

令和6年1月24日  
独立行政法人国民生活センター

## スポーツジム等の契約トラブルにあわないために - 契約・解約時に確認したいポイント -

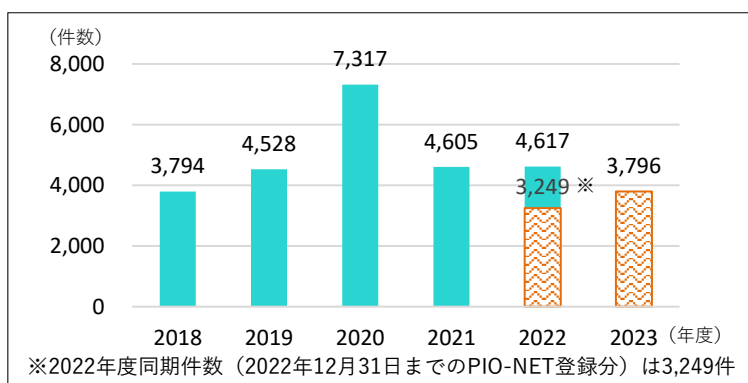
運動施設・指導等を提供するスポーツジムやフィットネスクラブ、パーソナルジム、ヨガ教室等（以下、「スポーツジム等」という。）に関するトラブルについて、全国の消費生活センター等に相談が寄せられています<sup>1</sup>。

「割引や特典のつくキャンペーンを契約したが、解約を申し出ると違約金を請求された」「解約手続きをしたはずが、料金の引落としが続いていた」などの解約に関する相談や、「体験やお試しプラン終了後に通常プランに自動更新されていた」などの相談がみられます。

最近では、従来のスポーツジム等に関する相談に加え、店舗でスタッフやトレーナーと対面することのない無人のスポーツジムやオンラインレッスン等、新しいサービスに関する相談も寄せられています。このようなサービスはインターネットだけで手続きが完了し、比較的安価で気軽に利用することができますが、「サイト上での解約手続きがうまくできない」「問い合わせをしたいが事業者の電話が繋がらない」などのトラブルがみられます。

そこで、改めてスポーツジム等に関する相談事例やアドバイスを紹介し、トラブル防止のために注意を呼びかけます。

図1 PIO-NET<sup>2</sup>におけるスポーツジム等に関する相談件数の推移<sup>3</sup>



<sup>1</sup> 「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！

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181011\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181011_1.html)

<sup>2</sup> 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ていない。本資料の相談件数等は2023年12月31日までのPIO-NET登録分。

<sup>3</sup> 新型コロナウイルス流行の影響で、スポーツジム等の退会や休会等に関する相談が多く寄せられ、2020年度は相談件数が大きく増加した。

## 1. 相談事例（()内は受付年月、契約当事者の属性）

**【事例1】**ピラティスの1年間継続コースの契約をして、利用開始前に解約を申し出たが、違約金を請求された。

友人とピラティスの無料体験に行った。体験後、2か月間は無料でその後月額が1万円以上上がる1年間継続の契約を勧められた。途中で解約する場合は違約金2万5,000円がかかるとの説明も受けた。契約を迷ったが、友人も入会したので契約した。コースは来月から始まる。帰宅後によく考えると月額1万円以上も支払えないと思った。店舗に解約を伝えると、「コース開始前でも2万5,000円の違約金を請求する」と言われた。違約金を支払わずに解約したい。

(2023年6月受付 20歳代 女性)

**【事例2】**1年半前にスポーツジムを解約したはずが、クレジットカードから料金の引落としが続いていた。

約2年前、1か月間3,000円で通い放題というフィットネスクラブの体験キャンペーンのインターネット広告を見て来店した。2か月間の体験後3か月目以降月額1万8,000円の通常料金となるプランの契約を勧められ、クレジットカード決済で申し込んだ。1か月後、やはり自分には合わないと思ったので受付の担当者に解約を申し出た。解約理由を聞かれたので答えると、「わかりました」と言われたので解約を承諾されたと思った。

先月、クレジットカードの利用明細を確認すると、フィットネスクラブの利用料として1万8,000円が引き落とされていることに気が付いた。カードの明細を見ると、解約申し出の翌月から毎月1万8,000円が引き落とされていた。事業者にもメールで事情を伝えて返金を求めると、「今から解約手続きはするが、解約を申し出た際に、所定の書面が提出されていなければ返金できない」と返事があった。そもそも私はその書面を受け取っていない。解約を申し出た日時を覚えておらず、対応した担当者の名前もわからないが、利用していないので返金してほしい。

(2023年8月受付 30歳代 女性)

**【事例3】**オンラインヨガ教室の無料お試しキャンペーンに申し込んだら、通常プランに自動更新され、月会費が引き落とされていた。無料登録のみのつもりだったので、返金してほしい。

オンラインヨガ教室のインターネット広告を見て、無料お試しキャンペーンに申し込んだ。サイト上の規約等は確認していない。新規会員登録をした際にクレジットカード番号を入力したが、料金が発生するという認識はなかった。ところが、先日カード利用明細に先月分の月会費として1万円の請求があった。遡ると先々月も半月分として5,000円が決済されている。お試しの期間も含めて、1回もレッスンを受けていない。「無料登録のみのつもりだったので、返金してほしい」と事業者にもメールを送ったが、「キャンペーン期間終了後は自動的に通常プランに移行するとサイトに記載している。返金できない」と返信がきた。納得できない。

(2023年6月受付 30歳代 女性)

**【事例4】スマートフォン上で手続きを行うスポーツジムの契約をしたが解約できない。事業者**  
に電話しても繋がらず、店舗で聞くこともできないため困っている。

インターネット広告をみて、格安のスポーツジムを申し込んだ。全ての手続きをインターネット上で済ませるシステムで、店舗にスタッフは誰もいない。入会から3か月目に入り、都合によりやめたくなった。事業者の公式ホームページには、解約する場合はスマートフォンで手続きするよう案内が出ている。指示のとおり操作し、必要記載事項も全て入力したが、途中で画面の操作ができなくなり、先に進めなくなってしまう。事業者の電話番号へ電話しているが繋がらず、無人店舗なのでスタッフに直接聞くこともできない。このままでは支払いが続いてしまうので、解約手続きをしたい。

(2023年8月受付 60歳代 男性)

## 2. 相談事例からみる特徴と問題点

### (1) 利用開始前など早期の申し出であれば無条件で解約できている消費者が多い

スポーツジム等の契約に限らず、契約は当事者間の合意や規約の内容に従うことになります。消費者の中には、利用開始前であれば無条件に解約できるものと誤解している人もおり、事業者から解約料等の請求を受けた場合に納得ができず、トラブルになっているケースがみられます。

### (2) 消費者が解約の希望を伝えたものの、正式に解約できていないまま料金の引落としが続くケースがみられる

消費者は解約の希望をスタッフに口頭で伝えることで、解約手続きが完了したものと理解していますが、それだけでは正式に解約できておらず、料金の引落としが続いているケースがみられます。解約手続きに関する必要な手続き方法が契約書面や規約等に記載されている場合、消費者自身で確認することができますが、確認していなかったり、解約の申し出を受けたスタッフからも必要な手続きの案内がなかったりして、トラブルにつながっています。

### (3) 体験やお試しプランの終了後に契約が自動更新されることについて消費者が認識していないケースがみられる

スポーツジム等の体験やお試しプランでは、所定の期間や回数が終了すると通常プランなどに自動更新される場合がありますが、消費者にその認識がなく、トラブルになるケースがみられます。

### (4) 無人のスポーツジムやオンラインレッスンについて解約等の手続きや問い合わせをしたくても連絡が取れない

消費者が解約等の手続きや問い合わせのために事業者へ電話やメールをすると、電話が繋がらなかったり、メールの返信がなかったりして、連絡が取れないケースが目立ちます。無人のスポーツジムや店舗がないオンラインレッスンの場合は、スタッフに直接尋ねることなどもできないため、解約できないまま支払いが続いてしまうのではないかと不安に感じるとの相談がみられます。

### 3. 消費者へのアドバイス

#### (1) 契約する前に以下の点に気を付けましょう

##### ①解約時（休会時・退会時）の連絡先や精算方法、プランの期間等について確認しましょう

スポーツジム等の契約に限らず、契約は当事者間の合意や規約の内容に従うこととなります。解約時（休会・退会時）の連絡先や精算方法等について、規約等の内容を認識していなかったことにより後々トラブルになることがないように、契約前に必ず目を通すなど、契約内容（解約時のことを含む）をしっかりと確認しましょう。また、割引や特典がつくキャンペーンの契約など、プランによっては一定期間契約を継続することが条件となっている場合があります。所定の期間の途中で解約すると、違約金を請求される場合があるため、契約前に確認しましょう。

特に申し込みがインターネットに限られている場合などは、スタッフから直接説明を受けることができないため、より一層の注意が必要です。

##### ②体験やお試しプランの場合、自動更新の有無等について確認しましょう

体験やお試しプランに申し込む場合は、通常プランへの自動更新の有無や契約変更の申し出期間等を確認し、望まぬ契約につながることをないようにしましょう。

#### (2) 解約するときは解約の手続き方法や申し出期間を十分に確認しましょう

消費者が解約したつもりでも、正式な解約手続きが済んでおらず、スポーツジム等を利用していないのに料金の引落としが続いていたケースがみられます。解約する際は、規約等で解約に関する規定をよく確認したうえで行いましょう。解約手続きについて、いつ、どのように行ったか、事業者とのやりとりなどの記録を残しておくことで安心です。また、料金の引落としが止まっているか、銀行口座やクレジットカードの利用明細を確認しましょう。

#### (3) 事業者と連絡が取れない場合は複数の連絡手段で問い合わせましょう

無人のスポーツジムや店舗がないオンラインレッスンの場合で、事業者と連絡が取れないときは、電話・メール・サイト上のフォーム等、複数の手段で問い合わせましょう。また、事業者のホームページ等に消費者対応の状況についてお知らせが出ていることもあるため、適宜確認しましょう。

#### (4) 不安に思った場合は早めに消費生活センター等に相談しましょう



不安になった場合や、トラブルになった場合には、早めに最寄りの消費生活センター等に相談してください。

※ 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。

#### 4. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号5000012010024）
- ・経済産業省（法人番号200012010019）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・一般社団法人日本フィットネス産業協会（法人番号 3010005017705）

 <p>自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ</p>	<p>国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、 消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。 是非ご利用ください。 <a href="https://www.faq.kokusen.go.jp/">https://www.faq.kokusen.go.jp/</a></p>	
--	--	---

【参考資料】スポーツジム等に関する相談の傾向<sup>4</sup>（2022年度）

- ・2022年度の契約当事者は女性が約7割を占めます。年代別件数は男女ともに40歳代が最も多くみられます（図2）。
- ・販売購入形態別件数は、店舗購入が3,502件（75.9%）で最も多く、次いで不明・無関係が546件（11.8%）、通信販売が464件（10.0%）となっています（図3）。
- ・契約購入金額は、無回答（未入力）が2,041件（44.2%）、次いで1万円以上5万円未満が897件（19.4%）、次いで10万円以上50万円未満が665件（14.4%）となっています（図4）。平均購入契約金額は、約17万円です。

図2 契約当事者の年代・性別件数<sup>5</sup>（n=4,541）

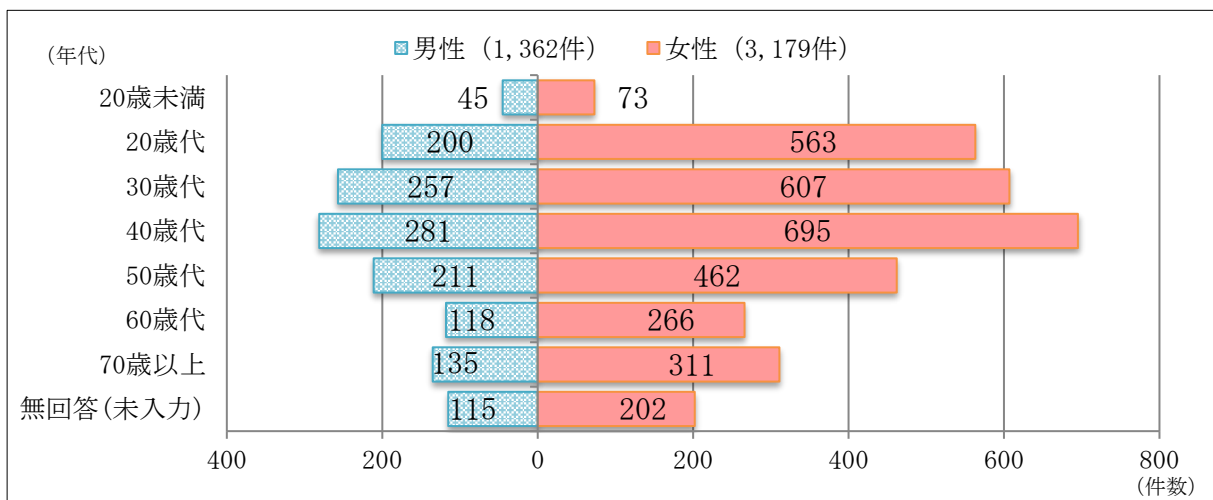
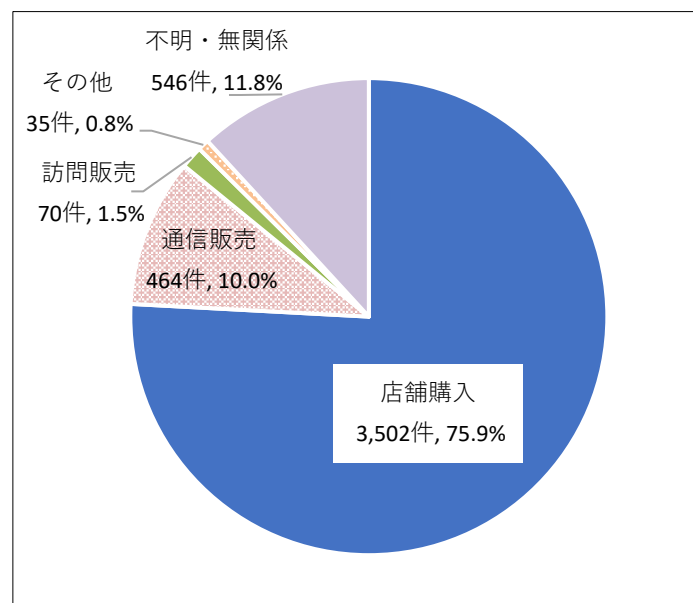


図3 販売購入形態別件数（n=4,617）



<sup>4</sup> 割合は2022年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

<sup>5</sup> 契約当事者性別が不明・無関係等の相談を除く。

図4 契約購入金額 (n=4,617)

