

知って
安心!

消費者を守る権利 クーリング・オフ

一定期間は無条件で解約できます

対象となる取引類型と期間

期間	取引類型
8日間	● 訪問販売 ● 電話勧誘販売 ● 特定継続的役務提供 ● 訪問購入
20日間	● 連鎖販売取引 ● 業務提供誘引販売取引

※通信販売はクーリング・オフができません。返品特約（返品のルール）をよく確認しましょう。

- 正しく記載された書面（申込書面または契約書面）を受け取ってから以下の期間中は無条件で解約できます。

※ 書面に不備がある場合、正しく記載された書面を受け取ったとはいえません。

- クーリング・オフの通知は、電磁的記録（電子メールの送付等）でも可能です。

※ 代表的な例としては、電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体により通知を行う場合などが挙げられます。また、FAX を用いることも可能です。



クーリング・オフをする時の 契約解除通知書 記載例

1通で
解除可能



書面



電子メール

契約解除通知書

- 契約（申込）年月日 ○○年○月○日
- 販売会社○○会社
- 担当者名 ○○ ○○
- 商品名 ○○○○一式
- 契約金額 ○○○,○○○円

上記の契約を解除いたします。
支払った代金○○○○円を返金してください。

○年○月○日
住所 ○○県○○市○○○○○○○
氏名 ○○ ○○



書面

ハガキを出すときの注意！

ハガキを出す前に両面をコピーし、出すときは簡易書留や特定記録などで記録（控え）が残るようにしましょう（ハガキのコピーと控えは失くさないよう大切に保存しておきましょう）。



電子メール

電子メールなどの電磁的記録による通知をするときの注意！

- 契約書を確認し、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場合には、それを参照した上で通知を行いましょう。
- 電子メールであれば送信メールを保存しておく、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームであれば画面のスクリーンショットを残しておきましょう。

クーリング・オフの適用対象範囲について

- ① 特定商取引法においては、通信販売を除く取引類型については「クーリング・オフ」が可能です。

※以下の場合、「クーリング・オフ」ができない場合があります。



不動産の賃貸契約

仕事用、営業用の買物



自動車販売の契約

- ② なお、以下のような事例では、通信販売であるとして、「クーリング・オフ」ができないと勘違いしてしまっていますが、「クーリング・オフ」ができます。

- ① 消費者が事前に通信販売で会員登録等をしていても、事業者が消費者に電話をかけて勧誘する場合、通信販売ではなく**電話勧誘販売**となり、「クーリング・オフ」ができます。
- ② 事業者から送られてきたURLをクリックして参加したWEB会議(オンラインセミナー等)やSNSの通話機能を用いた通話において勧誘され、契約をしたような場合、**電話勧誘販売**となり、「クーリング・オフ」ができます。

※ WEB会議ツールはインターネット回線を使って通話する形式であるため、事業者がWEB会議用URLを送った場合、特定商取引法では「電話をかけ」たことになります。

詳細は消費者庁HPをご確認ください。

消費者庁HP「特定商取引法ガイド」: <https://www.no-trouble.caa.go.jp/>



困ったときは一人で悩まずに、「消費者生活ホットライン」にご相談ください。
身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

消費者ホットライン ☎(局番なし) **188**



消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤン