

令和5年9月27日

相談情報部

不用なお皿の買い取りのほずが、**大切な貴金属**も強引に買い取られた！



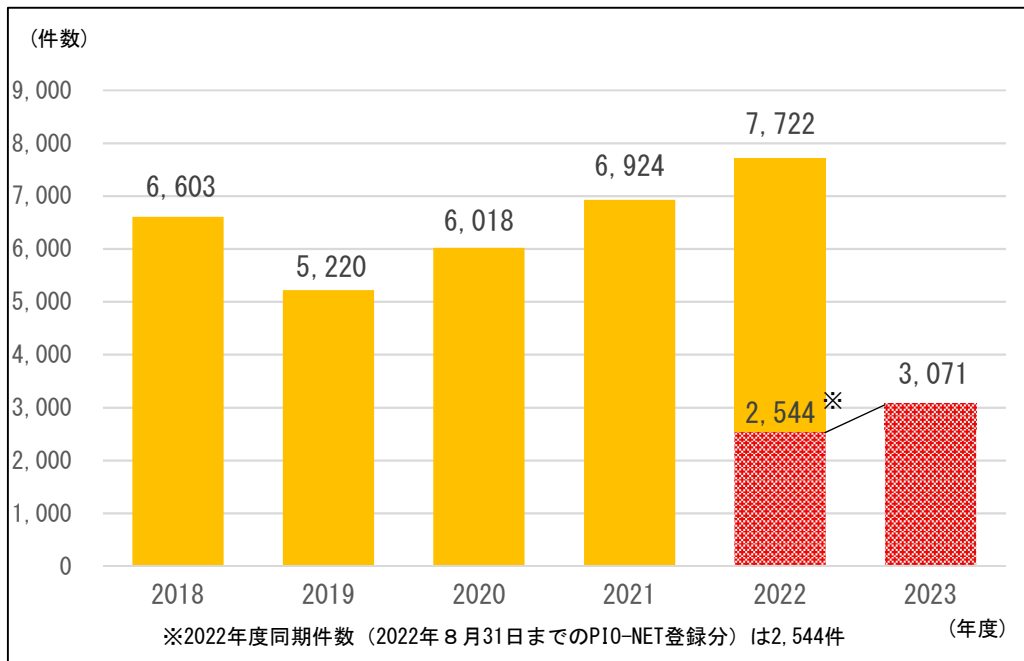
—訪問購入のトラブルが増えています—

購入業者が自宅に来て物品を買い取る、いわゆる「訪問購入」に関する相談が、全国の消費生活センター等に寄せられており、ここ数年増加しています（図1）。契約当事者が60歳以上の割合が全体の8割近くを占めているという特徴があり、特に高齢者に注意してほしいトラブルです（図2）。

訪問購入については、特定商取引に関する法律（以下、特商法）においてルールが定められていますが、相談の内容をみると、ルールを守らない購入業者によるトラブルが生じています。

そこで、訪問購入に関するトラブル事例を紹介し、消費者に注意喚起します。

図1 PIO-NET¹にみる訪問購入に関する相談件数の推移



¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は2023年8月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。本資料における「訪問購入」に関する相談には、特商法の訪問購入には該当しないものも含まれる。

図2 契約当事者の年代別件数・割合

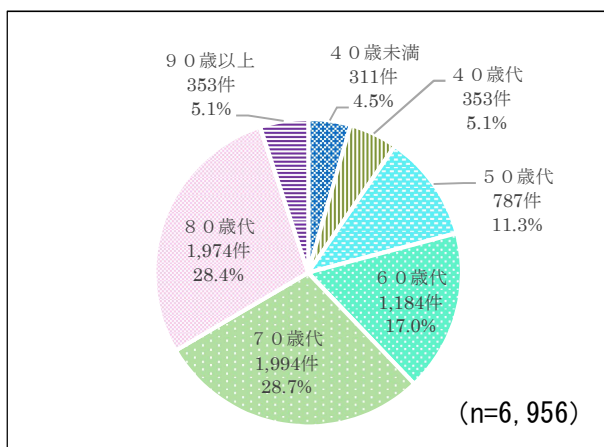
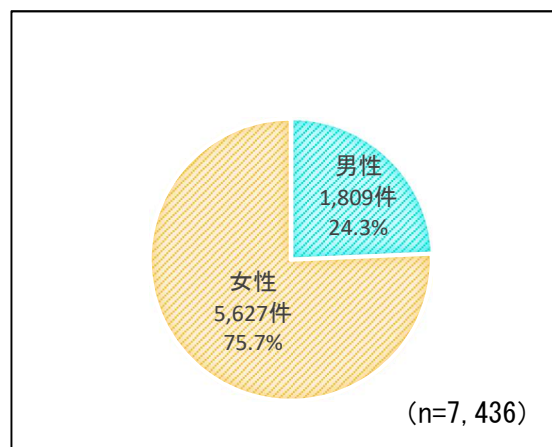


図3 契約当事者の男女別件数・割合



※いずれも2022年度受付。割合の数値は小数点以下第2位を四捨五入しているため合計が100%にならない場合がある。不明・無回答等は除いて分析している。

1. 相談事例（()内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】困っている人の役に立つと言われ訪問を承諾したが、とにかく家に上がろうとする

自宅の固定電話に電話があり、「何か不用品はありませんか。お皿一枚でも買い取らせてもらって、困っている人の役に立てます」と言われた。お金はいらないので不用品を引き取ってもらえればと、来訪を承諾した。しかし家には入れたくないので、外で対応することを伝えたら、「外ではできない。一步でもいいので玄関に入らせてください」と言われた。怪しいと思い知人に相談したら「センターに相談したら」と助言された。この業者は信用できるのか。

(2023年4月受付 70歳代 女性)

【事例2】断ってもしつこく勧誘され、長く話し込んで個人情報を話してしまった

いきなり訪問してきた男性が「不用品を買い取る」と言ったが、買い取ってもらう物もなかったため断った。その男性に会社名を聞いてもハッキリとは答えなかった。一度断っても「テレホンカードや貴金属はないか」としつこく、再度断ったが、その後玄関先で1時間ほど世間話をした。男性が帰った後、個人的な情報をいろいろと話してしまったことに気づいた。最近は何事もない事件も起きているので不安だ。

(2023年4月受付 70歳代 女性)

【事例3】皿だけのはずが、売るつもりのない貴金属まで強引に買い取られてしまった

突然自宅に電話がかかってきて「不用品な皿やぬいぐるみはないか」と言う。「ぬいぐるみはないので訪問は不要」と断りの電話を入れたら、「皿1枚でもいいので」と言われ、しかたなく訪問を承諾し、不用品な皿を数枚準備した。業者の訪問を受け、皿を全部で100円で買い取ってもらった。その後「ネックレスなどはないか。売らなくてもいい、鑑定してあげるから見せて」と言われ指輪等の貴金属を見せた。「これは汚れがあり小さいので高く売れない。当社なら高く買い取る」と言われ、売るとは言っていないのに、書面に金額を入れ、持ってきた袋に勝手に指輪などを入れた。「書面に名前を書くように」と言われ、よくわからないまま名前を書いた。

貴金属7点で約5,000円と格安で買い取られてしまった。売ったことを後悔し、業者にクーリング・オフしたいと電話したら「書類に署名をしているのでできない」と断られた。売ったものの全てを返してほしい。

(2023年7月受付 70歳代 女性)

【事例4】断ってもしつこく居座られ、二束三文で貴金属を買い取られてしまった

自宅に電話があり、「寄付のために不用品を買い取っている」というので、靴や服を用意した。翌日購入業者が来て、用意したものは全て引き取ってもらうことになった。しかしその後「貴金属はないか」と言われ、「ない」と何度も断ったが、査定だけでもさせて欲しいと言われ、何点か貴金属を見せた。すると全部で約1万円で買い取るというので断ったが、長時間居座られ、強引に契約書にアクセサリ一式と記入され、買い取られてしまった。その後しばらくして冷静になり1万円は安いと思うようになった。取り戻したい。

(2023年7月受付 60歳代 女性)

【事例5】クーリング・オフ後返品してもらったが、指輪が2つ足りない

実家の不用品処分のため、新聞の折り込み広告に出ていた購入業者に連絡し、来てもらった。買い取りを依頼したい家具を見てもらうと、「他に時計や貴金属はないか」と言われ、購入業者に手伝ってもらいながら探すと、指輪数点とブランドのバッグや財布が出てきた。購入業者が記入した買取契約書の内容確認後に署名して、約2万円を受け取った。帰宅した家族に「物品を取り返した方がよい」と言われたので、翌日購入業者に電話して物品を返してもらい、お金を返した。物品はきれいな状態で戻って来たが、指輪2つがなかった。購入業者に連絡しても「返品した」と言うだけで話が進まない。どうすれば良いか。

(2023年6月受付 60歳代 女性)

2. 相談事例からみる特徴と問題点

「訪問購入」とは、購入業者が、営業所以外の場所で、消費者から物品を購入することを言います。購入業者が消費者の自宅に訪れ、物品の買い取りをする場合²、購入業者は特商法で定めるルールを守らなくてはなりません。しかし、相談事例をみるとそれらのルールが守られていないケースが見られます。

(1) 電話であの手この手で来訪の承諾を得ようとする

購入業者は、多くの場合まず電話をかけてきて消費者から来訪の承諾を得ようとし（事例1、3、4）。その際、電話口では女性や孫を思わせるような若い男性が話し、「何でもよいから不用品はないか」と心理的ハードルを下げて接触してきます。また、「被災地支援のため」や「海外支援のため」と親切心につけこむケースも見られます。



² 特商法第58条の4

家電、家具、自動車（二輪のものを除く。）、有価証券、CD、DVD、ゲームソフトなど、訪問購入のルールが適用されないものもあります。

また、電話口で購入業者と話し込むと、いつの間にか家族構成、在宅時間、買い取れそうな物品を持っていそうか等の情報をとられているおそれがあります。

(2) 突然訪問してきてしつこく勧誘、とにかく家に上がろうとする

購入業者は、突然訪問して買い取りを勧誘してはいけませんが（いわゆる飛び込み勧誘の禁止。特商法第 58 条の 6 第 1 項）、突然訪問してきていきなり買い取りの勧誘を始めるケースがあります（事例 2）。



また、購入業者は、勧誘をする前に消費者に勧誘を受けるかどうか確認し、勧誘を断った消費者に対して勧誘をしてはいけませんが（特商法第 58 条の 6 第 2 項、第 3 項）、消費者が断っているにも関わらず、「売らなくてもいいから見るだけ見てあげる」「外では話ができない」などとしつこく言って、とにかく家に上がろうとするケースもあります（事例 1）。

(3) 購入業者名や、どの種類の物品について訪問購入の勧誘をするか告げていない

購入業者は、勧誘の前に、氏名（名称）、買い取りの勧誘をする目的があること、その対象となる物品の種類を消費者に伝えなければいけませんが（特商法第 58 条の 5）、購入業者名や買い取りの対象物品の種類を告げていないケースが見られます（事例 3、4）。

訪問時にあらかじめ承諾を得ていない物品の勧誘をすることは、飛び込み勧誘と同様に禁止されていますが（特商法第 58 条の 6 第 1 項）、電話で消費者から来訪の承諾を得る際は食器や古着を買い取ると伝えていたにもかかわらず、実際に訪問した際には貴金属を売るよう勧誘されるケースが多く見られます（事例 3、4）。

(4) 売るつもりがなかった物品も強引に買い取られる

購入業者が家に上がったとたん、事前に承諾を得ていた物品だけでなく「他にもあるだろう」「貴金属はないか」と、強引に家の中を探させて、貴金属や宝石等を買取るといふケースがみられます（事例 3、4）。中には、「鑑定するだけ」と告げて持ってきた貴金属を消費者の合意なく強引に買い取っているケースも見られます。



長時間粘って困らせたり、大声を出して脅したりして契約させることは禁止されていますが（特商法第 58 条の 10 第 3 項）、いったん購入業者が家の中に入ってしまうと、外部からは状況が見えず、消費者がトラブルにあいやすい状況になってしまいます。

(5) 物品名や価格を具体的に記載した書面を渡されない

購入業者は、消費者から契約の申込みを受けた段階（特商法第 58 条の 7）や契約を締結した段階（第 58 条の 8）で、買い取る物品の種類や特徴、購入価格等法定の事項を記載した書面を交付しなければなりません、この書面が渡されていないケースが見られます（事例 4）。書面が渡されていなかった場合や渡されていても具体的な記載がなかった場合は、消費者は何をいくらで売ったのか分からないため、クーリング・オフを適切に行えないおそれがあります。また、書面が渡されなかった場合、購入業者と連絡がつかなくなるおそれもあります。

(6) 消費者はクーリング・オフ期間中、物品の引渡しを拒むことができることを伝えていない

購入業者は消費者に対し、クーリング・オフができる期間中は物品の引渡しを拒むことができると伝える義務があります(特商法第58条の9)。これは、購入業者が消費者から物品を買い取った後、例えばすぐに他に売ってしまうと、消費者がクーリング・オフをしても物品が戻らない恐れがあるためですが、この情報が適切に伝えられていないケースが多く見られます。中には、クーリング・オフをしたものの、返ってきた物品数が足りなかったというケースもあります(事例5)。購入業者が情報を適切に伝え、消費者がクーリング・オフ期間内に物品を引き渡すことがなければ防止できたトラブルだと考えられます。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 購入業者から電話がかかってきても、安易に訪問を承諾しないようにしましょう

購入業者は、女性や若い男性を使ってソフトな口調で電話をかけてきて、消費者に警戒心を抱かせず、話を続けるようにしてくることがあります。買い取ってもらうつもりがなければ、話を聞かずに断ることも大切です。買い取ってもらうつもりがあったとしても、安易に訪問を承諾するのではなく、少しでも疑問を感じたら早めに電話を切りましょう。

留守録機能、迷惑電話対策アプリ等を使って、購入業者からの勧誘電話に出ないことも有効です。

(2) 突然訪問してきた購入業者は家に入れないようにしましょう

購入業者の飛び込み勧誘は禁止されています。このような禁止行為をする購入業者は家に入れないようにしましょう。また、目的を隠して全く別の話で近づいてくる可能性もあります。家の中には入れず、話を聞く場合でも外で対応しましょう。

(3) 事前に、購入業者の名称、買い取ってもらう物品の対象をしっかりと確認しましょう

購入業者は、勧誘の前に、氏名(名称)、買い取りの勧誘をする目的があること、その対象となる物品の種類を消費者に伝えなければいけません。事前に電話等で連絡をしてきた購入業者であっても、勧誘に先立ってこれらの説明があったかをしっかりと確認しましょう。説明がない場合は、その購入業者とは契約しないようにしましょう。

(4) 買い取りの勧誘を承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱり断りましょう

「食器や古着を買い取る」と言われ訪問を承諾したにもかかわらず、訪問後「貴金属はないか」などと別の物品の勧誘をすることは禁止されています。買い取りを希望していない物品についての勧誘された場合は、きっぱりと断りましょう。

なお、買い取りの勧誘を承諾している物品でも、相場よりかなり安く買いたたかかれているケースも見られます。買い取りを希望する物品の相場について、あらかじめ調べておくとう良いでしょう。

(5) 購入業者から交付された書面をしっかりと確認しましょう

書面は、契約内容の確認のためだけでなく、解約や物品の返還を求める際にも重要となります。この書面を交付しない購入業者とは契約しないようにしましょう。

書面が交付された際は、その書面に、物品の種類、特徴、数量、購入価格、購入業者の名称、住所（連絡先）等が正確に記載されているか確認しましょう。後のトラブルを防ぐため、買い取り対象の物品について購入業者と1点1点突き合わせながら確認すると良いでしょう。不十分な書面を交付する購入業者とも契約しないようにしましょう。

(6) クーリング・オフ期間内は、購入業者に物品の引渡しを拒むことができます

消費者は、クーリング・オフが認められる期間内（契約書面を受け取った日から8日以内）は購入業者に対して物品の引渡しを拒むことができ、購入業者は消費者に対し、直接物品の引渡しを受ける時にその旨を伝える必要があります。もし、これを告げなかった場合は、その購入業者との契約は解除することも一つの方法です。また、クーリング・オフ期間内は物品を引き渡さないこともトラブル未然防止の一つとなります。

(7) トラブルになった場合や不安がある場合は、消費生活センターに相談しましょう

希望しない物品の売却を強引に迫られたり、クーリング・オフを妨害されたりするなど、購入業者との間でトラブルになった場合には、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

また、家に勝手に上がられたり、脅されるような言動をされたりする等、身の危険を感じた場合は直ちに110番通報しましょう。なお、隙をみて貴金属を奪っていく事例もありますので、購入業者の目の前に出したままにせず、購入業者の目の届かないところにしまいましょう。

***消費者ホットライン：「188（いやや!）」**

お住いの地域の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

***警察相談専用電話：「#9110」**


生活の安全に関わる悩みごと・困りごとなど、緊急でない相談を警察にする場合は、全国統一番号の「#9110」番をご利用ください。電話をかけると発信地を管轄する警察本部等の相談の総合窓口へ接続されます。

<身近な高齢者を守るために>

消費生活センター等への相談は、家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも可能です。高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、不審な人間が出入りしていたり、困った様子がうかがえたりしないか等、日頃から高齢者の生活や言動、態度などを見守り、身近にいる周りの方が変化にいち早く気付くことがとても重要です。身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください。


4. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・経済産業省（法人番号 4000012090001）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・警察庁（法人番号 8000012130001）



消費者トラブル
FAQ

国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



扱い：本資料につきましては9月27日の記者説明会開催後に解禁といたします。

本件問い合わせ先
独立行政法人 国民生活センター
相談情報部 担当 岩崎、加藤（良）
TEL:03-3443-1208
FAX:03-3443-6209

(参考)

表1 「訪問購入」における相談の商品・役務等別件数（2022年度、上位10位、n=7,722）

順位	商品名	件数	割合(%)
1	アクセサリー	1,575	(20.4)
2	商品一般	1,572	(20.4)
3	和服	495	(6.4)
4	四輪自動車	383	(5.0)
5	靴・運動靴	298	(3.9)
6	他の商品	267	(3.5)
7	紳士・婦人洋服	241	(3.1)
7	食器	241	(3.1)
9	被服品一般	215	(2.8)
10	時計・時計付属品	175	(2.3)

※「商品一般」は、買い取り対象が多岐にわたる事案や、勧誘段階の情報提供等で買い取り対象が具体的にない事案等が含まれる。

※「他の商品」は、アクセサリーとして加工されていない貴金属などが含まれる。

※「紳士・婦人洋服」「食器」ともに241件で、同順位第7位となっている。