

# 携帯電話の利用状況に関する 意識調査結果

(令和3年 6月調査)

令和3年6月29日  
消費者庁

# 調査概要

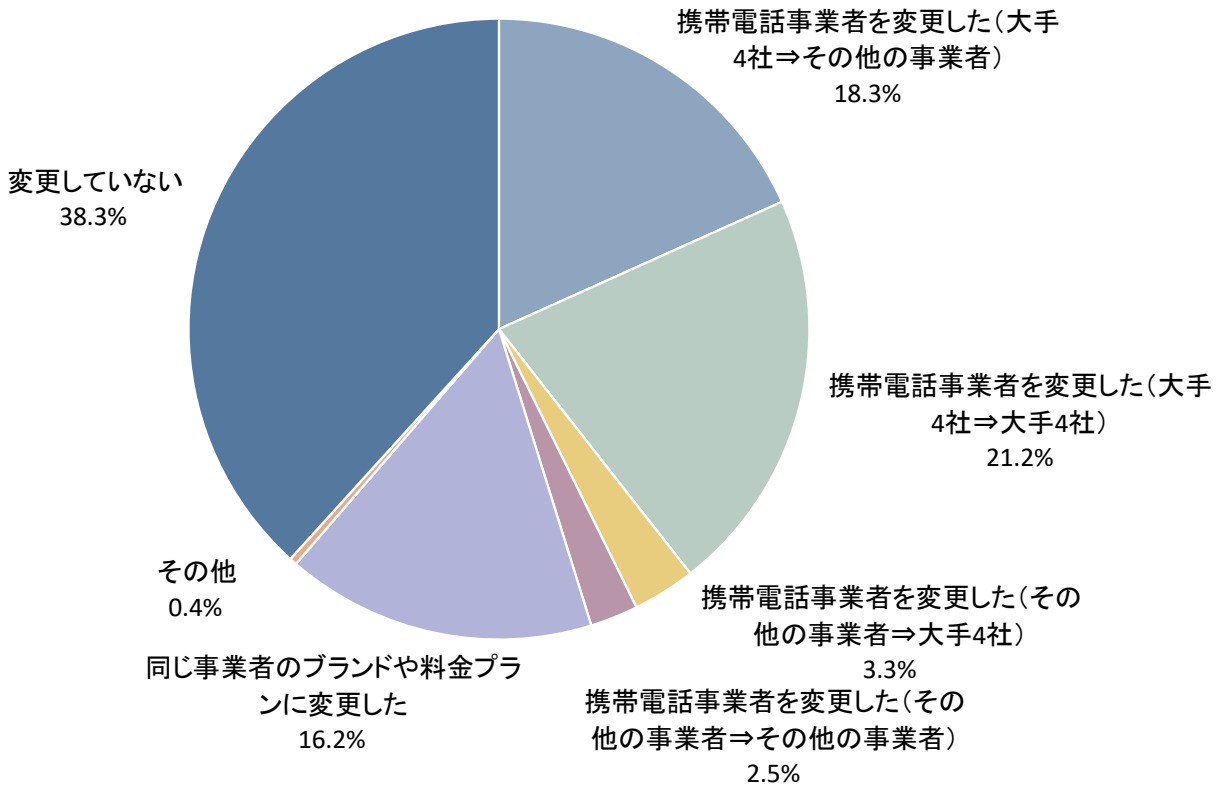
## 携帯電話の利用状況に関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2021年6月9日(木)～6月10日(金)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】携帯電話を利用し自身で料金を支払っている者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(各52人)で割付
有効回答数	【スクリーニング調査】3,500人 【本調査】520人
調査項目	<ul style="list-style-type: none"><li>■携帯電話契約の変更状況、割引利用状況<ul style="list-style-type: none"><li>・携帯電話契約の変更状況、直近の変更時期</li><li>・携帯電話事業者の乗り換えしやすさの変化</li><li>・携帯電話の料金プランのわかりやすさの変化</li><li>・通信料金に関する割引利用状況</li><li>・携帯電話契約変更のきっかけ</li><li>・携帯電話と他のサービスとの割引プランに望むこと</li></ul></li><li>■携帯電話に関し消費者として望むこと、最近のトピックの認知状況<ul style="list-style-type: none"><li>・携帯電話に関し消費者として望むこと</li><li>・携帯電話に関する最近のトピックの認知状況</li></ul></li><li>■携帯電話の利用に関するトラブル・困ったこと<ul style="list-style-type: none"><li>・携帯電話の利用に関するトラブル・困ったこと</li><li>・MNP(番号ポータビリティ)の手続きに関する意向</li></ul></li></ul>

# ① 携帯電話契約の変更状況

- 携帯電話を利用している人のうち約6割は携帯電話契約を変更した経験がある
- 携帯電話事業者を変更した人の大半は、大手4社から、別の大手や大手以外の事業者に変更している

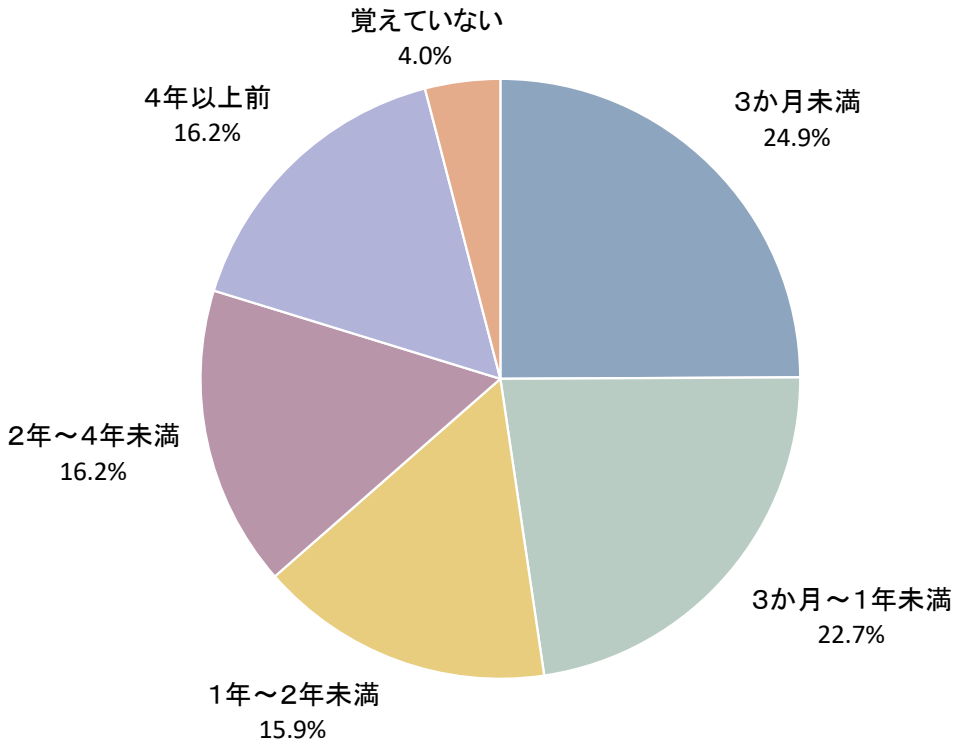
自身又はご家庭の携帯電話契約の変更(見直しや乗り換え)状況(n=520)



## ② 携帯電話契約の料金プランの変更時期

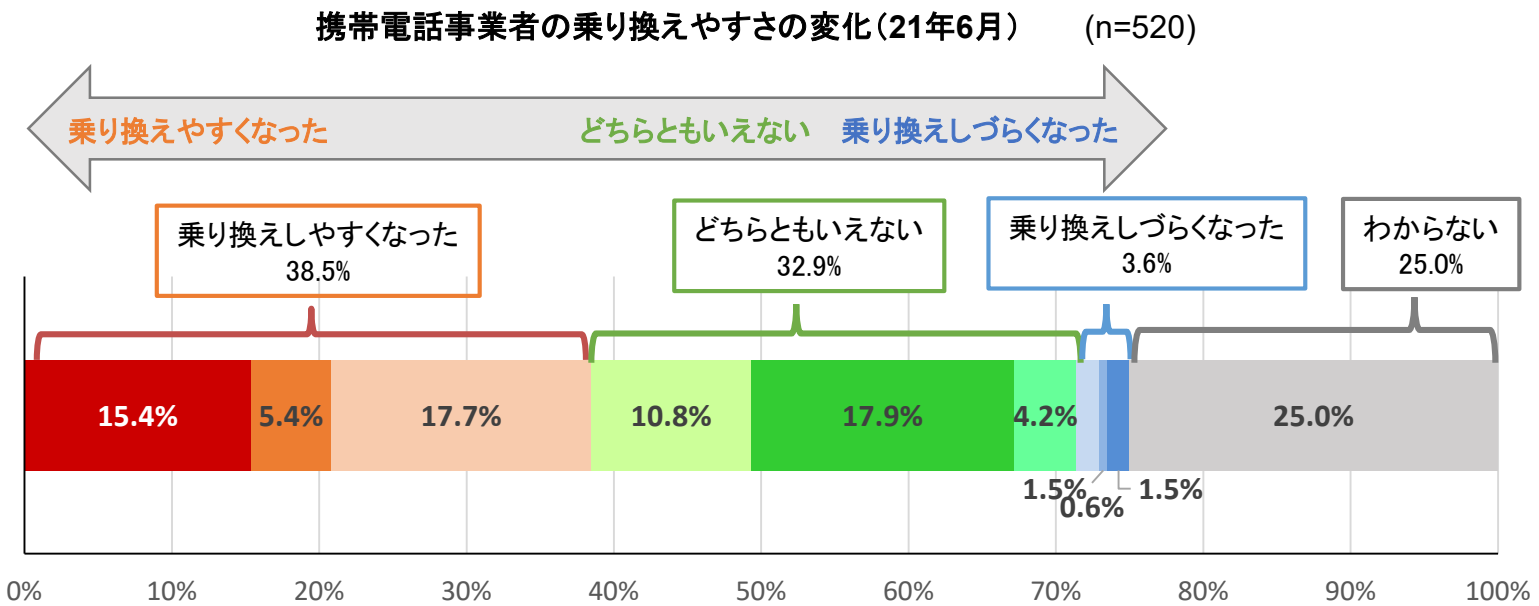
○ 携帯電話を変更したことがある人のうち、4人に1人は、携帯各社が新しい料金プランを発表した3月以降に乗り換えている

携帯電話を変更したことがある人のうち、携帯電話契約の料金プランの直近変更時期(n=321)

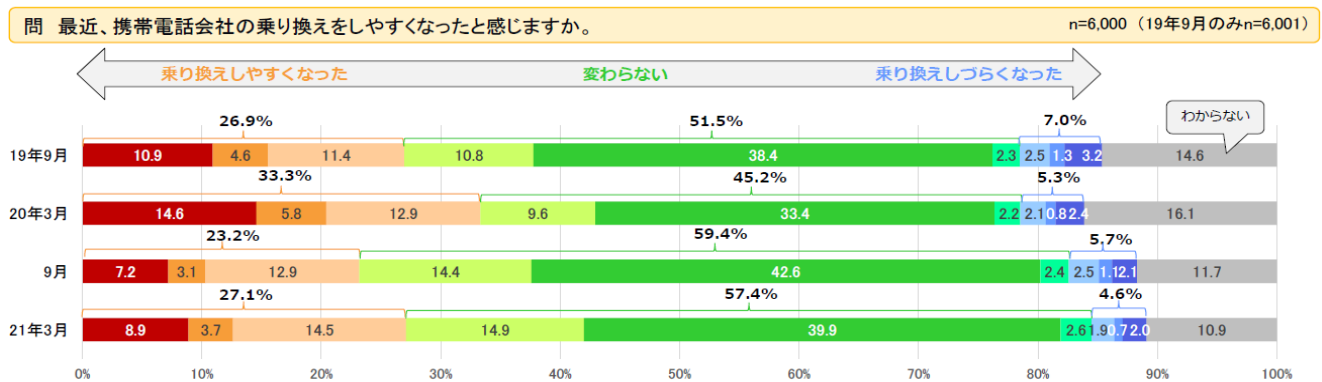


### ③ 携帯電話事業者の乗り換えやすさの変化

○ 「乗り換えしやすくなった」と感じている人は、携帯各社が新しい料金プランを提供する前には27.1%だったのに対し、今回の調査では38.5%に増加

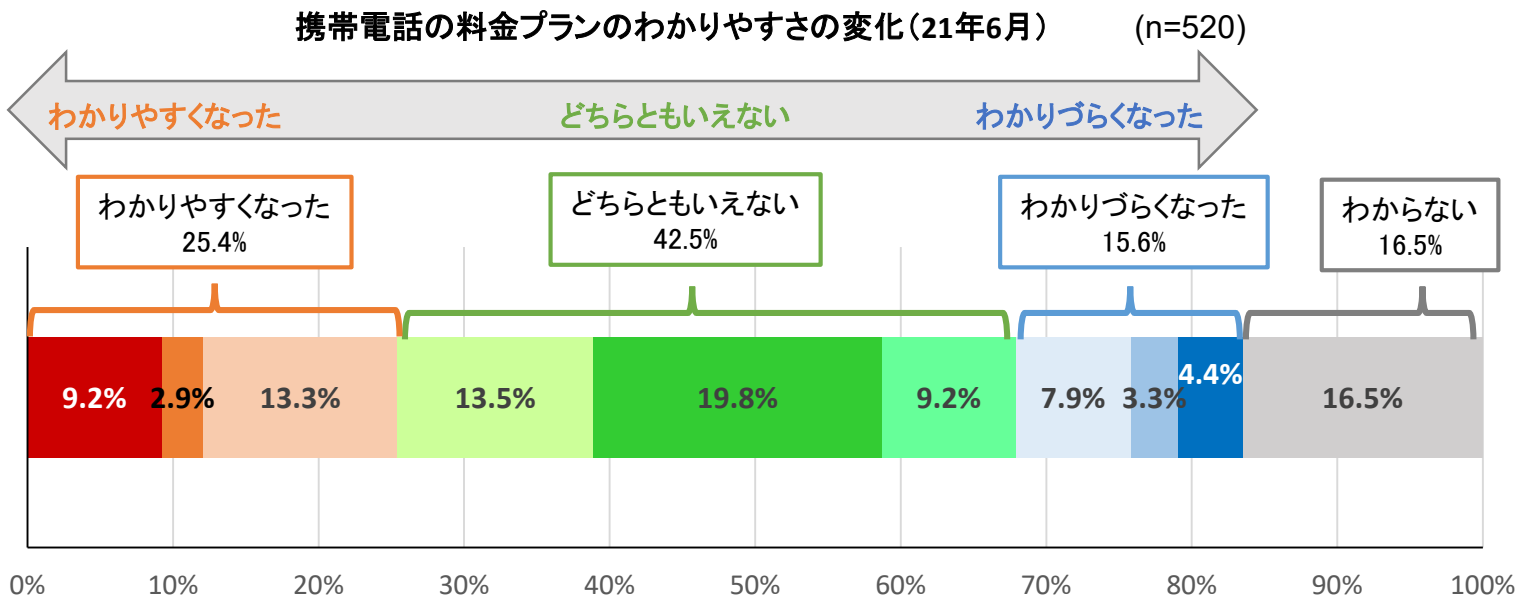


(参考) 総務省「携帯電話の料金等に関する利用者の意識調査(概要)」(令和3年5月31日)

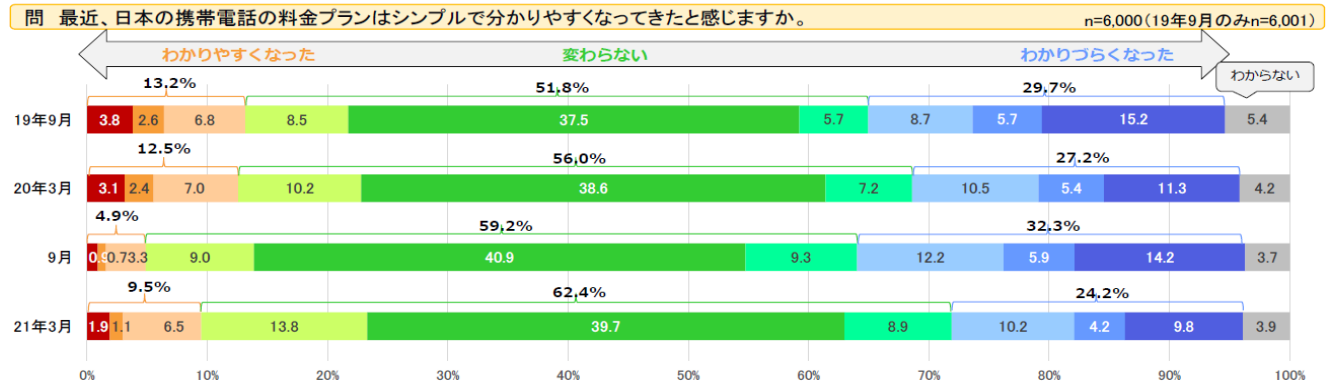


# ④ 携帯電話の料金プランのわかりやすさの変化

○ 携帯電話の料金プランについて「わかりやすくなった」と感じている人は、携帯各社が新しい料金プランを提供する前には9.5%だったのに対し、今回の調査では25.4%と大幅に増加



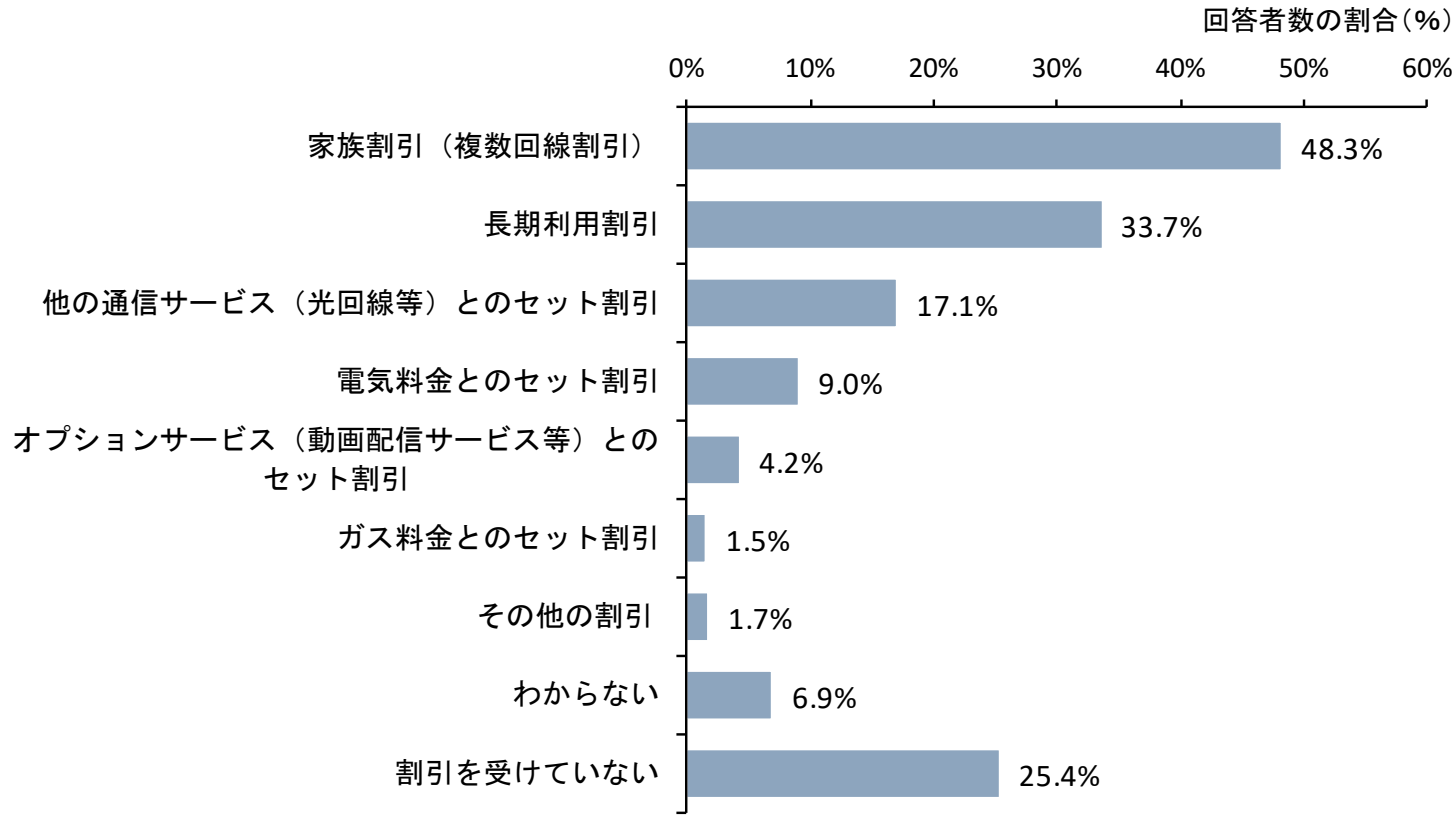
(参考)総務省「携帯電話の料金等に関する利用者の意識調査(概要)」(令和3年5月31日)



## ⑤ 通信料金の割引の利用状況

- 家族割を利用している人が約半数、長期利用割引を利用している人が約3割
- 他のサービスとのセット割を利用している人も一定数存在しており、携帯電話料金プランを選択する際は、他サービスのことも考慮することが必要

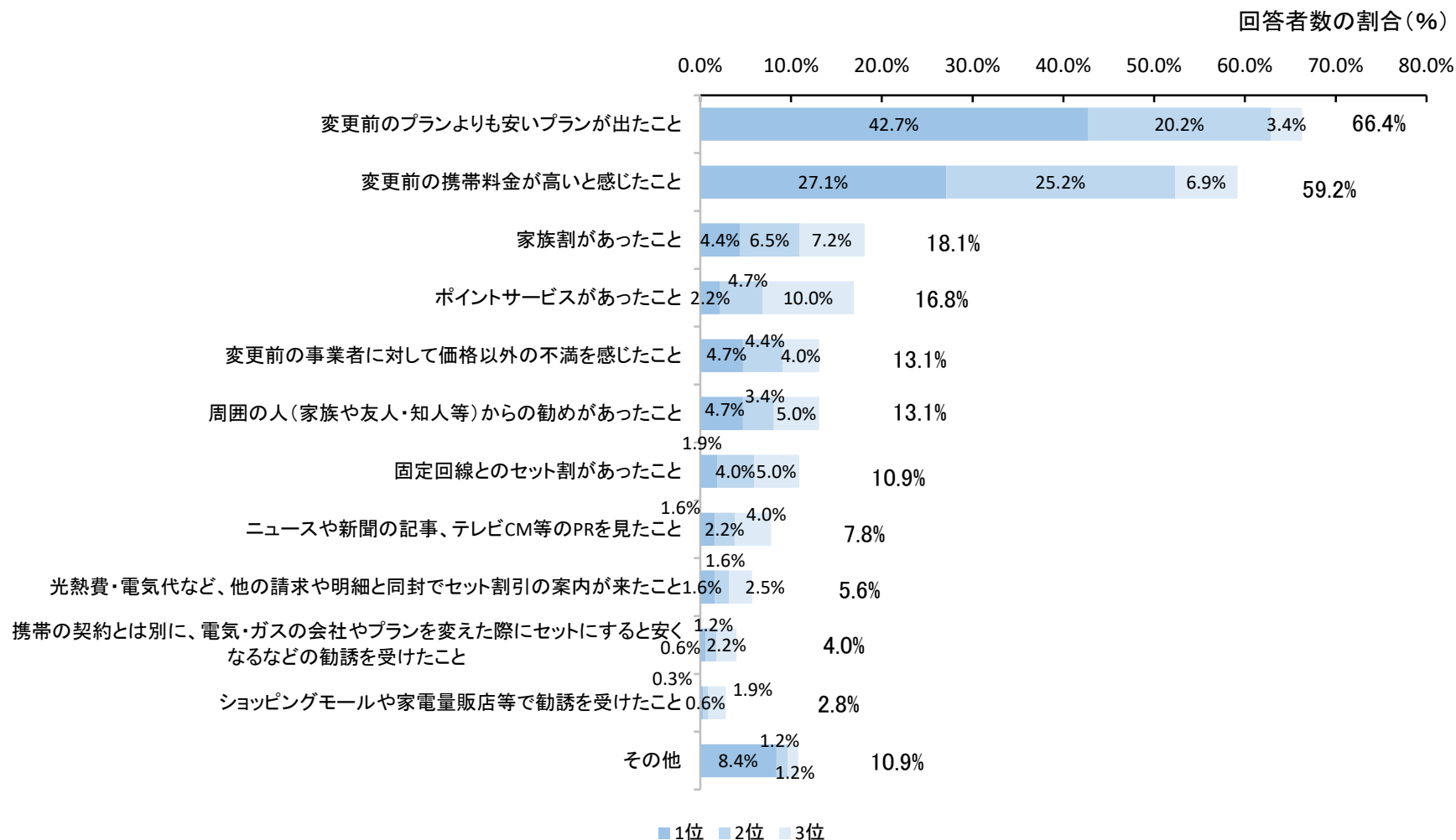
通信料金の割引の利用状況(複数回答)(n=520)



## (参考) 携帯電話契約変更のきっかけ

- 携帯電話契約変更のきっかけは、家族割をきっかけに変更した人が約2割、他のサービスとのセット割引をきっかけに変更した人が約2割

携帯電話契約を変更したことのある人の、携帯電話契約変更のきっかけ(上位3つ)(n=321)

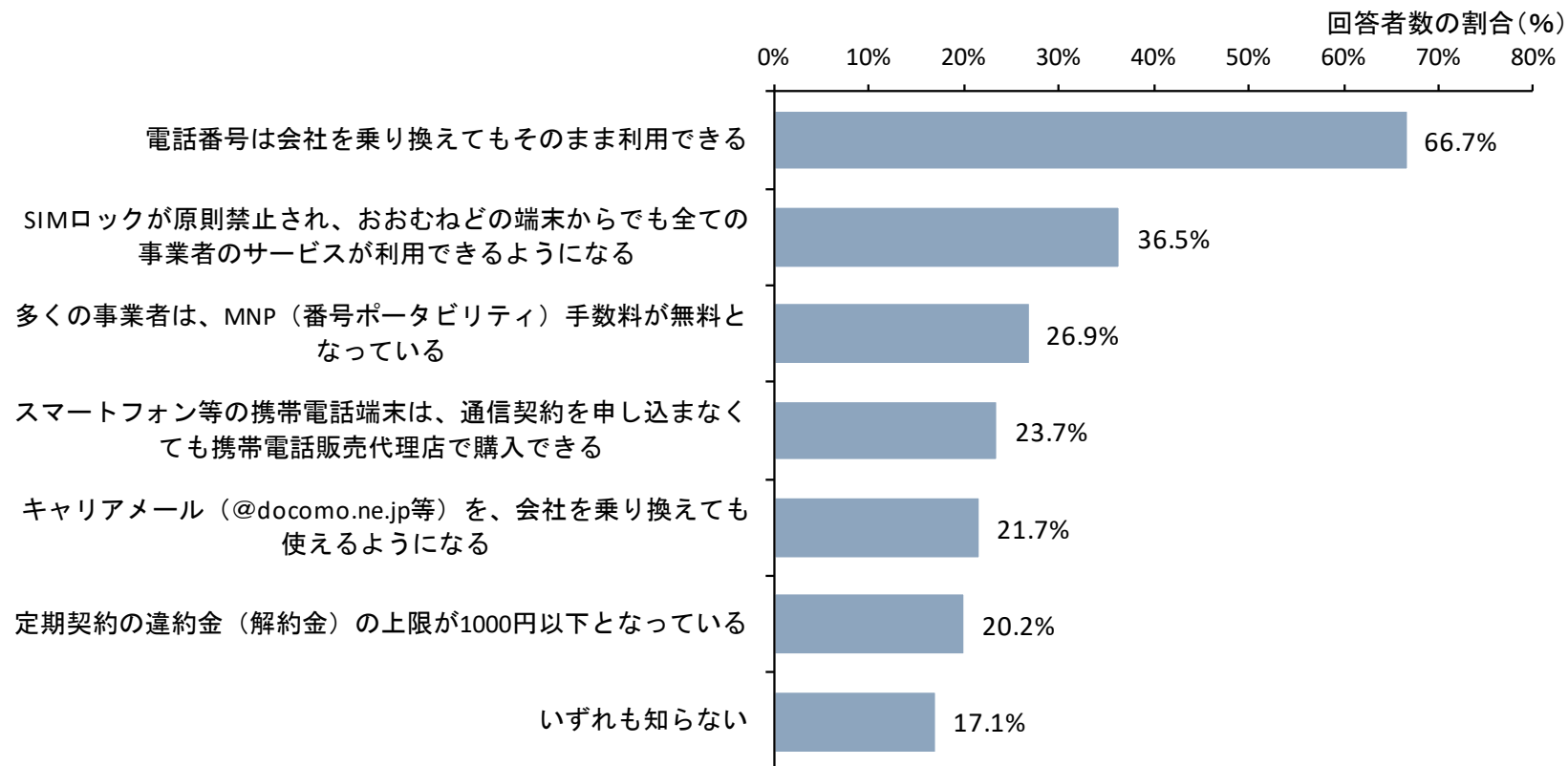




## ⑥ 携帯電話に関する最近のトピックの認知状況

- 携帯電話に関する最近のトピックについて、MNP(携帯ナンバーポータビリティ)が多く認知されているのに対し、SIMロックの原則禁止、手数料の無料化、携帯電話端末購入の分離などのトピックに対する認知度が低い

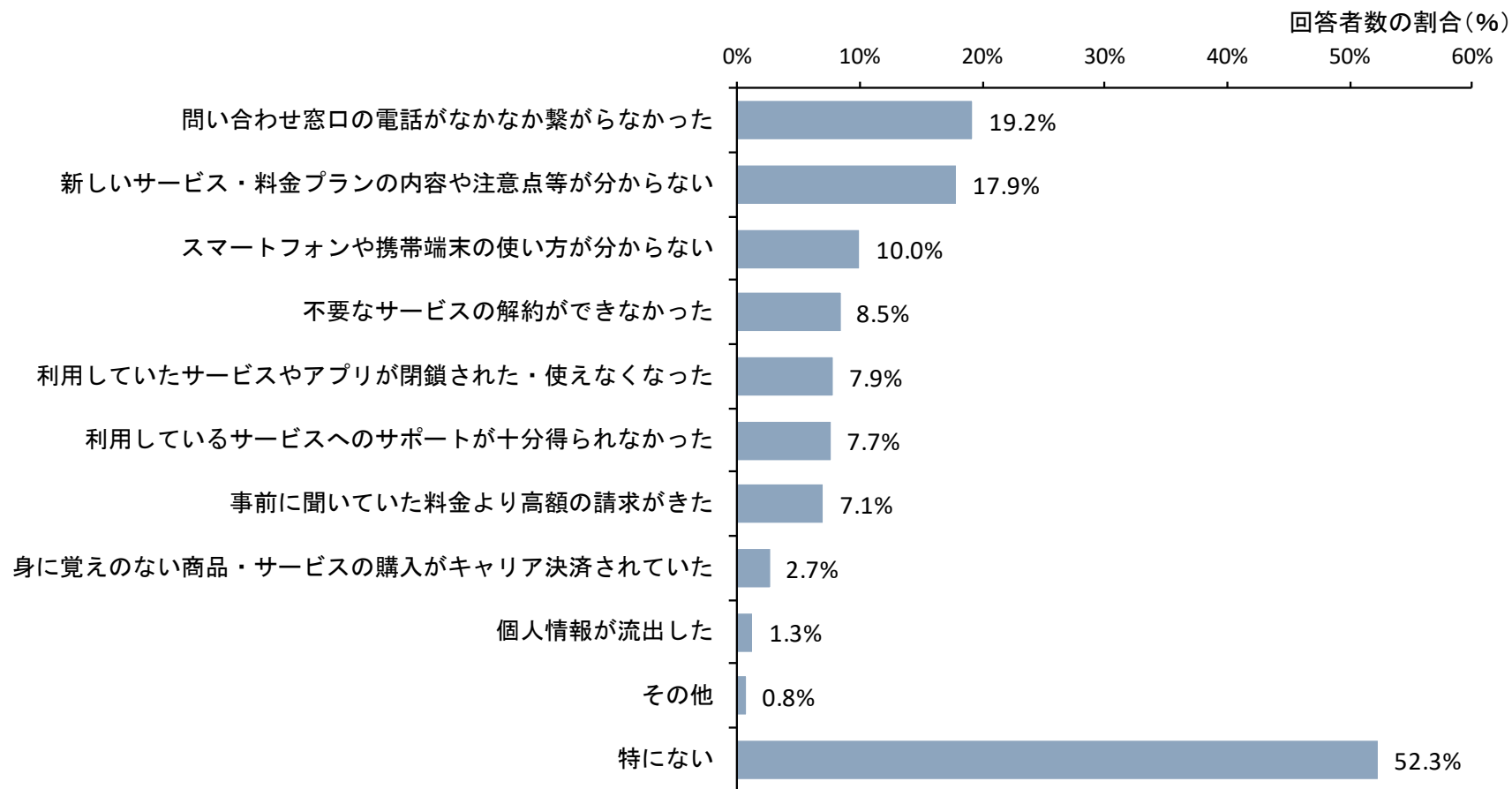
携帯電話に関する最近のトピックの認知状況(複数回答)(n=520)



## ⑦ 携帯電話の利用に関するトラブル・困ったこと

- 消費者の半数近くは何かしらのトラブル・困ったことがあったと回答
- 問い合わせ窓口が繋がらない、新料金プラン等の内容や注意点がわからないというトラブルが多い

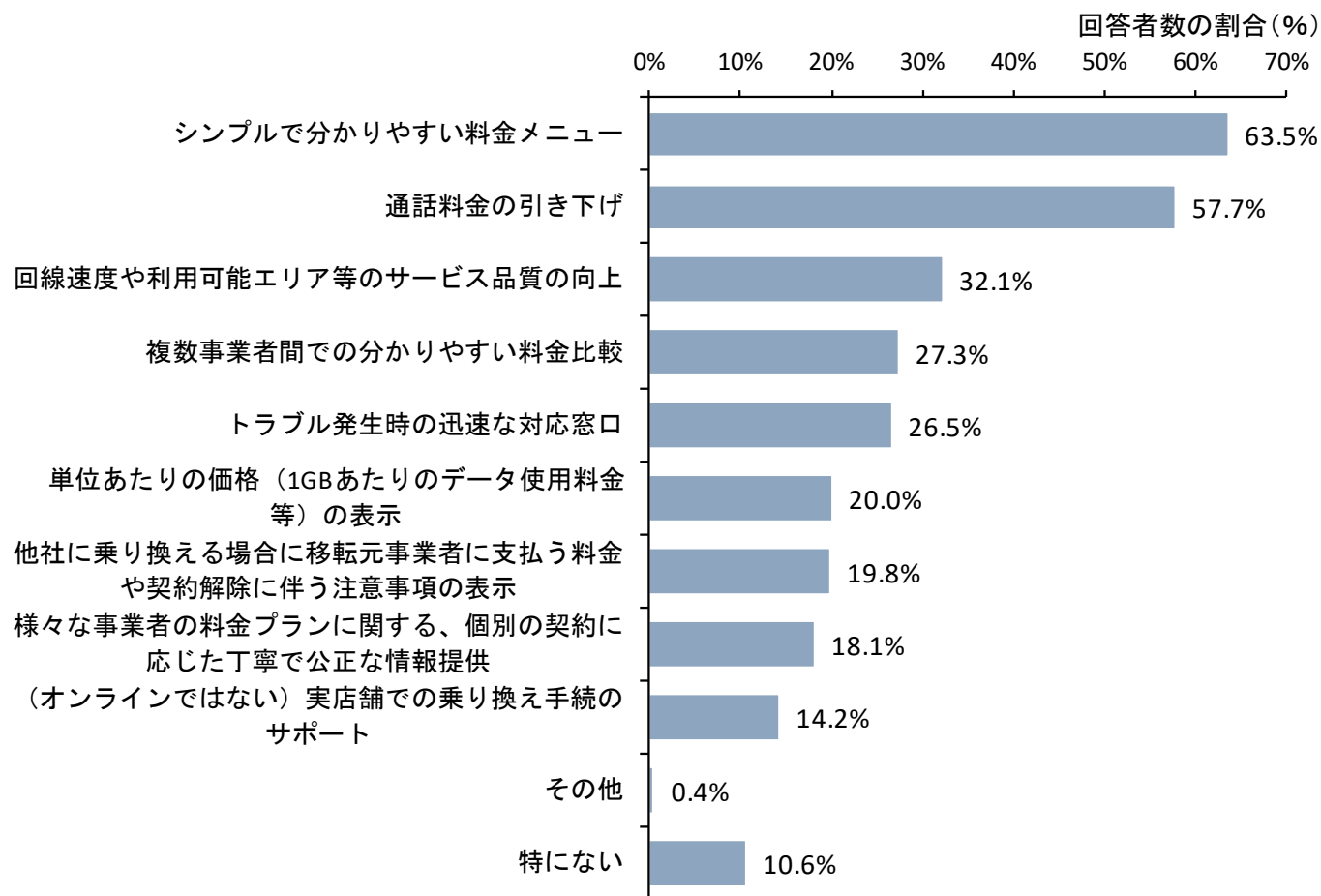
携帯電話の利用に関するトラブル・困ったこと(複数回答)(n=520)



## ⑧ 携帯電話に関し消費者として望むこと

### ○ 通話料金の引き下げや品質の向上に加え、わかりやすい料金メニューも望まれている

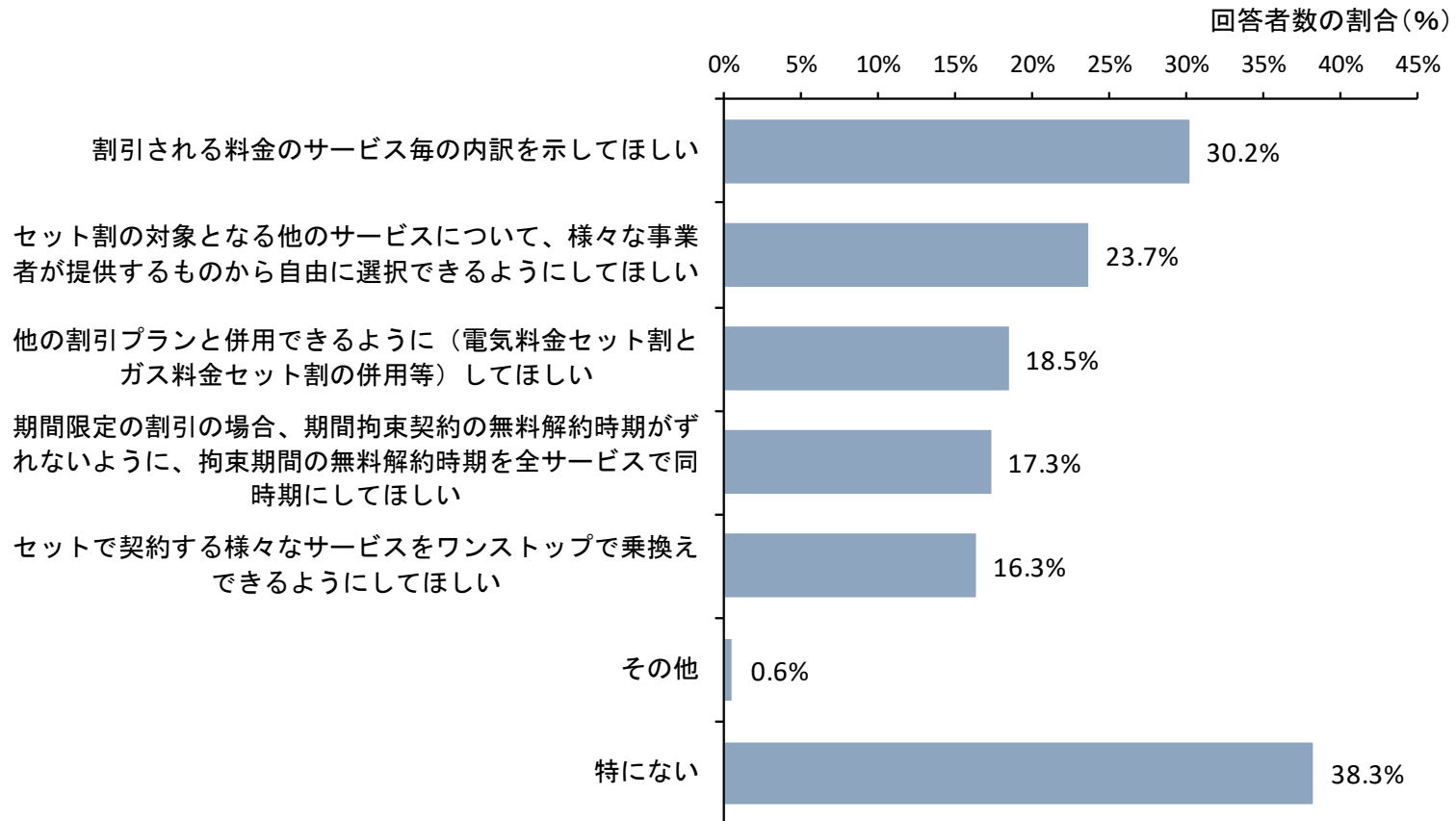
携帯電話に関し消費者として望むこと(複数回答)(n=520)



## ⑨ 携帯電話と他のサービス(固定通信、電気、ガス等)との割引プランに望むこと

○ 割引される料金のサービス毎の内訳を示してほしいという回答が約3割で最も多かった

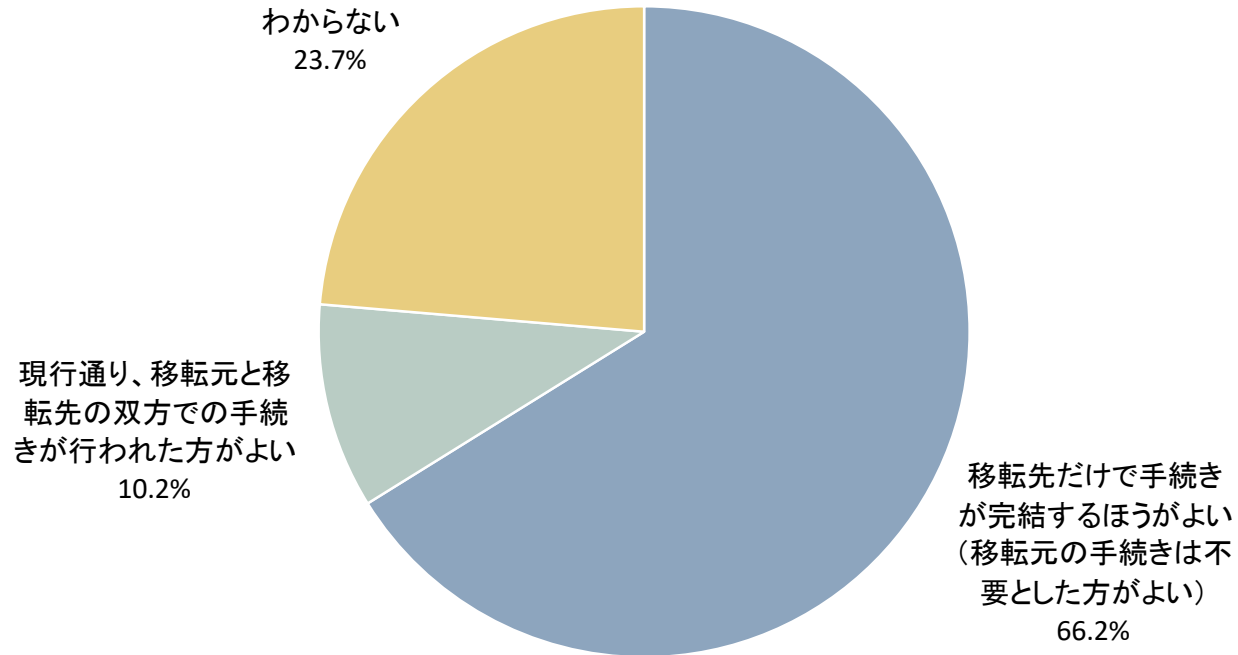
携帯電話と他のサービスとの割引プランに望むこと(複数回答)(n=520)



## ⑩ MNP(番号ポータビリティ)の手続に関する意向

○ 多くの消費者が、MNP(番号ポータビリティ)の手続が一元化されることを望んでいる

MNP(番号ポータビリティ)の手続きに関する意向(n=520)



(参考) 今後、支出を減らしたいと感じるもの(消費者庁「令和3年6月物価モニター調査結果(速報)」より抜粋)

○ 今後、支出を減らしたいと感じるものとして、携帯電話料金等の通信関連費が24.3%となっている

