

報道発表資料

令和6年11月8日

独立行政法人国民生活センター



海産物の購入を強引に勧める電話に注意！

－ 断っているにもかかわらず商品を送り付けられてきたという事例も－

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依然として寄せられています。全国の消費生活センター等に寄せられた相談事例をみると、電話勧誘を受けた際に海産物の購入を断っているにもかかわらず、事業者から一方的に送ると告げられて電話を切られるケースや着信番号を変えて何度も電話をしてくるケースなど、事業者による執拗かつ強引な勧誘が見られます。また、突然海産物が代引配達で届き、同居している家族が代金を支払ってしまったというケースもあります。そこで、カニなどの海産物の購入機会が増える年末を迎える前に注意喚起を行います。

啓発動画「海産物の購入を強引に勧める電話に注意！断っているにもかかわらず商品を送り付けられてきたという事例も」¹



国民生活センター公式
YouTube にて公開中！

¹ 国民生活センターの公式 YouTube はこちら
<https://www.youtube.com/channel/UC1FPDFkrworkAZUFKHKKAg>

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】数か月前から何度も海産物の勧誘する電話があり、断っているにもかかわらず「何で購入しないのか」と激怒された

海産物を取り扱う事業者から、「一度申し込んでもらったことがあり台帳を見て電話をかけている、サケの切り身やホタテ、松前漬けなどのセットを50周年記念で格安で販売している」と言われた。しかし、当該事業者に覚えがないし、注文するつもりはなかったので断った。だが、その後も着信番号を変え、これまでに20回くらい電話をかけてきて対応に困っている。つい数日前に電話がかかってきた時には、格安にするのに何で購入しないのかと激怒され、来月商品を送ると半ば脅迫のように言われた。どうしたらよいか。

(2024年9月受付 50歳代 男性)

【事例2】何度も断っているにもかかわらず、来月に届けると言われ一方的に電話を切られた

海産物事業者から以前購入してもらった方に案内していると電話があった。しかし、当該事業者から購入したことは無い。冷凍庫もいっぱいなので結構ですと断ったが、売れないと倒産すると強引に勧誘してくる。何度も断っているにもかかわらず、来月に届けると言われ一方的に電話を切られた。事業者名も連絡先も分からないが、もし届いたらどうしたらよいか。

(2024年8月受付 70歳代 女性)

【事例3】注文していない海産物が代引配達で送られてきて、代金を支払ってしまった

妻宛てに海産物が代引配達で届いたので、てっきり妻が注文したと思い代金を支払って受け取った。ところが、妻はこの海産物について、事業者からの電話勧誘もないし、自分から電話もしていないとのことだった。中には、数種類の海産物とともに、納品書が同梱されており、注文日は数週間以上前で電話注文となっていた。クーリング・オフについても記載されていたので、納品書に記載の電話番号に電話をしたが、留守電になりつながらない。どうしたらよいか。

(2024年7月受付 70歳代 女性)

2. 消費者へのアドバイス

(1) 不要である場合には、きっぱりと断りましょう。断ったにもかかわらず、一方的に代引配達で商品が届いたら受け取りを拒否しましょう

消費者から寄せられた相談には、「格安にするのに何で購入しないのか」「売れないと倒産する」などと言って、強引に購入させるような勧誘が目立っています。不要である場合には、きっぱりと断りましょう。電話で断ったにもかかわらず、一方的に代引配達で商品が届いた場合には宅配業者に事情を説明し、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、受け取りを拒否して、代金を支払わないようにしましょう。

(2) 代金を支払い商品を受け取ってしまった場合でも、事業者に対し返金を求めることができます

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ので、事業者に対し返金を求めることができます²。

(3) 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³することができます。

(4) 家族や周りの人に電話があったことを伝えておくことが大切です

海産物の購入を強引に勧めるトラブルの多くは、電話がきっかけとなっています。上述のとおり、代金を支払ってしまった場合でも返金を求めることができますが、事例3のように、事業者と連絡が取れないこともあり、被害回復が難しいケースもあります。そのため、家族や周りの人に電話があったことを伝えておき、家族や周りの人が誤って代引配達で商品を受け取ってしまうことがないように情報共有しておくことが大切です。

(5) 相手の説明に不信感や疑問を抱いたら、最寄りの消費生活センターや警察に相談しましょう

*** 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番**

お住まい地域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。

*** 警察相談専用電話：「#9110」番**

生活の安全に関わる悩みごと・困りごとなど、緊急でない相談を警察にする場合は、全国統一番号の「#9110」番をご利用ください。電話をかけると発信地を管轄する警察本部等の相談の総合窓口に接続されます。

<身近な高齢者を守るために>

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる周りの方が日頃から高齢者の生活や言動、態度などを見守り、変化にいち早く気づくことがとても重要です。消費生活センター等への相談は、家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも可能です。身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください。

² 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/>

³ 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

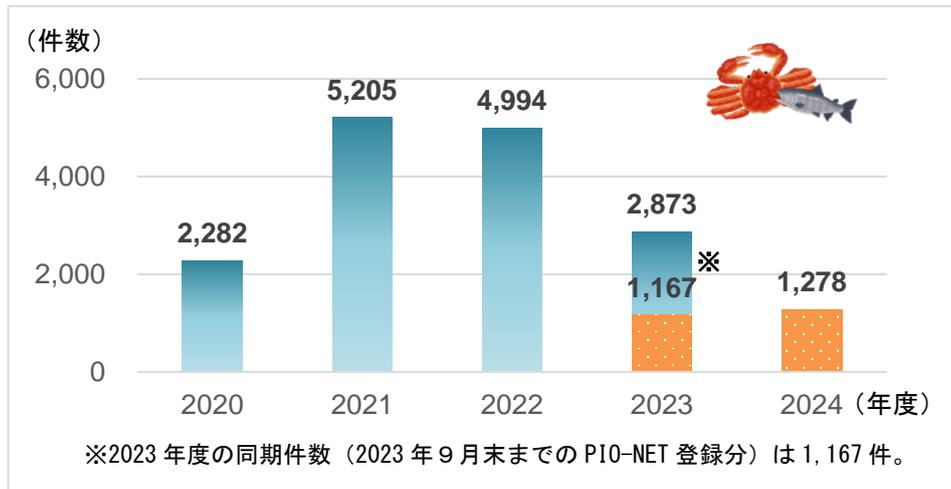
3. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・警察庁（法人番号 8000012130001）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）

 <p>自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ</p>	<p>国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、 消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。 是非ご利用ください。https://www.faq.kokusen.go.jp/</p>	
--	---	---

【参考資料】PI0-NET⁴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

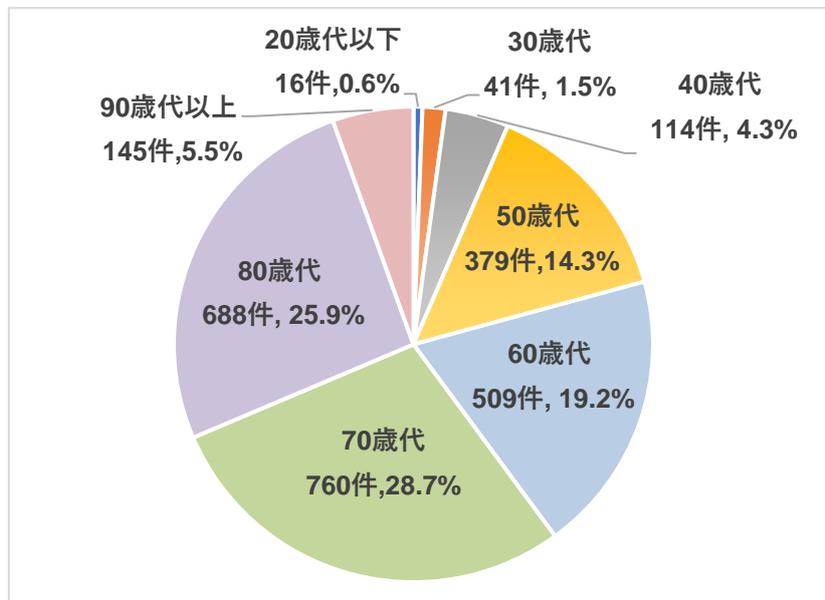
図1 PI0-NET にみる海産物の電話勧誘販売・送り付けに関する相談件数



<契約当事者の属性等> (2023年度について分析⁵)

- ・年代：平均年齢 70.9 歳。年代別にみると、70～80 歳代の相談が半数以上を占める（図 2 参照）。
- ・性別：男性（39.8%）、女性（60.2%）。
- ・契約購入金額：1 万円以上 5 万円未満が 9 割以上を占め、平均額は約 2 万 4,000 円。

図2 契約当事者の年代別件数・割合 (n=2,652)



⁴ 相談件数は 2024 年 9 月 30 日までの PI0-NET（バイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）登録分。PI0-NET 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。

⁵ 2023 年度（2024 年 9 月 30 日までの登録分）を対象に、海産物の電話勧誘販売・送り付けに関する相談件数（n=2,652）のうち、不明・無回答等を除き、分析している。割合については小数点第 2 位を四捨五入しており、内訳の合計が 100% にはならない場合がある。平均額は金額が不明な相談を除いた 0 円を含むすべての相談の算術平均。