返金を求めたら、こう言われた——

業者の“断り文句”対処集

「クーリングオフはできない」は本当？ 業者がよく使う断り文句7選と、実際のところ

副業詐欺や情報商材、高額なオンラインスクールなどの被害で返金を求めると、業者からもっともらしい理由で断られることがあります。しかし、業者の言い分が法律上も正しいとは限りません。**勧誘の経緯や受け取った書面によっては、返金を求められるケースがあります。**あきらめる前に、ご自身の状況を確認してください。

1 業者の言い分 「ネットで申し込んだ（通信販売）ので、クーリングオフはできない」

実際のところ

通信販売が原則としてクーリングオフの対象外であることは事実です。ただし、SNSや広告から電話・Zoom・LINE通話での個別説明に誘導され、そこで初めて高額な商品の内容や金額を説明されて契約した場合は、「電話勧誘販売」にあたり、クーリングオフできる可能性があります。Zoomでの勧誘を電話勧誘販売と判断した裁判例（大阪地裁 令和7年1月17日判決）もあります。

相談の目安 ✓ 電話やZoomで契約内容の説明を受けた／個別相談の場で契約を決めた

2 業者の言い分 「クーリングオフの期間（8日間）は、もう過ぎている」

実際のところ

クーリングオフの期間は、法律で定められた書面（法定書面）を受け取った日から数えます。書面を受け取っていない、記載に不備がある場合は、期間が進んでいないため、契約から時間が経っていてもクーリングオフできる可能性があります。業者が「できない」と事実と異なることを告げて妨げた場合も、期間が延びることがあります。

相談の目安 ✓ 契約書面をもらっていない／LINEやPDFの簡単な案内しか受け取っていない

3 業者の言い分 「個人事業主（事業者）としての契約なので、消費者向けの制度は使えない」

実際のところ

消費者かどうかは、契約書上の記載ではなく実態で判断されます。副業のために個人として購入した場合や、電話で誘導されながら「個人事業主」の欄にチェックさせられた場合などは、消費者として扱われる余地があります。国民生活センターも「事業者間契約のため解約できない」と言われた事例を紹介しています。

相談の目安 ✓ 開業届を出していない／誘導されながら申込画面を操作した

4 業者の言い分 「利用規約（キャンセルポリシー）で返金不可と定めている。同意したはず」

実際のところ

法律上のクーリングオフの権利は、業者の規約より優先されます。また、事業者の責任による損害を一切賠償しないとする条項や、消費者の利益を一方的に害する条項は、消費者契約法により無効となる可能性があります。

相談の目安 ✓ 規約をよく読まないまま同意した／講座やツールの内容が説明と違った

※本資料は、当事務所に寄せられたご相談・受任事例をもとに、業者がよく使う断り文句と一般的な考え方をまとめたものです。実際に返金を求められるかどうかは、勧誘の経緯や契約の内容など個別の事情によって異なります。ご自身のケースについては、消費生活センターや司法書士・弁護士にご相談ください。

作成：司法書士法人ライトストーン法務事務所（https://ishida-legal.com/）

啓発活動での二次利用は、出典を明記のうえご自由にどうぞ

5 業者の言い分 「自己都合の解約なので、返金できるのは◯円だけ」

実際のところ

消費者金融から借りた約100万円を支払ったのに、解約時の返金額は2,000円と告げられたご相談もあります。勧誘時に「稼いだ収益から返済できる」「返金保証がある」などと説明されていた場合は、不実告知や断定的判断の提供にあたり、契約の取消しと支払ったお金の返還を求める根拠になり得ます。

相談の目安✓ 勧誘時に「必ず稼げる」「返金保証がある」と言われた

6 業者の言い分 「教材はもう渡した。支払わないなら訴訟する」

実際のところ

事前の説明と実際の内容が違う場合や、威圧的な言葉で支払いを迫られた場合は、契約を取り消せる可能性があります。数万円程度の請求で業者が実際に訴訟を起こすことは費用の面から現実的ではなく、支払わせるための脅し文句であることがほとんどです。ただし、裁判所から書類が届いた場合は、放置せずにすぐ相談してください。

相談の目安✓ 「支払わないなら訴訟する」と言われた／裁判所から書類が届いた

7 業者の言い分 「途中でやめるのは規約違反。損害賠償を請求する」

実際のところ

消費者に一方的に不利な、過大な違約金や損害賠償の定めは、消費者契約法により無効となる可能性があります。断ろうとする人に「損害賠償を請求する」と告げて契約や支払いを迫る行為は、契約を取り消す理由になり得ます。

相談の目安✓ 断ろうとしたら「損害賠償」「今やめると損をする」と言われた

断られたときに、やってはいけないこと

- × その場で業者に「わかりました」と返事をしない（合意したと記録されることがあります）
- × 「解約金」「返金のための手数料」など、追加の支払いに応じない
- × 業者に言われるまま、書類への署名や同意をしない
- × 「返金を代行する」とうたう業者やSNSアカウントに依頼しない（二次被害のおそれ）
- × 業者とのやり取りの記録を削除しない

保存しておきたい証拠

- ✓ LINE・メール・DMのやり取り（断られたときのメッセージも）
- ✓ 広告・申込画面・利用規約のスクリーンショット
- ✓ 契約書面など、受け取った書類
- ✓ クレジットカードの利用明細・振込や借入れの記録
- ✓ 業者名・サイトのURL・担当者の名前

クーリングオフには期間の制限があり、時間が経つほど業者と連絡が取りにくくなります。断られた時点で、早めにご相談ください。

消費者ホットライン
188
（局番なし）

司法書士への相談もご検討ください
司法書士法人
ライトストーン法務事務所
TEL 03-6231-3236
平日9:00〜18:00（LINE・メールは24時間）
初回相談無料・着手金無料（事案による）

LINE
LINEで無料相談

啓発活動での二次利用は、出典を明記のうえご自由にどうぞ