

くらしのほっと通信

知っておきたい 契約の基本

＼ これらは全て**契約**です！ ／

スーパーで
食材を買う

自動販売機で
飲み物を買う

保険に
加入する

テレビショッピングで
布団を買う

病院で
診察を受ける

ネット通販で
本を買う

定額制映像配信
サービスを申込み

契約は、「申込み」と「承諾」という意思表示の合致で
成立する法的な責任を伴う約束^{※1}です。



※1 法的な責任を伴う約束
守らないとキャンセル料や損害賠償を求められることがあります。いったん成立した契約は、
一方的にやめることはできません。

返品や解約ができる場合

- 通信販売で返品できると書いてある
- 相手と解約の合意ができた(ただし、キャンセル料や損害賠償を求められることがある) など

※商品が壊れているような場合は、修理・交換を求めることができます。

クーリング・オフは、訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引で、一定の期間内に通知を出せば、無条件でやめられる特別な制度です。(キャンセル料などの負担なく、相手との合意は不要)

返品・交換に応じるのは、あくまでも店のサービス(客への便宜)です。



契約は口約束でも成立します。

契約するときは慎重に! いらない場合はきっぱり断りましょう。

「消費者が意見を伝える」際のポイント

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」とときには次の3つのポイントを参考にしてみてください。

Point 1

ひと呼吸、置こう!

怒りに任せた発言は逆効果。
ひと呼吸おいて冷静に。
従業員も同じ「人」として、お互いに
尊重し合うことが大切です。



Point 2

言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう!

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。



Point 3

事業者の説明も聞きましょう!

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。
一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。



従業員、事業者も頑張っています。
意見の伝え方には留意しましょう。

※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

事例①

強要罪に問われた例

アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ。」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

事例②

恐喝罪に問われた例

店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

『「消費者が意見を伝える」際のポイント』(消費者庁) (https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/notice/assets/information_notice_210330_0001.pdf)
をもとに名古屋市が作成

利用のご案内

消費生活相談

☎ 052-222-9671

- 月～土曜日(祝休日、年末年始を除く)
 - 9:00～16:15
- ※架空請求、多重債務、若者特別相談等も受付しています

消費者ホットライン

☎ 局番なしの **188**
● 年末年始を除く毎日

お近くの消費生活相談窓口につながります

くらしの情報プラザ

くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

開館時間 ● 月～土曜日
● 9:00～17:00
祝休日、年末年始を除く

☎ 052-222-9677

名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階
TEL(052)222-9679 FAX(052)222-9678

URL <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/> 名古屋市消費生活センター 検索



SNSでも情報発信中!



- 地下鉄「伏見」⑥番出口から南へ350m
 - 地下鉄「大須観音」④番出口から北へ450m
- ※公共交通機関をご利用ください。

チラシの内容の無断転載をお断りします。

2022年3月発行