

2018年9月3日

特定非営利活動法人  
埼玉消費者被害をなくす会  
理事長 池本 誠司 様

株式会社トウエンティーフォーセブ  
代表取締役社長 小島 礼



ご回答

貴法人より頂戴いたしました2018(平成30)年8月20日付「再申入書」につきまして、下記のとおりご回答申し上げます。

記

このたび貴法人からご指摘いただきました全額返金制度の適用条件については、消費者の皆様を誤認させないために必要な内容は既に表示されており、景品表示法に反するものではないと認識しております。また、弊社は、弊社の提供するサービスをご検討される消費者の皆様に対して、入会前に返金条件等についての個別説明も実施しており、実際サービスの開始以来、全額返金について法的なトラブルとなっているケースはありません。

もっとも、貴法人からのご指摘を踏まえ、消費者の皆様により分かりやすい表示とするための変更として、2018年9月3日以降、表示内容を以下のとおり変更するとともに、返金条件を従前より大きなフォントで表示しております。特にスマートフォンについては、全体を枠で囲むことで、より高い視認性を確保しております。

従前の表示内容	現在の表示内容
<p>安心の全額返金制度あり プログラム開始から30日以内の申し出その他当社規定の要件を満たした場合 詳細は利用規約・免責事項をご確認ください。</p>	<p>全額返金制度あり 全額返金条件は、以下の2つを全て満たすこと ①全額返金の申請を初回レッスンから起算して30日以内にされること ②レッスンの無断欠席、レッスン日時から24時間以内での予約変更又は予約キャンセルのいずれもされていないこと なお、全額返金の申請までに購入された物品等の購入代金については、全額返金の対象外です。</p>

なお、かかる変更の際して、幾つかの返金条件を撤廃するなど、利用規約の見直しも行っております。これは、弊社の利用規約上は全額返金の条件として定めていたものの実際に条件充足の判断時に適用されることが少ない条件につき、消費者の安心と利便性の向上の観点から撤廃することとしたものです。変更後の利用規約については、以下のリンク先をご確認ください。

<https://247-english.jp/terms.html>

<https://247english.jp/adsxls/pc/riyou.html>

弊社といたしましては、今後も消費者の皆様安心してご入会いただけるよう努めてまいりますとともに、法令順守を徹底し、従業員教育に尽力してまいりますと存じます。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上