

サブスクリプション・サービスの 利用状況に関するアンケート結果

2019年12月9日

調査概要

サブスクリプション・サービスの利用状況に関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2019年11月14日(木)～11月15日(金)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】サブスクリプション・サービスを利用したことがあり、自身で契約した経験を有する者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代、30代に各78人、40代、50代以上に各52人)で割付
有効回答数	【スクリーニング調査】9,600人 【本調査】520人
調査項目	<ul style="list-style-type: none">■ サブスクリプション・サービスの利用状況<ul style="list-style-type: none">・利用しているサブスクリプション・サービスの種類・利用しているサブスクリプション・サービス数・ひと月あたりのサブスクリプション・サービスの支払金額・サブスクリプション・サービスの利用理由・利用しているサブスクリプション・サービスを知ったきっかけ・今後、利用してみたいと思うサブスクリプション・サービスの種類・サブスクリプション・サービスを申し込む際に確認した点■ サブスクリプション・サービスの解約経験・解約時に困った点<ul style="list-style-type: none">・サブスクリプション・サービスを解約した経験・サブスクリプション・サービスの解約時に困った点■ サブスクリプション・サービスを利用するにあたって困った点<ul style="list-style-type: none">・サブスクリプション・サービスを利用するにあたって困った点

アンケート調査におけるサブスクリプション・サービス

アンケート調査では、サブスクリプション・サービスについて、以下の説明を行った上で、回答を得た。

ここでは、サブスクリプション・サービスを、インターネット等の活用により、月額料金などの定額を支払うことにより、契約期間中、商品やサービスを好きなだけ利用できるようなサービスとします。

動画配信や音楽配信などのデジタルコンテンツ配信サービスだけではなく、飲食や洋服、家具や自動車などの様々なものが、サブスクリプション・サービスで提供されるようになっていきます。

売り切り型ではなく、サービスとして提供されるものが多いという特徴があります。

なお、定期的に化粧品や食品等が届く、定期購入は除きます。

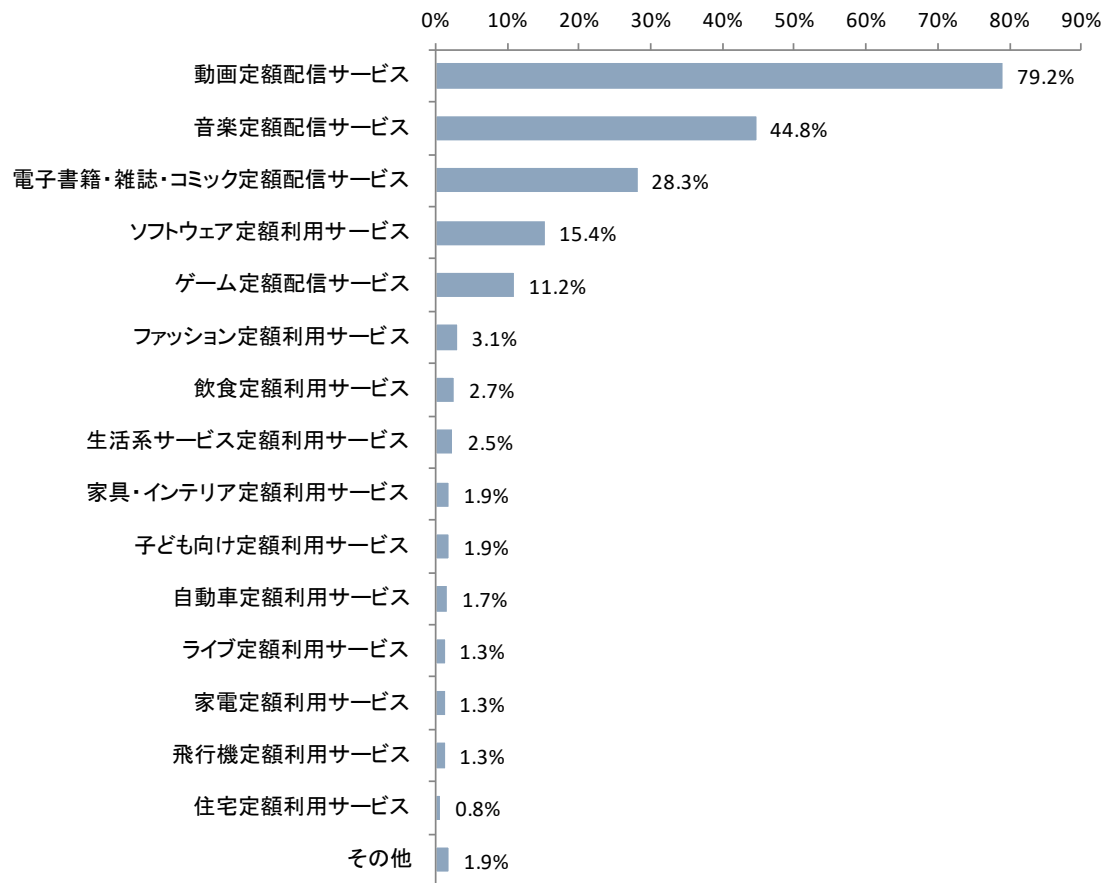
また、インターネット等を活用せずに、従来から提供されている新聞・雑誌の定期購読、通信サービス・携帯電話の契約、賃貸契約等は除きます。

1. サブスクリプション・サービスの利用状況

利用しているサブスクリプション・サービスの種類

Q1 あなたが利用したことがあるサブスクリプション・サービスとしてあてはまるもの全てをお選びください。

利用しているサブスクリプション・サービスの種類(複数回答) (n=520)

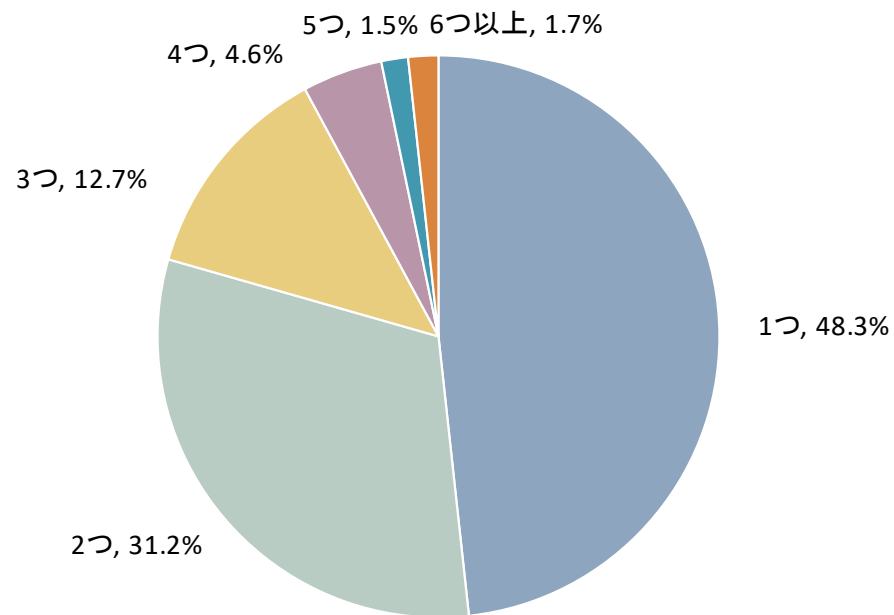


※選択肢は「ライブ定額利用サービス(音楽ライブに行き放題となるサービス)」、「飲食定額利用サービス(カフェ、居酒屋、テイクアウト 等)」、「ファッション定額利用サービス(洋服、アクセサリ、バッグ、時計 等)」、「子ども向け定額利用サービス(子ども服、おもちゃ、絵本 等)」、「住宅定額利用サービス(定額で多拠点の住宅に住み放題となるサービス)」、「生活系サービス定額利用サービス(コインランドリー、美容院 等)」としている。

利用しているサブスクリプション・サービス数

Q2 あなたは現在、いくつのサブスクリプション・サービスを利用していますか。

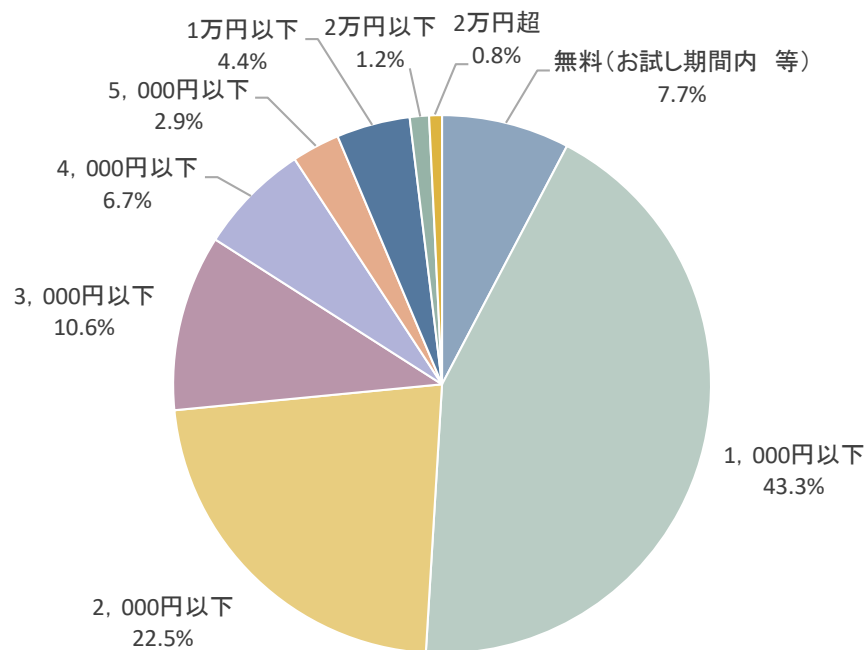
利用しているサブスクリプション・サービス数(n=520)



ひと月あたりのサブスクリプション・サービスの支払金額

Q3 あなたは現在、ひと月あたり、自分が利用しているサブスクリプション・サービスにどのくらいの金額を支払っていますか。
複数のサブスクリプション・サービスを利用している場合には、その総額をお答えください。

ひと月あたりのサブスクリプション・サービスの支払金額(n=520)

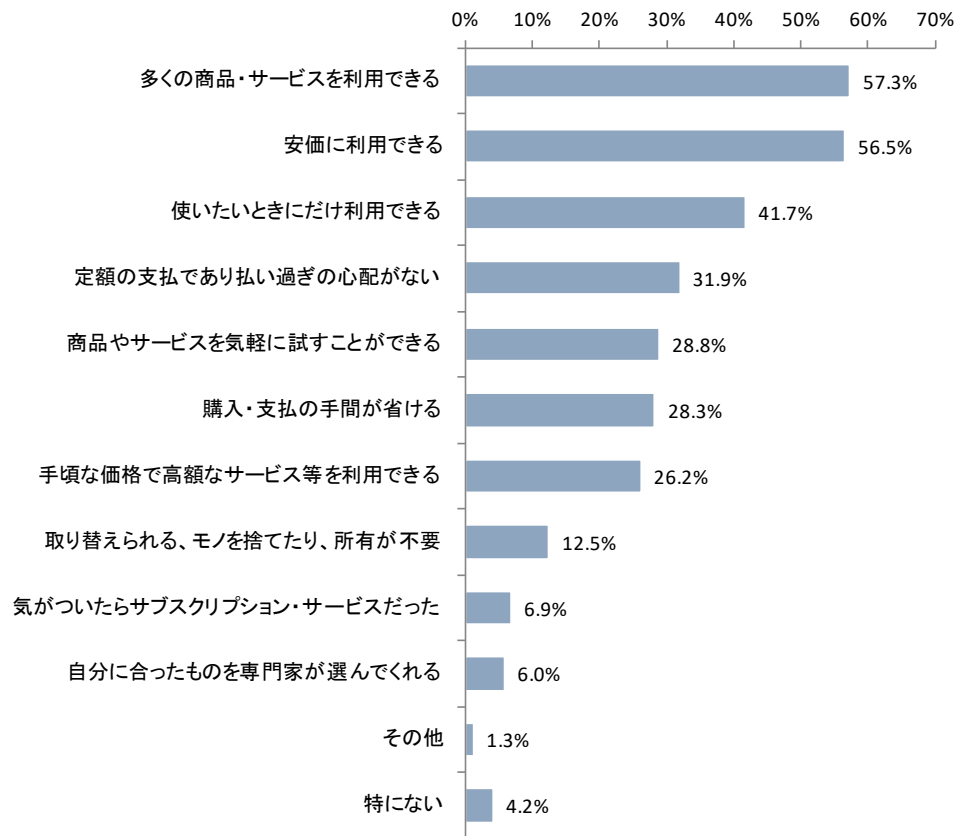


※選択肢は「1,000円以下(1円~1,000円)」、「2,000円以下(1,001円~2,000円)」、「3,000円以下(2,001円~3,000円)」、「4,000円以下(3,001円~4,000円)」、「5,000円以下(4,001円~5,000円)」、「1万円以下(5,001円~10,000円)」、「2万円以下(10,001円~20,000円)」、「2万円超(20,001円~)」としている

サブスクリプション・サービスの利用理由

Q4 サブスクリプション・サービスを利用している理由として、あてはまるものすべてをお選びください。

サブスクリプション・サービスの利用理由(複数回答) (n=520)

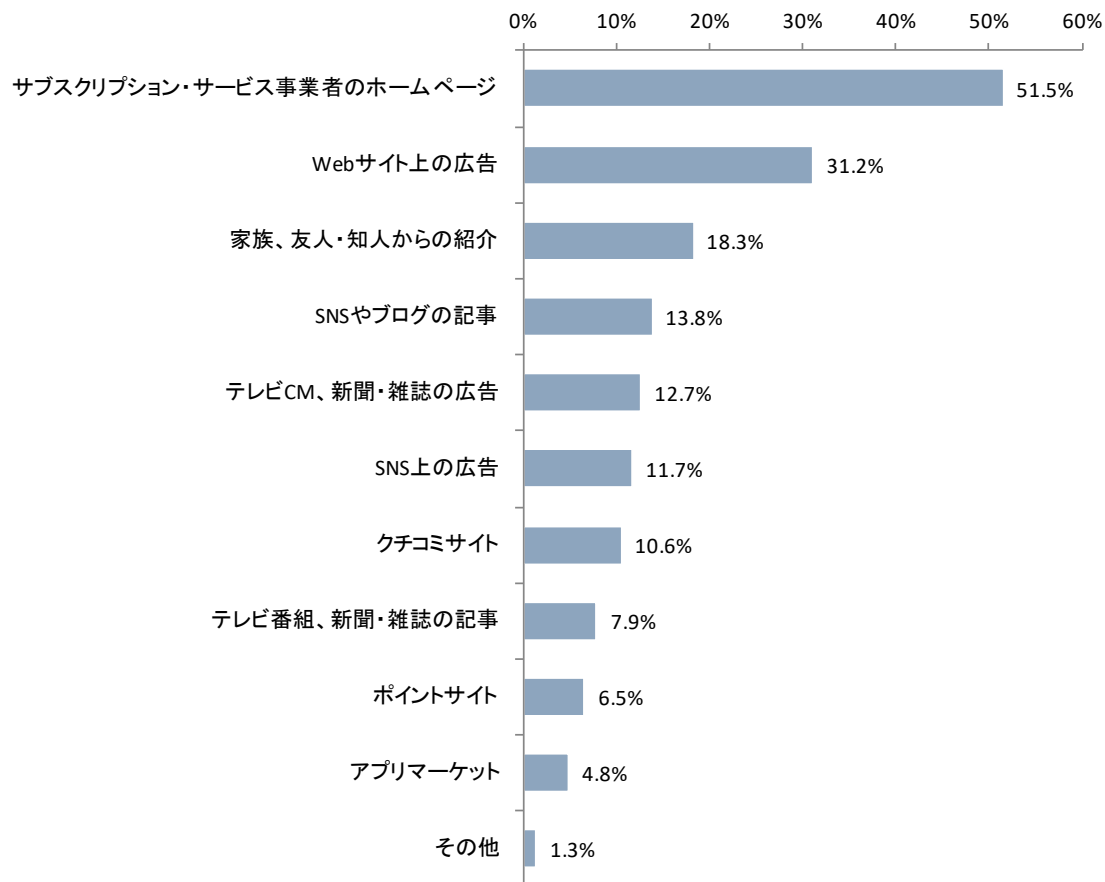


※選択肢は「都度利用したり、購入したりするよりも安価に利用できる」、「手頃な価格で高額な商品やサービスを利用できる」、「取り替えることができる、モノを捨てなくてもよい／所有しなくてもよい」としている。

利用しているサブスクリプション・サービスを知ったきっかけ

Q5 直近に申し込んだサブスクリプション・サービスのことは、何で知りましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

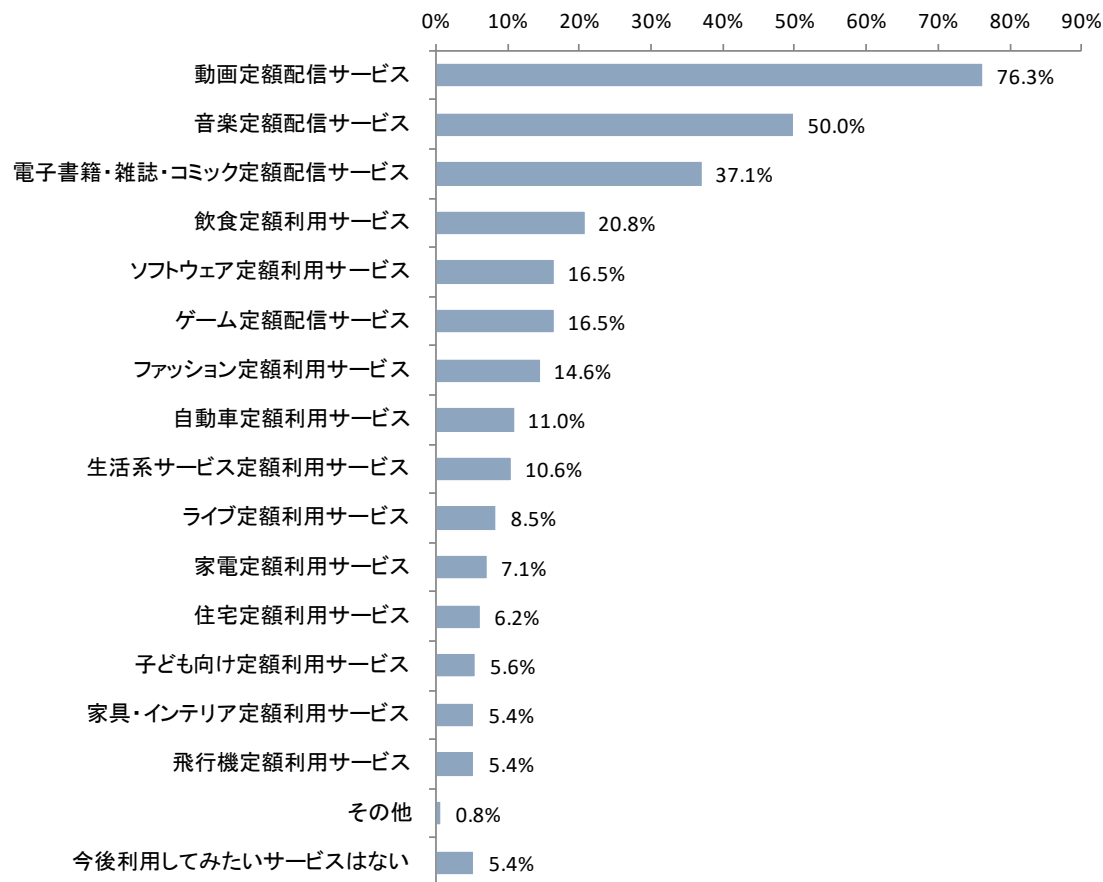
利用しているサブスクリプション・サービスを知ったきっかけ(複数回答) (n=520)



今後、利用してみたいと思うサブスクリプション・サービスの種類

Q6 現在利用しているものも含め、今後、あなたが利用してみたいと思うサブスクリプション・サービスとしてあてはまるもの全てをお選びください。

今後、利用してみたいと思うサブスクリプション・サービスの種類(複数回答)(n=520)

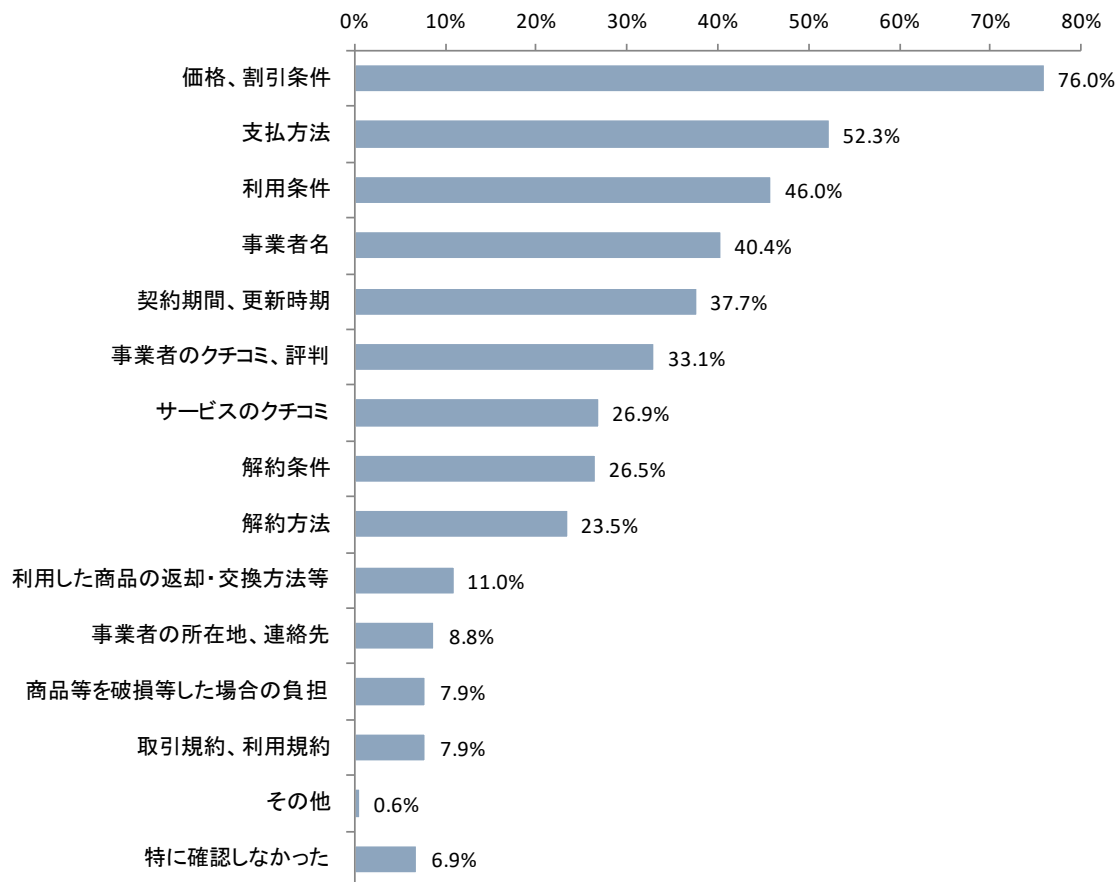


※選択肢は「ライブ定額利用サービス(音楽ライブに行き放題となるサービス)」、「飲食定額利用サービス(カフェ、居酒屋、テイクアウト 等)」、「ファッション定額利用サービス(洋服、アクセサリ、バッグ、時計 等)」、「子ども向け定額利用サービス(子ども服、おもちゃ、絵本 等)」、「住宅定額利用サービス(定額で多拠点の住宅に住み放題となるサービス)」、「生活系サービス定額利用サービス(コインランドリー、美容院 等)」としている。

サブスクリプション・サービスを申し込む際に確認した点

Q7 サブスクリプション・サービスを申し込む際、どのような点を確認しましたか。あてはまるものすべてをお選びください。

サブスクリプション・サービスを申し込む際に確認した点(複数回答)(n=520)



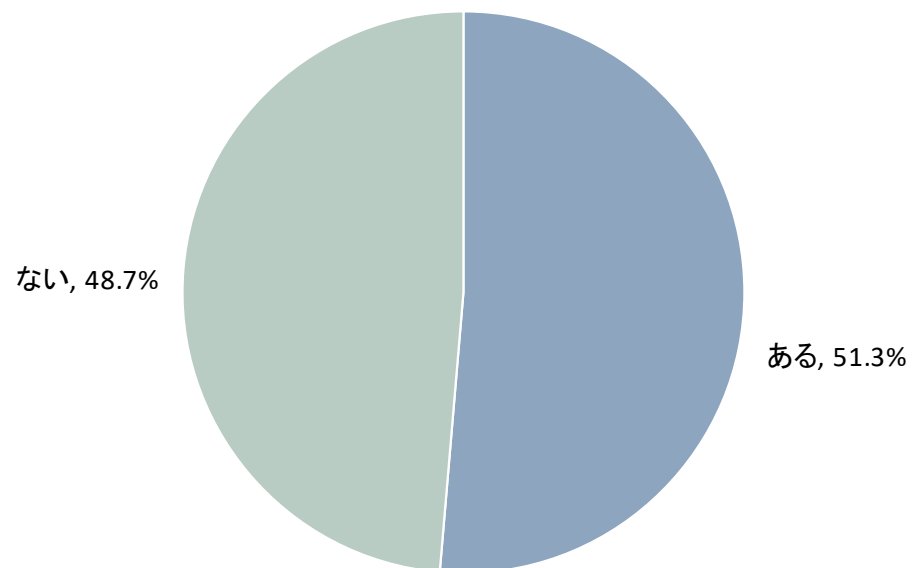
※選択肢は「利用条件(別料金のもの、利用可能な上限回数 等)」、「契約期間、自動更新の更新時期 等」、「事業者が提供するサブスクリプション・サービスのクチコミ」、「解約条件(最低契約期間、違約金の有無 等)」、「解約方法(電話のみ受付、マイページ等で手続可能、何日前までの連絡が必要 等)」、「利用した商品の返却・交換方法、手数料・送料等」、「事業者の所在地、連絡先(電話番号、電子メールアドレス 等)」、「利用している商品等を破損、汚損等した場合の負担」としている

2. サブスクリプション・サービスの解約経験・解約時に困った点

サブスクリプション・サービスを解約した経験

Q8 これまでに、サブスクリプション・サービスの解約をしたことがありますか。

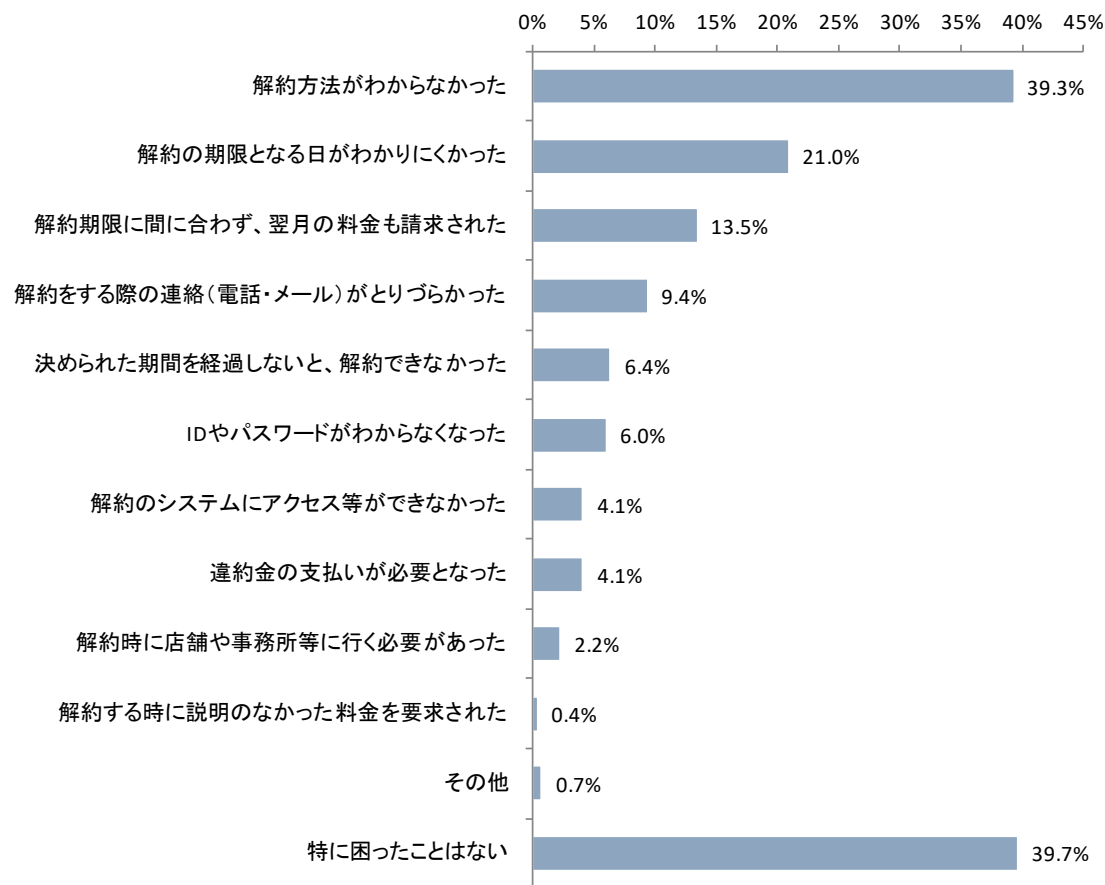
サブスクリプション・サービスを解約した経験 (n=520)



サブスクリプション・サービスの解約時に困った点

Q9 解約をするときに困ったことはありましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

サブスクリプション・サービスの解約時に困った点(複数回答)(n=267)



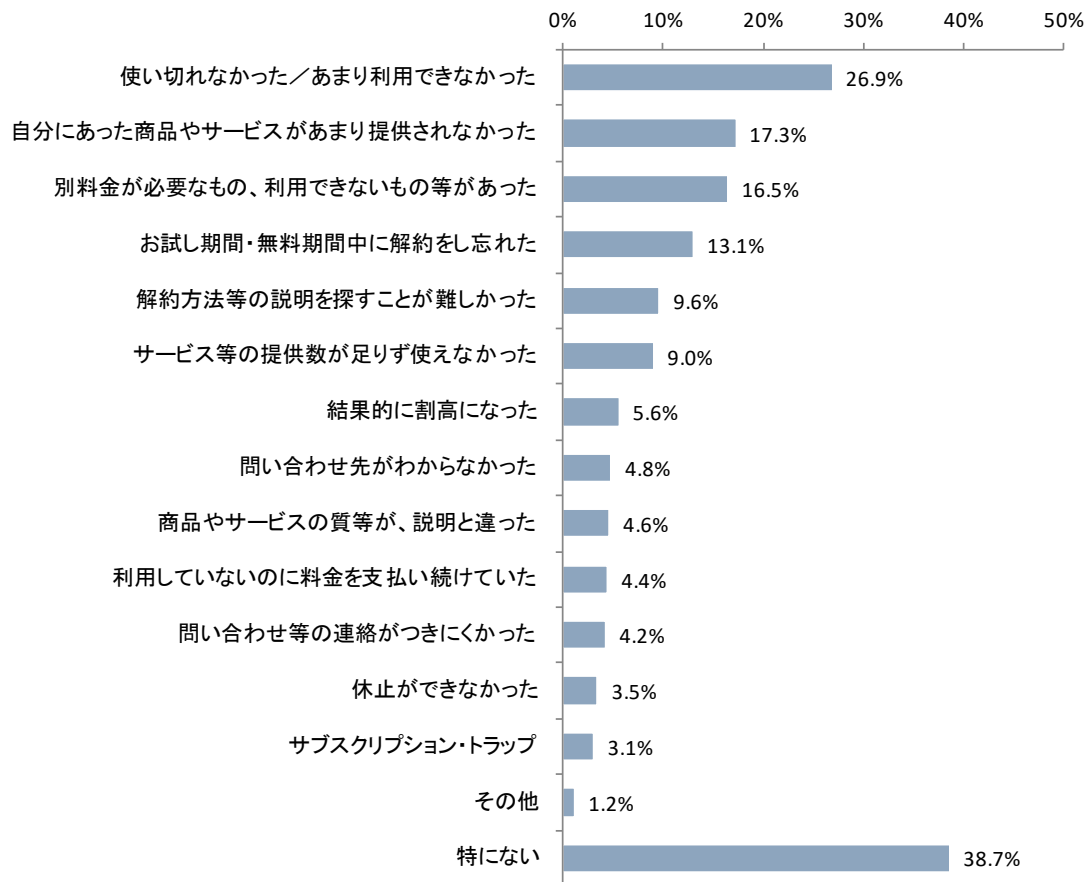
※選択肢は「解約方法がわからなかった／わかりにくかった」、「解約をするために店舗や事務所等に行く必要があった」、「解約を受け付けるシステムにアクセスできなかった／動作しなかった」、「決められた期間(最低契約期間)を経過しないと、解約できなかった」、「解約するためには違約金の支払いが必要となった」としている。

3. サブスクリプション・サービスを利用するにあたって困った点

サブスクリプション・サービスを利用するにあたって困ったこと等

Q10 これまでサブスクリプション・サービスを利用するにあたって、困ったこと等がありましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

サブスクリプション・サービスを利用するにあたって困った点(複数回答)(n=520)



※選択肢は「「〇〇放題」と広告されていたが別料金が必要なもの、利用できないもの等があった」、「商品やサービス等の提供数が足りず、利用したい商品やサービスが使えなかった」、「提供される商品やサービスの質等が、説明されたものと違った」、「一時的に利用を止めることができなかった(休止ができなかった)」、「お試し期間・無料期間中に解約をし忘れ、意図せずに契約してしまった」、「インターネットやSNS等の「お試し」、「無料」などという広告に申し込んだところ、意図せずにサブスクリプション・サービスに契約していることになった(サブスクリプション・トラップ)」、「解約方法、解約条件等の説明を探すことが難しかった」、「契約していることを忘れ、利用していないのに料金を支払い続けていた」としている。

サブスクリプション・サービスを利用するにあたって困ったこと等

Q11 困ったことの内容(サブスクリプション・サービスの内容、トラブルの具体的な内容、トラブル解消に向けた取組、解決状況等)について、具体的に教えてください。

○あまり利用できなかった

- 高い利用料金を支払ってるわりにはあまり利用できなかった。(女性30代)
- 忙しかったりすると使い切らずにいることがあり、もったいないと感じる。(女性40代)

○自分にあった商品等が提供されなかった

- 自分の好みにあった作品が見つげにくくて困ったが特に何もしていない。(女性50代以上)
- 自分の体型を伝えているのに全くサイズが合わないものがきたことがあった。(女性40代)

○別料金が必要なもの等があった

- 思っていたより定額で観れるものが少なく、課金が必要だった(女性30代)

○お試し期間中に解約をし忘れた

- 無料期間でサービスを利用していつの間にか無料期間が過ぎており、月額を支払いが発生していて、解約しようとしたが解約方法が見つからず、数ヶ月使っていないのに月額を払い続けることになった。(女性20代)

○解約方法等の説明を探せなかった

- 解約しようと思った際に、契約期間(月極めなのか契約日基準なのか)や解約方法がわかりづらかった。(男性30代)
- 解約方法がわかりにくかった。インターネットで解約方法を調べて対応しました。(女性20代)

○サービス等の提供数が足りなかった

- 音楽聞き放題とのうたい文句だったが、思ったほど曲数がなかった(男性50代以上)
- カーシェアリングサービスを利用していたのですが、車が人気でなかなか予約が取れず、結局使っていません。(女性20代)

○その他

- 解約をしたと思ったのに、サービスが自動的に複数契約になっていたため、1つ解約しても基本利用料などがかかって大損でした。契約自体は1回で行われたものなので、その時に一括で複数サービスを契約となり、解約は1つ1つ行わなければならないというのはやめてほしい。(男性40代)
- いつの間にか契約に誘導されていて、気がついたら請求が来ていた。(女性40代)
- 解約したいが当時、登録していたメールアドレスが不明のため、未だ続けている。電話での問い合わせ先もないため、困っている。(男性30代)