



# 「映画配信サービス」に関する 消費者トラブルについて

平成29年6月29日  
独立行政法人国民生活センター  
相談情報部

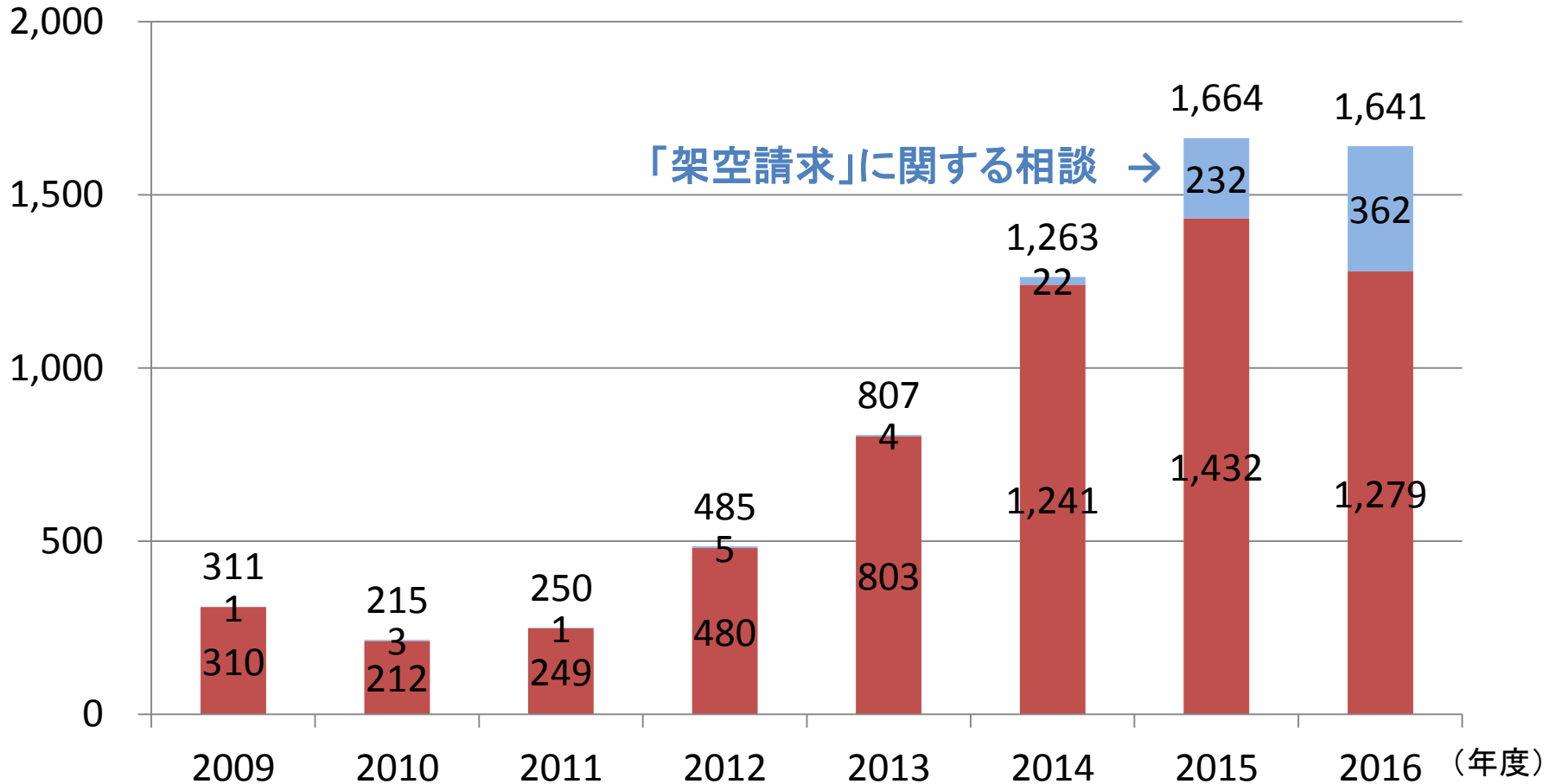
※本資料に記載のデータは、2017年5月31日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

※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。

※PIO-NETでは、インターネットを通じて、映画やビデオなどが視聴できるサービスを「映画配信サービス」としている。

# 相談件数の推移

(相談件数)



(注1)「架空請求」を除いた「映画配信サービス」の総件数(2009年度～2016年度)は6,006件。

3ページ～4ページでは、この6,006件について集計を実施。

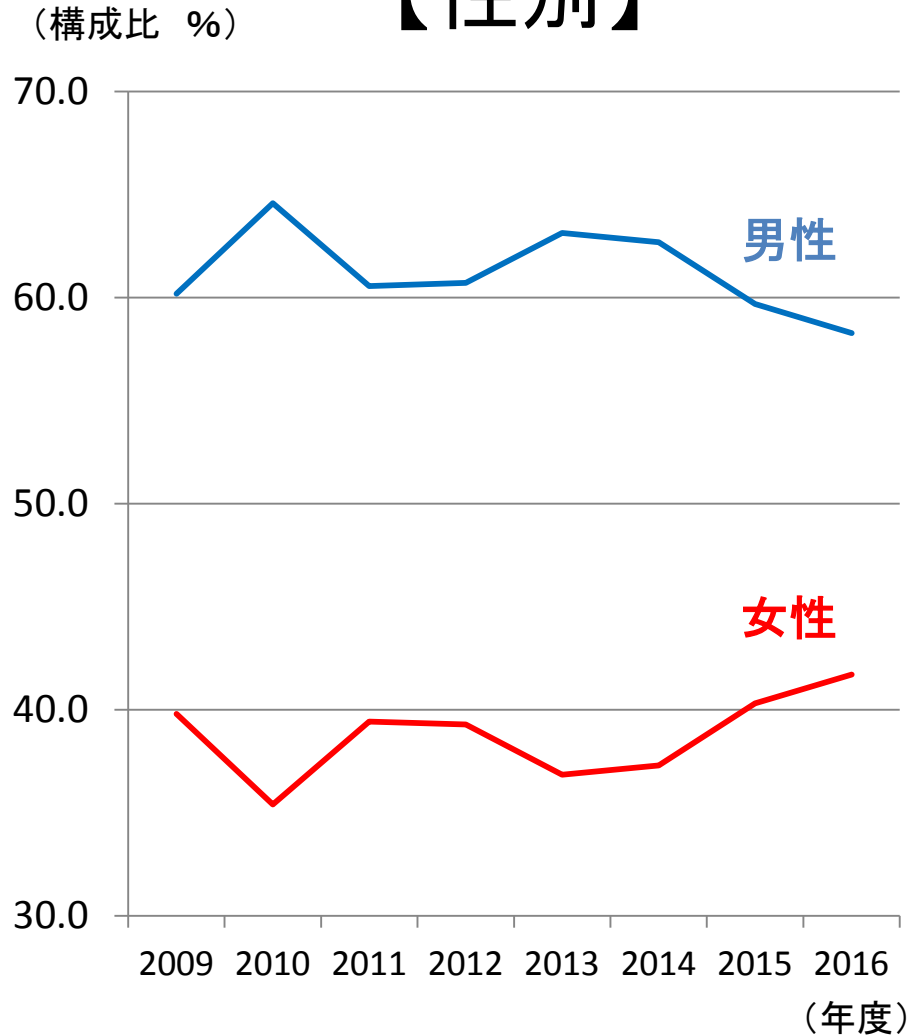
(注2)「架空請求」を除いた「映画配信サービス」の2017年度の件数は140件。

(2016年度の同期件数(2016年5月31日までの登録分)は108件。)

# 契約当事者の特徴

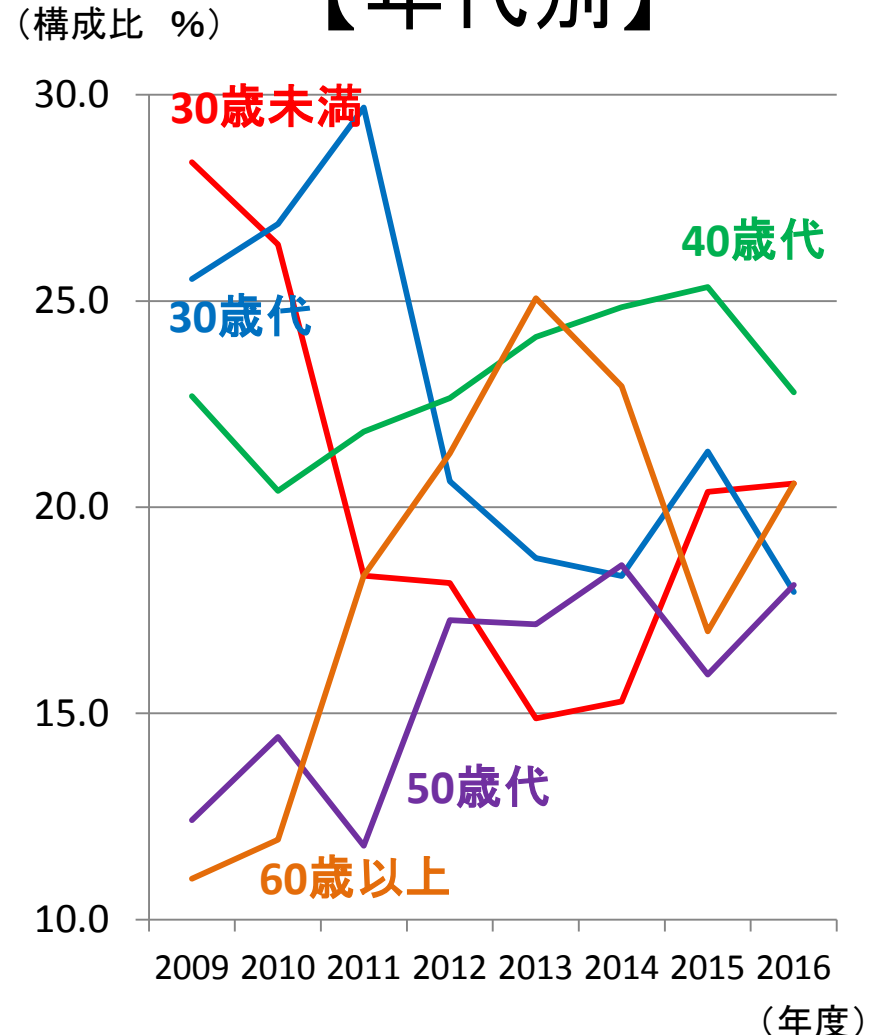
※「架空請求」を除く

## 【性別】



(注)不明・無回答等を除く。

## 【年代別】

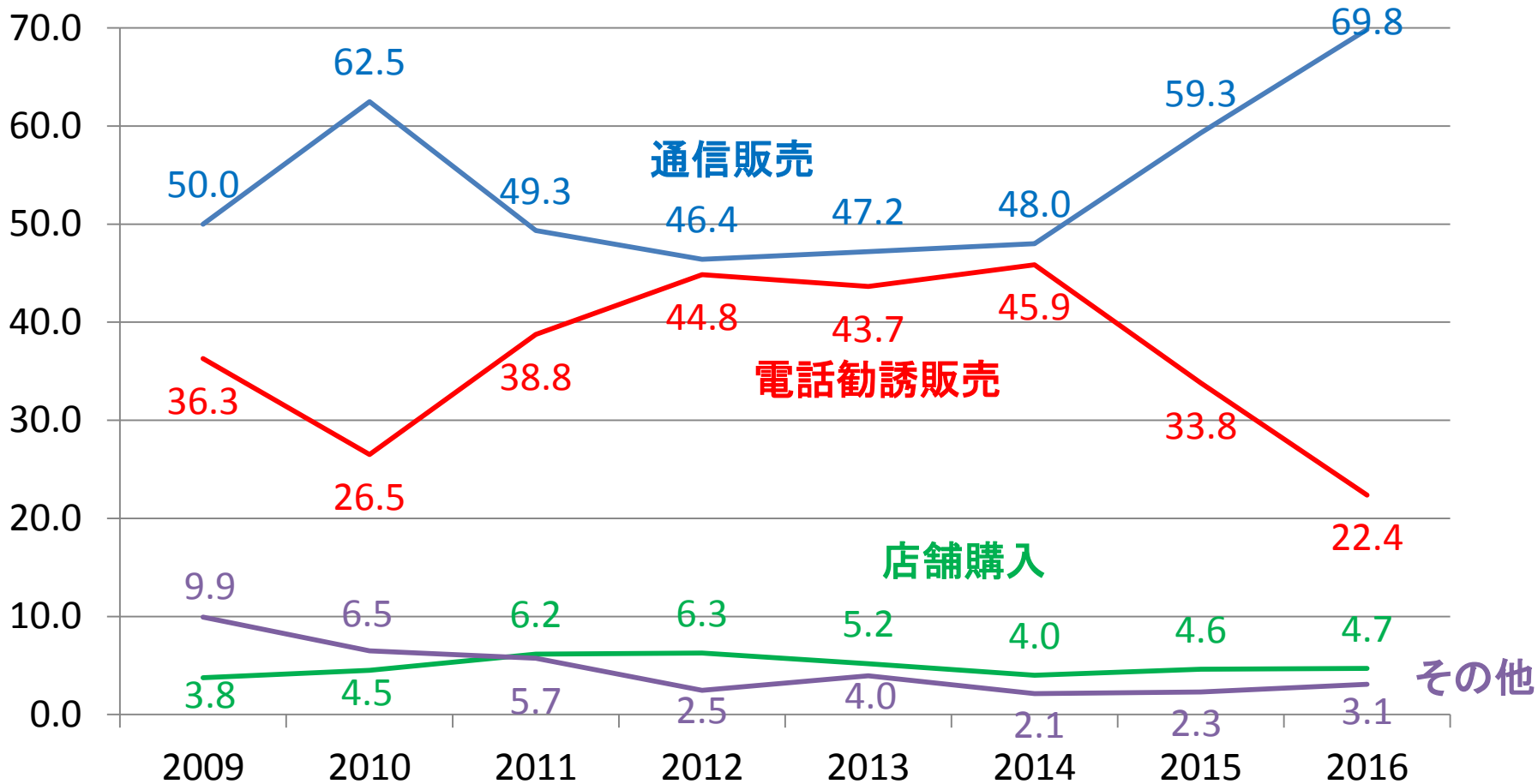


(注)無回答を除く。

# 販売購入形態

※「架空請求」を除く

(構成比 %)



(年度)

(注)不明・無関係を除く。

# 主な相談内容

## 「1か月間無料」とのことで契約したが...

- 電話勧誘や店舗で
  - インターネットで見te
  - お小遣いサイト(アプリ)でポイントをもらうため
- 無料期間中に解約し忘れた(有料となってしまった)
  - 無料期間中に解約したはずなのに、解約できていなかった(料金を請求された)
- ※「1回も見えていないのに・・・」

## 契約した覚えがないのに、料金が引き落とされている

- スマートフォン、光回線、プロバイダーなどの契約時にオプションとして契約
- 契約のきっかけが不明なケースが多い

## 視聴できない

- 自分が使っているスマートフォンが対象外となった
- システム障害が発生し、視聴できない