

クーリング・オフ

法で定められた申込書面又は契約書面を受け取ってから一定の期間であれば、無条件で契約の解除ができる制度です。

消費者は、商品を使用しているにもかかわらずそのまま返品できます^{*1}。事業者は、損害賠償請求はできません。クーリング・オフは、契約書面を受け取った日から数えます。

^{*1} ただし、例えば使うと商品価値がほとんどなくなる、いわゆる消耗品（いわゆる健康食品、化粧品等）を使ってしまった場合等は、クーリング・オフができません。

8日間 水曜日に契約したら、翌週の水曜日まで。	①訪問販売 ③電話勧誘販売、 ⑥特定継続的役務提供 ⑦訪問購入
20日間	④連鎖販売取引 ⑤業務提供誘引販売取引

注意 ②通信販売には、クーリング・オフの制度はありません。必ず返品のルールを確認しましょう！



[クーリング・オフのはがきの書き方]

はがきを出すときの注意！

- 契約をした事業者の代表者宛てに出します。
「株式会社×× 代表者様」
- はがきを出す前に両面をコピーし、出すときは簡易書留・特定記録郵便などで記録（控え）が残るようにしましょう。
- はがきのコピーと控えは紛失しないように大切に保管しておきましょう。

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○○○年○月○日

商品名 ○○○○○○

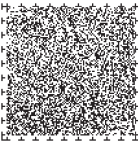
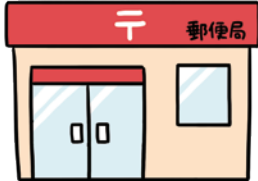
契約金額 ○○○○円

販売会社 株式会社××× ○○営業所
担当者 ○○○○さん

支払った代金○○○円を返し、
商品を引き取ってください。

日付 ○○○年○月○日
住所 ○○県○○市○○町123番地
氏名 ○○○○○

簡易書留・
特定記録郵便は、
郵便局窓口から
出します。



クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても 解約できる場合があります。

	対象となる取引類型	期間等
過量販売解除 (日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える契約をした場合)	①訪問販売 ③電話勧誘販売	契約締結時から1年以内
契約の意思表示の取消し (勧誘の際、事実と異なることを言われた場合や重要な事実を故意に言われなかった場合)	①訪問販売 ③電話勧誘販売 ④連鎖販売取引 ⑤業務提供誘引販売取引 ⑥特定継続的役務提供	事実と異なることに気付いたときなどから1年以内。又は契約締結時から5年以内
中途解約 (長期にわたる契約の場合)	④連鎖販売取引 ⑥特定継続的役務提供	契約の残りの部分について契約解除が可能。一定の違約金が必要な場合がある。

5 消費者団体訴訟制度

内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者のために事業者に対して訴訟などを行うことができる制度で、「差止請求」と「被害回復」があります。

消費者被害は、同種の被害が多数の消費者に生じる特徴があることから、「差止請求」は、適格消費者団体^{*1}が、事業者の「不当な勧誘」、「不当な契約条項の使用」、「不当な表示」をやめさせるように求めることができる制度です。

「被害回復」は、事業者の不当な行為によって消費者の金銭的な被害が生じている場合、適格消費者団体の中から更に認定を受けた「特定適格消費者団体^{*2}」が、消費者に代わって被害の集団的な回復を求めることができる制度です。

^{*1} 令和元年12月現在全国に21団体ある。

^{*2} 令和元年12月現在全国に3団体ある。

