

消費者契約チェックリスト

契約とは、当事者双方（事業者と消費者）の間の「合意＝約束」です。

いったん契約を締結すると、双方に契約内容を遂行する義務が生じます。

契約してしまってから後悔したり、消費者トラブルに巻き込まれないためには、契約はくれぐれも慎重に行うことが必要です。

契約にあたっては次のチェックリストを参照し、十分な検討を行ってから契約するようにしましょう。

一般的な留意事項

（対象商品・サービス）

- ☐ 商品・サービスの内容は明確になっていますか？
- ☐ その商品・サービスはあなたにとって本当に必要ですか？

（代 金）

- ☐ 代金はいくらですか？ 商品・サービスの価値と見合っていますか？
- ☐ クレジット払いにしたり、お金を借りて支払う場合、支払総額はいくらになりますか？ きちんと支払っていただけますか？

（相手方）

- ☐ どこの何という事業者かきちんとわかっていますか？
- ☐ 信頼できる事業者ですか？
- ☐ 契約の相手はその業者でよいですか？ ほかの事業者と比べてみましたか？

（契約書）

- ☐ 契約書を取り交わしましたか？
- ☐ 契約書には、次の事項が書かれていますか？
（契約日、事業者の名称・住所・連絡先、商品名・種類・数量、価格、支払い方法（現金払い・分割払い等）、商品引渡しの時期、解約に関する規定、損害賠償・違約金に関する規定）
- ☐ 口頭で約束した内容は契約書に書かれていますか？
- ☐ 契約書にはあなたにとって一方的に不利益になる事柄は書かれていませんか？

賢い消費者



契約で失敗しないために

- 1 商品やサービスが本当に必要かよく考えよう！
- 2 自分にとって不要な商品やサービスは勧められてもはっきり断ろう！
- 3 契約する前に情報を集めよう！
（工事などの場合は複数の業者に見積を取ることも必要）
- 4 集めた情報を比較検討しよう！
- 5 事業者のセールストークを安易に信用しないようにしよう！
- 6 内容をよく確認してから、契約しよう！
- 7 契約書類は保管しておこう！
- 8 困ったときは一人で悩まず、まわりの人や消費生活センターなど専門機関に相談しよう！

特別な取引での留意事項

[通信販売（インターネット通販）]

家にいながら欲しいものを購入できる通信販売、特にインターネットによる通信販売は検索などもできて消費者にとっては便利な取引です。しかし、目の前に事業者がいて、実際に商品を手にとって選ぶことのできる店舗購入と比べて、気をつけなければならない面もあります。

☐ 相手は信頼のおける業者ですか？

住所、固定電話、担当者名などが表示されているかどうか。携帯電話のみの表示は要注意。

インターネット通販の場合はサイトのURL（ホームページアドレス）は保存しておきましょう。また、検索サイトなどを使って当該サイトの評判を確認しておきましょう。

☐ 返品特約は確認しましたか？

通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。届いた商品を確認したら予想していたものと違っていたので返品したいということも。その場合業者が表示した返品規定によることになります。返品可否、返品可能な期間、手数料等をあらかじめ確認しておくことが大切です。

ただし、通信販売の広告に返品に関する表示がないものについては、商品到着後8日間は送料を消費者が負担すれば返品することができます。

☐ 代金支払い方法は前払い以外に代金引換や到着後の振込み、分割払いなど複数用意されていますか？

前払いだけの場合は、注文して代金を支払ったのに、商品が届かないというトラブルが発生します。代金引換や到着後の振込みを利用しましょう。

☐ インターネット通販の場合画面上の表示をよく確認しましたか？

「申込み画面を消費者が確認し、間違った場合は訂正できる仕組みにしておくこと」が事業者には義務付けられています。（電子商取引法）

広告画面や申込み内容が表示された画面は保存しておきましょう。

[訪問販売]

訪問販売は、突然訪問してきた見知らぬ業者にしつこく商品を勧められて契約してしまうことが多く、中でも次のような手口には要注意です。

点検商法

☐ 床下などの無料点検をしてもらったら、修繕の必要を告げられ、契約しようとしていませんか？

訪問の業者が無料点検をエサに修繕工事などの契約を結ばせる手口を「点検商法」とよんでいます。見知らぬ訪問業者が勧めるままに契約してしまうのは危険です。点検を依頼する場合は、地元の業者や専門業者に依頼し、修繕工事を行う場合は複数の業者から見積を取り、それらを比較検討してから契約するようにしましょう。

催眠（SF）商法

☐ 「日用品をただで配るから隣近所の方を誘っておいでください」という広告やよびかけに誘われて出かけ、販売員の巧みなセールストークにのせられて、その場の雰囲気でも高価な健康器具や布団類を購入してしまったということはありませんか？

このような手口は「催眠商法」と呼ばれています。最初は無料・格安の商品を早い者勝ちやじゃんけんで決めて提供することによって、参加者の競争心をあおり、「買わなければ損」だと思わせて一種の集団催眠状態にし、徐々に高価な商品を買わせる手口です。この商法を最初にはじめた事業者の名前「新製品普及会」の頭文字をとって「SF商法」とよんでいます。業者は、荒稼ぎをしたあと、行方をくらませてしまうことが多く、高齢者の被害が目立っています。

アポイントメント商法

☐ 電話やはがきなどで「アンケートに答えればプレゼントをさしあげます。」とか「あなたが選ばれました。」などと誘われて喫茶店や事務所によび出され、アクセサリーなど高価な商品を買わされそうになっていませんか？

会う約束をとりつけて、事務所など狭い場所によび出し、高価な商品売りつける手口を「アポイントメント商法」とよんでいます。長時間説得され、帰してもらえず契約してしまうケースが多いようです。異性の販売員が、親密な関係を作ったうえで契約を勧める「デート商法」とよばれる手口もあります。不審な誘いには出向かないこと、出向いてしまった場合も最初にきっぱり断ることが大切です。

[マルチ商法]

- 「商品を購入して販売員になり、販売員を増やせば利益が得られる」「楽して儲かる」などと知人に誘われていませんか？
そのような販売方法は「連鎖販売取引（マルチ商法）」とよばれ、説明どおりには商品は売れず、在庫をかかえ借金が残ることになるケースが多く発生しています。

[特定継続的役務提供]

- エステティック、外国語会話教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの継続的に行う契約をいいます。
- エステティックサービスや語学教室など長期間続く契約にあたり、システムについてよく説明を受け、内容を理解していますか？
何となくやってみたいとか、巧みなセールストークに勧められて契約してしまったが、「予約がとりにくい」、「サービスの内容が予想と違っていた」などの理由でやっぱりやめたいというトラブルが多く発生しています。自分でも情報を集め、サービスの内容やシステムをよく理解したうえで契約に臨みましょう。
- 途中でやめたい場合、解約ができる契約ですか？清算方法は確認しましたか？
途中でやめたいと思っても、解約できず全額を負担しなければならないことのないよう契約前によく確認しておきましょう。また、清算の方法が妥当なものかどうか確認しておきましょう。
特定商取引法では、一定の解約手数料を支払っての中途解約が認められています。

[資格商法]

- 主に電話で資格取得のための講座受講や教材の購入を勧誘する手口です。虚偽の説明をして契約させようとする場合もあり要注意です。
- 資格取得勧誘のしつこい電話勧誘がありませんか？
その資格が自分にとって必要でない場合は、きっぱり断りましょう。一度断った場合、再度の電話勧誘は法律で禁じられています。
- 過去に資格取得のための契約をしたが、後になって、「契約は終わっていない。会員のまま継続しているのだからその間の会費を支払え」、「退会する場合は退会費用を支払え」などと言われてはいませんか？
これは資格商法の二次被害です。ほとんどの場合契約が継続していることはありません。きっぱり断りましょう。

[内職商法]

- 「毎月高収入の内職」などとうたい、そのための機材、材料を購入させられようとしていませんか？
「内職による収入」をエサに、高額な商品や講座の受講を契約させる手口を「内職商法」と呼んでいます。内職で高収入を得ることは本来ありません。そのような誘い文句には注意が必要です。また、高額な費用を支払ったが、仕事は来ないという状況に陥るケースが多く発生しています。このような業者には近づかないほうが無難です。

[利殖商法]

- さまざまな投資話をもちかけてあなたの大切な財産をねらっています。「絶対儲かる」という話には要注意です！
- 投資を勧める業者は、信頼のおける業者ですか？
銀行など金融庁の登録を受けた業者以外の者が「元本保証」とうたって、投資を募ることは法律で禁止されています。また「絶対安全」「確実」というような誘い文句で勧誘する業者には注意が必要です。
- 「絶対儲かる」と勧められた投資の取引は、どのようなしくみで利益が出るのか自分で納得できるものですか？
「絶対儲かる」商品はありません！自分で理解できないような商品は契約しないようにしましょう。
「未公開株」、「FX（外国為替証拠金取引）」、「転換社債」などの商品で多くの被害が出ています。また、さまざまな事業に対する投資の誘いにも注意しましょう。
- 損をする可能性と損をする理由について説明がありましたか？その内容が理解できましたか？
損（リスク）についての説明がない業者については要注意です。
- いくらまでなら損をしても大丈夫ですか？
財産をすべて失うことのないように、投資金額を限定することも被害を少なく抑える手段です。

もしも契約してしまったら・・・ やっぱり契約をやめたい・・・



契約は、いったん成立すると正当な理由がない限り一方的にやめることはできませんが、次のような場合は契約の解除、取消し、無効などを主張できることがあります。

1 特定商取引法による解除・解約

① クーリング・オフによる無条件解除

消費者が契約した後で冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度。

訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供

8日間

業務提供誘引販売（内職商法）・連鎖販売取引（マルチ商法）

20日間

なお、特定商取引法以外の法律や事業者が任意でクーリング・オフ制度を定めている場合もあります。

② 訪問販売における過量販売時等の契約解除（契約締結日から1年間）

過量販売とは……「日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約」

③ 不実告知等による取消し（追認できるときから6か月間または契約から5年間）

④ 特定継続的役務提供等の中途解約

特定継続的役務提供・マルチ商法のうち一定の条件に該当するもの

解約手数料（損害賠償）（上限あり）を支払っての中途解約

2 消費者契約法による取消し・無効

① 次のような事業者の不当な勧誘により消費者が「誤認」又は「困惑」して契約した場合は取消しができます。（追認できるときから6か月間または契約から5年間）

「不実告知」虚偽の説明 「不利益事実の不告知」故意に不利益な事実を告げない

「断定的判断の提供」不確実な事項を確実であると断定的に説明

「不退去」しつこく勧誘し、断っても帰ってくれない 「退居妨害」帰してくれない

② 消費者にとって一方的に不利益な契約条項は無効となります。

3 民法による解除・取消し・無効

・継続的な契約の中途解約、委任契約・請負契約の中途解約

・相手方の債務不履行による契約解除

・未成年者や判断能力が著しく低下した者が単独で結んだ契約の取消し

・「詐欺」「強迫」により結んだ契約の取消し

・「錯誤」、「公序良俗違反」、「信義誠実の原則違反」等の契約での無効の主張など

実際には個々のケースにより事情が異なります。詳細については消費生活センターにご相談ください。

●長野消費生活センター ……電話 026-223-6777 FAX 026-223-6771

（〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1 県長野保健福祉事務所庁舎1階）

●松本消費生活センター ……電話 0263-35-1556 FAX 0263-35-0949

（〒390-0811 松本市中央1-23-1 松本商工会館内）

●消費生活センターおかや ……電話 0266-23-8260 FAX 0266-23-8248

（〒394-0027 岡谷市中央町1-1-1 ララオカヤ1階）

●飯田消費生活センター ……電話 0265-24-8058 FAX 0265-21-1703

（〒395-0034 飯田市追手町2-641-47 飯田市美術博物館隣）

●上田消費生活センター ……電話 0268-27-8517 FAX 0268-25-0998

（〒386-8555 上田市材木町1-2-6 県上田合同庁舎6階）

●作成 長野県企画部 消費生活室 〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1

TEL 026-223-6770 FAX 026-223-6771

E-mail: shohi@pref.nagano.lg.jp

●県消費生活情報ホームページ

www.pref.nagano.lg.jp/kikaku/seikatsu/jyouthou/index.htm



(H22.7)