

2024年4月24日

適格消費者団体・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 西島 秀向 様

株式会社ライズ
泉谷将輝

回答書

当社は、貴機構より2024年3月28日付「申入書兼要請書」を受領し、これに対し、以下のとおりにご回答申し上げます。

第1 申入事項

1 貴社ホームページにおける「パーソナルトレーニング」の表記について

従来お伝えしましたように、当社では、1対2でのトレーニングを「パーソナルトレーニング」と呼んでおりますが、ホームページに1対2のことを記載していないのは、2名同時に行うグループセッション（トレーニング種目やインターバルも同時）と勘違いされないためです。また、何よりもGYMSのセッションスタイルをパーソナルトレーニングであると判断しているからです。

こうして、パーソナルトレーニングとは個人指導、すなわちお客様毎にメニューや強度が考えられ、トレーニングしているときも休憩時間もトレーナーからマンツーマンでのサポートがあることを示すと考えています。

以上より、当社はホームページ上にトレーニング中のインターバルの時間を使用し、他の方のセッションを見る場合があるため、完全な1:1のトレーニングではないことをホームページ上に説明リンクの追記もしくは別途説明用のページ作成を行い、今後お客様が誤認しないように致します。

2 契約書の同意事項について

従前お伝えしましたように、①に関しましては、怪我が起きてしまう可能性を理解してもらうために、当然の内容であり、当然記載しています。

もちろん、当社に過失があれば、損害賠償の責任は当社にあることは当然と思っており、そのため、当社の責任をすべて免責するとは認識しておらず、そのような記載もしていません。ただし、この場合でも、ご本人の責任も認められれば、過失相殺の対象にはなると考えております。

②につきましても、従前お伝えした通りですが、結論的には、今回の貴機構からの申し入れを真摯に検討し、誤解を招かないためにも、申込書記載の同意事項にある①・②に関しては、それぞれを以下の通り修正致します。

すなわち、①に関しては、当社の故意や過失の場合は除くと追記し、②に関しては過失の軽重ではなく、過失の有無を基準とする旨を追記致します。

第2 要請事項

(1) トレーニングの予約が取れないことについて

繁忙期などに関しては、予約が取れない可能性があることをホームページ上に追記致します。

加えて、ご予約が取れないという理由で回数が消費出来なかった場合、該当の会員様に関しては翌月以降に繰り越してのご利用を頂けるように致します。

(2) ホームページの通常プランの月会費の記載について

当社で提供をしている通常プランについて、比較が可能となるように料金をホームページ上に追記致しますが、料金表やプランの説明は大事な部分の為、ホームページの変更に時間がかかるかもしれませんが、可能な限り早く対応いたします。

以上のとおり、当社は貴機構の申し入れを真摯に受け止め、消費者の皆様のご理解を頂くべく、誤解を与えることのないよう順次対応を致します。

ただ、申込書の内容の変更などはすぐにできますが、ホームページの変更や修正は全体のイメージを意識したりして作成していますので、記載すればいいだけという単純なものではなく、事業を運営するうえで大事な部分と考えております。

現在もより良いサービスをより低価格でできる新たなプランなども考えておりますので、ホームページの修正は時間をいただくかもしれませんが、可能な限り迅速に対応していきたいと思っております。

以上