



クーリング・オフとは

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かき等に記載し、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)などの関係書類
②クーリング・オフの通知書面(あて名と内容の全て※はがきは両面)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。

いったん結んだ契約は守らなければなりません。しかし、訪問販売等で不意打ち的に結んだ契約で、消費者が不利益をこうむる場合などがあります。このような不利益を回復するために、次のように契約の解除等ができる場合があります。

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)	
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	8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)		
業務提供誘引販売取引(内職商法など)	限定なし	20日間

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、返品に関する規約(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 消費者契約法に基づく取消し・無効

事業者が、・契約の重要事項について事実と異なることを告げた・訪問販売を行う事業者に戻って欲しい旨を告げたのに帰らなかった・消費者にとって日常生活に必要な分量を著しく超えることを知りながら勧誘を行った ことによって契約した場合などについては、契約を取り消すことができます。なお、取消しができる期間は、消費者が事業者との契約に違法性があり、契約を取り消すことができることを認識したときから1年以内です。(ただし、契約後5年を経過した場合は取消し不可)

また、消費者の解除権を放棄させたり、解約料を不当に高くしたり、消費者の利益を一方的に害する条項などは無効となります。

5 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。

⑥ 訪問購入における不招請勧誘の禁止

訪問購入では、飛び込みの勧誘はできません。消費者が「〇〇を売りたい」などと要請しない限り、事業者は勧誘することが禁止されています。