

報道発表資料

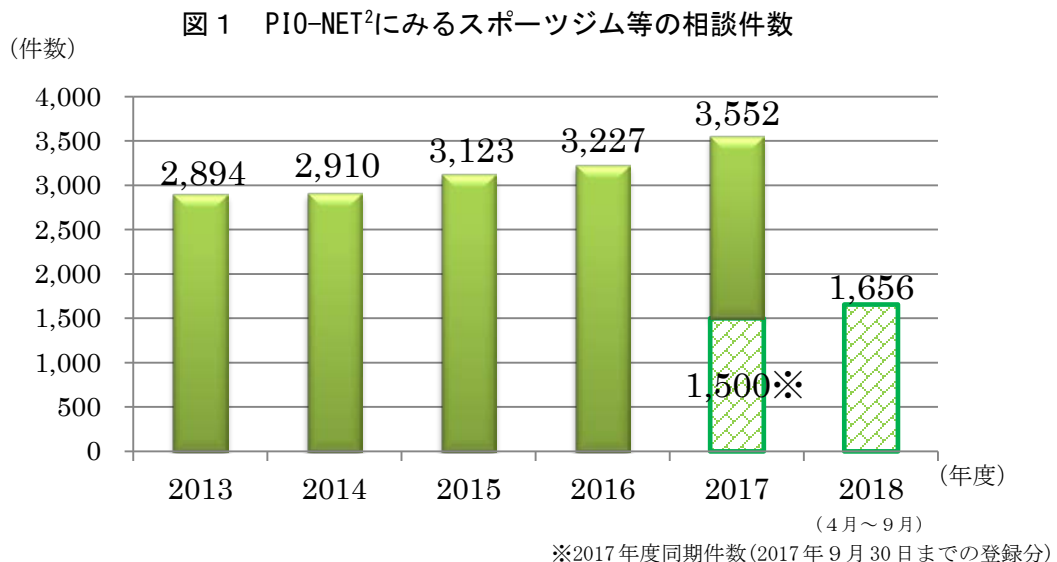
平成30年10月11日
独立行政法人国民生活センター

「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！

近年、健康の維持・増進やダイエット、スポーツ技能の向上等、様々な理由でスポーツジムやフィットネスクラブ、ヨガ教室、体操教室等（以下、スポーツジム等という）を利用する人が増加しています¹。一方、全国の消費生活センター等に寄せられるスポーツジム等に関する相談は、年々増加傾向にあり、2017年度は3,500件を超えました（図1）。

相談事例をみると、契約時や利用時に関するトラブルが発生している他、特に解約申出の際に、「契約期間中は解約できないと言われた」、「高額な中途解約料を請求された」等のような、解約時に関する相談が多数寄せられています。

そこで、スポーツジム等でトラブルに遭わないために、消費者に対しスポーツジム等に関する相談事例を紹介し、契約や解約時に消費者が気を付けるべき注意点やアドバイスを情報提供するとともに、関係事業者団体に対し、要望を行います。



¹ 経済産業省 特定サービス産業動態統計調査（18. フィットネスクラブ）

http://www.meti.go.jp/statistics/tyo/tokusabido/result/result_1.html

スポーツ庁 スポーツ実施率向上のための行動計画について

http://www.mext.go.jp/sports/b_menu/shingi/001_index/toushin/1407913.htm

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。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。相談件数は2018年9月30日までの登録分。

1. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】強引な勧誘で契約させられ、解約を申し出たが、解約はできないと拒否された

ホットヨガの体験教室の雑誌広告を見て申し込み、1,000円を支払って1時間のコースを受講した。体験後に帰ろうとすると、「体験教室は入会を考えている人が対象のため、入会してもらわないと困る」と言われ、着替えもしない状況で勧誘された。仕事や子育て、介護で忙しいことや数日後には手術を控えていることを伝えても、「5月からで良いか」と一方的に説明された。何回も断ったが、契約書にサインをしないと帰らせてくれないような雰囲気だった。そのため、40分程度勧誘された後、契約書に署名をして、7月からの口座振替手続きも行った。そして、入会金と割引された2カ月分の会費、使用するヨガマットやローションの代金等で約27,000円を支払って帰ったが、勧誘が強引で怖い思いをしたので、やはり通いたくない。昨日電話をして解約を申し出たが、「継続必須期間3カ月は解約できない」と言われた。どうしたら良いか。

(2018年4月受付、50歳代、女性、給与生活者、徳島県)

【事例2】スポーツジムの中途解約料が、当初のスタッフの説明と異なり高額すぎる

インターネットで見つけたスポーツジムで、^{そうしん}痩身エステ等のサービスが無料で付き、個人向けのメニューを作り指導してくれるパーソナルトレーニング32回分、6カ月プランのコースをキャンペーン料金の約188,000円で契約をし、毎月約3万円の分割払いにした。契約時に、スタッフに中途解約した場合の解約料について質問したところ、「解約の際はキャンペーン料金ではなくなるため、通常料金との差額の2万円を支払えばよい」と言われた。解約料は重要なので何度も確認したが、同様の回答だった。3カ月経過後、約6万円を支払ったところで解約を申し出たところ、6カ月以内の解約は通常料金で精算し直しになると言われ、16万円を請求された。説明と異なり納得できない。そもそも中途解約でこんなに支払わなければならないのだろうか。

(2018年6月受付、30歳代、女性、給与生活者、兵庫県)

【事例3】高齢の母がジムで解約を申し出たが引き留められ、プロテインを定期購入させられた

実家で一人暮らしをしている90歳代の母が近所のスポーツジムと契約しているが、ほとんど行くことができないので、昨年8月、母と共にスポーツジムに行き解約を申し出た。しかし、スポーツジムのスタッフが泣きながら解約しないようにと引き留めるので、根負けして契約を継続したが、その後も月1回行くかどうかの状態であった。5日前、母の銀行の通帳を記帳した際に、スポーツジムの名前で約10,000円が2回引き落とされていることに気付いた。スポーツジムに確認したところ、筋肉を維持するためのプロテインを2カ月に1回のペースで定期購入していることが分かった。そもそも高齢の母に必要とは思えず、無理に買わされたのではないかと思う。家を探したら開封してあるがほぼ手を付けていないプロテインが1袋、未開封のものが4袋あった。母は高齢で判断力が衰えてきているため、母に契約のいきさつを聞いても要領を得ない。このスポーツジムの対応に納得できない。問題ではないか。

(2018年4月受付、90歳代、女性、無職、東京都)

【事例4】ダイエットジムを解約したら、サービス開始前なのに全額支払えと言われた

インターネット広告を見て女性専用ダイエットジムの店舗に行った。「ここでは絶対に痩せられる。入会金を無料にする」等と説明され、期間2カ月、週2回、50分コースを約30万円申し込んだ。予約金の1万円だけその場で現金で支払い、残金は後日支払うことにした。契約書にサインしたが、控え等はもらっていない。女性専用ジムだがトレーナーは男性で威圧感があったことと、予想より契約金が高額であったことから、翌日電話で退会すると申し出た。トレーナーからは「解約はできないので、もう一度考えてほしい」と引き留められた。一旦保留にしたが、気持ちは変わらなかったため、翌日、再度退会すると電話をしたが「残金全額を当社の口座に支払うように」とメールが届いた。1回もサービスを受けていないので支払いたくない。どうしたらよいか。(2018年6月受付、20歳代、女性、給与生活者、茨城県)

【事例5】やめたはずのスポーツジムの月会費が引き落とされていた

やめたはずのスポーツジムの月会費がずっと口座振替で引き落とされていた。去年の暮れに気が付き、スポーツジムへ電話で苦情を伝えたので解約できていると思っていた。しかし、先月末連絡したら、解約には書面での手続きが必要と言われたため、書面を取り寄せて今月に入って手続きした。せめて今月分を請求しないでほしいと書面に書いておいたのに、請求されているとわかった。対応に不満だ。(2018年6月受付、40歳代、男性、給与生活者、三重県)

【事例6】予約制のトレーニングジムの予約が取れず利用ができないので、契約をやめたい

無料体験のあと入会金約10,000円、月会費約9,000円のトレーニングジムを契約し、クレジットカードで決済した。トレーニング時にコーチの指導が付くため事前の予約が必要だが、予約の電話はほとんどつながらない。ようやく電話がつながっても、予約枠が一杯で予約が取れない状況である。利用ができないのでは契約した意味がない。規約には、入会金は返金不可と記載があるが、クーリング・オフは可能か。

(2018年4月受付、40歳代、男性、給与生活者、大阪府)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 強引な勧誘や当日中の申し込みが条件となる割引等で契約を急がされる

体験だけするつもりで参加したところ「体験教室は入会が前提になる」と説明を聞くことを強要されたり、断っているのに執拗に勧誘されたりするケース(事例1)がみられます。また、本日中の申し込みであれば入会金の免除や月会費が割引になる等と勧められたり、広告やチラシ等で、「今だけ入会金無料」、「先着〇〇名様入会金無料」と謳い、残りわずかと契約を急がされたので契約してしまったが、やはりやめたいとの申し出につながるケース等がみられます。

(2) 予約が取れず利用できない、サービス内容が説明と異なる

「予約の電話はほとんどつながらない」、「予約枠が一杯で予約が取れない」ためスポーツジム等を利用できない(事例6)、「当初予定していたプログラムがなくなった」、「当初説明されていた水素水の無料利用ができない」等、スポーツジム等の利用に関する相談も寄せられてい

ます。また、ダイエットを目的としたスポーツジム等では、「絶対に痩せられる」（事例4）、「1カ月で5キロは痩せる」等と勧誘された、マシンでの筋力トレーニングや食事制限を指導された通りに行ったが効果がない、「1カ月で効果が出ない場合は、全額返金する」と言われていたのに対応してもらえなかった等の相談がみられます。

スタッフの対応が悪い、ルールを守らない会員に注意してくれない等、スポーツジム等のスタッフに対する相談もみられ、中には、ジムのスタッフが友人等を紹介するよう執拗に求めるため気が重いとの相談もみられます。その一方で、友人に誘われ体験を受けたところ、その後のジムのスタッフの勧誘が執拗で、友人の手前断りにくく契約してしまったとの相談もみられました。

その他に、スポーツジム等で「高額な健康食品を定期購入させられていた」（事例3）との相談や、ヨガマットやローション等を購入するよう勧められ購入してしまったが不要との相談も複数寄せられています。

（3）高額な解約料を請求される等、中途解約でのトラブルが多い

スポーツジム等の契約では、毎月口座振替等で会費を支払う月払いの契約が多くみられます。しかし、キャンペーン等で入会金無料や月会費の割引を受け契約した場合、6カ月、8カ月、12カ月等一定の期間は契約をやめることができない条件が付いている契約があります。その期間満了前に中途解約を申し出ると、当初無料や割引だった料金が通常料金で精算されたり、通常料金との差額を解約料として請求されたりしたとの相談が多く寄せられています。

また、契約期間（回数）と契約金額をあらかじめ定め、契約時に全額を一括で支払ったり、分割で支払う契約もみられます。こうした契約では「6カ月以内の解約は通常料金で精算し直しになると言われ、16万円を請求された」（事例2）等のように、高額な解約料を請求されたり、契約金額全額の支払いを求められたり、既に支払っている場合には返金を拒否された等の相談がみられます。

なお、解約時に請求される解約料については、当初スタッフから説明されていないケースや、何度も確認したのに誤った説明をされたケース（事例2）等もあります。

（4）解約を拒否される、解約手続きができていない

スポーツジム等によっては、一定の期間継続することが契約時の条件であった場合、その期間は「解約できない」（事例1、事例4）と言われる等、期間内の解約を拒否されるケースがみられます。また、月払いの契約であっても、「ジムのスタッフが泣きながら解約しないようにと引き留める」（事例3）等のように、繰り返し引き留められ契約をやめることができないとの相談も寄せられています。

なお、解約時の手続きとして、契約書面や規約に、スポーツジム等の店頭での書面申し出が必要と定められており、電話や口頭では解約手続きはできないケースも多くみられます。電話で解約を伝えた際に、書面での申し出が必要との説明がなく、「解約できていると思っていた」のに会費が引き落とされ続けていた（事例5）等のように、気付いた時には高額な支払いとなってしまうケース等もみられました。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 契約書面や規約を必ず読み、内容を確認してから契約しましょう

スポーツジム等の契約において、施設の利用方法や休会・退会等手続き、解約時の料金精算方法等は、契約時に渡される契約書面や規約に記載されているケースが一般的です。規約等の記載内容を認識していなかったことで、後になってトラブルとならないよう、契約書面や規約は必ず読み、内容を確認してから契約しましょう。契約書面や規約が渡されない場合には、スポーツジム等に出してもらおうよう求めましょう。

(2) 解約条件等についてはジムのスタッフに説明を求め、十分確認しておきましょう

解約料に関するトラブルの背景として、利用をやめれば料金は支払わなくても良いと思っていた契約者が、想定していなかった請求をされ、相談につながっています。スポーツジム等の契約をする際には、いつでも解約できるのか、解約した場合の請求金額はいくらか等について、契約書面や規約でも確認すると同時に、スタッフに説明を求めることが大切です。特に、キャンペーン等で入会金無料や月会費の割引を行っている契約においては、その条件として、一定の期間解約ができないことや、中途解約時に当初無料や割引されていた料金を請求されることがありますので、スタッフに説明を求め、十分に確認しておきましょう。

(3) スポーツジム等の契約は原則クーリング・オフできません。契約は慎重に行いましょう

スポーツジム等、店舗で交わした契約は、原則、クーリング・オフ制度はありません³。事業者からの勧誘が断りにくかった、契約を急がされた等のため、後で解約するつもりで取りあえず契約をしたという相談がみられます。しかし、無条件での解約はできず、解約料等を請求されトラブルとなっているケースがみられますので、安易に契約しないことが大切です。

(4) 解約手続きは十分確認して行いましょう

契約者は解約したつもりでも、会費の口座からの引き落としが続いていたケース等もみられます。手続きは十分に確認して行い、きちんと解約がされているか、通帳等を記帳して確認しておきましょう。

(5) 不安に思った場合やトラブルになった場合には、消費生活センター等に相談しましょう

勧誘が執拗だったり、契約を急がされた場合や、契約をやめたいと伝えても繰り返し引き留められる場合等には、早めに最寄りの消費生活センター等にご相談ください※。

※ 消費者ホットライン「188 (いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県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。

³ 路上等で消費者を呼び止め、スポーツジム等へ連れて行き契約をさせるキャッチセールスの場合や、電話やSNSのメッセージ機能等でスポーツジム等の契約であることを隠して店舗に呼び出し、契約をさせる等のアポイントメントセールスの場合は、特定商取引法に定める訪問販売に該当し、不備のない正しい記載がなされている契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフによる解除をすることができる。

4. 関係事業者団体への要望

スポーツジム等における消費者トラブルの防止のため、関係事業者団体に、加盟各社に対して以下の点について一層の取り組みを行うことを周知・徹底するよう要望します。

- 契約期間や契約金額、解約条件や解約金額、解約方法について、分かりやすく記載した書面等を提供するとともに、口頭で正確に説明する等、トラブル防止に必要な消費者への情報提供を行うこと。また、そのために必要な社員教育を行うこと。

【要望先】

公益社団法人スポーツ健康産業団体連合会	(法人番号 5010005018742)
一般社団法人日本フィットネス産業協会	(法人番号 3010005017705)

5. 情報提供先

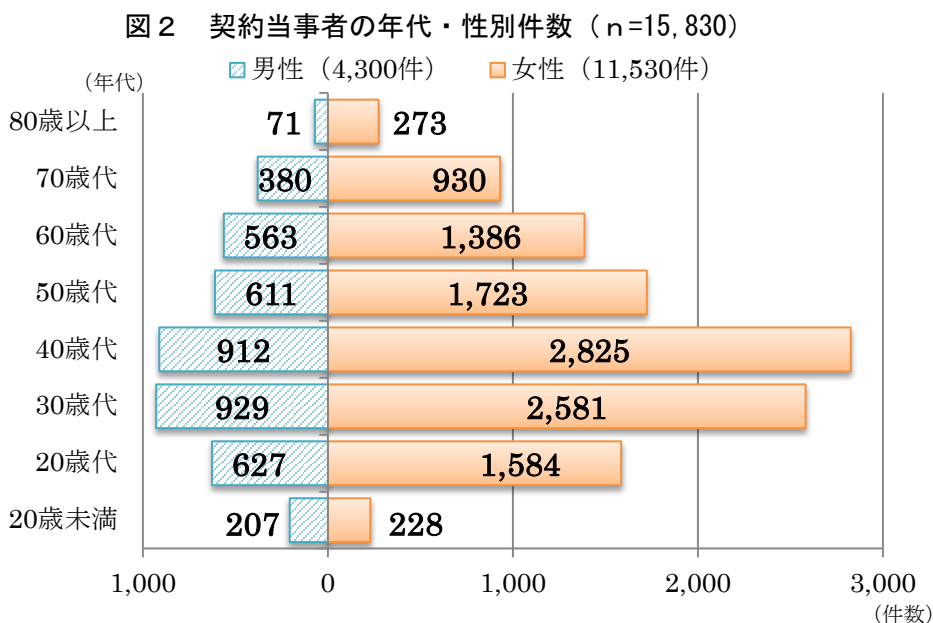
消費者庁消費者政策課	(法人番号 5000012010024)
内閣府消費者委員会事務局	(法人番号 2000012010019)
経済産業省商務・サービスグループヘルスケア産業課	(法人番号 4000012090001)

(参考) PI0-NET にみるスポーツジム等の相談概要 (2013~2018 年度) ⁴

(1) 契約当事者の属性等 (図2)

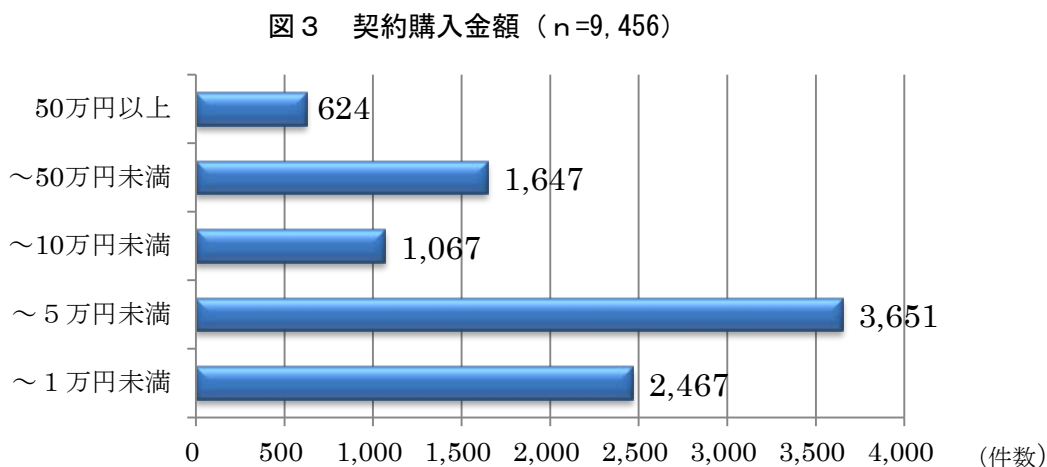
契約当事者の性別は、男性が全体の 27%であるのに対し、女性は 73%を占め、女性は男性の 3 倍近くもの相談が寄せられています。

契約当事者を年代別にみると、男女とも 30 歳代、40 歳代が最も多く、男性のうちの 43%、女性のうちの 47%を占めます。その一方で、60 歳以上をみると、男性 1,014 件 (24%)、女性 2,589 件 (22%) で、そのうち 80 歳以上は男女で 344 件あり、幅広い年代からの相談がみられます。



(2) 契約購入金額 (図3)

契約購入金額の平均は約 14 万円であり、1 万円未満は 2,467 件 (26%)、1 万円以上 5 万円未満の相談で 3,651 件 (39%) の他、10 万円以上 50 万円未満の相談も 1,647 件 (17%) と多くみられます。



⁴ 2013~2018 年度の相談 (2018 年 9 月 30 日までの登録分) n=17,362 件について分析。いずれの項目も不明・無回答等を除く。