

倫 理 綱 領

自 主 規 制 基 準

社団法人 日本リゾートクラブ協会

# 目 次

倫 理 綱 領 .....	1
自 主 規 制 基 準 .....	3
1. 契 約 ・ 約 款 基 準 .....	5
イ 預 託 金 制 .....	5
ロ 共 有 制 .....	10
2. 重 要 事 項 説 明 書 基 準 .....	11
3. 広 告 及 び 表 示 等 に 関 す る 基 準 .....	17
4. 会 員 募 集 基 準 .....	19
イ 募 集 企 画 基 準 .....	19
ロ 募 集 行 動 基 準 .....	19
5. ク ラ ブ 及 び ク ラ ブ 施 設 等 の 運 営 基 準 .....	21

## ごあいさつ

平成6年 1月

社団法人日本リゾートクラブ協会

会 長 中 田 修

社会の成熟化につれ、リゾート産業にたいする一般の期待はますます高まりをみせ、我々に課せられた社会的な使命も一層その重要性を加えつつあります。

弊協会は、リゾートクラブ事業の健全な発展にむけて昭和63年に倫理綱領を、平成2年に自主規制基準を策定し、業界の公正な取引の指標としてこの普及に努めてまいりました。

また、通商産業省では、会員制事業に関する最近の消費者問題に鑑み、「会員制事業適正化研究会」の報告書において、有識者、消費者の声も集約して業界の健全化に関する提言を行いました。

これを契機に弊協会は、あたらしい社会状況をふまえてリゾートクラブ事業が更に一般の理解と信頼を得られるよう倫理綱領と自主規制基準を改正いたしました。

協会に加盟する企業は、率先してこれを遵守し、健全な事業運営を図り、業界の発展に寄与することを目標に努力を続けてまいることとします。

社団法人日本リゾートクラブ協会

会 長 中 田 修 殿

平成6年 1月

通商産業省産業政策局

サービス産業課長

服 部 和 良

社団法人日本リゾートクラブ協会倫理綱領、自主規制基準の改正について

この度、貴協会において倫理綱領、自主規制基準を改正されたことは、現下のリゾートクラブ事業の状況に鑑み、時宜を得た適切なものであると考えます。

内容的にも、当省において開催された「会員制事業適正化研究会」の報告書の趣旨に沿い、今日リゾートクラブ事業が直面する諸問題に適確に対応するものであり、貴協会内のみにとどまらず、まさに業界全体を通ずる規範として相応しい内容を備えたものであると考えます。

会長におかれましては、今後、本基準の運用に当たり、その趣旨が十分に理解されるとともに、各会員の遵守状況が定期的に把握されるよう、フォローアップの体制を整備される等の方策に是非御高配を頂きたいと存じます。

## 倫理綱領

(平成6.1.31変更)

当協会は、リゾートクラブ（以下クラブという）事業が、国民の余暇生活の向上に真に貢献することを願い、次の倫理綱領を定める。

協会加盟会社（以下加盟会社という）は、それぞれのクラブ事業を健全に発展させ、国民の期待に応える良心的なシステムとサービスを提供するため、本倫理綱領を遵守する。

### 1. 法令の遵守

加盟会社は、クラブ事業に関連する各法令を厳格に遵守し、健全なクラブ事業を行うものとする。

### 2. 良質かつ公正なシステム

加盟会社は、国民の余暇生活に役立つ良質で公正なクラブのシステムとサービスを開発し、これを適正な価格で広く国民に提供しよう努めるものとする。

### 3. 正しい広告活動

加盟会社は、広告活動において、そのシステムとサービスを正確に消費者に伝えるものとし、虚偽ないし誇大な広告や、消費者に誤解を与えるおそれのある表示をしてはならない。

### 4. 消費者主体の販売活動

加盟会社は、販売活動において、消費者が正しい選択をすることができるよう、会社の業務や事業計画の内容、クラブ施設の内容、利用権の内容、クラブシステム、会員の種類及び数等を記載した文書を交付して説明する必要がある。

### 5. 会員契約の遵守

加盟会社は、自社のクラブ会員（以下会員という）との契約が長期に亘ることに鑑み、会員契約の存続期間を通じて契約の内容を誠実に遵守するものとする。

また、会員契約の内容を変更しようとするときには、予め会員の賛同を得られる方法を講じたうえで行うことが必要である。

### 6. 信頼されるクラブ運営

加盟会社は、会員から収受した入会金等を、クラブを健全に運営するために支出するものとし、その目的以外に流用してはならない。また、会員が公平かつ永続的に快適なクラブライフをエンジョイできるよう、施設の維持管理とサービスの向上を図り、会員との相互信頼の醸成に努めるものとする。

### 7. 会員への情報開示

加盟会社は、会員にクラブ或いは会社の経理の状況、施設の内容、会員の種類及び数、施設利用状況等クラブの状況を正確に知らせるものとする。

### 8. 誠実な苦情処理

加盟会社は、あらゆる種類の苦情の予防に最善の努力を払うとともに、万一苦情が発生した場合には、誠実かつ速やかに適切な処理をおこなう態勢をととのえるものとする。

### 9. 社員教育

加盟会社は、所属する役職員が対外的に企業を代表することを認識し、営業社員、施設従業員、ほかすべての社員に対する教育を継続して行い、その資質の向上に努めるものとする。

### 10. 営業社員教育登録制度

協会は、公正な取引の秩序を確立し、消費者利益を保護し、業界の健全な発展に寄与するために、営業社員の登録制度を設けるものとする。

加盟会社は、この制度の実施に協力し、自社の営業社員の登録を推進するものとする。