

実は知らない!?! 契約のこと

～トラブル防止・解決のために～

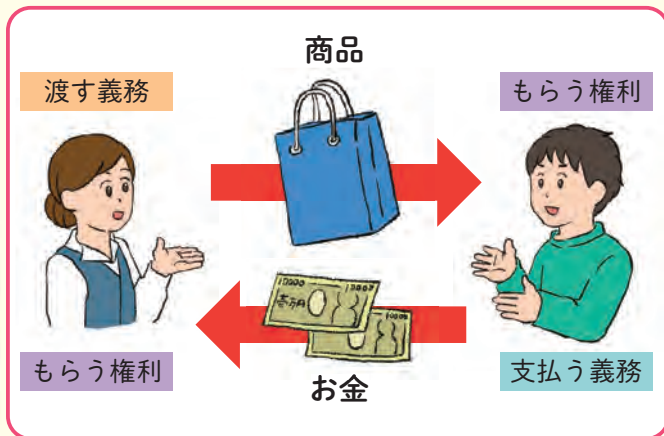
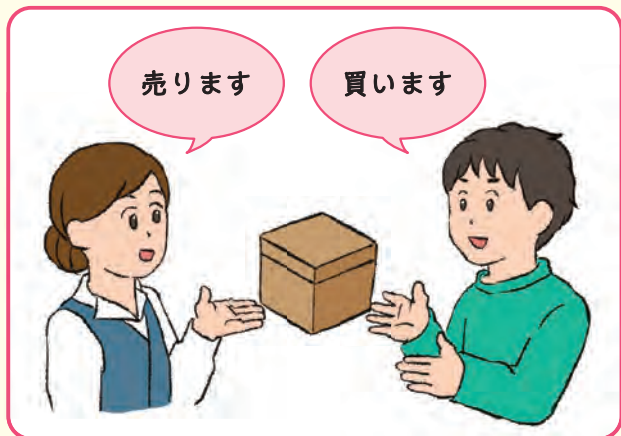
私たちは、毎日食べ物を購入したり、電車やバスに乗ったり、パソコンやスマホを利用して生活しています。暮らしの中で必要な商品やサービスに対してお金を支払うことで、それらを手に入れています。これを「契約」といいます。

私たちの生活に欠かせない契約について、きちんと知っていますか？



契約ってなに？

私たちが行っている、商品やサービスを売ったり買ったりする行動は**すべて「契約」**です。「契約」とは、法律による責任（義務と権利）が生まれる**約束**のこと



契約は申し込み（「買います」）と承諾（「売ります」）の意思表示で成立します。

契約が成立したら、お互いに契約の内容（=約束）を守らなければなりません。

一方的な都合で解約は原則としてできません。ですから、契約する前に以下のようなことをよく考えることが大切です。

商品を買う？



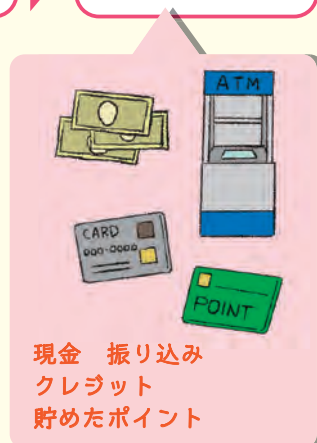
どれを買う？
どんな商品がある？



どこで買う？
どんな方法で買う？



支払い方法は
どうする？





契約にはトラブルもたくさんあります！

① ネットショッピング（通信販売）

インターネット通販は、実際に商品を手にとって確認することができません



どうしてトラブルに巻き込まれたの？

- ・ 芸能人・有名人が宣伝していたから信用した
- ・ 手に入りにくいものだったから、欲しくなった
- ・ このサイトだけ特別に安くなっていた
- ・ みんな買っているから大丈夫だと思った
- ・ 返品条件や連絡先をよく見ていなかった

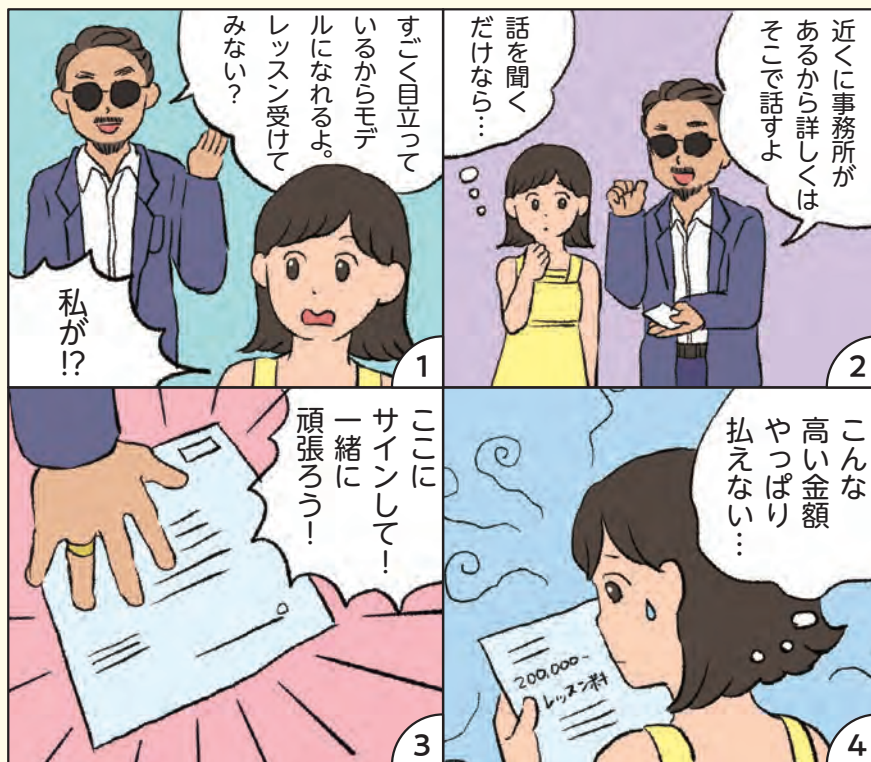
② キャッチセールス（訪問販売）

契約書にサインしてしまったら簡単には解約できません

どうしてトラブルに巻き込まれたの？

- ・ ほめられて嬉しくなってしまった
- ・ 誘われたから、その気になった
- ・ 長時間説明されて断れなかった
- ・ 契約しないと帰れないと思った
- ・ 大人に囲まれて怖くなった

※キャッチセールスとは…
街中でアンケートや無料のモニターなどと言って声をかけて呼び止め、営業所などに連れていった上で、商品やサービスの契約をさせること。





トラブル防止のために(契約をしてしまう前に)

●ネットショッピング

- ・販売会社の名前・住所・電話番号がわかるように、メモや画面保存をしておきましょう
- ・支払い方法の安全性を確認しましょう
- ・注文完了前の内容確認画面をきちんと読み、内容を保存しておくようにしましょう
- ・返品することができる条件が決められていることがあります
(例)「返品不可」「商品到着後○日以内に限り返品可能」など



●キャッチセールス

- ・突然声をかけてきた人が信用できる人なのかよく考えましょう
- ・レッスンを受ければ、必ずモデルになれるとは限りません
- ・高いお金を払うときは、落ち着いて冷静に考えることが大切です
- ・家族など信頼できる周囲の人に相談してみましょう



解決方法のひとつ「クーリング・オフ」を知ろう!



クーリング・オフってなに？



強引な売り方や仕組みがわかりにくい取引などのために必要のないものを契約してしまった場合に、一定期間内であれば消費者が一方的に契約を解除できる制度です。



どんなときにできるの？



全ての契約がクーリング・オフできるわけではありません。下の表のような場合にできます。クーリング・オフする場合には必ずハガキなどの書面を相手に送りましょう。

期 間	対 象
8 日間	訪問販売・電話勧誘販売・エステ・語学教室・家庭教師・塾・美容医療サービス・訪問買取など
20 日間	マルチ商法(友人を紹介すると報酬がもらえる)・内職商法・モニター商法など

注意!

通信販売はクーリング・オフできません!

返品ができるかどうかの条件などについて特約がある場合は、それに従うことになります。通販サイトなどでは小さな字で書かれていることもよくあるため、見逃してしまいがちです。

通信販売はクーリング・オフの対象外であると覚えておき、購入するときに特約などの記載をよく確認するようにしましょう。

また、お店に行って直接購入した場合もクーリング・オフはできないので注意しましょう。





「消費生活センター」ってどんなところ？

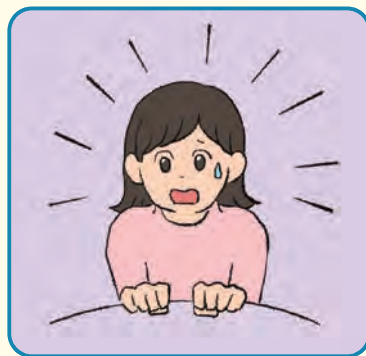
消費者と事業者（会社）には格差があり、わたしたち消費者の方が弱い立場です。

会社はたくさんの人や情報・お金を持っていますが、私たちひとりひとりには、そこまでの力はありません。そのため、会社を相手としたトラブルの場合、不利になってしまいます。



このような格差を埋めるためのひとつの手段として、行政のサービスである消費生活センターがあります。困ったときに私たちを助けるために動きます。

●センターに相談すると、何をしてくれるの？



相談する



相談員が助言してくれる



必要であれば、相談員が相手にあっせんしてくれる

他にこんなトラブルの相談も受け付けます！

「購入した製品がすぐに壊れてしまった！」

「アダルトサイトをクリックしたら高いお金を要求された！」など



困ったら、まずは消費生活センターに相談してください。

中央区消費生活センター

相談専用ダイヤル：03-3543-0084

03-3546-5727

相談日時：月曜日から金曜日まで（祝日・年末年始を除く）
午前9時から午後4時まで

〒104-8404 東京都中央区築地1-1-1（中央区役所1階）