

携帯電話の期間拘束契約 に関する利用者の意識調査

2019年6月18日
総務省

【調査概要】携帯電話の期間拘束契約に関する利用者の意識調査

- 違約金の額に関する利用者の意識調査を行うことによって、契約の解除を行うことを不当に妨げる違約金の額の水準を検討する際の基礎とするもの。

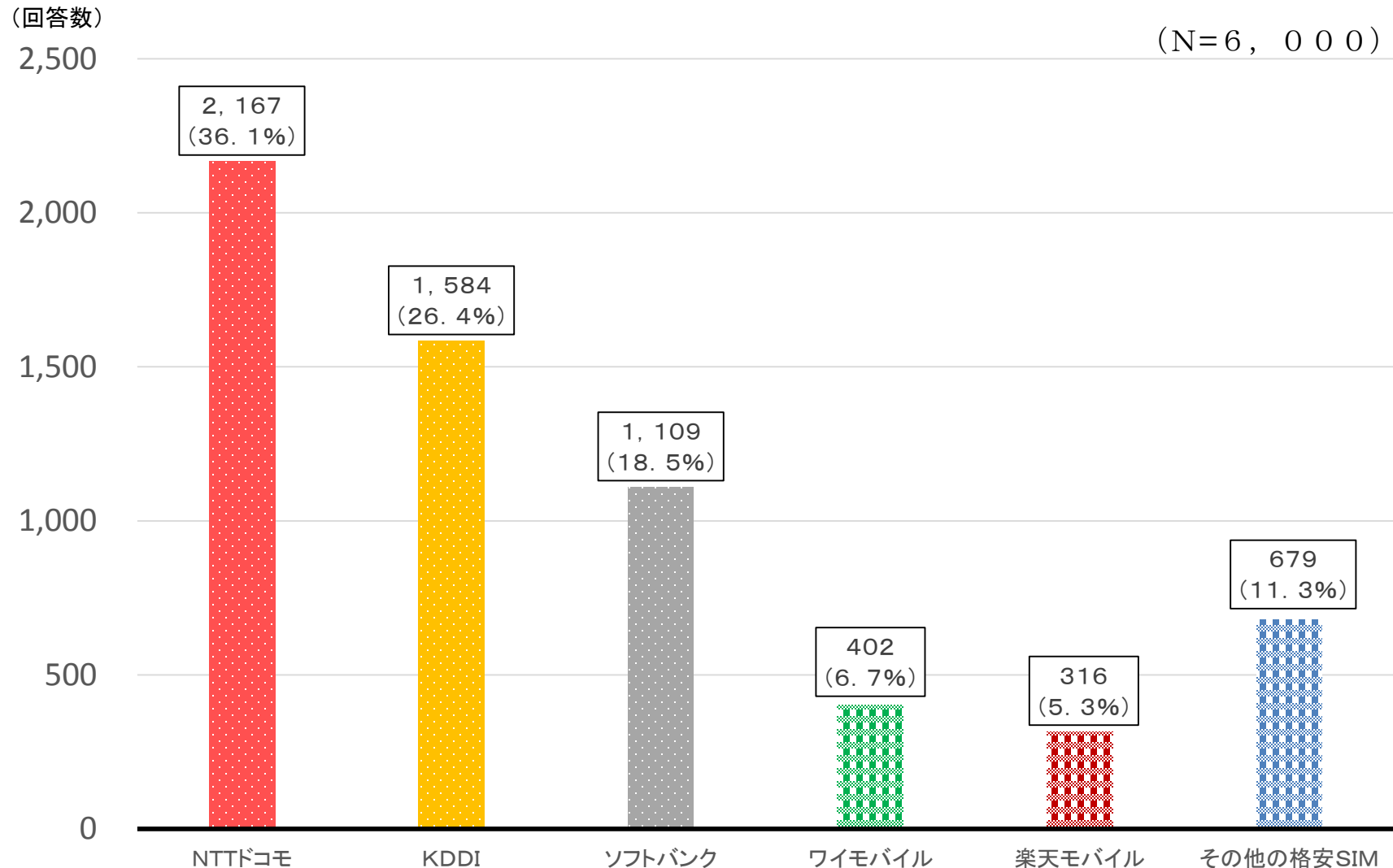
調査概要

調査日程： 2019年5月27日(月)～5月30日(木)
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(10属性×600人)

(調査項目)

I 基本属性 (計10属性)	<ul style="list-style-type: none">① 性別(男女)・・・2属性② 年齢(20代～60代以上 10代ごと)・・・5属性 <p>※携帯電話料金を自身で支払っていない者は除外。</p>
II 設問	<ul style="list-style-type: none">① 契約している携帯電話事業者② 月々の携帯電話料金の支払額③ 携帯電話事業者の乗換え意向 <p>(④以下は③で乗り換えたい/乗換えを検討してもよいと回答した人のみに対して質問)</p> <ul style="list-style-type: none">④ 乗換え先事業者⑤ 乗り換えたい/乗換えを検討してもよいと考える理由⑥ 乗換えにより月々の携帯電話料金の支払額がいくら安くなると想定するか⑦ 乗換えにおいて許容できる違約金の額

問1 契約している携帯電話会社をご回答ください。【複数回答可】

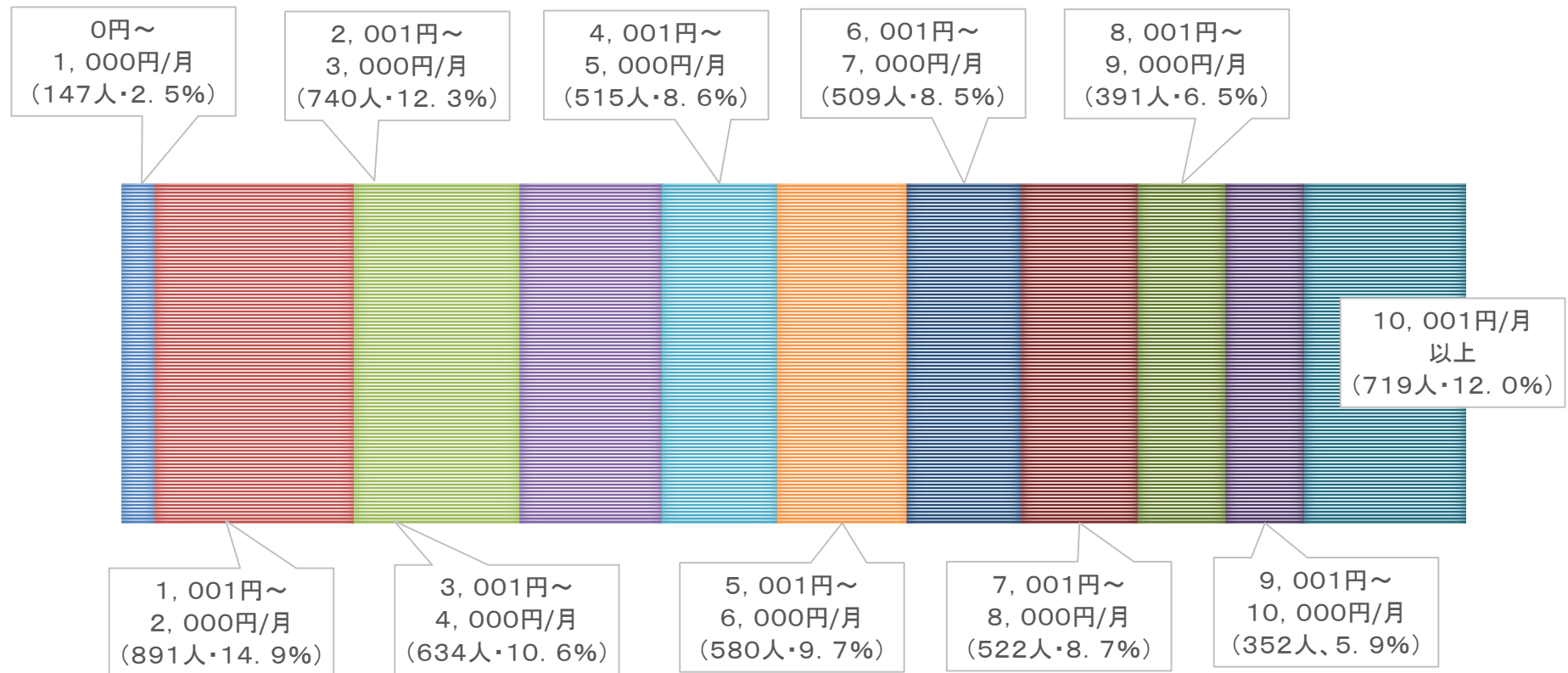


※ 括弧内は回答者数に占める当該回答の割合。

問2 携帯電話の通信料金（音声基本料、データ通信料など）を月々いくら支払っていますか。【複数回答不可】

※ ご家族の分もまとめて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。

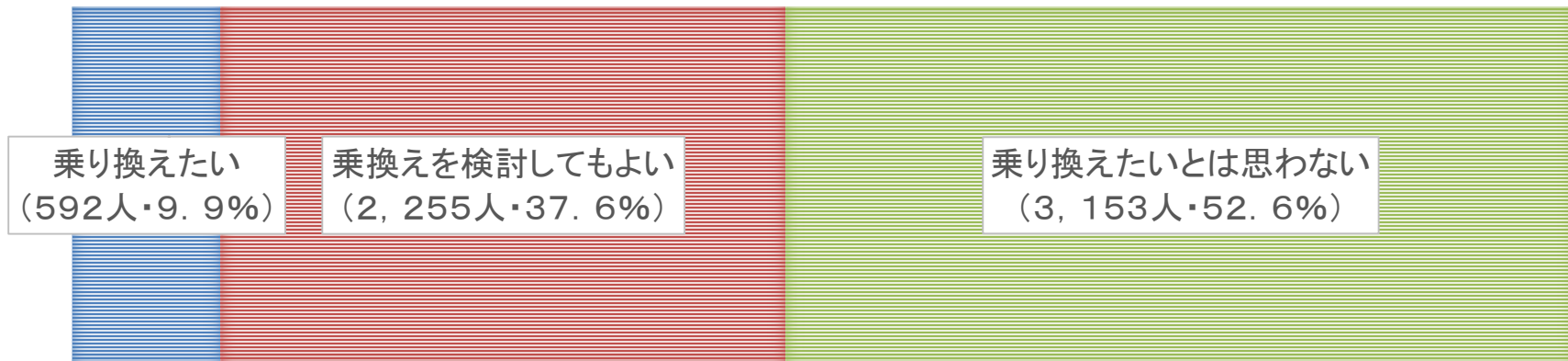


(N=6,000)

問3 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移り換えたい
と思いますか。【複数回答不可】

※ 乗り換えるに当たって、違約金、手数料、各種割引（長期割引、家族割引、セット割引など）、端末割賦代金
などはないものとしてご回答ください。

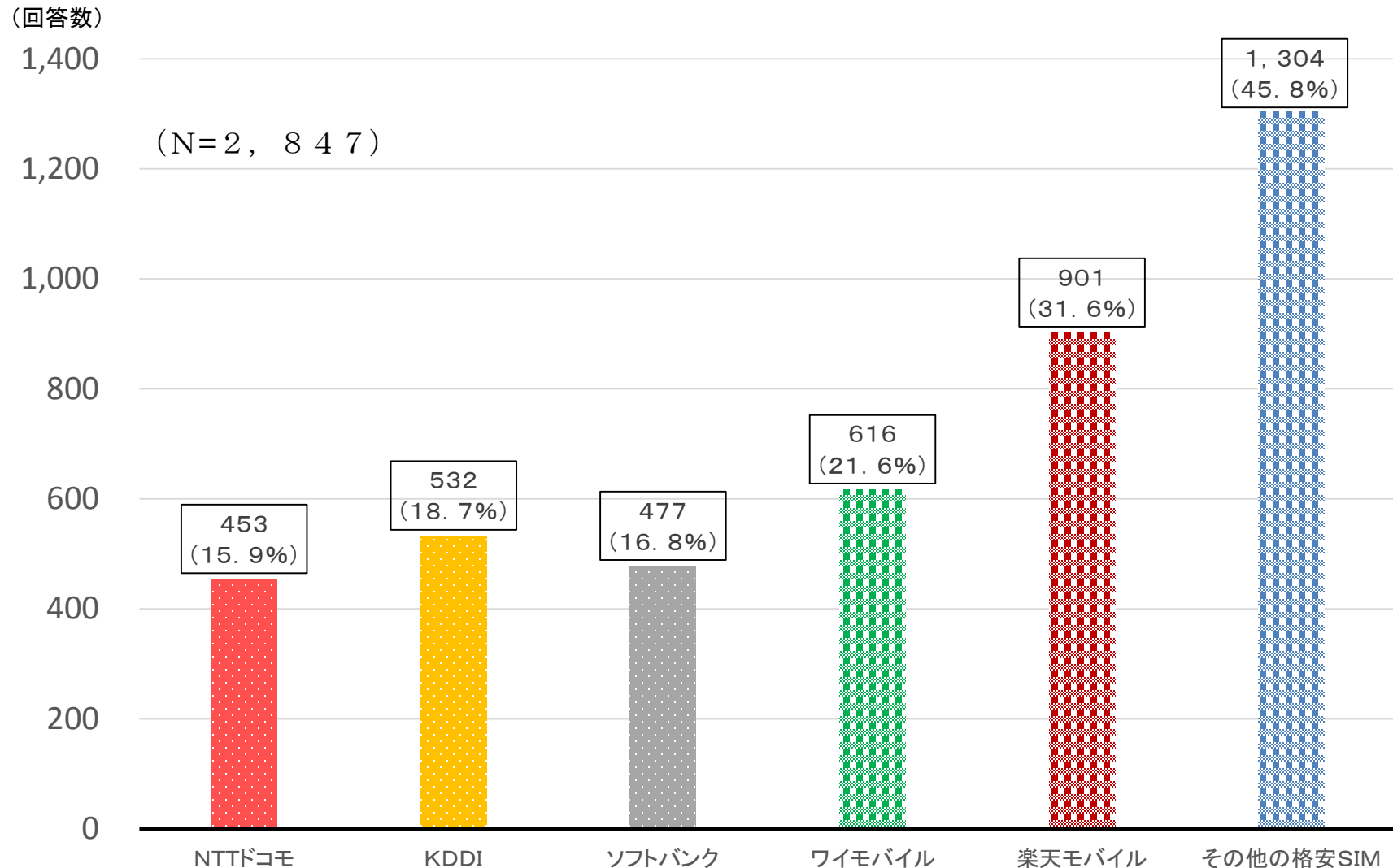
(N=6, 000)



【結果4】乗り換えたい／乗換えを検討してもよいと考える理由

問3において「乗り換えたい」又は「乗換えを検討してもよい」と回答した者（2,847人）に対して質問。

問4 乗り換えるならば、どこに乗り換えたいと思いますか。【複数回答可】

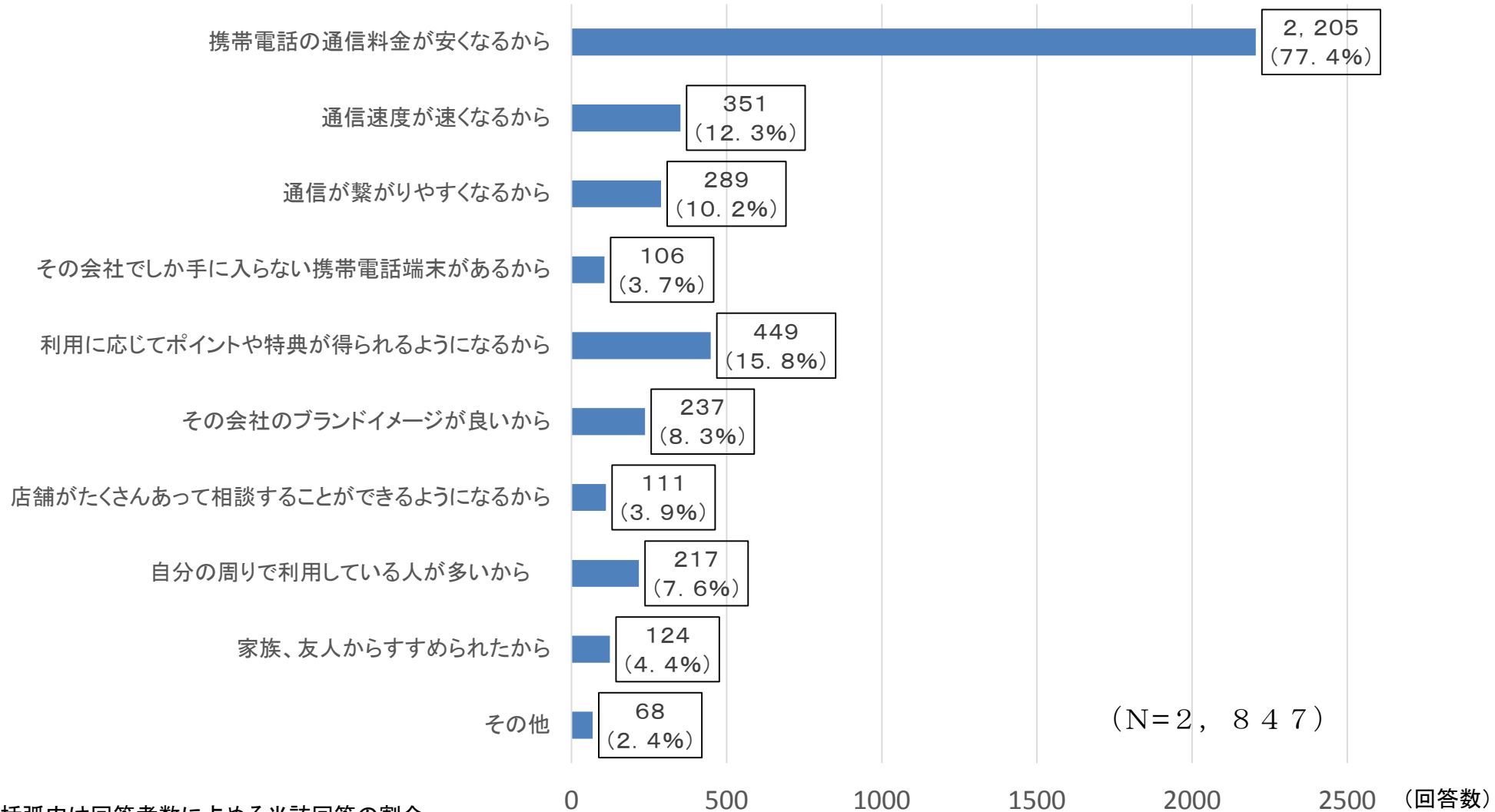


※ 括弧内は回答者数に占める当該回答の割合。

【結果5】乗り換える理由

問3において「乗り換えたい」又は「乗換えを検討してもよい」と回答した者（2,847人）に対して質問。

問5 乗り換えたい／乗り換えを検討してもよいと思っている理由を教えてください
【複数回答可】



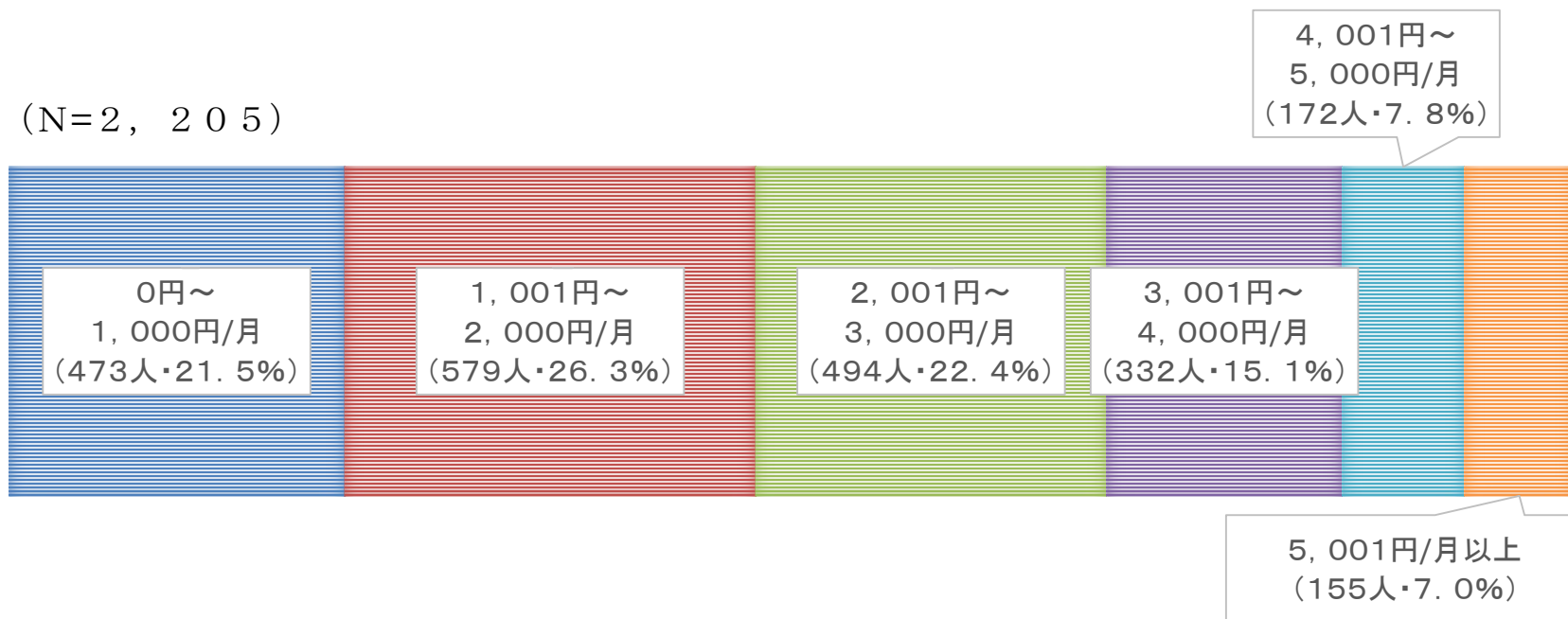
※ 括弧内は回答者数に占める当該回答の割合。

【結果6】乗換えにより月々の携帯電話料金の支払額がいくら安くなると想定するか

問5において「携帯電話の通信料金が安くなるから」と回答した者（2, 205人）に対して質問。

問6 他の携帯電話会社へ乗り換えた後の携帯電話の通信料金は、今ご自身が支払っている料金よりも、月々どのくらい安くなると想定していますか。【複数回答不可】

(N=2, 205)



問3において「乗り換えたい」又は「乗換えを検討してもよい」と回答した者（2, 847人）に対して質問。

問7 あなたは、他の携帯電話会社へ乗り換えることで、ご希望どおりの携帯電話料金、サービス利用などが実現できると仮定します。

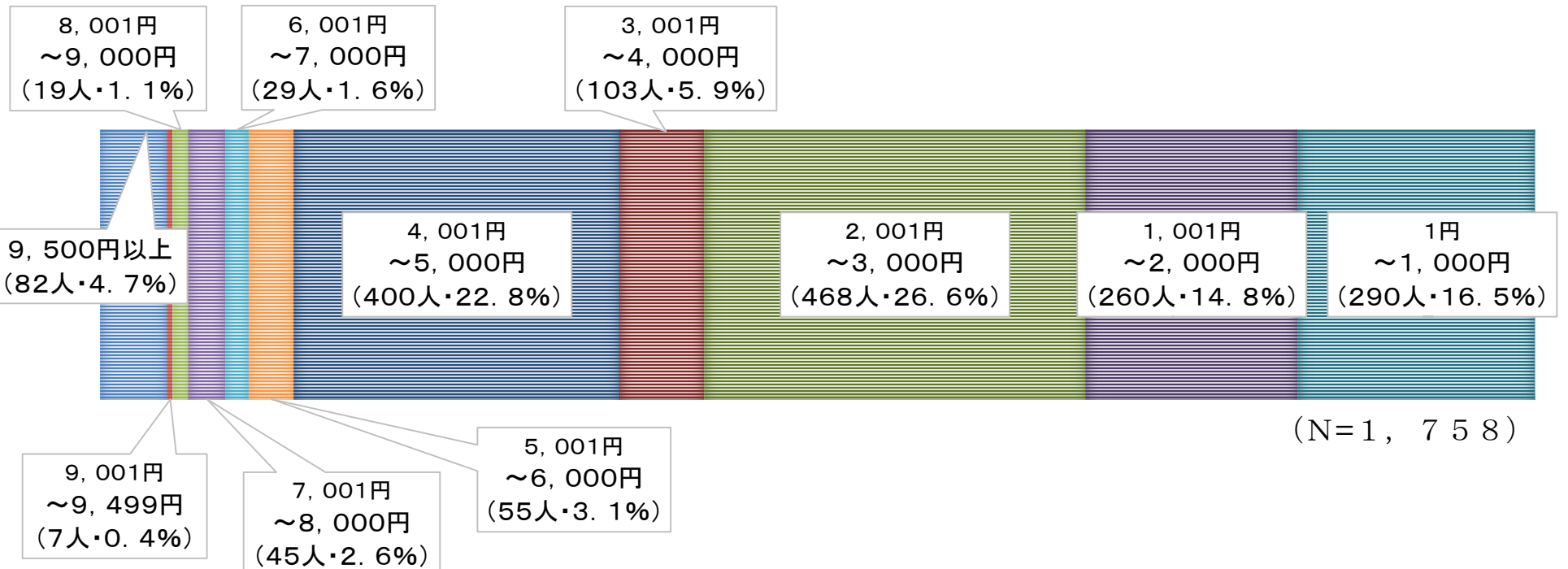
ただし、今すぐ乗り換える場合は、現在あなたが契約している携帯電話会社に解約のためのお金（以降、違約金）を支払わなければならないとします。また、一定期間待てば、違約金を支払うことなく乗り換えが可能です。

あなたは携帯電話会社を乗り換えるために、違約金をいくらまでなら支払いますか。やむを得ないとお考えの最高金額をご回答ください。【複数回答不可】

※ 乗り換えるに当たって、各種割引（長期割引、家族割引、セット割引など）、端末割賦代金などはないものとしてご回答ください。

※ 携帯電話会社を乗り換える場合は、解約する時期にかかわらず、各種手数料（MNP転出手数料（2,000円～3,000円程度）、契約事務手数料（3,000円程度））がかかります。これらの手数料があることを想定してご回答ください。

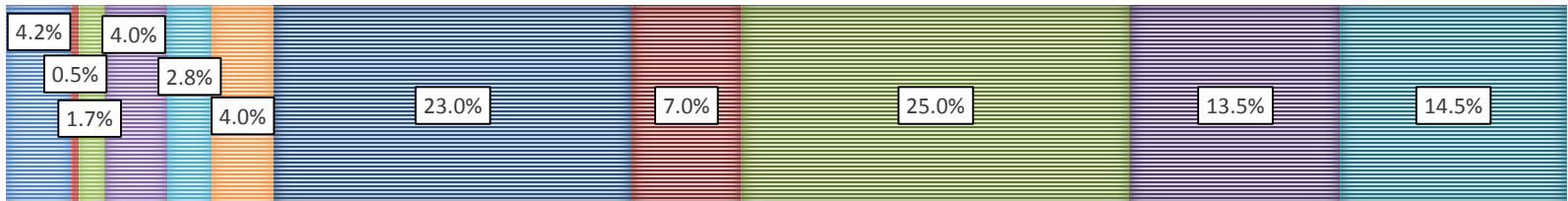
「違約金なしで解約できる期間がくるまで待つ」と回答した者（1,089人）を除外して集計。



【参考1】乗換えにおいて許容できる違約金の額(乗換え元/乗換え先の別)



MNO→MNO
【回答数:601】



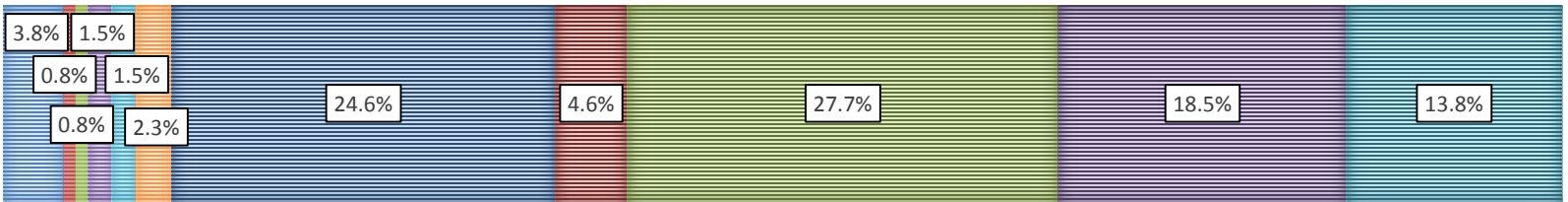
* 「違約金なしで解約できる期間がくるまで待つ」と回答した人(370人)を除外して集計。

MNO→MVNO
【回答数:1,006】



* 「違約金なしで解約できる期間がくるまで待つ」と回答した人(648人)を除外して集計。

MVNO→MNO
【回答数:130】



* 「違約金なしで解約できる期間がくるまで待つ」と回答した人(75人)を除外して集計。

MVNO→MVNO
【回答数:347】



* 「違約金なしで解約できる期間がくるまで待つ」と回答した人(210人)を除外して集計。

※ 携帯電話事業者を「乗り換えたい」又は「乗り換えを検討してもよい」(計2,847人)と回答した人を対象として、許容できる違約金の額を質問。
 ※ 契約している携帯電話事業者、乗換え希望先のいずれも複数回答が可能であるため、サンプル単位で集計した結果とは合計値が異なる。
 ※ ワイモバイル及び楽天モバイルはMVNOとして集計している。

【参考2】乗換えにおいて許容できる違約金の額(月々の支払別)

		許容できる違約金の額											回答数
		1~ 1,000円	1,001~ 2,000円	2,001~ 3,000円	3,001~ 4,000円	4,001~ 5,000円	5,001~ 6,000円	6,001~ 7,000円	7,001~ 8,000円	8,001~ 9,000円	9,001~ 9,499円	9,500円 以上	
月々の 通信料金	0円~ 1,000円/月	73.3%	13.3%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30
	1,001円~ 2,000円/月	31.0%	29.0%	22.4%	0.5%	14.3%	1.0%	0.5%	0.5%	0.5%	0.0%	0.5%	210
	2,001円~ 3,000円/月	23.2%	23.7%	29.9%	3.6%	16.5%	1.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	194
	3,001円~ 4,000円/月	16.8%	20.4%	31.1%	7.7%	15.3%	2.0%	0.0%	1.0%	1.0%	0.0%	4.6%	196
	4,001円~ 5,000円/月	12.1%	9.2%	34.0%	7.8%	23.4%	2.8%	2.1%	0.7%	1.4%	0.7%	5.7%	141
	5,001円~ 6,000円/月	14.3%	10.7%	30.1%	7.7%	26.0%	2.0%	1.0%	2.6%	1.0%	0.0%	4.6%	196
	6,001円~ 7,000円/月	10.4%	13.5%	22.1%	6.7%	31.9%	6.1%	0.6%	1.8%	1.2%	0.6%	4.9%	163
	7,001円~ 8,000円/月	8.5%	10.3%	26.7%	10.3%	24.8%	4.8%	2.4%	6.1%	1.2%	0.6%	4.2%	165
	8,001円~ 9,000円/月	10.3%	8.7%	24.6%	4.8%	24.6%	4.8%	4.0%	3.2%	2.4%	1.6%	11.1%	126
	9,001円~ 10,000円/月	5.7%	7.4%	27.9%	4.1%	30.3%	4.9%	5.7%	4.1%	3.3%	0.8%	5.7%	122
	10,001円 以上/月	13.5%	7.4%	22.3%	7.0%	28.4%	4.2%	2.8%	4.7%	0.5%	0.5%	8.8%	215

※ 「違約金なしで解約できる期間がくるまで待つ」と回答した人を除外して集計。

【参考3】乗換えにおいて許容できる違約金の額(乗換え理由別)

		許容できる違約金の額											回答数
		1～1,000円	1,001～2,000円	2,001～3,000円	3,001～4,000円	4,001～5,000円	5,001～6,000円	6,001～7,000円	7,001～8,000円	8,001～9,000円	9,001～9,499円	9,500円以上	
乗り換えを検討してもよい理由 (乗り換えたい)	携帯電話の通信料金が安くなるから	17.0%	15.2%	26.6%	6.1%	22.4%	2.6%	1.3%	2.5%	0.8%	0.4%	5.2%	1,355
	通信速度が速くなるから	14.6%	15.0%	28.3%	5.9%	21.3%	1.6%	2.4%	4.3%	2.4%	0.4%	3.9%	254
	通信が繋がりやすくなるから	15.6%	17.1%	29.1%	4.5%	19.1%	3.0%	2.0%	3.0%	0.5%	1.5%	4.5%	199
	その会社でしか手に入らない携帯電話端末があるから	5.3%	3.9%	27.6%	6.6%	21.1%	15.8%	3.9%	9.2%	3.9%	0.0%	2.6%	76
	利用に応じてポイントや特典が得られるようになるから	13.6%	8.9%	27.5%	6.3%	26.8%	4.6%	2.6%	2.3%	1.0%	0.3%	6.0%	302
	その会社のブランドイメージが良いから	14.1%	11.4%	25.5%	3.4%	30.2%	2.7%	3.4%	3.4%	1.3%	0.7%	4.0%	149
	店舗がたくさんあって相談することができるようになるから	9.2%	11.8%	27.6%	5.3%	27.6%	3.9%	5.3%	3.9%	0.0%	0.0%	5.3%	76
	自分の周りで利用している人が多いから	17.7%	13.1%	23.8%	5.4%	31.5%	1.5%	2.3%	0.8%	0.0%	0.0%	3.8%	130
	家族、友人からすすめられたから	14.5%	13.2%	32.9%	2.6%	22.4%	2.6%	2.6%	2.6%	1.3%	0.0%	5.3%	76
その他	33.3%	7.4%	22.2%	0.0%	29.6%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	3.7%	27	

※ 「違約金なしで解約できる期間がくるまで待つ」と回答した人を除外して集計。

【参考4】乗換えにおいて許容できる違約金の額(想定する安くなる金額別)

		許容できる違約金の額											回答数
		1~1,000円	1,001~2,000円	2,001~3,000円	3,001~4,000円	4,001~5,000円	5,001~6,000円	6,001~7,000円	7,001~8,000円	8,001~9,000円	9,001~9,499円	9,500円以上	
想定する安くなる金額	0円~1,000円/月	38.0%	16.0%	20.7%	2.5%	18.6%	0.4%	0.8%	0.8%	0.4%	0.4%	1.3%	237
	1,001円~2,000円/月	20.8%	28.0%	23.1%	3.2%	18.5%	0.6%	0.6%	0.9%	0.9%	0.0%	3.5%	346
	2,001円~3,000円/月	11.7%	12.0%	37.1%	7.7%	19.3%	1.5%	0.9%	2.1%	0.6%	0.6%	6.4%	326
	3,001円~4,000円/月	5.2%	7.0%	30.0%	10.9%	27.0%	6.1%	2.2%	3.5%	0.9%	0.0%	7.4%	230
	4,001円~5,000円/月	4.0%	7.3%	18.5%	8.9%	37.1%	4.8%	1.6%	8.1%	0.8%	1.6%	7.3%	124
	5,001円以上/月	14.1%	7.6%	19.6%	5.4%	26.1%	7.6%	4.3%	4.3%	2.2%	0.0%	8.7%	92

※ 「想定する安くなる金額」は、問5において「携帯電話の通信料金が安くなるから」と回答した者に対して質問したもの。

※ 「違約金なしで解約できる期間がくるまで待つ」と回答した人を除外して集計。