

クーリングオフ制度

「契約はよく考えたうえで」それでも「しまった!」と思ったときに利用できる制度です。

契約とは

皆さんは、お店などからモノを買ったり、借りたり、サービスを受けたりしていると思います。これは「契約」です。モノを買う場合は「買います」と申し込み、販売業者の「売ります」という意思が一致すれば、口頭でも契約は成立します。契約書はあくまでも内容を確認するために作成されるもので、印鑑を押すのは商習慣であり、印鑑がなくても契約は成立します。いったん成立した契約は守らなくてはなりません。これが契約の原則であり、契約を一方的にやめることはできません。お店には返品に応じる義務はありません。ですから皆さんはまず、契約する前によく考えることが必要です。それが高額なモノであればなおさら慎重でなければなりません。

クーリングオフ制度とは

いったん成立した契約を一方的にやめることはできません。しかし、キャッチセールスやアポイントメントセールスなど、不意打ちに勧誘され、よく考える時間もなく本意な契約をしてしまったときなどは、消費者を保護しなければ不公平な場合があります。そのための制度がクーリングオフ制度です。

これは「特定商取引法」で指定された商品やサービスについては、契約書面を受け取った日を含めて8日以内（マルチ商法は20日以内）であれば、書面で申し込みの撤回または契約解消の通知をすることで売買を白紙に戻すことができる制度です。

クーリングオフができる期間

販売・取引方法	クーリングオフができる期間	代表的な悪質商法
訪問販売	契約書面を受け取った日から8日以内	キャッチセールス アポイントメントセールス
電話勧誘販売		
特定継続的役務取引		
業務提供誘引販売	契約書面を受け取った日から20日以内	内職商法・モニター商法
連鎖販売取引	契約書面を受け取った日、または商品を受け取った日のどちらか遅い日から20日以内	マルチ商法



怪しげな勧誘を受けた場合、その企業や団体の名称をキーワードにインターネットで検索し、評判を調べてみるのも自己防衛手段のひとつです。

また、悪質商法・クーリングオフの相談は、学内では学生センターで受け付けています。「しまった!」と思ったら、できるだけ早くに相談に来てください。

クーリングオフの方法

クーリングオフの通知は、販売会社の代表者へ書面でします。書面は、ハガキでも封書でも構いませんが、内容証明郵便で通知をすることを勧めます。内容証明郵便を利用すれば、クーリングオフの通知をした証拠が残るからです。なお、クレジット契約をしたときは、信販会社にも通知する必要があります。

郵便局が休みの日には、本局で速達扱いにすれば24時間受け付けてもらえます。

クーリングオフの通知は、消印がクーリングオフ期間内であれば有効です。よって業者に届くのがクーリングオフ期間後になってしまっても構いません。

■ハガキの書き方

- (1) 契約書面を受け取った日を含めて前書した期間内に書面で通知します。
- (2) ハガキに書いて両面をコピーし、控えとして大切に保管してください。
- (3) ハガキは「配達記録」か「簡易書留」で送ります。
- (4) 支払ったお金は全額返金されます。
(商品引き取り料金は業者負担となります)

■書き方見本

販売会社への通知例

契約解除通知	
契約年月日	〇年〇月〇日
販売会社名	〇〇〇〇
取次店	〇〇〇〇
担当者	〇〇〇〇
商品名	〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
上記契約を解除します。 なお、支払済みの〇〇〇円を返金していただき、商品を至急引き取って下さい。	
平成〇〇年〇月〇日	
住所	〒〇〇〇-〇〇〇〇 〇〇市〇〇町〇-〇-〇
氏名	〇〇〇〇

信販会社への通知例

契約解除通知	
契約年月日	〇年〇月〇日
販売会社名	〇〇〇〇
取次店	〇〇〇〇
担当者	〇〇〇〇
商品名	〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
上記契約を解除します。	
平成〇〇年〇月〇日	
住所	〒〇〇〇-〇〇〇〇 〇〇市〇〇町〇-〇-〇
氏名	〇〇〇〇

Column

未成年者の保護

・未成年者の契約取消権

あなたが20歳未満の未成年であれば、親権者（通常は両親）の同意を得ずに行った契約は原則取り消すことができます。未成年者の場合、社会人としての知識や経験などが未熟であり、判断を誤ることがあるため、未成年者と取引をする業者は、親権者の同意があることを確認してから契約することになっています。

・契約を取り消したいとき

親権者が本人が取り消します。受領した商品を返品し、支払った代金を返還してもらいます。

・契約を取り消せないケース

(1) 小遣いの範囲での取引

支払った金額が、小遣いの範囲内であると判断されるときは、取り消すことができません。ただし、クレジット契約の場合は、支払い月額ではなく、総額で判断されます。

(2) 偽りによる取引

年齢を偽り自分は成人だとして行った契約や、親権者の同意を得ていると虚偽の申告をして契約した場合は取り消すことはできません。

消費者センター

悪質商法による被害や商品事故の苦情など、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行っているところが、消費者センターです。

悪質商法の相談は、学生センターでも取り扱っていますが、消費者センターの消費生活相談窓口では、専門の相談員から助言を受けることもできます。

クーリングオフができないケース

クーリングオフ制度は「契約の原則」の例外ですから、すべての契約に適用できるわけではありません。例えば、普通にお店で買い物した商品をクーリングオフすることはできません。その他にも、以下のようなケースは適用外になります。

- (1) クーリングオフ期間が過ぎてしまった場合
- (2) 通信販売で購入したもの
 - *ただし、業界の自主規制でクーリングオフを認めている場合もあります。
 - 例) 日本通信販売協会
- (3) 消耗品（化粧品・健康食品など）で使用した分
- (4) 特定商取引法で指定された商品以外の商品、サービス、権利
- (5) 3,000円未満の現金取引
- (6) 乗用自動車



上記ケースに当てはまる場合であっても、販売業者側の悪質な行為や書面の不備などによって、クーリングオフが可能なケースもあります。また、その逆もあります。それらの場合は個別に検証し、法的な知識も必要です。自分で判断せず、消費者センターなど専門機関に相談することを勧めます。

Column**消費者センターの利用法**

あなたが住んでいる市区町村の消費者センターか、本学がある東京都の「東京都消費生活総合センター」または、「町田市消費生活センター」に電話で相談するのがよいでしょう。

大学近郊の主な消費者センター

- 東京都消費生活総合センター Tel: 03 (3235) 1155
- 町田市消費生活センター Tel: 042 (722) 0001
- 世田谷区消費生活センター Tel: 03 (3410) 6522
- 横浜市消費生活総合センター Tel: 045 (845) 6666
- 川崎市消費者行政センター Tel: 044 (200) 3030
- 相模原市消費生活センター Tel: 042 (776) 2511