

高知県立消費生活センター

地域見守り情報



第201号

2022年6月からクーリング・オフが メールでできるようになりました！

訪問販売などの不意打ち的な勧誘や、マルチ商法などの仕組みが複雑な取引では、自分の意思がはっきりしないまま契約してしまうことがあります。そんなとき「消費者が頭を冷やして考え直す」ための制度が「クーリング・オフ」です。

2022年6月1日から、書面によるほか、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。電子メールのほか、事業者が自社のウェブサイトにはクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

クーリング・オフは消費者の強い味方です。積極的に制度を活用しましょう。

アドバイス

● 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになります。特約の表示がない場合には、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、その場合の返品費用は消費者の負担となります。

● クーリング・オフの手続き方法

- ・クーリング・オフは書面（はがき可）または電磁的記録で行います。
- ・クーリング・オフの書面には、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。
- ・クーリング・オフができる期間内に通知します。
- ・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す。

● チェックポイント

・クーリング・オフ妨害があったときは？

クーリング・オフができないと事業者が言ったり、脅したりしてクーリング・オフができなかった場合には、所定の期間を過ぎてもクーリング・オフができます。

・関係書類は保管しましたか？

送付の記録や関係書類は、5年間保管してください。

● 困ったときには消費者ホットライン「188(いやや)」に電話をしましょう。



©KANAGAWA2013