



# 携帯電話の料金等に関する利用者の意識調査 (概要)

---

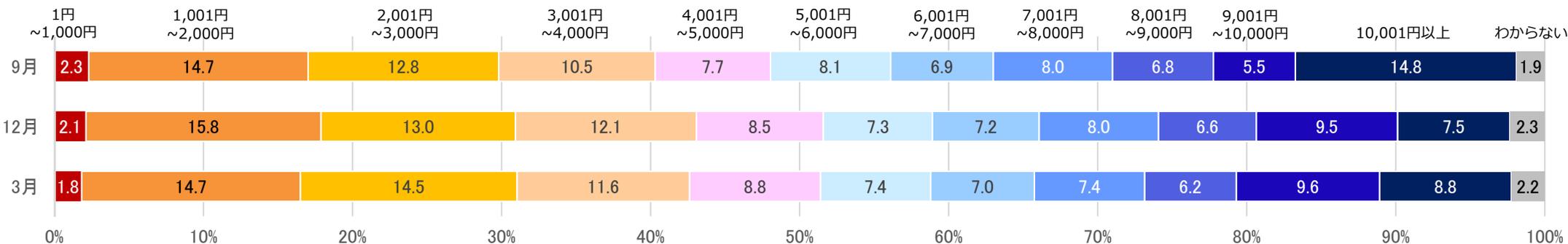
令和2年6月11日  
事務 局

# 調査概要

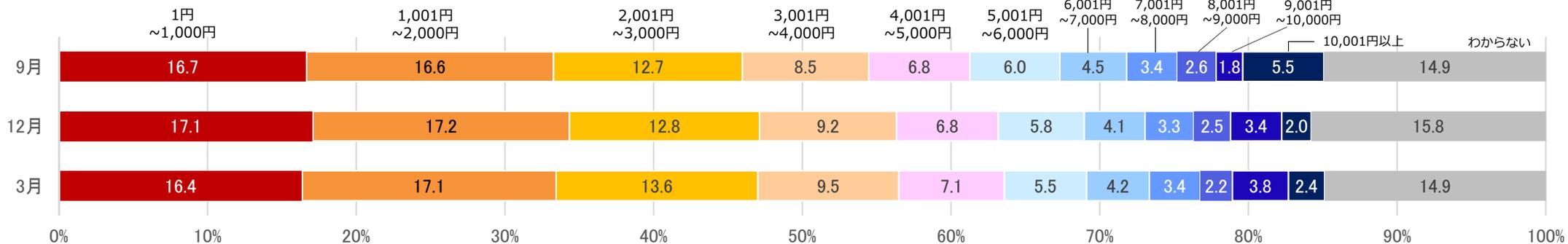
項目	内容																																																																																																												
調査日程	第1回:2019年 9月27日(金)～29日(日) 第2回:2019年12月 6日(金)～ 8日(日) 第3回:2020年 3月 6日(金)～ 9日(月)																																																																																																												
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	一般の携帯電話利用者(属性ごとに均等になるようにサンプル数を調整) ※ 携帯電話料金を自身で支払っていない者は除外。																																																																																																												
サンプル数	6,000人 第1回:10属性×600人 ①性別(男女)・・・2属性、②年齢(20代～60代以上 10代ごと)・・・5属性 第2回・第3回:12属性×500人 ①性別(男女)・・・2属性、②年齢(20代～70代以上 10代ごと)・・・6属性																																																																																																												
ウェイトバック	総務省「平成30年通信利用動向調査」(平成30年9月末)問4(1)保有するモバイル端末における「比重調整後集計人数」(国勢調査の性別年齢別人口構成比を加味した結果)を用いて比重調整 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="689 975 853 1018">【第1回】</div> <div data-bbox="1563 975 1890 1018">【第2回・第3回】</div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">男性</th> <th colspan="3">女性</th> <th colspan="3">男性</th> <th colspan="3">女性</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20代</td><td>2,187</td><td>6.8%</td> <td>20代</td><td>2,123</td><td>6.6%</td> <td>20代</td><td>2,187</td><td>6.8%</td> <td>20代</td><td>2,123</td><td>6.6%</td> </tr> <tr> <td>30代</td><td>2,521</td><td>7.8%</td> <td>30代</td><td>2,501</td><td>7.8%</td> <td>30代</td><td>2,521</td><td>7.8%</td> <td>30代</td><td>2,501</td><td>7.8%</td> </tr> <tr> <td>40代</td><td>3,197</td><td>9.9%</td> <td>40代</td><td>3,182</td><td>9.9%</td> <td>40代</td><td>3,197</td><td>9.9%</td> <td>40代</td><td>3,182</td><td>9.9%</td> </tr> <tr> <td>50代</td><td>2,675</td><td>8.3%</td> <td>50代</td><td>2,698</td><td>8.4%</td> <td>50代</td><td>2,675</td><td>8.3%</td> <td>50代</td><td>2,698</td><td>8.4%</td> </tr> <tr> <td>60代以上</td><td>5,363</td><td>16.6%</td> <td>60代以上</td><td>5,764</td><td>17.9%</td> <td>60代</td><td>2,651</td><td>8.2%</td> <td>60代</td><td>2,718</td><td>8.4%</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td> <td>70代以上</td><td>2,712</td><td>8.4%</td> <td>70代以上</td><td>3,046</td><td>9.5%</td> </tr> <tr> <td>小計</td><td>15,943</td><td>49.5%</td> <td>小計</td><td>16,268</td><td>50.5%</td> <td>小計</td><td>15,943</td><td>49.5%</td> <td>小計</td><td>16,268</td><td>50.5%</td> </tr> <tr> <td>合計</td><td colspan="5">32,210</td> <td>合計</td><td colspan="5">32,210</td> </tr> </tbody> </table>	男性			女性			男性			女性			20代	2,187	6.8%	20代	2,123	6.6%	20代	2,187	6.8%	20代	2,123	6.6%	30代	2,521	7.8%	30代	2,501	7.8%	30代	2,521	7.8%	30代	2,501	7.8%	40代	3,197	9.9%	40代	3,182	9.9%	40代	3,197	9.9%	40代	3,182	9.9%	50代	2,675	8.3%	50代	2,698	8.4%	50代	2,675	8.3%	50代	2,698	8.4%	60代以上	5,363	16.6%	60代以上	5,764	17.9%	60代	2,651	8.2%	60代	2,718	8.4%							70代以上	2,712	8.4%	70代以上	3,046	9.5%	小計	15,943	49.5%	小計	16,268	50.5%	小計	15,943	49.5%	小計	16,268	50.5%	合計	32,210					合計	32,210				
男性			女性			男性			女性																																																																																																				
20代	2,187	6.8%	20代	2,123	6.6%	20代	2,187	6.8%	20代	2,123	6.6%																																																																																																		
30代	2,521	7.8%	30代	2,501	7.8%	30代	2,521	7.8%	30代	2,501	7.8%																																																																																																		
40代	3,197	9.9%	40代	3,182	9.9%	40代	3,197	9.9%	40代	3,182	9.9%																																																																																																		
50代	2,675	8.3%	50代	2,698	8.4%	50代	2,675	8.3%	50代	2,698	8.4%																																																																																																		
60代以上	5,363	16.6%	60代以上	5,764	17.9%	60代	2,651	8.2%	60代	2,718	8.4%																																																																																																		
						70代以上	2,712	8.4%	70代以上	3,046	9.5%																																																																																																		
小計	15,943	49.5%	小計	16,268	50.5%	小計	15,943	49.5%	小計	16,268	50.5%																																																																																																		
合計	32,210					合計	32,210																																																																																																						

# 1 毎月の支払額(合計支払額・通信料金・端末代金)

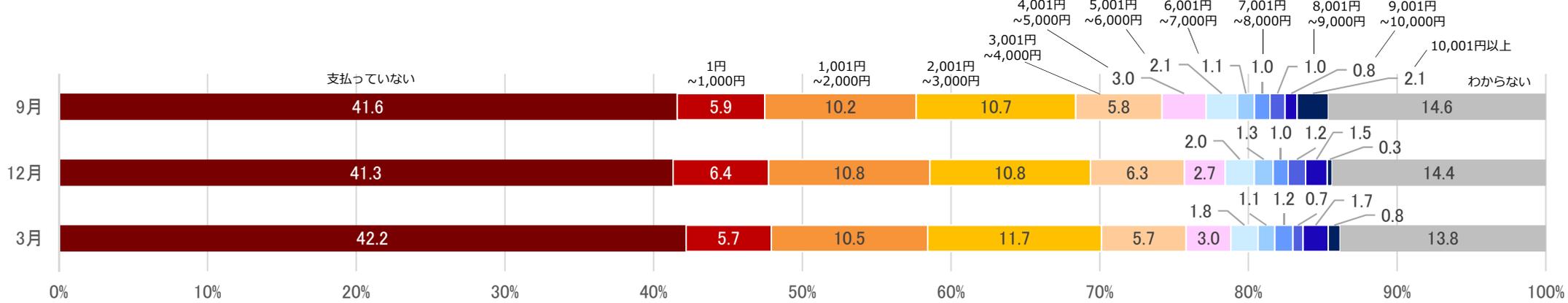
1 あなたは、契約している携帯電話事業者に月々いくらぐらい支払っていますか。〔問3〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)



2 あなたは、1の支払のうち、携帯電話の通信料金を月々いくらぐらい支払っていますか。〔問4〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)



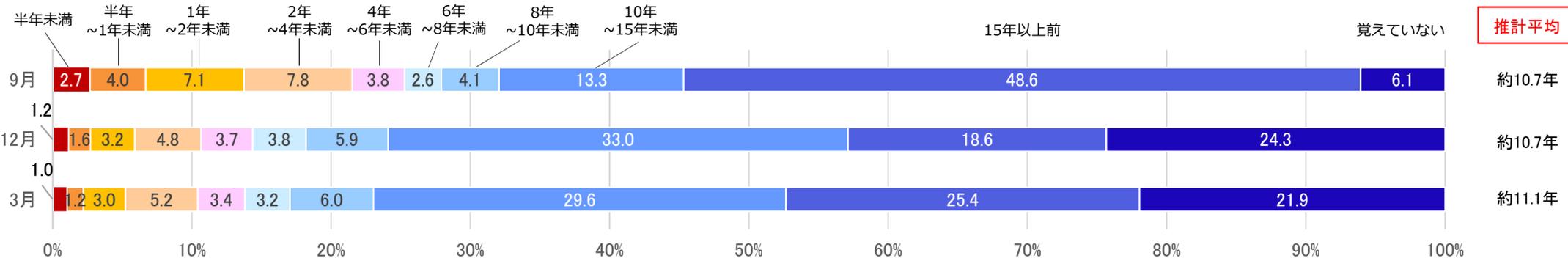
3 あなたは、1の支払のうち、携帯電話の端末代金を月々いくらぐらい支払っていますか。〔問5〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)



## 2 携帯電話事業者・端末の利用年数

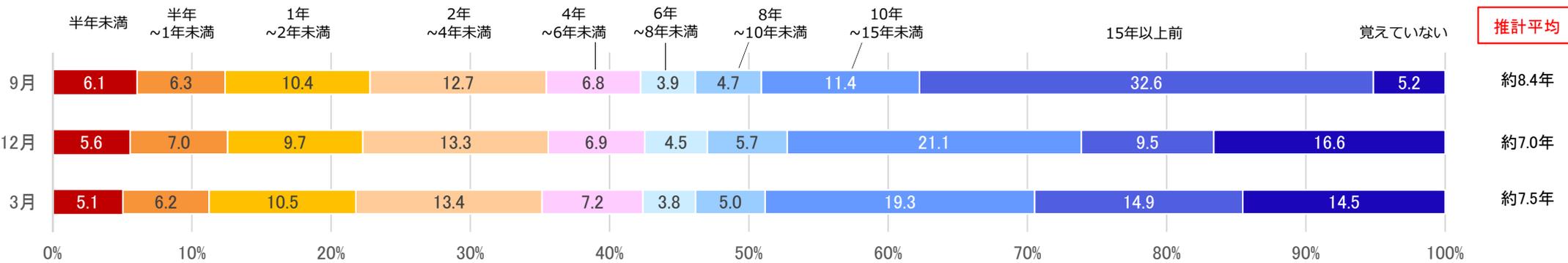
### 4 あなたが初めて携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。〔問26〕

n=6,000 (9月のみn=6,001)



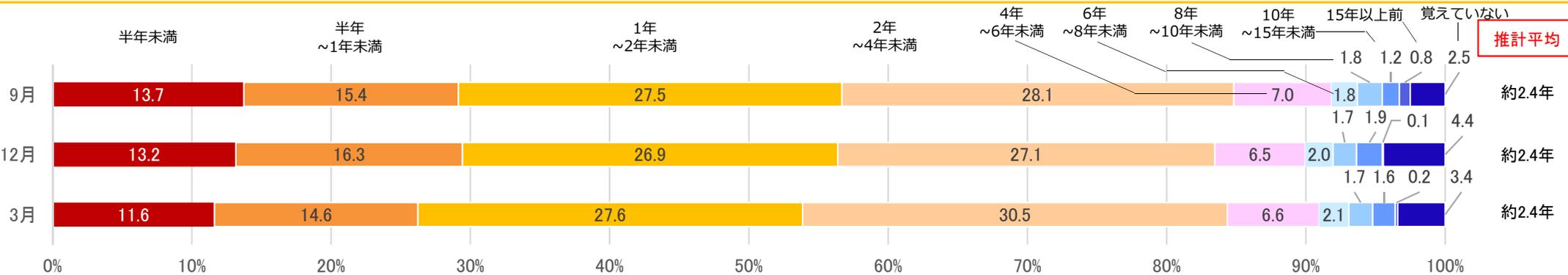
### 5 あなたは、契約している携帯電話事業者と契約したのは何年くらい前ですか。〔問27〕

n=6,000 (9月のみn=6,001)



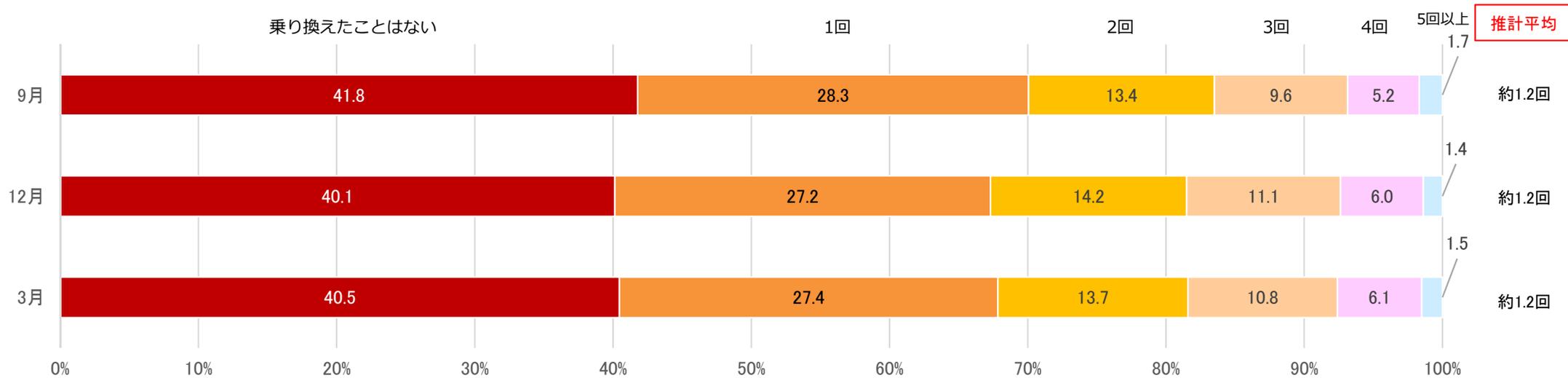
### 6 現在あなたが使っている携帯電話端末は、これまで何年間使っているものですか。〔問37〕

n=6,000 (9月のみn=6,001)

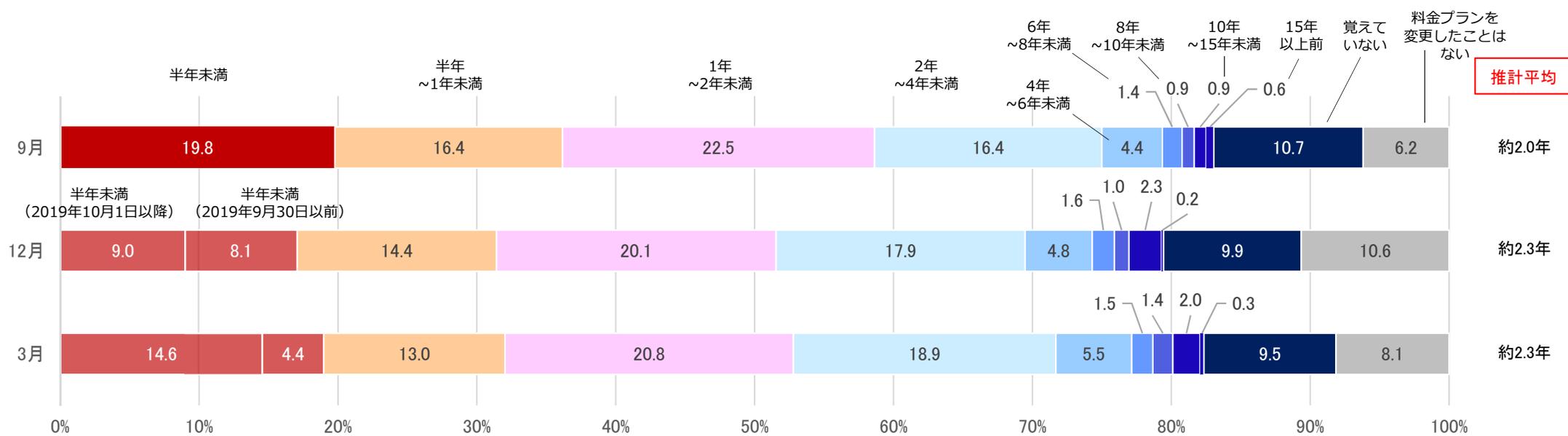


### 3 携帯電話事業者の乗換回数・料金プランの変更時期

7 あなたは、これまでに携帯電話会社を何回くらい乗り換えたことがありますか。〔問28〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)

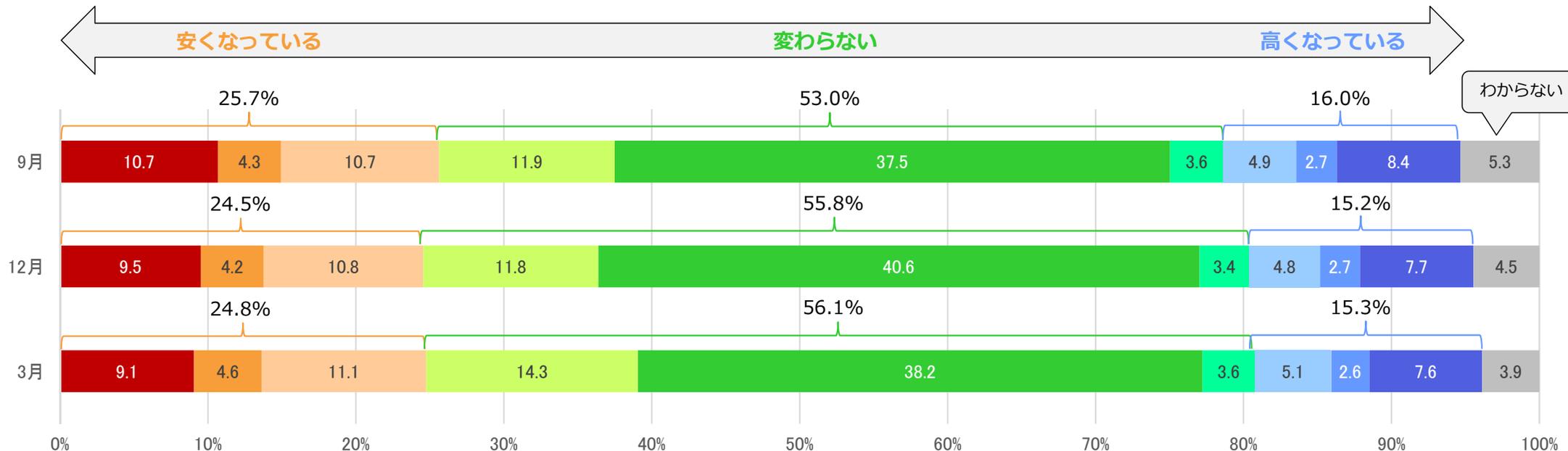


8 あなたが通信料金の料金プランを最後に変更したのはいつごろ前ですか。〔問14〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)

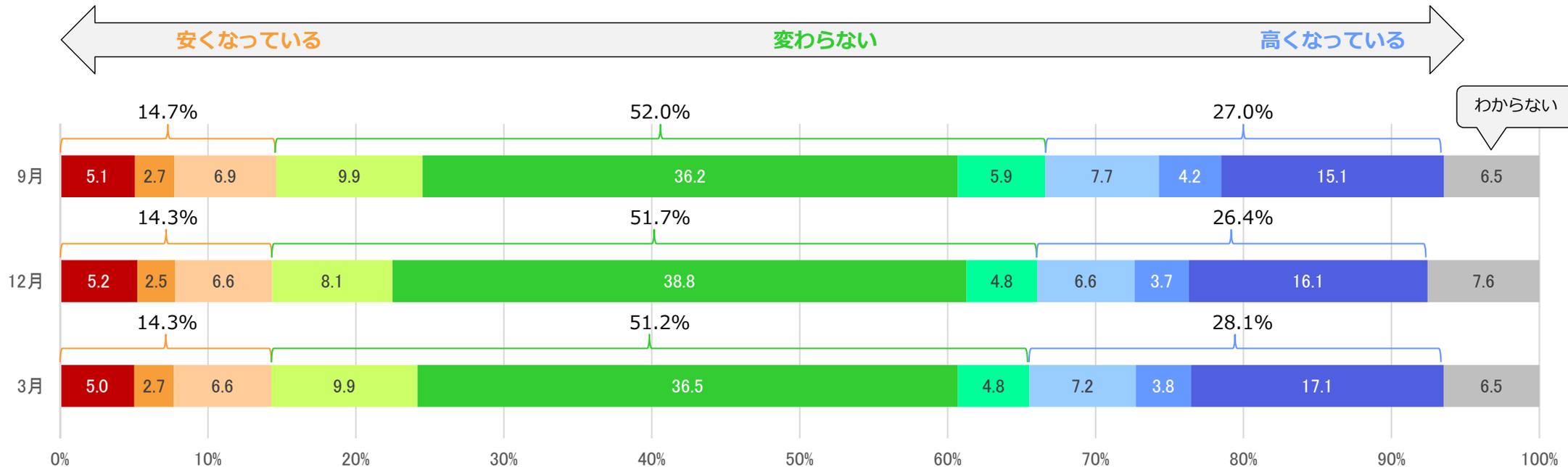


# 4 携帯電話料金・端末代金に関する意識

9 最近、日本の携帯電話料金は安くなってきたと感じますか。〔問6〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)

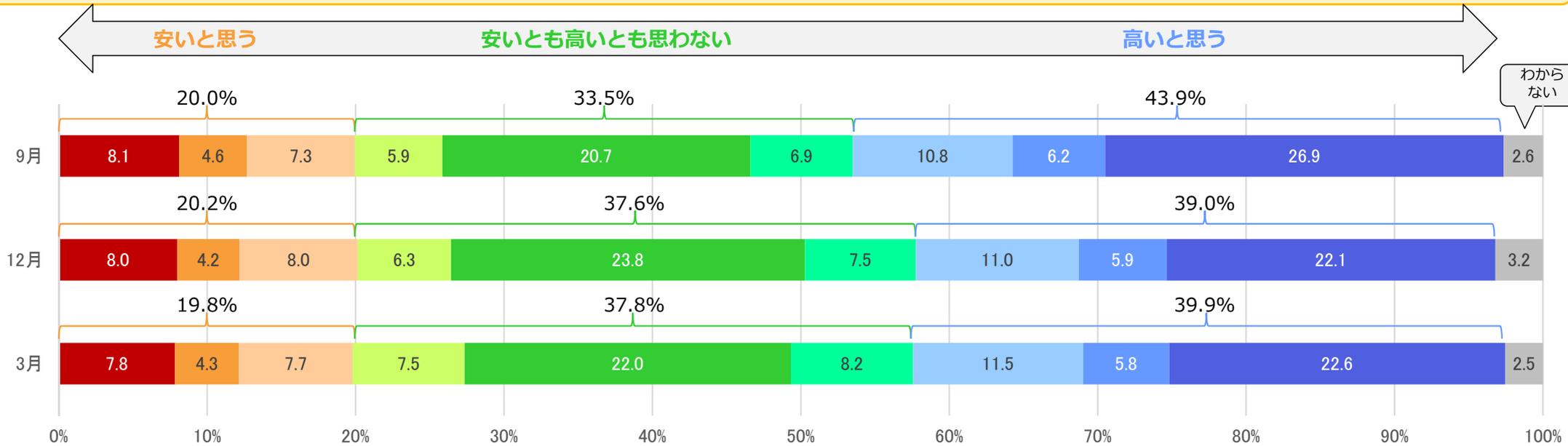


10 最近、日本の携帯電話端末の実質的な代金が安くなっていると感じますか。〔問7〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)

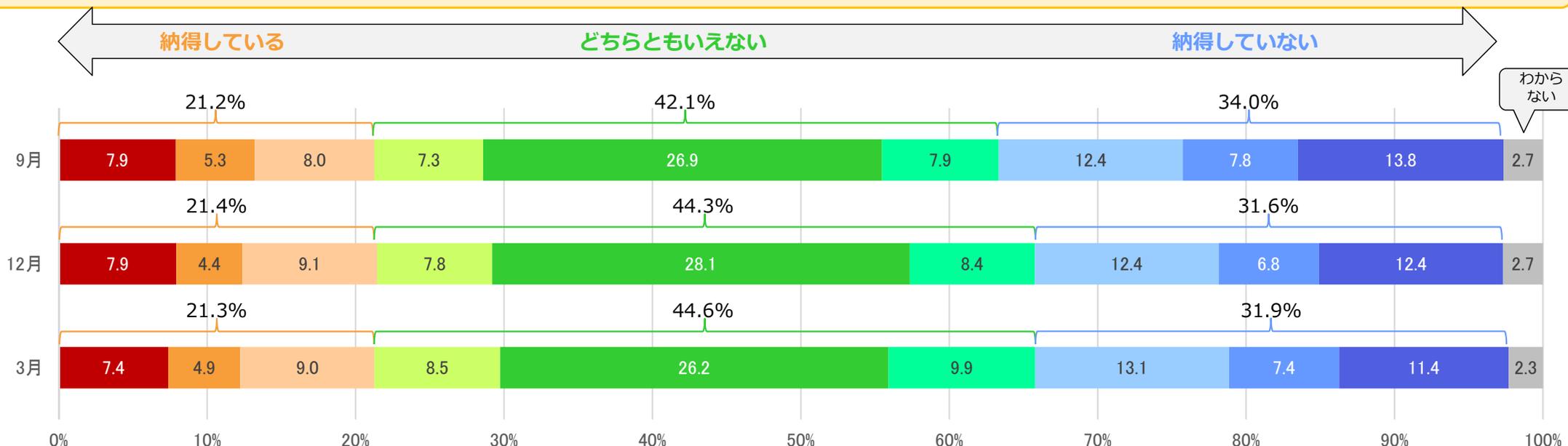


# 5 携帯電話の支払総額に関する意識・納得感

1 1 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額（トータルで携帯電話会社に支払っている金額）は安いと感じますか。〔問8〕  
n=6,000（9月のみn=6,001）



1 2 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額（トータルで携帯電話会社に支払っている金額）に納得していますか。〔問9〕  
n=6,000（9月のみn=6,001）

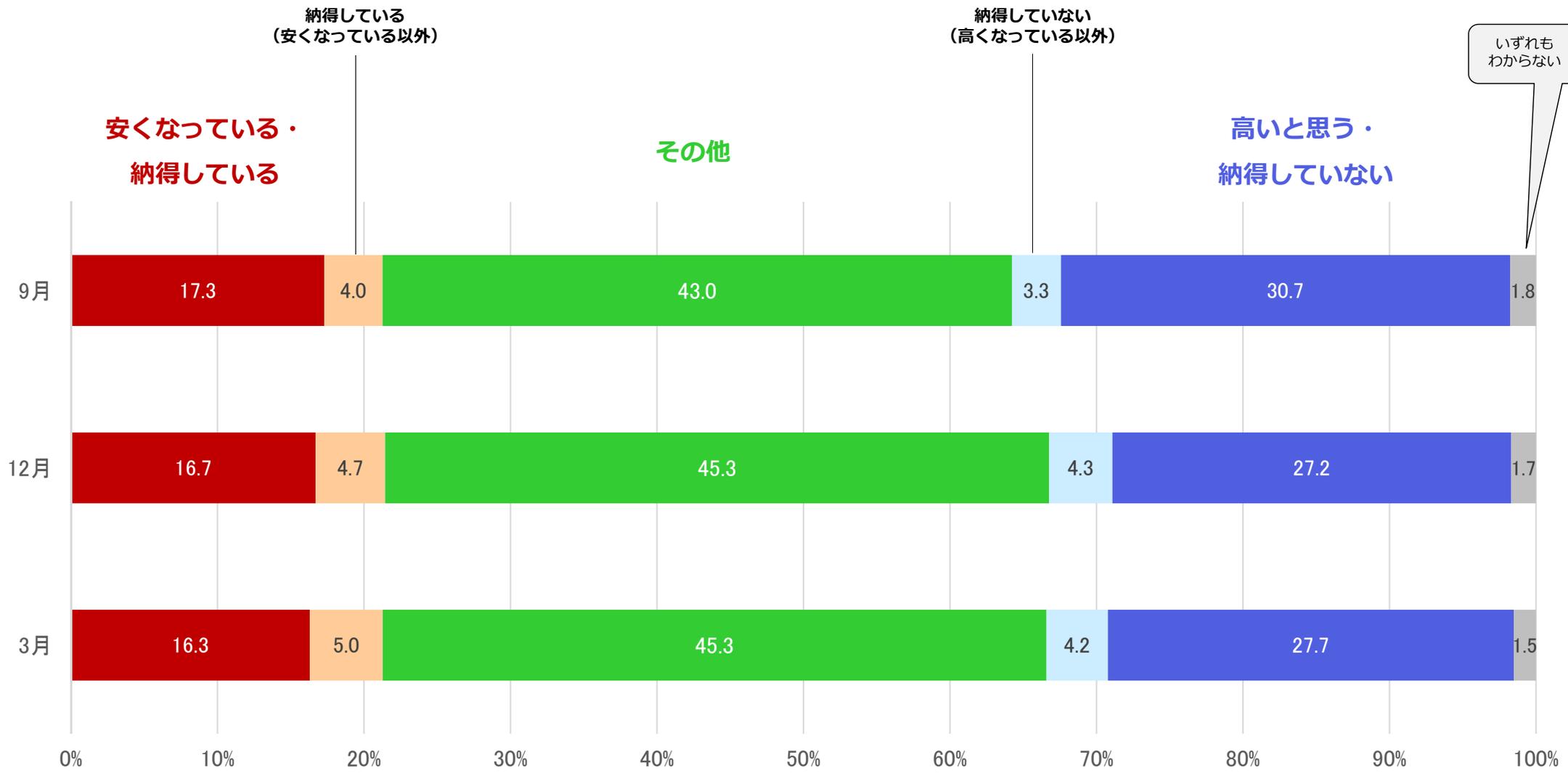


# 6 携帯電話の支払総額に関する意識・納得感

1 1 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額（トータルで携帯電話会社に支払っている金額）は安いと感じますか。  
 [問 8] n=6,000 (9月のみn=6,001)

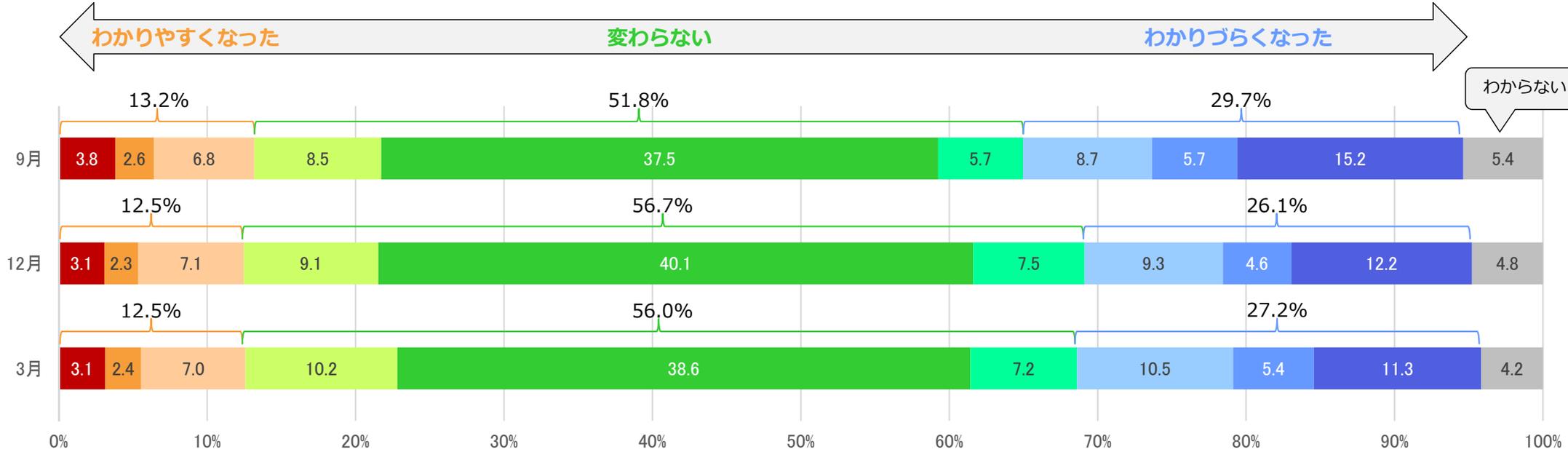


1 2 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額（トータルで携帯電話会社に支払っている金額）に納得していますか。  
 [問 9] n=6,000 (9月のみn=6,001)

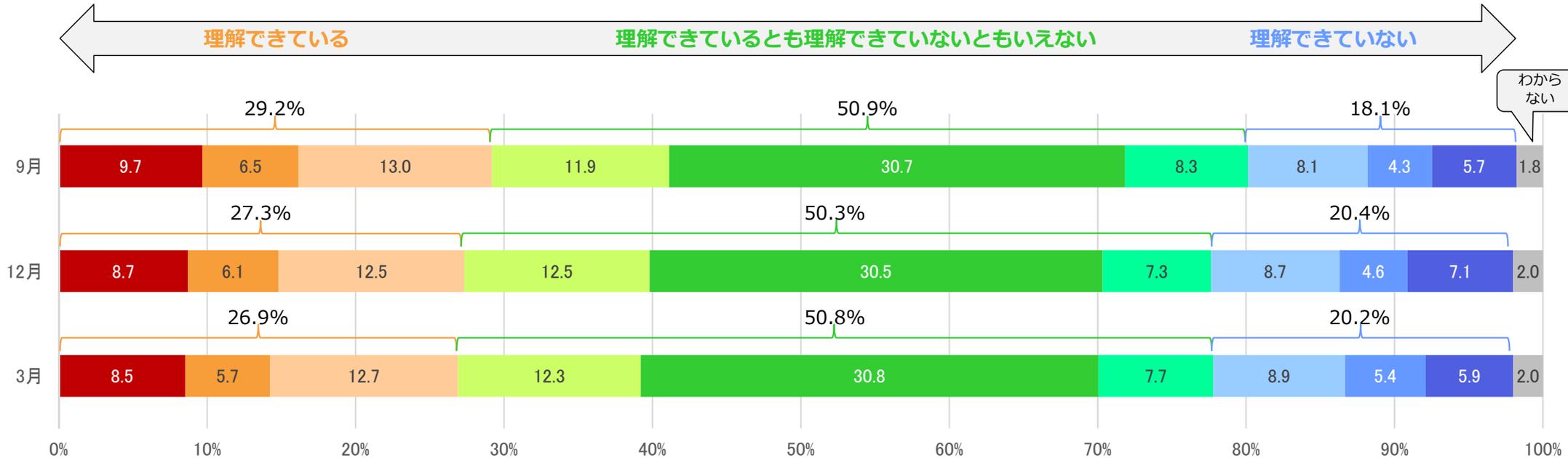


# 7 料金プランのわかりやすさ

1 3 最近、日本の携帯電話の料金プランはシンプルでわかりやすくなってきたと感じますか。〔問20〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)



1 4 現在、あなたが契約している通信料金の料金プランの内容について、ご自身で理解できていると思いますか。〔問21〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)

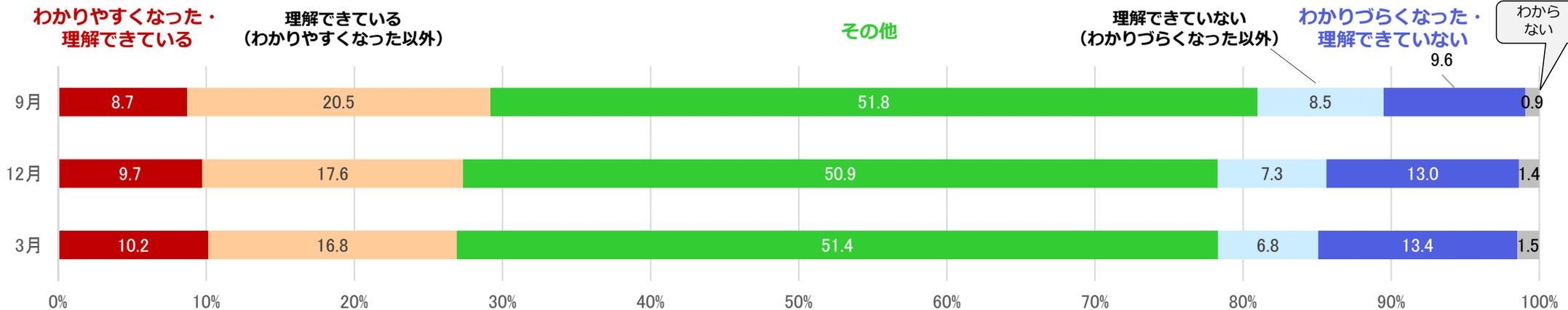


# 8 料金プランのわかりやすさ・理解度

1 3 最近、日本の携帯電話の料金プランはシンプルでわかりやすくなってきたと感じますか。〔問 2 0〕  
n=6,000 (9月のみn=6,001)



1 4 現在、あなたが契約している通信料金の料金プランの内容について、ご自身で理解できていると思いますか。〔問 2 1〕  
n=6,000 (9月のみn=6,001)

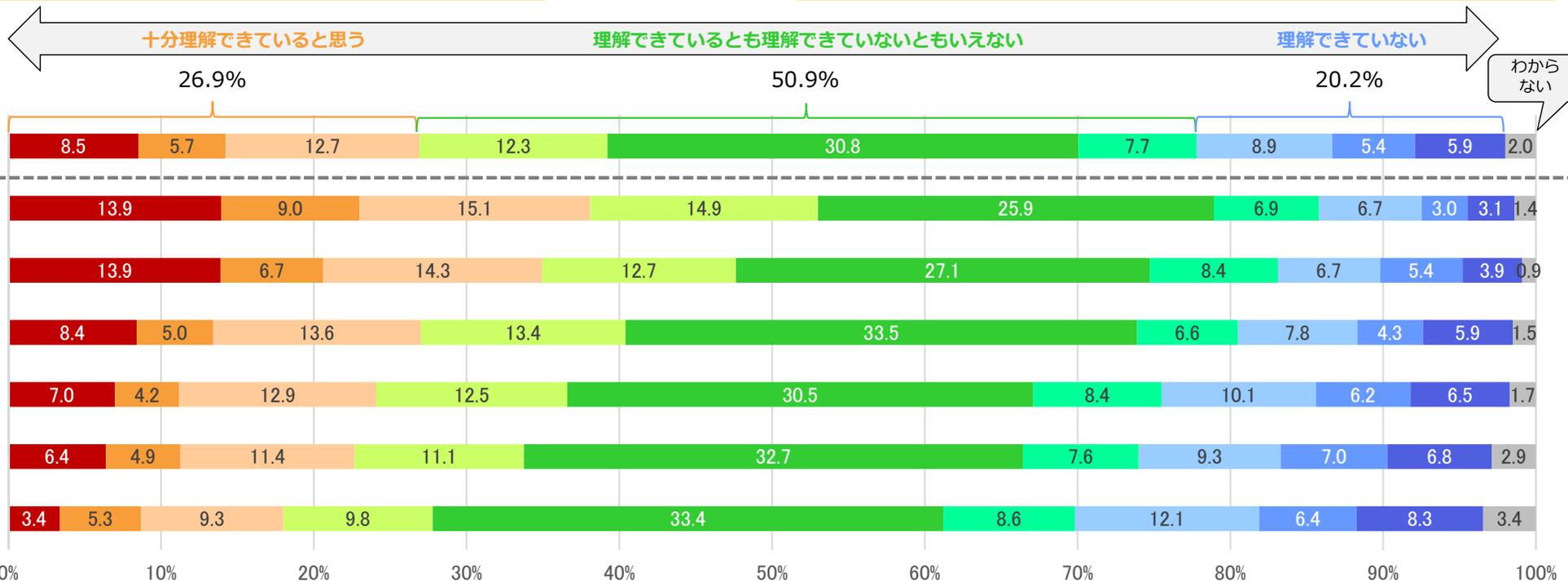


1 4 現在、あなたが契約している通信料金の料金プランの内容について、ご自身で理解できていると思いますか。〔問 2 1〕  
n=6,000



年齢をご回答ください。  
n=6,000

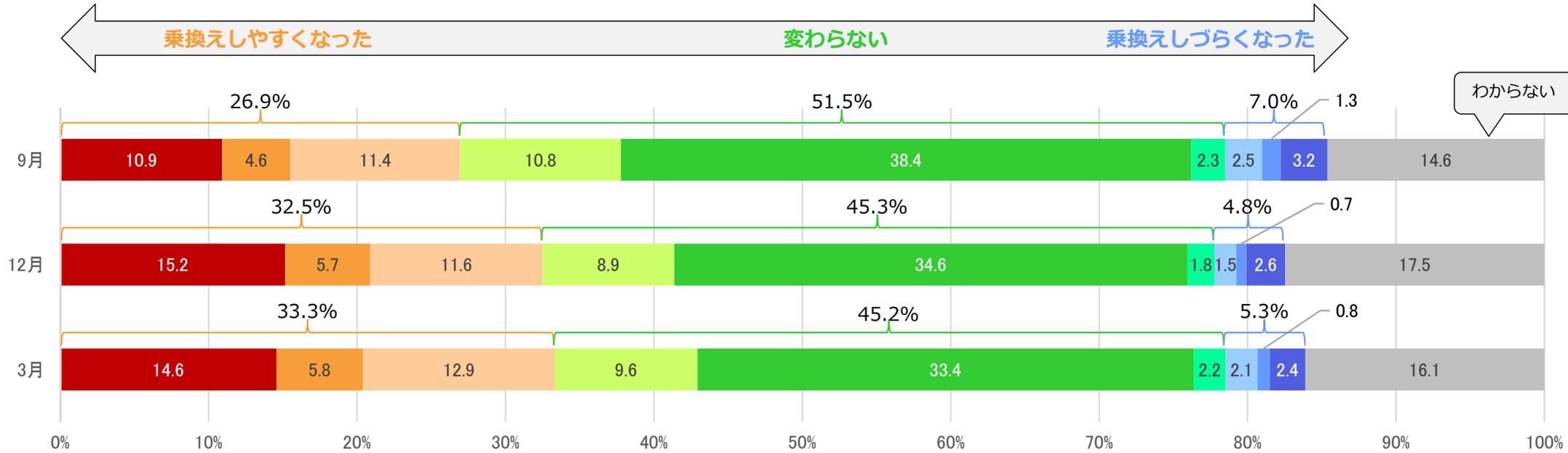
3月



# 9 事業者の乗換えに関する意識・意向

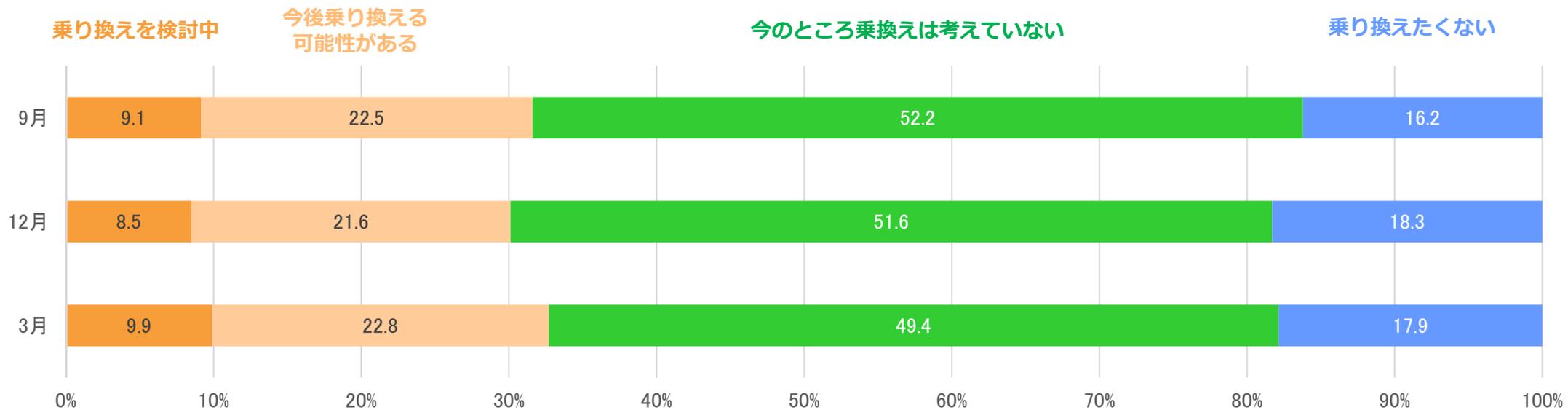
15 最近、事業者の乗換えをしやすくなったと感じますか。〔問29〕

n=6,000 (9月のみn=6,001)



16 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乗り換えたいと思いますか。〔問31〕

n=6,000 (9月のみn=6,001)



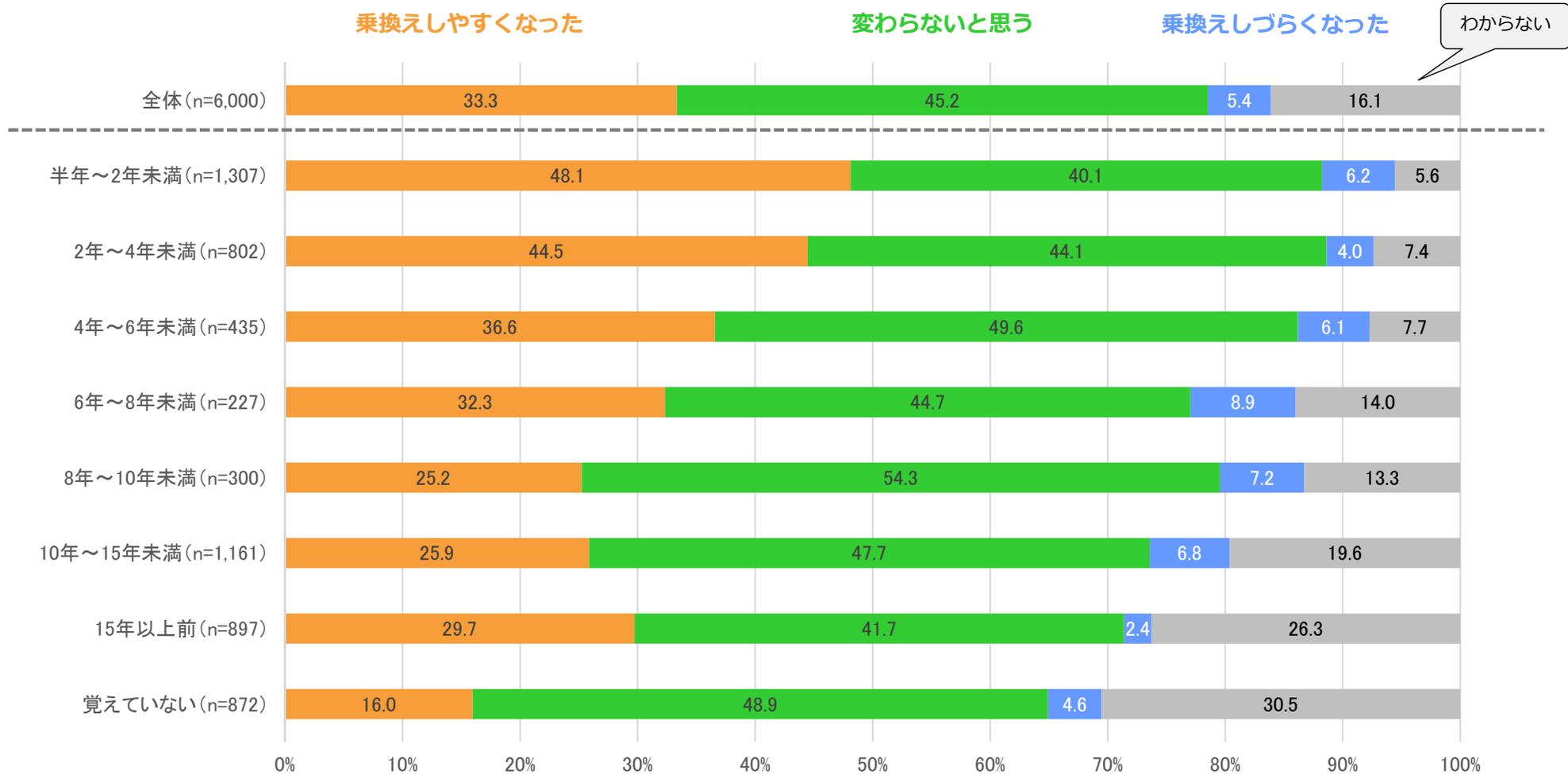
# 10 事業者との契約期間・事業者の乗り換えやすさ

5 あなたは、契約している携帯電話事業者と契約したのは何年くらい前ですか。〔問27〕  
n=6,000



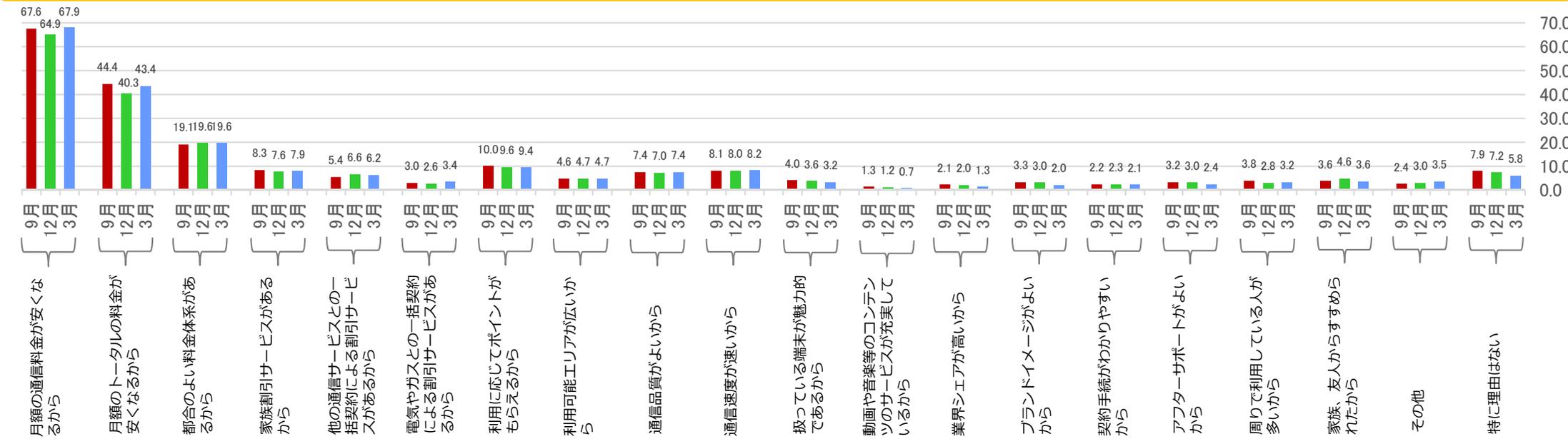
15 最近、事業者の乗り換えをしやすくなったと感じますか。〔問29〕  
n=6,000

3月

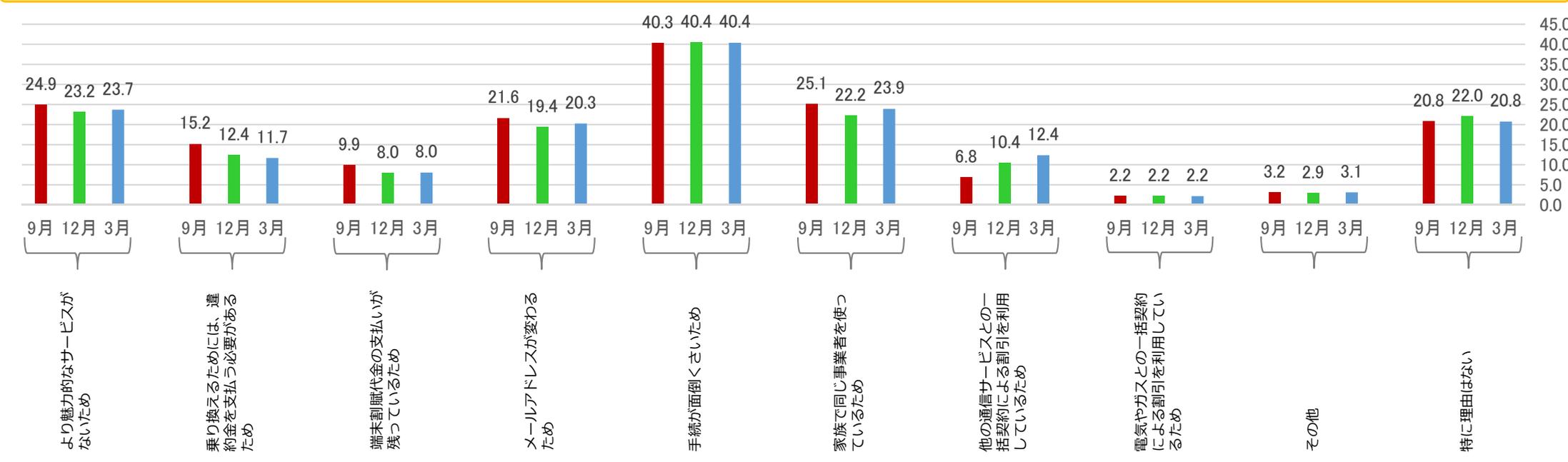


# 11 携帯電話事業者の乗換検討等の理由

18 乗換えを検討中/今後乗り換える可能性があると思っている理由を教えてください。〔問32〕 (9月) n=1,896 (12月) n=1,806 (3月) n=1,962

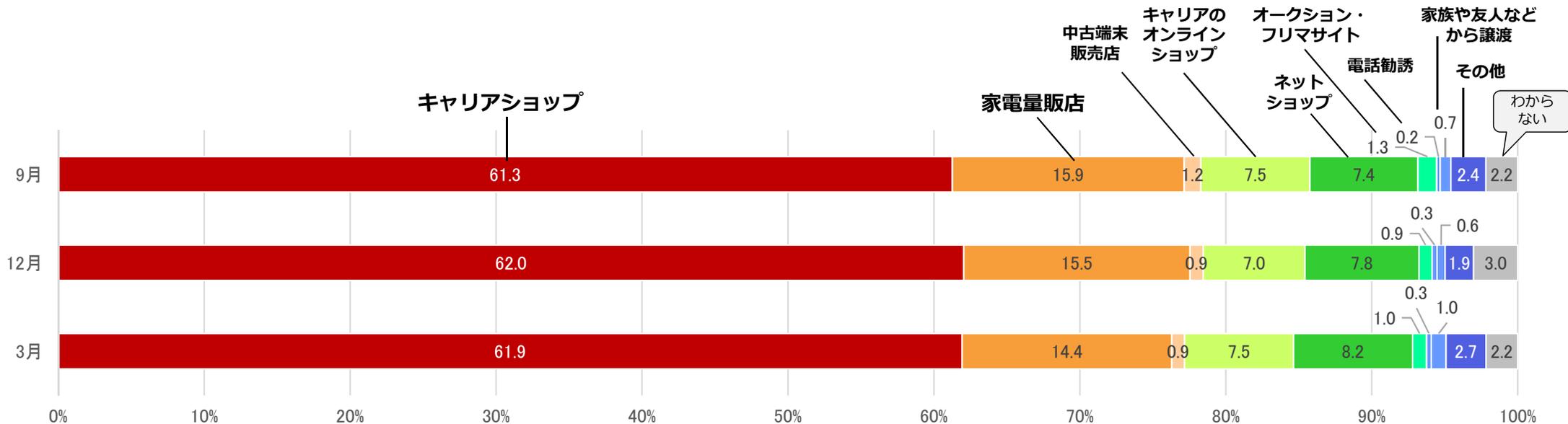


19 あなたが事業者の乗換えを考えていない理由は何ですか。〔問34〕 (9月) n=4,105 (12月) n=4,194 (3月) n=4,038

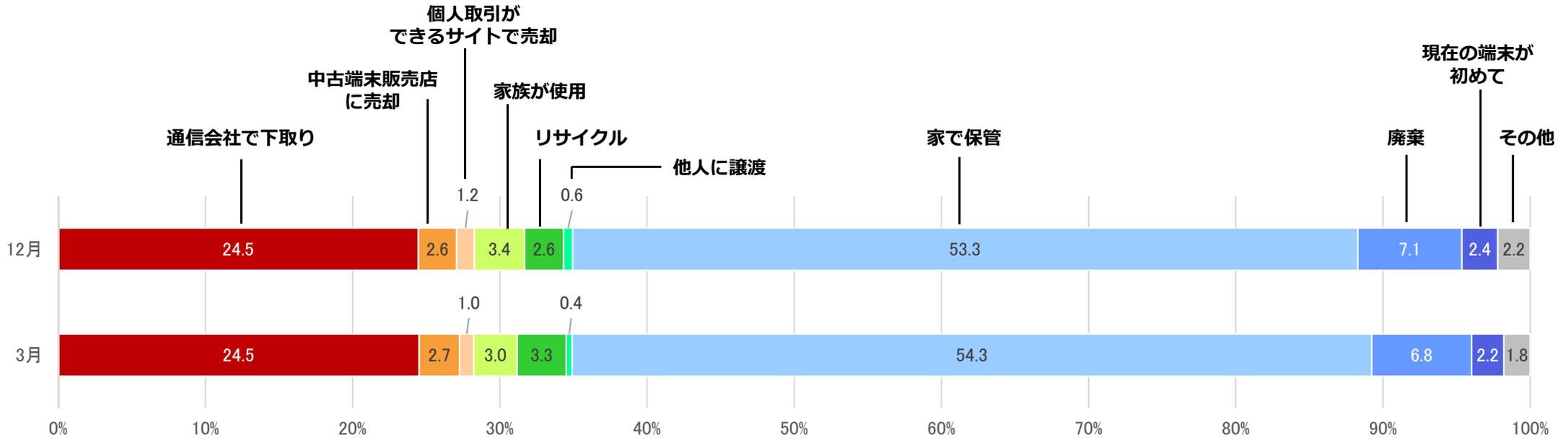


# 12 端末の購入・使用していた端末の処理

20 あなたは、現在使っている端末をどこで購入しましたか。〔問38〕 n=6,000 (9月のみn=6,001)

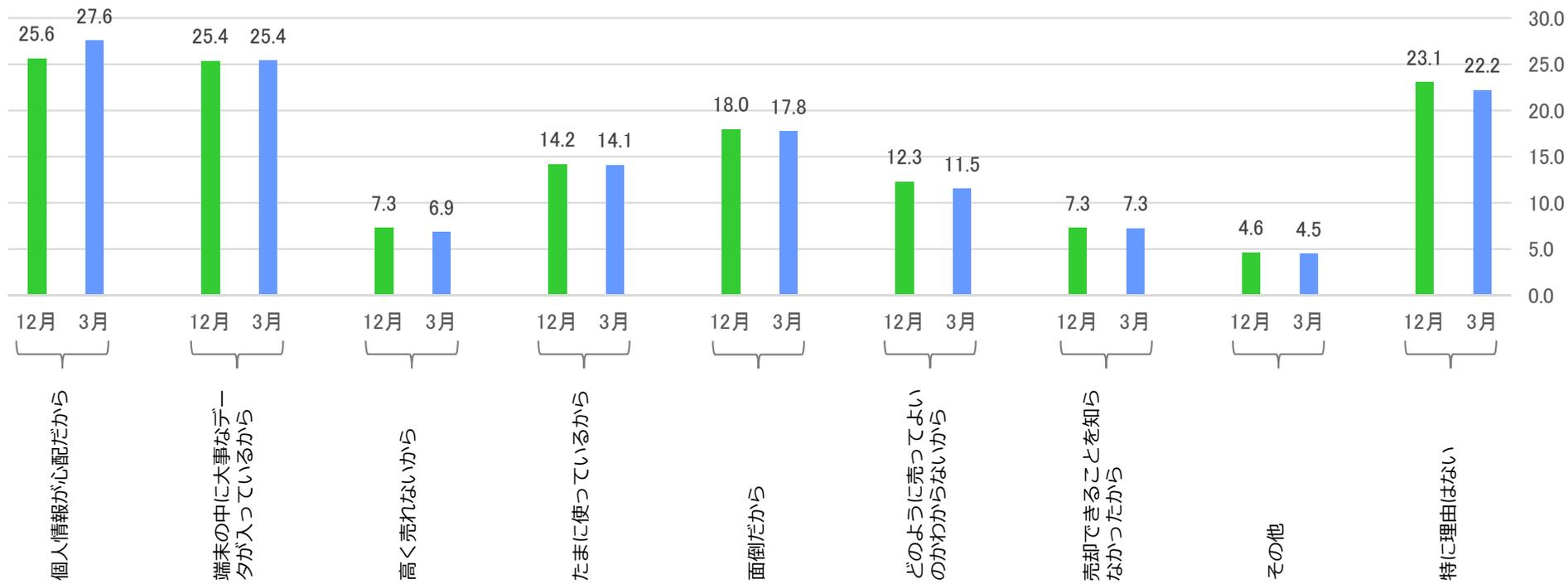


21 あなたは、現在使っている端末の前に使っていた端末をどうしましたか。〔問39〕 n=6,000



# 13 前に使用していた端末を保管している理由

22 あなたは、どうしてその端末を家で保管しているのですか。〔問40〕 (12月) n=3,201 (3月) n=3,259



**(参考) 電気通信市場検証会議(第17回)**

**資料17-1「電気通信市場の分析結果(利用者アンケート結果等)」 抜粋**

---

# 利用者アンケートの概要

- 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

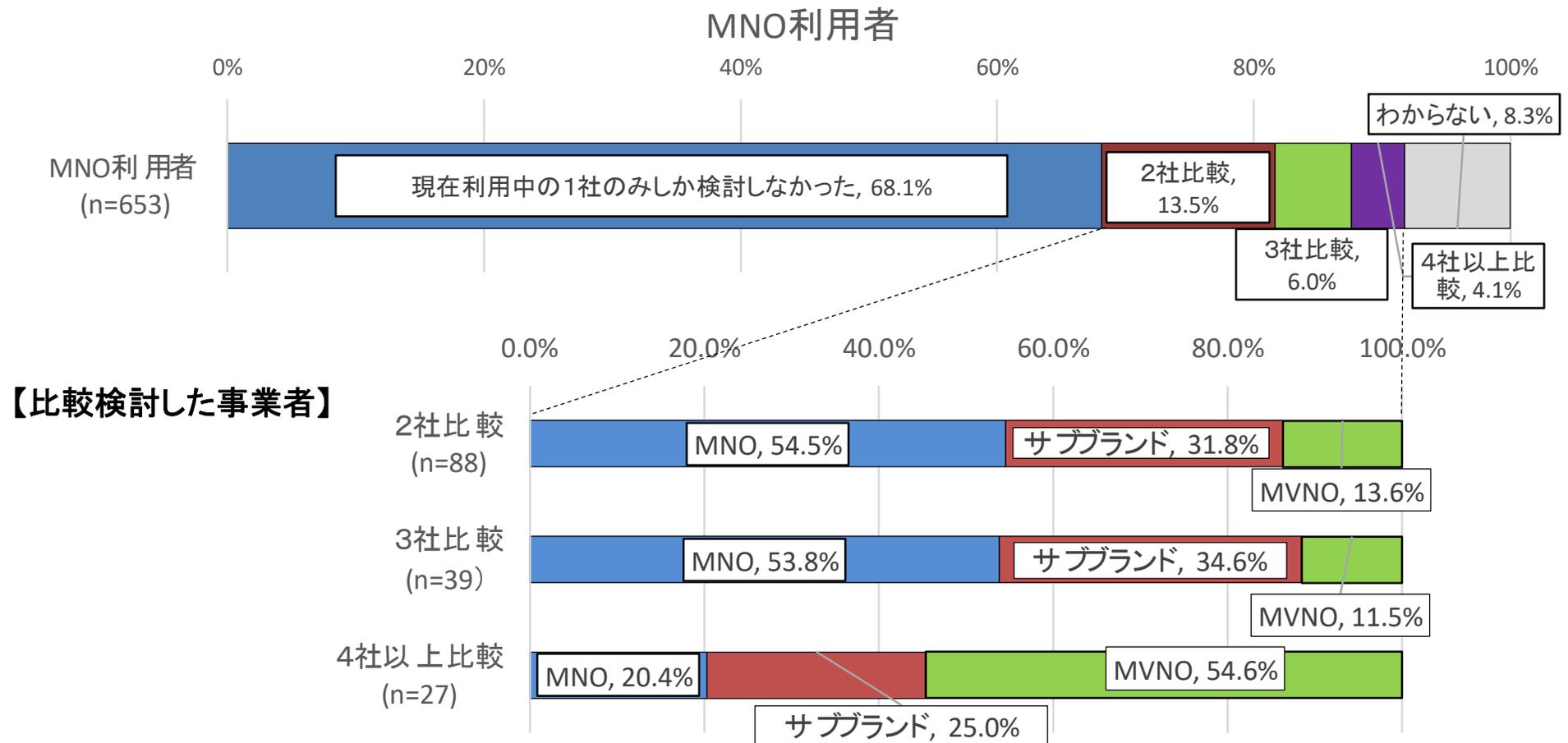
- ① 利用中の固定ブロードバンドサービス、選択理由、比較検討状況
- ② FTTHサービスとセットで提供を受けているサービスの利用状況
- ③ 現在利用中の固定ブロードバンドサービスの満足度(料金、通信速度・品質、総合満足度等)
- ④ 固定ブロードサービスの料金が値上がりした場合の反応
- ⑤ 期間拘束契約締結の有無、解約した場合に生じる違約金額等
- ⑥ 「事業者変更」の認知度
- ⑦ ISPの利用状況
- ⑧ 固定電話の利用状況

### 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

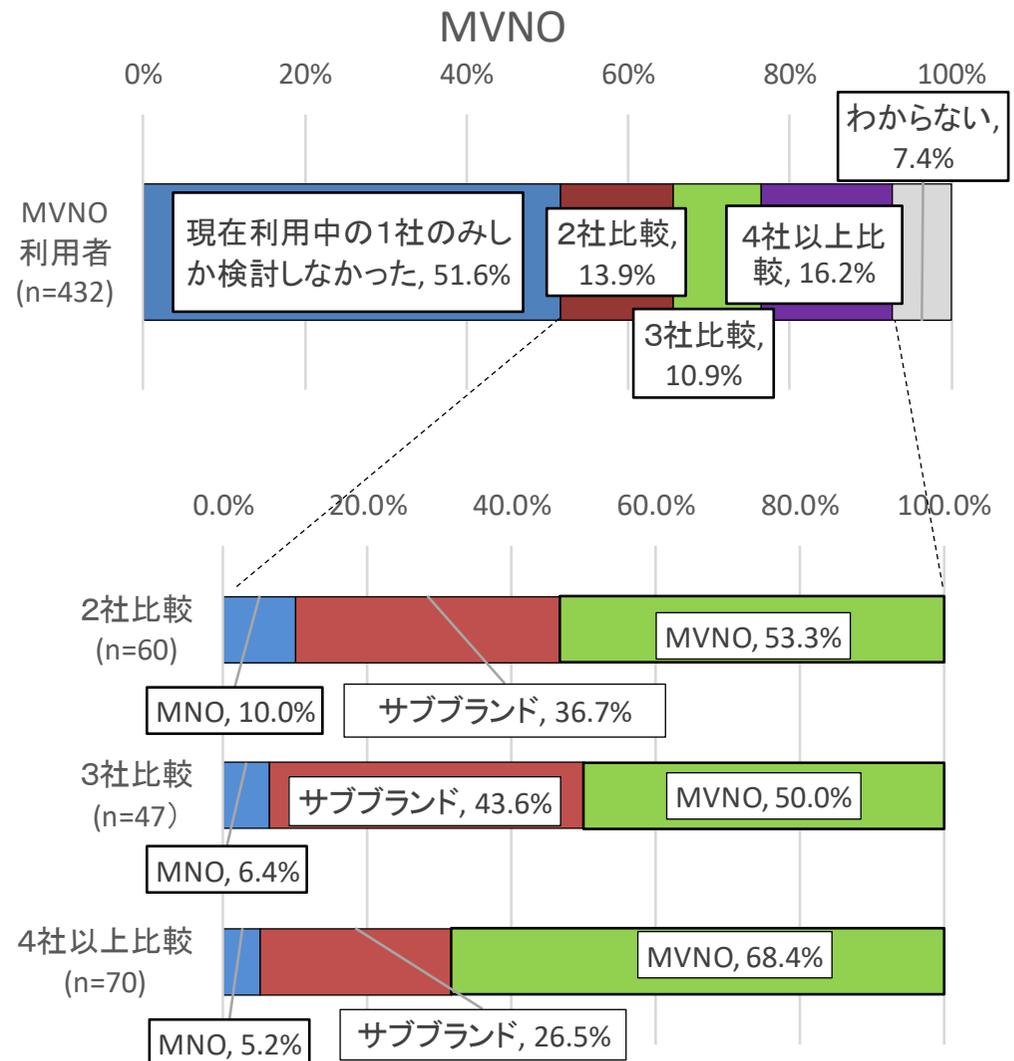
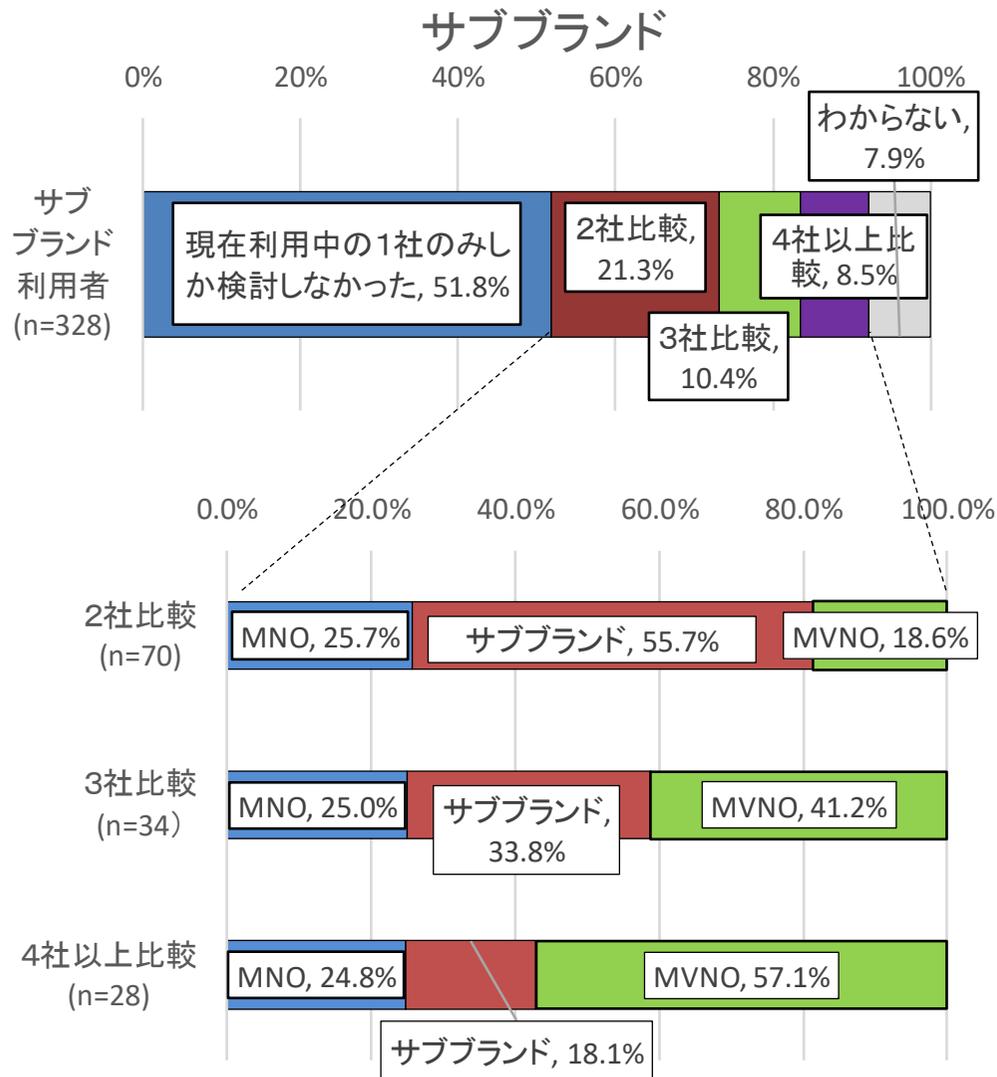
## 携帯電話事業者の比較検討状況①

- 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**の比較により**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%にとどまっている。



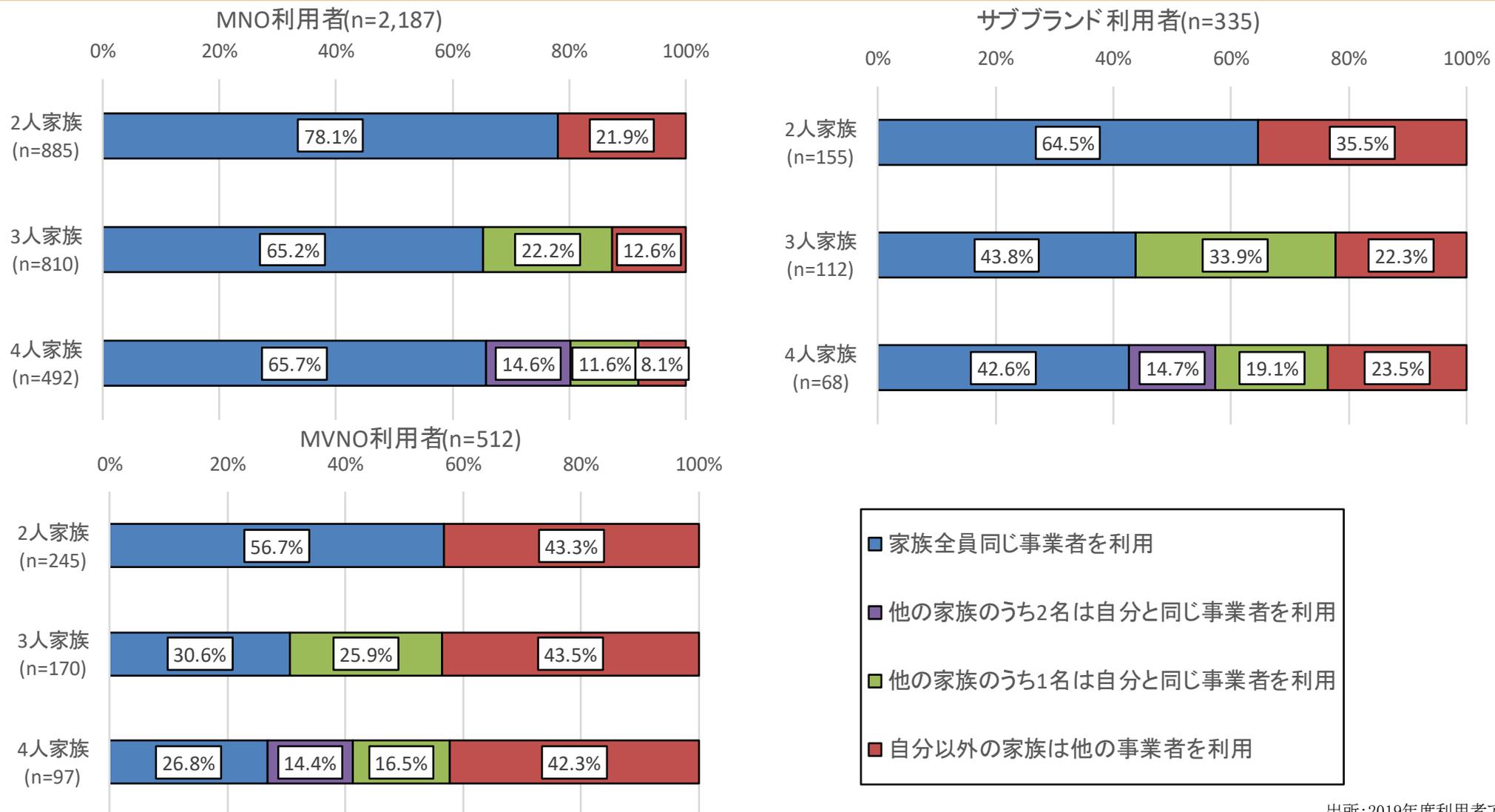
## 携帯電話事業者の比較検討状況②

- 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。



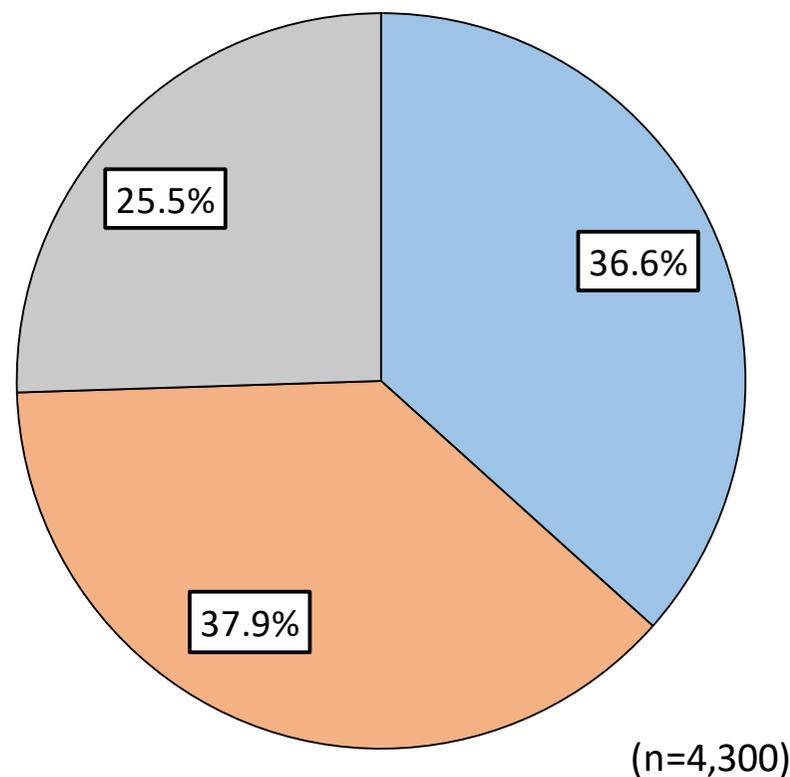
## 同居の家族におけるサービス選択状況

- 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。



- 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。

- 法改正がなされたことも改正の内容も把握していた。
- 何らかの法改正があったことは認識していたが、改正内容までは認識していなかった。
- 法改正があったことも知らなかった。

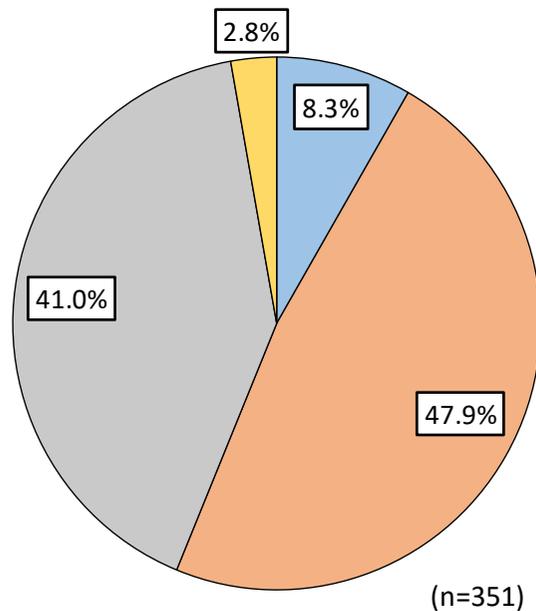


## 改正法適合プランへ変更した／しない理由

- 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、「契約変更手续をするのが面倒」、「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。

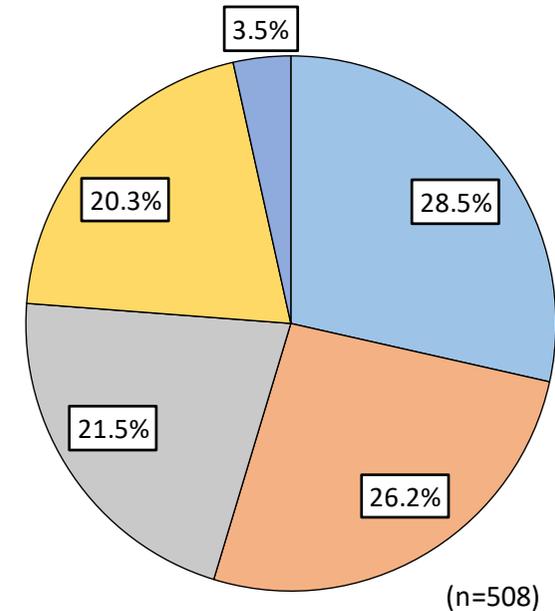
【改正法適合プランへ変更した理由】

- 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



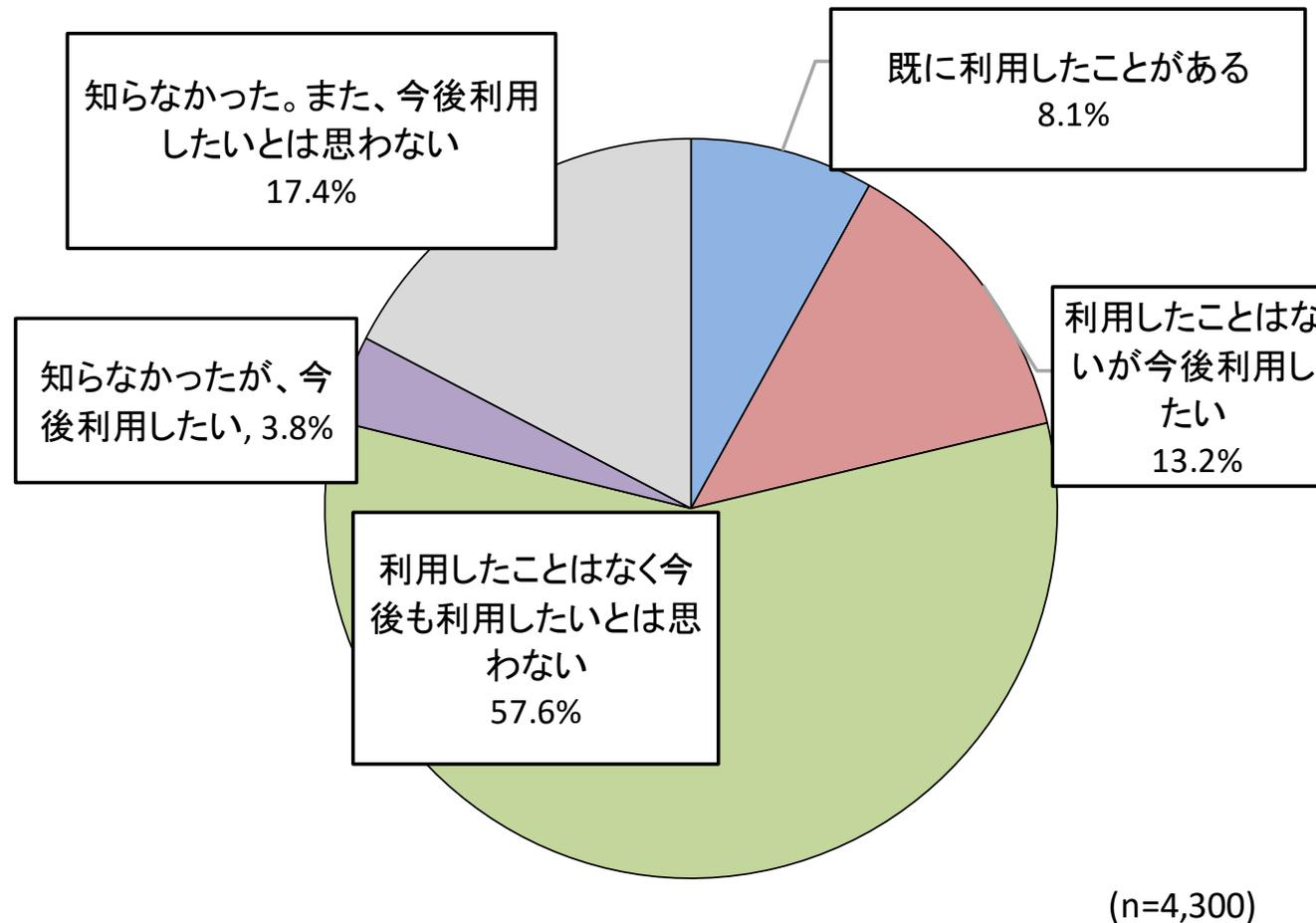
【プラン変更しない理由】

- 契約変更手续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



## 中古端末の認知度・利用意向

- 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。



## 携帯電話端末の代金支払状況

- 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。

