



通信・訪問販売によるトラブル

最近では至る所で起こっており、もはや他人事では済まされなくなってまいりました。そこで、その時に備えての準備が大切になってまいりますので、今回は、**訪問販売や通信販売の成約時点**と**割賦販売のクーリングオフ**についてご紹介致します。入居者よりご相談があった場合に参考にして下さい。

そもそも契約の成立とは、「申し込み」とこれに対する「承諾」があった時に成立します。これが契約上の基本原則です。

では、訪問販売や通信販売の場合、いつ契約が成立したことになるのでしょうか。この場合は商品の購入を申し込んだ時が「申し込み」に該当し、商品が発送された時に「承諾」があったとされています。従って契約の成立は、**商品の発送の時**を言います。

つい、その場の雰囲気や勢いで、「申し込み」をした後、なかなか商品が送られてこないケースなどは、「承諾」がされていないこととなりますので、契約自体が成立していません。しかし、そのままにしておきますと、

やがて商品が発送され契約が成立してしまう可能性があります。

断る場合は、速やかに「申し込み」の「撤回」をする必要があります。「撤回」の方法は「配達証明付き」の「内容証明書」で購入先に対して差し出しておく事です。

※手続き自体はそんなに複雑ではありませんが、お近くの行政書士さんに依頼するのも一つの手段です。その場合のおよその費用ですが、

- ～30万円のクーリングオフ費用で 1万2,000円
- ～50万円のクーリングオフ費用で 1万8,500円
- ～100万円のクーリングオフ費用で 2万1,500円 程度です。

次に**割賦販売のクーリングオフ**についてですが、クーリングオフとは無条件解約の事を言いますが、商品を割賦購入した後に、「やっぱり必要ない」となった場合に返品できるか否かが問題となります。





- ※ 割賦販売とは割賦販売法の定めるところにより、制令で指定された商品を購入する場合、また、代金の支払いが2ヶ月以上の期間に渡って3回以上（頭金を含む）代金の支払いを分割する場合、或いは信販カード等で商品を購入する場合に代金の支払いは、あらかじめ定められた方法（リボ払い等）で算出された金額を支払う事を割賦販売と言います。

なお、割賦販売の規制については下記のような「表示や書面の交付義務」があります。

- ◎ 表示・・・現金販売価格、割賦販売価格、代金支払いの期間や回数の表示。
- ◎ 書面の交付義務・・・割賦販売価格の各回ごとの支払い分、商品の引き渡し時期、契約の解除に関する事項、所有権移転に関する定め等がある場合には、その内容を明らかにするために書面を交付しなければならない。

この書面により、クーリングオフが可能か不可能になるか重要な意味を持つので、よく目を通す必要があります。

上記のような割賦販売を含めて、主にクーリングオフが可能・不可能な場合について述べておきます。

- 営業所以外の場所で商品を販売した場合は、書面の交付を受けた日から8日以内であれば、無条件で売買契約を解除することができること。
- 書面の交付を受けていなければ、いつでもクーリングオフができること。
- クーリングオフによって無条件で返品することができること。
- クーリングオフをする場合は、配達証明付きの内容証明書にて差し出すこと。
- 全額代金支払い後や一部でも消耗したり、使用したりして商品価値が著しく消耗している場合はクーリングオフできないこと。
- 特に営業用（事業用）のものとして購入した場合は、クーリングオフできないこと。
澤田行政書士事務所 HP より一部参照

