

## 消費生活センターだより

## クーリング・オフ制度について

## ◆クーリング・オフとは

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引方法で契約した場合に、一定期間内に通知を出せば、消費者が一方的に解約できる制度です。クーリング・オフすると、支払い済みの代金は全額返金され、受け取った商品は事業者負担で返品できます。既に工事が行われている場合でも、事業者の負担で元に戻してもらえます。

## ◆クーリング・オフができる場合

下図の取引形態の場合にクーリング・オフすることができます。クーリング・オフ期間は契約書などの法定書面を受け取った日から起算します。なお、はがきの場合は、消印がクーリング・オフ期間内であれば、事業者に期間以降に到達しても有効です。

取引形態	クーリング・オフ期間
訪問販売（家庭への訪問販売・キャッチセールス・アポイントメントセールス・催眠商法 など）	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供（エステティック・美容医療・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）	
訪問購入（事業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買取りを行うもの）	法定書面を受領した日、再販売する商品を最初に受領した日のいずれか遅い日から 20日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	
業務提供誘引販売取引（内職商法・モニター商法 など）	20日間

## ◆クーリング・オフができない場合

- ・3,000円未満の現金取引
- ・通信販売（※）での取引
- ・営業目的の取引（マルチ商法を除く。）
- ・使用した消耗品（化粧品や健康食品など）
- ・葬儀サービス
- ・店舗での取引
- ・乗用自動車（リースを含む。）など



※通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品できるかどうかは、販売会社の定め（返品特約）に従うことになります。返品特約の記載がない場合は、購入者が商品等を受け取った日から起算して8日以内は、契約解除することができます。

## ◆クーリング・オフの方法（通知の書き方）

- クーリング・オフは期間内に書面または電磁的記録で通知して、証拠を残すことが大切です。書面は「はがき」で構いませんが、証拠を残すために特定記録郵便または簡易書留で送付しましょう。また、郵送する前に必ず両面をコピーし、郵便局の窓口で渡される受領証と一緒に大切に保管しましょう。
- 用紙に記載事項を記載し、FAXで通知することもできます。その場合は、記載した用紙とFAXの通信記録を保管しておきましょう。
- 「電磁的記録」とは、電子メール、USBといった記憶媒体、販売事業者が自社のウェブサイトにはクーリング・オフ専用フォームなどが挙げられます。送信メールや申込フォーム画面のスクリーンショット、USBの発送記録など、クーリング・オフ期間内に通知した記録を残しておきましょう。通知する内容は、はがきの記載例と同じ項目を書くといいでしょう。

- 現金払いの場合は、販売会社に通知します。

- クレジット契約の場合は、クレジット会社に通知します。

なお、訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売において、個別クレジット契約した場合に、個別クレジット契約をクーリング・オフすれば、同時に販売契約もクーリング・オフされるようになりましたが、念のため、販売会社に対してもクーリング・オフの通知をするといいでしょう。ただし、販売会社へ頭金を支払っている、商品を受け取っている、工事の一部・全部が施工されているなどの場合は、販売会社へ原状回復を請求する必要があるため、必ず販売会社にもクーリング・オフの通知をするようにしましょう。



### 【はがきの記載例】

<p style="text-align: center;"><b>契約解除通知書</b></p> <p>契約年月日 ○○○○年○月○日          商品名 ○○○○          契約金額 ○○○○円          販売会社名 ○○株式会社○○営業所          担当者名 ○○○○氏          上記日付の契約を解除します。          尚、支払い済みの○○○円をすみやかに          返金し、商品を引き取って下さい。          ○○○○年○月○日          契約者住所○○市○○区○○町○○番地          氏 名○○○</p>	<p style="text-align: center;">郵便はがき</p> <p>切手 □□□-□□□□</p> <p style="text-align: center;">○ ○          ○ ○          代 株 市          表 式 市          者 会 町          様 社 番          ○ 地          ○ 地</p>	<p style="text-align: center;"><b>契約解除通知書</b></p> <p>契約年月日 ○○○○年○月○日          商品名 ○○○○          契約金額 ○○○○円          販売会社名 ○○株式会社○○営業所          担当者名 ○○○○氏          上記日付のクレジット契約を解除します。          ○○○○年○月○日          契約者住所○○市○○区○○町○○番地          氏 名○○○</p>	<p style="text-align: center;">郵便はがき</p> <p>切手 □□□-□□□□</p> <p style="text-align: center;">○ ○          ○ ○          ○ ○          代 株 市          表 式 市          者 会 町          様 社 番          ○ 地          ○ 地</p>
--	---	---	--

（販売会社に通知するとき）

（クレジット会社に通知するとき）

※クーリング・オフの通知は自分で行うことができます。クーリング・オフができる取引かどうか不明なときや、書き方や手続き方法が分からないときは、悩まず、すぐに消費生活センターへ相談しましょう。

～消費生活に関する相談・出前講座と法律相談のお申し込みは鈴鹿亀山消費生活センターへ～

住 所：鈴鹿市算所二丁目5番1号 鈴鹿ハンターショッピングセンター2階  
 TEL：059-375-7611 FAX:059-370-2900  
 E-mail: skshouhi@mecha.ne.jp

相談時間： 面談： 平日 午前10時～午後5時まで（年末年始を除く。）  
 電話： 午前9時～午前12時 午後1時～午後5時まで

◎土・日・祝日（年末年始を除く。）は「消費者ホットライン」<sup>いやや!</sup>188番へ

<発行元> 鈴鹿亀山地区広域連合・鈴鹿亀山消費生活センター