

スマホ乗換え相談所 第3回WG 参考資料(appendix)

集計期間:2021年9月13日～2021年11月12日

令和3年11月29日
株式会社SUPLUS

appendix-1 (とりまとめ資料以外の集計データ)

来店者対応内訳

途中離脱	12	3.6%
相談完了	322	96.4%
相談者	334	-

アンケート回答率

アンケート未回答	22	6.6%
アンケート回答	312	93.4%
相談者	334	-

ガラケー利用者割合

ガラケー利用	37	11.5%
スマホ利用	284	88.2%
未回答	1	0.3%
相談完了	322	-

ご案内までお待ちいただいた時間

5分以内	303	97.1%
5分～15分	8	2.6%
30分～1時間	1	0.3%
アンケート回答	312	-

ガラケー利用者の年代

20代	-	-
30代	-	-
40代	4	10.8%
50代	7	18.9%
60代	11	29.7%
70代	11	29.7%
80代以上	4	10.8%
合計	37	-

支払意志額 (平均金額)

安くて利用したいと思う料金	399円
安すぎてサービスの利用が不安になる料金	27円
少し高いが、利用してもよいと思う料金	364円
高すぎるため、利用したくないと思う料金	1112円

有料だった場合、相談所を利用するか

	人数	割合
利用したい	151	48.4%
利用したくない	161	51.6%
アンケート回答	312	-

appendix-2 (診断回答1/3)

Q.支払い対象人数 (家族割判別)

家族2人でまとめた	家族3人でまとめた	家族4人以上でまとめた	まとめるつもりはない
70	31	22	199

Q.月々の通信容量

～1GB	1GB～ 2GB	2GB～ 3GB	3GB～ 4GB	4GB～ 5GB	5GB～ 6GB	6GB～ 7GB	7GB～ 8GB	8GB～ 9GB	9GB～ 10GB
49	37	54	21	23	11	11	4	6	12
10GB～12GB	12GB～14GB	14GB～16GB	16GB～18GB	18GB～20GB	20GB～30GB	30GB～40GB	40GB～50GB	50GB～	全く使わない
9	2	6	4	22	17	9	3	7	15

Q.現在の月額料金

0円～ 999円	1,000円～ 1,999円	10,000円～	2,000円～ 2,999円	3,000円～ 3,999円	4,000円～ 4,999円	5,000円～ 5,999円	6,000円～ 6,999円	7,000円～ 7,999円	8,000円～ 8,999円	9,000円～ 9,999円
5	49	16	46	39	38	19	26	55	25	4

Q.月々の通話料金 (通話定額サービス対応可否)

通話はほとんどしない	フリーダイヤルや 宅配の時くらい	週一回以上の ペースで5分以内 の通話をする	週一回以上の ペースで5分～10分 の通話をする	週一回以上の ペースで10分以上 の通話をする	毎日10分以上の 通話をする	通話定額必須
72	15	80	58	29	11	57

Q.テザリング利用

月10GB以上 30GB未満の利用をする	月10GB未満の 利用をする	月30GB以上利用する/ 無制限で利用したい	普段は利用しないが、 利用する可能性はある	全く使わない
2	11	3	31	275

appendix-3 (診断回答2/3)

Q.メールアドレス変更

【@au.com/ @ezweb.ne.jp】 を利用中で、 変更したくない	【@docomo.ne.jp】 を利用中で、 変更したくない	【@softbank.ne.jp/ @i.softbank.jp】 を利用中で、 変更したくない	Gmailなどの フリーメールを 利用するため、 問題ない	その他の携帯電話会社 のメールアドレスを 利用中で、変更したくない	利用していない
18	18	8	218	5	55

Q.自宅の通信環境

@TCOMヒカリ	auひかり/ So-net光	BIGLOBE光	CATV (J:COMなど)	OCNひかり	SoftBank光・ Air/ NURO光	WiMAX	その他	地域電力会社 の光	ドコモ光	楽天ひかり	利用して いない
2	31	3	49	6	61	10	64	2	36	1	57

Q.実店舗について

ショップでのサポートは不要	申込やプラン変更、操作方法のサポートなどで 定期的にショップを頼りたい	申込やプラン変更の際はショップを利用したい
106	99	117

Q.格安SIM (エリアを加味した設問 (p25,p26参照))

MNO4社とその新料金プランや サブブランドまでの中から選びたい	MNOであるドコモ、au、ソフトバンク、楽天モバイル のプランから選びたい	こだわらない (MNO・MVNOを含めた、 すべての携帯会社から選びたい)	楽天モバイルを除いて選びたい
166	65	79	11

Q.通信容量の変動について (繰り越しプラン判別)

月によって変わる	ほとんど変わらない
35	287

Q.利用したい端末

現在ガラケーを利用しており、 スマートフォンに変更したい	どれにもあてはまらない (スマートフォン利用中)
37	284

appendix-4 (診断回答3/3)

Q.重視するポイント

月額料金の安さ

実店舗でのサポート

データ通信容量の余裕さ

特になし

226

40

14

42

Q.5Gプランを使いたいか

4G/5Gにこだわりはない

5Gのプランから選びたい

273

48

Q.支払方法について

クレジットカード/口座振替どちらでも大丈夫

口座振替であれば支払いが可能

請求書払いのみの希望

239

78

5

Q.電波のつながり

MNOのプランを利用中で不満がある

MVNOのプランを利用中で不満がある

あまり不満はない

楽天モバイルを利用中で不満がある

30

9

258

24

※相談者数：334 診断回答数：322

※回答数は未回答を除く

**p5～p17、p19～p27は
構成員限りのスライドのため削除**

免責事項

本サービスでご提案させていただく内容に関しては、その情報の正確性、合法性、最新性、適切性などについて万全を期してはおりますが、これらについて当窓口は一切の保証を致しかねます。

また、携帯電話会社と利用者との間の契約に関しましても、当窓口は一切の責任を負いかねます。

キャンペーン等は加味せず、原則、一回線で契約いただく場合の携帯電話の料金プランのご提案のみとなります（ご参考情報としてキャンペーンの情報をご提案に付記することがあります）。

料金プランおよびキャンペーンに関しては、変更・終了している場合やお手続きいただく窓口によって条件が異なる場合がございますので、ご注意ください。

当窓口はスマホの料金プランのご提案のみとなり、端末に関するご案内やサポートは致しておりませんので、ご了承ください。

現在の契約内容によっては、料金プラン変更やお乗換えをされた場合に端末の残債請求や違約金の発生、今までご利用されていたメールアドレスや携帯電話の端末がご利用いただけなくなるなどの可能性がございます。

ご提案は、あくまでもプラン変更やお乗り換えのご検討の際の参考情報です。プラン変更やお乗り換えについては、必ずご自身の責任でご判断いただきますようお願い致します。

なお、本サービスは実証事業となるため、令和4年1月末をもって終了させていただく予定ですが、都合により事前のサービスの終了またはサービス内容の変更をさせていただく場合があります。

予めご認識のうえお手続きください。

総務省

(当窓口の運営は株式会社 SUPLUS が受託しております)