

【重要】買取査定時における「入手経路の確認」と「根拠の説明」に関するコンプライアンス遵守の徹底について

2026 年 9 月 5 日

拝啓

貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は「おたからや」チェーンの運営に多大なるご尽力をいただき、心より御礼申し上げます。

昨今、弊社コールセンターへいただくクレームの内容で、買取契約後に「お品物を返して欲しい。」というクレームが多発しております。返品希望の理由は大きく分けて下記 2 点です。

① お品物の所有者とお持ち込み頂いたお客様が違い、所有者の方からの返品希望。

例) 息子さんがお母様のものをお持ち込みして売却→お母様から「息子が勝手に売ったから返して欲しい。」

② 買取査定金額に納得いっておらず、査定金額の説明希望・明細書の発行希望・返品希望。

例) その場では売却してしまったが、周りの話を聞いたらその査定金額は安いから返して欲しい。

上記 2 点は【入手経路の確認】【根拠の説明】を徹底していただくと防げる内容です。

せっかく会社が広告費を掛けて来店していただいたお客様をこのような理由で「買い逃し・買戻し」をしては大きな機会損失になります。改めて以下の遵守事項をご確認いただき、店舗スタッフ全員への徹底した周知とご指導をお願い申し上げます。

■入手経路の確認で聞き出したい情報について

- ・お持ち込みのお品物は、誰のものなのか、決裁権の有無、所有者や決裁権者との連絡がとれるか。
- ・いつ、どこで、だれが、いくらで購入したものなのか。

■根拠の説明について

① 特に注意すべき「嘘・不適切な根拠」の具体例

査定交渉を優位に進めたい、あるいは安く買い取りたいという意図から、以下のような説明を行っていませんか？これらはすべて【不適切な対応（または違法行為）】に該当します。

- ・相場の偽り

「今、世界的にこのブランドの価値が暴落している」など、事実に基づかない過度な市場批判。

- ・状態の誇張・虚偽指摘

実際には問題のない箇所を「ここに肉眼で見えない傷・不具合があるため、大幅に減額になる」と嘘を伝える行為。

- ・架空のルールの提示

「本部の規定で、この状態のものは一律〇円と決まっている」など、存在しない本部ルールを言い訳に使う行為。

- ・不誠実な駆け引き

「今日売らないと、明日は半額になる」といった、根拠のない過度な煽り行為。

《法的リスク（消費者契約法・特定商取引法の違反）》

事実と異なる説明（不実告知）によって困惑させ、契約を結ばせた場合、契約の取消対象となるほか行政処分の対象となる可能性があります。

《SNS 等による炎上・口コミの悪化》

現在、お客様の多くは事前にネットや他店で相場を調べています。「嘘をつかれた」と判断された場合、ネット上に悪質な口コミが拡散され、貴店の客数は一気に激減します。

《リピーターの喪失》

買取専門店の成長において最も重要な「信頼によるリピート（口コミ紹介）」が完全に断たれます。

③ 本部が求める「誠実な査定」

お客様が本当に求めているのは、「高く売ること」だけではなく、「納得感」と「安心感」です。

- ・客観的な事実に基づいた説明

査定額の根拠は、本部の査定ツール、過去の自社取引データ、現在の確実な市場相場に基づき、誠実に説明してください。

- ・「わからないこと」は正直に確認する

その場で判断がつかないレアケースや特殊な状態については、嘘の言い訳で取り繕うのではなく「本部へ詳細な画像確認をいたしますので、少々お時間をいただけますか」と正直に伝える方が、お客様からの信頼は高まります。

リユースビジネスの根幹は「お客様との信頼関係」です。健全な店舗運営を徹底していただきますようお願い申し上げます。

本件に関して、ご不明な点がございましたらお気軽に担当 SV（スーパーバイザー）までご相談ください。

敬具

2026 年 9 月 5 日

株式会社いーふらん

執行役員

FC 事業本部 加盟店開発営業部

部長代行 松村 翔大