

クーリング・オフができなくても

クーリング・オフ以外にも、契約の解除や取消し、無効を主張できる場合があります。あきらめずに検討してみましょう！

1 特定商取引法	訪問販売における「過量販売」での契約解除 「不実告知」・「故意の不告知」での契約取消し 特定継続的役務提供について解約手数料（上限あり）を支払っての中途解約
2 消費者契約法	「不実告知」・「断定的判断の提供」・「不利益事実の不告知」による「誤認」又は「不退去」等による「困惑」での契約取消し
3 民法	未成年者、判断能力不十分者の契約及び「詐欺」、「強迫」での契約取消し 「錯誤」等での契約無効

など

クーリング・オフについては、法令等で細部にわたって規定されており、適用できるかどうかは個々のケースによって事情が異なります。詳しくは下記の県消費生活センターまたは市町村消費生活相談窓口にご相談ください。

- 長野消費生活センター…(長野市大字中御所字岡田 98-1 県長野保健福祉事務所庁舎 1 階) ☎ 026-223-6777 FAX026-223-6771
- 松本消費生活センター…(松本市中央1-23-1 松本商工会館内) ☎ 0263-35-1556 FAX0263-35-0949
- 消費生活センターおかや…(岡谷市中央町1-1-1 ララオカヤ 1 階) ☎ 0266-23-8260 FAX0266-23-8248
- 飯田消費生活センター…(飯田市追手町2-641-47 飯田市美術博物館隣) ☎ 0265-24-8058 FAX0265-21-1703
- 上田消費生活センター…(上田市材木町1-2-6 県上田合同庁舎 6 階) ☎ 0268-27-8517 FAX0268-25-0998

作成 長野県企画部 消費生活室 〒380-0936 長野市大字中御所字岡田 98-1 ☎026-223-6770 FAX026-223-6771
e-mail shohi@pref.nagano.lg.jp 県消費生活情報ホームページ www.pref.nagano.lg.jp/kikaku/seikatsu/jyouthou/index.htm



下記のはがきは、ミシン目で切り離してそのまま使えます！

(クレジット会社あて) (表面)

(販売会社あて) (表面)

郵便はがき

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---

(信販会社名)

(信販会社住所)

郵便はがき

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---

(販売会社名)

(販売会社住所)

特定記録

代表者

様

特定記録

代表者

様

クーリング・オフはがき

早わざ

付属のはがきは、ミシン目から切り離してそのまま使えます！
クーリング・オフ制度の概要は2ページ以降をご覧ください。

クーリング・オフのチェックポイント (訪問販売の場合)

1 契約場所は店舗や営業所以外ですか？(自宅、路上、喫茶店など)

キャッチセールス、アポイントメントセールスの場合は店舗や営業所でも可能です。

2 購入した商品、サービスは何ですか？

乗用自動車には適用されません。

3 総額いくらで購入しましたか？

現金取引で、3,000円未満の場合は適用されません。

4 契約書面を受け取ってから8日以内ですか？

適法な契約書面を受け取っていないときは、8日間が過ぎていても可能です。

5 特定商取引法施行令(政令)に指定された消耗品ですか？

指定消耗品の内容は2ページ「クーリング・オフの要件」②をご覧ください。

指定消耗品に該当し、かつ契約書に使用したらクーリング・オフできない旨明示してあった場合は、使用した部分については適用されません。指定消耗品以外の商品については商品を使用している、サービスについてはサービスが終わっていても(工事など済んでいても)クーリング・オフは可能です。

6 営業目的のための契約ですか？

クーリング・オフは消費者保護のための制度なので、購入者が営業のために契約した場合は適用されません。

7 クーリング・オフは、必ず書面で

詳しくは、3ページ「クーリング・オフの方法」をご覧ください。

8 クーリング・オフ妨害にあっていませんか？

事業者から「クーリング・オフはできない」と脅されたなどの場合は、8日間が過ぎていても、改めて事業者からクーリング・オフについて記載した書面を渡され、かつ「クーリング・オフはできる」と口頭で告げられてから8日間経過するまではクーリング・オフは可能です。

9 お金は戻りましたか？

支払ったお金は全部返金してもらいましょう。
受け取った商品は、事業者へ引き取るよう要求します。

10 無事終わったら書類は5年間保存



クーリング・オフ制度の概要

＊消費者の強い味方＊

「クーリング・オフ」とは？

「クーリング・オフ（Cooling Off）」とは「頭を冷やして考え直す」という意味です。消費者が契約しても、後で冷静になって考え直して「契約をやめたい」と思ったら、一定期間内であれば理由を問わず、一方的に契約を解除できる制度のことです。特定商取引法など法律や約款などの定めのある場合に限り認められた制度です。

「クーリング・オフ」の効果は？

契約は最初からなかったことになり、支払った代金は全額返金され、違約金等も請求されません。商品等を受け取っている場合は、送料は事業者の負担で引き取ってもらえます。

「クーリング・オフ」の要件（特定商取引法の場合）

① 対象となる取引と期間

適法な契約書面（特定商取引法に規定された内容であること）を交付された日を含めてそれぞれの取引内容に応じて次の期間内であること

取引内容	期間
訪問販売 （キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠(SF)商法を含む）	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供 エステティック・外国語会話教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービスの6種類	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	20日間

- (注) 1 上記の取引にあたらぬ自分から店に出向いての契約（店舗購入）はクーリング・オフできません。
2 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。通信販売業者が広告に表示した返品特約が基準となります。ただし、表示がない場合は、商品等を受け取った日から8日間を経過するまでの間は契約の解除が可能です。（返品の送料は購入者が負担）
3 適法な契約書面が交付されていない場合や交付された契約書面が不十分な内容である場合は、適法な契約書面が交付された日から期間が開始します。また、クーリング・オフ妨害にあったときは、期間が過ぎていてもクーリング・オフが可能です。

② 対象となる商品・サービス

原則としてすべての商品・サービスが対象となります。ただし訪問販売及び電話勧誘販売の場合は、例外として次の商品については、クーリング・オフができません。

- ・総額で3,000円未満の現金取引
- ・政令で指定された次の8品目の消耗品について、契約書に消耗したらクーリング・オフできない旨が明示してあったのに使用してしまった分
 - ①健康食品②布③コンドーム及び生理用品④防虫剤、殺虫剤、防臭剤及び脱臭剤⑤化粧品、毛髪用剤、石けん、浴用剤、合成洗剤、洗浄剤、つや出し剤、ワックス靴クリーム歯ブラシ⑥履物⑦壁紙⑧配置薬
- ・乗用自動車、葬儀等

他の法律等によるクーリング・オフ（類似制度を含む）

主なもの

取引内容	期間	根拠法令
生命・損害保険契約	8日間	保険業法
クレジット（ローン）契約 （特定商取引法でクーリング・オフできる取引についての個別クレジット契約）	8日間又は20日間 （特定商取引法でクーリング・オフできる取引の期間と同じ）	割賦販売法
宅地建物取引	8日間	宅建業法
海外先物取引	14日間	海外先物規制法

*上記以外にも他の法律で定めているものがあります。

*法律に定めがない場合でも、事業者が自主的にクーリング・オフ制度を設けている場合はクーリング・オフの申立を行うことができます。

クーリング・オフの方法

- ①クーリング・オフは、契約解除の意思を書面で通知します。（通常ははがきに必要事項を書いて、郵送します。）
- ②クレジットを組んでいる場合は、販売業者だけでなく、信販会社にも通知しましょう。
- ③郵送は、ポストに入れてしまわずに、発信した証拠が残るように郵便局から「特定記録」郵便で出しましょう。（期間内に相手方に到達しなくても、発信が期間内であれば大丈夫です。）
- ④出す前に、両面ともコピーをとって、保管しておきましょう。（5年間）
- ⑤返金を確認し、商品を引き取ってもらったら（着払いで事業者に送ることも可能）、クーリング・オフの処理は完了です。

下記のはがきは、ミシン目で切り離してそのまま使えます！

（販売会社あて）（裏面）

（クレジット会社あて）（裏面）

契約解除（申込み撤回）通知書

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

（担当者名）

上記の契約を解除します。
すみやかに支払い済みの _____ 円を返金し、
商品を引き取って下さい。

平成 年 月 日

（契約者）
住所

氏名

契約解除（申込み撤回）通知書

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

（担当者名）

上記の契約を解除します。

平成 年 月 日

（契約者）
住所

氏名