



消費生活ほっと通信



ペン君

テーマ 「クーリング・オフを知ろう！」

- ・クーリング・オフとは？
- ・クーリング・オフする方法は？



フクロウ博士

2022年6月1日から、特定商取引法に基づくクーリング・オフは、書面のほか、電磁的記録（電子メールなど）でもできるようになりました。クーリング・オフについて解説します。

クーリング・オフとは？

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売のような不意打ち的な勧誘により、冷静に判断できないまま契約してしまったときや、マルチ商法などの複雑な仕組みの取引を、よく理解できないまま契約をした場合などに、法律で定められた一定期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度だよ。

クーリング・オフができる取引内容や期間は、法律などで決まりがあって、すべての契約がクーリング・オフで解除できるわけではないよ。

特定商取引法によるクーリング・オフができる取引と期間については下の表を参考にし
てね。※インターネット通販やテレビショッピング、店舗等での買い物には、クーリン
グ・オフ制度はありません。

表 クーリング・オフができる取引と期間（特定商取引法による）

期間	取引形態
8日間	訪問販売（キャッチセールスなど）／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（マルチ商法）／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・オフする方法は？

消費者がクーリング・オフしたいとき、どうすればいいの？



特定商取引法で規定されたクーリング・オフの通知方法は以下のとおりだよ。

- 書面（はがき可）または電磁的記録（電子メールや事業者が自社のウェブサイトに行けるクーリング・オフ専用フォーム、FAXなど）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・オフの通知を発送した日を記載します。
- クーリング・オフができる期間（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数える）内に通知します。※書面の記載内容に不備がある時は、所定の期間を過ぎてもクーリング・オフできる場合があります。
- 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。

【はがきでの手続き】

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と一緒に保管しておきましょう。

【電子メールやFAXなどの電磁的記録での手続き】

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・オフのほか、消費生活で困ったことがあれば消費生活センターに相談しよう！

（参考）独立行政法人国民生活センターHP「クーリング・オフ」

！18・19歳を狙った消費者被害に注意しましょう！

2022年4月1日から、民法の改正により成年年齢が**18歳**に引き下げられました。契約に関する知識や経験が乏しい成人になりたての若者を狙った消費者トラブルが後を絶ちません。特に、SNSをきっかけとした投資等のもうけ話やエステ等の美容関連のトラブルには注意しましょう。



！困ったときは、消費生活センターに相談しましょう！

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は、豊島区消費生活センター相談窓口で受け付けています。

【相談専用ダイヤル】 ☎03-3984-5515

（午前9時30分から午後4時 土・日・祝日・年末年始を除く）

