

実地調査(利用者アンケート)の結果

【参考資料編】

◆ 利用者アンケートその他の結果(MNO)	5
1. あなたの年齢を教えてください。	5
2. お住まいの地域を選んでください。	5
3. あなたの職業を教えてください(最も当てはまるものを選んでください)。	7
4. あなたのお住まいについて当てはまるものを選んでください。	7
5. あなたを含めた同居人数について教えてください。当てはまるものを1つを選んでください。	7
6. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ場所・方法について教えてください。／携帯電話サービス	8
7. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約をした店舗が所在する地域を教えてください。／携帯電話サービス	9
8. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ時期について教えてください。正確に分からない場合でも、最も当てはまると思うものを選んでください。／携帯電話サービス	10
9. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ時点での、あなたの通信の利用経験を教えてください。／携帯電話サービス	11
10. 契約の際、モバイルナンバーポータビリティ(MNP)を利用しましたか。	12
11. 契約を申し込んだ際の店舗か代理店の名前がわかりますか。	12
12. 契約の際に購入した携帯端末を教えてください。	12
13. 契約を申し込もうとするときに同時に勧められたサービス・商品を選んで下さい。	13
14. 契約を申し込もうとするときに同時に勧められたサービス・商品のうち、断ったにもかかわらず再度しつこく勧められたものがあれば選んで下さい。	14
15. 資料・画面が分かりやすかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。	15
16. 資料・画面が分かりにくかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。	15
17. 契約の際、どのような料金プランが紹介されましたか。当てはまるものを選んで下さい。	16
18. 料金や割引の金額についてどのように説明がされましたか。最も当てはまるものを選んでください。	16

19. 購入したスマートフォン等の端末が故障した時に生じるかもしれない費用について説明がありましたか。.....	17
20. 契約した内容を明らかにする書面(契約書面)の交付方法に関する説明について、当てはまるものを選んでください。.....	17
21. 契約書面をどのように受け取りましたか。あなたが同意した場合は、紙ではなくウェブページ・電子メール等で閲覧することになっている場合があります。その場合は、ホームページを閲覧したり電子メールを受け取ったときに、受け取ったこととなります。.....	18
22. どのようなデータ通信(インターネット通信)の料金プランに入っていますか。.....	18
23. 通信料金以外に、スマートフォンなどの端末のためどの程度の金額を支払っているか(あるいは支払っていないか)知っていますか。.....	19
24. 購入したスマートフォンなどの端末についてどう思っていますか。.....	19
25. 対象契約について事業者・代理店に電話をしたときの対応について当てはまるものを選んでください。.....	20
26. 電話対応について、そう感じた理由を選んでください。.....	20
27. 対象契約の料金の請求・支払いについて当てはまるものを選んでください。.....	21
28. 対象契約について、どの程度通信を利用しているか(毎月〇GB程度など)を把握していますか。.....	22
29. 対象契約について、他の料金プランに変更した方がお得かどうかを調べたことがありますか。.....	22
30. 2016年(平成28年)5月21日以降に、対象契約に関連するオプションサービスを解約したことがありますか。.....	22
31. オプションサービスは問題なく解約できましたか。当てはまるものを選んで下さい。.....	23
◆ 利用者アンケートその他の結果(FTTH)	24
1. あなたの年齢を教えてください。.....	24
2. お住まいの地域を選んでください。.....	24
3. あなたの職業を教えてください(最も当てはまるものを選んでください)。.....	26
4. あなたのお住まいについて当てはまるものを選んでください。.....	26
5. あなたを含めた同居人数について教えてください。当てはまるものを1つを選んでください。.....	26
6. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ場所・方法について教えてください。／FTTH(光回線)サービス.....	27
7. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約をした店舗が所在する地域を教えてください。／FTTH(光回線)サービス.....	27
8. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ時期について教えてください。正確に分からない場合でも、最も当てはまると思うものを選んでください。／FTTH(光回線)サービス.....	29

9. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ時点での、あなたの通信の利用経験を教えてください。／FTTH(光回線)サービス.....	30
10. 対象契約を行う前に、FTTH(光回線)サービスなど固定インターネットを契約していましたか。次の中から最も当てはまるものを1つ選んで下さい。.....	31
11. 契約を申し込んだ際の店舗か代理店の名前が分かりますか。.....	31
12. 契約を申し込もうとするときに同時に勧められたサービス・商品を選んで下さい。.....	32
13. 契約を申し込もうとするときに同時に勧められたサービス・商品のうち、断ったにもかかわらず再度しつこく勧められたものがあれば選んで下さい。.....	33
14. 説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったですか。最も当てはまるものを1つ選んでください.....	34
15. 資料・画面が分かりやすかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。.....	34
16. 資料・画面が分かりにくかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。.....	35
17. 契約の際、どのような料金プランが紹介されましたか。当てはまるものを選んで下さい。.....	35
18. 料金や割引の金額についてどのように説明がされましたか。最も当てはまるものを選んでください。.....	36
19. 契約した内容を明らかにする書面(契約書面)の交付方法に関する説明について、当てはまるものを選んでください。.....	36
20. 契約書面をどのように受け取りましたか。あなたが同意した場合は、紙ではなくウェブページ・電子メール等で閲覧することになっている場合があります。その場合は、ホームページを閲覧したり電子メールを受け取ったときに、受け取ったこととなります。.....	37
21. 契約の際の工事について当てはまるものを選んでください。.....	38
22. 毎月どの程度の料金額を支払っているか知っていますか。.....	39
23. あなたのオプションサービスの契約状況について最も当てはまるものを選んで下さい。.....	39
24. あなたは自分の契約しているオプションサービスについてどう思っていますか。最も当てはまるものを選んで下さい。.....	40
25. 対象契約について事業者・代理店に電話をしたときの対応について当てはまるものを選んでください。.....	40
26. 電話対応について、そう感じた理由を選んでください。.....	41
27. 対象契約の料金の請求・支払いについて当てはまるものを選んでください。.....	41
28. 2016年(平成28年)5月21日以降に、対象契約に関連するオプションサービスを解約したことがありますか。.....	42
29. オプションサービスは問題なく解約できましたか。当てはまるものを選んで下さい。.....	42

◆ 利用者アンケートその他の結果(共通)	44
1. 2016年(平成28年)5月21日以降に、通信サービスの突然の勧誘を受けたことがありますか。次の中から当てはまるものを1つ選んでください。	44
2. 一番最近に受けた突然の勧誘の際に、相手がどのような事業者であるか分かりましたか。最も当てはまるものを1つ選んでください。	45
3. 一番最近に受けた突然の勧誘の際、どのような対応をしたかについて、最も当てはまるものを1つ選んでください。	45
4. 通信サービスについて、自分では解決しづらい困ったことやトラブルに遭ったことがありますか。	46
5. どのように対応しましたか。当てはまるものを選んでください。	46
6. 2016年(平成28年)5月21日以降に通信契約を解約したことがある場合は、それについて、当てはまるものを選んで下さい。	47
7. あなたは、対象契約の料金内容や解約条件(提供条件)について、どのように感じていますか。最も当てはまるものを選んでください。	48
8. 通信サービスの消費者保護の充実を図る(分かりやすく安心して利用できる環境を目指す)ため、事業者から消費者への説明方法などのルールを国が定めることについてどう思いますか。最も当てはまるものを1つ選んでください。	49

◆ 利用者アンケートその他の結果 (MNO)

	1. あなたの年齢を教えてください。			合計の割合
	A 社	B 社	C 社	
19歳以下	1.7%	2.3%	1.1%	1.7%
20歳～24歳	2.9%	3.3%	2.6%	2.9%
25歳～29歳	5.1%	6.3%	5.6%	5.7%
30歳～34歳	9.1%	7.6%	7.6%	8.1%
35歳～39歳	10.7%	7.0%	10.0%	9.2%
40歳～44歳	12.6%	13.1%	15.1%	13.6%
45歳～49歳	14.6%	16.9%	14.7%	15.4%
50歳～54歳	12.1%	14.4%	13.6%	13.4%
55歳～59歳	12.1%	11.6%	12.6%	12.1%
60歳～64歳	8.1%	7.4%	7.4%	7.7%
65歳～69歳	7.1%	5.4%	6.3%	6.3%
70歳～74歳	2.6%	3.7%	2.3%	2.9%
75歳～79歳	1.0%	0.7%	1.1%	1.0%
80歳以上	0.1%	0.3%	0.0%	0.1%
N	700	700	700	2100

	2. お住まいの地域を選んでください。			合計の割合
	A 社	B 社	C 社	
北海道	3.7%	4.9%	5.1%	4.6%
青森県	0.7%	0.3%	0.3%	0.4%
岩手県	0.6%	0.6%	0.3%	0.5%
宮城県	1.4%	0.9%	1.0%	1.1%
秋田県	0.6%	0.7%	1.0%	0.8%
山形県	0.7%	0.6%	0.7%	0.7%
福島県	0.7%	0.9%	0.1%	0.6%
茨城県	2.4%	2.3%	1.6%	2.1%
栃木県	1.7%	0.9%	0.6%	1.0%
群馬県	2.0%	0.9%	1.3%	1.4%
埼玉県	5.7%	8.6%	7.0%	7.1%
千葉県	8.6%	6.4%	6.6%	7.2%
東京都	18.0%	15.7%	16.0%	16.6%

神奈川県	9.0%	9.4%	9.1%	9.2%
新潟県	0.7%	0.4%	1.3%	0.8%
富山県	0.7%	0.0%	1.0%	0.6%
石川県	0.9%	0.6%	1.0%	0.8%
福井県	0.7%	0.1%	0.3%	0.4%
山梨県	0.1%	0.3%	0.0%	0.1%
長野県	0.3%	1.7%	0.9%	1.0%
岐阜県	0.6%	1.1%	2.4%	1.4%
静岡県	1.9%	2.4%	2.1%	2.1%
愛知県	5.4%	9.0%	8.4%	7.6%
三重県	1.6%	0.7%	1.4%	1.2%
滋賀県	1.0%	1.1%	0.9%	1.0%
京都府	2.6%	1.4%	1.1%	1.7%
大阪府	7.1%	9.9%	9.4%	8.8%
兵庫県	4.0%	4.1%	4.0%	4.0%
奈良県	1.0%	0.7%	0.6%	0.8%
和歌山県	0.6%	0.3%	0.3%	0.4%
鳥取県	0.3%	0.1%	0.4%	0.3%
島根県	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%
岡山県	1.1%	0.9%	1.6%	1.2%
広島県	2.1%	2.4%	2.7%	2.4%
山口県	0.9%	0.7%	0.4%	0.7%
徳島県	0.4%	0.6%	0.3%	0.4%
香川県	0.9%	0.3%	0.4%	0.5%
愛媛県	0.6%	0.7%	1.0%	0.8%
高知県	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
福岡県	4.1%	3.4%	3.4%	3.7%
佐賀県	0.4%	0.1%	0.7%	0.4%
長崎県	0.6%	0.6%	0.9%	0.7%
熊本県	1.3%	0.9%	1.0%	1.0%
大分県	0.4%	0.6%	0.3%	0.4%
宮崎県	0.4%	0.6%	0.1%	0.4%
鹿児島県	0.4%	0.4%	0.1%	0.3%
沖縄県	0.6%	0.4%	0.3%	0.4%
N	700	700	700	2100

3. あなたの職業を教えてください(最も当てはまるものを選んでください)。				
	A 社	B 社	C 社	合計の割合
正規の職員・従業員	45.0%	40.0%	44.7%	43.2%
派遣社員	3.6%	3.1%	3.7%	3.5%
パート・アルバイト等	12.4%	15.7%	13.4%	13.9%
会社などの役員	2.6%	1.1%	1.6%	1.8%
自営業	7.4%	8.0%	7.6%	7.7%
その他の職業	3.6%	3.3%	2.6%	3.1%
学生	3.0%	2.9%	2.1%	2.7%
無職	22.4%	25.9%	24.3%	24.2%
N	700	700	700	2100

4. あなたのお住まいについて当てはまるものを選んでください。				
	A 社	B 社	C 社	合計の割合
持ち家(一戸建て)	52.0%	53.4%	46.7%	50.7%
持ち家(共同住宅／集合住宅)	17.1%	16.3%	18.6%	17.3%
賃貸(一戸建て)	2.3%	2.1%	3.9%	2.8%
賃貸(共同住宅／集合住宅)	25.4%	26.1%	27.4%	26.3%
寮・社宅	2.1%	1.3%	2.3%	1.9%
その他	1.0%	0.7%	1.1%	1.0%
N	700	700	700	2100

5. あなたを含めた同居人数について教えてください。 当てはまるものを1つを選んでください。				
	A 社	B 社	C 社	合計の割合
ひとり暮らし	17.6%	16.3%	16.9%	16.9%

2人	29.3%	27.9%	28.6%	28.6%
3人	24.7%	27.4%	24.3%	25.5%
4人	19.4%	19.6%	22.0%	20.3%
5人	6.7%	6.7%	5.9%	6.4%
6人	1.4%	1.7%	1.6%	1.6%
7人以上	0.9%	0.4%	0.9%	0.7%
N	700	700	700	2100

6. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ場所・方法について教えてください。／携帯電話サービス

	A社	B社	C社	合計の割合
キャリアショップで申込み	73.7%	67.3%	64.4%	68.5%
量販店で申込み	14.0%	16.4%	20.0%	16.8%
その他の店舗で申込み	2.0%	4.7%	3.4%	3.4%
電話勧誘を受けて申込み	0.6%	2.0%	0.9%	1.1%
電話で自ら申込み	0.3%	1.3%	1.3%	1.0%
訪問販売を受けて申込み	1.0%	0.9%	1.0%	1.0%
Web通信販売で申込み	4.0%	2.7%	4.3%	3.7%
その他の通信販売(テレビショッピングを含む)で申込み	0.4%	0.3%	0.6%	0.4%
覚えていない	4.0%	4.4%	4.1%	4.2%
N	700	700	700	2100

7. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約をした
店舗が所在する地域を教えてください。／携帯電話
サービス

【店舗で契約した者が対象】

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
北海道	3.7%	4.8%	4.9%	4.5%
青森県	0.8%	0.5%	0.0%	0.4%
岩手県	0.5%	0.3%	0.3%	0.4%
宮城県	1.6%	1.0%	1.1%	1.2%
秋田県	0.5%	0.6%	0.8%	0.6%
山形県	1.0%	0.6%	0.5%	0.7%
福島県	0.6%	0.8%	0.3%	0.6%
茨城県	2.5%	1.9%	1.6%	2.0%
栃木県	1.4%	0.8%	0.5%	0.9%
群馬県	1.4%	1.0%	1.3%	1.2%
埼玉県	5.4%	8.1%	6.8%	6.8%
千葉県	7.8%	6.1%	6.5%	6.8%
東京都	18.3%	17.0%	18.7%	18.0%
神奈川県	9.2%	9.2%	8.0%	8.8%
新潟県	0.6%	0.3%	1.1%	0.7%
富山県	0.8%	0.0%	1.1%	0.6%
石川県	0.8%	0.5%	1.1%	0.8%
福井県	0.8%	0.2%	0.7%	0.5%
山梨県	0.2%	0.2%	0.0%	0.1%
長野県	0.6%	1.0%	1.0%	0.9%
岐阜県	0.8%	1.1%	2.4%	1.5%
静岡県	1.6%	2.7%	2.0%	2.1%
愛知県	5.6%	9.2%	8.0%	7.6%
三重県	1.6%	0.8%	1.6%	1.3%
滋賀県	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%
京都府	2.1%	1.5%	0.7%	1.4%
大阪府	7.8%	10.2%	9.1%	9.0%
兵庫県	4.3%	3.9%	3.9%	4.0%
奈良県	1.3%	0.8%	1.0%	1.0%

和歌山県	0.6%	0.3%	0.2%	0.4%
鳥取県	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%
島根県	0.3%	0.3%	0.5%	0.4%
岡山県	0.8%	0.6%	1.5%	1.0%
広島県	2.1%	2.7%	2.8%	2.5%
山口県	1.0%	0.8%	0.5%	0.8%
徳島県	0.5%	0.6%	0.2%	0.4%
香川県	0.8%	0.3%	0.3%	0.5%
愛媛県	0.6%	0.8%	1.0%	0.8%
高知県	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%
福岡県	3.8%	3.2%	3.6%	3.5%
佐賀県	0.3%	0.2%	0.7%	0.4%
長崎県	0.6%	0.6%	0.8%	0.7%
熊本県	1.4%	0.8%	0.7%	1.0%
大分県	0.5%	0.6%	0.2%	0.4%
宮崎県	0.5%	0.5%	0.2%	0.4%
鹿児島県	0.3%	0.5%	0.0%	0.3%
沖縄県	0.8%	0.5%	0.3%	0.5%
覚えていない	0.0%	0.0%	0.3%	0.1%
N	628	619	615	1862

8. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ時期について教えてください。正確に分からない場合でも、最も当てはまると思うものを選んでください。／携帯電話サービス

	A社	B社	C社	合計の割合
2016年(平成28年)5月(21日以降～末日)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2016年(平成28年)6月	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2016年(平成28年)7月	5.3%	9.3%	8.4%	7.7%

2016年(平成28年) 8月	6.4%	8.7%	13.1%	9.4%
2016年(平成28年) 9月	9.4%	10.1%	11.4%	10.3%
2016年(平成28年) 10月	14.7%	15.6%	13.6%	14.6%
2016年(平成28年) 11月	12.4%	11.9%	11.3%	11.9%
2016年(平成28年) 12月	14.6%	12.1%	11.9%	12.9%
2017年(平成29年) 1月	11.0%	10.0%	8.1%	9.7%
2017年(平成29年) 2月	11.9%	8.1%	10.0%	10.0%
2017年(平成29年) 3月	14.3%	14.1%	12.1%	13.5%
覚えていない	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
N	700	700	700	2100

9. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ時点での、あなたの通信の利用経験を教えてください。／携帯電話サービス

	A社	B社	C社	合計の割合
インターネットを過去1年以内に使ったことがあった	72.0%	70.4%	74.9%	72.4%
電子メールを過去1年以内に使ったことがあった	71.3%	70.0%	73.3%	71.5%
無料通話アプリやボイスチャットを過去1年以内に使ったことがあった	40.7%	44.3%	46.7%	43.9%

ソーシャルネットワーキングサービスを過去1年以内に使ったことがあった	41.9%	43.3%	47.7%	44.3%
インターネットで商品・サービスの購入・取引を過去1年以内に行ったことがあった	44.7%	47.1%	49.9%	47.2%
タブレットを保有していた	19.6%	24.0%	20.0%	21.2%
スマートフォンを保有していた	53.9%	58.6%	60.7%	57.7%
この中にはない	6.6%	8.9%	5.9%	7.1%
N	700	700	700	2100

10. 契約の際、モバイルナンバーポータビリティ(MNP)を利用しましたか。

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
はい	18.1%	29.6%	34.0%	27.2%
いいえ	69.7%	58.7%	54.9%	61.1%
分からない	12.1%	11.7%	11.1%	11.7%
N	700	700	700	2100

11. 契約を申し込んだ際の店舗か代理店の名前が分かりますか。

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
分かる	61.6%	51.1%	50.0%	54.2%
分からない	38.4%	48.9%	50.0%	45.8%
N	700	700	700	2100

12. 契約の際に購入した携帯端末を教えてください。

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
--	-----	-----	-----	-------

スマートフォン(画面に触れて操作する携帯電話)	74.3%	70.0%	79.0%	74.4%
ボタンで操作する携帯電話(ガラケー)など上記以外の携帯電話	9.9%	17.3%	9.7%	12.3%
タブレット(画面に触れて操作する電話できないインターネット専用端末)	10.7%	8.3%	4.7%	7.9%
モバイルルーター	1.0%	3.3%	2.4%	2.2%
その他の端末(フォトフレームなど)	0.3%	0.4%	0.9%	0.5%
端末は購入しなかった	6.0%	4.9%	4.3%	5.0%
覚えていない	4.3%	5.0%	4.6%	4.6%
N	700	700	700	2100

13. 契約を申し込もうとするときに同時に勧められたサービス・商品を選んで下さい。

	A社	B社	C社	合計の割合
タブレット	28.4%	21.6%	11.3%	20.4%
スマートフォン	14.4%	12.4%	15.1%	14.0%
その他の端末(フォトフレーム等)	1.6%	1.3%	1.7%	1.5%
FTTH(光回線)サービス	27.1%	12.0%	27.6%	22.2%
動画などのコンテンツを見るためのオプションサービス	14.3%	6.3%	6.7%	9.1%

端末補償やアフターケアのためのオプションサービス	16.4%	11.6%	9.1%	12.4%
アクセサリやSDカード	13.3%	10.3%	7.9%	10.5%
その他のサービス・商品	7.6%	13.6%	5.7%	9.0%
何も勧められなかった	23.9%	31.4%	32.6%	29.3%
覚えていない	11.3%	13.1%	12.9%	12.4%
N	700	700	700	2100

14. 契約を申し込もうとするときに同時に勧められたサービス・商品のうち、断ったにもかかわらず再度しつこく勧められたものがあれば選んで下さい。

【前の問で何も勧められなかった又は覚えていないと回答した者以外が対象】

	A社	B社	C社	合計の割合
タブレット	9.9%	6.7%	2.4%	6.5%
スマートフォン	7.5%	7.7%	8.9%	8.0%
その他の端末(フォトフレーム等)	0.7%	0.3%	0.8%	0.6%
FTTH(光回線)サービス	7.3%	3.6%	10.5%	7.1%
動画などのコンテンツを見るためのオプションサービス	4.6%	1.3%	3.4%	3.2%
端末補償やアフターケアのためのオプションサービス	2.9%	3.1%	2.6%	2.9%

アクセサリやSDカード	2.0%	1.3%	1.6%	1.6%
その他のサービス・商品	1.3%	2.6%	2.1%	2.0%
再度しつこく勧められたものはない	67.2%	70.1%	65.7%	67.6%
覚えていない	7.9%	7.5%	8.9%	8.1%
N	454	388	382	1224

15. 資料・画面が分かりやすかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。
【説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったかという問に対して、分かりやすかった又は分かりやすい部分と分かりにくい部分があったと回答した者が対象】

	A社	B社	C社	合計の割合
図やグラフが充実していた	16.6%	23.9%	19.7%	20.0%
文字が見やすかった	32.0%	38.3%	36.9%	35.7%
動画があった	4.9%	2.2%	4.3%	3.8%
内容が豊富だった	14.2%	13.0%	15.8%	14.3%
内容が簡潔だった	34.4%	29.6%	31.2%	31.7%
その他	3.6%	2.0%	1.0%	2.2%
覚えていない	19.8%	21.5%	20.9%	20.7%
N	506	494	493	1493

16. 資料・画面が分かりにくかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。
【説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったかという問に対して、分かりやすい部分と分かりにくい部分があった又は分かりにくかった部分があったと回答した者が対象】

	A社	B社	C社	合計の割合
図やグラフが分かりにくかった	7.8%	11.5%	13.5%	11.0%

文字が見にくかった	14.9%	9.3%	13.5%	12.6%
動画が分かりにくかった	4.3%	3.9%	5.6%	4.6%
内容が多過ぎた	37.7%	41.9%	37.8%	39.2%
内容が少な過ぎた	5.0%	7.2%	6.3%	6.1%
その他	8.2%	7.5%	4.9%	6.8%
覚えていない	29.9%	27.2%	28.1%	28.4%
N	281	279	288	848

17. 契約の際、どのような料金プランが紹介されましたか。当てはまるものを選んで下さい。				
	A 社	B 社	C 社	合計の割合
割高だがいつでも違約金なしに解約できる料金プラン	10.4%	6.9%	7.6%	8.3%
最初の2年間に過ぎた後はいつでも違約金なしで解約できる料金プラン	27.7%	23.9%	27.9%	26.5%
違約金があり2年ごとに更新する料金プラン	33.9%	37.9%	37.0%	36.2%
その他	5.3%	11.1%	6.9%	7.8%
覚えていない	32.6%	28.4%	31.6%	30.9%
N	700	700	700	2100

18. 料金や割引の金額についてどのように説明がされましたか。最も当てはまるものを選んでください。				
	A 社	B 社	C 社	合計の割合
月々の総額と個別の内訳の説明があった	52.7%	54.0%	52.1%	53.0%

月々の総額の説明は なかったが、個別の料 金額や割引の説明は あった	12.9%	11.9%	11.3%	12.0%
月々の総額の説明だ けがあった	8.0%	10.4%	9.4%	9.3%
何の説明もなかった	5.1%	4.6%	4.3%	4.7%
覚えていない	21.3%	19.1%	22.9%	21.1%
N	700	700	700	2100

19. 購入したスマートフォン等の端末が故障した時に
生じるかもしれない費用について説明がありました
か。
【契約の際にスマートフォンなどの端末を購入した者
が対象】

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
あった	53.2%	53.4%	43.1%	49.9%
なかった	25.3%	23.9%	29.2%	26.1%
覚えていない	21.5%	22.7%	27.7%	24.0%
N	628	631	638	1897

20. 契約した内容を明らかにする書面(契約書面)の
交付方法に関する説明について、当てはまるも
のを選んでください。

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
紙で交付を受けるかウ ェブページ・電子メー ル等で交付を受ける か等が選択できるとの 説明があった	32.9%	32.4%	28.1%	31.1%
ウェブページ・電子メ ール等で交付されると の説明があったが、紙	8.3%	10.6%	8.6%	9.1%

で交付が受けられると いう説明はなかった				
紙を勧められた／紙 の交付になると説明さ れた	8.0%	8.6%	7.0%	7.9%
交付方法について説 明はなかった	14.7%	14.3%	17.4%	15.5%
その他	0.9%	0.4%	1.1%	0.8%
覚えていない	35.3%	33.7%	37.7%	35.6%
N	700	700	700	2100

21. 契約書面をどのように受け取りましたか。あなたが同意した場合は、紙ではなくウェブページ・電子メール等で閲覧することになっている場合があります。その場合は、ホームページを閲覧したり電子メールを受け取ったときに、受け取ったこととなります。

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
全て紙で受け取った	65.7%	58.7%	58.4%	61.0%
ウェブページ・電子メ ール等で受け取った (一部でも)	15.6%	18.0%	19.0%	17.5%
受け取っていない	4.6%	7.7%	6.4%	6.2%
分からない	14.1%	15.6%	16.1%	15.3%
N	700	700	700	2100

22. どのようなデータ通信(インターネット通信)の料金プランに入っていますか。

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
上限以内なら完全定 額制(OGBを超えた 場合に速度は遅くなる	59.3%	52.9%	60.4%	57.5%

がどれだけ使っても同じ料金)				
一定量を越えると定額制になるなど、従量制(使った分に応じて金額が上昇)と定額制の組み合わせ	16.9%	18.9%	14.7%	16.8%
完全に従量制(上限額がない)	5.3%	6.3%	4.9%	5.5%
データ通信は契約していない/解約済み	6.1%	7.3%	5.7%	6.4%
知らない	12.4%	14.7%	14.3%	13.8%
N	700	700	700	2100

23. 通信料金以外に、スマートフォンなどの端末のためどの程度の金額を支払っているか(あるいは支払っていないか)知っていますか。
【契約の際にスマートフォンなどの端末を購入した者が対象】

	A社	B社	C社	合計の割合
知っている	69.6%	70.5%	70.2%	70.1%
知らない	29.5%	28.5%	28.8%	28.9%
解約済み	1.0%	1.0%	0.9%	0.9%
N	628	631	638	1897

24. 購入したスマートフォンなどの端末についてどう思っていますか。
【契約の際にスマートフォンなどの端末を購入した者が対象】

	A社	B社	C社	合計の割合
とても役立っている	27.7%	25.8%	28.4%	27.3%
役立っている	47.8%	50.1%	46.6%	48.1%

役立っているとも役立っていないとも言えない	17.0%	18.1%	19.1%	18.1%
あまり役立っていない	4.8%	4.3%	4.2%	4.4%
役立っていない	2.7%	1.7%	1.7%	2.1%
N	628	631	638	1897

25. 対象契約について事業者・代理店に電話をしたときの対応について当てはまるものを選んでください。

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
とても良い対応だった	9.6%	10.0%	9.4%	9.7%
良い対応だった	26.3%	28.6%	24.1%	26.3%
普通	37.0%	32.4%	36.1%	35.2%
あまり良くない対応だった	3.6%	6.9%	7.4%	6.0%
良くない対応だった	1.9%	2.0%	3.3%	2.4%
電話をかけたことがない	21.7%	20.1%	19.6%	20.5%
N	700	700	700	2100

26. 電話対応について、そう感じた理由を選んでください。

【前の問で、「あまり良くない対応だった」又は「良くない対応だった」を回答した者が対象】

	A 社	B 社	C 社	合計の割合
オペレーターに繋がるまでに時間や手間がかかったため	15.7%	20.9%	20.6%	19.8%
電話が繋がらなかったため	11.8%	17.4%	19.8%	17.5%

オペレーターの説明に納得できなかったため	19.6%	16.3%	15.9%	16.7%
オペレーターの説明が分かりにくかったため	33.3%	29.1%	28.6%	29.7%
オペレータの説明どおりにはならなかったため	15.7%	11.6%	11.1%	12.2%
その他	3.9%	4.7%	4.0%	4.2%
N	51	86	126	263

27. 対象契約の料金の請求・支払いについて当てはまるものを選んでください。

	A社	B社	C社	合計の割合
料金の請求・支払いで問題があったことはない	79.7%	78.1%	73.7%	77.2%
料金請求の内容を確認する方法が分からず困ったことがある	10.1%	10.3%	10.6%	10.3%
身に覚えのない料金請求をされたことがある	5.0%	4.9%	7.7%	5.9%
誤った料金請求だったと事業者側から説明を受けたことがある	1.7%	3.6%	4.7%	3.3%
料金支払いの方法が分からなかったり説明と違っていたことがある	2.7%	3.9%	3.9%	3.5%

期限までに料金を支払わなかったことを巡ってトラブルになったことがある	1.9%	2.4%	1.9%	2.0%
その他の問題があった	0.7%	1.3%	1.6%	1.2%
N	700	700	700	2100

28. 対象契約について、どの程度通信を利用しているか(毎月OGB程度など)を把握していますか。

	A社	B社	C社	合計の割合
ほぼ毎月把握している	42.3%	45.1%	44.4%	44.0%
毎月ではないが時々把握している	32.4%	27.3%	29.6%	29.8%
あまり把握していない	15.9%	18.7%	16.4%	17.0%
把握したことがない	7.1%	7.3%	8.1%	7.5%
解約済み	2.3%	1.6%	1.4%	1.8%
N	700	700	700	2100

29. 対象契約について、他の料金プランに変更した方がお得かどうかを調べたことがありますか。

	A社	B社	C社	合計の割合
はい	46.9%	45.3%	44.3%	45.5%
いいえ	53.1%	54.7%	55.7%	54.5%
N	700	700	700	2100

30. 2016年(平成28年)5月21日以降に、対象契約に関連するオプションサービスを解約したことがありますか。

	A社	B社	C社	合計の割合
ある	31.9%	20.6%	20.1%	24.2%
ない	54.4%	66.1%	65.6%	62.0%

分からない	13.7%	13.3%	14.3%	13.8%
N	700	700	700	2100

31. オプションサービスは問題なく解約できましたか。当てはまるものを選んで下さい。 【前の問で「ある」と回答した者が対象】				
	A社	B社	C社	合計の割合
問題なく解約できた	77.1%	79.9%	66.7%	75.0%
店舗に行かなければ ならないなど解約に時間 がかかった場合があつた	11.7%	11.1%	23.4%	14.8%
解約方法が難しい場 合があつた(操作画面 が分かりにくかつた等)	7.2%	6.3%	5.0%	6.3%
解約できなかった場合 があつた	2.7%	1.4%	2.1%	2.2%
思った以上の費用が 発生した場合があつた	2.2%	1.4%	3.5%	2.4%
無料で解約できる時期 を逃した場合があつた	1.3%	2.8%	2.8%	2.2%
その他の問題があつ た	0.4%	0.7%	0.7%	0.6%
N	223	144	141	508

◆ 利用者アンケートその他の結果 (FTTH)

	1. あなたの年齢を教えてください。		
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
19歳以下	0.5%	1.0%	0.9%
20歳～24歳	3.1%	1.7%	2.0%
25歳～29歳	3.7%	5.5%	5.1%
30歳～34歳	1.6%	11.0%	9.0%
35歳～39歳	6.3%	9.7%	9.0%
40歳～44歳	11.5%	13.1%	12.8%
45歳～49歳	10.5%	14.2%	13.4%
50歳～54歳	13.6%	12.8%	13.0%
55歳～59歳	15.7%	12.3%	13.0%
60歳～64歳	15.2%	7.3%	9.0%
65歳～69歳	11.5%	6.9%	7.9%
70歳～74歳	4.2%	3.2%	3.4%
75歳～79歳	2.6%	0.7%	1.1%
80歳以上	0.0%	0.4%	0.3%
N	191	709	900

	2. お住まいの地域を選んでください。		
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
北海道	5.2%	4.4%	4.6%
青森県	2.1%	0.8%	1.1%
岩手県	1.6%	0.8%	1.0%
宮城県	2.6%	2.4%	2.4%
秋田県	0.5%	0.6%	0.6%
山形県	1.6%	0.7%	0.9%
福島県	2.1%	0.6%	0.9%
茨城県	5.2%	2.0%	2.7%
栃木県	2.1%	1.0%	1.2%
群馬県	2.1%	2.1%	2.1%
埼玉県	8.4%	5.4%	6.0%
千葉県	5.8%	6.5%	6.3%
東京都	13.1%	17.6%	16.7%

神奈川県	7.9%	11.4%	10.7%
新潟県	0.5%	1.1%	1.0%
富山県	1.0%	0.6%	0.7%
石川県	0.5%	1.1%	1.0%
福井県	1.0%	0.1%	0.3%
山梨県	0.5%	0.1%	0.2%
長野県	0.0%	1.0%	0.8%
岐阜県	1.0%	1.0%	1.0%
静岡県	1.6%	1.1%	1.2%
愛知県	4.2%	4.5%	4.4%
三重県	0.0%	0.4%	0.3%
滋賀県	1.0%	1.4%	1.3%
京都府	2.6%	2.1%	2.2%
大阪府	7.9%	11.7%	10.9%
兵庫県	4.2%	5.1%	4.9%
奈良県	1.0%	1.0%	1.0%
和歌山県	0.0%	0.1%	0.1%
鳥取県	0.0%	0.3%	0.2%
島根県	0.0%	0.3%	0.2%
岡山県	1.0%	0.6%	0.7%
広島県	2.6%	1.3%	1.6%
山口県	0.0%	0.8%	0.7%
徳島県	1.0%	0.1%	0.3%
香川県	0.0%	0.3%	0.2%
愛媛県	0.5%	0.7%	0.7%
高知県	0.0%	0.7%	0.6%
福岡県	4.7%	3.4%	3.7%
佐賀県	0.5%	0.3%	0.3%
長崎県	0.5%	0.4%	0.4%
熊本県	0.5%	0.4%	0.4%
大分県	0.0%	0.1%	0.1%
宮崎県	0.5%	0.4%	0.4%
鹿児島県	0.5%	0.3%	0.3%
沖縄県	0.0%	0.7%	0.6%
N	191	709	900

3. あなたの職業を教えてください(最も当てはまるものを選んでください)。			
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
正規の職員・従業員	30.4%	46.8%	43.3%
派遣社員	4.2%	3.2%	3.4%
パート・アルバイト等	8.9%	12.3%	11.6%
会社などの役員	1.0%	2.3%	2.0%
自営業	14.7%	8.9%	10.1%
その他の職業	6.8%	2.7%	3.6%
学生	1.0%	1.0%	1.0%
無職	33.0%	22.8%	25.0%
N	191	709	900

4. あなたのお住まいについて当てはまるものを選んでください。			
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
持ち家(一戸建て)	53.9%	45.0%	46.9%
持ち家(共同住宅／集合住宅)	12.0%	17.8%	16.6%
賃貸(一戸建て)	7.9%	3.4%	4.3%
賃貸(共同住宅／集合住宅)	21.5%	30.9%	28.9%
寮・社宅	3.7%	2.1%	2.4%
その他	1.0%	0.8%	0.9%
N	191	709	900

5. あなたを含めた同居人数について教えてください。当てはまるものを1つを選んでください。			
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
ひとり暮らし	18.8%	17.8%	18.0%
2人	30.9%	29.1%	29.4%
3人	28.8%	27.9%	28.1%
4人	11.0%	16.4%	15.2%

5人	7.3%	5.9%	6.2%
6人	2.6%	1.3%	1.6%
7人以上	0.5%	1.7%	1.4%
N	191	709	900

6. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ場所・方法について教えてください。／FTTH(光回線)サービス

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
キャリアショップで申込み	0.0%	28.8%	22.7%
量販店で申込み	0.0%	18.9%	14.9%
その他の店舗で申込み	0.0%	3.7%	2.9%
電話勧誘を受けて申込み	79.1%	0.0%	16.8%
電話で自ら申込み	0.0%	16.6%	13.1%
訪問販売を受けて申込み	20.9%	0.0%	4.4%
Web通信販売で申込み	0.0%	22.8%	18.0%
その他の通信販売(テレビショッピングを含む)で申込み	0.0%	2.1%	1.7%
覚えていない	0.0%	7.1%	5.6%
N	191	709	900

7. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約をした店舗が所在する地域を教えてください。／FTTH(光回線)サービス

【店舗で契約した者が対象】

	店舗販売	合計の割合
北海道	3.8%	3.8%
青森県	1.1%	1.1%
岩手県	0.8%	0.8%

宮城県	2.2%	2.2%
秋田県	0.3%	0.3%
山形県	0.8%	0.8%
福島県	0.3%	0.3%
茨城県	1.6%	1.6%
栃木県	0.3%	0.3%
群馬県	1.9%	1.9%
埼玉県	4.9%	4.9%
千葉県	5.8%	5.8%
東京都	20.1%	20.1%
神奈川県	10.4%	10.4%
新潟県	1.6%	1.6%
富山県	0.8%	0.8%
石川県	0.5%	0.5%
福井県	0.0%	0.0%
山梨県	0.8%	0.8%
長野県	0.8%	0.8%
岐阜県	1.4%	1.4%
静岡県	1.4%	1.4%
愛知県	5.5%	5.5%
三重県	0.5%	0.5%
滋賀県	1.4%	1.4%
京都府	1.9%	1.9%
大阪府	11.0%	11.0%
兵庫県	6.0%	6.0%
奈良県	1.4%	1.4%
和歌山県	0.3%	0.3%
鳥取県	0.3%	0.3%
島根県	0.5%	0.5%
岡山県	0.8%	0.8%
広島県	1.4%	1.4%
山口県	0.5%	0.5%
徳島県	0.0%	0.0%
香川県	0.0%	0.0%
愛媛県	0.8%	0.8%

高知県	1.1%	1.1%
福岡県	2.7%	2.7%
佐賀県	0.3%	0.3%
長崎県	0.0%	0.0%
熊本県	0.5%	0.5%
大分県	0.3%	0.3%
宮崎県	0.3%	0.3%
鹿児島県	0.0%	0.0%
沖縄県	0.5%	0.5%
覚えていない	0.0%	0.0%
N	364	364

8. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ時期について教えてください。正確に分からない場合でも、最も当てはまると思うものを選んでください。/FTTH(光回線)サービス

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
2016年(平成28年)5月(21日以降～末日)	0.0%	0.0%	0.0%
2016年(平成28年)6月	13.1%	13.0%	13.0%
2016年(平成28年)7月	12.6%	10.3%	10.8%
2016年(平成28年)8月	7.9%	11.7%	10.9%
2016年(平成28年)9月	8.4%	9.3%	9.1%
2016年(平成28年)10月	12.6%	11.7%	11.9%
2016年(平成28年)11月	9.9%	7.6%	8.1%
2016年(平成28年)12月	13.1%	11.7%	12.0%
2017年(平成29年)1月	5.8%	8.5%	7.9%

2017年(平成29年)2月	8.4%	7.6%	7.8%
2017年(平成29年)3月	8.4%	8.6%	8.6%
覚えていない	0.0%	0.0%	0.0%
N	191	709	900

9. 2016年(平成28年)5月21日以降に契約を申し込んだ時点での、あなたの通信の利用経験を教えてください。/FTTH(光回線)サービス

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
インターネットを過去1年以内に使ったことがあった	75.4%	81.9%	80.6%
電子メールを過去1年以内に使ったことがあった	66.0%	65.9%	65.9%
無料通話アプリやボイスチャットを過去1年以内に使ったことがあった	18.8%	29.6%	27.3%
ソーシャルネットワーキングサービスを過去1年以内に使ったことがあった	31.9%	37.8%	36.6%
インターネットで商品・サービスの購入・取引を過去1年以内に行ったことがあった	62.8%	57.4%	58.6%
タブレットを保有していた	17.8%	21.6%	20.8%
スマートフォンを保有していた	27.7%	42.7%	39.6%
この中にはない	5.2%	5.1%	5.1%
N	191	709	900

10. 対象契約を行う前に、FTTH(光回線)サービスなど固定インターネットを契約していましたか。次の中から最も当てはまるものを1つ選んで下さい。			
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
同じ場所でNTTのフレッツ光・Bフレッツサービスを契約していた	57.6%	47.2%	49.4%
同じ場所でNTT以外の事業者のサービス(例:ケーブルテレビインターネット)を契約していた	20.9%	16.9%	17.8%
同じ場所・同じ事業者で、ADSL等他の種類の回線を契約していた	13.6%	15.0%	14.7%
その他(これまで固定インターネットがなかった場所での新規契約など)	7.9%	20.9%	18.1%
N	191	709	900

11. 契約を申し込んだ際の店舗か代理店の名前が分かりますか。			
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
分かる	15.2%	35.4%	31.1%
分からない	84.8%	64.6%	68.9%
N	191	709	900

12. 契約を申し込もうとするときに同時に勧められたサービス・商品を選んで下さい。

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
ブロードバンドルーターのレンタルサービス	12.0%	12.4%	12.3%
IP電話(光電話、等)	25.1%	21.3%	22.1%
タブレット端末	6.3%	9.6%	8.9%
各種商品等の割引・優待サービス	8.4%	10.4%	10.0%
映像サービス	8.4%	11.7%	11.0%
パソコン等のサポートサービス・セキュリティサービス	17.8%	13.5%	14.4%
家事支援サービス	2.1%	3.2%	3.0%
商品の定期宅配サービス	3.7%	2.3%	2.6%
健康相談サービス	2.6%	1.3%	1.6%
その他のサービス・商品	2.6%	3.9%	3.7%
何も勧められなかった	22.5%	30.6%	28.9%
覚えていない	21.5%	21.3%	21.3%
N	191	709	900

13. 契約を申し込もうとするときに同時に勧められたサービス・商品のうち、断ったにもかかわらず再度しつこく勧められたものがあれば選んで下さい。
【前の問で何も勧められなかった又は覚えていないと回答した者以外が対象】

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
ブロードバンドルーターのレンタルサービス	1.9%	8.2%	6.7%
IP電話(光電話、等)	4.7%	10.3%	8.9%
タブレット端末	1.9%	5.3%	4.5%
各種商品等の割引・優待サービス	3.7%	3.8%	3.8%
映像サービス	5.6%	4.4%	4.7%
パソコン等のサポートサービス・セキュリティサービス	9.3%	5.6%	6.5%
家事支援サービス	0.0%	1.2%	0.9%
商品の定期宅配サービス	0.9%	0.6%	0.7%
健康相談サービス	1.9%	1.2%	1.3%
その他のサービス・商品	0.0%	0.0%	0.0%
再度しつこく勧められたものはない	61.7%	64.5%	63.8%
覚えていない	16.8%	8.8%	10.7%
N	107	341	448

14. 説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったですか。最も当てはまるものを1つ選んでください 【契約方法について電話申込み、電話勧誘又は覚えていないと回答した者以外が対象】			
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
分かりやすかった	22.5%	34.2%	33.4%
分かりやすい部分と分かりにくい部分があった	45.0%	33.6%	34.4%
分かりにくかった	7.5%	5.9%	6.0%
資料や画面での説明はなかった (電話等での説明)	15.0%	7.0%	7.6%
覚えていない/ その他	10.0%	19.2%	18.6%
N	40	541	581

15. 資料・画面が分かりやすかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。 【説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったかという問に対して、分かりやすかった又は分かりやすい部分と分かりにくい部分があったと回答した者が対象】			
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
図やグラフが充実していた	11.1%	26.7%	25.6%
文字が見やすかった	29.6%	36.5%	36.0%
動画があった	14.8%	8.7%	9.1%
内容が豊富だった	18.5%	18.3%	18.3%

内容が簡潔だった	33.3%	31.3%	31.5%
その他	0.0%	1.6%	1.5%
覚えていない	18.5%	17.7%	17.8%
N	27	367	394

16. 資料・画面が分かりにくかったのはどのような点でしたか。当てはまるものを選んでください。
【説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったかという問いに対して、分かりやすい部分と分かりにくい部分があった又は分かりにくかった部分があったと回答した者が対象】

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
図やグラフが分かりにくかった	14.3%	12.6%	12.8%
文字が見にくかった	4.8%	12.1%	11.5%
動画が分かりにくかった	9.5%	3.7%	4.3%
内容が多過ぎた	23.8%	36.9%	35.7%
内容が少な過ぎた	14.3%	6.5%	7.2%
その他	0.0%	4.7%	4.3%
覚えていない	33.3%	30.8%	31.1%
N	21	214	235

17. 契約の際、どのような料金プランが紹介されましたか。当てはまるものを選んで下さい。

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
割高だがいつでも違約金なしに解約できる料金プラン	5.2%	10.4%	9.3%

違約金があり2年ごとに更新する料金プラン(3年、5年などの場合もあります)	56.5%	50.1%	51.4%
その他	6.3%	10.6%	9.7%
覚えていない	34.6%	33.0%	33.3%
N	191	709	900

18. 料金や割引の金額についてどのように説明がされたか。最も当てはまるものを選んでください。

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
月々の総額と個別の内訳の説明があった	46.6%	43.3%	44.0%
月々の総額の説明はなかったが、個別の料金額や割引の説明はあった	14.1%	14.1%	14.1%
月々の総額の説明だけがあった	14.1%	10.2%	11.0%
何の説明もなかった	2.6%	7.8%	6.7%
覚えていない	22.5%	24.7%	24.2%
N	191	709	900

19. 契約した内容を明らかにする書面(契約書面)の交付方法に関する説明について、当てはまるものを選んでください。

電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
------------	------	-------

紙で交付を受けるかウェブページ・電子メール等で交付を受けるか等が選択できるとの説明があった	14.1%	24.3%	22.1%
ウェブページ・電子メール等で交付されるとの説明があったが、紙で交付が受けられるという説明はなかった	12.0%	11.4%	11.6%
紙を勧められた／紙の交付になると説明された	16.8%	10.0%	11.4%
交付方法について説明はなかった	16.8%	14.0%	14.6%
その他	2.1%	0.8%	1.1%
覚えていない	38.2%	39.5%	39.2%
N	191	709	900

20. 契約書面をどのように受け取りましたか。あなたが同意した場合は、紙ではなくウェブページ・電子メール等で閲覧することになっている場合があります。その場合は、ホームページを閲覧したり電子メールを受け取ったときに、受け取ったことになります。

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
全て紙で受け取った	54.5%	52.9%	53.2%
ウェブページ・電子メール等で受	18.8%	20.5%	20.1%

け取った(一部でも)			
受け取っていない	8.4%	5.4%	6.0%
分からない	18.3%	21.3%	20.7%
N	191	709	900

21. 契約の際の工事について当てはまるものを選んでください。

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
問題はなく工事が行われた	39.8%	44.9%	43.8%
工事が行われるまで長い日数がかかった	10.5%	11.7%	11.4%
工事後に接続できなかった	5.2%	5.6%	5.6%
説明されていたとおりの工事内容ではなかった(費用が違った等)	5.8%	4.7%	4.9%
予定日に工事が行われなかった	4.7%	5.8%	5.6%
事業者との連絡が難しかった(電話がつながりにくかった等)	4.7%	3.4%	3.7%
工事は必要なかった	23.0%	17.2%	18.4%
その他	1.6%	1.8%	1.8%
覚えていない	8.9%	12.0%	11.3%
N	191	709	900

22. 毎月どの程度の料金額を支払っているか知っていますか。			
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
知っている	73.8%	75.2%	74.9%
知らない	20.4%	20.3%	20.3%
解約済み	5.8%	4.5%	4.8%
N	191	709	900

23. あなたのオプションサービスの契約状況について最も当てはまるものを選んで下さい。 【前の間で「知っている」又は「知らない」と回答した者が対象】			
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
おおよその費用額まで知っている	25.6%	31.6%	30.3%
費用額まで知らないが、どのようなオプションサービスに加入しているかは知っている	27.2%	27.0%	27.1%
どのようなオプションサービスに加入しているかも知らない	16.7%	11.5%	12.6%
オプションサービスには入っていない	30.0%	27.9%	28.4%
通信契約自体を解約済み	0.6%	1.9%	1.6%
N	180	677	857

24. あなたは自分の契約しているオプションサービスについてどう思っていますか。最も当てはまるものを選んで下さい。

【前の問で「おおよその費用額まで知っている」又は「費用額まで知らないが、どのようなオプションサービスに加入しているかは知っている」と回答した者が対象】

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
どのサービスも役立っている	16.8%	20.7%	19.9%
役立っているものが多い	24.2%	34.8%	32.7%
役立っているものと役立っていないものの両方がある	40.0%	29.7%	31.7%
あまり役立っていないものが多い	11.6%	10.8%	11.0%
全く役立っていない	7.4%	4.0%	4.7%
N	95	397	492

25. 対象契約について事業者・代理店に電話をしたときの対応について当てはまるものを選んでください。

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
とても良い対応だった	2.1%	8.0%	6.8%
良い対応だった	17.3%	22.6%	21.4%
普通	55.0%	43.3%	45.8%
あまり良くない対応だった	8.9%	6.5%	7.0%
良くない対応だった	4.7%	3.5%	3.8%

電話をかけた ことがない	12.0%	16.1%	15.2%
N	191	709	900

26. 電話対応について、そう感じた理由を選んでください。
【前の問で、「あまりよくない対応だった」又は「よくない対応
だった」を回答した者が対象】

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
オペレーターに 繋がるまでに時 間や手間がかか ったため	23.1%	32.4%	29.9%
電話が繋がらな かったため	23.1%	16.9%	18.6%
オペレーターの 説明に納得でき なかったため	30.8%	45.1%	41.2%
オペレーターの 説明が分かりに くかったため	46.2%	32.4%	36.1%
オペレータの説 明どおりにはな らなかったため	30.8%	22.5%	24.7%
その他	15.4%	5.6%	8.2%
N	26	71	97

27. 対象契約の料金の請求・支払いについて当てはまるも
のを選んでください。

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
料金の請求・支 払いで問題があ ったことはない	68.6%	75.3%	73.9%
料金請求の内容 を確認する方法	9.4%	9.4%	9.4%

が分からず困ったことがある			
身に覚えのない料金請求をされたことがある	6.3%	6.8%	6.7%
誤った料金請求だったと事業者側から説明を受けたことがある	6.3%	4.4%	4.8%
料金支払いの方法が分からなかったり説明と違っていたことがある	5.8%	4.2%	4.6%
期限までに料金を支払わなかったことを巡ってトラブルになったことがある	2.1%	2.4%	2.3%
その他の問題があった	3.7%	1.6%	2.0%
N	191	709	900

28. 2016年(平成28年)5月21日以降に、対象契約に関連するオプションサービスを解約したことがありますか。

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
ある	23.6%	17.2%	18.6%
ない	62.3%	67.0%	66.0%
分からない	14.1%	15.8%	15.4%
N	191	709	900

29. オプションサービスは問題なく解約できましたか。当てはまるものを選んで下さい。

【前の問で「ある」と回答した者が対象】

	電話勧誘又は訪問販売	それ以外	合計の割合
--	------------	------	-------

問題なく解約できた	73.3%	63.9%	66.5%
店舗に行かなければならないなど解約に時間がかかった場合があった	8.9%	18.0%	15.6%
解約方法が難しい場合があった (操作画面が分かりにくかった等)	6.7%	12.3%	10.8%
解約できなかった場合があった	2.2%	8.2%	6.6%
思った以上の費用が発生した場合があった	8.9%	6.6%	7.2%
無料で解約できる時期を逃した 場合があった	4.4%	3.3%	3.6%
その他の問題があった	0.0%	1.6%	1.2%
N	45	122	167

◆ 利用者アンケートその他の結果(共通)

1. 2016年(平成28年)5月21日以降に、通信サービスの突然の勧誘を受けたことがありますか。次の中から当てはまるものを1つ選んでください。			
	MNO	FTTH	合計の割合
固定インターネットや固定電話サービスの電話勧誘を受けた	17.3%	24.2%	19.4%
固定インターネットや固定電話サービスのその他の勧誘(訪問、声かけ等)を受けた	5.5%	9.7%	6.7%
携帯電話・モバイルサービスの電話勧誘を受けた	4.5%	8.6%	5.7%
携帯電話・モバイルサービスのその他の勧誘(訪問、声かけ等)を受けた	2.0%	2.3%	2.1%
突然の勧誘を受けたことはない	47.9%	32.9%	43.4%
その他	1.1%	1.4%	1.2%
覚えていない	21.7%	20.9%	21.4%
N	2100	900	3000

2. 一番最近に受けた突然の勧誘の際に、相手がどのような事業者であるか分かりましたか。最も当てはまるものを1つ選んでください。

【前の問に対して、勧誘を受けたと回答した者が対象】

	MNO	FTTH	合計の割合
分かった(誤解することはなかった)	36.9%	29.5%	34.0%
分からなかった	30.0%	33.3%	31.3%
今利用中の事業者からの連絡かと思っただが実際は別の事業者からの勧誘だったことが分かった	24.5%	31.3%	27.2%
その他	1.9%	2.5%	2.2%
覚えていない	6.7%	3.5%	5.4%
N	616	403	1019

3. 一番最近に受けた突然の勧誘の際、どのような対応をしたかについて、最も当てはまるものを1つ選んでください。

【通信サービスの突然の勧誘を受けたことがあるかという問に対して、勧誘を受けたと回答した者が対象】

	MNO	FTTH	合計の割合
勧誘を受けてその事業者に申し込んだ	11.7%	16.6%	13.6%
勧誘を受けて興味を感じたが申込みまではしなかった	15.3%	15.6%	15.4%
興味までは感じなかったが、今	15.4%	18.9%	16.8%

後の勧誘を断ることもなかった			
今後の勧誘を断った。その後同じ事業者の勧誘はない	29.5%	25.6%	28.0%
今後の勧誘を断ったのに、また同じ事業者から勧誘があった	20.3%	16.1%	18.6%
その他／覚えていない	7.8%	7.2%	7.6%
N	616	403	1019

4. 通信サービスについて、自分では解決しづらい困ったことやトラブルに遭ったことがありますか。

	MNO	FTTH	合計の割合
はい	23.8%	29.9%	25.6%
いいえ	76.2%	70.1%	74.4%
N	2100	900	3000

5. どのように対応しましたか。当てはまるものを選んでください。

【前の質問で「はい」と回答した者が対象】

	MNO	FTTH	合計の割合
契約した店舗に行き尋ねた	43.0%	23.4%	36.2%
上記以外の店舗に行き尋ねた	12.2%	10.8%	11.7%
通信事業者・代理店に電話等で問い合わせた	39.8%	48.7%	42.9%
消費生活センター等に問い合わせた	7.4%	9.3%	8.1%

総務省の相談窓口に問い合わせた	2.4%	4.8%	3.3%
業界団体の相談窓口に問い合わせた	1.8%	3.7%	2.5%
家族・友人・知人に問い合わせた	12.8%	9.3%	11.6%
特段どこかに問い合わせることはしなかった	10.0%	11.5%	10.5%
その他	2.6%	3.7%	3.0%
N	500	269	769

6. 2016年(平成28年)5月21日以降に通信契約を解約したことがある場合は、それについて、当てはまるものを選んで下さい。

	MNO	FTTH	合計の割合
問題なく解約できた	24.3%	34.2%	27.3%
店舗に行かなければならないなど解約に時間がかかった場合があった	7.5%	7.7%	7.5%
解約方法が難しい場合があった(必要書類が分かりにくかった等)	5.0%	7.3%	5.7%
解約できなかった場合があった	2.1%	3.3%	2.5%

思った以上の費用が発生した場合があった	3.8%	4.7%	4.0%
無料で解約できる時期を逃した場合があった	3.1%	4.1%	3.4%
解約しても予想していなかった請求が続いている	0.9%	1.1%	1.0%
その他の問題があった	0.2%	0.9%	0.4%
解約したことはない	57.4%	41.3%	52.6%
N	2100	900	3000

7. あなたは、対象契約の料金内容や解約条件(提供条件)について、どのように感じていますか。最も当てはまるものを選んでください。

	MNO	FTTH	合計の割合
とても分かりやすい	6.0%	7.1%	6.4%
分かりやすい	17.9%	16.8%	17.5%
普通	48.9%	51.4%	49.7%
あまり分かりや すくない	18.2%	16.0%	17.5%
分かりにくい	9.0%	8.7%	8.9%
N	2100	900	3000

8. 通信サービスの消費者保護の充実を図る(分かりやすく安心して利用できる環境を目指す)ため、事業者から消費者への説明方法などのルールを国が定めることについてどう思いますか。最も当てはまるものを1つ選んでください。

	MNO	FTTH	合計の割合
非常に重要だと思う	25.8%	30.4%	27.2%
重要だと思う	44.8%	43.8%	44.5%
何とも思わない	13.3%	12.0%	12.9%
あまり重要ではないと思う	3.5%	3.9%	3.6%
重要ではないと思う	1.3%	1.1%	1.3%
分からない	11.3%	8.8%	10.5%
N	2100	900	3000