



弁護士 近藤 智仁

クーリング・オフについて

Q

独り暮らしの高齢の母を訪ねたところ、2日前に母が訪問業者との間で必要のない高額な浄水器の購入契約を結んでいることに気づきました。さらに、室内には、1カ月前に別の訪問販売業者から購入したという磁気治療器があり、契約書らしき書面を確認したところ、相場からかけ離れた高額な金額が記載されていました。いずれも解約したいのですが、どうすればよいでしょうか。

A. 消費者被害の中では古典的な形態になりますが、未だになくならないのが、訪問販売による契約や電話勧誘販売による消費者被害です。そこで、今回は悪徳訪問業者から被害の予防や被害回復を図る代表的な制度のひとつであるクーリング・オフの活用についてご紹介します。

訪問販売等をきっかけに売買契約や請負契約などを締結した場合、特定商取引に関する法律(以下「特商法」といいます)により、原則、申込書面や契約書面を受けとった日から8日間(※初日をカウントします)が経過するまでであれば、契約業者に対し、契約を解除する旨の通知(クーリング・オフ)を「発送」することにより、一方的に契約を解除し、受け取った商品がある場合、相手方の費用負担で引き取ってもらうことも可能です(特商法9条1号)。

したがって、浄水器の購入については、前記期間内に業者に対してクーリング・オフの通知を送付することで、契約を白紙に戻すことができます。

そうすると、契約から既に1カ月が経過している磁気治療器については、契約解除ができないように思われるかもしれませんが、すぐに諦めるのは早計です。なぜなら、クーリング・オフの期間の起算点は、契約日ではなく、「申込書面又は契約書面を受領した日」とされ、しかも、その書面は、特商法4条・5条所定の要件を充たしていなければならないからです。

そのため、契約の申込者が契約書面をそもそも受領していない場合や、契約書面は受領していても、当該書面にクーリング・オフが可能である旨の記載がない場合や、契約の重要事項(商品・サービスなどの価格、代金の支払時期と支払方法、商品などの引渡時期、販売業者の住所・氏名、販売員の氏名、契約締結の年月日)など、特商法4条・5条記載の重要事項の記載に不備がある場合、また、記載の仕方において、①「書面を十分よく読むべきこと」や、②「クーリング・オフの事項」を赤字で記載した上、これを赤枠で囲むこと、③8ポイント以上の字で記載する等の特商法規則第5・6条記載の決まりが守られていない場合、そもそも期間自体が進行せず、所定の期間を経過していても通知が可能です。

そして、解除通知を送る際は、特定記録郵便または簡易書留、内容証明郵便等発信の記録が残る方法で送ってください。FAXや電子メールによる方法でも構いません。ハガキも可能ですが、その場合、両面コピーし、記録として残しておくことにご留意ください。なお、支払いをクレジットカードで行っていた場合は、クレジット会社にも同時に通知が必要です。

最後に、最低限の要件を充たした「契約解除通知書」の記載例を紹介します。

【契約解除通知書】

次の契約を解除(クーリング・オフ)します。

契約年月日・商品名や契約名、契約内容・契約金額・業者名(営業所・担当者)を記載

なお、支払い済みの代金〇〇円は直ちに返金してください。(引き渡しを受けた商品は速やかに引き取ってください。)日付 住所 名前 (印)

以上より、あなたの場合、磁気治療器につきましても契約書の内容をよく確認の上、前述の不備がある場合は、すみやかにクーリング・オフによる解除を検討してください。