

トピックス (主な内容)

- 特集記事：P 1・2・3
 - ・『クーリング・オフ』について
 - ・『クーリング・オフ』の対象と期間
 - ・『クーリング・オフ』が適用されない取引
 - ・『クーリング・オフ』の通知方法等
- 消費生活関連情報：P 4
 - ・海外旅行に関わるトラブル
 - ・消費生活教室のお知らせ

特集記事

*** こんな手口には『クーリング・オフ』***

- 自宅に突然、業者が訪ねて来て「**屋根を無料で点検する**」と言われ、応じた。点検の結果、屋根の状態が良くないと言われ、修理を勧められた。その時は冷静に考えられず、事業者の言うがままに契約をしてしまった！

➡不安をあおる**点検商法**です。



- 「**不用品を買い取る**」との電話があり、訪問を受けた。不用品の食器や家具などを見せると、「**貴金属類はないか**」としつこく言われ、売るつもりがなかったネックレスや宝石付きの指輪など数点を強引に買い取られてしまった！

➡ねらいは高価な貴金属！強引な**訪問購入**です。



こんなはずじゃなかった…取り消したいと思ったら！

期間内であれば、『クーリング・オフ』ができます。

私たちの消費生活は契約によって成り立っており、お互いの意思が合致すれば口約束でも契約は成立します。しかし、訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧誘による販売方法では、消費者は冷静に判断できないまま契約してしまうことも…。

こんなときのために…契約後でも消費者が頭を冷やして考え直せる機会があります!!

訪問販売や電話勧誘販売等で商品やサービスの申込みや契約をした後でも、一定の期間内であれば、無条件で申込みの撤回や契約の解除をできる制度が『クーリング・オフ』です。

詳しくは次ページをご覧ください▶▶▶

特定商取引法による『クーリング・オフ』の対象と期間

『クーリング・オフ』ができる取引は、法律で定められています。

『クーリング・オフ』をすると支払ったお金は返還されます。

また解約料等の支払い義務はありません。商品を受取っている場合や工事が完了している場合でも、引取りや工事を元に戻すための費用は事業者の負担となります。

取引の形態	対象となる契約	期間
訪問販売	家庭・職場への訪問販売、点検商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスやSF（催眠）商法等	8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けた、原則すべての商品やサービス等の契約	
訪問購入	事業者の店舗以外の場所で、事業者が消費者から物品を買い取る契約（自動車や大型家電など政令で指定されたものは対象外）	
特定継続的役務提供	美容医療、エステティック、学習塾や語学教室など7つの類型で、契約金額が5万円を超え、かつ一定期間を超える契約	20日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	販売組織の会員が、他人に入会を勧め、さらに会員を増やせば収入が増えると勧誘活動を促し、連鎖的に組織の拡大を図り、商品の販売を促進させる契約	
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法など	

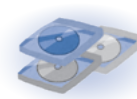
* 『クーリング・オフ』の期間は、法定書面の受領日を1日目（起算日）として数えます。

* 日数が過ぎても法定書面不備などで、『クーリング・オフ』が可能になる場合があります。

特定商取引法で『クーリング・オフ』が適用されない主な取引

- 店舗に出向いて買い物をした場合
- 通信販売で購入した場合
- 3,000円未満の現金取引*
- いわゆる御用聞き取引や常連取引
- 営業目的の取引
- キャッチセールスによる、飲食店での飲食、カラオケボックスの利用、マッサージ等
- 自動車販売、自動車リース、葬儀等、『クーリング・オフ』制度になじまない取引*
- 健康食品や化粧品等、政令で指定された消耗品（8品目）を使用・消費してしまった場合（未使用分は可能）*
- 自動車、大型家電、家具、書籍、有価証券、CD・DVD・ゲームソフト類の訪問購入

* 印は訪問販売、電話勧誘販売の場合に適用されず



■ 横浜市消費生活総合センター ■

契約などのトラブルで
お困りのときは、
当センターまで、
お電話にてご連絡ください



☎ 045-845-6666

平日 9:00~18:00

土・日 9:00~16:45

『クーリング・オフ』 通知書面の記入例

『クーリング・オフ』をするには、当該契約を解除する旨を書面に記載し、契約した事業者の代表者宛に通知します。

支払がクレジットの場合は、クレジット会社等にも通知しましょう！(下記★内は記入不要)
通知の方法は、郵便はがき等の書面での通知のほか、電子メールやFAXでも通知が可能です。

『クーリング・オフ』の効力は、書面を送付・発信した時点で発生します。(期限内に事業者へ届いていなくても構いません)

①【郵便はがきで通知する場合】

■表面 (宛名面)

切手 郵便窓口へ 持参して ください	(会社名)	府 都 県 道
		郡 市 区
特定記録郵便	代表者様	村 区 町

■裏面

契約解除通知
次の契約を解除します。
契約年月日 ○○○○年○○月○○日
商品名 □□□□□□□□
契約金額 ○○○○円
販売会社 株式会社 □□□□□□営業所
担当者 □□□□
支払った代金○○○○○円を返金し、商品 を引き取ってください。★
○○○○年○○月○○日
〒○○○-○○○○
住所 横浜市□□区□□町□□-□□
氏名 □□□□

【注意】郵便はがき等で通知する場合は、投函する前に両面のコピーを取り、郵便物の引受けや配達状況を記録することができる「特定記録郵便」や「簡易書留」で送りましょう！

②【電子メールやFAX (電磁的記録) で通知する場合】

電子メールやFAXで通知する場合も、①の郵便はがきと同じ内容を記載します。

サイト内に『クーリング・オフ』専用の入力フォームがある場合は、そちらをお使いください。

【注意】送付した書面は、必ずお手元に保存・保管をしてください。ウェブサイトの専用フォーム等であれば、画面のスクリーンショット*を残すようにしましょう！



(*スクリーンショットとは、スマホやパソコンの画面をそのまま画像として保存するための機能です。操作方法は機種によって異なります。)



特定商取引法以外の『クーリング・オフ』制度

他の法律や業界の標準約款、個別の契約約款などでも『クーリング・オフ』の定めのある場合があります。

- ◇生命保険契約、損害保険契約 (8日間) …保険業法
 - ◇宅地建物取引 (8日間) …宅地建物取引業法
 - ◇投資顧問契約 (10日間) …金融商品取引法
 - ◇冠婚葬祭互助会契約 (8日間) …業界標準約款
 - ◇有料老人ホーム入居契約 (3か月) …老人福祉法 など
- *それぞれ『クーリング・オフ』の適用には「条件」があります。

『クーリング・オフ』制度以外にも、消費者契約法や電気通信事業法等で解約や契約の取消しができる場合や、事業者との交渉で合意のうえ解約できる場合があります。

あきらめず、すぐに消費生活総合センターまでご相談ください。



海外旅行に関わるトラブル



コロナ禍で控えられていた海外旅行に出かける人が増える中で、様々なトラブルが多発しています。十分にご注意ください。

事例① 海外事業者が運営する予約サイト

予約サイトが日本語の表記だったので海外事業者が運営するサイトとは知らず、2か月後の海外旅行のホテルを予約した。その後、都合が悪くなったため予約サイトよりキャンセルの手続きをしたら、高額のキャンセル料を請求された。予約時にキャンセル料の確認はしなかった。

→日本語の表記であっても海外事業者が運営するサイトがあり、それを日本の事業者と勘違いし予約後トラブルになるケースがあります。海外事業者の場合は日本の旅行業法が適用されず、旅行の変更や取消しをする際、予約直後から高いキャンセル料を請求される場合があります。申込前に必ず契約相手や利用規約を確認しましょう。

事例② ESTA等の電子ビザの申請代行サイト

アメリカに旅行するため、事前にESTA（電子渡航認証システム）の申請をした。公式の申請サイトで申請したつもりが、申請を代行するサイトであったため、高額な料金を請求された。

→インターネットで「ESTA」等を検索すると、申請代行サイトが検索結果の上位に表示されることがあります。申請代行サイトでは、正規の申請費用のほかに代行手数料が請求されるため、費用が高額になります。

事例③ 変動する燃油サーチャージ

旅行サイトで海外旅行を契約した際、あらかじめ「燃油サーチャージの金額は変動する」と記載されていたが、確定した金額が高額になったため、契約を解除することにしたら旅行会社からキャンセル料を請求された。

→燃油サーチャージの金額は未定でも、既に契約が成立している旅行を取り消す場合は、旅行会社の旅行業約款に準じキャンセル料は発生します。キャンセル料は、旅行開始日の前日からさかのぼり定められた期間内にキャンセルした場合に発生します。ただし、燃油サーチャージを含まない本来の旅行代金がキャンセル料の対象となります。

消費生活教室のお知らせ

開催日	テーマ	講師	定員
7月25日(火) 13:30~15:30 (開場13:00)	《旭区役所 共催》 遺産と相続と遺言書の話 ～もしものときに備えて知っておきたい基礎知識～	一般社団法人 神奈川県弁護士会 弁護士 太宰 順一	200名
参加費無料	【会場】旭公会堂講堂(旭区役所4階) 【交通】相鉄線「鶴ヶ峰」駅下車 徒歩約7分		
8月25日(金) 13:30~15:30 (開場13:00)	《港南区役所 共催》 元気なうちに考える葬儀とお墓 ～うちはどうする?最近の葬儀とお墓問題～	一般社団法人 シニア生活文化研究所 代表理事 小谷 みどり	200名
参加費無料	【会場】港南公会堂ホール(港南警察署隣) 【交通】市営地下鉄「港南中央」駅下車 徒歩約1分		
【申込方法】事前の申込みは不要です。当日、直接会場にお越しください。先着順です。 【対象】横浜市内に在住・在勤・在学の方 【問合せ】「消費生活教室」担当 電話：045-845-5640			



横浜市消費生活総合センター

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー 4F・5F 電話:045-845-5640 FAX:045-845-7720
作成:公益財団法人横浜市消費者協会(指定管理者) 発行日:6月25日



QRコード