

2016年8月23日

株式会社 ぜん
代表取締役 尾崎 成彦 様

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 榎 彰 徳
【連絡先（事務局）】担当：元山
〒540-0033 大阪府中央区石町一丁目1番1号
天満橋千代田ビル
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
HP : <http://www.kc-s.or.jp>

お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れ、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、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個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体です。2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

さて、当団体に、貴社が運営するピラティススタイルに関し、下記【情報提供のあった事案】のとおり、休会・退会ができないという情報提供が寄せられ、当団体に会則等の内容について検討したところ、消費者契約法に照らして疑義が生じると思われる事項が確認されました。

つきましては、下記のとおり質問がございますので、2016年9月20日までに文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

貴社よりご回答なき場合、あるいは、本「お問い合わせ」にご対応いただいたものの、当団体が相当と判断する解決に至らない場合には、その時点における当団体の認識に基づき、貴社に対し、公開にて「申入れ」をさせていただきます。

「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法12条に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。

公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、「申入れ」以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。

また、「申入れ」時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、当団体の担当者と面会の上協議を行いたいとお考えの場合には、その旨、上記の回答期限までに当団体宛ご連絡下さいようお願いいたします。貴社の誠実、真摯なご対応を期待しております。

当団体では、本「お問い合わせ」については、「お問い合わせ」を行っている事実も含め、非公開にて行っております。

ただし、本「お問い合わせ」を機に、貴社が当団体と協議し、その結果、会則等の改定等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び経過・解決結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』『要請』『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせ下さい。

記

【情報提供のあった事案】

情報提供者は、ピラティススタイルで会員契約をした。しかし、契約期間が始まった当初に自己都合により、通えなくなったため休会を申し出たところ、4ヶ月の契約期間中は休会・退会ができないといわれた。

上記、休会・退会の制限は、消費者契約法9条1号、10条に抵触する疑いがあります。

【お問い合わせ事項】

1. 入会時に契約書（住所、氏名を記入するもの）の作成、入会者への交付は行っていますか。

契約書の作成・交付を行っていない場合は、その理由を教えてください。

契約書の作成・交付を行っている場合は、各コース（FPV、フリー、月4・・・）

ごとの契約書のひな形をご送付下さい。

2. 「ご利用規約」を説明する際の説明用マニュアル文書（社員用）についてその写しをご送付下さい。
3. 会則第7条の休会・退会の規定には、休会・退会の制限が明記されていませんが、その理由について教えて下さい。
4. ホームページ上には、入会后4ヶ月間は、休会・退会ができないと記載されていますが、その理由について教えて下さい。
特に、病気、転居、家庭の事情等で通えなくなった人についても休会・退会が出来ない場合、その理由についても併せて教えて下さい。
5. ホームページ上のQ&Aをみると、休会・退会について来店が必要（電話やFAX等では一切受け付けておりません）とあります。その理由を教えてください。
また、病気や怪我で来店できない場合にも、休会・退会ができないことになるのか併せて教えてください。
6. ホームページ上には、「guide10」としてクーリングオフの案内があります。
これは、いつから行っているものか教えてください。
7. 直近5年間のピラティススタイルの入会者のうち4ヶ月経過前の休会・退会者はどれくらいいますか。入会数と休会・退会者数とを教えてください。
また、直近5年間の休会・退会希望があったが休会・退会しなかった（休会・退会を認めなかった）数も判れば教えてください（全国の総数でも、店舗ごとでも構いません）。
8. 直近5年間で、入会后4ヶ月間、休会・退会できないことに関してトラブルになった事がありますか。あればその件数・内容について教えてください。

以 上