

# 契約の理解とルール

# 目次

---

1-1 はじめに

1-2 消費生活に関する県内の相談件数

1-3 消費者トラブルにあわないため大切な3つのポイント

---

2-1 契約をする

2-2 契約を守る

2-3 契約をやめる

2-4 クーリング・オフ制度とは

2-5 クーリング・オフが可能な取引や期間

2-6 クーリング・オフの方法

2-7 【クイズ】クーリング・オフ制度

2-8 クーリング・オフが適用されない場合

2-9 未成年者取消

2-10 成年年齢の引き下げ

---

3-1 マルチ商法の事例

3-2 マルチ商法のトラブルにあわないために

3-3 持続化給付金の詐欺

---

4-1 キャッチセールス

4-2 キャッチセールスの被害にあわないために

4-3 訪問販売

4-4 訪問販売の被害にあわないために

4-5 キャッチセールスや訪問販売の断り方

4-6 【ロールプレイング】断り方について練習しよう！

---

5-1 困ったときは、まず消費生活相談窓口にご相談！

5-2 消費生活相談窓口の紹介

5-3 まとめ

---

## 1-1 はじめに



# 消費者トラブル

老若男女問わず、契約に関する多種多様なトラブルに  
巻き込まれるケースが多発しています



## 1-2 消費生活に関する県内の相談件数

広島県内の消費生活相談窓口に  
寄せられた  
消費生活相談件数

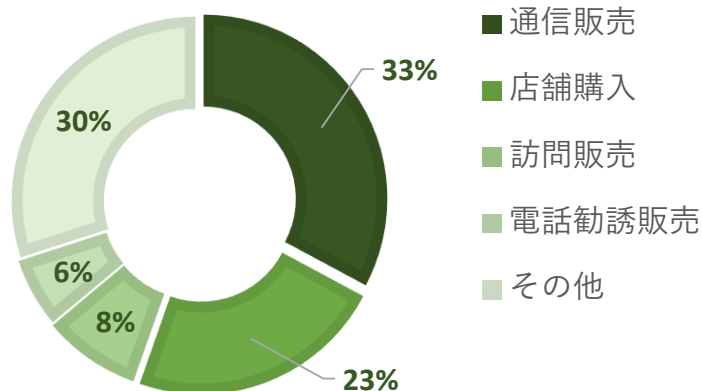
年間 **2万6千356件**



窓口  
相談していない人や  
泣き寝入り  
している人も

出典：令和元年度消費生活に関する相談状況について（広島県消費生活課）

### 購入形態ごとの相談の割合



相談は、商品の購入契約に関する相談が多く、特にインターネット通信販売に関する相談が多い



出典：PIO-NET にみる 2019 年度の消費生活相談の概要  
（独立行政法人国民生活センター）

## 1-3 消費者トラブルにあわないため大切な3つのポイント



① 契約に関する知識を習得する



② 悪質事業者の手口を知っておく



③ 自分も被害にあうかもしれないという  
「当事者意識」を持つ

## 2-1 【クイズ】 契約をする

### 問題

お店で商品を購入するとき、  
いつ売買契約が成立することになりますか？



1 「商品をください。」と伝え、店員が了承したとき

2 代金を支払ったとき

3 商品を受け取ったとき

## 2-1 【クイズ】 契約をする

答え

1 「商品をください。」と伝え、店員が了承したとき



これください。

申込



承諾



はい、分かりました。

## 2-1 契約をする

原則として、**口頭**で契約は成立する。

契約は、お互いの意思表示が合致することで成立します。

契約成立には、原則、契約書を作る必要も、印鑑を押す必要もない。  
気軽に申込をしてしまったことで、トラブルになる可能性もある。



契約は事業者と消費者とだけで成立するものではない。

「フリマアプリ」や「ネットオークション」を利用した  
個人間の売買も契約となる。





## 2-2 【クイズ】 契約を守る

### 問題

お店に出向き、商品を購入したが、使用する前に不要となりました。

この場合は返品できますか？



1 返品できない

2 レシートがあり、購入後1週間以内なら返品できる

3 商品を開封していなければ返品できる

## 2-2 【クイズ】 契約を守る

答え

### 1 返品できない

契約が成立すると、お互いがその内容を守らなければならない、

**契約を一方的にやめることはできない。**



一旦契約をしたら、商品等の受け取り拒否をしても、  
自動的に解約されることはない。



## 2-2 契約を守る

お店によっては、商品を使っていない場合、レシートを提示すれば、返品や交換に応じてくれることもある。



これはお店が**任意**で行っている**サービス**です。

お店が商品の返品や交換に応じなくても、違法ではない。

契約をする前には、その商品が必要かどうか、支払いができるかなど、よく考えることが大切。



## 2-3 【クイズ】 契約をやめる

### 問題

街を歩いていると、「美容器具の無料体験ができる」と声を掛けられた。

断れずに10万円の美容器具を購入する契約をしてしまいました。

この契約をやめることはできる？



1

できる

2

できない

## 2-3 【クイズ】 契約をやめる

答え

1 できる

消費者トラブルになりやすい取引（キャッチセールス等）では契約をやめることができる。



# クーリング・オフ制度

訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち性の高い取引やマルチ商法などには、申込みや契約をした後、消費者が頭を冷やして（クーリング・オフ）考え直し、一方的に無条件で契約を解除することができるクーリング・オフ制度がある。

## 2-4 クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフ

よく考える間もなく契約させられたような場合



- ・ キャッチセールス
- ・ 訪問販売

「いったん契約したら守らなければならない」という原則のままでは、消費者は非常に不利な立場になるため。



クーリング・オフの対象外

じっくり考えてから契約を決めることができる場合

- ・ 自ら店に出向いて商品を購入
- ・ ネット画面やカタログからの通信販売

## 2-5 クーリング・オフが可能な取引や期間

冷静になって考え直し、「契約をやめたい」と思ったら、一定期間であれば理由を問わず、一方的に申し込みの撤回または契約の解除ができます。

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	自宅への訪問や店舗外での訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法では店舗契約を含む）による商品やサービス等の契約	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による商品やサービス等の契約	8日間
特定継続的役務提供	5万円を超え、かつ一定期間を超える以下の契約（エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介の継続的サービス契約、美容医療）	8日間
訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法（商品・サービスを販売する会員を次々に勧誘していく商法）による契約	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法（仕事のあっせんを誘い文句に、仕事に必要な商品やサービスを販売する商法）、モニター商法による契約	20日間



クーリング・オフが適用できる期間は決まっています。

事業者にも早めに**通知**することが大切です。

## 2-6 クーリング・オフの方法

クーリング・オフを適用するためには、事業者へ書面（はがき等）で通知します。

### はがき 記入例

〈うら面〉

契約解除通知

①契約日 ○○年○月○○日  
書面受領日 ○○年○月○○日

②商品名 ○○○○

③契約金額 ○○○円

④販売会社名・担当者名  
○○株式会社 ○○営業所  
担当者 ○○○○

上記日付の契約を解除します。

なお、支払った代金○円を返金し、商品を引き取ってください。  
令和○年○月○日  
契約者 住所・氏名  
○○○○○○○○○○

〈おもて面〉

POSTCARD

□□□□□□□□

(契約者住所・氏名)

(事業者の会社名・代表者名)

(事業者の住所)

□□□□□□□□

### ポイント

- ・ 事業者へ送るはがきは、コピーをとって保管しましょう。
- ・ 特定記録郵便や簡易書留で郵送し、郵送の記録を残しましょう。





## 2-6 クーリング・オフの方法

クレジットカードで支払った場合には、カード会社にも書面（はがき等）で通知します。

### はがき 記入例

〈うら面〉

契約解除通知

①契約日 ○○年○月○○日  
書面受領日 ○○年○月○○日

②商品名 ○○○○

③契約金額 ○○○円

④販売会社名・担当者名  
○○株式会社 ○○営業所  
担当者 ○○○○

⑤クレジットカード会社名  
○○株式会社

上記日付の契約を解除します。

令和○年○月○日  
契約者 住所・氏名  
○○○○○○○○○○

〈おもて面〉

POSTCARD

□□□□-□□□□

（契約者住所・氏名）

（クレジットカード会社名・代表者名）

（クレジットカード会社の住所）

□□□□□□□□

### ポイント

クレジットカードで支払った場合、販売事業者だけでなく、カード会社に対しても、特定記録郵便などで郵送しましょう。



## 2-7 【クイズ】 クーリング・オフ制度

### 問題

ネットショップでTシャツを購入したけど、似合わない。  
クーリング・オフすることができる？



1

できる

2

できない

## 2-7 【クイズ】クーリング・オフ制度

答え

2

できない



ネットショッピングには、クーリング・オフの適用はありません。

返品等の可否と条件を明記

ネットショッピングの事業者は、返品の可否や条件を  
分かりやすい場所に明記することが義務付けられている。

よく見よう！



## 2-8 クーリング・オフが適用されない場合

### クーリング・オフができない場合

#### ① 商品・サービスのうち政令で「クーリング・オフ対象外」に指定されているもの

- ・乗用自動車の購入とリース
- ・化粧品や健康食品など、法律で指定された消耗品
- ・都市ガス・葬儀の役務提供



#### ② 3,000円未満の現金での取引（商品や役務の対価の総額）

#### ③ 自分から店舗や営業所に行って契約した場合

※エステや語学教室、マルチ商法やキャッチセールスなどにより、  
店舗で契約した場合はクーリング・オフが可能です。



#### ④ 通信販売の場合

クーリング・オフ以外の手段で解約できる場合も！

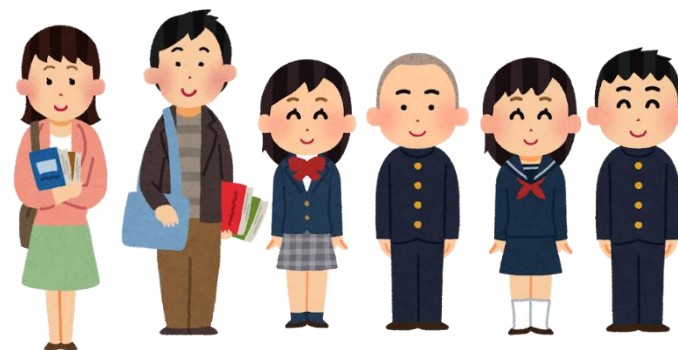
まずは**消費生活相談窓口へ相談！**



# 未成年者取消



- ・ 知識や社会経験が不足する未成年者が、不利益を被らないように保護するための制度。
- ・ 未成年者が親などの保護者の同意を得ずに商品等の契約をした場合、取り消すことができる権利。



## 未成年者取消が適用される事例

- ・ 17歳の高校生が保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した場合

※契約金額の小遣いの範囲内や成人であるとウソをついた場合など、取消しができない場合もあります。

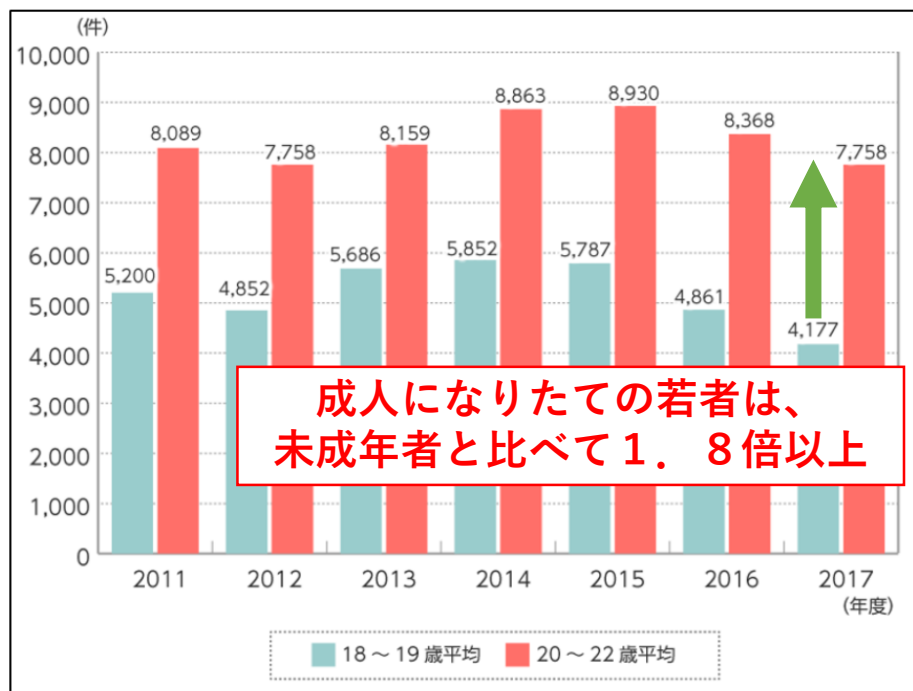
## 2-10 成年年齢の引き下げについて

2022年4月1日から、

成年年齢が**18歳**に



親の同意無しで高額な契約も  
ローン、クレジットカードOK



契約当事者の年齢層別相談件数（政府広報オンラインより引用）



悪質業者



18歳

消費者トラブルは  
20歳から急増

未成年のうちから、契約に関する知識を身につけ、契約をする前には契約の内容や条件を納得するまで確認しましょう。

## 3-1 マルチ商法の事例

### 事例

先輩から「若くして事業で成功した人が集まるホームパーティーがあるので来ない？」と勧誘を受けた。知らない人が多くいるパーティーに参加することに抵抗はあったものの、成功者と話をして学べる貴重な機会だと思い、参加することにした。



パーティーで、2時間ぐらい会話を楽しみ、周りの人と打ち解けてきたところ、「投資に興味ない？」と話かけられた。全く興味がないとまで言えず、「少しは・・・」と答えたところ、話を聞くことに。

「入会金30万円を出せば、必ず儲かるから」「人を紹介すれば紹介料が入る」と投資セミナーに勧誘されました。お金がないので断ったものの

「借金すればいい」「紹介料で簡単に返済できるから」「親や周りには内緒にした方がよい」と言われ、消費者金融から借金して入会金を払い、やってみることになった。



しかし、友人に投資話の紹介をするも全て断られ、収入は得られないうえ、借金だけが残り親しくしていた友人からも敬遠されるようになってしまった。

被害にあわないためにどのように考え、  
行動すべきだったのか考えてみよう！

時間は3分間

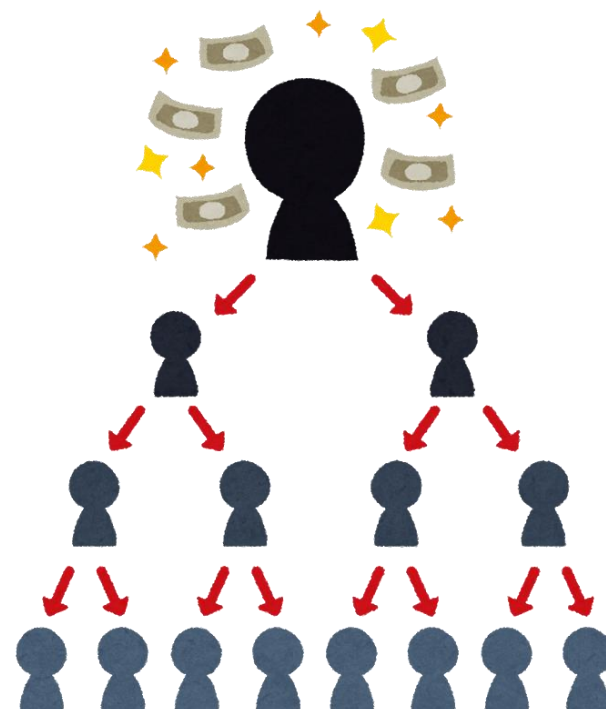
## 3-2 マルチ商法のトラブルにあわないために

実際に儲かるのはごく一部のみ

大半の会員は利益を得られない。

# マルチ商法（ネットワークビジネス）

友人から「知り合いを誘えば紹介料がもらえる」などと勧誘されて会員となり、次は自分が友人等を勧誘して、連鎖的に販売組織を拡大していく手法である。



マルチ取引で扱われる商品やサービス

- ・健康食品
- ・化粧品
- ・学習教材
- ・出資
- ・暗号資産（仮想通貨）等の投資 など



## 3-2 マルチ商法のトラブルにあわないために

### まとめ

**重要!**

友人からの誘いでも毅然とした態度で断る。

→契約相手は、友人の向こうにいる**事業者**

友人を紹介すると、友人関係が壊れる。

→**被害者**になるだけでなく、**加害者**にもなってしまう。

「必ず儲かる」、「楽しんで稼げる」ということはない。

「これはマルチ商法でない」という説明には注意する。

「親や周りの人には内緒に」、「借金して契約しよう」と勧誘されたら、  
直ちに断る。

→クーリング・オフの適用や他の法律で解約できる可能性がある。

困ったときや断りきれずに契約してしまったら、  
消費生活相談窓口にご相談しましょう。

消費者ホットライン

Tel: 1 8 8



いやや!

### 3-3 持続化給付金の詐欺

事例

1 大学生Aは個人事業主と偽り、知人の大学生Bに申請書等の書類を作るよう指示

2 大学生Bは大学生Aの指示に従い、給付金を申請

持続化給付金  
申請窓口

3 大学生Bの口座に持続化給付金100万円が支給

4 給付金の一部をアドバイス料として受け取る

5 「不正受給をしているのでは」と警察に相談  
詐欺であることが発覚



逮捕

注意！

大学生が詐欺に関わるケースが増加中

「悪気がなかった」「知らなかった」としても、**加害者**になる。

持続化給付金

感染症拡大による営業自粛等の大きな影響を受ける事業者に対して、事業の継続を支えるために、給付金を給付する制度です。

## 4-1 キャッチセールス

販売目的を隠して近づき、営業所などに連れて行くなどして、高額商品やサービスを契約させる販売方法。

アンケートに答えてほしい

近くでエステ体験を無料でやっているから見ていかないか



街角で呼び止められ、ついて行ったら高額な商品を買わされた

被害が多い商品

化粧品、エステティックサービス、美顔器、アクセサリ、会員権など



## 4-2 キャッチセールスの被害にあわないために

### 事例

街を歩いていると、「簡単なアンケートに答えてもらうだけで、今なら無料でお肌をチェックできますよ。」と女性から声を掛けられた。

「無料でお肌のチェックをしてくれるなら」と思い、営業所に行き、アンケートに答えた後、「このまま放っておくと、肌がボロボロになって取り返しのつかないことになる」などと執拗に言われ、断れずに化粧品やエステの契約をしてしまった。



### 対処方法

- ①路上などで「無料」などと声を掛けられても、**安易に付いていかない。**
- ②契約するつもりがない場合は、**断る意思をはっきり**相手に伝える。
- ③アンケートで安易に**連絡先を教えない。**
- ④契約書面を受け取ってから**8日以内はクーリング・オフが適用**されるため、万が一、申し込んでしまった場合はクーリング・オフの手続きをする。

## 4 - 3 訪問販売

### 高齢者が狙われるケースが多発

セールスマンが、消費者の住宅に訪問すること



無料点検を装って住宅のリフォーム工事などの不要な契約を結ばされる

## 4 - 4 訪問販売の被害にあわないために

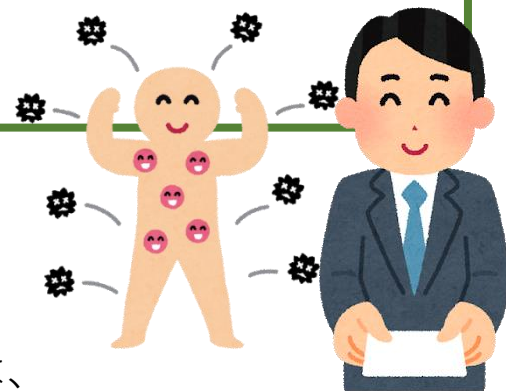
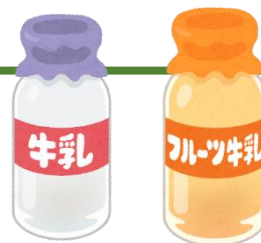
### 事例

ひとり暮らしの高齢者の自宅に販売員が訪問してきて「この健康食品を食べると、体調が良くなりますよ。」と勧誘された。「健康食品は要らない」と言ったが、「今だけ安いですよ。絶対に効果が出ます。」などとしつこく勧誘され、契約してしまった。

### 対処方法

- ① **安易にドアをあけず**、契約するつもりがない場合は、「いらないので帰ってください」と **断る意思をはっきり**相手に伝える。
- ② 名刺をもらうなどし、**業者の名称や電話番号、担当者名を必ず確認**する。  
契約する場合には**契約時の書類をすべて保管**する。
- ③ 判断に迷う場合は、**家族や周りの人に相談**する。

※ 健康食品は、薬機法で「効果・効能」をうたってはいけないと定められています。



## 4-5 キャッチセールスや訪問販売の断り方

断るコツを身につけることが大切！悪質な業者は相手にされないことを嫌がります！

①曖昧な返事をしない（YES、NOとも受け取れる返事をしない）

✗ 「今は忙しい」「いいです」「結構です」

○ 「必要ありません」「興味がありません」「お断りします」



②声だけではなく、視線・表情が大切

強い意志で、きっぱり！



③断る時間は短く

相手との接触時間を長く持たない



**お断りします**



## 4-6 【ロールプレイング】断り方について練習しよう！

時間は3分間

勧誘者と消費者に分かれて、断る方法を実践しましょう。

隣の人とロールプレイング形式で行います。

すみません、いま、すごく急いでますか？  
ちょっぴりお得な話があるんですが

興味ありませんので、  
失礼します。

今なら、無料でエステができるんですが。  
試してみませんか

興味ありませんので、  
お断りします。

今だけの限定サービスですよ！いかがですか？

必要ありません。

勧誘者

消費者

## 5-1 困ったときは、まず消費生活相談窓口にご相談！

- ☑️ 契約トラブルにあったとき
- ☑️ 困ったりおかしいなと思ったとき
- ☑️ クーリング・オフ制度のことを知りたいとき

### 消費生活相談窓口

広島県や県内の市町が設置した窓口で、国家資格を持った消費生活相談員やそれに準じた専門知識をもった職員が相談に応じます。

電話でも相談可能で、問題解決のためのアドバイスなどを行います。

広島県 相談してムーチョ



相談無料

<https://nackynailly.com/>



広島県若者の消費者被害防止サイトからも相談できます。

## 5-2 消費生活相談窓口の紹介

# 消費者ホットライン

# Tel: 1 8 8

広島県生活センター（県消費生活課）

# Tel☎：0 8 2 - 2 2 3 - 6 1 1 1

お住まいの市町の消費生活センターに相談しましょう。

- ・安芸太田町消費生活相談所
- ・安芸高田市消費生活相談窓口
- ・江田島市消費生活相談窓口
- ・尾道市消費生活センター
- ・熊野町消費生活相談窓口
- ・呉市消費生活センター
- ・庄原市消費生活センター
- ・神石高原町消費生活相談窓口
- ・竹原市消費生活相談室
- ・世羅町消費生活相談窓口
- ・廿日市市消費生活センター
- ・東広島市消費生活センター
- ・広島市消費生活センター
- ・福山市消費生活センター
- ・府中市消費生活センター
- ・府中町消費生活相談コーナー
- ・三原市消費生活センター
- ・三次市消費生活センター

警察安全相談窓口

Tel☎：0 8 2 - 2 2 8 - 9 1 1 0

## 5-3 まとめ

### 1 契約

契約は、口頭であってもお互いの意思表示が合致することによって成立する。契約が成立すると、お互いがその内容を守る義務が発生し、勝手に契約を解除できなくなる。契約をする前には、

「①その商品が必要かどうか」、「②支払いができるか」、  
「③契約の条件はどうなっているか」をよく考える！



### 2 クーリング・オフ

消費者トラブルになりやすい取引には、一定期間内であれば契約した人が無条件で解約できる制度として、クーリング・オフがある。

クーリング・オフが適用できる期間は決まっているので、必要のない契約をしてしまったと思ったら、早めに通知する。

また、クーリング・オフの期間が過ぎても、他に解決方法がないか、一緒に考えてくれるので、直ぐに諦めずに、消費生活相談窓口へ相談を！



## 5-3 まとめ

### 3 マルチ商法

トラブルに巻き込まれないよう、

- ・「必ず儲かる」「簡単に儲かる」「内緒にして」「借金して契約」という勧誘の手口には要注意。
- ・誘われても「毅然とした態度で断る」「少しでも怪しいと感じたら行かない」。



### 4 キャッチセールスや訪問販売



**お断りします**

契約するつもりがない場合は、断る意思を相手にはっきり伝える。断るときは、声だけではなく、視線・表情も意識し、毅然と短くきっぱり断る。



困ったときや不安に感じたときは、家族や周りの人、消費生活相談窓口などに相談しましょう。

# まずは相談から！

泣き寝入りは イヤヤ

消費者ホットライン Tel: 188