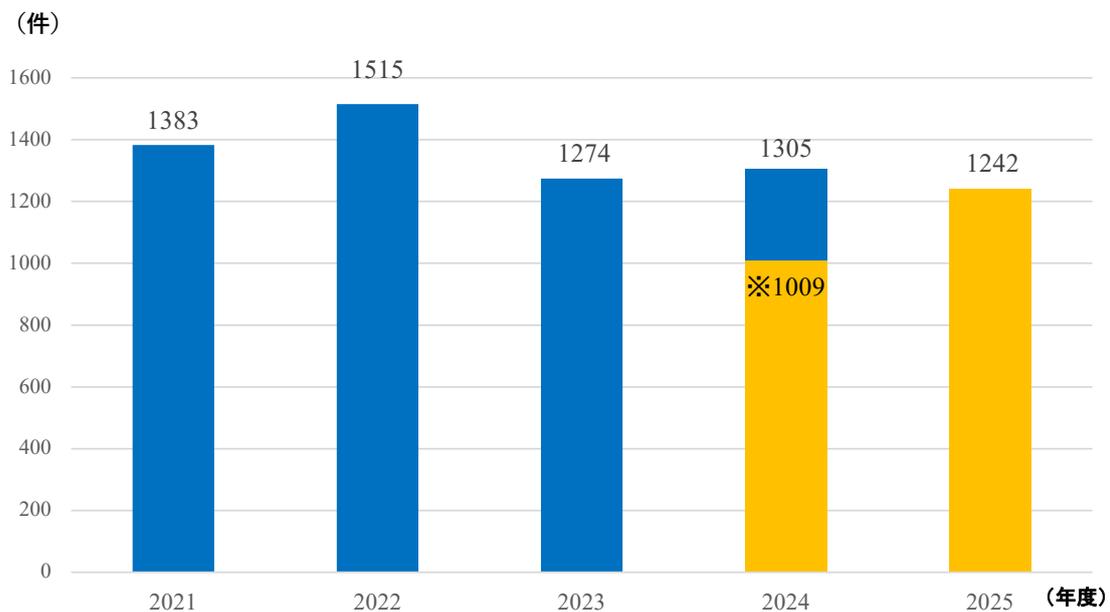


## PIO—NET における接客対応に関する消費生活相談

(備考1) 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) 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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

(備考2) 2021年度～2025年度受付、2026年2月8日までの登録分。

1. PIO-NETにおける接客対応に関する相談のうち「説明不足」「連絡不能」に関連する年度別相談件数



※2024年度同期件数（2025年2月8日までのPIO-NET登録分）は1,009件

（消費者委員会事務局調べ）

（備考）事業者の接客対応に関する相談のうち内容キーワードの「説明不足（キーワード「詐欺」除く）」と「連絡不能」の両方が付与された事例を対象に、特に何らかの理由で事業者と一時的に連絡がとれない事例や販売時に限らずクレーム処理の際に説明が不足していたとする事例を消費者委員会事務局が抽出した相談件数。

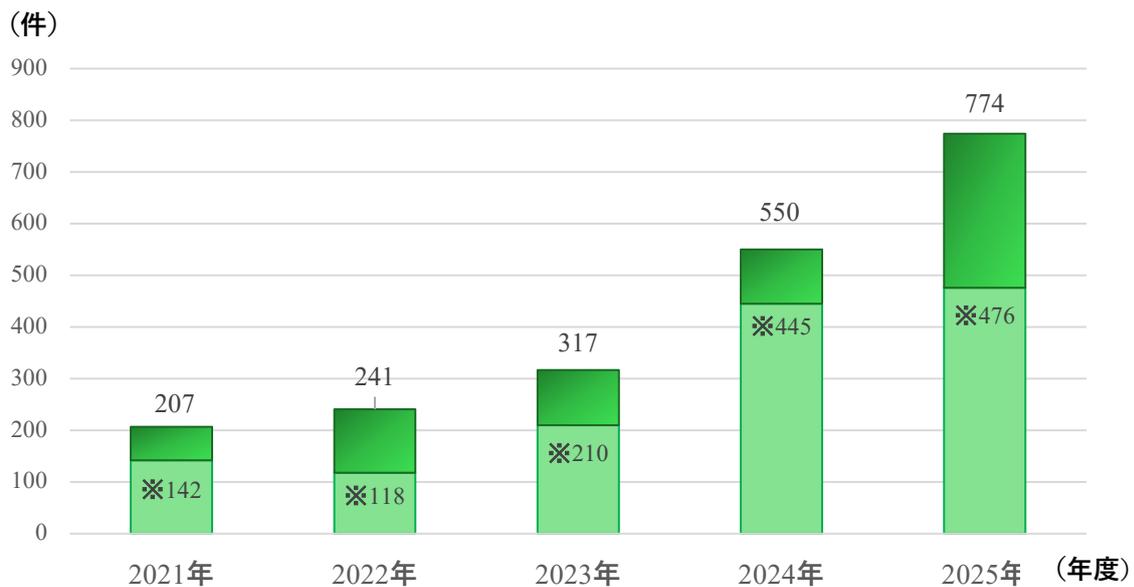
【事例1】

動画投稿サイトを見ていたらAI冷感機能の付いたサーキュレーターの広告が出た。2台買うと安くなるので2台注文し、代金はクレジットカードの翌月1回払いにした。2日前に商品は届いたが、中国製でとても軽くおもちゃのようだった。広告にあったリモコンやタイマーは付いておらず、自動で360度回転するはずの首は手で上下にしか動かなかった。広告の機能と余りにも違う。業者に返品を伝えたら無料通話アプリに誘導され、返品理由の他、商品や部品、配送伝票の写真の提出が必要と返事がきた。しかし、高齢でこのような複雑な手続きは無理だ。広告と異なるのだからこのような手続きはせず返品に応じて欲しい。電話は話し中でつながらない。（相談者 60歳代）

【事例2】

10日ほど前、大手通販サイトで虫よけのストラップ（3個入り）を購入した。数日後、商品が届いたが、1個しか入っていなかった。3個入りを注文した履歴は残っているので、出品者に問い合わせフォームを利用して連絡を取ったが、大手通販サイトの返品窓口を案内する回答が届いた。自分は返品したいわけではなく、2個を送って欲しいのだが、問い合わせフォームは機械が対応を行っているようで、言いたいことが伝えられず、困っている。どうすれば良いか。（相談者 70歳代）

## 2. PIO-NETにおける接客対応に関する相談のうち AI 関連の年度別相談件数



※AI を利用した顧客対応やカスタマーサービス等に関連した相談件数

(消費者委員会事務局調べ)

(備考) ※が付された件数は、特に顧客対応やカスタマーサービスに AI を利用していることが原因で苦情が発生している事例を、消費者委員会事務局が抽出した相談件数。

### 【事例 1】

2週間前からネットが繋がらなくなり、AIチャットや有人チャットで連絡をしている。AIチャットでは回答が得られず、有人チャットでも部署が違うからいつ修理になるか分からないと言われてがちが明かない。いっそのこと解約しようと思ったが、解約の窓口に電話が繋がらない。(相談者 30歳代)

### 【事例 2】

サービスの利用内容詳細を確認しようと、カスタマーサービスへ問い合わせのため電話を掛けるがAI対応であった。AIからの質問に答えてはいるが、なかなか希望の問い合わせ先へたどり着くことができない。翌日、再度、何度か試みても昨日と変わらず繋がらない。オペレーター対応の問い合わせ先を知りたい。(相談者 70歳代)

### 【事例 3】

旅行サイトを通じてホテルを予約し、旅行をした。この後、旅行会社からキャッシュバックを受けられる予定であるが、手続きを開始しても進まないのので、旅行会社に問い合わせをしたいが、問い合わせができなくて困っている。問い合わせはAIチャットになっているが、キャッシュバックの手続きが進まないことを説明しても全て却下される。その旅行サイトには他に連絡手段がないことが問題である。(相談者 40歳代)