

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成27年11月号 (No. 329)＞
貴金属等の訪問買取に関する相談が増加！
～買取りを希望しない場合はきっぱりと断りましょう～

「不用品の買取りと見せかけて大切なアクセサリを安く買い取られてしまった。」「買い取られたアクセサリを取り戻したいが、業者の連絡先が分からない。」といった貴金属等の訪問買取に関する相談が増加しています。

相談の多くは高齢者から寄せられ、中には、強い口調で強引に貴金属を出すよう迫る事例も見られます。

訪問買取りは、買取業者から法定書面を受け取った日を含めて8日以内であればクーリング・オフすることができます。

望まない契約をしてしまった場合も、諦めず、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

○相談件数の推移

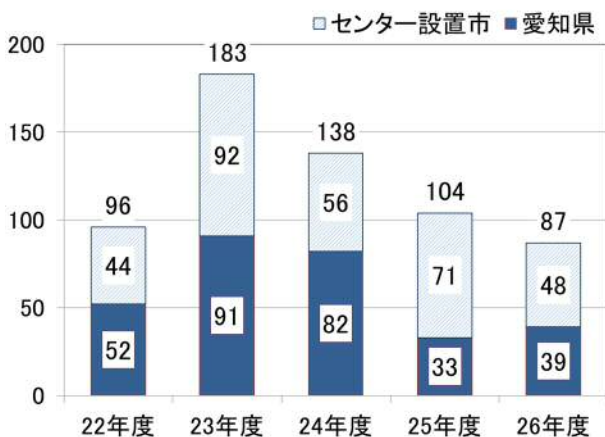
貴金属等の訪問買取に関する相談は、平成23年度をピークに減少していましたが、平成27年度に入り増加傾向にあります。

平成27年4月から平成27年9月までに寄せられた相談件数は、愛知県が34件、県内の消費生活センター設置市が31件(※)の合計65件となり、前年同期と比べて51.2%(22件)増加しました。

※ 平成27年10月22日時点のPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)登録件数

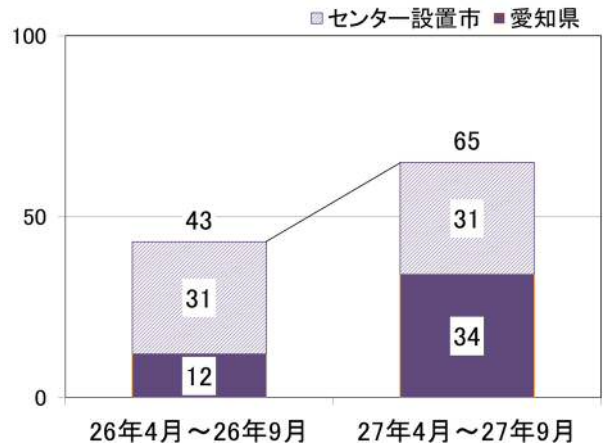
[年度別の推移]

(単位:件)



[過去半年の推移(対前年同期)]

(単位:件)



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、11月6日(金)午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。
<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

貴金属等の訪問買取に関する相談（愛知県）の概要

＜最近の相談事例から（平成27年4月～平成27年9月）＞

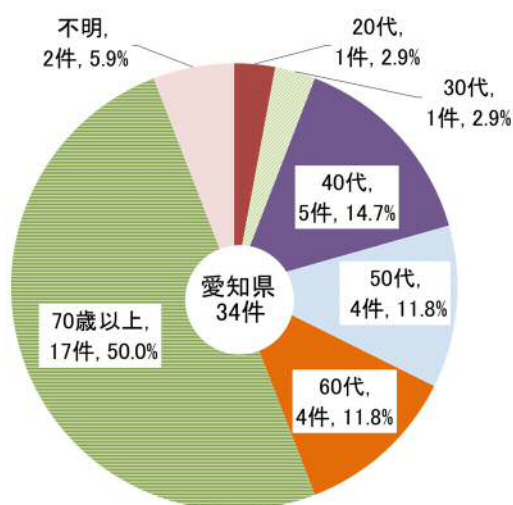
☆ 愛知県に寄せられた相談（34件）を契約当事者の年代別にみると、「70歳以上」が17件（50.0%）と最も多く、次いで「40代」が5件（14.7%）、「50代」及び「60代」が4件（11.8%）となりました。また、性別では、「女性」が28件（82.4%）となり、高齢の女性からの相談が多く寄せられました。

☆ 商品別にみると、指輪やネックレス等の「アクセサリー」が29件（85.3%）と最も多く、次いで「着物類」が4件（11.8%）となりました。

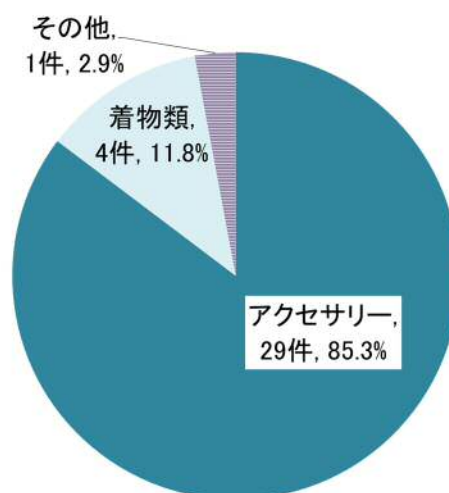
☆ 相談内容別にみると、クーリング・オフ希望等の「契約・解約」が28件と最も多く、次いで強引な勧誘等の「販売方法」が24件、買取価格が安すぎる等の「価格・料金」が5件となりました。

【愛知県（平成27年4月～平成27年9月）の相談状況】

◆契約当事者の年代別



◆商品別



◆契約当事者の性別

- ①女性：28件（82.4%） ②男性：6件

◆契約当事者の職業別

- ①無職：14件（41.2%） ②家事従事者：13件 ③給与生活者：5件 ほか

◆相談内容別（重複計上）

- ①契約・解約：28件 ②販売方法：24件 ③価格・料金：5件 ほか

◆契約（買取）金額

平均額：4万7千円



相談事例

不用品を買い取ると電話してきた業者に貴金属を買い取られたが取り戻したい。(40代 女性)

「いらないテレビや家具はないか。」と電話勧誘を受け、買取りを依頼した。来訪した業者にテレビ3台を見せると、「テレビ3台だけでは利益が出ない。わざわざ他県から来ている。貴金属はないか。」と強く言われた。「母親の形見しかない。」と断ったが、「一度見せて。見せるだけで良いから。」としつつこく言われ、仕方なくアクセサリを見せると、「こんな切れた鎖、しまっておいても仕方ない。譲って。」と言われ、結局母親の形見の指輪を含めた数点とテレビを14,000円で買い取られてしまった。後になって形見を売り渡してしまったことを後悔し、返してほしくなったがどうしたらよいか。

(助言) クーリング・オフは契約全体の解除であるため、テレビを残してアクセサリのみ取り戻すことはできないと説明した上で、書面によるクーリング・オフ通知の方法を説明した。

後日、相談者より「アクセサリは全て返却され、買取金の14,000円は業者へ返金した。テレビは返却不要であると申し出ると業者が了承した。」と報告があった。

買い取られたアクセサリを取り戻したいが、業者の連絡先が分からない。(相談者：40代 男性)

70代の母親が不用品の買取りの電話勧誘を受け、訪問を依頼した。包丁とテレビを買い取ってほしいと依頼すると、「貴金属はないか。」と言われ、アクセサリを数点見せたところ、業者は500円で全てを買い取っていった。買い取られたアクセサリの中には結婚指輪も含まれており、母親はとても後悔している。クーリング・オフしたいが業者名や連絡先が分からない。どうしたらよいか。

(助言) 本来貴金属の買取りが目的であるのに、それを告げずに来訪し、強引に貴金属を安く買い取っていく訪問買取りのトラブルについて紹介し、業者名や連絡先が分からないとクーリング・オフすることができない旨を説明した。また、高齢者の消費者被害を防ぐには家族の見守りが大切であるため、普段から周りの人が様子を気にかけて見守っていくよう助言した。

アドバイス

●買取りの依頼は慎重に

訪問買取りでは、来訪を求めない者への勧誘や買い取る物品の種類を明示しない勧誘等が禁止されています。買取りの勧誘を受けたときは、その場ですぐに依頼せず、家族や身近な人に相談するなど慎重にその必要性を判断し、必要のない場合はきっぱりと断りましょう。

また、業者が来訪する際には、できる限り一人での対応は避け、家族等に同席してもらうようにしましょう。長時間居座られたり、強く迫られる等、危険を感じる勧誘行為を受けた場合は、警察へ相談しましょう。

●法定書面の交付を受けましょう

特定商取引法では、訪問買取業者に対し、契約時に事業者の連絡先、物品の品目や価格等の記載された書面を交付することを義務付けています。契約の際には、必ず法定書面の交付を受けましょう。また、書面の交付をしない業者との契約はしないようにしましょう。

●クーリング・オフができます

法定書面を受け取った日を含めて8日以内は、クーリング・オフが可能です。また、この期間内は商品の引渡しを拒否することもできます。

●規制の対象外の物品もあります

自動車(二輪を除く。)、家具、家電(携行が容易なものを除く。)、本、CD、DVD、ゲームソフト類、有価証券等の物品や、消費者が自ら自宅での契約締結等の請求をした場合、いわゆる御用聞き取引、常連取引及び転居に伴う売却の場合は、訪問買取りの規制の対象外となりますので注意が必要です(※再勧誘の禁止等、一部規制は除外されません。)

判断に迷った場合は、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費生活相談窓口のご案内

愛知県の消費生活相談窓口では、商品・サービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害、多重債務、製品事故など、消費生活上のトラブルについて、専門の相談員が相談に応じ、助言やあっせん等、解決のためのサポートをしています。

また、多重債務に関する相談については、弁護士・司法書士による法律相談も行っています（1回1時間以内・予約制）。

お困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
東三河消費生活相談室	(0532)52-0999	月～金 9:00～16:30	第2・4水 13:00～16:00
新城設楽消費生活相談室	(0536)23-8701	月～金 9:00～15:00	—
消費生活センター設置市 (原則、それぞれの市内にお住まいの方を対象としています。)			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
名古屋市消費生活センター	(052)222-9671 (052)222-9690(土・日)	月～金 9:00～16:15 土・日 9:00～16:15(電話のみ)	
豊橋市消費生活相談室	(0532)51-2305	月～金 10:00～16:30	
岡崎市消費生活相談室	(0564)23-6459	月～金 9:00～16:00	
一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	月～金 9:00～16:30	
瀬戸市消費生活相談室	(0561)88-2679	月・火・木・金(第5週を除く) 10:00～12:00/13:00～16:00	
春日井市市民活動推進課 消費生活相談室	(0568)85-6616	月～金 10:00～12:00/13:00～15:00	
春日井市東部市民センター	面談のみ	第2・4水 13:00～16:00	
豊川市消費生活センター	(0533)89-2238	月～金 9:00～16:00	
豊田消費生活センター	(0565)33-0999	毎日(12/29～1/3、5/3～5/5とその前後に連続する土・日・祝を除く) 10:00～18:00	
小牧市消費生活相談センター	(0568)76-1119	月～金 10:00～12:00/13:00～16:30	
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。) 188 いやや(嫌や!)			

注意 マイナンバー制度に便乗した不審な電話や個人情報の取得にご注意ください!

マイナンバーの通知に関連して、「口座番号を教えてください」「個人情報を調査する」などといった不審な電話等に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。マイナンバー制度に便乗した不審な電話はすぐに切り、来訪があっても断ってください。不安を感じた場合は消費生活相談窓口や警察へご相談ください。