



消費者トラブル対応専用Webサイト 「消費者トラブル解決ナビ」が開設されました

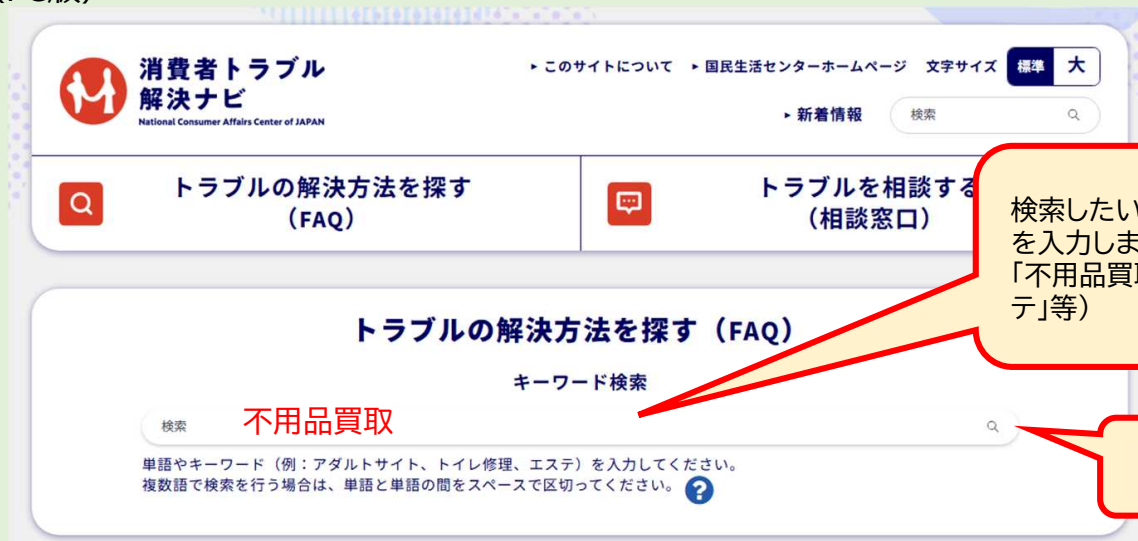
国民生活センターでは、令和8年9月に、消費者トラブル対応のための専用Webサイト「消費者トラブル解決ナビ」を開設しました。

このサイトは、消費者トラブルにあっていらっしゃる方に対して、解決を支援するウェブサイトです。FAQ（よくある質問）形式で**トラブル解決のためのヒントを自分で調べることができます**。注目情報や閲覧の多いFAQなども掲載しています。ぜひご活用ください！

<消費者トラブル解決ナビ トップページ>

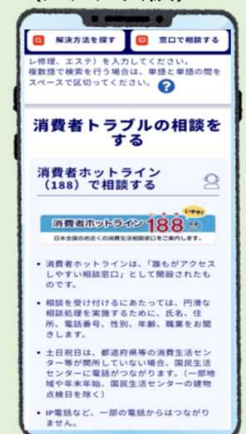
<https://www.consumer.go.jp>

(PC版)



Q&A形式で、解決のヒントが表示されます。

(スマホ版)



「不用品や和服の買い取りのはずが貴金属を買い取られた」といった相談が寄せられています



最近の事例



ダイニングセットを売るつもりでインターネットで探した買取業者に「金の物はないか」と聞かれ、金のネックレスを売ったが、買取金額が安すぎると思う。クーリング・オフできるか。

高齢の母が在宅中に、古本を買い取ると電話があり依頼したら、玄関先に置いていた貴金属を安価で買い取られた。今後も同様の勧誘がないか不安だ。

高齢の母の高額なアクセサリを、家に来た買取業者が持ち去ったようだ。書面は受け取っておらず、お金も受け取っていない。どうすればよいか。

「不用品を引き取る」と電話があり、洋服を出そうと来訪を承諾した。来訪した担当者に「貴金属はあるか」「宝石はあるか」としつこく聞かれ、貴金属を強引に買い取られてしまった。

インターネットで見つけた出張買取業者に不用品と貴金属を売却した。クーリング・オフを申し出たが、一部しか返品されず不満だ。



※「最近の事例」は、相談者の申し出内容をもとにまとめたものです。

トラブルを回避するには

⚠️ 突然訪問してきた購入業者は家に上げない！

購入業者が突然家に来て買い取りをすることは、法律で禁止されています。

⚠️ 買い取りを希望しない物品は見せない。

強引な勧誘に負けて買い取られてしまうことがあります。

⚠️ 契約書面はよく確認！

電磁的方法による提供の場合も！

契約書面に物品名や価格が具体的に記載されているか確認しましょう。
また、クーリング・オフに備えて書面を受け取ってから8日間は物品を手元に残しておくことができます。

※国民生活センター訪問購入_国民生活センター (https://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/doorstep_purchase.html)

※消費者庁「訪問購入のトラブルにご注意ください」

(https://www.caa.go.jp/publication/pamphlet/assets/consumer_transaction_cms203_241224_02.pdf) より一部抜粋・編集して掲載

▶少しでも不安に思ったら



・消費者ホットライン 188
・警察相談専用電話 #9110

最寄りの消費生活センター等につながります
受付時間は窓口によって異なります
けいさつ相談室につながります
受付時間 月～金（祝日、年末年始を除く）8:30～16:30