



独立行政法人

国民生活センター

資料 2

# 第31回インターネット消費者取引連絡会 (テーマ:ライブ配信サービス) 国民生活センター 報告資料

平成30年12月14日  
独立行政法人国民生活センター  
相談情報部

※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。

## <ライブ配信サービスに関する主な相談>

- ① 未成年者が親権者の承諾なく高額な課金をしてしまった  
(未成年者が親のクレジットカードを無断で登録している  
ケースも目立つ)
- ② 【配信者・視聴者からの相談】  
運営事業者が利用規約違反の配信者・視聴者を取り締まら  
ない(誹謗中傷、禁止された内容の配信など)  
  
【配信者からの相談】  
利用規約違反をしていないのに強制的に利用停止された
- ③ ライブ配信がきっかけで購入した商品・役務やタレント活  
動に関するトラブルもみられる

### ①未成年者が親権者の承諾なく高額な課金をしてしまった

#### 【事例1】

クレジットカードを利用しようとしたところ、「利用できません」と表示された。カード会社に問い合わせると「既に100万円以上の利用があり、限度額いっぱいの利用がされています」とのことであった。利用履歴を確認して、オンラインサイトの利用代金であることが分かり、中学生の息子に確認したところ、ライブ配信サイトのポイントの購入やオンラインゲームで利用していたことが分かった。親の承諾なく、未成年者が利用したので、取り消してほしい。

(父親からの相談)

(契約当事者：10歳代、男性、学生)

### ② 【配信者・視聴者からの相談】

ライブ配信サービス運営事業者が利用規約違反の利用者を取り締まらない（誹謗中傷、禁止された内容の配信など）

#### 【配信者からの相談】

##### 【事例 2】

2年前にライブ配信サービスを利用したところ、自分に対する誹謗中傷がエスカレートして収拾がつかなくなってしまったので、利用を止めた。当初、サイト運営事業者に対して、誹謗中傷した利用者の情報を提供して欲しいと求めたが、応じてもらえなかった。

（契約当事者：30歳代、女性）

#### 【視聴者からの相談】

##### 【事例 3】

ライブ配信動画を視聴しているが、いかがわしい動画を配信している人がいる。未成年者も視聴できるようになっているため、教育上問題だと思う。警察などに通報しているが対応してもらえない。どこに相談したらよいか。

（契約当事者：40歳代、女性、無職）<sup>4</sup>

### 【配信者からの相談】

利用規約違反をしていないのに強制的に利用停止された

#### 【事例4】

ライブ配信サイトで、ライブ配信していた際に、ある人とケンカのようになり、発言した内容について、視聴していたユーザーの一定数以上が不適切な行為として、運営事業者に連絡したため、利用停止になってしまった。利用停止を解除して欲しい。

(契約当事者：10歳代、男性、学生)

### ③ライブ配信がきっかけで購入した商品・役務やタレント活動に関するトラブルもみられる

#### 【事例5】

持病があり、健康面で悩んでいたとき、ライブ配信サイトで見た占い師に興味を持った。占い師が自分に合った天然石を選び、念を吹き込んだブレスレットセットを購入した。その後、新たなブレスレット他7点セットを勧められて購入した。運氣上昇の効果が無いため、返金を求めたら、慰謝料請求すると言われた。占い師の対応が不審になった。

(契約当事者：40歳代、女性、家事従事者)

#### 【事例6】

昨日、19歳の大学生の子どもが、友人と一緒に繁華街を歩いていたところ、声をかけられて事務所に連れて行かれ、スナップ写真を撮られたようだ。契約書を見ると、「ライブ配信マネジメント契約」と記載されているが、どのような内容なのか想像できない。契約した事業者が不信だ。

(母親からの相談) (契約当事者：10歳代、学生)

### ④ その他

#### 【事例7】

ライブ配信SNSで、イベント開催中に、お気に入りの男性配信者をランキングのトップにしたいと思い、1,500のコインアイテムをキャリア課金で購入し送信したが、反映されていない。もうすぐイベントが終わってしまうので、反映されなければ、お気に入りの男性配信者はランキング下位のまま終わってしまう。すぐに反映させてほしい。反映させられないのであれば返金して欲しい。

(契約当事者：40歳代、女性、給与生活者)

① 未成年者の利用者に対する運営事業者の取り組みが十分とはいえない〔利用者（配信者・視聴者）の年齢確認、利用制限等〕

② 利用規約違反の利用者（配信者・視聴者）に対する運営事業者の管理が十分とはいえない

また、配信者と視聴者との間のトラブルについて、当事者間では解決が困難な場合がある

③ ライブ配信を利用した商品・役務の販売、ライブ配信のタレント活動などによる新たなトラブルが発生している