

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日より、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・自動車リース、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

表 面	郵便はがき □□□-□□□□ 〇〇市〇〇町〇〇番地 〇〇〇株式会社 代表者 様
裏 面	契約解除通知書 契約年月日 令和〇〇年〇月〇日 書面受領日 令和〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇円 販売会社名 〇〇〇〇株式会社 担当者名 〇〇〇〇氏 右記日付の契約は解除します。 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。



諦めないで

- 未成年者の契約は取り消すことができます!(未成年者取消権)
未成年者(既婚者を除く)が保護者(法定代理人)の同意なく結んだ契約は、原則として取り消すことができます。(民法第5条第1項本文、同条第2項)ただし、次の場合は取り消すことができません。
①保護者から任されている営業取引に関する契約(民法第6条第1項)
②あらかじめお小遣いとして渡された範囲内の契約(民法第5条第3項)
③自分が成人であると偽ってした契約(民法第21条)(事業者から指示され、成人であると偽った場合は取り消すことができます)
- 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。
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、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。

お金について学ぼう!

いろいろな支払い方法

技術の進歩によって、現金で即時に支払う以外にも、様々な支払い方法が広がってきました。

その中でも、カードで代金を支払う方法は、手間がかからず便利ですが、特徴を理解しておくことが大切です。

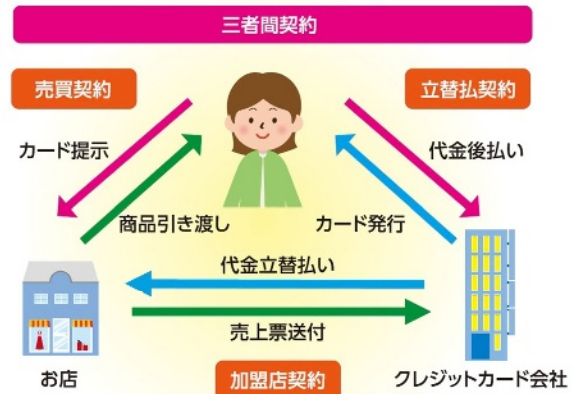
種類	プリペイドカード 	現金 	デビットカード 	クレジットカード 
払い方	前払い	即時払い		後払い
方法	商品やサービスを受け取る前にあらかじめ支払う	商品やサービスと引き換えにその場で支払う	商品やサービスの引き換えと同時に口座から引き落とされる	商品やサービスを先に受け取り、期日が来たら代金を支払う
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 現金を持たずに買い物ができる 入金している金額以上の買い物はできないので、使いすぎを防止できる 	<ul style="list-style-type: none"> 残っている金額が分かり、使いすぎを防止できる 	<ul style="list-style-type: none"> 現金を持たずに買い物ができる 入金している金額以上の買い物はできないので、使いすぎを防止できる 残っている金額が分かり、使いすぎを防止できる 	<ul style="list-style-type: none"> 現金を持たずに買い物ができる 分割払いなど自分に合った支払い方法を選べる
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> カードの残高が分かりにくい 	<ul style="list-style-type: none"> 持っている現金以上の買い物はできない 	<ul style="list-style-type: none"> 口座にある金額以上の買い物はできない 	<ul style="list-style-type: none"> 使いすぎてしまい、返済ができなくなる可能性がある 支払方法によっては手数料がかかる

クレジットカードの仕組みについて

クレジット(credit)とは「信用」という意味です。

クレジット契約は、クレジットカード会社が利用者(消費者)を信用して代金を立て替え、お店等に支払い、利用者が後で代金をクレジットカード会社に支払う(支払い期日までに、お金を用意しておく)仕組みです。

つまり、**クレジットカードを使うということは、クレジットカード会社に借金をしているということです。**



スマートフォン決済(スマホ決済)について

割引やキャッシュバックが受けられるスマホ決済サービスが増加しています。スマホ決済を利用するには十分な知識が必要です。利用規約などをしっかり読んで、仕組みを理解してから利用しましょう。

タッチ決済

スマホを読み取り機(リーダー)にかざす



QRコード・バーコード決済

スマホで店舗の液晶画面などに表示されたQRコードを読み取ったり、店舗のバーコードリーダーで、スマホに表示されたバーコードを読み取ったりする。



エシカル消費について学ぼう!

エシカル消費とは・・・

エシカル(ethical)とは「倫理的な」という意味で、人や社会、地域、環境に配慮した商品やサービスを選んで消費することを「エシカル消費」と言います。消費者一人ひとりのエシカルな行動が世界の未来を変える“チカラ”を持っています。日々の生活の中で「エシカル消費」を実践してみませんか。

愛知県では「私が変わる 未来を変える」を合言葉に、「エシカル消費」に取り組んでいます。

「エシカル消費」の具体例

リサイクル製品・エコ商品を選ぶ

環境負荷を減らす、資源を保護する



環境

《参考》

エシカル消費を広めるための
愛知県独自のロゴマーク



認証ラベル・マークのある商品を選ぶ

持続可能な森林資源や水産物の調達につながる



地域

必要な量だけ買う

食品ロスを減らす



フェアトレード商品を選ぶ

発展途上国の生産者・労働者の生活をよくして自立を支援する



人・社会

地域で生産された農林水産物を地域で消費する(地産地消)

地域を元気にする、環境負荷を減らす



障害のある人が事業所等で作った製品を選ぶ

障害がある人の自立を支援する



(認証ラベル・マークは一例です。)

消費者クイズ③の答え

NO

クイズのマークは、「国際フェアトレード認証ラベル」と言い、持続可能な生産と公正な貿易により、貧困のない持続可能な社会の実現を目指して生産されたものにつけられます。問題文はFSC®認証マークを説明したものです。



Instagram
投稿
キャンペーン

#わたしのエシカルあいち

募集期間 2022 10/1(土)~12/31(土)

身近で見つけたエシカルな商品や普段実践しているエシカル消費を投稿してください

投稿していただいた方の中から
抽選でエシカル商品プレゼント

応募方法及びプレゼントの
詳細はこちら



エシカル消費ポータルサイト
「エシカル×あいち」

その他、「エシカル消費」
について詳しくはこちら!



応募方法

- ① Instagramをダウンロードし、【エシカルあいち(@ethicalaichi)】をフォロー。
- ② 身近(愛知県内)で見つけたエシカルな商品や普段実践しているエシカル消費を撮影。
- ③ 撮影内容、撮影場所を記載の上、【#わたしのエシカルあいち】をつけて1枚のみ投稿。(何回でも応募可能)



愛知県独自の!!

小・中学生向け消費者教育教材を作成しました



小・中学生向け消費者教育教材「かしこい消費者のススメ」を作成し、県内の小・中学校へ配布しました。契約の仕組みや、小・中学生に多い消費者トラブル事例、エシカル消費等について、漫画やイラスト入りのワーク形式で実践的に学べる教材となっています。学校の授業や自宅学習にご活用いただけるほか、講師を派遣する出前授業も行っています。

かしこい消費者のススメ
みんなで作ろう！新しい生活様式

わたしたちが暮らす社会は、日々変化しています。新しい生活様式がもたらした変化は、私たちの生活に大きな影響を与えています。この教材を通して、新しい生活様式に合わせた消費行動を考え、賢く消費できるよう学びましょう。

消費者チェックをしてみましょう

1. 商品の成分表示を確認する
はい / いいえ

2. 商品の価格を比較する
はい / いいえ

3. 商品の品質を確認する
はい / いいえ

4. 商品の返品・交換の手続きを確認する
はい / いいえ

小学生に多い消費者トラブルって？

インターネットの利用と消費者トラブル

1.2.1 オンラインゲームの課金で…
1.2.2 ワンクリックで高額の商品が…

かしこい消費者のススメ
みんなで作ろう！新しい生活様式

私たちが暮らす社会は、日々変化しています。新しい生活様式がもたらした変化は、私たちの生活に大きな影響を与えています。この教材を通して、新しい生活様式に合わせた消費行動を考え、賢く消費できるよう学びましょう。

消費者クイズにチャレンジしてみましょう

YES / NO

中学生に多い消費者トラブルって？

インターネットの利用と消費者トラブル

1.2.1 オンラインゲームの課金で…
1.2.2 ワンクリックで高額の商品が…

教材のダウンロードや講師派遣について、詳しくはこちら!



消費者教育講師派遣のご案内 **無料**

外部講師(金融広報アドバイザー※、消費生活相談員、弁護士、司法書士等)を無料で派遣し、本教材を活用した実践的授業を行っています。ぜひ、ご利用ください!

※金融広報中央委員会(日本銀行内)から委嘱を受けたお金に関する各種専門家(消費生活相談員やファイナンシャルプランナーなど)です。

お問い合わせはお気軽に、愛知県県民生活課

☎052-954-6603まで!

※申込書をウェブサイトからダウンロードの上、メールでもお申し込みいただけます。

「消費者が意見を伝える」ときのポイント



自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、次の3つのポイントを参考にしてみてください。

Point 1 ひと呼吸、置こう!

怒りにまかせた発言は逆効果。
ひと呼吸置いて冷静に、従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

Point 2 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう!

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

Point 3 事業者の説明も聞きましょう!

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。

消費生活相談窓口を利用しよう!

消費生活相談窓口では、商品やサービスに関する契約トラブルや、悪質商法による消費者被害、製品事故等についての相談を無料で受け付けています。トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、一人で悩まずにお早めにご相談ください。

消費者ホットライン ☎188 (いやや!)

愛知県の消費生活相談窓口
お近くの市町村や県の消費生活相談窓口につながります。

愛知県消費生活総合センター ☎(052)962-0999
インターネット(愛知県電子申請・届出システム)でも受け付けています。

一人で相談するのが不安な場合は、ご家族や学校の先生などの身近な人と一緒に相談してくださいね。

相談内容などの秘密は守られます!



消費生活相談員

悩むなら 相談窓口にすぐ相談※

※あいち暮らしWEB「消費者トラブルかるた」より抜粋

発行/愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603

※「あいち暮らしっく」は、愛知県金融広報委員会の助成金を活用して発行しています。発行月/2022年12月

消費者トラブル情報を始め、暮らしの情報サイト「あいち暮らしWEB」をご覧ください!

あいち暮らしWEB

検索