

### P3 クーリング・オフをするときは、クーリング・オフのチェックポイント

**学習目標** 契約を理解し、訪問販売での契約を例にクーリング・オフの流れを追いながら“使える知識”として身につける。

クーリング・オフの制度と効果を知り、チェックポイントに沿ってクーリング・オフができるかどうかを考えさせます。クーリング・オフ通知が出せるように指導します。

#### クーリング・オフの効果

- ・契約は無条件解除され支払い義務はなくなります。代金を支払っている場合は返金されます。事業者の負担で原状回復されます。(商品の引き取り、着払いでの返送など)
- ・商品を使用したり(指定消耗品以外)サービスが終わったりしている場合でもクーリング・オフできます。

事例：浄水器を使用した。布団を使用した。事業者がすでにシロアリ駆除の薬剤を散布した。

- ・事業者はクーリング・オフに伴う損害賠償や違約金は一切請求できません。

**クイズQ1**で、クーリング・オフできる契約を確認します。

**Q2**で、クーリング・オフの効果や詳細を確認します。

#### クーリング・オフ妨害 (冊子P4 参照)

事業者が「この契約はクーリング・オフできない」などウソを言ったり脅したりした場合は、クーリング・オフ妨害にあたります。後にクーリング・オフが記載された契約書を改めて受け取り、口頭でも説明された日がクーリング・オフの起算日となります。

#### クーリング・オフ期間経過後でも 勧誘に問題があった場合の取消制度

訪問販売や電話勧誘販売で、誤認して契約した場合は、気づいてから1年(ただし契約から5年)以内は、取消しができる制度があります。

- ・事実だと思って契約したが、実際は違っていた。(契約内容等に関する事項の不実の告知)
- ・故意に大事な事を知らされないまま契約した。(契約内容等に関する事項の故意の不告知)



他にも「長時間勧誘された」「強引に契約を勧められた」など、勧誘に問題がある場合は、あきらめないで消費生活センターに相談しましょう。

①契約書を受け取った日から**8日以内**(その日を含めて)に書面を発信する。  
事業者に到達するのが8日間を過ぎていてもクーリング・オフは有効です。(発信主義 [やっくん] は5月2日に契約したので5月9日までに発信します。)

②何を書くか確認する。

**ハガキ表面** 「販売店の住所」・「販売店名」・「代表者様」

**ハガキ裏面** 「契約解除通知」または「通知書」などと記入します。

#### ◎「契約の内容」

- ・「いつ」＝契約日・書面受領日
- ・「なにを」＝商品名を具体的に
- ・「いくらで」＝契約金額
- ・「だれと」＝販売店名

#### ◎その他の事項…

- ・解除をする旨
- ・支払ったお金がある場合は金額と返金してほしい旨を書く
- ・商品が手元にある場合は引き取りについて(業者負担で原状回復)
- ・書面を出す日付
- ・契約当事者の住所・氏名

③必ず書面(ハガキまたは内容証明郵便)で通知をします。

ハガキで通知する場合は両面をコピーし、簡易書留か特定記録郵便など、証拠が残る方法で送り、一定期間保管します。

※2022年6月1日より電磁的記録(メールやファクシミリなど)による通知でもクーリング・オフが可能となりました。

#### クイズ

**Q1. クーリング・オフできるか考えてみましょう。**

- ① SNSで知り合った人に、イベントに行こうと誘われて出かけたが、ネックレスの契約を勧められて契約してしまった。
- ② 店でシャツを買った。
- ③ ネット通販でCDを買った。
- ④ 声をかけられアンケートに答えたら、店に連れて行かれ絵画の契約をしてしまった。

**A1. クーリング・オフできる** ①、④

**クーリング・オフできない** ②、③

※店や通信販売の契約は自分から申し込んでいるので、クーリング・オフできません

**Q2. 正解はどれでしょう**

- ① 訪問販売で換気扇フィルターを契約したが、クーリング・オフできる。
- ② クーリング・オフした商品は、着払いで返品できる。
- ③ 支払った内金は返してもらえない。
- ④ 訪問販売で契約した浄水器だが、使用したのでクーリング・オフできない。

**A2. ①、②**

#### 契約書に書かなければいけない事項

『特定商取引に関する法律(特定商取引法)』

- ・商品・権利またはサービスの種類
- ・商品・権利の販売価格またはサービスの対価
- ・代金の支払時期及び支払方法・商品の引渡時期・権利の移転時期またはサービスの提供時期
- ・クーリング・オフに関する事項(赤字・赤枠)
- ・事業者の氏名・名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名
- ・契約の締結年月日等
- ・契約の解除に関する定めがある場合はその内容
- ・特約がある場合はその内容 など…

契約解除通知  
 契約日 2000年5月2日  
 商品名 ××新聞朝夕刊セット  
 購読期間 2000年6月～  
 2000年11月  
 契約金額 月額購読料0000円  
 6ヶ月分0000円  
 販売店名 ××××新聞店  
 上記日付の契約は解除します。  
 2000年5月9日  
 住所 ××市〇〇町  
 氏名 やっくん

## 『特定商取引に関する法律』「訪問販売」における

### クーリング・オフのチェックポイント (冊子P3参照)

新聞の勧誘員が来て半年間の新聞購読契約を結んだ「やっくん」が、クーリング・オフするにはどうすればよいのでしょうか。

☆新聞購読契約はクーリング・オフできる取引か確認する。

店舗・営業所以外ではない場所での契約ですか？

→自宅での契約なので「訪問販売」に該当します。  
(契約するつもりで自宅に呼んだ場合は該当しません)

はい

総額は3千円以上ですか？\*(クレジットの場合は金額制限はありません)

→新聞の購読料は総額3千円以上です。  
(6カ月の代金総額で判断します)

はい

指定消耗品で未使用ですか

指定消耗品ではありません

クーリング・オフの対象商品(サービス・権利)ですか？

→新聞購読契約は対象となります。訪問販売では原則すべての商品・役務・特定権利が対象です。  
(対象外:自動車販売、自動車リース、営業を目的とする契約)

はい

契約書受領日から8日以内ですか？

→訪問販売では契約書を受け取った日から8日以内にクーリング・オフの書面を発信することが必要です。  
(取引様型により、クーリング・オフ期間は8日間・20日間です。)

はい

条件が揃っているので、クーリング・オフできます。

## 店舗・営業所での契約でも

購入等の勧誘をする目的を告げずに呼び出されたアポイントメントセールスや、声をかけられ連れて行かれたキャッチセールスでは、店舗や営業所での契約も「訪問販売」に該当します。

## \*3千円未満の現金取引では

3千円未満の現金取引は対象外ですが、全額を支払っていない場合や、支払っていても引渡し完了していなければ、クーリング・オフできます。

## 指定消耗品の場合

・指定消耗品は、未使用の場合に限り、クーリング・オフできます。(セット商品を開封して一部使用してしまった場合は、商品の最低単位でクーリング・オフができます。)

指定消耗品(8種の品目)①動物および植物の加工品といわゆる健康食品②不織布、織物(幅が13cm以上)③コンドーム・生理用品④防虫剤、殺虫剤、防臭剤、脱臭剤⑤化粧品、毛髪用剤、浴用剤、合成洗剤、洗浄剤、つや出し剤、ワックス、靴クリーム、歯ブラシ⑥履物⑦壁紙⑧配置薬

・契約書に「使用するとクーリング・オフはできません」と書かれていない場合や、事業者の指示で使用した、または事業者が開封した場合はクーリング・オフできます。

## 他のクーリング・オフ制度

### ・個別クレジット契約 『割賦販売法』

個別クレジットで支払いをする場合には、クーリング・オフの対象となる取引類型で期間内であれば、クレジット契約自体をクーリング・オフでき、売買契約も同時にクーリング・オフされます。クレジット会社に通知を出し、販売業者にも通知を出します。(個別クレジット→商品購入の都度クレジット契約をする。2ヶ月以上後の支払いであれば1回払いでも対象になります)

対象: 訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売取引の契約

クーリング・オフ期間: 『特定商取引に関する法律』と同じ

適用除外: 『特定商取引に関する法律』と同じ

### ・生命保険・損害保険契約 『保険業法』

店舗外(保険契約の目的以外で銀行に行った場合も該当)での1年を超える生命保険・損害保険契約。  
(医師の診査を受けたなど該当しない場合もある)

クーリング・オフ期間: 8日間(9日間以上もあり)

### ・宅地建物取引契約 『宅地建物取引業法』

宅地建物取引業者が売主となる売買の申込みを事務所以外の場所でした時。

クーリング・オフ期間: 8日間

### ・投資顧問契約 『金融商品取引法』

金融商品取引業者との投資顧問契約

クーリング・オフ期間: 10日間



## ワンポイント クーリング・オフを知ろう

- ・クーリング・オフ通知を書いてみましょう。
- ・クーリング・オフは電話で伝えるだけでもよいのか、考えてみましょう。