

クリーニング・オフ制度について

シェアリングテクノロジー株式会社

2022/01/11

はじめに

シェアリングテクノロジー株式会社（以下、「ST社」といいます。）より案件をご紹介するにあたり、ご存知かとは思いますが、「クーリング・オフ」について資料をまとめさせていただきました。

お客様よりクーリング・オフ（申込みの撤回や解除）の申し出があった場合、

基本的な業務形態であれば、その申し出は、**原則、受けなければなりません。**

クーリング・オフの対応の仕方を誤ったり、拒否した場合、

お客様を守るための制度が充実している昨今、最悪の場合は業務停止などが考えられます。

本マニュアルにおいては、そのクーリング・オフについてのルールや
加盟店さま側で気をつけられることをご案内させていただければと存じます。

加盟店さまにとって有意義なご案内となることを心より願っております。

SHARING
TECHNOLOGY



01 クーリング・オフとは

加盟店さまがお客様のもとへ伺い、施工（以下、契約といいます。）を行うことを「訪問販売」といいます。

「訪問販売」の際、お客様が契約を申し込んだり、契約を了承した場合でも、
法律で定められた書面を受け取った日から数えて8日間であれば
お客様は加盟店さまに対して、書面により契約申込の撤回、契約の解除が可能です。

施工
(訪問販売契約)



8日間の
クーリング・オフ期間



**お客様が申し込めば、
8日間 契約の撤回・解除が可能**

参考URL：特定商取引法ガイド

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/what/doortodoorsales/>

申込書面・契約書面

前ページにお伝えした**法律で定められた書面**に関しては特定商取引法及び省令で定められております。

クーリング・オフの8日間ルールは、契約を結んでから無条件に開始されるものではなく、法律で定められた事項がしっかりと記載された書面をお客様が受け取り、初めてカウントがはじまります。

そのため、書面の交付を行わなかったり、法律で定められた事項の記載漏れがある場合、
「無期限でクーリング・オフ可能」となります。

つぎのページにて、定められた事項を説明させていただきます。



**書面を交わさない場合、
お客様が申し込めば
無期限でクーリング・オフが可能**

参考URL：法定記載事項（法定書面）

https://www.city.iwamizawa.hokkaido.jp/i/kakuka/syohisyacenter/cooling_off/houtei.html

参考URL：クーリング・オフ期間

https://www.city.iwamizawa.hokkaido.jp/i/kakuka/syohisyacenter/cooling_off/kikan.html

申込書面・契約書面 (詳細)

販売業者または役務提供事業者に関する事項	1. 事業者の氏名・名称、住所・電話番号、法人代表者名 2. 契約申込・締結を担当した者の氏名
契約商品に関する事項	3. 商品名および商品の商標または製造者名 4. 商品の型式・種類、権利・役務の種類 5. 商品の数量
商品若しくは権利の代金に関する事項	6. 商品・権利の代金、役務の対価 7. 代金・対価の支払方法・支払時期
契約の履行に関する事項	8. 商品の引渡時期・権利の移転時期・役務の提供時期
売買契約若しくは役務提供契約の申し込みの撤回解除、又は解除に関する事項	9. クーリング・オフの要件および効果 1. 書面受領日から8日間（対象により変わります）は書面により、撤回・解除ができること、その効力は書面を発した日に発生すること、違約金等を請求できないこと、既払金は速やかに返還することなどを、赤枠・赤字・8ポイント以上の活字で記載しなければならない（省令5条） 2. クーリング・オフが適用除外とされる指定品（乗用車）、使用・消費によってクーリング・オフできなくなる指定品（化粧品など）、ならびにクーリング・オフが適用除外とされる3000円未満の現金取引は、事業者が、これを主張するためには、その旨が書面に記載されている前提条件となる（省令6条2・3・4項）
売買契約（役務提供契約）の申し込み（契約締結）の日付に関する事項	10. 契約の申込み・締結の年月日
任意的記載事項	11. 瑕疵担保責任の定めがあるときは、その定め 12. 契約解除に関する定めがあるときは、その定め 13. その他の特約事項

役務（えきむ）

簡単にいうと「サービス」「施工」のことです。
有償で行う工事、修繕、仲介、技術援助、情報の提供、便益、その他サービス等を売る事業。
いわゆる形のない・残らない商品、奉仕という意味ではありません。

赤枠・赤字・8ポイント以上の活字 ポイントとは文字の大きさのことです。

例) シエリングテクノロジー株式会社

瑕疵担保責任（かしたんぽせきにん）

傷物（欠落品）を販売したり作成したときに負う責任のことです。
2020年4月に「契約不適合責任」に名称が変更されています。

03 クーリング・オフ対応の注意点

法律で定められた事項がしっかりと記載された書面を相互に保有していないと、
クーリング・オフ自体いつでも可能と定められていることがわかりました。
しかし、前述したことを100%ご対応いただいた場合でも、注意点がございます。

加盟店さまが「クーリング・オフ不可」と伝えたり「脅しのような文言でクーリング・オフを回避」した場合は、
8日間に限らず、クーリング・オフが可能となります。
言葉遣いや、態度などに十分気をつけましょう。

クーリング・オフは
できない。
クーリング・オフ
しませんよね？



~~8日間の
クーリング・オフ期間~~
いつでも
クーリング・オフ可能



クーリング・オフについて
会話する場合、
否定的なことばを使わない

参考URL：独立行政法人 国民生活センター
http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

補足／過量販売契約

加盟店さまが施工をおこなう際に、お客様が通常必要とされる量よりかけはなれた商品（※役務の提供）を購入する契約を結んだ場合、契約締結から1年間は、契約の申込みの撤回または契約の解除が可能です。

この清算ルールは、クリーニング・オフと原則同様の清算ルールが適用されます。

例外として、お客様が契約を結ばなければならない「特別の事情」があった場合は、契約の申込みの撤回または契約の解除はできません。

特別の事情（例）

○○の施工をしてからでないと△△の施工ができない場合の「○○の施工」が該当。



過剰な施工（役務）は
クリーニング・オフと同等に
あつかわれる場合がある

※役務（えきむ）

簡単にいふと「サービス」「施工」のことです。有償で行う工事、修繕、仲介、技術援助、情報の提供、便益、その他サービス等を売る事業。いわゆる形のない・残らない商品、奉仕という意味ではありません。

参考URL：特定商取引法ガイド 訪問販売に対する規制

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/what/doortodoorsales/>

おわりに

長らくお付き合いいただき、ありがとうございました。
「クリーリング・オフ」についてまとめさせていただきましたが、いかがでしたでしょうか。
微力ながらお力添えできれば幸いでございます。

クリーリング・オフ制度について、正しい知識をお持ちいただくことで、
お客様にとっても、加盟店さまにとっても、良いサービスが提供できると信じております。
今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。



※表紙に記載されている日付に制定されている法律に基づいて作成されております。
※記載の不正確等により加盟店さまに損害が生じたとしても、弊社は責任を負いかねます。

