

特定商取引法とは

特定商取引法は、私たち消費者がトラブルに巻き込まれやすい取引（訪問販売、電話勧誘販売、通信販売、特定継続的役務提供、訪問購入、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引の7種類）を特定して規制している法律です。

トラブルを未然に防ぐために事業者のさまざまな行為を規制したり、消費者トラブルにあったときの救済方法としてクーリング・オフ制度を定めたりしています。

クーリング・オフとは、いったん契約してしまっても定められた期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。契約に関するトラブルの対処法として活用しやすい制度なので、よく覚えておきましょう。



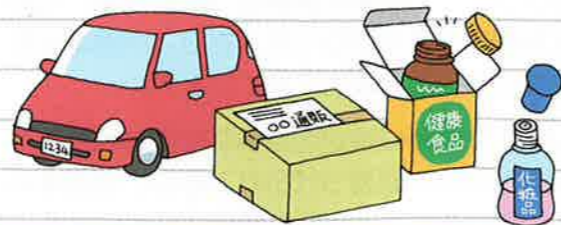
クーリング・オフ可能な主な取引と期間

| 取引内容 | 適用対象 | 期間 |
|------------|---|------|
| 訪問販売 | 店舗外での訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠＜SF＞商法では店舗契約を含む）による商品やサービスの契約 | 8日間 |
| 電話勧誘販売 | 電話勧誘による取引 | 8日間 |
| 特定継続的役務提供 | エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介の継続的サービス契約 | 8日間 |
| 訪問購入* | 店舗以外の場所で、貴金属など原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約 | 8日間 |
| 連鎖販売取引 | いわゆるマルチ商法による契約 | 20日間 |
| 業務提供誘引販売取引 | いわゆる内職商法、モニター商法による契約 | 20日間 |

*平成25年2月ごろに、クーリング・オフ制度が導入される見込みです。

クーリング・オフができないケース

- 通信販売で買ったもの（ただし、返品特約の表示がない場合は、商品到着後8日以内は送料消費者負担で返品できます）
- 自動車、自動車リース
- 自分から自宅での契約を依頼し、訪問してもらって購入したもの
- 都市ガス、電気の供給、葬儀など
- 路上で呼び止められて利用する居酒屋、マッサージ、カラオケボックス、海上タクシー
- 3,000円未満の現金取引（代金を全額支払った商品などを受け取っていない場合は、クーリング・オフが可能です）
- 使用してしまった消耗品（健康食品や化粧品など）



こんな場合もあきらめないで!

クーリング・オフしようとしたら、「違約金がかかる」と脅されて手続きができなかった...



- 「クーリング・オフはできない」「違約金がかかる」などと脅されて手続きができなかった場合は、クーリング・オフ期間が延長されます。
- あらかじめ業者からクーリング・オフについて記載された書面を交付、説明されてから8日間または20日間がクーリング・オフ期間となります。

クーリング・オフ期間を過ぎてしまった...

過量販売の場合

- 通常必要と思われる量を著しく超える商品の購入（過量販売）は、契約後1年間は解除できます。
- 同じ商品を短期間に次々と購入させられた場合も同様に解除できます。

マルチ商法の場合

- クーリング・オフ期間を過ぎていても、いつでも販売員をやめる（中途解約する）ことができます。
- 販売組織に加入してから1年以内に退会する場合は、退会申し出前の90日以内に受け取った商品（未使用に限る）を解約・返品できます。
- 商品を返品するときの損害賠償額は、販売価格の1割が上限です。

特定継続的役務提供の場合

- エステティックサロンや語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの6業種（特定継続的役務提供）に関しては、理由を問わない中途解約が認められています。
- 中途解約に伴う損害賠償額の上限も、特定商取引法で定められています。

特定継続的役務提供の損害賠償額の上限

| 役務の種類 | サービス利用前 | サービス利用後 |
|------------|----------|--------------------------|
| エステティックサロン | 2万円 | 未使用サービス料金の1割か2万円のいずれか低い額 |
| 語学教室 | 1万5,000円 | 未使用サービス料金の2割か5万円のいずれか低い額 |
| 学習塾 | 1万1,000円 | 2万円か月謝相当額のいずれか低い額 |
| 家庭教師 | 2万円 | 5万円か月謝相当額のいずれか低い額 |
| パソコン教室 | 1万5,000円 | 未使用サービス料金の2割か5万円のいずれか低い額 |
| 結婚相手紹介サービス | 3万円 | 未使用サービス料金の2割か2万円のいずれか低い額 |

クーリング・オフはできたが、保持していた期間の使用利益を請求された...

クーリング・オフであれば、商品を使用しているも、事業者はその使用利益を請求することはできません。もし使用利益を請求されたら、消費生活センターなどに相談してください。

