

★特集★

## 消費者の味方☆

# クーリング・オフを活用しよう!!

クーリング・オフ(cooling off)とは消費者が訪問販売などの不意打ち的な勧誘や、マルチ商法のように仕組みが複雑な取引で契約した場合、**決められた期間内であれば無条件で契約を解除できる制度**です。契約した後でも、本当に必要な契約なのか冷静に考える時間を与えてくれる「消費者を守る強い味方」、それがクーリング・オフ(ク・オフ)なのです。

### できる○?できない×? クーリング・オフ(ク・オフ)○×クイズ

こたえは下に

Q1 一昨日、訪問買取業者が訪ねてきて指輪を売ったがク・オフしたい。

Q2 4日前、ネット通販で椅子を購入。サイズが合わないのでク・オフしたい。

Q3 一週間前、訪問販売で布団を購入。既に6晩使用したがク・オフしたい。

Q4 5日前、洋品店でTシャツを購入。似合わないのでク・オフしたい。

Q5 2週間前、知人に勧められ契約したマルチ商法。家族に反対されク・オフしたい。

Q6 クーリング・オフ通知はメールでできる。

### 対象となる取引形態と期間

※契約書(法定書面)を受け取った日から計算します。

**8日間**

- 訪問販売 ○電話勧誘販売 ○訪問購入
- 特定継続的役務提供(エステ、美容医療、語学学校、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)

**20日間**

- 連鎖販売取引(マルチ商法)
- 業務提供誘引販売取引(内職商法、モニター商法)



### 通知方法

メール

はがき

簡易書留等  
記録の残る  
方法で

FAX

宛先 xxx@xxx.co.jp  
件名:クーリング・オフ

〇〇株式会社代表者様  
次の契約を解除します。

契約年月日 〇〇年〇月〇日  
商品・役務名 〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇円  
販売会社名 〇〇株式会社  
〇〇支店  
担当者 〇〇〇〇氏

支払った〇〇〇〇円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。

〇〇年〇月〇日  
住所 北海道河東郡音更町〇〇  
名前 〇〇〇〇

### ○×クイズこたえ

- |                      |                               |
|----------------------|-------------------------------|
| [Q1] ○(訪問購入もク・オフ可能)  | [Q4] ×(店舗購入はク・オフ対象外)          |
| [Q2] ×(通信販売はク・オフ対象外) | [Q5] ○(マルチは気づくまで時間がかかるので20日間) |
| [Q3] ○(使用済みでもOKです)   | [Q6] ○(2022年6月から電磁的記録でも可能に)   |

## 相談窓口

音更町消費生活センター ☎ 0155-32-3211 FAX 0155-32-3212

消費生活センターは、町が設置している音更町と士幌町在住の消費者のための消費生活相談窓口で、相談は無料です。悪質商法、訪問販売、通信販売等における消費者被害や事業者とのトラブル、商品の安全性に関する相談や情報提供を音更町消費者協会に委託して行っています。

〒080-0302 音更町木野西通17丁目1番地 共栄コミュニティセンター1階  
【開設時間】午前9時～午後5時 【休館日】日曜、祝日、第1月曜、年末年始

消費者ホットライン(全国共通) ☎188 又は 0570-064-370

町消費生活センターが休館日の場合は、消費者ホットラインにお電話ください。国民生活センターにつながります。(年末年始は除く。)



# 通信販売はクーリング・オフ できません

## 事例 1

娘が通販サイトでジャージを注文した。届いた商品は、ロゴマークの色を間違えて注文してしまっていた。サイトには「クーリング・オフはない。返品は送料自己負担」との記載がある。今回は明らかに自己都合の返品になるとは思っているが、本当にクーリング・オフできないのか？（当事者：高校生）

## 事例 2

大学で使うパソコンをネットで注文した。しかし、サイトをよく見ると授業までに納品が間に合わないことが分かった。クーリング・オフして量販店で買おうと思い、事業者に連絡したが「ネット注文なのでクーリング・オフはできない。返品も、規約通り受け付けられない」と言われた。（当事者：大学生）

通販はクーリング・オフ  
できないよ!



よく確認しよう!

©Kurosaki Gen

## ひとことアドバイス

- ネット通販等の通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。
- 特約がない場合は、商品を受け取った日を含む8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。返品が可能な場合でも、返品期限が設けられていることがあります。商品を受け取ったらすぐに中身を確認しましょう。
- ネット通販等の通信販売を利用する際は、返品ができるかどうかや返品が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- 未成年者取消ができる場合があります。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

