

ぐんま版消費者教育教材 (特別支援学校高等部向け)

4 クーリング・オフ

群馬県 生活こども部 消費生活課
令和5年2月作成

「クーリング・オフ」とは？

けいやく あと
契約した後も、
けいやく しょ う と
契約書を受け取ってから
いっ てい き かん ない
一定期間内であれば、
む じょうけん けいやく かいじょ
無条件で契約を解除できる

クーリング・オフをすると
けいやく
契約は、はじめから
なかったことになります

クーリング・オフ



クーリング・オフをすると・・・

だい きん し はらい ぎ む
・代金の支払義務

→なくなる

し はら ず だい きん
・支払い済みの代金

へん きん
→返金される

しょう もう ひん い がい
・消耗品以外は

しょう ひん つか
商品を使っても・・・

へん ぴん
→返品できる

しょう ひん へん ぴん ひよう
・商品の返品費用

じ ぎょう しゃ ふたん
→事業者の負担

クリーニング・オフの対象になる契約

とく てい とりひき ばあい いてい きかん ない お じょうけん かいじょ
特定の取引の場合に一定期間内なら無条件解除

ほうもんはんばい 訪問販売 (キャッチ・アポイントメントセールス)	8日間
でんわかんゆうはんばい 電話勧誘販売	8日間
れん さ はんばいととりひき しょうほう 連鎖販売取引 (マルチ商法)	20日間
とくていけいぞくてきえきむ 特定継続的役務 (エステ、語学、家庭教師、塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、一部の美容医療)	8日間
ぎょうむていきょうゆういんはんばい ないきょくしょうほう しょうほう 業務提供誘因販売 (内職商法、モニター商法)	20日間
ほうもんこうにゆう お が 訪問購入 (押し買い)	8日間

※自分からお店に行って買った場合や、インターネット通販は、クリーニング・オフの
 対象外です。

こま しょう ひ せいかつ そう だん
困ったときには消費生活センターへ相談しましょう!!

クーリング・オフ通知の書き方

○はがきの両面に「クーリング・オフ」も忘れずに！

りようめん

わす

郵便局から出す

ゆうびんきょく

だ

○「特定記録郵便」か「簡易書留」で

とくていきろくゆうびん

かんいかきとめ

郵便はがき

切手 □□□-□□□□

販売店の住所

販売店名

代表者 様

(はがき 表面)

契約解除通知

契約日 ○○年○月○日

商品名 △△△

契約金額 ○○○円

販売店名 ×××

上記日付の契約は解除します。
支払済みの○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

○○年 ○月○日

住所 ××市○○町

名前 ○○○ ××

(はがき 裏面)

※特定記録付きはがきの送料は[通常はがき料金63円]+160円=223円 5

しょうひしゃ あたま ひ きかん
クーリング・オフは「消費者が頭を冷やす期間」

しょうひしゃ つよ みかた
消費者の強い味方

でも

おぼ
覚えておこう!

すべ けいやく
全ての契約について
クーリング・オフができる
わけではありません

じぶん みせ い か ばあい
自分からお店に行って買った場合や

つうはん たいしょうがい ようちゅうい
インターネット通販は対象外なので要注意!

ほうりつ かいせい れいわ ねん がつ
法律が改正され令和4年6月より

つうち しょめん
クーリング・オフ通知は書面だけではなく

でんし えす えぬ えす かのう
電子メールやSNSなどでも可能

しょめん どうよう つうち だ とき こうりよく しょう
書面と同様、通知を出した時に効力を生じる

か ないよう
メールに書かなければならない内容は、

しょめん ばあい おな
書面の場合と同じです

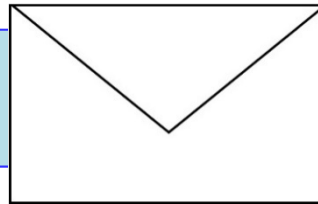
でんし えすえぬえす つうち
電子メールやSNSでのクーリング・オフ通知は

はんばいがいしゃ してい ほうほう おく
販売会社の指定した方法で送りましょう!

ほぞん かなら きろく のこ
スクリーンショットや保存で必ず記録も残す!!

クーリング・
オフします

でんし
電子メール



クーリング・オフを
うっ
受け付けました



しょうひしゃ
消費者

はんばいがいしゃ ほうむぺーじ
販売会社のHP

クーリング・オフ
せんよう
専用フォーム



はんばいがいしゃ
販売会社

えすえぬえす
SNS





こま
クリーニング・オフで困ったときは
しょうひ せいかつ
消費生活センターに相談しよう
そうだん



ぐんまけんしょうひせいかつ
群馬県消費生活センター
☎027-223-3001

○月～金曜日：9時～16時30分（電話・来所）※来所は予約制
○土曜日：9時～12時／13時～16時30分（電話のみ）

【解説】

4 クーリング・オフ

①2頁 「頭を冷やす」

クーリング・オフとは、契約後に「頭を冷やす期間」として消費者側に考える時間を与える制度で、電話勧誘販売や訪問販売のような「不意打ち性」のある契約や、マルチ商法のような「内容が複雑」な契約が対象です。契約をやめたい理由は問いません。

「クーリング・オフ」という言葉を知っていても、対象となる契約や期間が決まっていることを知らず、全ての契約が対象だと勘違いしている方も多くいます。店舗販売やインターネット通販などはクーリング・オフの対象ではないので、注意が必要です。

②4頁 「困ったときには消費生活センターに相談」

クーリング・オフができなくても、状況によっては契約の取り消しや解約が可能な場合もあります。そもそもの契約書面に不備がある場合など、クーリング・オフ期間の起算日が始まっていないということもあります。あきらめずに消費生活センターに相談することも大切です。

③5頁 「クーリング・オフ通知の書き方」

クーリング・オフ通知は発信主義です。期間内に発信すれば、期間内に相手方に到着しなくても問題ありません。

そのため、特定記録郵便等を使って、ハガキの両面をコピーするなど、「クーリング・オフの通知を期間内に送った」という証拠を手元に残しておきましょう。

④5頁 「クーリング・オフの対象外」

営業のための契約や、店舗販売(※1)やインターネット通販、化粧品や健康食品などの消耗品を使用してしまった場合はクーリング・オフの対象外です。

リフォームや鍵開けの業者に自ら電話して訪問依頼した場合も対象外ですが、単に見積もりをもらうために来訪依頼したのに契約に至った場合はクーリング・オフの対象外とはなりません。また、ネット等の広告では格安料金のみを表示し、これを見て消費者が電話して訪問依頼したが、実際の請求額がかなり高額だったとき、最初から実際の請求額を提示されていれば、訪問依頼しなかった場合も対象外にはなりません。

※1店舗で購入した場合でも、キャッチセールスやアポイントメントセールスによる場合は、クーリング・オフが可能です(訪問販売の一類型とされているため)

⑤7～8頁 「クーリング・オフ通知が電子メールやSNSなどでも可能」

令和3年度の特典商取引法の改正により令和4年6月1日より、クーリング・オフ通知が書面だけでなく、電磁的記録(電子メール、業者がウェブサイトにしたクーリング・オフ専用フォーム、SNS、FAXなど)での通知が可能となりました。その際、業者が契約書面などで電磁的方法によるクーリング・オフの方法を特定している場合には、業者が認識しやすいようにその方法で行うのがいいでしょう。クーリング・オフは電磁的記録を発信したときに効力を生じます。

⑤7～8頁 「クーリング・オフ通知が電子メールやSNSなどでも可能」のつづき

電子メールで消費者が「通知を送った」のに、事業者側は「届いていない」と主張するトラブルが心配されます。

クーリング・オフを電子メールで通知する場合には、業者が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、契約内容(購入品名)、契約金額、担当者氏名、契約者氏名・住所等)や、クーリング・オフの通知を発信する日付を記載し、送信したメールを保存しましょう。送信エラーになっていないかも確認しましょう。

ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームに入力した場合には、画面のスクリーンショットを残すなど、消費者側も証拠を残しましょう。

相談実務では電子メールなどは発信日を記録したり証明する仕組みはないため、公的に発信日と発信内容を証明できる郵便制度(特定記録郵便・書留郵便・内容証明郵便など)でクーリング・オフを行使するよう助言しています。