

# クーリング・オフできる契約!できない契約?

「クーリング・オフ」は、契約した後、頭を冷やして（Cooling Off）冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる制度です。一度契約が成立した後は、お互いに契約を守る義務が生じる『契約の原則』に例外を設けたのが「クーリング・オフ」制度なのです。

消費者にとって「不意打ち」の契約や、複雑で考慮期間が必要な契約、長期高額なサービスなど、特定の取引形態に限ってクーリング・オフ制度は適用されます。下記に、クーリング・オフができる契約の事例を一部ご紹介します。

## 事例1 キャッチセールス…8日間

繁華街で「アンケートに答えれば無料エステが受けられる」と声をかけられた。営業所に行くと、美顔器でエステをしてくれた。「シミが心配、自分のお肌への投資」などと言われ、「通常100万円の家庭用美顔器と化粧品をセットで今日は特別に20万円!」と勧誘され、雰囲気になされてクレジット契約してしまった。 <20代女性>

## 事例2 アポイントメントセールス…8日間

「抽選に当選、景品をお渡しします」と自宅に手紙が届いたので、もらいに行った。宝石を見せられ、指輪のデザインの話などをした後、「婚約指輪を今のうちに買っておいたら」と勧められた。「結婚の予定はない」と断ったが、男性3人に3時間にわたり説得され、しかたなく約100万円のクレジット契約をしてしまった。 <30代男性>

## 事例3 催眠商法、SF商法…8日間

商店街で「食パン10円、卵10円」とチラシが配られていたので、もとは空き店舗だったところに行った。紅白幕が張られた会場の中では、高齢者10人が座っていた。販売員の楽しい話を聞きながら手を挙げると日用品を次々もらえる。「今なら50万円の羽毛布団が特別20万円、手を挙げないと損!」と言われたとき、誰よりも早く手を挙げたので買った。販売員と仲良くなり浄水器15万円も買ったが、無駄遣いだと後悔している。販売員に返すとは言いにくい。 <70代男性>

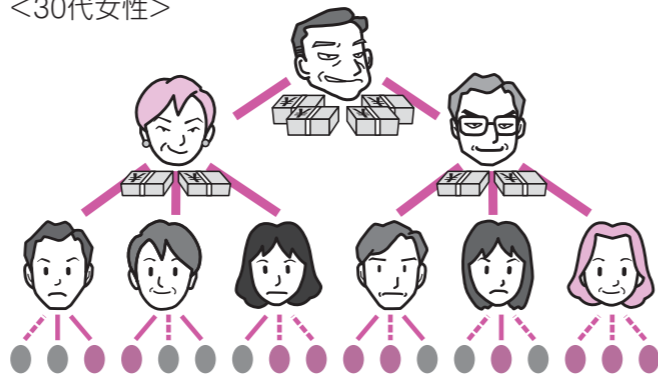


## 事例4 訪問購入…8日間

不用品買い取り業者に、着物と食器の買い取りに家まで来てもらった。業者は品物を見た後、「上司から買い値の電話がくるまで、指輪やネックレスを見せてほしい」と言う。見せるだけだと思って出すと「指輪も一緒に売ってくれ」「指輪も買わないと上司に怒られる」と泣きつかれ、帰ってもらうために同意したが、安すぎるし後悔している。クーリング・オフ期間中は、品物を引き渡さないでもよいという説明はなかった。 <60代女性>

## 事例5 マルチ商法、ネットワークビジネス…20日間

SNSで仲良くなった友人に「簡単な副業を紹介したい」と呼び出された。「人を紹介するだけで紹介料がもらえる。商品が売れるとさらに収入になる」と説明され、人気だという化粧品を購入し販売員登録をした。しかし、誰も加入してくれず誘った相手との人間関係も悪くなり、化粧品の在庫が残ってしまった。 <30代女性>



## 事例6 業務提供誘引販売取引…20日間

在宅ワークの会社に資料請求したところ、業者から電話があった。「データ入力業務を紹介する、初心者レベルでも1日2~3時間働けば月3万~4万円が収入の目安」と言う。「仕事は徐々に増える、始めるにはシステム料が必要」と説明され、約50万円をカードで支払った。実際は、説明ほどの収入にならず、カードの支払いが苦しい。 <40代女性>

## 特定商取引法のクーリング・オフができる契約の取引形態と期間

取引形態	適用対象	期間
訪問販売	店舗以外の場所での契約 (キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法、SF商法など)	8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けた商品やサービスの契約	8日間
特定継続的役務提供	エステティックサービスは1ヶ月超、語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービスは2ヶ月超で、5万円を超える契約(店舗での契約を含む)	8日間
訪問購入	店舗以外の場所で、物品を事業者が消費者から買い取る契約 (家具、本、CDなど一部除外品あり)	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法(ネットワークビジネスともいう。店舗での契約を含む)	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法(店舗での契約を含む)	20日間

期間の数え方は…申込書や契約書など、クーリング・オフできることが書かれている書面(法定書面)を受け取った日から数えて8日間、または20日間。

(注)クーリング・オフ制度は、消費者保護のための制度なので、事業目的の契約や、個人間の取引にはありません。

## クーリング・オフができない契約

商品を店で買ったり、ネット通販やテレビショッピングなどで買った場合は、消費者自身が能動的に申し込んでいる(=不意打ち性がない)ので、法律上のクーリング・オフ制度はありません。クーリング・オフができない主な契約をご紹介します。

- ◆自分から店舗へ出向き、その場でした購入
- ◆通信販売による契約
- ◆乗用車の購入
- ◆3,000円未満の現金取引
- ◆葬儀、電気、ガス等すみやかに提供しなければならないサービス
- ◆キャッチセールスで勧誘された飲食店、カラオケボックス等
- ◆使用した化粧品や健康食品などの消耗品(商品受取時に、事業者の指示のもとで使用した場合は、クーリング・オフできる) など



### 通信販売は、返品などの特約に注意!

通信販売にクーリング・オフはありませんが、事業者はあらかじめ返品可否や期限などの特約をわかりやすく載せる必要があります。不良品以外は返品不可の事業者もたくさんありますので、注文前によく確認しましょう。特約がない場合は、商品到着日から数えて8日以内であれば消費者が送料を負担して返品することができます。

## アドバイス

- ❖クーリング・オフは申込書や契約書を受け取った日から数えて8日間(または20日間)以内にハガキで通知しましょう。
- ❖ハガキは両面をコピーし、「特定記録郵便」か「簡易書留」で郵送しましょう。
- ❖発信主義ですので、期限日の夜12時までに郵便局(本局ならば開いています)で受け付けされれば有効です。
- ❖クレジット契約をした場合は、販売会社とクレジット会社の両方に通知しましょう。
- ❖コピーと送付の記録は証拠になるので、契約書と一緒に保管しましょう(5年)。

◎このほかにも、個別の法律でクーリング・オフ制度が適用される取引や、日数が過ぎても事業者の書面不備などでまだクーリング・オフが可能な場合もあります。

◎自分だけで「これは解約できない」と判断してあきらめてしまわずに、すぐに消費生活センターにご相談ください。(平日9:30~16:30、相談専用Tel03-3711-1140)