

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

クーリング・オフってどんな制度？

クーリング・オフ制度とは

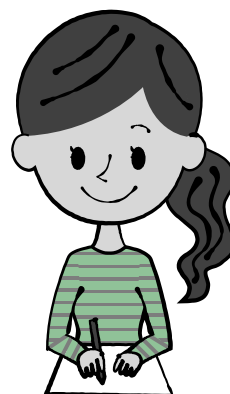
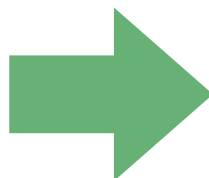
クーリング・オフとは、いったん契約をした場合でも契約内容を冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度です。支払ったお金は返され、商品を受け取っているときは、事業者に取り引きを要求します。

電話でカニなどの海産物の購入を勧誘され、断りきれずに買ってしまった。

屋根の無料点検で訪問した事業者から「このままでは危険だ」と言われて高額な修理を契約してしまった。

クーリング・オフで、申し込みの撤回・契約の解除

「古着を買い取る」と訪問してきた事業者に宝石を見せるように迫られて、強引に買い取られてしまった。



クーリング・オフ制度の対象

訪問販売や電話勧誘のような不意打ち的な勧誘により契約した場合などが対象となります。インターネット通信販売や店舗での買い物は不意打ち性がないため、クーリング・オフはできません。

区長あいさつ

買い物をする、引っ越しや家の修繕をする、スマートフォンを使う等、私達は日常のあらゆる場面で「契約」を結び、「消費生活」を送っています。契約や消費の形は様々であり、中には消費者を狙う悪質商法等の危険も潜んでいます。区では「台東区消費生活センター」による、消費者相談の実施や消費生活に関する情報の普及・啓発等、消費者施策の充実に取り組むことにより、区民の皆様の安全安心な消費生活の実現を目指してまいります。



台東区長 服部 征夫

クーリング・オフができる取引形態と期間

クーリング・オフができる取引と期間は、法律で定められています。クーリング・オフ期間は、法定書面（契約書面または申込書面）を受け取った日を1日目（起算日）として数えます。

特定商取引法※でクーリング・オフが認められているのは次の6つの取引です。

	取引の形態	期 間
	訪問販売 店舗以外の場所で商品などを購入する契約。 キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む。	8 日間
	電話勧誘販売 事業者から電話で勧誘を受けて商品などを購入する契約。	
	とくていけいぞくてきえき む ていきょう 特定継続的役務提供 契約金額が5万円を超え、かつ一定の期間を超えて利用するエステサロンや語学教室などの契約。	
	訪問購入 店舗以外の場所で、事業者が消費者から物品を買い取る契約。	
	れん さ はんばんいとりひき 連鎖販売取引（マルチ商法） 「他の人を販売組織に加入させると利益が得られる」などと勧誘し、商品・サービスを購入させる契約。	20 日間
	ぎょう む ていきょうゆういんはんぱいとりひき 業務提供誘引販売取引（内職商法・モニター商法） 「紹介する仕事をすれば儲かる」などと勧誘し、仕事に必要な商品・サービスを購入させる契約。	

※特定商取引法とは

事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律です。事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を守るルール等を定めています。

商品・サービスによっては、クーリング・オフができない場合があります。クーリング・オフができない場合でも他の制度を利用すれば解決できることもあります。困ったときは、ひとりで悩まず消費生活センターにご相談ください。



クーリング・オフの手続き

クーリング・オフは、期間内に書面または電磁的記録[※]で事業者へ通知します。個別クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも同時に通知します。

⚠ クーリング・オフ手続きの注意点 ⚠

- ・クーリング・オフが適用できる取引形態および期間であるかを確認する。
- ・クーリング・オフ通知に必要な事項を記入し、送る前にコピーをとって保管する。
- ・「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事業者へ送付する。
- ・お金が返ってきたことを確認して、商品は事業者へ引き取ってもらう。
- ・送付記録や関係書類は5年間保管する。

※電磁的記録とは

電子メールやクーリング・オフ専用フォームなどのことです。
事業者へ通知した送付画面は証拠として保存しておきましょう。



〈はがきで通知する場合の記入例〉



□□□-□□□□

特定記録郵便

〇〇県〇〇市〇〇町〇-〇

株式会社〇〇〇

代表者 様

郵便局の窓口
から出します

通知書

理由は必要
ありません。

次の契約を解除します。

契約年月日 〇年〇月〇日

商品名(又は役務の内容) 〇〇〇〇

契約金額 〇〇〇円

販売会社名 株式会社〇〇〇

担当者名 〇〇〇〇

支払った代金〇〇〇円を速やかに返金、
商品は早急に引き取って下さい。

代金を支払ったり商品を受取ったり
している場合書き加えます。

申出日 〇年〇月〇日

自分の住所 東京都台東区〇-〇

自分の氏名 台東 花子

台東区消費生活センター

相談専用電話 03-5246-1133

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

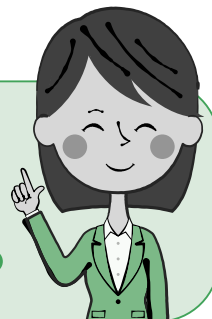
相談できる方 台東区内在住、在勤、在学の方

トラブルにあった時は
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。
相談無料・秘密厳守です。



区民相談室では、 専門家のアドバイスが受けられます。



区民相談室では、日常に起こったさまざまな問題や困りごとに、それぞれの専門家が解決に向けたアドバイスを面談または電話で行っています。



相談をお受けできるのは、**台東区内在住・在勤（学）**の方です。

- 相談時間は **25 分間**です。
- 相談を行っている時間帯はいずれも **13 時から 16 時**です。

相談日 月・水・金 予約制 相続、離婚、成年後見、商事、金銭貸借、消費者問題など法律問題全般に関する こと 弁護士 法律相談	相談日 第 1・3 火曜日 予約優先 土地建物の売買・贈与などによる登記、裁判事務手続、借金返済などに関する こと 司法書士 司法書士による 法律相談	相談日 第 2・4 火曜日 予約優先 土地建物の売買・賃貸・管理などに関する こと 宅地建物取引士 不動産相談
相談日 第 2・4 火曜日 予約優先 土地の境界に係る調査・測量、分筆、新築・増築建物の登記申請などに関する こと 土地家屋調査士 測量・登記相談	相談日 第 2 木曜日 予約優先 許認可申請手続、各種契約書などの書類作成、外国人の在留資格申請手続などに関する こと 行政書士 行政許認可 手続相談	相談日 第 3 木曜日 予約優先 労災、採用、解雇、賃金不払い、パワハラ、各種年金・健康保険・雇用保険などに関する こと 社会保険労務士 社会保険 労働問題相談

- ▶相談員が行うのは、助言のみとなります。相手側との交渉や文書の作成は行いません。
- ▶相談員の紹介・あっせんは行っておりません。
- ▶予約方法など詳しくは右記の二次元コードをスマートフォンで読み取るか、下記まで電話でお問い合わせください。



くらしの相談課区民相談室 ☎ 03-5246-1025