いざというとき！ 覚えておきたい クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘など、思いもよらず不意打ち的にやって来て、冷静な判断ができないまま交わしてしまった契約を、一定の期間内であれば無条件で解除できる制度です。販売業者に通知することで、支払った代金は全額返金され、違約金や返品の送料は発生しません。

●クーリング・オフが可能な期間と取引の種類

期間	取引内容
8日	訪問販売（キャッチセールス含む）、電話勧誘販売、エステ、美容医療、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、訪問購入（押し買い）など
20日	連鎖販売取引（マルチ商法）、内職商法、モニター商法 など

●クーリング・オフが不可のもの

店舗・営業所での契約、通信販売、使用してしまった消耗品、自動車、葬儀、訪問販売・電話勧誘販売で3,000円未満の現金取引の場合 など

クーリング・オフの利用方法

契約書などにクーリング・オフの通知先や手順が記載されている場合は、参照のうえ通知を行います。

●これまでは、はがきでの通知のみでしたが、2022年6月から電磁的記録（メール・USBメモリー・FAX等）による通知が可能となりました。

［はがきの場合］

①はがきに必要事項（下記参照）をもれなく記入します。
②はがきの両面ともコピーをとって保管しておきます。
③はがきは「特定記録郵便」または「簡易書留」で郵送します。
※クレジット支払いの場合は、クレジット会社用にも別途作成して郵送します。

［メール・FAX・USBメモリー等の場合］

①メール等に下記の内容をもれなく記入します。

●販売会社の住所・社名（敬称は販売会社の「代表者」とします）
●契約年月日　●商品名　●契約金額
●販売会社名（担当者名）　●契約解除を申し出る旨
●返金金額　●商品引き取りを希望する旨
※商品を受け取っていない場合は記入不要
●クーリング・オフの通知を発した日
●契約者の住所・氏名

②送付日時がわかる形で保存しておきます。

※USBメモリー等を郵送する場合は「特定記録郵便」または「簡易書留」で郵送します。
※事業者がウェブサイトに設けたクーリング・オフ専用フォームを利用した場合は、通知画面をスクリーンショットで残しておきましょう。

●はがきのコピーや送付記録は、5年間保管しておきます。

不当な勧誘により結んだ契約は、あとから取り消し・無効にすることができます。

《取り消し》

契約をした当事者が申し出たら取り消すことができます。だまされていたことに気づいたとき*から1年または5年以内に行います。

*取り消しを申し出なければ契約は有効。

例1）嘘を言われて契約してしまったとき
例2）認知症などによる判断力の低下を利用されたとき　など

《無効》

最初から契約がなかったことになります。期限がないので、いつでも無効を主張できます。

例1）（消費者は）どんな理由でもキャンセルすることはできないという条項
例2）契約者が被後見人になったことを理由とする解除条項

困ったときは迷わず相談しましょう！

「クーリング・オフしたいけどどうしたらいいの」「クーリング・オフ期間が過ぎてしまった」「買ったものが壊れていたのに返品できないって言われて困っている」など、困ったことがあったら、消費生活センターに相談しましょう。