

# 消費生活

No. 148

令和6年3月31日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所3階

お知らせ

成田市消費生活センターは、令和6年3月25日(月)より成田市役所の2階から3階に移転しました。

特集

- 知っ得！消費者を守るクーリング・オフ制度を学ぼう！
- 第2回消費者講座を開催しました！

## 第50回消費生活展を開催しました！

1月20日(土)・21日(日)の2日間、ユアエルム成田店1階センタープラザにて、「第50回成田市消費生活展」を開催しました。

消費者トラブル、電気、ガス、環境といった暮らしに役立つ情報を来場された方々に紹介しました。また、クイズに答えてスタンプを集めるスタンプラリーを行い、多くの方にご参加いただきました。



景品をプレゼント♪



うなりくんも遊びに来たよ♪



# 知っ得！ 消費者を守る クーリング・オフ制度を学ぼう！



## ①クーリング・オフ制度

原則的に一旦契約が成立すると一方的にやめることはできません。しかし、訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち性の高い勧誘では、冷静に判断できないまま契約してしまうことがあります。

そこで、契約した後も消費者が頭を冷やして考える時間を設ける制度がクーリング・オフです。一定期間であれば無条件で契約を解除することができます。

## ②特定商取引法によるクーリング・オフが適用される主な取引と期間

クーリング・オフができる取引は、法律で定められています。また、事業者が約款で定めている場合もあります。

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、SF（催眠）商法では店舗での契約も含む）	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による商品の購入やサービスの契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
特定継続的役務提供	エステティック・美容医療・外国語教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス	8日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法・モニター商法	20日間
訪問購入	店舗外で業者が消費者から物品を買い取る契約	8日間

## ③こんな場合はクーリング・オフが適用されません

### 1. 通信販売で購入したもの

ネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

返品可否や条件についての特約があれば特約に従います。特約がない場合には8日以内（商品を受け取った日を含む）であれば返品できますが、商品の返送費用は消費者負担です。

### 2. その他クーリング・オフが適用されない主な取引

- 営業のための契約
- 自動車販売、自動車リース、葬儀など
- 使用・消費してしまった化粧品や健康食品など
- 3,000円未満の現金取引
- 自動車・大型家電・家具・本・有価証券・CD・DVD・ゲームソフト類の訪問購入
- いわゆる御用聞き取引や常連取引 等



## ④クーリング・オフのポイント

- 契約書または申込書を受け取った日がクーリング・オフ期間の起算日です。書面を受け取っていない場合、クーリング・オフ期間は始まりません。
- 期間内にクーリング・オフ通知を発信します（期間内に相手に届かなくても有効です）。
- 書面に不備があった場合には、期間が過ぎてもクーリング・オフは可能です。また事業者が「クーリング・オフはできない」と嘘の説明をしたなどの妨害行為があった場合は、期間が延長されます。
- クーリング・オフが適用される取引であれば商品を使用したり、サービスを受けたりしていても、期間内であれば、原則クーリング・オフができます。
- ネット広告を見て修理を依頼した場合など、広告の価格と比較して実際の修理金額が著しく高額だったり、新たに別の商品を購入する契約をさせられたような場合は、訪問販売による新たな勧誘とみなし、クーリング・オフが適用される可能性があります。

## ⑤クーリング・オフ通知の方法

### 1. 電磁的記録で行う場合 ※令和4年6月から電子メール等で通知できるようになりました。

契約書面に通知先や具体的な通知方法が記載されていれば、それに従います。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等のスクリーンショットを保存しておきます。

※特定商取引法以外にクーリング・オフ制度がある法律のなかには、電磁的方法によるクーリング・オフを認めていない法律があります。  
例：割賦販売法、宅地建物取引業法

図1 クーリング・オフ通知の記載例

**販売会社宛**

宛先：××××@××××.co.jp  
**件名：クーリング・オフ通知**

次の契約を解除します。  
契約年月日 ○○年○○月○○日  
商品名 ○○○○  
契約金額 ○○○,○○○円  
販売会社 株式会社○○○ □□□営業所  
担当者 ○○○○氏

支払い済の  
代金がある  
場合

支払った代金○○○,○○○円を速やかに返金し、  
商品を引き取ってください。

返品費用は  
事業者の  
負担です

○○年○○月○○日

○○県○○市○○○○○…  
氏名 ○○○○

訪問購入で物品を引き渡したときは「引き渡し済の○○を返還してください」とします

**クレジット会社宛**

宛先：××××@××××.co.jp  
**件名：クーリング・オフ通知**

次の契約を解除します。  
契約年月日 ○○年○○月○○日  
商品名 ○○○○  
契約金額 ○○○,○○○円  
販売会社 株式会社○○○ □□□営業所  
担当者 ○○○○氏

クレジット会社 ○○○株式会社

○○年○○月○○日

○○県○○市○○○○○…  
氏名 ○○○○

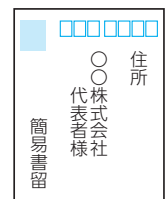
クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に出します。

図2 はがき場合

### 2. はがきで行う場合

販売会社の代表者宛てに、上記メールと同じ内容を記載して通知します。

送る前にはがきの両面コピーをとり、特定記録郵便や簡易書留など発信の記録が残る方法で送ります。



裏面もあるよ

## ⑥クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめずに相談を！

1. クーリング・オフ以外にも不当な勧誘があった場合は、消費者契約法により契約を取り消すことができます。

- 【例】
- ・重要事項について事実と異なることを告げた（不実の告知）
  - ・重要事項について消費者の不利益になることを告げなかった（不利益事実の不告知）
  - ・必ず値上がりするなどと言われた（断定的判断の提供）
  - ・お願いしても帰ってくれない（不退去）、帰りたいのに帰してくれない（退去妨害）等

2. 特定継続的役務提供取引の7業種に関しては、クーリング・オフ期間が過ぎても、契約期間内であれば法で定められた違約金を支払うと中途解約することができます。

- 【例】
- ・エステティックの場合・・・利用開始前なら2万円、利用開始後は未使用サービス料金の1割または2万円のいずれか低い額を上限として支払えば中途解約できます。

これってクーリング・オフできる？だまされたかもしれない？と思ったら  
消費生活センターにご相談ください。

## 第2回消費者講座を開催しました！



2月5日（月）に冷凍生活アドバイザー 根本 早苗 氏を講師に招き、「食材を無駄なく上手に活用するための冷凍保存術」と題し消費者講座を開催しました。野菜を冷凍・解凍する際のコツや冷凍した食材を活用したレシピなどを学べる講座となりました。

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時：月～金曜日（祝日、年末年始を除く） 午前9時～午後4時30分

● 成田市消費生活センター（成田市役所3階） ☎23-1161 ●