

特集2

押さえておきたい クーリング・オフ制度



志部 淳之介 Shibu Junnosuke
弁護士

日本弁護士連合会消費者問題対策委員会、京都弁護士会消費者保護委員会に所属。消費者庁の勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や企業の法律問題など広く取り組む

契約による拘束力、原則と例外

消費者が、お店やネットで商品やサービス(役務)の提供を受けるために「申込み」をして、事業者が「承諾」をすると契約が成立します。契約が成立すると、消費者は代金を支払う義務を負い、事業者は商品やサービスを提供する義務を負います。契約は当事者が互いに納得したうえでの約束事ですので、一度契約を締結すると、当事者はその契約内容に拘束されます。したがって、理由なしに「やっぱり契約はなかったことにしたい」と言っても通りません。民法上、契約が成立した以上、当事者はその契約内容に拘束されるのが原則です。

しかし、世の中には、^{さまざま}様々な事情により望まない契約をしてしまうケースがあります。例えば、次のようなケースを想定してみましょう。

深夜、消費者の居住している賃貸アパートにゴキブリが出ました。びっくりしてネットで駆除業者を探し、「ゴキブリの駆除 500円～」という広告を見つけたので事業者に電話しました。訪問してきた事業者に、「ゴキブリの卵もあった」「このまま放置すると増えるので徹底的にやったほうがよい」と言われ、約10万円の見積書と契約書を渡されました。消費者は、すぐにでも駆除しないと大変なことになると思い、十分に考える余裕もなく、その場で契約をしてしまいました。作業後、賃貸の管理会社に見てもらおうと「相場よりかなり高い」と言われ、電話でクーリング・オフを申し出ましたが、「この契約は、クーリング・オフはできない」と言われました。

実は、この契約には様々な問題があります。

第一に、見積もりのために訪問を要請した事業者とその場で契約した場合や、広告等で安価な価格のみを示しておきながら、高額な料金を請求する場合などの不意打ち的な契約*は、消費者からすると欲しい商品、サービスについて事前に検討する機会がなく、他の商品、サービスと比較検討もできないため、冷静な判断をすることが難しく、望まない契約をしてしまうことがあります。

第二に、事業者が「このまま放置すると増えるので徹底的にやったほうがよい」などと、すぐにでも契約が必要であるかのように勧誘をしますので、消費者は焦ってしまいます。また、事業者から専門技術的な話をされると、その分野に知識経験のない消費者は、正しいと信じ込んでしまうことがあります。

第三に、事業者が「この契約は、クーリング・オフはできない」と説明しています。後述するように、訪問販売のケースでは法律上、クーリング・オフすることで、契約の申込みを撤回することができます。したがって、本契約のクーリング・オフができないという事業者の説明は、クーリング・オフ妨害に当たります。

特定商取引に関する法律(以下、特商法)では、訪問販売等の特定の取引類型について、「クーリング・オフ」という制度を設けています。一定の条件を満たせば、消費者は一度した契約の申込みを撤回することができるのです。これは、当事者はいったん成立した契約に拘束されるという民法の基本的なルールの例外です。

* いずれの場合も、特定商取引法26条6項1号に基づく来訪の請求に係る適用除外には該当しません

クーリング・オフ制度とは

ア. 制度の内容と趣旨

特商法は、クーリング・オフの制度を認めています。クーリング・オフとは、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

このクーリング・オフ制度の趣旨は、消費者にとって冷静に判断することが難しい訪問販売等の特定の種類の契約について、たとえ契約を締結した後であっても、一定期間その契約の内容、必要性について十分に頭を冷やして検討する機会を設け、消費者をその契約の拘束から解放する点にあります。

イ. クーリング・オフの効果

クーリング・オフをすると、消費者は、既に商品又は権利を受け取っている場合には、販売業者の負担によって、その商品を引き取ってもらうことや、権利を返還することができます。また、商品が使用されている場合や、役務が既に提供されている場合でも、その対価を支払う必要はありません。

また、消費者は、損害賠償や違約金を支払う必

要はなく、既に頭金等の対価を支払っている場合には、速やかにその金額を返してもらうとともに、土地や建物、その他の工作物の現状が変更されている場合には、無償で元に戻してもらうことができます(特商法9条3～7項)。

クーリング・オフの方法

クーリング・オフは書面(はがき可)またはメール等の電磁的記録で行います。

クーリング・オフの書面等には、事業者が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額等)やクーリング・オフの通知を発した日を記載します(図1)。なお、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てください(図2)。

はがきで送付する場合には、消費者側で内容を後で確認できるように、送付前にはがきの両面をコピーしておきます。「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者宛てに送付し、コピーや送付の記録は一緒に保管しておきましょう。

メール等で送信する場合には、まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの

通知先や具体的な通知方法が記載されているときは、それを参照して通知します。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。後になって送信した、していない、という争いにならないよう記録を残しておくことが有益です。

図1 クーリング・オフ通知はがきの記載例(販売会社宛て)

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇〇円
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。	
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇〇	

図2 クーリング・オフ通知はがきの記載例(クレジット会社宛て)

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇〇円
販売会社	株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△△
クレジット会社	△△△△株式会社
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇〇	

クーリング・オフできる取引や期間

ア. クーリング・オフが認められる取引類型とクーリング・オフ期間

クーリング・オフが認められる

出典: 国民生活センターウェブサイト「クーリング・オフ」

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html (図2も同じ)

のは、次の取引類型です。類型ごとにクーリング・オフ期間が定められています。

イ. クーリング・オフ期間の考え方

クーリング・オフ期間は、申込書面または契約書面のいずれか早いほうを受け取った日から起算します。

注意すべきは、書面の記載内容に不備があるときは、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があるという点です。具体的には、表の8日間や20日間という期間を過ぎてしまった場合でも、事業者が契約書面等を消費者に交付していなかったり、交付していても特商法の要求する必要な記載がなかったりした場合には、クーリング・オフが可能です。

ウ. 契約書面不備の例

特商法は、契約書面に記載する事項を定めています。この法定記載事項は、消費者がクーリング・オフをするかどうかの重要な手がかりになる書面ですので、記載が不十分であったり、記載に不備があったりしてはいけません。

契約書に記載すべき商品やサービス内容が複雑なものについては、記載可能なものをできるだけ詳細に記載する必要があります。したがって、例えば、脱毛エステの契約に関する書面の場

合、施術の内容を詳細に記載せず「脱毛エステ式」「全身脱毛コース」とのみ記載した場合は、役務の内容を適切に記載したとはいえません。少なくとも、他のエステ業者が見た際に当該施術を再現できる程度には具体的である必要がありますし（通常、エステの契約においては、施術項目ごとに単価、施術回数、1回当たりの施術時間、総時間数や関連する商品の種類、数量などが記載されます）、消費者が見た場合でも施術内容が分かるものでなければなりません。

裁判例においても、法定の記載事項は厳密にとらえられています。この点について、京都地方裁判所平成28年10月11日判決（『判例時報』2333号103ページ「受験用学習教材の売買代金請求控訴事件」）は、特商法が求める商品名の記載の具体性について次のように述べています。

「特商法施行規則三条四号が、法定書面に商品名等を記載することを要求したのは、訪問販売において、購入者等が契約内容を十分に吟味しないままに契約を締結して後日のトラブルが生じることを防止するとともに、クーリング・オフの行使の機会を確保させるために、契約の目的である商品と実際の商品とが一致するかを客観的に確認できるようにすることにあると解され

表 クーリング・オフができる取引類型

※筆者作成

対象となる取引類型	取引内容	クーリング・オフ期間
1 訪問販売	消費者の住居をセールスマンが訪問して契約を行うなどの販売方法。このほか、キャッチセールスや、アポイントメントセールスもこれに当たる。	8日間
2 電話勧誘販売	事業者が消費者に電話をかけ、又は特定の方法により電話をかけさせ、その電話において行う勧誘によって、消費者からの契約の申込みを郵便等により受け、又は契約を締結して行う商品、権利の販売又は役務の提供。	8日間
3 連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法。「他の人を勧誘して入会させると1万円の紹介料がもらえます」などと言って人々を勧誘し（特定利益）、取引を行うための条件として、1円以上の負担をさせる（特定負担）ような取引。	20日間
4 特定継続的役務提供	特定の類型（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）について、一定期間を超える期間にわたり、一定金額を超える対価を受け取って提供する取引。	8日間
5 業務提供誘引販売取引	「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、仕事が必要であるとして、商品等売って金銭負担を負わせる取引。	20日間
6 訪問購入	事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引。	8日間

るから、法定書面に該当する書面に記載すべき商品名については、実際の商品と客観的に一致しているかどうかの判断を可能とする程度の記載がされる必要があるというべきである」

そして、「本件売買契約書には、商品名、品目として、『高校受験対策 中一～中三 国・英・数』、『パーフェクト・ポイント中一～中三 英・数・国・社』、『カリキュラム 通年』との記載がされていた一方で、本件売買契約書によって引用されている本件概要書面の裏面には、商品名は『高校受験対策』とされ、その内容として、『授業対策シート※英・数のみ・教科書対照表・解説シート／バインダー一冊に一科目毎綴じ込み』『問題シート・発展問題・チェックテスト／バインダー一冊に一科目毎綴じ込み』『ポイントチェック／一科目毎に一冊』『解説マニュアル／一科目毎に一冊』との記載がされていたものであり、それぞれには似て非なるものが記載されているといわざるを得ず、本件売買契約書と本件概要書面を合わせ読んだとしても、一義的に解することが困難なものであり、本件各教材と客観的に一致しているかどうかの判断を可能とする程度に具体的な記載はされていないものといわざるを得ない」と判示し、いまだクーリング・オフ期間が進行しないとしました。

この事例では、確かに契約書面の記載の一部は実際の教材名と一致していたのですが、提供された教材には契約書面の記載にないものや、似ているけれど一致しないものが含まれており、消費者がいったいどの教材をいくらで購入したのかの判断ができなかったのです。この裁判例は、特商法の求める商品・役務名の記載の具体性の程度について基準を示した裁判例であり、実務的に非常に参考になります。

エ. 発信主義

なお、クーリング・オフのルールには、いわゆる発信主義が採用されています。すなわち、消費者が書面を送付又は電磁的記録による通知を送信した時点で効果が発生します。したがって、クーリング・オフの通知が事業者が届いた日が所定の期間経過後であっても、消費者が期間内

に通知を送付又は発信していれば、クーリング・オフは有効です(特商法9条2項)。

オ. クーリング・オフ妨害

事業者が、クーリング・オフに関する事項について事実と違うことを告げたり、威迫したりすることによって、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフできなかった場合には、前記期間を経過していても、消費者はクーリング・オフをすることができます。

冒頭の訪問販売のケースでも、事業者が「一度申込みをするとキャンセルはできない」などと、クーリング・オフができないような説明をしているので、消費者はクーリング・オフ期間が経過していても、クーリング・オフをすることができます(特商法9条1項)。

クーリング・オフできない取引と注意点

ア. 通信販売

通信販売には、クーリング・オフに関する規定がありません。つまり、消費者がネットで契約の申込みをするケースでは、クーリング・オフのルールは適用されません。この点を誤解している人が多いので、十分に注意が必要です。

通信販売では、返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うこととなります。特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができますが、その場合、商品の返品費用は消費者が負担します(特商法15条の3)。

イ. 事業者間取引

営業のため、又は営業として締結する契約は、特商法が適用されません(特商法26条1項1号)。したがって、クーリング・オフの規定も適用されないので注意が必要です。

ウ. 消耗品等

いわゆる消耗品(健康食品、化粧品等)を使ってしまった場合や、現金取引の場合であって代金又は対価の総額が3,000円未満の場合には、クーリング・オフの規定が適用されませんので注意しましょう(特商法26条5項1号)。