

平成 24 年 5 月 17 日

特定非営利活動法人あいち消費者被害防止ネットワーク
事務局長 外山孝司様

〒503-0803 大垣市小野 3 丁
株式会

申し入れへの回答

謹啓 新緑の候 貴殿におかれましては益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

この度は、弊社会員制度の規約に関して、貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。頂戴した申し入れに関して、下記にご回答させていただきますのでご確認お願い申し上げます。

謹白

記

ご指摘いただいた点については、以下のように消費者保護の観点からも対応させていただいております。

1. 貴殿よりご指摘いただいた規約条項は旧規約のものであり、現在は使用していません。旧規約の第 11 条(エリア外転居以外の解約を認めない条項)は現契約ではございません。

昨年 10 月に岐阜県県民生活相談センターとの話し合いで、アドバイスを受け消費者契約法の趣旨を組み入れ、当該条項を変更した現契約への差し替えを行い、県民生活相談センターにも報告済みでございます。

2. 現契約では、エリア外転居の場合はサービス提供が不可能として当社より契約を解除し、入会年数に応じた平均的損害額を差し引きご返金させていただいております。
※現契約は別紙をご覧ください

3. 会員様には入会後に以下の特典を提供することで会員としてのメリットを還元させていただいており、その分を損害額としてエリア外転居を理由とした解約時に差引かせていただいております。この点において、ご指摘いただいたセレマ様のケースとは異なっております。

(ア)会員様限定のイベント招待(抽選会・食事会・フラワーアレンジメント等)

※平均的に月に 1 回、全 5 式場または他会場にて開催しております

(イ)イベント時の会員様優待(人形供養祭等での会員様価格適用等)

※約四半期に 1 回のペースで式場にて開催しております

(ウ)葬儀に関する情報提供や事前相談への人的対応(夜間含む)

(エ)入会キャンペーン時のプレゼント(生活用品やパーティー招待など)

(オ)提携店での会員カード提示による割引サービスの提供と、提携店開拓のための

営業活動の人件費

(カ)上記サービスに伴う各種印刷物や資料の配布

4. 現在、エリア外転居以外の解約のお申し出については、個別に対応させていただいております。エリア外転居の場合の基準を参考に、お客様の入会年数や解約のご事情などを考慮させていただき、誠実に返金額をご提案のうえ、お話し合いにて合意のうえ実施させていただいております。

※上記はすべてクーリング・オフ期間以降の解約を想定しております

上記対応を徹底するとともに、今後とも法令遵守とさらなる会員様満足を追求させていただく所存でございます。

以上