

初回発表 2022 年 10 月 28 日

更新 2022 年 11 月 11 日（本文内の黄色塗りの箇所が更新箇所です）

更新 2022 年 11 月 21 日（本文内の青色塗りの箇所が更新箇所です）

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されており、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。

**尚、救済をご利用されるにあたりまして、お客様のお支払い状況には弊社は一切、関知
致しません。**

**例として、分割払いをご利用中の場合に抗弁権の行使で支払を停止している。及び、支
払が遅延している等の事情がありましても一切、関知せず弊社としてチェックする点は、
「原契約の有効期限と施術回数及び消化回数」のみ、となります。**

**弊社では、同社から支払方法や支払状況を確認できる情報は一切、引き継いでおりませ
ん。**

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ありません。

※**弊社に解約、返金の請求をいただきましても一切、対応できません**

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。

F. 11月10日時点の申込状況及び回答状況について

約100件以上のお申込みを頂いております。

11月7日より順次、ご回答を開始しておりますが1件1件、手作業のためご連絡にお時間がかかっております。

ご不安をおかけし申し訳ございませんが、受信確認のメールはお送りしておらず初回のご連絡が「**回答**」又は「**ご確認**」となります。

受付状況の確認につきましては、(mf@kiremika.jp) へお問い合わせください。

受付状況を確認のうえ、原則24時間以内にご回答致します。

[更新]

11月21日時点の状況

約200件近いお申込みに対し、**処理待ちの件数が100件程**となります。

順次、処理のうえご連絡差し上げます。

尚、必要な項目が不足したお申込みが急増しております。
記載事項をよくご確認のうえ、お申し込みください。

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

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日に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）などと対応を丸投げ、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21日現在）※11/1時点から変更なし

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。

※同一店舗に集中した場合、混雑回避のため変更をお願いすることがございます

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）

11/7付で「恋肌 湘南藤沢店」の受付を終了しております

11/7までに湘南藤沢店をご希望お申込み済みの方につきましては、誠に申し訳ございませんが、横浜地区の店舗などをご検討お願い致します。

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 (湘南藤沢店につきましては今年度中に閉店の可能性が高いため、11月9日までにご回答差し上げた方で受付終了とさせていただきました)
	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 差額をお支払いいただき加算することもできません

※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より受付中

【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）
必ず表中から店舗名（院名）まで記載をお願い致します。
「エミナルクリニック」とだけ記載された場合が多いため確認のお手続きに時間を要しております。
6. 個人情報の取扱いに「同意」か「不同意」か、の表明
7. 同社との原契約締結後、ご体調の変化（ご病気など）がある場合を含めて告知をお願い致します。
※体調の変化、怪我、薬の服用、通院などの事由が生じた場合、ご利用自体できない可能性があります

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

※記載漏れが多いため必ずご確認ください

↓

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。

【医療へ切替お申込みの方へ要注意点】

エステ脱毛から医療脱毛へ切替のため予め初回ご来院の際に医師による問診がございます。

出力の違いなどから、医療脱毛が可能であるか、その際のご判断となります。

〈診察の結果〉

問題なし → そのまま施術を受けていただけます

医療脱毛不可 → 申し訳ございませんが、再度エステ（恋肌）へ切替の申込をお願い致します。

脱毛自体不可 → 申し訳ございませんが、救済はお受けいただけません。

★店舗では「残り回数」など基本的な情報のみ共有しておりますので、お手数ですが再度カルテのご記入などをお願い致します。

お支払状況などは一切、共有していないため「お支払」などその他に関するご質問は、(mf@kiremika.jp) へ、お問い合わせください。

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ございません

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

尚、現時点でご妊娠中など正当な理由があり、今後の施術を希望される場合は「**施術救済の申込**」と「**ご妊娠などによる施術利用期間の一時停止**」を同時にお申し込みください。

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、やむを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。

11月7日までに「湘南藤沢店」で受入可能とご回答済みの方へ【重要】

今年度中に閉店の可能性が高くなったため、今後の受付を中止致しました。

現時点では今年度中、湘南藤沢店をご利用いただけます。

大変お手数おかけ致しますが、閉店後は再度、店舗の移行処理をさせていただきます。

横浜地区、新宿地区の店舗をご検討お願い致します。

移行にあたりまして、湘南藤沢店には恋肌の各地店舗から応援の従業員を差し向けておりますので、移行手続きや具体的な閉店時期をお答えできない可能性があります。

【お問い合わせ先】

ご質問などは、(mf@kiremika.jp)へ、お問い合わせをお願い致します。

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「やむをえない救済」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。

このため、前記の通りお支払い状況は一切共有されておられません。

ご契約に関する内容は、契約回数、消化状況、残り回数、各有効期限のみ共有されております。

このため消化状況>支払状態となる場合でありましても弊社は関与せず、請求もございません。

(完全に未払いなどが明らかである等の場合に限りご連絡差し上げることがございますが、弊社からの請求は一切ございません)

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→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、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、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、現時点では横浜エリア、新宿エリアをご選択頂ければ、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

Q. 医療脱毛へ切り替える場合の施術について注意点はありますか？

A. エステ脱毛から医療脱毛へ切替のため初回ご来院の際に医師による問診がございます。
出力の違いなどから、医療脱毛が可能であるか、その際のご判断となります。

〈診察の結果〉

問題なし → そのまま施術を受けていただけます

医療脱毛不可 → 申し訳ございませんが、再度エステ（恋肌）へ切替の申込をお願い致します。

脱毛自体不可 → 申し訳ございませんが、救済はお受けいただけません。

Q. 支払の抗弁権を行使していますが、救済は可能ですか？

A. 可能です。

弊社は支払いに関する情報は把握できないため、あくまで有効期限と残り回数があるかで判定しております。

Q. 支払が遅延していますが、救済は可能ですか？

A. 可能です。

弊社は支払いに関する情報は把握できないため、あくまで有効期限と残り回数があるかで判定しております。

〈消費生活センターなど公的機関の方向けご案内〉

1. 消費生活センターの方向け

「よくある質問」に記載あることのご連絡が多いため、まずはそちらをご確認ください。
特に信販会社、クレジットカードの分割払いが継続している場合には「抗弁書」を一番に差し出すよう、ご相談者にお伝えください。

一部の信販会社では書面の郵送ではなく、メールなどでも受付できている旨の情報を受けております。

先ず、相談者のご契約の信販会社等へ抗弁書の受付方法などをご確認いただくことが適切と思われます。

前記以外のご質問の場合、原則メールのみの受付となりますが、どうしてもメールができない場合はHP記載の連絡先へお問い合わせください。

但し、弊社の従業員は原則、テレワークにて運用しておりますので必要がある場合は、担当者よりご連絡致します（お約束するものではありません）

2. その他の公的機関の方向け

調査・捜査などにより情報提供が必要な場合は、HP記載の連絡先へお問い合わせください。

但し、弊社の従業員は原則、テレワークにて運用しておりますので必要がある場合は、担当者よりご連絡致します。

※容量が大きくなるため【別紙2】は削除しました。

【別紙2】は、11/11更新分をご参照ください。

【お知らせ】

この情報は、2022年11月21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

初回発表[2022年10月28日 17:00発表]