

(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
H S 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）があったにも関わらず、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つた場合、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」を発送する旨を伝える。
- 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（T Sを含む）・技術員・事務員等、職種に関わらず、最初に申し出を受けた時点¹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²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」³の発送をする旨を伝える。

（[別紙3] の記載例を参照。）

¹ 電話で受けた場合は、必ず受付者名を告げる。（「わたくし〇〇が受けました。」等）

² 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・オフの期間外になつても有効である旨を説明する。

³ 平成18年10月31日付、（相談）事務連絡ー第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。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。
- オ. 「お客様ノート」にクーリング・オフの申し出を受けたことを記入し、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。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⁵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

⁴ • 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、お客様が不安を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) 事務連絡ー第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VOD処理して保管する。
• お客様が要望される場合は、VOD処理した「サニックス控え(契約書)」のコピーを渡す。

⁵ イントラネット「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」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、T S 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]

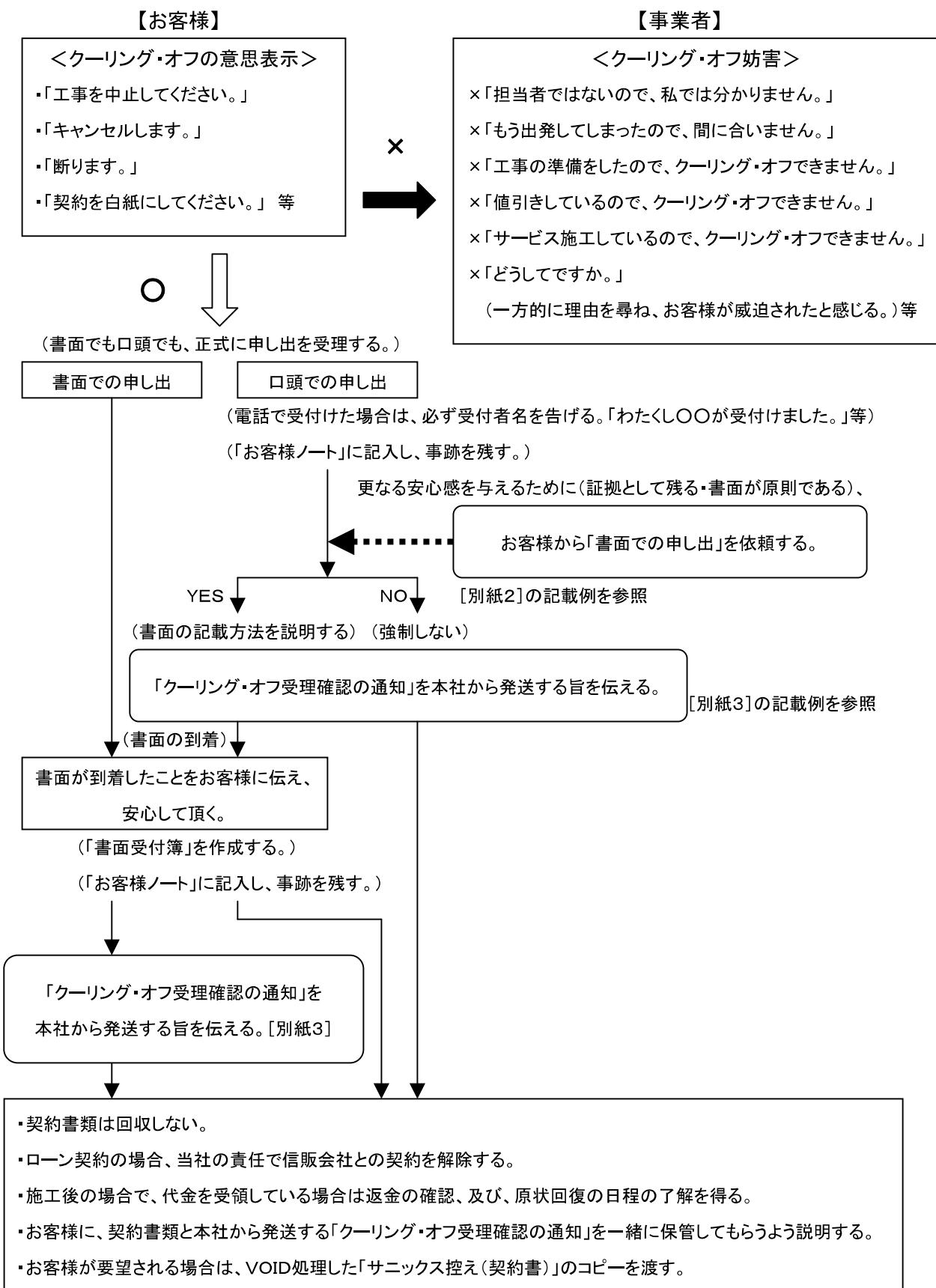
(2) クーリング・オフの記載例…[別紙2]

(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	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) 販売業者住所 販売員氏名 商品(役務)名 右記日付の契約を解除します。
簡易書留	お客様相談室 御中	株式会社サニックス	購入者住所 電話番号 被通知人 電話番号 氏名 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
契約者住所 契約者氏名			

- 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

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、お引き取りいただき、支払った〇〇円を返金してくださるよう、お願い申しあげます。 平成〇年〇月〇日	契約解除通知 購入者住所 電話番号 被通知人 電話番号 氏名 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
---	---

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。）

(相談) 事務連絡ー第4号の別紙3
[別紙3]

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、相違なく受け付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

★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	○○県○○市○○区○○ ○-○-○○
	株式会社サニックス ○○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。

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。