

2026年3月3日

株式会社ライズ  
代表取締役社長 澤田 龍享 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 藪田 高広

【連絡先(事務局)】担当：宮野

〒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

## お問合せ（その4）

2025年7月2日付け当団体からの「再々申入兼要請書」書面に対し、2025年7月29日付け文書をもって貴社からご回答を頂きました。ご対応ありがとうございます。

さて、これまでお問合せを行ってきた点について、引き続き、多くの相談が寄せられています。

つきましては、当団体は、改めて貴社に対し、下記事項について照会致しますので、お手数ですが、2026年4月3日までに文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、既に貴社に連絡しておりますとおり、本「お問合せ（その4）」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。

## 記

### 第1 当団体の認識

- (1) 貴社の「60日集中プログラム参加者特別プラン」（以下「本件プラン」といいます。）では、当初の2か月間で合計16回（1か月あたり最大8回）のパーソナルトレーニングを受けることができるという内容となっていま

す。

しかし、本件プランについて、その予約が取れないとの相談が多く寄せられています。たとえば、「月に4回しか取れなかった」「次の予約が2週間以上先でしか取れなかった」「2か月経過したが、5回しか予約が取れなかった」等です。

- (2) これらの苦情を分析すると、特定の店舗や特定の消費者のみの問題ではなく、多くの店舗で、多くの消費者に「予約が取れない」問題（以下「本件問題」といいます。）が発生していると考えられます。
- (3) 本件問題は、過去に、当団体からお問合せで指摘させていただいていますので貴社は十分に認識されているはず（2023年6月1日付け「お問合せ」、同年9月25日付け「再お問合せ」）。そして、消費者から貴社に対し、本件プランの契約締結の申込みがあった際、当該消費者に対し、同人が主としてトレーニングを希望する曜日や時間帯を聴き取れば、予約が取れない可能性の有無は十分判断できます。
- (4) また、貴社ウェブサイトにある「最適なトレーニング時間」「圧倒的コストは他店の追随を許しません。」「よくある質問」に係る記載からすると、2か月間で16回（月8回）通うことが最大限の効果を出す前提となっているといえます。それにもかかわらず、貴社が、消費者に対して、当該消費者の予約希望曜日や時間を聴き取らず、予約状況によっては、希望日に予約が取れず、その結果貴社がトレーニングの効果を謳う2か月間で16回（1か月あたり最大8回）のトレーニングを受けられない可能性があるという重要な事項を告げずに契約を締結した場合、消費者に不利益となる事実についての不告知（消費者契約法4条2項）にあたり、消費者は当該契約を取り消すことが出来ると考えられます。

## 第2 お問合せ事項

- (1) 貴社は本件プランの契約の申込みをした消費者に対し、同人が主としてトレーニングを希望する曜日や日時の聴き取りを行っているのか、また希望曜日・時間によっては予約が取れない可能性がある旨の説明をしているのかご教示ください。
- (2) 聴き取りや説明をしている場合、その旨を記載した書面がある場合は当該書面をご提示ください。
- (3) 説明をしていない場合はなぜ説明をしないのかご教示ください。
- (4) 今後説明をする予定があるかについてご教示ください。

以上