



携帯電話の料金等に関する 利用者の意識調査

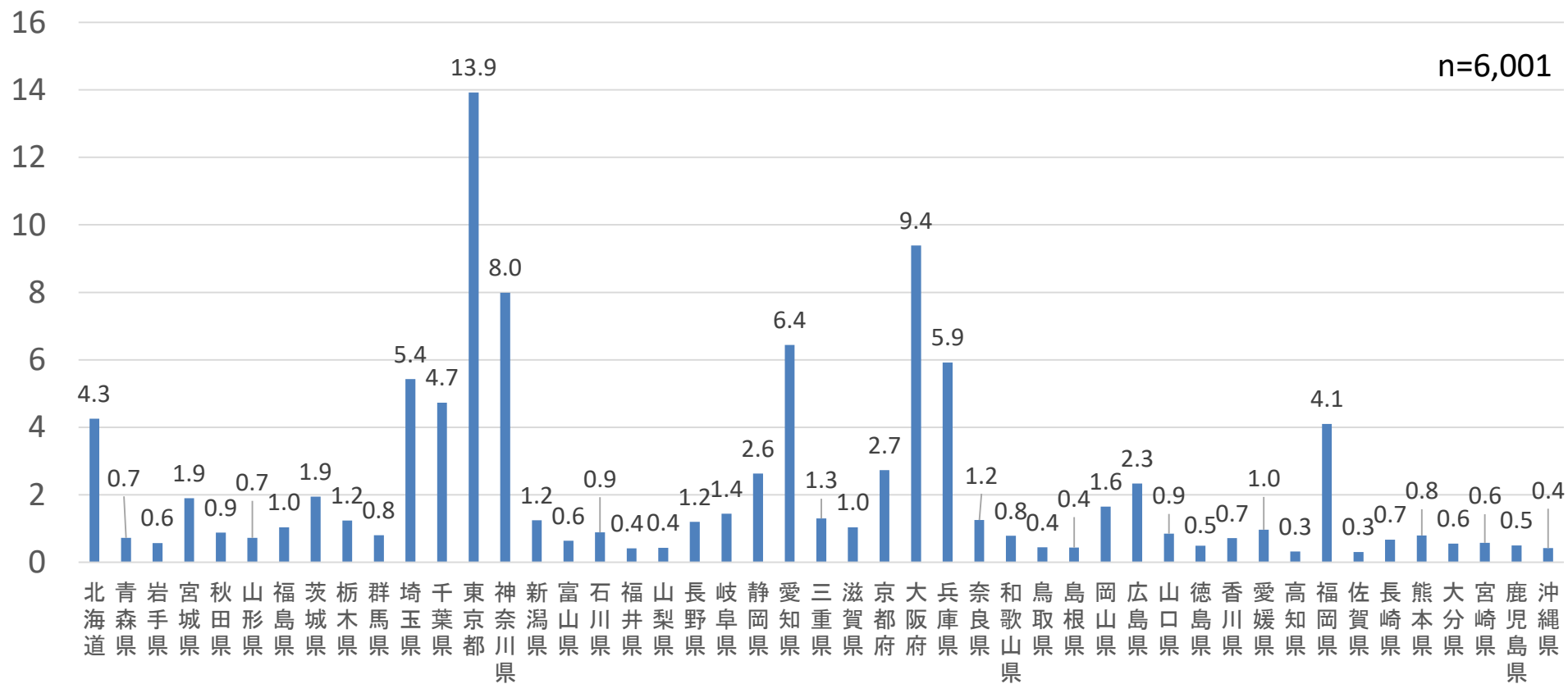
2019年11月20日
総務省

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 居住する都道府県

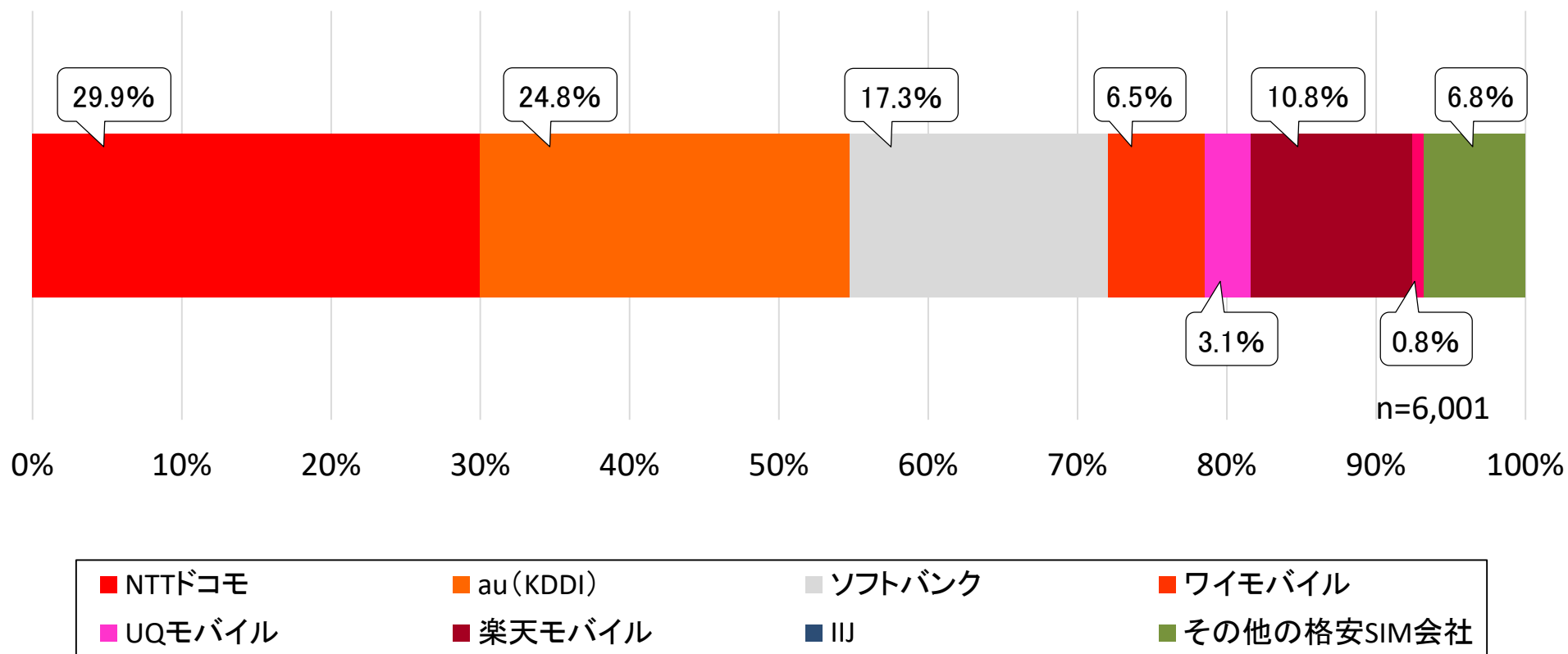
問1 あなたのお住まいの都道府県をお知らせください。



2 契約している携帯電話事業者

問2 あなたが、現在ご自身で費用(通信料金(音声通話料金、データ通信料金等)や、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))を払っている携帯電話会社をご回答ください。

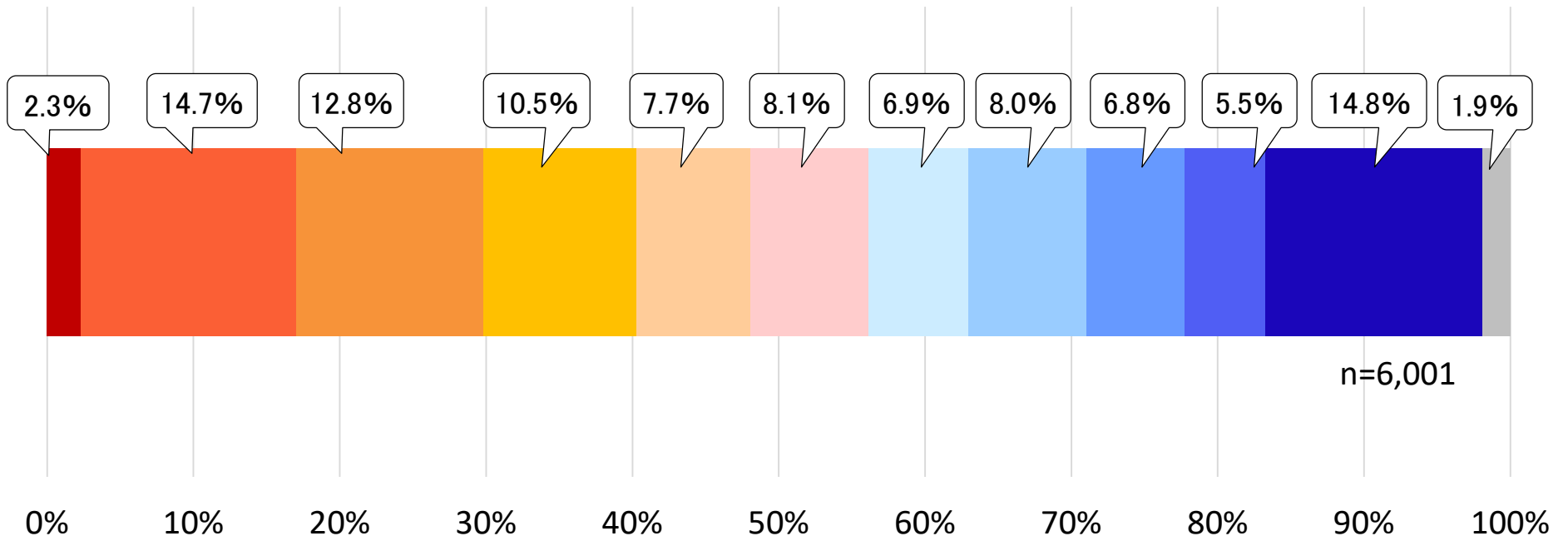
※ 複数の携帯電話会社と契約している場合には、最もよく使う携帯電話会社について、ご回答ください。また、ご家族の分について費用を支払っている場合であっても、あなたがお使いの携帯電話会社についてのみ、ご回答ください。



問3. あなたは、問2で回答した携帯電話会社に月々いくらぐらい支払っていますか。

※ご家族の分も支払っている場合は、だいたい結構ですので、ご自身の分と思われる金額をご回答ください。

※通信料金(音声通話料金、データ通信料金等)、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をご回答ください。



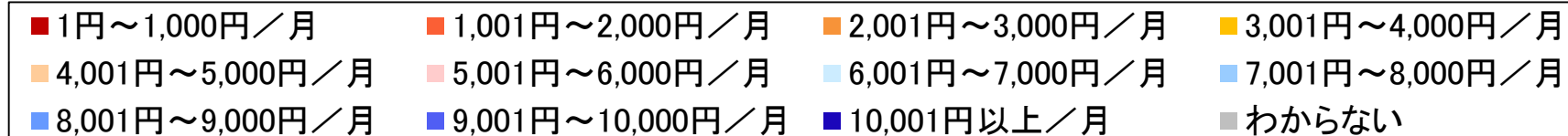
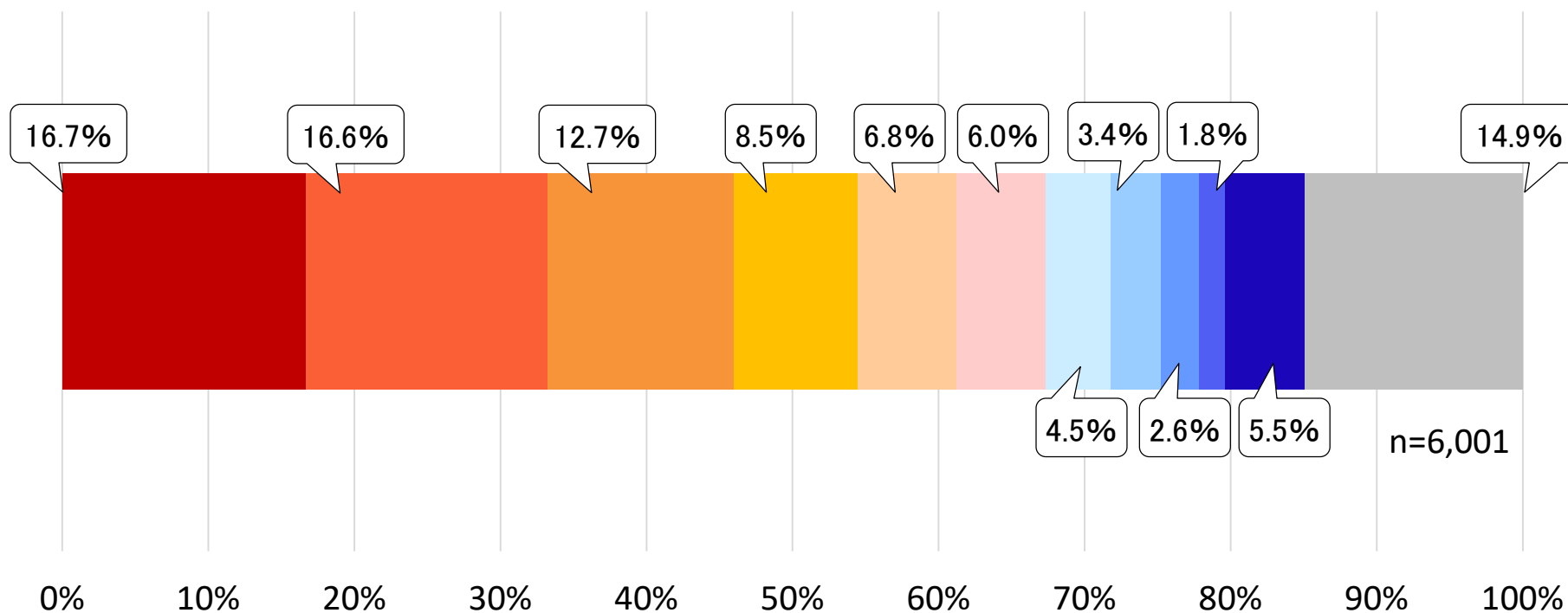
■ 1円～1,000円/月	■ 1,001円～2,000円/月	■ 2,001円～3,000円/月	■ 3,001円～4,000円/月
■ 4,001円～5,000円/月	■ 5,001円～6,000円/月	■ 6,001円～7,000円/月	■ 7,001円～8,000円/月
■ 8,001円～9,000円/月	■ 9,001円～10,000円/月	■ 10,001円以上/月	■ わからない

4 毎月の通信料金の支払額

問4 あなたは、問3の支払いのうち、携帯電話の通信料金（音声通話料金、データ通信料金など）を月々いくらぐらい支払っていますか。

※ご家族の分も支払っている場合は、だいたい結構ですので、ご自身の分と思われる金額をご回答ください。

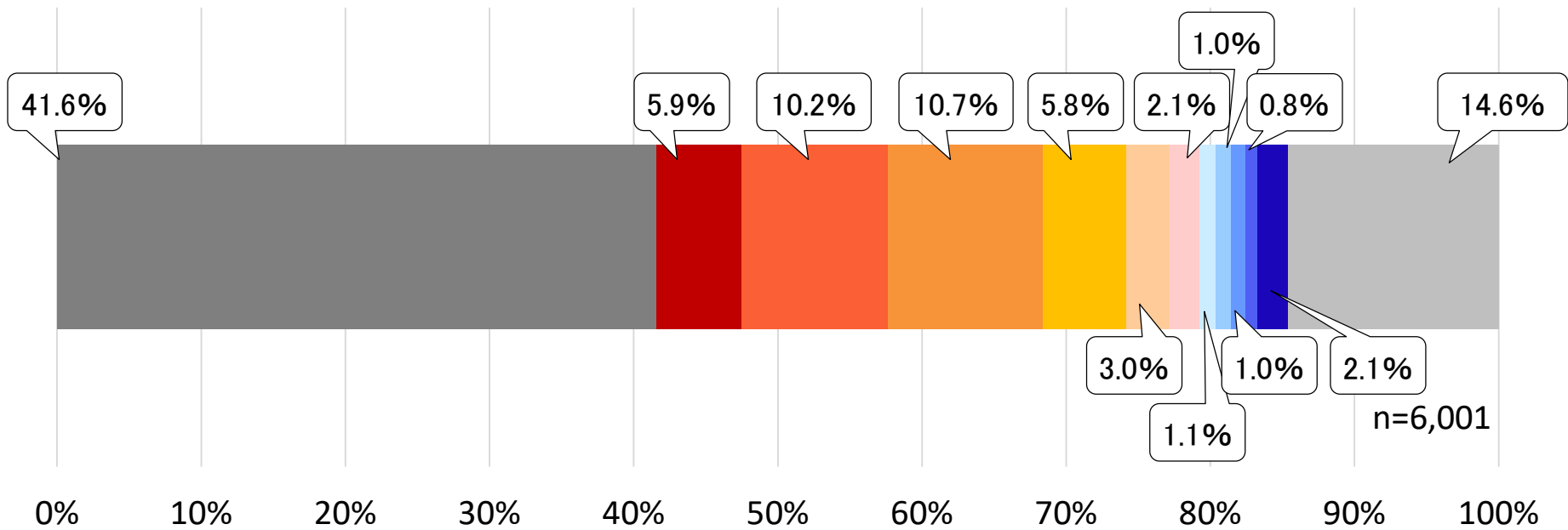
※ここでは、通信料金以外の携帯電話料金（端末代金、アプリの使用料金など）は含めないでご回答ください。



5 毎月の端末代金の支払額

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

※ご家族の分も支払っている場合は、だいたい結構ですので、ご自身の分と思われる金額をご回答ください。
※ここでは、端末代金以外の携帯電話料金(通信料金、アプリの使用料金等)は含めないでご回答ください。

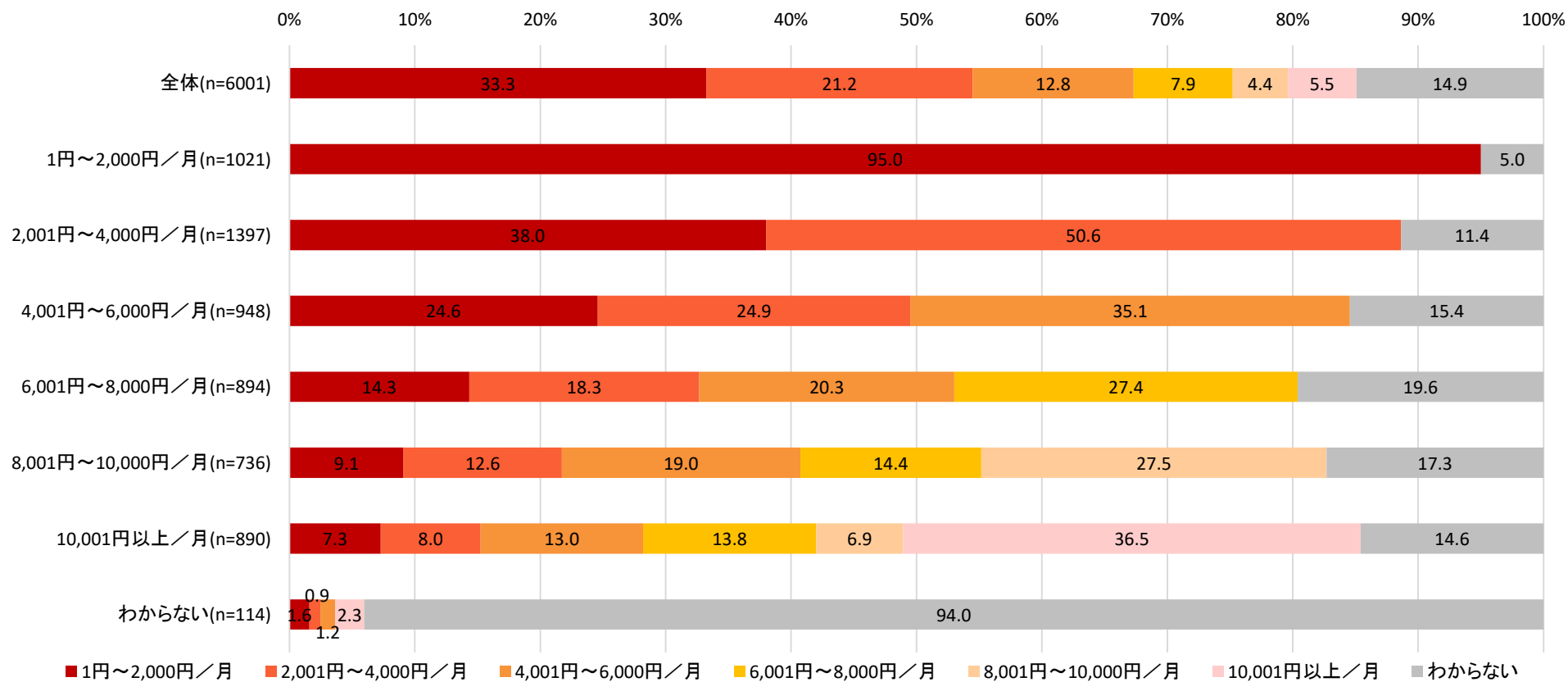


■ 支払っていない	■ 1円～1,000円/月	■ 1,001円～2,000円/月	■ 2,001円～3,000円/月
■ 3,001円～4,000円/月	■ 4,001円～5,000円/月	■ 5,001円～6,000円/月	■ 6,001円～7,000円/月
■ 7,001円～8,000円/月	■ 8,001円～9,000円/月	■ 9,001円～10,000円/月	■ 10,001円以上/月
■ わからない			

問3. あなたは、問2で回答した携帯電話会社に月々いくぐらい支払っていますか。



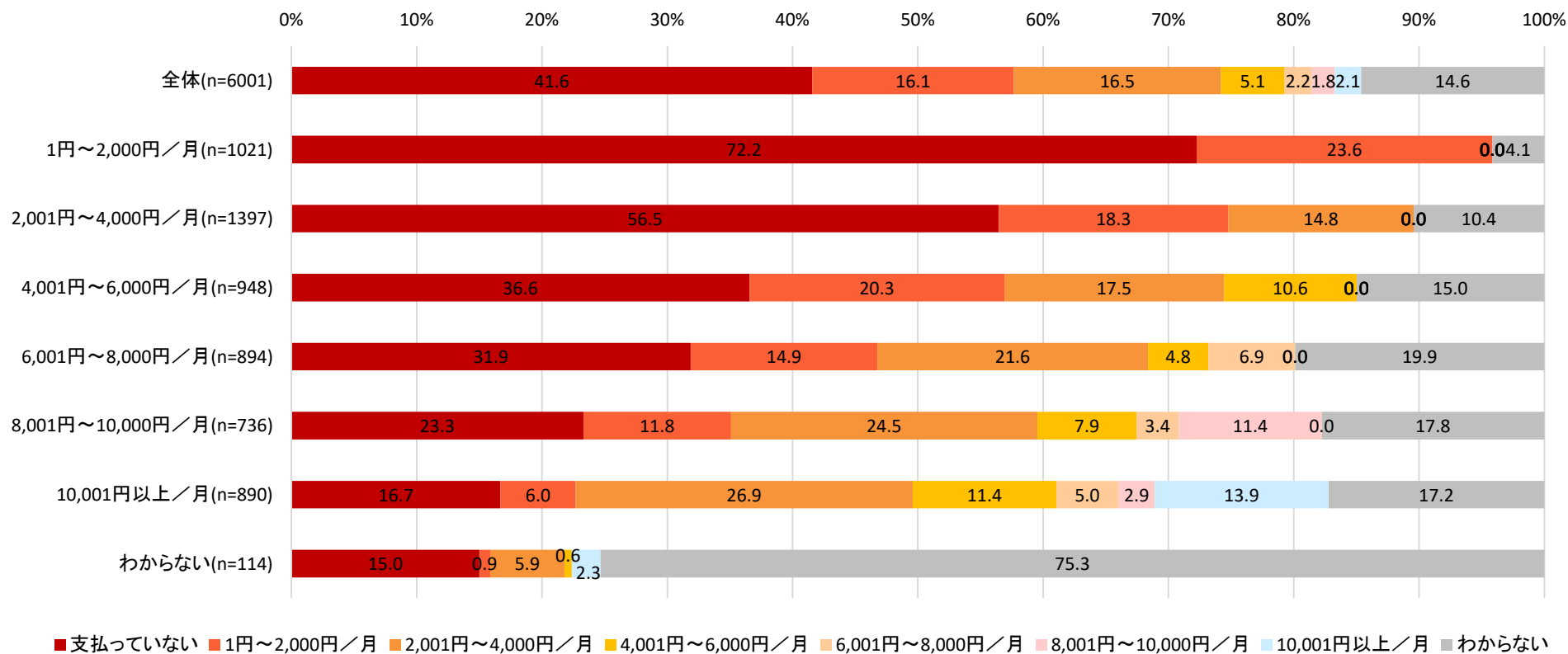
問4 あなたは、問3の支払いのうち、携帯電話の通信料金(音声通話料金、データ通信料金など)を月々いくぐらい支払っていますか。



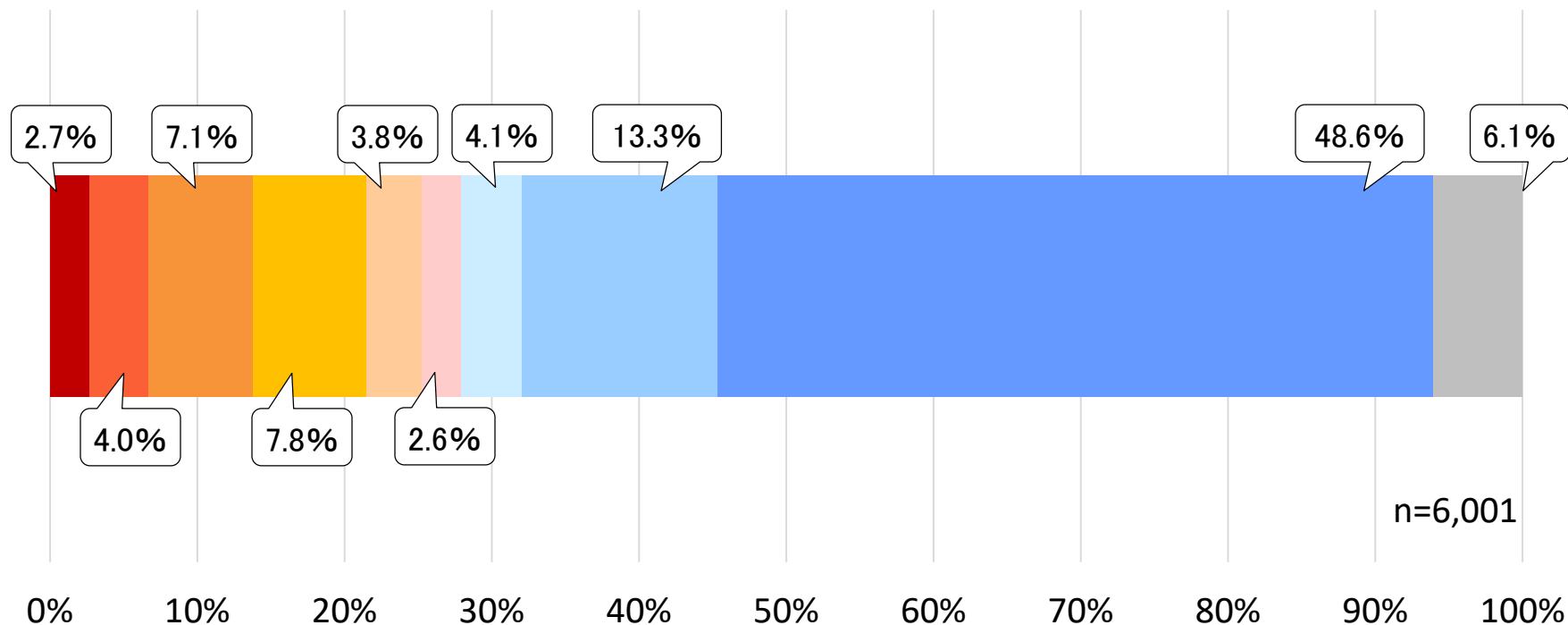
問3. あなたは、問2で回答した携帯電話会社に月々いくらぐらい支払っていますか。



問5 あなたは、問3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。



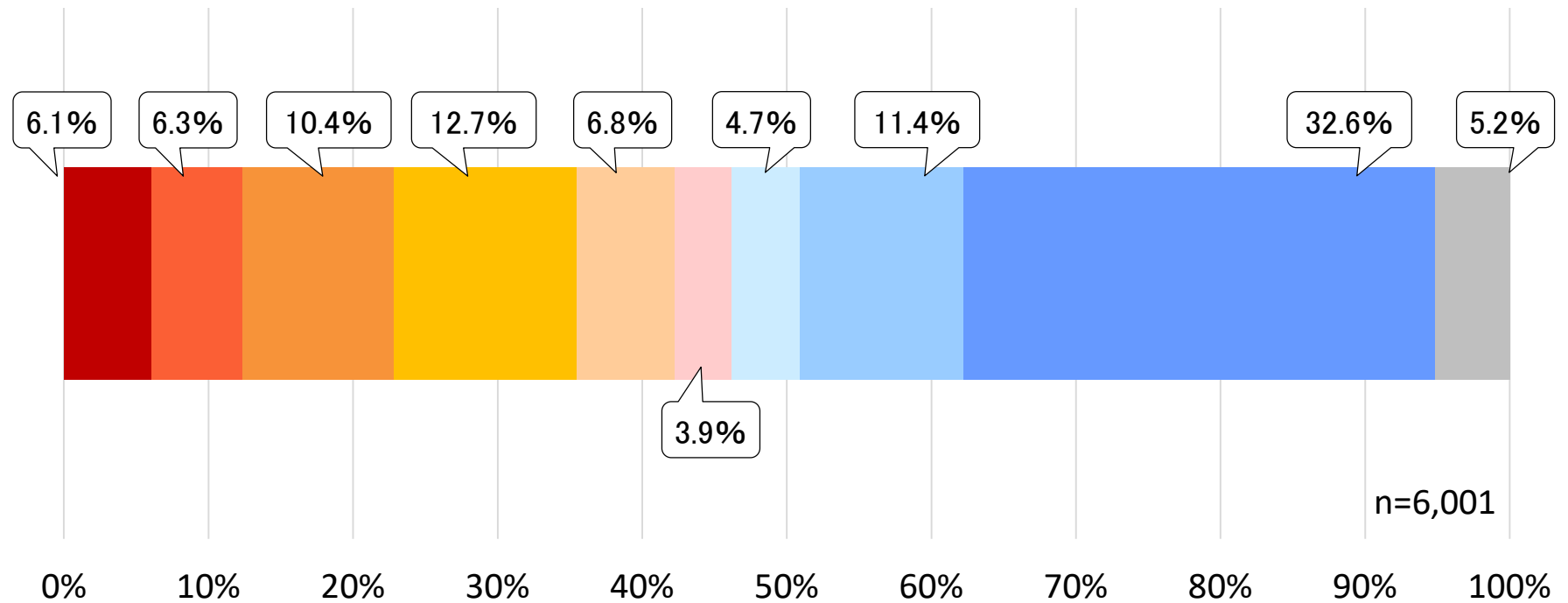
問6 あなたが初めて携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。



- 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

7 現在の携帯電話事業者との契約年数

問7 あなたは、問2で回答した携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。



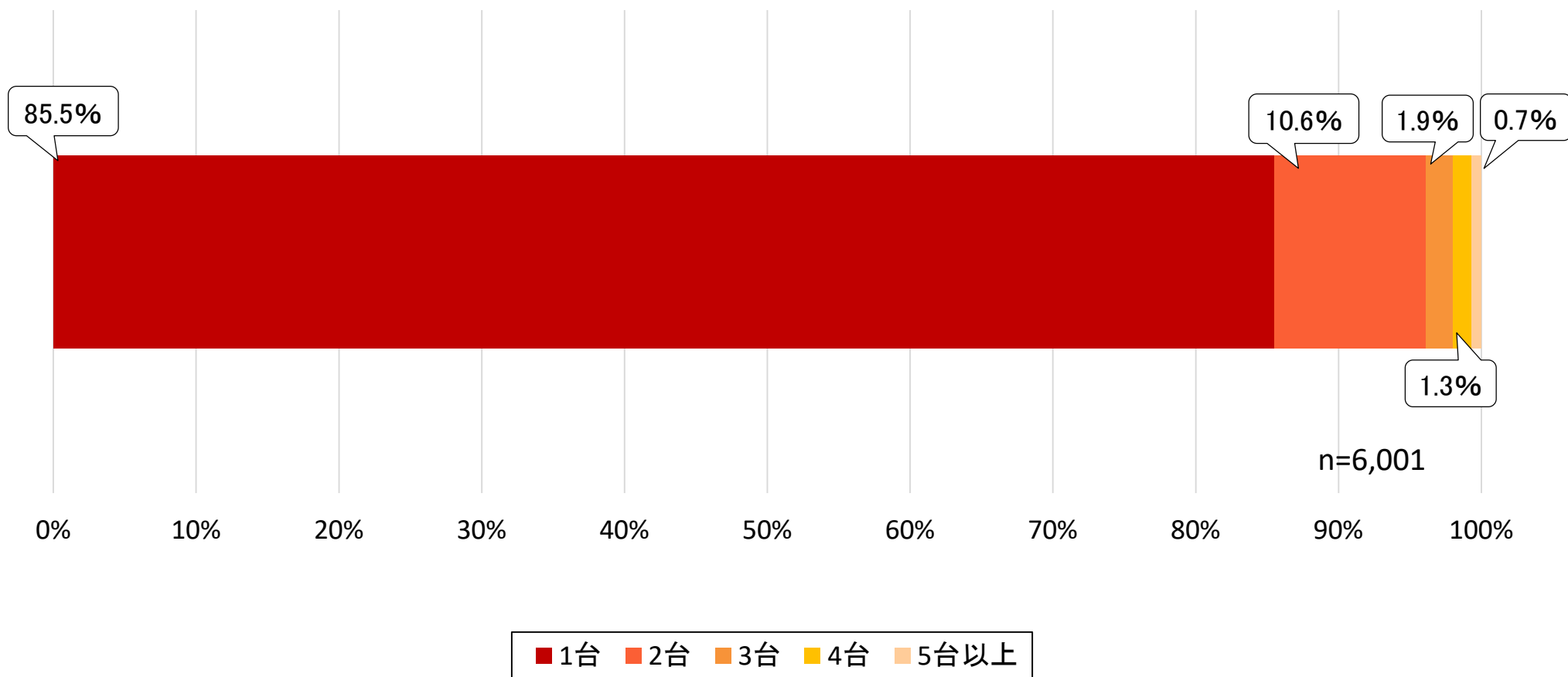
n=6,001

- | | | | | |
|-----------|------------|-------------|-----------|-----------|
| ■ 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 |

8 携帯電話端末の使用台数

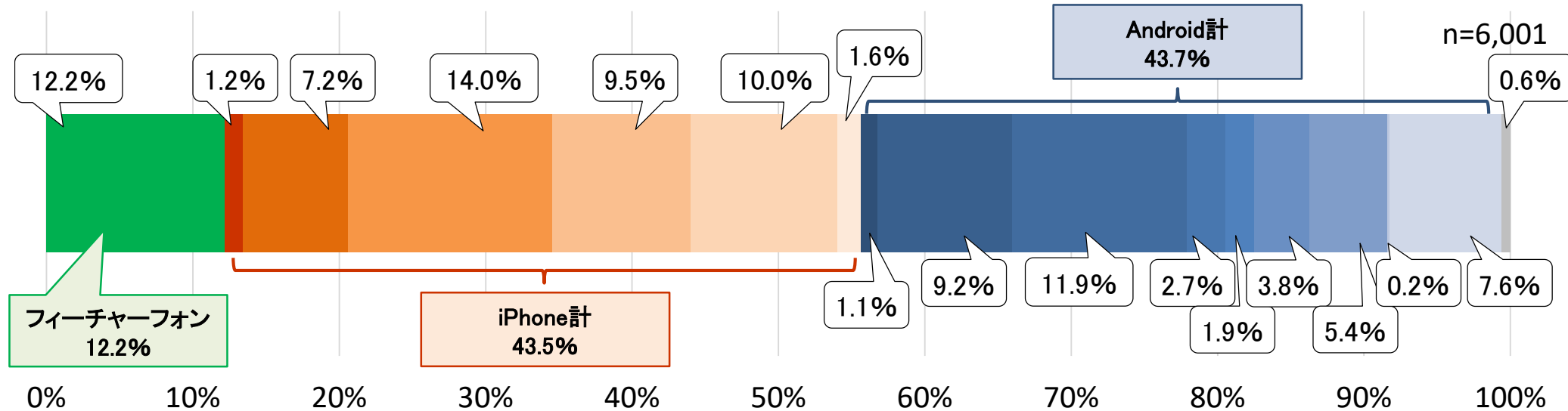
問8 現在、あなたは何台の携帯電話を使っていますか。

※ご家族の分について費用を支払っている場合であっても、あなたがお使いの携帯電話について、ご回答ください。
※タブレットやモバイルルーターなどは含めずに、ご回答ください。



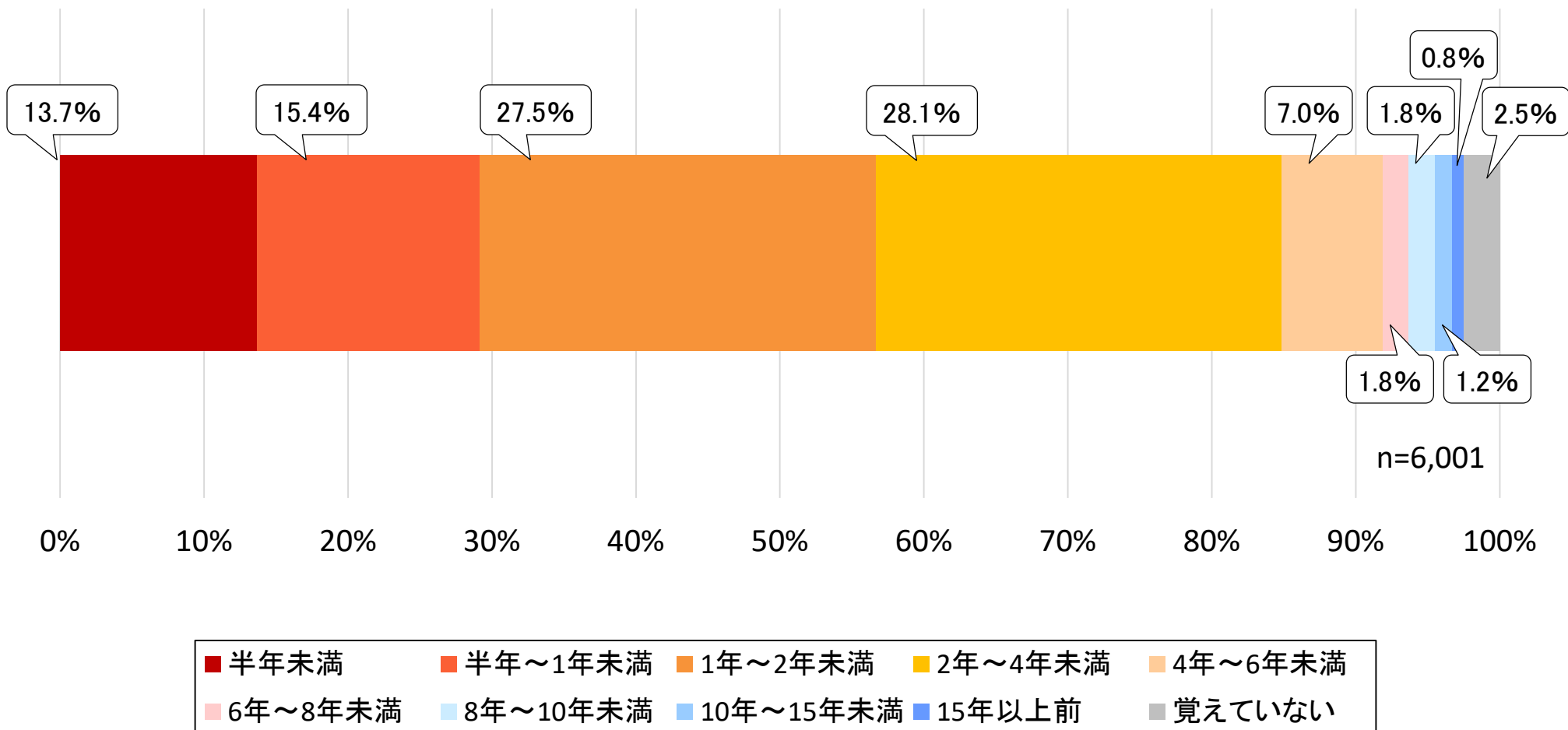
問9 現在、あなたが使っている携帯電話端末の機種はどれですか。

※複数の端末をお使いの場合には、最もよく使う端末について、ご回答ください。



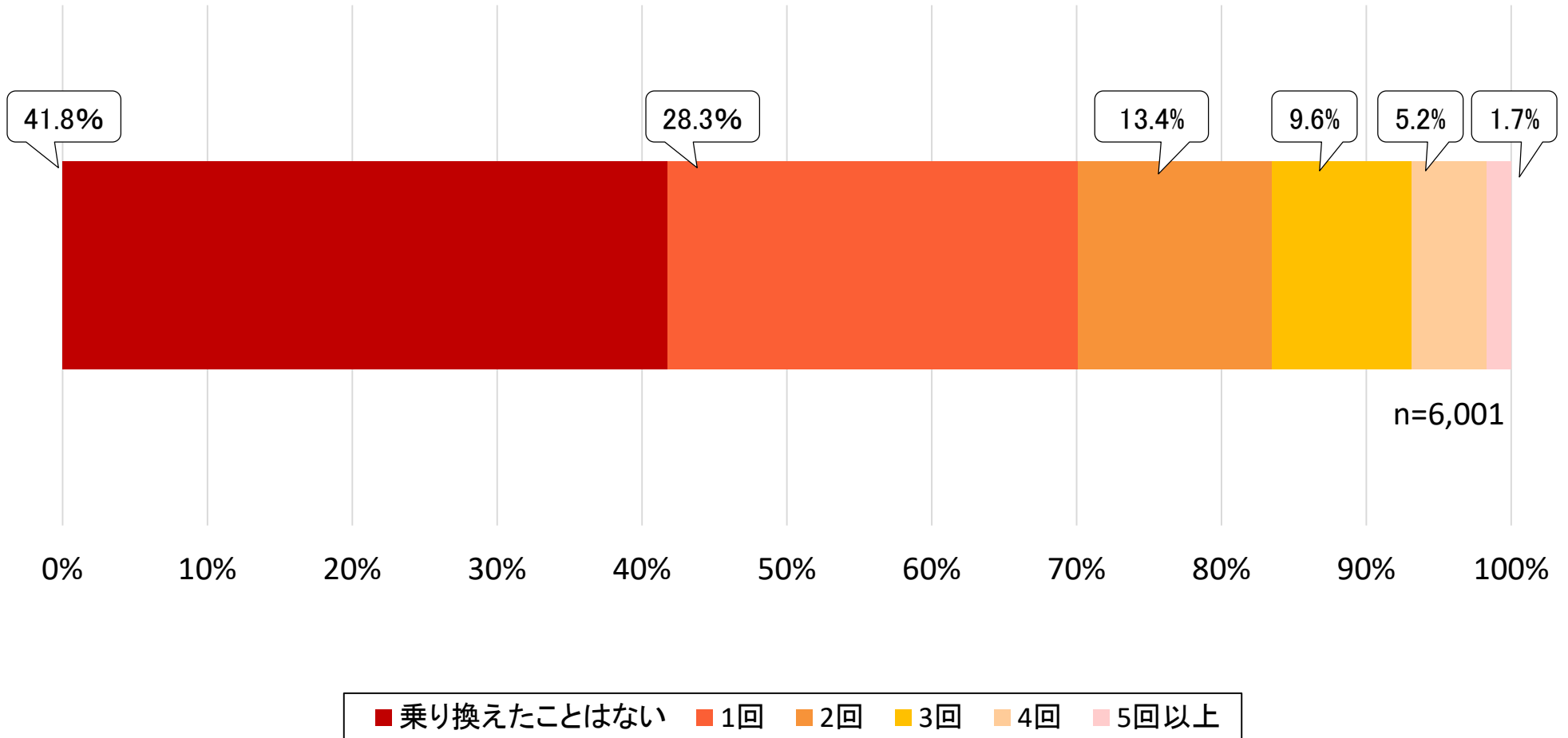
- フィーチャーフォン (ガラケー)
- スマートフォン (iPhone 11 Pro MAX, iPhone 11 Pro, iPhone 11)
- スマートフォン (iPhone Xs Max, iPhone Xs, iPhone XR)
- スマートフォン (iPhone X, iPhone 8 Plus, iPhone 8)
- スマートフォン (iPhone 7 Plus, iPhone 7)
- スマートフォン (上記以外のiPhone)
- スマートフォン (Google製Android 例: XPERIAシリーズ)
- スマートフォン (SHARP製Android 例: AQUOSシリーズ)
- スマートフォン (富士通製Android 例: arrowsシリーズ)
- スマートフォン (京セラ製Android 例: DIGNOシリーズ)
- スマートフォン (Samsung製Android 例: Galaxyシリーズ)
- スマートフォン (HUAWEI製Android 例: P、Mateシリーズ)
- スマートフォン (ZTE製Android 例: Bladeシリーズ)
- スマートフォン (上記以外のAndroid)
- スマートフォン (iPhone、Android以外)

問10 前問でお答えいただいた端末は、これまで何年間使っているものですか。



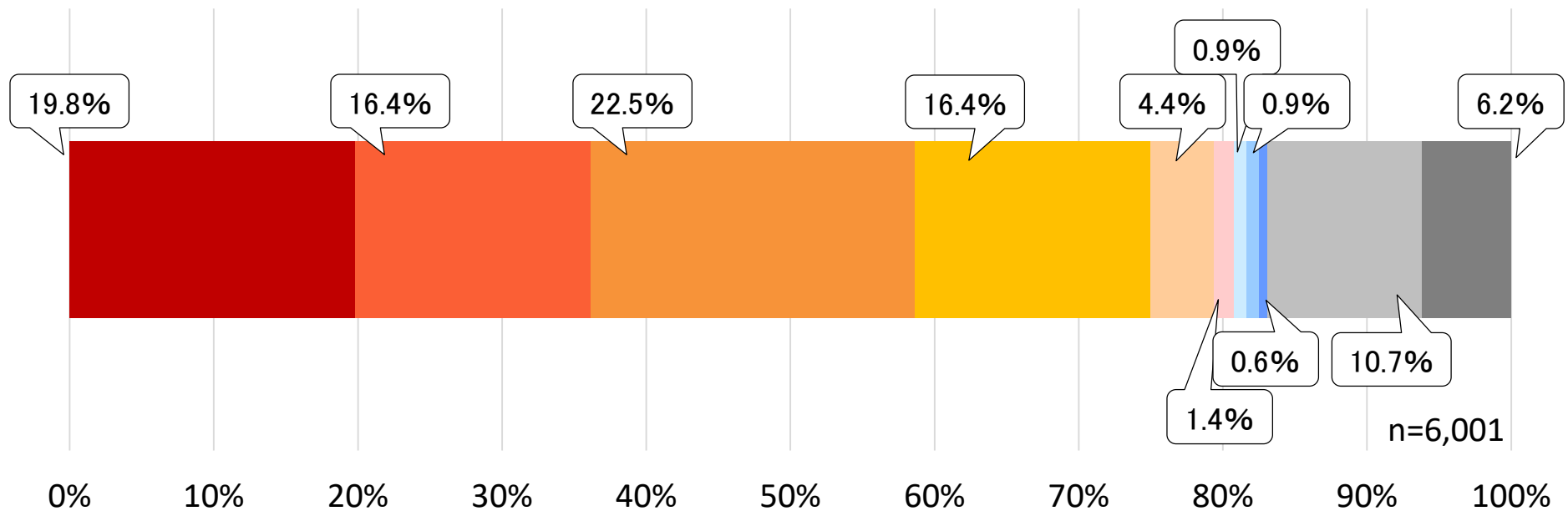
11 携帯電話事業者の乗換え回数

問11 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。



12 料金プランの変更時期

問12 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。



■ 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

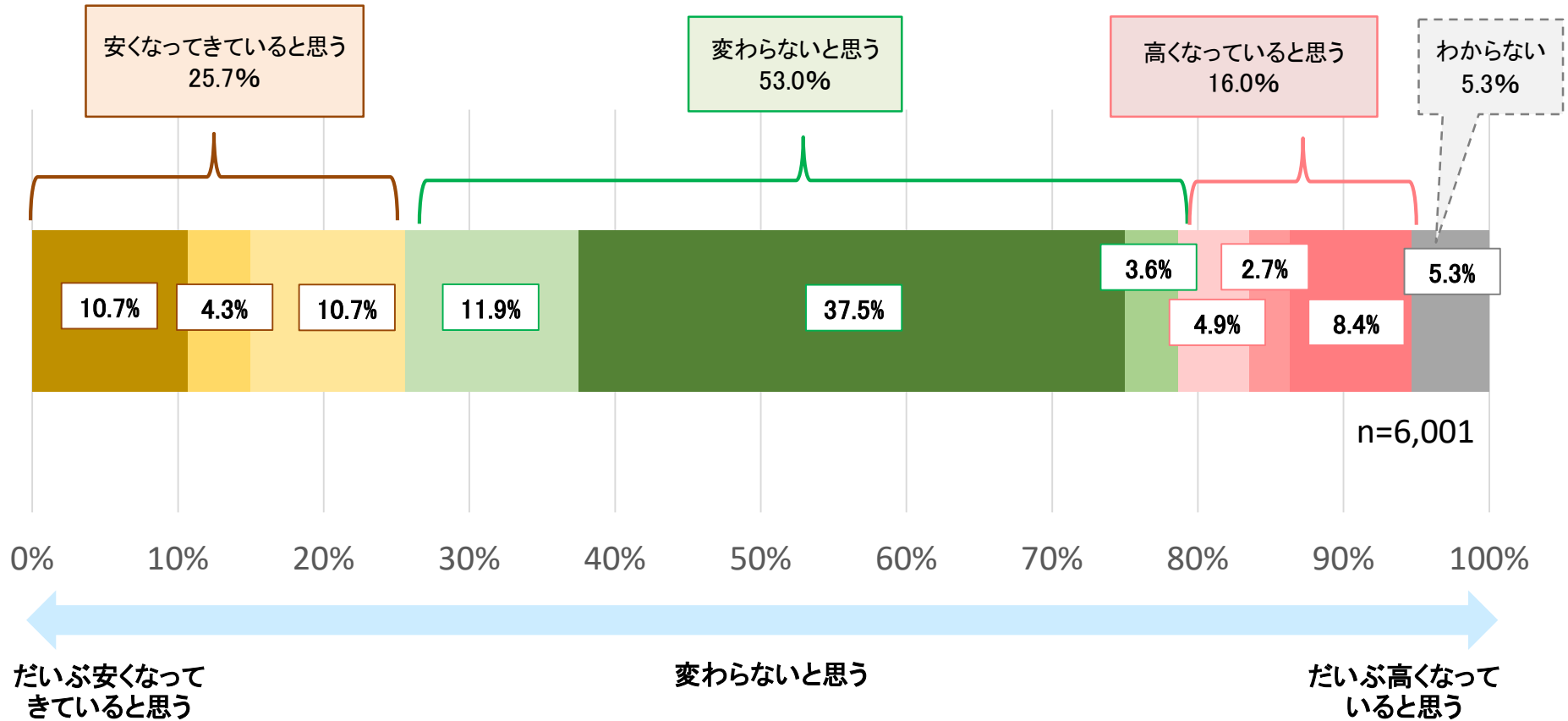
■ 15年以上前

■ 覚えていない

■ 料金プランを変更したことはない

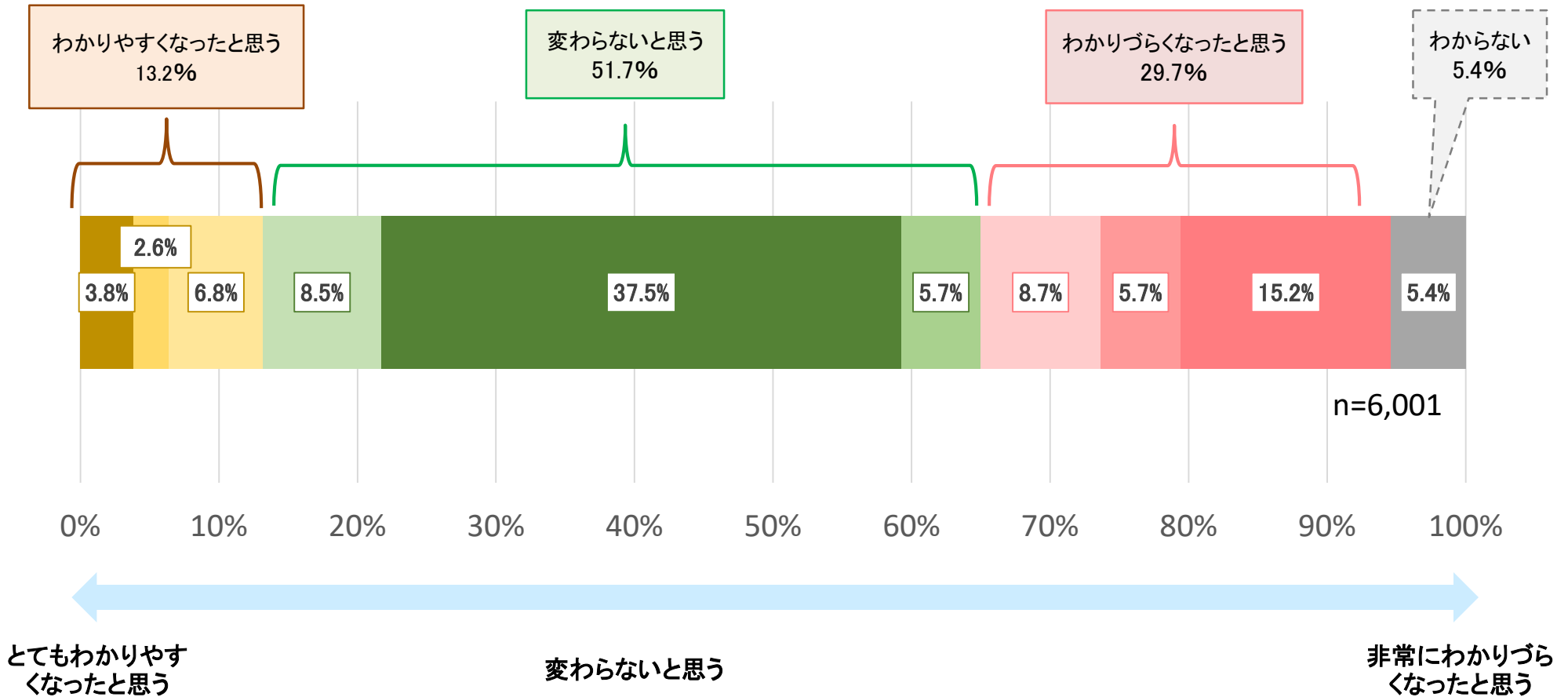
問13 最近、日本の携帯電話料金は安くなってきたと感じますか。

※安くなっていると思う方は1に近い数字、高くなっていると思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は、「10わからない」をお選びください。



問14 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。

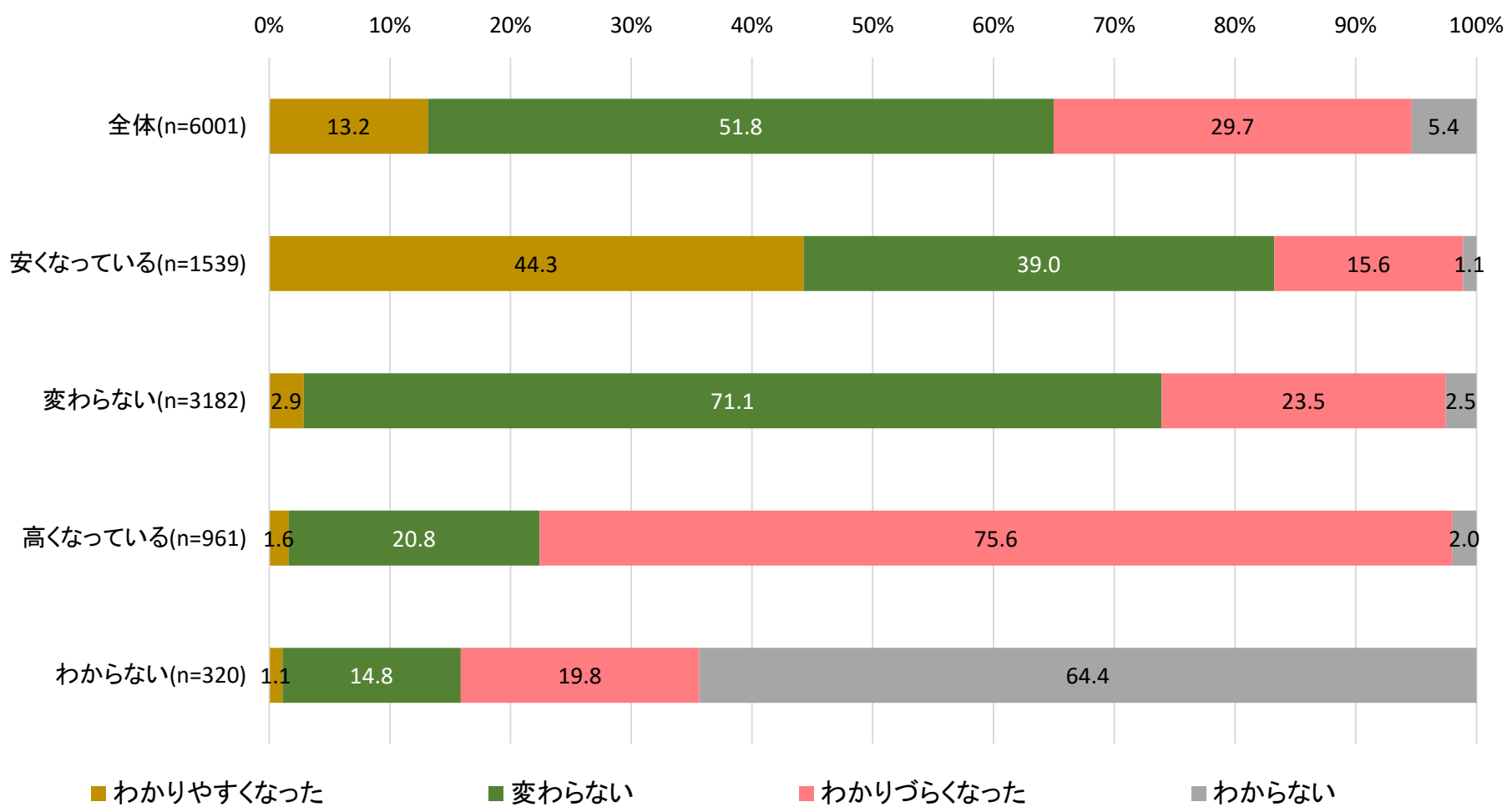
※わかりやすくなったと思う方は1に近い数字、わかりづらくなったと思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は、「10わからない」をお選びください。



問13 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。



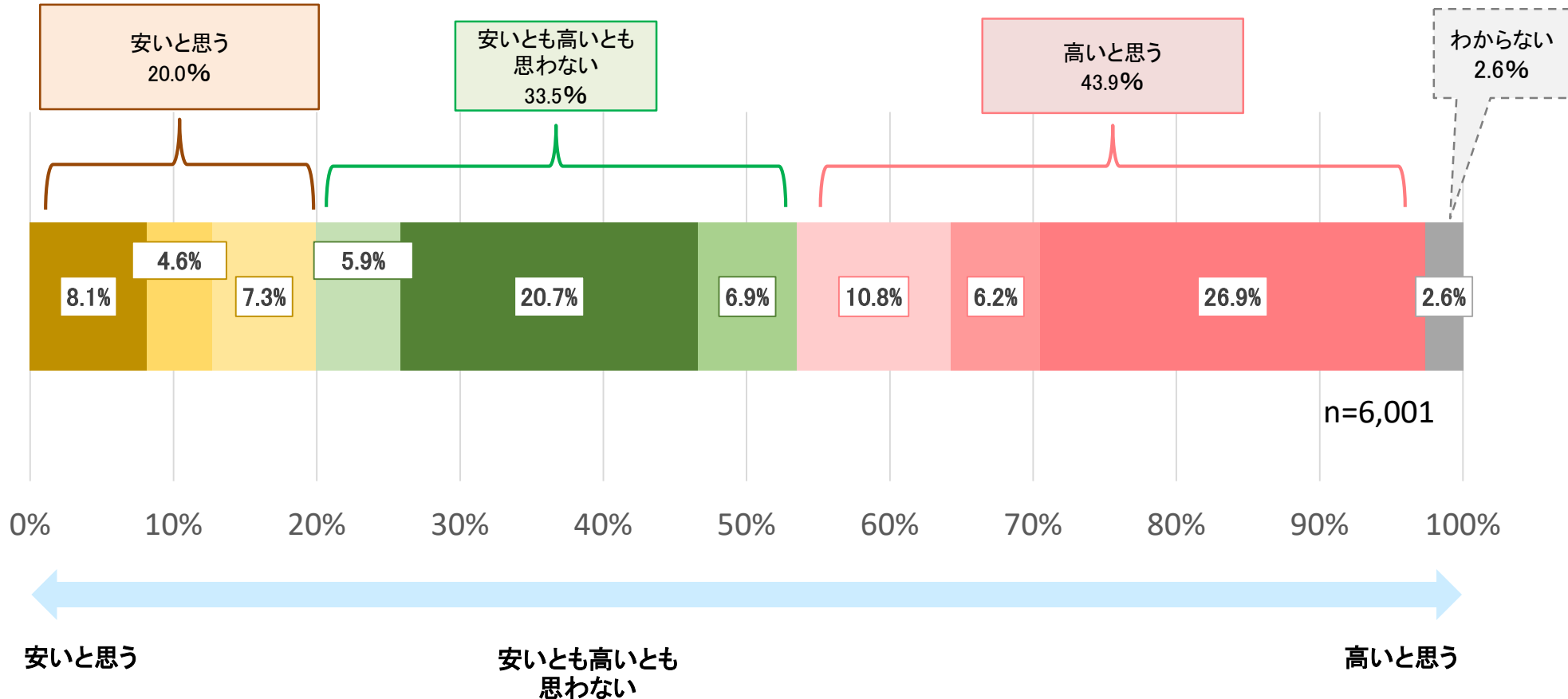
問14 最近、日本の携帯電話の料金プランはシンプルで分かりやすくなってきたと感じますか。



15 携帯電話の支払総額に関する意識

問15 先ほど、ご回答いただいた現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額(通信料金(音声通話料金、データ通信料金等)、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)は安いと感じますか。

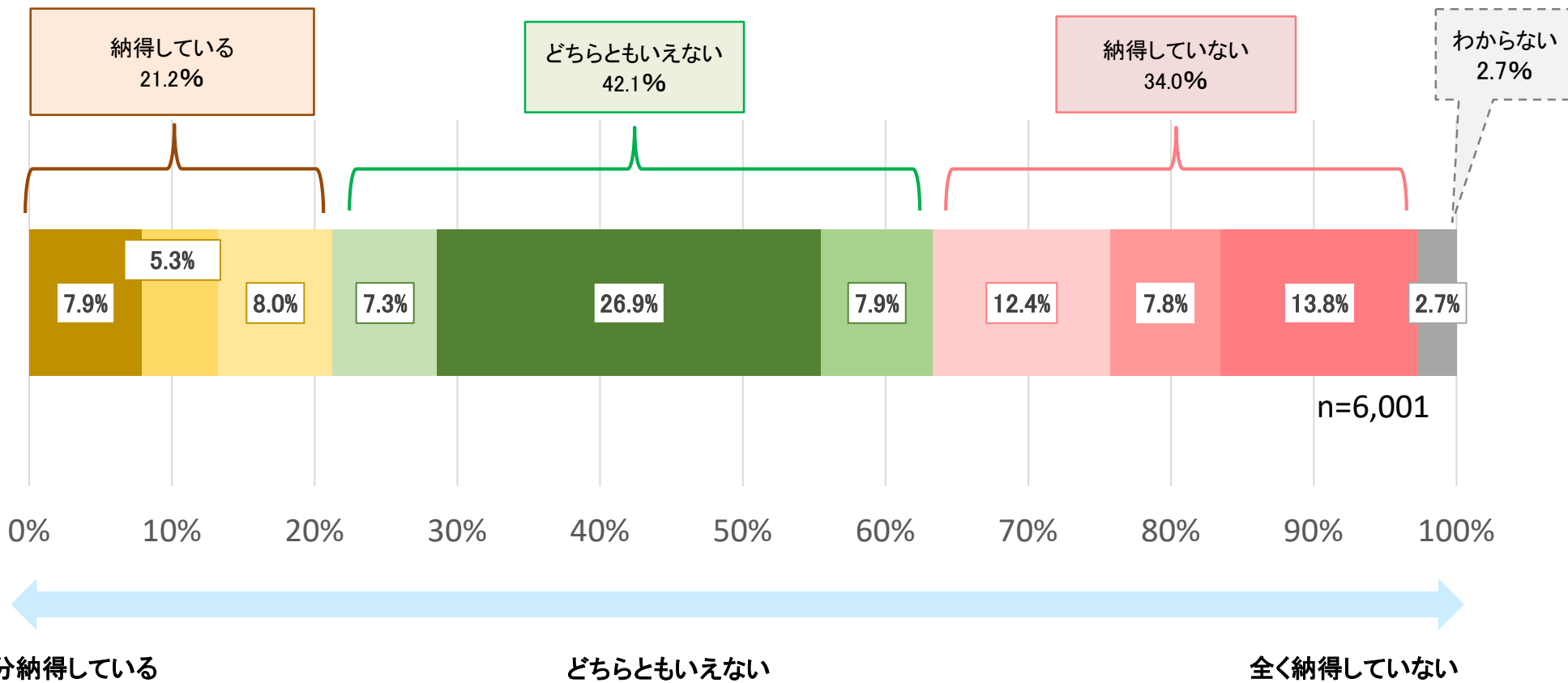
※安いと思う方は1に近い数字、高いと思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は、「10わからない」をお選びください。



16 携帯電話の支払総額に関する納得感

問16 先ほど、ご回答いただいた現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額(通信料金(音声通話料金、データ通信料金等)、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)に納得していますか。

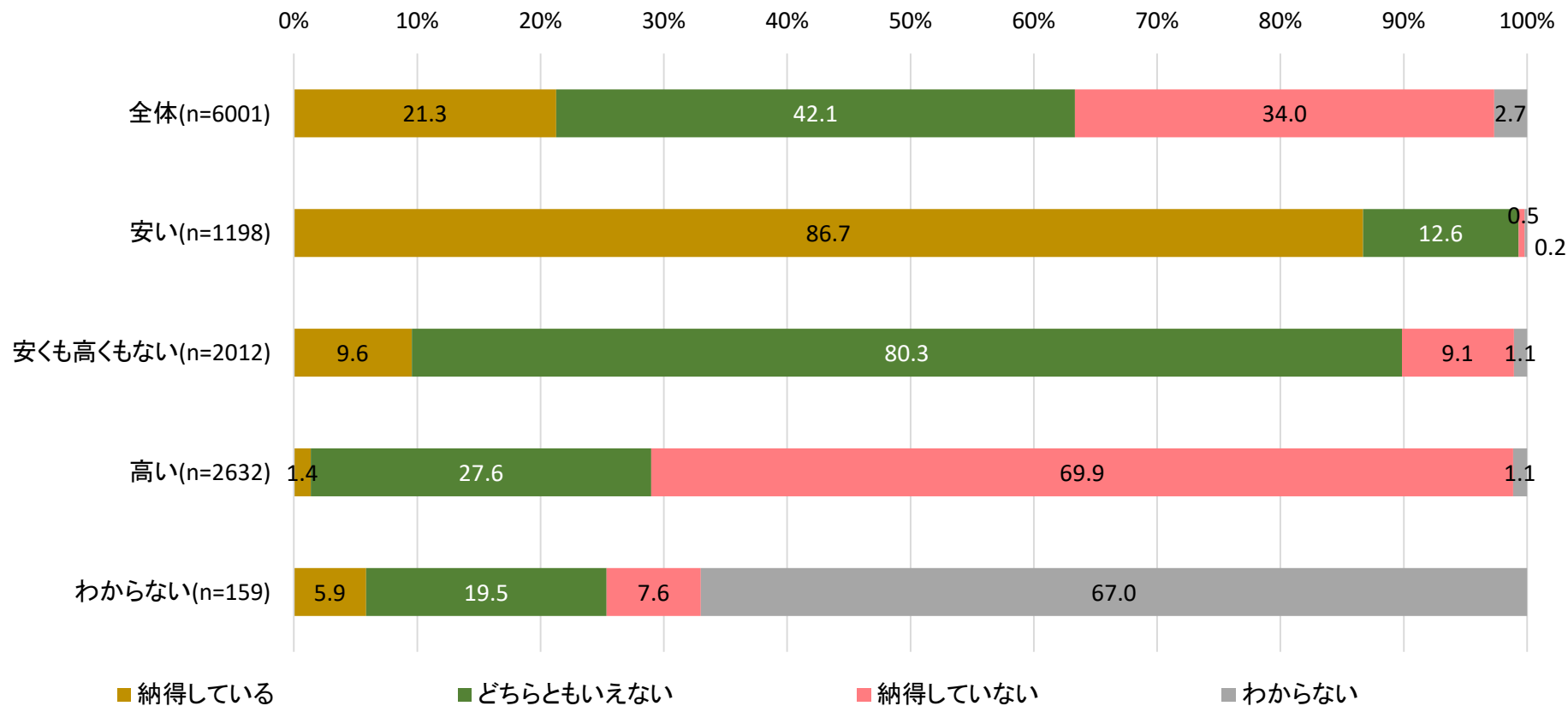
※納得していると思う方は1に近い数字、納得していないと思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は、「10わからない」をお選びください。



問15 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額は安いと感じますか。



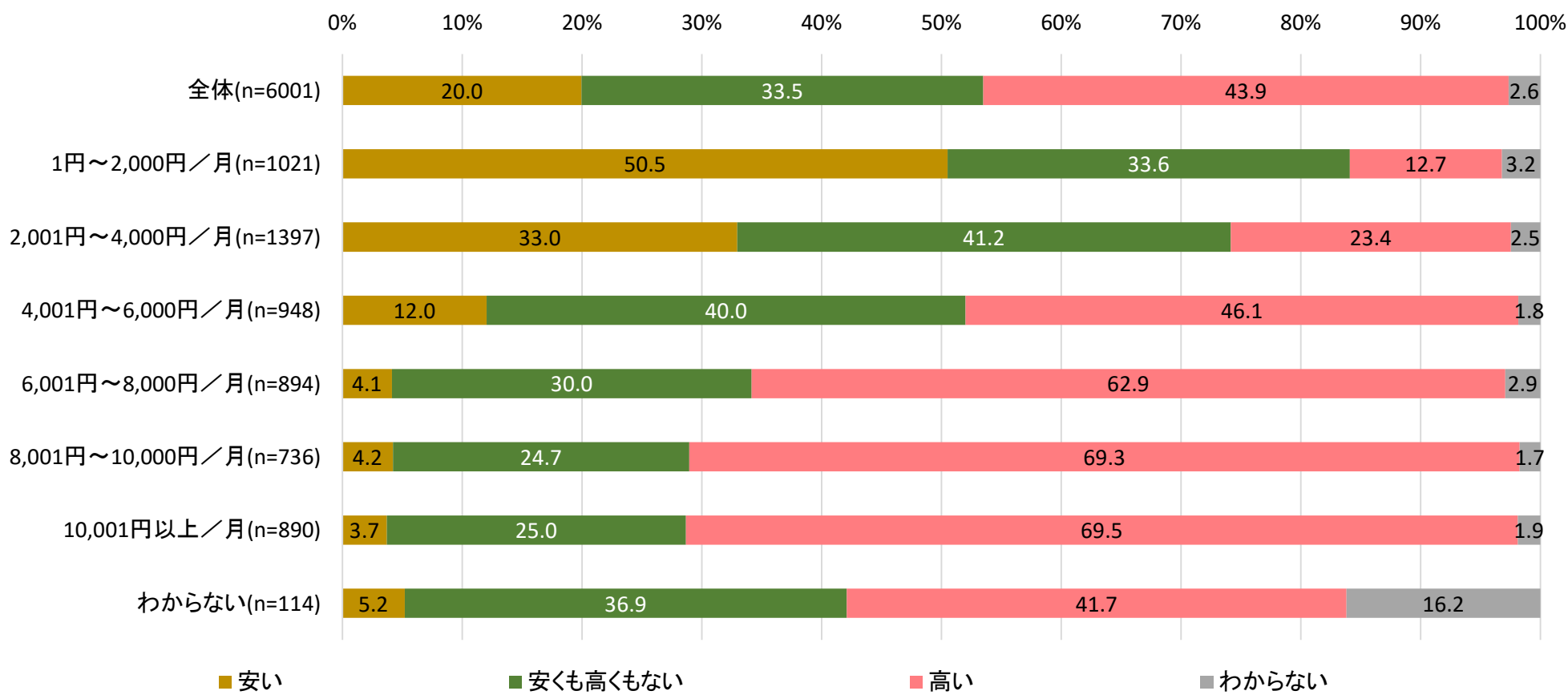
問16 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額に納得していますか。



問3. あなたは、問2で回答した携帯電話会社に月々いくらぐらい支払っていますか。



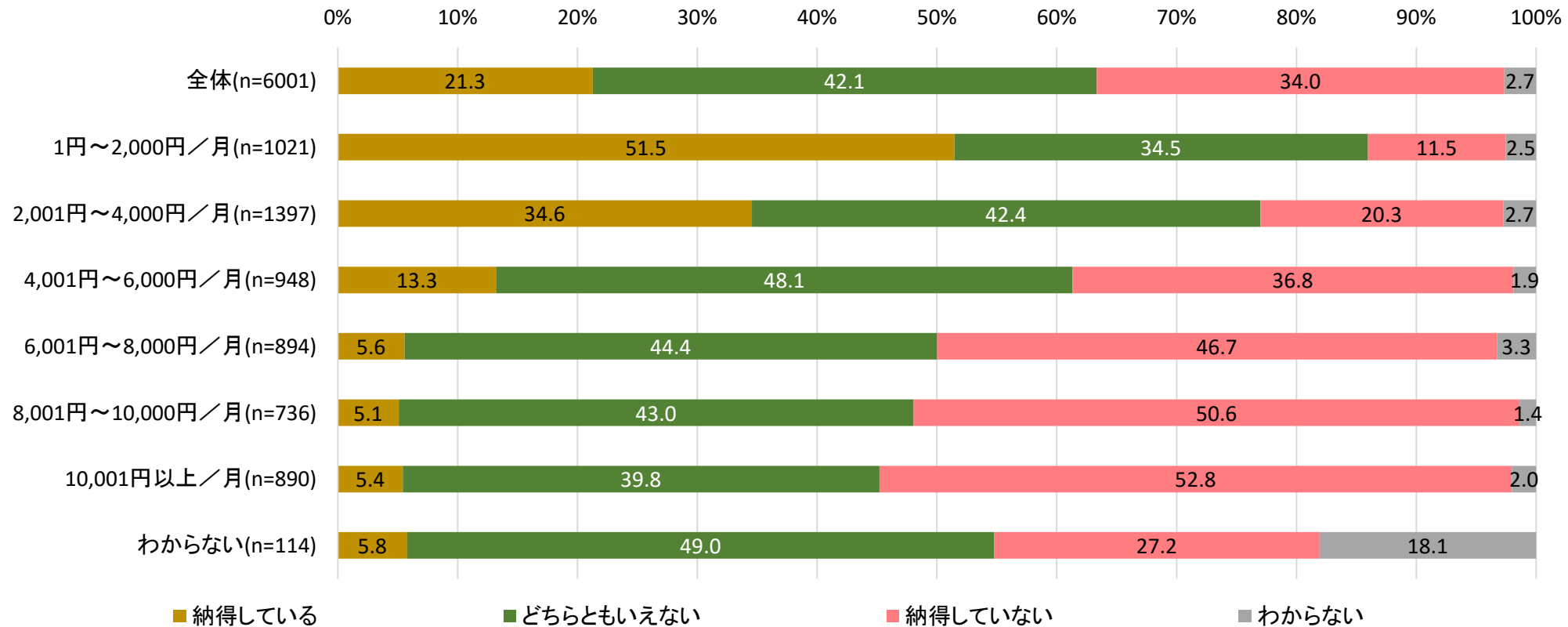
問15 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額は安いと感じますか。



問3. あなたは、問2で回答した携帯電話会社に月々いくらぐらい支払っていますか。

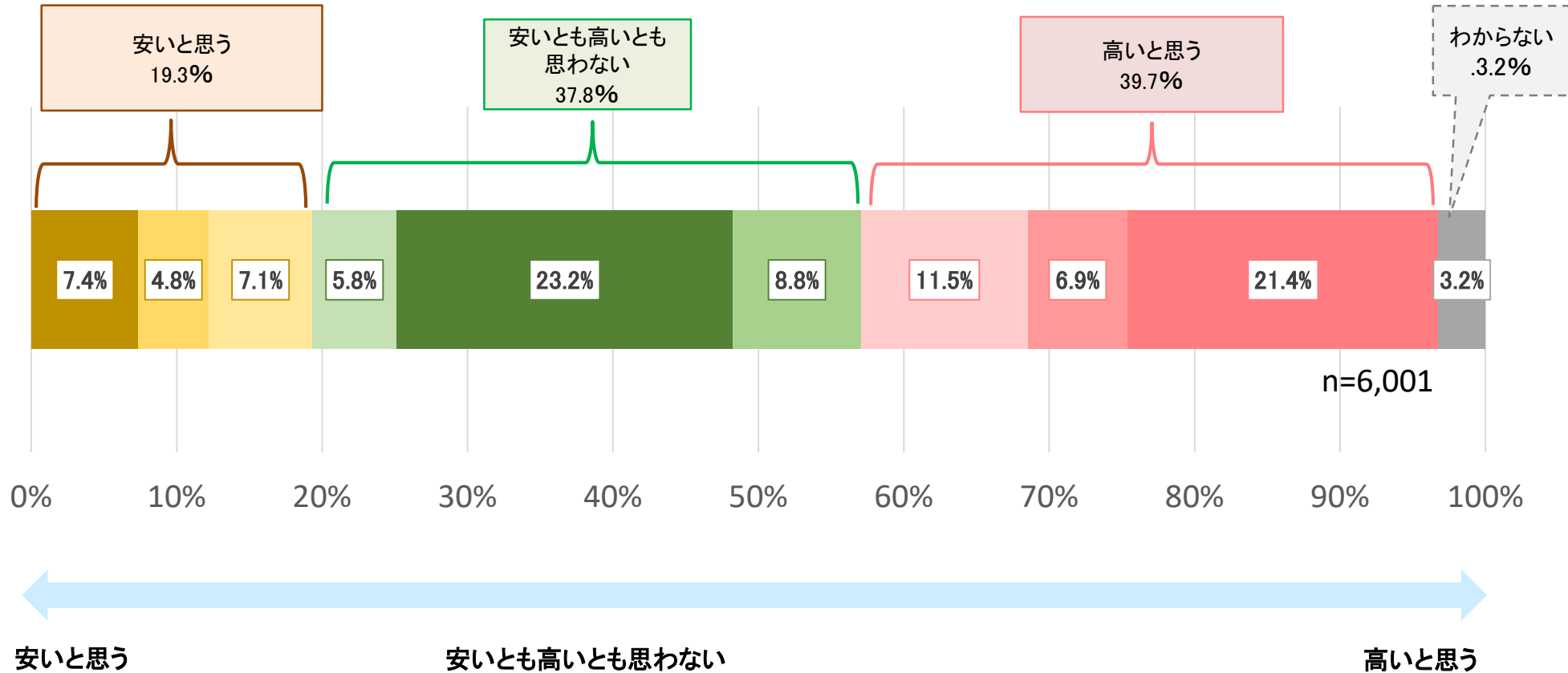


問16 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額に納得していますか。



問17 先ほど、ご回答いただいた現在あなたが携帯電話会社に支払っている通信料金（音声通話料金、データ通信料金等）は安いと感じますか。

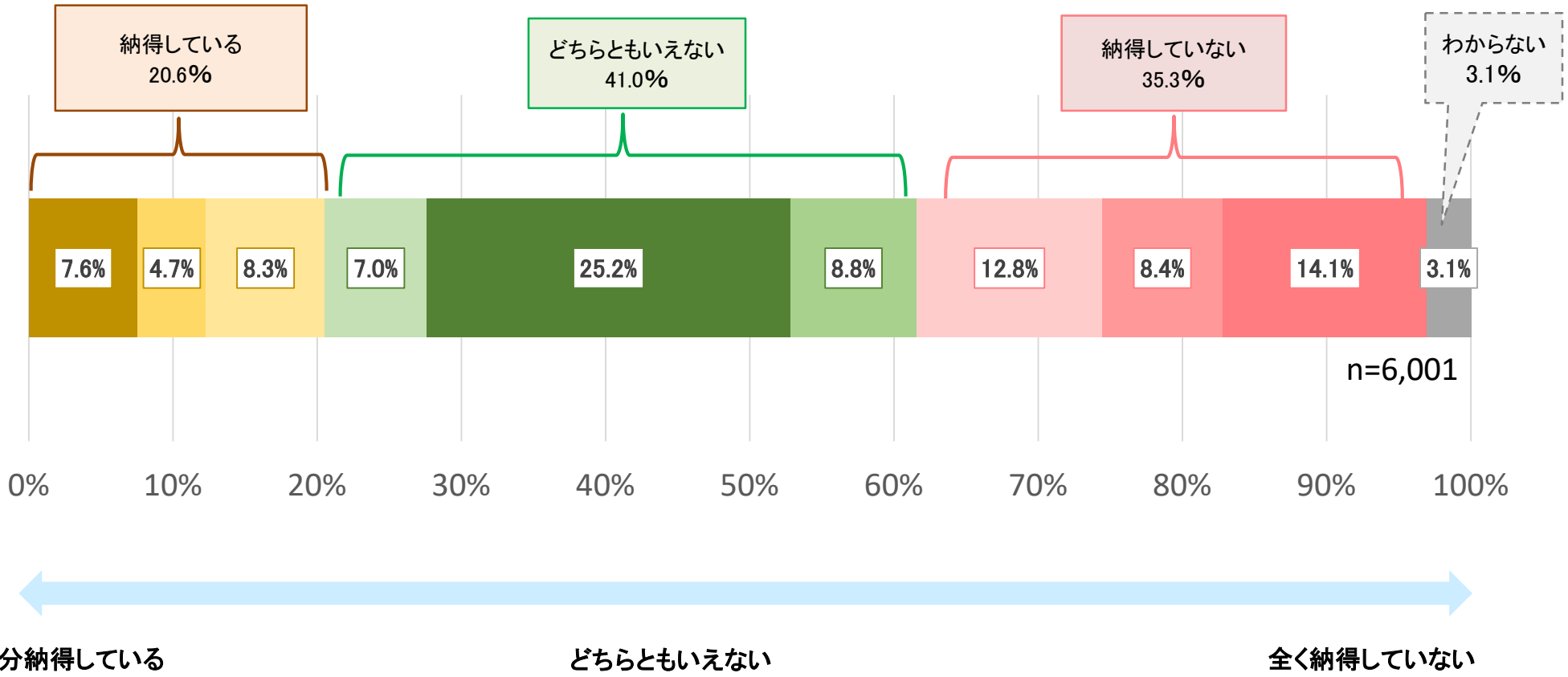
※安いと思う方は1に近い数字、高いと思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は、「10わからない」をお選びください。



18 通信料金に関する納得感

問18 先ほど、ご回答いただいた現在あなたが携帯電話会社に支払っている通信料金（音声通話料金、データ通信料金等）に納得していますか。

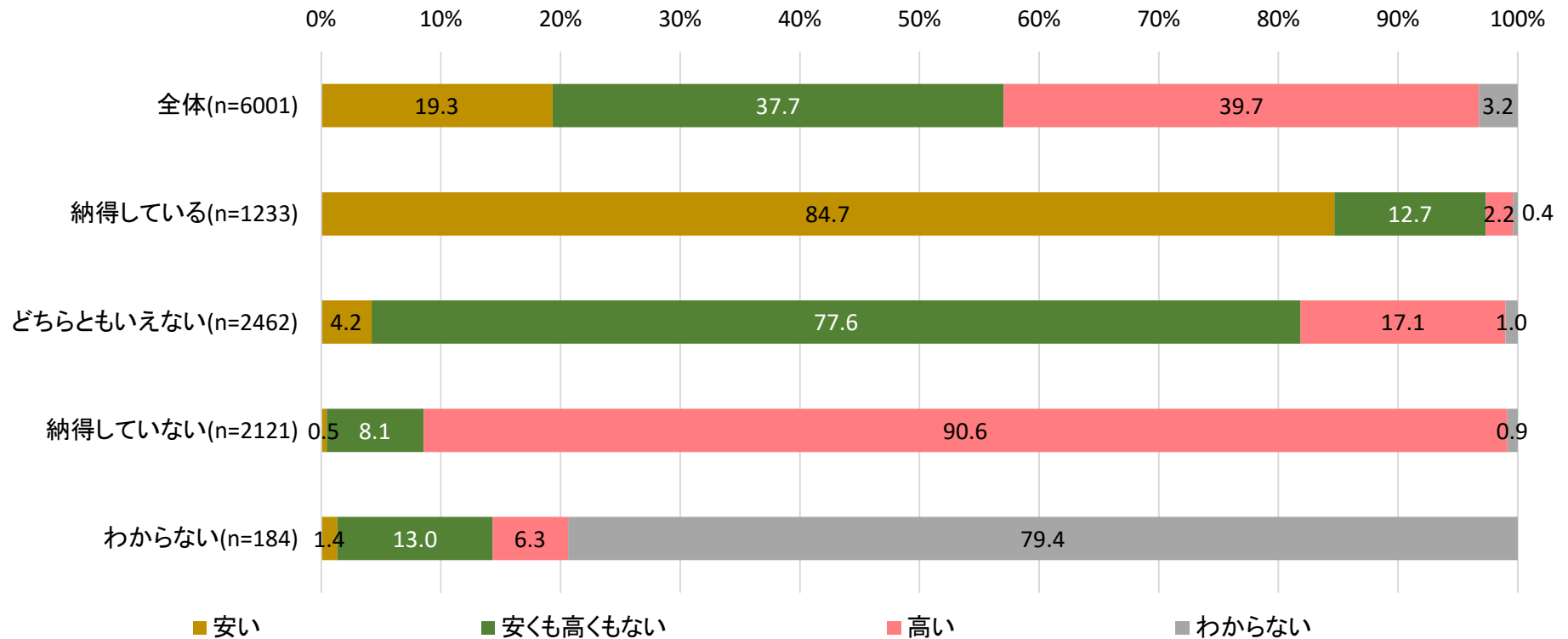
※納得していると思う方は1に近い数字、納得していないと思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は、「10わからない」をお選びください。



問17 現在あなたが携帯電話会社に支払っている通信料金は安いと感じますか。



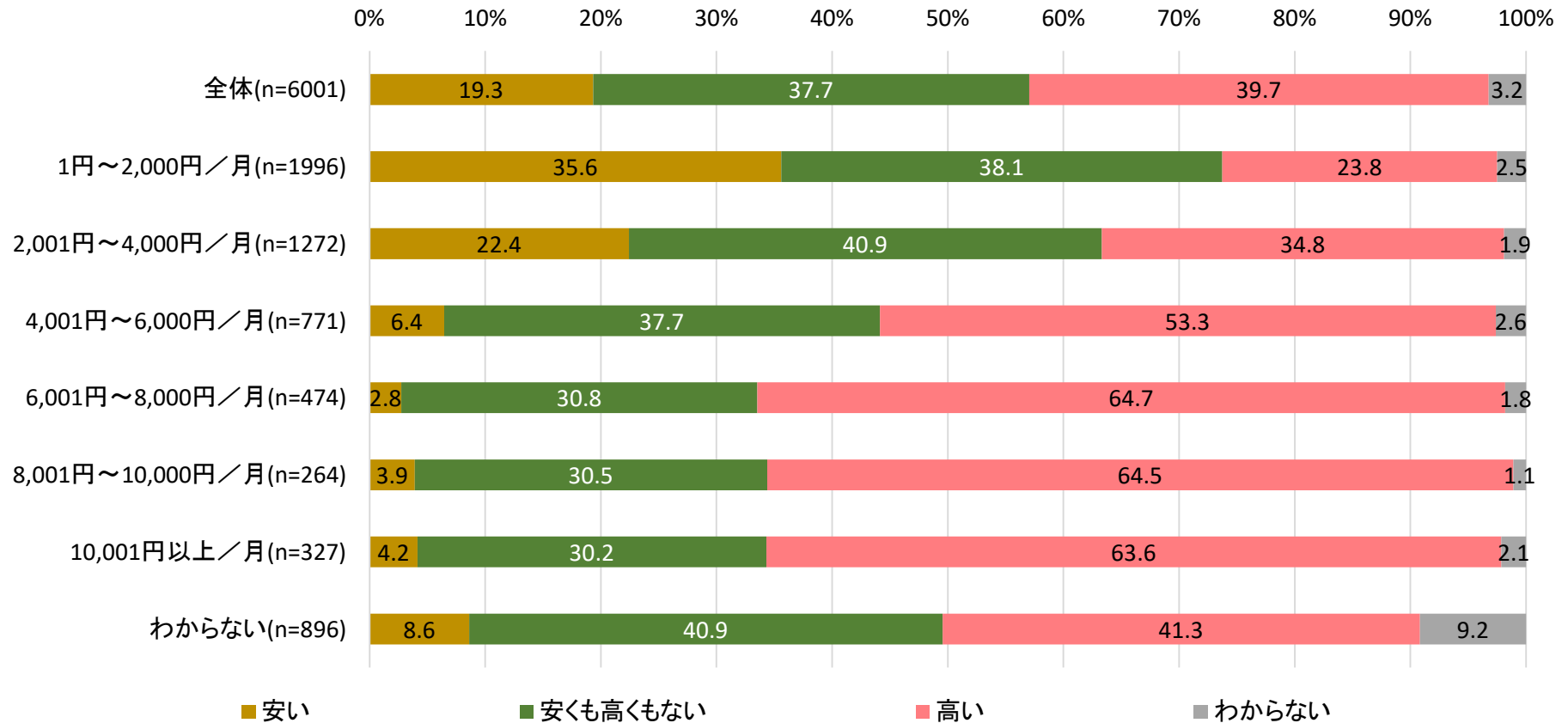
問18 現在あなたが携帯電話会社に支払っている通信料金に納得していますか。



問4 あなたは、問3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。



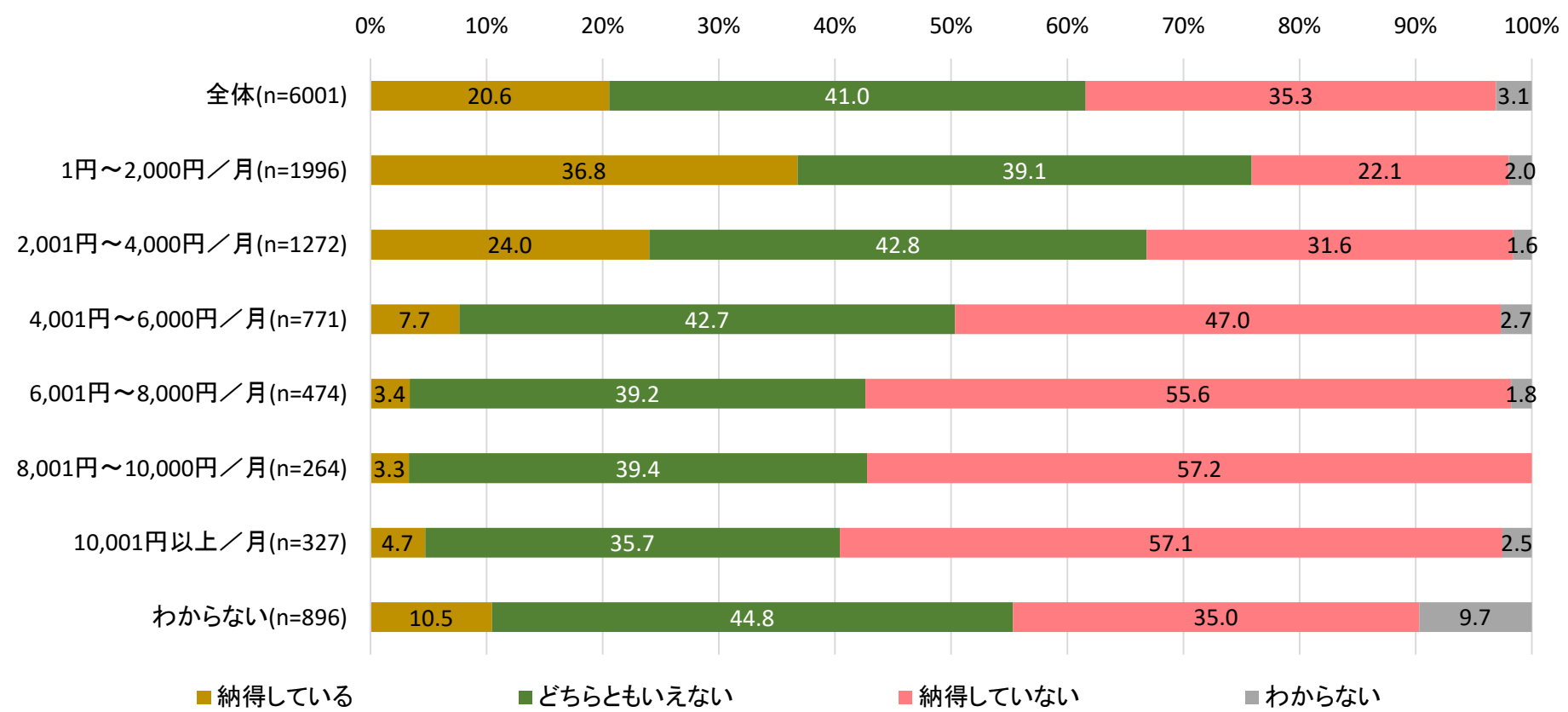
問17 現在あなたが携帯電話会社に支払っている通信料金は安いと感じますか。



問4 あなたは、問3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。

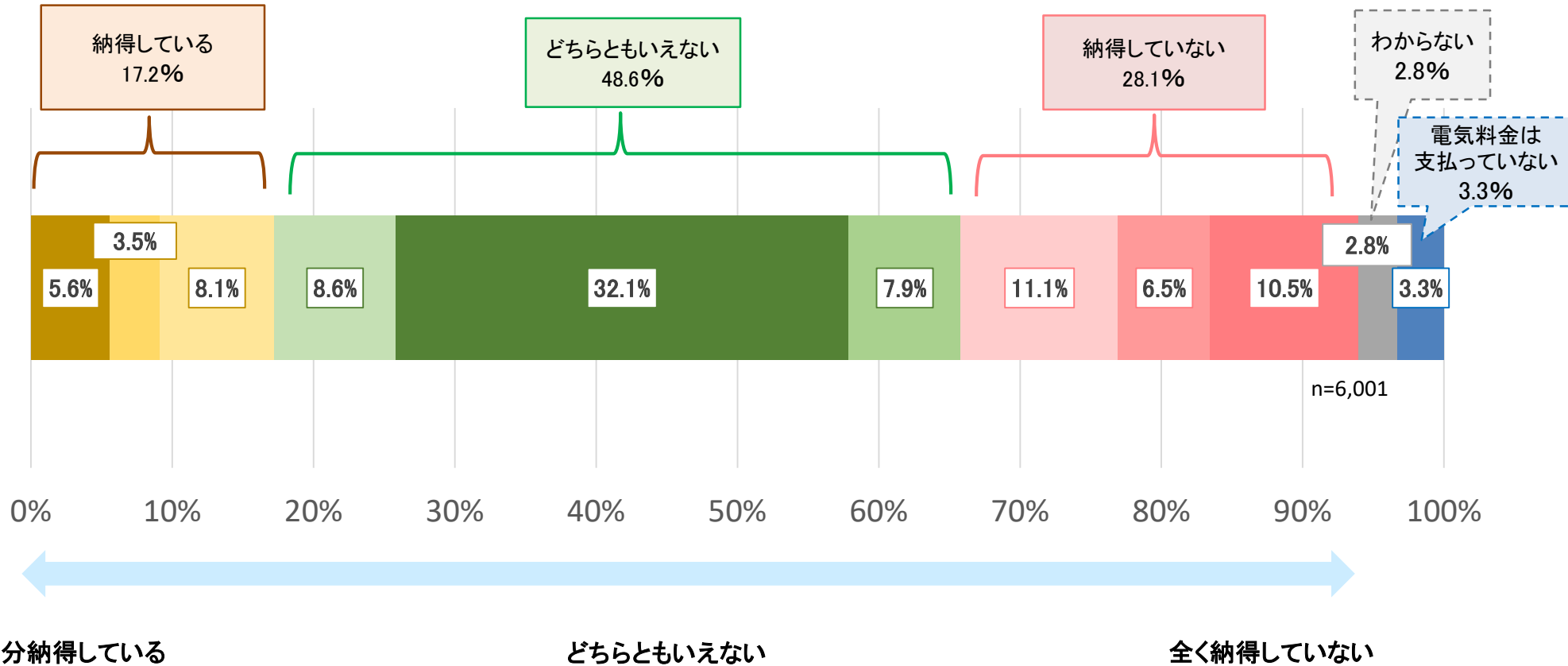


問18 現在あなたが携帯電話会社に支払っている通信料金に納得していますか。



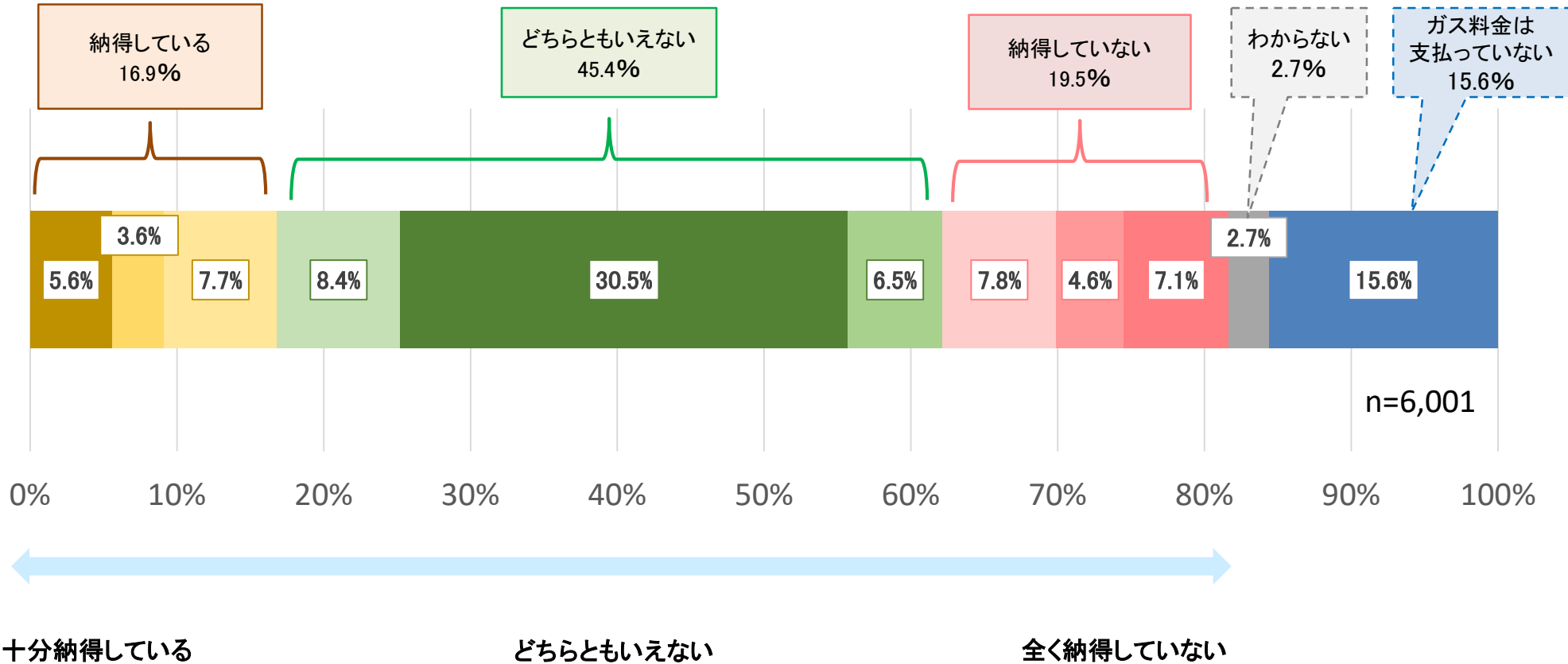
問19 現在、あなたが毎月の電気料金として支払っている金額に納得していますか。

※納得していると思う方は1に近い数字、納得していないと思う方は9に近い数字をお選びください。
 わからない方は「10わからない」、電気料金を支払っていない方は「11電気料金は支払っていない」をお選びください。



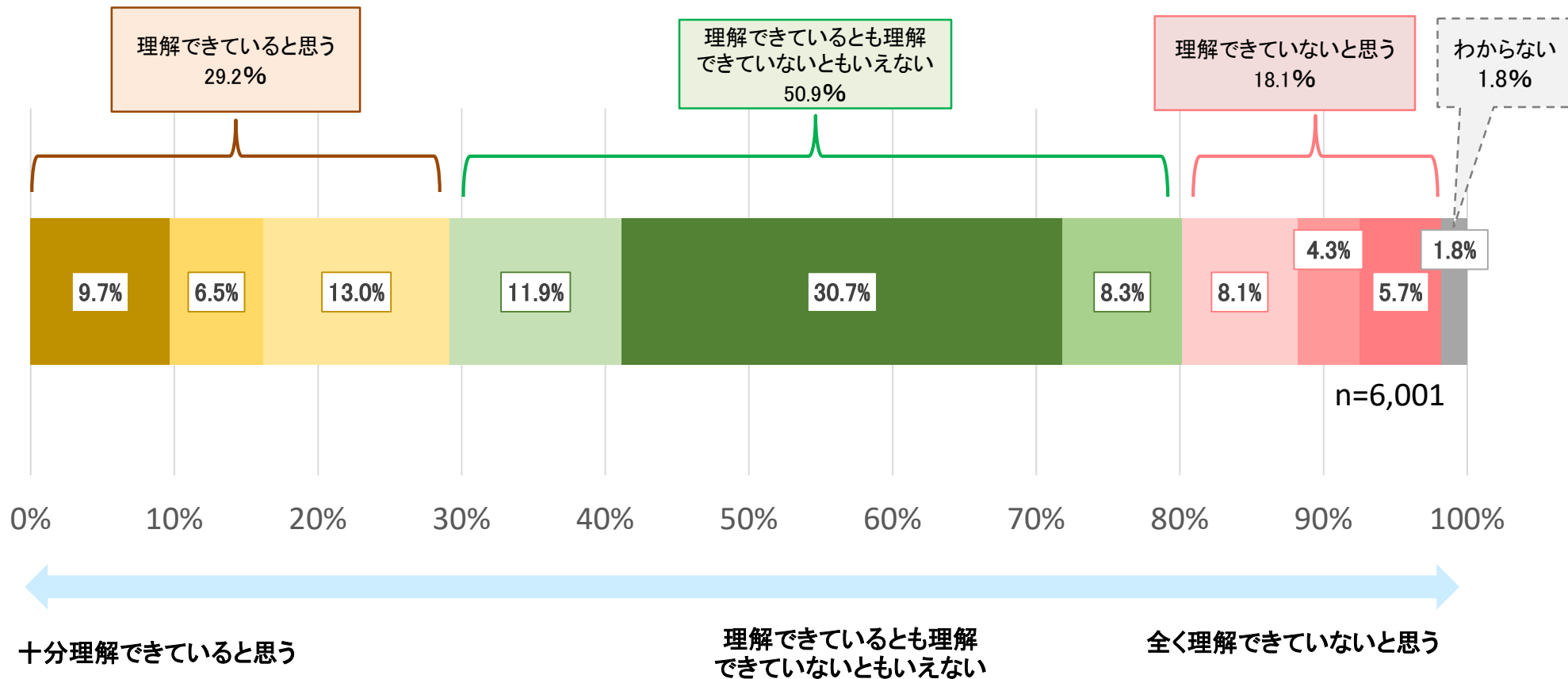
問20 現在、あなたが毎月のガス料金として支払っている金額に納得していますか。

※納得していると思う方は1に近い数字、納得していないと思う方は9に近い数字をお選びください。
 わからない方は「10わからない」、ガス料金を支払っていない方は「11ガス料金は支払っていない」をお選びください。



問21 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。

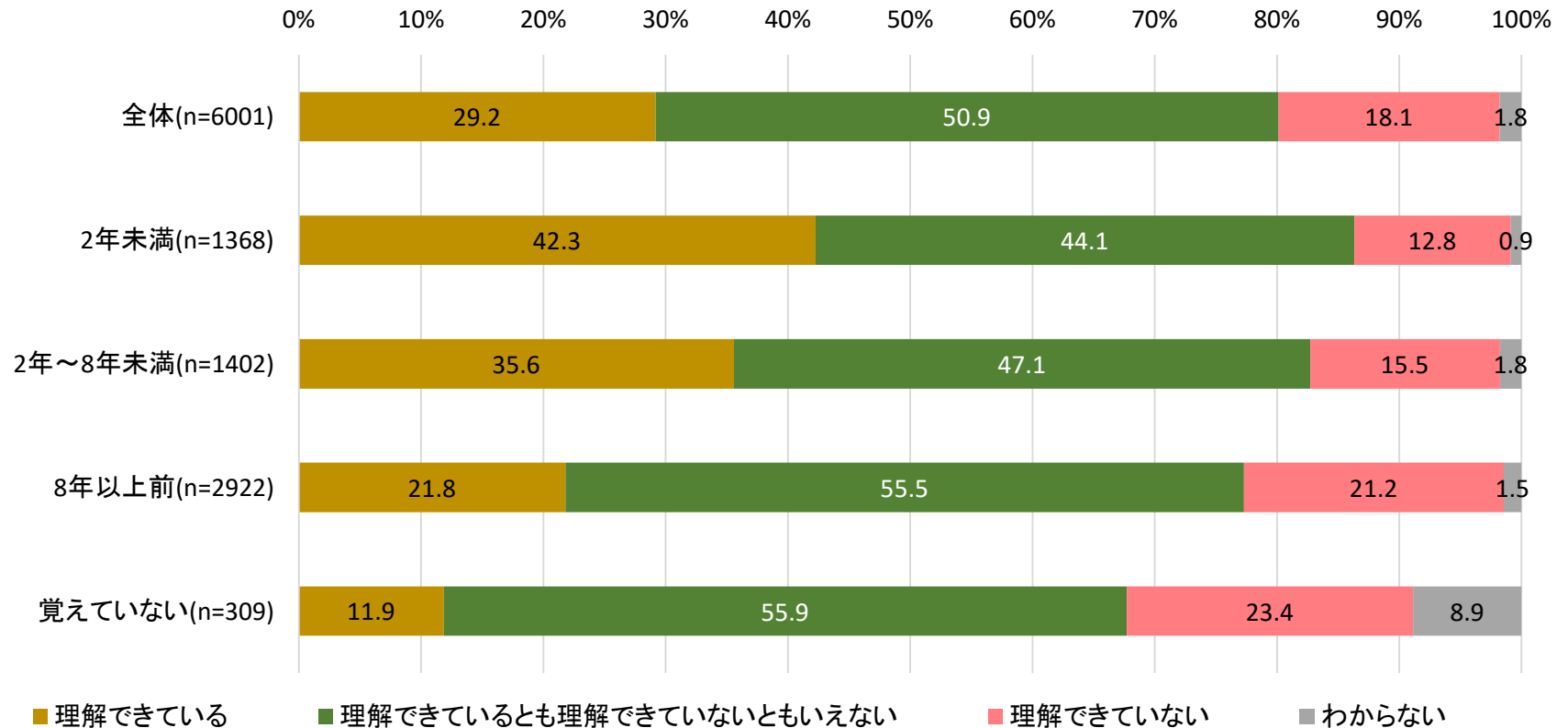
※理解できていると思う方は1に近い数字、理解できていないと思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は、「10わからない」をお選びください。



問7 あなたは、問2で回答した携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。



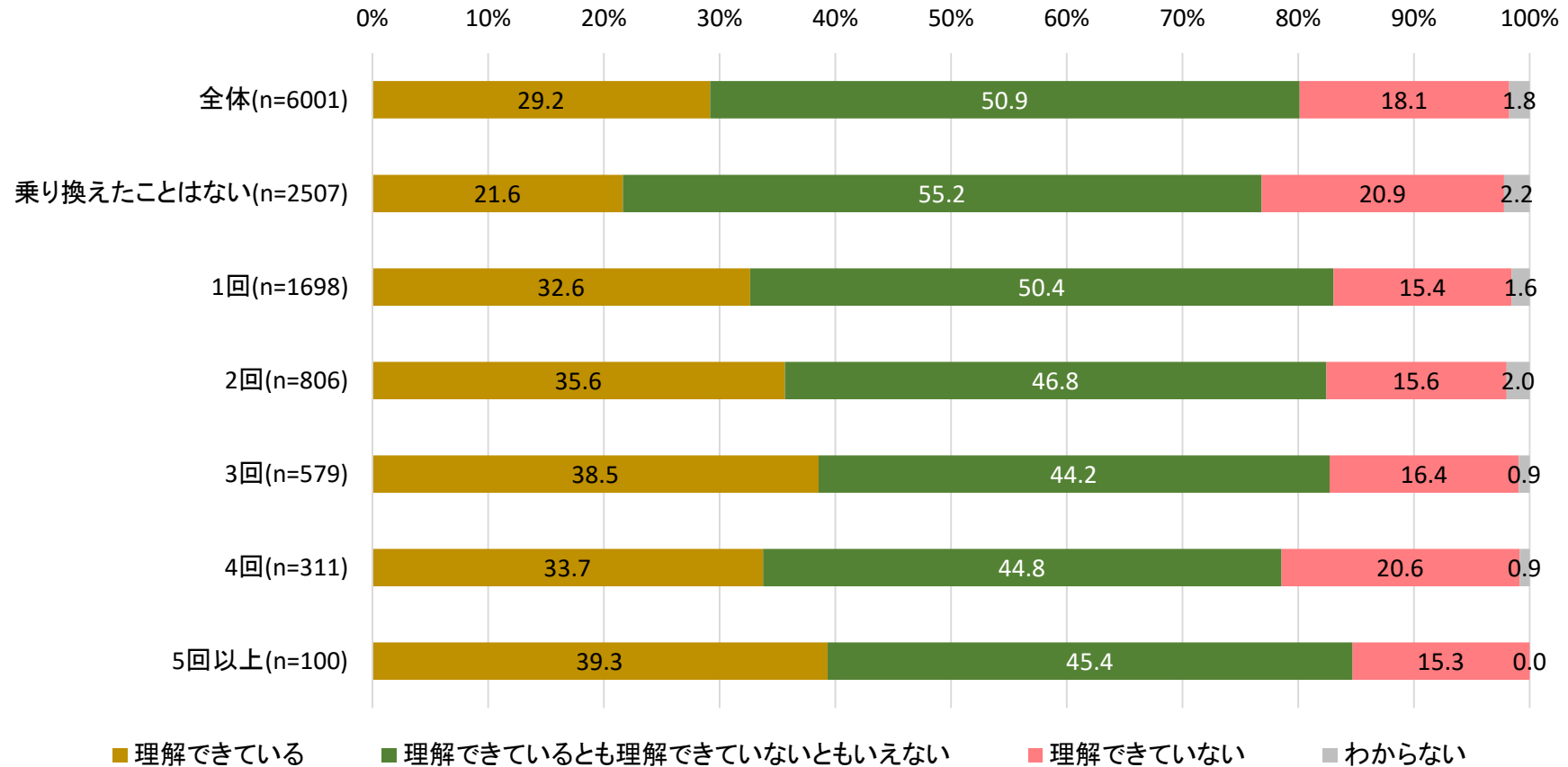
問21 現在、あなたが契約している通信料金の料金プランの内容について、ご自身で理解できていると思いますか。



問11 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。



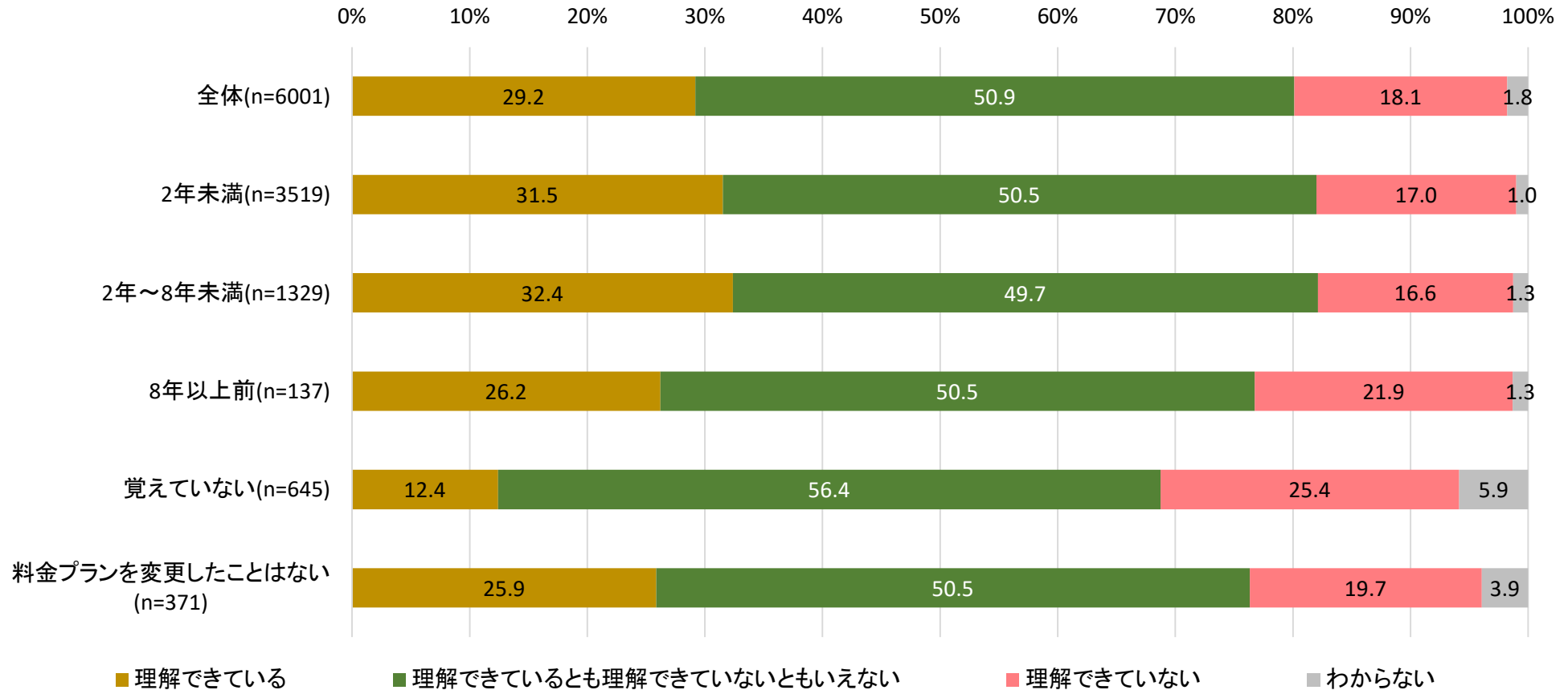
問21 現在、あなたが契約している通信料金の料金プランの内容について、ご自身で理解できていると思いますか。



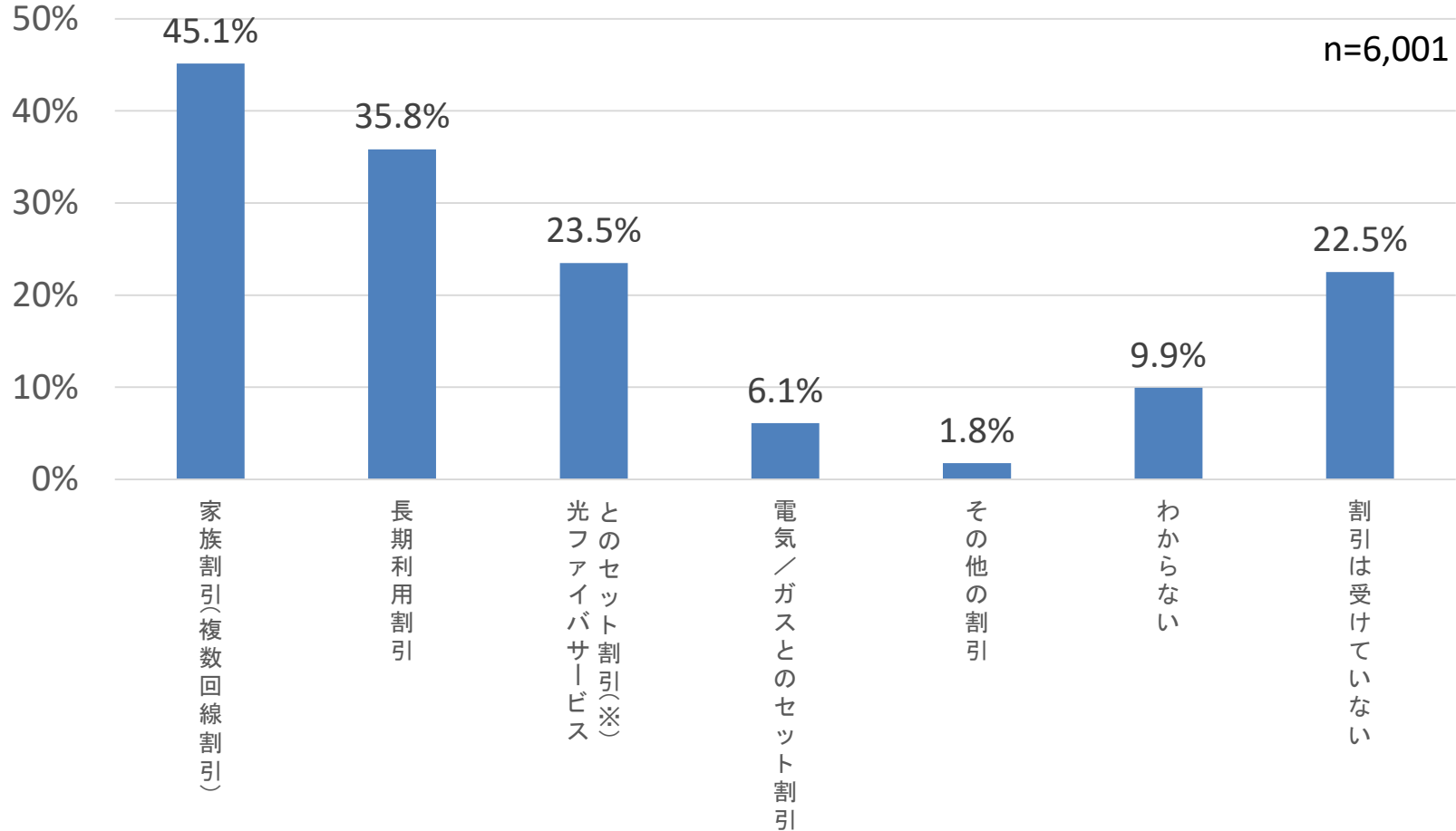
問12 あなたが通信料金の料金プランを最後に変更したのはいつごろ前ですか。



問21 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22 あなたは、通信料金に関してどのような割引を受けていますか。(いくつでも)

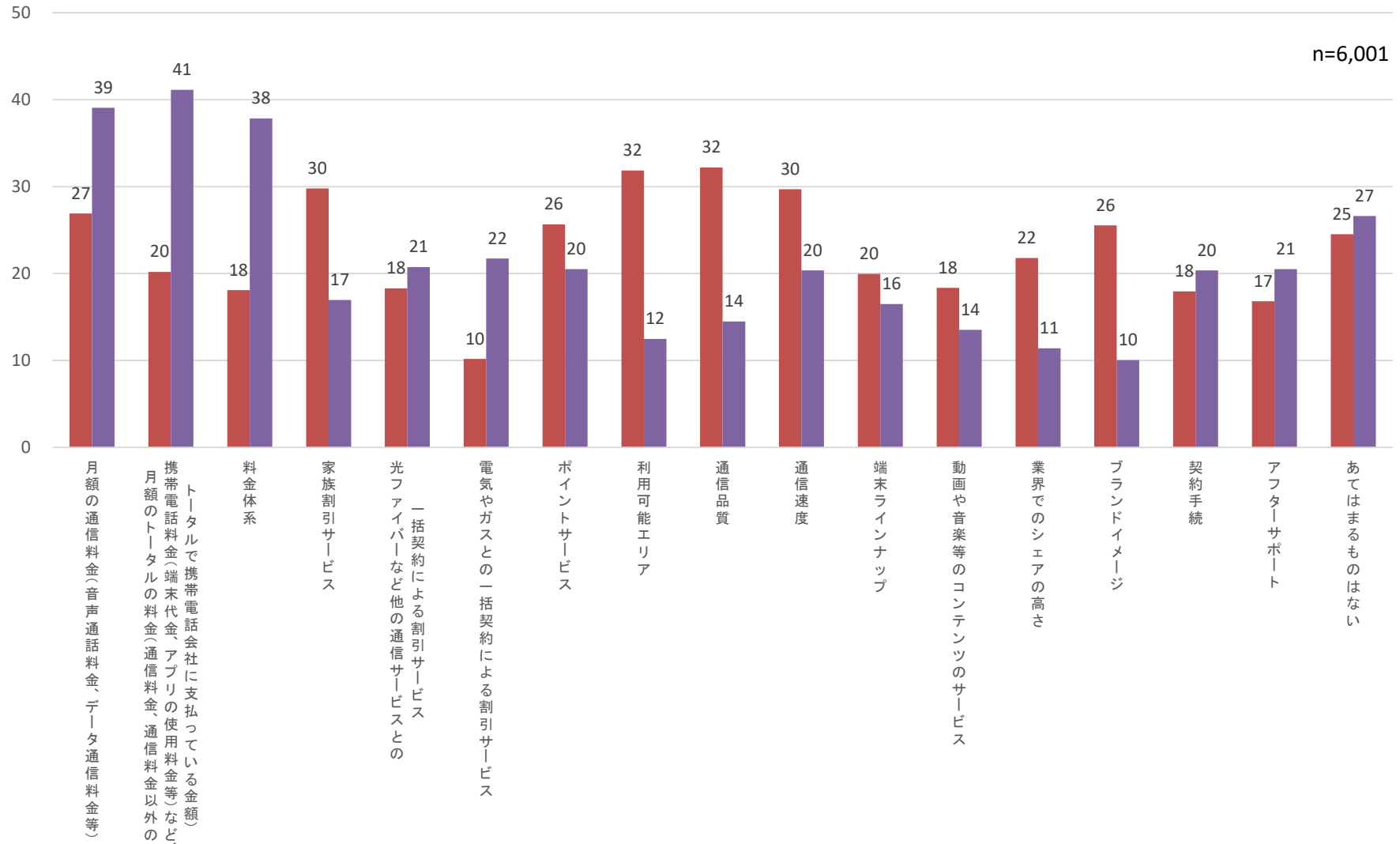


(※)例:ドコモ光セット割引、auスマートバリュー、おうち割光セット等

23 携帯電話サービスに関する満足・不満足な点

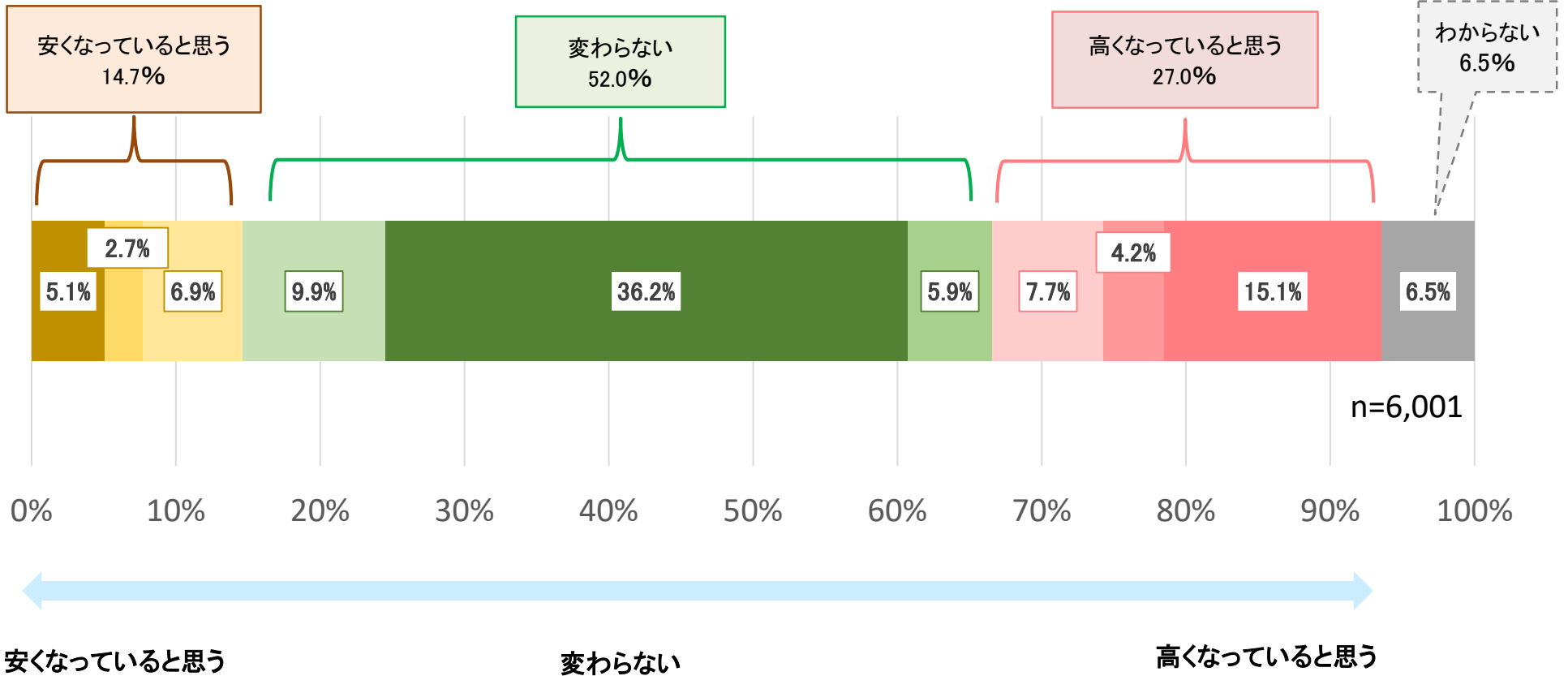
問23 現在あなたが利用している携帯電話サービスについて、満足している点と不満な点は、何ですか。以下の項目から、あてはまるものをお答えください。

※「不満な点」は、「満足している点」で回答されていないものの中からお選びください。

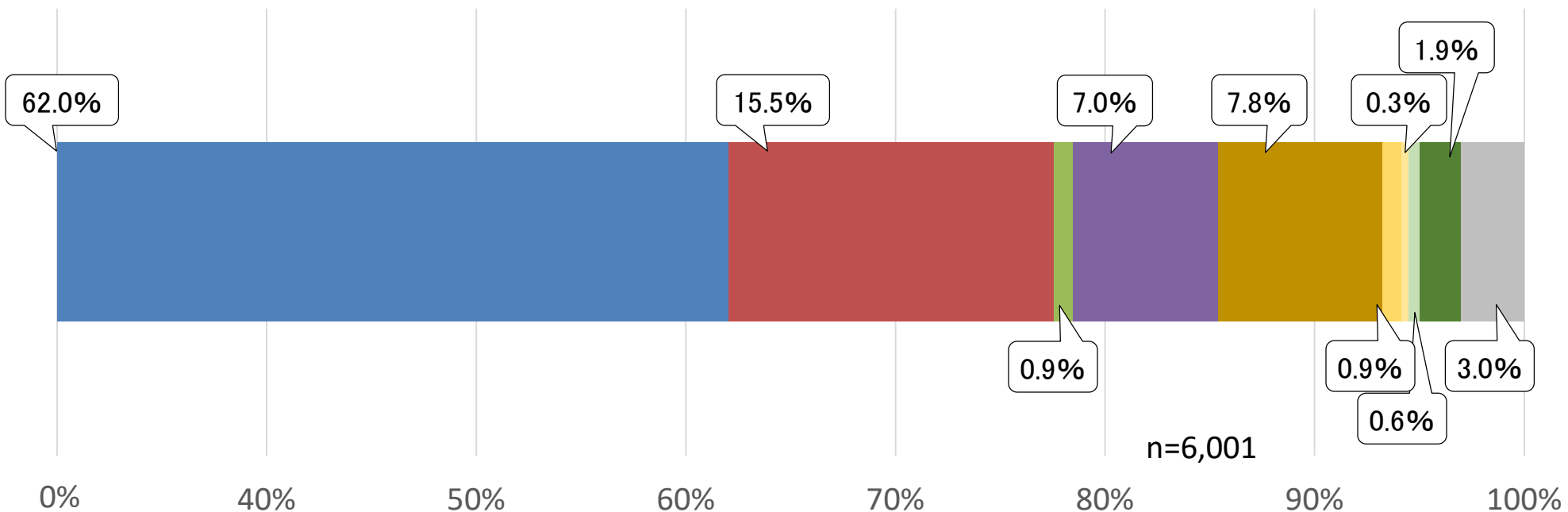


問24 最近、日本の携帯電話端末の実質的な代金が安くなっていると感じますか。

※携帯電話端末の定価ではなく、キャッシュバックやポイント還元などにより割引を受けた後で実際に負担することになる金額についてご回答ください。
 ※安くなっていると思う方は1に近い数字、高くなっていると思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は、「10わからない」をお選びください。

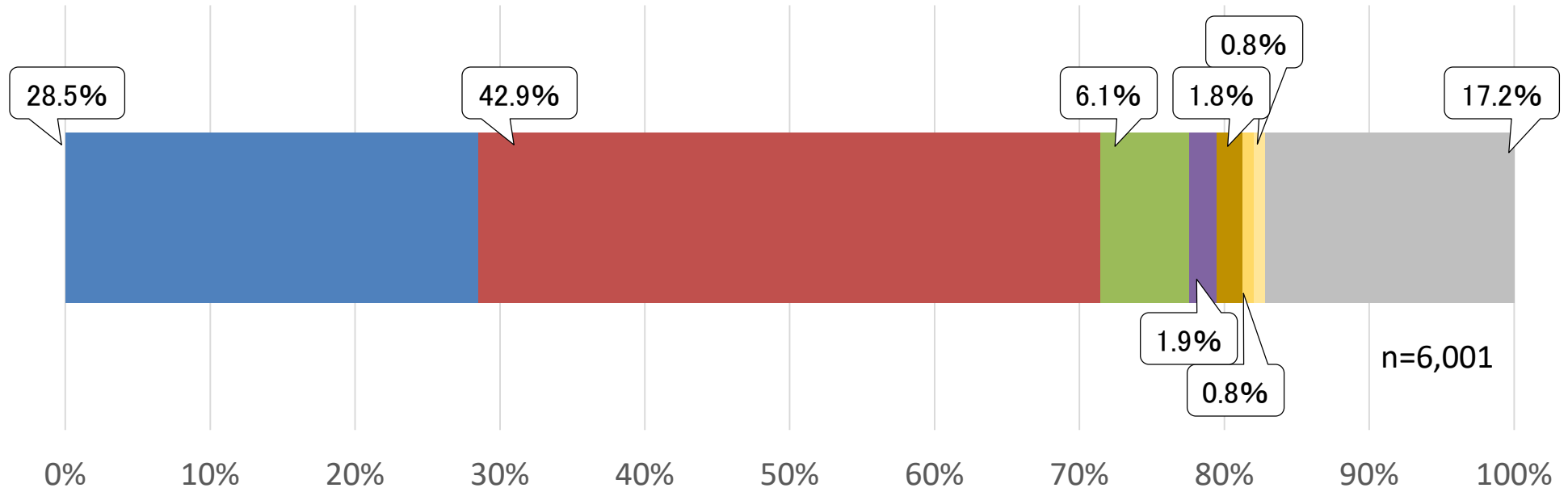


問25 あなたは、現在使っている携帯電話端末をどこで購入しましたか。



- キャリアショップ(ドコモショップ、auショップ、ソフトバンクショップ等)
- 家電量販店
- 中古端末販売店
- キャリアのオンラインショップ
- ネットショップ
- オークション・フリマサイト
- 電話勧誘
- 家族や友人などから端末をもらった
- その他:
- わからない

問26 あなたが次に携帯電話端末を買い換えるとしたら、どのような端末にしたいですか。



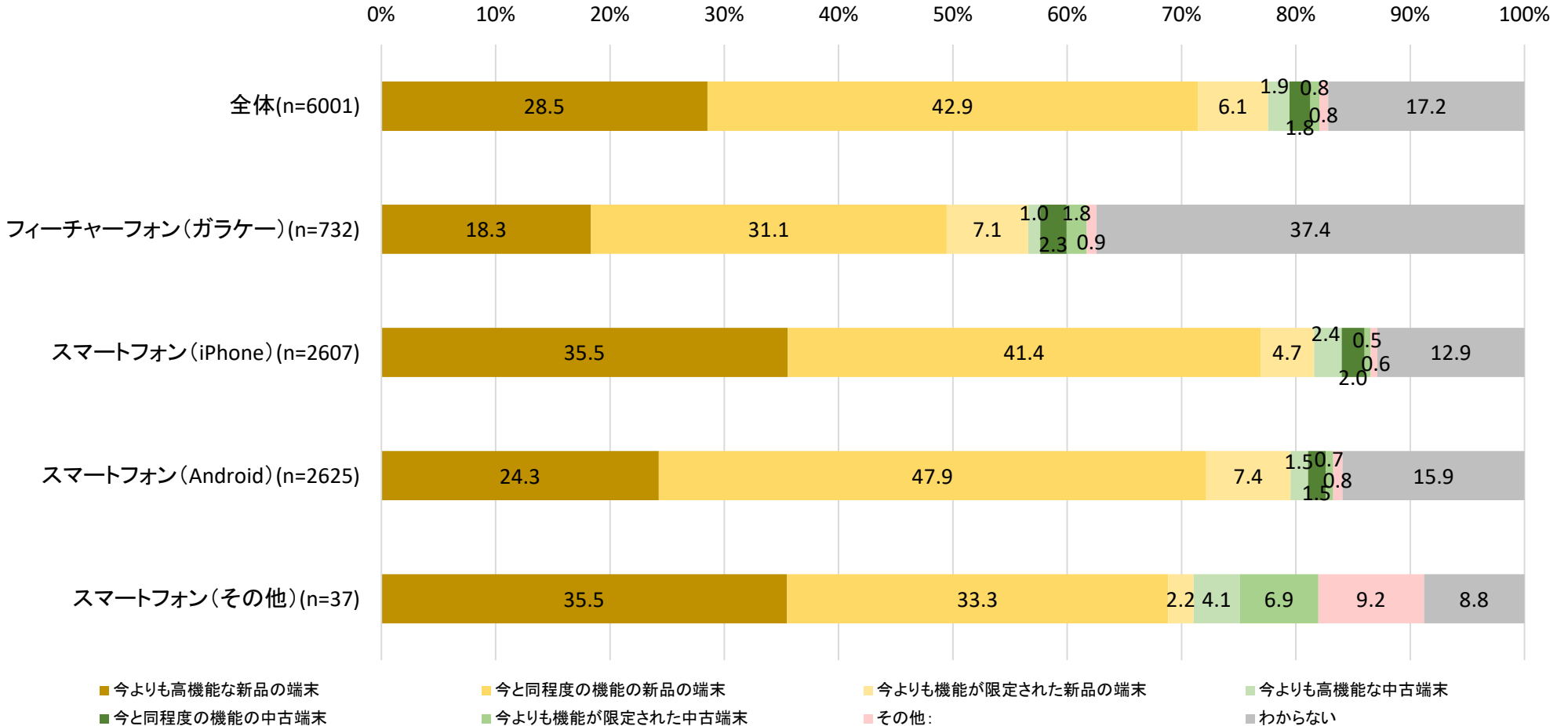
- | | |
|---------------------|--------------------|
| ■ 今よりも高機能な新品の端末 | ■ 今と同程度の機能の新品の端末 |
| ■ 今よりも機能が限定された新品の端末 | ■ 今よりも高機能な中古端末 |
| ■ 今と同程度の機能の中古端末 | ■ 今よりも機能が限定された中古端末 |
| ■ その他: | ■ わからない |

(参考)携帯電話端末の使用機種と買換え意向

問9 現在、あなたが使っている携帯電話端末の機種はどれですか。



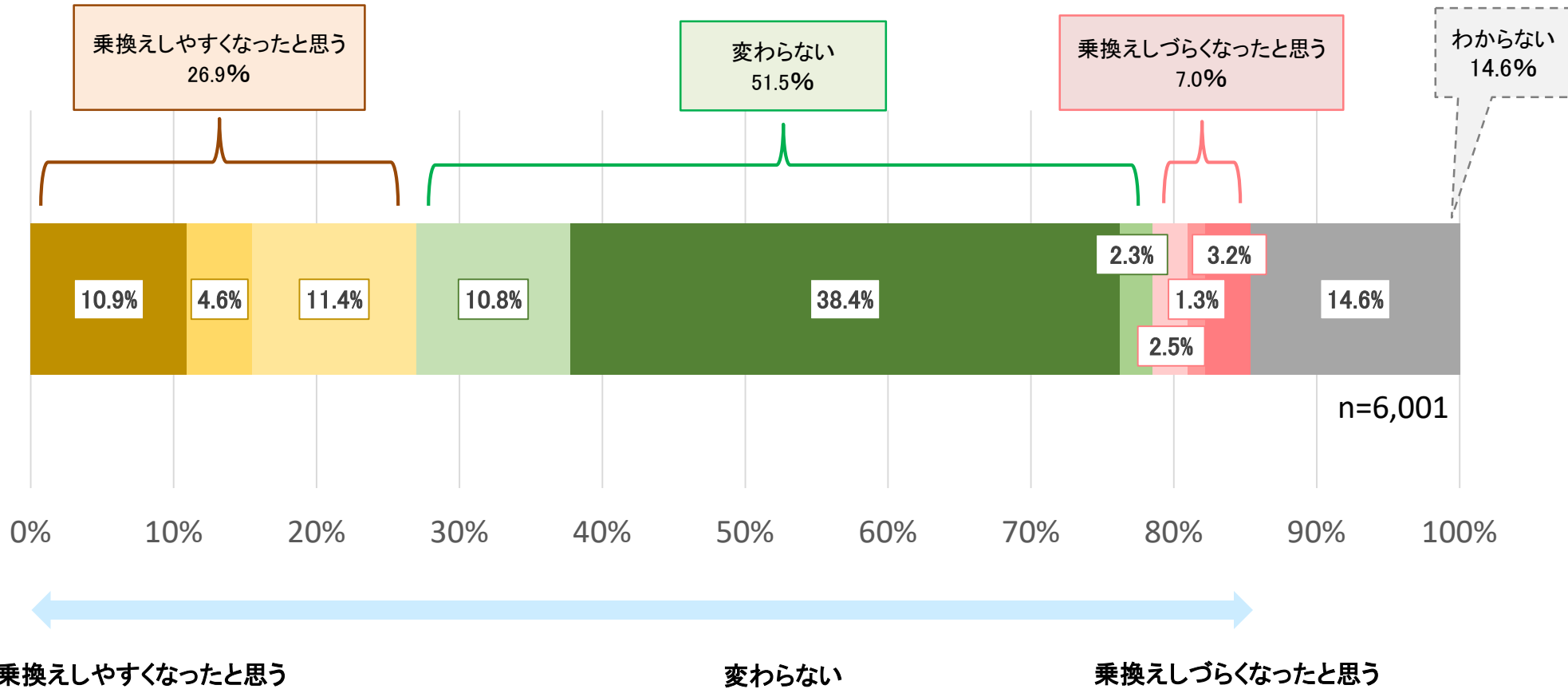
問26 あなたが次に携帯電話端末を買い換えるとしたら、どのような端末にしたいですか。



27 事業者の乗換えに関する意識

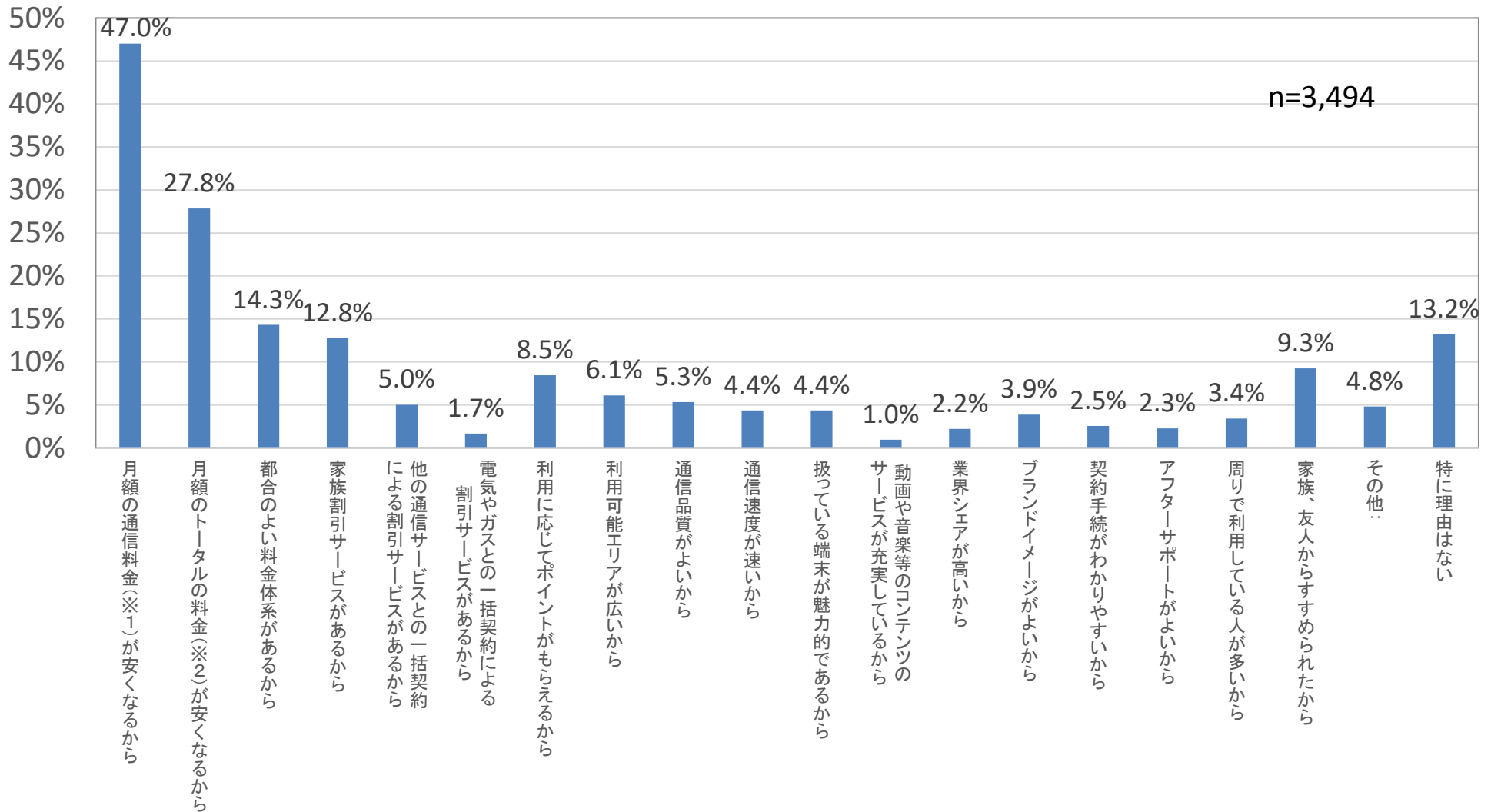
問27 最近、事業者の乗換えをしやすいと感じますか。

※乗換えしやすくなったと思う方は1に近い数字、乗換えしづらくなったと思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は、「10わからない」をお選びください。



28 携帯電話事業者の乗換え理由

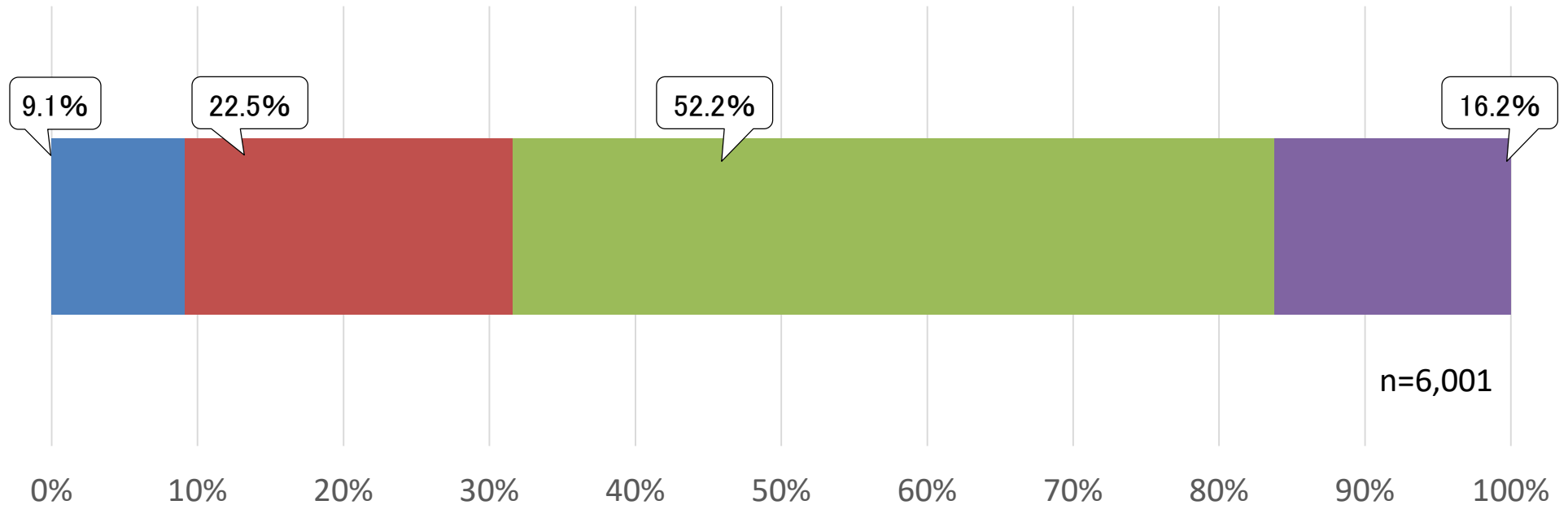
問28 あなたが事業者を乗り換えた理由は何ですか。なお、複数回乗り換えたことがある方は直近の乗り換え理由をお答えください。(いくつでも)



※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

問29 現在利用している携帯電話会社から、他の携帯電話会社に乗換えたいと思いますか。

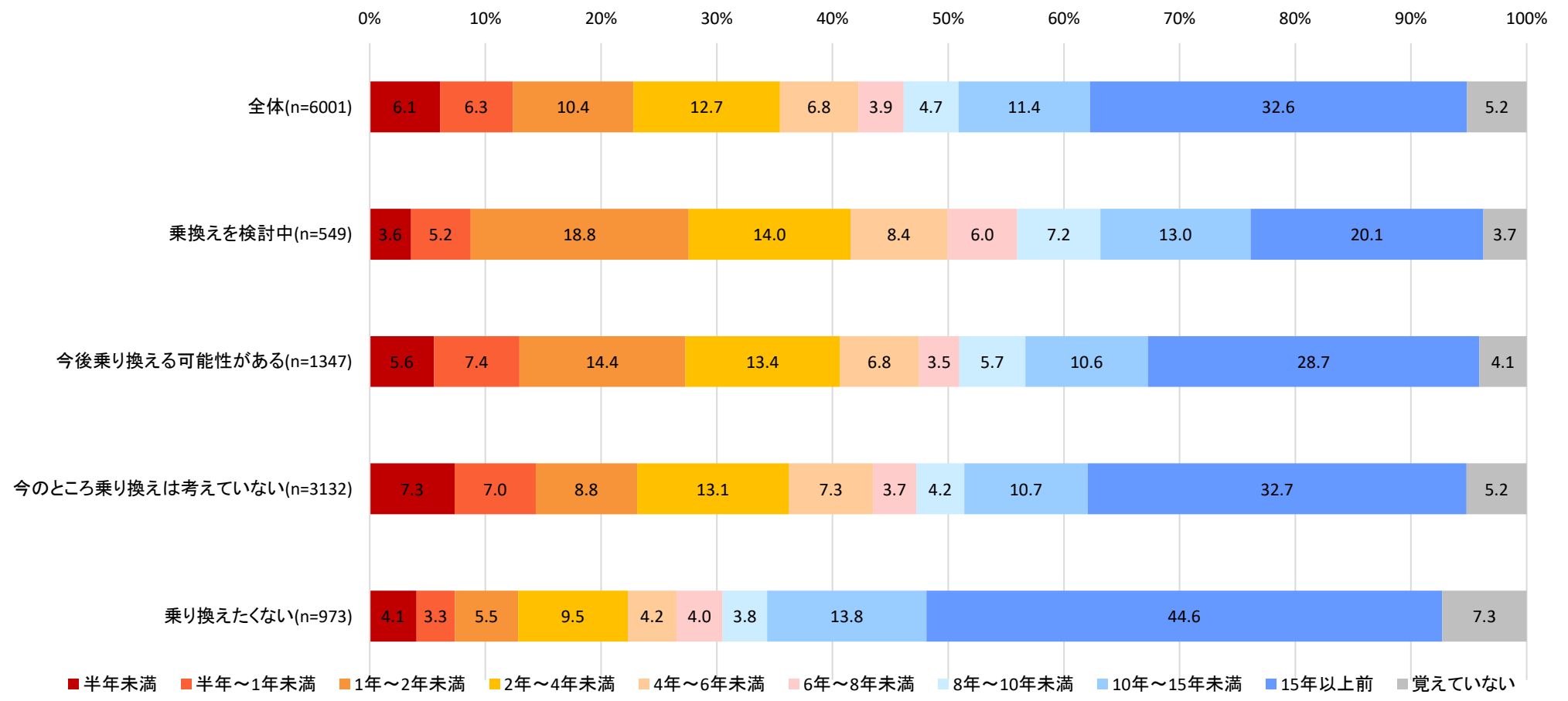


■ 乗換えを検討中 ■ 今後乗り換える可能性がある ■ 今のところ乗り換えは考えていない ■ 乗り換えたくない

問29 現在利用している携帯電話会社から、他の携帯電話会社に乗換えたいと思いますか。



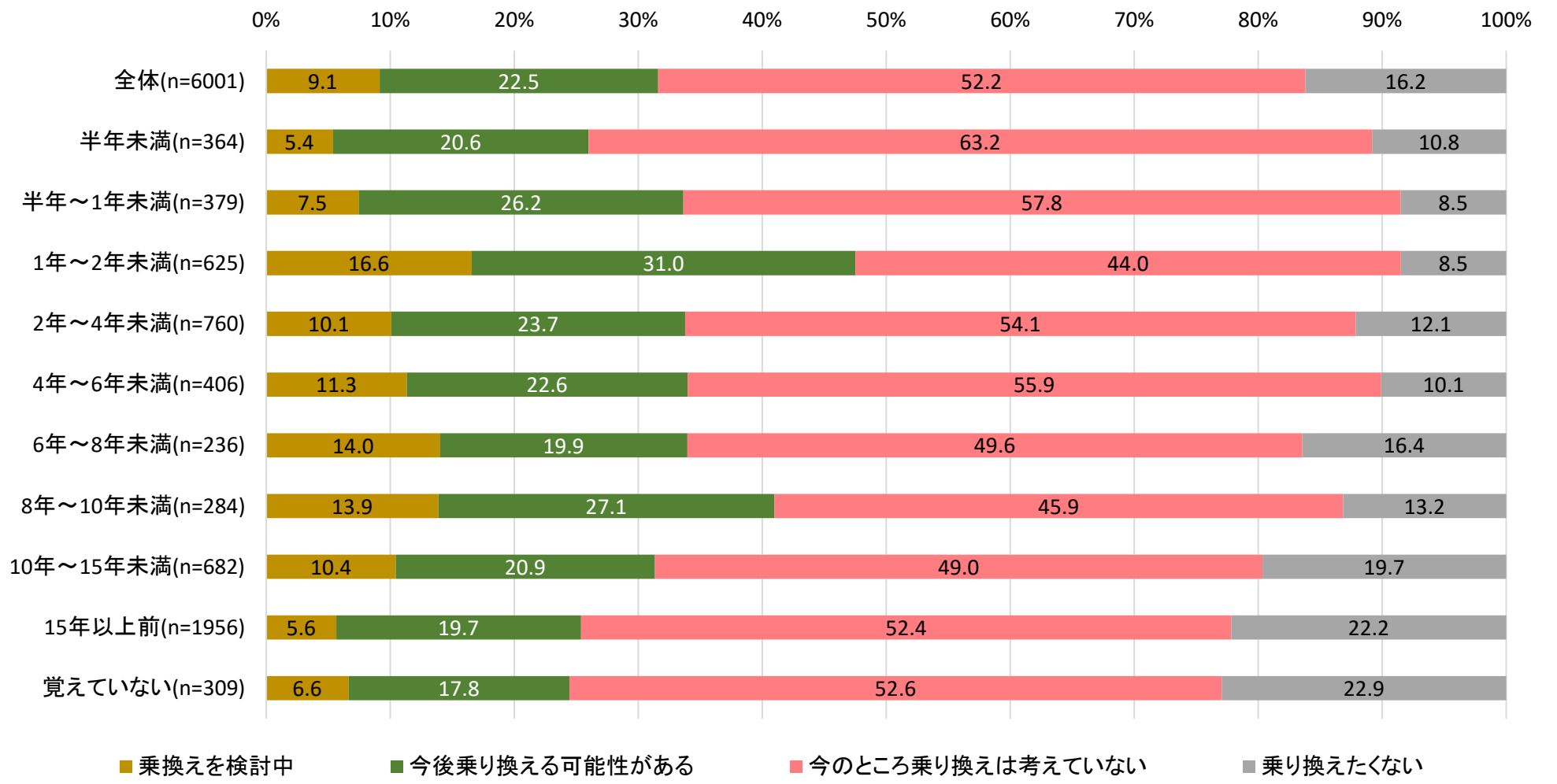
問7 あなたは、問2で回答した携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。



問7 あなたは、問2で回答した携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。



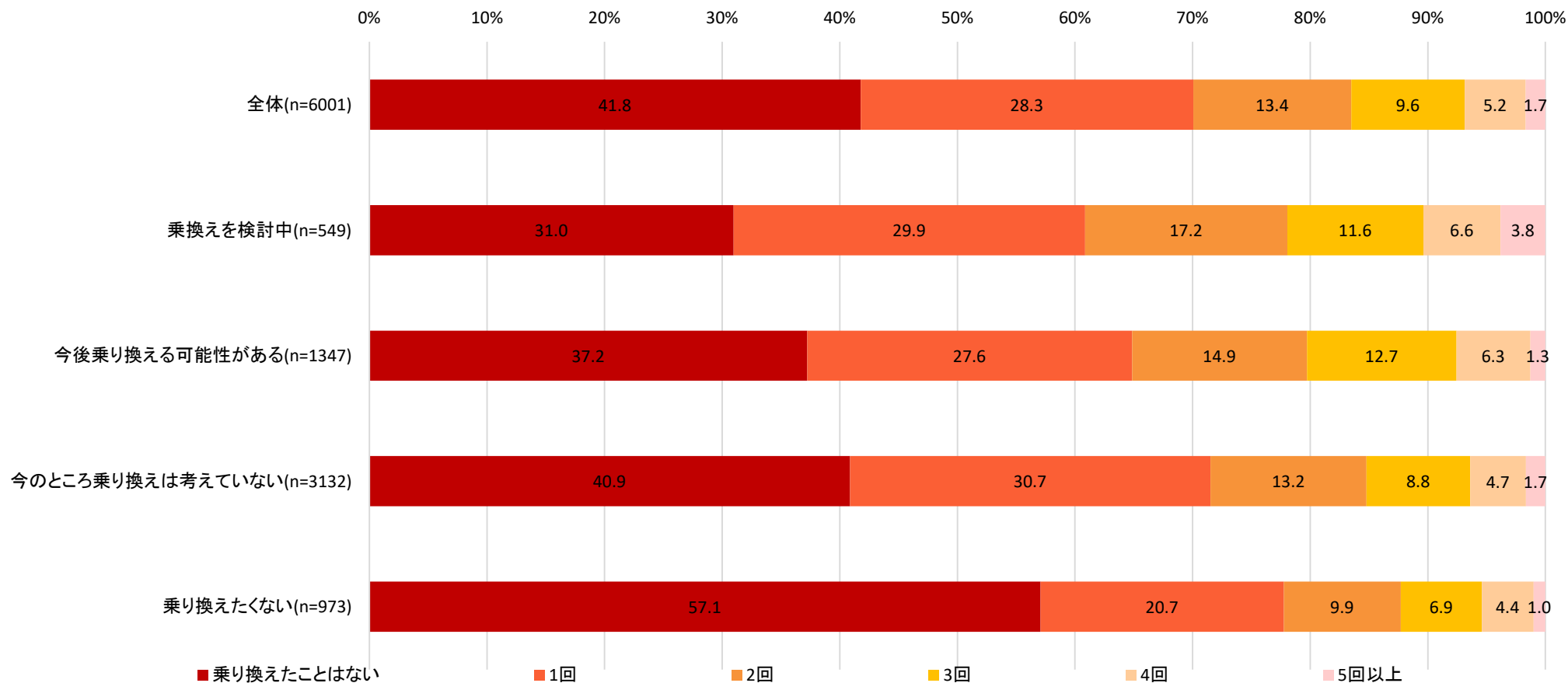
問29 現在利用している携帯電話会社から、他の携帯電話会社へ乗り換えたいと思いますか。



問29 現在利用している携帯電話会社から、他の携帯電話会社に乗換えたいと思いますか。



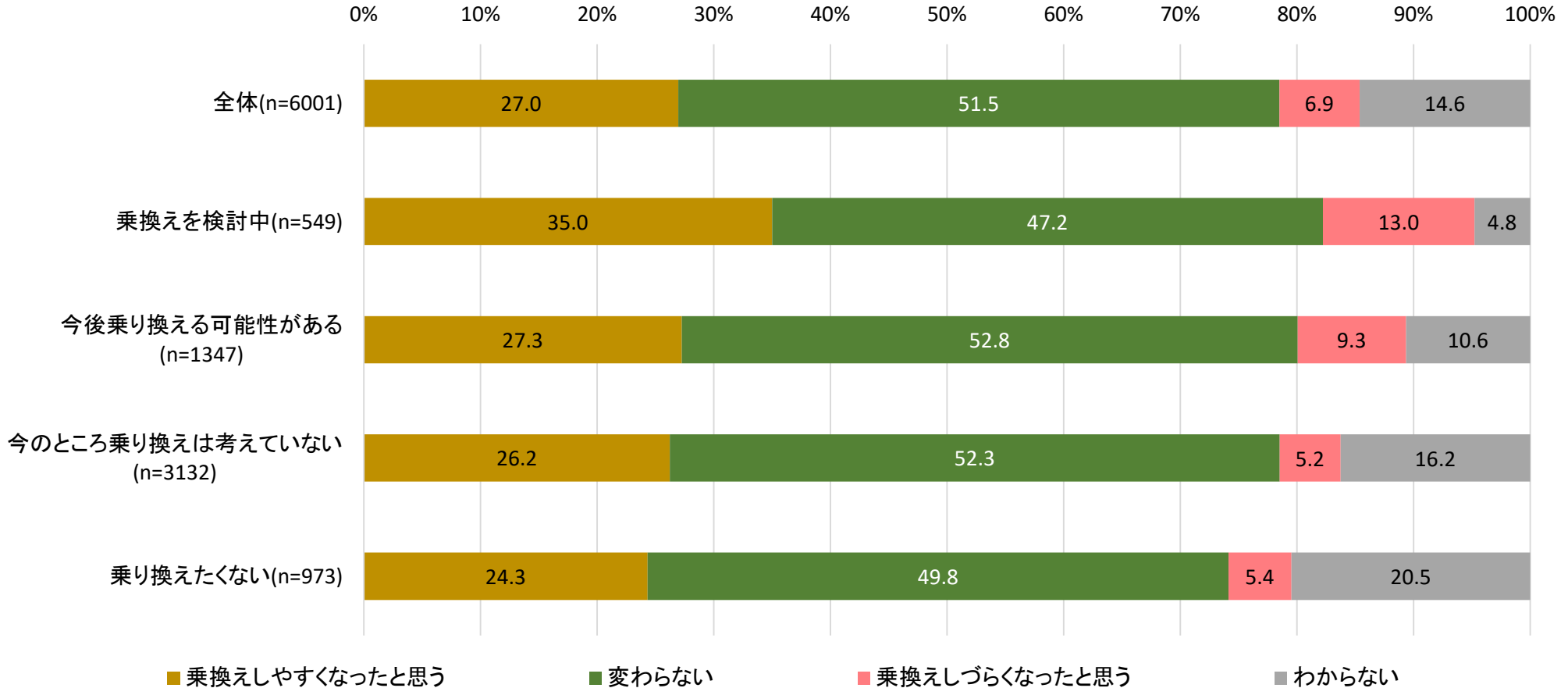
問11 あなたは、これまでに携帯電話会社を何回くらい乗換えたことがありますか。



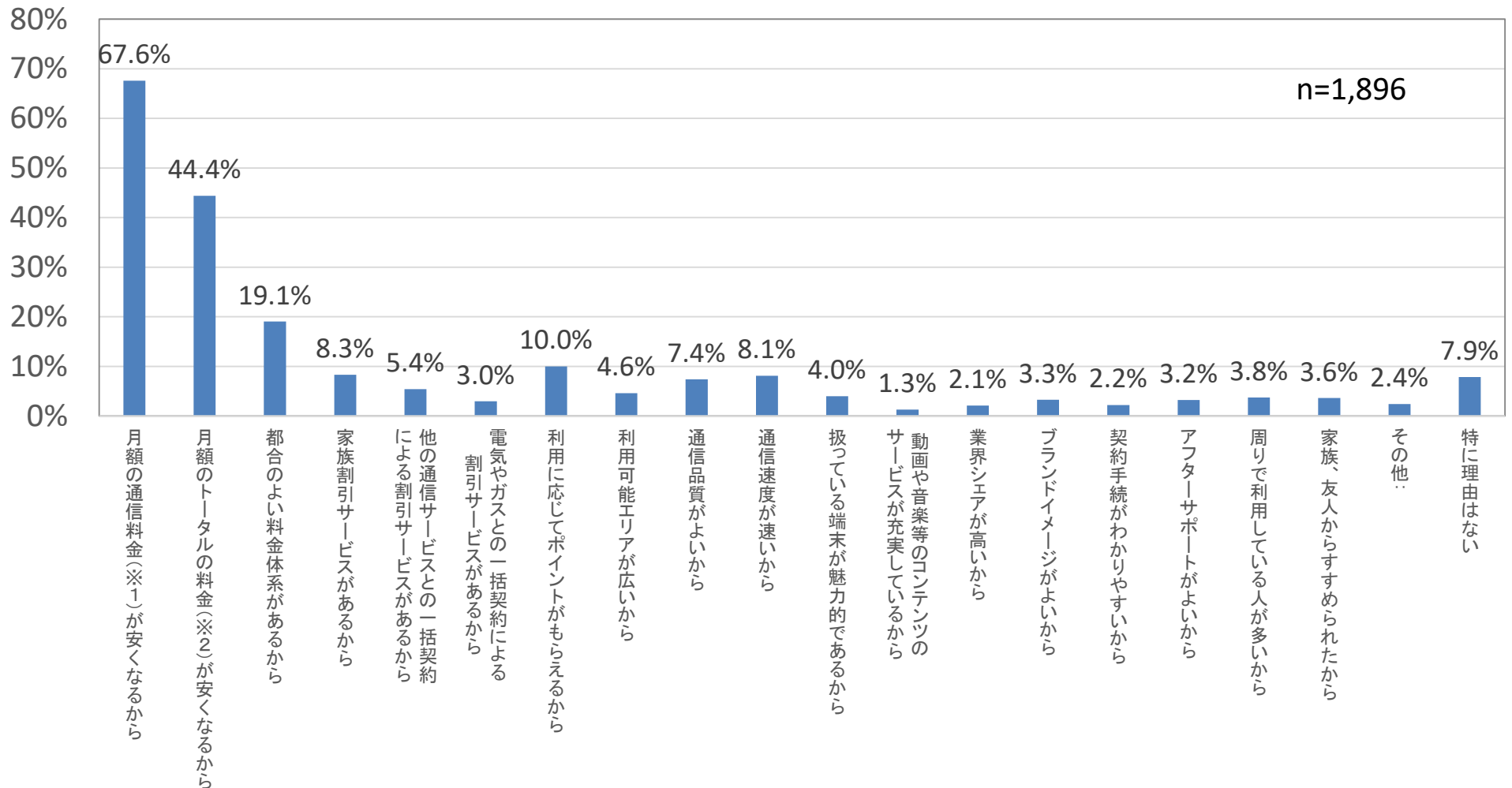
問29 現在利用している携帯電話会社から、他の携帯電話会社へ乗り換えたいと思いますか。



問27 最近、事業者の乗換えをしやすくなったと感じますか。



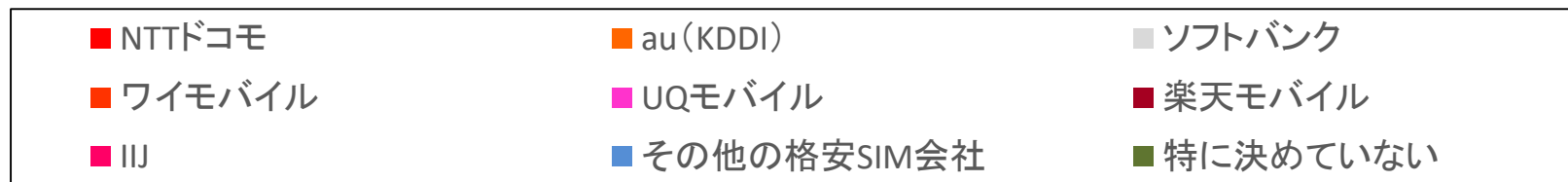
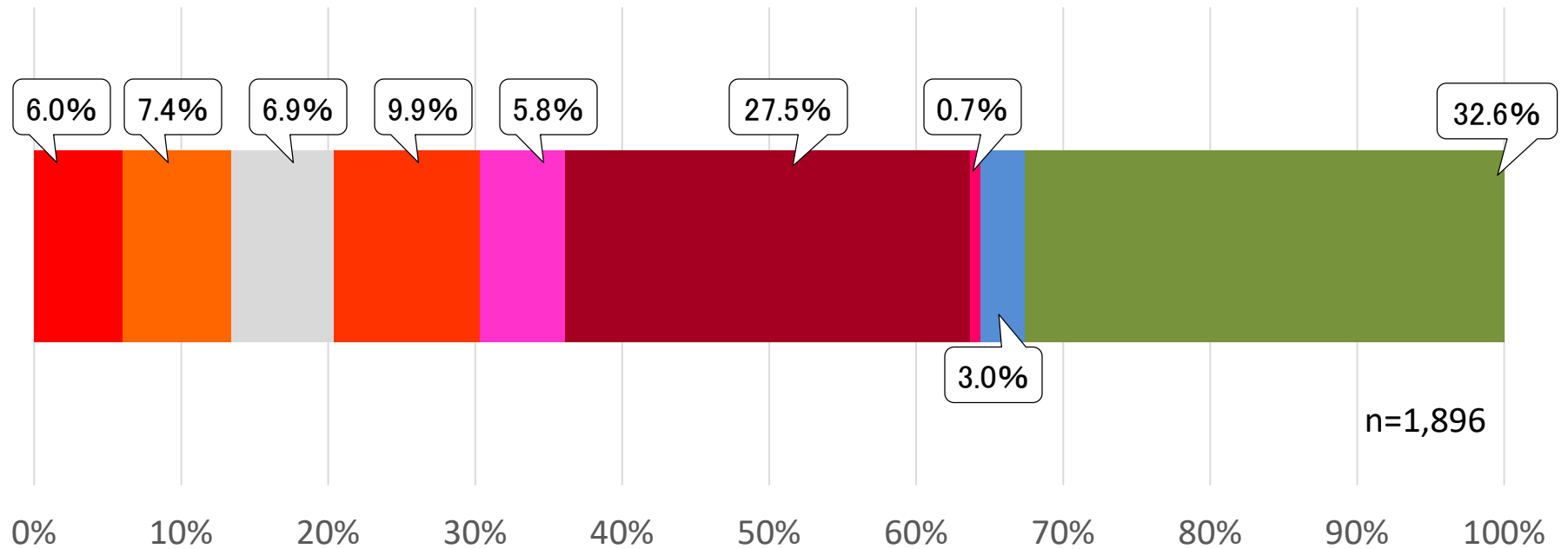
問30 乗り換えを検討中／今後乗り換える可能性があると思っている理由を教えてください。(いくつでも)



※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

問31 乗り換えるならば、どこに乗り換えたいと思いますか。



問32 あなたが事業者の乗換えを考えていない理由は何ですか。(いくつでも)

