積もりのために呼んだ事業者とその場で契約した場合や、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なるなどの場合は、クーリング・オフ等ができる可能性があります

台東区消費生活センター

相談専用電話 03-5246-1133

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

相談できる方 台東区内在住、在勤、在学の方

トラブルにあった時は
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。
相談無料・秘密厳守です。

