



緊急特集 できる？ できない？ しっかり知ろう！クーリングオフ

◎「クーリングオフ制度」は、消費者が特定の取引で契約をした場合、一定の期間内であれば、無条件で契約を解消できる制度です。非常に便利な制度として年々認知度が上がっていますが、具体的には、どのような場面でこの制度を利用できるかご存知でしょうか？ いざという時、制度を有効に活用できるよう、あらかじめクーリングオフできる事例・できない事例を知り、それぞれの対策を考えておきましょう。



【事例1：強引な電話勧誘で契約した化粧品…解約できない！？】

「今なら30,000円の化粧品セットが約半額の16,000円で販売している。紫外線が強くなるこの時期からぜひ使って欲しい」と電話がかかってきた。半額なら安いと思いきや、高齢の母が承諾した。夜、その話を聞き不審に思ったので、翌朝、業者へ電話したが「契約者以外の人からのキャンセルは受け付けません」と言われ、やむなく母に代わった。母は一旦断ったものの「一度、承諾したのになぜ急にやめるのか。すでに荷造りも終わり送る準備ができています。今後は電話しないから今回は送らせて欲しい」と頼まれ断り切れなかったようだ。やっぱり購入しなければならないか。今後、商品が届いた場合の対処法は。



(50代 女性)

◎こんな時こそ、クーリングオフを行使！



電話で商品などを勧誘される電話勧誘販売や、自宅を訪問され商品などを購入させられる訪問販売など、「不意打ち性」がある契約では、クーリングオフ制度が適用されます。事例のような電話勧誘販売の場合は、契約書面を受領した日から8日以内ならクーリングオフが出来ますが、この期間は取引の種類によって異なるので注意が必要です。

契約者からクーリングオフの申し出があれば、販売業者はその行使を妨げることはできませんので、もし業者が受け入れを拒んでも、毅然とした態度で対応してください。断っても商品が届いた場合は、送り状に記載されている業者あてにクーリングオフ通知を送付し、商品は受取り拒否をして宅配業者に持って帰ってもらいましょう。不審なことがあれば消費生活センターへ相談してください。



【事例2：懐中電灯、お店で買って来たけど、不具合が…】

量販店で懐中電灯を2個購入した。その内の1個に電池挿入部分のフタが閉まりにくいという不具合があった。使うのに嫌気がさし、2個ともクーリングオフしたいと申し出たが、店側が応じない。(60代 男性)

◎知っておきたい、店舗販売について

店舗で商品を購入するとき、消費者は、自分で選んだお店で自由に商品を手にとったり、じっくり見たり、時には匂いを嗅いだりして、買う・買わないの判断ができます。この場合、訪問販売や電話勧誘販売のような「不意打ち性」がないため、クーリングオフは適用されません。



また、店舗販売の場合、購入後の商品の返品・返金や、商品に不具合があった場合の修理・交換などのアフターサービスを行うかどうかは、店舗の判断に委ねられています。そのため、消費者が返品や返金、修理・交換を求めても、必ずしも応じてもらえるとは限りません。

このことを十分に理解したうえで、店舗で買い物をするときは、内容や金額面だけで商品やサービスを選ぶのではなく、その店舗の返品・返金の取扱いやアフターサービスの確認なども慎重に行うことが大切です。

(裏面もお読みください)