

## RIZAPに関する一部報道について

一部報道機関において、特定非営利活動法人ひょうご消費者ネットが、当社の「30日間全額返金保証」との広告表現について一部削除を申し入れたとの報道がなされました。

同団体からの申入れ（以下、「本件申入れ」といいます）について複数の法律事務所に改めて確認したところ、対象となる広告表現は、不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景表法」といいます）第4条第1項（有利誤認表示の禁止）又は特定商取引に関する法律（以下、「特商法」といいます）第12条（誇大広告等の禁止）に違反するものではないとの見解を取得しており、当社としては法的根拠を欠く申入れであると認識しております。

当社は、消費者の皆様をお客様とする企業の最低限の責任として、万が一にでも、景表法及び特商法を含む法律違反がないようにコンプライアンスの徹底を図ることをポリシーとしております。当該ポリシーに基づき、当社では、広告表現については、事前に、必要に応じて弁護士による法的見解の取得、専門業者への照会、及びしかるべき行政機関への相談・確認を行い、またTVコマーシャルについても、放送局側の厳格な審査を経て実施しており、同団体の指摘する法律違反はないものと認識しております。

以下では、補足として、申入れにあるRIZAPクラブ会員会則（以下、「RIZAP会則」といいます）についてご説明いたします。

まず、本件申入れは、RIZAP会則第26条第1項に「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、当社の一存で恣意的に決められることも考えられるとして、「返金保証」との広告記載の文言と矛盾すると指摘しています。

しかし、対象となる広告表現は、いずれも「内容にご納得頂けない場合、全額を返金させていただきます」と記載しているものであるところ、RIZAP会則第26条第1項が「会員から返金の申し出があった場合、会員、トレーナー及び会社の三者で協議した上で、会社が承認した場合には、会員に対して支払済みの諸費用の全額を返還します」と規定しているのは、会員からの返金の申し出が「内容にご納得頂けない」ことを理由とするものであるか（入会と全額返金を繰り返すような悪質な行為でないかなど）を確認するための手続として定めているに過ぎず、会員からの返金の申し出が「内容にご納得頂けない」ことを理由とするものである場合には、当然にRIZAPに返金を「承認」する義務を生ずるものと考えております。実際にも、これまで、会員が「内容にご納得頂けない」ことを理由に返金を申し出たにもかかわらず全額返金を拒否したという事例は、後述するRIZAP会則第26条第7項に基づく場合を除いては一切ございません。

また、本件申入れは、RIZAP会則第26条第6項が「(1)会員の転勤、引越し、仕事の都合、妊娠」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」に「会員は、本条に基づく支払済みの諸費用の返金を受けられない」とあることを理由に、「全額」の返金が「保証」されているとは言い難いと指摘しています。

しかし、前記のとおり、対象となる広告表現は、いずれも「内容にご納得頂けない場合、全額を返金させていただきます」と記載しているものであるところ、RIZAP会則第26条第6項各号に定める事由は、いずれも「内容にご納得頂けない」ことを理由とするものとはいえないために返金を受けられないものとさせていただいているものであり、対象となる広告表現との間に全く矛盾はないものと考えております。

なお、全額返金制度の規定による全額返金の対象とならない場合であっても、RIZAP会則第26条第6項第(1)号・第(2)号のような正当な事由による退会の場合には、RIZAP会則第21条に基づき、退会の時点で利用していないコースに係る費用から退会手数料を控除した金額を返還させていただきます。

さらに、本件申入れは、RIZAP会則第26条第7項が「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。）」について全額返金の対象外としていることも、「全額」の返金が「保証」されているとは言い難いと指摘しています。

しかし、対象となる広告表現は、その広告全体から、RIZAPの提供するトレーニングジム及びトレーニングプログラムという役務（サービス）に関するものであることが明らかとなっており、RIZAPが販売する物品という商品に関するものにはなっておりません。そして、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いう役務（サービス）の取引と物品の購入という商品の取引とは、あくまで別個の取引であり、RIZAP会則第26条第7項は、全額返金制度があくまで前者の役務の取引に関する条件であることを明確にするための規定となっております。したがって、

この点でも、対象となる広告表現との間に齟齬はないものと考えております。なお、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物品の購入とを区別させていただいているのは、物品の購入は、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又は処分してしまうことが可能であり、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。

当社では、以上の点を含めて、万一にでもお客様に誤解がないよう、お客様のご入会にあたりましては、お客様との間で全額返金を含む全ての会則の規定を必ず読み合わせ、ご納得いただき、会則に同意する旨の確認書に署名・捺印をいただいた上で、お申し込みいただいております。

以上のとおり、当社としては、対象となる広告表現は、景表法第4条第1項（有利誤認表示の禁止）又は特商法第12条（誇大広告等の禁止）のいずれにも違反しておらず、本件申入れについては理由がないものと認識しておりますので、お客様にも、本件について何らの誤認が行われないうように対応させていただいております。

なお、当社としては、こうした法的観点からの問題に限らず、お客様がより一層安心してご利用いただけるようサービスを向上すべきと考えておりますので、今後も、不断に、サービス内容の検討・見直しを継続してまいります。

以 上