

3 消費者のための クーリング・オフQ&A

吉松 恵子 Yoshimatsu Keiko

独立行政法人国民生活センター 相談情報部総括主任相談員
消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー。1987年から愛媛県生活センター、1989
年から国民生活センター消費生活相談員、2010年から國學院大学法学部非常勤講師。



ここでは実際に消費者から寄せられたクーリング・オフに関する相談について、特定商取引法（以下、特商法）の取引類型別にお答えするかたちで紹介します。

● 事例 1 太陽光発電装置の訪問販売

Q 11月10日に、施工業者から「太陽光発電システムを設置しないか。余った電力は売れるので設置費用は約10年で回収できる」という電話の後、自宅に来訪した担当者から説明を受けて契約書面にサインし、設置工事を申し込んだ。支払いはクレジットの15年払いで総額150万円の契約になったが、価格を調べてみたところ相場よりかなり割高であることが分かった。今日（11月15日）、資材が搬入され、明日が着工日である。今からでもクーリング・オフは可能か。（40歳代 男性）

A 販売形態が特商法の訪問販売に該当するため、クーリング・オフが可能です。クレジット会社と施工業者の双方に契約を解除する旨をはがきで通知しましょう。クーリング・オフ期間は、契約内容を明らかにするよう特商法で定められた書面を受け取った日から起算して8日間です。

契約日が11月10日の場合は、その日を含めて数え、8日目の11月17日までがクーリング・オフ期間になります。クーリング・オフの場合は、通知文を発信した時点で契約が解除されます。したがって、11月17日中にはがきを出せばいい

のです。

クレジットで支払う場合は、クレジット会社だけに通知をすればよいとされていますが、施工業者にも通知しましょう。発信の証拠を残すためにはがきはコピーを取ったうえで特定記録郵便などの扱いで出しましょう。

クーリング・オフをした場合、消費者は一切の負担をせずに契約を解除することができます。そのため、搬入された資材の引き取り費用を支払う必要はありません。仮に着工していた場合でも代金の支払いは不要で、工事で開けた穴なども無償で元どおりにしてもらうことができます。

● 事例 2 健康食品の送りつけ商法(電話勧誘販売)

Q 聞き覚えのない販売業者から、「3カ月前に注文を受けたサプリメントを本日代引配達で発送するので、代金3万円を準備するように」との電話があった。注文した覚えはないと伝えたと、「自分で注文しておいて、覚えはないとはどういうことか、法的手段を取ることになる」と言われて怖くなり「分かりました」と答えてしまった。今日、商品が届いたので3万円を支払って受け取り、中身を確認したが、やはり申し込んだ記憶はない。サプリメントの箱は未開封なので返品して支払った代金を返してもらいたいが、クーリング・オフは可能か。（80歳代 女性）

A 一般に販売業者から電話で勧誘されて商品などを申し込んだ場合、特商法の電話勧誘販売に該当します。販売業者は消費者に契約書面を



送ることが特商法によって義務づけられています。消費者は、書面を受け取った日から起算して8日間はクーリング・オフをすることができます。

現在、この事例のような相談が高齢者やその家族から非常に多く寄せられています。販売業者は、申し込んでいない商品の申込みを受けたとうそをつき、さらに「法的手段」の言葉で消費者を困惑させて、商品を受け取ることを承諾させています。このような勧誘方法は特商法で禁止されています。また、代引配達を悪用して消費者に支払いを強制させる手口は悪質です。このような販売業者は、クーリング・オフをしても速やかに返金に応じない場合もあります。消費者ホットライン(0570-064-370)やお近くの消費生活センター等に相談するとともに最寄りの警察署にも通報することをお勧めします。

最近では、申し込んだ覚えがない商品が送料着払いで届き、販売業者から電話で支払いを迫られたとの相談が寄せられています。身に覚えがない宅配便は、受け取らずに持ち帰ってもらいましょう。

● 事例 ● 3 インターネット通販の返品(通信販売)

Q ネット通販業者のサイトで、以前から欲しかったかたちのかばんを見つけて迷わず注文した。3日後に商品が届いたが、現物は画像から受けるイメージとは異なるものだったため、返品することにした。通販業者に連絡したところ、「不良品以外の返品は受け付けていない。このことは広告にも明記してある」と返事があった。申込画面を保存してあったので確認したが、「返品不可」という表示はなかった。

通販業者のトップページに戻って「特定商取引法に基づく表示」のタブを開いたところ、下のほうに「お客様の都合による返品は受けていません」と表記されていた。商品で検索しヒットした画面上で申込手続をしたため、通販業者のトップページも「特定商取引法に基づく表示」

も見ておらず、「返品不可」とは知らずに申し込んでしまった。

このかばんは自分のイメージと違うので使う気はない。クーリング・オフできないか。

(20歳代 男性)

A 特商法の通信販売に関する規定にはクーリング・オフがないため、クーリング・オフはできません。特商法は通信販売広告に、購入者の都合での返品の可否と返品可能な場合の条件(返品特約)を表示することを義務づけており、消費者はこの特約に従うことになります。不良品以外の返品は受けないという表示があれば、返品はできません。

一方、特商法には、返品特約の表示がない場合、商品到着後8日間以内であれば返品が可能との規定があります。また、ネット通販の場合は、返品特約を広告だけでなく、申込操作をする画面(最終申込画面)にも分かりやすく表示することとされています。この事例では、最終申込画面に「返品不可」の表示がありませんでした。したがって、商品を受け取った日を含めて8日間以内であれば返品が可能です。この場合の申し出はクーリング・オフと異なり、期限内に相手に届くことが必要です。8日以内に届くように通販業者に返品する旨の通知を送りましょう。なお、返品の際の送料は消費者が負担します。

販売業者が返品に応じない場合は、消費者ホットライン等に相談してください。

● 事例 ● 4 エステティックサロンでの次々勧誘 (特定継続的役務提供)

Q エステティックサロンのホームページから痩身エステのお試し施術を申し込んでサロンに出向いた。施術の後でカウンセリングルームに案内され、アンケートに回答してからだのサイズを測定された。担当者から定期的な施術と日常の健康管理が重要であるとの説明を受けて、

勧められるままに1年間のコース契約を20万円で申し込み、効果を出すために必要というサプリメントを5万円で購入してしまった。5日後に初回の施術を受けたが期待外れだったうえに、施術後に別室に案内されて体型補整下着の購入を強く勧められた。何とか断ったが、今後の勧誘が予想されて憂鬱ゆううつになった。サプリメントは一部飲んでしまったがクーリング・オフしたい。
(30歳代 女性)

A エステティックサロン（以下、エステ）、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の6種類のサービスを、2カ月を超える期間（エステは1カ月を超える期間）、総額5万円を超える代金で受ける契約のことを特定継続的役務提供契約といい、特商法に基づくクーリング・オフが可能です。事業者は申し込みの際に契約の内容（クーリング・オフに関する説明を含む）を明らかにする書面を消費者に渡すことが義務づけられており、消費者は書面を受け取った日から起算して8日間は、文書により無条件で契約を解除することができます。

エステでの健康食品や体型補正下着、家庭教師の指導用教材など、サービスの契約に伴って、サービスの提供に必要な商品を購入する場合があります。これらの商品も原則としてクーリング・オフができますが、健康食品や化粧品など一部の消耗品については開封した商品の代金は支払うことになります。

なお、この事例ではクーリング・オフができます。クーリング・オフ通知には、コース契約と健康食品（サプリメント）の購入契約の両方を解除することを書きましょう。

クーリング・オフをした場合、既に受けたサービスの代金を支払う必要はありませんが、健康食品については未開封の商品を返して使用した分の代金を支払うことになります。清算してもらいましょう。

● 事例 5 大学のクラスメートから誘われて買ってしまった投資用DVD(連鎖販売取引)

Q クラスメートから「良い話がある」と誘われてファミレスに行ったところ、スーツ姿の男性が合流し、海外投資の説明を受けた。詳しいしくみは分からなかったが、「マニュアルのDVDがあるので高配当は間違いない。当社はこのDVDの販促活動を独自の紹介販売組織で行っており、君がDVDを友人に紹介すれば、1人につき8万円の紹介料を支払う。その友人が新たな購入者を連れてくれば、友人に8万円、君に5万円のボーナスが入る。DVDは50万円だが、投資の配当と紹介報酬が入るため10日間で元が取れ、その後は倍々ゲームでお金が入る」などと熱っぽく語られ、すごいと思って契約をした。「DVD代金は、消費者金融で借りればよい。みんなそうしているし、収入ですぐに完済できるから大丈夫」と言われてそのとおりにした。

うきうきして帰宅したが、契約書が親にみつかってひどく叱られた。書面に8日間はクーリング・オフできるとの説明があるが、可能か。
(20歳代 男性)

A この事例は、DVDの紹介販売組織への新たな加入者を勧誘すれば加入者の人数に応じて組織の上位に上がり、報酬額が増えるとしてDVDの購入を勧めているため、特商法の連鎖販売取引に該当します。連鎖販売取引の場合は、同法で定められた書面を受け取った日から20日間はクーリング・オフが可能です。この事例のようにクーリング・オフ期間を8日間とした書面を受け取っても特商法の書面を受け取ったとはみなされません。

したがって、この事例では、クーリング・オフ期間は進行していないため、20日間は過ぎててもクーリング・オフができます。クラスメートに連絡するとクーリング・オフを思いとどまるよう説得されることがありますから、連絡はしないで



事業者にクーリング・オフ通知を出しましょう。
クーリング・オフ手続きをしても、事業者があれこれ口実をつけてなかなかお金を返してくれない場合もあります。その場合は消費者ホットライン等に相談してください。

連鎖販売取引は、商売の素人である消費者が口コミで商品の普及活動をするものですが、決して簡単にもうかるものではありません。このような話に関わることはやめましょう。親しい友人から誘われると断るのは勇気が要りますが、お金と友情を同時に失うこととなります。きっぱり断って、友人にもやめるよう伝えてください。

● 事例
● 6 **ネット内職(ドロップシッピング内職)
(業務提供誘引販売取引)**

Q ネットで、「在宅ワーク」を検索したところ情報商材*¹の広告にヒット、「短時間の簡単な作業で確実な高収入」という文言に引かれて購入した。しかし、内容はもうけの強調と体験談ばかりで作業の具体的な説明がなかったので電話で業者に問い合わせたところ、禁煙グッズのネット販売であることが分かった。

業者から「受注、発送、在庫管理などを当社がすべて引き受ける。あなたの仕事はブログやメールで商品をPRする販促活動。商品は必ず売れるので在庫切れにならない量を当社から仕入れてほしい。販促ノウハウの提供など全力でサポートするし、収入は保証する」などと熱心に勧められ、クレジットカードのリボルビング払いで100個分の仕入れ代金を支払った。その後、業者から、商品は業者が預り顧客からの受注と納品作業も業者が担当し、自分には仕入れ価格と小売価格の差額が販促業務の報酬として支払われるという説明があった。

契約から2週間後、いくつものブログに書き込みをしてPRに努めたが、1つも売れなかった。業者からサポートメールが来たが、ブログの紹介など既に知っている内容ばかりで役に立たなかった。苦情を伝え返金を求めたが、「あなたの

努力が足りない」と言われただけだった。勧誘時の話と違い過ぎるのでクーリング・オフしたい。
(40歳代 男性)

A 業者は、禁煙グッズの販促活動をすれば収入が得られるとして消費者を勧誘し、販売する商品の仕入れという名目でお金を支払わせているため、特商法の業務提供誘引販売取引に該当します。業務提供誘引販売取引は、連鎖販売取引と同じく特商法で定められた契約書面を受け取った日から起算して20日間はクーリング・オフが可能です。特定記録郵便などで契約解除通知を出しましょう。

しかし、このような事例の問題点は、業者がさまざまな理由を付けて業務提供誘引販売取引に該当しないと主張して、特商法の適用自体を認めない場合が多いことです。消費生活センター等があっせんに入ったとしても、「ネット販売業者の営業としての契約であり消費者を保護する法律である特商法は適用されない」とか「契約内容は販売する権利であり同法の業務提供誘引販売の規制対象ではない」などと言って、返金に応じないことが少なくありません。

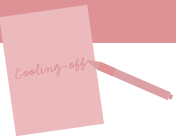
自宅で業務をする場合は、営業としての契約であっても特商法の規制対象ですが、業者はセンターの言葉に耳を傾ける姿勢が乏しく交渉は難航しがちで、現金、カード決済いずれの場合も返金を実現するのは容易ではありません。

このような取引の場合、クーリング・オフ手続きによる被害の救済は現実には困難です。うまい話はないことを肝に銘じ、業者の勧誘に乗らないことが大切です*²。

● 事例
● 7 **訪問した業者に売るつもりがないのに買
い取られてしまった貴金属(訪問購入)**

Q 「不要品があれば何でも買い取る」との電話があり、亡母の着物がたくさんあったので来訪してもらった。しかし、担当者は着物に関心を示さず「貴金属はないか。査定は無料なので査

3 消費者のための クーリング・オフQ&A



定だけでもしてみないか」と言った。興味をそそられ、売るつもりはなかったがネックレスや指輪を何点か見せたところ、次々と価格を決められ、いつの間にか売ることになってしまった。担当者は現金を置くと商品をかばんに入れて、慌ただしく帰ってしまった。そのときは勢いに乗ってしまったが、大切なものを売ってしまったことを後悔している。すべて返してほしい。
(60歳代 女性)

A この事例のような貴金属の買い取りトラブルが急増したために、2012年に特商法が改正されて訪問購入が新たに規制の対象になり、クーリング・オフができるようになりました（施行は2013年2月11日）。訪問購入業者は消費者に契約書面を交付することが義務づけられ、消費者は書面を受け取った日から8日間は文書により契約を解除することができます。

クーリング・オフした場合、訪問購入業者は物品を消費者に返し消費者は売却代金を訪問購

入業者に返しますが、その際の送金手数料は訪問購入業者負担です。また、訪問購入業者がクーリング・オフ期間内に物品を第三者に売却する場合は、クーリング・オフされる可能性があることを文書で通知することが義務づけられていますから、消費者は第三者に対して物品の返還を請求することができます。また消費者は、クーリング・オフ期間中は売却した物品を訪問購入業者に渡さず、手元に置いておくこともできます。

物品を引き渡した後でクーリング・オフした場合でも、「既に溶かしてしまった」「あなたから買い取ったものが識別できない」などと言われて、渡した物品を取り戻せないこともあります。売る気がない大切な物を訪問購入業者に見せることは控えましょう。

- * 1 インターネットなどで売買される情報のこと。全国の消費生活センター等には内職・副業のノウハウを教えるという情報のほか、競馬・パチンコ必勝法などに関する相談が寄せられている。
- * 2 国民生活センターではドロップショッピングやアフィリエイトのしくみを利用した内職について注意喚起を行っている。「儲かるわけがない!? インターネット上の宣伝書込内職ーきっかけは「儲かる方法を伝授する」情報商材ー」（2013年3月21日公表）
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130321_1.html

●●●クーリング・オフのはがきの書き方●●●

クーリング・オフの通知は自分で書くことができます。下記の記載例を参考にしてください。その際、以下の点を必ず守りましょう。

- クーリング・オフができる期間内に、必ず書面で通知しましょう。
- 記入後、はがきの両面をコピーしましょう。
- クレジット契約をしている場合は販売会社とクレジット会社に同時に通知しましょう。
- 「特定記録郵便」または「簡易書留」で送付し、はがきのコピーと送付記録はひとつにまとめて保管しておきましょう。
- クーリング・オフができる取引なのか、書き方や手続きが分からないなど、不明な場合はお近くの消費生活センター等にご相談ください。

●**クレジット契約をしている場合**
クレジット会社の宛先を書いてください。

●**訪問購入で、既に商品を引き渡している場合**
訪問購入業者（買取業者）の宛先を書き、「引き渡し済みの商品×××を返還してください」と書いてください。

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日
 商品名 ×××
 商品金額 〇〇〇〇〇円
 販売会社 株式会社××× □□営業所
 担当者 △△△△

支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。

平成〇〇年〇月〇日

〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号
氏名 ××××

記載例 商品を受け取り、代金を支払っている場合

●クーリング・オフについては国民生活センターホームページにも掲載されています。
注目テーマ：クーリング・オフ http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html