

2026年 2月 26日

株式会社ノコト
代表取締役社長 中野正宏 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藪田 高広
【連絡先（事務局）】担当：宮野
〒540-0024 大阪府中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730
E-mail: info@kc-s.or.jp
ウェブサイト: [https:// www.kc-s.or.jp](https://www.kc-s.or.jp)

お問合せ

私ども消費者支援機構関西は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人で、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む学識者、弁護士、司法書士、消費生活相談員、一般消費者等によって構成されています。2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として、さらに2017年6月21日に消費者裁判手続特例法第71条に基づく特定適格消費者団体として認定されています。（当団体の組織概要は、ウェブサイトをご参照ください。）

さて、当団体は、特定適格消費者団体として、貴社が『しげよし』の屋号で展開している、和食仕出し割烹について、消費者から一方的なキャンセル、返金の遅れ、代金の二重払いなどの被害情報の提供を受けましたので、以下のとおりお問合せをいたします。

2026年3月27日までに書面にてご回答いただきますようお願いいたします。なお、本件につきましては、本「お問合せ」の内容並びに貴社のご回答の有無等について、適宜公表いたします。

記

【質問事項】

貴社が展開する和食仕出し割烹『しげよし』に関しては、2024年11月、地上波テレビの番組において、利用者から、2日前に急遽キャンセルされ、返金もされないというクレームが多数寄せられていること、貴社の提携店に対する売上金が未支払となっている等のトラブルが放映されました。消費者団体にも、消費者からも『しげよし』にかかる被害の申告が多数寄せられているとの情報を得ています。

一方で、貴社は、2025年7月15日付けコラムで、過去の注文キャンセル、返金対応の遅れに対し、その原因として、提携店舗との情報連携体制に課題があった等と説明し、今後は、本部による全件確認を徹底し、返金を早め、かつ、専用の問合せ窓口にて迅速に説明をする旨を発信していました。

しかるに、その後もなお、消費者から、未だに返金がされない、窓口で連絡しても回答が得られない等の被害情報が寄せられています。

そこで、『しげよし』が消費者に仕出し割烹を提供する仕組み、および、キャンセルへの返金対応の現在の状況に関し、以下の各質問にお答え下さい。

1. 組織形態について

- (1) 『しげよし』は、貴社がフランチャイズの本部となり、『しげよし』の看板で和食仕出し割烹を経営する加盟店候補者を募集し、運営ノウハウ等を提供して加盟店（提携店舗）の経営を全面的にサポートし、その対価として、加盟店の売上高に応じ一定割合の給付を受けるといった仕組みをとっているとの理解でよいでしょうか。

異なる場合は、『しげよし』の基本的な仕組み（貴社と提携店舗の関係）を教えてください。

- (2) 貴社加盟店の数、また、貴社直営店が存在する場合その数をお教え下さい。

2. 利用者との契約形態について

『しげよし』の利用者は、本部である貴社に注文、代金も支払い、貴社が、注文を各提携店舗に割り振り、配達を終えたら、貴社から各提携店に対し代金を支払うとの理解でよろしいでしょうか。

異なる場合には、注文、及び代金支払いに関する契約形態及び内容を教えてください。

3. 苦情発生時期

利用者から、提携店舗による直前のキャンセル、返金の遅れ、代金の二重払い等の問題が発生したのはいつからでしょうか。貴社にクレームが寄せられ始めた年及び月を教えてください。

4. 苦情件数等

これまでに、利用者から貴社に寄せられた、直前のキャンセル、返金の遅れ、代金の二重払い等のクレームの件数、及び、合計金額を教えてください。また、貴社提携店舗及び直営店の内、クレームの対象となった店舗数を提携店舗、直営店の別に教えてください。

5. 苦情に対する対応状況等

4のクレームの内、既に、貴社において対応・返金した件数、及び、合計金額を教えてください。

6. 苦情への対応に時間を要している理由等

注文者からの問合せの回答に時間を要している理由を教えてください。問合せが増加しているのであれば、問合せの具体的な内容とその数並びに回答担当者の人数を教えてください。

7. 今後の対応について

未だ対応・返金がされていない被害申告に対し、今後、貴社としては、どのように対応・返金される予定ですか。現在の返金に対応する体制、返金の時期・方法につき具体的に教えてください。

以上