

海外事例(クーリングオフ)

平成26年3月20日
事務局

海外におけるクーリング・オフ制度について

	米国	EU
関連法令	・「住居又はその他の場所において締結された売買の撤回期間に関する規則」	・「消費者権利指令」 ※2011年、従来の営業所外契約や通信取引契約に関する指令を廃止する形で成立
期間	3日間 (契約日から起算) (訪問販売)	14日間 (役務提供契約は契約締結日、売買契約は占有取得日から起算) (遠隔販売又は訪問販売)
詳細	購入額が25ドル以上の場合に、 (1)消費者に対し、契約日から3日間の撤回権を付与、 (2)事業者に対し、①契約締結時に書面により消費者の撤回権に関して通知すること、及び②消費者の撤回通知を受領してから10日以内に返還対応すること等を義務付け。	購入額が50ユーロ以上の場合に、 (1)消費者に対し、契約日から14日間の撤回権を付与、 (2)事業者に対し、①契約締結時に書面により消費者の撤回権に関して告知すること、②消費者の撤回の決定について知らされた日から遅くとも14日以内に消費者から金銭を返還すること等を義務付け。 ※加盟国は独自に購入額が50ユーロを下回るよう立法化可能
事業者が義務を履行しない場合の取扱い	事業者が上記(2)の義務を履行しない場合、「不公正又は欺瞞的な行為または慣行」に該当するものとされ、排除命令や民事制裁金等による制裁がなされる。	・事業者が撤回権を告知しない場合には、撤回可能期間を12ヶ月延長(なお、起算日から12ヶ月以内に撤回に関する情報を消費者に提供した場合は、撤回可能期間は消費者がその情報を受領した日から14日が経過する日) ・加盟国は、この指令に従って定められた国内法規定の違反に適用される罰則に関する準則を定め、かつ、指令の実施を確保するのに必要なあらゆる措置を講じる。
撤回可能期間の費用の扱い	・キャリアのサービス規約等において、端末アクティベーションから3日以内の撤回であっても、その期間中に発生した使用料金(使用量に基づく料金、日割り計算された月額基本料、税金)を支払うよう規定しており、消費者はクーリング・オフ期間中の使用料金を支払う。 ・なお、キャリアによっては、クーリング・オフ期間よりも長い期間にわたって、早期解約手数料を徴収することなく、契約の解約を認める場合も存在(例えば、端末のアクティベーションから14日以内の解約等。)	・消費者の希望による返品の手送料など、物品を返還するために直接生じる費用は消費者が負担する。 ・試用以外の用途から生じた価値の減少については消費者が負担する。 ・撤回可能期間中に消費者の要求により提供が開始されたサービスについて、提供開始後に撤回した場合には、撤回権の行使について事業者に知らせた時までに提供されたものに相応する額を消費者が負担する。

	英国	フランス	ドイツ
関連法令	<p>【改正前】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「1999年消費者契約における不当条項に関する規則」 ・「2000年消費者保護(遠隔販売)規則」(EU指令を国内法制化するために策定)※ ・「2008年不正取引からの消費者保護規則」 ・「2008年消費者の自宅・職場において締結された契約の解約に関する規則」※ <p>【改正後】</p> <p>消費者権利指令を国内法化する「2013年消費者契約規則(The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013)」(2013年12月11日制定、2014年6月13日施行予定。) ※2013年消費者契約規則施行に伴い廃止予定。</p>	<p>・「消費法典」</p> <p>→消費者権利指令を国内法化する法律が成立(詳細調査中)</p>	<p>・「民法典」</p> <p>→消費者権利指令を国内法化する法律が成立(詳細調査中)</p>
期間	<p>【改正前】7日間(契約の翌日から起算) (遠隔契約及び訪問販売の場合)</p> <p>【改正後】14日間(役務提供契約については契約締結日の翌日から起算) (遠隔契約及び訪問販売の場合)</p>	<p>7日間(注文日又は契約日から起算) (遠隔販売及び訪問販売の場合)</p>	<p>14日間(書面の交付時から起算) (遠隔販売及び訪問販売の場合)</p>
詳細	<p>【改正前】</p> <p>(1)事業者に対し、①その名称・住所・連絡先、商品・サービスの特徴・価格、撤回権の存在等の情報を契約締結前に消費者に提供する義務(書面等にて提供する義務)を課すとともに、</p> <p>(2)消費者に対し、契約締結の翌日から起算して7日間の撤回可能期間中の撤回権を付与、</p> <p>(3)事業者が(1)の義務を履行し、消費者との合意に基づき7日間の撤回可能期間中にサービス提供が開始された場合には、撤回可能期間中であっても消費者の撤回権は消滅する。</p> <p>【改正後】</p> <p>(1)事業者に対し、消費者に対し次の事項等について、書面により情報提供を行わなければならない義務を課す。</p> <p>①クーリングオフの権利が存在すること、その条件、期限、手続、</p> <p>②品物の返送料について、郵送で返せない場合は、原則消費者が負担すること、</p> <p>③消費者の要求により撤回可能期間中に開始されたサービスに係る契約撤回については、利用分を支払う責任があること</p> <p>(2)事業者は契約を撤回する消費者の決定について知らされた日から遅くとも14日以内に消費者から受領した全ての金銭を返還するものとする。</p> <p>(3)消費者の要求なく撤回可能期間中に事業者はサービス提供を開始してはならないが、消費者の要求によりサービス提供を開始した場合であっても、一部の例外(水・電気・ガス等)を除き、消費者の撤回権は消滅しない。 ※購入額は42ユーロ以上</p>	<p>(1)事業者に対し、その名称・住所・連絡先、商品・サービスの特徴・価格、撤回権の存在等の必要的記載事項が表示された契約書の作成義務を課すとともに、</p> <p>(2)消費者に対し、注文または契約の日から起算して原則として7日間の撤回権を付与</p>	<p>(1)事業者に対し、契約締結時に撤回権に関する書面(消費者の撤回権に関する明確な説明、撤回の受領者の名称及び所在地、期間の起算点等)の消費者への交付義務を課すとともに</p> <p>(2)消費者に対し、書面の交付時から起算して14日間の撤回権を付与</p>
事業者が義務を履行しない場合の取扱い	<p>・事業者が撤回権を告知しない場合には、撤回可能期間を12ヶ月延長(なお、起算日から12ヶ月以内に撤回に関する情報を消費者に提供した場合は、撤回可能期間は消費者がその情報を受領した日から14日が経過する日)</p> <p>・上記(1)①～③の情報につき事業者が契約締結の際に説明を怠った場合、罰金が課される。</p>	<p>事業者が(1)の義務に違反した場合、契約は無効</p>	<p>・事業者が撤回権を告知しない場合には、撤回権を6ヶ月延長(なお、事業者の撤回権に関する書面の交付が契約締結後に行われた場合には、撤回可能期間は当該書面公布後1ヶ月。)</p>
撤回可能期間の費用の扱い	<p>・消費者の要求により、撤回可能期間中に提供が開始されたサービスの提供開始後の撤回に関しては、撤回権の行使について事業者に知らせた時までに提供されたサービスに相応する額を事業者に支払うこと。</p>	<p>撤回権の行使期間が経過するまで、顧客からの対価を、要求または獲得することを禁じている。 (消費者の同意の下でサービスが提供された場合には撤回できない)</p>	<p>撤回権を行使した場合、当該期間までの間に提供されたサービスに関しては、消費者側に支払義務が発生する。この場合、クーリング・オフ成立後、30日以内に支払が行われなければならない</p>