

(相談)

事務連絡一第4号

平成18年10月31日

所属長各位

お客様相談室長

HS事業本部長

### 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、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。

最近、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が見受けられます。

顧客満足を標榜し、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」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。

##### （1）発信主義

法律（特商法）では、クーリング・オフの書面を発信（意思表示）したときに、その効力を生ずる。（郵便消印日付が契約書交付日から8日間以内であれば有効。）

##### （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）を有効とし、クーリング・オフ書面での申し出と同様に取扱う。

＜クーリング・オフの意思表示の例＞ [別紙1] を参照。

(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. お客様から「書面での申し出」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. 「お客様ノート」に記入し、事跡を残す。

ア. 所属長・営業員（TSを含む）・技術員・事務員等、職種に関わらず、最初に申し出を受付けた時点<sup>1</sup>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・オフの書面を出して頂くこと<sup>2</sup>を依頼する。(証拠として残る・書面が原則である) 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」<sup>3</sup>の発信をする旨を伝える。

([別紙3] の記載例を参照。)

<sup>1</sup> 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付けました。」等)

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 平成18年10月31日付、(相談) 事務連絡一第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。

- エ. 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。<sup>4</sup>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. 「お客様ノート」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 書面での申し出

- ア. クーリング・オフの書面を受理した者は、正式に受理したことをお客様に伝えて安心して頂く。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。<sup>4</sup>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<sup>5</sup>し、お客様相談室へ報告する。
- エ. 「お客様ノート」に書面が届いた旨を記入し、事跡を残す。
- オ. 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

[別紙2]を参照

② 内容証明郵便による通知

[別紙2]を参照

---

<sup>4</sup> ・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)事務連絡一第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。

<sup>5</sup> イン트라ネット「お客様相談室のページ」の5.書類原紙「FD・メール・書面関係」の書面受付簿(記入例)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、必ず社内情報（V-NET）へ入力する。  
（入力例「06／11／1 予防・家屋クーリング・オフ。ご子息の反対」等）

③ 書面の保管方法

お客様から「クーリング・オフ書面」が届いた場合は、書面を添付した「書面受付簿」<sup>5</sup>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 「消費生活アドバイザーからの呼びかけチラシ」を改訂し、クーリング・オフの申し出受付（口頭での申し出受付も有効）とクーリング・オフ記載例を掲載する予定です。

④ 営業職、TS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〕

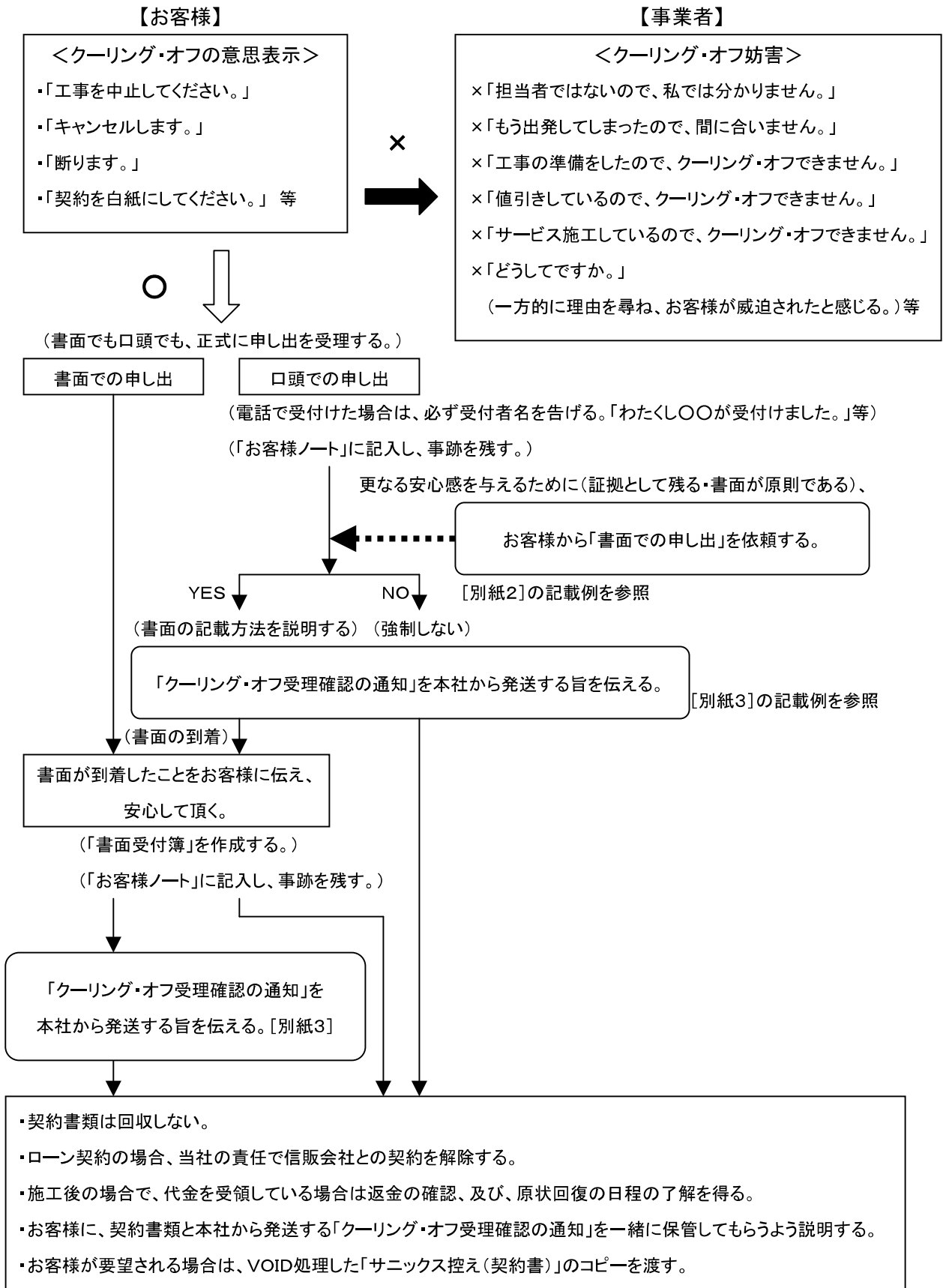
(2) クーリング・オフの記載例…〔別紙2〕

(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

（担当：お客様相談室 高橋、中野）

## クーリング・オフの適正な取扱い（流れ図）



## クーリング・オフの記載例

### ●ハガキに書いて簡易書留にする場合

切手		8 1 2 - 0 0 1 3	福岡市博多区博多駅東二丁目1番23号
簡易書留		株式会社サニックス	
契約者住所 契約者氏名		お客様相談室 御中	

契約解除通知

- ・ 契約年月日
- ・ 販売業社名(株式会社サニックス〇〇営業所)
- ・ 販売員氏名
- ・ 販売業者住所
- ・ 販売業者電話番号
- ・ 商品(役務)名

右記日付の契約を解除します。

- 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にするために、控えを保管しておくように伝える。
- ③ 使用するハガキは、普通郵便ハガキ（50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

契約解除通知 購入者住所 電話番号 氏名 被通知人 福岡県福岡市博多区博多駅東二丁目1番23号 株式会社サニックス 代表取締役 宗政伸一殿	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。 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 お願い申し上げます。 平成〇年〇月〇日
---	---

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できます。）

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：2006年11月1日

ご契約内容

	契約書No.
①	120A-000000
②	121A-000000
③	.....

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。

★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：2006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:高橋 国三

※ 本通知は、契約書類と一緒に保管してください。