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み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みを撤回したり、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(はがき可)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。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	閰
・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)	20E	3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。





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 22188(いゃゃ!)」にご相談ください。

高齢者に多い消費者トラブル

事例 1 定期購入

- ●SNSの広告を見てお試しのつもりで、しわとりクリームを購入した。1回限りと確認したはずなのに、4回の受け取りが条件の定期購入になっていた。
- ●広告には「いつでも解約できる」と表示されていたが、解約 しようと何度電話をしてもつながらず、解約できない。



アドバイス

- ・インターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」を最後までスクロールするなど して契約条件をしっかりと確認しましょう。
 - □ 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?

- □ 返品特約や解約条件を確認しましたか?
 ☞ 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?
- □ お届け予定日や利用規約の内容を確認しましたか?

注文を確定した。 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。

事例2 点検商法

- ●「近所で工事をするのであいさつに来た。お宅の屋根が気になる」と 言うので点検を依頼したが、近所の工事はうそだった。
- ●「無料で点検します」と言って点検した後、「このままでは瓦が飛んで ご近所に迷惑がかかる」などと不安をあおられ、考える時間なく修繕 工事の契約をしてしまった。



アドバイス

- ・突然、訪問してくる業者には、安易に応対しないようにしましょう。
- ・業者の話をうのみにせず、家族や周りの人に相談しましょう。
- ・工事等を検討する場合も、複数社から見積を取るなど十分に検討しましょう。
- ・契約する際には、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・オフ等ができる場合があります。

クーリング・オフ についてはP.6を ご覧ください。



6 |

通信契約のトラブル

- ●電話で「通信料が安くなる」と勧誘され、光回線を変更したが、安くならなかった。
- ●大手電話会社からの電話だと思い信用して契約したが、契約相手は別の事業者 で契約内容もよく分からない。



アドバイス

・電話で勧誘されても、すぐに契約せず、なぜ安くなるのか説明をしっかり聞き、利用 環境や目的に照らして検討しましよう。

初期契約解除制度等について

- 電気通信事業法の「初期契約解除制度」により、契約書面の受領日を初日として 8日間は、契約先の電気通信事業者の合意なく、消費者の申し出により契約を解除 することができます。
- ・ 違約金の支払いは不要ですが、クーリング・オフと異なり(注1)利用した分のサービス 料、端末費用、契約解除までに行われた工事費用、事務手数料については支払う 必要がある点に注意が必要です(注2)。
- (注1)電気通信サービスは特定商取引法の適用外であり、電話勧誘による契約であってもクーリング・オフはできません。

●「不用品を引き取る」と電話があり、洋服を出そうと来訪を承諾した。来訪した 担当者に「貴金属はあるか」と強く迫られ、貴金属を強引に買い取られてしまった。



クーリング・オフ

についてはP.6を

ご覧ください。

アドバイス

- 「不用品を引き取る」などと、電話がかかってきても安易に訪問を承諾しないように しましょう。
- ・訪問を承諾する場合は、一人では対応せず、家族や周りの人に相談しましょう。
- ・買取りを希望しないものは、業者に見せないようにしましょう。
- ・買取りを承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱりと断りましょう。
- ・ 買取りを承諾した場合も、契約書に記載の内容(物品の名称や数が一致しているか など)を確認しましょう。
 - ・ 契約後であってもクーリング・オフができる場合 商品の引き渡しを拒否することができます。

※自動車(二輪を除く)、家具、家電等、一部対象外となるものがあります。

があります*。また、クーリング・オフの期間内は

住宅のリースバック契約のトラブル

- ●長時間勧誘され続け、結局、自宅マンションのリースバック契約をして しまったが、「解約したい」と申し出たら違約金を請求された。
- ●「売却後もそのまま住み続けられる」と説明され、生活に困っていたので リースバック契約をしたが、家賃が値上げされ支払えなくなった。



ありません

リースバック契約

自宅(マンション・戸建て住宅)を売却する契約と同時に、その不動産の賃貸借 契約を結んで、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続けるという契約

アドバイス

- 勧誘が迷惑だと思ったら、きっぱり断りましょう。
- ・業者の話をうのみにせず、家族や周りの人に相談しましょう。
- ・売却の契約が成立してしまうと、無条件での契約解除(クー リング・オフ) はできません。



・国土交通省が公表する「住宅のリースバックに関するガイドブック」を活用しましょう。

事例6~公的機関等をかたる不審な電話

- ●自宅の固定電話に公的機関を名乗り、「これから2時間後に電話が使えなく」 なる」と電話がかかってきた。非通知からの着信だった。
- ●大手電話会社を名乗る自動音声の電話で、「これから2時間後に電話が使えなく なる。オペレーターとの通話は1番を押すように」と案内があり、つながったオペ レーターに、名前、生年月日、住所、マイナンバーなどの個人情報を伝えてしまった。

公的機関や大手電話会社から、電話停止することに関して、 自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することはありません!



アドバイス

- 非通知や知らない番号からの電話は、不審な電話のおそれがありますので、普段から慎重 になりましょう。また、氏名等を聞かれても、個人情報は絶対に伝えないようにしましょう。
- ・自動音声ガイダンスが流れた場合には、最後まで聞かずにすぐに電話を切ることも大切です。

家族間でも共有しましょう!







|4|