

パーソナルトレーニング契約の中途
解約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

令和5年9月

東京都生活文化スポーツ局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

知事は都内の消費生活センター等の相談機関に寄せられた相談のうち、委員会による処理が必要であると判断した案件を委員会に付託します。

委員会は、付託された案件について、あっせんや調停により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決に当たったの考え方や判断を示します。

この紛争を解決するに当たったの委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止に御活用いただいております。

本書は、令和4年11月29日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「パーソナルトレーニング契約の中途解約に係る紛争」について、令和5年9月7日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広く御活用いただければ幸いです。

令和5年9月

東京都生活文化スポーツ局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	委員会による処理開始と当事者の主張	
1	申立人の主張	1
2	相手方の主張	4
第 4	委員会の処理結果	8
第 5	報告に当たってのコメント	
1	本件契約における問題点	9
2	あっせん案の考え方	17
3	同種・類似被害の再発防止に向けて	24
■	資 料	
1	処理経過	32
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	33

第 1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名 20歳代 女性
相手方（事業者） 1社 パーソナルトレーニングジム運営事業者

第 2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

無料で体組成計測ができるというインターネット広告を見て、相手方パーソナルトレーニングジムに行った。対応した従業員に10キロから15キロ減量したいと伝えたところ、「48回の半年のプランなら、絶対効果が出るって実感する。」「今日じゃないと入会金無料や10%オフは適用されない。」などと勧誘され、6か月間で30分のパーソナルトレーニングが48回受けられる約30万円のプランの契約を締結し、クレジットカードで決済した。

3か月たったころ、トレーナーの個別指導の下でトレーニングをしている最中に腰を痛め、翌日から5日間入院した。まだ14回しかトレーニングを受けていなかったが、医者から、今後ジムに通うのは控えた方がいいと言われたので、解約と返金を申し出ると、ジムの求める内容を記載した診断書が提出されなければ返金できないと断られた。

納得できず、消費生活センターに相談し、解約通知書を送ったが、一度購入したチケット料金は返金できないと契約時の確認書の条項にあるとして、一切の返金に応じてもらえなかったため、紛争になった。

第 3 委員会による処理開始と当事者の主張

本件は、令和4年11月29日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第一部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

事情聴取時等における当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人の主張

- (1) 令和3年8月頃、SNSに流れてきたパーソナルトレーニングジムの「無料の体組成計測をすれば、あなたのダイエットの方針が分かる」という広告に興味を持ち、相手方のホームページを見た。ほかのジムより値段が安く、一対一でトレーニングしてもらえるといるところに魅力を感じ、無料カウンセリングを申し込んだ。
- (2) ホームページには、「月々約4,000円～」、「今なら10%オフ」と表示されていたが、どのくらいの期間通うのか、料金の総額がいくらになるのか、その支払方法はどうなるのかについては、よく分からなかった。

- (3) 無料カウンセリングの予約をする際、自宅の近くでは店舗が見つからなかったため、女性専用でメイクルームが充実しているというA店を予約した。カウンセリングを担当した従業員に、「ダイエットしたいと伝えると、「家でできる筋トレに近いものを教える。」、「一番回数が少なくて安いプランで来てもらって、動く形を覚えたら、あとは家で続けられればいいですよ。」という話だった。A店は遠くて通いにくいと言うと、自宅の近くにB店があり、情報共有しておくから行ってはどうか、と勧められた¹。
- (4) B店に出向くに当たっては、A店の無料カウンセリングで説明のあった一番安い料金、回数のプランを検討しようと思っていて、その日のうちに契約しようとは考えていなかった。
- (5) B店のカウンセリング担当の従業員に、体重を10キロから15キロ落としたいと伝えたところ、「48回の半年のプランをやれば、絶対効果が出るって実感する。」と言われ、その言葉で契約しようかなと思った。さらに「無料カウンセリングに来てもらった今日じゃないと入会金無料は適用されないし、10%オフも適用されない。」と言われたので、焦ってしまった。家に持ち帰って検討してはもっと高い料金で契約することになると思い、その場で、A店で勧められたプランの3倍の48回、約30万円のプランを契約してしまった。
- (6) 以前、ダンスをしていて腰痛になり、ダンスをやめたということがあった。このことは、B店のカウンセリング担当の従業員に伝えた²。
- (7) 従業員は確認書を渡して、これを読んでチェックしておいてくださいと言って、部屋を出て行った。このときは、この回数通って、この金額を払えば、自分の思うようなスタイルになれると思いき、確認書の内容については深く考えずにチェックを入れた。
- (8) ホームページには、「月々約4,000円～」とあったので、毎月支払うもので、相手方の提携ローンかと思っていたが、従業員から、「自分のカードで一括払いしてほしい。」、「後から分割払いができるから、自分の好きな月額に変えられる。」と言われたので、それなら支払えると思った。一括払いを後から分割払いに切り替えると、分割手数料が加算されて支払総額が高くなるとは説明されなかった。後日、自分で分割払いにするとときまで、そんなに手数料がかかるとは思っていなかった。
- (9) B店は、マンションの一室で、一人ずつしかトレーニングができなかった。バーベル上げができる器具が1台置いてあり、その他にはバランスボールやヨガポールなどが置いてあった。
- (10) 1回当たり30分のトレーニングの内容は、初めに着替えたり、体組成を測ったりする時間と、トレーニングする時間を入れて30分だった。トレーニングが終わってから、プロテインを飲んで着替えると、30分をオーバーすることもあった。

¹ 部会が相手方のホームページを確認したところ、約30店舗のうち、B店を含む3店舗については、「店舗一覧」には掲載されているが、「ご予約・お問い合わせ」欄には掲載されていない。

² 部会が相手方から提出を受けたカウンセリング時に申立人が記入したアンケートを確認したところ、「既往症」の欄に「腰(ダンス)」との記載がある。

- (11) トレーナーは毎回違う人で、名前を名乗らない人もいた。トレーナーの経歴やスキルなどは説明がなかった。店舗責任者がついてくれたときだけはストレッチをしたが、その他のトレーナーは、体組成を測ったらストレッチはせず、すぐにトレーニングが始まった。
- (12) 48回のトレーニングメニューは作られていなかった。毎回、トレーナーから「今日はどこをやりたいですか。」と聞かれたり、「前はここをやったので、今日はここを追加しておきます。」と言われていたりして、トレーニングしていた。その日のトレーニングの内容と私の様子については、カルテ³のようなものにトレーナーが書き込んでいた。
- (13) チケット⁴は、物としてはなかったもので、トレーニングに通った日と時間は、自分の手帳に書き込んで管理していた⁵。
- (14) 仕事の都合で、夕方の時間帯に通うつもりでいた。週2回夕方に通えば、6か月間で48回のトレーニングができると思っていた。実際には、B店は同じ時間に一人しか入れないため、希望する時間の予約が取りにくく、あまり通えなかった。
- (15) 令和3年12月、トレーニングに行ったところ、これまで指導を受けたことのないトレーナーが担当だった。名乗らなかったため名前は分からない。ストレッチもしなかった。その日のトレーニングは、バーベルスクワットという、バーベルの両端に基準としてついている重りのほかにさらに重りを追加して、肩に担いだ格好でスクワットするものだった。初めてのトレーニングだったので、「たぶん持てないと思います。無理です。」と言ったが、トレーナーは、「僕が補助をするから、大丈夫、大丈夫。」と続けさせた。バーベルを持った時点で重かったが、トレーナーにやってくださいと言われて、スクワットしようとしたら、1回でその重さに耐えきれず、腰を痛めてしまった。
- (16) トレーナーからは大丈夫ですかと声はかけられたが、その後は、これならできそうですかと言われ、別のメニューを時間内にやった。カウンセリングや最初のトレーニングで、腰を痛めやすいことと首も弱いことはトレーナーに伝えていて、トレーナーからも、腰が痛いことは書いておくと言われたので、情報は共有されていたと思う⁶。ほかのトレーナーからは、「前回これをやったんですね。」とか「ここを鍛えているんですね。」という発言があったので、ちゃんと確認してくれていると思っていた。また、何回か担当したトレーナーや私がちょっと痛いと言ったのを聞いたことがあるトレーナーは、「ちょっと休みますか。」と声をかけてくれたこともあった。
- (17) トレーナーから病院で受診するよう言われなかったこともあり、病院へは行かずに帰宅した。夜になっても痛みは続き、寝れば治ると思って我慢していたが、夜中に動けないほどの激痛になってしまった。早朝、はうようにして自分

³ 部会が相手方から提出を受けたカルテを確認したところ、トレーニング実施回ごとに、日付、担当者名、チケット消化枚数、トレーニング内容や申立人の様子等が記載されていた。

⁴ 相手方は、トレーニング1回のことを「回数チケット」などと表現していた。

⁵ 部会が申立人の手帳を確認したところ、トレーニングを受けた日と時間が記載されていた。

⁶ 部会が相手方から提出を受けたカルテを確認したところ、カルテの1回目の備考欄に「腰痛経験有」、9回目の備考欄に「腰の痛みがある」と記載されていた。

で救急車を呼び、担架で病院に運ばれ、そのまま5日間入院した。今も痛みが出る時がある。

(18) 医師から、今後ジムに通うのは控えた方がよいと言われたので、令和4年1月にB店に電話をかけ解約したいと伝えたとこ、店舗責任者から話し合いの日を設けたいと2か月先の3月を指定された⁷。

(19) 店舗責任者から指定された日にB店に出向くと、診断書を出してほしいと言われた。医師に相談したところ、ジムでのトレーニングが原因で腰を痛めたという診断書は出せないと言われた。その後、店舗責任者から解約は受け付けるが、相手方の指定する内容の診断書⁸がないと返金はできないと言われた。

(20) 諦めていたところ、勤務先で消費生活センターのことを教えてもらったので、相談し、相手方に解約通知書を出した。センターの相談員が連絡したが、相手方は確認書の条項を示して、返金に応じなかった。

【確認書の条項】

料金のお支払いは前受け制となり、一度ご購入いただいた回数チケット料金や入会金に関しまして、ご購入後の返金はできないことに同意します。

(21) 入院費や治療費もかかったが、それは求めないので、余っているチケット代金分は返金してもらいたい。

2 相手方の主張

(1) 当社の主な事業は、スポーツ施設の経営であり、その他にフランチャイズ加盟店の募集、指導などがある。

ジムは、約30店舗で、全てが直営店。フランチャイズ店については募集をかけている段階である。

(2) 店舗運営のサポートと管理は、各管轄でエリアマネージャーが行っている。利用者から苦情が入った場合、本件当時は、エリアマネージャーが各エリアの紛争の解決をしていたが、今は専門部署が担当している。各店舗で苦情が発生した場合、一次対応は店舗責任者が担当し、エリアマネージャーが取りまとめをしている。エリアマネージャーから報告を受けて、代表、統括部長などが参加する幹部会議で、一件ずつ判断している。店長、副店長が不在で、カウンセラーとトレーナーしかいない店舗の場合、カウンセラーが店舗責任者となる。会員から返金の要望があったときに最終決定するのは、代表と統括部長で、幹部会議で決裁をする。

(3) トレーナーの雇用形態は、社員として採用する場合と業務委託があり、どちらも会社で統括して契約している。業務委託を始めたのは令和4年からであり、本件当時は全員が正社員だった。トレーナーを採用するときは、トレーニングやトレーナーの経験がある場合、優先して採用している。営業職や理学療法士

⁷ 部会において、申立人が録音していたこの通話記録を確認した。

⁸ 部会が相手方から申立人に送られたメッセージアプリのメッセージを確認したところ、「下記項目の記載をお願いいたします。○病名、病状、○初診年月日、○現在治療を行っているか否か、○お医者様が判断した休養期間、○具体的な治療内容や治療方針、○お医者様の意見、判断」と記載されていた。

- など、いろいろな経験がある方を採用している実績がある。
- (4) 入社してトレーナーの実務に就く前に20日間から25日間ぐらい新人研修を設けている。講師は教育担当の社員が行う。先日トレーナーのランク制度⁹を導入した。トレーナーのスキルとしては、我々が提供する研修と、専門職として個々のある程度の自己研さんという部分は必要としている。推奨しているのは、定番の民間資格で、トレーナーの勉強の基礎になっている。
 - (5) トレーナーの指名制度は採用しておらず、予約した時間帯に出勤しているトレーナーが担当することになっている。トレーナーだけでなく、店長、副店長やカウンセラーもトレーニングを担当することはある。例えば、トレーナーに体調不良者が出た場合、他店舗から短期的なヘルプという形で入ることもある。トレーナーが入れ替わる場合、利用者に関する情報の共有は、初回来店時にカウンセリングで聞いた要望や毎回のトレーニングで何を行ったか、どのような体の状態であったかというのを簡単にまとめたカルテ¹⁰で、どのトレーナーが入っても、お客様の情報を見てトレーニングを行うことができるという仕組みになっている。
 - (6) 一般消費者向けの広告に「あなた専用のプログラムをプロのトレーナーが作成」と表示しているが、「プロ」の意味は、弊社に所属しているトレーナーのことである。また、「悩みや目的に合わせたトレーニングメニューを組む」という表示は、初回カウンセリングで聞いたお客様の要望と体調面を加味した上で、トレーナーが一人一人に合わせた内容でトレーニングを提供するという意味である。
 - (7) トレーニングメニューは、予約が入ったら、その日の担当トレーナーが頭の中で組み立てておくような感じである。申立人が契約したコースには、決まったトレーニング内容はない。1回30分の流れは、レンタルのウェアに着替えて待機し、時間になったら、体組成計に乗り、体の状態をトレーナーと話す時間が5分ほどある。そこから実際のトレーニングに入る。お客様によって順序は変わるが、トレーニングの大原則として、大きな筋肉から鍛えていくとか、筋トレ業界において定番とされているようなトレーニング法は意識している。
 - (8) ストレッチは、特定のプランと、オプションプランを申し込んだ方にしか基本的には提供していない。トレーニングする前に体をほぐすことは、トレーニングの基本であり、体が温まっていない状態でトレーニングするのは非常に危険なので、ウォームアップは各トレーナーが必ず入れていると思う。
 - (9) 入会希望者などに対するカウンセリングは、店舗責任者、店長、副店長、カウンセラーが担当する。入社時は全員がトレーナーからスタートする。配属されてから各店舗で責任者が研修を行い、カウンセラーになっても問題がないと確認が取れたら、カウンセラーに昇格する。研修には、お客様と契約を締結する、確認書の読み合わせをするという内容は入っている。現在は専門部署が店舗に対して指導を行っている。

⁹ 部会が相手方から提出を受けた研修資料の「ランクテスト」のページには、「3ヶ月に1回ランクテストを実施【参加条件】3カ月の追加お申込み累計額が50万以上」との記載があった。

¹⁰ 本報告書3ページの脚注3参照。

カウンセリングをした後で契約が成立した場合、インセンティブがある。1か月当たりの営業成績で、インセンティブは変動する。

(10)初回カウンセリング時、申込前に料金総額を記載したチラシは必ずお客様にご覧いただく。契約書と同時に、確認書も確認していただく。担当のカウンセラーが一つずつ読んでいって、お客様に問題がなければチェックボックスにチェックを入れて、最後に署名をいただくという流れになっている。申立人の場合は、読み合わせがなかったということだが、弊社ではカウンセリング時間を90分と定めているので、お客様との話が長引いてしまったというような状況から確認書を読み上げなかったのではないかと推測している。

契約書、確認書は弁護士に確認の上、作成したが、本件当時のものが不十分だったとは理解しており、現在は確認書を更新している。

(11)各プランの回数を「チケット」と表現しているが、物的なものではなく、社内システムのみでの管理になっている。具体的には、トレーニングを何回消化したかは、まず一つは、予約管理システムで、予約、消化、キャンセルの管理をしている。もう一つは、顧客情報管理システムで、トレーニングを行ったら、その日の終わりにその方のチケットを1枚消化するという業務があり、そこで管理している。

(12)解約の理由は、一概には言えないが、支払いに不安があったとか、家族から反対を受けたとか、トレーニングに対するモチベーションが下がってしまったとか、そのようなことが多いと理解している。

(13)現在は専門部署を設立し対応が変わっているが、去年まで解約手続は、「担当者が引き止め対応を最大限する」、「店舗責任者から来店を促し、再度ヒアリング、クロージングを行う」、「幹部会議で決裁が下りたもののみ解約手続」することとしていた。幹部会議で決裁が下りないケースは、直接お客様としっかり話ができていないとか、理由がよく分からないとか、情報が不十分で判断ができないというものが多い。

(14)現在、広告はSNSが中心になっている。ホームページには、今は注釈で小さくだが総額表記している。恐らく信販で支払う場合の総額という形で書いていると思う。ホームページも何回か改修しており、本件当時は、総額は書いていなかったのではないかと考えている。広告表示の「月々〇千円(税込)」は、信販会社を利用したプランの総額を分割で支払った場合の月々に支払う金額となっている。「初月0円」、「初月無料」は、翌月から引き落とされるという意味である。広告のチェックに関しては、顧問弁護士にこういった表記は問題ないか、どこまで許容されるかということを確認し、あとはビジネスジャッジとして、どこまで広告として訴求していくか、どういうオファーを出すかというのは、代表が判断している。また、広告代理店に集客を依頼し、そこで作られる広告に関しては、広告代理店側でリーガルチェックを通していただき、運用している。いろいろな業界で「月々〇千円」、「初月0円」という表記はされているが、これは正しい表記ではないと思っている。これだけ見ると、月に〇千円しかかからないように見えてしまうので、この下に、実際はこれだけの回数で総額これぐらいお支払いいただきますと明記されていれば、問題ないと考えている。この表記だけだと有利誤認を生む可能性が高いと考えているので、改

める予定である。

(15) 申立人が契約したB店のように小さい店舗は、集客が過多になると正しく運営できない状況になってしまうので、リスティング広告の問合せ欄には掲載していない。

(16) 入会金は基本的にいただいている。入会金無料や10%オフに関しては、恒常的に行っているわけではない。支払方法について、弊社から、お客様にクレジット一括で支払ってもらうよう説明するという指導は行っていない。本件では、後から分割払いにすると分割手数料がかかるという説明を行ったかは把握できていない。ただし、弊社としては、クレジットカードで分割払いにすれば回数によって手数料がかかるので、その説明はスタッフがすべきだったと考えている。

(17) 契約日の記載漏れ¹¹については、スタッフのミスと認識している。契約内容は、契約書の記載どおりで、入会金は無料だった。「初月0円」は、信販会社を使用したときに翌月から支払いが開始するという意味で、本件の場合はクレジットカード払いになるので、「初月0円」は適用外になる。

申立人が実際に受けたトレーニングは、全部で14回¹²ということで間違いない。

(18) 本件契約時に作成したアンケートには、「腰（ダンス）」と書いてある。カルテの1回目のトレーニングの備考欄にも「腰痛経験有」との記述がある。また、申立人が、最初に腰を痛めやすいという話はしたと述べているとのことだが、これは店舗内での共有の話なので、事実確認をしないといけませんが、こういう情報は共有されていなければならなかったというのが弊社の認識である。

(19) 消費生活センター等があっせんに入った場合、本件当時は店舗責任者やエリアマネージャーが対応していた。ただし、その対応では不十分な部分もあるということを認識しており、今は専門部署がやり取りをしている。未消化部分も一切返金できないと拒否したということは、弊社の対応が間違っていたと認識している。間違えた背景としては、恐らく消費生活センターから連絡があった日を申立てがあった日と誤認して、役務提供期間終了後だったので、返金はしかねると回答した。実際には、契約期間中に申し立てられていたが、社内の情報の整備がされていなかったがゆえに、会社として誤った判断をしてしまった。

申立人が店舗に連絡したときに、6項目が記載された診断書があれば返金するというやりとりがあったことは、確認できていなかった。病院に行ったとか、怪我をしたということであり、弊社に起因があれば、一応診断書をいただかないと判断しかねるので、提出を求めたのではないかと考えている。

(20) 予約が取りにくいのは、平日は夕方から夜間の仕事終わりの時間、土日は午前中で、特に平日はその傾向が顕著である。広告の「担当制ではないので予約が取りやすい」という表示は、世間一般的にパーソナルトレーニングは、指名

¹¹ 申立人の契約書には、契約日が記入されていなかった。

¹² 部会が相手方から提出を受けた申立人の「予約管理システム」、「顧客情報管理システム」、「カルテ」を照らし合わせると、サービス提供日の記録が一致していなかったが、相手方から「実際の来店は、カルテが正しい状態となります」と回答があり、申立人が記録していたトレーニング回数とも一致した。

制度が多くあり、人気のトレーナーの予約は取りづらいが、弊社では担当制、指名制度を本件当時に行っていなかったため、ほかのジムに比べると、人を選ばない分、予約が取りやすいという表現をしている。

(21) 本件の解決案については、正常にトレーニングを提供した分は、返金が難しい。未消化分や弊社のヒューマンエラーで予約の確認が取れていないものは、返金の対象にさせていただけたらと考えている。

第4 委員会の処理結果

部会は、令和4年12月15日から令和5年7月21日までの8回にわたって開催された（処理経過は資料1のとおり）。

部会において、あっせん案を作成し、当事者双方へ提示したところ、双方が受諾し、紛争はあっせんの成立により解決した。

合意書の内容は、次のとおりである。

【合意書の内容】

申立人と相手方の中で、令和3年9月〇日に締結されたパーソナルトレーニング契約（契約金額297,600円、以下「本件契約」という。）について、以下のとおり合意する。

- 1 相手方は、令和4年1月〇日の申立人による中途解約の申出により、本件契約が解除されたことを認める。
- 2 相手方は、申立人が相手方に対し、本件契約の代金として既に支払済みの297,600円から、提供済み役務の代金86,800円を控除した額である210,800円を、申立人に返還する。
- 3 相手方は、上記2の返還すべき金額210,800円を、申立人の指定する金融機関口座に令和5年〇月〇日までに、全額を一括で振込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 4 申立人と相手方は、本件契約に関して、本あっせん条項に定めるほか、何ら債権債務のないことを相互に確認する。

第5 報告に当たってのコメント

1 本件契約における問題点

(1) 本件契約の法的性質と事案の特徴

本件では、申立人は、相手方との間で、パーソナルトレーニング契約（以下「本件契約」という。）を締結している。申立人は、本件契約に際して、10キロ以上体重を減らしたいとの希望をもっており、そのような申立人の希望を踏まえ、相手方の従業員より、効果が実感できるなどとして6か月・全48回・代金297,600円という長期間・多数回で比較的高額のコースが勧誘され、契約締結に至っている。その後、申立人は14回分のトレーニングを受けたが、14回目のトレーニングの際に腰を痛め、翌日早朝には救急車を要請してそのまま入院する事態にまで至ったことから、トレーニングの継続を断念して、相手方に対して中途解約の申入れをした。ところが、相手方からは、相手方指定の文言が網羅的に記載された診断書の提出が無い限り返金には応じられないとして拒否されたために、申立人は、本件契約の中途解約に基づき、未提供の役務（サービス）に対応する代金の返金を求めて、本申立てに至ったものである。

本件契約は、パーソナルトレーニング、すなわち相手方トレーナーの個別指導の下でトレーニングを受けることを内容としており、民法上の準委任契約（民法第643条、第656条）に該当すると解される。したがって、申立人の相手方に対する請求（本申立て）は、準委任契約の中途解約（民法第651条）に伴う清算金返還請求と位置付けられる。

ところで、本件契約の「契約書」（以下「本件契約書」という。）には消費者からの解約権行使そのものを禁じたり制限したりする条項は設けられていないが、本件契約書と同時に、相手方が申立人に対して署名等を求めた「確認書」（以下「本件確認書」という。）には、「料金のお支払いは前受け制となり、一度ご購入いただいた回数チケット料金や入会金に関しまして、ご購入後の返金はできないことに同意します。」とのチェック項目（以下「本件返金不可条項」という。）が設けられており、申立人はこのチェック項目にレ点チェックをした上で署名しているという経緯がある。本申立て前の交渉段階において、相手方が申立人からの清算の請求に応じなかった背景には、このような本件確認書の存在があると解されることから、本件返金不可条項の有効性も問題となってくる。

以下では、このような経緯を前提に、本件契約における問題点について述べる。

(2) 特定継続的役務提供への該当性

本件契約は、相手方が6か月・48回にわたりパーソナルトレーニングサービスを提供するのに対して、申立人がその対価として297,600円を支払うことを約束する契約であるところ、このような継続的な役務提供の契約が特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第41条に定める「特定継続的役務提供」に該当するかが問題となる。仮に、特定継続的役務提供に該当し、

本件契約に対して特定商取引法の規律が及ぶことになる場合においては、同法に基づく中途解約の場合の清算ルールや、更には法定書面（特定商取引法第42条第2項）の記載事項不備に基づくクーリング・オフの余地なども検討しうることとなるためである。

特定商取引法の「特定継続的役務」とは、「国民の日常生活に係る取引において有償で継続的に提供される役務であつて、次の各号のいずれにも該当するものとして、特定商取引に関する法律施行令（以下「政令」という。）で定めるもの 一 役務の提供を受ける者の身体の美化又は知識若しくは技能の向上その他のその者の心身又は身上に関する目的を実現させることをもつて誘引が行われるもの 二 役務の性質上、前号に規定する目的が実現するかどうかは確實でないもの」（特定商取引法第41条第2項）であり、これを受けた政令第25条、別表第4の第一欄は、いわゆる①エステティック、②美容医療、③語学教室、④家庭教師、⑤学習塾、⑥パソコン教室、⑦結婚相手紹介サービスの7種の役務を定めている。

そこで、これら政令指定役務の一類型として本件のようなパーソナルトレーニングサービスが含まれると解釈することができるかが問題となる。

(3) 消費者契約法上の問題点

ア 中途解約に際して回数チケット料金等の購入後の返金はできない旨の本件確認書の本件返金不可条項の効力

(ア) 本件確認書の位置付けと有効性について

申立人は、本件契約に基づく代金総額 297,600 円を、もともと自分で所持していたクレジットカードの一括払いで決済しているため、相手方との関係では役務未履行の分も含めて契約に基づく役務提供の対価全額が支払い済みであるが、実際の役務提供の状況としては、全48回のトレーニングのうち、14回分のみが履行（実施）済みで、残り34回分を残して中途解約の意思表示をしている。

このように、34回分の役務提供は未履行であるが、本件確認書の本件返金不可条項に従うと、一切返金を受けられないことにもなりそうである。前記のとおり、本件確認書は、本件契約書と同じ機会に申立人が署名を求められた書類であるところ、その冒頭には「私は、下記内容を十分に理解し、承諾した上で…パーソナルトレーニング契約を締結いたします。」と記載され、各チェック項目に消費者がレ点チェックをつけた上で署名し、相手方に提出するという形式となっている。このような、本件確認書、その中でも特に本件返金不可条項が、本件契約の一部を成すものとして有効と解釈されるかが問題となる。

(イ) 本件返金不可条項の消費者契約法第9条第1項第1号違反該当性

本件確認書が本件契約の一部と成るとした場合、本件返金不可条項は、「返金はできない」と定めるのみでその法的意味合いは必ずしも明確ではないものの、中途解約に伴う損害賠償額の予定または違約金の定めの本質を有する合意と解釈できるため、消費者契約法第9条第1項第1号の適用

を受けると考えられる。したがって、予定された損害賠償の額や違約金の定めが、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるものであった場合には、その平均的な損害の額を超える部分については無効となる。

そこで、本件返金不可条項は、中途解約の時期、理由を問わず「ご購入後の返金はできない」とするものであって、消費者契約法第9条第1項第1号における平均的損害を超えるものとして、平均的損害を超える部分について無効となるのではないか、無効となるとして、相手方に生ずべき平均的損害をどのように算定するべきかが問題となる。

(ウ) 本件返金不可条項の消費者契約法第8条の2違反該当性

消費者契約法第8条の2は、「事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させ、又は当該事業者にその解除権の有無を決定する権限を付与する消費者契約の条項は、無効とする」と定める。本件返金不可条項は、「料金のお支払いは前受け制となり、一度ご購入いただいた回数チケット料金や入会金に関しまして、ご購入後の返金はできないことに同意します。」と定めており、理由を問わず解約に基づく返金を否定することで、間接的には消費者の解除権を放棄させる効果を持つとも思われる。そこで、このような条項が消費者契約法第8条の2に違反するのではないかが問題となる。

(イ) 本件返金不可条項の消費者契約法第10条違反該当性

消費者契約法第10条は、「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項」(前段要件)であって、かつ「民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」(後段要件)を無効とする。

本件返金不可条項は、準委任契約の中途解約の場合の民法上の考え方¹³との比較で、消費者の義務を加重する内容となっているとも解されるが(前段要件該当性の問題)、前記(イ)で指摘したように、消費者契約法第9条第1項第1号により部分的に無効となると解されることにも照らすと、同号により無効とならない部分がおおむね、本件返金不可条項の目的や意義に照らし、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものとして(後段要件該当性の問題)、消費者契約法第10条により無効となるのかが問題となる。

(4) 景品表示法上の問題点

ア 「月々〇〇円～」との表示について

¹³ 民法第651条第2項は「相手方に不利な時期に委任を解除したとき」等に限定して解除の相手方の損害を賠償する義務を定めており、解除者に「やむを得ない事由があったとき」はその義務も生じないとする。

相手方は、ホームページ等に「月々〇〇円～」などと表示し、消費者に対して、サブスクリプションのごとく毎月定額料金を支払えばよいかのような認識を与える表示をしている。この表示の意味については、相手方の説明によると、毎月の定額料金ではなく、相手方指定の信販会社を利用した場合の分割料金月額とのことである。なお、相手方の広告の中には、「…総額料金は、〇〇円（税込）となっており、月々〇〇円～は、当社指定の信販会社を利用した分割料金になります。」といった打消し表示¹⁴も認められるものの、強調表示よりかなり離れた位置であったり、強調表示との対比でごく小さな文字で記載されていたりするため、これでは一般消費者に支払総額が正しく認識されるとはいいがたいのではないかと¹⁵。このような、個別クレジット利用の場合の割賦月額を毎月のサービス利用の対価と誤認させるような表示は、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）第5条第2号の有利誤認表示¹⁶に該当しないかが問題となる。

イ 「初月0円」との表示について

相手方は、ホームページ等に「初月0円」、「初月無料」などと表示し、消費者に対して、サービス利用開始初月は無料でサービス提供が受けられるかのような認識を与える表示をしている。この表示の意味について、相手方の説明によると、利用開始初月は無償でサービスが受けられるわけではなく、クレジット利用の場合の初回引落しが契約の翌月以降に始まることを指しているとのことである。このような、消費者に対して、1か月無料でサービスを受けられるという誤認をさせるおそれのある表示は、景品表示法第5条第2号の有利誤認表示に該当しないかが問題となる。

本件のような「初月0円」との表示が景品表示法に違反するかどうかを判断する上で参考となるのは、消費者庁・公正取引委員会が令和4年3月3日に公表した、「セブンエー美容株式会社」、「株式会社ダイシン」及び「株式会社エイチフォー」に対して景品表示法に基づく措置命令をした事案である。同措置命令の事案では、「顔・V I O含む全身脱毛 62 部位が月額 1,409 円」「最短3か月で脱毛完了」等の表示について、あたかも本件役務は最短3か月で62部位の脱毛が完了するものであって、3か月で62部位の脱毛が完了した場合の本件役務の対価の総額は4,227円であるかのように表示をしながら、実際には3か月で62部位の脱毛が完了した場合であっても、本件役務

¹⁴ 一般消費者に対して商品・サービスの内容や取引条件について訴求するいわゆる強調表示は、対象商品・サービスの全てについて無条件・無制約に当てはまるものと一般消費者に受け止められるため、それに当てはまらない例外がある場合のその旨の表示のこと。

¹⁵ 打消し表示の表示方法について「打消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点（実態調査報告書のまとめ）」（消費者庁平成30年6月7日）において、文字の大きさや配置箇所等の留意事項が指摘されている。

¹⁶ 景品表示法第5条第2号の有利誤認表示「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」

の対価の総額が 64,790 円以上であったとして、景品表示法第 5 条第 2 号の有利誤認表示に該当すると判断されている。

ウ 他社との比較広告の表示について

相手方は、そのホームページ上で、他社との比較広告をしている。その内容は、時期により変遷してきているが、例えば、

【トレーニング】

- ・相手方「筋トレ×ストレッチの独自メソッド、3食食べても効率的に痩せられる」
- ・大手パーソナルジム、個人パーソナルジム「筋トレのみ」

【食事指導】

- ・相手方「リバウンドしにくい、管理栄養士による食事指導有等」
- ・大手パーソナルジム「リバウンドしやすい、過度な糖質制限」
- ・個人パーソナルジム「なし」

【特徴】

- ・相手方「楽しい&確実に成果を出せるからリバウンドしない」
- ・大手パーソナルジム「無理してでもすぐに結果をだせる」
- ・個人パーソナルジム「モデル体型を目指せる」

等と表示していた。部会より、本件契約当時の比較広告の根拠資料の提出を求めたところ、既に資料はないとのことであった。そこで、現在（部会が相手方から聴取した令和 5 年 1 月の時点）も同様の比較広告が掲載されていることを指摘の上で、その根拠資料の提出も求めたところ、相手方からは資料提出がなされたが、一部の表示内容についてのみしか根拠を確認できなかった。

比較広告が不当表示とならないようにするためには、①比較広告で主張する内容が客観的に実証されていること、②実証されている数値や事実を正確かつ適正に引用すること、③比較の方法が公正であることの 3 つの要件を全て満たす必要があるとされている¹⁷。ところが、相手方からは資料提出が不十分であることに加え、比較広告の内容には、前記のとおり「リバウンドしにくい」といった客観的な事実とは評価しがたい記載もあり、景品表示法第 5 条の不当表示（第 1 号：優良誤認表示¹⁸、第 2 号：有利誤認表示）に該当しないか等が問題となる。

エ 「プロのトレーナー」によるトレーニング計画を作成するとの表示について

相手方は、そのホームページ上で、「あなた専用のプログラムをプロのトレ

¹⁷ 「比較広告に関する景品表示法上の考え方」消費者庁平成 28 年 4 月 1 日

¹⁸ 景品表示法第 5 条第 1 号の優良誤認表示「商品又は役務の性質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」

ーナーが作成」などと記載していた。この記載を読んだ一般的な消費者は、トレーニングについての知識や経験を持つトレーナーが、その専門性に基づいて役務提供期間・回数に対応したトレーニング計画を立ててくれるものと期待すると思われる。

本件において申立人は、10～15キロ減量したいとの希望をもって相手方と本件契約を締結したものであるが、相手方から申立人に対して、申立人の減量目的に合わせたトレーニング計画が示されることはなかった。また、相手方の説明によると、「プロのトレーナー」との意味は、「弊社に所属しているトレーナーを『プロ』と表現している」とのことで、トレーナーの採用に当たり、経験者だけを採用している等の事情もないとのことであった。これらの事情に照らすと、相手方のホームページ上での広告表示と、消費者がその広告表示からイメージ・期待する役務の内容との間には、隔たりがあるように思われ、景品表示法第5条第1号の優良誤認表示に該当しないか等が問題となる。

(5) 安全配慮義務違反について

本件契約は、準委任契約であり、受任者である相手方は、委任者である申立人に対して善管注意義務（民法第644条）を負う。また、本件契約に基づくパーソナルトレーニングサービスは、相手方の提供する施設内で相手方の設備を用いて、トレーナーの指導を受けながら運動をするものである。人体の構造や運動についての正しい知識を基礎に、消費者のニーズ、運動能力、体力・体調等に合わせてサービス提供をする必要があり、指導を誤った場合には怪我をさせるリスクの大きいものである。このようなパーソナルトレーニングサービスの特徴も考慮した場合、事業者は、消費者に対して、本件契約上の付随義務ないし信義則上、安全配慮義務、すなわち、「ある法律関係に基づいて特別な社会的接触の関係に入った当事者間において、当該法律関係の付随義務として当事者の一方又は双方が相手方に対して信義則上負う義務として一般的に認められるべきもの」¹⁹を負っていると解される。

本件においては、申立人が腰を痛めた際の担当トレーナーは、申立人に対して、トレーニング前に十分なストレッチを行わせず、また、申立人に腰痛の既往症があることを把握していなかったためか、申立人がバーベルを用いたトレーニングについて「たぶん持てないと思います。無理です。」と拒んでも行わせ、腰の痛みを訴えた後もトレーニングを続けさせている。このような事実経過からは、相手方においては、本来組織的に整えるべきトレーナーへの指導体制、顧客の健康情報等の共有・管理体制、顧客が痛みを訴えた場合の応急処置や受診等の指導が行き届いていなかったことがうかがえるところである。そして、そのような体制不備に起因して、申立人は、相手方の提供するトレーニングに際して腰を痛め、かつ直ぐに受診を促されずトレーニングを継続させられ、重篤な状態に至ったものとして、相手方には安全配慮義務違反が認められるのではないか。

¹⁹ 最判昭和50年2月25日民集29巻2号143頁。

(6) その他の問題点について

ア 来店当日に契約の判断を迫ることについて

申立人は、相手方のインターネット広告を見て、A店で無料カウンセリングを受け、その際に勧められた安価で回数の少ないプランを自宅に近い店舗で検討したいと考え、B店に出向いたものである。ところが、B店を訪れたその日に、元々希望していたプランより高額で回数の多い本件契約を締結するに至っている。背景となった勧誘経緯について、申立人は、相手方のトレーナーから、「48回の半年のプランをやれば、絶対効果が出るって実感する。」「無料カウンセリングに来てもらった今日じゃないと入会金無料は適用されないし、10%オフも適用されない。」と言われたため、家に持ち帰って検討する選択肢がなくなったように感じ、その日を逃すともっと高い料金で契約することになると思い、来店当日に契約をしてしまったと説明している。

本件契約は役務提供期間6か月（役務提供回数48回）、代金297,600円という長期・高額な契約である。通常であれば、熟慮の上で契約するか否かの判断をすべきものといえるが、相手方の入会金無料・10%オフといった特典が来店当日にしか適用されないものであるため、消費者に熟慮の機会が与えられていないとも思われる。このような、長期・高額な契約について来店当日に契約の判断を迫るような勧誘手法について法律上の問題はないか。

イ 契約書の体裁や記載について

(ア) 文字の大きさについて

本件契約書の文字の大きさは6ポイントにも満たず非常に小さく、一般消費者にとっての視認しやすさに欠ける面があるとも思われる。この点、特定商取引法の法定書面については8ポイント以上が求められているところである。

(イ) 契約の日付について

本件契約書には契約日の記載がない。この点、特定商取引法が規制する特定継続的役務提供の場合であれば、契約日はクーリング・オフの起算点となり重要な意味を持つことになるし、そうではない場合においても、契約成立の事実を特定する上で重要な事実関係であるため、契約日の記載漏れは問題があるのではないか。

(ウ) 役務の内容の特定について

本件契約書には、役務内容が「ボディメイク〇〇プラン(48回)」「30(分)」としか記載されておらず、これだけでは役務の具体的内容が把握できない。申立人によると、トレーニング1回30分には、開始前の着替えの時間も含まれていたとのことであるし、トレーニング前にストレッチをするかどうかもトレーナーにより扱いが異なっていたとのことであり、このことから、契約に基づいて本来想定されていた役務提供内容が不明確といえる。特定商取引法の特定継続的役務提供に該当する場合には、役務の内容の特

定は法定記載事項であり、不備がある場合にはクーリング・オフ期間が進行しないことにもなりうる重要な事項である。契約段階では不確定な部分がある場合においても、基本的な役務提供の内容を記載することは可能とも思われ、一般消費者が役務内容の概要を理解できる程度には特定して記載すべきではないか。

ウ 本件確認書の自動消化条項に関する説明について

本件確認書には、前記した本件返金不可条項以外にも、「契約書記載の役務提供期間が過ぎたものに関しては自動消化となることに同意いたします。ただし、延長申請されたものに関しては延長した期日を過ぎたものが対象とします。」という条項が存在しており、利用しないまま役務提供期間が過ぎてしまった場合には、予め延長申請をしておかない限り消化済みと扱われるものと読める。もっとも、申立人のように突発的な事故にあって入院等した場合など延長申請をすることが困難な場合もあると解されるし、うっかり期間を徒過することもあるのではないか。消費者にとって不利益の大きい条件を合意させるのであれば、契約時に丁寧な説明をしたり、役務提供期間満了前に案内をしたりすることなどが必要ではないか。この点に関しては、後の「オ」で指摘する相手方における予約の取りにくさの点も相まって、問題があるのではないか。

エ 支払方法に関する説明について

申立人は、代金の支払方法に関して、「ホームページを見て、毎月払うもの、事業者の提携ローンかと思っていた。」と述べているとおり、月々の分割払いを希望してB店を訪れていた。ところが、契約時に相手方のトレーナーから「カードで一括払いをして欲しい、決済後に後から分割払いに変更すればいい。」と告げられ、クレジットカード一括払いを選択させられたとのことである。そのため、分割払いにした場合の手数料額や支払総額について認識できないままに決済を完了させざるを得ない事態となった。申立人が、明確に分割払いを希望していた以上は、相手方において、個別クレジットその他の支払手段が用意されているのであれば契約前に説明をすべきであり、説明義務違反等の問題が生じないか。

オ 予約のとりにくさ、顧客情報の管理について

相手方のB店はマンションの一室であり、同時刻に一人しかトレーニングができないという制約がある。しかも、多くの顧客が希望する時間帯が夕方から夜間に集中するため、同時刻は予約を取るのが困難であり、この点は相手方も認識しているところである。申立人が契約したプランは、6か月間で48回のトレーニングであることから、平均して週2回トレーニングをこなす必要があるが、仕事の関係から通える時間帯が夕方以降に限られていたため、予約が取れないことが多かったという。相手方は、顧客との契約に基づき、顧客が特段の支障なく予約できるような環境・キャパシティを整えなければならないはずであり、顧客の相応の努力にもかかわらず契約に基づく

トレーニング回数を消化できないような受入れ体制であったとすると、債務不履行等の問題が生じるのではないか。

なお、相手方においては、トレーニング1回のことを「回数チケット」などと表現しているにもかかわらず、チケット自体は紙・電子いずれでも発行されておらず、顧客側は、自身がトレーニングを受けた回数及び残り回数を、手元で記録・計算して把握しておくしかない状態に置かれていた。他方、相手方側での管理については、相手方の説明では、顧客情報管理システムで確認できるとのことであったが、トレーニングの都度トレーナーが記録するカルテや申立人の手元での記録と顧客情報管理システムの内容とが一致しておらず、顧客管理に問題がある状況であった。

カ 中途解約の申し出への対応について

本件において、申立人は、契約期間中の令和4年1月に相手方B店の責任者に電話で解約を申し出たにもかかわらず、来店を促され、しかも相手方の都合で同年3月に話し合うこととされ、最終的には相手方の店舗責任者より、相手方の求める内容が網羅的に記載された診断書の提出がなければ返金対応はできないと告げられ、話し合いが決裂したという経緯がある。また、相手方の解約手続資料によると、消費者から店舗に契約解除の申し出があった場合、「引き止め対応を最大限する」、「来店を促し、再度ヒアリング、クロージングを行う」等とされている。この通りの対応が行われた場合、消費者は、中途解約をしようとしても引き留めに遭い容易には解約ができないものと考えられる。

特定商取引法上の特定継続的役務提供の場合においては、中途解約を妨げるために不実の告知を行うこと等を禁ずる定めが設けられており（特定商取引法第44条第1項、第3項）、同法違反は行政処分や罰則の対象とされている（同法第47条、第70条）。消費者にとって中途解約が重要な権利であることに鑑み、顧客の意思決定を歪めるような行為のうち特に不当性の強いものについて制裁を設け、妨害行為の防止が図られているものである。

相手方による解約手続の流れは、特定商取引法第44条第1項や第3項の禁止行為ほどの不当性を有するとまではいえないものの、消費者を困惑させかねないものであるため、解約妨害として違法性を帯びないか、問題となる。

2 あっせん案の考え方

あっせん案で検討した争点は、①申立人によって本件契約が解除されたか、②解除されたとして、その清算をどのように行うかの2点である。以下では、本件契約の法的性質（(1)）、本件契約の締結（(2)）、本件契約の解除（(3)）、その他考慮すべき事情（(4)）の順に、これら二つの争点についてのあっせん案の考え方を述べる。

(1) 本件契約の法的性質

ア 民法上の典型契約への該当性

本件契約は、「パーソナルトレーニング」というサービスを提供する役務提

供契約である²⁰。役務提供契約とは、「法律行為でない事務の委託」を内容とする契約をいい、民法上は、準委任契約（民法第 656 条）に分類される。準委任契約には、委任契約（同法第 643 条以下）に関する規定が準用される（以上の点については、本件契約における問題点(1)を参照）。

イ 特定継続的役務提供への該当性

本件契約の法的性質をめぐっては、さらに、相手方が申立人に対してトレーニングなどを指導するというサービス（以下「本件役務」という。）が、特定継続的役務（特定商取引法第 41 条第 2 項）に当たるかどうか問題となる。これに当たるためには、本件役務が、特定商取引法第 41 条第 2 項が定める内容のものであるとともに、政令による指定がなければならない（同項柱書）。

本件役務の内容である「パーソナルトレーニングの指導」が具体的に何を意味するのかは、本件契約書からは必ずしもはっきりしない（このことについて、本件契約における問題点(6)イ(ウ)も参照）。しかし、相手方の広告の記載内容なども踏まえて判断すると、それがダイエットのための指導を主要な目的とするものであったことがわかる。

そうすると、本件役務は、エステティックと同じく、「役務の提供を受ける者の身体の美化又は知識若しくは技能の向上その他のその者の心身又は身上に関する目的を実現させることをもつて誘引が行われるもの」（同項第 1 号）であり、かつ「役務の性質上、前号に規定する目的が実現するかどうか確実にないもの」（同項第 2 号）だといえる。

けれども、特定商取引法第 41 条第 2 項に基づく政令が特定継続的役務として指定しているのは、「体型を整え、又は体重を減ずる」という目的をもって提供される役務（サービス）のうち、「施術を行うこと」だけである（政令別表第 4 の 1 の項）。本件役務のように、運動などの「指導」を内容とする役務は²¹、政令によって指定されるものには当たらないと考えられる。

以上より、本件契約は、特定継続的役務提供には当たらない。

(2) 本件契約の締結

本件契約が締結されるまでにどのような事情があったかは、「当事者の主張」として確認したとおりである（第 3・1(7)）。本件契約は、本件契約書と本件確認書に基づいて締結された。

²⁰ 相手方のホームページの記載によると、申立人が相手方から受ける給付であるプランの主な内容は、30 分のパーソナルトレーニングの指導を中心とする役務提供であったこととされている。さらに、本件契約書において「役務内容」や「役務提供」という文言が用いられていることも考慮すると、本件契約が役務提供契約に当たることには疑いはないと考えられる。

²¹ 「施術を行うこと」とは、言葉の意味から考えると、「体型を整え、又は体重を減ずる」という目的の達成が、提供される役務そのものの効果として実現されることを念頭に置く表現であろう。したがって、パーソナルトレーニングのように、指導に沿って運動をすることで初めてダイエットの目的が達成される場合は、これには含まれない（むしろ、家庭教師などのような「教授」（別表第 4 の 3 の項から 6 の項まで）に近い要素がある）と考えることになる。

本件確認書は、本来であれば、本件契約書の裏面に印刷して申立人に渡されるはずのものであった。けれども、本件ではそのようには扱われず、申立人には、本件契約書と本件確認書が別々の書面として手渡されている。

とはいえ、申立人は、自分で読んで内容をチェックしておくようにとの指示を受けた後に本件確認書に署名している上、本件確認書は、契約を締結する際に申立人に渡されていることからすると、申立人はその内容を了解して本件契約を締結したとみてよいと評価することができる。

このような経緯からすると、本件確認書に書かれている内容は、本件契約の内容に取り込まれたといえる。

(3) 本件契約の解除

本件契約が解除されるまでの経緯についても、既にみたとおりである(第3・1(18)～(20))。その間には、申立人と相手方との間で複数回のやりとりが交わされているが、いつの時点で解除の意思表示がされたのか、また、何を根拠として契約が解除されたのかを明らかにしなければならない。

ア 契約が解除された日はいつか

改めて確認しておくとして、本件では、契約の解除をめぐって、申立人と相手方との間で次のようなやりとりがされている。

- (ア) 申立人は、令和4年1月、相手方B店に電話をかけ、病院を受診したところ、今後ジムに通うことは難しいと医師から言われたと伝えた。
- (イ) この電話で、申立人は、相手方の店舗責任者から、再度来店するようにと求められた。そこで、申立人は、同年3月、改めてB店を訪ねて店舗責任者と面会した。この時から同年4月まで、申立人は、未消化のトレーニングに関する対価の返還を求めたが、店舗責任者からは、指示するとおりの内容が記載された診断書がない限り、返金に応じることはできないとの答えしか得られなかった。
- (ウ) 申立人は、同年6月、相手方に対して、腰痛の状況、医師による診断結果と指示の内容に関する説明を記した上で、本件契約の解除と返金を求める旨の書面を送った。

この一連の事情のもとで、申立人がいつの時点で解除の意思表示をしたのかは、はっきりしないようにも思われる。しかし、申立人は、令和4年1月には、「今後ジムに通うことは難しい」と伝えている。これは、その日以後、本件契約の最終期限である令和4年3月までの間にはトレーニングを再開することができないから、本件契約を継続する意思はもうないという申立人の考えを告げる行為であったといえる。

このように、契約を継続する意思がないことを伝えている以上、これをもって、申立人が本件契約を解除する旨の意思表示をしたとみることができる。

以上により、本件契約は、令和4年1月をもって解除された(以下「本件解除」という。)

イ 契約を解除する根拠は何か

既にみたとおり、本件契約は準委任契約であるが(1)ア)、準委任契約は、

どちらの当事者からでも、いつでも解除することができる（民法第 651 条第 1 項）。あっせん案は、本件解除が、同条に基づく解除であることを前提とするものである。

解除の根拠としては、そのほか、準委任契約上の債務不履行（安全配慮義務違反）を問題とする余地もある²²（この点については、本件契約における問題点(5)を参照）。しかし、あっせん案では、この点は争点として採り上げていない。ただ、相手方が、申立人の安全確保について適切な処置を尽くしたとはいえないことは、あっせん案の内容を検討するにあたって考慮した（後述、(4)イ）。

ウ 本件返金不可条項の効力

(7) 条項の有効性

本件確認書には、「料金のお支払いは前受け制となり、一度ご購入いただいた回数チケット料金や入会金に関しまして、ご購入後の返金是不可能的なことに同意します。」との項目（本件返金不可条項）がある。

このような条項があるからといって、申立人は、本件契約を解除することができなくなるわけではない。しかし、この条項があるために、契約が解除された場合に相手方が負う原状回復義務（履行が済んでいない部分の対価は、民法第 545 条第 1 項本文に基づいて返金する必要がある。）の内容が制限されている。この本件返金不可条項につき、消費者契約法第 9 条第 1 項第 1 号が適用されるかどうか問題となる。

消費者契約法第 9 条第 1 項第 1 号は、消費者契約の解除等に伴い高額な損害賠償等が請求される場合を想定し、消費者に不当な金銭的負担を強いることがないように、事業者が契約の解除の際の損害賠償額の予定又は違約金を定めた場合において、その額がその消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるときは、平均的な損害の額を超える部分を無効とする規定である。

本件返金不可条項は、相手方が負う原状回復義務の内容を制限すると定めているのであって、損害賠償額の予定又は違約金について定めているわけではない。けれども、これら二つの条項は、無関係ではない。その理由は、次のとおりである。

本件返金不可条項を適用すると、契約が解除されたときには、すべてのサービスが提供済みであるも同然に扱われ、実際には提供されていないサービスの対価も返金されないこととなる。これは、実質的にみれば、提供されていないサービスの対価に相当する金額を損害賠償として支払うという趣旨の約束だとみることができるであろう²³。より正確にいえば、本件返

²² 相手方の債務不履行によって腰を負傷し、本件契約をした目的であるトレーニングを継続することができなくなったのだとすると、申立人にとっては、本件契約を継続する意味はなくなる。そうである以上、「契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがない」と考えられるから、申立人は、催告をすることなく、直ちに本件契約を解除することができると考えられる（民法第 542 条第 1 項第 5 号を参照）。

²³ 最判平成 19 年 4 月 3 日民集 61 卷 3 号 967 頁は、消費者契約法第 9 条第 1 項第 1 号そのもの

金不可条項は、パーソナルトレーニング契約が中途解除された場合において、それによって生じる各種の損害の発生及びその金額を予定し、それを補う目的・意義を有するものであって、損害賠償額の予定や違約金と同様の性格をもつ。

このような性格をもつ条項であることを考えると、形の上では損害賠償額の予定や違約金について定めるわけではないとしても、本件返金不可条項には消費者契約法第9条第1項第1号が適用されると考えるべきである。そうすると、本件返金不可条項は、本件契約と同種の契約が解除されたことに伴って相手方に生ずべき平均的な損害を超えない限度でのみ効力を有することとなる²⁴。いいかえれば、相手方に生ずべき平均的な損害を超える金額は、申立人に返金しなければならない。

(イ) 平均的な損害の算定方法

以上のとおり、本件契約には消費者契約法第9条第1項第1号が適用されるとしても、本件では、「平均的な損害を超える部分」が何かが明らかにされていない。

この点は、民事訴訟では、契約条項の無効を主張する消費者が証明すべきことと考えられている²⁵。しかし、この部会は、訴訟とは違って、当事者間を仲立ちし、和解契約の締結を促すあっせんの場合である。したがって、

ではなく、特定商取引法第41条第1項第1号の適用に関して示された判断であるが、本文に述べたような考え方を示すものとして参考になる。

²⁴ なお、本件返金不可条項については、消費者契約法第8条の2、同第10条への違反が問題となる余地もある（本件契約における問題点(3)ア(ウ)、(エ)）。しかし、次の理由から、これらの問題はあっせん案では取り扱わなかった。

第1に、消費者契約法第8条の2については、同条が「事業者の債務不履行」を理由とする解除を対象とする。しかし、本件返金不可条項は、解除権の放棄を約定するわけではない。また、本件返金不可条項の文言からは、消費者からする債務不履行解除にまで適用されることが予定された条項であるとは考えられない。そうすると、本件返金不可条項は、消費者契約法第8条の2違反を問題とするまでもなく、そもそも事業者の債務不履行を理由として消費者が本件契約を解除する可能性を否定するものではないと考えられる。とはいえ、本件返金不可条項の書きぶりは、どのような事情があったかを問わず、本件契約が解除されたとしても返金には応じないとする趣旨に読むことができるものであり、消費者からの解除を躊躇させるおそれを含んでいる。このような書きぶりは適切ではなく、事業者の努力義務（消費者契約法第3条第1号及び第4号）を尽くすものとはいえない。

第2に、消費者契約法第10条については、本件返金不可条項は、準委任契約であるパーソナルトレーニング契約が解除された場合において、①顧客が相手方に対して損害賠償義務を負うべきことを定める趣旨とみれば、民法第651条第2項が定める場合に比して消費者の義務を加重する性質を有し、②顧客が相手方に対して有する原状回復請求権の発生を否定する趣旨とみれば、民法第545条第1項本文を適用する場合に比して消費者の権利を制限する性質を有する。あっせん案は、上記①の側面に着目して、本件返金不可条項の実質的な目的・意義が損害賠償額の予定にあるとみて、平均的な損害を超える部分は消費者契約法第9条第1項第1号によって無効となるとの考え方に立つものである。本件返金不可条項のこのような目的・意義に照らすと、同号によって無効とならない部分は、「民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」（消費者契約法第10条）には当たらないと考えられる（以上の考え方については、最判平成18年11月27日民集60巻9号3437頁を参照）。

²⁵ 最判平成18年11月27日民集60巻9号3437頁。

訴訟でされるような証明を申立人に求めるのではなく、消費者契約法の趣旨に照らして合理的と認められる範囲の損害賠償額をあっせん案として提示することが望ましい。

そこで、本件返金不可条項に基づいて相手方が返金を免れることができる範囲につき、次の考え方に基づいてあっせん案を提示した。

まず、既に述べたとおり、本件役務は、特定商取引法が定める「特定継続的役務」には該当しないものの、「心身又は身上に関する目的を実現させること」（特定商取引法第41条第2項第1号を参照）を内容とし、かつ、「目的が実現するかどうかは確実でない」（同第2号を参照）ものに当たる（(1)イ）。この点で、本件契約には、特定商取引法にいう「特定継続的役務」と共通する特徴がある。そうである以上、本件契約が解除された場合に事業者が請求することができる損害賠償額も、特定継続的役務提供契約が解除された場合における損害賠償額と同じ方法で定めることが合理的であると考えられる。

次に、特定継続的役務提供に準じた取扱いをすとしても、政令は、取引の種類ごとに損害賠償の上限額を定めているから、どの種類の基準に従うべきかが問題になる。この点については、本件役務がダイエット等を主要な目的とすることを考えると、エステティック、つまり「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと」（政令別表第4の1の項）に準じて扱うことが適切だと考えられる²⁶。

(ウ) 本件における算定結果

以上を踏まえて、「平均的な損害を超える部分」を考えると、次のようになる。

本件は、役務提供開始後に契約が解除された事案であるから、特定商取引法が定める計算方法によると、相手方が請求することができる損害賠償額の上限は、①2万円、または、②本件契約に係る役務の対価の総額から提供された役務の対価に相当する額を控除した額の100分の10に相当する額のうち、低いほうとなる（政令別表第4の1の項）。

これを本件にあてはめると、本件契約は、全部で48回のトレーニングを行うことに対して297,600円を支払うという内容のものだから、各回のトレーニングの対価は6,200円となる。本件では、そのうち14回のトレーニングが実施されたから、既に提供された役務の対価に相当する額は86,800

²⁶ 特定商取引法は、取引類型ごとに定型化された取扱いを定めるものである。したがって、本件契約を特定継続的役務提供に準じて取り扱うためには、本件契約だけが「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと」を目的とするのでは足りず、およそパーソナルトレーニング契約が典型的にみて共通の内容をもつといえなければならない。この点については、「パーソナルトレーニング契約」とよばれる契約が、1対1でする運動などを指導するだけにとどまらず、その結果として「体型を整え、又は体重を減ずる」ことを目的として締結されることは、一般に浸透した考えであるといえよう。そうであれば、パーソナルトレーニング契約についても、「体型を整え、又は体重を減ずる」という効果を得ることを目的とする契約（政令別表第4の1の項）に準じた取扱いを認めることには合理性があると考えられる。

円である。これを差し引いた残額は 210,800 円である。そうすると、「本件契約に係る役務の対価の総額から提供された役務の対価に相当する額を控除した額の 100 分の 10 に相当する額」は、21,080 円となり、2 万円を超える。

以上の計算によると、本件解除に伴って相手方が申立人に対して請求することができる損害賠償額の上限は、2 万円となる。

(I) 結論

ここまでの検討によると、申立人は、相手方に対して、本件解除に伴う原状回復請求権に基づき、190,800 円の返還を請求することができる。この 190,800 円とは、申立人から相手方に支払われた役務の対価である 297,600 円から、既に提供された役務の対価である 86,800 円と、解除に伴う損害賠償として請求することができる 2 万円を引いた差額である。

(4) その他考慮すべき事情

もっとも、「本件契約における問題点」においても指摘したとおり、本件では、契約解除時における清算のほかにも、契約の過程で様々な問題点が生じている。あっせん案の提示にあたっては、それらの問題点のなかでも、以下のものを特に考慮することが適切である。

ア 契約締結時の事情

申立人は、本件契約の代金を事後に分割払いに変更しているが、そのことで、想定外の分割手数料を負担しなくならなかった。

この点に関して、本件契約の締結時には、分割払いに切り替えると手数料を払わなければならないことについて、十分な説明が行われなかったことがうかがわれる（本件契約における問題点(6)エ）。

さらに、本件契約書には「金額（分割手数料含む）」として「297,600 円」と記載がされている。これは、相手方に対してクレジットカードによる一括払いを行ったという趣旨の記載としては、不正確ではない。しかし、申立人にとってみれば、自分が負担する額が 297,600 円であり、それ以上に手数料などを支払う必要はないとの誤解を生じさせるおそれがある。

以上の事情だけでは、本件契約における代金支払の方法について、申立人に対する相手方の説明義務違反があったとまで認めることはできない。とはいえ、本件契約を締結するにあたって、本件契約の内容である代金支払の方法につき、少なくとも適切な説明が行われなかったことはいかがわれる。あっせん案の提示にあたっては、このような事情があったことも考慮すべきだと考えられる。

イ 契約締結後の事情

本件契約において、相手方は、自らの顧客に対して安全配慮義務を負うと考えられる。その具体的な内容として、相手方は、トレーニングを安全に実施することができるように器具の使用や運動の方法について指導を行わなければならない、もし負傷が生じたならば適切な処置を施すなどの対応をしな

ければならない（本件契約における問題点(4)）。

ところが、本件の経緯からすると、腰痛の既往症があることをあらかじめ伝えていたにもかかわらず、相手方が適切な配慮をしないままに腰への負荷が大きなトレーニングを実施したために、申立人が腰痛を発症したのではないかとの疑義が残る。また、申立人が腰を痛めたことを訴えた後にも、相手方からは適切な処置が講じられていない。これらの対応は、安全配慮義務を尽くしたとはいえないものであった。

腰痛を発症したことで、申立人は、様々な損害を被った。具体的には、腰痛の治療のために入院を余儀なくされ、治療費を負担するとともに、その間に仕事を休むことを余儀なくされたことによる損害を被っている。それだけでなく、退院後も、いまに至るまで、腰痛の症状が残っている。

あっせん案では、相手方に損害賠償義務があるかどうかという問題を探り上げて検討してはいない。しかし、相手方から返金すべき金額を提示するにあたっては、以上のような経緯があったことも無視すべきではない。

ウ 結論

ア、イに掲げた事情は、あっせん案において扱った争点に直接に関わるものではない。しかし、以上の事情を通じて本件の全容を捉えると、申立人は、本件契約の締結・履行時における相手方の行為に起因して、本件役務の対価の支払以上の支出を余儀なくされたことがうかがわれる。このような事情は、あっせん案の提示にあたっても考慮することが公平に適うと考えられる。

そこで、部会は、相手方が申立人に対して請求することができる損害賠償額を減額することが相当であると考えた。具体的には、相手方は、解除に伴う損害賠償相当額である2万円の支払を請求しないこととし、本件役務の対価である297,600円から、既に提供された役務の対価である86,800円のみを差し引いた210,800円を申立人に返金することが、本件の解決として適切である。

(5) 結論

以上に述べた考え方に基づき、部会においては、本件のあっせん案として、本件契約が令和4年1月に解除されたことを理由として、相手方は、申立人に対して210,800円を返還するという解決を示した。

3 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

ア 広告の適正化

本件では、広告をめぐる複数の問題点が指摘できる。

(ア) 「プロのトレーナー」との表示

消費者は、「プロのトレーナー」との表示から、トレーニングを指導する上で必要な一定の人体に関する専門知識やトレーニングの指導の経験があるものと認識することが一般的である。しかし、相手方は、トレーナーについては、公的資格制度が存在していないことから（ただし、一部に民間

資格や大学・専門学校等にトレーナーの養成講座が存在している。)、 「弊社に所属しているトレーナーを『プロ』と表現している」と述べる一方で、特別な知識やスキルを採用時に問題としていないとも説明していた。

広告の表示は、一般消費者に向けたものであり、消費者がどのように認識するかを基準に判断すべきものであり、この表示は景品表示法に定める優良誤認表示に該当する可能性がある。

(イ) 「初月無料」との表示

相手方は、広告表示において、「初月無料」と表示していた。

消費者は、この表示を見て、初月の役務（サービス）は無料で提供されると認識すると考えられる。

しかし、相手方の説明によれば、一定期間の継続的契約を個別クレジット契約で締結した場合には、返済は翌月から開始されることになるという意味にすぎず、初月分が無料になるわけではないとの意味であるという。この点は、景品表示法の有利誤認に該当する可能性がある²⁷。

(ウ) 「月々〇〇円～」との表示

さらに、相手方は、「月々〇〇円～」との広告表示をしていた。

この表示については、消費者の認識は、役務を利用している間は、1か月〇〇円の料金がかかるが、利用をやめれば料金はかからなくなる、といういわゆるサブスクリプションのような仕組みという理解である。

ところが、相手方によれば、一定期間にわたる継続的契約の料金を個別クレジット契約で支払うことにした場合の分割払いの月額であるという。この点も、景品表示法に基づく有利誤認に該当する可能性がある。

さらに、以上の広告表示に基づいて消費者が契約締結の意思決定をしている場合には、消費者契約法の不実告知による取消ができる可能性もある。

事業者は、広告表示を行うに当たっては、一般消費者に誤認を与えることのないように広告を速やかに見直し適正化するよう求めたい。

イ 勧誘の適正化、消費者の熟慮期間の確保

本件契約は、長期にわたる高額な契約であり、役務の内容も複雑なものである。したがって、契約の締結について勧誘をする際には、消費者にとって役務の内容、料金、支払条件などについて分かりやすい資料を用いて説明をすること、あわせて、消費者が熟慮した上で選択することができるように配慮することを求めたい。

²⁷ 景品表示法に基づく措置命令の例として、消費者庁・公正取引委員会が令和4年3月3日に公表した、「セブンエー美容株式会社、株式会社ダイシン及び株式会社エイチフォーに対する景品表示法に基づく措置命令について」がある。

https://www.caa.go.jp/notice/assets/representation_220303_01.pdf

ウ 中途解約制度の導入と清算ルールなどの契約条項の適正化

パーソナルトレーニングは、準委任契約に該当する継続的サービス契約であることから、消費者からの中途解約の自由と合理的な清算ルールを契約条項に盛り込むよう求めたい。

さらに、複雑で高額な契約であることから、自主的にクーリング・オフ類似制度の導入も検討されることを望みたい。

エ 苦情処理体制の確立

お客様相談室などの統一的な苦情処理体制の確立を求める。あわせて、お客様相談室に寄せられた消費者からの苦情内容に基づいて実態調査を行い、現場の体制、広告、契約などの問題点を洗い出し、問題点を改善することができるよう体制整備をすることを求める。

顧客からの苦情を一元的に集約し、業務内容の改善に取り組むことによって、新たなビジネスモデルをより良いものに育てていくことにつながることを期待できるからである。

オ 安全配慮義務の確立

パーソナルトレーニングでは、利用者である消費者の健康状態に応じたトレーニング指導を行うことを中核とするサービス契約である。そのために、事業者は、消費者に対して提供するサービス内容が、消費者の身体的な被害を引き起こさないように安全なものであることを当然のこととして配慮すべき義務を負う。このような安全配慮義務として、次の2点を確保するよう求める。

(7) 利用者の健康状態の把握と社内における情報共有

契約を締結した時点での、利用者の健康状態の把握、その後の契約期間内のサービス提供の都度の利用者の健康状態の把握、及び、社内における情報共有のシステム確立を求める。

(イ) トレーナーの質の確保、研修制度の確立

トレーナーの質を確保することを求める。そのためには、採用時の研修だけでなく、継続的な研修制度の確立を求める。研修内容については、人間の身体についての基礎的な医学知識、トレーナーとして個々の消費者の身体的な状態に応じた安全な指導計画を立て、個々の消費者の状態に応じて適宜計画を変更していくことなどに関する研修だけでなく、トレーニング中に消費者が体調を崩したり事故などが起こった場合の対処方法などについても十分な研修が必要である。

(2) 消費者に対して

ア 契約前に情報収集すること

パーソナルトレーニングを利用する際には、契約を締結する前に複数の事業者について情報を収集し、比較検討をすることが重要である。

トラブル事例を見ると、SNSでの口コミやターゲティング広告などで

「おすすめ」情報を見て出向いてその場で契約してしまうケースが少なくない。トラブルに遭遇してから、インターネットなどでその事業者のマイナス情報などを検索して、はじめて様々な問題点を知ることになるケースが見受けられる。

どのようなタイプの契約の場合にも言えることであるが、日常的に利用しており経験の積み重ねがある場合は別にして、ある商品やサービスの契約を締結する場合には、事前の情報収集が重要である。その際には、自分のニーズに合う肯定的な情報ばかりを集めるのではなく、マイナス情報も収集するように意識的に努力することが重要である。人間は、情報収集する場合に、自分のニーズを肯定する方向の情報のみを収集してしまう確認バイアスといわれる歪みを持っていることが多い。また、ネットでの情報収集の際には、その人の望む情報ばかりをアルゴリズムにより集めてしまうフィルターバブルも問題視されているところである。そこで、意識的に複数事業者に関してプラスとマイナスの両面の情報を収集する努力が重要である。

ことに、パーソナルトレーニングに関しては、契約に関しても、サービスの質や安全性に関しても、法律などによる規制は皆無である。そこで、トレーニングの安全性の確保や質に関する情報や契約内容などに関する情報の収集と比較検討が重要といえる。

イ 直接施設を確認し、説明を聞き、資料を貰うこと

アの情報収集により事業者を絞り込んだら、直接施設を訪問し、トレーニング場所を目で見て確認し、トレーニングの内容、トレーナーに関すること、契約内容などについて説明を聞くようにすべきである。その場で契約するのではなく、複数の事業者を訪問して確認し、比較検討の上で契約することが望ましい。

その際には、説明は親切か、資料は分かりやすいものが用意されているか、資料を持ち帰ることができるか、施設の状態はどうか、などを確認することが重要である。

契約内容については、トレーニングの時間、内容、トレーナーに関すること、期間、料金、中途解約の可否や清算方法などを確認すること。契約する際には、途中で解約することまで予想しないことが多いと思われるが、長期にわたる契約の場合には、中途解約条件や方法についても確認しておくことが重要である。

ウ 複数事業者についてイを行うこと

複数事業者についてイの作業を行い、比較検討することが重要である。

パーソナルトレーニングにおいて、トレーナーが未熟な場合は不注意な指導により、利用者に身体被害が起り得る。また、2023年（本年）5月に、消費者安全法に基づいて消費者庁に設置されている消費者安全調査委員会において「スポーツジム等におけるパーソナルトレーニングによる事故及び

健康被害」の調査を行うことが決定されている²⁸。

こうしたことから、事前の丁寧な情報収集が重要といえる。

エ その場で契約せず、持ち帰って比較検討すること

本件では、はじめて施設を訪問した際に契約すれば、入会金がかからない上に料金も割引になるとして、当日に契約するように説得されている。民法による契約自由の原則を踏まえれば、事業者が顧客を逃がさないためにこうした割引システムをとること自体を規制することは難しいと思われる。

しかし、このようなシステムをとることによって消費者から比較検討や熟慮する機会を奪う営業方針は、消費者が置かれている格差の弱みにつけ込むものであり、良心的な経営姿勢とは言えないものと考えられる。

よりよい質のサービスと合理的な契約条件や対価で消費者に選択されるようにする経営姿勢が重要である。消費者にも、こうした視点をもち、慎重に選ぶ姿勢をもつことが求められよう。

さらに、契約を選択する際には、契約条件を十分に確認することを求めたい。契約をする際に、契約内容を読まないままに署名するケースが少なくない。また、読む時間を与えられていても漠然と目を通すだけで内容を理解しないままに署名するケースも見受けられる。しかし、契約書に署名する行為は、記載されている契約条件を守る約束をすることを意味する。自分は、契約内容を読まないで署名したのだから契約書の記載内容は自分とは関係がないとか、記載内容を理解しないままに署名したのだから、契約内容には縛られないという主張は通らないと心得ておく必要がある。契約した場合の責任は、消費者自身にもあることを知って、慎重に確認し比較検討し、内容を理解し納得した上で契約するように望みたい。

オ トレーニングについての記録を取ること

トレーニングの都度、記録を取るように勧めたい。

記録すべき内容としては、次のようなことが考えられる。

トレーニングの日時、1回の所要時間、トレーナーの指導内容、具体的なトレーニングの内容、トレーニング中に感じたこと、その後の体調の異常について、などである。

本件では、「チケット制」を取っていると説明しながら、チケット的なものは存在しておらず、申立人がいつ、何回トレーニングを受けたかは、申立人自身が自分で記録していたため明らかになったに過ぎない。相手方のトレーニングについての記録は、予約時、実施日など複数の別々の管理となっており、整合性がなかったものの、申立人が記録を取っていたことから、争いとなることが避けられた。

本件のように提供されたトレーニングの回数の把握だけでなく、具体的な

²⁸ 消費者安全調査委員会は、消費生活上の生命・身体に係る事故の原因を究明するための調査を行い、被害の発生又は拡大の防止を図るために、平成 24 年 10 月に設置された。

<https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/about/>

トレーニング内容などを記録しておくことは、後日の紛争防止のためにも意味がある。

カ トレーニング中の事故の対応

パーソナルトレーニングは、トレーナーの個別指導の下に、器具や道具を使用するなどして身体を動かすというものである。本件では、申立人が無理だと言っているにもかかわらず、トレーナーが負荷をかけたバーベルを持ち上げるよう指導した結果、腰を痛めたものと推測される。本件では、申立人は、帰宅して休めば治るのではないかと考えて（トレーナーから特に指示がなかったこともあり）、医療機関への受診をしなかったところ、夜間に悪化し激痛に苦しむこととなり救急車で運ばれて入院する事態となった。

このような事態となることを避けるためには、トレーニング中に事故などの問題が起こった場合には、トレーナーによる指示とは関係なく、医療機関を受診することが求められる。

キ 消費生活センターへの相談

事業者の対応に納得できない場合には、なるべく速やかに消費生活センターや消費生活相談窓口（消費者ホットライン 188）に相談するように求めたい。

早期の相談ほど、適切な問題解決に結びつく。時間が経過して問題がこじれてからの相談の場合には、解決に時間がかかったり、解決水準が下がってしまう場合が少なくない。

(3) 行政に対して

ア 被害情報の収集と消費者に対する情報提供

パーソナルトレーニングは、2020年の新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、ステイホームがすすめられ、人との接触を必要最低限度に控えることが求められる事態となったこと、運動不足解消の必要性の高まりや複数人が同じ施設を利用するスポーツクラブなどの利用が難しくなったことから、急激にニーズが広がった新しいタイプの役務提供契約である。

従来は見られなかったタイプの役務であることから、法的規制や業界団体の存在もないため、様々な消費者被害が発生しているのではないかと思われる。たとえば、専門的な知識や経験のないトレーナーが指導すれば、利用者である消費者の身体状況を見ない指導が行われ、重篤な身体被害が起こるケースが増加することが懸念される。2023年5月には、消費者安全調査委員会が調査を開始している。また、契約条項が消費者契約法に反する不当な内容ではないかと疑われるケースもある。こうした状況については、個々の消費者は知ることができない。

そこで、地方自治体における消費生活相談では、パーソナルトレーニングに関する消費生活相談の情報を収集し、収集した問題事例について、消費者が知ることができるように迅速に分かりやすい形で情報提供がなされることを求める。

イ 特定商取引法の「特定継続的役務提供」としての指定

ダイエットやボディメイクを目的とするパーソナルトレーニングは、特定商取引法による特定継続的役務の要件を満たしているが、政令による指定はされていない。そこで、パーソナルトレーニングを政令で特定継続的役務として指定することが必要である。

本件では、契約内容が明確に記載されている契約書面の交付がなされていない、広告に問題がある、勧誘の際の説明に不十分な部分がある、中途解約の際に一切返金をしない旨の内容となっている、消費者から中途解約の申し出があった場合にはなるべく引き留めて契約を継続するように説得する方針を取っていたなど、様々な問題があった。

特定商取引法の特定継続的役務提供として規制対象に指定することによって、概要書面交付義務、契約書面交付義務、誇大広告などの禁止、不当な勧誘行為、解除妨害等の禁止、クーリング・オフ制度、中途解除の自由と合理的な清算方法についての規制などの対象となることになり、取引の適正化と消費者被害の拡大防止に資することになる。

さらに、個別クレジット契約については、割賦販売法の規制対象にもなるもので、実効性ある適正化が期待できる。

この点について特定商取引法に関する規定を詳細に検討すると、下記のとおりである。

パーソナルトレーニングにおける継続的な役務提供契約は、法第 41 条第 2 項に定める要件を満たす取引である。

特定商取引法第 41 条の定義規定によれば、「…「特定継続的役務提供」とは、次に掲げるものをいう。

- 一 役務提供事業者が、特定継続的役務をそれぞれの特定継続的役務ごとに政令で定める期間を超える期間にわたり提供することを約し、相手方がこれに応じて政令で定める金額を超える金銭を支払うことを約する契約（以下この章において「特定継続的役務提供契約」という。）を締結して行う特定継続的役務の提供」

具体的には、金額は 5 万円を超えるもの、期間については、いわゆるエステティックの場合は、1 月を超えるもの

「特定継続的役務」の定義については、同条第 2 項「…『特定継続的役務』とは、国民の日常生活に係る取引において有償で継続的に提供される役務であつて、次の各号のいずれにも該当するものとして、政令で定めるものをいう。

- 一 役務の提供を受ける者の身体の美化又は知識若しくは技能の向上その他のその者の心身又は身上に関する目的を実現させることをもつて誘引が行われるもの
- 二 役務の性質上、前号に規定する目的が実現するかどうかは確実でないもの」

この定義規定に基づいて、政令別表第 4 の 1 では、「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと（二の

項に掲げるものを除く。)」と定めている。これは、いわゆるエステティックを指定したものである。

パーソナルトレーニングについてみると、ダイエットやボディメイクが主たる目的とされていてエステティックの目的に酷似しているものの、「事業者が施術を行う」ものではなく、マンツーマンでトレーニングの指導を行うものであることから、現行の特定継続的役務には該当しないものと考えられる。政令で指定されたいわゆるエステティックに近い内容の役務提供取引であるものの、規制が及ばないという問題がある。

現在パーソナルトレーニングに対する相談が増加しており、中でもクーリング・オフ及び中途解約に関する相談が半数を占め、また一切返金に応じないという相談も多い状況にある。今後もこのようなサービスは拡大することが見込まれることから、消費者被害の防止及び被害救済のためにパーソナルトレーニング契約を特定継続的役務提供取引に追加することを求める。

ウ トレーナーの資格制度の創設

トレーナーについて、公的資格制度も存在しない状態では、消費者が事業者を選択する際のトレーナーの質を確認する手段がない。

そこで、身体的な運動などを指導するトレーナーについての公的資格制度を導入することを求めたい。一定の資格制度を導入することにより、当該事業者がジムにおいて指導するトレーナーとしてどのような資格者を用意しているのか、あるいは用意していないのかによって、消費者は、サービスの質と価格との合理性と自分のニーズに応じた選択が可能になると考えることができるからである。

資料 1

「パーソナルトレーニング契約の中途解約に係る紛争」 処理経過

日 付	部会開催等	内 容
令和 4 年 11 月 29 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第一部会の設置
12 月 15 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人からの事情聴取
令和 5 年 1 月 30 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方からの事情聴取
2 月 21 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・本件の問題点の整理（1）
3 月 28 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・本件の問題点の整理（2）
4 月 28 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案の考え方の検討
5 月 19 日	第 6 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・あっせん案、合意書案の確定
5 月 25 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を紛争当事者双方に提示
6 月 6 日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし
6 月 30 日	第 7 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・その他の審議事項の検討 ・報告書の骨子の検討
7 月 21 日	第 8 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の検討
9 月 7 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料 2

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和5年9月7日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員 (16名)		
石 川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
大 迫 恵 美 子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
大 塚 陵	弁護士	
沖 野 眞 巳	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
後 藤 卷 則	早稲田大学名誉教授・弁護士	会長代理
志 水 芙 美 代	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
菅 富 美 枝	法政大学経済学部教授	
高 木 篤 夫	弁護士	
野 田 幸 裕	弁護士	
洞 澤 美 佳	弁護士	
宮 下 修 一	中央大学大学院法務研究科教授	
村 千 鶴 子	東京経済大学現代法学部教授・弁護士	会長 本件あつせん・調停部会長
山 口 由 紀 子	相模女子大学人間社会学部教授	
山 城 一 真	早稲田大学法学学術院教授	本件あつせん・調停部会委員
吉 村 健 一 郎	弁護士	
消費者委員 (4名)		
江 木 和 子	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
田 辺 恵 子	主婦連合会 環境部副部長	
星 野 綾 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	本件あつせん・調停部会委員
山 下 陽 枝	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 副会長	
事業者委員 (4名)		
大 下 英 和	東京商工会議所 産業政策第二部 部長	
大 畑 章	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
加 藤 仁	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	本件あつせん・調停部会委員
傳 田 純	東京都商工会連合会 専務理事	