



携帯電話の料金等に関する 利用者の意識調査

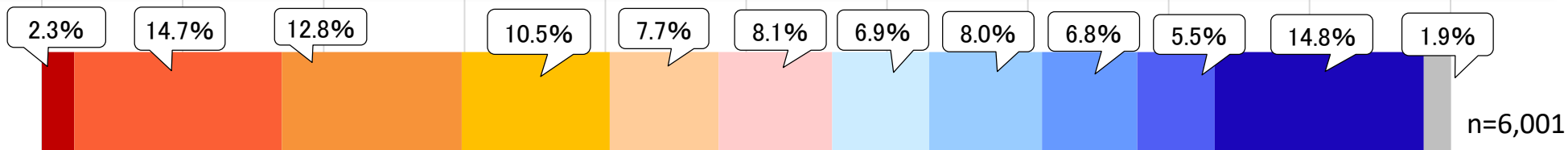
2019年11月20日
総務省

項目	内容
調査日程	2019年9月27日(金)～29日(日)
調査種別	インターネット上のモニターによる調査(Webアンケート調査)
調査対象	一般のインターネットユーザ(属性ごとに均等になるようにサンプル数を調整)
サンプル数	6,000人(10属性×600人) ① 性別(男女)・・・2属性 ② 年齢(20代～60代以上 10代ごと)・・・5属性 ※ 携帯電話料金を自身で支払っていない者は除外。
ウェイトバック	総務省「平成30年通信利用動向調査」(平成30年9月末)問4(1) 保有するモバイル端末における「比重調整後集計人数」(国勢調査の性別年齢別人口構成比を加味した結果)を用いて比重調整

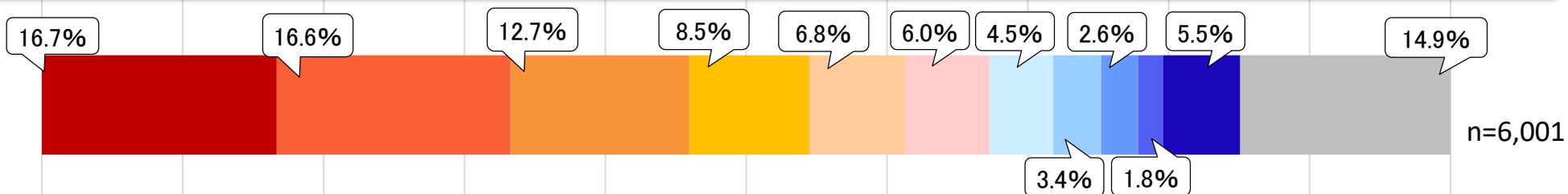
男性			女性		
20代	2,187	6.8%	20代	2,123	6.6%
30代	2,521	7.8%	30代	2,501	7.8%
40代	3,197	9.9%	40代	3,182	9.9%
50代	2,675	8.3%	50代	2,698	8.4%
60代以上	5,363	16.6%	60代以上	5,764	17.9%
小計	15,943	49.5%	小計	16,268	50.5%
合計	32,210				

1 毎月の支払額(合計支払額・通信料金・端末代金)

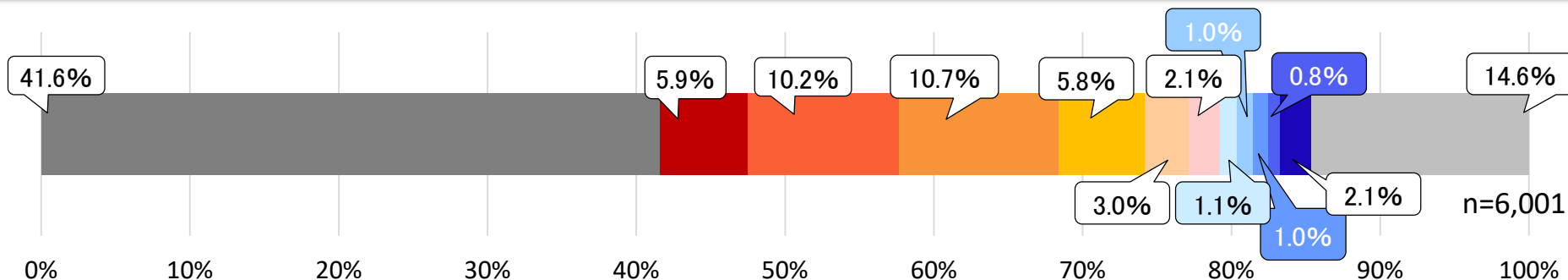
1 あなたは、契約している携帯電話事業者に月々いくらぐらい支払っていますか。〔問3〕



2 あなたは、1の支払いのうち、携帯電話の通信料金を月々いくらぐらい支払っていますか。〔問4〕



3 あなたは、1の支払いのうち、携帯電話の端末代金を月々いくらぐらい支払っていますか。〔問5〕



■ 支払っていない	■ 1円～1,000円/月	■ 1,001円～2,000円/月	■ 2,001円～3,000円/月	■ 3,001円～4,000円/月
■ 4,001円～5,000円/月	■ 5,001円～6,000円/月	■ 6,001円～7,000円/月	■ 7,001円～8,000円/月	■ 8,001円～9,000円/月
■ 9,001円～10,000円/月	■ 10,001円以上/月	■ わからない		

2 携帯電話事業者・端末の利用年数

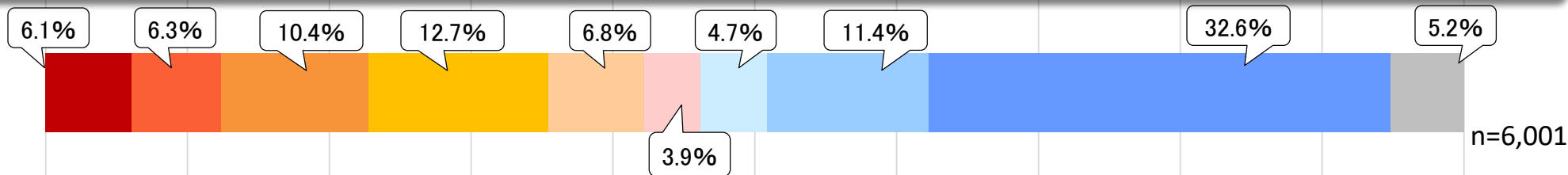
4 あなたが初めて携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。〔問6〕

推計平均：約10.7年前



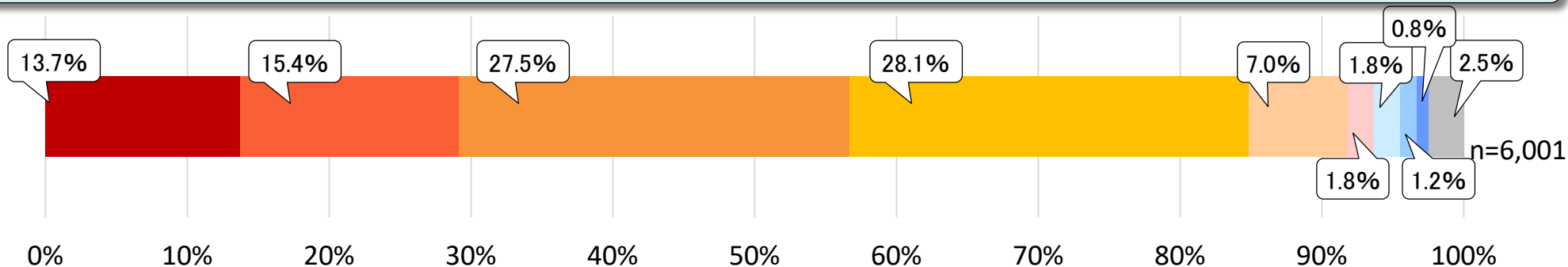
5 あなたは、契約している携帯電話事業者と契約したのは何年くらい前ですか。〔問7〕

推計平均：約8.4年前



6 現在あなたが使っている携帯電話端末は、これまで何年間使っているものですか。〔問10〕

推計平均：約2.4年



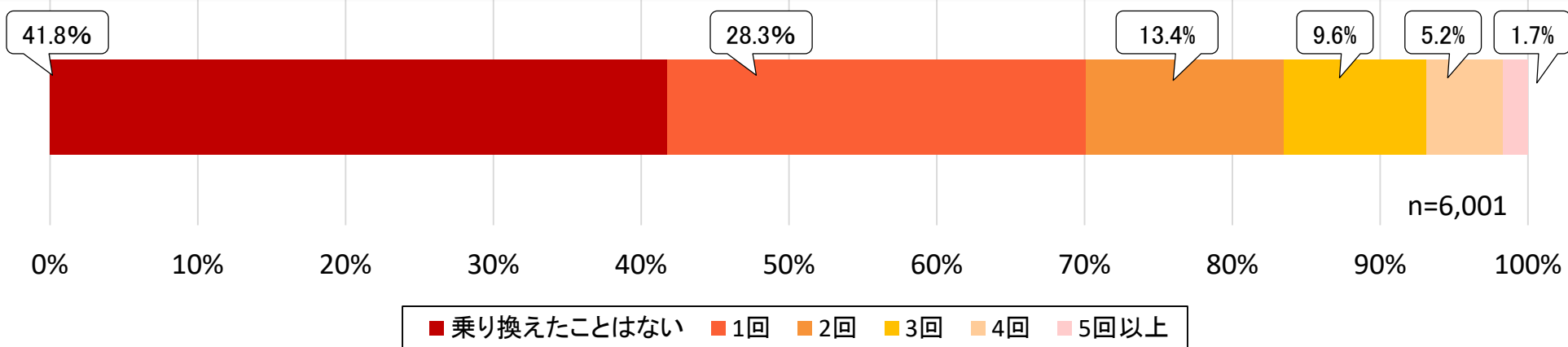
■ 半年未満 ■ 半年～1年未満 ■ 1年～2年未満 ■ 2年～4年未満 ■ 4年～6年未満
 ■ 6年～8年未満 ■ 8年～10年未満 ■ 10年～15年未満 ■ 15年以上前 ■ 覚えていない

※推計平均は「覚えていない」を除く各回答区分の中央値（「半年未満」は0.5年、「15年以上前」は15年）に各回答割合を乗じた値を合計したものから、「覚えていない」を除く各回答区分の回答割合を合計したものを除して計算したもの（小数点第二位を四捨五入）。

3 携帯電話事業者の乗換え回数・料金プランの変更時期

7 あなたは、これまでに携帯電話会社を何回くらい乗り換えたことがありますか。〔問11〕

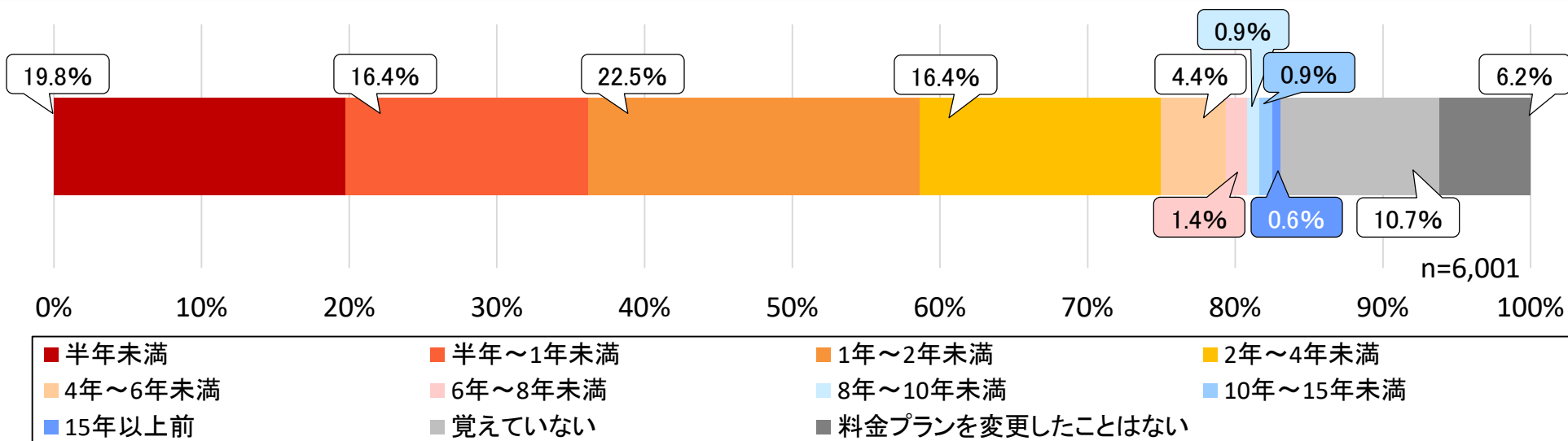
推計平均:約1.2回



※推計平均は「乗り換えたことはない」を0回、5回以上を8回(当該設問を選択した回答者の平均回数)とし、各回答区分の回答割合を乗じた値を合計したもの(小数点第二位を四捨五入。)

8 あなたが通信料金の料金プランを最後に変更したのはいつごろ前ですか。〔問12〕

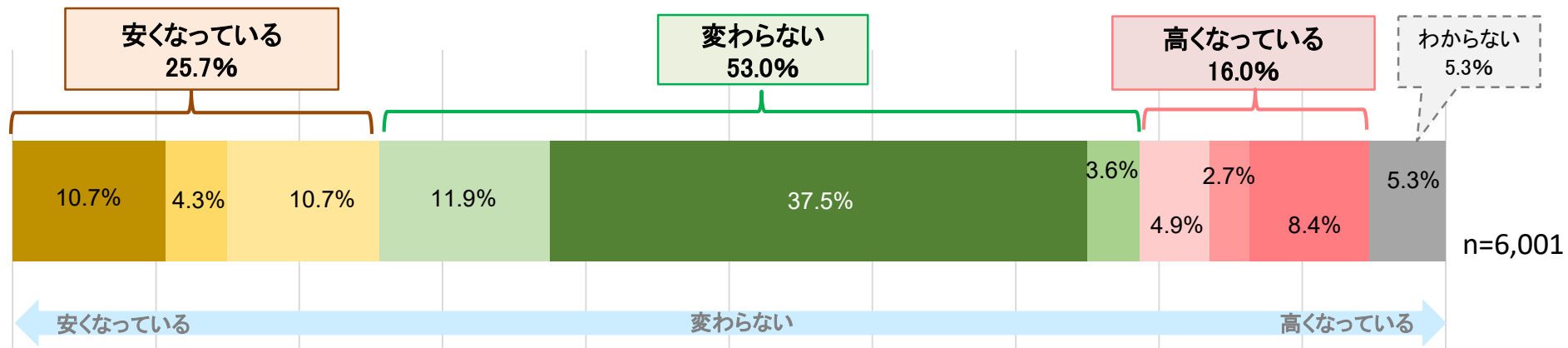
推計平均:約2.0年前



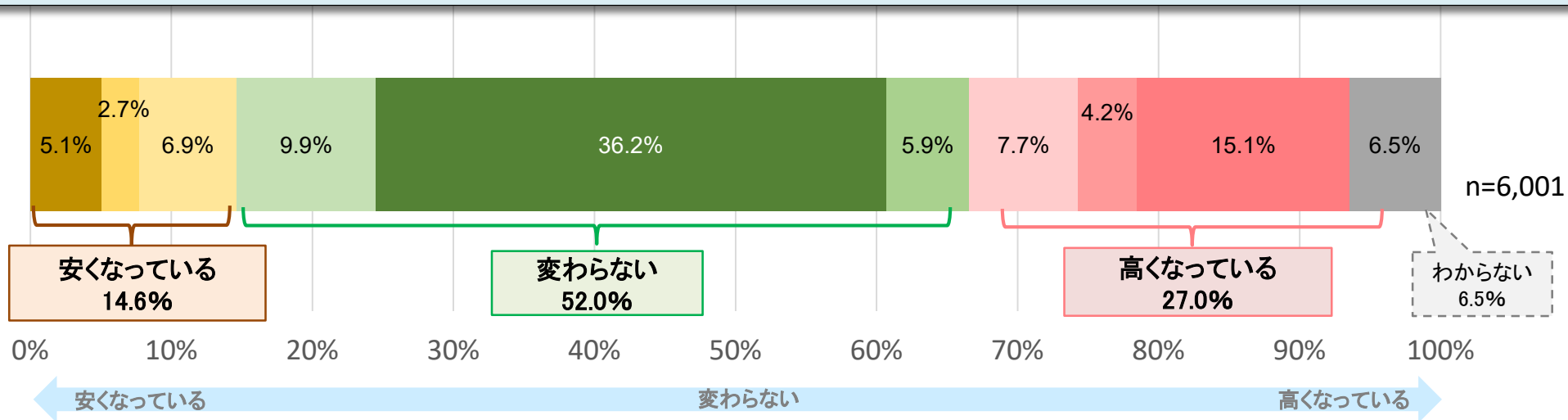
※推計平均は「覚えていない」及び「料金プランを変更したことはない」を除く各回答区分の中央値(「半年未満」は0.5年、「15年以上前」は15年)に各回答割合を乗じた値を合計したのから、「覚えていない」及び「料金プランを変更したことはない」を除く各回答区分の回答割合を合計したものを除して計算したもの(小数点第二位を四捨五入。)

4 携帯電話料金・端末代金に関する意識

9 最近、日本の携帯電話料金は安くなってきたと感じますか。〔問13〕

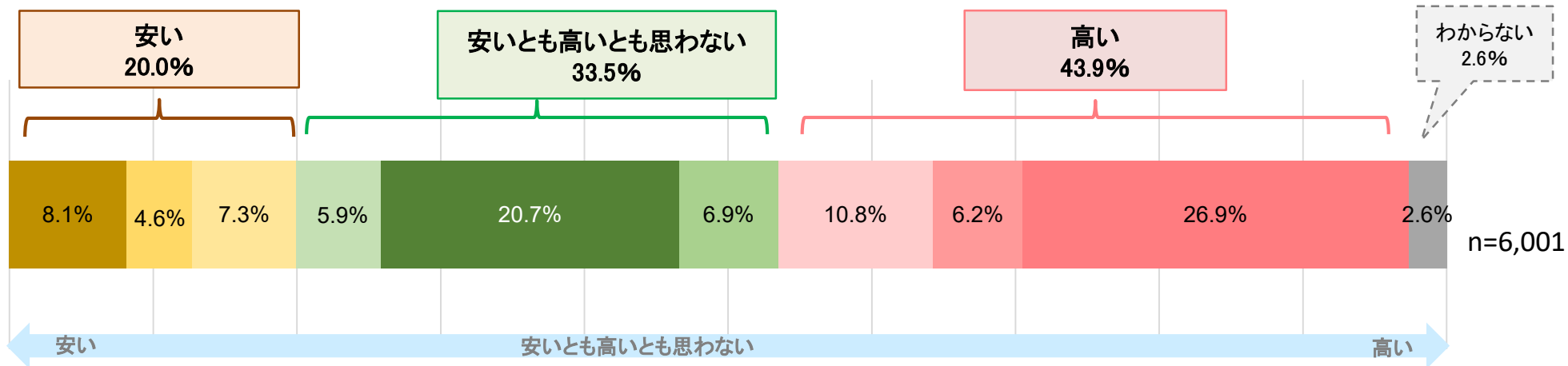


10 最近、日本の携帯電話端末の実質的な代金が安くなっていると感じますか。〔問24〕

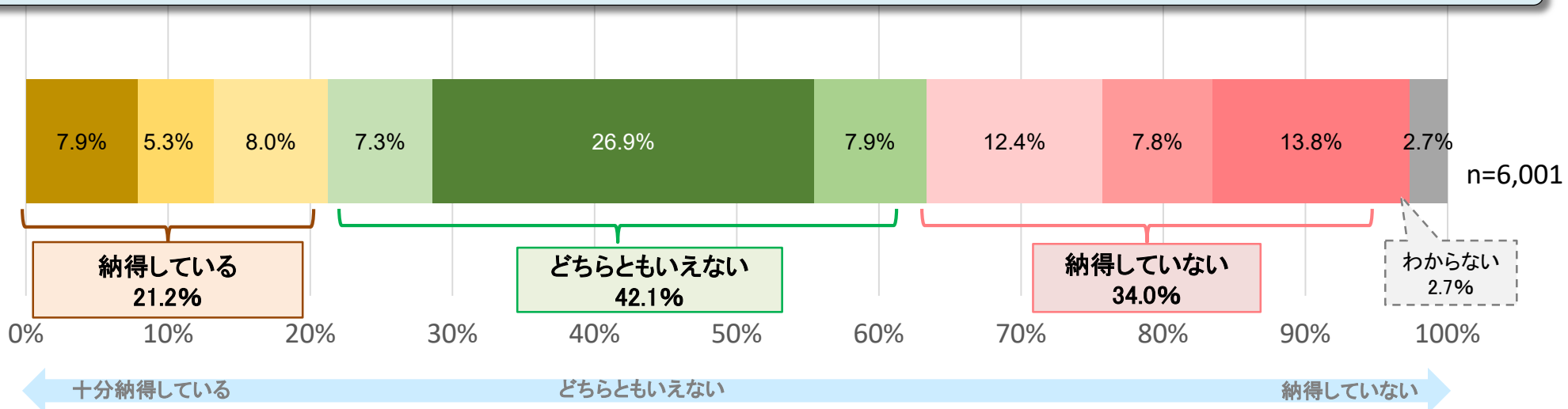


5 携帯電話の支払総額に関する意識・納得感

11 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額(トータルで携帯電話会社に支払っている金額)は安いと感じますか。〔問15〕

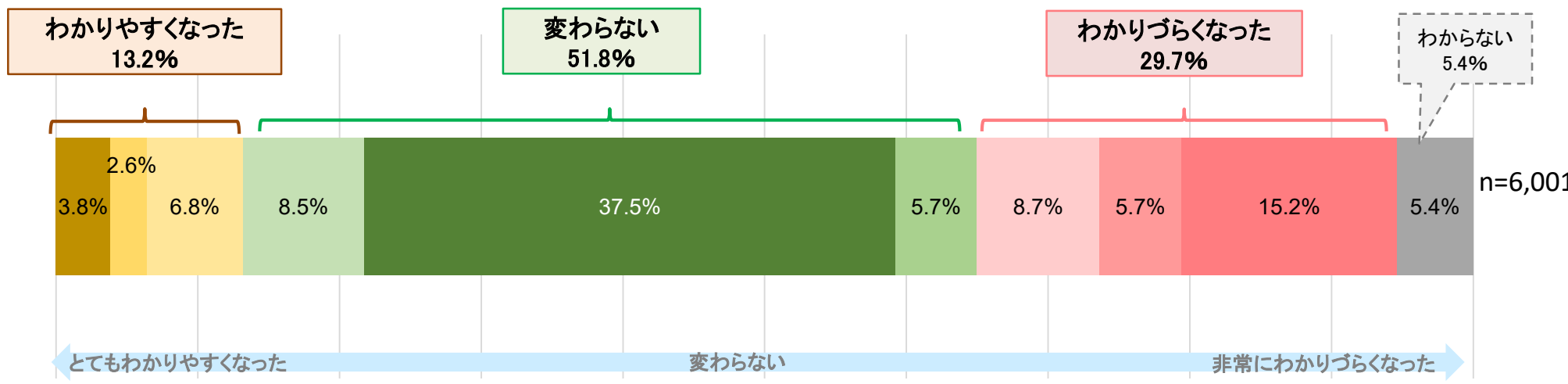


12 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額(トータルで携帯電話会社に支払っている金額)に納得していますか。〔問16〕

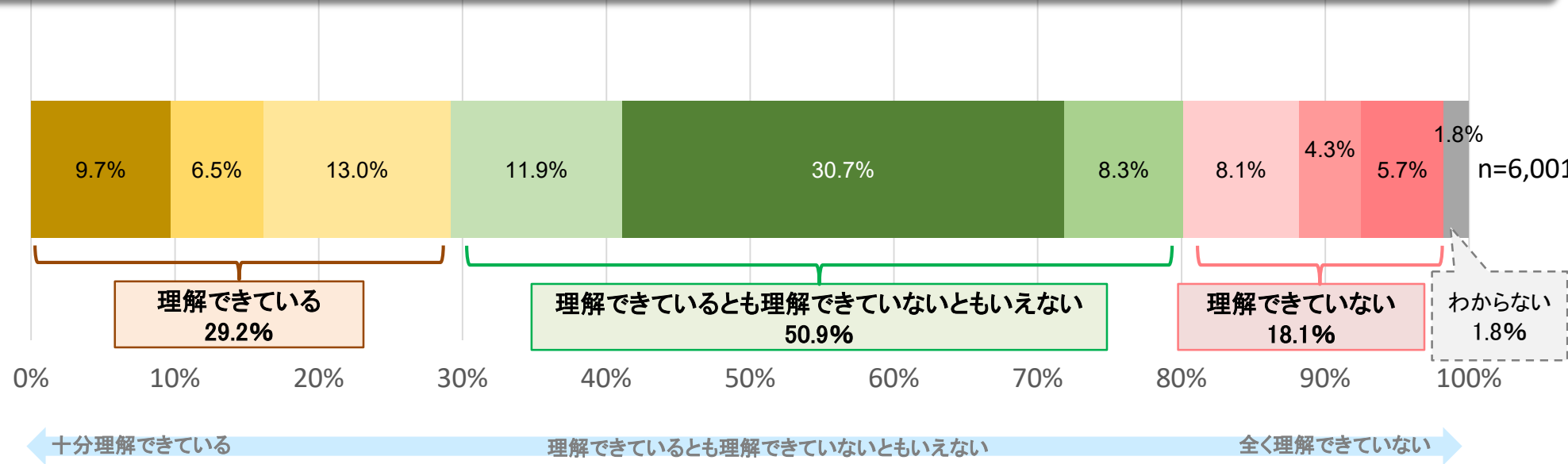


6 料金プランのわかりやすさ

13 最近、日本の携帯電話の料金プランはシンプルで分かりやすくなってきたと感じますか。〔問14〕

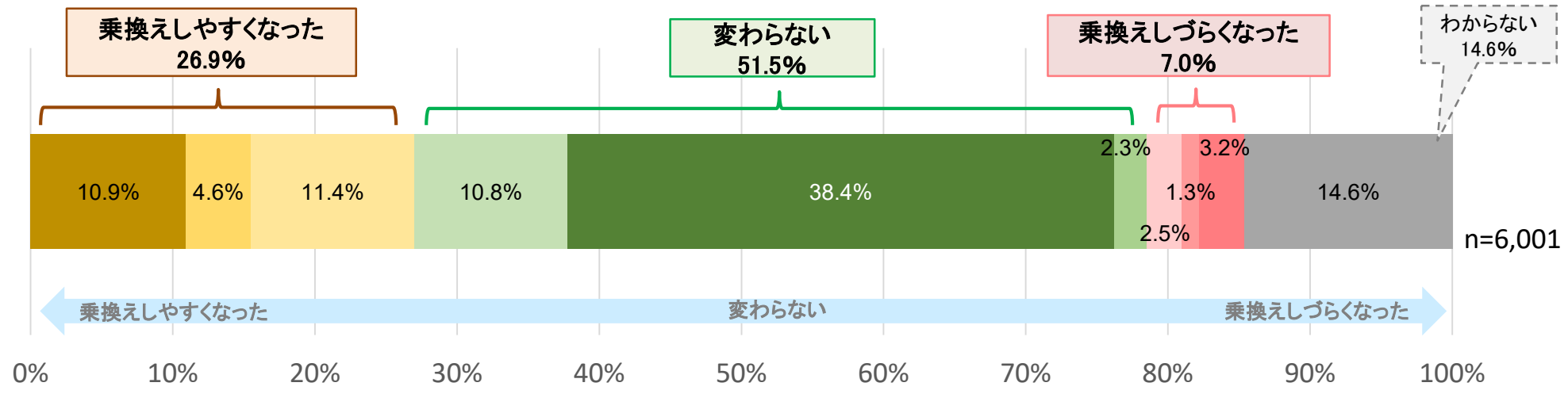


14 現在、あなたが契約している通信料金の料金プランの内容について、ご自身で理解できていると思いますか。〔問21〕

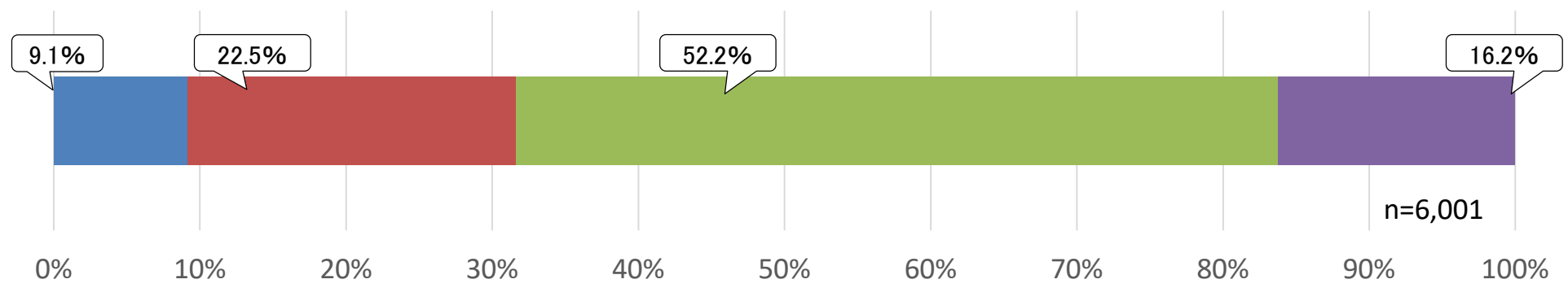


7 事業者の乗換えに関する意識・意向

15 最近、事業者の乗換えをしやすくなったと感じますか。〔問27〕



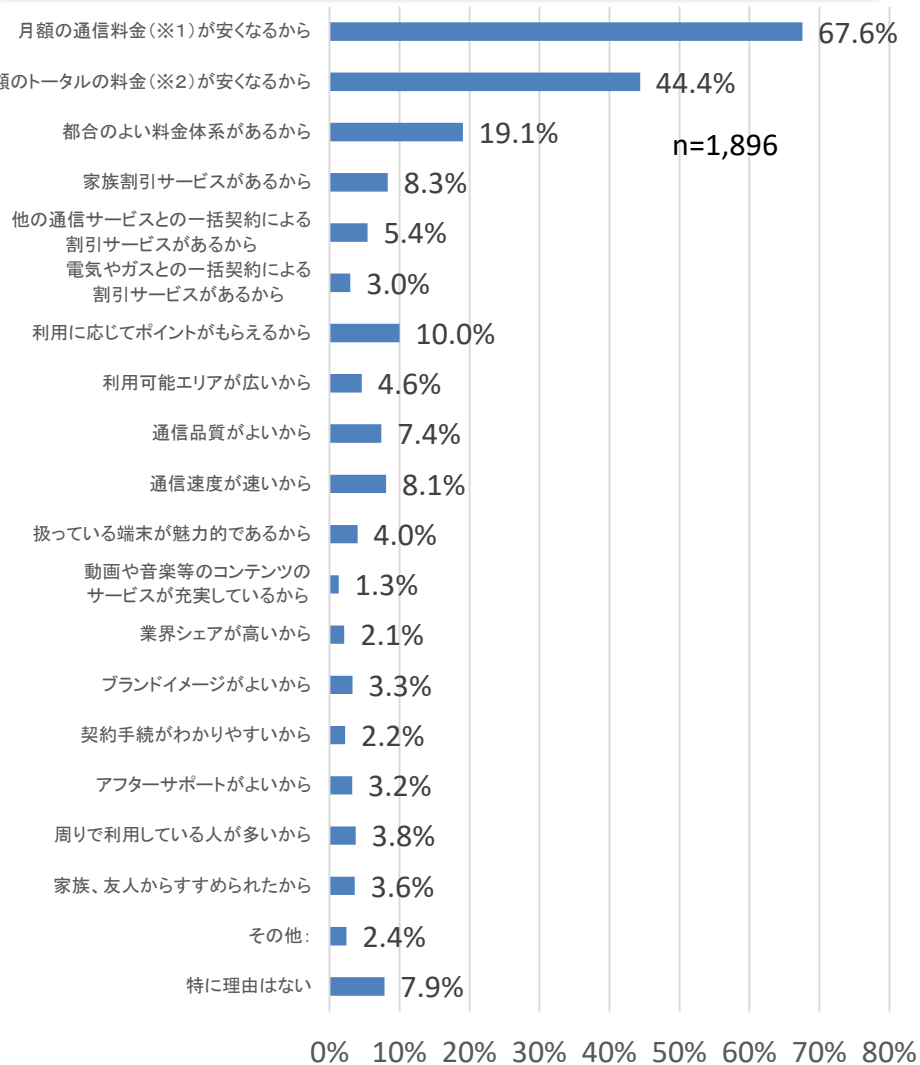
16 現在利用している携帯電話会社から、他の携帯電話会社へ乗り換えたいと思いますか。〔問29〕



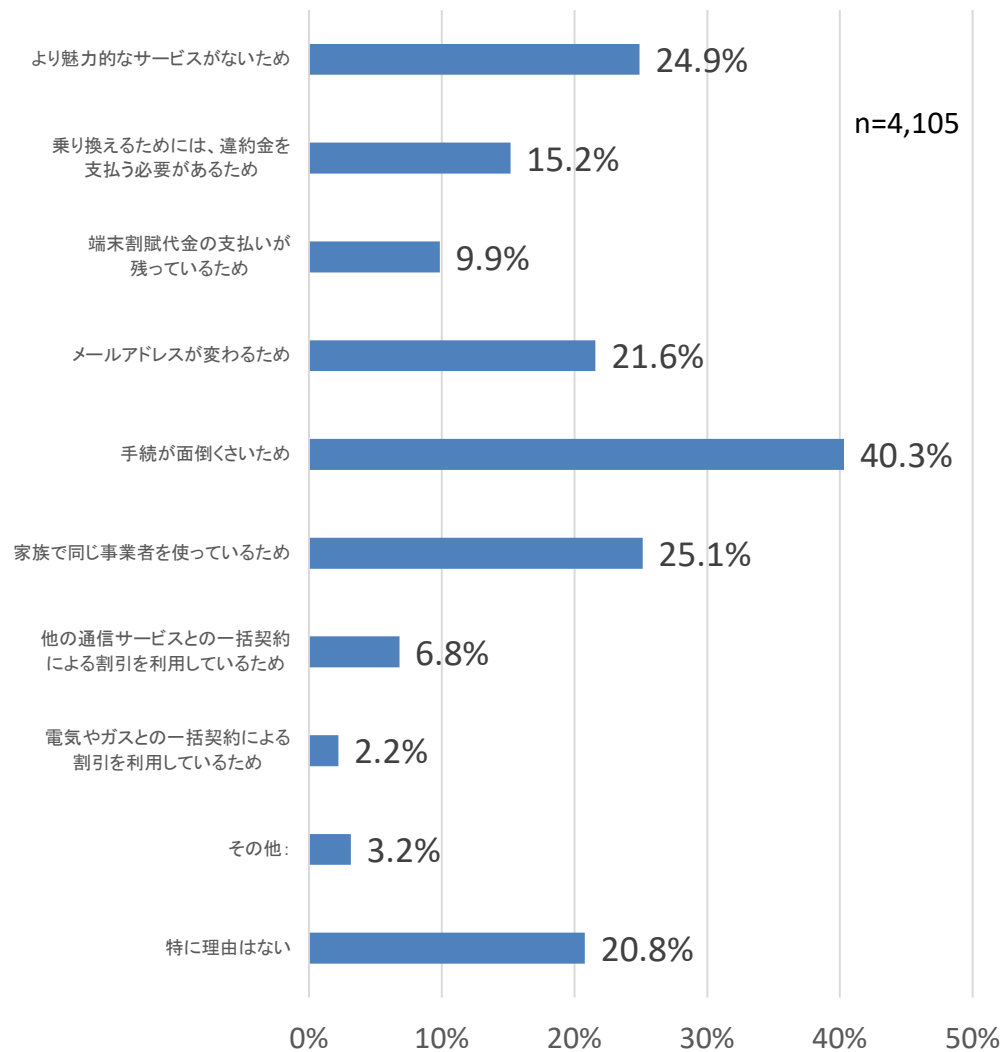
■ 乗換えを検討中 ■ 今後乗り換える可能性がある ■ 今のところ乗り換えは考えていない ■ 乗り換えたくない

8 携帯電話事業者の乗換検討等の理由

17 乗り換えを検討中／今後乗り換える可能性があると思っている理由を教えてください。〔問30〕



18 あなたが事業者の乗換を考えていない理由は何ですか。〔問32〕



※1 音声通話料金、データ通信料金等

※2 通信料金、通信料金以外の携帯電話料金(端末代金、アプリの使用料金等)など、トータルで携帯電話会社に支払っている金額