

クーリング・オフについて

いったん契約をしたら、どんなことがあっても解約することはできないと思いがちではないでしょうか。原則として、一度成立した契約は守らなければなりません。しかし、訪問販売のような不意打ち的な勧誘や、マルチ商法や内職商法のように複雑で難しい契約などは、「契約したら守らなければならない」とするのは、消費者にとって不利な場合があります。

そのため、特定の取引に限って、頭を冷やして考え直し、契約後一定期間内であれば無条件に申込の撤回または契約の解除ができる制度があります。これをクーリング・オフ(冷静に考え直す)制度といいます。

クーリング・オフができる取引一覧(特定商取引法の例)

取引内容	期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
継続的サービスの契約(特定継続的役務提供) ※店舗での契約も含まれます。 エステティックサロン/美容医療/語学教室/家庭教師(通信指導等含む) 学習塾/パソコン教室/結婚相手紹介サービス	8日間
マルチ商法(連鎖販売取引) ※店舗での契約も含まれます。	20日間
内職・モニター商法(業務提供誘引販売取引) ※店舗での契約も含まれます。	20日間
訪問購入 店舗以外の場所で、物品を事業者が消費者から買い取る取引	8日間

※上記の他にも割賦販売法の個別クレジット契約、保険業法の生命・損害保険契約などがあります。

クーリング・オフができない場合

自分から店に出向いたり、広告を見て自分から電話やインターネットで申し込む取引はクーリング・オフできません。クーリング・オフできる取引は法律や約款などに定めがある場合に限られます。通信販売にクーリング・オフの制度はありません。注文する前に返品対応についての規定をよく確認しましょう。

お気軽にご相談ください

事業者からクーリング・オフができる旨の記載のある書面を受けとっていない場合などは期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。詳しくは消費生活センター(→13ページ)にご相談ください。