

株式会社UB 主な違反行為の事例

【事例1】(氏名等の明示義務に違反する行為、不招請勧誘、勧誘意思の事前確認義務に違反する行為、書面の交付義務に違反する行為(記載不備)、物品の引渡し拒絶に関する告知義務に違反する行為及び迷惑勧誘)

令和3年6月、消費者Xの携帯電話に株式会社UBを名乗る女性Aから電話があった。女性Aは「使わない食器などがあれば、お皿1枚でも買い取る。」と言い、消費者Xが、食器ならあるけど●枚しかないというように答えたところ、女性Aは「それでもいいから担当者を行かせる。」と言った。その発言を受け、消費者Xは食器なら売ってもいいと思い、訪問を承諾した。その際、女性Aは「靴やバッグ、時計などがないか。」とも尋ねたが、消費者Xは「ない。」と答えた。なお、女性Aは貴金属のことは一言も尋ねていない。

消費者Xが待っているとインターホンが鳴り、従業員Bが一人で来訪した。消費者Xは玄関内に従業員Bを案内し、用意していた食器を見せたところ、従業員Bから買い取れる旨の回答があった。そのため、消費者Xはさらに衣類を何点か見せたところ、従業員Bは、それらについても買い取れる旨の回答をした。

食器などを買い取ることになったところで、従業員Bは突然「使っていない指輪とかありますか。」と尋ねた。その発言を受け、消費者Xは、普段は使っていないダイヤの指輪を従業員Bに見せた。すると、従業員Bは「その他にも貴金属はありますか。」と尋ねたため、消費者Xはネックレスなども持ってきて従業員Bに見せた。その際、従業員Bはそれらを玄関で見えていたが、玄関が少し暗かったため、消費者Xは従業員Bをリビングへ通したところ、従業員Bはテーブルの上でその品々を見始めた。なお、消費者Xが見せた貴金属は、いずれも思い出の品ばかりで、消費者Xは売り渡す意思は全くなかったが、従業員Bから言われたために、消費者Xも見せないとし訳ないと思ひ、仕方なく見せてしまったものである。

しばらくすると、従業員Bはこれらの品々を見ながら「全部で、●万円で買い取る。」のように言った。しかし、消費者Xは、何がいくらなのか分からなかったため尋ねたところ、従業員Bは貴金属の重さを測ることもなく「貴金属だけで●万円です。」と言った。消費者Xは大切な品を手放すつもりはなかったため、「貴金属は売らない。」とはっきりと言ったところ、従業員Bは「じゃあ、●万円です。」と言って、テーブルの上に現金●万円を置いてみせた。それでも、消費者Xにとっては金額の問題ではないため、再度、「売る気はない。」とはっきり断ったが、従業員Bは椅子から立ち上がろうとしなかった。そのため、消費者Xはさらに繰り返し断ったところ、従業員Bは急に、かなり強い口調で「どうしてですか。」と言った。消費者Xは、それまでの従業員Bの話し方などから急に変わった態度や言い方に驚くとともに、怖さを感じたことや、その時には消費者Xも用事で出なければという気持ちもあったため、断るのを諦めて買い取ることを承諾してしまった。

その後、従業員Bがその場で契約書を作成し、契約書のチェック欄にチェックをするように、そして住所や名前などを書くようにと言ったため、消費者Xは契約書の内容をよく読まず、言われたとおりに書き込んだ。その際、従業員Bから、クーリング・オフ期間内はその品々を消費者Xの手元に置いておくことができるなどという説明は全くなかった。

なお、契約書に記載されていた買取り品の一部は、実際に買い取った品物とは全く異なる物品名だった。

【事例2】(氏名等の明示義務に違反する行為、不招請勧誘、勧誘意思の事前確認義務に違反する行為、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為、迷惑勧誘及び迷惑解除妨害)

令和4年4月、消費者Yのもとに、株式会社UBを名乗る女性Cから「不要な靴を買い取りたい。」と電話があった。その際、消費者Yが「いらぬ靴がある。」と言うと、女性Cは「是非買い取らせてください。」と言った。消費者Yは、こういうパターンで貴金属の買取りがあると聞いたことがあったため、「靴なら売ってもいいけど、貴金属は売らない。」と言った。その後、消費者Yは株式会社UBの従業員が後日訪問することを承諾した。

契約日当日、株式会社UBを名乗る男性Dから消費者Yに電話があった。男性Dは、のちほど株式会社UBの従業員が訪問することを告げるとともに、「うちも商売ですから、貴金属も見せていただきたい。」と告げた。その際、消費者Yは、話の流れの中で「絶対に使わないイヤリングなら売っても良い。」と言った。

その後、消費者Y宅のチャイムが鳴り、「UBの者です。」と言って従業員Eが1人で訪問した。従業員Eとの対応は、玄関のみで行われ、室内に上がることはなかった。

消費者Yが、用意していた靴を見せたところ、従業員Eは「靴は、ブランド物以外は売れないし、靴関係のバイヤーから注文がなければ、買い取らない。」などと言った後、「イミテーションでも良いから、リングやネックレスはありますか。」と尋ねた。特にネックレスについて、かなりしつこく尋ねられたが、消費者Yは「ネックレスは売らない。」とはっきり伝えた。しかし、あまりにしつこく「貴金属類を買い取らせてほしい。」などと言われたことや、「イヤリングなら売っても良い。」と言ってしまったこともあり、消費者Yは、結局、靴のほかにイヤリングや指輪などを売る契約をしてしまった。

イヤリングなどの貴金属は、従業員Eがその場で査定したが、一つ一つの価格等についての説明はなく、全部でいくらという大雑把な査定だった。また、従業員Eからは、クーリング・オフについての説明は特になく、クーリング・オフ期間内は買取り品の引渡しを拒むことができるという説明もなかった。

後日、消費者Yは思い直し、株式会社UBが買い取った全ての品に対して、クーリング・オフの手続きを行った。しかし手続きをした後、消費者Yのもとに従業員Eから電話があった。その電話で従業員Eは消費者Yに対し、「靴は売っていいと言っていたじゃないですか。」などと言った。このことに加え、「イヤリングなら売っても良い。」と自身が言ったことや、従業員Eから、部分的なクーリング・オフもできるという説明を受けて説得されたため、結局、イヤリングと靴は株式会社UBが買い取ることとなり、残りの品のみが消費者Yに返還されることになった。