

もっと知りたい 解説書

■ 弁護士 平澤 慎一



大人になる君へ
社会で役立つ
契約知識



目次

第1章 契約ってなに？

- 1. 契約について B2
- 2. インターネット通信販売について B5
- 3. 民法について B6
- 4. 民事訴訟制度について B6

第2章 契約は守るもの！だけど

第1章 契約はやめられるの？

- 1. 契約からの離脱 B7
- 2. 未成年者取消権 B9

第2部 相手が契約を守ってくれなかったら…

- 1. 契約の解除 (法定解除)^{ほうていかいじょ} B11
- 2. 約定解除^{やくじょうかいじょ} B12

第3章 若者に多い契約トラブル事例

- 1. さまざまな消費者被害とトラブルからの救済 B13
- 2. 消費者被害救済制度と民法との関係 B14

第1章 契約ってなに？

■ 1. 契約について

(1) 「契約」ってなに？

タカシたちは、おそろいのオリジナルパーカーを注文しましたが、その後、インターネットでもっと安い店を見つけたので、最初の店に注文をキャンセルしたいと電話をしたところ、断られました。これについては、最初の店とパーカーの作製・販売の「契約」

をしているのだから仕方ないと先輩のナツミさんに指摘されました。

「契約」って、言葉だけは耳にしますが、どういうものでしょうか。

「契約」とは、法律上の約束であり、これを結ぶと、それぞれの当事者に権利と義務が発生します。そして、お互いにその契約の内容に法的に拘束されることになります。



(2) 日常にあふれている契約

「契約」「権利」「義務」などという言葉を見ると、若い自分にはまだまだ関係ないと思うかも知れませんが、そんなことはありません。実は高校生の日常生活にもあふれています。現代社会では、契約に関係なく生活を送る日はほぼ無いと思われれます。例を挙げれば次のとおりです。

- ① 本を買う。コンビニでパンを買う。=書店と顧客との本の売買契約、コンビニと顧客とのパンの売買契約
- ② 電車に乗る。=鉄道会社と乗客との^{えきむ}役務提供契約
(電車で目的地まで運送するというサービスの契約「旅客運送契約」)
- ③ 映画を見る。=映画館と顧客との役務提供契約
- ④ スマートフォンで有料アプリをダウンロードする。=アプリ提供会社と顧客との売買契約

日常生活とは言えなくても、身近な契約の例としては、他にも次のようなものがあります。

- ⑤ アルバイトで働く。=雇用主と従業員との雇用契約（「労働契約」とも言う）
- ⑥ アパートを借りる。=アパート所有者（大家）と入居者との賃貸借契約
- ⑦ お金を借りる。=貸主と借主との間の消費貸借契約

このように、私たちの生活の中で「契約」は欠かせません。契約があるから社会が成り立っているといえます。

(3) 契約の成立

では、どういう場合に契約は成立するのでしょうか。

契約は、「申込みの意思表示」と「承諾の意思表示」が合致して成立します。

例えば、本の売買契約なら、書店の「この本を売ります」という意思表示と顧客の「この本を買います」という意思表示、映画館で映画をみる役務提供契約なら映画館の「映画上映のサービスの提供をします」という意思表示と顧客の「そのサービスを受けます」という意思表示がそれぞれ合致して契約は成立するのです。

実際には、書店で「売ります」「買います」などと口に出して言ったりしませんが、店が1000円の単行本を書棚に陳列した段階でその値段でその単行本を売る意思表示をしており、客がその単行本をレジに持つ

て行くことはその値段で買う意思表示をしているので、レジに持って行った段階で、当事者双方の意思表示が合致して契約が成立したということになります。

(4) 契約の形式

契約には特に決められた形式はありません。書面を作る必要はなく、口頭でも成立します。

書店で本を買うときには、いちいち売買契約書などの書面を作りませんが、口頭により（あるいは特に口にも出さずに本をレジに差し出すことで書店との間で意思表示が合致して）売買契約は成立しているのです。

ただし、重要な契約や複雑な内容の契約については、あとで契約が成立したかどうかはわからなくなったり、契約の内容がはっきりしなくならないように、契約内容を記載した契約書を交わすのが普通です。たとえば、不動産（土地・建物・マンションなど）の売買、自動車の売買、企業間の取引、アパートの賃貸借などについては、重要な財産を対象とし、あるいは契約内容も複雑なので、契約書を交わさない方が珍しいでしょう。

このように契約書を交わしておく、その契約書は、交わされた契約の存在と内容についての証拠になるので、後日のトラブル発生を防止することができます。

なお、書店で本を買ったり、コンビニでパンを買ったときに契約書は作りませんが、代金を支払った後に渡される領収書は、売買契約をして購入した証拠になります。例えば買った本に落丁があれば交換してもらえますが、その店で確かに買ったという証明は領収書（レシート等）が一番簡単で確実ですので、保管しておきましょう。



(5) 契約自由の原則

ところで、契約には「契約自由の原則」というものがあります。具体的には、下記の4つを意味します。

- ① 契約を締結しまたは締結しない自由（契約締結の自由）
- ② 契約の相手方を選択する自由（相手方選択の自由）
- ③ 契約の内容を決定する自由（内容決定の自由）
- ④ 契約締結の方式の自由（方式の自由）

これは国家権力が、当事者間で結ばれる契約関係を尊重すべきで、介入すべきでないという私的自治の原則から導かれるものです。この原則に守られて、個人は自分の判断によって自由に契約ができることになるのです。

ただし、自由を推し進めると、当事者の力の格差により、一方の当事者は自由な判断ができず、不平等な契約関係が生じてしまう場合があります。たとえば、土地や建物を貸す契約（借地契約・借家契約）や事業者が労働者を雇用する契約（労働契約）では、当事者間の力の格差が大きく、貸主や事業者に一方向的に有利な内容の契約になりがちです。また、事業者と消費者との間の消費者契約も力の格差によって事業者に有利な契約になってしまいます。そこで、このような契約では法律によって弱い立場にある当事者を保護する手当をしているのです（借地借家法、労働契約法、消費者契約法など）。

また、社会的相当性を欠く契約や公序良俗に違反する契約を締結する自由はありません。たとえば、殺人

を依頼する契約や人身売買の契約をすることはできません。そのような契約が成立したとしても、後述のとおり公序良俗に違反して無効ということになります。

(6) 契約の種類

契約の種類には限定はありません。契約自由の原則には内容決定の自由もあるので、当事者が契約の内容を決めることができます。

なお、民法では典型的な契約として、以下の13種類の契約の一般的なルールを定めていますが、これに限定されるものではありません。また、民法の一般的なルールとは違う特約を当事者間で定めることも基本的には可能です。

- ①贈与 ②売買 ③交換 ④消費貸借 ⑤使用貸借 ⑥賃貸借 ⑦雇用 ⑧請負 ⑨委任 ⑩寄託
- ⑪組合 ⑫終身定期金 ⑬和解

(7) 契約の効力・契約の拘束力

- **契約が成立すると、その効力として、当事者にはお互いに法律的な権利と義務が発生することは前述したとおりです。**

前述した書店での本の売買契約であれば、書店には「代金を受け取る権利」と「本を顧客に引き渡す義務」が発生し、顧客には「本を受け取る権利」と「代金を支払う義務」が発生します。

電車の旅客運送契約であれば、鉄道会社には「運賃を受け取る権利」と「乗客を目的地まで運送する義務」が発生し、顧客には「電車で目的地まで運送してもらえる権利」と「代金を支払う義務」が発生します。

本の売買契約で購入した本が落丁本であった場合は、書店は本を客に引き渡す義務を果たしておらず、落丁の無い本の引渡義務を果たしていないことになります。そこで、顧客は改めて書店に対して落丁していない本の引渡しを求めることができます。

- **契約はこのように当事者双方に権利と義務を発生させるので、一旦成立すれば、それに拘束され、勝手にやめたりすることはできません（契約の拘束力）。**

「良いと思って買ったが、他の店でもっと良いものを見つけたので、要らなくなった。」というような勝手な理由で契約をキャンセルすることはできません。

タカシたちも、おそろいのオリジナルパーカーを注文した後、インターネットでもっと安い店を見つけたという理由でキャンセルの電話をしていますが、すでにパーカーの作製・販売の「契約」をしているので勝手にやめることはできないのです。

実際には、お店がキャンセルを認めてくれる場合もありますが、それはもともと「何日間であればキャンセル可能」という特約があったり、あるいは顧客のキャンセルをしたいという申し出を受けて改めてお店との間で「返品の合意」という契約が結ばれたりしているのです。

- **このように契約は一旦成立してしまうと拘束力が生じてしまうので、簡単に締結してはいけません。**

逆に事業者側からすれば、顧客と契約さえ結んでしまえば拘束力が生じて代金を得られるわけですから、関心をひく広告をしたり、多少強引な手段を使ってでも顧客に契約させようとしています。

顧客側はそのような広告や勧誘を冷静に受け止め、その商品やサービスが本当に必要なものなのか、品質は十分か、金額は妥当なのかなどを慎重に検討し、そのうえで契約を締結するかどうかを決める必要があります。

■ 2. インターネット通信販売について

(1) インターネット通信販売とは

インターネットが普及しスマートフォンの利用も増える中で、インターネットを利用した通信販売によって商品を購入したり、サービスを受けたりすることが多くなっています。お店に行かずにいつでも気軽に購入ができるので便利ですが、トラブルも増えています。

インターネット通信販売で商品を購入することは、売買契約にあたります。

購入者がインターネットで「買います」と申込みをすると、事業者がそれを「売ります」と承諾をして契約が成立するわけです。

ただ、取引手法としては「通信販売」という形態にあたるため、特定商取引法という法律によって規制がされています。「通信販売」は、事業者が顧客から通信手段（郵便、メール、web など）によって申込みを受ける形の取引を言いますが、お店での販売と違って、直に商品の形態や品質の確認ができないため、広告の表示や説明が重要な意味を持ちます。そこで、特定商取引法は表示事項や表示の仕方について細かいルールを定めているのです。インターネット通信販売でもこの規制により、商品の内容・品質について誇大広告が禁止されているほか、金額と支払方法、商品の引渡時期、返品ルール、事業者名・連絡先などを表示しなければならなくなっています。

(2) インターネット通信販売の特徴

インターネット通信販売の特徴として、販売条件がわかりにくい、相手方事業者の特定が難しい、商品の内容について誤解を生みやすいなどが挙げられます。

そのような特徴から、①お試しのつもりで特別価格で健康食品を購入したが、2回目以降の通常価格による販売も一緒になった高額な「定期購入」契約だった、②申込んで代金も支払ったが商品が届かない、③ネットの写真で見たものと異なる商品が送られてきた、④事業者に連絡をしようとしたが連絡が見つからない、などのトラブルが発生しています。

「通信販売」にはクーリング・オフ制度はありません。訪問販売のように不意打ちで契約させられたわけではないからです。

しかし深く考えずに不要なものを買ってしまう場合もあります。その場合、広告に返品ルールが記載されていれば、それに従ってキャンセルできます。返品不可となっていればできません。何も書かれていない場合は、特定商取引法は、商品の引渡しを受けた日から数えて8日間以内であれば返品できることを定めています。

なお、商品自体が違うものが送られてきた、壊れていた、という場合は、売買契約が履行されていないので、改めて契約した商品の送付を求めることができます。それをしてもらえない場合は、契約を解除して返品できます。これは売買契約自体の効果による返品であり、気に入らないので返品する場合に使う返品ルールとは別の話であって、返品不可となっても、返品して解除ができます。



(3) インターネット通信販売の注意点

インターネット通信販売のトラブルの実情や申込みの際の誤操作の可能性から、web の申込みの際には最終確認画面で内容を確認したうえ申込みを行うことになっています。

申込み内容に間違いがないか、十分な確認をするようにしましょう。

また、インターネット通信販売には、顧客の情報を取得することだけを目的としたサイトや、だましてお金を巻き上げる詐欺サイトもあります。連絡先が不明だったり、海外である場合も珍しくありません。少しでも怪しいサイトだと感じたら、申込みをするのはやめましょう。

■ 3. 民法について

民法は、私人間の関係（市民生活での市民相互の関係）、つまり財産関係と家族関係について定める「私法」の一般法です。

「私法」は、国の仕組みや人権を定める「憲法」や犯罪と刑罰を定める「刑法」のように国との関係や公益を定める「公法」と対をなすものです。

民法は明治29（1896）年（一部は明治31（1898）年）に成立したもので、家族関係については戦後大きく制度が変わったため、昭和22（1947）年に全面的に改正されています。

財産関係については、今までに改正となっている部分も多くありますが、基本的には制定当初と大きく変わるどころはなく、120年以上の長きにわたって使われており、判例の積み重ねなどもあって、そのルールの内容は社会に浸透しています。

内容としては、財産関係としては、契約一般のルール（意思表示、行為能力、契約解除など）、各種契約のルール（売買、賃貸借、消費貸借など）、所有権などの物権に関するルール、不法行為の損害賠償請求権（たとえば、契約関係にない当事者の事故（例：交通事故））などが定められています。

家族関係については、親族関係（婚姻、離婚、親子関係など）、相続関係（相続分、遺言など）が定められています。

民法は私法の一般法なので、さらに特別に配慮する関係については特別法が作られています。

前述した借地借家法、労働契約法、消費者契約法は当事者間の格差に着目して、民法の内容を修正したり、更に保護内容を追加する形で制定された特別法ということになります。

■ 4. 民事訴訟制度について

契約によって当事者に拘束力が発生し、契約の内容に従って権利義務が発生し、あるいは民法や特別法によっても法律関係ができます。

それに従って契約の履行がなされれば何も問題ありませんが、契約内容の解釈に争いがあったり、事実関係での認識（例えば代金が支払われたかどうか）が違ったりすれば、そもそもどういう権利とどういう義務があるかがはっきりしません。

このような私法上の争いについて当事者間では決着がつかない場合に行われるのが民事訴訟です。

民事訴訟は権利の実現を求める側である原告が、相手方を被告として、裁判所に提起します。

裁判所は争点を整理し、双方に争いがある点については証拠調べ（書証や人証の取調べ）を行って事実認定をし、それを法律にあてはめて判断し最終的には判決を下します。

原告が敗訴した場合（請求棄却判決の場合）は、被告に請求できないこととなります。

原告が勝訴した場合（請求認容判決の場合）は、被告に履行を求める判決が下されます。その判決をもとに、裁判所に民事執行の申立をし、被告の財産を差し押さえてお金を回収するなどして、権利を実現することになります。

第1部 契約はやめられるの?

■ 1. 契約からの離脱

一旦、契約が成立すると、当事者がその契約に拘束され、契約を勝手にやめられなかったり、内容を勝手に変えることができません。それは、当事者がその契約成立について自分自身でその内容で契約を締結する意思表示をしたことを根拠にしています。

従って、意思表示もしていないのに責任を負わされることはありません。

例えば、身に覚えが無いサイト利用料などをいきなり請求してくる「架空請求」詐欺という手口が未だに横行し、驚いて支払ってしまう人もいますが、自分が意識しないうちにサイト利用の意思表示をしてしまうという事はありえません。サイト利用についての契約は成立していないわけですから、支払義務が発生しないことは当然なのです。

意思表示した結果で拘束されるということですから、逆にいうと、きちんとした判断ができる状況で意思表示をしていなかったのであれば、契約をやめられるということになります。

そこで、このような視点から民法は、成立した契約の効力を失わせる制度をいくつか設けています。

(1) さくご 錯誤

勘違いによって自分が考えていたことと違う内容の意思表示をしてしまった場合（インターネット通信販売で、本1冊を購入しようとして11冊と入力してしまった場合）には、錯誤として意思表示の取消しができます。意思表示した本人は考えてもいない意思表示をしてしまっているわけで、その意思表示に拘束される根拠がないからです。

ただし、意思表示をした者が錯誤したことについて重過失（注）がある場合には取消しはできません。相手方を保護するためです。インターネット通信販売では申込みの最後のクリックをする前に最終確認画面が表示されますが、それが十分な確認措置となっていて、それにも拘わらず入力間違かかいをして申込みをした場合は重過失となる可能性があります。

（注）錯誤に陥ったことについて著しく注意義務を欠いていた場合

(2) 意思無能力

意思能力とは行為の結果を判断するに足るだけの精神能力をいい、意思表示の際に必要な能力です。それが無い場合（意思無能力）は意思表示は無効となります。

判断能力が著しく低い高齢者による意思表示や幼児の意思表示は意思無能力によって無効となります。本人がその意思表示をしている意識もないような状況であり、拘束される根拠がないからです。

(3) 未成年者取消権

未成年者は知識や社会的経験が乏しく保護する必要があるため、法定代理人（両親など）の同意なく契約

した場合は、取消しができるようになっています。(→後述2)。

(4) 成年後見制度（判断能力低下の程度によって、「後見」「保佐」「補助」があります）

成年後見制度は認知症や知的障がいなどにより判断能力が不十分な者に成年後見人などを付けて、本人を代理させたり、本人の意思表示に同意を与えたりする制度です。後見人等の同意を得ていない本人の意思表示は取り消せます。

これも本人が十分な判断能力の下で意思表示をしていないので、契約に拘束される根拠がないこととなります。

● 無効と取消し

ここまでの(1)～(4)には、契約の効力を失わせる制度として「無効」と「取消し」が出てきました。

「無効」も「取消し」も意思表示の効力を最初からなくすものですが、「無効」は最初から全く効力が発生せず原則として誰でも主張できるのに対し、「取消し」はいったん有効に成立した契約について、取消原因がある場合に、取消権者が取消し^{さかのぼ}という意思表示をすることによって遡って無効になるというものです。

取消権は、取消権者が追認できる時から5年で時効によって消滅しますので注意が必要です。



■ 2. 未成年者取消権

(1) 成年年齢引下げと未成年者取消権

民法の成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。多くの生徒は高校3年生になった4月から誕生日を迎えた順に未成年から成年になっていきます。

成年になって失うものが前記の「未成年者取消権」です。成年年齢引下げをきっかけに注目が集まっています。十分な理解が必要です。

(2) 民法での未成年者の保護

既に見てきたとおり、契約は一旦成立してしまうと拘束力があるので、判断力が乏しい者が意に沿わない契約をしてしまわないよう保護する必要があります。

そこで民法は、未成年者は知識や経験や判断力に乏しく未熟であることから、1人で契約ができる「行為能力」を制限しました。具体的には、未成年者が契約を締結するには、原則として保護者（正確には法定代理人（＝親権者（両親）など））の同意が必要であるとしたのです。

従って、例えば高額な家電製品を購入したり、アパートを借りるときは、自分一人ではできず、親などが同意として署名捺印を行うこととなります。

一方、民法は、例外的に法定代理人（＝親権者（両親）など）の同意が要らない場合を次のとおり定めています。

- ① 単に権利を得たり、義務を免れる場合
＝商品をただでもらったり、借りていたお金について返さなくてよくしてもらう場合。
- ② 法定代理人が目的を定めて処分を許した財産を処分する場合
＝定期代として渡されたお金で定期を買う。
- ③ 目的を定めずに処分を許した財産を処分する場合
＝コンビニでお小遣いを使ってパンと牛乳を購入。

18歳未満の中高生が日常的な買い物（コンビニでジュースを買う、文具店でノートを買うなど）を一人で行えるのはこの例外規定があるからです。この例外規定がなければ、お店は後で契約を取り消されるかもしれないので、中高生の顧客には商品を売らなくなってしまうでしょう。

(3) 未成年者取消権の内容

法定代理人（親権者（両親）など）の同意を得ずに契約をしてしまった場合は、後からその契約を取り消すことができます。これが「未成年者取消権」です。

未成年者取消権を使うには契約の時に未成年だったという以外何の理由も要りません。「説明が間違っていたので誤解した」とか「強引に勧誘された」とかいう理由は要らないのです。

契約が取消しになれば、契約は最初から無かったこととなりますので、支払った代金は戻してもらうことができ、未払いの代金は支払わなくて良くなります。そして、未成年者も受けたものは返還しなければなりません。未成年者は受けた利益が残っている範囲で



返せば良いことになっています。

なお、未成年者が「自分は成人である」「親の同意を得ている」などと積極的に事業者をだまして一人で契約をした場合は、未成年者取消権を使えなくなる場合があるので気をつける必要があります。



(4) 若年者の消費者トラブルと未成年者取消権

事業者が、若年者の知識経験不足・判断力不足につけ込んで契約をさせようとして生じる消費者トラブルは後を絶ちません。若年者に多い消費者トラブルとしては

- ① キャッチセールスやアポイントメントセールス
- ② マルチ商法
- ③ エステなどの美容サービストラブル
- ④ インターネットでの商品やサービス購入のトラブル

などが挙げられます。

若年者が消費者トラブルに遭う原因としては、社会経験や知識が不足し判断力が足りない、人間関係の影響を受けやすい（友達や先輩など）、スマートフォンの普及などによって多くの情報が入手できるようになったことなどが指摘されています。

このような契約トラブルは契約の効力をなくすことで解決できますが、未成年者取消権は契約当時未成年という理由だけで契約を取り消せるので、若年者のうち未成年者の被害救済について、大きな力を持っているということになります。

そして、未成年者取消権は、さらに被害救済よりも被害予防に大きな力を発揮しています。事業者は苦勞して勧誘して契約させても、あとで未成年者だったという理由だけで契約が取り消されてしまうので、未成年者は勧誘しないのです。

このような予防機能から、未成年者取消権は消費者被害の「鉄壁の防波堤」などとも呼ばれます。普段、あまり意識されておらず気づきにくいですが、未成年者取消権は、未成年者が平穩な社会生活を送るうえで極めて重要な機能を果たしていると言えます。

第2部 相手が契約を守ってくれなかったら・・・

■ 1. 契約の解除 (法定解除)

契約を結ぶことによって、それぞれの当事者に権利と義務が発生することは既に述べました。当事者はその義務を履行しなければなりませんし、相手方はその義務の履行を求める権利があります。例えば、タレントのライブ公演ということであれば、事業者はタレントの公演を行う義務があり、顧客は公演を求める権利があります。

しかし、何らかの事情で当事者の一方がその義務が果たせなくなる場合があります。その場合に相手方が一方的にその契約関係を終了させることができます。これが「契約の解除」です。

この解除については民法が定めています。

契約内容を履行できないことを「債務不履行」と言います。

「履行遅滞」：契約の期日までに契約内容が実際に行われなかった場合のこと

「不完全履行」：契約内容は実行されたが、不完全な内容である場合のこと

「履行不能」：契約内容が実行される可能性が無い場合のこと

※ 履行：契約の期日までに契約内容を行うこと

「債務」というのは、少し難しいですが「特定の人に特定の給付をしなければならない義務」のことです。



履行遅滞の事例



不完全履行の事例

例えば、事業者がタレントの公演チケットを持っている顧客に提供しなければならない義務、顧客が事業者に対してチケットの代金を支払う義務はいずれも「債務」です。それに対応する権利は「債権」と言います。

その債務が履行されない場合、これからでも履行される可能性があるなら、権利者（その債権を請求できる人を「債権者」といいます）は義務者（同じく「債務者」といいます）に相当の期間を定めて債務を履行するように促します（これを「催告」といいます）。催告しても履行されなければ解除ができます。

一方、債務の履行がされる可能性が無い場合（「履行不能」といいます）や、義務者が履行をしないことを明言した場合は、履行を促しても無駄ですので、「催告」をしないで解除ができます。

解除を行うには、債権者が債務者に対して、解除するという通知を行います。

民法で定める解除は、債権者が一方的に契約をやめることができる制度であり、「法定解除」と言います。

法定解除をした場合、契約がなかった状態に戻すことになります。

チケット代を振込んでいるのにライブ公演が中止になった場合は、履行不能によって法定解除となり、契約がなかった状態に戻すために、チケット代が払い戻されることになります。

また、債務不履行が債務者の責任による場合は、そのことによる損害賠償の請求もできます。

たとえば、ライブが開催されると予定して予約したホテルのキャンセル代について、宿泊の必要性や宿泊代の金額なども考慮したうえで、支払ってもらえる可能性があります。



履行不能の事例

やくじょうかいじょ

■ 2. 約定解除

当事者双方が合意して契約関係をやめることは自由です。また当初の契約に解除となる事由をあらかじめ定めておくこともできます。

これは契約関係をやめるという内容の「契約」であり、当事者の一方によって強制的に行える「法定解除」とは異なります。

約定解除の合意内容にキャンセル料を定めておくことも可能です。

第3章 若者に多い契約トラブル事例

■ 1. さまざまな消費者被害とトラブルからの救済

今まで見てきたとおり、契約には拘束力があるので、事業者は何とかして契約を取り付けたいと考えます。そこで、強引な勧誘方法やだますような手口を使って消費者に対して契約締結を迫ってきます。

そして、そのような勧誘の結果、不本意にも契約を結ばされてしまって消費者トラブルが発生するので、契約をやめることができれば解決ができます。

既に述べたとおり、契約は、自ら意思表示をしたから拘束されるので、意思表示した時にきちんと判断できる状況でなければ拘束される理由はありません。消費者トラブルは事業者の勧誘により消費者が間違った認識を持ったり、よく検討しないまま契約してしまうことで発生しています。そこで、きちんと判断できていない場合には契約をやめることができる制度が作られています。

消費者トラブルの救済制度

(1) 特定商取引法のクーリング・オフ制度

ア 特定商取引法は、事業者が顧客との間でトラブルを起こしやすい種類の取引を規制する法律です。下記の7種類が規制されています。

- ① 訪問販売 < キャッチセールス、アポイントメントセールスも含まれる >
- ② 通信販売 < インターネット通信販売 >
- ③ 電話勧誘販売 < 資格商法など >
- ④ 連鎖販売取引 < マルチ商法 >
- ⑤ 特定継続的役務提供 < 長期間・高額の英会話教室、エステなど >
- ⑥ 業務提供誘引販売取引 < 内職商法、モニター商法など >
- ⑦ 訪問購入 < 貴金属押し買い >



契約トラブル事例③ マルチ商法

イ これらの取引はそれぞれの特徴により顧客が十分検討しないまま契約を締結してしまう傾向が強いので、

- ②以外の取引については一定期間内は理由なしに解除できる制度（頭を冷やして考えるという意味から「クーリング・オフ」と称する制度）が設けられています（期間は契約書面が顧客に交付されてから、訪問販売は8日間、マルチ商法は20日間など）。

(2) 消費者契約法

ア 消費者契約法は、事業者と消費者との消費者契約について、両者の力の格差を配慮して、不当な勧誘についての消費者契約の取消しと、消費者の利益を不当に害することになる条項の無効を定めています。

イ 取消しについては下記のとおり定めています。

(ア) 誤認による意思表示の取消し

- ① 不実告知
- ② 断定的判断の提供
- ③ 不利益事実の不告知

(イ) 困惑による意思表示の取消し

- ① 不退去
- ② 退去妨害
- ③ 願望への実現への不安をあおる勧誘行為
- ④ 好意の感情に乗じる勧誘行為
- ⑤ 判断力の低下による生活の維持への不安をあおる勧誘行為
- ⑥ 靈感等により不安をあおる勧誘行為
- ⑦ 契約締結前に義務の内容を実施する勧誘行為
- ⑧ 契約締結前に契約締結を目指した事業活動の実施による損失補償を請求する勧誘行為



契約トラブル事例①

(ウ) 過量契約取消

(3) 未成年者取消権（制度内容は前述のとおり）

未成年者取消権は民法が明治29（1896）年に制定された当初からある制度で、もともと消費者保護のために作られたものではありませんが、現代社会では未成年者の消費者被害救済・予防の手段として重要な制度となっています。

■ 2. 消費者被害救済制度と民法との関係

消費者被害救済制度として挙げられている特定商取引法のクーリング・オフ制度や消費者契約法の取消制度は、一般法の民法との関係では、特別法という位置づけになります。

特に消費者契約法は、事業者と消費者との「消費者契約」が力の格差のある契約であり、消費者を保護する必要性から契約の取消し等について定めている特別法です。

そのような位置づけから、消費者契約法は、消費者契約の被害実態に即して、臨機応変に条文を加えたり、変更したりしています。そのことが、消費者被害の救済だけでなく予防にも繋がっています。

一方、特定商取引法は、基本的には消費者トラブルが起きがちな取引類型について事業者を取り締まる法律ですが、クーリング・オフ制度のような契約の効力に関わる制度が設けられており、被害実態に応じて規定の改正が頻繁に行われています。

このように消費者被害を予防・救済する法律は、変化の激しい消費者被害の実態に対応する形で立法されます。その被害情報は、消費生活センターや行政窓口などへの消費者の被害の申出が反映されています。

消費者は被害を受けたりおかしいと思ったら、泣き寝入りするのではなく、事業者への申入れや消費生活センターへの相談を積極的に行いましょう。そのことは自分の被害救済になるだけでなく、制度の変革へも繋がるのです。

専門の相談窓口

□最寄りの消費生活センター：消費者ホットライン／局番なし：188

□東京都消費生活総合センター：相談窓口／電話番号：03（3235）1155

ホームページ：東京くらしWEB（消費生活相談窓口のご案内）

令和3年度高校生向け Web 版消費者教育読本

「大人になる君へ 社会で役立つ契約知識」

消費者教育読本作成検討会委員（令和3年度）

座長 樋口 雅夫 玉川大学教育学部教育学科 教授
委員 平澤 慎一 弁護士
委員 浅川 貴広 東京都立蒲田高等学校 主幹教諭
委員 宗川 良子 東京都教育庁指導部高等学校教育指導課 指導主事

発行

東京都消費生活総合センター

〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階

TEL：03-3235-1157

東京暮らしWEB：<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>

デザイン

株式会社 政策基礎研究所（E B P）

〒110-0016 東京都台東区台東1-24-1 燦坤（サンクン）日本電器ビル7F

TEL：03-6280-3569（代表）

令和4年（2022年）3月 初版発行

