

報道発表資料

令和4年7月14日

独立行政法人国民生活センター

急増！海産物の電話勧誘販売・送り付けトラブル

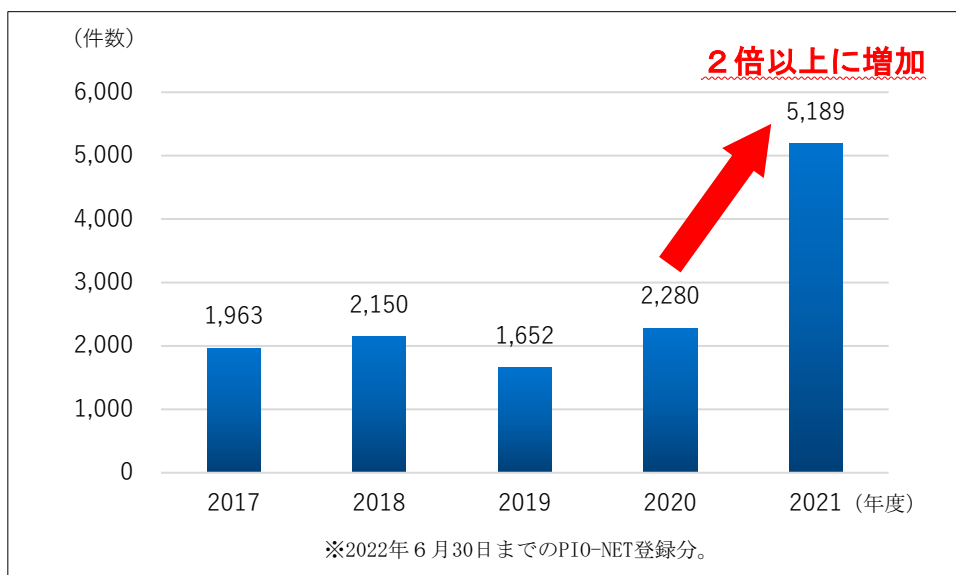
－「新型コロナウイルスの影響で収入が減って困っている」という電話に注意！－

全国の消費生活センター等に寄せられる、海産物の電話勧誘販売や送り付けのトラブルに関する相談が急増しており、2021年度は5,000件を超え、前年度に比べて2倍を超えています。

相談事例をみると、「新型コロナウイルスの影響で収入が減って困っている」などといって消費者の親切心や同情心につけ込む勧誘のほか、「買ってもらわないと困る」などの強引な勧誘も目立ちます。また、電話勧誘を受けた際に購入を断っても後日商品が届くなど、送り付けの事例もみられます。

そこで、トラブル防止のために相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET¹にみる海産物の電話勧誘販売・送り付けに関する相談件数



¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】「支援してほしい」と電話で言われて海産物を購入したが、届いた商品は金額に見合わないものだった

昨年12月の初めに自宅に電話があり、高齢の母と私で対応した。「新型コロナウイルスの影響で商品が売れず支援してほしい」と言われ、勧められた海鮮の詰め合わせ約1万8,000円を申し込んだ。12月の終わりに再度事業者から電話があり、配送手続きの確認をされた。数日後、代引配達で荷物が届いたので、受け取って中を確認したら、ズワイガニ爪、鮭、数の子松前漬、ホタテ貝柱、イカー一夜干し等が入っていたが、値段相当とは思えない質の悪い商品だった。品物には手を付けず、そのまま冷凍している。商品に契約書が同梱されていたが、クーリング・オフに関する記載はない。また契約日は11月の日にちが記載されているが、電話がきたのはもっと後だと思う。クーリング・オフできないか。

(2022年1月受付 80歳代 女性)

【事例2】「買ってもらわないと困る」と電話で強引に勧誘され、海産物の購入を了承したが断りたい

スマートフォンに知らない番号から電話があり、出ると男性が勢いよく話し始めた。遠方の事業者のようだったが店名を聞き取ることができなかった。「10年ほど前にも当店でお買い上げいただいたので、当時のリストを見て電話している。このご時世で経営が苦しいので、今回は鮭、イカ、ホタテ等特別によい物をたくさん入れて、送料込み1万4,000円にする。支払いは代引きで、来月以降の発送になる」と勧誘された。私の住所も知っているようだったが、10年前は違う場所に住んでおり、海産物を買った覚えもなく不審だった。しかし男性に「ここまで頑張って案内したのだから買ってもらわないと困る」と恐い口調で言われ、思わず「いいですよ」と言ってしまった。やはり断りたいが、どうしたらよいか。

(2021年8月受付 60歳代 女性)

【事例3】高齢の母親が電話で海産物を勧められて断ったが、代引配達で商品が届き、代金を支払ってしまった

先月突然電話がかかってきて80歳代の母が電話に出ると、「いつものように送ります」と言われた。母は以前注文した事業者からの電話だと思って対応していたが、「よい品物だ」と繰り返して強引に勧めるので不審に思い、「不要だ」と伝え電話を切った。しかし3日前、断ったはずの海産物が代引配達で届き、母親はどうしたらよいか分からず代金2万7,000円を支払って受け取ってしまった。

(2022年3月受付 80歳代 女性)

2. 消費者へのアドバイス

(1) 少しでもおかしいと感じたら、きっぱりと断りましょう

電話をかけてくる事業者の中には、「新型コロナウイルスの影響で収入が減って困っている」などと消費者の親切心や同情心につけ込み、消費者が断りづらい状況を意図的に作っている事業者や、「以前購入してもらったことがある」などと言って、消費者がすぐに断れないようにして執拗に勧誘する事業者がみられます。海産物を購入するよう迫られても、必要以上に情に訴えてくる、話の内容に覚えがない・おかしい点がある、連絡先を教えてくれない、勧誘が強引など、少しでも不審な点があった場合は、相手と話し込まずにきっぱりと断りましょう。

(2) 事業者からの電話勧誘で契約をしたときは、クーリング・オフができます

事業者からの電話勧誘を受けて契約をした場合は、特定商取引法に定める「電話勧誘販売」に該当します。もし、電話で海産物の購入を承諾してしまっても、特定商取引法に定める書面を受け取った日から数えて8日以内であれば、書面またはメール等によりクーリング・オフ²を行うことが可能です。

(3) 一方的に商品が届いても受け取らない！受け取ってしまったても代金を支払う必要はありません

電話で勧誘され、海産物の購入を承諾していないにもかかわらず、一方的に商品を送り付けられているケースが多くみられます。このような場合は、送り主の名称や所在地をメモするなどして事業者の情報を控えてから、受け取りを拒否し、代金を支払わないようにしましょう。

万が一、代引配達で代金を支払い商品を受け取ってしまった場合でも、一方的に送り付けられた商品については代金を支払う必要はありません。事業者に身に覚えのない商品であることを伝え、返金の依頼をしましょう。商品の受け取り後に代金を請求された場合も、応じないようにしましょう³。

(4) トラブルになったときは消費生活センター等に相談しましょう

不安に思った場合や、トラブルにあった場合は、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

＊消費者ホットライン：「188(いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

3. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

² クーリング・オフの通知書面の書き方や手続き方法はこちら
https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

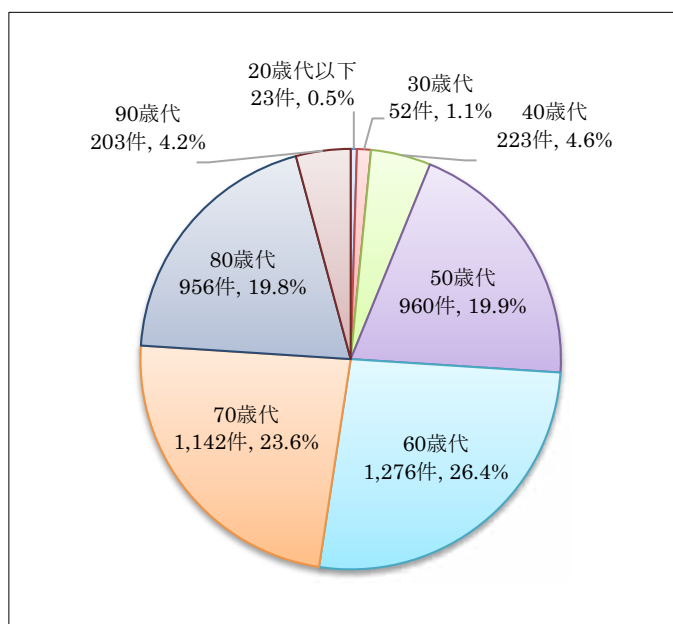
³ 注文や契約をしていないのに金銭を得ようとして送り付けられた商品は、消費者が自由に処分してよいことになっています。

（消費者庁）特定商取引法の通達改正・一方的に送り付けられた商品に関するチラシ等の公表について
<https://www.caa.go.jp/notice/entry/024752/>

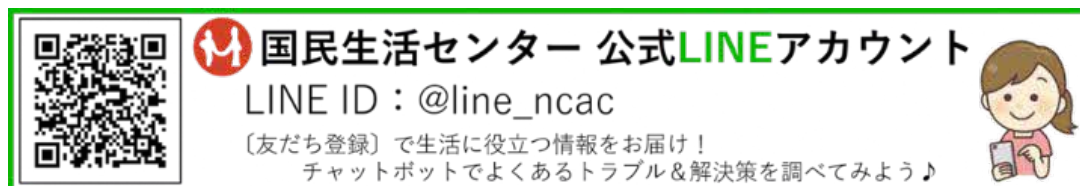
【参考資料】PI0-NET における海産物の電話勧誘販売・送り付けに関する相談の傾向
(2022 年 6 月 30 日までの登録分、2021 年度について分析⁴⁾)

- ・契約当事者の性別は、男性が約 4 割（1,839 件）、女性が約 6 割（3,278 件）を占めています。
年代別では、50 歳代～80 歳代からの相談が目立ちます（図 2 参照）。
- ・契約当事者の地域別にみると、南関東（1,402 件）が最も多く、近畿（907 件）、東海（566 件）と続き、比較的人口の多い地域を中心に相談が寄せられています⁵⁾。
- ・契約購入金額は、1 万円以上 5 万円以下が 9 割以上を占めており、平均額は約 2 万 300 円です。

図 2 契約当事者の年代別件数（n=4,835）



国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。



⁴⁾ 不明・無回答等を除いて分析している。

⁵⁾ 南関東は埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県、近畿は滋賀県・京都府・兵庫県・奈良県・和歌山県、東海は岐阜県・静岡県・愛知県・三重県を指す。