

Ⅲ…消費者を守るクーリング・オフ制度

クーリング・オフとは

不意をつかれたり、巧みで強引なセールストークに乗せられたりして自分の意志がハッキリしないまま契約してしまった、そんなとき頭を冷やして考え直すチャンスがクーリング・オフ（無条件で解約できる制度）です。契約書面を受け取った日から8日以内（取引の種類によっては20日以内）なら一方的に解約できます。

特定商取引法によるクーリング・オフ

取引の種類		期間
訪問販売	・ 自宅や職場へ訪問して行う取引 ・ 街頭で声をかけたり、電話等で販売目的を告げずに営業所等に連れて行って行う取引	8日間
電話勧誘販売	・ 電話勧誘による取引	8日間
マルチ商法	・ 個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させることで組織を広げて行われる取引	20日間
特定継続的役務提供	・ エステ、外国語教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの取引（店舗での取引も含む）	8日間
内職・モニター商法	・ 仕事の提供を約束に、仕事に必要な物品や登録料など金銭的な負担を負わせる取引	20日間

クーリング・オフ期間が過ぎていても、契約時の書面の不備やクーリング・オフ妨害にあたる行為があるときはクーリング・オフが適用される場合があります。消費生活相談窓口（裏表紙参照）に相談しましょう。

クーリング・オフすると

- 書面を出した時点で契約は解除されます。
- 支払い済みの代金は、全額返金されます。
- 商品を受け取っている場合は返品できます。（引き取り費用は業者負担）
- サービスがすでに提供されている場合も、代金を支払う必要はありません。
- 土地や建物の工事が着工されている場合、原状回復は事業者の負担です。

クーリング・オフができない場合があります

- 価格が3,000円未満のものを現金で購入した場合
- 健康食品や化粧品など消耗品の一部を使用した場合
- 自動車（リースを含む）

※詳細は消費生活相談窓口にお問い合わせください。

通信販売（インターネット取引を含む）の返品制度

通信販売は、クーリング・オフの対象外です。広告に明記されている返品特約（「10日間は返品できます。」「返品はご容赦ください。」など）に従います。返品特約の表示がない場合は、商品が届いた日から8日間以内であれば、返品することができます。この場合、返品送料は購入者が負担します。

クーリング・オフの方法は

- 必ず書面で行います。はがきの両面をコピーし、保管しておきましょう。
- 郵便局で簡易書留または特定記録郵便で出しましょう。
- 支払方法がクレジット利用の場合はクレジット会社にも通知が必要です。
- クーリング・オフの手続きが終了し、返金等を受けた後も、関係する書類は5年間保管しておきましょう。

【はがきによる通知の記載例】

	<div style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 20px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 20px; height: 20px; margin: 2px;"></div> - <div style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 20px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 20px; height: 20px; margin: 2px;"></div>				
<div style="background-color: #555; width: 50px; height: 50px; margin: 0 auto;"></div>	○○市○○町○○番地	○○株式会社	○○市○○町○○番地	○○株式会社	○○市○○町○○番地
住所	代表者	様	様	様	様
氏名	様	様	様	様	様
○○ ○○ ○○ ○○ ○○	○○ ○○ ○○ ○○ ○○	○○ ○○ ○○ ○○ ○○	○○ ○○ ○○ ○○ ○○	○○ ○○ ○○ ○○ ○○	○○ ○○ ○○ ○○ ○○

契約解除通知書

契約日(※契約書面受領日)

平成○年○月○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社名 ○○○株式会社

担当 ○○○○様

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

平成○年○月○日

クーリング・オフ期間は、契約書面等の法定書面を受け取った日を1日目として計算します。

