

墨田区消費者ニュース

消費者トラブルから消費者を守る

クーリング・オフ制度

昨年12月、消費者を守る法律（特定商取引法）が強化されました。

訪問販売などの特定商取引で商品や役務の契約をした時に、契約書面を受取った日から一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度

パワーアップした「クーリング・オフ制度」

訪問販売や電話勧誘等で契約した場合、原則として、すべての商品・役務が契約解除（クーリング・オフ）の対象になりました。

また、クーリング・オフがあった場合、仮に商品を使用していた場合でも、事業者は消費者が使用した部分について、原則としてその対価（使用料）を請求できません。

クーリング・オフ申し出の期間

■ 8日間

○訪問販売

キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠（SF）商法など

○電話勧誘販売

業者からの電話勧誘行為により申込みをした契約

○特定継続的役務提供

エステ、外国語会話教室、学習塾など

■ 20日間

○連鎖販売取引 マルチ商法による取引

○業務提供誘引販売取引 内職商法による取引

クーリング・オフの方法

電話や口頭で申し出ると、後で聞いていないなどのトラブルになる可能性があります。必ず書面で行い、写しを取っておくことが必要です。

書面の書き方等について不明な場合など、消費者センターへお問い合わせください。

クーリング・オフができない場合

□店舗に出向き契約した場合

ただし、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法、特定継続的役務提供、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引は、店舗契約の場合でもクーリング・オフ可能です。

□通信販売やインターネットでの申込み

返品できる場合があります。注文する前に返品対応についての規約を確認しましょう。

□消耗品（化粧品、健康食品など）

これらについて、使用した分は原則適用されません。

□3,000円未満の現金取引

電話勧誘で「カニ」を買うと言ってしまったが？

訪問販売で購入した布団・・・使用したら契約解除できないの？

相談事例

事例① 北海道の水産業者から電話があり、「カニとホタテのセットで通常価格2万円を1万円にする。」と勧誘された。その時は「買う」と言ってしまったが、翌日「クーリング・オフ」したいと連絡すると、「カニは生物なので、クーリング・オフできない」と言われた。



事例② 3日前に訪問販売で布団を購入し、使用してしまっただ。布団は高額で、年金暮らしの自分には不要だと考え、事業者に解約を申し出た。業者は「一度使った布団は商品価値が下がる。解約には応じるが損害賠償を請求する。」と言われた。

アドバイス

事例① 特定商取引法の改正により、生鮮食品もクーリング・オフの対象となります。事業者が電話勧誘販売する際には、販売業者名や連絡先などを記載した書面を交付しなければなりません。消費者は書面を受け取った日を含め、8日間はクーリング・オフが可能となりました。ただし、3,000円未満の現金取引は対象外です。

また、本来はクーリング・オフできるのに「できない」と言われたり、脅かされてできなかった場合には、クーリング・オフ期間を過ぎててもクーリング・オフができる場合があります。

事例② 訪問販売におけるクーリング・オフがあった場合には、事業者は、消費者の通常使用により返品商品の価値が下がったり再販売できなくなっても、これらの損害を消費者に請求することはできません。

また、訪問販売で契約した屋根工事、リフォーム工事等で消費者がクーリング・オフを行った場合には、事業者に対して、速やかに土地や建物等を無償で契約以前の状態に戻すよう請求することができます。

困った時は
お早めにご相談を

すみだ消費者センター相談室



相談専用
ダイヤル

まずは電話でご相談ください

5608-1773

■相談日……月曜日～土曜日

(土曜日は電話相談のみ受付。日曜日・祝日・祭日・年末年始はお休みです。)

■相談時間…午前9時00分～午後4時30分

■所在地…墨田区押上2-12-7-215号室 セトル中之郷内

- 東武伊勢崎線・東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線「押上」駅A3出口徒歩3分
- 東武伊勢崎線「業平橋」駅徒歩7分
- 都営バス(墨38)「向島三丁目」バス停前

