

2023年8月3日

特定消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藤井 克裕 様

GFA株式会社
代表取締役 片田 朋希
〒107-0062
東京都港区南青山二丁目2番15号
ウィン青山BIZ+
TEL: 03-3408-9140
FAX: 03-3408-5141
E-mail: www.gfa.works
HP: <http://www.gfa.co.jp>

ご回答書

2023年6月19日付の「申入書兼再お問い合わせ」につきまして、
以下のとおりご回答申し上げます。

第1 貴法人申入れに対する対応について

①契約書記載の契約期間と確認シートの記載に関する契約期間に一部齟齬がありました
が、確認シートは特商法上交付が義務付けられている契約書面ではなく、契約書記載の契
約期間内であれば、弊社では中途解約を承っており、今後もそのような方針で運用する予
定です。契約書記載の「役務内容 提供期間」が弊社約款第5条第1項でいう「契約期間」で
あり、第2項でいう「施術提供延長期間」を含めておりません。

ただ、確認シートについて改定前のものをお送りしてしまったものがあり、現在は契約書記
載の契約期間と一致するよう確認シートを交付しております。

また、2022年10月1日以後弊社取り扱い分の契約において、契約期間を約定施術回数
1回(無制限プランは18回とみなす)につき45日で計算した契約期間で契約した契約もあ
りますが、これについてお客様との合意により締結されたものであり契約期間経過後も施
術提供延長期間でもサービスの提供を受けられ、お客様が実質的に適切な期間内におい
て役務提供を受ける機会を確保していることから直ちに契約期間の定めが公序良俗に反
し無効となるものと考えておりませんが、お客様に有利な形で契約期間を延長すること
とし、契約日から約定施術回数1回(無制限プランは18回とみなす)につき90日で計算した
期間内であれば中途解約に応じ所定の返金を行うこととし、マイページ等で今後周知を予
定しています。

一部、全身脱毛お試しプラン契約のお客様で従前の契約期間が終了されたお客様がおり
ますが、これらのお客様に対しては、弊社で調査のうえ、従前の契約期間終了後に中途解
約申し出がありましたお客様に対しては返金措置を講じることといたします。

②弊社「パーツ別脱毛ポイント」記載のwebページ内容については、弊社サービスのサービス体系の変更により、今後必要に応じ改訂を予定しており、契約期間についても随時サービス内容に応じた妥当な期間とするよう設定していきたいと考えております。なお、ご指摘いただいております適正施術周期については個人差がございますので下記文言に訂正しております。

「効果には個人差がございますため、前回施術日より最低30日～90日以上空けてご来店いただくようお願いいたします。次回来店時期は施術時にエステティシャンへもご相談いただけます。」

③弊社が事業譲受を受ける前のヴィエリス社と契約されたお客様と結ばれた契約に関しましては、弊社が現在行なっているサービス内容と完全に一致しているわけではなく、弊社としてコメントする立場でございせんが、ヴィエリス社において適切に対応されるべきものと考えております。なお、契約期間については「特約」ではなく、お客様との合意により締結された「契約期間」とであると認識しております。

第2 再お問い合わせ

1 契約書のご提供のお願い(1)

下記プランの契約書を別途添付いたします。

※①④⑤プランについては現在新規申込終了しております。

- ①平日とく得無制限プラン
- ②平日とく得15回プラン
- ③平日とく得10回プラン
- ④キレイモ全身脱毛最終仕上げプラン5回
- ⑤キレイモ全身脱毛最終仕上げプラン3回

2 契約書のご提供のお願い(2)

「5万円以下の回数券」購入者への同意書3点を添付いたします。

- ・こゝ確認事項および各種規定に関する同意書【回数プラン】
- ・こゝ確認事項および各種規定に関する同意書【都度払い】
- ・除毛・減耗トリートメント同意書

3 「本契約書」記載の「役務内容 提供期間」の右横記載の期間について

①固定期間です。

②中途解約の返金措置に関しては、契約書記載の「提供期間」により、その期間内であれば返金措置を講じることとしています。

③「施術提供延長期間」は、「役務内容 提供期間」右横に記載されている期間と同一の期間(日数)であります。

4 全身脱毛無制限プランに関する契約内容の確認

①前回、「無制限プランに関する同意書」のご提出が漏れており申し訳ございませんでした。添付いたします。

当社の定める規定や契約期間経過後に提供されるサービスの具体的内容については別紙「無制限プランに関する同意書」に記載がございますのでご確認の程お願いいたします。

なお、無制限プランについては、契約回数、契約期間終了後の役務提供についてアフターサービス特典として回数制限、期間を付すことなく提供しているプランであることをご理解賜ればと存じます。

②全身脱毛無制限プランと全身脱毛18回パーフェクトプランが同額の理由

全身脱毛18回パーフェクトプランは割引が可能、かつ特典として家庭用脱毛器がつくプランとなっております。

サロンにお通いいただきながらもご自身のタイミングでホームケアができるよう差別化をしており、他方、無制限プランについては無制限の期間回数アフターサービスの特典が付されている点で同等のサービスと弊社では考えており、料金も同額としております。