

● 特定商取引に関する法律

消費者トラブルが生じやすい特定の取引を対象に、クーリング・オフや契約の取消しなどの民事ルールを特別に定めています。

クーリング・オフって どんな制度？

頭を冷やして (cooling) 契約をやめられる (off) 制度です。消費者が不意打ち的な勧誘で冷静に考える余裕もないまま契約を結んだ場合、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができます。

【クーリング・オフができる取引と期間】

取引内容	期間
訪問販売 店舗外での原則すべての商品・サービスおよび特定権利の契約 (催眠商法・キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む)	契約書面を 受領した日を含め 8日間
電話勧誘による販売 原則すべての商品・サービスおよび特定権利の契約	
特定継続的役務提供 店舗での契約を含む (エステティック、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、 結婚相手紹介サービス、一部の美容医療)	
連鎖販売取引 マルチ商法・ネットワークビジネスともいう	20日間 商品取引・契約書 受領のいずれか 遅い日から
業務提供誘引販売取引 内職・モニター商法	20日間
訪問購入 押し買いともいう	8日間 この期間中は品物 の引き渡しを 拒むことができる

※このほかにも個別の法律で、クーリング・オフ制度が適用される契約もあります

特定継続的役務提供と業務提供誘引販売取引は、クーリング・オフ期間が過ぎても「中途解約する権利」が認められています。中途解約をした時から将来に向かって契約を解消することになります。詳しくは消費生活センターに相談しましょう。

❌ クーリング・オフができない主な取引

- ・店舗販売
- ・通信販売
- ・葬儀の契約
- ・現金支払い(3,000円未満)
- ・使用済みの化粧品や健康食品
(商品受取時に、事業者の指示のもとで使用した)
場合はクーリング・オフができる
- ・自動車の購入やリース

通信販売は返品に関する表示をよく確認しましょう

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品の可否や条件について特約があればそれに従います。特約がない場合は、商品等を受け取った日から8日以内であれば返品することが可能です。
(返品の送料は消費者の負担になります)

クーリング・オフの流れ

- 1 契約書面を受け取った日を含め左のページの表の8日または20日の期間内に書面で事業者へ通知します。
- 2 ハガキに書いて、両面をコピーし、郵便局の領収書とともに証拠として大切に保管してください。
- 3 ハガキはポストに投函しないで、郵便局から「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。
- 4 ハガキは期限日の夜12時までに郵便局(本局ならば開いています)で受け付けていれば有効です。
- 5 個別クレジット契約をしている場合は、同じ内容をクレジット会社にも必ず通知します。

クーリング・オフすると

支払い済み代金は全額返金されます。損害賠償や違約金などは一切必要ありません。受け取った(手元にある)商品は、着払い(事業者の料金負担)で返品できます。

クーリング・オフを妨害されたら

事業者が「クーリング・オフはできない」とウソの説明をしたり、脅して手続きをさせないなど妨害された場合は、所定の期間を過ぎてもクーリング・オフができます。

は が き

□□□-□□□□

(販売会社住所)

(販売会社名)

代表者 様

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 △△△

支払った 代金 ○○ 円を返金し、商品を
引き取ってください

○○ 年 ○ 月 ○ 日

(契約者住所) ○ ○ ○ ○

(契約者氏名) ○ ○ ○ ○

※書き方などでわからないことがあれば
消費生活センターにお問い合わせください。



クーリング・オフ通知の書き方



めぐニャン

クーリング・オフ期間が過ぎていても、
取消しなどができる場合もあります。
納得のいかない契約は
あきらめずに相談しましょう