

# 活用しよう、クーリング・オフ制度

## クーリング・オフ制度とは？

消費者がいったん申込みや契約をした場合でも、契約の内容を明らかにした書面の交付を受けてから一定期間は消費者に熟慮期間を与え、頭を冷やして考えた結果、必要ないと判断した場合は、消費者からの一方的な申込みの撤回や契約解除を認める制度です。法律で設けられているものと業者が自主的に定めているもの（約定クーリング・オフ）があります。

（原則として店舗販売や通信販売には適用されません。クーリング・オフできるもの、できないものについては、これ以外にも条件や例外がありますので、よく確認してください。）

## クーリング・オフをすると



- ◇契約は、はじめからなかったことになります。
- ◇支払い済みの現金は、全額返金されます。
- ◇違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。
- ◇商品を受け取っている場合は、販売業者の負担で引き取ってもらえます。
- ◇工事などの場合、土地や建物を無料で元の状態に戻すように販売業者に請求できます。
- ◇クーリング・オフの効果は、期間内に書面を送付すれば発生します。相手に届いていなくても有効です。

### クーリング・オフができる期間（特定商取引法による）

期間は法定の契約書面を交付された日が起算日となります。

取引内容	期間
訪問販売 (キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法「催眠商法」を含む)	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
特定継続的役務提供 (エステ、語学教室、学習塾・家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)	8日間
業務提供誘引販売取引 (内職商法、モニター商法)	20日間

訪問販売や電話勧誘販売であってもクーリング・オフできないもの（例）

- 乗用自動車
- 葬儀
- 化粧品や健康食品、配置薬などの消耗品で自ら開封したもの
- 3,000円未満の現金取引

#### 《クーリング・オフの方法》

必ず書面で行います。証拠が残るように特定記録郵便や簡易書留で出しましょう。また、はがきの場合、通知した内容が手元に残るよう両面をコピーしておきましょう。クレジットを利用している場合、クレジット会社（信販会社）にも同様の通知を出してください。

クーリング・オフの期間を過ぎていても、クーリング・オフができる場合や交渉で解約できる場合があります。あきらめずに、早めに消費生活相談所にご相談ください。



# 消費生活

## みみより情報

No.5  
平成22年5月  
発行／市消費生活相談所  
編集／市役所市民生活課  
広報市民相談室  
電話 22-1111 内線 306

この情報紙は、地方消費者行政活性化事業を活用して発行しています。

## 消費生活に関することで困ったときは

西之表市消費生活相談所 22-1111 内線 306  
消費者ホットライン 0570-064-370

### 「消費者ホットライン」って？

- ★消費者庁が設置した消費生活相談の全国共通ダイヤルです。
- ★消費生活における各種トラブルに直面した際にお近くの相談窓口の連絡先が分からない場合でも、消費者ホットラインに電話をかけると、解決のための助言やあっせんを行う相談窓口に、年末年始を除いて毎日つながります。
- ★消費者ホットラインに電話をかけると、お住まいの市町村を判断するために、郵便番号を問い合わせるガイダンスが流れますので、指示に従って操作を行ってください。

### どんな相談でも受けてもらえるの？

- ★悪質商法による被害、商品やサービスの購入に関する事業者とのトラブルなど、個人の「消費」に関する相談を受けています。

### 土日でも相談できるの？

- ★土・日・祝日は、平成22年4月から県消費生活センターにつながります。

## 多重債務は解決方法が必ずあります

債務整理の手続きとして、次の4つの方法があります。

任意整理	借り手と貸し手が話し合い、利息制限法に基づいて利息計算をし直したうえで、元金や利息の減額などの交渉をします。ほとんどの場合、弁護士や司法書士等の専門家に依頼します。
特定調停	簡易裁判所の調停委員が借り手と貸し手の間に入り、あっせんして利息制限法などにより両者の合意を成立させます。費用が最も安い債務整理方法です。
個人再生	裁判所が認めた返済計画で完済すると、残りの借金が免除されます。自宅を手放さず、住宅ローンを支払いながら返済を続けられる場合があります。
自己破産	裁判所から破産宣告を受けて、免責決定を受けると借金が免除されます。

債務整理は信頼できる相談機関に相談しましょう。消費生活相談所では、県内の相談機関の紹介も行っています。まずはご相談ください。

## 悪質商法にご注意ください！！

### S F 商法（催眠商法）

#### ★「無料」「格安」につられて会場に行くのはキケン！！



開店記念、日用品の安売りなどと言って人を集め、閉め切った会場の中で熱狂的な雰囲気を作り上げ、「もらわなきゃ損」「買わなきゃ損」というように、冷静な判断ができない状況で、高額な商品を買わせる販売方法をS F 商法（催眠商法）と呼んでいます。鹿児島ではその手口から「ハイハイ学校」とも呼ばれています。

S F 商法は訪問販売に当たるので、法定の契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフ（契約解除）できます。（健康食品などの消耗品は、自ら開封した分についてはクーリング・オフできないので注意が必要です。）

#### トラブルにあわないために

- 粗品や引換券で誘われても、安易に指定された場所に行かないようにしましょう。タダでもらうと帰りづらいという心理を利用されます。
- 会場に行った場合も雰囲気にのまれず、必要でないものははっきり断り、帰りたときは「帰りたい」とはっきり意思表示しましょう。
- しまった！と思ったら早めに市役所消費生活相談所に相談し、クーリング・オフなどの対応策をとりましょう。

### 点検商法～住宅リフォーム～

#### ★契約は急がず、数社から見積もりを取って比較してみましょう



「無料で点検します」などと言って点検し、「床下の湿気がひどい。このままでは家がだめになってしまう」などとだまし、工事を施工したり、高額な商品を売りつけたりする販売方法を「点検商法」といいます。

訪問販売の場合、工事が済んでいても法定の契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフ（契約解除）できます。

#### トラブルにあわないために

- 「無料で点検」と言われても安易に依頼しないようにしましょう。
- 公的機関から来たように装う場合がありますが、公的機関の職員が商品の販売をすることはありません。
- まず、比較的低価格ですむ工事を契約させた後、次から次に、屋根・壁などの高額な工事を強引に勧め契約させたり、高齢者・判断力不十分者等の世帯を訪問し、脅迫まがいの言動で無理やり契約させたりするケースもあります。
- 契約は急がずに、きちんと見積りをとって他の業者と比べるなど、十分検討するようにしましょう。必要でないものははっきり断りましょう。
- 契約する前に契約内容（価格・工期・工事内容・支払方法等）をしっかりと確認しましょう。

### マルチ商法

#### ★「簡単にもうかる」はずがないことを肝に銘じましょう



#### トラブルにあわないために

- 「簡単にもうかる」はずがないことを、肝に銘じましょう。一部の成功例をあげ、あたかも全員が多く利益を容易にあげられるように説明されても、実際には「もうかる」どころか不要な商品を購入させられ借金だけが残ったり、大切な蓄えを失ってしまうこともあります。
- 勧誘された人が次には加害者になる可能性があることを理解しておきましょう。紹介料を得ようと、無理して友人・親族を巻き込むと、損害を与えたり、人間関係が壊れたりします。
- 家族や友人など、親しい人からの勧誘であっても、その取引が法律に違反しないことを確認できないときは、勇気を持って断りましょう。また、有名ホテルや公共施設でセミナーが開催されても、それは業者の信用性とは一切関係がありません。

### 送り付け商法（ネガティブ・オプション）

#### ★受け取る前に送り主を確認しましょう

#### ★代理で受け取る時も、十分注意しましょう



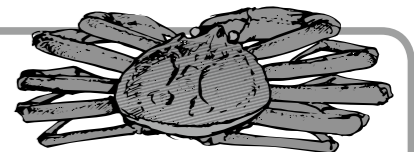
注文していないのに、業者が一方的に商品を送りつけ、代金を請求する販売方法を送りつけ商法（ネガティブ・オプション）といいます。送られてきた商品は、業者からの一方的な契約の「申込み」で、消費者が「承諾」しなければ契約は成立しません。商品が送られてから14日（業者に引取りを請求した場合はその日から7日間）が経てば、勝手に処分できることになっています。なお、明らかに注文していない商品であれば、配達時に受け取り拒否する方法もあります。

#### トラブルにあわないために

- 注文していない商品の代金支払いは、拒否しましょう。
- 商品を返送する義務はありませんが、届けられた日から14日間（業者に引取りを請求した場合はその日から7日間）はそのままの状態でも保管する必要があります。
- 代金引換の場合は、うっかり支払わないよう、特に注意しましょう。

### 強引な電話勧誘販売

「カニ」の電話勧誘があり、買うことを承諾していないのに「カニ」が送られてきた、という相談があります。この場合は、「送りつけ商法」に該当しますが、「カニ」を一定期間保管するのは大変なので、販売会社名等をメモした上で、受け取りを拒否するといいでしょう。なお、買うことを承諾してしまった場合でも、法定の契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ（契約解除）ができます。



また、「新聞広告（名刺広告）」についても、強引な電話勧誘があり、後日、広告が掲載された新聞と広告料の請求が送ってきた、という相談があります。広告掲載後であっても、同様に8日間はクーリング・オフが可能です。