

平成26年5月23日

## 特定商取引法違反の訪問購入業者に対する 業務停止命令（3か月）について

- 消費者庁は、「買取キング」、「良品倉庫」、「買取バード」という屋号を用いて、訪問購入を行っていた株式会社H E - A R T（エア）に対し、本日、特定商取引法第58条の13第1項の規定に基づき、平成26年5月24日から平成26年8月23日までの3か月間、訪問購入に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、氏名等不明示、不招請勧誘、勧誘を受ける意思の確認義務違反、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反及び迷惑勧誘です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- なお、改正法施行後、訪問購入業者に対する行政処分は、本件が全国で初めてとなるものです。

1. 株式会社H E - A R T（以下「本件事業者」という。）は、「買取キング」、「良品倉庫」、「買取バード」という屋号を用いて、消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた後に消費者宅を訪問し、貴金属等の物品の訪問購入を行っていました。その際、事前に消費者が用意していた古着等の物品ではない、貴金属の買取りについて唐突に勧誘を始めるなどし、執ように貴金属の買取りについて勧誘を行っていました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

（1）購入業者は、訪問購入に係る売買契約締結の勧誘に先立って、購入業者の名称、売買契約の締結について勧誘をする目的であること及び勧誘に係る物品の種類を明らかにしなければなりません。

しかしながら、本件事業者は、①購入業者の正式な名称である「株式会社H E - A R T」ではない、「買取キング」、「良品倉庫」、「買取バード」という屋号のみを名乗っていた上、②消費者宅において、消費者から事前に依頼された品物を見た後、唐突に、貴金属の買い取りについて勧誘

を行っており、その勧誘に先立って、購入業者の名称及び勧誘に係る物品の種類を明らかにしないで勧誘を行っていました。

(氏名等不明示)

(2) 購入業者は、売買契約の締結について勧誘の要請をしていない者に対して、営業所等以外の場所において、契約締結の勧誘をしてはいけません。

しかしながら、本件事業者は、消費者宅を訪問した後に貴金属は無いかと唐突に告げており、貴金属の訪問購入に係る売買契約の締結について勧誘の要請をしていない者に対し、勧誘を行っていました。

(不招請勧誘)

(3) 購入業者は、売買契約の締結の勧誘に当たっては、勧誘に先立ち、消費者に勧誘を受ける意思があることを確認しなければなりません。

しかしながら、本件事業者は、消費者宅を訪問し、消費者が用意した品物を見た後に、唐突に貴金属の買い取りに係る勧誘を行っており、その勧誘に先立って、貴金属の訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘を受ける意思の有無を確認していませんでした。

(勧誘を受ける意思の確認義務違反)

(4) 売主たる消費者は、クーリング・オフが認められる8日間は、購入業者に対し物品の引渡しを拒むことができ、購入業者は、物品の引渡しを受ける時点で、このことを消費者が明確に認識し、引き渡すかどうか判断する機会を確保するため、その旨を告げなければなりません。

しかしながら、本件事業者は、訪問購入に係る物品の売買契約を締結し、消費者から直接物品の引渡しを受けた際、クーリング・オフ期間中は、当該物品の引渡しを拒むことができる旨を消費者に告げていませんでした。

(物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反)

(5) 購入業者は、消費者が迷惑を覚えるような仕方で勧誘をしてはいけません。

しかしながら、本件事業者は、売るつもりは無いと断った消費者と押し問答になった挙句、「金がほしいんです。」と言ってリビングに座り込んだり、消費者が貴金属を提示すると、「他にないですか。もっと出して

くださいよ。」「何かあるでしょう。もっと出して。何か出して。」と言うなど、執ように、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ました。

(迷惑勧誘)

**【本件に関する御相談窓口】**

本件に関する御相談につきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御相談ください。

|                    |    |              |
|--------------------|----|--------------|
| 北海道経済産業局消費者相談室     | 電話 | 011-709-1785 |
| 東北経済産業局消費者相談室      |    | 022-261-3011 |
| 関東経済産業局消費者相談室      |    | 048-601-1239 |
| 中部経済産業局消費者相談室      |    | 052-951-2836 |
| 近畿経済産業局消費者相談室      |    | 06-6966-6028 |
| 中国経済産業局消費者相談室      |    | 082-224-5673 |
| 四国経済産業局消費者相談室      |    | 087-811-8527 |
| 九州経済産業局消費者相談室      |    | 092-482-5458 |
| 沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室 |    | 098-862-4373 |



ると、「他にないですか。もっと出して下さいよ。」、「何かあるでしょう。もっと出して。何か出して。」と言うなど、執ように貴金属の買取りについて勧誘を行っていた。

また、物品の売買契約を締結し、現金と引換に物品の引渡しを受けた際、クーリング・オフ期間中は物品の引渡しを拒むことができる旨を消費者に告げていなかった。

### 3. 行政処分（業務停止命令）の内容

#### （1）内容

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第58条の13第1項に規定する訪問購入に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ①訪問購入に係る契約の締結について勧誘をすること。
- ②訪問購入に係る契約の申込みを受けること。
- ③訪問購入に係る契約を締結すること。

#### （2）停止命令の期間

平成26年5月24日から平成26年8月23日まで（3か月間）

### 4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、訪問購入に係る取引の公正及び売買契約の相手方の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

#### （1）氏名等不明示（法第58条の5）

購入業者は、売買契約締結の勧誘に先立って、購入業者の名称、売買契約の締結について勧誘をする目的であること及び勧誘に係る物品の種類を明らかにしなければならない。

しかしながら、同社は、①購入業者の正式な名称である「株式会社H E-A R T（エア）」ではない、「買取キング」、「良品倉庫」、「買取バード」という屋号のみを名乗っていた上、②消費者宅において、消費者から事前に依頼された品物を見た後、唐突に、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、購入業者の名称及び勧誘に係る物品の種類を明らかにしないで勧誘を行っていた。

(2) 不招請勧誘（法第58条の6第1項）

購入業者は売買契約の締結について勧誘の要請をしていない者に対して、消費者宅などにおいて、契約締結の勧誘をしてはならない。

しかしながら、同社は、消費者宅訪問後に貴金属は無いかと唐突に告げており、貴金属の訪問購入に係る売買契約の締結について勧誘の要請をしていない者に対し、勧誘を行っていた。

(3) 勧誘を受ける意思の確認義務違反（法第58条の6第2項）

購入業者は、消費者から勧誘の要請があった場合においても、売買契約の締結の勧誘に当たっては、勧誘に先立ち、消費者に勧誘を受ける意思があることを確認しなければならない。

しかしながら、上述のように、同社は、消費者宅を訪問し、消費者が用意した品物を見た後に、唐突に貴金属の売買契約の締結について勧誘を行っており、その勧誘に先立って、貴金属の訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘を受ける意思の有無を確認していなかった。

(4) 物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反（法第58条の9）

売主たる消費者は、クーリング・オフが認められる8日間は、購入業者に対し物品の引渡しを拒むことができ、購入業者は、物品の引渡しを受ける時点で、このことを消費者が明確に認識し、引き渡すかどうか判断する機会を確保するため、その旨告げなければならない。

しかしながら、同社は、訪問購入に係る物品の売買契約を締結し、消費者から直接物品の引渡しを受けた際、クーリング・オフ期間中は、当該物品の引渡しを拒むことができる旨を消費者に告げていなかった。

(5) 迷惑勧誘（法第58条の12第3号及び施行規則第54条第1号）

購入業者は、消費者が迷惑を覚えるような仕方で勧誘をしてはならない。

しかしながら、同社は、売るつもりは無いと断った消費者と押し問答になった挙句、「金がほしいんです。」と言ってリビングに座り込んだり、消費者が貴金属を提示すると、「他にないですか。もっと出してくださいよ。」「何かあるでしょう。もっと出して。何か出して。」と言うなど、執ように、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。

## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

平成25年4月、「買取キングといいます。こちら辺で新しく店舗を出すため、〇〇の方に声を掛けさせてもらっています。出店のための商品を提供していただきたくて電話しています。要らないものを処分しますよ。」という同社からの電話が消費者A宅にあった。Aは、家の片付けものをしていたところで、古着やおもちゃでも買い取ってもらえるのかどうかと聞くと、「見せてもらわないと分かりませんが、買い取りはできます。」と言われたため、Aは、古着を買い取ってもらえるものだと思い、翌日に自宅に来てもらうことにした。

翌日、同社の営業員Zが、A宅を訪問した。Zは古着を一通り見て、「古着はグラムいくらで買い取っていますので、そんなにはお金にはなんないですよ。」と言い、「見せていただくだけで結構ですから、売っていただかなくても結構ですから、貴金属はないですか。貴金属を見せてもらえませんか。」と突然言った。Aは、買い取ってもらおうと古着を出したにもかかわらず、突然、貴金属は無いと言われて、少し変だなと思ったが、アクセサリー・ケースを奥から持ってきて、Zに見せた。Zは、虫眼鏡を出し、アクセサリーを一つ一つ見ながら、査定をした。すると、売らなくてもいいと言っておきながら、「どれだったら売ってくれますか。」と言った。Aは、「とにかく、結婚指輪や婚約指輪は売れません。」と言った。すると、Zは、アクセサリーを次々と見ていくうちに、無造作にいくつかのネックレスの鎖をくしゃくしゃと絡ませた。Aがこの鎖を解こうと苦戦していると、Zは、鎖の絡まったネックレスを「ぐちゃぐちゃになったまんま、まとめて買い取りますよ。」と言った。Aが絡まったネックレスの鎖を解こうと苦労していると、Zは、アクセサリー・ケースの中から、指輪とピアスを取りだし、「これを買いますよ。」と言った。Aは、鎖を解くのに気を取られて、また、時間ばかりを取られて、Zに早く終わって帰って欲しいと思い、買取を承諾した。

その後、Zが逃げるように帰ろうとしたので、Aは不満に思い、「古着はどうするのですか。」と聞くと、Zは「古着は揃っているので結構です。」とだけ言った。

### 【事例2】

平成25年5月、「良品倉庫です。リサイクルショップをしています。一定の期間、買取りをしています。生もの以外で衣類やアクセサリーなど、家庭で使っていないものはありませんか。査定だけでも大丈夫です。」という同社からの電話が、消費者B宅にあった。同社からのこの電話では、「査定した金額が、希望に合わなかったら断っていただいて大丈夫です。」ということであっ

たため、Bは、古い衣類の整理ができると思い、来訪を承諾した。

数日後、Bは、古着をダンボール箱に入れ、使っていないアクセサリーを数点ほど用意して待っていると、インターフォン越しに「良品倉庫です。お電話で約束したものです。」と言って同社の営業員Yが来訪した。Yは、外に出ていたBに気が付き、そこにあった段ボール箱を見て、「これですか。」と言ったが、買取りの説明などをする事はなかった。Yは、ダンボール箱の蓋を開けて中の古着を確認すると、「女性用ですね。」と言った程度で、ほとんど確認もせず、「ほかにないですか。洋服だけではなくて、ほかにないですか。」と言うので、Bは、Yを玄関の中へ案内して用意しておいた子供服を見てもらった。同社からの電話では、アクセサリーも買い取る、査定だけでも良い、ということであったので、Bは、用意していたアクセサリー数点をYに見せた。Yは、アクセサリーの箱の蓋を開け、1点1点を丁寧に見ていたが、貴金属は虫眼鏡で傷を見るなどし、その重さをデジタル秤で量っているようだった。その結果、ネックレスや、片方だけのピアス等数点を買い取るようになった。さらに、Yが「もっとないですか。」と言うので、Bは「もうないです。」と言ったが、Yがしつこく「ほかにないですか。」と言うので、Bには、まるでYは不用品を持ち帰るのに見合った値段のつく貴金属を持ち帰る必要があるように思えた。

Bは、Yから、契約書類の控えを受け取ったが、当日引渡しや当日決済についての説明も、クーリング・オフ期間中は品物を引き渡さないで手元に置いておくことができるというような説明もなかった。

### 【事例3】

平成25年10月、「買取バードと言います。リサイクル業をされていて品物を集めています。不用品はありますか。」という同社からの電話が消費者C宅にあった。Cは、「ああ、あります。〇〇があります。」と、家電製品を挙げると、「分かりました。それでは品物を見に伺います。10月〇日はどうですか。」ということで、Cはその日に来訪の約束をした。この時、同社からの電話では、買取りをするのか査定をするのか言われなかったため、不用品の引取りで来るものとCは思った。また、貴金属やその他の品物の買取りについての話も一切なかった。

数日後、同社の営業員XがC宅を訪れインターフォンで、「買取バードです。不用品の引き取りに来ました。」と言った。CはXをリビングに通すと、Xは、リビングに飾ってあったアクセサリーに興味を持ち、「きれいですね。きれいですね。」としきりにアクセサリーを褒め始めた。Xが「見てもいいですか。」と言うので、その時は、買取りを持ちかけられると思わなかったため、Cは「どうぞ。」と言った。Xは、飾ってあった指輪を手に取り、「実はね、金とか出し

て欲しいんです。」と突然言い、「このカメオや石をはずして、金だけ売ってもらえませんか。」と言うので、Cは断ったが、それでもXは「いや、売ってもらえませんか。」とまた言ったがCは断った。Xは、飾ってあった他のアクセサリーを出して、磁石のようなものをかざして、「これは、本物ですね。何かありませんか。」などと言って勝手に査定をしようとした。Cが「売るものはないです。」と言っても、Xは、「何かあるでしょう。古いものがどこかにあるでしょう。」と言った。Cは「無いです。」と言って、同じような問答が何度も続き、そのうちXは、「金が欲しいんです。」と言ってリビングに座り込んだ。さらに「売ってもらえないと、〇〇も引き取れないです。」とXが言うので、Cは仕方なく18金の細い指輪を取り出して見せた。Xは、その指輪を見て「これは軽いからもっと重いものはありませんか。」と言ったが、Cは「無いものは無いです。」と言って断った。Xは、デジタル秤に金の指輪を乗せ、「これじゃ軽すぎる。何かないですか。」と言ったが、Cは「無いです。」とキツパリと断ると、Xはやっと諦めて、「では、指輪は〇〇円です。」と言い、契約書類に品名と価格を書き、現金をCに渡すと、家電製品は無料で引き取って行った。

#### 【事例4】

平成25年11月、「バードと言います。今、新しい店を開くため、商品を集めています。要らないものはないですか。要らない洋服とか靴とか、食器でも状態が悪くなければ買い取りますよ。」と言う同社からの電話が消費者D宅にあった。Dは、家の中の不用な物をいくらでもいいから持っていってくれるなら助かると思い、「何でもいいんですか。」と聞くと、「壊れているものとか、型が古いものは高く買い取れないものもありますけど、とにかく全部出してみてください。状態が悪い物でも買い取れる場合もありますので。全部出してみてください。」と言われた。Dは、不用な物が買い取れる状態か見てもらっても良いと思い、翌日の来訪を約束した。

翌日、同社の営業員Wが、「こんにちは。バードの〇〇です。」と言って来訪した。Dは玄関のドアを開け玄関先で話し始めたが、Wはこういう物を買取りますということも査定するとも一切言わなかった。Dは用意していたバッグや靴を見せたが、Wはこれらを見ようとしなかった。同社からの電話では、何でもいいので用意してくださいと言われていたが、Wがこれらの物を全く見ないのはおかしいと思いながら、DはWに「ほかの物も持って来ますか。」と聞くと、Wは「いえ、結構です。」と言った。Dは「何で見てくれないのですか。電話では何でもいいと言っていましたよね。〇〇もありますけど持ってきますか。」と聞くと、Wは「実はですね。こういうのだとお金にならないんですよ。それよりも、眠っている、使っていない金とかプラチナとか貴金属は無いです

か。古いネックレスとか指輪とか無いですか。」と言った。そして、Wは、「形の古いものとか、使っていないものとか、貴金属はないですか。切手でもいいですよ。そういう物だとお金になるんですよ。」と続けた。同社からの電話では、貴金属でないと買い取れないということなど聞いていなかったのので、Dは、「貴金属でないと買い取れないなんて、そんなこと一言も聞いていませんよ。貴金属は無いですよ。」と言うと、Wは、電話の内容を聞いていないと言って、Dに詫びたが、「お客さんの中には、不用品だけを持って行ってほしいという人がいるんですが、そういうことは駄目なんです。ですので、貴金属を売ってもらえると、ほかの物も一緒に持っていくことができるんですよ。」と言った。すると、Wは、靴から他のお客から数万円で買ったというネックレスを出した。Dは、貴金属を売ってもバッグと一緒に持って行ってくれるならと思い、金の指輪や、石の付いた銀の指輪2点をWに持って来て見せた。Wは、2つの指輪の重さを量らずに、「この銀の指輪の石は、価値が無いので買い取れません。金の指輪を〇〇円でどうでしょうか。この値段は、結構頑張っています。」と言い、「この指輪を売っていただけるなら、いくつかバッグを持って行きますよ。」と言ったので、Dは、金の相場は分からなかったが、不用品を処分したかったため、これに応じた。

すると、Wは、契約書類を出して品名や金額を記入した上で、Dに名前や住所を書くように求めた。Dは、この契約書類を見た時、指輪とバッグが書かれていたが、バッグを2個しか持ち帰らないことに驚いた。そして、一緒に買い取ると言われていた他のバッグや靴は引き取れないのかと、Wに聞いたところ、商品にならないので引き取れないとのことだった。Dは、時間も、飼い犬の世話も気になり、金の指輪1点とバッグ2点を買い取ってもらうことになった。

その後、Wはクーリング・オフについての説明をしたが、クーリング・オフ期間中は品物を手元に置いておくことができるという説明はせずに、DはWから現金を受け取り、品物はWが引き取って行った。

#### 【事例5】

平成25年12月、「買取りのお店をやっています。不用品を高く買い取ります。古着はありますか。男性用の古着も買い取ります。」という同社からの電話が消費者E宅にあった。Eは男性用の古着と聞き、15年前に他界した夫の衣類の整理をしたいと思っていたこともあり、「男性用の古着ならありますが、いいですか。」と聞いた。すると「大丈夫ですので伺います。」ということであったため、訪問を承諾した。この時、具体的な訪問日は約束されなかった。

その後、同社の営業員Vが、突然E宅を訪れた。Eがインターフォンに出る

と、Vは「電話をかけた買取りのものです。」と言ったので、Eがドアを開けると、Vは「買取りの会社をしています。」と言ったが、EはVに査定してもいいかなどの確認はされなかった。また、Vは、Eに「何でも高く買います。」と言って、持っていた1万円札を数枚出してビラビラと見せた。Eは、玄関先で、準備していた夫の古着などをVに見せた。古着を見終わったVが「ほかのものも高く買いますから何でも出して下さい。」と言ったので、Eはバッグや陶器類等も出した。Vは、それらの品物を見た後も、買取金額は言わなかった。Eは、Vが品物を引き取るだけで帰るのだろうと思ったのだが、Vは更に「貴金属を出してくれませんか。」と言った。Eは「そんなもの無いですよ。」と言ったが、Vは「何かあるでしょう。」と言い、Eは「無いです。」と、何度もVから貴金属を出してほしいと言われた。Vは、余所のお宅で買い取ったという男性用の18金の太いネックレスをEに見せ、「こういう鎖のネックレスなどはありませんか。」と言ったり、また1万円札を何枚も出してEに見せ「お金はたくさんありますから高く買いますよ。」と言った。Eは仕方なく2階の部屋に行って、10年以上前に買った真珠のペンダントヘッドのついたネックレスと、石のついたネックレスを出した。Eは、Vに2本のネックレスを見せると、Vは手に持って見ただけで、「ほかにないですか。もっと出してくださいよ。」と再び言った。Eは「無いですよ。」と言ったが、Vは「何かあるでしょう。」「もっと出して。」「なにか出して。」としつこくEに言った。Eは、このままではVが帰りそうにないと思い、仕方なく2階の部屋から1年半前に買った指輪を出して見せた。この指輪は大きな宝石を立爪で支えた18金のものだった。Eは、そのほかにも指輪を見せたが、結局、その18金の指輪1個とネックレス2個を合計〇〇円で買い取るとVから言われ、Eは了承した。

VはEの目の前で契約書類に記入し、Eはサインをし、Vから現金を受け取ったが、この時、クーリング・オフについての説明も、クーリング・オフ期間中は品物を渡さないで手元に保管しておくことができるという説明もなかった。Vは「また買取りに来ます。」と挨拶代わりに言って帰ったが、Eは返事をしなかった。Eは、Vが最初から貴金属目当てで来たのだと思った。