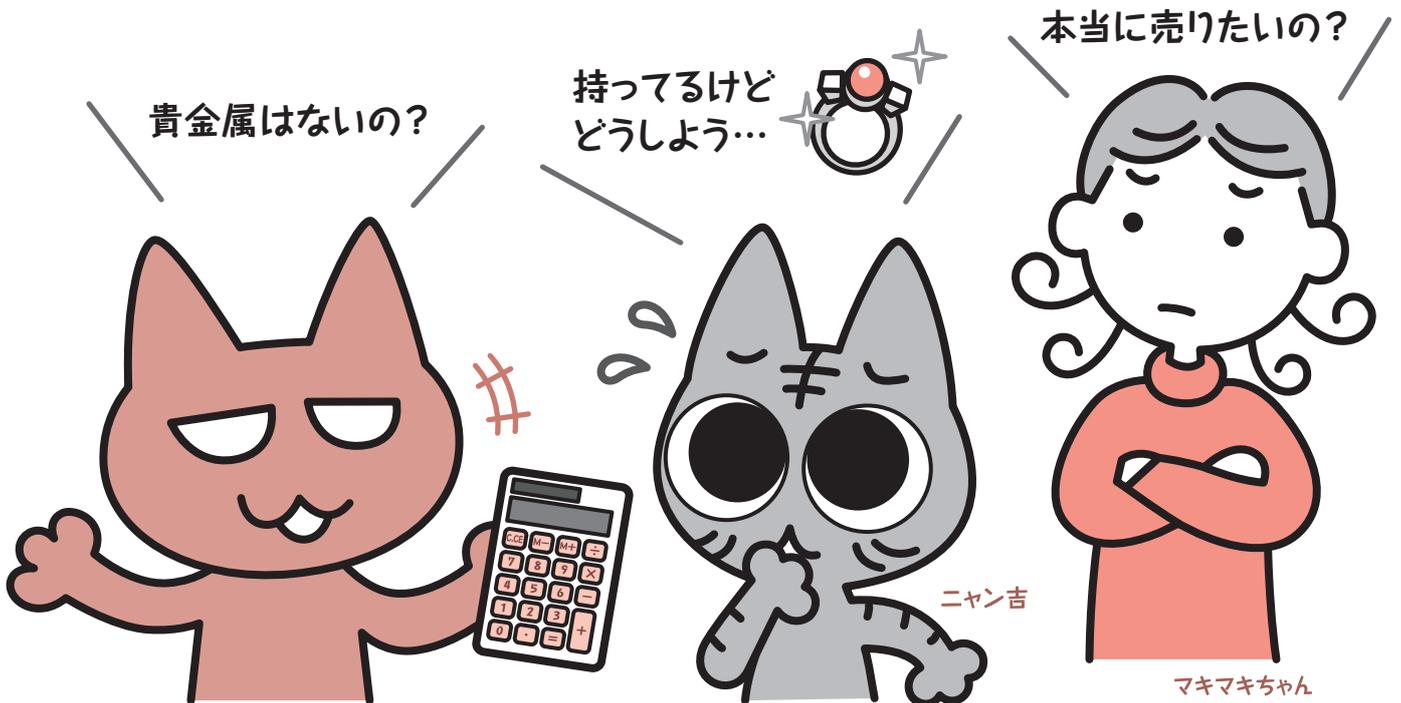


# かながわ くらしテキスト

皆さんが安心して、よりよい暮らしを送っていただくための「応援テキスト」です。  
「ニャン吉とマキマキちゃん」と一緒にさまざまな事例を知り、かっこいい消費者をめざしましょう！

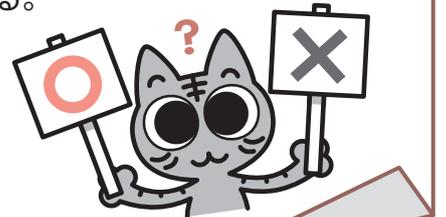


「不要な衣服などを何でも買い取る」と言われ、家に来てもらったら  
貴金属を売却するように迫られた。どうすればいいの!?



「不要になった衣服などを何でも買い取る」と言うのでお願いした  
訪問購入業者が家に訪ねてくることになりました。消費者の心構え  
として正しいと思うものはどれでしょう。

- ア 買取りを承諾していない物品の売却を迫られたら、きっぱり断る。
- イ 換金さえできればいいので、契約書面はもらわなくてよい。
- ウ お金になるし、いざとなれば物品を取り戻せるはずだから、  
すぐに物品は引渡す。



答え・解説は P3

# 事例紹介 「『不要な衣服などを何でも買い取る』と言われ、家に来てもらったら、売るつもりがなかった貴金属を買い取られた!」



ここでは、ハルさん(70歳代 女性)のケースをもとに、見ていきましょう。



## 1 ある日、「不要品を買い取る」という訪問購入業者から電話がかかってきた。

業者「不要な衣服や靴などありましたら、ご自宅に伺って買い取らせていただきたいと思います。」  
ハルさん「ちょうど片付けをしていたので、服の買取りをぜひお願いしたいわ。」



不要な衣服や靴などを買い取ります



ハルさん



## 2 業者に来てもらうと、用意していた服では「たいした金額にはならない」と言われ、貴金属の売却を迫られた。

業者「せっかく来たのにこれだけ?これじゃあ帰れないよ。貴金属はないの?」  
ハルさん「貴金属…指輪ならありますが…」  
業者「この指輪なら5,000円で買い取る。契約書にすぐにサインして!」

## 3 担当者の強い口調に恐怖を感じて、ためらいはあったが、契約書にサインをして、指輪を渡したが…

「よく考えると、大切にしてきたものだったし、返してもらいたいわ。どうしたらいいのかしら。」



どうすればいいの?  
対処法は?

## こんな手口にご注意!

### ◆「何でも買い取る」と言っておきながら、貴金属の売却を迫ってきます。

衣服や靴などの買取りを名目に訪問してきますが、実際に衣服や靴を見せると「それではたいした金額にはならない」などと言われ、突然、貴金属を見せるよう要求されます。なかには、強引に売却を迫られたり、「売らない」と言ったのに貴金属を勝手に持っていかれるケースも見受けられます。

### ◆契約書面の記載内容が正確でない、十分な説明がなされない!

買い取られた物品が「アクセサリー 一式」など特定が困難な記載の契約書面が交付されるケースや、そもそも書面が交付されないケースも見受けられます。  
また、訪問購入業者から説明されるべき、クーリング・オフや物品の引渡し拒絶に関する説明が全くなされないなどのケースもあります。



## どうすれば!?

### ✓ 突然訪問した業者は家に入れない!安易に来訪を承諾しない!買取りを承諾していない貴金属の売却を要求されたらきっぱり断る!

事前の承諾なく勧誘することは禁止されているので、突然訪問した業者は家に入れないようにしましょう。前もって連絡があった場合でも、訪問目的をよく確認し、安易に訪問を承諾しないようにしましょう。さらに、訪問を承諾した場合であっても、一人に対応するのではなく、できるだけ家族や友人、近所の人などに相談をして同席してもらうことをおすすめします。もし、突然、「貴金属はないか」など、事前に買取りを承諾していない物品の売却を要求されたら、きっぱりと断りましょう。

### ✓ 契約書面を十分に確認する!

書面を交付されない場合は交付を求めましょう。また、書面が交付された場合でも、一つ一つの物品が特定できるよう正確に記載されているかなど、注意して確認しましょう。

### ✓ クーリング・オフ期間内は、物品の引渡しを拒むことができます!

訪問購入では、契約を無条件で解除できるクーリング・オフ(契約日を含めて8日間)が可能です。しかし、物品を業者へ渡してしまうと、返還請求を行っても手元に戻らない場合があります。トラブルを防ぐために、物品をすぐに引渡さず、クーリング・オフ期間は手元に置いておくことをおすすめします。



県消費生活課ホームページでは、その他よくある消費生活相談事例を掲載しています。

神奈川県 消費生活トラブル相談事例

検索



消費者トラブルで困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を

**消費者ホットライン**

局番なし **188** 番へ!

### P1の答え・解説 ▶▶▶

○ 正しいもの: **ア** その場の雰囲気流されて売却して、後悔するケースが多数あります。

× 間違っているもの: **イ** 契約書面を十分に確認しないと、後のトラブルの元となります! **ウ** クーリング・オフしても物品が返ってこないケースも見受けられます。本当に買い取ってもらう必要があるのかを冷静に考えるためにも、すぐには物品を引渡さないことも一つの方法です。

# 神奈川県内の消費生活相談 最新情報! (平成29年度上半期 消費生活相談概要より※)

※くわしい内容は、県消費生活課ホームページに掲載しています。 [神奈川県消費生活課 H29 相談概要](#) [検索](#)

## 平成29年度の上半期の状況はどうなっているの?

- 平成29年度上半期に県内の消費生活センター等で受け付けた苦情相談件数は**31,225件**で、平成28年度上半期(32,614件)と比べると**4.3%減少**しています。
- 最も件数が多いのは「**デジタルコンテンツ**」の相談です。増加が目立つのは「**商品一般**」で、**訴訟をほめかすハガキによる架空請求が急増**したためです。また、「**化粧品**」も依然として増加しています。

### 苦情相談の多い上位品目

	品目名	件数	前年度同期比	特徴
1	デジタルコンテンツ	5,194	↓	身に覚えのない有料情報サイトなどの未納料金を請求される「架空請求」などの相談。
2	商品一般	2,954	↑	訴訟をほめかすハガキによる架空請求の相談が急増。
3	不動産貸借	1,470	↓	賃貸アパートの原状回復や敷金の清算トラブルなどの相談。
4	工事・建築	1,254	↓	訪問販売による屋根工事やリフォーム工事トラブルなどの相談。
5	インターネット接続回線	904	↓	プロバイダやインターネット回線のサービス内容、料金等に関する相談。
〈参考〉				
8	化粧品	622	↑	インターネット通販で「お試しで注文したところ、定期購入契約だった」との相談。

訴訟をほめかすハガキはほくの所にも来たことがあるニャ



## 高齢者(契約当事者年齢が65歳以上の者)の相談について

- 高齢者の苦情相談件数は**9,156件**で、前年度同期(8,821件)と比べ**3.8%増加**しました。苦情相談の約**3割(29.3%)**が高齢者からの相談です。
- 高齢者の占める割合は、「**訪問購入**」が**57.9%**で最も高くなっており、平成29年度上半期の相談件数は271件で、前年度同期(248件)と比べ**9.3%増加**しています。このうち、高齢者の相談件数は157件で、前年度同期(132件)と比べ**18.9%増加**しています。

### 平成29年度上半期 主な販売購入形態ごとの高齢者の相談の占める割合

主な販売購入形態	高齢者の占める割合	高齢者の件数	全体の件数	主な相談内容
訪問購入	57.9%	157	271	不要品を買い取ると言われたのに貴金属を買い取られた。
電話勧誘販売	53.3%	717	1,344	今より料金が安くなるとインターネット回線の勧誘電話があり、よく分からないまま契約してしまった。
訪問販売	49.8%	1,596	3,204	屋根を点検すると訪問してきた事業者に勧められるままに高額な屋根修理工事を契約してしまった。
ネガティブ・オプション	39.4%	37	94	注文していない健康食品が送られてきたが、どうすればよいか。
通信販売	23.0%	2,626	11,412	テレビショッピングを見て拡大鏡を購入した。使ってみるとよく見えないので、返品を申し出たら断られた。
マルチ・マルチまがい	15.0%	48	321	他の人を紹介してもらえれば報酬が得られると言われ会員になったが、やっぱりやめたい。どうすればよいか。

「かながわくらしテキスト」は、県機関・公民館・図書館・金融機関・一部スーパーマーケットなどにおいてあります。