

# クーリング・オフ制度

消費者がいったん申込みや契約をした場合でも、契約の内容を明らかにした書面の交付を受けた日から一定期間は消費者によく考える時間を与え、必要ないと考えた場合には、消費者からの一方的な申込みの撤回や契約の解除を認める制度です。

## 特定商取引法によるクーリング・オフ

クーリング・オフのできる取引内容	期 間
訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF 商法【催眠商法】を含む）	8 日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供（エステ、語学教室、美容医療、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）	
訪問購入	20 日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	
業務提供誘引取引販売（内職商法・モニター商法）	

※期間の起算日は法定の契約書面の交付された日になります。

クーリング・オフができない取引

- ・自動車、自動車リース、葬儀の契約
- ・化粧品や健康食品など政令で指定された消耗品のうち、自分で使用・消費したとき
- ・3,000 円未満の現金取引
- ・常連取引（いわゆる御用聞き）
- ・店舗販売
- ・通信販売

## クーリング・オフすると

- 契約は、始めからなかったことになります。
  - 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、販売業者の負担で引き取ってもらえます。
  - 違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。
  - 工事などの場合、土地や建物を無料で元の状態に戻すよう業者に請求できます。
  - クーリング・オフの効果は、期間内に書面を送れば発生します。相手に届いていなくても有効です。
- ※事業者がウソを言ったり、脅したりして、クーリング・オフできなかった場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフすることができます。
- ※クーリング・オフの書き方は 14 ページ下にあります。参考にしてください。

クーリング・オフ期間を過ぎていても、状況によってはクーリング・オフができたり、法律で取り消しできる場合や、契約で一定の解約料を支払って解約できる場合、販売会社との交渉で合意解約できる場合などもあります。あきらめずに話し合うことが大切です。

### 通信販売では

通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、広告に商品等の返品の可否や条件が表示されていない場合は、商品の引渡しや権利の移転を受けた日から 8 日間、送料を消費者が負担して返品することができます。通信販売で購入する際は、返品表示があるか確認しましょう。

### 過量販売の場合では

業者が消費者に通常必要とされる量を著しく超える商品等を販売するトラブルを「過量販売」と呼んでいます。訪問販売や電話勧誘販売による「過量販売」については、契約後 1 年間は契約を解除できます。また、「過量販売」で契約させられた商品やサービスの支払いのために結んだ個別クレジット契約を解除して、既に支払ったお金の返還も請求できます。