

2022年 11月 17日

特定非営利活動法人消費者ネット広島

理事長 木村 豊 様

株式会社CHICKEN GYM

代表取締役 山本 康太



申入書について（回答）

拝復 時下ますますご清栄のことと存じます。

10月20日付にて、頂戴した申入れについて下記のとおりご回答申し上げます。

なお、ご不明な点などございましたら書面にてご連絡いただきますようお願い申し上げます。

回答は以下の通りです。

この度は貴重なご指摘を頂き心より感謝申し上げます。

本件ご指摘をもとに明瞭な情報開示を目的とし日々精進して参ります。

ご指摘いただきました箇所につきましては、弊社内にて協議し、より明確な表記となるよう議論を致しましたので下記の通り改善を進めております。

尚、改善につきましては協力他社への依頼等もございますので、12月中旬（約1ヶ月）を目途に進めて参ります。

①申入れ事項1についての回答

以下の通り改定行います。

原則返金出来ない等のご指摘を頂きました部分は削除し、特商法外の弊社サービスにおいても、特定の事由がある場合は解約を認めることを記載し解約可能な内容へと変更致します。

また、未履行分の金額が返金対象であることを追記しております。

《変更前》

2.2. 解約・返金に関しては、下記条件を満たした場合のみ、手続きを行うものとする。

(1)返金の申告が契約日から起算して10日以内であること。

(2)トレーニング日時の予約変更実績が2回以内であること。

(3)トレーニング予約の無断キャンセル、予約日時から24時間以内の予約変更、又はキャンセルのいずれかを1度もしていないこと。

(4)返金の申請までに購入した物品等の購入代金が、全額返金の対象外であることを了承すること。

(5)解約後、当社の施設は今後一切利用が出来ないこと。

(6)解約後、当社サービスへの再度の入会が出来ないこと。

23. 入会金を除く会費の返金に関しては、退会の時点で実施していない回数分の料金を返還対象額とし、当該返還対象額から次項に定める退会手数料を控除した金額が返還されることを了承すること。

(1)トレーニングを1回も受けていない場合、支払った金額から中途解約手数料20,000円を差し引いた金額を返還対象額として返金する。尚、当該返還対象額に対して支払い額が満たない場合、中途解約手数料20,000円を満たすよう追加で支払った上で解約手続きを行うものとする。

(2)トレーニングをすでに1回以上行った場合、解約申込時点で実施していない回数分の未消化チケット数にチケット一枚分の単価（プラン料金全体を回数で割った金額）を乗じた金額を返還対象額とし、当該返還対象額から次号に定める中途解約手数料を差し引いた金額を返還する。

(3)前項の中途解約手数料は、解約申込時点までに実施していない回数分の未消化チケット数にチケット一枚分の単価（プラン料金全体を回数で割った金額）を乗じた総額に、10分の1を乗じた金額と20,000円のいずれか低い金額とする。

《変更後》※11月末改定予定

21. 一度購入した回数チケットについて下記条件を満たした場合、解約の手続きを行うものとする。

(1)トレーニング日時の予約変更実績が2回以内であること。

(2)トレーニング予約の無断キャンセル、予約日時から24時間以内の予約変更のいずれかを1度もしていないこと。

(3)返金の申請までに購入した物品等の購入代金が全額返金の対象外であることを了承すること。

(4)解約後、当社の施設は今後一切利用が出来ないこと。

2.2. 入会金を除く会費の返金に関しては、退会の時点で実施していない回数分の料金を返還対象額とし、当該返還対象額から次項に定める退会手数料を控除した金額が返還されることを了承すること。

- (1) トレーニングを1回も受けていない場合、支払った金額から中途解約手数料20,000円を差し引いた金額を返還対象額として返金する。尚、当該返還対象額に対して支払い額が満たない場合、中途解約手数料20,000円を満たすよう追加で支払った上で解約手続きを行うものとする。
- (2) トレーニングをすでに1回以上行った場合、解約申込時点で実施していない回数分の未消化チケット数にチケット一枚分の単価（プラン料金全体を回数で割った金額）を乗じた金額を返還対象額とし、当該返還対象額から次号に定める中途解約手数料を差し引いた金額を返還する。
- (3) 前項の中途解約手数料は、解約申込時点までに実施していない回数分の未消化チケット数にチケット一枚分の単価（プラン料金全体を回数で割った金額）を乗じた総額に、10分の1を乗じた金額と20,000円のいずれか低い金額とする。

② 申入れ事項2 についての回答

HPIについて各料金表示に打消し表示として、総額や金利を含めた詳細の金額開示注釈を設けます。こちらは料金表示ごとの下部に記載をし、明瞭な表示へと変更致します。※詳細は指摘事項を基準に改定進めます。

また改定にあたり、協力他社への変更依頼の工数が発生する為、改定としては12月中旬前後が最速のご対応となりますことご了承頂きたく存じます。

※記載は<https://chicken-gym.jp/course/>にてご確認のほどお願い致します。

敬具