

令和4年11月24日

大阪市消費者保護条例に基づく公表後に、なおも不当な取引行為を行っている着物等の販売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、健康器具等を次々と販売する事業者に関して、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疑いがあるため、条例第18条の2第1項に基づく調査（以下「調査」という。）を実施した結果、消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認められることから、条例第18条の3第1項に基づき、当該行為の内容、事業者の名称その他必要な事項に係る情報を提供します。

当該事業者については、不当な取引行為の是正に係る条例第18条の4に基づく勧告に従わないため、令和4年9月1日付けで、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（以下「公表」という。）しましたが、公表後も展示会を開催して販売営業活動を継続しており、上記の調査の結果、なおも不当な取引行為を行っているものと認められるものです。

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

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、定期的に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。

展示会は、別紙記載の各店舗において、「前半催事」「後半催事」※と称して月に2回（各4から6日間）開催するほか、大阪市内の貸会場において、「大催事」と称した全店舗合同による展示会を年に4回（1月、4月、7月、10月の各6日間）開催しています。

※「大催事」が開催される月は、各店舗での「後半催事」は開催していない。

3 該当する不当な取引行為

該当する項目	不当な取引行為
「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)	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。
告示第1項第19号に該当する行為 (次々販売)	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。
告示第1項第21号に該当する行為 (適合性原則違反)	僅かな年金収入しかない消費者に対して、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。
告示第2項第3号に該当する行為 (過量販売)	展示会場において、高額な着物やアクセサリ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。

4 調査の結果

(1) 公表後においても行われていた次々販売・過量販売

当該事業者は、大阪府内の店舗及び大阪市内の貸会場での展示会において、70歳代の年金生活の高齢者に対して、令和4年4月から9月までのわずか半年の間に、10回にわたり合計約900万円の着物や帯、布団セットなどを次々と販売し、老後の資金であった預金をほぼ使い果たすことにより生活を破綻させる被害を与えたという事実が判明しました。

この事案で当該事業者が最後に締結した契約は、本市による公表の約1か月後の令和4年9月末に開催された展示会におけるものです。販売員に約束させられた日に展示会場に行ったところ、来場していた着物作家のところに「お話しだけでも聞きに行こう」と言って連れて行かれ、「もうお金がない」などと言って複数回断っているのに、「ちょっと袖を通してみて」などと言われ、同席していた営業部長からも着物の説明を受けるなどして強く勧められ、160万円の訪問着と袋帯を購入させられたというものです。

このような被害が発生したのは、本市からの勧告に基づく是正のための措置が図られていないことによるものと考えられますが、調査の結果、当該事業者において、このような次々販売を抑止する仕組みが機能しておらず、また、年間販売額の上限を定めた社内ルールすら徹底できていないことが判明しました。

本市による公表後にもかかわらず、依然としてこのような被害を生じさせていることか

らすると、現状のままでは、今後も同様の行為が広く行われ、消費者被害が新たに発生し、また拡大するおそれがあると認められます。

（２）公表後に開催された展示会における勧誘行為

本市による公表後の令和４年１０月２６日から３１日に開催された大阪府中央区内の貸会場での全店舗合同による「大催事」と称した展示会（創業 75 周年大感謝特別ご招待会）において、多数の高齢者が来場しており、各店舗の店長や販売員、参加した着物作家等が勧誘を行っていました。

本市によるこの展示会の調査の結果、一人の高齢者の顧客に対して、販売員及び営業部長が付いて勧誘を行い、顧客が「だめです。老後のためにお金をとっとかな」などと複数回にわたり購入を断る発言をしても、「老後はこれ着てお出かけしましょうよ」などと言ったり、大幅な値引きを提示して販売員らが驚きの声を上げたり、また、作家が小物をプレゼントとして渡すなどして、勧誘を続けていたことを確認しました。

このように、一人の顧客に対して販売員とその上司や作家を含む複数人が集まり、顧客が断っているにもかかわらず勧誘を続け、断り切れない状況を作り出す勧誘行為は、当該事業者の主催する展示会では、本市による公表後の現在においてもなお一般的に行われているものと考えられ、消費者被害が新たに発生し、また拡大するおそれがあると認められます。

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「あっせん」を実施するなどして、消費者被害の救済を図っています。

当該事業者に関する相談に対しても、「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、割賦契約による債務の残額を無くすとともに、既に支払った割賦代金の返金を求めています。その結果、相当程度の返金等を受けることができます。また、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。

被害にあわれたと思う方、また、ご家族やまわりの方が被害にあっていると思われる方は、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。



【お問い合わせ先】
大阪市消費者センター
電話：06-6614-7523

(別紙)

株式会社松葉（きもの松葉）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）
豊中店	豊中市玉井町 1-1-1 エトレ豊中 3 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 OPA 2 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
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
宝塚本店	宝塚市逆瀬川 1-13-1 アピア 3 2 階
逆瀬川店	宝塚市逆瀬川 1-2-1 アピアさかせがわ 1 2 階
和・綺麗店	宝塚市南口 2-14-1 サンビオラ 2 階 7 号
川西店	川西市栄町 11-1 ラソラ 3 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
五條店	五條市今井 2-150 イオン五條店 2 階

和歌山県

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）

桜井店	奈良県桜井市桜井 1259 エルト桜井 2 階
-----	-------------------------

（※）三宮店は令和 4 年 11 月 13 日に閉鎖