

## インターネット消費者取引連絡会（第24回）議事要旨

1. 日時：平成29年3月29日（水） 16時～18時
2. 場所：中央合同庁舎4号館共用1202会議室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：オンラインレッスン
  - (1) 発表
  - (2) 意見交換
  - (3) その他
5. 議事概要：
  - (1) について
    - ・ 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 五味様から「オンラインレッスンの動向整理（資料1）」について説明。
    - ・ 独立行政法人国民生活センター 福井様から「「教室・講座」に関する消費者トラブルについて（資料2）」について説明。
    - ・ 株式会社イーオン 森田様、大畠様から「HPでは見えないオンライン英会話 ～オンライン英会話でトラブルにあわないための10か条～（資料3）」について説明。
    - ・ 株式会社レアジョブ 中村様から「オンライン英会話サービス レアジョブ 消費者対応の取組について（資料4）」について説明。
    - ・ プラスアド株式会社 小池様から「オンライン楽器レッスン Joyleの取り組み（資料5）」について説明。
    - ・ 株式会社マナボ 小林様から「マナボサービス概要ご案内資料（資料6）」について説明。
    - ・ 事務局から「オンライン英会話 ～注意点を知り賢く学ぼう～（資料7）」について紹介。
  - (2) について
    - (1) の発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。
    - ・ 資料2の契約購入金額に関する2つのグラフ（6ページ）について、いずれも2つ目の山が「5万円未満」になっているが、これは月謝の価格なのか、2ヶ月以上のサービスであるが料金を5万円未満にして、特定商取引法上の特定継続的役務の規制対象とならないようにする、いわゆる「特役逃れ」の価格なのか、どちらと考えられるか。
    - ・ 今回のオンラインレッスンに関する相談事例を見ていると、特役逃れというよりは、5,000～6,000円程度の月謝が多く見受けられる。なお、10～20万円といった高額料金の事例としては、海外事業者が日本の消費者に提供しているサービスが多く見受けられる。相手方が海外事業者の場合、特定商取引法の適用を主張しても、応じてもらえないこともある。
    - ・ プラスアドのサービスについて、利用者の属性はどの程度か。
    - ・ 年齢は、30代が最も多い。男女比は、同程度。オンラインレッスンという性質上、20～30代の利用者が多いと考えられるが、母数はまだ少なく、また実証実験の際にモニターであつ

- た利用者の中には、代表者の個人的な知人も多いため、年齢層が偏っているという面もある。
- ・ マナボのサービスについて、講師と利用者のやりとりを監視するという点は、事前に講師と利用者の同意を得ているのか。また同意に関しては、利用者である未成年者自身で確認するのか。その場合、未成年者が確認するということを踏まえて、ウェブサイト上で何らかの配慮はなされているのか。
  - ・ 利用規約において同意を得ている。利用者である未成年者自身が、アプリのインストール時に、利用規約を確認することになっている。未成年者が確認することを踏まえた配慮等は、現時点では特段なされていない。
  - ・ イーオンのサービスについて、契約書面を交付しているということだが、契約の成立はどの時点になるのか。また契約書面は、契約成立後、利用者へ送付されるのか。
  - ・ 体験レッスンが終わると、当社から利用者に電話し、受講を開始されるということであれば、申込書、就学規約、受講約款を郵送する。利用者には申込書に記載いただき、返信用封筒で当社に返送いただく。申込書に記入した申込日をもって、契約成立となる。また申込書は複写になっており、1枚目を利用者の手元に保管いただき、2、3枚目を当社に返送いただいている。
  - ・ 申込日をもって、クーリング・オフや中途解約の起算日とするということか。また契約の成立に関しては、利用規約で定めているということか。
  - ・ いずれもその通り。受講約款の第1条は「契約の成立」という条項になっており、受講の申込みを行ったこと、未成年者の場合には親権者の同意を確認した上で契約成立とすること、といった内容を記載している。
  - ・ レッスン内容の記録・保存について、マナボ以外の各社は実施しているのか。実施しているとすれば、どのような目的から実施しているのか。
  - ・ イーオンにおいては、サーバー上におけるレッスンのアクセス記録や文字チャットの記録は保存しているが、実際のレッスンの動画を全て保存しているわけではない。必要がある場合には、講師と利用者に事前に同意を得た上で、録画する。録画したレッスン内容は、数名のスタッフで確認し、講師にフィードバックしている。
  - ・ レアジョブにおいては、現状、基本的にレッスンの記録を行っていない。なお、スピーキングテストについては、採点目的で記録している。
  - ・ プラスアドにおいては、現状、レッスンの記録を行っていない。レッスンの利用者には、レッスンの評価はどうか、レッスンをまた受けたいか、レッスンを他者に勧めたいか、といった内容をメールで事後的に確認しており、それらの情報に基づいてレッスンの質を判断している。
  - ・ サービスのプロモーションについて、各社のやり方、基本ポリシーを伺いたい。オンライン英会話については、競合事業者が多い中で、どのように自社のサービスを目立たせているのか。それ以外のサービスについては、サービスそのものを消費者に知ってもらうために、どのような努力をしているのか。
  - ・ イーオンにおいては、グループ全体としての告知を実施している。プロモーションの手法として、ウェブサイトにおいては、アフィリエイト広告は実施しておらず、SEO（Search Engine Optimization：検索エンジン最適化）のみ実施している。

- ・ レアジョブにおいては、実際の利用者による「成果が出てよかった」という口コミがプロモーションに当たって最も重要と考えている。一般的なインターネット事業者が行う、アフィリエイト広告、キーワード広告、ディスプレイ広告といったウェブ広告に加え、オフラインの広告も含めた様々な媒体を利用しながら、認知獲得を進めている。
- ・ プラスアドにおいては、講師のブログを立ち上げて、そのブログを中心としたSEOを実施したり、SNS（Social Networking Service：ソーシャルネットワーキングサービス）にページを立ち上げたりするなど、一般的なインターネット事業者が行うプロモーションを実施している。また、当社では楽譜のアプリも展開しており、そこにバナー広告を張っている。
- ・ マナボにおいては、サービスの主な対象は中高生であるため、当初は中高生がよく見るような媒体に対してアドネットワーク、SEO、リスティング広告、アフィリエイト広告、SNS上の広告といったプロモーションを展開していたが、それによってアプリがインストールされたとしても、その時点の当社の認知度では、サービスが有料となった途端に利用されなくなる場合が多い。そのため、まずは教育分野においてブランド力のある事業者との提携により、サービスを展開していくこととなった。最近では、自身でネット広告を実施することも検討しているが、一般的なSEOやリスティング広告だけでは難しいため、アプリストアにおいて中高生の目に付きやすくなるよう、ASO（Application Store Optimization：アプリストア最適化）を図ることなどにより、プロモーションを行っていきたいと考えている。
- ・ このようなレッスンを提供する事業者の特徴としては、プラットフォーム（場の提供者）が見受けられないことが挙げられる。これは、レッスンというサービスの本質として、事業者には消費者からの信頼が求められることが要因と考えられる。
- ・ レッスンを受講するためのレッスンポイントについては、資金決済法における前払式支払手段に該当するかどうか、という論点にも関連すると考えられる。
- ・ レアジョブのサービスについて、レッスンの覆面調査を実施しているとのことだが、可能な範囲でその詳細を教えてほしい。
- ・ 覆面調査については、何レッスンの実施につき1回調査を行う、ということを決めており、監査者が実際に予約を入れてレッスンを受ける。事前に決めている見るべきポイントをチェックし、事後に講師にフィードバックをかけている。その結果は、講師の給与に反映される場合もある。
- ・ マナボのサービスについて、講師の登録は、現役の大学生でなくても学生証を提出すれば、登録可能なのか。
- ・ 学生証を提出すれば、社会人でも登録可能。例えば専業主婦のように、勉強は教えられるのに、自由時間は限られており、塾や家庭教師に登録することが難しい場合であっても、当社のサービスにおいては講師になることができる。現時点でそのような講師は少ないが、教えられるリソースを最適に活用できることが理想的であると考えている。最終的には、誰でも講師になれることを目指したいが、講師の質の担保の観点から、現時点では一定以上の学歴の大学生を中心に実施している。
- ・ マナボのサービスについて、「公認マーク」の付与されていない講師も存在するのか。存在する場合、どのようなステータスとなるのか。
- ・ 利用者は、講師のプロフィール中の得意・不得意科目などに関する情報を確認し、基本的に

は自己責任で講師を選択することになるが、公認マークを付与されていると、よりおすすめの講師であるということになる。公認マークを付与されていない講師も、一定数存在する。なお、レッスンは利用者側からいつでも終了できるため、もし利用者が自分のニーズに合わない講師を選択してしまった場合には、すぐにレッスンを終了し、かかる料金を最小限に抑えることも可能。

- ・ 通信の品質の確保について、各社では具体的にどのようなように対応されているのか。返金、再スケジュールといった対応の仕組みはあるのか。
- ・ イーオンにおいては、当社がプロバイダと契約して、各講師の自宅にインターネット回線を設置し、全ての講師で同じ通信品質となるよう管理している。以前は講師自身の契約した回線も利用していたが、講師の回線にトラブルがあった場合、契約者でない当社からプロバイダ等に対応を求めることが困難であったため、当社が直接契約することとした。通信の関係でレッスンがうまく実施できなかつた際には、講師側の問題なのか、利用者側の問題なのかによって、切り分けて対応している。講師側の通信回線にはかなり気を遣っており、講師側に原因があることはほとんど考えられないが、もし講師側の問題であった場合は、その分のレッスン回数を利用者にお返りする。一方、利用者側の問題であった場合は、当社のサーバーにアクセス記録が全て残っているため、利用者にきちんと状況を説明し、次に同じような状態にならないよう原因を究明し、対処する。例えば、電子レンジの近くにWi-Fiのルーターが置いてあったため、レッスン時に電子レンジを利用すると電波干渉により接続が切れることが判明した事案がある。この事案については、利用者にルーターの場所を変えてもらうことにより対処した。
- ・ レアジョブにおいては、レッスン時に利用者から講師に対する評価を行っており、その中で得られたレッスンの音声に関する評価のデータを確認し、音声に問題のある講師を特定できるようになっている。音声に問題のある講師については、注意喚起を行ったり、他のプロバイダを紹介したりといった対処をすることにより、よりよい通信環境を整えるようにしている。レッスンが成立しないような通信状態であった場合は、基本的には利用者の申告に基づき、もう1回レッスン受けられるチケットを渡している。実際には音声によるトラブルはあまり起こらないため、利用者の申告を全て信頼している。
- ・ プラスアドにおいては、サービス開始当初には、講師である音大生が音大内でレッスンを行っていた時期もあるが、音大内では電波状態がよくない場合もあったため、現在では、少なくとも講師については、自宅などインターネット環境の整った場所でレッスンを行うことにしている。その後、通信がつながらなかった、途中で画像が切れた、画質が悪くなった、といったトラブルはほとんど起きていない。過去に数回、そのようなトラブルが生じた際には、無料で再受講いただくことで対処した。
- ・ マナボにおいては、Wi-Fiのない場所など、必ずしも安定した通信環境でないところでもレッスンが成り立つようにアプリを設計している。それでも通信品質の悪い場合はあるが、利用者は最初の無料お試し時間中に自身の通信環境をチェックできるため、それによってトラブルを回避できると考えている。講師側の通信状態に問題がある場合は、その講師の通信環境に関する評価が低くなる。また、もしレッスン中に音声の状態が悪くなれば、利用者は一方的にレッスンを終了できることもあり、返金に関する大きなトラブルは、これまで生じて

いない。

- ・ スマートフォンを利用したレッスンの増加に伴い、通信料金や通信速度の問題が出てくると思われるが、それに関して何らかの対策を講じているのか。
- ・ イーオンにおいては、現状、モバイル、タブレットには対応していない。タブレットに関しては、今年中にサービスを開始予定だが、Wi-Fi の環境下でレッスンを受講することを条件とする予定。
- ・ レアジョブにおいては、現状、スマートフォンの通信料金に関する利用者からの問い合わせは少ない。まれに、レッスンにビデオを使用すると、通信量の上限を超えて回線の通信速度の低下につながるため、講師側のビデオを使用しないでほしいという要望を受けることがある。その場合は、ビデオの使用を止め、音声だけのレッスンに切り替えることで対処している。
- ・ プラスアドにおいては、レッスンに際してどの程度の通信料金がかかるかということについて、ウェブサイトにも明記している。今後は、これらのデメリットについて、もう少し目立つところに記載するなどの配慮をしてもよいかと考えている。また、利用者が音楽スタジオでレッスンを受講する場合、最近ではWi-Fi の環境が整備されている場合も多いため、Wi-Fi に切り替えていただくよう呼びかけるといった対応を実施していくことにより、できるだけ利用者に通信料金がかからないように取組みたい。
- ・ マナボにおいては、レッスンに動画を使用しておらず、音声だけであるため、通信量は多くない。これまでに 10 万問以上のレッスンを実施している中で、通信料金に関するトラブルは生じていない。

以上

