

平成 29 年 6 月 30 日

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 鷺見 貴彦



## お問い合わせに対する回答について

拝復 平成 29 年 6 月 6 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

#### 1 期間限定キャンペーンについて

##### (1) 弊社の広告及びホームページの記載について

前回のご指摘を受け、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いたしました。さらにお客様にわかりやすい表示への変更を検討させていただきます。

##### (2) キャンペーンに関し「体験レッスン当日の登録」を条件としている点について

キャンペーンの適用を受けるためには、体験レッスン当日の登録が必要である旨は、ご予約時の電話およびメールでもお伝えしており、さらに、可能な限り、ご来店前に各店よりお電話を差し上げた上で、キャンペーン内容を直接ご説明させていただいております。キャンペーンに関してお客様から頂戴したご意見の中に当該条件に関するものは殆どございません。従いまして、弊社としてはお客様に対して必要な情報を十分提供しており、お客様においてはキャンペーンの条件を十分にご理解いただいた上でお申込みいただいているものと考えております。

## 2 マンスリーメンバー制度規約第9条及びご利用規約について

### (1) 解約時期を制限している点について

前回の回答にも記載いたしましたが、弊社では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おります。そのため、入会した月に解約を可能としてしまいますと、会員数の増減が激しくなることが予想され、場所及び講師等の確保が困難となります。

また、キャンペーンにつきましては、継続してご利用いただくことを条件として価格を設定しておりますので、キャンペーン価格が適用される期間が終了してすぐに解約することを可能としてしまうと、そのような時期に解約されるお客様の増加が予想され、弊社としては多大な損害を被ることになりかねません。

解約の時期を制限しているのは以上のような弊害を避けるためであり、民法上の信義則に反するような制限ではなく、合理的な理由に基づくものとして消費者契約法第10条に反するものではないと考えております。

### (2) お客様ご本人がご来店のうち弊社所定の書面での解約のお手続きをお願いしている点について

本人確認をすることにより第三者によるなりすましの解約等のトラブルを回避するため、ご本人の来店による手続きをお願いしております。また、口頭での解約により生じるトラブルを回避するため、弊社所定の書面での解約手続きをお願いしております。

なお、かかる来店による解約はあくまでも原則であり、お客様のご事情を考慮し、やむを得ない事由があると判断した場合には、当社規定に基づきコールセンターにおいて、お電話での対応もさせて頂いております。

いずれにいたしましても合理的な理由に基づくものであり、消費者契約法第10条に反するものとはいえないと考えております。

敬具