

くらしステップアップ

「クーリング・オフ」ってなに？

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引の場合に、一定期間であれば無条件で申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度です。「頭を冷やして考え直す」という意味からクーリング・オフ（Cooling-Off）といいます。

「特定商取引法」によるクーリング・オフが適用される取引

取引形態	期間	適用対象
訪問販売	8日間	事業者の店舗以外の場所での契約（催眠商法（ハイハイ学校）含む）
訪問購入		事業者が訪問して買取をする取引
電話勧誘販売		事業者から電話で勧誘を受けた契約
特定継続的役務提供		一定の期間・金額を超えるエステや語学教室などに関する契約
連鎖販売取引	20日間	いわゆるマルチ商法による取引
業務提供誘引販売取引		いわゆる内職商法やモニター商法などによる取引

※契約書や申込書面を受け取った日が起算日です。

※ネット通販などの通信販売にはクーリング・オフ制度は適用されません。返品可否や条件についての特約がある場合はその条件に従います。特約がない場合は8日以内であれば返品できます（返品費用は消費者負担）。

※上記以外の取引形態や、クーリング・オフの適用期間が過ぎていても、勧誘方法や契約内容に問題があれば契約の取消や解除ができる場合があります。あきらめないで消費生活センターにご相談ください。



どうやってするの？

- ・ 契約書を受け取った日を含めて期間内にハガキなどの書面や電子メールなどで行います。
- ・ 必要事項を記入し、書面の場合は、「簡易書留」や「特定記録郵便」などで送ります。

契約解除通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円
 販売会社 株式会社×××
 営業所
 担当者△△△△

支払った代金〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

令和〇〇年〇月〇日
 〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

○ハガキを送る前に、両面をコピーし、郵便局で受け取った受領書とともに保管しておきます。

○クレジット契約をしている場合は、クレジット会社と販売会社両方に同時に通知します。

- ・ 電磁的記録（電子メールなど）で通知する場合、送信済メール、通知内容や通知した日付が分かるデータ（画面のスクリーンショットなど）も保存しましょう。



クーリング・オフするとどうなるの？

- ・ 契約は始めからなかったことになり、支払ったお金は戻ってきます。（違約金や損害賠償金を払う必要はありません。）
- ・ 商品等を受け取っている場合は、販売会社の送料負担で引き取ってもらえます。
- ・ 工事などは土地や建物を無料で元の状態に戻すように業者へ請求できます。



相談コーナー

〈事例1〉高額なエステの契約トラブルにご注意ください！

相談内容

友人からエステに関心がないかと誘われて、脱毛エステの無料体験に行った。「割引は今日まで」とせかされ、分割払いで手数料まで入れて数十万円の契約をした。後からよく考えると高額な契約であり、不安になった。やめたいのだが、クーリング・オフができるか。
(20代女性)



処理結果

クーリング・オフの期間内であったため、エステ業者と信販会社にクーリング・オフの通知を送付しました。

アドバイス

- エステの契約のうち、利用期間が1か月を超え、契約金の総額が5万円を超えるものは、特定継続的役務提供として特定商取引法が適用されます。この場合、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフが可能です。(1ページ参照)
- お試しのつもりでも、「割引は今日まで」などと契約を迫られる場合もあります。金額やコース内容に不安がある場合は、安易に契約しないようにしましょう。
- 長期にわたる契約の場合、中途解約や返金の条件、手数料を含めた金額、分割払いの期間などを確認し、慎重に検討しましょう。

〈事例2〉無計画な借金で、多重債務に陥らないために！

相談内容

仕事が忙しく、ストレス解消のために、高額なアクセサリーを借金して購入した。最初は返済できていたが、次第に返済が滞り、借金を返すためにまた借金をしてしまった。貯金もないため返済ができなくなって困っている。
(60代女性)



処理結果

多重債務の解決方法として、債務整理（任意整理、特定調停、個人再生、自己破産）について説明するとともに、保証人になっている家族にも返済義務が生じることもお伝えしました。併せて、多重債務相談窓口を案内しました。

アドバイス

- 返済のための借金は多重債務となるため、絶対にしないようにしましょう。
- 返済に困ったら、早めに多重債務相談窓口にご相談しましょう。

借金問題の相談窓口

・鹿児島県弁護士会 相談予約受付	TEL 099-226-3765 (無料)
・九州財務局鹿児島財務事務所 相談受付	TEL 099-227-5279 (無料)
・法テラス鹿児島 相談予約受付	TEL 050-3383-5525 (無料※一定の条件あり)

架空料金請求詐欺に注意！

未払いの料金があるなど架空の話で金銭をだまし取る、架空料金請求詐欺被害が増加しています。

事例 1

パソコン操作中に、突然、大音量の警告音が鳴り、「(利用中のパソコンが) ウイルス感染しました。表示された番号に連絡してください。」という画面が出た。



慌てて連絡すると、ウイルス対策としてパソコンを遠隔操作され、サポート料として電子マネーカードを購入するよう指示された。

アドバイス

- ブラウザを終了するか再起動してください。
- 電話をかけないでください。事業者がパソコンに警告を表示し、電話をかけるよう求めることは通常ありません。

事例 2

「〇億円当選しました」とSMS(ショートメッセージサービス)が届いた。URLからサイトに接続するよう記載されている。



URLに接続すると、「手数料が必要」などと複数の名目で次々と費用を請求され、高額な費用を支払ってしまった。当選金はいっこうに振り込まれない！

アドバイス

- 申し込んでいないのに、懸賞などに当選することはありません。身に覚えのないSMS等が来ても削除し、絶対に連絡しないようにしましょう。



このほか公的機関や実在する事業者をかたったり、自動音声の電話で架空の未払い料金を請求したりするケースもあります。ご注意ください。



ABC 消費者情報ネットがごしまに登録しませんか？

- 『A(悪質商法)B(撲滅)C(シティ)消費者情報ネットがごしま』とは悪質商法の被害情報、契約等のトラブル情報、消費生活に関する身近な情報や最新のお知らせなどをメールで配信します。(登録・情報料無料)

○配信の申し込み

abcnet@mail.city.kagoshima.lg.jp に空メールを送信するか、右の二次元バーコードを読み取って登録手続きを行ってください。



消費者問題に関する 2023 年の 10 大項目

※出典：独立行政法人国民生活センター

詳しくはホームページ (<https://www.kokusen.go.jp/>) をご覧ください。

◆新型コロナウイルス感染症が5類感染症に 旅行予約やチケット転売のトラブルが増加

◆18歳・19歳の契約トラブル 「美」と「金」がキーワードに

◆改正消費者契約法、改正特定商取引法が施行

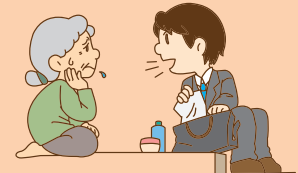
◆ステルスマーケティング 規制始まる



◆ビッグモーター社の不正問題 中古車販売業界や損害保険業界のコンプライアンスに課題

◆旧統一教会をめぐる問題 国が解散命令を請求

◆訪問購入のトラブルが増加 8割近くが高齢者



◆自転車のヘルメット着用 年齢を問わずすべての人の努力義務に

◆子どもの誤飲事故防止のための玩具の新たな規制



◆消費生活相談デジタル化・体制の再構築

鹿児島市消費生活センター

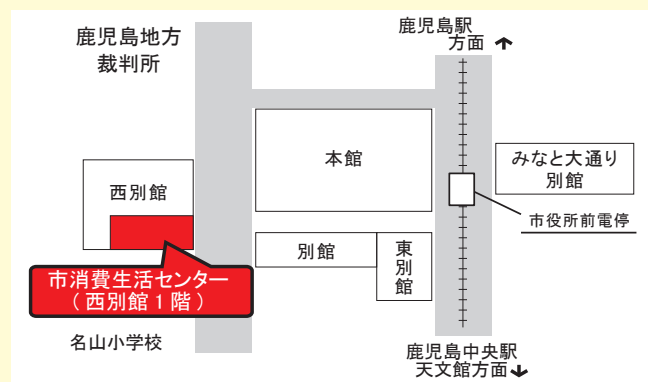
相談電話 099-808-7500(月～金曜日 9時～17時15分)

〒892-8677 鹿児島市山下町11番1号
TEL 099-808-7512
FAX 099-808-7501
ホームページ <https://www.city.kagoshima.lg.jp/>

消費者ホットライン

相談電話 188 (土・日・祝日 10時～16時)

※平日は、最寄りの消費生活相談窓口へ接続されます。



マグマシティ
鹿児島市