

通信サービスのWEBでの契約に関する 利用者アンケートの主な結果

(目次)

- WEBアンケートの目的及び調査方法.....3
- アンケート回答者の基本属性.....4
- アンケートに対する回答.....12
- アンケート回答結果の取りまとめ.....37
- 参考資料39

- 昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響等もあり、店舗に赴かず通信サービスの契約が可能である**WEBでの契約**の需要は高まっていると考えられる。2020年4月に新規参入した楽天モバイルはWEBでの契約を主として推し進めているが、2021年3月から契約申込を含めた各種手続をWEBで受付ける「ahamo」等の低価格プランが大手MNO3社から提供開始となる等、事業者のWEBでの契約についての取組は引き続き進展している。
- WEBでの契約は、様々な利便性がある一方、利用者が記載をよく確認しないまま契約する可能性があるといったことや、トラブルに関する問い合わせ先が店舗での契約時と異なること等から、**特有の利用者トラブルが起ころう**。
- これらの事情を踏まえ、通信サービスのWEBでの契約に関して、WEB以外のチャネルでの契約とも比較できる形で**利用者アンケートを実施**した。

○設問内容(概要):

WEBでの契約の利用状況

契約申込みにおける利用者の意識 (WEBページの説明を確認しようとしているか等)

契約申込みにおける説明に関する理解の状況

オンラインの契約申込みを行った利用者に生じている消費者トラブルの状況 等

○設問数:38問(別途、スクリーニングの設問が12問)

○回答方式:選択式(一部、記述式)

○回答件数:3000件_(※)

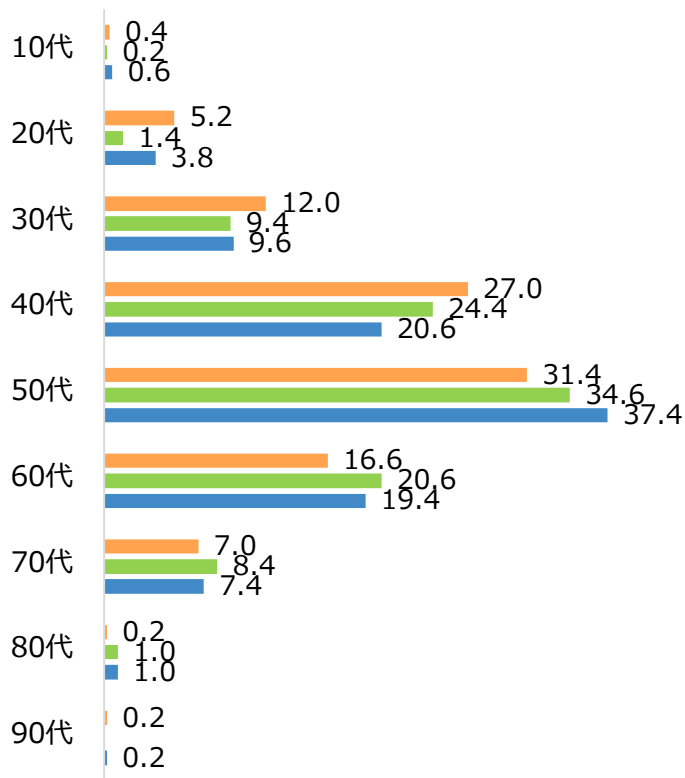
※MNO、MVNO、FTTHサービスのそれぞれについて、①直近6ヶ月(2021年6月~12月)のオンラインでの契約申込者を500件②直近6ヶ月(2021年6月~12月)のオフライン(店舗、電話勧誘及び訪問販売等)での契約申込みを500件

○調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るところ、こうしたデータの不完全性を前提とした上で結果を解釈することとする。

アンケート回答者の基本属性

WEBでの契約

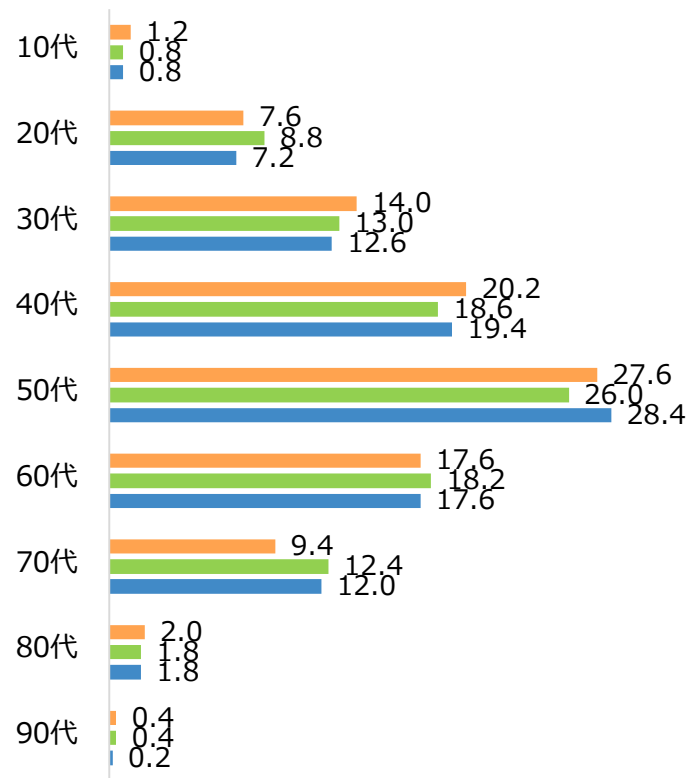
(%)



- MNO契約者WEB (n=500)
- MVNO契約者WEB (n=500)
- FTTH契約者WEB (n=500)

WEB以外での契約

(%)

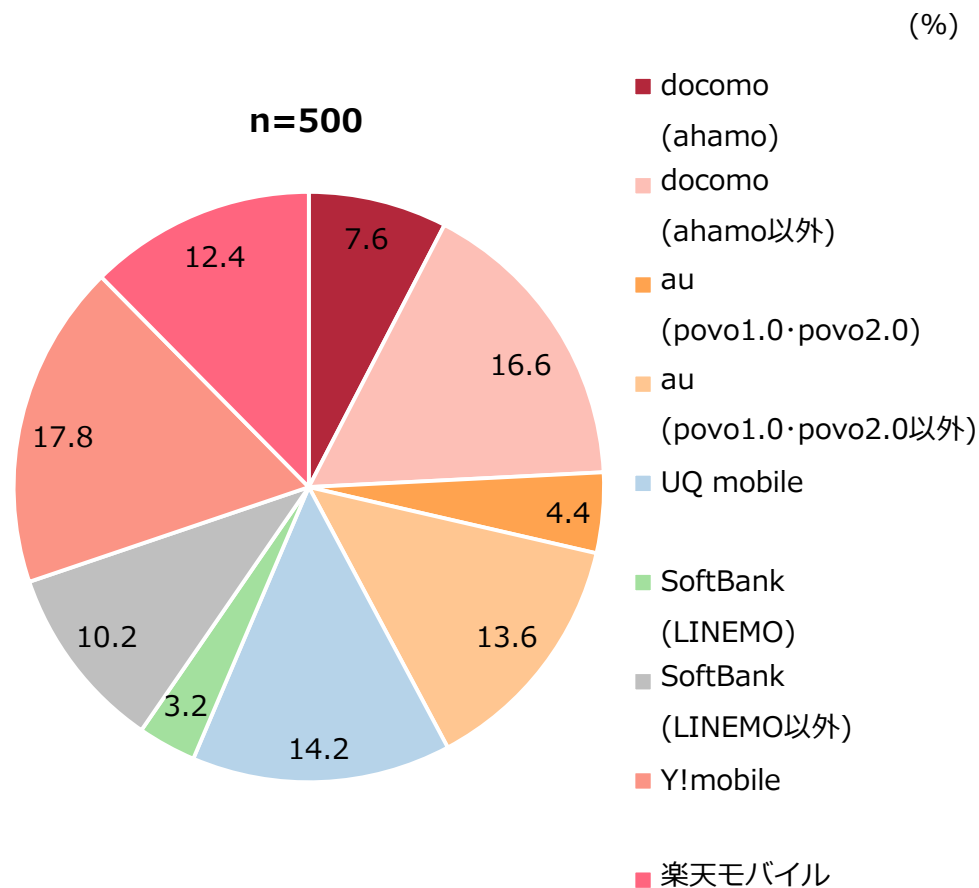
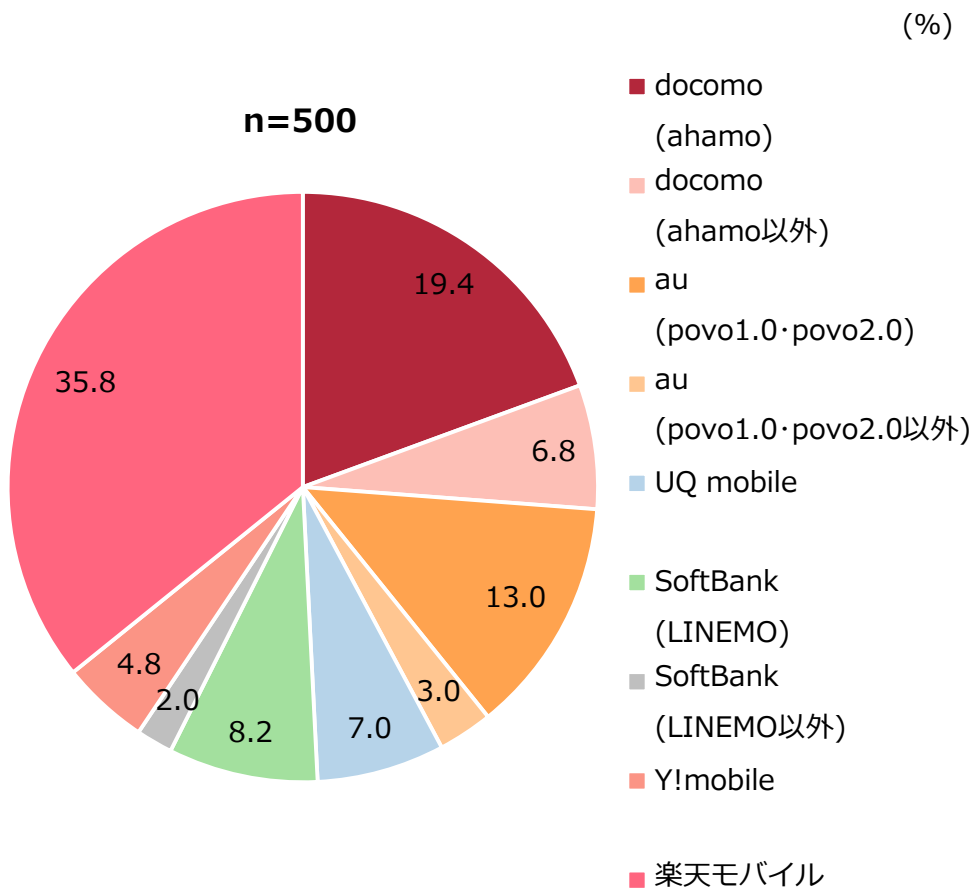


- MNO契約者WEB以外 (n=500)
- MVNO契約者WEB以外 (n=500)
- FTTH契約者WEB以外 (n=500)

2021年6～12月に契約したMNOサービス

WEBでの契約

WEB以外での契約



2021年6～12月に契約したMVNOサービス

WEBでの契約

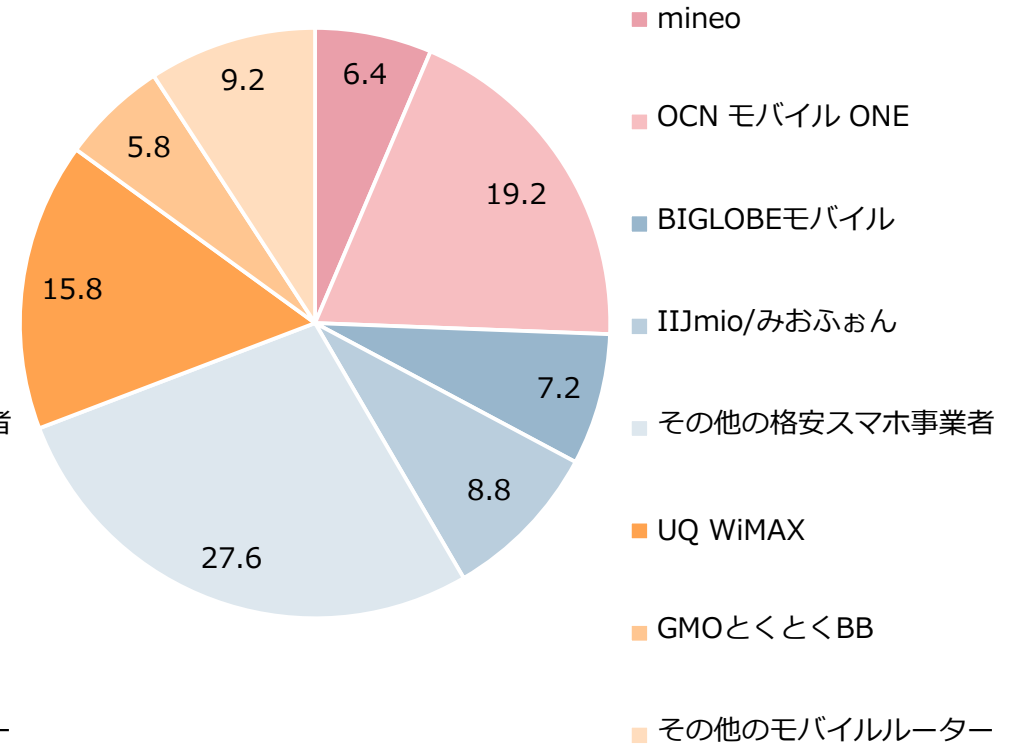
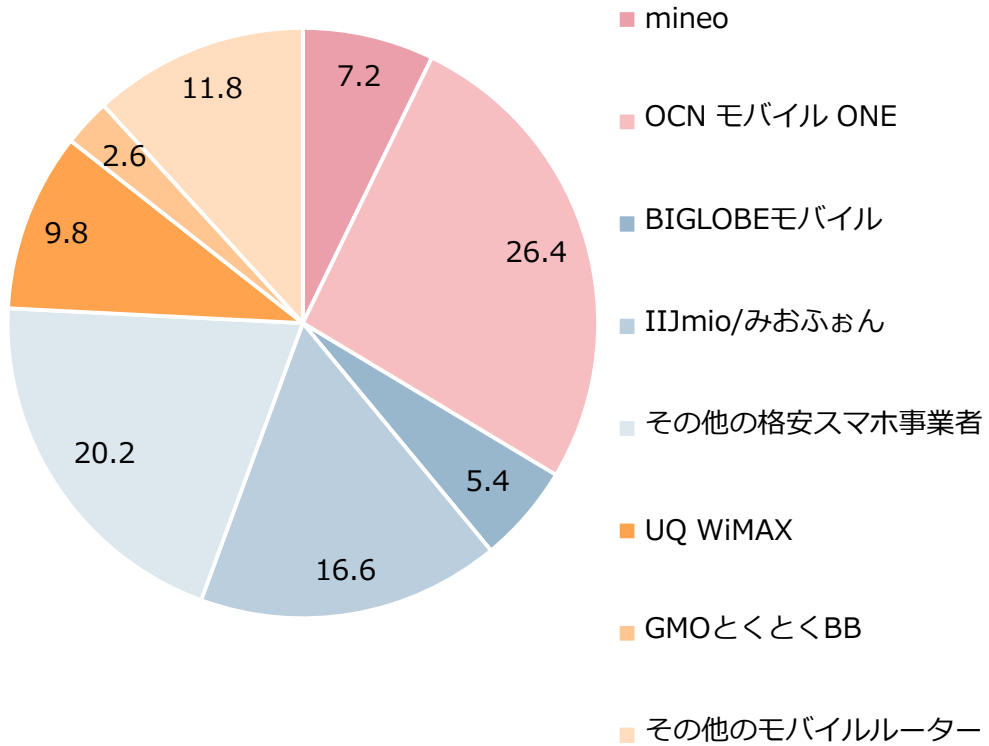
WEB以外での契約

(%)

(%)

n=500

n=500



2021年6～12月に契約したFTTHサービス

WEBでの契約

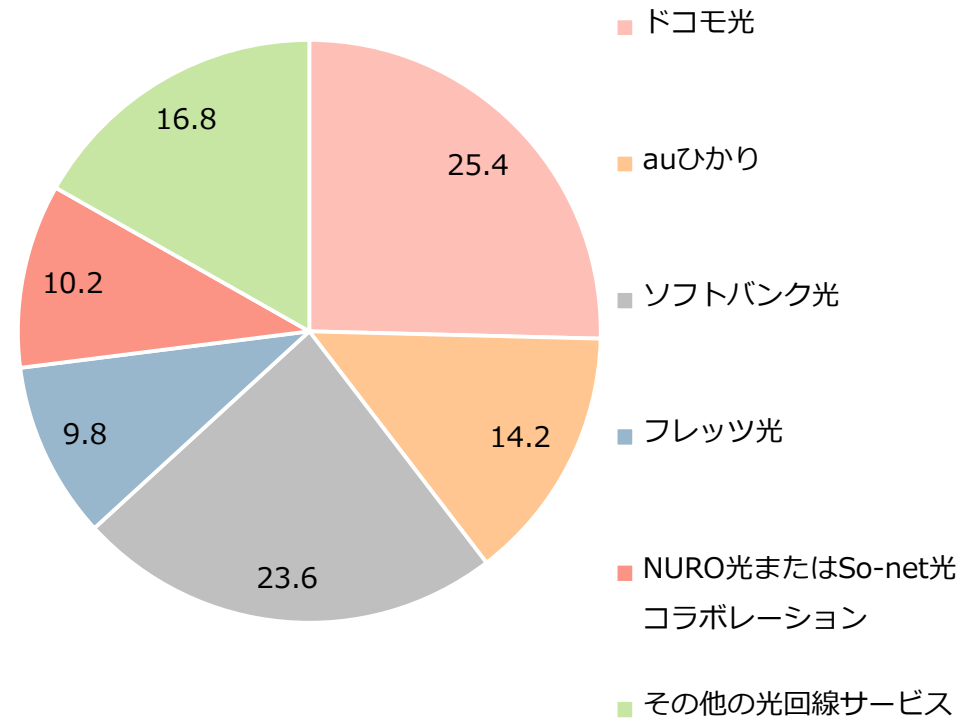
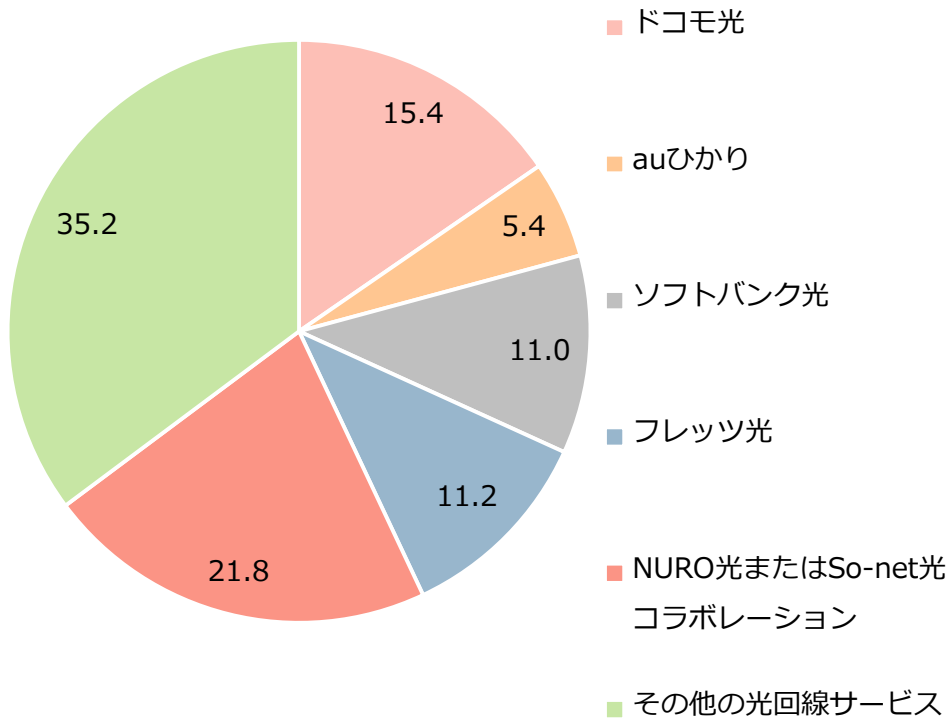
WEB以外での契約

(%)

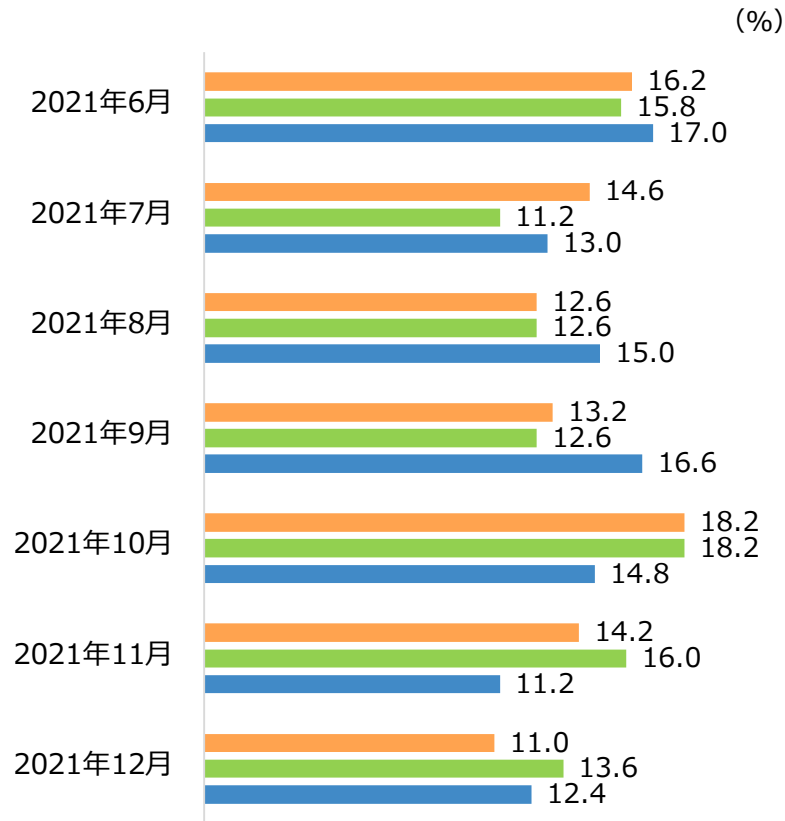
(%)

n=500

n=500

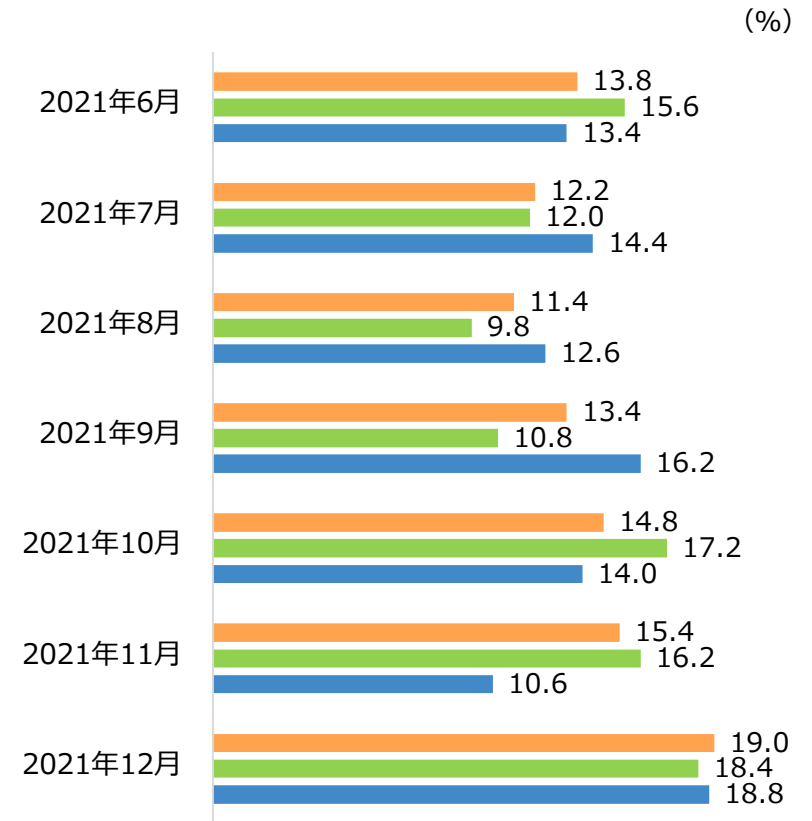


WEBでの契約



- MNO契約者WEB (n=500)
- MVNO契約者WEB (n=500)
- FTTH契約者WEB (n=500)

WEB以外での契約

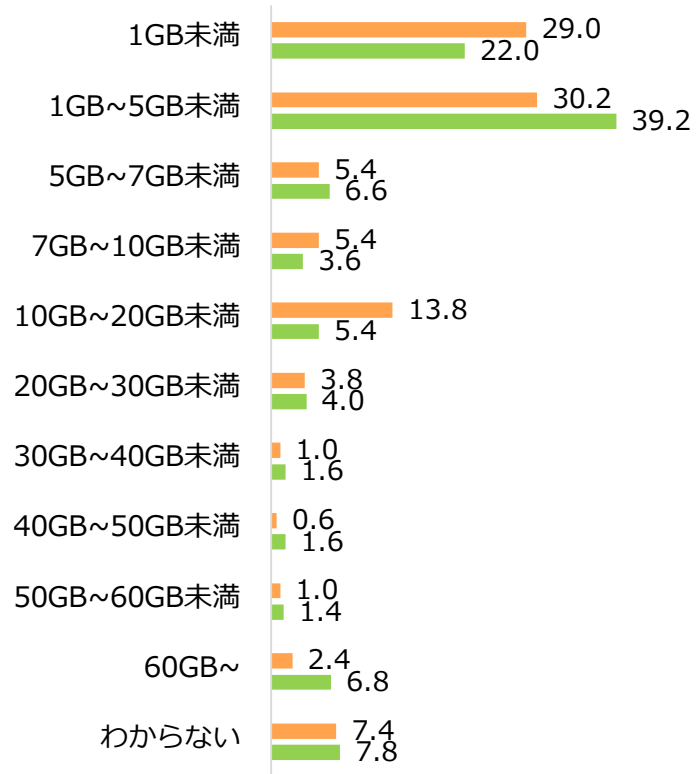


- MNO契約者WEB以外 (n=500)
- MVNO契約者WEB以外 (n=500)
- FTTH契約者WEB以外 (n=500)

1ヵ月の平均利用通信量

WEBでの契約

(%)

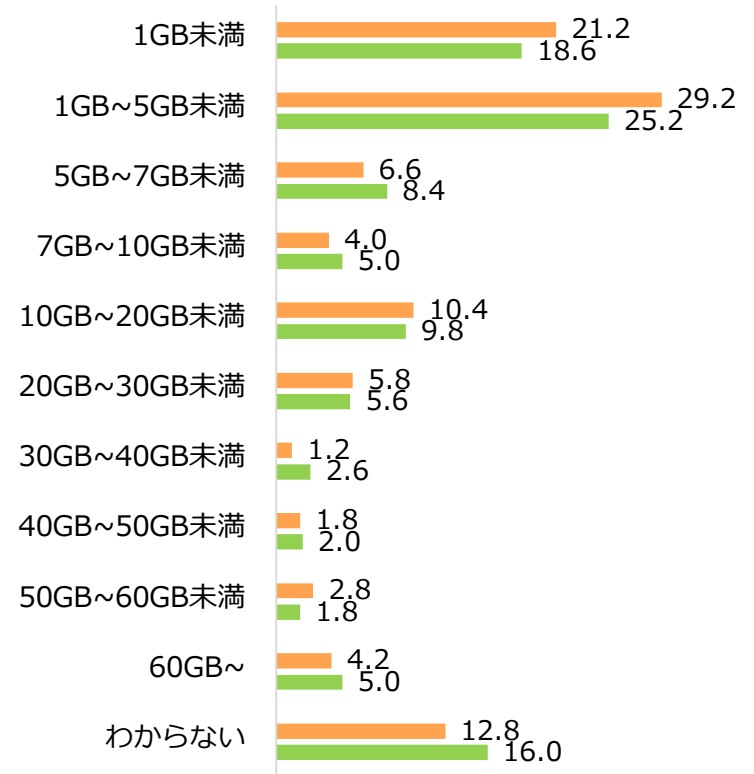


■ MNO契約者WEB (n=500)

■ MVNO契約者WEB (n=500)

WEB以外での契約

(%)

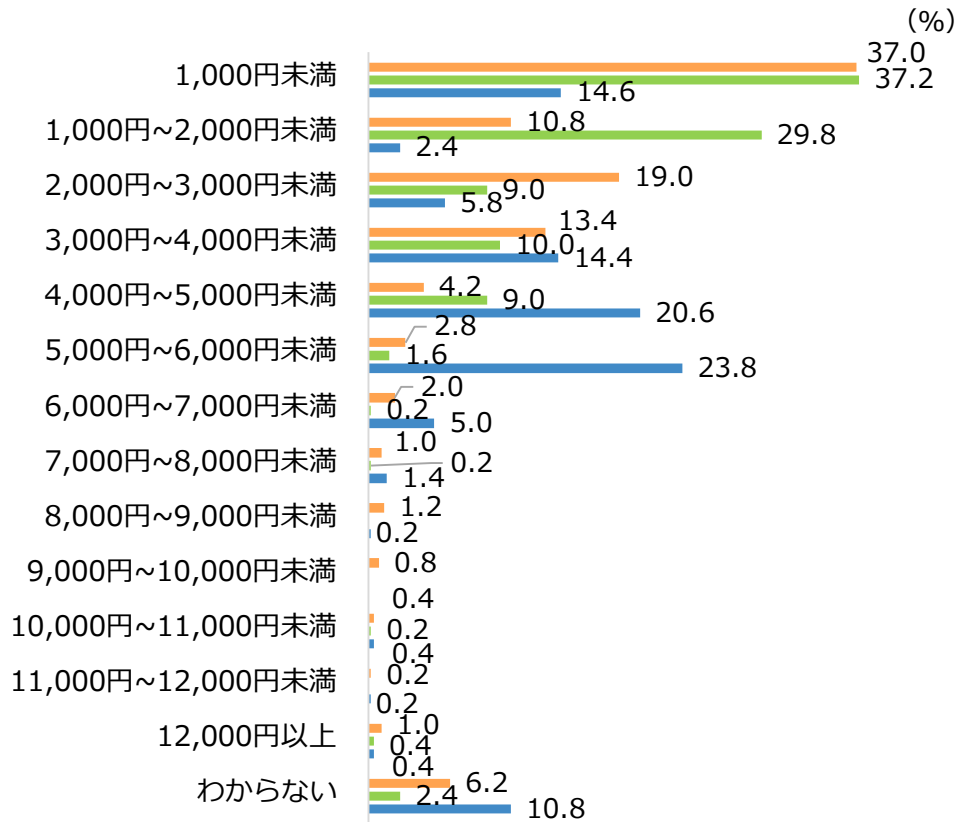


■ MNO契約者WEB以外 (n=500)

■ MVNO契約者WEB以外 (n=500)

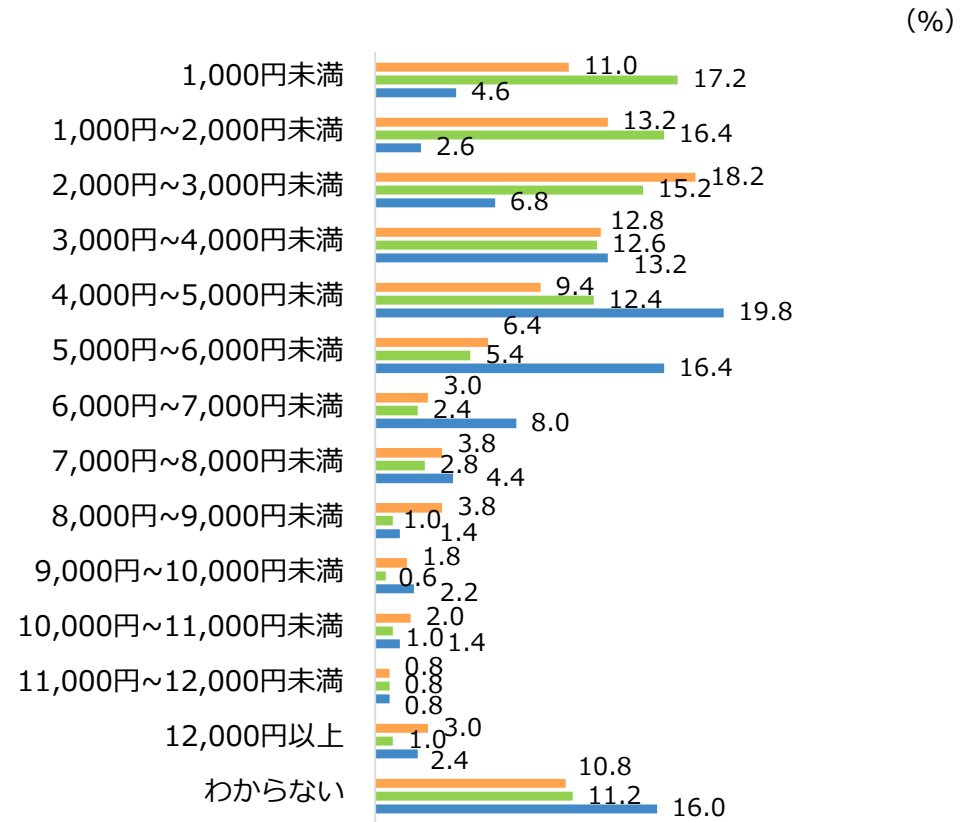
1ヵ月の平均支払い料金

WEBでの契約



■ MNO契約者WEB (n=500)
■ MVNO契約者WEB (n=500)
■ FTTH契約者WEB (n=500)

WEB以外での契約

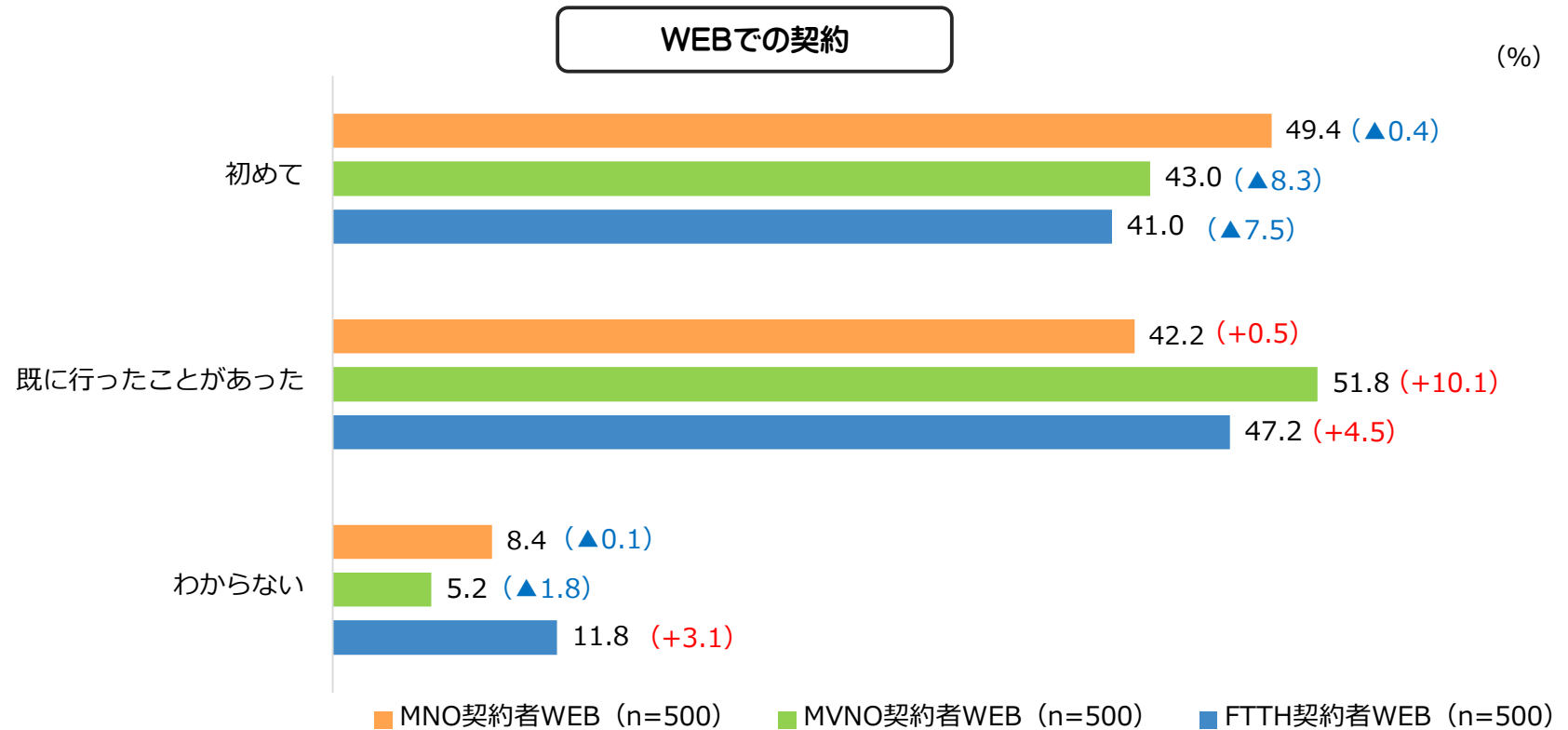


■ MNO契約者WEB以外 (n=500)
■ MVNO契約者WEB以外 (n=500)
■ FTTH契約者WEB以外 (n=500)

アンケートに対する回答

設問

WEBで通信サービスの契約を申し込んだのは、回答していただいた契約が初めてですか？以前にも契約したことがありますか？（単一選択）

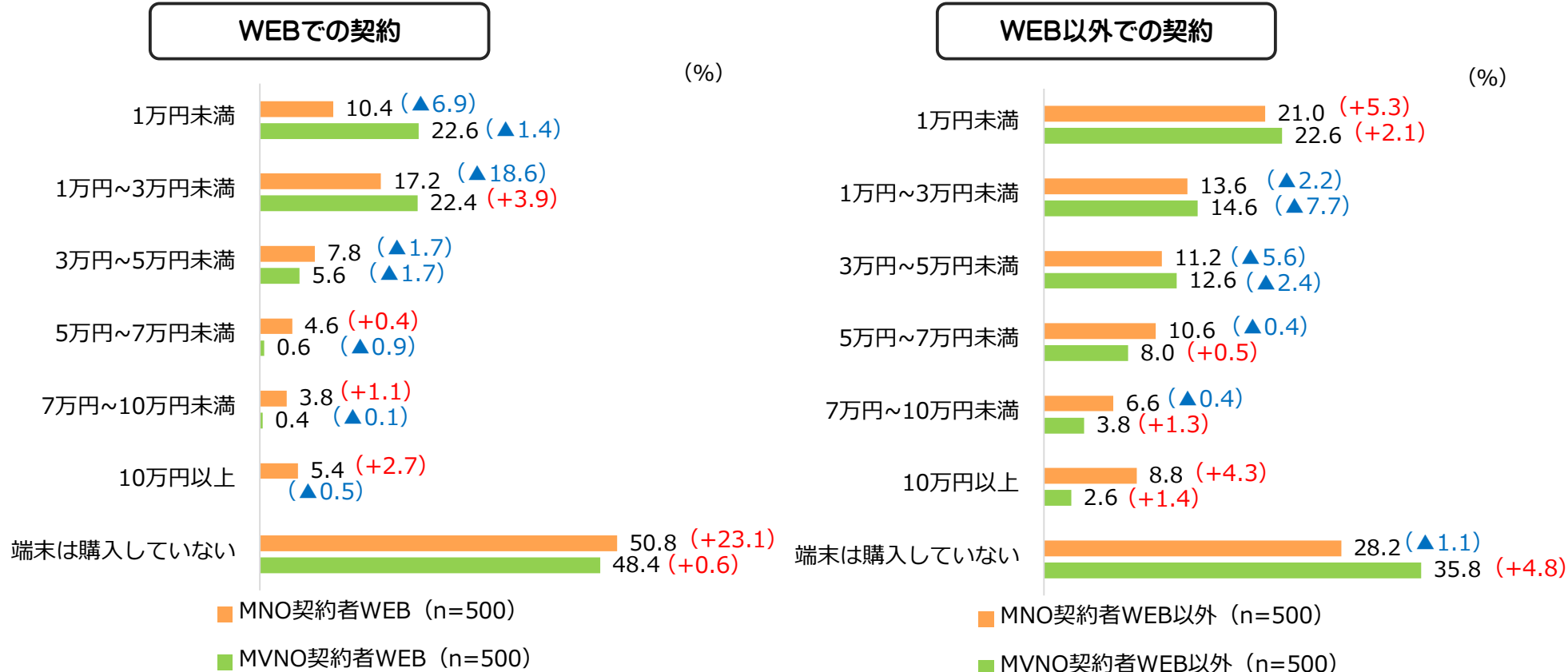


分析結果

- MNO契約者は初めてWEBで契約した人が5割程度だが、MVNOとFTTHは4割程度だった。MVNOではWEBでの契約を既に行ったことがある人が+10ポイントと半数を超え、WEBでの契約が増加している傾向が見て取れる。

設問

通信回線契約とともに、端末を購入しましたか?端末を購入した場合は、端末の料金はいくらでしたか?(単一選択)



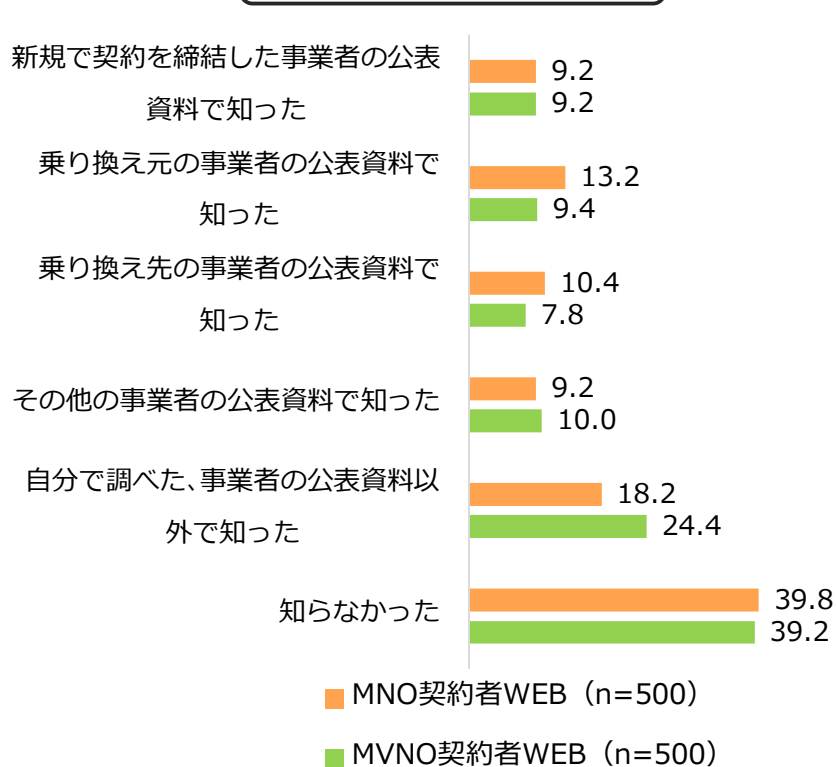
分析結果

- WEBで契約した人の5割程度はMNO、MVNO契約者とも端末を購入しておらず、MNOをWEBで契約した人で端末を購入していない割合は23.1ポイント増加している。
- 通信回線の契約と共に端末を購入した場合、WEB以外で契約した人の方が、中~高価格帯の端末を購入する人は比較的多い。

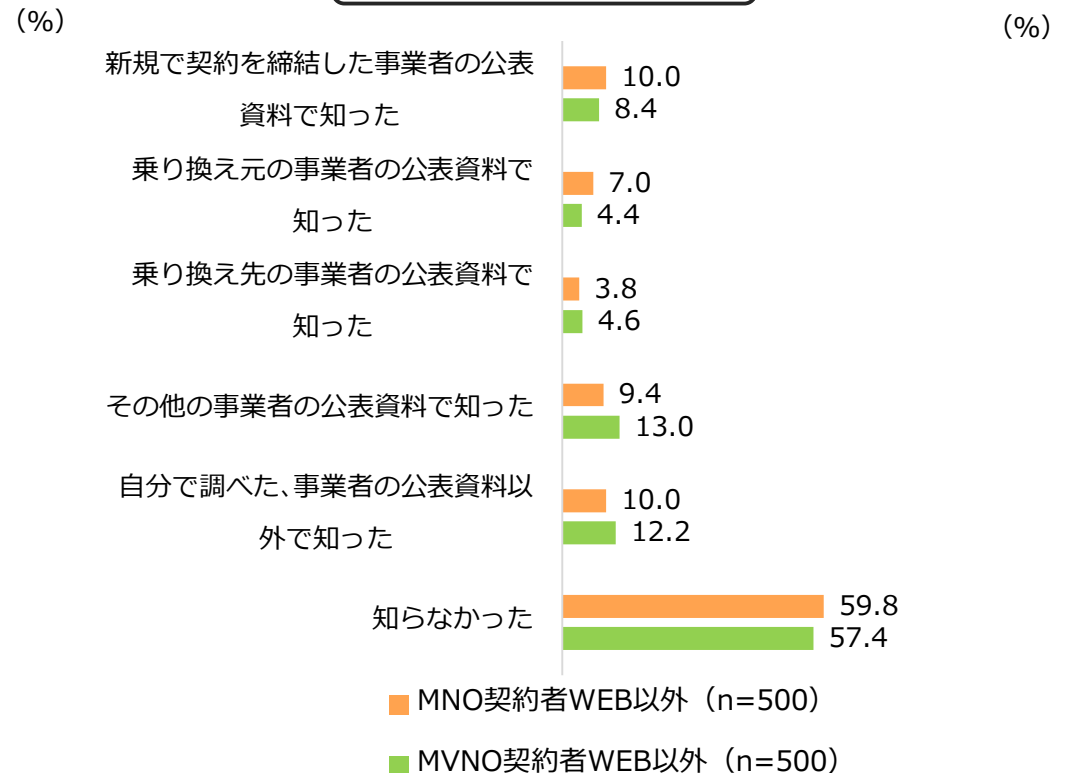
設問

契約した事業者の周波数帯によっては、使用できない端末があることを知っていましたか?(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約

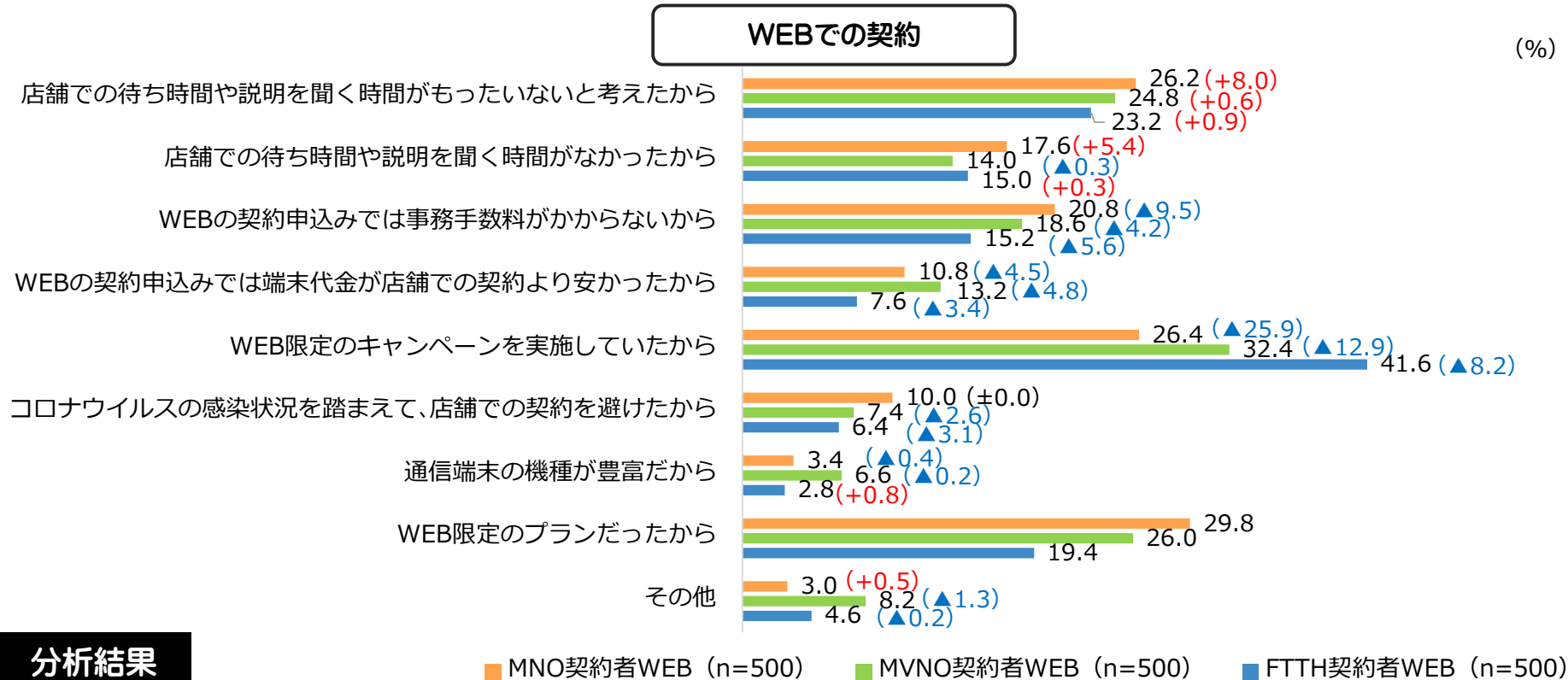


分析結果

- 事業者の周波数帯によって使用できない端末があることを知らないまま契約を結んだ人は、WEBで契約した人の4割、WEB以外で契約した人の約6割を占める。

設問

WEBで通信サービスを契約した方にお伺いします。店舗ではなく、WEBで契約申込みをした理由は？



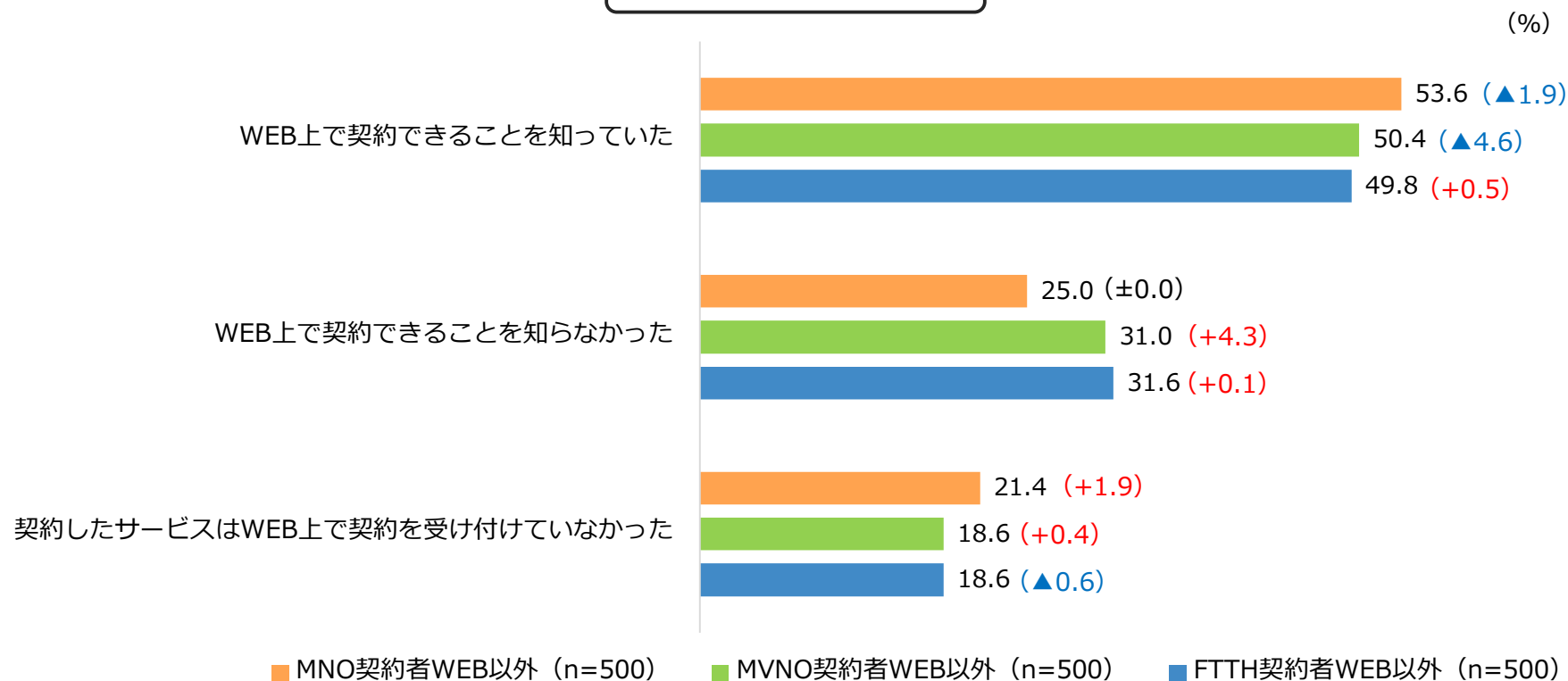
分析結果

- MNOで最も多いのは「WEB限定のプランだったから」という理由で、2021年3月から提供が開始されたオンライン専用プランが影響していると考えられる。
- MVNO、FTTHで最も多いのは、「WEB限定のキャンペーンを実施していたから」という理由で、昨年と同様、事業者においてWEBでの契約・手続を推進していると考えられる。
- WEB限定のキャンペーンを挙げる割合は、MNOでは25.9ポイント、MVNOでは12.9ポイント減少している。

設問

通信サービスをWEB以外で契約した方にお伺いします。WEBで契約できることを知っていましたか?(単一選択)

WEB以外での契約

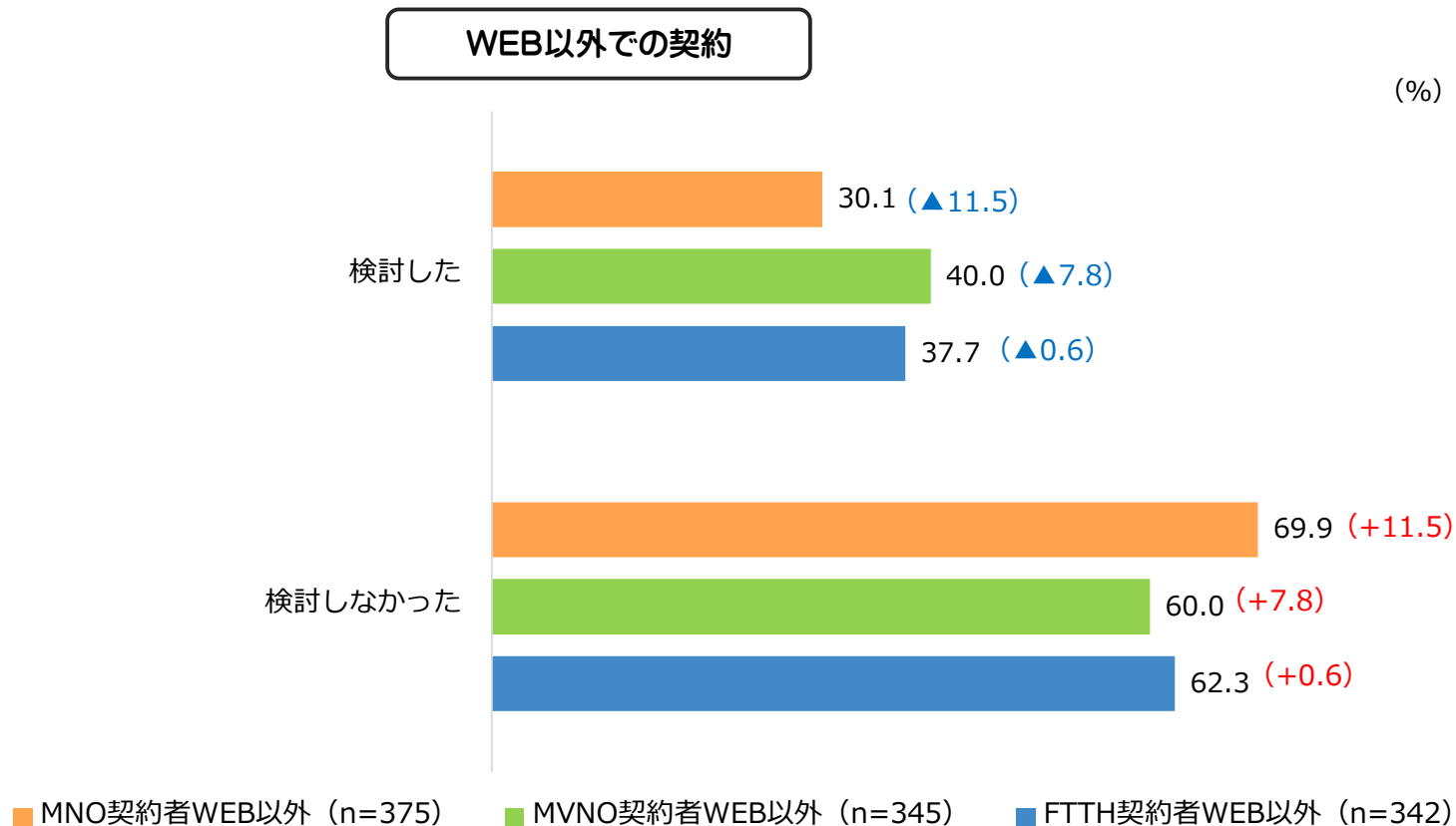


分析結果

- WEBで契約申込みをしなかった人の約5割は契約したサービスがWEBで契約できることを知っていた。

設問

前問で「WEB上で契約できることを知っていた」「契約したサービスはWEB上で契約を受け付けていなかった」と回答した方にお伺いします。WEBで契約申込みすることを検討しましたか?(単一選択)



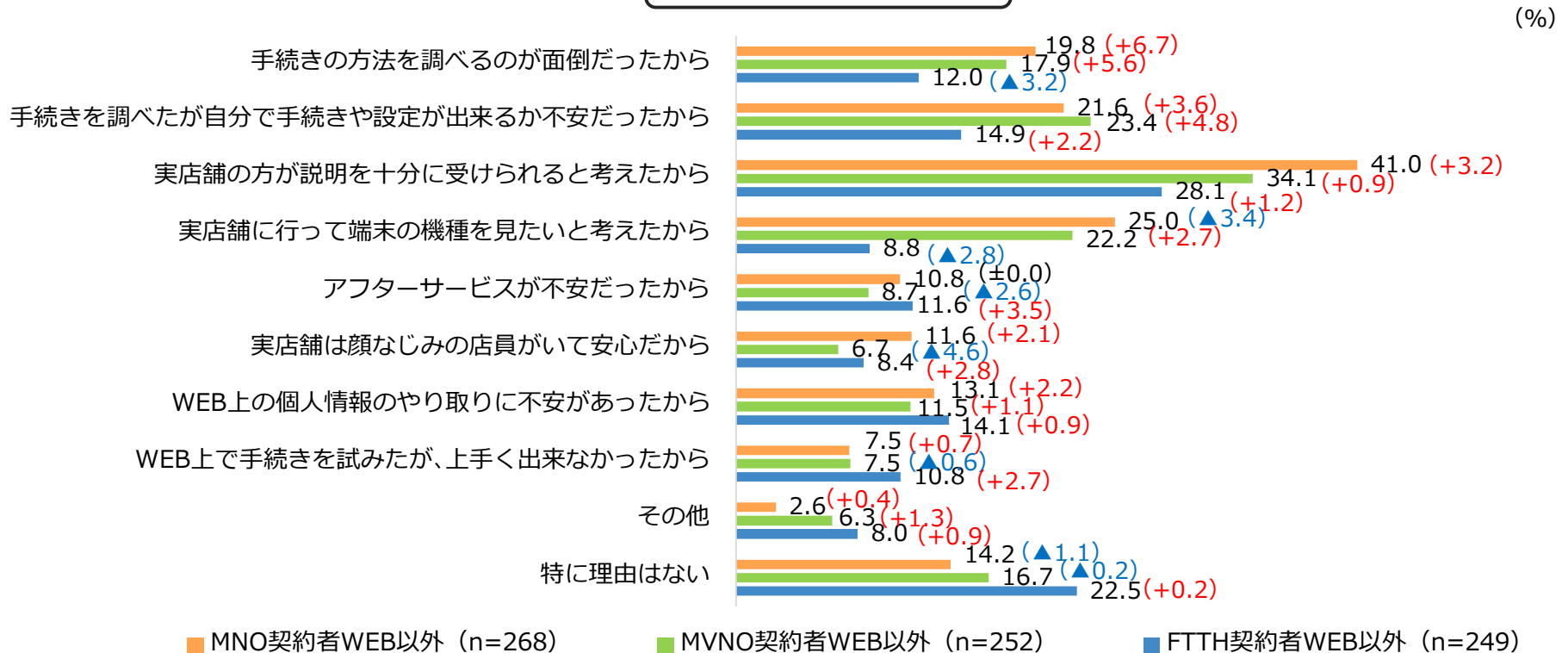
分析結果

- MNOでは約7割、MVNO、FTTHでは約6割がWEBでの契約申込みを検討しなかった。
- 昨年と比べ、WEB契約を検討した人がMNOでは11.5ポイント、MVNOでは7.8ポイント減った。

設問

前々問で「WEB上で契約できることを知っていた」と回答した方にお伺いします。なぜWEBで契約申込みを行わなかったのですか?あてはまる理由をすべてお選びください。(複数選択可)

WEB以外での契約

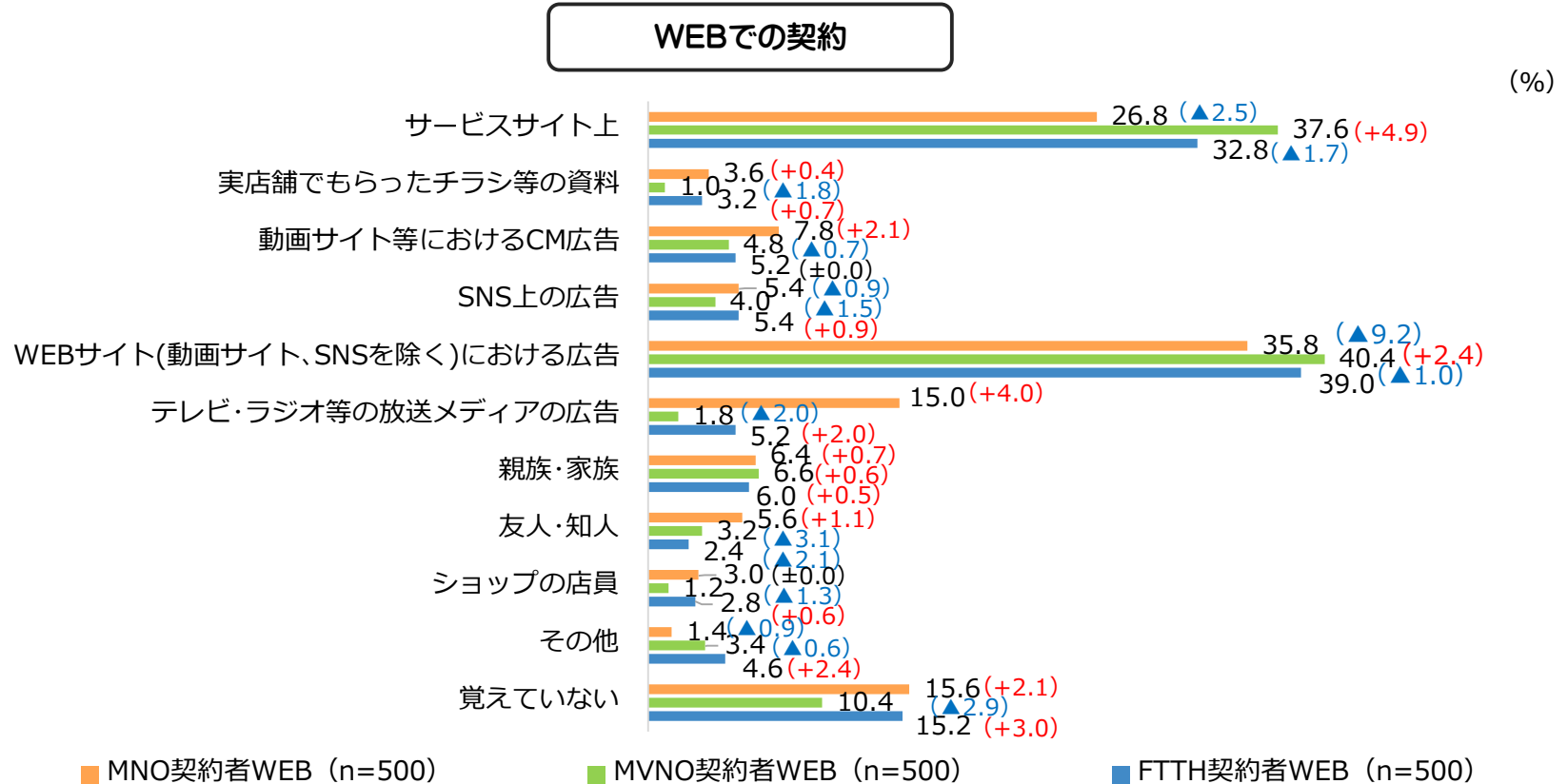


分析結果

- WEBで契約申込みをしなかった理由は「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」というものが多い。MNOサービスの契約者においては「実店舗で端末の機種を見たいから」という理由も多い。
- 昨年と比べると、「手続きの方法を調べるのが面倒だったから」がMNOで6.7ポイント、MVNOで5.6ポイント増加している。

設問

WEBで通信サービスを契約した方にお伺いします。契約したサービスについて、WEBで契約申込みができることを知ったきっかけをお選びください。(複数選択可)



分析結果

- WEBで契約申込みをできることを知ったきっかけとしては、「WEBサイトにおける広告」が最も多い。次いで、「サービスサイト上」となっている。
- 昨年と比較すると、WEBサイトの広告がMNOで9.2ポイント減少している。

設問

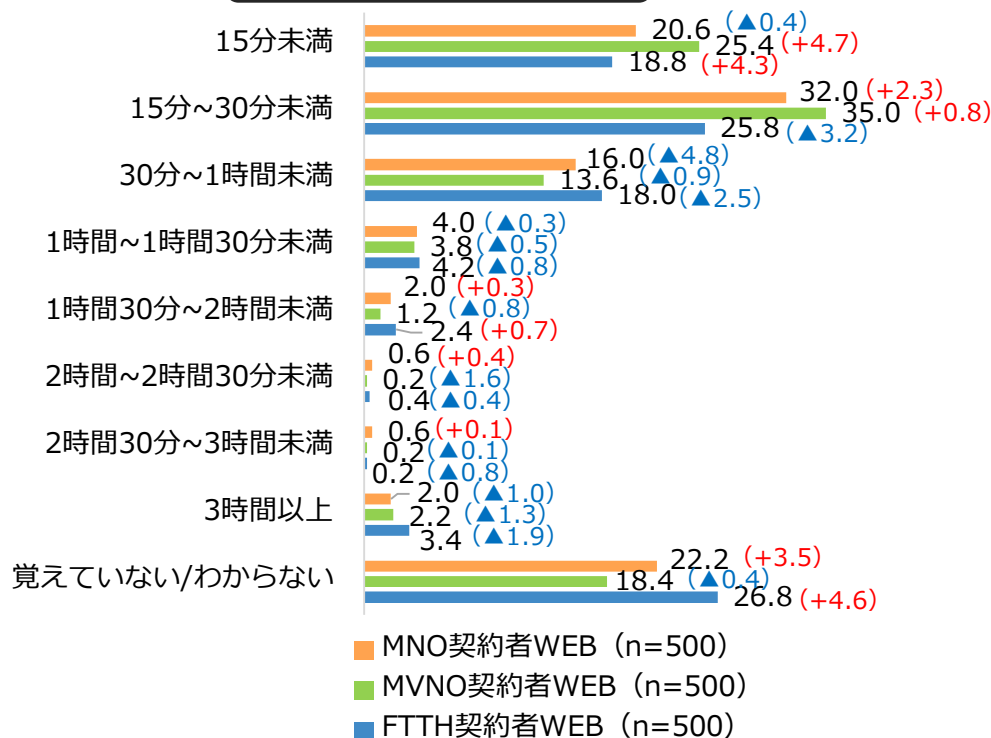
契約するサービスの説明に入ってから、契約が完了するまでにかかった時間として最も近いものをお選びください。

(単一選択)

※WEBの場合は、WEB上で契約するサービスの説明ページに入ってから、契約が完了するまでの時間
 ※店舗の場合は、販売員からサービスの説明を受けはじめてから契約が完了するまでの時間(端末の受け取り時間等は考慮せず、申込終了までの時間)
 ※電話の場合は、電話上でスタッフからサービスの説明を受けはじめてから契約が完了するまでの時間
 ※その他の場合は販売員等からサービスの説明を受け、契約が完了するまでの時間

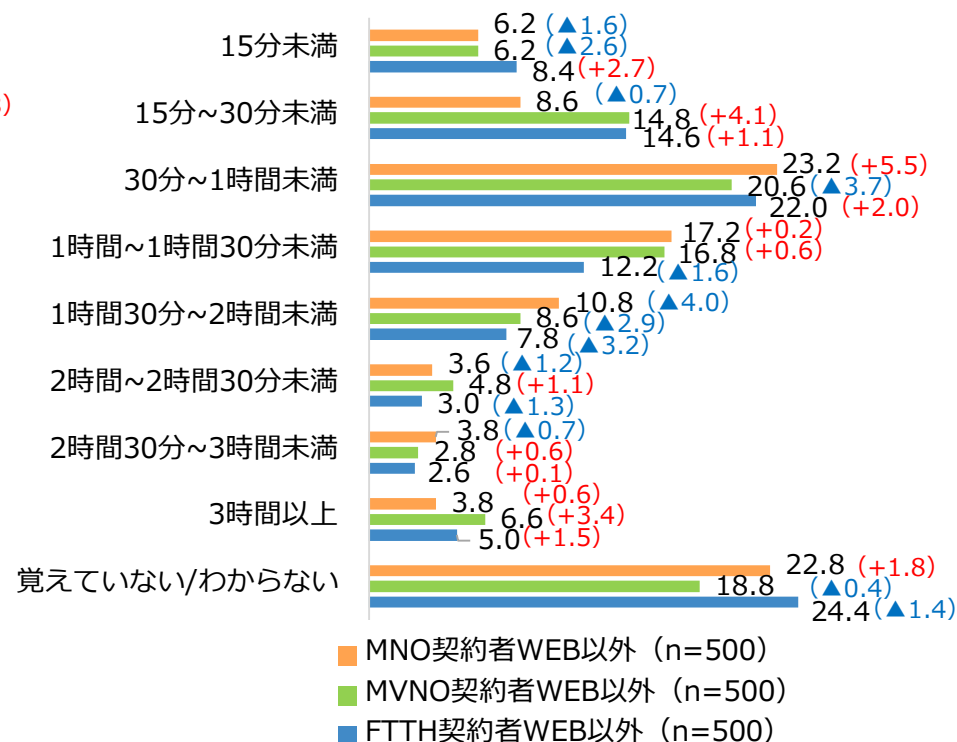
WEBでの契約

(%)



WEB以外での契約

(%)



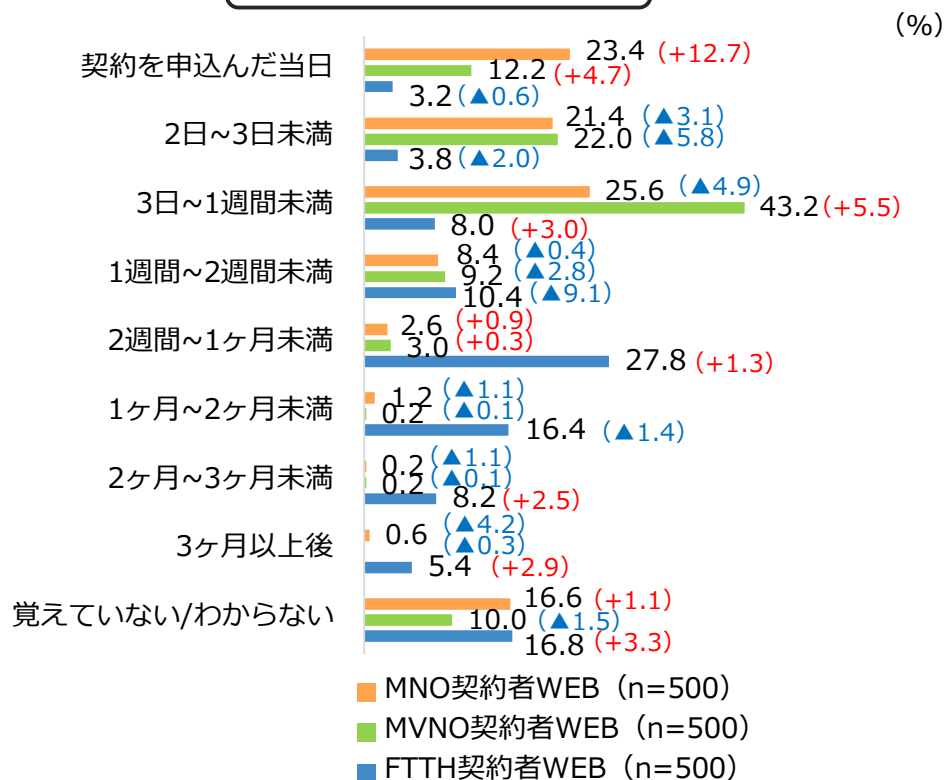
分析結果

○ WEBでの契約では、WEB以外での契約と比較して利用者がサービスの説明を確認する時間が少ない。WEBでの契約は15分~30分が最も多く、WEB以外での契約は30分~1時間が最も多い。

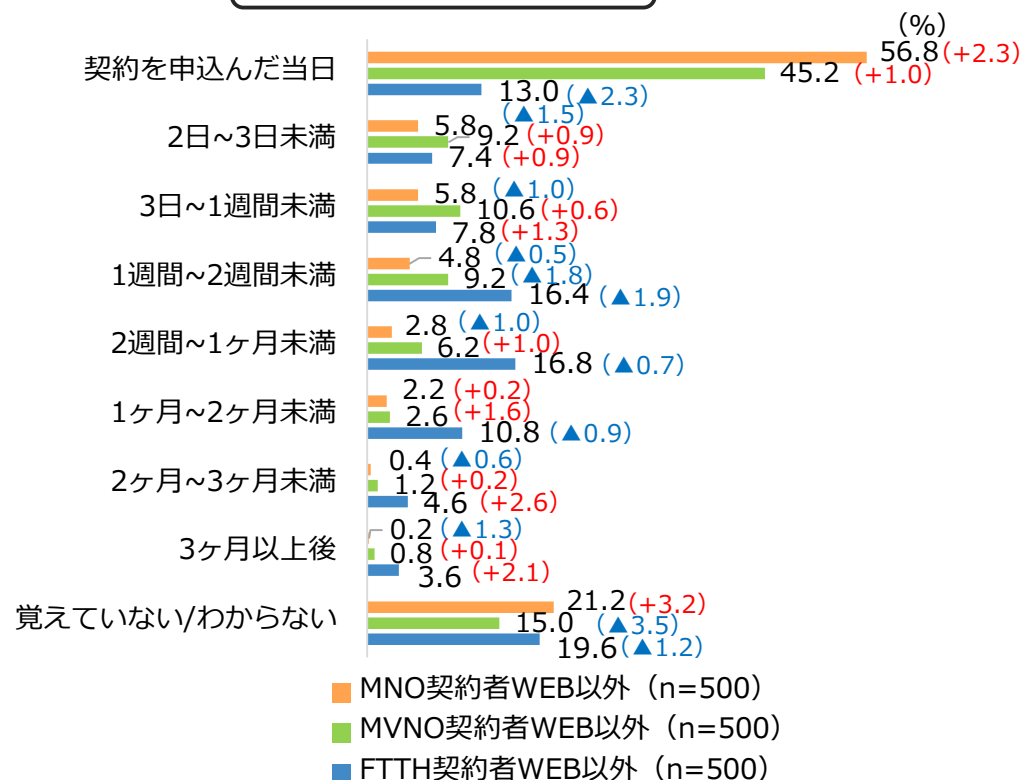
設問

通信サービスの契約を申込んでから実際にサービスを利用できるまでにかかった時間として最も近いものをお選びください。(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約



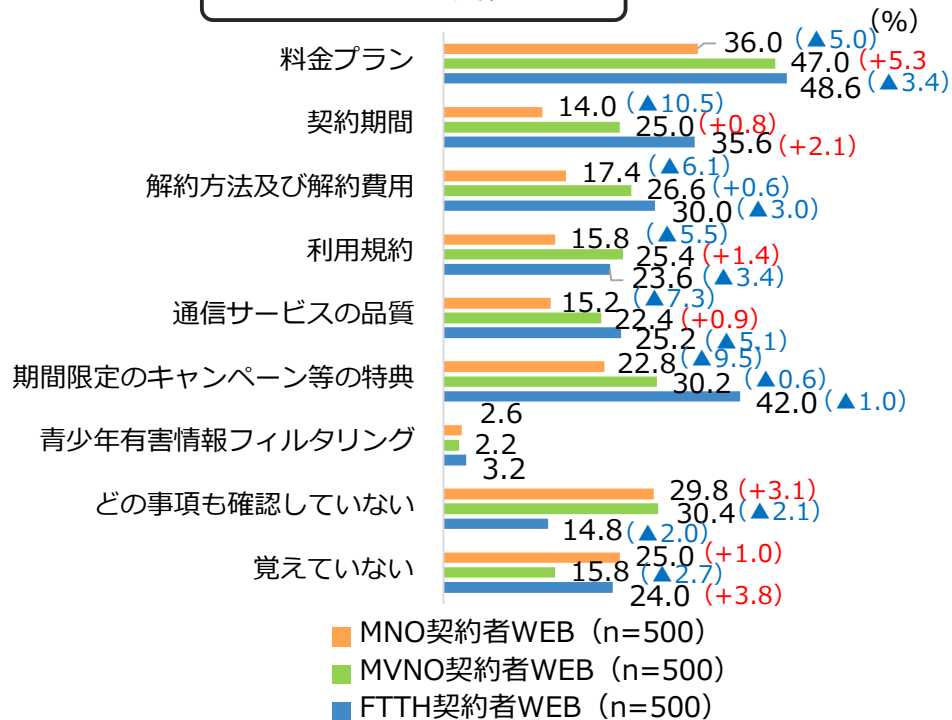
分析結果

- WEBでの契約においても、MNO・MVNOサービスであれば、概ね1週間以内にはサービスを利用開始できている。
- 一方で、WEBでの契約においても、FTTHサービスは、概ね2週間~2ヶ月ほど、サービスの利用開始に要している。
- 昨年と比較すると、MNOのWEBでの契約では、申込当日の割合が12.7ポイント増加している。

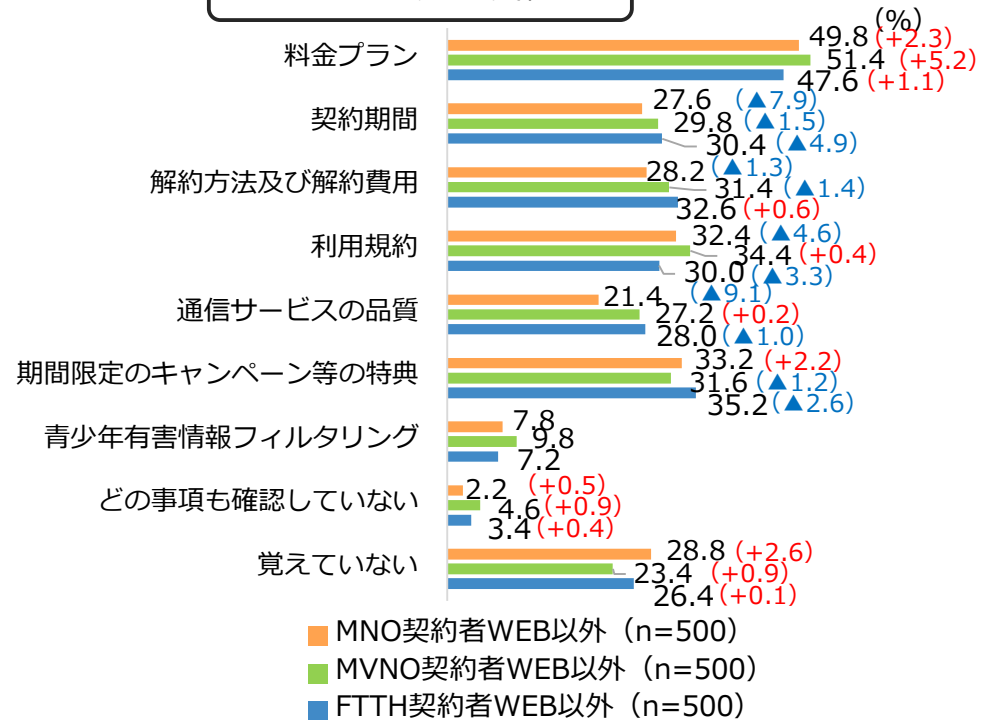
設問

契約したサービスについて、下記事項のうち、販売員(動画などを含む)からどの項目の説明を受けましたか？ WEBで契約した場合は、記載を確認した項目をお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約



WEB以外での契約



分析結果

- 特にMNOでは、WEBの方がWEB以外で契約した場合と比べて全体的にサービスに関する事項を確認している割合が低い。また、MNO、MVNOのWEB上での契約では「どの事項も確認していない」という回答が3割程度ある。
- WEB、WEB以外ともに、昨年と比較して契約期間を確認する割合がWEBで10.5ポイント、WEB以外で7.9ポイント減少している。

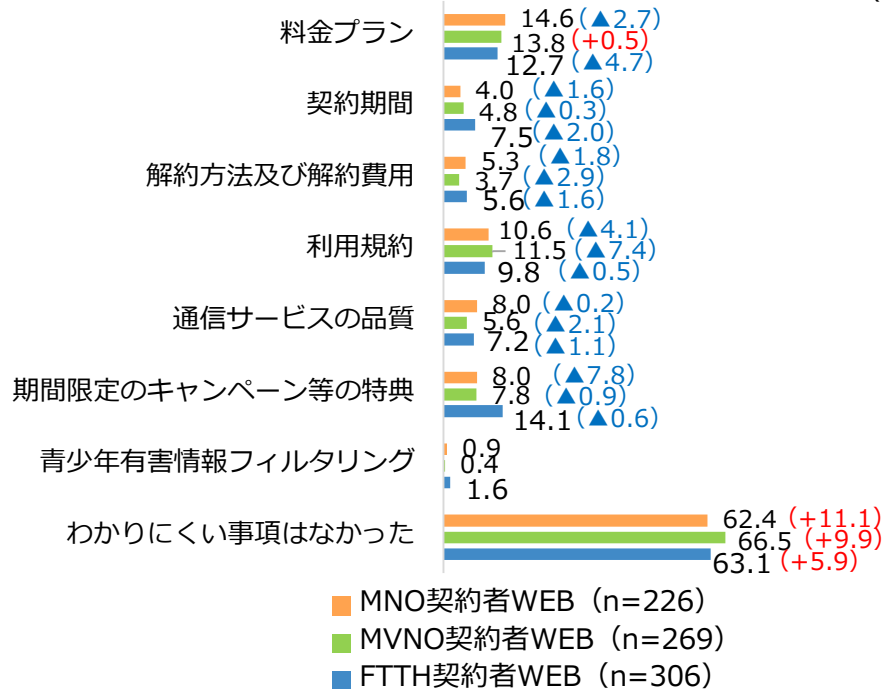
十分に内容を理解できなかった項目

設問

前問で、説明を受けたと回答した項目に関して、十分に内容を理解できていないと感じた項目はありましたか？ WEBで契約した場合は、記載を確認したと回答した項目に関して、十分に内容を理解できていないと感じた項目は？（複数選択可）

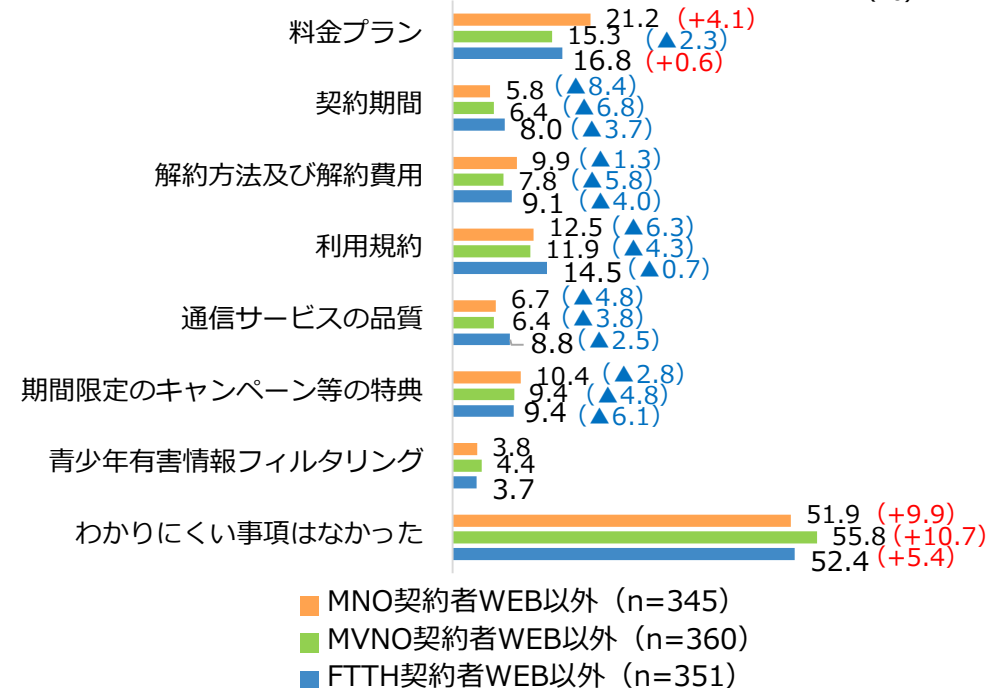
WEBでの契約

(%)



WEB以外での契約

(%)



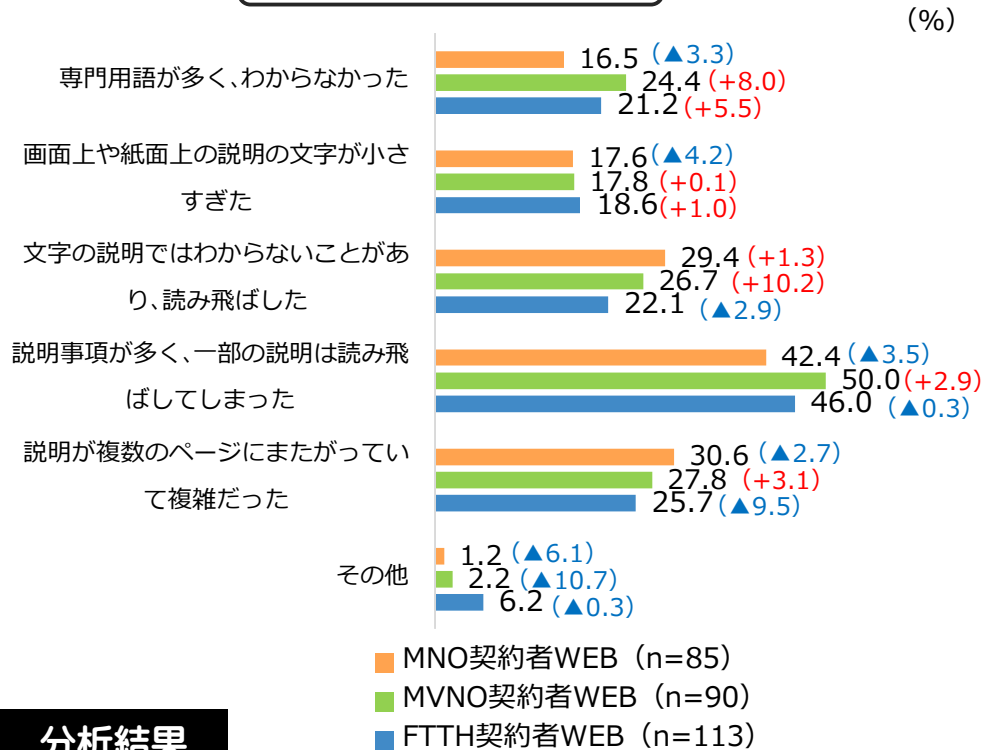
分析結果

- WEB、WEB以外の契約どちらも十分に内容を理解できなかった項目の傾向に大きな差はなく、わかりにくい事項はなかったとする回答が半数以上を占めている。
- 昨年と比較して、わかりにくい事項はなかった割合は、WEB、WEB以外ともにMNOとMVNOで10ポイント程度増加。

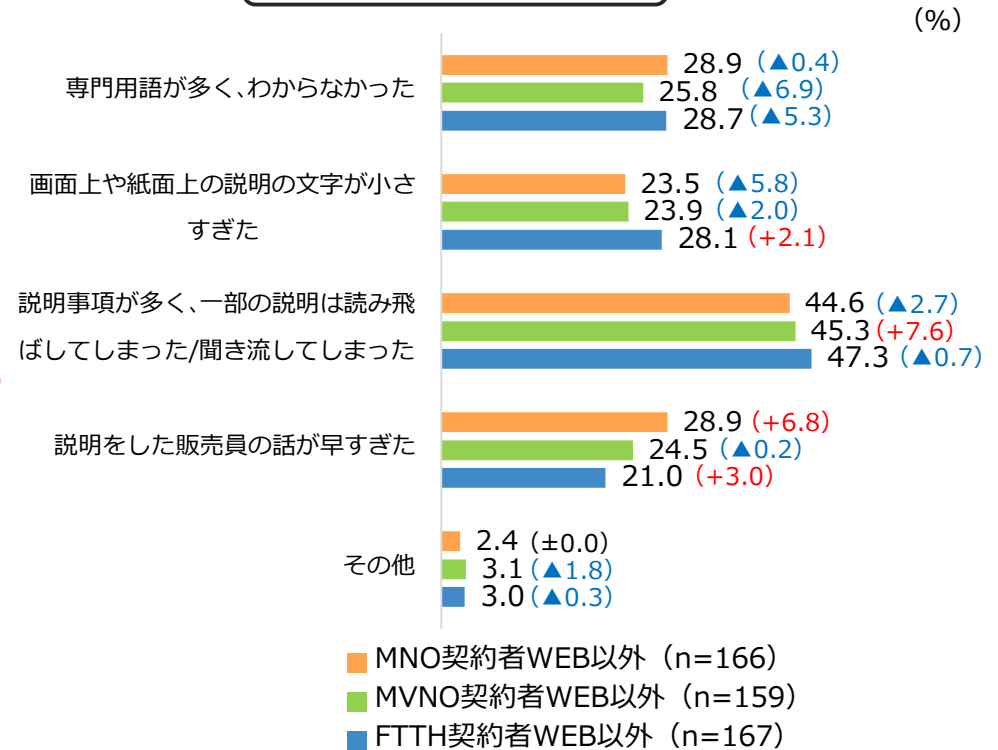
設問

前問で十分に内容を理解できなかった項目があった場合、なぜ十分に理解できなかったと思いますか？（複数選択可）

WEBでの契約



WEB以外での契約



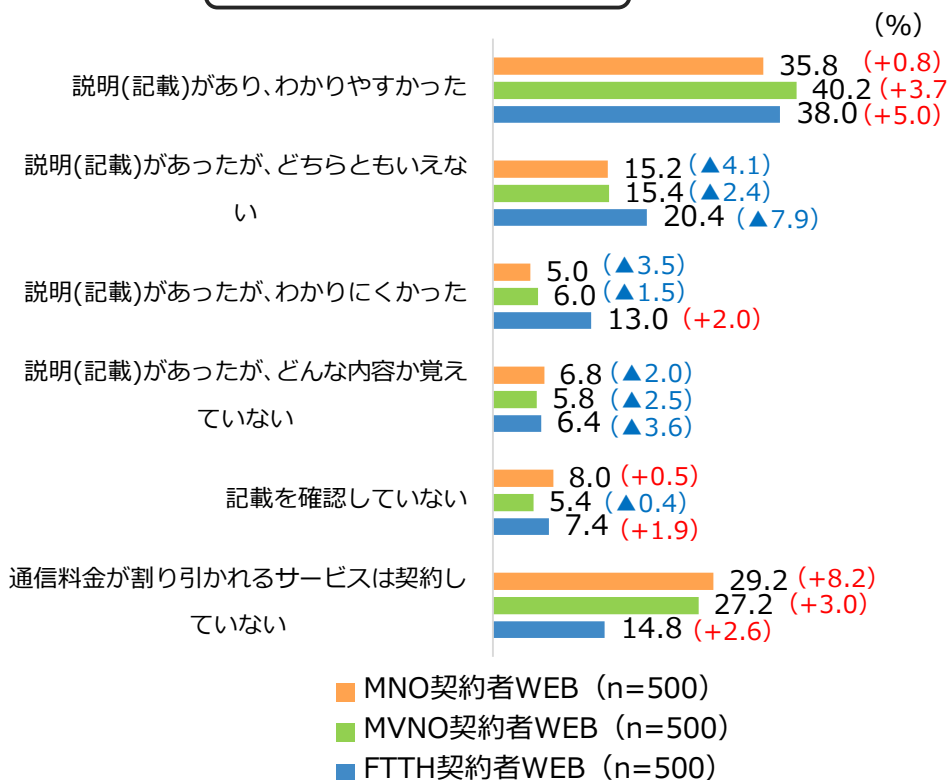
分析結果

- WEB、WEB以外での契約ともに「説明事項が多く、一部の説明は読み飛ばしてしまった/聞き流してしまった」とする割合が高い。
- WEBにおいては、「説明が複数のページにまたがっていて複雑だった」「文字の説明では分からないことがあり読み飛ばした」という回答も3割程度あるが、FTTHでは「説明が複数のページにまたがっていて複雑だった」とする回答が昨年と比較して9.5ポイント減少、MVNOでは「文字の説明では分からないことがあり読み飛ばした」とする回答が10.2ポイント増加。

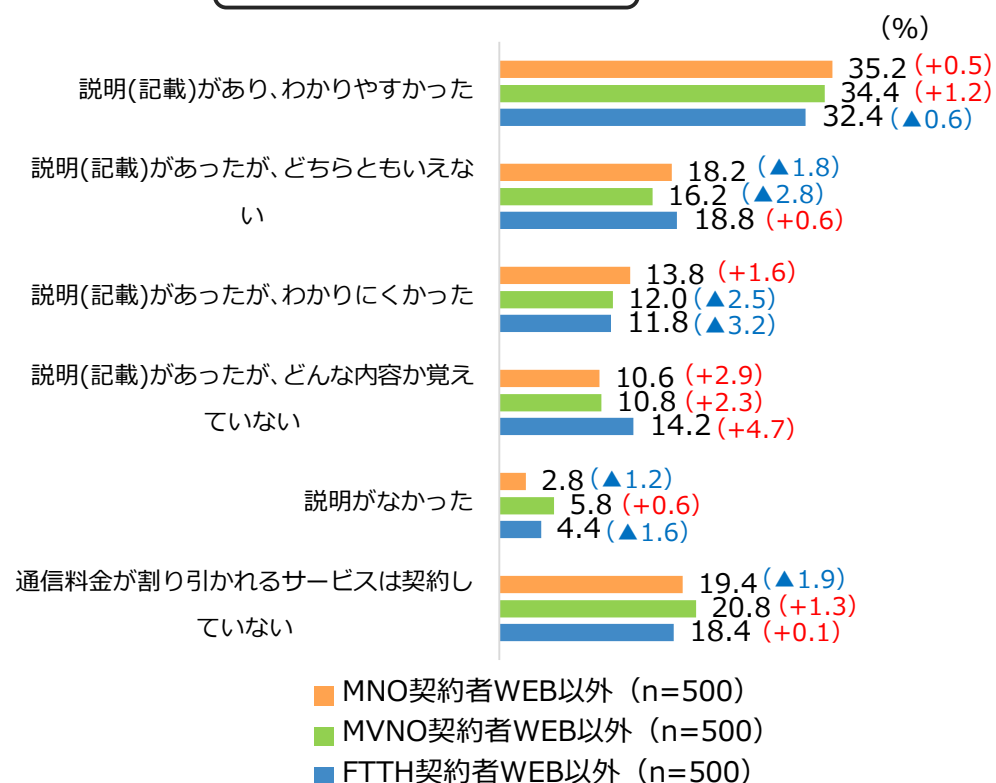
設問

契約したサービスの月々の通信料金に対する割引の適用条件の説明についてどう思いましたか？（単一選択）

WEBでの契約



WEB以外での契約



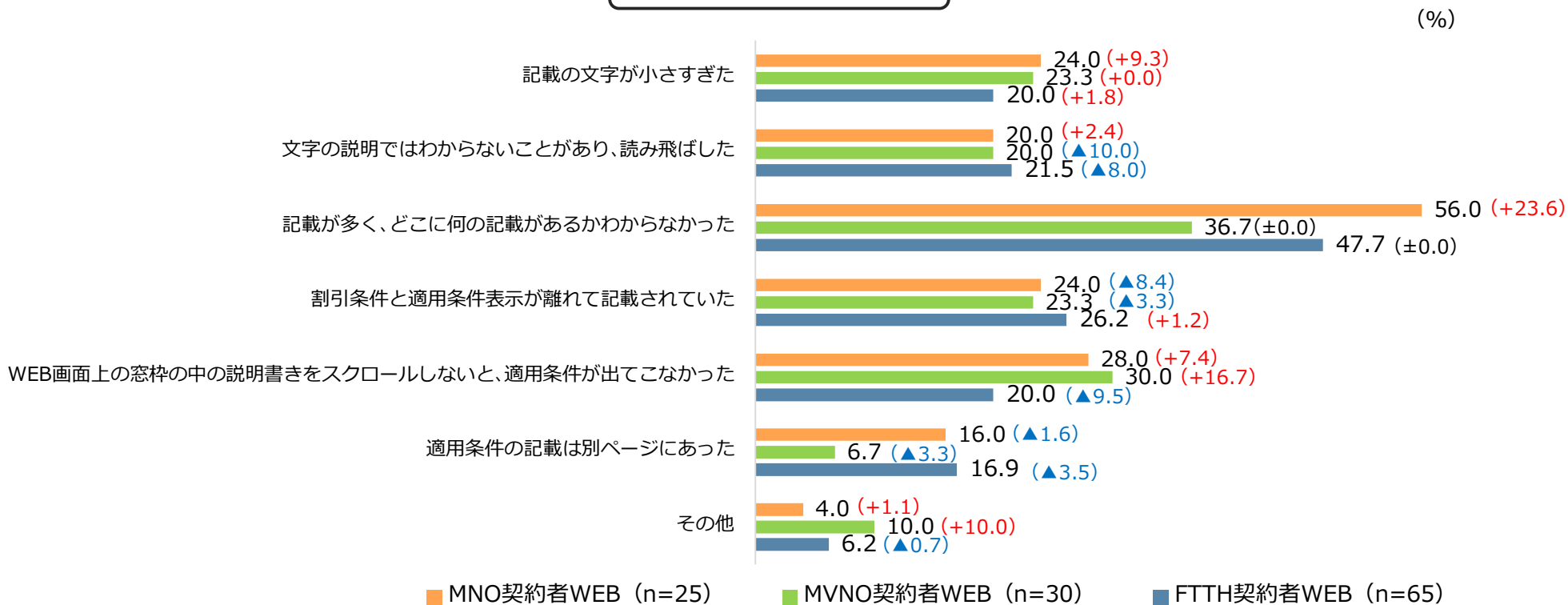
分析結果

- 月々の通信料金に対する割引の適用条件の説明に関して、MNOとMVNOではWEBでの契約の方が「わかりにくかった」と回答する割合が低い。
- MNOのWEBでの契約では、通信料金が割引かれるサービスは契約していないとする回答が8.2ポイント増加。

設問

前問で、「説明(記載)があったが、わかりにくかった」と回答した方にお伺いします。わかりにくかったと思った原因は？
(複数選択可)

WEBでの契約



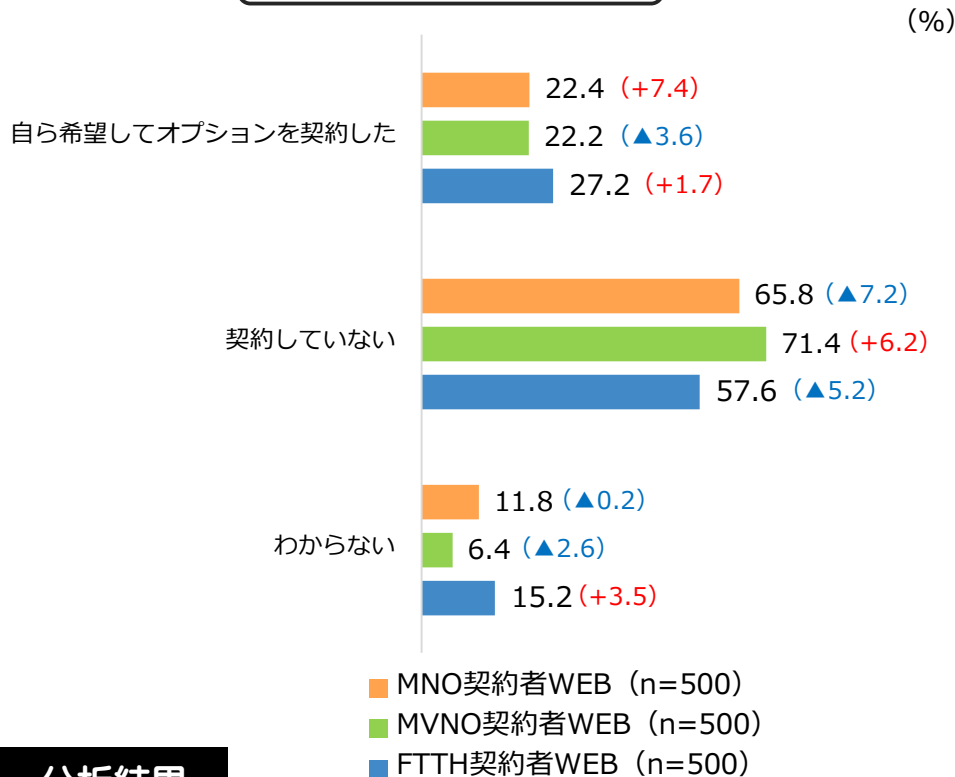
分析結果

- 「記載が多く、どこに何の記載があるかわからなかった」が最も多く、MNOでは昨年と比較して23.6ポイント増加している。
- MNO、MVNOでは「画面上の説明書きをスクロールしないと、適用条件が出てこなかった」とする回答が約3割で、記載量の多さが要因と考えられる。特に、MVNOでは昨年と比較して16.7ポイント増加している。

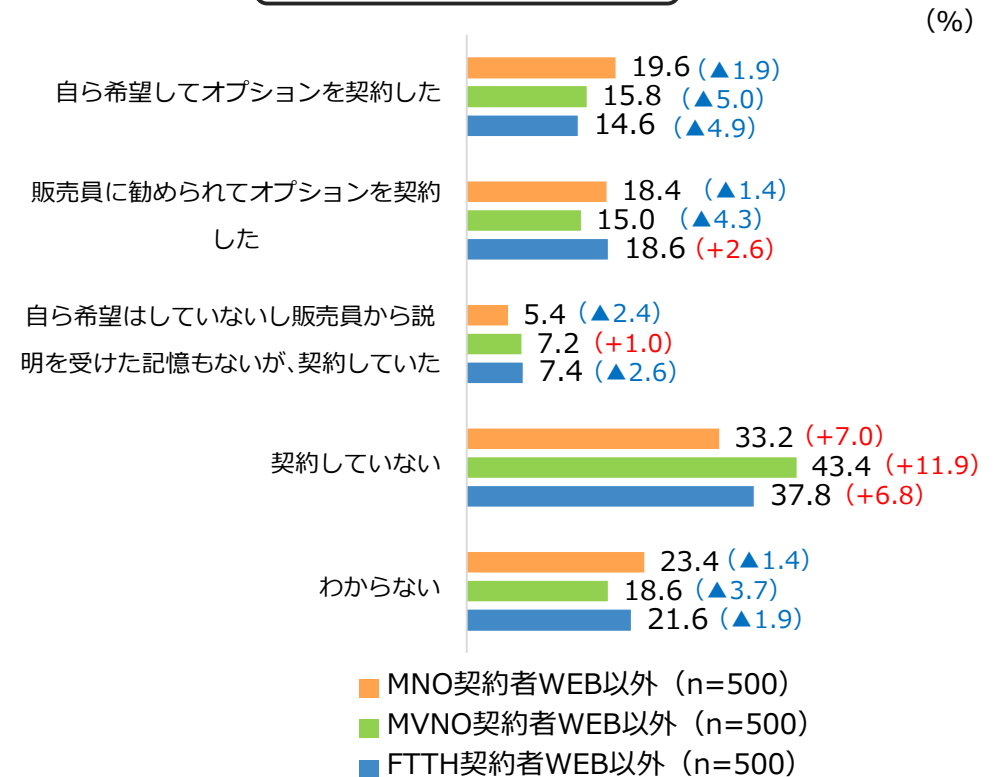
設問

通信サービス契約時に、オプションを契約しましたか?(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約



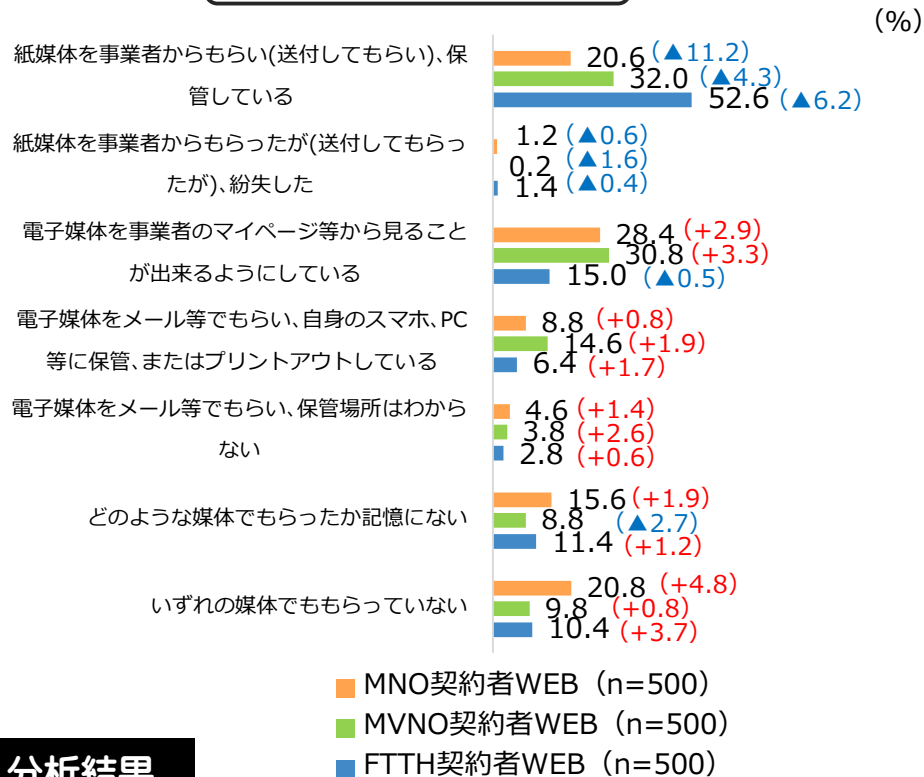
分析結果

- WEBでの契約においては「オプションを契約していない」と回答する割合がWEB以外での契約と比較して高い。WEB以外の契約では、自ら希望した契約、販売員の勧めによる契約がともに2割弱あった。
- MNOのWEBでの契約では、自ら希望してオプションを契約する人が昨年比で7.4ポイント増加している。一方、WEB以外の契約ではオプションを契約していない人がMNOで7.0ポイント、MVNOで11.9ポイント増加している。

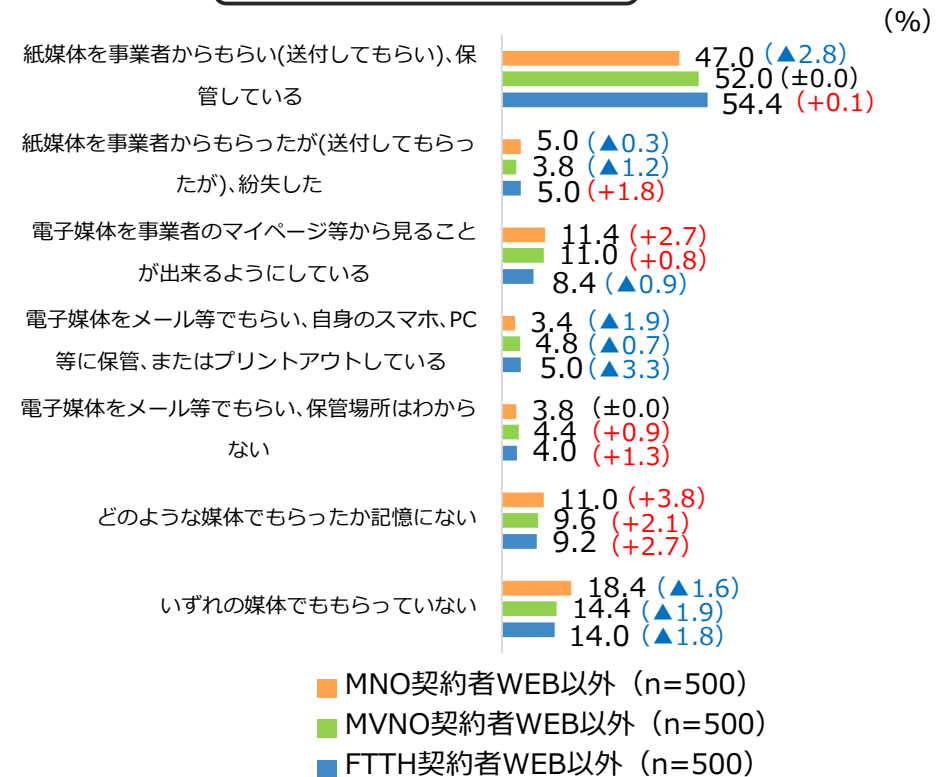
設問

通信サービス契約時にもらった、サービスの内容や料金が記載された説明書面、契約書面等をどのように保管していますか？(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約



分析結果

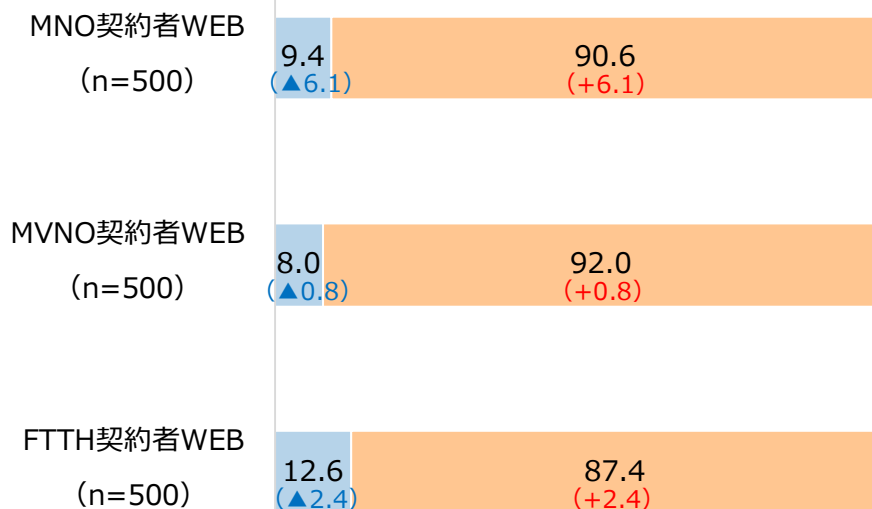
- 説明書面、契約書面等の保管方法については、WEBでの契約の方が「電子媒体を事業者のマイページ等から見る事が出来るようにしている」と回答している割合が高く、MNOでは紙媒体を上回っている。
- FTTHにおいてはWEB、WEB以外共に約半数以上が紙媒体をもらい、保管していると回答している。
- MNOのWEB契約では、紙媒体をもらう割合が昨年と比べて11.2ポイント減少している。

設問

通信サービスの契約を申し込んだ後、トラブルや不明点は生じましたか。(単一選択)

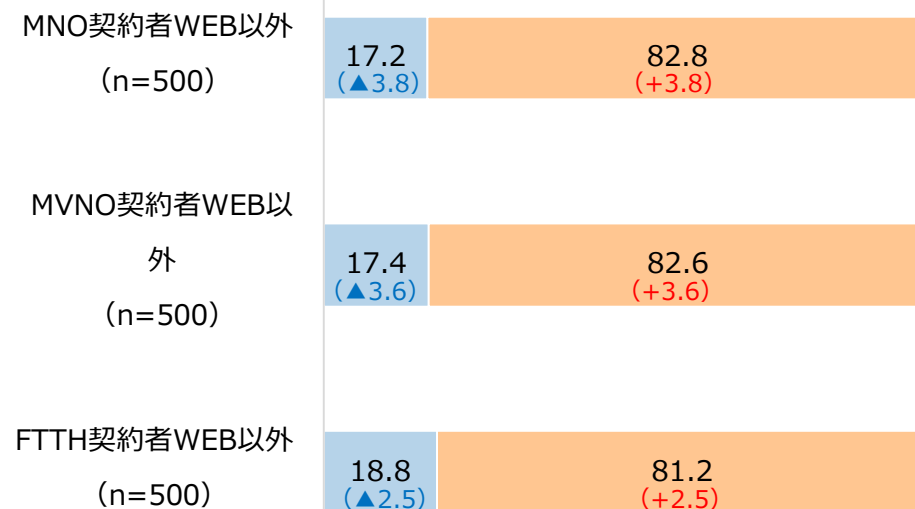
WEBでの契約

(%)



WEB以外での契約

(%)



■ トラブル・不明点が生じた ■ トラブル・不明点が生じた ■ トラブル・不明点が生じた ■ トラブル・不明点が生じていない ■ トラブル・不明点が生じていない

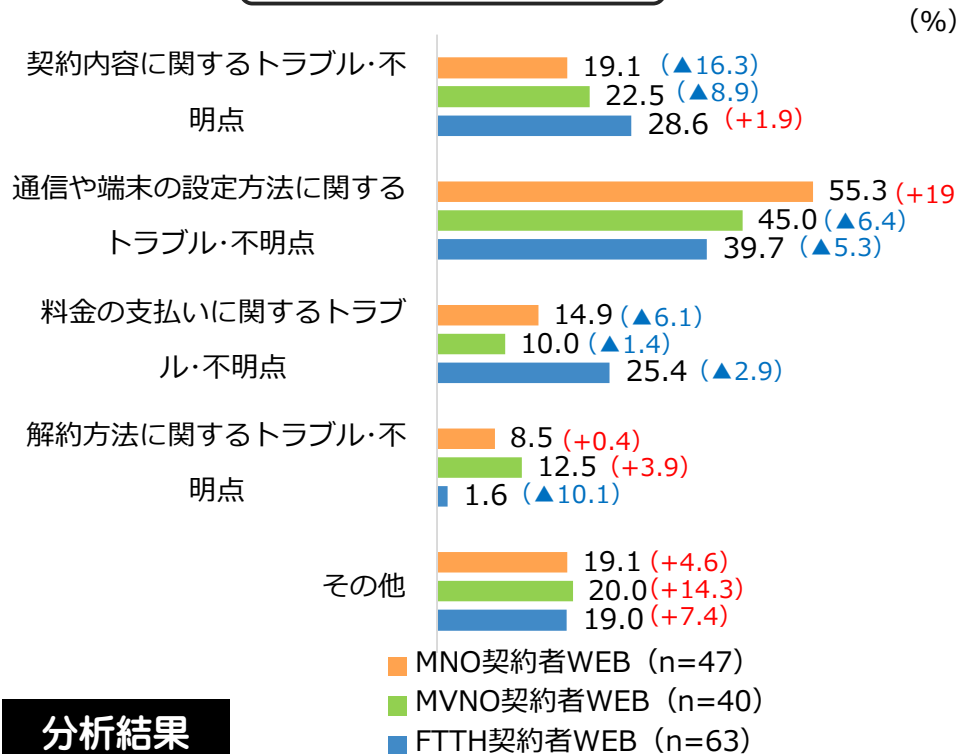
分析結果

- 契約を申し込んだ後、トラブル・不明点が生じた割合はWEB以外での契約の方が高い。これは、通信サービスの利用にある程度習熟した人はWEBで、慣れない人はWEB以外で契約する傾向にあることが一因だと考えられる。
- 昨年と比較して、WEB、WEB以外ともにトラブル・不明点が生じた人が減少している。

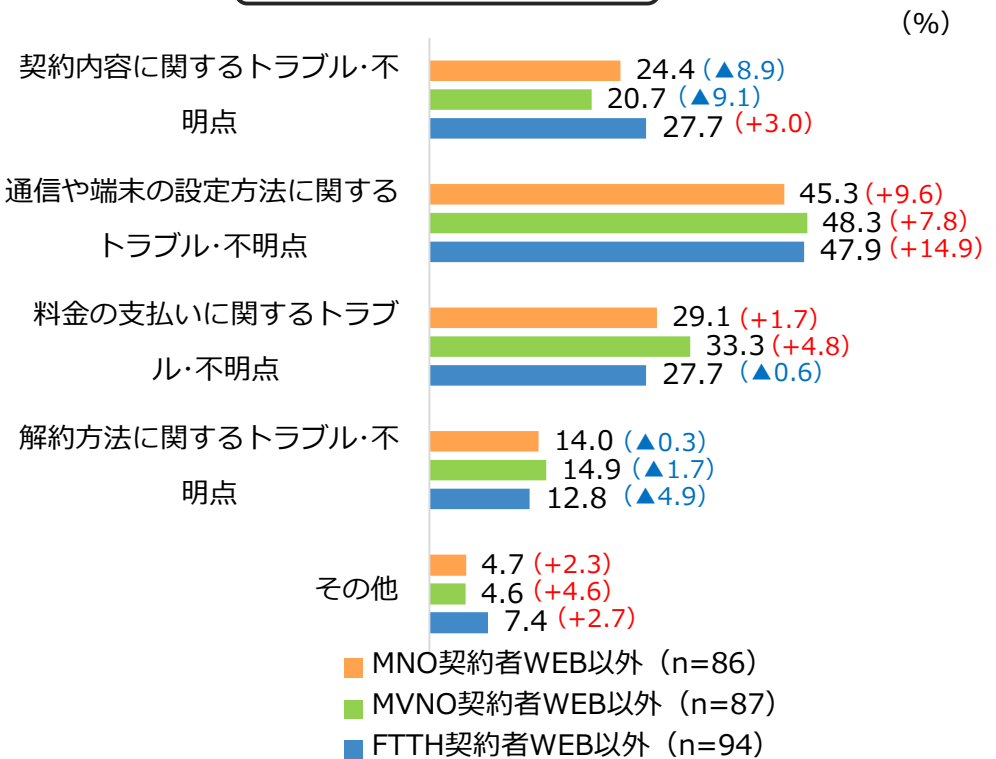
設問

前問でトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。どのようなトラブルや不明点でしたか？（複数選択可）

WEBでの契約



WEB以外での契約



分析結果

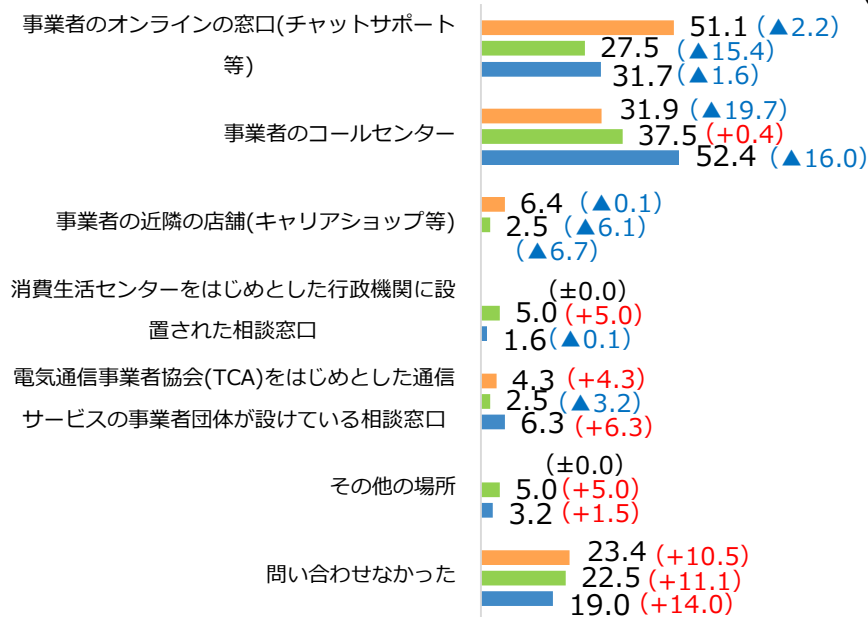
- WEB、WEB以外での契約いずれも「通信や端末の設定方法」に関するトラブル・不明点の割合が高い。MNO、MVNOの「料金の支払い」に関するトラブル・不明点はWEBでの契約においては比較的割合が低い傾向にあるが、WEB以外での契約では2番目に高い項目となっている。
- 昨年と比較して、契約内容に関するトラブルはMNO、MVNOで減少傾向だが、通信や端末の設定方法に関するトラブルがMNOのWEB契約、WEB以外の契約ともに増加している。

設問

前々問でトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。トラブルや不明点について、事業者等に問合せを行いましたか？行った場合、どのような窓口にお問い合わせましたか？（複数選択可）

WEBでの契約

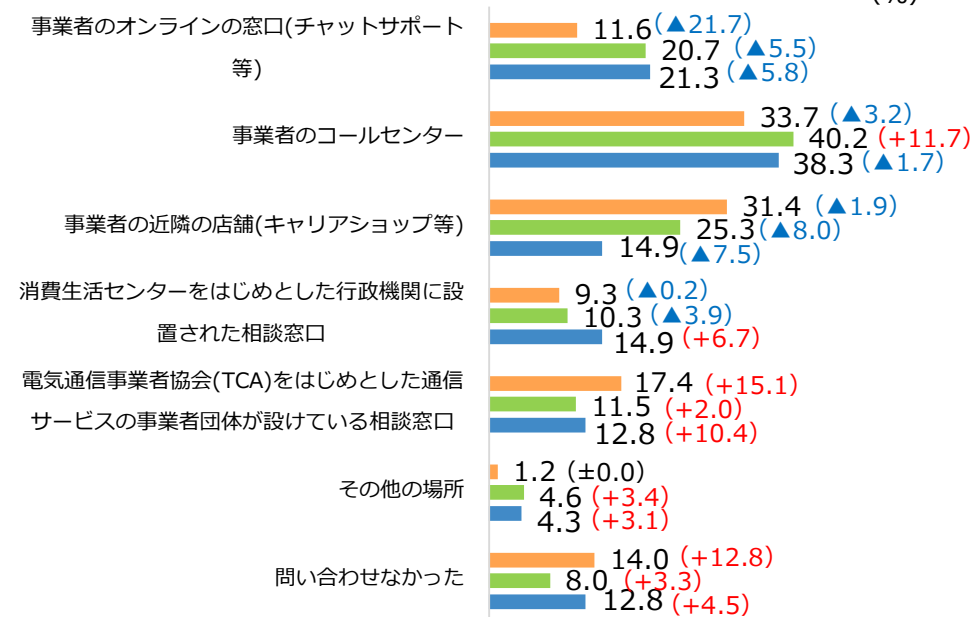
(%)



■ MNO契約者WEB (n=47)
■ MVNO契約者WEB (n=40)
■ FTTH契約者WEB (n=63)

WEB以外での契約

(%)



■ MNO契約者WEB以外 (n=86)
■ MVNO契約者WEB以外 (n=87)
■ FTTH契約者WEB以外 (n=94)

分析結果

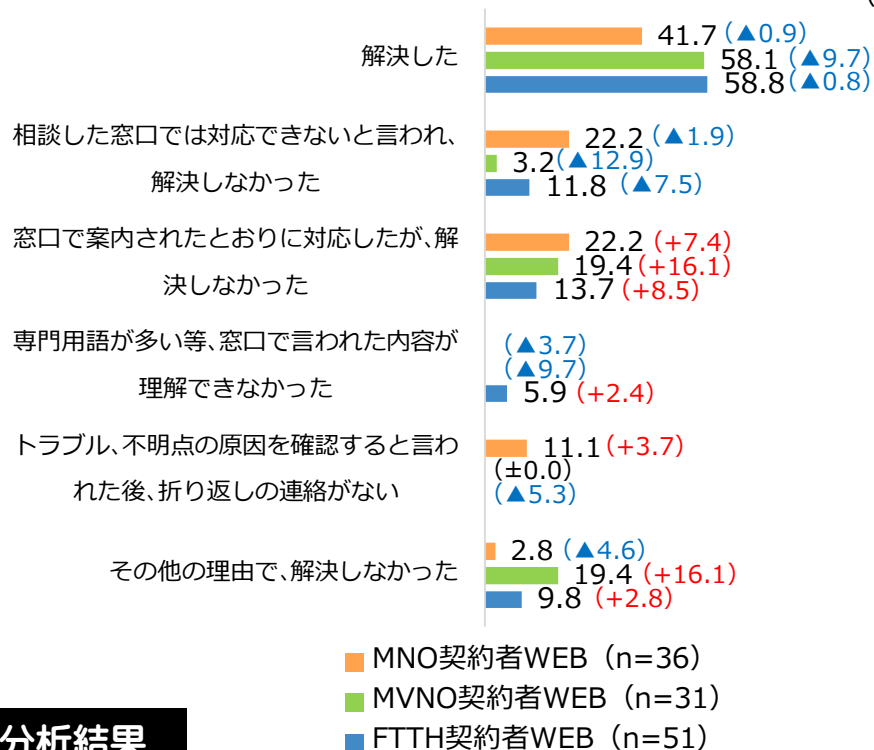
- トラブル・不明点の問い合わせ先としては、WEBで契約をした利用者は事業者の「オンラインの窓口」又は「コールセンター」を主に利用している。一方、WEB以外で契約をした利用者はそれらに加えて近隣の店舗も利用している。
- 昨年と比較してWEBでの契約では「問い合わせなかった」とする回答が10ポイント以上増加し、MNOのWEB以外での契約では事業者のオンライン窓口を利用した割合が21.7ポイント減少している。

設問

前問で、いずれかに問い合わせを行ったと回答した方にお伺いします。窓口にお問い合わせの結果、トラブルや不明点は解決しましたか。(単一選択)

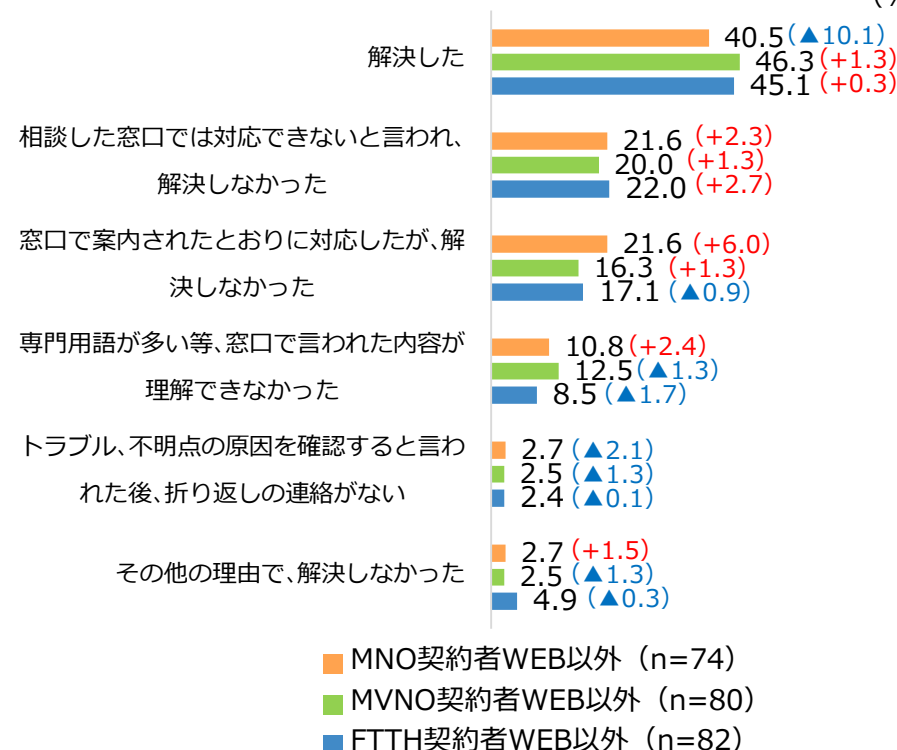
WEBでの契約

(%)



WEB以外での契約

(%)

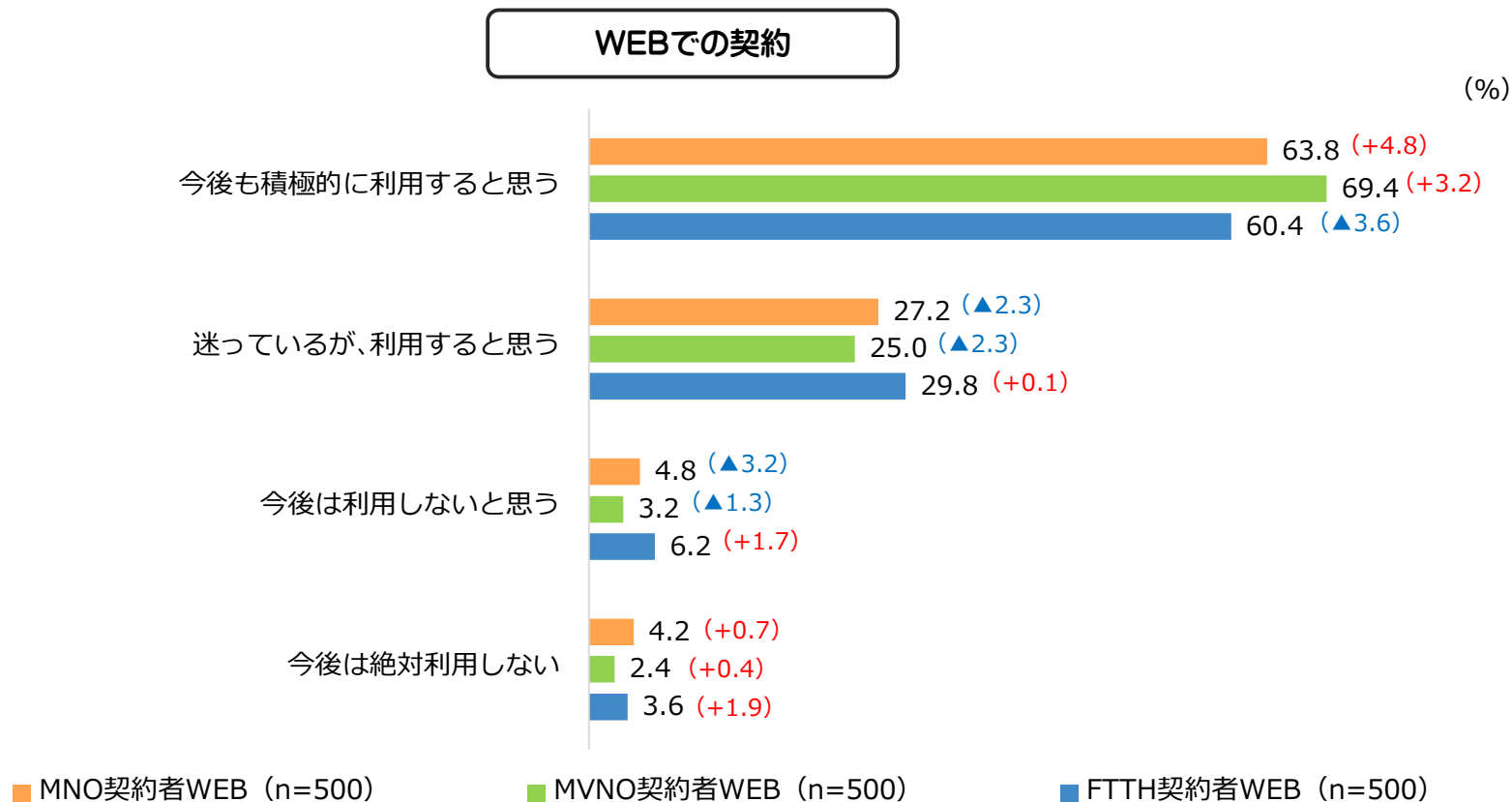


分析結果

- トラブル・不明点を問い合わせた結果、解決した割合は、MVNO、FTTHにおいてはWEBでの契約の方が高く、約6割が解決している。WEBでの契約について、MNOでは、折り返しの連絡がないとの回答の比率がMVNO、FTTHと比して高い。
- 昨年と比較して、WEBでの契約では窓口で案内された通りに対応したが解決しなかった、とする回答が増加しており、特にMVNOでは16.1ポイント増加している。

設問

WEBで通信サービスを契約した方にお伺いします。今後通信サービスを契約する際もWEBでの契約申込みを利用すると思いますか？(単一選択)

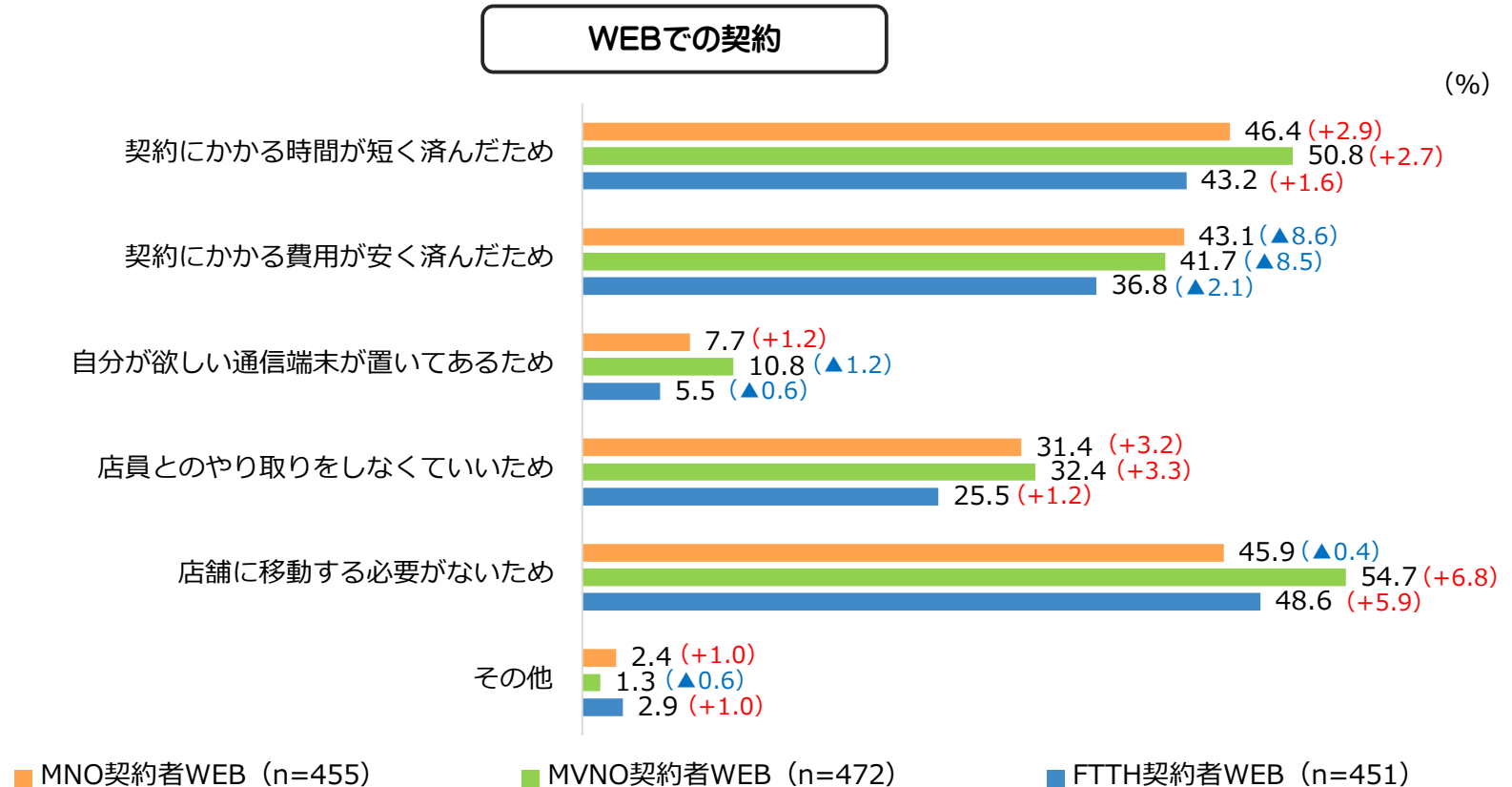


分析結果

- WEBで契約を行った利用者のうち、約9割は今後も通信サービスの契約の際、WEB契約を利用すると回答している。

設問

前問で、「今後も積極的に利用すると思う」「迷っているが、利用すると思う」と回答した方にお伺いします。そう回答した理由は？（複数選択可）



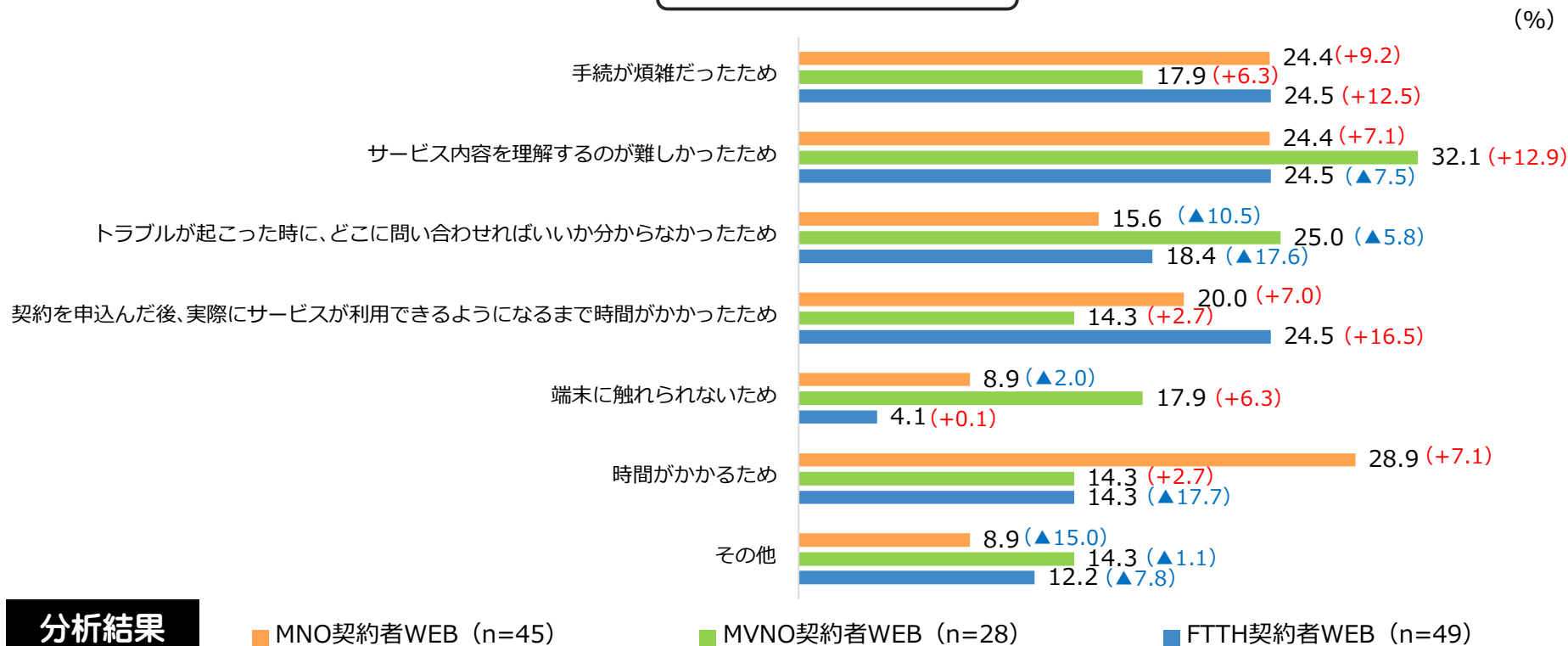
分析結果

- 店舗への移動がないこと、契約にかかる時間・費用削減を理由に挙げる割合が高い。
- 昨年と比較して、MNOとMVNOでは契約にかかる費用の削減を上げる割合が8ポイント程度減少し、MVNOとFTTHでは店舗への移動がないことが6ポイント程度増加している。

設問

前々問で、「今後は利用しないと思う」「今後は絶対利用しない」と回答した方にお伺いします。そう回答した理由は？
(複数選択可)

WEBでの契約



分析結果

- WEBでの契約者が、今後はWEBで契約申込みをしないと考える理由は、MNOでは「時間がかかるため」、MVNOでは「サービス内容を理解するのが難しかったため」が最も多く、FTTHでは「契約を申し込んだ後、実際にサービスが利用できるようになるまで時間がかかったため」もMNO、MVNOと比べ比較的多い(昨年と比較して16.5ポイント増加)。
- 昨年と比較して、MNOでは手続きが煩雑だったためが9.2ポイント、MVNOではサービスの内容を理解するのが難しかったためが12.9ポイントと大きく増えている。

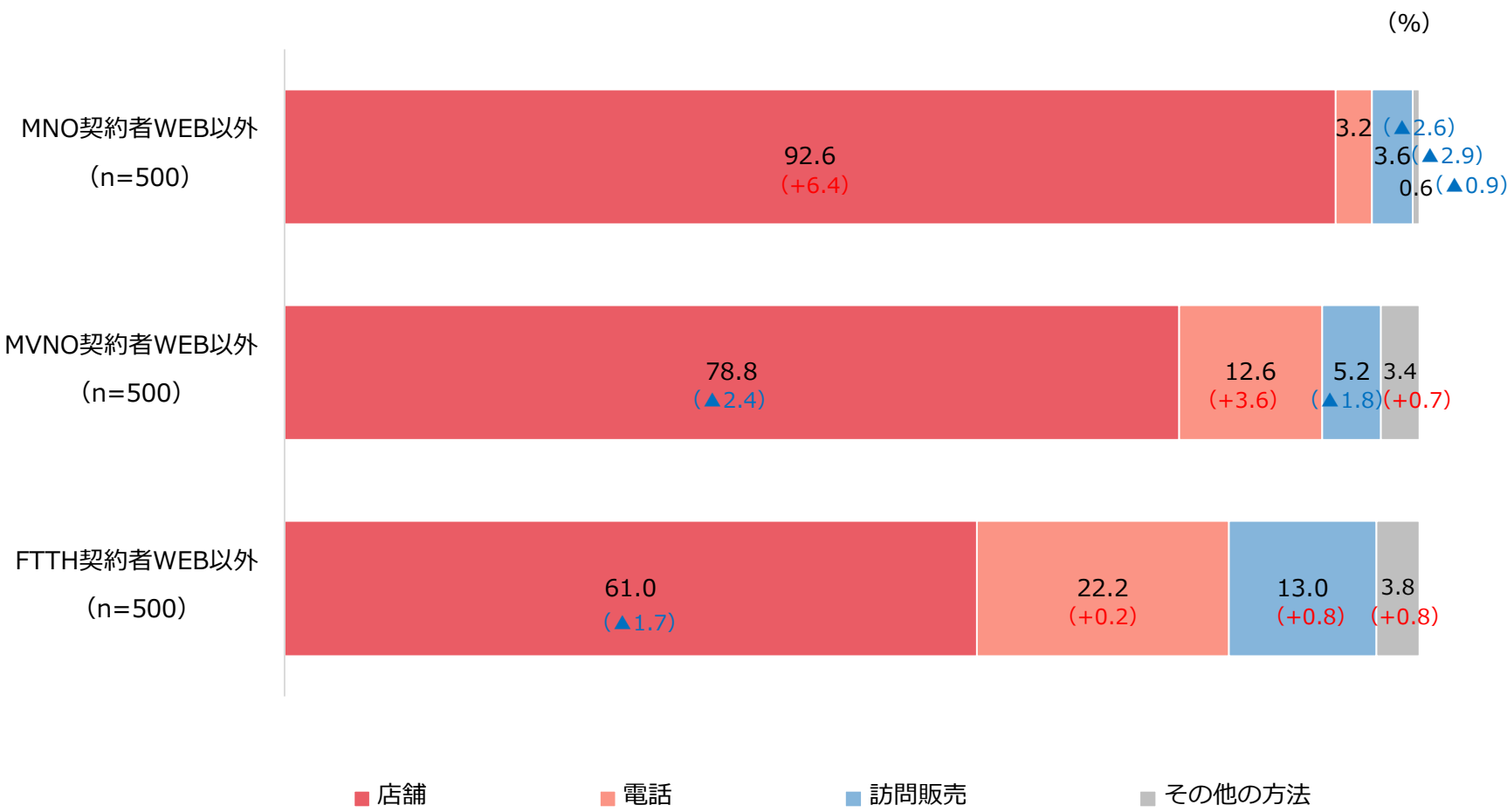
アンケート回答結果の取りまとめ

- 今回の調査において、MNOをWEBで契約した対象者のうち約4割が2021年3月から大手3キャリアで開始された低価格のオンライン専用プランだった。WEBで契約を行った人のうち約9割は今後もWEB契約を利用したいと回答しており、今後もオンライン契約へのシフトは拡大していくと考えられる。
- 消費者トラブル、という観点でアンケートの回答結果を見ると、契約を申込んだ後、トラブル・不明点が生じた割合はWEB以外で契約した利用者よりもWEBで契約した利用者の方が低いという結果が出ている。
- WEB以外で申込みを行った人の約半数が、WEBで申込みができることを知っているが、WEBでの申込みを検討した人は3～4割と半数に満たない。
- WEBで契約の申込みを行わなかった理由では「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」といった回答も多く、WEBでの申込み自体ではなく通信サービス及びその利用に関して理解できない等の不安があると考えられる。
- また、事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを、WEBで契約した人の約4割、WEB以外で契約した人の約6割が知らないまま契約を締結していた。
- WEBでMNO、MVNOの契約を行った利用者は、WEB以外で契約を行った利用者と比べ、分かりにくい項目はなかったと回答した割合は高く、トラブルや不明点が生じたと回答した割合も低かったが、約3割の利用者は基本的な説明事項を全く確認していなかった。
- これらを踏まえ、WEBでの契約方式の拡大に当たって、事業者においては、より端的な説明や情報提供方法を工夫すると共に、トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等が必要である。

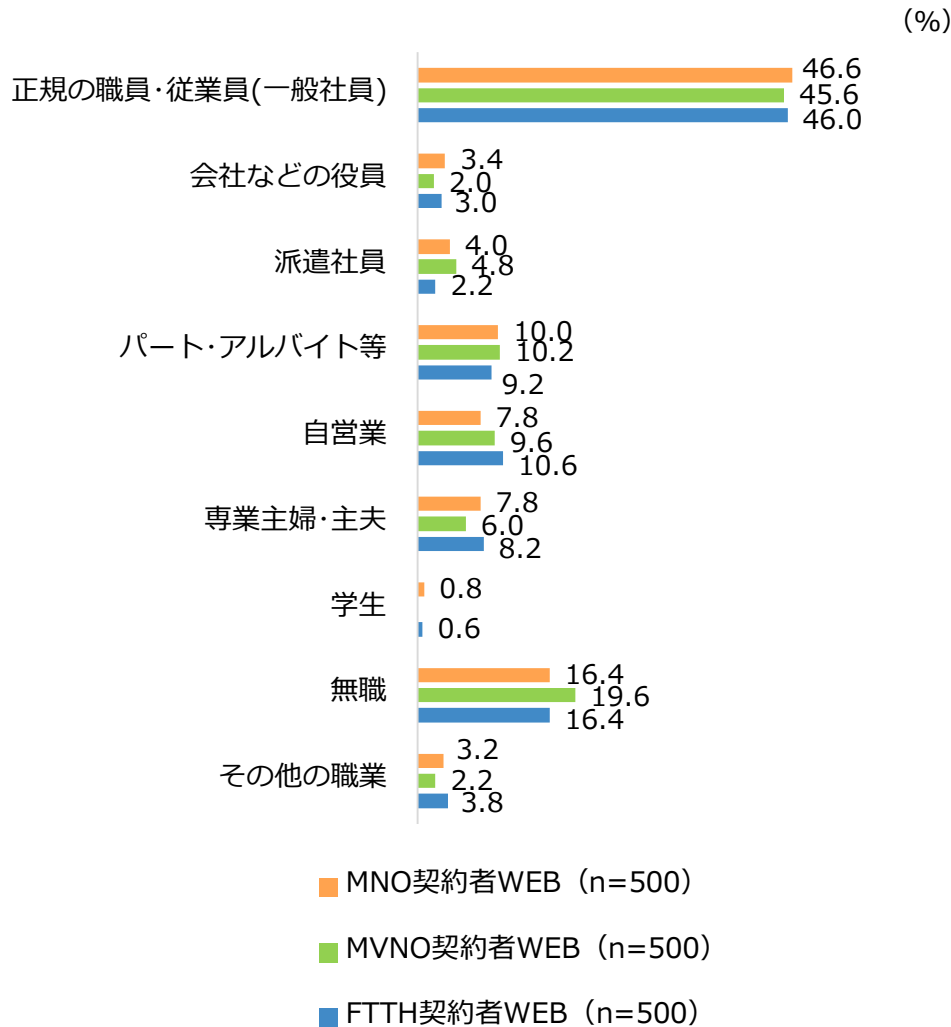
參考資料

WEB以外で契約した回答者の契約チャンネルごとの割合

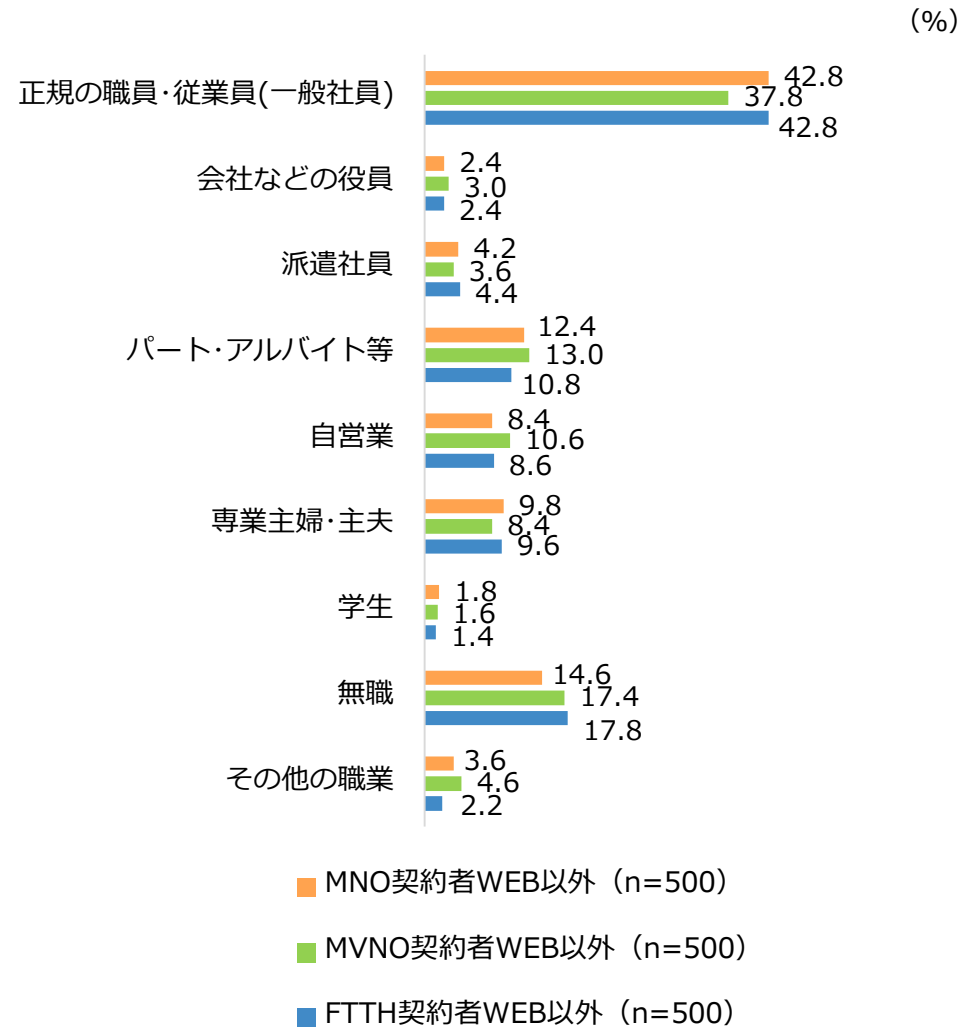
WEB以外での契約



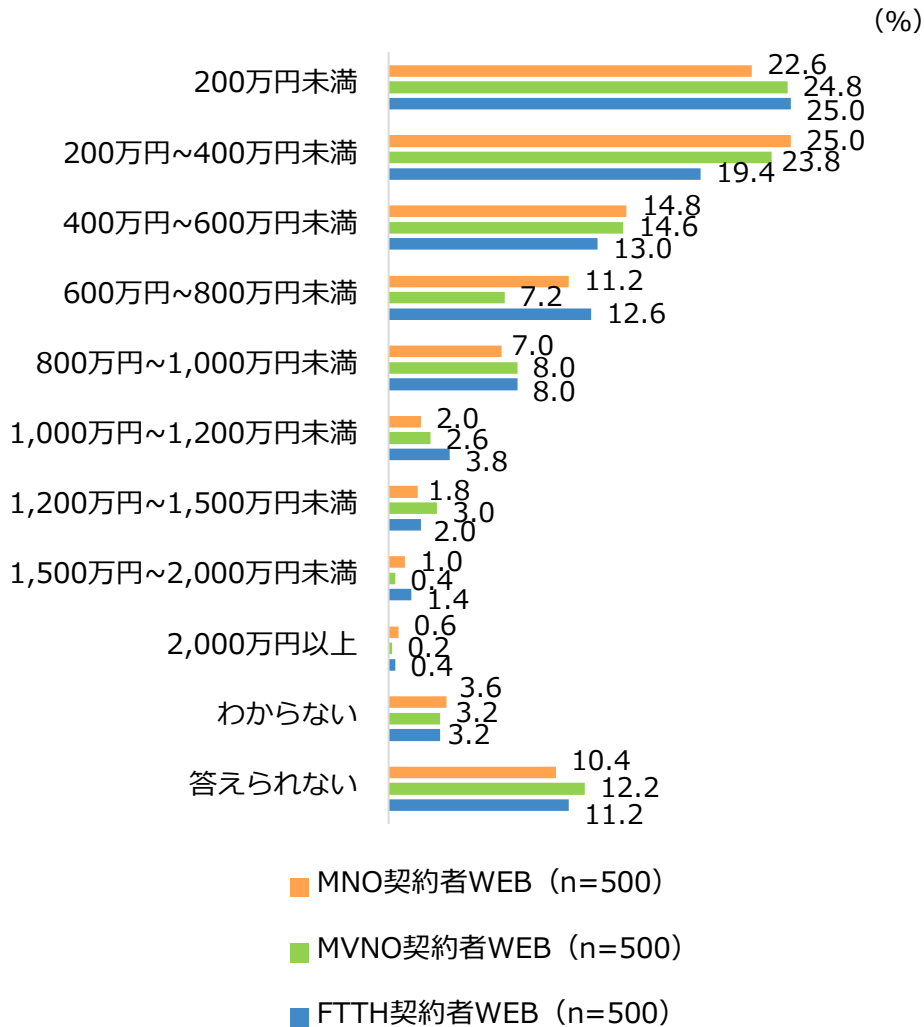
WEBでの契約



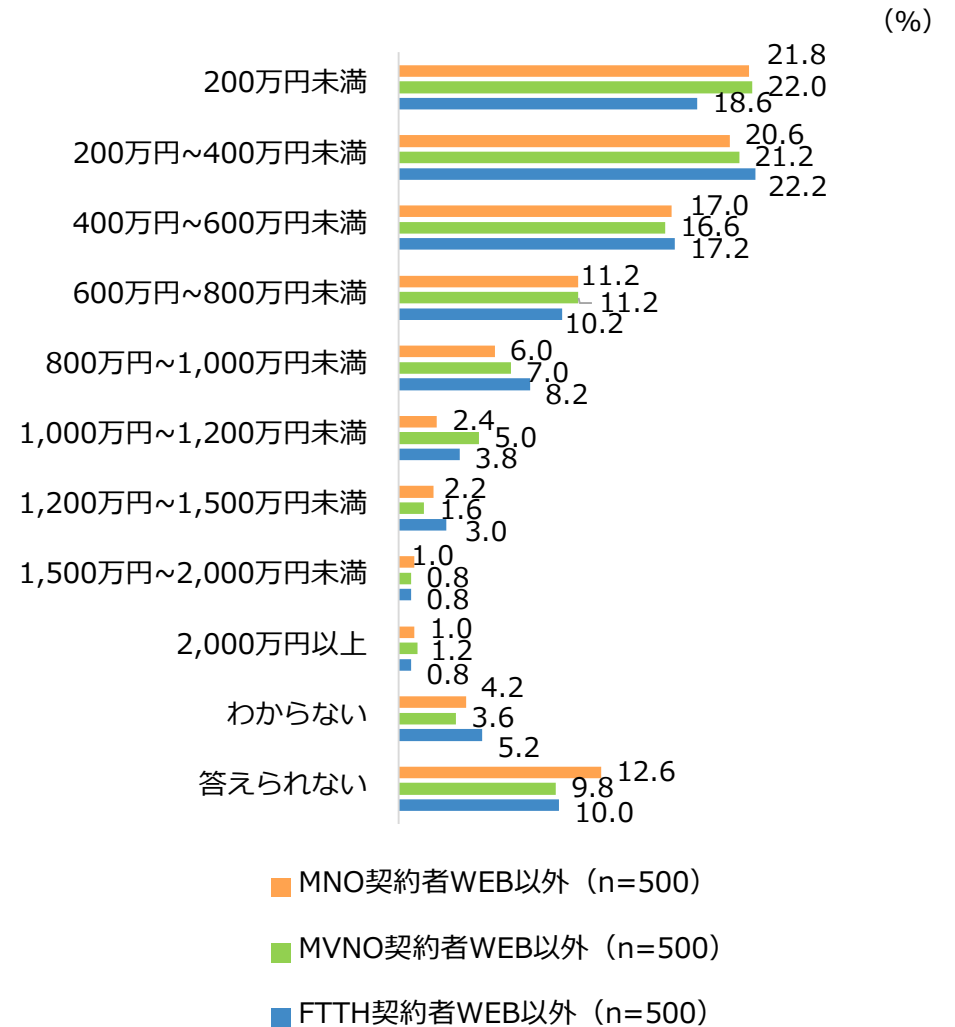
WEB以外での契約



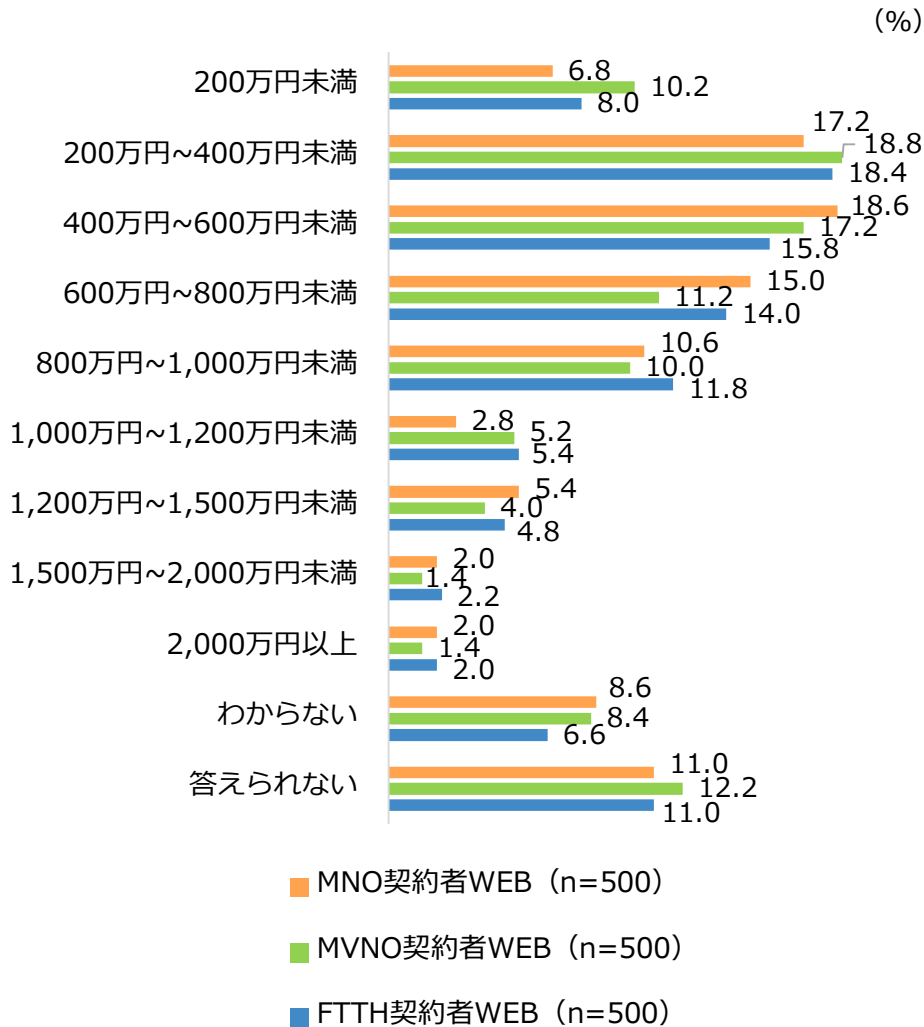
WEBでの契約



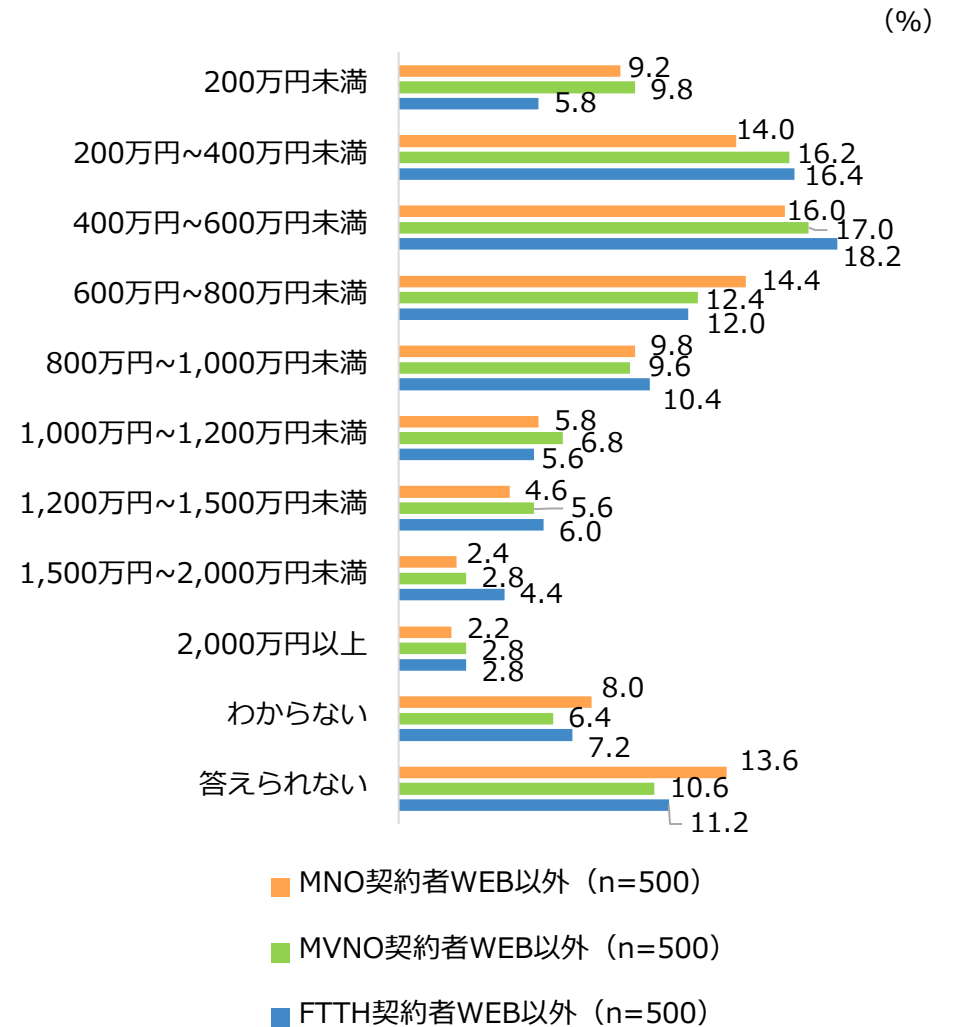
WEB以外での契約



WEBでの契約

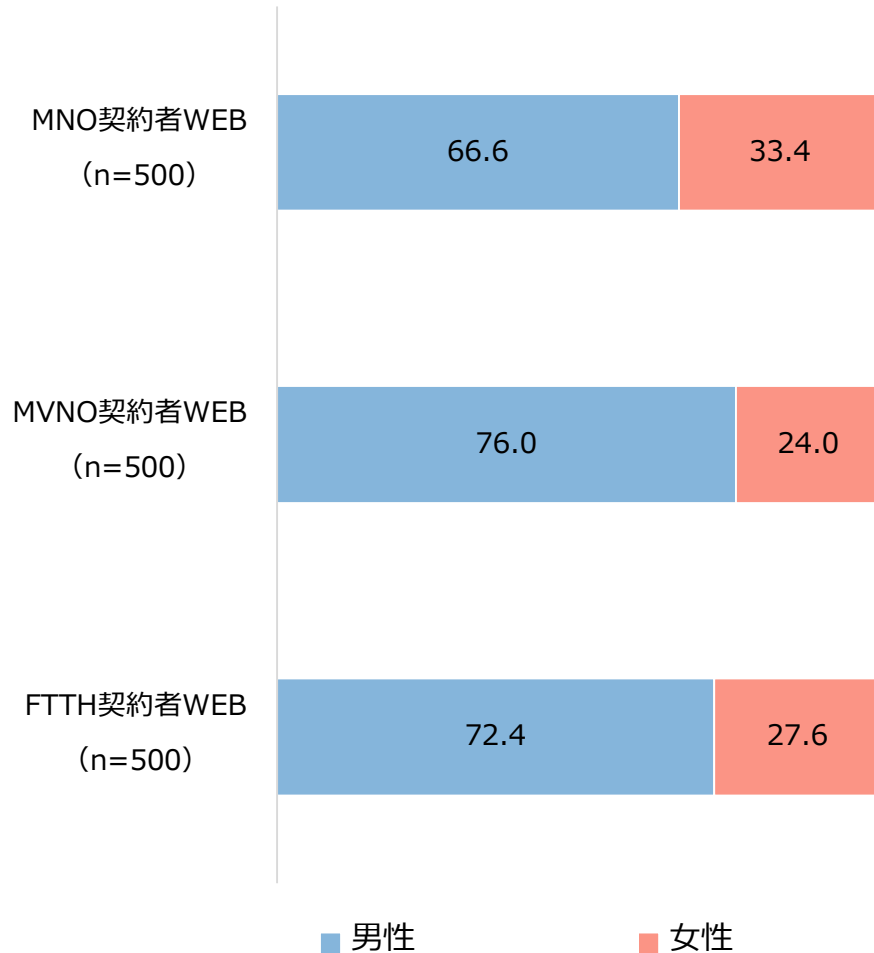


WEB以外での契約



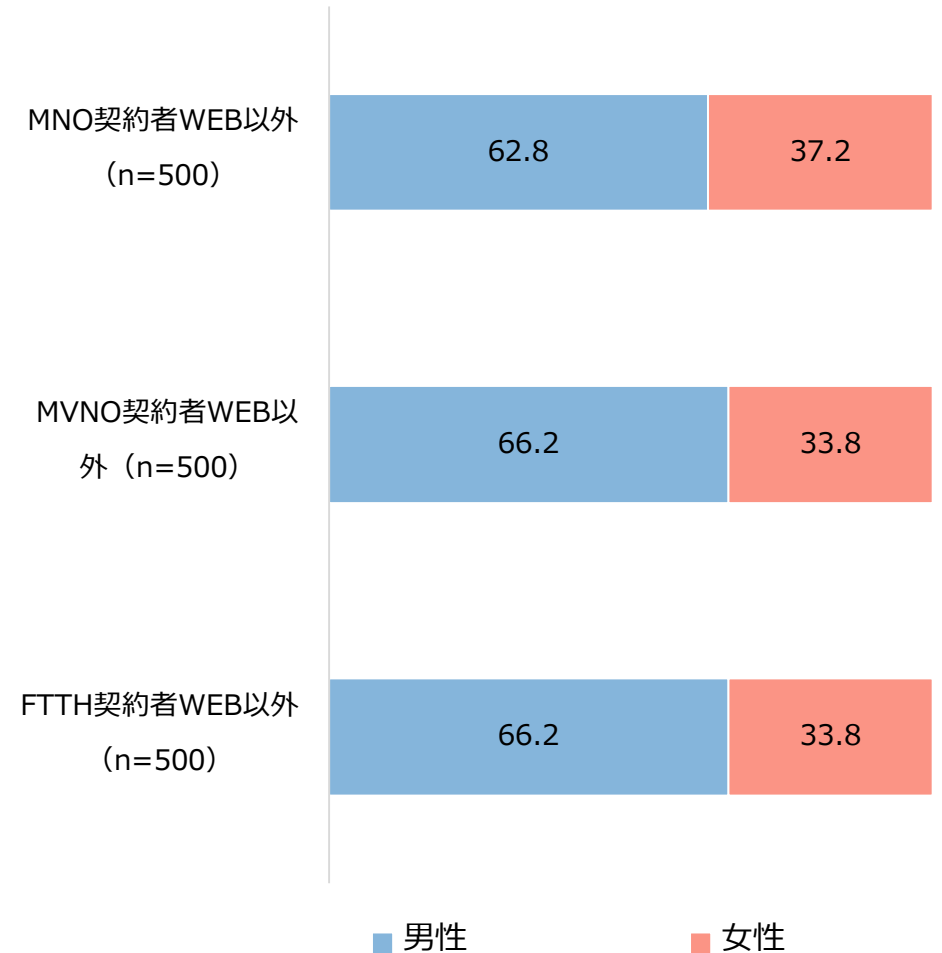
WEBでの契約

(%)



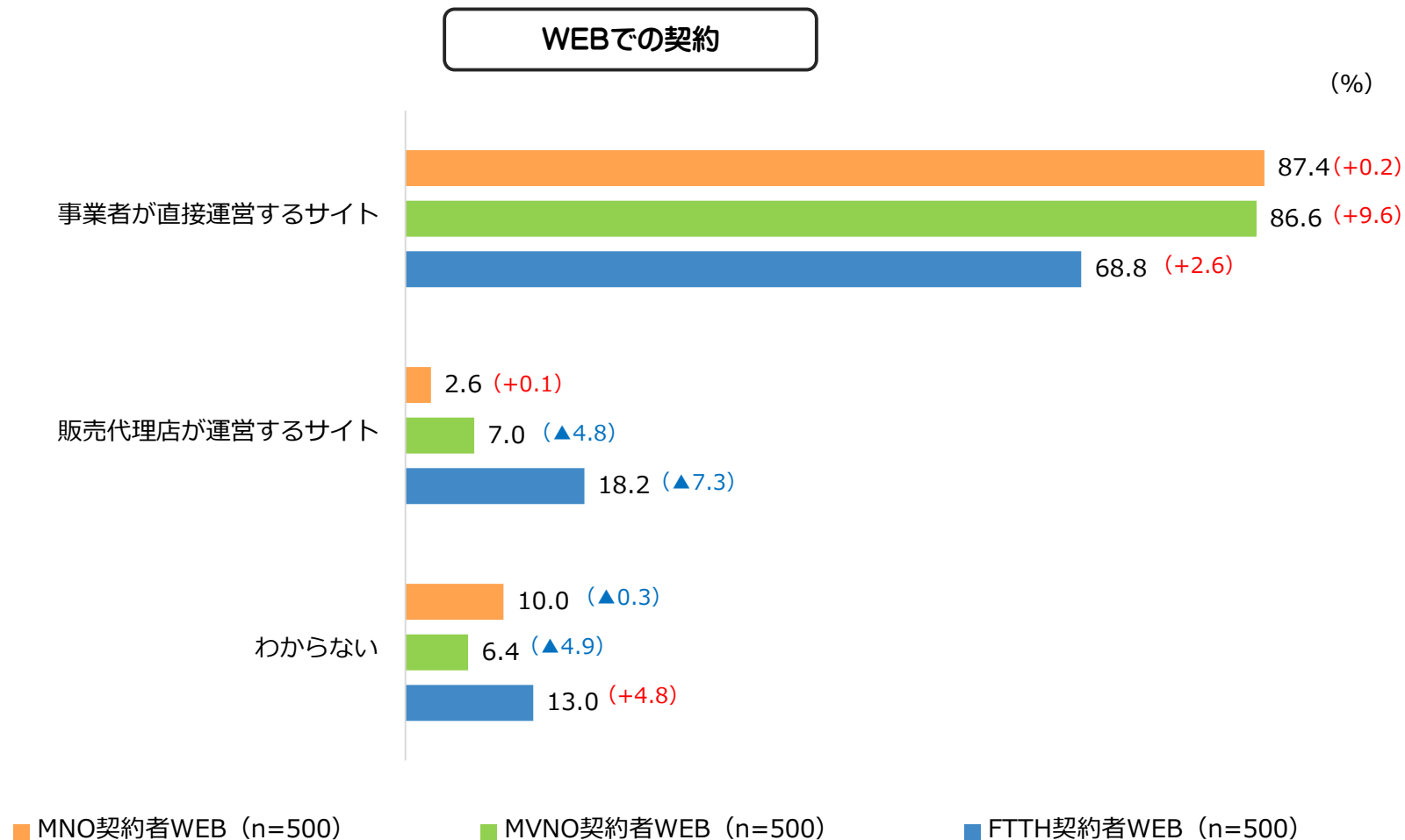
WEB以外での契約

(%)



設問

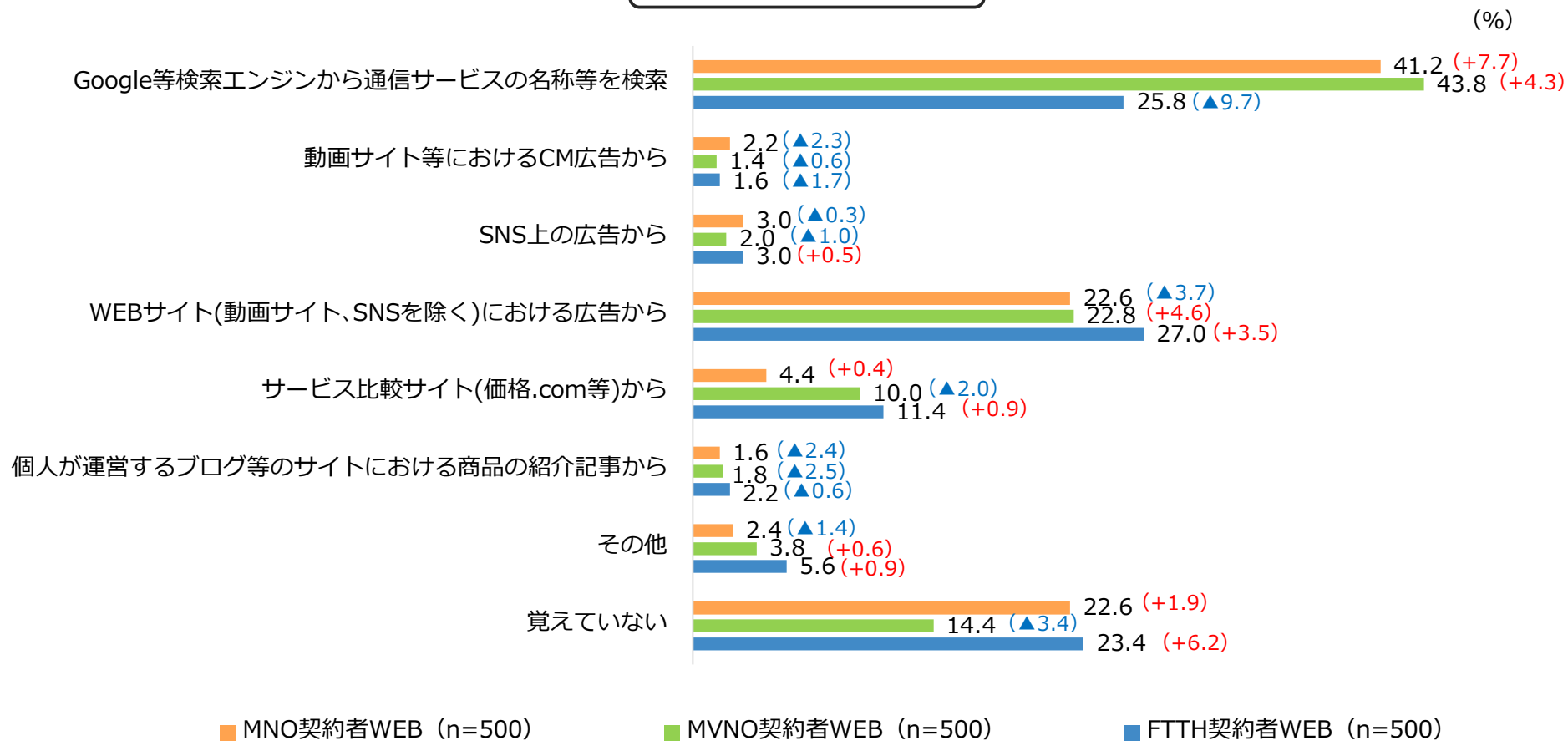
WEBで契約申込みを行う際、契約するサービスを提供する事業者が直接運営するサイトと販売代理店が運営するサイトのどちらで申込みを行いましたか？(単一選択)



設問

WEBで通信サービスを契約したと回答した方にお伺いします。契約を行ったサービスの申込みページにはどのようにしてアクセスしましたか?(単一選択)

WEBでの契約

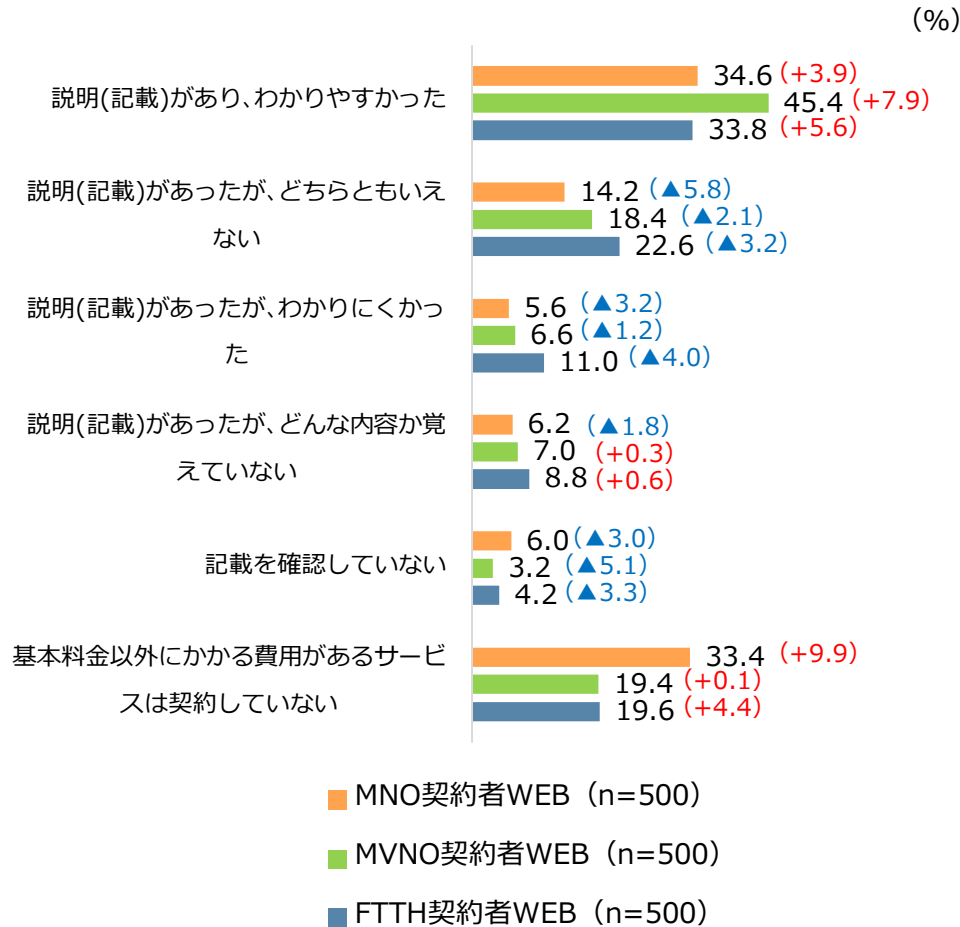


基本料金以外にかかる費用の説明に関して

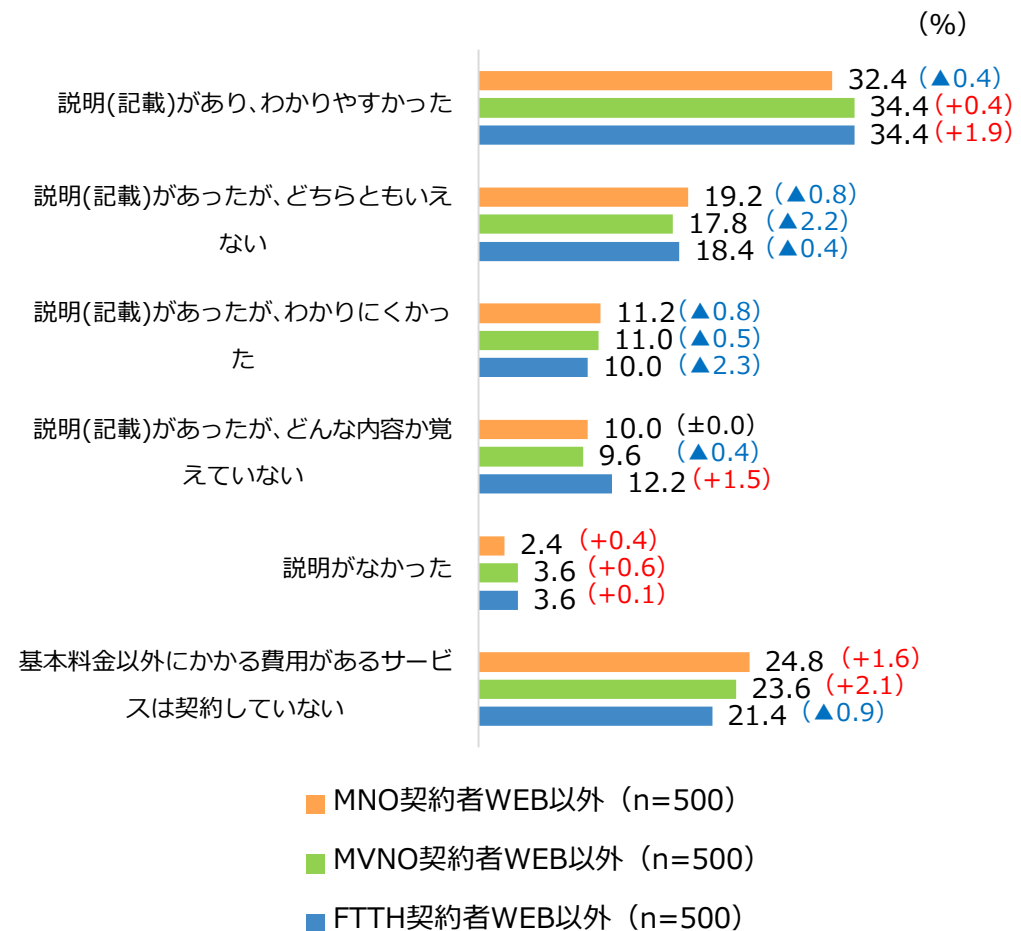
設問

契約したサービスについて、基本料金以外にかかる費用(事務手数料、初期費用、工事費用等※端末代金除く)の説明についてどう思いましたか?(単一選択)

WEBでの契約



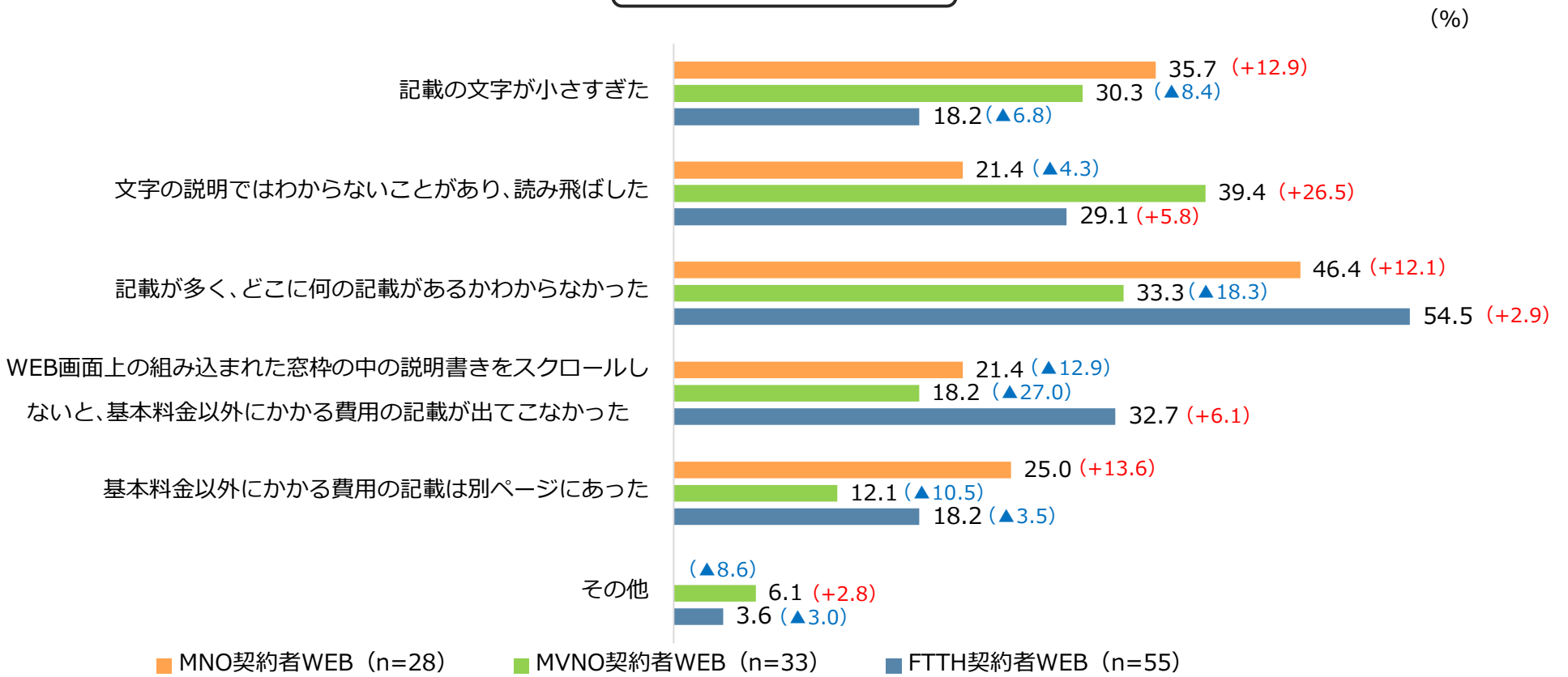
WEB以外での契約



設問

前問で、「説明(記載)があったが、わかりにくかった」と回答した方にお伺いします。わかりにくかったと思った原因は？
(複数選択可)

WEBでの契約

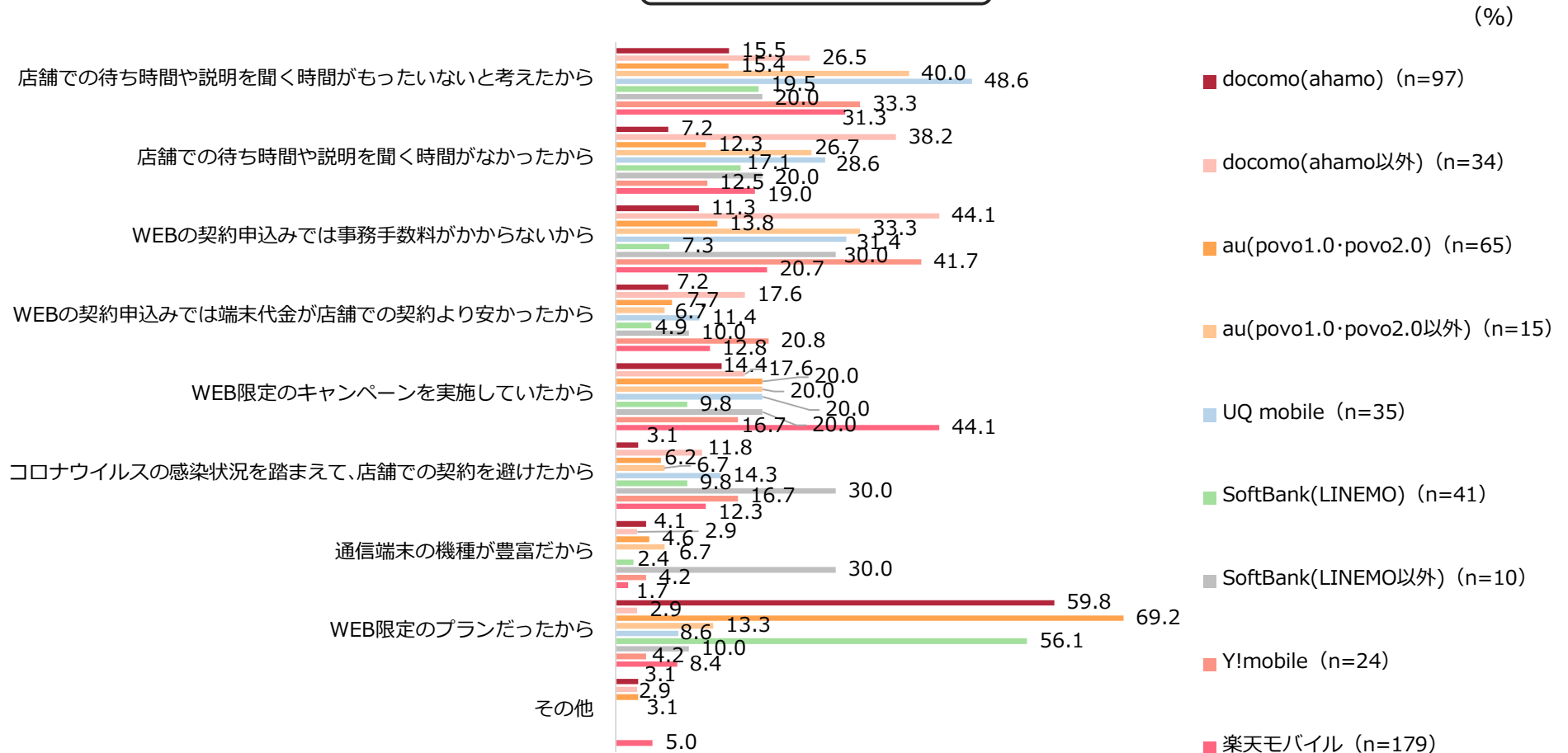


WEB上で契約申込みをした理由（MNO・キャリア別）

設問

WEBで通信サービスを契約した方にお伺いします。店舗ではなく、WEBで契約の申込みをした理由は？（複数選択可）

WEBでの契約

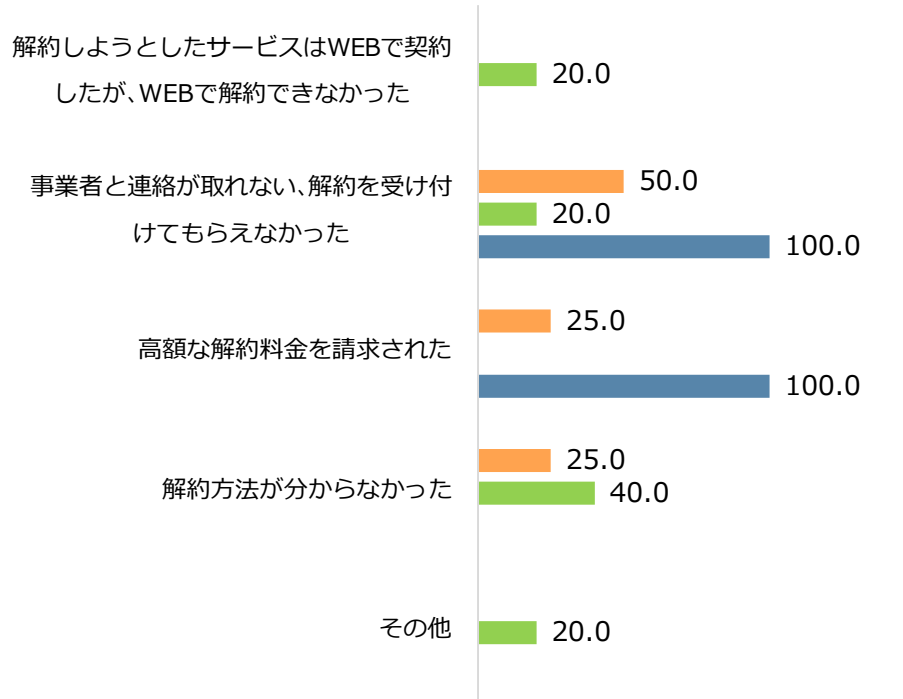


解約方法に関するトラブルや不明点の内容

設問

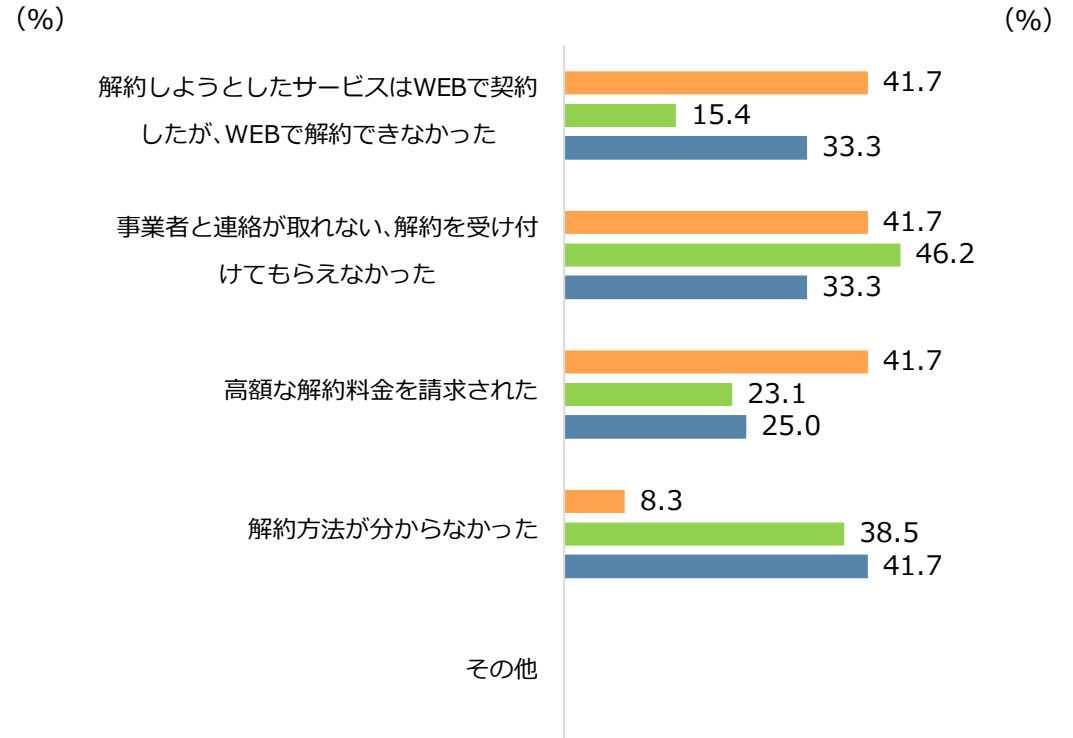
解約方法に関するトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。どのようなトラブルや不明点が生じましたか?(複数選択可)

WEBでの契約



■ MNO契約者WEB (n=4) ■ MVNO契約者WEB (n=5)
■ FTTH契約者WEB (n=1)

WEB以外での契約

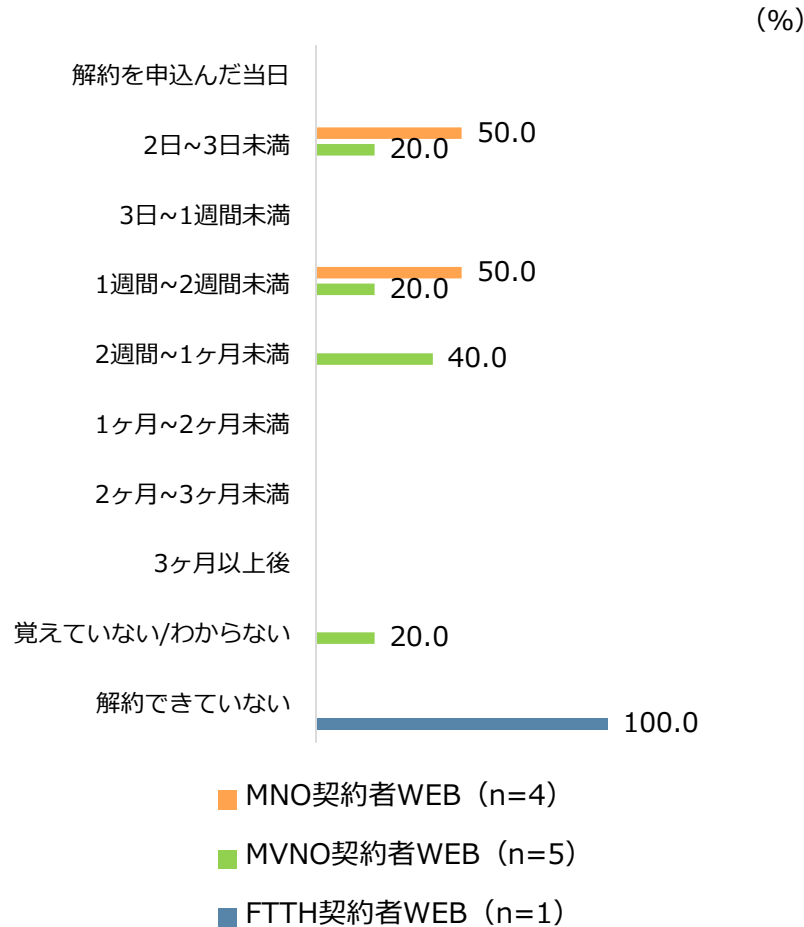


■ MNO契約者WEB以外 (n=12)
■ MVNO契約者WEB以外 (n=13)
■ FTTH契約者WEB以外 (n=12)

設問

解約方法に関するトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。解約にかかった時間はどの程度でしたか？
(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約

