

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。

監修 矢吹香月（消費生活相談員・博士(法学)）

23年2月

* 参考図書 *

- ・『基本民法Ⅰ 総則・物権総論』大村敦志 有斐閣
- ・『基本民法Ⅱ 債権各論』大村敦志 有斐閣
- ・『市民社会と〈私〉と法Ⅰ 一 高校生のための民法入門』大村敦志 商事法務
- ・『市民社会と〈私〉と法Ⅱ 一 高校生のための民法入門』大村敦志 商事法務
- ・『18歳から考える消費者と法』坂東俊矢・細川幸一 法律文化社
- ・『逐条解説消費者契約法』消費者庁 商事法務
- ・『くらしの豆知識』独立行政法人国民生活センター
- ・『詳解 特定商取引法の理論と実務〔第2版〕』圓山茂夫 民事法研究会

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

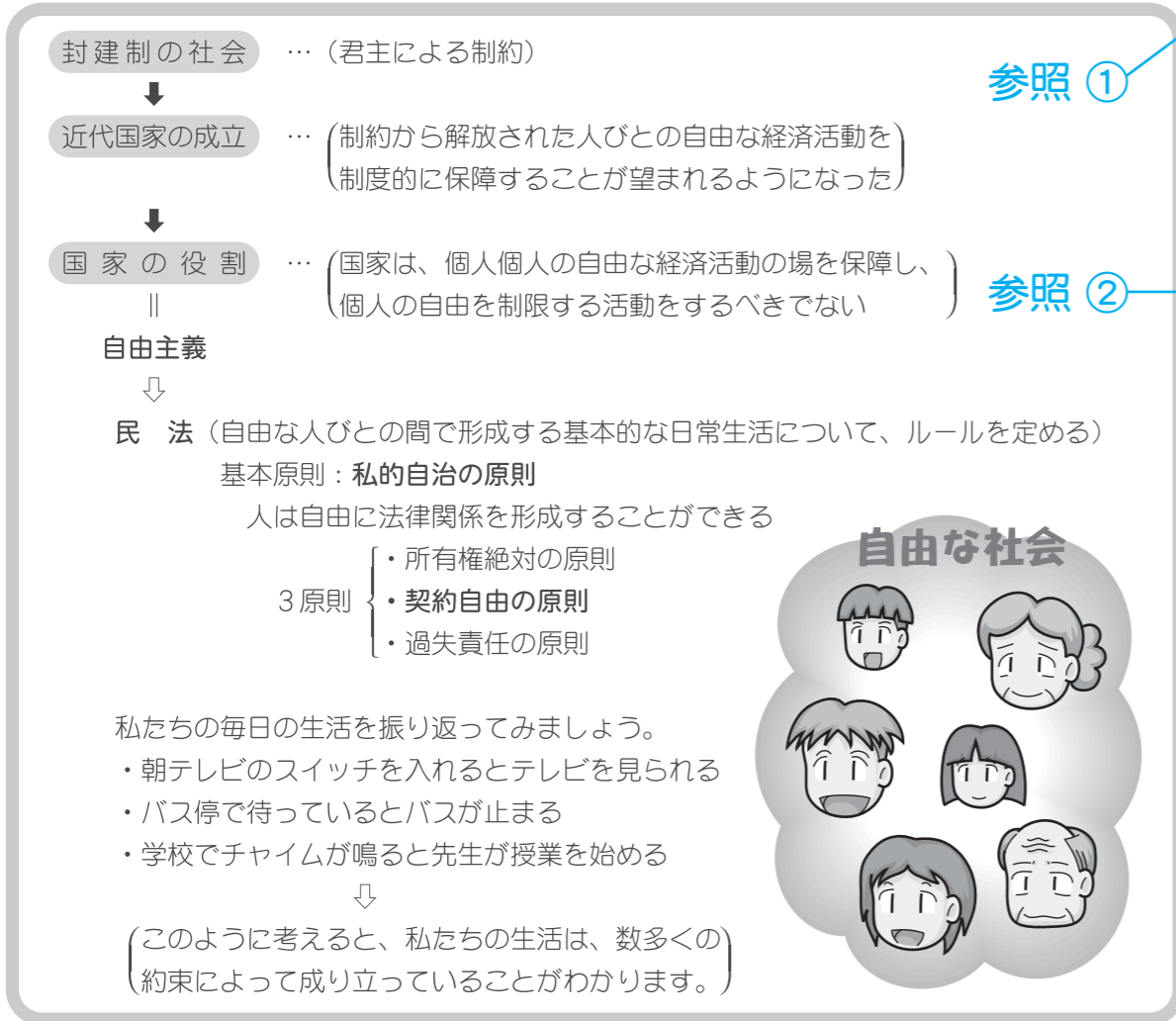
・約束と契約		・消費者トラブルの事例	
約束とは …………… ②	2	インターネットトラブル ……⑪～⑫	19～21
契約とは …………… ③	5	ワークシート 4 …………… ⑬	23
売買契約の流れ …………… ④	6	若者に多いトラブル …………… ⑭	24
ワークシート 1～3 …… ⑤～⑦	9～11		
・消費者が知っておきたい法律		・クレジット契約について	
消費者契約法 …………… ⑧	12	クレジットとは …………… ⑮	25
特定商取引に関する法律 …… ⑨	15		
クーリング・オフ制度とは …… ⑩	16		

解説書

岡山県消費生活センター

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。



参照①

参照②

参照①

- 封建社会** 一方的な支配で「人」も所有の対象になっていた
- 近代社会** 奴隷制度など「人」が所有の対象となっていた時代もあった(産業化、資本主義化、都市化)
- ↓
- 人権宣言**
- 身分から契約へ** Henry Maine (メーン)¹「身分から契約へ」
古代・中世の社会…人間関係が身分によって作られていた(日本における士農工商)
近代社会…自由・平等な人々の自由な意思によって契約を基礎に社会を構成

参照②

- 「余剰」の物を「交換」** ⇒ 「交換」の場としての「いちば」…「朝市」、「四日市²」
「売りたい人」と「買いたい人」が集まり、交渉して交換することで取引が成立
市場(しじょう) = 「売り手」と「買い手」が取引をする場
「交換」：自分の持っているものの価値と他人が持っているものの価値が同じ = 等価交換
- ↓
- 交換が広がり→生活必需品を自分自身で調達するより、自分の特技で得た財をもって必要なものと交換する方が効率的
- ↓
- 市場経済のはじまり**
- 自分の欲しい物と交換できない ⇒ 共通の価値の物に交換しておく
- ↓
- 「お金」の誕生**
- ・商品：米、小麦、油、布、皮革、牛、羊…生活に必要な商品
- ・貝殻：「タカラ貝」…珍しく、希少で美しい
必需品から希少性へ需要が移り、「足りない」意識が競争を促進させた
- ・金属貨幣：金、銀、銅などの貴金属…鑄造貨幣へ
- ・兌換紙幣：金属は重く持ち運びに不便→金属と交換する証書「兌換券」
- ↓
- 13世紀：近代式銀行のはじまり…イタリア → 銀行から融資を受ける(信用創造)

●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？

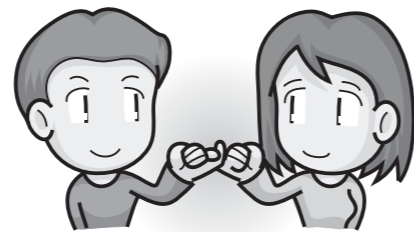
1. 不確実な未来をより確実にするため
2. お互いにとってよりよい状態を実現するため

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。

参照③



参照③

所有とは

「所有」：自分の物と他人の物とを区別する概念

～民法206条～
所有者は、法令の制限内において、自由にその所有物の使用、収益及び処分をする権利を有する。

所有権 「物」には「価値」がある→「価値」によって生活が豊かになる

「使用」：自分で使う

「収益」：他人に貸して利益を得る

「処分」：①物を壊して価値を引き出す、②他人に譲り渡して利益を得る

- ・「所有する」とは、誰からも干渉されることなく、自分で自由に使ったり、人に貸したり、売ったりすることができること

1 Henry Maine法制史家(イギリス)『Ancient Law』(1861)

2 「四日市」(三重県)、「五日市」(東京都)、「六日市」(島根県)、「八日市」(滋賀県)(千葉県)、「廿日市」(広島県)など「市」が立つ日には、人々が自分の売りたい品物を持って集まっていた。

参照④

毎日コンビニやスーパーで購入する生活必需品の場合は、「お願いします」「はい〇〇円です」という会話だけで終わる。このような日々繰り返される買い物があれば、マンションや家、車やオートバイなど一生の内でも何度も経験することがないような買い物もある。

「買物」に違いがない。

「何を」「いくらで」買いたい・売りたいという点について、当事者の意見が一致することで売買契約は成立する。

売買契約

～～民法555条（売買）～～

売買は、当事者の一方がある財産権を相手方に移転することを約し、相手方がこれに対してその代金を支払うことを約することによって、その効力を生ずる。

- ①「一方」が「売主」、「相手方」が「買主」
- ②「財産権を相手方に移転する」は、「ある商品の所有権を買主に移転する」
- ③「相手方がこれに対してその代金を支払う」は、「買主が引き渡された商品の代金を支払う」
- ④「約することによって、その効力を生ずる」は、「お互いに了解して約束することによって売買の効力が発生する」

参照⑦

未成年者契約

未成年者：満20歳未満であって、婚姻をしていない者

未成年者が親権者（両親）の同意を得ずに契約



未成年者本人や親権者が取消することができる
⇒ 未成年者は経験も浅く、知識も十分でないという弱さを抱えている

取消す：契約をしたときにさかのぼって無効になる

- ・代金の支払いを免れることができる
- ・代金を支払っている場合は返金を求めることができる
- ・受取っている商品を返還しなくてはならない（但し、現在あるものを返せばよい）

*但し、未成年者が自らを成年者であると偽って契約した場合や小遣いなど許された範囲内の契約は、その契約を取り消すことができない

参照⑤

民法は典型的な契約として13の類型を用意している
贈与・売買・交換・消費貸借・使用貸借・賃貸借・雇用・請負・委任・寄託・組合・終身定期金・和解



時代の変化とともに13類型に収まらない契約が出現
一例

- ・フランチャイズ契約
- ・リース契約

賃貸借契約：家、アパート、土地などを一定の期間借りて、それに対して賃料を支払うことを約束する契約

～～民法601条（賃貸借）～～

賃貸借は、当事者の一方がある物の使用及び収益を相手方にさせることを約し、相手方がこれに対してその賃料を支払うことを約することによって、その効力を生ずる。

消費貸借契約：お金を借りて、返すことを約束する契約

～～民法587条（消費貸借）～～

消費貸借は、当事者の一方が種類、品質及び数量の同じものをもって返還することを約して相手方から金銭その他の物を受け取ることによって、その効力を生ずる。

雇用契約：仕事をすると、それに対して賃金を支払うことを約束する契約

～～民法623条（雇用）～～

雇用は、当事者の一方が相手方に対して労働に従事することを約し、相手方がこれに対してその報酬を与えることを約することによって、その効力を生ずる。

参照⑥

契約の効力

契約が成立すると当事者間に、お互い相手に約束通りの行為を求める権利が発生する



「効力」という

「売主」は、商品を渡す義務と商品代金を受取る権利が発生する

「買主」は商品代金を支払う義務と商品を受取る権利が発生する

合意の意義

合意とは、自分の意思を伝えるための何らかのアクション（ことば）を媒介として、当事者双方で相手の意思を確認しあうこと³

参照④ ●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。

参照⑤

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ない、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となります。

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となります。

参照⑦

・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、小遣いの範囲内での契約、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。

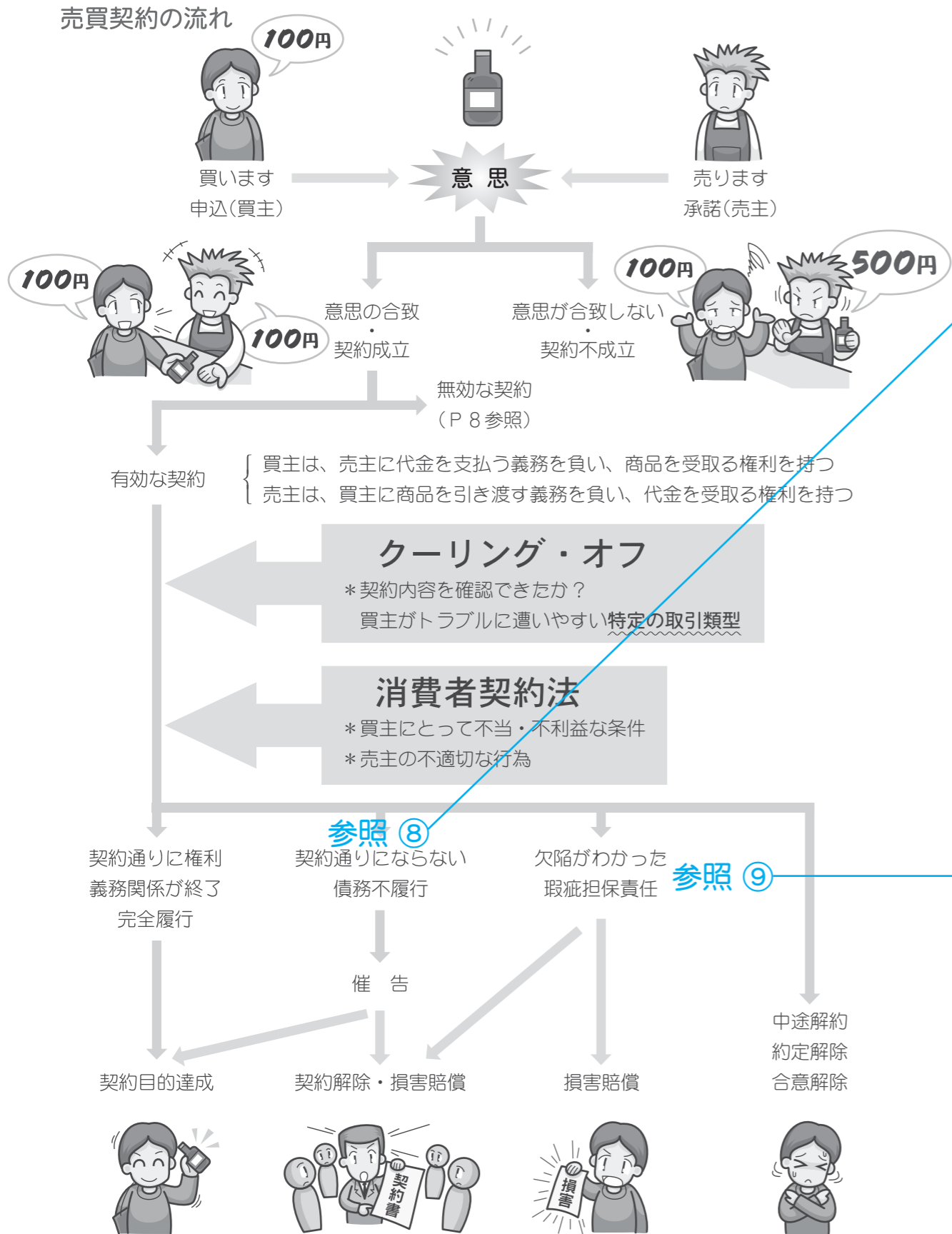
・消費者契約法（P 8参照）により無効の主張や取り消しができる場合

消費者にとって不当・不利益な契約条項は無効となります。

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。



参照⑧

1. 契約通りにならない「債務不履行」

①「約束通りにしてください」と言う …… 催告

②約束通りにすることができなくなった …… 契約解除

例 ペットショップで可愛いプードルが10万円で売られていた。
「このプードルをください」→合意←「この犬を10万円で売ります」

↓
契約成立

効力 消費者：「このプードル」を受け取る権利があり、10万円を支払う義務がある
事業者：「このプードル」を渡す義務があり、10万円を受け取る権利がある

↓
事業者が他の人に「このプードル」を売ってしまって消費者に渡すことができない⇒「このプードル」という特定の商品に渡すということが実現できない

↓
契約を解除する・損害が生じていた場合は損害賠償

参照⑨

2. 受け取った商品に欠陥があった「瑕疵担保責任」(瑕疵⇒キズ)

キズはないと思って購入している人を保護すること

①「キズを直してください」と言う

②キズを直すために発生した費用を請求する …… 損害賠償

③契約の目的を達成することができないときだけ …… 契約解除

例 ペットショップで可愛いプードルが10万円で売られていた。
「このプードルをください」→合意←「この犬を10万円で売ります」

↓
契約成立

効力 消費者：「このプードル」を受け取る権利があり、10万円を支払う義務がある
事業者：「このプードル」を渡す義務があり、10万円を受け取る権利がある

↓
消費者は、「このプードル」を家に連れて帰ると病気にかかっていたことが分かった
事業者は、「このプードル」という特定の商品が、病気にかかっていない「元気なこのプードル」を渡すという義務を果たさなかった

① 消費者は、「病気を治して」と言って治療してもらおうか、治療費を損害賠償として請求する

② 「病気が治療しても治らない」場合は、契約の目的を達成できないので契約を解除する

ワークシート解説

ワークシートの回答は一応用意しているが、生徒の回答によっては答えが異なってくる場合がある。日常生活の中でのトラブルは必ずしも一つの回答が得られるものではなく、当事者間の話し合いによってさまざまな解決策があることから、自由な議論を通じてコミュニケーション能力の育成につなげていただければ幸いである。

* 消費者教育の基本的スタンス

従来の消費者教育は、「だまされないため」の教育として考えられ、悪質商法等の手口を紹介し注意喚起することが繰り返し行われてきた。ところが、近年消費者を取り巻く環境は大きく変化し、多種多様な商品やサービスに関する大量の情報の中から消費者自らが必要な情報を取捨選択する能力を求められることとなった。こうした能力は、自己の利益のみを求めるのではなく、他者や社会とのかかわりにおいて意思決定し、よりよい社会を形成する主体として責任ある行動がとれる能力と考えられる。

この副読本は、こうした自由で公正な経済社会の形成に主体的に参加することのできる、自律的かつ社会的責任を自覚した市民（消費者）を育成することをめざすものである。

	答 え	理 由
①		
②		
③		
④		

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よう。

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と「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 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よう。

- 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と「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。

ワークシート 1.

当事者がどのような内容の約束をしたのか、どのような売買契約をしたのか分析する。

- ・約束の3つの要素は①当事者が②将来のことを③決めておくことで、その理由は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であることを理解させる。
- ・民法555条は売買契約とは「当事者の一方がある財産権を相手方に移転することを約し、相手方がこれに対してその代金を支払うことを約することによって、その効力を生ずる。」と規定していることを理解させる。

	答 え	理 由
①	約 束	①花子さんと冬子さん②日曜日にピアノコンサート③行くことを約束することで、不確実な将来をより確実にしてお互いにとってよりよい状態を実現しようと思ったことであり、一方の財産権が移転して相手方がその代金を支払うことがない。
②	売買契約	①夏子さんとスーパー②食パンと牛乳の権利を移転すること③レジの秋子さんに言われた代金を渡すことで完了することを約束することで、不確実な将来をより確実にしてお互いにとってよりよい状態を実現しようと思ったことである。スーパーの財産権（食パン・牛乳）を夏子さん自らが選びその代金をレジの秋子さんに支払うという権利義務関係が発生したものである。
③	約 束	①春子さんとお父さん②テストで満点をとる③5,000円春子さんにあげることを約束することで、不確実な将来をより確実にしてお互いにとってよりよい状態を実現しようと思ったことであり、春子さんの財産権が移転することはないのにお父さんが5,000円支払うことになるので売買契約ではない。
④	売買契約	①町子さんと花屋②赤いバラの権利を移転すること③店員に代金を渡すことで完了することを約束することで、不確実な将来をより確実にしてお互いにとってよりよい状態を実現しようと思ったことである。花屋の財産権（200円の赤いバラ）を町子さんが指定しその代金を店員に支払いバラを受取るという権利義務関係が発生したものである。

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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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		
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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

ワークシート 2.
当事者間に売買契約を成立させようという明示的な意思表示があったのか分析する。

- 民法555条は売買契約とは「当事者の一方がある財産権を相手方に移転することを約し、相手方がこれに対してその代金を支払うことを約することによって、その効力を生ずる。」と規定していることを理解させる。
- 各当事者はどのような売買契約を成立させようとしていたか、その契約にはどのような問題があるか理解させる。

	答 え	理 由
①	未 成 立	太郎君は中古ゲームソフトを1,000円で落札して売買契約を成立させようと思っているが、オークションの相手方は何ら意思表示していないので売買契約はまだ成立していない。
②	成 立	花子さんは200円のハンバーガーと100円のジュースが欲しいと意思表示するために注文（申込み）をし、*店員の梅子さんはその注文を受け（承諾し）、300円受領して注文された商品を渡している。申込と承諾のお互いの意思が一致しているので売買契約は成立している。 *梅子さんが店員ということはお店から承諾を任されているということに議論が及ぶと一層よい
③	成 立	一郎君が100,000円で買って欲しいと申込み、次郎君は了承したのでお互いの意思が一致しているので売買契約は成立している。 *ここでの議論は成立でとどめ、ワークシート3で意思形成について対等であったか否かが議論する場合もありうる。
	未 成 立	一郎君の内心は80,000円の中古PCを100,000円で売れると儲かるのでいつもいじめている次郎君に押し付けようと思っている。次郎君は100,000円もお金を出して中古パソコンを買いたいのではなく、一郎君が怖いから了承しただけである。よって、お互いの意思は一致していないと言える。
④	成 立	当事者間に売買契約を成立させようという明示的な意思表示はないものの、コンビニで商品をレジに持っていけばその商品を購入するという意思表示があったといえる。店員がその商品についてレジで処理すれば販売する意思表示があったといえる。申込と承諾のお互いの意思表示が一致しているので売買契約は成立している。

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よう。

- 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。
- 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。
- 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という広告を見つけ、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。
- 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		
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よう。

- 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。
- 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。
- 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という広告を見つけ、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。
- 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。

ワークシート 3.
売買契約が法的に有効に成立しているか、当事者にはどのような合意があったか、どのような契約を成立させようとする明示的な意思表示があったのか分析する。

- 民法555条は売買契約とは「当事者の一方がある財産権を相手方に移転することを約し、相手方がこれに対してその代金を支払うことを約することによって、その効力を生ずる。」と規定していることを理解させる。
- 各当事者はどのような売買契約を成立させようとしていたか、その契約は対等な立場でおこなわれていたかなど、どのような問題があるか理解させる。

	答 え	理 由
①	有 効	雪子さんは洋品店で3枚試着しその中から自分に似合って欲しい物を選んで、購入申し込みをしてレジで10,000円を支払っているため売買契約は法的に有効に成立している。
②	無 効	三郎君は四郎君に「ブランド財布を盗む」という犯罪行為を依頼して報酬として3,000円を約束している。このような犯罪行為によって金銭を得るということは、私たちの社会生活において許される行為でないことを考えさせる。 *「公序良俗」（「公の秩序又は善良の風俗」）について説明できるとよい（民法第90条：公序良俗違反の契約は無効）
	有 効	桃子さんが10,000円支払って商品を手に入れているので売買契約は法的に有効に成立している。 *なぜ安売りになっていたのかという議論において、本物が偽物かの議論に発展し、知的財産権にふれることができればよい
③	無 効	桃子さんが以前から欲しいと思っていた30,000円のブランド財布が本当に10,000円になっていたのなら法的に有効だが、お店が偽物と知りながらそのことを伝えずに10,000円で売っていたなら売買契約は法的に無効になる。
	無 効	一見すると合意は成立しているようにみえるかもしれないが、論点としてパソコンに詳しい一郎君と、パソコンのことについてよく知らない次郎君が対等な当事者といえたかに気づくこと。自らが次郎君の立場になったときにはどのような対応が望ましいのかを議論できるとよい。 *民法95条は、「意思表示は、法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。」と規定している。パソコンのことについてよく知らない次郎君が「買う」と意思表示をした点と考えながら議論を展開させるとよい

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決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。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。



参照 ⑩

参照 ⑩

契約自由の原則

- ① 契約締結の自由・・・当事者は合意をしまわぬ限り、いつでも契約交渉を打ち切ることができる。洋品店で試着しても「買う」と言わない限り買わないで帰ることができる
- ② 相手方選択の自由・・・契約の相手方は自由に選ぶことができる。デパートで買ってよいし、ディスカウントショップで買ってよい。
- ③ 内容の自由・・・契約内容を自由に決めることができる
- ④ 方式の自由・・・当事者の意思は表示されなければならないが、表示の仕方は特に決められていない

↓
「契約書」を作成しなくても、原則として口頭の合意があれば契約は成立する⁴
「契約書」は合意の内容を証明するための証拠

参照 ⑪

消費者契約法

1. 契約の取消しの参考事例⁵

契約締結過程に着目

間違えて契約した・・・誤認

・不実告知（4条1項1号）

「当センターの派遣する家庭教師は東大生です」と勧誘されたが、当該家庭教師が東京大学以外の東京〇〇大学の学生であった。

↓
「東大生」という略称は一般に東京大学の学生を意味するものであり、東京大学以外の東京〇〇大学の学生を「東大生」と告げることは、重要事項（家庭教師の出身大学）について、「事実と異なることを告げること」に当たる

・断定的判断の提供（4条1項2号）

証券会社の担当者に電話で勧誘され、外国の債券を購入した。円高にならないと言われたので購入したのに、円高になった。

↓
「将来におけるその価格、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他将来における変動が不確実な事項」（円高にならないと告げたこと）について、断定的判断を提供している

・不利益事実の不告知（4条2項）

「眺望・日当たり良好」という業者の説明を信じて中古マンションの2階の一室を買った。しかし半年後隣接地に建物ができ眺望・日照が殆ど遮られた。業者は隣接地に建設計画があると知っていたにもかかわらずそのことの説明がなかった。

↓
消費者の利益となる旨を告げ、不利益となる眺望・日照権が遮られる事実を故意に告げていない

困って契約した・・・困惑

・不退去（4条3項1号）

高額な子ども用の教材の説明を夜中の12時半まで聞かされ、「子どもが寝るので帰ってください」と言っても帰らなかったため仕方なく契約した。

↓
「子どもが寝るので帰ってください」と言って、その住居から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず事業者が退去しない

・監禁（4条3項2号）

営業所で13時から24時まで勧誘され、頭がボーっとして帰りたくて契約書にサインした。帰りたと言ったのに帰してくれなかった。

↓
勧誘の場所から退去する旨の意思を示したにもかかわらず、退去させない。

契約内容に着目

・事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効（8条）

「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」・・・無効

・消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効（9条）

毎月の家賃（50,000円）は、前月25日までに支払うものとする。前記期限を過ぎた場合には1か月の料金に対し年40%の遅延損害金を支払うものとする。

↓
年14.6%を超える部分について無効

・消費者の利益を一方的に害する条項の無効（10条）

「契約の解除はいかなる理由があってもできません」

↓
消費者の解除権を一方的に制限するので無効

4 口頭の合意があっても、保証契約などは書面でなければ成立しない。

5 消費者庁「逐条解説消費者契約法」（2010、商事法務）

参照 ⑫

連鎖販売取引（マルチ商法）

指導上のポイント

- ①「ネットワークビジネス」という別名で勧誘することもあることを伝える
連鎖販売取引（マルチ商法）は、特定商取引に関する法律で厳しい規制が設けられている販売形態です。
- ②被害者でありながら、友人・知人を勧誘することで加害者になり得ることを伝える

用語説明・法律解説

マルチ商法の発祥：1930年代アメリカの事業者がマルチレベル販売をしたのがはじまり

連鎖販売取引

- ①商品の再販売、受託販売、販売のあっせんをする者、または同種役務の提供、その他の提供のあっせんをする者
⇒組織に参加する人を
- ②特定利益（小売利益ではない）を収受し得ることをもって誘引
⇒他の人を組織に入会させると紹介料が貰えたり、自分が入会させた人が物を買うと更にお金が貰えて儲かると説明することで誘って
- ③その者と特定負担を伴う
⇒参加者を組織に入会させ、商品を買わせたりサービスを受けさせてそれに対してお金を支払わせることで
- ④商品の販売・あっせん、同種役務の提供・役務の提供のあっせんに係る取引

クーリング・オフができる期間

- ・契約書面（サインをしたもの）をもらってから20日間以内
- ・契約書面（サインをしたもの）よりも後で再販売する商品を受取った場合は、商品などを受取った日から20日間以内

（参考）

特定商取引法違反の連鎖販売取引業者に対する業務停止命令（2009年11月27日消費者庁）

～㈱ Bizインターナショナルに対する6ヶ月間の業務停止命令～

㈱ Bizインターナショナルは、インターネット上の仮想空間の土地を所有したり、お店を持って商品を販売すると収入が得られるとして、エクシングワールドと称する仮想空間サービスの役務提供とDVD及びIPフォン等がセットになったビジネスキットを購入させる連鎖販売取引を行っていた。同社は、「勧誘者が10万人揃えば必ず儲かる」などと確実に利益が得られるかのように約40万円余りの商品を購入販売し、さらに代理店を増やすことでボーナスが得られる等約2万6,000人から約100億円を集めたとされている。

消費者庁は、①名称・勧誘目的等の不明示、②連鎖販売取引の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに係る不実告知、③断定的判断の提供、④書面の不備・不交付等の違反行為の事実を認め、6ヶ月間の業務停止命令の行政処分を行った。

通信販売

指導上のポイント

- ①クーリング・オフの適用がないことを理解させる
通信販売は、契約時に購入する商品についてよく調べて慎重に考えることができるので、不意打ち性、攻撃性、密室性は存在しない。
- ②返品規定を確認することを伝える
契約自由の原則ではあるが、店舗販売と異なり事業者との対面性がないので、返品についてどのように規定しているか契約内容をよく確認すること。返品特約を表示していない場合は商品を受け取った日から8日間はその売買契約の申込みを解除することができる。（返品の送料は消費者が負担）
- ③支払い方法に注意するように伝える
・現金前払いは、消費者が代金を詐取されるリスクがあるが、現金後払いは、事業者が商品を詐取されるリスクがある。
・代金引換郵便、代金引換宅配便：商品の引き渡しと代金支払いが同時だが、商品を開梱しないので商品の中身までは保証されない。
・クレジットカードの場合、商品未着や商品に瑕疵がある場合は支払いを止めてもらう手続きがある。
・エスクローサービス⁶を利用した場合はリスクが軽減される。

（参考）

通信販売は、農家向けの種苗販売がはじまりと言われている。消費の多様化により、大型のカatalogに掲載された商品の品ぞろえの豊富さ、安価さ、買い物時間の節約等が魅力になったと言われている。

通信販売は、基本的に隔地者間取引である。通信販売の広告は申込みの誘引、購入等の申込みは売買契約の申込み、それに対する商品の送付等は売買契約の承諾となる

参照 ⑫

●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。

6 電子商取引において、支払や商品の発送などについての安全性を保证する仲介サービスのこと。まず、買い手から購入代金とサービス手数料を受け取る。次に、売り手の商品配送を確認した後、購入代金を売り手に送金する。（最新パソコン・IT用語辞典、技術評論社）

●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。

参照 ⑬

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。



参照 ⑬

クーリング・オフのハガキを書いてみよう！

私（岡山花子 岡山市北区南方2-13-1）は、2月20日、訪問してきた株式会社A社（岡山市北区内山下2-4-6）の販売員Bに必ず成績がアップすると勧められて学習教材600,000円を契約しました。翌日、近くに住む姉が来て必ず成績がアップするなんておかしいと言われました。自分でもよく考えると学習教材を使用したから必ず成績がアップするとは限らないということに気がついたので、解約しようと思います。

このような場合のクーリング・オフのハガキを書いてみましょう！

ハガキ 表	ハガキ 裏
<p>岡山市北区内山下2-4-6</p> <p>株式会社A社 代表者様</p> <p>岡山市北区南方2-13-1 岡山花子</p>	<p>契約解除通知</p> <p>契約年月日 平成24年2月20日 契約金額 600,000円 商品名 学習教材</p> <p>上記契約は、クーリングオフします。</p> <p>平成24年2月21日</p> <p>岡山市北区南方2-13-1 岡山花子</p>

参照 ⑭

インターネットオークション

*これまでにない売り方ができる利便性を持って発展してきた販売方法である。美術品のオークションと異なり、商品の真偽は不明であることに注意を要する。

↓
オークションサイト事業者は交換の場を提供しているだけである

インターネットオークション市場

Yahoo!オークション（運営会社：ヤフージャパン）←市場の7割を占める
楽天オークション（運営会社：楽天オークション）
ビッダーズ（運営会社：DeNA）

出品者と落札者との間で売買契約が結ばれることになる⇒基本民法の適用

但し、出品者が事業者の場合は消費者契約法や特定商取引法が適用される

出品者が個人的に出品していると思っていても、利益を目的として継続的に行っているような場合には、法的には事業者となっており、消費者保護に関する法律が適用されない。

最近のトラブル事例

ペニーオークション

ペニーオークションとは、入札するたびに入札手数料（50円～75円程度）が必要となるインターネットオークションのことである。

問題点

- ・入札開始価格が低額（通常0円）
- ・1回の入札金額の単価が低額（1円～15円程度）
- ・一定の条件（入札の実施等）が満たされるたびに入札可能な期間が延長される

↓
際限なく入札が行われることとなり、最終的に落札できたとしても、落札金額の他に多額の入札手数料が発生する。落札できなかった場合は、手数料を失うのみになる。

（参考）

いわゆる「ペニーオークション」運営業者に対する景品表示法に基づく措置命令（2011年3月31日消費者庁）
「ペニーオークション」を運営する事業者「株式会社DMM. com」、「株式会社アギト」、「株式会社ゼロオク」に対し、各社が運営する「ペニーオークション」サービスの取引に係る表示について、景品表示法第6条の規定（同法第4条第1項第1号（優良誤認）及び同項第2号（有利誤認））に基づき措置命令を行った。

↓
ポイントオークションの内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すものであり、出品された商品の取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認されるものであった。

措置内容

- 事業者は
- ①一般消費者が誤認しないように周知徹底すること
 - ②再発防止策を講じること
 - ③今後、同様の表示をおこなわないこと

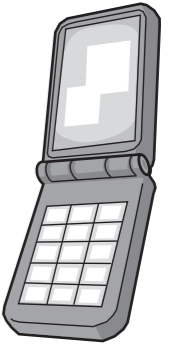
消費者トラブルの事例

●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・交換に応じしてくれない。

- ・インターネットで契約申込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。

参照 ⑭ 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。

参照 ⑮

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 参照 ⑯ 次ページ

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。

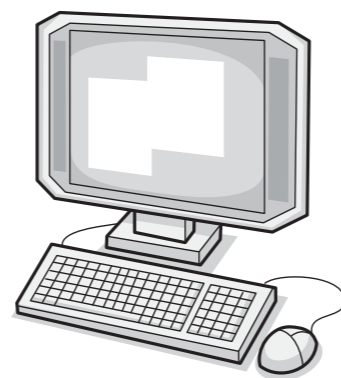
しかし、匿名性の高い掲示板への悪質な書き込みや記載された個人情報を悪用した中傷や私生活の暴露なども起きています。内容によっては犯罪行為になる可能性もあります。情報の正確性を見抜き、間違った利用をしないようにしましょう。

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す。
- ・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。



参照 ⑮

トラブル事例 1

ゲームサイト内で有料のくじを引き、貴重なカードを取得したところ、サイト内で知り合った人に貸してほしいと言われ、アイテムをもらうことでしばらく貸してあげる約束をした。ところが、カードを貸した途端、相手が私をブラックリストに載せ、私からの連絡を一切受け付けないようにした。貸したカードを返してもらえず困っている。

このような事例の場合、サイト内で個人同士が貸し借りすることについて、サイト運営会社は一切関与してくれない。目に見えない相手と交渉をすることになるが、交渉相手がわからないのでサイト運営会社に交渉相手を開示してもらう必要がある。しかし、サイト運営会社は交渉相手の個人情報を教えてくれることはないので、解決に結びつく可能性が少ない。

トラブル事例 2

携帯でオンラインゲームを利用していたが、突然強制退去させられた。業者にメールと電話で理由を尋ねたが回答が無い。

利用規約に違反するような行為があった場合は、アカウントを停止されゲームをすることができなくなる。

主なアカウント停止措置の理由

- ・RMT (Real Money Trade) ゲームのアイテムや仮想通貨をゲーム外で現金取引する
- ・不正プログラム使用
- ・いやがらせ行為

参照 ⑯

出会い系サイトの種類・態様

I 出会い系サイトへの入り口のパターン

1. 出会いを求めて自発的
雑誌やHPの広告を見て“無料”と思い登録
相談事例
雑誌広告に“完全無料で出会いに挑戦”と記載がありアクセスする
2. SNSからの巧みな誘導
「実は私、仕事が芸能関係で、某男性タレントとかのマネージャーやっています」「本人は最近テレビや取材、雑誌の特集などで忙しく、私から見ても精神的に疲れているようで、「彼を助けてあげてくださいませんか」
↓
「事務所に内緒で」、「名前も出せないで登録すらできない」、「本人が登録しているSNSのURLをお知らせします。ここにアクセスしてください」
3. 懸賞サイト・占いサイトへの登録
雑誌の懸賞サイトに登録後、お金をくれる内容のメールが来て会う約束をするためカード番号を入力してポイント購入
↓
懸賞サイトに登録後、当選金を受領するためメールをやり取りしポイントを購入する

II ポイントを購入させるメールパターン

1. 面会を呼び掛ける
「会ってお金を渡したい」、「会って癒してあげる」
2. 芸能人を励ますためのマネージャーからの呼びかけ
「メールの交換費用は払う」、「メールアドレスを渡す」、「アドレス交換で僕の正体とか全部話す」、「お礼に500万円を考えている」
3. 高額な金銭給付
「今、後部座席に1億円を積んでいる」、「すぐに渡せる」、「遺産相続のお金」、「税務署に内緒のお金」
4. 同情・相談話
「会ってゆっくりとはなしがしたい」、「サイトを通さずメルアド交換したい」
5. サイト運営会社からの呼びかけ
 - ①ポイントの永久無料化
「条件撤廃で完全適用、完全撤廃料5万円」
 - ②個人情報開示料
「〇〇様宛の多額のご入金が目立っております」、「アドレス交換すると溜まっている支援金を支払う」
 - ③会員ランクアップ
「スポンサーサイトに登録するとポイントアップ」、「ポイント料金が無料になりランクアップ」、「ランクアップ会員は無料でメール交換できる」
 - ④同時に行うメールアドレス交換
「相手の返信メールのほう为数秒早かったため、アドレス交換に失敗」、「同時にアドレス交換できなかったのでシステムが壊れた」
「保証金制度があり、最後まで手続きをすとお金の返金がある。最後まで頑張りましょう」

III 何に対して料金が発生しているか

1. 利用料・ポイント料
2. それ以外
 - ①ポイント料永久無料化代金
 - ②個人情報開示代金
 - ③会員ランクアップ代金 等

IV 支払方法のパターン

1. サイト業者へ直接現金振込み
2. 電子マネー
3. クレジットカード

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よう。

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たところ「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	
④	

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よう。

- 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たところ「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。

ワークシート 4.

インターネットによる売買契約は相手が見えない契約であるため注意を要する。ワークシート1～3で行った作業と同様に、売買契約が法的に有効に成立しているか、当事者にはどのような合意があったか、どのような契約を成立させようとする明示的な意思表示があったかの分析する。

・各当事者はどのような売買契約を成立させようとしていたか、その契約は対等な立場でおこなわれていたかなど、どのような問題があるか理解させる。

	答 え	理 由
①	無 効	五郎君は49,000円支払ってアダルトサイトに入会しようと思いきりクリックしたのではないのだから、五郎君にはお金を払ってアダルトサイトを見る意思はなかったが、サイト事業者は49,000円の料金を発生させる意思があった。お互いの意思が一致していないので法的に有効に契約は成立していない。例え、サイトの画面上に49,000円必要と記載があったとしても、五郎君はそれを見落としてクリックしていることから、サイト事業者は契約者が間違いをおこさないように注意して画面表示する義務があり、また、間違えて操作した場合には契約を取消することができる画面をもうけておかななくてはならない。 *サイトを見るというのも契約であり、サイト事業者は一方的に情報を提供して消費者と対等ではないことに気づかせる。
②	無 効	春子さんはブランドバックを注文したのであって、届いた商品がブランドバックでなかった場合、春子さんのブランドバックを買うという意思表示とショップの偽物ブランドバックを売るという意思表示は一致していないので法的に有効に契約は成立していないといえる。ショップサイトに「返品不可」と書いてあったとしても、この契約の無効を主張することができる。 *「公序良俗」（民法第90条）、「信義則」（民法第1条）について説明できるとよい
③	無 効	夏子さんは登録した覚えのないサイトの退会手続きができていないとメールで請求されたのに対して、慌てて電話をかけて98,000円請求されている。売買契約は、一方の財産権の対価として代金を支払うことであり、何も対価を受取っていない場合は支払い義務がない。 *覚えのない請求をされた場合は、すぐに電話をかけるのではなく、最寄りの相談窓口にご相談する必要があることを伝える。
④	有 効	秋男君は自分が乗車するバスを特定して申込みをし、バス会社はその申込みを承諾したというメールを発信して、秋男君がその確認のメールを受領しているため契約は有効に成立する。 *インターネット上でバスを予約し、予約後、バス会社から確認のメールが入った時点で電子消費者契約法では契約は法的に成立することとなる。

●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か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、その後に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

参照 ⑰ 次ページ

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。

参照 ⑰

- ・最近、電子決済が急速に普及しました。電子決済・電子マネーとは一体どのようなものなのでしょうか？
- ・電子マネーは、資金決済に関する法律（2010年4月施行）の適用を受ける電子データとして流通するお金。
- ・電子決済とは、代金を現金ではなく電子データのやり取りで支払う決済方法。主に、インターネット・電話等の手段を用いた取引における決済手段として利用されている。

種類

決済時期・・・①前払い：プリペイド 事前に現金を入金（チャージ）して利用する
 ②後払い：ポストペイ クレジットカードを持っている人を対象に発行される「子カード」親カード利用分と一緒に指定口座から後日引き落とされる

決済媒体・・・①プリペイドIC型電子マネー・・・カードの中に入っている価値をお店に移す
 ②プリペイドサーバー型電子マネー・・・ID番号を購入し電子マネー発行会社のサーバー上に記録（インターネット上にあるお財布）して使う

- i) コンビニにあるマルチコピー機などの専用販売機で希望の電子マネーを購入申込み
- ii) レジで代金を支払い後、レジにて16ケタの文字（数）列情報のIDが渡される
- iii) ネット上の加盟店サイトに入り、サーバーが他電子マネー決済を選びID（16ケタの文字列情報）を入力して代金を支払う
- iv) 電子マネー発行会社HPに入り、ID番号で照会すると残高情報が確認できる

発行主体・・・①交通系②流通系③モバイル系

発行主体	カード内容	利得性
交通系	鉄道やバス会社などが交通カードとして発行⇒駅構内の買い物でも利用	非接触によりタッチ&ゴーで生活必需品・・・利便性
流通系	流通グループがコンビニやショッピングセンターでの支払いのために発行	コンビニの買い物で利用してポイントや貯める電子マネーの価値に交換・・・販促ツール
モバイル系	通信事業者が携帯電話を利用した決済サービスを提供	複数のカードを1台の携帯電話に搭載・・・利便性

主な電子マネー

媒体	主体	電子マネー	運営主体	入金(利用)限度額	
プリペイド	IC型	流通	WAON	イオンリテール(株)	*1
			nanaco	(株)アイ・ワイ・カード・サービス	29,999円
			タカシマヤ・ギフトカード	高島屋	100,000円
		交通	Suica	東日本旅客鉄道(株)	20,000円
			ICOCA	西日本旅客鉄道(株)	20,000円
			PASMO	(株)パスモ	20,000円
			TOICA	東海旅客鉄道(株)	20,000円
			Kitaca	北海道旅客鉄道(株)	20,000円
			SUGOCK	九州旅客鉄道(株)	20,000円
	独立	Hareca	岡山電気軌道等3社	20,000円	
		Edy	ビットワレット(株)	50,000円	
		ピデル*2	(株)ジェーシービー	20,000円	
	サーバー型	インターネット系	ちょコム	エヌ・ティ・ティコミュニケーションズ(株)	
			C-CHECK	(株)デジタルチェック	
			WebMoney	(株)ウェブマネー	
BitCash			ビットキャッシュ(株)		
NET CASH			(株)エヌティティカードソリューション		
G-MONEY セキュリティマネー エコチップ			グレートインフォメーション(株)		
ポストペイ	IC型	クレジット	スマートビット*3	エヌ・ティ・ティコムウェア(株)	
			QUICPay	(株)ジェーシービー	30,000円
			VisaTouch	ビザ	10,000円
		交通	eLIO	(株)ソニーファイナンスインターナショナル	2011.2.28.で終了
			iD	(株)NTTドコモ	10,000円
			Smartplus	三菱東京UFJニコス(株)	親カードの利用限度
			PiTaPa	(株)スルッとKANSAI	30,000円

*1 WAONの入金限度額はイオンバンクカード・イオンカードセレクトの場合は50,000円、その他は20,000円となる。クレジットカードに付与されている場合はオートチャージされる場合がある。
 *2 ピデルはタスポに搭載されている。
 *3 スマートビットは、サーバー管理型コンビニ収納代行サービスです。

【消費生活相談員のための電子マネー基礎知識】 制作：社団法人全国消費生活相談員協会関西事務所を参照

〈1時間目 資本主義経済の発展に伴う消費者の誕生〉 (公民) 社会の視点から授業展開例。

	学習内容	学習活動	備考
導入 5分	封建制社会から近代国家の成立について 君主による制約 →自由な経済活動	資本主義の発展を復習 「身分から契約へ」 ・人から消費者へ	副読本2頁参照
展開1 10分	資本主義経済の下 国家の役割：法の制定 ・民法の基本原則 ・契約の無効と取消し	①毎日の生活を振り返り私的自治の原則を確認する ②約束と契約の違いを確認する	・無効・取消し
展開2 25分	契約とは何か 民法の定める売買契約を例に契約の基本を確認する	①約束と契約の違い ワークシート1 ②売買契約の成立時期 ワークシート2 ③売買契約の有効性 ワークシート3	・ワークシートを使って契約の基本を押さえ、対等でない当事者間の契約の場合の対応を考える
まとめ 5分	売買契約を確認する	副読本のフローチャートを確認しながら売買契約の流れを確認する	副読本4頁参照

〈2時間目 消費生活に必要な法律〉 (家庭科) 消費者の視点から授業展開例

	学習内容	学習活動	備考
導入 5分	契約自由の原則 ・契約締結の自由 ・相手方選択の自由 ・内容の自由 ・方式の自由	私的自治の原則 日常生活から考える ・ペットボトル飲料水 いつ・どこで・いくらで購入するか？	副読本8頁参照 消費生活相談員を招く
展開1 25分	消費者契約法 特定商取引に関する法律 ・情報の量や質、契約に至るまでの交渉力の格差	消費生活相談員から事例紹介 事例①：マルチ商法 事例②：通信販売 2つの契約の違いについて考える	消費生活相談員から最近の事例を紹介
展開2 10分	クーリング・オフ制度	クーリング・オフ ・取引の種類 ・期間 ・方法と効果	クーリング・オフの書面を書いてみる
まとめ 5分	消費者基本法 消費者契約法 特定商取引に関する法律	事業者と消費者の非対称性を考える	副読本8・9・10頁参照

〈3時間目 インターネット契約の現状〉 (家庭科) 消費者の視点から授業展開例

	学習内容	学習活動	備考
導入 5分	インターネットの特性について考える	インターネットの特性を挙げる 一例ー 匿名、迅速……	インターネットの普及によって通信販売のトラブルがあることを考える
展開1 15分	インターネット契約とは	事例① サイト業者からの請求 事例② ネットショッピング 事例③ ネットオークション	副読本11頁
展開2 20分	電子消費者契約法	インターネットによる売買契約 ワークシート4	副読本13頁 時間的余裕があれば決済方法についてもふれる
まとめ 5分	IT社会における消費者として必要な能力	ネットにある情報の中から信用できる情報を抽出する能力が必要であることを確認する	