

# 意外と知らない！？

## クーリング・オフ

- 強引に迫られ、思わず契約してしまった。
- 突然頼んでいない商品が送られてきて、封を開けてしまった。
- 契約したときにはそんなこと言ってなかった！

こんな時、消費者を守ってくれるのがクーリング・オフ制度です。悪徳業者に「返品はできない」「すでに契約完了している」などと言われても鵜呑みにせず、早急にクーリング・オフしましょう！

No.1

### クーリング・オフって何？

道を歩いていたら勧誘されて契約した、訪問販売員が自宅に突然来て商品を購入した、など不意打ち的に売買交渉をされ、冷静に判断できずに契約しがちな状況で契約をした場合に、“冷静に考える” = “Cooling off” ための期間を与える制度です。

つまり、お店へ自ら出向いて購入した場合や、通信販売を自ら申し込んだ場合には適用されません。

#### ●クーリング・オフ出来る取引

販売方法	クーリング・オフ出来る期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供（講座・研修等）	
連鎖販売取引（マルチ販売）	20日間
業務提供誘因販売（エステ・英会話等）	

## No.2

## クーリング・オフできない場合

№1. にある「クーリング・オフ出来る取引」の場合でも、下記のような場合、クーリング・オフができません。

● 「訪問販売」「電話勧誘販売」の場合で

- ⇒ ① 営業目的で契約を結んだ場合
- ⇒ ② 3,000円未満の現金取引の場合
- ⇒ ③ 政令指定消耗品(\*)を開封したり使用してしまった場合

【(\*)政令指定消耗品】

- 動物および植物の加工品でいわゆる「健康食品」等と呼ばれているもの（医薬品を除く）
- 不織布、織物（幅13センチメートル以上） ● コンドーム、生理用品
- 防虫剤、殺虫剤、防臭剤、脱臭材（医薬品を除く）
- 化粧品、毛髪用剤、石けん（医薬品を除く）、浴用剤、合成洗剤、洗淨剤、つや出し剤、ワックス、靴クリーム、歯ブラシ ● 履物 ● 壁紙 ● 配置薬

※但し、③の場合でも業者が開封させた場合や契約書に開封するとクーリング・オフできない旨の記載がない場合はクーリング・オフできます。

※送りつけ商法等現金引替で頼んでいない商品が送られてきた場合で代金を支払ってしまった場合、売買契約が成立してしまう為、クーリング・オフは適用されません。業者との直接交渉が必要なため、代金を取り返すのは非常に困難になります。

## No.3

## クーリング・オフってどうやるの？

クーリング・オフの手続き方法は必ず下記の事項を守って行ってください。

（※漏れがある場合、クーリング・オフができない場合があります）

- ① 手続きは必ずハガキ等「書面」を「配達記録証明」で通知する
- ② ①の「書面」に必ず次の事項を記載する
  - ◆ 契約年月日
  - ◆ 商品名
  - ◆ 契約金額
  - ◆ 会社名及び担当者名（※クレジット契約の場合、クレジット会社名も記載）
  - ◆ 自分の住所・氏名と記入年月日
  - ◆ 本契約を解除する旨の文（例：次の契約を解除することを通知します）

No.4

## クーリング・オフ期間はいつから？

クーリング・オフ期間は法定書面（契約書面）を受け取った日から数えた日数で計算します（契約形態ごとの期間については[No1]を参照）。つまり、契約書面を受け取っていない限りいつでもクーリング・オフを行うことができます。

No.5

## クーリング・オフするとどうなる？

クーリング・オフをすると契約は解除され、**支払ったお金は返金**されます。解約料などを支払う必要はありません。商品を使っている、**サービスを受けていても、費用を支払う必要はありません**。商品を引き取ってもらった費用や工事をしたところを元に戻す費用は事業者の負担になります。

No.6

## 自分ひとりでできるか？

クーリング・オフの手続きを行うことは誰にでも可能ですが、悪徳業者もクーリング・オフされることを想定していたり、こちらの連絡などになかなか応じないことがあったりして、代金を取り戻すまでに時間が掛かったり取り戻せなくなってしまう場合があります。

については、実際に被害に遭ってしまった場合は早めに消費生活センターなど専門の相談員がいる機関へご相談することをお勧めいたします。（消費生活センターは**無料**でご利用できます）