

クーリング・オフ制度の理解と申し出（行使）の適正な取扱いについて

お客様からのクーリング・オフの申し出（行使）は、電話連絡・書面通知・社員への直接告知等さまざまですが、受付経路や受理者に関わらず、当社では、最初に申し出を受付けた時点でクーリング・オフは成立しますので、速やかに受理しなければなりません。

中には、当社へクーリング・オフの申し出をした後に、お客様が不安を感じて消費生活センターに相談されるケースも見受けられます。

「顧客第一」を標榜し、消費生活センターへの苦情・相談件数削減に努めている当社にとって、このような事例で苦情・相談件数が増えることはまことに不本意です。

つきましては、社員のクーリング・オフ制度に対する理解と、お客様からのクーリング・オフの申し出（行使）に対する適正な取扱いについて、下記のとおり取りまとめましたので、所属長におかれましては、社員への周知徹底をお願いします。

記

1. クーリング・オフ制度の理解

クーリング・オフ制度とは、「特定商取引に関する法律（以下 特商法）」（※第4条、第5条 書面交付義務、第9条 クーリング・オフ）に基づく消費者の権利で、お客様が契約書を受領した日から**8日間以内**（訪問販売の場合）であれば、無条件で解約できる制度です。

※特商法上は申込日ですが、当社のクーリング・オフ起算日は契約書面交付日。

（1）発信主義

法律（特商法）では、クーリング・オフの書面または電磁的記録（当社のホームページ上の申し出フォームや FAX、電子メール、SNS、USB メモリの送付等が含まれる）による通知を発信（意思表示）したときに、その効力を生ずる。

（書面は郵便消印日付、電磁的記録は送信日が契約書面交付日から8日以内であれば有効。）

（2）口頭による申し出の受付

当社では、「顧客第一」に基づいて、口頭での申し出（意思表示）を有効¹とし、クーリング・オフ書面での申し出と同様に取扱う。

（法律では、書面での申し出が原則になっています。）

＜クーリング・オフの意思表示の例＞ [別紙1] を参照。

¹ 消費者に有利な特約は有効に成立する。なお、逆に消費者に不利な特約は無効。

(3) クーリング・オフ妨害

お客様からクーリング・オフの申し出（行使）があったにもかかわらず、再確認をするなど説得して、クーリング・オフ妨害により契約解除が行われなかった場合、

クーリング・オフ期間を過ぎても、改めてクーリング・オフが行使できる。

【特商法第九条の二】

＜クーリング・オフ妨害の例＞ [別紙1] を参照

2. クーリング・オフの申し出（行使）に対する適正な取扱いについて

(1) 受付方法

① 口頭での申し出

(ポイント)

- i. 受付経路・受理者に関わらず、正式なクーリング・オフとして受理する。
- ii. お客様へ「書面または電磁記録での申し出」を依頼する。（強制ではない。）
- iii. 当社から「クーリング・オフ受理確認の通知」を送信する旨を伝える。
- iv. 契約書類は回収しない。
- v. ポータル「受付内容」と「社内メモ」等に記入し、事跡を残す。

ア. 所属長・営業職（顧客管理職を含む）・技術職・事務職等、職種に関わらず、最初に申し出を受付けた時点²で、正式なクーリング・オフとして取扱う。

イ. クーリング・オフの申し出を受理した者は、正式に受理したことをお客様に伝え、安心して頂いたうえで、更なる安心感を与えるために、お客様からクーリング・オフの書面または電磁記録を出して頂くこと³を依頼する。（証拠として残る「書面や電磁記録」が原則である）但し、強制的説明はしない。

（[別紙2] の記載例を参照。）

ウ. お客様の中には、口頭による申し出をした後に、不安を感じて消費生活センターに相談されるケースが見受けられるので、お客様の不安を解消するために、本社から「クーリング・オフ受理確認の通知」⁴の送信をする旨を伝える。

（[別紙3] の記載例を参照。）

エ. 契約書類は回収せず、後日、本社から送信する「クーリング・オフ受理確

² 電話で受付けた場合は、必ず受付者名を告げる。（「わたくし〇〇が受けました。」等）

³ 後々のトラブルを防止するため。口頭での申し出がクーリング・オフの期間内であれば、書面の郵便消印日付がクーリング・オフの期間外になっても有効である旨を説明する。

⁴ 平成18年10月31日付、（相談）事務連絡－第3号、「クーリング・オフ受理確認の通知」（ハガキ）の導入についてを参照。

認の通知」と一緒に保管してもらう旨を伝える。⁵また、支払いに関して、ローン契約を申し込んでいる場合は、当社の責任において、信販会社との契約を解除する旨を伝える。施工後の場合で、代金を受領している場合は返金の確認、及び、原状回復の日程の了解を得る。

オ. ポータル「受付内容」と「社内メモ」等にクーリング・オフの申し出を受付けたことを記入し、事跡を残す。

② 書面または電磁的記録での申し出

ア. クーリング・オフの書面または電磁的記録による通知を受理した者は、お客様に正式に受理したことを電話にてお伝えする。契約書類は回収せず、本社から発送する「クーリング・オフ受理確認の通知」と一緒に保管してもらう旨を伝える。⁴また、支払いに関して、ローン契約を申し込んでいる場合は、当社の責任において、信販会社との契約を解除する旨を伝える。施工後の場合で、代金を受領している場合は返金の確認、及び、原状回復の日程の了解を得る。

イ. 事前に口頭での申し出があった場合は、その日付を優先する。

ウ. 「書面受付簿」を作成⁶し、お客様相談室へ報告する。

エ. ポータル「社内メモ」等に書面・メール等が届いた旨を記入し、事跡を残す。

オ. お客様からのクーリング・オフ書面は適正に処理後、原本をお客様相談室に月末書類等に同封し郵送する。

(2) クーリング・オフ書面の記載方法

お客様から、クーリング・オフ書面の記載方法について尋ねられた場合は、下記の項目を記載するよう丁寧に説明する。〔別紙2〕の記載例を参照。）

① ハガキによる通知

取扱商品カタログ、クーリング・オフの赤チラシに添付

〔別紙2〕を参照

② 内容証明郵便による通知

〔別紙2〕を参照

③ 電磁記録

当社のホームページ上のお申し出フォーム（QRコード）

⁵ ・従来、契約書類を回収していましたが、書類回収することにより、お客様の手元に何も残らず、お客様が不安に感じることを回避するため、今後、契約書類は回収しない。〔平成18年10月31日付、（相談）事務連絡－第3号、「クーリング・オフ受理確認の通知」（ハガキ）の導入について〕

・契約書類は、当社から発送した「クーリング・オフ受理確認の通知」と一緒に保管してもらうよう説明する。

・サニックス控えの契約書類については、1枚だけVOID処理して保管する。

・お客様が要望される場合は、VOID処理した「サニックス控え（契約書）」のコピーを渡す。

⁶ イン트라ネット「お客様相談室のページ」の書類原紙の「書面受付簿（クーリング・オフ用）」を参照。

（３）クーリング・オフ取扱い後の措置

① 「クーリング・オフ受理確認の通知」（ハガキ）の発送

クーリング・オフの申し出があった場合、すべて「クーリング・オフ受理確認の通知」を本社から発送する旨を伝える。（〔別紙３〕の記載例を参照。）

② 社内情報への入力

クーリング・オフの申し出は、必ずポータル「社内メモ」等へ入力する。
（入力例「２０２３／１１／１ 予防・家屋クーリング・オフ。ご子息の反対」等）

③ 「クーリング・オフ書面」の保管方法

お客様から書面が届いた場合は、書面を添付した「書面受付簿」^５のコピーを取り一緒に保管する。「クーリング・オフ書面」の原本はお客様相談室に月末書類等に同封し郵送する。

（４）その他

- ① 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、一旦申し出たクーリング・オフの撤回はできないため、クーリング・オフを受理した後、新たに契約書を作成する必要があります。再作成せずに、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、何年たってもその契約は無効です。
- ② 契約の勧誘に際し、重要事項の説明において、「当社では、顧客第一に基づいて、クーリング・オフを口頭でも受付けている。」ことを積極的にアピールする。
- ③ お客様の問い合わせ先を明確化し、素早い対応につなげるために、フリーダイヤル案内チラシ（契約の取りやめ）、未成約用フリーダイヤル案内チラシ、定期点検チラシは確実にお客様に手渡ししてください。
- ④ 営業職、顧客管理職は（全社員）、〔別紙１〕～「別紙３」をコピーして携行し、お客様からの問い合わせがあった場合、適切に説明できるようにしてください。

３．添付資料

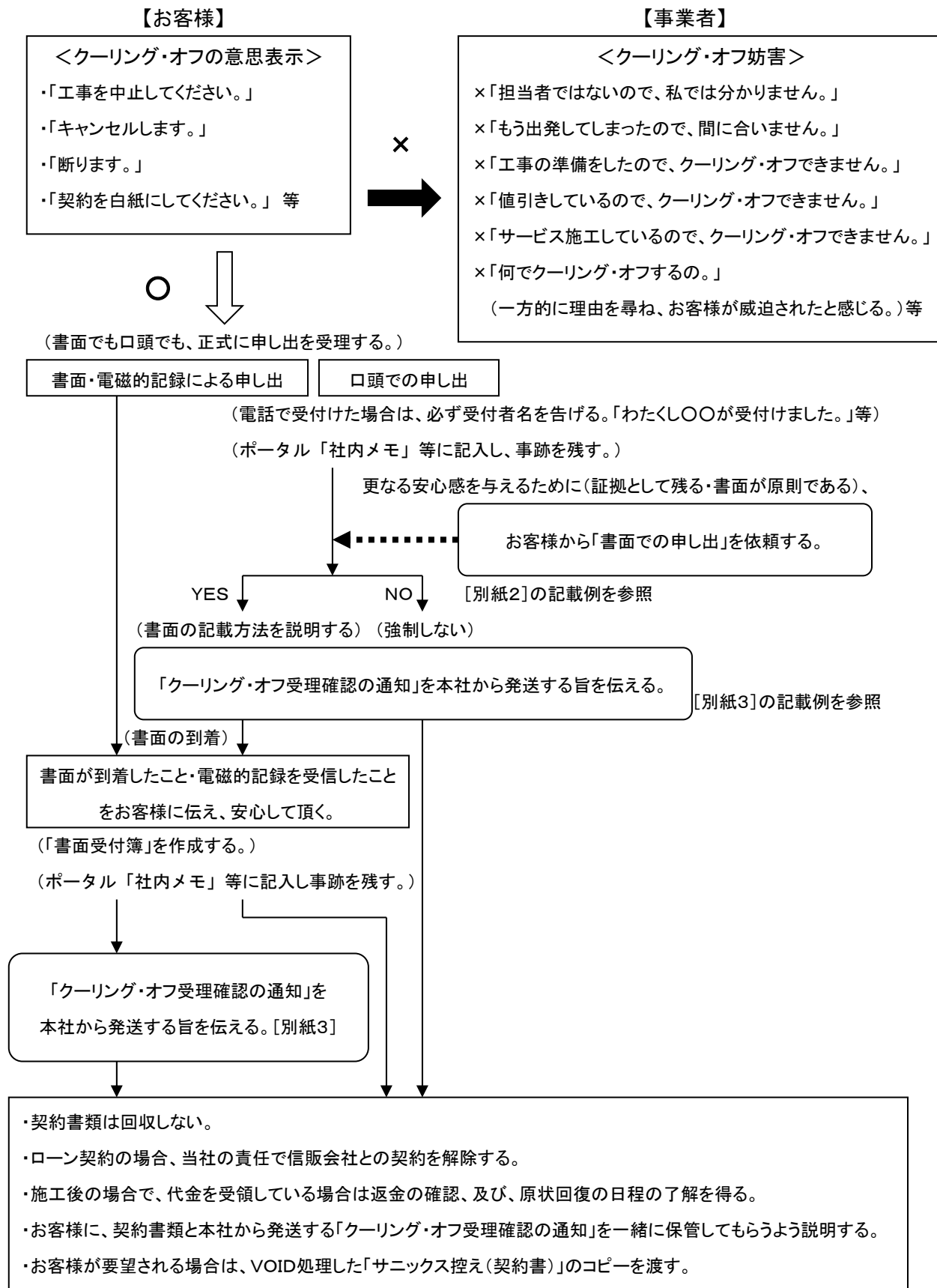
- （１）クーリング・オフの適正な取扱い（流れ図）…〔別紙１〕
- （２）クーリング・オフの記載例…〔別紙２〕
- （３）クーリング・オフ受理確認のご通知（ハガキ）記載例…〔別紙３〕

以上

２０２３年１２月改訂

２０２５年０７月改訂

クーリング・オフの適正な取扱い（流れ図）



●ハガキに書いて投函する場合

<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">切手</div> <p style="text-align: center;">簡易書留</p> <p style="text-align: center;">契約者住所 契約者氏名</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 10px;"> 812-0013 </div> <p style="text-align: center;">福岡市博多区博多駅東二丁目1番23号</p> <p style="text-align: center;">株式会社サニックス</p> <p style="text-align: center;">お客様相談室 御中</p>	<p style="text-align: right;">契約解除通知</p> <p>・ 契約年月日</p> <p>・ 販売業者名(株式会社サニックス〇〇営業所)</p> <p>・ 販売員氏名</p> <p>・ 販売業者住所</p> <p>・ 販売業者電話番号</p> <p>・ 商品(役務)名</p> <p>右記日付の契約を解除します。</p>
---	---	--

- ① 宛て先は、本社住所（お客様相談室宛）
- ② 確実に発信したという証拠を残したい場合は、コピーなどの控えを保管するように伝える。
- ③ 使用するハガキは、普通郵便ハガキ（８５円）で良い。簡易書留にする場合は、別途、簡易書留料金が必要になる。費用は、すべて、お客様負担になる。

●内容証明郵便にする場合

<p>平成〇年〇月〇日</p> <p>お願い申しあげます。</p>	<p style="text-align: right;">契約解除通知</p> <p style="text-align: right;">購入者住所</p> <p style="text-align: right;">電話番号・氏名</p> <p style="text-align: right;">被通知人</p> <p style="text-align: right;">福岡県福岡市博多区博多駅東二丁目1番23号</p> <p style="text-align: right;">株式会社サニックス</p> <p style="text-align: right;">代表取締役 宗政 寛 殿</p> <p>平成〇年〇月〇日付で貴社のセールスマン 〇〇氏と締結した(商品名・役務名)の購入契約 を「特定商取引に関する法律」第九条の規定に 基づき解除します。</p> <p>なお、取り付けた商品は、お引き取りいた き、支払った〇〇円を返金してくださるよう、</p>
-----------------------------------	---

内容証明郵便について／●用紙は三部複写●一枚に 20 字詰め 26 行以内、あるいは、一枚に 26 字詰め 20 行以内（用紙は文房具店で購入）

クーリング・オフ受理確認の通知（ハガキ）【記載例】

契約解除の申出の受付確認について（ご通知）

ご契約者様（表面記載）と株式会社サニックスとの間において、契約した下記の工事請負契約について、契約解除（クーリング・オフ）の申出がありましたので、相違なく受けましたことをご通知申し上げます。

記

ご契約日：2023年11月1日

ご契約内容

	契約書No.
①	△△△-0000000
②	△△△-0000000
③

★上記の契約の解除の申出を受けました。★

なお、お支払いに関して、信販会社を利用する契約の場合は、当社の責任において、信販会社との契約を解除致します。

受付日：2023年11月2日

取扱部署	〇〇県〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇-〇〇 株式会社サニックス 〇〇営業所 電話番号:000-000-0000 販売員：△△ △△
本社	福岡県福岡市博多区博多駅東2-1-23 株式会社サニックス お客様相談室 フリーダイヤル:0120-39-3290 受付者：富永 敏之

個人のプライバシー情報保護の観点から、ご契約内容は契約書No.を記載します。

※ 本通知は、契約書類と一緒に保管してください。