

2021 年 8 月 10 日

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡和弘 殿

仙台市青葉区上杉 1-14-15

株式会社グラン・スポーツ

代表取締役社長 笹氣健治



回 答 書

2021 年 7 月 26 日付（ネットとうほく 2020（検）第 14 号—2）でご照会いただいた件につきまして、以下の通りご回答申し上げます。

1. 【照会事項 1】に対するご回答

（1）1 に対するご回答

勤務先都合による転勤に伴う遠隔地への転居、長期間の入院など、物理的にやむを得ない理由によって施設の利用がまったくできなくなる場合は、その都度、会社で検討して、休会期間満了後にそのまま退会することを認めるケースがございます。

（2）2 に対するご回答

休会期間満了日をもって退会が認められる場合には、当然ながら、納入済みの翌月分月会費は返還しております。

（3）3 に対するご回答

休会中かどうかに関わらず、退会日は、会員契約の解除の手続きを行った日の翌月末となります。（第 13 条）

なお、休会手続き時には、休会期間満了後に必ず復帰していただく前提での休会制度であることをしっかり説明し、退会か休会かを選択していただき、必ず同意を得た上で手続きをするように徹底しております。

2. 【照会事項 2】に対するご回答

（1）1 に対するご回答

会員契約が成立している期間は、会員として施設をご利用いただけますので、当然ながら、退会日まで施設をご利用いただけます。

(2) 2 に対するご回答

必ずご来館いただいて解約手続きをしている理由は主に2つあります。

ひとつは、会員契約期間中は施設利用のために来館されるので、その際に手続きをしていただくことが可能であると考えられるからです。

もうひとつは、他人のなりすましによる解約を防止するために、対面での本人確認を徹底しているからです。

原則としては以上の通りですが、ご指摘の通り、来館が困難な状況は当然考えられますし、実際にこれまでもありましたので、その場合は、郵送での手続き、もしくは、家族等の代理人による代筆での手続きを行っております。

(3) 3 に対するご回答

会員が亡くなった場合、相続人に退会届を記入していただき、原則として死亡日の月末付での退会として、それを超えて納入された会費は相続人に返金しております。

なお、これまでのケースとしては、他の会員様や新聞死亡広告などから情報を入手したときには、関係者に連絡をとって、退会手続きの話をさせていただいております。また、お盆や年末年始に郵送したお知らせハガキを相続人が見て問い合わせが来たケースもございます。

(4) 4 に対するご回答

勤務先都合による転勤に伴う遠隔地への転居、長期間の入院などによって、物理的にやむを得ず施設利用ができなくなった場合、基本的には、その事由での退会を申請された日の月末での退会を認めておりますが、その場合、転勤の事実がわかるもの、入院期間の事実がわかるものなどをご提示いただいております。

なお、入院開始日が前月以前であって退会申請ができない状態にあった場合など、社会通念上、退会日をさかのぼる必要があるときは個別事案ごとに検討して判断しております。

(5) 5 に対するご回答

未納がある場合であっても、会員契約の解除の手続きは受け付けており、手続きを行った日の翌月末日に退会できます。未納金については、退会日までにお支払いいただくようにご連絡しておりますが、退会日までにお支払いいただけなかった場合は、引き続きお支払いのご連絡をしております。

3. 【照会事項3】に対するご回答

(1) 1 に対するご回答

改訂に同意できない場合は、改定日前日をもって退会となり、退会時点で未納金がある分

についてのみお支払いをお願いしております。

なお、現状としては、料金改訂は最低2カ月前にはお手紙および館内掲示によってお知らせしており、改定日前日までには退会手続きができるように期間を設けております。

どうしても料金の改訂にあたってご納得いただけない方に対しては、その合理的理由をしっかりと説明してご理解いただけるように努めております。

4.【照会事項4】に対するご回答

(1) 1に対するご回答

会費の割り戻しは、社会通念に鑑みて会社がその金額を決めさせていただいております。社会通念に合わない割り戻し制限は行いません。

特に、長期間に渡ってやむを得ず休業せざるを得ない場合については、日割計算をして割り戻しを行っております。直近の例としては、昨年4月下旬から5月上旬にかけて宮城県の緊急事態宣言発出に伴う休業要請を受けて臨時閉館した期間について、日割計算をして割り戻しを行いました。

5.【照会事項5】に対するご回答

(1) 1に対するご回答

当クラブでは、会員制として、ご利用の皆様が快適で安全に施設をご利用いただけるように、入会手続きの際に、施設利用にあたってのルールを説明してご理解いただいた上で、施設をご利用いただいております。

そんな中で、会員契約をされていない一時利用者（ビジター）の利用を受け入れる場合がありますが、会社の紹介の方においては、会員と同様のルールを説明してご利用いただくようにしております。

一方、会員様の特典として、期間を限定してビジターの同伴利用を認めるときもあります。その場合、同伴利用される会員の皆様におかれましても、ホスト的な意識を持っていただきたいと思い、連帯責任という条項を設けております。

なお、会員もしくはビジターに限らず、施設利用中において会社や第三者に損害を与えた場合は、その状況をしっかりと検証した上で、損害保険会社や顧問弁護士と相談しながら、会社および加害者の責任範囲に応じた負担をお願いしております。

(おわりに)

本回答の通り、当社としては、社会通念に反して自社にのみ都合の良い決定や対応はしないように心がけて参りましたし、会員皆様にとって平等で公平となることを考えた会員規約を設けて施設を運営しております。また、国内のスポーツクラブ業界と足並みを揃える形

で、他社と同様の規約やルールを設定しております。

もちろん社会通念は時代と共に変化しておりますので、それに見合うように、規約やルールも変化していく必要性は十分に認識しております。

現状の会員規約は、あくまでも原則論を述べるレベルにとどまっておりますが、もっと個別ケースや例外についても詳細に記載したほうが法的に必要ということであれば、ぜひともご指摘いただき、その通りに文章を修正して参りたいと思いますので、ご指導のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

以上