

消費生活センターニュース

令和7年度
第3号

「契約」ってなに？～押さえておこう！契約のきほん～

契約とは？

「契約」というと、難しいイメージを持つかもしれません。コンビニで買い物をするのも、外食をするのも、美容院で髪を切るのもすべて「契約」です。

「契約」とは、法律的な責任が生じる約束のことです。契約書のような書面がなくても、売り手の「売りたい」買い手の「買いたい」という合意があれば、口約束でも契約は成立します。

契約は勝手に取り消せない

一度契約が成立したら、法律上の権利と責任が発生します。どちらか一方の都合で勝手に契約を取り消すことはできません。返品・交換してくれるケースがあるのは、あくまで店側の好意によるものです。

契約の仕組み



消費者

商品・サービス
代金を支払う責任
商品・サービスを
受け取る権利

事業者

商品・サービスを
引き渡す責任
商品・サービス
代金を受け取る権利

消費者庁イラスト集より

自分で選んで、自分で決める！

たくさんある選択肢の中から、あなたは何を基準に商品やサービスを選択しますか？値段を重視する人もいれば、商品やサービスの質を重視する人、コマーシャルをしているのが、自分の「推し！」だからという人もいるかもしれません。最後に決めるのは「自分」です。支払う代金は少くとも、自分にとって本当に今必要なものか、支払いに無理はないか、自分自身で納得して、後悔のない選択をしましょう。



決める前に
もう一度・・・

本当に今、必要なもの？支払いは大丈夫？

「消費者が意見を伝える」際のポイント

購入した商品や提供されたサービスに問題があったとき、「意見を言う」ことで、企業側も商品やサービスの改善に生かし、結果として社会全体の利益につながる場合があります。しかしながら、最近では、消費者が事業者に対して「暴言によって名誉を傷つける」、「過剰な要求をする」といったケースが増えてきているというとの声も聽かれます。意見が適切に企業に伝わり、社会にとっての利益となるよう、「意見を伝える」際の3つのポイントを紹介します。

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。



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。



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。

☆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、その状況を口実に、脅迫をして物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

消費者庁

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/notice/assets/information_notice_210330_0001.pdf)
を加工して沼田市消費生活センターが作成

商品、サービス、契約のトラブル、多重債務などでお困りの時には、

沼田市消費生活センター TEL 20-1500 へ

相談時間 9:00～12:00 13:00～16:00 (土・日・祝日・年末年始は休み)

住 所 沼田市下之町888番地 テラス沼田3階

片品村、川場村、昭和村、みなかみ町にお住まいの方もお気軽にご相談ください！