

ぐんま版消費者教育教材 (特別支援学校高等部向け)

4 クーリング・オフ

群馬県 生活こども部 消費生活課
令和8年3月改訂

「クーリング・オフ」とは？

クーリング・オフ



けい やく おも
契約すると思っていなかったとき、
かん ゆう けい やく あと
とつぜん勧誘されて、契約した後、
いっ てい き か ん ない お じょう けん
一定の期間内であれば、無条件で
けい やく せい ど
契約をやめられる制度です。

「クーリング・オフ」とは？



クーリング・オフすると

けい やく

契約ははじめからなかった

ことになります。

あい て

けい やく

り ゆ う

相手に、契約をやめる理由を

せつ めい

ひつ よう

説明する必要もありません。

クーリング・オフをすると・・・

- ^{だい きん}代金の^{し はらい ぎ む}支払義務 → なくなる
- ^{し はら}支払い^ず済みの^{だい きん}代金 → ^{へんきん}返金される
- ^{しょう もう ひん い がい}消耗品以外は^{しょう ひん}商品を使^{つか}っていても・・・
→ ^{へん ぴん}返品できる
- ^{しょう ひん}商品の^{へん ぴん ひ よう}返品費用 → ^{あ い て}相手の^{ふ た ん}負担

ことばのせつめい

しょう も う ひ ん

け しょう ひん

けん こう しょく ひん

ほう り つ

消耗品とは、化粧品や健康食品など、法律で



き

しょう ひん

つか

しょう ひん

決められている商品。使ってしまった商品は
クーリング・オフできなくなる。

ふ とん

ほ せい した ぎ

つか

布団や補正下着などは使っていても、



クーリング・オフできる。

クーリング・オフの対象になる契約

たく てい とりひき ばあい いってい きかん ない お じょうけん かいじょ
特定の取引の場合に一定期間内なら無条件解除

ほうもんはんばい
訪問販売（キャッチ・アポイントメントセールス）

にちかん
8日間

でんわかんゆうはんばい
電話勧誘販売

にちかん
8日間

れん さ はんばいととりひき しょうほう
連鎖販売取引（マルチ商法）

にちかん
20日間

とくていけいぞくてきえきむ
特定継続的役務

ごがく かていきょうし じゅく きょうしつ けっこんあいてしょうかい いちぶ びょういりょう
（エステ、語学、家庭教師、塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、一部の美容医療）

にちかん
8日間

ぎょうむていきょうゆういんはんばい ないしょくしょうほう しょうほう
業務提供誘因販売（内職商法、モニター商法）

にちかん
20日間

ほうもんこうにゆう お が
訪問購入（押し買い）

にちかん
8日間

※自分からお店に行って買った場合や、インターネット通販は、クーリング・オフの
たいしょうがい
対象外です。

こま しょう ひ せいかつ そう だん
困ったときには消費生活センターへ相談しましょう!!⁶

クーリング・オフ期間は8日間

(連鎖販売取引・業務提供誘因販売は20日間)

日	月	火	水	木	金	土
			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

けいやくしょめん ひ
契約書面をうけとった日

つうち
ここまでに通知をだす
ほうもん でんわ かんゆうなど にちかん
訪問・電話勧誘等8日間

つうち
ここまでに通知をだす
れんさ はんぱいととりひき にちかん
連鎖販売取引20日間
(マルチ取引)

クリーニング・オフはがきの書き方

○はがきの両面「ピ」も忘れずに！

りようめん

○「特定記録郵便」か「簡易書留」で

とくていきろくゆうびん

かんいかきとめ

ゆうびんきよく

だ

郵便局から出す

わす

郵便はがき
切手 □□□-□□□□

販売店の住所
販売店名
代表者 様

(はがき 表面)

契約解除通知

契約日 ○○年○月○日
商品名 △△△
契約金額 ○○○円
販売店名 ×××

上記日付の契約は解除します。
支払済みの○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

○○年 ○月○日
住所 ××市○○町
名前 ○○○ ××

(はがき 裏面)

※特定記録郵便のはがきの送料は〔通常はがき料金85円〕+210円=295円(令和6年10月~)⁸

でん し

電子メールのクーリング・オフの通知方法

つう ち ほう ほう

はん ばい がい しゃ あて

販売会社宛て

.....※※※※※

100%

宛先×××@×××××. Co.jp

件名:クーリング・オフ

〇〇株式会社 御中

次の契約を解除します。

契約年月日 〇〇年〇〇月〇〇日

商品名 △△△△△△△△

契約金額 ◇◇◇◇◇円

販売会社 〇〇株式会社 □□営業所

担当者〇〇〇〇〇氏

支払った代金◇◇◇◇◇円を返金し、商品
を引き取ってください。

〇〇年〇月〇日

住所〇〇県〇〇市

契約者氏名 〇〇〇〇

がい しゃ あて

クレジット会社宛て

.....※※※※※

100%

宛先×××@×××××. Co.jp

件名:クーリング・オフ

次の契約を解除します。

契約年月日 〇〇年〇〇月〇〇日

商品名 △△△△△△△△

契約金額 ◇◇◇◇◇円

販売会社 〇〇株式会社 □□営業所

担当者〇〇〇〇〇氏

クレジット会社 ▽▽▽▽株式会社

支払った代金◇◇◇◇◇円を返金してくださ
い。

〇〇年〇月〇日

住所〇〇県〇〇市

契約者氏名 〇〇〇〇

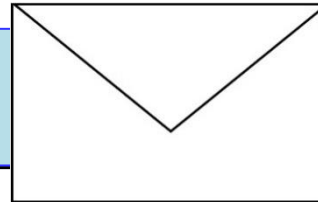
でんし えすえぬえす つうち
電子メールやSNSでのクーリング・オフ通知は

はんばいがいしゃ して い ほう ほう おく
販売会社の指定した方法で送りましょう！

ほぞん かなら きろく のこ
スクリーンショットや保存で必ず記録も残す！！

クーリング・
オフします

でんし
電子メール



クーリング・オフを
う っ
受け付けました

はんばいがいしゃ ほーむぺーじ
販売会社のHP

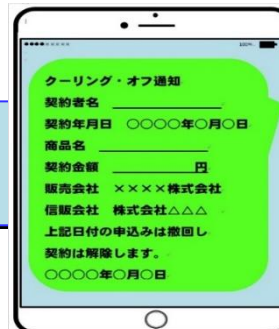
クーリング・オフ
せんよう
専用フォーム



はんばいがいしゃ
販売会社

しょうひしゃ
消費者

えすえぬえす
SNS



しょう ひ しゃ

あたま ひ

き かん

クーリング・オフは「消費者が頭を冷やす期間」

しょう ひ しゃ つよ み か た

消費者の強い味方

でも

おぼ

覚えておこう!

すべ

けい やく

全ての契約で

クーリング・オフができる

わけではありません

じぶん

みせ

い

か

ばあい

自分からお店に行って買った場合や

つうはん たいしょうがい

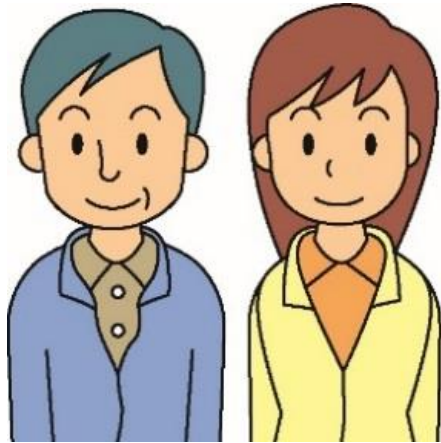
ようちゅうい

インターネット通販は対象外なので要注意!

こ ま
あなたが困ったとき、

そ う だ ん
だれに相談しますか？

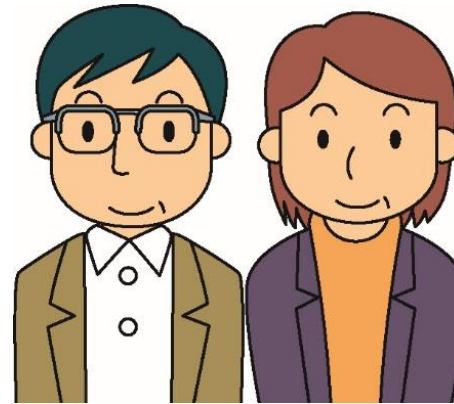
こま
困ったことがあったら
しん らい ひと そうだん
信頼できる人に相談しよう！



ほごしゃ
保護者



がっこう せんせい
学校の先生



しえんいん
支援員※



しょうひせいかつ
消費生活センター

消費者庁イラスト集より

※「支援員」は、しょうがいしゃしゅうぎょう せいかつ し えん
※「支援員」は、障害者就業・生活支援センターなどの支援員のことです。
し えんいん



こま
クーリング・オフで困ったときは
しょうひ せいかつ
消費生活センターに相談しよう
そうだん



群馬県消費生活センター
(群馬県庁昭和庁舎1階)



ぐん ま けん しょう ひ せいかつ
群馬県消費生活センター
☎027-223-3001

○月～金曜日：9時～16時30分（電話・来所）※来所は予約制
○土曜日：9時～12時／13時～16時30分（電話のみ）

【解説】

4 クーリング・オフ

①2～3頁 「クーリング・オフ」

クーリング・オフとは、契約後に「頭を冷やす期間」として消費者側に考える時間を与える制度で、電話勧誘販売や訪問販売のような「不意打ち性」のある契約や、マルチ商法のような「内容が複雑」な契約が対象です。契約をやめたい理由は問いません。

「クーリング・オフ」という言葉を知っていても、対象となる契約や期間が決まっていることを知らず、全ての契約が対象だと勘違いしている方も多くいます。店舗販売やインターネット通販などはクーリング・オフの対象ではないので、注意が必要です。

②6頁 「困ったときには消費生活センターに相談」

クーリング・オフができなくても、状況によっては契約の取り消しや解約が可能な場合もあります。そもそもの契約書面に不備がある場合など、クーリング・オフ期間の起算日が始まっていないということもあります。あきらめずに消費生活センターに相談することも大切です。

③8頁 「クーリング・オフ通知の書き方」

クーリング・オフ通知は発信主義です。期間内に発信すれば、期間内に相手方に到着しなくても問題ありません。

そのため、特定記録郵便等を使って、ハガキの両面をコピーするなど、「クーリング・オフの通知を期間内に送った」という証拠を手元に残しておきましょう。

④9～10頁 「電子メールでのクーリングオフの通知方法」

令和3年度の特定商取引法の改正により令和4年6月1日より、クーリング・オフ通知が書面だけではなく、電磁的記録(電子メール、業者がウェブサイトにしたクーリング・オフ専用フォーム、SNS、FAXなど)での通知が可能となりました。その際、業者が契約書面などで電磁的方法によるクーリングオフの方法を特定している場合には、業者が認識しやすいようにその方法で行うのがいいでしょう。クーリング・オフは電磁的記録を発信したときに効力を生じます。

⑤11頁 「クーリング・オフの対象外」

営業のための契約や、店舗販売(※1)やインターネット通販、化粧品や健康食品などの消耗品を使用してしまった場合はクーリング・オフの対象外です。

リフォームや鍵開けの業者に自ら電話して訪問依頼した場合も対象外ですが、単に見積もりをもらうために来訪依頼したのに契約に至った場合はクーリング・オフの対象外とはなりません。また、ネット等の広告では格安料金のみを表示し、これを見て消費者が電話して訪問依頼したが、実際の請求額がかなり高額だったとき、最初から実際の請求額を提示されていれば、訪問依頼しなかった場合も対象外とはなりません。

※1店舗で購入した場合でも、キャッチセールスやアポイントメントセールスによる場合は、クーリング・オフが可能です(訪問販売の一類型とされているため)

⑤7～8頁 「クーリング・オフ通知が電子メールやSNSなどでも可能」のつづき

電子メールで消費者が「通知を送った」のに、事業者側は「届いていない」と主張するトラブルが心配されます。

クーリング・オフを電子メールで通知する場合には、業者が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、契約内容(購入品名)、契約金額、担当者氏名、契約者氏名・住所等)や、クーリング・オフの通知を発信する日付を記載し、送信したメールを保存しましょう。送信エラーになっていないかも確認しましょう。

ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームに入力した場合には、画面のスクリーンショットを残すなど、消費者側も証拠を残しましょう。

相談実務では電子メールなどは発信日を記録したり証明する仕組みはないため、公的に発信日と発信内容を証明できる郵便制度(特定記録郵便・書留郵便・内容証明郵便など)でクーリング・オフを行使するよう助言しています。