

クーリング・オフ制度

市消費生活センターでは、市民の皆さんからの商品やサービス等についての苦情や問い合わせを受け付け、解決のための情報提供・助言・あっせんや被害の未然防止を目的とした出前講座などの啓発活動を行っています。
相談の内容は年々高度化、巧妙化し、被害額は高額になっています。解決方法は、それぞれの相談内容により様々ですが、今回は、消費者トラブルを解決するクーリング・オフ制度についてご紹介いたします。

【問い合わせ】市消費生活センター ☎0994・31・1169

クーリング・オフ制度とは？

も同様です。
クーリング・オフの効果は、期間内に書面を発送すれば発生します。

消費者がいったん申込みや契約をした場合でも、冷静に考えて必要ないと判断した場合には、契約書面の交付を受けてから一定期間であれば無条件に解約できる制度です。クーリング・オフを行うと契約は、はじめからなかったことになり、支払済みの現金は、全額返金されます。商品を受け取っている場合や工事が完了している場合

クーリング・オフ制度
が利用できる期間

- 訪問販売・電話勧誘販売のときは、契約書を受け取ってから、**8日間**
- マルチ商法・内職商法のときは、契約書を受け取ってから、**20日間**

こんなときは、クーリング・オフが可能です

- 訪問販売**: 今ならキャンペーンで床下の無料点検をしますよ
- 電話勧誘販売**: 皇室アルバムを契約するまで電話は切りません!
- マルチ商法**: 知人や友人に商品を買ったり会員を紹介するだけでもうかりますよ! (健康食品、化粧品)
- 内職商法**: 1ヶ月10万円の収入は保証するわよ!

※パソコンまで買ったのに、仕事がない……!

こんな相談がありました

～クーリング・オフ制度を活用した事例～

訪問販売で健康器具を購入した80歳代一人暮らし女性のケース

相談内容

3日前、突然「お母さん、体の調子はどうですか？」と若い男性が訪問してきた。なんだろうと思って玄関を開けると男性は玄関に座り込み、「これを使うと血行が良くなり膝や腰の痛みがとれますよ」などと言って健康器具の説明を始めた。

腰痛で悩んでいたため男性の話をしばらく聞いていたが、32万円の商品であることが分かり支払えないと言って断った。しかし、その後もなかなか帰らなかったため、結局断わりきれずに頭金2万円をその場で払い、残りは分割払いにした。試しに使ってみたが説明されたような効果がなく、高額で支払が困難なので解約したい。

処理結果

訪問販売による契約であり、契約から4日目の相談だったので、ハガキ（簡易書留郵便）でクーリング・オフ通知を出すよう助言しました。

その結果、無条件で解約でき、支払済みの2万円は返金され、使用した健康器具は着払いで返品することができました。



取引の形態によってはクーリング・オフできる場合とできない場合があります。また、クーリング・オフ期間を過ぎていても、クーリング・オフができたり、取り消しできる場合があります。詳しくは、消費生活センターへお問い合わせください。
※年末年始など消費生活センターに相談できないときは、まずはクーリング・オフ手続きをしておきましょう。

クーリング・オフの手続方法

- 簡易書留など、必ず証拠が残る方法で行いましょう。
- 両面ともコピーして証拠として保管してください。
- クレジットを利用して購入した場合には、クレジット会社にも同様の通知を出してください。
- 宛て先は、「代表責任者宛て」とし、個人名は記載しないようにしましょう。

はがきの記載例

ハガキ(裏)

契約解除（申し込み撤回）通知
 契約（申込）日 平成 年 月 日
 商品・役務名
 契約金額 _____円
 販売会社名
 (担当者)
 上記契約を解除します。
 すみやかに支払済の_____円を返金し商品を引き取ってください。
 今後、貴社との全ての取り引き意思はありませんので、いかなる勧誘も一切お断りします。
 申し出日 平成 年 月 日
 住所
 氏名 印

ハガキ(表)

