

# くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

## 知っているようで知らない、契約の基本

私たちは、毎日さまざまな契約をして生活をしています。食料品や衣類を購入する、賃貸アパートを借りる、エステやジムを利用するなど、これらは全て「契約」です。契約にはいろいろな種類があります。私たちが生活していく上で、避けては通れないに契約について、その基本を学びましょう。

### 1. 契約とは？

契約とは、互いに守らなければならない、法的な責任を伴う約束のことです。契約は、当事者双方の合意によって成立します。例えば、物の売り買いを行う売買契約の場合は、「買います」という申込みの意思表示と、それに対する「売ります」という承諾の意思表示が合致（合意）することで成立します。



### 2. 口約束でも契約は成立する？

申込みと承諾により双方が合意すれば、それがたとえ口約束であっても、原則として契約は成立<sup>\*1</sup>します。契約書がなくても、署名・捺印がなくても、お互いの意思表示が合致すれば契約は成立します。

<sup>\*1</sup>法律により、契約書の作成・交付が義務付けられている場合もあります。

### 3. 契約をやめたい

いったん成立した契約には、法的な責任を伴うため、一方の都合で勝手にやめることはできません。しかし、以下のようなときは、契約をやめることができる場合があります。

- 相手が契約をやめることに同意をしたとき
- 契約の内容や成立過程に問題があったとき
- 18歳未満の未成年者が保護者に無断で契約したとき
- 成年被後見人等が契約したとき
- クーリング・オフができるとき など

## 4. クーリング・オフ制度とは

電話勧誘や訪問販売などの特定の取引について、いったん契約の申込や締結をした場合でも、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度です。

### クーリング・オフができる取引内容と期間

- 訪問販売 ○電話勧誘販売 ○訪問購入・・・・・・・・・・・・・・・・・・8日間
  - 特定継続的役務提供（エステ、語学教室、パソコン教室等）・・・・・・・・・・8日間
  - 連鎖販売取引（マルチ商法） ○業務提供誘引販売取引（内職商法）・・・・・・・・20日間
- ※保険・金融商品、宅地建物取引等の契約でもクーリング・オフができる取引があります。

### point

- 法定記載事項を満たした契約書面（または申込書面）を受け取った日を、1日目として数えます
- クーリング・オフは、書面（はがき可）またはメール等の電磁的記録で、事業者に通知します（個別クレジット契約をしている場合はクレジット会社にも通知します）
- はがきの場合は、はがき両面のコピーを取り、簡易書留や特定記録郵便など、発信の記録が残る方法で送付しましょう（5年間は保存しましょう）
- メール等の電磁的記録の場合は、送付画面をスクリーンショット等で保存しておきましょう
- 期間内に発信すればよく、期間内に事業者が届く必要はありません
- 支払った代金は全額返金を受けることができ、商品は事業者の負担で引き取ってもらえます
- 工事などが完了していても、期間内であればクーリング・オフができます

## 5. クーリング・オフ通知の書き方（はがきの場合）

<b>切手</b>	□□□-□□□□
<b>特定記録郵便</b>	○○県○○市○○町○-○ 株式会社○○○ 代表者 様
郵便局の窓口 から出します	代金を支払ったり 商品を受取ったり している場合に 書き加えます。
<b>通知書</b> <span style="float: right;">理由は必要 ありません。</span>	
次の契約を解除します。	
契約年月日	○年○月○日
商品名(又は役務の内容)	○○○○
契約金額	○○○円
販売会社名	株式会社○○○
担当者名	○○○○
支払った代金○○○円を速やかに返金し、 商品は早急に引き取って下さい。	
申出日	○年○月○日
自分の住所	東京都台東区○-○
自分の氏名	台東 花子

### クーリング・オフができない場合

- 店舗購入や通信販売で購入した場合
- 健康食品や化粧品などのいわゆる「消耗品」を使用・消費した場合（使用分のみ）
- 事業者間の取引 ●個人間の取引

クーリング・オフができる取引かどうかや、制度の詳細については、  
台東区消費生活センターへご相談ください

## 6. 具体的なトラブル事例

### 事例1

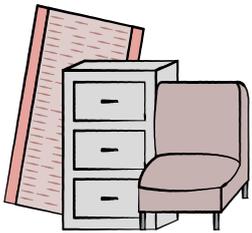


SNSで980円の健康食品の広告を見て、いつでも解約可能な定期購入だと思い、商品到着後に代金を支払う「後払い」で購入した。初回分の代金を支払った後、2回目の商品が届き、約18,000円の振込票が届いた。事業者へ電話したところ「5回の継続購入が条件のコースを申し込んでいるので解約はできない。どうしても解約したい場合は、2回目の代金と違約金で25,000円の支払いが必要」と言われた。

### アドバイス

- ・ネット通販などの通信販売には、クーリング・オフ制度はありません
- ・ネット通販での「定期購入」では、申し込み前に、「最終確認画面」をよく確認しましょう
- ・注文直後に表示された「割引クーポン」等を利用すると、契約条件が変更になる場合もありますので、よく確認しましょう
- ・返品可否や条件については、特約があればその内容に従います
- ・返品に関する特約がない場合には8日以内（商品を受け取った日を含む）であれば、返品費用を消費者が負担することで返品することができます

### 事例2



引っ越しに伴い、ネットで不用品回収業者を探した。「トラック積み放題パック39,000円」との広告を見て「広告のパック料金でお願いしたい」と電話で話したところ、「積み放題パックで納まるだろう」と言われ、申し込みをした。当日は男性作業員3名が2トラックで来訪し、作業終了後に料金は28万円だと言われた。早く部屋を空けなければならず、その場で支払いを行い、「クーリング・オフはできない」と書かれた書面にサインしてしまった。

### アドバイス

- ・区の不用品回収ルールを確認しましょう
- ・区の一般廃棄物処理業の許可や委託を受けている事業者に依頼しましょう
- ・区が提供する窓口に処分を依頼する場合は、日にちに余裕をもって連絡しましょう
- ・当日は作業前に改めて料金を確認し、納得できない場合はきっぱり断りましょう
- ・事前に聞いていない高額な料金を請求された場合は、その場での支払いは避けましょう
- ・見積もりのために呼んだ事業者とその場で契約した場合や、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なるなどの場合は、クーリング・オフ等ができる可能性があります

## 台東区消費生活センター

相談専用電話 **03-5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

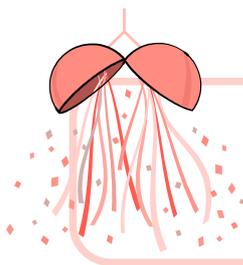
受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

相談できる方 台東区内在住、在勤、在学の方

トラブルにあった時は  
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。  
相談無料・秘密厳守です。





# 小・中学生消費者標語コンクール 優秀賞作品・佳作作品の発表!



区内の小学生(4年生以上)・中学生を対象に消費者啓発のための標語を募集し、計122作品の応募がありました。

一次審査を通過した30作品について、11月25日から12月3日まで開催した「台東区消費生活展」で展示を行い、会場と区ホームページからの投票により、優秀賞6作品と佳作24作品が決定しました!

◇標語のテーマ

- ①お金(お小遣い)の大切さや使い方
- ②エシカル消費(人や社会・環境に配慮したものを選んで消費すること)
- ③食品ロス(まだ食べられるのに捨てられてしまう食品のこと)

※応募時に同意を得て学校名・学年・氏名を掲載しています。  
お名前の表記は応募時にご記入いただいた通りに記載しています。

たくさんのご応募  
ありがとうございました!



## 優秀賞作品

- ・食べ物 命をもらって できるもの  
〔上野小学校5年 川上すばるさん〕
- ・食べきろう 命の恵み むだにせず  
〔上野小学校5年 櫻井一翔さん〕
- ・冷蔵庫 確認してから 買い物へ  
〔台東育英小学校6年 潮田真那さん〕
- ・かせぐの大へん 使うのかたん 大切にしよう  
おこづかい 〔上野小学校5年 横堀彩花さん〕
- ・人気でも 軽い気持ちで買わないで  
〔平成小学校5年 湯山祥太郎さん〕
- ・本当に 今必要か 考えて  
〔台東育英小学校6年 珠久翼さん〕

## 佳作作品

- ・食べものは 作りすぎない 残さない  
〔柏葉中学校3年 関村友英さん〕
- ・からだにも 地球にもやさしい 食べきりを  
〔上野小学校4年 竹下快晴さん〕
- ・買う前に 地球のことも 考えよう  
〔上野小学校5年 齊藤公将さん〕
- ・環境に 配慮したもの 選ぼうよ  
〔上野小学校5年 松瀬未奈さん〕
- ・苦手でも 残さず食べよう 食べ物を  
〔上野小学校5年 石川穂香さん〕
- ・友達に かしかりしないトラブルぼう止  
〔上野小学校5年 坂梨由佳さん〕
- ・プラマーク かくにんわすれず 分べつを  
〔上野小学校5年 横藤清十郎さん〕
- ・給食の おかわりじゃんけん 残さずに  
〔上野小学校5年 山田瑛士さん〕
- ・ポイ捨てを ゼロにしようよ 台東区  
〔台東育英小学校4年 藤山積さん〕
- ・賞味期限 近いものから たべていく  
〔台東育英小学校5年 簗田みずほさん〕
- ・みんなのため エシカル消費 はじめよう  
〔台東育英小学校6年 臼井悠基さん〕
- ・環境のため ビニール袋より エコバック  
〔台東育英小学校6年 吉本紗友里さん〕
- ・ごちそうさま 残さず笑顔で ロスゼロへ  
〔駒形中学校1年 竹下優香さん〕
- ・それきつと まずしい子たち すくえるよ  
〔上野小学校5年 吉田旭登さん〕
- ・腹八分 買い物するのも 八分まで  
〔上野小学校5年 山口穂乃香さん〕
- ・お小遣い もとをたどれば 親のもの  
〔上野小学校5年 前田淳之介さん〕
- ・お小遣い 親からもらった 宝物  
〔上野小学校5年 内山晴稀さん〕
- ・計画を 立てて使おう おこづかい  
〔上野小学校5年 井上昂樹さん〕
- ・おこづかい 大切に使う 使い方  
〔上野小学校5年 川原香妃さん〕
- ・ロスなくす みんなの工夫で 守る未来  
〔上野小学校5年 片山嗣温さん〕
- ・残さずに 食べたらゴミも へらせるよ  
〔台東育英小学校5年 吉澤亮雄さん〕
- ・リポばらい その買いものに きをつけて  
〔台東育英小学校6年 佐藤太絆さん〕
- ・消費者も みんなで協力 リサイクル  
〔台東育英小学校6年 片田杏奈さん〕
- ・考えて それが地球に やさしいか  
〔台東育英小学校6年 奥山未織さん〕

台東区消費生活センター

相談専用電話 03-5246-1133

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで