



「契約」について考えてみませんか

消費者庁にて消費者生活意識調査（令和 5 年度第 4 回：調査対象者 5,000 名）が実施され、2024 年 2 月にその結果が公開されました。商品やサービスを購入する際の「契約」についての消費者の意識や実態が報告されています。現在は、店舗以外にも、さまざまな方法で購入することが可能です。消費者と事業者の「契約」について、改めて考えてみませんか。

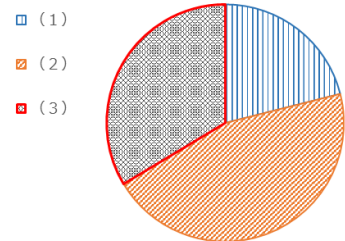


○契約が成立するのはいつ？

3 つの項目から単一回答を選ぶ質問です。

- (1) 商品を受け取ったとき
- (2) 代金を払ったとき
- (3) 自分と相手が口頭で合意をしたとき

正解は (3) になります。消費者と事業者とが自分と相手がお互いに契約内容（商品の内容・価格・引渡時期等）について合意をすれば契約が成立します。つまり、口約束でも契約は成立しますので正解は 33.6% となり 1/3 しかいませんでした。

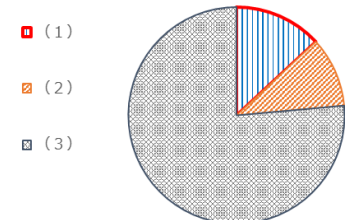


○店で商品を買った後で使う前に不要に。解約はできる？

同じく 3 つの項目から単一回答を選ぶ質問です。

- (1) 解約できない
- (2) 商品を開封していなければいつでも解約できる
- (3) レシートがあり 1 週間以内の購入なら解約できる

正解は (1) になり、13.1% しか正解になりませんでした。一度成立した契約は、欠陥商品だったなどの理由がなければ、解約することはできません。店によっては返品や交換に応じてくれることがありますが、これは、店の顧客サービスの一環で、返品に応じなくても違法ではありません。

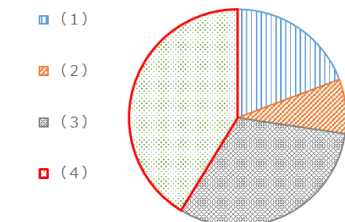


○17 歳の高校生が保護者に内緒で 10 万円の化粧品セットを契約しました。この契約取り消せる？

4 つの項目から単一回答を選ぶ質問です。

- (1) 取り消すことはできない
- (2) 高校生本人が取消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる
- (3) 保護者が取消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる
- (4) 高校生本人または保護者が取消しを求めたときのいずれも、未成年者取消しができる

正解は (4) になり、41.3% でした。未成年者の契約についての取消しは、未成年者自身でも、法定代理人（親等の保護者）でも可能です。一方、成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられましたので、未成年者の契約について年齢には注意が必要です。

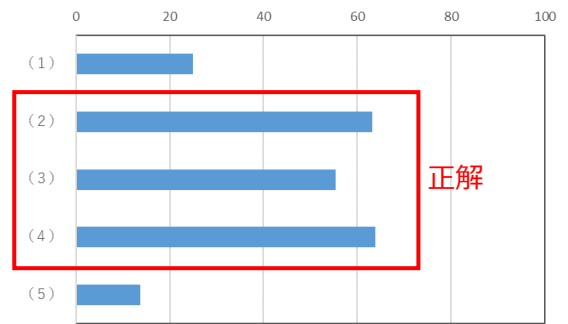


○クーリング・オフができる？

クーリング・オフとは、特定の取引について、契約の申込み又は締結の後に、一定の期間内に、

無条件で解約できる制度です。以下の契約内容でクーリング・オフができるものを選ぶ質問です。

- (1) ネットショップで買ったTシャツが届いたが、似合わなかったので解約したいとき
- (2) 街中で呼び止められ、展示場に行ったら勧誘され、断れなくて 10 万円の絵画を契約してしまったが、不要なので解約したいとき
- (3) カフェで先輩や知人から「すぐ利益がでる」、「人を紹介することでバックマージンが入る」などと誘われセミナーやスクール等の入会契約をしたが、金銭的な負担がかかるとわかり解約したいとき
- (4) 見知らぬ事業者が自宅に訪れ「浴室塗装の点検をさせていただきます。キャンペーンにつき無料で行います」と言われ契約したが、解約したいとき
- (5) どの場合もクーリング・オフはできない

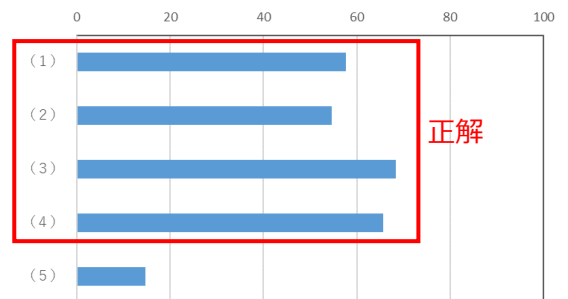


正解は (2) が 63.2%、(3) が 55.4%、(4) が 63.8%とこれらの 3 つ場合について、クーリング・オフの対象となります。オンラインでの購入や通信販売には、クーリング・オフ制度がありません (1) を解約できると回答した 25.0%の方については、改めて注意喚起が必要です。

○消費者契約法に基づき消費者が取り消すことができる契約は？

消費者契約法は、消費者が事業者の不当な勧誘により結んだ契約の取消しを、事業者に対して主張できるルールを定めた法律です。以下の契約内容から取り消せる契約を選ぶ質問です。

- (1) 就活中の学生の不安を知りつつ「このままでは一生成功しない、この就活セミナーが必要」と勧誘されてした契約
- (2) SNSで知り合って何度か連絡して好きになり、宝石展示場に誘われて行ったところ、「宝石を買ってくれないと関係を続けられない」と言われてした契約
- (3) 加齢により判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ、「投資用マンションを買わなければ、定期収入がないため今のような生活を送ることは困難である」と勧誘されてした契約
- (4) 「私は霊が見える。あなたには悪霊がついておりそのままでは病状が悪化する。この数珠を買わなければ除霊ができない」と告げられてした契約
- (5) どの場合もクーリング・オフはできない



不当な勧誘により締結させられた契約である (1) ~ (4) のいずれも、消費者は事業者に対して契約を取り消すことができます。契約に不安を感じた際は、「消費者ホットライン」188 などへ相談することもできます。

【参考にした情報】

- 1) 「令和 5 年度消費生活意識調査(第 4 回)」の結果について；消費者庁
<https://www.caa.go.jp/notice/entry/036152/>