

# クーリング・オフによる契約解除方法

## クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフは、いったん契約の申込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

※2022年6月1日から、書面(はがき可)によるほか、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。  
電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体や、事業者が自社のウェブサイトにてクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

クーリング・オフができる取引例	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等を含む)、電話勧誘販売、訪問購入、特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室、家庭教師、パソコン教室など)	8日間
・連鎖販売取引(マルチ商法など) ・業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法など)	20日間

## 注意!! クーリング・オフができない取引例

- ・通信販売(インターネット含む)で商品を購入した場合、自ら店舗に出かけて商品を購入した場合
- ・3千円に満たない現金での買い物、化粧品・健康食品など消耗品の消耗した部分
- ・自動車・自動車リース、葬儀サービスなど

## クーリング・オフの方法

(通知を発信した時点から効力が発生します。)

- ・クーリング・オフは書面(はがき可)または電磁的記録で行います。
- ・クーリング・オフの書面等には、事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、契約者名、購入商品名、契約金額等)やクーリング・オフ通知を発した日を記載します。
- ・クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

## クーリング・オフを「はがき」で行う場合

- ・送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。
- ・「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者宛に送付しましょう。

## クーリング・オフを「電磁的記録」で行う場合

- ・まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合は、それを参照して通知しましょう。
- ・通知後は、送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

はがき記入例

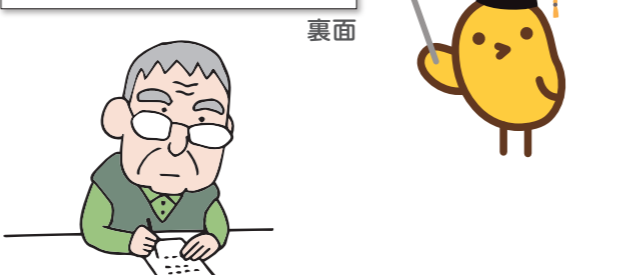
郵便はがき

契約解除通知書

契約年月日 令和〇年〇月〇日  
書面受領日 令和〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇〇円  
販売会社名 〇〇〇〇株式会社  
右記日付の契約は解除します。担当者 〇〇〇氏  
なお、すみやかに支払済の〇〇〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

〇〇市〇〇町〇〇番地  
〇〇〇株式会社  
代表者 〇〇〇様

表面



諦めないで

- 次の場合は、クーリング・オフ期間が過ぎていてもクーリング・オフができます。
  - ① 事業者のうそや脅しによってクーリング・オフが妨げられた場合
  - ② 契約書面の記載内容に不備があったとき
- また、不当な勧誘により締結させられた契約は、「消費者契約法」により取り消すことができる場合があります。

詳しくは「消費者ホットライン ☎188 (いやや!)」にご相談ください。

# 高齢者に多い消費者トラブル

## 事例 1

### 定期購入

1回だけのつもりだったのに...

インターネットの広告から初回が安いサプリメントを注文した。2回目から断ろうと電話をしたら、なかなかつながらなかった。電話をかけ続け、やっとつながったと思ったら、発送の2週間前までに連絡が必要と言われ、2回目の商品が届いてしまった。



アドバイス

- ・広告から1回限り購入するつもりで注文すると、実際には「定期購入」の契約になっていたというケースが見られます。
- ・「最終確認画面」はスクロールして最後までしっかりと確認しましょう!
- ・注文する前に以下を確認し、その画面をスクリーンショットで保存しておきましょう。
  - 定期購入が条件になっていませんか?
  - (定期購入が条件になっている場合) 継続期間や購入回数が決まっていますか?
  - 支払うことになる総額はいくらですか?
  - 解約の際の連絡手段を確認しましたか?
  - 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」といった返品特約や解約条件を確認しましたか?
  - お届け予定日や、利用規約の内容を確認しましたか?

※インターネット注文を含む通信販売には、クーリング・オフの適用はありません。

## 事例 2

### 投資詐欺

その仲間、信じて大丈夫?



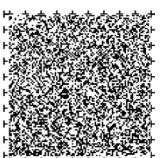
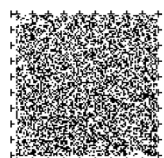
退職金の運用を学ぶために、著名人を騙るSNSの広告から投資セミナーのLINEグループに登録し、セミナーの運営事業者に勧められてFX取引を始めた。取引を進めると利益が出たので投資額を増やし計500万円を個人名義の口座に振り込んだ。

その後、500万円の出金を求めたところ「出金には税金として160万円が必要」と言われ、振り込んだ。

しかし、「間違った口座に入金された」と言われ、再度別の口座に160万円を請求されたので振り込んだが、結局500万円は出金できなかった。

アドバイス

- ・SNS上の投資グループには注意してください。
- ・振込先に個人名義の口座を指定された場合、絶対に振り込まないでください。
- ・金融商品取引業の無登録業者との取引は行わないでください。
- ・FX取引の仕組みがよく分からないまま、契約するのは避けましょう。





事例 3

# パソコンのサポート詐欺

70歳以上で増加しています



パソコンでインターネットを利用中に突然、大音量の警告音が鳴り「ウイルスに感染した可能性がある」と警告画面が表示された。

表示された電話番号に電話をしたところ、相手から遠隔操作アプリを入れるよう指示された。「最近、銀行の取引をしたか」と聞かれたので、「インターネットバンキングを利用した」と告げると、ログインするよう指示された。

パソコンの修理代として100円を請求されたので、インターネットバンキングの画面で「送金額100円」と入力したはずが、遠隔操作により100万円に変更され、送金されてしまった。

アドバイス

- パソコン利用中に突然警告画面や警告音が出ても、画面に表示されている連絡先には絶対に電話をしないでください。
- 警告画面が表示されたり、万が一遠隔操作ソフトをインストールしてしまっても、ご自身でパソコンの状態を確認しましょう。
- 自分で判断できない場合は、周りの人に相談しましょう。

※表示された警告画面の消去方法等、パソコンに関する技術的な相談に対してアドバイスを求める場合は、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) の「情報セキュリティ安心相談窓口」に電話またはメールで相談しましょう。

情報セキュリティ安心相談窓口 (IPA)

電話番号 03-5978-7509  
 受付時間 10:00~12:00, 13:30~17:00 (土曜、日曜、祝日・年末年始は除く)  
 メール anshin@ipa.go.jp

事例 4

# 点検商法

無料の点検を受けるだけのはずが...



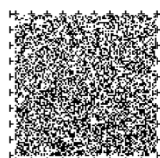
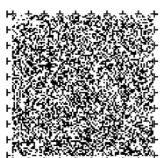
「近所で工事をしていますので、ご挨拶に伺いました」と業者が訪ねてきたため、玄関を開けた。

「ついでにお宅も無料で点検しましょうか」と言われお願いと、「屋根瓦がずれている」「このままにしておくと傷みがひどくなる」などと不安をあおり、契約を迫られ、焦ってその場で契約してしまった。

アドバイス

- 知らない人が訪問してきたらドアを開けず、インターホン越しに対応しましょう。
- 慌ててその場で判断せず、家族や周りの人に相談しましょう。
- 工事を検討するときは必ず複数の業者から見積りを取りましょう。
- 要らないときはきっぱりと断りましょう。
- 訪問販売の場合、クーリング・オフ<sup>\*</sup>が可能です。クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘に問題がある場合は解約できる場合もあります。

<sup>\*</sup>クーリング・オフについては、P6参照



事例 5

# 通信契約のトラブル

勧められたので契約したが...

スマートフォンの機種変更のために携帯電話ショップに出かけた。店員からスマートフォンと一緒に据え置き型のWi-Fiルーターを勧められた。固定電話とWi-Fiルーターを契約するとスマートフォンの料金が安くなると言われたので、契約した。

帰宅後、Wi-Fiルーターが本当に必要か不安になった。解約したい。



アドバイス

- 携帯電話ショップにはなるべく家族に同伴してもらい、よく分からないまま、店員の言われるとおりに契約するのは避けましょう。
- 「安くなる」と言われても、本当に必要なものかよく検討しましょう。
- 据え置き型Wi-Fiルーターの商品代は自己負担になる可能性があります。業者の特約で8日間は解除できる可能性があるためお店に相談しましょう。

事例 6

# 偽SMS・メール

そのURLのクリック、ちょっと待って!

クレジットカード会社を騙り「カードの不正な利用があった」とメールが送られてきた。そこに記載されたURLをタップし、クレジットカード番号やセキュリティコードを入力したところ、後日身に覚えのないカード決済があった。



アドバイス

- 普段よく利用する事業者からのSMSやメールに見えても、フィッシング<sup>\*</sup>の手口かもしれません。記載されたURLには安易にアクセスしないようにしましょう。
- フィッシングサイトにアクセスしてしまっても、個人情報絶対に入力しないようにしましょう。
- フィッシングサイトにクレジットカード番号、セキュリティコード、ID、パスワード等の個人情報を入力してしまった場合は、すぐに変更し、クレジットカード会社等へ連絡しましょう。
- 事前にブックマークした正規のURLや正規のアプリからアクセスするようにしましょう。

※ フィッシングとは

フィッシングとは、クレジットカード会社や宅配便事業者等を騙り、偽SMSやメールを送り付け、クレジットカード番号やID、パスワード等の個人情報を入力させ、搾取するもので、入力した個人情報がクレジットカードやキャリア決済<sup>\*</sup>等に不正に利用され、身に覚えのない請求を受けるケースがあります。\*商品・サービスの購入代金を携帯電話料金と合算して支払いができる決済サービス

