

貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対する
法的措置について（案）

平成 2 3 年 9 月

消費者庁

目次

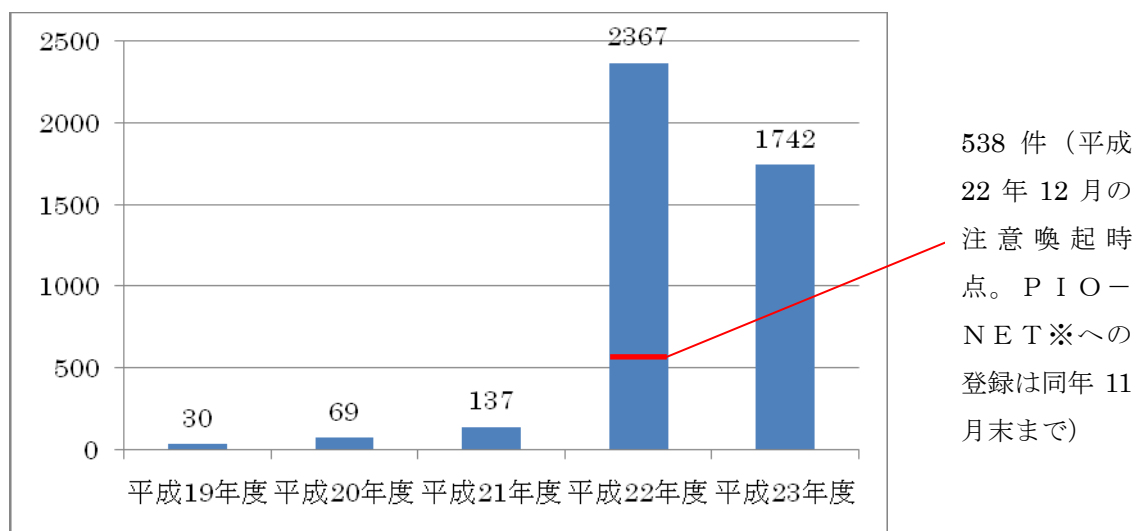
1	貴金属等の訪問買取りに関するトラブルの現状	
	(1) 貴金属等の訪問買取りに関する相談・トラブルの激増	1
	(2) 訪問買取りに関する相談の大宗は貴金属等に関するもの	4
	(3) 貴金属等の訪問買取りに関する消費者相談の分析	5
2	貴金属等の訪問買取りに関するトラブルに対する現状の取組み	8
3	現行の消費者法等の限界と法的措置の必要性	10
4	貴金属等の訪問買取りに関する法的措置を検討するにあたっての論点整理（案）	
	(1) 法的措置を検討するにあたっての対象商品	11
	(2) 訪問買取業者に対する行為規制	11
	(3) 訪問買取りに関する売渡者（消費者）によるクーリング・オフ	13
	(4) その他	15

1 貴金属等の訪問買取りに関するトラブルの現状

(1) 貴金属等の訪問買取りに関する相談・トラブルの激増

- 昨年度から今年度に入って、貴金属等を中心に、訪問買取りに関し、消費者から各消費生活センターに寄せられる相談件数が激増している。

貴金属等の訪問買取りに関する年度別相談件数



※平成23年度分は、平成23年9月20日の登録分まで。

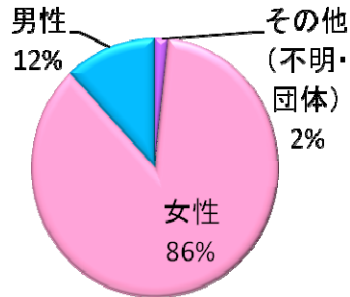
※PIONEER（全国消費生活情報ネットワーク・システム）

国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム

- 相談者の属性としては、自宅への訪問ということもあり、高齢者、女性、家事従事者が多いという特徴がある。
また、相談事例においては、突然、不意打ち的に消費者宅を訪問するケースが多いことがうかがえる一方で、中には、電話で予めアポイントメントを取り付けた後、消費者宅を訪問するケースも見受けられる。

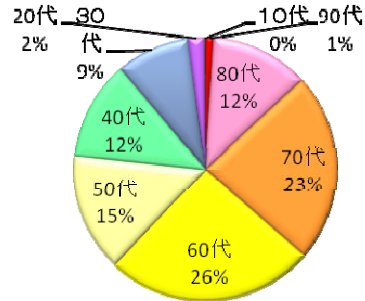
契約者の属性：性別

平成 22 年度の場合



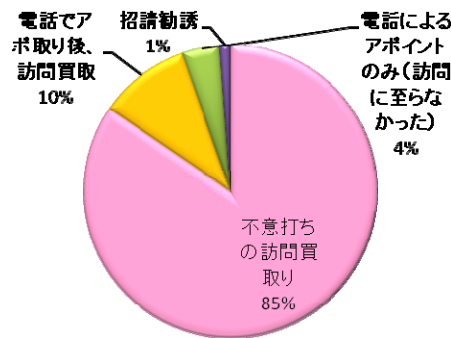
契約者の属性：年齢

平成 22 年度の場合



訪問買取りの方式

平成 22 年度の場合



【参考】国民生活センターからの注意喚起（平成 22 年 12 月）において紹介された相談事例（事例 1～事例 6 を記述）

【事例 1】着物の買い取りのはずが、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。

【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探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。

【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。

【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。

【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。

【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、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。

(2) 訪問買取りに係る相談の太宗は貴金属等に関するもの

- P I O-N E T に寄せられる訪問買取りに関する苦情・相談について、商品の購入に伴ういわゆる下取りに該当するものを除くと、苦情・相談件数の殆どを貴金属等（宝飾品、眼鏡、時計、金歯、金貨・古銭）が占める。

（注）寝具（布団）、家電等についても相談が寄せられているが、これらは、下取りの場合に係るものが多い。

- 衣類についても、訪問買取りに係る苦情・相談が寄せられているが、その多くは、訪問の目的が貴金属等の買取りにあるにもかかわらず、訪問の約束を取り付ける際の口実とされているものが多い。

訪問買取りに該当する相談件数

平成 22 年度の場合

商品	件数(件)
貴金属	2514
衣類	227
寝具	5
その他の商品	423

主な商品	件数(件)
商品(「何でも」等を含む)	75
テレホンカード・切手	26
バッグ・靴等	31
家電・機器	56
全体相談件数	423

（注）相談件数は、P I O-N E T において、「買取り」「訪問」等のキーワードで検索したのから、店舗での取引、下取りに伴う販売などを除いたもの。

貴金属商品の具体的内訳

相談に出てくる貴金属商品 (1相談につき複数あり)	平成21年度	平成22年度	平成23年度
貴金属 (具体的商品名は記載されておらず、「貴金属」とのみ記載されているもの)	45	1966	541
宝飾品	76	1305	281
眼鏡・時計	7	99	39
金歯	5	55	17
金貨・古銭	1	57	15
その他貴金属商品 (金杯、銀食器等)	7	108	19
全体相談件数	105	2514	642

（注）平成 23 年度分については、P I O-N E T における同年 6 月末時点での登録相談。

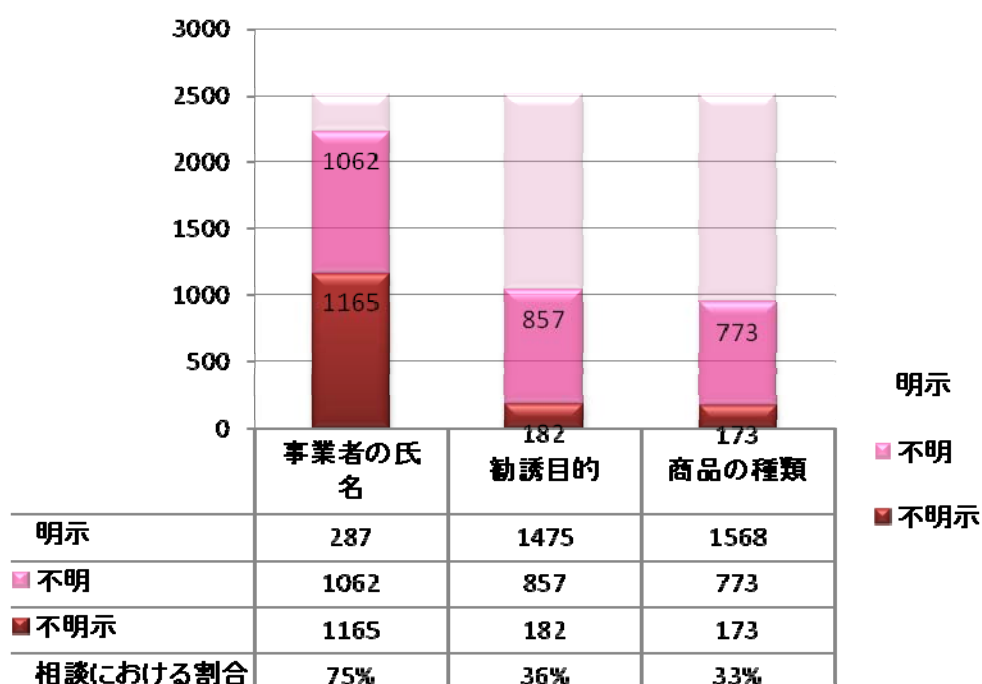
(3) 貴金属等の訪問買取に関する消費者相談の分析

① 訪問買取業者の勧誘の方法についてのトラブル

- 勧誘の目的や事業者の氏名、買取商品等について、訪問買取業者からきちんと告げられないまま勧誘を受けたといった苦情・相談が寄せられている。

勧誘に先立つ「氏名」、「勧誘目的」、「商品の種類」の明示の有無

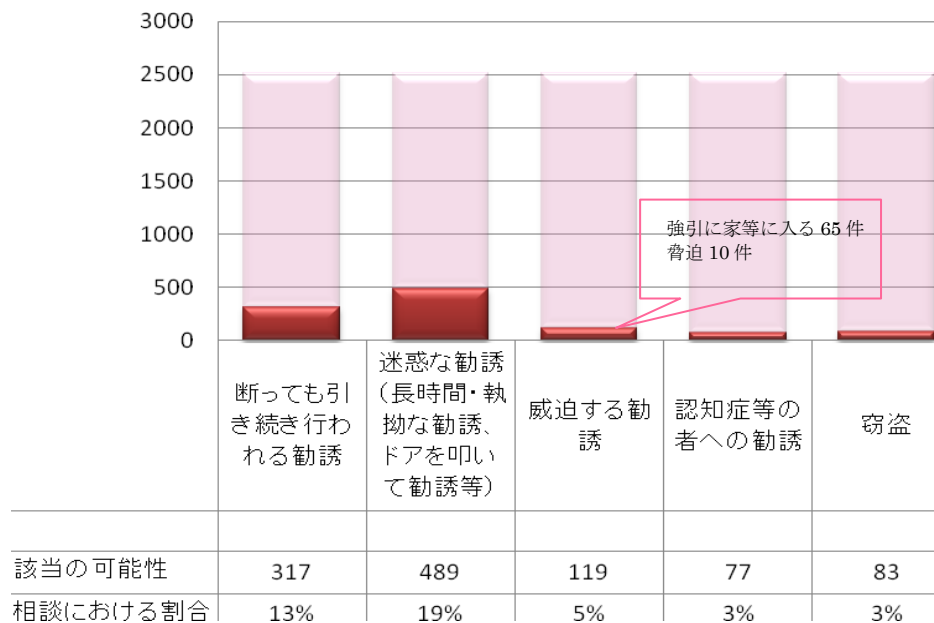
平成22年度の場合



- 売渡者（消費者）が勧誘を断っても退去せずに勧誘を続ける、勧誘が長時間にわたるなど売渡者（消費者）が迷惑と感じるような勧誘を行う、威迫的な勧誘を行う、あるいは、認知症等の高齢者への勧誘を行うといった、訪問買取業者の勧誘方法についての苦情・相談が寄せられている。

勧誘手法に問題があると考えられるトラブル

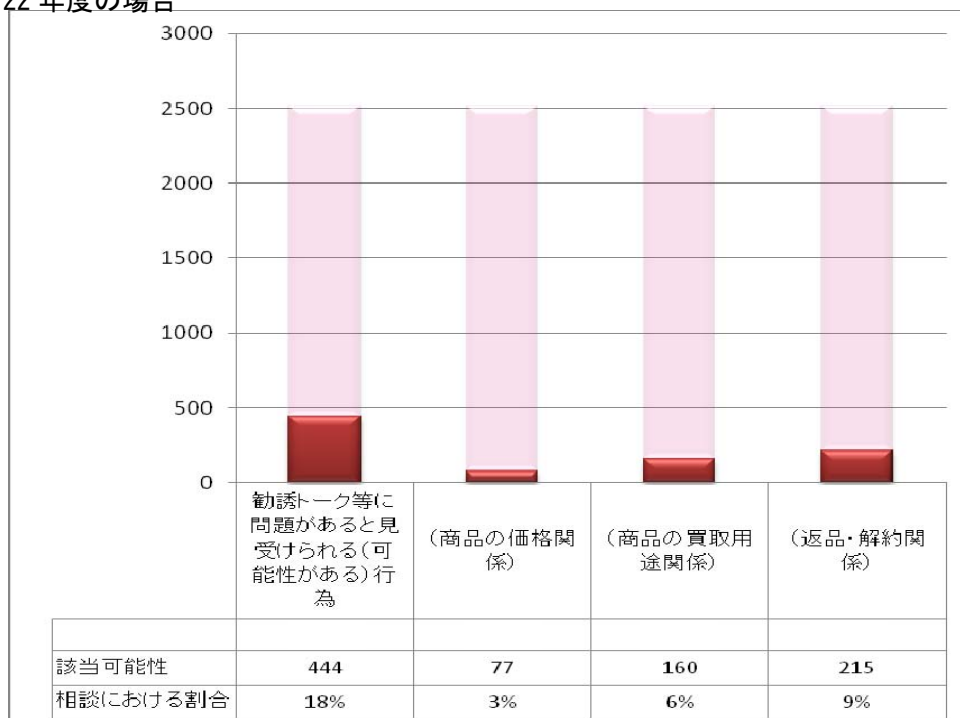
平成 22 年度の場合



- 訪問買取業者の勧誘の際のトークの内容について、真実であるかどうか疑義がある苦情・相談が寄せられている。(例えば、医療器具を作るために金属が不足しているので他の店より高く買い取ると告げる場合、日本一高く買取ると告げる場合、価格は全国统一で決まっておりどこで売っても値段は同じなどと告げる場合)

勧誘内容に問題があると考えられるトラブル

平成 22 年度の場合



- このほか、訪問してきた訪問買取事業者の信用性に関する苦情・相談、あるいは、訪問買取業者に不審を感じるといった苦情・相談が寄せられている。

②訪問買取事業者の契約手法のトラブル

- 訪問買取事業者から売渡者に対し領収書や契約書が渡されない場合、契約後に訪問買取事業者と連絡を取りたくても連絡が取れないといった苦情・相談が寄せられている。
- 貴金属等を訪問買取事業者に売り渡した際、訪問買取事業者から売渡者（消費者）の身分を示すもの（運転免許証、身分証明書のコピーなど）の提示を求められたため、個人情報の漏洩・悪用が心配であるとする苦情・相談が寄せられている。

③売渡者（消費者）が買取契約の解除を申し出る際のトラブル

- 売渡者（消費者）が訪問買取事業者に解約を申し出たところ、「すでに溶かしてしまった」、「すでに転売してしまった」、「買取契約時に渡した書面に解約不可と明記している」などとして、解約に応じてくれないとする苦情・相談が寄せられている。

2 貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対する現状の取組み

- 貴金属等の訪問買取りに係るトラブルが昨年度後半から今年度にかけて激増していることを踏まえ、以下に例として掲げるように、関係機関において、様々な対策が講じられつつある。

① 刑罰法令による対応

- ・ 貴金属の買い取り目的で訪問した住宅で、家人の隙をうかがって、提示された貴金属を盗んだ押し買い業者の従業員を、被害者からの通報に基づき窃盗罪で検挙した事案。(長野県警、和歌山県警)
- ・ 貴金属の買い取り目的で住宅を訪問し、家人に執拗につきまとった押し買い業者の従業員を軽犯罪法違反等で検挙した事案。(京都府警)

② 地方公共団体における消費生活条例、及び迷惑防止条例による対応

- ・ 消費者を勧誘する際に、目的を告げずに訪問した上で、貴金属、家電等を買取り、その後、消費者が品物を引き渡した翌日に解約を申し出ても解約拒否されたという事例について、勧誘目的を隠匿し、契約解除を不当に制限するものとして、消費生活条例に基づき、事業者を指導した事案。
- ・ 貴金属を買取る目的があるにもかかわらず、目的を告げずに消費者を訪問し、長時間にわたり、貴金属の買い取りを迫ったり、消費者が来訪を断ったにもかかわらず訪問して勧誘し、その後解約を申し出ても、「商品を溶解して処分した」と虚偽を言って契約解除を拒んだ事例について、勧誘目的を隠匿し、不当に契約解除を妨害するものとして、消費生活条例に基づき、事業者を指導した事案。

ただし、地方公共団体における条例に基づき行政上講ずることのできる措置は、一般的には、「勧告（違反の是正の勧告、事業者名の情報提供）」までであり、いわゆる「業務停止命令」はできない。また、民事上、クーリング・オフ規定もない。

② 警視庁による取組み

- ・ 本年1月に、警視庁生活安全総務課長名で管内警察署あてに通知を出し、新たに訪問買取りを行おうとする事業者が古物商の許可申請をしてきた際、古物営業法の遵守、相手方の本人確認の際の注意、買取った品物に係る特徴、金額等を領収書等に明記し相手方に交付することなどを厳守するよう誓約書を提出させるよう指示。

- ・ 新規の古物商の許可業者の法令講習会の際、訪問買取りに関する注意喚起の旨のチラシを配布。

④ 消費者庁による取組み

- ・ 消費者庁においては、消費者安全法に基づく通知等の内容分析と消費者本人からの聴き取りにより被害実態の把握を行うとともに、これらのうち消費者事故等が疑われる事案に関して、関係する事業者に対し同法に基づく資料提供を要求するなどを行い、収集した情報の分析を踏まえ、本年9月7日付けで、貴金属等の訪問買取りをを行う事業者が留意する点を公表して必要な対応を促進。
- ・ 全国の消費生活センター、古物営業法を所管する警察庁に上記情報を提供。

3 現行の消費者法等の限界と法的措置の必要性

- 自宅での貴金属等の買取りに関して、不当と考えられる買取り及びその勧誘から、売渡者である消費者を保護するための効果的な法令の規定が存在しない。具体的には、現行の消費者契約法、消費者安全法、古物営業法、特定商取引法について、貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対するアプローチの限界は以下のとおり。
- ・ 消費者契約法は、消費者を購入者に限定していないことから、訪問買取りに係る消費者と事業者との契約も消費者契約に該当するが、契約を取り消すための退去の意思を示すことや価格の不実の証明が困難であるため、契約の取消しが困難である。
 - ・ 消費者安全法は、訪問買取りに係るトラブルが消費者安全法上の消費者事故等（財産事案）に該当する場合はあるが、行政上の措置としては、消費者に対する注意喚起、あるいは、他法の規定に基づく措置がある場合の措置要求にとどまり、悪質な訪問買取業者に対する勧告や命令等の行政処分を講じることはできない。
 - ・ 古物営業法は、盗品等の売買の防止、速やかな発見等を図るため、古物営業に係る業務について必要な規制等を行うことを目的とする法律であり、古物商の取引の相手方を保護するための規定は設けられていない。
 - ・ 特定商取引法は、訪問販売等の商品の販売や有償の役務提供に関する消費者（購入者）の保護を目的としており、買取業者に貴金属等の商品を売り渡す場面での消費者を保護することを目的とするものではなく、従って、そのための規定も存在しない。
- 貴金属等の訪問買取りについてのトラブルの現状にかんがみれば、訪問買取業者の勧誘方法の適正化、売渡者（消費者）と訪問買取事業者との契約の透明化、売渡者（消費者）から契約の解除を申し出る場合の適切なルールの設定等が望ましいところ、このためには、新たに法的措置を講じることが必要。

4 貴金属等の訪問買取りに係る法的措置を検討するにあたっての論点整理 (案)

(1) 法的措置を検討するにあたっての対象商品

<論点>

- 訪問買取りについてトラブルが発生している商品は、貴金属（宝飾品、眼鏡・時計など）が太宗を占め、その他の商品も、衣類、テレホンカード・切手など限定されているという現状に鑑みれば、訪問買取りに係る法規制の対象物については、法律上、原則全ての商品を対象とするという建付けではなく、下位法令で対象を指定するのが適切ではないか。
- 一方で、今後は、貴金属のみならず、中古品のリサイクル市場（2次市場）の整備・拡大などにより、商品によっては、買取りビジネスへの参入機会が増加する一方で、訪問買取りに係るトラブルの発生が予想されるものも考えられるため、こうした商品について、できるだけ柔軟かつ機動的に、法規制の対象とできるような設計とする必要があるのではないか。

(2) 訪問買取り事業者に対する行為規制

①事業者名・勧誘目的等の明示義務

<論点>

- 突然買取業者が自宅（売渡者（消費者）宅）を訪問し、事業者名を名乗ることなく貴金属の買取りの勧誘を進めてきたといった相談事例、あるいは、電話などで、不要な着物の買取りであると告げ、消費者の関心を惹いて住居訪問の約束を取り付け、その後訪問の際は着物ではなく貴金属の買取りの勧誘を進めてきたといった相談事例などを踏まえると、訪問買取業者に対し、勧誘目的、事業者名及び勧誘の対象となる商品の種類を、売渡者（消費者）に明示することを義務付けてはどうか。

②再勧誘・迷惑勧誘の禁止

<論点>

- 貴金属等の訪問買取りに係るトラブルとして、売渡者（消費者）が訪問買取業者に対し、手持ちの貴金属等を売り渡す意思がないことを示しているにもかかわらず、引き続き勧誘を行うといった事例、あるいは、長時間の勧誘、ドアを強くたたいての勧誘など、売渡者（消費者）が迷惑を感じるような勧誘を行うといった相談事例など踏まえると、訪問買取業者に対し、再勧誘を行うこと及び迷惑勧誘を行うことを禁止してはどうか。

③契約書面の交付義務

<論点>

- 現行法令下においては、訪問買い取り業者は買取った商品の種類、買取価格、あるいは、買取り事業者の名称、連絡先（住所、電話番号等）などを記載した書面を売渡者（消費者）に渡すことは義務付けられていない。
- 貴金属等の訪問買取りに係るトラブルとして、訪問買取業者に売り渡した際の商品価格、商品の特徴、あるいは、訪問買取業者の連絡先を示したもの（契約書、領収書など）が売渡者（消費者）に渡されないため、例えば、売渡者（消費者）が、後日、解約や返品を求めようとしても、訪問買取業者の連絡先がわからず連絡がとれないといった相談を踏まえると、訪問買取業者に対し、売渡者（消費者）に、連絡先、買取商品・買取価格など必要な事項を記載した契約書面を交付することを義務付けてはどうか。

④不実告知・重要事項不告知の禁止

<論点>

- 貴金属等の訪問買取りに係るトラブルとして訪問買取業者が売渡者（消費者）に対し勧誘する又は解約を申し出る際、以下のような、不実性が伺えるトークをしている事例があることを踏まえると、売渡者（消費者）が契約を締結するかどうかを判断する際に、訪問買取業者が不実を告げる、又は買取価格に関することなど重要な事項を告げないといったことを禁止することとしてはどうか。
 - ・ 1万円の価値があるとわかっていながら、消費者に対し「100円の価値しかない」と告げるもの（商品の価額に関する不実）
 - ・ 実際はそうでないにもかかわらず、「買取った金の収益を被災地に寄付したいので、安く買い取りをさせてもらえないか」「医療機器の部品に使うので買取りたい」と告げるもの（売渡者（消費者）が売渡しを行うに当たっての動機に関する不実）
 - ・ 実際はそうでないにもかかわらず、「もう溶かしてしまった／転売してしまったので、解約には応じられない」と告げるもの（契約解除に関する不実）

⑤威迫・困惑を伴う勧誘の禁止

<論点>

- 貴金属等の訪問買取りに係るトラブルとして、訪問買取業者が売渡者（消費者）の住居や敷地に強引に押し入って、貴金属等がないかどうかを物色する場合、あるいは、売渡者（消費者）を威迫するような言動を用いて勧誘する可能性があることなどを踏まえると、訪問買取業者が売渡者（消費者）に対し威迫・困惑を伴うような勧誘を行うことを禁止することとしてはどうか。

⑥高齢者など判断力の不足する売渡者（消費者）への勧誘の禁止

<論点>

- 貴金属等の訪問買取りに係る苦情・相談については、高齢者からのものが大宗を占めていることを踏まえると、通常の判断力があれば締結しないような買取（売渡）契約について、訪問買取業者が高齢者などの判断力の不足に便乗して契約を締結させてしまうといったことを禁止することとしてはどうか。

⑦債務不履行などへの是正

<論点>

- 貴金属等の訪問買取りに係るトラブルとして、売渡者（消費者）が解約や返品を求めても、訪問買取業者がこれに応じてくれないといった事例が見られるところ、商品の買取（売渡し）の際の勧誘・契約内容いかんによっては、訪問買取業者における債務不履行となる場合も考えられるため、訪問買取業者に対し債務を履行しないことなどを是正することとしてはどうか。

(3) 訪問買取りに係る売渡者（消費者）によるクーリング・オフ

<論点>

- 訪問買取りにについても、訪問販売の場合と同様、売渡者（消費者）が直面する密室性、不意打ち性があることを考慮すると、買取（売渡）契約後、当該契約について、再度冷静に判断する期間を与えること、すなわち、クーリング・オフが必要ではないか。
- 一方で、訪問買取りに係るクーリング・オフの設計に当たっては、訪問販売との比較において、以下に示すような差異を考慮する必要があるのではないかと。
 - ・ 訪問販売においては、商品が販売業者から消費者に引き渡された後は、基本的には、当該商品がさらに取引されるということを考慮する必要がないのに対し、訪問買取りにおいては、商品が買取業者に引き渡された

後に、通常は、さらに別の事業者との間で取引されるものであることから、取引の安全性という観点をも踏まえたものとする必要があること。

- ・ 現行の貴金属の買取りに係る商慣行においては、買取業者は、売渡者（消費者）から商品を買取った後、速やかにこれらの貴金属を、より上流の買取業者や精錬業者に転売するなどしているところ、仮に、クーリング・オフ期間中は売渡者（消費者）によるクーリング・オフの行使に備えるべく、訪問買取業者に対し転売規制を設けるとなると、訪問買取業者は、その間の金利負担、あるいは、買取商品の分別保管に係る負担を負うこととなること。
- ・ 売渡者（消費者）がクーリング・オフを行使したとしても、その時点で、訪問買取業者が買取商品を第三者にすでに転売していたのであれば、売り渡した商品の形での原状回復は、もはや期待できないこと。
- ・ また、売り渡した商品の形での原状回復が困難な場合の金銭による解決については、売渡者（消費者）にとって適正な買い戻し価格の立証が困難であることから、特に、訪問買取業者への売渡時において安く買い叩かれた場合などについては、売渡者（消費者）にとって酷な状況となること。

○ 上記の事情を踏まえ、訪問買取に係るクーリング・オフの設計に当たっては、以下のような工夫をする必要があるのではないか。

- ① 売渡し（買取り）の契約を締結した後も、クーリング・オフ期間中は、できる限り、買取り対象商品が、売渡者（消費者）の手元に置かれることを可能とする制度設計ができないか。
- ② 上記にかかわらず、クーリング・オフ期間中に、訪問買取業者が買取対象商品を保有することとなった場合であっても、訪問買取業者が、クーリング・オフ期間中に、既に転売する場合など当該商品を返還することができない場合に、売渡者（消費者）が金銭で請求するにあたり、立証負担を軽減して請求できる制度設計ができないか。結果として、第三者に転売するインセンティブを減殺する制度設計ができないか。

○ 訪問買取りに係るクーリング・オフの期間については、訪問販売の場合と同様に、8日間で妥当か。

(4) その他

- 訪問買取りについて、売渡者（消費者）が招請した場合を除き、一律禁止すべきとの議論についてどう考えるか。
- 訪問買取りについて、P I O-N E Tなどで消費者からの苦情・相談が多い事項の中で、以下の例のように、2で記載した契約時の勧誘に係る行為規制では対応が困難であると考えられるものは、どう考えるか。
 - ・ 買取業者の素性或信頼性について不安を感じる。
 - ・ 買取業者に対し、自分（消費者）の身分証明書や免許証のコピーを渡すことにより、個人情報漏洩するのではないかとの危惧を抱いている。