

2018年9月10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
代表取締役社長 花房 秀治



再々申入れ及び問合せ書に対する回答書

貴法人より2018年(平成30年)8月3日付け頂戴しました「再々申入れ及び問合せ」(以下、「再々申入れ書」といいます。)につきまして以下のとおり、回答申し上げます。

再々申入れ書 - 第1 申入れ事項について

一般消費者に対する表示として、問題があるとは考えておりません。

再々申入れ書 - 第2 問合せ事項について

- ①退会月までの未払い金があった場合においても、退会自体は認めております。
②来店による退会の場合に未払いがあった場合の退会手続の対応方法は、退会手続時に現金もしくはクレジットカードでお支払い頂き、それが困難と認められる場合には、その支払の時期・方法を約束してお支払い頂いております。
- (1) これまでに行った来店以外での退会手続の方法は、電話による退会手続です。
(2) 来店による退会手続の原則をご理解頂いているため、来店以外での退会手続は例外であることから、これを認めた件数は、ごく少数となっております。なお、これに関連するトラブルの内容としては、「電話により退会したはずなのに会費の引落しがされている」などとして過去に遡って退会を主張され、返金を求められるケースがあります。事実を裏付ける証拠もなく対応に苦慮します。
- 退会手続に際して、退会会員が物理的に返却を必要とするものとしては、会員証、契約ロッカーの鍵、オプションサービス利用に要したICタグなどです。

以上