

## 消費者宅を訪問して貴金属の売却を迫る 訪問購入業者に業務改善を指示

本日、東京都は特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）に基づき、電話で衣類や靴を買い取ると告げて訪問の承諾を取り付け、消費者宅で貴金属の買取りについて執拗に勧誘するなどしていた事業者に対し、業務改善を指示しました。 ※詳細は別添のとおり。  
なお、都が訪問購入業者に対して行政処分を行うのは今回が初めてです。

### 事業者の概要

- 事業者名 株式会社ホールド
- 代表者名 代表取締役 菊地 二三英
- 所在地 千葉県千葉市中央区末広三丁目18番1号
- 設立 平成27年6月22日
- 業務内容 貴金属等の訪問購入
- 売上高 約3億2百万円（直近事業年度）

電話では  
「衣類を買取る」と  
言っていたのに……



貴金属類はありませんか。  
見せてくれるだけでいい  
んです。

他に隠し持っている  
貴金属はありませんか？

### 事業者に関する都内の相談の概要（平成29年5月17日現在）

平均年齢	平均契約額	相談件数			
		27年度	28年度	29年度	合計
68歳 (最高：97歳)	約2万円 (最高：41万円)	17件	129件	4件	150件

### 消費者の方へ

- 「何でも買い取る」と言いながら、訪問すると貴金属の売却を迫る事業者に注意しましょう！
- 契約書面を受け取ってから8日間は、無条件で解除（クーリング・オフ）ができます。

《東京都の情報サイト「東京暮らしWEB」では同種のトラブルについて注意を呼び掛けています》

- 目的を偽って訪問してくる貴金属買取業者に注意！ 平成29年5月12日

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/170512.html>

- 少しでも不審に思ったり、同様のトラブルでお困りの方は、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

☎東京都消費生活総合センター 03-3235-1155（相談専用番号）

#### 【問合せ先】

生活文化局消費生活部取引指導課  
電話 03-5388-3074

## 特定商取引に関する法律第58条の12に基づく指示

### 1 事業者の概要

事業者名 株式会社ホールド  
代表者名 代表取締役 菊地 二三英  
所在地 千葉県千葉市中央区末広三丁目18番1号  
設立 平成27年6月22日  
資本金 1,000万円  
業務内容 貴金属等の訪問購入  
売上高 約3億2百万円（平成27年6月～平成28年5月）  
従業員数 18名（代表者含む）（注）

（注）事業者報告による。

### 2 勧誘行為等の特徴

- （1）消費者宅に電話をかけ、主な目的は貴金属の買取りであるにもかかわらず、その目的を明確に告げず、衣類や靴、バッグなど何でも買い取るなどと告げて、消費者宅訪問の承諾を取り付ける。
- （2）消費者宅を訪れた査定員は、勧誘に先立って、主な目的は貴金属の買取りであるにもかかわらず、「いらぬ物を引取りに来ました。」「ご依頼のあった衣類等の不用品の買取りに来ました。」などと、貴金属の買取りも目的であることを明らかにしていない。
- （3）その後、衣類や靴等の査定は簡単に済ませ、「宝石はないですか。貴金属は持っていませんか。」などと勧誘を始める。
- （4）消費者が何度も断っているにもかかわらず、「この家ならもっと何かあるはずだ。」「貴金属がないと、他のものに値段がつけられないんです。」「他に隠し持っている貴金属はないか。」「結婚指輪もあるでしょ。」などと執拗に勧誘を続ける。
- （5）売買契約を締結した際に交付する書面（買取明細書）に、それぞれの特徴等が異なる複数の物品をまとめて記載し、個別に書面記載事項を記載していない。

### 3 指示の内容

訪問購入に関する業務のうち、次の事項を順守すること。

- （1）訪問購入をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、当該勧誘に係る物品の種類を明らかにすること。
- （2）訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘の要請をしていない者に対し、営業所等以外の場所において、当該売買契約の締結について勧誘をし、または勧誘を受ける意思の有無を確認しないこと。
- （3）物品の売買契約を締結した際に、その相手方に交付する書面に、購入する物品の特徴等、法令で定められている記載事項について正しく記載すること。
- （4）訪問購入に係る売買契約の締結について、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしないこと。

#### 4 指示の対象となる主な不適正取引行為

不適正な取引行為	特定商取引法の条項
<p>消費者宅に電話をかけ、「衣類等の不用品の買取りをしています。本・CDも含め、不用品があれば何でも買取ります。」「靴の古いのありませんか。草履でもサンダルでも何でもいいですから。東南アジアに送るととても喜ばれますので集めています。」などと告げて、訪問の承諾を取り付けた上で、消費者宅を訪れ、消費者が事前に用意していた衣料品等の査定を行った後、唐突に、「貴金属類はありませんか。」などと切り出して、<u>貴金属の買取りについて勧誘を行っており、その勧誘に先立って、貴金属の売買契約の締結について勧誘する目的であることを明らかにしていなかった。</u></p>	<p>第58条の5 氏名等不明示 (物品の種類)</p>
<p>消費者宅に電話をかけ、「衣類等の不用品の買取りをしています。本・CDも含め、不用品があれば何でも買取ります。」「靴の古いのありませんか。草履でもサンダルでも何でもいいですから。東南アジアに送るととても喜ばれますので集めています。」などと告げて、訪問の承諾を取り付けた上で、消費者宅を訪れ、消費者が事前に用意していた衣料品等の査定を行った後、唐突に、「貴金属類はありませんか。」などと切り出して、<u>貴金属の買取りについて勧誘を始めており、貴金属の買取りについて勧誘の要請をしていない消費者に対し、貴金属の売買契約の締結について勧誘を行っていた。</u></p>	<p>第58条の6第1項 不招請勧誘</p>
<p>消費者宅において、本件契約を締結し、代金を支払い、かつ、物品の引き渡しを受けた際、本件契約の内容を明らかにする書面を売買契約の相手方に交付しているが、当該書面に、それぞれ特徴等が異なっている複数の物品をまとめて記載し、個別に書面記載事項を記載していなかった。</p>	<p>第58条の8第2項 契約書面の記載不備</p>
<p>消費者が「何もない。」「貴金属は絶対に売りません。」「話が全然違うじゃないか、早く帰ってくれ。」などと断ったにもかかわらず、「この家ならもっと何かあるはずだ。」「貴金属がないと、他のものに値段がつけられないんです。」「他に隠し持っている貴金属はないか。」「貴金属類はありませんか。見せてくれるだけでいいんです。」と執拗に勧誘を続けるなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。</p>	<p>第58条の12第3号 省令第54条第1号 迷惑勧誘</p>

#### 5 今後の対応等

- (1) 指示の内容に対する業務改善措置について、平成29年6月1日までに都知事あてに報告させる。
- (2) 指示に従わない場合は、特定商取引法第58条の13第1項の規定に基づき、業務停止命令を行う。また、同法第72条及び第74条の規定に基づき、行為者及び法人に対して100万円以下の罰金を科する手続きを行う。

## 事例1

平成28年2月、甲が突然電話がかかってきたので受話器を取ると、感じの良い女性の声で「ホールドと申します。不用品を査定して買い取っている会社です。衣類とかバッグとか何でも買取ります。どんなものでも査定して買取ります。古くなったものでも結構です。」などと言ったので、甲は洋服等を引き取ってもらおうと了承した。電話の女性は、貴金属を買取るということについては一言も言わなかった。もし、貴金属の話がされたら甲は来訪を承諾しなかった。

同日の午後2時を過ぎた頃、甲宅を訪れた男性Aは名刺を差し出しながら「ホールドの者です。いらぬ物を引取りに来ました。」と言った。

甲は、さっそく、準備していた衣類を見せると、Aは全く関心のない様子で、枚数だけ数えているように見えた。Aは、引取りを約束した衣類では物足りなかったのか、「他に何かありませんか。衣類とかバッグとか、何でもいいので。」などと言った。甲は何点か追加で、奥の部屋に行って自分の洋服を出してきたが、Aはやはり興味がなさそうで、Aは「他にもないか。もっとあるだろう。」と、色々な物をあれもないかこれもないかとしつこく言ってきて、だんだん凄んできた。

Aは「金の指輪や宝石を出せ。」と言ったが、甲もだんだん腹が立ってきて、「何もない。」と何度も断っているのに執拗に要求してきたので、「こっちは別にないから出す気はない。」と言った。

すると、Aは「この家ならもっと何かあるはずだ。」と言った。この頃にはAは威圧的な態度になっていた。甲は、Aの態度を見て、怖さを感じるようになってもう嫌だな帰ってもらいたいと思った。

甲はAに帰ってもらうための意思表示として、「うちもう何もないから。」と強い口調で言ったが、Aは甲が指に着けている指輪を見て、「他にももっとないか。その指輪を売ってくれ。」と高圧的に言った。

## 事例2

平成28年5月、突然電話がかかってきたので、乙が受話器を取ると知らない女性の声で「衣類等の不用品の買取りをしています。本・CDも含め、不用品があれば何でも買取ります。」と言った。乙は洋服とお皿を買取ってもらおうと考え、訪問日の日程調整をした。女性は、電話の最後の方で、「当社は、時計、貴金属、骨董品等も取り扱っているので、よろしければ一緒に買取らせていただきます。」と付け加えた。乙が慌てて、「洋服とお皿だけです。」と否定すると、女性は何事もなかったかのように、「承知しました。それでは、5月〇日〇時～〇時の間に、男性の査定員が一人で洋服とお皿を買取りに訪問させていただきます。」と言った。

翌日、乙宅を訪れた男性は、写真付きの身分証明書を提示するとともに、名刺を差し出しながら、「株式会社ホールドのBといいます。ご依頼のあった衣類等を買取りに来ました。」と言ったが、「貴金属を買取る。」とは言っていなかった。

衣類は、1点1点査定すると思っていたが、枚数だけ数えているといった感じだった。乙があらかじめ買取ってもらおうと準備していた衣類や皿の査定が終わったので、すぐに査定額を出して帰るのかと思っていたところ、Bは、いきなり「ブランド物のバッグはありませんか。ブランド物のバッグであれば壊れたものでもいいので出して下さい。」と聞いてきた。そして「他に何かないか。」と言って、次々に靴やコイン、古美術品等を出すように言った。さらに、Bは「貴金属はありませんか。」「貴金属の写真を撮らないといけないんですよ。」「写真のデータを本社に送らなければならないのです。」「写真だけでもいいので撮らせて下さい。」などと言ったので、乙は、「貴金属は絶対に売りません。」とはっきりと断った。

Bは、なおも執拗に繰り返したので、乙は「見せるだけ」ということで、しぶしぶ貴金属を出すことにした。Bは、最初は「見せるだけで良い。」と言っていたが、「貴金属がないと、他のものに値段が付けられないんですよ。」「貴金属があれば、洋服も高く買い取れるんですよ。」「貴金属を買取らないと会社に戻れない。」などと言って、強引に迫ってきた。

乙が貴金属の売却など全く望んでおらず、何度も断っているにもかかわらず、Bは「他にももっとないか。他に隠し持っている貴金属はないか。」と迫った。

### 事例3

平成28年6月、丙の妻が自宅に一人でいるときに突然電話が鳴ったので受話器を取ると、感じの良い女性の声で「靴の古いのありませんか。草履でもサンダルでも何でもいいですから。東南アジアに送るととても喜ばれますので集めています。そういうのありませんか。」などと言った。丙の妻は、人助けにもなるし、渡りに船とばかりに「はい、あります。」と言って、引き取ってもらうことにした。

その日の午後7時過ぎ、丙宅を訪れた男性は、名刺を差し出しながら、「ホールドのCと申します。古い靴を買取りに来ました。」と言ったが、「貴金属類を買取る。」というようなことは言わなかった。

Cはタブレット端末で靴の写真を撮ったりもしていたが、靴の査定が終わると、突然、「腕時計はありますか。使わなくなった時計とか壊れた時計とかありませんか。」「万年筆はありますか。」「ネクタイピンはありますか。」などと言いだめた。

さらに、Cは、「他にまだあるでしょ。何でも買取ります。」と勧誘を続けた。「使っていない腕時計はあるでしょう。」「使っていない万年筆はあるでしょう。」などと言ったので、丙も、そういえば使わないものがあると思って出してしまった。

Cは査定して、価値のありそうなものは「買取る」と言ったが、価値のなさそうなものは適当に褒め言葉を言って「これは取っておいたほうが良いですよ。」と選り分けていった。

丙はもう売りたいものはないのに、Cに粘られ、時間ばかりが過ぎていくので、「話が全然違うじゃないか、早く帰ってくれ。」などと勧誘を止めるよう何度も言ったが、Cは「もう少しですから。」と言ったものの帰らず、さらに「アクセサリはありますか。」「貴金属類はありますか。見せてくれるだけでいいんです。」「結婚指輪もあるでしょ。」などと勧誘を続けてきた。

丙は早く帰ってもらいたかったので「家には高価なものはないですよ。売るような貴金属類はないので帰ってください。」と断った。丙の妻も、やはり早く帰ってもらいたくて、見せるだけでいいと言っているのだから、見せれば早く帰ってもらえるだろうとの思いで、小さくなって指にはまらない指輪を何の気なしに出してしまった。

Cは手放した指輪を取り上げてしまい、丙の妻が「使うかもしれないので返してください。」と返してほしいという仕草をしたが、「もう登録したからダメです。」と全く受け付けようとしなかった。

結局、Cがやっと帰ったのは、午後9時を回っていた。丙は靴7足を渡せば済むと思っていたので、せいぜい5～10分もあれば終わると思っていたのに全くの見当違いだった。