



被害にあったら

1 クーリング・オフ (契約の無条件解除)

クーリング・オフとは

訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などで商品やサービスの契約をした場合、一定期間内であれば契約を無条件で解除できるクーリング・オフ制度があります。クーリング・オフ期間内であれば、商品を使用している、工事が完了していても、契約解除できる場合があります。ただし、適用されない商品やサービスもありますので、詳しくは消費者センターにご相談ください。

クーリング・オフすると

クーリング・オフすると、既に支払ったお金は返還され、解約料等の支払い義務もありません。また商品を受け取っている場合や取り付けている場合でも、販売事業者は無料で商品を引き取るなど原状回復をしなければなりません。

クーリング・オフの通知書面の記入例 (はがきの場合)

クーリング・オフをするには、当該契約を解除する旨をはがき等に記載し、特定記録郵便などで販売会社あてに通知してください。クレジット契約を結んでいるときは、信販会社等にも必ず通知しましょう。

- クーリング・オフをした証拠を残す意味で、
- ① 契約書 (ローン申込書)
 - ② クーリング・オフの通知書面 (あて名と内容) のコピー
 - ③ 特定記録郵便などで送付したときの受領証をあわせて保管しておきましょう。

〒□□□-□□□□

○市 ○区 ○丁目

○番 ○号

株式会社

代表者 様

特定記録郵便

契約解除通知

契約年月日 平成○○年○○月○○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社名 ○○株式会社○○営業所 担当○○○

右記日付の契約は解除します。なお、既払い金 ○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。

平成○○年○○月○○日

大阪市○○区○○丁目○○番○○号

契約者名 ○○○

クーリング・オフの期間

販売方法	対象	期間
訪問販売 (家庭訪問販売、職場訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、2日未満の展示販売、SF商法など)	原則、全商品・役務が対象 (ただし、自動車、葬儀、一部使用した健康食品・化粧品、3,000円未満の現金取引等は対象外)	8日間
電話勧誘販売		
特定継続的役務提供	美容医療、エステティックサービス、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	20日間
訪問購入 (貴金属等の訪問買取) ※	原則、全物品が対象 (ただし、自動車・家電・家具・本・CDやDVD・ゲームソフト類・有価証券等は対象外)	
連鎖販売取引 (マルチ商法)	限定なし	20日間
業務提供誘引販売取引 (内職商法など)		

クーリング・オフの期間は、クーリング・オフの告知書面 (契約書等) を受領した日を含んだ日数です。

※訪問購入の場合、クーリング・オフ期間中は、物品を売主 (消費者) の手元に置いておくことができます。

2 通信販売の契約解除

返品に関する記載がない場合、商品の引渡しを受けた日から8日間は原則として契約解除ができます。ただし、返品特約が表示されている場合は、そちらが優先されます。
返送料金は消費者負担となります。

3 訪問販売・電話勧誘販売による過量販売の契約解除

同種の商品について、通常の日常生活に必要な分量を著しく超える量の商品を購入した場合、原則契約後1年以内は契約解除ができます。(消費者にその契約を結ぶ特別の事情があるときを除く。)
このときクレジット契約がなされている場合はこれも解除できます。

4 訪問販売・電話勧誘販売による再勧誘の禁止

訪問販売や電話勧誘販売では、契約をしない意思表示をした消費者に対して、そのまま勧誘を続けることや、後日あらためて勧誘することは禁止されています。



動画で学ぼう！消費者トラブル



市民局YouTubeにおいて、
悪質な事業者の手口を紹介する
動画を配信しています。
ぜひご覧ください！



エルちゃんのトラブルバイバイ♪ニュース



消費者センターへの相談事例や最新の注意情報などをお伝えする
「エルちゃんのトラブルバイバイ♪ニュース」(電子ビラ)を、
消費者センターホームページに掲載していますのでご覧ください。



消費者教育講座等のご案内



▼「地域講座」(事前申込必要)

無料で講師を派遣します。地域での勉強会にご利用ください。

▼「見学講座」(事前申込必要)

消費者センターの啓発展示スペース「くらしのひろばエル」の見学とあわせて、
講座も受講できます。

▼啓発展示スペース「くらしのひろばエル」(申込不要)

パソコンやDVDなどを使って、消費者問題を楽しみながら学んでいただけます。



詳しくは、消費者センターホームページをご覧ください。【問い合わせ先：06-6614-7522】