

回 答 書

平成 20 年 6 月 30 日

適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

理事長 榎 彰徳 様



株式会社 FORTRESS, JAPAN

代表取締役 山渡 雄二郎

貴法人による平成 20 年 6 月 24 日付「申入書兼消費者契約法 41 条 1 項に基づく事前請求書」(以下「申入書または請求書または申入書兼請求書」といいます)に対し、以下の通りご回答いたします。

(1)「請求書 第 1 項、申入書 第 2 項、第 3 項」に関して

弊社では販売行為に関して絶えず内部監査と研修・指導を行ない、関連法令に順じながら適切な事業運営を心掛けています。

現状、見込み客に対する販売行為および契約行為に関しては、長時間説明および契約の強要・威迫とならないように、取扱商品の説明、契約およびクーリングオフや解約を含む約款等の説明を 1 日あたり 2 時間を限度とし、説明の継続は見込み客の判断に委ねながら日を改めて複数回に分けて行なっています。見込み客の初回来社による即日契約は厳重に禁止しています。

そのことで、見込み客の契約内容に対する理解と納得を得るための時間、および見込み客の判断により第三者との相談の機会と時間が保証されます。

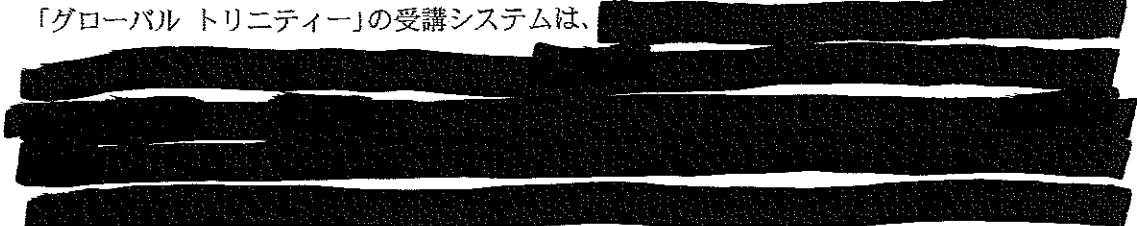
上記に関しての社員への指導は、本年 5 月の全社員研修でも徹底しています。よってご指摘の行為は、現状行なわれておりません。

しかしながら、上記販売方法の不徹底によりご指摘の販売行為または見込み客に誤解を与えるような行為があれば、弊社としても重大な事態であると考えます。

貴法人のご指摘を踏まえ、早急に販売方法の再確認とともに指導の徹底を行ないます。

(2)「請求書 第 2 項」に関して

「グローバル トリニティー」の受講システムは、



また、生徒は受講期間および開校時間内にカリキュラムの受講可能レッスンを事前予約するという条件のもとで、受講回数の制約を受けることなく受講ができます。

このシステムにより、受講開始時期が限定され、受講時間帯や受講日および受講期間や受講回数が固定されるスクールと異なり、随時入学(入学者の受講開始日は水曜日)、および受講回数を基準としない進級(レベルアップ)が可能となり、生徒の学習意欲を高めることができます。現実には、月間(平均 26 日間開校)30 回以上のレッスン(90 分間)を毎月受講している生徒もいます。

また、

各レッスンは定員制ですので、生徒は発表されたカリキュラムに基づき、受講可能な希望レッスンを予約し、受講します。カリキュラムは、スクール受付、ホームページで確認することができます。

さらに、スクールでは生徒から特定な曜日、時間での受講希望の申し出があれば、カリキュラムとは別に可能な限り希望者のレベルに合わせたレッスンを開講するための調整を行っており、それらの生徒の希望を考慮して次回のカリキュラムの作成にも短期間で対応できるようにしています。上記については「グローバル トリニティー」の大きな要素であり、特長でもあります。

ご指摘にあるような“消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるかのように告げる行為”については、弊社では一切行っておりません。ご指摘の通りであれば、スクールにとって大きな特長であり、見込み客がメリットと感じていることに関し事実と異なる理解のまま入学することになり、入学者は最初の受講の段階で説明と異なることに気づき、弊社自らが大量の退学者を生んでしまうこととなります。

弊社では、見込み客に対して、実際のカリキュラムを提示しながら受講システムについてきちんと説明し、ご理解をいただいた上で入学(契約)いただいています。

しかしながら、貴法人のご指摘は販売行為上大変な重要事項と認識していますので、そのご指摘を踏まえ、見込み客の誤解を生み出していないかについて、説明内容の確認、提示資料の確認を早急に行ないます。

同時に、申込書(契約書)とともに受講システムについて詳細に説明した書面を添付し、契約段階でその内容を理解した確認を取った上で契約を受付けるようにすることを検討します。

(3) 「請求書 第3項」に関して

(2)でご説明しましたが、見込み客に対しては実際のカリキュラムを提示し、受講システムについてきちんとその内容を説明し、ご理解いただくように説明しています。

そのため、“受講期間内での受講回数”についても、一定の条件(制限)の中での受講回数であることは理解いただいています。

受講回数および価格の比較に関しては、ご指摘のように、過去一部の社員が行なっておりました。しかし、本年5月の内部監査および検討により、顧客に誤解をまねく可能性があるという判断でこの資料および使用を撤廃することにしました。そのため現在は、その種の資料の使用および説明は行っていません。

しかしながら、貴法人の今回のご指摘を踏まえ、早急に調査しかかる資料およびそれを使った行為があった場合は、それらの廃棄と説明内容の修正を厳しく指導します。

(4)「請求書 第4項」に関して

上記(1)でご説明しましたが、ご指摘の行為を弊社として容認、推奨している事実はありません。そのため、そのような内容を記載した文書、図面および電磁的記録は存在していませんので廃棄を行なうことはできません。

しかしながら、貴法人のご指摘を踏まえ、早急に社員の私的なメモ等も含め調査し、万一、ご指摘事項に相当するような文書等があった場合、それを破棄することはもとより、会社決定の販売方法の指導を行います。

(5)「請求書 第5項」に関して

上記(1)、(3)、(4)で記載し、回答した通りです。

(6)「申入書 第1項」に関して

弊社の社員は街頭でアンケート調査を行なっています。アンケート用紙に記載された質問項目および個人情報を、対象者自らが直接記入する形式のものです。このアンケートは当然のことながら強制ではなく、断ること、記入内容もすべて対象者の意思に委ねられます。アンケート開始の際に社員は社名、スクール名、弊社が運営する英会話スクールの案内を後日行なう旨の説明を行ったうえで、アンケートに答えていただいています(アンケート用紙にも社名、スクール名、商品販売目的について記載しています)。

このアンケートに個人情報を記入いただいた場合、その後の弊社のスクール案内を許可されると判断し、弊社のスクールの説明会への参加案内を電話で行なっています。

アンケートに記入いただいても、英会話に興味がない、連絡しないで欲しい旨の申し出があった場合は、当然のことながら説明会のご案内はいたしません。

また電話でご連絡した際に、興味がない、必要ない旨の申し出がなされた場合は直ちにその段階で電話を切るようにしています。

貴法人からのご指摘では、“不招請かつ執拗な電話勧誘”とありますが、上記の経過で電話を差し上げることは“不招請”にはあたらないと考えます。また、説明会のご案内の電話連絡に関しても、ご本人の意思を確認した段階で電話を切ることを厳守しておりますので

“執拗”にはあたらないと考えます。

しかしながら、電話は相手の表情が見えない伝達手段ですので、今回の貴法人のご指摘を踏まえ、相手が持つ印象が全てであるという観点から、今後細心の注意を持って行なうことを徹底します。

なお、ご指摘の“長時間勧誘”に関しては(1)で回答した通りです。

(7)「申入書4項」に関して

弊社は、英会話を習得するためには“教材”による文法・構文・語彙等の知識(インプット)と、“レッスン(役務)”による表現力(アウトプット)の習得が必要であると考えています。当社の教材はレッスンで使用するものではなく、学習者が自宅等で自習するためのものです。そのことに関しては、見込み客への商品説明の段階で明確に説明し、購入(契約)に関してもあくまでも別商品として見込み客の判断に委ねるよう指導しています。本事項に関しては、本年5月の全社員研修でも徹底しており、現在ご指摘の販売行為は行なっていません。

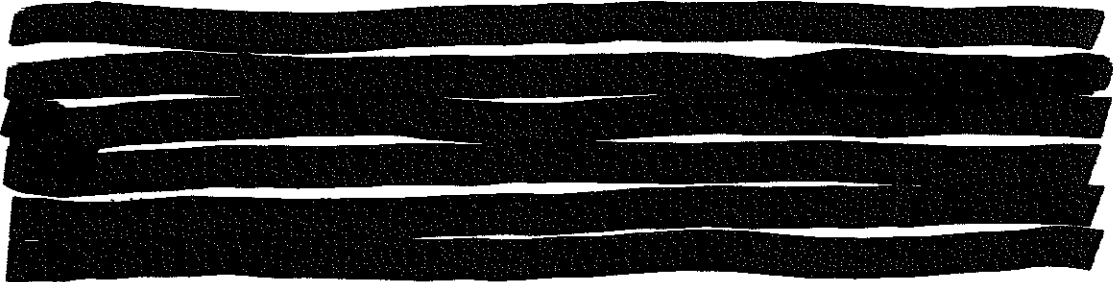
しかしながら、貴法人のご指摘を踏まえ、見込み客が“レッスン(役務)”と“教材”が別の役割を持った別商品であることを十分に認識できるように説明しているか、および一括購入(契約)を強制されるような印象の説明がなされていないかについて、早急に再度検証し、指導を徹底します。

貴法人の今回のご指摘に対する弊社の回答は上記の通りです。

繰り返しになりますが、弊社としましては関連法令等を遵守し、消費者に有益な商品を提供していくことがきわめて重要であるとの認識を強く持っております。そのために内部監査を行ない、販売行為の確認と改善を図っております。

本年5月にも細部にわたる内部監査を実施し、販売行為および関連書類等の改善を行ないました。現在その改善点に関する指摘およびクレームは見込み客および外部からは寄せられておりません。そのような状況下で貴法人から今回、弊社の販売行為に対してご指摘があったことは、非常に残念に感じております。

しかしながら、回答の中でも申し上げましたが、このご指摘を機会とし、5月の改善が現状の業務の中で徹底されているかについて、早急に細部に渡って確認をする所存です。



[Redacted text block]

弊社では、消費者が正しい判断で商品を購入し、愛用することは事業展開の中で大切な要素であると考えます。今後も販売方法を確認しながら、正しい販売活動を続けていくことはもとより、顧客である生徒の満足度を追求していく所存です。

[Redacted text block]

以上