

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

クーリング・オフ制度を理解しよう ～いつ使える?どうやって使う?～

クーリング・オフ制度とは?

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘販売のような、不意打ち的な販売方法により冷静に判断できないまま契約してしまった時や、マルチ商法等の複雑な仕組みの取引を理解しきれないまま契約してしまった時に、消費者に頭を冷やして考え直す時間を与え、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度です。

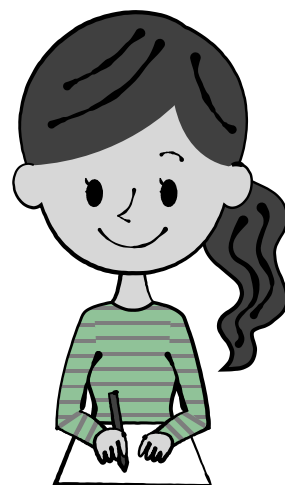
突然、家にきた事業者に「今なら下取りする」と言われ、高級布団を購入してしまった。

電話でカニなどの海産物の購入を勧誘され、断りきれなかった。

「屋根の無料点検」と来訪した事業者に、点検後、このままでは危険と言われて高額な修理の契約をした。



頭を冷やして…



クーリング・オフ!

区長あいさつ

家の無料点検を装った強引な修繕工事契約や、若者に借金をさせて高額な情報商材を売りつける手口などの悪質商法による消費者被害を防ぎ、安全・安心な消費生活を確保するため、区では「台東区消費生活センター」による消費者相談の実施や消費生活に関する情報の普及・啓発に努めています。今後も、区民の誰もが「住んで良かった、住み続けたい」と実感していただくため、消費者施策の充実に取り組んでまいります。



台東区長 服部 征夫

クーリング・オフができる取引形態と期間

クーリング・オフは、利用できる取引形態と期間が法律で定められています。

特定商取引法によるクーリング・オフ

クーリング・オフ期間は、法律で定められた内容が記載された契約書や申込書を受け取った日を一日目として数えます。

取引の形態	適用されるもの	期間
訪問販売	自宅や喫茶店、街頭等、店舗以外の場所で消費者が商品・サービスなどを購入する契約。 キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む。	8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘されて、消費者が商品・サービスなどを購入する契約。(電話をかけさせられた場合も含む)	
特定継続的役務提供	契約金額が5万円を超え、一定期間*を超えるエステティック・美容医療・語学教室・学習塾・家庭教師派遣・パソコン教室・結婚相手紹介サービスの契約。 *エステ・美容医療は1ヶ月、その他は2ヶ月。	
訪問購入	自宅など店舗以外の場所で事業者が消費者から商品を買取る契約。ただし、大型家電・家具、自動車(2輪のものを除く)、有価証券、書籍、CD類、ゲームソフトは対象外。	
連鎖販売取引	「他の人を販売組織に加入させると利益が得られる」などと勧誘し、消費者に商品・サービスなどを購入させる契約。いわゆるマルチ商法。	20日間
業務提供誘引販売取引	「仕事を紹介するので収入が得られる」などと勧誘し、その仕事に必要であるとして消費者に商品・サービスなどを購入させる契約。いわゆる内職商法。	

特定商取引法とは、消費者の利益を守ることを目的として、特定の取引類型について事業者が守るべきルールとクーリング・オフ等消費者を守るルールを定めている法律です。

特定商取引法以外のクーリング・オフ

個別クレジット契約、保険契約、投資顧問契約、有料老人ホーム入居契約、宅地建物取引、預託等取引契約、不動産特定共同事業契約、ゴルフ会員権契約等。

⚠️ ここに注意!

クーリング・オフ制度は、冷静な判断や取引の仕組みの理解が難しい状況で契約してしまった消費者を救済するための制度です。

そのため、**テレビ・ネットショッピング等の通信販売や、自ら店舗に出向いて結んだ契約、事業目的での契約は、クーリング・オフできません。**



対象商品・サービスによっては、クーリング・オフできない場合があります。また、クーリング・オフができない場合でも、他の制度を利用すれば解決できることもあります。困ったことがあれば一人で悩まず、消費生活センターに相談しましょう。

クーリング・オフ手続きの方法


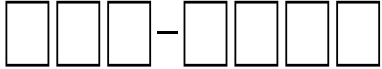
クーリング・オフは、期間内に書面で*販売会社に通知します。クレジットで支払った場合は、クレジット会社にも同時に通知しましょう。

* 2022年6月1日から、書面だけでなく、メール等でもクーリング・オフができるようになります。

クーリング・オフ手続きの注意点

- ✓ クーリング・オフを利用できる取引形態と期間であるかを確認しましょう。
※クーリング・オフができない等と事業者が嘘を言ったり、脅されたりして、クーリング・オフが妨害された時は、期間を過ぎてもクーリング・オフが可能です。
- ✓ 書面に必要事項を記入し、書面の両面のコピーをとって保管しておきましょう。
- ✓ 「特定記録郵便」又は「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で送付しましょう。
- ✓ お金が返ってきたことを確認し、商品は販売会社に引き取ってもらいましょう。
- ✓ 送付の記録や関係書類は5年間保管しましょう。

〈書面の記入例〉

	
特定記録郵便	〇〇県〇〇市〇〇町〇-〇
	株式会社〇〇〇
	代表者 様

通知書	
理由は必要ありません。	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇年〇月〇日
商品名(又は役務の内容)	〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇円
販売会社名	株式会社〇〇〇
担当者名	〇〇〇〇
支払った代金〇〇〇円を速やかに返金、商品は早急に引き取って下さい。	
代金を支払ったり商品を受取ったりしている場合に書き加えます。	
申出日	〇年〇月〇日
自分の住所	東京都台東区〇-〇
自分の氏名	台東 花子



クーリング・オフ制度の場合、支払った代金が返金され、商品の引き取りや工事等による加工を元の状態に戻す作業の費用は、事業者負担となります。いざという時のために、やり方を覚えておきましょう。

台東区消費生活センターにご相談ください

台東区消費生活センターでは、区民の皆さんの契約に関するトラブルや、商品・サービスに関するご相談について専門の消費生活相談員が皆さんと一緒に考え、解決のお手伝いをします。

契約トラブル・悪質商法でお困りの時や、契約前にわからなくて不安なことがある時は、お気軽にご相談ください。

(1) 相談するときに用意しておくもの

- 契約書や、保証書、製品の写真、パンフレット、WEB上の表示画面を印刷したものなど、客観的な資料があれば、ご用意ください。
- トラブルに至るまでの経緯をまとめたメモがあるとスムーズです。
💡 スマホで注文したときなどは、広告画面や申込画面を写真撮影等により保存することなどを習慣づけることも大切です。



(2) 相談の方法

- 電話・来所によるご相談を受け付けています。
 - ※ 新型コロナウイルス感染症対策のため、まずはお電話でのご相談をお願いしています。
 - ※ 原則として、契約者ご本人からご相談ください。
 - ※ ご相談は無料ですが、電話通話料はご負担ください。
- メールでのご相談は受け付けておりません。



(3) 相談の流れ

1. 受付後、相談内容をお聞きします

消費生活相談員が相談内容をお聞きし、状況を把握します。

2. アドバイスやあっせんをします

- ・ お問い合わせに対する情報提供や、自主交渉の具体的なアドバイスをします。
- ・ 相談者の自主交渉による解決が難しいと判断される時は、相談員が必要に応じて相談者と事業者の間に入り、話し合いによる解決のお手伝いをする場合があります。
 - ※ 事業者への指導権限はありません。



3. 専門機関をご案内します

他の機関による解決が望ましいと判断される場合は、専門の相談機関をご案内します。

※ ご提供いただいた情報は、個人を特定できる情報を除いて、統計資料・相談事例として利用します。

台東区消費生活センター

相談専用電話 **03-5246-1133**

受付時間 **月～金 午前9時～午後4時まで**

受付場所 **台東区役所9階 ⑦番窓口**

相談できる方 **台東区内在住、在勤、在学の方**

トラブルにあった時は
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。
相談無料・秘密厳守です。

