

平成 29 年 10 月 4 日

特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者機構日本
専務理事 磯辺 浩一 殿

大和リゾート株式会社
代表取締役 柴山良巖

ご 回 答

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、貴機構より平成 29 年 7 月 27 日付で頂戴した質問書（以下「貴質問書」といいます。）につきまして、ダイワロイヤルメンバーズ制度の今後の在り方について、会員様へのご案内文書の送付準備をしているため、貴質問書への回答をお待ちいただいております。

本件に関しまして、以下のとおりご回答申し上げます。

第 1 会員様へのご報告文書の送付

まず、平成 29 年 9 月 26 日付で会員様（平成 28 年 12 月 12 日以降退会された会員様を含みます）へ、「ダイワロイヤルメンバーズクラブ制度の継続に関するご報告」（以下「会員様へのご報告文書」といいます。）を送付いたしましたことをご連絡申し上げます。

会員様へのご報告文書の主な内容といたしましては、次のとおりです。

- (1) 今後のダイワロイヤルホテルズの運営形態の見通しや、会員様から頂戴したご意見をふまえて、新制度の立ち上げは見送ることとし、預託金をご返金した後も預託金をお預かりしない会員制度として継続させていただくこと。
- (2) 平成 30 年度についても、平成 29 年度と同じ年会費・会員価格であること。
- (3) (1) の方針を決定したため、会員資格の譲渡及び名義変更を平成 29 年 10 月 1 日より再開させていただくこと。
- (4) 今般のご報告までかなりのお時間を頂戴したこと及び平成 28 年 12 月 12 日付の重要なお知らせの記載が、端的にご報告事項をお伝えしようとするあまり、その意図や諸事情について必要十分なお説明を欠き、会員様へご不安とご心配をおかけしたことへのお詫び。

なお退会会員様に対しましては、上記 (1) から (4) の内容に加えて、次の事柄を

お伝えしております。

- (5) 平成 28 年 12 月 12 日付の重要なお知らせについて、会員制度の廃止が決定しているもしくは年会費 10 万円の新制度が発足することが決定しているとの誤解を招いた可能性があるため、退会された会員様へも、今般の会員様へのご報告文書を送付させていただいたこと。
- (6) (1)の方針決定を受けて、再びダイワロイヤルメンバーズ制度のご利用を希望される方について、復会の手続きを取らせていただくこと。

第2 貴機構からのご質問に対するご回答

次に、貴質問書記載の「貴社の善後策に関する質問」に関しまして、次のとおりご回答申し上げます。

1 貴機構のご質問 (1)

平成 29 年 8 月 22 日付の弊社ご報告文書に記載させていただきましたとおり、会員様において不利益となる大きな制度変更等を当社が行う場合に、会員様の個別同意が必要な場合もありうるとの認識は、当社として有しているところでございます。

2 貴機構のご質問 (2)

前述しましたとおり、新制度の立ち上げを見送り、預託金をご返金した後も預託金をお預かりしない会員制度として継続することとなりましたので、預託金をご返金し年会費制度へと移行したことは、従来の会員制度の廃止もしくは会員様の個別承諾を必要とする大きな内容変更には該当しないと思料いたします。

3 貴機構のご質問 (3)

預託金をご返金した後も預託金をお預かりしない会員制度として継続することとなりましたので、ご回答の必要はないものと思料いたします。

4 貴機構のご質問 (4)

上記3と同様でございます。

5 貴機構のご質問 (5)

平成 28 年 12 月 12 日以降退会された会員様がどの程度いらっしゃるかにつきましては、弊社の営業上の秘密にもかかわる事項でございますので、公開の可能性がある本書におきましては、現時点でのご回答を差し控えさせていただきたく存じます。

そして、前述いたしましたように、平成 28 年 12 月 12 日以降退会された会員様へは、当社にご登録いただいております住所地にダイワロイヤルメンバーズクラブ制度継続のご報告と復会に関するご案内をお送りしております。

6 貴機構のご質問 (6)

従前よりご説明しておりますとおり、会員制度移行検討に伴う混乱を防止する目的で会員資格の譲渡及び名義変更を一時的に停止しておりました。今般の方針決定に伴い、会員資格の譲渡及び名義変更手続きを再開いたします。

貴質問書の2の第2段落によりますと、従来の会員制度を大幅に変更することを前提として、預託金制会員制度から年会費会員制度に移行することが決まっているのであれば、譲渡可能な従前の取り扱いに戻したとしても会員権の価値を従前の水準に戻すことは困難と考えられているかと存じます。

今回、預託金をご返金した後も預託金をお預かりしない会員制度として継続することといたしましたので、貴機構の前提は当てはまらないものと思料いたします。

以上のとおり、ご回答申し上げますので、ご確認の上、ご査収くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

ご参考資料

- ・ダイワロイヤルメンバーズクラブ制度の継続に関するご報告（継続会員様対象）
- ・ダイワロイヤルメンバーズクラブ制度の継続に関するご報告（平成28年12月12日以降退会会員様対象）
- ・ダイワロイヤルメンバーズ会則・細則（全会員様対象）
- ・ダイワロイヤルメンバーズクラブ会則・細則変更比較表（全会員様対象）
- ・ダイワロイヤルメンバーズクラブ復会についてのご案内（平成28年12月12日以降退会会員様対象）
- ・ダイワロイヤルメンバーズクラブ復会の申出書（平成28年12月12日以降退会会員様対象）