

— 消費者トラブル情報 —

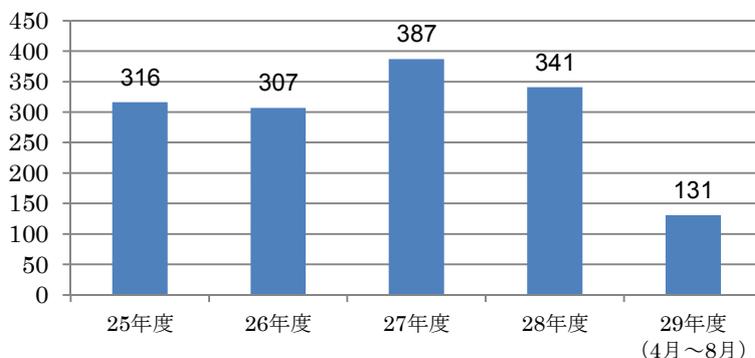
< あいちクリオ通信 平成29年10月号 (No. 352) >

貴金属等の訪問購入トラブルに関する相談が増加！

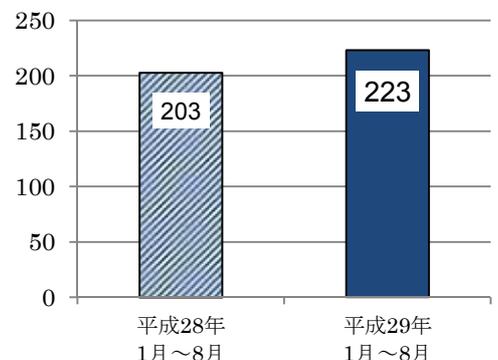
- 平成29年1月～8月の8か月間に愛知県及び市町村の消費生活センター等に寄せられた相談のうち、訪問購入に関する相談は223件で、前年同期の203件に比べて9.9% (約1割) 増加しています(下図参照)。
- 訪問購入の承諾を得るための度重なる電話に対する苦情や、来訪後に貴金属はないかと繰り返し言われ、居座られた等の苦情が多数寄せられています。
- 主な相談内容は、「不用品はないかと電話口で何度も言われ、断りきれずに来訪を承諾した。断りたいが電話が繋がらない。」「不要な靴を一足でも買い取ると電話で言われたため訪問を承諾したが、来訪した業者に貴金属はないかと聞かれ、使っていないアクセサリを売った。後から調べたら不当に安価だと思うので、クーリング・オフしたい。」「訪問購入業者のチラシを見た。信用できる業者か。」等の相談が多く見受けられます(詳細はP3参照)。
- 契約トラブルに遭ったり、不安や疑問に思ったりした場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。



【訪問購入トラブルに関する相談件数】



(単位：件)



愛知県及び市町村の消費生活センター始め市町村消費生活相談窓口が、平成29年9月25日時点のPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録した相談のうち、契約購入形態が「訪問購入」のデータを集計しています。

訪問購入トラブルに関する相談概要とアドバイス

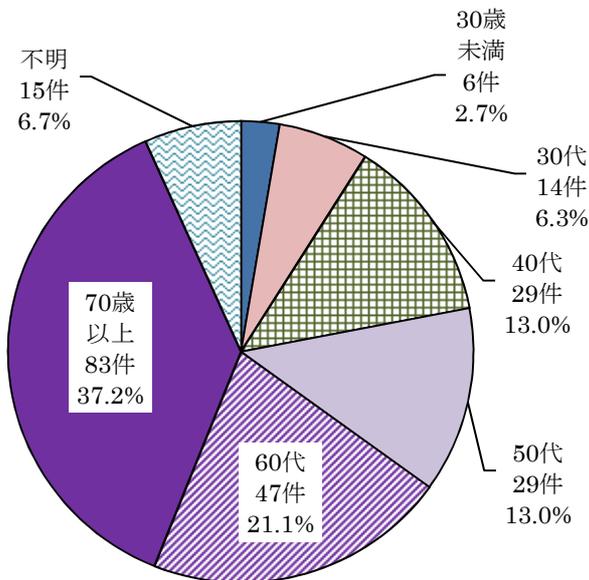
<データ及び最近の事例から>

☆平成29年1月～8月に寄せられた相談223件について、契約当事者の年代別で見ると、70歳以上が83件（37.2%）で最も多く、次いで60代が47件（21.1%）、50代と40代がそれぞれ29件（各13.0%）となっています。

☆契約当事者性別では、女性が162件（74.3%）となっています。

☆相談内容別では、「信用性」が65件（29.1%）で最も多く、次いで「強引」が48件（21.5%）、「解約」が40件（17.9%）となっています。

◆契約当事者年代別



◆契約当事者性別（不明除く）

男性：56件（25.7%）

女性：162件（74.3%）

◆契約当事者職業等別（上位3種）

家事従事者：77件（34.5%）

無職：68件（30.5%）

給与生活者：53件（23.8%）

◆相談内容別（上位7種、重複あり）

項目	主な内容	件数	割合
信用性	この業者は信用できるのかとの問合せ	65件	29.1%
強引	強引な勧誘があった等	48件	21.5%
解約	契約後、解約を希望するもの	40件	17.9%
契約書・書面	契約書類に問題があるなど	39件	17.5%
クーリング・オフ	クーリング・オフの希望、方法など	30件	13.5%
連絡不能	業者と連絡がとれないなど	27件	12.1%
プライバシー	個人情報の悪用に関する苦情など	25件	11.2%

◇愛知県内の相談件数内訳

愛知県	67件
市町村	156件
計	223件



愛知県に寄せられた相談事例

◎電話で不用品はないかと言われ、断りきれず来訪を承諾した。断りたいが電話が繋がらない。(60代、男性)

リサイクルショップから電話があり、「不用品を買い取る。何でもいい。」と言われた。断りきれず来訪を承諾した。業者に電話で断ろうと思い、電話をしても繋がらない。

(助言) 必要がないなら電話できっぱりと断るよう助言した。電話が繋がらない場合は、業者が訪問した際、お断りする旨の張り紙をするか、インターフォン越しに断るよう付言した。

◎不要な靴を買い取ると言って来訪した業者が、「貴金属」を買い取っていった。クーリング・オフ希望。(70代、女性)

業者から電話で「不要な靴を一足でも買い取る。」と言われ、来訪を承諾した。不要な靴と洋服を3千円で買い取ってもらうことになった。その際、業者に「貴金属はないか。」と聞かれ、使っていないアクセサリを見せたところ、18金のネックレス等を5万円で買い取られることになり、商品を渡した。翌日、金の相場を調べたら業者の買取価格の3倍だったため、クーリング・オフを申し出た。返金しても返品されないのではないか不安。

(助言) 契約書には「代金の返還が確認でき次第、対象商品を返送する。」と記載されている。クーリング・オフを书面通知するよう助言した。⇒業者に返金後、宅配で返品された。

◎訪問購入業者のチラシを見た。以前から着物を処分したいと思っていた。信用できる業者か。(60代、女性)

「着物」を買取ってくれる訪問購入業者のチラシを見た。以前から着物を処分したいと思っていたので連絡をしようか迷っている。信用できる業者か教えてほしい。

(助言) 個別業者の信用性については言及できないことを伝えた上で、訪問購入による強引な貴金属の買取事例などのトラブル事例を紹介した。

訪問購入トラブルを防ぐアドバイス

【訪問購入業者が突然来訪した場合】

・訪問購入では、事前の承諾を得ずに訪問し買取りの勧誘をすることが特定商取引法で禁止※されています。業者が突然来訪した場合は、法律で禁じられていることを伝え、対応しないでください。

【訪問購入の勧誘を承諾した業者が来訪した場合】

- ・業者は、事前に訪問購入の勧誘に同意を得た物品以外の物品の買取り勧誘をすることができません。チラシ、インターネット、テレビ等を見て、業者に連絡をし、訪問要請をした場合であっても、業者は事前に依頼した物品以外の買取り勧誘はできません。
- ・査定のための依頼を受けて来訪した業者も、買取りについては勧誘することができません。
- ・来訪後、事前に承諾のない貴金属等の高価なものはないかと勧誘することは禁じられています。

【訪問購入の申込み又は契約の締結をした場合】

- ・業者は、買取りの申込みを受け付けたら直ちに申込書を、契約を締結したら遅滞なく契約書を交付しなければなりません。申込み又は契約の締結をした場合は、必ず物品の種類や特徴、購入価格、クーリング・オフ等が記載された書面の交付を求めてください。
- ・クーリング・オフ期間（書面を受け取った日を含めて8日間）は、物品の引き渡しを拒むことができ、業者はその旨を説明する義務があります。クーリング・オフ期間を過ぎるまでは物品を引き渡さないことでトラブルを回避することができます。

※特定商取引法に定める訪問購入では、次のものが適用除外となります。

【適用除外となるもの】

自動車(二輪を除く。)、家具、家電(携行が容易なものを除く。)、書籍、CD、DVD、ゲームソフト類等



消費生活相談窓口の御案内



消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早めに愛知県消費生活総合センター及び西三河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。

愛知県の消費生活センター			
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
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
※平成29年3月末日をもって、尾張、海部及び知多消費生活相談室の相談業務は終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			※H29.10.1現在
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○常滑市消費生活センター	(0569)47-6116
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○江南市消費生活センター	(0587)53-0505
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○東海市消費生活センター	(052)603-2211
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○知多市消費生活センター	(0562)36-2688
○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	(0569)32-2444	○知立市消費生活センター	(0566)95-0195
		○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	○岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
○海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	(0567)23-0150	○豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
		○日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○清須市消費生活センター	(052)325-5151
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
○豊田消費生活センター	(0565)33-0999	○扶桑町消費生活センター	(0587)93-1111
○安城市消費生活センター	(0566)71-2235		
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!)			