

## 相談事例(48)

# さまざまな契約 事例からの注意点

私たちは、暮らしの中でさまざまな契約をしています。商品を購入する、旅行に出かける、スポーツジムに入会、自動車の購入、子どもの学習塾、美容室やレストランの食事など、一日にいくつもの契約をしています。インターネットの普及や支払い手段も多種多様になりました。

まず契約の方式です。販売店に出向いて商品やサービスを購入する、通信販売のインターネット、テレビショッピング、オークションサイトでの購入、あるいは訪問販売などがあります。次に商品の種類です。物品の購入、サービスという形のない商品の契約もあります。最後に支払い方法です。現金払い、クレジットでの立替え払い、住宅など高額、長期のローンを組んでの支払い、さらには電子マネーでの支払いもあります。契約にはこの3つの条件が必要です。そこで、契約にあたっての注意点を事例から考えます。

### 相談事例 1

新車を購入したいと出向いた A 社で申込金 1 万円を支払った。次の日、今乗ってる自動車の売却をしようと B 社に出向いたところ、「新車を買ってくれるなら、下取り価格を勉強する」といわれ新車の契約をした。2 つも新車はいらないと翌日気づき、2 社に契約解除を申し出たところ、「キャンセルはできない。」と言われた。(60 歳代 女性)

#### ●自動車の契約に際して

契約は申込みと承諾があれば成立する、というのが原則です。自動車も例外ではありません。しかし自動車の場合、自販連（注 1）監修の注文書裏面約款では、『新車、中古車を問わず、①登録②販売店による改造、架装、修理③引渡しの日いずれか早い日に契約成立』としています。注文書に、署名、捺印してあったとしてもそれだけでは契約成立とはいえません。クレジット契約で新車を購入する場合、契約の成立時期はクレジットの申込みに対してクレジット会社が承諾をした時、となっています。

注 1（一社）日本自動車販売協会連合会

### 相談事例 2

海外のパック旅行を旅行代理店で申し込みをした。申込金 10 万円を支払ったが、都合で行けなくなった。キャンセルしたい。(40 歳代 女性)

旅行業法の約款では、旅行会社が締結を承諾し、申込金を受領したときに契約は成立する、としています。

### 相談事例 3

テレビショッピングを見て洋服を申し込んだ。代金は商品受取り後に振込む方式だ。到着したが色柄がテレビと違う。返品したい。(60 歳代 女性)

テレビショッピングは通信販売です。自分で選んで注文をします。そのためクーリング・

オフの対象にはなりません。特定商取引法の規定では、「返品特約の記載」があれば返品は可能です。

#### 相談事例 4

新しく作ったクレジットカードで買い物をした。自分では気が付かなかったが、手数料の高いリボ払いを利用していた。クレジットカードの申し込みに際し、リボ払いの説明は聞いた覚えがない。  
(20歳代 女性)

契約時の説明がどうだったのか、利用規約をよく読む必要があります。リボ払いは、月々の支払額は一定ですが、金利手数料が割高に設定されています。自分のクレジットカードの設定をよく確認する必要があります。

#### 相談事例 5

訪問され、今の会社より料金が安くなると言われて、新しいガス会社と契約した。実際はそうではなかった。解約したい。(80歳代 女性)

電力、都市ガスの契約は自由化され、電力会社や都市ガス会社の契約は消費者が自由に決められることになりました。訪問販売の場合、クーリング・オフで契約の解除ができます。

#### 契約に当たっての注意

契約は申込みと承諾があれば成立します。いったん成立した契約は簡単には解除できません。契約を解除しなくてもすむように、契約前に十分注意する必要があります。商品やサービスによって契約の重要な事項が異なります。クーリング・オフができない契約もあります。

【次のようなことに注意しましょう】

▼本当に必要な商品やサービスか

▼契約内容は十分理解できているか

何を、いくつ、いくらで、いつまで、どのような方法で支払うか。支払い総額はいくらか  
クーリング・オフの記載はあるか

通信販売の場合、返品規定があるか

販売店の住所、氏名、電話番号も確認したか

長期にわたる契約や投資、利殖契約の場合、利益だけでなく損失の理解もできているか

※

自分一人で決めない、その場で決めないことも冷静な判断につながり、被害の防止につながります。高齢社会にあって判断力不十分な人の増加や、民法改正による成年年齢の18歳への引き下げなど、新たな消費者被害が懸念されています。

成年後見制度や適合性の原則、消費者安全法による高齢者見守りネットワークの活動など、契約に当たっての被害防止への取り組みもなされている状況です。