

クーリング・オフについて

クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや契約の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、契約を解除したりできる制度です。

※2022年6月1日より、書面によるほか、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体や事業者が自社のウェブサイトやサイトに設けるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間

8日間	訪問販売 (キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む) 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 (業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買い取りを行うもの)
20日間	連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引 (内職商法、モニター商法等)

※上記販売方法・取引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。

※訪問購入の場合、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。

※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・オフ期間の考え方

- ・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から起算します。
- ・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。

【ご注意】 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

※通信販売で返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うこととなります。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・オフは書面(はがき可)または電磁的記録で行います。
 - ・クーリング・オフの書面等には、事業者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、契約者名、購入商品名、契約金額等)やクーリング・オフの通知を発した日を記載します。
 - ・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す。
- ☞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、すぐに消費生活センターへご相談ください。

○クーリング・オフを「はがき」で行う場合

送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。「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代表者あてに送付し、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・オフを「電磁的記録」で行う場合

まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

クーリング・オフ通知はがきの記載例

販売会社あて	クレジット会社あて
<p>通知書</p> <p>次の契約を解除します。</p> <p>契約年月日 ○○年○月○日 商品名 ○○○○○ 契約金額 ○○○○○○○円 販売会社 株式会社×××× <input type="checkbox"/>営業所 担当者 ▲▲▲▲▲▲</p> <p>支払った代金○○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。</p> <p>○○年○月○日</p> <p>○○県○市○町○丁目○番○号 氏名 ○○○○○○</p>	<p>通知書</p> <p>次の契約を解除します。</p> <p>契約年月日 ○○年○月○日 商品名 ○○○○○ 契約金額 ○○○○○○○円 販売会社 株式会社×××× <input type="checkbox"/>営業所 担当者 ▲▲▲▲▲▲</p> <p>クレジット会社 ▲▲▲▲株式会社</p> <p>○○年○月○日</p> <p>○○県○市○町○丁目○番○号 氏名 ○○○○○○</p>

買取業者あて（訪問購入の場合）

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日
商品名 ○○○○○
○○○○○○○○円
買取会社 株式会社×××× 営業所
担当者 ▲▲▲▲▲▲

○○年○月○日

○○県○市○町○丁目○番○号
氏名 ○○○○○○

※商品を引き渡している場合には、「引き渡し済みの商品○○を返還してください。」を追記してください。

クーリング・オフ手続きのチェックポイント

○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、少なくとも5年間保管してください。