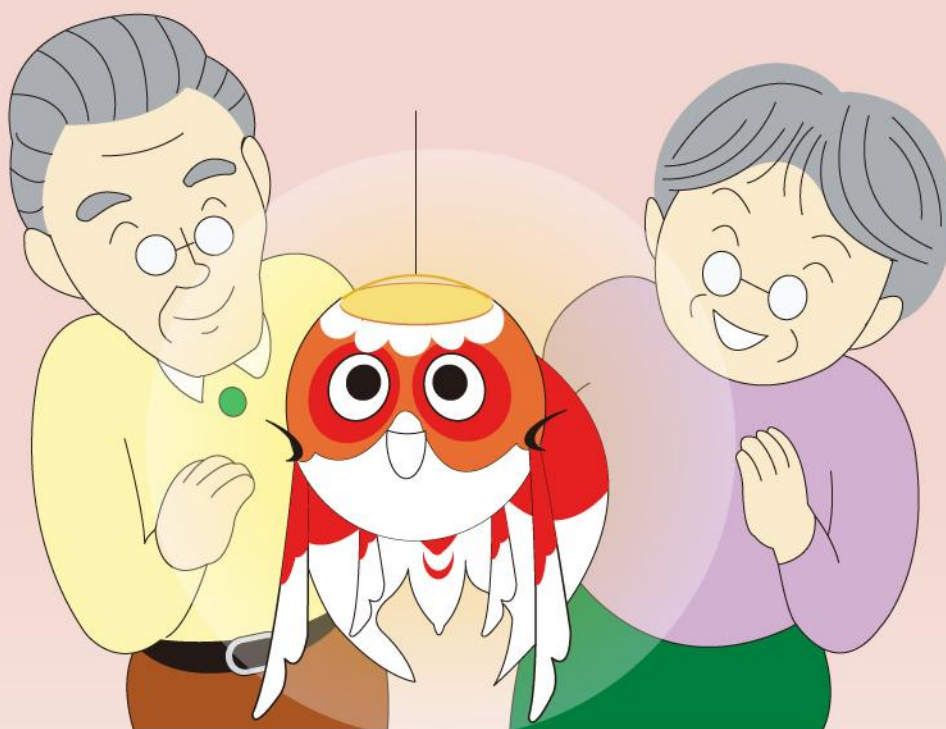


安心安全みんなのくらし

～ 消費者被害に遭わない街 やない ～



最近、訪問販売や電話勧誘販売、インターネットや携帯電話を使った悪質な事業者による様々な契約をめぐるトラブルが、皆さんの身近なところで発生しています。今まで人ごとだと思っていた消費者トラブルにあなた自身が、いつ遭遇するか分からない状況なのです。

このリーフレットが、みなさんの身近に、そして誰にでも起こりうるトラブルを回避する手助けとなれば幸いです。

契約とは・・・

あなたは最近どのような契約をしましたか？「契約をしたことがない」、「自動車を買って以来、契約をしていない」と思われるかもしれません。

では、次のことはいかがでしょうか？

- ◆近所のお店で大根を買った。
- ◆バスの定期券を買った。
- ◆法事の際の仕出しを知り合いのお店に頼んだ。

実は、これらの行為は**すべて契約**です。私たちの普段の生活は多くの契約によって成り立っているのです。では、ここでクイズです。

Q1 契約が成立したのはいつの時点でしょうか？

お店に行って、A社の携帯電話を買うことにしました。このとき、売買契約が成立したのは、原則として次のどの時点でしょうか？

1



口頭で「買う」と言い、それにお店の人が応じたとき

2



契約書を作り、印鑑を押したとき

3



代金を支払ったとき

4



商品を受け取ったとき

Q1の答え・・・ 正解は①番

契約は、**売り手と買い手の意思が合意したとき**に成立します。つまり、このQ1の場合、口頭で「これをください」と申し込みをし、お店の人が「はい、かしこまりました」と承諾したとき、つまり**①番が契約の成立**となります。つまり、**契約は口約束**だけで成立するのです。

契約書を作成するのは、確かに契約したという証拠を残し、後日の「言った」「言わない」というトラブルを防ぐためのものです。ただし、法律によって契約書の作成を義務付けている取引もあります。

Q2 契約は取り消すことができるでしょうか？

A社で携帯電話を購入した数日後、あなたはB社の携帯電話が欲しくなりました。この場合、返品は可能でしょうか？

1



自由に返品できる権利がある。

2



8日以内であれば返品できる。

3



返品はできないが、他のものと交換してもらう権利がある。

4



返品するには販売店の同意が必要である。

Q2 の答え・・・ 正解は④番

契約は、法律的な責任が生じる約束です。いったん契約が成立したら、お互いに契約内容を守らなくてはなりません。**原則として、一方的に契約を取り消すことはできません。**よって、Q2の場合、④番の「販売店の同意が必要」になります。お店で商品を購入した場合、自分の都合だけで一方的に返品（売買契約を解除）することはできないのです。

ただし、未成年者（既婚者を除く）が親の同意を得ないで行った契約（※参照）や詐欺や脅迫によって契約をした場合は取り消すことができます。また、契約の主要な部分についての勘違いをしていたときや契約内容が公序良俗に反する場合には、無効を主張することができます。これら民法の規定に加え、消費者契約法では、不当な勧誘行為（不実告知など）について、契約の取消権が認められています。

更に、特定商取引法に規定される訪問販売などでは、一定の条件に当てはまる場合、期間内に一方的に通知をすれば、無条件に契約の解除ができる**クーリング・オフ制度**があります。

（※）未成年者の契約でも取り消しができない場合もあります。

- あらかじめ小遣いとして渡された範囲内での契約
- 20歳以上であると自ら偽って契約した場合（事業者の指示で、偽りの年齢を書いた場合を除く）
- 親から任された営業取引に関する行為など

悪質商法の手口

訪問販売や電話勧誘販売などを行う事業者のなかには、詐欺まがいの行為をする悪質な事業者も存在しています。「自分はそんなことはない。大丈夫だから・・・」と多くの人はそう思っているかと思いますが、悪質な事業者は利益を上げるためには手段を選びません。あの手この手を使って、あなたのスキをねらっています。ここでは、そんな悪質事業者の典型的な事例を紹介します。

悪質事業者の甘い言葉には十分注意し、毅然と対応してください。

悪質商法その1

てんけんしょうほう

点検商法

「無料で点検します。」と言って訪問し、「床下の土台が腐っている。」「給水管にサビなどが溜まっている。」「布団にダニがいる。」などと事実と異なることを言って高額な商品やサービスなどを販売する商法です。

◆主な商品・サービス

外壁・耐震補強金具取付などの住宅リフォーム、床下換気扇、調湿剤、水道管・下水道管洗浄、浄水器取付 など

悪質商法その2

つぎつぎはんばい

次々販売

一人の消費者に次から次へと契約させる商法です。同じ商品または異なる複数の商品を次々に契約させる場合や、複数の業者が次々に契約させる場合などです。

◆主な商品・サービス

布団、健康食品、着物、宝飾品、水道管・下水道洗浄
リフォーム工事 など

悪質商法その3

りしょくしょうほう

利殖商法

投資や出資を勧誘する商法です。「値上がり確実」「必ず儲かる」など、簡単に利益が上がることを強調して誘ってきます。

◆主な商品・サービス

未公開株、海外商品先物取引、外国為替証拠金取引
エビなどの養殖事業 など

悪質商法その4

さいみんしょうほう

催眠商法

会場に人を集め、日用品などを無料、または超格安で配って雰囲気盛り上げておいて、最終的に高額な商品を契約させる商法です。SF商法ともいいます。

◆主な商品・サービス

健康食品、磁気マットレス、家庭用電気治療器 など

悪質商法その5

まるちしょうほう

マルチ商法

商品を買って販売組織に加入し、その後に友人などを誘って組織に加入させると、その人たちを勧誘したことによる利益などを得られる商法です。

◆主な商品・サービス

健康食品、化粧品、自己啓発セミナー など

悪質商法その6

しかくしょうほう

資格商法

資格取得講座の受講や教材購入を勧誘する商法です。突然職場や自宅に「この資格は近々国家資格になる」などとしつこく電話をかけてきます。また、過去に同様の講座や教材を購入した人に対して講座や会の除籍費用の要求や新たな資格講座の勧誘を強引にしてくるケースも多く発生しています。

◆主な商品・サービス

旅行主任者、宅地建物取引主任者、企業マネジメントなど各種資格取得講座、教材、また根拠のない退会手続費用請求、被害者救済をかたった登録料請求 など

悪質商法その7

ないしょくしょうほう

内職商法

短期間で高収入を得られるかのような内職を勧誘してくる商法です。いざ始めようとするすると試験や教材の購入が必要であったり、いつまでも仕事してもらえない場合もあります。

◆主な商品・サービス

ホームページ作成、宛名書き、文章入力作業、テープ起こし
チラシ配布 など

悪質商法その8

とうせんしょうほう

当選商法

電話やはがき、ダイレクトメール（DM）などで「当選しましたので、ぜひお越しください」などと勧誘し、実際には高額な商品売りつけます。

◆主な商品・サービス

着物、宝石、健康食品、会員権、パソコン など

悪質商法その9

かいがいたからくじ

海外宝くじ

海外からのダイレクトメールが届き、「大金を手にする権利が発生しています」などの紛らわしい文章で送金を求めてきます。

◆主な勧誘物

海外の宝くじ、サッカーくじ、ロト など

悪質商法その10

オンラインゲーム

こうがくせいきゅう

による高額請求

携帯電話やパソコンを利用して遊ぶオンラインゲームで、無料と思って遊んでいたら、高額な請求が来たといったトラブルです。

クーリング・オフ制度について

消費者が契約してしまった後でも、冷静に考え直す時間を与え、**一定期間であれば無条件で契約を解除できる**救済制度です。

クーリング・オフ対象となる取引形態と手続き日数

特定商取引法に規定されている以下の形態のものは、クーリング・オフができます。

取引形態	日数（※）	対象
訪問・電話勧誘販売 （アポイントセールス ・キャッチセールス含む）	8日	原則すべての商品・役務、指定権利
特定継続的役務提供	8日	エステティックサロン・語学教室、 家庭教師、学習塾、パソコン教室、 結婚相手紹介サービスの6業種
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日	すべての商品・権利・役務
業務提供誘引販売取引 （内職・モニター商法）	20日	すべての商品・権利・役務

※契約書を受け取った日から数えた日数以内に手続きを行ってください。（土・日・祝日含む）

ワンポイント・アドバイス

通信販売はクーリング・オフできません。また、取引の状況や商品によってはクーリング・オフできない場合もあります。

クーリング・オフの効果

- ◆すでに支払った費用は全額返金されます。
- ◆クーリング・オフ制度は「契約をなかったことにする制度」ですので、契約書に「キャンセル料」や「違約金」について書かれていても、一切払う必要はありません。
- ◆商品などの引き取りにかかる費用は業者の負担となります。
- ◆役務を受けた場合は、その代金を消費者が支払う義務はありません。
- ◆工事等は、無料で工事前の状態に戻すことを業者に求めることができます。

ワンポイント・アドバイス

クーリング・オフ期間を過ぎていても、事実と違うことを告げて消費者が誤認したり、怒鳴ったり、居座ったりして消費者を困惑させて契約した場合など、解約交渉できる場合もあります。

あきらめずに消費生活相談窓口へ相談してください。

クーリング・オフの手続き方法

クーリング・オフの手続きは、はがき1枚で簡単にできます。

はがきは**両面のコピーを取って**、郵便局で「**特定記録郵便**」または「**簡易書留**」などの方法で業者に送付します。（料金について、特定記録郵便は＋160円、簡易書留は＋300円：2010年12月末現在）

クレジット契約を結んでいる場合は、クレジット会社にも通知しましょう。

記載例

アドバイス

必ず期間内に通知してください。
相手に届くのは9日以降でも有効です。

郵便はがき

〒0000000

〇〇市〇丁目〇番〇号

〇〇株式会社
代表責任者 様

特定記録

(表)

契約解除通知

契約年月日 平成〇〇年〇〇月〇〇日

契約場所 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

契約金額 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

販売会社名 〇〇株式会社〇〇〇〇営業所

担当者名 〇〇〇〇〇〇氏

右記日付の契約は解除します。なお、支払い済みの〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

(住所) 柳井市〇〇〇〇〇〇番地
(氏名) 〇〇〇〇

〇〇株式会社 代表責任者 様

(裏)

お問い合わせはこちら

消費者契約トラブルでお困りの際は下記の相談窓口へ…

柳井市役所商工観光課

〒742-8714 柳井市南町一丁目10番2号

TEL 0820(22)2111 内線362、363

※消費相談の受け付けは 月～金 8:30～17:15 (休日、年末年始除く)

皆さんをバックアップする山口県の機関はこちら

山口県消費生活センター

〒753-0821 山口市葵二丁目6番2号

TEL 083(924)0999

※消費相談の受け付けは 月～金 8:30～19:00 (休日、年末年始除く)
土 8:30～17:00