

令和 4 年 9 月 6 日

お客様お取引様関係各位

株式会社松葉
代表取締役 松葉将登

事実経過説明書

この度、令和 4 年 9 月 1 日、株式会社松葉（以下「弊社」という）が大阪市から、不当な取引行為の是正勧告に従わなかったとして、大阪市消費者保護条例に基づき、社名公表及びその旨をマスコミ報道がなされた件について、ご関係各位には、ご迷惑ご心配をかけてしまい、あらためて深くお詫び申し上げます。

昨年 6 月以降、弊社は、大阪市から呉服の展示会販売において、種々問題点の指摘を受け、販売方法の改善に取り組んでまいりました。

弊社は、創業以来 75 年にわたり日本の伝統である着物をより身近に感じていただけるようにその普及に取り組み、近年は社会との関係性が希薄となりがちな高齢者の方に新たなコミュニティの場を提供することを目的に、希望されるお客様には展示会スタッフとして働いていただくなどの新しい試みを行ってまいりました。

このような取り組みの中で、一部店舗においては、資力が十分でない方に商品を販売したり、購入のペースや金額が大きくなり過ぎたり、あるいは、展示会の誘因の方法やセールストークに問題があると思われる相談事例が消費者センターに寄せられることになりました。

弊社としては、指摘を受けた是正勧告の内容について、自社割賦の与信ルールを厳しく再設定し、従業員に対する販売方法の再教育を実施し、さらには、顧客従業員を主なスタッフとするいわゆる無店舗部門については本社の監督が行き届かないと判断したため、本町店、阿倍野店を閉鎖するなどの対応を順次行ってまいりました。

これとあわせて、過去に問題があると思われた取引についてはキャンセルや返金に応じております（大阪市公表の令和 3 年度、4 年度の消費者センターへの相談件数が合計 79 件となっていますが、この大半が上記無店舗部門のスタッフ及びその顧客という状況でした）。

弊社としては、大阪市からの指摘を真摯に受け止め、過去の問題があった販売方法については、上記の通り改善策を実施し、現在もその取り組みを継続しているところです。

もともと、大阪市としては、消費者被害を一人も出してはならないという観点から、自社割賦という販売方法の見直し、70歳以上の顧客に対する販売にはすべての家族の同意を求めること、一般的に見て過量と思われる販売を検証して自粛すること、その取り組みが完了するまで展示会の実施を自粛することを求められました。

弊社としては、大阪市からの指摘の趣旨を勘案しつつも、反面、楽しくお買い物や社会的な交流を楽しまれているお客様の方のお声を無視することはできないため、この1年間の間に紆余曲折を経て、収入や資産の額に応じて、販売禁止や販売限度額を厳しく再設定したこと、販売後に無理なお買い物になっていないかお客様の意向確認を本社で確実に実施すること、新たな取り組みによって今後クレーム等が発生しないと考えているが、万一後日クレームが生じた場合には、適切に処理することなど、細心の注意を払って営業を継続してまいりました。

この間、大阪市からは、催事での販売状況の報告を求められ、これを提出したところ、特定の顧客が複数の商品を購入している状況が依然として改善されていないこと、過去の報道等の影響から連絡が取れなくなった顧客に対し督促状を発送したこと等から、弊社が過量販売等についての認識が不十分であり、大阪市が考える違反を是正するための必要な措置を当社が行っておらず、依然として不当な取引がなされる恐れがあるとして、今回の社名公表に至ったものと考えております。

この点、確かに大阪市が指摘するとおり、消費者契約法においては、顧客が通常必要とする分量以上の販売を行うと過量販売として取消の対象となりますが、着物や装飾品は趣向品として多くのお客様は複数の商品の購入を希望される傾向がございます。弊社としては、過去の販売方法の問題点についての指摘は真摯に受け止めたうえで、お客様の属性に応じて販売を正常化する方法を模索してきたところです。

大阪市が是正勧告後の相談事例として掲載した 5 例については、いずれも是正勧告以前の販売に関わるものです。あたかも是正勧告後もこのような販売方法を当社が行っていたとの誤解を生じる恐れがあり、さらには記載内容についても弊社の認識と齟齬があるものについても相談者の方の主観的な言い分をそのまま記載されている部分もございます。少なくとも、是正勧告を受けた以降の販売方法について、同様の指摘はなく、取り組みの効果は一定程度でていると考えております。

呉服の販売の性質上、ご愛顧いただくお客様がご高齢になりがちであることは、十分認識し、今後も引き続きコンプライアンスに関する社内教育を徹底し、同種事案の再発防止を最優先に取り組みを継続しております。なお、弊社の販売正常化に向けて取り組み詳細については、お問い合わせいただきましたら弊社よりご回答申し上げます。

弊社としては、大阪市からの指導に従えなかった部分がございますが、引き続き販売正常化に向けた取り組みを継続してまいりますので、何卒事情ご賢察のうえ、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上