

ぐんま版消費者教育教材

3 契約とは

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和6年3月改訂

契約って何？



消費者カクイズ①
契約って何？

次のうち契約は
どれでしょう？

① 友達と約束をする

いいよ

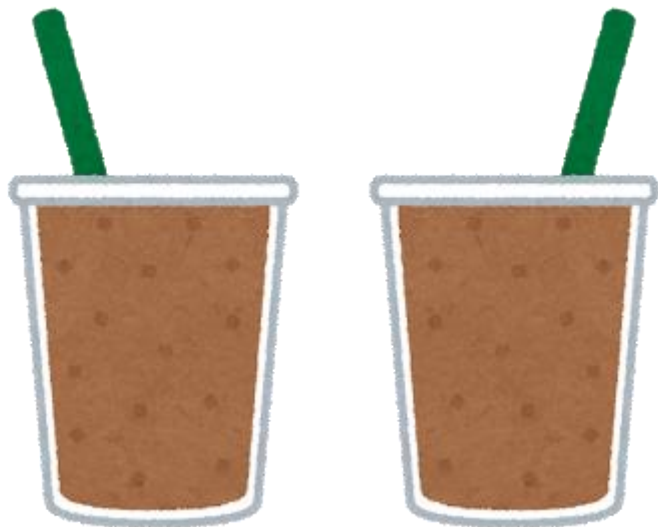
明日映画
見に行こうよ



② バスに乗る



③ 飲み物を買う



④ 映画を見る



①友達と約束をする



②バスに乗る



③飲み物を買う

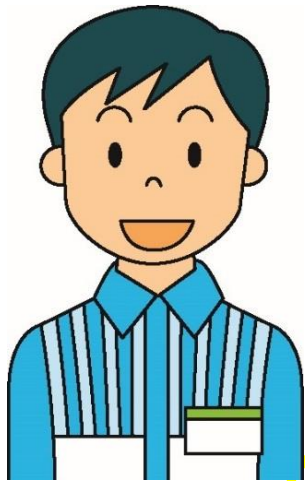


④映画を見る

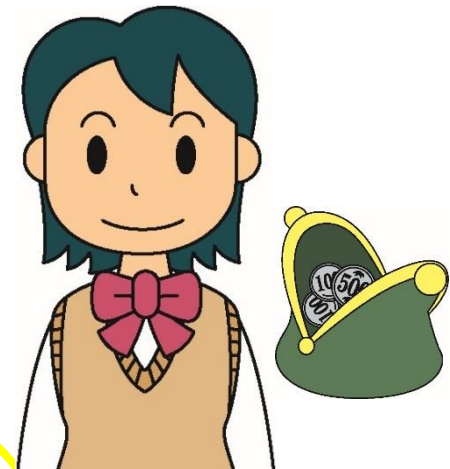
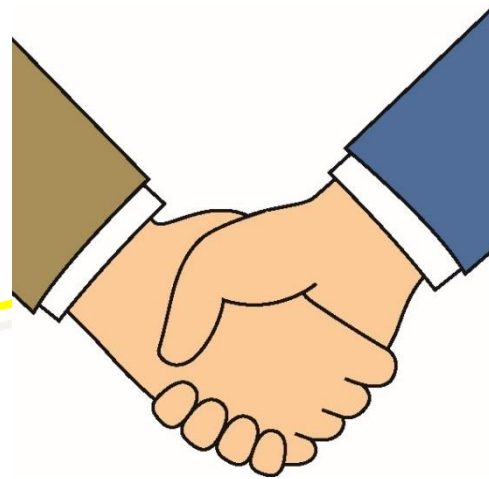


契約＝法的な責任をとる約束

申込みと承諾 意思表示の合致

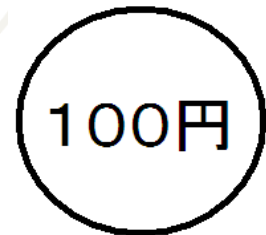


【売り手】



【買い手】

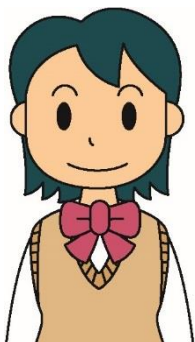
契約の成立





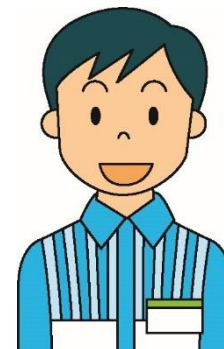
消費者カクイズ②契約はいつ成立するの？
次のうちどの時点で契約が成立するでしょう？

①



これください

②



100円になります

③



100円をわたす

④



飲み物をわたす

正解は②です

客が申込み→



意思が合致

←店員が承諾



- 申し込みと承諾の意思表示が合致した時点で契約が成立するので、正解は②です

お互いの意思が合致すると・・・

契約書がなくても

口頭でも契約は成立します



契約が成立すると・・・

お互いに契約内容を守る**義務**
一方的にやめることはできない



契約書をやぶり捨てても、
契約はなくなりません



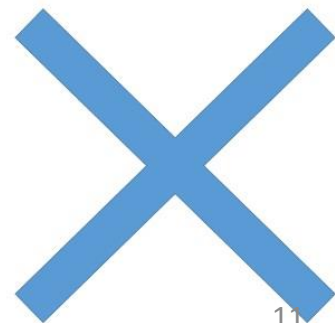
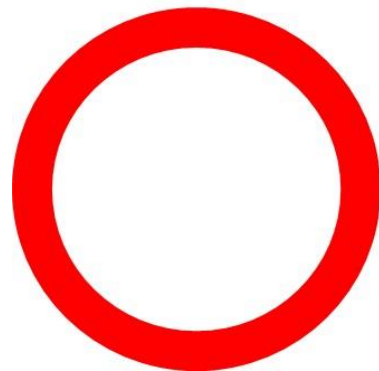
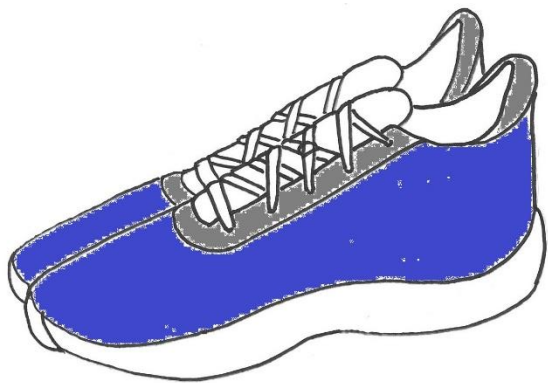
消費者カクイズ③

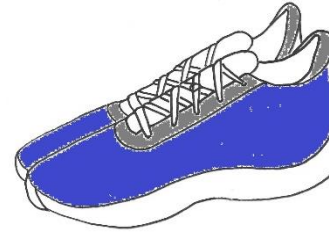
スポーツ用品店でスニーカーを買った。

家に帰って、よく考えたら違う商品

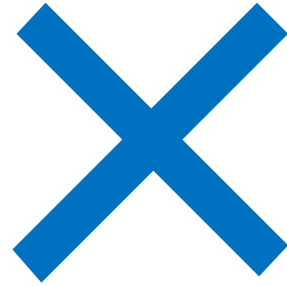
がよかった。翌日、商品とレシート

を持ってお店に行けば返品してもらえる？





正解は

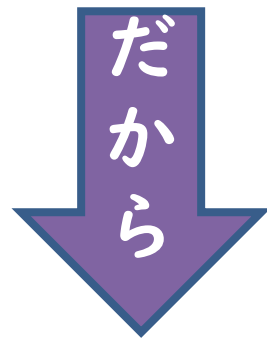


- 違う商品がよいという**自分の勝手な理由**だけでは、**売買契約をやめて、返品することはできません。**
- お店によっては、**返品を受け付けているところもありますが、サービスのひとつでありお店が必ずやらなければならないことではありません。**

契約が成立すると・・・

お互いに契約内容を守る**義務**

一方的にやめることはできない



契約する前にしっかりと
考えることが大切!



取り消し

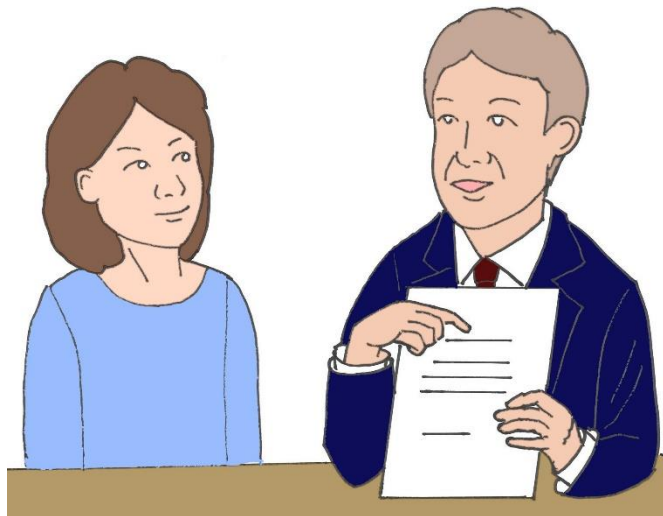
契約をやめられる
場合もあります

どんなとき？

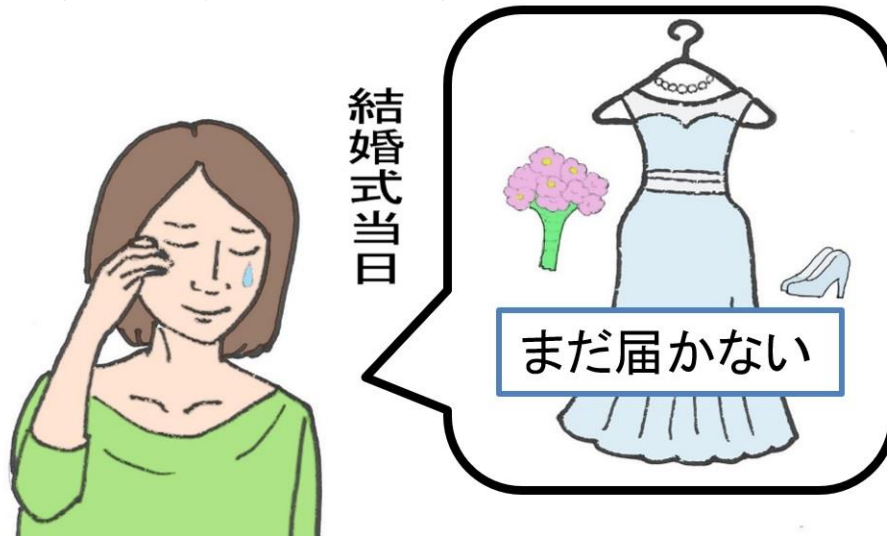


解約

①当事者双方が契約をやめることに合意したとき



②相手が約束を守らないとき
(契約違反があった)



③だまされたり、脅されたりして契約したとき

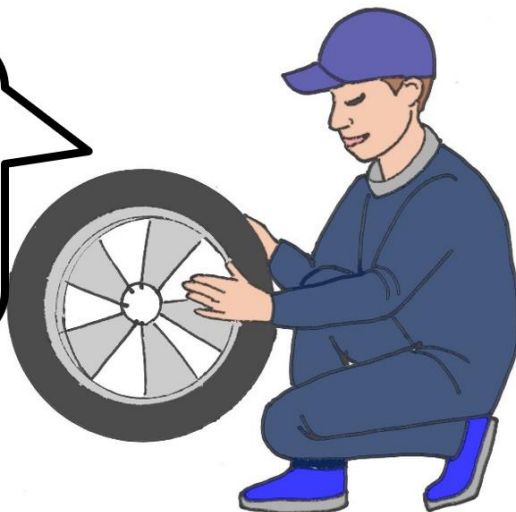


④商品が最初からこわれていたとき
[契約不適合責任]



⑤ 告げられた誤った情報を信じて契約してしまったとき [不実の告知]

タイヤの溝が減っているから、交換が必要！
(嘘だけど...)



⑥ 不利になることを言われなかったとき [不利益事実の不告知]

良い眺めでしょう (そのうち前に高層マンション建っちゃうけど)

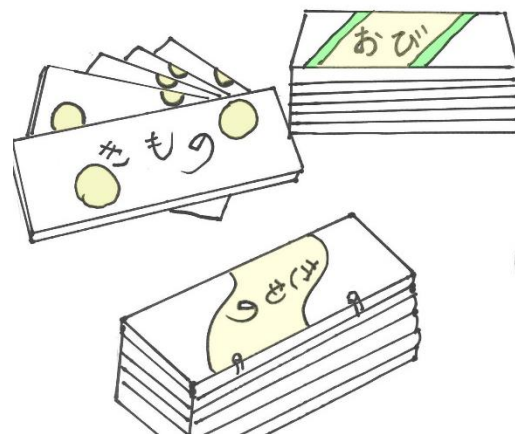


⑦ 必ず値上がりするとされたとき [断定的判断の提供]

確実に値上がりしますよ
(本当は確かかどうかわからないけど...)



⑧ 使いきれないほどたくさんものを契約させられたとき [過量契約]



⑨お願いしても帰ってくれなかったとき
[不退去]

買わない
から、
帰って!



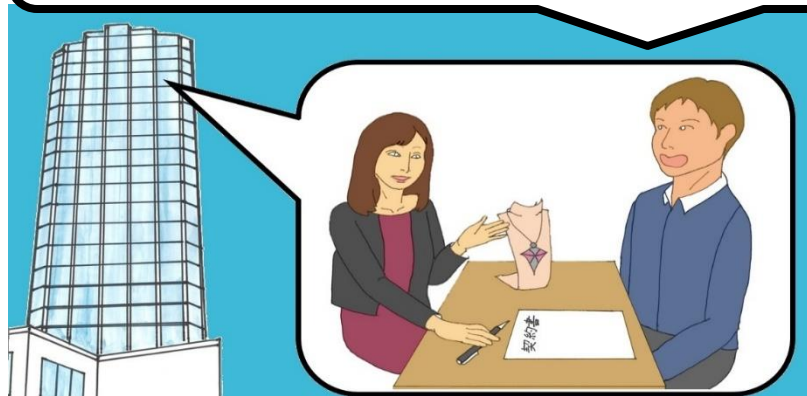
⑩帰りたいのに、帰らせてくれず勧誘
されたとき[退去妨害]

契約したくない
帰りたい!



⑪案内されて帰りにくい場所に連れて行かれ、
勧誘された[退去困難な場所へ同行]

帰りたいけど、連れて来られたから、
事務所からの帰り方が分からない...



⑫契約するかどうか家族に相談しようとしたら、
「ダメ!!」と言われて、連絡出来なかった[威迫する言動を
交え相談の連絡を妨害]

もう大人なんだから自分
だけで決めないとダメ!!



親に電話
で相談
します

⑬若者が不安をあおられたとき・就職セミナー商法等〔不安をあおる告知〕

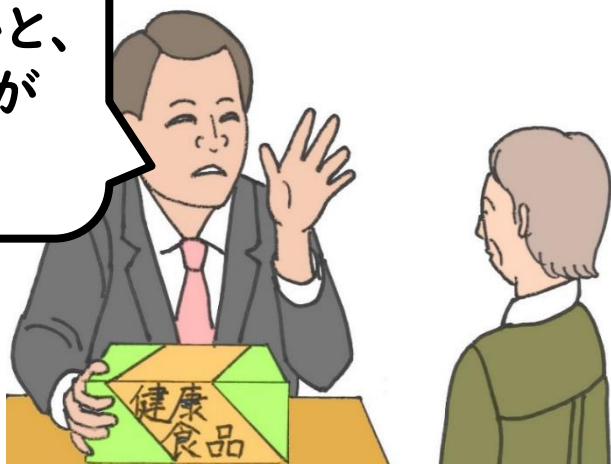


⑭好きと思わせて勧誘されたとき・デート商法〔好意の感情の不当な利用〕



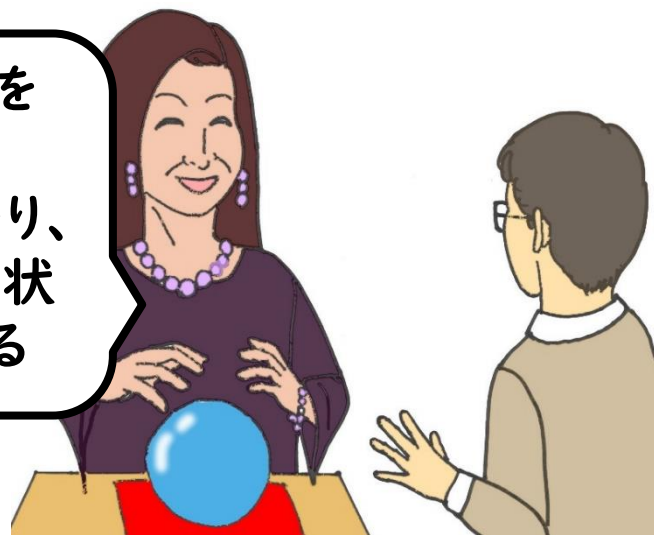
⑮高齢者等が不安をあおられたとき〔判断力低下の不当な利用〕

この健康食品を買わないと、もっと持病が悪くなるよ



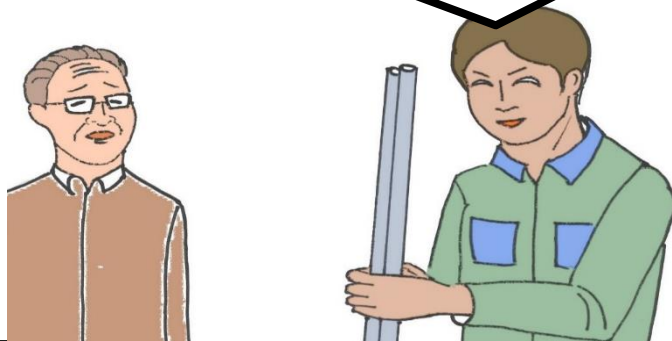
⑯霊的なことで怖がらせて勧誘されたとき・靈感商法〔靈感等による知見を用いた告知〕

この水晶を買えば、悪霊が去り、家族の病状が良くなる



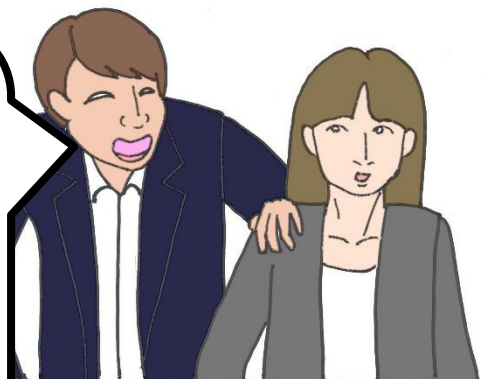
⑰契約前に商品を加工し、元に戻せなくして買わなければならないと思わせた〔契約締結前に債務の内容を実施〕

物干し竿はお客様の希望の長さに合わせて切ったので、買ってください



⑱消費者が払う必要のない、契約前の営業費用を払えと言われた〔契約締結前に債務の内容を実施〕

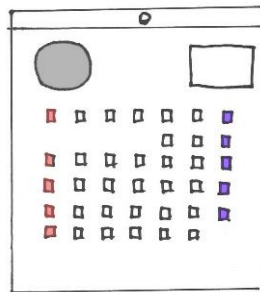
投資用マンションの契約を断るなら、ここまで来た、交通費を払ってください。払わないなら契約して!!



⑲未成年者が保護者や親権者の同意なく契約したとき



⑳訪問販売・電話勧誘販売・エステや学習塾・マルチ商法等でクーリング・オフ期間内に契約をやめると書面で伝えたとき



「クーリング・オフ」とは

訪問販売・電話勧誘販売・継続的なサービス（エステ・学習塾など）・連鎖販売取引（マルチ商法）などで契約したとき

契約書面を受け取ってから、**一定期間内**に契約解除通知を書面で送ることで、**無条件**で契約を**解除**できる制度。

※クーリング・オフできる販売方法は限定されている。
→店舗購入、インターネット通販は、対象外！

【解説】

3 契約とは

①6～7頁 「消費者カクイズ② 契約の成立」

「お金を払う」「飲み物を受け取る」時点で契約が成立すると考える方が多くいます。契約が成立すると、消費者には「お金を払う義務」「商品を受け取る権利」が発生します。

②8～10頁 「契約の成立」

実際の相談では、契約をなかったことにしようと、消費者が商品を受取拒否したり、契約書を破り捨てたりする事例もありますが、これではトラブルは解決はしません。

契約が成立すると簡単にはやめられないという意識を持ち、契約をする前に情報を収集してしっかり考えることがトラブルの未然防止に繋がります。

③11～12頁 「消費者カクイズ③ 店舗購入の返品」

自身の経験から、レシートがあれば返品できると考える方が多いですが、店舗購入では売主は返品に応じる義務はありません。

④14～19頁 「契約をやめられる場合」

契約には法的拘束力があり、いったん成立すると一方的に止めることができません。しかし、状況によっては「契約の取り消し」や「解約」ができる場合もあります。自己判断で諦めず、消費生活センターに相談することも大切です。

「契約を取り消す」と、契約は初めからなかったこととなります。受け取った商品が手元に残っていればそれを返し、使ってしまった残っていない場合には返す必要がありません。

⑤15頁 「**①当事者双方が契約をやめることに合意したとき**」

契約当事者間の合意により契約を解除。

⑥15頁 「**②相手が契約を守らないとき(契約違反があった)**」

債務不履行による契約解除。(民法541条、542条)イラストは、期日に履行されないと困る契約の解除。(民法542条1項4号)

⑦15頁 「**③だまされたり、脅されたりして契約したとき**」

詐欺や脅迫による契約取消。(民法96条)

⑧15頁 「**④商品が最初からこわれていた[契約不適合責任]**」

商品が最初から壊れていた場合、修理や交換などを求めたにもかかわらず、売主が対応しない場合、契約を解除することができる。(民法562条、564条)

⑩16頁 「**⑤告げられた誤った情報を信じて契約してしまったとき[不実の告知]**」

重要事項について事実と異なることを告げた。(消費者契約法4条1項1号)

⑫16頁 「**⑥不利になることを言われなかったとき[不利益事実の不告知]**」

消費者の利益になる旨を告げながら、重要事項について不利益となる事実を故意に告げなかった、重大な過失によって告げなかった。(消費者契約法4条2項)

⑧16頁 「**⑦必ず値上がりすると言われたとき[断定的判断の提供]**」

将来における変動が不確実な事項について確実であると告げた。(消費者契約法4条1項2号)

⑪16頁 「**⑧使い切れないほどたくさんのおものを契約させられたとき〔過量販売〕**」

消費者にとって通常の分量を著しく超えることを知りながら、消費者を勧誘し、契約させた。(過量契約)(消費者契約法4条4項)

⑫17頁 「**⑨お願いしても帰ってくれなかったとき〔不退去〕**」

退去するように告げたのに事業者が退去しなかった。(消費者契約法4条3項1号)

⑬17頁 「**⑩帰りたいのに、帰らせてくれず勧誘されたとき〔退去妨害〕**」

消費者の退去を事業者が妨害した。(消費者契約法4条3項2号)

⑭17頁 「**⑪案内されて帰りにくい場所に連れて行かれ、勧誘された〔退去困難な場所への同行〕**」

消費者に勧誘することを告げずに、消費者が任意に退去することが困難な場所に同行して勧誘された。(消費者契約法4条3項3号)

⑮17頁 「**⑫契約するかどうか家族に相談しようとしたら、「ダメ!!」と言われて、連絡出来なかったとき〔威迫する言動を交え相談の連絡を妨害〕**」

消費者が勧誘を受けている場所で、契約するかどうか電話やメールなどで家族などに相談しようとしたら、相談してはダメと相談を妨害されて勧誘された。(消費者契約法4条3項4号)

⑩18頁 「⑬若者が不安をあおられたとき・就職セミナー商法等〔不安をあおる告知〕」

社会生活上の経験の乏しい消費者の抱いている不安をあおって、契約が必要と告げた。(消費者契約法4条3項5号)

⑪18頁 「⑭好きと思わせて勧誘されたとき・デート商法〔好意の感情の不当な利用〕」

消費者が抱いている恋愛感情等につけ込んだ。(消費者契約法4条3項6号)

⑫18頁 「⑮高齢者等が不安をあおられたとき〔判断力低下の不当な利用〕」

高齢者の方や病気により判断力が低下している方の不安をあおる。(消費者契約法4条3項7号)

⑬18頁 「⑯霊的なことで怖がらせて勧誘されたとき・靈感商法〔靈感等による知見を用いた告知〕」

靈感等の特別な能力により、消費者または親族の生命等の現在生じ若しくは将来生じうる重大な不利益を回避出来ないとの不安をあおり、または不安に乗じて、契約が必要だと告げた。(消費者契約法4条3項8号)

靈感等の知見を用いた告知による(霊的なことで怖がらせたり、不幸につけ込んだ)勧誘で契約や寄附をした場合、その取消は、追認(自分が被害にあったことに気づき、この契約を取り消すことが出来ると知った)することができるときから3年、契約締結時から10年に伸長されており、他の消費者契約法による取消権の行使期間の追認できるときから1年、契約締結時から5年より、靈感商法の被害者保護が図られています。

⑮19頁 「⑰契約前に商品を加工し、元に戻せなくして買わなければならないと思わせた〔契約締結前に債務の内容を実施〕」

契約をする前に、契約による義務の全部若しくは一部を実施し、または商品の現状を変更して、元に戻せないようにして、勧誘された。(消費者契約法4条3項9号)

⑮19頁 「⑱消費者が払う必要のない、契約前の営業費用を払えと言われた〔契約締結前に債務の内容を実施〕」

契約をする前に、契約締結を目指した事業活動を実施し、これにより生じた損失の補償を請求する旨を告げた。(消費者契約法4条3項10号)

⑮19頁 「⑲未成年者が保護者や親権者の同意なく契約したとき」

社会経験の少ない若者を悪質商法などから保護するために、未成年者の契約は法定代理人(保護者)の同意が必要で、法定代理人の同意を得ずにした契約は取り消すことができる。(民法5条1項、2項) (本教材「4 未成年者契約の取り消し」参照)

⑮19頁 「⑳訪問販売・継続的なサービス・連鎖販売取引等でクーリング・オフ期間内に契約をやめると書面で伝えたとき」

訪問販売や電話勧誘販売、特定継続的役務提供、連鎖販売取引などで突然勧誘され、慎重に考える時間の無いまま契約してしまった場合、一定期間内に証拠の残る方法で通知を送れば、無条件で申込の撤回や、契約の解除ができる。

(本教材「5 クーリング・オフ」参照)