

報道発表資料

平成 29 年 11 月 9 日  
独立行政法人国民生活センター

宅配買い取りサービスのトラブルが増加しています！  
— 段ボールひと箱分でも数十円！？「手軽に高額査定」のはずが・・・—

「不要になった品物（本、衣類、ゲーム機など）を買い取ります」といったウェブサイト等をきっかけに、消費者が売りたいものを梱包して宅配便で事業者に送付して査定、買い取りをしてもらう、いわゆる「宅配買い取りサービス」に関する相談<sup>1</sup>や情報提供が全国の消費生活センター等や「消費者トラブルメール箱」<sup>2</sup>に寄せられています。

宅配買い取りサービスは、梱包して送付するだけという手軽さの反面、「ウェブサイトの買い取り金額の例示を見て、高値で買い取られると思っていたら、かけ離れた金額が振り込まれた」「送ったはずの品物を紛失された」といった相談に見られるように、非対面取引特有のトラブルが発生しています。

宅配買い取りサービスは比較的新しいサービスであり、利用にあたっては注意が必要です。そこで今回、寄せられた相談事例などからトラブルの特徴や傾向をまとめ、トラブルの未然防止を図るために消費者が気を付けたい事項について情報提供します。

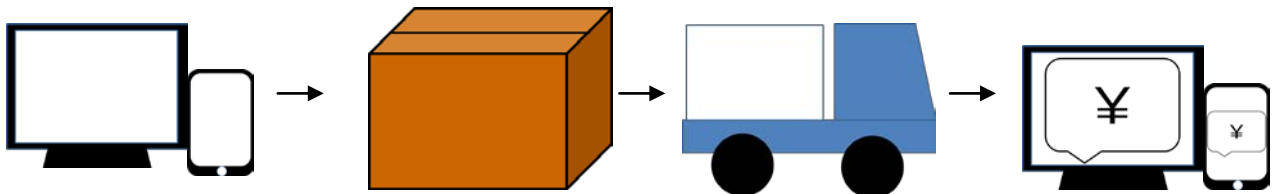
【宅配買い取りサービスについて（典型的な例）】

①ウェブサイトから  
事業者へ査定を依頼する

②事業者から段ボール箱が  
送られてくるので、  
品物を梱包する

③宅配便で事業者へ  
品物を送付する

④査定結果がメールで知ら  
され、了承すると代金が  
振り込まれる



※ 「宅配買い取りサービス」を行う業者は、店舗型のリサイクル業者等と同じく、古物商として盗品等の売買防止などを目的とした古物営業法の規制は受けませんが、「特定商取引に関する法律」の対象ではなく、クーリング・オフ制度はありません。

<sup>1</sup> いわゆる「宅配買い取りサービス」に関する相談…ここでは、「ウェブサイトなどをきっかけに、消費者が商品を梱包して事業者に送付し、送付後に査定される非対面式の買い取りサービス、もしくはそう思われるもの」とした。

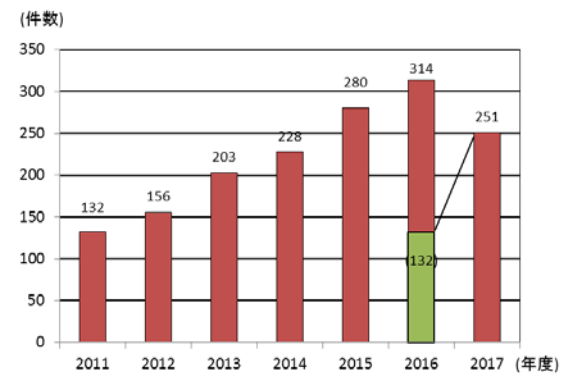
<sup>2</sup> 消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、国民生活センターが2002年4月からホームページ上に設置している情報収集システム。

## 1. P I O-N E T<sup>3</sup>にみる相談件数等

### (1) 相談件数

P I O-N E Tに寄せられる相談は、2011年度の132件から年々増加し、昨年度には314件にのぼっています。今年度も、2016年度の同時期と比べると132件から251件に増加しています。

【図1 年度別相談件数】



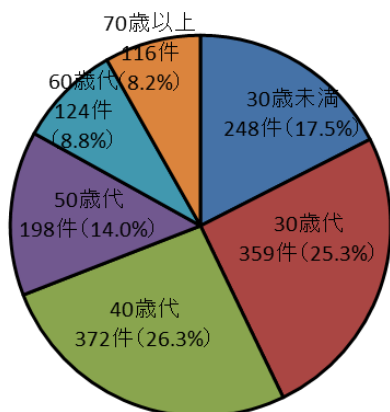
(件数は、2017年9月30日までの登録分)

### (2) 契約当事者の属性 (2011年度から2017年9月30日までの受付分。不明・無回答等を除く)

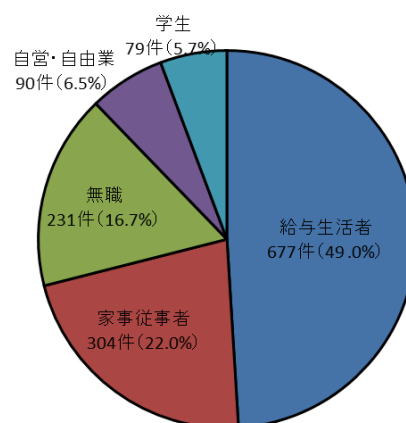
契約当事者の年代は30歳代と40歳代で半数を占めており、平均年齢は約40歳です。また、30歳未満が2割弱を占めており、若年層からの相談も目立っています。性別を見ると、6割弱が女性です。

契約当事者の職業は給与生活者が約半数で、家事従事者からの相談も2割程度あります。

【図2 年代別件数】 (n=1,417)



【図3 職業別件数】 (n=1,381)



### (3) 主な商品

漫画本等の書籍類 (表1中で1位、2位、5位) や衣服類 (6位、9位に2種)、DVDソフトやCDソフト (4位) などが多くなっています。コレクション性が高く、まとめて大量に所持することが多い商品という特徴があります。

【表1 上位商品】

商品名	件数
1書籍	185
2書籍・印刷物 (全般)	73
3商品一般	69
4デジタルディスクソフト	60
5単行本	55
6着物類	47
7電子ゲーム玩具	41
8携帯電話	36
9被服品一般	35
9婦人洋服 (全般)	35

<sup>3</sup>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 (2017年9月30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やトラブルメール箱の受信件数は含まれていない)。

## 2. 主な相談事例等

全体的に、買い取りの目安の価格と実際の査定額がかけ離れていることがきっかけになって、トラブルが発生しています。そこから派生して、送付した商品を紛失された、問い合わせへの返事が来ない、などの事業者の対応に関する相談も見られます。

### (1) ウェブサイト上の目安の買い取り価格とかけ離れている

#### 【事例1】非常に安い買い取り金額を振り込まれた

ウェブサイト上に「ゲーム機器本体は買い取り上限1万円！」と記載があり、高額買い取りを期待して、ゲーム機本体と10本ほどのゲームソフトを送った。後日査定結果の通知のメールもなく、指定した口座に数百円が入金されていた。返品してほしいと伝えると、すでに商品はないと言い、取り合ってくれない。

(相談受付年月：2017年7月 40歳代 女性 家事従事者 兵庫県)

#### 【事例2】未開封で思い入れのある商品だったのに、非常に安い金額が振り込まれていた

インターネットで買い取り業者を検索し、期間限定で買い取り価格アップなどと記載があるサイトに未開封、未展示で大切に保管してあったアニメやマンガのフィギュア4点の買い取り査定を申し込んだ。目安の価格が合わせて9千円になったので、送付した。しかし、実際の入金額はたった千円強だった。他の事業者の店舗に出向いて聞いたが、6、7千円程度では買い取られる価値があるという。私も最低でも5千円はすると思って査定に出した。安すぎると思う。

(相談受付年月：2017年6月 20歳代 女性 給与生活者 東京都)

### (2) 取引条件や規約が消費者に伝わっていない

#### 【事例3】査定結果の連絡が来ない内容の取引条件だった

買い取り業者のサイトでタブレット端末の簡易査定を試したら約2万円と表示され、「査定無料・キャンセルOK」と記載があったので依頼した。早く買い取りをしてくれるコースを選んで査定を申し込み、タブレット端末を送った。査定額の連絡もないまま、今日千円弱が振り込まれた。こんなに査定額が低いなら買い取りを求めなかった。後になって査定申込画面で「査定後連絡はなくすぐ振込」との取引条件が書いてあるのが見つかった。

(相談受付年月：2017年2月 40歳代 男性 給与生活者 大阪府)

#### 【事例4】価格がつかない商品は処分するという規約と言われた

送料・査定無料で商品を送り、査定に不満があれば送った商品を返してくれる事業者をネットで見つけ、依頼した。宅配業者から届いた段ボールに品数と番号をつけて送ると早期に査定してもらえると言うので、10箱に梱包し数百点の洋服や子供のおもちゃを送った。その後1カ月連絡がないので、事業者にお問い合わせると、「2度電話をしたが出なかったので商品は処分した。全商品査定が0円だった」と言われた。規約により処分したと言うが、勝手に処分することに問題はないのか。

(相談受付年月：2016年5月 40歳代 女性 家事従事者 福岡県)

#### 【事例5】査定結果が安かったので返却を依頼したら送料負担と言われた

インターネットで検索した買い取り業者に中古本を売りたいと思い、事業者のホームページで査定を申し込み、届いた段ボール箱6箱に約3百冊の本を詰めて送った。ホームページにあった目安の買い取り価格などを見て、2、3万円程になると思った。しかし査定額は千円強で、買い取れない本もあるとのことだっ

た。キャンセルしたいと伝えたが、返送のための送料9千円程を負担するように言われた。納得できない。

(相談受付年月：2015年12月 20歳代 男性 給与生活者 愛知県)

#### 【事例6】商品の「返送」にも「処分」にも費用を請求する取引条件と言われた

インターネットで見つけた「送料や査定費用等無料」の事業者に査定を依頼し、自宅にやってきた宅配業者に古本を渡した。しかし査定結果が0円で、返送にも事業者での処分にも費用が必要と言われた。申し込みの受付メールなどでは査定後の費用について説明されていない。査定結果の明細を求めても拒否され、「取引条件はウェブサイトに記載されている」と言われたが条件を承認した覚えはない。

(トラブルメール箱受信年月：2017年7月 60歳代 男性 自営・自由業 東京都)

### (3) 商品を紛失されたり汚損されたりする

#### 【事例7】返送を依頼した商品を紛失され、「規約により当社の販売額で補償する」と言われた

古着を事業者に送り金額に合意できれば買い取ってもらい、合意できなければ返送してもらう形式の事業者に、1カ月前にジーンズなどの衣類を送った。希望額は2万円以上だったが、事業者の査定額は千円ほどだった。査定額に合意できず、返送してほしいと連絡した。返送されないの、数回やり取りをして最終的に「商品が見つからない」と言われた。見つからなければどうなるのか尋ねたところ「規約通り、当社が古着として販売する価格を支払う」と言われたが、納得できないと伝えた。その後連絡はない。

(相談受付年月：2015年10月 30歳代 男性 給与生活者 兵庫県)

### (4) 消費者に対応する体制が整っていない

#### 【事例8】査定額の連絡が来ず、電話もつながらない

インターネットで見つけた、着物の買い取りサービスの事業者に着物を買取ってもらうため、リサイクル店で購入した1点数千円程度の着物を数十点段ボールに入れて着払いで送付した。宅配業者によるとすでに事業者は荷物を受け取っている。サイトに記載されていた買い取りの流れによると、着物を送付後、査定を行ったうえで査定額の連絡があるはずなのだが、一切連絡がない。しばらくたって電話してもつながらない。どうしたらよいか。

(相談受付年月：2017年7月 40歳代 女性 家事従事者 埼玉県)

## 3. 相談事例からみた問題点

### (1) ウェブサイト上の目安の買い取り価格と比べ実際の査定額が著しく安い

「ウェブサイトの目安買い取り価格で査定されなかった」「さまざまな理由をつけられ非常に安い金額が銀行口座に振り込まれていた」等、高額な目安の買い取り価格を見て期待させたうえで、消費者の認識している価格を大幅に下回った査定結果が出たり、振り込まれたりしてトラブルになっています。相談をみると、査定結果に納得がいかず返品を希望しても、返送料を負担するように言われてしまっています。

### (2) 査定結果の連絡方法や振り込み手続き等、取引条件や規約が消費者に伝わっていない

店舗での買い取りと異なり、商品を店舗に持ち込むなどの手間がなくなる一方で、直接対面することがなく、ウェブサイトでの入力や電話、メールでのやり取りとなるため、買い取り価格だけでなく重要な取引の内容が消費者に伝わらず、「査定後の返送の可否について知らなかった」「価格のつかなかった商品が処分されてしまった」等のトラブルに至った相談が目立っています。トラブルになった場合、店舗での取引と異なり非対面のため実際の商品をもとにした交渉は困難になります(事例3-6)。

### (3) 商品の紛失、汚れなど、送付や宅配のプロセスでトラブルが発生している

「宅配買い取りサービス」には「商品を宅配便などで送付する」「事業者が査定のために保管する」「査定結果が気に入らない場合に返送してもらう」等、非対面取引ゆえのプロセスがあります。そのために、「送付した商品を紛失された」といった紛失のトラブルや、商品の汚損のトラブルが発生しています。トラブルが発生した場合は、消費者は賠償基準などに基づいた対応を求めることになりますが、利用規約などで定められた賠償基準を巡ったトラブルも発生しています（事例7）。

### (4) 消費者に対応する体制が整っていない

査定価格を巡って事業者とやり取りをしていたところ「その後連絡が取れなくなった」「事業者が受け取ったはずの商品をよく把握していなかった」などといった相談も寄せられており、事業者の連絡・対応の体制に問題がある事例が見受けられます（事例8）。

### (5) 商品が消費者の手元がないので交渉が不利

トラブルにあった場合、店舗での取引と異なり、商品は消費者の手元にはありません。そのため実際の商品をもとにした会話が困難になったり、場合によっては事業者が商品を処分してしまう場合があったりして、商品を送付してしまった後の交渉は消費者にとって不利になります。

## 4. 消費者へのアドバイス

### (1) 宅配買い取りに向く商品と向かない商品があります

「宅配買い取り」は商品の持ち込みなどの手間がなく手軽であり、「処分したいが廃棄するのはもったいない」商品の処分や査定には便利な取引方法です。ただ一方で、思い入れの強いものや、自分が売りたい価格が決まっているものには不向きと思われれます。

### (2) 一見高額で買い取られると思わせる表示があっても条件を細かく確認しましょう

一見魅力的な買い取り価格が表示されていたとしても、即断せずに規約などを確認する、他の事業者のウェブサイト等にも目を通すなどして、取引の条件をよく確認するようにしましょう。査定価格に納得がいかなかった際の返送料については、特に事前に確認しておく必要があります。

### (3) 送付する商品の記録を作っておきましょう

直接対面での商品の確認がありませんので、送付する商品はリストを作る、商品の状態を確認できるように写真を撮るなどして、できるだけ詳細に記録しておきましょう。

### (4) トラブルにあった際には消費生活センターに相談しましょう

不安になった場合やトラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。

※消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

お住まいの地域の市区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。

## 5. 情報提供先

消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

## 「宅配買い取り」の利用前にチェックすること

- 事業者の連絡先（所在地、電話番号、メールアドレスなど）を確認したか
- 品物が査定対象になるのか、どんな条件が買い取り価格を左右するか（発行・発売からの年月、品物のキズや汚れなど）
- 査定を依頼する際の送料は誰が負担するのか、手数料などは発生するか
- 査定額に納得できないときはキャンセルすることは可能か
- 複数の品物のうち一部分のみをキャンセルすることは可能か
- キャンセルの場合の送料は誰が負担するのか
- 返送時に品物の紛失や汚損が起こった場合の賠償基準
- 品物が買い取り対象外であった場合どう取扱うか

参考：消費者トラブルメール箱“宅配買い取り業者に査定を依頼した古本を返送してもらったら、以前にはなかった傷が付いていた”

【 URL : [http://www.kokusen.go.jp/t\\_box/data/t\\_box-faq\\_qa2016\\_13.html](http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2016_13.html) 】