

消費者保護の視点に立った  
会員契約適正化指針

平成 13 年 6 月

社団法人日本フィットネス産業協会

# 1. 会員契約適正化の基本的考え方

## 1. 会員規約の整備

会員規約は、会員と事業者との契約の根幹を成すものであることを考慮すると、会員規約の整備を含めた会員契約の適正化は、個々の事業所だけではなく、業界全体としても肝要なことである。会員規約の諸規定の中で、事業者側の権利と義務、会員側の権利と義務を明確にすることで、トラブルの回避及び後のトラブル解決に際して会員規約が有効に活用されよう。

### (1) 会員規約整備の必要性

会員が入会前に抱いていたイメージと実際との相違によるトラブルや、会員と事業者、会員と会員とのトラブルは、会員規約に明記されていなかったり、明記されていても十分に説明されていなかったことに起因するものが多いと思われる。トラブルの防止策として、クラブ施設などのハード面はもちろんのこと、提供するサービスやクラブシステム等のソフト面及びそれらの条件等について、会員が十分理解できるよう、情報提供の方法・提供される情報の提供方法等を整備する必要がある。

### (2) 会員規約整備の方向

①各事業者によって運営システムは多種多様であることから、会員契約の内容が理解されにくい面があることは否めず、よく理解しないまま締結されている場合が多い。トラブルの要因にもなることから、会員規約等の諸規定は“明確に”且つ“わかりやすく”表現することが重要である。

②会員契約は一消費者と事業者の間で締結されるという点を考慮する必要がある。つまりこの契約は対等同質の者どうしの取引ではなく、予め事業者が作成した入会契為書(約款)に、会員が署名し、それにより会則・施設利用規則などの諸規定に拘束される契約(附合契約)であり、会員は契約締結の自由があるものの、内容に関しての交渉権は事実上ないのが通例である。

このため、消費者保護の観点からも、会員規約には、事業者の権利と会員の義務だけでなく、事業者の義務と会員の権利を確保できる内容の規定の整備が必要であろう。

また、消費者の中には、熟慮しないまま契約しクラブに入会する場合もあることから、入会后または施設利用開始日から一定の熟慮期間を設けて、この期間内は無条件で契約解除できるなどの措置が必要であろう。

- ③消費者にとってわかりやすい規約という意味では、会員と事業者の基本的権利・義務関係を規定した「会員規約」、会費や利用料、提供されるサービスの内容、営業時間等の利用条件等を規定した「細則」、服装やマナー等クラブの利用に際して遵守すべき事項等を規定した「利用規則」とに分けることも一案と考えられる。
- ④細則には具体的な利用条件等が規定されるが、利用条件の中には会員が使用できるクラブ施設及びその内容等も含まれよう。
- 各種スクールやクラブが主催する催事が恒常的にあり、これら催事に際して、クラブ施設を会員と共同利用する場合や、第三者に施設の全部または一部を恒常的に貸与する場合は、その頻度や規模等の概要についても、利用条件の一つとして予め明確にしておく必要がある。
- ⑤入会金の性質は事業者によって異なることから、その取扱については明確に規定する必要がある。
- なお、一般的に入会金は原則として返還しないものであると認識されているが、消費者保護の観点から、入会后一定の熟慮期間内での無条件による契約解除に際しては、入会金は全額返還すべきであろう。ただし入会手続きに要した費用については、この限りではないと考えられる。
- ⑥会費には、月会費、年会費、月会費の年一括払いによる減額、年会費のクレジット払いによる増額等、また支払方法では、銀行振込、自動引き落とし、現金等、会費徴収方法は事業者によって多種多様であるが、これらはいずれも契約において消費者が容易に理解できるよう、その詳細は細則などの中で明確にすべきである。
- また、月会費の1年分一括払い等により前納された会費、年会費等長期契約により既納された会費については、熟慮期間後の中途解約についても、未使用月分の会費を返還することも検討すべきであろう。この場合事業者は、解約の事由によって、例えば解約手数料を徴収することも可能であろう。ただし、解約の事由が会社側の都合である場合(例えばクラブの閉鎖など)には、手数料等を徴収する根拠は乏しいといえよう。
- ⑦会費値上げや営業日・営業時間等の利用条件変更、会員規約等諸規定の改正については、会員の利害に直接影響するものであり、基本的に安易に変更・改正すべきではないが、やむを得ない事情により、これらを変更・改正せざるを得ない場合には、事業者は会員の了解を得られるよう努力すべきである。
- これについては、会員規約の中に事前告知等も併せて規定することが必要であろう。
- また、利用条件の大幅な変更にとまなう会員からの契約解除に際しては、入会金が高額な場合には、必要に応じて解約金を支払うことも検討すべきであろう。
- この場合、入会時に会員から徴収した入会金の金額を基準として、入会からの期間に応じて解約金を算定するのも一つの方法であろう。

- ⑧契約解除には、会員からの契約解除と事業者からの契約解除があるが、事業者の都合による契約解除(例えばクラブ閉鎖など)の場合には、長期契約に基づき既納された会費のうち未使用月分の会費返還に際して解約手数料を徴収する根拠は乏しいといえる。
- また、会員資格期限未了の会員に対しては、事業者の契約不履行と解されることから、この場合も一つの考え方として、入会時に会員から徴収した入会金の金額を基準として、入会からの期間に応じて算出した解約金を支払うことも検討すべきであろう。

## 2.運営上の留意点

### (1) 適正かつ十分な情報提供

募集案内と実際に提供される役務との相違に関するトラブルを防止するためには、広告やパンフレット等で誇大表現をしないことはもちろんのこと、会員になることのメリットと同時に、会員契約にともなう諸規則の遵守、会費、利用条件等に関する説明も併せて十分に行うべきである。

また、クラブの混雑に関する苦情など、フィットネスクラブの利用特性に起因するトラブルの防止にあたっては、まず、入会希望者のみならず既存の会員に対しても、クラブの利用状況等(混雑する曜日・時間帯など)を告知するなど、随時的確に情報を提供することが必要であろう。同時に、混雑している時間帯の告知とともに、空いている時間帯への誘導も考えられる。つまり、利用時間を分散化できるような運営制度を設けることも一つの対策であろう。

施設利用の実態について説明することは、後のトラブルを回避する上で必要なことであり、逆に、様々な情報を明確に伝えることが、かえって消費者の信頼を得ることに繋がるものであろう。

なお、会員制フィットネスクラブ事業では、クラブの施設規模に応じた適正な会員数といったものが容易に算定しにくい要素があるが、入会希望者にとっては、入会に際して一つの判断の目安となるものであろう。したがって、クラブ施設の規模や運営制度、あるいは予測される利用状況等諸般の状況を勘案した上で、募集会員数(または総会員数)及び、同一時間帯に一度に利用できる会員数(ロッカー数などで判断できる)についても、できるだけ明示しておくことが望ましいであろう。

情報提供という観点からは、会員契約そのものについても十分な情報提供を行い、消費者の理解を促進させる工夫と努力がなされるべきである。例えば、会員側に契約意識の乏しさが伺われることから、フィットネスクラブへの入会は「契約」であることの認識を会員が持つようにするとともに、諸々の利用条件を含めて、契約内容(具体的には会員規約の

内容)を理解できるよう、消費者に対し、事業者がわかりやすく説明することが求められている。

## (2)会員対応

会員に対し、マナー等を注意・指導することはためらいがあろうが、他の会員に対する影響やクラブの健全運営を考慮すれば、非常に重要なことである。社員教育等により、支配人を含め、現場スタッフへの徹底を図るべきであろう。

## (3)誠実かつ迅速な苦情対応

事業者にとって既に生じた苦情やトラブルへの誠実な対応は当然のことであり、そのような対応をすることにより解決しているケースも少なくない。

苦情が発生した場合、不適切な対応が原因となってトラブルに発展することが考えられるため、苦情対応については最新の注意を払い、適正に対応することが求められる。トラブルの解決策の第一は、事業者側の誠実な対応如何であることは言うまでもなく、とりわけトラブル発生時の初期対応によっては、トラブルの解決を容易にすることがある。またトラブルが複雑化してしまった場合、弁護士のアドバイスを受けることも解決を図るための一つの方法である。本協会にも顧問契約を結んでいる弁護士がいるので、事業者にも顧問弁護士がない場合は相談してみるべきであろう。

## (4)安全管理

会員が安全にクラブ施設を利用し、運動をするために、器具等の使用方法及び運動処方についての確に指導することはもちろんのこと、万一事故等が発生した場合には、応急措置、医療機関等への連絡を含めた安全管理体制を整えておくことは、事業者として当然のことである。

そのためには、事前/施設利用中/事後のそれぞれの対応方法について、チェックリストや運営マニュアルの作成及びスタッフの教育訓練等も必要であろう。

## (5)事故等への保償措置

事故・疾病等に際し、事業者に過失が認定される場合もあるので、施設賠償責任保険等への加入により、会員への補償を容易にできる体制を整えることも必要であろう。

上記のような努力や配慮をすることで、会員契約の適正化を図ることは、フィットネスクラブ産業全体に対する消費者の理解促進に繋がるとともに、業界の健全なる発展に寄与できるものである。

## 2.会員制フィットネスクラブが備えるべき要件

これまでの考え方をもとに、会員契約適正化にあたって、会員制事業者としてのフィットネスクラブが備えるべき要件として、以下の指針を提示する。

### (1)会員契約

- クラブへの入会は「契約」であることの説明をしていること。
- 会員規約が契約書に相当し、付随する細則、利用規定等も含めて、重要事項を明確に説明するとともに、消費者が入会に際して判断しやすいように、利用条件等を明確に説明していること。
- 会員規約は、消費者の権利が保護されているものであるとともに、規約の各条項がわかりやすく、平易に表現されていること。
- 会員規約に加え、細則、利用規定等の規定が整っていること。

### (2)情報提供

- 広告等において誇大な表現をしていないこと。
- クラブの施設概要を十分に説明していること。
- クラブが提供するサービスの内容を十分に説明していること。
- 入会希望者及び既存の会員に対して、クラブの利用状況(混雑時間など)を告知するなど、的確な情報提供を行っていること。
- 会費や営業時間等利用条件の変更、会員規約等諸規定の改正に際しては、事前に十分な告知を行っていること。

### (3)安全管理

- 安全な運動処方に関する教育訓練を行っていること。
- 会員の安全を期すべく、応急措置、医療機関等への連携を含めた、安全管理体制が整っていること。

### (4)補償体制

- 事故等に際し、事業者には過失がある場合には・会員への補償を容易にできる体制であること。  
(具体的には、施設賠償責任保険等に加入していること)

(5)苦情対応

- 会員からの苦情に際して、誠意を持って迅速かつ適正に対応する体制であること。

(6)その他(適正運営)

- 消費者保護の理念に基づき、適正なクラブ運営を心がけていること。

### 3.会員規約モデル

次ページ以降の会員規約モデルは、会員制フィットネスクラブにおける会員契約の適正化を図るにあたって、一つの例文として記載したものであり、同時に、その留意点等について解説したものである。

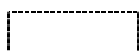
これはフィットネスクラブが会員規約を整備するに際し参考にすべきものであり、会員契約適正化にあたっての一つの方向として考えられる。

会員規約を整備する上で大切なことは、消費者保護上会員契約適正化の観点から、会員に対して明確に伝えるべき事項が、会員規約に“わかりやすく”かつ“明確に”表現されていることが必要である。

しかしながら、会員規約は単にトラブル対策として整備するだけでは真に有効なトラブル防止策にはなりえず、トラブル防止のためには、会員が規約を明確に理解することが肝要であり、事業者にそのための努力が要請されることは言うまでもない。



## 会員規約モデル



内は、規約整備上の留意点及び解説である。

### クラブの名称

第1条 本クラブは「\*\*\*\*クラブ」(以下、「本クラブ」といいます)と称します。

### クラブ所在地

第2条 本クラブの所在地は、一住 所一とします。

### クラブを運営する会社

第3条 本クラブの運営は、一住 所一「〇〇〇〇株式会社」(以下、「会社」といいます)が行います。

◆クラブを運営する会社とは、会員との権利・義務関係を有する会社であり、会員契約の主体となる会社である。

◆会社からフィットネスサービスのみを委託されている会社がある場合には、これについても付記しておく必要がある。

### クラブの目的

第4条 本クラブは、スポーツクラブを通じて、健康体力作りや生きがいの創造に寄与し、会員相互の親睦を図り、明朗健全な会員制クラブとすることを目的とします。

### 入会契約の締結及び手続き

第5条 本クラブは会員制とし、入会に際しては以下の手続きをとるものとします。

- 1.本クラブに入会しようとする方は、本規約及び細則、利用規定の諾契約を会社と締結しなければなりません。
- 2.会社は、1.に際して、本規約及び細則、利用規定の契約書面を交付するものとします。
- 3.本クラブの会員種類、利用条件等は、「細則」のとおりとします。
- 4.本クラブへの入会を希望する方は、所定の申込手続きを行い、会社の承認を得た上で、所定の入会金及び会費等を会社に納入するものとし、別途定める利用開始日から利用できるものとします。

- ◆ここでは、クラブが会員制であること及び、クラブに入会することは、会社と会員が結ぶいわば契約であることを明記すべきである。
- ◆ここに会員の種別、資格、条件、特典等の一覧が具体的に記入される形態もあるが、よりわかりやすくするために「細則」の中で規定する方が望ましい。
- ◆各クラブによって、細則、利用規定等はまちまちとなるので、各社の実情に応じた書類を準備すべきである。  
モデルにおいては、「『諸』契約」と記載しているが、規約上は、一義的明確な記載にすべきであり、4の「入会金及び会費『等』」も同様である。
- ◆会員規約、細則、利用規定等は契約書に相当するものであり、入会しようとする者及び入会者に対して必ず交付する必要がある。
- ◆利用条件は、消費者が入会するに際して重要な判断要件となるものである。したがって、その内容については、細則の中で明確に且つわかりやすく記載されるべきである。利用条件の中には会員が利用できるクラブ施設及びその内容等も当然含まれるが、各種スクールやクラブが主催する催事が恒常的にあり、これら催事に際して、クラブ施設を会員と共同利用する場合や、第三者に施設の全部または一部を恒常的に貸与する場合は、その頻度や規模等の概要についても、利用条件の一つとして明記しておく必要がある。
- ◆利用条件として細則の中で規定するのは馴染まない事柄ではあるが、会員にとって重要な事項一例えば、クラブの利用状況(混雑する曜日・時間帯等)についても、現況を明確に告知しておくことが必要である。これは、入会時のみならず、入会後においても随時的確な情報提供を行うべきであろう。
- ◆入会希望者が入会の判断の目安とするために、募集する会員数(または総会員数)や同一時間帯に一度に利用できる会員数(ロッカー数などで判断できる)といったものも、できるだけ明示しておくことが望ましいであろう。

#### 会員の入会資格

第6条 本クラブの入会資格は以下のとおりとします。

尚、本クラブは、その自由な裁量により、入会申込みを承認又は承認しないことができ、その理曲を示す必要はないものとします。

- 1.満〇歳以上で、本規約及び本クラブの諸規定を遵守する方。  
尚、未成年者の場合は、親権者の同意を必要とします。
- 2.健康状態に異常がなく、医師等に運動を禁じられておらず、本クラブの諸施設の利用に耐えうると認められた方。(健康状態に疑義のある方は、別途ご相談下さい。)  
尚、65歳以上の方は、診断書の提出を必要とします。
- 3、刺青等をしていない方。
- 4.暴力団関係者でない方。

- ◆会員の入会資格について、資格条件等を設けている場合にはそれを規定する。
- ◆年齢制限を設けていないクラブもあるが、未成年者の入会を認める場合には、モデルにあるように「未成年者の場合は、親権者の同意を必要とします」といった規定が必要であろう。
- ◆事故防止の観点から、入会にあたっては、健康上特段の問題がないことを確認することが望ましい。ただし、医師により運動処方として勧められた入会希望者がある場合は、その旨の特記事項を記載すべきである。
- ◆モデルにおいては「入会申込みを承認または承認しないことができ、その理由を示す必要はないものとします」としてある。当該規定がないと、理由を求められた際に拒否はできないおそれがある。
- ◆会社がクレジットカード会社と提携し、入会に際してクレジットカード会社の審査がある場合には、これらについての規定も必要となろう。

## 会員証

第7条 会社は会員に対して会員証を発行し、会員は以下のように会員証を取り扱うものとします。

- 1.会員は、本クラブ施設を利用するときは会員証を提示しなければなりません。
- 2.会員証は記名式とします(会員の氏名を記入)。
- 3.会員証は会員本人のみが使用し、他の方は使用できません。
- 4.会員は、会員証を紛失した場合、速やかに会社に届出、再発行の手続きをとるものとし、本クラブ所定の再発行手数料を支払うものとします。  
(再発行手数料を徴収しない場合もある)
- 5.会員は、本クラブを退会するときは、会員証を速やかに返還するものとします。

## 会員名義の変更

第8条 会員は、如何なる場合も、その会員資格を他に譲渡することはできません。

◆保証金の預託を受けない形態が増加した現状に鑑み、モデルでは会員権の譲渡を認めない記載を採用した。

会員権の譲渡を認めるクラブは、

- 1.一定の手続きをとった場合は譲渡を認めること
- 2.その場合の権利義務、特に保証金がある場合の取り扱い等
- 3.(名義変更料を徴収する場合は)変更料徴収規定を規約で明らかにしなければならない。

## 入会金の取扱

第9条 入会金は、第20条第2項以外の場合には、会員にこれを返還しないものとします。

◆入会金の取扱いについて規定し、特に、第20条第2項(熟慮期間内における会員からの契約解除に関する規定)にあたっては、返還すべきものであることを記載することが望ましい。

◆なお、利用条件の大幅な変更にもなう会員からの契約解除及び会社からの契約解除に際しては、(会員資格期限を設けている場合)会員資格期限未了の会員に対して、入会時に徴収した入会金の金額を基準として、入会からの期間に応じて解約金を支払うことも検討すべきであろう。(これについては、第20条及び第21条で解説)

## 会費の取扱

第10条 1.会員は、「細則第〇条」に定める会費を施設利用の有無にかかわらず、所定の方法により支払うものとします。

2.会費は、第20条第1項(2)、第20条第2項、第21条第3項以外の場合は、会員にこれを返還しないものとします。

- ◆会費の取扱について規定し、特に、第20条第1項(2)(会員からの契約解除にともない、長期契約に基づき既納された会費の返還に関する規定)、第20条第2項(熟慮期間内における会員からの契約解除に関する規定)、第21条第3項(事業者からの契約解除にともない、長期契約に基づき既納された会費の返還に関する規定)にあたっては、返還すべきものであることを併記することが望ましい。
- ◆なお、月会費の年一括払い契約、年会費制度長期間契約の場合には、会員からの中途解約に際して、未使用月分の会費を返還することも検討すべきであるが、この場合、解約の理由に応じて、会社は一定の解約手数料を徴収することも可能であろう。

#### 施設の利用料

- 第11条 1.会員は、「細則第〇条」で規定する有料施設を除き、クラブ施設を無料で利用できるものとします。
- 2.会員は、「細則第〇条」で規定する有料施設を利用する場合には、所定の方法によりその料金を支払うものとします。

- ◆施設の利用料を徴収する場合には、これについて規定する。
- ◆利用料には大別して二種類ある。一つは施設全体の入場料としてその都度徴収するもの、もう一つは、各施設やサービスプログラムに個別に設けている利用料金である。
- ◆入場料としての都度利用料を徴収しない場合は、その旨の規定が必要となろう。また、有料施設を有する場合には、その内容及び条件等を細則で明確に規定する必要がある。

#### 会費、利用料の変更

- 第12条 1.会社は、会費または利用料が不相当なものになったと判断した場合、これを変更することができます。
- 2.この場合、会社は〇か月前までに会員に告知するものとします。

- ◆会費などの金額は諸経費の値上がり等の事情によって変更せざるを得なくなることが予想され、その場合の規定である。なお、事前告知の時期は、周知し得る(相当程度の)期間を設定することが望ましい。

#### 営業時間・休業日の変更、臨時休業等

- 第 13 条 1.会社は、諸般の事情により営業時間・休業日等を変更する場合があります。
- 2.会社は、次の理由により、施設の全部または一部を臨時に休業または使用制限することがあります。
- (1)天災、地変等やむを得ない理由により本クラブを開場できないとき
- (2)施設の補修または改修をするとき
- 3.会社は、1.及び2.(2)の場合、○か月前までに会員に告知するものとします。
- 4.会社が2.(1)(2)の理由により本クラブを長期休業した場合は、会費は下記の通りとします。
- (1)月間○日以上休業した場合は、月会費はいただきません。
- (2)月間○日以上～○日以内休業した場合は、月会費の○○%をいただきます。
- (3)月間○日未満休業した場合は、所定の月会費をいただきます。

- ◆営業時間・休業日等は諸般の事情によって変更せざるを得なくなることが予想され、その場合の規定である。  
なお、事前告知の時期は、相当程度の期間を設定することが望ましい。
- ◆また、(ア)施設の補修または改修をするとき、(イ)天災等やむを得ない理由により、クラブの全部または一部を臨時に休業することも予想される。
- ◆上記(ア)(イ)により、クラブを長期休業する場合は、休業期間内の会費は徴収しないこととする。この場合の休業期間と会費については、一定期間を定めて、会費の金額を設定することも可能であろう。

#### 会員の変更事項

- 第 14 条 会員は、住所、連絡先その他入会申込手続の際の記載事項に変更があった場合には、速やかにその旨を所定の書面にて本クラブに届け出るものとします。

#### 休会及び復会

- 第 15 条 1.会員は、長期出張または傷病、その他やむを得ない理由により、本クラブを休会することができます。
- (1)会員は、休会する場合は、会員証を添付の上、所定の書面により会社

に休会届を提出します。

(2)休会は、○か月以上○か月以内とし、予め休会期間を設定します。

(3)○か月以上の休会(または、休会により会員資格期限が満了となったとき)は、自動的に退会となり契約は解除されます。

この場合、会員は、翌月以降の会費は免除されるものとします。

(4)会員は、休会期間中は会費の支払いを免除されます。ただし、会費の免除は、前月の○日までに休会届を受理した場合、その翌月から適用されるものとし、前月の○日以降の場合は、翌々月から適用されるものとします。

(5)休会する会員は、会社に所定の休会料を支払うものとします。

(休会料を徴収しない場合もある)

2.休会した会員の復会は以下の方法で行われます。

(1)休会届出時の休会期間が経過したときは自動的に復会となり、会員はその翌月から所定の会費を支払うものとします。

(2)休会期間中に復会するときは、会員は所定の書面にて復会届を会社に提出するものとし、復会月から会費を支払うものとします。

◆休会を認める場合には、その手続き方法及びあわせて復会の手続き方法等を規定する。

◆休会期間を限定する場合はその期間を明記する必要がある。

◆休会に際して、会費の免除及び休会手数料の徴収等がある場合には、その仕組み等も明記する必要がある。具体的には会費を減免し、休会手数料を徴収しない方法や、会費を全額免除し、休会手数料を徴収する方法などが考えられる。

◆会員にとっては休会期間中は役務の提供がなく、会費減免等の措置は当然とも考えられる。

◆なお、年会費制等長期契約の場合でも、ある程度の期間以上の休会については、休会制度を設けることが望ましく、その間の会費も減免されるべきであろう。

◆休会を認めない場合には、「本クラブは、会員の休会を認めません」といった規定となろう。

#### ビジターの利用条件等

第 16 条 会社は、会員の施設利用の妨げにならない範囲で、以下の場合、会員以外の方がビジターとしてクラブを利用することを認めるものとします。

1.会員と同伴の場合。

2. 所定の手続きにより会員からの紹介があり、会社が承認した場合。
3. 会社は、提携クラブビジター、体験利用者等に施設の利用を認めることができるものとしします。
4. 会社はビジターの人数を制限したり、施設の利用を制限したりすることができるものとしします。
5. ビジターは、本クラブの利用に際し所定のビジター料金を支払うものとしします。
6. 会員は、会員と同伴または会員の紹介したビジターの本クラブ内での行為について、一切の責任を負うものとしします。

◆ほとんどのクラブではビジターの利用を認めているが、ビジターの条件（例えば「会員と同伴の場合」など）の規定が必要であろう。

#### 施設利用ができない者

第 17 条 次の各項に該当する方の施設利用は、これを禁止します。

1. 刺青のある方、暴力団関係者。
2. 伝染病、その他、他人に伝染または感染する恐れのある疾病を有する方。
3. 飲酒等により、正常な施設利用ができないと認められた方。
4. 医師により運動を禁じられている方。
5. 他の施設利用者に迷惑をかけるなど、会社が不相当と認めた方。

#### 会員の賠償責任

第 18 条 1. 会員ならびに会員が同伴したビジターが、本クラブの利用に際して発生させた人的・物的事故については、会社は一切損害賠償の責を負いません。

2. 会員が本クラブの諸施設を利用中、自己の責に帰すべき事由により会社または第三者に損害を与えた場合は、速やかにその賠償をしなければなりません。尚、会員が同伴または紹介したビジターについては、会員が連帯して賠償しなければなりません。

#### 会社の免責

第 19 条 1. 会員または会員が同伴・紹介したビジターに、本クラブの利用に際して発生した人的・物的事故については、会社は責任を負いません。ただし、会社に過失がある場合には、会社は一定の補償をするものとしします。



- 2.会員または会員が同伴・紹介したビジターが、本クラブの利用に際して発生した盗難、紛失については、会社は一切損害賠償の責を負いません。ただし、所定の方法により貴重品として会社に預けた場合は除きます。

◆クラブの利用に際して生じた人的・物的事故、あるいは盗難等について、会社側に過失があった場合には、一定の補償をする旨の規定を設けなければならない。

## 退会

- 第 20 条 1.会員が、本契約を解除しようとするときは、会員証を添付の上、所定の書面にて会社に「退会届」を提出するものとします。
- (1)会員は、退会届を提出した当月の会費を支払うものとし、翌月以降の会費は免除されるものとします。
- (2)会社は、長期契約に基づき既納された会費がある場合には、別途定める算定式に基づき、未経過月分の会費を返還するものとします。  
この場合、会社は別途定める解約手数料を徴収できるものとします。  
ただし、第 12 条、第 13 条等の利用条件の大幅な変更を理由として契約を解除したときは、会社は解約手数料を徴収できません。
- 2.会員は、本規約に基づく諸契約を会社と締結し、別途定める利用開始日から〇日を経過するまでは、無条件で書面により会員契約を解除することができます。この場合、会社は受領した入会金及び会費全額を速やかに返還しなければなりません。ただし、入会手続きに要した費用については、この限りではありません。

◆トラブル防止の観点から、会員が契約を解除しようとするときは、書面(退会届)にて会社に届け出るなどの手続きを明確化する必要がある。

◆退会届を提出した翌月以降の会費は受領しないこととするが、月会費を1年分一括前納している場合や年会費制等長期契約を導入している場合には、未使用月分の会費については、月割にて返還する。なお、一括前納による割引特典等がある場合には、その特典はないものとして算定す

るのが相応であろう。

- ◆月会費の1年分一括前納制や年会費制等長期契約を導入している事業所では、契約期間中のサービス提供体制を整えていることを前提としており、中途解約による会費の返還は何らかの損害を被ることが予測される。しかし、会員が入会前に抱くクラブのイメージと実際との相違は、そのギャップが大きいほど大きな会員トラブルに至る可能性が高いものであり、また、利用条件の大幅な変更や会員の個人的事情から、会員としての地位を継続することが困難となる場合があることから、既納されている会費についても、未使用月分については可能な限り返還する。  
この場合会社は、解約の理由に応じて、一定の解約手数料を徴収することで、双方の利害を調整することも可能であろう。
- ◆消費者の中には、熟慮しないままにクラブに入会する場合もある。したがって、入会后一定期間(熟慮期間)内での解約については、入会金、会費、その他入会時徴収金を返還することは必要な措置であろう。  
フィットネス事業者においては、会員契約の適正化を通して、消費者保護の観点から、自主的にこのような制度を導入すべきであろう。
- ◆入会后無条件で解約できる期間(熟慮期間)は、相当日数を設けることが望ましい。なお、会員契約適正化法・訪問販売法等の法律においては、契約締結後の書面を受け取った日から起算して「8日」を経過するまでの間は、無条件で、書面によって会員契約を解除することができるとなっている。  
この場合の無条件とは、会員の施設利用の有無も問わないということであり、施設をすでに利用している場合であってもこの規定は適用されるものである。
- ◆なお、事業者の営業マン等が消費者を訪問等して入会契約を締結した場合には、本規約モデルの採用・不採用にかかわらず、訪問販売法によって、熟慮期間内の無条件の契約解除が摘要される。
- ◆熟慮期間の起算日は、所定の利用開始日に設定することが望ましい。クラブの開業以前に契約した場合であっても、開業後会員が実際に利用できる日ということである。  
したがって入会に際しては、熟慮期間内での無条件の解約の説明とともに、利用開始日を書面等により明確に告知することが望ましく、開業日が定まっていない場合には、その旨の説明とともに、決定後会員に通知することが必要である。
- ◆熟慮期間経過後の会員からの解約についても、第12条(会費、利用料の変更に関する規定)、第13条(営業時間・休業日の変更に関する規

定)等の利用条件の大幅な変更を理由とした解約の場合は、会社は会員資格期限未了の会員に対して、入会からの期間に応じて、入会時に徴収した入会金を基準とした、相応の解約金を支払うべきであろう。

◆この場合の利用条件の大幅な変更とは、例えば、会費、利用料の値上げについては、会員が経済的な負担として許容できない程度であり、営業時間・休業日の変更については、これらの変更により会員のクラブ利用が著しく困難になるかどうかということが基準となる。

また、会員の大幅な増加等によりクラブが恒常的に混雑し、会員のクラブ利用が著しく阻害される場合も、利用条件の大幅な変更とみなされるべきであろう。いずれにしても、社会的相当性の有無が判断基準となる。

◆会員が利用条件の大幅な変更を理由として契約を解除する場合、「〇か月前までに申し出る」ことによって、会社は入会からの期間に応じた解約金を支払うこととなるが、この場合、会社の利用条件変更の事前告知は、相応の期間を設定する必要がある。会社側が1か月前に告知し、会員の申し出も1か月前までという規定では、事実上会員は有効な申し出ができないということであり、会社の事前告知期間と会員の申し出期間には、おのずと一定の期間差が設けられるべきである。

## 会社の契約解除

- 第21条
1. 会社はやむを得ざる事情により、会員との契約を解除する場合には、書面にて、会員に契約解除を通知するものとします。
  2. 会社は、会員との契約を解除したときは、会員資格期限未了の会員に対して、下期区分にしたがって解約金を支払うものとします。
    - (1)入会から〇か月未満の場合は、入会時入会金の〇〇%を支払います。
    - (2)入会から〇か月以上〇か月未満の場合は、入会時入会金の〇〇%を支払います。
    - (3)入会から〇か月以上〇か月未満の場合は、入会時入会金の〇〇%を支払います。
    - (4)入会から〇か月以上の場合は、解約金は支払いません。
  3. 会社は、長期契約により既納された会費のうち未経過月分の会費がある場合には、別途定める算定式に基づき、これを返還するものとします。  
ただし、会社は解約手数料を徴収しません。
  4. 会費の返還は無利息とします。

- ◆やむを得ざる事情により、会社がクラブを閉鎖すること等も考えられ、この場合・会社側からの契約解除に関する規定が必要である。
- ◆トラブル防止の観点から、会社が契約を解除しようとするときは、書面にて会員に通知するなどの手続きを明確化する必要がある。
- ◆会社からの契約解除に際しては、会員資格期限未了の会員に対して、入会からの期間に応じて、入会金を基準とした相応の解約金を支払うべきである。
- ◆また、一括前納された月会費及び年会費等長期契約の場合の未使用月分の会費がある場合には、これについても返還すべきである

#### 会員資格の喪失

第 22 条 会員は、次の場合に会員資格を喪失し、自動的に契約は終了するものとします。

1. 死亡。
2. 除名。

- ◆会員資格を喪失した場合には、当該者は自動的に契約が終了することとなる旨、記載する。
- ◆会員の死亡による資格喪失の場合、長期契約等によって既納されている会費がある場合には、未使用月分については返還すべきであろう。

#### 会員の除名要件

第 23 条 会員ならびに会員が同伴・紹介したビジターにおいて、次の各事項のいずれかに該当する行為があった場合、会社は会員資格を一時停止または除名することができます。

1. 会員が、入会に際し虚偽の申告を行ったとき、または入会資格に抵触したとき。
2. 本クラブの名誉を段損したり、他の会員に著しく迷惑となる行為があったとき。
3. 会費、その他の諸支払いを○か月以上滞納し、支払いの督促に応じないとき。
4. 故意に本クラブの施設、設備を破損したとき。
5. 本クラブ内において、会社の許可を得ずに商行為や、政治活動、宗教活動

を行ったとき。

6.本規約及びその他の諸規則に違反したとき。

- ◆会員が除名された場合には、当該者は自動的に契約を解除されることとなる旨記載する。
- ◆この場合も入会金の返還について、「除名の場合は返還しません」といった規定を設けることが望ましい。

#### 諸規則の遵守義務

第 24 条 会員及び会社は、本規則及びその他の諸規定を遵守するものとします。

本規約及びその他の規約の改正

第 25 条 本規約の改正ならびに細則、利用規定の制定及び改正は、会社がこれを定めるものとし、その効力は全会員に及ぶものとします。

- 1.会社は、本規約及び細則を改正するとき、または利用規定の重要な案件に係わる規定を改正するときは、内容を会員に通知するものとし、変更後の会員規約、細則、利用規定を会員に交付するものとします。
- 2.会社は、利用規定の軽微な案件に係わる規定を改正するときは、その内容をクラブ内の所定の場所に掲示するものとします。

- ◆多くの場合、会員規約及び細則、利用規定等の改正、変更は会社が定めるものであるが、これらに際しては、会員のクラブ利用に影響するため、会員の了解を得られるよう会社は努力すべきである。
- ◆本規約及び細則等の改正、利用規定の重要な案件に係わる規定の改正に際しては、会社は改正の内容を相当月前までに、会員に通知する旨の規定が必要である。また、利用規定のうち軽微な案件に係わる規定の改正に際しても、その内容をクラブ内の所定の場所に掲示するなど、会員に伝わるようにすべきであろう。

以上

保証金の預託を受けているクラブについては、次の規定が必要である。

#### 保証金(預託金)の取扱

- 第〇条 1.保証金は、入会時より〇年間据置の後、第 22 条、第 23 条、第 24 条により契約が解除されたとき、会員にこれを返還します。
- 2.据置期間以前でも、以下の場合はその事実が生じたときに保証金の全部または一部を返還するものとします。ただし、会員は据置期間満了まで保証金の返還を留保することができます。
- (1)死亡したときは、入会時保証金の〇〇%を返還します。
  - (2)疾病等により、会員たることを継続することが不可能になったときは、入会時保証金の〇〇%を返還します。
  - (3)海外永住等により、本クラブ施設の利用が不可能になったときは、入会時保証金の〇〇%を返還します。
  - (4)会員が第 23 条に定める除名により、会員資格を喪失したときは、入会時保証金の〇〇%を返還します。
  - (5)第 20 条第 2 項により会員が契約を解除したときは、入会時保証金の 100%を返還します。
  - (6)第 21 条により会社が契約を解除したときは、入会時保証金の〇〇%を返還します。
  - (7)その他、会社が認めたときは、入会時保証金の〇〇%を返還します。
- 3.保証金の返還に際し、退会時に会費等の未納がある場合は、会社は返還すべき保証金をもって充当することができるものとします。
- 4.保証金の返還は無利息とします。

- ◆据置期間の後、返還義務のある保証金(預託金)制を採用している場合には、その取扱について規定する。
  - ◆保証金は一定期間無利息で預った後、返還することとなる。
  - ◆ただし、会員の死亡等、会員側にとってやむを得ない不測の事情により、会員契約を継続することが不可能な事由が生じた場合には、据置期間経過前でも返還すべきであろう。
- 据置期間経過前に保証金を返還する場合には、その事由によって、一定の割合の手数料等を徴収することも可能であろう。ただし、熟慮期間内における会員からの契約解除や、契約解除の事由が会社側の都合である場合には、手数料を徴収する根拠は乏しいであろう。