

2022年10月28日

合同会社 Monster Fam.が運営してきた、旧キレミカ店舗  
(沼津、御殿場、秦野、小田原栢山、小田原駅前各店舗)  
の現状の調査報告及び今後の役務提供部分の救済について

2022年8月28日付で、弊社と合同会社 Monster Fam. (以下、同社といいます) は「恋肌 with キレミカ」のフランチャイズ契約につきまして、規約違反により同契約を解除致しました。

同日より「恋肌 with キレミカ」のブランド名は一切使用しない、出来ない事を通知し対応を催促しておりましたが、約2カ月が経過した現在に於いても何ら処置がとられていない事と、弊社にも大変多くのお問い合わせ (mf@kiremika.jp/メール受付) やお電話を頂いており、お困りの方が多いため「現在の店舗の状況」と「役務提供部分の救済」について以下の通りお知らせ致します。

## 1. 役務提供（施術）の救済について

### A. 現在の状況

現在、同社の契約者のうち役務提供の残り回数がある方は、およそ約1400名弱と見込まれます。

このうち弊社への問い合わせ状況を分析すると、約5割ほどの方が施術の継続を希望されていると見込まれます。

### B. 弊社の立場

お客様は同社と契約をしており、弊社は同社から売上のインセンティブは受けておりませんでした。

フランチャイズ契約も解除し、弊社としては同社に対し広告料等の費用未払いが発生しており債権者の立場であります。

本来、契約解除をした場合は弊社に救済などの義務もございませんが、今回の休業により影響を受ける方が非常に多いことから、エステ脱毛業界の信用棄損を少しでも軽減し、利用者の方にも可能な限り弊社として可能な対応を行えるよう検討して参りました。

以上の理由から、弊社及び関連会社は勿論、同社所在の県下の同業者様にも、ご協力を願えないか要請をしておりました。

### C. 救済をご利用されるにあたり、ご理解いただきたいこと

同社と契約状態にあるお客様のうち、役務提供（施術）の継続をご希望される方につきましては、**[別紙1]**の通り、救済可能店舗にて施術のご予約を承ります。

その店舗には既に同店の契約者様がいらっしゃり直ちに、予約がとれるお約束はできかねますので、ご了承ください。

また、「契約の承継」ではなく、あくまで「役務提供のみ、事情気の毒であるから業者間で協力して施術を行う」ということとなります。

このため「中途解約」などの解約・返金には一切応じられません。

また、役務提供を致しましても弊社及び協力会社は、お客様に費用の請求は行わない事は確約致します。

お客様の施術に伴う費用は弊社から同社に対し請求致しますが、現状では貸倒債権となる事が見込まれますので、ボランティアであるものをご理解ください。

有効期間の取扱及び申込方法などは、**[別紙1]**をご覧ください。

### D. 解約・返金について

弊社では契約関係上、一切のご対応ができません。

大変、恐縮ですが当事者である合同会社 Monster Fam.社へお問い合わせください。

#### 【連絡先】

合同会社 Monster Fam.

TEL:0465-25-0335

〈弊社が知りうるその他の連絡先〉

080-2335-1840 同社オーナー

080-2555-3790

大変ご不便おかけ致しますが、上記の連絡先へご連絡下さいます様、お願い致します。  
なお、お支払方法が「信販会社の割賦販売契約、又はクレジットカード」の場合には、契約書に記載のある「支払の抗弁権の接続」を行使することで、支払を停止できる可能性がございます。

大変お手数ですが、**[今後の施術を希望されず中途解約を希望]**の方につきましては、お早めに、ご契約の信販会社又はクレジットカード会社へご相談ください。

※このご案内は「支払の抗弁権の接続」が出来る事を保証するものではございません。

## E. 同社店舗の運営状況について

運営状況を調査した理由は2点あります。

1点は再三による表示類の掲出停止を履行しているか、の確認。

もう1点は、お客様より抗弁権の接続について申立てたところ、あるクレジットカード会社から「店舗の営業状況を写真撮影してきてほしい」旨の要求があったとのことで、弊社としましても実態を改めて調査致しました。

調査結果につきましては、[別紙2]をご覧ください。

(信販会社、クレジットカード会社から「写真を撮ってこい」等の要求があった際は、本掲載を提示してください)

※信販会社・クレジットカード会社の対応で、現地の確認が必要などと要求があった際は (mf@kiremika.jp) へ情報提供を頂きたくよろしくお願い致します。

## 2. 解約返金について

弊社ではご対応できません。前記、1-Dをご確認ください。

## 3. 神奈川県小田原市在住のお客様へ（注意喚起情報）

同市のお客様より非常に多くのお問い合わせを受けておりますが、公益情報として以下の通りお知らせ致します。

小田原市消費生活センター

所在施設: [小田原市役所](#)

所在地: 〒250-0042 神奈川県小田原市荻窪300

電話: [0465-33-1777](tel:0465-33-1777)

上記の消費生活センターにおける対応について弊社でも認知していること、お客様より情報提供された内容に於いて非常に問題の多い対応のため公益情報としてお知らせ致します。

### 小田原市消費生活センターの対応状況について

#### 1. 男性の相談員

キレミカが営業休止している件で、返金などの問い合わせがあり弊社に連絡。

折り返し対応し、初めに基本的な立場だけを説明した時点で突然激高し全く話ができない状態となり電話を切られる。

尚、その後折り返しても全く話を聞こうとしない姿勢であり、弊社としても著しくお客様に不利な情報しか提供されない危険性を鑑み即日、小田原市役所に対し苦情申し立てを行いました。

※金曜日しか出勤しない男性相談員にはご注意ください

2. 10月27日出勤していた年配と思われる女性相談員（又は職員）  
2022年10月27日13:00から13:40頃の間、同市内在住のお客様が同センターへ、お電話で相談の電話をされたところ電話口の女性より

「回数が残っていても少しは通えたのだから」

などと申し向け、まともに話を聞こうとせず最終的に別件で同センターの相談員へ連絡用に伝えていた弊社従業員の個人携帯電話番号を無断で伝える（個人情報保護に関する法律に違反）などに対応を丸投げ、放棄するという事案がございました。

※弊社より直ちに小田原市役所の消費生活センターを所管する地域安全課に抗議しました。

結果、当日出勤していた相談員、職員は「誰もそのような電話は受けていない、電話番号を教えるなどありえない」と調査に対し「実際に個人の携帯電話にお客様が電話をしてきたという事実があるにも関わらず」消費生活センター相談員が嘘を述べているという事実がありました。

これらは重大な個人情報の漏洩かつ、消費生活問題で困り果て消費生活センターに電話をした方の想いを踏みにじる行為であり、事実や事案の隠蔽行為を日常的に行っている恐れもある非常に悪質な隠蔽行為も重ねて厳しく抗議致しました。

※この件の発表については同課担当者（係長）へ通告しておりますので、本件に関するお問い合わせは小田原市役所又は同消費生活センターへお問い合わせください（0465-33-1774）

上記の経緯から短期間に同一の消費生活センターに対し企業から苦情を申し立てるような事は非常に稀なことであります。

公的機関として非常に信頼性に欠けることであります。

同市の方については、ご注意頂きたく公益情報、注意喚起情報としてお知らせ致します。

## 役務提供（施術）の救済について

この度の同社運営店舗の閉業と今後の見通しが全く立たないことについて、弊社と関連会社である、セブンエー美容株式会社・株式会社ダイシン・医療法人社団エミナル・株式会社セブンビー・株式会社サタック（以下、協力会社といいます）と連携し以下の通り救済を、2022年11月1日より受付開始致します。

### 1. 受け入れ先について

#### A. 受け入れ店舗一覧（2022年11月1日現在）今後増える可能性あり

##### 保証措置

キレミカ 小田原駅前、小田原栢山、秦野、御殿場、沼津店でご契約のお客さまのうち「希望される方」に対しては役務提供を無償で行います。

恋肌、エミナルクリニックのうち「東京都」、「神奈川県」、「静岡県」、「愛知県」の下記記載の店舗にて受け入れ可能とします。（下表）

#### ●受け入れ可能店舗（恋肌＝エステ脱毛／エミナルクリニック＝医療脱毛）

東京都	恋肌	新宿西口、渋谷神南、原宿表参道、銀座、池袋東口、上野、自由が丘、吉祥寺
	エミナルクリニック	新宿、新宿西口、渋谷駅前、銀座、池袋、池袋東口、上野
神奈川県	恋肌	横浜西口プレミアム、川崎
	エミナルクリニック	横浜、桜木町、川崎、立川、町田
静岡県	エミナルクリニック	静岡院、浜松院（年内開院予定）
愛知県	エミナルクリニック	豊橋院、名古屋院

※上記、表に無い店舗では取扱不可

#### B. 現在の契約残回数に対する換算

現在、同社との契約をご確認ください。 施術回数が1回につき消化回数➡	恋肌	1回につき1回消化
	エミナルクリニック	1回につき4回消化 ※端数切捨て

※医療脱毛とエステ脱毛の施術内容を鑑み差額調整の結果、上記の通りとなります

## 2. 受け入れ手順について

1. 以下のメールアドレス宛にご連絡ください。

mf931@kiremika.jp ※11/1より受付

【最初のメールでご連絡いただくこと】

1. お名前
2. 生年月日
3. ご連絡先（同社と契約の際に使用した電話番号）
4. 現在の契約店舗
5. 希望する店舗（「恋肌」「エミナルクリニック」のうち何れか1店を選択）
6. 個人情報の取扱いに「同意」か「不同意」か、の表明

重要：個人情報の取扱いについて

現在、同社と契約中のお客様のカルテなど個人情報は同社が保有しております。

救済措置手続きのため、同社よりカルテ（個人情報を含む）を請求し内容を確認する必要があります。

これを行うにあたり事前に個人情報の取扱いに同意していただかない限りは請求を行えません。

「同意」か「不同意」か、の表明を必ずお願い致します。

※「不同意」の場合、救済は行えません

↓

2. 弊社にて確認を行います。

受付開始当初は相当な混雑が予想されます。処理に時間を要しますので受付順にご案内致しますが、ご連絡までに最大2週間程度要す可能性がございます。

↓

3. [確認できた] 場合

お客様の情報を「恋肌」又は「エミナルクリニック」の顧客として情報登録を行います。

完了後はネット予約が可能となりますので、ログイン情報をお知らせ致します

[確認できなかった場合]

再度、情報に誤りが無いかご質問させていただきます。

ご協力をお願い致します。（⇒1又は2に戻る）

↓

4. 登録完了のお知らせをお送り致します

ネット予約にてご予約ください。優先予約などはございませんので予めご承知おきください。

### 3. 契約期間・サポート期間について

契約期間・サポート期間を含めて「**施術利用期間**」と致します。

(中途解約の受付は一切できません)

2022年8月1日時点(休業が始まったと思われる時期)を基準として、サポート期間内かつ、施術の残回数がある方を対象とします。

### 4. 施術利用期間の延長について

前記3の対象の方は、一律当初のサポート期間終了日から半年間延長します。

※前記2の受け入れ手順を踏んでいただく必要があります

※同社の契約者全てに自動適用されるものではありません

### 5. 施術利用期間延長後のやむえない事情による期間停止について

脱毛施術を受けることができない事情(ご妊娠、ご病気など)が生じた又は生じている場合には前記4の期間を一時停止致します。

※詳細は事情が生じた際に個別にご案内致します

### 6. 施術利用期間の到来に関する取扱い

前記2の手続きで店舗が確定した後に、ご予約の都合で未消化の回数があるまま満了した場合、再度の延長は致しません。

### 7. 店舗の移動について

引越しなどの、やむおえない事情がある場合で、前記1内の店舗であれば移動が可能ですのでご相談ください。

### 8. 別店舗の一時的利用について

お出かけのご都合などで基本となる救済利用店舗と異なる店舗のご利用は原則、お断り致します。

但し、施術利用期間の期日が迫っており救済利用店舗の予約状況とご都合が合わず等のやむおえない事情がある場合は個別にご相談を承ります。

### 9. 契約の継承について

この救済は「契約を継承」するものではなく、あくまで「やむおえない救済」となります。

あくまでお客様の契約先は同社となりますのでご承知おきください。

## よくある質問

### 【解約、お支払いに関する事】

- Q. 解約を（株）エイチフォーでなぜ受け付けて貰えないのか？
- A. 契約関係上及び契約成立を経て受領した代金は全てモンスターファム社が受領しており、弊社は売上のインセンティブを受領しておりません。  
以上の理由から、お客様から弊社は代金を受領していないため、ご対応できかねます。
- Q. 解約の申し出をモンスターファム社に連絡したが対応が進まない。
- A. 大変ご不便おかけ致しますが弊社では対応できかねます。  
弊社の知りうる連絡先を公開致しますので、ご確認のうえご連絡をお願い致します。

#### 【連絡先】

合同会社 Monster Fam.

TEL:0465-25-0335

〈弊社が知りうるその他の連絡先〉

080-2335-1840 同社オーナー

080-2555-3790

- Q. 信販会社（割賦販売契約）、クレジットカードでの支払いが続いている。  
今後、同店舗が再開しない限りは利用できないので支払いを停止したい。
- A. 支払の抗弁権の接続が行使できる可能性がございます。  
お支払いにご使用された信販会社、クレジットカード会社へご相談ください。
- Q. 現金一括払い、クレジットカード一括払い、分割払いでも支払済みの場合はどうなるのか
- A. 現金一括払いの場合で解約ご請求の場合は、モンスターファム社へご請求ください。  
その他の場合は各使用された信販会社等へご相談ください。

### 【役務提供の救済に関して】

- Q. 小田原市在住ですが、小田原市内では救済可能な店舗はありませんか？
- A. 現在、県内の同業者様も含め調整しておりますが、小田原市内では難しい見込みです。  
小田原市内の方の場合は、湘南藤沢、横浜・及び都内の店舗などをお勧めいたします。
- 【運賃比較】 JR 小田原→藤沢 590 円 / 小田原→横浜 JR：990 円 小田急・相鉄 790 円  
小田急小田原→新宿 900 円

※交通費の負担はできかねます

Q 秦野店を利用していました。秦野市内では救済可能な店舗はありませんか？

A 秦野市内では同業者含め厳しい見込みです。

町田、湘南藤沢、横浜地区及び都内の店舗をご検討ください。

Q 御殿場店を利用していました。御殿場市内では救済可能な店舗はありませんか？

A 御殿場市内では同業者含め不可能となる見込みです。

ご足労おかけ致しますが、町田・湘南藤沢・横浜地区、静岡の店舗をご検討ください。

Q 沼津店を利用していました。沼津市内では救済可能な店舗はありませんか？

A 沼津市内では現時点で同業者を含め見込みが立っておりません。

ご足労おかけ致しますが、静岡・湘南藤沢などの店舗をご検討ください。

Q 救済可能な店舗に行けるのだから解約もできるのではないか？

A できません。

ご契約をモンスターファム社から継承するものではなく、あくまで役務提供のみ完全なサービスとして提供するものであり、契約関係は一切変わりません。

Q 救済可能店舗のうち、予約が最もとりやすい店舗はどこですか？

A 会員様の数も変動がございますので一概には言えませんが、現時点では湘南藤沢をご選択頂ければ、予約状況的には承りやすいかと思われれます。

Q エミナルクリニックで救済を受ける場合、一度に4回分消化となるのは何故ですか？

A 医療脱毛はエステ脱毛と比較し医療用のため、出力などの差があります。

通常単価（費用）を比較し、4回分消化とさせていただきます、ご了承ください。

Q 救済利用を開始した後に解約をしたい場合はどうしたらいいですか？

A 解約希望である場合は、まず救済利用を停止していただく必要があります。

はじめにモンスターファム社に対して解約の申し入れを通告し受付させてください。

（この時点で施術利用期間から当初の契約期間、サポート期間に戻ります）

次に弊社に対し、解約を通告したことから救済利用は中止する旨をお知らせください。

（弊社にて利用の停止処理を行い、モンスターファム社に通知します）

※当初契約の契約期間、サポート期間に戻ったうち「契約期間内」であることが解約の条件となりますが、休業期間なども含めた判断はモンスターファム社の判断となりますので、弊社に対し通知する前に必ずモンスターファム社へご相談、ご確認ください。

※救済利用を解約のため停止した場合、復活はできません

※必ずモンスターファム社と、よく打合せ、確認の後にご連絡ください

モンスターファム社が運営する旧キレミカ店舗の現状  
(信販会社、クレジットカード会社向け資料)

---

弊社では、2022年8月28日限りフランチャイズ契約を解除し、表示類の撤去を強く要請して参りましたが履行がなされず、抗弁権の行使において一部支障があるとの報を受け調査して参りました。

今後、完全なる撤去に向け顧問弁護士等と連携し引続き対処して参ります。

現在の各店舗状況をお知らせ致しますので、ご確認ください。

2022年10月25日調査

各店舗ごとにご確認ください。

【沼津店】

所在地：〒410-0048 静岡県沼津市新宿町7-2 石田ビル 2階

2022年10月25日 12時頃訪問調査致しました。

表示類は残っておりますが、室内に人気も無く反応もなく無人状態。

郵便受けにも多くの郵便物があることが伺え、相当期間無人状態であると思われます。



店舗は右側の手前から2つ目、白いビルの2階です。



窓に貼り付けられた表示がそのままになっています。



郵便受けです。



2階の店舗入り口扉です。  
ノックをしても反応はありませんでした。

以上の結果から、相当期間営業していない事が窺われます。

【御殿場店】

所在地：〒412-0042 静岡県御殿場市萩原549-1 フォンテーヌ並木I301号室

2022年10月25日 13時頃訪問調査致しました。

表示類は残っておりますが、室内に人気も無く反応もなく無人状態。

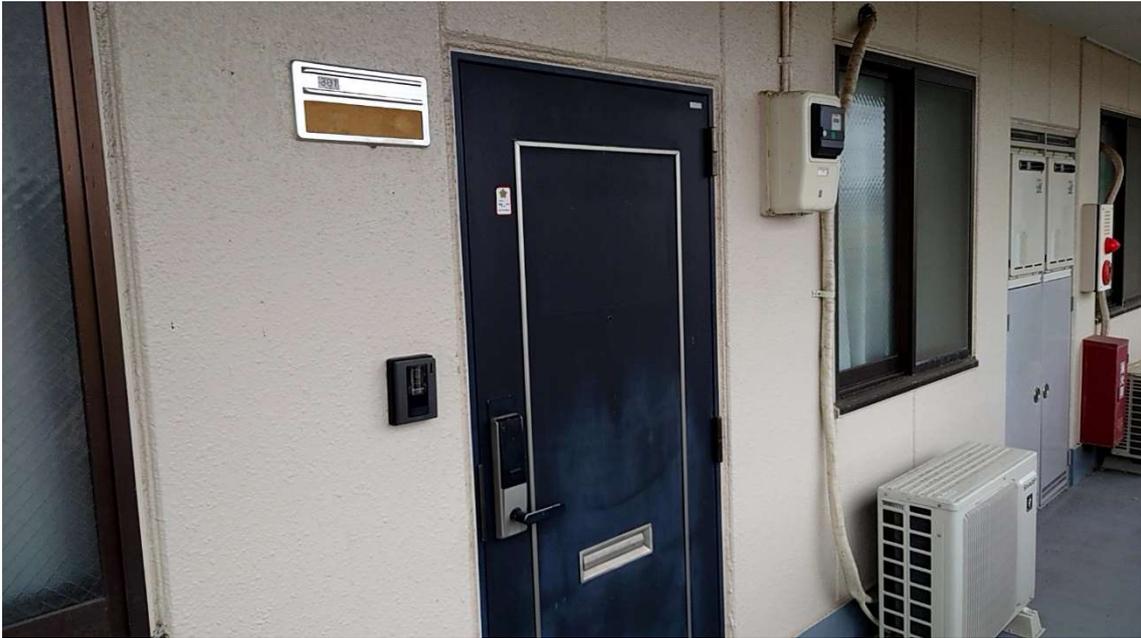
郵便受けにも多くの郵便物があることが伺え、相当期間無人状態であると思われます。



店舗ビル横からの全景



店舗がある階から見た状況。表示類は残ったままです。



店舗入り口です。インターホンの反応は無く人気は感じられませんでした。



同店の郵便受けです。  
相当期間、無人状態であることが窺われます。

以上の結果から、相当期間営業していない事が窺われます。

【秦野店】

所在地：〒257-0006 神奈川県秦野市北矢名1309-1 ハレクラニ 303

2022年10月25日 14時30分頃訪問調査致しました。

表示類は残っております。セキュリティのため店舗前まで行くことはできませんでした。

郵便受けにも多くの郵便物があることが伺え、相当期間無人状態であると思われます。



店舗所在ビルの全景

周辺に立て看板などは無く、一見この場所に店舗があることは不知な場合わからない状況。



郵便受けです。



インターホン

押下しましたが反応はありませんでした。

以上の結果から、相当期間営業していない事が窺われます。

【小田原栢山店】

所在地：〒250-0851 神奈川県小田原市曾比1708 ブラン・アール 203号室

2022年10月25日 15時30分頃訪問調査致しました。

表示類は残っております。セキュリティのため店舗前まで行くことはできませんでした。  
郵便受けにも多くの郵便物があることが伺え、相当期間無人状態であると思われます。



店舗所在ビルの全景、看板がそのまま残っています。



郵便受け



インターホンに応答はありませんでした。



駐車場には看板と駐車位置表示が残っています。



事前通告で可動できる表示類は裏返しにする旨、通知しておりましたため裏返しに致しました。

看板類も多くの埃を被っており、駐車位置も車を駐車した痕跡が最近では無いのではないかと見える床面状態でした。

以上の結果から、相当期間営業していない事が窺われます。

【小田原駅前店】

所在地：〒250-0012 神奈川県小田原市本町2丁目2-4 アーバンビュー本町 302号室

2022年10月25日 16時頃訪問調査致しました。

表示類は残っておりますが、室内に人気も無く反応もなく無人状態。

郵便受けにも多くの郵便物があることが伺え、相当期間無人状態であると思われます。



店舗入り口ドア。



インターホンの反応はありませんでした。



郵便受け。



エレベーター内の階層表示は剥がされた痕跡がありました。  
(他の階の表示を加工してあります)



テナントビル入口の表示は残っています（加工済み）

## 以上の結果から、相当期間営業していない事が窺われます。

各店舗全て、最近の営業はおろか人の出入りの痕跡も窺えない状況でした。  
客観的に相当期間、閉業しているものと思われます。

弊社からも連絡をとることを試みておりますが、なかなか連絡がつかない状況で現在の状況なども不明な部分がございます。

以上ご報告致します。

---

### 【お知らせ】

この情報は、2022年10月28日時点の情報です。  
今後、変更（追加、削除）が発生する可能性がありますので、ご注意ください。

### 【この件に関するお問い合わせ】

〒810-0001

福岡県福岡市中央区天神 2-7-6 DADA ビル 5 階

株式会社エイチフォー 福岡営業本部 法務部

電 話：対応不可

メール：[mf@kiremika.jp](mailto:mf@kiremika.jp)

[2022年10月28日 17:00 発表]