

覚えておこう

クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは

訪問販売など法律で決められた取引について、一定期間(下の表に記載)内であれば、消費者が無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフすると

- ◎契約は、はじめからなかったことになります。
- ◎受け取った商品は事業者負担で返品し、支払ったお金は返してもらえます。
- ◎サービスを受けていた場合でも、対価を支払う必要はありません。
- ◎損害賠償や違約金も請求されません。

クーリング・オフできない場合があります

- ◎3,000円未満のものを現金で買った場合
- ◎健康食品や化粧品などの消耗品の一部を使用した場合
- ◎自動車(リース含む)
- ◎通信販売(インターネット取引含む)*
 - *広告に明記されている返品特約(「10日以内は返品できます」「返品はご容赦ください」など)に従います。
 - *返品特約の表示がない場合は、商品が届いた日から8日以内であれば返品することができますが、返品送料は消費者の負担となります。

上記以外にも、クーリング・オフできない場合がありますので、詳しくは消費生活相談窓口で相談してください。

クーリング・オフするには

- ◎契約解除通知書(はがき)で通知します。(期間内にはがきを出せば、事業者が届いていなくても有効です)
- ◎はがきの両面をコピーしてから、特定記録郵便か簡易書留で送ります。
- ◎はがきのコピーは、郵便局発行の受領書と一緒に保管します。
- ◎クレジットを利用した場合は、クレジット会社と販売会社に同時に通知します。



はがきの記入例

| | |
|---|--|
| <p>郵便はがき □□□□□□□□</p> <p>〇〇市〇〇区〇〇町 〇丁目〇番〇号</p> <p>〇〇〇〇会社</p> <p>代表者 様</p> | <p>契約解除通知書</p> <p>①契約日 〇〇年〇〇月〇〇日</p> <p>②商品名(またはサービス名) 〇〇〇〇〇〇〇〇〇</p> <p>③契約金額 〇〇〇〇〇円</p> <p>④会社名 〇〇〇〇会社</p> <p>⑤担当者名 〇〇〇〇</p> <p>上記日付の契約を解除します。 なお既払額の〇〇〇〇円を返し 商品を引き取ってください。</p> <p>〇〇年〇〇月〇〇日</p> <p>(契約者) 住所 氏名</p> |
|---|--|

特定商取引法上のクーリング・オフ期間(契約書面を受領した日を含める)

| | | |
|------------------------------------|---|------|
| 訪問販売 | 自宅訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど | 8日間 |
| 電話勧誘販売 | 電話をかけるなどして勧誘し、申し込みをさせる販売形態 | 8日間 |
| 特定継続的役務提供 | 身体的美化、知識の向上などを目的として、継続的に役務を提供する取引形態(エステ、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、一部の美容医療) ※一部の美容医療とは…脱毛、にきび・しみなどの除去、歯のホワイトニングなど | 8日間 |
| 連鎖販売取引 (マルチ商法・ネットワークビジネス) | 個人を商品などの販売員として勧誘し、「さらに次の販売員を勧誘すれば収入が得られる」と言って連鎖的に販売組織を拡大する取引形態 | 20日間 |
| 業務提供誘引販売取引 (サイドビジネス商法・モニター商法など) | 仕事などを提供する前提で、仕事に必要なと言って商品を買わせる販売形態 「副業で高収入」「資格・技術を身に付けて在宅ワーク」などと勧誘し、実際は高額なパソコンや教材などを売りつける『サイドビジネス商法』や、「レポート提出するとモニター料などの収入が得られる」と言って高額な商品を販売する『モニター商法』など | 20日間 |
| 訪問購入 | 事業者が消費者宅などを訪ねて貴金属などを買い取る取引形態 | 8日間 |

クーリング・オフ期間を過ぎてもあきらめないで、すぐにお近くの消費生活相談窓口へ

契約時の書面不備やクーリング・オフの妨害に当たる行為があると、期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。