

はじめに

近年消費者をめぐる、経済情勢の変化（不況等による悪質・詐欺的商法）、情報化社会の進展（匿名性の高いインターネット上のトラブル・決済方法の複雑化）等により、様々な取引をめぐるトラブル、食品や製品の事故の多発など、その環境に大きな変化が生じています。

環境の変化に的確に対処できる自立した消費者になるためには、消費者自らが必要な知識を習得し、情報等を収集して生活環境に適応する能力を身に付ける必要があります。

市民の方からの相談の中には、クーリング・オフさえ知っていればと思うことや、もっと早く相談していただければと思うことが多々あります。市民の皆様に必要な情報をお伝えすることが大切であると考え、この冊子を作成しました。消費者をめぐる被害の未然防止や、解決・理解のために活用していただければ幸いです。

I 契約

1. 消費者と業者の商品やサービス等の契約について

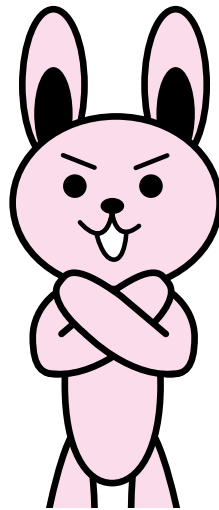
契約は口約束でも成立します。民法では、いったん契約した場合にはこれを守らなければならないとしています。一方的に契約をやめたりすることは、業者が契約の内容を果たさない場合などを除けば、原則として認めていません。しかし、この民法の考え方は、契約した消費者と業者に情報や能力の差がないこと、十分考えたうえで契約がされていることなど「きちんとした契約」を当然の前提としています。

ところが、実際の契約では、プロの業者と素人の消費者とが契約するわけですから、情報や交渉力等に大きな格差があります。商品の情報や取引条件の情報が不十分だと、消費者には正しい判断が難しいといえます。

また、訪問販売などの不意打ち的な取引方法の場合には、消費者にとってよく考える余裕がないため、「きちんとした契約」からは随分かけ離れた契約の状態となります。

そこで、消費者が適正でない契約をさせられた場合に、契約をやめることができるようにクーリング・オフ制度があります。たとえば訪問販売では、通常のお店での販売のように出入りが自由で、商品を手にとって確かめたり、購入の意思を持って出向いているわけではない問題の多い取引のため、業者は「特定商取引に関する法律」（特商法）で決めた要件が書いてある契約書を消費者に渡さなければならない義務や、消費者のクーリング・オフを認めているのです。

考えて
「ノー」と言うのは
あなたの勇気



NO
NO

2. 解約について

クーリング・オフとは

・一定の条件にあてはまる取引（6～8ページ）で、一定期間内に相手に通知することによって無条件で契約を最初からなかったことにできる制度です。

<効果！>

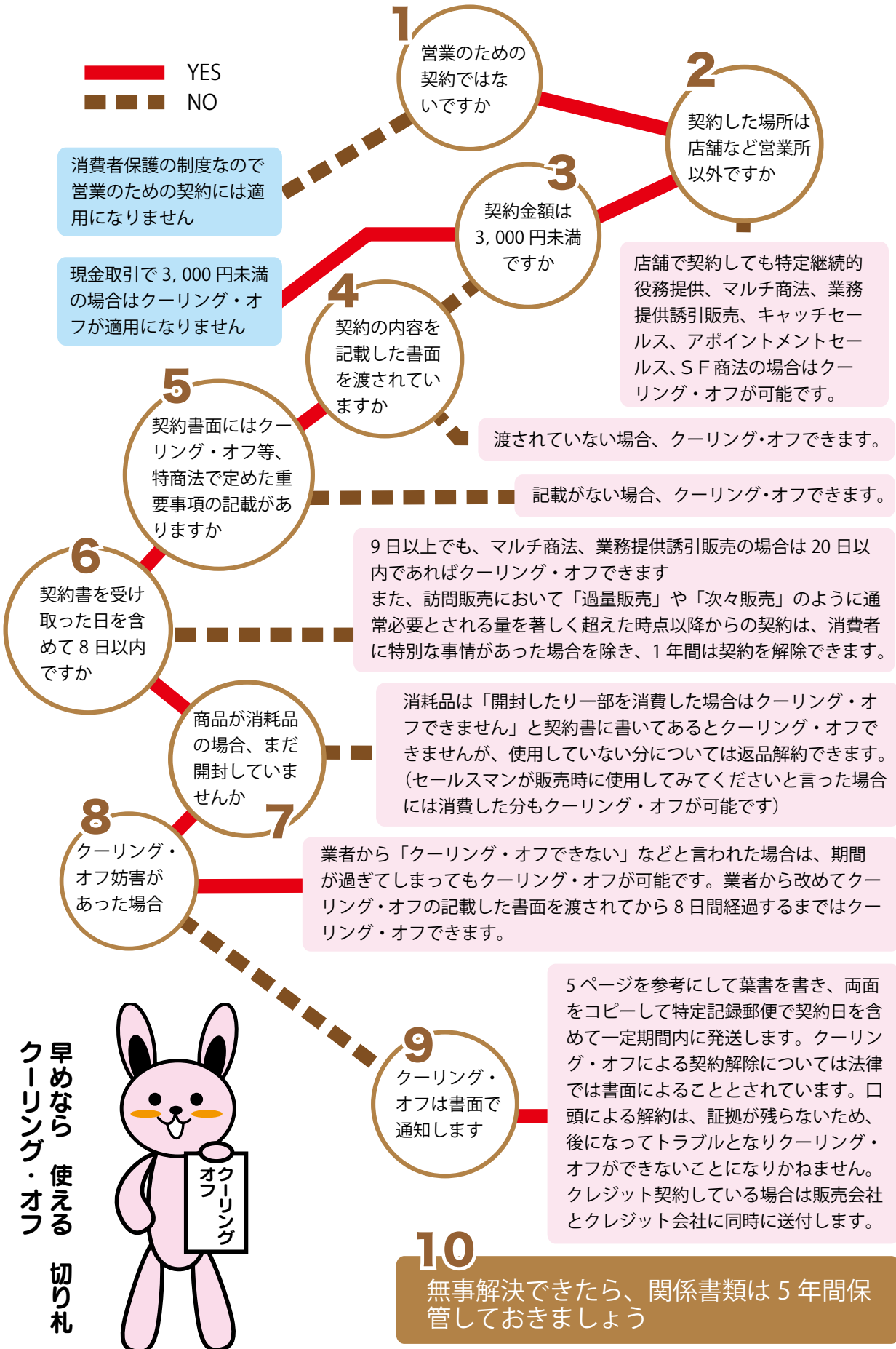
- ・発信した日に解除になる
- ・支払った料金があれば返金され、キャンセル料・違約金等一切請求されない
- ・商品の引き取り費用は業者が負担する
- ・工事等してあっても、原状復帰を請求できる
- ・使ってしまった消耗品の代金を支払う場合は、商品の最小単位で支払う

クーリング・オフできない場合

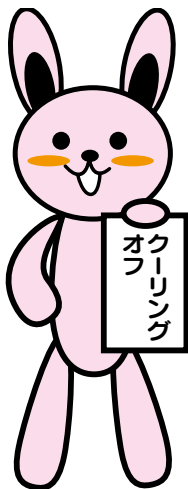
- ① 営業用の契約
- ② 自ら店舗に行って契約した場合（特定継続的役務提供、マルチ商法、業務提供誘引販売、SF商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスの場合を除く）
- ③ 自ら自宅に呼んで契約した場合（呼んだ目的と異なるものを勧誘された場合は対象になる）
- ④ 契約日以前1年間に、有店舗業者であれば1回、無店舗業者であれば2回以上取引があった場合
- ⑤ 通信販売で契約した場合
- ⑥ 乗用自動車、電気、都市ガス、葬儀、株式会社以外が発行する新聞等
- ⑦ 総額3,000円未満で、商品の引渡しを受け、かつ現金で代金の支払が済んでいる場合
- ⑧ 政令で指定された消耗品で、契約書に使用するとクーリング・オフできなくなると記載があった場合、使用した最小単位部分（セールスマンが開封するよう促した場合を除く）

クーリング・オフできるかチェック

— YES
- - - NO



早めなら
 使える
 切り札



その他クーリング・オフ制度のある契約

契約内容	適用条件	期間
生命・損害保険契約	店舗外の契約、1年を超える契約、ただし医師の診察を既に受けた場合を除く	8日間
宅地建物契約	店舗外での宅地建物業者が売主となる宅地建物取引契約	8日間
預託等取引契約	指定商品の3ヶ月以上の預託取引、店舗契約を含む	14日間
投資顧問契約	店舗契約を含む	10日間
不動産特定共同事業契約	店舗契約を含む	8日間
ゴルフ会員権契約	50万円以上のゴルフ会員権の新規販売契約、店舗契約を含む	8日間
冠婚葬祭互助会契約	冠婚葬祭の入会契約、店舗契約を含む	8日間
個別クレジット(ローン)契約	特定商取引法でクーリング・オフできる取引	8日間 または20日間

クーリング・オフ以外に契約の解除、取り消し、無効を主張できる場合


- ・ 訪問販売による、日常生活において通常必要とされる量を著しく超えた商品の契約の解除（1年以内）
- ・ 特定継続的役務提供、マルチ商法のうち一定条件に該当した契約の中途解約
- ・ 事業者の以下のような不当な勧誘により、消費者が誤認または困惑して契約した場合の取り消し（追認できるときから6ヶ月または契約から5年以内）
 - ① うその説明や、事業者にとって不利な事実を告げない説明
 - ② 不確実な事項を確実であると断定的に説明
 - ③ しつこく勧誘し、断っても帰ってくれない行為
 - ④ 帰してくれない行為
 - ⑤ 消費者にとって一方的に不利な契約条項は無効
- ・ 業者が契約した内容を消費者に渡さないことによる契約解除
- ・ 未婚の未成年や判断能力が著しく低下した者が、単独で結んだ契約の取り消し
- ・ 詐欺、強迫により結んだ契約の取り消し
- ・ 錯誤、公序良俗違反、信義誠実の原則違反等の契約での無効の主張

3 クーリング・オフのはがきの書き方

表裏のコピーを取ったら特定記録郵便で郵送し、発信の控えとはがきのコピーは5年間契約書等関係書類と保管しましょう。

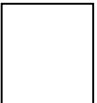
クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に出しましょう。

販売店あて

	□□□-□□□□
	○○○○○○○○ ○○○○○○○○
	××××販売株式会社 代表者取締役 殿

平成○年○月○日
(購入者住所) ○○○○○○
(購入者氏名) ○○○○
平成○年○月○日、貴社担当○○○○氏と○○ の契約をいたしました。が、解除いたします。 つきましては、支払い済みの代金○○○円を至急 返金してください。 なお、商品を貴社の費用でお引取りください。

クレジット会社

	□□□-□□□□
	○○○○○○○○ ○○○○○○○○
	××××クレジット株式会社 御中

平成○年○月○日
(商品名) はクーリング・オフします。
(販売業社名、担当者名) と契約した
平成○年○月○日
(購入者住所) ○○○○○○
(購入者氏名) ○○○○