

クーリング・オフによる契約解除方法

クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフは、いったん契約の申込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込を撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

※2022年6月1日から、書面(はがき等)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に掲げるクーリング・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。

クーリング・オフができる取引例	期間
・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、訪問購入、特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室、家庭教師、パソコン教室など)	8日間
・連鎖販売取引(マルチ商法など) ・業務提供誘引販売取引(内職商法、モニター商法など)	20日間

注意!! クーリング・オフができない取引例

- ・通信販売(インターネットショッピング含む)で商品を購入した場合、自ら店舗に出かけて商品を購入した場合
- ・3千円に満たない現金での買い物、化粧品・健康食品など消耗品の消耗した部分
- ・自動車の購入・リース契約、葬儀サービスなど

クーリング・オフの方法

(通知を発信した時点から効力が発生します。)

- ・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・オフ通知を発した日を記載します。
- ・クレジット契約をしている場合には、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宛に送付しましょう。

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。

はがき記入例

郵便はがき

〇〇市〇〇町〇〇番地
代表者 株式会社 様

契約解除通知書

契約年月日 令和〇年〇月〇日
書面受領日 令和〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
販売金額 〇〇〇〇円
販売会社名 〇〇〇株式会社
右記日付の契約は解除します。担当者〇〇氏
なお、すみやかに支払済の〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

氏名 〇〇〇〇
住所 〇〇年〇月〇日

表面

裏面



諦めないで

- 次の場合はクーリング・オフ期間が過ぎていてもクーリング・オフができます。
 - ①事業者のうそや脅しによってクーリング・オフが妨げられた場合
 - ②契約書面の記載内容に不備があったとき
- また、不当な勧誘により締結させられた契約は、「消費者契約法」により取り消すことができる場合があります。

詳しくは「消費者ホットライン ☎188 (いやや!)」にご相談ください。

事例1 定期購入① テレビショッピングなどを見て電話で注文したら...

特徴

- テレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品を購入するために販売業者に電話した際に、突然、当該商品とは別の商品と一緒に購入するように勧められたりします。
- 別の商品を1回限り購入するつもりで承諾すると、実際には「定期購入」の契約になっていたというケースがみられます。



アドバイス

- ・電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧誘されても、必要なればきっぱりと断りましょう。
- ・高齢者の家族や周りの方の見守りが重要です。意図せず「定期購入」の契約になってしまい、困っていることがないか気を配りましょう。

※「通信販売」には、クーリング・オフの適用がありませんが、特定商取引法の改正(2023年6月1日施行)により、新聞広告やテレビCM、ウェブページ等をきっかけに消費者から電話注文した際に、事前に触れられていない商品を勧誘された場合は「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。

事例2 定期購入② 「おトクに試しただけ」のつもりが...

特徴



- SNSやインターネット上で、低価格であることを強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を購入したところ、「定期購入」が条件となっていて、想定していた以上の金額を支払うことになるケースがあります。
- 中には、2回目から分量が多くなったり、高額になったりする場合があります。
- 「いつでも解約できる」と表示されていても、解約しようとすると、電話が繋がらなかったり、オンライン上の解約手順がうまく進められなかったりと、容易に解約ができないような販売業者も存在します。

アドバイス

- ・「最終確認画面」はスクロールして最後までしっかりと確認しましょう。

- 確認するポイント
- 定期購入が条件になっていませんか?
☞いつまでの契約ですか?、何回の契約ですか?、支払う総額はいくらですか?、解約の連絡手段は?
 - 返品特約を確認しましたか?
☞解約・返品はできますか?、解約・返品の条件は確認しましたか?
 - 利用規約の内容を確認しましたか?

注文を確定
を押す前に必ず確認!

- ・トラブル回避のために、最終確認画面のスクリーンショットを証拠として保存しておきましょう。

トラブル事例

事例3 点検商法 「無料で点検します」と言われて…

特徴

- 「近所で工事をしていた」、「この地域を点検している」などと言って訪問します。
- 無料あるいは格安で「点検してあげる」と持ちかけ、点検の結果、「このままでは大変だ、すぐに修理しないとイケない」などと不安をあおって、あまり考える時間を与えず修繕工事等の契約をさせようとしています。



アドバイス

- 「点検させてほしい」と訪問してくる業者には、対応しないようにしましょう。
- 点検する場合は、点検結果を冷静に確認しましょう。
- 業者の話をうのみにせず、その場で契約しないようにしましょう。
- 契約するときは、契約書の内容をしっかりと確認しましょう。
- 契約後であっても、クーリング・オフや契約の取消を行うことができる場合があります。

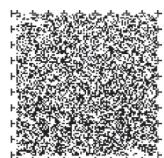
事例4 海産物の電話勧誘販売 「困っている」と泣きつかれて…

特徴

- 「新型コロナウイルスの影響で収入が減って困っている」などと言って消費者の親切心や同情心に付け込み、消費者が断りづらい状況を意図的に作り出して勧誘します。
- 「以前購入してもらったことがある」などと言って、消費者がすぐに断れないようにして執拗に勧誘される場合もあります。
- 電話で勧誘され、海産物の購入を承諾していないにもかかわらず、一方的に商品を送り付けられる場合もあります。

アドバイス

- 少しでもおかしいと感じたら、きっぱりと断りましょう。
- 事業者からの電話勧誘で契約したときは、クーリング・オフができます。
- 一方的に商品が届いても受け取らないようにしましょう。受け取ってしまっても代金を支払う必要はありません。



事例5 偽SMS・メール 通販サイト?からメールが届いて…

特徴

こんなメールに要注意!

- 通販サイト、クレジットカード会社、宅配便事業者などの実在する組織をかたるメールや、SMS(ショートメッセージサービス)を送信し、パスワードやID、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報を詐取るフィッシングが多く発生しています。



かたられる事業者等	偽SMS・メールの内容(例)
通販サイト・フリマサイト(アプリ)	・「支払い方法に問題がある」 ・「不正利用が確認された」 など
クレジットカード会社 金融機関	・「カードの不正な取引があった」 ・「回答がない場合、カードの利用制限が継続される」 など
宅配便事業者	・「荷物をお届けにあがりましたが、不在のため持ち帰りました。下記よりご確認ください」 など
携帯電話会社	・「通信サービスの停止と契約解除通知のお知らせ」 ・「携帯電話料金未納のため、〇〇万円を支払うように」 など
公的機関	・「未払いの税金がある」 ・「納付期限を経過した税金を完納していません」 など

アドバイス

- あせらず冷静に、メールやSMSに記載されたURLには安易にアクセスしないでください。
- フィッシングサイトにアクセスしてしまっても個人情報は絶対に入力しないでください。
- フィッシングサイトにID・パスワード等を入力してしまったらすぐに変更し、クレジットカード会社などに連絡しましょう。

愛知県警察本部からのお知らせ ダマされないためには電話機対策!

特殊詐欺の犯人に騙されないためには電話機の対策が重要です。NTT西日本が取組中の被害防止対策を紹介しますのでご利用ください。この対策は下記の条件を満たせば「相手の電話番号確認」や「非通知番号電話の拒否」が無償で設定できます。

ナンバー・ディスプレイ及びナンバー・リクエスト[※]の無償化

- ①70歳以上の固定電話契約者又は
- ②70歳以上の方と同居している契約者の回線を対象に、ナンバー・ディスプレイ、ナンバー・リクエスト[※]の月額利用料及び工事費が無料となります。(申込制)

- 非通知を着信拒否設定するには、ナンバー・ディスプレイ及びナンバー・リクエストの契約が必要です。
- 無償化の適用には条件がありますので、詳細はNTT西日本のHPをご確認ください。

[※]ナンバーリクエストとは、電話番号を「通知しない」でかけてきた相手に、番号を通知し、かけなおしていただきたい旨を、音声で伝えるサービスです。この場合、着信音はありません。(かけた人には、通話料がかかります。)

詳しくはこちら

【愛知県警察本部生活安全総務課】

