



名古屋市消費生活センター
マスコットキャラクター
コアラのハッピー

名古屋市消費生活センター

くらしのほっと通信

2022年
特集号
1

その契約クーリング・オフできる？ (特定商取引法)

本来、契約は口約束でも成立し、いったん成立した契約は簡単にはやめられません。
クーリング・オフ制度は、不意に勧誘され、冷静に判断できないまま契約した場合など、
特定の取引で無条件に解約できる特別な制度です。



家庭への訪問販売、キャッチ
セールス、アポイントメント
セールス、催眠商法 等

訪問販売

事業者が消費者の自宅等を
訪ねて、商品を買取る
※自動車、大型家電、家具、書
籍、CD・DVD・ゲームソフト
類、有価証券等は除く

訪問購入

マルチ商法

連鎖販売取引

**電話勧誘
販売**

不意打ち性

**クーリング・オフ
できる**

仕組みが複雑

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

※契約期間が2か月（エステと美容医療
は1か月）を超え、契約金額が5万円を
超えるもの

特定継続的役務提供

長期にわたる

内職商法、モニター商法 等

業務提供誘因販売取引



店舗販売

ネット通販、
カタログショッピング、
テレビショッピング など

通信販売

自宅に来てもらった

※要請と違う内容の契約は、
クーリング・オフできる場合
があります。

**クーリング・オフ
できない**

営業としての取引

**店舗販売や通信販売には、
クーリング・オフ制度はありません**

3000円未満の現金取引
使用した消耗品
(化粧品や健康食品など)
車、葬儀サービス など

クーリング・オフできる取引の場合

クーリング・オフは、法律で定められた記載事項が書かれた契約書を受け取ってから一定期間内に通知を出すと、無条件で解約できる制度です。

契約書を渡されましたか？

いいえ

渡された資料の中に契約書がまぎれ込んでいないか、よく確認しましょう。(契約書を渡されていない場合は★へ)

はい

契約書の日付は、クーリング・オフ期間内ですか？

取引形態	期間※1
訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入	8日間
特定継続的役務提供	8日間
連鎖販売取引※2、業務提供誘因販売取引	20日間

※1 法定書面を受け取った日を1日目として数える

※2 連鎖販売取引は、法定書面が再販売する商品を最初に受け取った日のいずれか遅い日から数える

契約書の日付

クーリング・オフ期間

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14

この日までに通知を出す

はい

通知を出してクーリング・オフしましょう！

- 商品を受け取った
 - 工事が始まった
 - お金を支払った
 - サービスを受けた
- などの場合でも、期間内であればクーリング・オフできる

クーリング・オフ期間内に通知を出せば届くのは期間を過ぎてでもOK

いいえ

契約書に、定められた事項の記載がありますか？

書面記載事項

- 商品(権利、役務)の種類
- 販売価格
- 支払い時期、支払い方法
- 商品の引渡時期
- クーリング・オフの告知(赤字で囲み赤字で記載すること)**
- 事業者の氏名(名称)、住所、電話番号、代表者の氏名
- 担当者名
- 申込日又は契約日
- 商品名及び商標又は製造者名
- 型式
- 数量
- など

いいえ

★
期間が始まっていないとして、いつでもクーリング・オフできます。

ただし、相手の連絡先がわからなければ通知が出せず、解決が困難に

「工事一式」ではなく、具体的な契約内容の記載が必要

はい

定められた事項の記載がある契約書を受け取り、期間が過ぎてしまった契約はクーリング・オフできません。

※「クーリング・オフできない」とうそをつかれたり、脅しを受けたりした場合は、クーリング・オフできることがあります。

クーリング・オフはできなくても、解決できる場合があります。
あきらめず、早急に
消費生活センターに
ご相談ください。

通知を出してクーリング・オフ成立!

クーリング・オフは書面(ハガキで可)、または、電磁的記録(メール、事業者の解約フォーム、FAXなど)で通知を発信したときに契約解除となるので、期間内に出了たことがわかる証拠を残すことが重要です。メールは保存し、解約フォームの場合は画面コピー(スクリーンショット)を取りましょう。クレジットで購入した時は、販売会社とクレジット会社の両方に出しましょう。

通知の書き方

\ ポイント /
メールでも
書く内容は同じ!

郵便はがき

切手を貼ってください

〇〇市××1-2-3

株式会社●×●×

代表取締役 ▲▲△△様

代表者名がわからないときは「代表者様」

契約解除通知書

契約年月日 〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇〇〇

契約金額 ●●●,●●●円

販売会社名 株式会社●×●×

担当者名 ▲▽▲▽氏

上記日付の契約を解除します。
支払い済みの●●●,●●●円を返金し、
早急に商品を引き取ってください。

●年●月●日

契約者住所 〒460-0008
名古屋市中区〇〇〇

氏名 〇●●〇

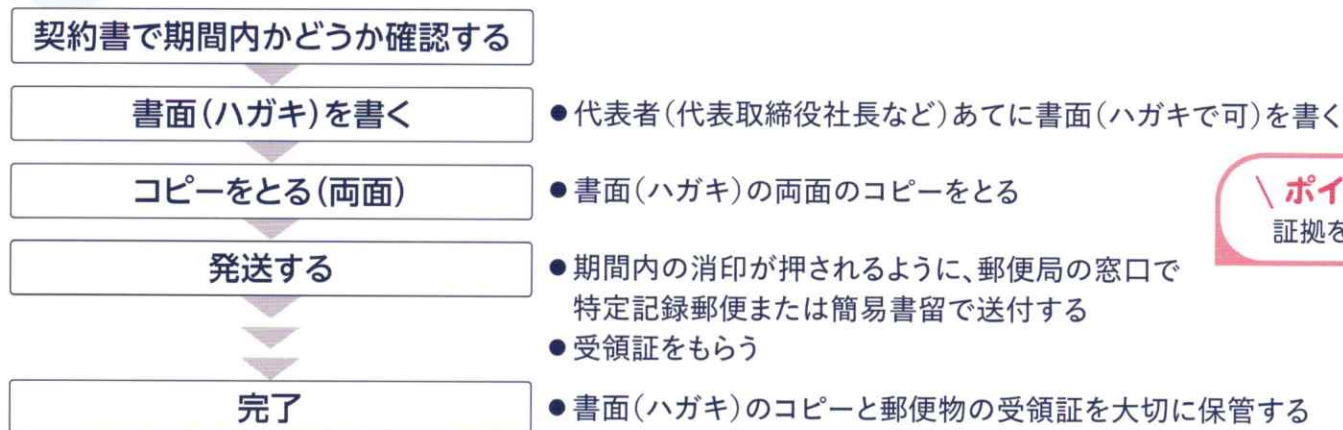
契約書と同じ日付

お金を払ったり、商品を受け取っている場合

通知を出す日付

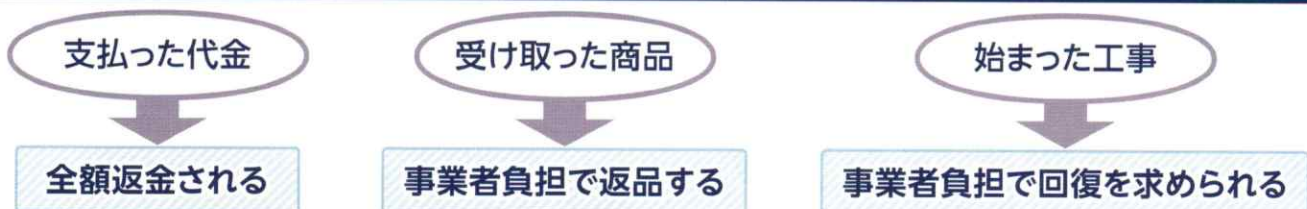
通知書は代筆でもよいが、署名は本人!

通知の出し方(ハガキの場合)



\ ポイント /
証拠を残す!

クーリング・オフすると...



事業者は、違約金や損害賠償を請求することはできません

クーリング・オフとは

- 特定の取引
- 一定の期間内
- 通知を出す



無条件で
解約できる

その時は良いと思って契約しても、冷静に考え直し、少しでもやめたいと思ったらクーリング・オフしましょう。

クーリング・オフしても、販売会社と連絡がつかないなど、実際に返金に繋がらないこともあります。突然の勧誘にはその場で回答せず、じっくり検討するようにしましょう。

いらないときはきっぱり断ることが大切です。

断るときは はっきりと //

「いいません」「帰ってください」「お断りします」「電話を切ります」

早めの気づきが、被害の未然防止につながります!

— 声かけは、責めず、無理せず、何気なく —

- 見慣れない車が駐車している
- 年金支給日に見知らぬ人が出入りしている

営業マンに誘われている?



お客さん
ですか?

近所の人

- 不自然なリフォーム工事をしている

不要な工事を
契約させられた?



あら?
工事されて
いるんですか?

民生委員

- 出かける回数が増えた

健康やもうけ話が
何かのセミナー?



楽しそうだね。
誰かとお出かけ?

家族

- 最近、お金の話題が多い
- 何かを信じ切っているようだ

もうけ話? 誰かに
誘われている?



その話、大丈夫?
何か困ってない?

友人

トラブルかな? と思ったときは、
名古屋市消費生活センターへの相談をお勧めください!

利用のご案内

消費生活 相談

☎ 052-222-9671

- 月～土曜日(祝休日、年末年始を除く)
 - 9:00～16:15
- ※架空請求、多重債務、若者特別相談等も受付しています

消費者 ホットライン

☎ 局番
なしの **188**

- 年末年始を除く毎日

お近くの
消費生活相談窓口
につながります

くらしの情報プラザ

くらしに役立つ
幅広い情報を提供しています。

- 開館
時間
- 月～土曜日
 - 9:00～17:00
- 祝休日、年末年始を除く

☎ 052-222-9677

名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階

TEL(052)222-9679 FAX(052)222-9678

URL <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/> 名古屋市消費生活センター 検索



Twitterでも
情報発信中!



- 地下鉄「伏見」⑥番出口から南へ350m
 - 地下鉄「大須観音」④番出口から北へ450m
- ※公共交通機関をご利用ください。

チラシの内容の無断転載をお断りします。

2022年8月発行