

# 消費者 質問箱

## 訪問販売の契約を解約したいが…

消費生活に関するトラブルは年々増えていきます。巧みな販売方法についてい乗せられ、後悔するケースが多いようです。こうしたトラブルを未然に防ぐために、私たち消費者にも基礎的な知識が要求されます。そこで今回から消費生活に関する問題をとりあげ、その解決策を探ってみることにしました。

購入者が、販売業者に契約の解除等を行う旨の書面を出すことにより、効力が発生します。

相談のケースは訪問販売なので、契約の日を含めて7日以内であれば、このクーリング・オフ制度が適用でき、無条件で解約できます。

「ス」が後を絶ちません。こうした問題から消費者を保護

クーリング・オフの期間を経過すると、一般的には合意による解約となり、契約の解除は難しくなります。また、販売業者がたとえ解約に応じて、損害

## クーリング・オフ を行うときの注意

\* \* \*  
このほか、留守番のお年寄りや主婦に、消火器などを高い値段で無理やり押しつけたりするケースがめだっています。

クーリング・オフは、必ず書面で行う必要があります。その際、内容証明郵便や配達証明郵便で出すと確実です。また、電報を使うのも一つの方法です。要は、解約の通知がクーリング・オフ期間内に発信されたという証拠を残すことです。(左の文面を参考にしてください)

## 相談

セールス・ウーマンから電話で喫茶店に呼び出され、英会話教材(四十五万円)の購入を勧められた。「割賦の支払いが完了した時には海外旅行に招待する」という話だったので、36回払いにして契約した。しかし、帰ってよく考えてみると、分割払いとはいえあまりに高額。両親にも反対されたので、販売業者にも解約を申し出たところ、「コンピュータで処理済みなので、解約には応じられない」と言われた。どうしたらいいだろうか。

## 回答

セールスマンなどからことば巧みに商品を勧められ、十分に考える余地もないまま契約をしてしまい、トラブルを生ずるケ

## クーリング・オフ制度

### 7日以内(訪問販売)なら

### 無条件に解約できます

保護するため、特別に認められている制度がクーリング・オフなのです。

### 頭を冷やして冷静に考える

### 期間——クーリング・オフ

クーリング・オフとは、訪問販売などで売買契約の申し込みや契約が結ばれた日を含め、一定期間内であれば、無条件で契約の解除等ができる制度です。

## ◆解約通知の例文◆ (内容証明郵便の場合)

契約解除について  
昭和〇〇年〇月〇日、貴社セールスマン〇〇〇氏に勧められ、自宅において、〇〇〇〇(契約書番号〇〇〇)の購入契約をしましたが、都合により解約いたします。支払い済みの〇〇〇〇円を直ちに返金して下さるようお願いいたします。  
昭和〇〇年〇月〇日  
住所  
氏名  
あて先住所  
〇〇株式会社  
代表取締役〇〇〇〇様

〔注〕1行20字以内で、1枚26行(520字)以内

## クーリング・オフ



## 消費生活 110番

消費生活に関する苦情や相談は、千葉消費生活センターへどうぞ。(☎0472-2410999)