実地調査（利用者アンケート）の結果

【参考資料編】

◆ 利用者アンケートその他の結果（MNO）

1. あなたの年齢を教えてください。................................................................. 5
2. お住まいの地域を選んでください。................................................................. 5
3. あなたの職業を教えてください（最も当てはまるものを選んでください）。................................................................. 7
4. あなたのお住まいについて当てはまるものを選んでください。................................................................. 7
5. あなたを含めた同居人数について教えてください。当てはまるものを1つ選んでください。................................. 7
6. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ場所・方法について教えてください。／携帯電話サービス................................. 8
7. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約をした店舗が所在する地域を教えてください。／携帯電話サービス................................. 9
8. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ時期について教えてください。正確に分からない場合でも、最も当てはまると思うものを選んでください。／携帯電話サービス................................. 10
9. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ時点での、あなたの通信の利用経験を教えて下さい。／携帯電話サービス................................. 11
10. 契約の際、モバイルナンバーエポーティリティ（MNP）を利用しましたか。................................. 12
11. 契約を申し込んだ際の店舗か代理店の名前が分かりますか。................................. 12
12. 契約の際に購入した携帯端末を教えてください。................................. 12
13. 契約を申し込むときに同時に勧められたサービス・商品を選んで下さい。................................. 13
14. 契約を申し込むときに同時に勧められたサービス・商品のうち、断ったにもかかわらず再度しつこく勧められたものがあれば選んで下さい。................................. 14
15. 資料・画面が分かりやすかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。................................. 15
16. 資料・画面が分かりにくかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。................................. 15
17. 契約の際、どのような料金プランが紹介されましたか。当てはまるものを選んで下さい。................................. 16
18. 料金や割引の金額についてどのように説明がされましたが、最も当てはまるものを選んで下さい。................................. 16
19. 購入したスマートフォン等の端末が故障した時に生じるかもしれない費用について説明がありましたか。

20. 契約した内容を明らかにする書面（契約書面）の交付方法に関する説明について、当てはまるものを選んでください。

21. 契約書面をどのように受け取りましたが、あなたが同意した場合は、紙ではなくウェブペーージ・電子メール等で閲覧することになっていますか。その場合は、ホームページを閲覧したり電子メールを受け取ったときに、受け取ったことになります。

22. どのようなデータ通信（インターネット通信）の料金プランに入っていますか。

23. 通信料金以外に、スマートフォンなどの端末のためどの程度の金額を支払っているか（あるいは支払っていないか）知っていますか。

24. 購入したスマートフォンなどの端末についてどう思っていますか。

25. 対象契約について事業者・代理店に電話をしたときの応対について当てはまるものを選んでください。

26. 電話応対について、そう感じた理由を選んでください。

27. 対象契約の料金の請求・支払いについて当てはまるものを選んでください。

28. 対象契約について、どの程度通信を利用しているか（毎月〇GB程度など）を把握していますか。

29. 対象契約について、他の料金プランに変更した方がお得かどうかを調べたことがありますか。

30. 2016年（平成28年）5月21日以降に、対象契約に関連するオプションサービスを解約したことがありますか。

31. オプションサービスは問題なく解約できましたか。当てはまるものを選んで下さい。

◆ 利用者アンケートその他の結果（FTTH）

1. あなたの年齢を教えてください。

2. お住まいの地域を選んでください。

3. あなたの職業を教えてください（最も当てはまるものを選んでください）。

4. あなたのお住まいについて当てはまるものを選んでください。

5. あなたを含めた同居人数について教えてください。当てはまるものを1つ選んでください。

6. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ場所・方法について教えてください。

7. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約をした店舗が所在する地域を教えてください。

8. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ時期について教えてください。正確に分からない場合でも、最も当てはまると思うものを選んでください。

2
9. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ時点での、あなたの通信の利用経験を教えて下さい。／FTTH（光回線）サービス........................................................................................................... 30
10. 対象契約を行う前に、FTTH（光回線）サービスなど固定インターネットを契約していましたか。次の中から最も当てはまるものを1つ選んで下さい。............................................................................................... 31
11. 契約を申し込んだ際の店舗か代理店の名前が分かりますか。......................................................................................... 31
12. 契約を申し込むうとするときに同時に勧められたサービス・商品を選んで下さい。.................................................. 32
13. 契約を申し込むうとするときに同時に勧められたサービス・商品のうち、断ったにもかかわらず再度しつこく勧められたものがあれば選んで下さい。........................................................................................................... 33
14. 説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったですか。最も当てはまるものを1つ選んでください................................................................................................................................. 34
15. 資料・画面が分かりやすかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。.......................................................... 34
16. 資料・画面が分かりにくかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。.......................................................... 35
17. 契約の際、どのような料金プランが紹介されましたか。当てはまるものを選んで下さい。.......................................................... 35
18. 料金や割引の金額についてどのように説明がされまでしょうか。最も当てはまるものを選んでください。................................. 36
19. 契約した内容を明らかにする書面（契約書面）の交付方法に関する説明について、当てはまるものを選んでください。.......................................................... 36
20. 契約書面をどのように受け取りましたか。あなたが同意した場合は、紙ではなくウェブページ・電子メール等で閲覧することになっている場合があります。その場合は、ホームページを閲覧したり電子メールを受け取ったときに、受け取ったことになります。................................................. 37
21. 契約の際の工事について当てはまるものを選んで下さい。................................................................................................. 38
22. 毎月どの程度の料金額を支払っているか知っていますか。................................................................................................. 39
23. あなたのオプションサービスの契約状況について最も当てはまるものを選んで下さい。................................................................. 39
24. あなたは自分の契約しているオプションサービスについてどう思っていますか。最も当てはまるものを選んで下さい。................................................................. 40
25. 対象契約について事業者・代理店に電話をしたときの対応について当てはまるものを選んで下さい。................................................................. 40
26. 電話応対について、そう感じた理由を選んでください。................................................................................................. 41
27. 対象契約の料金の請求・支払いについて当てはまるものを選んで下さい。................................................................................................. 41
28. 2016年（平成28年）5月21日以降に、対象契約に関連するオプションサービスを解約したことがありますか。................................................................. 42
29. オプションサービスは問題なく解約できましたか。当てはまるものを選んで下さい。................................................................. 42
◆ 利用者アンケートその他の結果（共通） ................................................................. 44

1. 2016年（平成28年）5月21日以降に、通信サービスの突然の勧誘を受けたことがありますか。次の中から当てはまるものを1つ選んでください。 ................................................................. 44

2. 一番最近に受けた突然の勧誘の際に、相手がどのような事業者であるか分かりましたか。最も当てはまるものを1つ選んでください。 ................................................................. 45

3. 一番最近に受けた突然の勧誘の際、どのような対応をしたかについて、最も当てはまるものを1つ選んでください。 ................................................................. 45

4. 通信サービスについて、自分では解決しづらい困ったことやトラブルに遭ったことがありますか。 .................................................................................................................. 46

5. どのように対応しましたか。当てはまるものを選んでください。 .................................................................................................................. 46

6. 2016年（平成28年）5月21日以降に通信契約を解約したことがある場合は、それについて当てはまるものを選んで下さい。 .................................................................................................................. 47

7. あなたは、対象契約の料金内容や解約条件（提供条件）について、どのように感じていますか。最も当てはまるものを選んでください。 .................................................................................................................. 48

8. 通信サービスの消費者保護の充実を図る（分かりやすく安心して利用できる環境を目指す）ため、事業者から消費者への説明方法などのルールを国が定めることについてどう思いますか。最も当てはまるものを1つ選んでください。 .................................................................................................................. 49
◆ 利用者アンケートその他の結果（MNO）

1. あなたの年齢を教えてください。

<table>
<thead>
<tr>
<th>年齢</th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>19歳以下</td>
<td>1.7%</td>
<td>2.3%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>20歳〜24歳</td>
<td>2.9%</td>
<td>3.3%</td>
<td>2.6%</td>
<td>2.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>25歳〜29歳</td>
<td>5.1%</td>
<td>6.3%</td>
<td>5.6%</td>
<td>5.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>30歳〜34歳</td>
<td>9.1%</td>
<td>7.6%</td>
<td>7.6%</td>
<td>8.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>35歳〜39歳</td>
<td>10.7%</td>
<td>7.0%</td>
<td>10.0%</td>
<td>9.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>40歳〜44歳</td>
<td>12.6%</td>
<td>13.1%</td>
<td>15.1%</td>
<td>13.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>45歳〜49歳</td>
<td>14.6%</td>
<td>16.9%</td>
<td>14.7%</td>
<td>15.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>50歳〜54歳</td>
<td>12.1%</td>
<td>14.4%</td>
<td>13.6%</td>
<td>13.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>55歳〜59歳</td>
<td>12.1%</td>
<td>11.6%</td>
<td>12.6%</td>
<td>12.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>60歳〜64歳</td>
<td>8.1%</td>
<td>7.4%</td>
<td>7.4%</td>
<td>7.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>65歳〜69歳</td>
<td>7.1%</td>
<td>5.4%</td>
<td>6.3%</td>
<td>6.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>70歳〜74歳</td>
<td>2.6%</td>
<td>3.7%</td>
<td>2.3%</td>
<td>2.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>75歳〜79歳</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.7%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>80歳以上</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2. お住まいの地域を選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th>地域</th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>北海道</td>
<td>3.7%</td>
<td>4.9%</td>
<td>5.1%</td>
<td>4.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>青森県</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>岩手県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>宮城県</td>
<td>1.4%</td>
<td>0.9%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>秋田県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.7%</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>山形県</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>福島県</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>茨城県</td>
<td>2.4%</td>
<td>2.3%</td>
<td>1.6%</td>
<td>2.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>栃木県</td>
<td>1.7%</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.6%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>群馬県</td>
<td>2.0%</td>
<td>0.9%</td>
<td>1.3%</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>埼玉県</td>
<td>5.7%</td>
<td>8.6%</td>
<td>7.0%</td>
<td>7.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>千葉県</td>
<td>8.6%</td>
<td>6.4%</td>
<td>6.6%</td>
<td>7.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>東京都</td>
<td>18.0%</td>
<td>15.7%</td>
<td>16.0%</td>
<td>16.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>県</td>
<td>9.0%</td>
<td>9.4%</td>
<td>9.1%</td>
<td>9.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>----</td>
<td>------</td>
<td>------</td>
<td>------</td>
<td>------</td>
</tr>
<tr>
<td>神奈川県</td>
<td>9.0%</td>
<td>9.4%</td>
<td>9.1%</td>
<td>9.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>新潟県</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.4%</td>
<td>1.3%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>富山県</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.0%</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>石川県</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.6%</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>福井県</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>山梨県</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>長野県</td>
<td>0.3%</td>
<td>1.7%</td>
<td>0.9%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>岐阜県</td>
<td>0.6%</td>
<td>1.1%</td>
<td>2.4%</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>静岡県</td>
<td>1.9%</td>
<td>2.4%</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>愛知県</td>
<td>5.4%</td>
<td>9.0%</td>
<td>8.4%</td>
<td>7.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>三重県</td>
<td>1.6%</td>
<td>0.7%</td>
<td>1.4%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>滋賀県</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.1%</td>
<td>0.9%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>京都府</td>
<td>2.6%</td>
<td>1.4%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>大阪府</td>
<td>7.1%</td>
<td>9.9%</td>
<td>9.4%</td>
<td>8.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>兵庫県</td>
<td>4.0%</td>
<td>4.1%</td>
<td>4.0%</td>
<td>4.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>奈良県</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>和歌山県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>鳥取県</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>島根県</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>岡山県</td>
<td>1.1%</td>
<td>0.9%</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>広島県</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.4%</td>
<td>2.7%</td>
<td>2.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>山口県</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>徳島県</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>香川県</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>愛媛県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.7%</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>高知県</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>福岡県</td>
<td>4.1%</td>
<td>3.4%</td>
<td>3.4%</td>
<td>3.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>佐賀県</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>長崎県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>熊本県</td>
<td>1.3%</td>
<td>0.9%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>大分県</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>宮崎県</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>鹿児島県</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>沖縄県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

N | 700 | 700 | 700 | 2100 |
3. あなたの職業を教えてください（最も当てはまるものを選んでください）。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>正規の職員・従業員</td>
<td>45.0%</td>
<td>40.0%</td>
<td>44.7%</td>
<td>43.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>派遣社員</td>
<td>3.6%</td>
<td>3.1%</td>
<td>3.7%</td>
<td>3.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>パート・アルバイト等</td>
<td>12.4%</td>
<td>15.7%</td>
<td>13.4%</td>
<td>13.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>会社などの役員</td>
<td>2.6%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>自営業</td>
<td>7.4%</td>
<td>8.0%</td>
<td>7.6%</td>
<td>7.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の職業</td>
<td>3.6%</td>
<td>3.3%</td>
<td>2.6%</td>
<td>3.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>学生</td>
<td>3.0%</td>
<td>2.9%</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>無職</td>
<td>22.4%</td>
<td>25.9%</td>
<td>24.3%</td>
<td>24.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4. あなたのお住まいについて当てはまるものを選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>持ち家（一戸建て）</td>
<td>52.0%</td>
<td>53.4%</td>
<td>46.7%</td>
<td>50.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>持ち家（共同住宅／集合住宅）</td>
<td>17.1%</td>
<td>16.3%</td>
<td>18.6%</td>
<td>17.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>賃貸（一戸建て）</td>
<td>2.3%</td>
<td>2.1%</td>
<td>3.9%</td>
<td>2.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>賃貸（共同住宅／集合住宅）</td>
<td>25.4%</td>
<td>26.1%</td>
<td>27.4%</td>
<td>26.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>寮・社宅</td>
<td>2.1%</td>
<td>1.3%</td>
<td>2.3%</td>
<td>1.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.7%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

5. あなたを含めた同居人数について教えてください。当てはまるものを1つ選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ひとり暮らし</td>
<td>17.6%</td>
<td>16.3%</td>
<td>16.9%</td>
<td>16.9%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>29.3%</td>
<td>27.9%</td>
<td>28.6%</td>
<td>28.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
</tr>
<tr>
<td>2人</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3人</td>
<td>24.7%</td>
<td>27.4%</td>
<td>24.3%</td>
<td>25.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>4人</td>
<td>19.4%</td>
<td>19.6%</td>
<td>22.0%</td>
<td>20.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>5人</td>
<td>6.7%</td>
<td>6.7%</td>
<td>5.9%</td>
<td>6.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>6人</td>
<td>1.4%</td>
<td>1.7%</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>7人以上</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

6. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ場所・方法について教えてください。携帯電話サービス

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>キャリアショップで申込み</td>
<td>73.7%</td>
<td>67.3%</td>
<td>64.4%</td>
<td>68.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>量販店で申込み</td>
<td>14.0%</td>
<td>16.4%</td>
<td>20.0%</td>
<td>16.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の店舗で申込み</td>
<td>2.0%</td>
<td>4.7%</td>
<td>3.4%</td>
<td>3.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>電話勧誘を受けて申込み</td>
<td>0.6%</td>
<td>2.0%</td>
<td>0.9%</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>電話で自ら申込み</td>
<td>0.3%</td>
<td>1.3%</td>
<td>1.3%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>訪問販売を受けて申込み</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.9%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Web通信販売で申込み</td>
<td>4.0%</td>
<td>2.7%</td>
<td>4.3%</td>
<td>3.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の通信販売（テレビショッピングを含む）で申込み</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>4.0%</td>
<td>4.4%</td>
<td>4.1%</td>
<td>4.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>
7. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約をした店舗が所在する地域を教えてください。／携帯電話サービス

【店舗で契約した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th>区域</th>
<th>A社</th>
<th>B社</th>
<th>C社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>北海道</td>
<td>3.7%</td>
<td>4.8%</td>
<td>4.9%</td>
<td>4.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>青森県</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>岩手県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>宮城県</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>秋田県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>山形県</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>福島県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>茨城県</td>
<td>2.5%</td>
<td>1.9%</td>
<td>1.6%</td>
<td>2.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>栃木県</td>
<td>1.4%</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>群馬県</td>
<td>1.4%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.3%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>埼玉県</td>
<td>5.4%</td>
<td>8.1%</td>
<td>6.8%</td>
<td>6.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>千葉県</td>
<td>7.8%</td>
<td>6.1%</td>
<td>6.5%</td>
<td>6.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>東京都</td>
<td>18.3%</td>
<td>17.0%</td>
<td>18.7%</td>
<td>18.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>神奈川県</td>
<td>9.2%</td>
<td>9.2%</td>
<td>8.0%</td>
<td>8.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>新潟県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.3%</td>
<td>1.1%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>富山県</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.0%</td>
<td>1.1%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>石川県</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.5%</td>
<td>1.1%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>福井県</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>山梨県</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>長野県</td>
<td>0.6%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>岐阜県</td>
<td>0.8%</td>
<td>1.1%</td>
<td>2.4%</td>
<td>1.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>静岡県</td>
<td>1.6%</td>
<td>2.7%</td>
<td>2.0%</td>
<td>2.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>愛知県</td>
<td>5.6%</td>
<td>9.2%</td>
<td>8.0%</td>
<td>7.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>三重県</td>
<td>1.6%</td>
<td>0.8%</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>滋賀県</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>京都府</td>
<td>2.1%</td>
<td>1.5%</td>
<td>0.7%</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>大阪府</td>
<td>7.8%</td>
<td>10.2%</td>
<td>9.1%</td>
<td>9.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>兵庫県</td>
<td>4.3%</td>
<td>3.9%</td>
<td>3.9%</td>
<td>4.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>奈良県</td>
<td>1.3%</td>
<td>0.8%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>県名</td>
<td>A 社</td>
<td>B 社</td>
<td>C 社</td>
<td>合計の割合</td>
</tr>
<tr>
<td>----------</td>
<td>------</td>
<td>------</td>
<td>------</td>
<td>-------------</td>
</tr>
<tr>
<td>和歌山県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>鳥取県</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>島根県</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>岡山県</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.6%</td>
<td>1.5%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>広島県</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.7%</td>
<td>2.8%</td>
<td>2.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>山口県</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>徳島県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>香川県</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>愛媛県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.8%</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>高知県</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>福岡県</td>
<td>3.8%</td>
<td>3.2%</td>
<td>3.6%</td>
<td>3.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>佐賀県</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>長崎県</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>熊本県</td>
<td>1.4%</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.7%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>大分県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>宮崎県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>鹿児島県</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>沖縄県</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>628</td>
<td>619</td>
<td>615</td>
<td>1862</td>
</tr>
</tbody>
</table>

8. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ時期について教えてください。正確に分からない場合でも、最も当てはまると思うものを選んでください。／携帯電話サービス

<table>
<thead>
<tr>
<th>年月</th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2016年（平成28年）5月（21日以降～末日）</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>2016年（平成28年）6月</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>2016年（平成28年）7月</td>
<td>5.3%</td>
<td>9.3%</td>
<td>8.4%</td>
<td>7.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>11.2016年（平成28年）8月</td>
<td>6.4%</td>
<td>8.7%</td>
<td>13.1%</td>
<td>9.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------</td>
<td>------</td>
<td>------</td>
<td>--------</td>
<td>------</td>
</tr>
<tr>
<td>2016年（平成28年）9月</td>
<td>9.4%</td>
<td>10.1%</td>
<td>11.4%</td>
<td>10.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>2016年（平成28年）10月</td>
<td>14.7%</td>
<td>15.6%</td>
<td>13.6%</td>
<td>14.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>2016年（平成28年）11月</td>
<td>12.4%</td>
<td>11.9%</td>
<td>11.3%</td>
<td>11.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>2016年（平成28年）12月</td>
<td>14.6%</td>
<td>12.1%</td>
<td>11.9%</td>
<td>12.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>2017年（平成29年）1月</td>
<td>11.0%</td>
<td>10.0%</td>
<td>8.1%</td>
<td>9.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>2017年（平成29年）2月</td>
<td>11.9%</td>
<td>9.1%</td>
<td>10.0%</td>
<td>9.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>2017年（平成29年）3月</td>
<td>14.3%</td>
<td>14.1%</td>
<td>12.1%</td>
<td>13.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

9. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ時点での、あなたの通信の利用経験を教えて下さい。／携帯電話サービス

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>インターネットを過去1年以内にを使ったことがあった</td>
<td>72.0%</td>
<td>70.4%</td>
<td>74.9%</td>
<td>72.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>電子メールを過去1年以内にを使ったことがあった</td>
<td>71.3%</td>
<td>70.0%</td>
<td>73.3%</td>
<td>71.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>無料通話アプリやブロードバンドチャットを過去1年以内にを使ったことがあった</td>
<td>40.7%</td>
<td>44.3%</td>
<td>46.7%</td>
<td>43.9%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ソーシャルネットワーキングサービスを過去1年以内に使ったことがある：41.9% 43.3% 47.7% 44.3%
インターネットで商品・サービスの購入・取引を過去1年以内に行っていたことがある：44.7% 47.1% 49.9% 47.2%
タブレットを保有していた：19.6% 24.0% 20.0% 21.2%
スマートフォンを保有していた：53.9% 58.6% 60.7% 57.7%
この中にはない：6.6% 8.9% 5.9% 7.1%
N：700 700 700 2100

10. 契約の際、モバイルナンバーポータビリティ（MN P）を利用しましたか。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>はい</td>
<td>18.1%</td>
<td>29.6%</td>
<td>34.0%</td>
<td>27.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>いいえ</td>
<td>69.7%</td>
<td>58.7%</td>
<td>54.9%</td>
<td>61.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>分からない</td>
<td>12.1%</td>
<td>11.7%</td>
<td>11.1%</td>
<td>11.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

11. 契約を申し込んだ際の店舗か代理店の名前が分かりますか。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>分かる</td>
<td>61.6%</td>
<td>51.1%</td>
<td>50.0%</td>
<td>54.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>分からない</td>
<td>38.4%</td>
<td>48.9%</td>
<td>50.0%</td>
<td>45.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

12. 契約の際に購入した携帯端末を教えてください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
</table>
スマートフォン（画面に触れて操作する携帯電話） | 74.3% | 70.0% | 79.0% | 74.4%
ボタンで操作する携帯電話（ガラケー）など上記以外の携帯電話 | 9.9% | 17.3% | 9.7% | 12.3%
タブレット（画面に触れても操作する電話できないインターネット専用端末） | 10.7% | 8.3% | 4.7% | 7.9%
モバイルルーター | 1.0% | 3.3% | 2.4% | 2.2%
その他の端末（フォトフレームなど） | 0.3% | 0.4% | 0.9% | 0.5%
端末は購入しなかった | 6.0% | 4.9% | 4.3% | 5.0%
覚えていない | 4.3% | 5.0% | 4.6% | 4.6%
N | 700 700 700 2100

13. 契約を申し込むと同時に勧められたサービス・商品を選んで下さい。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>タブレット</td>
<td>28.4%</td>
<td>21.6%</td>
<td>11.3%</td>
<td>20.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>スマートフォン</td>
<td>14.4%</td>
<td>12.4%</td>
<td>15.1%</td>
<td>14.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の端末（フォトフレーム等）</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.3%</td>
<td>1.7%</td>
<td>1.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>FTTH（光回線）サービス</td>
<td>27.1%</td>
<td>12.0%</td>
<td>27.6%</td>
<td>22.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>動画などのコンテンツを見るためのオプションサービス</td>
<td>14.3%</td>
<td>6.3%</td>
<td>6.7%</td>
<td>9.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>サービス</td>
<td>A社</td>
<td>B社</td>
<td>C社</td>
<td>合計の割合</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------</td>
<td>-----</td>
<td>-----</td>
<td>-----</td>
<td>------------</td>
</tr>
<tr>
<td>タブレット</td>
<td>9.9%</td>
<td>6.7%</td>
<td>2.4%</td>
<td>6.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>スマートフォン</td>
<td>7.5%</td>
<td>7.7%</td>
<td>8.9%</td>
<td>8.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の端末（フォトフレーム等）</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>FTTH（光回線）サービス</td>
<td>7.3%</td>
<td>3.6%</td>
<td>10.5%</td>
<td>7.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>動画などのコンテンツを見るためのオプションサービス</td>
<td>4.6%</td>
<td>1.3%</td>
<td>3.4%</td>
<td>3.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>端末補償やアフターケアのためのオプションサービス</td>
<td>2.9%</td>
<td>3.1%</td>
<td>2.6%</td>
<td>2.9%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

14. 契約を申し込むときに同時に勧められたサービス・商品のうち、断ったにもかかわらず再度しつこく勧められたものがあれば選んで下さい。

【前の問で何も勧められなかった又は覚えていないと回答した者以外が対象】
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A社</th>
<th>B社</th>
<th>C社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>アクセサリーやSDカード</td>
<td>2.0%</td>
<td>1.3%</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他のサービス・商品</td>
<td>1.3%</td>
<td>2.6%</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>再度しつこく勧められた</td>
<td>67.2%</td>
<td>70.1%</td>
<td>65.7%</td>
<td>67.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>7.9%</td>
<td>7.5%</td>
<td>8.9%</td>
<td>8.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>454</td>
<td>388</td>
<td>382</td>
<td>1224</td>
</tr>
<tr>
<td>問題</td>
<td>A</td>
<td>B</td>
<td>C</td>
<td>合計の割合</td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td>-------------</td>
</tr>
<tr>
<td>文字が見にくかった</td>
<td>14.9%</td>
<td>9.3%</td>
<td>13.5%</td>
<td>12.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>動画が分かりにくかった</td>
<td>4.3%</td>
<td>3.9%</td>
<td>5.6%</td>
<td>4.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>内容が多過ぎた</td>
<td>37.7%</td>
<td>41.9%</td>
<td>37.8%</td>
<td>39.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>内容が少な過ぎた</td>
<td>5.0%</td>
<td>7.2%</td>
<td>6.3%</td>
<td>6.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>8.2%</td>
<td>7.5%</td>
<td>4.9%</td>
<td>6.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>29.9%</td>
<td>27.2%</td>
<td>28.1%</td>
<td>28.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>281</td>
<td>279</td>
<td>288</td>
<td>848</td>
</tr>
</tbody>
</table>

17. 契約の際、どのような料金プランが紹介されなかったか。当てはまるものを選んで下さい。

<table>
<thead>
<tr>
<th>料金プラン</th>
<th>A</th>
<th>B</th>
<th>C</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>割高だがいつでも違約金なしに解約できる料金プラン</td>
<td>10.4%</td>
<td>6.9%</td>
<td>7.6%</td>
<td>8.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>最初の2年間が過ぎた後はいつでも違約金なしで解約できる料金プラン</td>
<td>27.7%</td>
<td>23.9%</td>
<td>27.9%</td>
<td>26.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>違約金があり2年ごとに更新する料金プラン</td>
<td>33.9%</td>
<td>37.9%</td>
<td>37.0%</td>
<td>36.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>5.3%</td>
<td>11.1%</td>
<td>6.9%</td>
<td>7.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>32.6%</td>
<td>28.4%</td>
<td>31.6%</td>
<td>30.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

18. 料金や割引の金額についてどのように説明がされましたか。最も当てはまるものを選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th>料金説明</th>
<th>A</th>
<th>B</th>
<th>C</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>月々の総額と個別の内訳の説明があった</td>
<td>52.7%</td>
<td>54.0%</td>
<td>52.1%</td>
<td>53.0%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
月々の総額の説明はなかったが、個別の料金額や割引の説明はあった：

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>あった</td>
<td>53.2%</td>
<td>53.4%</td>
<td>43.1%</td>
<td>49.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>なかった</td>
<td>25.3%</td>
<td>23.9%</td>
<td>29.2%</td>
<td>26.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>21.5%</td>
<td>22.7%</td>
<td>27.7%</td>
<td>24.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>628</td>
<td>631</td>
<td>638</td>
<td>1897</td>
</tr>
</tbody>
</table>

何の説明もなかった：

|                  | 5.1% | 4.6% | 4.3% | 4.7% |

覚えていない：

|                  | 21.3%| 19.1%| 22.9%| 21.1% |

N | 700 | 700 | 700 | 2100 |

19. 購入したスマートフォン等の端末が故障した時に生じるかもしれませんがない費用について説明がありましたか。
【契約の際にスマートフォンなどの端末を購入した者が対象】

A社 | B社 | C社 | 合計の割合 |
--- | --- | --- | ----------|
あった | 53.2% | 53.4% | 43.1% | 49.9% |
なかった | 25.3% | 23.9% | 29.2% | 26.1% |
覚えていない | 21.5% | 22.7% | 27.7% | 24.0% |
N | 628 | 631 | 638 | 1897 |

20. 契約した内容を明らかにする書面（契約書面）の交付方法に関する説明について、当てはまるものを選んでください。

紙で交付を受けるかウェブページ・電子メール等で交付を受けるか等が選択できるとの説明があった

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>あった</td>
<td>32.9%</td>
<td>32.4%</td>
<td>28.1%</td>
<td>31.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>なかった</td>
<td>32.9%</td>
<td>32.4%</td>
<td>28.1%</td>
<td>31.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>8.3%</td>
<td>10.6%</td>
<td>8.6%</td>
<td>9.1%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

N | 700 | 700 | 700 | 2100 |
で交付が受けられるという説明はなかった

<table>
<thead>
<tr>
<th>紙を勧められた／紙の交付になると説明された</th>
<th>A社</th>
<th>B社</th>
<th>C社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>交付方法について説明はなかった</td>
<td>8.0%</td>
<td>8.6%</td>
<td>7.0%</td>
<td>7.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>14.7%</td>
<td>14.3%</td>
<td>17.4%</td>
<td>15.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.4%</td>
<td>1.1%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

21. 契約書面をどのように受け取りましたか。あなたが同意した場合は、紙ではなくウェブページ・電子メール等で閲覧することになっている場合があります。その場合は、ホームページを閲覧したり電子メールを受け取ったときに、受け取ったことになります。

<table>
<thead>
<tr>
<th>A社</th>
<th>B社</th>
<th>C社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>全て紙で受け取った</td>
<td>65.7%</td>
<td>58.7%</td>
<td>58.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>ウェブページ・電子メール等で受け取った（一部でも）</td>
<td>15.6%</td>
<td>18.0%</td>
<td>19.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>受け取っていない</td>
<td>4.6%</td>
<td>7.7%</td>
<td>6.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>分からない</td>
<td>14.1%</td>
<td>15.6%</td>
<td>16.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
</tr>
</tbody>
</table>

22. どのようなデータ通信（インターネット通信）の料金プランに入っていますか。

<table>
<thead>
<tr>
<th>A社</th>
<th>B社</th>
<th>C社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>上限以内なら完全定額制（○GBを超えた場合に速度は遅くなる</td>
<td>59.3%</td>
<td>52.9%</td>
<td>60.4%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
がどれだけ使っても同じ料金）

一定量を超えると定額制になるなど、従量制（使った分に応じて金額が上昇）と定額制の組み合わせ

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>知っている</td>
<td>69.6%</td>
<td>70.5%</td>
<td>70.2%</td>
<td>70.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>知らない</td>
<td>29.5%</td>
<td>28.5%</td>
<td>28.8%</td>
<td>28.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>解約済み</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>628</td>
<td>631</td>
<td>638</td>
<td>1897</td>
</tr>
</tbody>
</table>

23. 通信料金以外に、スマートフォンなどの端末のためどの程度の金額を支払っているか（あるいは支払っていないか）知ってますか。
【契約の際にスマートフォンなどの端末を購入した者が対象】

24. 購入したスマートフォンなどの端末についてどう思っていますか。
【契約の際にスマートフォンなどの端末を購入した者が対象】
役立っているとも役立ってないとも言えない   17.0%  18.1%  19.1%  18.1%
あまり役立ってない   4.8%  4.3%  4.2%  4.4%
役立ってない   2.7%  1.7%  1.7%  2.1%
N   628  631  638  1897

25. 対象契約について事業者・代理店に電話をしたときの応対について当てはまるものを選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>とても良い対応だった</td>
<td>9.6%</td>
<td>10.0%</td>
<td>9.4%</td>
<td>9.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>良い対応だった</td>
<td>26.3%</td>
<td>28.6%</td>
<td>24.1%</td>
<td>26.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>普通</td>
<td>37.0%</td>
<td>32.4%</td>
<td>36.1%</td>
<td>35.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>あまり良くない対応だった</td>
<td>3.6%</td>
<td>6.9%</td>
<td>7.4%</td>
<td>6.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>良くない対応だった</td>
<td>1.9%</td>
<td>2.0%</td>
<td>3.3%</td>
<td>2.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>電話をかけたことがない</td>
<td>21.7%</td>
<td>20.1%</td>
<td>19.6%</td>
<td>20.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

26. 電話応対について、そう感じた理由を選んでください。
【前の問で、「あまりよくない対応だった」又は「よくない対応だった」を回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>オペレーターに繋がるまでに時間が手間がかかったため</td>
<td>15.7%</td>
<td>20.9%</td>
<td>20.6%</td>
<td>19.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>電話が繋がらなかったため</td>
<td>11.8%</td>
<td>17.4%</td>
<td>19.8%</td>
<td>17.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>オペレーターの説明に納得できなかったため</td>
<td>19.6%</td>
<td>16.3%</td>
<td>15.9%</td>
<td>16.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------------------------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
</tr>
<tr>
<td>オペレーターの説明が分かりにくかったため</td>
<td>33.3%</td>
<td>29.1%</td>
<td>28.6%</td>
<td>29.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>オペレーターの説明どおりにはならなかったため</td>
<td>15.7%</td>
<td>11.6%</td>
<td>11.1%</td>
<td>12.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>3.9%</td>
<td>4.7%</td>
<td>4.0%</td>
<td>4.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>51</td>
<td>86</td>
<td>126</td>
<td>263</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### 27. 対象契約の料金の請求・支払いについて当てはまるものを選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>料金の請求・支払いで問題があったことはない</td>
<td>79.7%</td>
<td>78.1%</td>
<td>73.7%</td>
<td>77.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>料金請求の内容を確認する方法が分かりず困ったことがある</td>
<td>10.1%</td>
<td>10.3%</td>
<td>10.6%</td>
<td>10.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>身に覚えのない料金請求をされたことがある</td>
<td>5.0%</td>
<td>4.9%</td>
<td>7.7%</td>
<td>5.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>誤った料金請求だったと事業者側から説明を受けたことがある</td>
<td>1.7%</td>
<td>3.6%</td>
<td>4.7%</td>
<td>3.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>料金支払いの方法が分からないり説明と違っていたことがある</td>
<td>2.7%</td>
<td>3.9%</td>
<td>3.9%</td>
<td>3.5%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
期限までに料金を支払わなかったことを巡ってトラブルになったことのある

その他の問題があった

N

### 28. 対象契約について、どの程度通信を利用しているか（毎月○GB程度など）を把握していますか。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ほぼ毎月把握している</td>
<td>42.3%</td>
<td>45.1%</td>
<td>44.4%</td>
<td>44.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>毎月ではないが時々把握している</td>
<td>32.4%</td>
<td>27.3%</td>
<td>29.6%</td>
<td>29.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>あまり把握していない</td>
<td>15.9%</td>
<td>18.7%</td>
<td>16.4%</td>
<td>17.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>把握したことがない</td>
<td>7.1%</td>
<td>7.3%</td>
<td>8.1%</td>
<td>7.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>解約済み</td>
<td>2.3%</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.4%</td>
<td>1.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### 29. 対象契約について、他の料金プランに変更した方がお得かどうかを調べたことがありますか。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>はい</td>
<td>46.9%</td>
<td>45.3%</td>
<td>44.3%</td>
<td>45.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>いいえ</td>
<td>53.1%</td>
<td>54.7%</td>
<td>55.7%</td>
<td>54.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>700</td>
<td>2100</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### 30. 2016年（平成28年）5月21日以降に、対象契約に関連するオプションサービスを解約したことがありますか。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ある</td>
<td>31.9%</td>
<td>20.6%</td>
<td>20.1%</td>
<td>24.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>ない</td>
<td>54.4%</td>
<td>66.1%</td>
<td>65.6%</td>
<td>62.0%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### 31. オプションサービスは問題なく解約できましたか。当てはまるものを選んで下さい。
【前の問で「ある」と回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th>問題なく解約できた</th>
<th>A 社</th>
<th>B 社</th>
<th>C 社</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>77.1%</td>
<td>79.9%</td>
<td>66.7%</td>
<td>75.0%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11.7%</td>
<td>11.1%</td>
<td>23.4%</td>
<td>14.8%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.2%</td>
<td>6.3%</td>
<td>5.0%</td>
<td>6.3%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.7%</td>
<td>1.4%</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.2%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.2%</td>
<td>1.4%</td>
<td>3.5%</td>
<td>2.4%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.3%</td>
<td>2.8%</td>
<td>2.8%</td>
<td>2.2%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.4%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.6%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>223</td>
<td>144</td>
<td>141</td>
<td>508</td>
</tr>
</tbody>
</table>
## 利用者アンケートその他の結果（FTTH）

### 1. あなたの年齢を教えてください。

<table>
<thead>
<tr>
<th>年齢</th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>19歳以下</td>
<td>0.5%</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>20歳～24歳</td>
<td>3.1%</td>
<td>1.7%</td>
<td>2.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>25歳～29歳</td>
<td>3.7%</td>
<td>5.5%</td>
<td>5.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>30歳～34歳</td>
<td>1.6%</td>
<td>11.0%</td>
<td>9.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>35歳～39歳</td>
<td>6.3%</td>
<td>9.7%</td>
<td>9.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>40歳～44歳</td>
<td>11.5%</td>
<td>13.1%</td>
<td>12.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>45歳～49歳</td>
<td>10.5%</td>
<td>14.2%</td>
<td>13.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>50歳～54歳</td>
<td>13.6%</td>
<td>12.8%</td>
<td>13.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>55歳～59歳</td>
<td>15.7%</td>
<td>12.3%</td>
<td>13.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>60歳～64歳</td>
<td>15.2%</td>
<td>7.3%</td>
<td>9.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>65歳～69歳</td>
<td>11.5%</td>
<td>6.9%</td>
<td>7.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>70歳～74歳</td>
<td>4.2%</td>
<td>3.2%</td>
<td>3.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>75歳～79歳</td>
<td>2.6%</td>
<td>0.7%</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>80歳以上</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### 2. お住まいの地域を選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th>地域</th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>北海道</td>
<td>5.2%</td>
<td>4.4%</td>
<td>4.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>青森県</td>
<td>2.1%</td>
<td>0.8%</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>岩手県</td>
<td>1.6%</td>
<td>0.8%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>宮城県</td>
<td>2.6%</td>
<td>2.4%</td>
<td>2.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>秋田県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>山形県</td>
<td>1.6%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>福島県</td>
<td>2.1%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>茨城県</td>
<td>5.2%</td>
<td>2.0%</td>
<td>2.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>栃木県</td>
<td>2.1%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>群馬県</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>埼玉県</td>
<td>8.4%</td>
<td>5.4%</td>
<td>6.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>千葉県</td>
<td>5.8%</td>
<td>6.5%</td>
<td>6.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>東京都</td>
<td>13.1%</td>
<td>17.6%</td>
<td>16.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>------------</td>
<td>--------</td>
<td>--------</td>
<td>--------</td>
</tr>
<tr>
<td>神奈川県</td>
<td>7.9%</td>
<td>11.4%</td>
<td>10.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>新潟県</td>
<td>0.5%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>富山県</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>石川県</td>
<td>0.5%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>福井県</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>山梨県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>長野県</td>
<td>0.0%</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>岐阜県</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>静岡県</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>愛知県</td>
<td>4.2%</td>
<td>4.5%</td>
<td>4.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>三重県</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>滋賀県</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.4%</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>京都府</td>
<td>2.6%</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>大阪府</td>
<td>7.9%</td>
<td>11.7%</td>
<td>10.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>兵庫県</td>
<td>4.2%</td>
<td>5.1%</td>
<td>4.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>奈良県</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>和歌山県</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>鳥取県</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>島根県</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>岡山県</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>広島県</td>
<td>2.6%</td>
<td>1.3%</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>山口県</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>徳島県</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>香川県</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>愛媛県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>高知県</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>福岡県</td>
<td>4.7%</td>
<td>3.4%</td>
<td>3.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>佐賀県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>長崎県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>熊本県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>大分県</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.1%</td>
<td>0.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>宮崎県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.4%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>鹿児島県</td>
<td>0.5%</td>
<td>0.3%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>沖縄県</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>
3. あなたの職業を教えてください（最も当てはまるものを選んでください）。

<table>
<thead>
<tr>
<th>職業</th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>正規の職員・従業員</td>
<td>30.4%</td>
<td>46.8%</td>
<td>43.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>派遣社員</td>
<td>4.2%</td>
<td>3.2%</td>
<td>3.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>パート・アルバイト等</td>
<td>8.9%</td>
<td>12.3%</td>
<td>11.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>会社などの役員</td>
<td>1.0%</td>
<td>2.3%</td>
<td>2.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>自営業</td>
<td>14.7%</td>
<td>8.9%</td>
<td>10.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の職業</td>
<td>6.8%</td>
<td>2.7%</td>
<td>3.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>学生</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>無職</td>
<td>33.0%</td>
<td>22.8%</td>
<td>25.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4. あなたのお住まいについて当てはまるものを選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th>住まい</th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>持ち家（一戸建て）</td>
<td>53.9%</td>
<td>45.0%</td>
<td>46.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>持ち家（共同住宅／集合住宅）</td>
<td>12.0%</td>
<td>17.8%</td>
<td>16.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>賃貸（一戸建て）</td>
<td>7.9%</td>
<td>3.4%</td>
<td>4.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>賃貸（共同住宅／集合住宅）</td>
<td>21.5%</td>
<td>30.9%</td>
<td>28.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>寮・社宅</td>
<td>3.7%</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>1.0%</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>

5. あなたを含めた同居人数について教えてください。当てはまるものを1つ選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th>同居人数</th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ひとり暮らし</td>
<td>18.8%</td>
<td>17.8%</td>
<td>18.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>2人</td>
<td>30.9%</td>
<td>29.1%</td>
<td>29.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>3人</td>
<td>28.8%</td>
<td>27.9%</td>
<td>28.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>4人</td>
<td>11.0%</td>
<td>16.4%</td>
<td>15.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>数</td>
<td>7.3%</td>
<td>5.9%</td>
<td>6.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
</tr>
<tr>
<td>6人</td>
<td>2.6%</td>
<td>1.3%</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>7人以上</td>
<td>0.5%</td>
<td>1.7%</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>

6. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ場所・方法について教えてください。/FTTH（光回線）サービス

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>キャリアショップで申込み</td>
<td>0.0%</td>
<td>28.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>量販店で申込み</td>
<td>0.0%</td>
<td>18.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の店舗で申込み</td>
<td>0.0%</td>
<td>3.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>電話勧誘を受けて申込み</td>
<td>79.1%</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>電話で自ら申込み</td>
<td>0.0%</td>
<td>16.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>訪問販売を受けて申込み</td>
<td>20.9%</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Web通信販売で申込み</td>
<td>0.0%</td>
<td>22.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の通信販売（テレビショッピングを含む）で申込み</td>
<td>0.0%</td>
<td>2.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>0.0%</td>
<td>7.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
</tr>
</tbody>
</table>

7. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約をした店舗が所在する地域を教えてください。/FTTH（光回線）サービス

【店舗で契約した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th>店舗販売</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>北海道</td>
<td>3.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>青森県</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>岩手県</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>郡名</td>
<td>数値 1</td>
</tr>
<tr>
<td>---------</td>
<td>---------</td>
</tr>
<tr>
<td>宮城県</td>
<td>2.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>秋田県</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>山形県</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>福島県</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>茨城県</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>栃木県</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>群馬県</td>
<td>1.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>埼玉県</td>
<td>4.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>千葉県</td>
<td>5.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>東京都</td>
<td>20.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>神奈川県</td>
<td>10.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>新潟県</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>富山県</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>石川県</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>福井県</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>山梨県</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>武蔵野市</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>岐阜県</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>静岡県</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>愛知県</td>
<td>5.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>三重県</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>滋賀県</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>京都府</td>
<td>1.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>大阪府</td>
<td>11.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>兵庫県</td>
<td>6.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>奈良県</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>和歌山県</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>鳥取県</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>島根県</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>岡山県</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>広島県</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>山口県</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>徳島県</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>香川県</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>愛媛県</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>県</td>
<td>電話勧誘又は訪問販売</td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
<td>-------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>高知県</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>福岡県</td>
<td>2.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>佐賀県</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>長崎県</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>熊本県</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>大分県</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>宮崎県</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>鹿児島県</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>沖縄県</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>364</td>
</tr>
</tbody>
</table>

8. 2016年（平成28年）5月21日以降に契約を申し込んだ時期について教えてください。正確に分からない場合でも、最も当てはまると思うものを選んでください。/FTTH（光回線）サービス

| 2016年（平成28年）5月（21日以降～末日） | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 2016年（平成28年）6月 | 13.1% | 13.0% | 13.0% |
| 2016年（平成28年）7月 | 12.6% | 10.3% | 10.8% |
| 2016年（平成28年）8月 | 7.9% | 11.7% | 10.9% |
| 2016年（平成28年）9月 | 8.4% | 9.3% | 9.1% |
| 2016年（平成28年）10月 | 12.6% | 11.7% | 11.9% |
| 2016年（平成28年）11月 | 9.9% | 7.6% | 8.1% |
| 2016年（平成28年）12月 | 13.1% | 11.7% | 12.0% |
| 2017年（平成29年）1月 | 5.8% | 8.5% | 7.9% |
| 2017年（平成29年）2月 | 8.4% | 7.6% | 7.8% |
| 2017年（平成29年）3月 | 8.4% | 8.6% | 8.6% |
| 覚えていない | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| N | 191 | 709 | 900 |

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>インターネットを過去1年以内に使ったことがあった</td>
<td>75.4%</td>
<td>81.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>電子メールを過去1年以内に使ったことがあった</td>
<td>66.0%</td>
<td>65.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>無料通話アプリやボイスチャットを過去1年以内に使ったことがあった</td>
<td>18.8%</td>
<td>29.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>ソーシャルネットワーキングサービスを過去1年以内に使ったことがあった</td>
<td>31.9%</td>
<td>37.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>インターネットで商品・サービスの購入・取引を過去1年以内に行ったことがあった</td>
<td>62.8%</td>
<td>57.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>タブレットを保有していた</td>
<td>17.8%</td>
<td>21.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>スマートフォンを保有していた</td>
<td>27.7%</td>
<td>42.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>この中にはない</td>
<td>5.2%</td>
<td>5.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
</tr>
</tbody>
</table>
10. 対象契約を行う前に、FTTH（光回線）サービスなど固定インターネットを契約していましたか。次の中から最も当てはまるものを1つ選んで下さい。

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>同じ場所でNTTのフレッツ光・Bフレッツサービスを契約していた</td>
<td>57.6%</td>
<td>47.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>同じ場所でNTT以外の事業者のサービス（例：ケーブルテレビインターネット）を契約していた</td>
<td>20.9%</td>
<td>16.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>同じ場所・同業者で、ADSL等他の種類の回線を契約していた</td>
<td>13.6%</td>
<td>15.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他（これまで固定インターネットがなかった場所での新規契約など）</td>
<td>7.9%</td>
<td>20.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
</tr>
</tbody>
</table>

11. 契約を申し込んだ際の店舗か代理店の名前が分かりますか。

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>分かる</td>
<td>15.2%</td>
<td>35.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>分からない</td>
<td>84.8%</td>
<td>64.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
</tr>
</tbody>
</table>
契約を申し込むときに同時に勧められたサービス・商品を選んで下さい。

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ブロードバンドルーターのレンタルサービス</td>
<td>12.0%</td>
<td>12.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>IP電話（光電話、等）</td>
<td>25.1%</td>
<td>21.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>タブレット端末</td>
<td>6.3%</td>
<td>9.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>各種商品等の割引・優待サービス</td>
<td>8.4%</td>
<td>10.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>映像サービス</td>
<td>8.4%</td>
<td>11.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>パソコン等のサポートサービス・セキュリティサービス</td>
<td>17.8%</td>
<td>13.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>家事支援サービス</td>
<td>2.1%</td>
<td>3.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>商品の定期宅配サービス</td>
<td>3.7%</td>
<td>2.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>健康相談サービス</td>
<td>2.6%</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他のサービス・商品</td>
<td>2.6%</td>
<td>3.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>何も勧められなかった</td>
<td>22.5%</td>
<td>30.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>21.5%</td>
<td>21.3%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

N 191 709 900
13. 契約を申し込もうとするとときに同時に勧められたサービス・商品のうち、断ったにもかかわらず再度しつこく勧められたものがあれば選んで下さい。【前の問で何も勧められなかった又は覚えていないと回答した者以外が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ブロードバンドルーターのレンタルサービス</td>
<td>1.9%</td>
<td>8.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>IP電話（光電話、等）</td>
<td>4.7%</td>
<td>10.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>タブレット端末</td>
<td>1.9%</td>
<td>5.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>各種商品等の割引・優待サービス</td>
<td>3.7%</td>
<td>3.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>映像サービス</td>
<td>5.6%</td>
<td>4.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>パソコン等のサポートサービス・セキュリティサービス</td>
<td>9.3%</td>
<td>5.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>家事支援サービス</td>
<td>0.0%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>商品の定期宅配サービス</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>健康相談サービス</td>
<td>1.9%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他のサービス・商品</td>
<td>0.0%</td>
<td>0.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>再度しつこく勧められたものはない</td>
<td>61.7%</td>
<td>64.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>16.8%</td>
<td>8.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>107</td>
<td>341</td>
</tr>
</tbody>
</table>
14. 説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったですか。最も当てはまるものを1つ選んでください
【契約方法について電話申込み、電話勧誘又は覚えていないと回答した者以外が対象

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>分かりやすかった</td>
<td>22.5%</td>
<td>34.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>分かりやすい部分と分かりにくい部分があった</td>
<td>45.0%</td>
<td>33.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>分かりにくかった</td>
<td>7.5%</td>
<td>5.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>資料や画面での説明はなかった（電話等での説明）</td>
<td>15.0%</td>
<td>7.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない/その他</td>
<td>10.0%</td>
<td>19.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>40</td>
<td>541</td>
</tr>
</tbody>
</table>

15. 資料・画面が分かりやすかったのはどのような点ですか。当てはまるものを選んでください。
【説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったかという問に対して、分かりやすかった又は分かりやすい部分と分かりにくい部分があったと回答した者が対象

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>畫やグラフが充実していた</td>
<td>11.1%</td>
<td>26.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>文字が見やすかった</td>
<td>29.6%</td>
<td>36.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>動画があった</td>
<td>14.8%</td>
<td>8.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>内容が豊富だった</td>
<td>18.5%</td>
<td>18.3%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### 16. 資料・画面が分かりにくかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。
【説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったかという問に対して、分かりやすい部分と分かりにくい部分があった又は分かりにくかった部分があったと回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th>内容</th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>全体</td>
<td>27</td>
<td>367</td>
<td>394</td>
</tr>
<tr>
<td>内容が簡潔だった</td>
<td>33.3%</td>
<td>31.3%</td>
<td>31.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>0.0%</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>18.5%</td>
<td>17.7%</td>
<td>17.8%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### 17. 契約の際、どのような料金プランが紹介されましたか。当てはまるものを選んで下さい。

<table>
<thead>
<tr>
<th>内容</th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>全体</td>
<td>21</td>
<td>214</td>
<td>235</td>
</tr>
<tr>
<td>割高だがいつでも違約金なしに解約できる料金プラン</td>
<td>5.2%</td>
<td>10.4%</td>
<td>9.3%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
違約金があり2年ごとに更新する料金プラン（3年、5年などの場合もあります）

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>56.5%</th>
<th>50.1%</th>
<th>51.4%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>その他</td>
<td>6.3%</td>
<td>10.6%</td>
<td>9.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>34.6%</td>
<td>33.0%</td>
<td>33.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>

18. 料金や割引の金額についてどのように説明がされましたか。最も当てはまるものを選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>月々の総額と個別の内訳の説明があった</td>
<td>46.6%</td>
<td>43.3%</td>
<td>44.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>月々の総額の説明はなかったが、個別の料金額や割引の説明はあった</td>
<td>14.1%</td>
<td>14.1%</td>
<td>14.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>月々の総額の説明だけがあった</td>
<td>14.1%</td>
<td>10.2%</td>
<td>11.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>何の説明もなかった</td>
<td>2.6%</td>
<td>7.8%</td>
<td>6.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>22.5%</td>
<td>24.7%</td>
<td>24.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>

19. 契約した内容を明らかにする書面（契約書面）の交付方法に関する説明について、当てはまるものを選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
</table>
紙で交付を受けるかウェブページ・電子メール等で交付を受けるか等が選択できるとの説明があった

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>14.1%</th>
<th>24.3%</th>
<th>22.1%</th>
</tr>
</thead>
</table>

ウェブページ・電子メール等で交付されるとの説明があったが、紙で交付が受けられるという説明はなかった

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>12.0%</th>
<th>11.4%</th>
<th>11.6%</th>
</tr>
</thead>
</table>

紙を勧められた／紙の交付になると説明された

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>16.8%</th>
<th>10.0%</th>
<th>11.4%</th>
</tr>
</thead>
</table>

交付方法について説明はなかった

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>16.8%</th>
<th>14.0%</th>
<th>14.6%</th>
</tr>
</thead>
</table>

その他

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2.1%</th>
<th>0.8%</th>
<th>1.1%</th>
</tr>
</thead>
</table>

覚えていない

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>38.2%</th>
<th>39.5%</th>
<th>39.2%</th>
</tr>
</thead>
</table>

N 191 709 900

20. 契約書面をどのように受け取りましたか。あなたが同意した場合は、紙ではなくウェブページ・電子メール等で閲覧することになっている場合があります。その場合は、ホームページを閲覧したり電子メールを受け取ったときに、受け取ったことになります。

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>全て紙で受け取った</td>
<td>54.5%</td>
<td>52.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>ウェブページ・電子メール等で受け取った</td>
<td>18.8%</td>
<td>20.5%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

37
け取った（一部でも）  
受け取ってない  
分からない  

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>問題はなく工事が行われた</td>
<td>39.8%</td>
<td>44.9%</td>
<td>43.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>工事が行われるまで長い日数がかった</td>
<td>10.5%</td>
<td>11.7%</td>
<td>11.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>工事が行われるまで長い日数がかった</td>
<td>5.2%</td>
<td>5.6%</td>
<td>5.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>説明されていた内容ではなかった（費用が違った等）</td>
<td>5.8%</td>
<td>4.7%</td>
<td>4.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>予定日に工事が行われなかった</td>
<td>4.7%</td>
<td>5.8%</td>
<td>5.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>事業者との連絡が難しかった（電話がつながりにくいかった等）</td>
<td>4.7%</td>
<td>3.4%</td>
<td>3.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>工事は必要なかった</td>
<td>23.0%</td>
<td>17.2%</td>
<td>18.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.8%</td>
<td>1.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>8.9%</td>
<td>12.0%</td>
<td>11.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### 22. 毎月どの程度の料金額を支払っているか知っていますか。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>知っている</td>
<td>73.8%</td>
<td>75.2%</td>
<td>74.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>知らない</td>
<td>20.4%</td>
<td>20.3%</td>
<td>20.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>解約済み</td>
<td>5.8%</td>
<td>4.5%</td>
<td>4.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### 23. あなたのオプションサービスの契約状況について最も当てはまるものを選んで下さい。
【前の問で「知っている」又は「知らない」と回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>おおよその費用額まで知っている</td>
<td>25.6%</td>
<td>31.6%</td>
<td>30.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>費用額まで知らないが、どのようなオプションサービスに加入しているかは知っている</td>
<td>27.2%</td>
<td>27.0%</td>
<td>27.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>どのようなオプションサービスに加入しているかも知らない</td>
<td>16.7%</td>
<td>11.5%</td>
<td>12.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>オプションサービスには入っていない</td>
<td>30.0%</td>
<td>27.9%</td>
<td>28.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>通信契約自体を解約済み</td>
<td>0.6%</td>
<td>1.9%</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>180</td>
<td>677</td>
<td>857</td>
</tr>
</tbody>
</table>
24. あなたは自分の契約しているオプションサービスについてどう思っていますか。最も当てはまるものを選んで下さい。
【前の問で「おおよその費用額まで知っている」又は「費用額まで知らないが、どのようなオプションサービスに加入しているかは知っている」と回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>どのサービスも役立っている</td>
<td>16.8%</td>
<td>20.7%</td>
<td>19.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>役立っているものが多い</td>
<td>24.2%</td>
<td>34.8%</td>
<td>32.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>役立っているものの役立ってないものの両方がある</td>
<td>40.0%</td>
<td>29.7%</td>
<td>31.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>あまり役立っていないものが多</td>
<td>11.6%</td>
<td>10.8%</td>
<td>11.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>全く役立っていない</td>
<td>7.4%</td>
<td>4.0%</td>
<td>4.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>95</td>
<td>397</td>
<td>492</td>
</tr>
</tbody>
</table>

25. 対象契約について事業者・代理店に電話をしたときの応対について当てはまるものを選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>とても良い対応だった</td>
<td>2.1%</td>
<td>8.0%</td>
<td>6.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>良い対応だった</td>
<td>17.3%</td>
<td>22.6%</td>
<td>21.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>普通</td>
<td>55.0%</td>
<td>43.3%</td>
<td>45.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>あまり良くない対応だった</td>
<td>8.9%</td>
<td>6.5%</td>
<td>7.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>良くない対応だった</td>
<td>4.7%</td>
<td>3.5%</td>
<td>3.8%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
26. 電話対応について、そう感じた理由を選んでください。【前の問で、「あまりよくない対応だった」又は「よくない対応だった」を回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>オペレーターに繋がるまでに時間や手間がかかるため</td>
<td>23.1%</td>
<td>32.4%</td>
<td>29.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>電話が繋がらなかったため</td>
<td>23.1%</td>
<td>16.9%</td>
<td>18.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>オペレーターの説明に納得できなかったため</td>
<td>30.8%</td>
<td>45.1%</td>
<td>41.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>オペレーターの説明が分かりにくかったため</td>
<td>46.2%</td>
<td>32.4%</td>
<td>36.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>オペレーターの説明どおりに行かなかったため</td>
<td>30.8%</td>
<td>22.5%</td>
<td>24.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>15.4%</td>
<td>5.6%</td>
<td>8.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>26</td>
<td>71</td>
<td>97</td>
</tr>
</tbody>
</table>

27. 対象契約の料金の請求・支払いについて当てはまるものを選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>料金の請求・支払いで問題がなかったことはない</td>
<td>68.6%</td>
<td>75.3%</td>
<td>73.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>料金請求の内容を確認する方法</td>
<td>9.4%</td>
<td>9.4%</td>
<td>9.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>が分からず困ったことがある</td>
<td>6.3%</td>
<td>6.8%</td>
<td>6.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>身に覚えのない料金請求をされたことがある</td>
<td>6.3%</td>
<td>4.4%</td>
<td>4.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>誤った料金請求だったと事業者側から説明を受けたことがある</td>
<td>5.8%</td>
<td>4.2%</td>
<td>4.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>料金支払いの方法が分からなかったり説明と違っていたことがある</td>
<td>2.1%</td>
<td>2.4%</td>
<td>2.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>期限までに料金を支払わなかったことを巡ってトラブルになったことがある</td>
<td>3.7%</td>
<td>1.6%</td>
<td>2.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の問題があった</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
<td>900</td>
</tr>
</tbody>
</table>

28. 2016年（平成28年）5月21日以降に、対象契約に関連するオプションサービスを解約したことがありますか。

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ある</td>
<td>23.6%</td>
<td>17.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>ない</td>
<td>62.3%</td>
<td>67.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>分からない</td>
<td>14.1%</td>
<td>15.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>191</td>
<td>709</td>
</tr>
</tbody>
</table>

29. オプションサービスは問題なく解約できましたか。当てはまるものを選んで下さい。

【前の問で「ある」と回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th>電話勧誘又は訪問販売</th>
<th>それ以外</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>問題なく解約できた</td>
<td>73.3%</td>
<td>63.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗に行かなければならなくなったなど解約に時間がかかった場合があった</td>
<td>8.9%</td>
<td>18.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>解約方法が難しい場合があった（操作画面が分かりにくかった等）</td>
<td>6.7%</td>
<td>12.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>解約できなかった場合があった</td>
<td>2.2%</td>
<td>8.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>思った以上の費用が発生した場合があった</td>
<td>8.9%</td>
<td>6.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>無料で解約できる時期を逃した場合があった</td>
<td>4.4%</td>
<td>3.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の問題があった</td>
<td>0.0%</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>45</td>
<td>122</td>
</tr>
</tbody>
</table>
利用者アンケートその他の結果（共通）

2016年（平成28年）5月21日以降に、通信サービスの突然の勧誘を受けたことがありますか。次の中から当てはまるものを1つ選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>MNO</th>
<th>FTTH</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>固定インターネットや固定電話サービスの電話勧誘を受けた</td>
<td>17.3%</td>
<td>24.2%</td>
<td>19.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>固定インターネットや固定電話サービスのその他の勧誘（訪問、声がけ等）を受けた</td>
<td>5.5%</td>
<td>9.7%</td>
<td>6.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>携帯電話・モバイルサービスの電話勧誘を受けた</td>
<td>4.5%</td>
<td>8.6%</td>
<td>5.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>携帯電話・モバイルサービスのその他の勧誘（訪問、声がけ等）を受けた</td>
<td>2.0%</td>
<td>2.3%</td>
<td>2.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>突然の勧誘を受けたことはない</td>
<td>47.9%</td>
<td>32.9%</td>
<td>43.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.4%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>21.7%</td>
<td>20.9%</td>
<td>21.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>2100</td>
<td>900</td>
<td>3000</td>
</tr>
</tbody>
</table>
2. 一番最近に受けた突然の勧誘の際に、相手がどのような事業者であるか分かりましたか。最も当てはまるものを1つ選んでください。
【前の問いに対して、勧誘を受けたと回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>MNO</th>
<th>FTTH</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>分かった（誤解することはありませんでした）</td>
<td>36.9%</td>
<td>29.5%</td>
<td>34.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>分からなかった</td>
<td>30.0%</td>
<td>33.3%</td>
<td>31.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>今利用中の事業者からの連絡かと思ったが実際は別の事業者からの勧誘だったことが分かった</td>
<td>24.5%</td>
<td>31.3%</td>
<td>27.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>1.9%</td>
<td>2.5%</td>
<td>2.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>覚えていない</td>
<td>6.7%</td>
<td>3.5%</td>
<td>5.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>616</td>
<td>403</td>
<td>1019</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3. 一番最近に受けた突然の勧誘の際、どのような対応をしたかについて、最も当てはまるものを1つ選んでください。
【通信サービスの突然の勧誘を受けたことがあるかという問に対して、勧誘を受けたと回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>MNO</th>
<th>FTTH</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>勧誘を受けてその事業者に申し込みだ</td>
<td>11.7%</td>
<td>16.6%</td>
<td>13.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>勧誘を受けて興味を感じたが申込みまではしなかった</td>
<td>15.3%</td>
<td>15.6%</td>
<td>15.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>興味までは感じなかったが、今</td>
<td>15.4%</td>
<td>18.9%</td>
<td>16.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>後の勧誘を断ることもなかった</td>
<td>今後の勧誘を断った。その後同じ事業者の勧誘はない</td>
<td>今後の勧誘を断ったのに、また同じ事業者から勧誘があった</td>
<td>その他/覚えていない</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------</td>
<td>----------------------------------</td>
<td>----------------------------------</td>
<td>------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>29.5%</td>
<td>25.6%</td>
<td>28.0%</td>
<td>20.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>N 616</td>
<td>403</td>
<td>1019</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

4. 通信サービスについて、自分では解決しづらい困ったことやトラブルに遭ったことがありますか。

<table>
<thead>
<tr>
<th>MNO</th>
<th>FTTH</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>はい</td>
<td>23.8%</td>
<td>29.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>いいえ</td>
<td>76.2%</td>
<td>70.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>N 2100</td>
<td>900</td>
<td>3000</td>
</tr>
</tbody>
</table>

5. どのように対応しましたか。当てはまるものを選んでください。
【前の質問で「はい」と回答した者が対象】

<table>
<thead>
<tr>
<th>MNO</th>
<th>FTTH</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>契約した店舗に行って尋ねた</td>
<td>43.0%</td>
<td>23.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>上記以外の店舗にやって尋ねた</td>
<td>12.2%</td>
<td>10.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>通信事業者·代理店に電話等で問い合わせた</td>
<td>39.8%</td>
<td>48.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>消費生活センター等に問い合わせた</td>
<td>7.4%</td>
<td>9.3%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
総務省の相談窓口に問い合わせた 2.4% 4.8% 3.3%
業界団体の相談窓口に問い合わせた 1.8% 3.7% 2.5%
家族・友人・知人に問い合わせた 12.8% 9.3% 11.6%
特段どこかに問い合わせることはしなかった 10.0% 11.5% 10.5%
その他 2.6% 3.7% 3.0%
N 500 269 769

6. 2016年（平成28年）5月21日以降に通信契約を解約したことがある場合は、それについて、当てはまるものを選んで下さい。

<table>
<thead>
<tr>
<th>問題なく解約できた</th>
<th>MNO</th>
<th>FTTH</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>24.3%</td>
<td>34.2%</td>
<td>27.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗に行かなければならないうど解約に時間がかかった場合があった</td>
<td>7.5%</td>
<td>7.7%</td>
<td>7.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>解約方法が難しい場合があった（必要書類が分かりにくかった等）</td>
<td>5.0%</td>
<td>7.3%</td>
<td>5.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>解約できなかった場合があった</td>
<td>2.1%</td>
<td>3.3%</td>
<td>2.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>きっかけ</td>
<td>MNO 3.8%</td>
<td>FTTH 4.7%</td>
<td>合計 4.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------</td>
<td>----------</td>
<td>-----------</td>
<td>-----------</td>
</tr>
<tr>
<td>心配以上の費用が発生した場合があった</td>
<td>3.1%</td>
<td>4.1%</td>
<td>3.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>解約しても予想していなかった請求が続いていた</td>
<td>0.9%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他の問題があった</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.9%</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>解約したことはない</td>
<td>57.4%</td>
<td>41.3%</td>
<td>52.6%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>7. あなたの対象契約の料金内容や解約条件について、どのように感じていますか。最も当てはまるものを選んでください。</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>MNO</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>とても分かりやすい</td>
</tr>
<tr>
<td>分かりやすい</td>
</tr>
<tr>
<td>普通</td>
</tr>
<tr>
<td>あまり分かりやすい</td>
</tr>
<tr>
<td>分かりにくい</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| N 2100 | 900 | 3000 |
8. 通信サービスの消費者保護の充実を図る（分かりやすく安心して利用できる環境を目指す）ため、事業者から消費者への説明方法などのルールを国が定めることについてどう思いますか。最も当てはまるものを1つ選んでください。

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>MNO</th>
<th>FTTH</th>
<th>合計の割合</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>非常に重要だと思う</td>
<td>25.8%</td>
<td>30.4%</td>
<td>27.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>重要だと思う</td>
<td>44.8%</td>
<td>43.8%</td>
<td>44.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>何とも思わない</td>
<td>13.3%</td>
<td>12.0%</td>
<td>12.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>あまり重要ではないと思う</td>
<td>3.5%</td>
<td>3.9%</td>
<td>3.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>重要ではないと思う</td>
<td>1.3%</td>
<td>1.1%</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>分からない</td>
<td>11.3%</td>
<td>8.8%</td>
<td>10.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>2100</td>
<td>900</td>
<td>3000</td>
</tr>
</tbody>
</table>