

報道発表資料

令和6年9月18日
独立行政法人国民生活センター

**きっかけは訪問購入？犯罪まがいの深刻なトラブルにご注意を！
—大切な貴金属が持ち去られたなどの事例が寄せられています—**

国民生活センターでは、2023年9月に、購入業者が自宅に来て物品を買い取るという訪問購入のトラブルについて注意喚起をしました¹。その後も多くの相談が寄せられる一方で、中には「一人で居る時に突然訪問を受け、目を離した隙に大事にしていた貴金属を持ち去られた」「『不用品を買い取り貧しい国に寄付する』と勧誘を受け了承したが、業者が帰ったあと指輪がなくなっていた」「身に着けていた大切な指輪を強引に要求された」などといった、きっかけは訪問購入に見える犯罪まがいの深刻なトラブル事例も複数寄せられています。事例をみると、主に80歳以上の女性が当事者となっていることから、特に注意してほしいトラブルです。

そこで、トラブルの未然・拡大防止のため、事例を紹介するとともに、消費者に注意を呼びかけます。

1. 相談事例（○内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】ふと目を離した隙に金のネックレスやダイヤの指輪などを業者に持ち去られたようだ

自宅に一人で居る時、突然購入業者から訪問を受けた。集めていた切手帳を買い取ってもらうことになり、代金約2万円を受け取った。その後、「貴金属はありませんか」と言われ、2階に取りに行くと、一人だった購入業者が二人になっていた。大事にしていた金のネックレス数本とダイヤの指輪とイヤリングを見せていたが、ふと目を離した隙に購入業者がいなくなっており、アクセサリが入っていた箱はすべて空になっていた。どうやら持ち去られたようだ。書面は何も渡されておらず、事業者名や電話番号もわからない。警察には相談済みだが、どうすればよいか。

(2023年11月受付 契約当事者：80歳代 女性)

【事例2】人の役に立つならと思い訪問を了承したが、業者が帰った後指輪がなくなっていた

購入業者から「不用品を買い取り貧しい国に寄付する」と電話があった。何でも買い取ると言われたのと何か人の役に立つならと思い、訪問を了承した。男性二人が訪問して来たので自宅に

¹ 訪問購入のトラブルについて、国民生活センターでは2023年9月27日に次の通り注意喚起を行っている。
「不用品のお皿の買い取りのほが、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—」
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230927_1.html

入れ、不要な衣類やネックレス数点を数千円で買い取ってもらった。その際業者に「貴金属を見せてほしい」と言われたので、大切にしているダイヤ付きの金の指輪を見せたが売らなかった。後刻、業者が帰った後にその指輪がない事に気づいた。業者に盗まれたと思う。

(2024年5月受付 契約当事者：年代不明 女性)

【事例3】身に付けていた母の形見の指輪を業者から強引に要求され怖い思いをした

「何でも買い取る」という女性の声で電話があったので購入業者の来訪を承諾し、終活のため買い取ってもらいたい未使用の贈答品や古着を用意して待っていた。その後、他県ナンバーの車で男性がやって来た。「何でも良い」と言っていたのに贈答品や古着には目もくれず、「貴金属はないのか。タンスの中を調べてこい」と言われた。貴金属はないと言ったはずと言っても引き下がらず、身に付けていた母の形見の指輪を外せと迫ってきた。「これを外すのは墓場に入るときだけだ」と強く言い返したら帰っていったが、凄く恐ろしかった。何でも買い取ると言われたのを信じて用意したが実際はウソだった。今後が不安だが何かできることはあるか。

(2024年6月受付 契約当事者：90歳代 女性)

【事例4】一人暮らしの認知症の母親が記念硬貨を安値で買い取られていた

一人暮らしの母は認知症の診断を受けており、介護をしているヘルパーから「お母さまの家の金庫が開いている。荒らされているようだ」との連絡があった。驚いて母の家に行くと確かに金庫が開いており、荒らされた様子だった。金庫の中を調べたところ記念硬貨がなくなっていた。母に聞くと「買い取り業者が訪ねて来て、金庫の中を見せてほしいと頼まれて開けた。業者が中の物を見て『記念硬貨を買い取りしたい』と持って行った」とのことだった。購入業者が事前に母へ連絡してから訪ねて来たのかどうかはわからない。部屋には売買契約書があり、記載内容を見ると記念硬貨が約3万円で買い取りされていた。価値は2倍以上する物だ。母は契約内容を理解していないと思われ、余りにもひどいと思う。契約を白紙にしたい。

(2024年6月受付 契約当事者：80歳代 女性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 犯罪まがいの行為が行われる深刻な事例がみられる

寄せられた相談の中には、「ふと目を離した隙に大事にしていた貴金属を持ち去られたようだ」「業者が帰った後に指輪がない事に気づいた」などと、消費者が盗難被害にあったおそれがあるケースが見られる【事例1、2】ほか、「貴金属はないのか。タンスの中を調べてこい」「身に付けている指輪を外せ」などと強引に迫るケースが見られます【事例3】。訪問購入を装った犯罪まがいの行為が行われている可能性があり、非常に問題です。

(2) 特定商取引法違反の疑いがある行為が行われている

特定商取引法では、飛び込み勧誘を禁止していますが(特商法第58条の6第1項)、「自宅に一人で居る時、突然購入業者から訪問を受けた」といった事例【事例1】が依然として見られます。

また、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（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 1、2、3】。

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（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「何でも買い取る」と伝え、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引き続き多く見られます【事例 2、3】。

このほか、特定商取引法では再勧誘を禁止していますが（特商法第 58 条の 6 第 3 項）、「不審に思い断ったところ、何度も電話がかかってくる」といった再勧誘が行われている事例も依然として見られます。

（3）消費者の親切心に訴えかけるなどして断りにくくした上で勧誘を行っている

購入業者は、まずは家の中に入れてもらおうとするため、「何でも買い取る」と勧誘して消費者の心理的ハードルを下げて、訪問を承諾させようとする手口が目立ちます【事例 2、3】。また「不用品を買い取り貧しい国に寄付する」などと、消費者の親切心に訴えかけて断りにくくした上で勧誘を行うケースも見られます【事例 2】。

（4）判断力の低下した高齢者がトラブルにあっている

認知症など、判断力が低下した高齢者が訪問購入のトラブルにあったという事例が複数寄せられています【事例 4】。判断力の低下した高齢者は契約内容を理解することが困難なため、相場より安い価格で物品を買い取られるなど不利な契約をさせられることがあります。トラブルにあったという認識もないため、周りの人が気付きにくく、トラブルが潜在化するおそれがあります。

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決して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決して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。話を聞く場合でも、玄関ドアを開けないようにしましょう。

（2）購入業者から電話がかかっても、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優しい口調で電話をかけてきて、巧みな話術で親切心に訴えかけたり、話し相手になって信用させたりして訪問の承諾を得ようとしてきます。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が大切です。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。

固定電話なら留守番電話機能、スマートフォンであれば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。

(3) 購入業者から勧誘を受けて訪問を承諾する場合は、一人では対応しないようにしましょう。訪問購入を装った犯罪に巻き込まれる危険があるため、一人では対応しないようにしましょう。貴金属を買い取ってもらうつもりがない場合は、たとえ購入業者に求められたとしても見せないようにしましょう。また、貴金属を購入業者に見せる際には絶対に目を離さないようにしましょう。

(4) トラブルになった場合や不安がある場合は、消費生活センターや警察に相談しましょう。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、勝手に家に上がられた、脅されるような言動をされた等、身の危険を感じた場合や盗難被害にあったおそれがある場合は直ちに110番通報しましょう。

なお、訪問購入においては、消費者は特定商取引法に定める書面を受け取った日から数えて8日以内であればクーリング・オフ（無条件での契約解除）をすることができます。また、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可能です。

*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」

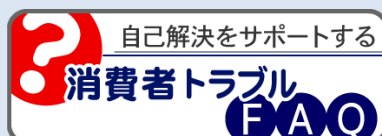
生活の安全に関わる悩みごと・困りごとなど、緊急でない相談を警察にする場合は、全国統一番号の「#9110」番をご利用ください。電話をかけると発信地を管轄する警察本部等の相談の総合窓口へ接続されます。

<身近な高齢者を守るために>

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



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/>



(参考) PIO-NET²にみる相談の傾向

図1 訪問購入に関する相談件数の推移

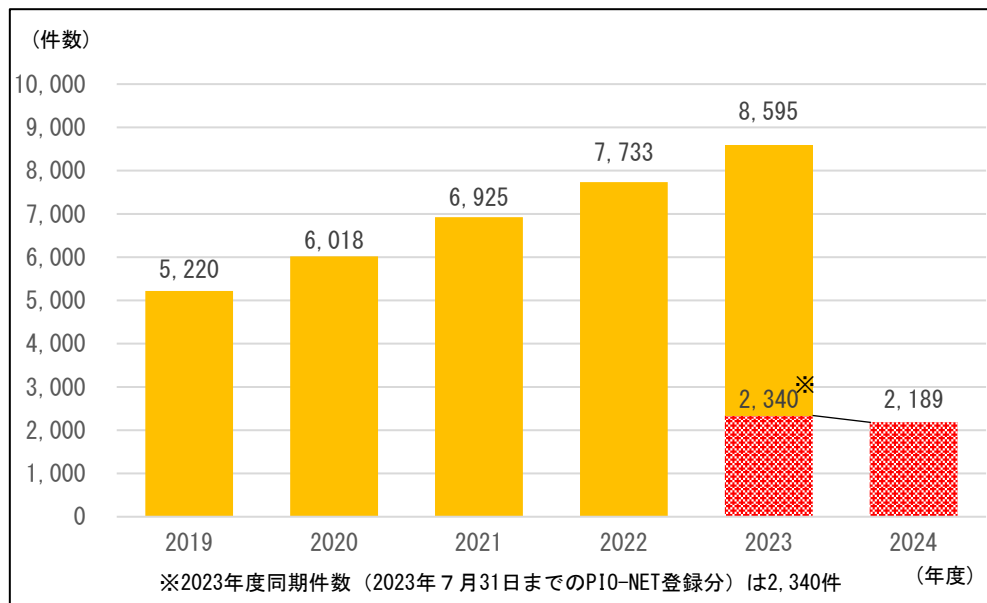


図2 契約当事者の年代別件数・割合

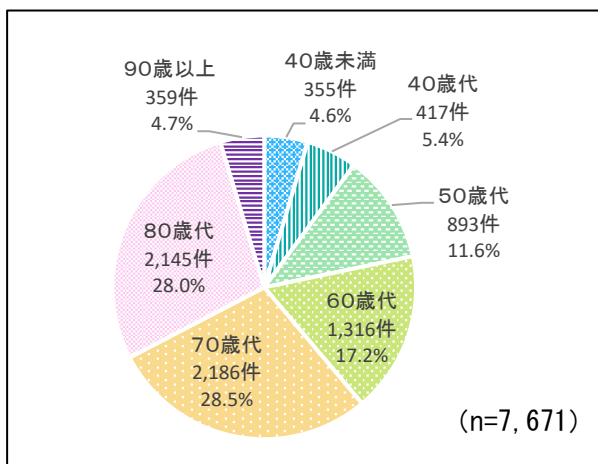
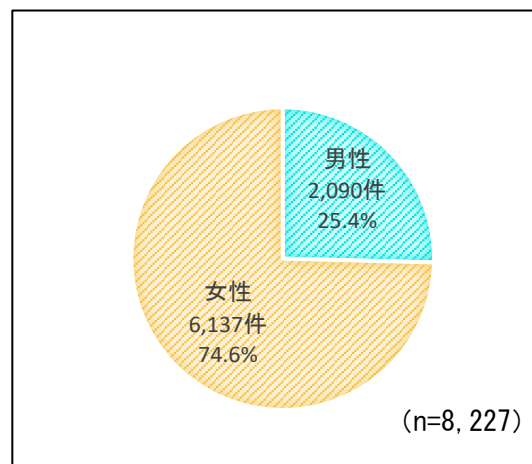


図3 契約当事者の男女別件数・割合



※いずれも2023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。

² 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2024年7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。

表 「訪問購入」における相談の商品・役務等別件数（2023 年度、上位 10 位、n=8,595）

順位	商品名	件数	割合(%)
1	商品一般	2,127	(24.7)
2	アクセサリー	1,620	(18.8)
3	四輪自動車	448	(5.2)
4	和服	427	(5.0)
5	食器	385	(4.5)
6	紳士・婦人洋服	280	(3.3)
7	他の商品	269	(3.1)
8	靴・運動靴	248	(2.9)
9	被服品一般	228	(2.7)
10	時計・時計付属品	188	(2.2)

※「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。