



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2022年5月31日（火）

愛知県民文化局県民生活部県民生活課

消費生活相談・消費者教育グループ

担当 寺澤、松宮

内線 5031・5032

ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2022年5月号（No. 407）＞

2022年6月1日から電磁的記録によるクーリング・オフが可能に ～改正特定商取引法が施行～

クーリング・オフ制度は、いったん契約の申込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できる制度です。一定の期間であれば無条件で契約の申込みを撤回し、契約を解除できます。

クーリング・オフは、2022年5月までは消費者から「書面（はがき等）」で事業者へ通知を行うこととなっていました。2022年6月1日に改正特定商取引法が施行され、「書面（はがき等）」のみならず「電磁的記録」による通知を行うことで、クーリング・オフが可能となります。「電磁的記録」の代表的な例としては、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Web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。また、FAXを用いたクーリング・オフも可能となります。

相談事例

- 脱毛エステを契約し、クレジットカード払いで申込みをした。高額であったため、翌日に考え直してクーリング・オフのはがきを送った。本当にクーリング・オフができていくか心配だ。
- 訪問販売で浄水器の売買契約をして高額なローンを組んだ。インターネットで調べると、評判の良くない業者であったため、クーリング・オフしたいので方法を教えてほしい。

アドバイス

- 契約書を確認し、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、それらを参照した上で通知を行うようにしましょう。
- 書面によるクーリング・オフと同様に、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、購入品名、契約金額等）やクーリング・オフの通知を発した日を、電磁的記録に記載するようにしましょう。
- クーリング・オフの効力は、通知を発信した時点から発生します。
- クーリング・オフを行った証拠として、電子メールであれば送信メールを、Webサイトのクーリング・オフ専用フォーム等であればその画面を、記録として保存しておくことが望ましいでしょう。
- クーリング・オフの通知や手続方法が分からない場合は、「消費者ホットライン ☎188」に相談してください。

◇ 消費者ホットライン ☎ 188（いやや！）

※ 身近な消費生活相談窓口につながります。