



# 携帯電話の料金等に関する利用者の意識調査 (詳細)

---

令和2年7月31日  
事 務 局

# 目次

調査概要	3	(参考)通信料金に関する詳細③	28
1 居住する都道府県	4	(参考)通信料金に関する詳細④	29
2 契約している携帯電話事業者	5	(参考)通信料金に関する意識(世代別)	30
3 毎月の支払額	6	(参考)通信料金に関する納得感(世代別)	31
4 毎月の支払料金の支払額	7	12 電気料金に関する納得感	32
5 毎月の端末代金の支払額	8	13 ガス料金に関する納得感	33
(参考)毎月の支払額の詳細①	9	14 料金プランの変更時期	34
(参考)毎月の支払額の詳細②	10	15 料金プランの変更理由	35
6 携帯電話料金に関する意識	11	16 料金プランの変更内容	36
(参考)携帯電話料金に関する意識(世代別)	12	17 料金プランの変更に関する満足度	37
7 端末代金に関する意識	13	(参考)料金プランの変更に関する詳細	38
(参考)端末代金に関する意識(世代別)	14	18 料金プランの変更に関する案内	39
8 携帯電話の支払総額に関する意識	15	19 料金プランの変更に関する案内の方法	40
9 携帯電話の支払総額に関する納得感	16	20 料金プランのわかりやすさ	41
(参考)携帯電話の支払総額に関する詳細①	17	(参考)料金プランのわかりやすさ(世代別)	42
(参考)携帯電話の支払総額に関する詳細②	18	(参考)料金プランに関する意識の詳細①	43
(参考)携帯電話の支払総額に関する詳細③	19	(参考)料金プランに関する意識の詳細②	44
(参考)携帯電話の支払総額に関する詳細④	20	(参考)料金プランに関する意識の詳細③	45
(参考)携帯電話の支払総額に関する詳細⑤	21	(参考)料金プランに関する意識の詳細④	46
(参考)携帯電話の支払総額に関する意識(世代別)	22	(参考)料金プランに関する意識の詳細⑤	47
(参考)携帯電話の支払総額に関する納得感(世代別)	23	21 料金プランの理解度	48
10 通信料金に関する意識	24	(参考)料金プランに関する理解度の詳細①	49
11 通信料金に関する納得感	25	(参考)料金プランに関する理解度の詳細②	50
(参考)通信料金に関する詳細①	26	(参考)料金プランに関する理解度の詳細③	51
(参考)通信料金に関する詳細②	27	(参考)料金プランの理解度(世代別)	52

# 目 次

22	利用している割引	53	39	使用していた携帯電話端末の扱い	78
23	利用しているブロードバンドサービス	54		(参考)使用していた携帯電話端末の扱い(世代別)	79
24	利用しているブロードバンドサービスを選択した理由	55	40	携帯電話端末を家で保管する理由	80
	(参考)利用しているブロードバンドサービスに関する詳細	56	41	携帯電話端末を買い換える理由	81
25	携帯電話サービスに関する満足・不満な点	57	42	携帯電話端末の買換え意向	82
26	携帯電話事業者の利用年数	58	43	店頭広告・チラシに関する体験	83
27	現在の携帯電話会社との契約年数	59	44	店頭広告・チラシがお得ではない等と感じた理由	84
	(参考)現在の携帯電話会社との契約年数に関する詳細	60	45	お得ではない等と感じた店頭広告・チラシの提供者	85
28	携帯電話事業者の乗換え回数	61	46	テレビ広告に関する体験	86
29	事業者の乗換えに関する意識	62	47	テレビ広告がお得ではない等と感じた理由	87
	(参考)事業者の乗換えに関する意識(世代別)	63	48	お得ではない等と感じたテレビ広告の提供者	88
30	携帯電話事業者の乗換え理由	64			
31	携帯電話事業者の乗換え意向	65			
	(参考)携帯電話事業者の乗換えに関する詳細①	66			
	(参考)携帯電話事業者の乗換えに関する詳細②	67			
	(参考)携帯電話事業者の乗換えに関する詳細③	68			
	(参考)携帯電話事業者の乗換えに関する詳細④	69			
	(参考)携帯電話事業者の乗換え意向(世代別)	70			
32	携帯電話事業者の乗換え検討の理由	71			
33	携帯電話事業者の乗換え先	72			
34	携帯電話事業者を乗り換ええない理由	73			
35	携帯電話端末の使用台数	74			
36	携帯電話端末の使用機種	75			
37	携帯電話端末の使用年数	76			
38	携帯電話端末の購入場所	77			

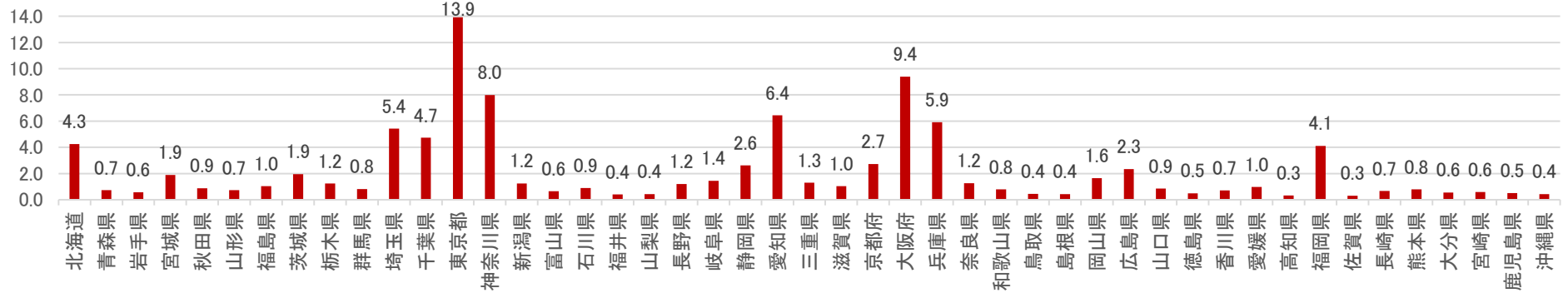
項目	内容																																																																																																												
調査日程	第1回：2019年 9月27日(金)～29日(日) 第2回：2019年12月 6日(金)～ 8日(日) 第3回：2020年 3月 6日(金)～ 9日(月)																																																																																																												
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	一般の携帯電話利用者(属性ごとに均等になるようにサンプル数を調整) ※ 携帯電話料金を自身で支払っていない者は除外。																																																																																																												
サンプル数	6,000人 第1回：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 第2回・第3回：12属性×500人 ①性別(男女)・・・2属性、②年齢(20代～70代以上 10代ごと)・・・6属性																																																																																																												
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 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="638 873 791 913">【第1回】</div> <div data-bbox="1446 873 1748 913">【第2回・第3回】</div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">男性</th> <th colspan="3">女性</th> <th colspan="3">男性</th> <th colspan="3">女性</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20代</td><td>2,187</td><td>6.8%</td> <td>20代</td><td>2,123</td><td>6.6%</td> <td>20代</td><td>2,187</td><td>6.8%</td> <td>20代</td><td>2,123</td><td>6.6%</td> </tr> <tr> <td>30代</td><td>2,521</td><td>7.8%</td> <td>30代</td><td>2,501</td><td>7.8%</td> <td>30代</td><td>2,521</td><td>7.8%</td> <td>30代</td><td>2,501</td><td>7.8%</td> </tr> <tr> <td>40代</td><td>3,197</td><td>9.9%</td> <td>40代</td><td>3,182</td><td>9.9%</td> <td>40代</td><td>3,197</td><td>9.9%</td> <td>40代</td><td>3,182</td><td>9.9%</td> </tr> <tr> <td>50代</td><td>2,675</td><td>8.3%</td> <td>50代</td><td>2,698</td><td>8.4%</td> <td>50代</td><td>2,675</td><td>8.3%</td> <td>50代</td><td>2,698</td><td>8.4%</td> </tr> <tr> <td>60代以上</td><td>5,363</td><td>16.6%</td> <td>60代以上</td><td>5,764</td><td>17.9%</td> <td>60代</td><td>2,651</td><td>8.2%</td> <td>60代</td><td>2,718</td><td>8.4%</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td> <td>70代以上</td><td>2,712</td><td>8.4%</td> <td>70代以上</td><td>3,046</td><td>9.5%</td> </tr> <tr> <td>小計</td><td>15,943</td><td>49.5%</td> <td>小計</td><td>16,268</td><td>50.5%</td> <td>小計</td><td>15,943</td><td>49.5%</td> <td>小計</td><td>16,268</td><td>50.5%</td> </tr> <tr> <td>合計</td><td colspan="5">32,210</td> <td>合計</td><td colspan="5">32,210</td> </tr> </tbody> </table>	男性			女性			男性			女性			20代	2,187	6.8%	20代	2,123	6.6%	20代	2,187	6.8%	20代	2,123	6.6%	30代	2,521	7.8%	30代	2,501	7.8%	30代	2,521	7.8%	30代	2,501	7.8%	40代	3,197	9.9%	40代	3,182	9.9%	40代	3,197	9.9%	40代	3,182	9.9%	50代	2,675	8.3%	50代	2,698	8.4%	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%	60代	2,651	8.2%	60代	2,718	8.4%							70代以上	2,712	8.4%	70代以上	3,046	9.5%	小計	15,943	49.5%	小計	16,268	50.5%	小計	15,943	49.5%	小計	16,268	50.5%	合計	32,210					合計	32,210				
男性			女性			男性			女性																																																																																																				
20代	2,187	6.8%	20代	2,123	6.6%	20代	2,187	6.8%	20代	2,123	6.6%																																																																																																		
30代	2,521	7.8%	30代	2,501	7.8%	30代	2,521	7.8%	30代	2,501	7.8%																																																																																																		
40代	3,197	9.9%	40代	3,182	9.9%	40代	3,197	9.9%	40代	3,182	9.9%																																																																																																		
50代	2,675	8.3%	50代	2,698	8.4%	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%	60代	2,651	8.2%	60代	2,718	8.4%																																																																																																		
						70代以上	2,712	8.4%	70代以上	3,046	9.5%																																																																																																		
小計	15,943	49.5%	小計	16,268	50.5%	小計	15,943	49.5%	小計	16,268	50.5%																																																																																																		
合計	32,210					合計	32,210																																																																																																						

# 1 居住する都道府県

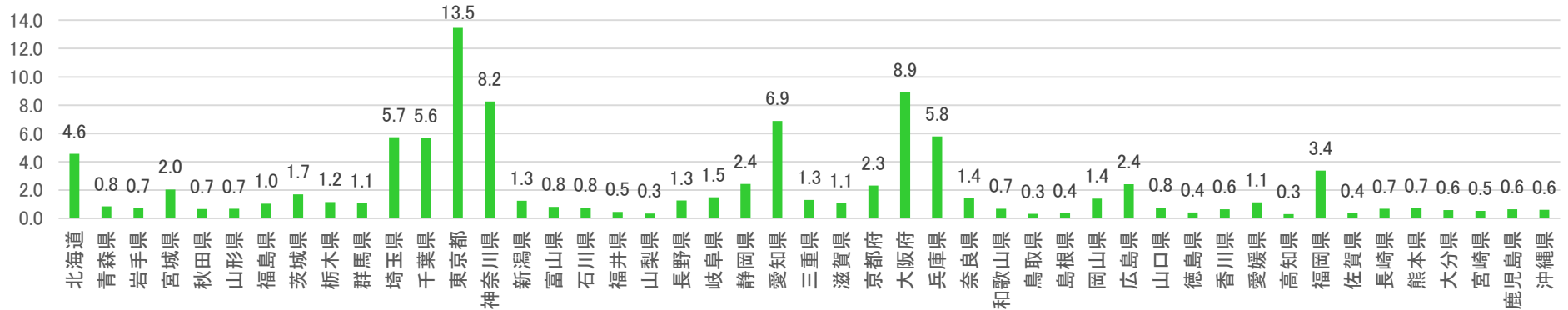
問1 あなたのお住まいの都道府県をお知らせください。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

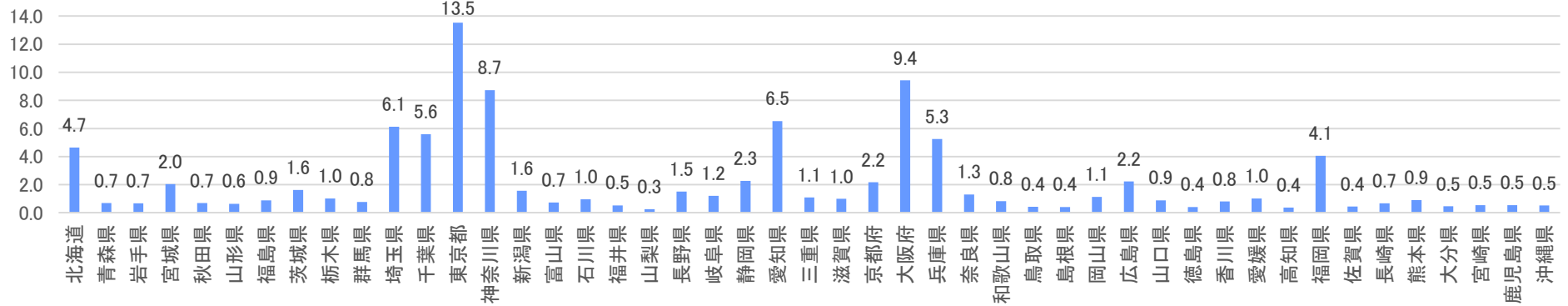
9月



12月



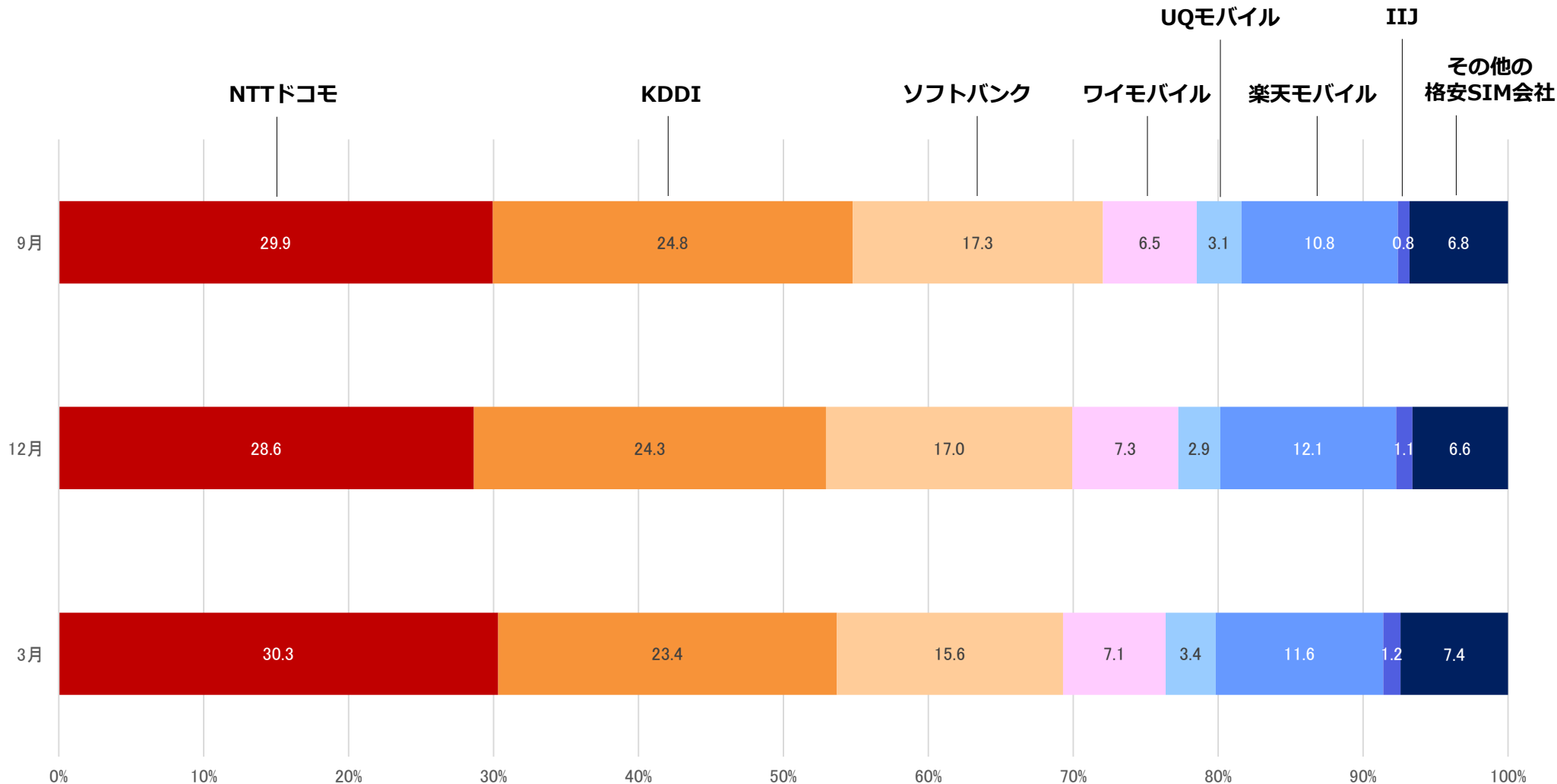
3月



## 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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）

※ 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。

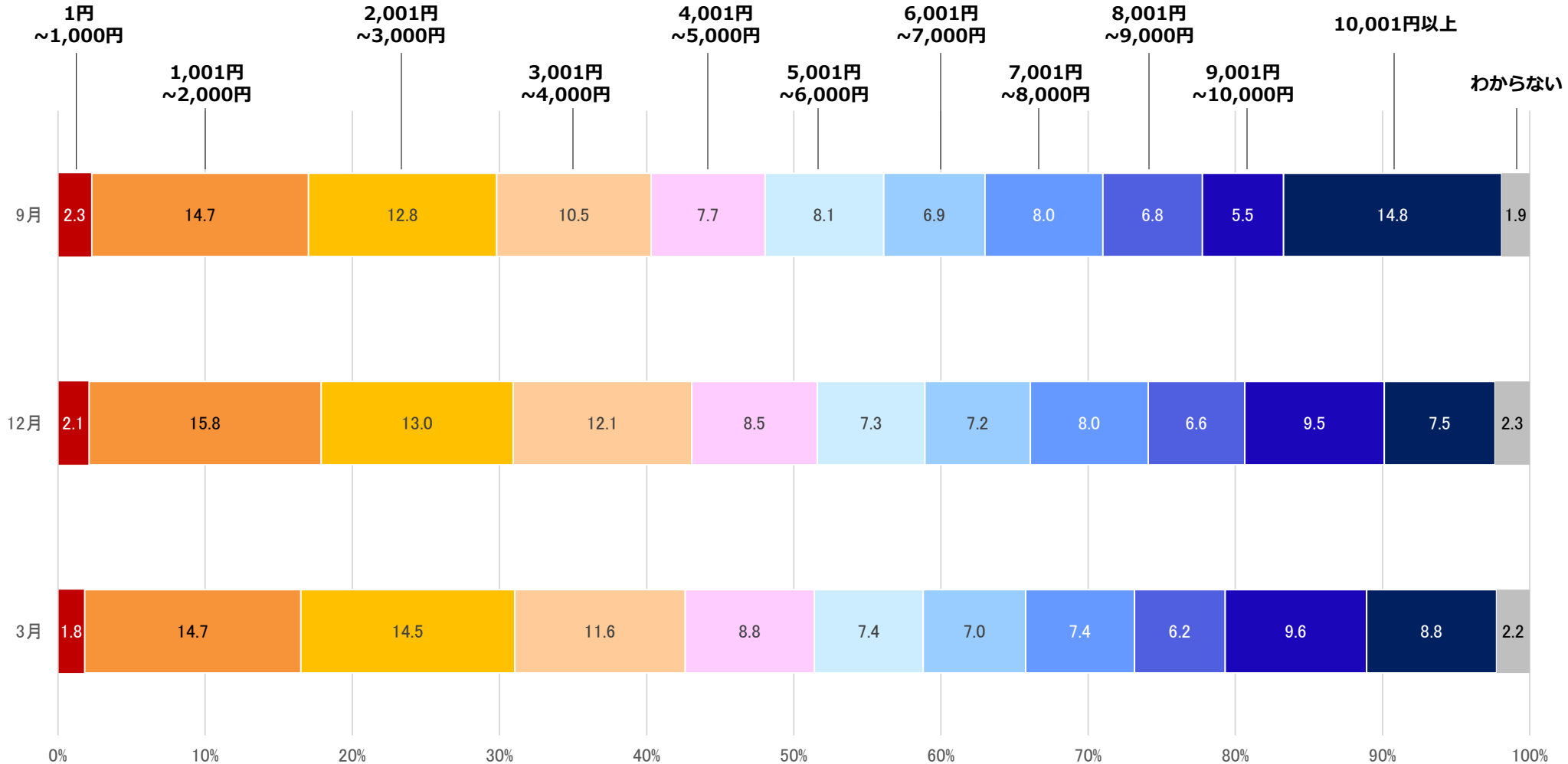


# 3 毎月の支払額

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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

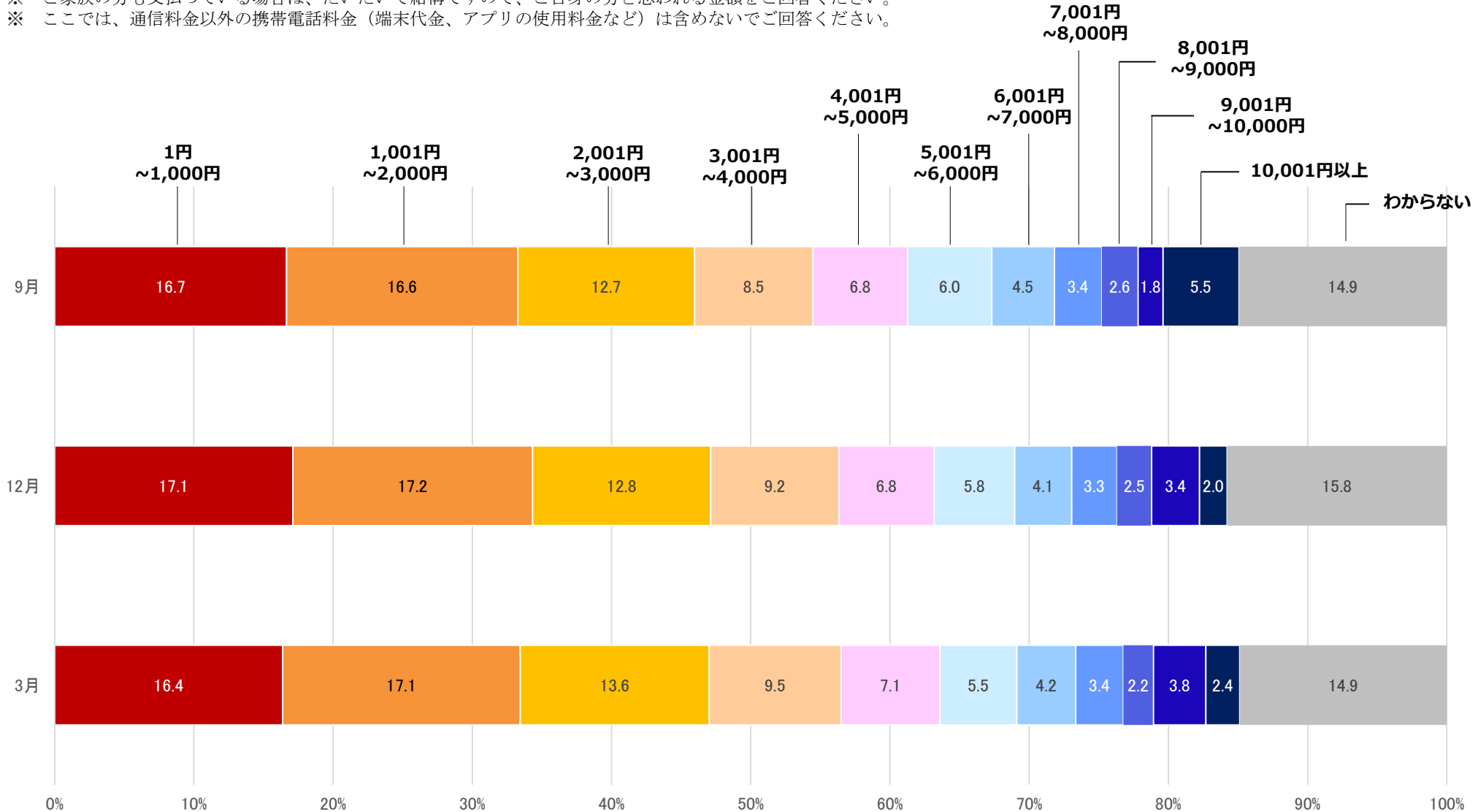
- ※ ご家族の分も支払っている場合は、だいたい結構ですので、ご自身の分と思われる金額をご回答ください。
- ※ 通信料金（音声通話料金、データ通信料金等）、通信料金以外の携帯電話料金（端末代金、アプリの使用料金等）など、トータルで携帯電話会社に支払っている金額をご回答ください。



# 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）を月々いくぐらい支払っていますか。  
n=6,000（9月のみn=6,001）

- ※ 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。

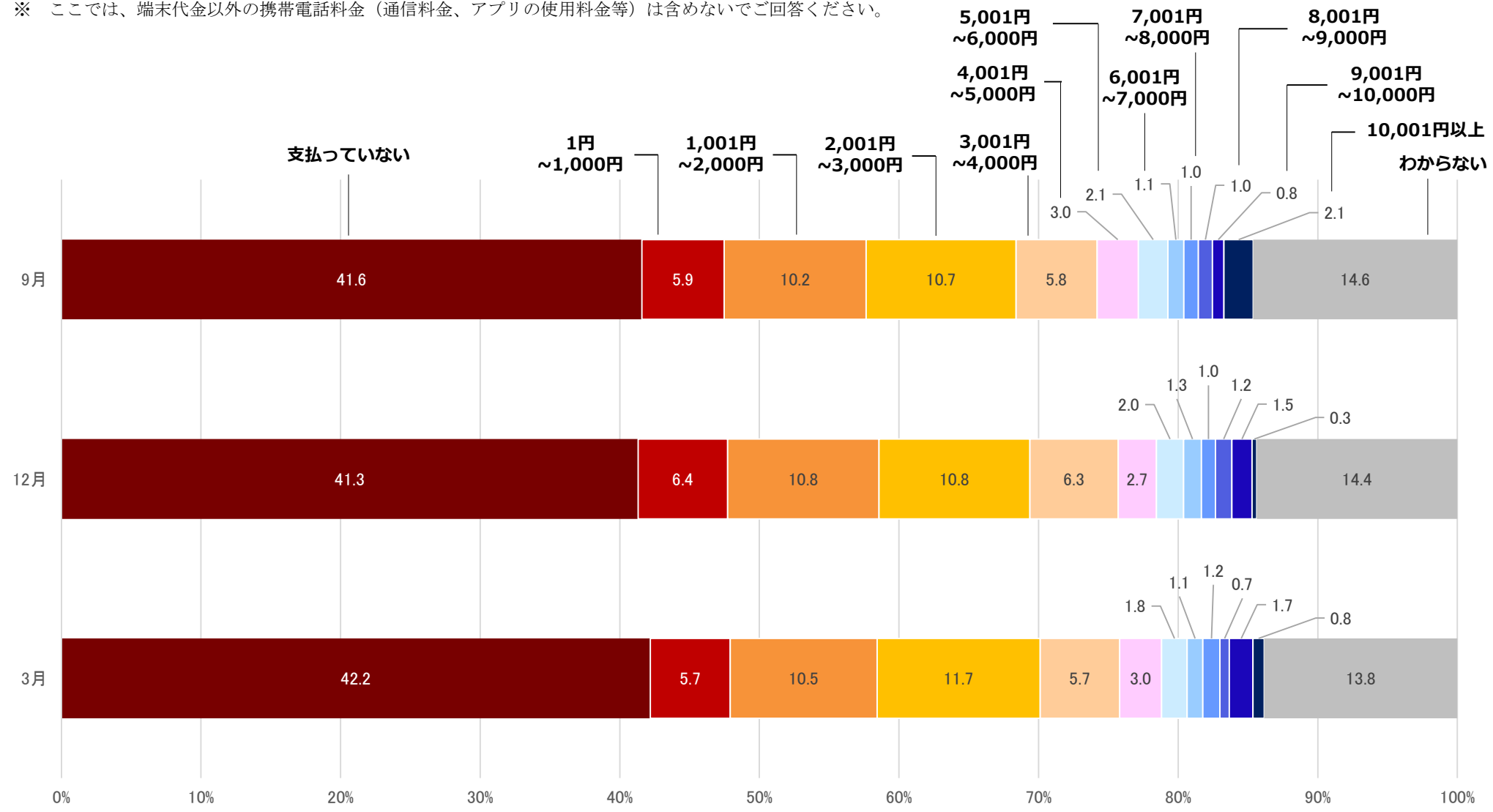




# 5 毎月の端末代金の支払額

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らぐらい支払っていますか。  
 n=6,000 (9月のみn=6,001)

※ 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。



# (参考) 毎月の支払額の詳細①

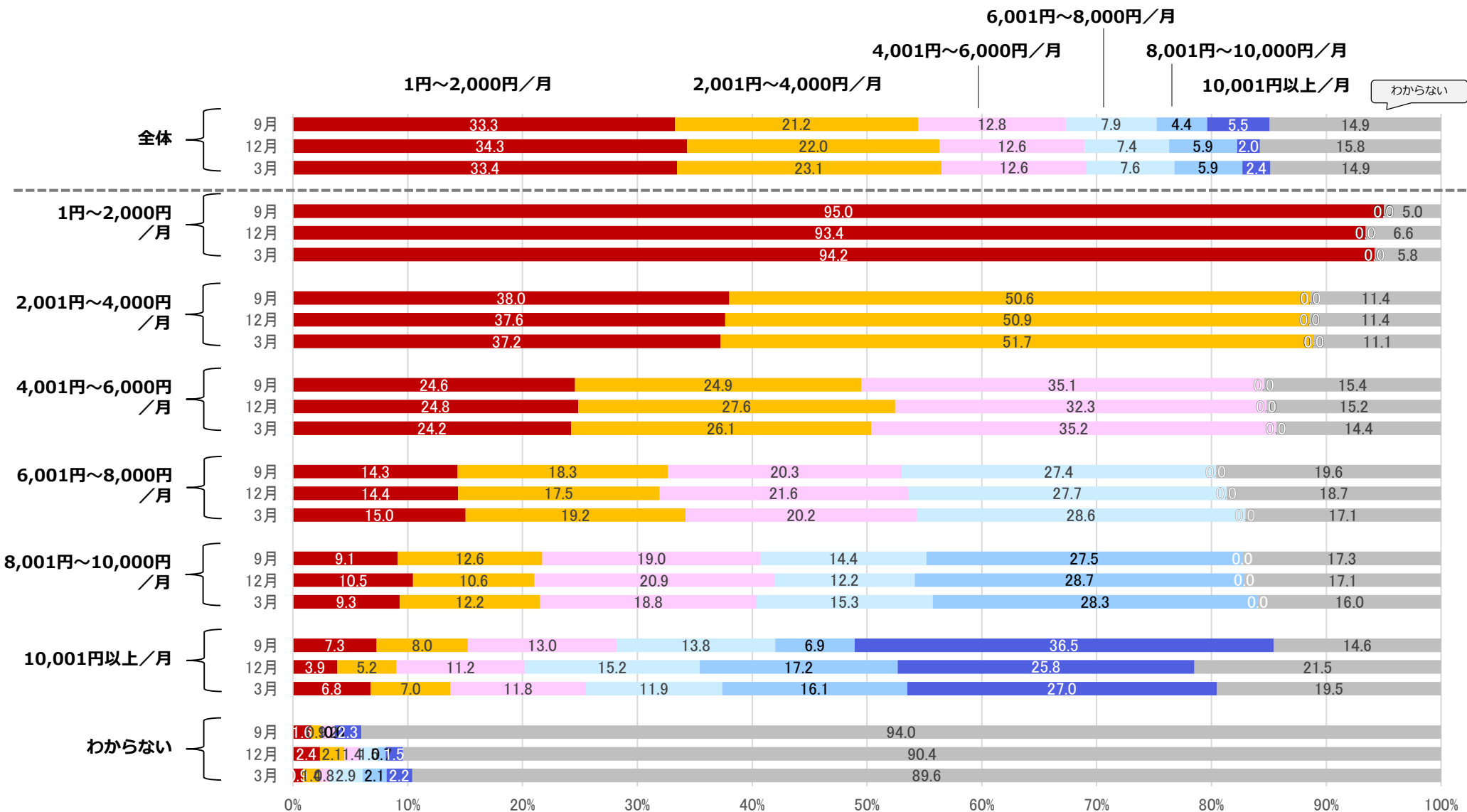
問3 あなたは、問2で回答した携帯電話会社に月々いくらぐらい支払っていますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 毎月の支払額の詳細②

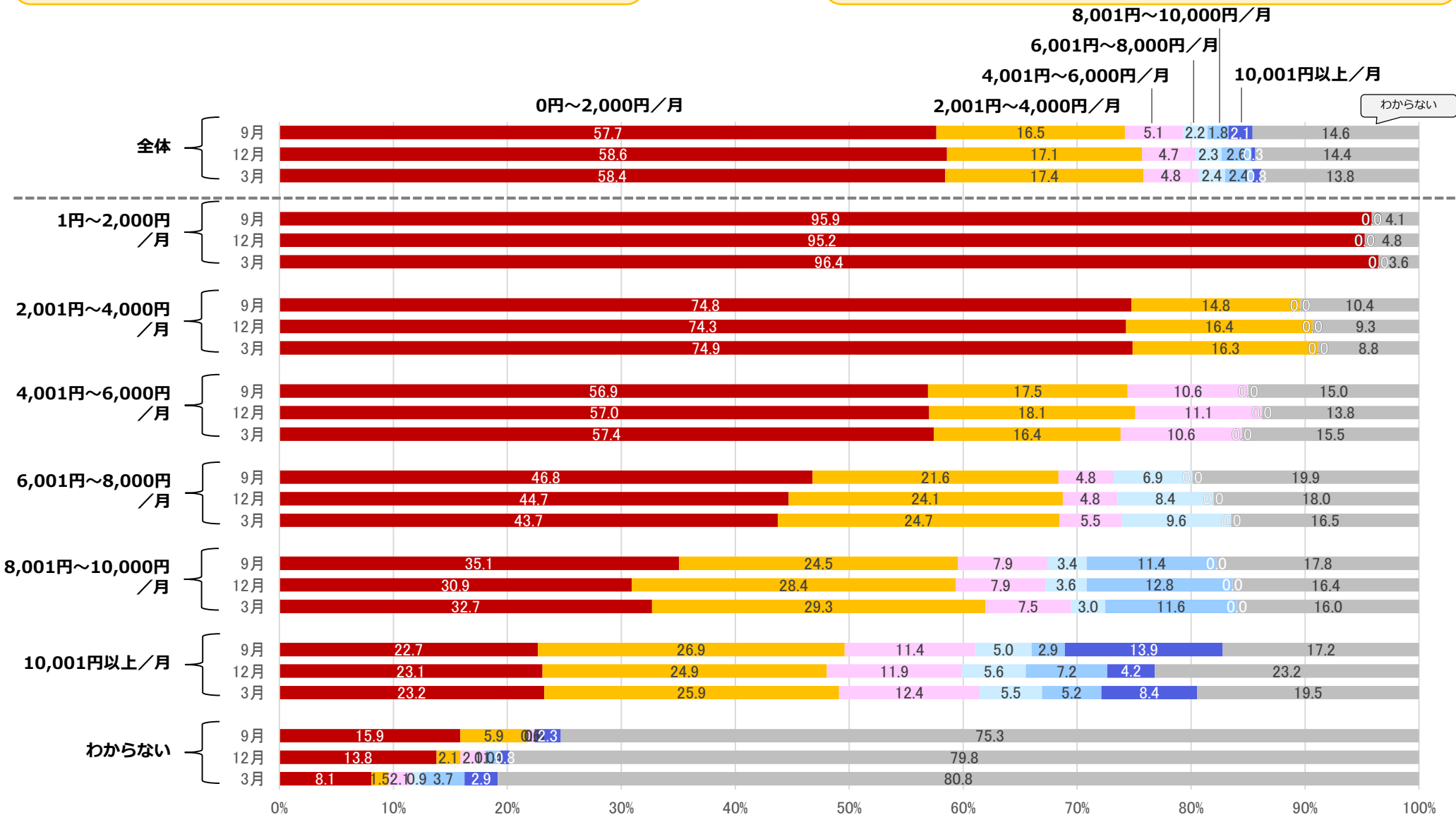
問3 あなたは、問2で回答した携帯電話会社に月々いくぐらい支払っていますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



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。

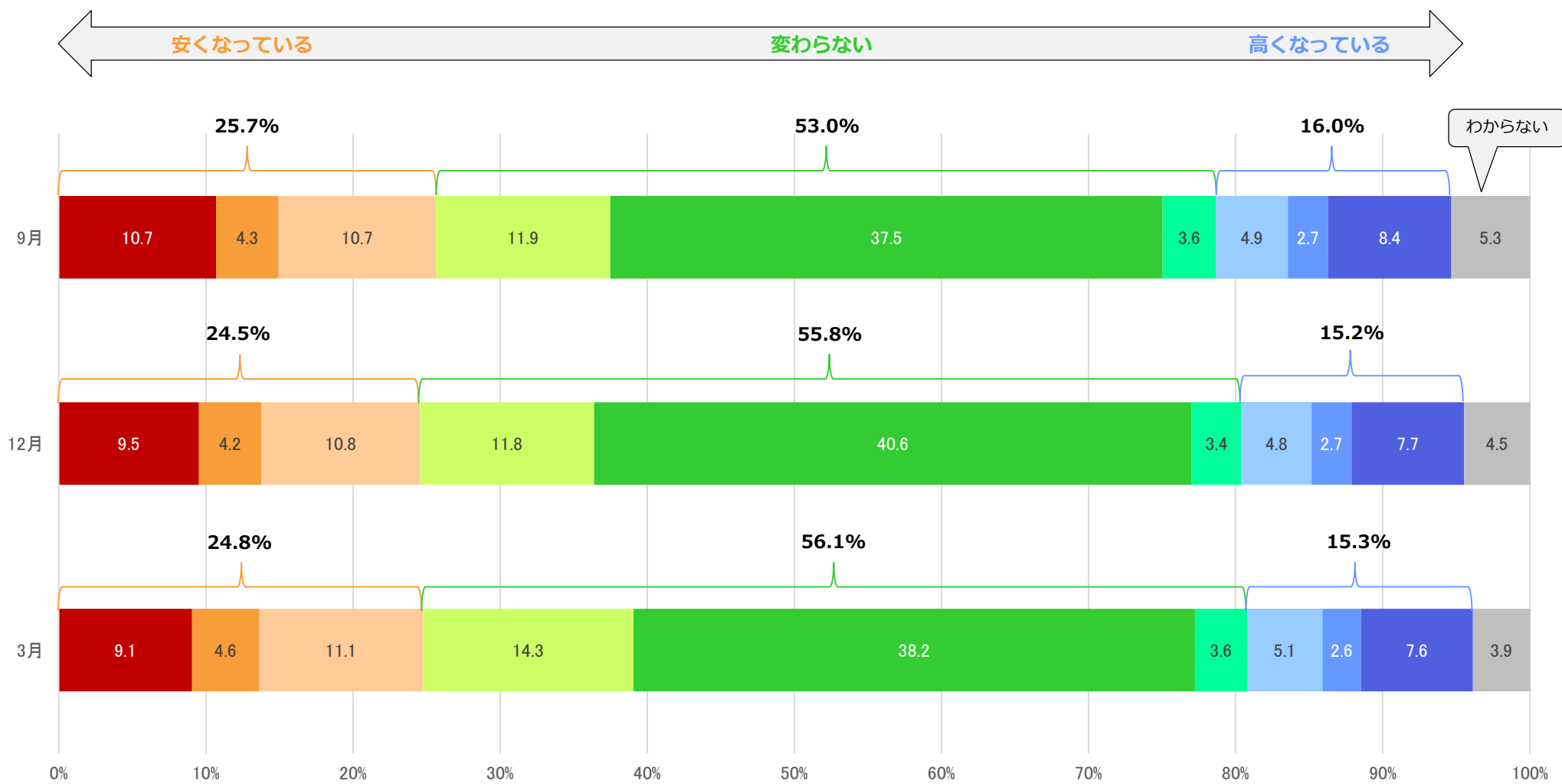
n=6,000 (9月のみn=6,001)



# 6 携帯電話料金に関する意識

問6 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。 n=6,000 (9月のみn=6,001)

※ 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。  
 ※ この設問は、それぞれ横方向(→)にお答えください。



# (参考) 携帯電話料金に関する意識(世代別)

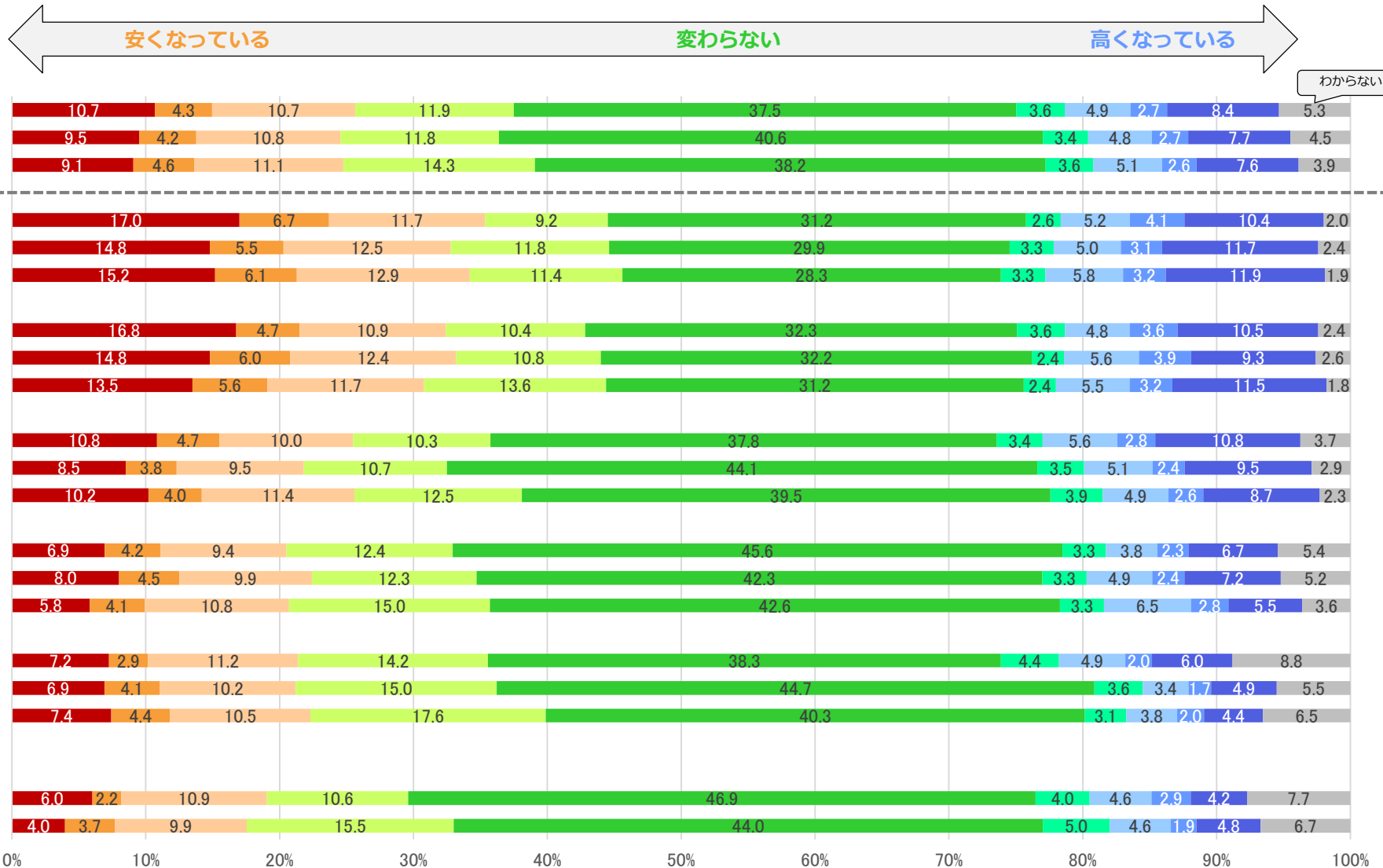
年齢をご回答ください。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



問6 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

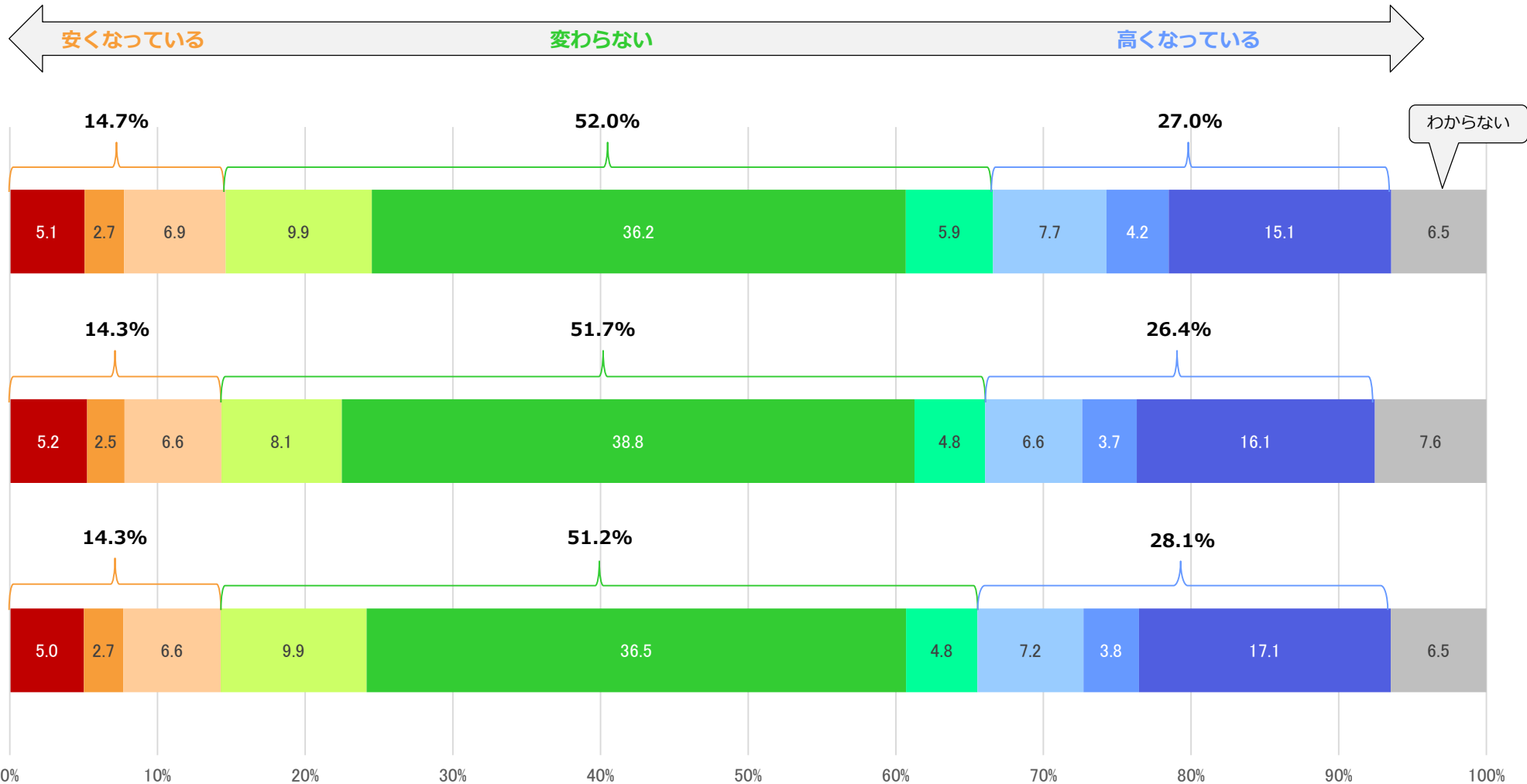


# 7 端末料金に関する意識

問7 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

- ※ 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。
- ※ この設問は、それぞれ横方向(→)にお答えください。



# (参考) 端末代金に関する意識(世代別)

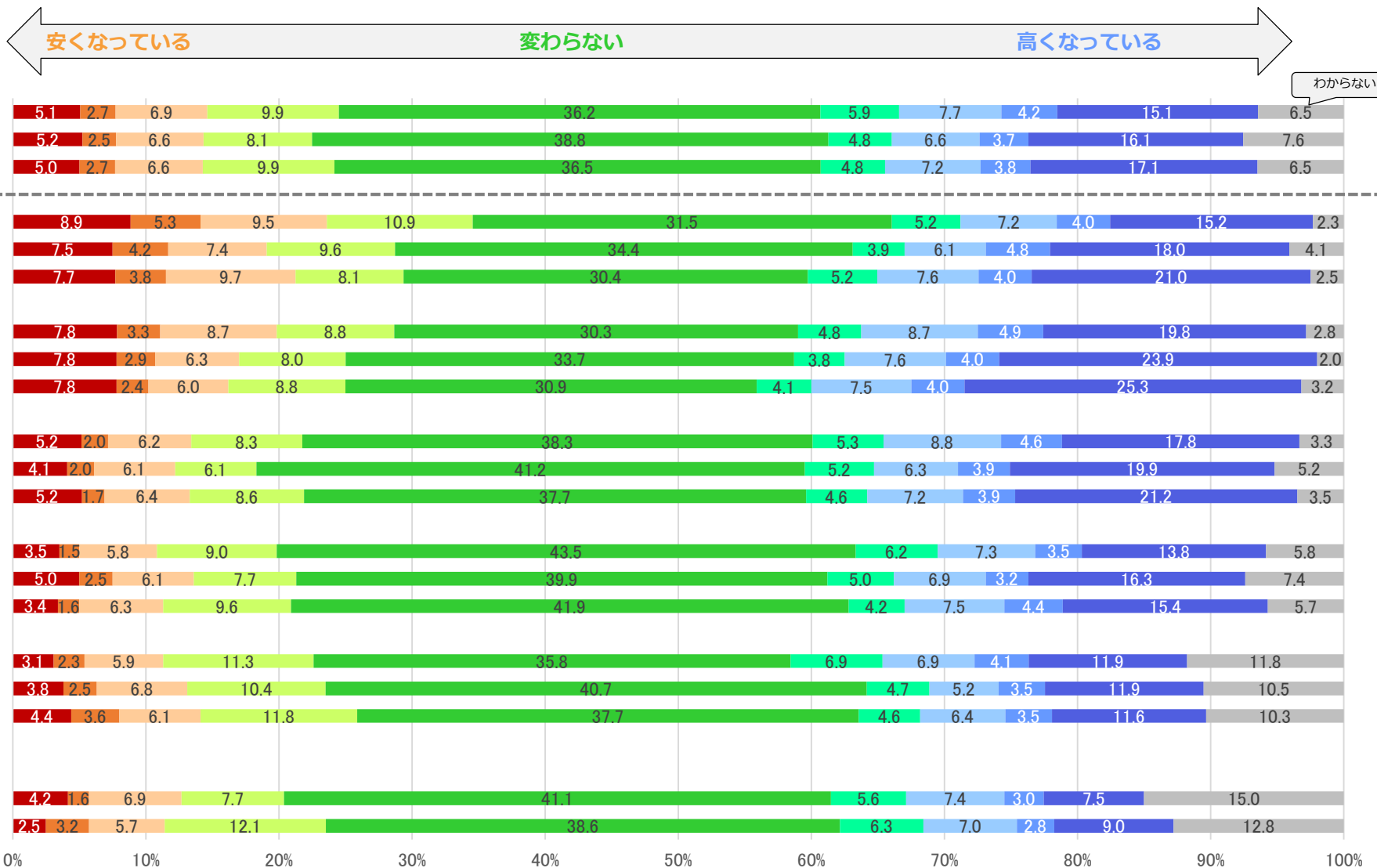
年齢をご回答ください。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



問7 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。

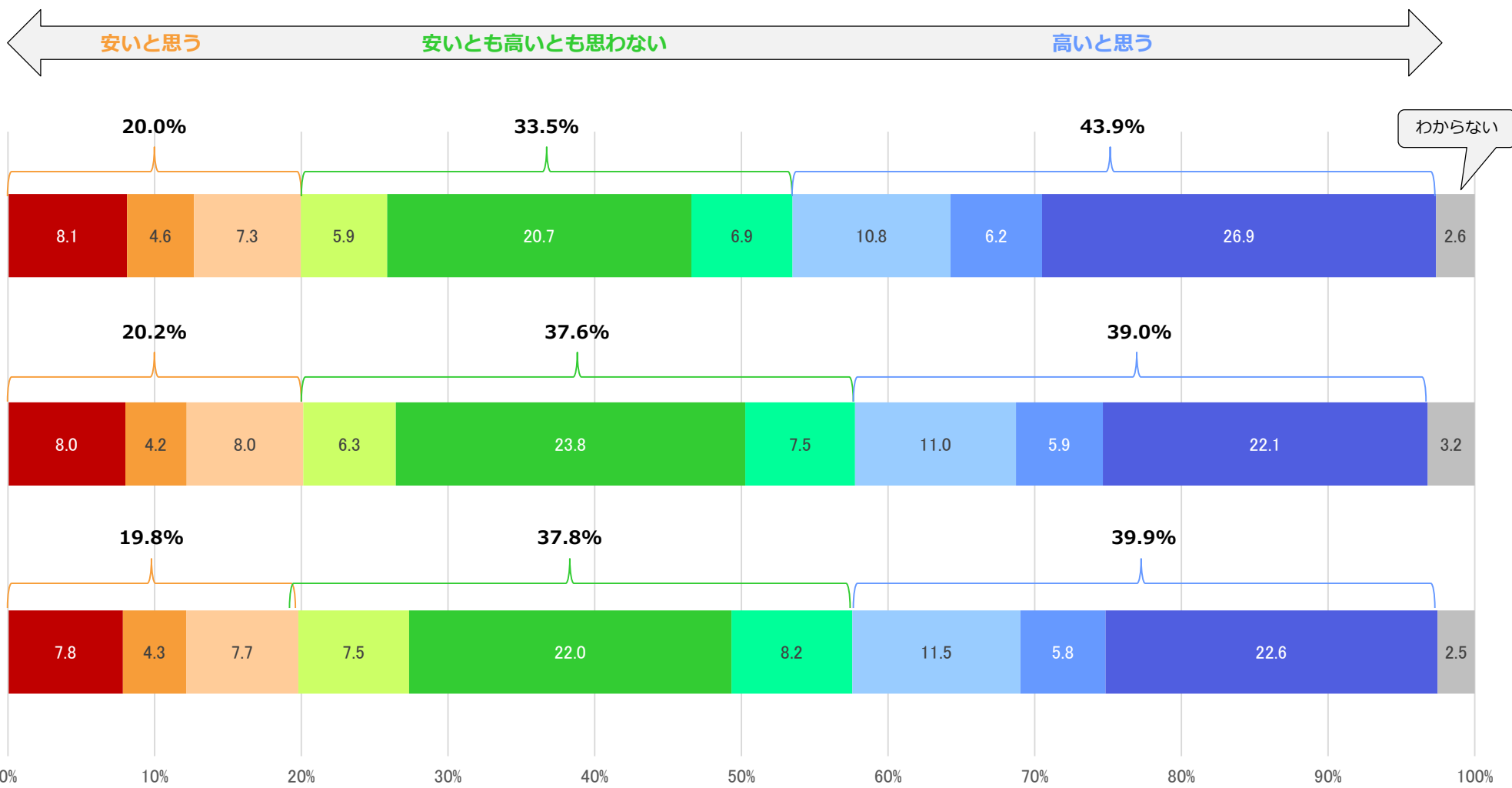
n=6,000 (9月のみn=6,001)



# 8 携帯電話の支払総額に関する意識

問8 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。 n=6,000（9月のみn=6,001）

※ 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。  
 ※ この設問は、それぞれ横方向（→）にお答えください。

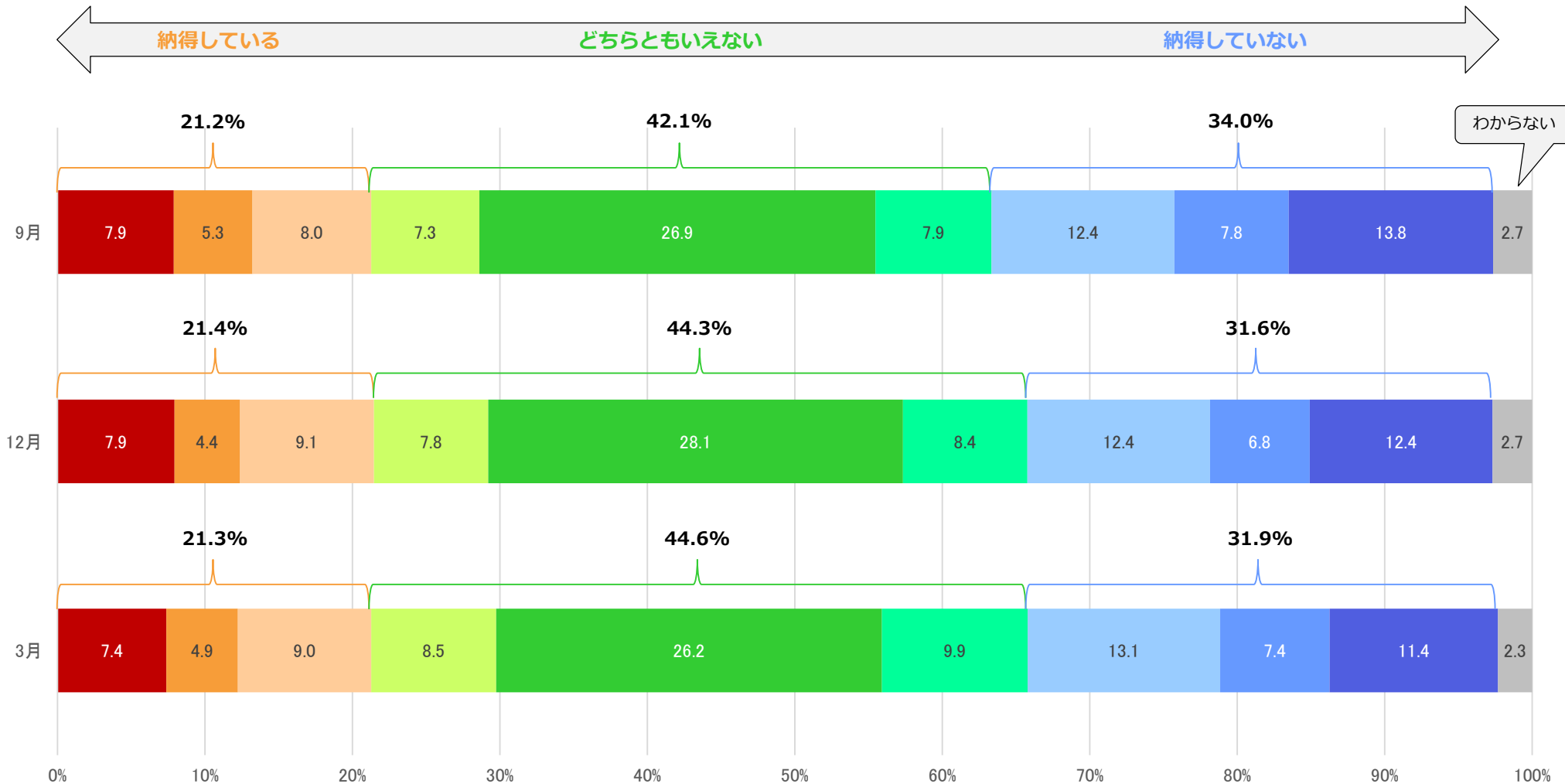




# 9 携帯電話の支払総額に関する納得感

問9 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。 n=6,000（9月のみn=6,001）

※ 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。  
 ※ この設問は、それぞれ横方向（→）にお答えください。

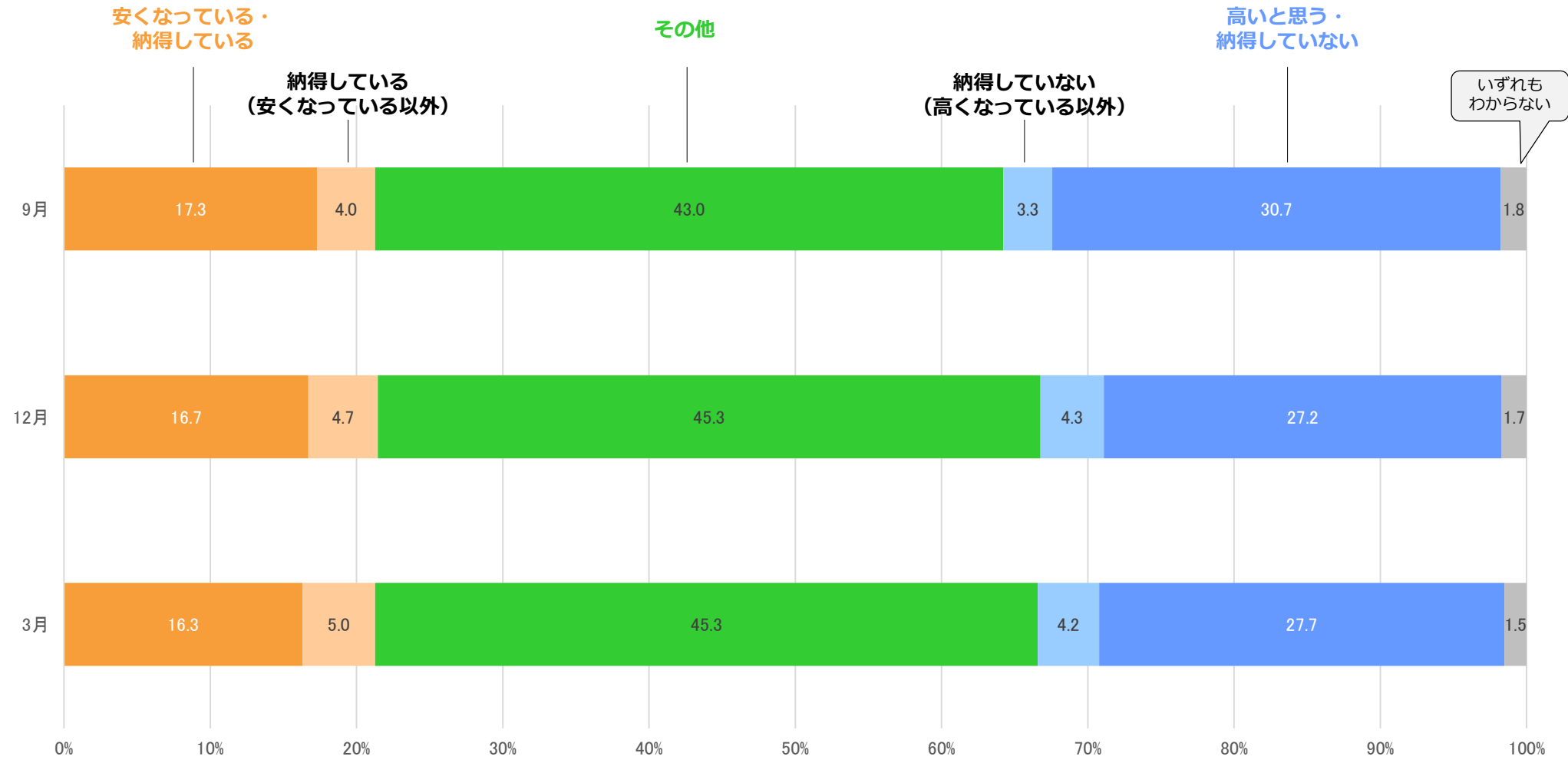


# (参考) 携帯電話の支払総額に関する詳細①

問8 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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



問9 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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



# (参考) 携帯電話の支払総額に関する詳細②

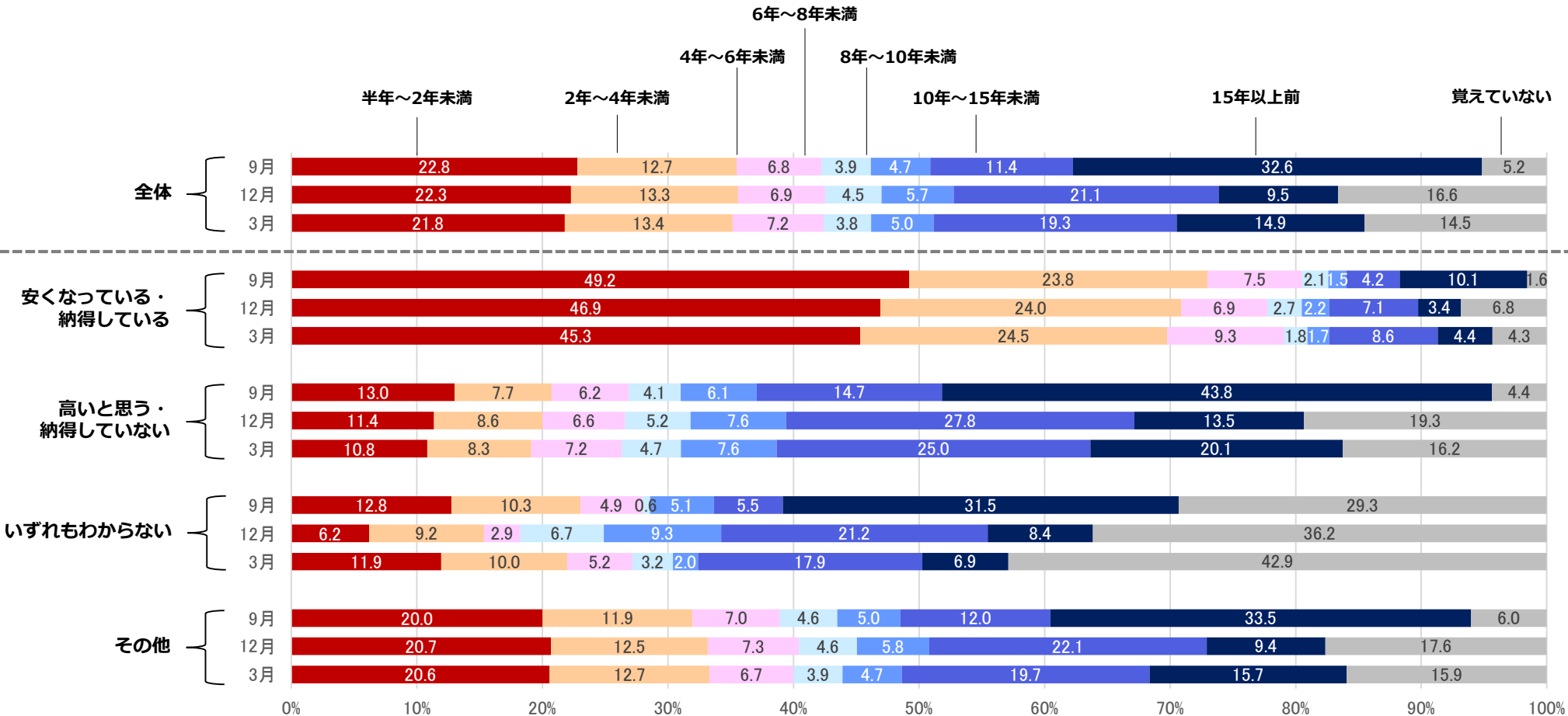
問8 先ほど、ご回答いただいた現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額（通信料金（音声通話料金、データ通信料金等）、通信料金以外の携帯電話料金（端末代金、アプリの使用料金等）など、トータルで携帯電話会社に支払っている金額）は安いと感じますか。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



問9 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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



問27 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=6,000（9月のみn=6,001）



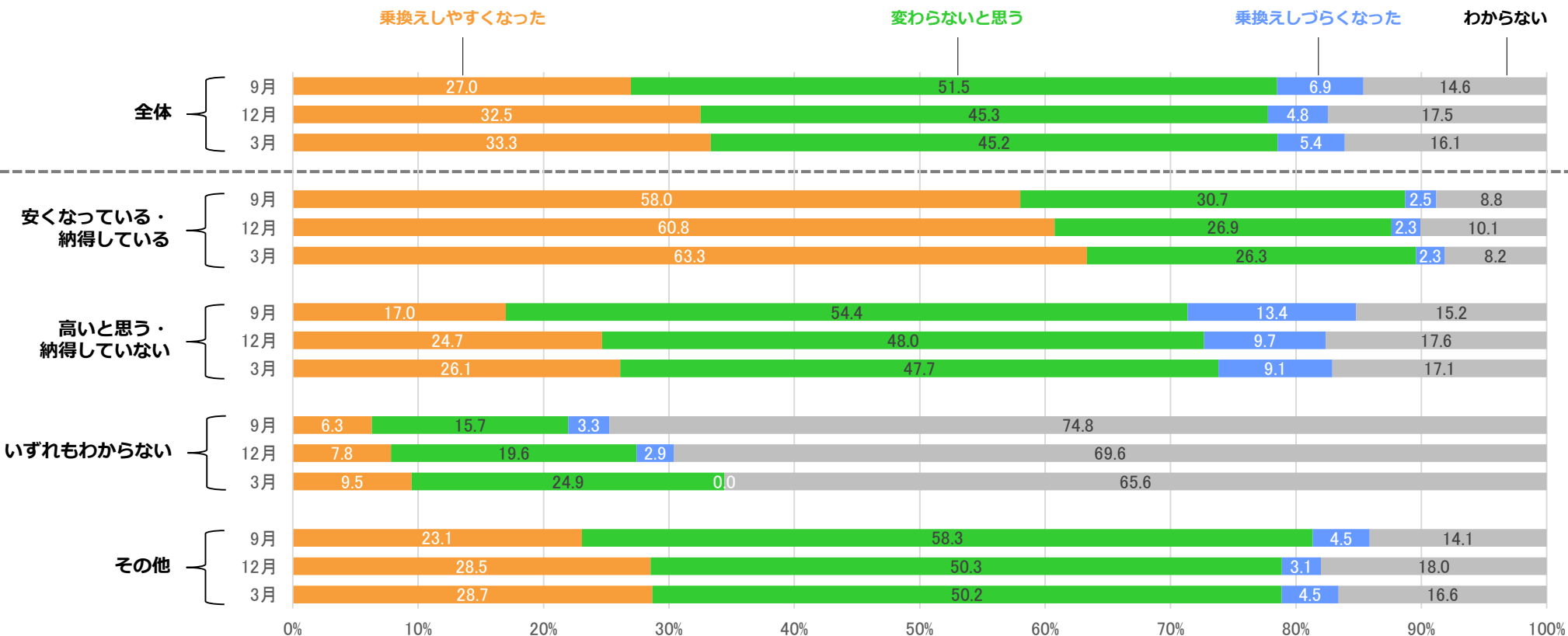
問8 先ほど、ご回答いただいた現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額（通信料金（音声通話料金、データ通信料金等）、通信料金以外の携帯電話料金（端末代金、アプリの使用料金等）など、トータルで携帯電話会社に支払っている金額）は安いと感じますか。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



問9 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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



問29 最近、携帯電話会社の乗換えをしやすくなったと感じますか。  
n=6,000（9月のみn=6,001）

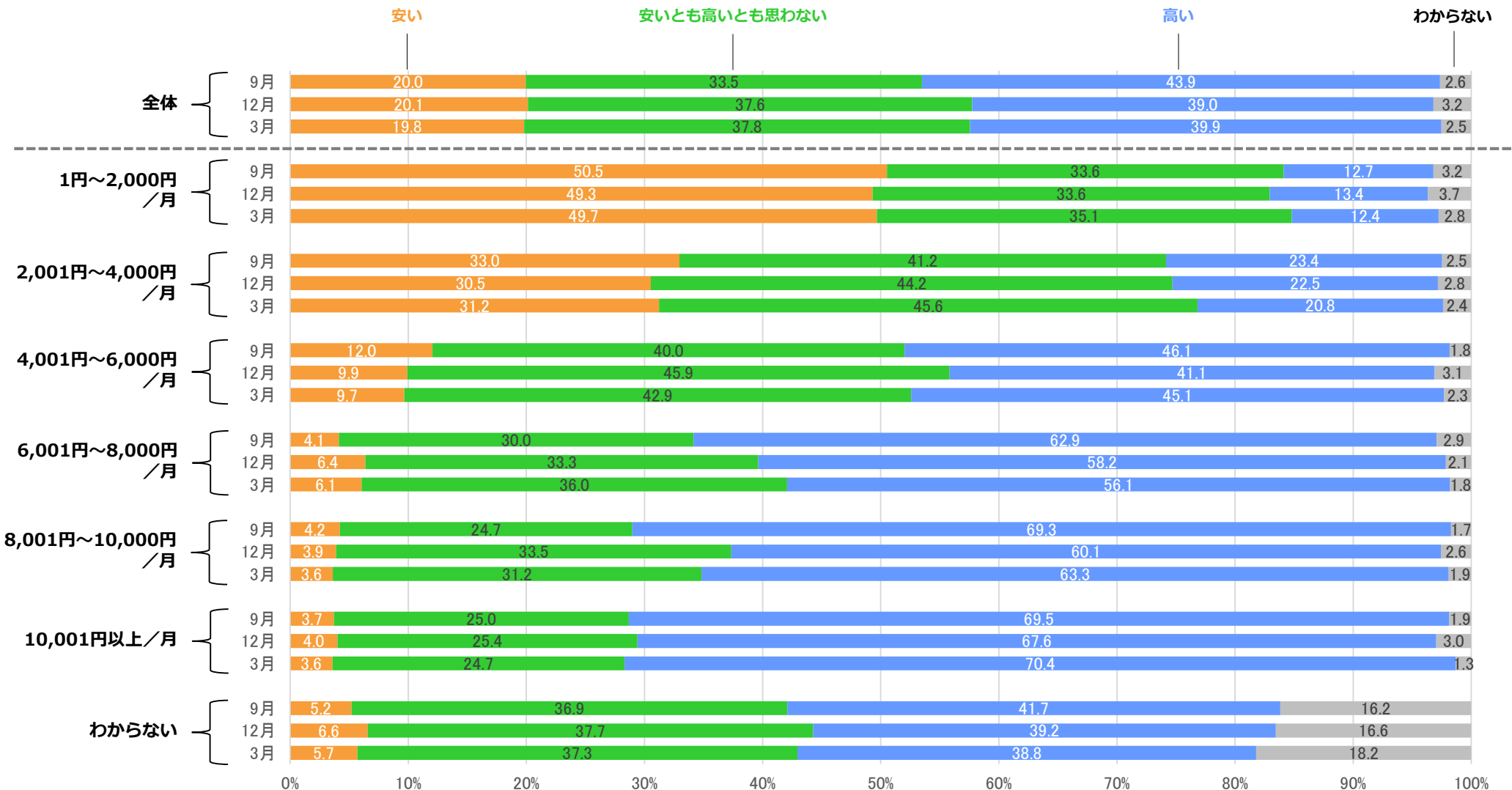


# (参考) 携帯電話の支払総額に関する詳細④

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くらい支払っていますか。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



問8 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。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)

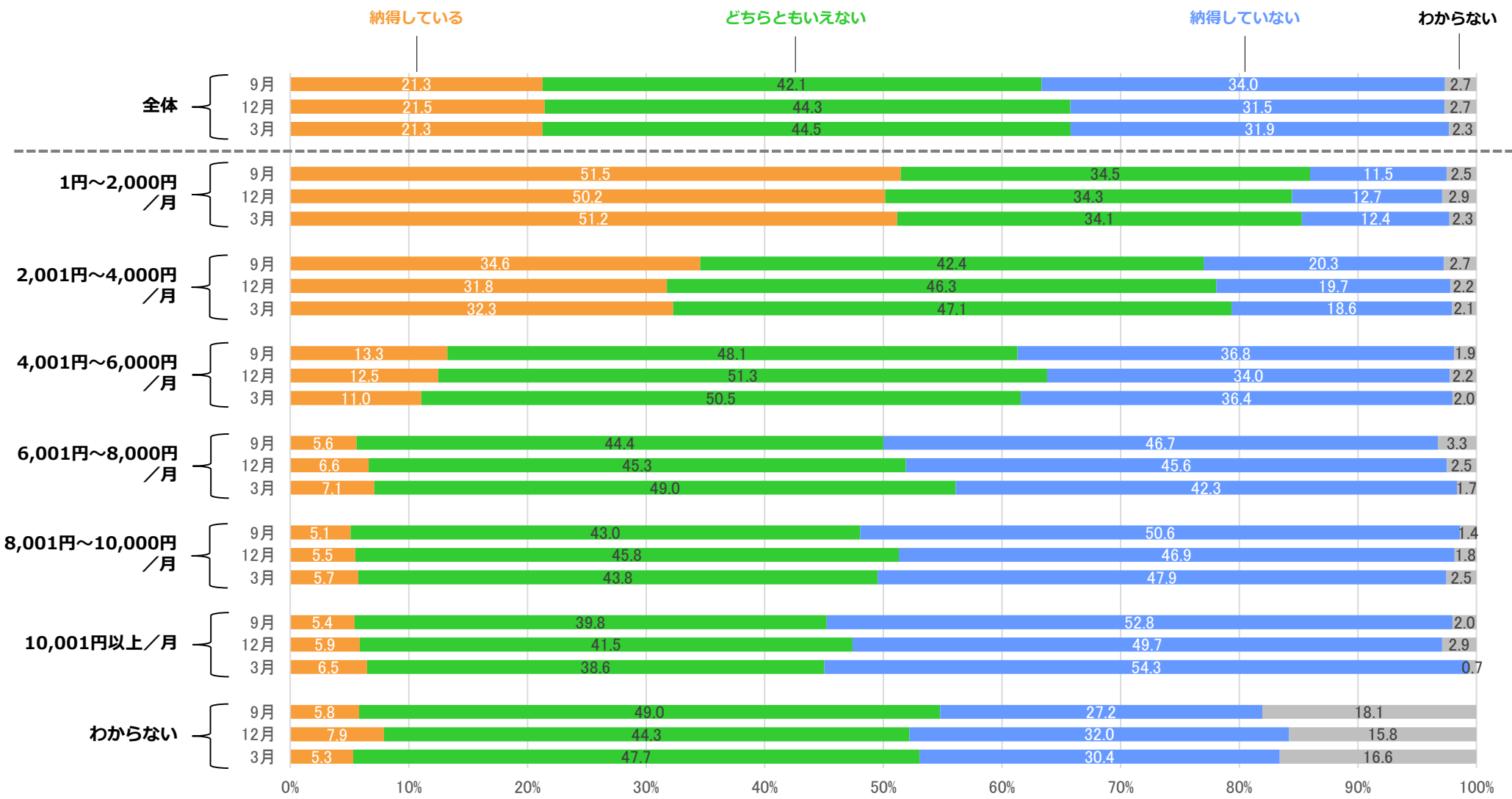


# (参考) 携帯電話の支払総額に関する詳細⑤

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くらい支払っていますか。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



問9 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。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



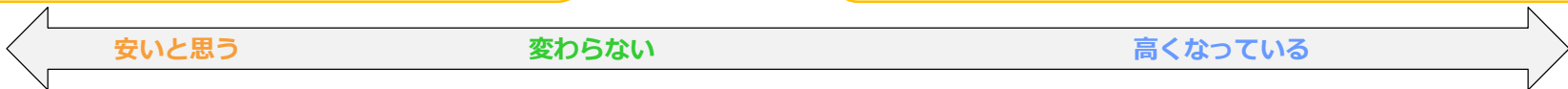
# (参考) 携帯電話の支払総額に関する意識(世代別)

年齢をご回答ください。

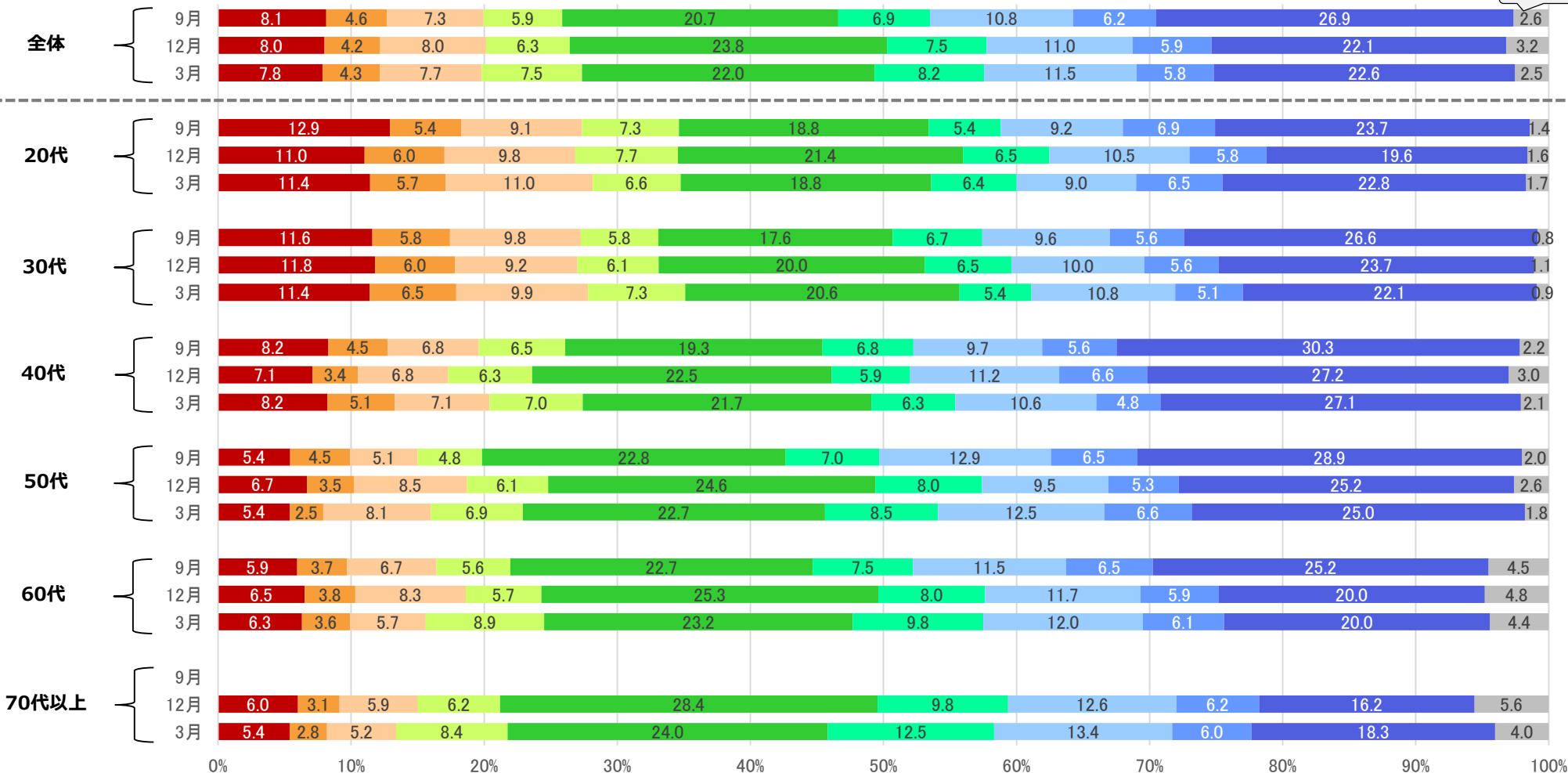
n=6,000 (9月のみn=6,001)



問8 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。 n=6,000 (9月のみn=6,001)



わからない



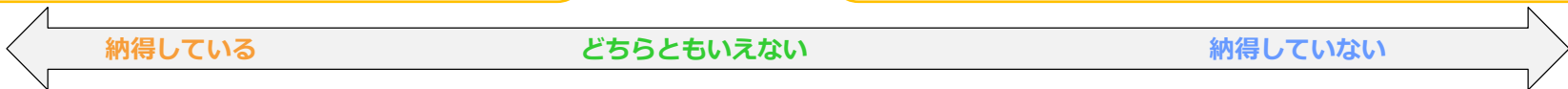
# (参考) 携帯電話の支払総額に関する納得感(世代別)

年齢をご回答ください。

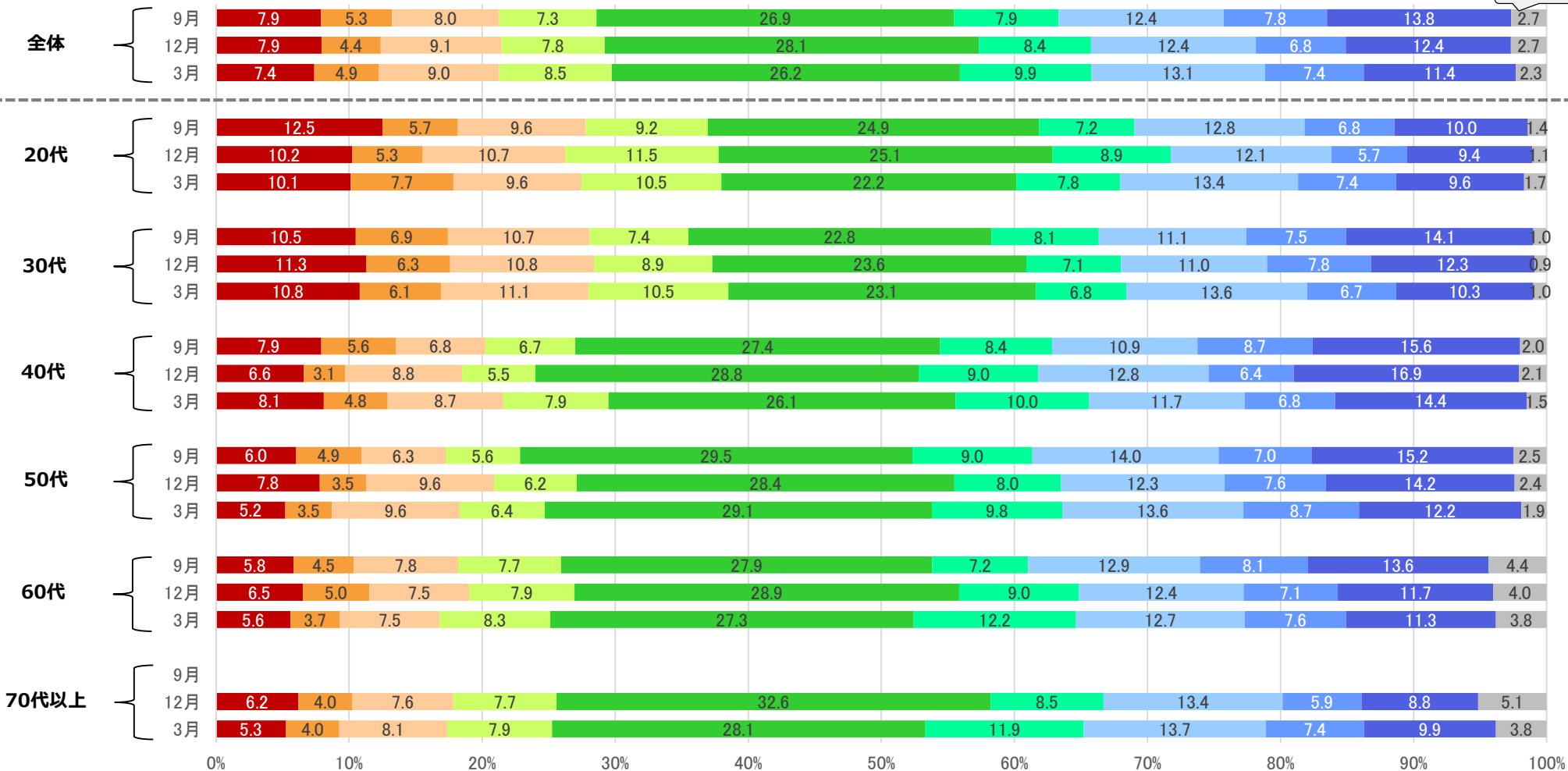
n=6,000 (9月のみn=6,001)



問9 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。 n=6,000 (9月のみn=6,001)



わからない



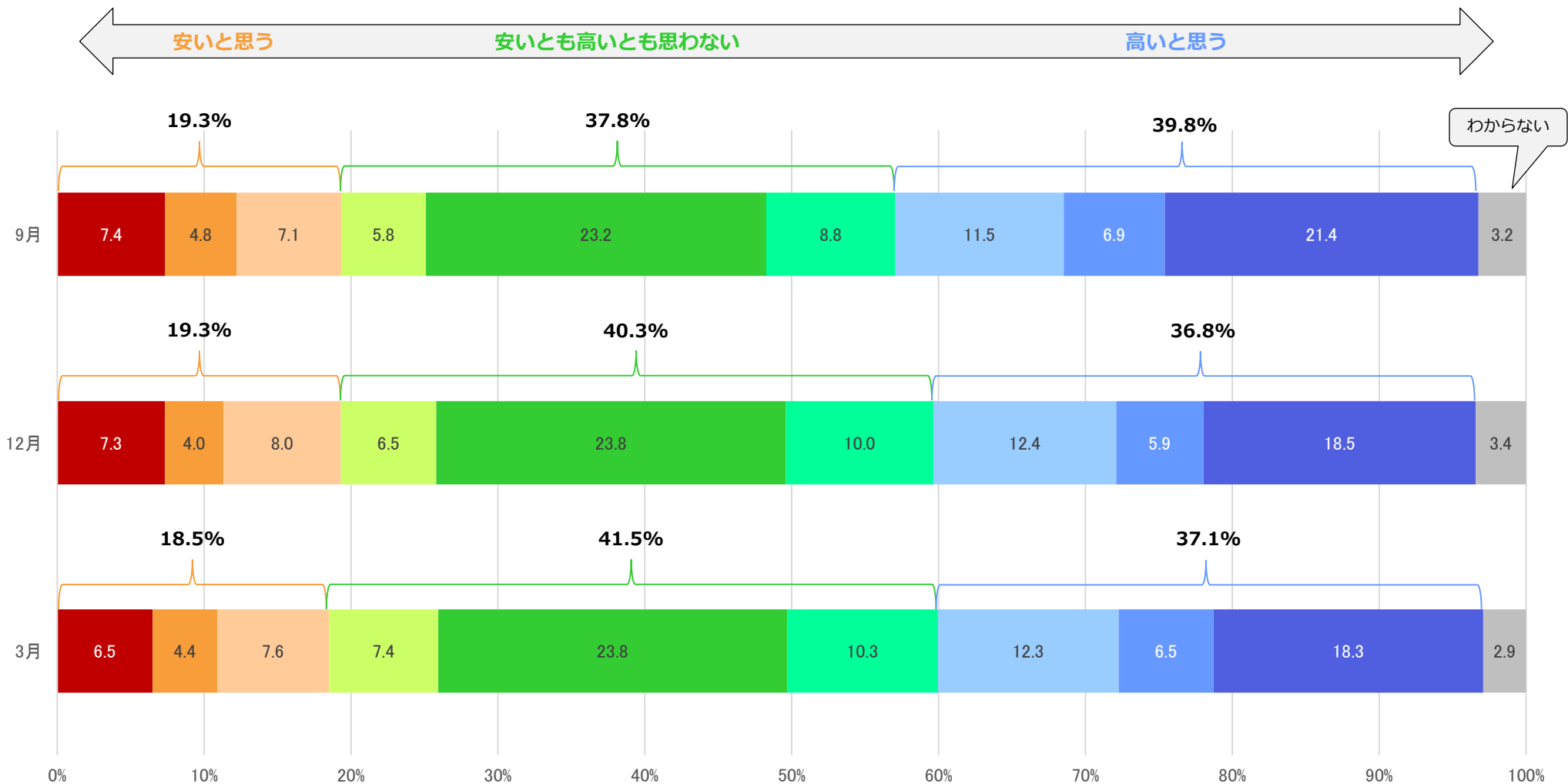


# 10 通信料金に関する意識

問10 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。  
 n=6,000（9月のみn=6,001）

※ 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。

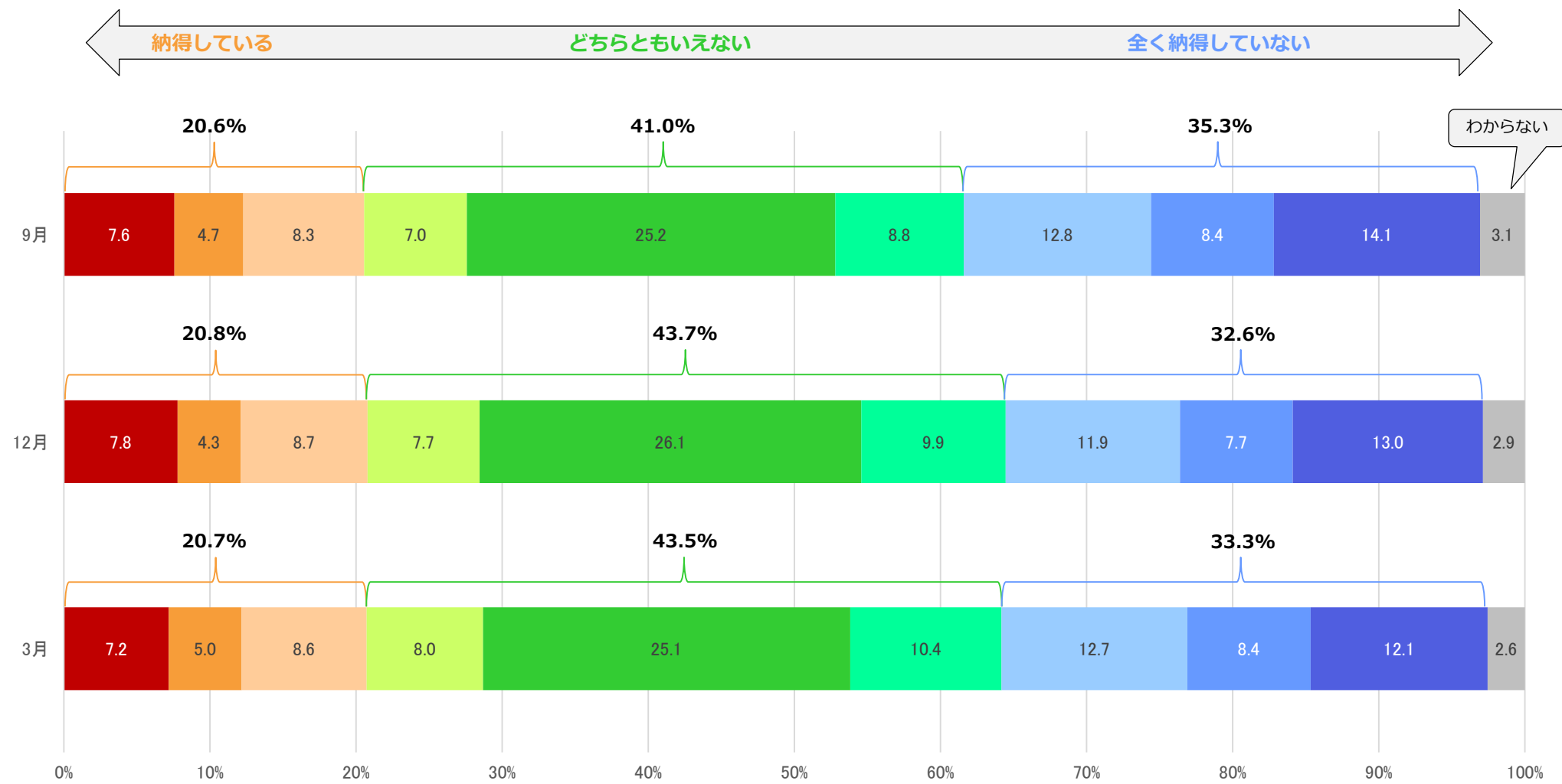
※ この設問は、それぞれ横方向（→）にお答えください。



# 11 通信料金に関する納得感

問 1 1 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。  
 n=6,000（9月のみn=6,001）

※ 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。  
 ※ この設問は、それぞれ横方向（→）にお答えください。

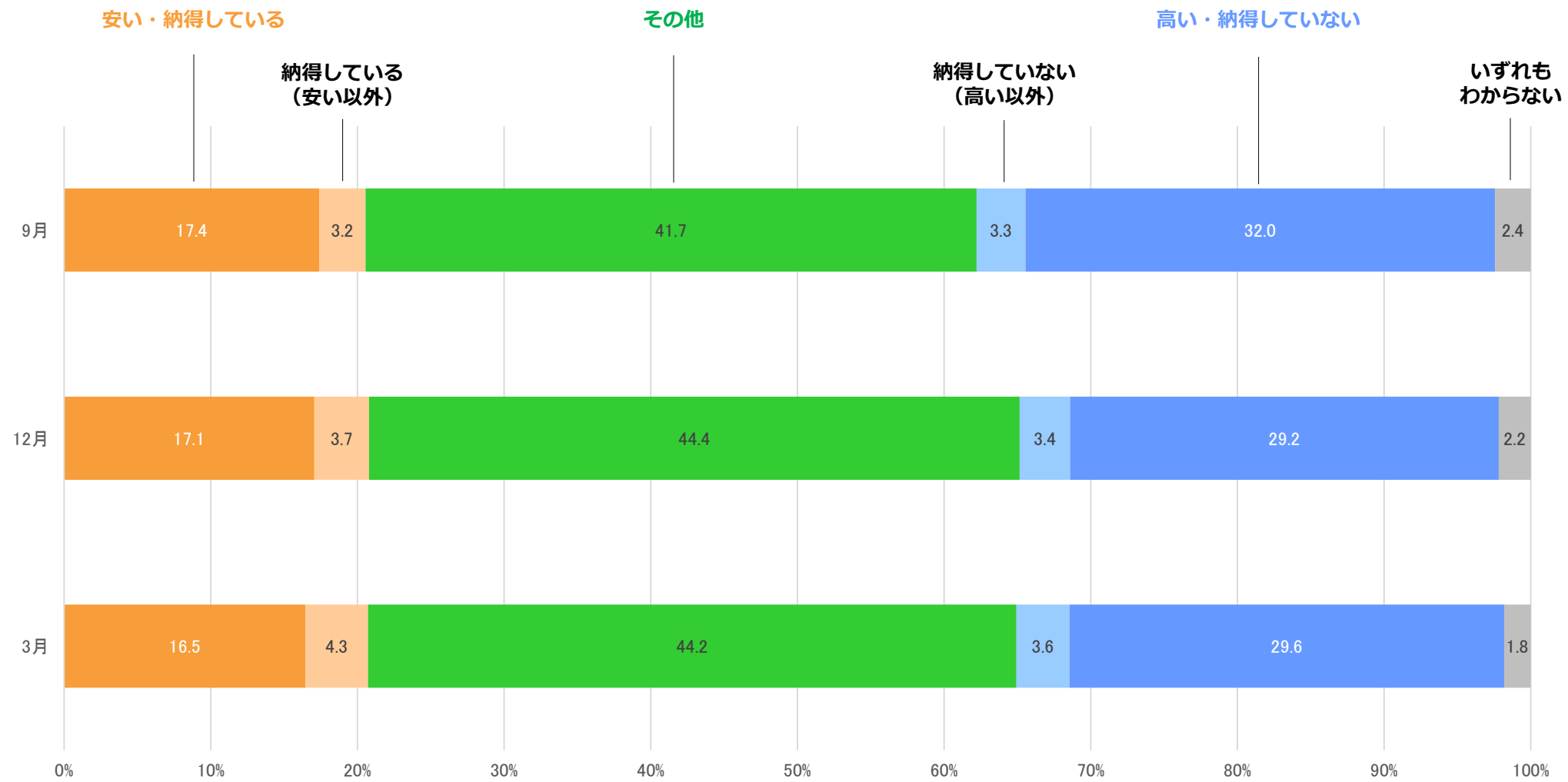


# (参考) 通信料金に関する詳細①

問10 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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



問11 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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



# (参考) 通信料金に関する詳細②

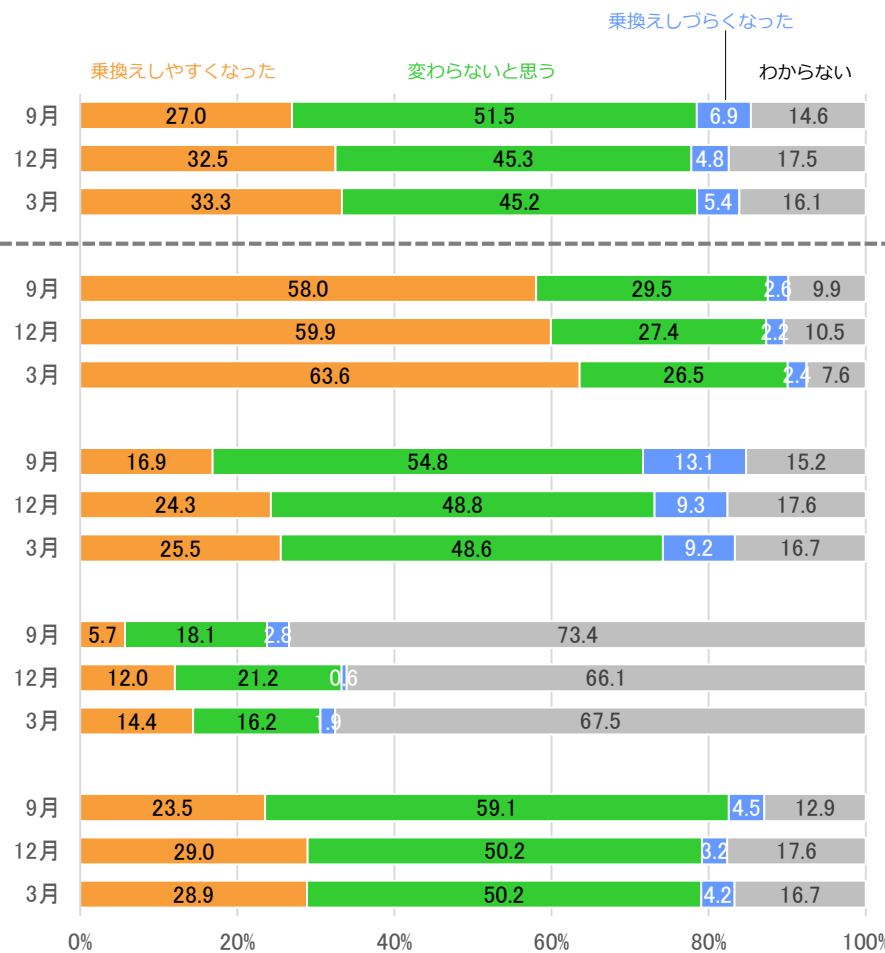
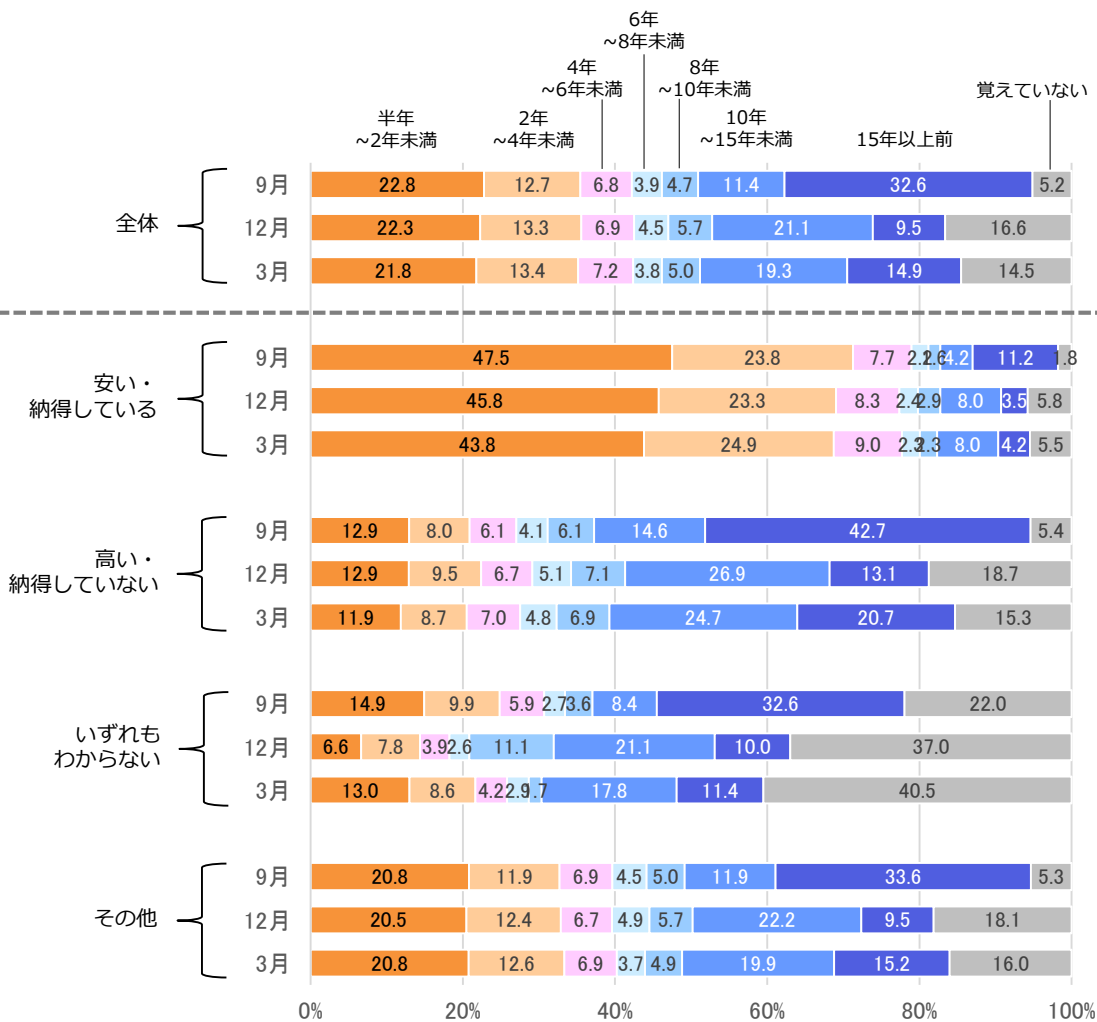
問10 先ほど、ご回答いただいた現在あなたが携帯電話会社に支払っている通信料金（音声通話料金、データ通信料金等）は安いと感じますか。



問11 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。

問10 × 問11 × 問27 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10 × 問11 × 問29 最近、携帯電話会社の乗換えをしやすくなったと感じますか。

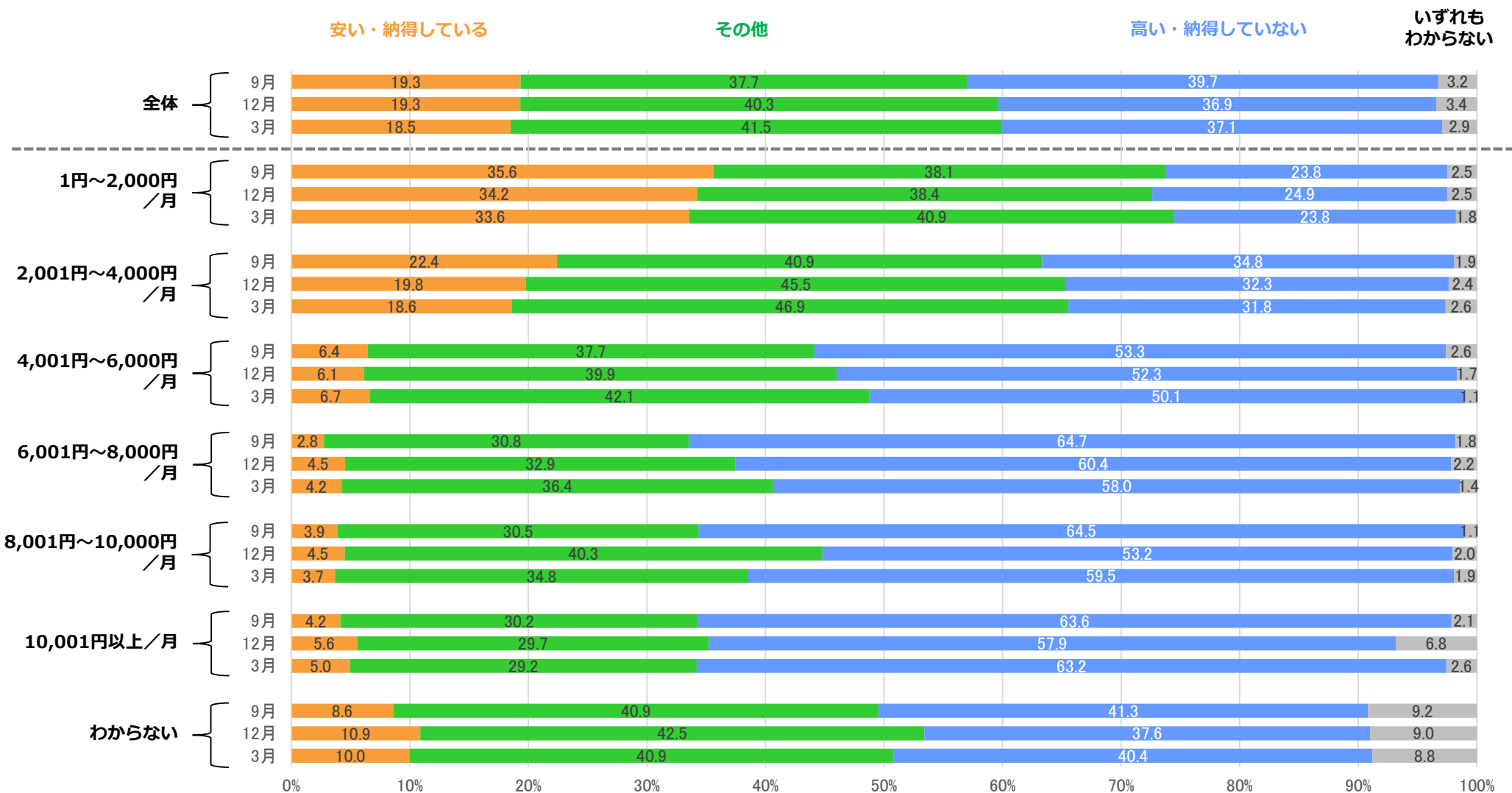


# (参考) 通信料金に関する詳細③

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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



問10 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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）

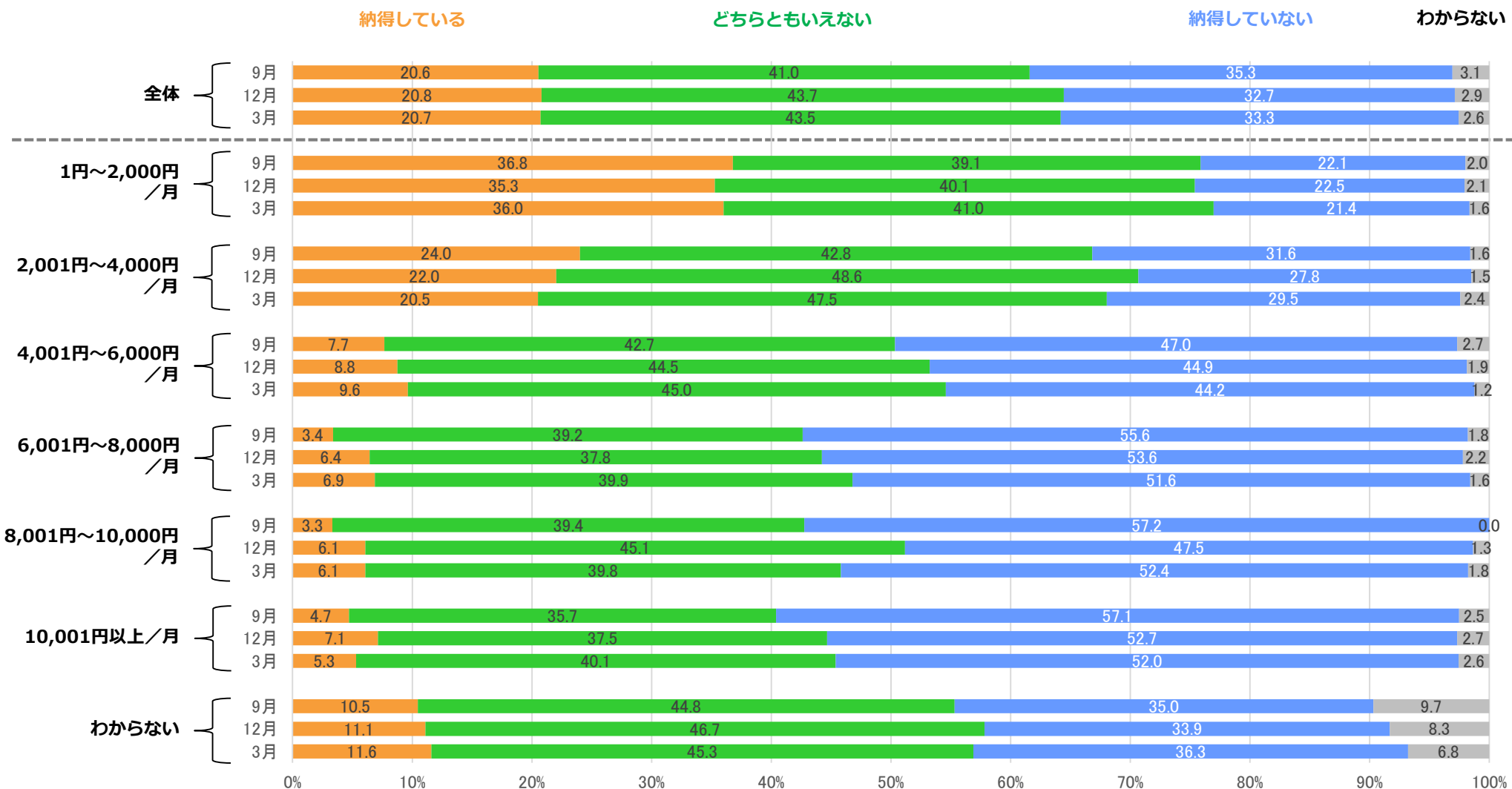


# (参考) 通信料金に関する詳細④

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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



問11 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。  
n=6,000（9月のみn=6,001）



# (参考) 通信料金に関する意識(世代別)

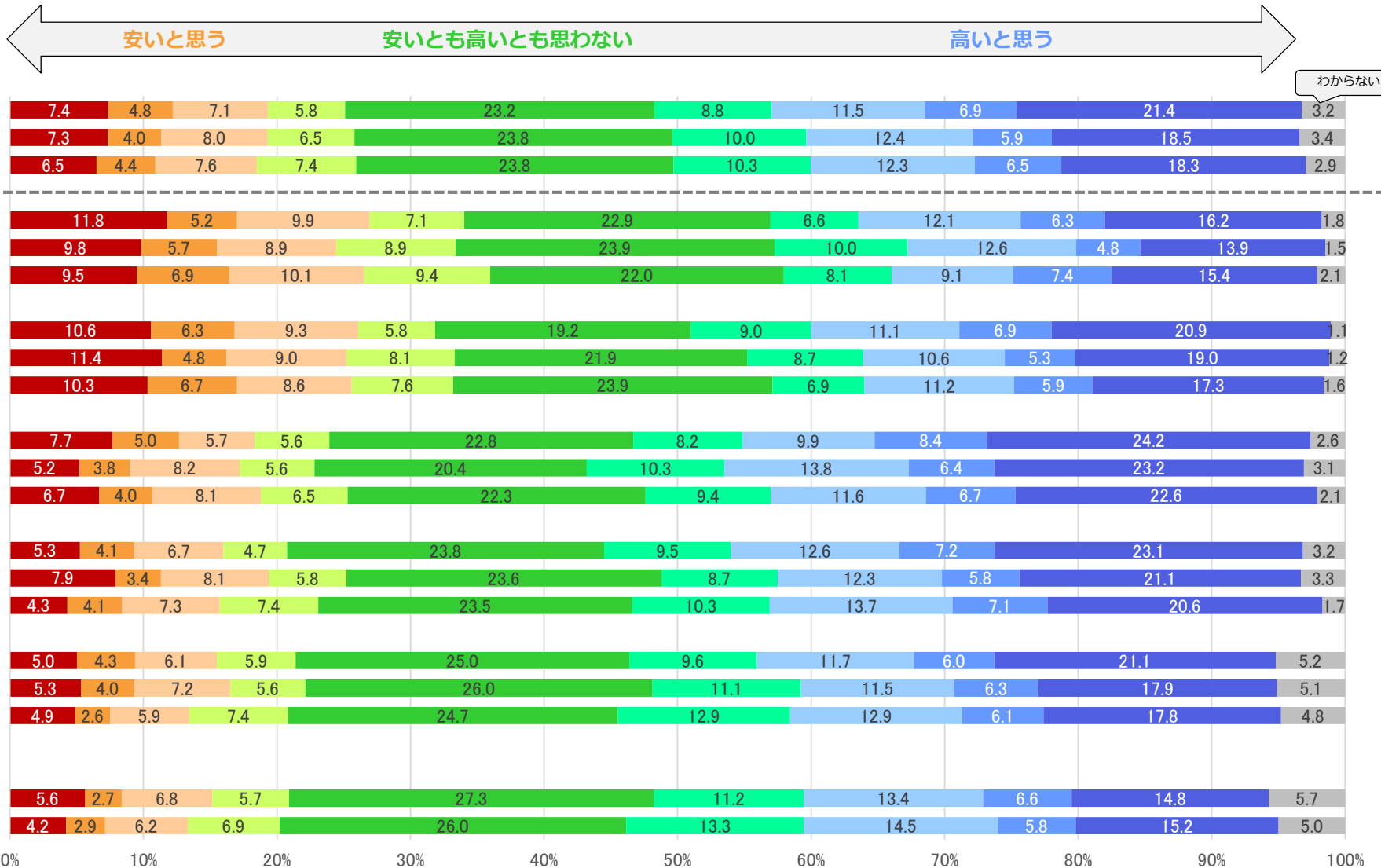
年齢をご回答ください。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



問10 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 通信料金に関する納得感(世代別)

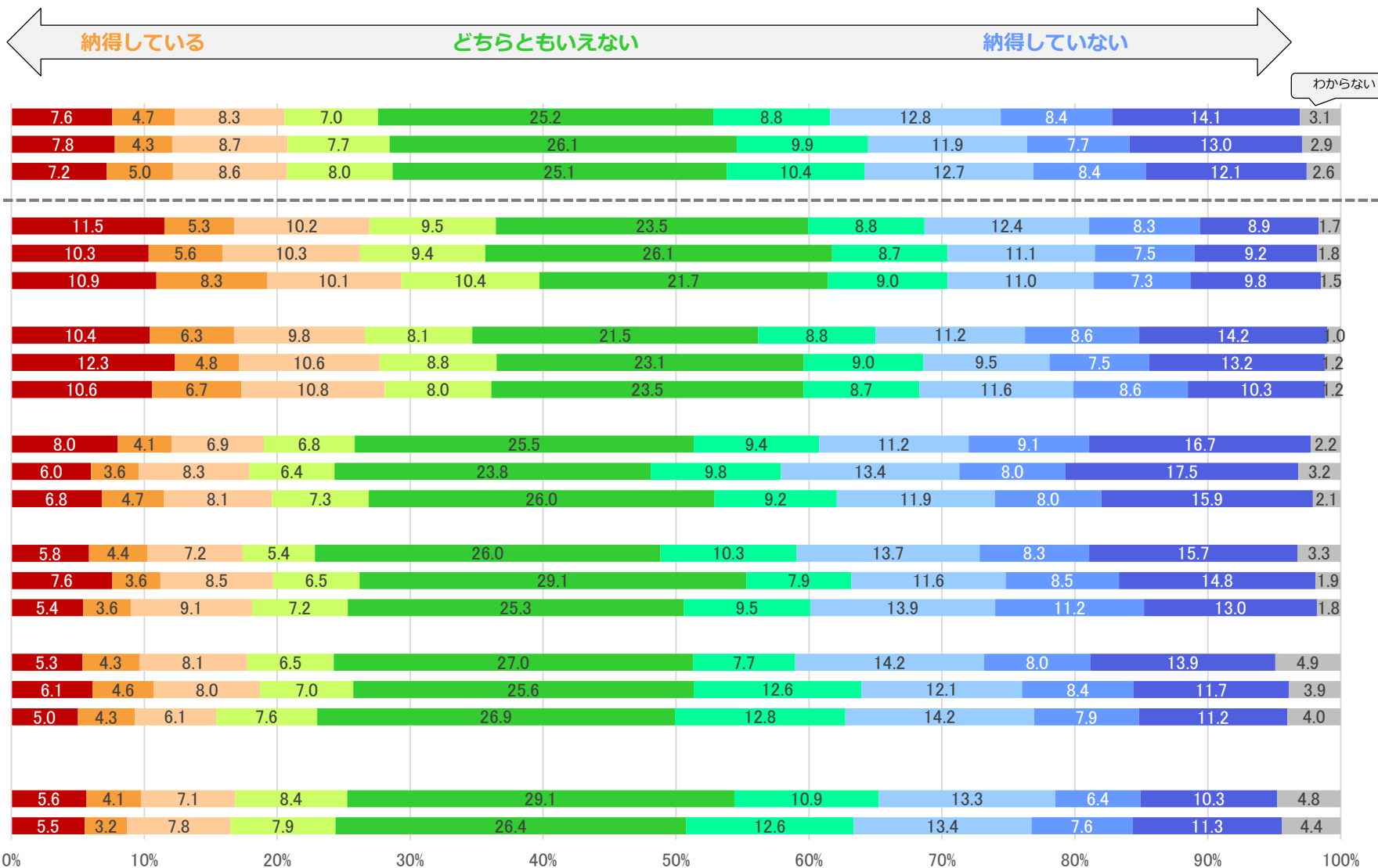
年齢をご回答ください。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



問11 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

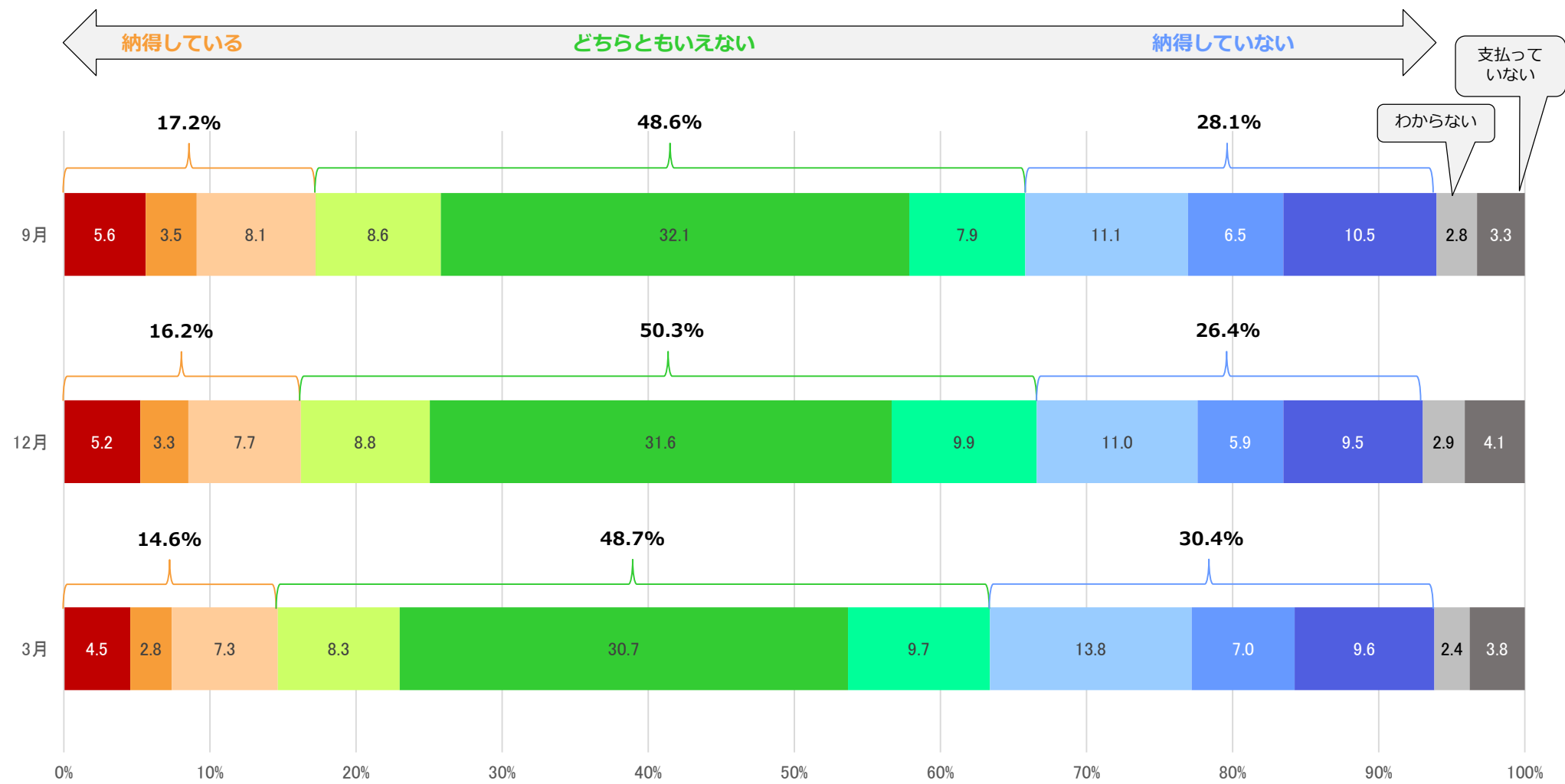




# 12 電気料金に関する納得感

問 1 2 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。 n=6,000 (9月のみn=6,001)

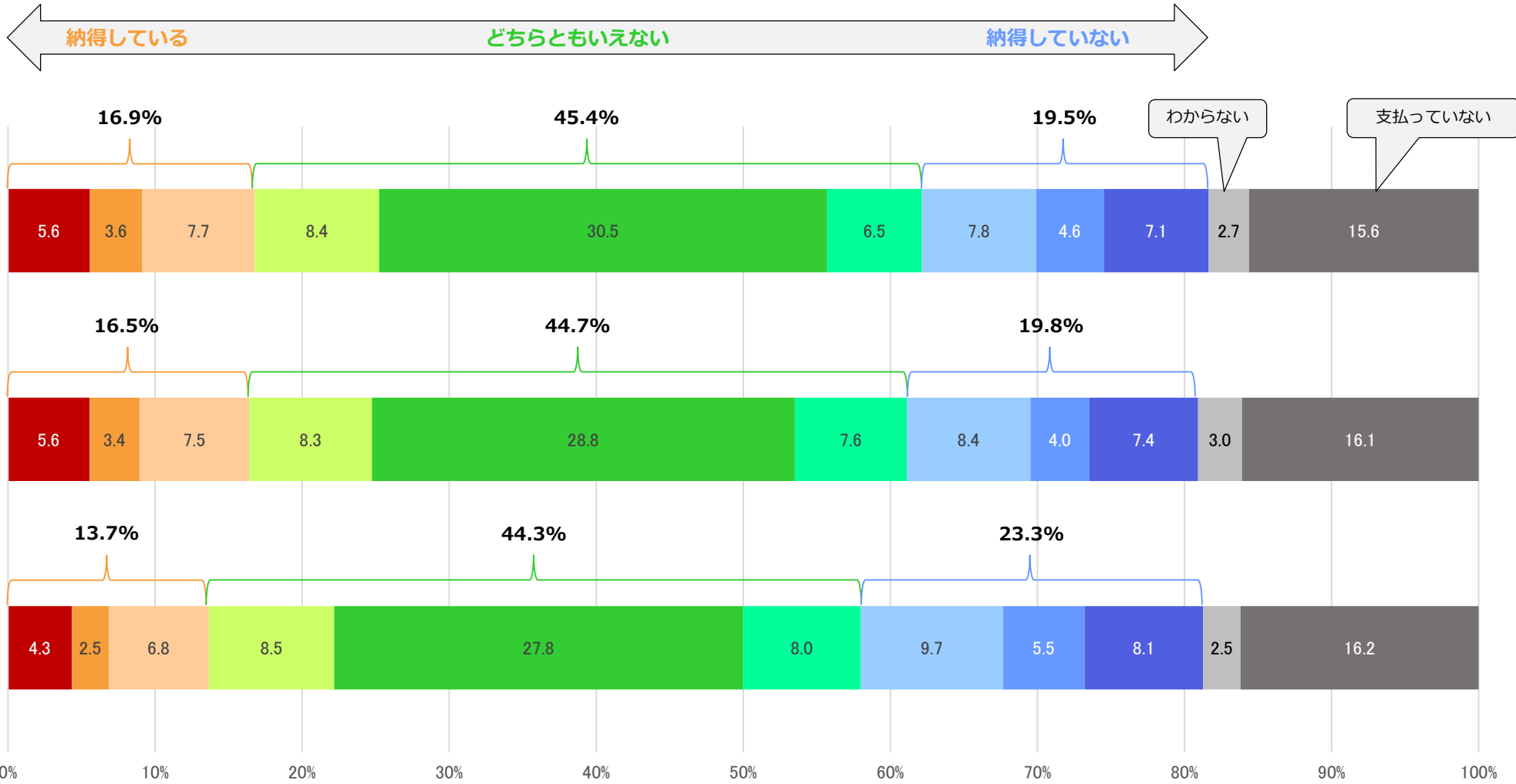
※ 納得していると思う方は1に近い数字、納得していないと思う方は9に近い数字をお選びください。わからない方は「10わからない」、電気料金を支払っていない方は「11電気料金は支払っていない」をお選びください。  
 ※ この設問は、それぞれ横方向(→)にお答えください。



# 13 ガス料金に関する納得感

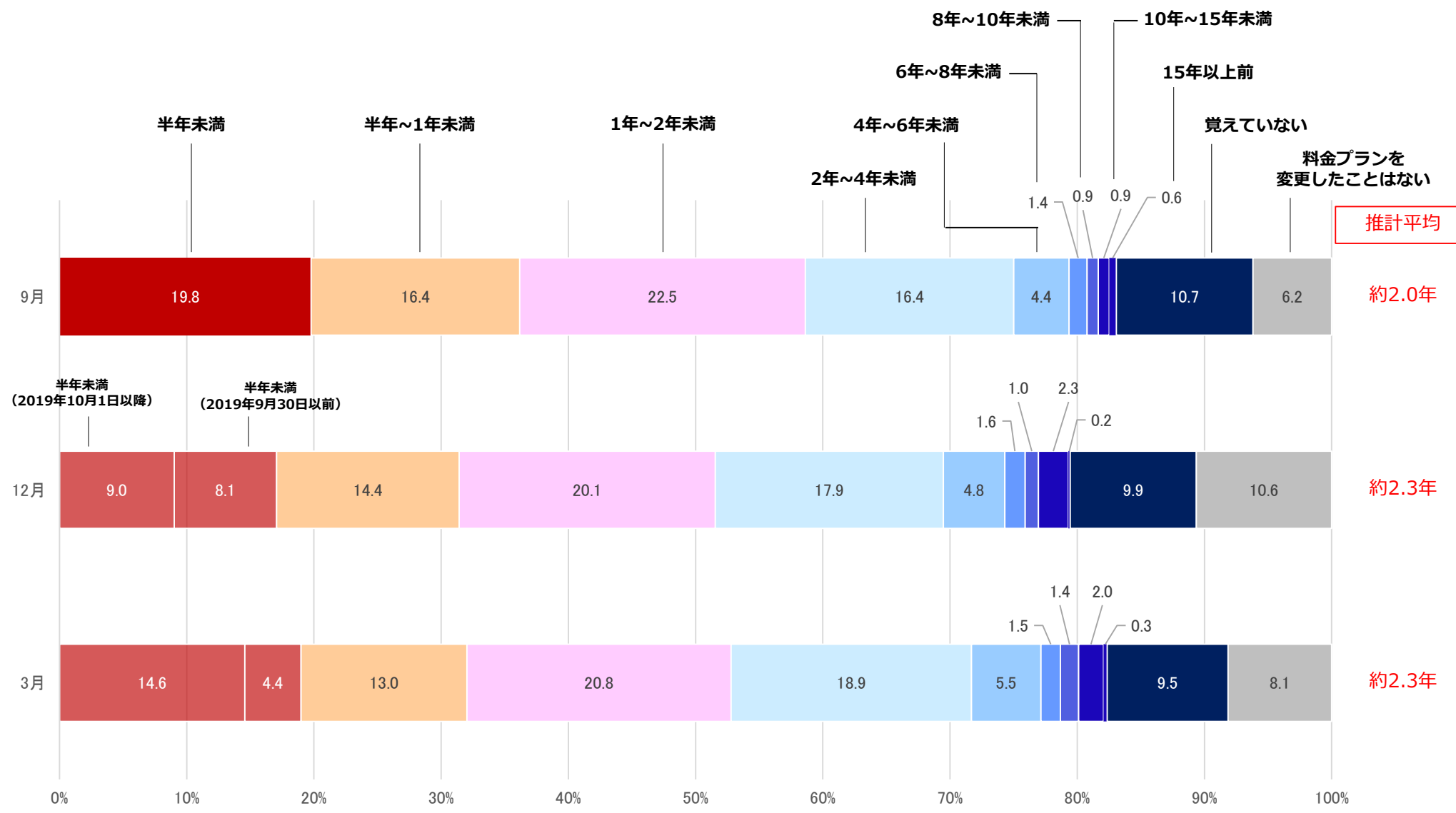
問 13 現在、あなたが毎月のガス料金として支払っている金額に納得していますか。 n=6,000 (9月のみn=6,001)

※ 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。  
※ この設問は、それぞれ横方向(→)にお答えください。



# 14 料金プランの変更時期

問 1 4 現在利用している携帯電話会社の通信料金の料金プランの中で料金プランを変更し、現在の料金プランにしたのはいつごろですか。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



半年未満 (2019年10月1日以降)  
半年未満 (2019年9月30日以前)

推計平均

約2.0年

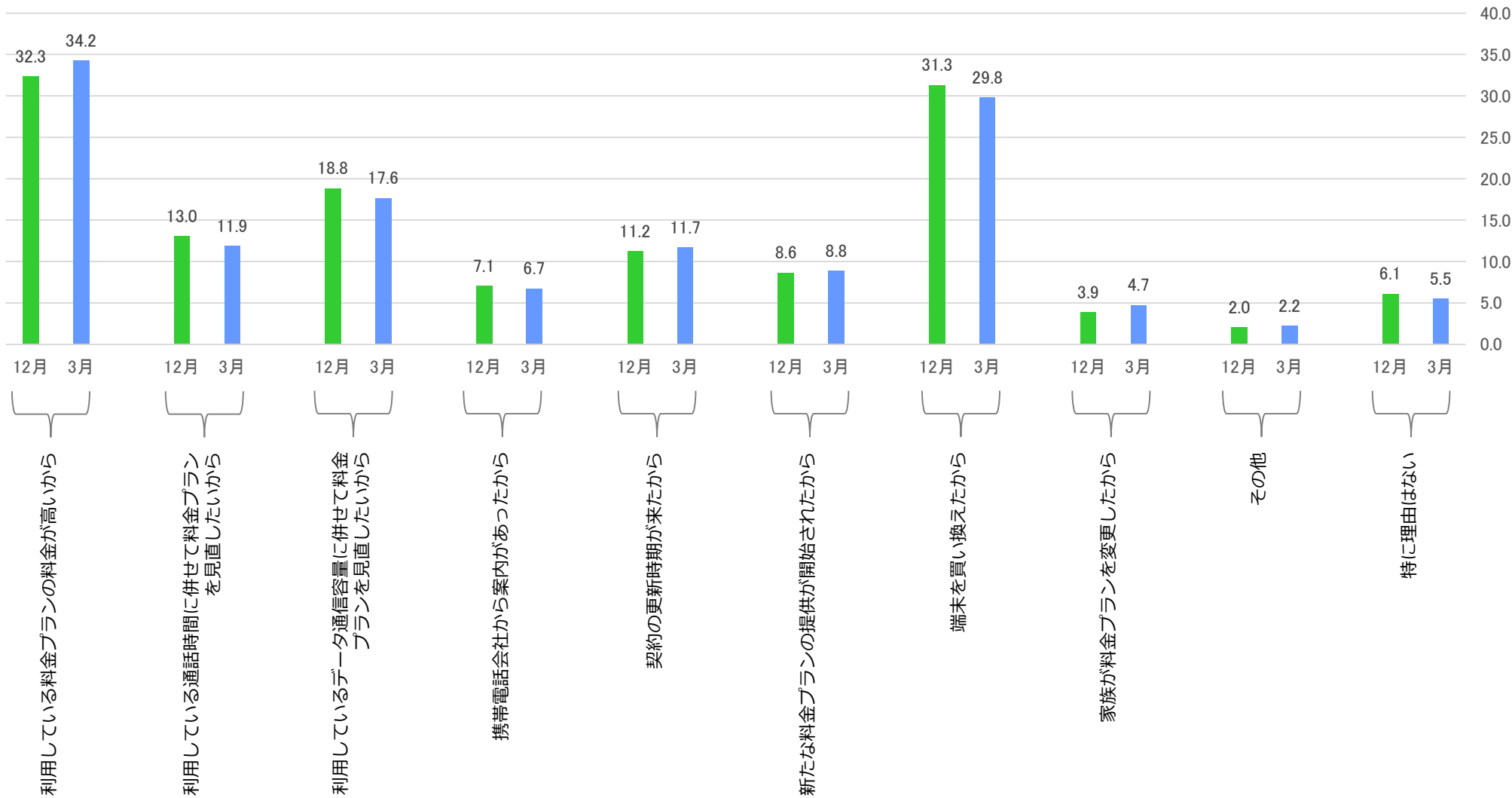
約2.3年

約2.3年

# 15 料金プランの変更理由

問 15 あなたが通信料金の料金プランを変更された主な理由は何ですか。(いくつでも) (12月) n=4,767 (3月) n=4,941

※ 問14で1～10を選択した者に対する質問。

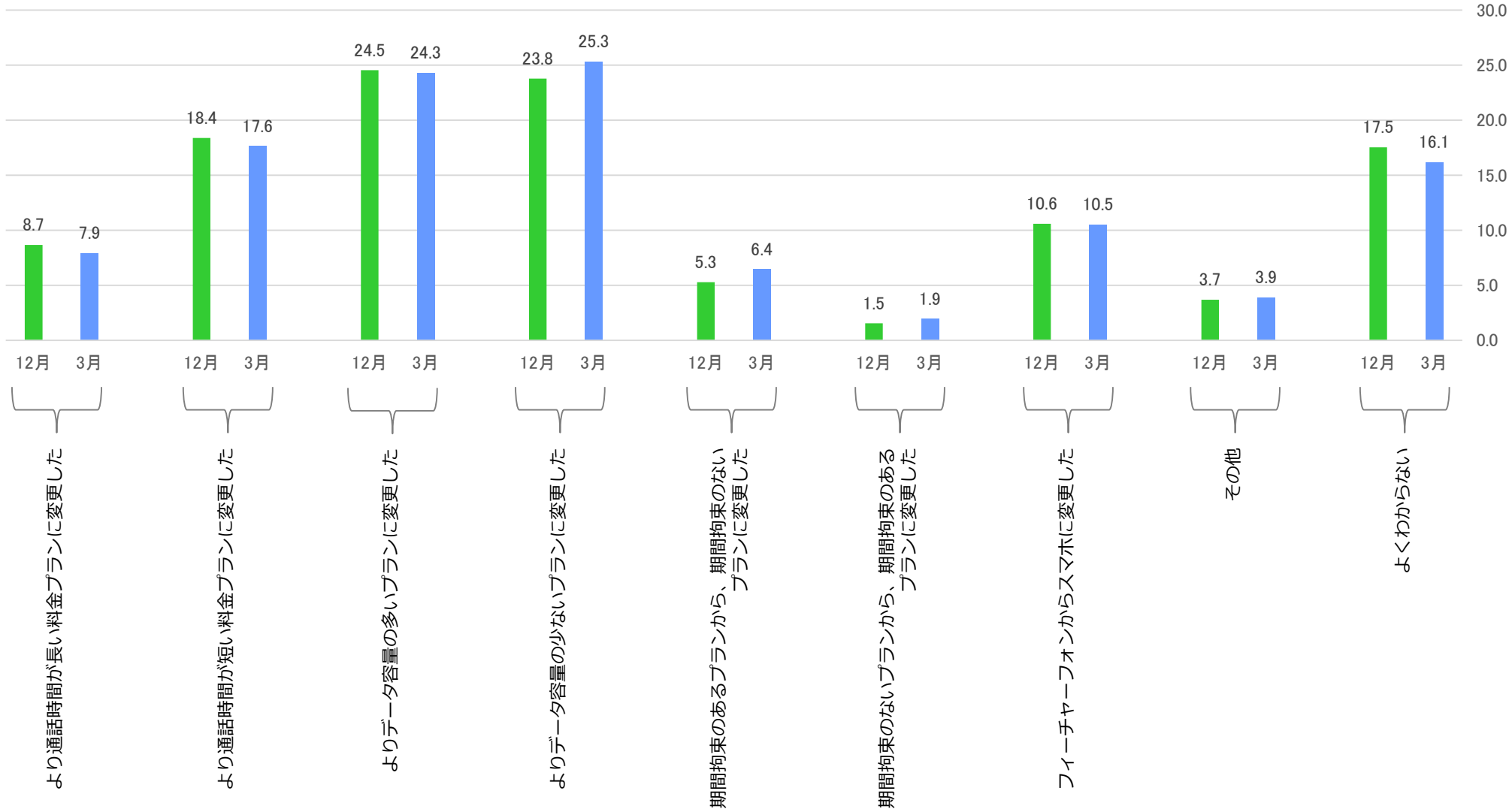


# 16 料金プランの変更内容

問 16 あなたは通信料金の料金プランをどのように変更されましたか。(いくつでも)

(12月) n=4,767 (3月) n=4,941

※ 問14で1～10を選択した者に対する質問。

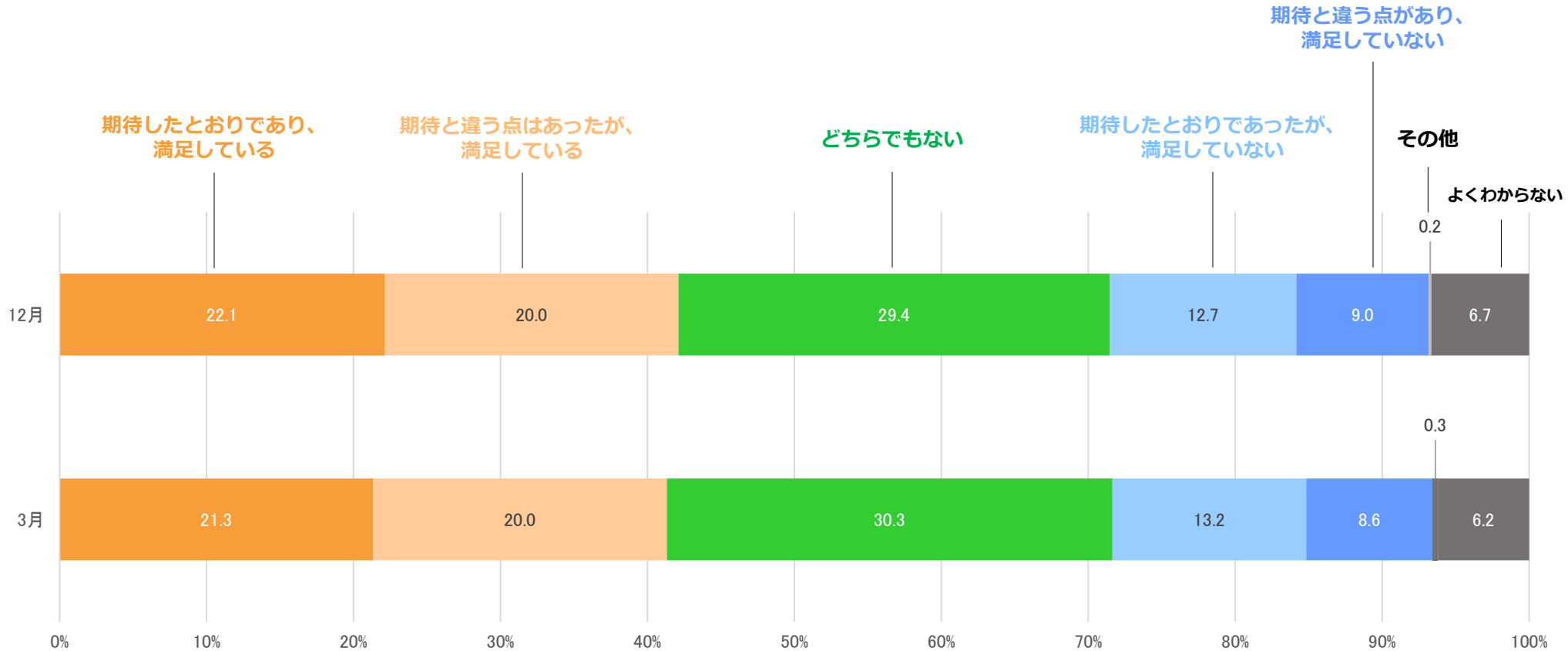


# 17 料金プランの変更に関する満足度

問 17 あなたは前問の料金プランの変更の結果に満足していますか。

(12月) n=4,767 (3月) n=4,941

※ 問14で1～10を選択した者に対する質問。

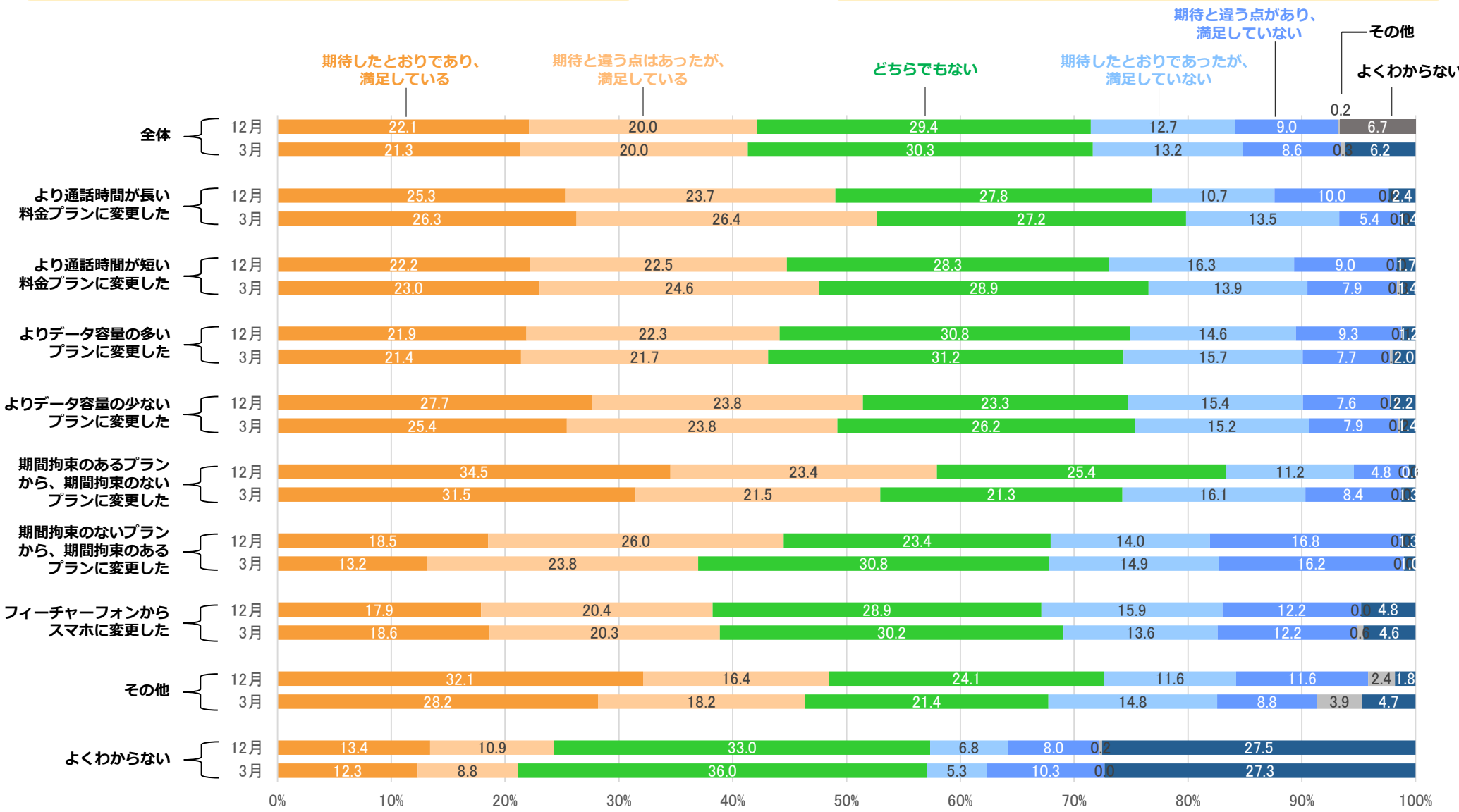


# (参考) 料金プランの変更に関する詳細

問16 あなたは通信料金の料金プランをどのように変更されましたか。(いくつでも)  
 (12月) n=4,767 (3月) n=4,941



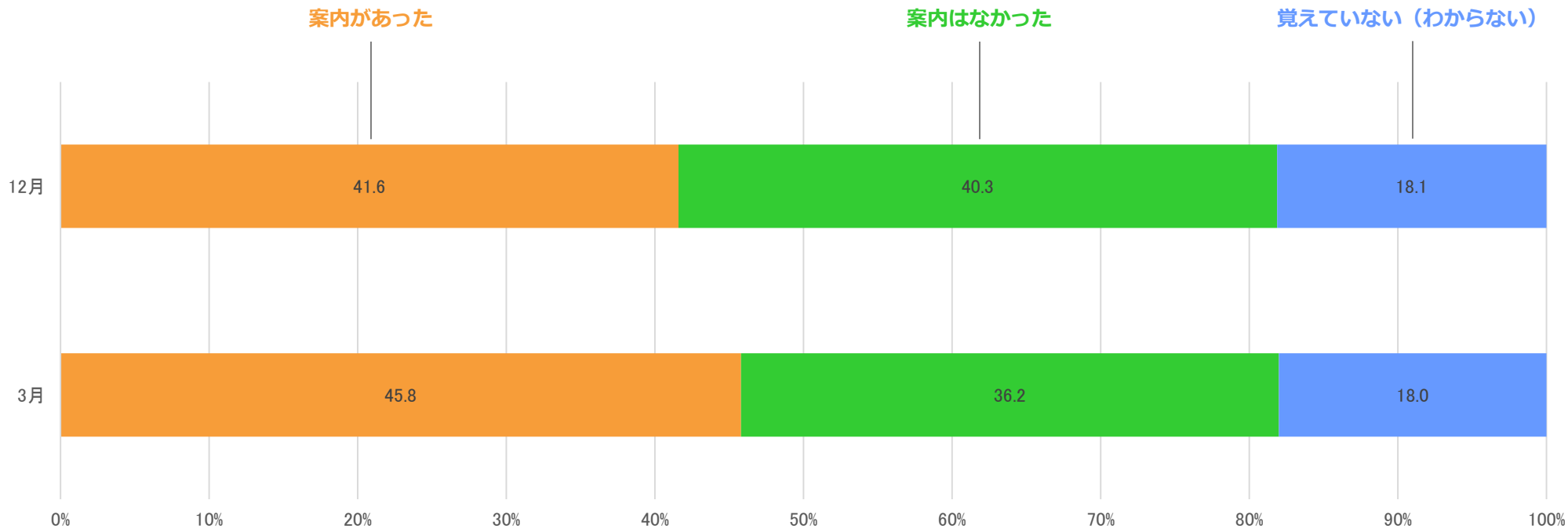
問17 あなたは前問の料金プランの変更の結果に満足していますか。  
 (12月) n=4,767 (3月) n=4,941



# 18 料金プランの変更に関する案内

問 1 8 あなたが利用する携帯電話会社から料金プランの変更の案内はありましたか。 (12月) n=541 (3月) n=874

※ 問14で2を選択した者に対する質問。



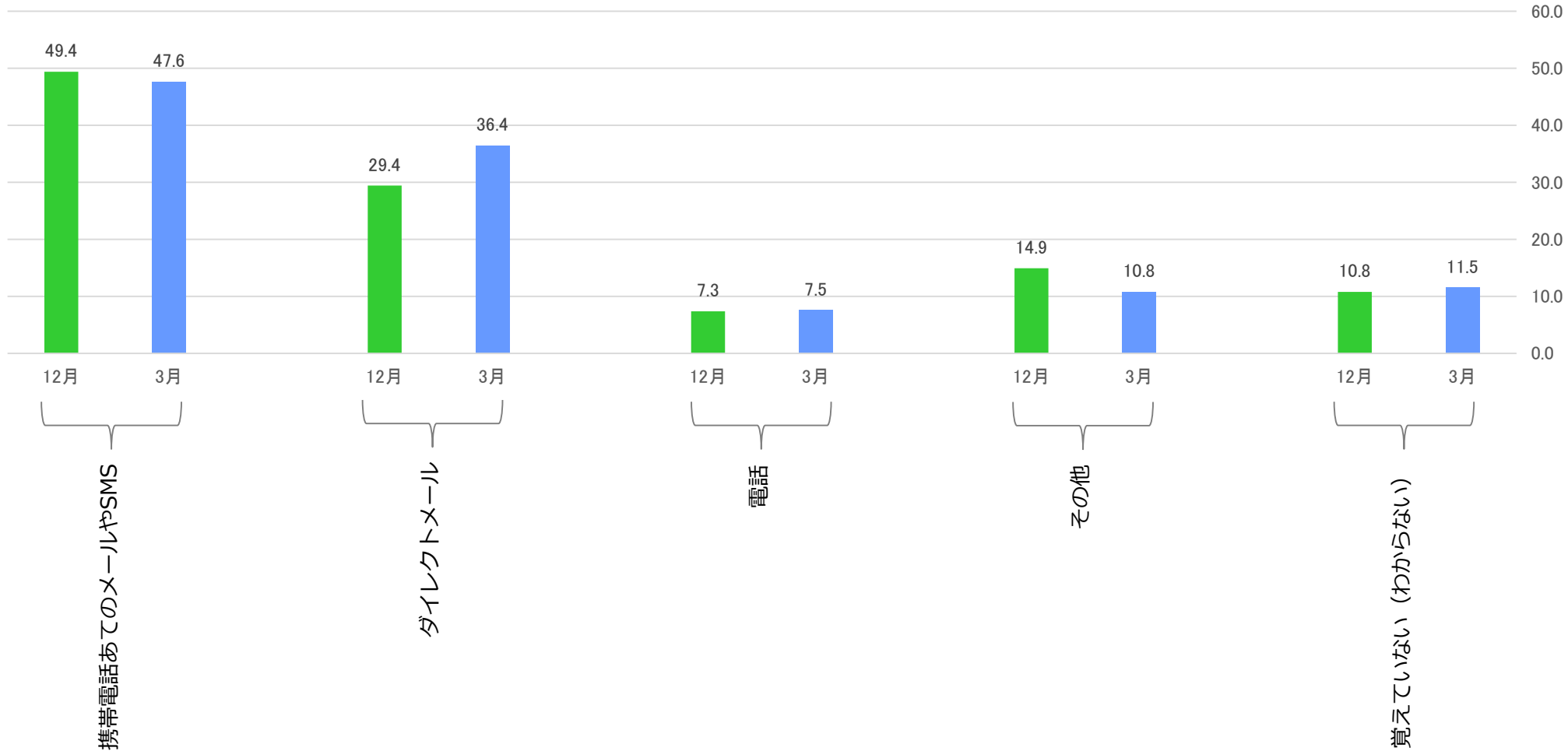


# 19 料金プランの変更に関する案内の方法

問19 どのような方法で案内がありましたか。

(12月) n=225 (3月) n=400

※ 問18で1を選択した者に対する質問。



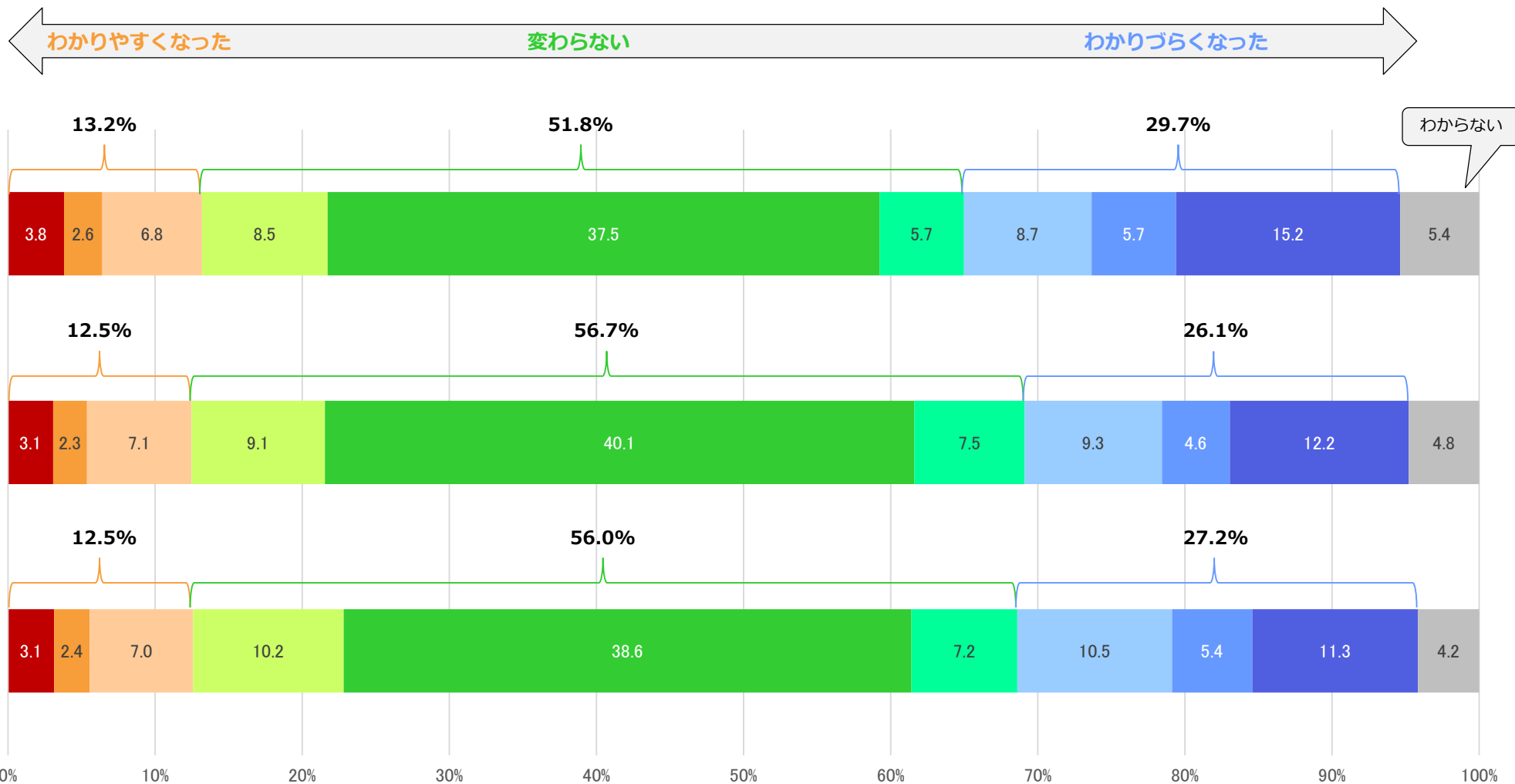
# 20 料金プランのわかりやすさ

問20 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

※ 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。

※ この設問は、それぞれ横方向(→)にお答えください。



# (参考) 料金プランのわかりやすさ(世代別)

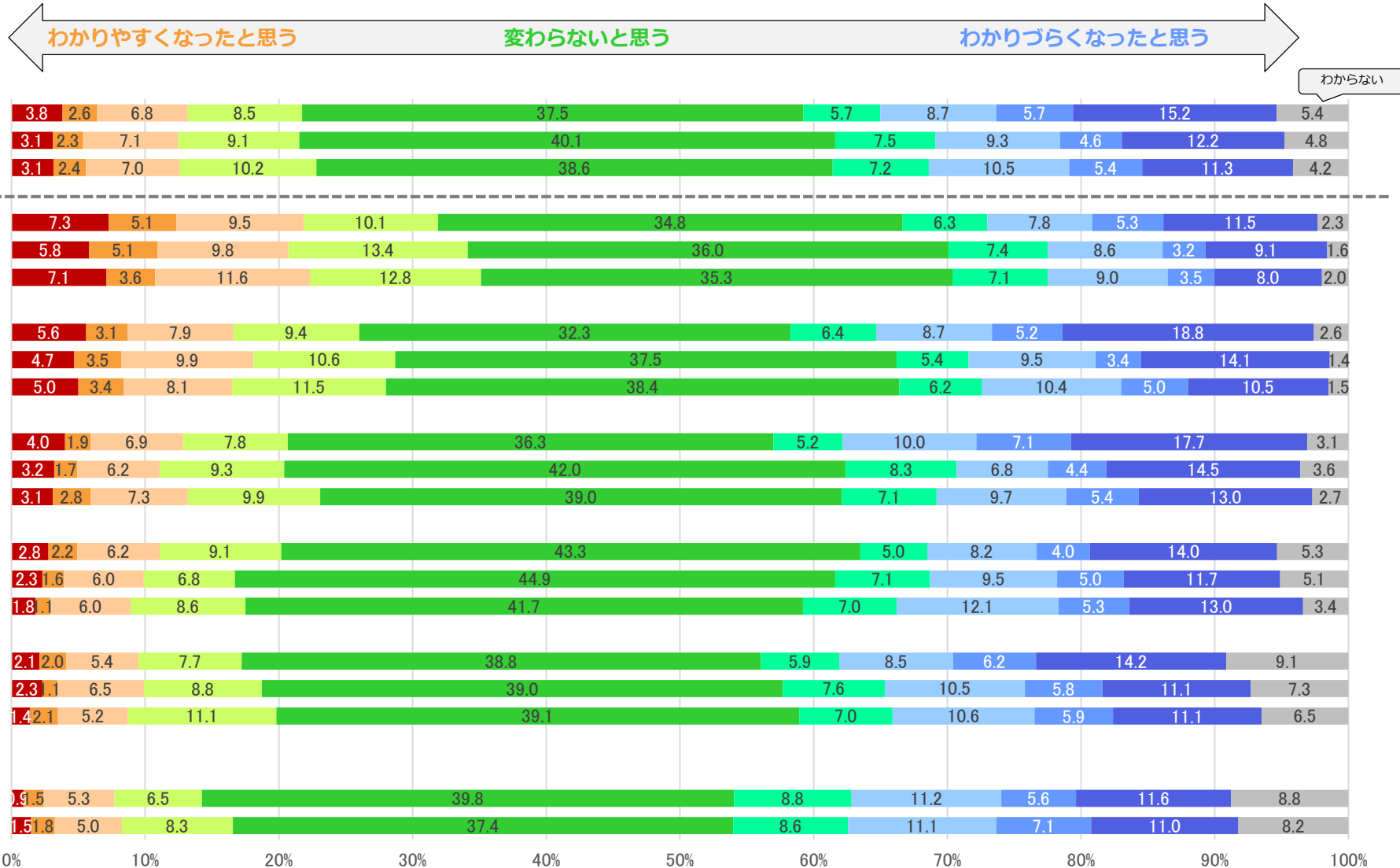
年齢をご回答ください。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



問20 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 料金プランに関する意識の詳細①

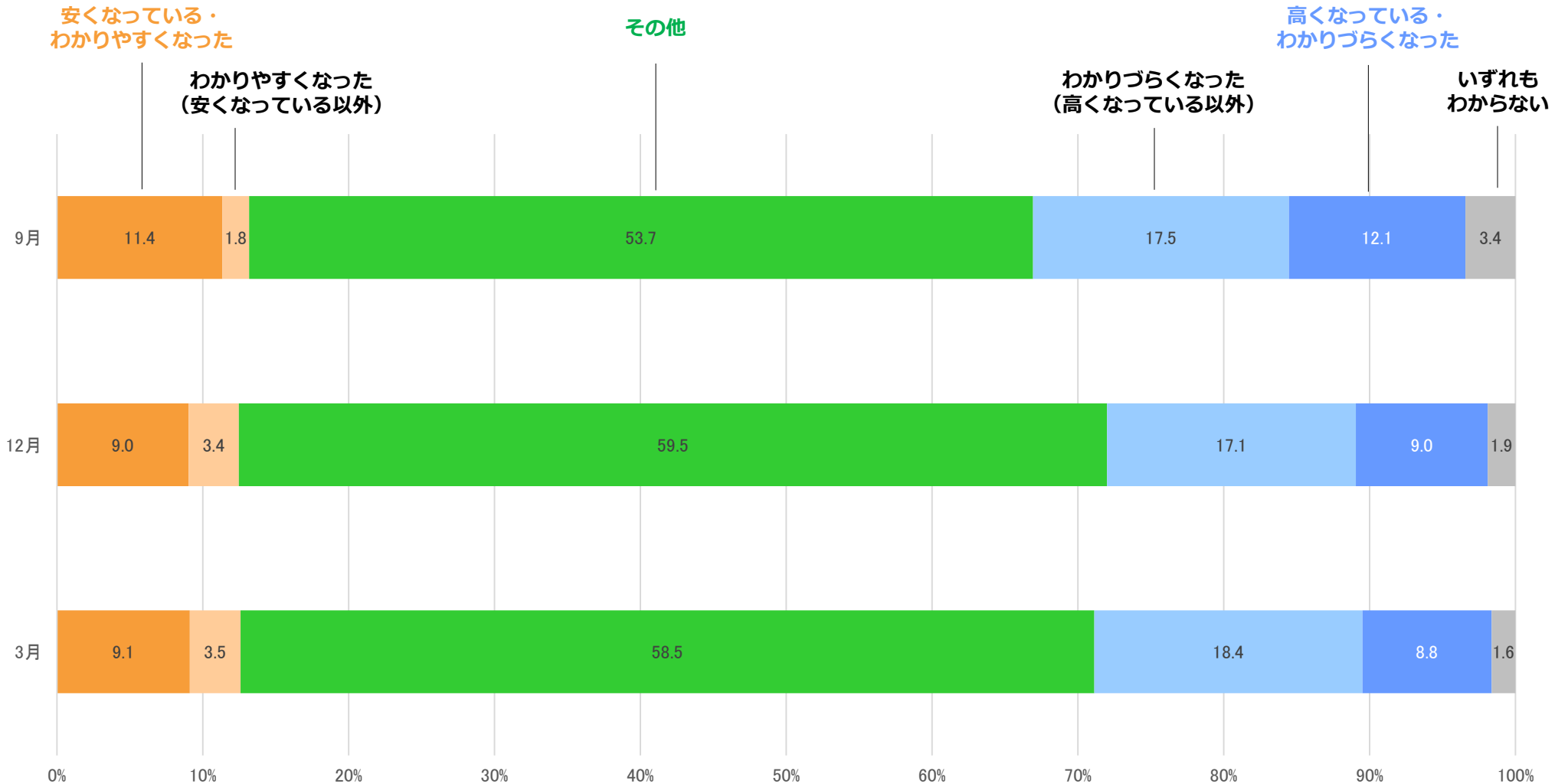
問6 最近、日本の携帯電話料金は安くなってきたと感じますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



問20 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 料金プランに関する意識の詳細②

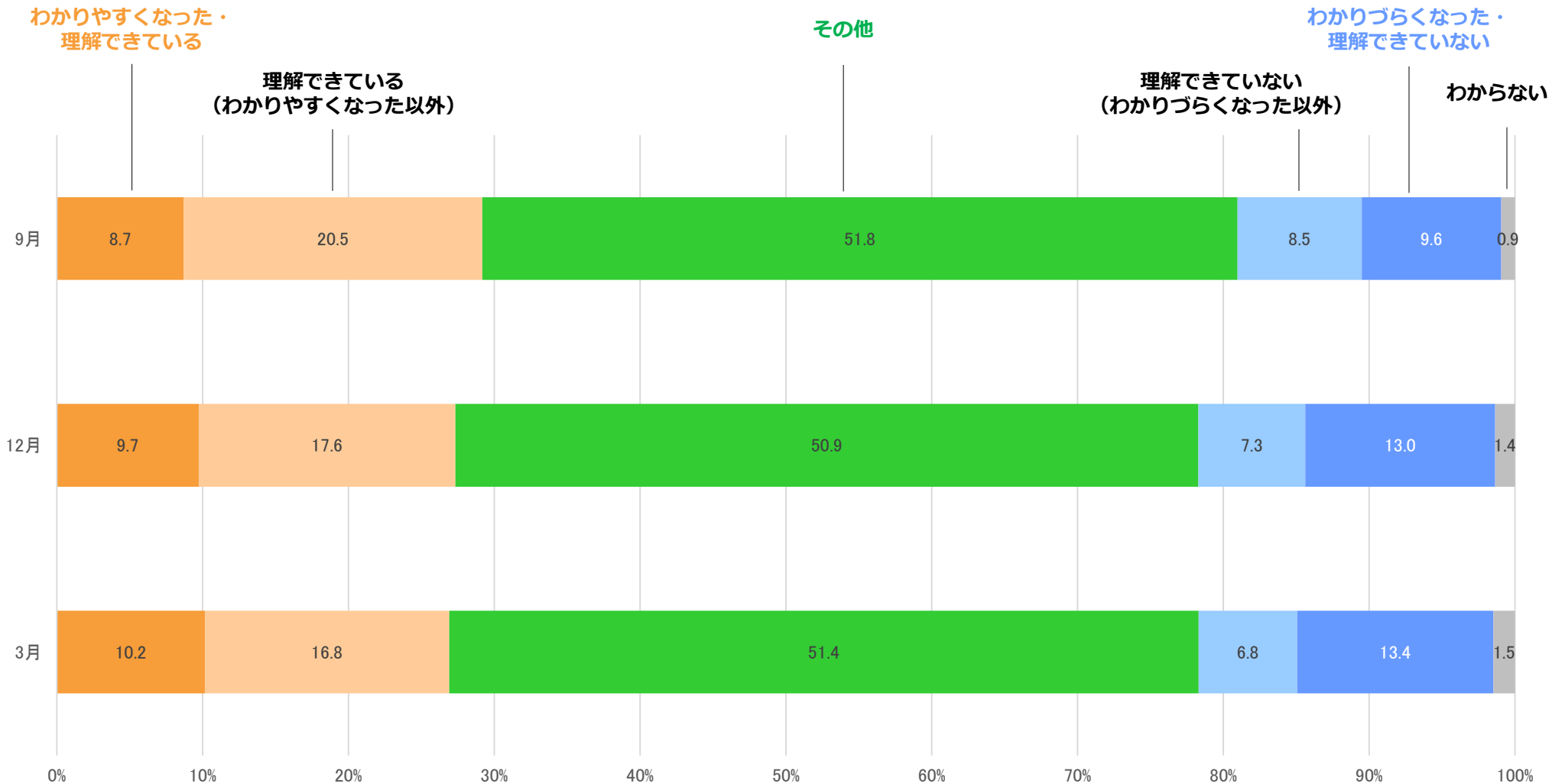
問20 最近、日本の携帯電話の料金プランはシンプルで分かりやすくなってきたと感じますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 料金プランに関する意識の詳細③

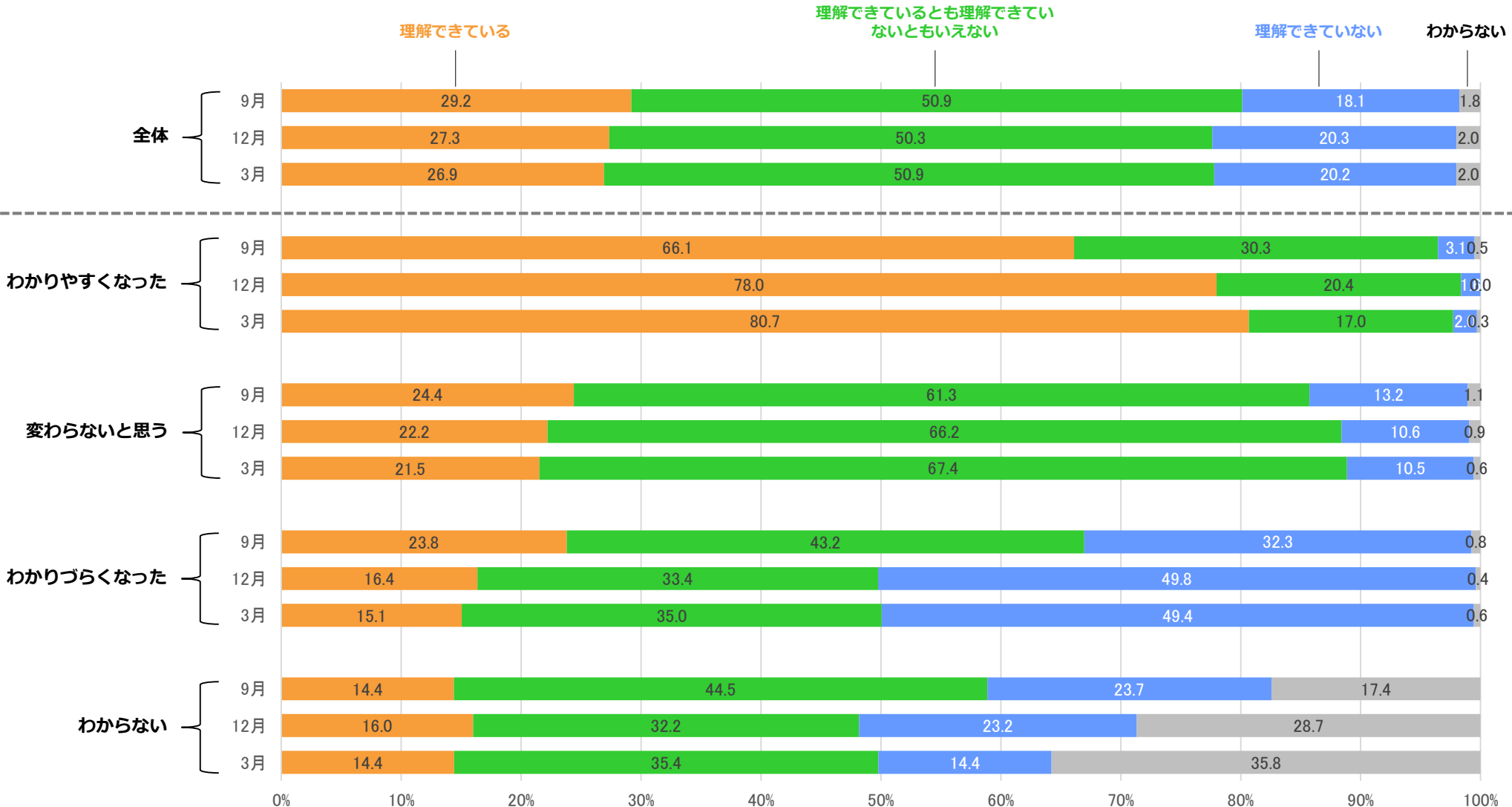
問20 最近、日本の携帯電話の料金プランはシンプルで分かりやすくなってきたと感じますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

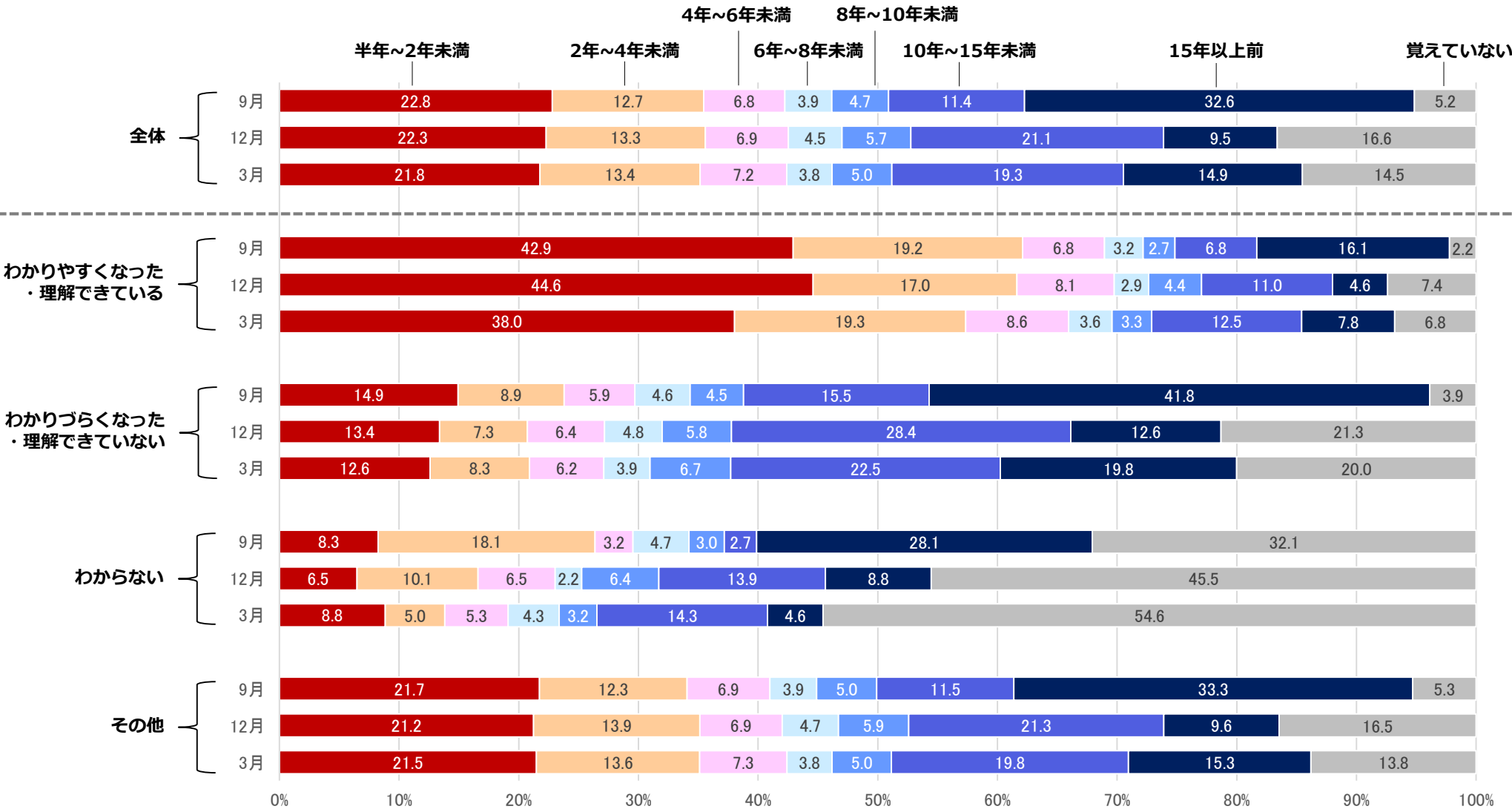


# (参考) 料金プランに関する意識の詳細④

問20 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。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)

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。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)

問27 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=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 料金プランに関する意識の詳細⑤

問20 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



問29 最近、携帯電話会社の乗換えをしやすくなったと感じますか。

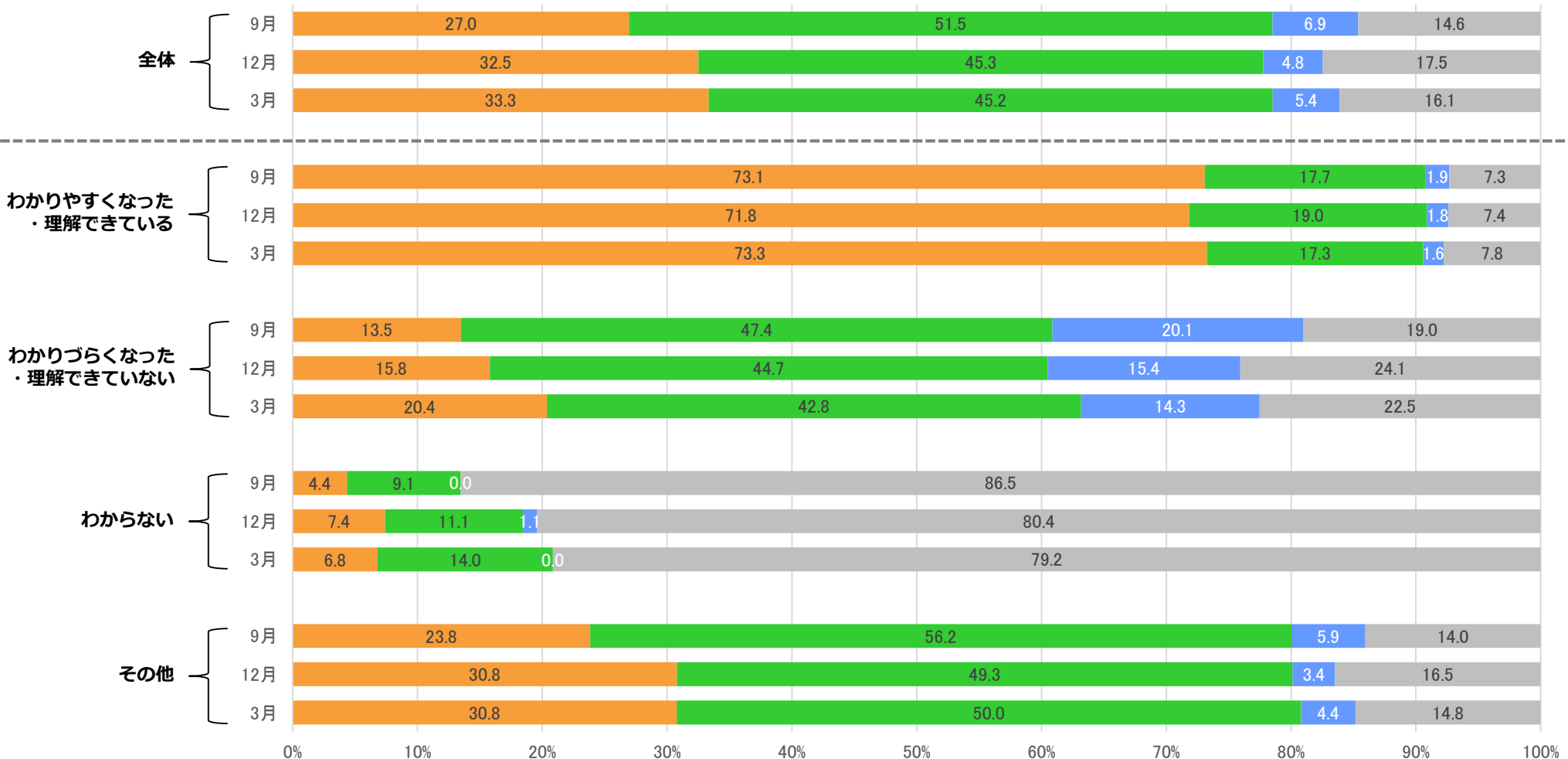
n=6,000 (9月のみn=6,001)

乗換えしやすくなった

変わらないと思う

乗換えしづらくなった

わからない





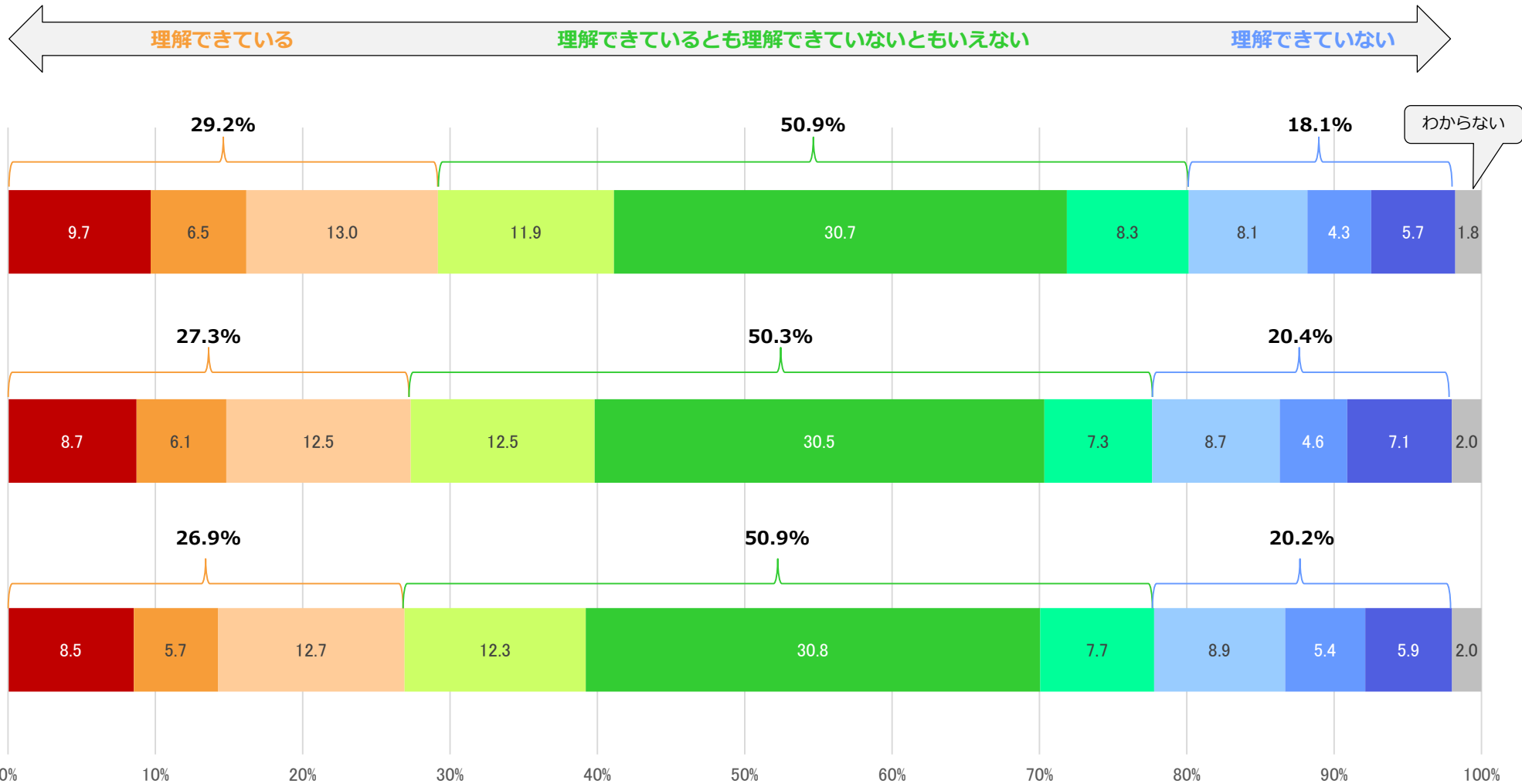
# 21 料金プランの理解度

問 2 1 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

※ 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。

※ この設問は、それぞれ横方向(→)にお答えください。



# (参考) 料金プランに関する理解度の詳細①

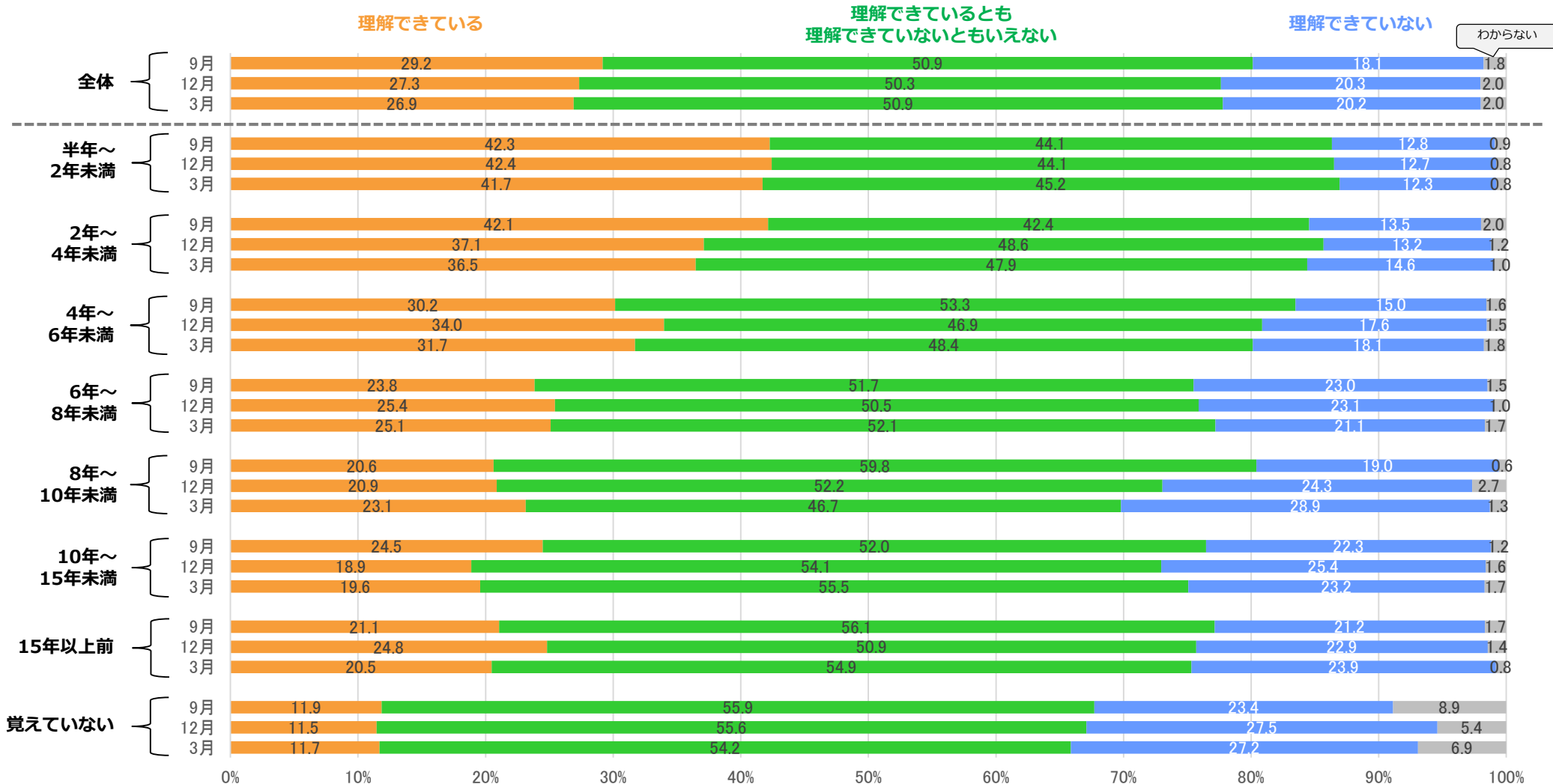
問27 あなたは、問2で回答した携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 料金プランに関する理解度の詳細②

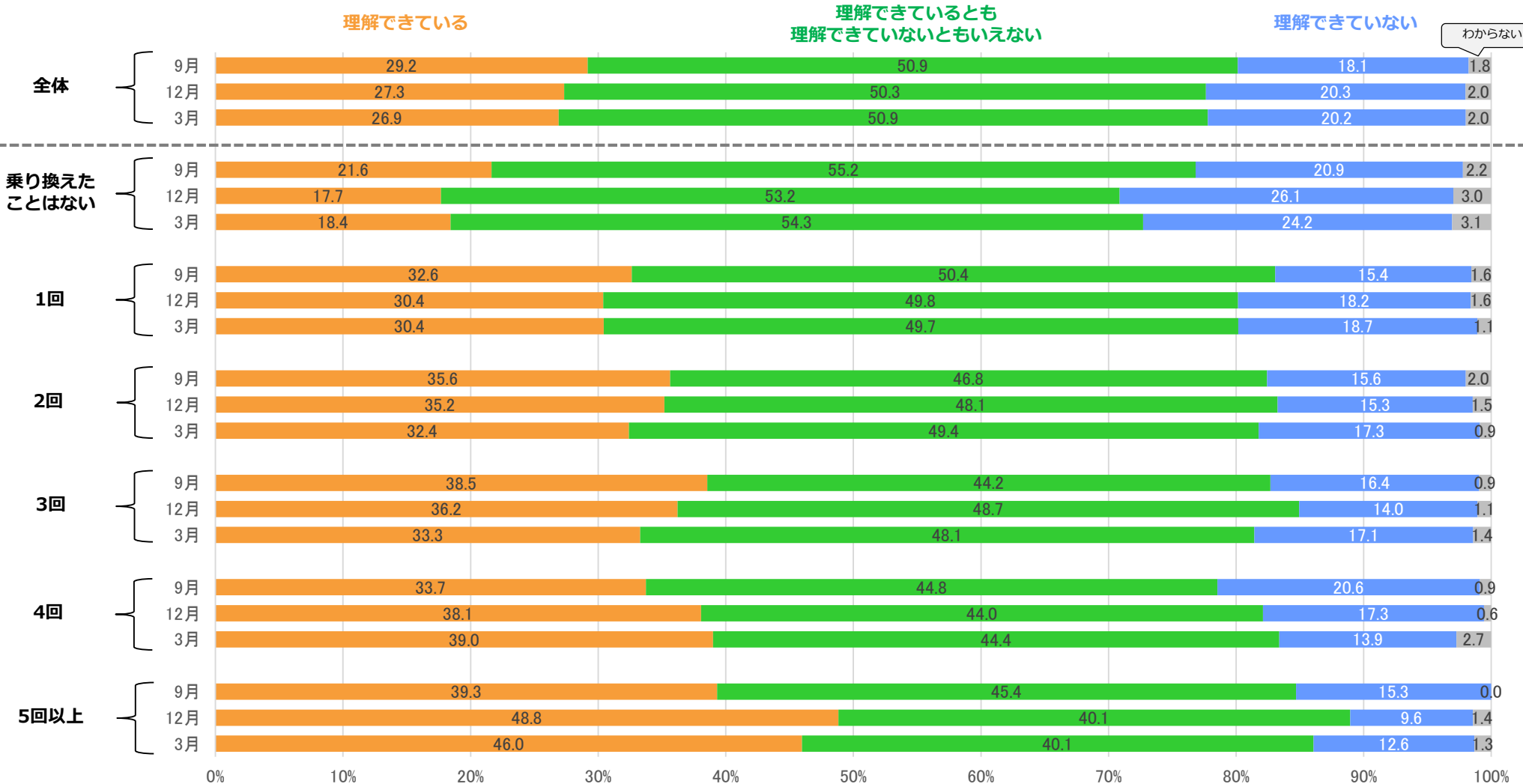
問28 あなたは、これまでに携帯電話会社を何回くらい乗り換えたことがありますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

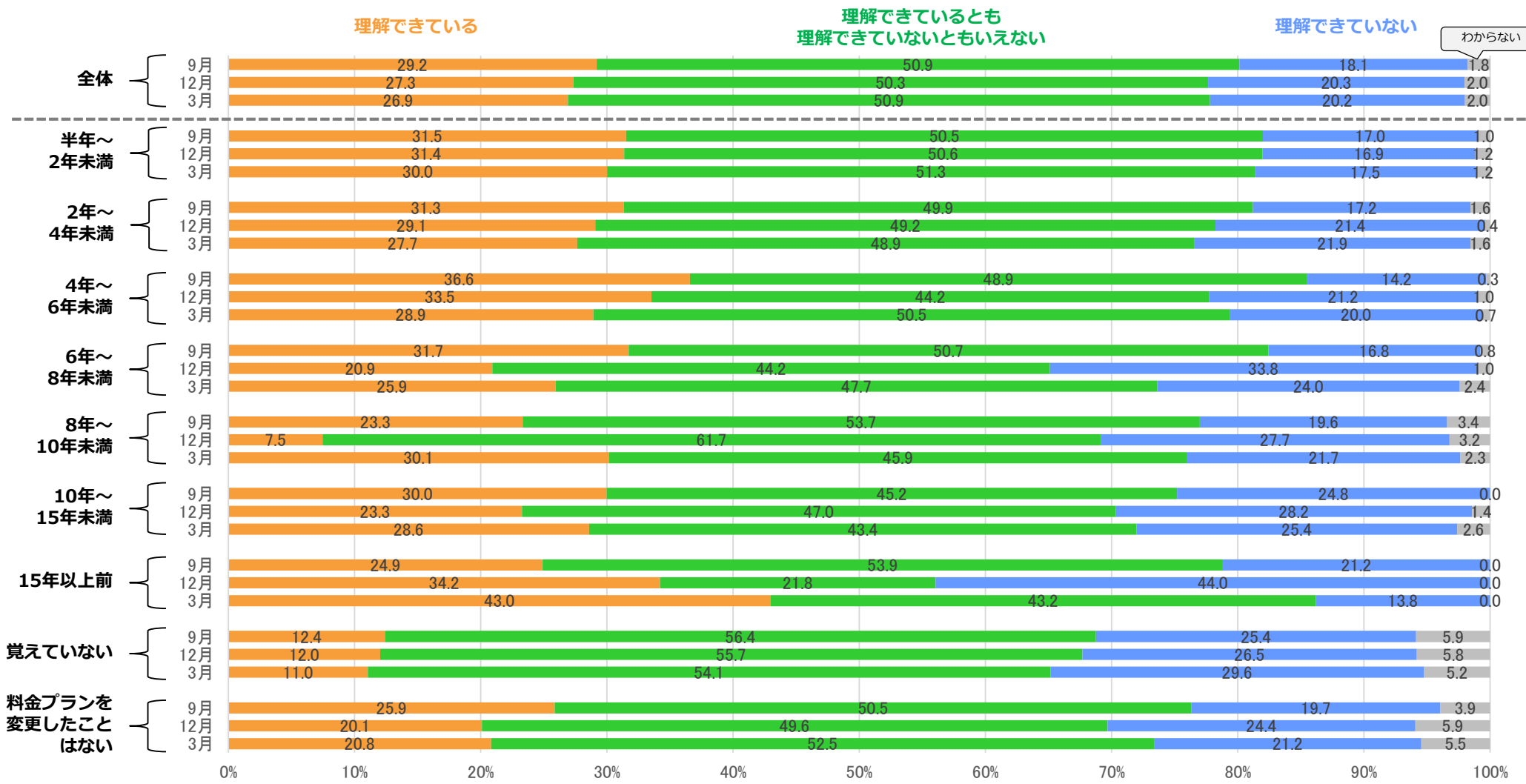


# (参考) 料金プランに関する理解度の詳細③

問 1 4 現在利用している携帯電話会社の通信料金の料金プランの中で料金プランを変更し、現在の料金プランにしたのはいつごろですか。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



問 2 1 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。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 料金プランの理解度(世代別)

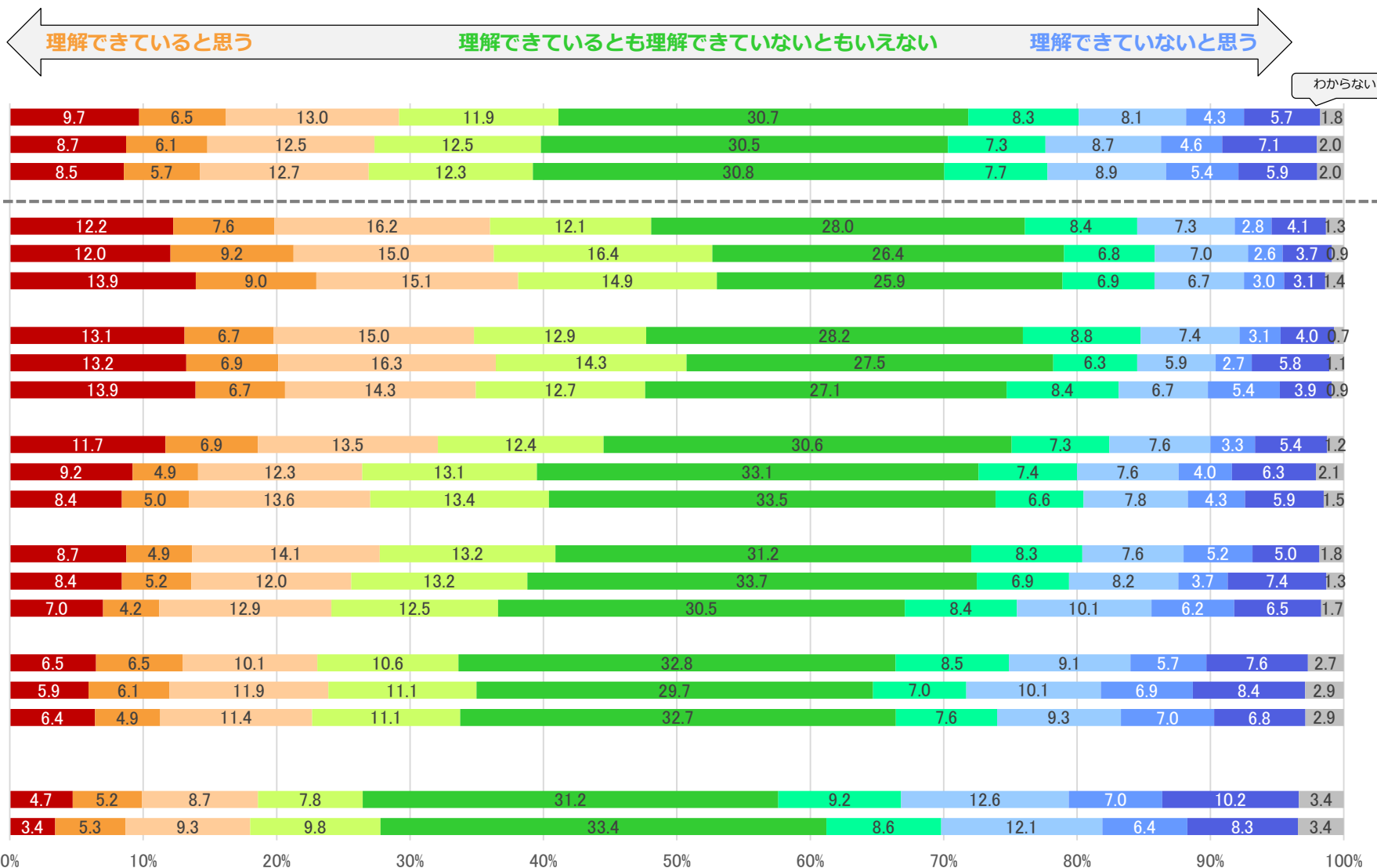
年齢をご回答ください。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



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。

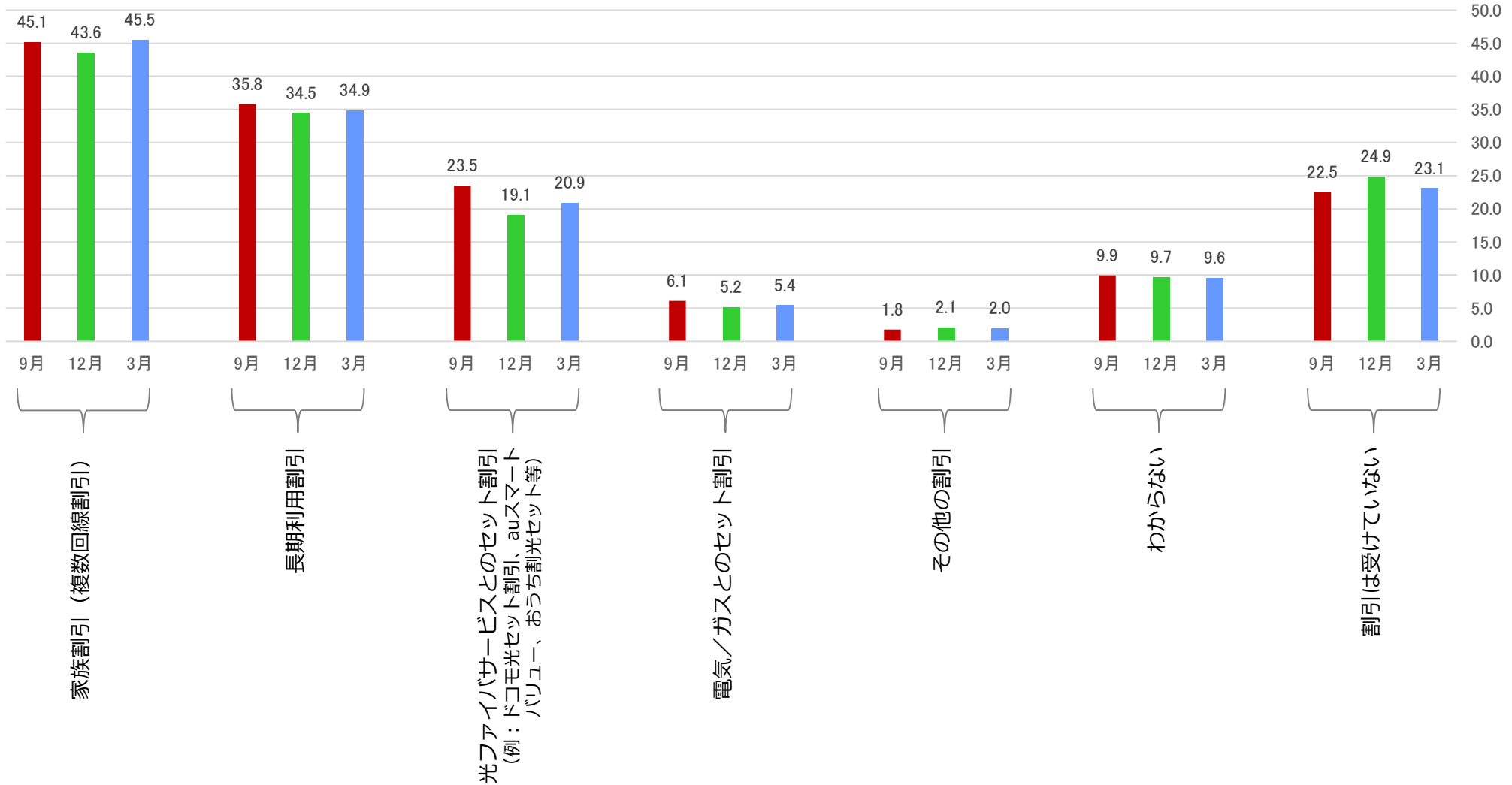
n=6,000 (9月のみn=6,001)



# 22 利用している割引

問 2 2 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)

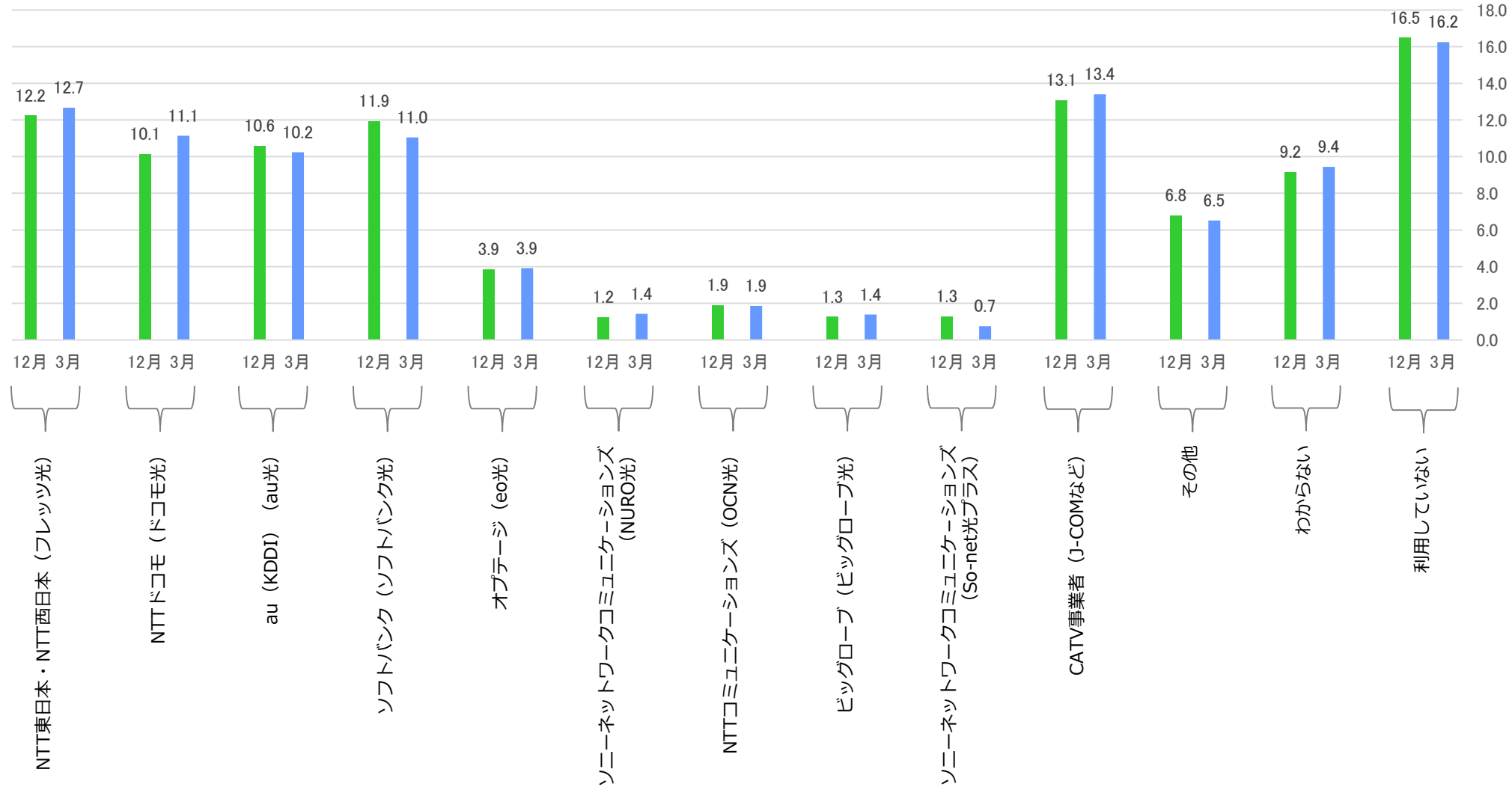
n=6,000 (9月のみn=6,001)



## 23 利用しているブロードバンドサービス

問 2 3 あなたが、現在ご自身で費用を払っている固定系ブロードバンドサービス（光インターネットサービスなど）をご回答ください。

n=6,000

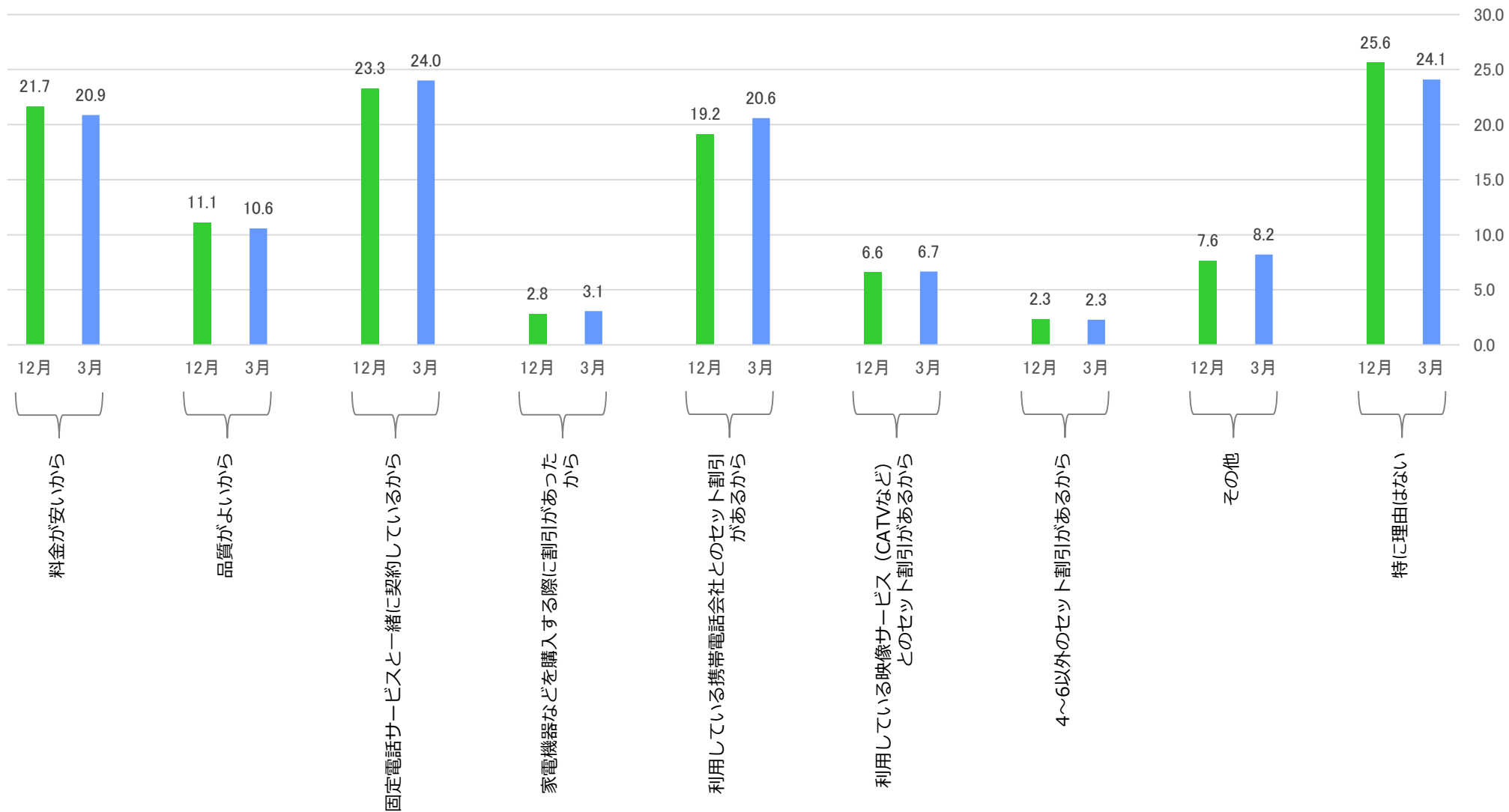


# 24 利用しているブロードバンドサービスを選択した理由

問24 あなたは、前問でご回答いただいた現在利用している固定系ブロードバンドサービス（光インターネットサービスなど）をなぜ選択したのですか。（いくつでも）

(12月) n=5,011 (3月) n=5,025

※ 問23で13を選択した者以外に対する質問。



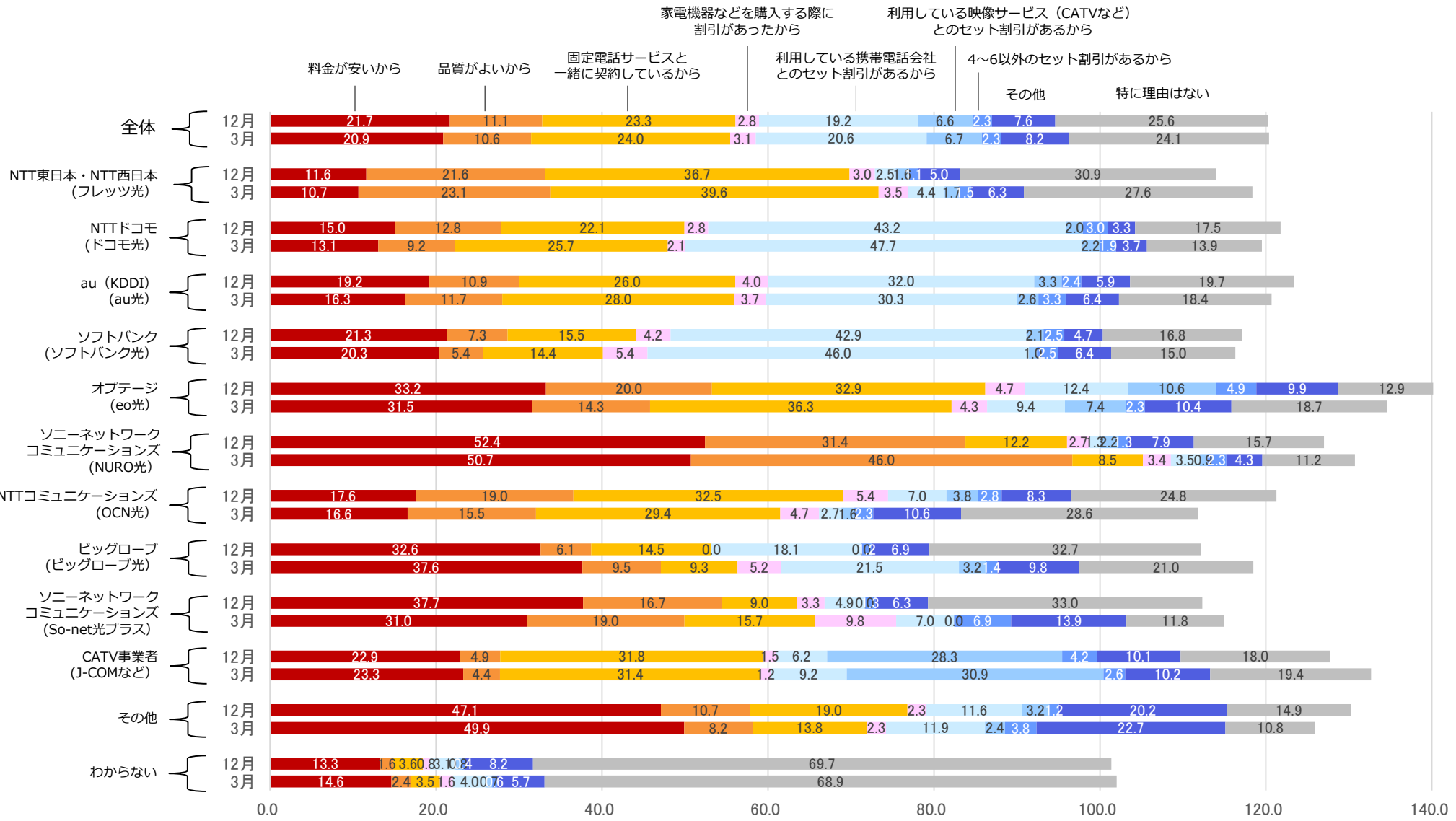


# (参考) 利用しているブロードバンドサービスに関する詳細

問23 あなたが、現在ご自身で費用を払っている固定系ブロードバンドサービス（光インターネットサービスなど）をご回答ください。  
n=6,000



問24 あなたは、前問でご回答いただいた現在利用している固定系ブロードバンドサービス（光インターネットサービスなど）をなぜ選択したのですか。（いくつでも）  
(12月) n=5,011 (3月) n=5,025

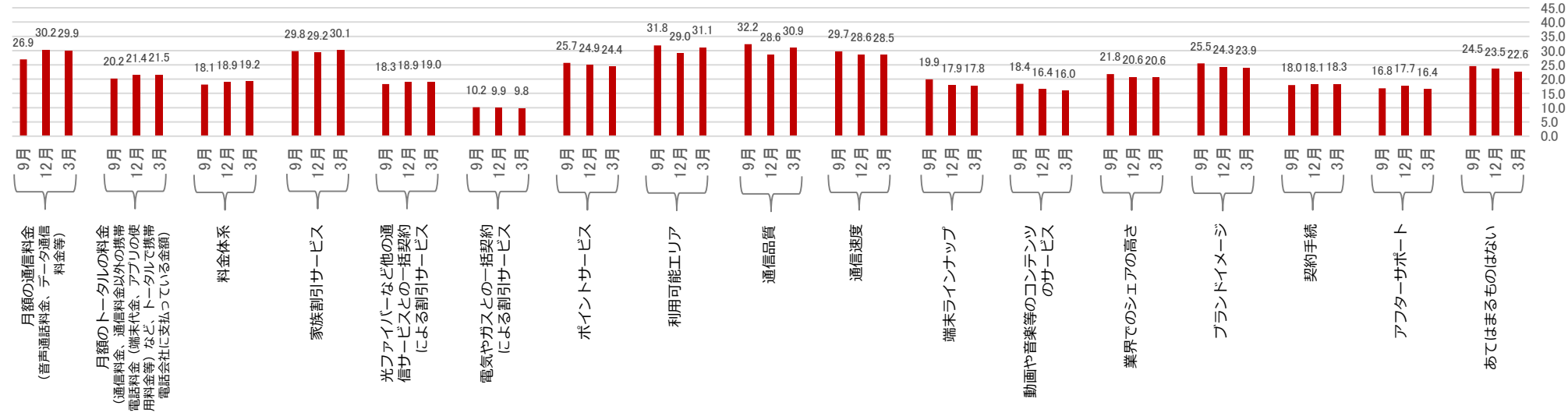


# 25 携帯電話サービスに関する満足・不満足な点

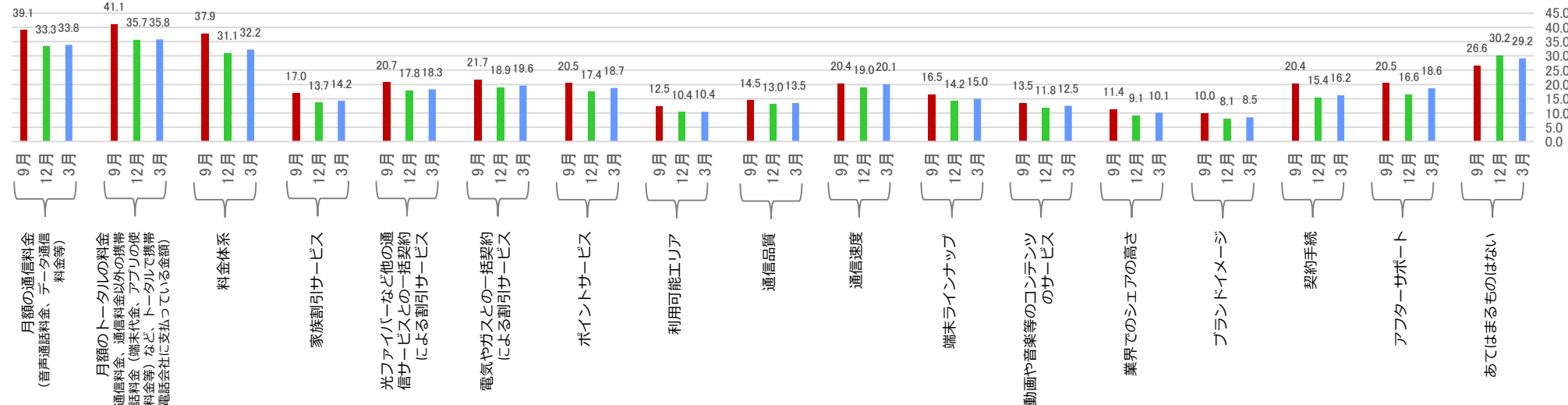
問25 現在あなたが利用している携帯電話サービスについて、満足している点と不満な点は、何ですか。以下の項目から、あてはまるものをお答えください。  
n=6,000（9月のみn=6,001）

※ 「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選びください。

## 満足している点



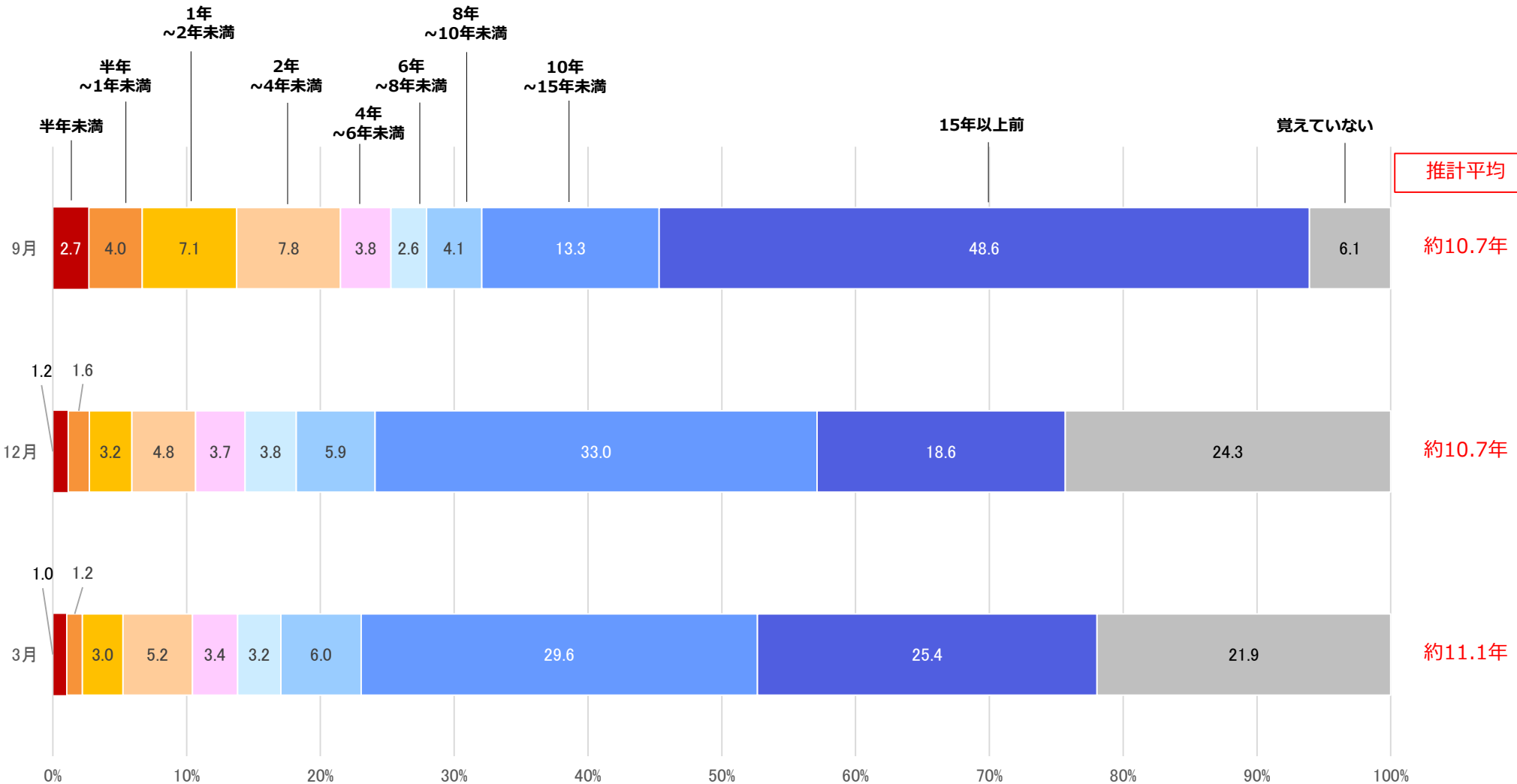
## 不満な点



# 26 携帯電話事業者の利用年数

問 2 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。

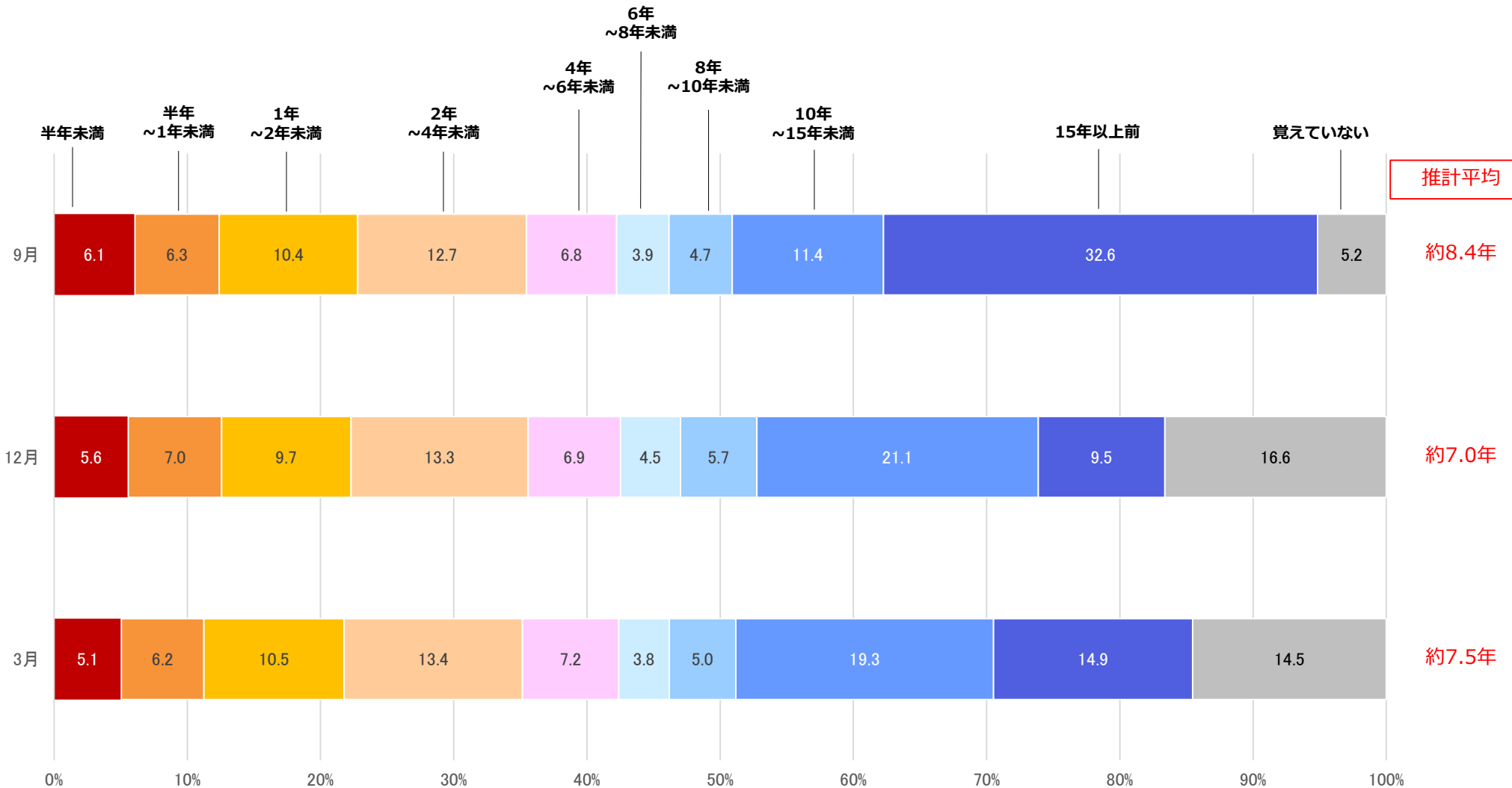
n=6,000 (9月のみn=6,001)



# 27 現在の携帯電話会社との契約年数

問27 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=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 現在の携帯電話会社との契約年数に関する詳細

問27 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=6,000 (9月のみn=6,001)



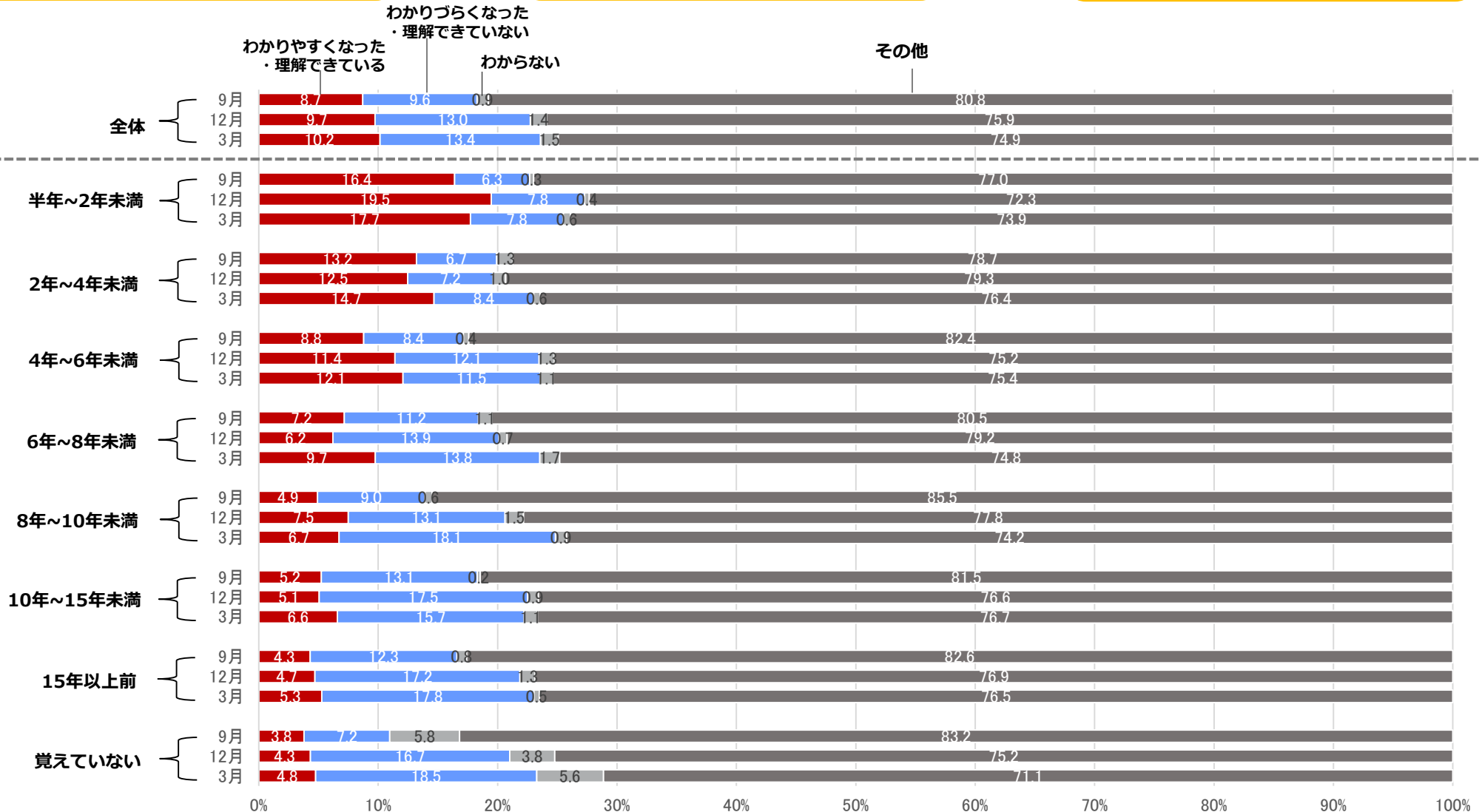
問20 最近、日本の携帯電話の料金プランはシンプルで分かりやすくなってきたと感じますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



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。

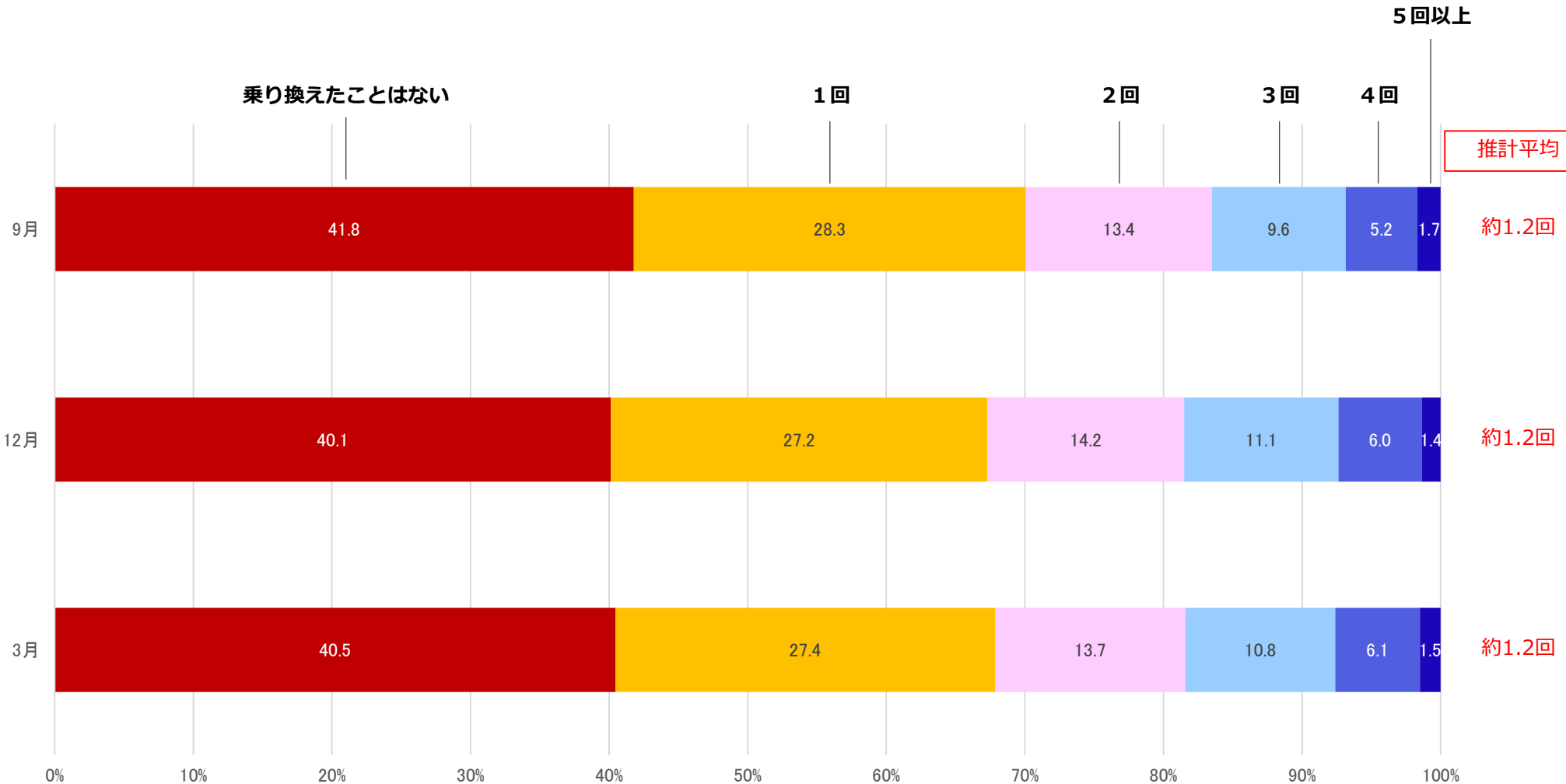
n=6,000 (9月のみn=6,001)



# 28 携帯電話事業者の乗換え回数

問 2 8 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

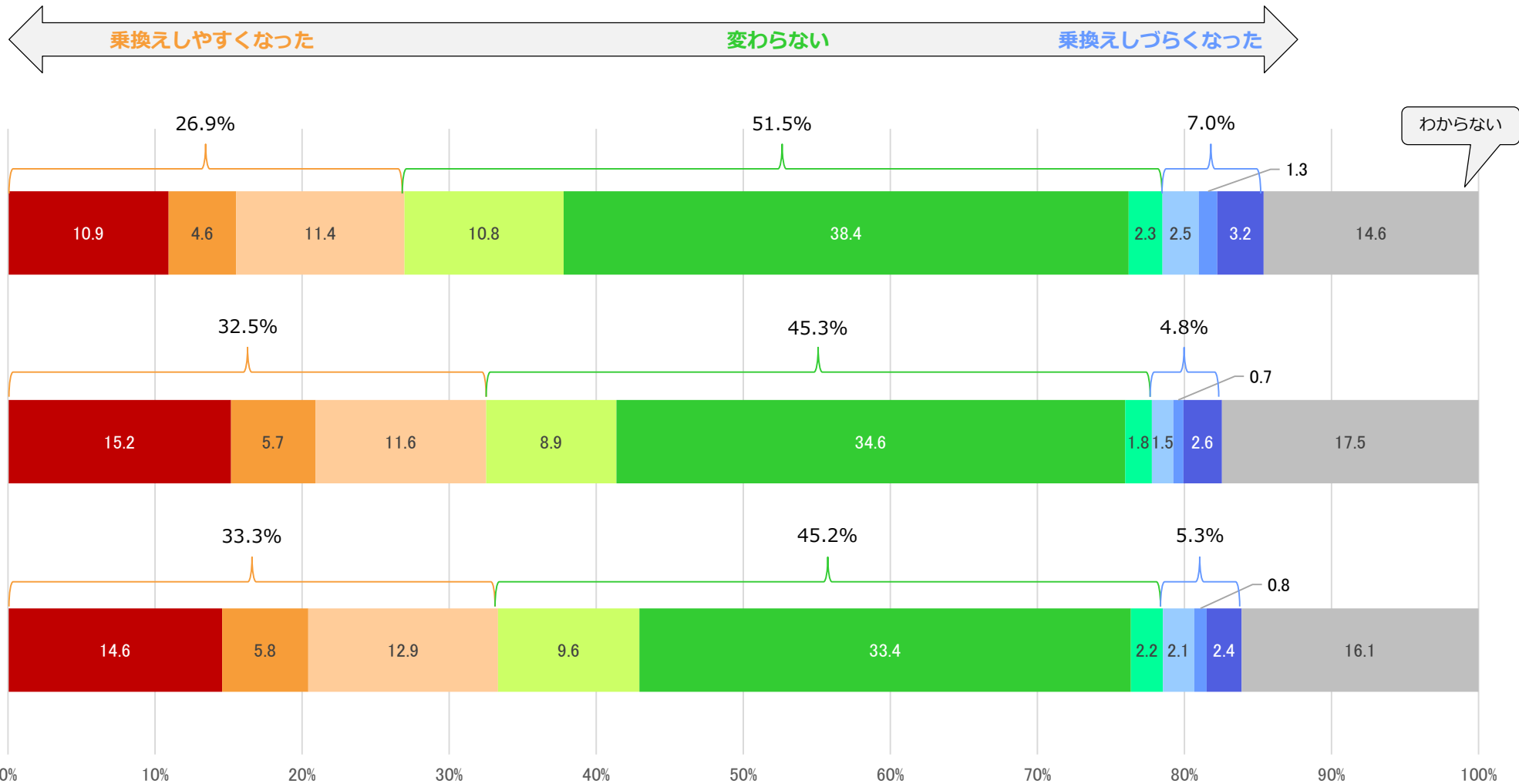


# 29 事業者の乗換えに関する意識

問 29 最近、携帯電話会社の乗換えをしやすくなったと感じますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

※ 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。  
 ※ この設問は、それぞれ横方向(→)にお答えください。



# (参考) 事業者の乗換えに関する意識(世代別)

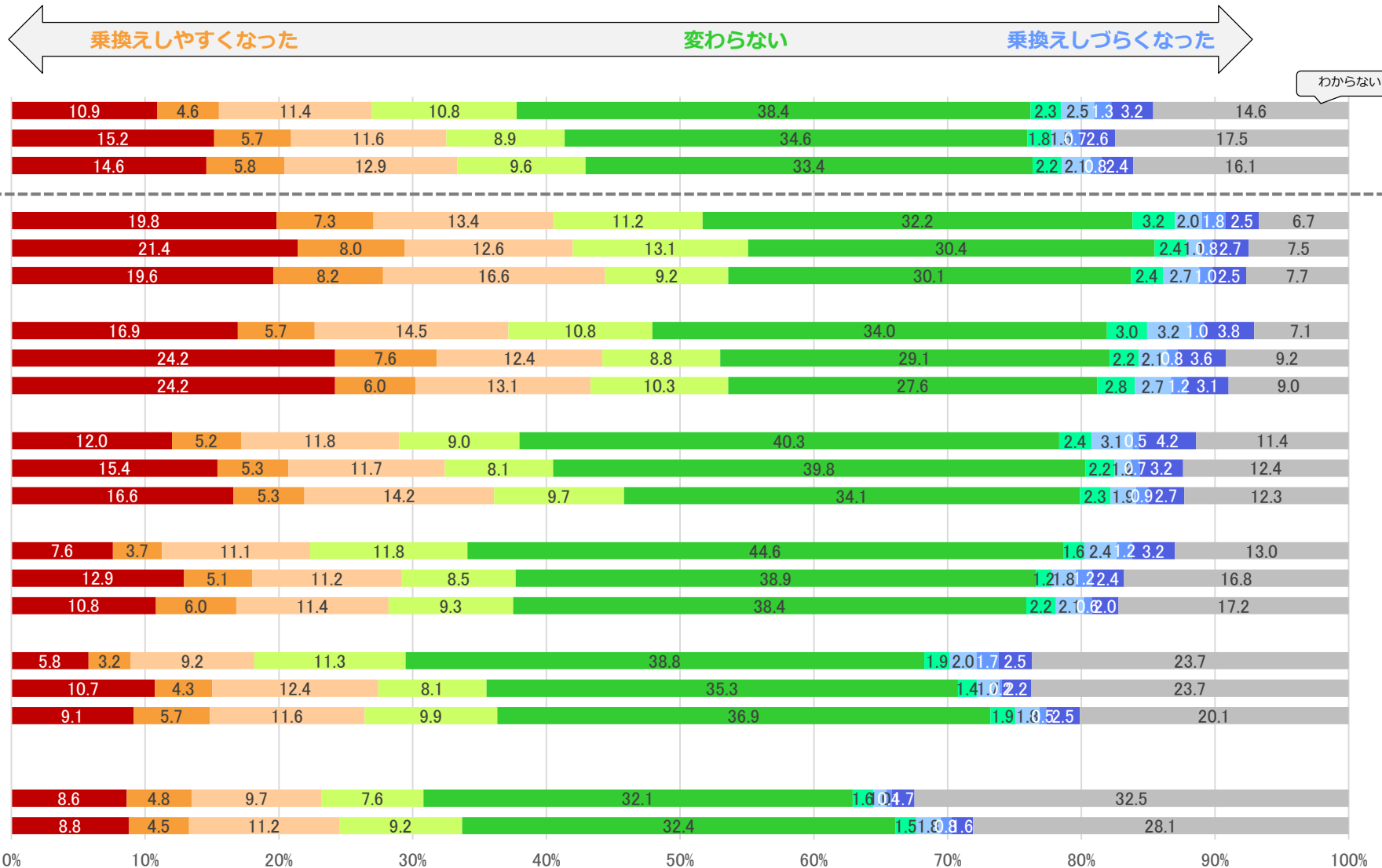
年齢をご回答ください。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



問29 最近、携帯電話会社の乗換えをしやすくなったと感じますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

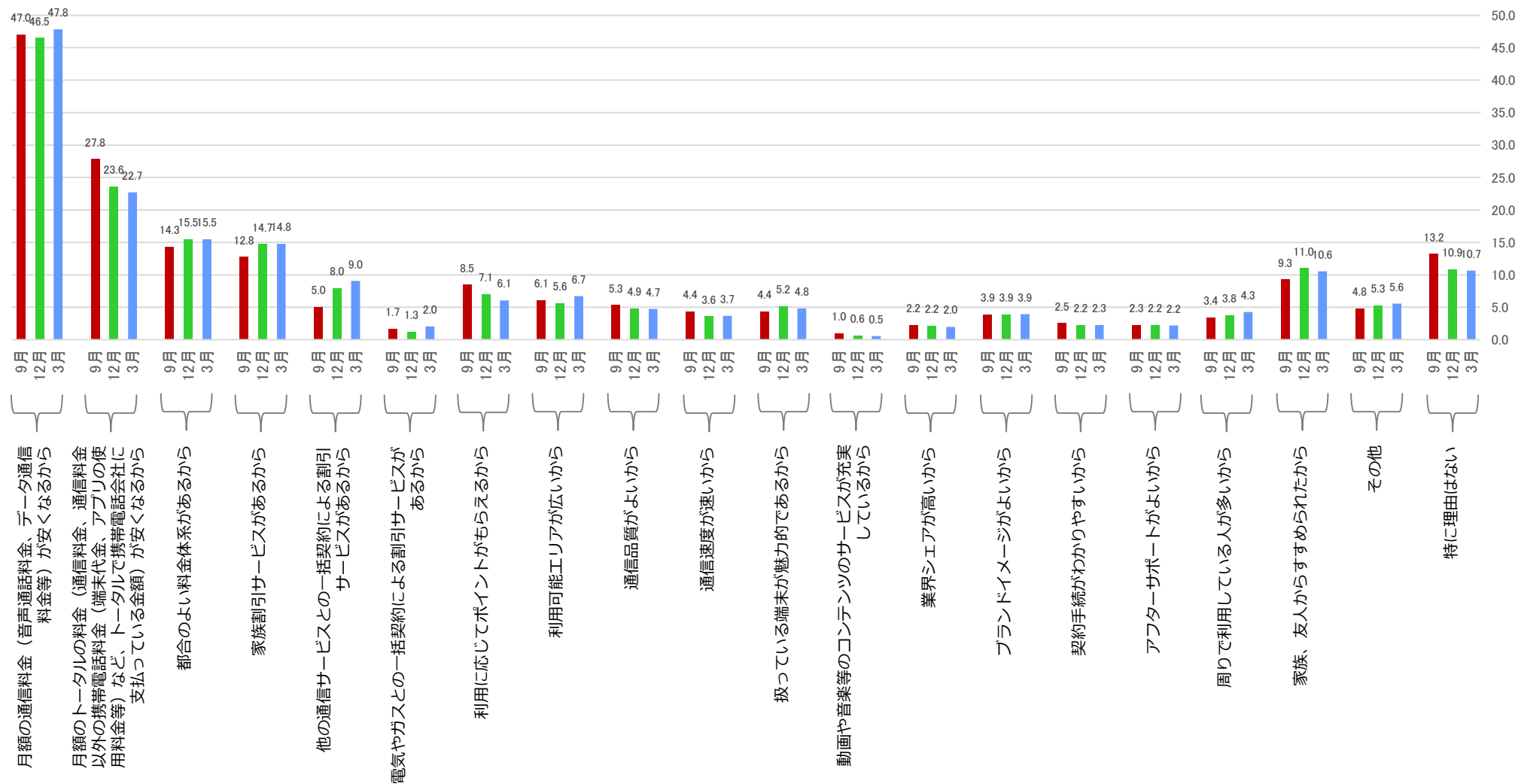




# 30 携帯電話事業者の乗換え理由

問30 あなたが携帯電話会社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換え理由をお答えください。(いくつでも)  
 (9月) n=3,494 (12月) n=3,592 (3月) n=3,572

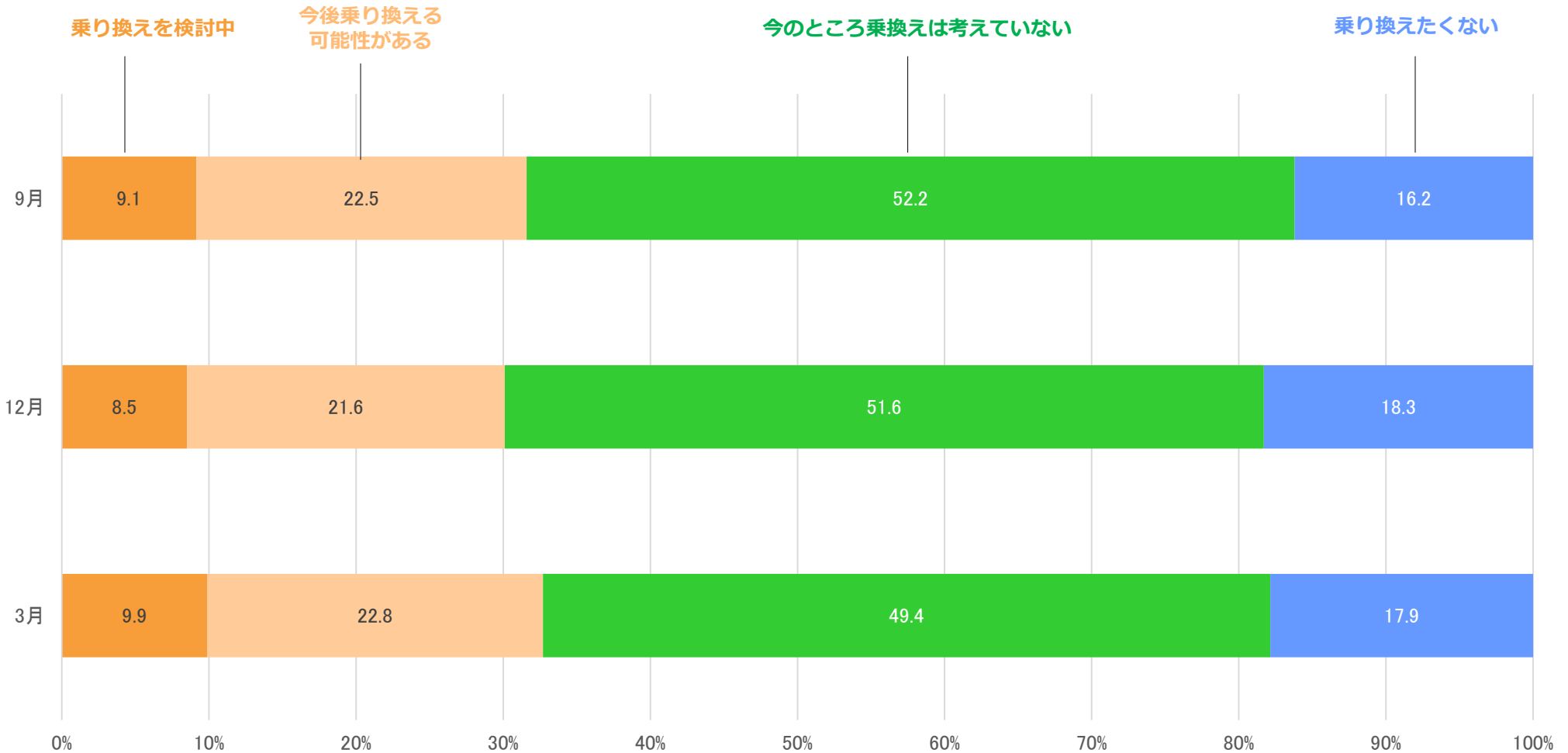
※ 問28で1を選択した者以外に対する質問。



# 31 携帯電話事業者の乗換え意向

問 3 1 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。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

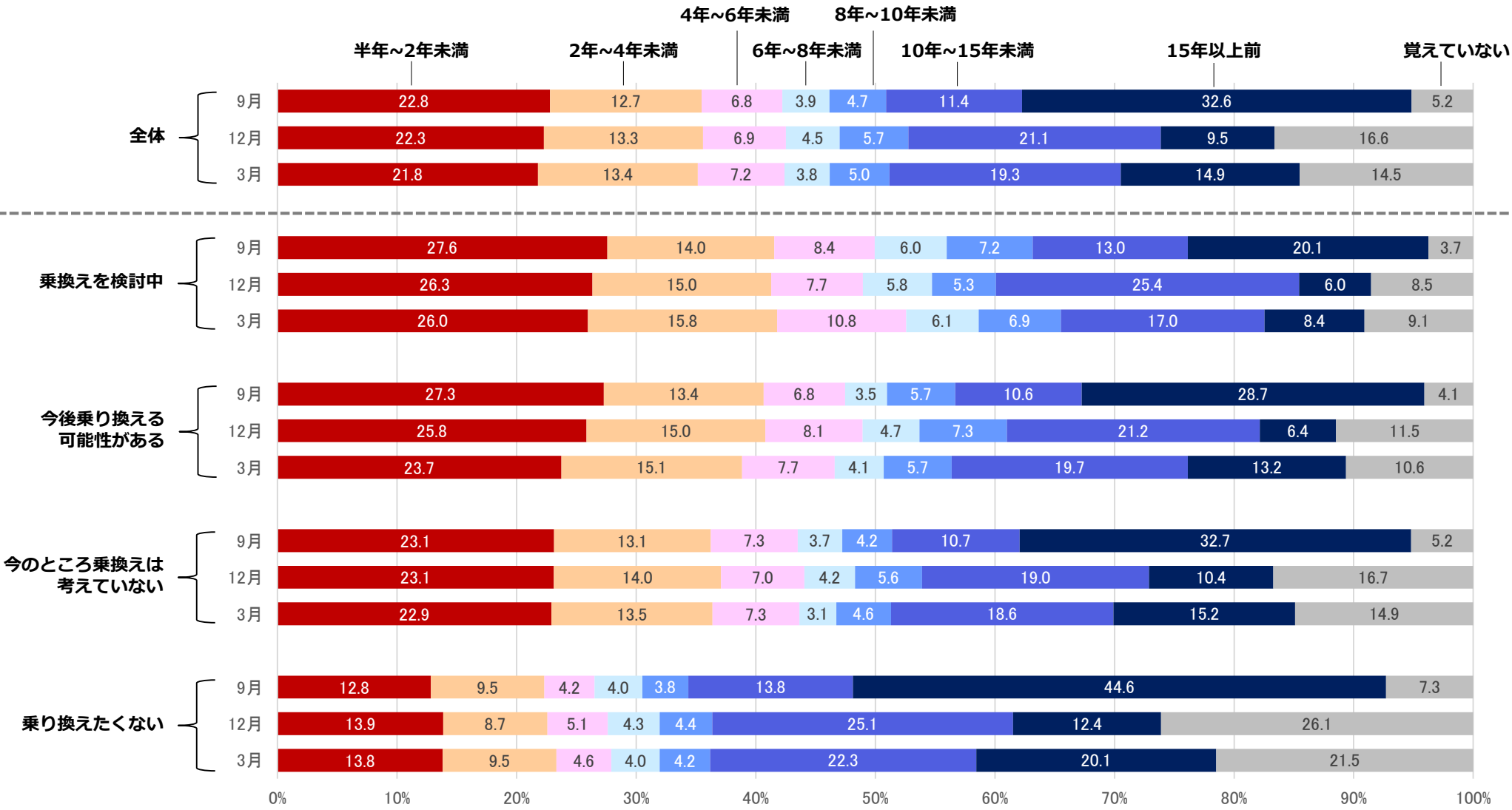


# (参考) 携帯電話事業者の乗換えに関する詳細①

問31 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り換えたいと思いますか。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



問27 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=6,000 (9月のみn=6,001)

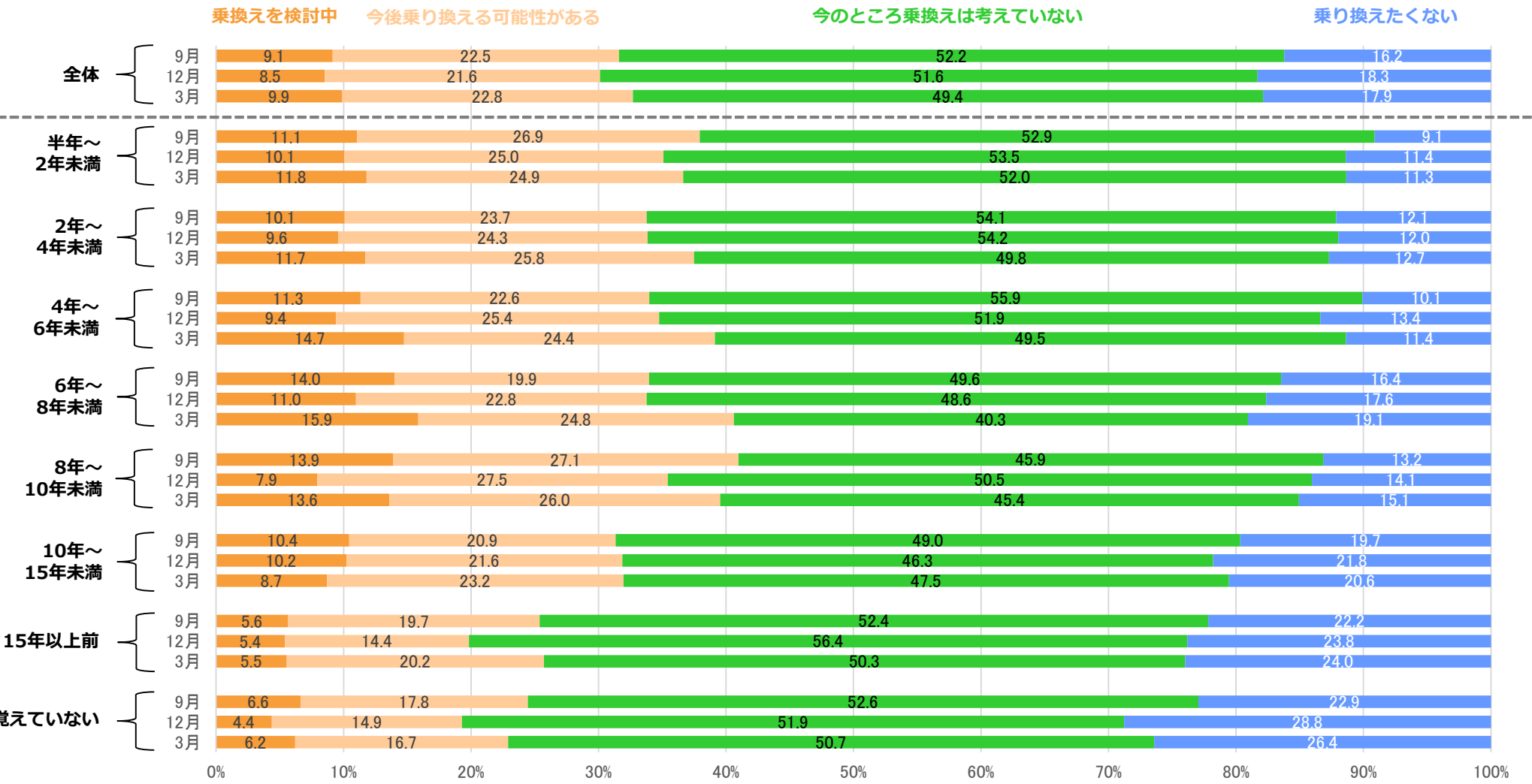


# (参考) 携帯電話事業者の乗換えに関する詳細②

問27 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=6,000 (9月のみn=6,001)



問31 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り換えたいと思いますか。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)

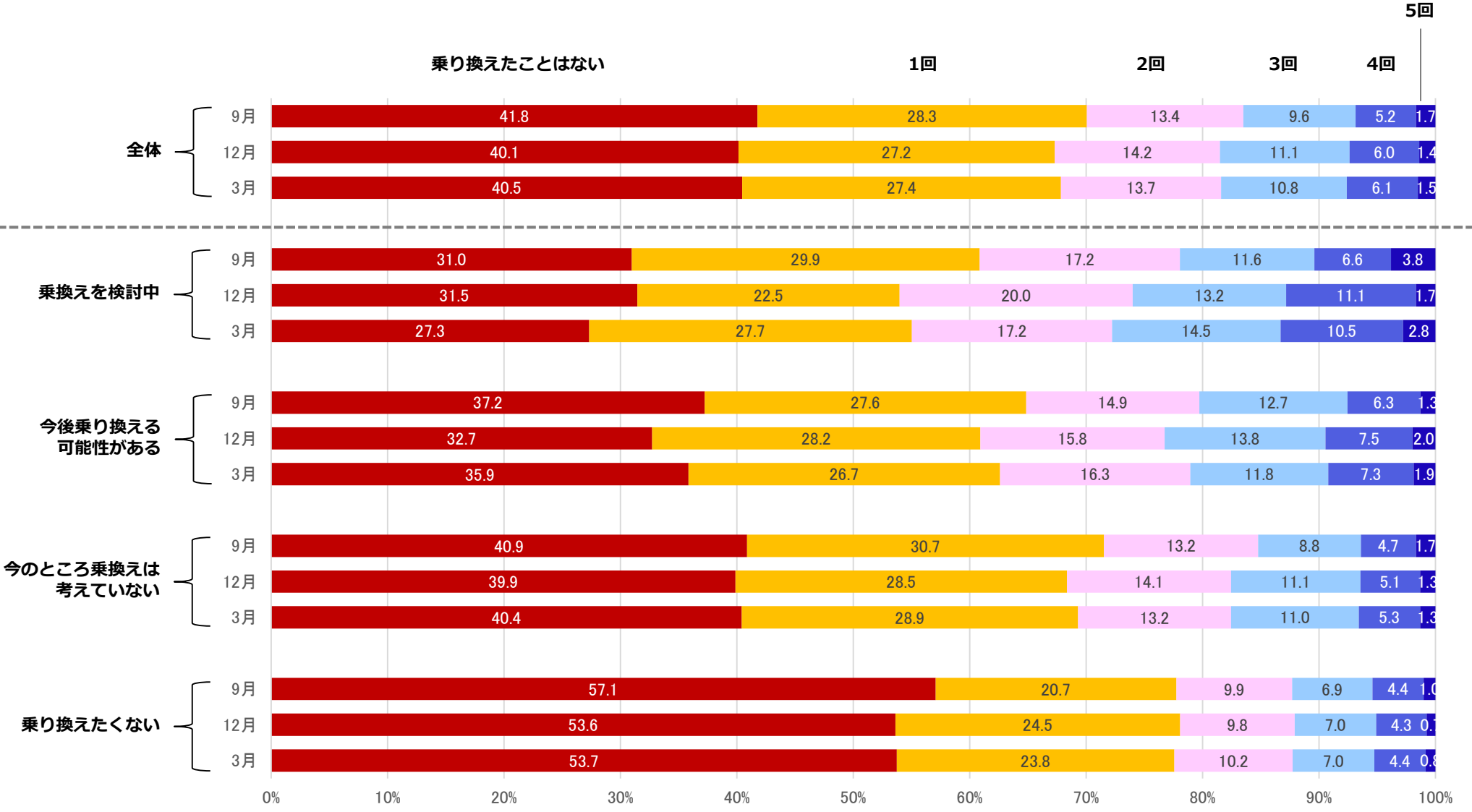


# (参考) 携帯電話事業者の乗換えに関する詳細③

問31 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り換えたいと思いますか。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



問28 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。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



問 3 1 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り換えたいと思いますか。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



問 2 9 最近、携帯電話会社の乗換えをしやすくなったと感じますか。  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



# (参考) 携帯電話事業者の乗換えに関する詳細⑤

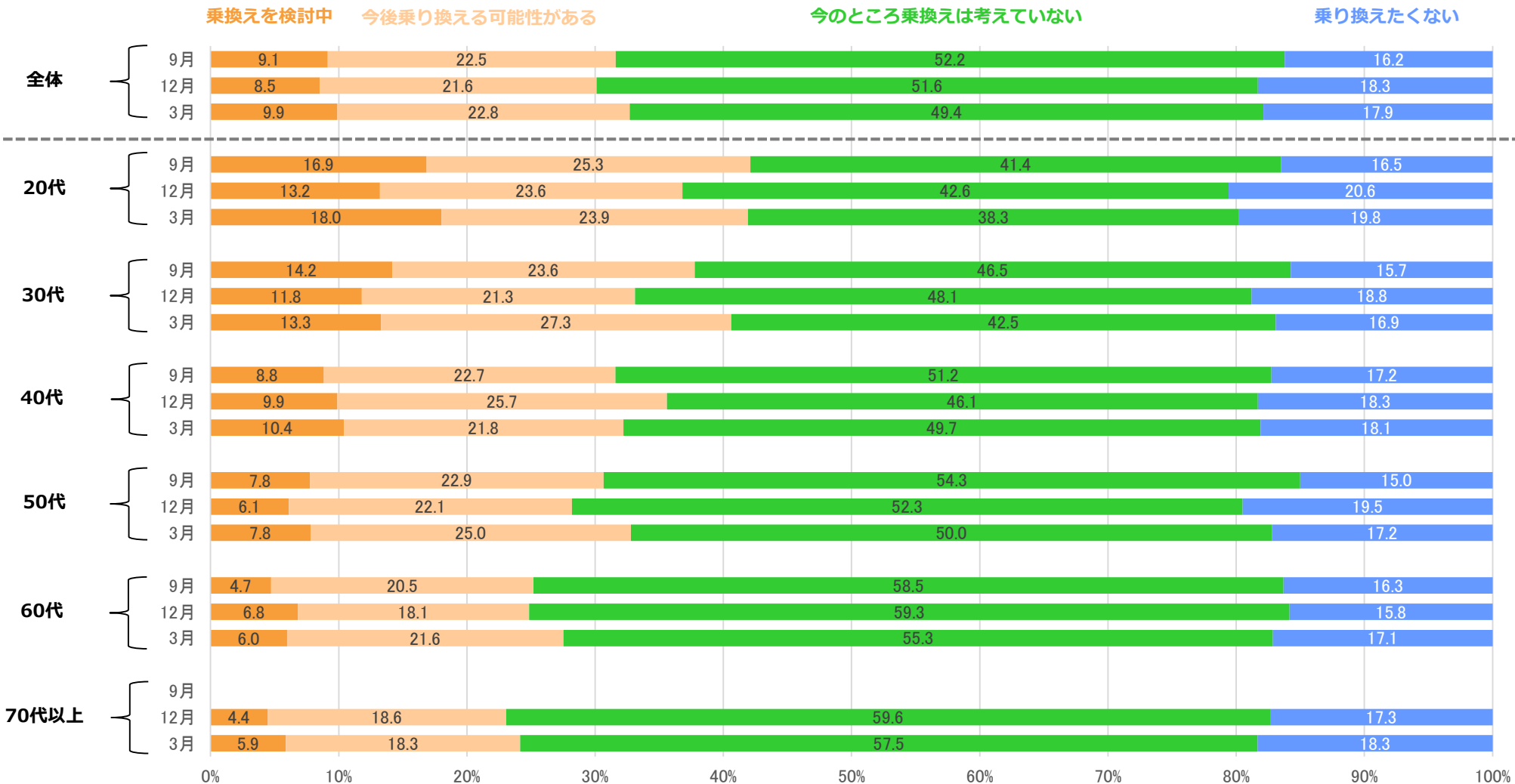
年齢をご回答ください。

n=6,000 (9月のみn=6,001)



問31 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り換えたいと思いますか。

n=6,000 (9月のみn=6,001)

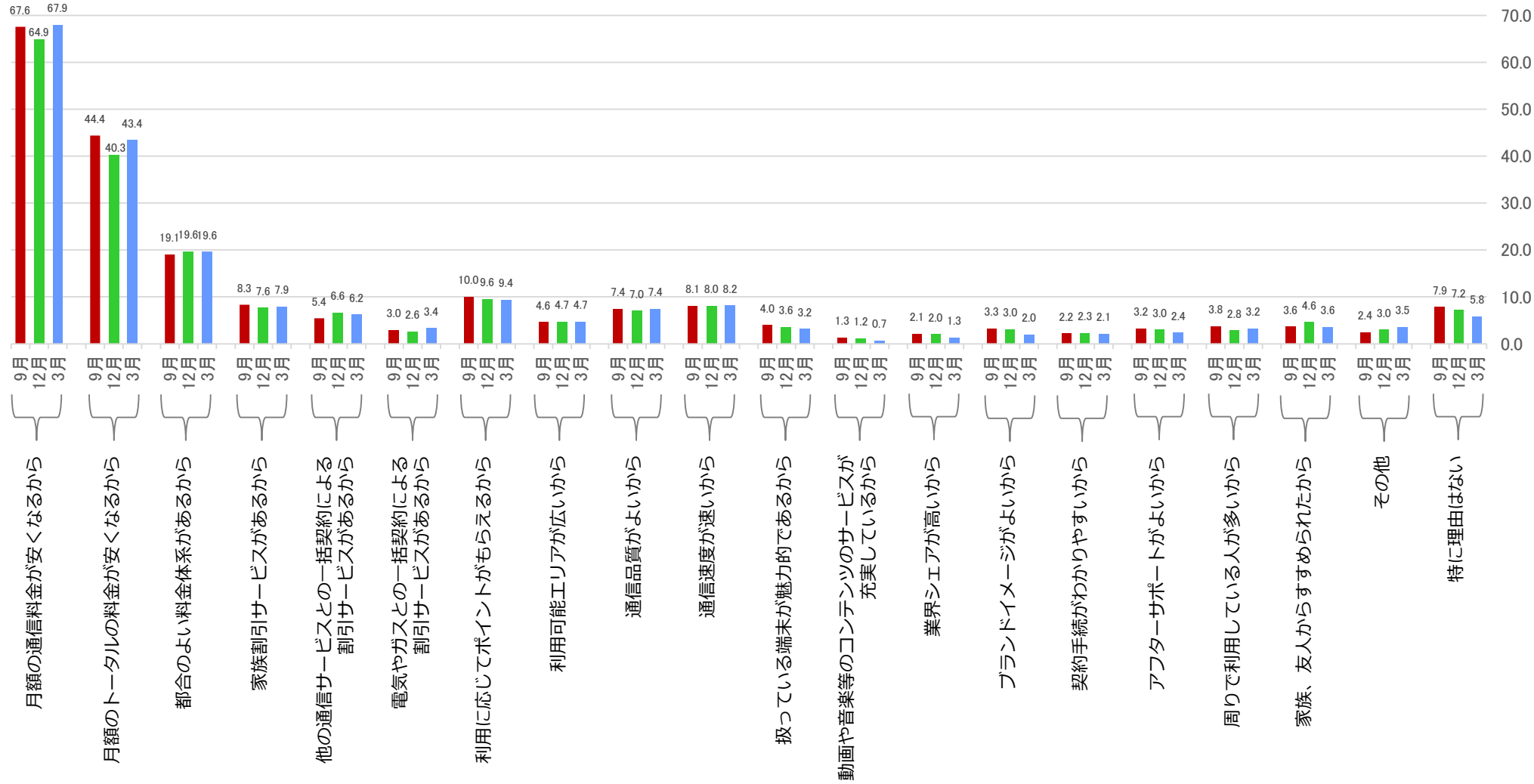


# 32 携帯電話事業者の乗換え検討の理由

問32 乗換えを検討中／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)

(9月) n=1,896 (12月) n=1,806 (3月) n=1,962

※ 問31で1又は2を選択した者に対する質問。

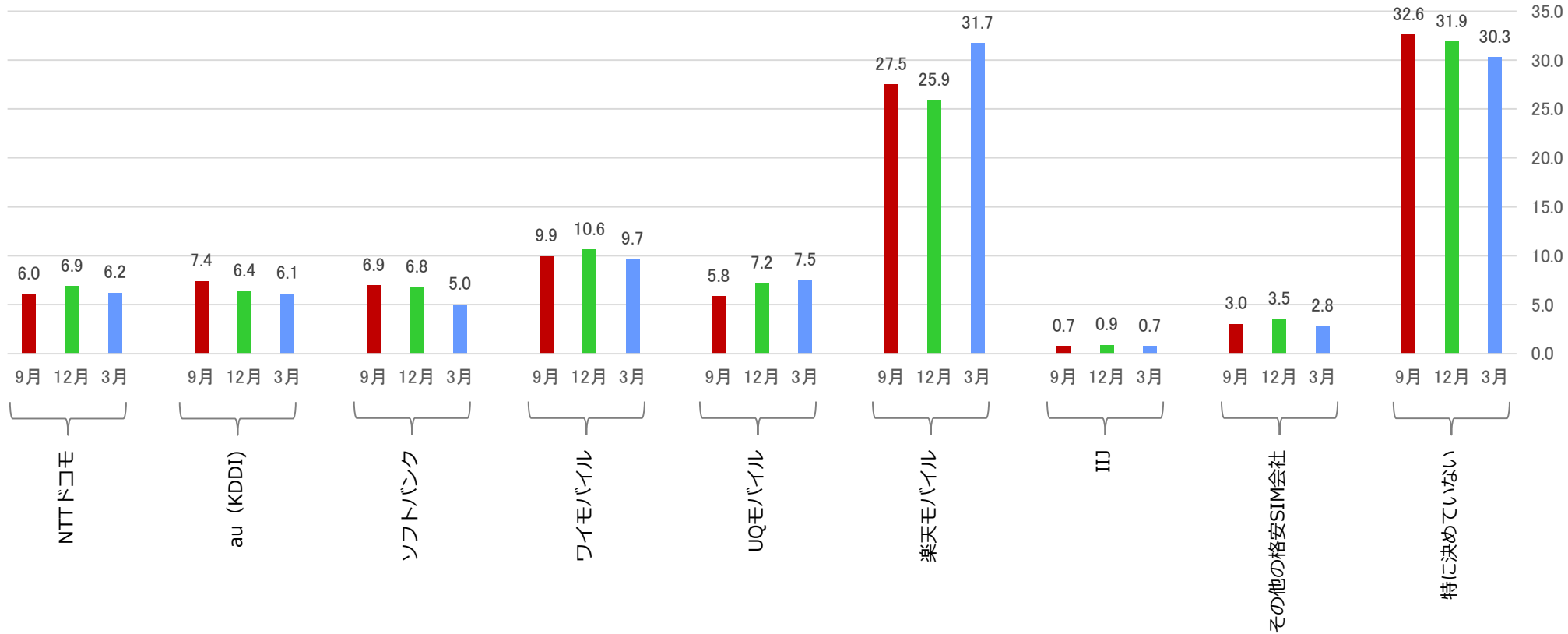




# 33 携帯電話事業者の乗換え先

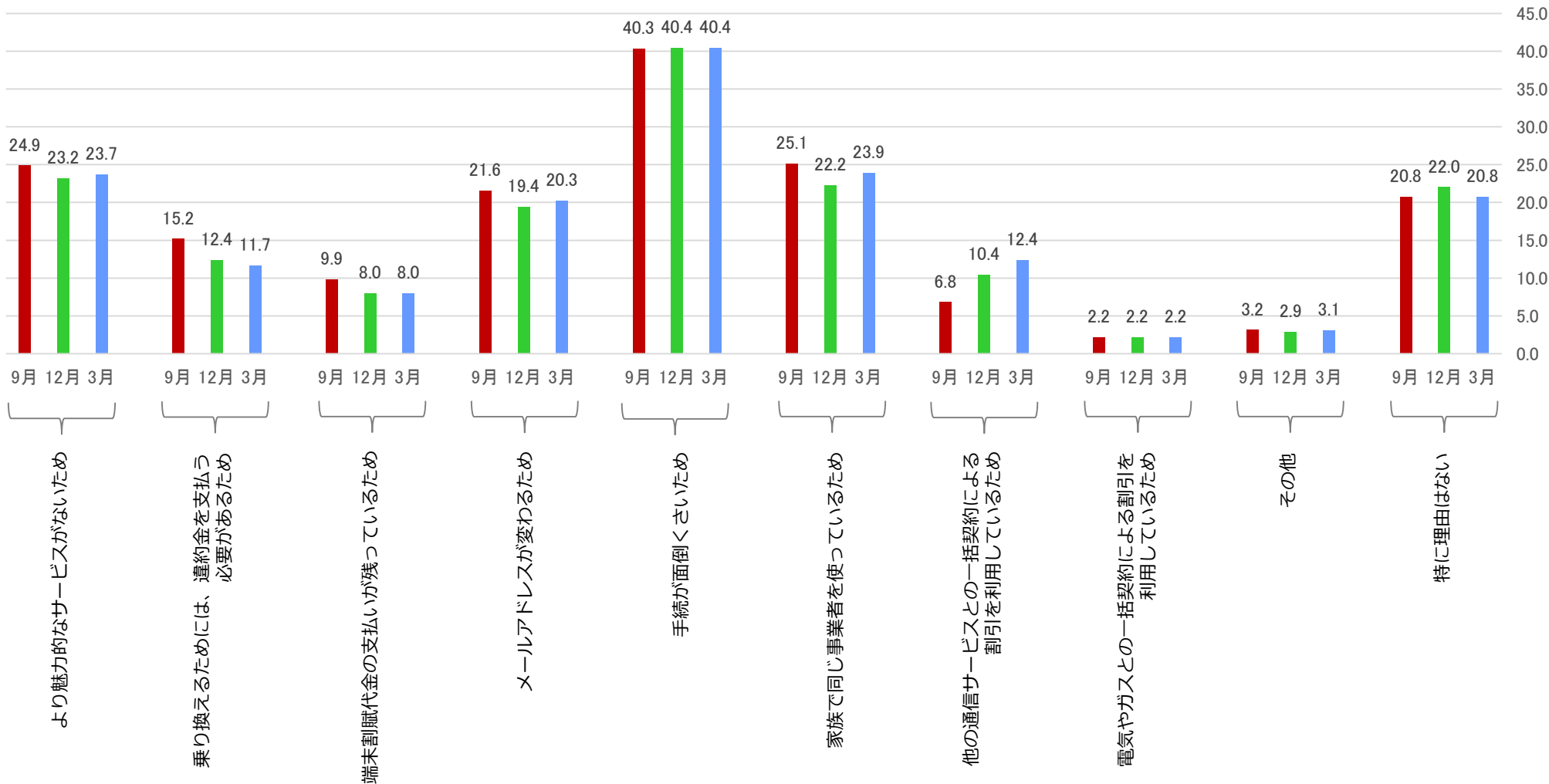
問 3 3 乗り換えるならば、どの携帯電話会社へ乗り換えたいと思いますか。

(9月) n=1,896 (12月) n=1,806 (3月) n=1,962



# 34 携帯電話事業者を乗り換えない理由

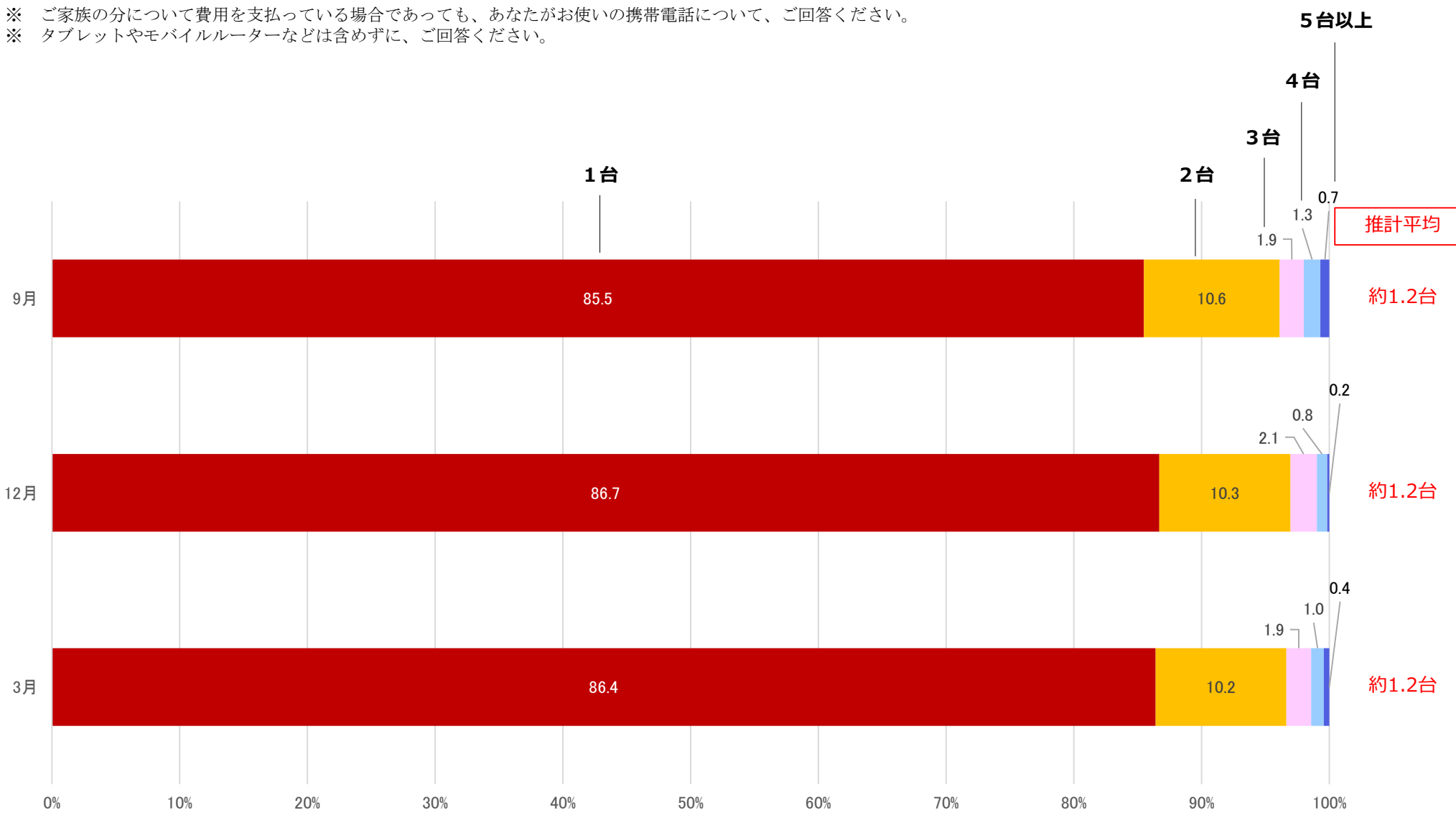
問 3 4 あなたが携帯電話会社の乗換えを考えていない理由は何ですか。(いくつでも) (9月) n=4, 105 (12月) n=4, 194 (3月) n=4, 038



# 35 携帯電話端末の使用台数

問 3 5 現在、あなたは何台の携帯電話を使っていますか。 n=6,000 (9月のみn=6,001)

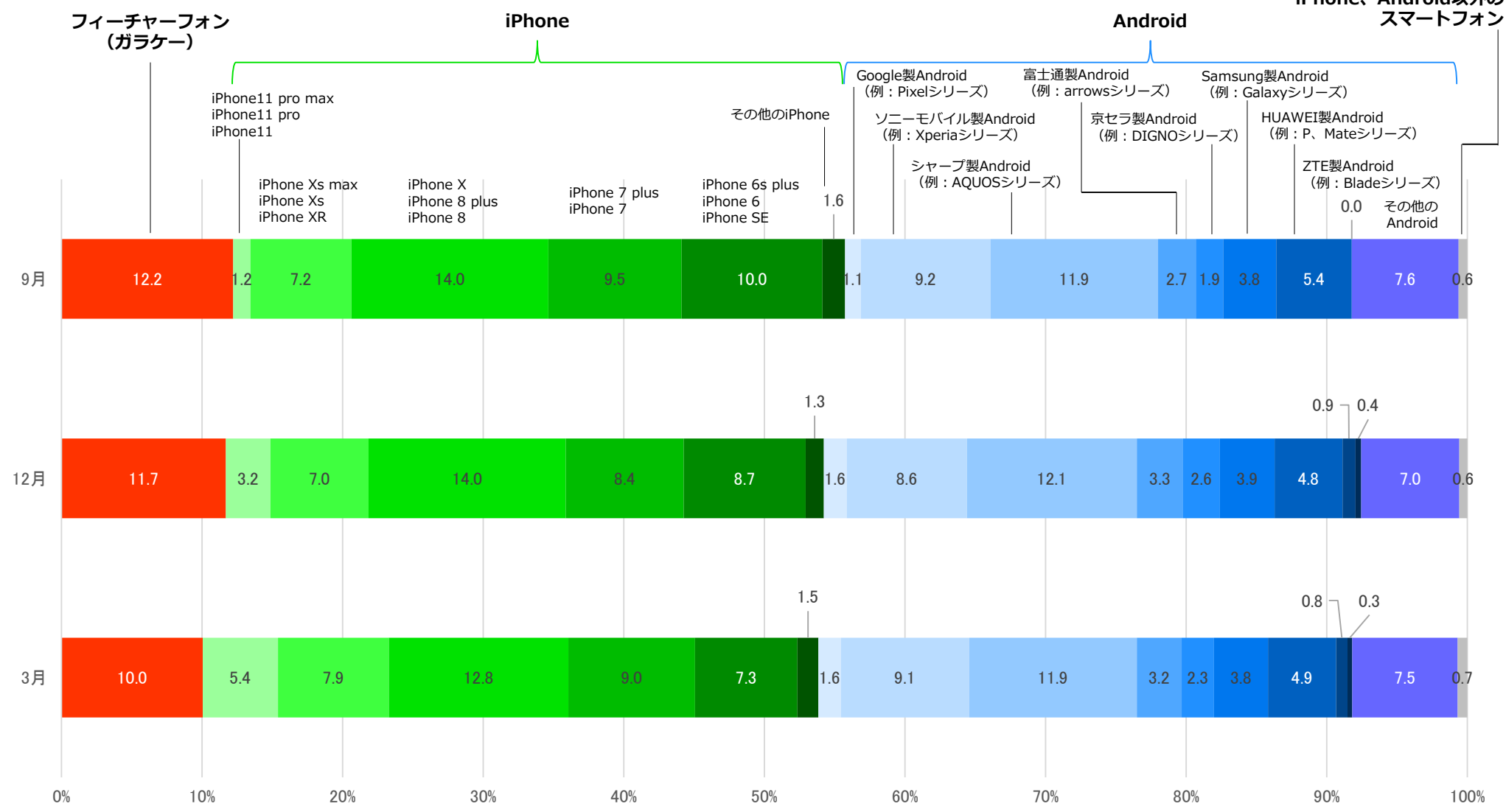
※ ご家族の分について費用を支払っている場合であっても、あなたがお使いの携帯電話について、ご回答ください。  
※ タブレットやモバイルルーターなどは含めずにご回答ください。



# 36 携帯電話端末の使用機種

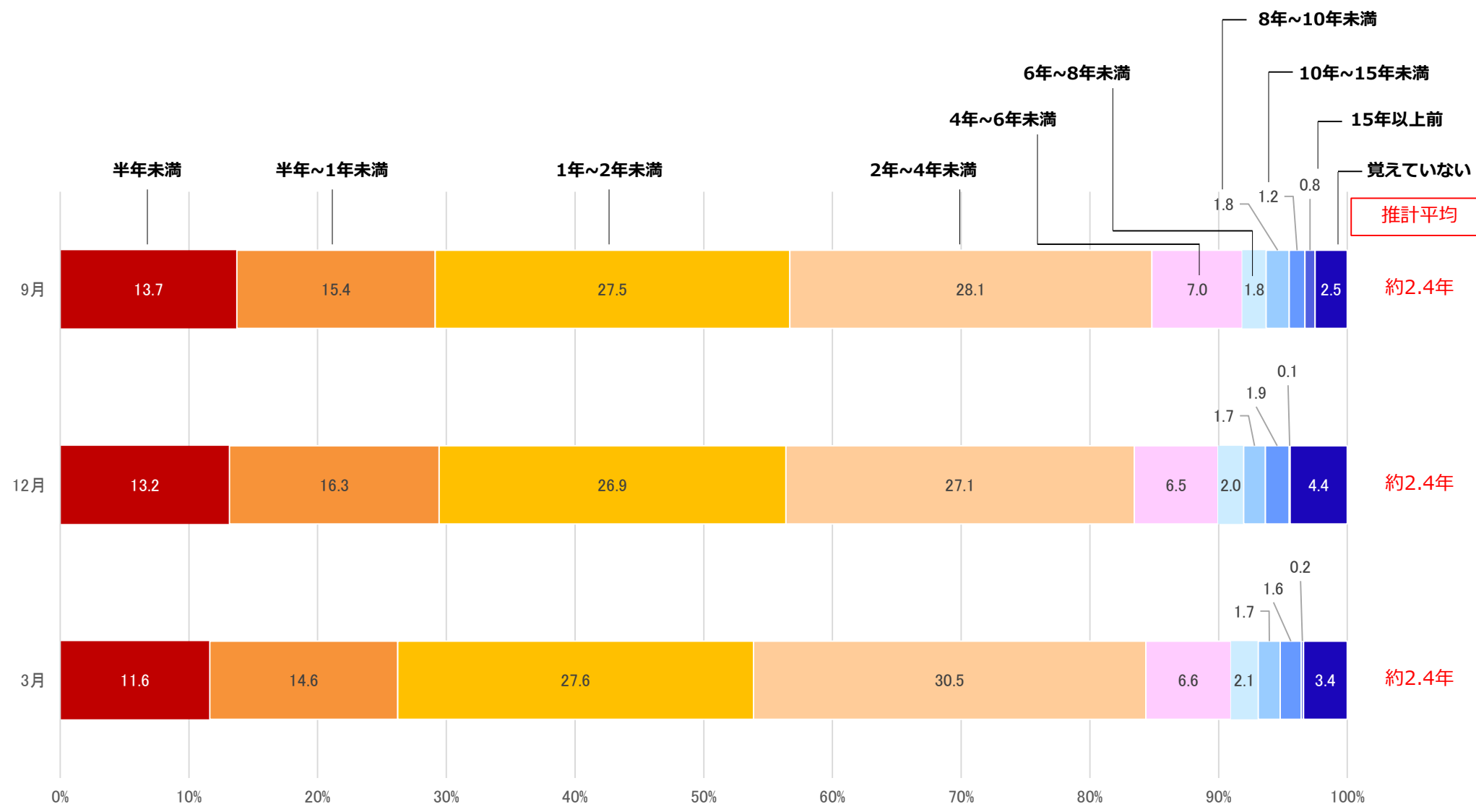
問 3 6 現在、あなたが使っている携帯電話端末の機種はどれですか。 n=6,000 (9月のみn=6,001)

※ 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。



# 37 携帯電話端末の使用年数

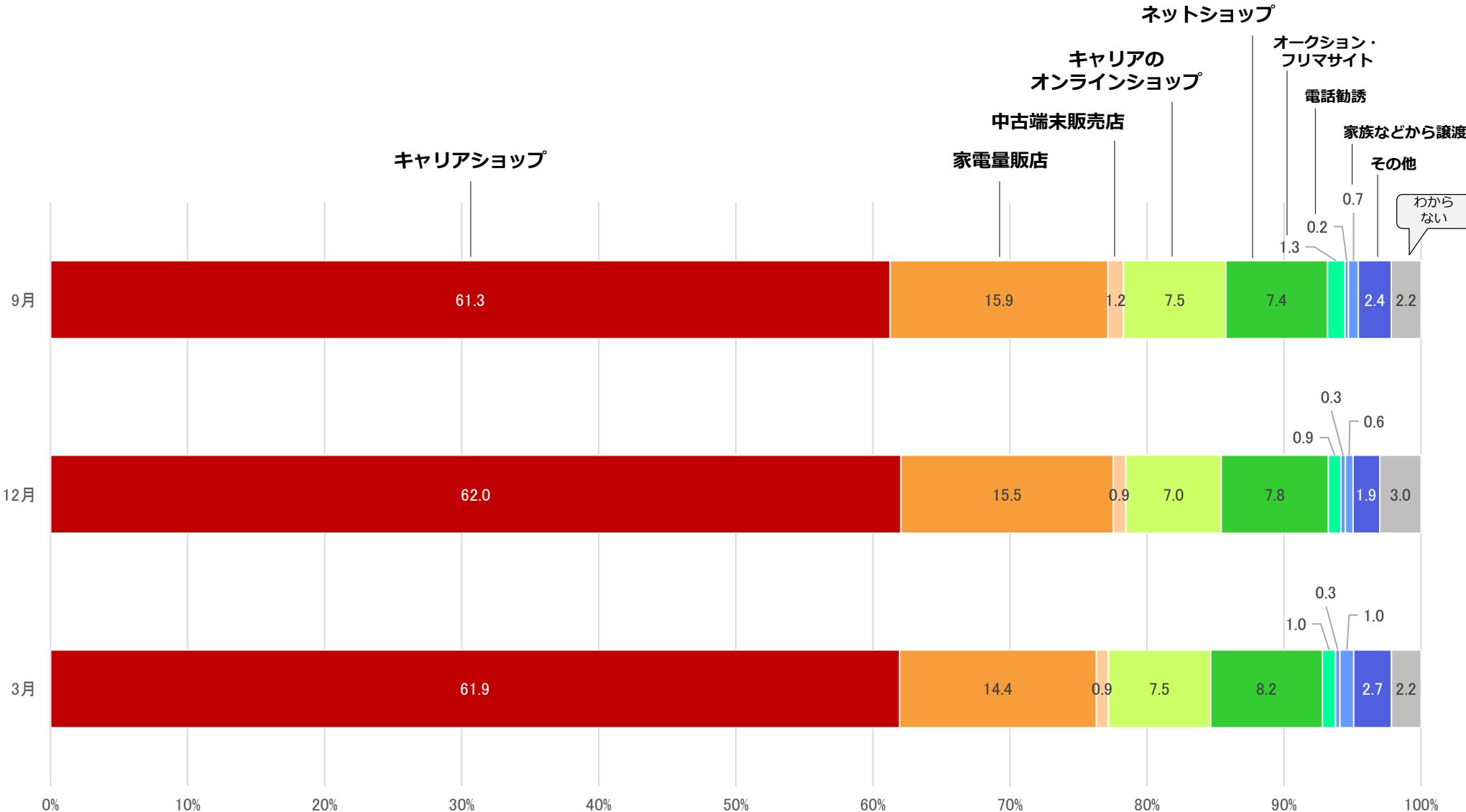
問 3 7 前問でお答えいただいた端末は、これまで何年間使っているものですか。 n=6,000 (9月のみn=6,001)



# 38 携帯電話端末の購入場所

問38 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。

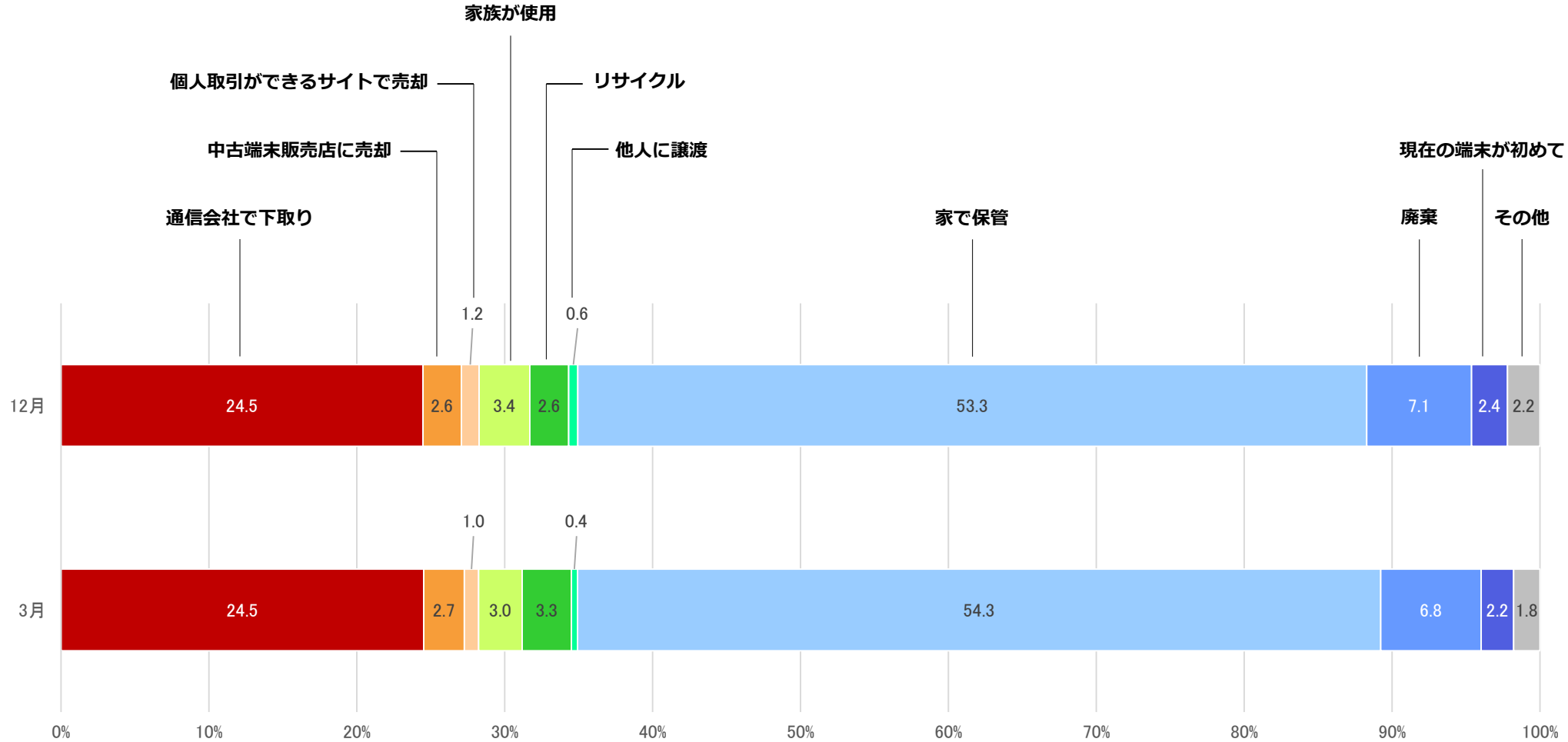
n=6,000 (9月のみn=6,001)



# 39 使用していた携帯電話端末の扱い

問39 あなたは、現在使っている携帯電話端末の前に使っていた携帯電話端末をどうしましたか。

n=6,000



# (参考) 使用していた携帯電話端末の扱い(世代別)

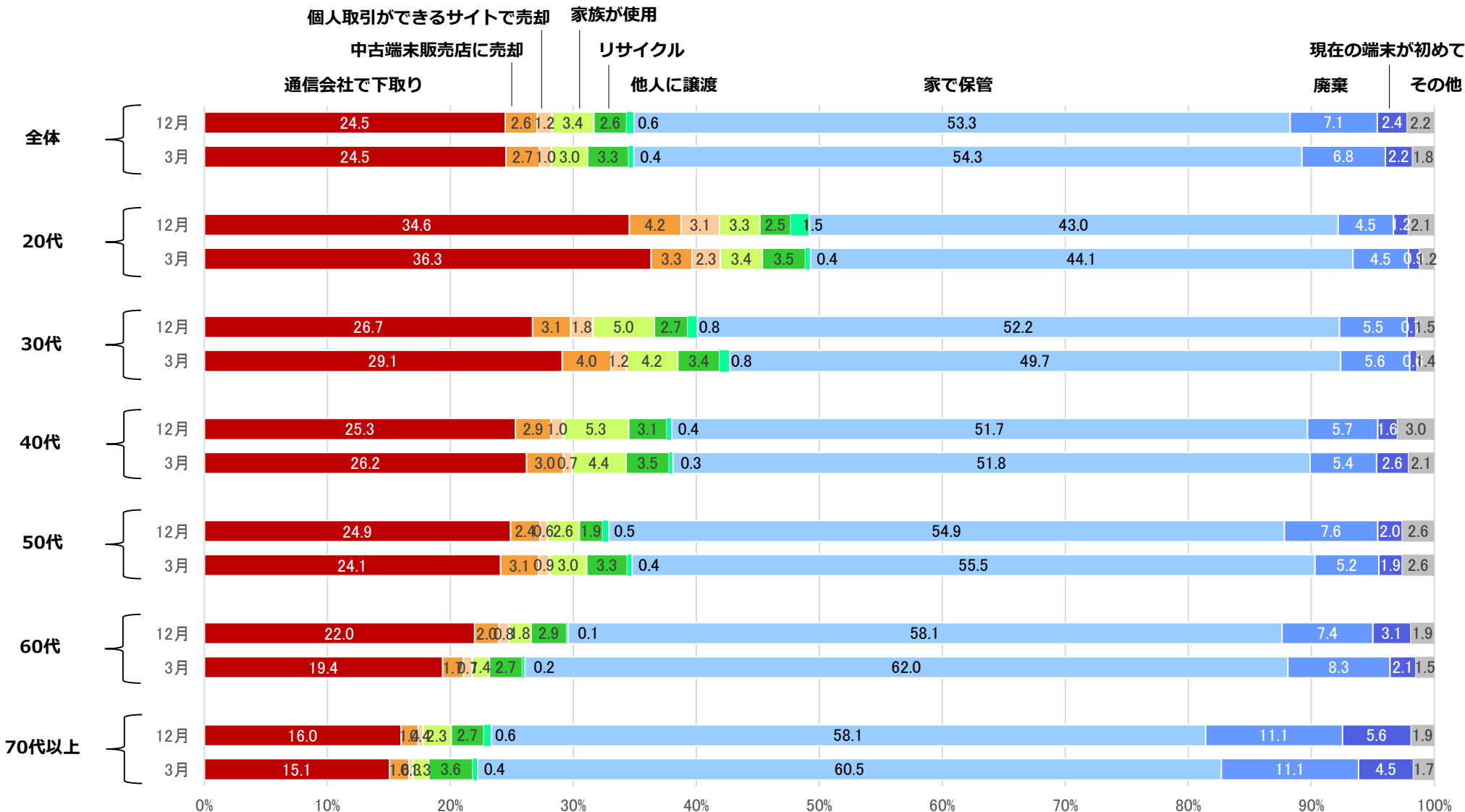
年齢をご回答ください。

n=6,000



問39 あなたは、現在使っている携帯電話端末の前に使っていた携帯電話端末をどうしましたか。

n=6,000



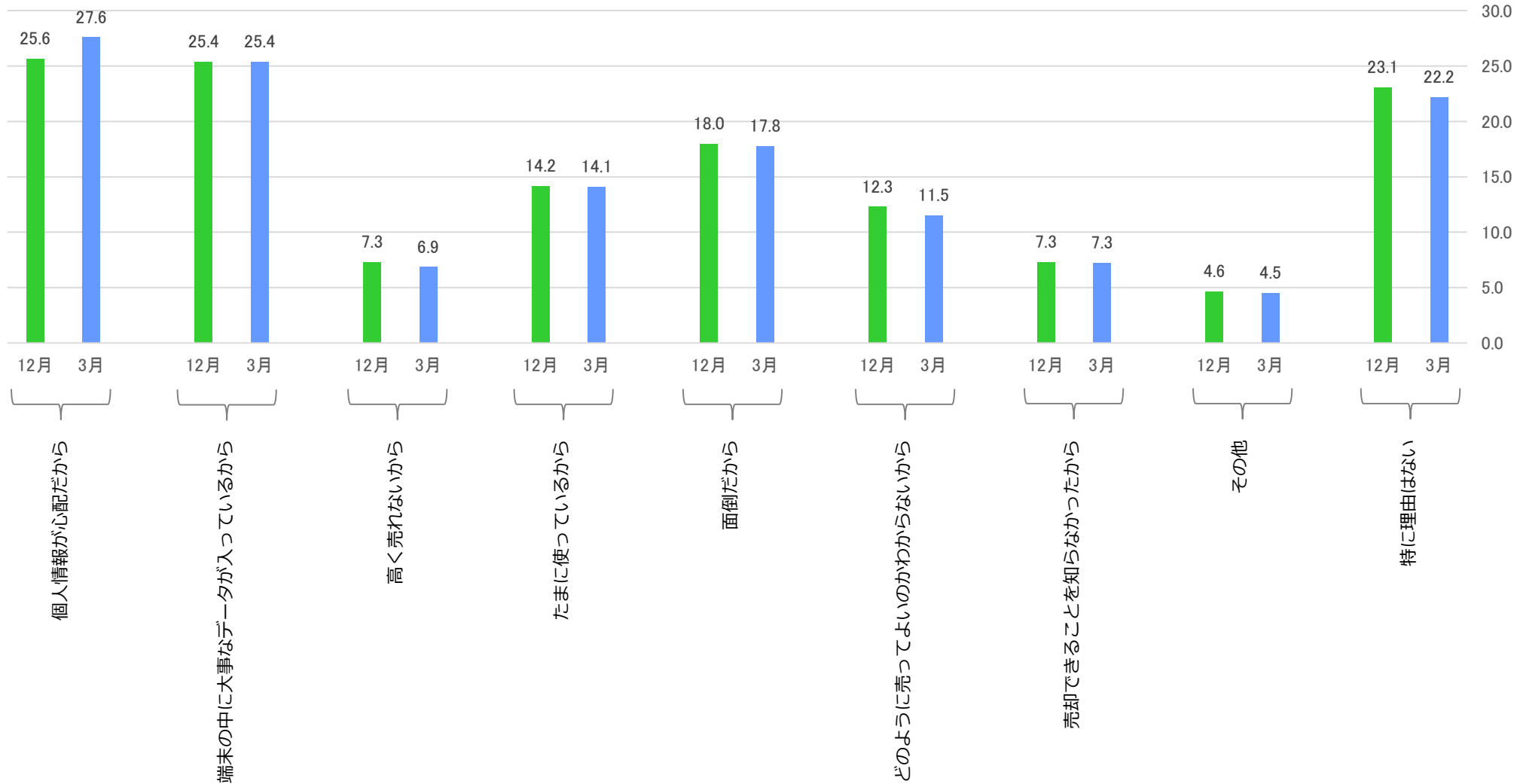


# 40 携帯電話端末を家で保管する理由

問40 あなたは、どうしてその端末を家で保管しているのですか。(いくつでも)

(12月) n=3,201 (3月) n=3,259

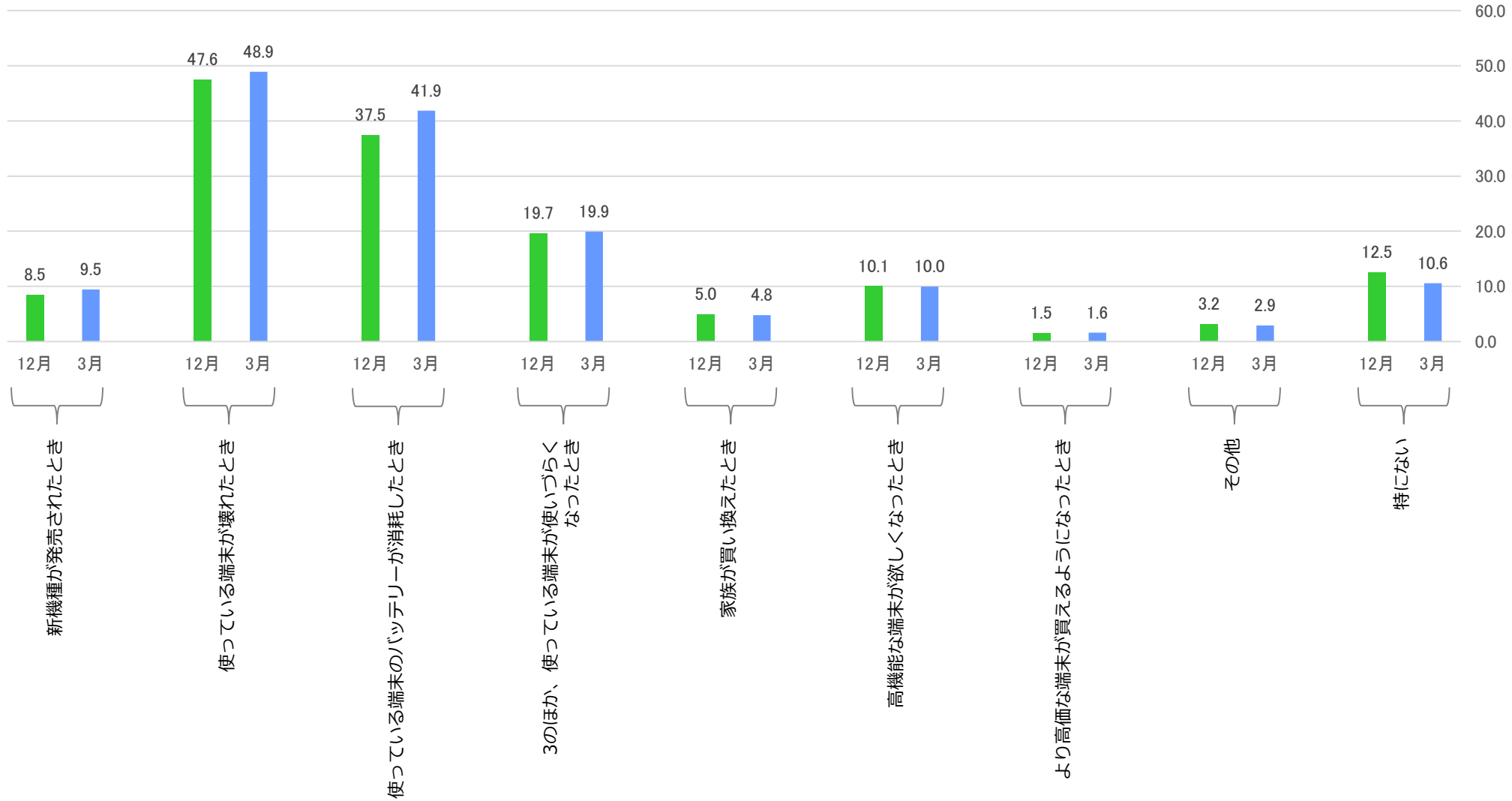
※ 問39で7を選択した者に対する質問。



# 41 携帯電話端末を買い換える理由

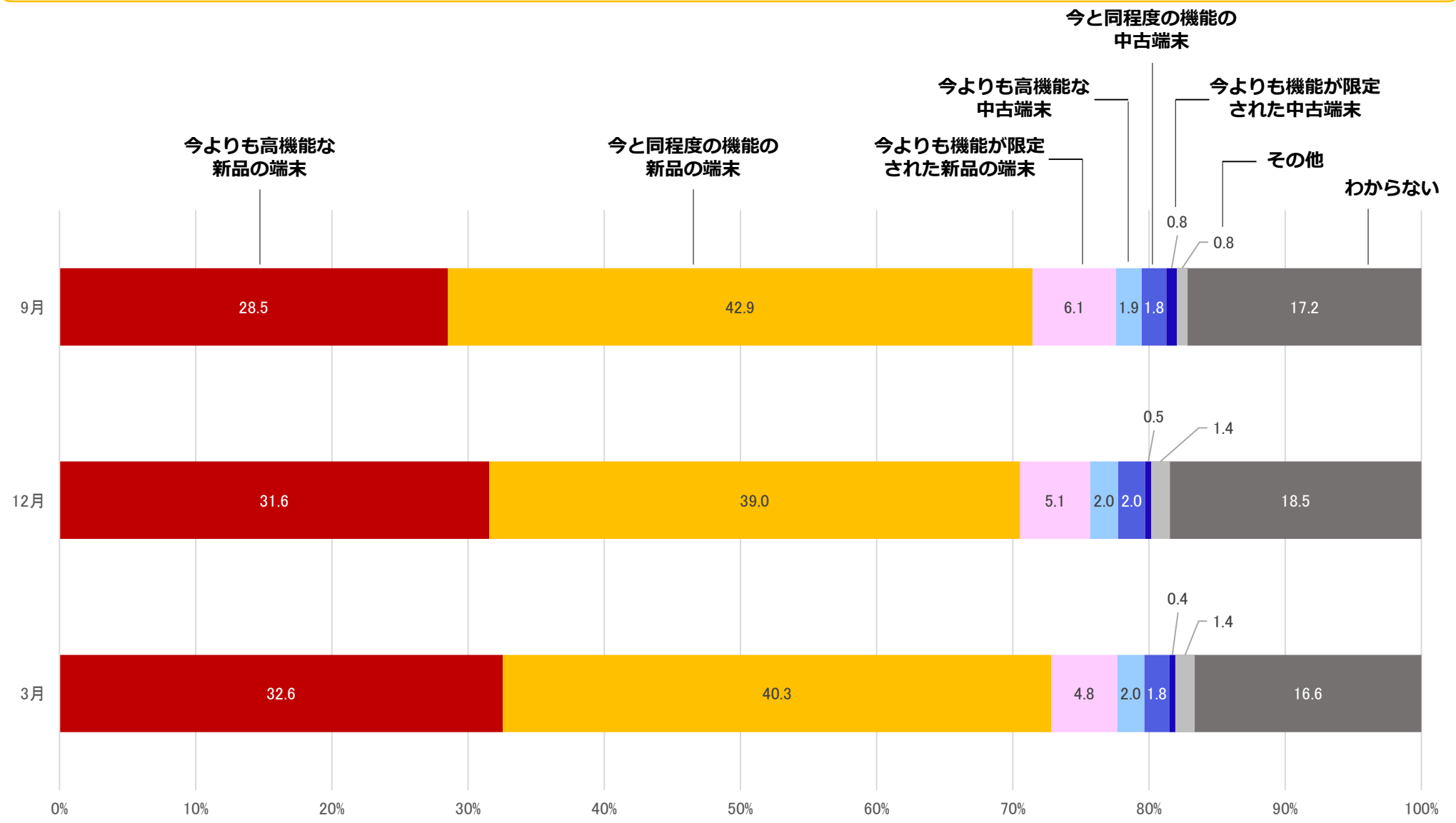
問 4 1 あなたが携帯電話端末を買い換えるのはどういった場合ですか。(いくつでも)

n=6,000



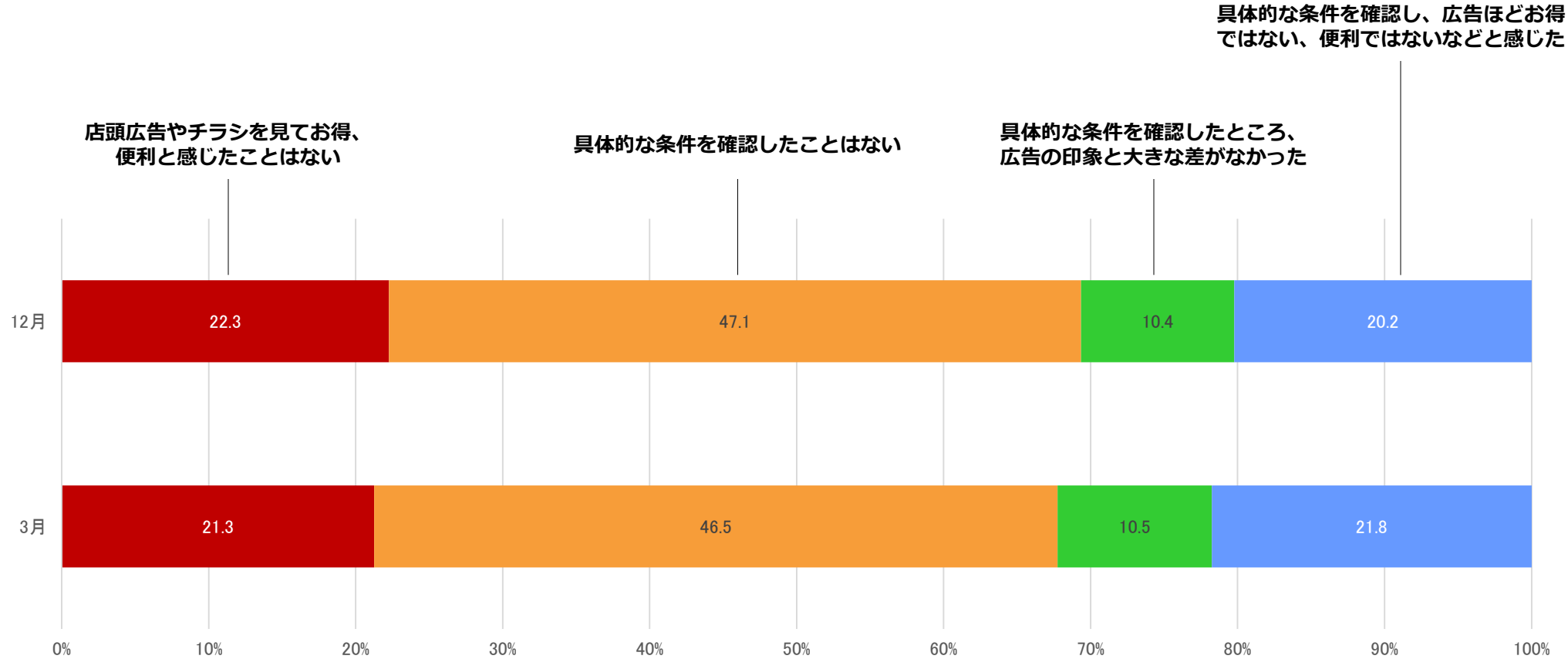
# 42 端末の買換え意向

問 4 2 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。 n=6,000 (9月のみn=6,001)



# 43 店頭広告・チラシに関する体験

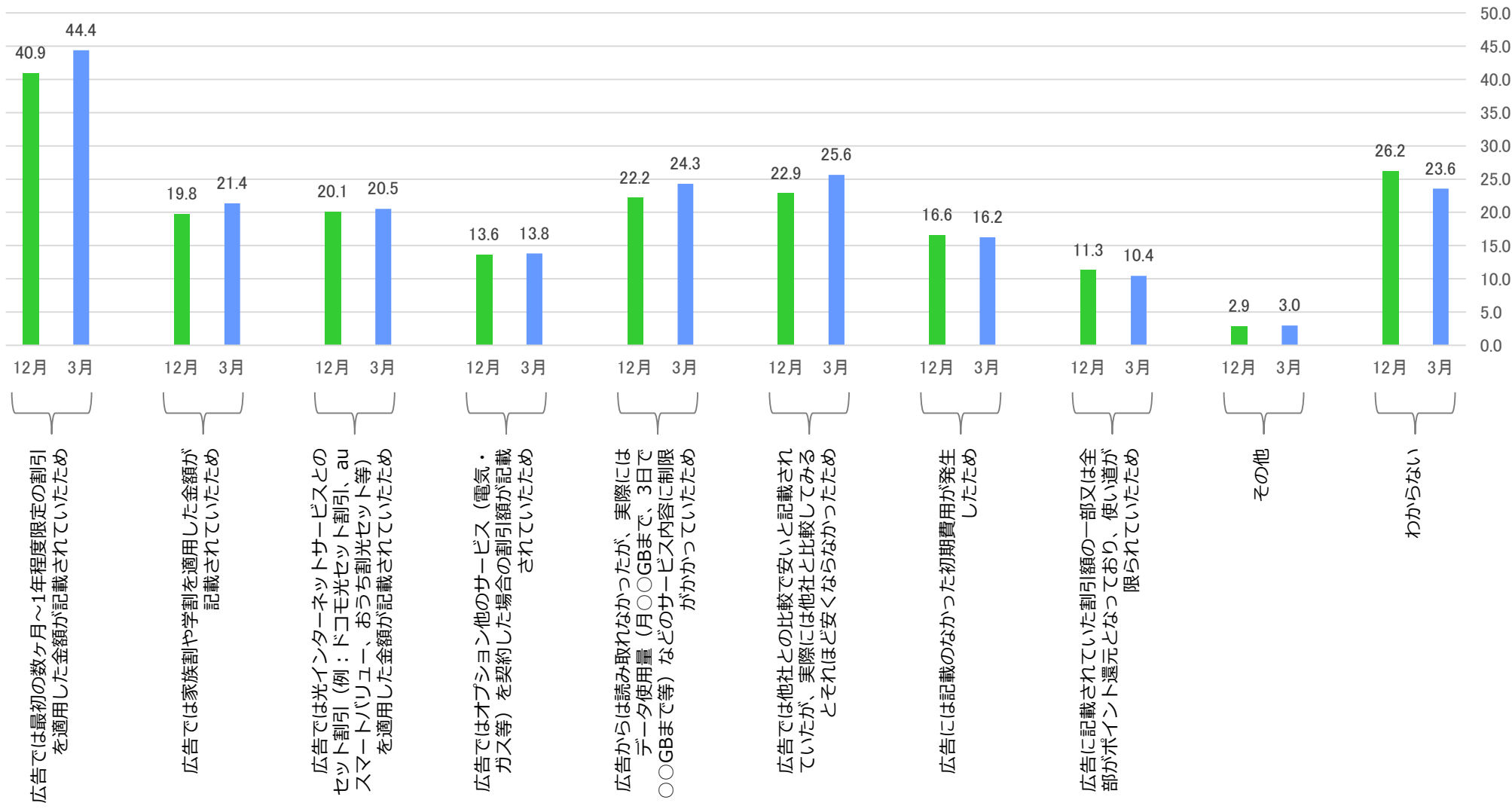
問 4 3 あなたは、携帯電話会社の店頭広告やチラシを見てお得、便利など感じたものの、具体的な条件を確認したら広告ほどお得ではない、便利ではないなど感じた経験をしたことがありますか。最もあてはまるものをお答えください。 n=6,000



# 44 店頭広告・チラシがお得ではない等と感じた理由

問 4 4 前問で 4 と答えた場合、どのような点で「お得ではない」、「便利ではない」などと感じましたか。(いくつでも)  
 (12月) n=1,213 (3月) n=1,306

※ 複数の携帯電話会社で感じた場合には、最も強く感じた一社のものについてご回答下さい。

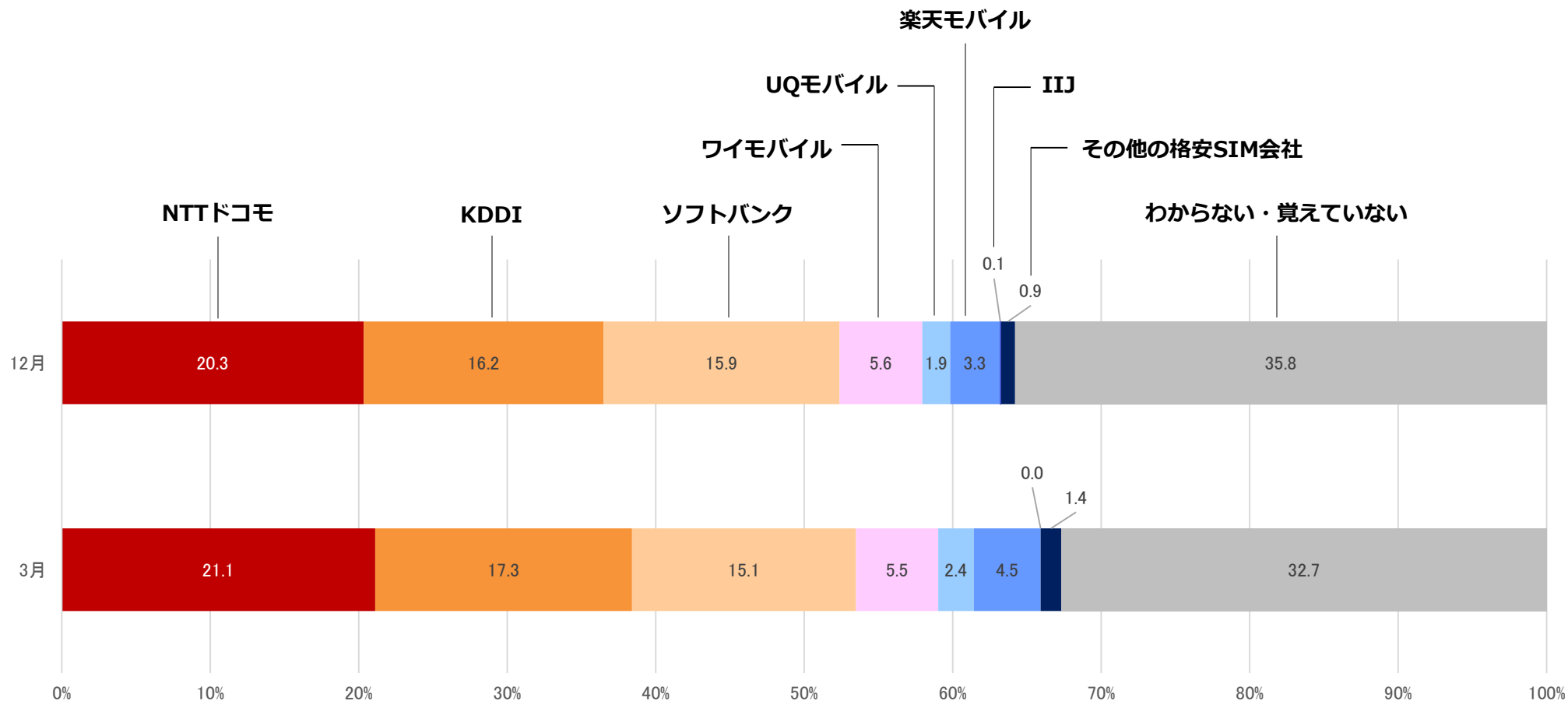


# 45 お得ではない等と感じた店頭広告・チラシの提供者

問 4 5 前問で回答いただいた広告は、どの携帯電話会社が提供するものだったでしょうか。

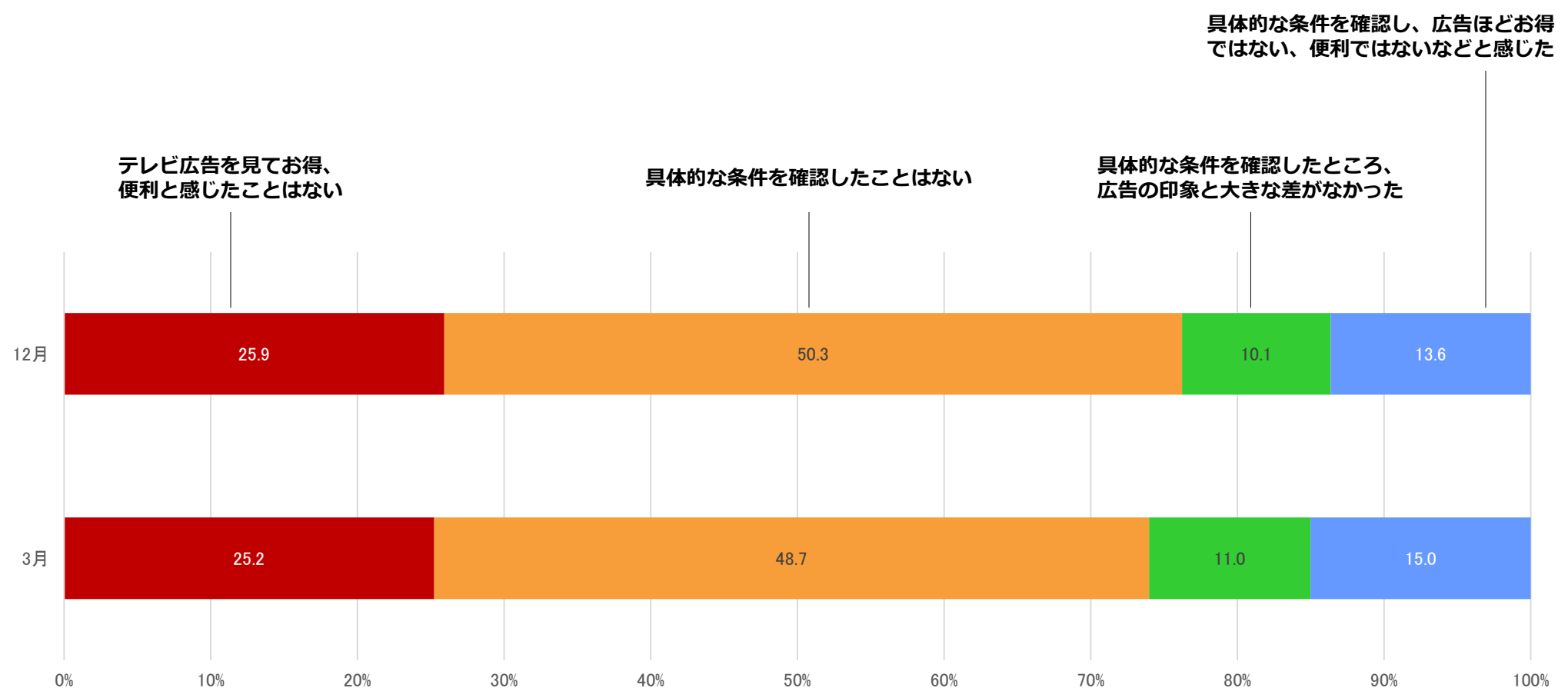
(12月) n=1,213 (3月) n=1,306

※ 問43で4を選択した者に対する質問。



# 46 テレビ広告に関する体験

問 4 6 あなたは、携帯電話会社のテレビ広告を見てお得、便利などと感じたものの、具体的な条件を確認したら広告ほどお得ではない、便利ではないなどと感じた経験をしたことがありますか。最もあてはまるものをお答えください。 n=6,000

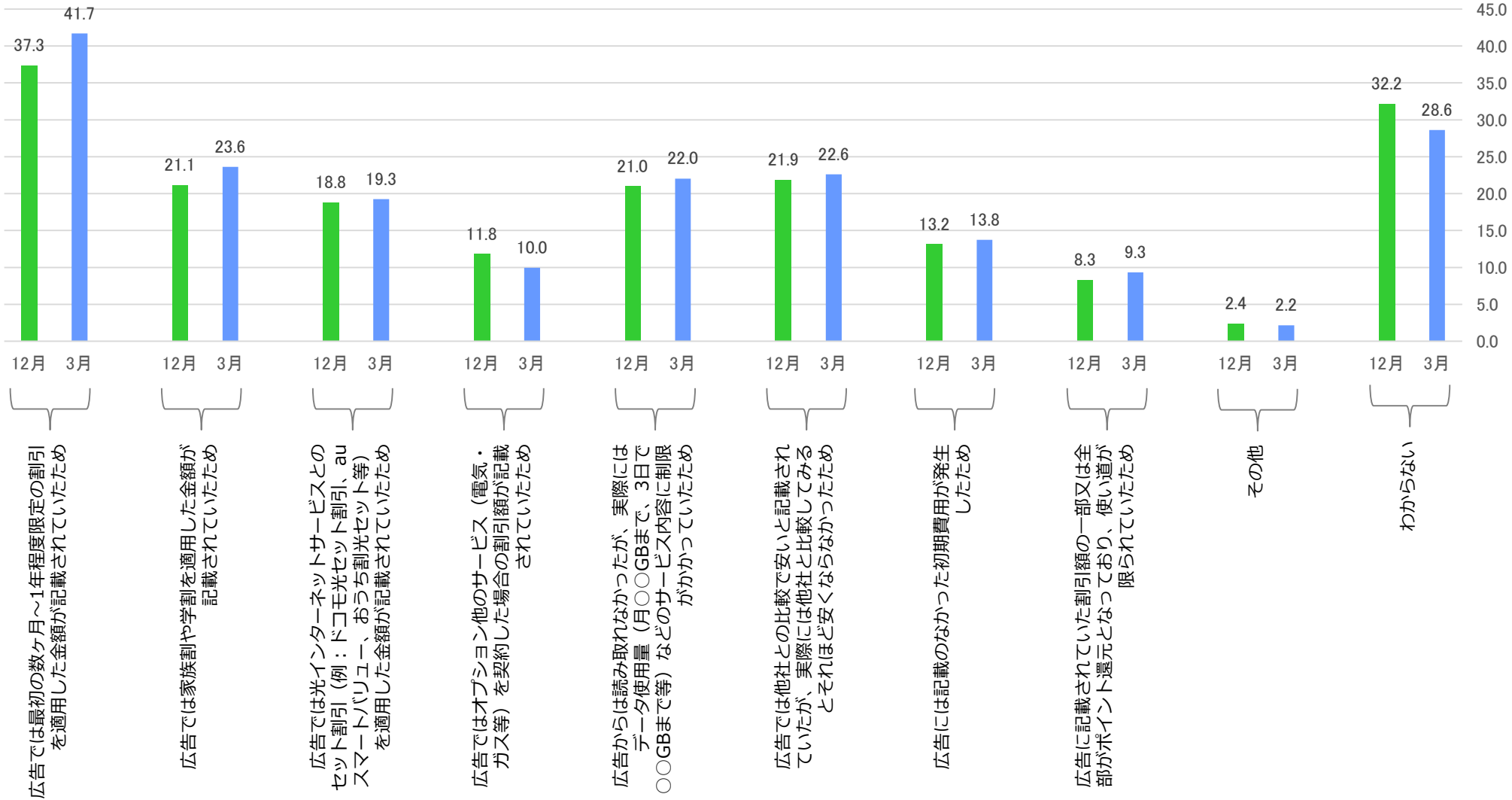


# 47 テレビ広告がお得ではない等と感じた理由

問47 前問で4と答えた場合、どのような点で「お得ではない」、「便利ではない」などと感じましたか。(いくつでも)

(12月) n=818 (3月) n=901

※ 複数の携帯電話会社で感じた場合には、最も強く感じた一社のものについてご回答下さい。





# 48 お得ではない等と感じたテレビ広告の提供者

問 4 8 前問で回答いただいた広告は、どの携帯電話会社が提供するものだったでしょうか。

(12月) n=818 (3月) n=901

※ 問46で4を選択した者に対する質問。

