

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、毎日の生活の中で、いろいろな契約を結びます。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。

契約とは



1 「契約」は事業者と消費者の意思が一致すると成立します。

「売ります」という事業者と「買います」という消費者の意思が一致したときに契約は成立します。契約書がなくても、口頭（口約束）だけでも契約は成立します。



2 「契約」は一方的に取り消せません。

「契約」が成立すると、事業者と消費者ともに権利と義務が発生します。そのため、事業者、消費者のどちらか一方の都合で、勝手に契約を取り消すことはできません。



3 「契約」をやめることができる場合

- 相手が解約することに同意をしたとき
- 嘘の説明を受けた、強迫されて契約した場合等、契約の内容や成立過程に問題があったとき
- 未成年者(18歳未満の子ども)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



^{*}精神上的の障害により判断能力を欠くとして、家庭裁判所から後見開始の審判を受けた人

インターネット上の契約について

インターネット上における契約成立時期は、一般的に①注文後に画面上に「注文完了」等と表示されたとき、②申し込みに対する承諾の通知（受注確認メール等）が到着したときとされています。



インターネット取引のトラブル

事例1 詐欺が疑われるショッピングサイトでのトラブル

インターネットサイトで、他のサイトでは品切れになっているゲーム機器を格安で売っていたため、クレジットカード払いで申し込んだ。事業者から「入金方法は銀行振り込みになる」とメールがきて、指定された個人名の口座に送金した。しばらく待っても商品が届かず、連絡がとれなくなった。

ひとことアドバイス

- 所在地や連絡先、他の利用者の評価など事業者の情報をしっかりと確認しましょう。
- サイズ違いなど購入後にトラブルに遭遇することもあるため、キャンセル・返品条件、利用規約は事前に必ず確認しましょう。
- 配送方法や配送期間などがどの程度かかるかを確認しましょう。
- 一般に流通している価格よりも大幅に安く販売されている場合など、購入する商品が模倣品でないか十分に注意しましょう。
- クレジットカードが利用できず、支払い方法が前払いの「銀行振り込み」しか用意されていない場合で、個人名義の口座に振り込む場合は特に注意が必要です。事前に事業者の情報を十分に確認しましょう。

事例2 フリマサービスでのトラブル

- ・フリマアプリで購入した商品が偽物だったのに出品者に返品に応じてもらえず、アプリ運営事業者に相談したら「当事者間で話し合うように」と言われた。
- ・フリマアプリで商品を購入したところ、出品者からフリマアプリ外での取引を持ちかけられ、代金を振り込んだが商品が届かない。

ひとことアドバイス

- フリマサービスは個人同士での取引であり、トラブル解決は当事者間で図ることが求められている点を理解して利用しましょう。
- 利用規約等で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう。
- 未成年者がフリマサービスを利用する場合は、家族等で利用方法を十分に話し合いましょう。

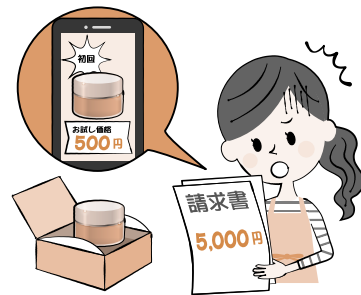
「詐欺的な定期購入」の規制が強化されました！

「お試し」「初回限定●%オフ」「いつでも解約可能」などとお得感を強調した広告をする一方で、定期購入が条件となっている健康食品、化粧品、飲料等の通信販売に関する相談が全国の消費生活センターに多く寄せられています。

2022年6月1日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制を強化した改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、取引における基本的な事項を最終確認画面*等で明確に表示することが義務付けられました。

また、販売業者等の誤認させるような表示等により、誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになりました。

※電子商取引において、消費者がその画面内に設けられている申込みボタン等をクリックすることにより契約の申し込みが完了することとなる画面



「詐欺的な定期購入」こんなトラブル事例があります

「お試し実質無料」 「初回限定●%オフ」

このような化粧品や健康食品などのWEB広告を見て、お試し感覚で商品を購入したつもりでも…

- ▶ 実際には、複数回の商品購入が条件となる『定期購入契約』を結んでしまっていたとの事例があります。

「いつでも解約できます」

このような広告を見て「解約保証があれば安心」との考えで気軽に注文したものの…

- ▶ 解約をしようとする、電話等による連絡が取れないケースや、追加支払を求められる事例もあるので、注意が必要です。

定期購入契約で確認するポイント

- ① 1回限りの購入ですか？
→ 「〇か月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば、解約手続きをしない限り2回目以降も届く可能性があります。
- ② 2回目はいくらですか？
→ 「初回」価格と「2回目以降」の価格は違う場合があります。
- ③ 解約の条件は？
→ 本当に「1回限りで」「簡単に」「無料で」解約できますか？

トラブル回避のために

- 改正特定商取引法では、販売サイトの「最終確認画面」で、分量、販売価格・対価、支払い時期・方法、引渡・提供時期、申込期間（期限のある場合）、申込みの撤回、解除に関する事などの表示を義務付けています。よく確認しましょう。
- 広告画面、最終確認画面はスクリーンショット*を撮るなどして保存しましょう。

※スマートフォンやパソコンの「今、表示されている画面」を画像として保存する機能



若者に多い「儲け話」や「美容」のトラブル



2022年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、18歳・19歳の人も親の同意なしに有効な契約が結べるようになりました。社会経験が乏しい若者は悪質業者にも狙われやすいため、注意が必要です。

こんなトラブルがあります

副業をしようとしたら逆にお金を請求された

ネットで「簡単に稼げる」、「気軽に始められる」という広告を見て、チャットで相談にのる副業を始めた。報酬を受け取るための手続きに伴う代金を次々と請求されて支払ったが、結局、報酬は受け取れなかった。

投資学習用情報商材を購入したが全く儲からない

大学の先輩に「初心者でも20万円儲かった」と投資の勧誘をされた。自分にもできると思い、指示されたとおりに消費者金融で20万円の借金をして、投資の方法を学べる情報商材を購入したが全く儲からなかった。

エステ契約が、説明とは違う内容になっていた

エステのお試し体験後に「今日契約すれば割引」「2年間通い放題」と言われてお得だと思い、よく考えずに契約をした。後になって解約しようと思い、契約書を見てみると、1回4万円の6回施術契約と書かれていた。

美容医療を受けたが、跡が残ってしまった

小顔にしたいと思い美容クリニックに相談に行くと「200万円のリフトアップを今日ならモニター契約で60万円にする。分割払いなら無理がない」と勧誘された。断り切れずその日に申込み施術を受けたが、効果はなく、顔には内出血の跡が残った。

トラブルにあわないためのポイント

お金を請求されたら要注意！

怪しいアルバイトや副業は、「手数料」や「登録料」など様々な名目でお金を請求してくる特徴があります。

手数料

登録料



契約内容をしっかり確認！

ウマイ話や広告をうのみにせず、金額や契約内容をしっかり確認・理解してから契約しましょう。



強引な勧誘もきっぱり断る！

「お金がないなら借りればい」などと強引に勧誘されても、「いりません」ときっぱり断りましょう。



消費生活展「知って実践 未来のために!!」を開催します！

消費生活展「知って実践 未来のために!!」を2022年11月25日(金)～28日(月)に台東区生涯学習センターで開催します。パネル展示や講座等を通して、消費生活に関する問題や暮らしに役立つ情報を楽しく学べます。(物産等の販売はありません。)ぜひご参加ください！

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。

