

クーリング・オフ制度とは

いったん成立した契約は、一方の都合だけで勝手に解除できませんが、訪問販売などの特定の取引の場合には、消費者に頭を冷やしてよく考える期間が与えられています。その期間内であれば、消費者からの一方的な申し込みの撤回や契約の解除を認める例外的な消費者保護制度が「クーリング・オフ制度」です。

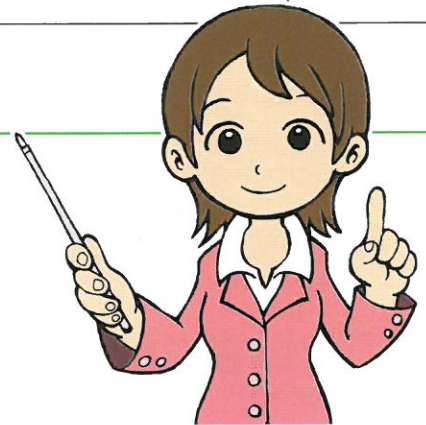
法律で設けられているクーリング・オフ制度(特定商取引によるもの)

取引内容	適用対象	期間※
訪問販売 (催眠商法・アポイントメントセールス・キャッチセールスを含む)	店舗外での原則すべての商品・役務の取引	8日間
訪問購入	業者が自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引 (対象外：自動車(二輪を除く)、家具、家電(携行が容易なものを除く)、本・CD・DVD) ゲームソフト類、有価証券)	
電話勧誘販売	業者からの電話による原則すべての商品・役務の取引	
特定継続的役務提供	エステティックサロン・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス(店舗契約を含む)・美容医療	20日間
連鎖販売取引 (マルチ商法)	すべての商品・役務(店舗契約を含む)	
業務提供誘引販売取引 (内職商法・モニター商法)		

※契約書を受領した日から起算して期間日数以内に手続きをすること

クーリング・オフをすると…

- 契約は、初めからなかったこととなります。
- 工事後、サービスを受けた後であっても適用されます。
- 商品などの引き取りにかかる費用は業者の負担となります。
- 支払済みの費用は、全額返金されます。
- 違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。
- 工事などの場合、土地や建物を無料で元の状態に戻すよう業者に請求できます。
- クーリング・オフの効果は、期間内に書面を発送すれば発生します。期間内に相手に届いていなくても有効です。



アドバイス
Advice

クーリング・オフは必ず書面(ハガキ)で通知しましょう。

書面(ハガキ)は両面ともコピーをとり、簡易書留など記録の残る方法で通知しましょう。クレジットで支払うことにした場合はクレジット会社にも必ず通知しましょう。

注意点

- 店舗での購入、通信販売(テレビショッピング・インターネットショッピング等)は対象となりません。
- 3,000円未満の現金取引、乗用自動車、葬儀等は適用除外です。
- 化粧品、健康食品等消耗品で、使用または消費したものは適用除外ですが、業者の指示で開封した場合は適用されることがあります。

クーリング・オフ期間が過ぎても、契約の取り消しが可能な場合があります。あきらめずに消費生活相談窓口にご相談してください。

クーリング・オフのチェックポイント

① 契約場所は店舗や営業所以外の場所ですか？

キャッチセールス、アポイントメントセールスなどによる勧誘の場合には、店舗や営業所での契約であってもクーリング・オフができます。ただし、キャッチセールスでもすぐにサービスが提供される飲食店やカラオケボックスなどは対象外です。

② 総額はいくらで購入しましたか？

3,000円未満の現金取引の場合はクーリング・オフできません。

③ 書面を受け取った日を含めて8日又は20日以内ですか？

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方を受け取った日から計算します。書面の記載内容に不備があるときは、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。

④ 営業目的の契約ではないですか？

営業のためや営業としての契約は、適用されません。

⑤ 書面に必要事項を書きましたか？

クーリング・オフの通知は書面で行います。

⑥ 通知書面をコピーしましたか？

証拠としてハガキの両面をコピーしましょう。

⑦ 「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(ハガキ)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。

⑧ 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。

⑨ お金は戻りましたか？

支払ったお金は返金してもらいましょう。

⑩ 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。

事例

Case

作 業着を着た若者が訪ねてきて、床下の点検を無料で実施しているとのことだったので、無料ならとお願いした。すると、「床下の湿気がひどくて、このままでは柱が腐るので、すぐに工事をしましょう！ 本来なら200万円くらいかかりますが、今なら100万円です！」と言われ、すぐに工事をお願いした。契約したその日のうちに床下の柱に換気扇が取り付けられたが、翌日、落ち着いて考えると高額すぎて払えない。

アドバイス

Advice

クーリング・オフができます

訪問販売に当たるので工事後でも期間内であればクーリング・オフができます。クーリング・オフをした場合、工事が終了しても一切お金を支払う必要はありません。また、工事をする前の状態に戻してほしい場合には、柱や壁にかけた穴の修復などを無償で請求することができます。

ポイント Point

クーリング・オフ期間が過ぎてしまった場合でもあきらめずに消費生活相談窓口にご相談しましょう。

