



報道発表資料

令和8年9月2日

独立行政法人国民生活センター

**店舗でのアクセサリまたは貴金属等の買取に関する消費者トラブルにご注意！
－断り切れず買取に応じてしまったケースも－**

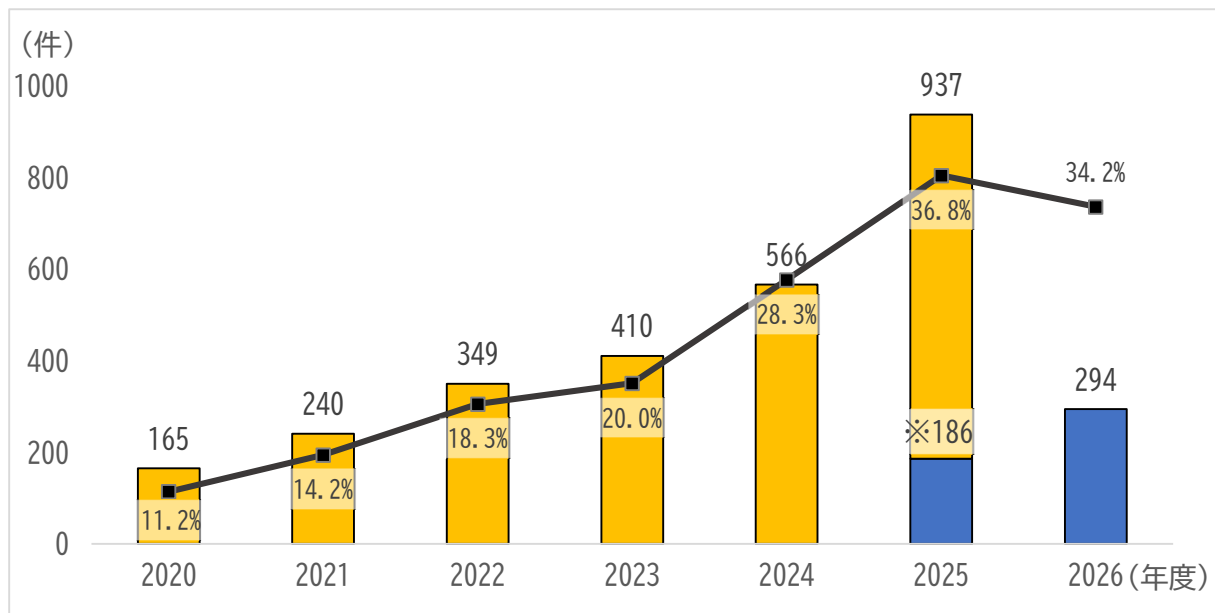
近年、リユース市場の拡大に加え、世界的な経済不安や円安などを背景とした金価格の高騰により、アクセサリや貴金属の資産価値が高まっています。そのため、不要になったアクセサリまたは貴金属等を売却しようとする消費者が増え、買取サービスを利用する機会も拡大しています。

こうした動きの中で、全国の消費生活センター等には、店舗でのアクセサリまたは貴金属等の買取に関する相談が増加しています。なかには「査定だけのつもりで店舗に行ったところ、断り切れずに買取に応じてしまった」「希望額ではなかったのに強引に現金を渡された」など、消費者の買取の意思決定が十分に尊重されていなかったと考えられるケースも見受けられます。

事業者が自宅に來訪して買取を行う場合には、特定商取引に関する法律（以下、特定商取引法）の訪問購入に関する規定が適用され、事業者が守らなければならないルールやクーリング・オフなどが設けられています。しかし、店舗での買取は消費者が自ら店舗に出向いていることから、この制度の対象外であり、買取金額や契約内容を十分確認したうえで慎重に判断することが大切です。

そこで、店舗でのアクセサリまたは貴金属等の買取に関する相談事例を紹介し、消費者に注意を呼びかけます。

(図1) PIO-NET¹における「店舗でのアクセサリまたは貴金属等の買取²」に関する年度別相談件数³および店舗での買取に関する相談に占める割合⁴の推移



※2025年度同期件数 (2025年7月31日までのPIO-NET登録分) は186件。

1. 相談事例 (カッコ内は受付年月、契約当事者の属性)

【事例1】指輪の査定だけのつもりで買取業者の店舗に行ったが、断れずに買取に応じてしまった。取り戻したい

指輪2点を査定だけしてもらおうと買取業者の店舗に出向いたところ、なかなか査定額を提示してもらえず、「今日買い取るのであれば正確な金額を提示できない」と言われた。金額の提示がなければ売らどうか判断できないと伝えたら、「今日であれば2点で100万円」と言われた。一旦持ち帰って検討したいと思ったが、「他の買取店で査定してもらってもいいが、皆さんここに戻ってくる。この価格で買い取れるのは今日だけ」などとしつこく勧誘された。買取金額を聞いてしまったから売らなければならないのかと思い、ブースに店員と1対1の状態だったこともあって断れず、買取に応じてしまった。翌日、電話で返品を要請したが、できないと言われた。

(2026年5月受付 40歳代 女性)

【事例2】買取業者の店舗でアクセサリの査定を依頼した。希望金額ではなかったため返却を申し出たが、強引に現金を渡された

買取業者の店舗を訪問して、18金のアクセサリを担当者に渡し、査定を依頼した。担当者から「2万円です」と返答があったが、安いと感じたので一旦持ち帰ると伝えた。しかし、担当者はアクセサリを返却してくれず、「いくらならいいんですか」と高飛車に言い、4万円で買い取

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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

² 店舗での買取に関する相談のうち、アクセサリまたは貴金属等を含むものを対象に集計している。なお、貴金属等には金塊、金貨、金製品などを含む。

³ 相談件数は、2026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ていない。

⁴ 割合は、小数点第2位を四捨五入している。

ると言って強引に現金を渡してきた。担当者の勢いに負けて現金を受け取ったが、契約書の類は一切なく、単に商品を渡して現金を受け取った形である。このような取引はおかしいと思う。現金を返してアクセサリーを取り戻したい。

(2026年4月受付 50歳代 女性)

【事例3】買取業者の店舗で「金は古くなると価値が下がる」と言われ、提示された価格で買取に応じたが、説明内容に疑問を感じた

買取業者の店舗に18金の指輪やネックレスなどを持って行った。店員に「古い商品です。金は古くなると価値が下がります」と言われ、そんなものかと思った。「4万円で買い取る」と言われたが、こちらが難色を示したところ、店の奥へ行き誰かと相談後、「では8万円でどうですか」と言われた。金の相場がよく分からなかったので提示金額を了承し、8万円を受け取った。

あとになって金額が妥当だったのか気になり、インターネットで調べたら、「金は古くなっても価格は下がらない」とのことだった。その日の相場に応じた価格を提示していたとは思えない。私以外にも同じような説明で買い取られている人がいるのではないか。

(2026年2月受付 60歳代 女性)

【事例4】買取業者の店舗に金のブレスレットを持参したが、重さを過少計測して査定された。不審だ

22金のブレスレット2点を買取業者の店舗に持参した。事前に自宅で重さを量ったところ、そのうちの1点は約5グラムだった。査定を依頼したところ約2万円と言われ、金の重さを聞いたから「3.5グラム」だと言われた。自宅のはかりは精度が高く、量っている写真も撮っているのに、重さが違うのではないかと聞いたが、取り合ってもらえなかった。

その店舗では売らずに別の買取業者にみてもらったところ、やはり約5グラムだった。やはり最初に査定を依頼した買取業者は重さをごまかしているのではないか。

(2026年3月受付 30歳代 男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 査定後に買取を断りきれないケースがある

査定を受けた後に消費者が買取を断ろうとしても断りきれず、そのまま買取に応じてしまったケースが目立ちます。相談事例からは、「買取金額を聞いてしまったから売らなければならないのかと思った」「1対1の状況で断りづらかった」(事例1)などの理由から断りにくい心理状態に陥ってしまう様子が見受けられます。

また、「買取を断ろうとしたが強引に現金を渡された」(事例2)など、消費者の意向に反して強引に買取を押し進められたとするケースもみられます。

(2) 買取後に金額に疑問を感じたというケースが目立つ

買取契約は品物をその代金で買い取ることに双方が合意すれば成立するため、必ずしも代金の算定根拠が示されなければならないわけではありませんが、相談事例では、消費者が買取に応じた後で金額に疑問を持ち、買取を後悔するケースが見受けられます。相談事例の中には、品物の

価値や重量についての説明内容に疑問を感じたとするケースもみられます（事例3、4）。

（3）買取契約をキャンセルできないことを消費者が認識していないことがある

相談事例では、買取契約を一度成立させると原則としてキャンセルできないことを消費者が十分に認識していないまま取引を行っているケースが多く見受けられます。そのため、買取後、金額や契約内容に疑問を感じた際に、買取契約のキャンセルができないことに初めて気づき、トラブルに発展する場合があります（事例1、2）。

3. 消費者へのアドバイス

（1）査定を受けたからといって、その場で買取に応じる義務はありません

査定とは、あくまでも買取業者が価格を提示するものであり、買取契約とは別の行為です。査定を受けたからといって、その場で買取に応じる義務はありません。「今だったら高く買い取る」などと勧められたとしても、納得のいく買取を依頼するためにも、慌てて応じるのではなく、いったん持ち帰り、複数の店舗で査定を受けるなど、自身で調べたり、比較したうえで決定することが大切です。

強引に現金を渡そうとされることもあります。納得していなければ受け取らず、売るつもりがないことをその場で明確に伝えましょう。

（2）納得できる買取金額か、決める前に確認しましょう

提示された査定額が適正かどうかは、その場で判断するのが難しい場合があります。査定額は事業者やタイミングによって異なり、同じ商品でも提示される金額に差が出るのが一般的です。また、アクセサリーなどの宝飾品は、金やプラチナなどの素材の純度や重量だけでなく、貴金属の品質やデザインなども含めて評価されることもあるため、貴金属の相場や素材の価値、買取を依頼する品物の重さなどをあらかじめ調べておくとともに、示された査定額について、純度や重量等、算定根拠を確認しましょう。また、少しでも疑問がある場合は、その場で決めずに持ち帰り、他の店舗でも査定を受けるなどして比較検討しましょう。

（3）店舗での買取ではクーリング・オフの利用はできません

事業者が自宅に来て行う「訪問購入」とは異なり、店舗での買取はクーリング・オフ制度の対象外です。そのため、いったん契約して商品を引き渡すと、原則として契約をキャンセルすることはできません。買取金額や契約内容を十分確認したうえで慎重に判断することが大切です。

なお、スーパーなどの商業施設の店頭や催事コーナーに一定の期間だけ出店している買取業者についても、店舗（営業所等）に当たると判断される場合はクーリング・オフの対象外となります⁵。

（4）不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相

⁵ 特定商取引法第58条の4、同法施行規則第1条は、「露店、屋台店その他これらに類する店」や「一定の期間にわたり、購入する物品の種類を掲示し、当該種類の物品を購入する場所であつて、店舗に類するもの」を、訪問購入の規定が適用されない「営業所等」に含めている。

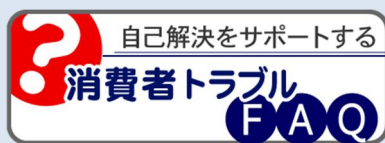
談しましょう。

＊消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄り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。

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/>

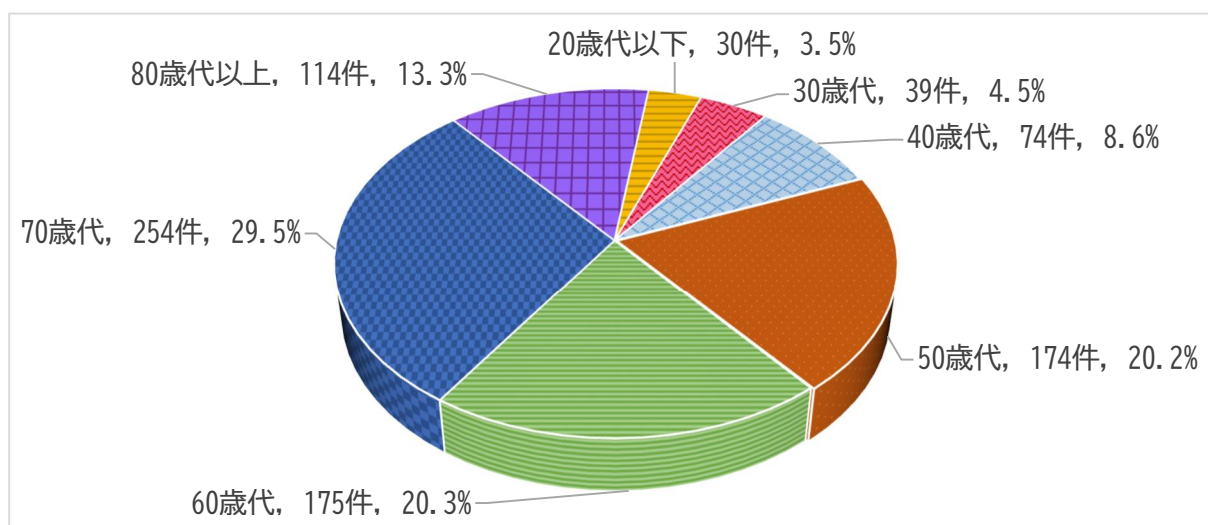


【参考資料】PI0-NETにおける「店舗でのアクセサリまたは貴金属等の買取」に関する相談の傾向⁶

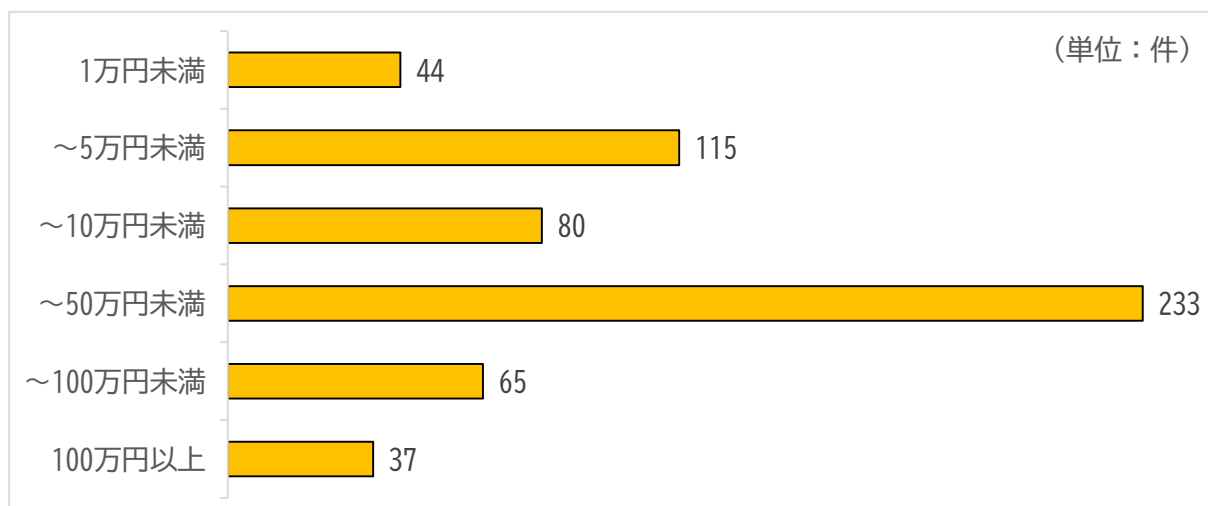
＜契約当事者の属性等＞

- ・ 平均年齢は63.3歳。
- ・ 性別は、男性24.8%に対し女性75.2%であり、女性が男性の約3倍となっている。
- ・ 平均契約金額（平均売却金額）は約56万円。

（図2）契約当事者の年代別件数・割合（n=860）



（図3）契約金額（売却金額）の分布（n=574）



⁶ 2025年度のデータ（2026年7月31日までの登録分）を対象に、「店舗でのアクセサリまたは貴金属等の買取」に関する相談件数（n=937）のうち、不明・無回答等は除いて分析している。割合は小数点第2位を四捨五入しており、内訳の合計が100%にはならない場合がある。