RIZAP株式会社（チョコザップ）

フィットネスジムに対する申入れ

事業内容	申入対象	対象条文	要請期間
フィットネスジム	**退会に関する条項**	**消契法10条／9条1項2号**	**2025.7.30 ～ 12.16**

申入れの経緯

消費者からの情報提供

名古屋市消費生活センターに相談した消費者が、当団体（Cネット東海）へ情報提供。

2月18日

2月末での解約を申し出るも、アプリでの手続を案内される。

会費未納を理由に、システム上解約できず

3月18日

再度連絡するも、3・4月分の支払いなしに退会不可、電話でも受付不可と説明される

「翌月分の会費まで支払わないと退会できないのは納得できない」

対象条項

月額プラン会員利用規約 第4条【退会】

1．会員は、専用アプリにおいて退会手続を行うことにより、退会することができる。ただし、以下の場合は退会手続きを行うことができない。

(1) 将来開始予定として設定されているプランがある場合（当該プランの開始月を迎えるまで退会不可）

(2) 利用料の引き落としエラー等の未払いがある場合（未払いが解消されるまで退会不可）

申入れ理由

消契法10条違反

- 施設利用契約は準委任契約（民法656条）であり、各当事者はいつでも解除できる（民法651条1項）
- 未払いの支払いは解除の要件ではないのに、本条項は未払い完済を退会の要件とし、会員の解除権を制限
- 合理的理由なく消費者の利益を一方的に害し、民法1条2項の基本原則に反する

消契法9条1項2号違反

- 解約の意思表示をしても未払い完済まで月額会費が発生し続ける仕組み
- 実質的に未払いに対する損害賠償の予定・違約金にあたる
- 未払額によっては年14.6%相当を超え、超過部分が無効となりうる

検討の範囲

4条7項（退会手続の方法制限）も検討した

条項の内容

退会手続は専用アプリでのみ受け付け、電話・メール・ファックス等による申出は受け付けない。

判断

- 意思表示の方法を制限するものとして消契法10条前段には該当し得る
- アプリでの意思表示は会員にとって著しく困難とはいえない。本件の会員は、アプリでしか入会できない。
- 会員は、アプリでしかジムに入退室できない。どこのジムにも常駐する人はいない。
- 運営コストの抑制という一定の合理的理由がある
- 信義則に反して消費者の利益を一方的に害するとまでは言い難く、申入れ対象外と判断

結果

改定後の条項

改定後の条項

会員は専用アプリで退会手続を行うことにより退会できる。退会手続の時点で未払いの利用料等があるときも、退会手続完了後、その支払義務は免れない。

背景

過去の申入れ条項

当団体は従前より、RIZAP株式会社（チョコザップ）の利用規約について複数の条項を対象に申入れを行った。

- 会費等不返還条項
- 利用料改定条項
- サービス制限条項
- 損害賠償免責条項
- 年間プラン会員の会費不返還条項

過去の申入れ

概要

開始日	事業者名	終了日	契約金額
2024.1.23	RIZAPグループ株式会社	2024.7.23	6,500円

情報提供の概要

ネット広告では7種類のマシン設置と案内されていたが、入会後に確認すると実際には3種類のみ（チェストプレス、ラットプルダウン、レッグプレス、アブダクションが未設置）。広告と異なるため退会を希望したが、規約の不返還条項により退会できずにいた。

過去の申入れ

改定前の条項と改定後の条項

会費等不返還条項（5条3項）

改定前：「理由の如何を問わず返還しない」　→　**改定後：無効・取消事由がある場合や、利用可能日数が半数を下回った場合等は返還**

利用料改定条項

改定前：「会社指定の方法で告知すれば改定できる」　→　**改定後：会員の利益に適合する等の場合に限り、効力発生日等を周知した上で改定**

サービス制限条項

改定前：「利用料の減額・返金は一律不可」　→　**改定後：利用可能日数が半数を下回ったときは返金可能に**

過去の申入れ

改定前の条項と改定後の条項

損害賠償免責条項（6条ほか）

改定前：「重過失による場合を除き免責」　→　**改定後：過失による場合を除き免責（軽過失も免責対象外に）**

年間プラン会員の会費不返還条項

改定前：「契約期間中の退会による返金は一切なし」　→　**改定後：残存月数分の利用料相当額等を返還**

損害賠償免責条項（14条1項）

改定前：「故意による場合を除き免責」　→　**改定後：故意または過失による場合を除き免責**