

青少年

消費生活講座



契約は慎重に!

契約 Q&A

契約って言葉はよく聞くけど、
契約ってどんなもの?

Q1 次のうち「契約」と言えるのはどれでしょう。

- ① 自動販売機でジュースを買う
- ② 電車に乗る
- ③ 日曜日にデートの約束をする
- ④ 電話でピザを注文する

Q2 契約はいつ成立するの?

●お店で5000円の商品を買った場合で考えてみましょう。

- ① 「これください」とあなたが言ったとき
- ② 「はい、5000円です」と店の人が答えたとき
- ③ あなたがお金を払ったとき
- ④ 商品を受け取ったとき

知らな
かった…

Q3 契約は一方向的にやめられる?

- ① いつでもやめられる
- ② お金を払う前ならやめられる
- ③ 商品を受け取る前ならやめられる
- ④ 一度契約すると、特別な場合を除きやめられない

契約する 時には

●しっかりリサーチ

その商品は本当に必要か、セールスマンの言っていることは本当か、金額は妥当か、その会社は問題はないか、など調べることが必要です。雑誌にのっているから、テレビで宣伝しているからでは安心できません。

●めんどくさがらずに、契約書をきちんと読む。

セールスマンが口で言ったことでも、契約書に書いてなければ、証拠はありません。

逆に、契約書に書いてあれば知らなかったではすまされません。

サインをする前にもう一度慎重に考えましょう。

A1 ①②④が契約です。

つまり、**契約書がなくても契約なのです。**

◆みなさんも毎日、契約をしているのです。

A2 ②が正解。

◆契約は、双方の意思が合致したときに成立します。

ですから、**□約束だけでも契約は成立しています。**

A3 ④が正解。

◆一旦、契約が成立してしまうと、特別な場合を除き一方的にやめることはできません。

「契約は守る」これが社会の基本ルールです。

契約をやめるには…

- 契約をやめるには、双方の合意が必要です。その際、解約料が必要な場合もたくさんあります。
- 「特別な場合」の一つにクーリングオフがあります。
(※詳しくは 10～11 ページ)



あなたも狙われています!

キャッチセールス・アポイントメントセールス

キャッチセールス・アポイントメントセールスは訪問販売に含まれます。

キャッチセールス

街頭でアンケート調査などと称して営業所などに連れていき、商品を強引に買わせる商法です。

主な商品

化粧品、エステ、英会話教材など

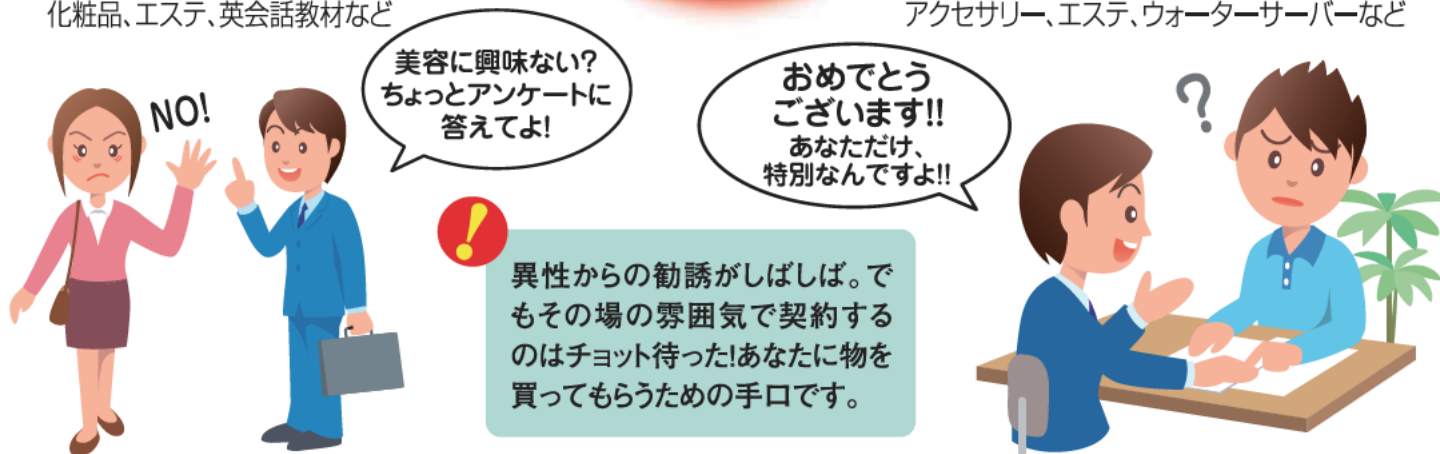
誘われたのはいいけれど…

アポイントメントセールス

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を経由して「一緒に食事をしよう」と誘ったり、「あなたが選ばれました」等と電話で呼び出し、営業所やカフェ等で何時間も勧誘したり、恋愛感情を利用したりして強引に商品を買わせる商法。

主な商品

アクセサリー、エステ、ウォーターサーバーなど



マルチ商法

個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させ、ピラミッド型に組織を拡大させていく商品やサービスの取引です。勧誘のときには、「簡単に高収入が得られる」などといった調子のいいトークが使われます。ネットワークビジネスとも呼ばれており、トラブルの起こりやすい取引形態です。

主な商品

サプリメント、補整下着、化粧品、日用品など

「必ず儲かる」といううまい話はありません。次々に友人などを巻き込み、人間関係を壊すことにもなります。社会人がサイドビジネスとして行なうと、就業規則などに違反する恐れもあります。

本当にもうかりますか?

販売員を増やせば月収100万円だって夢じゃないのよ!

マルチ商法についての特定商取引法の規制

事業者は、契約内容が書かれた書面を渡す義務が課せられています。また、この書面を受領後20日間は契約を解除することができます。

なお、誇大広告の禁止等の規制もあるので、特定利益が広告に書いてある場合は、その内容をチェックしましょう。



あの手、この手とあとを絶たない悪質商法、きっぱりと断りましょう。

パソコン、スマートフォン、携帯電話の不当請求

パソコンやスマートフォンなどで、出会い系やアダルトサイト、動画サイトにアクセスしている時や、不審なメールを開いた時に、突然「会員登録完了」と表示され、利用する意志のない有料サイトの利用契約を締結してしまったようにされてしまうことがあります。ほとんどの場合、登録したとされる日から短期間の内に、数万円を銀行口座に振り込むようにと記載されています。

クリックには
気をつけて

“ご利用ありがとうございます。”…?



- そもそも契約する意思のない契約を無理やりさせられたのに等しいのですから、双方の合意による契約ではありません。
- 絶対にお金を支払わず、無視するようにしてください。
- 被害にあわないためにも、自分のメールアドレスや電話番号、氏名などを他人に安易に送信しないようにしましょう。

インターネット通販のトラブル

通信販売では、「料金を支払ったのに商品が届かない」、「コピー商品が届いた」「注文したものと違うものが届いた」「返品に応じない」等のトラブルが多くみられます。

この前インターネットで注文した商品、いつになったら届くのだろう…

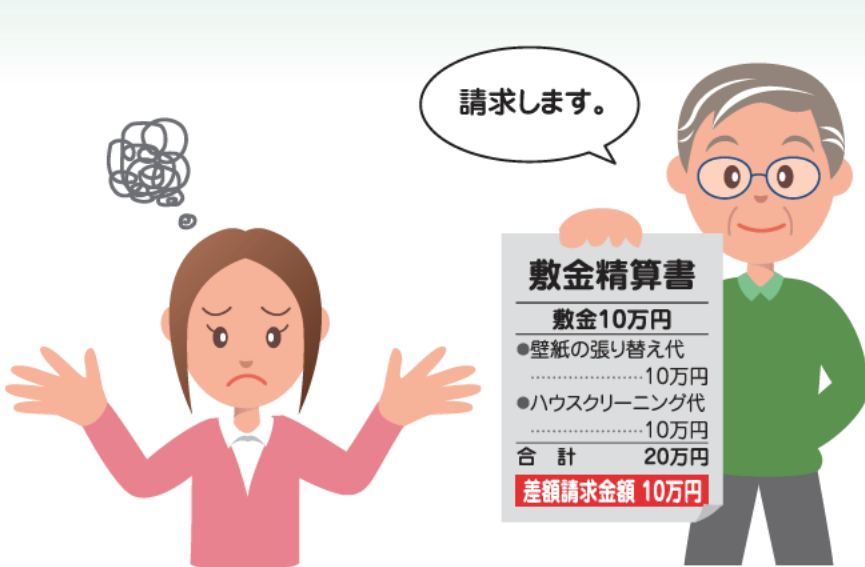


- 代金前払いの危険性を十分に認識しておきましょう。
- 通信販売では、返品の有無や条件(返品特約)について、分かりやすく表示することが義務付けられていますので、よく確認しましょう。返品特約が表示されていない場合、商品到着後8日以内であれば、送料消費者負担で返品できます。
- 信頼できる業者かどうか判断し、取引しましょう。

こんな契約トラブルも…

アパート退去時の敷金返還のトラブル

アパートを退去する際、借主が貸主から敷金を返してもらえないというトラブルが後を絶ちません。



敷金精算書	
敷金10万円	
●壁紙の張り替え代	10万円
●ハウスクリーニング代	10万円
合計	20万円
差額請求金額 10万円	

- 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、修理費などをどちらが負担するかなどの具体的な紛争解決の指針を示しています。
- 通常の使用による劣化や傷みなどは、貸主が負担することとなっています。故意や過失による傷みは、借主が負担することとなっています。
- 話し合いがこじれたら、民事調停・少額訴訟制度を利用する方法もあります。

事例でご紹介した以外にも、悪質な事業者は様々な手口で消費者に迫ってきます。一番良い解決策は、事業者の巧妙なセールストークに応じず、遠慮なくきっぱり断ることです。

しかし、事業者の悪質な手口で消費者が判断を誤って契約をしてしまった場合などは、その契約を取り消せるなどの民事ルールがあります。

消費者救済のための民事ルール

- ①事業者が、商品の性能など重要な事実を言わなかったり、嘘を言ったことで、消費者が誤って契約した場合は、クーリング・オフ期間に関係なくその契約を取り消すことができます場合があります。
- ②事業者が嘘を言ったり、おどしたりして、クーリング・オフを妨害し、それにより誤解したり、こわくなってクーリング・オフできなかった場合は、期間が過ぎても、クーリング・オフすることができる場合があります。（※クーリング・オフの方法については10～11ページ）

事業者への規制

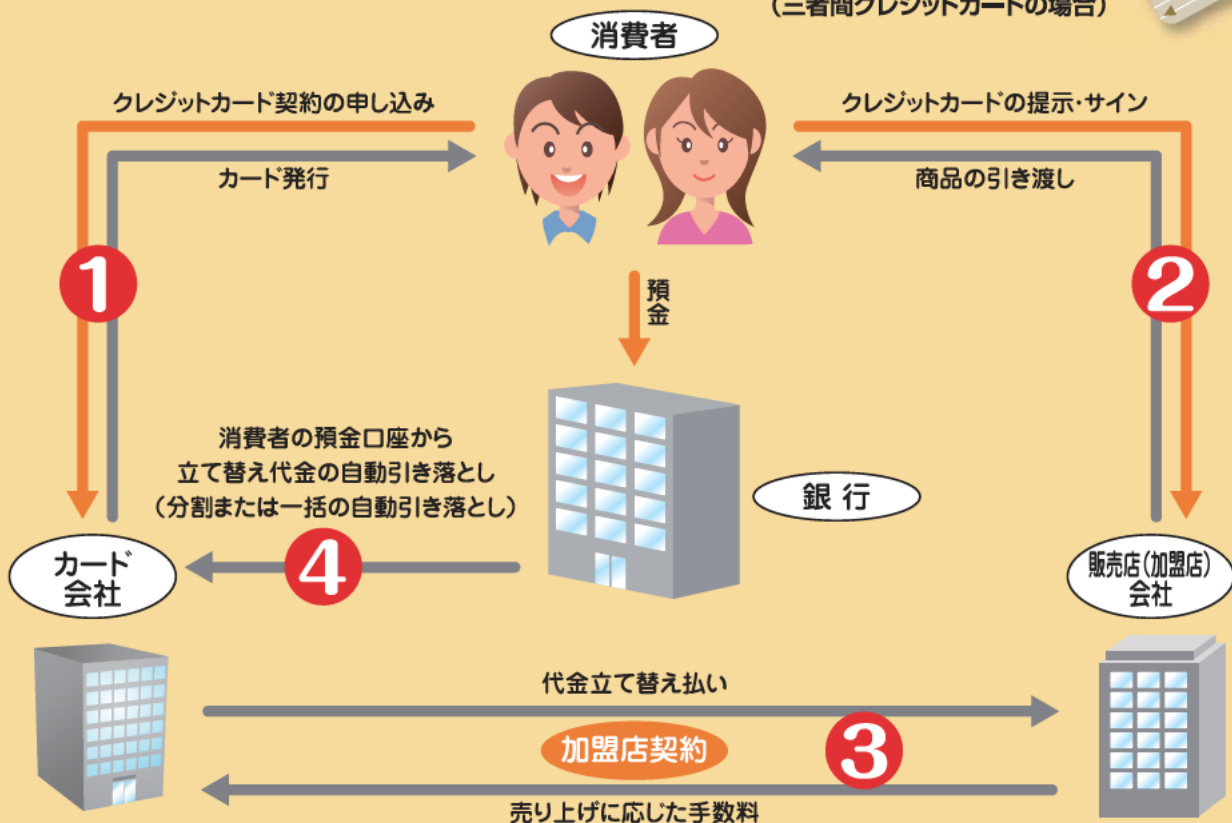
- ①商品の販売などの勧誘をする前に、販売が目的であることを明示することを義務づけ。
- ②商品の性能などに関する重要な事実をわざと消費者に言わない行為を、罰則をもって禁止。
- ③販売目的を隠して、公衆の出入りしない場所に誘いこんで勧誘することを禁止。



クレジットカード利用上の注意

クレジットカードを利用したショッピングのしくみ

(三者間クレジットカードの場合)



1 クレジットは借金と心得る

翌月一括払いが原則。分割やリボルビング払いは手数料をよく考えて。

1ヶ月に返済できる額の目安は、収入の20%まで。

(※リボルビング払いとは支払い回数を指定するのではなく、毎月手数料を含む一定の金額を支払う決済方法。)

2 カードは必要最小限に

たくさんカードを持つと、なくしたり、使いすぎのもとです。

3 伝票、明細書、請求書のチェックは忘れずに

月々の支払いを把握しましょう。請求ミスがないかチェックしましょう。

4 カードを貸さない、クレジット契約の名義貸しはしない

他人が使用した分でも、あなたの借金になります。

5 返済のためのキャッシングはしない

キャッシングは高金利。多重債務のもとです。

6 カードをなくしたら、警察とカード会社にすぐ届出を

悪用されたら大変!



多重債務者

このようにして、多重債務者に

多重債務者とは、クレジットカードでの買い物、クレジットカードや消費者金融でのキャッシングを重ね、多くの会社からの借金をかかえ支払えなくなった人のことです。

ケース1

Aさんは、就職してしばらくした時、友人からクレジットカードを勧められ、カッコ良さから1枚のカードを手にいれ、洋服や飲食代に使っていた。そのうち、旅行、自動車の購入などカードの利用が増え、毎月の支払いも増えていったが、給料は思うように増えず、毎月の返済が困難になった。そのため、クレジットカードでキャッシングして返済することをはじめ、その後、消費者金融にも手を出し雪だるま式に借金が増えていった。

ケース2

Bさんは、社会人になった機会にクレジットカードを作成した。その際、返済方法をリボ払いに指定していたが、いくら買い物をしても返済金額が毎月同じなので、高額な買い物も気にせず使うようになってしまった。カード利用枠がいっぱいになると新たなカードで買い物をするというのを何度か繰り返すうち、Bさんはついに行きづまってしまった。改めて計算してみると、毎月の返済のほとんどは利子の返済分であり、支払いが終わるのは何年も先になることがわかった。

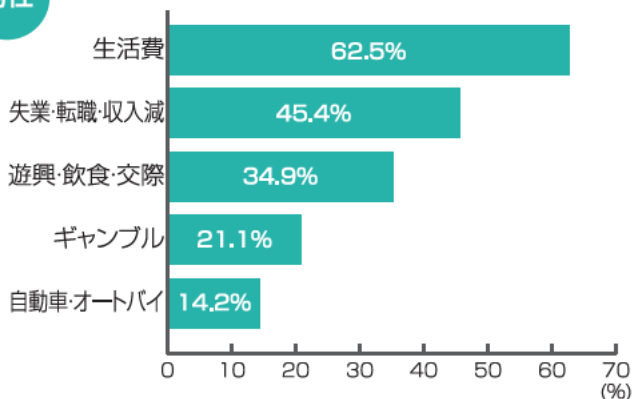
ケース3

Cさんは、スマホのアプリで無料のゲームを始めたところ、ゲームを有利にするアイテムをガチャで購入できることを知った。ガチャを1回引くのに100円であったため、クレジットカード番号を入力して購入した。ゲームを進めていくと、もっと強いアイテムを入手したくなり、何度もガチャを引いたところ、翌月のクレジットカードの請求が50万円となっており、初めてそれだけ多くの回数ガチャを引いたことに気づいた。

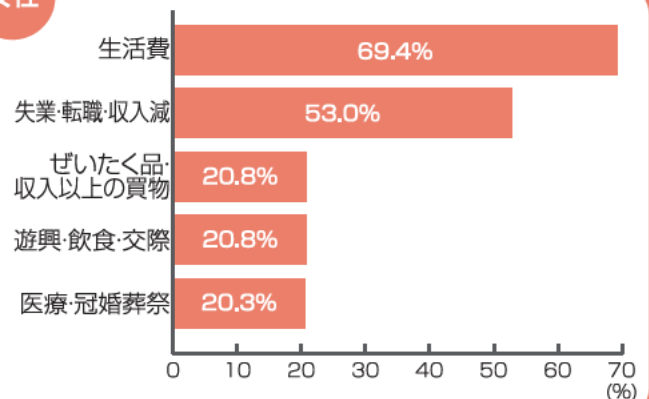
多重債務者の申告による借入の目的

(複数回答可能、上位5つを表示)

男性



女性



(公財)日本クレジットカウンセリング協会資料より(平成28年度)

分割払いで楽々ショッピング、お金がなければキャッシング、便利になりましたが本当に大丈夫？

金利の負担に注意しましょう！

借りたお金を返済するときは、借りた金額に金利を加えて返さなければなりません。毎月の返済額は同じでも、金利が高いほど返済の負担は重くなり、また、返済に要する期間も長くなります。金利と合わせて、いくら返済しなければならないのか、よく注意する必要があります。

100万円借り入れて、毎月2万5千円返済する場合の金利を合わせた返済額と返済期間は？

年利 5% ▶ 110万円(3年8ヶ月)

年利 15% ▶ 139万円(4年8ヶ月)

クレジットの返済方法

- 一括払い** 1回で返すこと。一般的に金利はかからない。
- 分割払い** 希望する回数で返すこと。一般的に3回以上で金利がかかる。
- リボルビング払い** 毎月ほぼ一定額で返すこと。金利がかかる。
- ボーナス一括払い** ボーナス時に1回で返すこと。
- ボーナス併用払い** ボーナス時に返済額を増やす分割払い。

ローンの返済方法

- 元利均等返済** 元金と利息込みで、毎月の返済額が同じ。
- 元金均等返済** 元金を均等返済する方法。毎月の元金残高に対し金利がかかる。
- リボルビング返済** 一定の利用限度額を設定し、毎月分割して返済する方法。
- アドオン返済** 返済終了まで当初の借入額を元金として、利息を計算する返済方法。

注意

「リボルビング払い」は毎月の支払額が比較的小額で済むため、当初は返済負担が実感できません。このため、安易にクレジットやローンを繰り返し、気がつけば返しきれない借金をしていたというケースがあります。また、借入残高がある限り支払いは続き、残高に応じて金利がかかるため、知らないうちに全体の返済額が増えているケースもあります。リボ払いを選択するときには、注意が必要です。

金融庁「基礎から学べる金融ガイド」より

多重債務に陥らないために注意すること

- ① それは本当に必要なお金(もの)ですか？
- ② 今すぐ必要なお金(もの)ですか？
- ③ 金利はどのくらいかかりますか？
- ④ 自分の収入で、きちんと返済していけますか？
- ⑤ 借金返済のための借金ではないですか？



もし、多重債務に陥ってしまったら

万が一、自分の収入で借金を返済できない状況になってしまっても、安易に返済のための借金をしてはいけません。それは、借金が雪だるま式に増える多重債務の始まりです。

消費生活センターまたは、お住まいの市町の多重債務相談窓口などに速やかに相談してください。三重県消費生活センターでは、相談の内容に応じて専門機関(弁護士・司法書士)に引き継ぎます(一回目相談無料)。

クーリング・オフとは…

一定期間内に書面を出せば、申し込みの撤回や契約の解除ができる制度です。

訪問販売のように、突然訪れた販売員の言葉巧みなセールスに、その場で契約してしまい後悔することがあります。クーリングオフはそのような消費者を救うための制度です。

どんな場合にクーリング・オフできるのか

取引内容	期 間	適用対象
訪問販売 電話勧誘販売	法定書面を受領した日から8日間	原則すべての商品・サービス(指定権利は存続)
訪問購入	法定書面を受領した日から8日間	原則すべての商品
連鎖販売取引(マルチ商法)	法定書面を受領した日から20日間 ただし、再販売商品(販売することを目的に購入する商品)契約は最初に引き渡しを受けた日か、法定書面を受領した日のどちらか遅い方の日から20日間	原則すべての商品・権利・サービス
業務提供誘引販売取引 (内職・モニター商法など)	法定書面を受領した日から20日間	原則すべての商品・権利・サービス
特定継続的役務提供	法定書面を受領した日から8日間	エステティックサロン 契約期間が1ヶ月を越えるもの 家庭教師派遣 外国語会話教室・パソコン教室 学習塾・結婚相手紹介サービス } 契約期間が2ヶ月を越えるもの } いずれも金額が5万円を越えるもの

クーリング・オフをすると、既に受け取っていた商品は業者の負担で引き取ってもらうことができます。また、支払い済の頭金、内金などは全額返金してもらえます。

こんなときはクーリング・オフできません。

注意!

- 一般の店舗販売には、クーリング・オフ制度は適用されません。
- 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。
- 訪問販売であっても、開封したり一部使ってしまった化粧品・洗剤などの政令指定消耗品、乗用自動車等、適用除外される商品やサービスもあります。
- 訪問購入であっても御用聞き取引、常連取引、転居に伴う売却などの取引様態や自動車、家具、家電、本、CDやDVD、ゲームソフト類などの物品は適用除外されます。
- 現金取引で3,000円未満は適用されません。

クーリング・オフできるかどうか分からないときは、関係書類を手元にそろえて消費生活センターへご相談を!

未成年 契約の 取り消し

20才未満の若者(未成年者)が契約する場合は、原則として法定代理人(両親などの親権者、または後見人)の同意が必要です。同意のない契約は、本人または、法定代理人が取り消すことができます。

ただし、親からもらった小遣いの範囲内で買い物をしたときなど、契約を取り消すことが出来ない場合があるので注意が必要です。

※2022年4月1日から 成年年齢が18歳になります。18歳から親の同意を得ずにクレジットカードの作成や、ローン契約、自動車などの高額商品の購入が自由にできる一方、親の同意がない契約を取り消せる規定の適用外となります。

クーリング・オフの方法

●書面を受け取った日

	①	2	3	4	5	6
7	⑧	←9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	⑳
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

8日以内

●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(SF)商法含む)

●訪問購入
●電話勧誘販売
●特定継続的役務提供

20日以内

●内職・モニター商法
●マルチ商法

クーリング・オフは、必ず書面で発信する必要があります。

書面は、はがきを簡易書留または特定記録で郵送するか、内容証明郵便を利用して送ります。また、支払いがクレジットの場合は、信販(クレジット)会社へも通知を出してください。

はがきの書き方(必ず両面ともコピーをして保管しましょう)

販売会社に通知するとき

契約解除通知書	
契約年月日	令和〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇株式会社(営業所)
	担当〇〇〇氏
右記日付の契約は解除し、 尚、すみやかに支払済の〇〇〇円を返金し、 商品を引き取ってください。	
令和〇年〇月〇日	
〇市〇区〇町〇番地	氏名〇〇〇〇

郵便はがき	
□□□□□□□□	
〇〇市〇〇町〇〇番地	
〇〇株式会社	
代表者〇〇様	

クレジット会社に通知するとき

契約解除通知書	
契約年月日	令和〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇株式会社(営業所)
右記日付の契約は解除します。	
令和〇年〇月〇日	
〇市〇区〇町〇番地	氏名〇〇〇〇

郵便はがき	
□□□□□□□□	
〇〇市〇〇町〇〇番地	
〇〇信販株式会社御中	

内容証明の書き方

		お引き取り下されいます。			また、引き渡し済みの商品を貴社の費用で	
		以上、通知いたします。				
令和〇年〇月〇日						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						
〇市〇区〇町〇番地						

- 左記書面を3通作成します(1通作成したものを2部コピーしても構いません)。
- 差出人(自分)の名前の下に印鑑(認印でも可)を押します。
- 集配業務を行っている郵便局の窓口から「内容証明扱い」で郵送します。

消費生活に関することで困ったときは、
一人で悩まずお住まいの市町消費生活相談窓口、
または三重県消費生活センターへご相談ください。

●消費者ホットライン●

「消費者ホットライン」に電話をかけると、お住まいの市町消費生活相談窓口、または三重県消費生活センターへつながります。

い や や
 **188** (嫌や! 悪質商法)

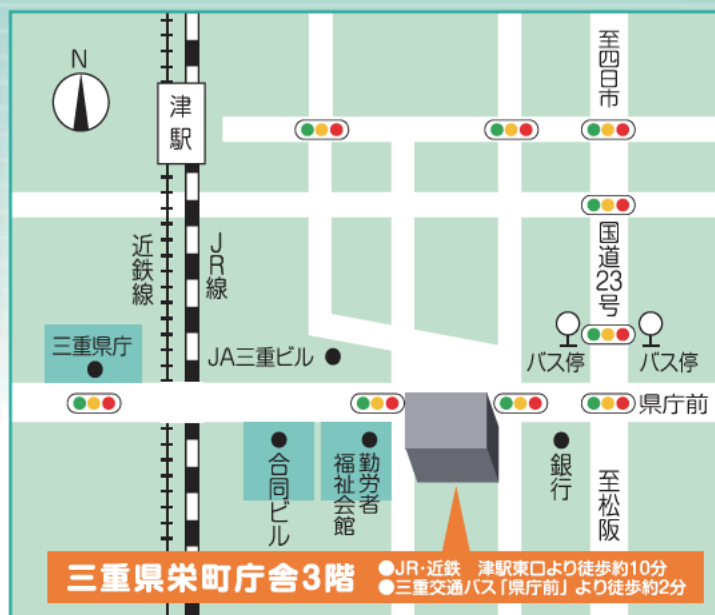
三重県消費生活センター 相談専用電話

 **059-228-2212**

月曜日～金曜日 午前9時から午後4時まで
(正午から午後1時を除く)
(祝日・振替休日・12月29日～1月3日を除く)

相談する場合のポイント

- ・トラブルにあったと思ったら、すぐに相談する。
- ・できるだけ契約者本人が相談する。
- ・契約書などの書類をそろえておく。



編集・発行

三重県消費生活センター

〒514-0004 津市栄町1丁目954番地 三重県栄町庁舎3階

TEL 059-224-2400 FAX 059-224-3372

ホームページアドレス：<http://www.pref.mie.lg.jp/shouhi/hp/>