

電気通信市場の分析結果 (利用者アンケート結果)

令和2年6月5日

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部 事業政策課

- 利用者の通信サービスの選択に関する傾向等を把握するため、今年度もWEBアンケートの方式により利用者アンケートを実施。
 - 調査期間 固定系通信に関する設問:2020年3月4日(水)～3月11日(水)
移動系通信に関する設問:2020年3月16日(月)～3月22日(日)
 - 対象者数 固定ブロードバンド及び携帯電話利用者:4,000人、携帯電話(のみ)利用者:300人(計4,300人)

【主な質問事項】

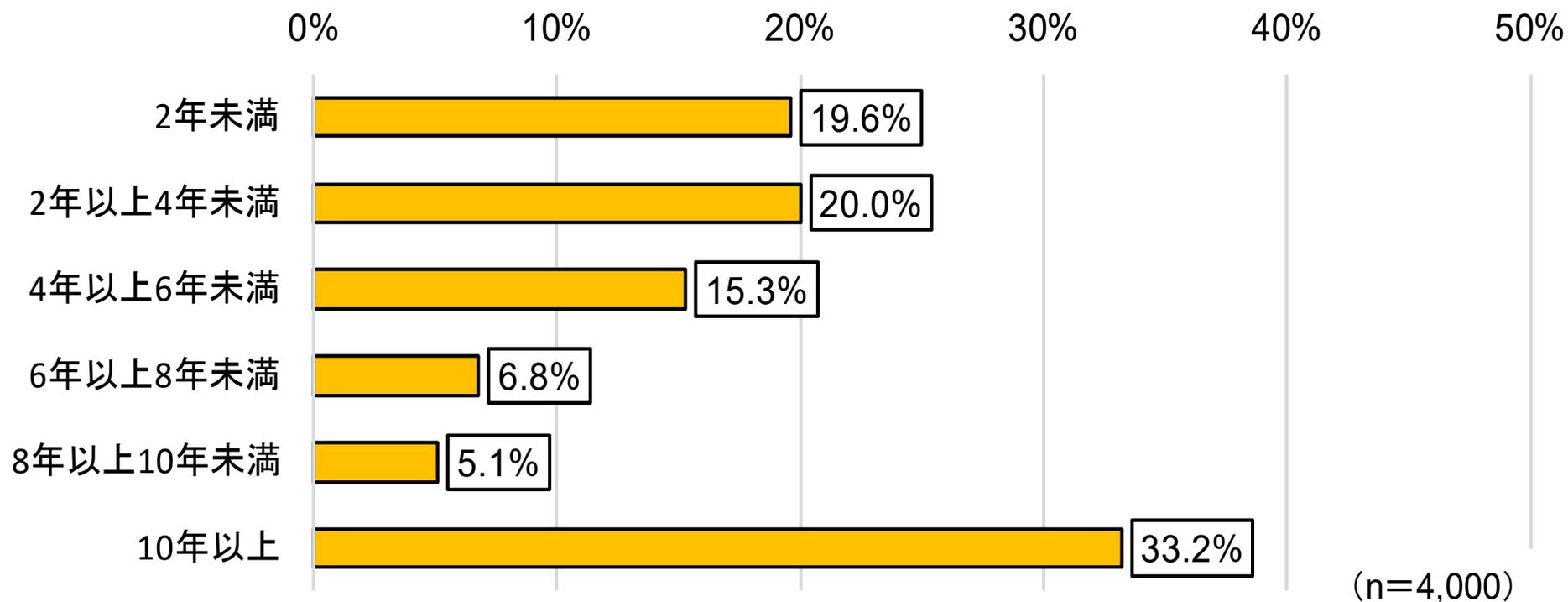
固定系通信

- ① 利用中の固定ブロードバンドサービス、選択理由、比較検討状況
- ② FTTHサービスとセットで提供を受けているサービスの利用状況
- ③ 現在利用中の固定ブロードバンドサービスの満足度(料金、通信速度・品質、総合満足度等)
- ④ 固定ブロードサービスの料金が値上がりした場合の反応
- ⑤ 期間拘束契約締結の有無、解約した場合に生じる違約金額等
- ⑥ 「事業者変更」の認知度
- ⑦ ISPの利用状況
- ⑧ 固定電話の利用状況

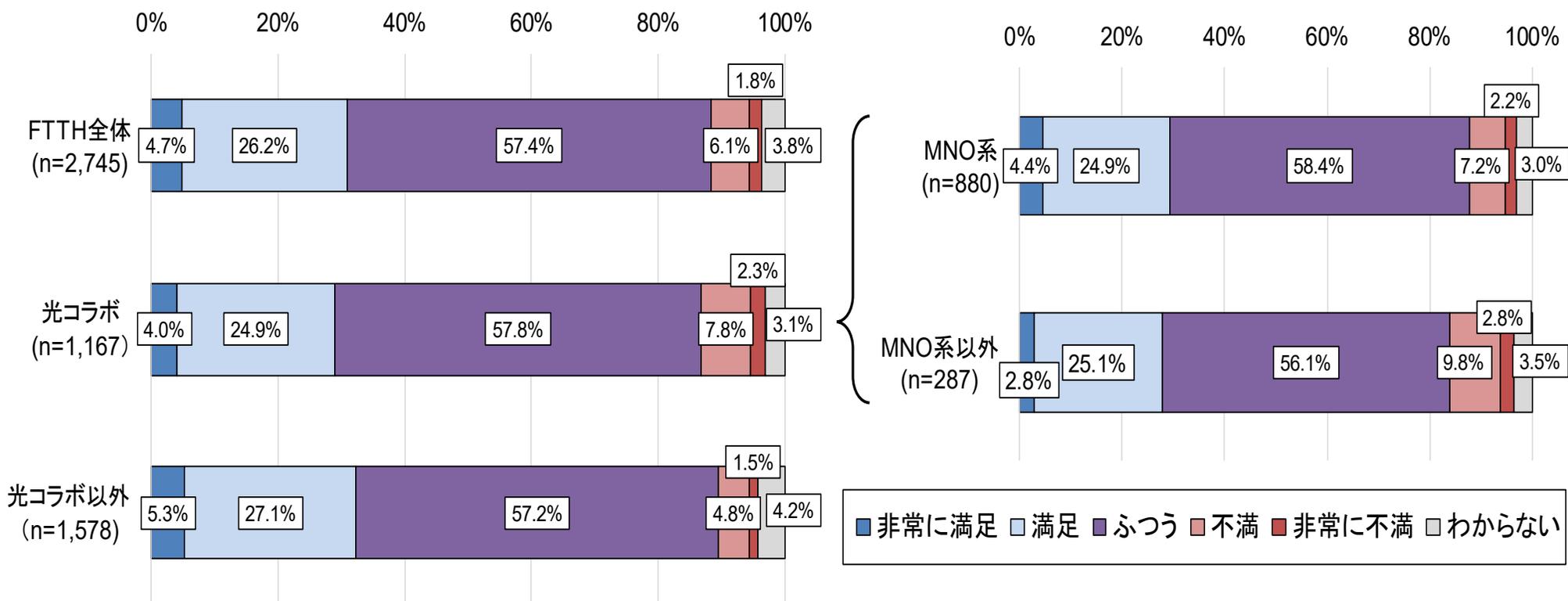
移動系通信

- ① 利用中の携帯電話サービス、選択理由、比較検討状況
- ② 同居家族の携帯電話サービスの利用状況
- ③ 現在利用中の携帯電話サービスの満足度(料金、通信速度・品質、総合満足度等)
- ④ 携帯電話サービスの料金が値上がりした場合の反応
- ⑤ 携帯電話端末の利用状況
- ⑥ ゼロレーティングサービスの利用状況
- ⑦ ポイントサービス、スマホ決済の利用状況
- ⑧ 法改正(違約金の上限に係るもの)の認知度
- ⑨ 楽天モバイルのMNO新規参入に対する反応

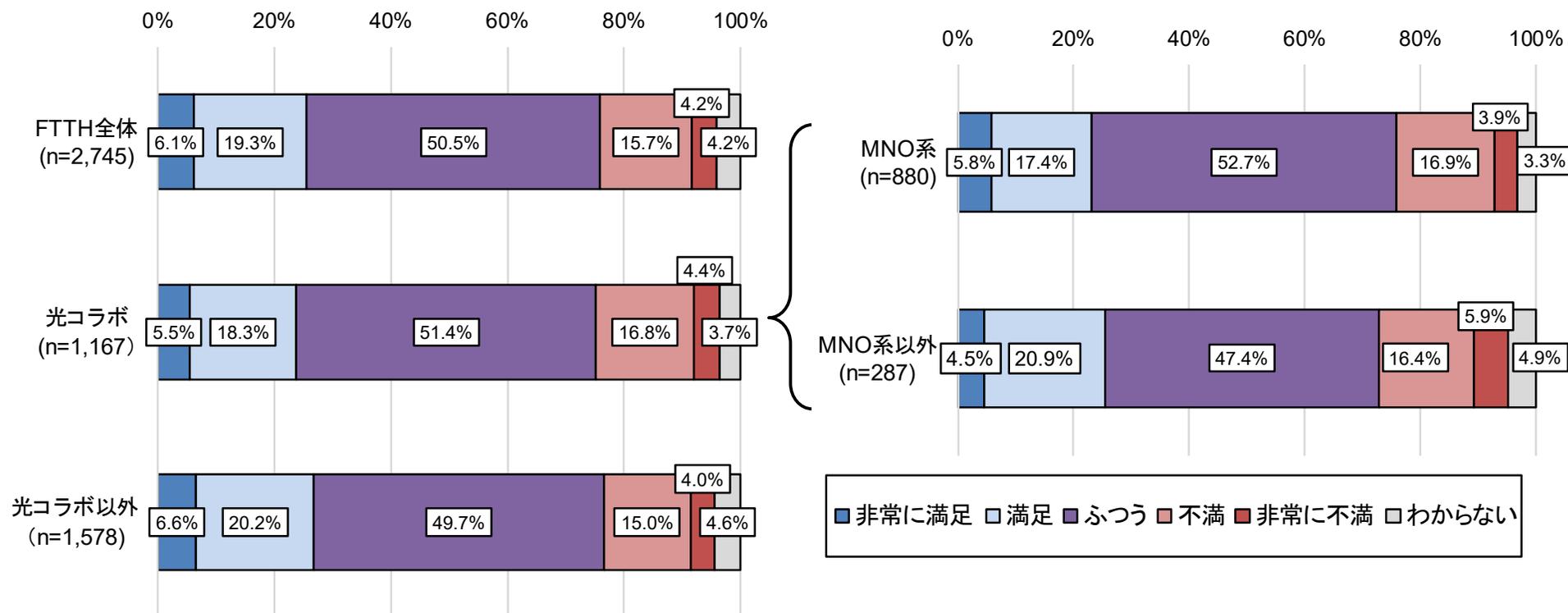
- 「10年以上」同一の事業者のサービスを継続して利用している者の割合が最も多い。



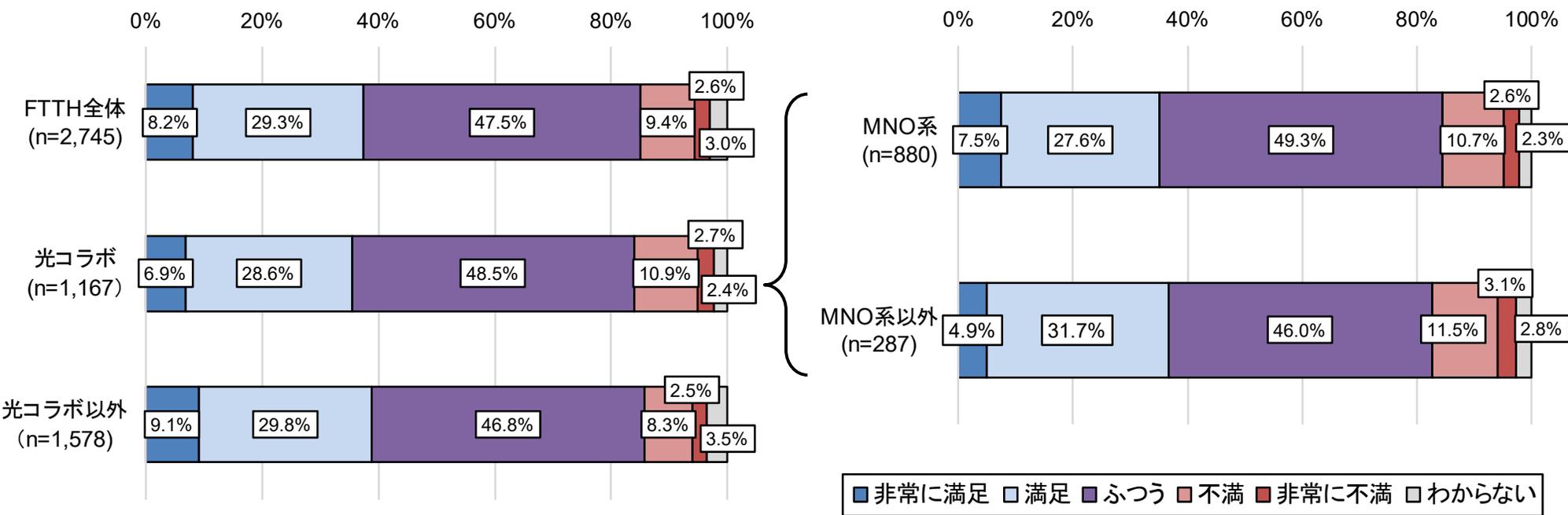
- 現在利用中のFTTHの総合的満足度に関する質問について、**光コラボ以外のFTTH利用者**においては、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が**32.3%**であったのに対し、**MNO系光コラボ利用者**においては**29.3%**、**MNO系以外の光コラボ利用者**においては**27.8%**となっている。



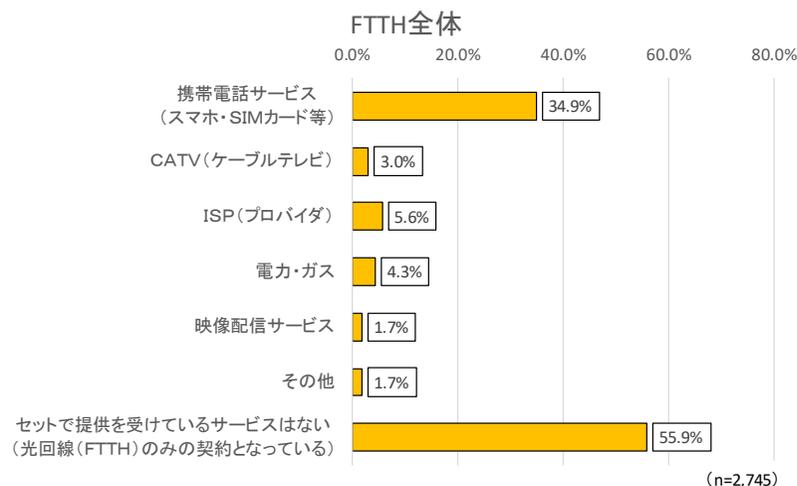
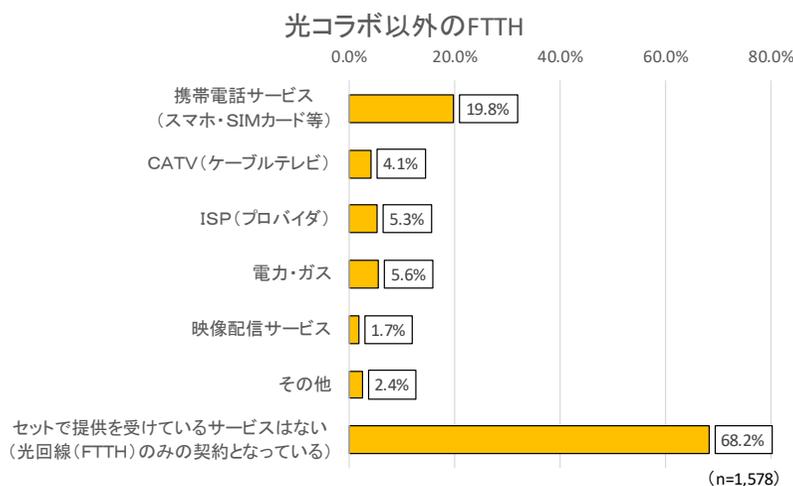
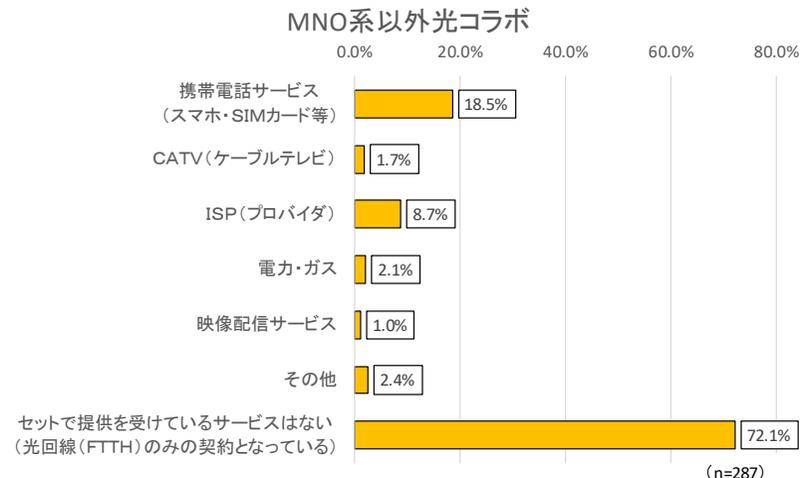
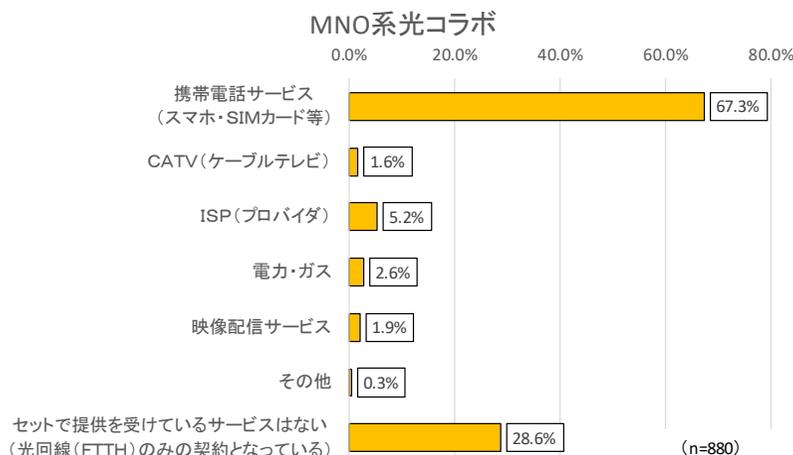
- FTTHの料金の満足度に関する質問では、**光コラボ以外のFTTH利用者**においては、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が**26.7%**であったのに対し、**MNO系以外の光コラボ利用者**においては**25.4%**、**MNO系光コラボ利用者**においては**23.2%**となっている。



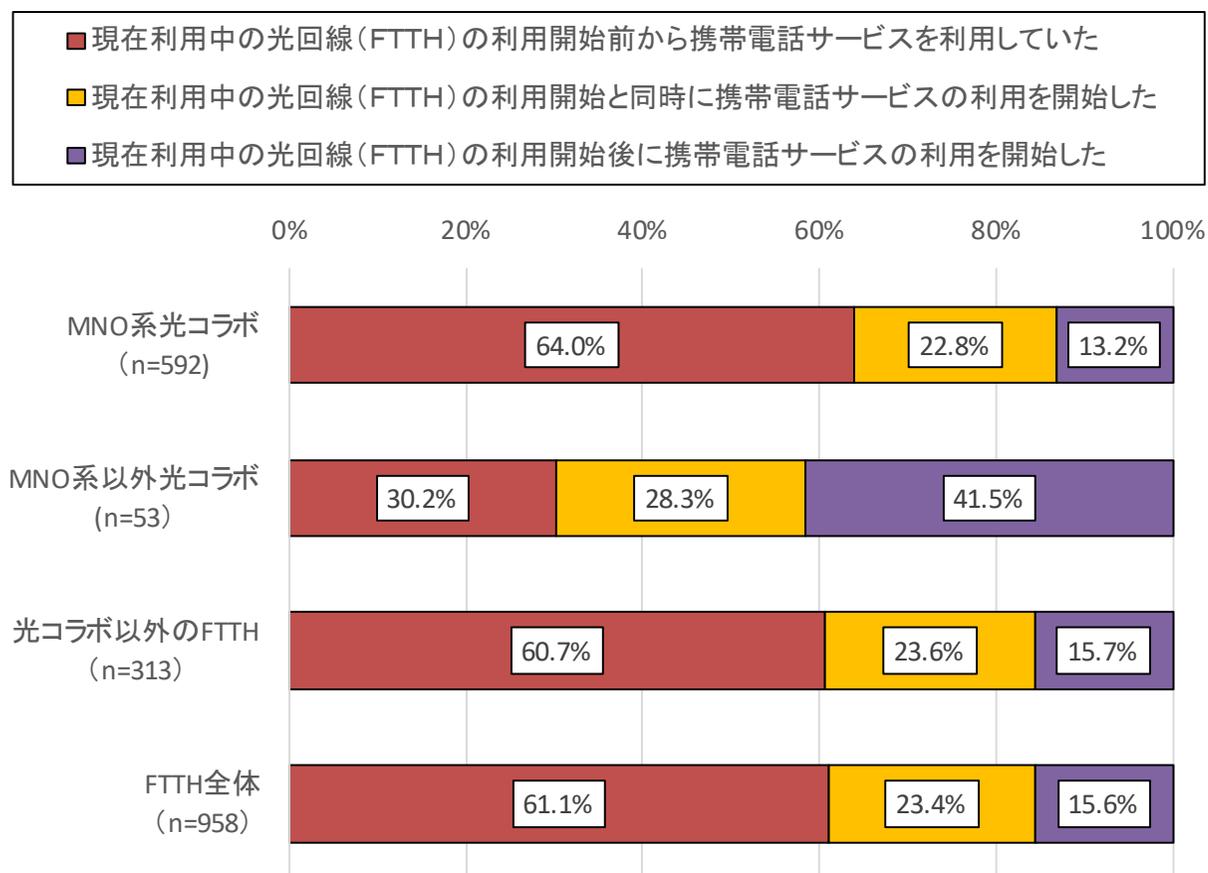
- FTTHの通信速度・品質の満足度に関する質問では、**光コラボ以外のFTTH利用者**においては、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が**38.9%**であったのに対し、**MNO系以外の光コラボ利用者**においては**36.6%**、**MNO系光コラボ利用者**においては**35.1%**となっている。



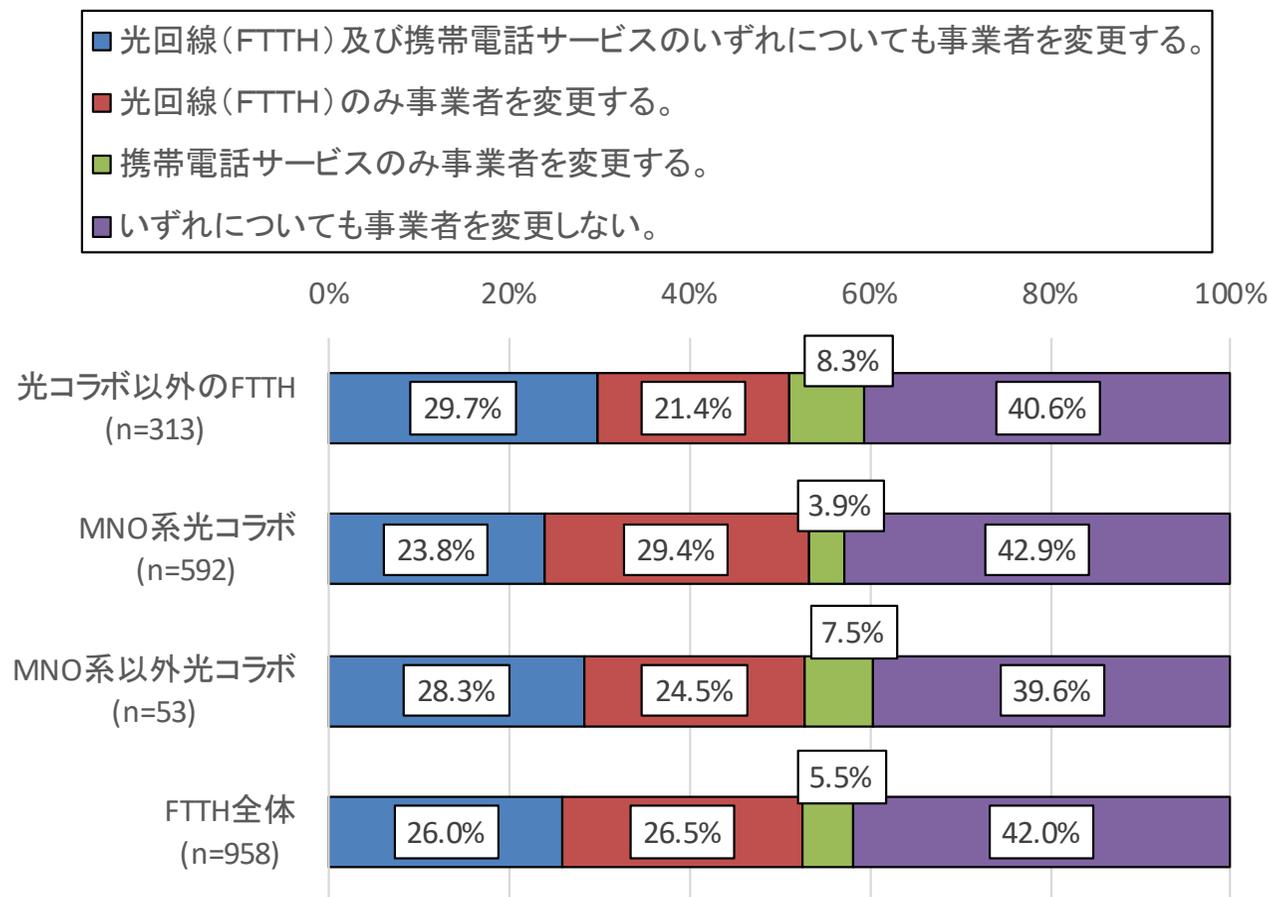
- FTTHとセットで提供を受けているサービスに関する質問において、**MNO系光コラボ利用者**においては、**67.3%**の者が(FTTHの提供事業者と同一の事業者から)「**携帯電話サービスの提供をセットで受けている**」と回答しているのに対し、**それ以外のFTTH利用者**(MNO系以外光コラボ利用者、光コラボ以外のFTTH利用者)においては、**7割程度**の者が「**セットで提供を受けているサービスはない**」と回答している。



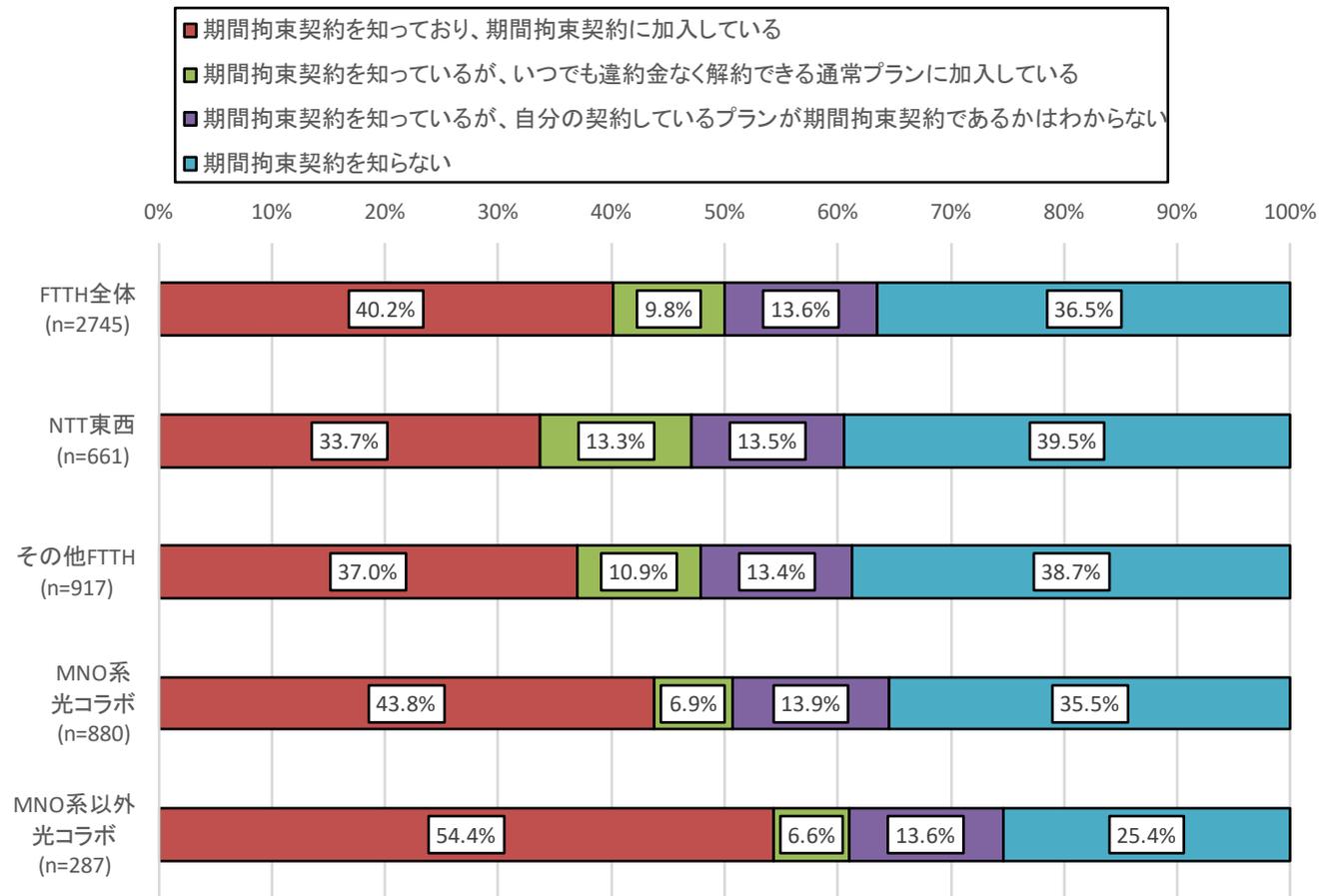
- 同一の事業者からFTTHと携帯電話サービスの提供を(セットで)受けている者に対し、FTTH利用開始時期と携帯電話サービスの利用開始時期の前後関係について質問したところ、**MNO系光コラボ利用者及び光コラボ以外のFTTH利用者**においては、**60%以上**の者が、**携帯電話サービスの利用を先に開始した**と回答している(FTTHの利用を先に開始したと回答した者は、2割未満となっている。)



- 同一の事業者からFTTHと携帯電話サービスの提供を(セットで)受けている者に対し、仮に**セット割引が全事業者において廃止された場合**にどのような対応をとるかについて質問したところ、FTTH・携帯電話サービスのいずれについても利用を継続すると回答した者の割合は**半数を下回った**。



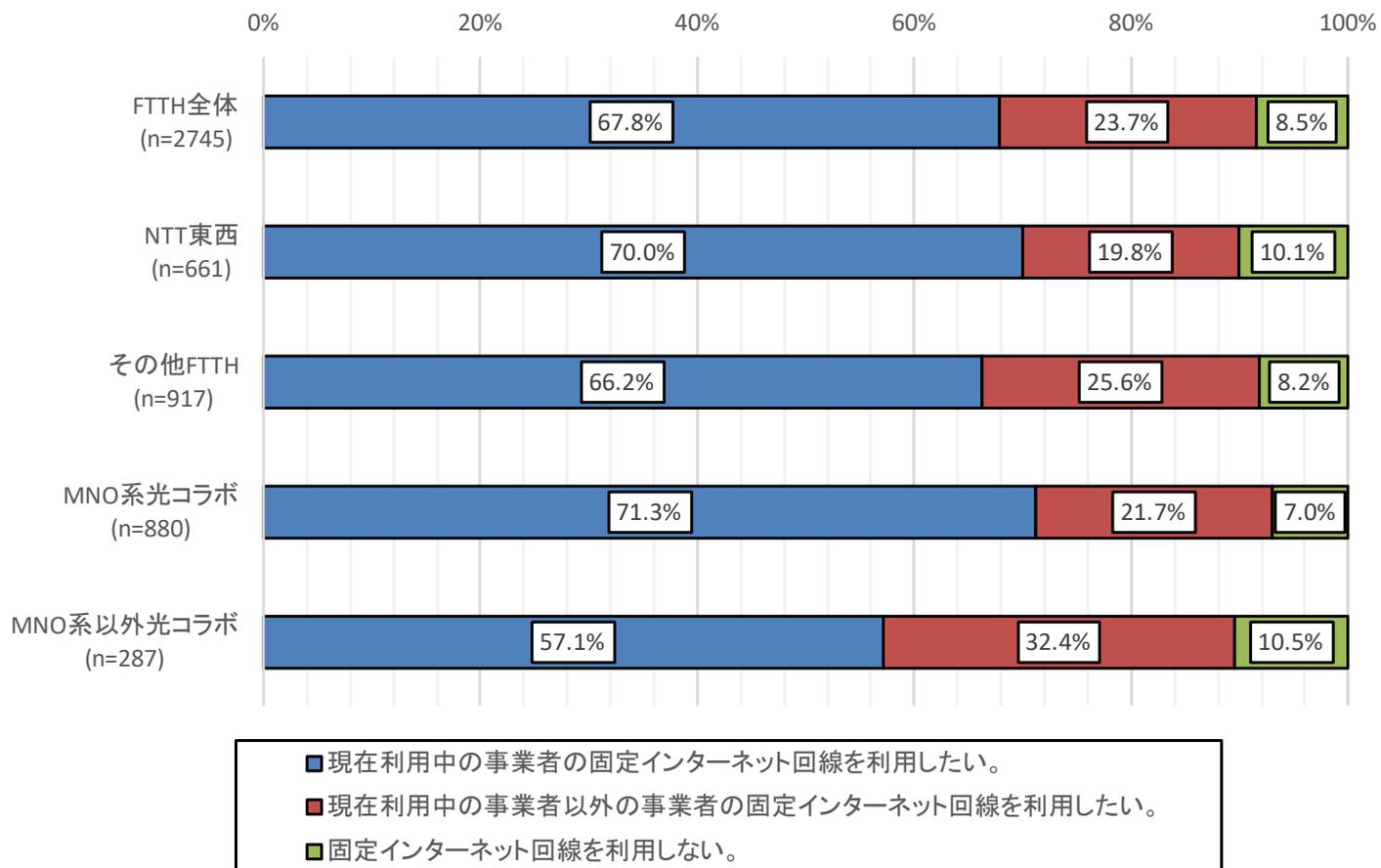
- 固定ブロードバンドサービスの利用契約において期間拘束が付されている場合があることについての認識、及び、自身が加入しているプランが期間拘束契約かどうかについての認識について質問したところ、FTTH利用者のうち約半数の者が、「**期間拘束契約を知らない**」又は「**期間拘束契約を知っているが、自分の契約しているプランが期間拘束契約かはわからない**」と回答している。
- 「いつでも違約金なく解約できる通常プランに加入している」と回答した者の割合は、「**期間拘束契約に加入している**」と回答した者の割合を大幅に下回っている。



- FTTH利用者のうち、期間拘束契約に加入していると回答した者に対し、①違約金の支払いが必要な場合、②違約金の支払いが不要な場合ごとに事業者を変更(又はFTTH利用の取りやめ)をしたいと考える値上げ水準について質問を行った。
- その結果、40.4%の者について、違約金が必要な場合において事業者変更等をしたいと考える値上げ水準が、違約金が必要な場合における水準を(選択肢の単位で)上回った。

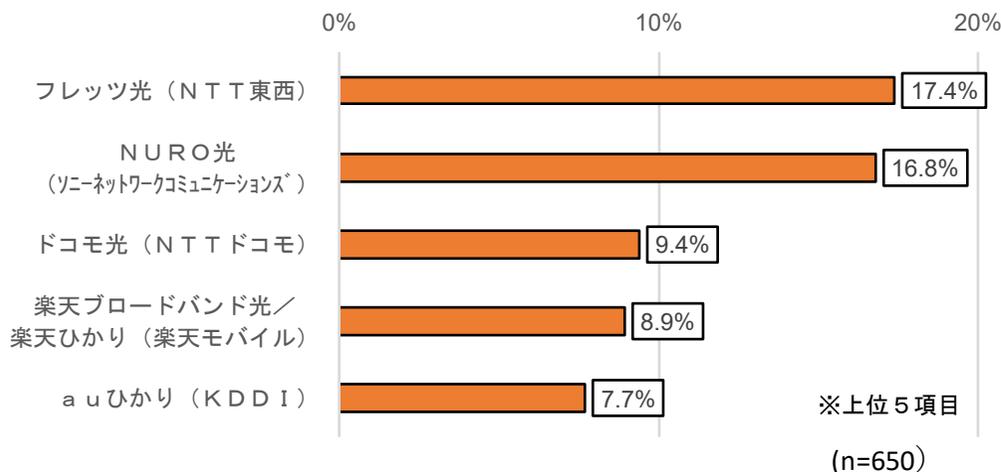
		違約金が必要な場合										
		該当数	0円未満以上100円未満	0円100円未満以上300円未満	0円300円未満以上500円未満	0円500円未満以上750円未満	0円750円未満以上1,000円未満	0円1,000円未満以上1,500円未満	0円1,500円未満以上2,000円未満	0円2,000円未満以上3,000円未満	0円3,000円未満以上5,000円未満	5,000円以上の値上げでも移行しない
全体		1103	55	29	52	111	145	235	121	136	124	95
違約金が必要な場合	0円以上100円未満	79	45	3	4	9	6	3	2	1	4	2
	100円以上300円未満	62	0	20	9	17	7	3	4	0	1	1
	300円以上500円未満	99	1	1	26	23	27	9	9	1	1	1
	500円以上750円未満	130	1	2	6	40	21	49	4	4	2	1
	750円以上1,000円未満	146	1	2	5	14	62	35	16	5	4	2
	1,000円以上1,500円未満	220	5	1	2	5	18	112	35	22	16	4
	1,500円以上2,000円未満	96	1	0	0	2	1	13	37	30	10	2
	2,000円以上3,000円未満	114	0	0	0	0	2	8	13	64	24	3
	3,000円以上5,000円未満	78	1	0	0	1	0	1	0	6	59	10
5,000円の値上げでも移行しない	79	0	0	0	0	1	2	1	3	3	69	

- 仮に現時点においてどの固定ブロードバンドサービスも利用していない状況にあった場合、新たにどの固定ブロードバンドサービスを選択したいかについて質問したところ、FTTH利用者のうち**67.8%**の者が「**現在利用中の事業者の固定インターネット回線を利用したい**」、**23.7%**の者が「**現在利用中の事業者以外の事業者の固定インターネット回線を利用したい**」、**8.5%**の者が「**固定インターネット回線を利用しない**」と回答している。

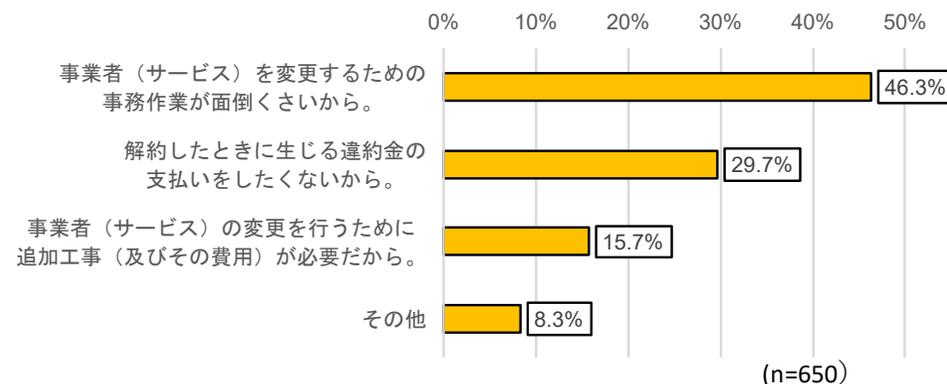


- 仮に現時点においてどの固定ブロードバンドサービスも利用していない状況にあった場合、「現在利用中の事業者以外の事業者の固定インターネット回線を利用したい」と回答した者に対し、希望する乗換え先の事業者及び(乗換えを希望しているにもかかわらず)事業者変更をしない理由について質問を行った。
- 希望する乗換え先事業者としては、NTT東西(17.4%)、ソニーネットワークコミュニケーションズ(16.8%)を挙げる者が多かった。
- 事業者変更をしない理由(最も当てはまるもの)としては、「事務作業が面倒くさいから」を挙げる者が多く(46.3%)、次いで「解約したときに生じる違約金の支払いをしたくないから」(29.7%)となっている。

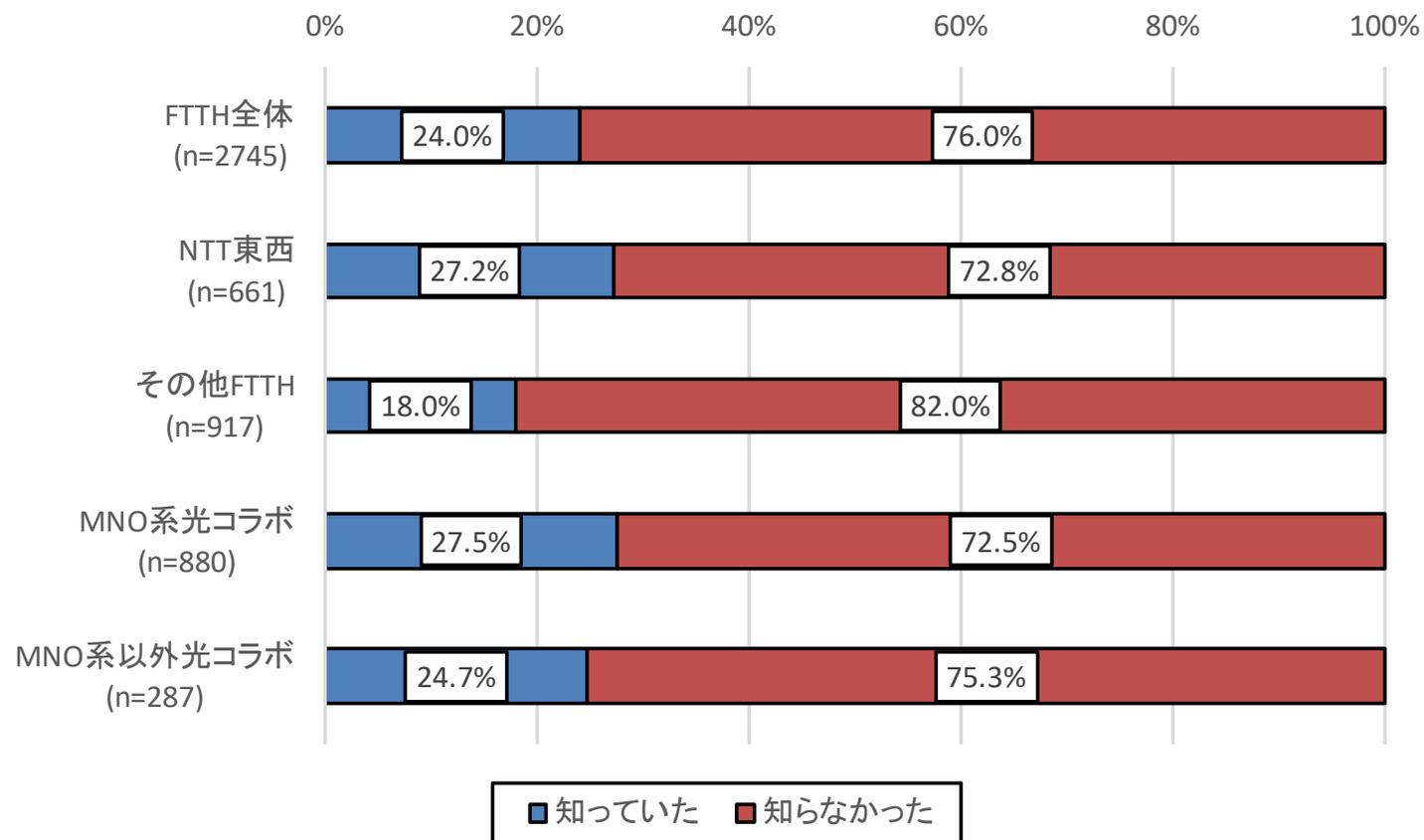
希望する乗換え先事業者



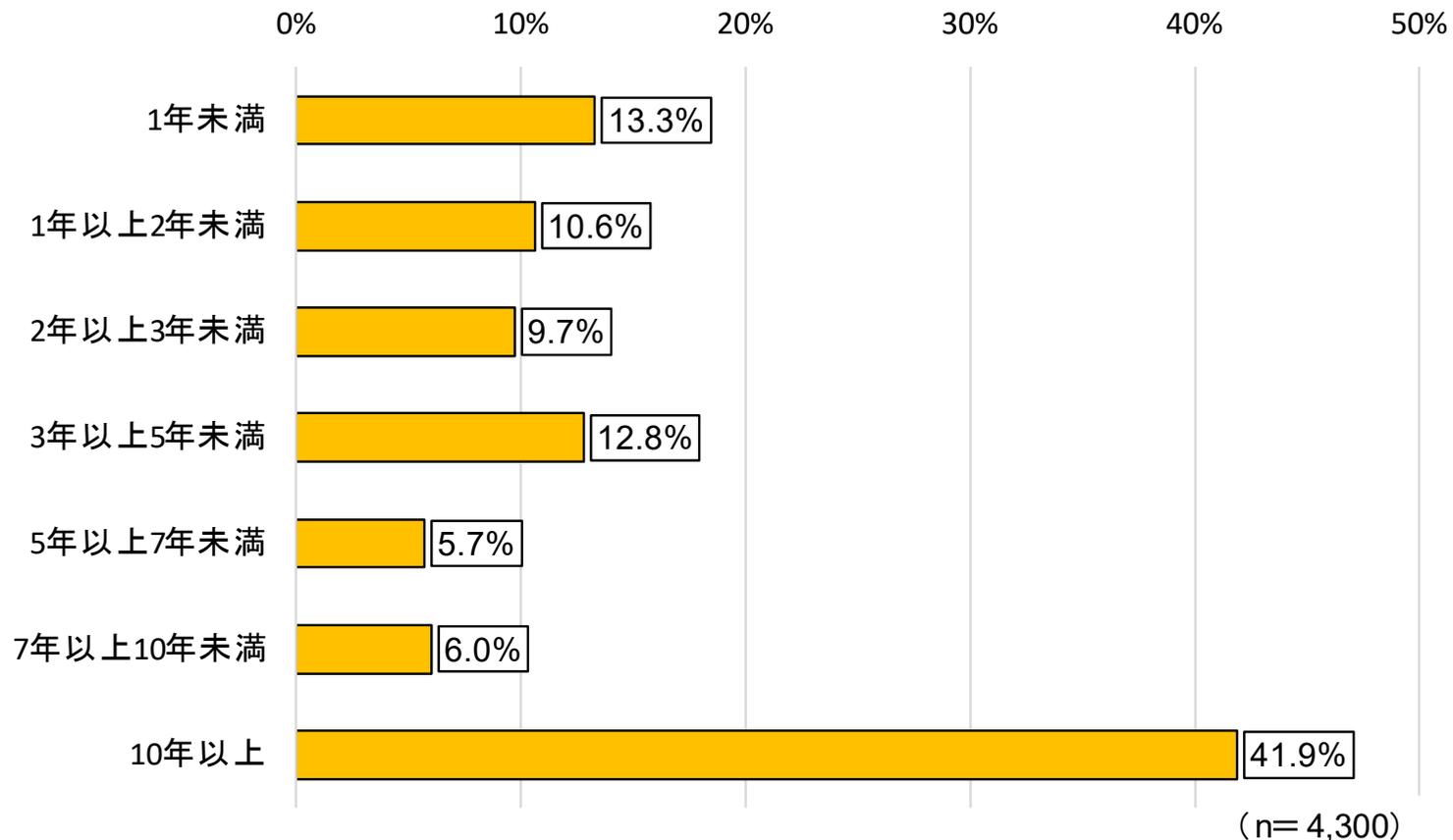
事業者変更をしない理由(最も当てはまるもの)



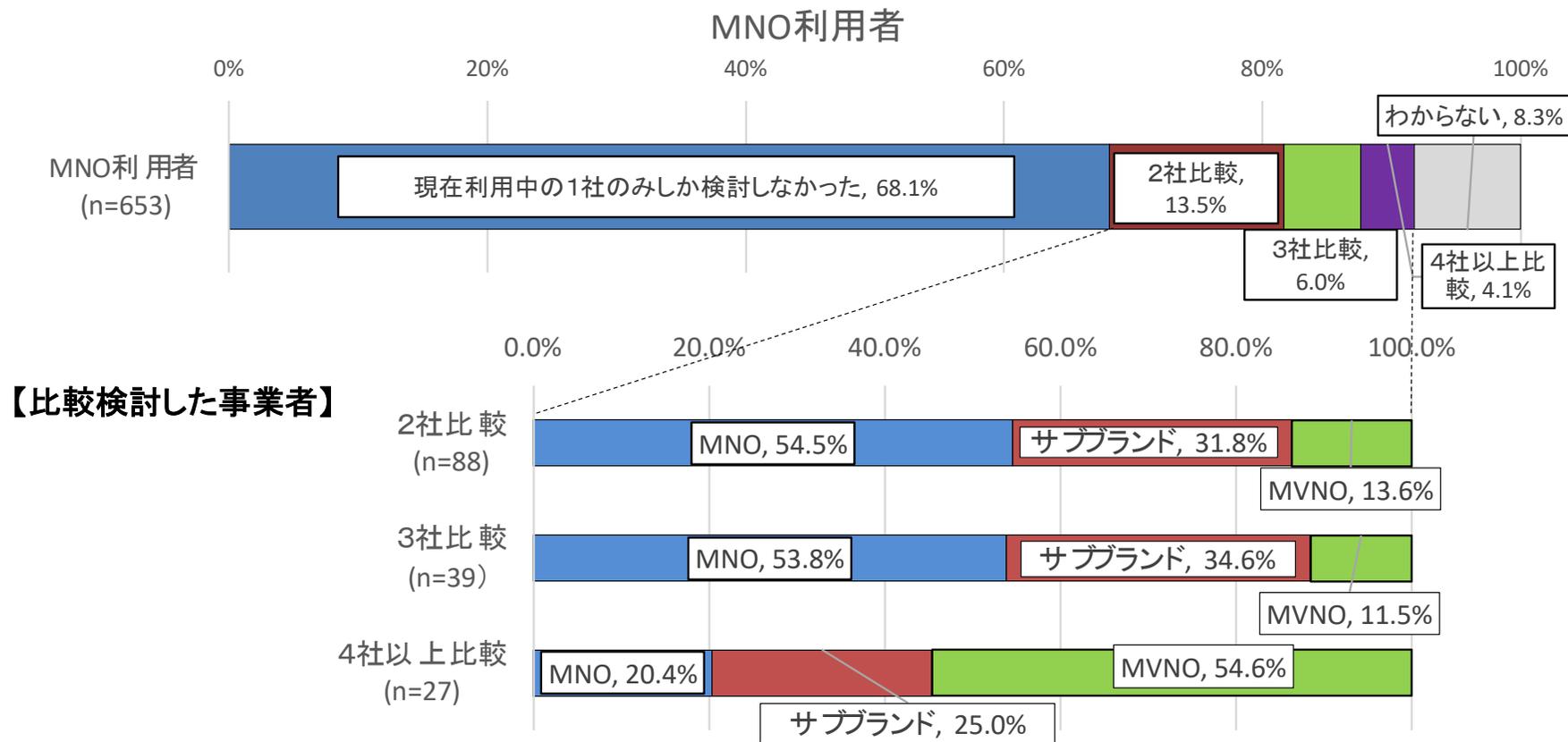
- 令和元年7月から開始された「事業者変更」についての認識を質問したところ、「知っていた」と回答した者の割合は、24.0%であった。



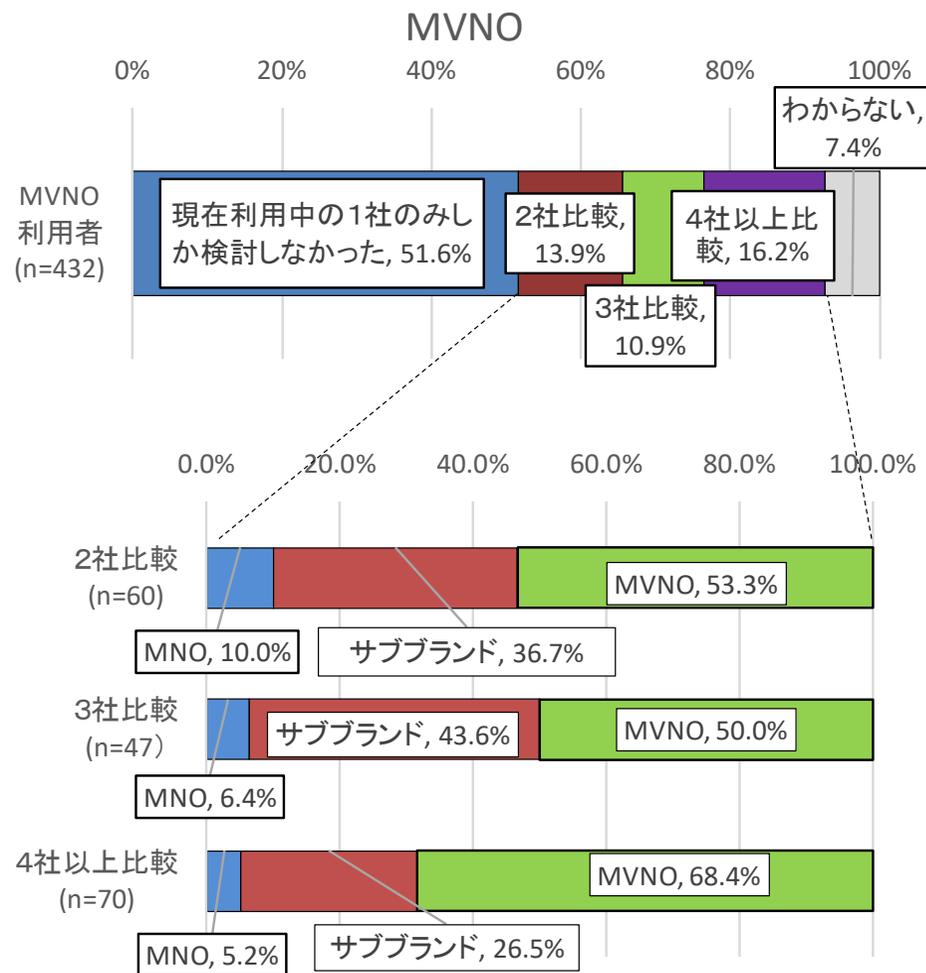
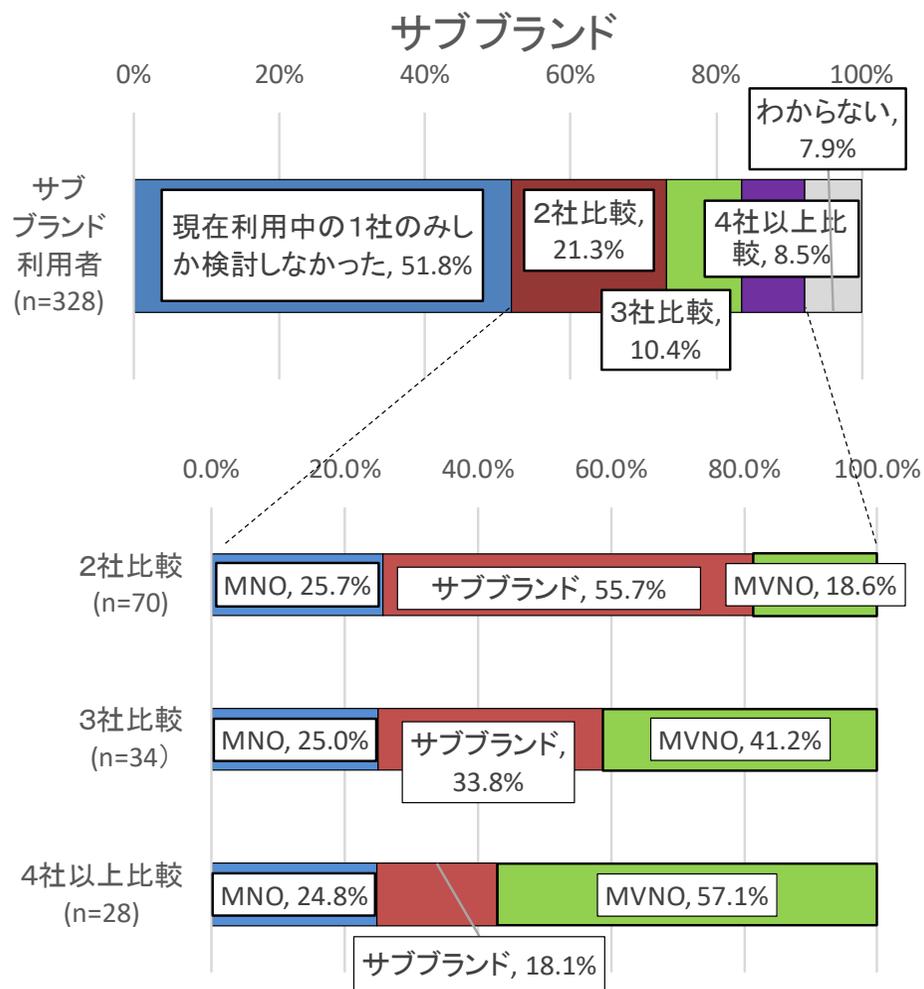
- 「10年以上」継続して同一の携帯電話事業者のサービスを利用している者の割合が4割を超える一方、3分の1程度の者は、「3年未満」の継続利用年数となっている。



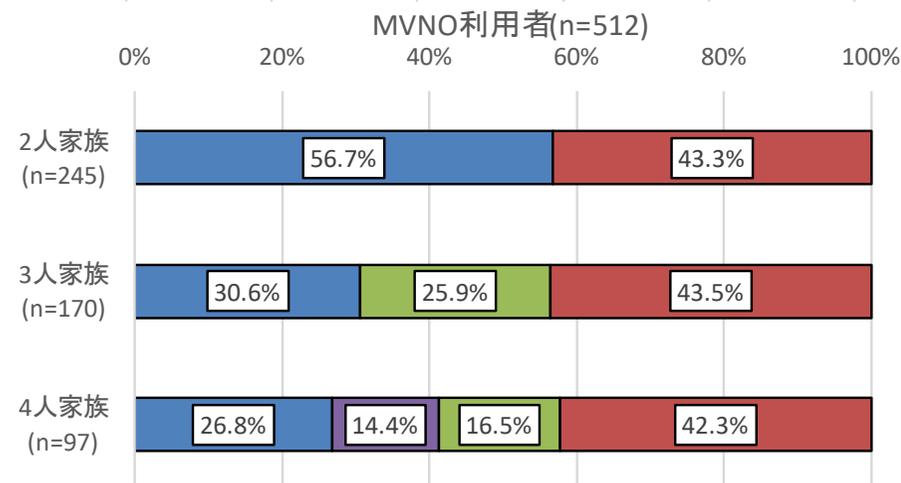
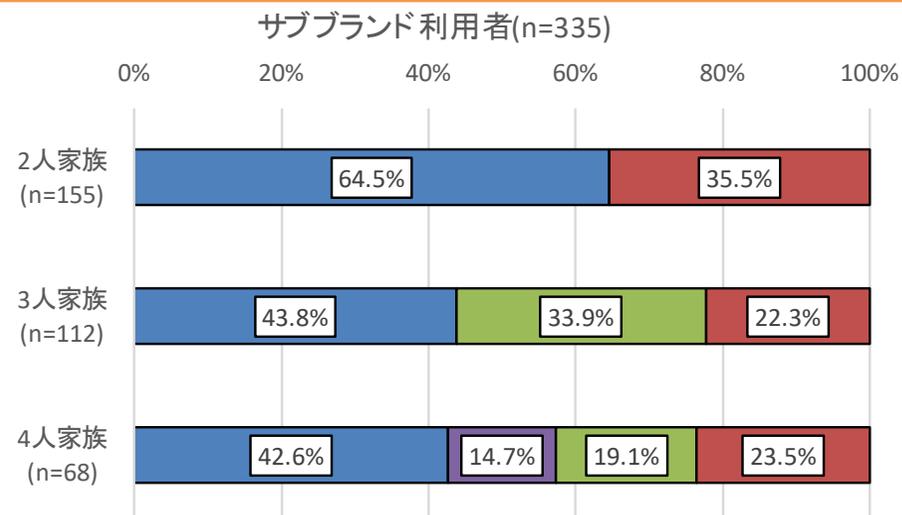
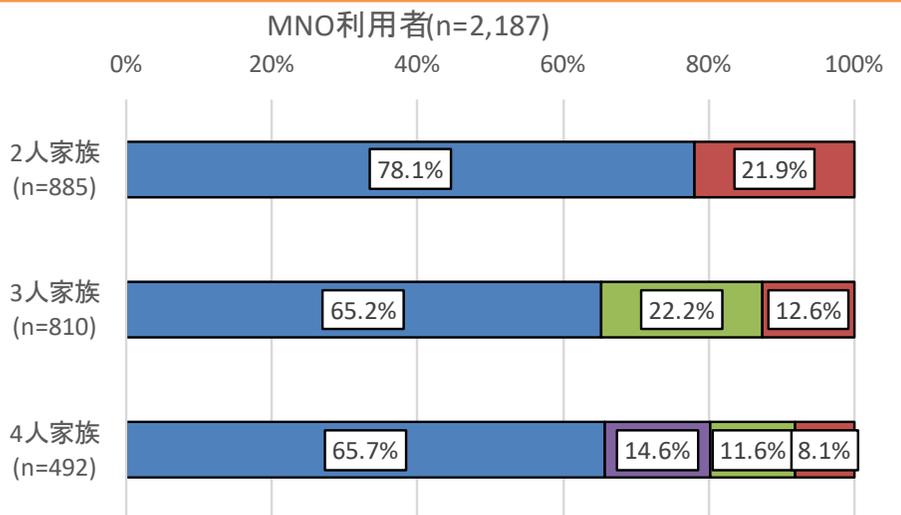
- 現在利用中の携帯電話事業者の継続利用年数が3年未満の者に対し、契約時の比較検討状況について質問を行ったところ、**MNO利用者(653人)のうち、68.1%の者が「現在利用中の1社のみしか検討しなかった」と回答している。**
- 複数の事業者を比較検討した者についてみると、**2社を比較対象とした者のうちの過半数(54.5%)は、MNO同士による事業者の選択を行っており、MVNOを検討対象とした者は、13.6%にとどまってる。**



- サブブランド利用者、MVNO利用者についても、過半数の者が「現在利用中の1社のみしか検討しなかった」と回答している(ただし、MNO利用者よりは複数の事業者を比較検討している者の割合が多い。)
- 複数の事業者を比較検討した者についてみると、サブブランド利用者においてはサブブランド同士での比較を、MVNO利用者においてはMVNO同士での比較を行っている者の割合が多い。

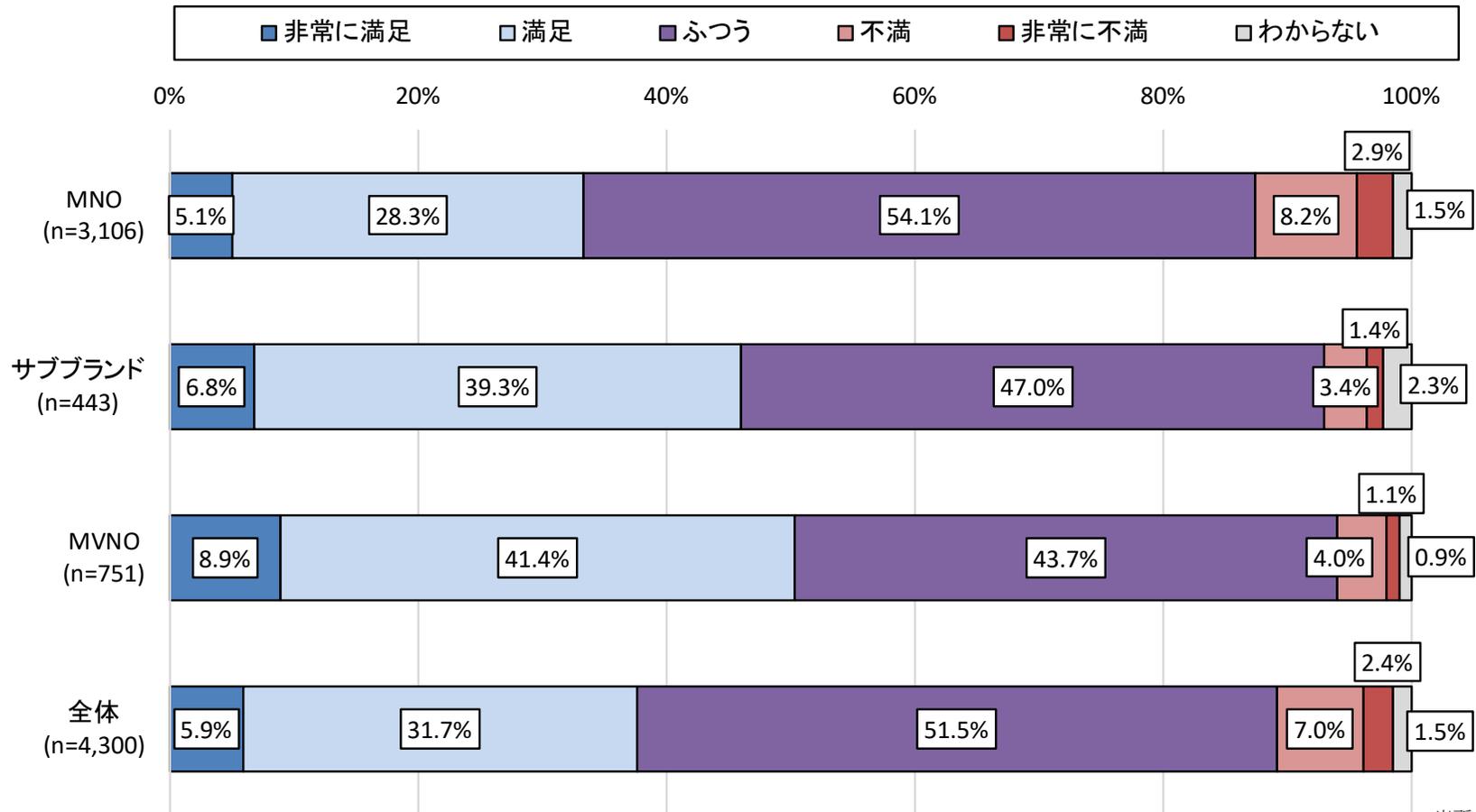


- 同居の家族の携帯電話サービスの利用状況についての回答状況をみると、MNO利用者、サブブランド利用者、MVNO利用者のいずれについても、2人家族の場合、過半数の者が、「同居の家族と同じ携帯電話事業者のサービスを利用している」と回答している。
- MNO利用者については、4人家族の場合でも、**65.7%**の者が、「**家族全員が同じ携帯電話事業者のサービスを利用している**」と回答している。

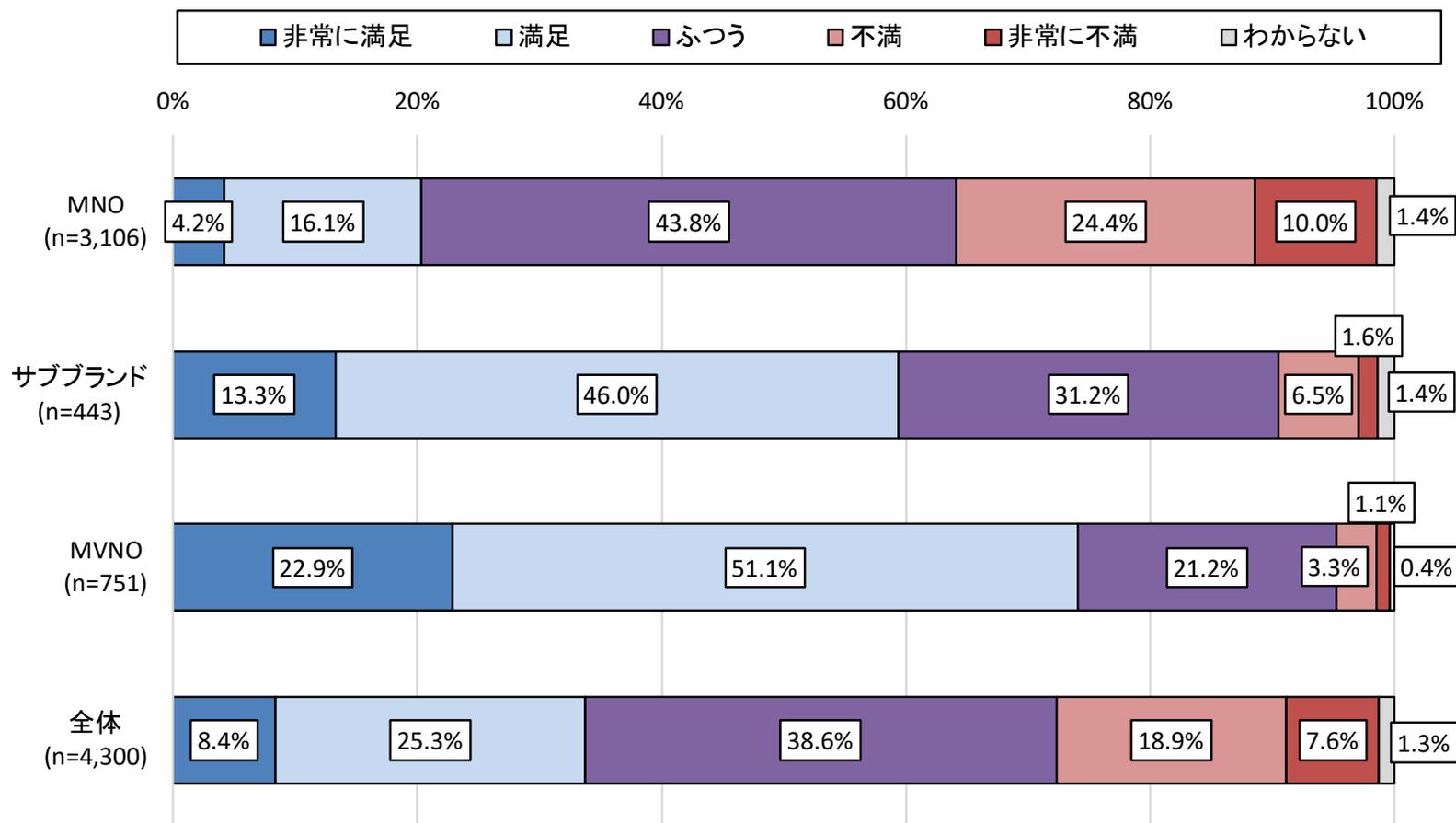


- 家族全員同じ事業者を利用
- 他の家族のうち2名は自分と同じ事業者を利用
- 他の家族のうち1名は自分と同じ事業者を利用
- 自分以外の家族は他の事業者を利用

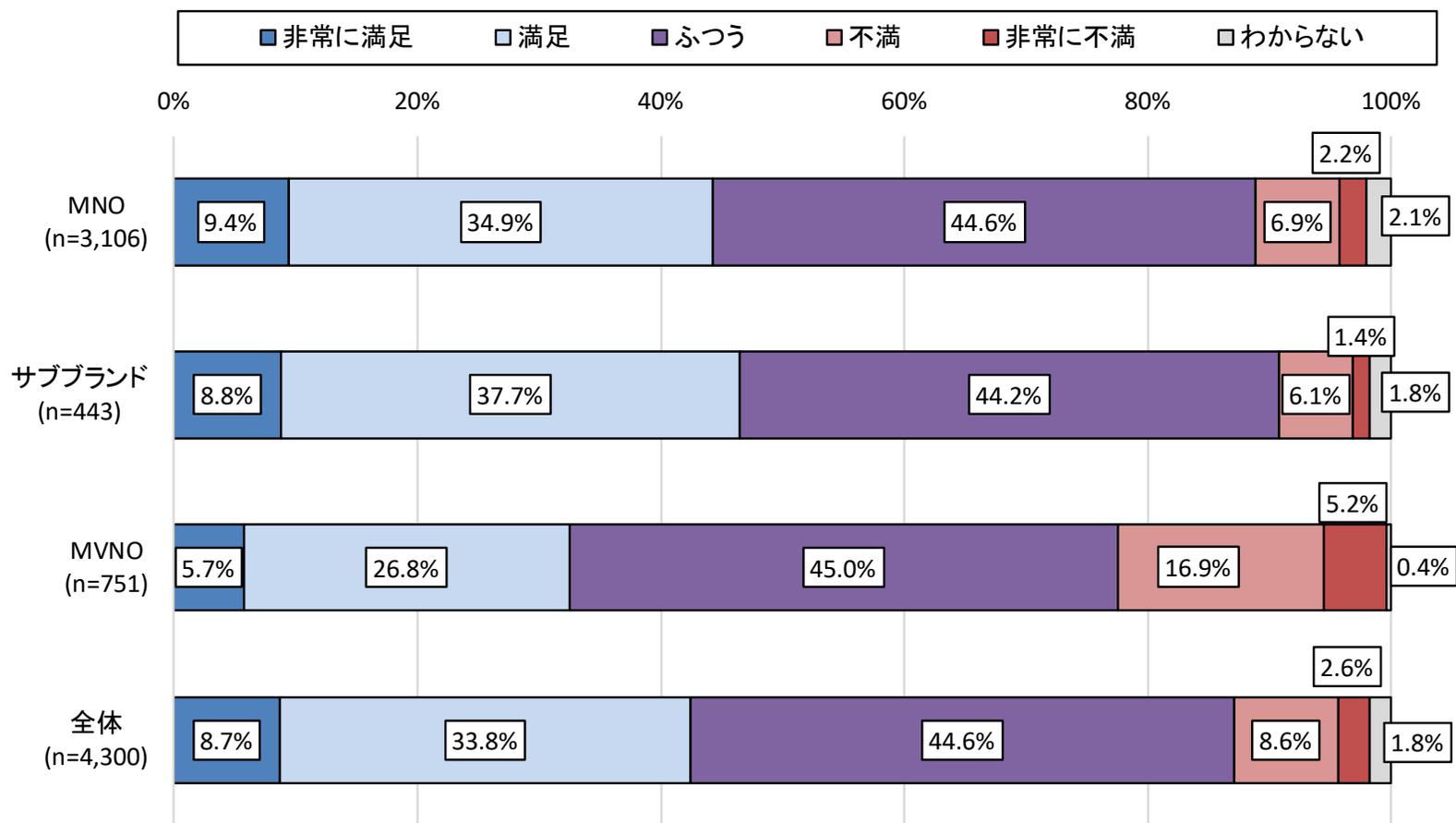
- 現在主に利用している携帯電話サービスの**総合満足度**に関する質問について、**MVNO利用者**においては、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が**50.3%**であったのに対し、**サブブランド利用者**においては**46.0%**、**MNO利用者**においては**33.3%**となっている。



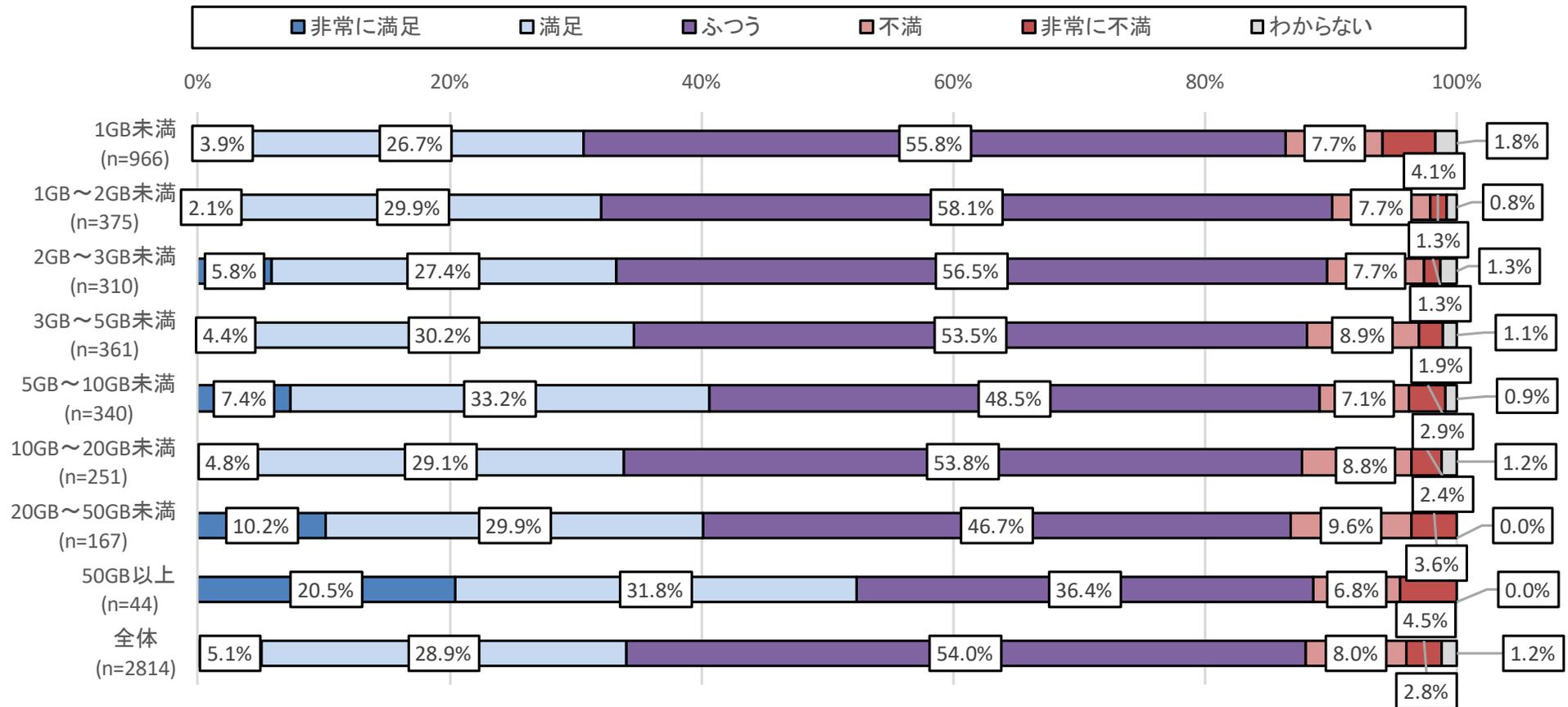
- 料金の満足度に関する質問では、**MVNO利用者**においては、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が**74.0%**であったのに対し、**サブブランド利用者**においては**59.4%**、**MNO利用者**においては**20.3%**となっており、サービスの形態間での差が顕著なものとなっている。



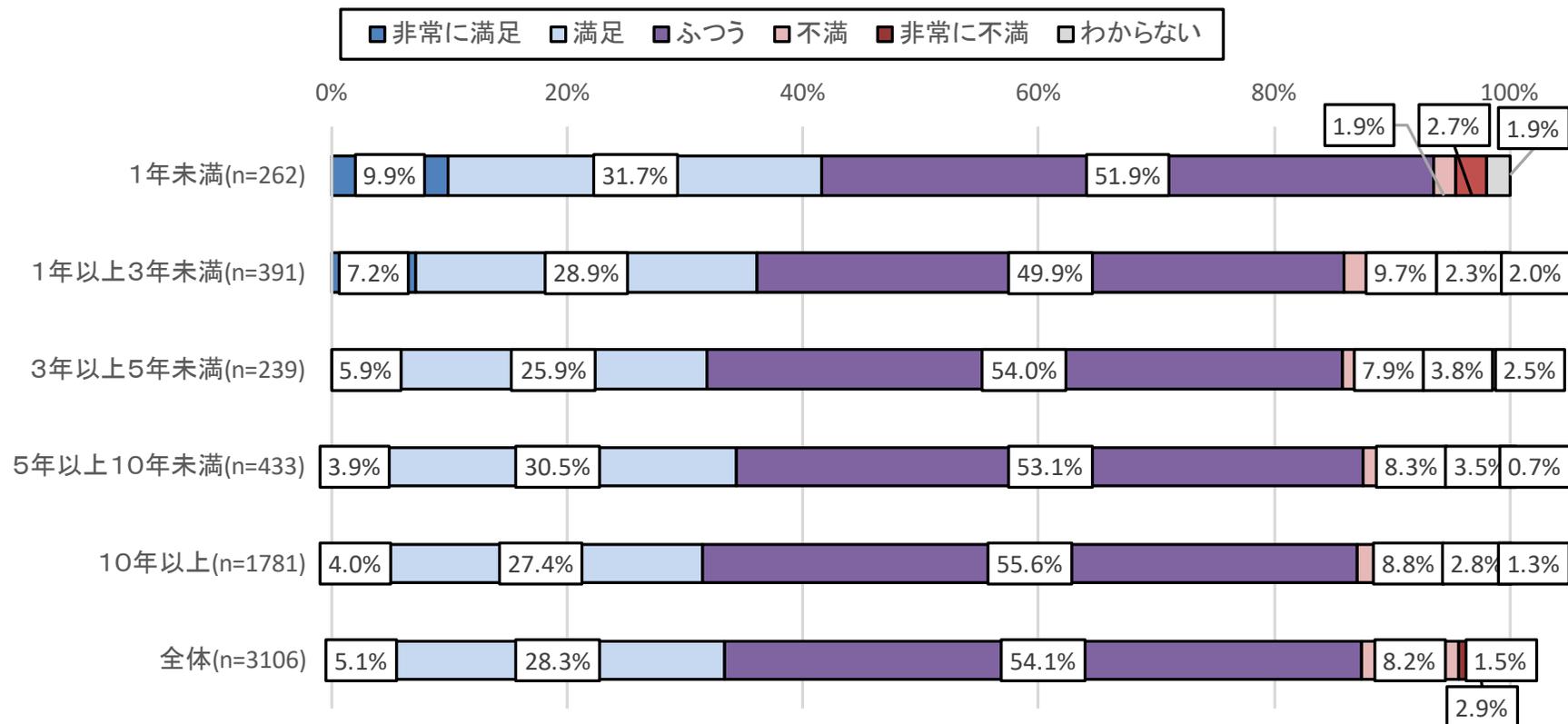
- 通信速度・品質の満足度に関する質問では、サブブランド利用者においては、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が46.5%であったのに対し、MNO利用者においては44.3%、MVNO利用者においては32.5%となっている。



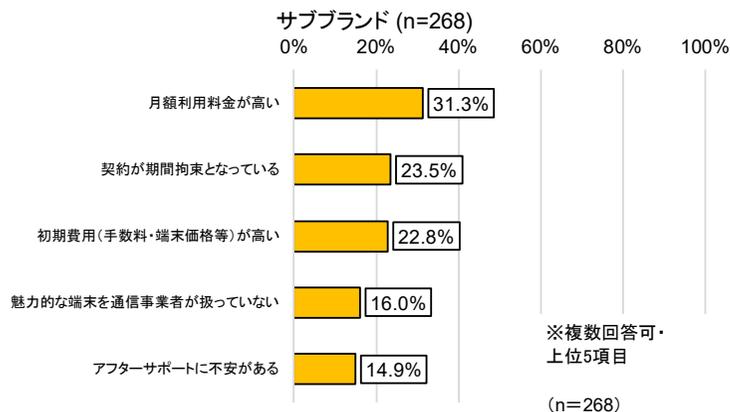
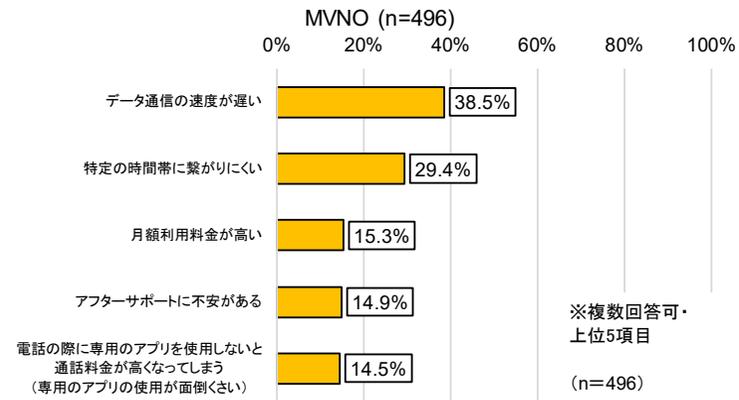
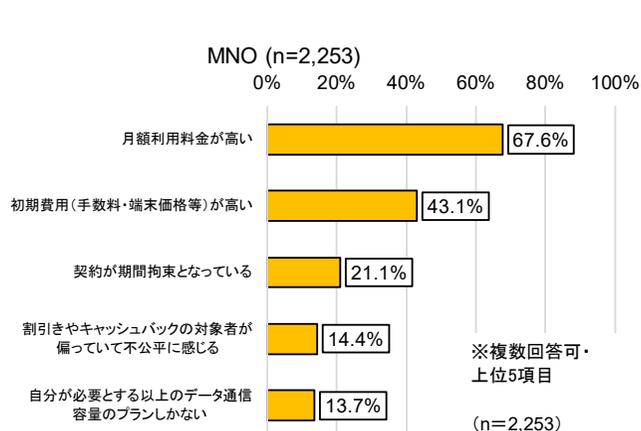
- MNO利用者(のうちデータ通信サービス利用者)について、1ヶ月当たりのデータ利用量と総合満足度の関係を見ると、**データ利用量が多くなるにつれ、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が大きくなる関係**がみられた(ただし、「10GB～20GB」未満の者を除く。)
- 「不満」又は「非常に不満」と回答した者の割合については、データ利用量が多くなるにつれ、その割合が小さくなるという関係はみられなかった。



- MNO利用者について、継続利用年数と総合満足度の関係を見ると、利用年数「1年未満」の者については、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が比較的多く、「不満」又は「非常に不満」と回答した者の割合が比較的小なかつた。
- 利用年数「10年以上」の者については、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が比較的小なく、「不満」又は「非常に不満」と回答した者の割合が比較的多かつた。



- 利用中の携帯電話サービスについて、「不満な点がない」とした者は、MNO利用者の27.5%、サブブランド利用者の39.5%、MVNO利用者の34.0%であった(昨年度:MNO利用者23.5%、サブブランド利用者33.0%、MVNO利用者39.2%)。
- 不満な点について、MNO利用者およびサブブランド利用者においては、「月額利用料金が高い」を挙げる者が最も多く、MVNO利用者においては、通信品質面の不満を挙げる者が多かった。「契約が期間拘束となっている」を挙げた者の割合は減少した(昨年度は、MNO利用者のうち30.8%、サブブランド利用者のうち46.3%が「契約が期間拘束となっている」を不満な点として挙げている。)



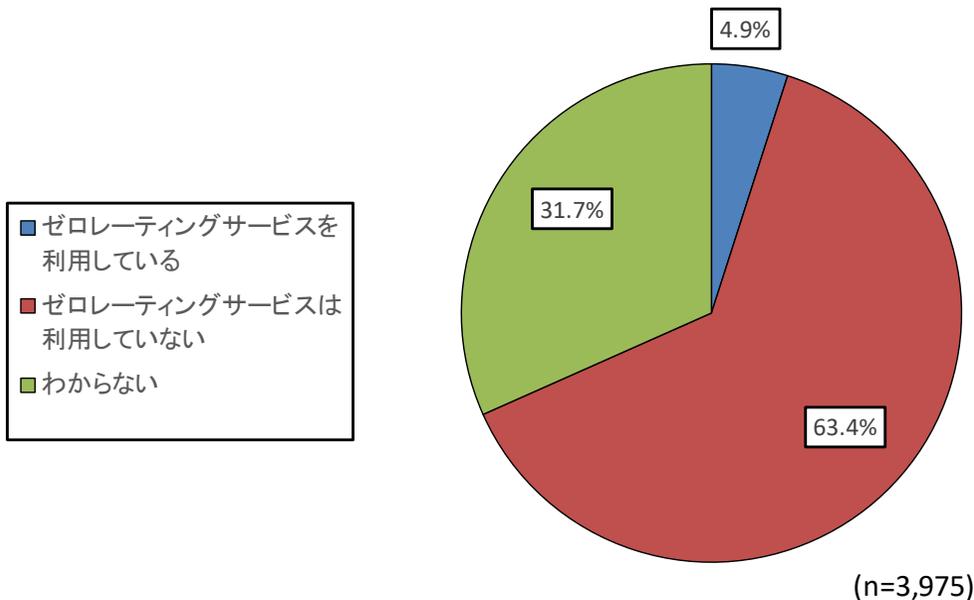
【選択肢一覧】 ①初期費用(端末価格等)が高いこと、②月額利用料金が高いこと、③自分が必要とする以上の音声通話のプランしかないこと、④自分が必要とする以上のデータ通信容量のプランしかないこと、⑤SIMロック解除ができないこと、⑥契約が期間拘束となっていること、⑦固定電話や固定インターネット回線、プロバイダ(ISP)など他の通信サービスとの一括契約による割引サービスがないこと、⑧割引きやキャッシュバックの対象者が偏っていて不公平に感じること、⑨魅力的な端末を通信事業者が扱っていないこと、⑩動画や音楽等のコンテンツ(アプリを含む)が不足していること、⑪通話の品質が悪いこと、⑫特定の時間帯に繋がりにくいこと、⑬データ通信の速度が遅いこと、⑭アフターサポートに不安がある、⑮不要なアプリのインストールを勧められた、⑯オプションサービスに魅力がない、⑰電話の際に専用のアプリを使用しないと通話料金が高くなってしまふこと(専用のアプリの使用が面倒くさいこと)、⑱不満な点はない、⑲その他

- ゼロレーティングサービスの利用状況に関する質問では、4.9%の者が「ゼロレーティングサービスを利用している」と回答している。ただし、「ウルトラギガモンスター+」(ソフトバンク)を利用中の者のうち半数以上の者が、「ゼロレーティングサービスは利用していない」または「わからない」と回答しているなど、ゼロレーティングサービスが付帯されたデータ通信プランに加入している者であってもゼロレーティングサービスの有無について正しく認識していない可能性がある(※)。

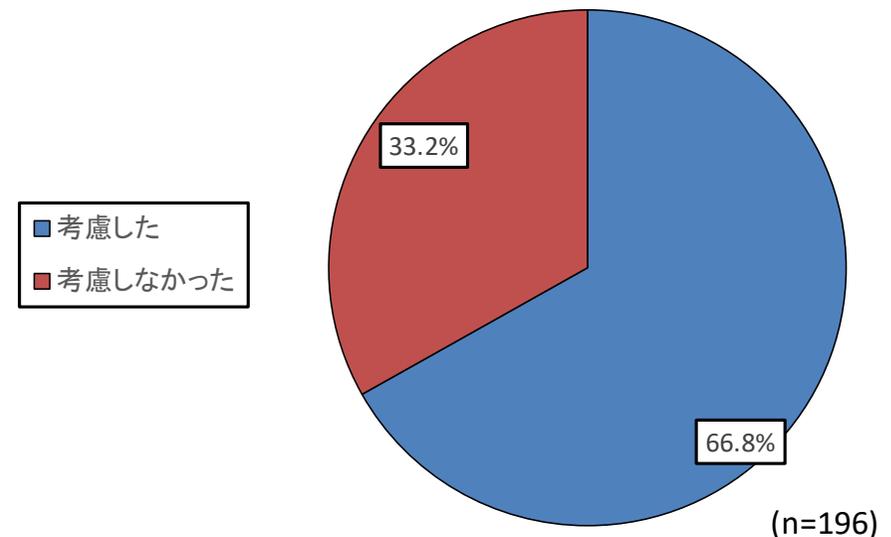
(※)アンケート設問文においては、「ゼロレーティング(カウントフリー)とは、一部のコンテンツ(動画、音楽、SNS等)についてデータ使用量の計上の対象としないサービスのことをいい、例として、ソフトバンクの「ウルトラギガモンスター+」や「LINEフリープラン」などが挙げられます」との注記を行っている。

- ゼロレーティングサービスを利用中であると回答した者に対して、データ通信プランを選択する際にゼロレーティングサービスの有無を考慮したか質問したところ、66.8%の者が「考慮した」と回答している。

【ゼロレーティングサービスの利用状況】

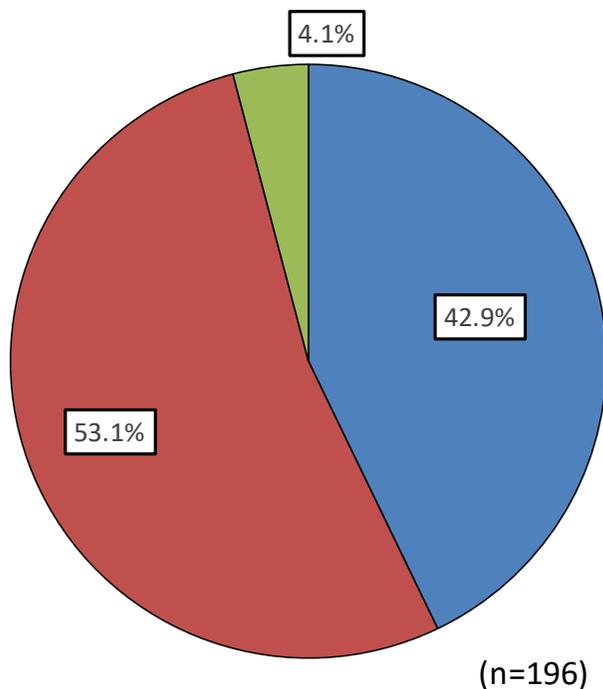


【データ通信プラン選択時の考慮の有無】

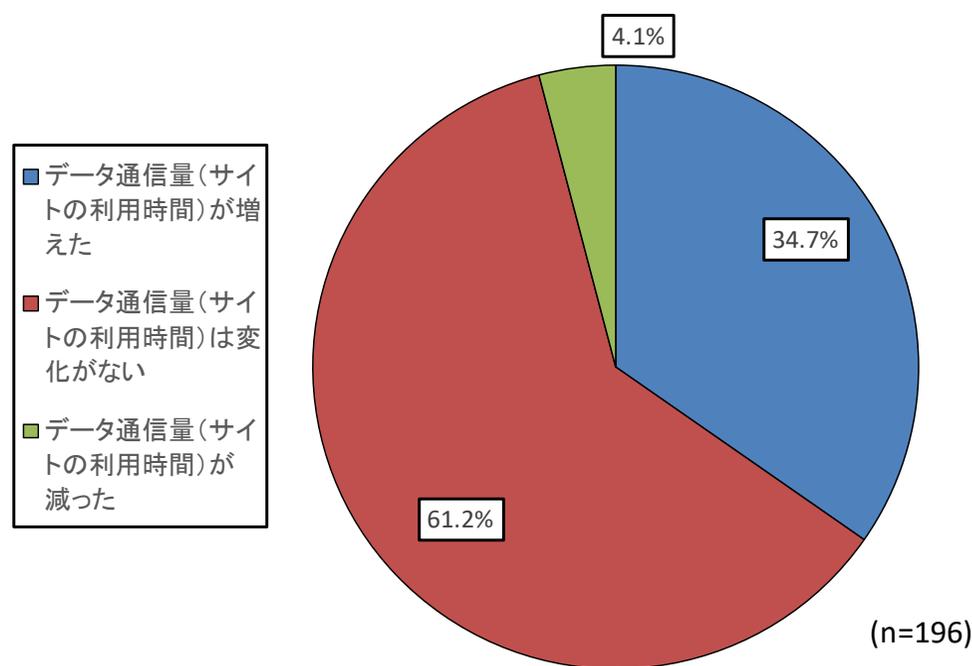


- ゼロレーティングサービスを利用中であると回答した者に対して、ゼロレーティングの対象のコンテンツのデータ通信量(サイトの利用時間)の変化について質問したところ、42.9%の者が「データ通信量(サイトの利用時間)が増えた」と回答している。
- ゼロレーティング対象外のコンテンツについては、34.7%の者が「データ通信量(サイトの利用時間)が増えた」と回答し、4.1%の者が「データ通信量(サイトの利用時間)が減った」と回答している。

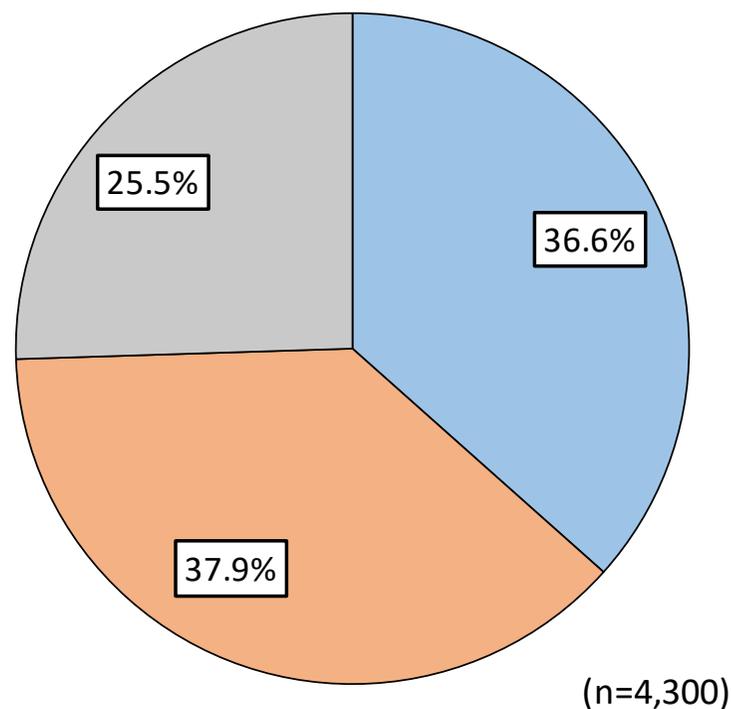
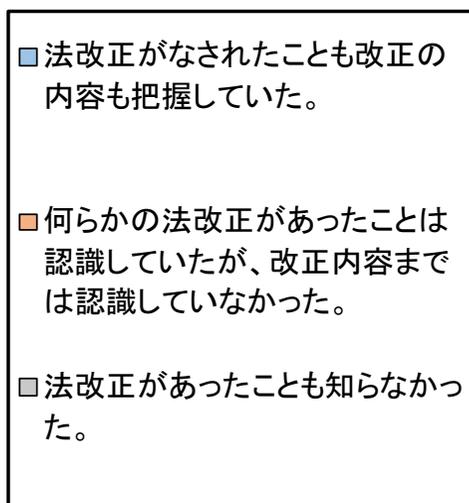
【ゼロレーティング対象のコンテンツ】



【ゼロレーティング非対象のコンテンツ】

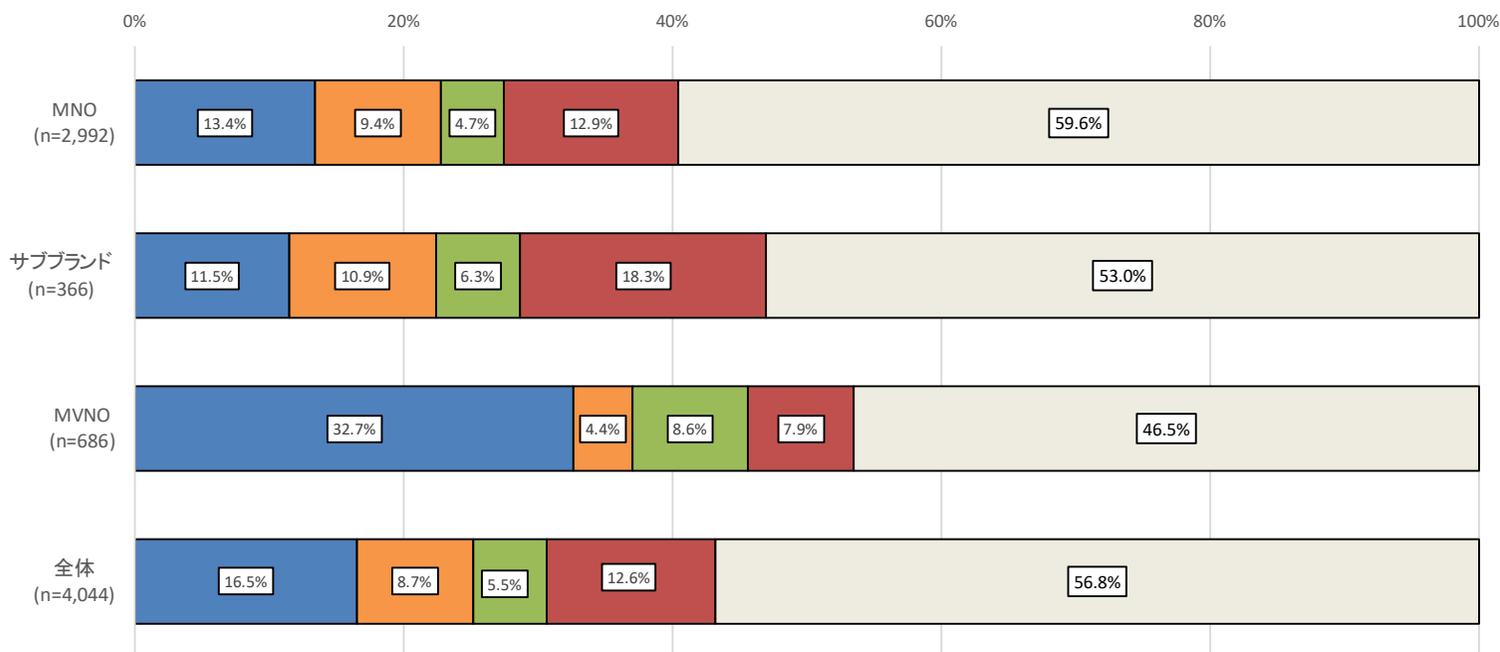


- 令和元年10月1日に施行された電気通信事業法の一部改正により、携帯電話サービスを定期契約の途中で解約した場合の違約金の上限が1000円と定められたところ、36.6%の者が当該改正内容について把握していると回答した一方、25.5%の者が法改正があったこと自体も知らなかったと回答している。



- 現在利用している携帯電話サービスを解約した際の違約金の額について質問したところ（継続利用年数が半年未満の者については質問対象から除外）、**過半数**（MNO利用者においては6割近く）の者が、「**違約金がいくらになっているのか把握していない**」と回答している。
- 改正法適合プランに変更した者の割合は、MNO利用者で9.4%、サブブランド利用者で10.9%、MVNO利用者で4.4%となっている。

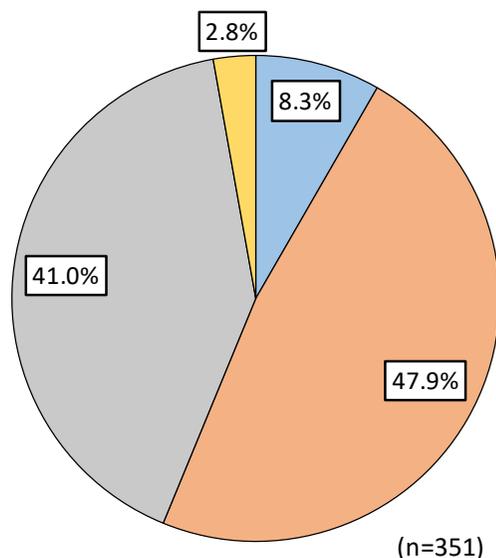
- （令和元年9月の時点で既に）いつ解約しても違約金が発生しない（または1,000円以下の違約金しか生じない）ような契約内容になっていた。
- 令和元年9月以前においては、拘束期間の途中で解約をした場合には1,000円を超える違約金が発生するプランであったが、（令和元年9月以降本日まで）間に違約金が発生しない（ないし違約金1,000円以下）の新しいプランに「変更」した。
- 一定期間経過後はいつ解約しても違約金が発生しないプランに加入しており、令和元年9月時点では、仮に解約をした場合には1,000円を超える違約金が発生したが、現時点においてはいつ解約しても違約金が発生しない状態になっている。
- 本日時点においても解約した場合には1,000円を超える違約金が発生する契約内容になっている。
- 違約金がいくらになっているか把握していない。



- 改正法適合プランへの変更を行った者に対し、その変更理由を質問したところ、「近日中に携帯電話事業者を変更することを考えているから」と回答した者の割合は、**8.3%**にとどまる一方、**47.9%**の者が「いつでも解約しやすい状態にするため」と回答している。
- 現時点においても解約をした際に1000円を超える違約金が発生するプランに加入している者に対し、改正法適合プランへの変更をしない理由を質問したところ、「契約変更手続きをするのが面倒」、「現在適用されている割引が適用されなくなる」、「携帯電話事業者を変更することは考えていない」、「そのようなプランがあることを知らなかった」を挙げる者がそれぞれ20%台だった。

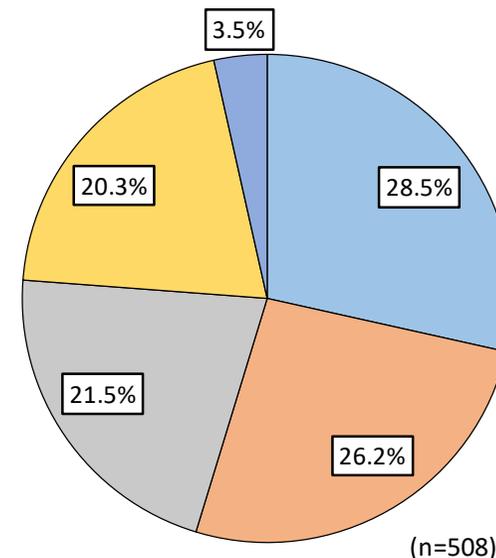
【改正法適合プランへ変更した理由】

- 近日中に携帯電話事業者を変更することを考えているから。
- 携帯電話事業者を変更する具体的な計画があるわけではないが、いつでも解約しやすいような状態にするため。
- 違約金の多寡については特に気にしていなかったが、プランの見直しを行った結果として、違約金が発生しない(ないし違約金1,000円以下)のプランとなった。
- その他



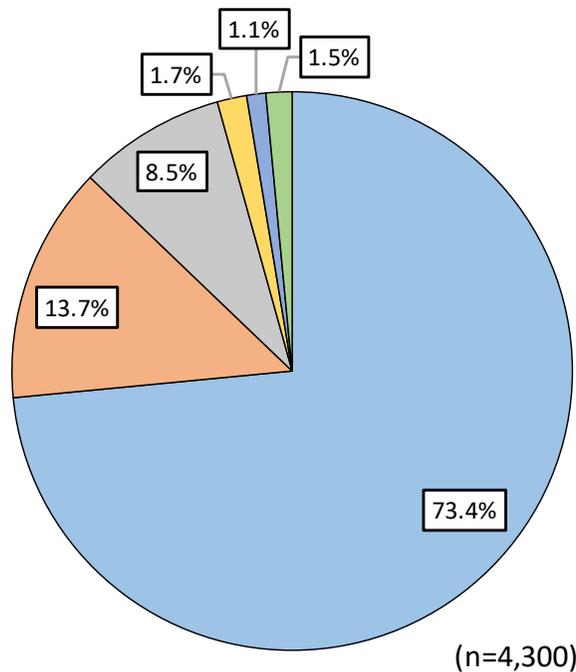
【プラン変更しない理由】

- 契約変更手続きをするのが面倒だから。
- 現在適用されている割引が適用されなくなるから。
- 携帯電話事業者を変更することは考えていないから。
- そのようなプランがあることを知らなかったから。
- その他

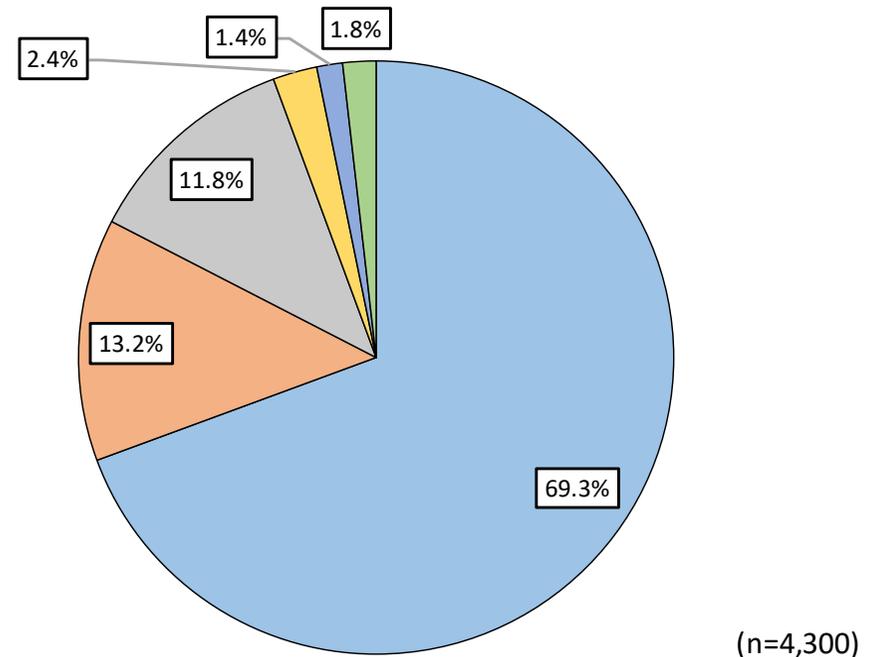


- 現在主に利用している携帯電話端末について、「契約している携帯電話事業者から新品を購入」と回答した者が**73.4%**を占める。
- **中古端末を利用している**と回答した者の割合は、**2.8%**、今後、端末を交換する際に中古端末を購入すると回答した者の割合は、**3.8%**となっている。

【現在利用している携帯電話端末】

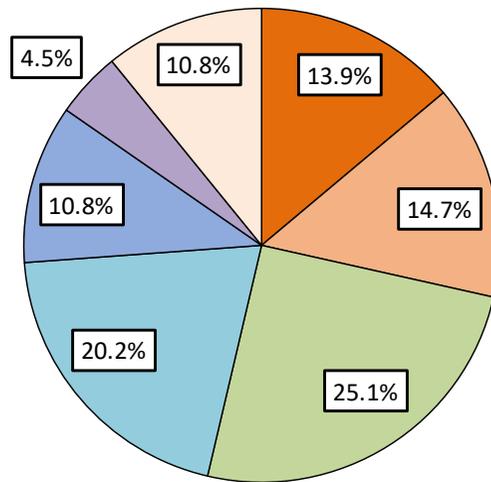


【今後、端末を交換する際】



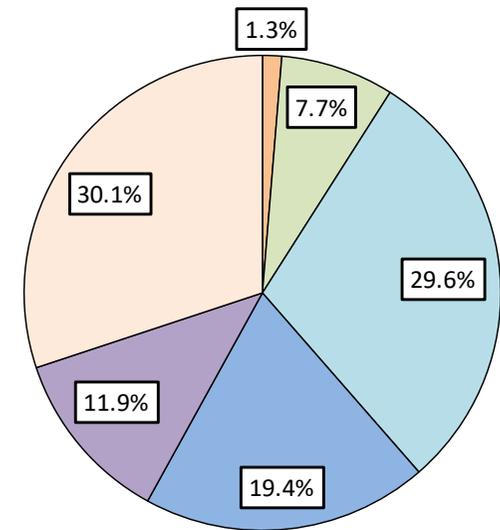
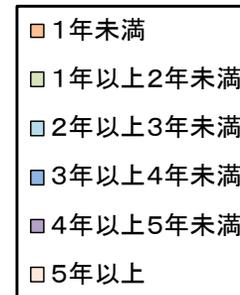
- 現在主に利用している携帯電話端末の利用年数について、46.3%の者が2年以上経過していると回答している。
- 携帯電話端末の買い換え頻度について、「3年以上」と回答している者の割合は61.4%、「5年以上」と回答している者の割合は30.1%となっている。

【現在利用している携帯電話端末の利用年数】



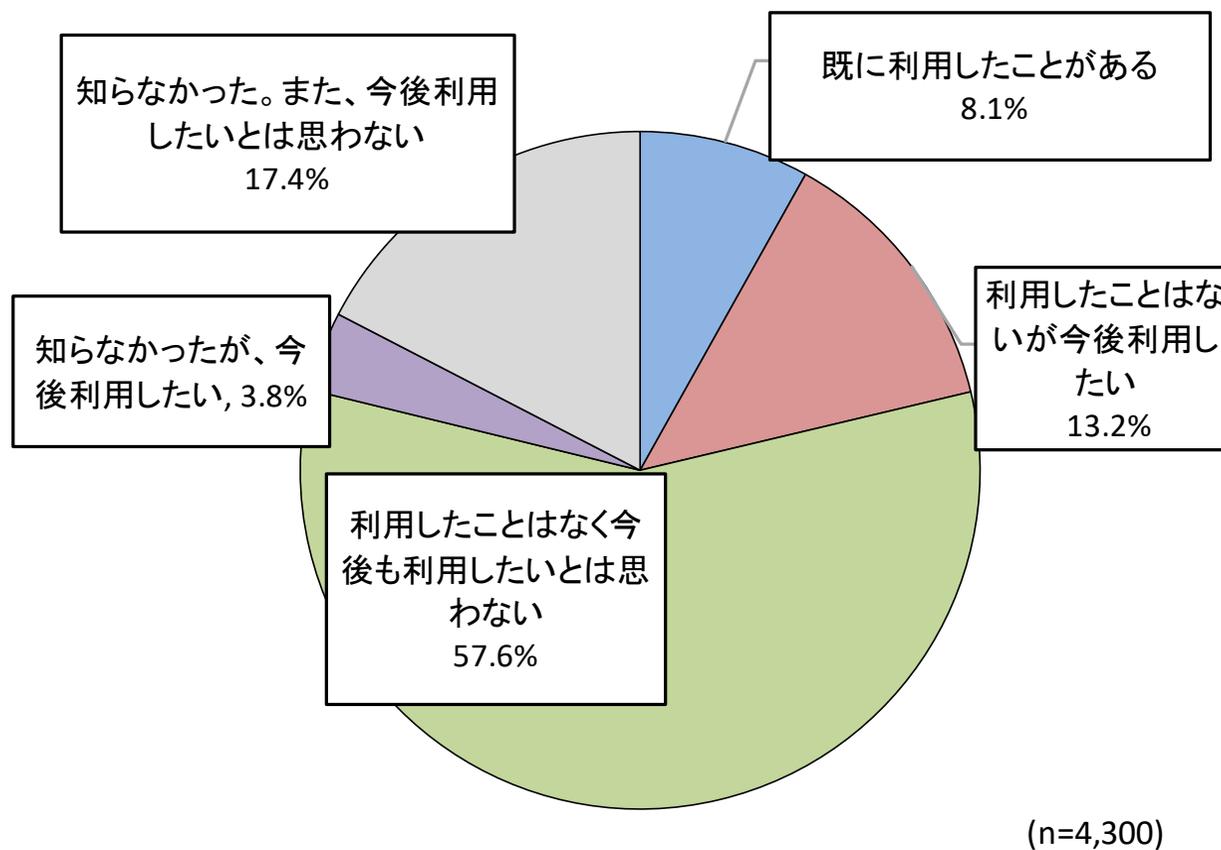
(n=4,300)

【携帯電話端末の買い換え頻度】

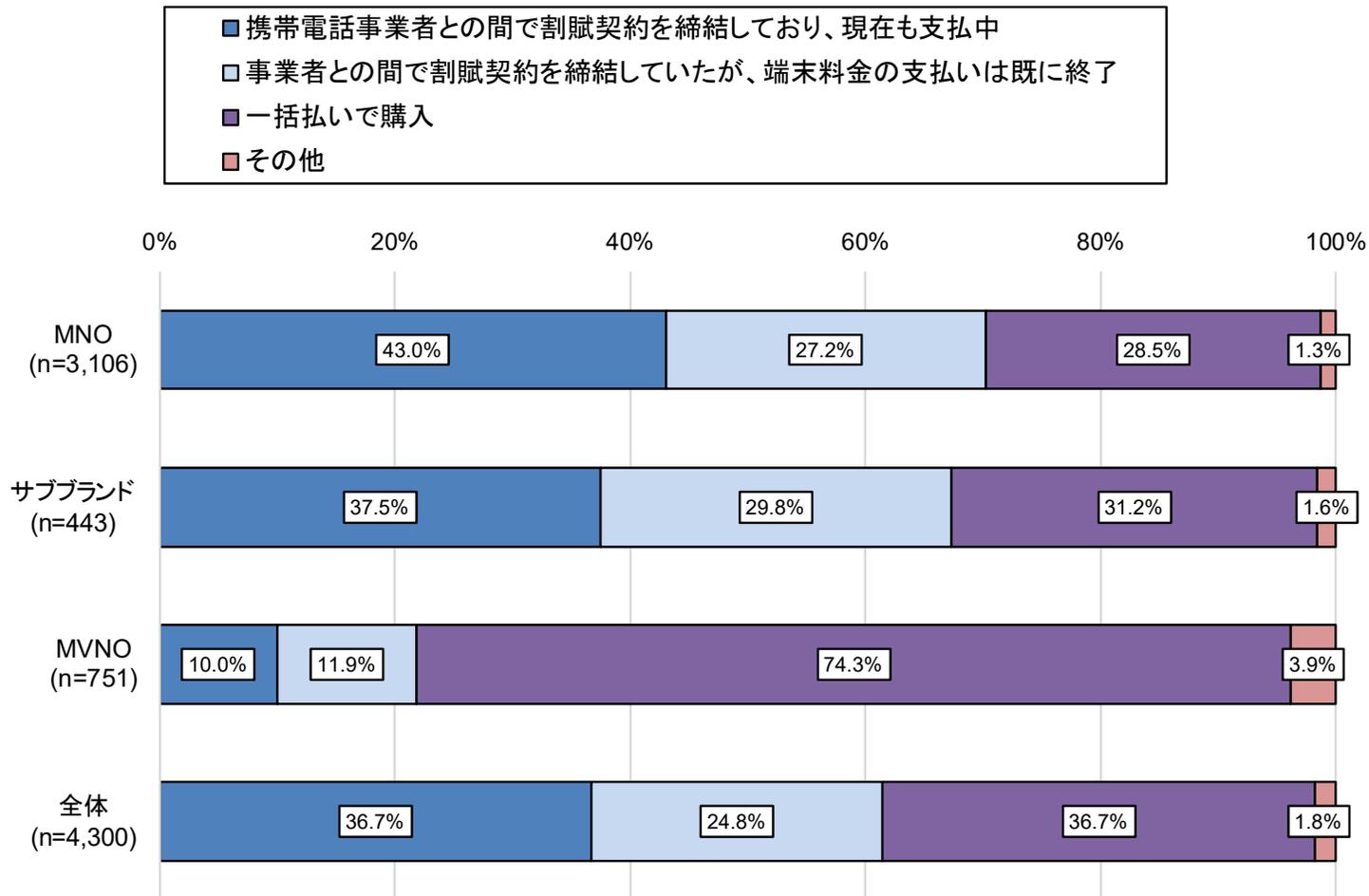


(n=4,300)

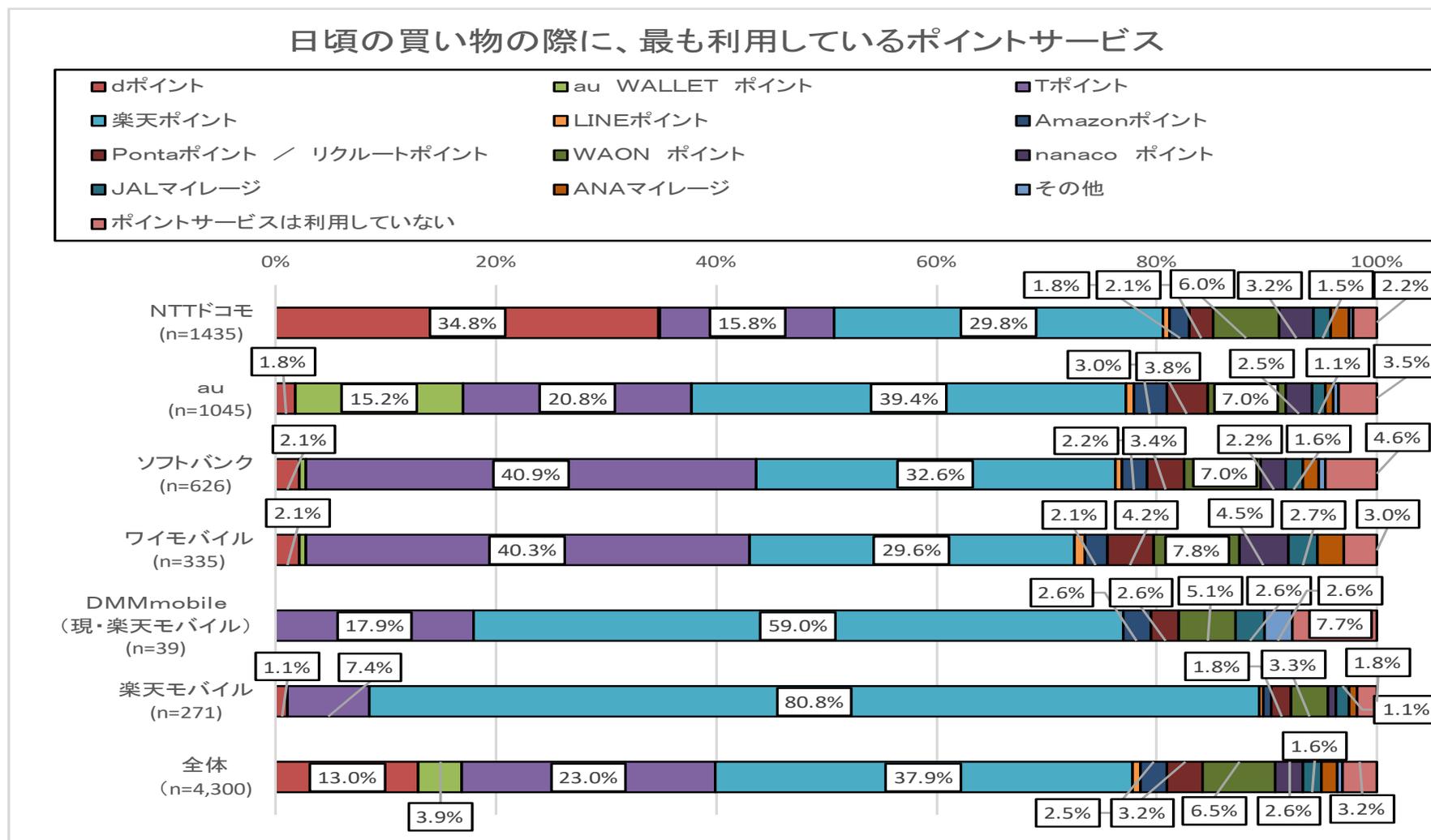
- 中古端末が流通していることを知っている者の割合(認知度)は、**78.8%**となっている。
- 中古端末を利用したことがあると回答した者と中古端末を今後利用したいと回答した者が占める割合は、計**25.0%**となっている。



- MNO利用者のうち70.2%の者が、また、サブブランド利用者のうち67.3%の者が、端末の購入に際し、携帯電話事業者との間で割賦契約を締結したと回答している。
- MVNO利用者においては、74.3%の者が一括払いで端末を購入したと回答しており、(前年に引き続き)MNO利用者及びサブブランド利用者とMVNO利用者との間で代金支払方法について傾向の違いがみられる。

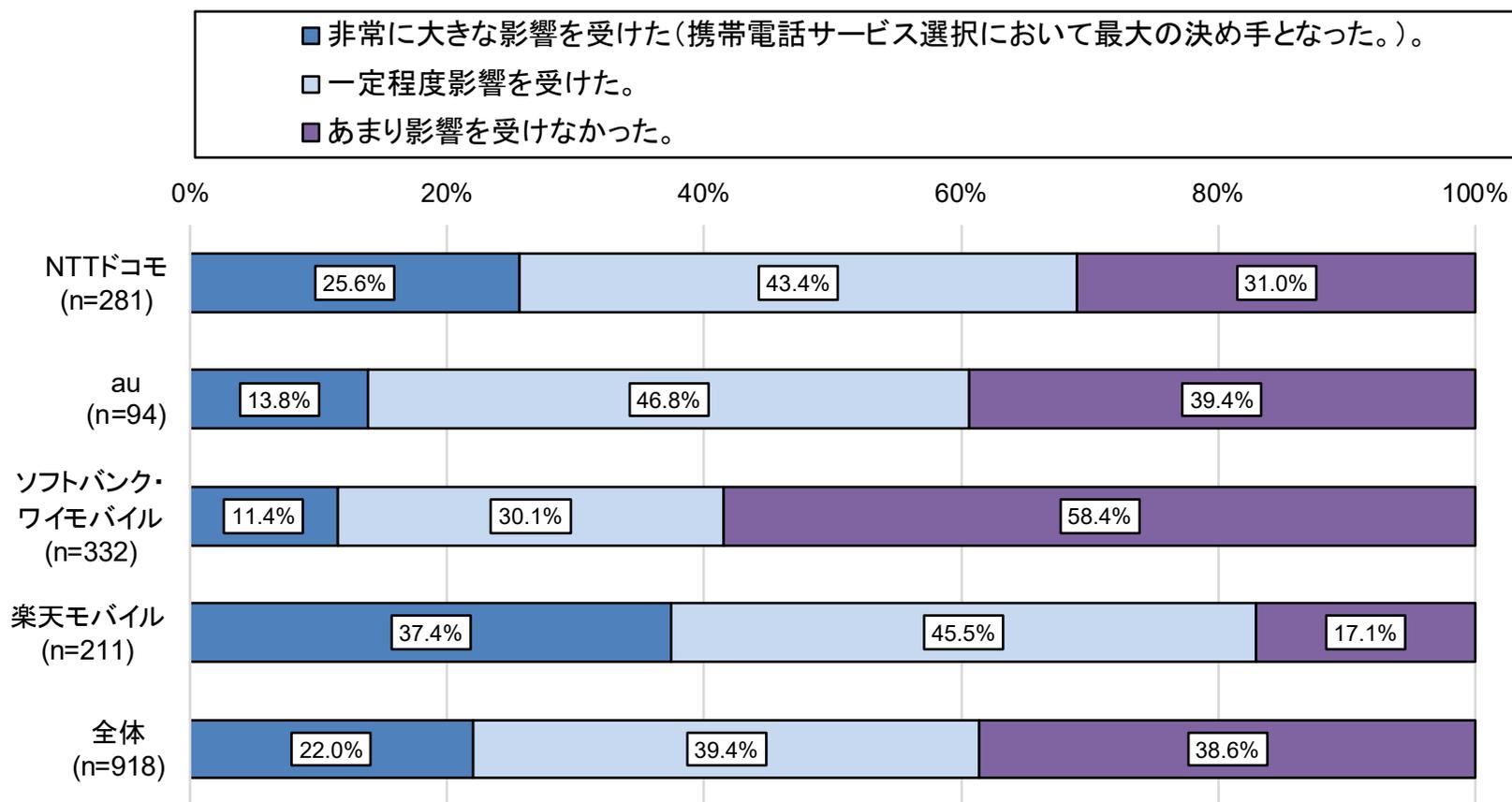


- 日頃の買い物の際に「最も」利用しているポイントサービスについての質問では、携帯電話サービスの利用に応じて得られるポイントサービス(NTTドコモ利用者におけるdポイント、au利用者におけるau WALLETポイント、ソフトバンク・ワイモバイル利用者におけるTポイント、楽天モバイル・DMMmobile利用者における楽天ポイント)を挙げる者が多くみられた。



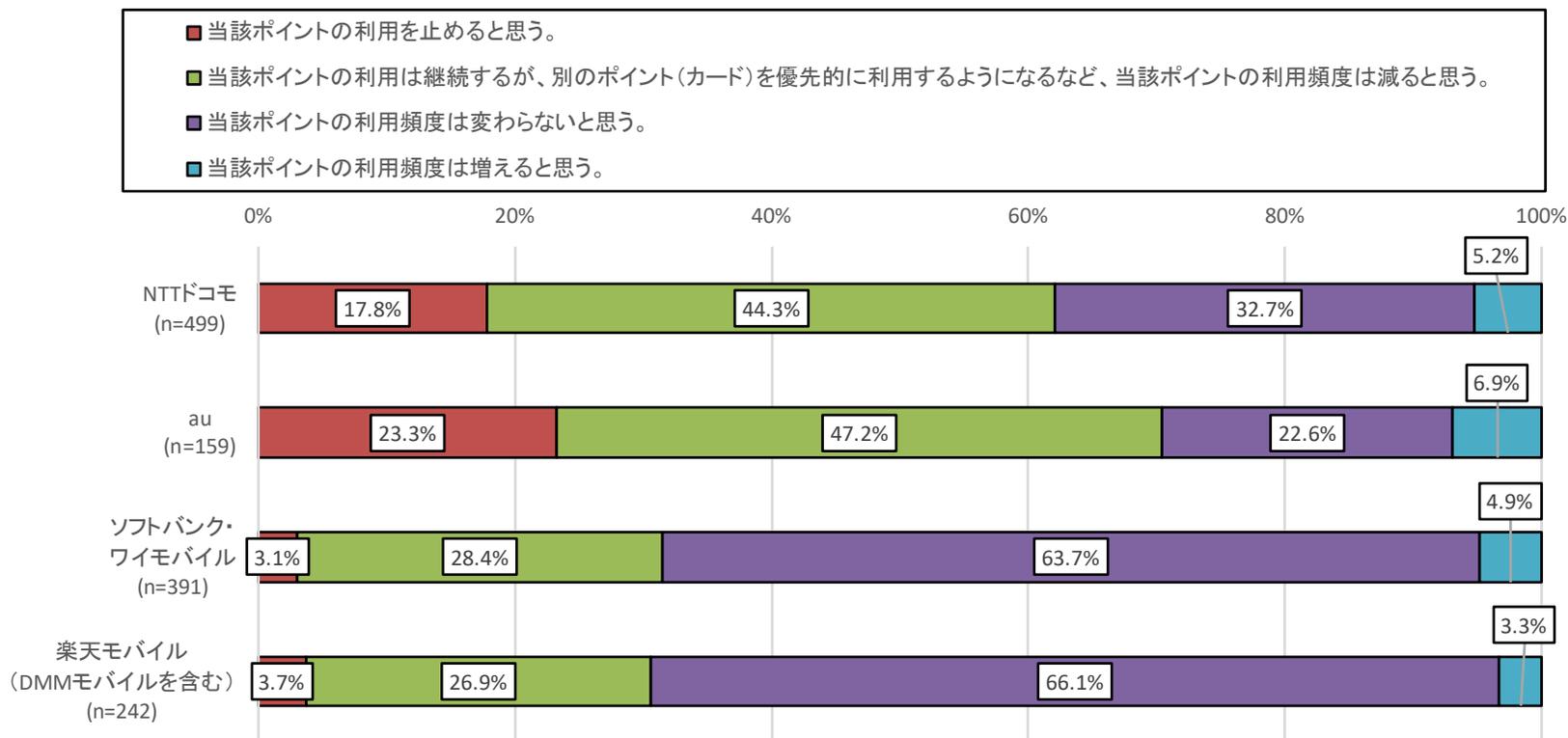
- 携帯電話サービスの利用に応じて得られるポイントサービスを日頃の買い物の際に最も利用していると回答した者のうち、現在利用している携帯電話サービスの利用開始前または利用開始と同時に当該ポイントサービスの利用を開始した者(※)に対し、当該ポイントサービスの存在が携帯電話サービスの選択にどの程度影響を与えたかについて質問を行った。
- 楽天モバイル利用者においては、回答者の8割以上がポイントサービスの存在が携帯電話サービスの選択に影響を与えたと回答したほか、その他の携帯電話サービス利用者においても、同様の回答をした者が一定程度みられた。

※ NTTドコモ利用者の19.6%、au利用者の9.0%、ソフトバンク・ワイモバイル利用者の34.5%、楽天モバイル利用者の77.9%



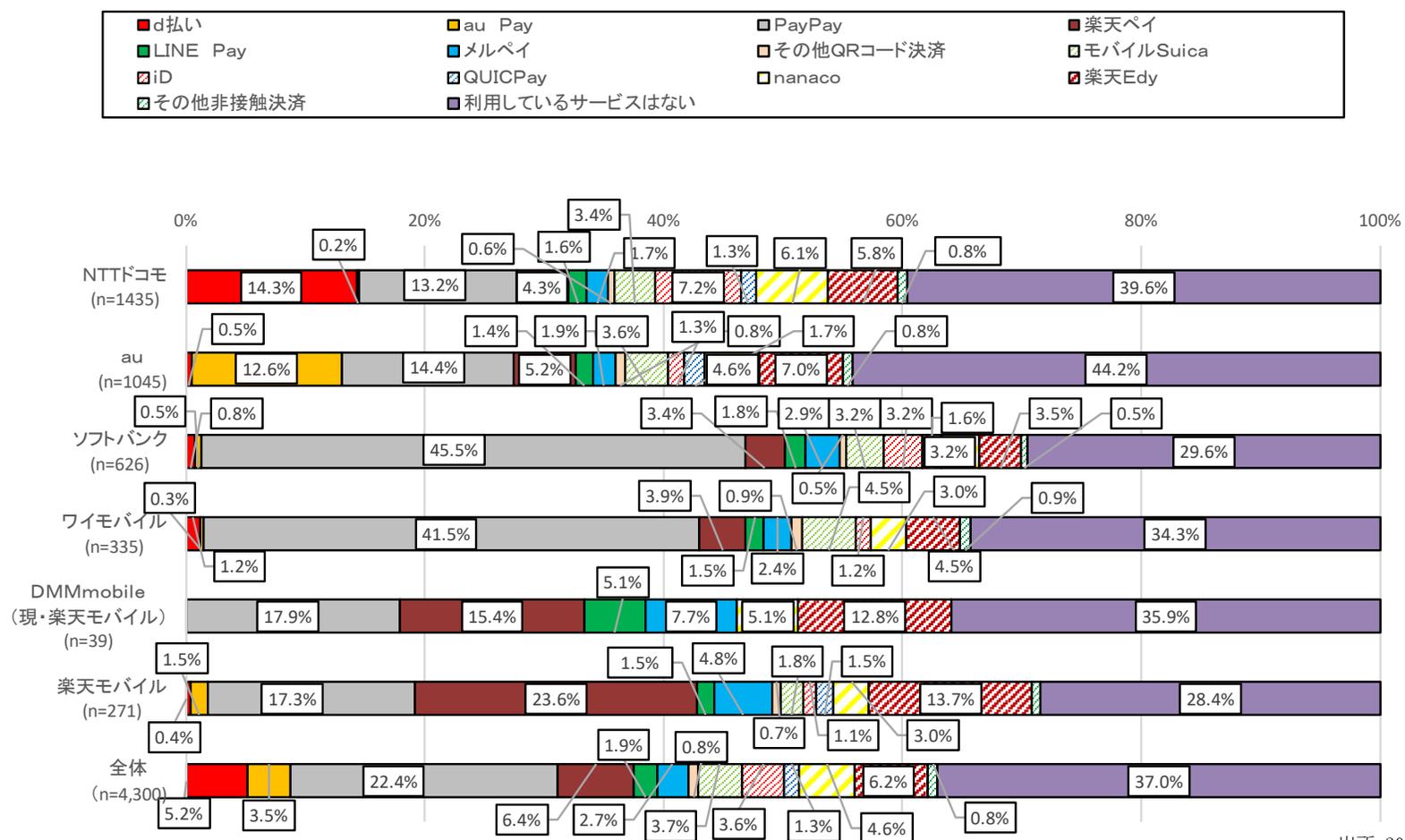
- 携帯電話サービスの利用に応じて得られるポイントサービスを日頃の買い物の際に最も利用していると回答した者に対し、携帯電話利用に対するポイント付与がなくなった場合において、日頃の買い物の際のポイント利用に何らかの変化が生じるかについて質問を行った。
- NTTドコモ利用者(dポイント)においては6割以上の者が、au利用者(au WALLETポイント)においては7割以上の者がポイント利用を止める、または、ポイントの利用頻度を減らすと回答するなど、携帯電話利用に対するポイントの付与が、日頃の買い物におけるポイント利用の仕方にも一定の影響を与えていることがうかがえる結果となった。

携帯電話利用に対するポイント付与がなくなった場合の影響



- 直近1ヶ月において最も頻繁に利用した、携帯電話端末を用いた決済サービスについての質問では、現在利用中の携帯電話サービスの提供事業者（またはそのグループ内事業者）が提供するQRコード決済サービス（NTTドコモ利用者におけるd払い、au利用者におけるau Pay、ソフトバンク・ワイモバイル利用者におけるPayPay、楽天モバイル・DMMmobile利用者における楽天ペイ）を挙げる者が多くみられた（ただし、PayPayについては、ソフトバンク・ワイモバイル以外の携帯電話サービス利用者においても一定のシェアを有している。）。

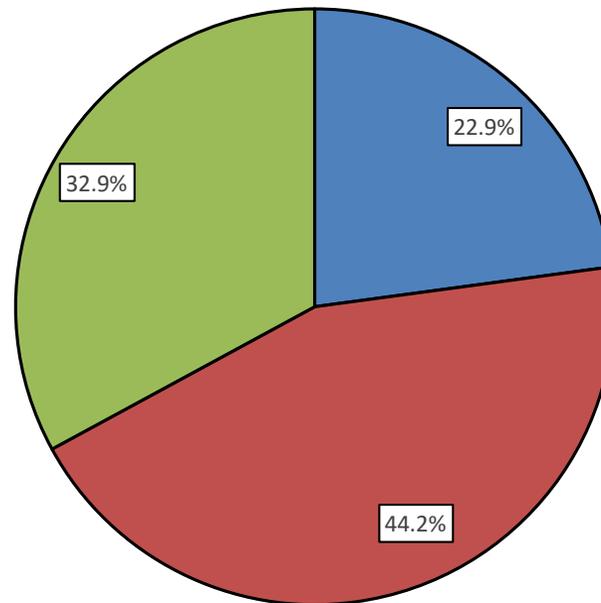
直近1ヶ月で最も頻繁に利用した決済サービス



- 楽天モバイルは、MNOサービスの(本格)実施及びその料金プランなどを本年3月3日に発表したところ、当該発表及び料金プランの認識について質問を行った。
- **22.9%**の者が「**料金プランの内容について大体把握している**」と回答した一方、**32.9%**の者が「**発表があったことも知らなかった**」と回答している。

楽天モバイルMNO参入についての認知度

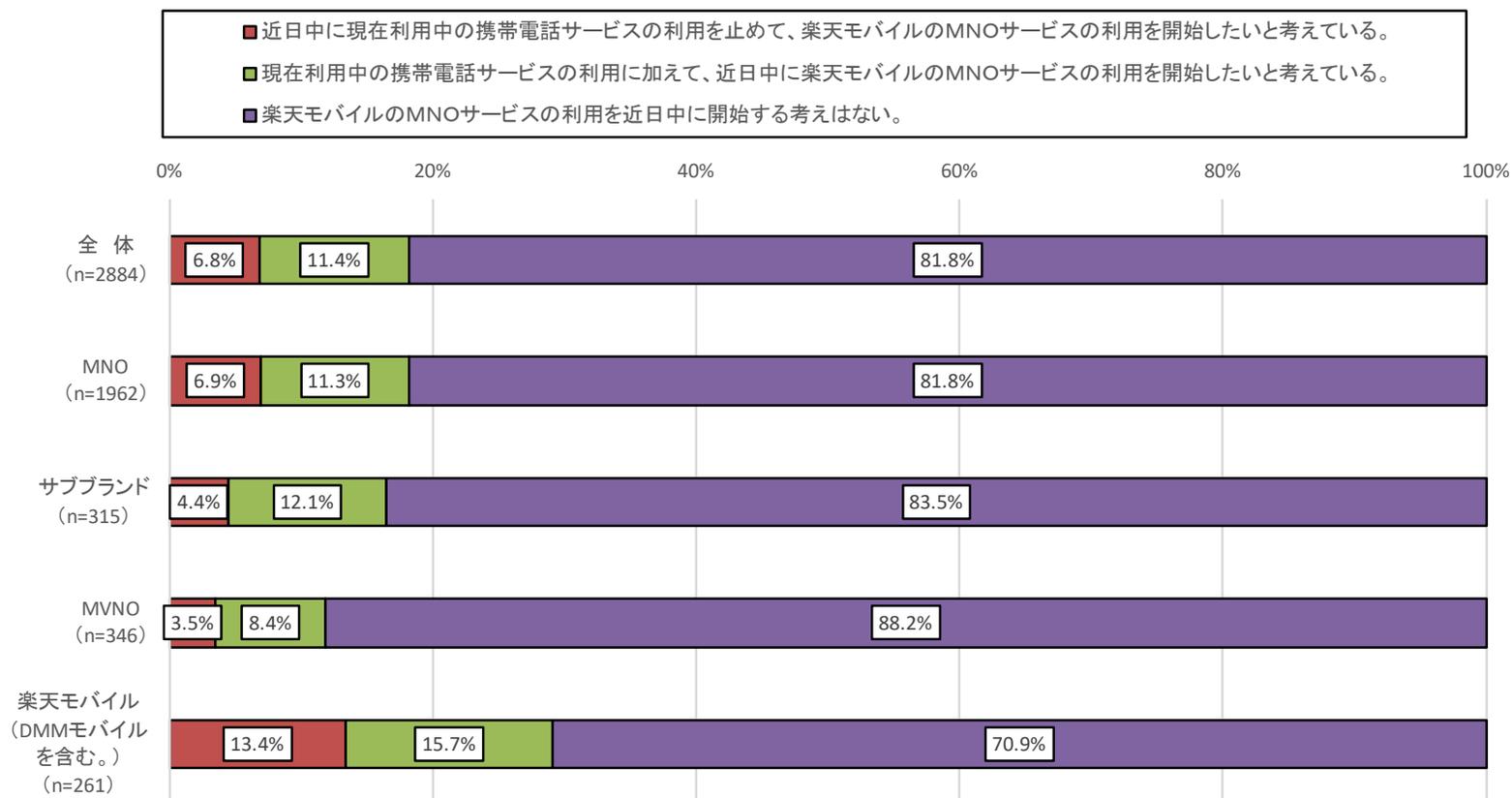
- 発表があったことも知っていた。また、料金プランの内容についても大体把握している。
- そのような発表があったことは知っていたが、料金プランなどの詳細については把握していない。
- そのような発表があったことも知らなかった。



(n=4,300)

- 楽天モバイルのMNOサービスの(本格)実施等についての発表があったことを知っているとは回答した者に対し、その利用意向を質問したところ、**6.8%**の者が、「現在利用中のサービスの利用を**止めて**、楽天モバイルのMNOサービスを利用したい」と回答し、**11.4%**の者が、「現在利用中のサービスに**加えて**、楽天モバイルのMNOサービスの利用したい」と回答している。
- 「現在利用中のサービスの利用を**止めて**、楽天モバイルのMNOサービスを利用したい」と回答した者の割合は、**MNO利用者、サブブランド利用者、(楽天モバイル以外の)MVNO利用者の順に多くなっている。**

楽天モバイルのMNOサービスの利用意向



- 5Gサービスへの切り替え意向についての質問では、「5Gサービスが開始されたら可能な限り速やかに切り替えたい」と回答した者は、**8.1%**にとどまった一方、**60.2%**の者が「**少なくとも2022年までには切り替える予定はない**」と回答している。
- 5Gサービスにすぐに切り替えない理由としては、「**現行のサービスに満足しており、5Gサービスに切り替えるメリットを現時点で感じていないから**」を挙げる者が多かった(**59.4%**)。

【5Gサービスへの切り替え時期について】

