

知ってますか？

クーリング・オフ



新聞勧誘
などの
訪問販売



訪問購入
(押し買い)



しっかり君



電話勧誘販売



マルチ商法



内職商法

やっぱり、
こんなもの
要らない!

わからないことは
消費生活相談窓口
聞いてみよう

困ったときは、
クーリング・オフで
契約が解除できる
ことがあるよ。
では、クーリング・
オフってどんなとき
に、どうやって使う
か知ってますか？



うっかり君



きっちりパパ

消費者庁イラスト集より

※困った、どうしようと思ったら、〳

消費者ホットライン

い や や
☎ 188 (局番なし)

お住まいの市町村などにある最寄りの相談窓口をご案内します。

ご存じですか？
覚えておきたい

クーリング・オフの基礎知識

クーリング・オフ制度とは？

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売、キャッチセールスなど、消費者が冷静な判断ができないまま、やむなく契約をしてしまった場合、契約書などを受け取った日から一定の期間内であれば、違約金等を払うこともなく無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフすると

- ◎契約ははじめからなかったことになります。
- ◎受け取った商品は事業者負担で返品し、支払ったお金は返してもらいます。但し、特定の消耗品は除きます。
- ◎サービスをすでに受けていた場合でも、対価を支払う必要はありません。
- ◎損害賠償や違約金も請求されません。

クーリング・オフ



クーリング・オフできる取引内容と可能な期間

特定商取引法のクーリング・オフ期間（契約書等を受け取った日を含める）

取引の種類	内 容	期間
訪 問 販 売	点検商法・かたり商法・新聞購読・キャッチセールスなど	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話勧誘で行った商品の購入・サービスの契約	8日間
特定継続的 役 務 提 供	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・一部の美容医療	8日間
連鎖販売取引	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させ、組織を連鎖的に拡大していく商品・役務の販売のこと。マルチ商法・ネットワークビジネスなど	20日間
業務提供誘引 販 売 取 引	仕事などを提供する前提で、仕事などに必要とって商品を買わせる販売形態。内職商法・サイドビジネス商法・モニター商法など	20日間
訪 問 購 入 (押し買い)	業者が自宅などを訪問し、貴金属などの物品を買い取る契約	8日間

こんなとき、クーリング・オフできるの？ できないの？

事例1 突然来訪した業者と自宅のリフォーム
工事の契約をした。

答 契約書を受け取ってから8日以内
ならできます。すでに工事が終わって
いても代金を支払う必要はなく、
業者側に原状回復義務があります。

できる

事例3 テレビショッピングで買った
服がイメージどおりではない。

答 返品規定によれば返品できますが、
通信販売はクーリング・オフの対象外です。
返品規定がなければ、8日以内なら送料を
購入者が負担しての返品は可能です。

できない

事例2 学校の先輩に誘われて参加した就職
セミナーで教材を購入した。友達を
勧誘すればもうかると言われた。

答 20日間のクーリング・オフ期間後
でも契約解除できる場合があります。
まずは消費生活相談窓口にご相談ください。

できる

事例4 百貨店で鞆を購入したが、
同じ鞆をもっと安く売っている店
を見つけた。

答 店によっては好意で返品に応じてくれる場合も
ありますが、自らの意思で店に出向いて購入し
た場合はクーリング・オフの対象外です。

できない

クーリング・オフできないもの

- ・3,000円未満のものを現金で買った場合
- ・健康食品や化粧品などの消耗品の一部または全部を使用した場合
- ・自動車の購入やリース
- ・店舗に出向いての購入
- ・通信販売

クーリング・オフ期間が過ぎていても 契約解除できることもあります

契約書面に不備があった場合やクーリング・オフの妨害にあたる行為（業者から「クーリング・オフできない」「違約金が発生する」などと言われたなど）があると期間延長される場合があります。



クーリング・オフの手順

クーリング・オフは必ず書面（はがき、特定記録郵便または簡易書留）による通知で行います。



- ◆ はがきは両面コピーして、郵便局での受領証とともに5年間保管しましょう。
- ◆ クレジット契約をした場合は、信販会社にも同様の形で契約解除を通知します。
- ◆ 解除の理由を伝えたり、電話等で直接相手先に申し出る必要はありません。
- ◆ クーリング・オフは発信主義です。はがきを発送した時点で解約が成立します。

販売会社への通知例

<p>【契約解除通知書】</p> <p>契約日 年 月 日</p> <p>商品名 ○○○○○○○○</p> <p>契約金額 ○○○○○○○円</p> <p>販売会社 ○○○株式会社</p> <p>担当者名 ○○○氏</p> <p>上記契約を解除します。 なお既払額の○○○円を返金し 商品を引き取ってください。</p> <p>通知を出した日 年 月 日</p> <p>契約者住所</p> <p>契約者氏名</p>	<p>契約年月日 または 申込年月日</p> <p>商品名 または サービス名</p> <p>代金を支払って いない場合は 記入不要</p> <p>商品を受け取って いない場合は 記入不要</p>	<p>郵便はがき</p> <p>□□□□□□□□</p> <p>販売会社住所</p> <p>販売会社名</p> <p>○○○株式会社</p> <p>代表者様</p>
---	--	--

信販会社への通知例

基本的に上記と同様に記入します。
代金の返金と商品の引き取りについては記入不要です。

<p>【契約解除通知書】</p> <p>契約日 年 月 日</p> <p>商品名 ○○○○○○○○</p> <p>契約金額 ○○○○○○○円</p> <p>販売会社 ○○○株式会社</p> <p>担当者名 ○○○氏</p> <p>上記契約は解除します。</p> <p>通知を出した日 年 月 日</p> <p>契約者住所</p> <p>契約者氏名</p>	<p>郵便はがき</p> <p>□□□□□□□□</p> <p>信販会社住所</p> <p>信販会社名</p> <p>○○○株式会社</p> <p>代表者様</p>	<p>ポストに投函せず、 郵便窓口で 特定記録郵便か簡易書留で 出しましょう。</p>
--	--	---

どうしたらいいかわからないとき、もう無理とあきらめてしまう前に、
一人で悩まずに、まずは相談してください。
消費者ホットライン ☎ 188 (局番なし) へ



きっちりパパ

おしらせ

教員と消費者啓発講師を対象にした 消費者教育講座 in 奈良県

受講無料

学校や地域で消費者教育・啓発活動を実践されている方、興味がある方向けの担い手養成講座

8月24日(金) 13:30～16:00

場 所：シルキア奈良内会議室（消費生活センターがあるビルの1階）
 テーマ：「消費者製品安全教育」の実践方法
 内 容：くらしの中で起こる家電製品や生活用品などによる事故の実例や、被害を未然に防止する方法、事故が発生した時の対応などを学び、実際に地域や学校等で「消費者の製品安全教育」を実践するためのノウハウを講義と模擬授業で学びます。
 講 師：日本消費者教育学会会員 石川 智子氏

8月28日(火) 10:00～16:00

場 所：奈良県文化会館 集会室 A・B
 テーマ：民法の成年年齢引下げを見据えた
 消費者教育講座の実践方法
 内 容：民法の成年年齢引下げ関連法案可決に伴い、消費者教育に求められる内容について、消費と社会のつながり、契約の基本、クレジットカードについて、模擬授業を交えて具体的に学びます。
 講 師：(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者教育委員会 委員長 窪田 久美子氏 委員 内藤 恵美子氏

申 込：8月15日までに、はがきか FAX にて、奈良県消費生活センター（下記）へ。ホームページからも申し込みできます。
 詳 細：県消費生活センター TEL 0742-32-0621 FAX 0742-32-2686 ホームページ <http://www.pref.nara.jp/1746.htm>

夏休み親子向け講座

夏休みに開催する小学生（4～6年生）と保護者向けの講座

¥

夏休み親子マネー講座

7/25 締切
 申込多数の場合は
 抽選

日 時：8月7日(火) 10:00～16:00 (予定)
 場 所：奈良県消費生活センター集合
 対 象：小学生（4～6年生）とその保護者 20組
 内 容：午前 貯金箱を作ろう！
 午後 造幣局・造幣博物館の見学
 申 込：はがきか FAX で奈良県金融広報委員会へ。
 詳 細：〒630-8122 奈良市三条本町8番1号シルキア奈良2階
 奈良県消費生活センター内 奈良県金融広報委員会
 TEL 0742-33-5454 FAX 0742-32-2686
 ホームページ <http://nara-kinkou.jp/>

参加無料

親子で学ぼう！ あかりのエコと親子LED工作教室



7/18 締切
 先着順

日 時：8月1日(水) 13:30～15:30
 場 所：奈良県文化会館 集会室 A・B
 参加費・材料費：1,000円
 対 象：小学生（4～6年生）とその保護者 20組
 内 容：親子であかりのエコについて学び、LED ランタンを作ります。
 申 込：はがきか FAX で奈良県消費生活センター（下記）へ
 ホームページからも申し込みできます。
 詳 細：県消費生活センター
 TEL 0742-32-0621 FAX 0742-32-2686
 ホームページ <http://www.pref.nara.jp/1746.htm>

くらしの講座

消費者トラブルをはじめ、暮らしに役立つ身近な知識や情報を学ぶ連続講座です。タイトルは現段階のもので変更されることがあります。

第4回 見直そう！シニア世代に必要な生命保険（仮題）

日 時：8月21日(火) 13:30～15:00

場 所：シルキア奈良内会議室（消費生活センターがあるビルの1階）
 申 込：はがきか FAX で奈良県消費生活センター（下記）へ。 ホームページからも申し込みできます。
 詳 細：県消費生活センター TEL 0742-32-0621 FAX 0742-32-2686 ホームページ <http://www.pref.nara.jp/1746.htm>

第5回 消費者力をアップしよう！～その3～ 「ネット社会の落とし穴」(仮題)

日 時：9月25日(火) 13:30～15:00

参加無料
 先着順

※ご注意：各種講座にお申し込みの方へ・・・受講券等をお送りしますので、希望の講座名・お名前（参加者全員）・小学生は学年・郵便番号・住所・電話番号を記載の上、お申し込みください。

奈良県消費生活センター

〒630-8122 奈良市三条本町8番1号 シルキア奈良2階

消費生活相談 ☎ 0742-36-0931
 月～金 9:00～16:30 年末年始、祝日は除く

消費者教育・啓発 ☎ 0742-32-0621
 (共 通) FAX 0742-32-2686

奈良県消費生活センター中南和相談所

〒635-0085 大和高田市片塩町12番5号 大和高田市市民交流センター3階

消費生活相談 ☎ 0745-22-0931
 FAX 0745-22-4999
 月～金 9:00～16:30 年末年始、祝日は除く

まずは相談！
 ひどく悩まないで、

消費者ホットライン

いちゃ
 ☎188