

期間拘束・自動更新付契約に関する アンケート調査の結果について

平成27年6月29日
事務局

- 1. 街頭調查

【調査対象】

携帯電話事業者の販売店（キャリアショップ、併売店、量販店等）の店舗で、

- ① 携帯電話サービスの新規契約（MNPによる他の携帯電話事業者からの転入を含む）を行ったばかりの者又は
- ② 携帯電話事業者の変更は行っていないが3G等からLTE対応プランに契約変更を行ったばかりの者

※ 契約期間が新たに進行する契約が対象

【調査地域】

新宿、池袋、吉祥寺、上野の各駅周辺

【調査方法】

実施場所に赴き、対面方式でアンケート調査を実施。条件に合致した者に対して、調査員が目的・内容を説明し、同意を得て、調査回答を取得。

【調査日時】

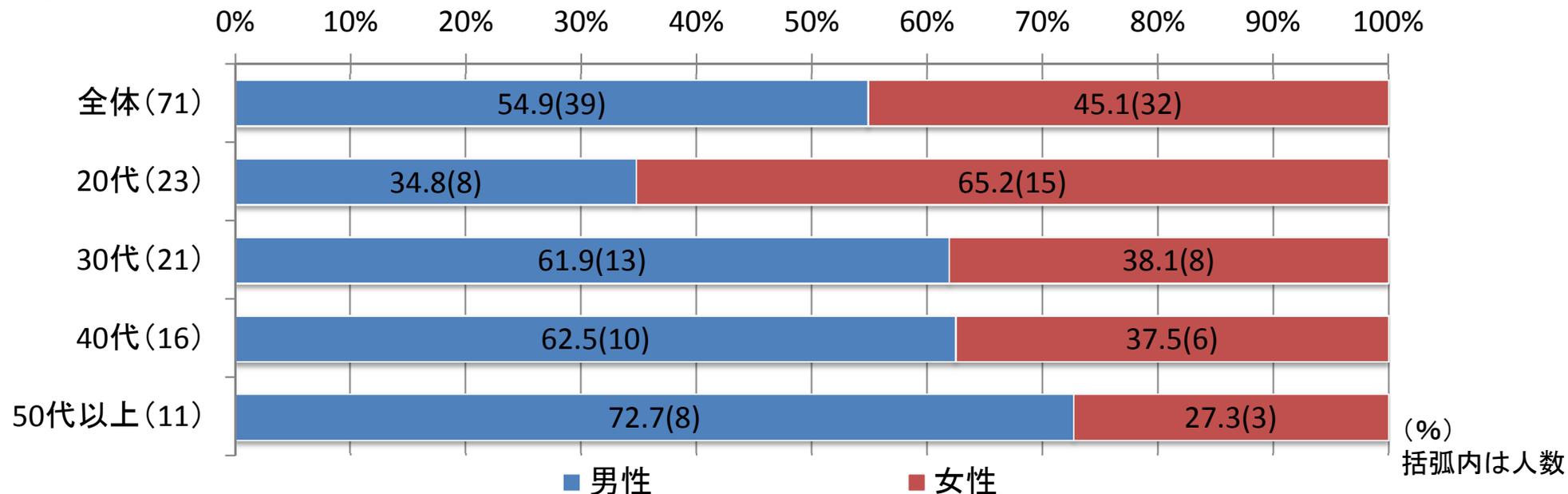
6月13日（土）、6月14日（日）、6月20日（土）、6月21日（日）の10:00～18:00

【回収件数】

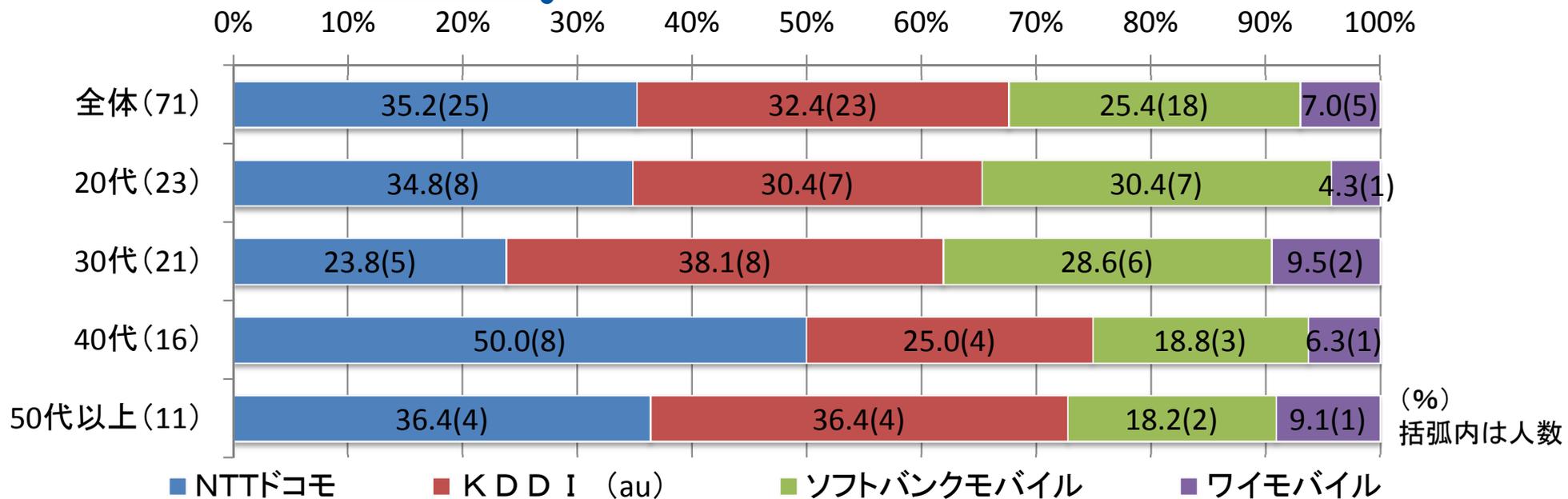
71件

回答者属性

性別



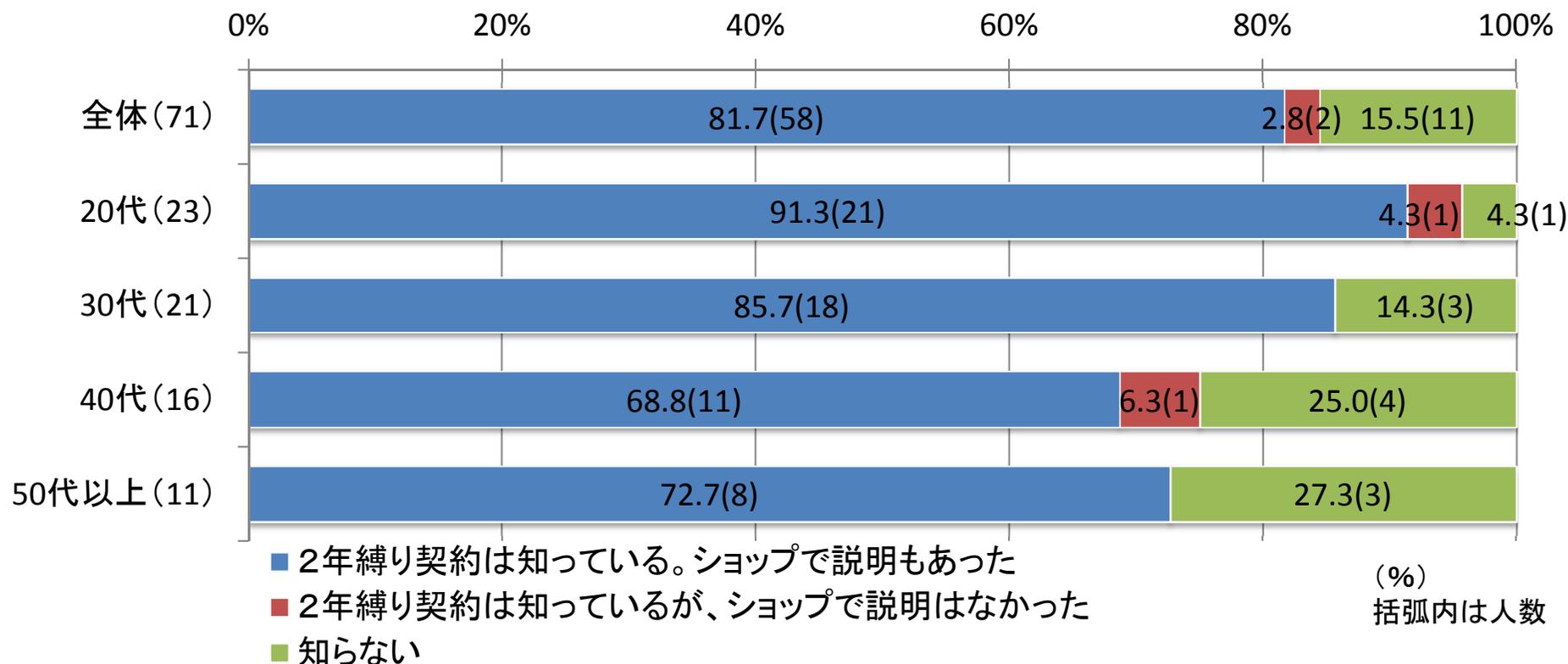
契約した携帯電話事業者(サービス)の名称



○8割以上が期間拘束契約を知っており、ショップでの説明もあったという結果となった。

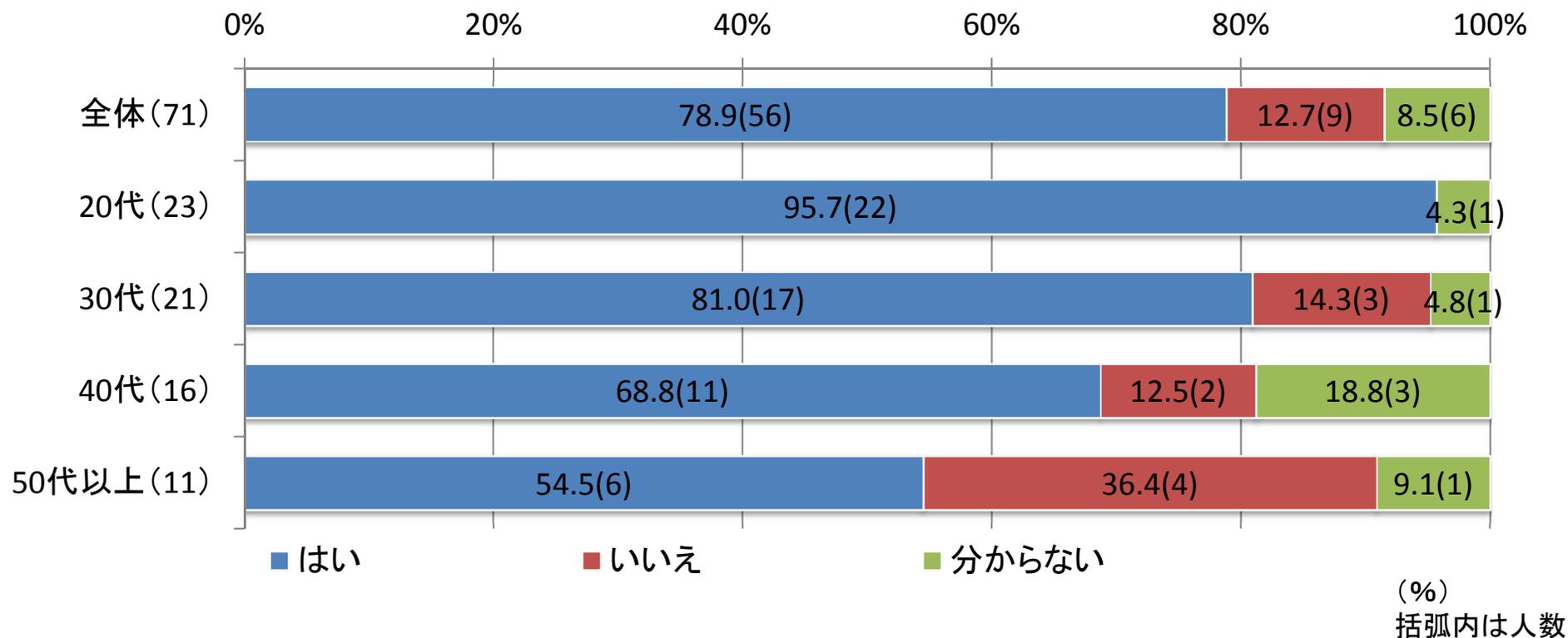
【問1】

携帯電話の契約では、契約から24ヶ月の継続利用を条件に月額基本料が割り引かれており、途中で解約した場合には9,500円(税抜)の違約金を支払わなければならないプラン(いわゆる「2年縛り契約」)があることを知っていますか。ショップで説明がありましたか。



○「分からない」と回答した者を除けば、9割程度が期間拘束・自動更新付契約に加入している結果となった。

【問2】
あなたが契約したプランは「2年縛り契約」ですか。

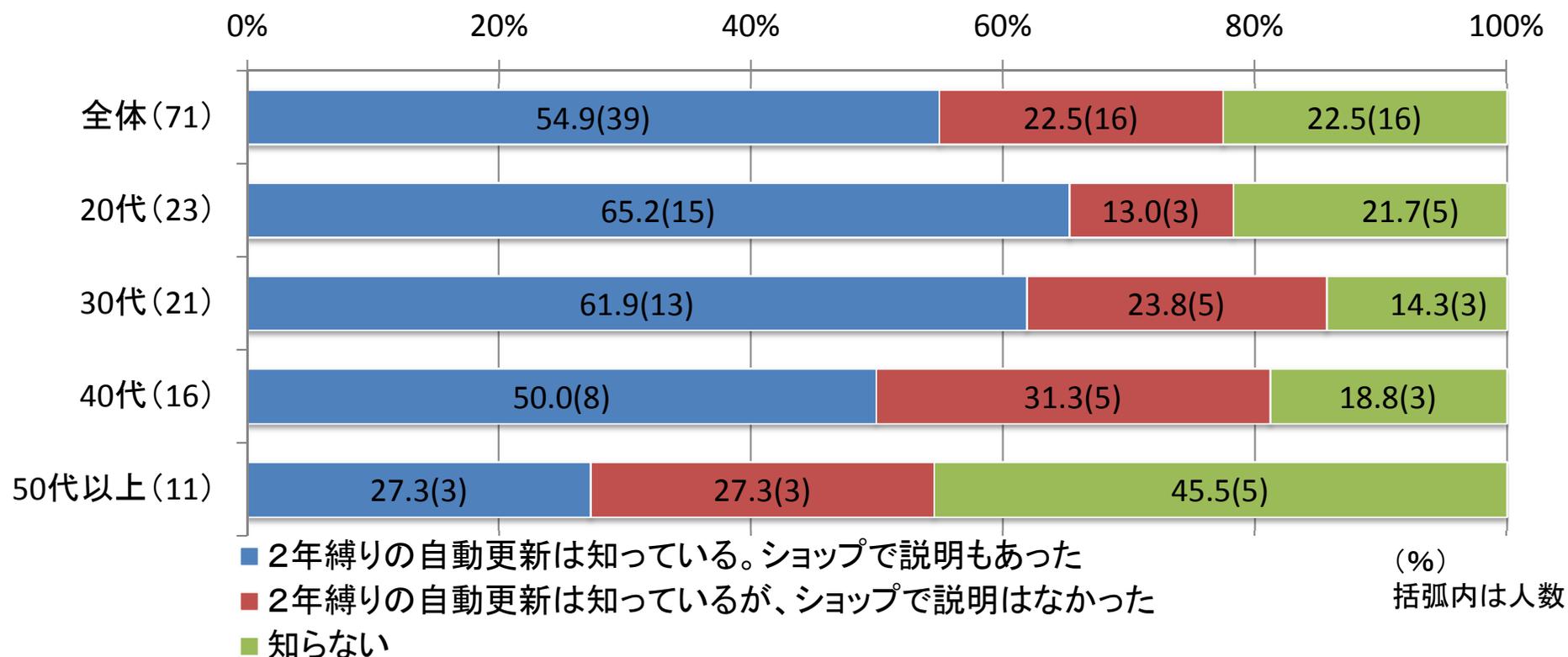


問3 自動更新の認知度

- ショップで自動更新の説明があったとの回答は約55%に過ぎない。
- 自動更新の認知度は全体で約78%だが、年齢が上がる程低くなる傾向にある。

【問3】

「2年縛り契約」においては、契約から25ヶ月目の1ヶ月間、解約に違約金がかからない期間が存在し、その後は自動で契約が更新され、再び「24ヶ月の継続利用を条件に月額基本料を割り引く」契約がスタートすること(2年縛りの自動更新)を知っていますか。ショップで説明がありましたか。



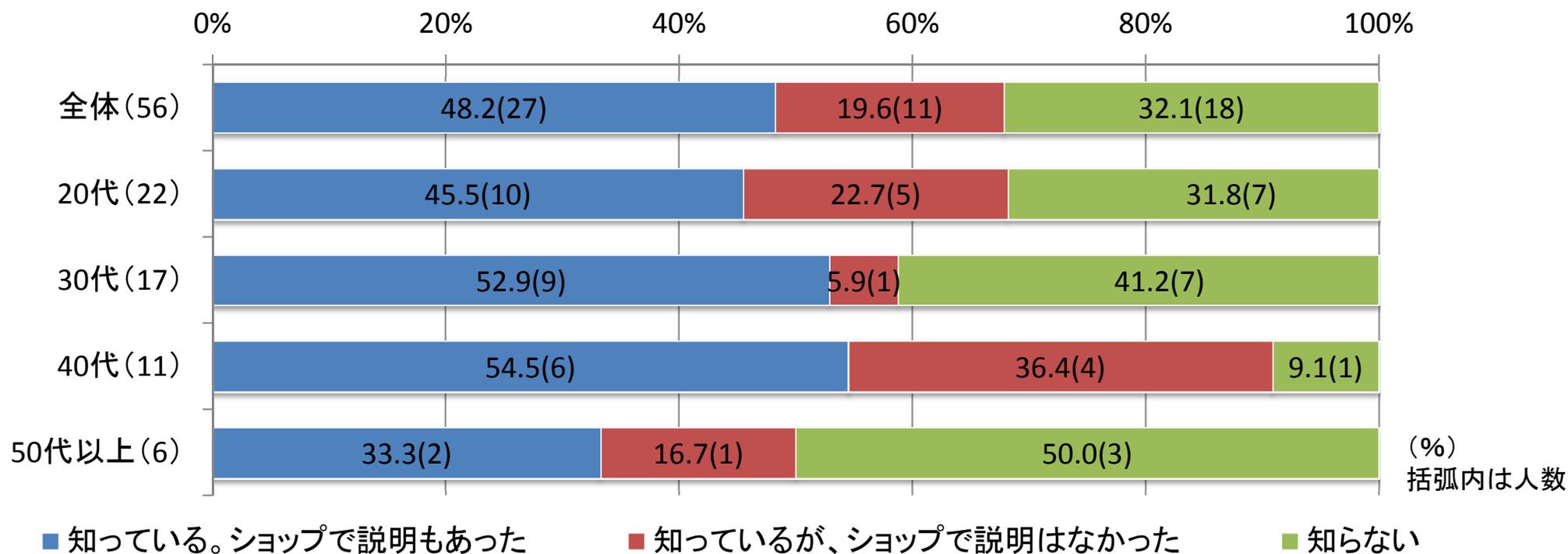
問4 割引がないプランの認知度

- ショップで「割引がないプラン」の説明があったとの回答は約48%に過ぎない。
- 「割引がないプラン」の認知度は全体で約68%であり、約3分の1の契約者は知らないという結果となった。

【問4】

<問2 で「はい」の場合>

24ヶ月の継続利用を条件としない(割引がない)プランも選ぶことができると知っていますか。
ショップで説明がありましたか。



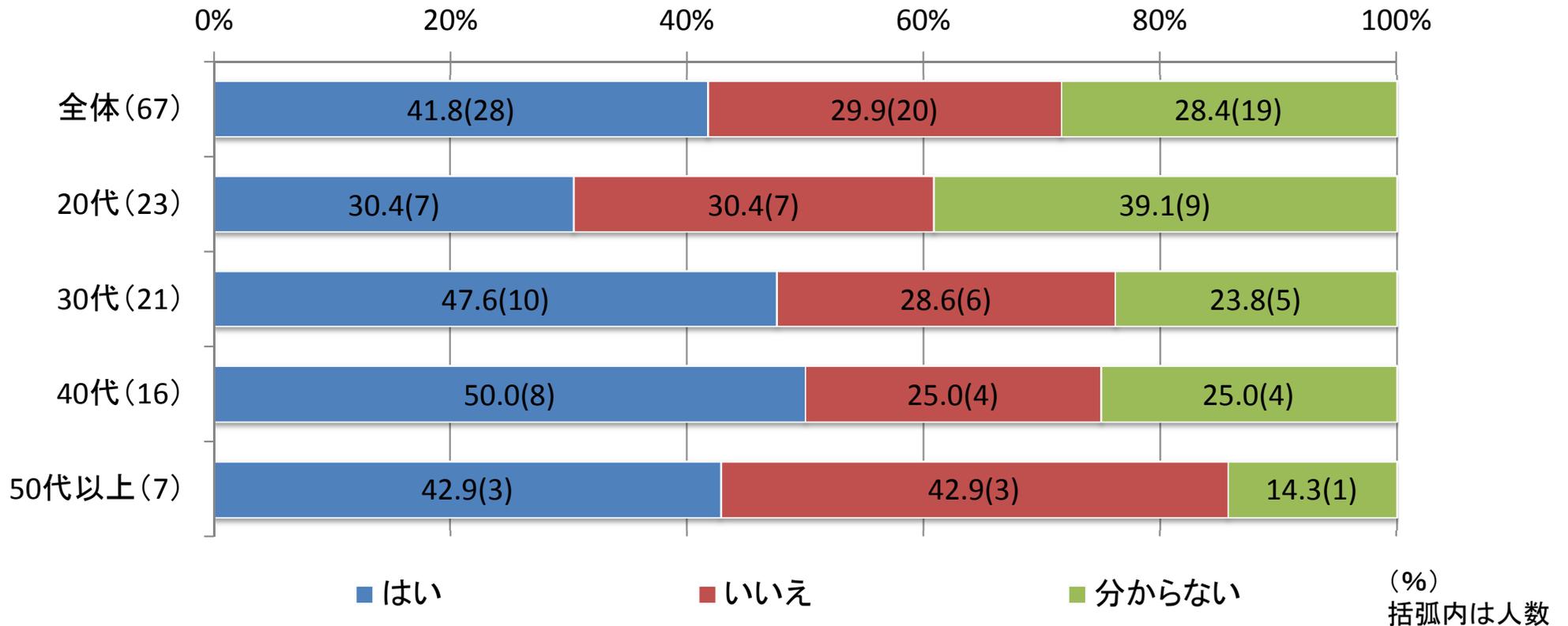
問5 違約金の認知度

○携帯電話事業者を乗換えた者のうち、4割以上が違約金を支払って乗換えを行っており、違約金を支払う必要がないと明確に回答した者は3割以下という結果となった。

【問5】

＜携帯電話事業者の乗換えを行った場合＞

以前に契約していた携帯電話会社に、2年縛り契約の違約金を支払う必要がありますか。



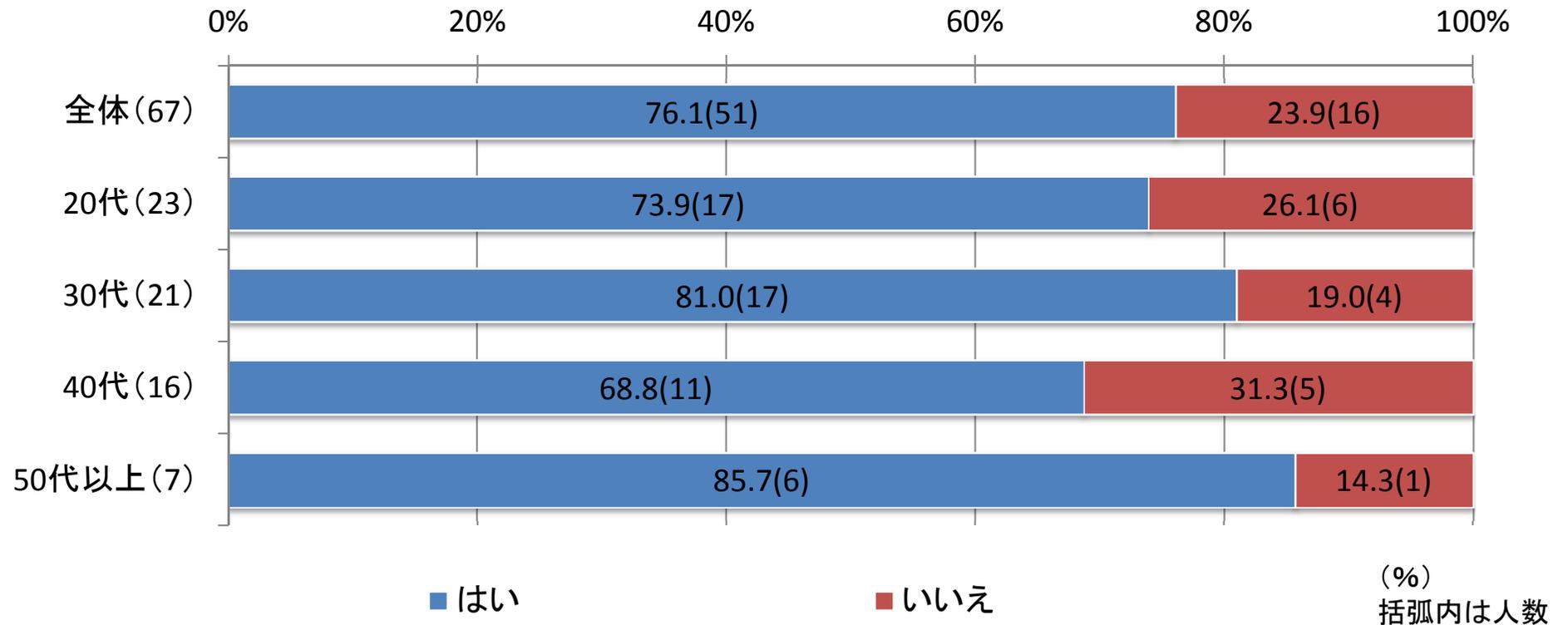
問6-1 キャッシュバックの有無

○携帯電話事業者を乗換えた者のうち、7割以上がキャッシュバックの提供を受けたという結果となった。

【問6-1】

＜携帯電話事業者の乗換えを行った場合＞

新たに契約した携帯電話会社(ショップ)から、キャッシュバック(商品券やポイントによる還元を含む)がありましたか。



○キャッシュバックの金額は1万円以上が9割以上という結果となった。

【問6-2】

＜問6-1で「はい」と答えた場合の具体的金額＞

	1万円未満	1万円以上 2万円未満	2万円以上 3万円未満	3万円以上 4万円未満	4万円以上 5万円未満	5万円以上
全体 (51)	7.8% (4)	64.7% (33)	11.8% (6)	2.0% (1)	7.8% (4)	5.9% (3)
20代 (17)	11.8% (2)	52.9% (9)	17.6% (3)	5.9% (1)	5.9% (1)	5.9% (1)
30代 (17)	11.8% (2)	70.6% (12)	11.8% (2)	0.0% (0)	5.9% (1)	0.0% (0)
40代 (11)	0.0% (0)	72.7% (8)	9.1% (1)	0.0% (0)	0.0% (0)	18.2% (2)
50代以上 (6)	0.0% (0)	66.7% (4)	0.0% (0)	0.0% (0)	33.3% (2)	0.0% (0)

括弧内は人数

- 2. インターネット調査

【調査対象】20歳以上の男女

【調査地域】全国

【調査方法】インターネット調査

【調査時期】2015年6月12日(金)～6月14日(日)

【有効回答数】2,170サンプル

携帯電話サービスについて、直近2年以内に、店舗において、

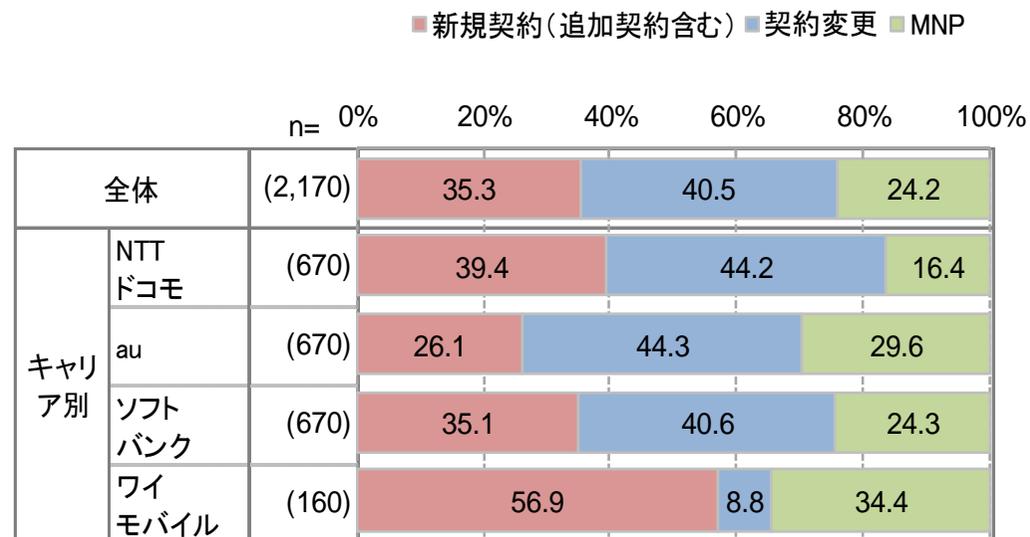
①新規契約、②MNPでの乗換え、③LTE対応プランへの契約変更
を行った者を抽出し、キャリア・性別・年代による割付を実施。メインで利用する端末が対象。

※ 本調査に当たっては、事前調査(2015年6月11日(木)～6月12日(金))を行い、全国30,000サンプルから男女・年代構成比に合わせてデータ抽出を行っている。

本調査割付

		NTT ドコモ	au	ソフト バンク	ワイ モバイル	合計
男性	20-29歳	67	67	67	16	217
	30-39歳	67	67	67	16	217
	40-49歳	67	67	67	16	217
	50-59歳	67	67	67	16	217
	60歳以上	67	67	67	16	217
女性	20-29歳	67	67	67	16	217
	30-39歳	67	67	67	16	217
	40-49歳	67	67	67	16	217
	50-59歳	67	67	67	16	217
	60歳以上	67	67	67	16	217
合計		670	670	670	160	2,170

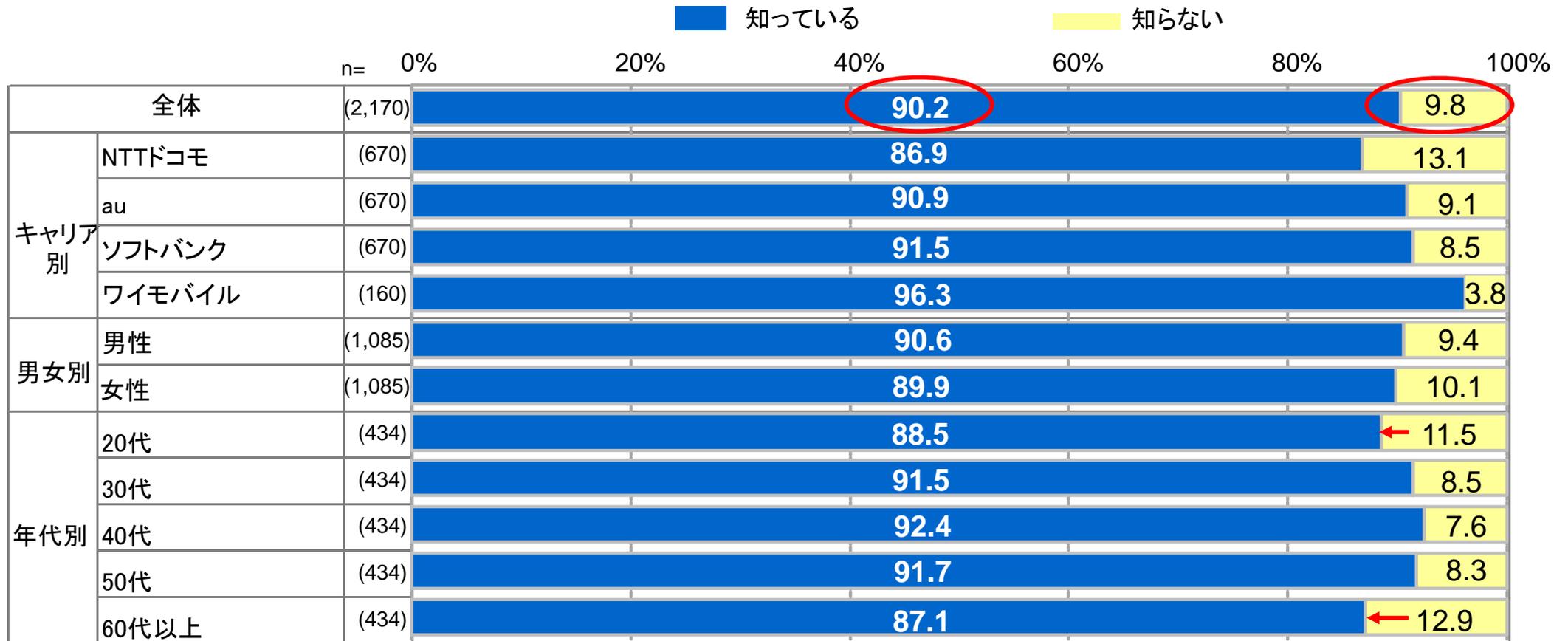
契約形態



問1 期間拘束契約の認知度

- 期間拘束契約の存在は、**約9割が「知っている」と回答、約1割は「知らない」と回答。**
- 男女別では差がみられないが、年代別では、20代および60代以上で「知っている」割合がやや低い。

Q1. 携帯電話・スマートフォンの契約では、契約から24ヶ月の継続利用を条件に月額基本料が割り引かれており、途中で解約した場合に9,500円(税抜)の違約金を支払わなければならないプラン(いわゆる「2年縛り契約」)があることを知っていますか。



問2 期間拘束契約についてどのようにして知ったか

- 期間拘束契約に関する認知経路は、「契約時に店頭説明を受けた」が約80%、「契約時に自分で調べて知った」が約17%となっている。
- 「解約や乗換え時に解約金の支払いが必要になって分かった」者も、約12%存在。
- 男女別・年代別では、「契約時に自分で調べて知った」割合については男性でやや高く、女性や60代以上では低い傾向。

Q2 「2年縛り契約」については、どのようにして知りましたか。 ※「2年縛り契約」を認知している者がベース。複数選択可。

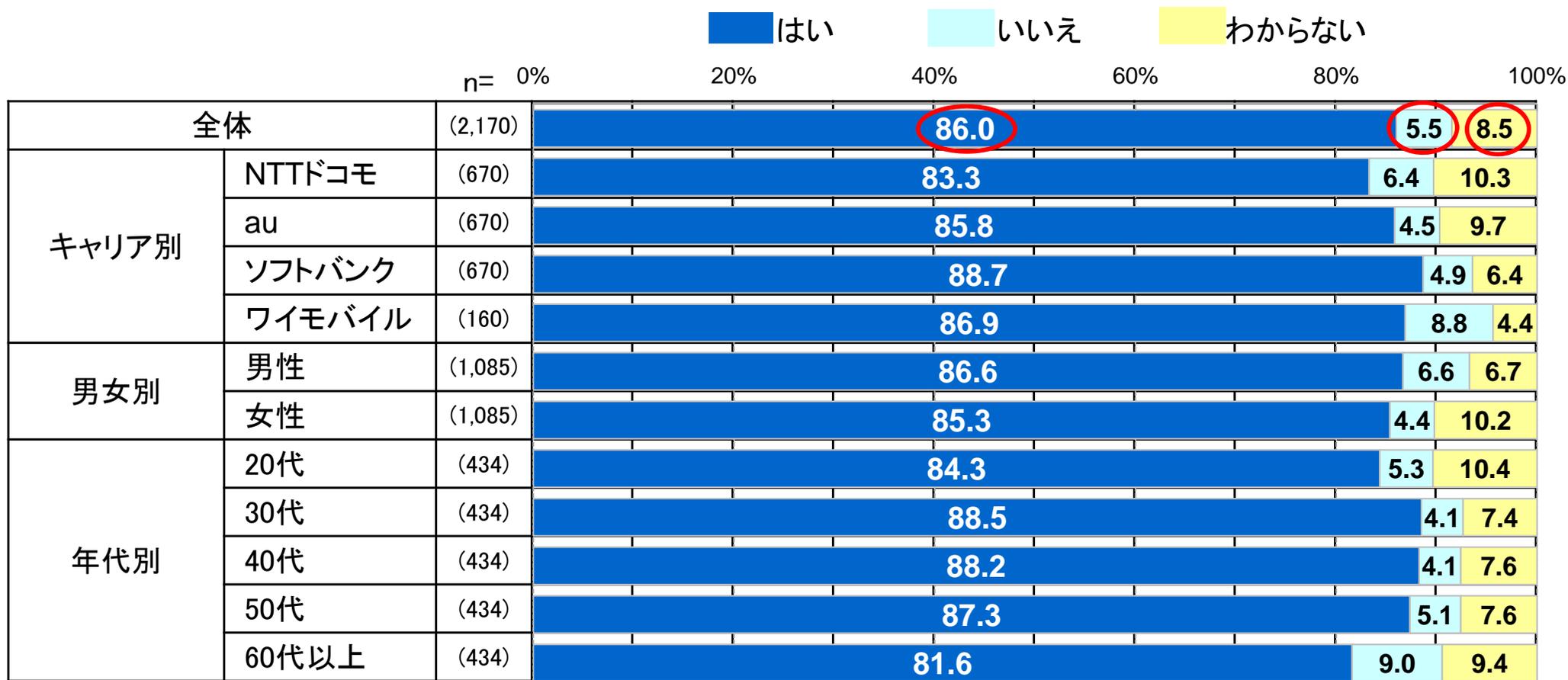
		n=	携帯電話・スマートフォンを契約するときに店頭で説明を受けた	携帯電話・スマートフォンを契約するときにカタログ・WEBなどを自分で調べて知った	携帯電話・スマートフォンの解約や、乗り換えを行おうとした時に、解約金の支払いが必要になり、「2年縛り契約」があることが分かった	新聞やテレビなどの報道を見て知った	友人・知人・家族・職場の同僚等から聞いて知った	その他	(%)
全体		(1,958)	79.6	17.1	12.2	11.1	10.4	0.7	
キャリア別	NTTドコモ	(582)	84.0	18.4	8.8	11.5	10.7	0.7	
	au	(609)	78.5	16.3	11.7	11.8	10.0	0.5	
	ソフトバンク	(613)	76.0	16.2	15.3	10.9	10.9	1.0	
	ワイモバイル	(154)	81.2	19.5	14.3	7.1	8.4	-	
男女別	男性	(983)	78.5	23.5 ←	12.4	12.5	7.1	0.6	
	女性	(975)	80.6	10.7 ←	11.9	9.6	13.6	0.7	
年代別	20代	(384)	75.0	20.1	15.1	8.6	16.4	1.3	
	30代	(397)	79.1	19.1	14.1	11.3	9.6	0.8	
	40代	(401)	78.1	20.9	9.7	12.2	9.2	0.5	
	50代	(398)	84.7	14.1	10.6	9.3	8.5	0.3	
	60代以上	(378)	81.0	11.1 ←	11.4	14.0	8.2	0.5	

[比率の差]
 全体 +5ポイント
 全体 -5ポイント

問3 期間拘束・自動更新付契約への加入割合

- 「期間拘束・自動更新付契約」が86%。
- 「期間拘束契約かどうか分からない」利用者も、1割弱存在。

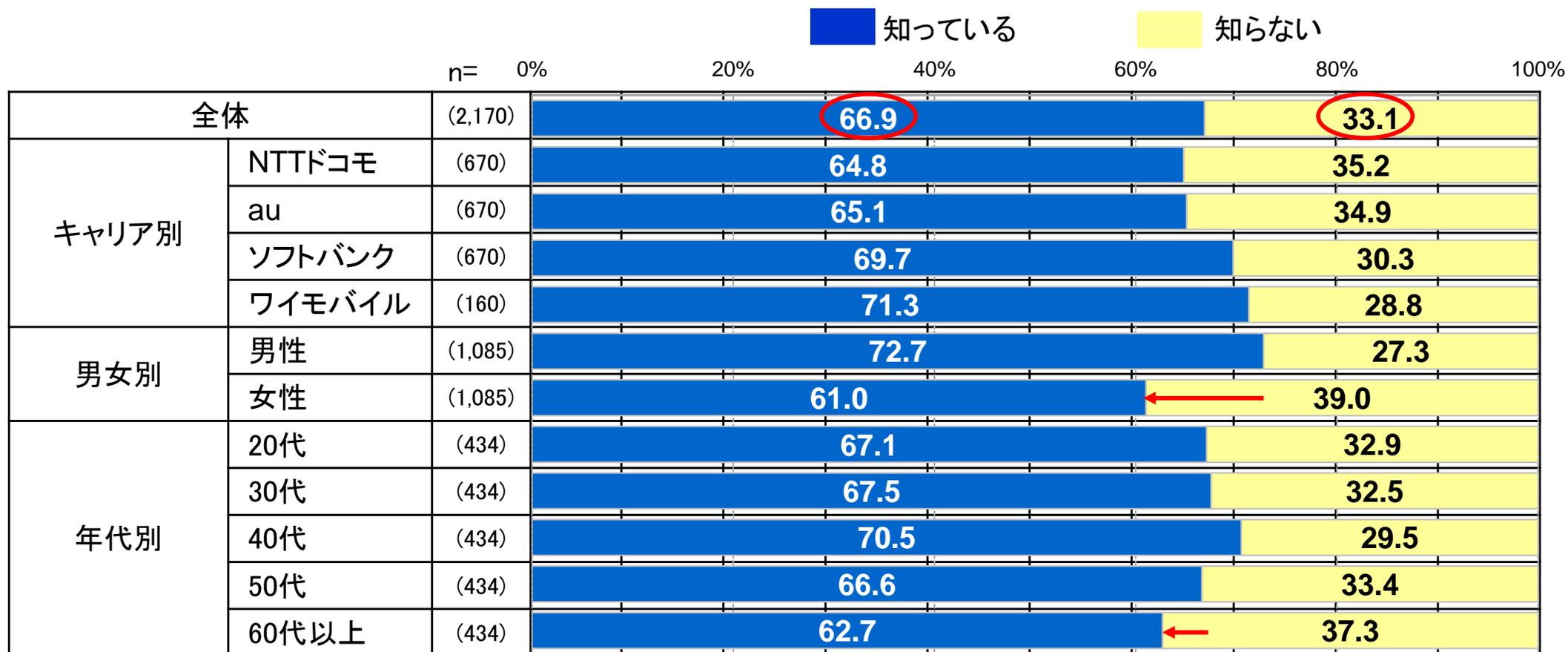
Q3. あなたが現在メインで利用しているご自身名義の携帯電話・スマートフォンについてお伺いします。あなたが現在利用している携帯電話・スマートフォンの契約プランは「2年縛り契約」ですか。



問4 自動更新の認知度

- 期間拘束契約の自動更新を知っていると回答したのは約67%。残りの約33%の利用者は、自動更新を知らないまま契約している。
- 男女別・年代別にみると、女性や60代以上で「知っている」割合がやや低い。

Q4.「2年縛り契約」においては、契約から25ヶ月目の一ヶ月間、解約に違約金がかからない期間が存在し、その後は自動で契約が更新され、再び「24ヶ月の継続利用を条件に月額基本料を割り引く」契約がスタートすること(2年縛りの自動更新)を知っていますか。



問5 自動更新についてどのようにして知ったか

- 期間拘束契約の自動更新を知っていた利用者について、認知経路は、「契約時に説明を受けた」が約68%、「契約時に自分で調べて知った」が約21%。「解約や乗換え時に解約金の支払いが必要になって自動更新があることが分かった」者も約15%存在する。
- 年代別では、20代において、「解約や乗換え時に解約金の支払いが必要になって自動更新があることが分かった」ケースが約20%とやや高い。

Q5. 自動更新があることは、どのようにして知りましたか。 ※「2年縛り契約の自動更新」を認知している者がベース。複数選択可。

		n=	携帯電話・スマートフォンを契約するときに店頭で説明を受けた	携帯電話・スマートフォンを契約するときにカタログ・WEBなどを自分で調べて知った	携帯電話・スマートフォンの解約や、乗り換えを行おうとした時に、解約金の支払いが必要になり、自動更新があることが分かった	新聞やテレビなどの報道を見て知った	友人・知人・家族・職場の同僚等から聞いて知った	その他	(%)
全体		(1,451)	67.8	20.6	15.1	13.2	10.4	1.2	
キャリア別	NTTドコモ	(434)	71.0	19.8	13.4	14.1	12.0	1.8	
	au	(436)	65.6	20.9	14.2	14.0	10.3	0.9	
	ソフトバンク	(467)	65.1	19.7	17.8	12.2	10.3	1.3	
	ワイモバイル	(114)	75.4	26.3	14.0	11.4	5.3	-	
男女別	男性	(789)	69.5	25.9	14.2	13.3	7.4	0.9	
	女性	(662)	65.9	14.4	16.2	13.1	14.0	1.7	
年代別	20代	(291)	64.6	21.6	20.3	12.0	13.4	2.1	
	30代	(293)	63.8	23.5	17.1	11.9	9.2	2.0	
	40代	(306)	68.0	24.8	14.7	13.1	10.5	0.3	
	50代	(289)	73.4	18.0	9.0	12.1	9.3	1.0	
	60代以上	(272)	69.5	14.3	14.3	17.3	9.6	0.7	

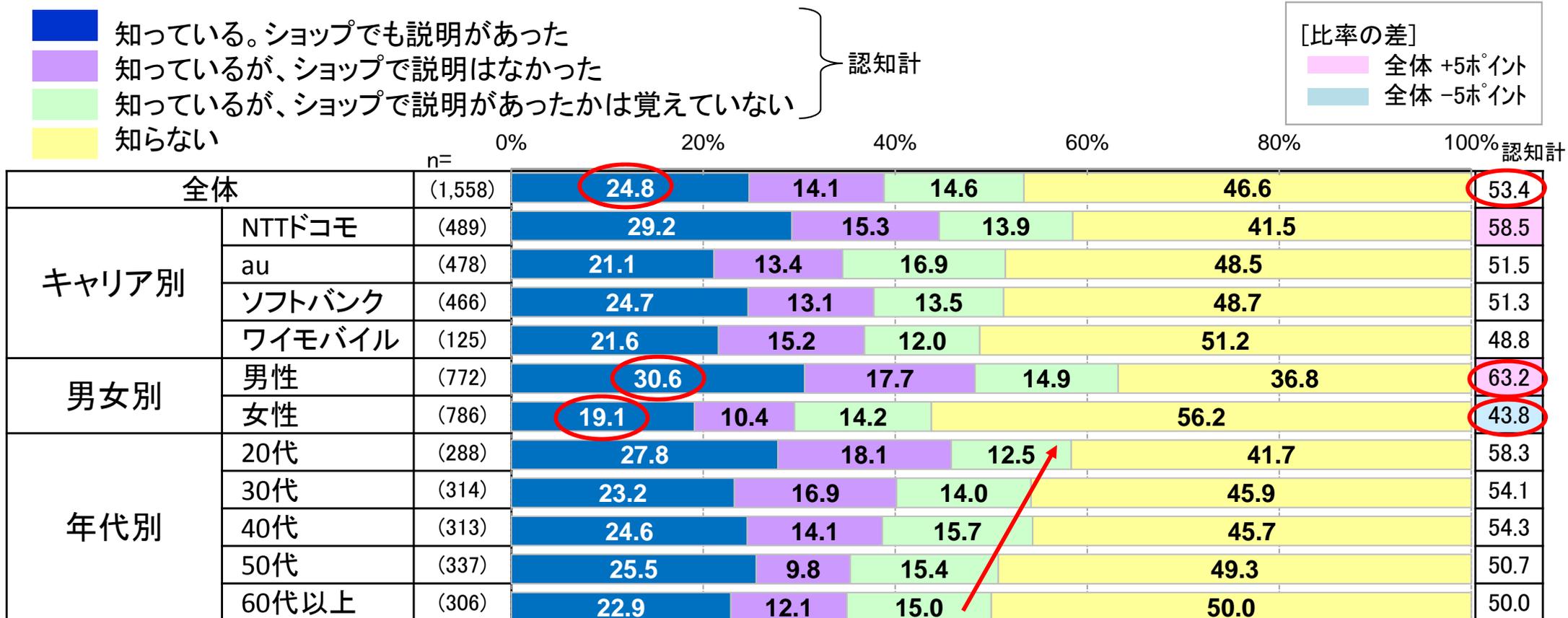
[比率の差]
 全体 +5ポイント
 全体 -5ポイント

問6 割引がないプランの認知度

- 割引がないプランを知っている者の合計(認知計)は約53%。明確にショップで説明を受けた認識のある者は約25%であり、「知っている」者に占める割合は5割に満たない。
- 男女別では、男性の約31%が「ショップ説明もあり」、認知計が約63%と高いのに対して、女性では「ショップ説明もあり」が約19%、認知計が約44%となっており、差がみられる。
- 年代別では、若い年代ほど認知計が高い傾向。

Q6 24ヶ月の継続利用を条件としない(割引がない)プランも選ぶことができると知っていますか。
また、ショップ(店頭)で説明がありましたか。

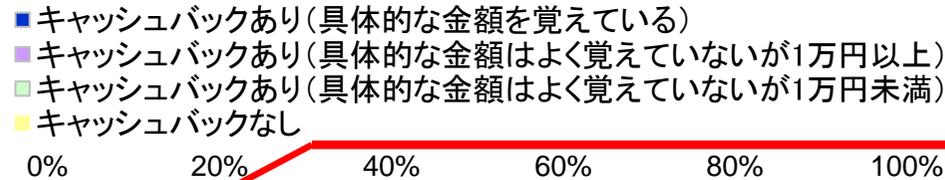
※「2年縛り契約」について、携帯電話・スマートフォンを契約するときに店頭で説明を受けた者がベース。



問7 キャッシュバックの状況

- **MNP契約者の約77%が、乗換え先からキャッシュバックを受けた**と回答。
- キャッシュバックの**具体的な金額を覚えている者のうち、1万円以上のキャッシュバックを受けている者が9割を超える**。また、「具体的な金額を覚えていないが、1万円以上」と回答した者は約35%であり、MNPで乗り換えた者の6割以上が1万円以上のキャッシュバックを受けている計算となる。
- 男女別での傾向の違いはみられないが、年代別に見ると60代以上ではキャッシュバックを受けた割合が低い。

Q7 乗換え契約時に、新たに契約した携帯電話事業者(ショップ)から、キャッシュバック(商品券やポイントによる還元、月々の料金割引を含む)がありましたか。また、キャッシュバックの(おおよその)金額もお知らせ下さい。*MNPで乗り換えて契約した方がベース



全体		(526)	28.9	35.4	12.9	22.8
キャリア別	NTTドコモ	(110)	32.7	30.0	15.5	21.8
	au	(198)	27.3	36.4	15.2	21.2
	ソフトバンク	(163)	31.3	38.7	9.2	20.9
	ワイモバイル	(55)	20.0	32.7	10.9	36.4
男女別	男性	(241)	28.6	35.3	13.3	22.8
	女性	(285)	29.1	35.4	12.6	22.8
年代別	20代	(78)	24.4	39.7	16.7	19.2
	30代	(87)	31.0	43.7	6.9	18.4
	40代	(103)	34.0	30.1	14.6	21.4
	50代	(115)	27.8	40.0	10.4	21.7
	60代以上	(143)	27.3	28.0	15.4	29.4

キャッシュバックの具体的な金額(数値回答)の内訳

	件数	%
～ 4,999円	4	2.6
5,000～ 9,999円	7	4.6
10,000～ 14,999円	33	21.7
15,000～ 19,999円	7	4.6
20,000～ 29,999円	36	23.7
30,000～ 39,999円	22	14.5
40,000～ 49,999円	15	9.9
50,000～ 69,999円	18	11.8
70,000～ 99,999円	6	3.9
100,000円～	4	2.6
計	152	100.0