

# 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。あきらめずに相談してみましょう!

特定商取引法	訪問販売・電話勧誘販売における過量販売	⇒	契約解除 (契約後 1 年以内)
	不実告知、事実不告知	⇒	契約取消し
	連鎖販売取引、特定継続的役務提供	⇒	中途解約 (解約手数料支払い)
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 過量販売 不退去、退去妨害による困惑	} による誤認 ⇒	契約取消し
	民法		未成年者・判断能力不十分者の契約 詐欺、脅迫 錯誤等

詳しくは県消費生活センター又は市町村消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談ください

**長野県消費生活センター** 受付時間 8:30 ~ 17:00 土・日・祝日・年末年始はお休みです

- 北信消費生活センター** ☎026-223-6777 FAX:026-223-6771 〒380-0936 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
- 中信消費生活センター** ☎0263-40-3660 FAX:0263-40-3701 〒390-0852 松本市大字島立1020 県松本合同庁舎4階
- 南信消費生活センター** ☎0265-24-8058 FAX:0265-21-1703 〒395-0034 飯田市追手町2-641-47 飯田市美術博物館隣
- 東信消費生活センター** ☎0268-27-8517 FAX:0268-25-0998 〒386-8555 上田市材木町1-2-6 県上田合同庁舎6階

作成 長野県県民文化部くらし安全・消費生活課 ☎026-223-6770 FAX 026-223-6771 〒380-0936 長野市大字中御所字岡田 98-1 E-mail kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp 長野県消費生活情報ウェブサイト http://www.nagano-shohi.net/

\*\*\* このはがきは、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

クーリング・オフのチェックポイント (訪問販売の場合)

★クーリング・オフが可能か確認しましょう 該当する場合は□に✓を記入してください

契約場所は、自宅・路上・喫茶店など、店舗や営業所以外ですか?

・キャッチセールス、アポイントメントセールスの場合は営業所でも可能です

購入(契約)金額は3,000円以上ですか?

・現金取引で3,000円未満の場合は適用されません

クーリング・オフが可能な商品・サービスですか?

- ・自動車など適用されない商品があります(2ページ「クーリング・オフの要件」②参照)
- ・特定商取引法施行令で定められた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場合でもクーリング・オフが可能です
- ・サービスについては、サービスが終わっていても(工事などが済んでいても)クーリング・オフは可能です

営業目的の契約ではないですか?

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

契約書面を受け取ってから8日以内(又は20日以内)ですか?

- ・マルチ商法、内職・モニター商法などは20日間までクーリング・オフが可能です
- ・適法な契約書面を受け取っていないときは、8日間(又は20日間)が過ぎていてもクーリング・オフが可能です
- ・事業者から「クーリング・オフはできない」とうそを言われた場合などは、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・オフができる」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・オフが可能です

上記の全てに該当する場合は

(上記に該当しない場合は4ページへ)

★クーリング・オフを利用しましょう

- 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
- 支払ったお金は全額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
- クーリング・オフが完了したら、書類を5年間保存します



長野県消費者被害防止啓発キャラクター

(注)クーリング・オフ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

付属のはがきをご利用ください 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。契約した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消費者から一方的に契約を解除できる制度です。(特定商取引法などの法律や約款などに定めがある場合に限って認められています)

### ■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

それぞれの取引内容に応じて次の期間であること  
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みます

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	電話をかけさせられた場合も含む	
特定継続的役務提供	エステティック・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス・美容医療	
訪問購入	貴金属などを事業者が買い取る取引	20日間
連鎖販売取引	マルチ商法(ネットワークビジネス)	
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法	

- (注) 1：上記の取引にあたらな、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、返品特約の表示がない場合は、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

原則として全ての商品・サービスが対象となります  
ただし、次の商品については例外としてクーリング・オフができません

対象とならない商品	取引内容	商 品
訪問販売 電話勧誘販売		<ul style="list-style-type: none"> <li>総額で3,000円未満の現金取引</li> <li>政令で指定された次の8品目の消耗品(指定消耗品)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               <ul style="list-style-type: none"> <li>①健康食品(医薬品を除く) ②不織布、織物 ③コンドーム、生理用品 ④防虫剤、殺虫剤、防臭剤、脱臭剤(医薬品を除く)⑤化粧品、毛髪用剤、石けん(医薬品を除く)、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</li> </ul> </li> <li>自動車、葬儀等</li> </ul>
	訪問購入	自動車、家電(携行が容易なものを除く)、家具、書籍等

### ■他の法律等によるクーリング・オフ

	取引内容	期 間	根拠法令
主なもの	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	宅地建物取引業法
	預託等取引	14日間	特定商品預託法

\*上記以外にも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・オフの申出を行うことができます

### ■クーリング・オフの方法

- ・契約書面を受け取った日を含めて8日又は20日以内に、契約解除の意思を書面で通知します
- ・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同様に通知しましょう

#### 手 順

- ①はがきに必要事項を記載し、両面をコピーします(コピーは5年間保管すること)
- ②はがきはポストに入れず、郵便局から「特定記録郵便」で出します(発信した証拠を残すため)  
※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
- ③返金を確認し、商品を引き取ってもらいます(引き取り料金は事業者負担)

\*\*\* このはがきは、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 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  
商品を引き取って下さい。

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 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。

年 月 日

(契約者)

住 所

氏 名