

クーリング・オフ期間が過ぎても、あきらめずに相談を!

クーリング・オフ以外にも 契約をやめる方法があります



消費者契約法による取り消し

次のような不当な勧誘があった場合は、消費者契約法により契約を取り消すことができます。

- 重要事項について事実と異なることを告げた
- 重要事項について消費者の不利益になることを告げなかった
- 将来の不確実なことを確実であると告げた
- 消費者の「帰ってくれ」「帰りたい」という意思表示を無視した
- 勧誘することを告げずに退去困難な場所へ同行して勧誘した
- 威迫する言動を交えて相談の連絡を妨害した
- 就職や結婚など若者等の消費者が抱いている不安をあおった
- 若者等の消費者が抱いている恋愛感情等に付け込んだ
- 加齢等による判断力の低下を不当に利用した
- 靈感商法等で不安をあおる告知をした
- 契約を結ぶ前に行った行為を理由に契約を迫った
- 事業者が過量であることを知りながら、著しく過量な内容の契約をさせた

中途解約

右表の7業種に関しては、クーリング・オフ期間が過ぎても、契約期間内であれば法で定められた違約金を支払い中途解約することができます。

特定継続的役務提供契約の違約金の上限額

サービスの種類	利用開始前	利用開始後(下記のいずれか低い額)
エステティック	20,000円	未使用サービス料金の1割か2万円
美容医療	20,000円	未使用サービス料金の2割か5万円
語学教室	15,000円	未使用サービス料金の2割か5万円
家庭教師	20,000円	月謝相当額か5万円
学習塾	11,000円	月謝相当額か2万円
パソコン教室	15,000円	未使用サービス料金の2割か5万円
結婚相手紹介サービス	30,000円	未使用サービス料金の2割か2万円

だまされたかも... 困ったときは相談を!

これってクーリング・オフできる?

消費者ホットライン



188

イヤヤ! お住まいの近くにある消費生活センターなどの相談窓口につながります。

消費者の強い味方

クーリング・オフは メールでできます!

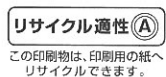
監修/東京経済大学教授・弁護士 村 千鶴子



Cooling off!

訪問販売などの不意打ち的な勧誘や、マルチ商法などの仕組みが複雑な取引では、自分の意思がはっきりしないまま契約してしまうことがあります。そんなとき「消費者が頭を冷やして考え直す」ための制度が「クーリング・オフ」です。

契約後でも決められた期間内であれば無条件で契約を解除できる「クーリング・オフ」は、消費者の強い味方。2022年6月からメールで通知できるようになり、より使いやすい制度になりました。契約してから後悔したときは、あきらめずに「クーリング・オフ」を活用しましょう!



禁無断転載©東京法規出版
SY011340-X17

平川市役所商工観光課

☎0172-44-1111

消費者を守る クーリング・オフ制度

通常、いったん成立した契約を一方的にやめることはできません。しかし訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち性の高い勧誘では、冷静に判断できないまま契約してしまうことがあります。またマルチ商法などの複雑な取引は、仕組みをよく理解できないまま契約してしまいがちです。

そこで、契約した後も消費者が頭を冷やして考える時間を設ける制度が「クーリング・オフ」です。冷静に考えて「契約をやめたい」と思ったら、決められた期間内であれば無条件で契約を解除することができます。

クーリング・オフは消費者の強い味方です。いざというときは積極的に制度を活用しましょう。



クーリング・オフが適用される 主な取引と期間

クーリング・オフが適用される取引は法律で決められています。自分から店舗に向いて購入した場合には適用されません。

取引形態	適用対象	期間
訪問販売	店舗以外の場所での契約 [キャッチセールス、アポイントメントセールス、 催眠商法では店舗契約を含む]	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
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	8日間
業務提供 誘引販売取引	いわゆる内職商法、モニター商法	20日間
訪問購入	業者が消費者の自宅等を訪ねて、 商品を買取る取引	8日間

こんな場合はクーリング・オフできません!

- 営業のための契約
- 自動車や自動車リース
- 葬儀
- 使用してしまった消耗品 (化粧品や健康食品など)
- 3,000円未満の現金取引
- 訪問購入の場合、自動車、大型家電、家具、本、有価証券、CD・DVD・ゲームソフト類

通信販売はクーリング・オフできません!

通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。返品可否やその条件(特約)については、販売業者のルールに従うことになるため、契約前にしっかり確認することが大切です。特約の表示がない場合は、商品を受け取ってから8日以内は送料消費者負担で返品できますが、特約の表示がない業者は信用できないので利用しないほうが安全です。

■ クーリング・オフのポイント

▶ クーリング・オフ期間は、申込書または契約書を受け取った日から計算します。書面を受け取っていないければ、クーリング・オフ期間は始まりません。

■ クーリング・オフ期間の数え方(例)



▶ 期間内にクーリング・オフの通知を発信します(期間内に相手に届かなくても有効です)。



▶ 商品を使用したり、サービスを受けたりしていても、期間内であれば、原則クーリング・オフできます。

▶ 書面の記載内容に不備があった場合には、期間が過ぎていてもクーリング・オフ可能です。また事業者が「クーリング・オフできない」とうその説明をしたなどの妨害行為があった場合は、期間が延長されます。

クーリング・オフの方法

1 販売会社にクーリング・オフを通知する

申込書または契約書のクーリング・オフに関する記載を確認。メールの送付先が指定されている場合はそのアドレス宛てに、分からない場合は販売会社の代表メールアドレスに送ります。会社によっては自社のウェブサイトにてクーリング・オフ専用フォームを設けているところもあり、その場合はそれに従って必要事項を入力して送ります。

販売会社宛て 例文

宛先: XXXXXX@XXXX.co.jp
 件名: クーリング・オフ
 ○○株式会社 御中
 次の契約を解除します。
 契約年月日 ○○年○月○日
 商品名 ○○○○○○
 契約金額 ○○○○○円
 販売会社 ○○株式会社 ○○営業所
 担当 ○○○○さん
 支払った代金○○○○○円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。
 ○○年○月○日
 住所 ○○県○○市○○町○丁目XX-XX
 氏名 ○○○○



販売会社が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、購入品名、契約金額、契約者名等)を漏れなく書きましょう。

返金を振り込みにしたい場合には、振込口座も書きます。

クーリング・オフは通知を発信した日から効力が発揮されるため、メールを送る日付を必ず記載します。



2 クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも同時に通知する

3 通知内容と発信日を保存する

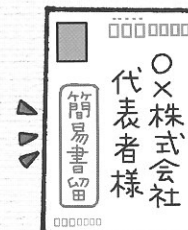
送信済みメールはもちろん、メールの送信記録画面のスクリーンショット、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームであれば画面のスクリーンショットなど、通知内容と通知した日付がわかるデータを5年間保存します。

これでクーリング・オフの手続きは完了です

支払ったお金の全額を返金してもらい、手元にある商品は返品します。返品費用も事業者の負担です。販売会社から商品を返送するよう言われた場合は、着払いで送りましょう。

はがきで通知する場合

販売会社の代表者宛てに、上記メールと同じ内容を記載して通知します。送る前にはがきの両面コピーをとり、簡易書留や特定記録郵便など発信の記録が残る方法で送ります。



FAXで通知する場合

販売会社の代表FAX番号に、上記メールと同じ内容を記載して送ります。送った書面は必ず保管しておきます。

