



P 2	クーリングオフとは？
P 3	クーリングオフの成り立ち
P 3	クーリングオフの特徴
P 6	クーリングオフのやり方
P 11	クーリングオフ期間の数え方
P 12	クーリングオフは電話でできないの？
P 13	クーリングオフ妨害の手口
P 23	クーリングオフの失敗例
P 26	クーリングオフQ & A

クーリングオフとは？

一言でいいますと「**契約を無条件に解除できる制度**」ということができます。

ただし、その権利の強さから実は何にでもできるものではありません。

クーリングオフ制度は法律でこのような場合にどのように特別に規定されているものです。

よって、法令で規定がないものには原則クーリングオフ適用がないということになります。殆どの方が誤解されているのですが、実は通信販売にはクーリングオフ制度はありません。

大手の業者が独自サービスでつけているだけで法律上でのクーリングオフは通信販売にはありません。

2

このように一般的にできると思われているものが実は特別なサービスでしか無かったなどの誤解も多々あると思います。

(通信販売には、クーリングオフ制度ではありませんが、返品制度が平成21年12月1日以降の契約には適用となります。商品や指定権利の売買契約において省令で定められたルールに基づく返品規約などの表示をしなければ返品特約が有効とならず、受取りの日から8日間は消費者の返送費用負担で返せるようになっていきます。)

☑ クーリングオフの成り立ち

さてなぜクーリングオフ制度はできたのでしょうか？

最初は「訪問販売等に関する法律」というもので規制が始まりました。

訪問販売の被害が増えたために消費者に解約権利を与えようというのが当初の趣旨です。

ただ世の中に悪徳商法が広まるにつれて新たな手口も編み出され徐々にその規制を強めていきました。

消費者保護を法律で後手後手ではありますが実現していったのです。

その後訪問販売法はさらに規制が増えて「特定商取引に関する法律」と変わっております。

3

☑ クーリングオフの特徴

クーリングオフはあくまでも不意打ち的に契約をさせられた消費者を保護しようという考え方が根底にあります。

そこで、そのような商法を個別に規制しています。

そして契約書面の交付義務を課して消費者にその契約内容について確認をさせるようになっていきます。よって、確認後からスタートさせるという趣旨から、クーリングオフ期間の起算はこ

の契約書面の交付の日からになっています。またこの契約書も何でもよいというものではなく、実は法律でこれこれを書けとすべて義務化されています。

よって違った内容の契約書を渡すということは、正しい契約書の交付をしたとみなされないために実はいつまでもクーリングオフできるということにもなりません。

またクーリングオフの効果は、絶対的なもので、原則金銭の支払義務は生じません。(消耗品の特則など一定の例外があります。)また商品等を受け取っていても事業者に引き取り義務があり、返品にかかる費用の負担義務はありません。サービスを受けていても同様です。もし金銭をすでに払い込んでいてもすみやかに返還請求ができます。これらはクーリングオフの効果として規定されています。またクーリングオフ妨害のクーリングオフケースに顕著ですが、数ヶ月経つてのクーリングオフ事例も出るようになってきました。しかしこの場合も使用利益に関する請求はできないとされています。

クーリングオフ

契約書もらった日から決まった期間内に

※8日間、20日間など

書留や内容証明などの書面で解除通知を送る

※電話で伝えるのは

無理由・無条件で強制解約になる制度

払ったお金は
どうなるの？

払ったお金は
取り戻せる

受け取った商品
の返品は？

業者負担で
返品可能！

損害賠償とか
心配です・・・

損害賠償は
禁止されます

非常に強力な権利

☑ クーリングオフのやり方

クーリングオフは原則的に電話ではできません。これは法律で「書面を発したときに」と書かれているためで文書を出さなければ解約効果は出てきません。

よって原則は8日以内に「書面にて」契約の撤回又は解除の内容でクーリングオフする旨業者に通知します。（ただし判例では口頭でのクーリングオフを認めたという例はあります。）

この書面は日付が証明されるものということで、「内容証明郵便」や「簡易書留」、「特定記録郵便」などがよいでしょう。

具体的な文章に関しては、自分で調べて書くのも良いですが、面倒又は事後のトラブル等が不安ならば、私のような行政書士に頼むのが安心かつ確実であると思います。

シロウト判断でだして、クーリングオフ妨害を受け再契約させられてしまうという2次被害なども寄せられています。

くクーリングオフ妨害への危険性は法改正からも見受けられます。

法改正がされるには、その前提として「被害が発生していて」「その「救済がはかれてない」ということが前提となります。

現実に被害がでていてそれも顕著だということから、法改正でそれを保護しようとなるわけで

す。

現に平成16年11月11日以降から特商法で「クーリングオフ妨害を受けた場合はクーリングオフが再度可能である」という改正がなされました。

しかしその被害を受けたという「証明責任」は依然として消費者側にあるために「妨害にあった」という事実を証明しなければいけません。これはたとえば電話などですと、その時の録音が必要ならば事実上証明も困難です。まず録音を勧誘時点で残している人はいないでしょう。よって法律があるからなんでも大丈夫というのも間違った考えになります。

ですからクーリングオフ妨害にあわないように、**くく**確実なクーリングオフ手続き**くく**が必要だということになります。

「参考条文」特定商取引に関する法律第9条

第九条 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合（営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合を除く。）若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供者を受ける者（以

下この条から第九条の三までにおいて「申込者等」という。は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等が第五条の書面を受領した日（その日前に第四条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）から起算して八日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第六条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した場合）においては、この限りでない。

8

- 2 申込みの撤回等は、当該申込みの撤回等に係る書面を発した時に、その効力を生ずる。
- 3 申込みの撤回等があつた場合においては、販売業者又は役務提供事業者は、その申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。
- 4 申込みの撤回等があつた場合において、その売買契約に係る商品の引渡し又は権利の移転が既にされているときは、その引取り又は返還に要する費用は、販売業者の負担とする。
- 5 販売業者又は役務提供事業者は、商品若しくは指定権利の売買契約又は役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合には、既に当該売買契約に基づき引き渡された商品が使用され若しくは当該権利の行使により施設が利用され若しくは役務が提供され又は当該役務提供契約に基づき役務が提供されたときにおいても、申込者等に対し、当該商品の使用により得られ

訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス）	契約書面の交付を受けた日から 8日間
電話勧誘販売	契約書面の交付を受けた日から 8日間
マルチ商法	契約書面の交付を受けた日から 20日間か初回商品受領日から 20日間のいずれか遅い日まで
特定継続的役務提供	契約書面の交付を受けた日から 8日間
業務提供誘引販売（在宅ワーク）	契約書面の交付を受けた日から 20日間

た利益若しくは当該権利の行使により得られた利益に相当する金銭又は当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することができない。

6 役務提供事業者は、役務提供契約につき申込みの撤回等があった場合において、当該役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない。

7 役務提供契約又は指定権利の売買契約の申込者等は、その役務提供契約又は売買契約につき申込みの撤回等を行った場合において、当該役務提供契約又は当該指定権利に係る役務の提供に伴い申込者等の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当該役務提供事業者又は当該指定権利の販売業者に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができる。

8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

これだけ見るとうわからくいくと思いますのでポイントで書き出してみます。

①次に掲げる場合を除き、(1)の中に8日間を経過した場合など書いてあります。

②書面により

③解除(以下この条において「申込みの撤回等」という。)(2)を行うことができる。(その売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の(1)ということになります。)

よって、クーリングオフができるケースだと判断できたときは、「書面により」「解除の通知」を出すことが条件ということになってくるわけです。

ですから電話でのクーリングオフは、あくまでも相手方の合意によるクーリングオフもしかなく、法律上の手続きをしたことによるクーリングオフとはなりません。(判例では口頭でのクーリングオフを認めた例もあるが判例というように裁判沙汰になっております)

日	月	火	水	木	金	土
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

書面受領日 → (30日) → (1日)
 クーリングオフ期限 (8日) ↑ (1日)
 クーリングオフ期限 (マルチ・内職商法の場合) ↑ (20日)

クーリングオフ期間の数え方

クーリングオフできる期間は各商法によって違いがあります。

さてこの8日間の数え方です。民法などでは起算の方法としては、初日不算入というものがあります。ところがクーリングオフの数え方は「初日算入」が原則となります。上記の図では「1日」に契約を行い契約書面を受領した事例を想定しています。

となると・通常8日間のクーリングオフは1日から数えて1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8と「8日」まで20日間のクーリングオフの場合は同様に数えると「20日」までとなります。よってこれまでに出不さなければいけないということになります。

クーリングオフは電話でできないの？

特定商取引法では「第9条」にて「書面によりその解除を行うことができる」と定めているので厳格にみると「**書面の発信**」が条件と見ることができます。

またクーリングオフの趣旨を、当事者一方が契約合意という強い力を断ち切るものだという観点を重視するとその条件は厳格に判断する必要があり、認めるべきではないという見方がありま
す。(大阪簡裁昭62・5・8・判タ665号217ページ)

しかし、最近ではクーリングオフの趣旨を「消費者保護に重視を置いた規定だ」と見ることが優勢となり、そうであれば口頭でのクーリングオフの存在が証拠として存在認定できる場合まで無効とする趣旨ではないという考え方ができました。

12

よって口頭でのクーリングオフを認める判決(大阪簡裁昭63・3・18判時1294号130ページ、福岡高判平6・8・31判タ872号289ページ、広島高松江支判平8・4・24消費者法ニュース29号57ページ)もでています。

よって事後トラブルを避けるためにはやはり「**書面による行使**」が必要だが、口頭でのクーリングオフの存在が認められる場合にはそれを否定するものではないという考え方があるということになります。

ただ、現実には、電話ではなく、確実な書面による手続きをお勧めいたします。

クーリングオフ妨害の手口

 お客様相談室、フリーダイヤルは果して信用できるのか？

よく業者の契約書に「ご相談はお客様相談室へ」など記載があるものが目立ちます。

これで電話をかけましたら「後日担当者がうかがいますので少々お待ちください」など言われて待っていたらクーリングオフ期間が切れてしまい、文句を言っても担当者は聞いてない。会社側もそれではどこの部署の誰に連絡したのか？証拠を見せてみるなど言ってお応じてくれない。証拠を出せと言われるても電話だから相手の窓口の名前も知らないし録音も撮ってないなど困った事例。

13

電話をしたら、その場で今一度考慮されたらばどうですか？いつでも解約はできますしお試しでやってみてその上で判断されたらいかがでしょうか？など持ちかけられて継続してやってみたらやはりうまくいかなかった。

そこで解約できるといふ言葉を信じて電話をしたら、そんなことはできません。クーリングオフは終わっているので解約はできませんなどいわれた事例。

結論として、お客様相談室はどこの誰から給料をもらっているのか？そのあたりを考慮して判断する必要がある。

また電話では法律上のクーリングオフ効果を出すという側面からみると不確かだということを考えてください。

業者のクーリングオフできませんなどの事例

業者に電話したら「すでに使用していますからクーリングオフできません」と言われたが本当なのか？など事実と異なることを告げられてあきらめてしまうという事例も目立ちます。

クーリングオフは消耗品としての指定を受けたものでなければ使用していてもそのまま解除できますので業者の嘘に惑わされないようにしてください。

そもそも脅してクーリングオフさせない。

協力してくれないかと、怖い団体名を名乗るところから電話が度々あり書籍が届けられてしまった。クーリングオフしたいが電話したら「街宣車回そうか？」など言われて怖くて迷っている。

ふとんのクーリングオフをしようと電話したら取りに行くというので来てもらったならばその場で家が上がられて「これを解約されると会社を首になる。おれの家族の生活を面倒見切れるのか？そうになったらおれは何をするかわからないぞ」など言われて怖くてクーリングオフしません

と言ってようやっと帰ってもらった。

このような事例は比較的多いものでして、業者も口頭という証拠が残らないものですから必死に手続きをとられないように妨害いたします。

業者の脅しに負けないで正確な手続きが必要です。

ある訪問販売業者のクーリングオフ妨害事例（参考）

（これはあるクーリングオフ妨害事例を受けた方のノンフィクションです。）

▼販売時の出来事

・布団のクーリングオフと言って、ヒラを見せる（訪問販売とは最初聞いていない、担当者名、企業名は一応聞いたと思うが世間話で聞いた記憶が薄くなってしまう）。

・お客様の布団の状況を調べると言って、上がり込み掃除機みたいなもので吸い込み汚れをおおげむに見せる。

（汚れてて買い換えようくらい思っていたので、見てもらうことになる。この時、Aは別の建物に行くと言って、Bが登場する。なんで入れ替わるのか疑問だった。しかし検査の結果はとても汚いものであった。自分でも驚くほど。）

・以降主にBと交渉。ユーザーさんだから特別お安くするので買い換えたほうがよいという。この布団はオゾンタイプのもので、2年前までに全て回収し交換したと説明を受ける。

(布団について知らない僕はユーザー??オゾン???と思いながらも説明をついっい聞いた)

・具体的な予算の話で、布団に使う人は月3万円は使うといい、普通いくら位だと思えますと聞かれたので、「中とって15,000と答える。」

・運動しているだの健康は気にしているだの会話しているうちに時間は6時間くらい経過してきました。Bは手続きのために出たり入ったり、Aは差し入れとして酎ハイを買ってきて、また別の建物に戻ると言った。(Aは他の接客ではないのか?)と思う)

・月々13,400円のボーナス15,000でどうかと言う金額提示を受ける、話に聞いた標準額15,000より少し安めなのでいいかと思い、OKとする。(このときは布団の相場を知らず納得する、こだわらないので、安いのでいいと言ってこの額だった。布団など今では羽毛布団ですらよいものが5,6万で買えると知ったのは後からだった。)

・この時Bは、11、12月枠を全部つかってあげたし、それだけ真剣です。と言う感じの恩着せがましい態度になる。さらに値引きは契約解除時にBとAの個人負担になるから解除しないほしいとも言おう。(使ってあげたってなんだ?、個人負担だろうがなんだろうが知ったこっちゃない、と思う。非常に恩着せがましい態度。)

- ・怪しい者でないことを主張される。(主張する時点でもう十分怪しい)
- ・契約書サインに入ると、書いてとうとうところを埋める。手数料は見えていないので、68万くらいだと思ってサインする。総額説明などは全く無し。月々の13400円などの細かい金額しか言わない。

- ・確認書のマークではあまり意味がないので、全部YESに付けてくれたさい、と聞いて。意味がないなら書かなくてもいいのではないかと聞いて会社提出するだけなので書いて下さいというので書いてみた。(これはあとから消費者契約法の不返去取り消しや威迫困惑取り消しの妨害のために書かせているアンケートだと知った。)

- ・その場で信販会社との確認に立会い、はいと言えはいいですからと言っていたので、併いで通す。この時、初めて手数料30万くらい付いていることを知る。

- ・色々と恩を着せてあげたのでと言っ言葉を残し、退室する。

クリーニングオフ後の被害談

- ・Bから電話がかってきて、クリーニングオフの通知が会社からあって、どうしたのかなと思ったのでこれから15分くらいで伺いますと聞いて。(寝起きで、はいOKしてしまっ。この時、クー

リングオフ通知したとこと、布団を返してもらえるか聞いたが、とにかくこれから行くという、
眠気が飛んでクーリングオフ妨害に来ることを悟る

・Bが来て、どうしましたと言っているので、布団は持ってきましたか？と聞くとまだ取りに行っていないと言っ。

・理由を聞きたいと言って上がり込む。(上がりたいと言ったので、上げてみた。)

・下が固くて、値段が高いのでクーリングオフします。と言っ、それだけ？何で相談してくれないのかと言っ話になった。

・Bは会社の枠を超えて、個人的にお付き合いしていきたいと思ったので、値引き枠を使ってあげたということを主張するが、こちらは話をそらしてかわす。

18

・Bは解約の理由をさらに追求してきたが、今言った通りだとして、取り繕うつもりはなかった。

・そして、明らかに契約当日と態度が違うと指摘してきたので、クーリングオフを決めたのに妨害に来たからと思いながらも、そういう気が変わる人なんです、でかわす。

・値段が高いと言ったことにつけこんで、Bはクレーム付けて値下げする人がいるんですよ、今回は該当するらしい。だから聞き込み調査すると言っ。いくらまで下げられるか聞いても回答ないので、こちらも話をそらした。

・印鑑の意味が分かってないと言う。その時は納得したが、よく調べてみると高すぎるという言葉、自分の意思がない人だという批判をしてきた。

・その後、Bは僕の人間性に対して批判してきた。

・恩というものを知らない。友達いないでしょ。彼女いないでしょ。

・独立すると言っても後輩はついてこないでしょ

・どれも面倒なので、そうだと言ったが、最後は否定してみた。驚いていた。

・ちょっと抜け毛が付いていたら、あーあ、汚しちゃってと言った。

・使用していたのだから、その分の保障できるのか？と言ってきた。

・何で相談してくれないのかという、別にそんな義務ないし、解約したいんだから連絡しなくてもいいでしょと思ったが口にできず適当に、それは手順間違えましたと答える。

・その後も納得できないとか、恩を知らないとか言っていたが、面倒なので、その場しのぎの回答をしていると、つじつまが合わなくなり、相手が混乱しだした。

・話にならないので出て行ってくれというのと、そういう問題じゃないという意味不明なことを言う、こちらも混乱してきた。

・相手があなたは自分の意思がない人だと批判したので、そうですね。というのと、開き直ったと、また批判してきた。

・再度出て行ってくださいと言っても出て行かないので、訴えますよ。と言つと、どうぞ訴えてください。我々は悪いことしていないし、勝ちは当然ですから。と訳の分からないことを言う。(クーリングオフ妨害と住居不法侵入。どっからその自信は来るのだと思う、こちらはますます混乱した。)

・我々は弁護士、警察、その他、全部味方だと脅す。(その他はもちろん暴力団関係でしょう、そう捉えました。)

・BはAに電話して、僕の人間性批判を全て説明し、指示を受ける、この時ケンカ売ってるのかと聞いてきたので、いや別にそういうわけじゃ、と言つと、売ってるのか売ってないのか聞いてるんだと言つたので、売ってるんだよと言つた。それはそのままAに伝えられ、電話口ではそうか、じゃ、買ってやれと聞こえた。

・その後、Aが来て、どうなっても知らないと言つ。(完全な脅迫罪)

・今日は他の予定も全てキャンセルして来て他のお客さんにも我々にも悪いと思う気持ちがないのか?と訳分からないことを言う。きっぱり思わないといった。

・布団使用に関して、クーリングオフ決めたのが2日前で、今日もこれで寝ていたんでしょ、よく寝れるねと指摘してきた。これしか布団がないからと言つと、ドンキでもどこでも行って買っ

て来るでしょ、普通。という。(勝手に布団を持って行っという何言ってるの?という感じ、この布団回収も妨害理由付けの一つなんだと思った。)

・交換を持ち出し、いくらなら買います、と聞いてきたので、無理だろうという10万円を提示すると、無理だとあきらめた。だから相談しなかったんですよ、と付け加えた。

・クリーニングオフってなんだか知ってますよというので、さあよとほけてみた。すると、クリーニングオフは例えば、コンポを頼んだのに、CDプレーヤが来たといったときにだけ使えるんですよ。今回は特例ですよ、とまた意味不明なことを言い出した。

(相場も知らず買っちゃった人が後で真実知ったら保護されるためのものだよ、と言いたかったのだからとにかくデタラメ。訪問販売員の法律知識など所詮はこんな3歳児レベル。²¹

・何言っても無駄と判断されると、クリーニングオフを受け入れた。布団が来るまでの約10分間、何言ってるか分からないだの、こんな人初めてだなどと中傷し続けた。

・布団と頭金は返還され、その際、夜道は注意しろと言ってきた。

・帰り際に再び夜道は注意しろだの、かなりのいわゆるガンを飛ばして帰っていった。

ところが悪質!!!

・布団の訪問販売ではなくて、クリーニングと言って上がり込む

- ・長時間滞在で、契約したほうが早いと思ってしまおう。出て行つてと言おうと何ですか心に対し説明したり、また布団の説明を始めたりして面倒くさい
 - ・色々よくしてあげたので、解約しないでという態度に出ている
 - ・一般の人が布団に使う額についての不実告知
 - ・確認書は意味がないと言って全部YES方向に付けさせた。ですがこれは消費者契約法を考えたら悪徳会社の細工だった。
 - ・クーリングオフの妨害にわざわざ寝起きに来る
 - ・脅迫をする
 - ・最後に残ったのは襲われるという恐怖感の暴言
- このように悪質なふとん訪問販売員の行動も相談事例としてあがってきております。
- 悪質といわれるふとんの訪販業者では会社自体で悪質なノルマ優先の営業を強いておりかつ各訪問販売員の法的知識や道徳などもかなり低いレベルだということも多くあるようです。よって訪問販売員は知らないうちに特商法違反の行為を繰り返すという事になってきます。

クーリングオフの失敗例

 クーリングオフの失敗例（その1）

初めてではあったが、みようみまねでネットで出ている記載例をもとにだしてみたが、業者の住所を間違えて書いてしまった為に届かなかった。その為に業者に意思が到達せずにその後かなりの解約に手間取ってしまった。

 クーリングオフの失敗例（その2）

クーリングオフは8日間と書いてあったので契約した日に8を足した日まで大丈夫と思っていたが実は一日過ぎてしまっており、クーリングオフできないと業者に言われてしまった。

 クーリングオフの失敗例（その3）

内容証明書が良いといわれて郵便局に書いて書き方を教わろうとしたら「これは教えるところではない。受け付けるところだから書くのは自分で書いて持ってきてください」と言われてあつた

う間に時間が経ってしまった。会社を休んでいったのに無駄足に終わってしまった。内容証明のことが正直さっぱり解ってなかった。

クーリングオフの失敗例（その4）

業者に電話したらクーリングオフはOKですと言われてその言葉を信じてほっておいた。そうしたら期限が過ぎたところに、早く契約書を返送してくださいと電話がかかってきた。電話でクーリングオフしたはずですがと言ったら、「そんな電話はしりません。証拠でもあるんですか」とシラを切られた。

24

クーリングオフの失敗例（その5）

ネット上での見本をもとにそのまま条文をかいてみたが、実は全く事例の違うものだった。相手がそれでもクーリングオフを了承してくれたからよかったものの、適当に書くものではないと思った。本当に危ないところだった。相手がひどい業者だったらと思うといまでも冷や汗ものです。

クリーニングオフの失敗例（その6）

一度行政書士に相談をしたが、費用がかかるので自分で安易に考えてハガキでクリーニングオフをしたら、家に押し掛けられた。どうして解約したんだ。会社から首になる。責任をとれるのか？一緒に恨んでやるなドア越しに捨て台詞を吐かれて非常に怖い思いをした。こんなことならしっかりと専門家をいれて行うべきだったと思った。

クリーニングオフの失敗例（その7）

継続的な電話勧誘に苦しめられてきた。勤務先や家にまで電話が来ている。その都度クリーニングオフをしていたが、最近は過去に解約しただろう。こっちは解っているんだ。これ以上解約するようならばこっちも考えがある。150万円はかかるぞなど恫喝されており、クリーニングオフはすれども継続的に相談できる専門家が間に入ることが必要だったと感じた。

クリーニングオフの失敗例（その8）

内容証明書などの証拠の残るものではなく、ただハガキで投函をして行った。そうしたら業者からはハガキは届いてないと言われて、調べたがどこにあるかが解らず大変解約に依っていただけ



るのに苦勞をすることになった。こんなことならしっかりと内容証明でおこな
っておけばよかった。

Q **そもそもクーリングオフができた理由は？**

A)クーリングオフは訪問販売等に関する法律として制定をされました。その後幾度も改正され現在では特定商取引に関する法律と名称もかわりました。事業者と消費者の能力格差を考慮して消費者保護のために作られています。

Q **クーリングオフは何でもできるの？**

A)これは一般的に誤解されていることも多いのですが、クーリングオフはなんでもできるわけではありません。逆にこういう場合でしかできませんと全て法律で定められています。ですから原則できない。例外でできる場合を決められていると考えてください。

Q **ネットオークションなどにはクーリングオフ制度はあるの？**

A)オークションなどは非常に知名度も上がってきましたので利用される方は多いかと思います。オークションは法令上は通信販売ということで規定されますが、実は通信販売には法律としてのクーリングオフ制度はありません。です

からネットオークションなどでは相手がサービスでクーリングオフ制度を設けている場合以外はクーリングオフできないということになります。(返品制度もできましたがクーリングオフとは内容が異なります。)

Q) はがきで良いとあるけれど内容証明の方がいいのかな?

A) よくある見本では簡単なハガキの見本が書いてあります。法令上は実は書面を出せば良いというのみですから極論を言えばチラシの後ろに書いて相手に交付しても効果は出てきます。ただ現実には、そのようなことはいつ何を出したのか?などの証明力が弱くなります。

つまり、ハガキでも学問としては効力を持ちますがそれのみではなんらかのトラブルが起きた際には証明力が弱いのでいささか不安な面も残りますということになります。ちなみに証拠力の強さで言うところのようになります。

通常郵便のはがき(内容も日付も証明できない) <書留郵便のはがき(日付のみ証明できる) <内容証明郵便(内容も日付も証明できる)

なので高額な契約や相手業者が信用ならないという場合ほど証明力の強いものを用いるとトラブル予防となります。

Q) クーリングオフ期間が1日だけ過ぎたけれど1日くらい大丈夫ですか?

A) クーリングオフは厳格な定めなので原則1日でも過ぎたらばできなくなります。

Q クーリングオフ期間が過ぎてもクーリングオフできる場合はあると聞きました。どのような場合ですか？

A 特定商取引法では、クーリングオフ期間経過後でも出来る場合として契約に不実告知があった場合でそれを消費者が誤認した場合、業者によって威迫されて行使できなかった場合は改めて書面交付をしその日から8日間クーリングオフできると定めがあります。

Q クーリングオフ留保とはなんですか？

A クーリングオフの起算は「契約書面の交付を受けた日」ですが、その契約書が何でもよいというわけではありません。法律で厳格に記載項目が決まっております。それに不備がある場合は、そもそも起算自体が始まりません。このような場合をクーリングオフが留保されているといいますが、この場合は正しい契約書を渡されるまでは理論上いつまでもクーリングオフ可能とみなされません。

Q クーリングオフの期間は何日ですか？

A 訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供（エステ、語学会話教室、パソコン教室、学習塾、家庭教師派遣業、結婚相手紹介サービス）は契約書面の交付を受けた日から8日間です。マルチ商法、内職商法に関しては契約書面受領の日から20日間と特別に長期のクーリングオフ期間があります。

またマルチ商法には、初回商品受領の日から20日間というクーリングオフ期間もあります。

Q クーリングオフとはどういう意味ですか？

A) アルファベットで書くと「Cooling off」となり、「頭を冷やして考えて」という意味となります。

冷静になって考えてくださいという意味合いです。

Q 私は個人で細々と事業をしております。個人事業でもクーリングオフはできますか？

A) クーリングオフは「営業のための契約」は適用除外となります。よって個人事業という法人でなくとも営業のための契約には適用になりません。

Q クーリングオフ手続きをとったのですが、何も連絡がきません。不安ですが・

29

A) クーリングオフは強制的な一方的解除権です。手続きだけ間違いないければ相手方の意思は関係ありません。連絡がこない＝逆に安心と考えるください。

Q クーリングオフできる商品が決まっているって本当ですか？

A) 従来は指定商品、指定役務、指定権利制度として、訪問販売や電話勧誘販売などでは指定されてきました。ただし、平成20年には指定商品、指定役務制度をなくすということで法改正が進められ、平成21年12月1日に施行されました。今後は、指定商品制度ではなく、逆にこれだけははぶきましようといった除外指定制度になりました。しかし指定の権利制度だけは残され

ております。

計6~10h



Q クーリングオフは初めてどう書いても間違っていないか不安です。大丈夫でしょうか？

A 具体的な内容は無料相談などでは責任を負えないので自己責任で間違わないように書くしかありません。どうしても不安でしたらクーリングオフ代行を考慮するといでしよう。

Q 初めてのクーリングオフ一人でやるのとくらいい時間かかる？

A 大体私のところに相談に来る方に聞きますとこのような時間が多いと思われる。解約するかしないかで1時間ほど悩む。クーリングオフについてネットなどで検索し調べるので2~4時間、それでなんとか文章作成に入って悩みながら作成し2~3時間。できたものを郵便局へ出しに行くのに往復で1~2時間。こうやってみるとかなりの時間をかけていると思います。

◎最後に

クーリングオフといってもいろんな事例がございます。ただいずれも、高額な金額を解約することになりますので、クーリングオフ妨害やクーリングオフの失敗を防ぐために、是非とも間違えない、確実な手続きをなされてください。

〒184-0001 東京都小金井市関野町2-7-5

TEL:042-388-0073 クーリングオフのご相談・代行御依頼は専用無

料相談ダイヤルまで FAX:042-381-1836

<http://www.coolingoff.jp> クーリングオフ代行のご相談は「チ」まで

<http://www.coolingoff.mobi> クーリングオフ携帯版ホームページ

<http://www.coolingoffsp.mobi> クーリングオフスマホ版ホームページ

den@ga2.so-net.ne.jp

クーリングオフ行政書士事務所 行政書士 吉田安之

2012/10/06 ©行政書士吉田安之 無断での転載、利用を禁止します。