

お客様相談室便り

まるごと クーリングオフ特集

消費者は、契約書面受領日から八日間であれば、クーリングオフ制度により、理由を問わず無条件に一方的に申し込みの撤回または契約の解除ができます。

注意！あなたの行為は、
コンプライアンスに離反する

平成二十二年六月三十日付
第十号「コンプライアンスの定着に離反する行為者の処罰について」より抜粋
H S 通達

- ・契約締結後にクーリングオフを前提とした契約締結をした行為。

じゃあ、息子さんが反対されたら、この契約はなかったこととして、クーリングオフにすればいいので、まずは契約書を作つておきましょう。

0120-39-3290



契約の取りやめ (クーリング・オフ)

苦情・ご相談

ご連絡先はこちら(通話料無料)

0120-39-3290
(受付時間 8:30~17:00)

お客様のご要望は、
誠意をもってお受けします。

株式会社サニックス

・契約締結後、直ちにその場で、正しく内容が記載された「請負契約書」ならび「別紙（取扱商品カタログ）」「赤色チラシ（契約の取りやめ）」を契約者に渡さない行為。

「赤色チラシ（契約の取りやめ）」の手渡しをしていなかつたために起きた事例

先日、この赤色チラシ（契約の取りやめ）を契約者に渡していなかつたため、契約者がクーリングオフをどこに相談していいかわからず、消費生活センターへクーリングオフをしたいと相談されました。

営業マンは確かに、赤色チラシを渡してはいましたが、それは未成約のお客様にお渡しするものでした。本来、契約が決まつたお客様にお渡しする「赤色チラシ」は、契約の取りやめ（クーリングオフ）、苦情ご相談と書かれています。

↑このチラ

シを手渡し
することで、
消費生活セ
ンターへな

されるクー
リングオフ
相談をゼロ

にするため作成されました。「赤色チラシ」の手渡しを徹底していきましょう。

クーリングオフ受理後の契約書
使いまわしは無効

お客様が「クーリングオフしたが、やはりお願いしたい」と再度契約を希望された場合でも法律（特商法）上、いつたん申し出たクーリングオフの撤回はできないため、新たに契約書を再交付する必要があります。

再交付せず、クーリングオフ以前の契約書をそのまま使用した場合は、何年経ってもその契約は“無効”です。

クーリングオフについて
お客様相談室の取組み



現在、クーリングオフを受理したお客様には直接電話をかけて、確かにクーリングオフを受理したことと、本社より受理通知およびアンケートハガキを送ることをお伝えしています。

電話をかけていく中で、勧誘方法に関して不備などが出てきたり、コンプライアンスに離反する行為が出てきたりしています。

