

# 知っ得 なっとく

No.210

2022.6月発行

## 「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、相手にきちんと「意見を伝える」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。  
ひと呼吸置いて冷静に。  
相手の従業員も同じ「人」として、  
お互いに尊重し合うことが大切です。



### Point ② 「明確」かつ「丁寧」に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのかを明確に、  
そして、その理由を丁寧に  
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。

参考：「消費者が意見を伝える」際のポイント（消費者庁）

## 《アドバイス》

「思いを伝えたい」という気持ちは大切です。  
相手も人間なので、意見を伝える前には、「自分が何を伝えたいのか」「どのようしたら伝わりやすいか」など、相手の立場に立った伝え方も考えてみましょう。

## 知っておきたい 契約の基本



### ●消費生活のご相談●

※借金問題のご相談も受け付けています！



「新型コロナウイルスの感染拡大を防止するため、できるだけ電話相談をご利用ください。」  
広島市消費生活センター  
TEL 082-225-3300  
●受付時間 / 10:00 ~ 19:00 (消費生活相談用)  
●火曜日と12月29日~1月3日は休み



広島市ホームページ  
<https://www.city.hiroshima.lg.jp/>

キーワード「消費生活センター」

※音声読み上げが必要な方はホームページをご覧ください。

### 消費生活出前講座をご利用ください！

市内の学校、高齢者団体、町内会など各種団体・グループ等からの申込みにより、消費生活専門相談員の資格を有する講師を派遣して出前講座を実施しています。  
みなさんと一緒に消費者被害に遭わないための出前講座を開いてみませんか？

- 講師派遣：無料
- 時間：約1~2時間
- 参加者：広島市内にお住いの方で概ね15名以上
- 土曜日、日曜日、祝日も派遣可能です。

※新型コロナウイルス感染症の拡大状況によっては、講師を派遣できない場合があります。

公益社団法人広島消費者協会  
申込み  
お問合せ先  
TEL・FAX 082-225-3320

受付：午前10時~午後5時(火曜日・日曜日・祝日を除く)



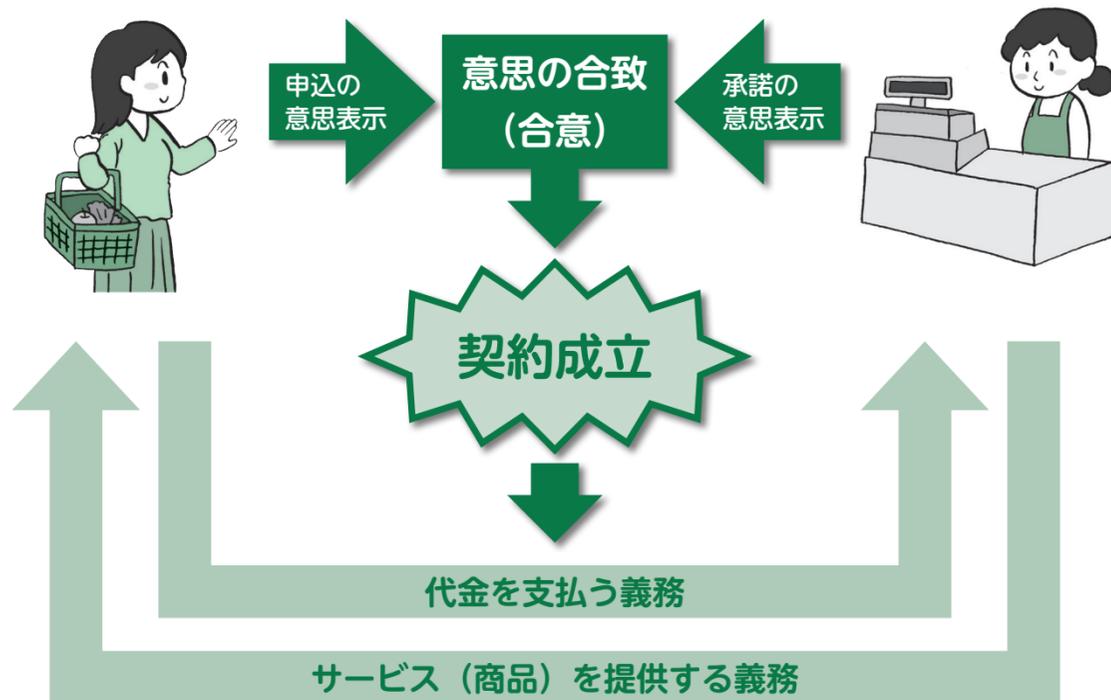
## 身近な「それ」も大切な契約です！



「契約」とは、「申込」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で、双方の合意があれば口約束でも成立します。

契約と聞くと、契約書にサインをすることを想像されるかもしれませんが、契約書は契約した証拠をわかりやすくしたもので、契約のすべてに必要なものではありません。普段スーパーなどで食材や日用品の買い物をした時も、契約書にサインはしませんが、売買契約をしていることとなります。

契約によって生じる法的な責任とは、**権利と義務の発生**です。契約を締結すると、契約当事者は契約に拘束されることになり、契約によって生じた義務を果たさなければなりません。そのため、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。



## 契約を取り消すことができるケース

契約は当事者の意思表示の合致で結ぶものですが、ときには消費者が一方的に不利になることがあります。**契約に問題がある場合や、不当な勧誘行為により不要な契約をした場合**には、**消費者の権利を守ってくれる法律**があることを覚えておきましょう。

### ○消費者契約法

事業者が問題のある契約手法をとった場合、消費者は契約を**取り消す**ことができます。

#### 【対象】

- ・契約内容について**事実と異なることを言う**（不实告知）
- ・不利益な**事実をわざと言わない**（不利益事実の不告知）
- ・**不確実なことを確実であるかのように言う**（断定的判断の提供）
- ・帰ってほしいと意思を示しているのに**帰らない**（不退去） など

### ○特定商取引法

特定の販売方法に対しては、契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や、解除ができる「クーリング・オフ」という制度があります。

#### 【対象】

- ・訪問販売（自宅などの店舗以外の場所で商品の販売等を行う）
- ・訪問購入（自宅に訪問し、事業者が貴金属などの物品を買い取る）
- ・特定継続的役務提供（エステや語学教室など特定の長期・高額な契約） など

### 《注意点》

上記のような法律では、定められた範囲内で契約取消ができます。しかし、法律に該当しない場合は**原則取消できません**。

事業者の規約に「返品可能」と書いてある場合や、事業者と解約の合意ができた場合は、合意に基づいて返品や交換ができます。こうした場合、返品や交換に応じるのは、あくまでも「**店側のサービス**」です。