

2023年11月27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
ウイン青山BIZ+
TEL: 03-3408-9140
FAX: 03-3408-5141
E-mail: www.gfa.works
HP: <http://www.gfa.co.jp>

ご回答書(訂正後)

2023年11月1日付の「要請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 要請

1 用語の統一について

「役務提供期間」に統一いたしました。
統一後の概要書面、サービス契約書を添付いたします。

添付ファイル: 20231127_概要書面.pdf
添付ファイル: 20231127_サービス契約書.pdf

2 事業譲渡後の対応について

譲渡先会社への伝達及び引き継ぎについて承知いたしました。弊社も引き続き対応して参ります。

第3 再々お問合せ

1 エステティックサービス約款第1条2項の記載について

弊社約款1条2項にいう「個別約款」に関する規定は、「契約書」及び「確認シート」中に約款と相違ある規定がある場合は、「契約書」及び「ご契約内容確認シート」の規定が優先するもので、「契約書」及び「ご契約内容確認シート」の優先劣後を直接規定するものではありません。

そして、「ご契約内容確認シート」は「契約書」の内容を説明するものですが、もし「契約書」と「ご契約内容確認シート」の記載に齟齬があった場合は、あくまで「契約書」の内容を説明する書面として「ご契約内容確認シート」を提供するものですので、「契約書」に記載されることが優先すると解されるものと考えられ、お客様も一般にそのように理解されるものと考えています。

また、「ご契約内容確認シート」は契約締結に先立ち顧客に対する契約理解を促進してトラブルの防止を抑制するために提示する書面であり、規範的な条項に関しては個別約款として弊社とお客様との間の契約内容の一部となりえますが、特商法42条2項で規定する契約後に「契約書面」として交付されるものでなく、当社がお客様に提供した「契約書面」については、法律上の不備はないものと認識しております。

今回、貴法人から指摘がありました「ご契約内容確認シート」には「契約書」より短期の役務提供期間についての日数が記載されていたケースがありましたが、「契約書」には正確な具体的な期間が記載されており、お客様において役務提供期間を誤認することはないと考えております。

2 適正施術周期「30～90日以上」とされたことについて

機材は引き継いで使用しておりますが、機械のバージョンアップにより来店周期を変更いたしました。

下記脱毛器マシン業者からの見解です。

【施術周期に関して弊社の見解ですが、脱毛効果やお肌への影響も踏まえ、施術の周期は約4週間とお伝えしております。

施術周期が早すぎるとお肌への負担が大きく、遅すぎると脱毛が完了するまでにお時間がかかってしまいます。

脱毛周期を早めたいというお客様がいらっしゃる場合でも、お肌への影響を考えて少なくとも2週間は空けてください。】

3 顧客の署名等をする箇所の明示のお願いと署名等の時期についての確認

概要書面（別紙約款を含む。）についてお客様と読み合わせを行なった後、署名をタブレット上で求め概要書面（別紙約款を含む。）を交付した後、お客様に契約の意思を確認した上、その後契約書面（別紙約款を含む。）やその他の説明資料（ご契約内容確認シートも含む。）についてお客様と読み合わせを行なった上で、タブレット上の契約書に対してお客様に署名を求めた上で、契約書面（別紙約款を含む。）を印刷の上、お客様に契約書面（別紙約款や各種資料を含む。）を交付しております。

4 「手付金」受領の時期と金額について

弊社では、お客様から契約締結の申出があり、締結時に利用代金の全額をお支払いいただくことができない場合、個別のケースに応じて、利用代金の一部について「手付金」として契約締結時に支払をお願いすることがあります。平均手付受領金額は約15000円となっております。

特商法49条2項はお客様からの申出による解除における損害賠償額の予定又は違約金の定めにおけるその上限を規制したもので、お客様が契約違反をしたことを理由として当社から解除をお客様に申入れした場合における損害賠償額の予定又は違約金の定めについて規定したのではなく、同項が適用されるものではありません。

約款上も9条1項7号において「(7) 契約日から起算して90日以内にサービス料金総額を当社が領収できなかった場合」は当社から何らの催告無しに当社から契約を解除することができるとしており、約款5条5項において「当社は、第9条1項に基づき、本契約を解除いたします。」としていることから、本条項はあくまでお客様の帰責性がある場合における当社からの解除の規定であると解することは十分できます。

本項においてお客様からのみなし解除や手付金等のみなし放棄と読める部分もあり、お客様に誤解を与えないよう約款変更を予定しておりますが、あくまでお客様の契約違反による当社からの解除であるという本質を左右するものではないといえず、特商法49条2項の適用を受けるものではありません。

また、当社として、仮にこの条項がなく、お客様が利用料金の一部である手付金のみを支払ってそのまま放置されてしまった場合が継続すると、当社としてはお客様の契約状況に応じて、利用料金未払のままでも契約が継続している以上サービス提供のための人的物的体制を整える必要があり過剰な投資が求められることとなりますので、当社において損害となる契約手続費用やサービス提供体制維持のためのランニング維持費用についての平均的な損害額は上回るものでなく消費者契約法9条1項、2項に抵触するものではありません。

5 「フェムケア」の「5万円以下の回数券」について

お客様へのご案内ツールを2点添付いたします。

現在提供している回数券については、役務提供期間については解約義務がないため特に設定しておりません。

添付ファイル: 20231123_ご新規様向けツール.pdf

添付ファイル: 20231123_優遇プランツール.pdf

以上