

不要なお皿の買い取りのほずが、大切な貴金属も強引に買い取られた！**ー訪問購入のトラブルが増えていますー**

購入業者が自宅に来て物品を買い取る、いわゆる「訪問購入」に関する相談が、全国の消費生活センター等に寄せられており、ここ数年増加しています。契約当事者が60歳以上の割合が全体の8割近くを占めているという特徴があり、特に高齢者に注意してほしいトラブルです。

訪問購入については、特定商取引に関する法律（以下、特商法）においてルールが定められていますが、相談の内容をみると、ルールを守らない購入業者によるトラブルが生じています。

主な相談事例

- 【事例1】困っている人の役に立つと言われ訪問を承諾したが、とにかく家に上がろうとする
- 【事例2】断ってもしつこく勧誘され、長く話し込んで個人情報話を話してしまった
- 【事例3】皿だけのほずが、売るつもりのない貴金属まで強引に買い取られてしまった
- 【事例4】断ってもしつこく居座られ、二束三文で貴金属を買い取られてしまった
- 【事例5】クーリング・オフ後返品してもらったが、指輪が2つ足りない

**相談事例からみる特徴と問題点****①電話であの手この手で来訪の承諾を得ようとする**

購入業者は、多くの場合まず電話をかけてきて消費者から来訪の承諾を得ようとしています。その際、「何でも良いから不要品はないか」と心理的ハードルを下げて接触してきます。また、「被災地支援のため」や「海外支援のため」と親切心につけ込むケースも見られます。

②突然訪問してきてしつこく勧誘、とにかく家に上がろうとする

購入業者は、突然訪問して買い取りを勧誘してはいけませんが（いわゆる飛び込み勧誘の禁止。特商法第58条の6第1項）、突然訪問してきていきなり買い取りの勧誘を始めるケースがあります。

また、購入業者は、勧誘をする前に消費者に勧誘を受けるかどうか確認し、勧誘を断った消費者に対して勧誘をしてはいけませんが（特商法第58条の6第2項、第3項）、消費者が断っているにも関わらず、「売らなくてもいいから見るだけ見てあげる」「外では話ができない」などとしつこく言って、とにかく家に上がろうとするケースもあります。

③購入業者名や、どの種類の物品について訪問購入の勧誘をするか告げていない

購入業者は、勧誘の前に、氏名（名称）、買い取りの勧誘をする目的があること、その対象となる物品の種類を消費者に伝えなければいけません（特商法第58条の5）、購入業者名や買い取りの対象物品の種類を告げていないケースが見られます。

④売るつもりがなかった物品も強引に買い取られる

長時間粘って困らせたり、大声を出して脅したりして契約させることは禁止されています（特商法第58条の10第3項）、いったん購入業者が家の中に入ってしまうと、外部からは状況が見えず、消費者がトラブルにあいやすい状況になってしまいます。

⑤物品名や価格を具体的に記載した書面を渡されない

購入業者は、消費者から契約の申込を受けた段階（特商法第58条の7）や契約を締結した段階（特商法第58条の8）で、買い取る物品の種類や特徴、購入価格等法定の事項を記載した書面を交付しなければなりません。この書面が渡されていないケースがみられます。

⑥消費者はクーリング・オフ期間中、物品の引渡しを拒むことができることを伝えていない

購入業者は消費者に対し、クーリング・オフができる期間中は物品の引渡しを拒むことができると伝える義務があります（特商法第58条の9）。これは、購入業者が消費者から物品を買い取った後、例えばすぐに他に売ってしまうと、消費者がクーリング・オフをしても物品が戻らない恐れがあるためですが、この情報が適切に伝えられていないケースが多く見られます。

消費者へのアドバイス

- ①購入業者から電話がかかってきても、安易に訪問を承諾しないようにしましょう
- ②突然訪問してきた購入業者は家に入れないようにしましょう
- ③事前に、購入業者の名称、買い取ってもらう物品の対象をしっかりと確認しましょう
- ④買い取りの勧誘を承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱり断りましょう
- ⑤購入業者から交付された書面をしっかりと確認しましょう
- ⑥クーリング・オフ期間内は、購入業者に物品の引渡しを拒むことができます
- ⑦トラブルになった場合や不安がある場合は、消費生活センターに相談しましょう

【国民生活センター】

★クイズ★「清掃の日」ゴミが出るのは当たり前？

廃棄物処理法の制定日（9月24日）を記念したのが「清掃の日」。循環型社会を創るためには3R（リデュース、リユース、リサイクル）を心がけ、できるだけゴミを出さないことが大切です。

問題：次のうち、ゴミの焼却率が高い国はどこでしょうか？

- ①日本
- ②アメリカ
- ③中国
- ④デンマーク

※答えは裏面

【新手法の詐欺】「〇〇ペイで返金します」に注意！

ーネットショッピング代金を返金するふりをして、送金させる手口ー

ネットショッピングで商品を購入した消費者が、販売業者から「決済アプリを使って返金する」と言われ、スマートフォンで返金手続きを誘導されているうちに、「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」してしまっていた、という新手法の詐欺に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください！

相談事例

ネット通販で約7,000円のアクセサリーを購入した。支払方法は銀行振込のみで、事業者に振り込み完了メールを送った後、「在庫が欠品しているため、注文をキャンセルします」というメールが届いた。「払い戻しは〇〇ペイで行います」との内容で、LINEの友達登録をするよう指示があり、ビデオ通話で指示をされるがまま〇〇ペイに数字を言われて入力した。何度か相手から「失敗している」と言われ、複数回操作した結果、約10万円の送金をしていることが分かった。返金してほしい。

消費者へのアドバイス

ネットショッピングの代金を銀行振込しているにもかかわらず、返金は決済アプリで行うのは極めて不自然です。「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑い、相手の指示に従ってスマートフォン等进行操作することはせず、最寄りの消費生活センターや警察等に相談してください。

- * 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番
最寄りの市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。
- * 警察相談専用電話：「#9110」番

【国民生活センター】

〇〇ペイで返金しますと言われたら、詐欺を疑ってください！

新手法の詐欺

- ① ネットショッピングした商品が届かない
- ② サイト事業者から返金の連絡
- ③ 電話で指示されながらスマホ操作したら、返金してもらはずが送金してしまった

商品が準備できないので返金します。
〇〇ペイで返金します。送った〇〇ペイのリンクをタップしてください。

すぐに最寄りの消費生活センターや警察へ
* 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番
* 警察相談専用電話：「#9110」番

国民生活センター
2023年9月

《コラム》特殊詐欺の被害が相次いでいます

～県消費者法務専門員：中川まな美（弁護士）～

お年寄りなどに電話をしてお金をだまし取る特殊詐欺の被害が相次いでいます。電話で息子や孫などの身内等を名乗り、現金をだまし取る手口のいわゆる「オレオレ詐欺」は、20年ほど前からあったようです。そして、こういった特殊詐欺にだまされないようにとの啓発活動や、警察による犯人検挙も長年にわたって行われてきました。けれども、次々と新しいだましの手口が発生しており、連日被害が発生し続けているのが現実です。

私が最近よく見聞きする手口は、老人ホームの入居権に関するものです。ある日、電話がかかってきて、「あなたは、新しくできる老人ホームに入居できる権利を持っています」と言われます。それに対して「老人ホームに入るつもりはない」との返事をする、相手から、「では、他の方に入居の権利を譲ってほしい」とか「入居できる権利の名義を他の人に貸してほしい」というようなことを言われます。よくわからないので「はい、はい」と言って話を聞いていると、後で「名義貸しは犯罪で、警察に言ったら大変なことになる」「一度あなたの名前でお金を支払わなければならない」と言う電話がかかってきて、お金を支払うように言うてくるのです。その後、首都圏にあるアパートの一室に宛てて、宅配便で現金を送るように言われたり、銀行口座にお金を振り込むように言われて、お金をだまし取られます。

落ち着いて考えれば、申し込んでもいないのに老人ホームの入居権があるなどというのはおかしい話なのですが、「犯罪になる」とか、「警察に言ったら大変」と言われると、すっかり怖くなって、あわててしまうのでしょうか。電話でのお金の話は詐欺です。もし、こんな電話がかかってきたら、一人で判断せず、必ず誰かに相談しましょう。「自分はだまされない」「自分は詐欺なんかにはひっかかるわけない」と考えている人が一番危ないのです。そして、高齢のお母さんやお父さんがだまされないよう、日頃から声かけをしましょう。

★クイズの答え 正解：①

日本のゴミの焼却率は78.9%（2018年度O E C D調査）です。一方でリサイクル率が低い日本。
・ゴミを焼却するだけでなく、ゴミを分別してリサイクル
・生ゴミは「コンポスター」や「生ゴミ処理機」を使って堆肥にする
などで、ゴミの焼却を減らし、資源化ができます。

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

- ・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285
- ・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ ☎ 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.jp
【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

