

4 消費者トラブル発生!?

こんな時はどうすればいい?

クーリング・オフ制度

訪問販売や電話勧誘販売のように不意打ちで勧誘される場合や、マルチ商法や内職商法などの複雑な契約内容の場合は、冷静に判断できないまま、また契約内容をよく理解できないまま契約してしまうことがあります。このため、特定の取引方法による契約については、消費者がいったん契約した場合でも、一定期間内であれば無条件で契約を解除することなどができる消費者保護制度です。

次の表に記載してある取引などが対象で、すべての契約に認められるわけではありません。たとえば、お店で商品を購入した場合や通信販売で商品を注文した場合は、この制度は利用できません。

クーリング・オフ対象		期 間
訪問販売(アポイントメントセールス、キャッチセールス、催眠商法を含む)		8日間
電話勧誘販売		
特定継続的役務提供(エステティック、外国語会話教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)		
連鎖販売取引(マルチ商法)		20日間
業務提供誘引販売(内職・モニター商法)		
注 意 事 項	<ul style="list-style-type: none">化粧品や健康食品などの消耗品は使った部分はクーリング・オフできません。乗用車、葬儀、飲食、3000円未満の現金取引等はクーリング・オフできません。布団、浄水器、掃除機などは、使用していてもクーリング・オフできます。工事が終わっていても、期間内であればクーリング・オフできます。特定継続的役務提供及び連鎖販売取引は、クーリング・オフ期間が過ぎていても、中途解約が可能です。中途解約では法定の解約料と既に提供されたサービスの分だけ支払い、未提供の分について返金を求めることができます。事業者がクーリング・オフについて嘘を言ったり、妨害したりした場合や契約書面に不備がある場合は、期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。	

クーリング・オフの方法

期間内に必ず書面(ハガキで可)で、契約をやめたい旨を書いて業者に通知します。発信したことが証明できるように、「特定記録郵便」や「簡易書留」(内容証明郵便でも可)で送ります。証拠として、必ず両面のコピーをとっておき、「特定記録郵便」などの受領証や契約書と一緒に大切に保管しましょう。

また、クレジット契約をしている場合には、クレジット会社へも書面を送りましょう。