

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば
理事長 拝師 徳彦 殿

〒107-0061
東京都港区北青山 1-2-3 青山ビル 11F
株式会社 LAVA International
代表取締役 鷲見 貴彦

お問い合わせに対する回答について

拝復 平成29年1月16日付のお問い合わせにつきまして、下記の通り回答いたします。

記

第1 弊社の広告及びホームページの記載について

- (1) キャンペーン価格での利用についての各条件が極めて小さなフォントで記載されており、消費者が誤認する可能性がある点について。

【回答】

従来の表示よりも適用条件が明瞭になるように、文字の大きさを変更させていただきます。

- (2) このようなキャンペーンは過去5年のうち、どのくらいの期間、何回行っていたか。

【回答】

対象の2か月無料キャンペーンにつきましては、状況により実施を検討しており、2014年10月以降は、1年間に3回ほど実施しております。

なお、期間限定の記載につきましては、消費者庁に確認をし、特に問題はない旨の回答をいただいております。

- (3) その他これまで行ったキャンペーンの実施状況及び内容。

【回答】

半月無料、1か月無料、半年間半額、などのキャンペーンを過去に実施しておりま
す。

- (4) 今回のキャンペーンでの全店通じての申し込み件数、過去同種のキャンペーンを通
じて、入会申し込みを行った会員の解約件数、キャンペーンについての苦情件数。

【回答】

恐れ入りますが、申し込み件数及び入会数につきましては、事業運営にかかわる
重要な数値となりますので、回答は差し控えさせていただきたく存じます。キャン
ペーンに関しての苦情件数は、2016年4月から9月の半年間で30件ほどございま
した。

なお、契約内容に関して、お客様に誤認が生じないように、弊社申込用紙におき
ましても、キャンペーンの適用条件等を明示しております。

- (5) 体験当日に入会の登録をする場合、どのような方法で契約内容を説明しているのか。
説明にはどの程度の時間をかけているのか。

【回答】

ご契約期間やご契約内容について、お客様に十分にご理解いただき、ご納得をし
ていただいた上でお申込みをしていただけるように、弊社所定の『マンスリーメン
バー登録申込書』に沿って丁寧な説明を心掛けております。

また、契約全体にかかる時間につきましては、上記説明の時間及び書面へご記入
していただく時間等含めて30分程度となります。

- (6) 仮に(5)の説明を書面で行っているのであれば、当該書面を提供していただきた
い。

【回答】

『マンスリーメンバー登録申込書』を同封いたしております。

第2 弊社と個人会員との契約内容について

- (1) 民法の規定と異なり、解約の時期を登録後、3ヶ月ないし7か月後経過後に制限して
いる点について。

【回答】

①入会月の会費を無料又は低額の設定としていること、②月ごとの入会者数に応じて数か月先の場所及び講師等の確保を行っていることからいつでもお客様からの解約を可能としてしまうと、弊社が多大な損失を被ってしまうため、解約制限を設けております。

解約の制限につきましては、合理的な理由に基づくものであり、消費者契約法 10 条に違反するものではない、と認識しております。

なお、3 か月や 7 か月の継続をご希望されないお客様に対しては、通常定価プランをご案内しております。通常定価プランは、店頭でお支払いただく 2 か月分で解約をすることが可能となっております。

(2) 解約の方法につき、弊社所定の書面によること、本人来店による手続きを要求していることの合理的根拠はどのようなものか。

【回答】

①解約後にお客様との間でトラブルなることを防ぐ、②画一的な処理を行う、という理由から、弊社指定の様式にて解約をしていただいております。

また、ご本人の来店による手続きを必要としているのは、本人確認のためであり、どうしてもご来店をすることができないお客様につきましては、コールセンターにて代筆対応をするなど、状況に応じて柔軟に対応しております。

この点につきましても、上記(1)同様、合理的な理由に基づくものであり、消費者契約法 10 条に違反するものではない、と認識しております。

(3) 解約の手続きについて、前日 15 日までとしていること理由はどのようなものか。解約の手続きにどの程度の日数がかかるのか。

【回答】

次月において、月会費の請求データを作成するための期間が必要なため、半月ほどお時間をいただいております。

(4) 解約手続き完了までに生じる「諸経費」の内容は具体的にどのようなものがあるのか。

【回答】

恐れ入りますが、書面上には「諸経費」ではなく、「諸費用」と記載しております。

当該「諸費用」につきましては、マンスリー月会費となります。解約手続きが終了するまで、マンスリー月会費の請求をしております。

(5) マンスリーメンバー制度規約(資料5)及びご利用規約(資料6)につき、添付のものから修正した部分がある場合には、最新のものをご提供していただきたい。

【回答】

運営会社の商号変更に伴い、資料5及び資料6のものから商号部分のみ変更しております。

敬具