

令和4年9月1日

高齢者に展示会で着物等を次々と販売する事業者が 不当な取引行為の是正勧告に従わないため公表します

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、健康器具等を次々と販売する事業者が、大阪市消費者保護条例（以下「条例」という。）第18条第1項の規定に違反する不当な取引行為を行っているため認められるため、令和3年6月22日、令和3年9月30日及び令和4年5月12日付けで、条例第18条の4に基づき、違反を是正するための必要な措置を採るよう勧告しましたが、勧告に従わないため、条例第32条第1項に基づき、事業者の名称、商品名その他の必要な事項を公表します。

なお、当該事業者に関しては、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、令和3年12月17日付けで、条例第28条第1項の規定に基づき、情報提供を行っています。<https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/page/0000551603.html>

1 事業者の概要

名称	株式会社松葉（屋号：きもの松葉）
代表者	代表取締役 松葉将登
所在地	大阪市西区北堀江二丁目16番18号

令和3年6月22日及び令和3年9月30日付けで是正勧告を行った事業者は株式会社奈良松葉（代表取締役松葉将登、奈良県橿原市醍醐町283番地の1）であるが、令和4年2月1日付けで株式会社松葉と合併して権利義務全部を同社に承継して解散した。

2 主な取扱商品及び販売方法

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着物、帯、宝石、洋服、バッグ、健康器具、布団、メガネ等の商品を販売。

3 是正勧告に従わない不当な取引行為

現在においても展示会を開催して販売営業活動を継続しており、是正勧告を行った不当な取引行為のうち次の行為について、違反を是正するための必要な措置を採っておらず、是正勧告に従わないものと認められる。

(1) 令和 3 年 6 月 22 日付け是正勧告

該当する項目	不当な取引行為
<p>「消費者保護条例に基づく不当な取引行為の指定」(平成 2 年大阪市告示第 472 号。以下「告示」という。)第 1 項第 7 号に該当する行為 (意に反する執拗・強引な勧誘)</p>	<p>展示会場において、「高くても買えない」などと言って消費者が何度も断っているにもかかわらず、消費者の意に反して、反復して展示会場において、執拗又は強引に契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為。</p>
<p>告示第 1 項第 12 号に該当する行為 (契約を締結する意思がない旨を表示している消費者に対する勧誘)</p>	<p>展示会場において、消費者が断っているにもかかわらず勧誘を続け、また、断っているにもかかわらず展示会場への来訪を要請し、契約を締結する意思がない旨の表示をしている消費者に対し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為。</p>
<p>告示第 1 項第 16 号に該当する行為 (判断能力の不足に乗じた勧誘)</p>	<p>認知症や認知機能が低下した高齢者に対して、展示会場において、高額な商品を購入させることにより、消費者の判断能力の不足に乗じて、消費者に著しく不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為。</p>
<p>告示第 1 項第 19 号に該当する行為 (次々販売)</p>	<p>展示会場において、「こんな高価なものは買えない」「支払えない」などと言って消費者が何度も断っているにもかかわらず、次々と高額な商品の購入を勧誘し契約を締結させ、契約を締結する意思がない旨を表示しているにもかかわらず、反復継続して執拗に同種又は異なる商品等につき、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為。</p>
<p>告示第 1 項第 21 号に該当する行為 (適合性原則違反)</p>	<p>僅かな年金収入やパート収入しかない消費者や、生活保護を受けている消費者に対して、消費者の財産の状況に照らして不相当と認められる商品につき、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為。</p>
<p>告示第 2 項第 3 号に該当する行為 (過量販売)</p>	<p>展示会場において、高額な着物やアクセサリー等を次々と販売することにより、消費者が当面必要としない、不当に過大と思われる量の商品を販売する内容の契約を締結させる行為。</p>
<p>告示第 4 項第 3 号に該当する行為 (取消しの申出の拒否・黙殺)</p>	<p>消費者契約法等による消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しの申出に対して、これを拒否若しくは黙殺し、又は術策等を用いて妨害し、契約の成立又は存続を強要する行為。</p>
<p>告示第 4 項第 4 号に該当する行為 (取消しによる原状回復義務の履行の遅延・拒否)</p>	<p>消費者契約法等による消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しが有効に行われたにもかかわらず、返金等に応じないことにより、原状回復義務等の履行を正当な理由なく遅延若しくは拒否する行為。</p>

(2) 令和 3 年 9 月 30 日付け是正勧告

該当する項目	不当な取引行為
告示第 4 項第 3 号に該当する行為 (取消しの申出の拒否・黙殺)	無店舗部門の閉鎖に伴う従業員への解雇予告を通知したため、自社割賦契約により着物やアクセサリー等を次々と購入させられていた従業員や、その従業員が紹介した顧客からの契約の取消し等の申出を受けたにもかかわらず、取消し等の事由を検討することなく、また、「支払いやすいようにしてあげる」と称して、割賦による残債金額にさらに高額な割賦手数料を加えて組み換えた割賦契約を締結する等により、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しの申出に対して、これを拒否若しくは黙殺し、又は術策等を用いて妨害し、契約の成立又は存続を強要する行為。

(3) 令和 4 年 5 月 12 日付け是正勧告

該当する項目	不当な取引行為
告示第 4 項第 6 号に該当する行為 (債務の履行遅延)	自社割賦契約における遅延損害金の計算を誤り、割賦販売契約書により約定された方法により正当に計算された金額を超えて消費者に請求して支払いを受けていたにもかかわらず、返金を行わないことにより、契約に伴う債務の履行を不当に遅延する行為として、告示第 4 項第 1 号から第 5 号に準ずる行為。

(参考) 大阪市消費者センターに寄せられた消費生活相談の状況

1 相談件数等

年 度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
相談件数	4 件	7 件	9 件	10 件	64 件	15 件

(令和 4 年 7 月 31 日現在)

契約当事者の平均年齢 75 歳

契約金額が判明している案件の平均金額 約 295 万円

2 是正勧告後の相談事例

【事例 1】次々販売により多額の商品を購入させられ、割賦代金の支払いが苦しいことを申し出たのに支払いを継続させられた事例

展示会のたびにバッグやアクセサリーなど高額な商品を勧められ、断りきれず次々と平成 25 年から令和 3 年までの間に 18 件、約 420 万円の契約をさせられた。気づけば毎月 6 万円もの支払いになっており、収入は平均して月 10～15 万円だったので家賃を払うとお金が手元に残らなくなった。

支払いができなくなり、平成 29 年 3 月頃にリフレッシュ（割賦組換え）した後は、自分の名前では買えないので販売員の名義で買うよう教唆され、8 件、約 170 万円の名義冒用による契約をさせられた。その結果、さらにリフレッシュを繰り返すに至った。

令和 4 年 2 月頃に債権管理部の担当者に支払いができない旨の相談をしたが、破産の不安を煽られ、支払いを継続せざるを得なかった。(相談者：60 歳代女性)

【事例 2】次々販売により多額の商品を購入させられ、割賦代金の支払いが苦しいことを申し出たのに支払いを継続させられた事例

知人の紹介で展示会に行った。展示会に行くと土産をもらっていた。何回か行くうちに何か買わないといけない雰囲気になり、コートを買った。展示会でべっ甲の時計を勧められてローンだからと言われて買った。その後、また展示会でコートを勧められた。展示会最終日だと言われていつもと同じ断れない雰囲気の中で買った。合同展示会に行ったときには、靴の中敷きをみてもらっていたが運動靴を履かないのでいらないと言うと、「体にいい」と健康ネックレスを勧められた。「時計とコートのローンがあるので」と断っていると「何とかする」と言われて結局買わされた。断れない雰囲気の中でローンだからと次々と買わされ、平成 26 年 9 月から令和 3 年 8 月までの間に、健康器具やアクセサリー、洋服等を 10 回に渡り合計約 170 万円の契約をさせられた。

令和 4 年 2 月に債権管理部の担当者に支払いが苦しいと申し出たが、84 万円のリフレッシュ（割賦組換え）を受け入れざるを得なかった。(相談者：60 歳代女性)

【事例3】次々販売により多額の商品を購入させられていた従業員が解雇され、割賦代金の支払いが苦しいことを申し出たのに支払いを継続させられた事例

着物の展示会スタッフとして雇用され、令和3年9月に解雇されるまでの5年間に次々と着物や宝石、健康器具など約50件、約1,700万円分を自社割賦により契約させられた。知人・友人などの顧客を連れて来ることができず、売上目標が達成できない場合は自ら購入することが常態化していた。当初は給料や預貯金で割賦代金を支払っていたが、預貯金を使い果たし、支払いができなくなると、割賦の組換えにより、月々の支払いは軽減されるが高額な手数料が加えられた。そのうえ、社内ルールでこれ以上の販売ができなくなったため、親族や顧客の名義による名義冒用の契約をさせられ、これらは契約金額全体の約半数を占める。さらに支払えなくなり、本人名義と名義冒用分の契約を合わせてリフレッシュ（割賦組換え）をされた。（相談者：70歳代女性）

【事例4】次々販売により多額の商品を購入させられ、支払い督促を受けた事例

年金が2か月で7万円しかないのに、平成30年から令和元年の1年間に8件、約240万円の健康器具等の契約を次々とさせられ、支払えなくなって、令和2年4月にリフレッシュ（割賦組換え）をさせられた。

再び支払えなくなり、債権管理部の担当者が家に来て、その直後の令和4年3月の日付で「ご通知」と称した督促状が送られてきた。約88万円を1週間以内に支払うよう記載されており、恐怖を感じた。（相談者：70歳代女性）

【事例5】次々販売により多額の商品を購入させられていた認知症高齢者が支払い督促を受けた事例

令和4年2月に督促状が送られてきて、まもなく支払いを求める電話があったため、母が高額な契約をしていることを知った。母は認知症が進んでおり、契約のことをほとんど覚えていない。昨年アルツハイマー型認知症の診断を受けて、要介護2認定。次々と商品を購入させられていたようで、平成27年から令和2年の間に、健康器具や洋服など9件、約150万円の契約をさせられていた。

支払いができなくなり、令和元年6月には、5件目と6件目の契約がリフレッシュ（割賦組換え）され、その支払いが終了した翌日に健康マットレスを購入させられていた。さらに令和3年6月にもリフレッシュさせられていた。（契約当事者：80歳代女性）