



名古屋市消費生活センター
マスコットキャラクター
コアラのハッピー

その契約

クーリング・オフできる?できない?

(特定商取引法)

本来、契約は口約束でも成立し、いったん成立した契約は簡単にはやめられません。クーリング・オフ制度は、不意に勧誘され、冷静に判断できないまま契約した場合など、特定の取引で無条件に解約できる特別な制度です。

通信販売

インターネット通販、
カタログショッピング、
テレビショッピング など
※返品は販売店の条件に
従うことになります

原則、自ら店に
出向いてした取引

店で買ったものは、
クーリング・オフ
できないのか…

クーリング・オフ できない



営業としての取引

※連鎖販売取引、業務提
供誘引販売取引を除く

業務提供 誘引販売取引

内職商法、
モニター商法 など

連鎖販売取引

マルチ商法

特定継続的役務提供

エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、
学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス
※契約期間が2か月(エステと美容医療は1か月)を超え、
契約金額が5万円を超えるもの

クーリング・オフ できる



訪問購入

事業者が消費者の自宅等を訪ねて、
物品を買い取る

※自分から事業者の訪問を請求した場合を除く
※自動車、大型家電、家具、書籍、CD・DVD・
ゲームソフト類、有価証券などは除く

不意打ち性

訪問販売

営業所等以外の場所での取引(消費者の自宅など)、
キャッチセールス、アポイントメントセールス
※自分から事業者の訪問を請求した場合を除く

電話勧誘販売

※自分から事業者に電話をかける
よう請求した場合を除く

※3,000円未満の現金取引、使用した消耗品(化粧品や健康食品など)、自動車、葬儀サービスを除く

クーリング・オフできる取引の場合

クーリング・オフは、法律で決められた書面（契約書など）を受け取ってから一定期間内に通知を出すと、無条件で契約を解除できる制度です

契約書を受け取りましたか？

いいえ

渡された資料の中に契約書がまぎれ込んでいないか、よく確認しましょう。（契約書を渡されていない場合は★へ）

はい

契約書を受け取った日から、何日たっていますか？
クーリング・オフ期間内ですか？

取引形態	クーリング・オフできる期間※1
訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入	8日間
特定継続的役務提供	8日間
連鎖販売取引※2、業務提供誘引販売取引	20日間

※1 法定書面を受け取った日を1日目として数える

※2 連鎖販売取引は、法定書面か再販売する商品を最初に受け取った日のいずれか遅い日から数える

いいえ

契約書に、定められた事項の記載はありますか？

書面記載事項

- 商品（権利、役務）の種類
- 販売価格
- 支払い時期、支払い方法
- 商品の引渡時期
- **クーリング・オフの告知**
(赤枠で囲み赤字で記載すること)
- 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、代表者の氏名
- 担当者名 ● 申込日又は契約日
- 商品名及び商標又は製造者名
- 型式 ● 数量 など

「工事一式」ではなく、具体的な契約内容の記載が必要

書面を受け取った日

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14

クーリング・オフ期間

この日までに通知を出す

期間内に通知を出せば、到着は期間を過ぎてもOK

- 商品を受けとった
 - サービスを受けた
 - 工事が行われている
 - お金を支払った
- などの場合でも、期間内であればクーリング・オフできる

はい

いいえ

★ 期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。

ただし、相手の連絡先がわからなければ通知が出せず、解決が困難に

必要のない契約は、通知を出してクーリング・オフしましょう。

はい

定められた事項の記載がある契約書を受け取り、期間が過ぎてしまった契約はクーリング・オフできません。

※「クーリング・オフできない」とうそをつかれたり、脅しを受けた場合などは、クーリング・オフできることがあります。

クーリング・オフはできなくても、解決できる場合があります。
あきらめず、早急に
消費生活センターにご相談ください。

通知を出してクーリング・オフ成立

クーリング・オフの通知は書面(ハガキ可)、または、電磁的記録(メール、事業者の解約フォーム、FAXなど)で発信します(後で確認しやすいよう書面による発信をお勧めします)。
 クーリング・オフは通知を発信したときに契約解除となるので、**期間内に出したことがわかる証拠を残す**ことが重要です。

通知の書き方

郵便はがき

切手を貼ってください

〇〇市××1-2-3

株式会社●×●×
代表取締役 ▲▲△△様

代表者名がわからないときは「代表者様」

契約解除通知書

契約年月日 ○年○月○日

商品名 ○○○○○○

契約金額 ●●●,●●●円

販売会社名 株式会社●×●×

担当者名 ▲▽▲▽氏

上記日付の契約を解除します。
 支払い済みの●●●,●●●円を返金し、
 早急に商品を引き取ってください。

●年●月●日

契約者住所 〒460-0008
 名古屋市中区○○○

氏名 ○●●○

ポイント/
 メールでも
 書く内容は同じ!

契約書と同じ日付

お金を払ったり、商品を受け取っている場合

通知を出す日付

通知書は代筆でもよいが、署名は本人!

通知の出し方

契約書を確認 ●クーリング・オフ期間内か ●定められた事項の記載はあるか

書面(ハガキ)の場合

- 代表者(代表取締役社長など)あてに作成
- クレジット払いの場合はクレジット会社と2通作成
- 両面のコピーを取る
- 郵便局の窓口にて特定記録郵便または簡易書留で送付し、受領証を受け取る
- 書面(ハガキ)のコピーと郵便物の受領証を保管

ポイント/
 証拠を残す!



電磁的記録(メール・解約フォームなど)の場合

- 代表者(代表取締役社長など)あてに作成
- クレジット払いの場合、クレジット会社には書面(ハガキ)で作成
 ※クレジット会社への電磁的記録での通知は認められていません
- 解約フォームの場合は送信する前にスクリーンショットを撮る
- メールまたは解約フォームを発信する
- クレジット会社あての書面(ハガキ)を郵便局の窓口にて特定記録郵便または簡易書留で送付し、受領証を受け取る
- 発信したメールやFAX、スクリーンショットの画像、書面(ハガキ)のコピーと郵便物の受領証などを保管

クーリング・オフしたら...

支払った代金

受けとった商品

行われている工事

全額返金される

事業者負担で返品する

事業者負担で元に戻すよう請求できる

事業者は、違約金や損害賠償を請求することはできません

こんな場合はクーリング・オフできる場合があります

テレビショッピングを見て拡大鏡を電話で注文したら、目に良いサプリを勧められた。無料と言われたので申し込んだのに、翌月も商品と請求書が届いた。

ポイント!

通信販売はクーリング・オフの対象外。ただし、電話での注文時に別の商品を勧誘され契約しているため、「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフの対象となる。



拡大鏡を
ください



一緒に、目に良いサプリを送りましょうか? 無料ですよ

電話勧誘販売(不意打ち性)

折り込み広告を見て、古い着物を買ってほしいと伝え、訪問を依頼した。着物を売却した後、貴金属を見せてほしいと言われ、売るつもりがなかった大切な指輪を売却することになってしまった。

ポイント!

自分から訪問を要請した場合は、クーリング・オフの対象外。ただし、あらかじめ約束していなかった品物(貴金属など)を訪問時に勧誘され売却した場合はクーリング・オフの対象となる。



貴金属は
ありませんか?

訪問購入(不意打ち性)

トイレが詰まったのでインターネットで探した事業者に修理を依頼したら、広告とは全く違う高額な金額を請求された。

ポイント!

自分から訪問を要請した場合は、クーリング・オフの対象外。ただし、訪問時に広告とかけ離れた高額な作業を勧誘され契約した場合は「訪問販売」に該当し、クーリング・オフの対象となる。



薬剤洗浄や
便器の取り換え
が必要です。
50万円ね



訪問販売(不意打ち性)

クーリング・オフしても、販売会社と連絡がつかないなど、実際に返金につながらないこともあります。突然の勧誘にはその場で回答せず、じっくり検討するようにしましょう。**いらないときはきっぱり断ることが大切です。**

困ったときは、消費生活センターにご相談ください

利用のご案内

消費生活
相談

☎ **052-222-9671**

- 月～土曜日(祝休日、年末年始を除く)
- 9:00～16:15
- ※平日の昼や土曜日はつながりにくい場合があります

消費者
ホットライン

☎ 局番
なしの **188**

- 年末年始を除く毎日

お近くの
消費生活相談窓口
につながります

くらしの情報プラザ

くらしに役立つ
幅広い情報を提供しています

開館
時間 ● 月～土曜日
● 9:00～17:00

祝休日、年末年始を除く

☎ **052-222-9677**



- 地下鉄「伏見」から南へ350m
- 地下鉄「大須観音」から北へ450m
- ※公共交通機関をご利用ください

チラシの内容の無断転載をお断りします 2024年8月発行

名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階
TEL(052)222-9679 FAX(052)222-9678

URL <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/> 名古屋市消費生活センター 検索

