

# 事業者・利用者アンケート等の結果(速報)

---

平成27年4月10日

総務省 総合通信基盤局  
電気通信事業部 事業政策課

- 1 事業者アンケートの結果（速報） . . . P. 2
- 2 利用者アンケートの結果（速報） . . . P. 9
- 3 実効速度調査の報告 . . . P.24

# 1 事業者アンケートの結果(速報)

---

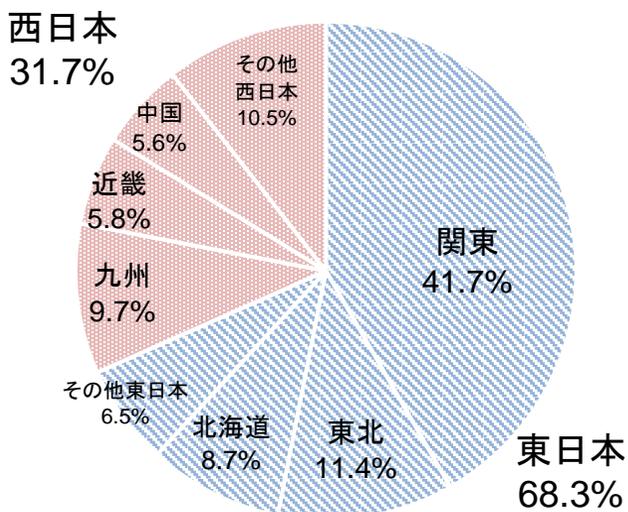
- 競争評価の実施に当たっては、サービス供給側の情報が不可欠であるため、電気通信事業報告規則に基づく報告に加えて、事業者に対する任意形式のアンケートを行い、分析に活用している。
- 競争評価2014では、42の主な電気通信事業者(MVNOを含む。)に対して実施しているところ。

項目	内容
調査方法	電子メールによる任意のアンケートとして実施
対象	42者(MVNOを含む主な電気通信事業者)
主な設問項目	移動系: MVNOサービス内容、サービス類型、SIMロックの状況、連携サービスの内容、MNP、新料金プランの契約数 等 固定系: 保有している端末系光ファイバの回線数、提供を受けている端末系光ファイバの回線数、固定系超高速ブロードバンドのサービス提供エリア 等
スケジュール	2014年12月19日 アンケートの事前確認 2015年 1月22日 アンケートの送付 2015年 2月 9日 一次締切り(2014年12月末データ) 2015年 4月17日 二次締切り(2015年3月末データ)
備考	従来のアンケートに加えて、サービス卸に関する追加の事業者アンケートを、3月初めにサービス卸に基づくサービスの提供を開始した事業者(42者 ※本調査とは異なる。)に対して、3月24日に追加アンケート実施(4月24日締切り)。

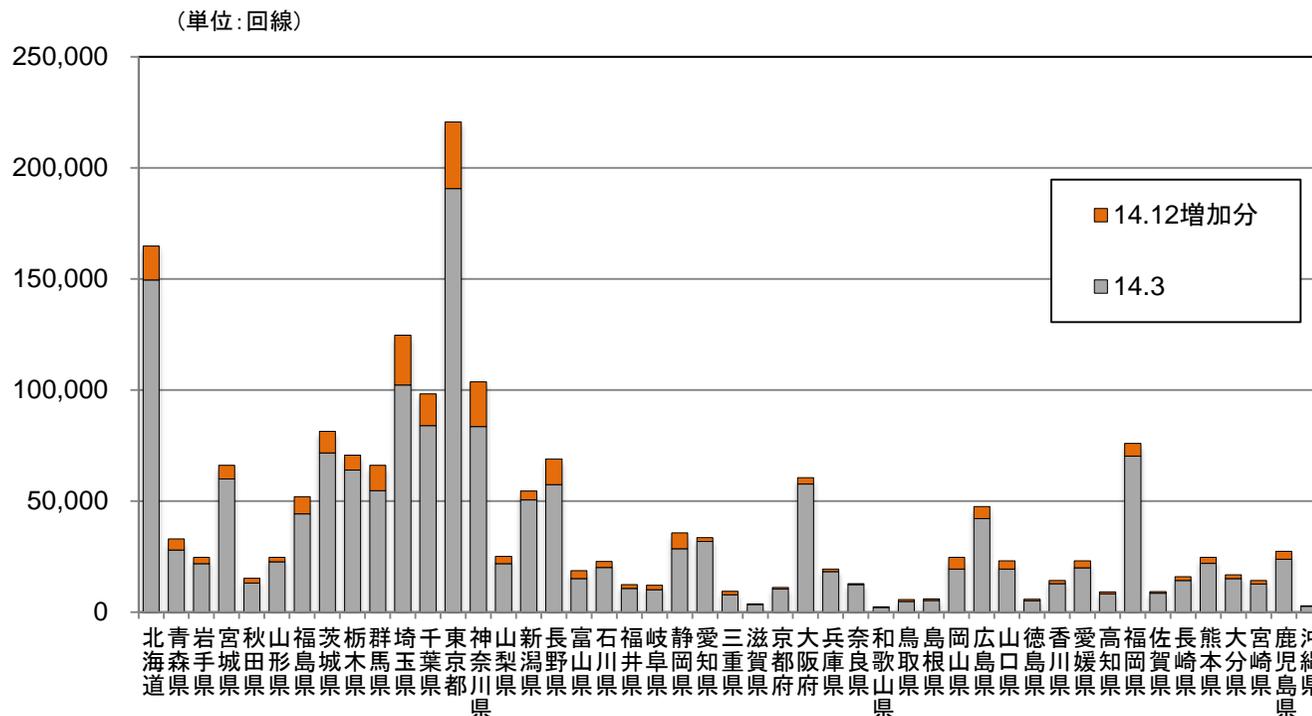
# 1-2 NTT東西の光ファイバ開放状況

- 2014年12月末時点におけるNTT東西による光ファイバ回線の貸出(加入光ファイバの相互接続)の総数は約189万回線。このうち、NTT東日本分は約129万回線(68%)、NTT西日本分は約60万回線(32%)であり、引き続き東高西低の状況となっている。
- 都道府県別では、東京都(約22万)、北海道(約16万)のほか、埼玉県、神奈川県、千葉県(約10~12万)、茨城県、福岡県、栃木県(約7~8万)などであり、**主に関東地方の貸出回線数が多い。**

NTT東西による光ファイバ回線の貸出回線数  
東西別の割合(2014年12月末時点)



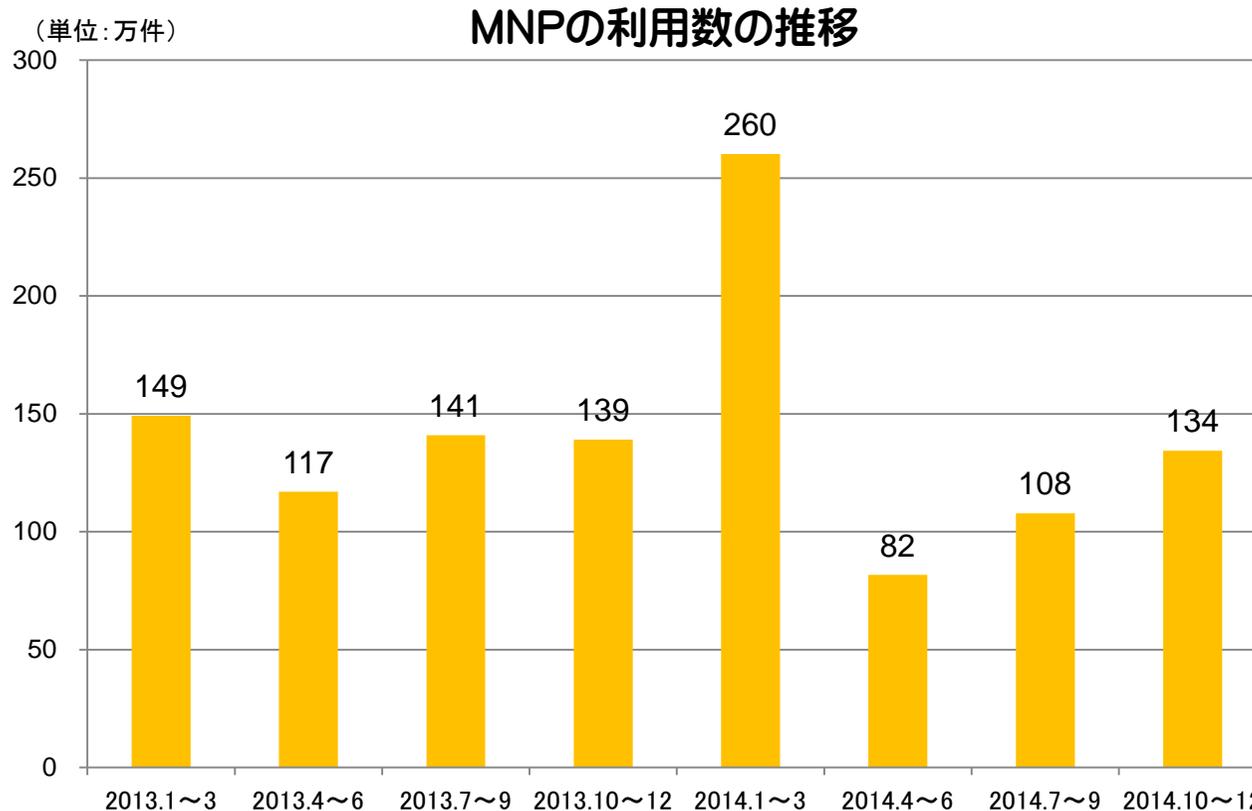
NTT東西による光ファイバ回線の貸出回線数(都道府県別)



- 直近2年間のMNPの利用数は、平成25年度第4四半期(平成26年1月～3月)が最大の約260万であり、次の四半期では各社キャッシュバックの収束等により約1/3に減少。その後は携帯電話とPHS間の番号ポータビリティ開始等を背景として増加傾向を示している。

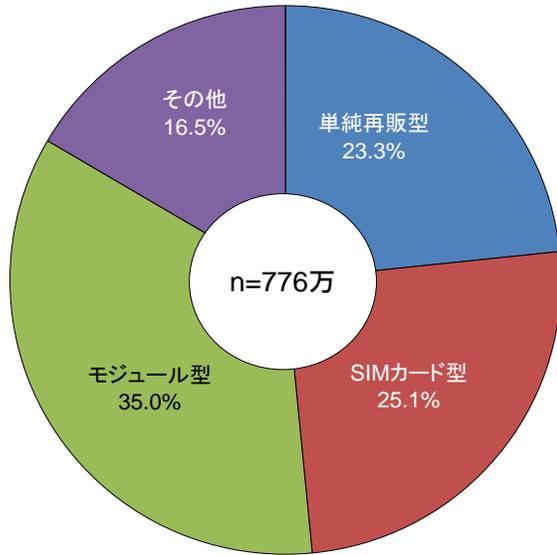
## MNPの概要

携帯電話・PHSの利用者が電話会社を変更した場合に、電話番号はそのまま変更後の電話会社のサービスを利用可能。携帯電話の番号ポータビリティは平成18年10月24日から、携帯電話とPHS間の番号ポータビリティは平成26年10月1日から開始。

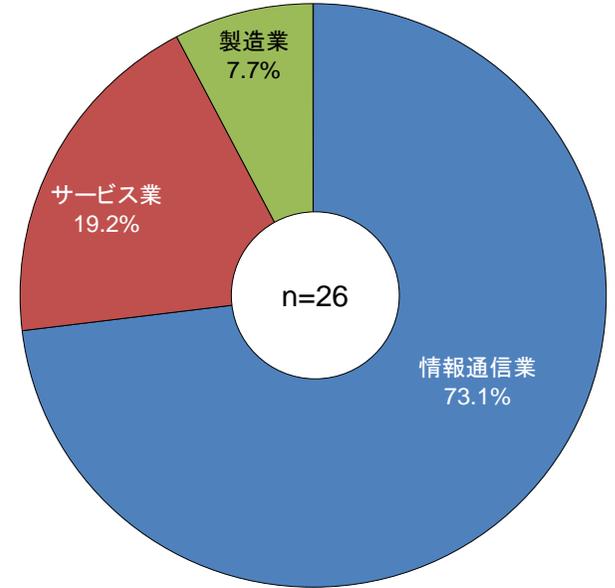


<2014年12月末>

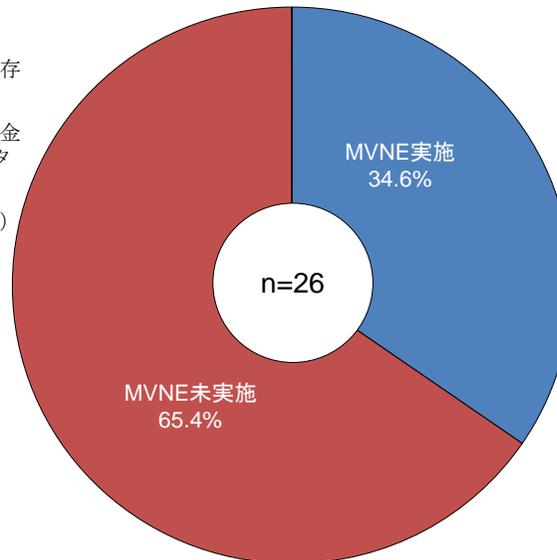
MVNOサービス類型※1



MVNOの主な業種



MVNE※2の実施状況



※2 MVNE (Mobile Virtual Network Enabler) とは、MVNOとの契約に基づき当該MVNOの事業の構築を支援する事業を営む者（当該事業に係る無線局を自ら開設・運用している者を除く。）。

注：契約数3万以上のMVNO（MNOであるMVNOを除く）からのアンケート結果を基に集計。  
「MVNOサービス類型」は契約数の内訳、「MVNEの実施状況」及び「MVNOの主な業種」は事業者数の内訳。

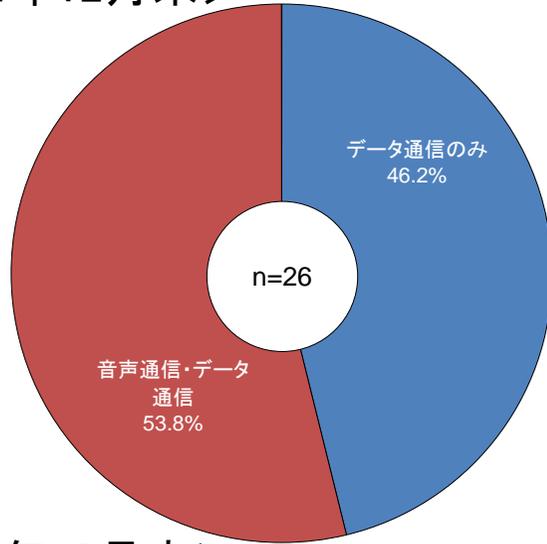
出所：競争評価2014事業者アンケート

※1  
 単純再販型：MNOと同一の料金プランであり、すべてのネットワークをMNOに依存したサービスを提供する事業形態  
 SIMカード型：MNOとは異なる独自の料金プラン（月間通信量の制限による低料金のプラン、月毎プラン変更可等）であり、SIMカードによるデータ通信サービス単体を提供する事業形態  
 モジュール型：通信モジュール等を提供する事業形態（カーナビ、遠隔監視等）  
 その他：上記に該当しない事業形態

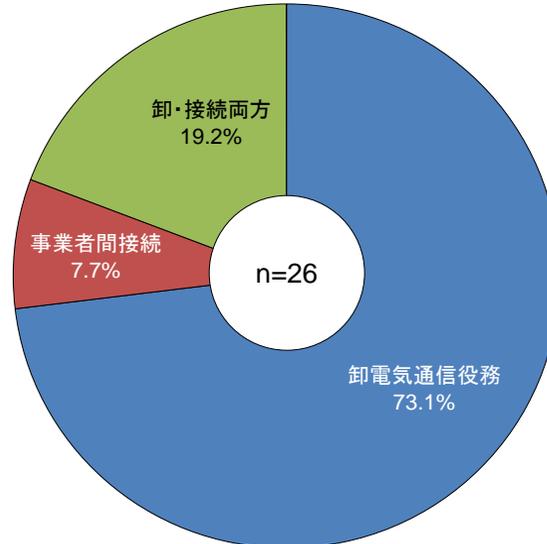
# 1-4 MVNO関係② (データ通信・音声通信の別、卸業務・事業者間接続の別)

データ通信・音声通信  
の提供事業者数

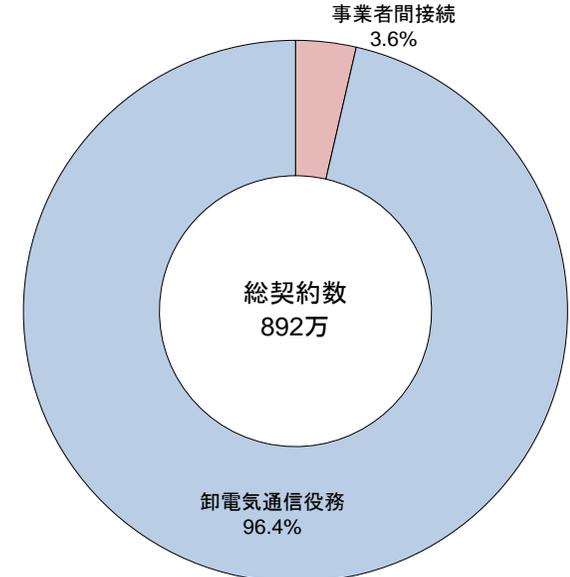
<2014年12月末>



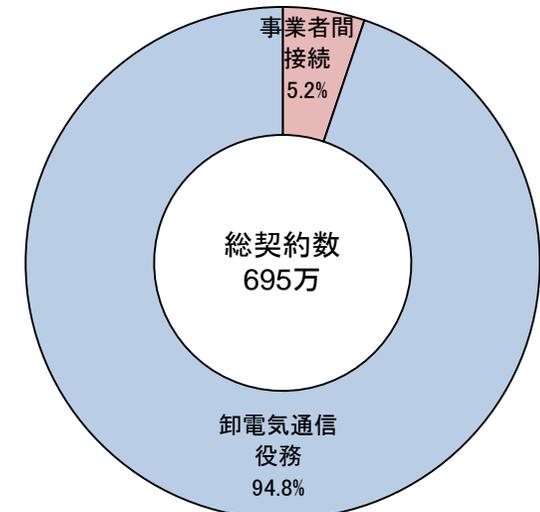
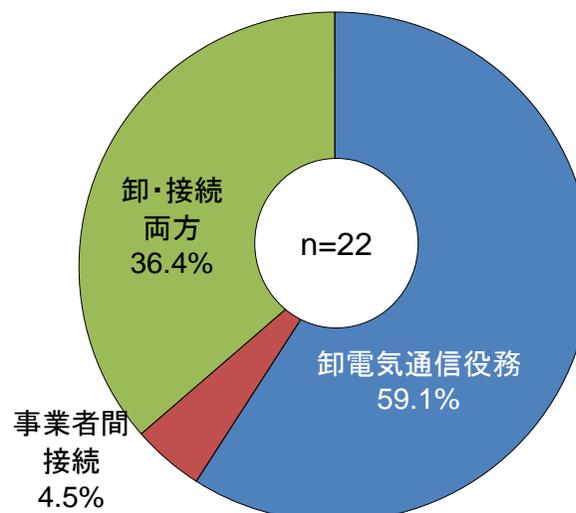
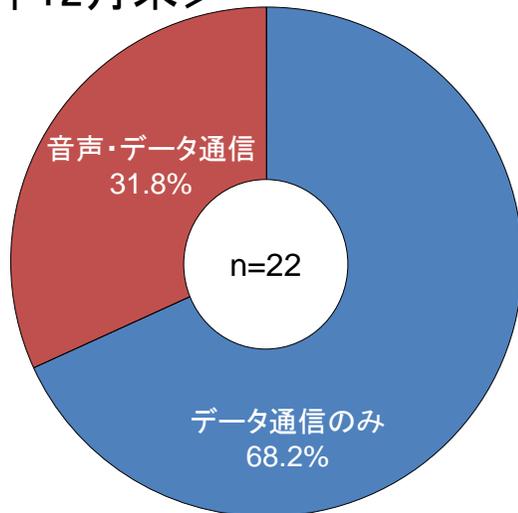
卸・接続の提供事業者数



卸・接続の契約数  
(電気通信事業報告規則)



<2013年12月末>

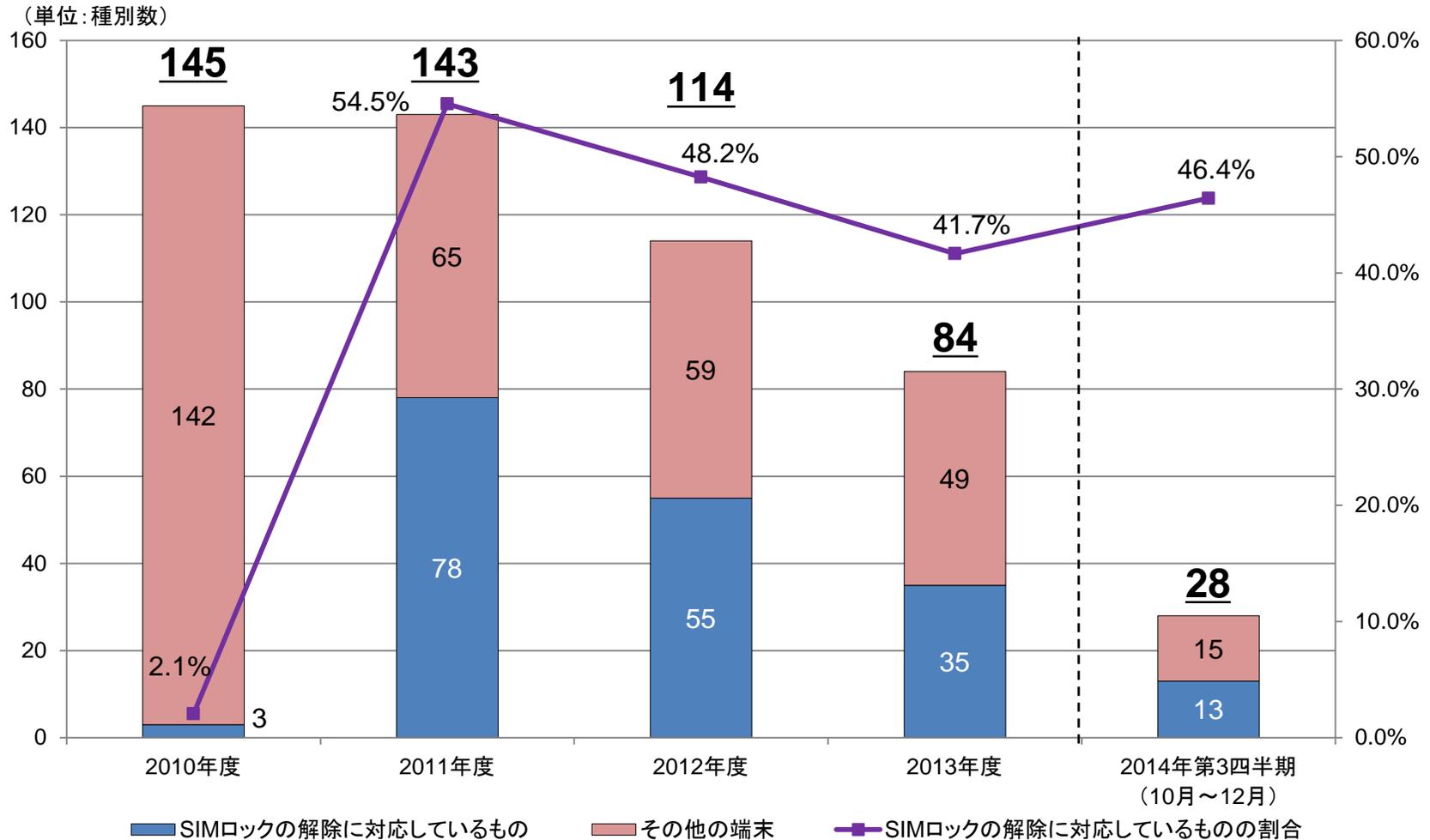


注：契約数3万以上のMVNO（MNOであるMVNOを除く）からのアンケート結果等を基に集計。  
「データ通信・音声通信の提供事業者数」及び「卸・接続の提供事業者数」は事業者数の内訳、「卸・接続の契約数」は契約数の内訳。

出所：競争評価2013・2014事業者アンケート、電気通信事業報告規則に基づく事業者報告

# 1-5 SIMロック解除可能な移動端末設備の種別数の推移

● 2014年第3四半期(10月～12月)に発売した移動端末設備の種別数は28であり、うちSIMロックの解除に対応しているものは13(46.4%)である。



## 2 利用者アンケートの結果(速報)

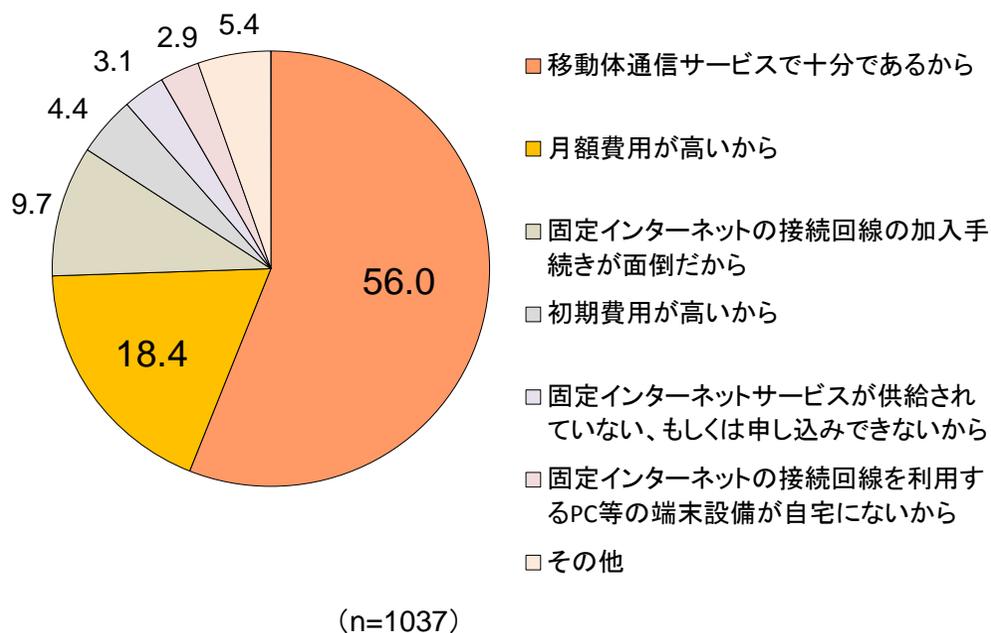
---

- 競争評価では、市場画定に必要となるサービス間の代替性等の把握のため、需要者である利用者からの情報を積極的に収集し、併せて競争状況の分析に活用するため、利用者に対するアンケートを実施している。
- 2014年度は、固定及び移動通信の利用者2,129名、移動通信のみの利用者1,037名に対して実施。

項目	内容
調査方法	Webによるアンケート調査
対象	固定及び移動通信利用者 : 2,129名 移動通信のみの利用者 : 1,037名 追加アンケート(※) : 1,000名程度(現在実施中)
主な設問項目	固定系: 音声・データの利用回線、ISP、選択理由、満足度、変更理由、ソフトフォン利用、連携サービス(サービス卸を含む)利用、webサービス等の利用状況(メール、検索、音楽・動画配信等)、プライバシー関係 等 移動系: 利用回線、端末、プラン、料金、通話時間、使用量、長期契約の状況、満足度、選択理由、MVNO利用、SIMロック解除、回線の変更理由、新料金プラン、国際ローミング、ソフトフォン利用、各種webサービス等の利用状況(メール、検索、音楽・動画配信等)、コンテンツ・アプリの利用状況 等 ※ 追加アンケートはサービス卸を中心に設問を設定
スケジュール	固定及び移動通信利用者に対するアンケート : 2015年 2月20日実施 移動通信のみの利用者に対するアンケート : 2015年 2月24日実施 追加アンケート(サービス卸関係) : 2015年 3月31日実施
備考	移動通信のみ利用者が増加していること、移動関係を中心としたサービス展開が急激に進んでいることから、今回はサンプル数を固定及び移動利用者を約2,000、移動のみ利用者を約1,000で設定。 追加アンケートは、固定及び移動通信利用者、移動通信のみ利用者の両方を対象に実施。またサービス卸を利用して提供するサービス開始が3月上旬以降となった社も多いことから、可能な限り後ろ倒しのタイミングでの実施としている。

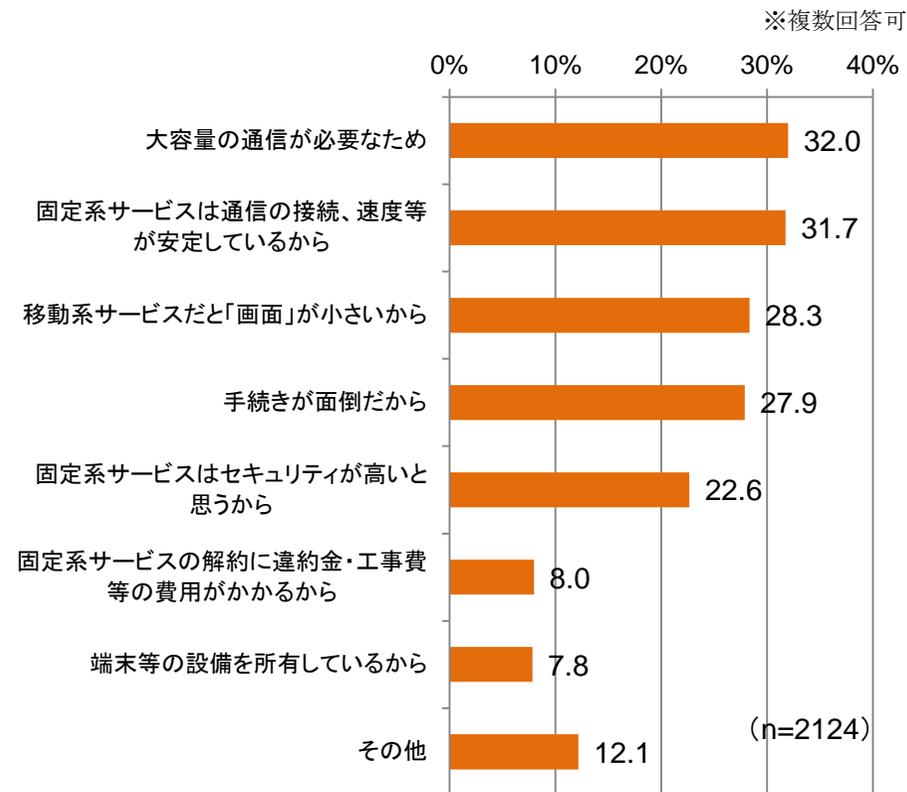
- 移動系通信のみの利用者に「固定を利用しない理由」、固定系通信も併せて使用する者に「固定利用をやめない理由」について、アンケートを実施。
- **固定を利用しない理由**は、『**移動系通信で十分**』を理由とする者が**最多(56.0%)**。次いで月額料金(18.4%)。
- **固定利用をやめない理由**は、『**大容量が必要**』を理由とする者が**最多(32.0%)**。次いで安定性(31.7%)。

### 固定を利用しない理由



回答者ベース：移動系通信のみの利用者

### 固定をやめて移動体サービスに集約しない理由

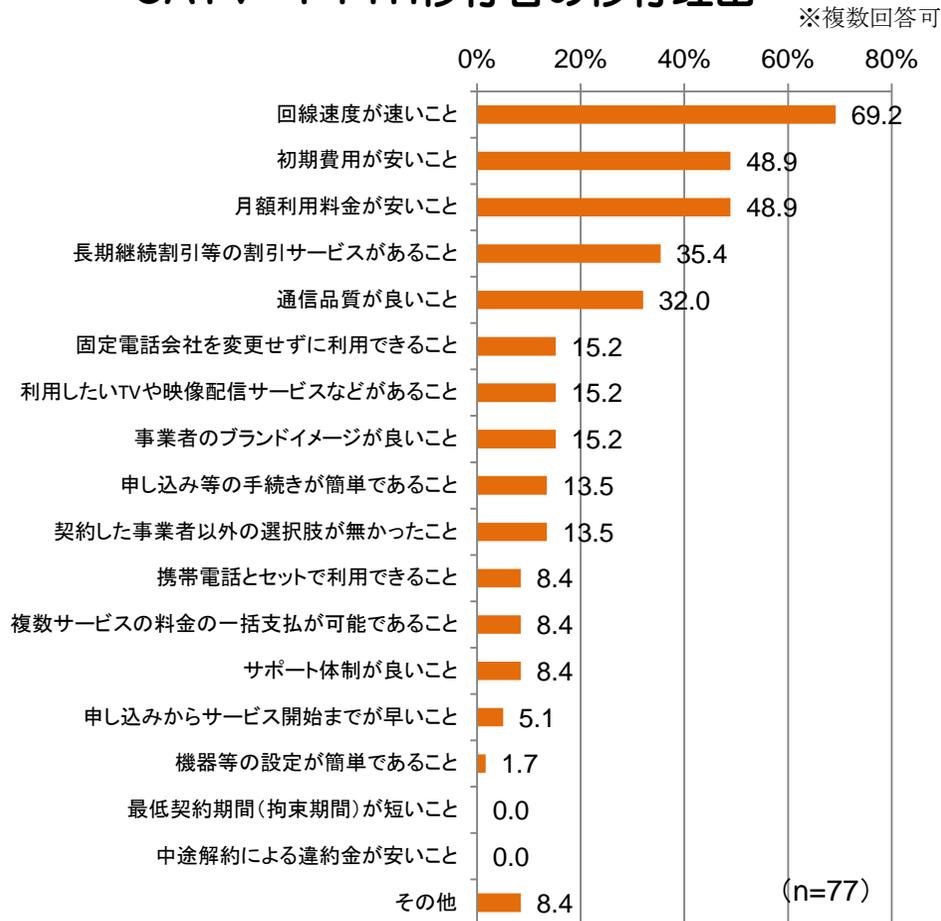


回答者ベース：固定及び移動通信利用者

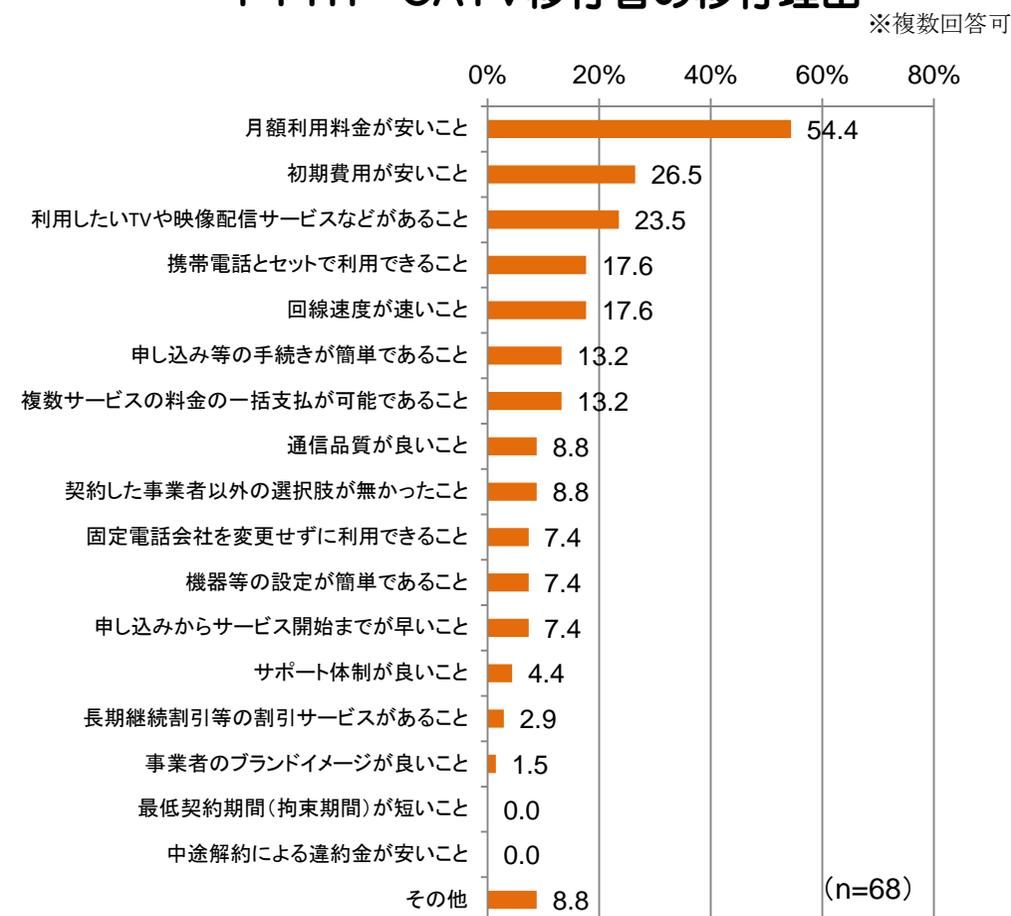
出所：競争評価2014利用者アンケート

- **CATVからFTTHに移行した者の移行理由**は、「**回線速度が速いこと**」(69.2%)が**最多**。次いで**初期費用の安さ**(48.9%)、**月額料金の安さ**(48.9%)等の料金面が理由に挙げられている。
- **FTTHからCATVに移行した者の移行理由**は、「**月額料金の安さ**」(54.4%)、「**初期費用の安さ**」(26.5%)等の**料金面**が多く挙げられている。次いで、「**利用したい映像系サービスがある**」(23.5%)等が挙げられている。

### CATV→FTTH移行者の移行理由

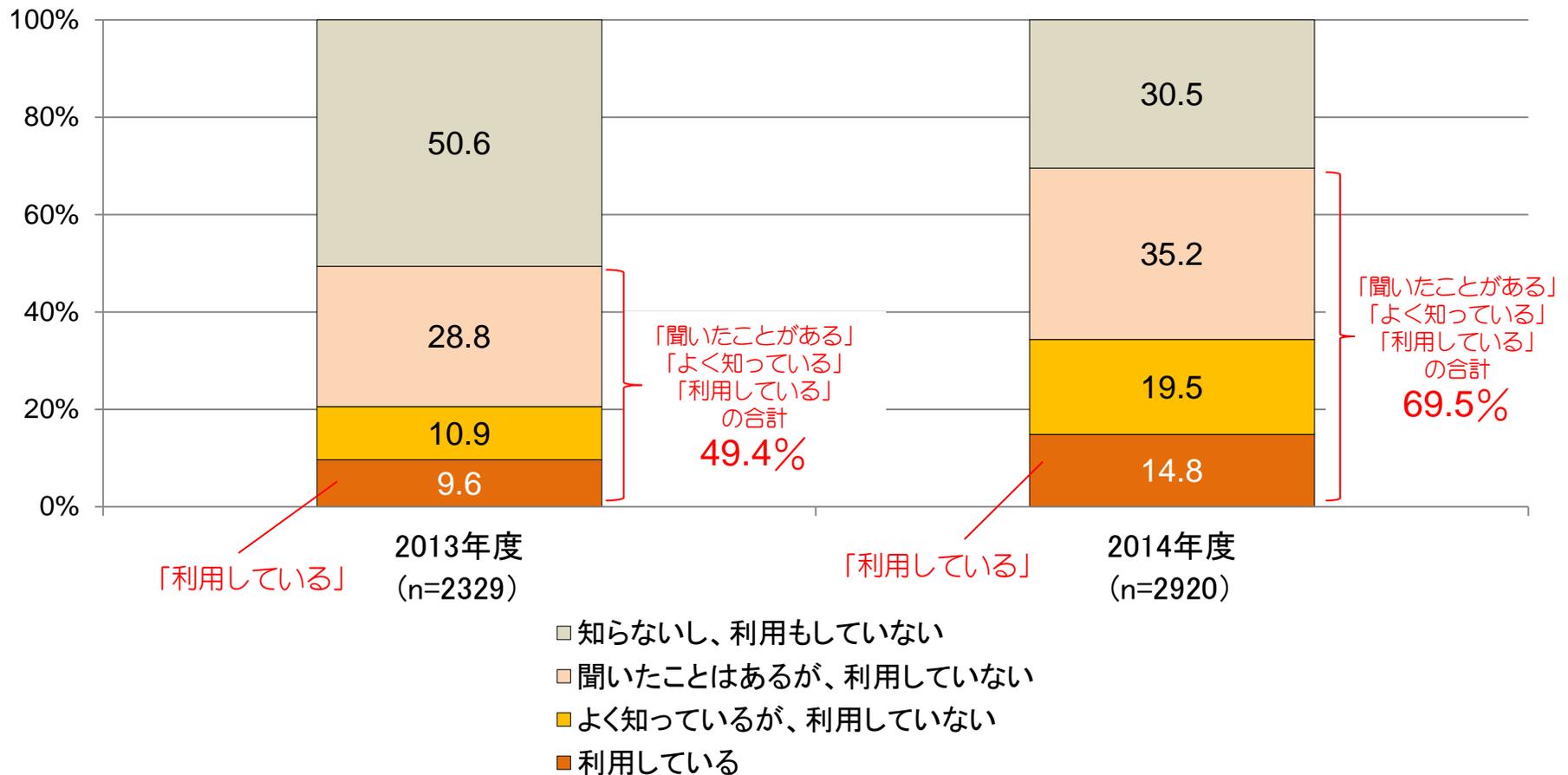


### FTTH→CATV移行者の移行理由



- MVNOの認知度・利用状況についてアンケートを行ったところ、認知度については、「聞いたことがある」、「よく知っている」及び「利用している」の合計が約70%（前年度比+約20ポイント）に拡大。

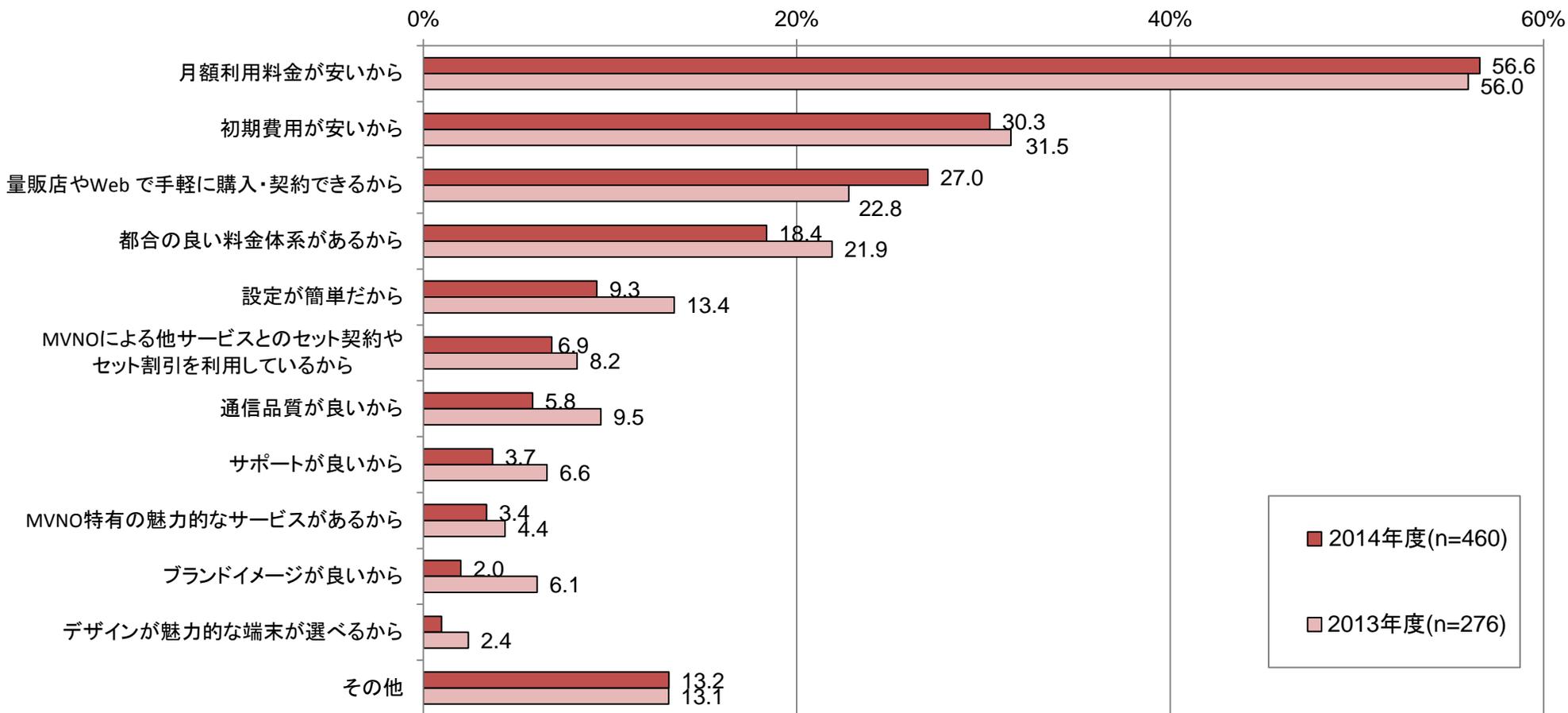
### MVNOの認知度・利用の有無



- **MVNO利用者を対象**にアンケートを実施したところ、**MVNOを利用する理由は、月額利用料金(56.6%)、初期費用の安さ(30.3%)、都合の良い料金体系(18.4%)等の料金面を挙げる者が大半**を占めている。

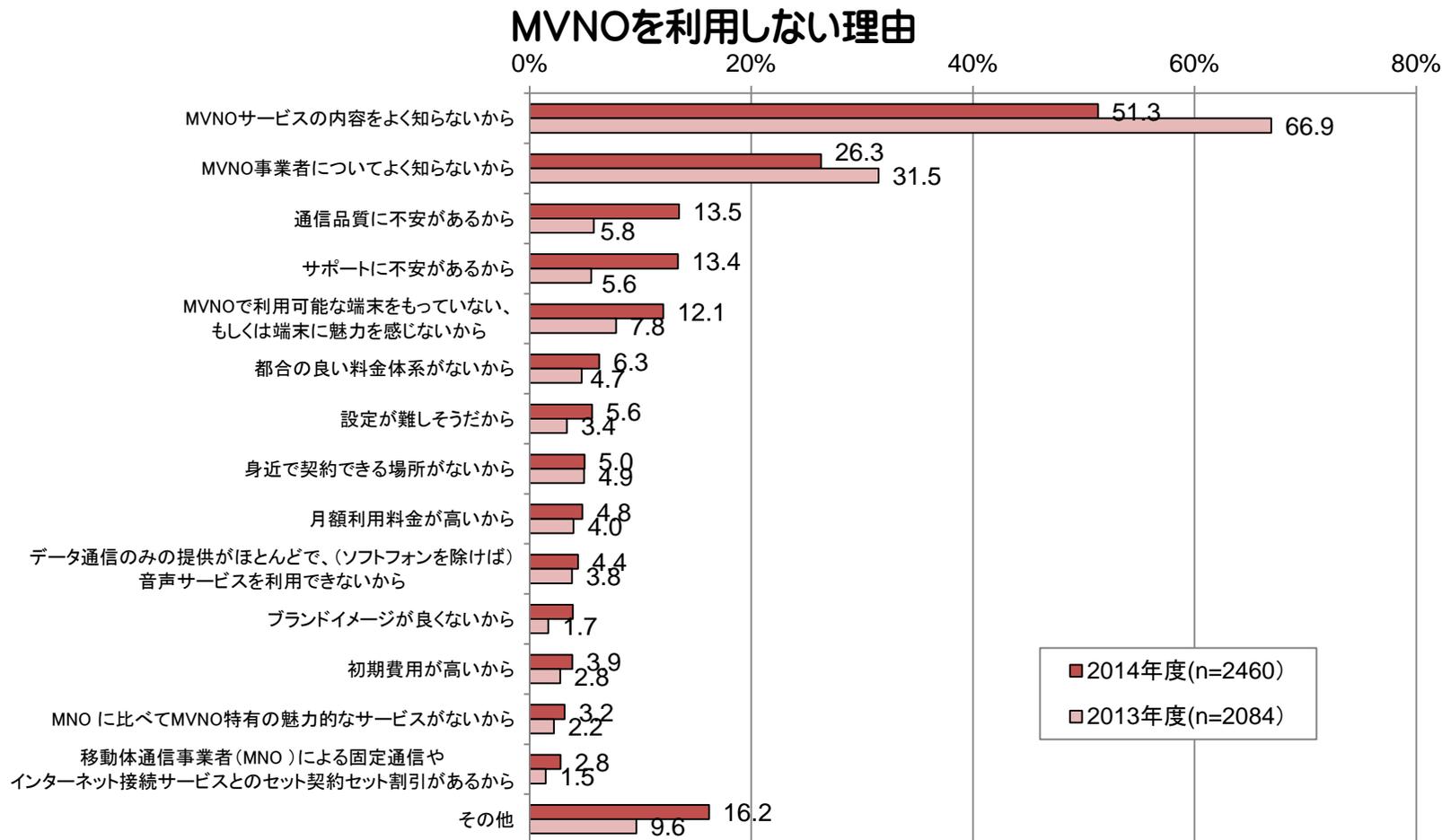
### MVNOを利用する理由

※複数回答可



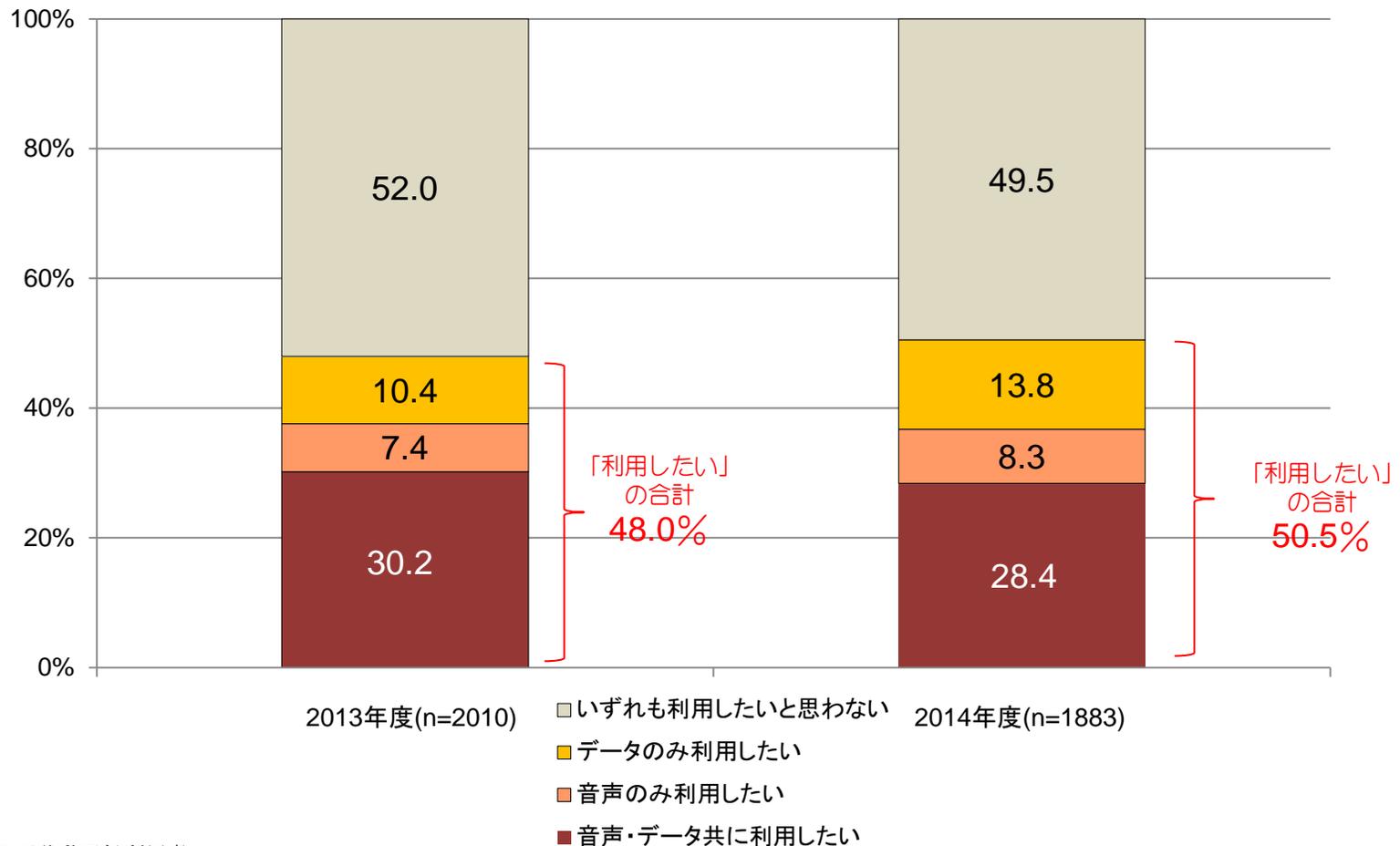
- MVNOを利用していない者を対象にアンケートを行ったところ、MVNOを利用しない理由としては、「MVNOのサービスを知らない(51.3%)」「MVNO事業者をよく知らない(26.3%)」として、MVNOに対する認知度の低さを挙げる者が多い。
- また、通信品質に対する不安(13.5%)、魅力的な端末がない(12.1%)等が次に多い理由として挙げられている。

※複数回答可



- MVNOの今後の利用意向についてアンケートを実施したところ、「利用したい」が全体で50.5%（前年度比+2.5ポイント）となった。
- 今後の利用意向を内訳別に見た場合、「音声・データ共に利用したい」が28.4%で最多となっている。

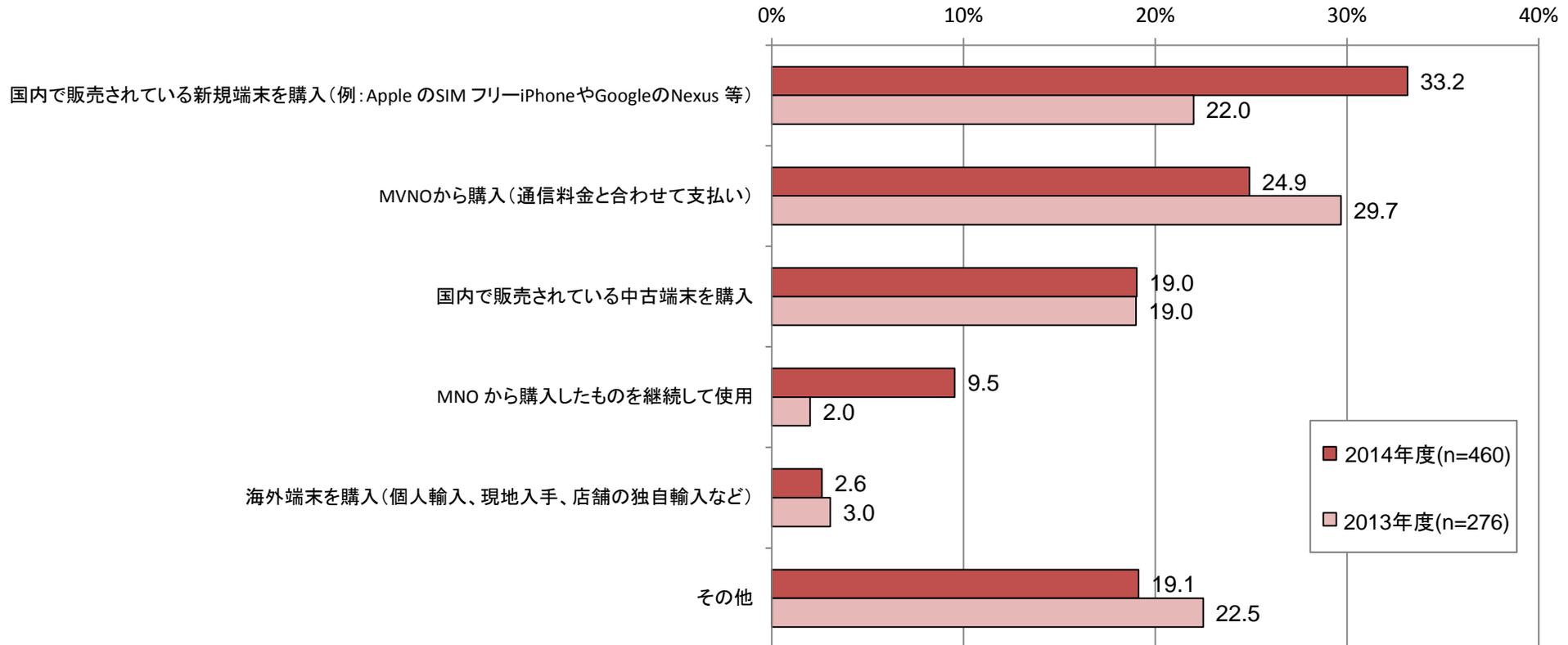
### MVNOの今後の利用意向について



- MVNO利用者を対象にアンケートを行ったところ、MVNOで利用する端末の調達方法としては、「国内販売の新規端末を購入(33.2%)」、「MVNOから購入(24.9%)」、「国内販売の中古端末を購入(19.0%)」が多い。
- 特に「国内販売の新規端末を購入」とする者は、33.2%(前年度比+11.2ポイント)となっており、SIMフリー端末の利用が進んでいる状況がうかがえる。

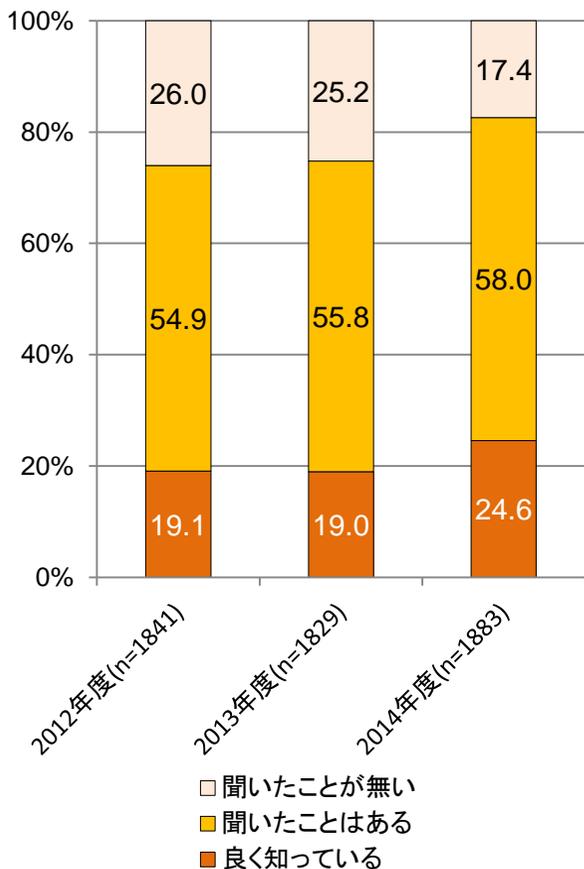
### MVNOの端末の調達方法 (MVNO利用者ベース)

※複数回答可

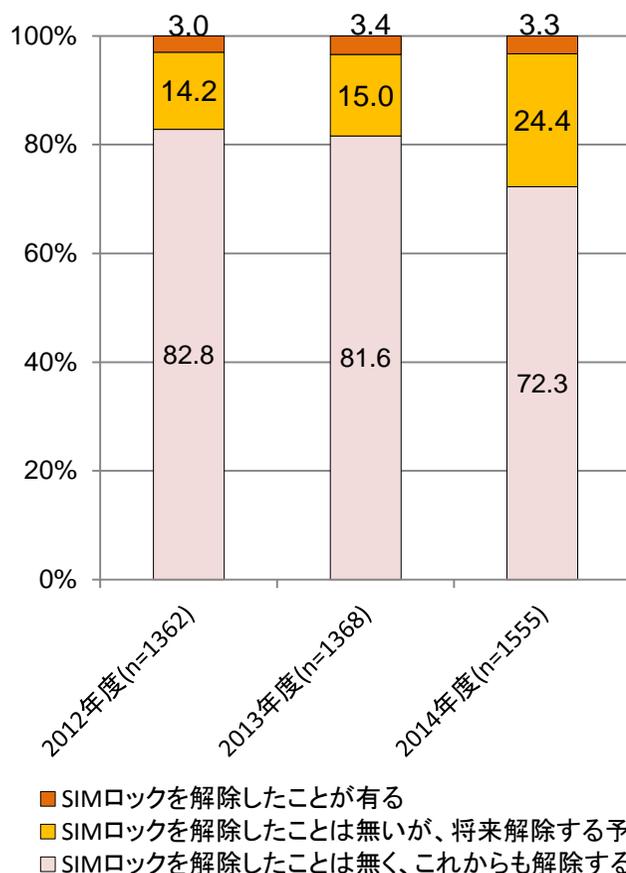


- SIMロックに関する認知度は増加し、82.6% (前年度比+7.8ポイント) が「良く知っている」「聞いたことがある」と回答している。また、SIMロックを「解除した」「解除予定」とする者も27.7%に上昇している。
- SIMロック解除を行う理由については、「利用している端末の国内他社での利用」を挙げる者が50.8%で最大となっている。

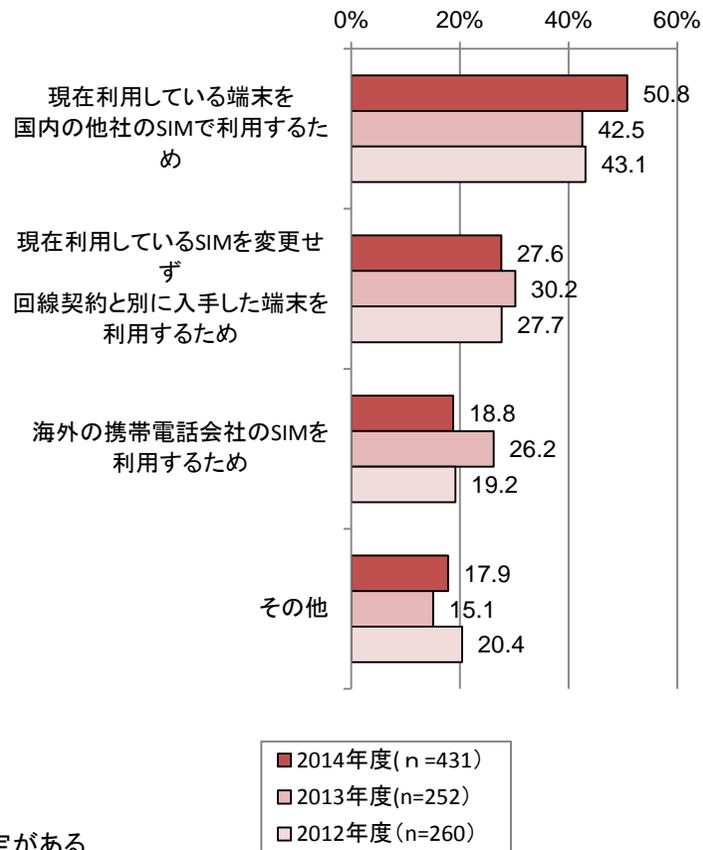
### SIMロックの認知度



### SIMロック解除の利用状況

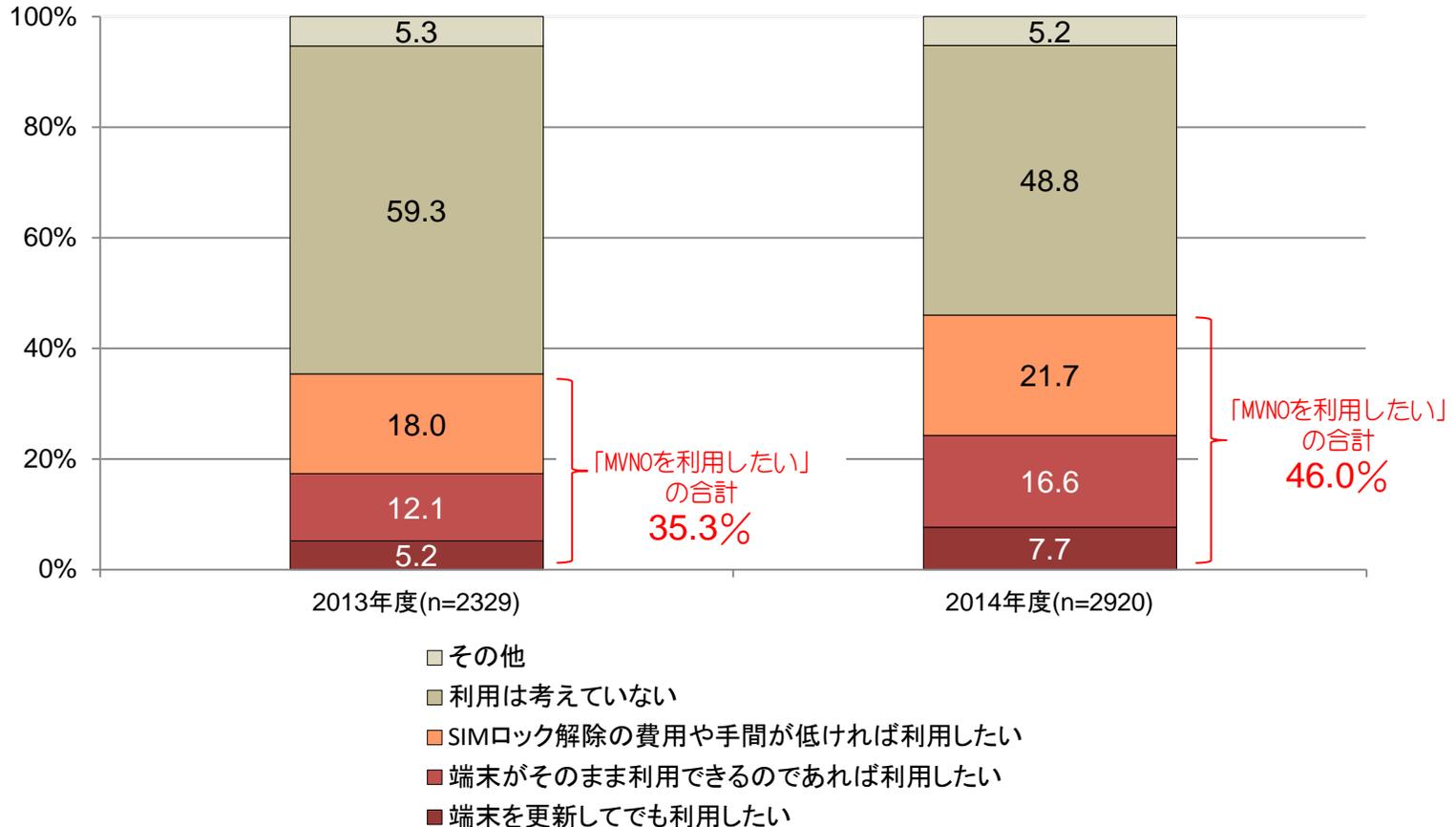


### SIMロックの解除理由



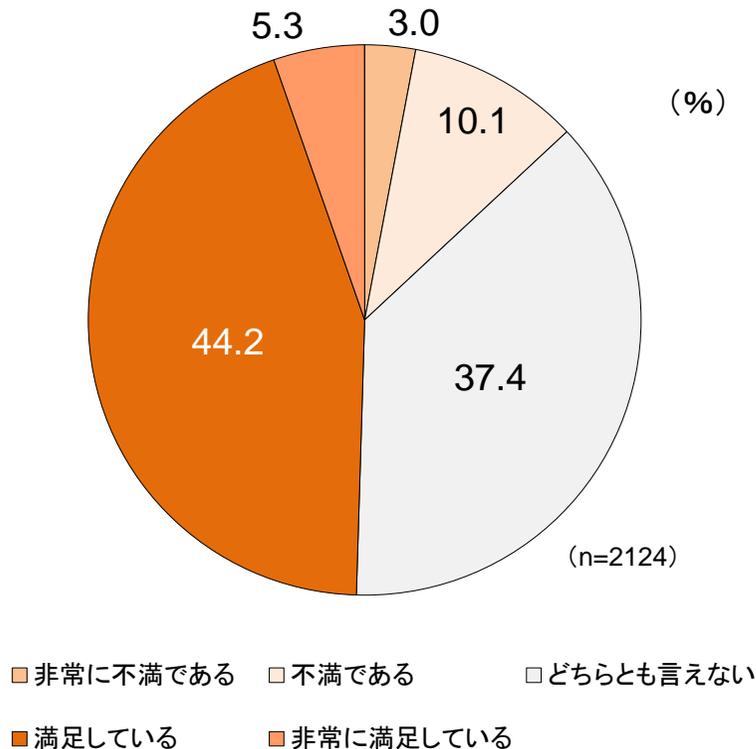
● 移動系通信を利用する者に対して、保有する端末について、SIMロックがない場合やSIMロック解除が可能な場合、MVNOの利用を検討するか等のアンケートを実施したところ、「MVNOの利用を検討する」とする者は合計で46%（前年度比+10.7ポイント）に増加。

### SIMロックがかかっていない場合のMVNOの利用意向

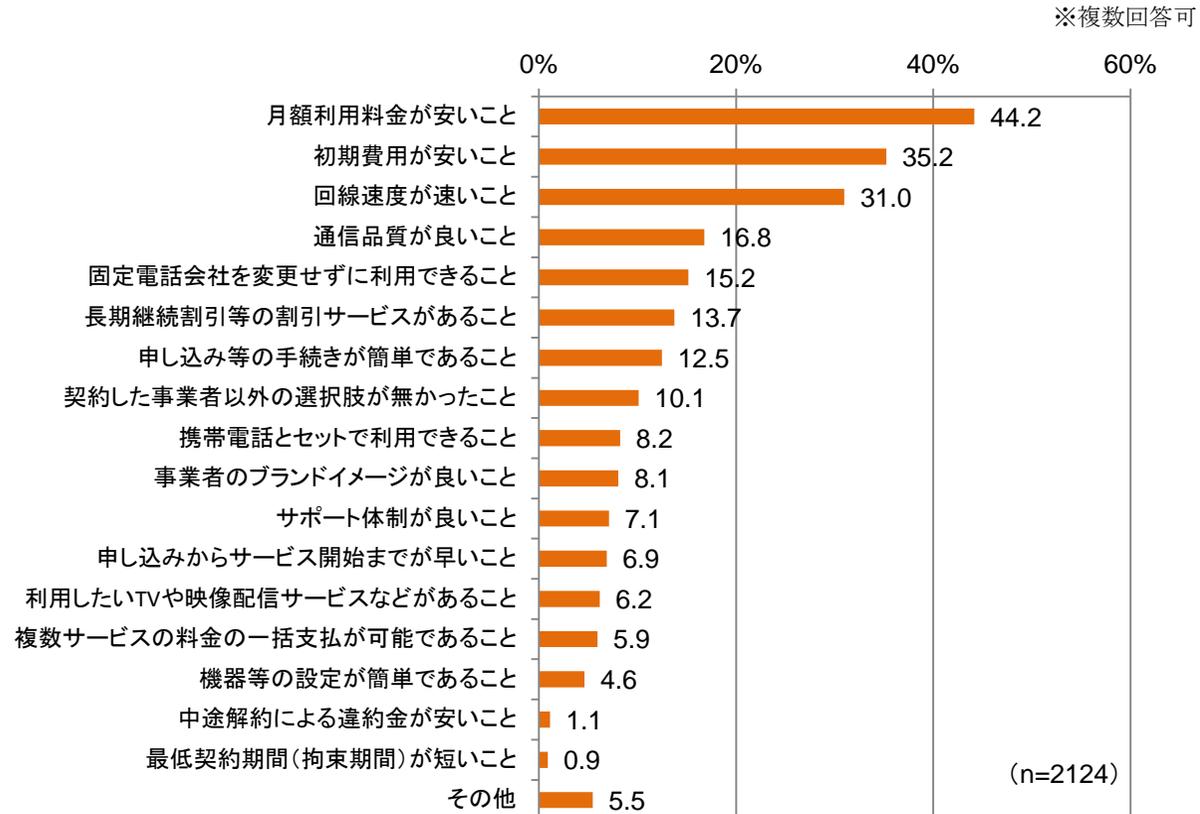


- インターネット接続回線の満足度は、「非常に満足している」「満足している」の合計が49.5%であり、「不満である」「非常に不満である」の合計13.1%を上回っている。
- 事業者選択の決め手は「月額料金の安さ」(44.2%)、「初期費用の安さ(35.2%)」など、料金面の回答が多い。

### インターネット接続回線の満足度

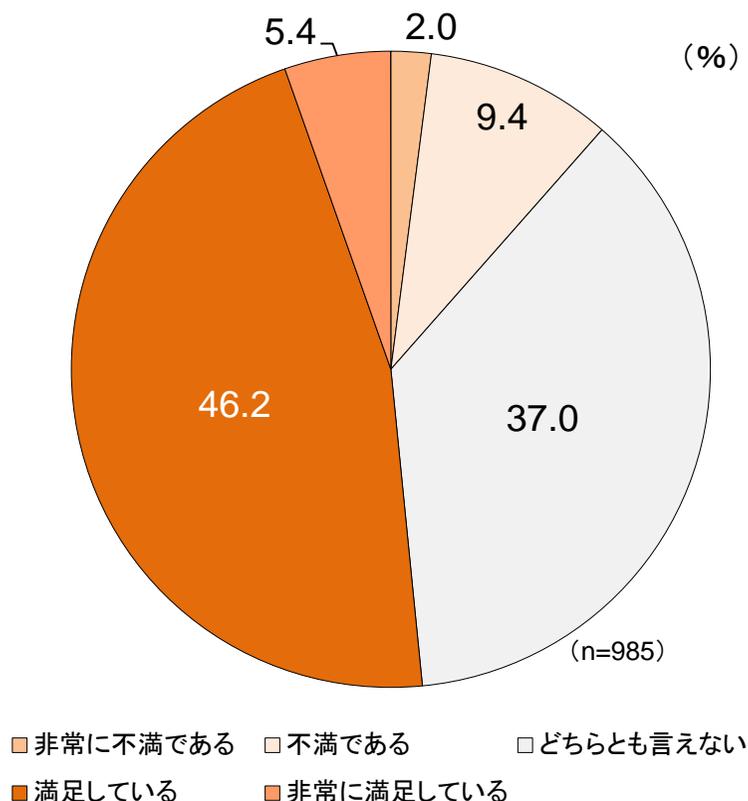


### 事業者選択の決め手

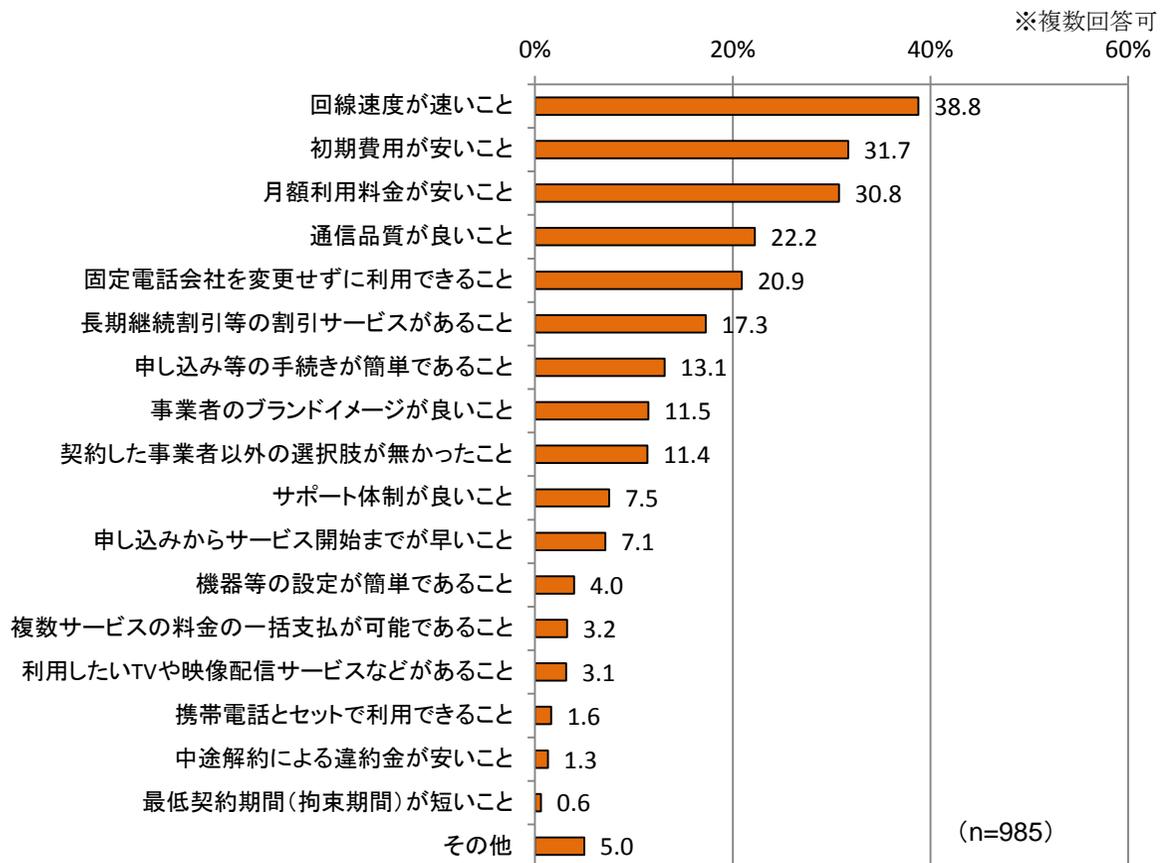


- フレッツ光の満足度は、「非常に満足している」「満足している」の合計が51.6%であり、「不満である」「非常に不満である」の合計11.4%を上回っている。
- 事業者選択の決め手は「回線速度の速さ」(38.8%)で最多。次いで、「初期費用の安さ」(31.7%)、「月額料金の安さ」(30.8%)など、料金面の回答が多い。

フレッツ光の満足度 (利用者ベース)

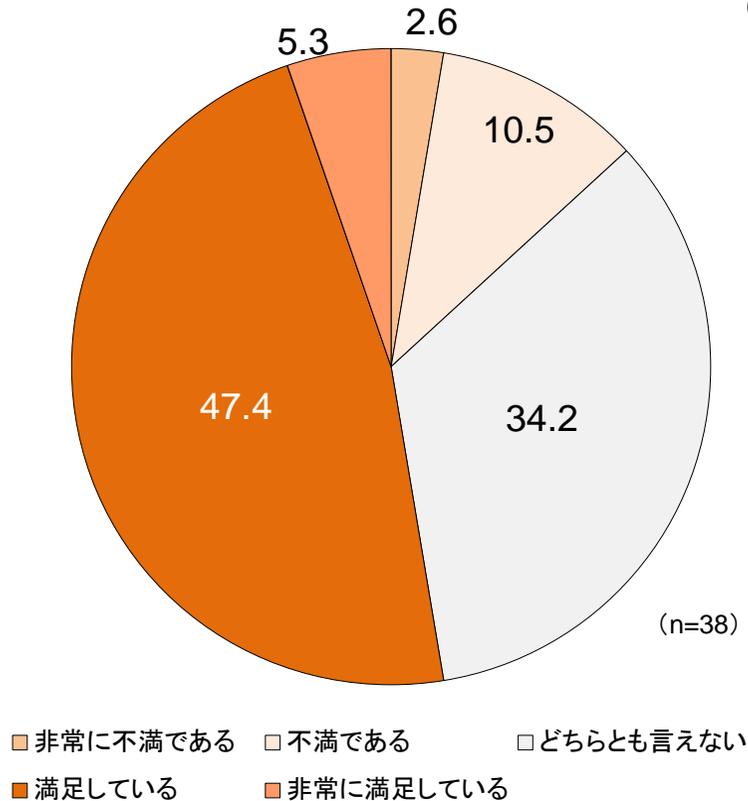


フレッツ光選択の決め手 (利用者ベース)

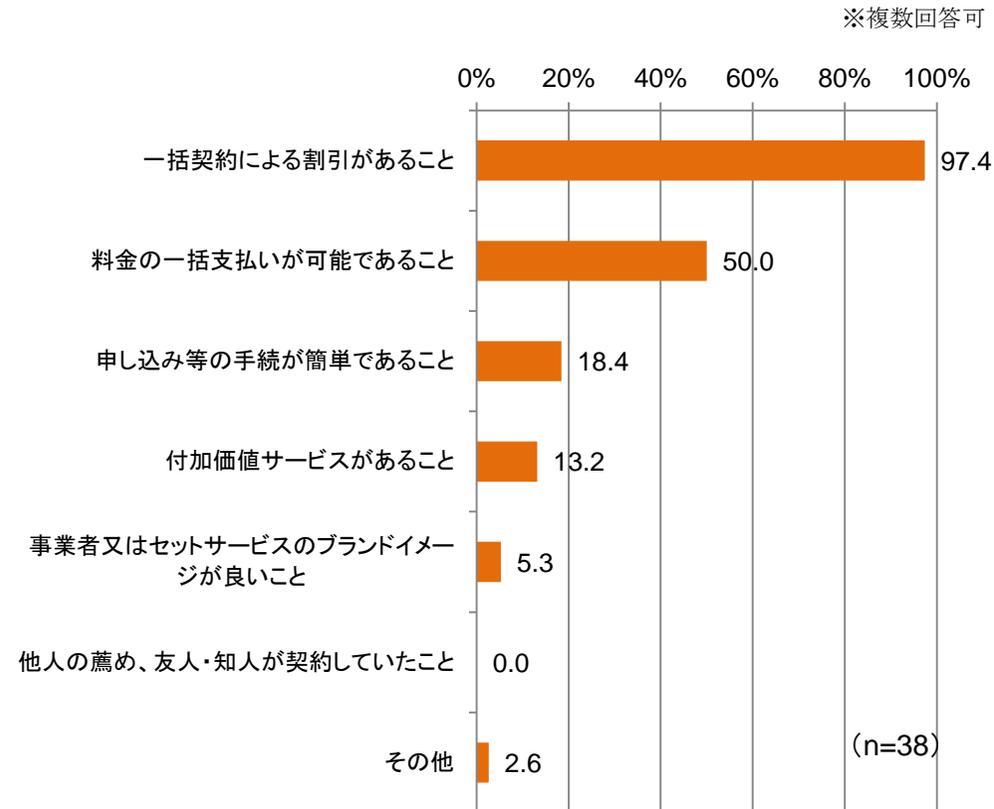


- auスマートバリュー(固定部分)の満足度は、「非常に満足している」「満足している」の合計が52.7%であり、「不満である」「非常に不満である」の合計13.1%を上回っている。
- 事業者選択の決め手は「一括契約による割引の存在」(97.4%)、「料金の一括払いが可能」(50.0%)など、料金面の回答が多い。

auスマートバリュー(固定)の満足度 (利用者ベース) (%)

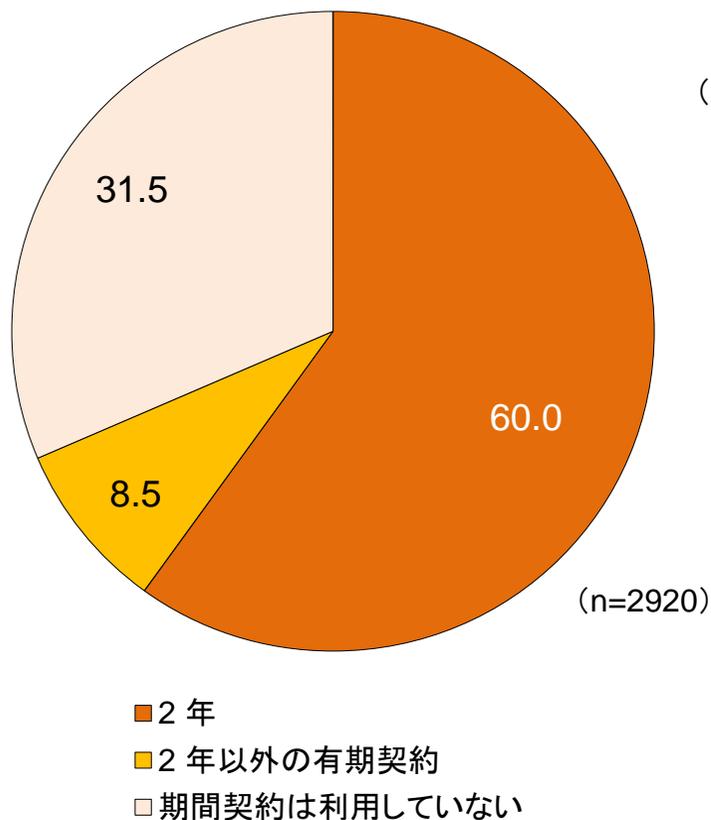


auスマートバリュー(固定)選択の決め手 (利用者ベース)

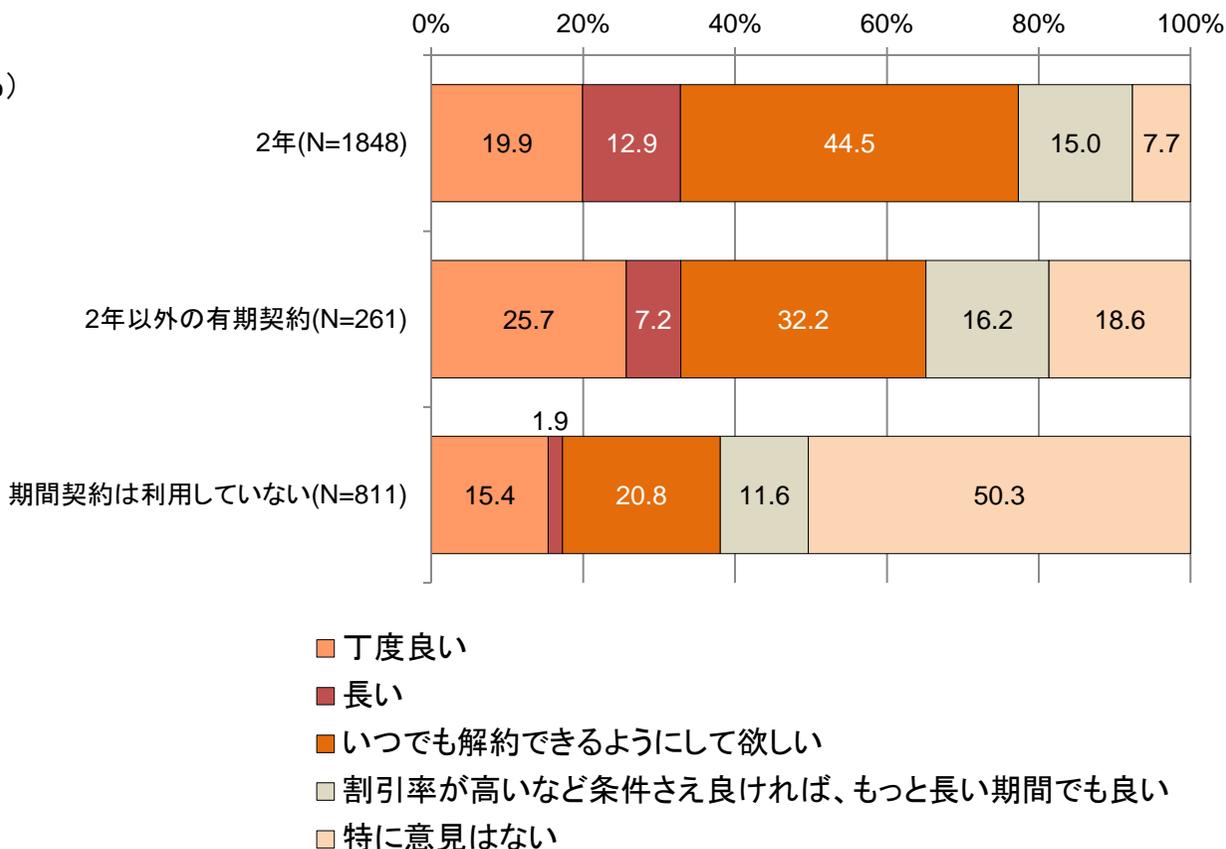


- 移動系通信の有期契約に関しては、2年の有期契約が60.0%で、期間契約を利用していないとする者は31.5%。
- また、2年契約利用者の意見としては、「いつでも解約できるようにして欲しい」(44.5%)が最多だが、次いで「2年で丁度良い」との意見(19.9%)が多い。

移動系通信の有期契約の利用の有無



移動系通信の有期契約に関する意見



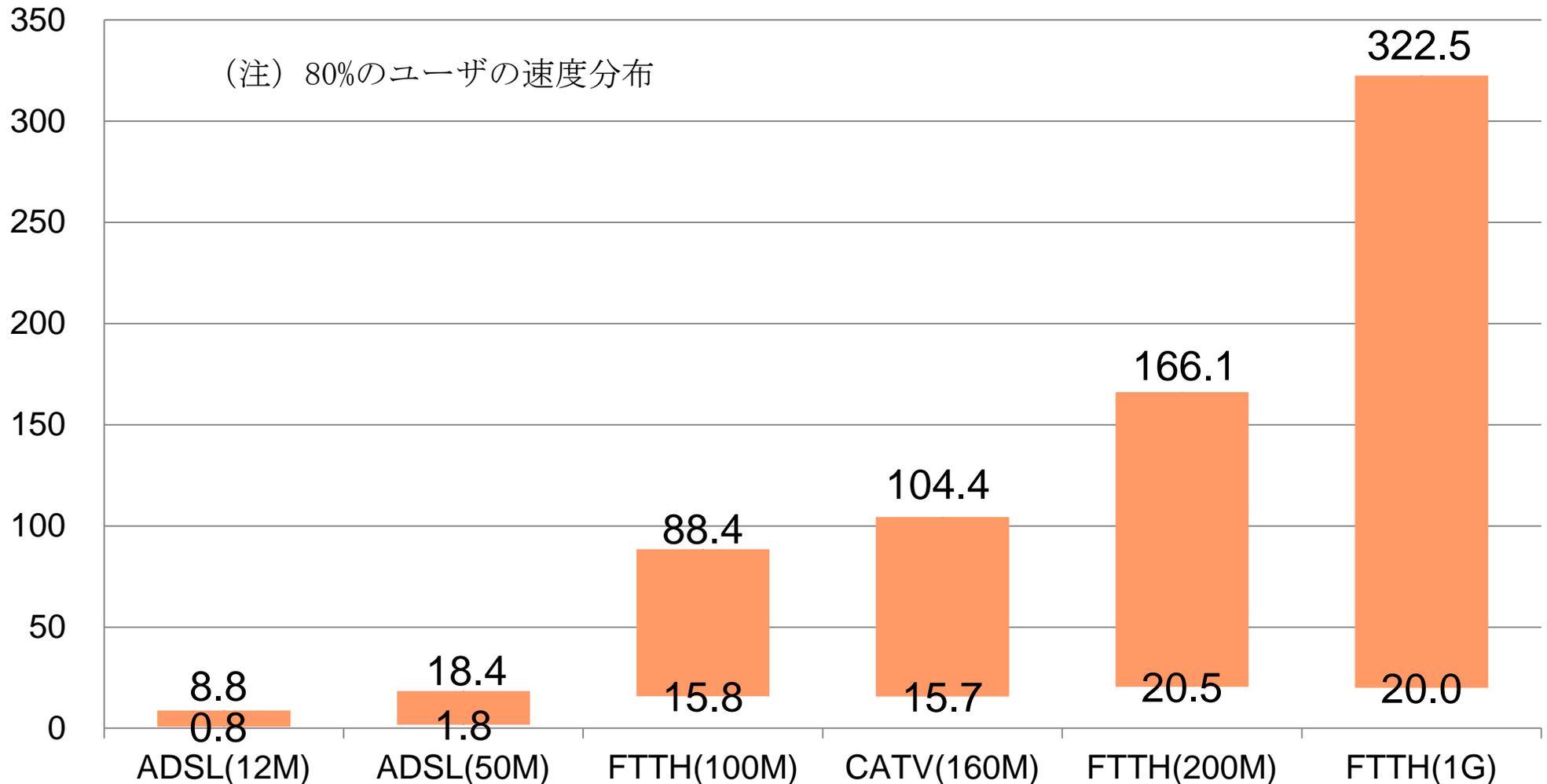
### **3 実効速度調査の報告**

---

# 3-1 主要な固定ブロードバンドサービス※の実効速度

(単位: Mbps)

※FTTH、ADSL、CATVインターネット



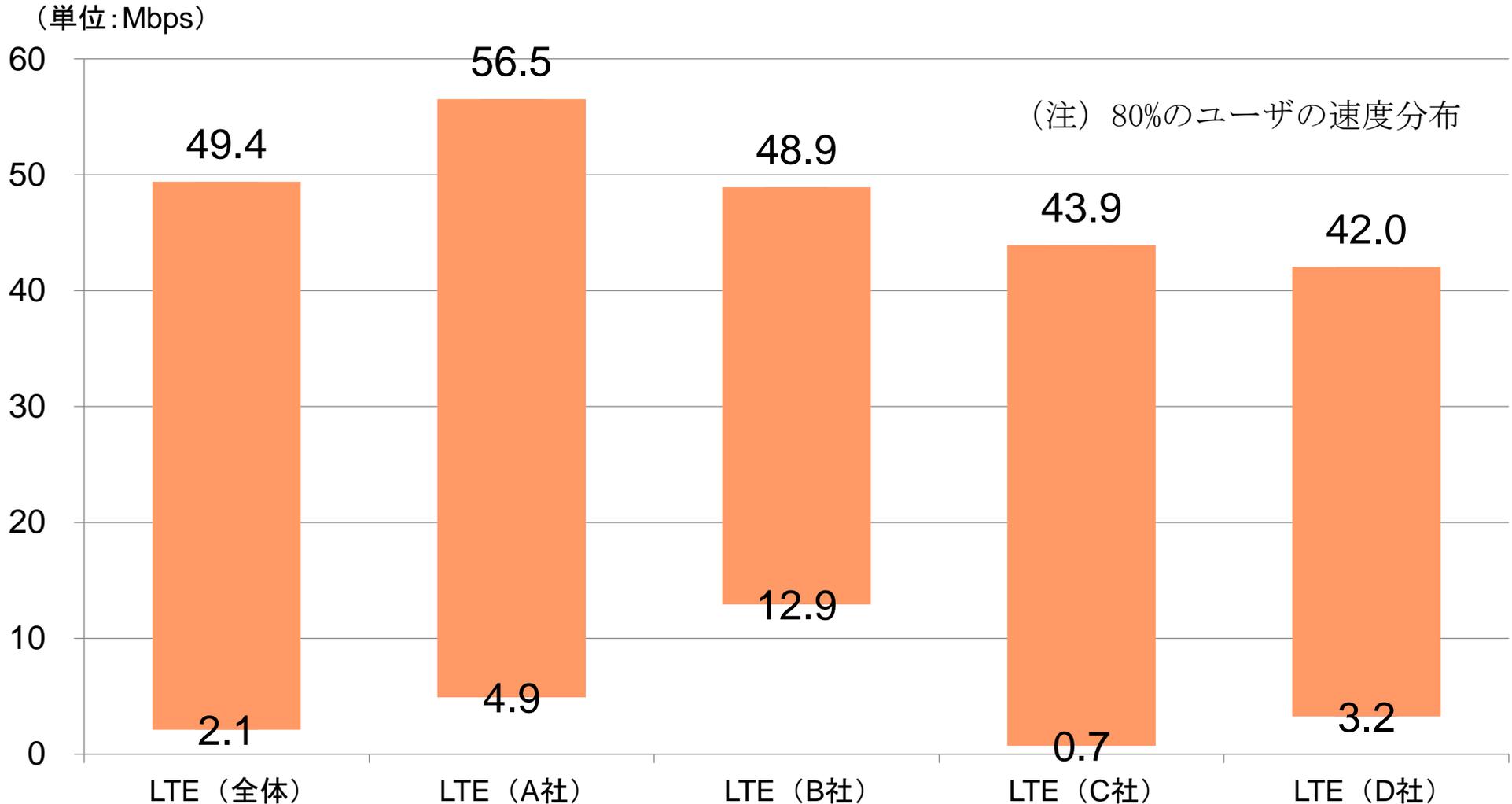
出所：民間事業者によるサンプル調査※の分析結果

※本調査は、調査対象の母集団、インターネット利用環境、サンプル数を始めとした測定条件が確立される前の特定の条件下のものである。

また、本実効速度は、サンプル値の一定（中央値に近い80%）の分布を示したものであり、この幅を超えた実効速度も存在している。調査概要は以下のとおり。

調査時期：2014年4月～2015年1月（（株）Studio Radishによる調査）。サンプル数：全14万1千サンプルのうち、一部から作成。

調査概要：Studio Radishの測定サーバ（東京と大阪の2か所）に、利用者端末からアクセスした際の下り速度を調査。同一の利用者が複数回の計測を行った場合には測定品質（速度が安定している程高い）が最も高い結果のみを利用。また、回線種別・速度等は、利用者の選択入力であり実際の回線と一致していない場合がある（表示速度を超える実効速度は異常値として除外して集計）。



出所: 民間事業者によるサンプル調査\*の分析結果

※本調査は、調査対象の母集団、インターネット利用環境、サンプル数を始めとした測定条件が確立される前の特定の条件下のものである。

また、本実効速度は、サンプル値の一定(中央値に近い80%)の分布を示したものであり、この幅を超えた実効速度も存在している。調査概要は以下のとおり。

調査時期: 2014年12月(株)イードによる調査)。サンプル数: 全24万4千サンプルのうち、一部から作成。

調査概要: 利用者端末にイードが配布するアプリをインストールし、イードの測定サーバとやりとりしたデータにより速度を測定。また、回線種別・速度等は、利用者の選択入力であり実際の回線と一致していない場合がある(表示速度を超える実効速度は異常値として除外して集計)。