

令和3年12月17日

高齢者に展示会で着物等を次々と販売する事業者の情報を提供します

大阪市消費者センター

高齢者を展示会に誘い、高額な着物や宝石等を次々と販売する事業者に関して、消費者被害の拡大防止並びに公平な被害の救済を図る必要があるため、大阪市は、大阪市消費者保護条例第28条第1項の規定に基づき、別紙資料のとおり、市民の皆様へ情報を提供します。

1 事業者の名称等

事業者名	株式会社奈良松葉（屋号：きもの松葉）
代表者	代表取締役 松葉将登
所在地	奈良県橿原市醍醐町283番地の1
関連会社	株式会社松葉（代表取締役松葉将登、大阪市西区北堀江二丁目16番18号）

2 主な販売方法

大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県内の商店街やショッピングモール等に複数の店舗を構え、高齢者を主な顧客として、定期的を開催する展示会に顧客を集めて販売。

3 主な相談事例と問題点

(1) 高齢者に対して展示会で次々と販売

「見るだけでよい」などと言って高齢者を展示会に誘い、高額な着物や宝石、健康器具などを次々と販売します。「帰りたい」「年金生活だから払えない」などと何度も断っても契約させます。

認知症や認知機能が低下した高齢者に対しても次々と販売しています。

(2) 支払い能力を超えた自社割賦契約で販売

わずかな年金収入しかない高齢者に対して、自社割賦契約により支払い能力を超えた契約をさせます。親族等の本人以外の名義で契約させる名義冒用も見られます。

また、割賦販売法に違反して、商品を渡す前に2回以上の支払いをさせる前払式割賦販売を無許可で行っていました。

(3) 展示会スタッフとして雇用した高齢者に対して販売

展示会のスタッフとして多数の高齢者の女性を雇用し、知人や友人を展示会に誘わせます。スタッフは、展示会に人を連れて来られないなら自ら購入するように求められ、多数の商品を次々と購入させられています。

被害にあわれたと思う場合は、すぐに消費者センターにご相談ください！



【お問い合わせ先】

大阪市消費者センター

電話：06-6614-7523

高齢者に展示会で着物等を次々と販売する事業者に関する情報提供

1 事業者の概要

(1) 事業者名

株式会社奈良松葉

(2) 屋号

きもの松葉

(3) 代表者

代表取締役 松葉将登

(4) 所在地

奈良県橿原市醍醐町 283 番地の 1

(5) 関連会社

株式会社松葉（代表取締役松葉将登、大阪市西区北堀江二丁目 16 番 18 号）

株式会社奈良松葉は販売部門であり、本社機能は株式会社松葉にある。

(6) 主な取扱商品

着物、帯、宝石、洋服、バッグ、健康器具、布団、メガネ等

(7) 主な販売方法

大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県内の商店街やショッピングモール等に 20 店舗以上を構え、高齢者を主な顧客として、定期的に開催する展示会に顧客を集めて販売。

店舗名及び所在地については別紙一覧のとおり。

2 当該事業者に関して大阪市消費者センターに寄せられた相談件数

合計 82 件（平成 28 年度以降、令和 3 年 12 月 10 日現在）

平成 28 年度 9 件、29 年度 4 件、30 年度 7 件、

令和元年度 9 件、2 年度 10 件、3 年度 43 件

3 具体的な相談事例と問題点

(1) 高齢者に対する展示会での次々販売

同社による販売のほとんどは定期的で開催する展示会（催事）におけるもので、高齢者に対して、高額な着物や宝石、健康器具などを次々と販売しています。

寄せられた相談の契約金額は、金額が判明している案件の平均が約 234 万円、最高が約 3,445 万円となっています。また、契約当事者のほとんどが 70 歳以上の高齢者で、平均年齢は約 77 歳です。

展示会への集客は、商店街やショッピングモール等にある店舗でバッグや足袋等の安価な商品を購入して名前や連絡先を記入させられたことをきっかけとして誘われるもの

や、展示会スタッフとして雇用された高齢者の個人的な人間関係により誘われるもの(38件)等があります。「見るだけでよい」「お土産がもらえる」「昼食が食べられる」などと言って、販売目的を告げずに誘われる場合が多いです。

展示会場に行くと、数人の販売員に取り囲まれて商品の購入を勧められ、「年金生活だから払えない」「帰りたい」と何度も断っても、長時間勧誘されて購入させられています。「こんな高い物は買えない」と泣きながら断ったのに、「分割でよいから」と言われて契約させられたケースも見られます。

また、展示会とは別に、「きずな会」と称した高級ホテルでの食事会や旅行会を企画し、顧客に楽しい時間を提供する一方で、展示会において次々と商品を購入させることにより、当該消費者にとっての通常の分量を著しく超える過量販売の問題が生じています。

(2) 認知症や認知機能が低下した高齢者に対する販売

同社は、高齢者を主な顧客としており、認知症や認知機能が低下した高齢者に対して販売しているケースが見られます。これは、合理的な判断ができない状態で、次々と高額な商品を購入させられるものです。

寄せられた相談では、認知症やその症状があると申出があったものが10件あり、認知症の高齢者の親族からの相談も見られます。

高齢者が、銀行で数百万円から1千万円の預金を引き出して、ひとりで商店街を歩いて店舗まで持参するという、通常では考え難い行動を複数回繰り返しているケースも見られます。

(3) 支払い能力を超えた自社割賦契約による販売

販売契約の8~9割は自社割賦契約によるものですが、支払い能力を超えた販売によって、多額の割賦の支払いで生活が破綻した高齢者からの相談が寄せられています。自社割賦契約は、信販会社による個別信用購入あっせんやクレジットカードのように第三者の審査を受けることがないため、支払い能力を超えた過剰な契約も可能となるものです。

年金や僅かなパート収入しかなく、支払いによって生活が困窮しているという相談が半数以上の50件見られ、生活保護を受けているというケースも6件あります。

商品の購入により老後のために蓄えた預貯金を全て使い果たし、その後はわずかな年金収入から割賦の代金が支払えなくなったという相談も見られます。

支払い困難となった場合には、「リフレッシュ」と称して、支払いやすくするために支払い月を先送りさせる割賦の組換えを行っているほか、自分の名義では契約ができなくなってしまった場合に、親族等の本人以外の名義でさらに契約させる名義冒用による契約も行われています。

(4) 割賦販売法第11条に違反した自社割賦契約

割賦販売法第11条は、商品引渡し前に2回以上にわたり代金を受領する前払式割賦販売を経済産業大臣の許可を受けずに営むことを禁止していますが、同社の割賦販売契約は、商品販売代金の30%以上が入金された後に商品を引き渡すことが自社ルールとして

定められており、組織的に無許可営業を行っていました。同社の代表取締役ほか1名は、同法違反容疑で、令和3年11月29日に奈良県警察本部に逮捕されました。

(5) 展示会スタッフとして雇用した高齢者に対する販売(従業員商法)

展示会のスタッフとして多数の高齢者の女性を雇用し、その知人や友人などを個人的な人間関係により展示会に来訪させて高額な着物等の購入を勧誘させるものです。雇用された高齢者本人は、展示会に人を連れて来られないなら自分で購入するよう求められたり、展示会や顧客を対象とした食事会等に着ていく必要があるからと言われ、多数の商品を次々と購入させられています。雇用という優越的立場に乗じて契約させるもので、こうした従業員からの相談が22件あります。

この従業員商法は、もっぱら定期的な展示会での販売のみを行う無店舗部門において行われていましたが、同社は令和3年9月に大阪市内の無店舗部門を閉鎖し、従業員を解雇したため、支払いが困難となったことをきっかけに、元従業員からの相談も多く寄せられています。

(6) 消費者からの申出や消費者センターのあっせんに応じない姿勢

支払えなくなった契約者からの申出に対して、店長が自宅に来て「息子の障害年金から支払えばよい」と言われたり、「コロナの給付金が入ったらその10万円で支払えばよい」と言われたものなどが見られます。

以前は、消費者センターのあっせんに対しても、合理的な解決を行わない姿勢を示しており、過量販売による取消し等を指摘しても返金等に応じることはほとんどありませんでした。

4 消費者保護審議会へのあっせん・調停の付託

認知症高齢者に対して、8か月の間に次々と31回にわたり合計約3,445万円の着物等を購入させた相談事案について、令和2年9月30日付けで大阪市消費者保護審議会に「認知機能が低下した高齢者に対する着物等の次々販売に係る紛争案件」のあっせん・調停を付託し、令和3年2月24日付けで、相手方である同社から1,500万円を返金させ、約220万円の残債を放棄させる合意書を締結して解決を図り、令和3年6月29日付けで、報告書を公表しました。

報告書では、平成29年6月に改正施行された消費者契約法第4条第4項の過量販売取消しについては、これまで判例等が公刊されたものはなく、あっせんの現場において、過量販売の事実を認めない事業者も多いことから、過量販売の具体的な要件と考え方を示し、また、本市の認知症医療の専門家の意見を聴取して、認知症高齢者の状況を明らかにしました。

<https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/page/0000538175.html>

5 被害の救済について

消費者センターでは、寄せられた消費生活相談に対し、助言だけでは解決しない問題で必要な案件については、消費者の方と事業者との間の解約や返金の交渉にあたり、消費者の利益擁護の観点から、間に入って「あっせん」を実施し、消費者被害の救済を図っています。

同社に関する相談に関しても、「あっせん」を実施し、消費者契約法が定める過量販売による契約の取消し等を主張し、今後の割賦契約による債務を無くすとともに、既に支払った割賦代金の返金を求めています。

上記のとおり、同社は、消費者センターのあっせんに対しても、合理的な解決を行わない姿勢を示していましたが、消費者保護審議会によるあっせん解決をきっかけに、相当程度の返金等を受けることができるようになっていきます。

また、無店舗部門を閉鎖して従業員を解雇したことや、代表取締役ほかの逮捕報道に伴い、現在も新たな相談が寄せられており、他都市の消費生活センターとも連携して被害救済を図っています。

大阪市内にお住まいで被害にあわれたと思う方は、今すぐ大阪市消費者センターにご相談ください。既に商品を受け取っていても、問題のある契約であれば返金等を求めることが可能ですので、まずはご相談ください。

(別紙)

株式会社奈良松葉の店舗一覧(店舗名及び所在地)

大阪府

天神橋店	大阪市北区天神橋3-2-29 (天神橋筋商店街)
駒川店	大阪市東住吉区駒川5-17-3 (駒川商店街)
豊中店	豊中市玉井町1-1-1 エトレ豊中3階
枚方店	枚方市岡東町19-1 京阪ザ・ストア枚方店2階
交野店	交野市私部西1-33-20 ジャンボスクエア交野2階
河内長野店	河内長野市西之山町5-20 ジャンボスクエア長野1階

兵庫県

三宮店	神戸市中央区雲井通6-1-15 三宮OPA2 3階
神戸元町店	神戸市中央区元町通2-5-9 (神戸元町商店街)
六甲店	神戸市灘区永手町4-2-1 フォレスタ六甲地下1階
甲南店	神戸市東灘区森南町1-5-1 セルバ1階
住吉店	神戸市東灘区住吉本町1-2-1 リブ住吉4階
芦屋店	芦屋市大原町9-1 ラポルテ東館2階
宝塚店	宝塚市梅野町131-2 宝南ショッप्ス2階
和・綺麗店	宝塚市南口2-14-1 サンピオラ2階7号
逆瀬川店	宝塚市逆瀬川1-2-1 アピアさかせがわ1 2階
川西店	川西市栄町11-1 モザイクボックス3階
つかしん店	尼崎市塚口本町4-8-1 グンゼタウンセンターつかしんにしまち1階

奈良県

奈良本店	橿原市醍醐町283-1
学園前店	奈良市学園北1-10-1 パラディ学園前北館1階
天理店	天理市東井戸堂町381 イオンタウン天理1階
西大和店	北葛城郡上牧町ささゆり台1-1-1 ラスパ西大和2階
御所店	御所市末広町338
五條店	五條市今井2-150 イオン五條店2階

和歌山県

和歌山店	和歌山市新生町7-20 イズミヤ和歌山店2階(休業中)
橋本店	橋本市市脇4-10-25
岩出店	岩出市清水374-1

【無店舗部門】(店舗での販売は行わず、もっぱら展示会を開催して販売するもの)

本町店()	大阪市中央区南本町4-5-20 矢野ビル地下1階
あべの店()	大阪市阿倍野区阿倍野筋3-10-1 あべのベルタ207
桜井店	奈良県桜井市桜井1259 エルト桜井2階

()本町店、あべの店については令和3年9月14日に閉鎖