

# 知っておきたい 契約・取引の基礎知識

～身近な契約について考えてみよう～



## 目次

・約束と契約		・消費者トラブルの事例	
約束とは	2	インターネットトラブル	11～12
契約とは	3	ワークシート 4	13
売買契約の流れ	4	若者に多いトラブル	14
ワークシート 1～3	5～7	・クレジット契約について	
・消費者が知っておきたい法律		クレジットとは	15
消費者契約法	8		
特定商取引に関する法律	9		
クーリング・オフ制度とは	10		

# 約束と契約

毎日、私たちが自由にモノを買ったり、サービスの提供を受けたりすることができるのはなぜでしょうか？ …… ちょっと歴史を振り返りながら考えてみましょう。

封建制の社会 … (君主による制約)



近代国家の成立 … (制約から解放された人びとの自由な経済活動を制度的に保障することが望まれるようになった)



国家の役割 … (国家は、個人個人の自由な経済活動の場を保障し、個人) (個人の自由を制限する活動をするべきでない)

自由主義



民法 (自由な人びとの間で形成する基本的な日常生活について、ルールを定める)

基本原則：私的自治の原則

人は自由に法律関係を形成することができる

- 3原則
- ・所有権絶対の原則
  - ・契約自由の原則
  - ・過失責任の原則

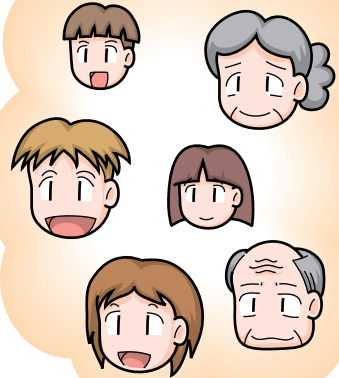
私たちの毎日の生活を振り返ってみましょう。

- ・朝テレビのスイッチを入れるとテレビを見られる
- ・バス停で待っているとバスが止まる
- ・学校でチャイムが鳴ると先生が授業を始める



(このように考えると、私たちの生活は、数多くの約束によって成り立っていることがわかります。)

## 自由な社会



## ●約束とは

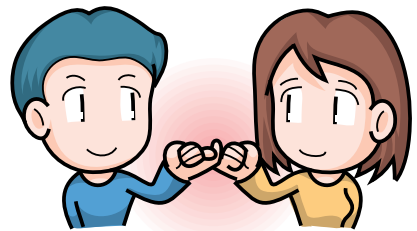
「約束」とは何でしょう。

3つの要素

①当事者が ②将来のことを ③決めておく  
なぜ「約束」するのか？

1. 不確実な未来をより確実にするため
  2. お互いにとってよりよい状態を実現するため
- なぜ「約束」を守らないといけないのか？

「約束」をした当事者がそれを望んだから



約束でも実行されないときに、法的な手段によって強制されるものがあります。それは契約です。

## ●契約とは

契約には色々な種類の契約があります。

売買契約、賃貸借契約、消費貸借契約、雇用契約・・・

ここでは、私たちが毎日の生活の中で経験している売買契約を中心に考えてみましょう。

契約とは、「法律的な責任が生じる約束」のことです。コンビニで飲み物を買うのもピザの宅配を頼むのも契約です。私たちは、普段の生活の中で多くの契約をしています。

### 契約の成立

契約は、一方の「申込み」と相手方の「承諾」という意思表示の合致（＝合意）によって成立します。契約は口約束でも成立します。

一旦契約が成立すると、互いに権利と義務の関係が生まれ、守らなければいけません。

契約書は、後々のトラブルを避けるため契約内容を明らかにしておくために作成するもので、契約書がなくても契約は成立しています。

販売店とあなたとの売買契約が成立すると、どのような義務が発生するのか？

- ① 売り主は、買い主に商品を引き渡す義務を負う
- ② 買い主は、売り主に代金を支払う義務を負う

しかし、義務に従わなかったらどうなるのか？

- ① 義務に従うことを求める
- ② 損害賠償を求める
- ③ 契約を解除する



### 契約の無効と取り消し

契約は自由にできますが、一度成立した契約はお互いに守らなければならず、一方の都合だけで勝手に契約を解消することはできません。

しかし、法律によって契約の無効を主張したり、取り消しを主張できる場合があります。

**無効**：無効を主張すると最初から契約の効力が発生しないことになります。

**取り消し**：取消しを主張すると有効に成立していた契約が、最初にさかのぼってなかったことになります。

#### ・民法により取り消しができる場合

だまされたり（詐欺）、脅迫された場合や**未成年者**が法定代理人（親など）の同意なく契約した場合は取り消しができます。

**注**：成年者と嘘をついた場合、小遣いの範囲内の契約、20才未満でも結婚している者がした契約など取り消しができない場合があります。

#### ・消費者契約法（P 8 参照）により無効の主張や取り消しができる場合

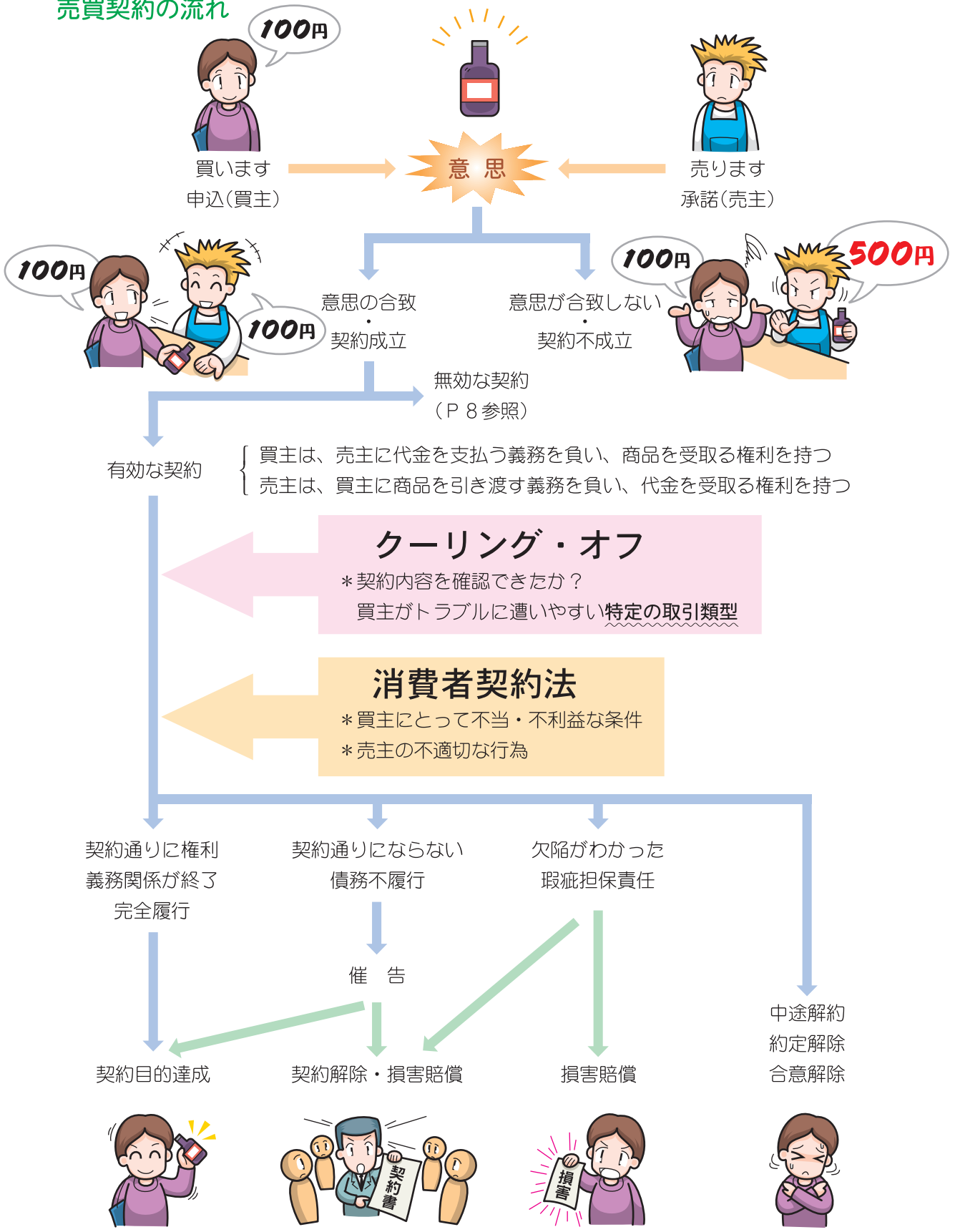
消費者にとって不当・不利益な契約条項は無効になります。

事業者の不適切な行為により結んだ契約は取り消すことができます。

#### ・特定商取引に関する法律（特定商取引法）（P 9 参照）により取り消しができる場合

事業者の不当な勧誘により、誤認して結んだ契約は取り消すことができます。

# 売買契約の流れ





## ワークシート 1

次の問題①～④は、単なる約束か、売買契約か答えよう。それぞれ理由も述べましょう。

- ① 花子さんは、冬子さんと日曜日にピアノコンサートに行く約束をした。
- ② 夏子さんは、スーパーに行き食パンと牛乳をかごに入れてレジに持っていった。レジの秋子さんは、「500円になります」と言ったので、夏子さんは500円渡した。
- ③ 春子さんは、お父さんと今度のテストが満点だと5,000円もらうことを約束した。春子さんは、テストで満点をとったのでお父さんに5,000円請求した。
- ④ 町子さんが花屋さんで「200円の赤いバラの花1本ください」と言うと、店員は赤いバラの花を1本渡してくれたので、町子さんは200円払った。

	答 え	理 由
①		
②		
③		
④		

## ワークシート 2

次の問題①～④は、売買契約が成立しているかどうか答えよう。それぞれ理由も述べよう。

- ① 太郎君は、ネットオークションで以前から欲しかった中古ゲームソフトをみつけオークションサイトで1,000円の値段をつけた。
- ② 花子さんは、ハンバーガーショップで200円のハンバーガーと100円のジュースを注文した。店員の梅子さんはハンバーガーとジュースを用意して「300円です」と言った。花子さんは300円支払って商品を受け取った。
- ③ いじめっ子の一郎君は、いつもいじめている次郎君に「この中古パソコンを100,000円で買え」と言った（新品ならば80,000円相当）。次郎君は、怖いので「はい。100,000円」と言ってお金を渡した。
- ④ 良男君は、コンビニで150円のペットボトル入りミネラルウォーターをレジに持って行き、150円支払ってミネラルウォーターを持って店を出た。

	答 え	理 由
①		
②		
③		
④		

### ワークシート 3

次の問題①～④は、売買契約が法的に有効に成立しているかどうか答えよう。それぞれ理由も述べましょう。

- ① 雪子さんは、洋品店で展示しているスカートを3枚試着し、一番気に入り自分に合っていた10,000円のスカートを購入しようと思いレジで10,000円支払った。
- ② 三郎君は、四郎君に「3,000円渡すので、人気のブランド財布を盗んで欲しい」と頼んだ。四郎君はブランド財布を盗んで三郎君に渡し3,000円請求した。
- ③ 桃子さんは、以前から欲しかった30,000円のブランドの財布が、10,000円の安売りになっている広告を見つけ、急いでお店に買いに行き10,000円支払って商品を手に入れた。
- ④ パソコンに詳しい一郎君は、パソコンのことについてよく知らない次郎君に、「自分のこの中古パソコンを100,000円で買え」といった（新品ならば80,000円相当）。次郎君は、よくわからないが100,000円の価値があるものと思い「はい。100,000円」と言ってお金を渡した。

	答 え	理 由
①		
②		
③		
④		

# 消費者が知っておきたい法律

私的自治の原則の下、私たちは自由に契約関係を形成することができます。市場経済において、自由な競争が行われ、事業者は自由に契約内容を定めることができます。

- ① 契約締結の自由
- ② 相手方選択の自由
- ③ 内容の自由
- ④ 方式の自由

しかし、自由だからといってどんな契約をしてもよいのでしょうか？ 私たちが暮らす現代社会が、自由で公正な社会であるためには、どんなことが大切でしょうか？

## ●消費者契約法

消費者は、毎日何気なく商品を購入したり、サービスの提供を受けるために契約を結んでいます。が、契約内容や条件についての情報の量や質、また契約に至る交渉力については、消費者と事業者では大きな差があります。この格差が消費者被害を生んでいるのです。

そこで、こうした格差から消費者が被害を被ることがないように、消費者と事業者の間で結ばれるすべての契約を対象として新たな民事ルールとして作られた法律です。

### 契約の取り消し

次のように不適切な勧誘で誤認・困惑して契約した場合、契約を取り消すことができます。

- ・ **不実告知**：重要な項目について事実と違うことを告げる
- ・ **断定的判断**：将来について不確実なことを断定的に告げる
- ・ **不利益事実の不告知**：重要な項目について不利益になることを故意に告げない
- ・ **不退去**：帰って欲しいと言ったのに帰らない
- ・ **監禁**：帰りたいと言ったのに帰らせてくれない

### 契約の無効

次のように消費者に一方的に不当・不利益な契約条項は無効にすることができます。

- ・ 事業者の故意もしくは重大な過失による債務不履行や不法行為における、事業者の損害賠償責任を免除、制限する条項
- ・ 不当に高額な解約損料
- ・ 不当に高額な遅延損害金（年14.6%超）
- ・ 信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項

#### チェックポイント

#### 消費者基本法

消費者保護の基本的枠組みを定めた消費者保護基本法（1968年）が、2004年大幅に改正され消費者基本法に改称。行政から保護される者という消費者像を転換し、消費者の権利の尊重と自立を支援することを理念とし、自律した消費者が望まれている。



## ●特定商取引に関する法律

「特定商取引に関する法律」（特定商取引法）は、消費者が不当な損害を被りやすい取引形態を対象として、事業者による不公正な勧誘行為等を規制する行政規制法です。クーリング・オフや契約の取り消しなどの民事ルールを特別に定めていることに特徴があり、取引の公正化及び消費者の損害防止を確保するための法律です。

### 対象となる取引

取引の種類	内 容	諸 規 定		
		契約書面 等交付	クーリング・ オフ等	中途解約
訪 問 販 売	自宅などへの訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法などで勧誘される契約	○	○ (8日間)	
電話勧誘販売	電話で勧誘される契約	○	○ (8日間)	
通 信 販 売	テレビ、雑誌、カタログ、ネットなどの広告を見て、郵便、電話、ネット等で契約申込をする契約	×	×	
			※返品規定について 広告に表示義務あり	
特 定 継 続 的 役 務 提 供	エステ、語学教室、パソコン教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介などの継続的な役務（サービス）を受ける契約	○	○ (8日間)	○
連鎖販売取引	消費者を販売員として組織に加入させ、加入した人がさらに別の消費者を加入させ、販売組織を連鎖的に拡大していく商品・役務の販売	○	○ (20日間)	○
業務提供誘引 販 売 取 引	仕事を紹介するので収入が得られると勧誘し、仕事に必要だからと商品やサービスの契約をする取引	○	○ (20日間)	

### 特定商取引法の特徴

- ・事業者は消費者に対し**契約書面を交付**する義務があります。（通信販売を除く）
- ・クーリング・オフ制度（P10参照）があります。（通信販売を除く）
- ・「特定継続的役務提供」と「連鎖販売取引」は、クーリング・オフ期間後でも一定条件のもとに中途解約ができます。
- ・事業者は嘘を言ったり、重要なことをわざとで言わないで契約させてはいけません。業務停止命令などの行政処分や罰則の対象になります。
- ・事業者の**不当な勧誘**により、誤認して結んだ契約は取り消すことができます。
- ・事業者が、一度購入を断られた商品を**再度勧誘**することは**原則禁止**されています。
- ・消費者が日常の生活ではとうてい**必要でない量**の商品を訪問販売で購入させられた場合は、契約を取り消すことができる場合があります。

## ●クーリング・オフ制度とは

訪問販売や電話勧誘販売のように不意打ちで勧誘される場合や、マルチ商法や内職商法などの複雑な契約内容の場合は、冷静に判断することができないまま、また、契約内容をよく理解できないまま契約してしまいがちです。

このため、特定の取引方法による契約については、契約締結後も一定の条件のもとで消費者が無条件で契約を解除できるクーリング・オフ制度が設けられています。

### クーリング・オフできる主な取引と期間

販売方法	期間	販売方法	期間
訪問販売	8日間	連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
電話勧誘販売	8日間	業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	20日間
特定継続的役務提供	8日間		

※契約書を受け取った日を1日目と数えます

- ・クーリング・オフの通知は期間内に発信すればよく、期間内に相手に到着している必要はありません。
- ・事業者がクーリング・オフについて嘘を言ったり、クーリング・オフすることを妨害した場合には、クーリング・オフ期間を過ぎていてもクーリング・オフすることができます。

### クーリング・オフの方法

- ・期間内に必ず書面（ハガキで可）に記載し、簡易書留などで事業者（代表者）宛に送付する。
- ・書面は必ずコピーを取り、契約書や書留の領収書と一緒に保管しておく。
- ・支払がクレジットの場合は、同様の内容をクレジット会社にも通知します。

### クーリング・オフの効果

- ・契約そのものが最初からなかったことになり、支払ったお金は返金され、解約料を支払う必要もありません。
- ・事業者の負担で商品の引き取りや工事箇所の原状回復をしてもらえます。
- ・サービスの提供を受けていても、対価の支払義務はありません。
- ・事業者は損害賠償や違約金の請求をすることはできません。



# 消費者トラブルの事例

## ●インターネットトラブル

携帯電話やパソコンの普及に伴い、誰でも手軽にインターネットを利用して、色々な情報を瞬時に収集できるようになりました。

しかし、インターネットは、**目に見えない相手**との交信であるため、ネット上で公開されている情報の正確性を見極めることは、非常に困難です。

このように匿名性が高い契約は、様々なトラブルを生む可能性があります。



### 有料サイトの不当請求

携帯電話やパソコンのインターネットで無料のサイトに登録したはずが、突然高額な登録料を請求されたり、画像サンプルなどをクリックしただけで有料サイトに登録になり、高額な料金を請求される。

- ・「無料」となっていたのに後で料金を請求された場合は、当事者間の合意があったとは言えず、**契約は成立していない**ので支払う義務はありません。請求は無視して、これ以上の個人情報を知られないよう、自分からは絶対に連絡しないでください。
- ・電子消費者契約法（P12参照）により、事業者は消費者が申込内容を確認できる画面を設けることが義務付けられています。
- ・操作を誤って会員登録された場合は、「錯誤」による契約の無効が主張できます。

### ネットショッピング

パソコンや携帯電話のインターネットを利用して商品を申込み、前払いで代金を支払ったが、商品が届かず業者と連絡が取れない。また、届いた商品に問題があったが、業者が返品・交換に応じてくれない。

- ・インターネットで契約申込みをした場合は通信販売になります。通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。注文する時には、広告画面で**返品の可否**や条件を必ず確認してください。（返品について広告に表示されていない場合、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者が送料を負担して返品できます。）
- ・事前に検索サイトなどで、ショップのネット上の評判を調べたり、住所や電話番号を確認しておくことも大切です。
- ・注文した内容やショップとのやり取りは記録に残しておくこと。また、商品が届いたらすぐに中身を確認して、問題があった場合は、すぐにショップに連絡することが必要です。

### ネットオークション

ブランド品のバッグを落札し、代金を振り込んだが品物が届かない。届いた品物に問題があったが、相手と連絡が取れない。

- ・支払にエスクローサービス（代金のやり取りを代行してくれる）を組み込んでいたり補償制度が用意されている、信用できるオークションサイトを利用しましょう。
- ・中古品は、画像や説明をよく確認し、疑問点は入札前に質問すること。また、明らかに安価なブランド品は、偽物の可能性があるので手を出さないようにしましょう。
- ・取引相手の評価欄は、コメント部分までよく読む必要があります。



## オンラインゲーム

本物に似せた偽サイトでIDとパスワードを盗まれたり、「ゲームのアイテムをあげる」などと言って、個人情報を聞き出されたり、悪質サイトに誘導された。

- ・「フィッシング」や「ウイルス」による被害にあわないよう、セキュリティ対策を十分に実施しましょう。
- ・無料のゲームであっても、ゲーム内で使用するアイテムが有料であったり、通信料が課金されるため高額な料金が発生することもあります。料金体系についてよく確認しておきましょう。

## 出会い系サイト

軽い気持ちで、ネットの無料占いサイトや懸賞サイトに個人情報を入力して送信したところ、次々とメールが届くようになり、気になった相手にアクセスし「精神的に病んでいる芸能人の相談相手に」「当選金を預かっています」「内緒のお金をあげます」などと言われ、メール交換のためのポイント購入を繰り返した。

- ・メール交換をしている相手の顔は見えません。本当に芸能人なのか？お金がもらえるのか？不明です。騙されたことを証明するのは困難です。安易にポイントを購入しないようにしましょう。
- ・興味があっても、知らないメールは無視することが大切です。
- ・未成年者が親のクレジットカード番号を内緒で送信して決済した場合は、ポイント購入契約について未成年者契約の取り消しができても、親のクレジット契約の取り消しは困難な場合があります。

### ※ 情報収集・情報発信

携帯電話やパソコンなどの普及で、インターネットを手軽に利用して、色々な情報を集めたり、「ブログ」や「プロフ」、投稿サイトなどにより、気軽に情報発信ができるようになりました。

しかし、匿名性の高い掲示板への悪質な書き込みや記載された個人情報を悪用した中傷や私生活の暴露なども起きています。内容によっては犯罪行為になる可能性もあります。情報の正確性を見抜き、間違った利用をしないようにしましょう。

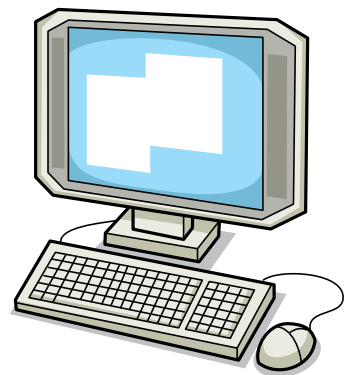
### チェックポイント

#### 電子消費者契約法

(電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律)

主にインターネットを利用して商品やサービスを購入する場合、消費者を誤った操作等による契約から救済するために定められた法律です。

- ・申込時に、その内容を確認させる措置を業者側が用意していないと、消費者の操作ミスによる契約は無効にできません。
- ・インターネット上では、事業者が申込を受諾した旨が消費者に届いた時点で契約が成立します。



## ワークシート 4

次の問題①～④は、インターネットによる売買契約が法的に有効に成立しているか答えよう。それぞれ理由も述べましょう。

- ① 高校1年生の五郎君は、自宅のパソコン（父親所有）で興味本位にアダルトサイトを検索していました。気になる動画があったのでクリックしたところ、「入会金49,000円を請求します」という画面が表示されました。
- ② 高校2年生の春子さんは、欲しいブランドバッグを格安で販売しているインターネットショップで見つけ、自宅のパソコンで注文しました。3日後、届いたバッグを開けてみると偽物のバッグでした。ショップのサイトには「返品不可」と書いてありました。
- ③ 高校3年生の夏子さんの携帯電話に、「以前登録したサイトの退会手続きが完了していないため料金が発生しています」というショートメールが届いた。びっくりして電話をかけると「退会手続き費用98,000円を支払うように」と言われました。夏子さんは、このサイトを利用したかどうか覚えていません。
- ④ 大学1年生の秋男君は、携帯電話のインターネットを使って「明日の13時に駅を発車する」高速バスを予約しました。予約が完了した後、バス会社から予約を確認するメールが届きました。

	答 え	理 由
①		
②		
③		
④		

## ●若者に多いトラブル

社会経験の未熟な若者が、強引な勧誘や悪質な手口により消費者トラブルに巻き込まれる被害が後を絶ちません。

### マルチ商法

「うまい儲け話がある」「友人を紹介すればリベートが入る」などと誘われ、商品を購入し販売組織に加入した人が、次々と新たな入会者を誘い、ピラミッド型に会員を増やしながら商品を販売していく商法です。最近では、ネットワークビジネスなどともいわれます。

- ・実際はごく一部の人が儲かるだけで、ほとんどの人はお金が儲からず投資した資金さえ回収できない危険があります。
- ・自分の儲けのために友人、知人を勧誘することは相手に経済的負担をかけ、人間関係にヒビが入る危険性もあります。

### キャッチセールス

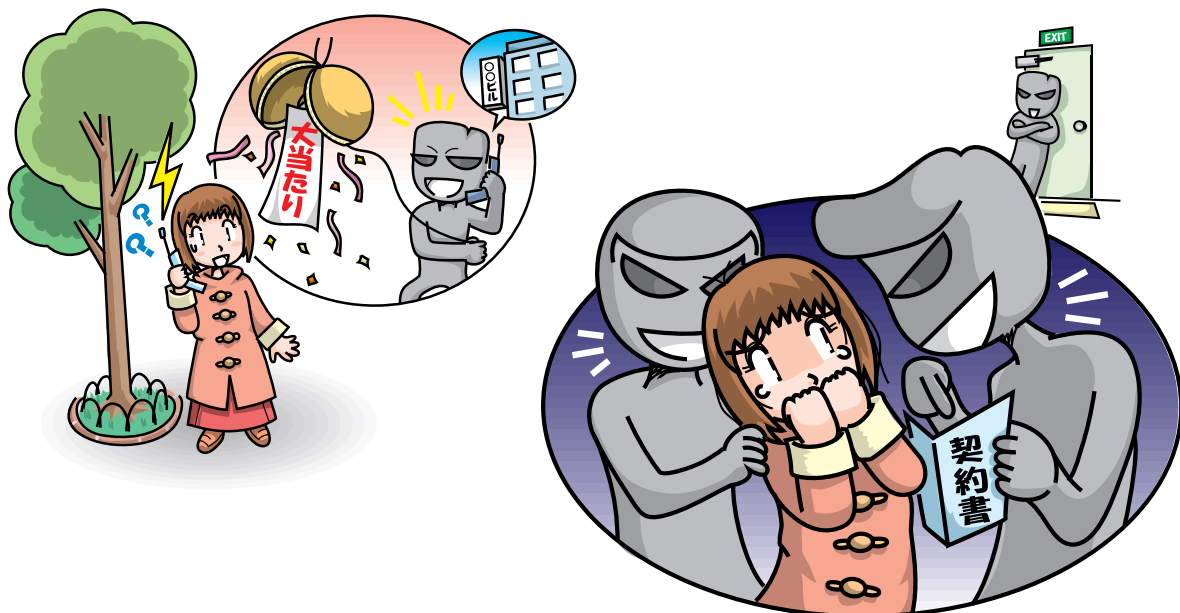
街角で「アンケートに答えて欲しい」などと声をかけ、喫茶店や営業所に連れて行き、高額な商品やサービスを契約させる商法です。

- ・最初の段階で、相手のペースにはまらないようにし、知らない人にはついて行かずキッパリ断りましょう。

### アポイントメントセールス

「あなたが当選しました」などと販売目的を隠して、電話などで喫茶店や営業所に誘い出し、高額な商品やサービスを契約させる商法です。

- ・出かけていくと、言葉巧みに長時間説得され契約することになります。うまい話に誘われても行かないようにしましょう。
- ・知らない人からの誘いは、キッパリ断りましょう。



# クレジット契約について

## ●クレジットとは

クレジットとは、「信用」という意味で、自分の信用をもとに、先に商品を買ったり、サービスを受けて、その後で代金を支払う取引の形態をいいます。

クレジットを利用することは、代金を後払いにするだけであり、借金することと同じで手数料が必要になるほか、返済が遅れると高い手数料に加えて遅延損害金を請求されることもあります。

## クレジットの仕組み



## クレジットを利用する時の注意点

- 支払総額はいくらになるか、月々の支払は可能かなど、慎重に検討した上で利用する。
- 友人がクレジットカードを作るのに名義を貸したり、頼まれて実体のないクレジット契約を結んだりする「名義貸し」は色々なトラブルの原因になり、クレジット会社に対する支払義務は、名義を貸した者にあります。

### チェックポイント

#### その他の支払い方法

商品を購入したりサービスを受けた場合、支払い方法には他にどんなものがあるのでしょうか。

- プリペイドカード  
図書カードのように、先に代金を支払って購入し、記載された金額だけ使える。
- 電子マネー  
紙幣や硬貨など実際のお金と同じ価値を持つものとして、インターネットやある特定のシステムを持ったネットワーク内で暗号化されたデータとして流通するお金で、主としてカードや携帯電話に埋め込まれたICチップに入金して利用されています。
- キャッシュカード  
銀行等に預けている預貯金をATM（現金自動預払機）で出し入れできるカードで、キャッシング機能がついたものや、レジで購入代金を口座から引き落とすことができるデビットカードなどもあります。

# トラブルに遭わないためには

- ・日頃から情報収集に努め、商品の必要性・安全性や価格・品質などを比較検討し、環境への影響も考慮して選ぶ習慣を身につける。
- ・断る時にはハッキリと意思表示する。
- ・判断は時間をかけて、身近な人や相談機関に相談するなど慎重にする。

## 困ったら、まず相談を

### 岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1

岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館（きらめきプラザ）5階

相談専用電話 **(086) 226-0999**

FAX (086) 227-3715

相談受付日時 火曜日～日曜日（年末年始と祝日を除く）

9:00～12:00 13:00～17:00

### 岡山県消費生活センター・津山分室

〒708-8506 津山市山下53（岡山県美作県民局相談室内）

相談専用電話 **(0868) 23-1247**

相談受付日時 月曜日～金曜日（年末年始と祝日を除く）

9:00～12:00 13:00～17:00

### 消費者ホットライン（全国共通相談ダイヤル）

守ろうよ みんなを

**0570-064-370**

居住地の郵便番号を入力することで、市町村の相談窓口につながります。