

消費者トラブルに 備えよう!

～かしこい消費者になるために～



○×クイズで自分の消費者力を試してみよう!

- 1 口約束の段階なら契約は成立していない。
- 2 商品引渡し前なら正当な理由がなくても契約はやめられる。
- 3 クーリング・オフの手続きは、早くしたほうが良いので、電話でする。
- 4 クーリング・オフの通知は期間内に相手に届かなければ無効だ。
- 5 通信販売で購入した商品はクーリング・オフできる。

答えは冊子の中に書いてあります。
冊子を読んで考えてみましょう。

消費者契約の基礎知識

あなたは「契約」について、どれくらい正しく理解していますか？

契約って？

私たちは日常生活の中で、無意識のうちにさまざまな契約を結んで生活をしています。

例えば、物を買ったり、電車やバスに乗る。病院で診察を受けたなど、くらしの中の取引行為が契約で成り立っています。



口約束でも契約は成立するの？

双方の合意があれば、契約書を書かなくても成立しますので、たとえ口約束であっても契約は成立します。

安易に返事をしたことで、後でトラブルになった事例が報告されています。

簡単に返事をしてはいけません。



契約はやめることができるの？

成立した契約は、正当な理由がなければ、一方的に契約をやめることはできません。契約をやめるには双方の合意が必要となります。

ただし、ケースによっては、消費者保護の観点からクーリング・オフ制度（P8～9参照）による解除や中途解約制度などもあります。

しかし、基本的には違約金の支払い等が必要なケースがほとんどですので、契約を結ぶ前には、慎重に検討しましょう。

契約する時はよく考えて！

例外として…

消費者契約法による取り消し

消費者を守るためのルールです

誤認して契約

不実告知	重要事項について事実と異なることを言った。
断定的判断の提供	将来の見通しが不確実なのに断定的なことを言った。
不利益事実の不告知	消費者に対し、重要事項について不利益な事実を故意に言わなかった。
過量販売	契約の目的物の分量等が、通常より著しく超えていると知っていた。

困惑して契約

不退去	自宅などに事業者が居座り、「帰ってほしい」と言ったのに帰らなかった。
退去妨害	販売会場などで消費者が「帰りたい」と言ったのに、事業者が帰してくれなかった。
不安をあおる告知	消費者の不安を知りながら、不安をあおり、その願望実現のために必要な商品・サービスがあると聞いた。
恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用	人間関係において、相手への好意などの感情に乗じ、商品・サービスの購入等をしなければ、関係を解消すると言った。
加齢等による判断力の低下の不当な利用	加齢や障害などで判断力が著しく低下し、合理的判断ができないことを知りながら、本来不必要な商品・サービスが必要であると言った。
靈感等による知見を用いた告知	靈感その他の合理的な実証ができない特別な能力で、消費者を不安にさせて、解消するには、商品・サービスが必要であると言った。
退去困難な場所へ同行	勧誘することを告げずに消費者を退去困難な場所へ連れて行き、消費者が退去困難であることを知りながら勧誘をした。
威迫する言動を交えて相談の連絡を妨害	消費者が契約を締結するか第三者に相談したいと言ったが、事業者が威迫する言動を交えて連絡を妨害して勧誘をした。
契約締結前に債務の内容を実施等	契約する前に事業者が商品・サービスを提供して、消費者にその代金を支払えなど心理的負担を抱かせることを言った。

詳細は次のページ→

不当な契約条項は無効

消費者が事業者と結んだ契約において、消費者の利益を不当に害する一定の条項の全部または一部が無効となります。

未成年契約による取り消し

未成年者が契約できるのは原則、親など親権者の同意を得た場合で、単独で契約することができるのは小遣いの範囲での契約に限ります。親権者の同意を得ずに小遣いの範囲を超える契約は、原則、取り消すことができます。

未成年であっても契約の取り消しができない場合

1. 小遣いの範囲の契約。
2. 自分は成人していると相手をだまして契約したとき。

消費者契約法による取り消し

不当な手段により

不実告知

(うそを言われた)

- 例** 過去に修復歴のある中古自動車を、事実と反して「修復歴なし」と説明して販売した。



断定的判断の提供

(必ず値上がりすると言われた等)

- 例** 将来値上がりすることが確実ではない金融商品を「必ず儲かる」と説明して販売した。



不利益事実の不告知

(不利になることを言わなかった)

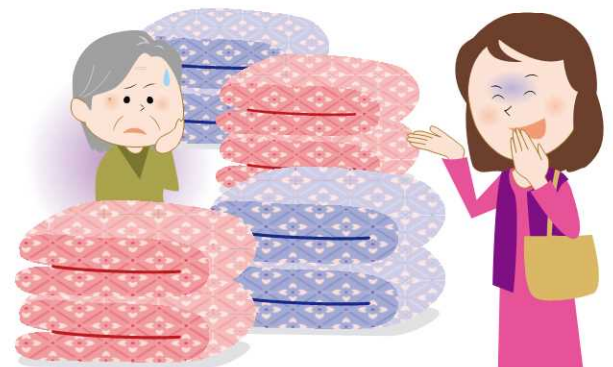
- 例** 隣の土地に眺めや陽当たりを阻害するマンションの建設計画があることを知りながら、それを消費者に説明せず、「眺め、日当たり良好」などと言って住宅を販売した。



過量販売

(通常必要とされる量を著しく超える商品の販売)

- 例** 一人暮らしの消費者に対し、その生活状況を知りながら、何組も布団を販売した。



不退去

(お願いしても帰ってくれない)

- 例** 消費者の自宅を訪れた学習教材の販売員が、消費者が契約する意思はないため帰ってほしいと何度も告げているのに勧誘を続け、契約させた。



退去妨害

(帰りたいののに帰してくれない)

- 例** エステの無料体験終了後に高額なコースを勧め、消費者が何度も帰りた旨を告げているのに勧誘を続け、契約させた。



締結させられた契約は、後から取り消すことができます。

不安をあおる告知 (就職セミナー商法等)

- 例** 就活中の学生の不安を知りつつ、「このままでは就職できない。セミナーの受講が必要。」と勧誘した。



好意の感情の不当な利用 (デート商法等)

- 例** SNSで知り合った人を好きになった。宝石店に誘われて行ったところ、「買ってこれないと関係が続けられない」と言われ契約させられた。



判断力の低下の不当な利用 (高齢者等が不安をあおられる)

- 例** 加齢により判断力が低下した消費者に対し、「毎日飲まないと認知症が進行する。」と告げて健康食品を販売した。



靈感等による知見を用いた告知 (靈感商法等)

- 例** 「あなたの病気は先祖のたたりのせい。今すぐこの壺を買わないと病気は治らない。」と告げて勧誘した。



退去困難な場所へ同行

- 例** 「旅行に行こう」と告げて消費者を山奥の別荘に連れて行って商品を販売した。



威迫する言動を交えて相談の連絡を妨害

- 例** 住宅のリフォームについて、「家族と相談したい」と事業者에게告げたが、「相談する必要はない。自分で決めないとだめだ」と告げて、契約させた。



契約前なのに強引に代金を請求される等 (契約前に債務の内容を実施等)

- 例** トイレの水が詰まったため、事業者を呼んだところ、具体的な説明や合意もなく作業をされてしまい、高額な料金を請求された。

- 例** 遠方から勧誘に来た事業者に対し、消費者が断ろうとすると「あなたのためにここまで来た。断るなら交通費を支払え」と請求された。

トラブルになりやすい販売方法から守ってくれる

特定商取引法とは？



特定の方法で取引するときのルールです

特定商取引法は、消費者と事業者との間でトラブルになりやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールと、消費者を守るルールを定めた法律です。

事業者による不正な勧誘行為などを規制することにより、消費者取引の公正を確保することが目的です。

対象となる販売方法と主な約束ごと

訪問販売

自宅への訪問販売、キャッチセールス（アポイントメントセールスなどの販売方法）。

行政規制

- 氏名などの明示義務
- 不当な勧誘行為の禁止
- 書面交付義務
- 再勧誘の禁止
- 過量販売の禁止

民事ルール

- クーリング・オフ
- 意思表示の取り消し
- 過量販売の解除制度

通信販売

新聞、雑誌、インターネットなどで広告し、郵便、電話などの通信手段により申し込みを受ける販売方法（電話勧誘販売に該当するものを除く）。

行政規制

- 広告規制
- 電子メール・ファクシミリの規制

民事ルール

- 返品制度
※返品特約を表示していない時のみ
- 誤認による取消

電話勧誘販売

電話で勧誘し、申し込みを受ける販売。

行政規制

- 氏名などの明示義務
- 書面交付義務
- 再勧誘の禁止
- 過量販売の禁止

民事ルール

- クーリング・オフ
- 意思表示の取り消し
- 過量販売の解除制度

訪問購入

事業者が一般消費者の自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引。

行政規制

- 氏名などの明示義務
- 書面交付義務
- 再勧誘の禁止
- 第三者への引渡しに関する通知義務

民事ルール

- クーリング・オフ
- 物品の引渡しの拒絶

連鎖販売取引（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る方法で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の販売。

行政規制

- 不当な勧誘行為の禁止
- 広告規制
- 書面交付義務
- 電子メールの規制

民事ルール

- クーリング・オフ
- 意思表示の取り消し
- 中途解約制度

特定継続的役務提供

5万円を超える長期・継続的な役務（エステティックサロン、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室の7役務）を一定期間継続する取引。

行政規制

- 広告規制※
※イ「虚偽・誇大な広告を禁止」のみ適用されます
- 書面交付義務

民事ルール

- クーリング・オフ
- 意思表示の取り消し
- 中途解約制度

業務提供誘引販売取引（内職モニター商法）

「仕事を提供するので必ず高収入が得られる」と誘引し、仕事に必要であるとして商品などを売って金銭負担を負わせる取引。

行政規制

- 不当な勧誘行為の禁止
- 広告規制
- 書面交付義務
- 電子メールの規制

民事ルール

- クーリング・オフ
- 意思表示の取り消し

行政規制と民事ルール

特定商取引法では事業者に対し、消費者への適正な情報提供などの観点から各取引類型の特性に応じて規制を設けています。

また消費者と事業者の間のトラブル防止、救済を容易にするなどのため、消費者による契約の解除（クーリング・オフ）、取り消しなどを認め、事業者による法外な損害賠償請求を制限するなどの民事ルールを定めています。

主な行政規制

氏名などの明示義務

勧誘開始前に、事業者名、勧誘目的である旨などを消費者に告げることを義務づけ。

不当な勧誘行為の禁止

不実告知（虚偽説明）、重要事項（価格・支払条件など）の故意の不告知や威迫勧誘を伴う勧誘行為を禁止。

広告規制

- ア) 広告をする際には、重要事項を表示することを義務づけ。
- イ) 虚偽・誇大な広告を禁止。

書面交付義務

契約締結時などに、重要事項を記載した書面を交付することを義務づけ。

お願いします



再勧誘の禁止

訪問販売と**電話勧誘販売**、**訪問購入**では一度断られた場合に再勧誘することを禁止。

過量販売の禁止

訪問販売と**電話勧誘販売**では日常生活で通常必要とされる量を著しく超えて契約をすることを禁止。

電子メール・ファクシミリの規制

通信販売では消費者の同意のない電子メール・ファクシミリ広告の送信を禁止。

第三者への引渡しに関する通知義務

訪問販売で購入した物品をクーリング・オフ期間内に第三者に引き渡す際に、相手方と第三者に通知することを義務づけ。

主な民事ルール

クーリング・オフ

申し込みまたは契約後一定の期間、消費者は冷静に再考し、理由を問わず無条件で一方的に申し込みの撤回、または契約の解除ができます。
※**通信販売**を除く。



意思表示の取り消し

事業者が不実告知や重要事項の故意の不告知などの違法行為を行った結果、消費者が誤認し、契約の申し込みまたはその承諾の意思表示をしたときは、消費者はその意思表示を取り消すことができます。

物品の引渡しの拒絶

訪問購入の場合、クーリング・オフ期間内は、事業者に対して物品の引渡しを拒絶することができます。

中途解約制度

連鎖販売取引と**特定継続的役務提供**はクーリング・オフ期間が過ぎても特定の損害賠償額を支払えば中途解約ができるという制度です。

過量販売の解除制度

訪問販売と**電話勧誘販売**で、通常必要とされる量を著しく超えて商品契約をさせた場合、契約をしてから1年間は契約を解除できる制度です。

返品制度

通信販売については広告に返品の可否、条件、送料の負担等の返品特約を表示していない時は、商品を受け取った日から8日以内であれば、送料を購入者が負担することで返品ができます。

誤認による取消

インターネットの申込画面又は申込書面において、表示義務違反や誤認をさせる表示によって誤認をして申込みをしたときは、契約を取り消すことができます。

クーリング・オフ制度

一定期間内なら
理由を問わず
無条件で一方的に
契約を解除
できる制度です

クーリング・オフは、消費者が商品やサービスの契約をしてしまった後で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制度です。

クーリング・オフをすると、すでに受け取っていた商品は業者の負担で引き取ってもらえます。支払済の頭金・内金などは全額返金してもらえます。



特定商取引によるクーリング・オフの対象

取引類型	適用対象	期間
訪問販売 (キャッチセールス・アポイントメントセールス・催眠商法なども含む)	一部の例外を除き 原則すべての商品・役務	8 日
電話勧誘販売	一部の例外を除き 原則すべての商品・役務	
特定継続的役務提供	エステ・美容医療・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	
訪問購入	原則すべての物品 (但し、①自動車、②家電、③家具、④書籍、 ⑤有価証券、⑥CD・DVD等を除く)	
連鎖販売取引 (マルチ商法)	すべての商品・役務	20 日
業務提供誘引販売取引 (内職商法・モニター商法)	すべての商品・役務	

※期間とは契約書(法定書面)を受け取った日を含めた日数

こんなときは
クーリング・
オフできません

- 自分から店舗に出向いたり、自分で業者を呼んで購入したもの
- 通信販売で購入したもの
- 自ら開封したり、一部使ってしまった化粧品、洗剤、健康食品、配置薬などの消耗品



表紙のクイズの答え

1. × 口約束でも契約は成立します(P.2) 2. × 正当な理由がなければ一方的にやめることはできません(P.3) 3. × 証拠として残すため必ず書面です(P.9)

クーリング・オフのやり方

【書面(はがき)で通知する場合】

- 契約書面を受け取った日、商品名、契約金額、業者名、担当者名を書いて、契約をやめることを書く。
- 申出日、あなたの住所、名前を忘れずに。
- 書面の両面コピーをとり証拠を残す。
- 郵便局の窓口で、出した日付がわかる「特定記録郵便」または「簡易書留」で出す。

【電磁的方法で通知する場合】

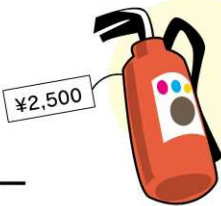
- 電子メール、販売会社が自社のWEBサイトに設ける専用フォームなどから通知する。
- 記載する内容は書面(はがき)と同じ。
- 通知した証拠を残すため、電子メールの場合は、送信したメールを保存する。クーリング・オフ専用フォームの場合は、画面のスクリーンショットを残しておく。

【共通事項】

- クレジット契約がある場合は、クレジット会社にも同様に通知する。
※クレジット会社には書面(はがき)で通知する必要があります。
- クーリング・オフ期間内に通知する(期間内に相手に届いていなくても有効)。



- 現金取引で
3,000円未満の商品



- 乗用自動車やレンタカー

- 葬儀・ガス・電気料など

※新電力の電話勧誘販売の場合は、クーリング・オフができることがあります。



契約解除通知書

次の契約を解除します

契約年月日 年 月 日

商 品 名

契 約 金 額 円

販売会社名
(担当者名)

支払った代金 円を返金し、
商品を引き取ってください。

年 月 日

(契約者)
住 所

氏 名

×キリトリ線

契約解除通知書

次の契約を解除します

契約年月日 年 月 日

商 品 名

契 約 金 額 円

販売会社名
(担当者名)

クレジット会社名

年 月 日

(契約者)
住 所

氏 名

郵便はがき

--	--	--	--	--	--

(会社名)

府 都 道

郡 市 区

村 区 町

代表者

様

特定記録郵便

切手をお貼りください

※キリトリ線

郵便はがき

--	--	--	--	--	--

(会社名)

府 都 道

郡 市 区

村 区 町

御中

特定記録郵便

切手をお貼りください

販売会社への通知はがき

※キリトリ線

クレジット会社への通知はがき

※キリトリ線

相談用メモ

契約したのはいつですか？

どんな商品を契約しましたか？

契約金額はいくらですか？

現金で払いましたか？クレジットにしましたか？

契約した業者名は？

契約のきっかけは何ですか？

販売員はどんなことを言っていましたか？

業者が発行した契約書や領収書などの書類があれば
手元に用意しておきましょう

札幌市消費者センター消費生活相談室

※札幌市内にお住まいの方、通勤・通学をしている方が対象です。
悪質商法や契約に関するトラブル等、消費生活についてのご相談をお受けし
て、解決するためのお手伝いをします。ご相談は一切無料、秘密を厳守します。

電話相談

Tel.011-728-2121

午前9時～午後7時(土日祝・年末年始を除く)

※消費者ホットライン188(局番不要。土日祝もご利用いただけます)

来所相談

※原則として、事前に電話相談が必要です。

〒060-0808 札幌市北区北8条西3丁目 札幌エルプラザ2階

受付時間:午前9時～午後4時30分

(土日祝、年末年始、札幌エルプラザ休館日を除く)



交通のご案内

- ・JR札幌駅北口より・・・徒歩3分
- ・地下鉄南北線さっぽろ駅より
・・・・・・・・・・徒歩7分
- ・地下鉄東豊線さっぽろ駅より
・・・・・・・・・・徒歩10分

札幌駅北口地下通路12番出口直結

インターネット相談

※インターネット相談は、回答に時間がかかり、回答内容も一般的なものに
とどまります。お急ぎの場合や、具体的な相談を希望される場合は、電
話か来所相談にてご相談ください。

リモート相談

WEB会議アプリを利用し、契約書面や申込画面を一緒に見ながらご相談
いただけます。ご利用の際は、札幌市公式ホームページから事前予約が
必要です。

【インターネット相談、リモート相談のご予約】

<https://www.city.sapporo.jp/shohi/01-shohi/01-soudan/details/telephone.html>

【編集・発行】札幌市市民文化局市民生活部消費生活課

札幌市
02-03-24-2192
R6-2-1452

