

～消費者注意情報～

クーリング・オフの通知は電子メールでも可能です！
～ 申出画面や書面は必ず保存しておきましょう ～

令和5年9月14日

相談事例

医療脱毛クリニックで全身脱毛4回コース（契約期間1年）を契約し、クレジットカードで契約金額20万円を支払った。2日後、高額な契約のため、電子メールでクーリング・オフを申し出た。翌日クリニックから、「記入が必要な書面があるので来院して欲しい」と返信があり、10日後の日時を指定されたため、その日に出向いた。すると、メールでの申出を認めず、来院した日がクーリング・オフ期間（8日）を過ぎていたので、解約手数料20%を差し引いて返金すると言われた。契約の2日後に電子メールでクーリング・オフを通知し、事業者も確認しているのに納得できない。（40代 男性）

ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ クーリング・オフは、電子メールやFAX等での通知も可能です！

クーリング・オフは、はがきなどの書面に限らず、電子メールや事業者のウェブサイトの専用フォーム、SNSやアプリのダイレクトメッセージ、FAXなどの電磁的記録による通知も可能です。クーリング・オフは、発信主義ですので、クーリング・オフ期間内に発信（発送）すれば効力が発生します。

★ 送信したメッセージ等は必ず保存しておきましょう。

クーリング・オフの通知には、契約が特定できる情報（契約年月日、契約者名、商品名、契約金額等）やクーリング・オフ発信日を必ず記載してください。

また、証拠を残すため、電子メールであれば送信メールを、ウェブサイトの専用フォーム用であれば画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。はがきで申し出る際も、必ず両面のコピーを取ってから、簡易書留など記録が残る方法で送りましょう。

代金をクレジットカードで支払った場合は、クレジット会社にも同時に解約する旨を通知してください。

★ 不明な点があったら消費生活センターに相談しましょう。

書面の記載内容に不備があるときは、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフができます。クーリング・オフが可能か分からない場合や不明な点があったら、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

※クーリング・オフの詳細については下記を参照してください。

→https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/k_c_off/

メッセージ送信画面の
スクリーンショット（画面保存）



両面のコピーを取る



東京都消費生活総合センター
お近くの消費生活センター

03-3235-1155
局番なし188（消費者ホットライン）