

報道発表資料

平成29年9月7日  
独立行政法人国民生活センター

## 不用品を買い取ると言ったのに貴金属を買い取られた！！ —終活の一環！？高齢者を中心に訪問購入のトラブルが発生しています—

「不用品を買い取るというので家に来てもらったが強引に貴金属を買い取られた」など、自宅で物品を買い取ってもらう際の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います。特に60歳以上の高齢者の割合が全体の約7割を占めているのが特徴的で、中には終活でまとまった不用品を処分する際にトラブルに遭うケースもみられます。

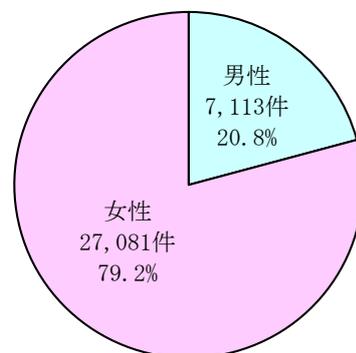
このようなトラブルの拡大を防ぐため、2013年2月に特定商取引に関する法律（以下、特商法）が改正され、自宅で買い取り業者に物品を買い取ってもらう際の消費者を保護する制度や業者が守るべきルールが定められています<sup>※1</sup>。しかし、寄せられる相談をみると、こうした制度やルールが理解されていないためにトラブルに遭ってしまったようなケースもあります。

そこで、自宅で衣類や貴金属の買い取りが行われる際にどのようなトラブルが起きているのかを紹介するとともに、消費者が制度やルールについて正しく理解し、消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図るため、消費者への注意喚起、関係機関に法制度の周知徹底に関する要望と情報提供を行います。

（図1）「訪問購入」<sup>1</sup>の年度別相談件数と  
契約当事者<sup>2</sup>60歳以上の相談件数



（図2）契約当事者性別



n=34,194（無回答等除く）

（2017年8月31日までのPIO-NET登録分）

1 本資料における「訪問購入」の事案は特商法の訪問購入には該当しないものもある。

2 契約当事者には、実際に売買契約をしていない消費者も含む。

## 1. 相談事例（ ）内は契約当事者の属性）

### （1）クーリング・オフの説明を受けておらず、契約書の記載内容も十分ではない事例

#### **【事例1】クーリング・オフの説明を受けないまま契約した。契約書に記載された内容もずさん**

空の宝石箱を持った購入業者の担当者が家に訪れ、「先ほど近所で800円で買い取ってきた。不要なものがあれば買い取る」と言うので銀杯を見せたところ、「他に貴金属類はないか」と言われ指輪やネックレス等の貴金属類を見せた。1時間くらいたった後に担当者がいったん席を離れ、別の査定員を連れて戻ってきて、最終的に貴金属やコートなど合わせて95点を22万3000円で売却することになった。購入業者から契約書面を渡され、クーリング・オフについて説明を受けたと記載されたところにチェックするよう促されチェックしたが、クーリング・オフの説明は受けていない。また、物品名は一つずつ書くように伝えていたが、「リング21点」というような表記であった。書き直しを求めたかったが、「次の訪問先に行くのに時間がない」と言っていたため、それ以上は何も言えなかった。後日、突然訪問して買い取りを行うことは違法だと知り、購入業者に物品を返してほしいと伝えたが、クーリング・オフ期間が過ぎているため対応できないと言われた。物品を返してほしい。（2017年1月受付、70歳代、女性、家事従事者、埼玉県）

### （2）物品が返還されない事例

#### **【事例2】形見の指輪を返してほしいが、転売されてしまった**

「不用品の買い取りキャンペーンをやっている。不用品があれば買い取る」と女性が訪問してきた。いきなりだったので今すぐには用意できないと言うと、「1時間後に来るので用意しておくように」と言われた。1時間後、今度は男性が訪問してきた。いらぬ洋服やバッグなどを出したが、「壊れた宝飾品があれば出してほしい」と言われたため、指輪やネックレス、ブレスレットなど数点出した。結局これらを2万5000円で買い取ってもらったが、購入業者から名刺しか渡されず、契約書は渡されなかった。その後、形見の指輪も買い取りに出したことを後悔し、高価な宝飾品を何点も出したのに2万5000円の買い取り価格は安すぎると思ったことから、購入業者に買い戻したいと電話で伝えたところ、「物品は別の業者に手渡してしまった」と言われた。大切な宝飾品も売ってしまったので全部返してほしい。

（2017年2月受付、60歳代、女性、家事従事者、群馬県）

#### **【事例3】ダイヤの指輪を返してほしいが、紛失したと言われた**

「いらぬ古着や宝石、携帯電話機などはないか」と電話があり、不要な古着、食器を売るつもりで準備していたが、来訪した購入業者の男性2人は用意していたものには目もくれず、指にはめていたダイヤの指輪と金の時計を見て、「良い指輪だ。今後の参考のために外して写真を撮らせてほしい」と言ってきた。売るつもりはなかったが写真だけなら良いと思い、指輪を外して担当者に渡した。さらに「他にアクセサリはないか」と言うので、売る気はないと前置きをしたうえで、宝石箱を担当者に見せたが、「この中でいらぬものはないか」と聞かれたので、いらぬものを出し、結局、ネックレス7点と指輪2点を合計1万円で売却することになった。古着30着は処分扱いで0円であった。担当者が帰ったあと、写真を撮らせたダイヤの指輪が買い取られたことが分かり、すぐに購入業者に電話したが、ダイヤの指輪は紛失したという。大切な指輪なので返してほしい。（2017年5月受付、70歳代、女性、主婦、鹿児島県）

### (3) 購入業者の強引な買い取り事例

#### **【事例4】売却を迷っていたら購入業者が1,000円札を置いて商品を勝手に持ち去ってしまった**

電話で「不用品を回収している」と勧誘を受け、訪問を依頼した。後日、購入業者の担当者が来訪した際に用意しておいた不用品を見せたところ、衣類10点190円、かばん1個10円、靴5足300円で買い取ると言われたので売ることにした。その際、担当者から「アクセサリ等の貴金属はないか」と聞かれたので、約20万円で購入したネックレスや約8万円で購入したネックレス、約20万円で購入したブレスレット等を見せたところ、担当者から「500円で全部買い取る」と言われた。あまりに安い値段を付けられたので返事を迷っていたところ、担当者が突然1,000円札1枚を置いて商品を全て持ち帰ってしまった。すぐに追いかけたが、車に乗って立ち去ったので取り戻せなかった。洋服や靴は返却してもらわなくて良いが、アクセサリ類は取り戻したい。どうすれば良いか。

(2017年4月受付、80歳代、女性、無職、宮崎県)

#### **【事例5】貴金属はないと伝えたら大声で怒鳴られ、怖い思いをした**

自宅に何度も「処分するものはないか」、「衣類でも人形一つでもいい。何でも買い取る」という電話がかかってくるので来訪を承諾した。訪問した購入業者の男性に古い人形を出したところ、「このようなものは買い取れない。貴金属はないか」と言われた。貴金属は使わないので全て処分してしまっていると言うと、「何かあるだろう」と部屋の中を探そうとするので、帰ってほしいと伝えた。すると、「そちらが引き取るものがあると言うからわざわざ来たのに、どういことだ」と、大声で怒鳴られた。怖かったが、貴金属は持っておらず無いものは出せないで、出すものはないと言いつけたところ、「ここまできた手数料を請求してやる」と大声で怒鳴り出ていった。今後どのようなことに気を付ければよいか。

(2016年10月受付、70歳代、女性、家事従事者、神奈川県)

### (4) 購入業者と連絡がとれなくなった事例

#### **【事例6】クーリング・オフをしたいが購入業者と連絡がとれない**

「いらぬ靴や衣類などないか」と電話があり、ブランド品で履かない靴があったので来てもらった。「他に貴金属でいらぬ物はないか」と聞かれたので、金やプラチナのネックレスなどの買い取り価格を出してもらった。良い値段で買い取ってくれそうだったので使わない物を買ってもらった。しかし、後で明細を見ると思ったより安かったため、ネットで調べると、やはり安すぎるとわかった。クーリング・オフしたいが、購入業者に電話をしてもつながらない。

(2017年3月受付、60歳代、女性、無職、三重県)

## 2. 相談事例からみる問題点

### (1) 突然の訪問で勧誘してきたり、氏名等を明示しなかったりする購入業者もみられる

購入業者は、事前の連絡なくいきなり消費者宅等に訪問して勧誘を行うことは特商法で禁止されています<sup>※2</sup>。また、実際に勧誘を行う前には、購入業者の氏名・名称等を明らかにしなければなりません<sup>※3</sup>。

しかし、相談事例をみると、事前の連絡もなく突然の訪問で勧誘を行ったり（事例1、2）、名称等を明らかにせずに勧誘行為をしたりする購入業者もみられます。

### (2) 消費者が事前に買い取りを承諾していない物品について、突然、売却を求める

購入業者が「衣類を買い取る」といって電話で勧誘したり、チラシ等をみた消費者が「衣類の見積もりをお願いしたい」といって来訪や見積もりを依頼したりしているにもかかわらず、消費者宅を訪問してきた際に、突然「貴金属はないか」などと、当初の買い取りの対象とは別の物品について売却を強く求められるケースが見受けられます（事例3～6）。多くが貴金属の売却を求めるものですが、訪問購入でのこうした勧誘方法は禁止されています<sup>※4</sup>。

### (3) 購入業者が契約書面を交付しない。物品の特定ができないような記載をするなど記載内容が十分でない

購入業者は消費者から契約の申込みを受けた段階で、物品の種類や特徴、購入価格等を明らかにした書面を交付しなければなりません<sup>※5</sup>。しかし、契約に際して書面が交付されないケースがみられ、消費者が取引内容を十分に理解しないまま契約してトラブルになっています（事例2）。

また、購入業者が買い取る物品に関し、書面に「購入価格」、「物品名」、「物品の特徴」等、購入業者が買い取った物品を識別できる内容を記載する必要がありますが、物品の個数が正確に記載されていないケースや、「アクセサリー一式」、「指輪〇点」と記載されているケース等（事例1）、物品の特定が十分に期待できないような書面が交付されるケースもあります。

### (4) 購入業者がクーリング・オフに関する記載をした書面の交付やクーリング・オフの期間内は物品の引渡しを拒むことができる旨の告知を行っていない

相談事例では、購入業者が特商法に定められたクーリング・オフに関する記載をした書面の交付やクーリング・オフ期間内は物品の引渡しを拒むことができる旨の告知をしていないケース<sup>※6</sup>が多くあります（事例1、2、3）。

契約に際してのルールを購入業者が遵守していないために、消費者がクーリング・オフや引渡し拒絶に関する制度があることを知らないまま契約し、その場で商品を引渡してしまうことで、トラブルに遭っているケースが見受けられます。

### (5) クーリング・オフをしても物品が返ってこないことがある

相談事例では、クーリング・オフに伴い売却した物品の返還を購入業者に求めても物品が返還されないケースがあります（事例3）。訪問購入では消費者が売買契約の売り主側となるため、物品をいったん購入業者側に渡してしまうと、購入業者がクーリング・オフ期間内に物品を第三者に転売し、その旨が消費者に通知されず、結果として物品が返還されないケースがあります<sup>※7</sup>（事

例2)。また、購入業者の管理体制の問題等で、物品を紛失してしまうことがあります。そもそも購入業者と連絡がつかなくなることもあります（事例6）。

#### **（6）購入業者が強い口調などで強引に買い取ろうとする**

相談事例では、強い口調で売却を迫るなど、消費者が恐怖を抱くような態度をとるケースが多く見られます。中には、断っているのに貴金属の売却を強く迫られるケースや（事例5）、勝手に家の中に上がり込まれたり、貴金属を勝手に持って行かれたりするケースもあります（事例4）。

### **3. 消費者へのアドバイス**

#### **（1）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**

訪問購入をしようとする購入業者が突然訪問して勧誘をすること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、事前に連絡をしてきた購入業者であっても、勧誘に先立って、購入業者の名称や買い取る物品を明示しない購入業者との契約は避けましょう。

#### **（2）買い取り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**

「衣類を買い取る」と言ってお訪したにもかかわらず、突然「貴金属はないか」などと、当初の話とは別の物品の売却を求めることは禁止されていますが、このような禁止行為をする購入業者とのトラブルは後を絶ちません。トラブルに巻き込まれないためにも、きっぱりと断りましょう。

#### **（3）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**

訪問購入では、申込みまたは契約の際に、購入業者から消費者に対して取引内容（物品の種類、購入価格、購入業者の名称、住所等）を記載した書面を交付する必要があります。もし、購入業者から書面が交付されない場合には、書面の交付を求めましょう。

書面が交付された場合でも、購入業者から交付される書面に買い取られた物品の特徴等が正確に記載されているか、物品数に間違いはないか等、きちんと確認しましょう。また、購入業者との間で食い違いが生じないように、1点1点購入業者と相互に確認するようにしましょう。

書面は購入業者の連絡先の把握や契約内容の確認のために重要であるだけでなく、解約や物品の返還を求める際にも必要となります。後々のトラブルを避けるためにも、書面を交付しない購入業者、不十分な書面を交付する購入業者とは契約しないようにしましょう。

#### **（4）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**

訪問購入では消費者にクーリング・オフが認められています。しかし、物品を売却して購入業者側に渡してしまうと、購入業者が物品を紛失したり、消費者に通知せずに第三者に売却してしまったりするリスクを抱えることになり、消費者がクーリング・オフをしても、物品が返還されない可能性があります。そのため、消費者はクーリング・オフが認められる期間内は購入業者に対して物品の引渡しを拒むことができます。本当に買い取ってもらう必要があるのかを冷静に考えるためにも、契約後すぐに購入業者に物品を引渡さず、クーリング・オフ期間が経過するまで

は物品を手元に置いておくという選択肢があることも念頭におきましょう。

#### (5) 購入業者とトラブルになった場合には消費生活センターに相談しましょう

当初の話と異なる物品の売却を迫られたり、クーリング・オフを妨害されたりするなど、契約時や契約後の購入業者とのやり取りの中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ご相談ください。

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には警察に連絡しましょう。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!）」番

お住まいの地域の市町村や都道府県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。

#### 4. 行政への要望

訪問購入において、消費者がクーリング・オフ制度や物品の引渡しを拒絶できることを知っていればトラブルを回避できたであろう相談や、訪問購入を行う事業者も特商法の規定を十分に理解していないケースがあることを踏まえ、消費者庁取引対策課に対して以下のとおり要望します。

- 訪問購入に係る制度の概要や、消費者が事業者に対して取り得る手段（クーリング・オフ、物品引渡しの拒絶等）について、消費者に広く分かりやすく周知を行うこと
- 訪問購入を行う事業者に対しても特商法の規定を遵守するよう周知するとともに、特商法違反行為に対しては厳正かつ適切な執行を実施すること

##### 【要望先】

- ・消費者庁 取引対策課（法人番号 5000012010024）

##### 【情報提供先】

- ・消費者庁 消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室（法人番号 4000012090001）
- ・内閣府 消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・警察庁 生活安全局生活経済対策管理官（法人番号 8000012130001）

(特商法に関する注釈一覧)

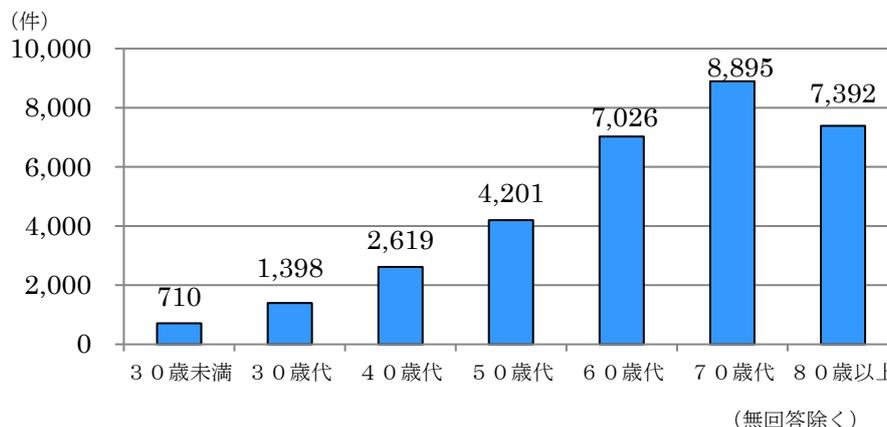
- ※1 特商法で「訪問購入」に関する規制が規定され（平成 25 年 2 月 21 日施行）、消費者保護のためのルールとしてクーリング・オフ（法第 58 条の 14）や物品の引渡しの拒絶（法第 58 条の 15）ができること等が定められている。また、事業者が守るべきルールとしては、不招請勧誘の禁止（法第 58 条の 6 第 1 項）、氏名等の明示義務（法第 58 条の 5）、不当な勧誘行為等の禁止（法第 58 条の 10）、書面交付義務（法第 58 条の 7、第 58 条の 8）等が規定されている。
- ※2 「購入業者は、訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘の要請をしていない者に対し、営業所等以外の場所において、当該売買契約の締結について勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認してはならない」（法第 58 条の 6 第 1 項）と規定され、いわゆる不招請勧誘が禁止されている。
- ※3 購入業者は、消費者が物品の勧誘を受けることについて、事前に明確な認識を持ち得るようになるため、勧誘に先立って、①購入業者の氏名又は名称、②売買契約の締結について勧誘をする目的である旨、③当該勧誘に係る物品の種類を明らかにしなければならない（法第 58 条の 5）。
- ※4 物品 A について消費者から勧誘の要請を受けて訪問した際に、他の物品 B の買い取りについて勧誘をすることや勧誘を受ける意思の有無を確認することは禁止されている。物品 B について勧誘の要請を受けていないためである。例えば、広告等を見た消費者から購入業者に対して電話で「〇〇を売りたいので、契約について話を聞きたい」と話があったときは「勧誘の要請」があったと言える。他方、消費者が購入業者に単に査定のみを依頼した場合は、「勧誘の要請」があったとは言えない。また、購入業者から電話をかけ、訪問して勧誘を行ってよいか否かを積極的に尋ねて「勧誘の要請」を取り付けるような場合も「勧誘の要請」があったとは言えない。
- ※5 購入業者は、売買契約の申込みを受けたとき又は売買契約を締結したときには、その申込みや契約の内容を明らかにした書面を交付しなければならない（法第 58 条の 7、第 58 条の 8）。書面に記載する必要がある事項には、物品の種類や特徴等、購入物品を識別するための情報も含まれる。
- ※6 訪問購入では、訪問販売や電話勧誘販売と同様にクーリング・オフが認められており、売買契約の申込みを受けたとき又は契約締結時に交付する書面には、クーリング・オフに関する事項が記載されていなければならない（法第 58 条の 7 第 5 号、第 58 条の 8）。また、クーリング・オフ期間内（申込みの内容を記載した書面又は契約書面を受領した日から起算して 8 日間）は、購入業者に物品を引渡さないことができ（物品の引渡しの拒絶）、購入業者は消費者から直接物品の引渡しを受ける時に、物品の引渡しを拒絶できる旨を告げなければならないと規定している（法第 58 条の 9）。
- ※7 訪問購入では、購入業者が第三者に転売する場合の義務として、①売買契約の相手方である消費者への通知（当該物品を第三者に引渡したとき）（法第 58 条の 11）、②物品の引渡しを受ける第三者への通知（当該物品を引渡すとき）（法第 58 条の 11 の 2）を規定している。

(参考) PIO-NET<sup>3</sup>における「訪問購入」に関する相談情報詳細 (2013 年度～2017 年度)

### 1. 契約当事者の属性－在宅の 60 歳以上の高齢女性のトラブルが多い

契約当事者性別では女性が約 8 割を占め、年齢は 60 歳以上が全体の約 7 割を占める。職業別にみると、無職と家事従事者が約 8 割を占め、在宅中の女性のトラブルが多いことがうかがえる。

(図 3) 契約当事者年代



### 2. 商品・役務別－アクセサリ類、衣服類が上位を占める

ネックレスや指輪といったアクセサリ類、着物や洋服といった衣服類が上位を占める。

### 3. 契約当事者の都道府県

相談件数が多い都道府県は、東京都、大阪府、神奈川県、兵庫県、福岡県の順であった。大都市圏での相談が多くなっているが、特定の都道府県から偏って相談が寄せられているわけではなく、全国各地から広く相談が寄せられている。

### 4. 契約金額 (売却金額)

訪問購入の契約金額 (売却金額) は、「1 万円以上 5 万円未満」が最も多く (2,710 件)、次いで「1,000 円以上 1 万円未満」(2,543 件) と続く。全体の約 7 割は 5 万円未満で、「0 円」も 202 件ある (n=9,920 (無回答除く))。

<sup>3</sup> PIO-NET (バイオネット：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。2017 年 8 月 31 日までの PIO-NET 登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。