

新成人のためのカシコイ消費者ハンドブック



オトナガク

[OTONAGAKU]

選ぶ力

かまちゃんとかまやー
ちやんとちやー

good choice,
better life!

The next stage is

OTONA!

ブレない選択、ブレない生き方。

Before becoming OTONA!! オトナになる準備できていますか？

WHAT'S
"OTONA"??

突然ですが、オトナになるってなんでしょう？

20歳（成年）になること？

社会人になって働くこと？

いやいや、きっとそんな単純なことじゃないですよ。

例えば、雨が降るたびにビニール傘を

買ってしまう人と、

折り畳み傘を携帯して雨が降った時には

さっと取り出せる人。

後者の方が「オトナ」だと感じませんか？



きっとオトナになるって、
そんな日々の一つひとつの選択を
丁寧にできる人のことをいうの
ではないでしょうか。

カッコいいオトナになる秘訣—それは、
選ぶ力。

あなたらしい
オトナスタイルを目指して。
オトナガクはじまります。

ERABU
CHIKARA



Enjoy!!

【 選ぶ力を高めるために 】

私たちは毎日、お金を払って、食べ物や衣服、文房具などを買ったり、バスや電車、美容院などのサービスを利用したりします。このように、お金を支払って商品やサービスを手に入れることを「消費」と呼びます。そう、この冊子を読んでいる皆さんも、子どものころから今に至るまで、ずっと「消費者」として行動していたということに気づきましたか？

さて、消費しようとするとお金が必要ですよ。私たちは、他人のために商品を生産したり、サービスを提供したりする（＝働く）ことによって生活に必要なお金を受け取ります。つまり、私たちは「消費者」でありながら働く人「労働者」でもあるのです。

この冊子を読んでいる皆さんは、これから新成人を迎える方々が多いことでしょう。大人になると、働き始めたり、親から独立したり、自らの意思でこれまで以上に様々な物やサービスを消費できるようになります。どのように働き、お金を稼ぎ、消費するのか。日々の選択の積み重ねが自分のライフスタイルを形作っていく、そんな節目に皆さんは立っています。

そんな節目を迎える皆さんだからこそ、「選ぶ力」を高めてほしい。トラブルを回避し、安心できる生活を過ごせるようになってほしい。さらには自分だけでなく、多くの人が安心・安全な生活を送れる社会づくりに取り組んでほしい。

そんな想いを込めて、この冊子を作成しました。本冊子が、皆さんの「選ぶ力」を高める一助となることを願っています。

CONTENTS

- 03 目次
- 04 第1章 契約のキホン
- 10 第2章 軽率な選択が招いた結果。消費者トラブル9選。
- 24 第3章 かしい生活設計
- 30 第4章 責任ある消費を実現しよう
- 40 相談窓口一覧

第1章

契約のキホン

契約とはいったいなんでしょう？

私たちは、いろいろな人と様々な約束をしながら生活をしています。

例えば、友人と旅行に行く約束をしたとしましょう。旅行業者に一人2万円の旅行代金を支払いました。しかし当日になって、あなたが体調不良で旅行に行けなくなってしまい旅行をキャンセルすることに。

友人には、「ごめん」と謝ったら許してもらえましたが、旅行会社は2万円の旅行代金を返金してくれませんでした。この場合の「友人との約束」と「旅行者との約束」には、大きな違いがあります。それは旅行業者とあなたの間には「契約関係」があり、一方的にやめることができないのです。つまり、当日になってキャンセルの手続きをしても、契約内容によってはお金が返ってこない場合もあります。このように、「契約」とは双方に法的な拘束力を伴うもので、友人との気軽な約束のようにはいきません。

また、私たちの契約の相手は多岐にわたります。

身近な商店での契約（例：お米や飲み物を買う）から、遠隔地との契約（例：旅先の旅館の宿泊予約をとる）や、時には海外の業者と契約（例：外国のネットショップで気に入った商品を注文するなど）をすることもあります。契約先の選択肢が広がることは、私たちにとって良いことですが、どの業者が信頼できるか見極めることが難しいと感じる時もあるでしょう。

私たちが安心・安全な消費生活を営むには、自分自身の「選ぶ力」を磨き、契約について十分に理解することが大切です。

本章、「契約のキホン」では、契約の基本ルールについて、学んでいきましょう。



契約のルールを知ろう

契約の基本的なルールを定めている法律は民法です。民法は私たちの社会のルールを形成するうえで大変重要な法律です。まず、民法で定められているルールを理解しておきましょう。

ルール #01 契約は当事者同士の合意で成立する

契約は、原則として当事者同士が合意することで成立します。例えば、あなたがコンビニに行って、好きなパンを選び「これをください」とレジに持っていくと、お店の人は「120円です」と答え、あなたは提示された料金を支払い、パンを受け取ります。

このように、どちらかが申し込み、相手方が承諾し、約束が結ばれることで、契約が成立します。



クイズ 契約書への署名・捺印がなくても契約は成立する？

答えは Yes !

(高知県内大学生の正答率 75.4%)

契約書への署名・捺印がなくても、契約は成立します。口約束であっても、契約は成立しますので安易に同意しないことも大切です。ただし、大きな金額の契約や、長期に渡る契約などでは、後々の行き違いやトラブルを防ぐために、お互いの約束事が何なのか書面で確認できることが重要ですので、「契約書」を交わすのが通常です。

ルール #02 契約自由の原則

契約の内容については、当事者が自分たちの意思で自由に決めることができます。これを「契約自由の原則」といいます。いつ、誰とどのような契約をどのように交わすか、これは、契約の当事者が自由に決めることができるのです。

ルール #03 自己決定・自己責任

契約は、当事者の自由な意思決定によって内容が決められ成立します。だからこそ、自分の意思で決めた契約は守らなければならないし、一方的に契約内容を変えることはできません。また、その結果についても自分の責任になります。

COLUMN 無効な契約・取消可能な契約

契約が成立すると、それを守らなければならないのが民法の原則です。しかし、その契約が不当なものであれば、契約の無効や契約の取消しを主張できる場合があります。

	取り扱い	具体例
無効	契約は初めからなかったものとして扱われる	<ul style="list-style-type: none"> 窃盗や殺人などの犯罪を請け負う契約など、公共の秩序や善良な風俗（公序良俗）に反する契約 契約の重要な事項（例えば取引価格）に関して勘違い（錯誤）があった場合の契約
取消	いったん成立した契約を解消できる	<ul style="list-style-type: none"> だまされて契約した場合やおどかされて契約した場合 未成年者が親権者の同意を得ないで契約した場合 ※下記参照

ここでは民法によって契約の無効や取消しができる場合を説明していますが、その他の法律によって取消しできる場合もあります。

未成年者の契約は取消しできる？

20歳未満の未成年者が契約するには親（法定代理人である親権者）の同意が必要と、民法で定められています。このため、親の同意のない契約は取り消すことができます。

ただし、未成年者でも取り消せない契約があることも知っておきましょう。

例えば…

- ★ 小遣いの範囲内での契約
 - ↳ 小遣いのように、親から自由に使って良いと与えられた財産などは、その範囲内で自由に処分することができますので、親の同意を必要としません。
- ★ 営業の許可を得た未成年者の取引行為
 - ↳ 成人と同能力とされ、取引行為について親の同意を必要としません。
- ★ 20歳未満であっても結婚をしている人が交わす契約

クイズ

未成年者が契約時に20歳以上だと嘘をついた。
この契約は取り消すことができる？

答えは No !

(高知県内大学生の正答率 49.6%)

「自分は成人である」と積極的に嘘をついて交わした契約は、未成年者の契約であっても取消しはできません。

COLUMN

民法改正で成年年齢が18歳に変わります

民法改正により、2022年4月、現行の20歳から18歳に成年年齢が引き下げられ、18歳からは、親の同意なしに契約が結べるようになります。18歳、19歳は契約を取り消せる「未成年者取消権」を失い、トラブルの拡大が懸念されています。

約束してしまったら、契約を絶対に守らなければいけないの？

民法では、基本的に対等な当事者が自由に交渉して契約を結ぶことを前提としています。しかし、現実を目を向けてみますと、本当に「対等」とであると言えるのでしょうか？

例えば、皆さんが携帯電話会社とスマートフォンの契約を交わすとしてします。スマートフォンの種類はたくさんありますし、どの機種がどのような機能をもっているか知るには一苦労です。また料金体系も複雑で、どのプランが自分に適しているのかわかりにくいです。つまり、消費者側が携帯電話会社の社員と同等の知識をもって契約をすることは困難なことでしょう。また、契約内容に不満があるからと言って、大企業を相手に、自分のためだけに特別に契約内容を変えてもらうことは難しいですよ。

ですから、**消費者と事業者は、「対等」とは言い切れない現実があるのです。**

なかなか対等な立場で契約ができない現状にあるにも関わらず、消費者は事業者と約束してしまった以上、絶対に契約を守らなければいけないのでしょうか？消費者が不利になりやすい契約から消費者を守るために、民法以外の法律で特別なルールを定めています。次ページはその一例です。



消費者契約法

不当な勧誘

不当な契約条項

1 事業者に不適切な勧誘行為があった場合、その契約を取り消すことができる

例：契約の内容について誤った事実を告げる、将来のことについて確実であるかのように告げる、契約内容について有利なことだけを説明し不利益な事実を告げない。

2 事業者の不適切な行為により、消費者が困惑して契約を締結してしまった場合、その契約を取り消すことができる

例：事業者が自宅にきたとき、「帰ってほしい」という意思を示しているのに自宅から帰ってくれない。(不退去)

例：契約する意思がない、帰りたいという意思を示しているのに事業者が事業所などから帰してくれない。(退去妨害)

3 消費者の権利を不当に害する契約条項は無効

例：「いかなる場合も損害賠償請求に応じません」など、消費者に対して一方的に不当・不利益な契約条項が記載されている。

COLUMN 知っておこう！消費者の8つの権利

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1 生活の基本的ニーズが保障される権利 | 5 意見が反映される権利 |
| 2 安全である権利 | 6 救済を受ける権利 |
| 3 知らされる権利 | 7 消費者教育を受ける権利 |
| 4 選ぶ権利 | 8 健全な環境の中で働き生活する権利 |

特定商取引法とクーリング・オフ

「クーリング・オフ」という言葉を聞いたことがありますか？

一度結んだ契約は本来、一方的にやめることはできませんが、右表のような販売方法の場合、消費者が冷静になって契約内容を再考する期間を設け、**一定期間内であれば契約の解除ができます**。これをクーリング・オフ制度といい、特定商取引法に定められています。

クーリング・オフ制度は、不意打ち性が高く、その場で契約の判断をさせられてしまうような取引などに適用されています。したがって、**自分で購入（契約）する意思を持って店舗に行ったり、自分から電話をかけたりにして契約した場合には適用されません**。



クイズ

クーリング・オフとは訪問販売などで交わした契約に対して、一定期間内であれば理由によらず無条件で申し込みの撤回、又は契約の解除ができる制度のことを言う？

答えは Yes !

(高知県内大学生の正答率 81.3%)

契約の撤回、解除をするためには消費者がクーリング・オフを行使する必要があります。取引内容によって、行使期間が異なりますので、下記の表で確認してください。

特定商取引法でクーリング・オフが認められている取引内容とクーリング・オフ期間は以下の通りです。

取引形態	解説	行使期間
訪問販売	事業者の店舗や営業所以外の場所（自宅や喫茶店など）で契約した場合	法定書面（一定の事項を記載した契約書）の交付を受けた日を含めて 8 日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けて契約した場合	
特定継続的役務提供 ※ 1	5万円を超えるエステティックサービス、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、美容医療を一定期間を超えて継続する契約	法定書面の交付を受けた日を含めて 20 日間
訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属を含む原則全ての物品を事業者が消費者から買い取る契約	
連鎖販売取引	マルチ商法	法定書面の交付を受けた日を含めて 20 日間
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法	

※ 1 特定継続的役務提供は、クーリング・オフの期間を過ぎても、法律で定められた解約料を支払えば中途解約ができます。

特定商取引法以外の法律でもクーリング・オフができる場合があります。

また、クーリング・オフの期間が過ぎてしまっても、勧誘方法に問題があるなどの理由で取消しできる場合もあります。

困った時は諦めずに消費生活センターに問い合わせてください。

COLUMN クーリング・オフは書面で！

クーリング・オフをするときには、書面（はがきなど）を発送します。なお、期間内に書面を発送すればクーリング・オフの効果は発生しますので、期間内に相手に届いていなくても有効です。

具体的な書面の書き方は高知県立消費生活センターのHPからご確認ください。



高知県立消費生活センター
HP