



特集

3 宅配買い取りサービスのトラブル

国民生活センター 相談情報部



はじめに

終活の一環として身のまわりのものを整理したり処分したりする生前整理を行う際に、売りたいものを梱包して宅配便で事業者に送付して査定、買い取りをしてもらう、いわゆる「宅配買い取りサービス」を利用することが考えられます。また、最近では、新型コロナウイルス感染症対策として、人との接触機会を減らすことや、外出・移動の自粛が呼び掛けられていることもあり、直接人と対面せず取引を完結することができる点が、宅配買い取りサービス利用の決め手にもなっていると考えられ、利用されやすい環境になっているともいえます。

宅配買い取りサービスは、このような手軽さや利点がある一方で、全国の消費生活センター等には、「事前にウェブサイト上で査定した額と実際の査定額が違った」「査定期間がウェブサイトの表示と大幅に違う」「合意した買い取り額と実際の入金額が違う」「買い取りを断った品物に傷がついた状態で返送された」「査定額に不満なので買い取りを断ったが、送った品物を返してもらえない」といった相談が寄せられています。

今回は、生前整理の場面にかかわらず、宅配買い取りサービスに関するトラブルの事例と、利用に当たって消費者が気をつけておきたいポイントを紹介します。



相談事例

事例
1

ウェブサイトでの査定額と実際の買い取り額が異なっている

スマートフォンを売却しようとインターネットで検索した事業者の画面にキャリア、メーカー名を入力したところ、上限価格7万円と表示されたため、手続きを進めようとした。しかし、個人情報を入力した後の画面では、価格のところに「参考価格」と表示されたので、不審に思い実際の買い取り価格を電話で聞くと、5万円であることが分かった。最初に表示された金額とあまりにも差があり問題ではないか。

事例
2

母の着物の買い取りを依頼したが査定額が一向に決まらない

母に着物の処分を頼まれ、ウェブサイトから買い取り事業者に査定を申し込み、送られてきた段ボール箱に着物を入れ、本人確認資料とともに送り返した。ウェブサイトでは、「商品到着から5営業日以内に査定」と書いてあるが、1週間経っても連絡がない。電話で問い合わせたところ、「依頼が集中したため通常より時間がかかっている。今週中には結果を知らせる」と言われたが、まだ連絡がない。再び連絡すると、「さらに時間がかかる」と言われ信用できない。

**事例
3**

電話での査定後に、事業者に
買い取り額を一方向的に減額された

パソコンの買い取り専門の比較サイトに載っていた事業者に電話をして、パソコンのメーカーや型式、製造年等を伝えたところ、3万円での買い取りを提示された。そのパソコンはまだ新しく、本体に傷や不具合も無いので買い取り価格を上げるよう交渉したら、3万5000円を提示されたので同意し、買い取りに必要な書類や売却するパソコンを事業者に送った。ところが、その後、事業者から「買い取り額が3万円になった」との連絡が留守番電話に残っていた。事業者に電話をかけ強く抗議をしたが、「既に金額は振り込んでいる。振り込み後の金額の修正はできない規則だ」と言われた。

**事例
5**

買い取り価格査定のために送った
衣類が返却されない

妻がインターネットで見つけた買い取り事業者に、ブランド品のバッグ1個と衣類3点を査定に出した。数日後、事業者から「バッグは500円で買い取るが、衣類は買い取れない」と連絡が来たので承諾し、衣類の返却を求めた。しかし、事業者からは「衣類の返却に送料がかかるので、バッグの買い取り額を800円に上げる」と言われた。その後800円は振り込まれたが、衣類が返ってこないのを事業者を確認すると、「衣類もバッグもすべて込みで800円と言ったはずだ。返却しようにも日にちが経ち過ぎていて、商品がどこにあるのか確認できない」と言われた。

**事例
4**

査定額に納得がいかず、返却して
もらったバッグに傷がついていた

あまり使用せず大切に保管していたブランド品のバッグを売ろうと思い、インターネットから査定を申し込み、届いた段ボール箱に梱包し、査定申込書と一緒に送付した。1週間後に「査定額250円」とメールが届き、金額に納得がいかなかったので、買い取りは断り返却を依頼したところ、戻ってきたバッグは発送時と異なり、ベルト部分がよれてしわがついているうえ、金具や革部分もはげてしまい、まるで別のバッグのような状態だった。事業者へ問い合わせると、「査定中にダメージが発生した原因の特定はできない」と言われた。

**事例
6**

送った品物が買い取り不可だったので返却を求めたが処分された

インターネットで本の買い取り事業者を検索し、「査定結果連絡なし・スピード入金コース」を選択して申し込んだ。段ボール箱に雑誌100冊を入れて送ったが、その後連絡がなく、サイト上で確認をしてみたら査定額は0円だった。送った雑誌を返却してほしいと連絡をしたら、雑誌は買い取り対象ではないこと、また選んだコースは買い取り不可の場合はすぐに事業者で処分するため、返却不可であることを説明された。サイトの利用規約等を読まなかった私も悪いとは思いますが、まったく連絡がないまま処分されるとは思わなかった。

**事例
7**

指輪を送った買い取り事業者からお金が振り込まれないうえ、連絡が取れない

指輪を3個売却しようとしてインターネットの検索で見つけた事業者に申し込みフォームから買い取りを申し込んだ。査定完了後すぐに支払う「自動承認」の有無を「有」にして、翌日に発送した。査定額の連絡はなかったが、銀行振り込みの完了を知らせるメールが届いた。しかし、入金されないので、メールで問い合わせたが返信がなく、電話をかけても誰も出ない。

**トラブルを防ぐために**

宅配買い取りサービスの利用に当たって、消費者が気をつけておきたいポイントをまとめました*。

● **利用前にまず確認しましょう**

宅配買い取りサービスの利用に当たっては、利用前に消費者自身がサービスの利用方法や事業者が定めたルールを確認して理解することが重要です。具体的には、次のような点を確認してからサービスを利用することが、トラブル発生防止に役立ちますので、利用前に確認しましょう。

- ☑ 事業者の連絡先(所在地・電話番号・メールアドレスなど)
- ☑ 品物が買い取りや査定の対象かどうか
- ☑ 買い取り価格が決まる条件(品物の傷や汚れ、発売時期など)
- ☑ 査定時の送料や手数料
- ☑ 査定額の確認方法

- ☑ 査定額に納得できない場合に買い取りをキャンセルすることができるか
- ☑ 査定後に買い取りをキャンセルした際の返送費用の負担
- ☑ 査定から返送までに品物の紛失や汚損があった場合の取り扱い
- ☑ 査定に送った品物が買い取り対象ではない場合の取り扱い

● **品物を送る際には、記録を残しましょう**

宅配買い取りサービスを利用する際には、査定や買い取り時に品物が消費者の手元に無い場合が多いことから、交渉などが消費者にとって不利になる傾向にあります。買い取り事業者に品物を送る前には、送付した品物リストの作成や品物の状態を確認できるよう写真を撮るなどして、送る品物の記録を残しておき、万が一トラブルになった場合に備えましょう。

● **高額買い取りをうたう表示に注意しましょう**

買い取り事業者のウェブサイトに見ると一見高額な買い取り価格が表示されていたとしても、その価格での買い取りにはさまざまな条件を満たすことが必要な場合があり、そのまま実際の買い取り価格とはならないことがあります。買い取りを申し込む際には、高額な価格表示に引かれてもすぐに決断せず、買い取り条件をよく確認したり、ほかの事業者の買い取り価格を調べたりしたうえで、買い取ってもらうかどうかを決めましょう。

● **困った場合は相談しましょう**

宅配買い取りサービスの利用に当たって、トラブルにあった場合や不審な点があれば、最寄りの消費生活センター等(消費者ホットライン「188(いやや!)」)に相談してください。

* 国民生活センター公表資料「宅配買い取りサービスのトラブルが増加しています！-段ボールひと箱分でも数十円!? 「手軽に高額査定」の落とし穴が...」(2017年11月9日公表)も参照。http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20171109_1.html