



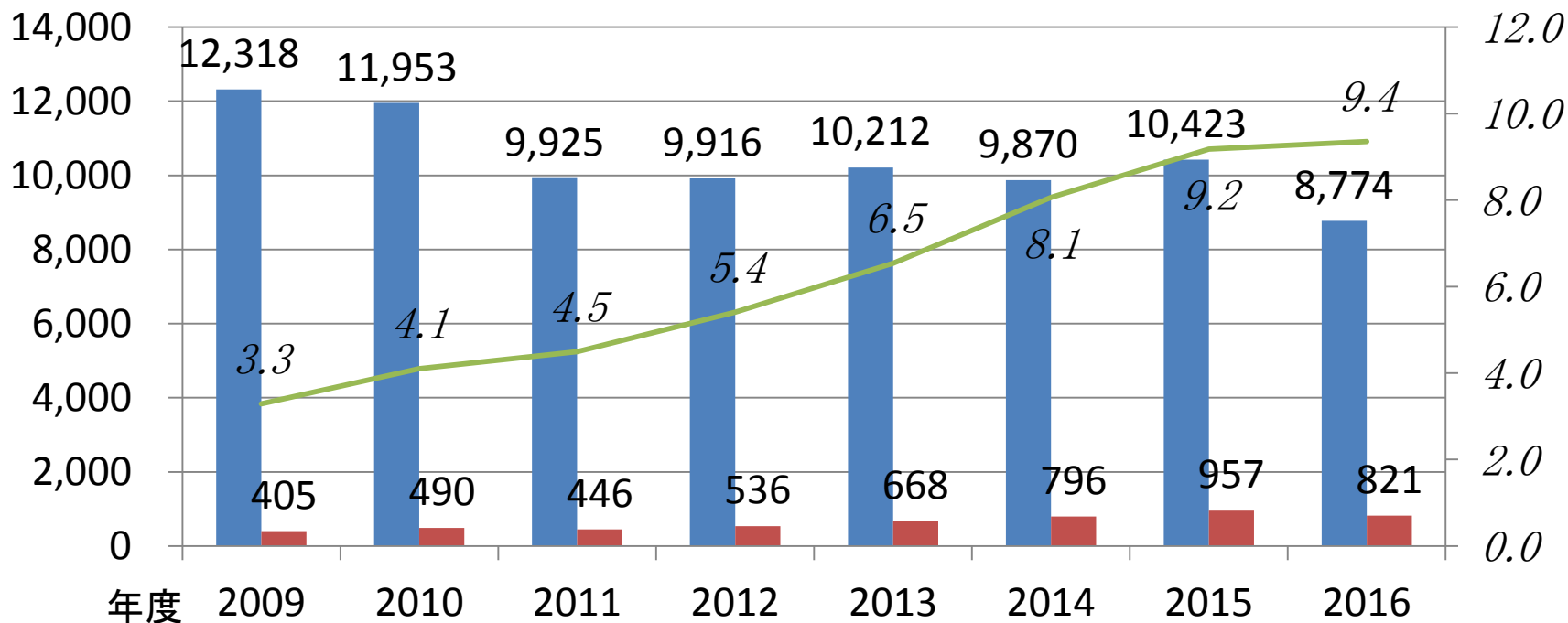
「教室・講座」に関する 消費者トラブルについて

平成29年3月29日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

※本資料に記載のデータは、2017年2月28日までのPIO-NET登録分。(消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。)
※PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

相談件数の推移

相談件数

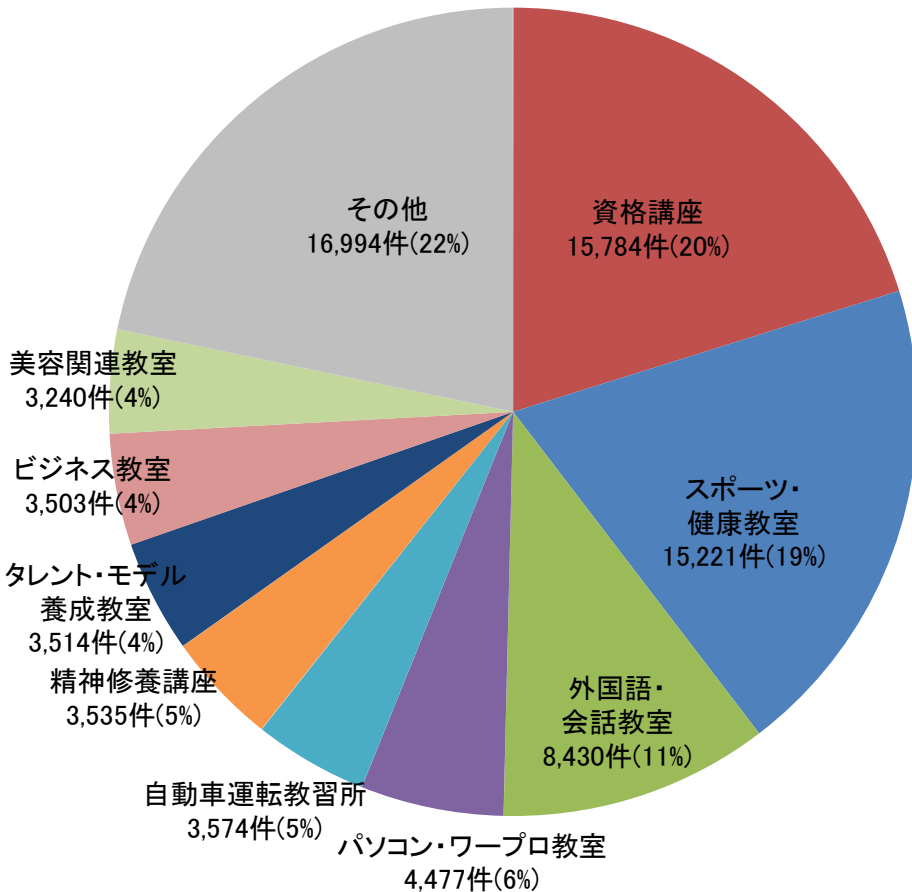


- ①「教室・講座」に関する相談
- ②①のうち「電子商取引」に関する相談
- ③②÷①

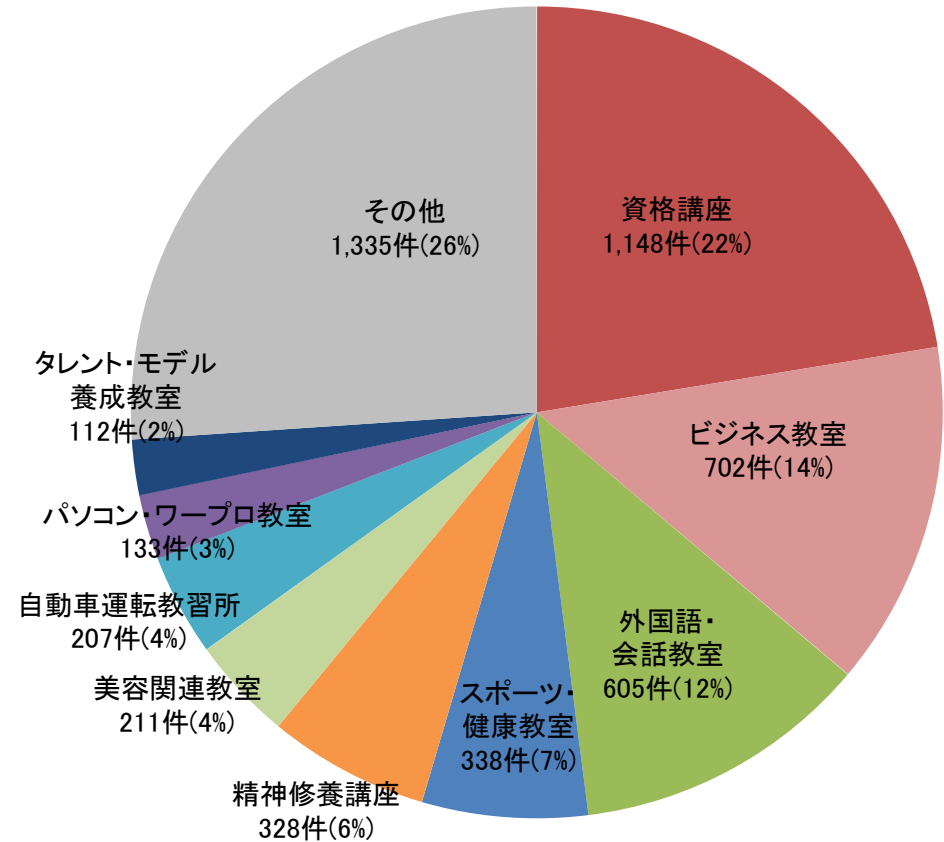
(注)「教室・講座」の2015年度の同期件数(2016年2月末日までの登録分)は8,597件、そのうち「電子商取引」は789件。

教室・講座の種類

教室・講座
(電子商取引を除く)
78,272件



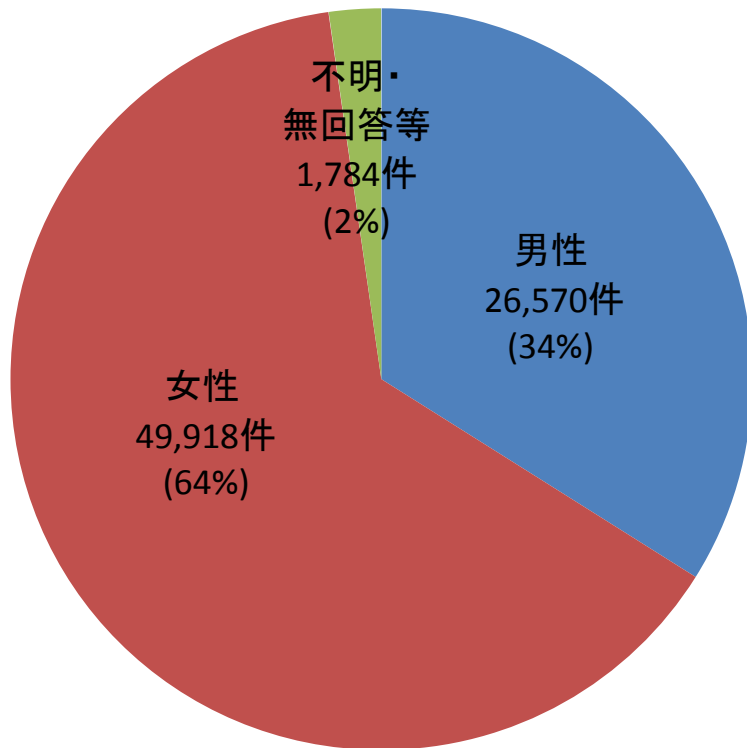
教室・講座
(電子商取引)
5,119件



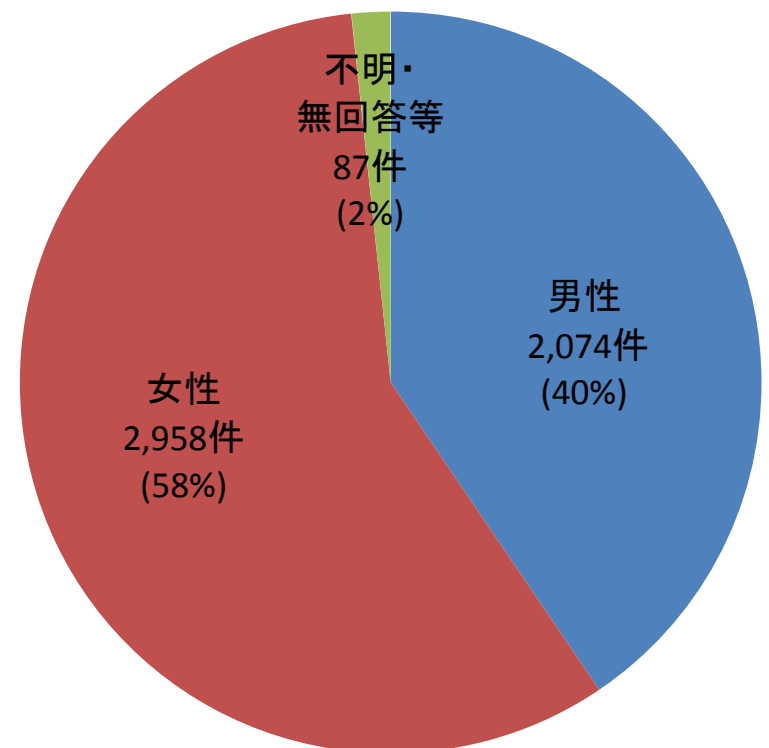
(注)「その他」には「他の教室・講座」を含む。なお、「教室・講座」(電子商取引を除く)における「他の教室・講座」の件数は8,091件、「教室・講座」(電子商取引)における「他の教室・講座」の件数は1,027件

契約当事者の性別

教室・講座
(電子商取引を除く)
78,272件

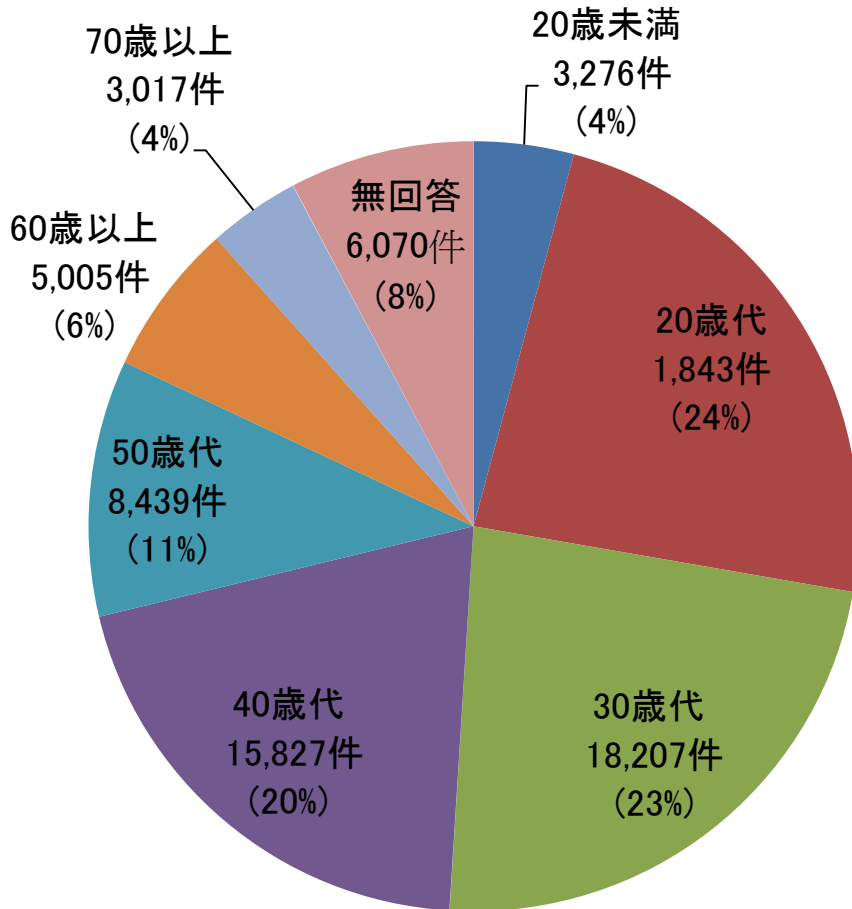


教室・講座
(電子商取引)
5,119件

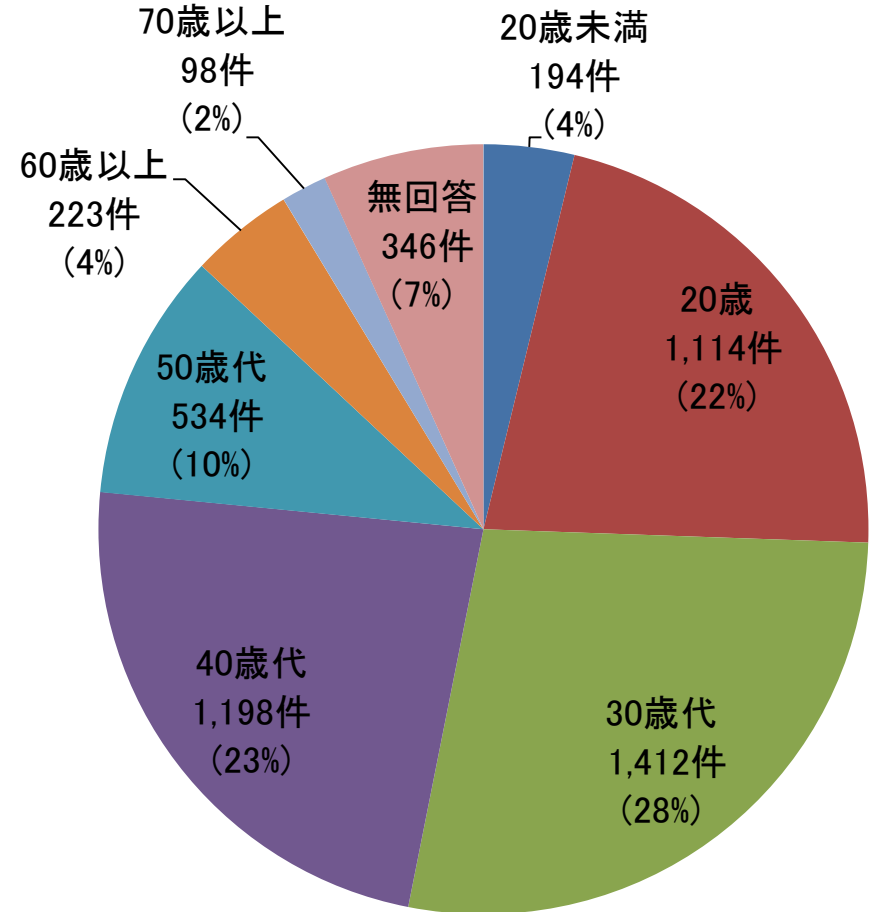


契約当事者の年齢

教室・講座
(電子商取引を除く)
78,272件



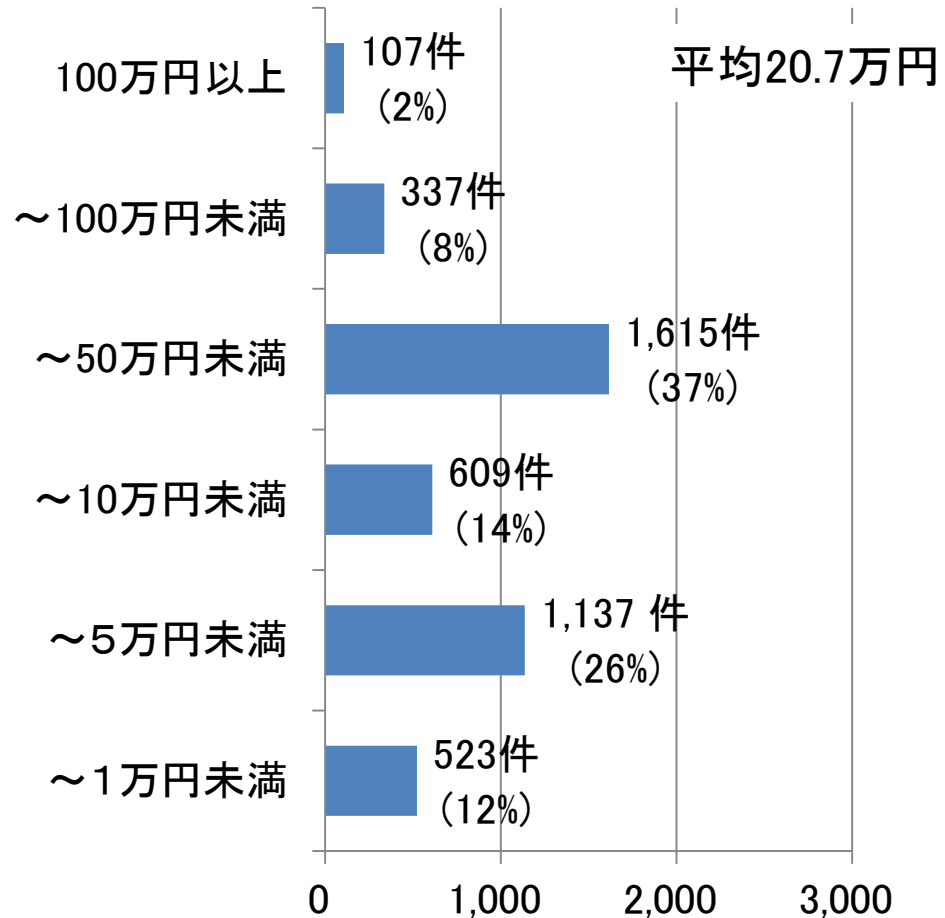
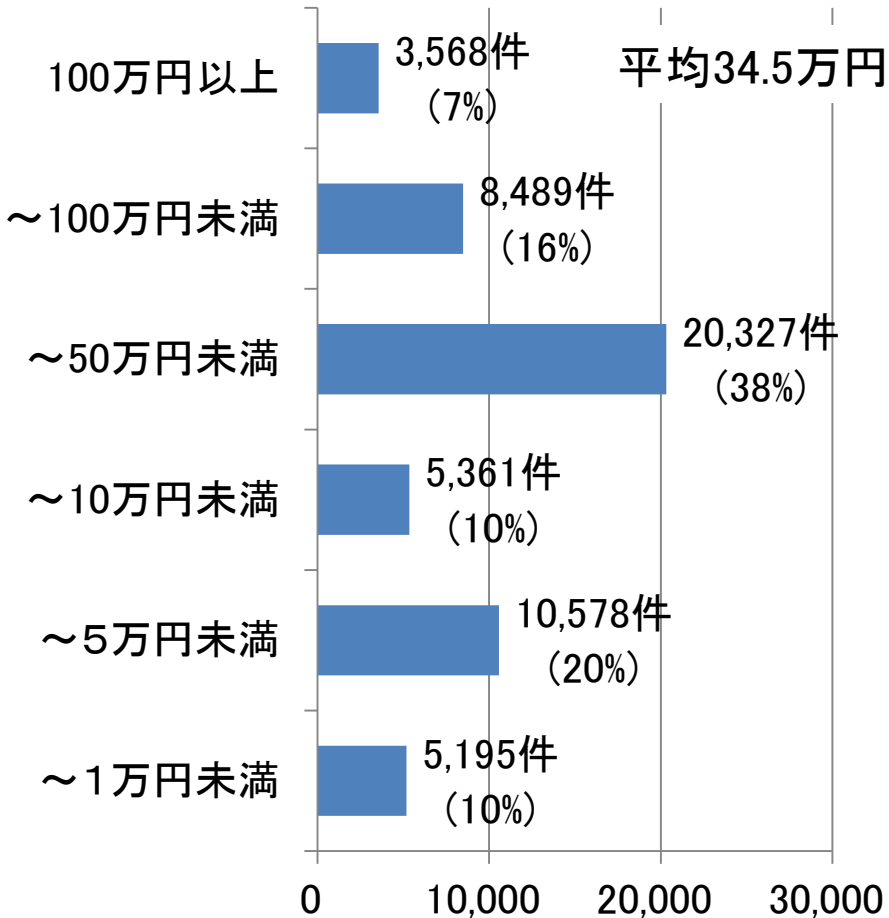
教室・講座
(電子商取引)
5,119件



契約購入金額

教室・講座
(電子商取引を除く)
78,272件

教室・講座
(電子商取引)
5,119件



※無回答24,754件を除く

※無回答791件を除く

(注) グラフ中の構成比は、各総件数から無回答を除いた数値を分母として算出。

サービス内容に関する苦情・相談

(オンライン外国語教室)

(予約、受講)

- 講師が少なく、予約が取れない
- 講師が突然キャンセルし、授業を受けられない
- 講師の都合で、時間どおりに授業が始まらない

(授業内容、講師)

- 講師の態度が不満
- 授業中に講師以外の声が聞こえる
- 音声途中で途切れる

解約・返金に関する苦情・相談

(オンライン外国語教室)

(解約)

- 解約しようとメールをしても返事がない
- 解約しようと電話をしても繋がらない
- ホームページ上の解約方法が分かりにくい
- 解約したのに請求が続く

(返金)

- 未利用分が返金されない

その他の苦情・相談

(オンライン外国語教室以外)

- ビジネスコンサルタントのオンライン講座が開講されない。受講料はクレジットカードで支払った。
- プログラミングのオンライン教室の講師が決まらず、受講できない。受講料は現金で支払った。