

2018年3月30日

特定非営利活動法人
消費者市民サポートちば 御中

株式会社ティップネス
代表取締役 武信 幸次



再申入書に対するご回答

貴法人より2018年(平成30年)3月2日付け頂戴しました「再申入書」につきまして以下のとおりご回答申し上げます。

申入書第1-1 実施する広告等について

前回の回答の通り、特典に関する表示の近くに在籍期間等の在籍条件の有無・内容を公的な広告表示のガイドラインに則って記載しております。

但し、今回申入れにある在籍期間を満たした場合に当該期間に支払うことを要する会費の総額及び在籍期間を満たさずに退会した場合に負担することとなる費用の総額の考えられる上限の金額あるいは上限及び下限記載する事は店舗毎、各会員種別毎に金額が異なり多岐にわたることから、これらを記載することは困難であり、お客様にとってもかえってわかりにくいと思料するしだいです。このため注意書きの後に「ご不明点がある場合は店舗までお問い合わせください」の文章を適切なポイントで表示することといたします。

尚、スマートホン専用ページでの表示の方法については媒体の表示面の大きさを考慮したものであり「ご入会条件の詳細はこちらをご確認ください▼」のアイコンをわかりやすく表示しており、特に問題があるとは考えておりません。

申入書第1-2 会則第8条について

前回の回答にも記載しましたが、弊社における退会の手続は、会員ご本人の意思を確認した上で必要な手続やそれに伴うご案内に遺漏が無いよう直接の対面により「退会ご確認書」を交付して退会年月日を会員ご本人に確認していただく方法を基本としお願いしております。

これは、退会月までの未払金があった場合の対応、電話での申し出を受けた場合の生じるトラブル(証拠となる書面が残らない為)、郵送等の書類のやり取りで生じるトラブル(やり取りにかかる時間、書類の送付・受領に関しての確実性など)の回避を考慮しているものです。

因みに、来店による退会手続は、会員ご本人の事情に合わせて入会時の登録店舗及び近隣の店舗をはじめとした登録店舗以外の全国の店舗においても行うことが可能となっております。

尚、ご来店頂いて手続をすることはあくまでも原則であり、物理的に不可能又は困難な状況にあった場合につきましては会則第 8 条（退会）②の記載通り例外の対応しております。

上記の通り、来店を原則とする会則第 8 条は合理的な理由に基づくものあり、退会という一般消費者の契約解除権の行使を著しく制限し消費者の利益を一方向的に害するものとはいえ、したがって消費者契約法第 10 条に反するものとはいえないと思料します。

以上