

2024年3月28日

株式会社ライズ
代表取締役 泉 谷 将 輝 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 西島 秀向

【連絡先(事務局)】担当：金田
〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室
TEL 06-6920-2911 / FAX 06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
ウェブサイト : <https://www.kc-s.or.jp>

申入書兼要請書

貴社より2023年10月20日付「回答書」(以下「回答書」といいます。)を受領しました。ご回答ありがとうございました。

当団体において、回答書について検討した結果、貴社の広告や契約書には、消費者契約法並びに不当景品類及び不当表示防止法(以下「景品表示法」といいます。)上の問題があるとの判断に至りました。

そこで、当団体は、貴社に対し、下記のとおり、消費者契約法第12条及び景品表示法第30条に基づき申入れをするとともに、併せて消費者契約法第3条第1項に基づき要請いたします。

つきましては、本「申入書兼要請書」に対するご回答を、2024年4月30日までに、書面にて、当団体事務局宛て、ご送付くださいますようお願いいたします。

なお、既に貴社に連絡しておりますとおり、本「申入書兼要請書」は、公開の方式で行わせていただきますので、本書の内容及びそれに対する貴社の回答の有無・回答内容等は、全て、当団体ウェブサイト等で公開いたします。

申入れ及び要請に対する貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

記

第1 申入事項

- 1 貴社ホームページにおける「パーソナルトレーニング」の表示について(回答書【1】)

適格消費者団体は、事業者が不特定かつ多数の一般消費者に対し、役務の品質、規格その他の内容について、実際のものよりも著しく優良であると誤認される表示（以下「優良誤認表示」という。）を行なった場合、当該行為の停止若しくは予防に必要な措置を取ることを請求することができます（景品表示法第30条第1項1号）。

そして、優良誤認表示は、一般の消費者に対し実際のものよりも著しく優良であると示すことを要件としており（景品表示法第5条第1号）、その後契約に至る過程で個別の消費者に対し、優良誤認表示を補足または訂正して実際の内容に合致するような説明があったとしても、優良誤認表示が解消されるものではありません。

貴社のホームページでは、貴社の実施するトレーニングを「パーソナルトレーニング」と表示しています。

一般的に、「パーソナルトレーニング」という表示を見た消費者は、トレーナーとトレーニングを受ける者が、インターバル（休憩）時間も含め、完全に1対1でトレーニングのサービス（役務）を受けられる（例えば、インターバル（休憩）中であっても、1対1でトレーナーからトレーニングのアドバイスを受けることができる）等、広く自由にトレーナーとコミュニケーションを取ることができるサービスの提供を受けられるものと考えるのが通常と考えられます。

しかし、実際に貴社が提供する「パーソナルトレーニング」はインターバル（休憩）の時間帯には、トレーナーが別人のトレーニングをしていることから、消費者は当該トレーナーと1対1でトレーニングサービスを受けることができません。

このように、貴社のホームページ上の「パーソナルトレーニング」の表示は、実際に貴社が提供するトレーニングサービスの内容に比べ、著しく優良なトレーニングサービスの提供を受けることができるものと一般消費者を誤認させる表示となっています。

そして、貴社が、貴社との契約を希望する消費者に対し、「パーソナルトレーニング」が1対2のトレーニングであることを説明し当該消費者がそれを了承したとしても、貴社がホームページ上で「パーソナルトレーニング」と表示することは一般消費者を誤認させる表示となっていることに変わりません。

よって、貴社がホームページ上で「パーソナルトレーニング」と表示しながら、インターバル（休憩）はトレーナーから1対1のトレーニングサービスを受けることができないことについて何ら表示をしない行為は、優良誤認表示にあたり景品表示法第30条第1項1号の行為に該当します。

つきましては、ホームページに、貴社が表示する「パーソナルトレーニング」の内容としてトレーニングのインターバル（休憩）時間には、トレーナーが別人のトレーニングを行うので、トレーナーと1対1でのトレーニングサービスを受けることができないサービスであることを明確に表示するようにしてください。

2 契約書の同意事項について（回答書【5】）

適格消費者団体は、事業者が消費者契約を締結する際に、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項（消費者契約法第8条第1項1号）及び消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項（消費者契約法第8条第1項3号）を含む消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を行ったときは、当該行為の停止若しくは予防に必要な措置を取ることを請求することができます（消費者契約法第12条第3項）。

そして、上記消費者契約法第8条第1項1号（債務不履行の場合）及び同項3号（不法行為の場合）に規定する「責任の全部を免除する条項」とは、事業者の故意又は過失があるにも関わらず一切の賠償をしないとする条項を指し、上記過失には、重過失だけでなくいわゆる軽過失を含むすべての過失が含まれます。

この点、貴社契約書には次の免責条項があります。

- ① 「体質や体調等次第では、まれに負傷や疾病が発生することを予め承諾し、いずれも自己責任とします」
- ② 本クラブに故意または重過失がない限り、諸施設の利用中及び施設外で被った損害や怪我その他の事故については、トレーナーおよび施設が責任を負えないことに同意します。」

上記免責条項①は、貴社の故意や過失によって消費者に負傷や疾病が発生した場合でも貴社の責任の全部を免責する条項です。また、上記免責条項②は、貴社の重過失以外の過失（軽過失）によって消費者に損害等が生じた場合でも貴社の責任の全部を免責する条項です。

よって、上記免責条項①、②は消費者契約法第8条第1項1号及び同項3号に規定する条項であり、貴社が①、②を含む消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をすることは消費者契約法第12条第3項の行為に該当します。

つきましては、①、②を削除若しくは修正してください。

なお、回答書によると貴社は、責任の全部を免除する趣旨ではないとされますが、消費者契約法第12条第3項の該当性は条項の文言のみから判断され、条項の実際の運用によって該当性を判断するものではないことを申し添えます。

第2 要請事項

1 はじめに

事業者は、消費者契約の締結について勧誘する際に、消費者の権利義務そ

の他消費者契約の内容についての必要な情報を提供する努力義務があります（消費者契約法第3条第1項2号）。

つきましては、上記消費者契約法に基づき、次の各事項について改善を要請します。

2 要請事項

(1) トレーニングの予約が取れないことについて

回答書にて送付いただいた資料を拝見すると、店舗・時間によって1週間以上先まで予約が多く入っている場合があります。そうすると、入会后2か月で16回（週2回）の予約が取れない場合もあると考えられます。また、現に、消費者センターに対し、貴社のトレーニングの予約が取りにくいという相談が多く寄せられています。

つきましては、貴社のホームページ等に予約が取れない場合があることを明記するとともに、予約が取れず消費できなかった分については次月以降に繰り越すことを可能とするなどの対応を取っていただきますよう要請します。

(2) ホームページの通常プランの月会費の記載について

貴社のホームページには特別プラン以外の月会費が載っていません。そのため、他のプランとの比較ができず、特別プランの会費が適正なものなのかの判断ができません。

つきましては、消費者が特別プランの条件と比較の上、自身にとって適正なプランを選択できるようにするため、少なくとも通常コースの月会費や条件を記載していただくよう要請します。

以上