

実家が、屋根のリフォーム工事をする事になった。昨日、いきなり訪ねてきた業者が無料で点検をして「このままでは台風が来ると雨漏りする。補修工事をした方がいい」と父に勧め、工事代金 100 万円で契約したという。怪しいのでやめさせたい。クーリングオフはできるか。

(60歳代女性)

相談の例は、無料点検を装い販売員が家を訪れ、でまかせを言って不要な工事契約を高額で結ばせる「点検商法」が疑われます。原則として、契約は一方的な理由では解除できませんが、相談のような訪問販売の場合、クーリングオフができます。

クーリングオフは、契約の申し込みや締結をした後でも、消費者に頭を冷やす (cooling off) ための期間を一度与え、一定の期間内であれば、無条件で契約の撤回や解除ができる制度です。

訪問販売のほか、電話勧誘販売など、不意打ち的な勧誘による契約などの際にでき、法律や各事業者の約款で規定されています。なお、通信販売は不意打ち的ではないため、同制度はありません。

取引により異なりますが、相談者のような訪問販売の場合、契約書 (法定書面) の受領日を1日目 (起算日) として8日間が期間です。

商品を使ったり、サービスの提供を受けたりした後もクーリングオフはできますが、化粧品などの消耗品でできないものもあります。

通知ははがきで行い、期間内に発信すれば、期間内に届く必要はありません。クーリングオフをすると代金は返され、消費者が手元にある商品を返す際の費用は事業者が負担します。

不安なことがあれば、近くの消費生活相談窓口に相談しましょう。