

クーリング・オフとは？

クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、解除したりできる制度です。

- ・訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち性の高い取引で、冷静に判断できないまま契約してしまった。
- ・マルチ商法や内職商法など仕組みが複雑な取引で、契約内容を理解できないまま契約してしまった。

このような場合には、この制度を利用することにより、代金の支払義務はなくなり、支払済の代金は全額返金されます。また、損害賠償や違約金も発生しません。

特定商取引におけるクーリング・オフの対象となる取引と期間

全ての契約にクーリング・オフが認められるわけではありません。例えば、お店で商品を購入した場合や通信販売で商品を注文した場合は、この制度は利用できません。

クーリング・オフの対象となる取引と期間は次のとおりです。

取引の種類	内容	期間
訪問販売	消費者の自宅又は職場への訪問販売 (キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法を含む)	8日間
訪問購入(訪問買取)	営業所等以外で事業者が物品の買い取りを行う取引 ※クーリング・オフ期間内は、消費者(売主)は買取業者に対して売却商品の引き渡しを拒むことができます。	8日間
電話勧誘販売	電話で勧誘し、申込みを受ける販売	8日間
特定継続的役務提供	長期・継続的な役務の提供とこれに対する高額の特約する取引 (現在、 <u>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</u> の7業種が対象) ※店舗に自ら出向いて行った取引も含まれます。	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法)	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘する形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品、役務の販売	20日間
業務提供誘引販売取引	「仕事を提供するので収入が得られる」などと誘引し、仕事に必要であるとして、商品等をもって金銭負担を負わせる取引	20日間

※クーリング・オフ期間は**申込書面または契約書面のいずれか早いほうを受け取った日を含めて**起算します。
消印がクーリング・オフ期間内であれば、事業者が届くのは期間以降でも有効です。

上記の取引・内容でも条件によってはクーリング・オフできない場合があります。
また、上記以外でもクーリング・オフ可能な場合もあります。

例えば・・・

- ◆キャッチセールスなど販売目的を告げずに連れて行かれた、呼び出された場合の、店舗や営業所内での販売・契約。
- ◆連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引の店舗や営業所内での販売・契約。
- ◆クーリング・オフ期間を過ぎているが、申込書面または契約書面が交付されていなかったり、書面の記載内容に不備がある販売・契約。
- ◆金融商品や宅地建物の契約等でもクーリング・オフができる取引があります。

クーリング・オフができる取引かどうか不明な場合は、**幡多広域消費生活センター**へご相談ください。

クーリング・オフの対象とならない取引

- 自分で店舗に出向いて契約した場合（特定継続的役務提供に該当するものは除く）
- 通信販売で購入した場合
- 総額 3000 円未満のものを現金で買った場合
- 化粧品や健康食品などの消耗品を自らの意志で使用、消費した場合（未使用分は可能）
※事業者に誘導されて使用した場合はクーリング・オフ可能。
- 自動車及び自動車リース
- その他適用除外にあたる商品やサービス

～通信販売について～

通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになります。特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて 8 日以内であれば返品することができますが、その場合、商品の返品費用は消費者が負担します。

クーリング・オフの手続き方法

- クーリング・オフは必ず書面で行いましょう。はがきでできます。
- クーリング・オフができる期間内に通知します。
- クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に通知しましょう。
- 証拠を残すため、はがきの両面をコピーしましょう。
- 「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で送付し、コピーや送付の記録は一緒に保管しておきましょう。

クーリング・オフ通知はがきの記載例

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇〇円
販売会社	株式会社×××× <input type="checkbox"/> 営業所 担当者 △△△△△
支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。	
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇〇	

販売会社あて

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇〇円
販売会社	株式会社×××× <input type="checkbox"/> 営業所 担当者 △△△△△
クレジット会社	△△△△株式会社
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇〇	

クレジット会社あて

クーリング・オフの通知は自分で書くことができます。書き方や手続き方法が分からないときは、悩んでいないで、すぐに**幡多広域消費生活センター**へご相談ください。

クーリング・オフ手続きのチェックポイント

- **通知書面をコピーしましたか？**
 - ➔ 証拠としてはがきの両面をコピーしましょう。
- **「特定記録郵便」または「簡易書留」で送りましたか？**
 - ➔ クーリング・オフの通知書面（はがき）は「特定記録郵便」または「簡易書留」などの記録の残る方法で、代表者あてに送ります。
- **クーリング・オフ妨害があったときは？**
 - ➔ クーリング・オフができないと事業者が言ったり、脅したりしてクーリング・オフができなかった場合には、所定の期間を過ぎてもクーリング・オフができます。
- **お金は戻りましたか？**
 - ➔ 支払ったお金は返してもらいましょう。受け取った商品は、販売会社へ引き取ってもらいましょう。訪問購入の場合は、引き渡した商品があれば返してもらい、受け取った売却金額は返しましょう。
- **関係書類は保管しましたか？**
 - ➔ 送付の記録や関係書類は、5年間保管してください。

～クーリング・オフについての問い合わせ先～

幡多広域消費生活センター

〒787-0012 四万十市右山五月町8番13号（アピアさつき2階駐車場西側）

電話：0880-34-8805 FAX：0880-34-8809

〈相談受付〉月～金曜日（祝日および年末年始を除く）

9：00～12：00 / 13：00～17：00

消費者ホットライン：188（土日、祝日も利用できます）