

報道発表資料

令和8年10月28日

独立行政法人国民生活センター

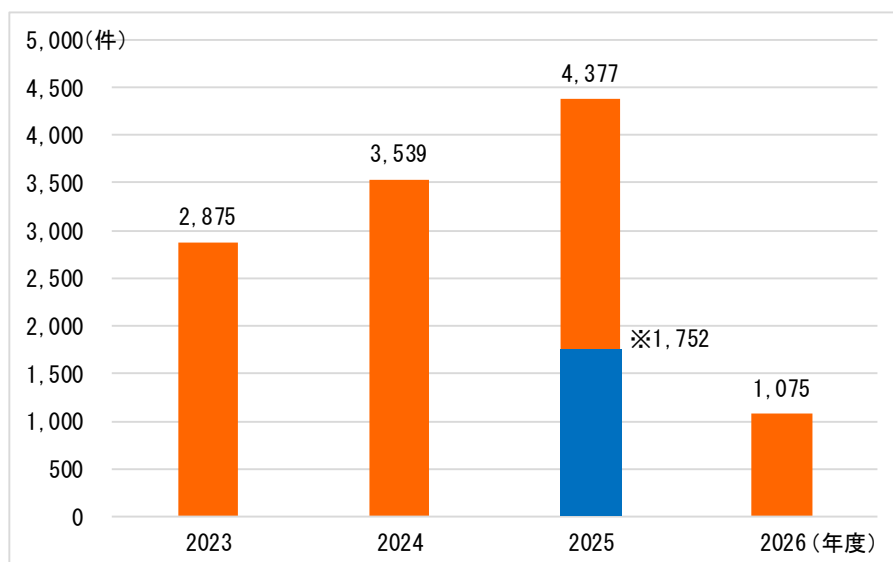
海産物の購入を強引に勧める電話勧誘販売・送り付けトラブルに注意！ 一年末にかけ、高齢者のトラブルが増えています！ご家族で注意を！

海産物の電話勧誘販売や送り付けのトラブルに関する相談は依然として全国の消費生活センター等に多く寄せられています（図1）。また、相談は年末に増加する傾向があり（図2）、特に70歳代以上の方のトラブルが目立ちます（図3）。

実際に寄せられた相談事例をみると、電話勧誘を受けた際に消費者が購入を断っているにもかかわらず、事業者から商品が一方的に送付されたケース、「2回分の契約になっている」などと虚偽の説明をして契約を迫るケース等が見られます。

そこで、相談が増える年末を前に、改めて注意を呼びかけます。特に高齢者のトラブルが目立ちますので、ご本人はもちろん、ご家族や地域で見守る方々においても十分に注意してください。

図1 PIO-NET¹にみる海産物の電話勧誘販売・送り付けに関する相談件数



※2025年度同期件数（2025年9月30日までのPIO-NET登録分）は1,752件

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2026年9月30日までの登録分。前年同期比は2025年9月30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。

図2 受付年月別相談件数（2025年度）

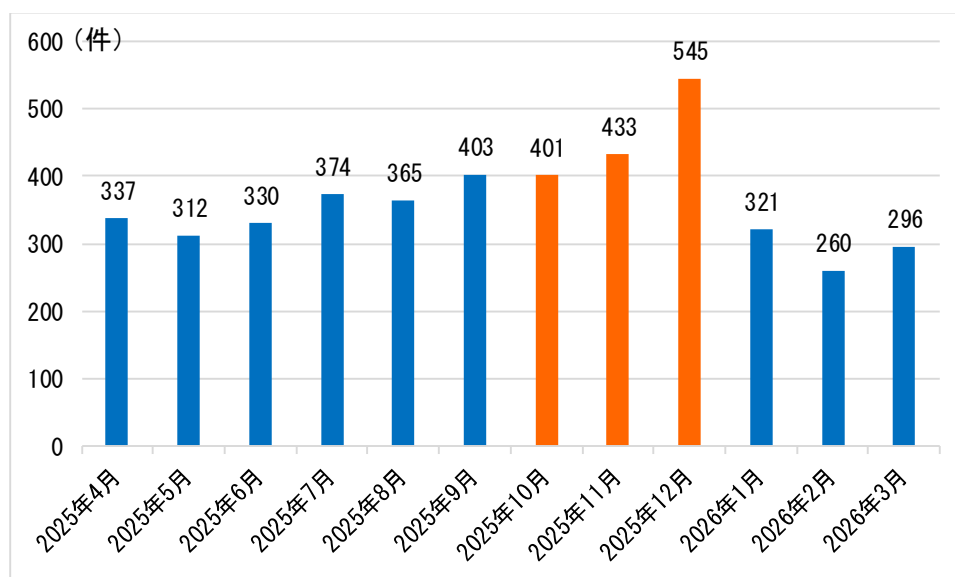
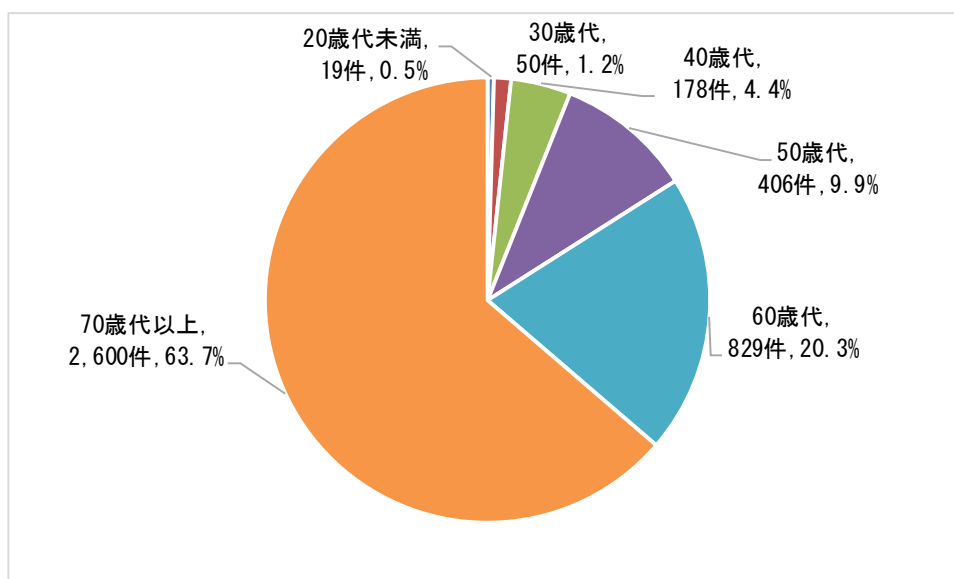


図3 契約当事者の年代別件数・割合²（n=4,082）



² 2025年度のデータ（2026年9月30日までの登録分）から算出。割合は小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、数値の合計が100%にならない場合がある。契約当事者の年代は不明・無回答等を除く。

1. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】断ったにもかかわらず一方的に海産物が送りつけられたので受け取りを拒否したら「損害賠償を請求する」と怒鳴り声で電話があった

先月末「年末セールでカニと魚介類を安く販売している」と電話で勧誘され、購入に応じた。商品は代引配達で届き、約2万円を支払った。

1週間ほど前、同じ男性から電話があり「今度は福袋を付けて送る」と言われたが、こちらが返事する間もなく電話を切られた。着信履歴からすぐに折り返し電話をしたが留守番電話につながったため、商品を送らないでほしい旨を録音した。

ところが後日、商品が代引配達で届いたため、配達員に事情を伝え、配達員に商品を持ち帰ってもらった。同じ男性から「承諾したのになぜキャンセルするのか。送料分も含めて損害賠償を請求する」と怒鳴るような口調で電話があった。

(2026年1月受付 70歳代 女性)

【事例2】電話勧誘で1回限りのつもりで商品を購入したところ、知らないうちに2回分の契約になっていた

1か月前、観光地にある市場のキャンペーンで毛ガニを販売していると電話があった。その市場では以前から同様のキャンペーンが行われていたのもので、その一環だと思い、応援する気持ちで購入した。商品は代引配達で届き、約2万円を支払った。

数日前、同じ事業者から「数日後に2回目の商品を届けます」と電話があった。商品を頼んでいないことを伝え、「最初の商品を届けた際、2回目の注文について書面を入れていた。2回目まで買ってもらわないと困る。お届けの2日前に確認の電話をする」と言われた。

応援の気持ちで1回限りの購入のつもりだったため、2回目の商品は必要ない。また、2回目に応じると、その後も継続的に送られてくるのではないかと不安である。

(2025年10月受付 60歳代 男性)

【事例3】キャンセルしたはずなのに、一方的に代引配達で商品が発送されていた

以前、電話で事業者から勧誘されて鮭を購入したことがある。今月、同じ事業者から電話があり、約5万円の海産物の購入を勧められた。一度は購入を承諾したが、高すぎると思い直し、数日前に事業者に電話してキャンセルしたい旨を伝えた。事業者から「わかりました。またよろしく」と言われたので、キャンセルできたものと思っていた。

ところが後日、事業者から納品書が届き、代引配達でカニ等の海産物が発送されていることがわかった。キャンセルされていないようだったが、商品を受け取りたくない。どうしたらよいか。

(2025年8月受付 60歳代 女性)

2. 消費者へのアドバイス

(1) 不要な契約は、きっぱりと断りましょう。断ったにもかかわらず、一方的に商品が届いた場合は、受け取りを拒否しましょう

消費者から寄せられた相談には、「セール」や「キャンペーン」等といったお得な価格を強調して勧誘するケース（事例1、2）のほか、「2回目も送る契約になっている」などと言って、強引

に購入を迫るケース（事例2）がみられます。不要な契約は、きっぱりと断りましょう。断りにくいと感じる場合には、「契約しない」と伝え電話を切ることも有効です。

事例3のように電話で断ったにもかかわらず、一方的に代引配達で商品が届いた場合は、宅配事業者に事情を説明し、受け取りを拒否し、代金を支払わないようにしましょう。その際、後日トラブルになった場合に備え、消費生活センターや警察に相談できるように送り主の名称や所在地をメモする等して事業者の情報を控えておくことも大切です。

（2）一方的な送り付けの場合、代金を支払い、商品を受け取ってしまった事業者に対し返金を求めることができます

万が一、代引配達で代金を支払い商品を受け取ってしまった場合でも、一方的に送り付けられた商品については代金を支払う必要はありません。事業者に対し返金を求めることができます³。

（3）事業者からの電話勧誘で契約をした場合は、クーリング・オフができます

事業者からの電話勧誘を受けて契約をした場合は、特定商取引法に定める「電話勧誘販売」に該当します。電話で海産物の購入を承諾してしまった場合でも、特定商取引法に定められた書面を受け取った日から8日以内であれば、書面またはメール等によりクーリング・オフ⁴することができます。

（4）契約内容が事業者の説明と異なる場合等は、早めに消費生活センター等へ相談しましょう

購入後に電話があり「定期購入になっている」「2回目の商品を届ける」などといって、再度商品を契約させようとする手口（事例2）がみられます。定期購入になっているなどと事業者から言われても、契約時にそのような説明を受けていない場合も考えられます。事業者から送付された書類をよく確認し、事業者の説明内容と異なる、納得できないといった場合は早めに消費生活センター等へ相談しましょう。

（5）勧誘の電話があったことを家族や周りの人に伝えておくことが大切です

海産物の購入を強引に勧めるトラブルの多くは、電話勧誘がきっかけとなっています。仮に代金を支払ってしまった場合でも返金を求めることができますが、事業者と連絡が取れなくなる等、被害回復が難しいケースもあります。そのため、家族や周りの人に電話があったことを伝えておき、家族や周りの人が誤解して代引配達で商品を受け取ってしまうことがないよう、情報共有しておくことが大切です。

（6）相手の説明に不信感や疑問を抱いたら、最寄りの消費生活センターや警察に相談しましょう

*** 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番**

³ 注文や契約をしていないのに金銭を得ようとして送り付けられた商品は、消費者が自由に処分してよいことになっています。（消費者庁）特定商取引法の通達改正・一方的に送り付けられた商品に関するチラシ等の公表について

<https://www.caa.go.jp/notice/entry/024752/>

⁴ クーリング・オフの通知書面の書き方や手続き方法はこちら

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

お住まい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」番**

生活の安全に関わる悩みごと・困りごと等、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に接続されます。

<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、身近にいる周りの方が日頃から高齢者の生活や言動の変化等を見守り、変化にいち早く気づ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等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。

3. 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）
- ・警察庁（法人番号 8000012130001）

解決のヒントと相談窓口が見つかる  消費者トラブル 解決ナビ	国民生活センターは、「消費者トラブル解決ナビ」FAQ ページで、消費者トラブルの解決に向けた情報提供を行っています。 是非ご利用ください。 https://www.consumer.go.jp/pio?id=pio_trouble_faq_top	
--	---	---