

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

- 昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、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(2022年7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(2022年7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

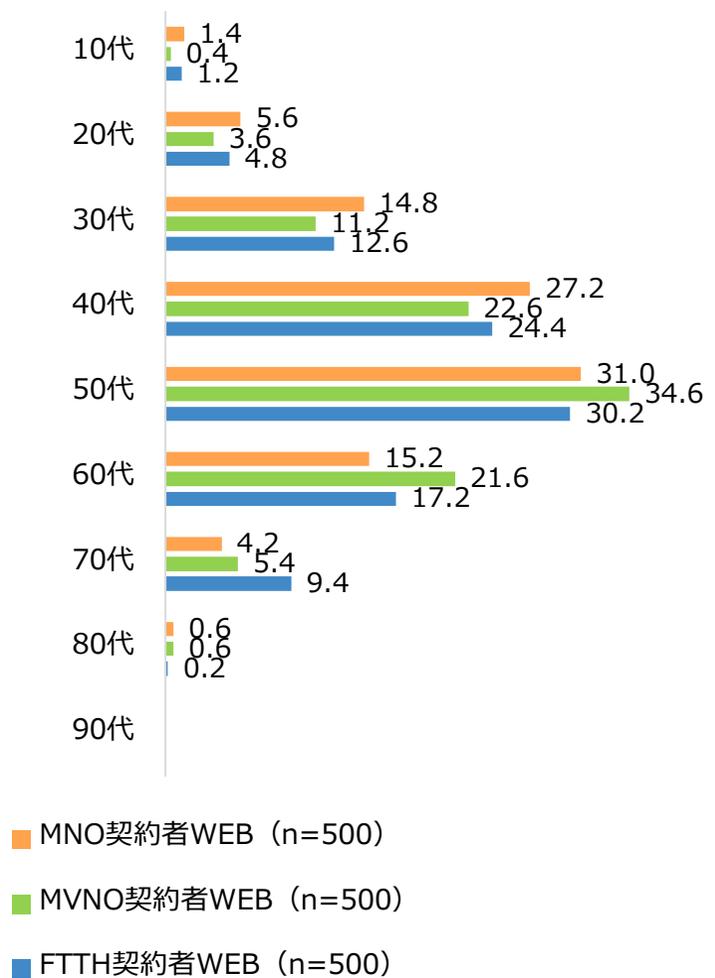
※複数サービスの契約をした者は、どれか1つの割付としてカウントするのではなく、サービス毎にカウントしている

○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

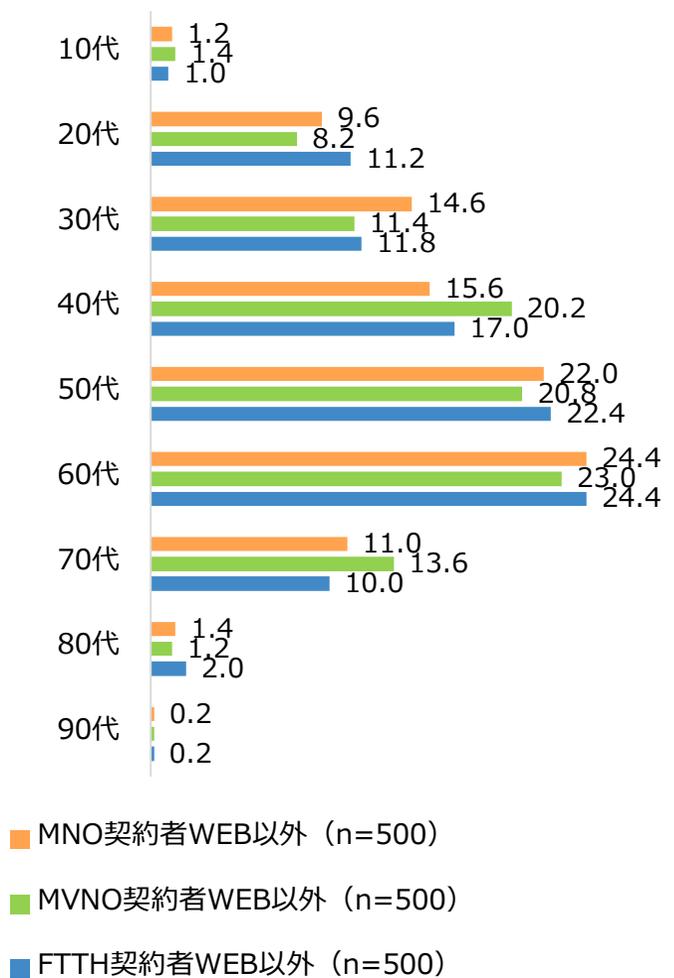
WEBでの契約

(%)



WEB以外での契約

(%)

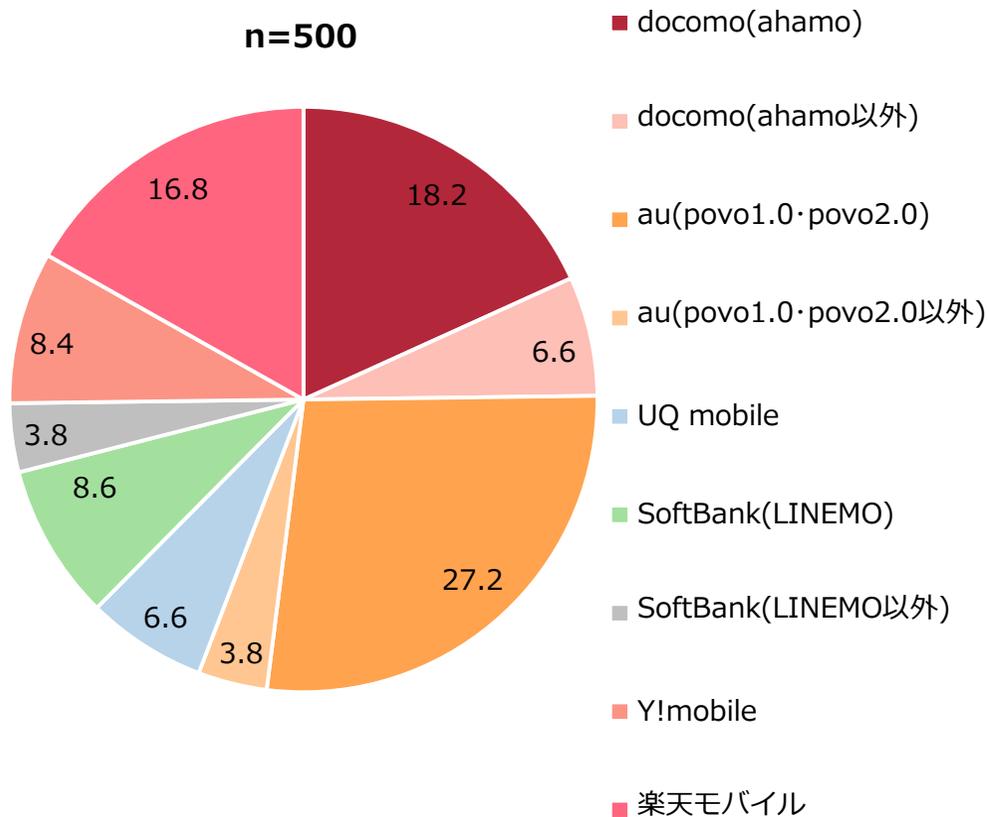


2022年7～12月に契約したMNOサービス

WEBでの契約

(%)

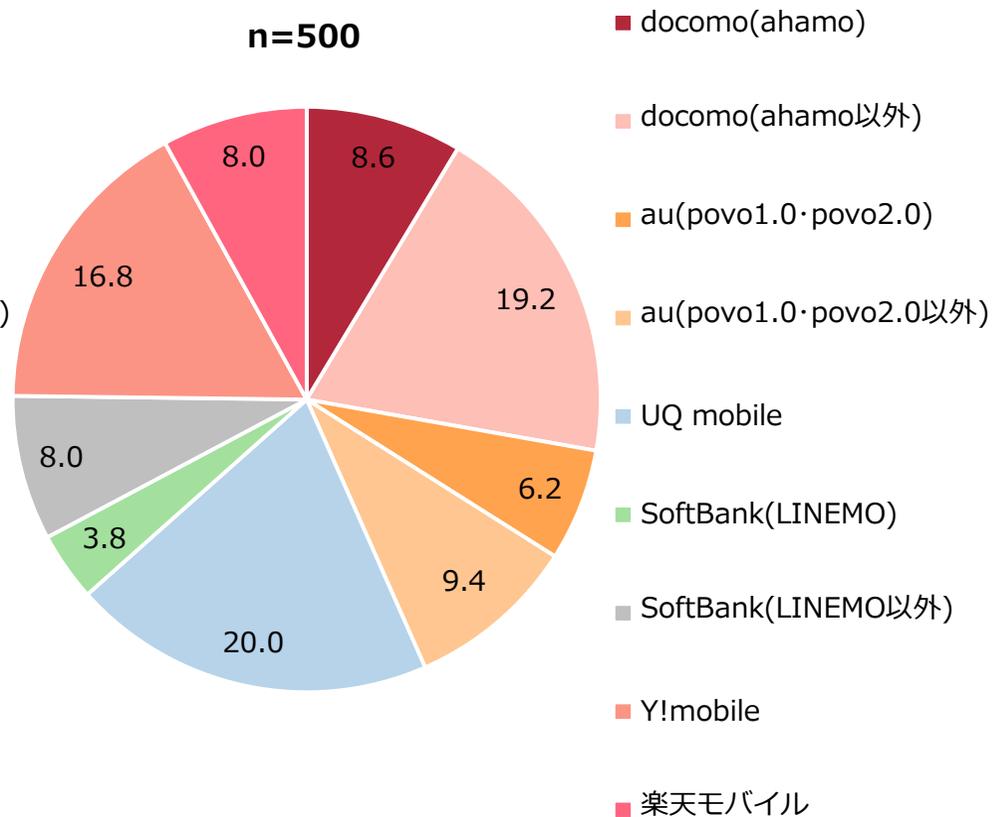
n=500



WEB以外での契約

(%)

n=500

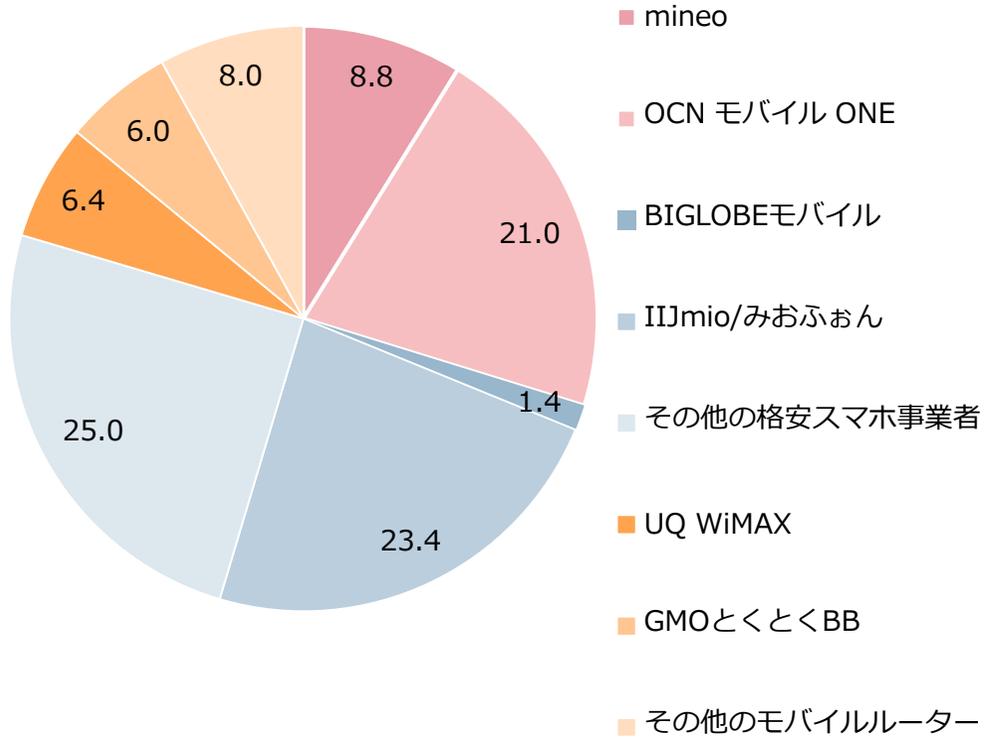


2022年7～12月に契約したMVNOサービス

WEBでの契約

(%)

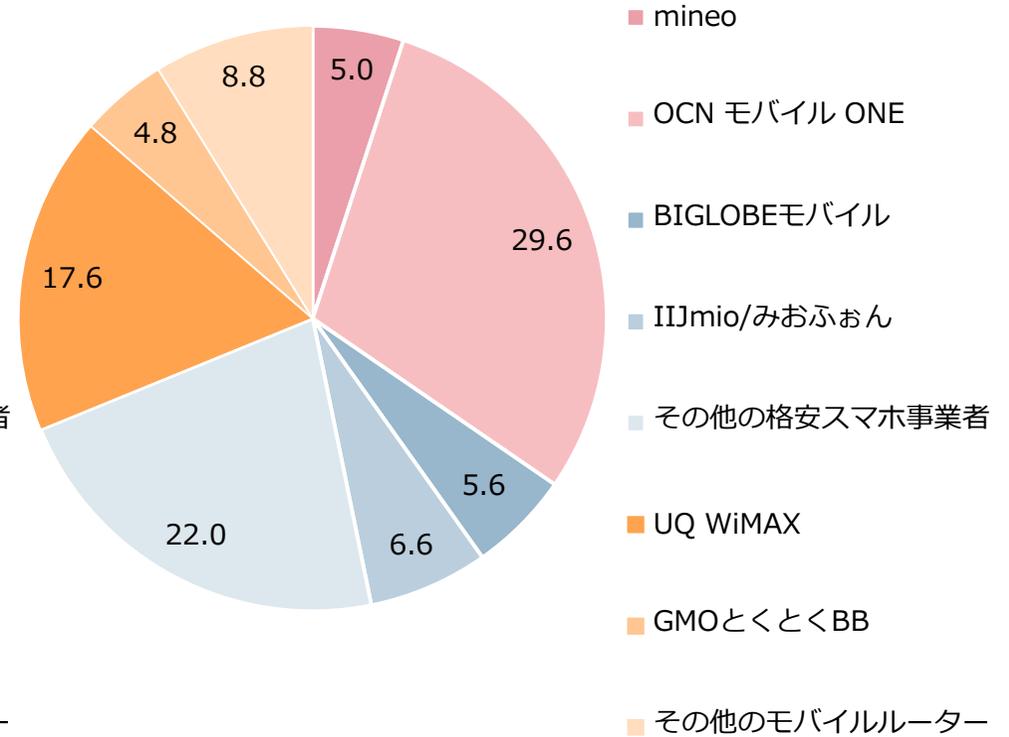
n=500



WEB以外での契約

(%)

n=500

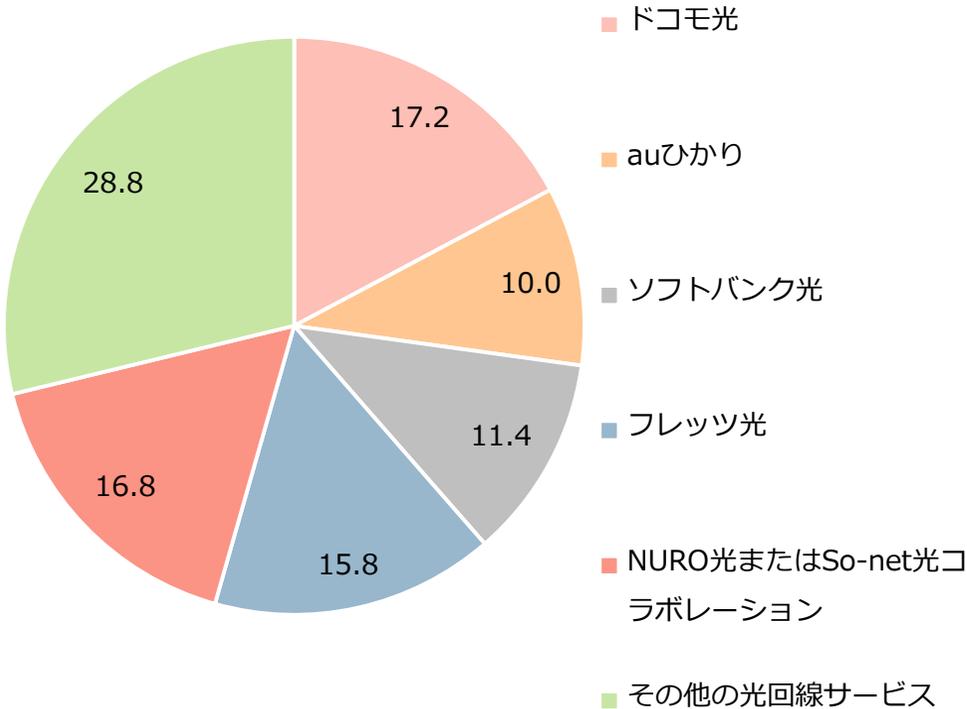


2022年7～12月に契約したFTTHサービス

WEBでの契約

(%)

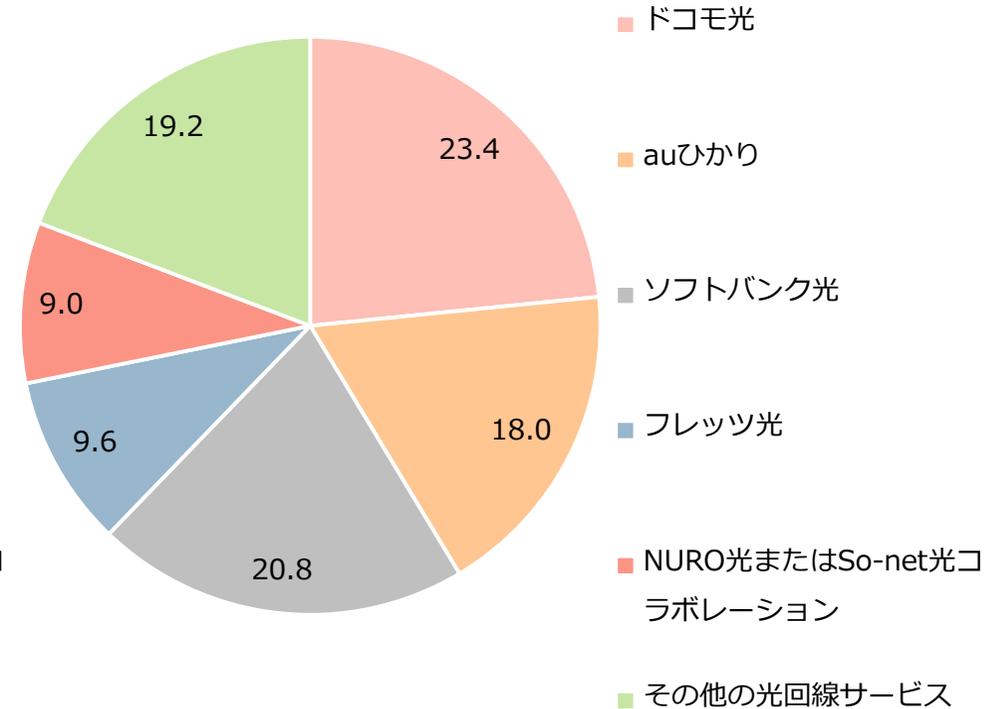
n=500



WEB以外での契約

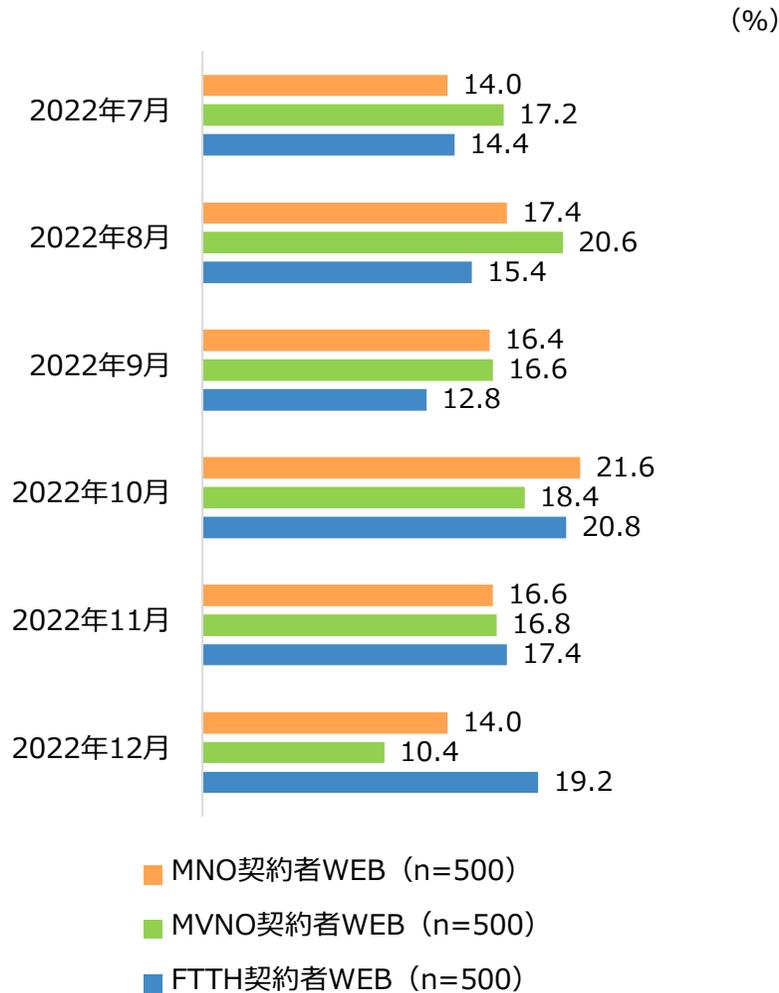
(%)

n=500

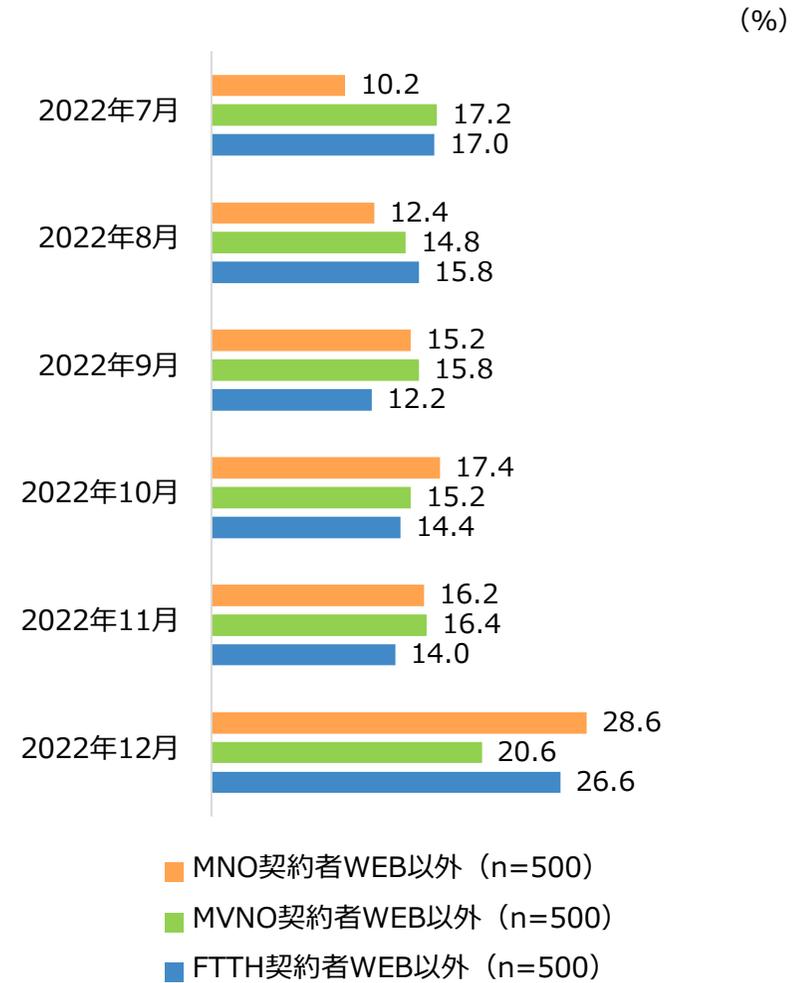


契約を行った時期

WEBでの契約

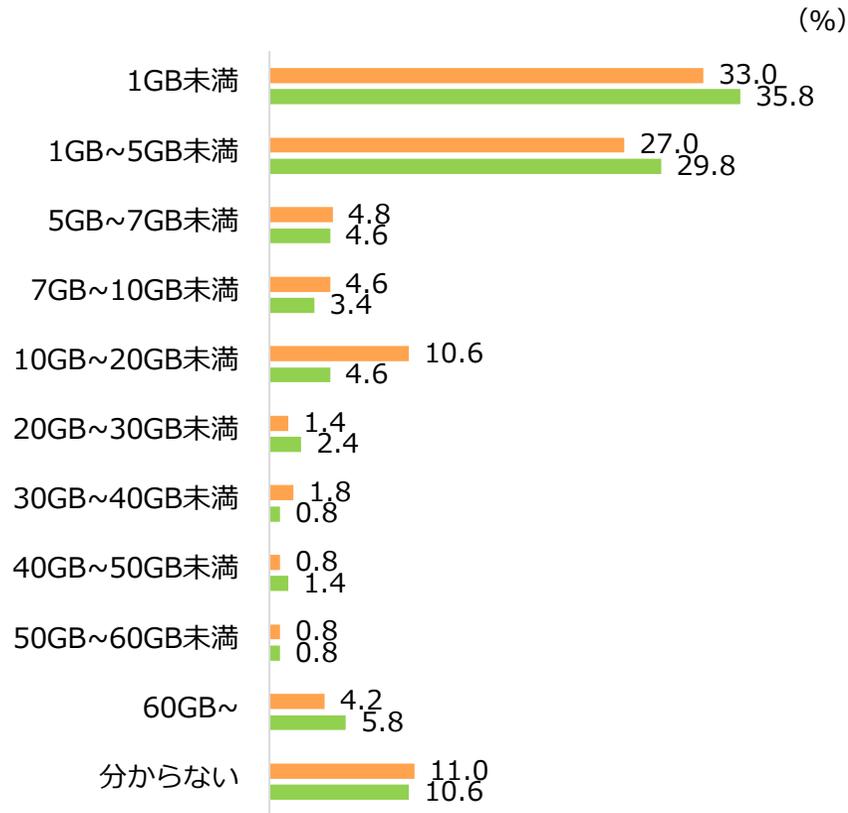


WEB以外での契約



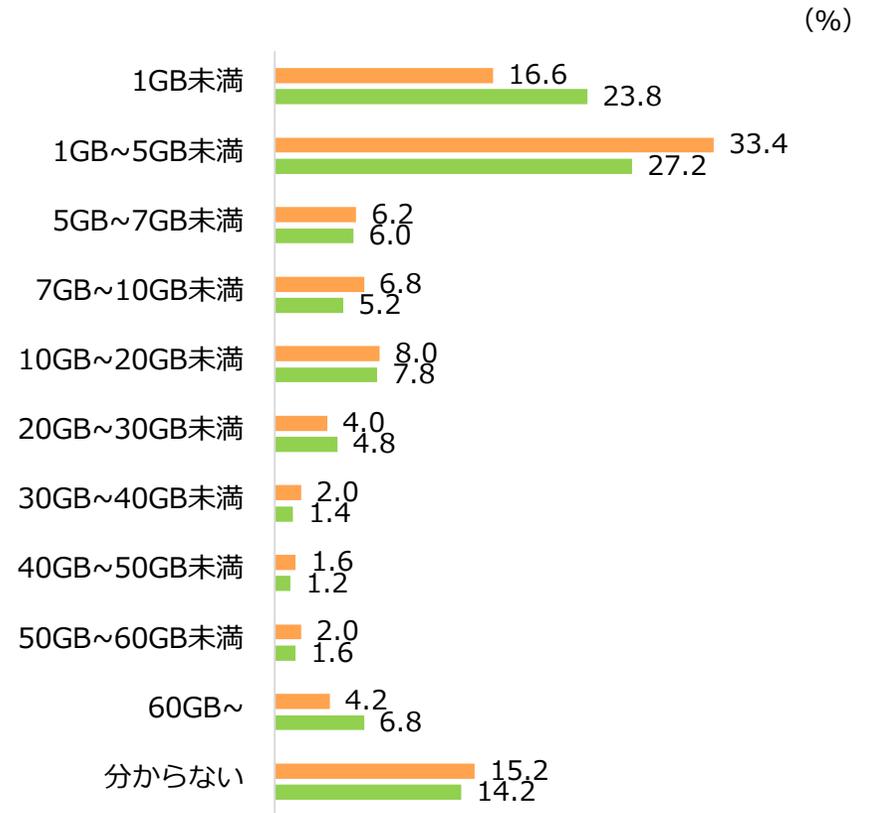
1ヵ月の平均利用通信量

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

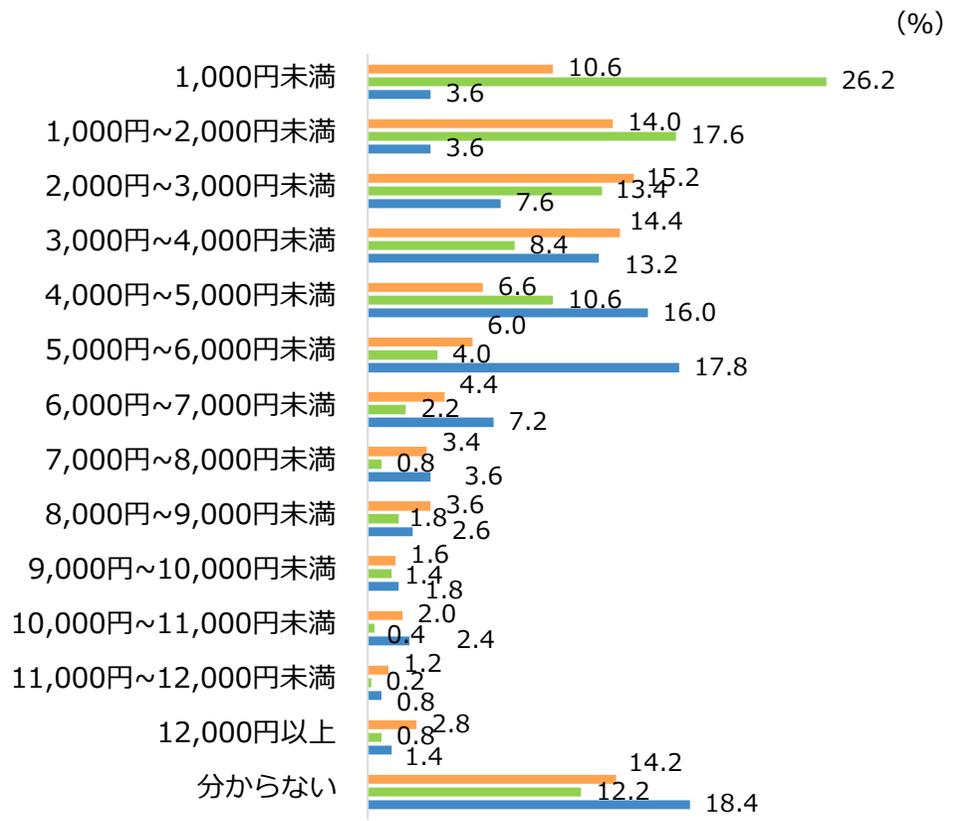
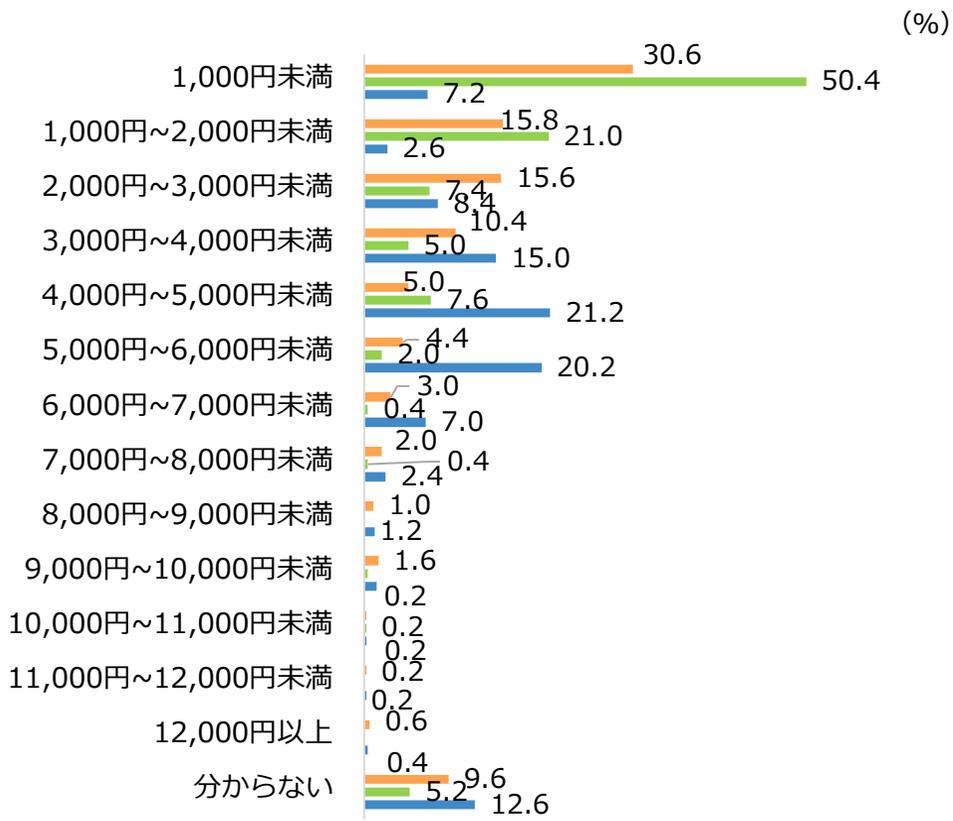


■ MNO契約者WEB以外 (n=500)
■ MVNO契約者WEB以外 (n=500)

1ヵ月の平均支払い料金

WEBでの契約

WEB以外での契約



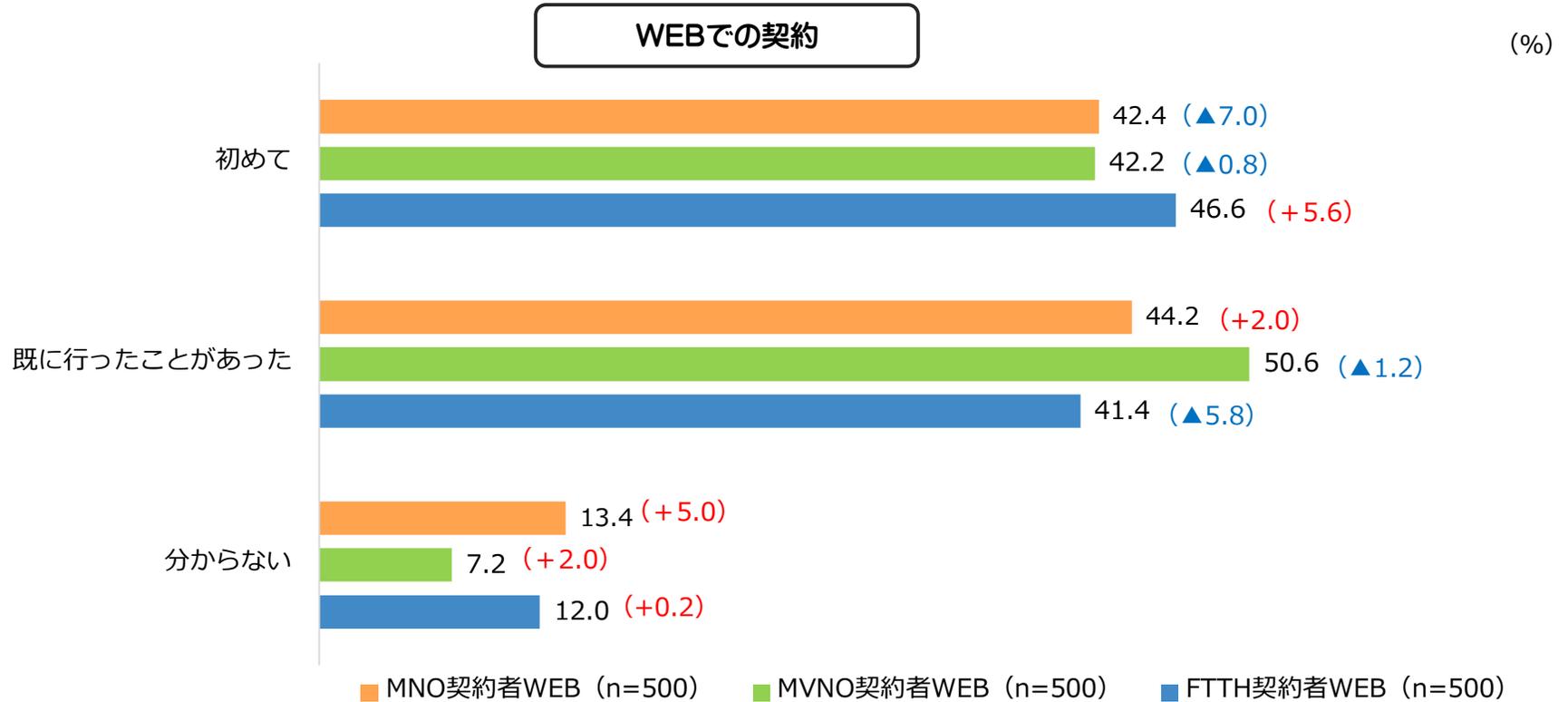
- MNO契約者WEB (n=500)
- MVNO契約者WEB (n=500)
- FTTH契約者WEB (n=500)

- 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

あなたがWEB上で通信サービスの契約を申込んだのは、回答していただいた契約が初めてですか？それとも以前にも契約したことがありましたか？あてはまるものを1つお選びください。(単一選択)

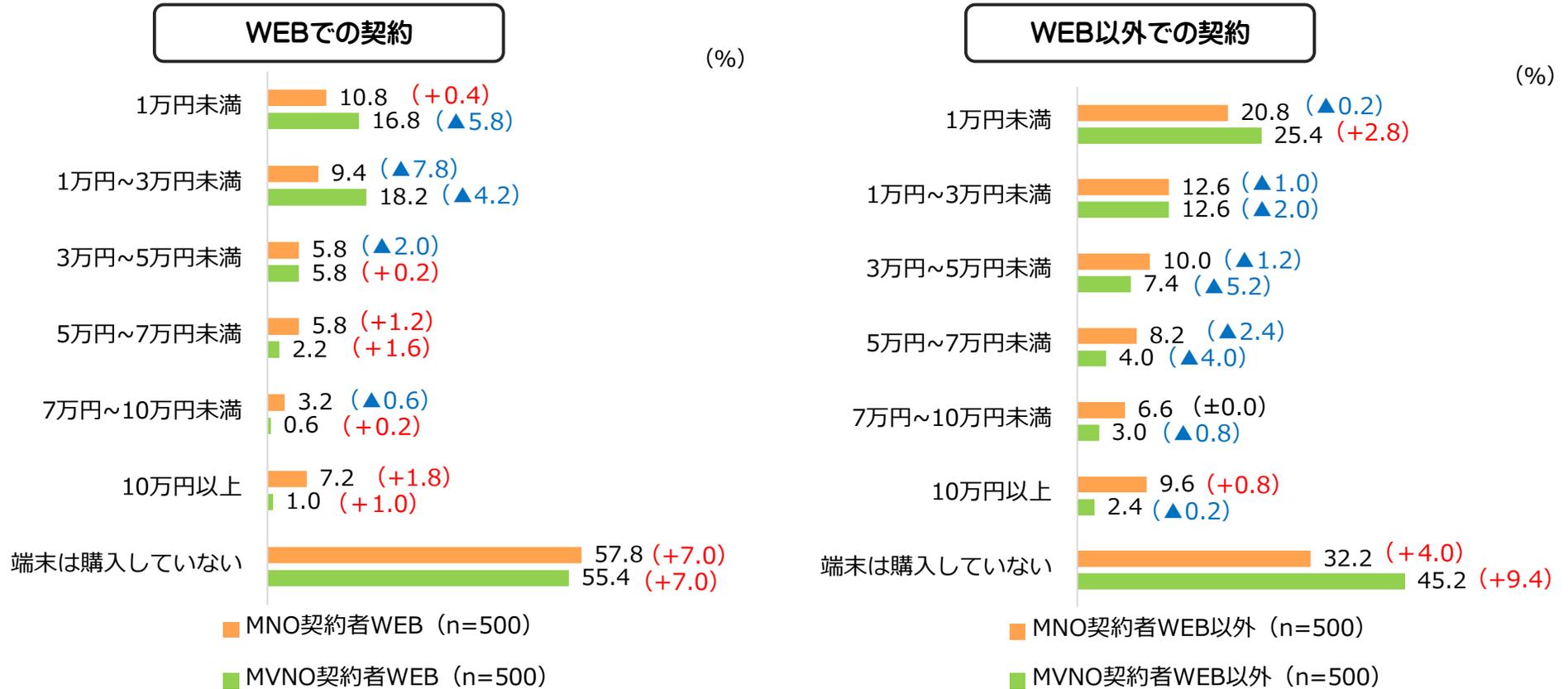


分析結果

- FTTH契約者で初めてWEBで契約した人が5.6ポイント増加し、昨年よりもFTTHのWEB契約の増加傾向が見て取れる。

設問

あなたは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、端末の料金としてあてはまるものを1つお選びください。(単一選択)



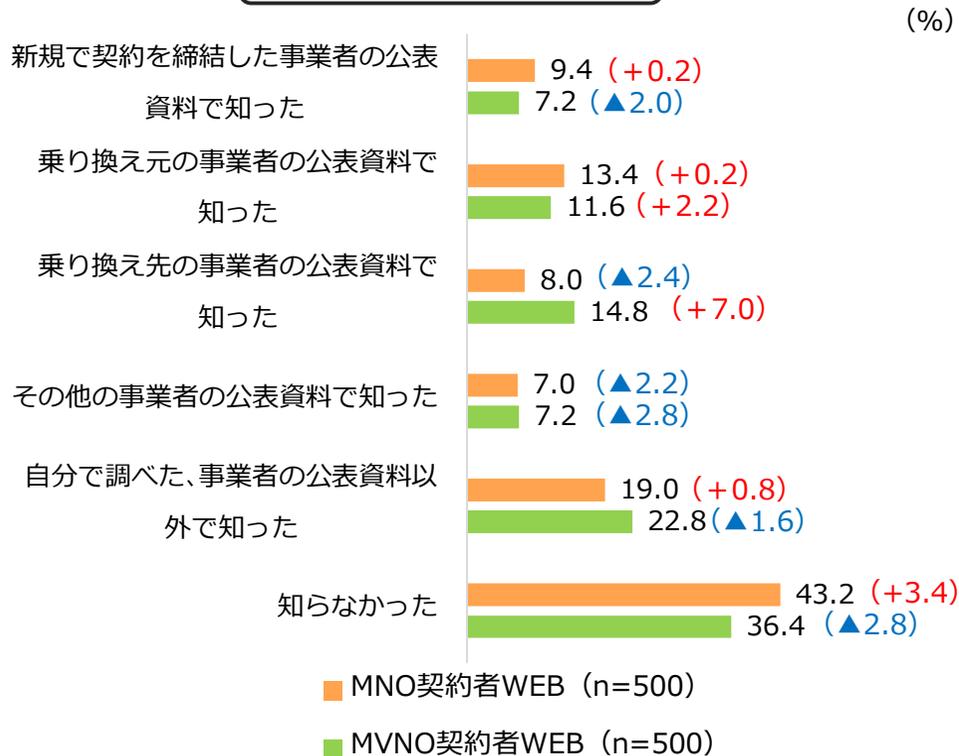
分析結果

- WEB契約の場合、MNO、MVNOともに端末を購入しない人が、昨年より7.0ポイント増加し5割超となり、WEB以外の場合と比べ端末を購入しない人の割合は10ポイント以上高い。他方、WEB以外でも端末を購入しない人が増加している。

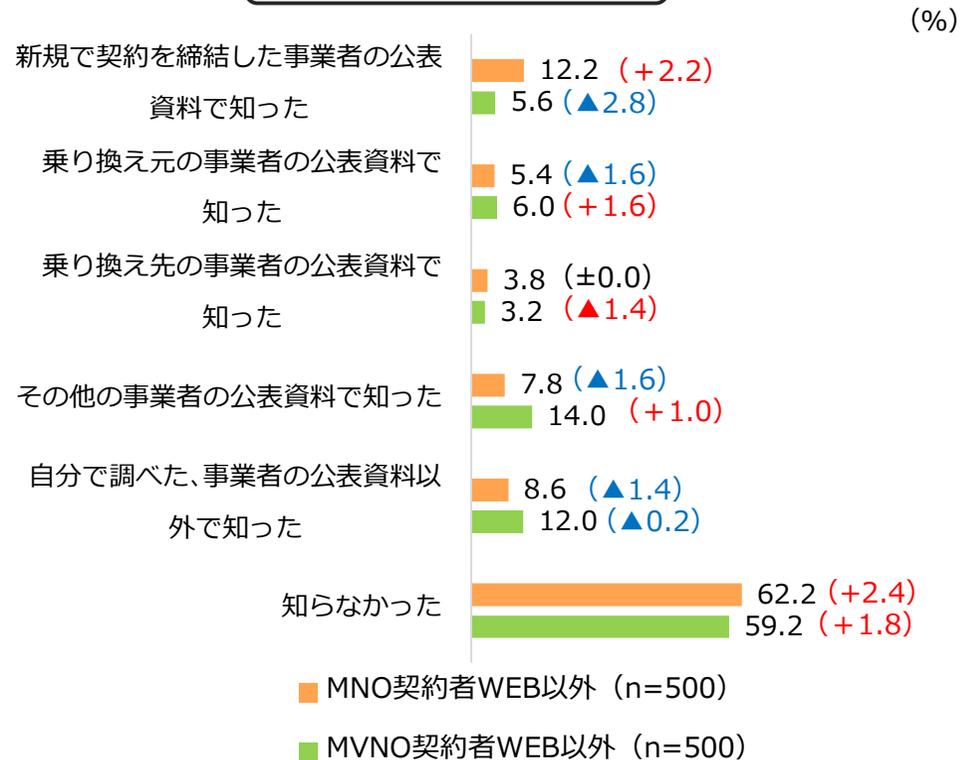
設問

あなたは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契約前に知っていましたか？（単一選択）

WEBでの契約



WEB以外での契約



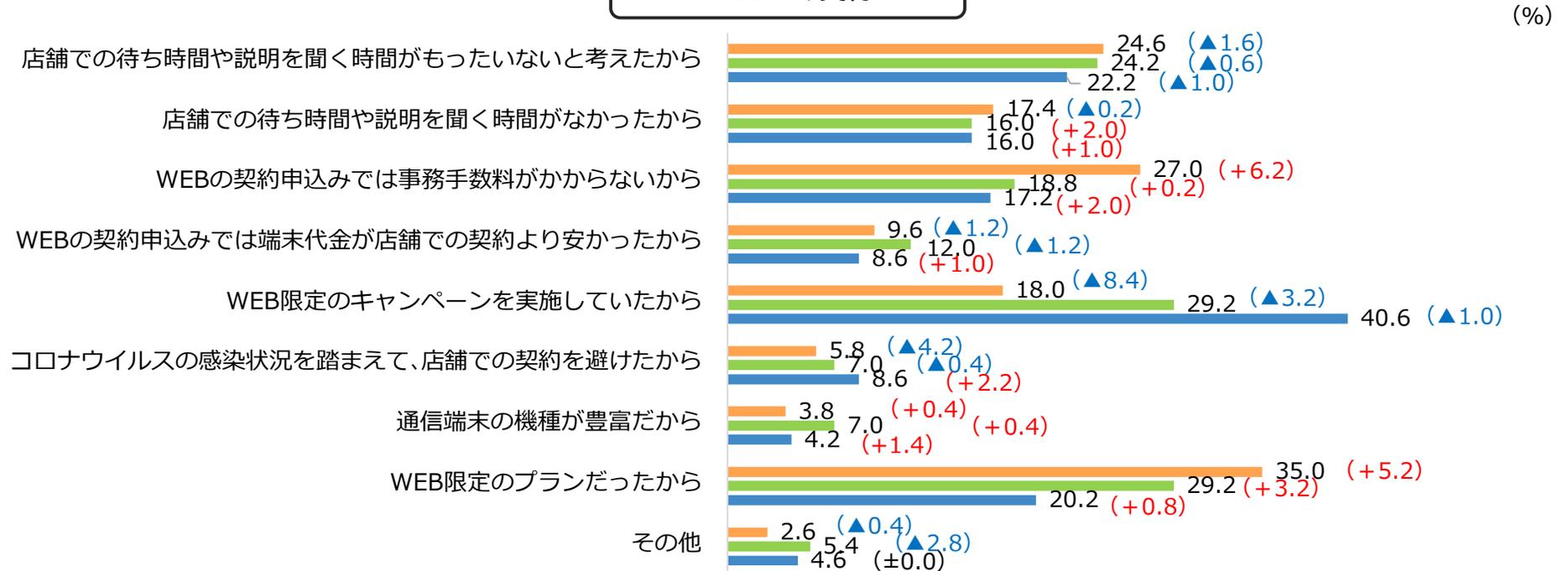
分析結果

- 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、昨年と同様の状況である。

設問

WEB上で通信サービスを契約した方にお伺いします。あなたが店舗ではなく、WEB上で契約申込みをした理由としてあてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約



分析結果

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

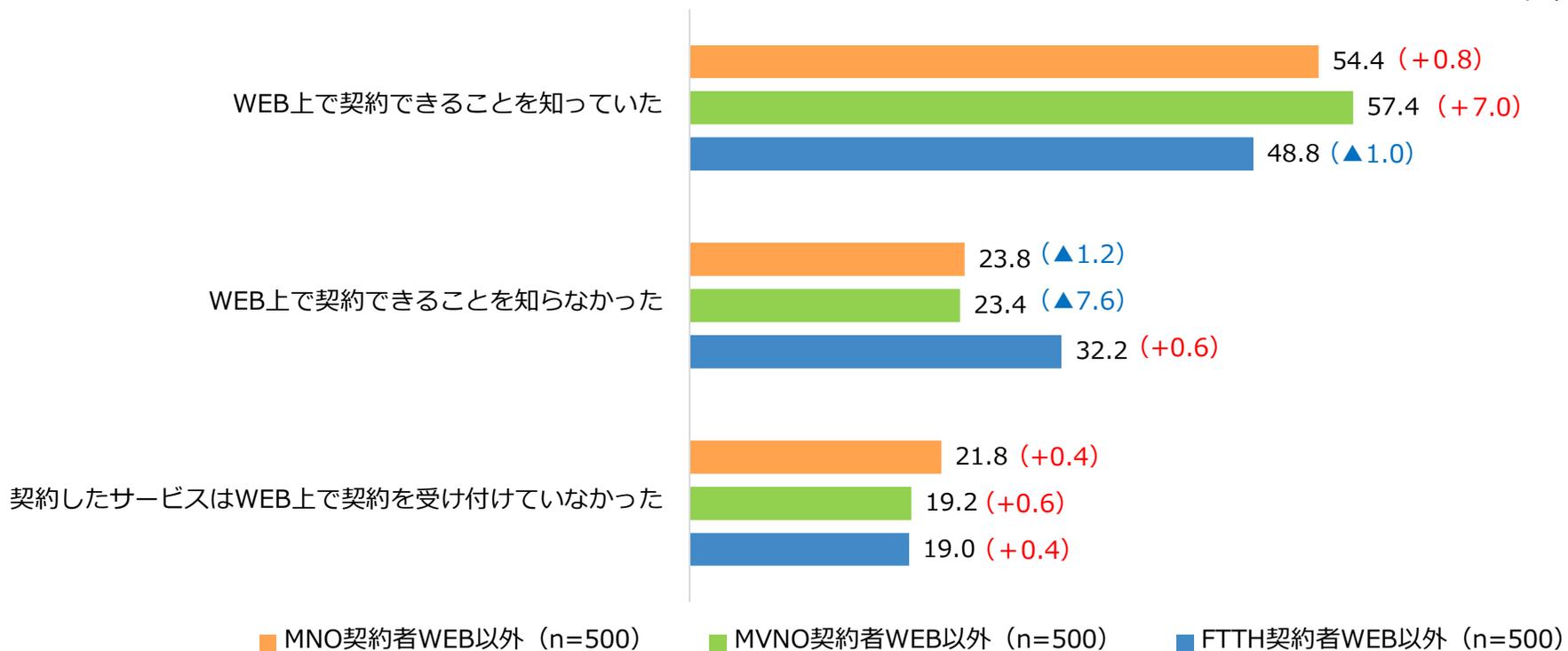
- MNOで最も多いのは「WEB限定のプランだったから」という理由で、昨年同様、2021年3月から提供が開始されたオンライン専用プランの影響と考えられる。
- MVNO及びFTTHで最も多いのは、「WEB限定のキャンペーンを実施していたから」という理由で、これも昨年と同様、事業者においてWEBでの契約・手続を推進していることの影響と考えられる。

設問

通信サービスをWEB上以外で契約した方にお伺いします。あなたはWEB上で契約できることを知っていましたか？あてはまるものを1つお選びください。(単一選択)

WEB以外での契約

(%)

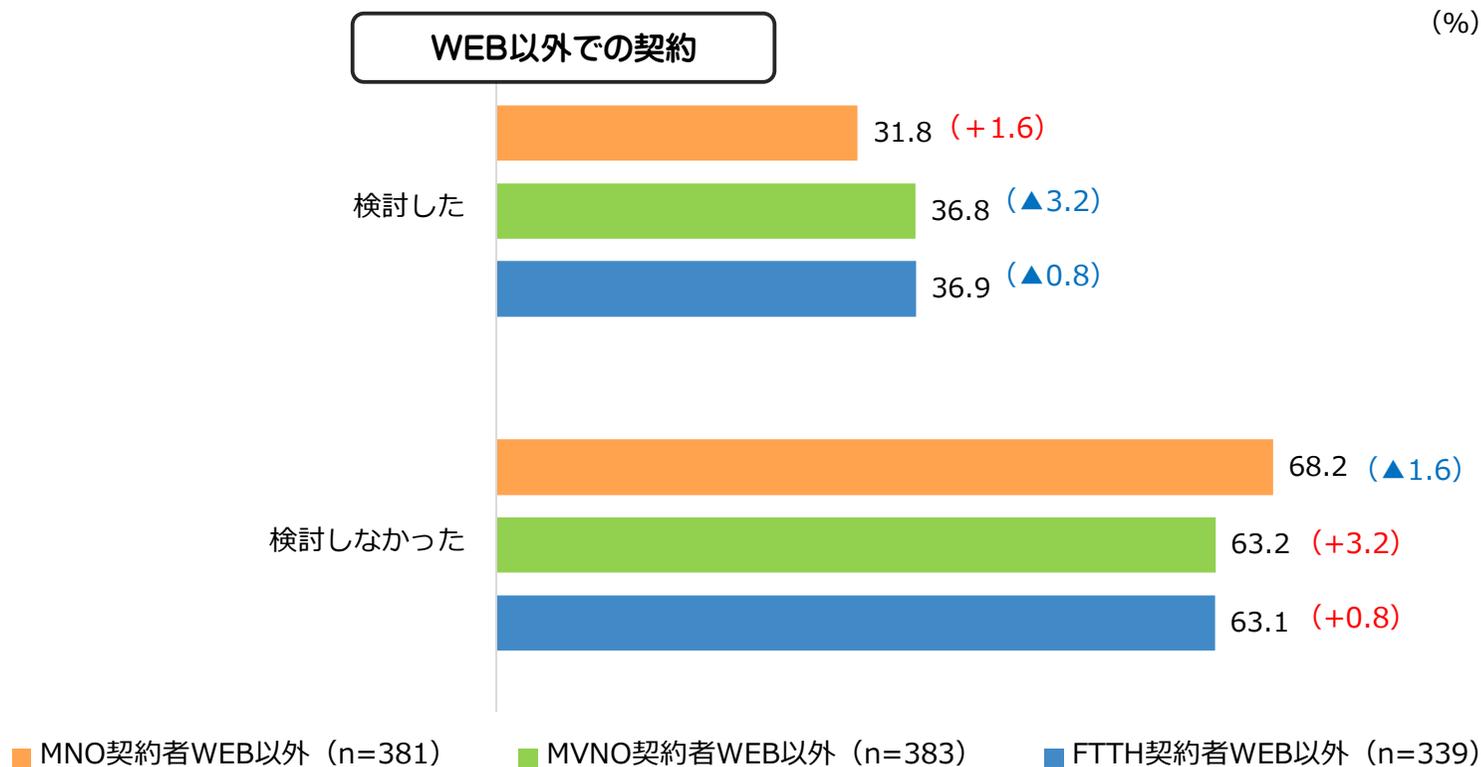


分析結果

- 昨年同様、WEBで契約申込みをしなかった人の約5～6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。あなたはWEBで契約申込みすることを検討しましたか？あてはまるものを1つお選びください。
(単一選択)



分析結果

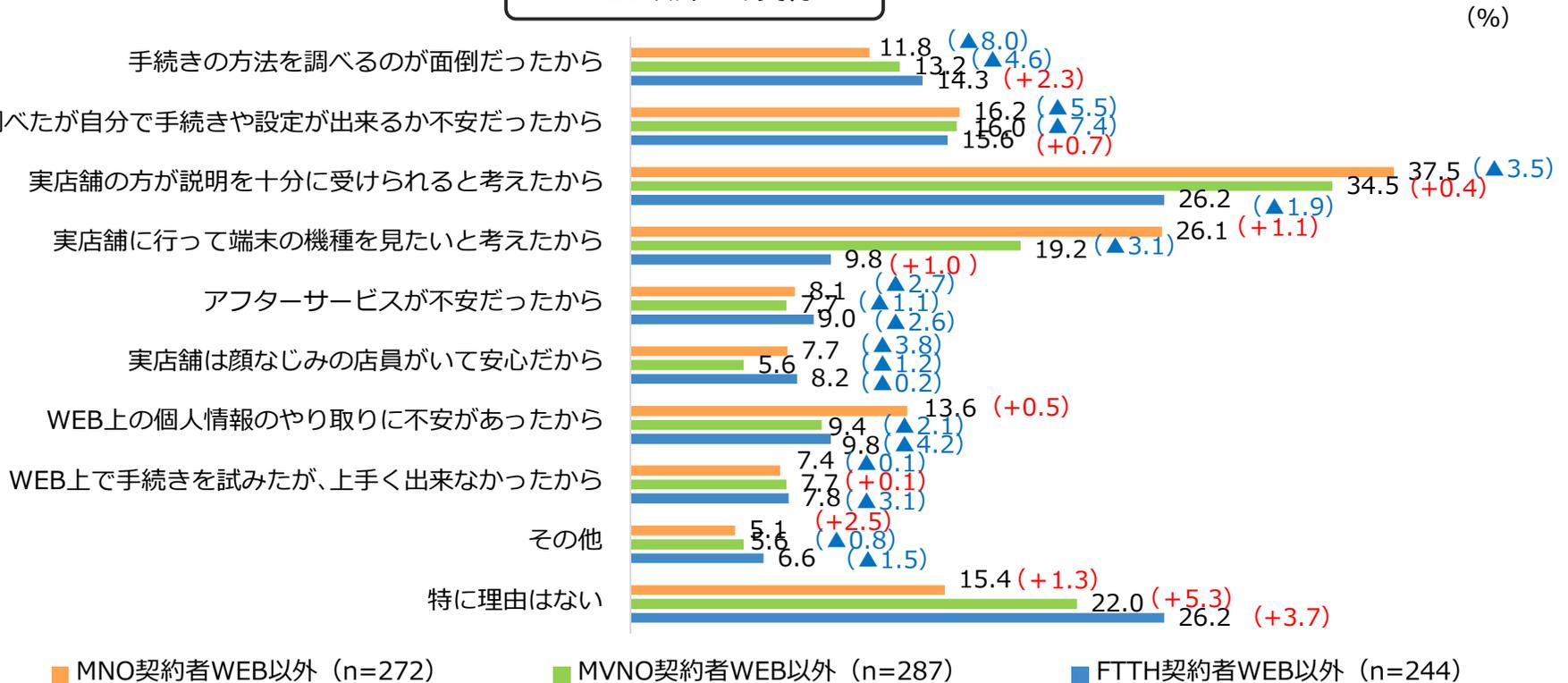
- 昨年同様、MNOでは約7割、MVNO、FTTHでは約6割がWEBでの契約を検討せずWEB以外で契約した。

WEBで契約の申込みを行わなかった理由

設問

「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。なぜあなたはWEB上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

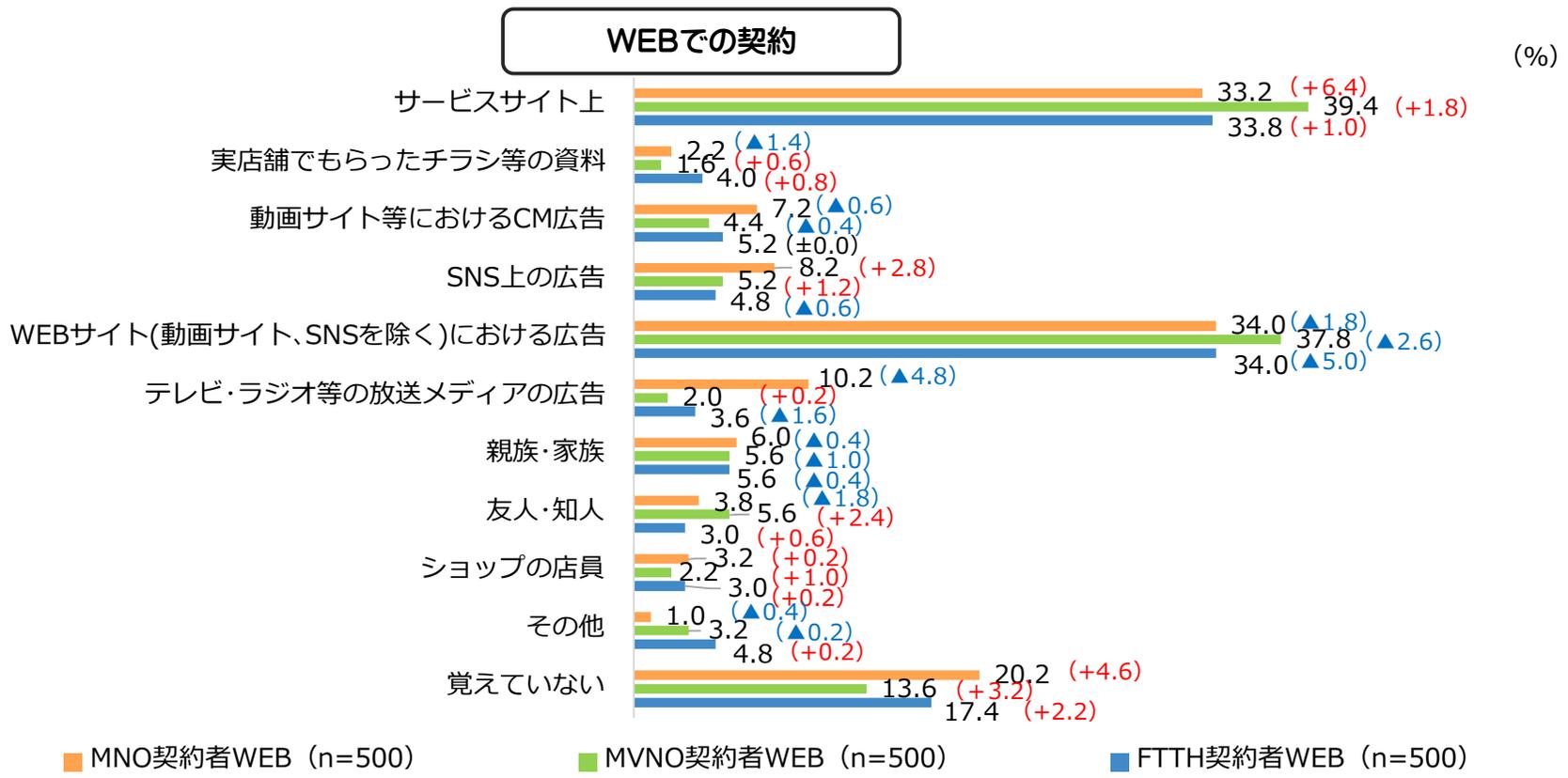


分析結果

- 昨年同様、WEBで契約の申込みを行わなかった理由は「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」が多い。また、MNOサービスの契約者においては「実店舗に行って端末の機種を見たいと考えたから」という理由も多い。

設問

WEB上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。あなたが契約したサービスについて、WEB上で契約申込みができることを知ったきっかけとしてあてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)



分析結果

- MNO、MVNO及びFTTHともに「WEBサイトにおける広告」及び「サービスサイト上」が多い。
- 昨年と比較すると、サービスサイト上がMNOで6.4ポイント増加している。

設問

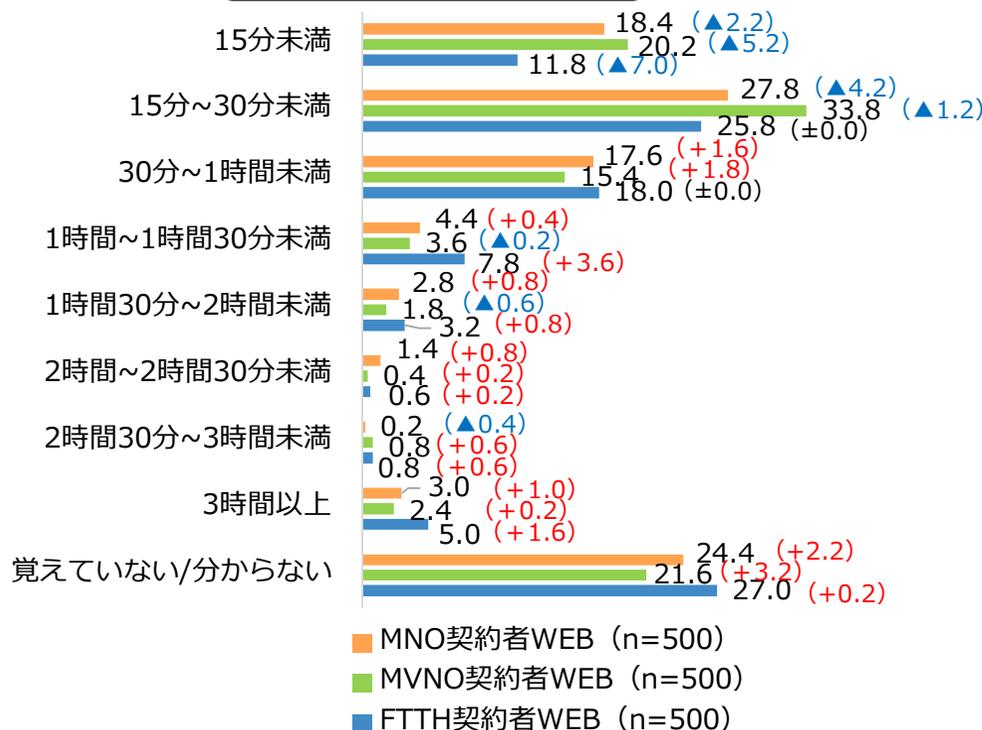
契約するサービスの説明に入ってから、契約が完了するまでにかかった時間として最も近いものを1つお選びください。

(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

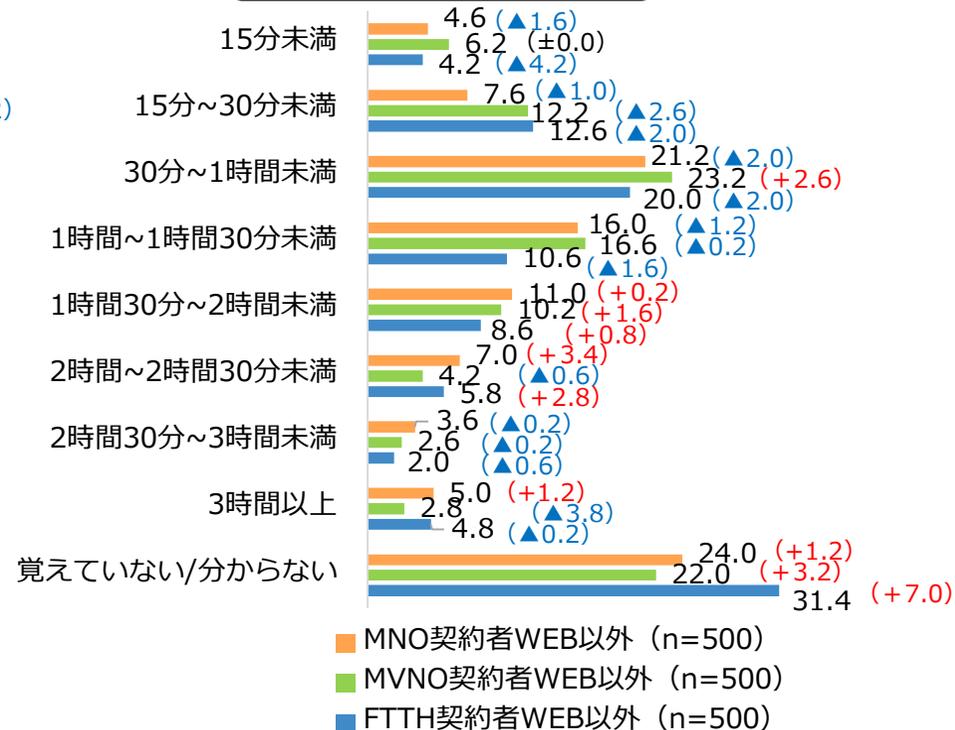
WEBでの契約

(%)



WEB以外での契約

(%)



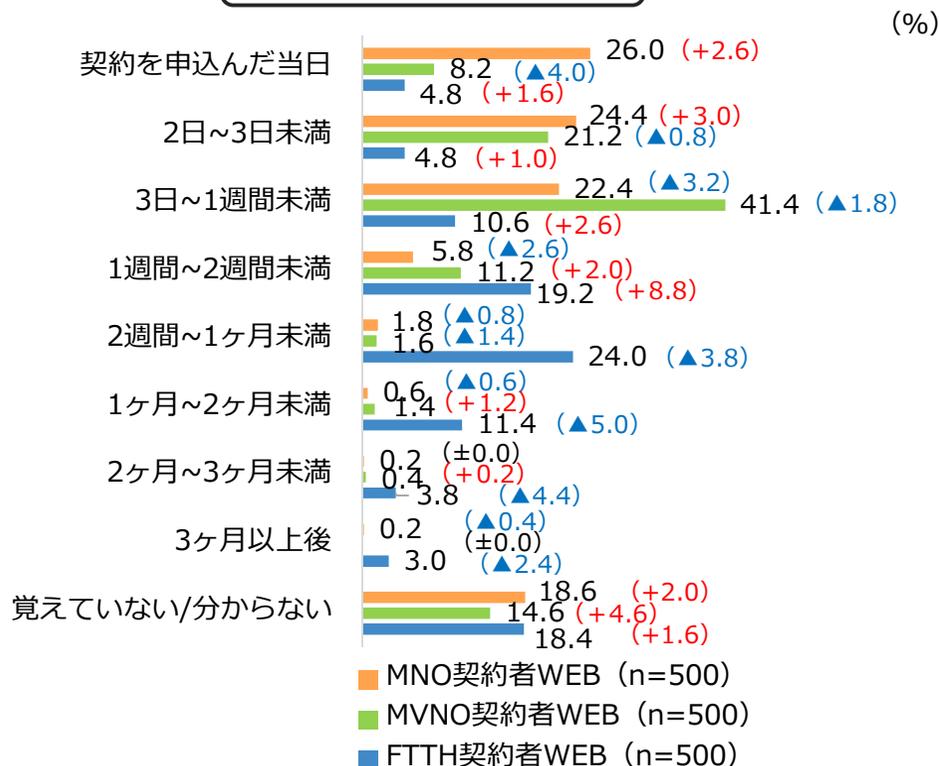
分析結果

- 昨年同様、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く、WEBでの契約は「15分~30分未満」が、WEB以外での契約は「30分~1時間未満」が最も多い。

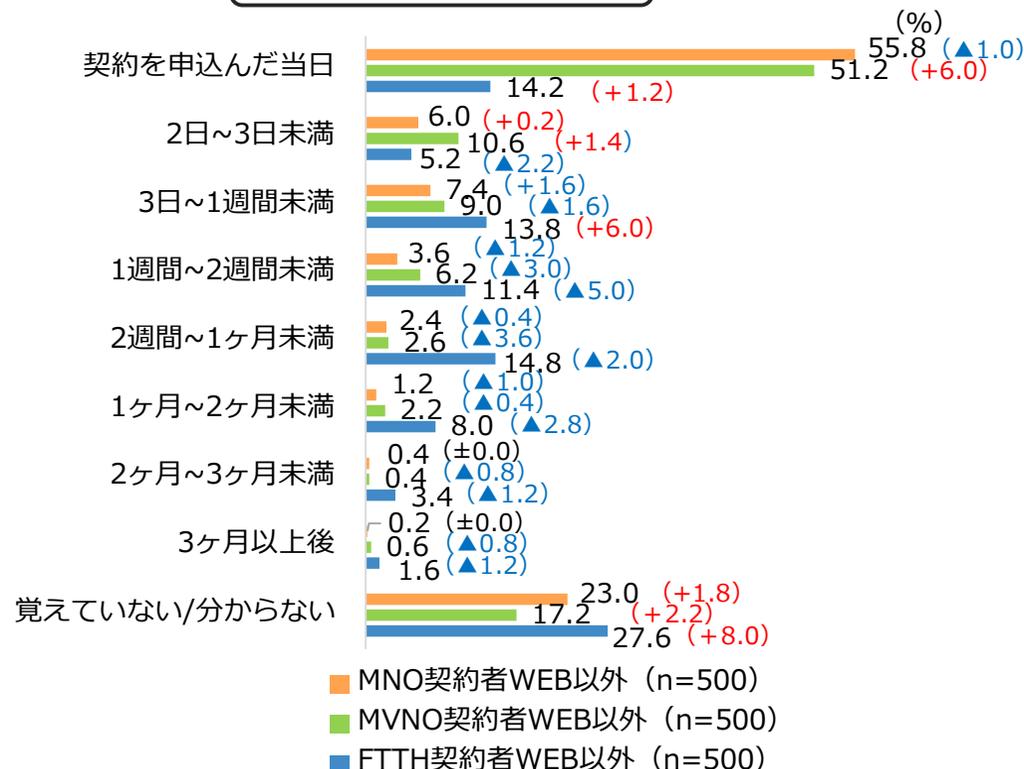
設問

あなたが通信サービスの契約を申し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1つお選びください。(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約



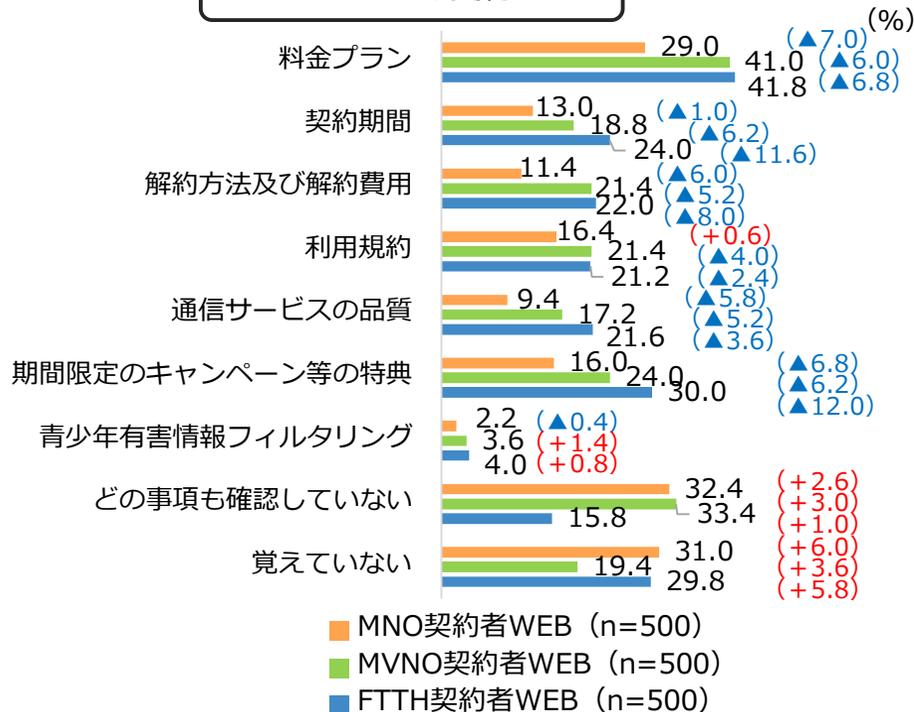
分析結果

- 昨年同様、WEBでの契約においても、MNO・MVNOサービスは、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。

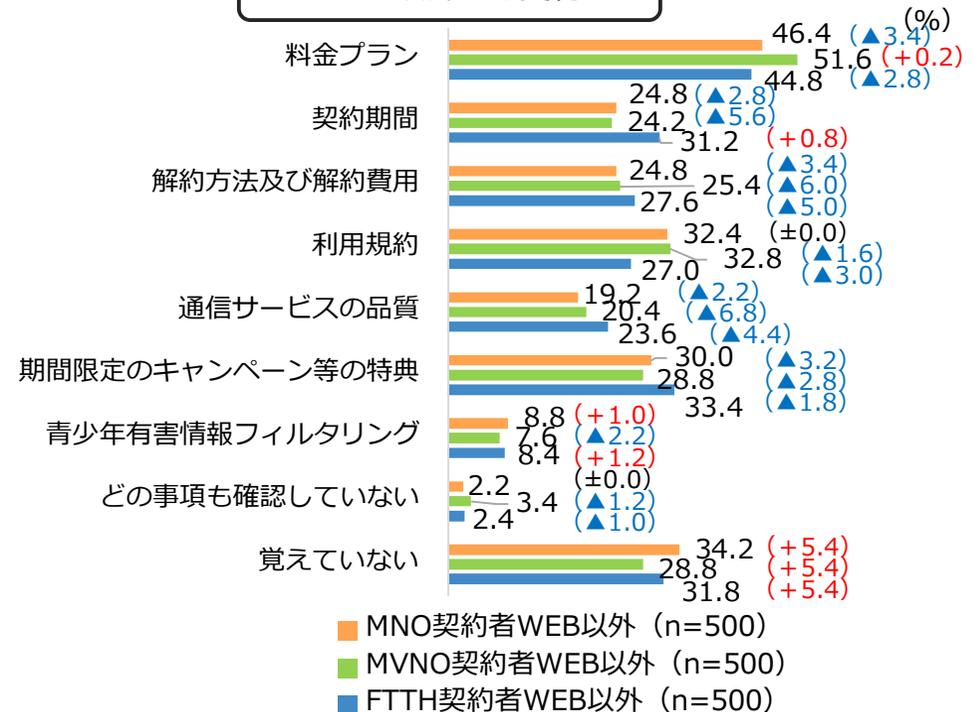
設問

契約したサービスについて下記事項のうち、あなたは販売員(動画などを含む)からどの項目の説明を受けましたか？
WEB上で契約した場合は、あなたが記載を確認した項目として、あてはまるものをすべてお選びください。(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。昨年同様、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。

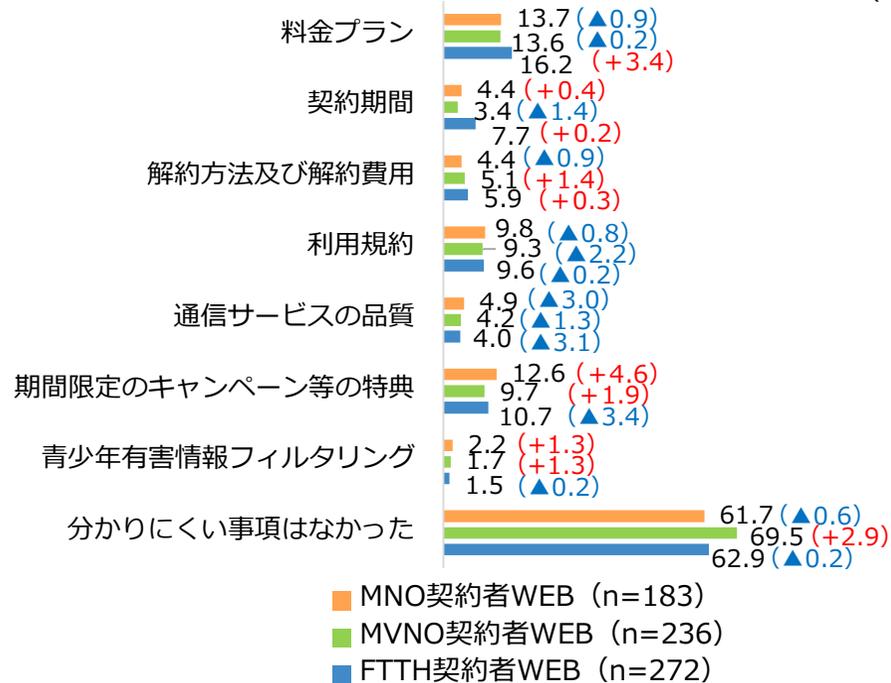
十分に内容を理解できなかった項目

設問

前問で、説明を受けたと回答した項目に関して、あなたが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上で契約した場合は、記載を確認したと回答した項目に関して、あなたが十分に内容を理解できていないと感じた項目としてあてはまるものすべてお選びください。(複数選択可)

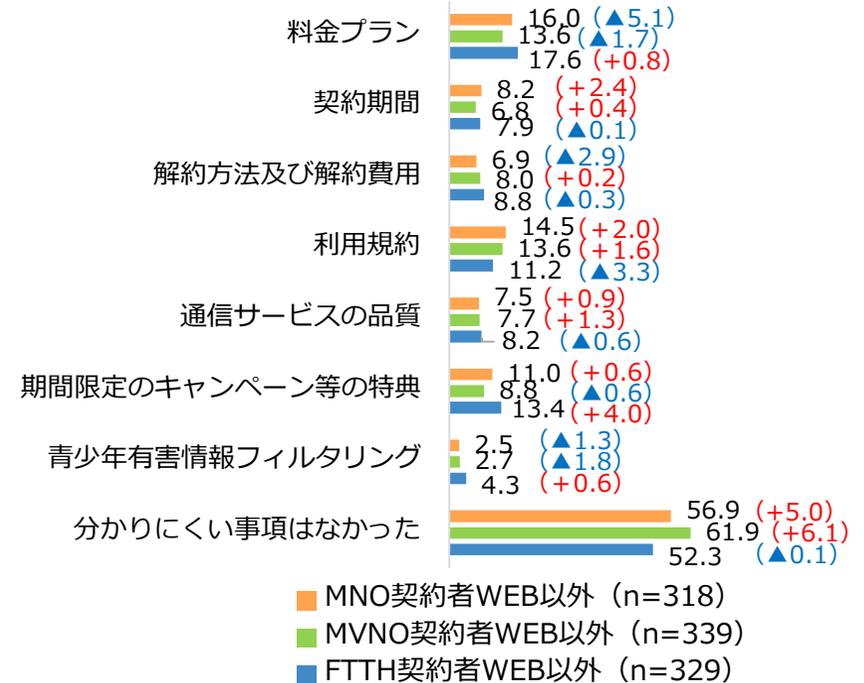
WEBでの契約

(%)



WEB以外での契約

(%)



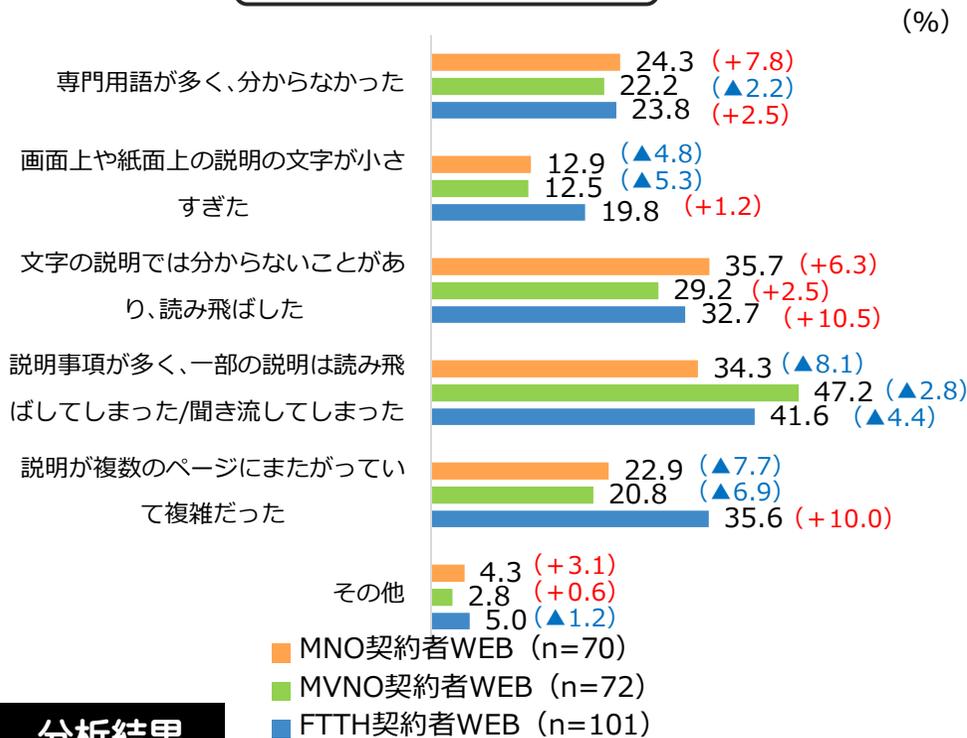
分析結果

- WEB、WEB以外の契約どちらも傾向に大きな差はなく、分かりにくい事項はなかったとの回答が半数以上を占める。
- 昨年と比較して、WEBでの契約において「利用規約」と「通信サービスの品質」は減少傾向にある。

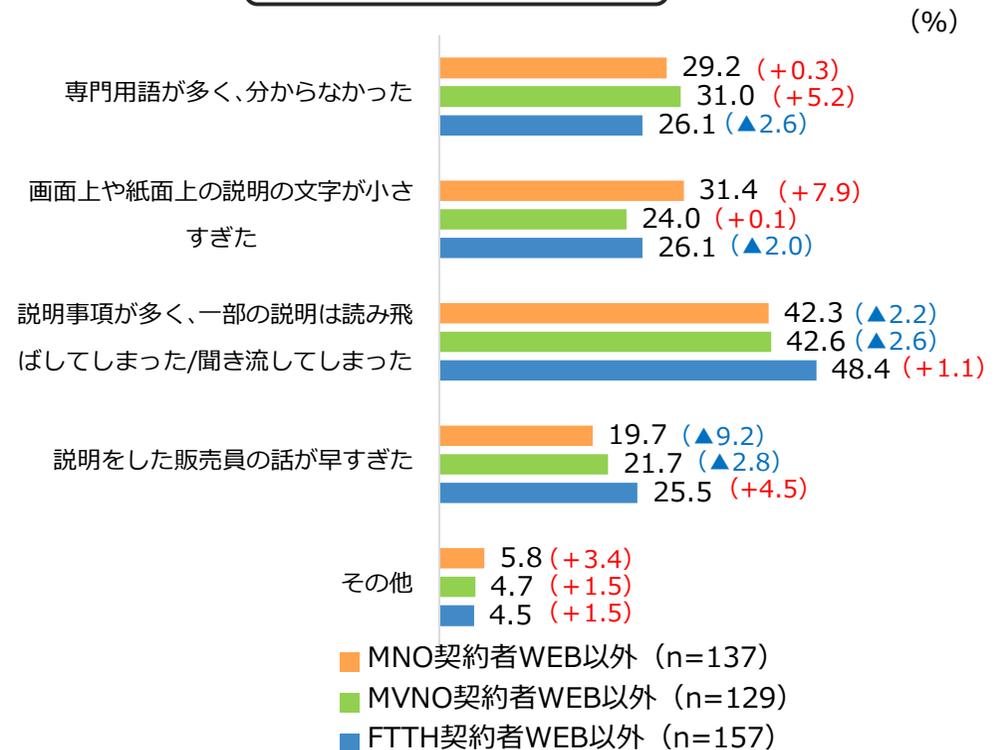
設問

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、なぜあなたは十分に理解できなかったと思いますか？あてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約



WEB以外での契約



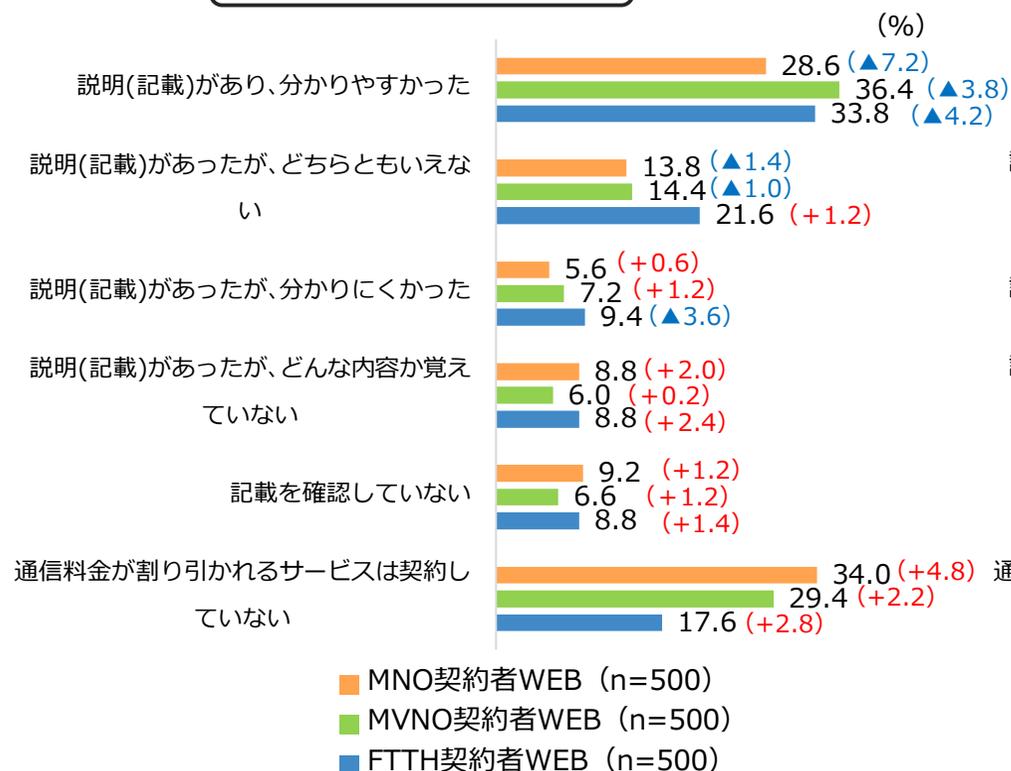
分析結果

- WEB、WEB以外での契約ともに説明事項が多いことで読み飛ばしや聞き流しをしたとする割合が高い。
- WEBにおいて、説明が複数のページにまたがり複雑、文字の説明では分からず読み飛ばした回答も3割程度あるが、FTTHでは前者の回答が昨年から10.0ポイント増加、後者の回答が10.5ポイント増加している。

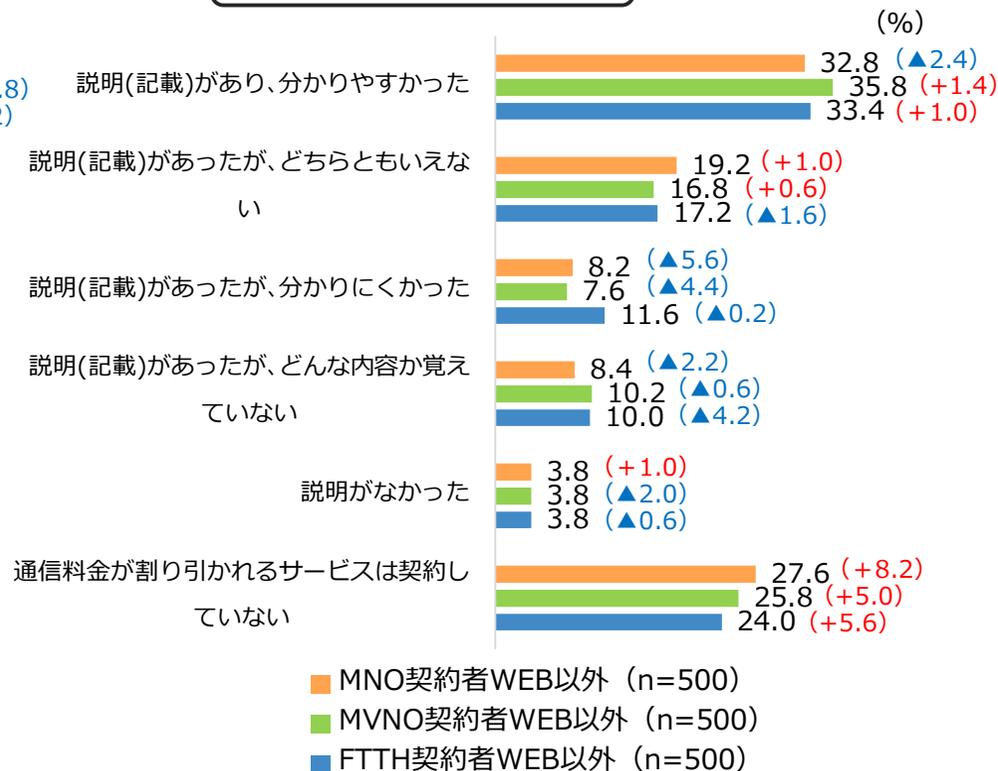
設問

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あなたはどのように思いましたか？あてはまるものを一つお選びください。(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約



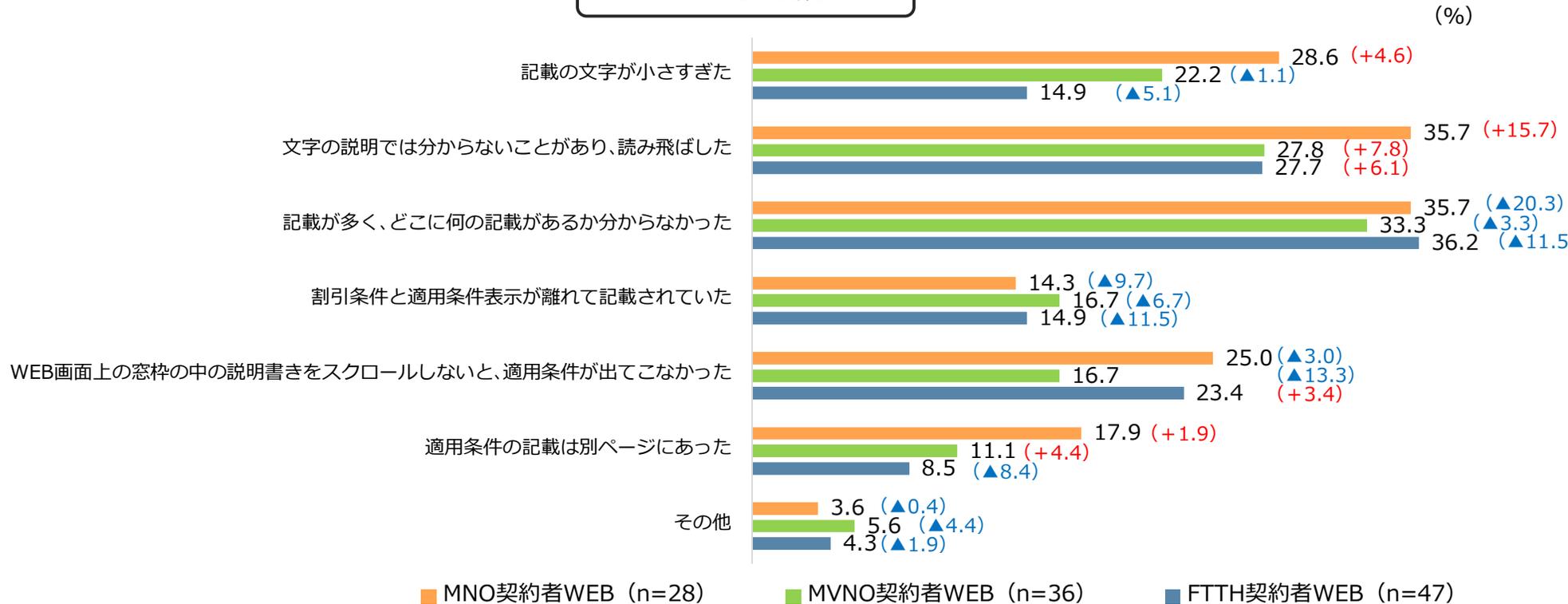
分析結果

- 昨年同様、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、WEBでの契約の方が「分かりにくかった」と回答する割合が低い。一方、WEBでの契約で、「どんな内容か覚えていない」「記載を確認していない」との回答は増加。

設問

前問で、「説明(記載)があったが、分かりにくかった」と回答した方にお伺いします。あなたが分かりにくかったと思った原因としてあてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約



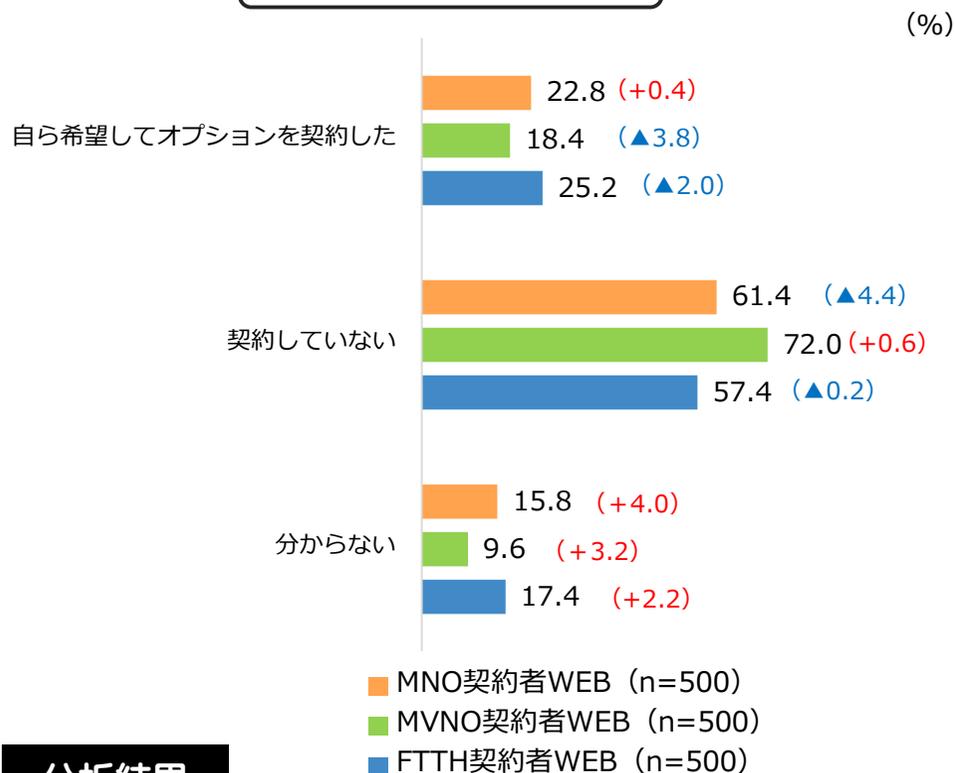
分析結果

- 「記載が多く、どこに何の記載があるか分からなかった」が最も多いが、MVNOでは昨年から20.3ポイント減少している。
- いずれのサービスも「文字の説明では分からないことがあり、読み飛ばした」が約3割で、昨年から増加している。

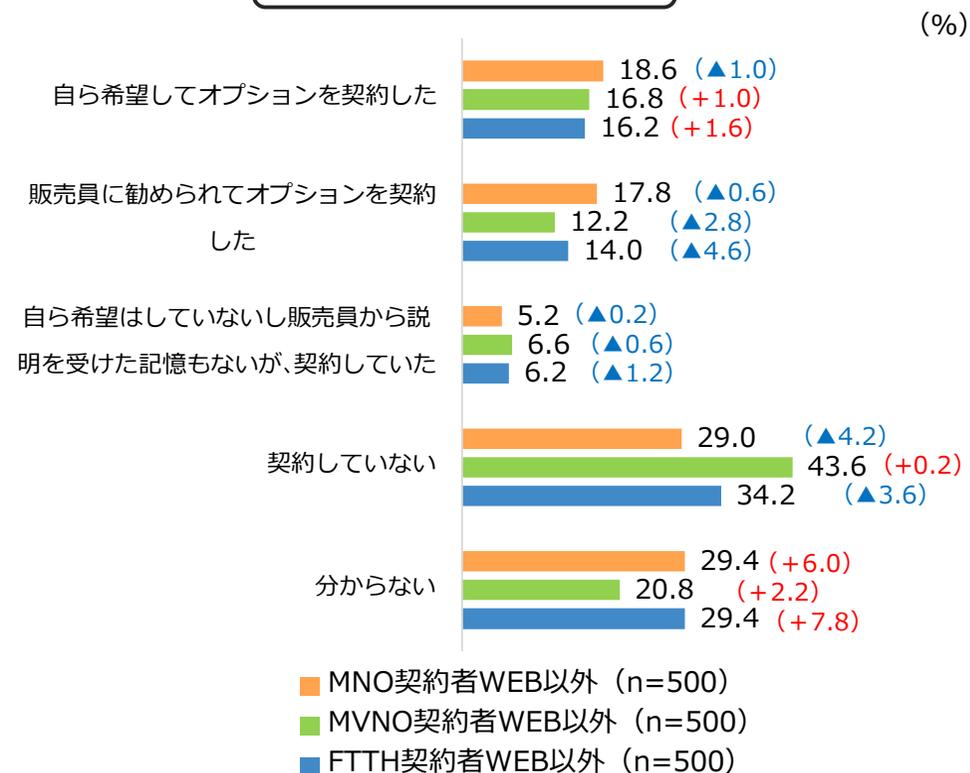
設問

あなたは通信サービス契約時に、オプションを契約しましたか？あてはまるものを1つお選びください。(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約



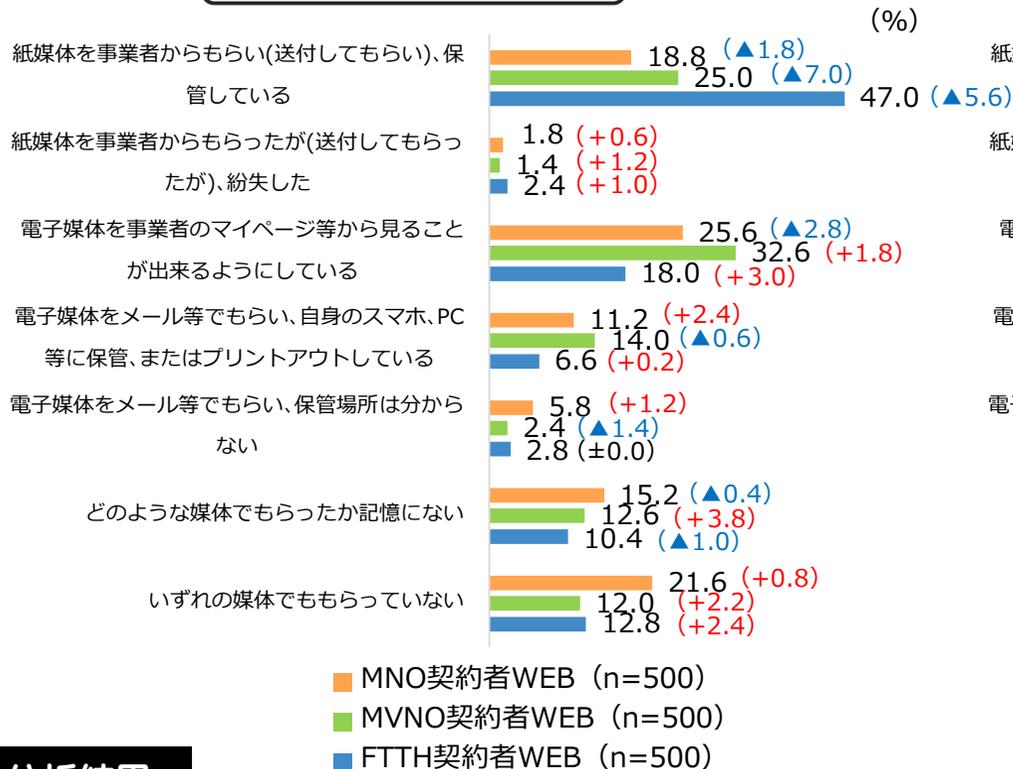
分析結果

- 昨年同様、WEBでの契約においては「オプションを契約していない」割合がWEB以外での契約と比較して20ポイント以上高い。WEB以外での契約では、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。
- MVNO、FTTH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と比べ約2~4ポイント減少した。

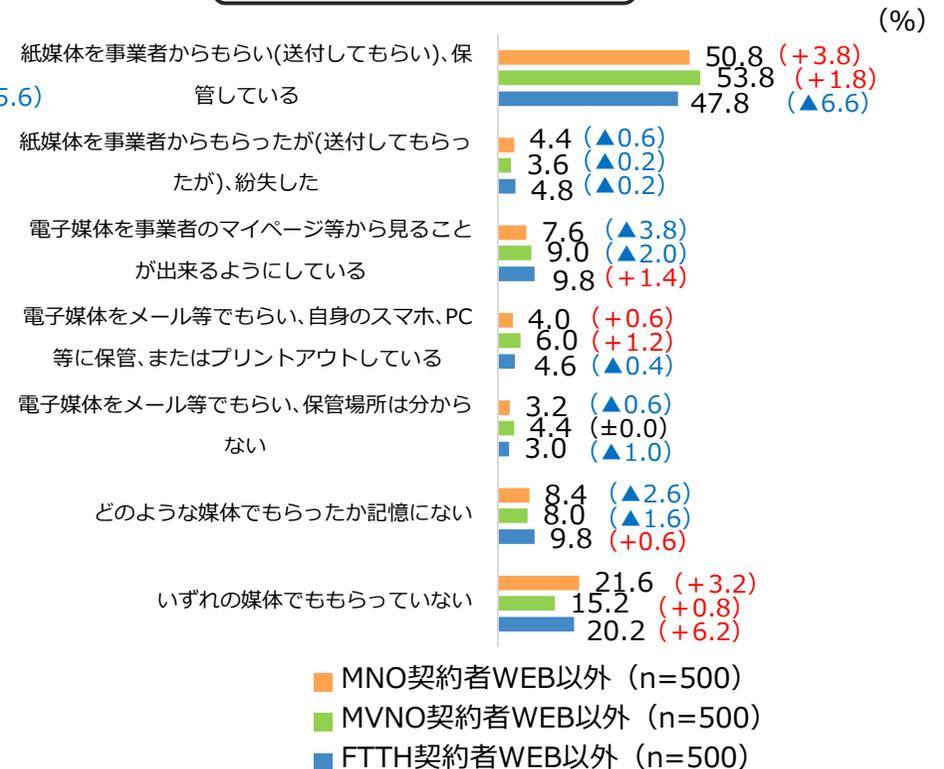
設問

あなたは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？あてはまるものを一つお選びください。(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約



分析結果

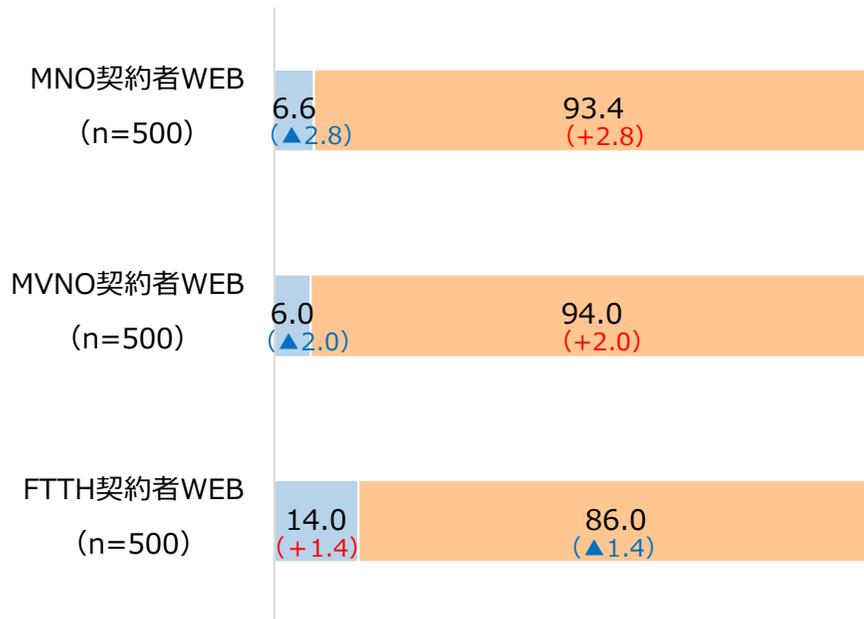
- 昨年同様、説明書面、契約書面等の保管方法は、WEBでの契約の方が「電子媒体を事業者のマイページ等から見る事が出来るようにしている」との割合が高く、特にMNOとMVNOでは紙媒体を上回っている。
- FTTHでは約半数が紙媒体をもらい、保管していると回答しているが、昨年と比べ約5~6ポイント減少している。

設問

あなたが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？あてはまるものを1つお選びください。(単一選択)

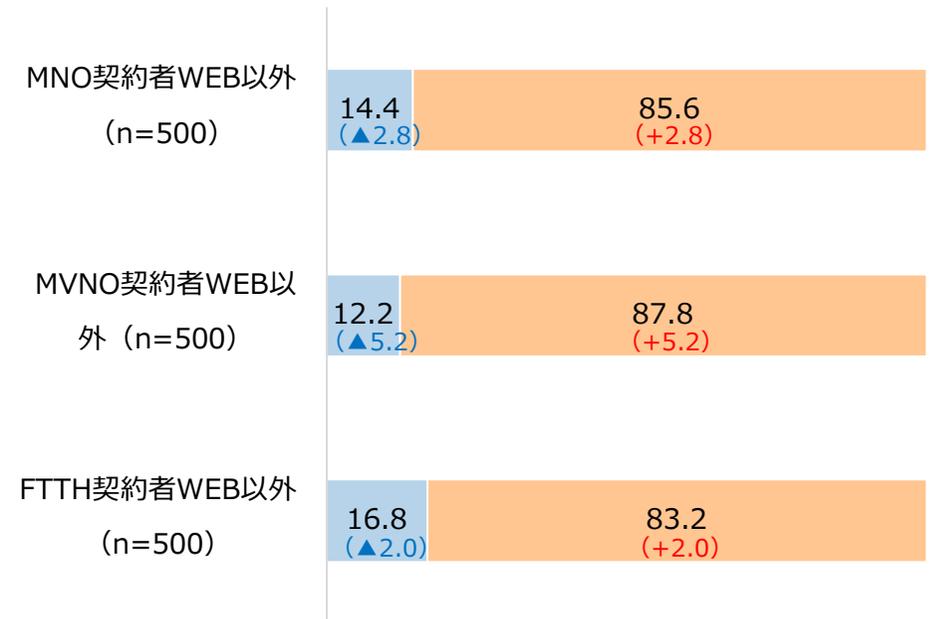
WEBでの契約

(%)



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

- 昨年同様、契約申込み後、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、MNOとMVNOはWEB、WEB以外契約ともにトラブル・不明点が生じた人が減少している。

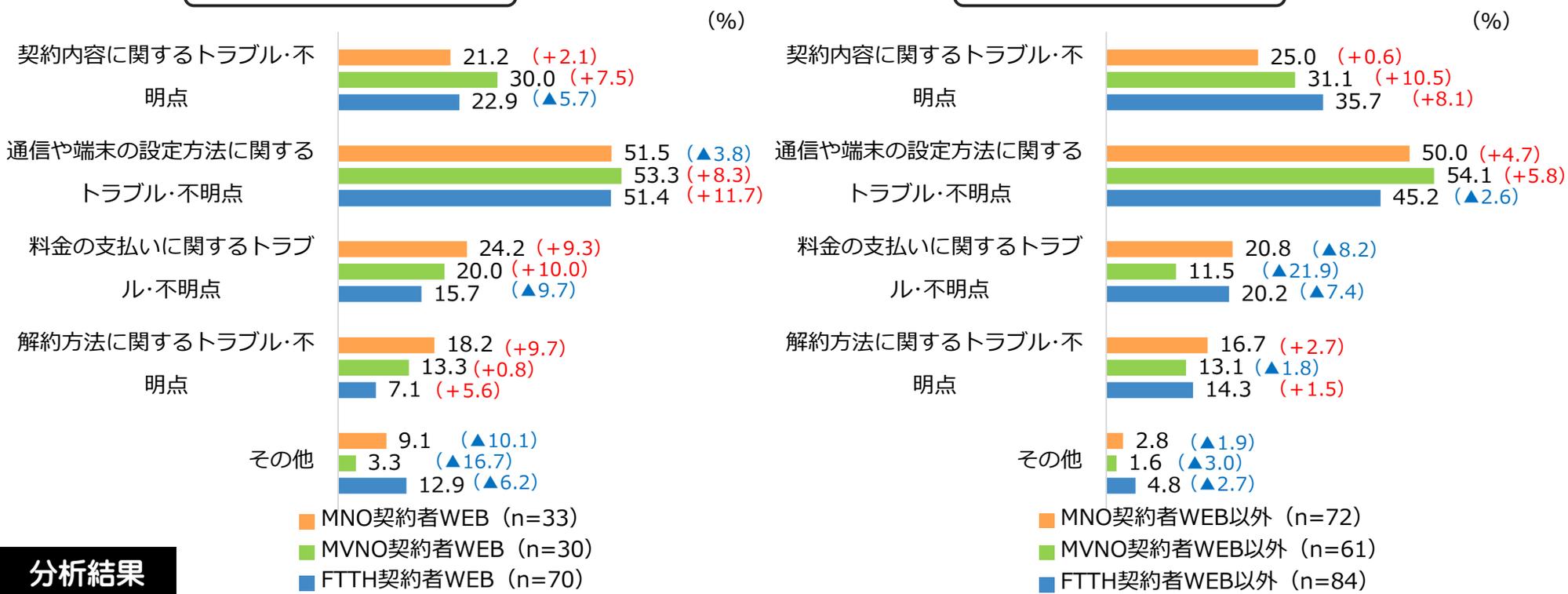
トラブル・不明点の内容

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。それはどのようなトラブルや不明点でしたか？あてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約

WEB以外での契約



分析結果

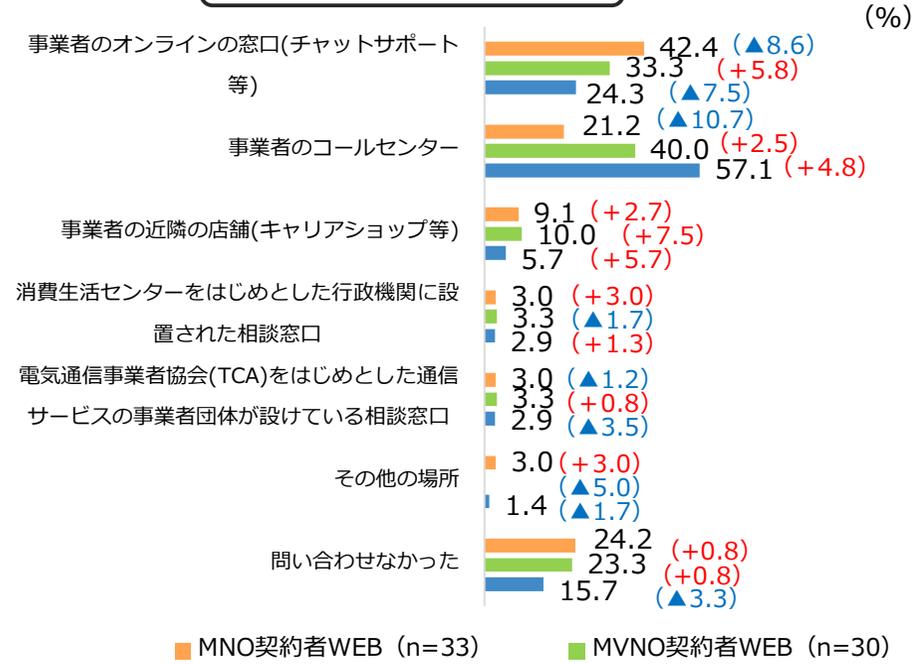
- 昨年同様、WEB、WEB以外での契約いずれも「通信や端末の設定方法」に関するトラブル・不明点の割合が高い。
- 昨年と比べ、MNO、MVNOの「契約内容」に関するトラブル・不明点はWEB、WEB以外での契約いずれも増加しており、特にMVNOでは約7~10ポイント増加している。また、「料金の支払い」に関するトラブル・不明点はWEB契約では増加しているが、WEB以外での契約ではいずれのサービスにおいても減少している。

トラブル・不明点の問合せ先

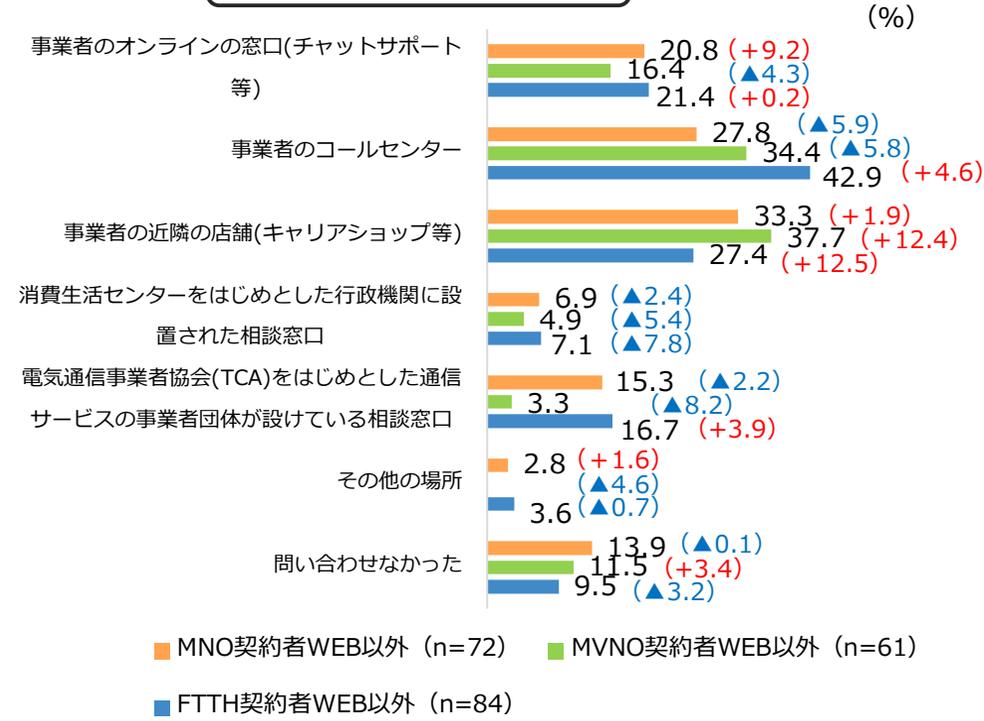
設問

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。あなたはトラブルや不明点について、事業者等に問い合わせを行いましたか？行った場合、どのような窓口にお問い合わせましたか？あてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約



WEB以外での契約



分析結果

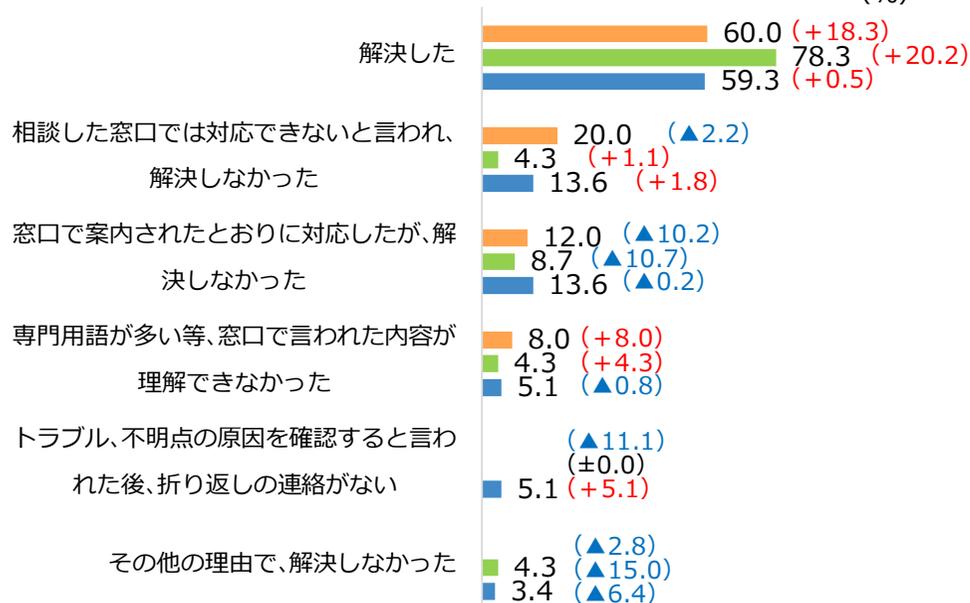
- トラブル・不明点の問い合わせ先としては、WEBで契約をした利用者は事業者の「オンラインの窓口」又は「コールセンター」を主に利用している。一方、WEB以外で契約をした利用者はそれらに加えて「近隣の店舗」も利用している。
- 昨年と比較して、MVNOとFTTHのWEB以外での契約では「近隣の店舗」を利用した割合が約12ポイント増加している。

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。あなたがその窓口にお問い合わせた結果、トラブルや不明点は解決しましたか？あてはまるものを1つお選びください。(単一選択)

WEBでの契約

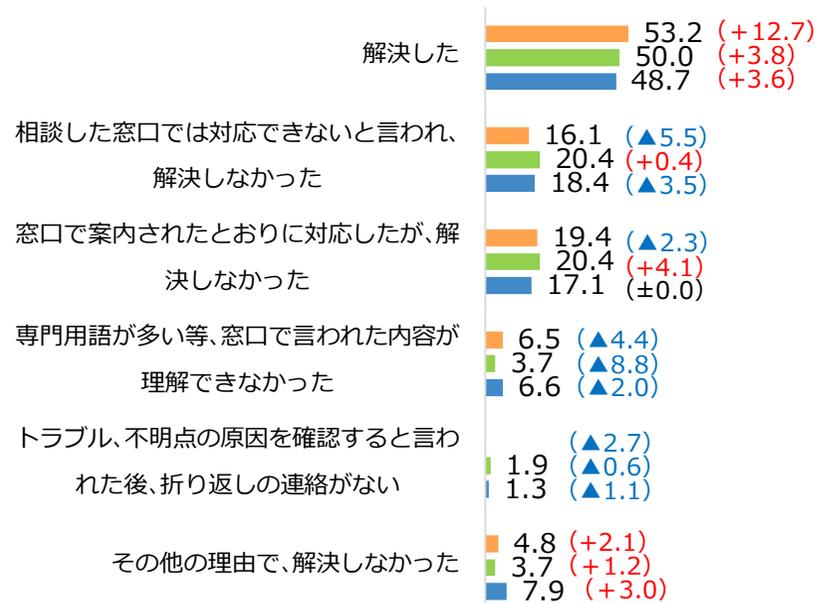
(%)



■ MNO契約者WEB (n=25)
■ MVNO契約者WEB (n=23)
■ FTTH契約者WEB (n=59)

WEB以外での契約

(%)



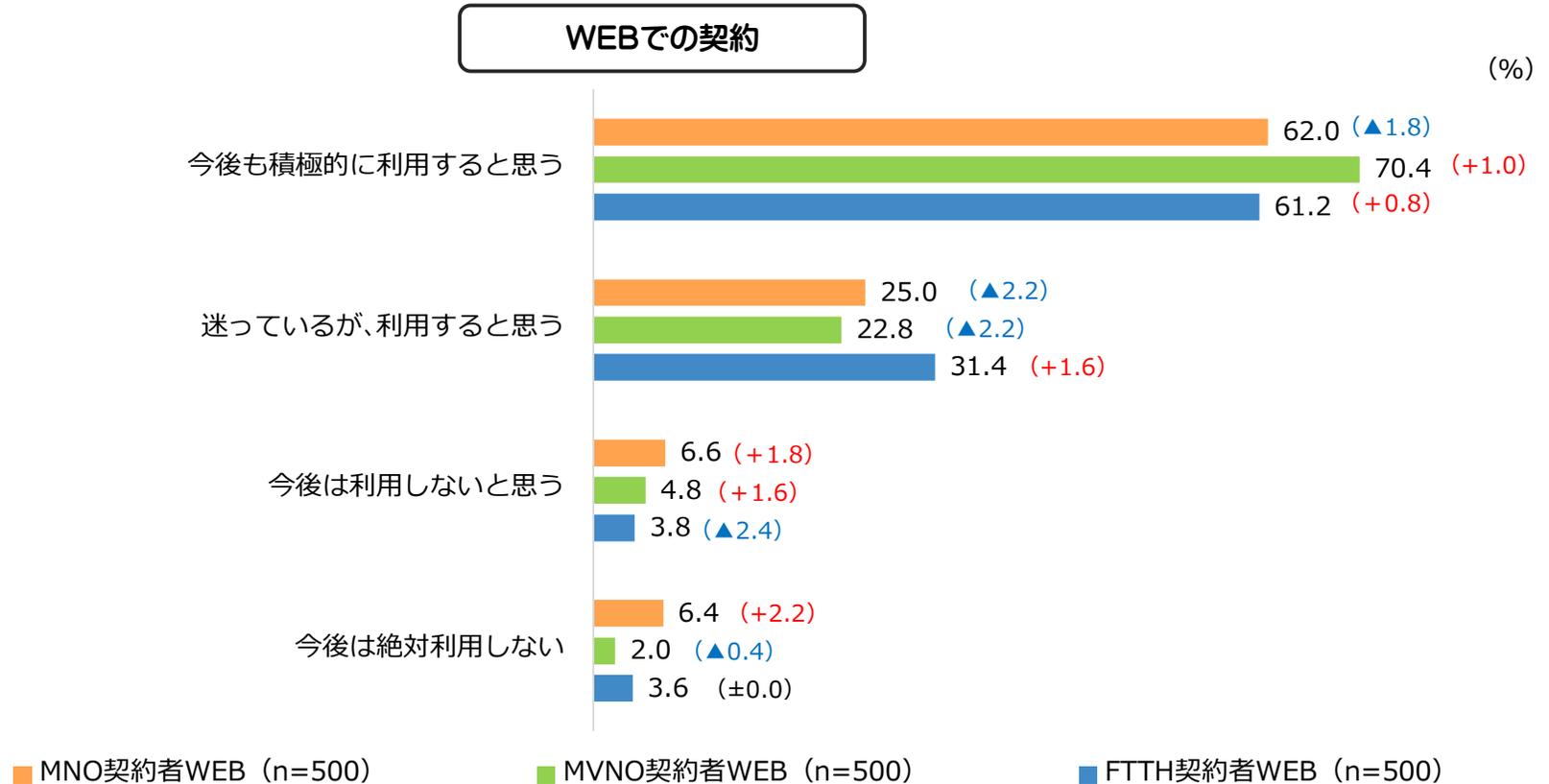
■ MNO契約者WEB以外 (n=62)
■ MVNO契約者WEB以外 (n=54)
■ FTTH契約者WEB以外 (n=76)

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、いずれもWEBでの契約の方が高い。
- 昨年と比較して、トラブル・不明点を問い合わせた結果、解決した割合は、MNO、MVNO、FTTHいずれもWEB、WEB以外問わず増加しており、特にMNO、MVNOにおけるWEB契約では約20ポイント増加している。

設問

WEB上で通信サービスを契約した方にお伺いします。あなたは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？あてはまるものを1つお選びください。(単一選択)

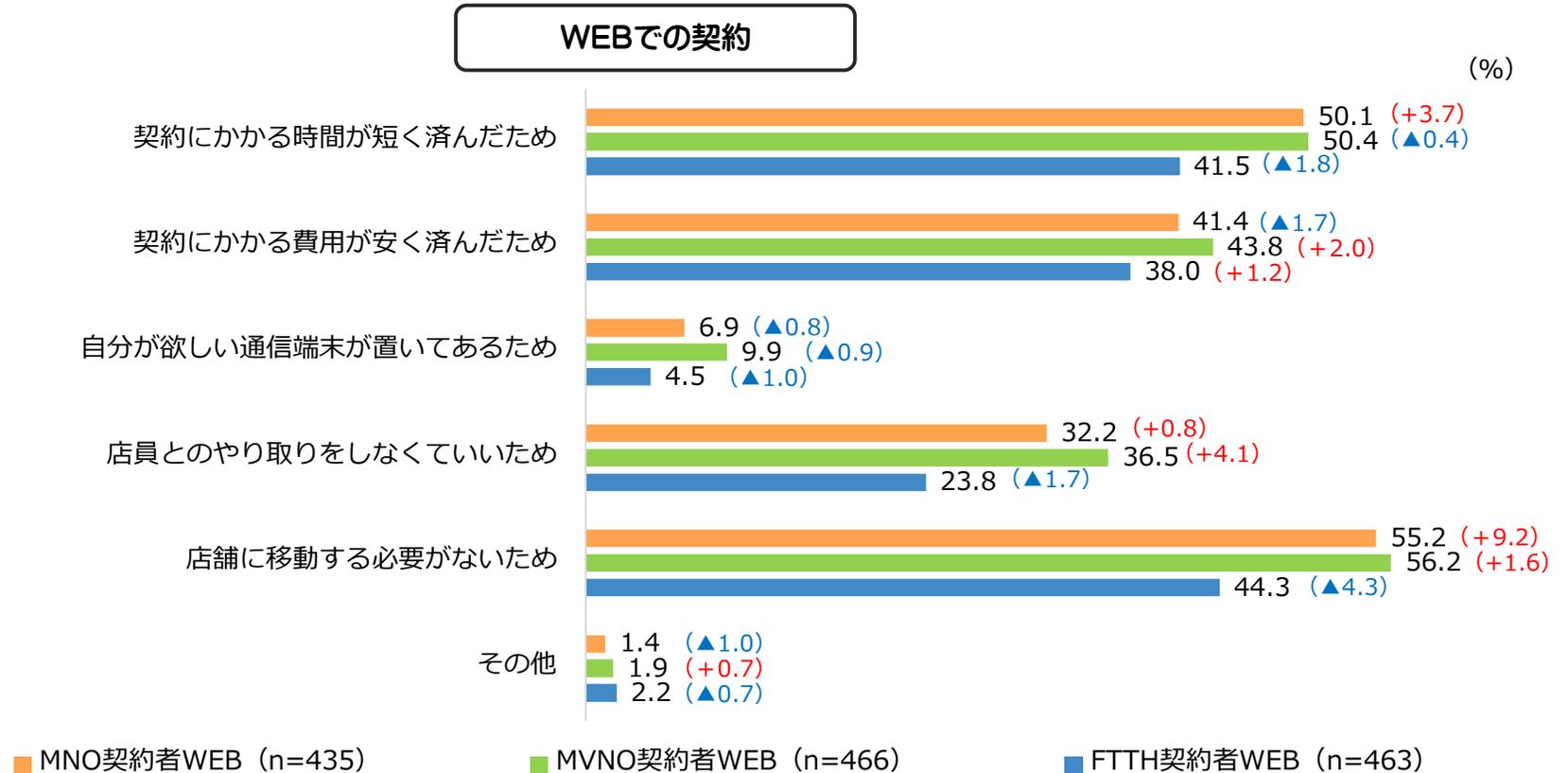


分析結果

- 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契約を利用すると思うと回答している。

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。あなたがそう回答した理由としてあてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)



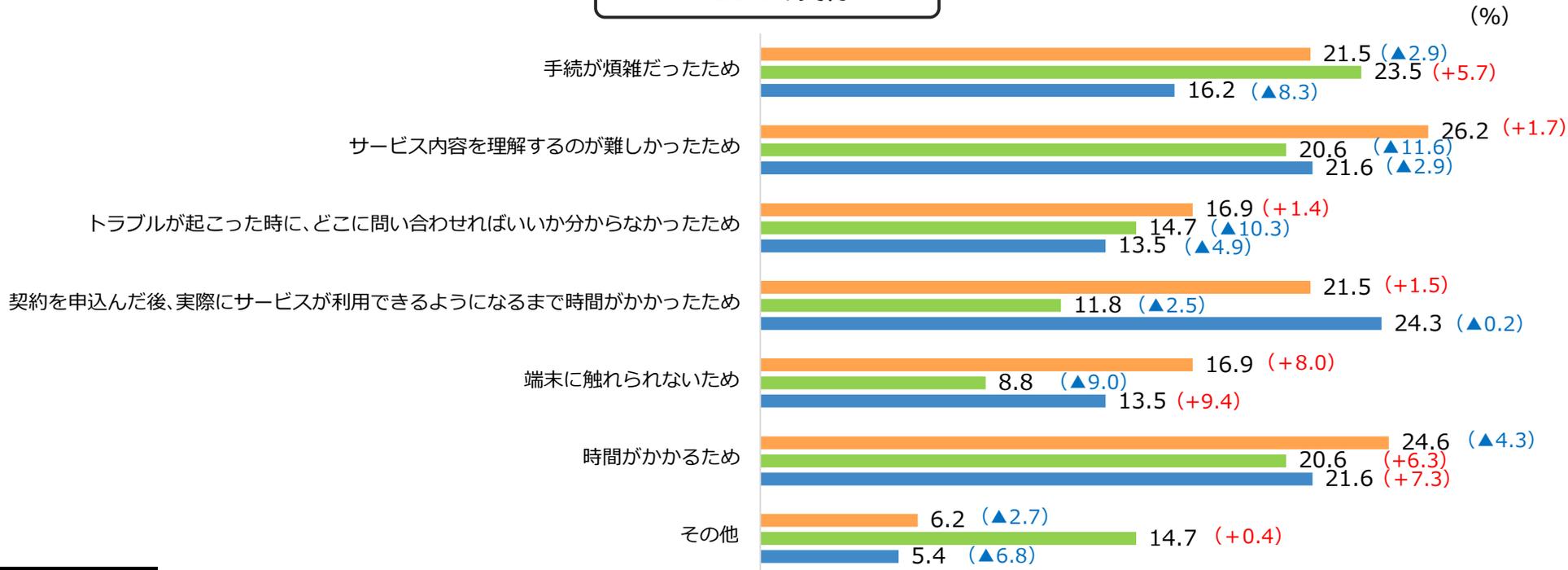
分析結果

- 今後もWEBで契約申込みする理由として、店舗への移動がないことや契約にかかる時間・費用削減の割合が高い。
- 昨年と比較して、MNOでは店舗への移動がないことが9.2ポイント増加している。

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。あなたがそう回答した理由としてあてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約



分析結果

■ MNO契約者WEB (n=65) ■ MVNO契約者WEB (n=34) ■ FTTH契約者WEB (n=37)

- 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「サービス内容を理解するのが難しかったため」、MVNOでは「手順が煩雑だったため」、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」が最も多い。
- 昨年と比べ、MVNOでは、トラブル時の問合せ先やサービス内容の理解等が困難との回答が10ポイント以上減少した。

アンケート回答結果の取りまとめ

<今後の傾向>

- 今回の調査において、MNOをWEBで契約した対象者のうち約5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。また、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継続していくと考えられる。

<WEBでの契約の留意点>

- **消費者トラブル**の観点で回答結果を見ると、**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く、トラブル等が解決した割合も高い**という結果が昨年に引き続き出ている。
- しかしながら、昨年同様、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**」割合は高く、「**契約申込後、トラブルや不明点が生じた**」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い」状況であった**。
- 昨年同様、**WEB以外で申込みを行った人の約5～6割が、WEB申込み可能と知っていたが、実際にWEB申込みを検討した人は3～4割である**。WEBで申込みしなかった理由は「**実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから**」が多く、WEB以外での契約者のトラブル等の際の問合せ先に「**近隣店舗**」があることから、**WEBでの申込み自体ではなくサービス及びその利用に対する理解及び店舗でサポートを受けられないのではないかと不安がある**と考えられる。
- 昨年同様、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。
- これらを踏まえ、**WEB限定のプランを含むWEBでの契約方式の拡大に当たっては、前回調査結果と同様、事業者において、WEB以外での契約者はWEB契約等への理解度が低いと考えられるため、単にWEBへの転換を促すのではなく、基本的な説明事項も含めより消費者が理解しやすく、かつ丁寧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、理解度向上と移行しやすい環境作りへの取組が今後も必要**である。また、周波数帯により利用不可の端末があること等、利用者の認知度を向上する取組も継続して必要である。

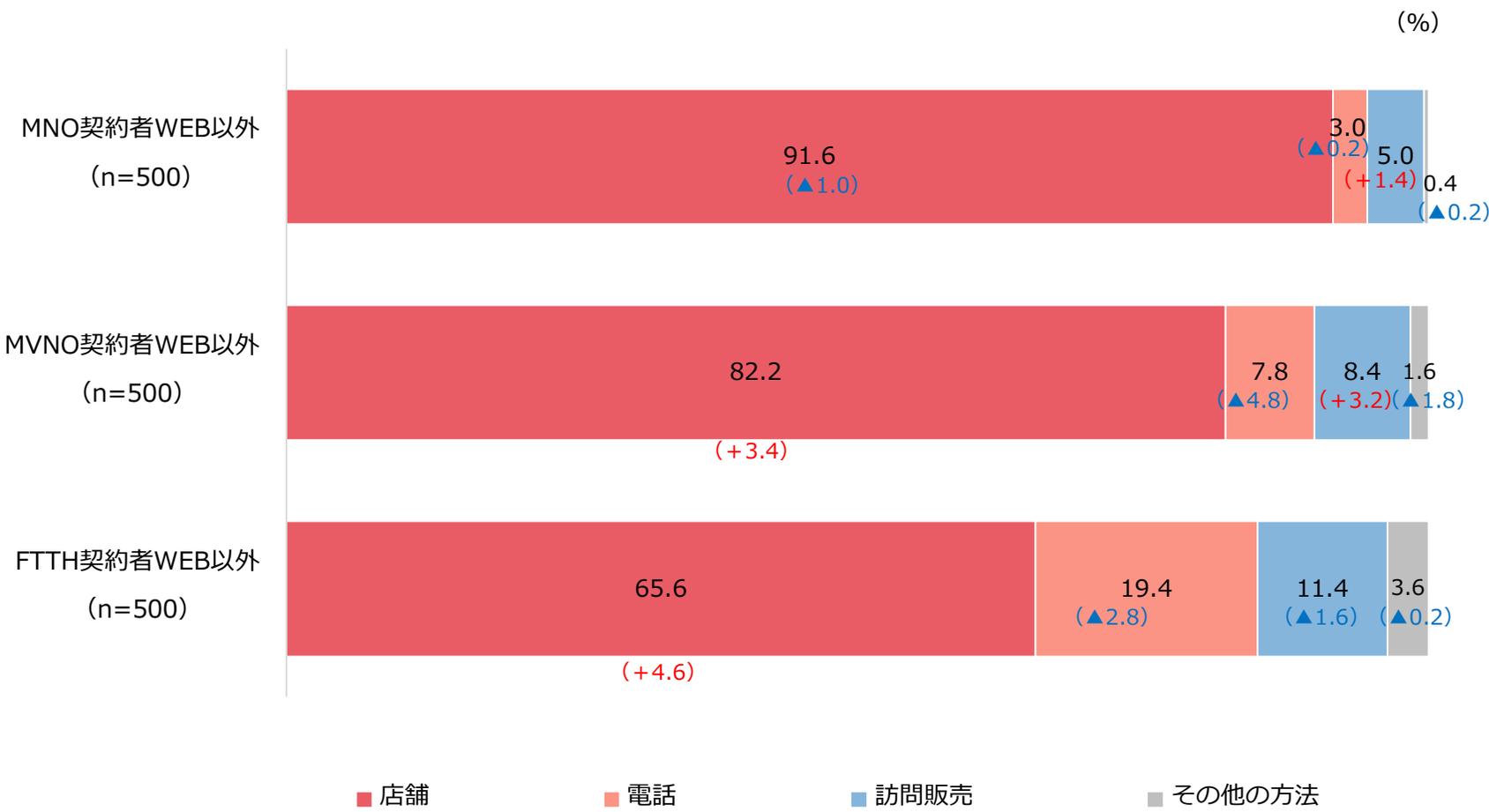
<WEB以外での契約の留意点>

- 他方、上述のとおり、WEB以外での申込み者の約5～6割がWEB申込み可能と知っているが、実際にWEB申込みを検討した人は3～4割であり、WEBで申込みしなかった理由は「**実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから**」といった回答が多いこと、WEBでの契約を行った人のうち今後は利用しないとする人が依然として1割程度あること等から見ると、**今後もWEB以外での契約チャンネルについても一定程度、需要がある**ことが分かる。
- そのため、実店舗においては期待に十分に沿うことができるよう、引き続き**利用者のニーズに沿った十分な説明及びアフターケア等の適切な対応を行う**ことが求められる。

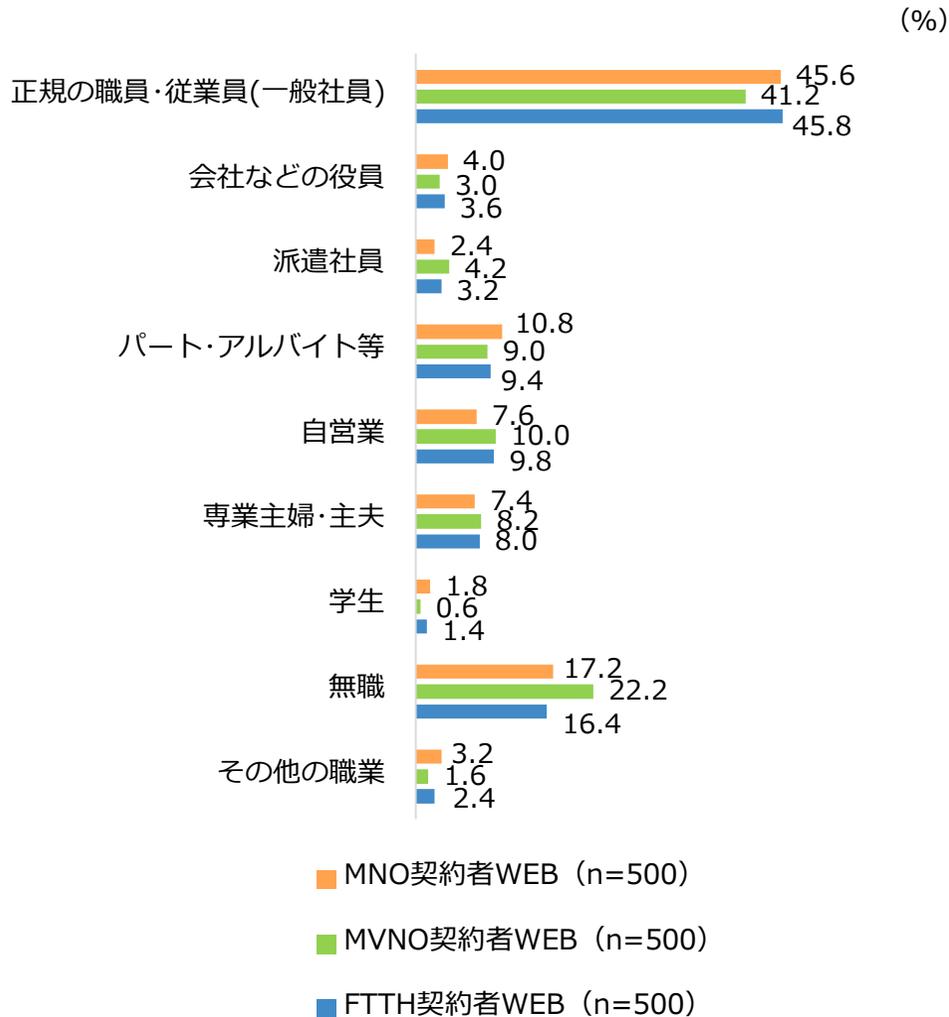
參考資料

WEB以外で契約した回答者の契約チャンネルごとの割合

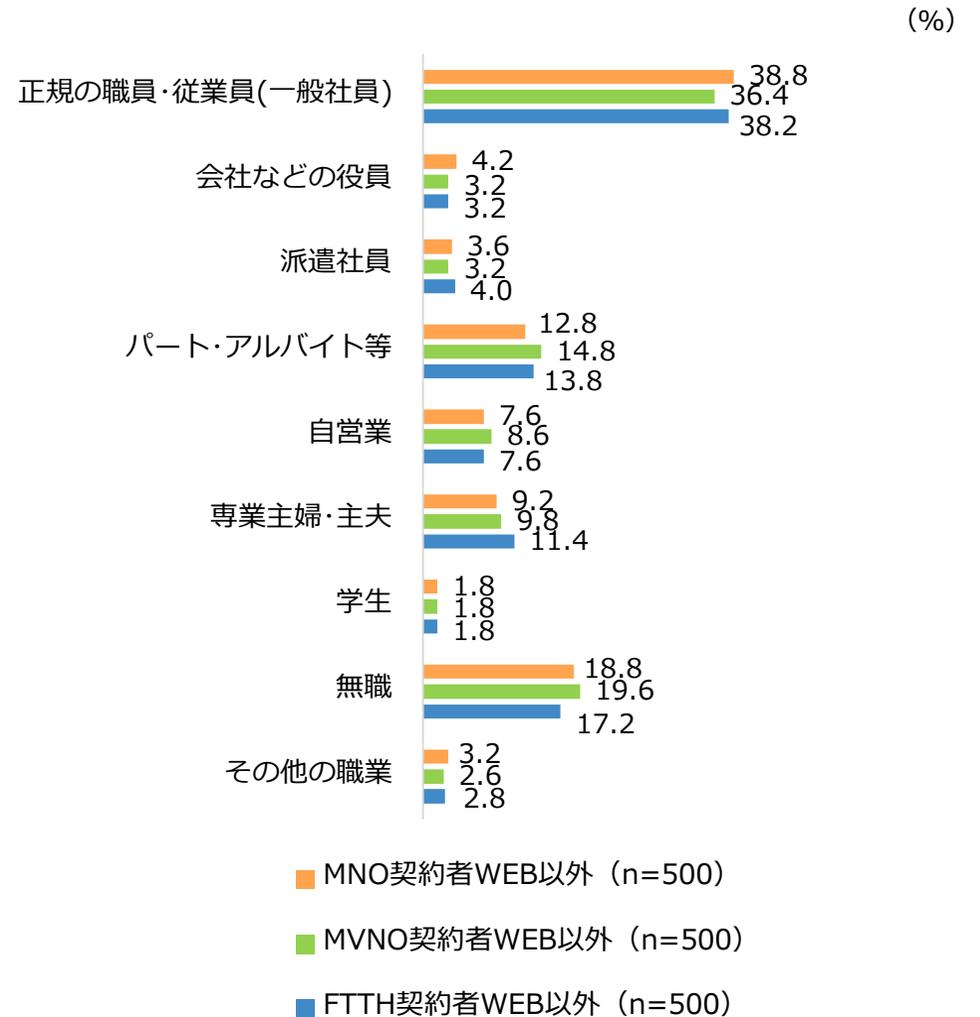
WEB以外での契約



WEBでの契約

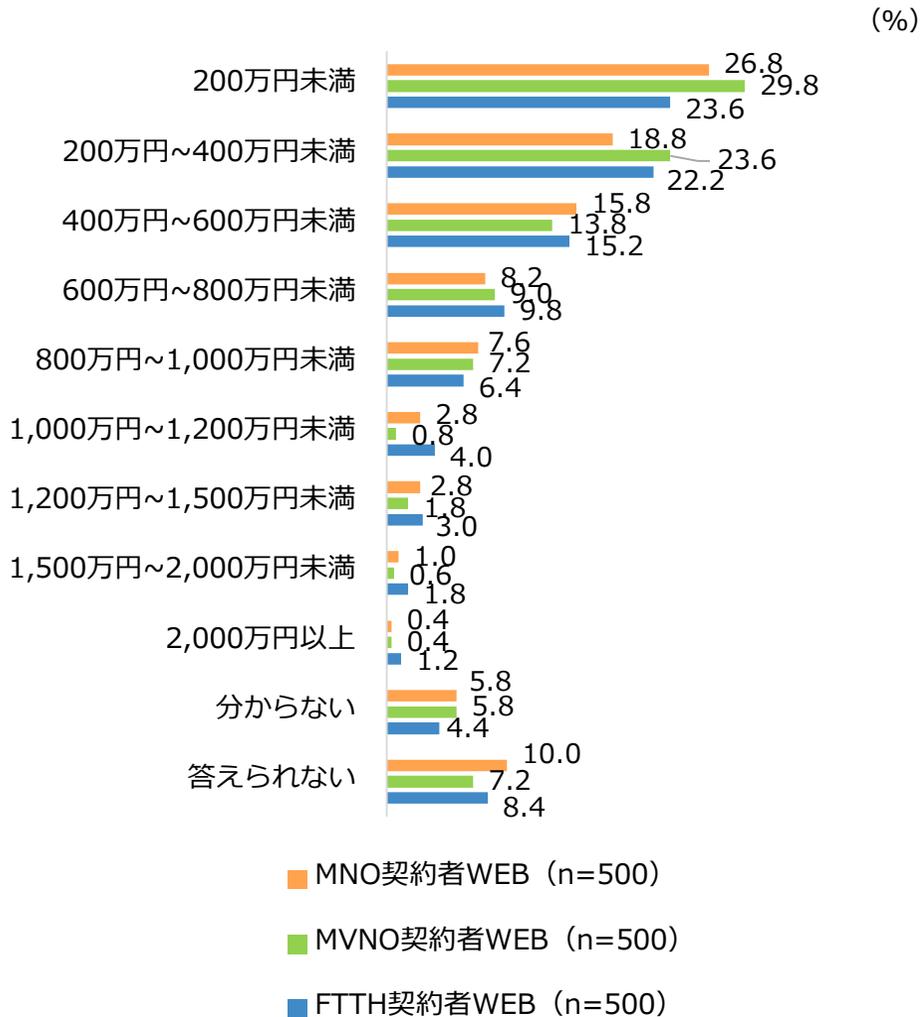


WEB以外での契約

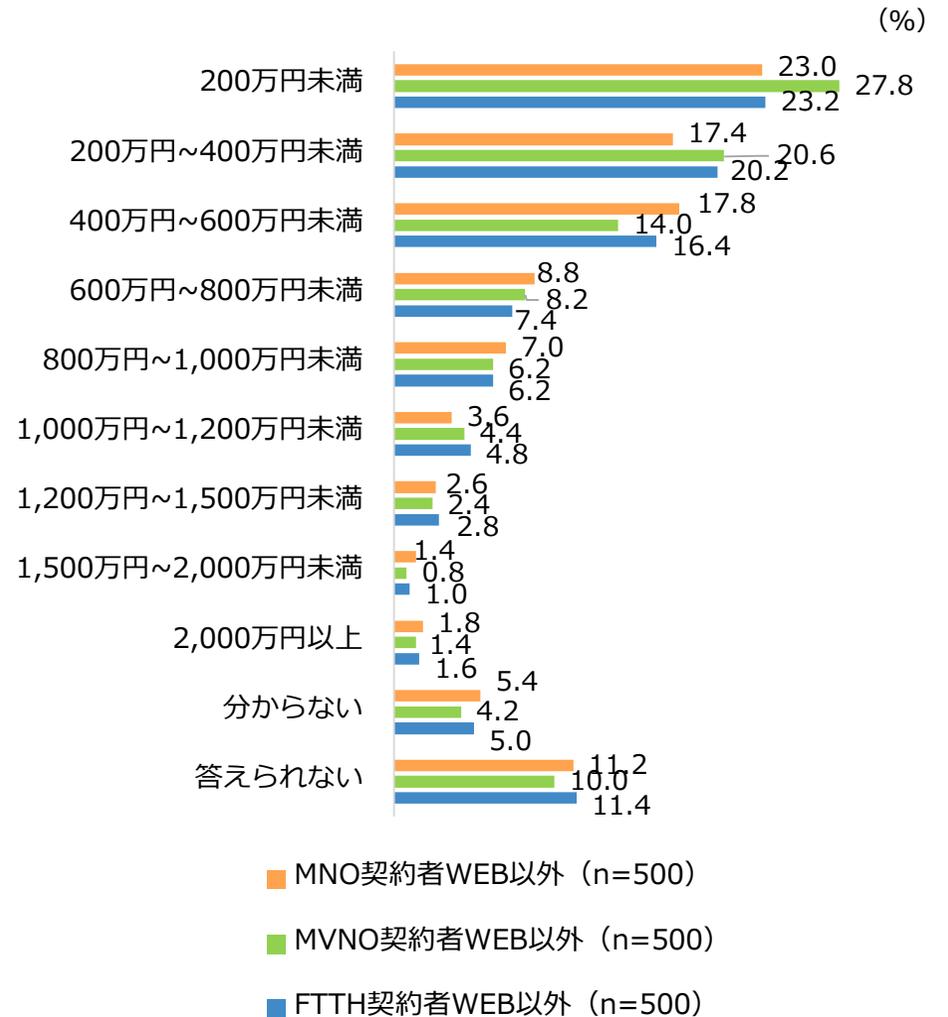


基本属性（個人年収）

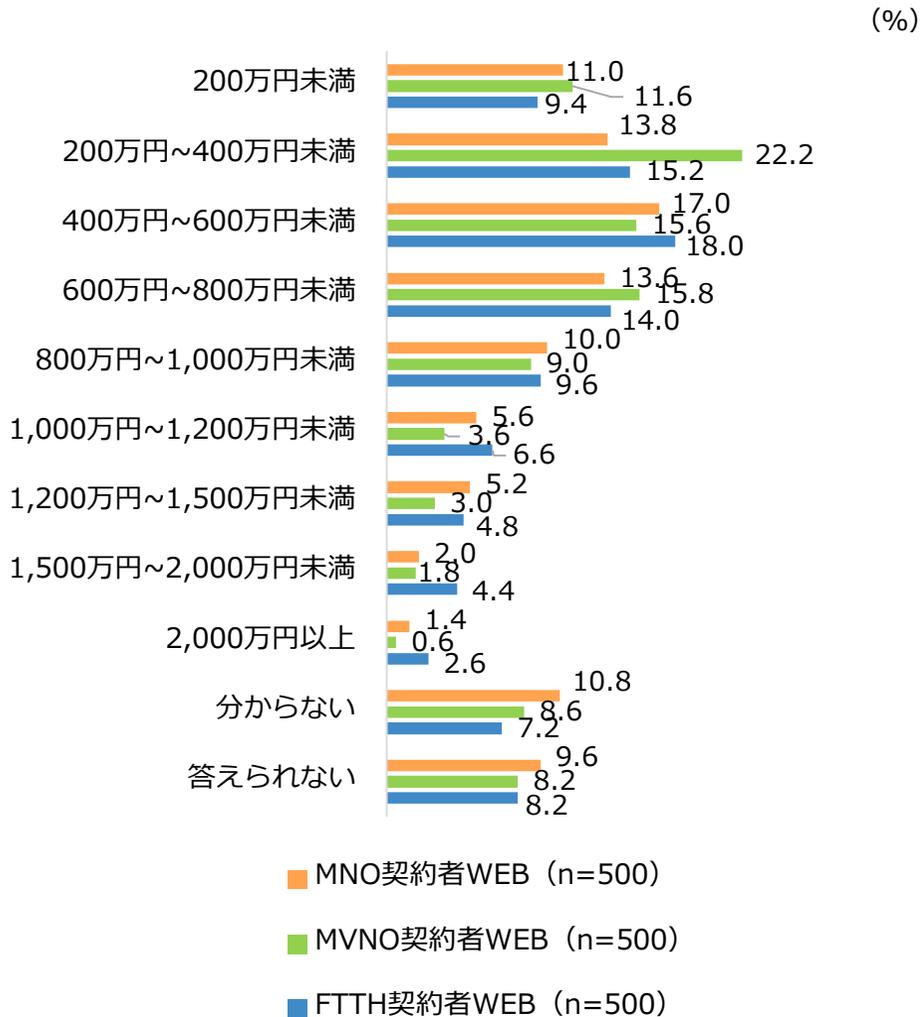
WEBでの契約



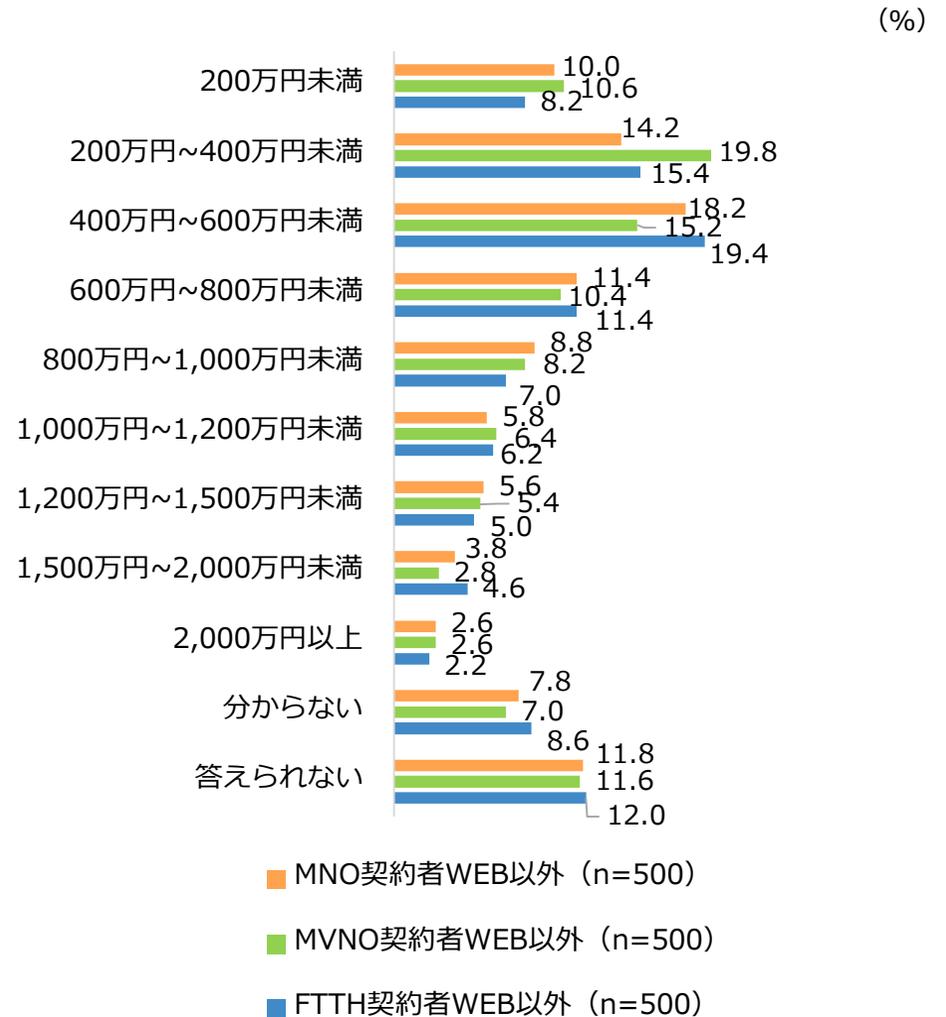
WEB以外での契約



WEBでの契約

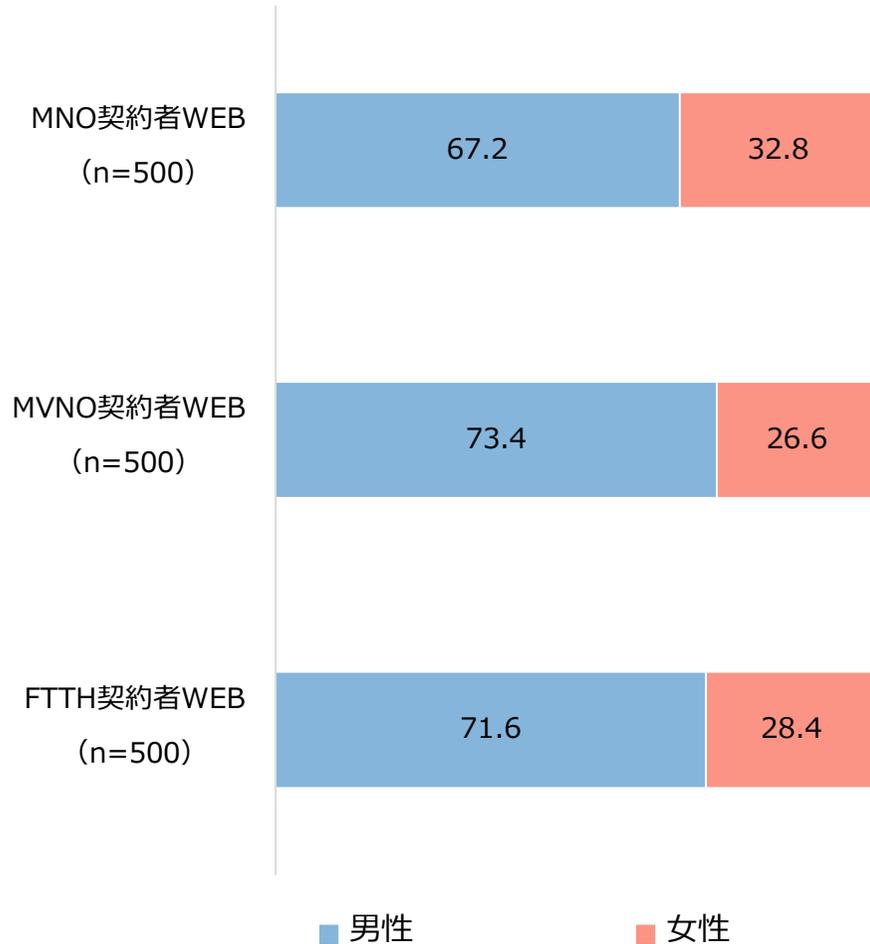


WEB以外での契約



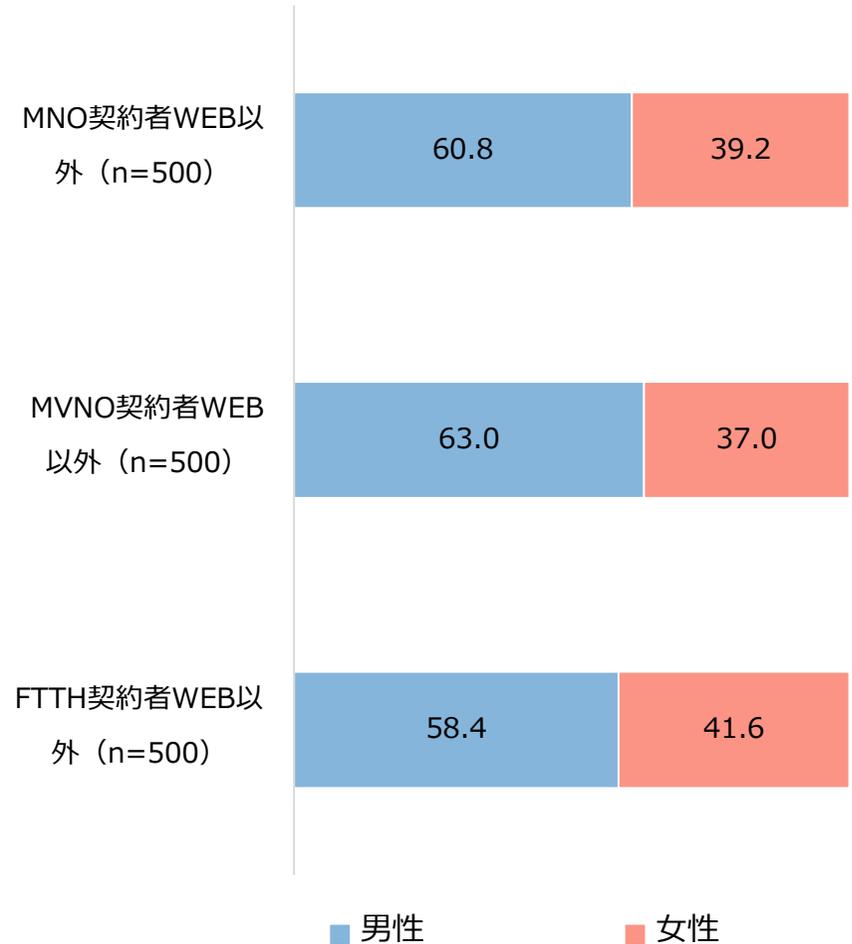
WEBでの契約

(%)



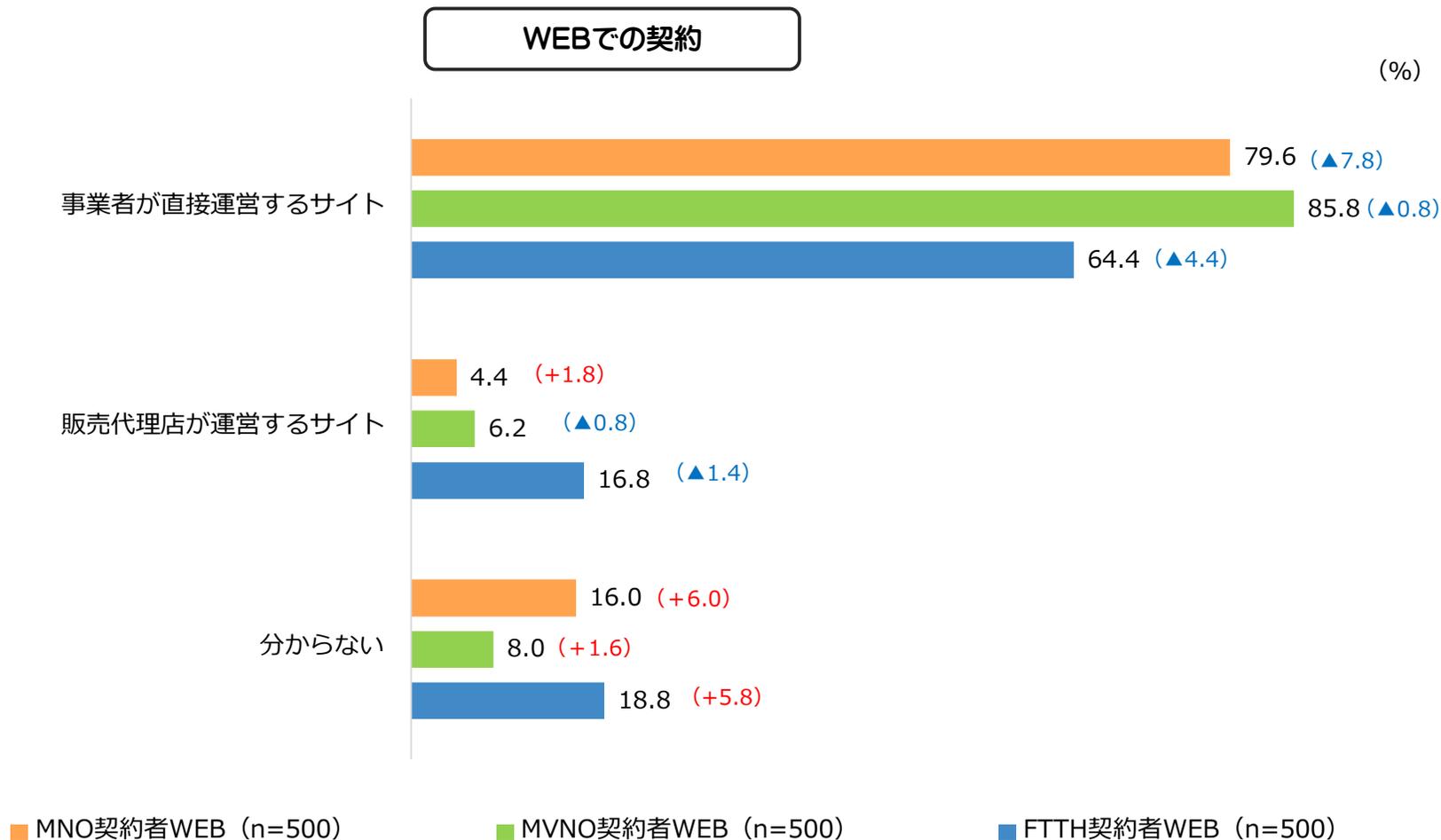
WEB以外での契約

(%)



設問

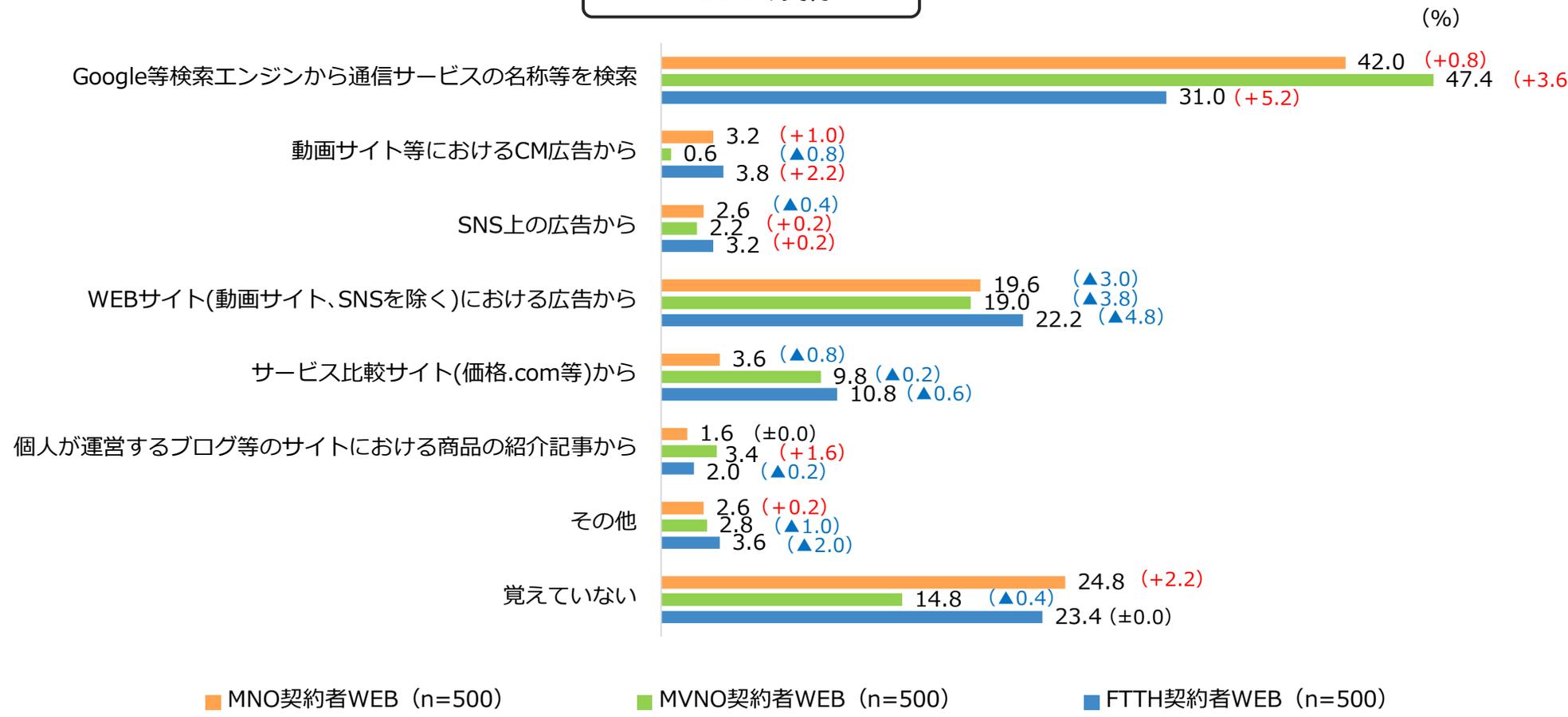
あなたはWEB上で契約申込みを行う際、契約するサービスを提供する事業者が直接運営するサイトと販売代理店が運営するサイトのどちらで申込みを行いましたか？あてはまるものをお選びください。(単一選択)



設問

WEB上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。あなたが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

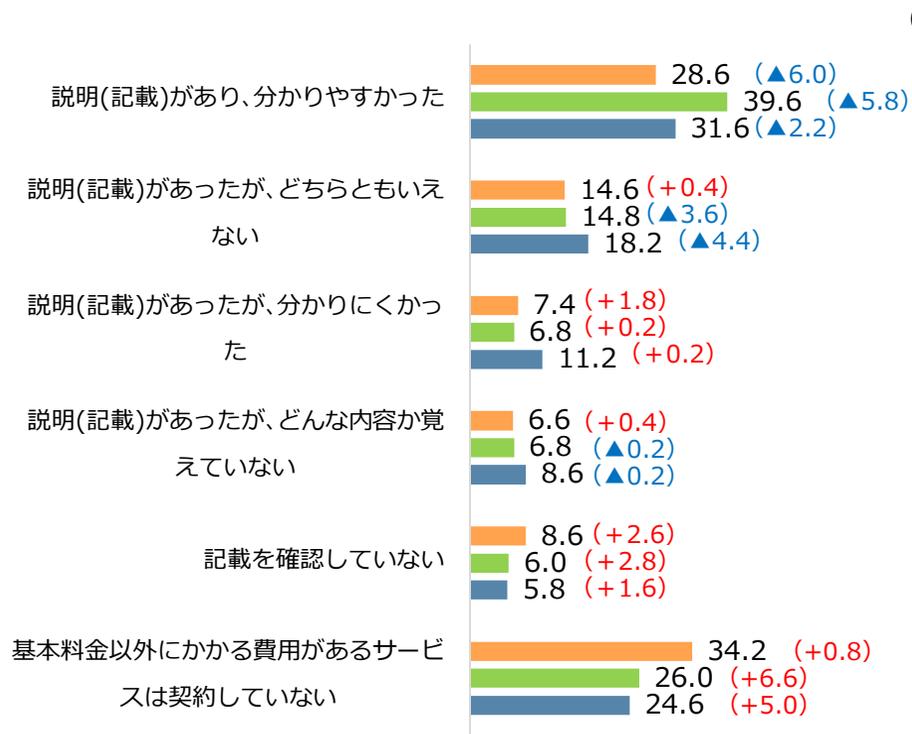


基本料金以外にかかる費用の説明に関して

設問

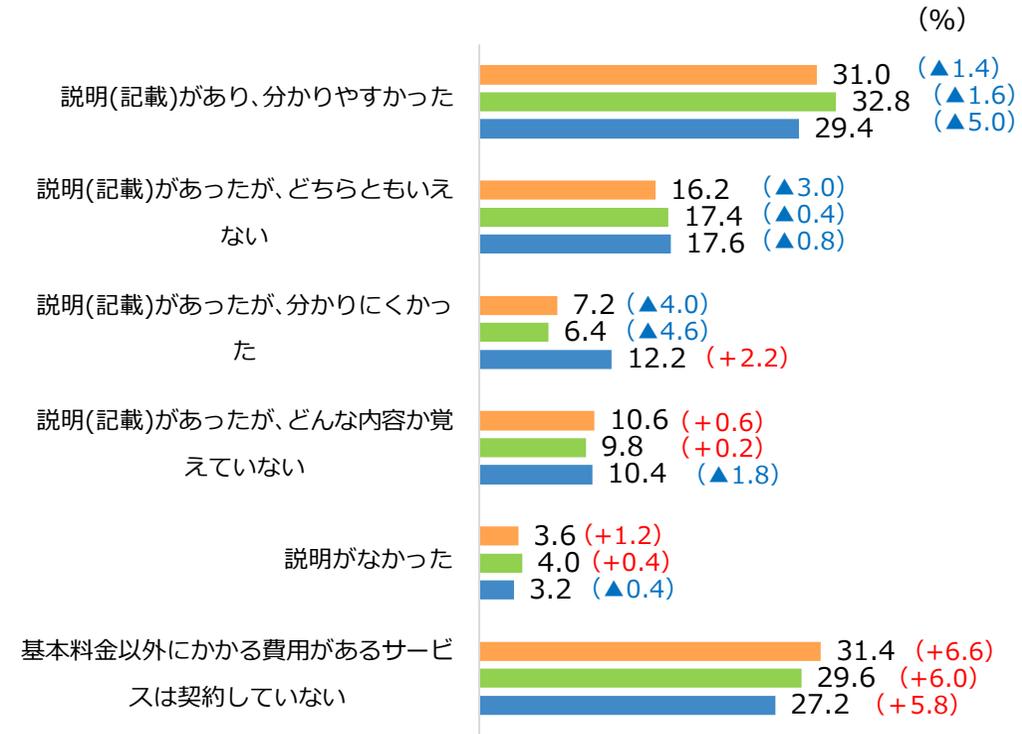
契約したサービスについて、基本料金以外にかかる費用(事務手数料、初期費用、工事費用等※端末代金除く)の説明についてあなたはどのように思いましたか？(単一選択)

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



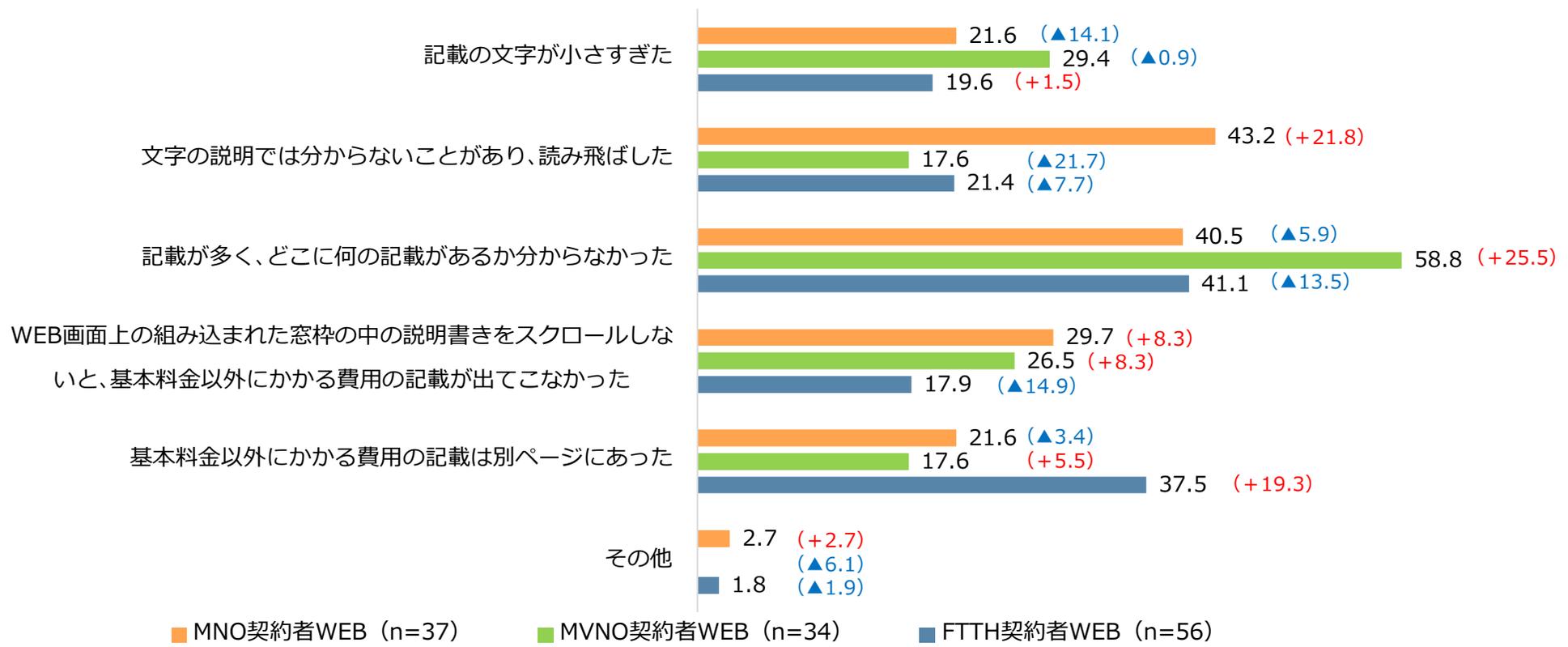
- MNO契約者WEB以外 (n=500)
- MVNO契約者WEB以外 (n=500)
- FTTH契約者WEB以外 (n=500)

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。あなたがわかりにくかったと思った原因としてあてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約

(%)



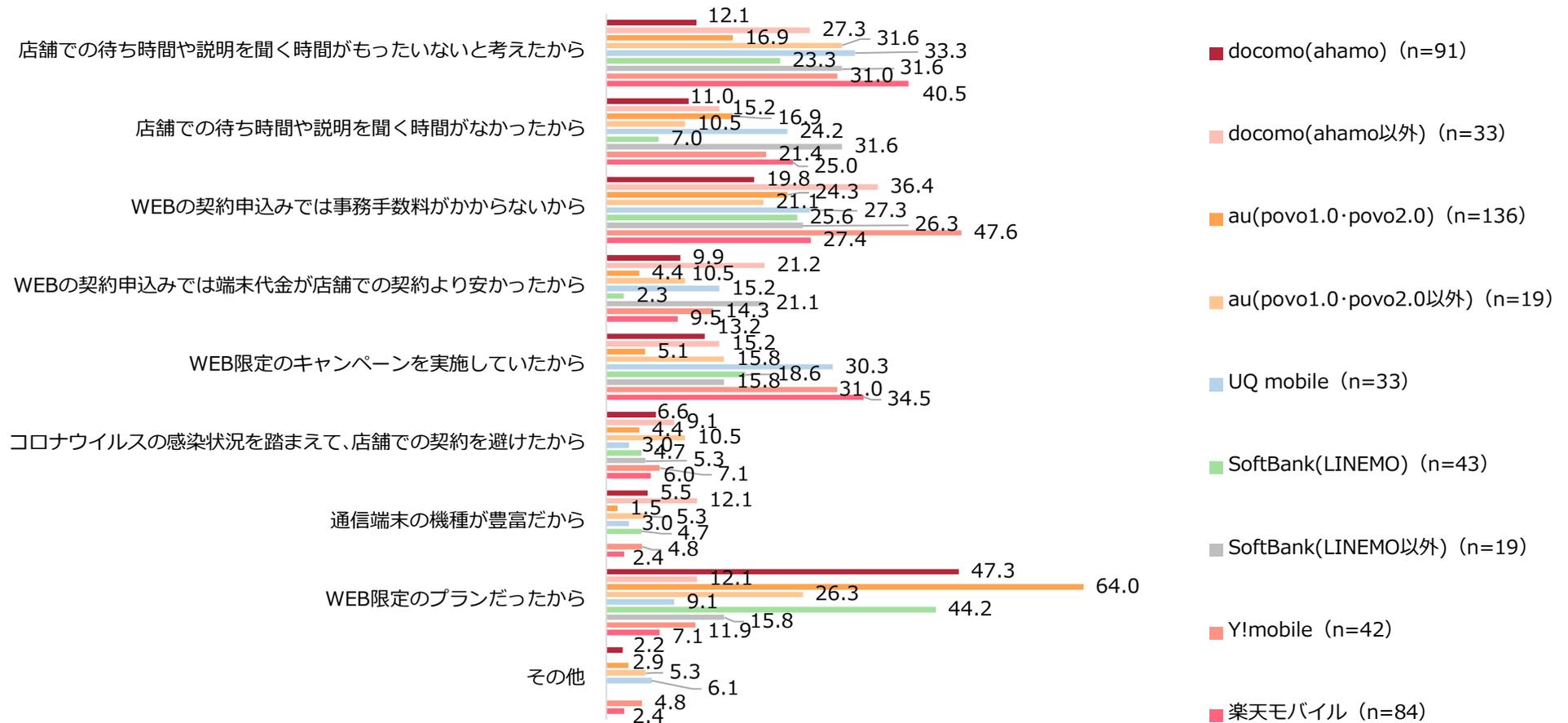
WEB上で契約申込みをした理由（MNO・キャリア別）

設問

WEB上で通信サービスを契約した方にお伺いします。あなたが店舗ではなく、WEB上で契約の申込みをした理由としてあてはまるものをお選びください。（複数選択可）

WEBでの契約

(%)

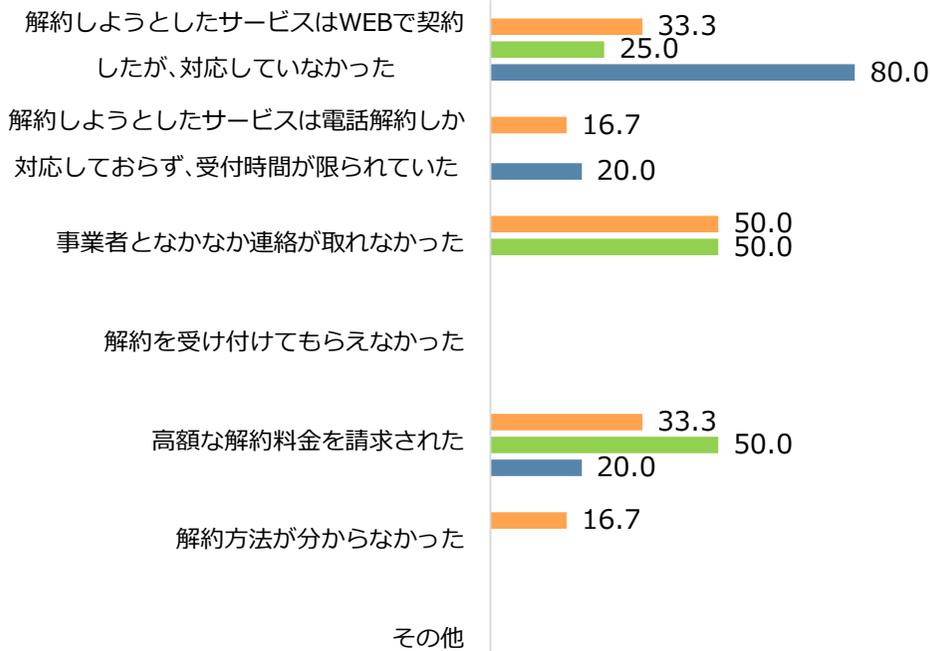


解約方法に関するトラブルや不明点の内容

設問

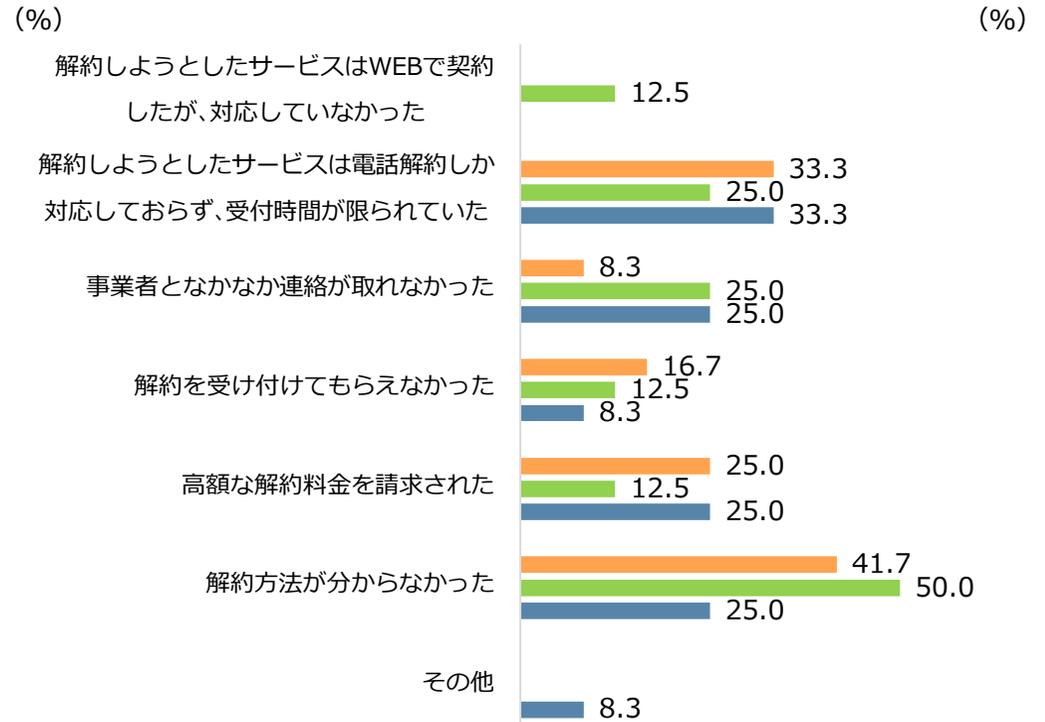
解約方法に関するトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。どのようなトラブルや不明点が生じましたか？（複数選択可）

WEBでの契約



- MNO契約者WEB (n=6)
- MVNO契約者WEB (n=4)
- FTTH契約者WEB (n=5)

WEB以外での契約



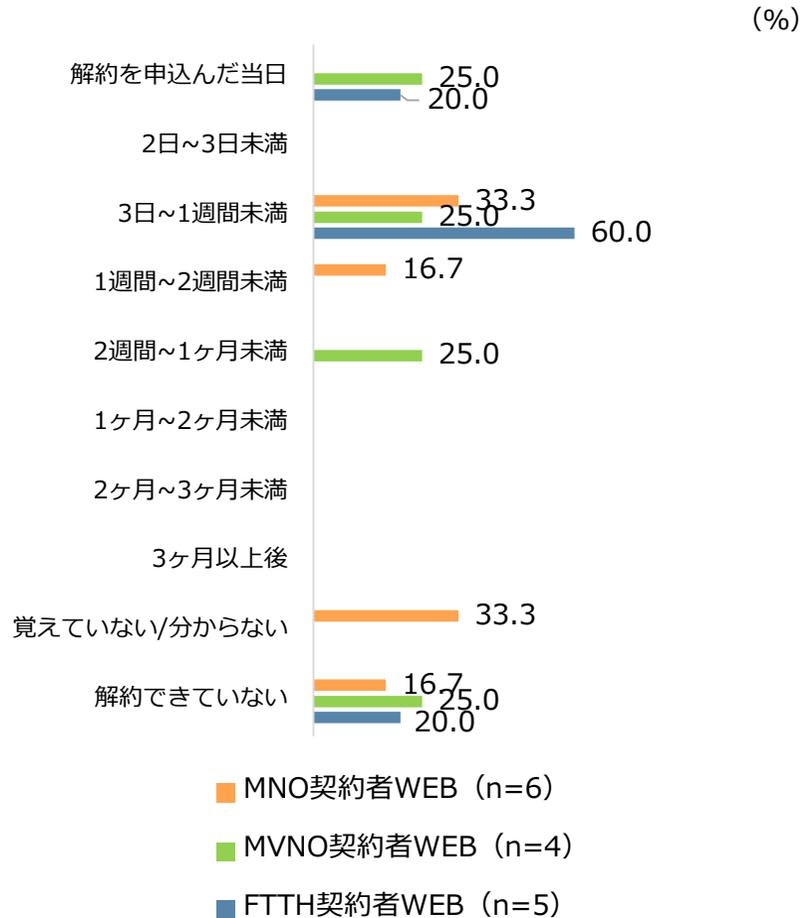
- MNO契約者WEB以外 (n=12)
- MVNO契約者WEB以外 (n=8)
- FTTH契約者WEB以外 (n=12)

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。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

