

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 P.2
- アンケート回答者の基本属性 P.3
- アンケートに対する回答 P.11
- アンケート回答結果の取りまとめ P.36
- 参考資料 P.38

- 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で受け付ける「ahamo」等の低価格プランが大手MNO 3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合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りうる**。
- 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**。

○実施時期：2024年1月19日～23日

○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）

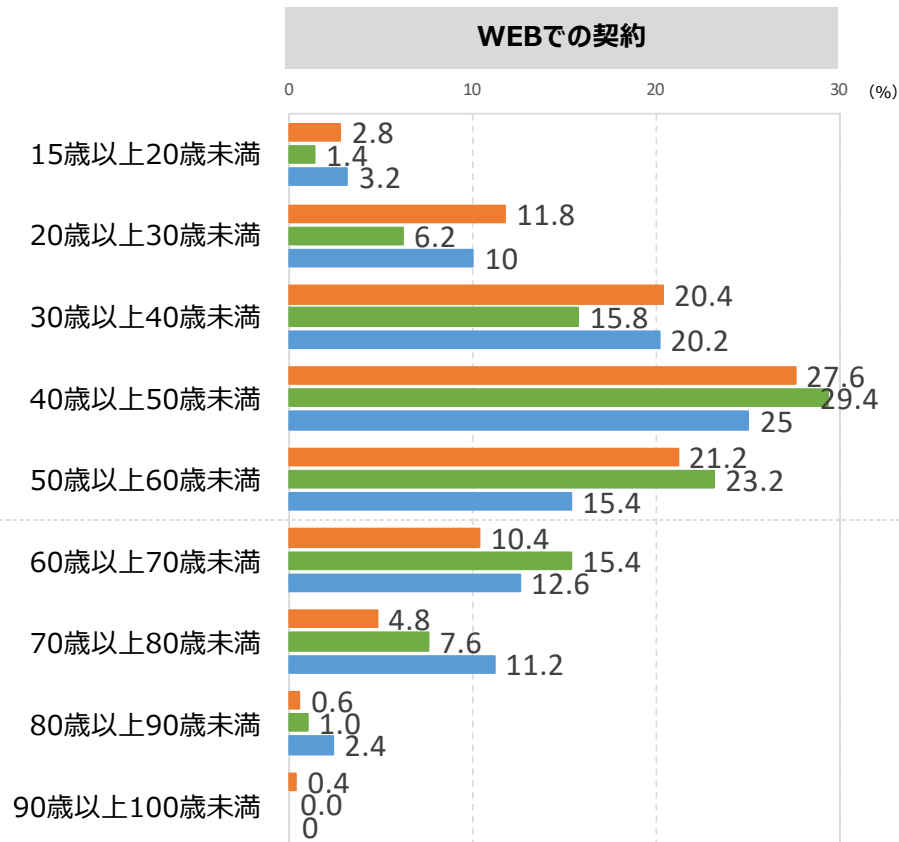
○回答件数：3,000件（※）

※MNO、MVNO、FTTHサービスのそれぞれについて、①直近6ヶ月（2023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（2023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

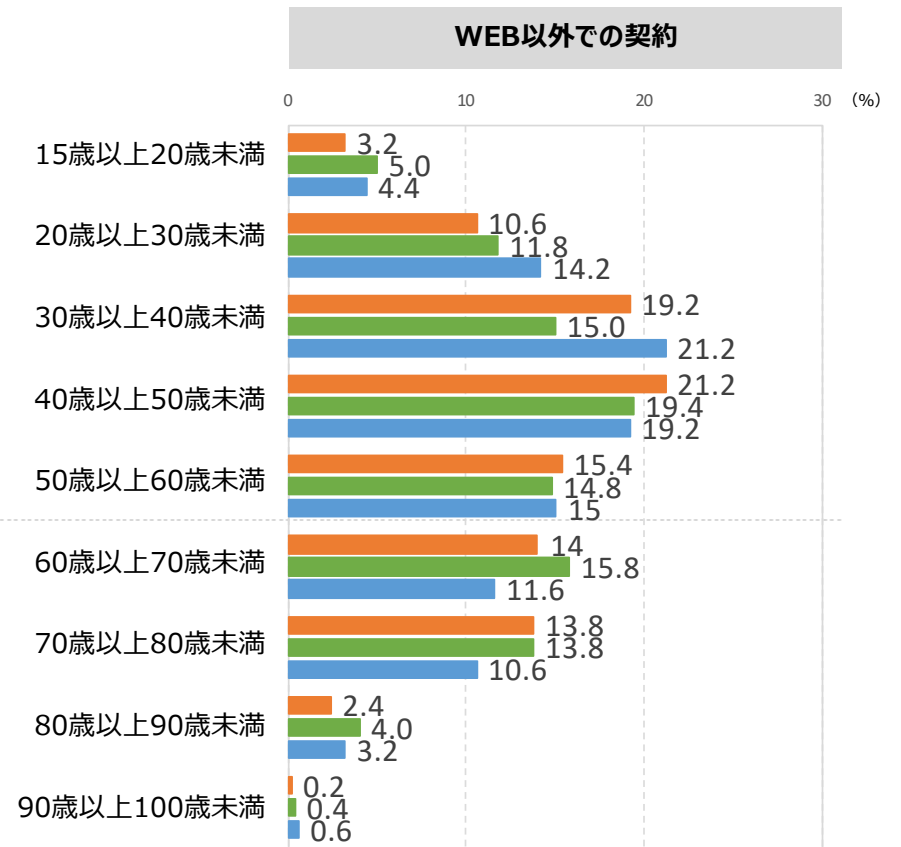
※複数サービスの契約をした者は、どれか1つの割付としてカウントするのではなく、サービス毎にカウントしている

○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



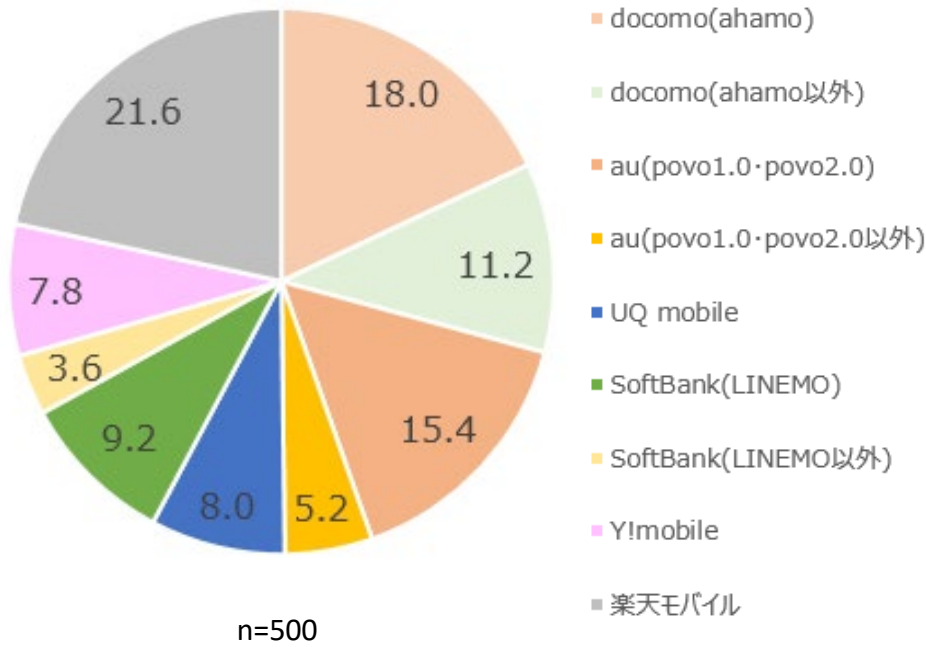
- MNO契約者WEB(n=500)
- MVNO契約者WEB(n=500)
- FTTH契約者WEB(n=500)



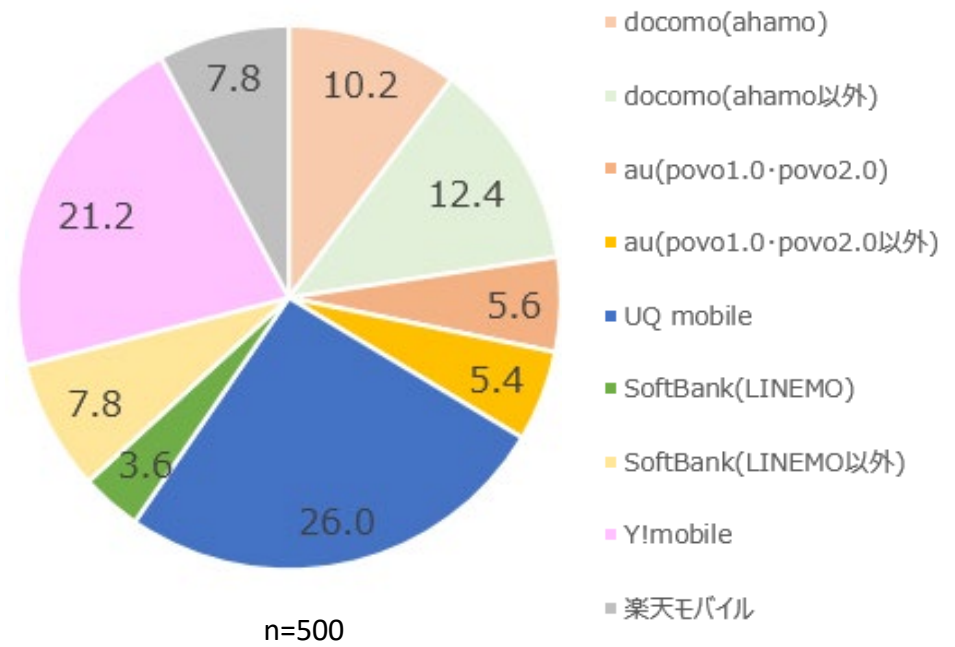
- MNO契約者WEB以外(n=500)
- MVNO契約者WEB以外(n=500)
- FTTH契約者WEB以外(n=500)

2023年7月～12月に契約したMNOサービス

WEBでの契約

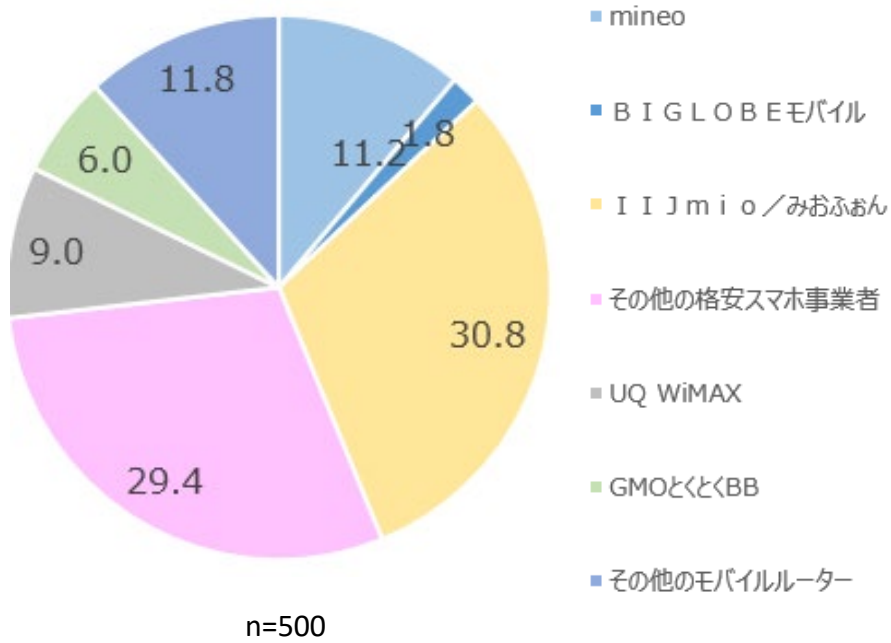


WEB以外での契約

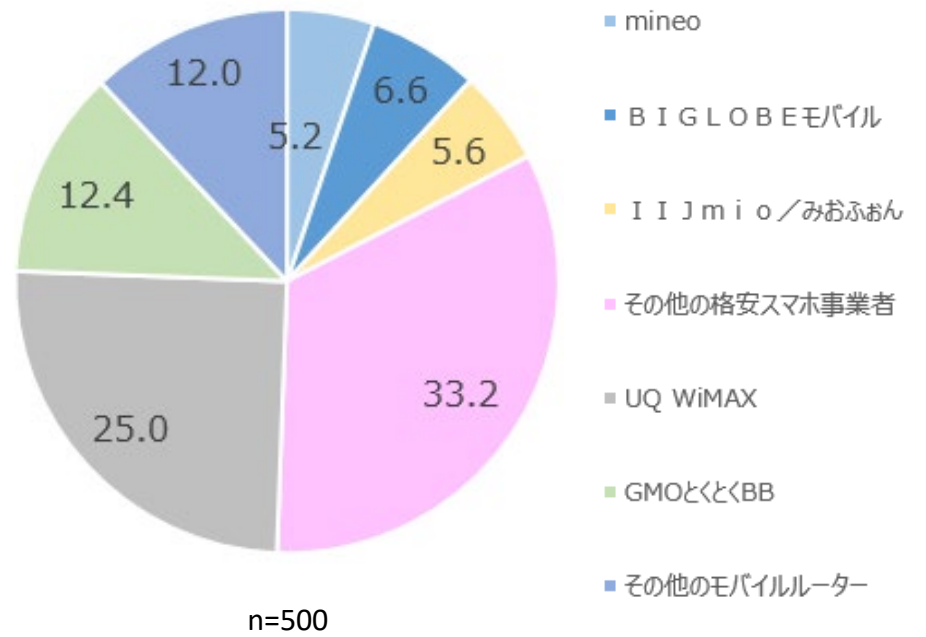


2023年7月～12月に契約したMVNOサービス

WEBでの契約



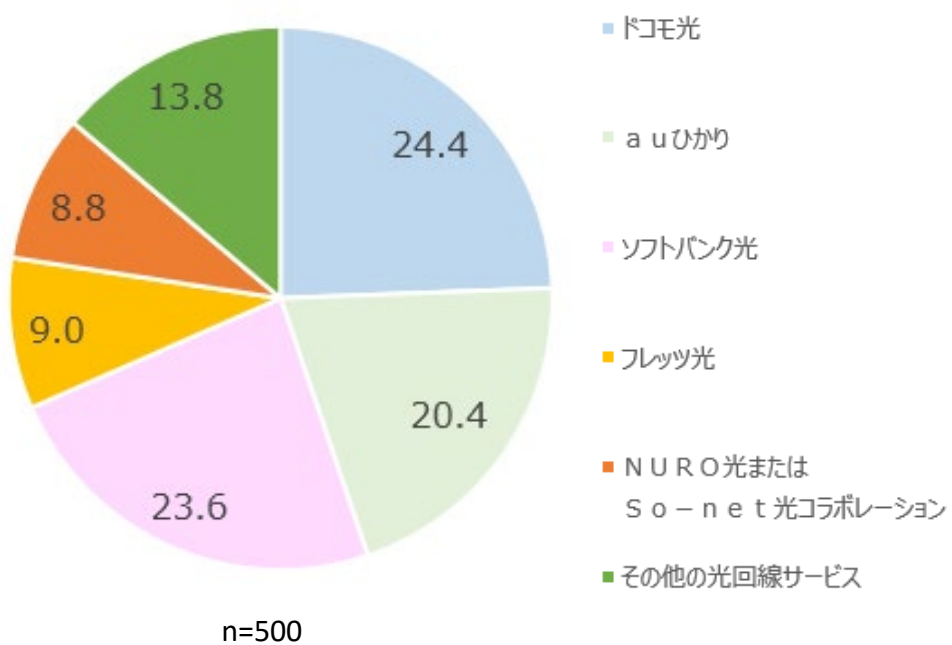
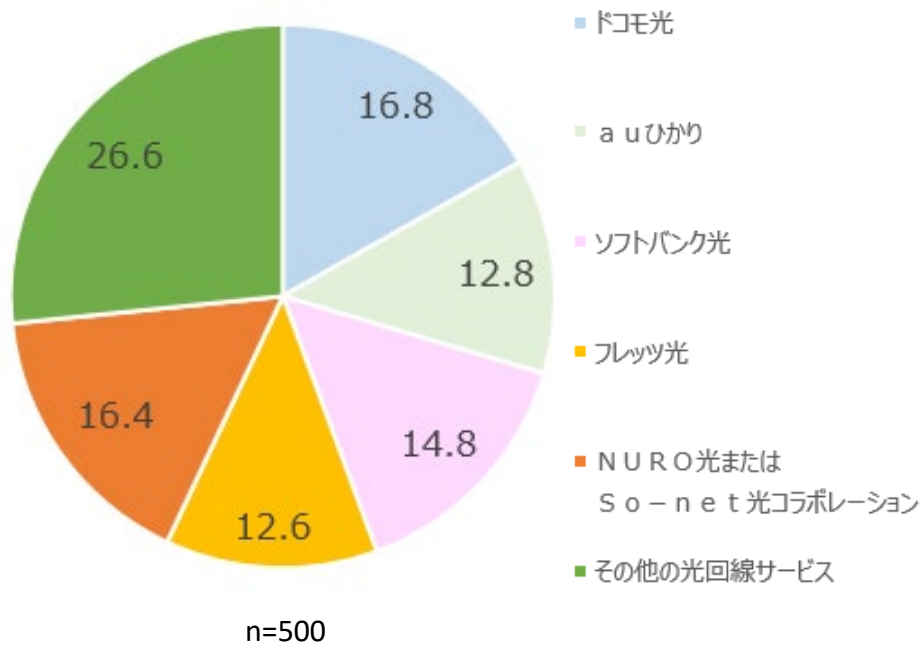
WEB以外での契約



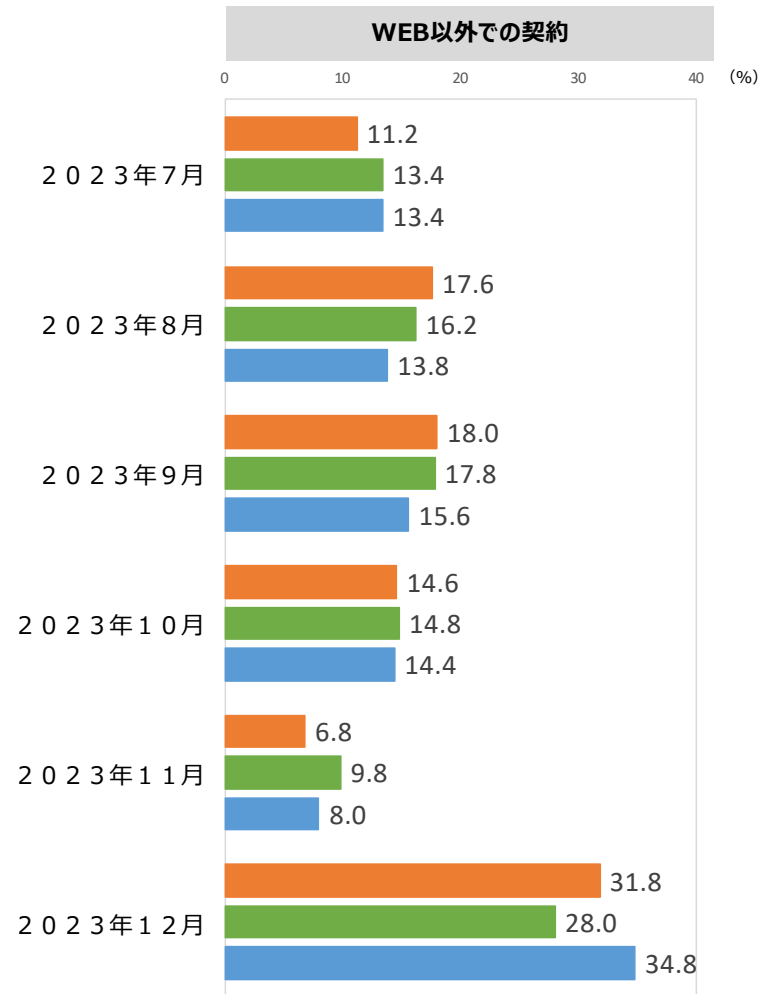
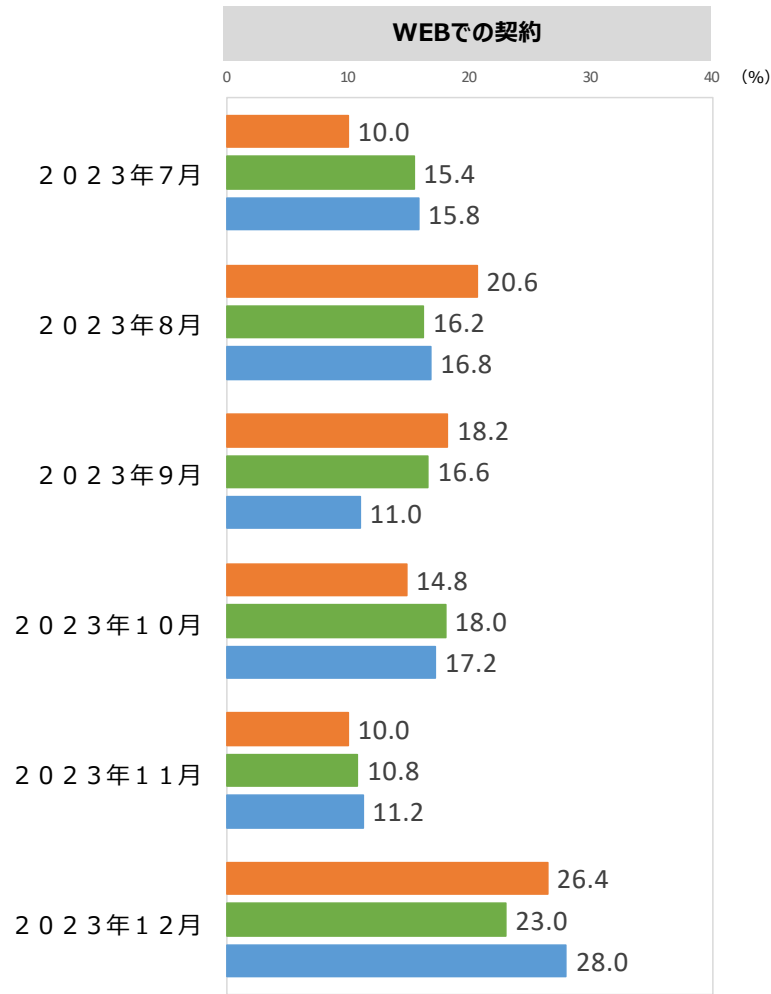
2023年7月～12月に契約したFTTHサービス

WEBでの契約

WEB以外での契約



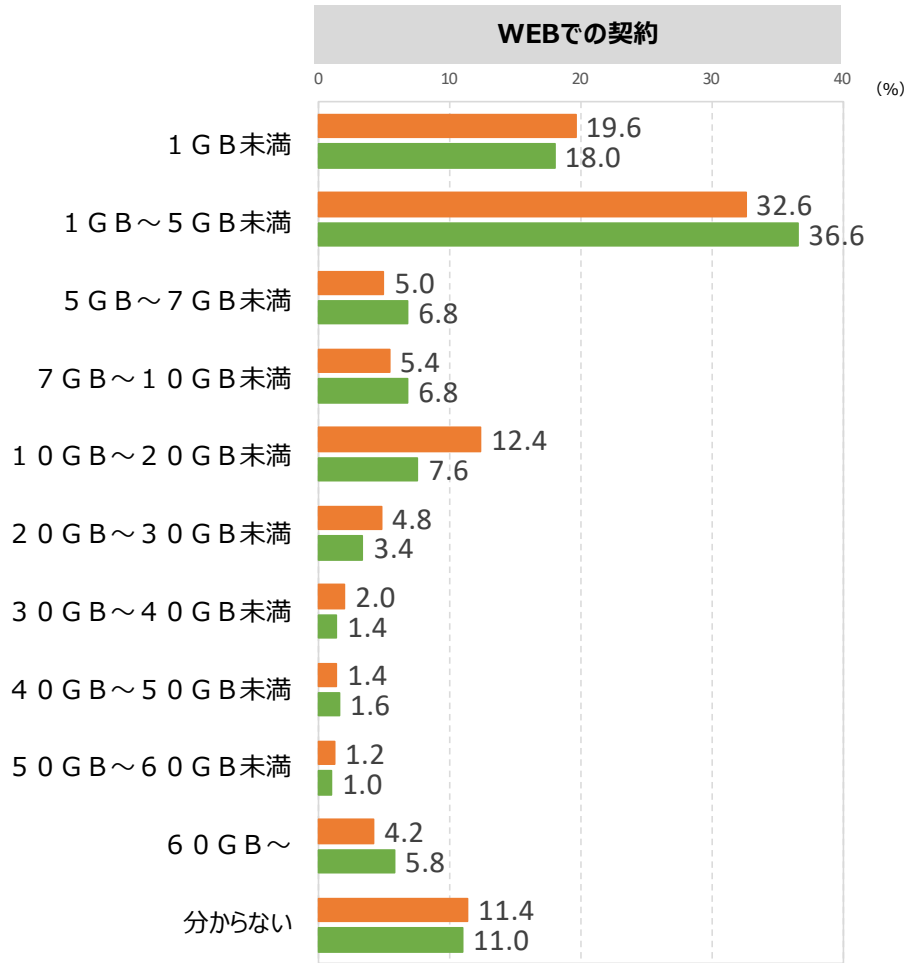
契約を行った時期



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

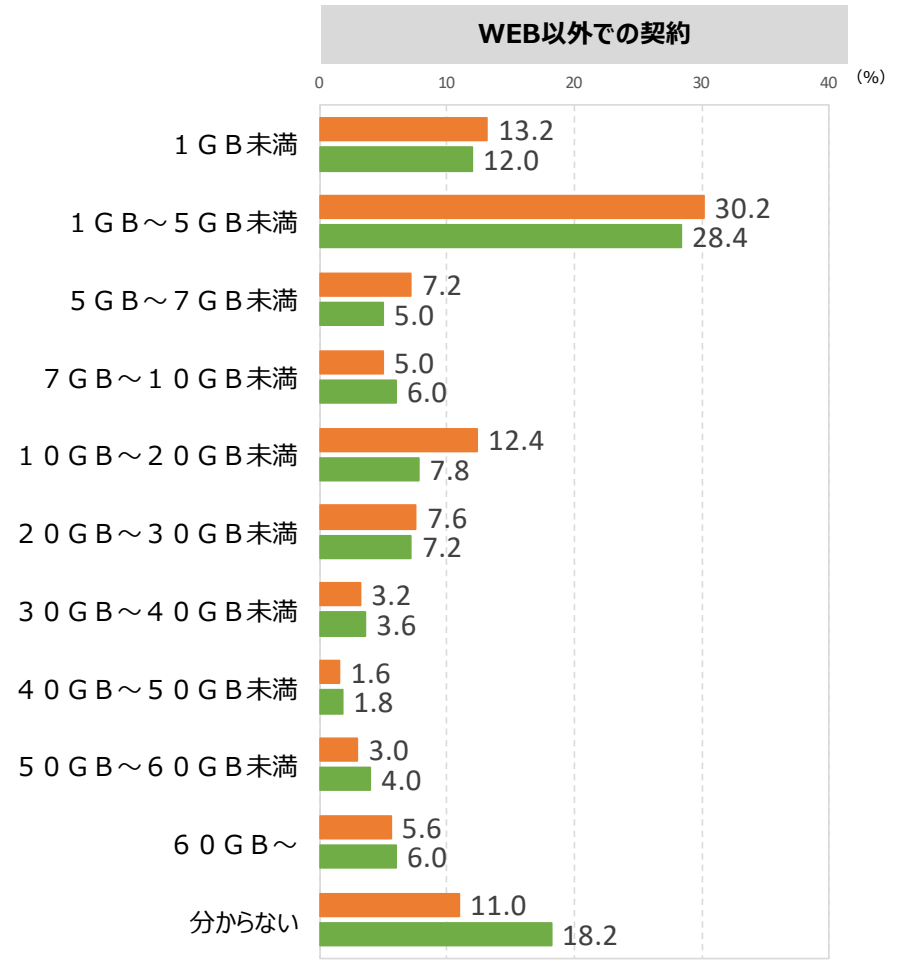
■ MNO契約者WEB以外(n=500)
■ MVNO契約者WEB以外(n=500)
■ FTTH契約者WEB以外(n=500)

1ヶ月の平均利用通信量



■ MNO契約者WEB(n=500)

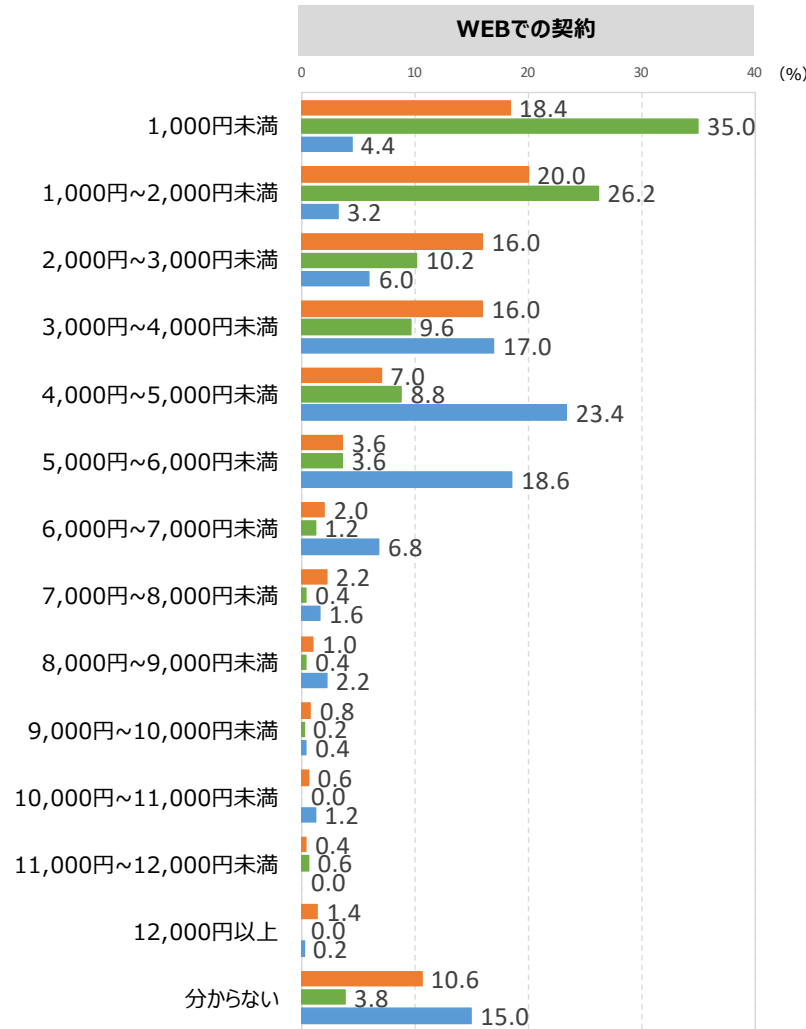
■ MVNO契約者WEB(n=500)



■ MNO契約者WEB以外(n=500)

■ MVNO契約者WEB以外(n=500)

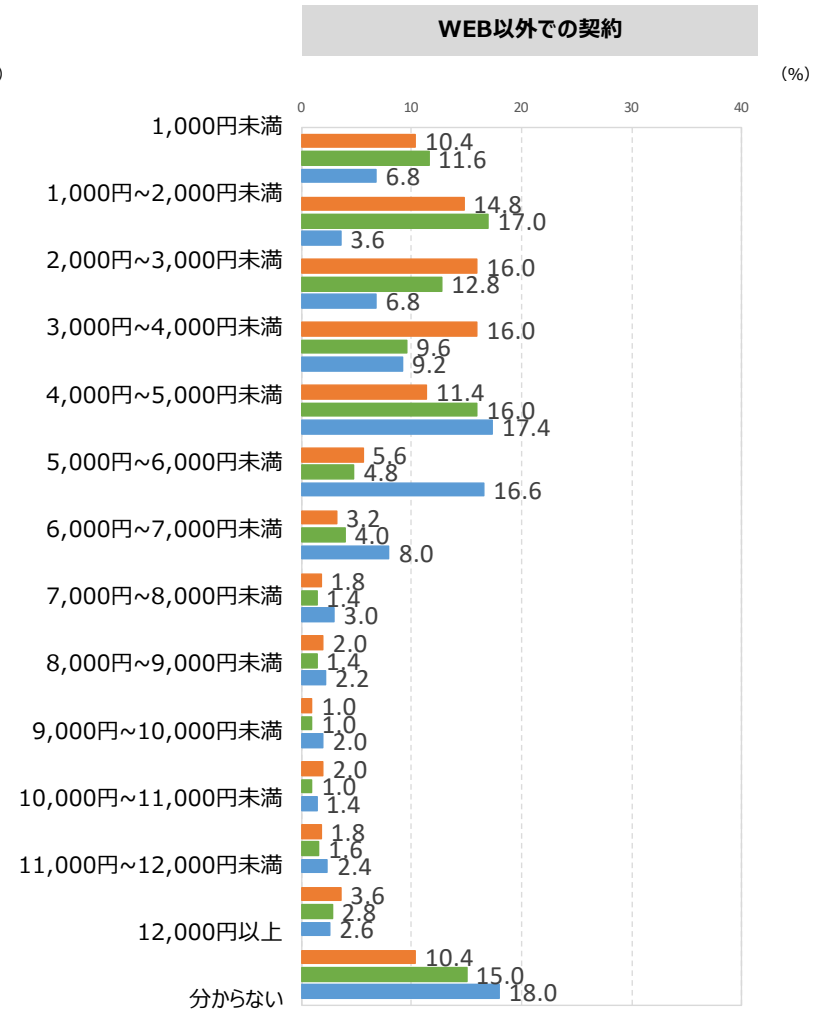
1ヶ月の平均支払い料金



■ MNO契約者WEB(n=500)

■ MVNO契約者WEB(n=500)

■ FTTH契約者WEB(n=500)



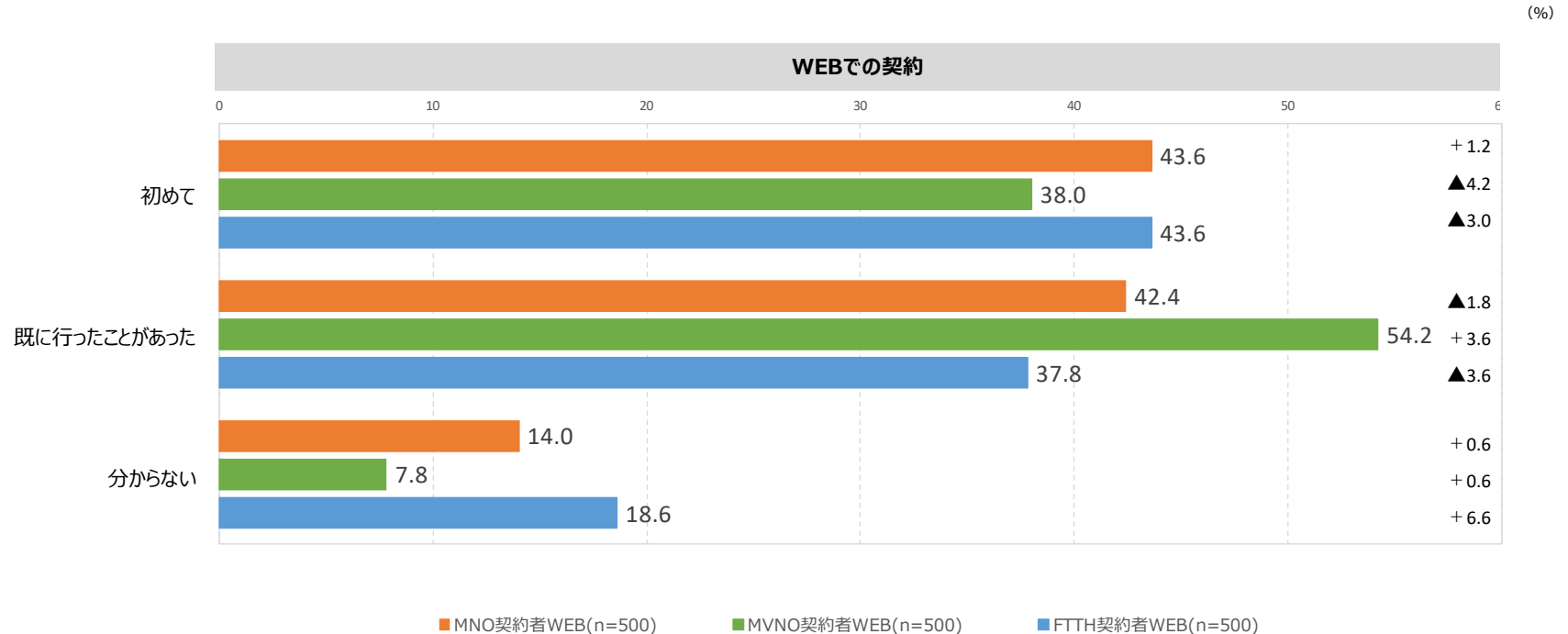
■ MNO契約者WEB以外(n=500)

■ 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

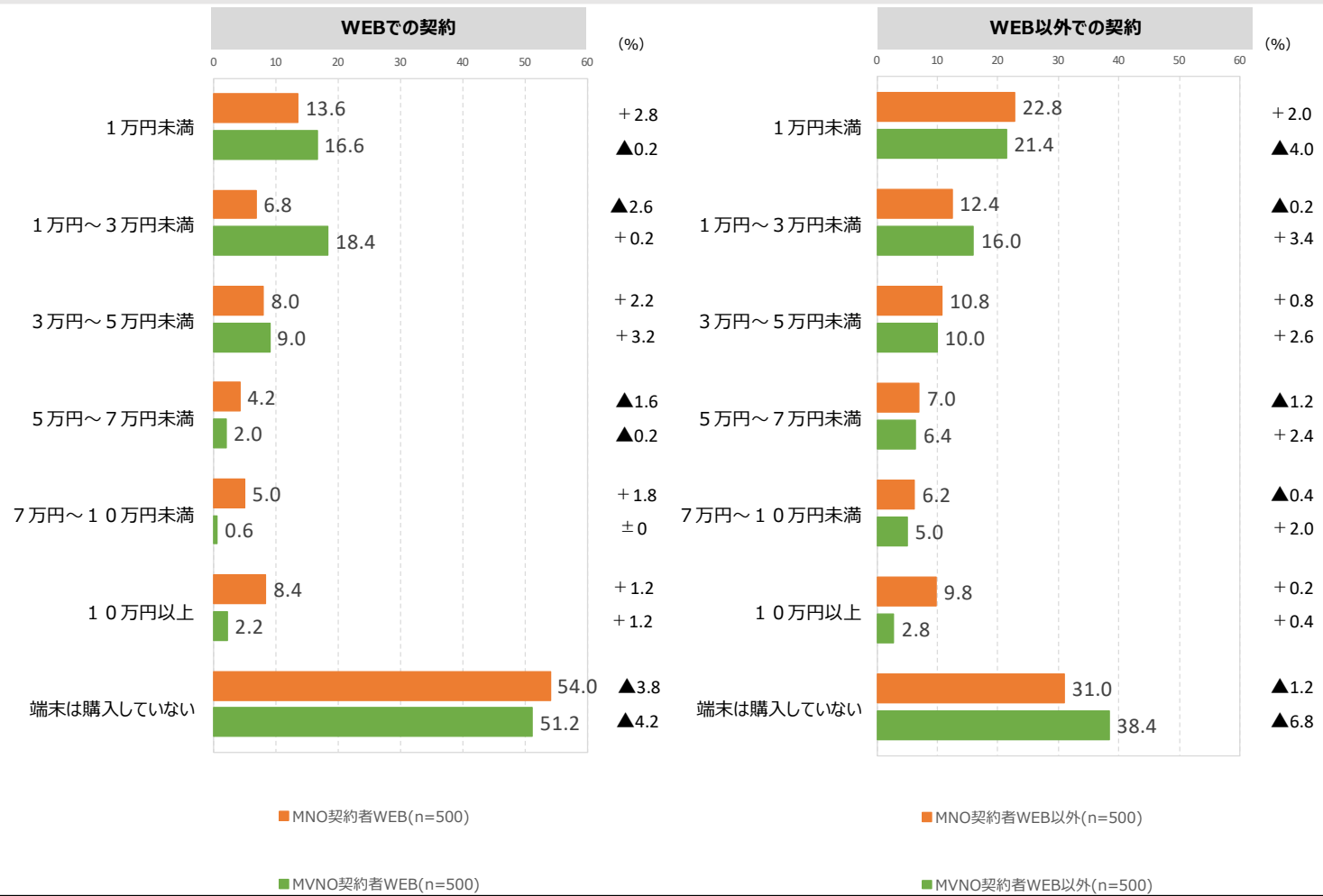
WEB上で通信サービスを契約した方にお伺いします。あなたがWEB上で通信サービスの契約を申込んだのは、回答していただいた契約が初めてですか？それとも以前にも契約したことがありましたか？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）



○ MVNO契約者は、初めてWEB契約した人が-4.2ポイント、既に行ったことがあったが3.6ポイント増加し、MVNOでは、以前にWEB契約を利用していた人が継続してWEBで契約をしていることが見受けられる。

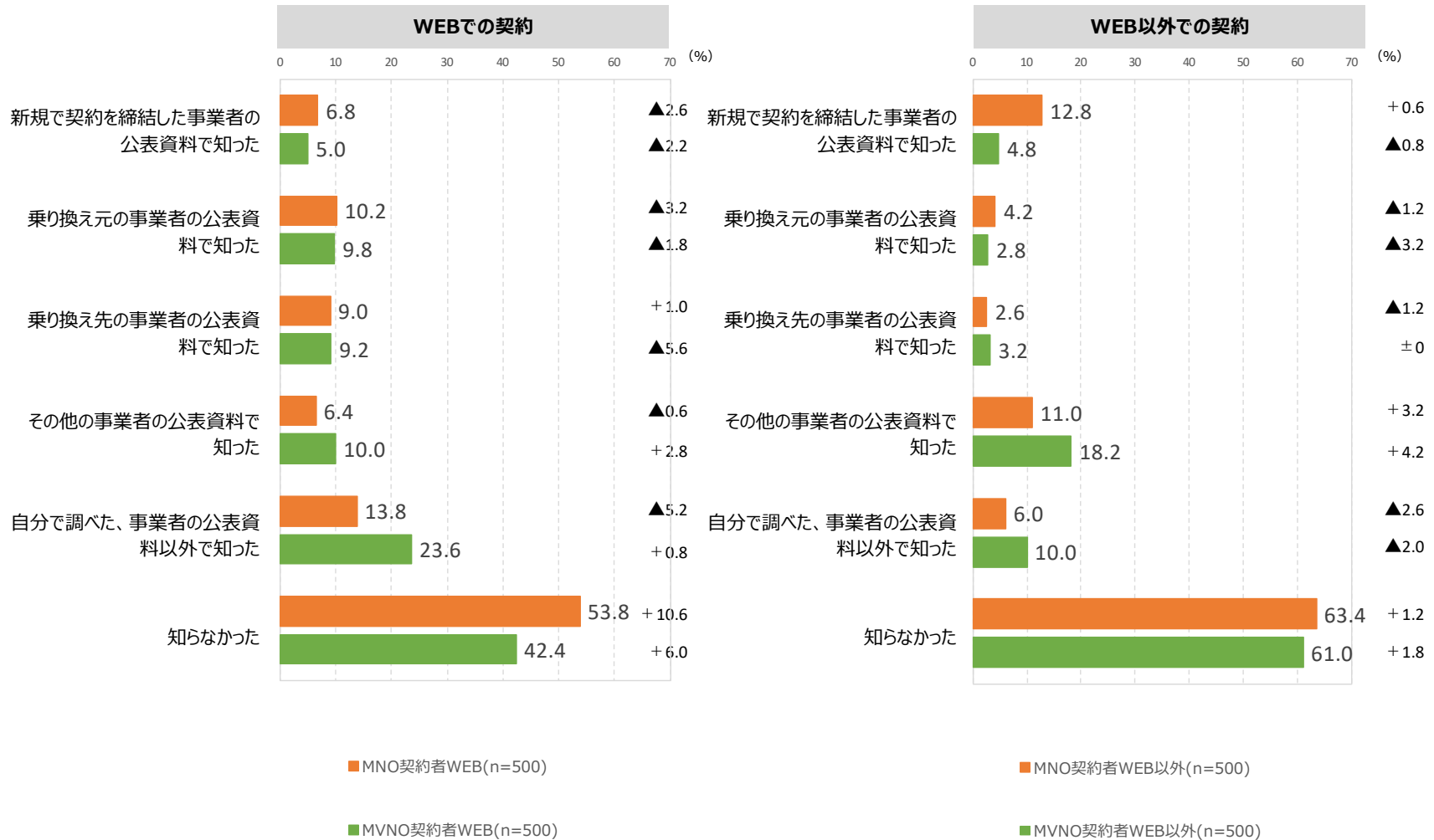
端末購入の有無及び端末価格

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。
(単一回答)



○ 昨年と同様、WEBで契約した人の5割程度はMNO、MVNOともに端末を購入していない。
また、MNO契約者はWEB、WEB以外での契約ともに1万円未満の端末の購入が増加した。

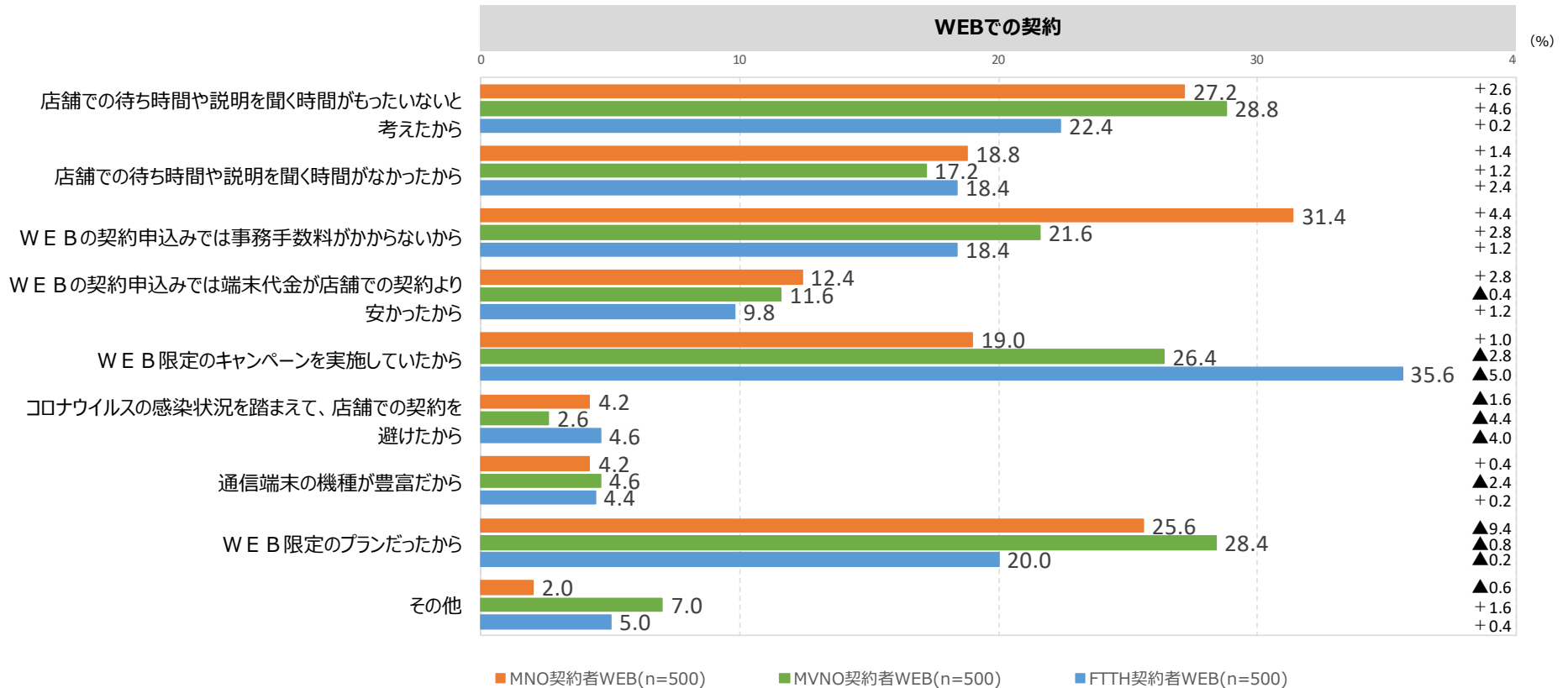
あなたは契約した事業者の周波数帯によっては、使用できない端末があることを契約前に知っていましたか？（単一回答）



○ 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契約者の4割以上、WEB以外の契約者の6割を占める。昨年と比べても増加しており、特にMNOのWEB契約者では、昨年より10.6ポイント増加した。

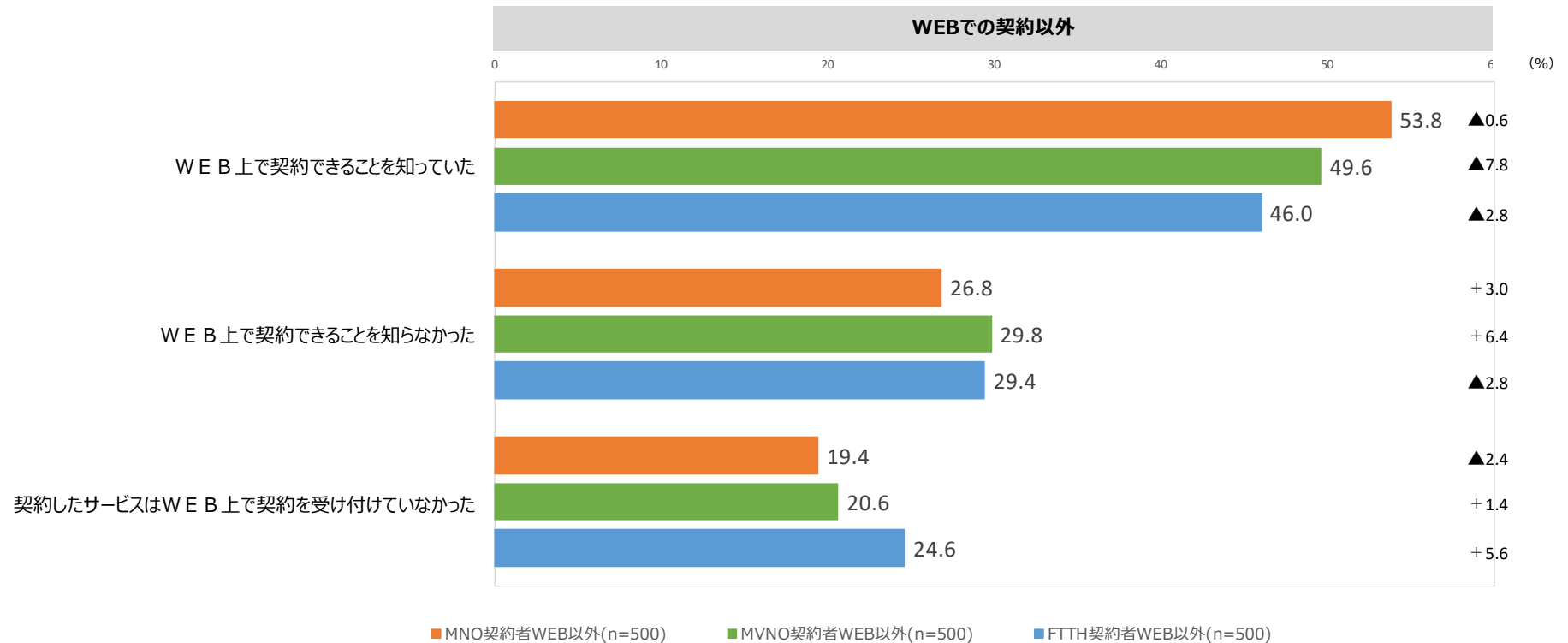
WEBで契約の申込みを行った理由

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。（複数回答）



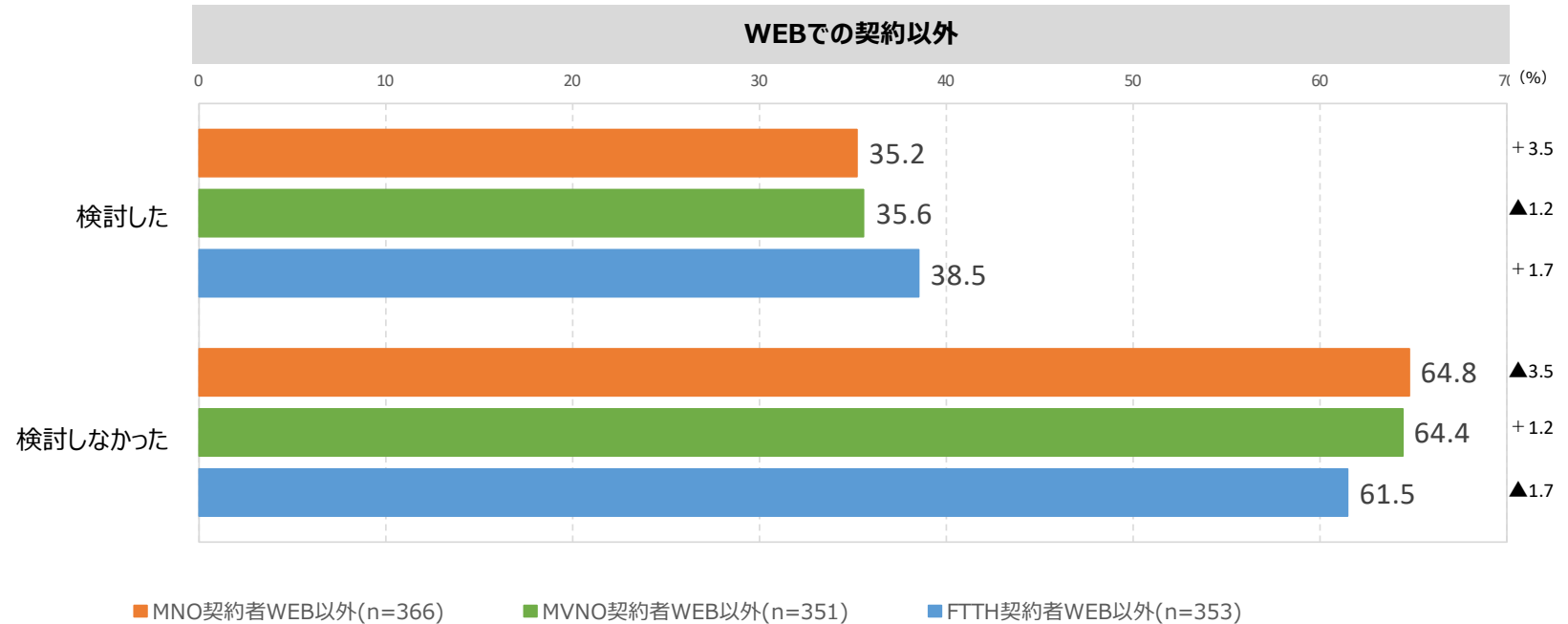
○ MNO契約者は「WEBの契約申込みでは事務手数料がかからないから」、MVNO契約者は「店舗での待ち時間や説明を聞く時間をもたないと考えたから」、FTTH契約者は「WEB限定のキャンペーンを実施していたから」が最も高く、それぞれに違いがみられる。

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。（単一回答）



○ WEBで契約申込みをしなかった人の約5割程度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。

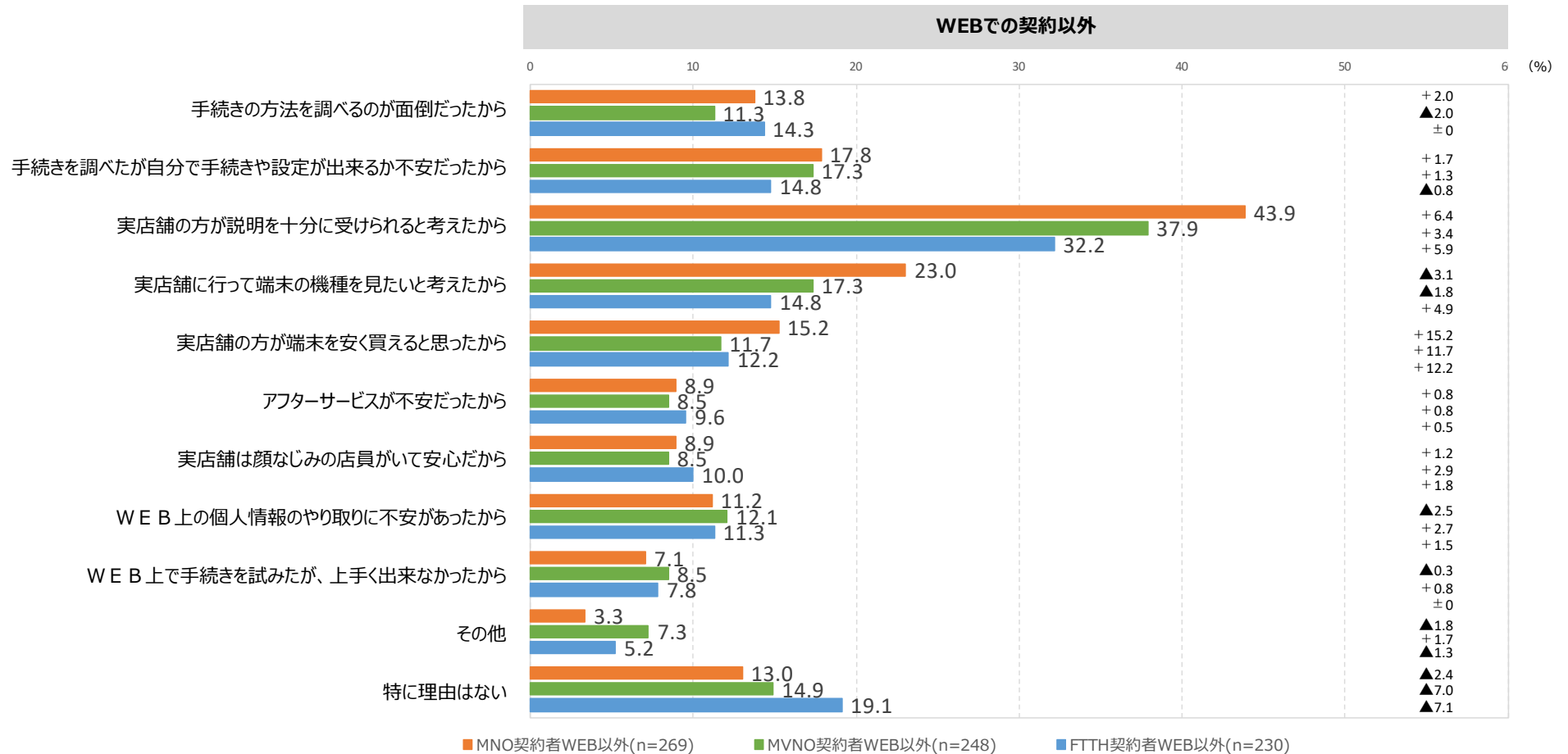
前問で「WEB上で契約できることを知っていた」「契約したサービスはWEB上で契約を受け付けていなかった」と回答した方にお伺いします。あなたはWEBで契約申込みすることを検討しましたか？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）



○ WEB以外での契約者の約6割がWEBでの契約を検討せず、WEB以外で契約した。ただし、MNO契約者では、昨年に比べ「検討した」が3.5ポイント増加した。

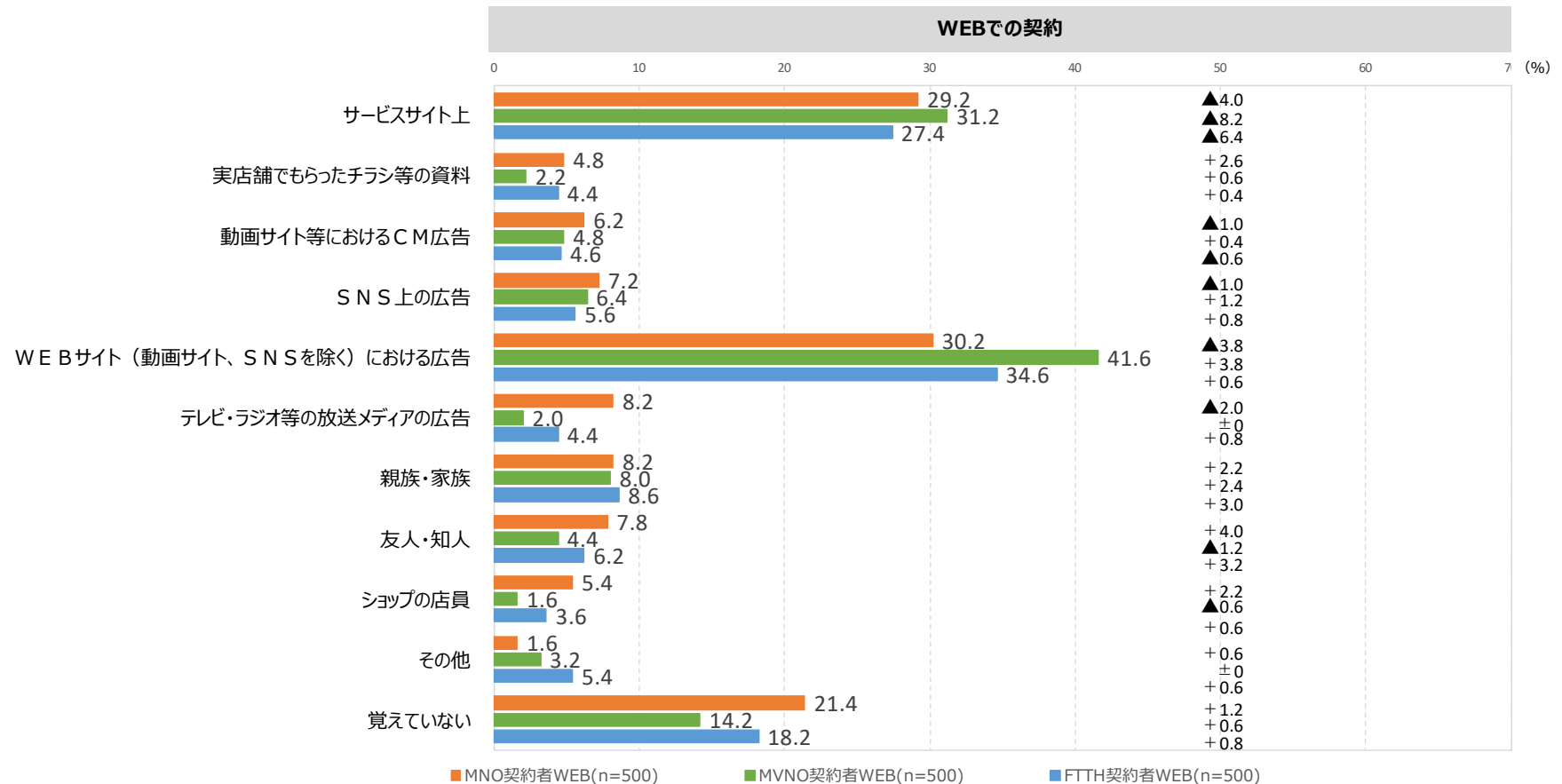
WEBで契約の申込みを行わなかった理由

「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。（複数回答）



○ WEBで契約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」が最も多い。昨年と比較すると、「実店舗の方が端末を安く買えると思ったから」「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」が増加した。

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すべてお選びください。（複数回答）

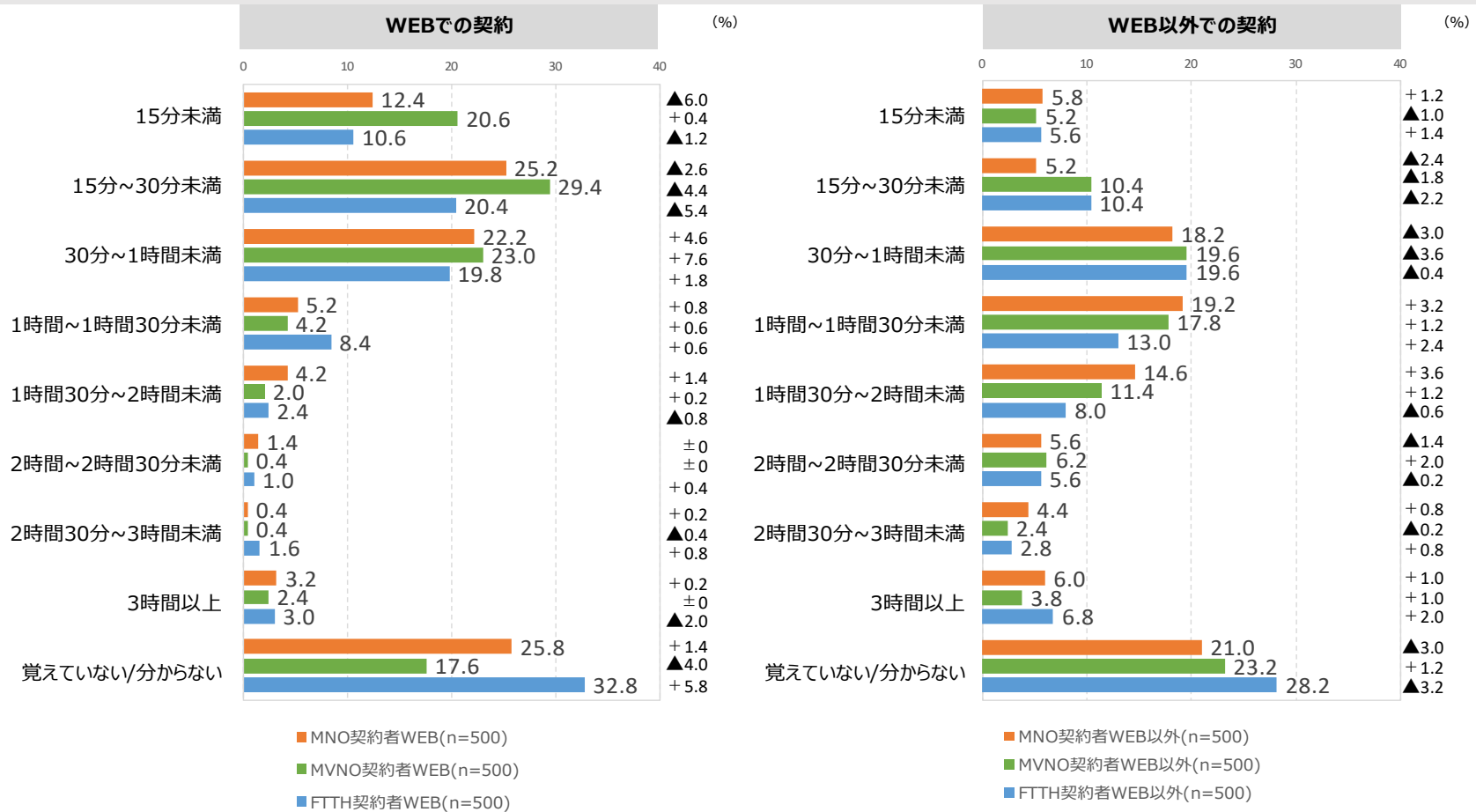


- MNO、MVNO、FTTHともに「WEBサイトにおける広告」が最も多い。次いで、「サービスサイト上」となった。
- 昨年と比べると、「サービスサイト上」が減少した。

サービス内容説明（確認）から契約完了までの時間

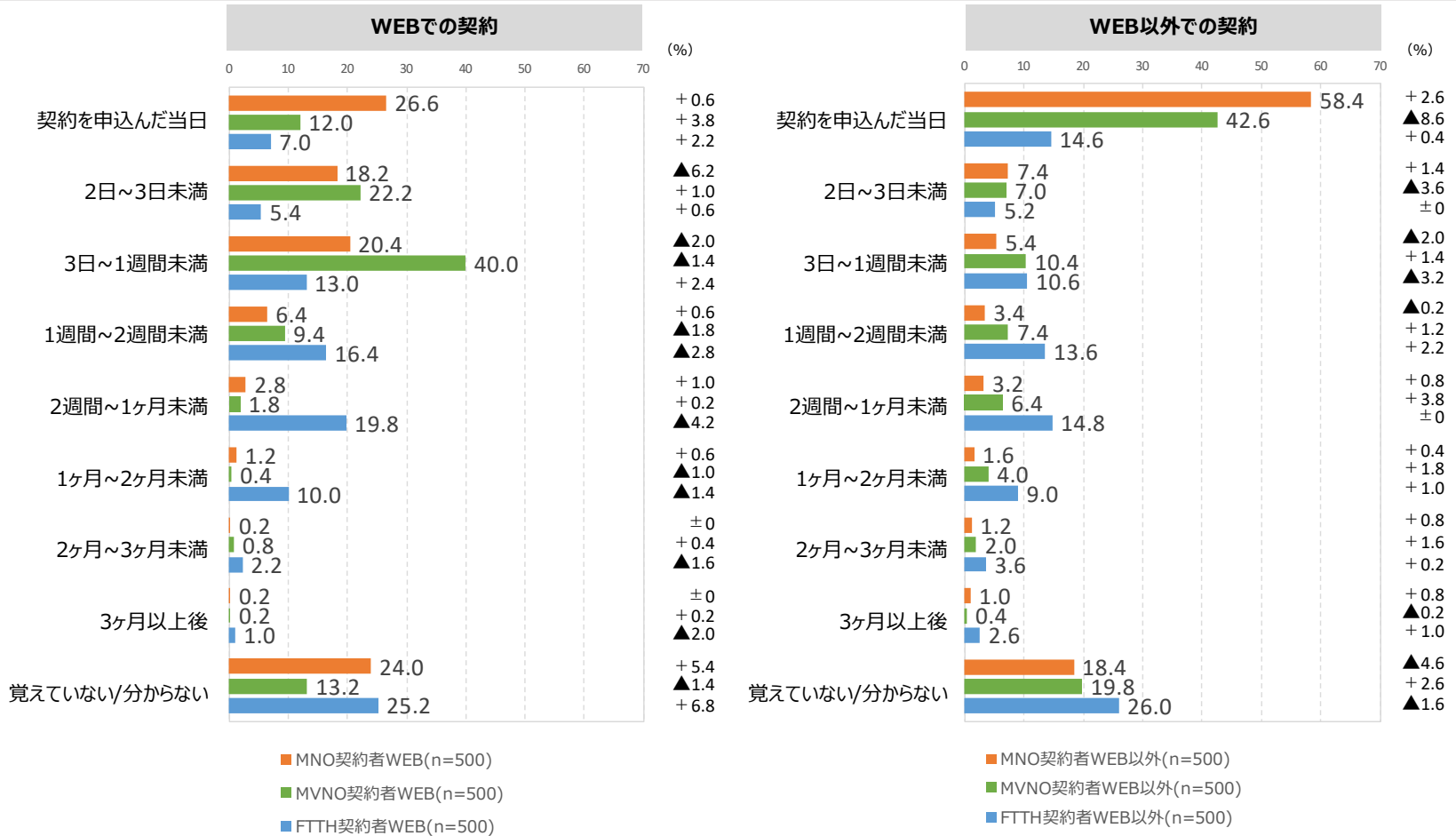
契約するサービスの説明に入ってから、契約が完了するまでにかかった時間として最も近いものを1つお選びください。（単一回答）

※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での契約の時間は15分~30分が最も多く、WEB以外での契約は30分~1時間30分未満がボリュームゾーン。
- WEBでの契約とWEB以外での契約を比べると、WEBでの契約はかかっている時間が短く、確認している時間が少ないことが見受けられる。

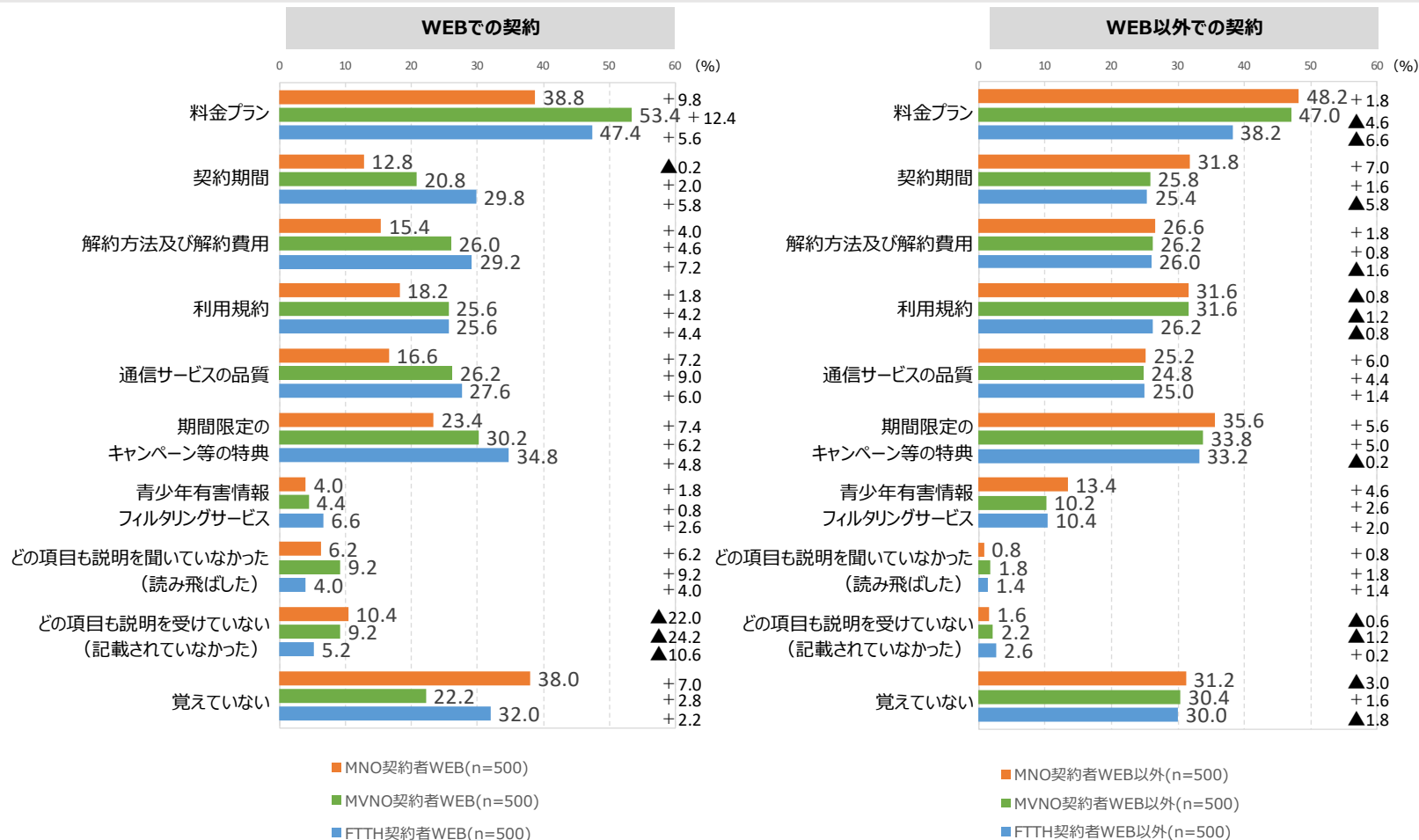
あなたが通信サービスの契約を申し込んでから実際にサービスを利用できるまでにかかった時間として、最も近いものを1つお選びください。
(単一回答)



○ WEBでの契約は、WEB以外の契約よりも時間はかかるものの、MNO、MVNOは約6割以上の利用者が1週間以内に利用開始ができています。一方、FTTHは3日~2ヶ月程度時間がかかっている場合が多い。

説明を受けた（確認した）内容

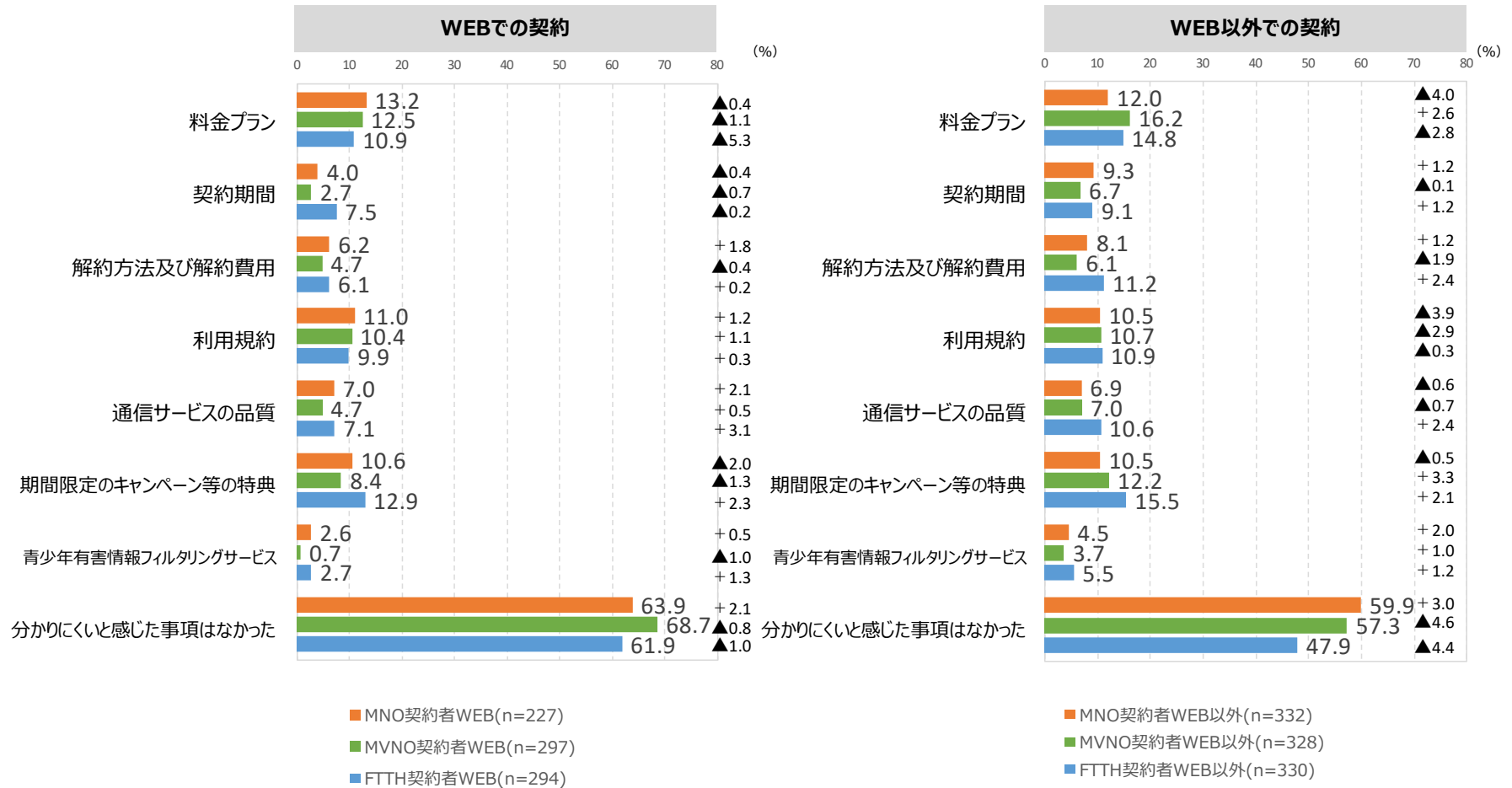
契約したサービスについて下記事項のうち、あなたは販売員（動画などを含む）からどの項目の説明を受けましたか？
 あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



○ WEBとWEB以外の契約で比較すると、FTTHでは大きな違いはなく、料金プラン、契約期間はWEBでの契約の方が高い。一方、MNOはWEB以外での契約の方が確認している項目が多く、契約方法によって差がある。

十分に内容を理解できなかった項目

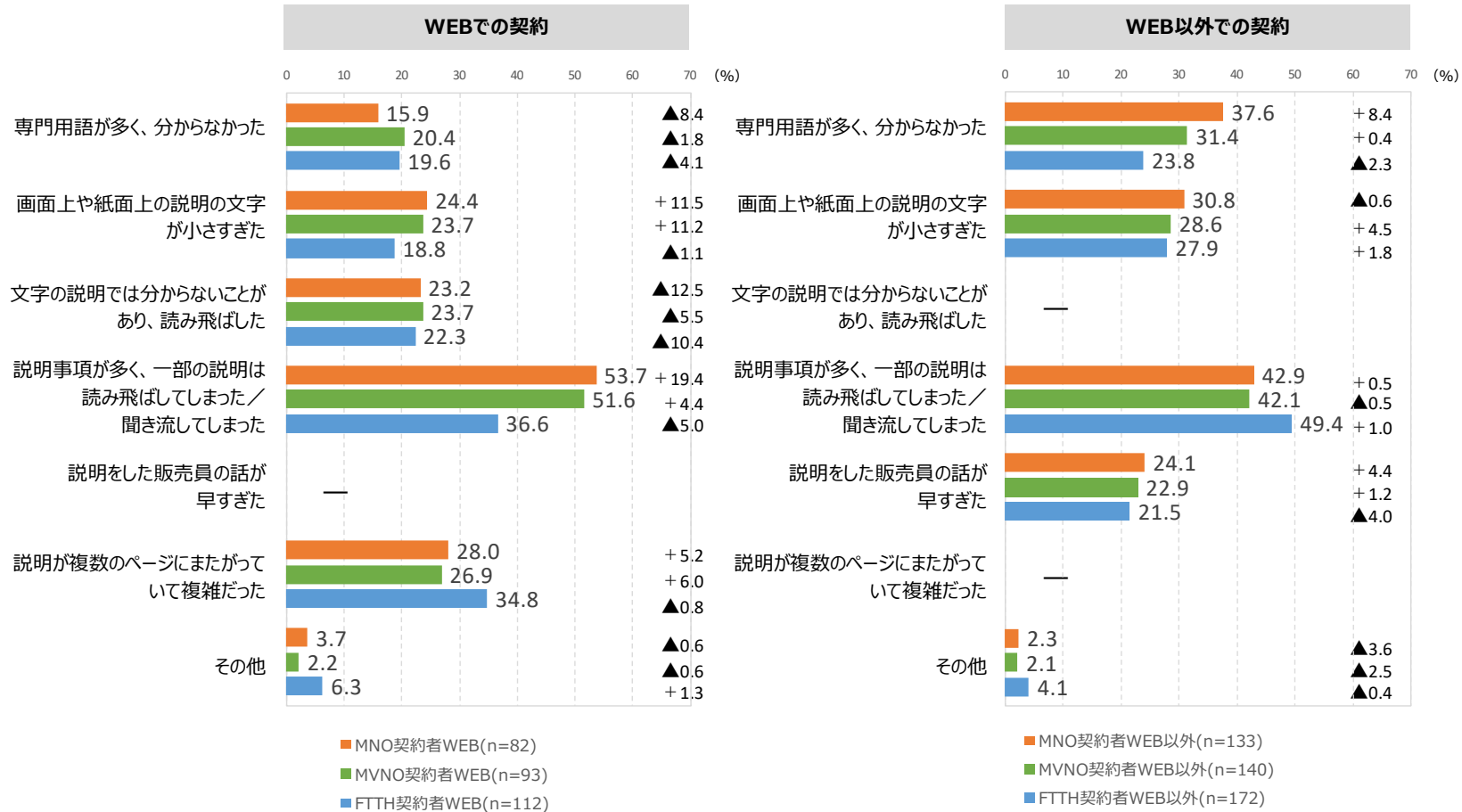
前問で、説明を受けたと回答した項目に関して、あなたが十分に内容を理解できていないと感じた項目はありましたか？
 あてはまるものすべてお選びください。（複数回答）



○ MNO、MVNO、FTTHともに「分かりにくいと感じた事項はなかった」がいずれも半数を超えており、WEBでの契約とWEB以外での契約を比べても傾向に大きな差はなかった。

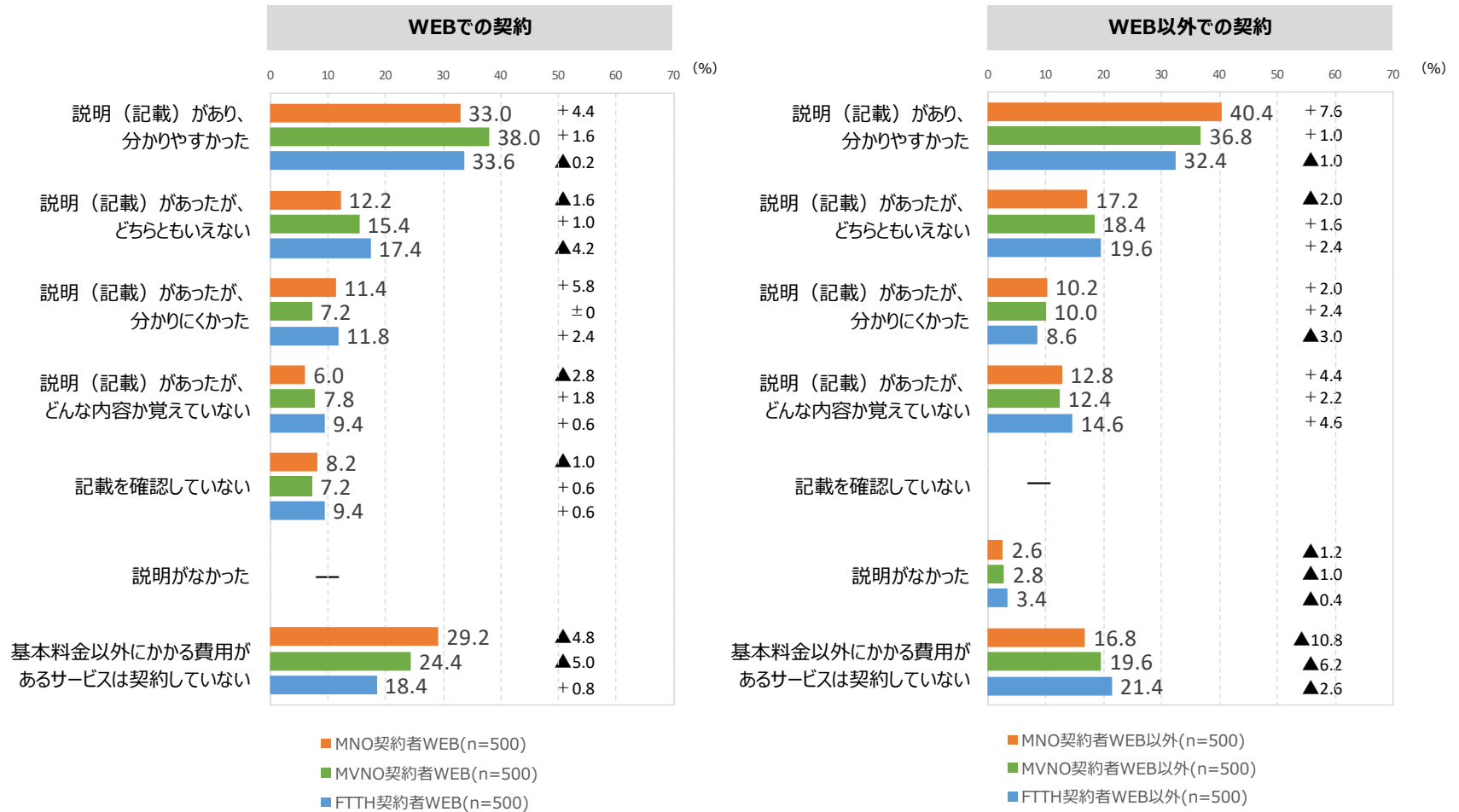
十分に内容を理解できなかった理由

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。（複数回答）



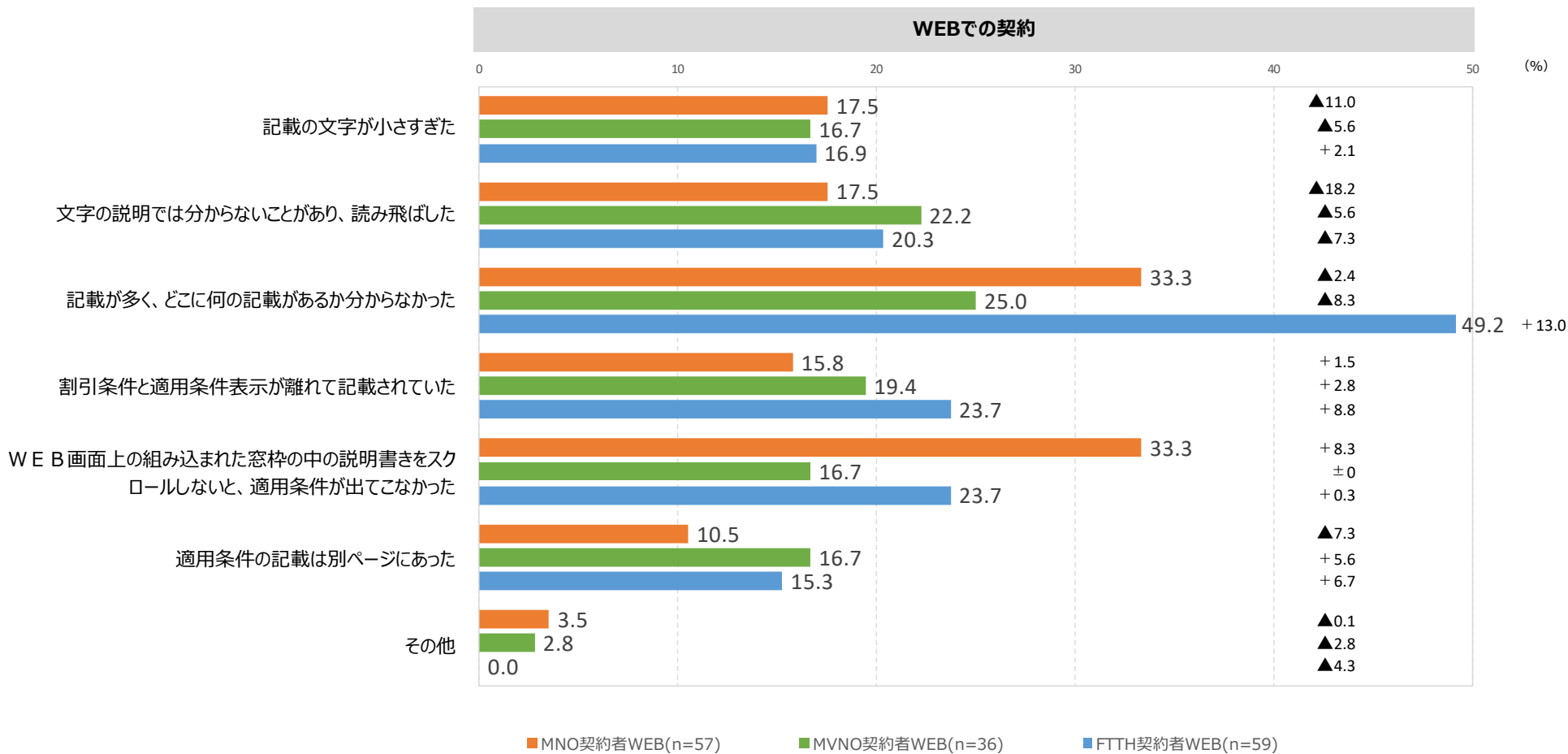
○ WEBでの契約、WEB以外での契約ともに「説明事項が多く、一部の説明は読み飛ばしてしまった/聞き流してしまった」が最も高く、特にMNO、MVNOのWEBでの契約で高い。また、WEB以外での契約の方が「専門用語が多く、分からなかった」が高い。

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1つお選びください。（単一回答）



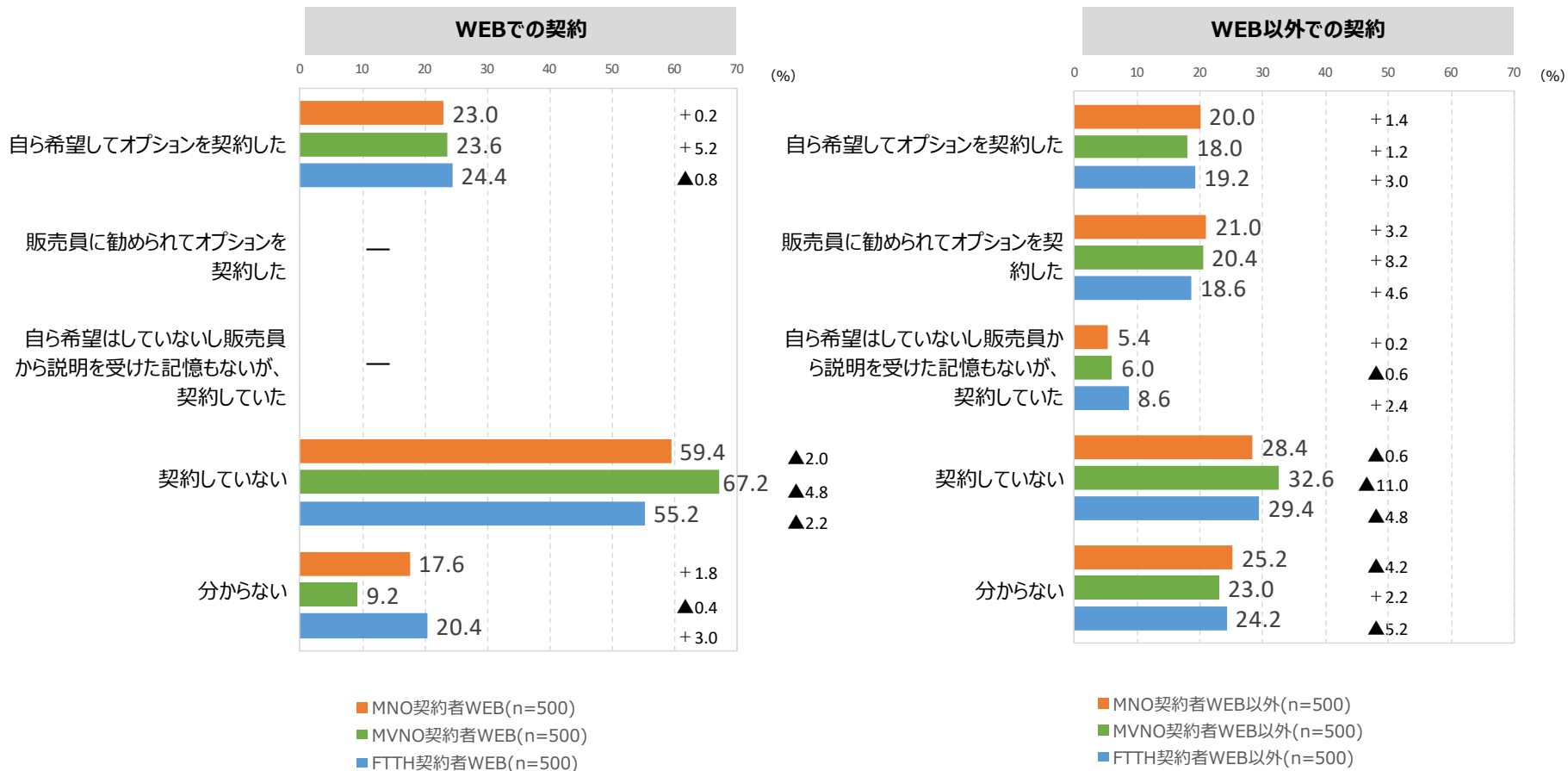
○ WEBでの契約は、MVNOで「分かりやすかった」の割合が高く、「分かりにくかった」の割合も低い、一方、WEB以外での契約は、MNOで「分かりやすかった」の割合が高い。

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。（複数回答）



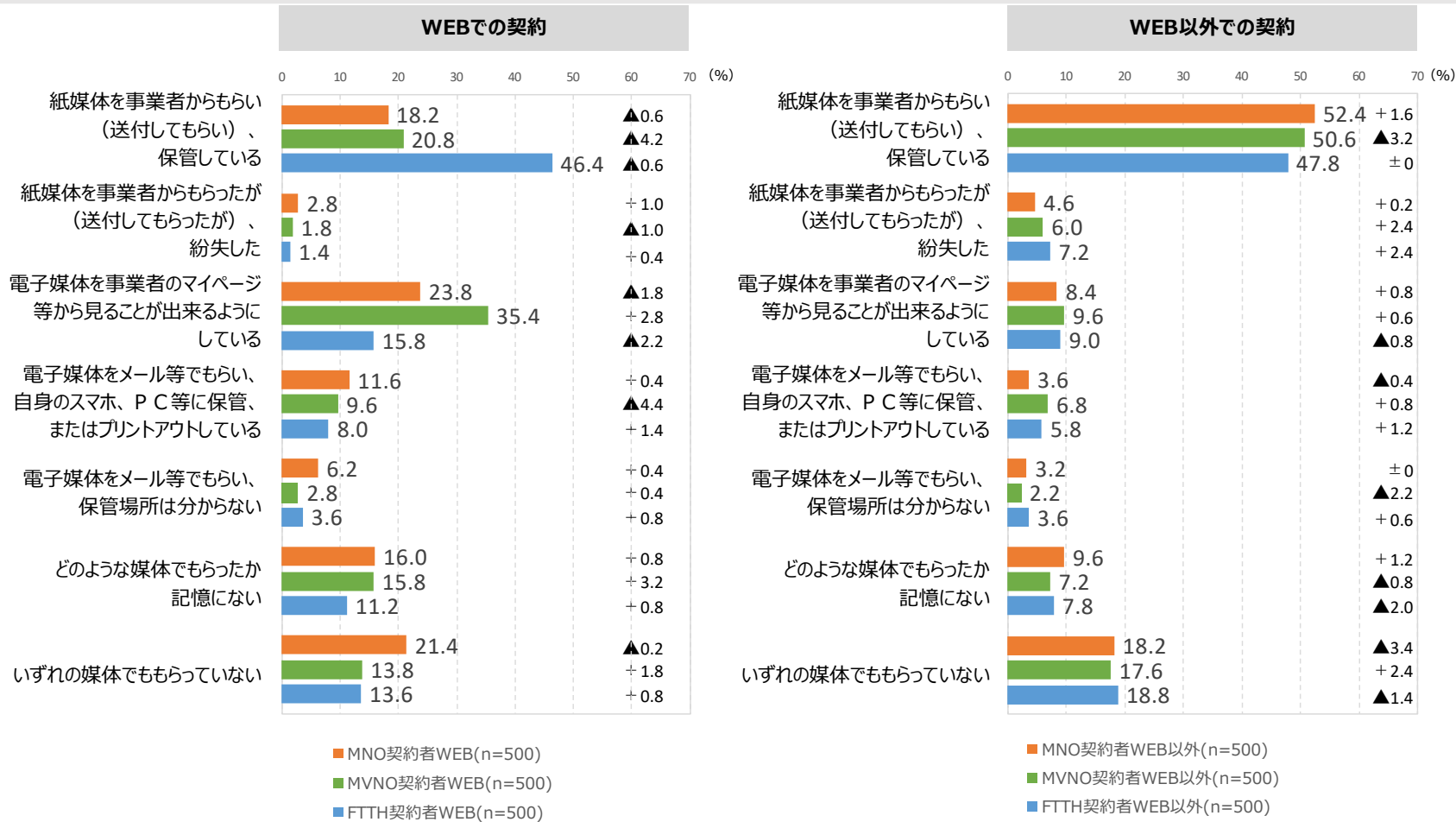
- FTTHで最も多いのは、「記載が多く、どこに何の記載があるか分からなかった」で、昨年と比べても13ポイント増加した。
- MNOでは、「WEB画面上の組み込まれた窓枠の中の説明書きをスクロールしないと適用条件が出てこなかった」が約3割で、昨年から増加している。

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。（単一回答）



○ WEBでの契約は、WEB以外での契約に比べて、オプションを契約していない割合が高い。ただし、「自ら希望してオプションを契約した」で見ると、WEBでの契約の方がWEB以外での契約より高い。

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1つお選びください。（単一回答）



- 契約書面の保管方法は、WEB以外での契約は「紙媒体を事業者からもらい保管している」が約半数。
- WEBでの契約の場合は、「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」の割合が高く、「どのような媒体でもらったか記憶にない」も高い。

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。（単一回答）

WEBでの契約

■トラブル・不明点が生じた
■トラブル・不明点は生じていない

	(n)	%	
MNO契約者WEB	500	8.4 (+1.8)	91.6 (▲1.8)
MVNO契約者WEB	500	4.4 (▲1.6)	95.6 (+1.6)
FTTH契約者WEB	500	11.0 (▲3.0)	89.0 (+3.0)

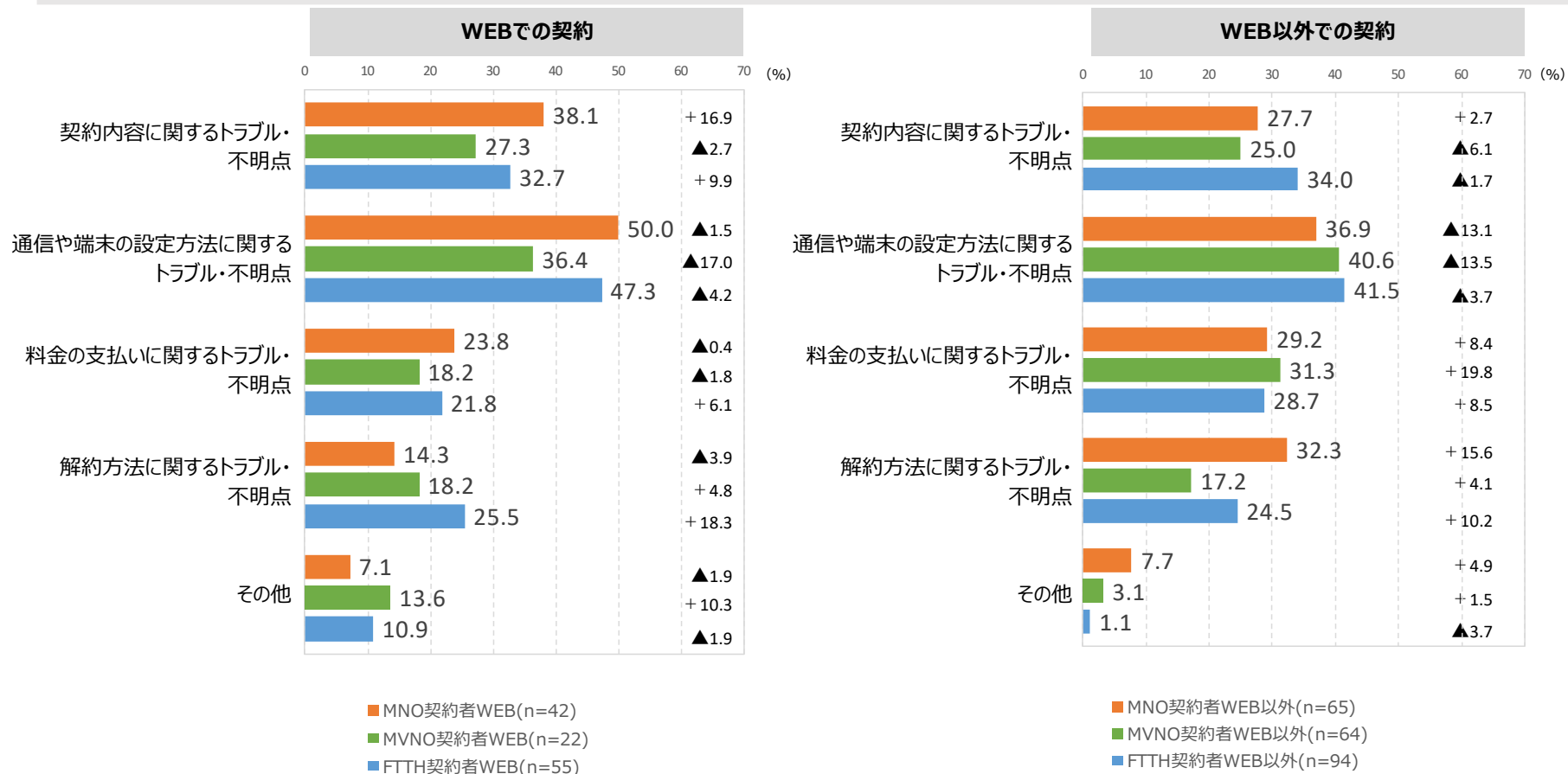
WEB以外での契約

■トラブル・不明点が生じた
■トラブル・不明点は生じていない

	(n)	%	
MNO契約者WEB以外	500	13.0 (▲1.4)	87.0 (+1.4)
MVNO契約者WEB以外	500	12.8 (+0.6)	87.2 (▲0.6)
FTTH契約者WEB以外	500	18.8 (+2.0)	81.2 (▲2.0)

- 契約後のトラブルは、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。
- 昨年と比較すると、WEB以外での契約は、MNOはトラブル発生割合が減少したが、MVNO、FTTHでは増加した。

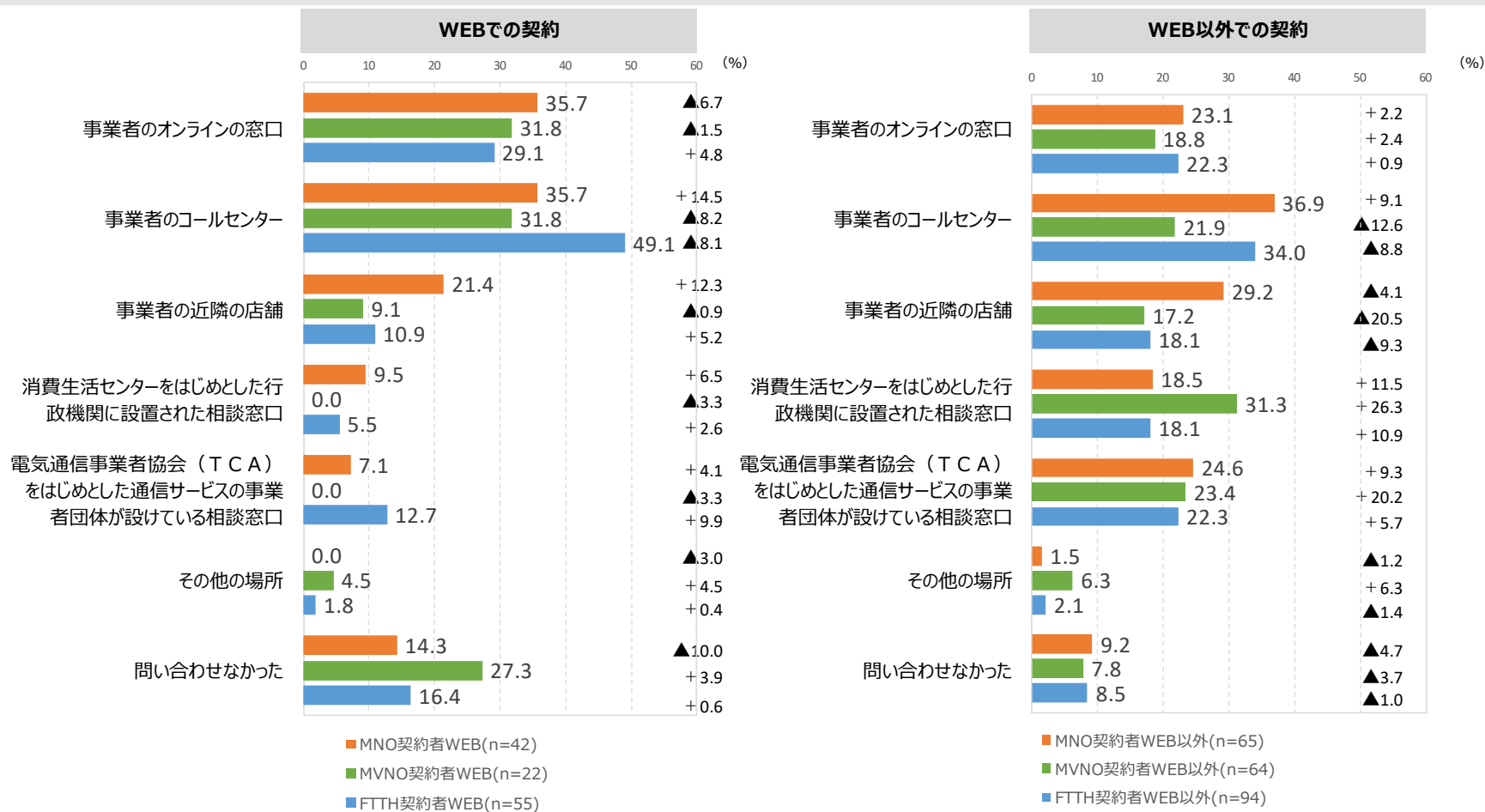
前問でトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。それはどのようなトラブルや不明点でしたか？
 あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



- WEBでの契約、WEB以外での契約ともに昨年よりも減少しているものの「通信や端末の設定方法に関するトラブル・不明点」が最も多い。
- ただし、昨年と比較すると、WEBでの契約、WEB以外での契約ともに「通信や端末の設定方法に関するトラブル・不明点」は減少し、WEB以外での契約の「料金の支払い」「解約方法」に関するトラブル・不明点が高くなった。

トラブル・不明点の問い合わせ先

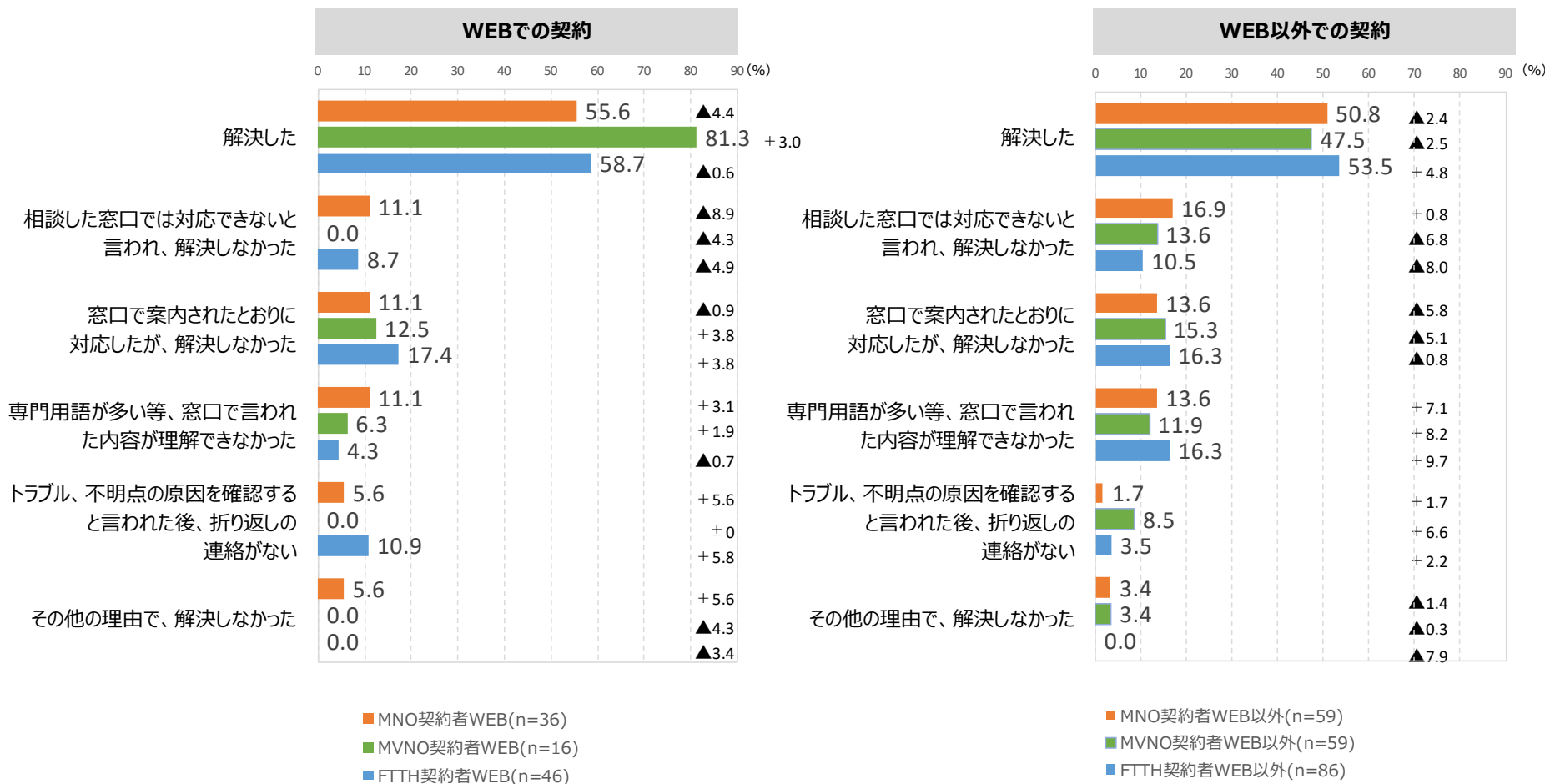
前問でトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。あなたはトラブルや不明点について、事業者等に問い合わせを行いましたか？行った場合、どのような窓口にお問い合わせましたか？あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



- トラブル・不明点の問い合わせ先は、WEBでの契約は、事業者の「オンラインの窓口」「コールセンター」が主な問い合わせ先となっている。WEB以外の契約の場合は、事業者の「オンライン窓口」「コールセンター」「近隣の店舗」「相談窓口」など比較的多岐に渡っており、特にMVNOでは行政機関に設置された相談窓口が26.3ポイント増加している。

トラブル・不明点を問い合わせた結果

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の結果、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。（単一回答）

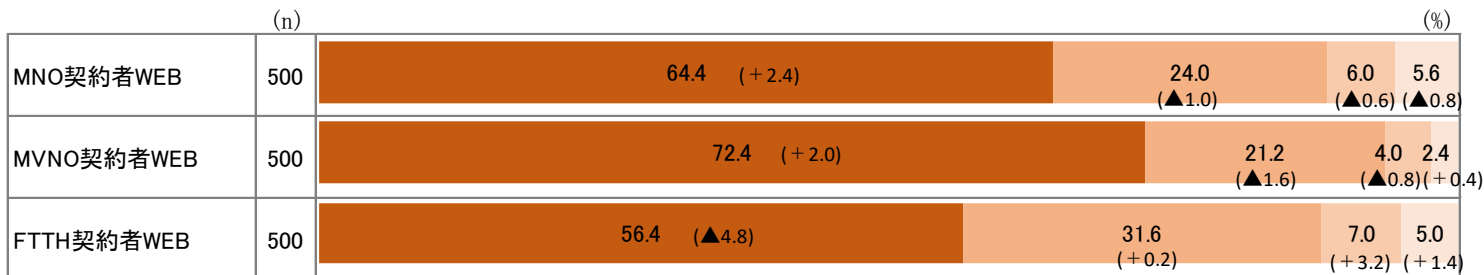


- トラブル・不明点を問い合わせた結果、解決した割合は昨年と同様、WEBでの契約の方が高い。
- 昨年と比較するとWEB以外での契約で「専門用語が多い等窓口で言われた内容が理解できなかった」が高くなった。

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。（単一回答）

WEBでの契約

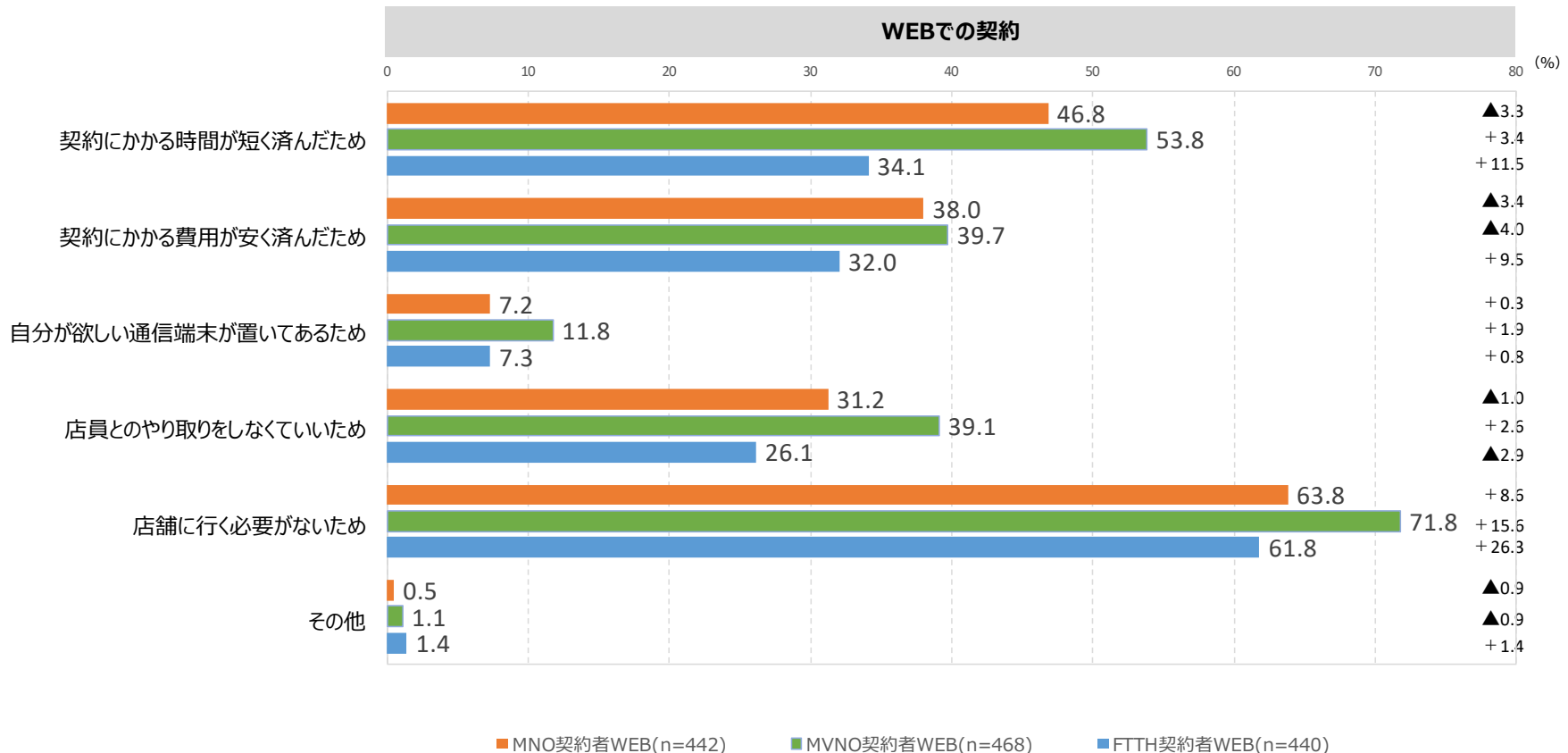
- 今後も積極的に利用すると思う
- 迷っているが、利用すると思う
- 今後は利用しないと思う
- 今後は絶対利用しない



- WEBでの契約者での今後のWEBでの契約意向はMNO、MVNO、FTTHともに約9割となった。
- 昨年と比較すると、「今後も積極的に利用すると思う」は、MNO、MVNOでは増加したが、FTTHでは減少した。
- 一方、「今後は利用しない」とする人も、1割程度いる。

今後もWEBで契約申込みすると考える理由

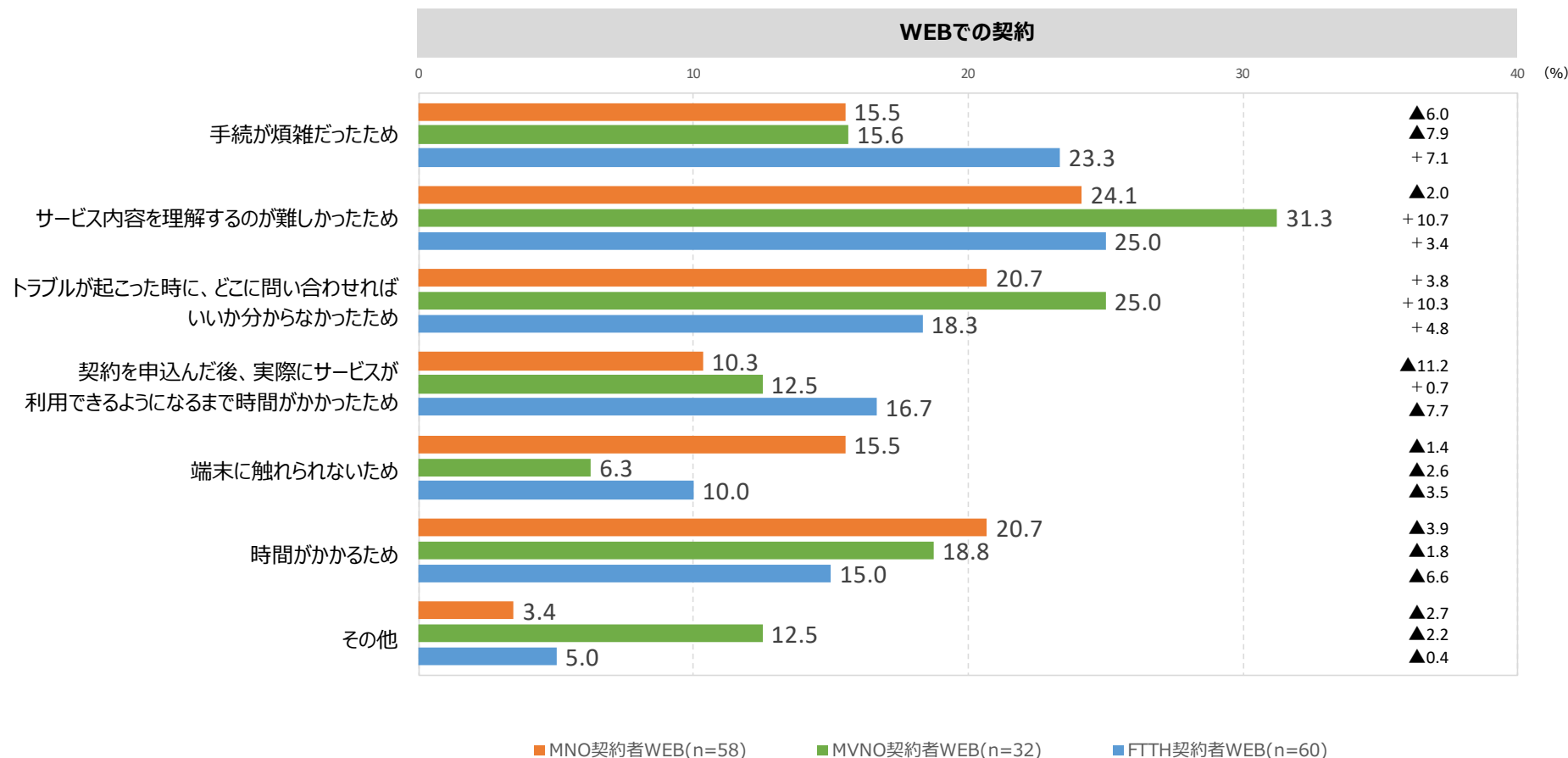
前問で、「今後も積極的に利用すると思う」「迷っているが、利用すると思う」と回答した方にお伺いします。
あなたがそう回答した理由としてあてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



- WEBでの契約申込の理由は「店舗に行く必要がないため」が最も高く、次いで「契約にかかる時間が短く済んだため」が高い。FTTHでは「店舗に行く必要がないため」が26.3ポイント増加した。また「自分が欲しい通信端末が置いてあるため」も高くなった。

今後はWEBで契約申込みをしないと考える理由

前問で、「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。（複数回答）



- WEBでの契約申込みをしない理由は「サービス内容を理解するのが難しかったため」が最も高い。昨年比較しても、MNO、MVNO、FTTHともに高い。その他「トラブルが起こった時にどこに問い合わせればいいのか分からなかったため」「時間がかかるため」なども挙げられる。

アンケート回答結果の取りまとめ

＜今後の傾向＞

- MNOをWEBで契約した者でみると、昨年に引き続き、**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の割合は高い割合を維持している**。また、**MNO、MVNO、FTTHのいずれも約9割が今後もWEB契約を利用したいと回答していることから、今後もオンライン契約は拡大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は、**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**、という昨年と同様の結果となった。
- 昨年同様、**WEB以外での契約者のうち約5～6割が、WEBで申込みができることを知っていたが、実際にWEBでの申込みを検討した人は3～4割であった**。WEBで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。WEB契約よりも説明を受けられる実店舗の方が、契約に対する安心感があり、その点を重視している可能性もあるのではないかと考えられる。
- **周波数帯により利用不可の端末があることについては、WEBで契約した人の約4割強、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、前回と同様、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、事業者においては**WEB契約方式の拡大に当たっては、単にWEB契約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。

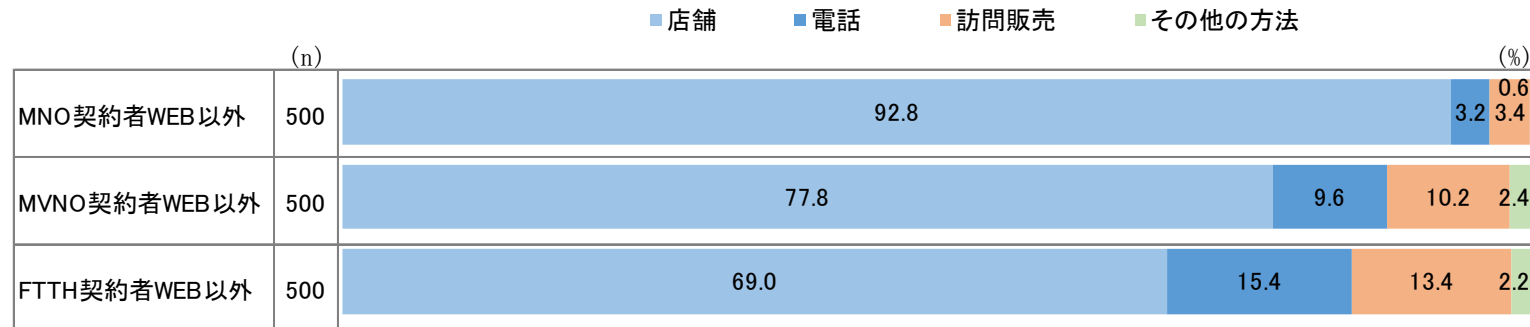
＜WEB以外での契約の留意点＞

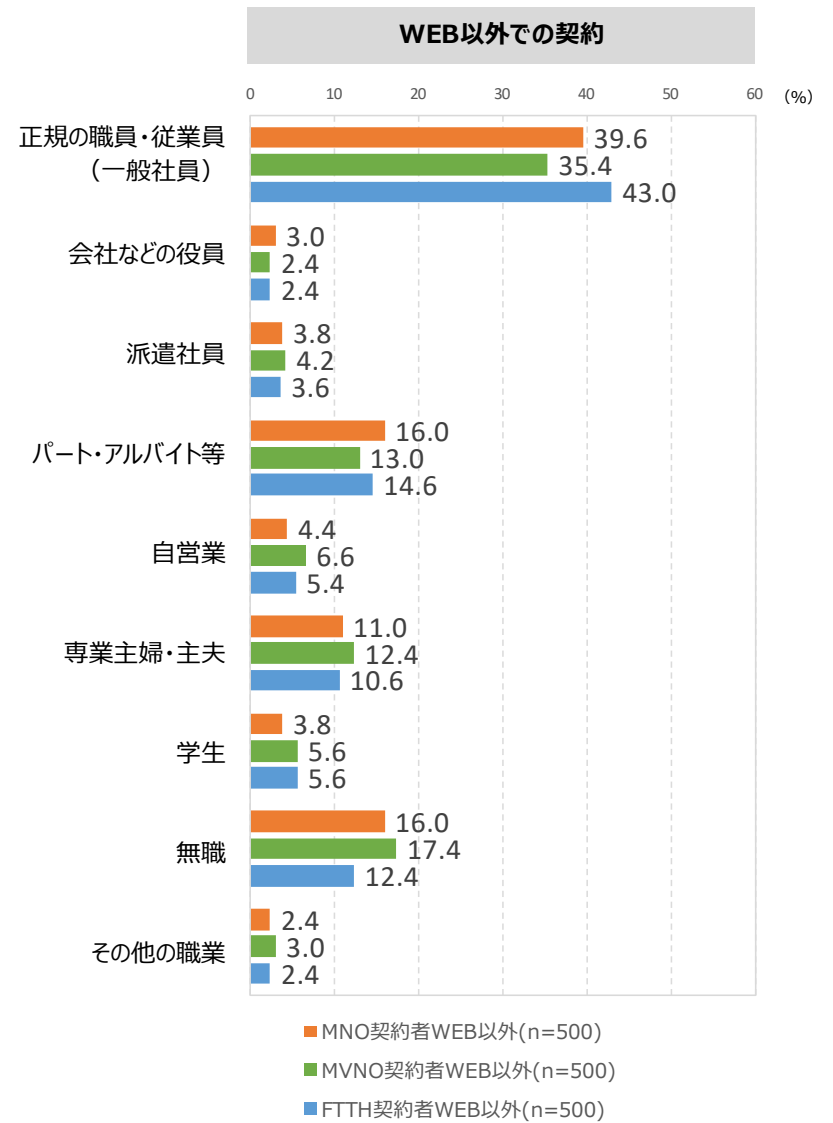
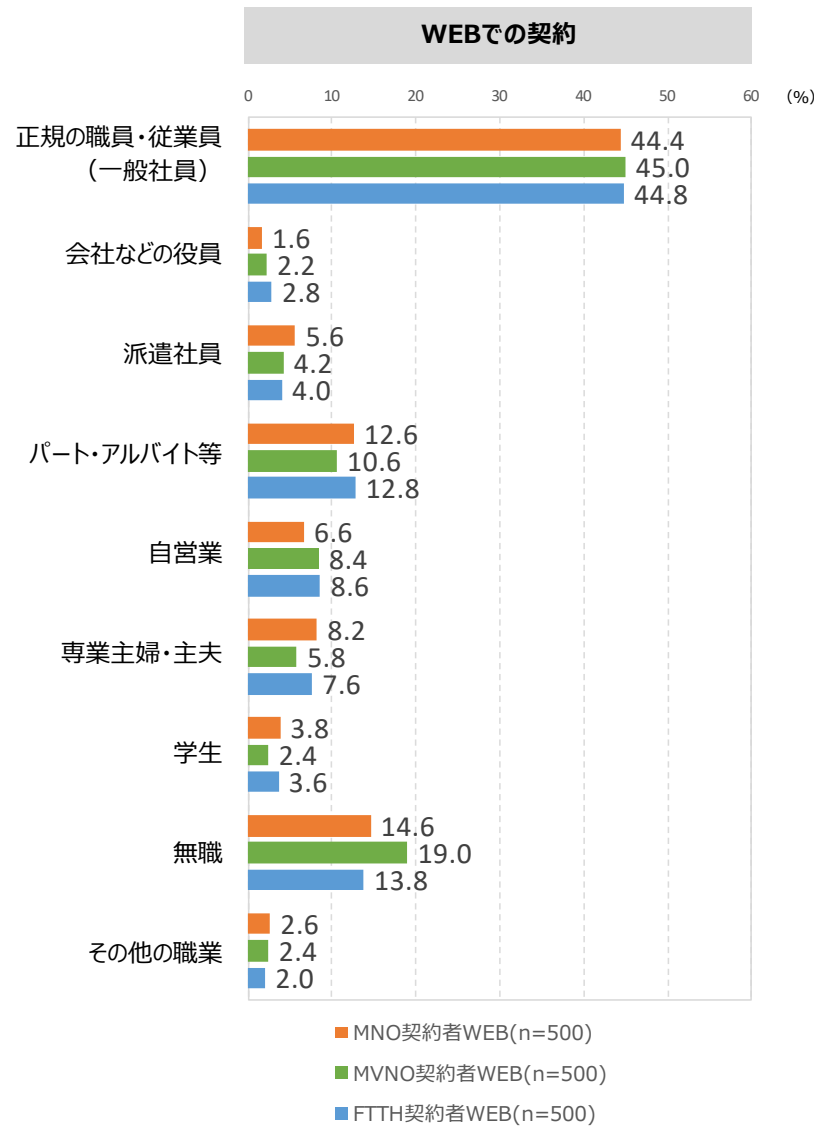
- 上述のとおり、**WEB以外での契約者のうち約5～6割が、WEBで申込みができることを知っていたが、実際にWEBでの申込みを検討した人は3～4割であった**。WEBで申込みを行わなかった理由は「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」が多いこと、**WEBでの契約を行った人のうち今後は利用しないとする人が依然として1割程度いること**等から考えると、**今後もWEB以外での契約チャネルについても一定程度、需要があることが分かる**。
- そのため、**実店舗においては利用者のニーズに沿った十分な説明及びアフターケア等の適切な対応を行うことが求められる**。

參考資料

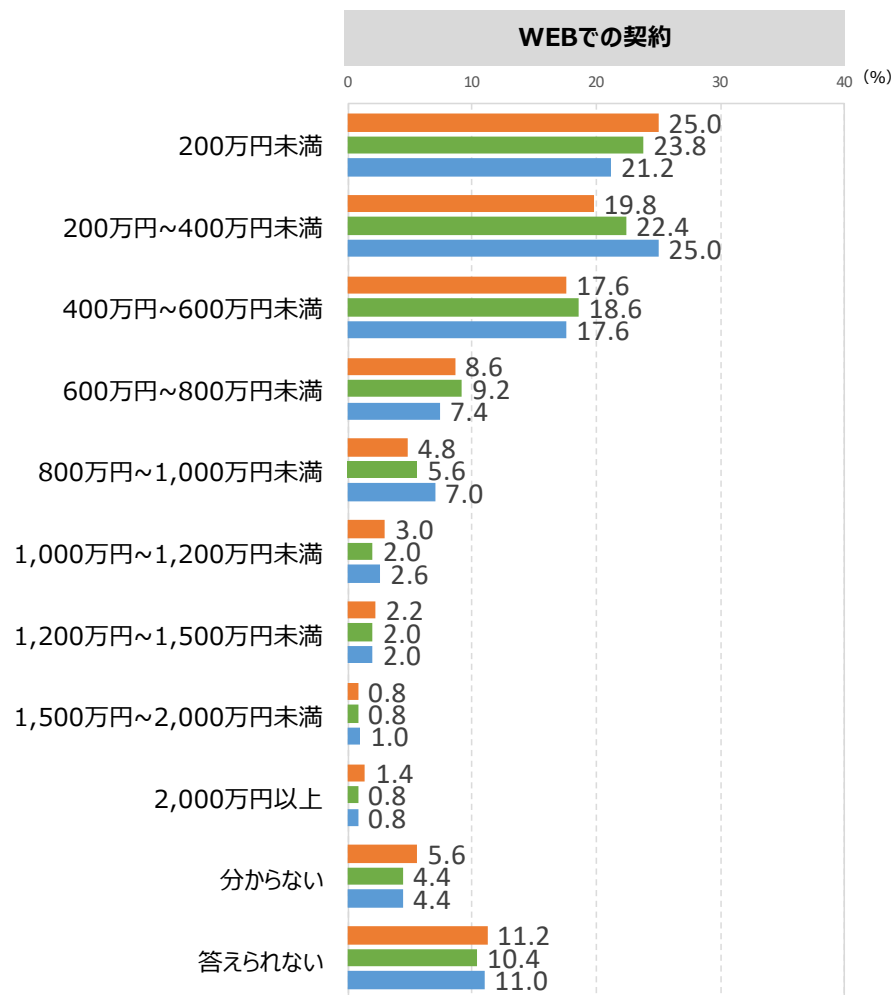
WEB以外で契約した回答者の契約チャネルごとの割合

WEB以外での契約

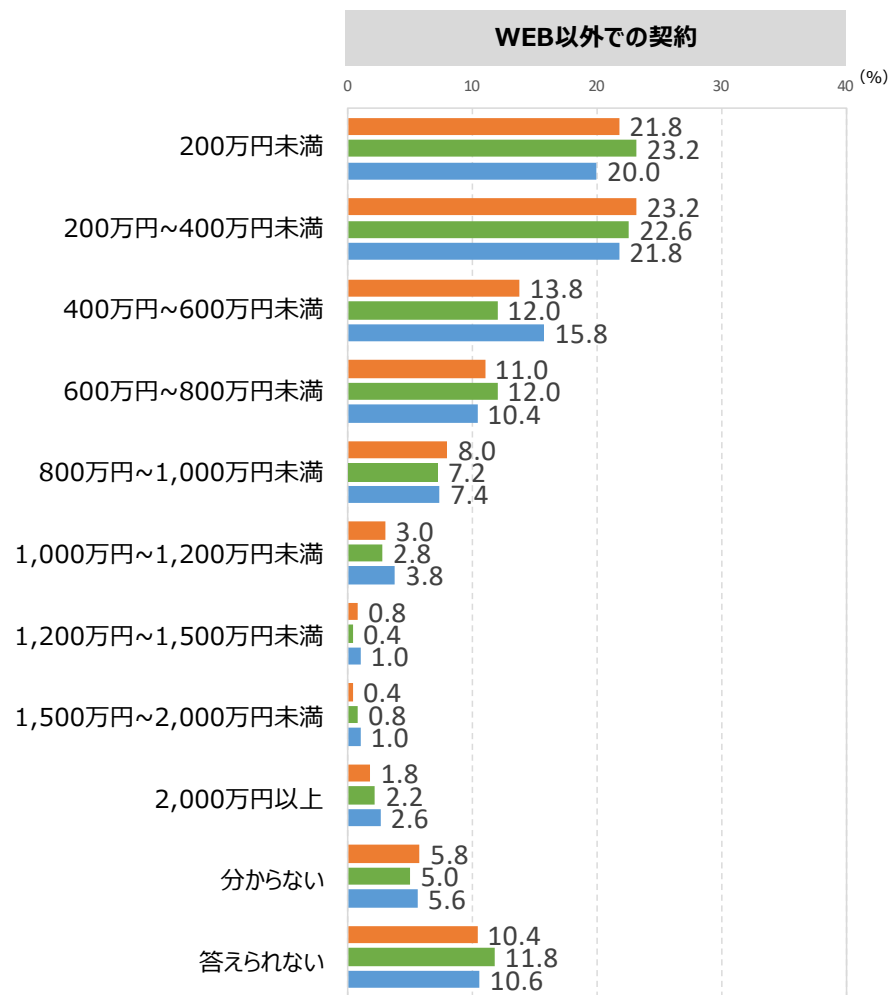




基本属性（個人年収）

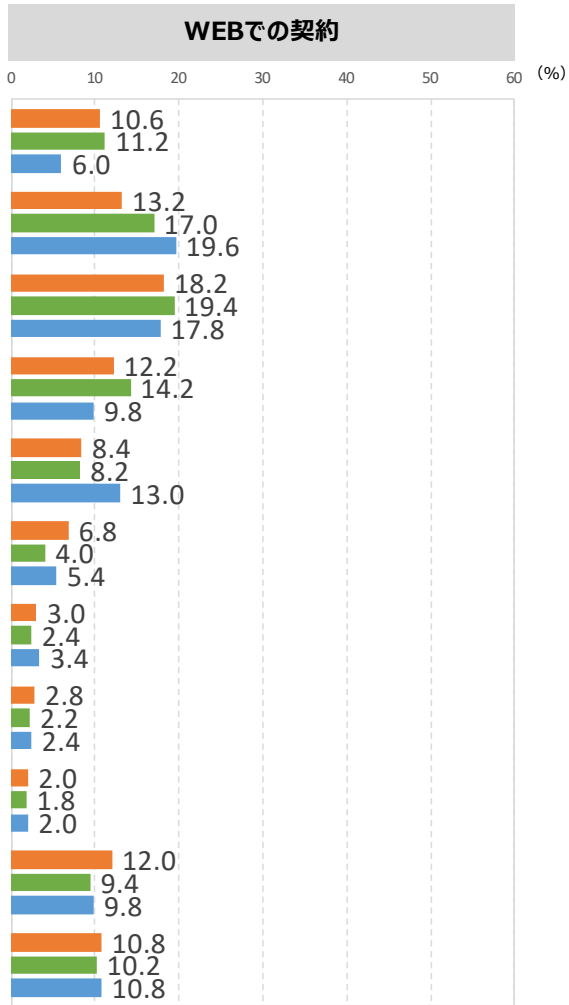


■ MNO契約者WEB(n=500)
■ MVNO契約者WEB(n=500)
■ FTTH契約者WEB(n=500)

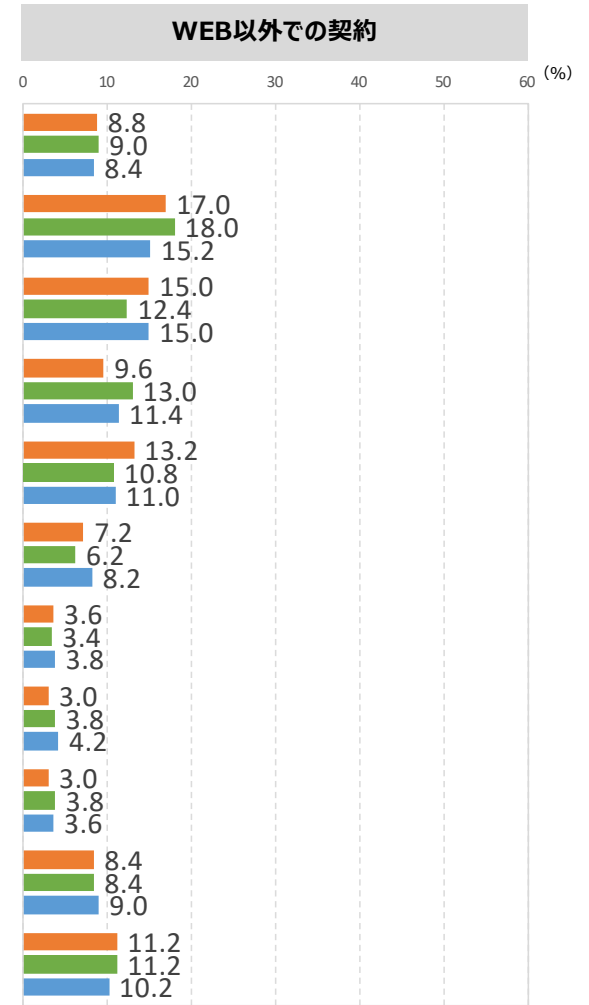


■ MNO契約者WEB以外(n=500)
■ MVNO契約者WEB以外(n=500)
■ FTTH契約者WEB以外(n=500)

基本属性（世帯年収）

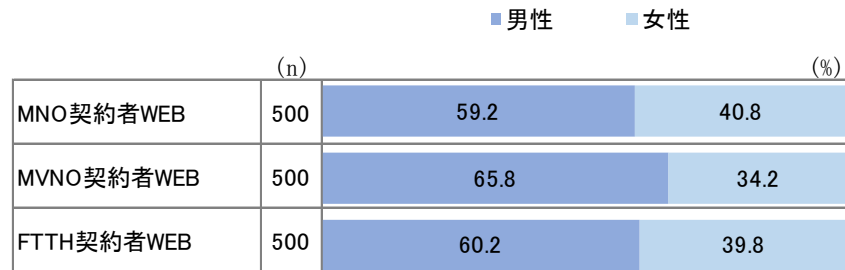


■ MNO契約者WEB(n=500)
■ MVNO契約者WEB(n=500)
■ FTTH契約者WEB(n=500)

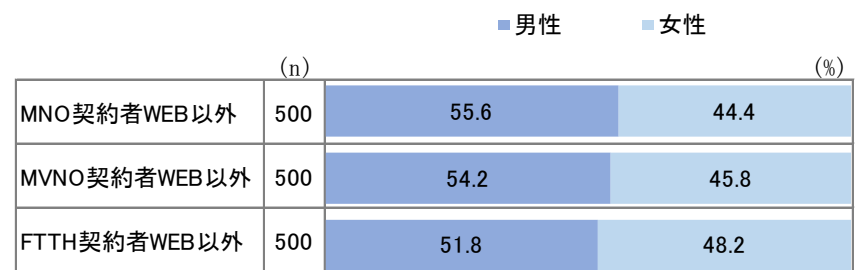


■ MNO契約者WEB以外(n=500)
■ MVNO契約者WEB以外(n=500)
■ FTTH契約者WEB以外(n=500)

WEBでの契約

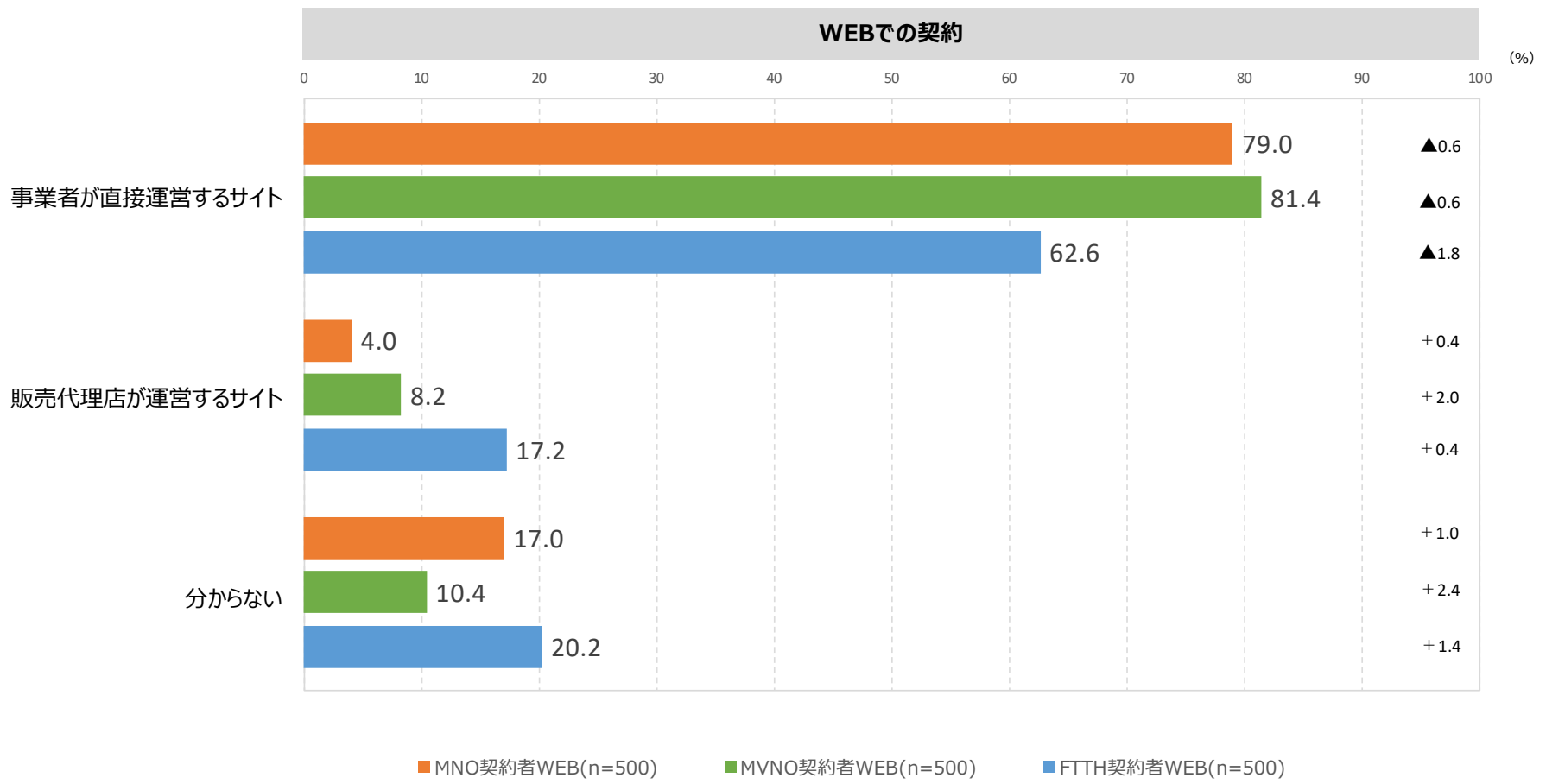


WEB以外での契約



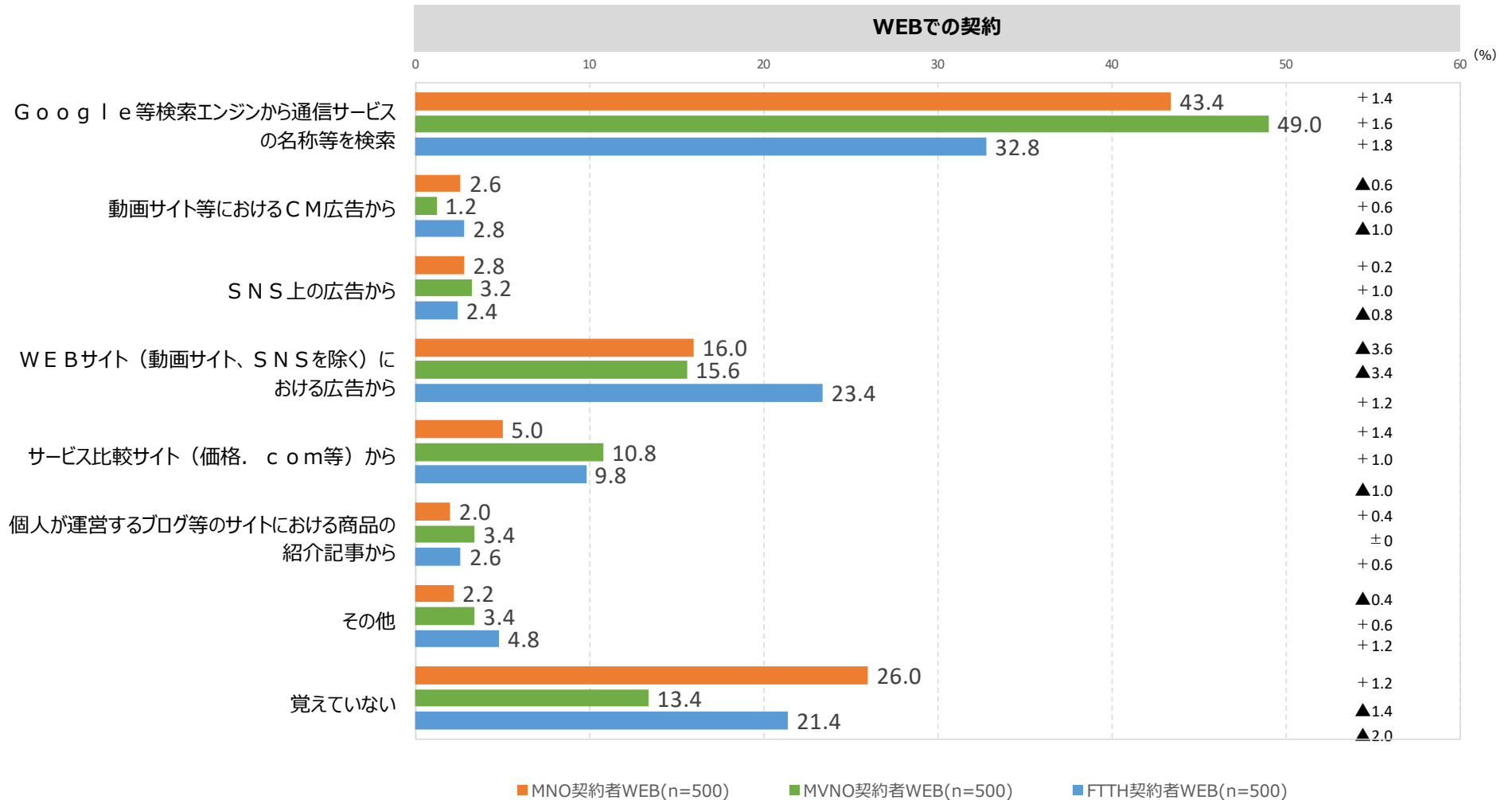
申し込みしたサイトの種類

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1つお選びください。（単一回答）



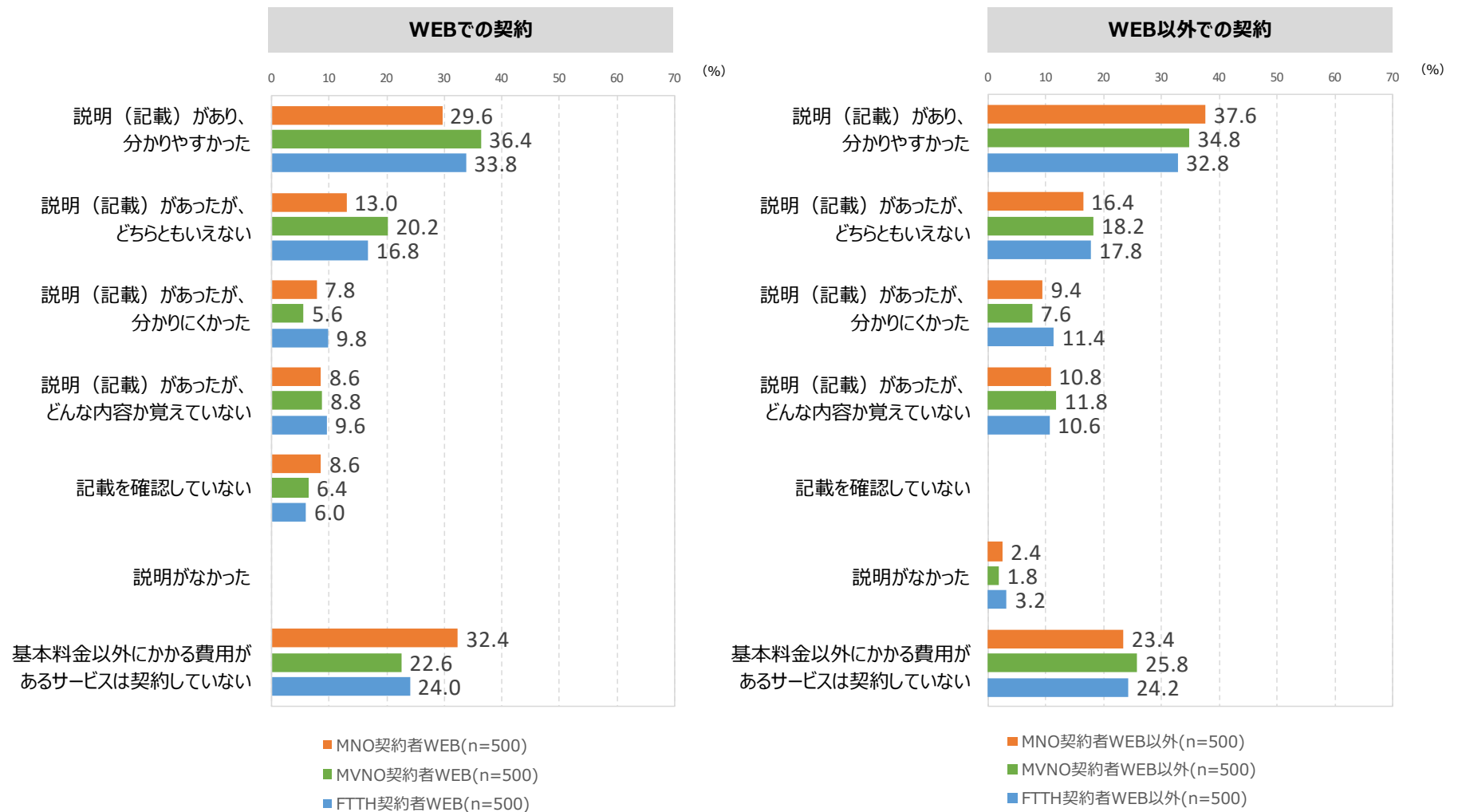
WEB申込みページへのアクセス方法

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？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）

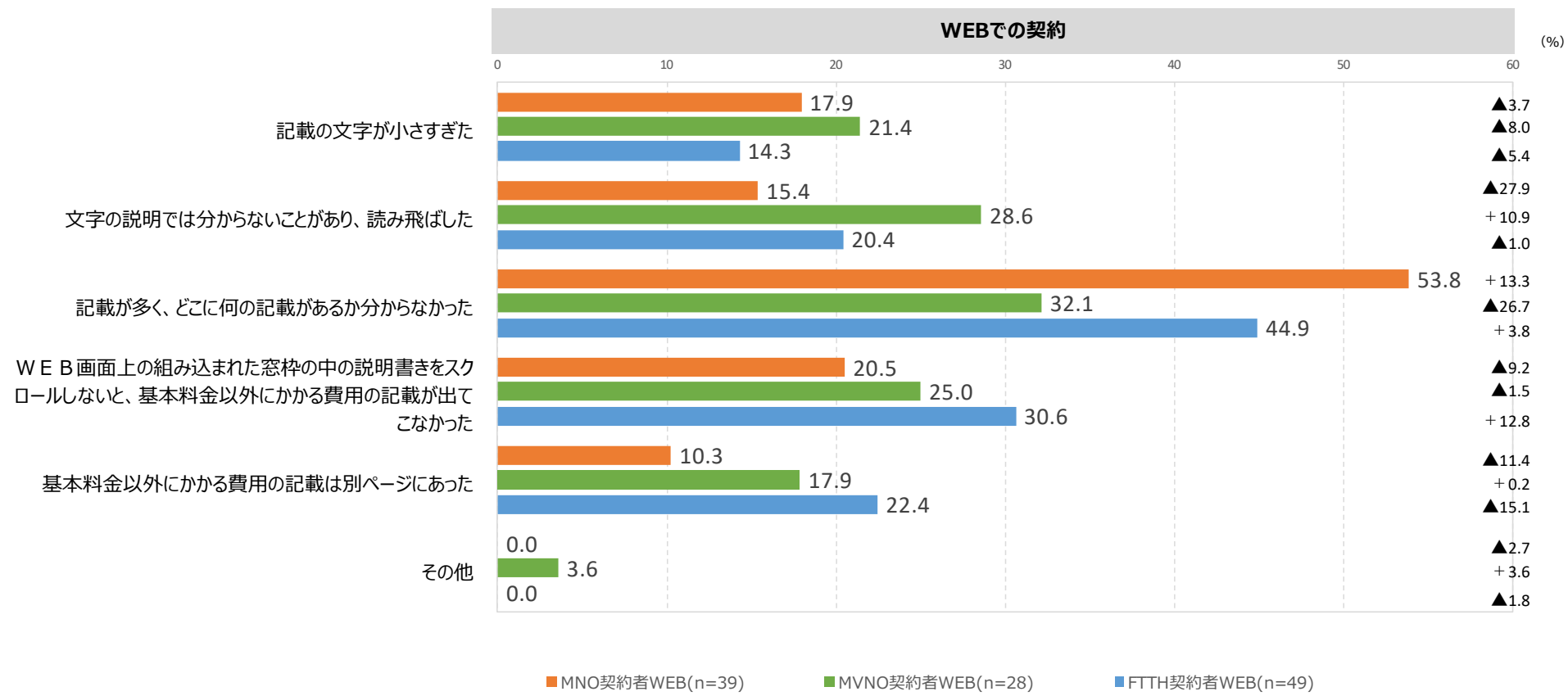


基本料金以外にかかる費用の説明に関して

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う思いましたか？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）

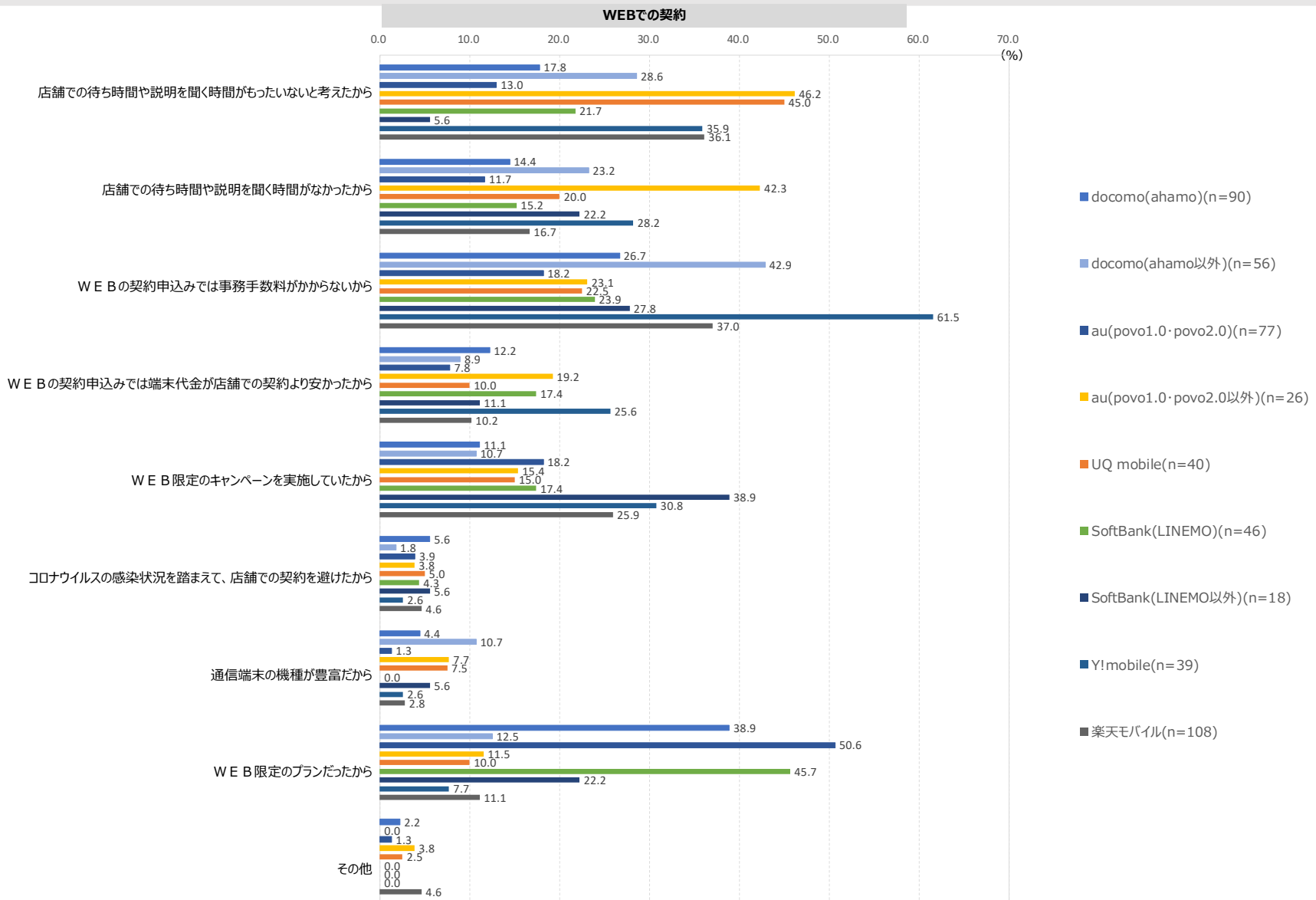


前問で、「説明（記載）があったが、わかりにくかった」と回答した方にお伺いします。あなたがわかりにくかったと思った原因としてあてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



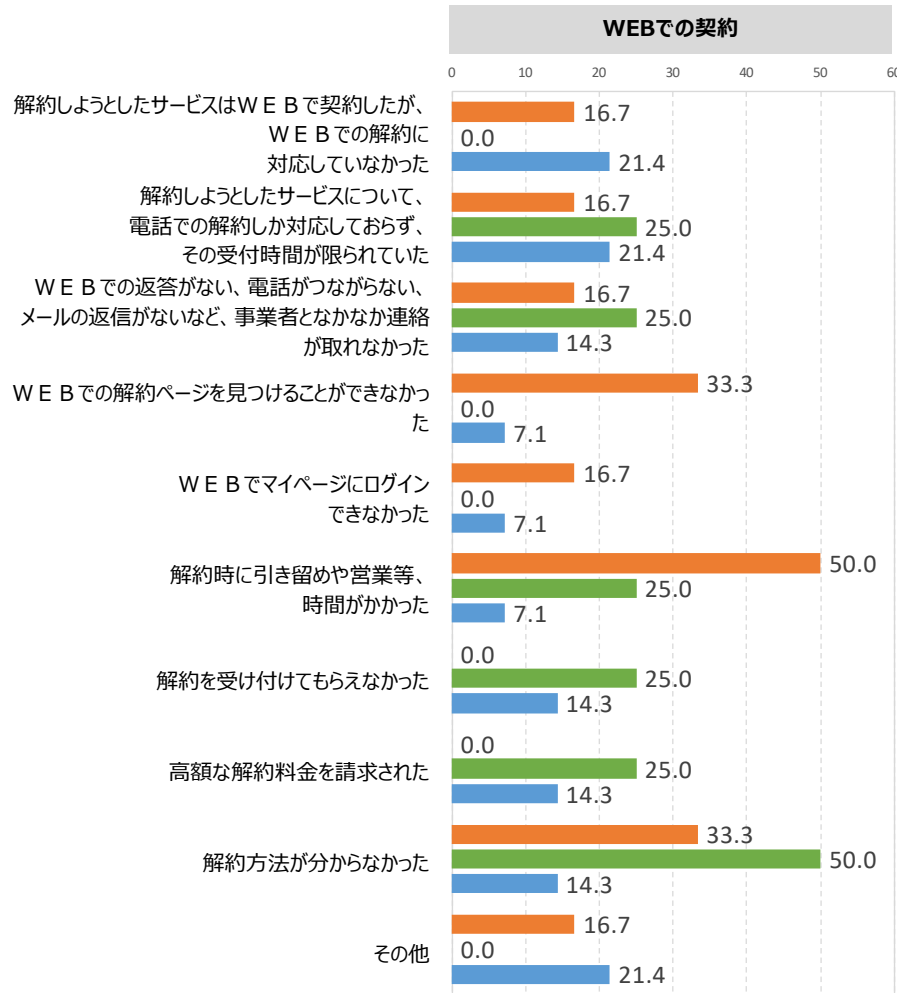
WEB上で契約申込みをした理由（MNO・キャリア別）

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。（複数回答）

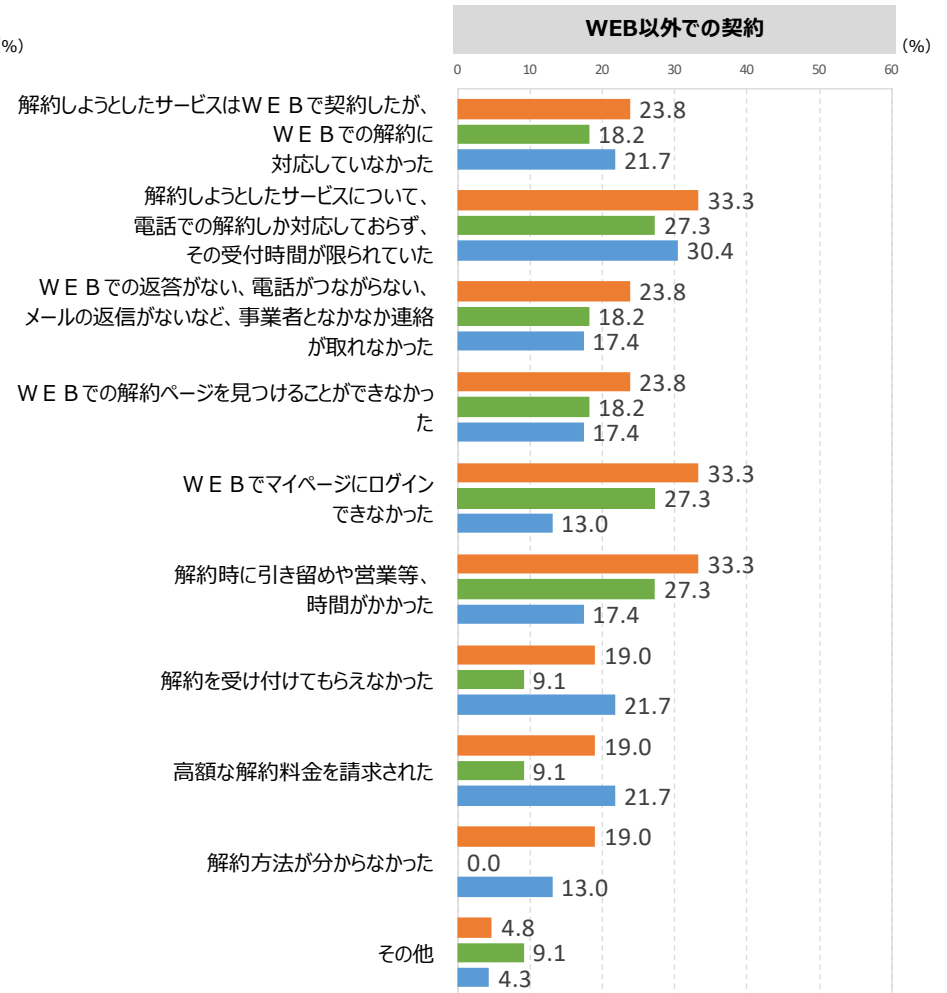


解約方法に関するトラブルや不明点の内容

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？
 あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



■ MNO契約者WEB(n=6)
 ■ MVNO契約者WEB(n=4)
 ■ FTTH契約者WEB(n=14)



■ MNO契約者WEB以外(n=21)
 ■ MVNO契約者WEB以外(n=11)
 ■ FTTH契約者WEB以外(n=23)

解約にかかった期間

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？
 あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）

