



教えて 相談員さん!!



伊勢市消費生活センター (☎21-5717 FAX 22-5014) 伊勢市消費生活センター

店舗での買い物はクーリング・オフができません

「販売店から返品を断られた」という相談が多数寄せられています。

事例

- 店で枕を購入し、3日間使用した後「寝心地が悪く怖い夢しか見ないので、クーリング・オフしたい」と店に申し出たところ、断られた。
- 店でワンピースを購入した後、帰宅後に着てみたら似合わない気がしたので返品を申し出たところ、断られた。



クーリング・オフは、よく考える時間もなく申し込み・契約をした後、一定期間内に無条件で一方的に契約を解除する制度です。

**店舗での購入は、クーリング・オフできません。
店には返品・交換などの義務もありません。**

どうしても返品や交換を希望する場合は、店に事情を伝えて丁寧に話し合うこととなります。
※店により交換などを受けてくれる場合がありますが、あくまでサービスです。



電気製品の場合、動かないなどの不具合があった場合は修理対応になります。
すぐに販売店に申し出ましょう。

クーリング・オフが適応される取り引き(クーリング・オフできる期間)

- ①訪問販売……………業者が突然訪問をし販売勧誘する〔8日間〕
 - ②電話勧誘販売……………電話をかけ不意打ち的に販売勧誘する〔8日間〕
 - ③訪問購入……………業者が自宅を訪問し物品を買い取る〔8日間〕
 - ④特定継続的役務提供…エステ・美容医療など継続的なサービス提供〔8日間〕
 - ⑤マルチ商法……………知人に勧められた商品を作り、かつ会員を増やして利益を得る〔20日間〕
 - ⑥内職商法など……………儲かる仕事を紹介すると誘い仕事に必要な商品を販売する〔20日間〕
- 正しく記載された書面(申込書面または契約書面)を受け取ってから一定期間中は無条件で解約できます。
※書面不備の場合は、クーリング・オフ期間経過後でもクーリング・オフできます。



クーリング・オフの方法

- ①必ず書面(ハガキで可)または、電磁的記録(Eメールやウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームなど)で、業者の代表者宛に通知する。
- ②送る前にはがきの両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留など記録の残る方法で送る。

はがきの書き方(例)

契約解除通知書	
契約年月日	令和 年 月 日
商品名	
契約金額	円
販売会社名	
担当者	
上記日付の契約は解除します。	
支払済みの	円は返金し、
商品を引き取ってください。	
	令和 年 月 日
	住所
	氏名



クーリング・オフができないもの(例)

- ①店舗・営業所での契約、②通信販売(テレビショッピング、インターネット販売など)、③使用した消耗品(化粧品など)、④訪問販売・電話勧誘販売で3,000円未満の現金取引の場合、⑤自動車(二輪車を除く)、⑥葬儀

※クーリング・オフは、消費者保護のための制度であり、事業目的の契約の場合は対象外となります。

詳しくは、市のホームページから「クーリング・オフ」で検索してください。

困った時は一人で悩まず、気軽に消費生活センターへ相談を!!