

第180号

2020年  
3月発行

台東区消費者ニュース

# 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 TEL03(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ながら生活をしています。スマートフォンを購入する、賃貸アパートを借りる、レストランで食事をするなど、契約にはいろいろな種類があり、ルールがあります。今回は私たちの生活に密着した「契約」についてのお話です。

### ① 契約とは？

契約は、「申込み」の意思表示とそれに対する「承諾」の意思表示が合致（合意）することにより成立します。コンビニでおにぎりを買うことを例に考えてみましょう。代金を支払っておにぎりを購入する行為は「売買契約」といいます。



### ② 口約束でも契約は成立するの？

申込みと承諾により双方が合意すればそれが口約束であっても、\*原則「契約」は成立します。契約書がなくても署名捺印がなくても、お互いの意思表示が合致すれば「契約」は成立します。

\* 契約書の作成交付を法によって義務付け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」は、法的な責任を伴うので一方の都合で勝手にやめることは出来ません。しかし、以下のようなときに「契約」をやめることができる場合があります。

- 相手が同意をしたとき
- 契約の内容や成立過程に問題があったとき
- 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（判断能力が欠けている人等）が契約したとき
- クーリング・オフができるとき など

## ④ クーリング・オフとは？

電話勧誘や訪問販売など一定の取引について、消費者が契約した後に冷静に考え直す時間を与え、一定期間であれば、理由を問わず、無条件で契約を解除できる制度です。

### ◆クーリング・オフができる取引内容と期間

- 訪問販売 ○電話勧誘販売 ○訪問購入…………… 8日間
- 特定継続的役務提供（エステ、語学教室、パソコン教室等）…………… 8日間
- 連鎖販売取引（マルチ商法） ○業務提供誘引販売取引（内職商法） …… 20日間

※保険・金融商品、宅地建物取引等の契約でもクーリング・オフができる取引があります。

- ・法定記載事項を満たした契約書面を受け取った日を1日目として数えます。
- ・クーリング・オフは書面（はがき等）で通知します。
- ・はがきは両面コピーを取り簡易書留か特定記録郵便で送付します（5年間保存）。
- ・支払った代金は全額返金を受けることができ、商品は事業者の負担で引き取ってもらえます。
- ・工事などが完了していても、期間内であればクーリング・オフができます。

Point

## ⑤ クーリング・オフ書面の書き方

<p>63 □□□-□□□□</p> <p>○○県○○市○○町○-○ <b>株式会社</b>○○○ <b>代表者 様</b></p> <p>特定記録郵便</p> <p>郵便局の窓口から出します</p>	<p style="text-align: center;"><b>通知書</b> 次の契約を解除します</p> <p>理由はありません。</p> <p>契約年月日 ○年○月○日 商品名(又は役務の内容) ○○○○ 契約金額 ○○○円 販売会社名 株式会社○○○ 担当者名 ○○○○ 支払った代金○○○円を返金し、商品は 早急に引き取って下さい。</p> <p>代金を支払ったり商品を受取ったりしている場合 に書き加えます。</p> <p>申出日 ○年○月○日 自分の住所 東京都台東区○-○ 自分の氏名 台東 花子</p>
--	--

### ◆クーリング・オフができない場合

- 店舗購入や通信販売で購入した場合
- 健康食品や化粧品など政令で指定された「消耗品」を使用・消費した場合
- 3,000円未満の現金取引 ●営業のための契約

クーリング・オフができる取引かどうかや、制度の詳細については、**台東区消費生活センター**へご相談ください。

## ⑥ 具体的なトラブル事例



### 事例1

大手電話会社だと名乗り「毎月の料金が今より安くなる」と電話があった。大手電話会社の料金プラン変更だと思い了承したが、届いた契約書を見ると知らない会社との光回線契約になっていた。解約希望。

### アドバイス

光回線サービスの電話勧誘トラブルが多く発生しています。既に光回線を契約中の方は、電話やインターネットで取得した「転用承諾番号」を勧誘業者に伝えることで、光回線の乗り換え手続きが完了してしまいますので、言われるままに「転用承諾番号」を伝えることのないように注意しましょう。光回線の契約には「**\*初期契約解除制度**」があります。

※ **初期契約解除制度**とは、契約書面を受け取った日から数えて8日以内に書面で申し出れば解約料の負担なく契約解除ができる制度です。解除までに利用したサービスの料金、工事費用等は支払う必要があります。



### 事例2

「電気料金が安くなる。契約先を変えないか」と業者から勧誘を受けた。契約を変える気はなかったが、話の流れで検針票の番号等を教えてしまった。後日、請求書が届き、事業者を確認すると契約が成立しており、解約には違約金がかかると言われた。元の契約に戻してほしい。

### アドバイス

電力・ガスの小売り全面自由化により、さまざまな事業者が電力・ガス事業に参入しています。契約を切り替えるには①契約名義②住所③顧客番号④供給地点特定番号が必要です。切り替えを希望しない場合は検針票等をむやみに見せないようにしましょう。

電話勧誘や訪問販売で、電気・ガスの切り替えを承諾した場合、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、「クーリング・オフ」ができます。

### ◆電話や口頭での意思表示だけでも契約は成立します

- ・ 契約先の事業者名を確認しましょう。
- ・ 業者の「安くなる」などの話を鵜呑みにしないようにしましょう。
- ・ 日頃から検針票等の料金の明細書は確認するようにしましょう。
- ・ 料金、契約期間、契約解除の際の違約金の有無などの契約条件を確認しましょう。
- ・ 口頭の説明だけでは、契約内容を理解することは難しいです。すぐに返事をせず、周囲の人に相談をしましょう。
- ・ 契約の切り替え等は慎重にしましょう。必要な場合ははっきり断りましょう。
- ・ 不明な点、不審なことがあれば、消費生活センターに相談しましょう。

Point

# ～突然の訪問や電話勧誘による「契約の切り替え」に注意しましょう！～

## 2020年4月1日から債権法（民法の契約等に関する部分）が変わります

債権法（民法の契約等に関する部分）は制定されてから約120年間の社会・経済の変化へ対応するため改正され、2020年4月1日から新しい内容が施行されます。

今回はその中から「消滅時効」をご紹介します。

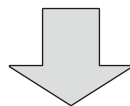
- 消滅時効…権利不行使の状態が一定期間継続することによって権利消滅の効果を生ずる時効（時効によって利益を受ける人が、時効の利益を受ける意思を表示すること（時効の援用）が必要です）

### 時効にかかる主な改正内容

- 職業別の短期消滅時効はすべて廃止
- 商事時効（5年）も廃止
- 権利を行使することができる時から10年という時効期間は維持しつつ、権利を行使することができることを知った時から5年という時効期間を追加（いずれか早い方の経過によって時効完成）

#### 《現状》

	起算点	時効期間	具体例
原則	権利を行使することができる時から	10年	個人間の貸金債権など
職業別		1年	飲食料、宿泊料など
		2年	弁護士の報酬など
		3年	医師の診療報酬など
商事		5年	商行為によって生じた債権



#### 《改正法》

	起算点	時効期間	具体例
原則	権利を行使することができることを知った時から	5年	どちらか早く到達するほう
	権利を行使することができる時から	10年	

※人の生命・身体の侵害による損害賠償請求権の時効期間については長期化する特則が新設されます。

詳しくはこちらをご覧ください。

【法務省ホームページ（債権法改正）】 [http://www.moj.go.jp/MINJI/minji06\\_001070000](http://www.moj.go.jp/MINJI/minji06_001070000)

### トラブルに備えるためのチェックポイント

- 領収書等は、5年間は保管しましょう。
- 時効が短くなるものがあるので注意しましょう。



台東区消費生活センター 相談専用電話 (03)5246-1133