

平成 22 年 12 月 21 日  
独立行政法人国民生活センター

## 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル - いったん業者の手にわたったら取り戻せない -

最近、消費者の自宅を訪問し、金やプラチナ等の貴金属を使ったアクセサリーや和服等を買収するというサービスに関する相談が、全国の消費生活センターに寄せられている。相談内容は、「業者の勧誘が強引で怖かったので、買い取りに応じてしまった」「貴金属を買収してもらったが、買い取り価格が安すぎると思い解約を申し出たところ、解約は受け付けられないという書面を渡しているのだからできないと言われた」「買い取りの際に健康保険証の番号を書かされた。個人情報悪用されるのではないか」といったものである。

消費者が、業者から「貴金属の買い取りをする」と電話で言われ来訪を承諾したというケースもあるが、消費者が不意に来訪した業者から買い取りを勧誘され、冷静に判断できないまま契約してしまったというケースが目立つ。中には、高齢者が一人で自宅にいるところに突然来訪され、怖いので言われるまま自宅にあった貴金属等を業者に渡してしまったというケースもある。

自宅を訪問した業者に貴金属等を渡してしまうと、その後返品を求めても取り戻せないことがほとんどである。また、返品を求めようとしても、業者は連絡先がわかるような書類を渡さないため、業者と連絡が取れないこともある。

このように、トラブルの解決がなかなか図られないのが現状であるが、貴金属等の買い取りサービスは、消費者が業者に代金を払ってサービスの提供を受けるわけではないため、業者が消費者の自宅を訪問して契約した場合であっても特定商取引に関する法律（以下、特商法）の規制を受けないと考えられ、クーリング・オフが難しい<sup>(注1)</sup>。

2010 年度に入って自宅での買い取りサービスの苦情相談<sup>(注2)</sup>が 538 件（前年同期：66 件）と急増しており、高齢者の相談も目立っていることから、問題点を整理し消費者に注意喚起することとした。

(注 1) 特商法において、訪問販売とは「販売業者又は役務の提供の事業を営む者が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所以外の場所において、売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は役務を有償で提供する契約の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供（特商法第 2 条第 1 項第 1 号）」と定められている。

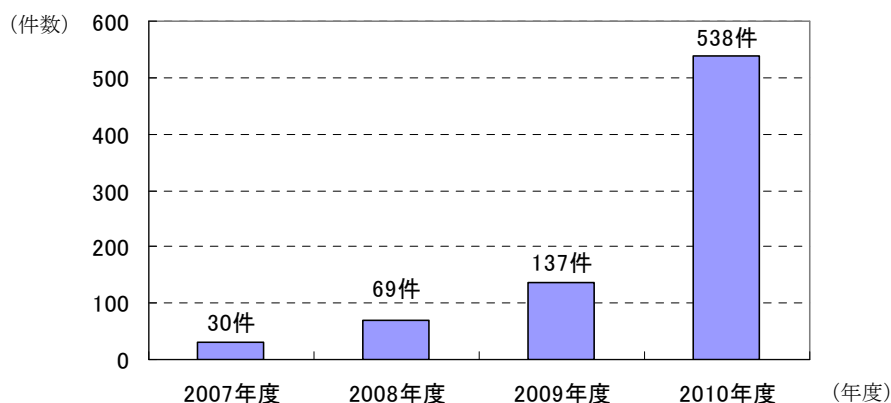
(注 2) 本資料では、消費者の自宅へ訪問しアクセサリーや和服等の商品を買収するサービスに関する相談について、2007 年度以降受付分を対象に集計している。

# 1. P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）にみる相談件数等

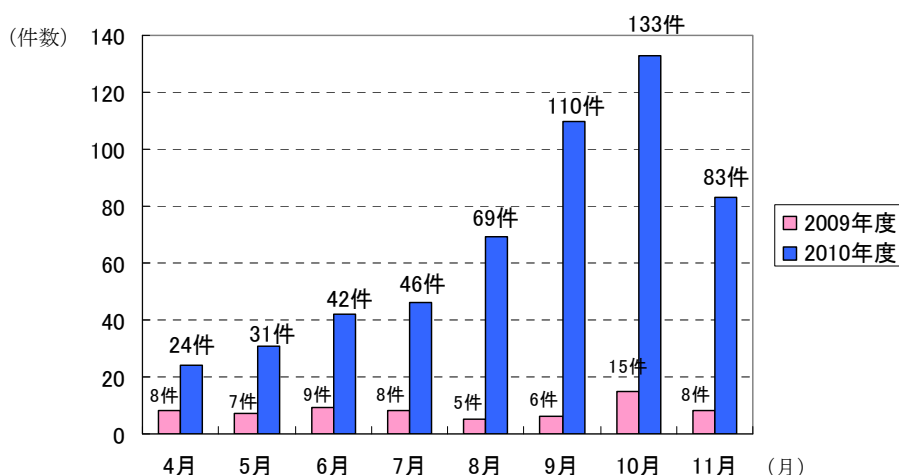
## （1）相談件数

P I O - N E Tでは、2007年度から2010年度（11月末日登録分）までに774件の相談が寄せられており、2010年度に入って相談件数が急増している。

【図1 年度別相談件数】



【図2 2009年度及び2010年度の月別相談件数】

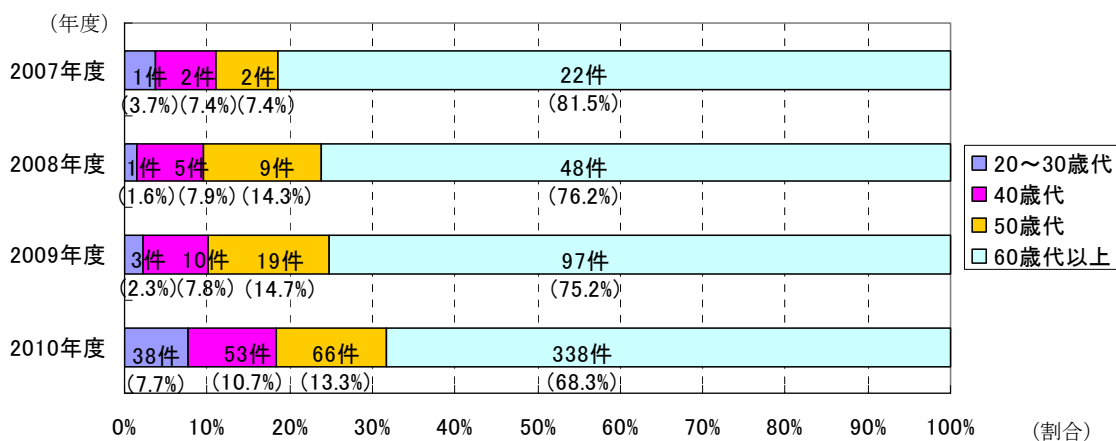


## （2）契約当事者の属性

### 1）年代別

契約当事者の年代別件数をみると、60歳以上の相談件数が最も多く、2010年度の平均年齢は63.8歳となっている。

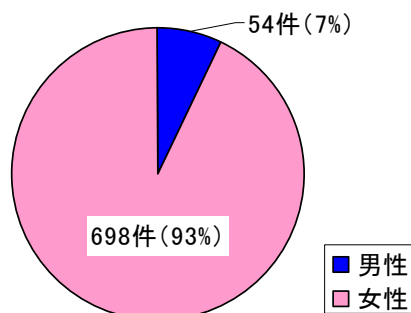
【図3 契約当事者の年代別件数及び割合の推移】（不明・無回答を除く）



## 2) 性別

自宅への訪問による契約であるためか、女性の割合が高い。

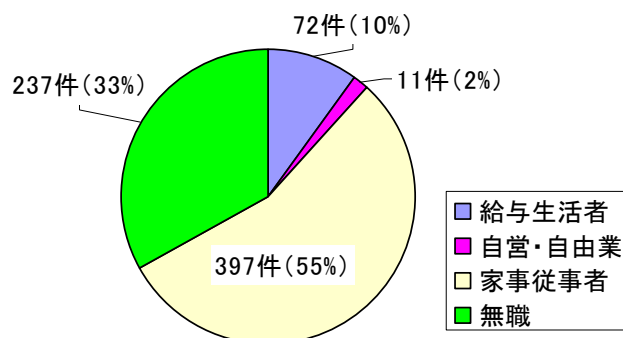
【図4 2007年度～2010年度の契約当事者の男女別件数と割合】(不明・無回答を除く)



## 3) 職業別

家事従事者と無職の割合が高い。

【図5 2007年度～2010年度の契約当事者の職業別件数と割合】(不明・無回答を除く)



## 2. 相談事例

### 【事例1】着物の買い取りのほが、貴金属の買い取りも執拗に要求してきた業者

一人暮らしの母宅へ突然不要な着物を買取ると電話があり、処分してもよい着物があったので後日来訪するよう伝えた。当日、若い男性が来て着物は300円で買取ると言われた。あまりにも安かったが、不要な物なので買取ってもらうことにした。すると業者が、ついでに貴金属の鑑定をしてあげると言い、母が指につけていた祖母の形見の指輪をいきなり外しにかかった。突然のことに驚いて必死で断ったが、他の物も見せるよう執拗に言われ、怖くて手持ちのネックレス、指輪、ブレスレットを見せた。すると業者は3点全てを1,700円で買取ると一方的に言い、代金と領収書を渡した。他に古銭や切手はないかとなおもしつこく求めてきた。宝石3点はそれぞれ10万円以上もしたものなので納得できなかったが、怖くて断れなかった。これ以上業者と関わりたくないの返品は求めないが、情報提供したい。

(2010年9月 相談者：50歳代 女性 家事従事者 兵庫県、契約当事者：女性 70歳代 家事従事者 兵庫県)

### 【事例2】認知症の高齢者の自宅で貴金属を探していた業者

日中一人で家にいる認知症の母(70歳代)のもとを業者が訪れ、年配の男性1人が外にいて、

若い男性2人がタンスを開けて中を捜していたのをたまたま訪ねた知人が見つけ、出て行くように言い名刺をもらってくれた。インターネットで名刺に書かれていた業者を調べると、貴金属の出張買い取りをしている業者だった。以前にも2人組の男性が自宅に上がりこみ、タンスの引き出しを開けて探っていたので追い返したとヘルパーから聞いている。情報提供したい。

(2010年9月 相談者:40歳代 女性 給与生活者 東京都、契約当事者:70歳代 女性 無職 東京都)

### 【事例3】連日、夜間にしつこく勧誘を行う業者

夜8時～9時まで毎日のように金製品の買い取りをしている業者の営業員が各戸をまわっている。ドアチャイムを何度も押し続け、対応するまでドアを激しくドンドンとたたく。何か事件でもあったのかと心配になるほどだったので、先日、仕方なくドアチェーンをつけたまま対応すると、ネックレス等をその場で鑑定し現金で買い取ると言い、断わってもしつこく、ドアチェーンがなければ断わり切れなかったと思うほど怖かった。業者名等はわからない。夜遅いうえ連日なので隣近所とも大変困っている。

(2010年11月 相談者:60歳代 女性 家事従事者 滋賀県)

### 【事例4】解約を受け付けない旨の書面を理由に解約を拒否する業者

昨日、金の買い取りをすると自宅に業者から勧誘の電話があった。今まで何度も電話があり全て断っていたが、昨日は、金のグラムを測るだけで良いからと言われ来訪を承諾した。金のネックレスを見てもらい、不要なネックレスであるため深く考えずに買い取りを承諾し代金を受け取った。しかし、知人から他の買い取り業者に比べて買い取り価格が安いと言われた。契約から4時間後に電話して、契約を解約しネックレスを返品してほしいと伝えたら、「解約は受け付けないと説明し、その旨を書いた書面にも印鑑を押しているので解約には応じられない」と言われた。クーリング・オフできないか。

(2010年7月 契約当事者:50歳代 女性 家事従事者 静岡県)

### 【事例5】あっという間に買い取り、名前も連絡先もわからない業者

不要な貴金属はないかと業者が訪問してきた。「出せ」「出せ」と急かすので母の形見の指輪等を見せてしまった。業者は重さを量ってはいたが何の説明もなく、あっという間に約1万円を渡されて領収書に氏名と住所を書かされた後、指輪を持ち帰ってしまった。よく考えると安すぎると思うが、書面等は何も残っておらず、業者の名前もわからないので連絡が取れない。

(2010年9月 契約当事者:60歳代 女性 無職 北海道)

### 【事例6】消費者の個人情報を書かせておきながら、書面も残さなかった業者

5日前、貴金属を買い取るという業者が「医療機器の製造に必要なので、不要な貴金属があれば売ってほしい」と突然来訪してきた。医療機器に役立つなら良いと思い、純金の指輪があると伝えると、業者は「現在の相場は1グラム当たり1,500円だ」と言いながら、指輪の重さを量ることなく9,000円で買い取ると言い、保険証番号等の個人情報を書かされた。書面や名刺等は渡されなかったため、業者に関する情報は残っていない。個人情報を伝えたことを思い

出し急に心配になった。銀行の預金が狙われたり悪用されたりするのではないか。また、1グラム当たり1,500円というのは本当なのだろうか。

(2010年8月 契約当事者：70歳代 女性 無職 栃木県)

### 3. 相談事例からみる問題点

#### (1) 不意打ち的に買い取りを勧誘され、買い取り価格が妥当かどうか比較検討できないまま契約させられる

業者があらかじめ消費者の自宅に電話をかけて来訪するケースもある(事例1、4)が、相場に関する知識もない消費者が、突然業者に来訪され、言われるまま家にある貴金属等を見せたところ、わけがわからないうちに買い取られてしまったというケースがみられる(事例5)。中には、貴金属の重さも量らず買い取り価格を一方的に告げられ承諾してしまったというケースもある(事例6)。

#### (2) 特商法の適用は難しい

買い取り業者が消費者の自宅に訪問し、消費者が所有する貴金属を買い取るという契約を消費者と結んだ場合には、消費者が物品を業者に売却しており、特商法に定める訪問販売には該当しないと考えられる。このため、特商法によるクーリング・オフを主張することが難しい。しかし、買い取りサービスの契約は消費者契約であり、業者に勧誘された際、消費者が自宅から退去してほしいと伝えたのに退去せず、消費者が困惑して契約をした場合には、消費者契約法第4条第3項により契約を取消すことができると考えられる。

#### (3) 執拗な勧誘や、強引に買い取りを迫る業者もいる

消費者が対応するまで家のチャイムを鳴らし続けたり、消費者が断ってもなお執拗な勧誘を行う業者がみられる(事例3)。中には、家の中に入り込んでタンスの中を物色されたというケース(事例2)や、業者を自宅にあげた後、家にある貴金属等を次々に見せるよう強引に迫られ、恐怖を感じて買い取りを承諾してしまったケースもある(事例1)。

#### (4) 買い取り時に書面(明細)を出さない

買い取りの際に業者の名刺や領収書を渡されているケースはあるが、そうした場合でも買い取った物品の種類や価格等の明細が記載された書面は渡されない。このため、消費者が後になって貴金属の相場価格を知り、不当に安価で買い取られたのではないかと思ひ苦情となっている(事例4、6)。また、業者の連絡先が記載された書面すらなく、業者に連絡ができないケースもある(事例5)。

#### (5) 個人情報の取扱いに関する相談が多い

貴金属等の物品を買い取る際、健康保険証や免許証等に記載された個人情報を書き留められ悪用されるのではないか、という相談も多い(事例6)。中には、「健康保険証を見せたところ、携帯電話のカメラで撮影された。個人情報を悪用されないか心配だ」という相談もある。相談事例をみると、相談者は、突然自宅を訪れた業者が自分の個人情報を取得

する理由やその必要性がわからず不審に思っている。また、貴金属等を強引に買い取られたというケースでは、業者に自分の個人情報を渡したことに不安を感じている。

#### (6) いったん業者に品物を引き渡すと、あとで返品を申し出ても返品されない

買い取られた物品について、買い取り額に納得できなかったり業者の強引さに納得できず返品してほしいと業者に申し出ても、返品されたケースはほとんどない。買い取りの際に、消費者が個人情報を記載した書面の中に解約返品はできない旨の記載があり、その書面があることを理由に解約を拒否されるケースがみられる（事例 4）ほか、返品を申し出ても「すでに金属を溶かしてしまった」などと言われることもある。

### 4. 消費者へのアドバイス

#### (1) 買い取ってもらうつもりがないなら毅然と断ること

不意に業者の訪問を受けても、買い取ってもらうつもりがないのなら、毅然として断ること。いったん業者に引き渡された物品を取り戻すのは極めて困難であるため、契約するかどうか十分慎重に検討すること。

訪問した業者に退去するように言っても自宅に居座ったり、物品を何か出せと強く迫るなど、怖い思いをしたときは警察を呼ぶこと。

#### (2) 一人で業者に対応するのは避けること

業者が強引に、売るつもりのない物品まで買い取って行ってしまったという相談もみられることから、来訪した業者に買い取りを依頼する場合は、家族や近所の方に同席してもらうなどし、一人で対応しないようにするとよい。

#### (3) 相手がどのような業者なのか確認すること

一度使用された貴金属等の古物を買取るサービスを行う業者（古物商）は古物営業法の規制を受け、古物商又はその従業者は、消費者宅で古物の買い取り（行商）を行う際には必ず「古物商許可証」又は「古物行商従業者証」を携帯しなければならないこととされている<sup>(注3)</sup>。そこで契約前に、業者の住所や電話番号を確認するのはもちろんのこと、古物商許可証等の提示を求め、内容を確認し書き留めておくこと。消費者からのこうした要請にきちんと対応しない業者とは契約しないこと。

#### (注 3) 古物営業法

第 11 条 古物商は、行商をし、又は競り売りをするときは、許可証を携帯しなければならない。

2 古物商は、その代理人、使用人その他の従業者（以下「代理人等」という。）に行商をさせるときは、当該代理人等に、国家公安委員会規則で定める様式の行商従事者証を携帯させなければならない。

3 古物商又はその代理人等は、行商をする場合において、取引の相手方から許可証又は前項の行商従事者証の提示を求められたときは、これを提示しなければならない。

なお、古物商が1万円以上の買受け時に相手方の住所、氏名、職業及び年齢を確認することは、古物営業法により義務づけられているところである<sup>(注4)</sup>。

#### (4) 買い取り条件などが明記された書面をもらうこと

訪問された際に示される買い取り価格が相場に照らして適正かどうか、その場で判断することは、素人には非常に難しい。後になって相場より著しく安かった、などと後悔しないよう、1グラムあたりいくらで引き取るかなどの買い取り価格の計算根拠や、買い取り条件を確認した上で、それらのことを書面にしてもらい、控えを受け取っておくこと。

#### (5) なにかあったら最寄りの消費生活センターや警察に相談すること

個人情報への取扱いに不安を覚えたり、買い取り価格が不当だと思うので取り戻したいなどというときは、最寄りの消費生活センターに相談すること。契約してそれほど時間が経っておらず業者が物品をみずから保管している場合、物品を取り戻せる可能性もある。また、業者が強引に家の中に入ってきたり、怖い思いをしたら警察に連絡すること。

### 5. 情報提供先

消費者庁政策調整課

警察庁生活安全局生活安全企画課

#### (注4) 古物営業法

第15条 古物商は、古物を買受け、若しくは交換し、又は売却若しくは交換の委託を受けようとするときは、相手方の真偽を確認するため、次の各号のいずれかに掲げる措置をとらなければならない。

- 一 相手方の住所、氏名、職業及び年齢を確認すること。
  - 二 相手方からその住所、氏名、職業及び年齢が記載された文書（その者の署名のあるものに限る。）の交付を受けること。
  - 三、四（略）
- 2、3（略）