

報道発表資料

令和8年10月7日

独立行政法人国民生活センター

**パーソナルトレーニングに関する契約トラブル
ー痩身エステ等、関連商品・サービスも勧誘されて高額に！？ー**

近年、全国の消費生活センター等には「パーソナルトレーニングの無料体験に行ったところ、高額なコースを勧められ、その場で契約した。後から解約したいと思ったが、高額な解約料がかかると言われた」「パーソナルトレーニングの体験に出向いたところ、エステまで勧誘された」といった相談が寄せられています。

スポーツジム等では以前から「解約料が高額」「契約を急がされる」といった契約トラブルが寄せられており、注意喚起を実施してきた¹ところですが、パーソナルトレーニングにおいても同様のトラブルが見られます。一方、パーソナルトレーニングには、消費者の身体の状態や生活習慣、運動経験、目標とする体型等についてヒアリング（カウンセリング）を行ったうえで、一人ひとりに応じたトレーニング内容やコースを提案するといった特徴もあります。

そのため、「あなたの場合は○回のトレーニングが必要」「この期間は続けた方がいい」「痩身を目的とするならエステも併せて受けたほうがよい」など、個別に提案されることで、サービスの内容や料金、解約条件等を十分に確認しないまま契約したり、必要性を十分に検討しないまま関連する商品やサービスまで契約したりするケースが見られます。

このように、パーソナルトレーニングには、スポーツジム等とは異なる契約上の注意点があります。特に近年では相談件数が増加傾向にあることから、消費者トラブルを防止するため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

¹ 国民生活センター

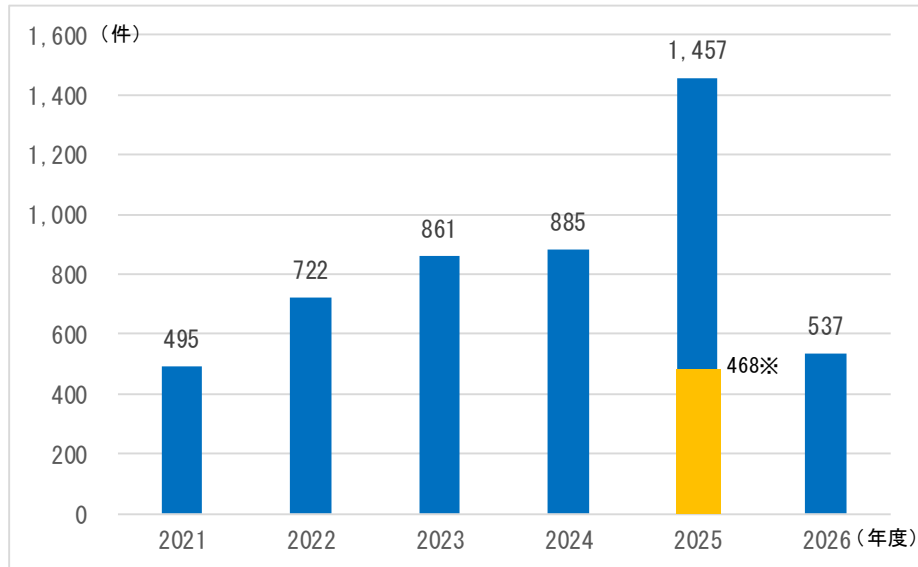
・「解約できない」、「解約料が高額」など、スポーツジム等での契約トラブルにご注意！（2018年10月）

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181011_1.html

・スポーツジム等の契約トラブルにあわないためにー契約・解約時に確認したいポイントー（2024年1月）

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240124_2.html

(図1) PIO-NET²にみる「パーソナルトレーニング³」に関する年度別相談件数



※2025年度同期件数（2025年8月31日までのPIO-NET登録分）は468件

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】SNS広告を見て無料体験に行ったところ、体験後に長時間のカウンセリングがあり、帰りたかったので仕方なく契約してしまった

SNS広告を見てパーソナルトレーニングの無料体験に行った。約1時間の体験後、トレーナーから約2時間にわたり契約するよう勧誘された。「いったん考えたい」と何度も伝えたのに引き下がらず、「この金額で入会できるのは今日だけだ」「大学生でも払える金額だ」などと言われた。帰りたかったので仕方なく月2回のパーソナルトレーニングを月額1万円で受けられるコースを契約してしまった。

翌日、メッセージアプリとメールで解約を申し出たところ、解約には応じたものの、入会手数料と月会費1万円の支払いを求めるメールがきた。支払いたくない。

(2026年1月受付 30歳代 女性)

【事例2】無料体験後、「あなたにはこのプランが良い」と高額な契約を勧められ、断り切れずに契約してしまった

パーソナルトレーニングの無料体験に出向いた。担当の男性からアンケートに答えるよういわれ、氏名、住所、携帯電話番号等の個人情報のほか、運動習慣の有無や食生活の状況等について回答した。担当者から運動器具の説明等を聞き、体重と体脂肪、筋肉量を計測した。

² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は2026年8月31日までの登録分。前年同期比は2025年8月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

³ 本資料での「パーソナルトレーニング」とは、痩身や体型管理といった美容目的等でトレーナーから一対一の少数で指導等を受けながら筋肉のトレーニング等の運動を実施するものをいう。スポーツの技能等の向上を目的にした個別の運動指導を除いている。また、集計の対象は「パーソナルトレーニング」を主に契約したと判断され、PIO-NETに登録された相談情報を集計対象としている。

その後、測定結果等に基づき、「あなたにはこのプランがいいですよ」と説明され、食事管理付きのパーソナルトレーニングプラン（約50万円）の契約を勧められたが、高額だったので断った。しかし、担当の男性から「家に帰ったら絶対契約しないから」などと言われ、勧誘が続いた。店舗は狭く担当の男性と二人きりだったので怖くなり、仕方なく契約すると言ってしまった。解約したい。

（2024年11月受付 10歳代 女性）

【事例3】 サイトでは安価だったため体験に行ったところ、サプリメントやエステ等、複数の契約も勧誘され、十分な確認をしないまま契約をしてしまった

SNSで広告を見たパーソナルトレーニングのサイトを検索したところ、「入会金無料期間中」とあったので無料体験を申し込んだ。

店舗で説明を受けたところ、担当者から「最初の2か月間は8回のトレーニングを受けることができ、3か月目以降は同額の料金で4回となる。無料体験当日に申し込んだ場合に限り、特別金額（月額約3万円）で契約できる」などと説明を受け、申し込みをした。

その後、続けて「食事指導は無料だが、サプリメントやエステ等も本日であれば特別価格で申し込める。トレーニングと併せて利用した方がいい」などと勧められた。断りづらい雰囲気、契約しなければ話が終わらないように感じたため、これらについても契約した。契約金額は総額で約12万円だった。契約時にはタブレット端末を渡され、契約内容や解約条件等をよく確認しないままサインしてしまった。必要のない契約までしてしまったと思うので、解約したい。

（2026年4月受付 40歳代 女性）

【事例4】 1年間のコースを契約したが、通えなくなったため途中で解約したいと申し出たところ、割引の適用がなくなり入会金も支払うよう言われた

パーソナルトレーニングの体験に参加した際、「1年分をまとめて契約すると安くなる」と言われて1年契約をした。その後、割引が適用されるための契約継続期間中であつたが、仕事の関係で通えなくなるので、解約したいと伝えたところ、「途中解約となるので、割引の適用がなくなり、通常料金に再計算した差額を請求することになる。それ以外の支払いは発生しない」と言われた。

ところが、後日届いた請求書を見ると、通常料金との差額に加え、約2万円の入会金を含む約8万5,000円が請求されていた。契約書面には、中途解約時には通常料金で精算することは書いてあつたが、入会金の記載は見当たらなかった。請求に納得できない。

（2026年4月受付 30歳代 女性）

【事例5】 パーソナルトレーニングを解約しようとしたが、解約手続をなかなか進めてくれない

友人の紹介で月額約1万円のパーソナルトレーニングを約7か月間利用する契約をした。解約する場合には、契約終了日の30日前までに所定の書類を提出する必要があると説明された。

半年後、契約期間満了で解約しようと思い、メッセージアプリで契約終了日や解約手続の方法を問い合わせた。しかし、「自分で契約書と利用規約を確認するように」と返信があるだけで、解約申請書をもらえなかった。契約書の控えを受け取っていなかったため、契約書の交付を何度も催

促したが、対応してもらえなかった。

その後、「予約をとって来店するように」との連絡があったので来店し、解約する旨を伝えたが、その日は引き留められただけで解約申請書をもらえなかった。さらに催促した結果、解約申請書をダウンロードするためのURLを教えてもらったので、記載のうえ提出した。

月末になって契約書がメッセージアプリで届き、やっと契約終了日を確認することができた。しかし、契約終了日前に解約の意思を伝えていたにもかかわらず、解約申請書の受理は契約終了日を過ぎていた。この場合、契約が更新されたことになってしまうのだろうか。

(2026年3月受付 20歳代 女性)

【事例6】パーソナルトレーニングを利用しているが、希望する日時に予約が取れない

友人の紹介でパーソナルトレーニングを契約した。10回コースで料金は3万円だった。契約時に代金を一括で支払い、3回まで通えた。しかし、その後、予約を取ろうとすると、トレーナーから「忙しい」「体調が悪くなった」などと言われ、予約が取れなくなった。

何とか予約を取りたいと考え、SNSで連絡をしたが無視された。このままでは続けられないと思い、解約したいと申し出たところ、了承され、未利用分についても返金すると言われた。しかし、その後、トレーナーと連絡がつかなくなり、返金もされていない。どうしたらよいか。

(2026年1月受付 50歳代 男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) トレーナーから個別に提案や説明を受けるなかで、長時間の勧誘を受けたり、強引に契約を勧められたりすることがある

パーソナルトレーニングは、身体の状態や生活習慣、運動経験、目標とする体型等について詳しくカウンセリングを行った上で、トレーニング内容やコースを提案するという特徴があります。

相談事例では、体験後のカウンセリングの際に長時間の勧誘を受けたケース(事例1)、SNS広告や無料体験の広告をきっかけに来店したところ高額な勧誘を受けたケース(事例1～3)、「今日契約すれば割引になる」などとその場で契約するよう勧められたケース(事例1～3)のほか、契約を急かされ契約内容を十分確認できないまま契約に至るケース(事例3)も見られます。また、個別の事情を踏まえて「こちらのコースの方が向いている」などと提案されることで、消費者が断りにくいと感じることがあります。

(2) 「自分に合ったトレーニング」という個別のカウンセリングや提案が契約判断に影響することがある

相談事例からは、SNS広告等をきっかけに、無料体験→カウンセリング→「あなたの場合はこのコースがよい」と提案を受けるケースが見られます(事例1、3)。パーソナルトレーニングはカウンセリングを通じて、その人に合ったトレーニング内容の提案を受けられることが大きな特徴です。しかし、その一方で、勧められた「自分に合ったトレーニング」と、自分の経済状況や通える頻度等を踏まえた「自分に合った契約」が必ずしも一致するとは限りません。

また、勧誘時に〇kg痩せると言われたが痩せなかったといった効果に関する相談も見られます。トレーニングの効果には個人差があり、契約時に実際にどの程度の効果が得られるかを確定する

ことはできません。そのため、「痩せられる」「結果が出る」などと説明された場合であっても、消費者の期待する効果が得られることまで契約上保証されているとは限りません。

（３）エステやサプリメント等、パーソナルトレーニング以外の関連商品・サービスを勧められることがある

パーソナルトレーニングでは、身体の状態や生活習慣、目標とする体型等について詳しくヒアリングを行うため、その内容を踏まえて、エステやサプリメント等、トレーニング以外の関連した商品・サービスを勧められることがあります（事例３）。

「痩せるためにはエステも必要」「このサプリメントを併用した方がよい」などと個別に勧められる、「初回は皆さんにエステを契約してもらっています」などと必要性を強調されることで、消費者はそれらの商品やサービスをパーソナルトレーニング契約に必要なものと受け止め、その必要性や契約条件等を十分に確認しないまま、パーソナルトレーニング契約と併せて申込みをするケースが見受けられます。

（４）中途解約時の手続や精算が複雑になりやすい

パーソナルトレーニングに関する相談の中には、退会しようとしたところ、店舗への来訪を促されたり、必要な書類がなかなか交付されなかったりする等、解約手続が円滑に進まないケースが見られます（事例４～６）。

また、複数回分のトレーニングをまとめて契約したり、一定期間の継続利用を前提としたコースを契約したりすることがあります。この場合、入会金や月会費、オプション料金、未利用分の料金、キャンペーンによる割引、解約料等、様々な費用が関係するため、中途解約した場合の精算方法が複雑になりやすい傾向があります。

そのため、解約時になって初めて高額な費用を請求された事例や、どのような計算で請求額が算出されたのか、消費者が理解できないという事例もみられます。

（５）契約したサービスを実際に利用できるか、事前に確認することが難しい

パーソナルトレーニングでは、特定のトレーナーや日時を予約して利用することが一般的です。そのため、契約した回数や期間だけでなく、実際に希望する日時に利用できるのかが問題になることがあります（事例６）。しかし、契約時には予約の混雑状況やトレーナーの勤務状況等を十分に把握することが難しく、契約後になって希望通りに予約が取れないことが判明することがあります。また、担当トレーナーとの相性が合わない場合や、契約後に担当トレーナーが変更になる場合もあります。

このように、パーソナルトレーニングでは、契約時には想定していなかった事情により、契約した回数や期間のサービスを十分に利用できなくなることがありますが、こうした事情を契約前に見極めることは必ずしも容易ではありません。

３．消費者へのアドバイス

（１）その場で判断できないときは、すぐに契約せず、自分にとって必要な契約か、よく考えましょう

パーソナルトレーニングでは、無料体験やカウンセリングの後に、長時間にわたる勧誘を受けたり、契約を急かされたりするケースがあります。「今日契約すれば割引になる」などと言われても、契約書面や利用規約をよく確認し、契約期間、料金、解約条件等について十分理解した上で、納得してから契約することが大切です。さらに、「あなたの場合はこのコースが向いている」などと個別に勧められても、その場で判断できないときは、すぐに契約せず、いったん持ち帰り、自分の経済状況や生活スタイル、無理なく通うことができるのか等も踏まえて検討しましょう。

（２）「自分に合ったトレーニング」と「自分に合った契約」は同じではありません。効果の説明だけで判断せず、契約前に、契約条件を入念に確認しましょう

パーソナルトレーニングは、身体の状態や目標等に応じてトレーニング内容を提案されることがあります。しかし、勧められたトレーニングの内容が、自身の予算や通える頻度に照らして適切な契約内容であるとは限りません。契約前には、トレーニングの内容だけでなく、契約総額や契約期間・回数、自動更新の有無、中途解約の可否や精算方法、解約料や違約金の有無、解約手続の方法、未利用分の返金、キャンペーン等の割引は解約時にどのように扱われるのか等を確認しましょう。特に、長期間の契約をする場合は「途中でやめたらいくら返金されるのか」「中途解約をする場合にいつまでに申し出ればよいか」を具体的に確認しておくことが重要です。

また、「痩せられる」「結果が出る」などの説明を受けた場合も、期待する効果だけで契約を判断せず、契約内容全体を確認しましょう。

（３）関連商品・サービスは、本当に必要かどうかをよく確認しましょう

パーソナルトレーニングと併せて、エステやサプリメント等の関連した商品・サービスを勧められることがあります。契約する場合には、パーソナルトレーニングに加えて、本当に必要な商品、サービスなのか、料金はいくらなのか、解約条件はどうなっているのかを確認しましょう。必要性に疑問がある場合には、その場で契約せず、いったん持ち帰って検討し、必要ない場合にはきっぱり断ることが大切です。

なお、関連サービスのうち、特定商取引法上の特定継続的役務提供に該当する契約をしている場合にはクーリング・オフを主張できる可能性があります。

（４）予約の取りやすさやトレーナー変更の可否等、利用条件についても確認しましょう

パーソナルトレーニングは、契約回数や契約期間だけでなく、実際に希望する日時に利用できるかどうかも重要となります。契約前に、予約方法、予約の変更・キャンセルの条件、利用期限、予約が取れない場合の対応、担当トレーナーの変更の可否等についても確認しておきましょう。

（５）不安に思った場合やトラブルが生じた場合には、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

＊消費者ホットライン：「１８８（いやや!）」番

お住まいの地域の消費生活センター等をご案内する全国共通の３桁の電話番号です。

4. 情報提供先

- ・消費者庁 (法人番号5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会 (法人番号2000012010019)
- ・経済産業省 (法人番号4000012090001)

解決のヒントと相談窓口が見つかる



**消費者トラブル
解決ナビ**

国民生活センターは、「消費者トラブル解決ナビ」FAQ ページで、消費者トラブルの解決に向けた情報提供を行っています。是非ご利用ください。

https://www.consumer.go.jp/pio?id=pio_trouble_faq_top



(参考) PIO-NET における「パーソナルトレーニング」の相談の傾向⁴

<契約当事者の属性等>

(1) 性別 (n=1,443)

男性 214件 (14.8%)、女性 1,229件 (85.2%)

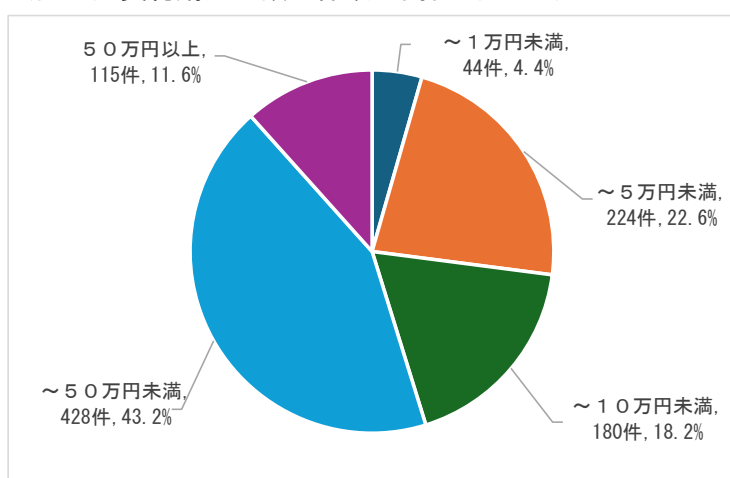
(2) 年代 (n=1,406)

平均年齢は36.7歳。年代別では20歳代以下が36.2%を占め最多となっている。

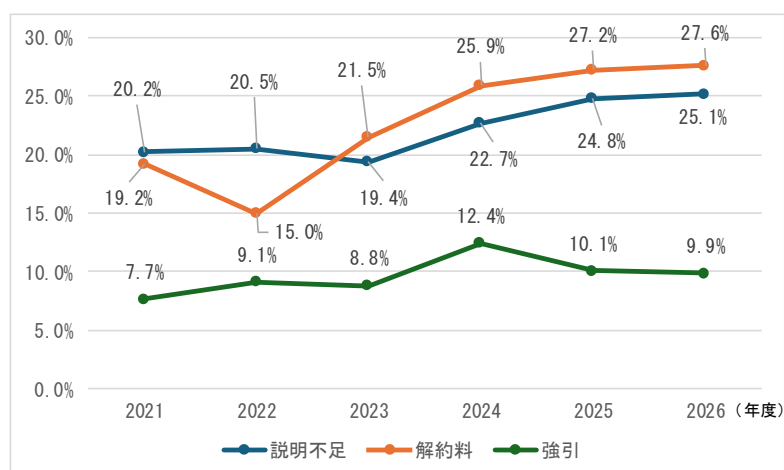
(3) 職業 (n=1,386)

給与生活者が1,005件 (72.5%) と大半を占めており、次いで無職 106件 (7.6%) が多い。

(図2) 契約購入金額の件数・割合 (n=991)



(図3) 「説明不足」、「解約料」、「強引」に関する相談の年度別割合の推移⁵



⁴ 2025年度のデータ (2026年8月31日までの登録分) から算出。割合は小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、数値の合計が100%にならない場合がある。契約当事者の性別、年代、職業、契約購入金額は不明・無回答等を除く。

⁵ 2021年度～2026年度の受付データ (2026年8月31日までの登録分) から算出。割合は小数点以下第2位を四捨五入した値。