

学んで安心

訪問販売の

クーリング・オフ

Door-to-Door Sales
Cooling-off System



公益社団法人日本訪問販売協会
Japan Direct Selling Association

自宅に来て何かを販売するのが訪問販売ですか？



訪問販売とは？



法律(特定商取引に関する法律)では、店舗や営業所以外の場所で商品を販売したり、役務(サービス等)の提供契約をするものが訪問販売になります。店舗等以外の場所とは消費者の自宅に限らず、ファミレスや喫茶店、路上で契約する場合も含まれます。

自宅に来る場合は、突然来ることになれば、事前に約束をして来ることもあるでしょう。

また、勧誘することを告げられずに呼び出されたり、駅前や路上などで声をかけられて連れて行かれた店舗や営業所で契約した場合などは法律上の訪問販売となるケースがあります。

訪問販売では消費者の方から契約をやめることができるのですか？



契約をやめることができる？



訪問販売で申込みや契約をした場合は、一定の期間内であれば、消費者の方から無条件で申込みの撤回や契約を解除することができます。これをクーリング・オフ制度と言います。無条件なので、消費者は理由に関係なく契約をやめることができます。事業者は消費者に対して損害賠償や違約金を請求することはできません。

「クーリング・オフを認めない」といったような消費者に不利な特約をつけても無効です。なお、逆に有利な特約は有効に成立します。

クーリング・オフで申込みの撤回や契約を解除できる期間とはどの位ですか？



一定の期間内とは？



訪問販売で申込みや契約をした場合、事業者は消費者に対して、その申込みや契約の内容を書いた書面(法律で定められた書面)を交付する義務があります。

その書面を消費者が受け取った日から8日を経過するまでの期間は申込みの撤回や契約を解除することができます。

書面に書かなければならない内容も法律で決められています。

訪問販売で契約をしたときに、消費者が事業者から「法律で定められた書面」を受け取っていない場合はどうなりますか？



書面を受け取っていない場合は？



訪問販売で契約した場合に事業者が消費者に対し、「法律で定められた書面」を交付していないときは、消費者がクーリング・オフで契約をやめることができる期間(8日間)の起算日が到来しないため、その権利が消費者に留保されることとなります。つまり、契約をした日から8日を経過した後もクーリング・オフで契約をやめることができる状態になり得ます。

商品を使ってしまういても、クーリング・オフで契約をやめることができますか？



商品を使ってしまった場合は？



一部の消耗品を除いて、商品を使ってしまった場合でも、クーリング・オフで申込みの撤回や契約を解除することができます。

例えば、寝てしまった布団や設置して水を通してしまった浄水器、着用してしまった下着などもクーリング・オフで申込みの撤回や契約を解除することができる期間(8日間)内であれば、契約をやめることができます。

訪問販売で住宅リフォームなど役務の提供契約をした場合、施工後でもクーリング・オフで契約をやめることはできますか？



住宅リフォームなどの役務の提供後は？



クーリング・オフで申込みの撤回や契約を解除することができる期間(8日間)内であれば、役務の提供後であっても契約をやめることができます。

また、役務の提供や権利の売買にともない、土地や建物、その他の工作物の現状を変更した場合で、消費者が原状回復(元の状態に戻す)の要請をしたときは、事業者は無償でそれを行わなければならないことになっています。

クーリング・オフで契約をやめた場合に、既に商品を受け取っていたり、代金等を支払っているときはどうなりますか？



受け取った商品や支払済の代金は？



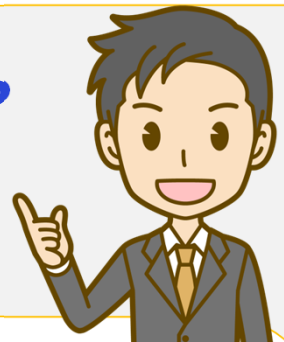
消費者が既に商品を受け取っている場合は、それを事業者に戻すこととなりますが、その返品にかかる費用は事業者が負担しなければなりません。

また、消費者が代金等を支払っている場合は、事業者は速やかにその全額を返さなければなりません。

訪問販売であっても、クーリング・オフで契約をやめることができない場合があるのでしょうか？



クーリング・オフが適用されない場合は？



化粧品や健康食品などの消耗品(下記①～⑧)を使用・消費したときや、3千円未満の現金取引、自動車、葬儀などクーリング・オフが適用されない場合があります。

ただし、こういった適用除外については、判断が難しい場合もあるため、事業者からそのような主張をされたときは、当協会の消費者相談室(訪問販売ホットライン)や最寄りの消費生活センターにご確認ください。

①いわゆる健康食品／②不織布及び幅が13センチメートル以上の織物※布地を加工した下着や衣服等は含まない。／③コンドーム及び生理用品／④防虫剤、殺虫剤、防臭及び脱臭剤(医薬品を除く)／⑤化粧品、毛髪用剤及び石鹸(医薬品を除く)、浴用剤、合成洗剤、洗淨剤、つや出し剤、ワックス、靴クリーム並びに歯ブラシ／⑥履物／⑦壁紙／⑧配置薬

クーリング・オフで契約をやめたいときは、どのような手続きが必要ですか？



クーリング・オフのやり方は？

クーリング・オフで契約をやめたいときは、消費者は事業者に書面(はがき等)、または、電磁的記録(電子メール等)で通知をする必要があります。郵便はがきの書き方は以下の例を参考にしてください。

わからないときは、当協会の消費者相談室(訪問販売ホットライン)や最寄りの消費生活センターにご相談ください。

郵便はがき

切手

□□□□ □□□□

自分の住所
自分の氏名

○○○県○○○市○○○町○○○番地

○○○販売株式会社 御中

□□□□□□

右の契約を解除いたします。

○年○月○日

- 契約(申込み)年月日
- 販売会社名
- 担当者名
- 商品名
- 契約金額

送付する前に
両面のコピー
を取りましょう。

郵便局の窓口
から簡易書留
か特定記録郵
便で出しまし
ょう。

支払いをクレ
ジットにしてい
る場合は、信
販会社にも出
しましょう。



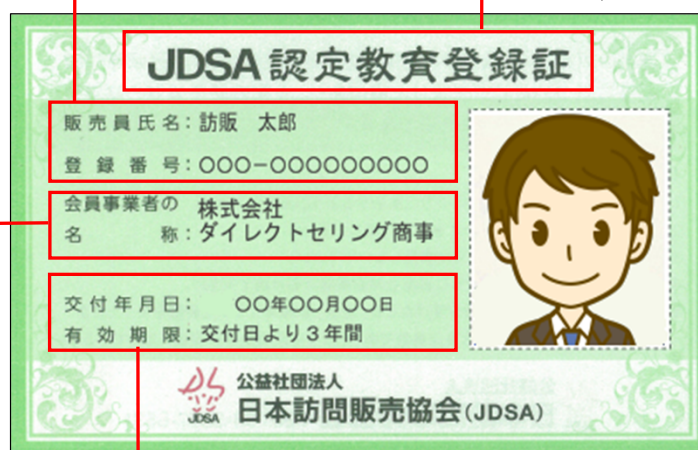
販売員の登録制度があります。

公益社団法人日本訪問販売協会(JDSA)では、法律やセールスマナー等の教育を受け、試験に合格した販売員に「JDSA認定教育登録証」を発行しています。訪問販売を利用する上での目安にしてください。万一、登録販売員や当協会加盟の企業に対するご相談があれば当協会の消費者相談室「訪問販売ホットライン」へご連絡ください。

登録証を交付された販売員の氏名と登録番号です。

登録証の名称です。JDSAはJapan Direct Selling Associationの略です。

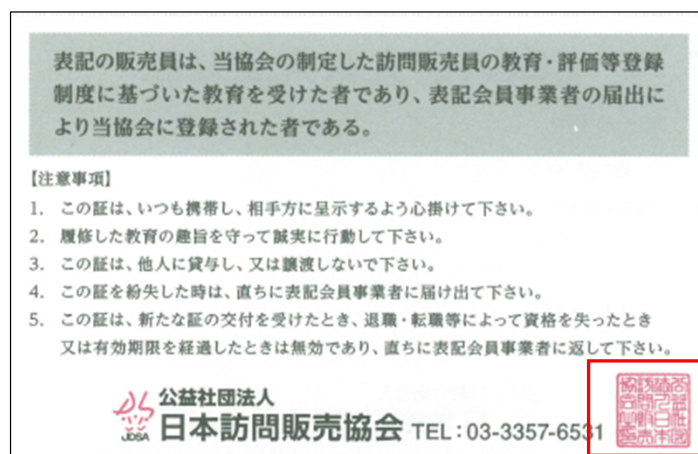
<表面>



所定の教育を履修し、試験に合格した販売員を協会に届け出た会員事業者の名称です。

交付年月日から最長3年までの期間の中で、事業者が任意に決めることができます。

<裏面>



協会の押印があります。

クレジットカードサイズ(86mm×54mm)

訪問販売ホットライン（消費者相談室）

訪問販売に関するご相談・お問合せは…

訪問販売ホットラインへ

クーリング・オフ
のやり方を教えて
ほしい



強引な勧誘で契約を
してしまった



0120-513-506

午前10時～12時／午後1時～4時30分
（年末年始・土日・祝日を除く）

相談受付フォーム（ホームページ参照）



<https://jdsa.or.jp/hotline-form/>

- 消費生活アドバイザーの資格を持つ相談員がご相談・ご質問にお答えします。
- ご相談・ご質問は無料です。
- フリーダイヤルなので通話料金もかかりません。