

# 4 契約・トラブル

ネット通販で買ったTシャツが、実際に見てみたら、自分のイメージに合いませんでした。こんなとき、あなたならどうしますか？



返品すればいいんじゃない？



交換してもらえないかなあ。



わたし、失敗なんてしないもん！



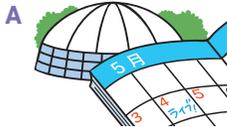
みんな、契約をわかっていないな…！



## I 契約とは

### 1 契約の意味を知る

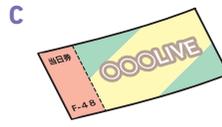
**Think!** 次のうち契約だと思うものを選んでみよう。



友人とライブに行く約束をした



ライブ会場まで電車に乗った



会場でチケットを購入した



楽器店に立ち寄った

契約は現代の経済社会では至るところに存在します。私たちの毎日の生活は契約で成り立っているといっても過言ではありません。食料品や衣料、日用品を買い、スマートフォンで通信をし、電車やバスで移動します。これらの行為は、価格を見て購入の意思を示し、代金を支払って、商品やサービスの提供を受けるものです。すべて売り手と買い手との間に**契約関係**が成立しているからこそ、安心して生活できるといってよいでしょう。

### 2 契約の成立と権利義務

**契約は自分の都合だけで一方的に取りやめることはできません。**

契約は権利と義務を伴う法律上の約束であり、友人間の約束とは違います。待ち合わせの時間に遅れても、「遅れてごめん！」で済みますが、電車が大幅に遅れたり、商品が指定の期日に届かなかったりすれば、契約違反となり、場合によっては損害賠償を求めることができます。

クーリング・オフについてはp.37をみてください。



### 3 さまざまな契約

**Think!** 下の内容にあてはまると思う契約の名称を **囲み** のなかから選んで書き入れてみよう。



商品やサービスを購入する

契約



お金を借りる(ローンを組む)

契約



アパートの部屋や家を借りる

契約

#### 選択肢

運送契約  
金銭消費貸借契約  
雇用契約  
賃貸借契約  
売買契約  
クレジット契約



電車やバスを利用する

契約



分割払いで商品を購入する

契約



コンビニでアルバイトする

契約

**Think!** ほかに契約と思われるものを考え、書き出してみよう。

### 4 契約と損害賠償

新幹線や在来線の特急が、到着時刻が2時間以上遅れると特急料金分を払い戻してくれるのはなぜでしょうか。私たちは、目的地に早く到着したいので、新幹線や特急列車の特別料金を運賃とは別に支払います。しかし、遅れが大きいときは、本来の目的を達成できないため、契約違反となり、その分を返金しなければならないこととなります。これが**損害賠償**の例です。



損害は金銭で賠償するのが原則です。



#### ミニワーク

ネット上の通販の利用規則、ポイントなどの各種会員サービスの会員規約などを読み、どんなことが書いてあるのか調べ、大切だと思う部分に線を引いてみよう。

プラス  
**+ONE**

#### サブスク契約

1カ月または1年間でいくらなどと、継続して雑誌や食品などの商品や動画配信などのサービスを購入する契約を定期購入契約(サブスクリプション契約)、略してサブスク契約といいます。サブスク契約は、自動継続される場合がほとんどで、利用していないにもかかわらず、支払いだけが続きやすいなどの問題もあります。



## II 契約とキャッシュレス

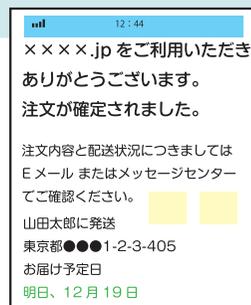
日本は諸外国に比べ、**キャッシュレス**化が遅れているといわれます。たしかに、消費者の商品購入時におけるキャッシュレスによる決済比率は4割程度です(39.3%)<sup>\*</sup>。しかし、最近はその利便性からスマートフォンを使った決済(Lesson1参照)を利用する人が急増しています。

※経済産業省「日本のキャッシュレス決済比率(2024年3月)」より。

### 1 オンラインショッピング

契約は売り手と買い手の同意で成立しますが、インターネットを通じた買い物の契約はどのようになっているのでしょうか。商品が写真などで示され、価格や商品の説明を理解し、注文ボタンを選択して購入を申し込み、相手方から承諾(確認)の通知が送られると売買契約は成立します。

**オンラインショッピング**は**通信販売**です。通信販売には**クーリング・オフ**(p.37参照)はありません。しかし、通信販売は返品に関する事項を明示する義務が法律(特定商取引法)で定められています。「返品可」か「返品不可」かを、よく確かめて購入するかしないか判断しましょう。返品可能な場合には、返品が認められる期間や返送料の負担などを確認しておく必要があります。

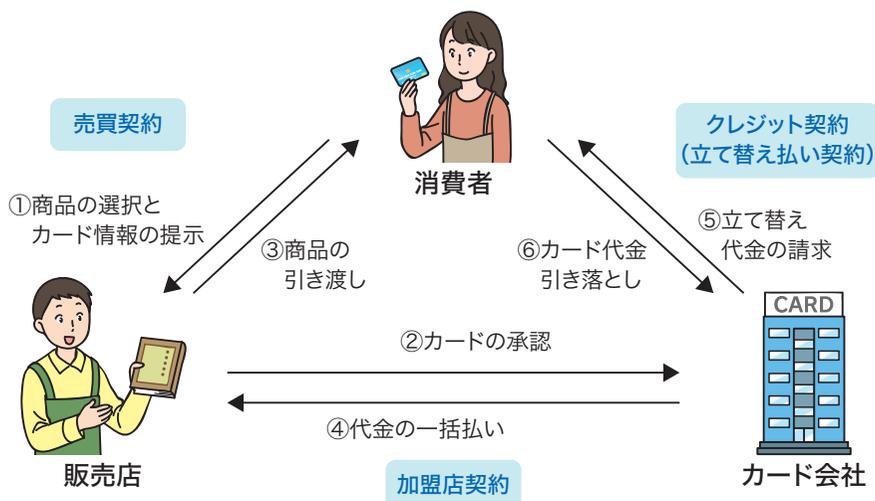


「承諾」の画面

**Think!** オンラインで購入した経験のある商品やサービスを挙げてみよう。

### 2 クレジットカードと契約

クレジットカードはキャッシュレスの代表格です。現金を持たずに買い物ができ便利な支払い手段といえるでしょう。クレジットカードを使用する買い物では、カード会社が消費者に代わって立て替え払いをする**三者間契約**になっています。



### 3 クレジットカードの使い過ぎは黄信号

クレジットカードをはじめとするキャッシュレスの盲点は、現金決済と異なり簡単に買い物ができるため、計画的に利用しないと使い過ぎになりがちという点です。

#### 多重債務の話

**クレジットカード**は商品の購入(ショッピング)に利用するだけでなく、現金の借入れ(キャッシング)をすることもできます。キャッシングは借入金利も高く、安易な利用は返済金のために家計を圧迫しかねません。さらに、カード会社も多く存在するので、カードそのものを何枚も使い多額の借金を抱えて、**多重債務**に陥ることもまれではありません。A社、B社、C社と、いくつものカード会社や消費者金融から借金を重ねて、返済困難になるほどに債務が膨れ上がることを多重債務といいます。返済のために、さらに他の会社から借金を重ねるような行動は生活破綻を招きます。

クレジットカードでのキャッシングには注意しましょう。



返済不能となった場合の最終手段は**自己破産**です。裁判所に債務と資産の状況を示し、審査の結果、返済不能と認められると破産決定が出ます。これを自己破産と呼びます。

### 4 モバイル決済

クレジットカード以外で最近利用が多いのは、スマートフォンを利用した支払い方式です。「○○ペイ」などと呼ばれるもので、スマートフォンにアプリをダウンロードし、支払い元として銀行口座やクレジットカードと紐付けます。**バーコード**や**二次元コード**を読み取ることで瞬時に支払いができるので、急速に利用が進んでいます。

モバイル決済などのキャッシュレスは、スマートフォンを財布代わりにできるので便利ですが、どれだけ使っているのか、残高がどれだけかなどをその都度確認をして利用するよう心がけるべきでしょう。



#### ミニワーク

クレジットカード申込書を入手して、実際に記入してみよう。申し込みの際、どれだけ自分の情報(住所、氏名、電話番号など)をカード会社に提示しているか、また、実際にカードで買い物をした際は、どのような情報がカード会社等に登録されるか、利用規約集も参考にし、確認してみよう。

#### プラス ONE

#### 電子契約法

電子契約法では、購入の申し込みの際にうっかりクリックしてしまうなど、誤った操作を防ぐため、画面上に確認画面をおくことが義務付けられています。消費者は、確かに画面上の商品の購入を申し込むという意味を、確認ボタンをクリックすることで、相手方に伝えることとなります。



### Ⅲ 契約と悪質商法

#### 1 悪質商法ってなに？

「簡単に大金が入る」「絶対にもうかる」「資格が取れる」「オーディションに参加できる」など、世の中にはさまざまな誘いの手口で若年層をターゲットに契約を迫る商法があります。これらはほとんどが詐欺に近いもので、高額な売買契約にサインをを求めるものも多く、**悪質商法**と呼ばれます。一人暮らしの高齢者を狙って高額な現金を騙し取る特殊詐欺と呼ばれる悪質なものもありますが、ここでは若年層の消費者被害を考えてみましょう。



**Think!** あなた自身が被害に遭いそうになった経験を書いてみよう。

#### 2 悪質商法のどこが問題なのか？

**Think!** 以下の悪質商法の事例をよく読んで、どこに問題があったのか考えてみよう。



##### ワンクリック詐欺：

ネット接続中にウェブサイトで年齢認証のクリックを求められ、18歳以上をクリックすると同時に会員登録料を請求された！



##### タレント・モデル契約：

SNSで誘われオーディションに応じたところ、合格と同時に芸能スクールの入学と高額なレッスンを契約してしまった！



**アポイントメントセールス：** SNSで知り合った異性の相手から突然のメッセージなどで呼び出され、恋愛感情を巧みに誘導されて高額な宝石類を購入してしまった！



##### マルチ商法：

商品購入を勧められ、さらに2人を紹介すれば一人当たり〇万円もらえると、無限にもうかっていく錯覚に陥ってしまい、購入してしまった！

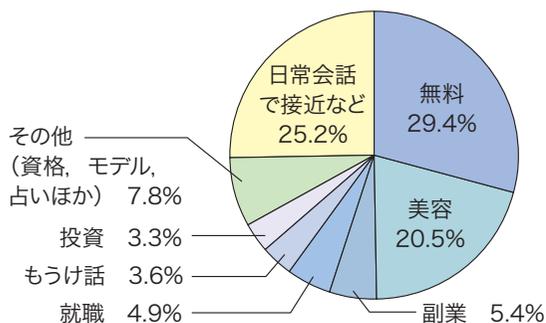


##### 投資セミナー商法：

SNSで誘われ、投資で著名な専門家と称する講師の話聞かされ、投資のノウハウを学ぶ高額な講座のUSBメモリなどを購入することになってしまった！

### 3 だま 騙されやすい表現や言葉

ある調査によれば、契約を迫られた商法に使われていた表現でよくみられたのは、次のようなものでした。



\*「日常会話で接近など」とは、勧誘の目的を隠して、『聞かせたい話がある』『アンケートに答えてほしい』などと声を掛けてくるケース。  
(消費者庁「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会報告書」2018年8月より)

無料っていう言葉には弱いなあ…。



### 4 相談先について

悪質商法などで困ったり、友人から相談を受けたときはどうしたらよいのでしょうか。一人で悩まずに、解決法を見つけ出すためのアドバイスを受けられる機関があるので覚えておきましょう。

**消費者ホットライン**：電話相談することができます。

電話番号：(局番なし) **188**

**消費生活センター**：消費者ホットラインから各地の消費生活センターにつながります。

なお、直接出向いて相談することもできます。

**法テラス**：解決が難しい場合には、法律の専門家に相談することもできます。政府が設立した法テラスでは、弁護士による無料の相談を受けられます。

電話番号：0570-078374



最寄りの消費生活センターを調べてみよう。

名称

住所

電話番号

※メール等で相談を受け付けるセンターもあります。



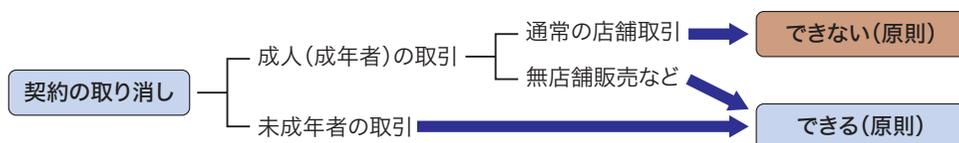
#### ミニワーク

「3 だま 騙されやすい表現や言葉」を参考に、テレビ、新聞、チラシ、ネット上などの広告をみて、だま 騙されそうだと思う表現をみつけて、書き出してみよう。

## IV 契約の取り消し

### 1 契約は取り消しできるか？

契約は法律上の効果を生じさせるもの、つまりひとたび契約が成立すれば、売り手も買い手ともに契約上の義務を負うことになります。買い手には代金を全額払う義務があり、売り手には完全な商品やサービスを引き渡す義務が発生します。もし、義務が果たされなければ、契約上の責任を追及するために、**損害賠償**を求めることも可能です。つまり、いったん契約をしたら、原則として取り消しはできません。しかし、未成年者の場合や、クーリング・オフ対象の取引(販売方法)の場合などに限っては、取り消すことが可能です。



### 2 未成年者取消権

**未成年者**(18歳未満)は親権者の同意がない場合、いったん契約をした後でその契約を取り消すことができます。これを**未成年者取消権**と呼びます。では、どうして取り消しができるのでしょうか。

**Think!** 未成年者の契約に取消権があるのはなぜか考えてみよう。

民法の改正により、選挙権年齢に合わせ、2022年4月から18歳で大人として親権者の同意なく契約ができることになりました。このことは、18歳の誕生日が来ると、未成年者取消権が行使できなくなることを意味します。したがって、後になって契約を取り消すことができないので、契約時にはより慎重に行動するよう注意が必要です。

### 3 クーリング・オフ

世の中には、通常の販売方法とは異なり、慎重な意思決定がしにくい環境の下で契約をする場合もあります。どのような販売方法がクーリング・オフの対象になっているのでしょうか。

例えば、訪問販売のように、突然自宅を訪問し商品のセールスを執拗にされたり、電話で呼び出して商品の良さばかりをアピールして契約を迫られることもあります。こうした環境の下では、本来の意思表示がしにくい場合も少なくありません。そのため、特に、**無店舗販売**の取引では、契約日から一定期間はその契約を無条件で解約することができると法律で認められています。これを**クーリング・オフ**といいます。

クーリング・オフを行使すると、その契約ははじめからなかったこととなります。支払い済みの代金は全額返金され、受け取った商品の返送料も業者負担となります。

#### さまざまな販売方法とクーリング・オフ期間

販売方法	訪問販売	電話勧誘	マルチ商法	特定継続的 役務提供	業務提供誘因 販売取引	訪問購入
取引形態	キャッチセールス、アポイントメントセールス、戸別訪問等	業者からの電話による勧誘	次々と勧誘させることで利益になると勧誘	エステ、美容医療、語学教室、学習塾、家庭教師、結婚相手紹介サービス、パソコン教室	内職商法、モニター商法	業者が消費者の自宅を訪問し商品の買い取りを行う
期間	8日間	8日間	20日間	8日間	20日間	8日間

**Think!** 通信販売(オンラインショッピングなど)にはクーリング・オフがない。理由を考えてみよう。

### 4 消費者契約法による取り消し

未成年者取消権やクーリング・オフを行使することによって、いったん契約したものを後から取り消すことはできますが、それらは年齢や販売方法などごく限られた場合とってよいでしょう。しかし、世の中には消費者に無理やり契約をさせようとするものも少なくありません。

**消費者契約法**は、消費者を被害から守るため、右の条件にあてはまるものに限り、取り消すことを可能としています。

- ① 事実を伝えなかったとき
- ② 事実がないことを伝えたとき
- ③ 断定的判断をしたとき
- ④ 退去をしなかったとき
- ⑤ 退去を妨害したとき
- ⑥ 社会生活上の経験不足を利用されたとき
- ⑦ 過量販売されたとき

絶対に損はさせません!



#### ミニワーク

過去に購入したもので、商品やサービスに欠陥や不満があったりして、店にクレームを出そうと思いつつも、何も行動しなかったことはないか思い出してみよう。

# V ワーク「問題のある契約について考えよう！」

## 1 ドラマを演じよう

4人ひと組になり、そのなかで演じる役を分担し、下のシナリオに沿って役を演じてみましょう。

登場人物：高校生Aさん  
芸能事務所所属員Bさん  
芸能事務所所属員Cさん  
ナレーター

Aさん役を  
演じるよ。

じゃあ、Bさん  
をやるね。

私は  
Cさんね。

ナレーターに  
なりますね。



ナレーター：Aさんが、自宅でくつろぎながら、スマホでSNSを見ています。



高校生Aさん：あれ？メッセージが届いてる。なにになに…「あなたは笑顔がとても素敵な方ですね。雑誌の表紙をかざってみませんか」だって！ほんとに！どうしよう、どうしよう～。「もしよろしければオーディションを受けられてみてはどうでしょう」だって！



ナレーター：SNSにプロフィールをアップし、ときどき学校のもやもやなどを書き込んでいたAさん、どうやらいきなりオーディションの誘いがあり、すっかりその気になってしまっています。保護者に相談したらダメと言われることはわかっているのに、黙っていようと思いました。



高校生Aさん：よ～し、「はい」って返事しちゃった。あれ！もう返事が来た！「来週の夕方、〇〇へ来てください」か～…オーケーしちゃおうっと。



ナレーター：週が明けて、早速Aさんは学校帰りに指定されたファミレスにやってきました。



芸能事務所所属員Bさん：こんにちは。Aさんですか。今日はありがとうございます。こちらへどうぞ。



ナレーター：キョロキョロしていたAさんは、声をかけられて奥の席に案内されました。ドリンクを勧められ、高校生活の様子や、趣味や特技などいろいろと面接で聞かれました。オーディションの結果については少しの時間待つように指示されました。Bさんは別の席にいたCさんと話し、また事務所に電話をしてなにやら相談しているようでした。



芸能事務所所属員Bさん：(しばらくして)Aさん、おめでとうございます。合格です！



芸能事務所所属員Cさん：これから雑誌モデルなどさまざまなお仕事をさせていただくことにな

りますが、そのためには(パンフレットを見せながら)あなた自身に磨きをかけるために、このような当社のレッスンを受けていただきます。本教室に入学し、レッスンを受けるためには、25万円をお支払いいただきます。では、ここにあなたの住所と名前を書き込んでくださいね。



高校生Aさん：え、そんなお金ありません！ 無理です。



芸能事務所所員Bさん：大丈夫。今日は1円もいりませんよ。クレジットの申し込みをしてレッスン料を払っていただきます。それと、年齢のところは18歳でお願いしますね。これから、お仕事が次々にくるようになりますと、お金は万単位でどんどん入ってくるので、全く心配はありませんよ。



ナレーター：結局Aさんは、不安はありましたが、契約書にサインをしてしまいました。

**Think!** Aさんの行動にはどのような問題点があったのだろうか。  
また、どのような解決の方法があるのか考えてみよう。

お金は本当に  
入ってくるの？  
あやしいなあ。



### ミニワーク

ストーリーを膨らませて、この後Aさんがどうなるのか、シナリオをさらに考えてみよう。

## 2 クーリング・オフをするときは…

1のドラマは、タレントやモデルのスカウトをよそおった悪質商法の一例で、アポイントメントセールス(訪問販売)に該当します。期間内にクーリング・オフの通知を出しましょう。

(販売会社宛て)

通 知 書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	年 月 日
契約の内容	モデル養成教室
契約金額	250,000 円
販売会社	●○芸能事務所 (担当者 )
支払った代金を返金し、教材を引き取ってください。	
年 月 日	
住所	
氏名	

(クレジット会社宛て)

通 知 書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	年 月 日
契約の内容	モデル養成教室
契約金額	250,000 円
販売会社	●○芸能事務所 (担当者 )
クレジット会社 ▲▲クレジット	
年 月 日	
住所	
氏名	

\*クレジット契約をしている場合は販売会社だけでなく、クレジット会社にも同時に通知書を出しましょう。また、証拠としてコピーやスクリーンショットも保管しておくことが大切です。