

ライザップ、コース料金「30日間全額返金保証制度」

返金条件撤廃のお知らせ

～結果やサービスにご満足いただけなかった場合に加え、
引越し、転職など、“いかなる理由でも”返金対象に～

健康コーポレーション株式会社(本社・東京都新宿区、代表取締役社長 瀬戸 健)の子会社であるRIZAP株式会社は、最高水準の結果をお約束すべく、本制度を、30日以内であれば、いかなる理由でもコース料金全額を返金する内容に全面リニューアルいたします。

RIZAPは全てのお客さまに、安心して最高のダイエットの第一歩を踏み出していただくため、「30日間全額返金保証制度」を導入しておりますが、消費者の皆さまの視点にたつて、よりわかりやすく、よりご理解いただける説明をすべきと認識しており、その結果、コース料金の返金条件撤廃を決定いたしました。

例えば、以下のような場合も30日間全額返金の対象とさせていただきます。

「引越しが決まったから通えない」「仕事が忙しく、時間がつくれなくなった」
「思っていたプログラムと違った」「家族の介護に集中したい」
「結婚することになった」「転職が決まった」等

本リニューアルは、RIZAPが、これまで徹底的にお客さまに寄り添うことで、最高のサービスを提供し続けてきたとの自信を持っているからこそ取り組めたものであり、引き続き「最高の減量結果を出し続ける」という強い覚悟のあらわれでもあります。

今後これを機に、これまで以上に、結果にコミットするサービスの向上にまい進し、その覚悟の成果を実績として証明してまいります。

具体的なリニューアルの内容については、以下のとおりとなります。

-本件に関するご取材等のお問合せ-
健康コーポレーションPR事務局 担当：渡辺・土戸
TEL：03-5337-1335 FAX：03-5389-8070 Email：press@kenkoucorp.com

■制度改正日 2015 年 6 月 18 日(木)

■リニューアル内容

①返金に際しての会社による承認規程を全面的に撤廃いたします

これまで、大規模詐欺行為などの万一の不測の事態に備えて、返金に際しては会社承認を必要とする規定を設けておりました。幸いにも本規程の適用によって返金をお断りしたケースはなく、実態としては本規程を活用するシーンはございませんでした。今回、実態と形式をあわせるため、規程を全面撤廃することといたしました。これにより、実態も形式上も、お客様のご意志で新しい「30 日間全額返金保証制度」の適用を受けることが可能となります。

②自己都合・担当変更等による退会も、全て全額返金の対象にいたします

これまでの全額返金保証制度は、あくまで「お客様にご満足いただけなかった場合」を想定していたため、引越し・妊娠・持病等による自己都合、トレーナーの異動等による担当変更、高頻度のキャンセル・食事報告の不実施などプログラムを正当に実施いただけなかった場合の退会は、全額返金の対象外として、別途退会制度でのご案内としておりました。今後は、こういった場合も含めて、当社のサービスレベルに起因するものと考え、全て全額返金の対象とさせていただくことといたしました。これにより、お客様の引越しやご妊娠といった環境変化による退会も全額返金の対象となります。

また、トレーナー担当変更や、お客様が RIZAP プログラムを正当に実施いただけなかった場合でも、全額返金のご要請をいただいた場合は、「ゲストに徹底的に寄り添い、ダイエットを絶対に成功させる」という RIZAP のサービスが至らなかった当社の責任であると厳しく認識し、全額返金の対象とさせていただきます。

なお、会社が販売する物品につきましては、従前と同様に全額返金の対象外とさせていただいております。これは、物品の販売は、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ためであり、何卒ご理解賜りたく存じます。当然ながら、ご入会時には、万が一にも誤解がなきよう、ゲストの皆様には全額返金の内容をご説明申し上げるよういたします。

-本件に関するご取材等のお問合せ-

健康コーポレーション PR 事務局 担当：渡辺・土戸

TEL : 03-5337-1335 FAX : 03-5389-8070 Email : press@kenkoucorp.com

リニューアルを踏まえた、新たな全額返金保証制度の会則は下記のとおりです。

記

<変更前>

第 26 条(全額返金制度)

1. 会社は、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、会員に対して支払い済みの諸費用の全額を返還します。
この場合、会員は本クラブを退会したものとみなします。
2. 前項に定める返金の手続きは、必ず来店の上書面で行うものとし、電話、ファクシミリ、電子メールその他の手段による手続きには応じかねます。
3. 会員が会社と割賦販売契約を締結して諸費用を支払っている場合、支払い済みの諸費用を返金いたしません。
4. 会員による会社への返金の申し出は、利用開始日から 1 ヶ月以内(当該日が営業日でない場合はその前営業日とします。)に手続きを行うものとして、それ以降は返金の申し出を行うことができないものとしします。
5. 本条に基づいて支払い済みの諸費用の返金を受けた会員は、以降本クラブの諸施設を一切利用できません。
6. 以下の各号に定める場合、会員は、本条に基づく支払い済みの諸費用の返金を受けられないものとしします。
 - (1) 会員の転勤、引越し、仕事の都合、妊娠その他自己都合による退会の場合。
 - (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。
 - (3) トレーニング当日のキャンセル及び変更が合計 2 回以上ある場合。
 - (4) 前号に定める場合のほか、トレーニング日時の変更が合計 4 回以上ある場合。
 - (5) 食事の報告を行わなかった日が合計 3 日以上ある場合。
7. 前各項の規定に関わらず、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。)については、第 1 項に基づく全額返金の対象外です。

-本件に関するご取材等のお問合せ-

健康コーポレーション PR 事務局 担当：渡辺・土戸

TEL : 03-5337-1335 FAX : 03-5389-8070 Email : press@kenkoucorp.com

<変更後>

第 26 条(30 日間全額返金保証制度)

1. 会社は、会員から返金の申し出があった場合、次の各項に従って、会員に対して支払い済みの諸費用の全額を返還します。

この場合、会員は本クラブを退会したものとみなします。

2. 前項に定める返金の手続きは、来店の上書面で行うものとし、電話、ファクシミリ、電子メールその他の手段による手続きには応じかねます。

3. 会員が会社と割賦販売契約を締結して諸費用を支払っている場合、支払い済みの諸費用を返金いたします。

4. 会員による会社への返金の申し出は、利用開始日から 30 日以内(当該日が営業日でない場合は、その翌営業日とします。)に手続きを行うものとして、それ以降は返金の申し出を行うことができないものとします。

5. 本条に基づいて支払い済みの諸費用の返金を受けた会員は、以降本クラブの諸施設を一切利用できません。

6. 前各項の規定に関わらず、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。)については、第 1 項に基づく全額返金の対象外です。

以上

-本件に関するご取材等のお問合せ-

健康コーポレーション PR 事務局 担当：渡辺・土戸

TEL : 03-5337-1335 FAX : 03-5389-8070 Email : press@kenkoucorp.com