

平成 27 年 6 月 18 日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
神戸市中央区下山手通 5 - 7 - 1 1
兵庫母子会館 2 階 C
理事長 山崎 省吾 殿

東京都新宿区北新宿 2 - 2 1 - 1
新宿フロントタワー 3 1 階
RIZAP 株式会社
代表取締役 瀬戸 健

回答書

平成 27 年 5 月 18 日付けにて、貴法人よりいただいた「全額返金保証制度」に関する申入書に関しまして、以下の通り、ご回答申し上げます。

貴法人からの申入れは、概要、以下の点を理由として、当社の「全額返金保証制度」との広告文言を削除すべきとの内容と認識させていただいております。

理由①

当社の会則第 26 条 1 項「(略) 会社が承認した場合には、会員に対して支払い済みの諸費用の全額を返還します」とあることから、「返金保証」との広告記載の文言とは矛盾する

理由②

当社の会則第 26 条 6 項「(1) 会員の転勤、引越し、仕事の都合、妊娠」などの自己都合や、「(2) 人事異動や病気その他会社の都合により、トレーナーの担当変更が生じた場合」などが対象外とされており、「全額」の返金が「保証」されているとはいえない

理由③

当社の会則第 26 条 7 項「会社が販売する物品（健康食品、化粧品類等を含みますがこれらに限られません）」が、対象外とされており、「全額」の返金が「保証」されているとはいえない

貴法人からの上記の申入れにつきましては、当社親会社である健康コーポレーション株式会社が平成 27 年 5 月 19 日付けの「RIZAP に関する一部報道について」と題する IR リリースにおいてもご説明しておりますとおり、当社としては、広告表現につき事前に十分な確認をとっており、ご指摘のような法令違反はないとの認識でございます。

しかしながら、我々は、法令順守にとどまらず、常に、消費者のお客様の立場に立って、ご安心してサービスをご提供するという強い覚悟を持っており、その覚悟に基づき、今般、下記のとおりに対応をさせていただくことといたしました。

理由①・②については、ご指摘にかかる会則の条項を撤廃いたします。

これにより、ご指摘の問題については、完全に解消されるものと認識しております。

理由③については、従前の会則の条項を維持し、引き続き販売する物品は対象外とさせていただきますたく存じます。

これは、物品の販売は、トレーニングジム及びトレーニングプログラムの利用と異なり、短期間に大量の物品を購入して使用または転売してしまうことが可能であるため、全額返金の対象が際限なく拡大してしまうおそれがあることによるものです。

ただし、今後の広告に際しては、「全額返金保証」との広告文言の打ち出し時には、明確に「販売する物品は対象外」とする趣旨を順次記載するようにして、万が一にでも、お客様が誤解しないように対処いたします。

今後もいただいた貴重なご意見を糧としながら、消費者の皆様から愛されるサービスを全力で構築してまいりますので、何卒ご指導・ご鞭撻のほど、宜しくお願い申し上げます。

なお、上記に関し、当社親会社である健康コーポレーション株式会社が本日付けで「RIZAP によるコース料金「30 日間全額返金保証制度」リニューアルのお知らせ」と題する IR リリースを公表しておりますので、併せてご参照ください。