

はがきでも！メールでも！

いざというときは

クーリング・オフを 活用しましょう

そのまま使える便利なクーリング・オフはがき付き！

監修/東京経済大学教授・弁護士 村 千鶴子



あなたは
大丈夫？

自分の消費者力をチェックしてみましょう



「欲しい」と思ったら
すぐ手に入れたくなるタイプだ



他人の言葉を信じやすい



「ノー」というのが
苦手なタイプだ



「お得・無料」と聞くと
すぐ飛びつくタイプだ



もうけ話に興味がある



長い文章や細かい文字を
読むのが面倒に感じる



情に訴えられると弱い



おだてに乗せられやすい
タイプだ



チェックが5個以上

悪質業者の手口にひっかかりやすいタイ
プです。冊子をよく読み、だまされても
諦めない消費者力を身につけましょう。



チェックが3~4個

ふとした油断がトラブルにつながるこ
とも…。いざというときの対処法を学
び、自分の消費者力を見直しましょう。



チェックが0~2個

比較的トラブルに巻き込まれにくいタイ
プです。用心を怠らないようにし、さら
なる消費者力アップを目指しましょう。

悪質業者の手口にだまされたり、うっかり結んでしまった契約を後悔する人は少なくありません。この冊子では、いざというとき自分の大切な財産を守る力(消費者力)を身につけるための情報を紹介しています。ぜひ一読して、消費者力向上にお役立てください。



消費者を守るために

「だまされた!」「うっかり契約して…」 そんなときも泣き寝入りしないで!!

悪質業者はだましのプロです。私たち消費者の知識の浅さなどにつけ込み、巧妙な手口で契約を結ぶよう仕掛けてきます。契約を結んだ後から「だまされたかも」「うっかり契約してしまった…」と後悔する人は少なくありません。



原則的に契約は一方的な理由で解除することはできません。しかし、突然自宅を訪れた販売員や道を歩いていて急に呼び止められたなど、不意をつくような勧誘を受けたときに冷静な判断を下すことは難しく、消費者にとって不利な場合が多くみられます。そのため、特定の取引に限って契約を解除できるクーリング・オフ制度が設けられました。つまり、クーリング・オフは私たち消費者を守るために生まれた制度なのです。

「クーリング・オフ制度」は、いったん申し込みや契約をしてしまった後でも、冷静になって考え直して「契約をやめたい」と思ったとき、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。契約に関するトラブルで困ったときは、泣き寝入りせず、すぐに消費生活センターなどへ相談することが大切です。

「クーリング・オフ制度」を正しく利用し、カシコイ消費者を目指そう!

上記で説明したように、「クーリング・オフ制度」は一定期間であれば違約金を支払うことなく無条件で契約を解除することができる制度です。

しかし、業者によっては「クーリング・オフはできない」と言ってきたり、本来発生しない違約金がかかると思わせたりして、クーリング・オフを妨害してくることもあります。もしもこのようなクーリング・オフ妨害を受けた場合はクーリング・オフ期間が延長されるので、諦めずにすぐ消費生活センターなどへ相談しましょう。

このように私たち消費者を守ってくれるとても心強いクーリング・オフ制度ではありますが、適用されない場合もあるので安易に頼ってはいけません。クーリング・オフ制度を正しく理解し、悪質業者にだまされそうになったら立ち向かう、だまされても諦めないとといった強い意志をもったカシコイ消費者を目指しましょう。



生まれた「クーリング・オフ制度」

クーリング・オフができる取引

クーリング・オフができる取引内容や期間には決まりがあり、すべての契約がクーリング・オフで解除できるわけではありません。

★ クーリング・オフができる主な取引と期間

取引内容	適用対象	期間	取引内容	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、催眠(SF) 商法では店舗契約を含む	8日間	特定継続的役務提供	エステティックサービス、美容医療、外国语会話教室、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
電話勧誘販売	電話勧誘による契約	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
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間	訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日間



クーリング・オフの条件をチェック

チェック① クーリング・オフが適用される取引ですか？

上の表に含まれる取引がクーリング・オフの対象です。

チェック② 契約書または申込書を受け取りましたか？

契約書または申し込み書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。

チェック③ クーリング・オフの期間内ですか？

期間内であれば、商品を使用したり、サービスを受けたりしていても、原則クーリング・オフができます。また契約書や申込書の記載内容に不備がある場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフが可能です。



⚠️ 要注意 こんな場合はクーリング・オフができません!!

- 通信販売で買ったもの
(ただし、返品特約の表示がない場合は、商品到着後8日間は送料消費者負担で返品ができます)
- 自分から店に出向いたり、自分で業者を呼んで買ったもの
- 葬儀
- 訪問購入の場合、大型家電、家具、自動車（二輪除く）、書籍、CD・DVD・ゲームソフト類、有価証券
- 自動車や自動車リース
- 使用してしまった消耗品（健康食品や化粧品など）
- 3,000円未満の現金取引



消費者契約法による取り消し

クーリング・オフの期間が過ぎてしまっても、業者がルールを破った場合は、消費者契約法により契約を取り消すことができます。以下のような不適切な勧誘を受けた場合は、諦めず消費生活センターなどに相談してみましょう。

- 商品に関する重要なことで、事実と違うことを告げた
- 将来の不確実なことを確実であると断定して告げた
- 消費者に不利益になることを告げなかつた
- 「帰ってくれ」「帰りたい」という消費者の意思表示を無視した
- 勧誘することを告げずに、退去困難な場所へ同行し勧誘した
- 威迫する言動を交えて相談の連絡を妨害した
- 進学や就職、結婚や容姿などに関する不安をあおつた
- 恋愛感情等を利用し、契約しなければ関係が破綻すると告げた
- 加齢等により判断力が著しく低下している消費者の不安をあおつた
- 靈感等の特別な能力により消費者の不安をあおつた
- 契約締結前にサービスを提供するなどして契約をせまつた
- 消費者が必要とする量を著しく超えていると知りながら勧誘・販売した



クーリング・オフ期間を過ぎても中途解約は可能

右表の7業種に関しては、クーリング・オフ期間が過ぎても、法で定められている解約料を支払えば中途解約することができます。



解約料の計算の仕方

★6か月間30万円の英会話教室の契約をし、すでに1か月分の講習を受けていた場合

1か月あたりの金額は

$$30\text{万} \div 6 = 5\text{万円}$$

未使用サービス料金は

$$30\text{万} - 5\text{万} = 25\text{万円}$$

解約料は

$$25\text{万} \times 0.2 (2\%) = 5\text{万円}$$

(未使用サービス料の2割と5万円を比べ、低い方の金額になります)
この場合、解約料と1か月分の利用料の合計10万円を差し引いた20万円については全額返還されます。

役務の種類	サービス利用前の解約料の上限	サービス利用後の解約料の上限
エステティックサービス	2万円	未使用サービス料金の1割か2万円のいすれか低い額
美容医療	2万円	未使用サービス料金の2割か5万円のいすれか低い額
外国語会話教室	1万5,000円	未使用サービス料金の2割か5万円のいすれか低い額
学習塾	1万1,000円	2万円か月謝相当額のいすれか低い額
家庭教師	2万円	5万円か月謝相当額のいすれか低い額
パソコン教室	1万5,000円	未使用サービス料金の2割か5万円のいすれか低い額
結婚相手紹介サービス	3万円	未使用サービス料金の2割か2万円のいすれか低い額

ステップ3

トラブル回避対策

悪質商法撃退の ポイント

悪質商法にだまされないための心得

心得1

財産の状況や
家族構成を
むやみに教えない



心得2

断るときは
あいまいにせず、
はっきり断る

心得3

すぐに契約せず、
まずまわりの人や
公的機関に相談する

心得4

世の中に
うまい話はない！
まず疑う

★ 契約するときのチェック項目

契約内容をよく確認し、理解した上で慎重に契約することが大切です。

- 商品やサービスは今、本当に必要なものか？
- 商品やサービスはその金額に見合っているか？
- 商品やサービスの代金は支払える金額か？
- 商品やサービスについて詳しい説明を受けたか？
- 他の商品やサービス、業者と比べてみたか？

- 口頭でした約束や確認事項は契約書に書かれているか？
- 商品やサービスの内容を理解しているか？
- 保証期間、返品や中途解約の有無は確認したか？
- 契約を守らなかったときの損害賠償や違約金は確認したか？
- 契約書の内容にすべて目を通したか？

悪質業者を撃退する断りの言葉

「必要ないので契約しません」

「興味もないでお帰りください」

「今後の勧誘は一切お断りします」



あいまいな返答はトラブルのもとになります。必要のないものを売りつけようとしたときは、毅然とした態度ではっきりと断りましょう。

相手に「勧誘しても時間のムダ」と思わせることが大切です！

ステップ4

実践編

クーリング・オフ手続きの仕方

クーリング・オフ期間内に通知する

クーリング・オフは決められた期間内（3ページ参照）に、消費者から販売会社にメールまたははがきなどの書面で通知します。通知を発信した時点で効力を発揮するため、期間内に事業者に届いていなくても発信していれば有効となります。

事業者の書面の記載内容に不備があった場合には、期間が過ぎていてもクーリング・オフができます。また事業者が「クーリング・オフできない」とうそ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・オフ期間の考え方（例）

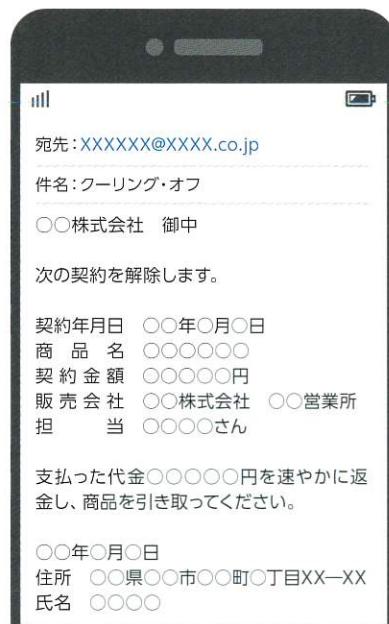


メールで通知する場合

1 販売会社にメールで

クーリング・オフを通知する

- メールの送付先が指定されている場合はそのアドレス宛てに、分からぬ場合は販売会社の代表メールアドレス宛てに、「契約を解除する」旨を明記し、既払い金の返金、商品の引き取りなどを求める内容のメールを送ります。
- 会社によっては、自社のウェブサイトにクーリング・オフ専用フォームを設けているところもあり、その場合はそれに従って必要事項を入力して送ります。



◀販売会社宛て 例文

販売会社が対象となる契約を特定するために必要な情報（契約年月日、購入品名、契約金額、契約者名等）をもれなく書きましょう。

クーリング・オフは通知を発信した日付で効力が発揮されるため、メールを送る日付を必ず記載します。

2 クレジット契約をしている場合は、 クレジット会社にも同時に通知する

3 通知内容と発信日がわかるデータを保存する

- 送信済みメールはもちろん、メールの送信記録画面のスクリーンショット、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームであれば画面のスクリーンショットなど、通知内容と通知した日付がわかるデータを5年間保存します。

フの



はがきで通知する場合

1 販売会社にはがきで

クーリング・オフを通知する

- 販売会社の代表宛てに送ります。
- はがきに「契約を解除する」旨を明記し、既払い金の返金、商品の引き取りなどを求めます（右のはがきに必要事項を記入して通知すれば、クーリング・オフの手続きができます）。
- はがきの両面コピーを取っておきます。
- はがきは「**簡易書留**」や「**特定記録郵便**」など証拠が残る方法で送ります。

*簡易書留は引き受けと配達の両方が記録され、特定記録郵便は郵便物の引き受けのみが記録されます。

2 クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも同時に通知する

3 関係書類を5年間保管する

手続きの後は

- 支払ったお金の全額を返金してもらい、手元にある商品は返品します。
- 返品費用も事業者の負担です。商品を返送するよう言われた場合は、着払い(手渡し)で送りましょう。

※訪問購入の場合、クーリング・オフ期間中（8日間）は、事業者に対して物品の引き渡しを拒むことができます。また物品を事業者に引き渡してしまった場合でも、クーリング・オフしたときに物品の返還を求めることがあります。

▶販売会社への通知はがき

キリトリ線
—

通知書

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

販売会社名
(担当者名)

支払った代金
商品を引き取ってください。
円を返金し、

年 月 日

(契約者)

住 所

氏 名

✖ キリトリ線

通知書

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

販売会社名
(担当者名)

クレジット会社名

年 月 日

(契約者)

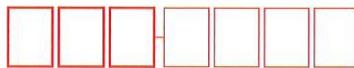
住 所

氏 名

▶クレジット会社への通知はがき

キリトリ線
—

郵便はがき



切手を
お貼りください

(会社名)

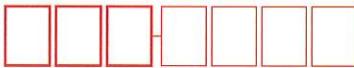
府 都
県 道

代
表
者

様

> キリトリ線

郵便はがき



切手を
お貼りください

(会社名)

府 都
県 道

郡 市 区

村 区
町

御
中

▶ 販売会社への通知はがき

剪
キリトリ線

◀ クレジット会社への通知はがき

剪
キリトリ線



と思ったら
まずは相談しましょう!

消費者トラブル全般に関する相談先

消費者ホットライン
☎ 188 (イヤヤ!)

お住まいの近くにある消費生活センターなどの相談窓口につながります。

受付時間はお近くの相談窓口によって異なります。

相談メモ



相談するトラブルについて事前にメモしておくと便利です。また、業者が発行した契約書や領収書、メモなどがあれば用意しておきましょう。

★ いつ契約をしましたか？

★ 契約したものは何ですか？

★ 契約金額はいくらですか？

★ 契約した業者名は何ですか？

★ 契約のきっかけは何ですか？