

# オンライン動画配信サービス に関するアンケート結果

2017年6月29日

# 調査概要

## オンライン動画配信サービスに関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2017年6月7日(水)～6月8日(木)
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】過去1年間に有料のオンライン動画配信サービスを利用したことがあり、自身が契約者である者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代、30代、40代、50代、60歳以上)で均等に割付
有効回答数	【スクリーニング調査】20,120人 【本調査】520人
調査項目	<b>オンライン動画配信サービスの利用状況</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用している動画配信サービスの形式(リアルタイム型、ストリーミング型、ダウンロード型)</li><li>・利用時の端末、利用頻度、1週間あたりの視聴時間、視聴ジャンル</li><li>・料金体系、利用料金、支払方法</li></ul> <b>オンライン動画配信サービスの選択</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・選定時に重視した点、利用開始前に確認した内容、定額見放題サービスでの無料試聴利用状況</li></ul> <b>オンライン動画配信サービスの評価</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・サービスの満足度</li></ul> <b>オンライン動画配信サービスに関連する困った経験等の状況</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用時に困ったこと、相談先、解決状況</li></ul>

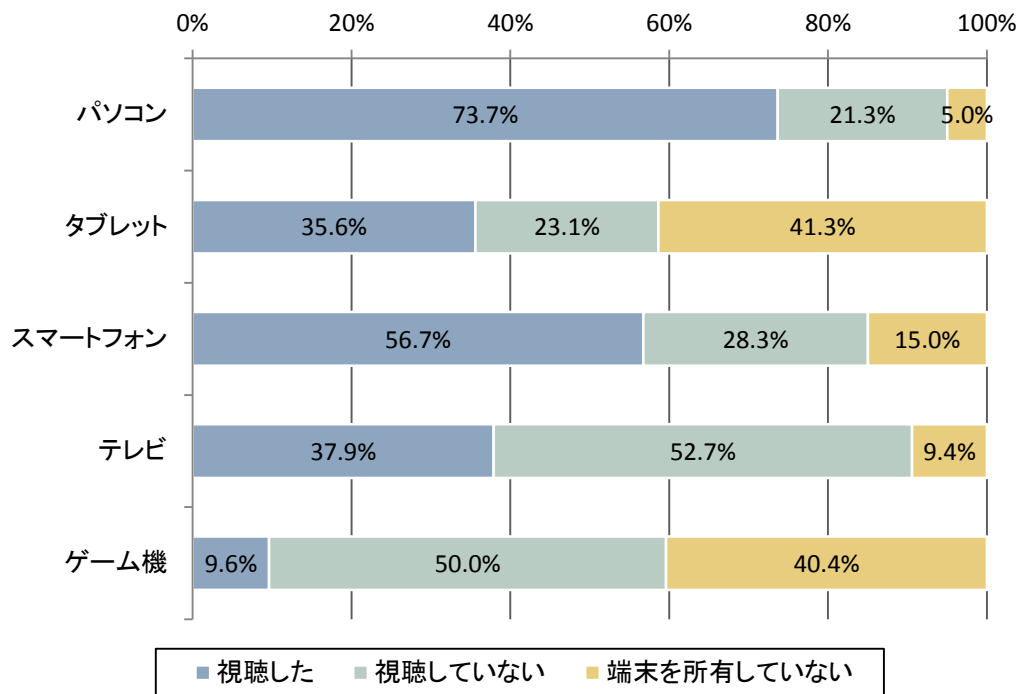
---

# 1. オンライン動画配信サービスの利用状況

# 端末別の有料動画配信サービスの視聴状況

Q1 この1年間にあなたは有料の動画配信サービスを、以下の端末で視聴しましたか。

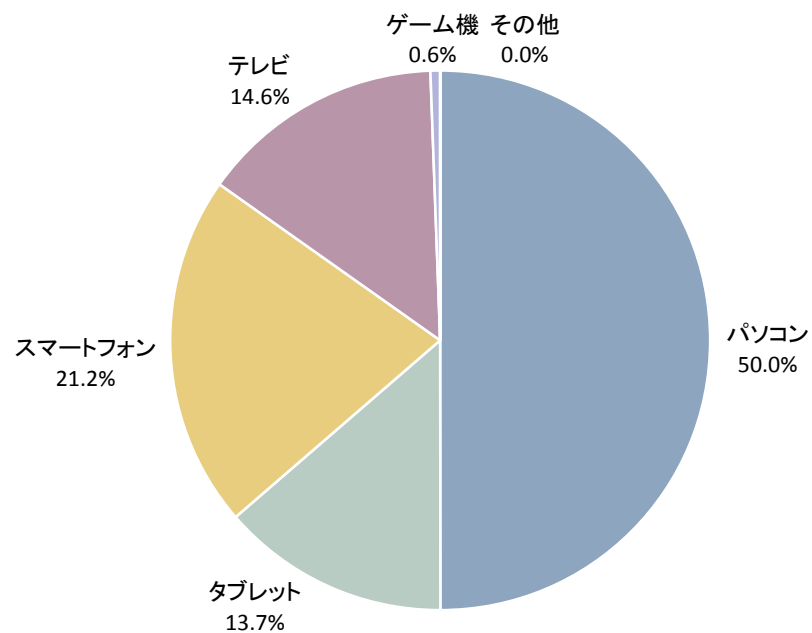
端末別の有料動画配信サービスの視聴状況 (n=520)



# 視聴時に最もよく利用している端末

Q2 有料の動画配信サービスを視聴する際に、最もよく利用している端末をお選びください。

有料の動画配信サービス視聴時に最もよく利用している端末 (n=520)

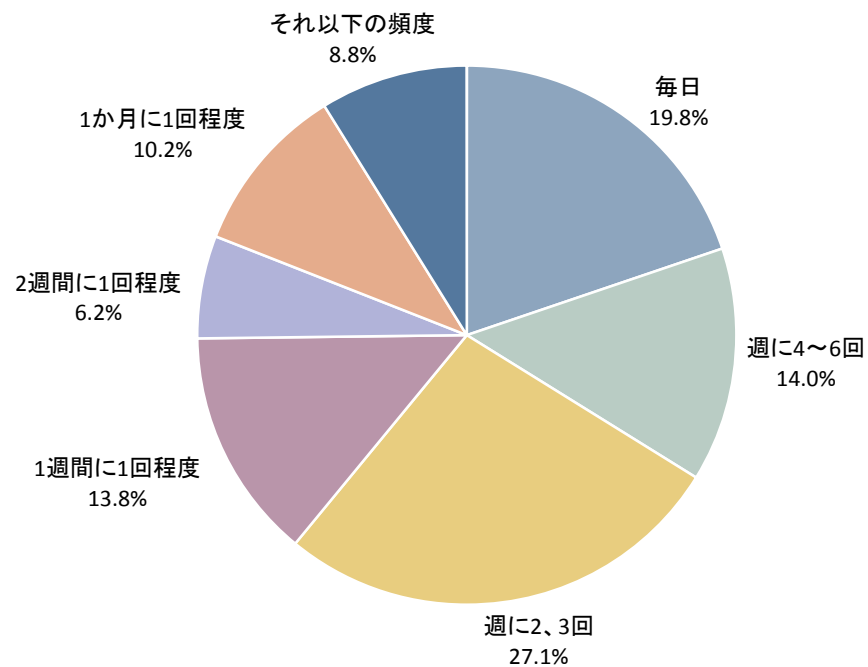


# 平均視聴頻度

Q3 あなたは有料の動画配信サービスをどのくらいの頻度で視聴していますか。

※有料の動画配信サービスを利用していたときの平均的な頻度をお答えください。

有料の動画配信サービスの視聴頻度 (n=520)

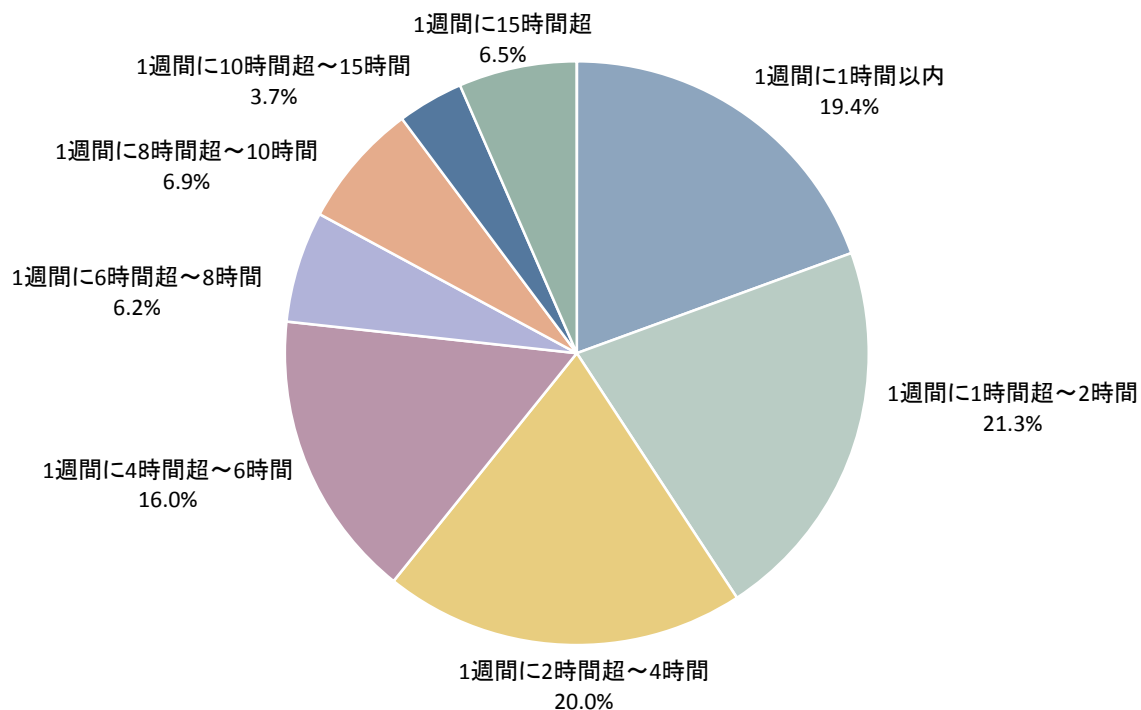


# 平均視聴時間

Q4 あなたは有料の動画配信サービスをどのくらいの時間視聴していますか。1週間あたりの平均視聴時間として、あてはまるもの1つをお選びください。

※有料の動画配信サービスを利用していたときの平均的な視聴時間をお答えください。

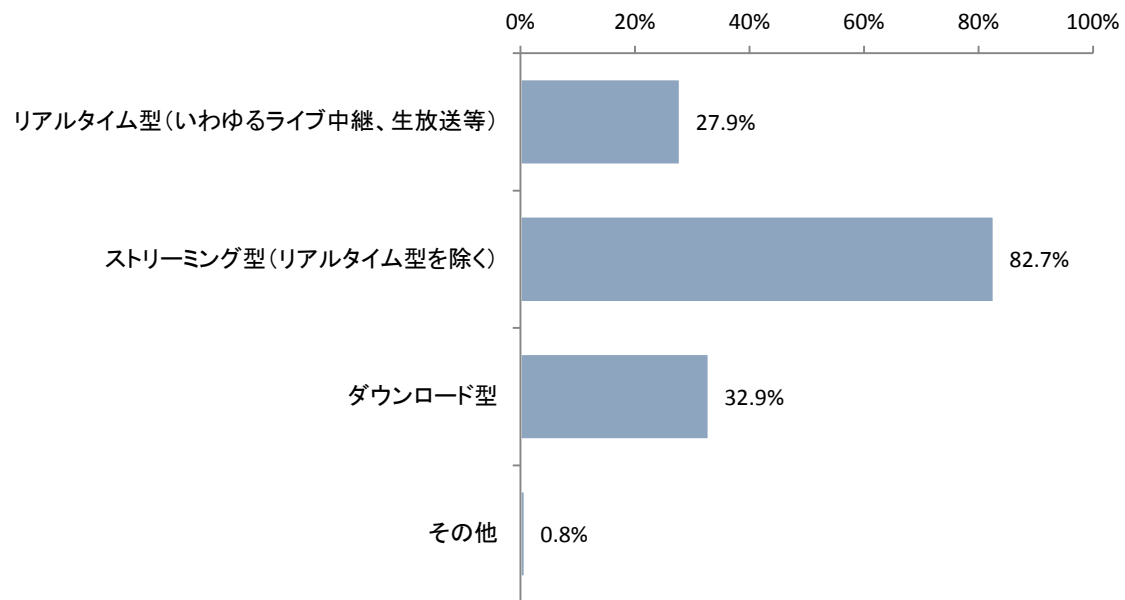
有料の動画配信サービスの1週間あたりの平均視聴時間(n=520)



# 有料動画配信サービスの形式

Q5 あなたが利用している有料の動画配信サービスの形式として、あてはまるもの全てをお選びください。

利用している有料の動画配信サービスの形式(複数回答)(n=520)

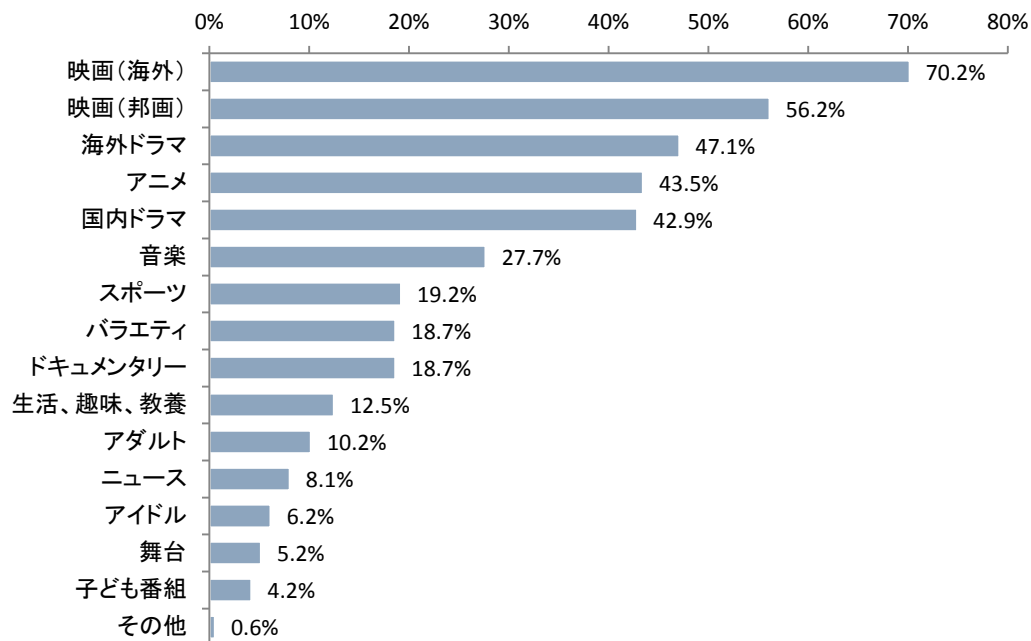




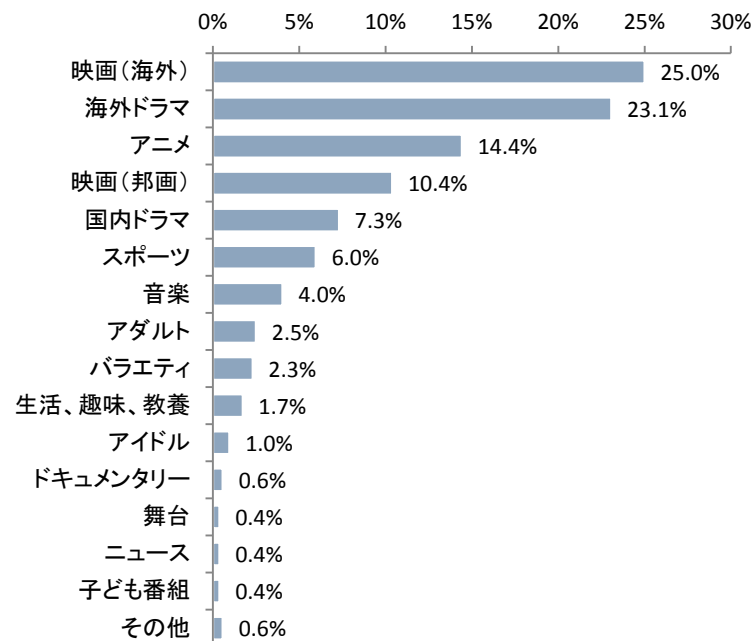
# 視聴ジャンル

Q6 有料の動画配信サービスでは、どのようなジャンルのコンテンツを利用していますか。あてはまるもの全てをお選びください。また、最もよく利用しているコンテンツを1つお選びください。

有料の動画配信サービスでの視聴ジャンル(複数回答)(n=520)



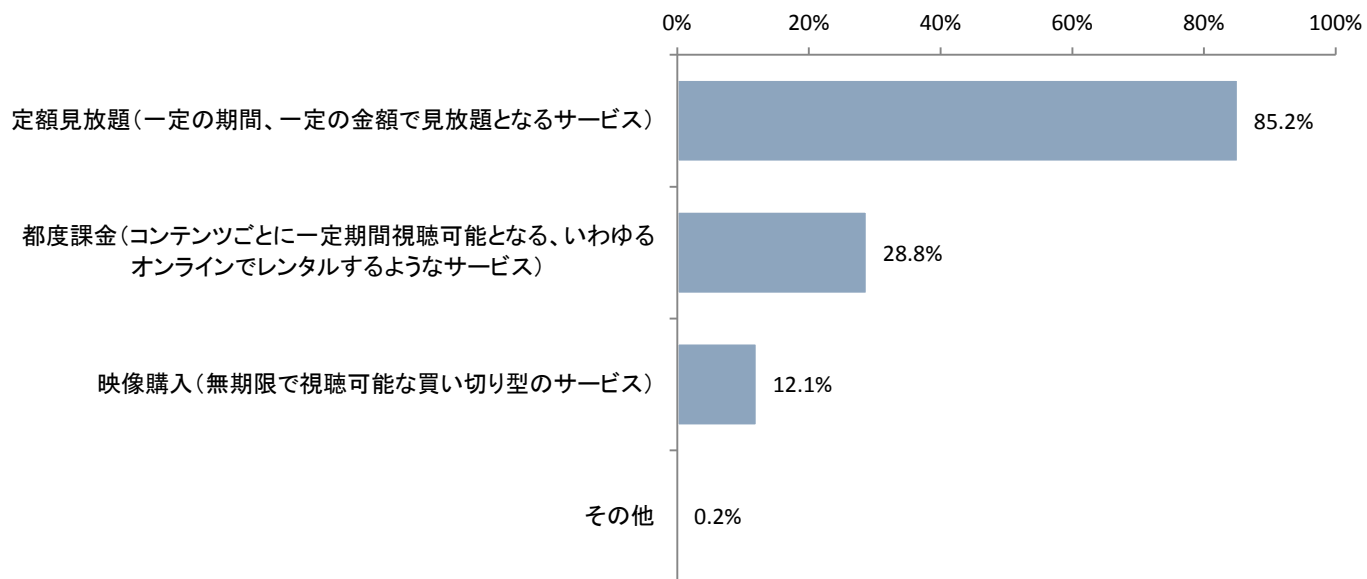
最もよく視聴しているジャンル(n=520)



# 料金体系

Q7 あなたが利用している有料の動画配信サービスの料金体系としてあてはまるもの全てをお選びください。

利用している有料動画配信サービスの料金体系 (n=520)

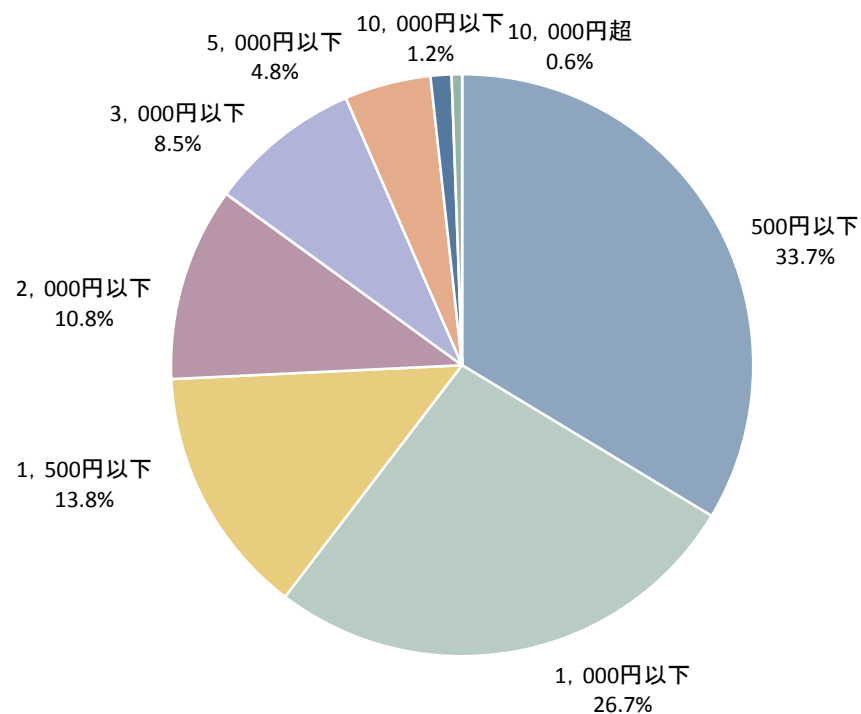


# ひと月あたりの平均利用料金

Q8 有料の動画配信サービスでは、ひと月あたりどれくらいの料金(税込)を支払っていますか。あてはまるもの1つをお選びください。

※有料の動画配信サービスを利用していたときの平均金額をお答えください。

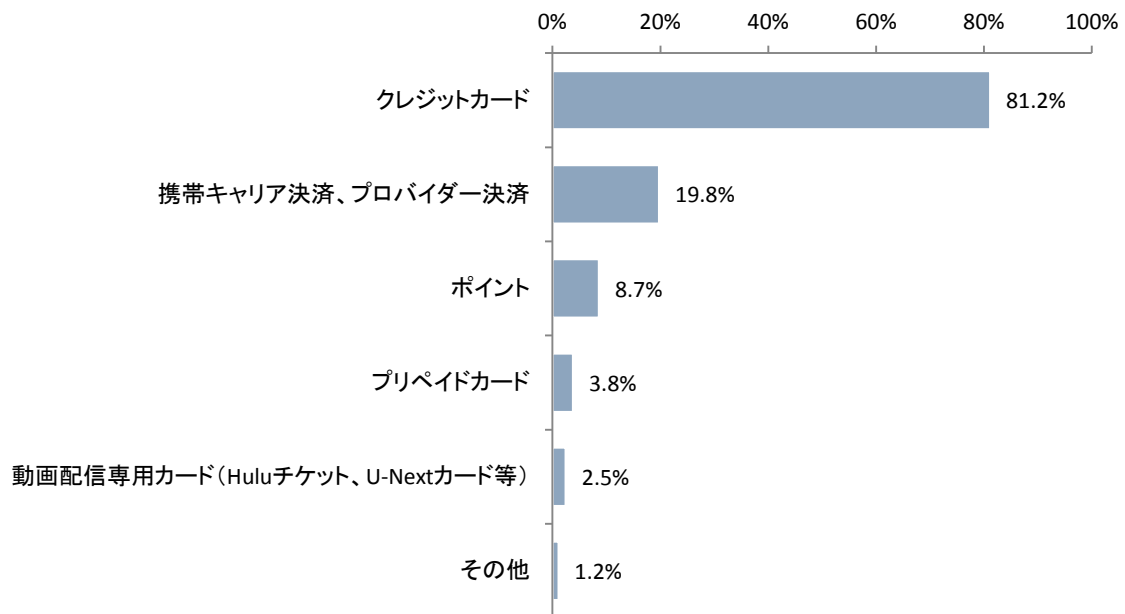
有料動画配信サービスのひと月あたりの平均利用料金(n=520)



# 支払方法

Q9 有料の動画配信サービスの料金はどのような方法で支払っていますか。あてはまるもの全てをお選びください。

有料動画配信サービスの支払方法(複数回答)(n=520)



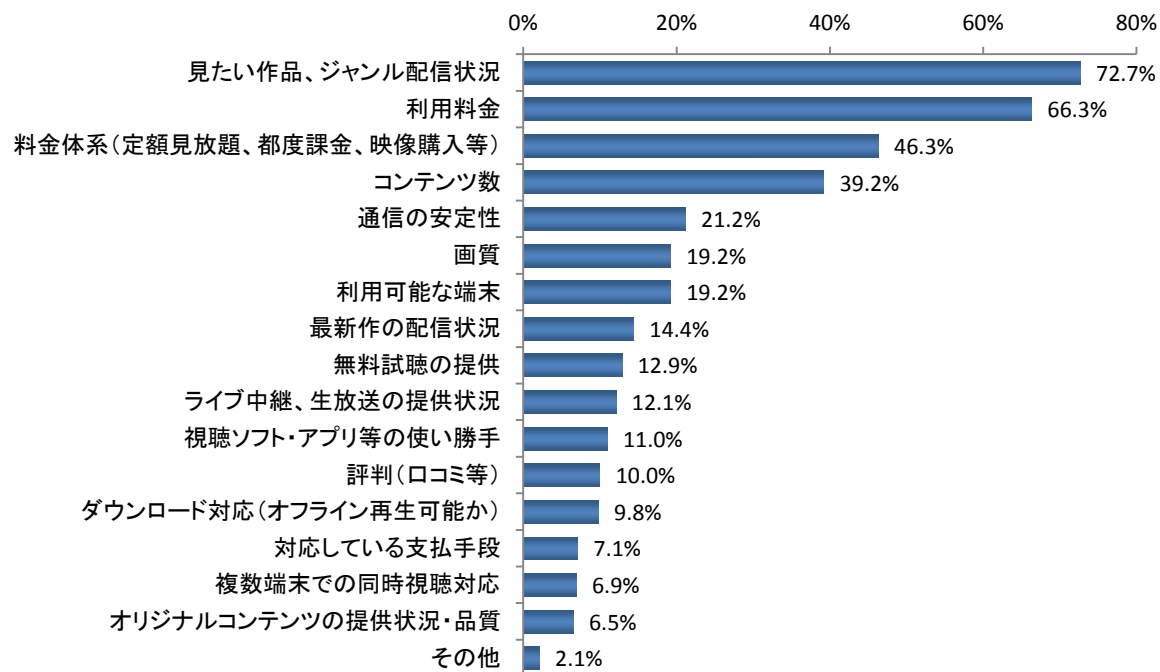
---

## 2. オンライン動画配信サービスの利用開始前の確認等の状況

# 選定時に重視した事項

Q10 利用している有料の動画配信サービスはどのような点を重視して選びましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

利用した有料動画配信サービス選定時に重視した事項(複数回答)(n=520)

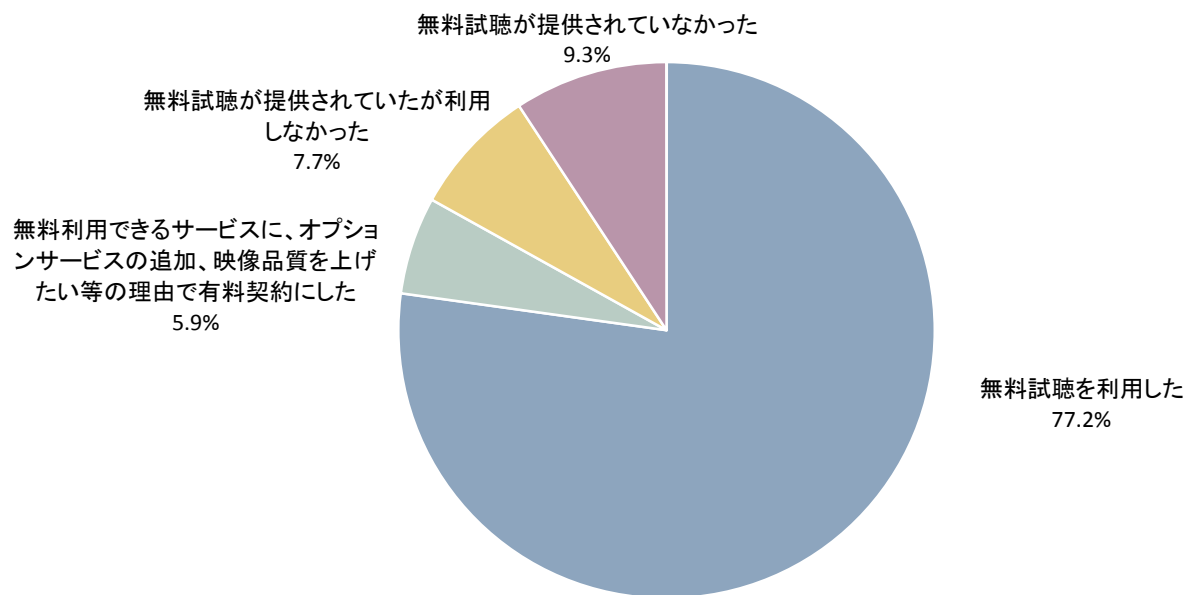


# 無料試聴の利用状況

Q11 定額見放題の有料の動画配信サービスを利用する前に、無料試聴を利用しましたか。あてはまるもの1つをお選びください。

※複数の定額見放題の有料動画配信サービスを利用している場合は、最もよく利用している定額見放題の有料の動画配信サービスについてお答えください。

定額見放題の有料動画配信サービスでの無料試聴の利用状況 (n=443)



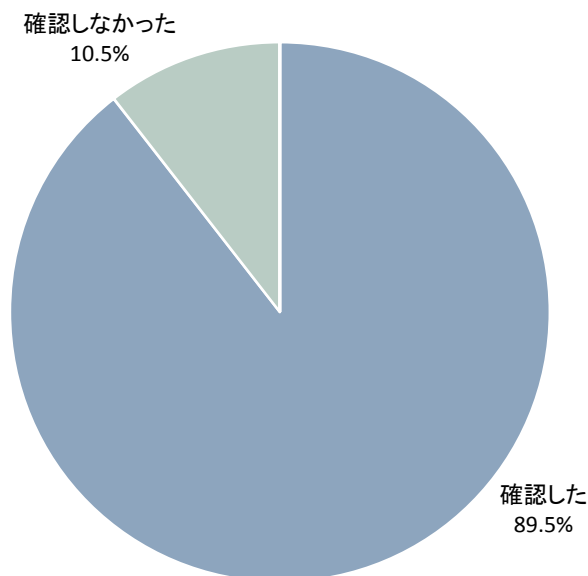
## 無料試聴から有料契約への自動移行についての確認

Q12 定額見放題の無料試聴を利用する前に、無料試聴終了後に有料契約に自動的に移行するかどうかを確認しましたか。

あてはまるもの1つをお選びください。

※複数の定額見放題の有料動画配信サービスを利用している場合は、最もよく利用している定額見放題の有料の動画配信サービスについてお答えください。

無料試聴から有料契約への自動移行についての確認状況(n=342)

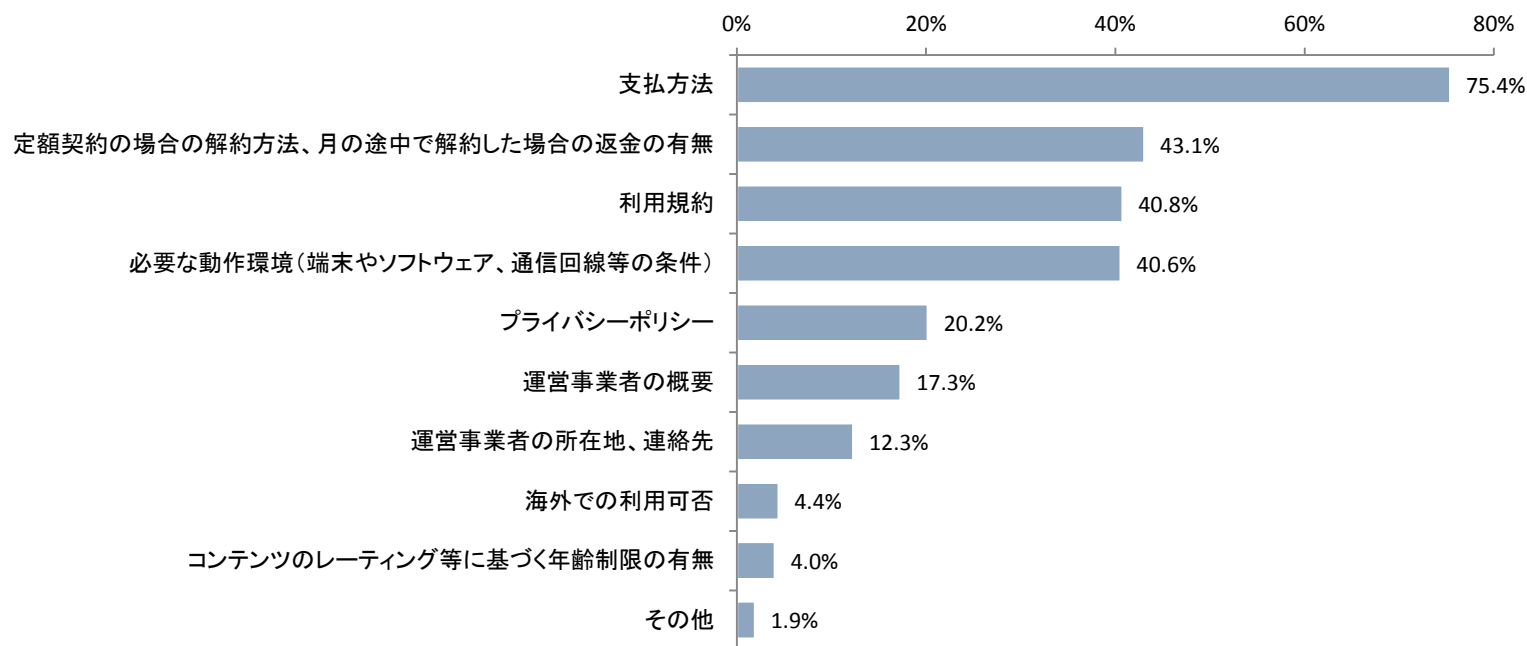




# 利用開始前に確認した事項

Q13 有料の動画配信サービスの利用を始めたときにどのようなことを確認しましたか。あてはまるもの全てをお答えください。

有料の動画配信サービスの利用開始前に確認した事項(複数回答)(n=520)



---

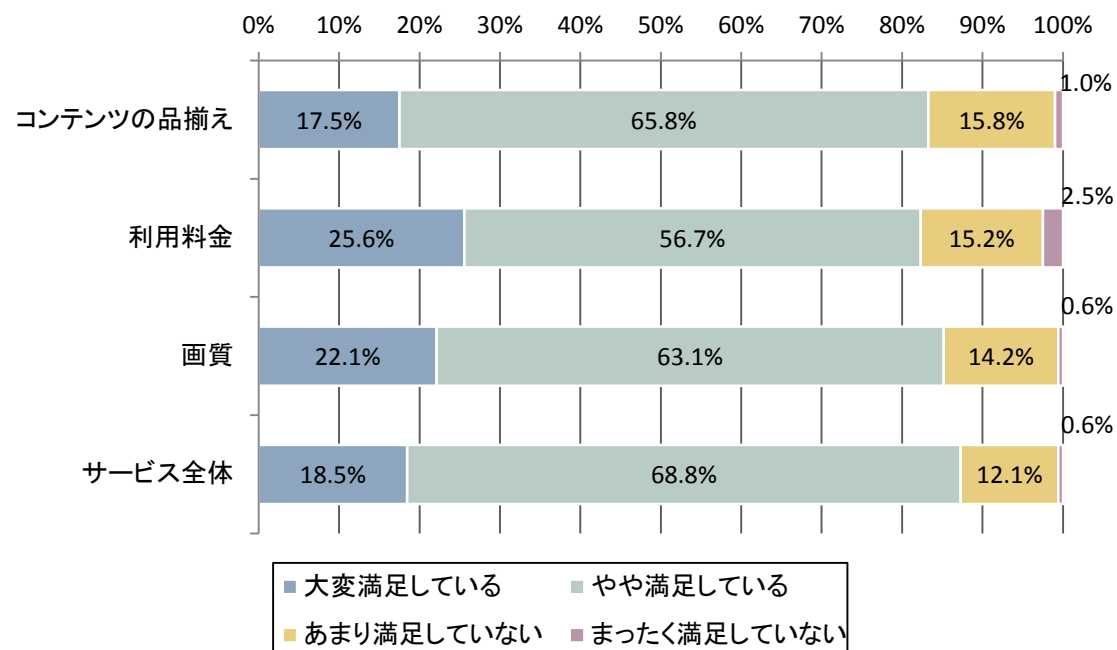
### 3. オンライン動画配信サービスの満足度

# 有料動画配信サービスの満足度

Q14 利用した有料の動画配信サービスの品質等について満足していますか。それぞれあてはまるものを1つずつお選びください。

※複数利用している場合は、最もよく利用している有料の動画配信サービスについてお答えください。

利用した有料の動画配信サービスの満足度(n=520)



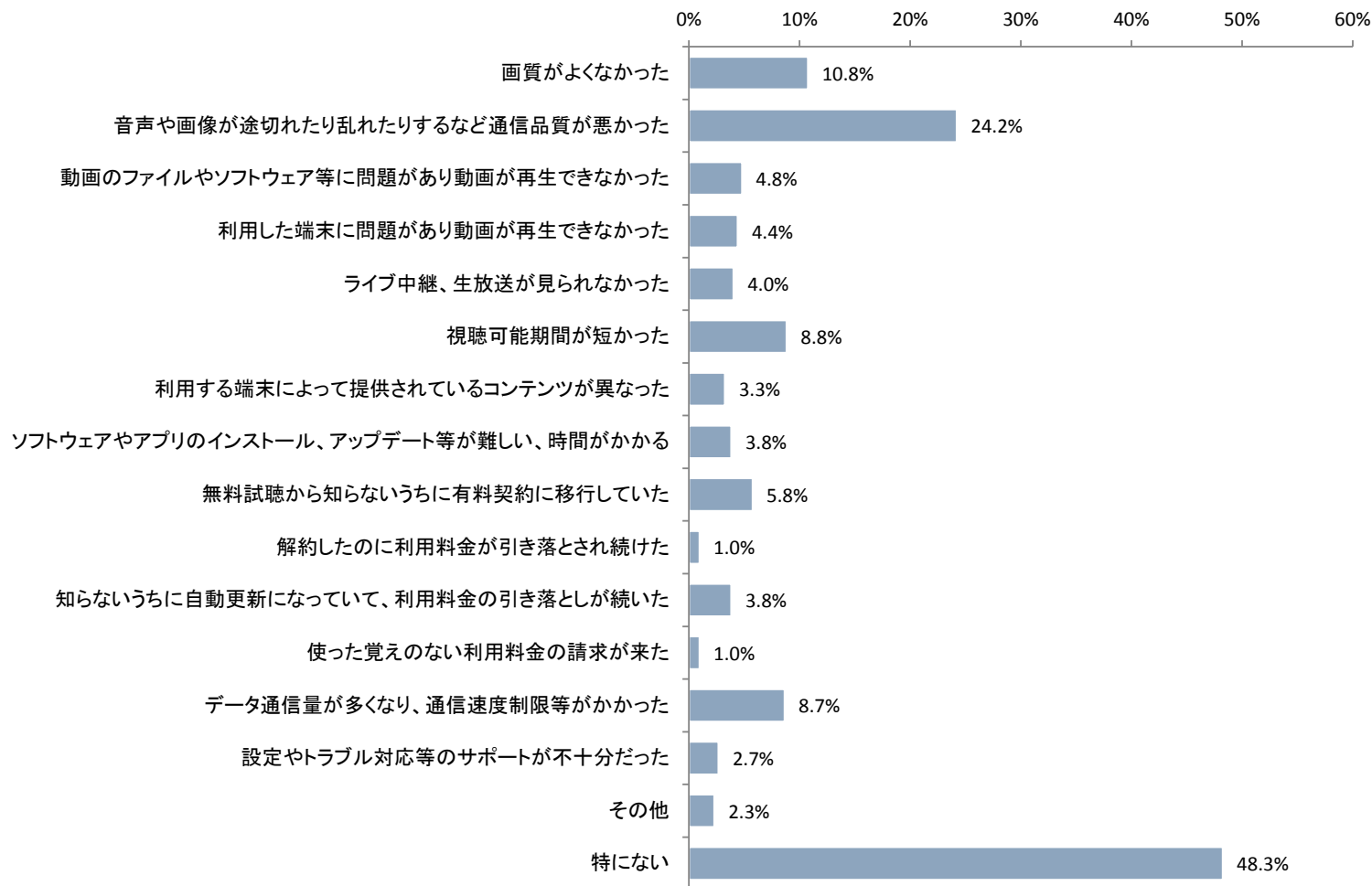
---

## 4. オンライン動画配信サービス利用時に困ったこと等

# 有料動画配信サービスを利用するにあたって困ったこと等

Q15 有料の動画配信サービスを利用するにあたって、困ったこと等はありませんか。あてはまもの全てをお選びください。

有料の動画配信サービスを利用するにあたって困ったこと等(複数回答)(n=520)



# 有料動画配信サービスを利用するにあたって困ったこと等

Q16 前問で回答いただいた「困ったこと等」の内容について具体的にご記入ください。

○画質がよくなかった

- 画質が事前の情報ほどきれいではなかった(男性、40代)
- スマートフォンやパソコン、タブレットではあまり感じないが、テレビで見ると画像が悪い。かなり昔のアナログテレビより画質が悪い。(男性、60代)

○音声や画像が途切れたり乱れたりするなど通信品質が悪かった

- ネット環境に左右されて？映像が途中で途切れたりした。しばらくしたら再開するが度重なると続けて見るのが嫌になる。(男性、60代)

○動画のファイルやソフトウェア等に問題があり動画が再生できなかった

- サイトで推奨するアプリをダウンロードしても、まったく見られなかった(男性、40代)
- 見たい動画がエラーが出て再生出来なかった。メールで問い合わせしたが解決しなくて結局見れなかった。(男性、30代)

○ライブ中継、生放送が見られなかった

- 映像が遅れるだけでなく、大事な開幕戦が全く見る事ができなかった。(女性、30代)

○視聴可能期間が短かった

- 見たかった動画の配信期間が短かったり、配信開始が遅れたりして、見たい時に観れなかった。(女性、40代)

○ソフトウェアやアプリのインストール、アップデート等に時間がかかる

- アップデートに1時間以上かかるのは何とかしてほしい(男性、20代)

○無料試聴から知らないうちに有料契約に移行していた

- 無料試聴が終わり次第有料になることを知らず、引き落とされてしまった。(女性、60代)
- 無料から有料に移行する日がしっかりわかっていなかった。事前に有料への移行の案内がなかった。(女性、20代)
- 継続や解約方法の内容がわかりづらく、お試し終了後次の日に自動的にクレジット決済になった。(女性、50代)

○解約したのに利用料金の請求がきた

- 解約したはずなのに引き落とされた(男性、20代)

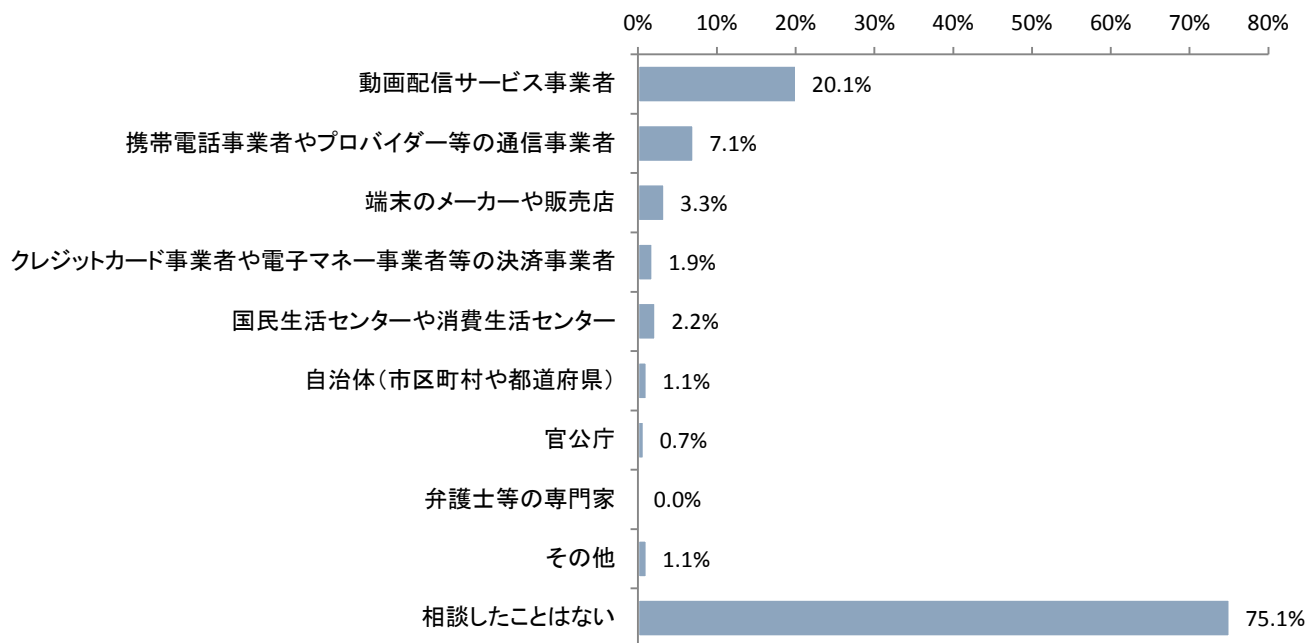
○データ通信量が多くなり、通信速度制限等がかかった

- 出先だとWi-Fiが使えないので、速度制限にかかってしまうこと(女性、30代)

# 困ったこと等があった場合の相談状況

Q17 「困ったこと等」があった場合に相談したことはありますか。相談した場合にはどこに相談しましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

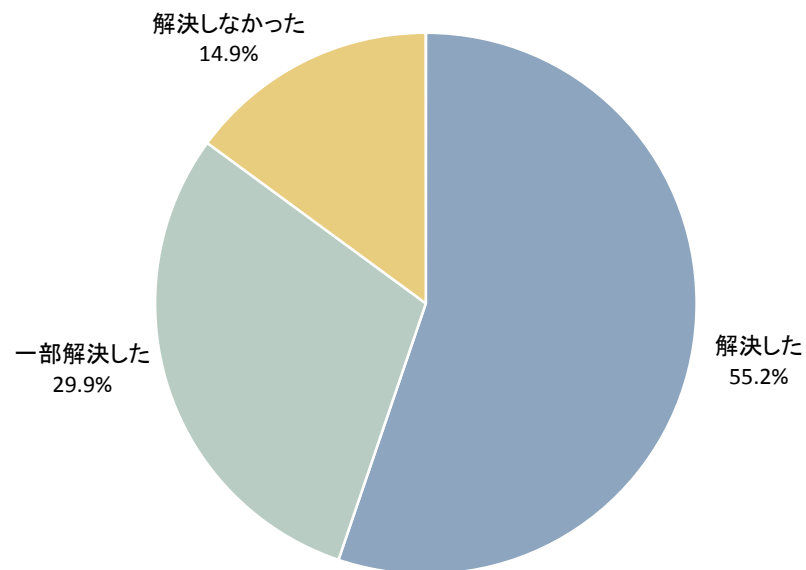
困ったこと等があった場合の相談先(複数回答)(n=269)



# 相談による困ったこと等の解決状況

Q18 相談した結果、困ったこと等は解決しましたか。あてはまるもの1つをお選びください。

相談による困ったこと等の解決状況(n=67)





---

## 5. オンライン動画配信サービスを安心して利用できるようにするために望む取組み

# 有料動画配信サービスを安心して利用できるようにするために望む取組み

Q19 有料の動画配信サービスを利用するときに「困っていること」や「安心して利用できるようにするために行政や事業者、業界団体等で取り組むべきこと」などがございましたら、具体的にご記入ください。

## ○説明の充実

- 料金や支払いに関しては分かりやすい表記で明確に提示して欲しい。(男性、30代)
- 有料か無料かどちらかがハッキリわかりやすいような表示をしてほしい。また、いつから、どのようなコンテンツが配信されるか月単位でもいいので公式に教えてもらえれば視聴しやすい。(女性、30代)
- わかりやすく説明してほしい！ヘルプの場所もわかりづらい！直してほしい(女性、40代)
- 解約方法をわかりやすく表示する工夫をしてもらえるとうれしいです(女性、30代)

## ○有料契約移行の確認、契約更新等

- 無料がスタートするとき、終わり次第有料になることをもっと大きく表示するべき。(女性、60代)
- 無料試聴でお試してから。という人は多いと思うが、有料サービスに自動更新されてしまうと自己責任とは言え解約し忘れた場合に不快な思いをするので、継続の意思を確認して欲しい。(女性、20代)
- 無料期間が終了したら、自動的にいったん解約になるようにしてほしい(男性、20代)
- 月ごとの支払いの場合、更新のタイミング(1週間前など)で必ず確認のメールがほしい。特にお試し→有料に自動的に移行するシステムを取っている業者は詐欺と言われても仕方ないと思う。ぜひ業界全体で取り組んでほしい。(女性、20代)

## ○わかりやすい解約方法

- 解約手続きを簡素化して欲しい(男性、60代)
- 解約ページにすぐにたどり着けるようにすること(女性、30代)

## ○サポート体制の充実

- 24時間対応のすぐにコンタクトできるカスタマーサービスを設置してほしい(オンラインのチャットでもよい)。(女性、50代)
- 電話相談を、ぜひ、設けて欲しい。メールのみでなく。(女性、60代)
- メール問い合わせの迅速な対応(男性、30代)

## ○年齢制限

- 成人向けコンテンツを提供している動画配信サービスの場合は、契約時に成人であることを証明する為に、身分証明等の本人確認を必須とする。(男性、20代)
- 未成年が適切な利用ができるよう、正確な年齢確認の方法をとることや、課金金額の制限を確実にすること(女性、20代)