

くらしの窓すぎなみ

編集・発行：杉並区立消費者センター
杉並区天沼3-19-16 ウェルファーム杉並3階
tel.03-3398-3141

2023.9 NO. 336
令和5年9月発行

クーリング・オフってどんな制度？

「契約をしたけれど、後でよく考えたらやっぱりやめたい」そんな経験はありませんか？通信販売や店舗などでの買い物はクーリング・オフできないこと、ご存知ですか？知っているようで詳しくは知らないクーリング・オフについて確認しましょう。

クーリング・オフ制度とは

特定の取引において、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定の期間であれば**無条件で一方的に契約の申し込みの撤回や契約の解除**ができる制度です。

※2022年6月1日より、書面のほか、メール・ウェブサイトの専用フォーム・FAX等でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。

クーリング・オフが適用できる場合

- 一方的な契約の解除や申し込みの撤回ができるのは、特別な場合のみです。
- 事業者が自主的に規定している場合
- 事業者が個別に契約内容に取り入れている場合
- 法律に規定がある場合



特定商取引法のクーリング・オフ

- 訪問販売／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・美容医療・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）→ **8日間**
- 連鎖販売取引／業務提供誘引販売取引（内職商法・モニター商法）→ **20日間**



クーリング・オフの方法～必ず書面で通知～

決められた期間内に、販売会社の代表宛てに通知します。

はがきの場合

送る前にはがきの**両面コピー**をとり、**簡易書留**や**特定記録郵便**など発信の記録が残る方法で送付します。

はがきの
記入例

郵便はがき

□□□□□□

切手

又は簡易書留
特定記録

〇〇市〇〇〇：〇〇番地

〇〇会社 代表者様

自分の住所
自分の氏名

□□□□□□

契約解除通知

下記の契約を解除します。

- 契約年月日 ____年__月__日
- 商品・役務名 _____
- 契約金額 _____円
- 販売会社 _____株式会社
担当者 _____

なお、支払った代金〇〇〇円を返金し、商品を引き取って下さい。

____年__月__日
住所 _____
氏名 _____
株式会社
代表者 _____様

メールの場合

クーリング・オフのメール送付先が記載されている場合はそのアドレスに、わからない場合は会社の代表メールアドレスに送ります。送信記録をスクリーンショットなどで残しましょう。

メールの記入例

宛先：XXXX@XXX.co.jp
件名：クーリング・オフ

〇〇株式会社
次の契約を解除します。
契約年月日 〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇円
販売会社 〇〇株式会社
担当者 〇〇氏

支払った代金〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

__年__月__日

住所

氏名

____株式会社
代表者 _____ 様

クーリング・オフの効果

- 違約金や損害賠償金を支払わなくてよい
- 届いている商品の引取りに要する費用は、販売業者が負担する
- すでに支払った代金は、全額返金される
- すでにサービスを受けていても代金は支払わなくてよい（化粧品や健康食品など指定消耗品を使用したときは、場合により支払うこともあります）

次のような場合はクーリング・オフができません。

- クーリング・オフ期間が過ぎた場合
※契約書面の不備、販売業者によるクーリング・オフ妨害があった場合などは期限を過ぎてもクーリング・オフが可能です。
- 営業や仕事用のために契約した場合
- 代金が3,000円未満の現金取引
- 化粧品や健康食品などの指定消耗品を使用した場合の使用済み分
- その他、葬儀、自動車など適用除外にあたる商品やサービス

クーリング・オフ Q&A

Q1 休日が入るので、8日以内に事業者（販売会社やクレジット会社）に届きません。どうしたらよいですか。

A クーリング・オフは、クーリング・オフ期間内に通知を発信すれば、発信した日に効力が発生します。

Q2 20万円の美顔エステを契約して、エステを1回受けてしまったが、クーリング・オフできますか。

A エステティックサロンの契約では、期間がひと月を超え代金が5万円を超える契約は、契約書面を受け取った日から8日間以内であれば、サービスを受けていたとしてもクーリング・オフできます。支払い済みの代金は返金されます。

Q3 ネットショッピングなどの通信販売で、8日以内に返品を申し出たら契約解除ができたことがあります。クーリング・オフとは違うのですか？

A 通信販売は、画面やカタログなどの表示を見て自ら申し込み、不意打ち的な契約ではないため、クーリング・オフ制度はありません。しかし、事業者が独自に「返品制度」を設けているケースがあります。返品制度の有無や返品可能な日数は、通販事業者が定め、表示することになっています。画面やカタログに返品制度について記載していない場合は、消費者は商品を受け取ってから8日以内であれば返品送料を消費者が負担して返品（契約解除）できます。

クーリング・オフ通知の書き方などで困ったときは、
一人で悩まず消費者センターに相談してください。

出典：国民生活センター、東京暮らし WEB



やってみました「自宅で1日被災体験」

9月と言えば「防災月間」。地震、集中豪雨、台風など、さまざまな災害が起きています。もしもに備えた準備はできていますか？今回は消費生活サポーターが、自宅で1日被災体験を敢行しました！便利な日常から一転・・・その様子をお伝えします。

水道が使えない！

●水は飲料用のペットボトルを用意し、手洗い・洗面用の水は、台所と洗面所に折り畳み式ポリタンクを設置しました。浴槽にはほぼいつも水を貯めているので、風呂水で洗顔して体を拭きました。

●食事はお皿が汚れないようにラップを敷いたり、ワンプレート料理にしたり、節水を心がけました。



折り畳み式ポリタンク

電気が使えない！

●基本は早寝早起きで節電。非常時の持ち出し用キャリアケースに、スタンド式や吊り下げ式などいろいろなタイプの懐中電灯を準備しました。

●警視庁がHPで紹介していた懐中電灯の上にペットボトルを置いた「ペットボトルランタン」を夜試しました。とても明るく、おすすめです。



ペットボトルランタン



準備した懐中電灯



ワンプレート料理



持ち出し用キャリアケース

ガスが使えない！

●食事作りはカセットコンロが必須。朝、ビニール袋に米を入れて、1日分のご飯を炊きました。朝食は缶詰の大豆とレトルトパウチのひじき、乾燥野菜を入れたインスタントみそ汁。昼食は、缶詰の牛丼に海苔をかけ、乾燥野菜のお浸し、粉末のオニオンスープ。夕食は、朝炊いたご飯が固くなったので、炒めてカレー粉で味をつけたレトルトカレー、フリーズドライのもずくスープ。おやつは小魚チップスと紅茶にしました。大人2人の1日の食事作りで、カセットボンベ1本が空になったので、予備は多めに持ちたいと思います。

●被災生活が長引くと野菜不足になりそうです。洗えば食べられる野菜や、ビン・缶・フレーク・チップス・パウダー状の野菜類を買い置きして、野菜料理のバリエーションを増やそうと思います。1日だけでも3食レトルト類が続くと、思いのほか辛く感じました。

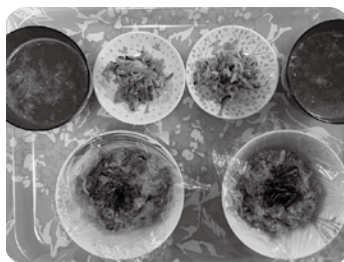
朝に1日分の炊飯



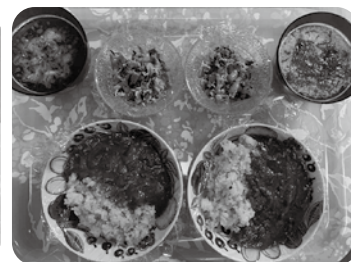
朝食



昼食



夕食



朝の習慣としてコーヒーを淹れるのが楽しみなのですが、それができなくて残念でした。停電を想定して冷蔵庫の牛乳を早めに飲みましたが、温かい飲み物も欲しくなります。何も考えず日常の習慣としてテレビをつけたり蛇口を触ったりしてしまい、それがかなりストレスになると感じました。

(消費生活サポーター)

東京都と共同で実施します！ どなたでも無料でご相談になれます。

多重債務 110 番

9月4日(月)・5日(火)

- 杉並区立消費者センター ☎03-3398-3121 (午前9時～午後4時)
- 東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155 (午前9時～午後5時)

借金返済でお困りの方へ。
一人で悩まず相談しましょう。

高齢者被害特別相談

9月11日(月)～13日(水)の3日間

以下の窓口でも受け付けます。

- 東京都高齢者被害110番 03-3235-3366 (高齢者本人)
- 東京都高齢消費者見守りホットライン 03-3235-1334 (※ご家族・ホームヘルパー・ケアマネージャー等からのお問い合わせ)

予定 おぎくぼセンター祭に参加します

場 所：荻窪地域区民センター
日 程：10月29日(日)
時 間：午前10時から午後4時
内 容：消費者団体の活動紹介(パネル展示他)、消費者センターの周知、パンフレットなどの配布など

消費生活特別講座を開催しました

「5アンペア生活をやってみた」著者に聞く
～今日からできる省エネ・創エネ生活～

7月1日(土)、朝日新聞記者の斎藤健一郎さんによる講演会を行いました(59名参加)。5アンペア生活の歩み、エコハウスづくりの経験等からわたしたちの実生活で取り入れられる省エネ術を学びました。



こんな相談がありました!!



購入したペットが病気だった！ — ペットショップの責任は？ —



相談事例

ペットショップで犬を購入した。翌日からずっと寝ているので心配になり動物病院へ連れて行ったところ、先天性の病気があると診断された。病気であっても飼うつもりだが、ペットショップに治療費を請求できないだろうか。

消費者へのアドバイス

ペットは生き物ですが、法律上はモノと同じ考え方をします。ペットショップには健康なペットを引き渡す義務があるので、獣医師の診断書をもとに治療費を請求することができます。

ペットショップによっては契約書に「治療費の負担は販売価格の50%まで」「交換対応のみ」といった特約を設けてお店の責任を限定している場合がありますので、まずは契約書の内容を確認し店側がどこまで対応すべきと規程しているかを把握した上で交渉するようにしましょう。

なお、特約によって責任の範囲を限定している場合でも、消費者に一方的に不利な条項は、消費者契約法の規定によって無効となる場合があります。

困ったときは、消費者センターにご相談ください。

商品の購入、契約などについてトラブルが起きたとき、迷ったときなどお気軽にご相談下さい!

杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時(土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み)

杉並区立消費者センター

検索



くらしの窓すぎなみバックナンバー