

オンラインレッスンの動向整理

2017年3月29日

目次

1. オンラインレッスンに関連する市場規模等	2
2. オンラインレッスンのビジネスモデル等	8
3. オンラインレッスンに関連する法規制(特定商取引法)	11
4. オンラインレッスンの利用状況等(オンラインレッスンに関するアンケート結果より)	16
5. オンラインレッスンに関する消費者保護の取組み	37

1. オンラインレッスンに関連する市場規模等

1.1 オンラインレッスンの概要

- 本資料では「オンラインレッスン」を、「音声や画像等の双方向通信システムを活用し、インターネットを通じてリアルタイムに何らかの技能等のレッスンを提供するサービス」とする。
 - ※インターネットを活用していても、レッスンの録画映像を視聴する等、主にリアルタイムではない教材で指導を受ける形態は、除外。
- 「オンラインレッスン」のサービス対象となる技能等は多岐にわたる。
- 代表的なサービスには、オンライン英会話サービスがある。

オンラインレッスンのサービス対象となる技能等の例

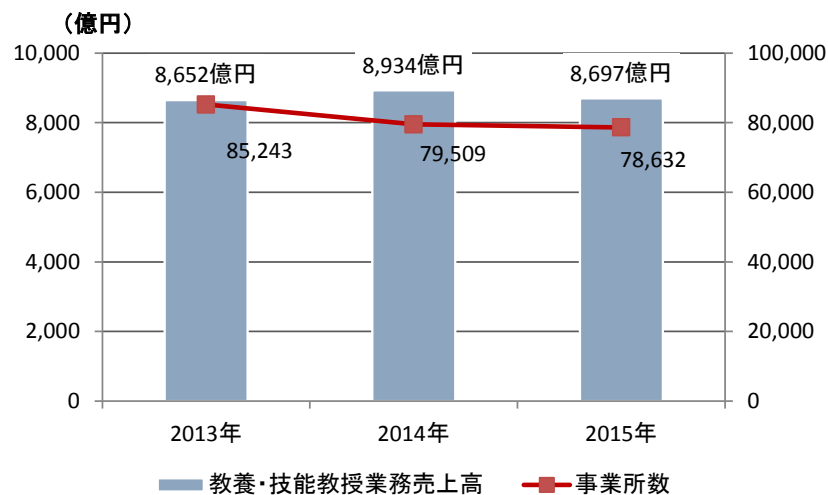
- 語学
 - 英会話等
- 音楽
 - 楽器演奏、歌唱等
- アート
 - 絵画、写真等
- ボードゲーム
 - 囲碁、将棋、チェス等
- 運動
 - ダンス等
- IT・プログラミング
- 学力等
 - 資格試験、家庭教師 等

1.2 オンラインレッスンに関連する市場規模等(教養・技能教授業)

- 2015年の教養・技能教授業務売上高*は8,697億円、事業所数は78,632。
- 内訳は、スポーツ・健康が2,887億円、外国語会話が1,700億円、音楽が1,137億円、家庭教師が286億円(オンラインレッスンだけではない)。
- 事業従事者5人以上の事業者が提供する講座数は998,740、受講者数・利用者数は6,749,155人、年間延べ講座開設時間数は7,306万時間(オンラインレッスンだけではない)。

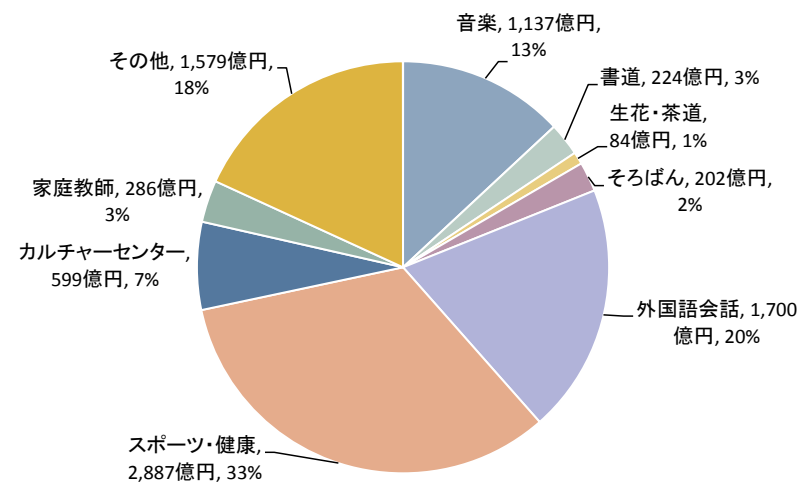
※ 日本標準産業分類 小分類824(教養・技能教授業に属する業務を主業として営む事業所)が対象。

教養・技能教授業務の売上高、事業所数の推移



(出所) 経済産業省「特定サービス産業実態調査 教養・技能教授業編」

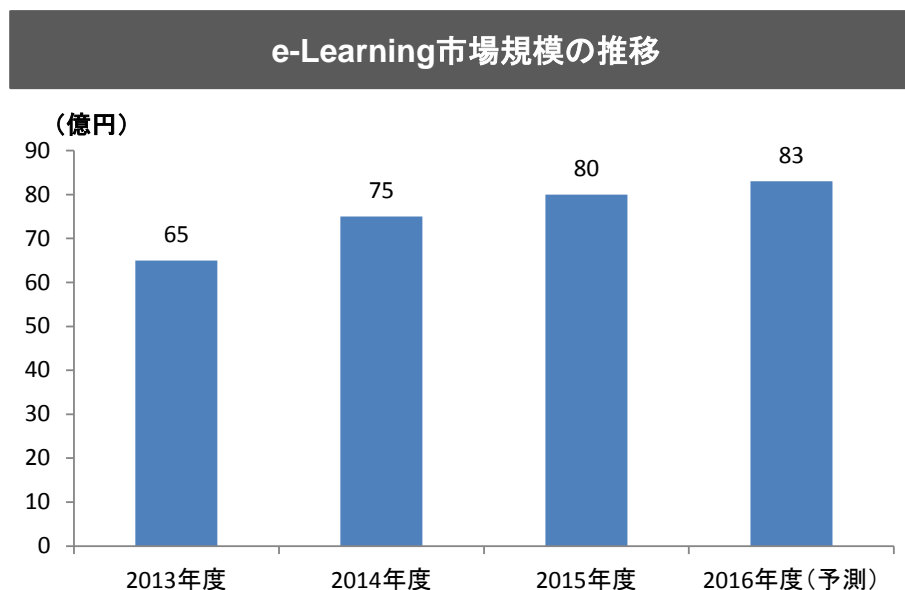
教養・技能教授業務の売上高構成



(出所) 経済産業省「特定サービス産業実態調査 教養・技能教授業編」

1.2 オンラインレッスンに関連する市場規模等(e-learning市場)

- オンラインレッスンに関連する市場規模等を示すデータは、現時点では、限定的にしか見受けられない。
- 矢野経済研究所調査によれば、「PCやモバイル端末で学習する語学習得用e-learning」の市場規模は、2015年度80億円、2016年度は83億円になると予測されている。
- 2014年度の市場規模の増加については、「Skypeなどを活用した英会話サービスが急速に拡大した。この背景には参入事業者の株式上場やTVCM等の広告活動により、同サービスの社会的認知が拡大したことがあるもの」とされている。



(出所) 矢野経済研究所「語学ビジネス市場に関する調査を実施2015年、2016年」(2015年7月29日、2016年7月20日発表)

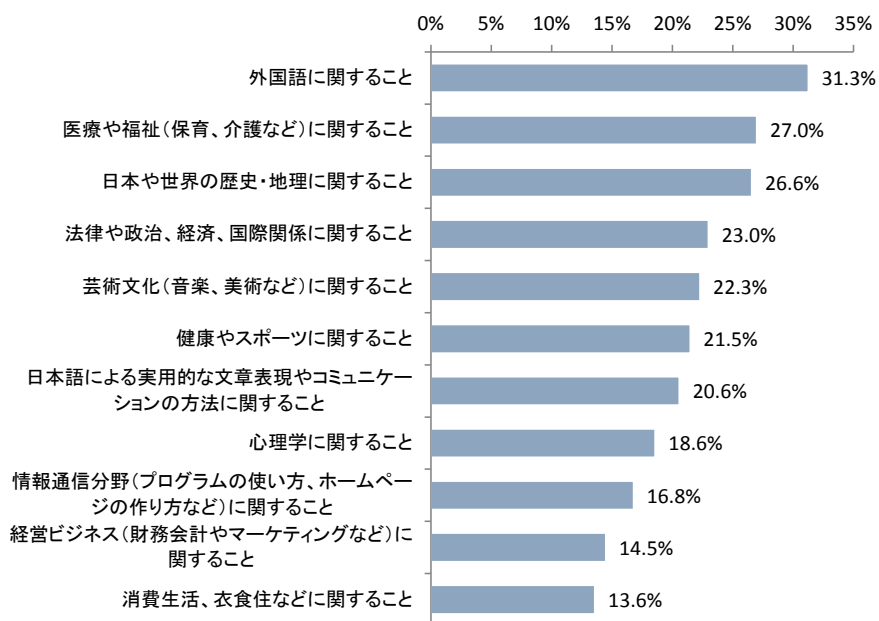
(注) 事業者売上高ベース、2016年度は予測値

1.3 学びへの意識

- 機会があれば再び学びたい分野としては、「外国語に関すること」が31.3%で、最も高い。
- 学校を出て一度社会人になった後の大学や専門学校等での「学び直し」について、学んだことがある、又は学んでみたいという人の割合は、49.4%。年代別には、30～50代が比較的高い。

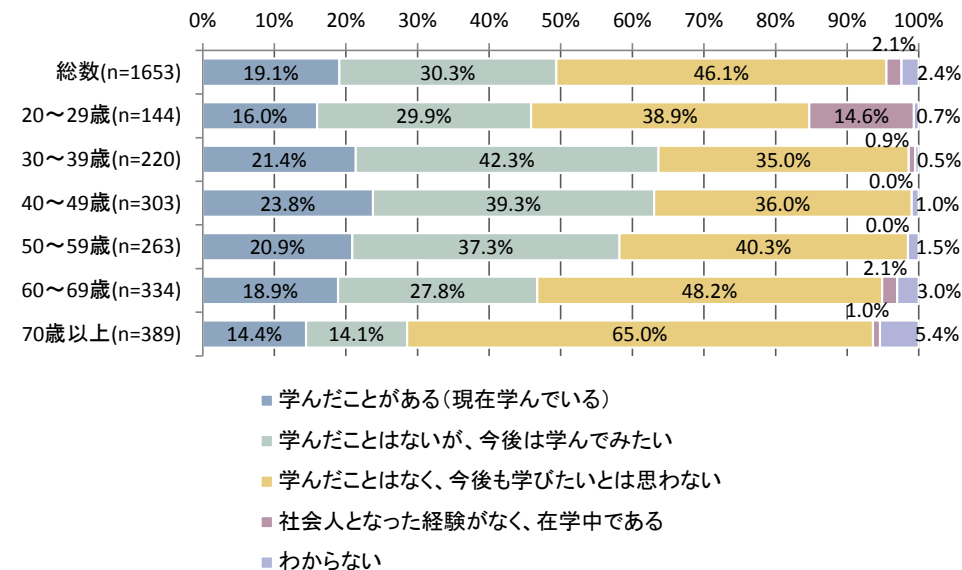
※ 調査対象は、全国20歳以上の日本国籍を有する者。

学び直したい学習の内容(複数回答)(上位抜粋)(n=1,653)



(出所) 内閣府「教育・生涯学習に関する世論調査」(平成27年12月調査)

学び直しの実施状況



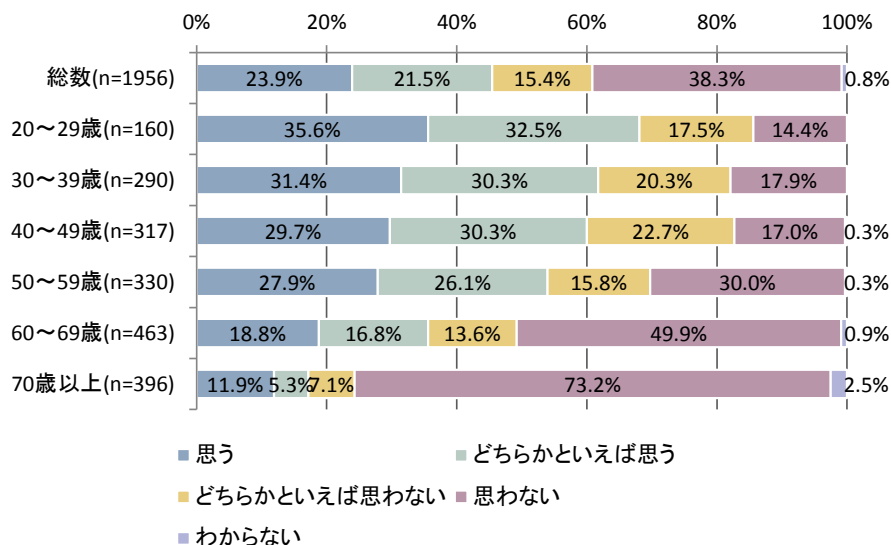
(出所) 内閣府「教育・生涯学習に関する世論調査」(平成27年12月調査)

1.3 学びへの意識

- 情報端末やインターネット（ICT）を使った生涯学習をしたいと思う人の割合は、45.4%。
- ICTを使って行いたい生涯学習としては、「趣味的なもの（音楽、美術、華道、舞踊、書道、レクリエーション活動など）」（49.4%）、「教養的なもの（文学、歴史、科学、語学など）」（43.5%）、「健康・スポーツ（健康法、医学、栄養、ジョギング、水泳など）」（39.6%）等を挙げる人の割合が多い。

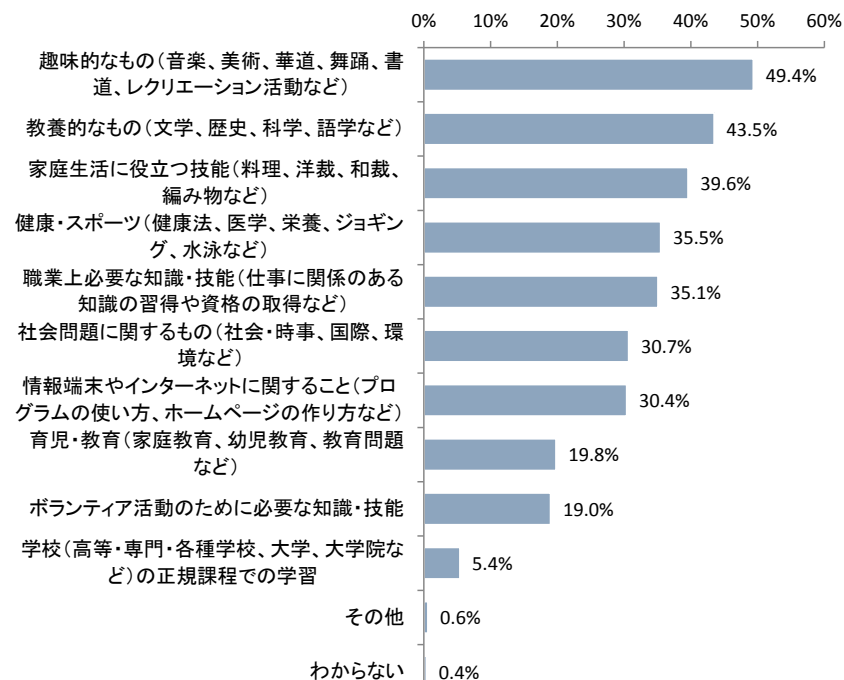
※ 調査対象は、全国20歳以上の日本国籍を有する者。

ICTを使った生涯学習の意向



(出所) 内閣府「生涯学習に関する世論調査」(平成24年7月調査)

ICTによって行いたい生涯学習(複数回答)(n=889)

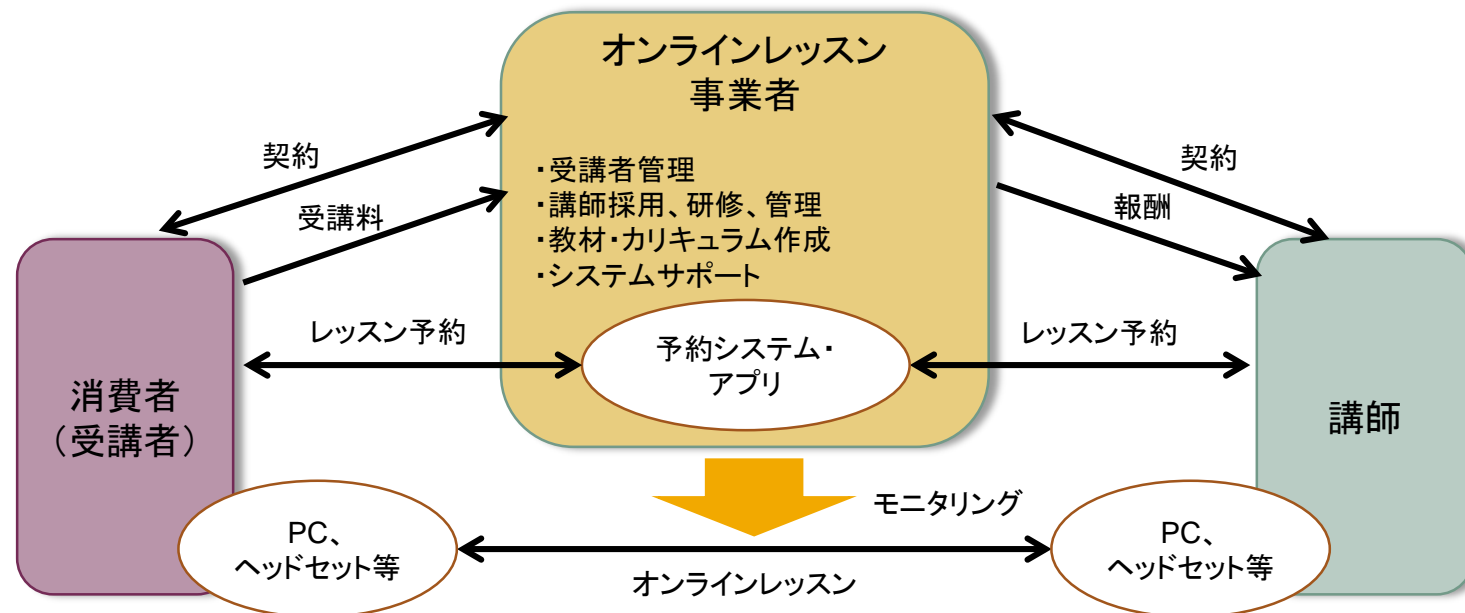


(出所) 内閣府「生涯学習に関する世論調査」(平成24年7月調査)

2. オンラインレッスンのビジネスモデル等

2.1 オンラインレッスンの概要

- 消費者(受講者)は、オンラインレッスン事業者と、オンラインレッスンサービスの提供に関する契約を行う。
- 消費者(受講者)は、オンラインレッスン事業者の提供する予約システム等を通じてレッスンを予約した上で、オンラインレッスン事業者と契約関係のある講師から直接、オンラインでレッスンを受講する。
- 講師の所在地は、国内だけではなく、海外の場合もある。
- レッスン提供時、講師は、講師の自宅に所在する形態と、オンラインレッスン事業者が用意した施設に所在する形態がある。また講師のPCや通信回線等の設備についても、講師自ら用意する場合と、事業者が用意する場合がある。
- オンラインレッスンの特徴として、従来の通学型のレッスンと比較して、入会金や長期間の受講料の前払いが不要な契約形態が多いと考えられる。



2.1 オンラインレッスンの概要

- オンラインレッスン事業者が提供している主な機能として、以下が挙げられる(事業者やサービス内容等により異なる)。

オンラインレッスン事業者が提供する主な機能

機能	概要
受講者管理	契約管理、受講履歴・習熟度・講師からのコメント・受講コース等の情報管理等
講師管理	講師の採用、研修、定期的な能力診断等
教材・カリキュラム開発	教材やカリキュラムの開発
レッスンの予約管理	レッスンの予約やスケジュール等の管理 キャンセル等が生じた場合の代替レッスンの手配等
受講カウンセリング	受講者の利用目的にあわせた学習の進め方やカリキュラム・講師の選び方などのアドバイス・相談受付
習熟度確認	受講者が自身の習熟度や上達状況等を確認できるテスト等の提供
課金・支払管理	受講料、講師報酬等の管理 (受講料の支払手段には、クレジットカード、銀行振込、郵便振替、スマホのアプリ決済、コンビニ払い 等)
システムサポート、システム開発	通信やシステムのトラブル等への対応 オンラインレッスンの予約システム・アプリ等の開発、管理
レッスン等のモニタリング	レッスンの品質確保、トラブル予防等のため、レッスンや講師と受講者間のコミュニケーション等のモニタリング 問題がある場合等には、講師・受講者に対する指導やアカウント停止、削除等の対応

3. オンラインレッスンに関連する法規制(特定商取引法)

3.1 特定商取引法 特定継続的役務提供

- オンラインレッスンに関連する法規制として、特定商取引法の特定継続的役務提供に関するものがある。
- 特定継続的役務とは、長期・継続的な役務提供と、これに対する高額の対価を約する取引のことであり、現在、6つの役務が対象とされている。

現在、特定継続的役務として指定されている役務

	役務	期間	金額
1	いわゆるエステティック 人の皮膚を清潔にしもしくは美化し、体型を整え、または体重を減ずるための施術を行うこと	1月を超えるもの	いずれも5万円を超えるもの
2	いわゆる語学教室 語学の教授(入学試験に備えるためまたは大学以外の学校における教育の補習のための学力の教授に該当するものを除く)	2月を超えるもの	
3	いわゆる家庭教師 学校(小学校および幼稚園を除く)の入学試験に備えるためまたは学校教育(大学および幼稚園を除く)の補習のための学力の教授(いわゆる学習塾以外の場所において提供されるものに限る)	2月を超えるもの	
4	いわゆる学習塾 入学試験に備えるためまたは学校教育の補習のための学校(大学および幼稚園を除く)の児童、生徒または学生を対象とした学力の教授(役務提供事業者の事業所その他の役務提供事業者が当該役務提供のために用意する場所において提供されるものに限る)	2月を超えるもの	
5	いわゆるパソコン教室 電子計算機またはワードプロセッサの操作に関する知識または技術の教授	2月を超えるもの	
6	いわゆる結婚相手紹介サービス 結婚を希望する者への異性の紹介	2月を超えるもの	

(※1)「家庭教師」および「学習塾」には、小学校または幼稚園に入学するためのいわゆる「お受験」対策は含まれません。「学習塾」には、浪人生のみを対象にした役務(コース)は対象になりません(高校生と浪人生が両方含まれるコースは全体として対象になります)。

(※2) 入学金、受講料、教材費、関連商品の販売など、契約金の総額が5万円を超えていると対象になります。

(※3) 役務の内容がファックスや電話、インターネット、郵便等を用いて行われる場合も広く含まれます。

(出所) 消費者庁「特定商取引法ガイド」(<http://www.no-trouble.go.jp/search/what/P0204010.html>)

3.2 特定継続的役務提供に対する規制(行政規制)

■ 行政規制

- **書面の交付(概要書面、契約書面)**(法第42条)

- ・契約の締結前には、当該契約の概要を記載した書面(概要書面)を消費者に渡さなければならない。
- ・契約の締結後には、遅滞なく、契約内容について明らかにした書面(契約書面)を消費者に渡さなければならない。

- **誇大広告などの禁止**(法第43条)

役務の内容などについて、「著しく事実に相違する表示」や「実際のものより著しく優良であり、もしくは有利であると人を誤認させるような表示」を禁止。

- **禁止行為**(法第44条)

契約の締結について勧誘を行う際、または締結後、その解除を妨げるために、以下のような行為を禁止。

- ・事実と違うことを告げること
- ・故意に事実を告げないこと
- ・相手を威迫して困惑させること

- **書類の閲覧など**(法第45条)

「前払方式」で5万円を超える特定継続的役務提供を行う事業者に対しては、消費者が事業者の財務内容などについて確認できるよう、その業務および財産の状況を記載した書類(貸借対照表、損益計算書など)を用意しておくことや、それを、消費者の求めに応じて、閲覧できるようにしておくことを義務づけ

- **行政処分・罰則**(法第46条、第47条、第70条等)

上記の行政規制に違反した事業者は、業務改善指示や業務停止命令などの行政処分のほか、罰則の対象となる。

3.2 特定継続的役務提供に対する規制(民事ルール)

■ 民事ルール

● 契約の解除(クーリング・オフ制度) (法第48条)

特定継続的役務提供の際、消費者が契約をした場合でも、法律で決められた書面を受け取った日から数えて8日間以内であれば、消費者は事業者に対して、書面により契約(関連商品の販売契約を含む)の解除(クーリング・オフ)をすることができる。

※ 平成16年11月11日以降の契約については、事業者が、事実と違うことを告げたり威迫したりすることにより、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフをしなかった場合には、上記期間を経過していても、消費者はクーリング・オフをできる。

● 中途解約 (法第49条)

消費者は、クーリング・オフ期間の経過後においても、将来に向かって特定継続的役務提供など契約(関連商品の販売契約を含む)を解除(中途解約)することができる。その際、事業者が消費者に対して請求し得る損害賠償などの額の上限は、以下の通り(それ以上の額をすでに受け取っている場合には、残額を返還しなければならない)。

A. 契約の解除が役務提供開始前である場合 契約の締結および履行のために通常要する費用の額として役務ごとに政令で定める以下の額。		B. 契約の解除が役務提供開始後である場合(aとbの合計額) a 提供された特定継続的役務の対価に相当する額 b 当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額として役務ごとに政令で定める以下の額	
役務	上限額	役務	上限額
エステティック	2万円	エステティック	2万円または契約残額※の10%に相当する額のいずれか低い額
語学教室	1万5000円	語学教室	2万円または契約残額※の10%に相当する額のいずれか低い額
家庭教師	2万円	家庭教師	5万円または当該特定継続的役務提供契約における一か月分の授業料相当額のいずれか低い額
学習塾	1万1000円	学習塾	2万円または当該特定継続的役務提供契約における一か月分の授業料相当額のいずれか低い額
パソコン教室	1万5000円	パソコン教室	5万円または契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額
結婚相手紹介サービス	3万円	結婚相手紹介サービス	2万円または契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額

(※)「契約残額」とは、契約に関する役務の対価の総額から、すでに提供された役務の対価に相当する額を差し引いた額のこと。

(出所) 消費者庁「特定商取引法ガイド」(<http://www.no-trouble.go.jp/search/what/P0204010.html>)

3.2 特定継続的役務提供に対する規制(民事ルール)

■ 民事ルール

● 契約の申込みまたはその承諾の意思表示の取消し(法第49条の2)

平成16年11月11日以降の契約については、事業者が契約の締結について勧誘を行う際、以下の行為をしたことにより、消費者がそれぞれ以下の誤認をすることによって契約の申込みまたはその承諾の意思表示をしたときには、その意思表示を取り消すことができる。

- ・事実と違うことを告げられた場合であって、その告げられた内容が事実であると誤認した場合
- ・故意に事実を告げられなかった場合であって、その事実が存在しないと誤認した場合

■ その他

● 事業者の行為の差止請求(法第58条の22)

役務提供事業者または販売業者が以下の行為を不特定かつ多数の者に、現に行い、または行うおそれがあるときは、適格消費者団体は、各事業者に対し、行為の停止もしくは予防、その他の必要な措置をとることを請求できる。

- ・誇大な広告等を表示する行為
- ・契約を締結するため、勧誘するときに、事実と違うことを告げる行為
- ・契約を締結するため、勧誘するときに、故意に事実を告げない行為
- ・契約を締結するため、または解除を妨げるため、威迫して困惑させる行為
- ・消費者に不利な特約、契約解除に伴う損害賠償額の制限に反する特約を含む契約の締結行為(関連商品販売契約については、関連商品の販売を行うものによる行為)

4. オンラインレッスンの利用状況等

(オンラインレッスンに関するアンケート結果より)

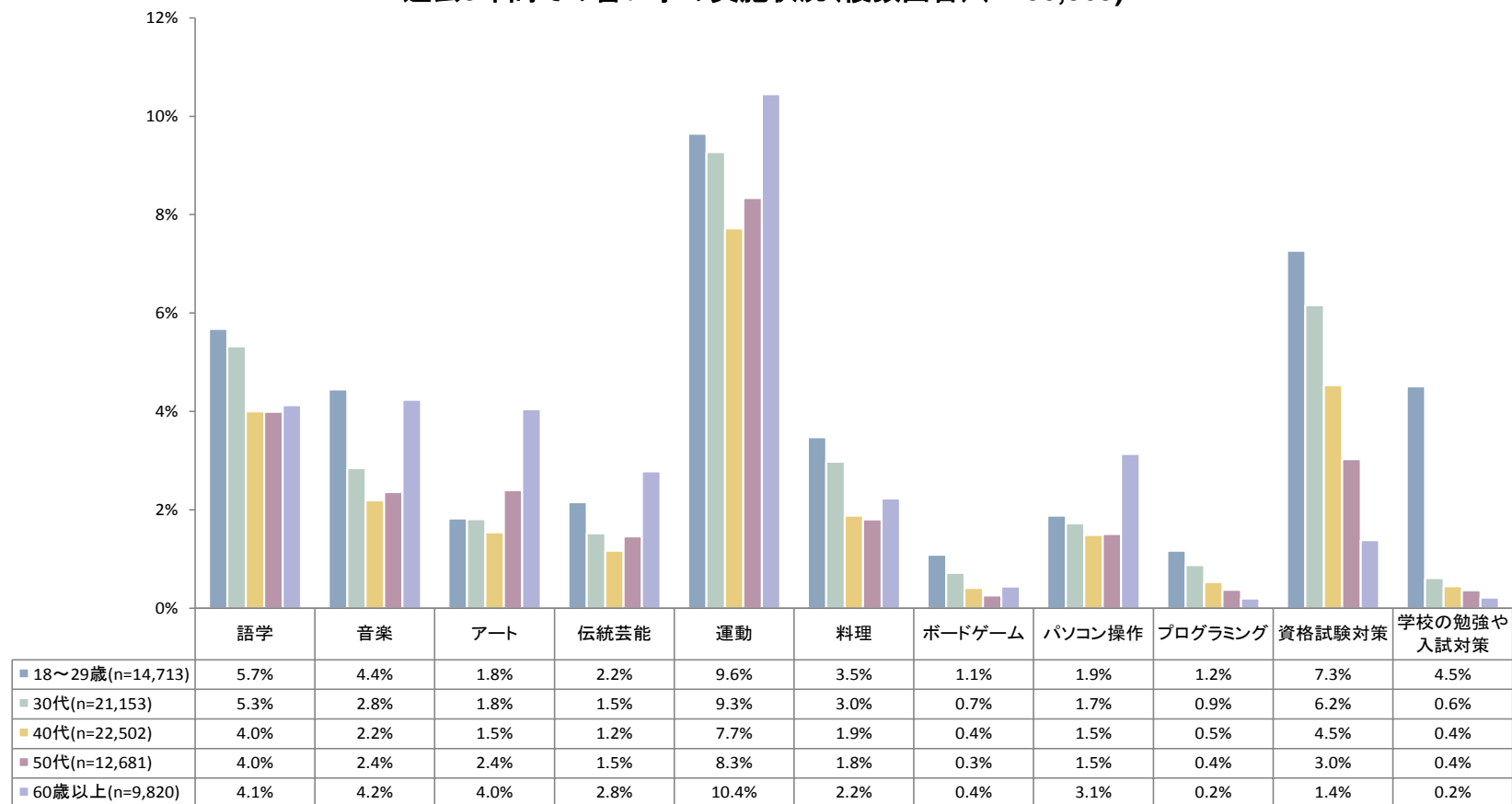
4.0 アンケート結果概要

- オンラインレッスンで習ったことがある分野は、各年代ともに「英語」が最多(6~8割)。
- オンラインレッスンの利用は、「パソコン」が主(8割超)。若年層ほど「スマートフォン」も利用(18~29歳で約5割)。
- オンラインレッスンの利用場所は、「自宅」が主(9割超)。「週に1回」「週に2、3回程度」の利用が多く、1回あたりの利用時間は、30分以内が5割程度。
- ひと月あたりの利用料金は、5,000円以下が4~5割程度。1万円超は、2.5割程度。
- 利用料金の支払形態は、「1か月分を前払い」が約5割。「利用のつど払い」は、2割程度。
- 契約期間は、2か月超が7割程度。60歳以上は、2か月超が8割弱で、他世代よりも契約期間が長い傾向。
- 自動更新される契約形態は、4~5割。自動更新であったか把握していない利用者は、1割弱。
- 無料体験レッスンの利用率は、約7割。若年層ほど利用率が高い一方で、40代以上の約1割は、無料体験レッスンが提供されていても利用していない。
- レッスン選定時、利用者はレッスンの品質、価格、受講しやすさを重視。契約面、通信品質を重視する者は少ない。
- レッスン選定時、有料契約への移行方法、クーリング・オフ、中途解約を確認した利用者は少ない(2割弱)。特に18~29歳の確認実施率が低い。60代以上では、運営事業者の信頼性に関連する事項の確認実施率が高い(5割超)。
- オンラインレッスンの満足度は、利用料金・通信に関して、他の要素に比較して若干低い(7割程度)。
- オンラインレッスンで何らかの困ったこと等がある利用者は、6~7割。具体的には、「利用したいときに利用できないことが多い」「通信の品質が悪かった」といったものが多い。
- オンラインレッスンを安心して利用できるようにするため、事業者に対しては「情報開示」「講師の質や量の担保」「問合せ窓口」等、行政等に対しては「評価・認定」「チェック、指導」等が望まれている。

4.1 習い事の実施状況(事前調査:実施状況)

- 習い事の実施率は、若い年代ほど高い傾向。(18~29歳:27%、30代:22%、40代、50代:19%、60歳以上:24%)
- 習い事のうち、音楽、アート、伝統芸能、運動、パソコン操作については、60歳以上の実施率も高い。

過去3年間での習い事の実施状況(複数回答)(n=80,869)



(注)アンケートでは、各項目について、以下のように()内に内容を例示。

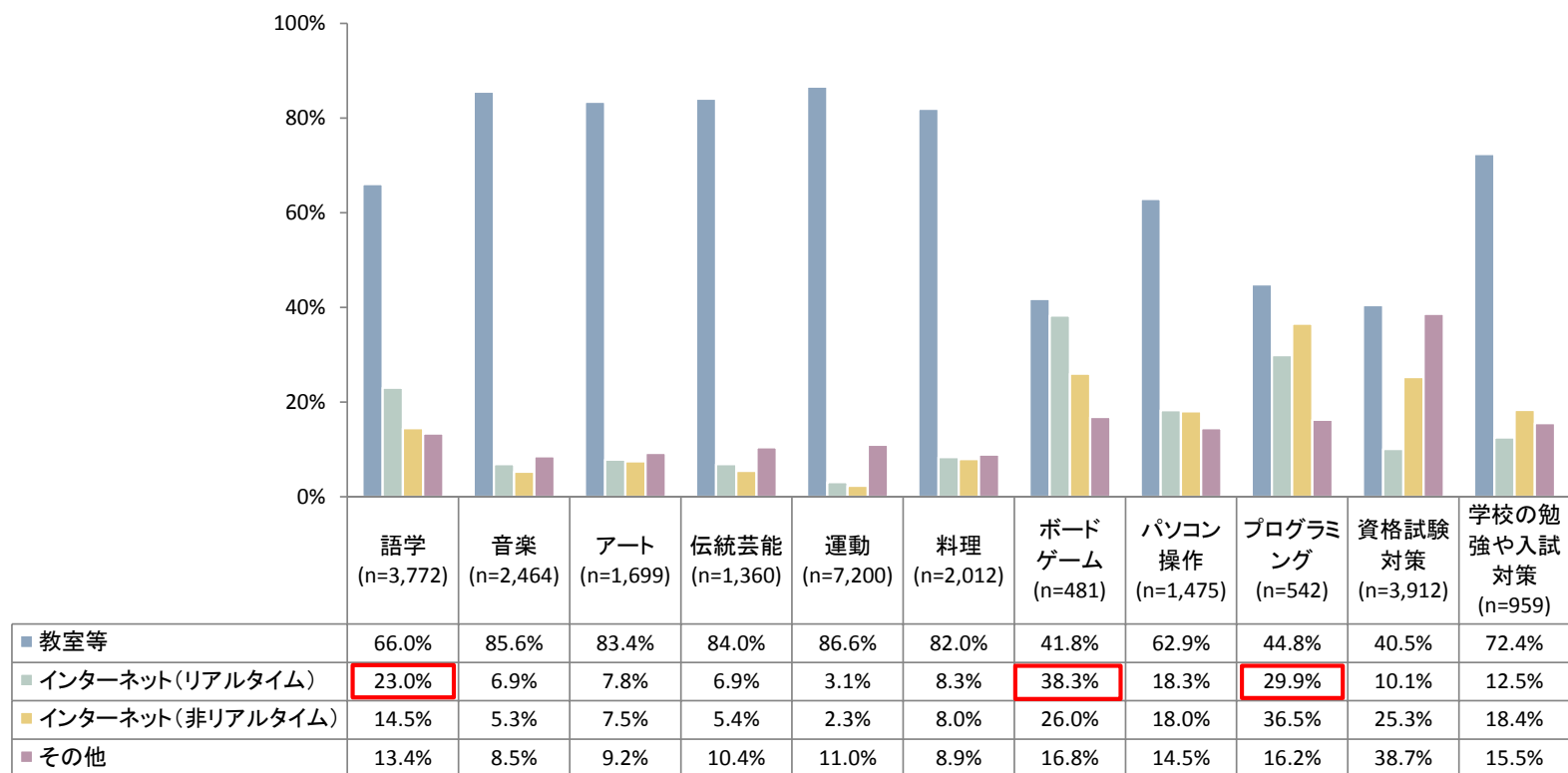
語学(英会話等)、音楽(楽器演奏、歌唱、作曲等)、アート(絵画、写真、陶芸、手芸、フラワーアレンジメント等)、伝統芸能(茶道、華道、書道、日本舞踊、短歌、俳句等)

運動(スポーツ全般、バレエ、ダンス、ヨガ、トレーニング等)、ボードゲーム(囲碁、将棋、チェス、オセロ、麻雀等)、学校の勉強や入試対策(塾、家庭教師等)

4.1 習い事の実施状況(事前調査:レッスン形態)

- レッスンの形態は、全ての分野において、「教室等」が主。
- オンラインレッスン(インターネットを通じて、先生や講師等からリアルタイムに指導が受けられる形態)は、ボードゲーム(38.3%)、プログラミング(29.9%)、語学(23.0%)で、比較的多く利用されている。

習い事のレッスン形態(複数回答)



(注)アンケートでは、各項目について、以下のように定義。

教室等: 教室、スクール、公民館、個人宅等で、先生や講師等から対面で指導を受ける形態

インターネット(リアルタイム): インターネットを通じて先生や講師等から、リアルタイムに指導が受けられる形態。

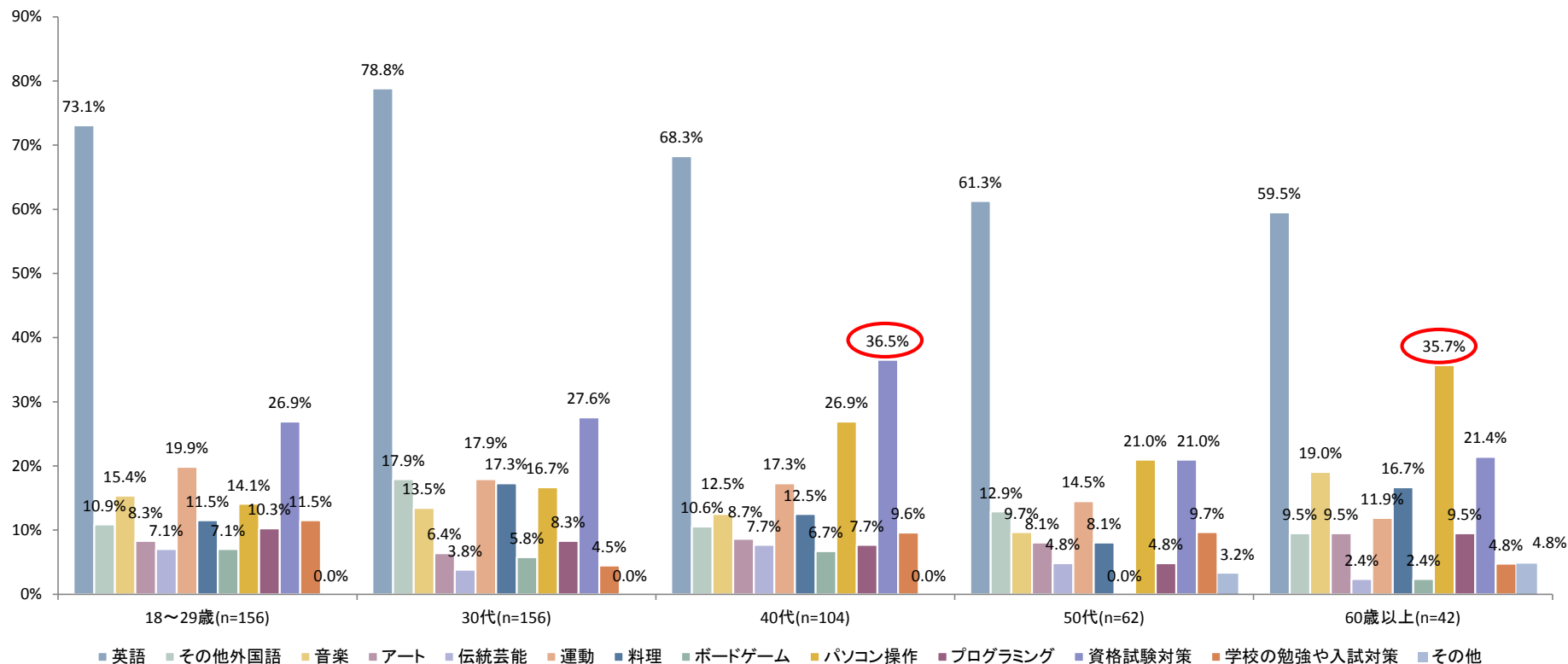
インターネット(非リアルタイム): レッスンを録画した映像を視聴する等、主にリアルタイムではない教材で指導を受ける形態。

その他: 通信教育など、上記以外のもの

4.2 オンラインレッスンの利用状況(習ったことがある分野)

- オンラインレッスンで習ったことがある分野は、各年代ともに「英語」が最多。
- 次いで、40代では「資格試験対策」(36.5%)、60歳以上では「パソコン操作」(35.7%)も比較的多い。

オンラインレッスンで習ったことがある分野(複数回答)

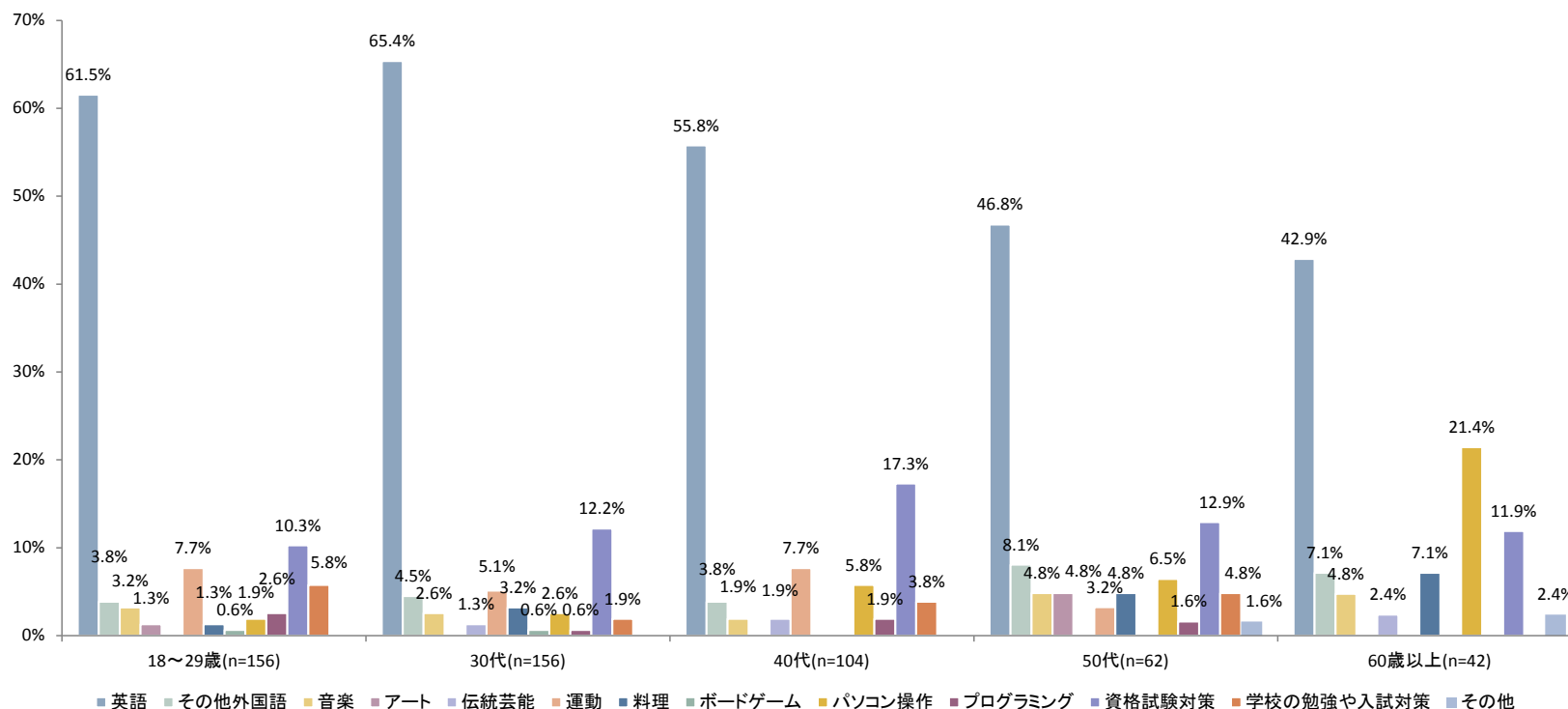


4.2 オンラインレッスンの利用状況(利用頻度が高いまたは利用期間が長い分野)

- オンラインレッスンで習ったことがある分野(最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったオンラインレッスン)は、各年代ともに「英語」が最多。
- 次いで、60歳未満では「資格試験対策」(10~20%程度)、60歳以上では「パソコン操作」(21.4%)が比較的多い。

※ 以降、複数のオンラインレッスンを利用した経験がある者には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったものについての回答を求めた。

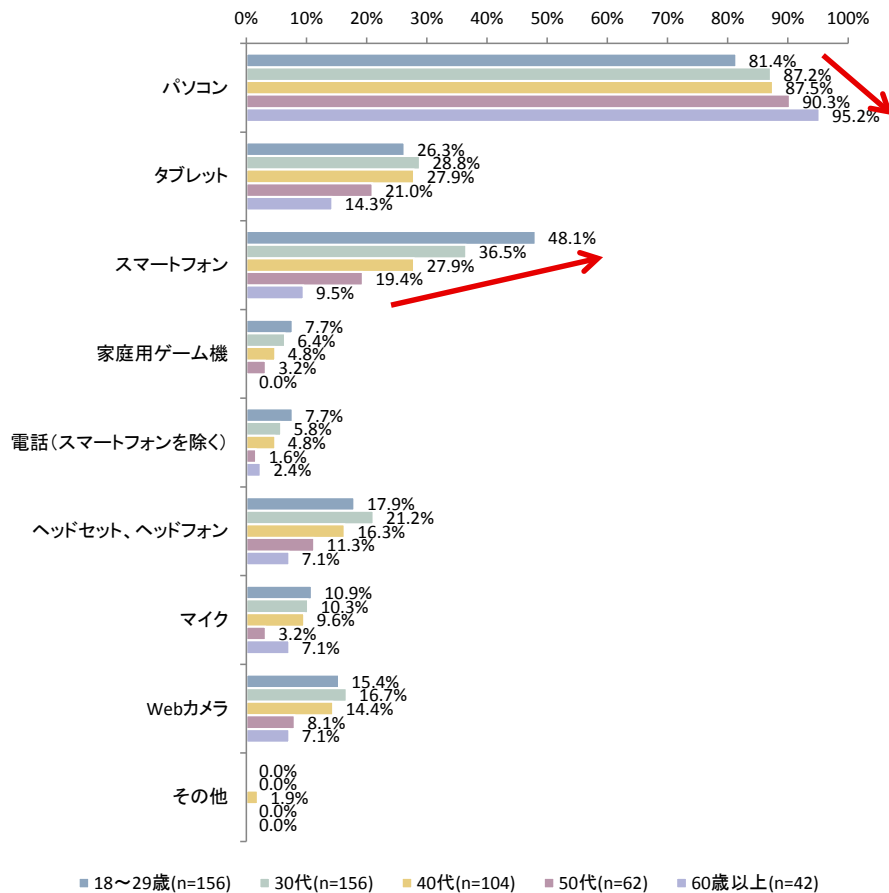
オンラインレッスンで習ったことがある分野(最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったもの)



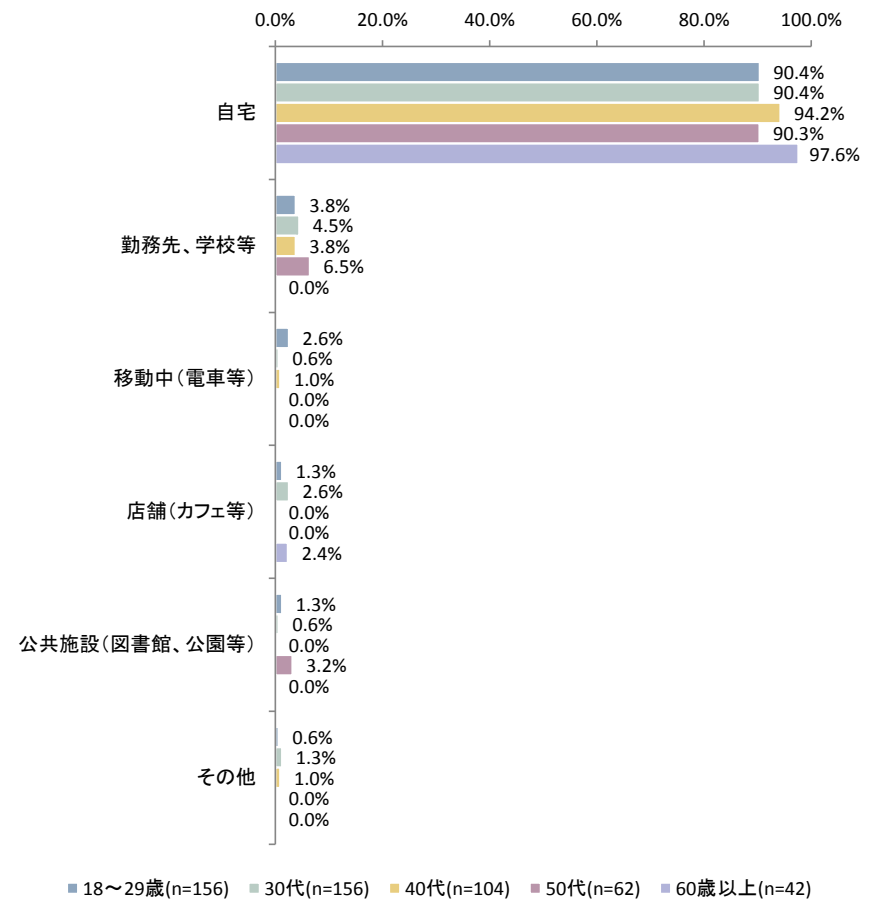
4.2 オンラインレッスンの利用状況(利用機器、利用場所)

- オンラインレッスンで利用している機器は、「パソコン」が主。一方で、若い年代ほど、スマートフォンの利用率も高い。
- オンラインレッスンの利用場所は、「自宅」が主(9割超)。

オンラインレッスンで利用した機器(複数回答)



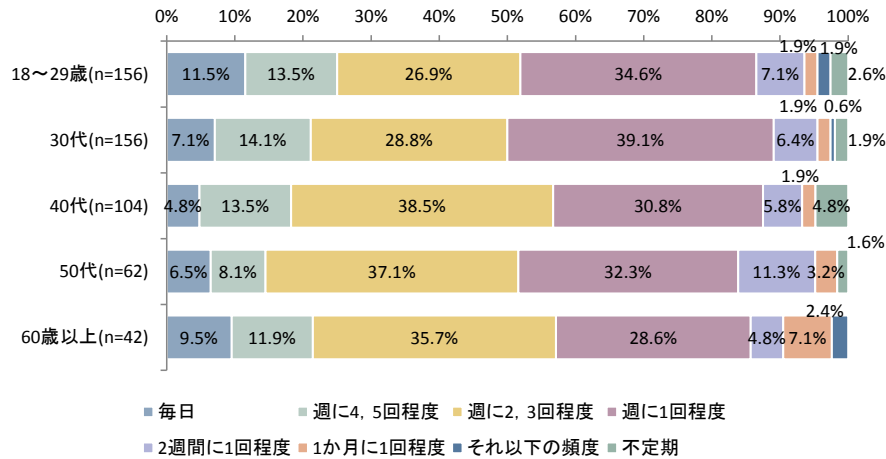
オンラインレッスンの利用場所(最もよく利用した場所)



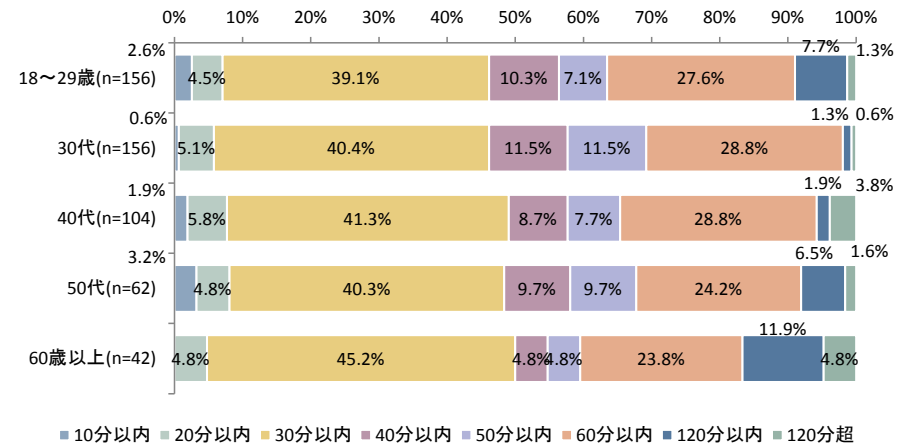
4.2 オンラインレッスンの利用状況（利用頻度、1回あたりの平均的な利用時間）

- 利用頻度は、「週に1回程度」、「週に2、3回程度」が主。週に1回以上利用が各年代の8～9割程度を占める。
- 1回あたりの平均的な利用時間は、30分以内が5割程度。60歳以上では、60分超の利用者が比較的多い（16.7%）。

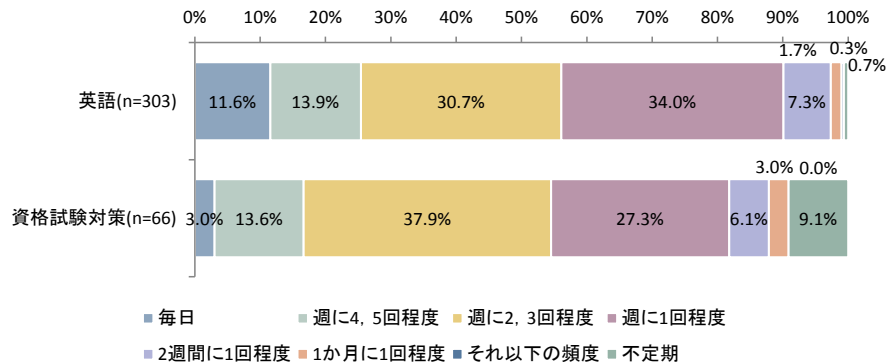
利用頻度（年代別）



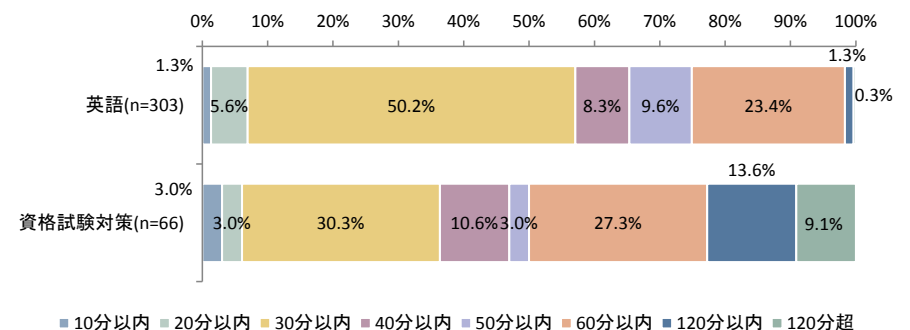
1回あたりの平均的な利用時間（年代別）



利用頻度（主要なレッスン分野別）



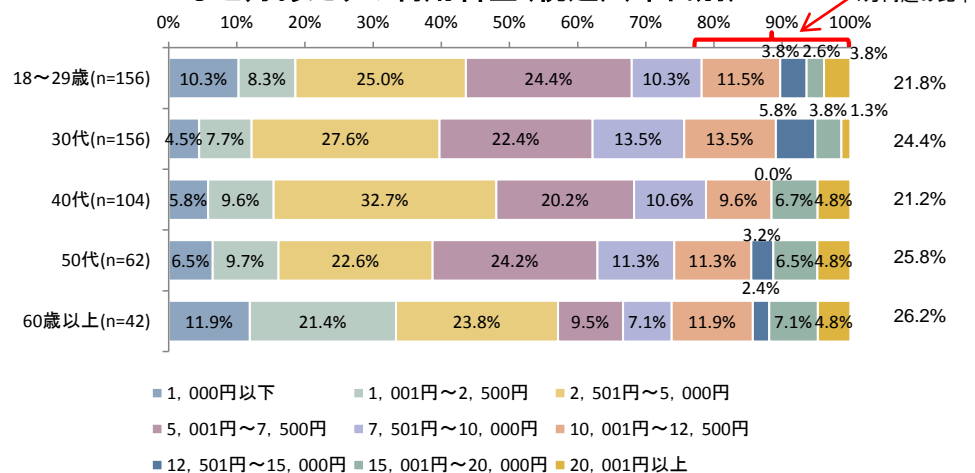
1回あたりの平均的な利用時間（主要なレッスン分野別）



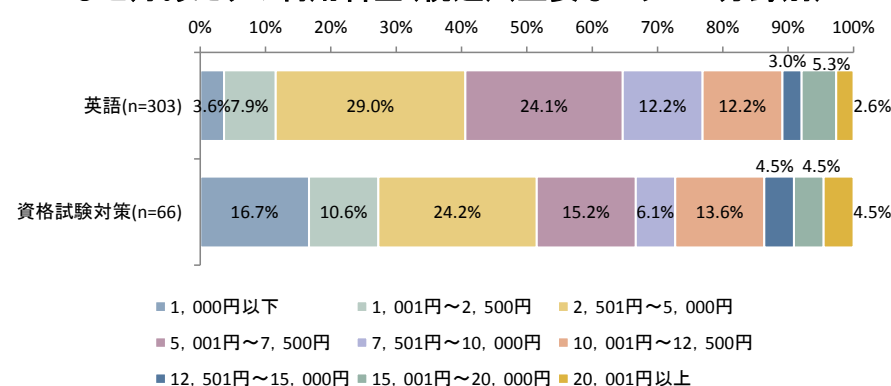
4.2 オンラインレッスンの利用状況(利用料金)

- ひと月あたりの利用料金(税込)が5,000円以下の利用者は、4~5割程度。1万円超は、2.5割程度。
- ひと月あたりの利用料金(税込)が5,000円以下の利用者は、分野別には、英語で40.6%、資格試験対策で51.5%。1万円超は、英語で23.1%、資格試験対策で27.3%。
- 60歳以上は、他の年代に比べて5,000円以下の利用者が多い(57.1%)一方、1万円超の割合も高い(26.2%)。

ひと月あたりの利用料金(税込)(年代別)



ひと月あたりの利用料金(税込)(主要なレッスン分野別)



ひと月あたりの平均利用料金(税込)(年代別)

年代	平均金額
18~29歳	7,065円
30代	7,008円
40代	7,421円
50代	9,254円
60歳以上	6,566円

(注)平均金額は、選択肢の中間値により求めたもの

ひと月あたりの平均利用料金(税込)(主要なレッスン分野別)

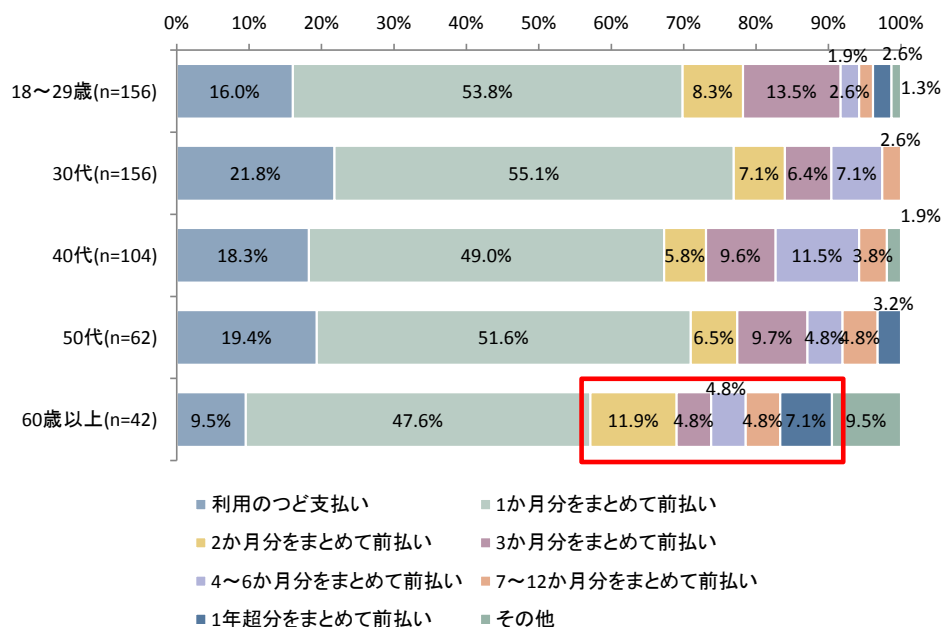
レッスン分野	平均金額
英語	7,327円
資格試験	7,144円

(注)平均金額は、選択肢の中間値により求めたもの

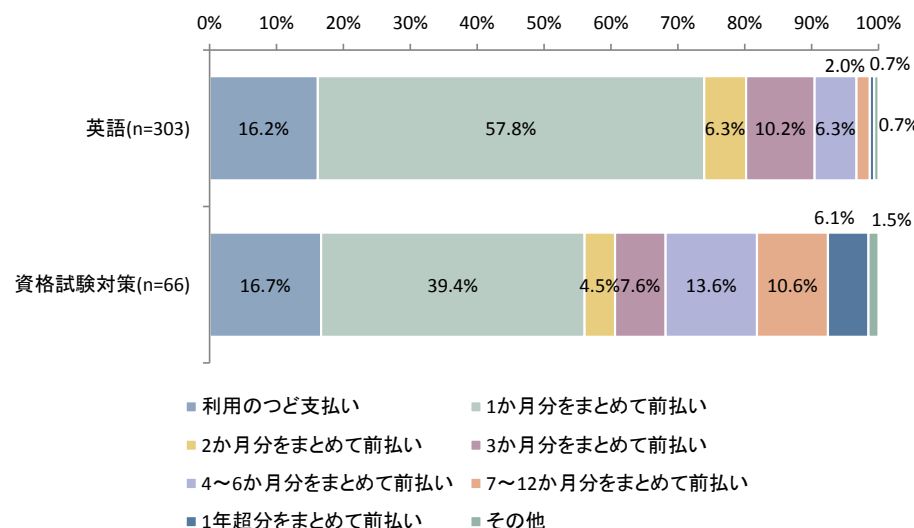
4.2 オンラインレッスンの利用状況(支払形態)

- 支払形態は、「1か月分をまとめて前払い」が約5割。
- 「利用のつど払い」は、60歳未満では2割前後である一方、60歳以上では1割弱と比較的少ない。また60歳以上では、「2か月分以上をまとめて前払い」の割合が他の年代より若干多い(33.3%)。

支払の形態(年代別)

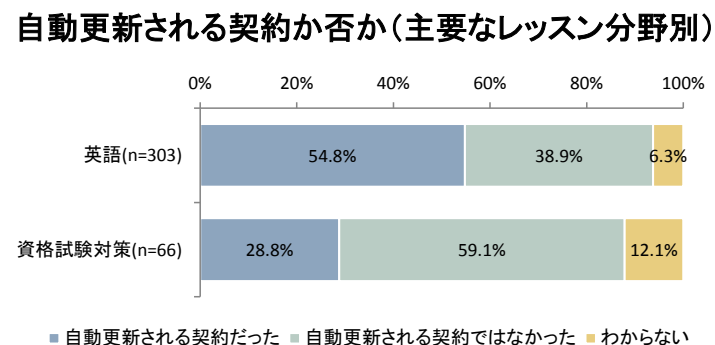
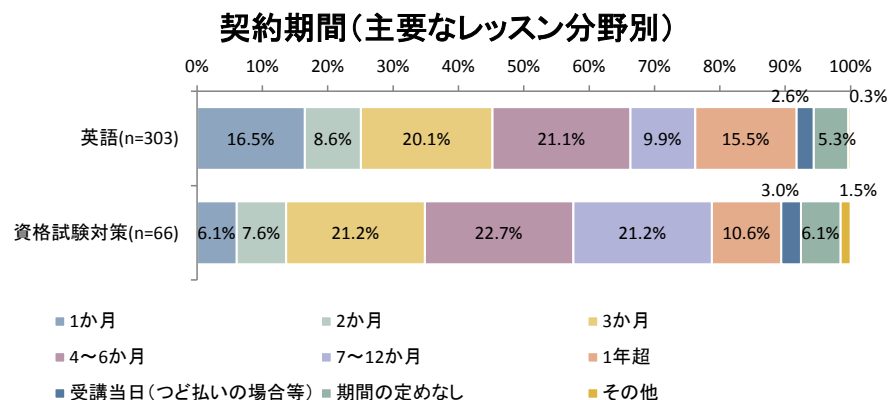
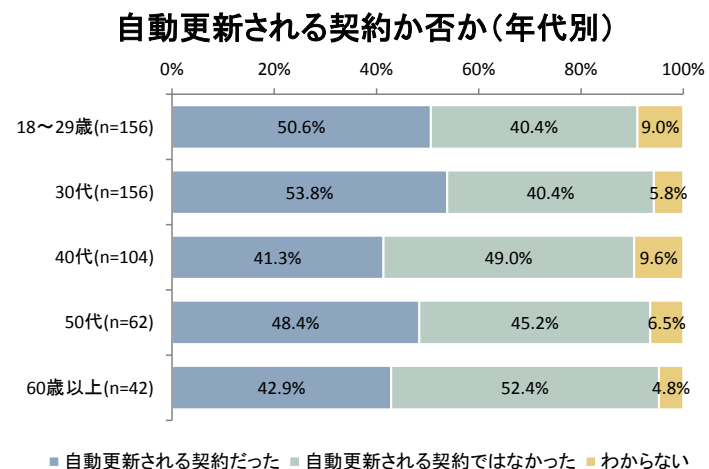
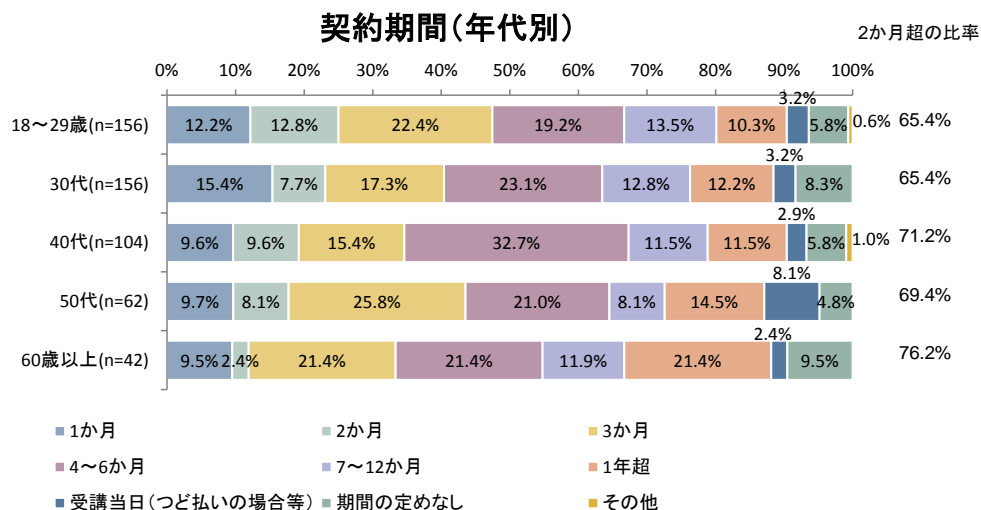


支払の形態(主要なレッスン分野別)



4.2 オンラインレッスンの契約の状況（契約期間、自動更新）

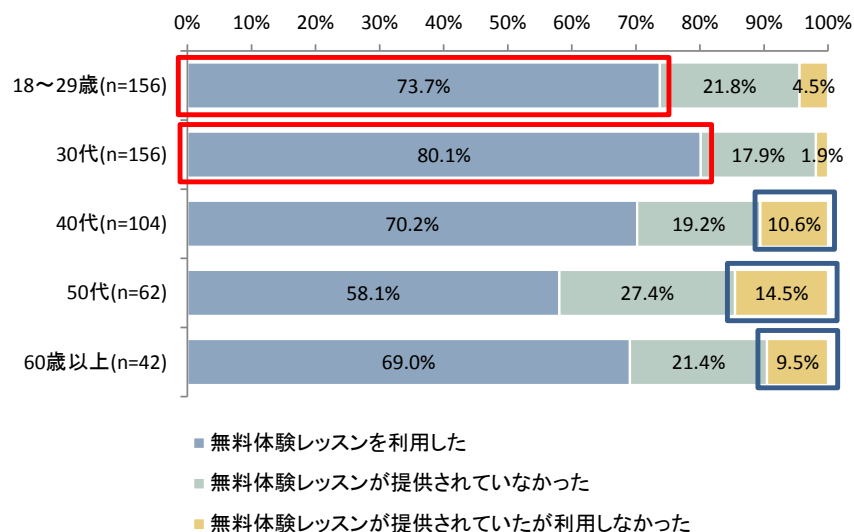
- 契約期間は、若い年代ほど短い傾向。契約期間が2か月超の割合は、60歳以上が最多（76.2%）。
- 契約が自動更新であった割合は、4～5割程度。自動更新であったかどうかも把握していない消費者は、1割弱存在。
- 契約が自動更新であった割合は、分野別には、英語で54.8%、資格試験対策で28.8%と、分野によって差が大きい。



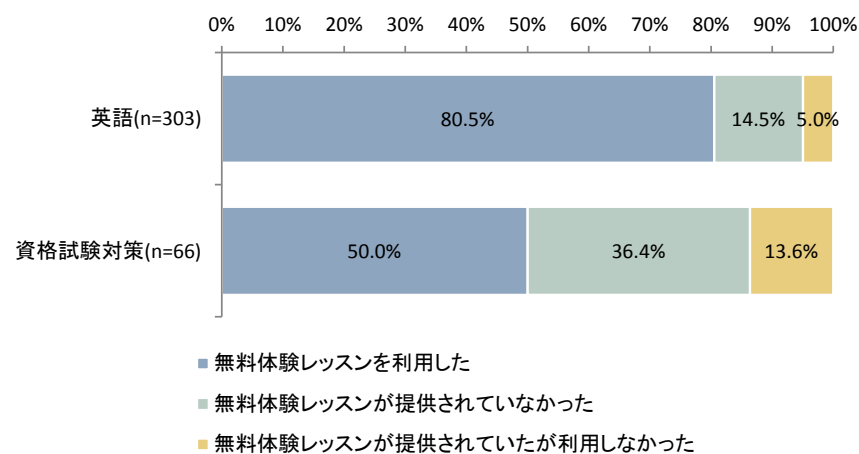
4.3 オンラインレッスンの選定時の状況(体験レッスン)

- オンラインレッスンの選定時の無料体験レッスンの利用率は、約7割。若い年代の利用率が高い一方、40代以上では、無料体験レッスンが提供されていたにもかかわらず、利用しなかった割合が1割程度。
- 無料体験レッスンの利用率は、分野別には、英語のオンラインレッスン利用者で80.5%、資格試験対策で50.0%。また資格試験対策については、無料体験レッスンが提供されていない割合が36.4%で、英語(14.5%)の2倍程度。

無料体験レッスンの利用状況(年代別)



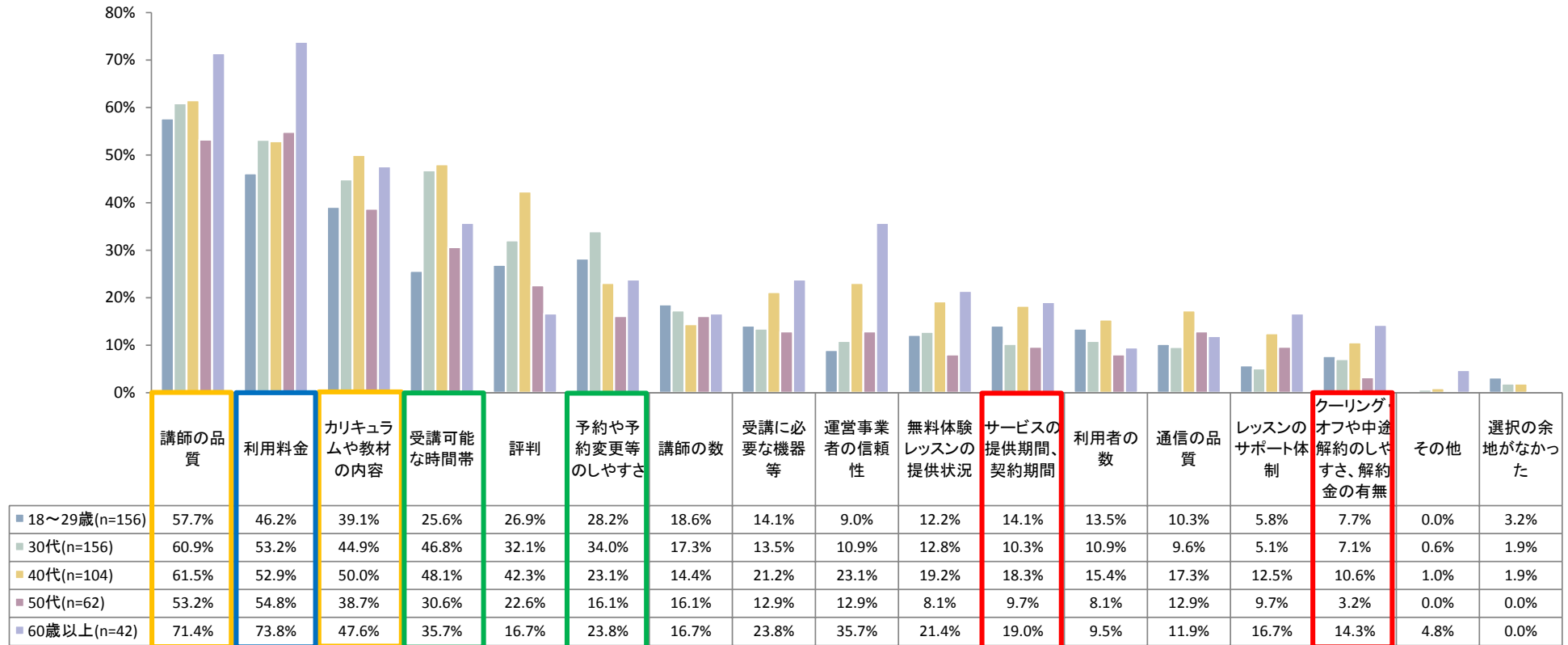
無料体験レッスンの利用状況(主要なレッスン分野別)



4.3 オンラインレッスンの選定時の状況(選定時に重視した事項)

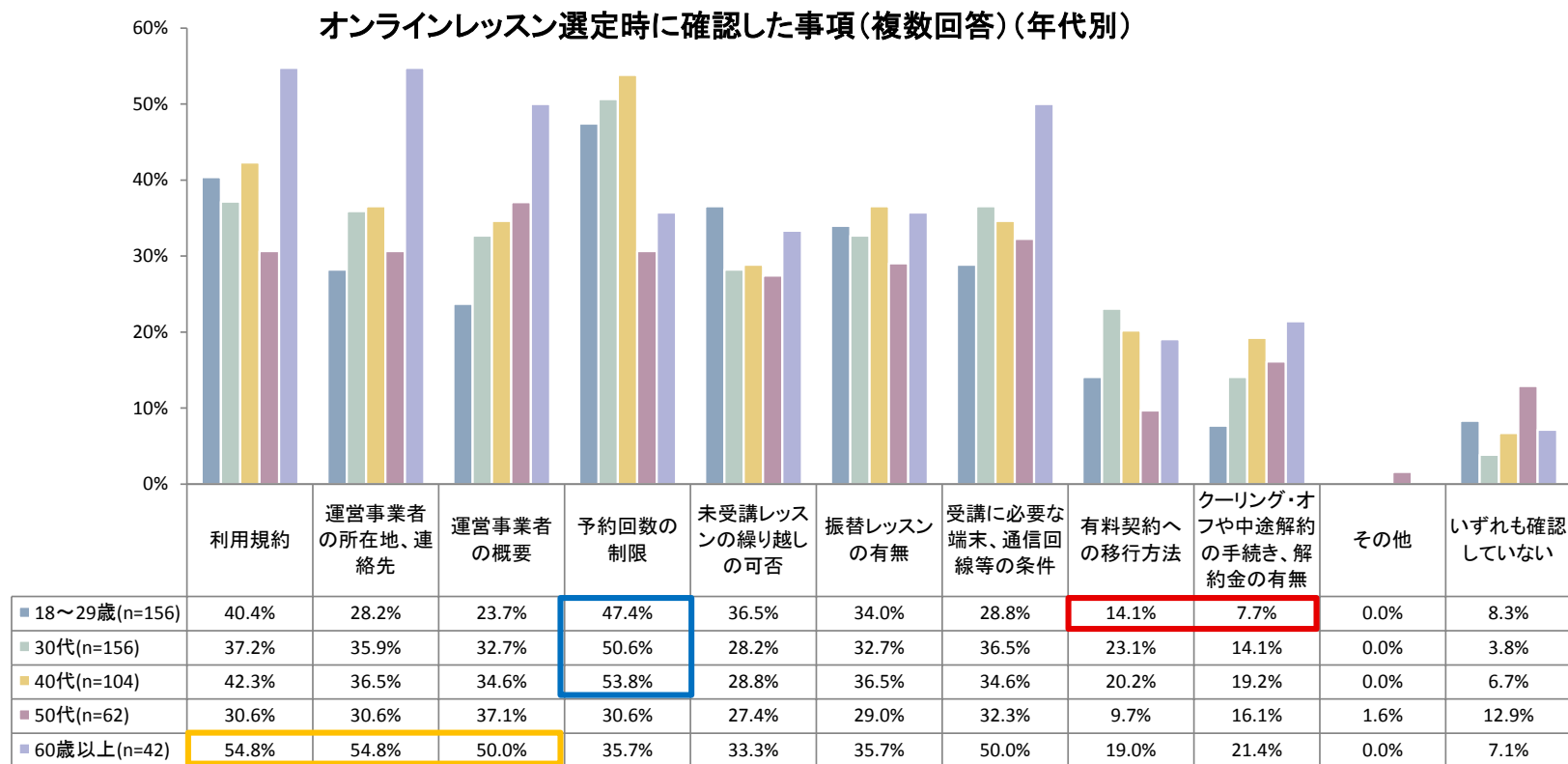
- オンラインレッスンの選定時に重視する項目としては、レッスン品質(「講師の品質」、「カリキュラムや教材の内容」等)、価格(「利用料金」)、受講しやすさ(「受講可能な時間帯」、「予約や予約変更等にしやすさ」等)が多く挙げられる。
- 一方、契約面(「サービスの提供期間、契約期間」、「クーリング・オフや中途解約のしやすさ、解約金の有無」等)、通信品質(「通信の品質」)を重視する利用者は、比較的少ない。

オンラインレッスン選定時に重視した事項(複数回答)(年代別)



4.3 オンラインレッスンの選定時の状況(選定時に確認した事項)

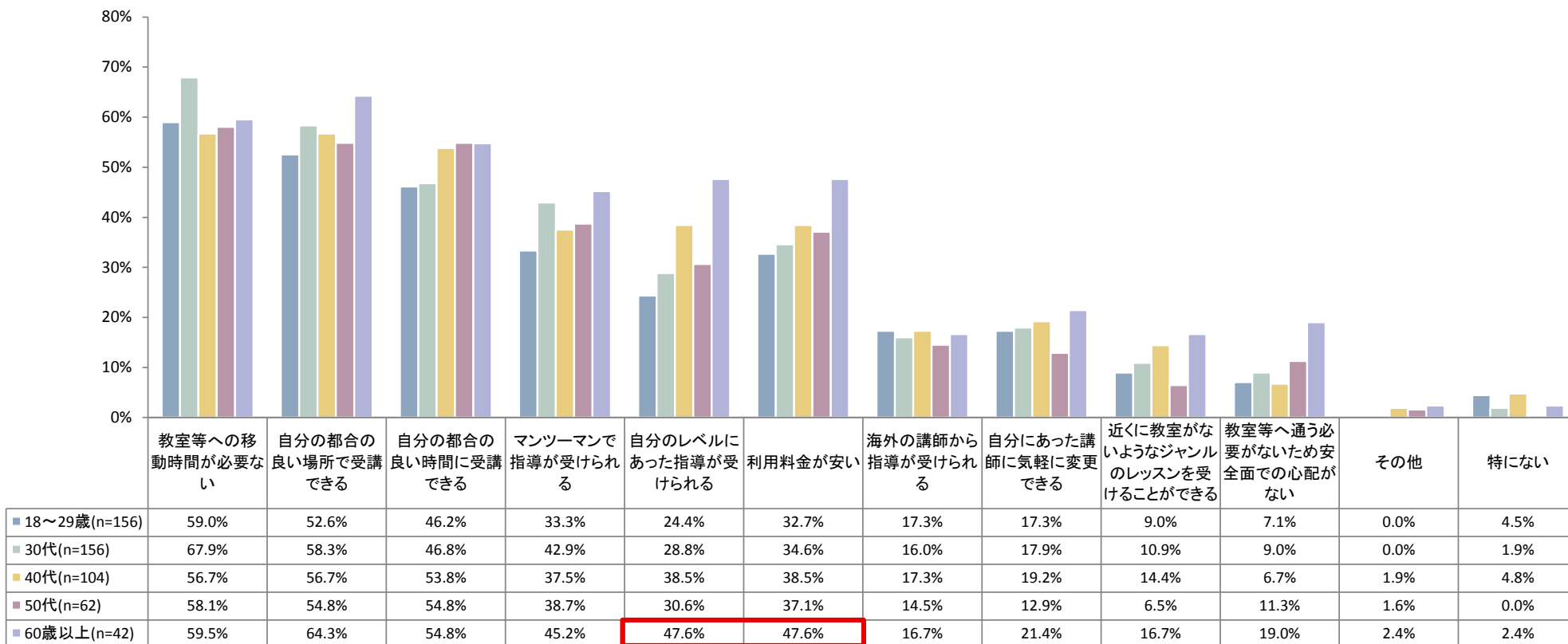
- オンラインレッスンの利用前に確認した事項としては、40代以下では、「予約回数の制限」が最多である一方で、60歳以上では、「利用規約」「運営事業者の所在地、連絡先」「運営事業者の概要」が多く挙げられる。
- 若い年代はレッスンの利用しやすさ、60歳以上は運営事業者の信頼性にそれぞれ関心の高い傾向がうかがえる。
- 「有料契約への移行方法」「クーリング・オフ、中途解約」について確認した利用者は、2割弱。特に、18～29歳は、確認している割合が他の年代に比べて低い。



4.4 オンラインレッスンの評価・満足度(メリット)

- オンラインレッスンのメリットとしては、いつでもどこでも利用できる点(「移動時間が必要ない」「都合の良い場所・時間で受講できる」等)が、各年代ともに比較的多く挙げられる。
- 60歳以上は、「自分のレベルにあった指導が受けられる」「利用料金が安い」ことについて、他の年代より高く評価。

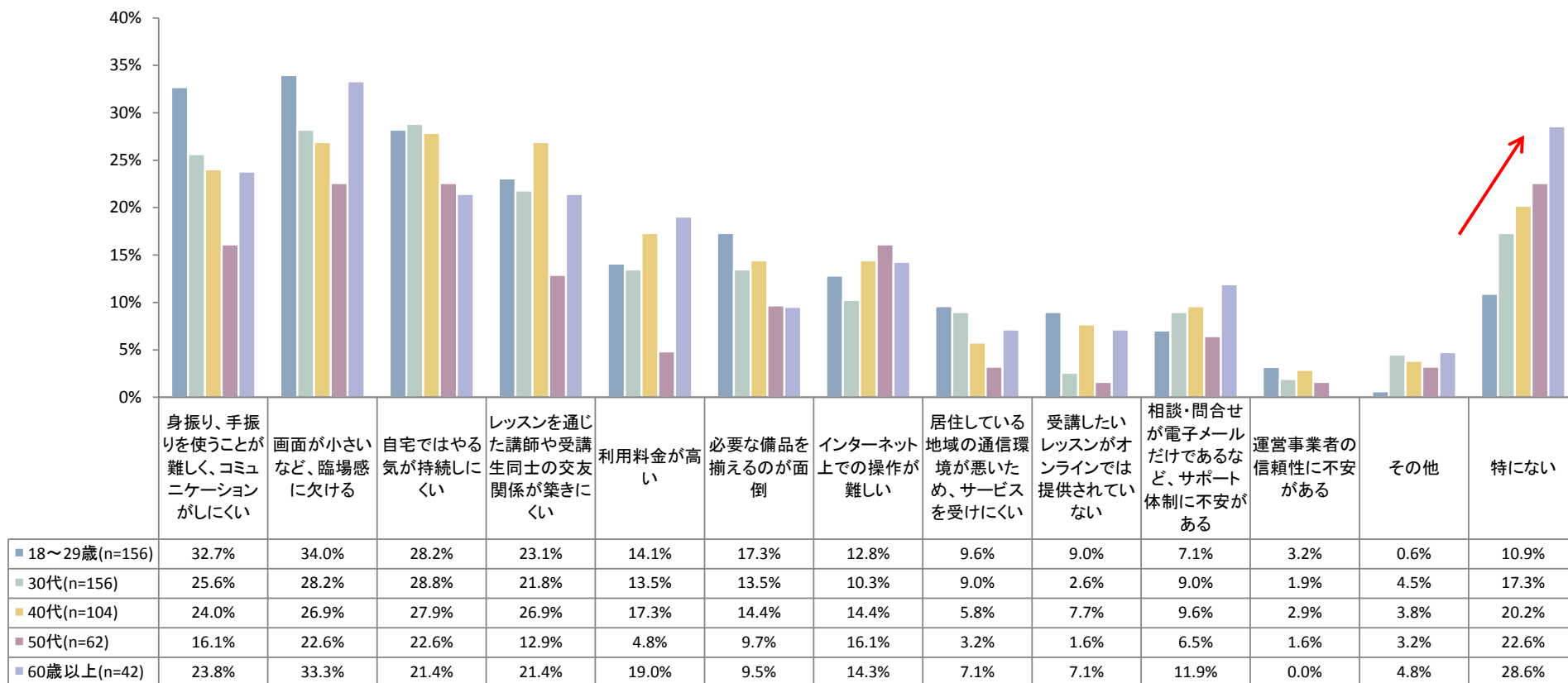
オンラインレッスンのメリット(複数回答)(年代別)



4.4 オンラインレッスンの評価・満足度(デメリット)

- オンラインレッスンのデメリットとしては、「臨場感に欠ける」「コミュニケーションがしにくい」、非対面教育全般にあてはまる「自宅ではやる気が持続しにくい」「交友関係が築きにくい」が、各年代ともに比較的多く挙げられる。
- 一方、デメリットは「特にない」との回答は、年代が高いほど増加傾向。

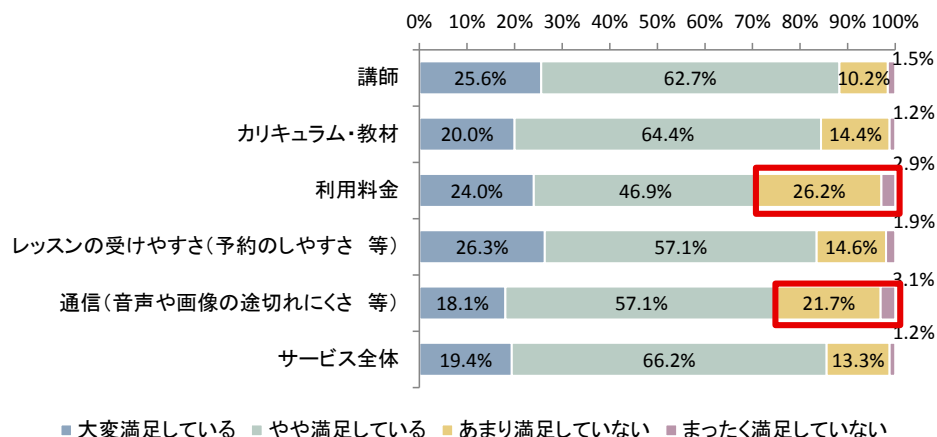
オンラインレッスンのデメリット(複数回答)(年代別)



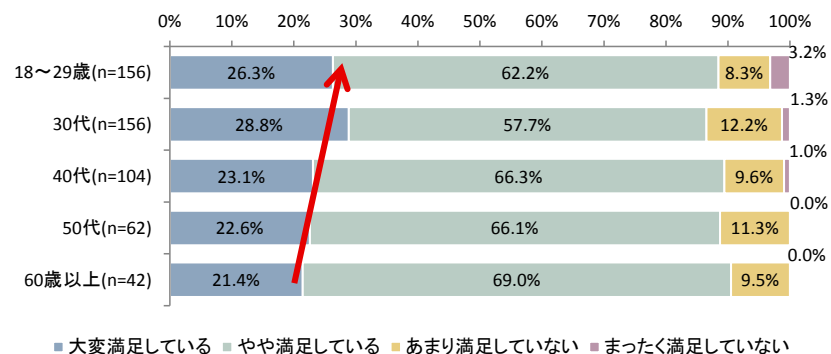
4.4 オンラインレッスンの評価・満足度(満足度)

- オンラインレッスンのサービス全体に関する満足度(「大変満足」「やや満足」)は、85.6%。利用料金(71.0%)、通信(75.2%)の満足度は、他の項目に比べて低い。
- 講師に関する満足度において、「大変満足」とする利用者の割合は、若い年代ほど高い傾向。逆に、利用料金に関する満足度において、「満足していない」とする利用者の割合は、若い年代ほど低い傾向。

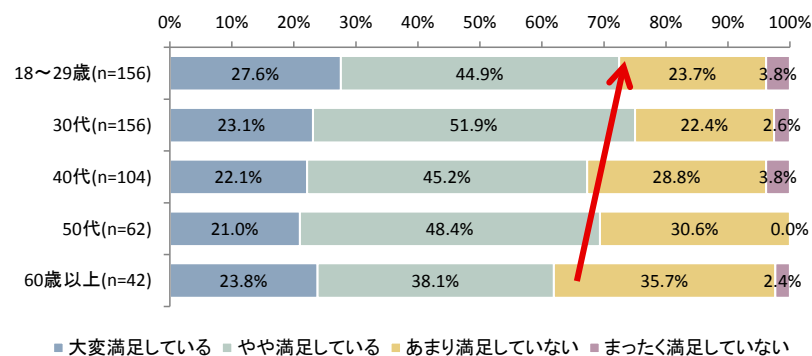
オンラインレッスンの評価(n=520)



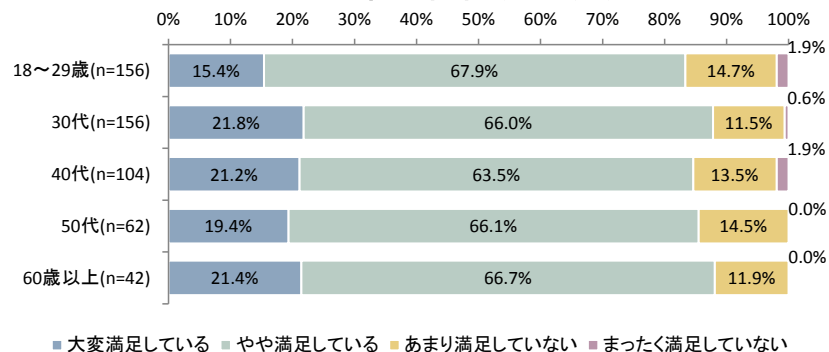
講師の評価



利用料金の評価



サービス全体の評価(年代別)

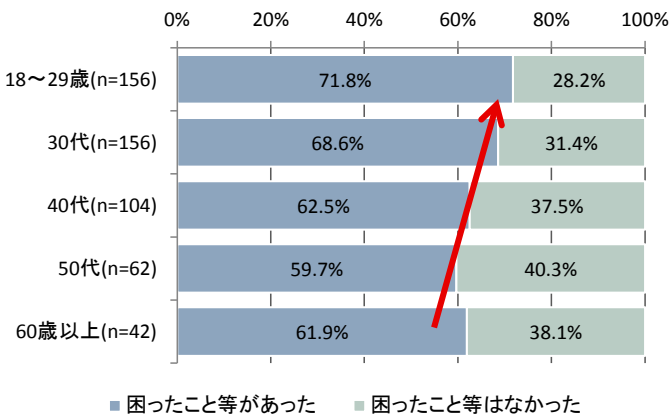


4.5 オンラインレッスンの利用にあたって困ったこと等

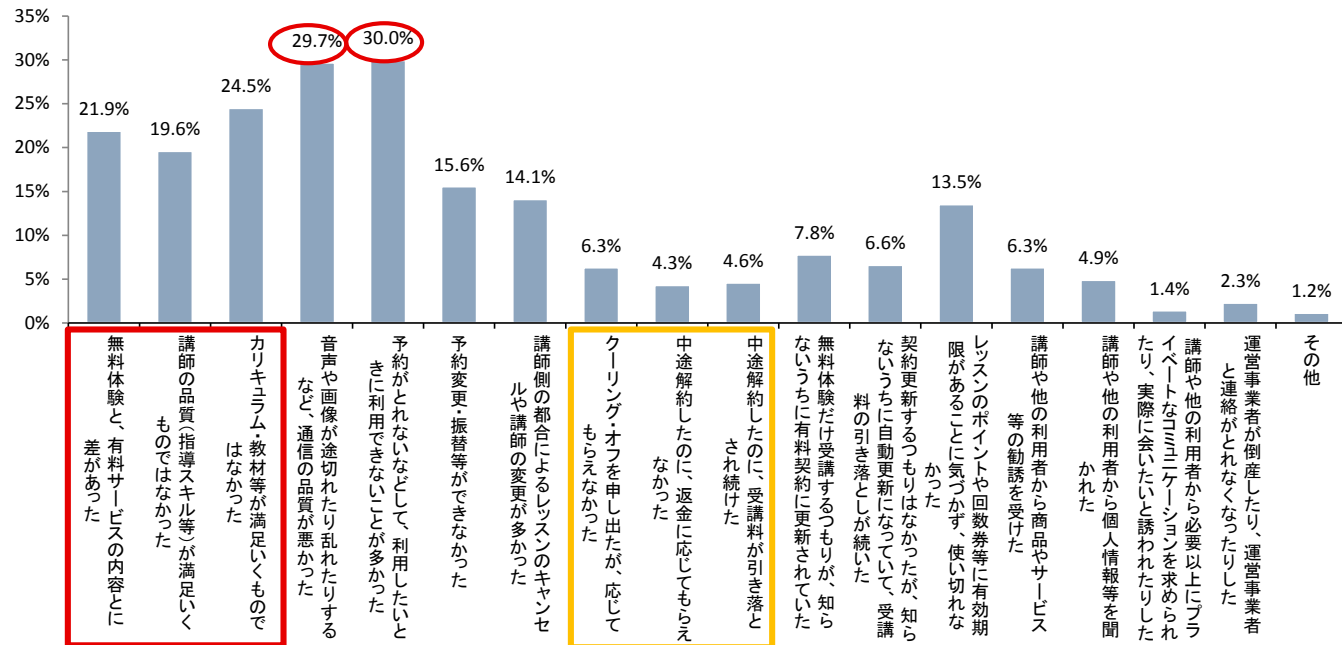
- オンラインレッスンの利用にあたって困ったこと等があったとする利用者は、若い年代ほど高い傾向。
- 具体的には、「利用したいときに利用できない」(30.0%)、「通信品質が悪い」(29.7%)が多い。
- 次いで、「カリキュラム・教材に不満」「講師の品質に不満」「無料体験と有料サービスとの内容の差がある」など、レッスンそのものの品質に関する不満等が多く挙げられる。
- クーリング・オフや中途解約に関するトラブルは、数%程度と、他の項目と比べてそれほど多くはない。

※ 本問については、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスに限定せず、回答を求めた。

オンラインレッスンの利用にあたって困ったこと等の有無(年代別)



困ったこと等の内容(複数回答)(n=347)



4.5 オンラインレッスンの利用にあたって困ったこと等

「困ったこと等」の内容(自由回答)

○無料体験と、有料サービスとの内容との差

- 無料レッスンに比べて品質が落ちた気がした(女性、30代)

○講師の品質(指導スキル等)

- 先生によってスキルや教え方にだいぶ差があった(男性、40代)

○カリキュラム・教材等

- カリキュラムを自分で組まなければいけないので、どんなレッスンにするか行き詰まった。オリジナル教材はレベルが低く、市販教材は講師側に教えるスキルがなかった(女性、40代)

○通信の品質

- 広告で見るより映像の品質が低かった(男性、30代)
- 通信の問題でレッスンがキャンセルになったことがあった(男性、30代)

○利用したいときに利用できない

- 人気のある講師はすぐに予約が入ってしまい、レッスンの直前にしか予約ができないので、毎回希望の講師のレッスンを受けられるわけではないこと。ただ、料金は安いので満足してはいます(女性、30代)

○予約変更・振替等

- 時間帯変更をしようとして電話したんですが、繋がらなくて、困った(男性、20代)

○講師側の都合によるレッスンのキャンセルや講師の変更

- 予約レッスンのため急いで帰宅しても、急に講師都合でキャンセルになりレッスンが受けられなかった(男性、30代)

○自動更新

- 自動更新なのを忘れて必要なくなっても課金された(女性、30代)

○有効期限

- 期間内に回数が消化出来ずに、レッスン期間が終わってしまった(女性、40代)

○講師との間のトラブル

- 個人的には不要な教材を売り付けられそうになった(男性、30代)

○その他

- 受講料が一ヶ月分多く引き落とされた(女性、30代)
- 問い合わせ先を見つけづらかった(女性、30代)

4.6 オンラインレッスンを安心して利用できるようにするために望む取組み

オンラインレッスンを安心して利用できるようにするために望む取組み(自由回答)

【事業者に対する要望】

○情報開示

- 所在や料金体制等、通常のレッスンと同じ様に分かりやすくする。利用者が不安がない様にする(女性、30代)
- 講義や教材のサンプルを事前提示すること。対象者のレベルと目標を明確にすること。途中でやめられ、返金額も明示すること。講師、講義逆評価システムを持つこと(男性、50代)
- 利用規約や商品概要を詳しく記載し、困ったときはいつでも問い合わせできること(女性、20代)
- 経営状況の公開(男性、20代)

○講師の質や量の担保

- 優良な講師を多数確保すること(男性、30代)
- 予約が取れなきゃ意味がないので常にとれる体制を整えてほしい(女性、30代)

○解約、自動更新等

- いつ解約すれば来月の支払いをしなくて良いか明記されていると習い始めやすいと思った(女性、20代)
- 自動継続ではなく契約更新はその都度確認すること(男性、60歳以上)

○支払

- レッソンの質が、実際に講義を受けるまでわからないので、お金を後払いにしてほしい(男性、20代)
- 受講料を一回一回払うようにしていつでもやめれるようにする(男性、20代)

○通信品質

- skypeはやめたほうがよくないか？ 通話品質が不安定なので100%つながる方法を考慮すべき(男性、30代)
- 講師側の回線状況についての条件をもう少し厳しくしても良いと思う(男性、20代)

○問合せ窓口

- 実店舗窓口が無いので、オンラインでの問い合わせの経路を複数用意しアクセスしやすくなるとよい。電話、メール、問い合わせフォーム、チャットシステム、外部相談窓口等(女性、30代)

○プライバシー、個人情報保護

- プライバシーや個人情報をしっかり保護してほしい(男性、30代)

○その他

- 前払いの場合の前金保全措置(男性、60歳以上)

4.6 オンラインレッスンを安心して利用できるようにするために望む取組み

オンラインレッスンを安心して利用できるようにするために望む取組み(自由回答)

【行政への要望】

○評価・認定

- レベルや運営状況により認定をだして安心できるようにする(男性、20代)
- 評価の基準の様なものを作り、公正に評価し公表される仕組みがあると良い(男性、60歳以上)
- 安心なオンラインレッスンと認められている資格のようなものがあればいい(女性、20代)

○チェック、指導

- オンラインレッスンの広告の信頼性をチェックしていただきたいです(男性、40代)
- 無料体験のレッスンと契約後のレッスンの内容の質の差や、事前の説明とは違って予約が極端に取りにくい等の悪質な新規の事業者が増えないように監督する団体または行政の部署・サービスがあるべきだと思う(女性、30代)

○その他

- 会社の倒産時の補償があること(女性、60歳以上)

5. オンラインレッスンに関する消費者保護の取組み

5.1 オンラインレッスンに関連する事業者の取組み

■ オンラインレッスン運営事業者の取組み①(事業者やサービス内容等により異なる)

● サービスの質の確保

- 講師の採用にあたり、条件を設定して採用試験を実施。就業前及び就業一定期間後の研修を実施するなどして、講師の質を確保。
- レッスン受講後に、利用者が講師の評価を書き込める仕組みを導入。低評価とならないよう、講師の自助努力を促進。
- 講師に上級資格を設け、模擬レッスンなどを用いた試験を実施。昇格により時給を引上げ、講師のモチベーションを向上。
- 社員による抜き打ち受講を実施し、レッスンの改善点等を講師にフィードバック。

● 講師の量的確保

- 対応件数ランキングの発表など、報酬だけではなく名誉による講師のインセンティブを付与。
- 海外に、講師採用のための拠点を設置。

● 通信トラブル等の予防

- 利用者に対して、オンラインレッスンに適した通信環境にあるか判別するための通信確認機能を提供。
- 利用者側のPCやスマホ等のバッテリー切れによるレッスン中断を予防すべく、レッスンアプリにバッテリー残量の表示機能を実装。
- 良好な通信環境を得るために、講師の自宅に運営事業者の費用負担で光回線を整備。
- 講師に対して、通信環境に係るガイドラインを提供。ヘッドセットの使用義務付け、通信状況等の報告等。

● 講師、生徒間のトラブル予防

- 講師、生徒双方に対して、問題発生時の通報システムを提供。
- カウンセリングの提供を通じて、講師以外の担当者により利用者のニーズ等を把握。
- 必要以上の個人情報伝えない、音声・テキストでコミュニケーションを行う(顔を見せない)等。
- 私的利用されないよう「禁止ワード」の使用を自動検索するシステムを導入。当該ワードが使われた場合、運営事業者が目視確認。

5.1 オンラインレッスンに関連する事業者の取組み

■ オンラインレッスン運営事業者の取組み②(事業者やサービス内容等により異なる)

● 契約・料金トラブル防止

- 事前の無料体験レッスンの受講を必須化、または推奨。
- 契約内容の確認を強化。オンラインで完結させず、書面(契約前書面、契約時書面等)の郵送、電話での説明等を行った上で、利用者が署名した書面の返送を受けることで契約締結とする等。
- 利用可能な時間を超過した場合、通信を切断し、自動的に追加課金しない仕組みを導入(あわせて、アプリ画面上に利用可能な残り時間を表示する等の仕組みを導入)。

● トラブルへの対応

- カスタマーサービスを設置して、利用者からの苦情を受付。
- 不具合報告のためのアイコンをアプリ画面上に表示。

● 情報セキュリティ

- プライバシーマークや情報セキュリティに関する国際規格ISO 27001を取得。
- 社員に対して、個人情報保護に関する研修を実施。
- 社内に情報セキュリティ委員会を設置。

● その他(倫理規定、前受授業料の分別管理)

- 業界団体において、倫理規定を策定し、遵守を促進。
- 授業料として前受けした金額の一部を分別管理。

(出所)三菱UFJリサーチ&コンサルティングによるインタビュー調査より