



資料請求後の契約は、 クーリング・オフできない？

いずみパートナーズ法律事務所 弁護士 上岡 亮

Aさんは、自宅の洗面台が古くなったため、新しい物に交換することを考え、インターネットで見つけた業者Bに対して、「洗面台の資料を郵送してほしい」と連絡しました。業者Bは、「ご自宅に訪問して説明したい」と申し出て、Aさん宅を訪問し、Aさんとの間で洗面台を交換する契約を50万円で締結し、洗面台を交換しました。

その後、Aさんは、洗面台の交換費用が高額であると思い、本契約をクーリング・オフするため、業者Bに対して本契約を解除する旨の葉書を送付しました。すると、業者Bは、「本契約は、Aさんから連絡を受けて契約したのだから、クーリング・オフはできません、契約どおり50万円を支払ってください」と言われてしまいました。

本契約は、業者Bの言うとおり、クーリング・オフすることはできないのでしょうか。

◆ 解説

クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合であっても、契約について再考できるようにし、一定の期間内であれば、理由を問わず、一方的に契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりすることができる制度です。

契約が成立した場合、当事者は、契約に定められた義務を履行することが求められ、契約の解除や撤回は、原則としてできないのですが、業者が自宅に来訪したときや業者から街角で呼び止められて売り込まれたときなど、情報力や知識の乏しい消費者が、冷静な判断ができず、自己に不利な契約をしてしまう場合が多く見られます。

そこで、特定の取引について、契約成立後でも一定の期間、消費者に考える期間を与える趣旨で設けられているのがクーリング・オフという制度です。

クーリング・オフは、特定商取引法等の法律に規定があり、2022年6月からは、書面によるほか、電子メール等の電磁的記録によってもクーリング・オフの通知ができるようになりました。

本件における業者Bは、Aさん宅で本契約を締結して洗面台の交換を行っているので、特定商取引法上の「訪問販売」にあたります。

もっとも、「訪問販売」であっても、消費者の「請求」に応じて行うその住居における販売等は、同法の適用が除外され、クーリング・オフもできなくなります。

本件では、Aさんが業者Bに対して資料の郵送を依頼したことがきっかけとなっています。そうすると、Aさんの「請求」に応じて行われたものとして、クーリング・オフができないのでしょうか。

裁判所は、「請求」について、「商品等についての単なる問合せ又は資料の郵送の依頼等を行った際に、販売業者等より訪問して説明したい旨の申出があり、消費者がこれを承諾した場合は、消費者から『請求』を行ったとはいえない」旨判示しています（大阪高裁平成18年9月13日判決）。

消費者が、自宅において契約締結を「請求」する場合、すなわち、クーリング・オフの対象外となる場合は、消費者側に訪問販売の方法により取引をする意思があらかじめ形成されていることが通常であり、消費者において不意打ちのおそれがないと考えられるからです。資料の郵送依頼を行った程度では、訪問販売の方法により取引をする意思があらかじめ形成されていたとは言えないでしょう。

したがって、本件におけるAさんも、本契約をクーリング・オフすることができるでしょう。

クーリング・オフは、取引関係において弱い立場にある消費者を保護する制度ですが、クーリング・オフができないものや、適用されない場合がある一方で、本件のように、一見適用されないように思えるような場合もあります。期間制限もありますので、クーリング・オフで悩んだときは、早めに専門家等に相談するのが良いでしょう。なお、訪問販売を受ける場合にはクーリング・オフができるかどうか事前に確認することも一つの方法です。