

\*\*\*\*\* ◇◆ 目次 ◆◇ \*\*\*\*\*

- 1 【注目情報】 間違えやすい“クーリング・オフ”
- 2 アイネスからのお知らせ

---

## ■ 【注目情報】 間違えやすい“クーリング・オフ”

---

アイネスに寄せられる相談の中で意外と多いのが、「店舗での買い物をクーリング・オフしたい。」などといった『クーリング・オフ』についての誤解です。

### 【クーリング・オフ制度とは】

クーリング・オフ制度は、契約した後、頭を冷やして（Cooling Off）冷静に考え直す機会を確保するものです。

私たちが日々の生活で受けている有料のサービスや商品の購入は「契約」にあたり、一旦契約が成立すると、消費者は原則として一方的に解約することはできません。

しかし、訪問販売のような不意打ち的な取引などでは、知識や情報の少ない消費者にとって不利な場合が多く見られます。

そこで、消費者を保護するため、特定の取引に限って、契約後でも一定期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度が『クーリング・オフ』です。これにより、支払済のお金は全額返金してもらえますし、商品の返送料も負担する必要はありません。

### 【クーリング・オフ可能な取引と可能期間】

法律ではクーリング・オフについて、次のとおり定められています。

主な取引内容と可能期間は次のとおりです。

- ①訪問販売（キャッチセールスなど店舗外での販売を含む）：8日間
- ②訪問購入（業者が自宅を訪ね、商品の買い取りを行うもの…押し買い）：8日間
- ③電話勧誘販売（電話をかけさせられた場合を含む）：8日間
- ④特定継続的役務提供（エステ、パソコン・外国語の教室、塾、家庭教師、結婚相談所…契約金額が5万円を超える契約のみ）：8日間
- ⑤連鎖販売取引（マルチ商法）：20日間
- ⑥業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法…収入が得られると言って、仕事紹介の登録料やモニター料等を支払わせるもの）：20日間

◎次の場合は、期間を過ぎていてもクーリング・オフが可能です。

- ・ 契約書面にクーリング・オフの記載がなかったり、契約書を受け取っていない場合
- ・ 「クーリング・オフができない」など、業者がうそを言って契約した場合
- ・ 脅されて手続きができなかった場合

## 【クーリング・オフできない取引】

次のような取引には、クーリング・オフはできません。

- ①自分から店に行つての買い物や契約…可能取引のうち④～⑥は店舗での契約も可能
- ②通信販売…ただし、広告やインターネット画面に返品特約の表示（未開封に限って返品可、返品不可など）をしていない場合は、8日間は可能（送料は本人負担）
- ③3千円未満の商品を、現金で購入した場合
- ④訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供による取引で、健康食品、化粧品等で、使用・開封したもの（販売員から試すよう言われて使用した場合を除く）
- ⑤他の法律が優先される契約…プロバイダ等の通信契約、乗用自動車、葬式 等
- ⑥営業目的の契約、農協や生協などがそれぞれの組合員に行う販売 等

## 【クーリング・オフの手続き】

クーリング・オフの手続きは、必ず書面で行います。

- ・クレジット契約している場合は、販売会社とクレジット会社双方に通知
- ・簡易書留など証拠の残る方法で送り、コピーを取り（ハガキは両面）、保管

◎ハガキの書き方などは、こちらをご覧ください。

[http://www.kokusen.go.jp/soudan\\_now/data/coolingoff.html](http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html)

◎手続きや書き方が分からない場合や、トラブルに遭い困った時はご相談ください。

---

## ■ 消費生活センター・消費生活相談窓口のお知らせ

---

### 【消費生活に関するご相談は・・・】

#### ☆ 市町村の消費生活相談窓口

県内の全ての市町村に、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口  
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

#### ☆ 県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

##### ◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

##### ◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

##### ◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信状況は、こちらからご覧ください）

[http://cms.ncsv.pref.oita.jp/soshiki/detail.php?lif\\_id=235347](http://cms.ncsv.pref.oita.jp/soshiki/detail.php?lif_id=235347)

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、  
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → [iness.csm@pref.oita.jp](mailto:iness.csm@pref.oita.jp) （メルマガ専用アドレス）

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（県消費生活センター）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：[a13040@pref.oita.lg.jp](mailto:a13040@pref.oita.lg.jp)

=====