

利用者アンケートの主な結果

事務局

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.46
■ 参考資料.....	P.48

- 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**。

○設問内容（概要）：

- WEBでの契約の利用状況
- 契約申込みに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：43問（別途、スクリーニングの設問が9問）

○回答方式：選択式（一部、記述式）

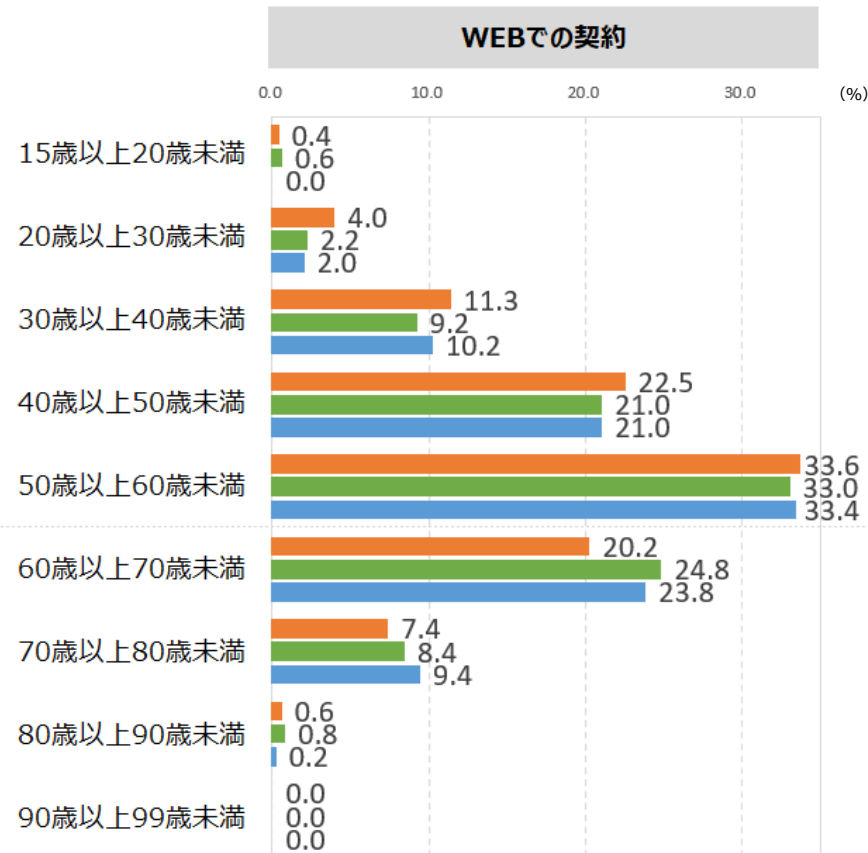
○回答件数：3000件（※）

※MNO、MVNO、FTHサービスのそれぞれについて、①直近6ヶ月（2024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（2024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

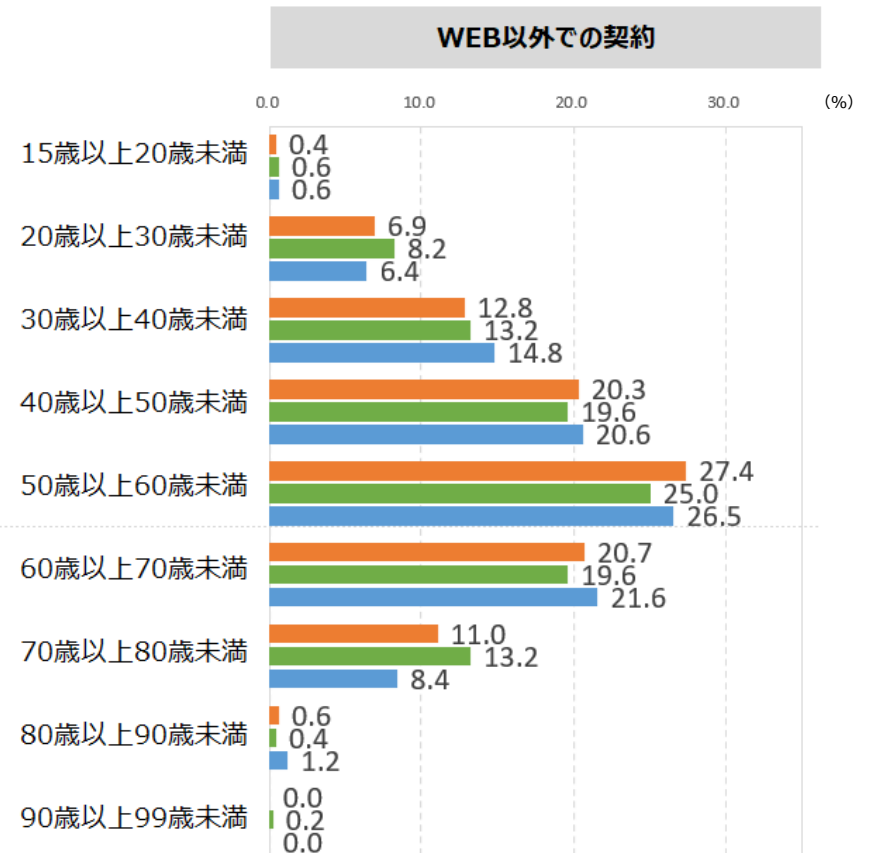
※複数サービスの契約をした者は、どれか1つの割付としてカウントするのではなく、サービス毎にカウントしている

- 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

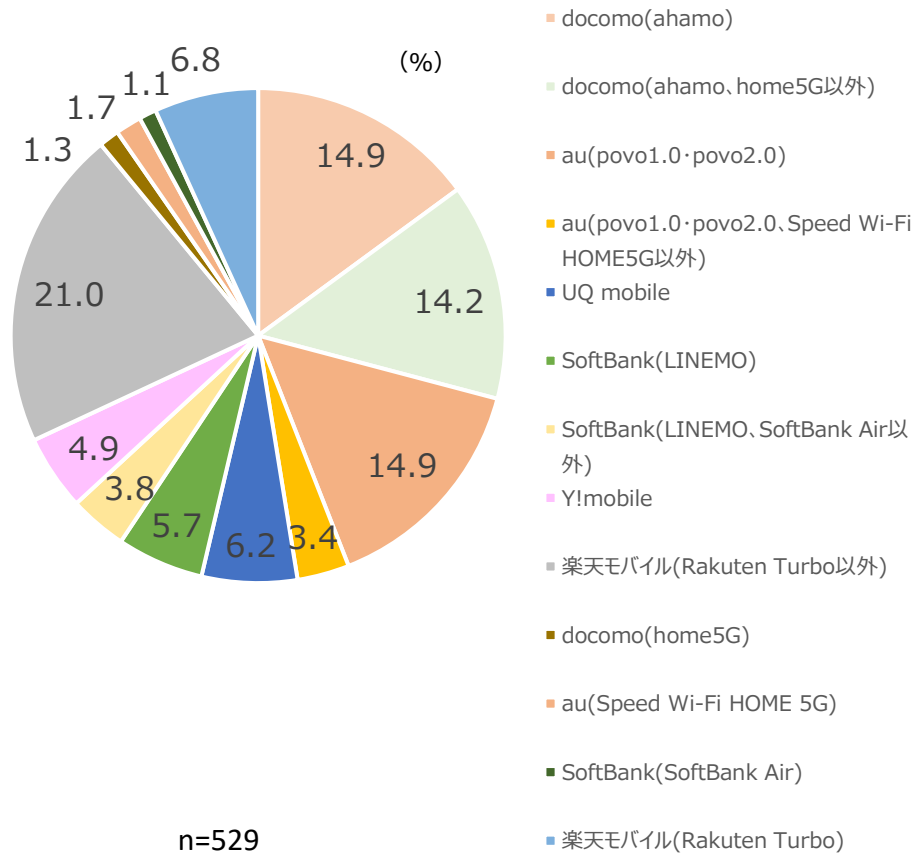


■ MNO契約者WEB(n=529)
■ MVNO契約者WEB(n=500)
■ FTTH契約者WEB(n=500)

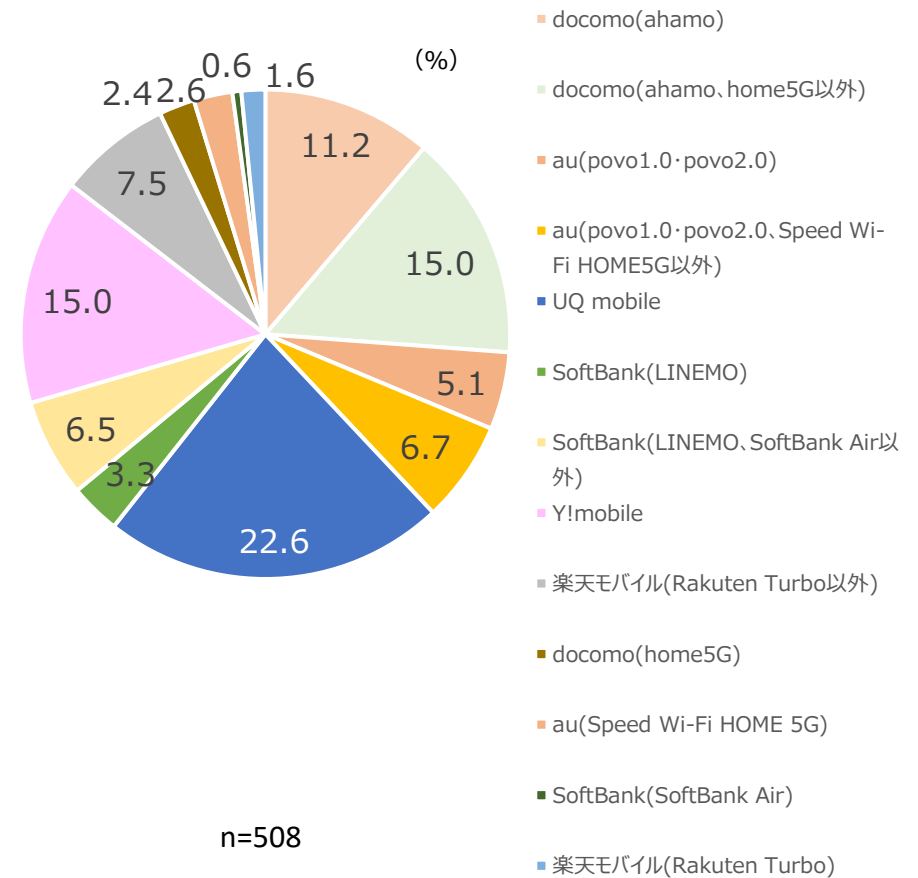


■ MNO契約者WEB以外(n=508)
■ MVNO契約者WEB以外(n=500)
■ FTTH契約者WEB以外(n=501)

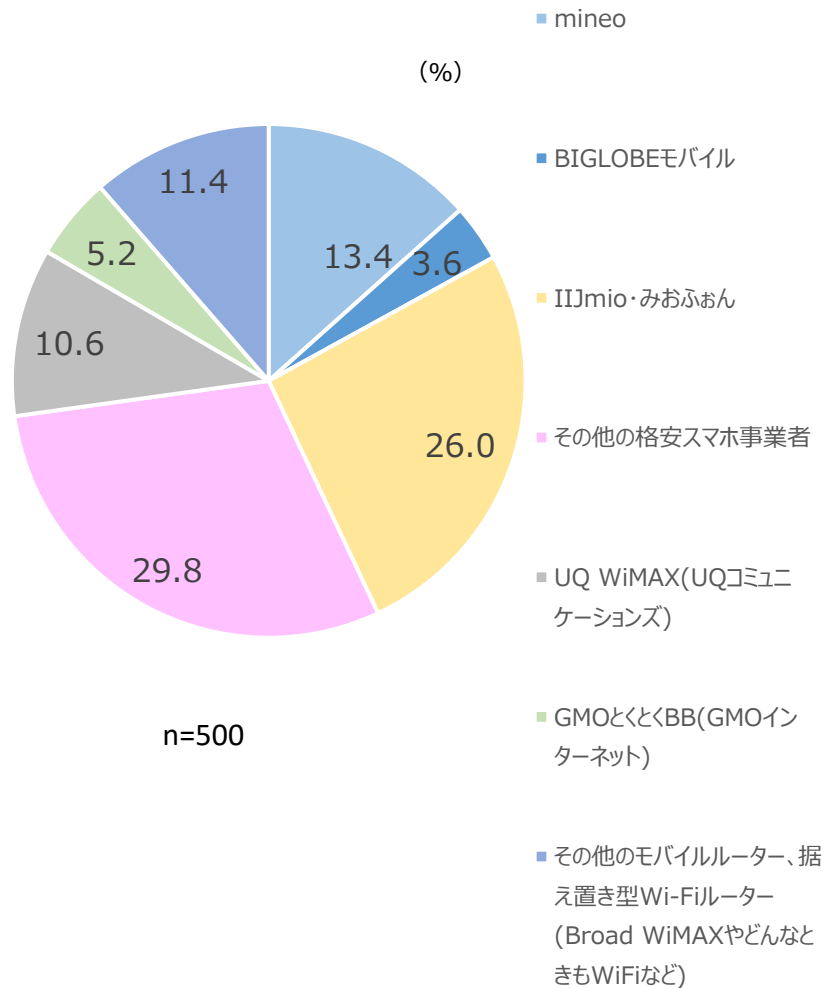
WEBでの契約



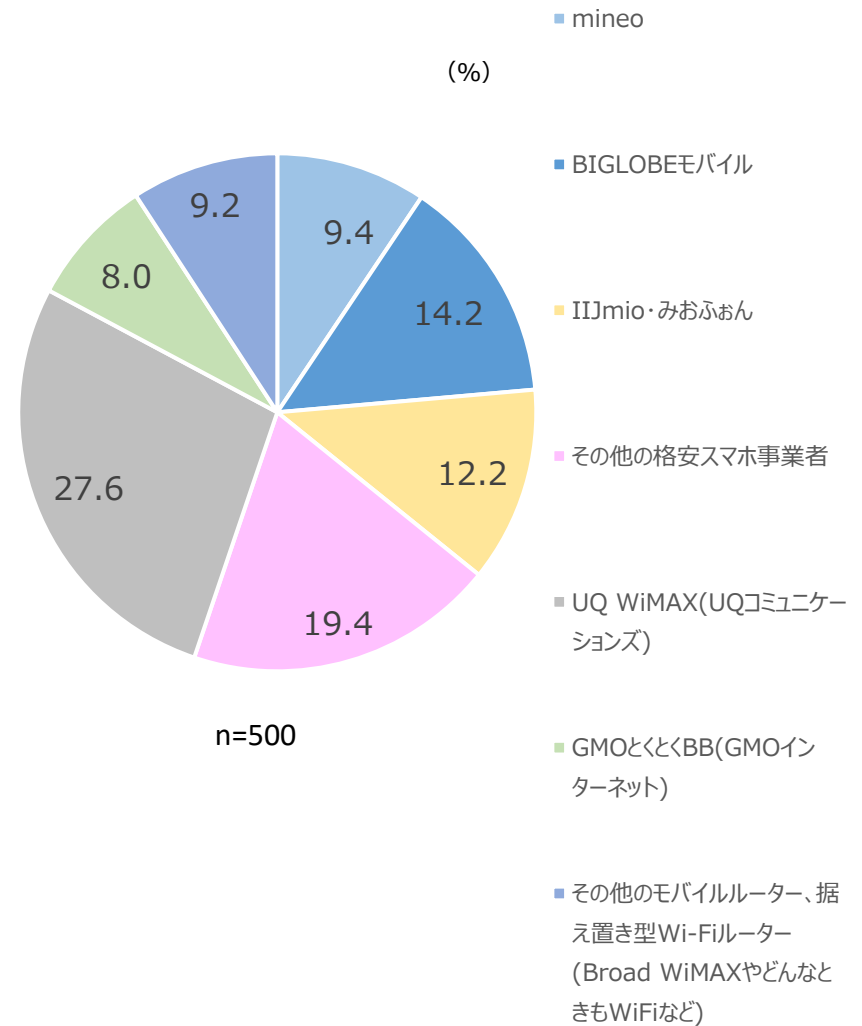
WEB以外での契約



WEBでの契約

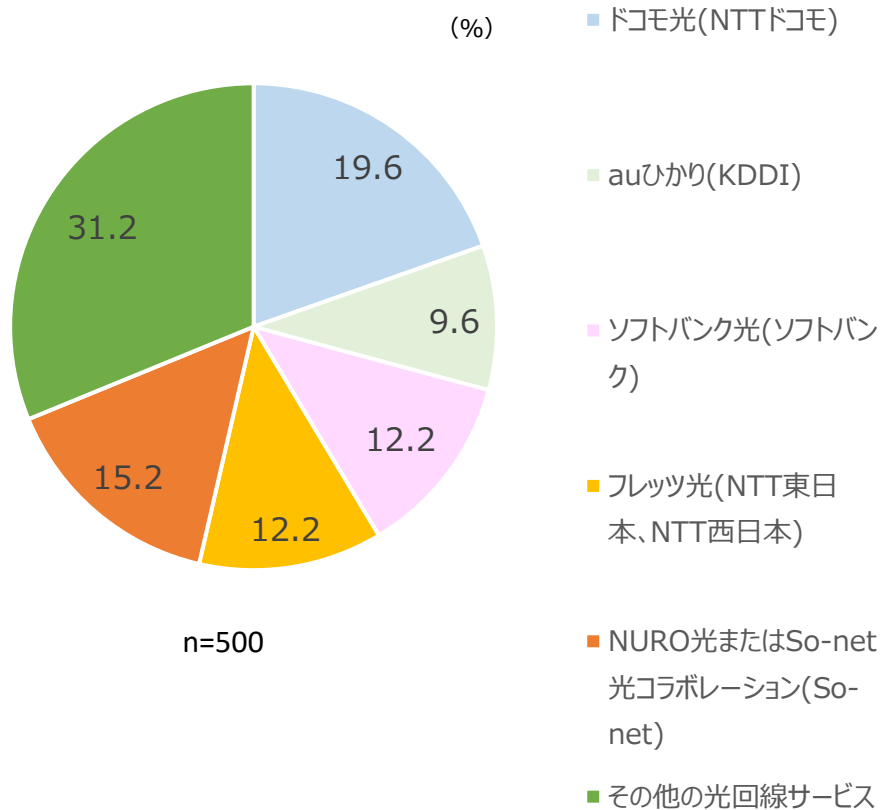


WEB以外での契約

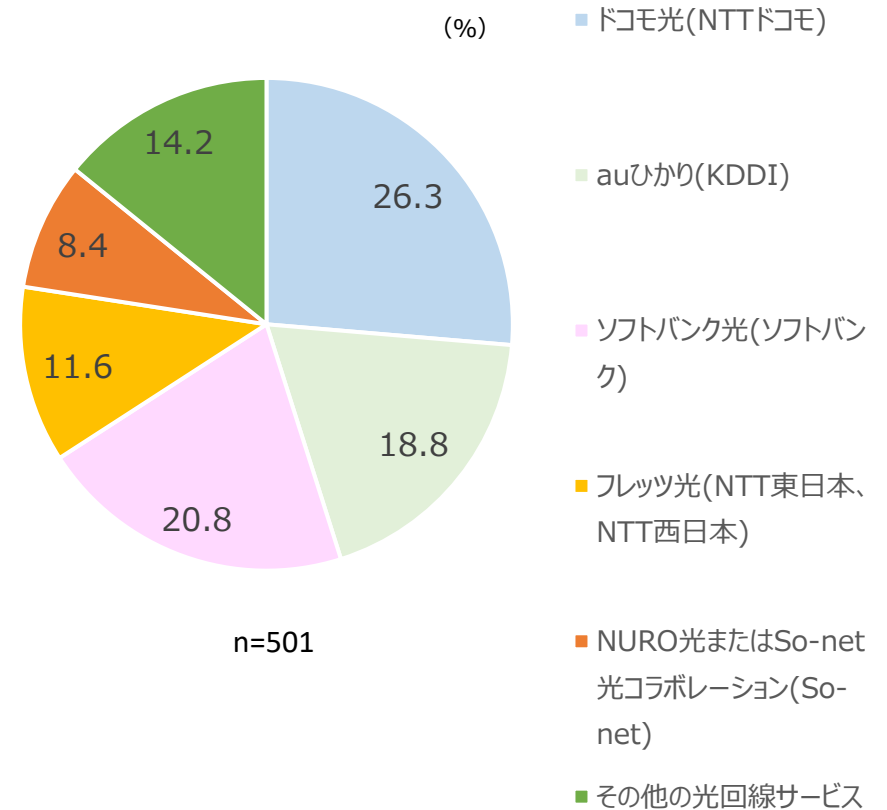


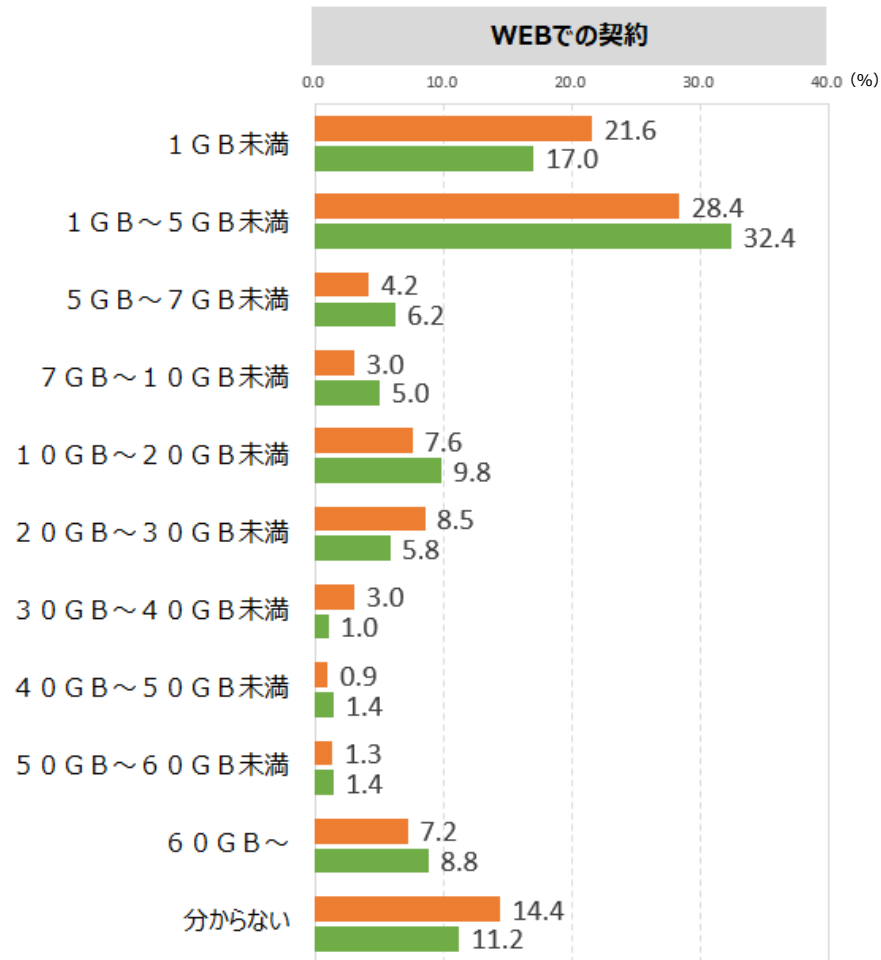
※UQWiMAXについては、本アンケートではMVNOとして取り扱っている。

WEBでの契約



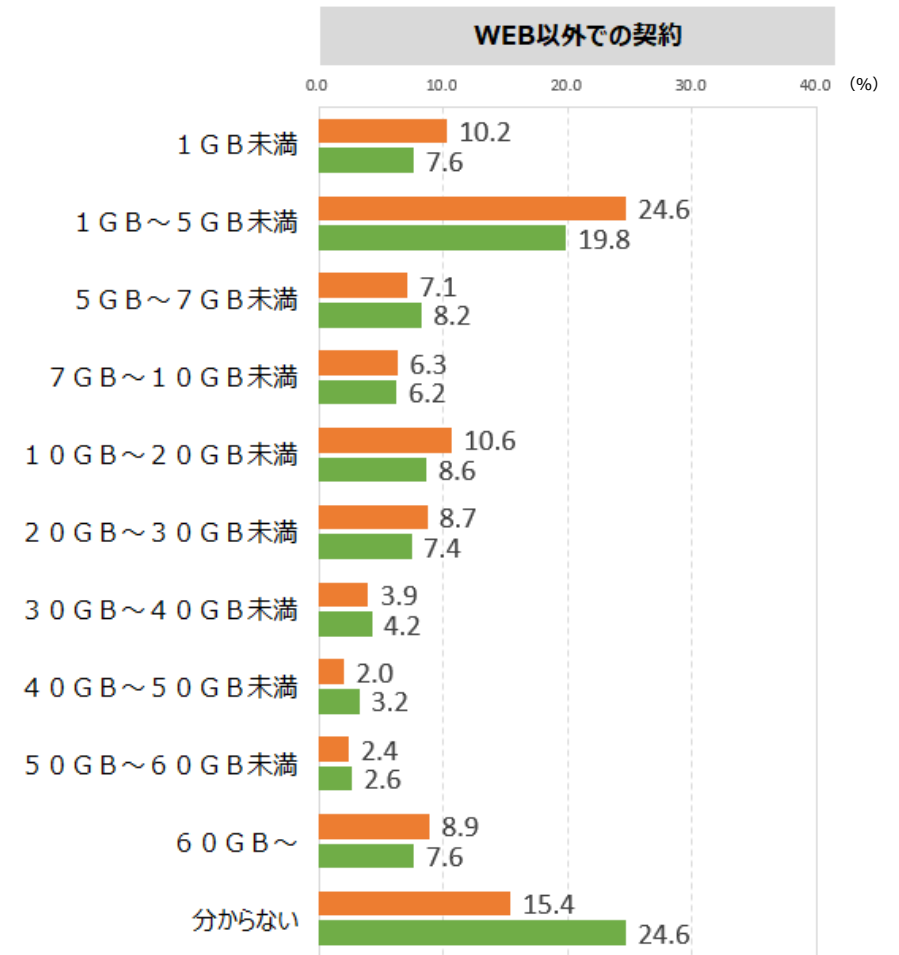
WEB以外での契約





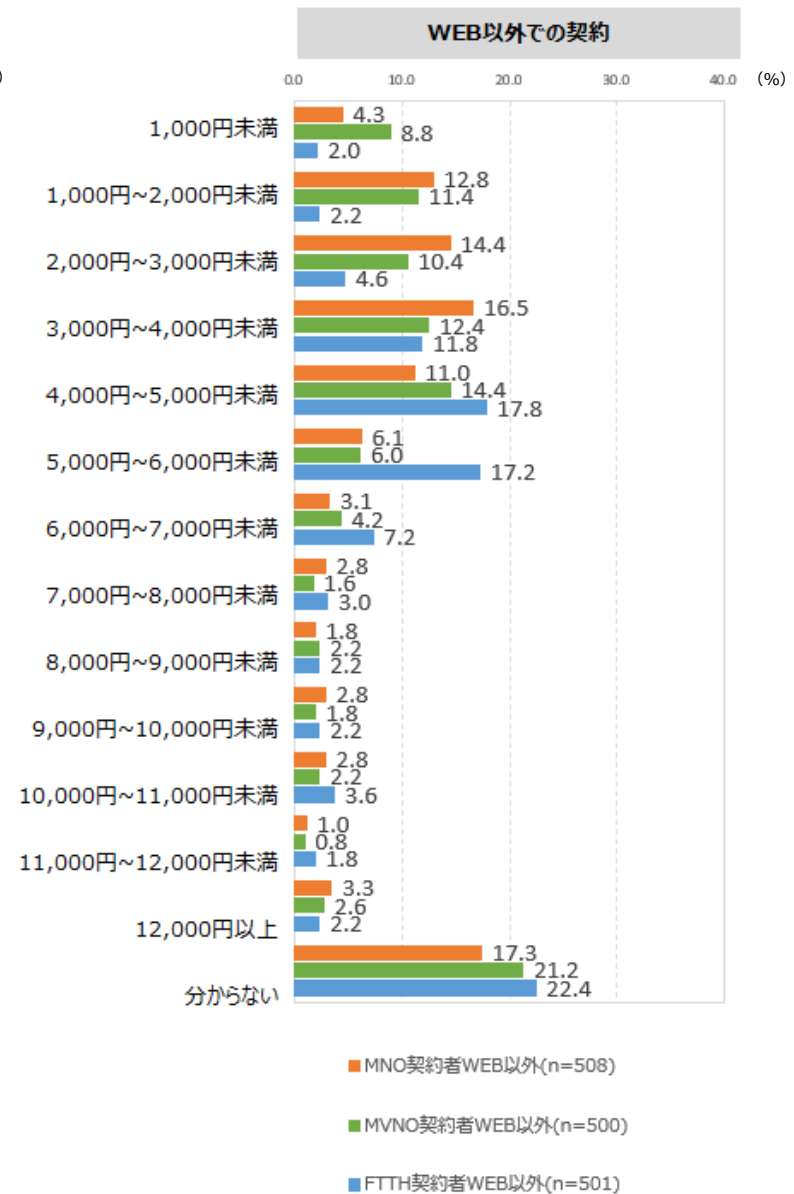
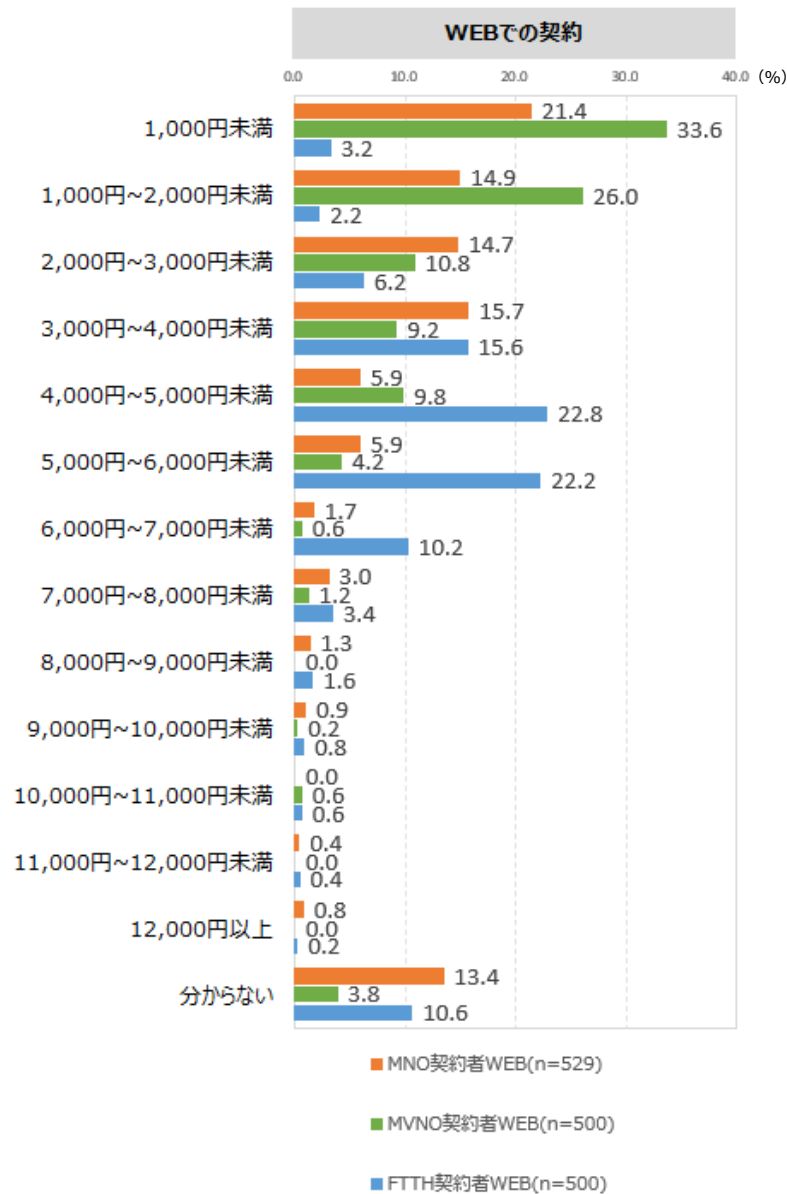
■ MNO契約者WEB(n=529)

■ MVNO契約者WEB(n=500)



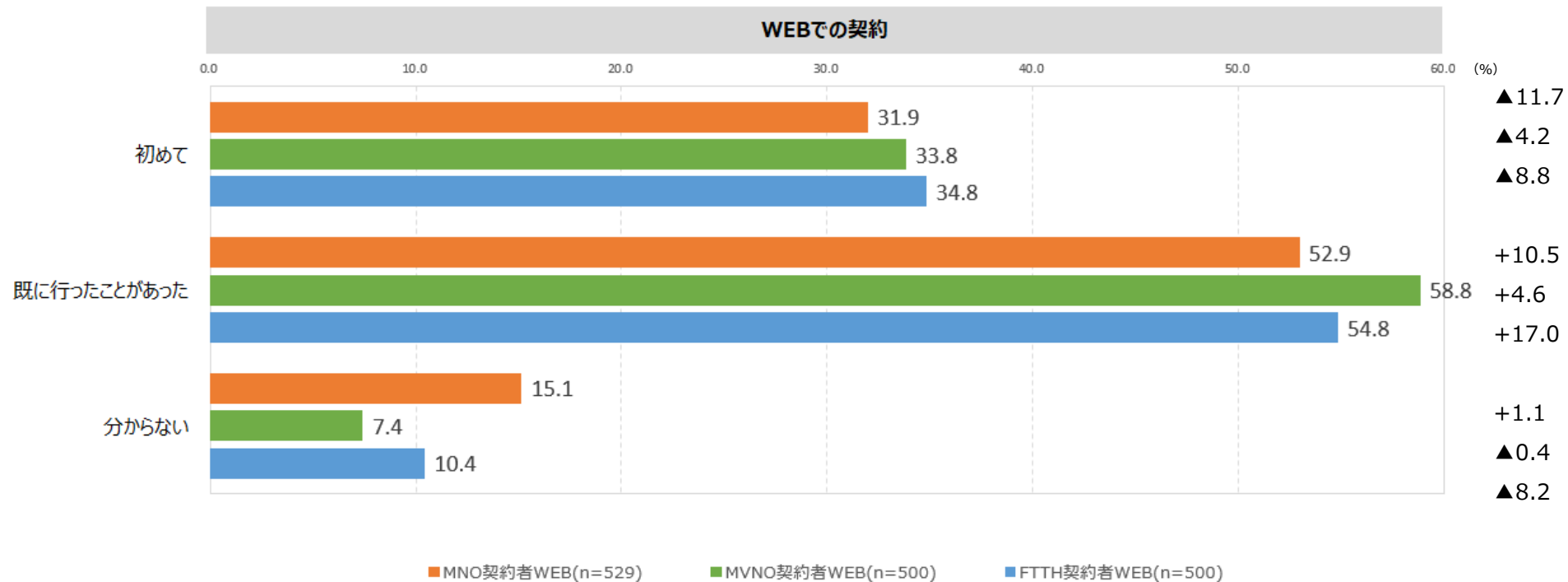
■ MNO契約者WEB以外(n=508)

■ MVNO契約者WEB以外(n=500)



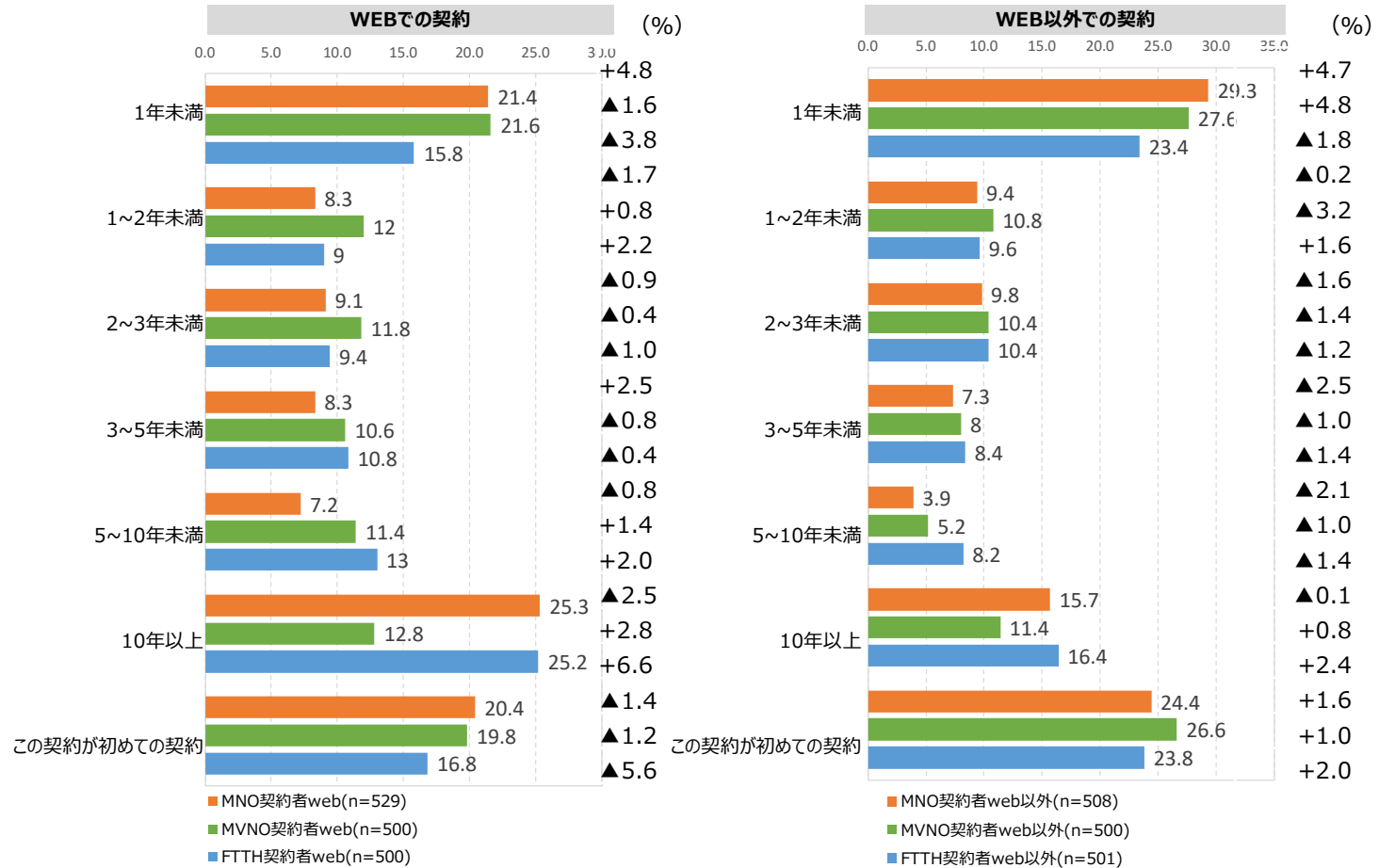
アンケートに対する回答

Q1.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）



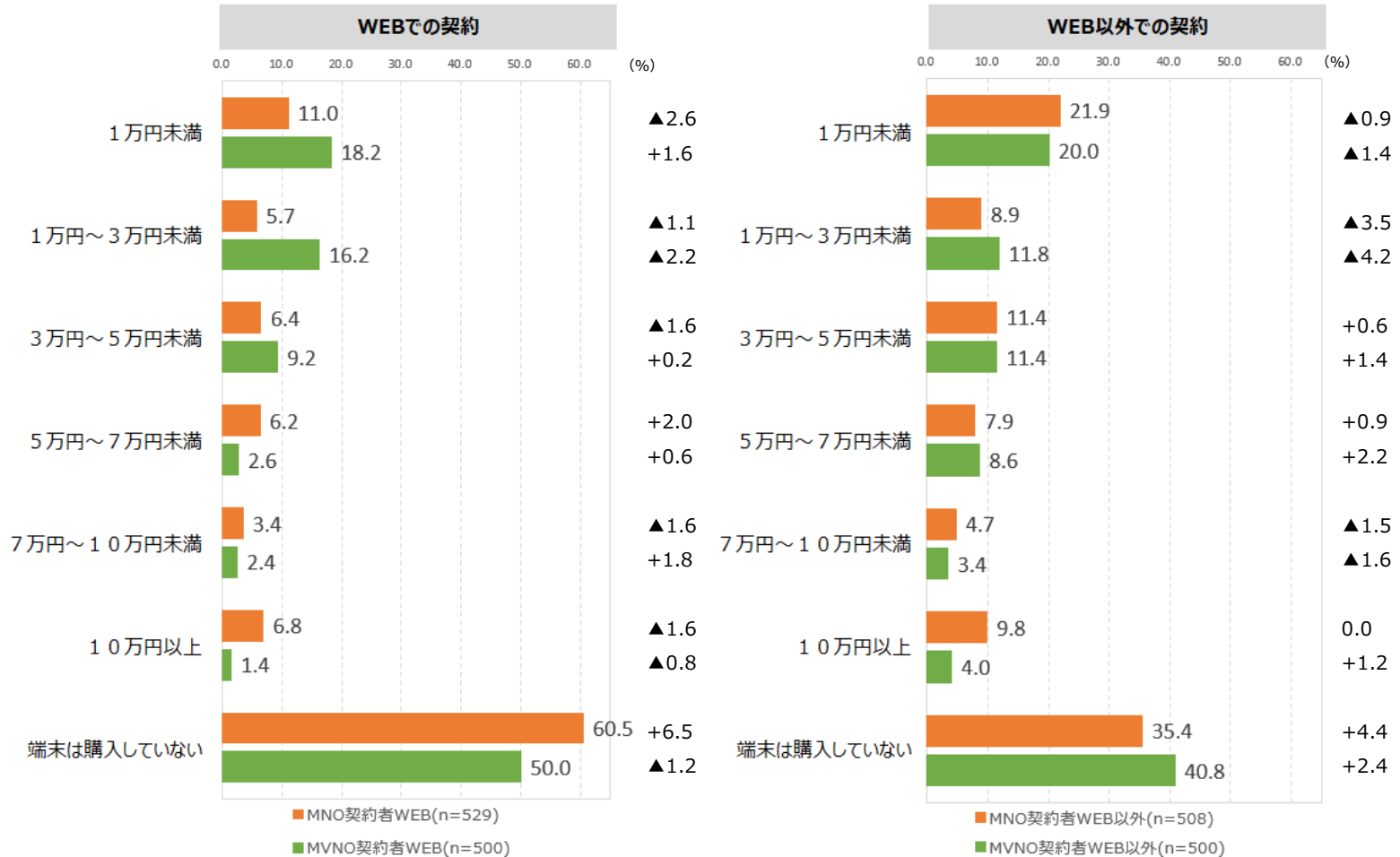
○MNO契約者は、「初めて」WEB契約したが-11.7ポイント、「既に行ったことがあった」が10.5ポイント増加し、MNOでWEB契約を経験した人は増加している。

Q2.あなたは下記のサービスを契約する以前、別のサービスを契約していましたか?契約していた場合、どのくらいの期間、以前契約していたサービスを継続利用していましたか?あてはまるものを1つお選びください。(単一回答)



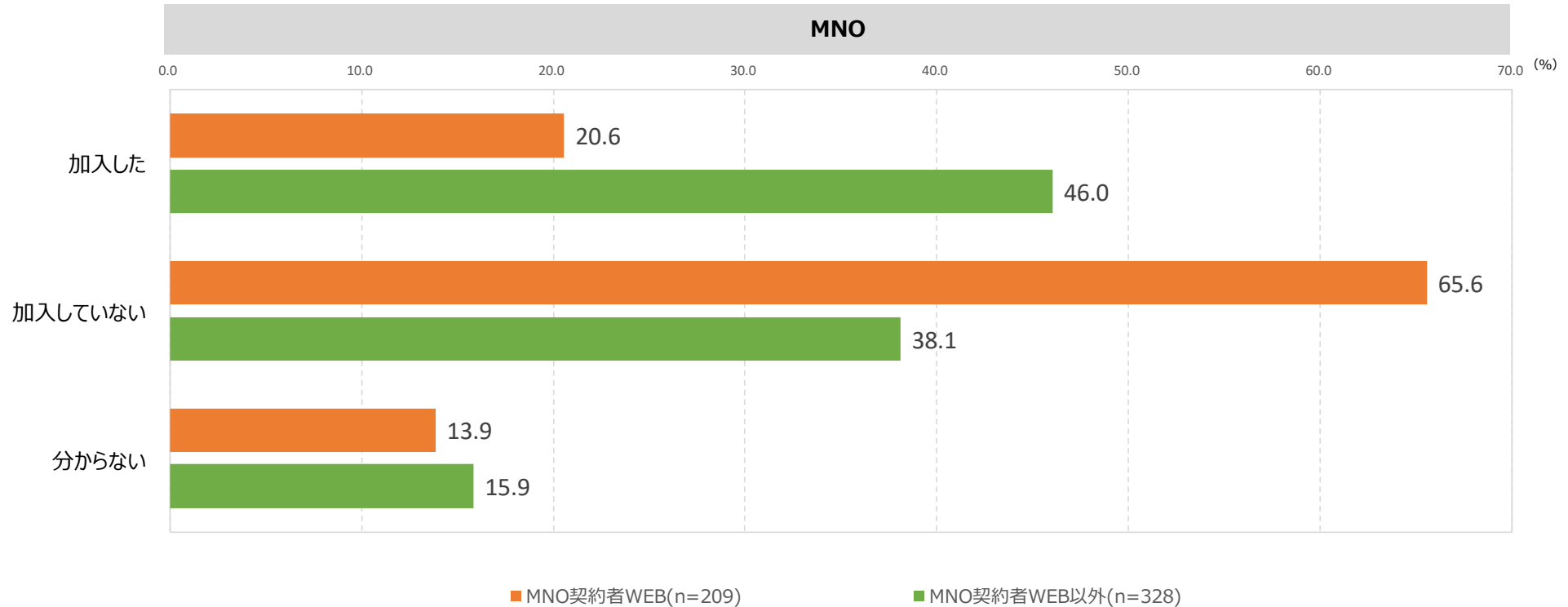
○WEBで契約した人の2割～3割は1年未満で契約を変更している。また、MNOの契約では1年未満の契約期間が増加している。

Q4.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）



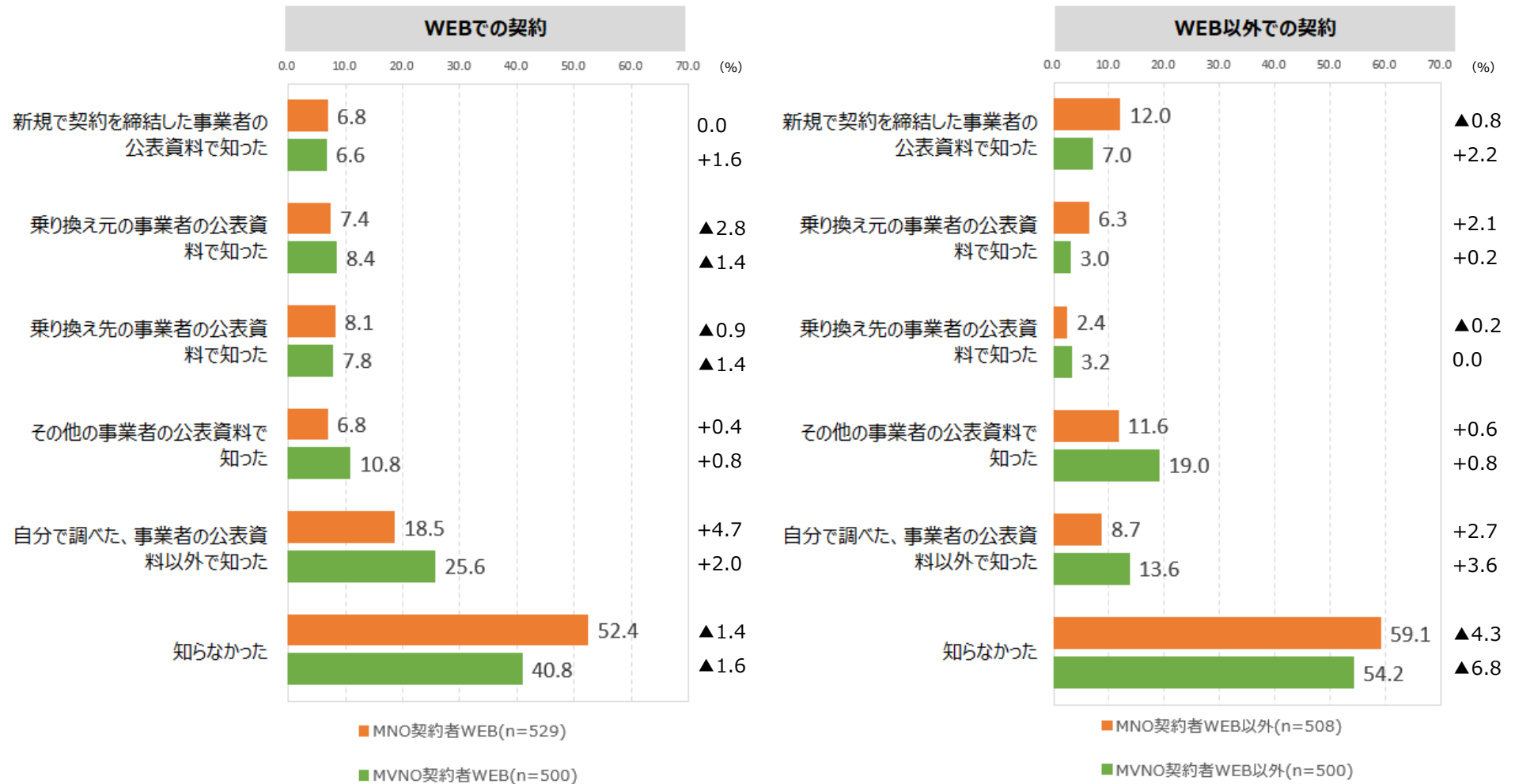
○WEBで契約した人の5割以上、WEB以外で契約した人の3割～4割程度はMNO・MVNOともに端末を購入していない。購入者が最も多いのは、「1万円未満」となっている。

Q5.前問で端末を購入したと回答した方へお伺いします。端末購入サポートプログラム（スマートフォンの代金に長期の分割払いを設定した上で、「〇ヶ月目以降に端末を返却」などの条件を満たすと残りの支払いが免除されるプログラム）に加入しましたか？（単一回答）



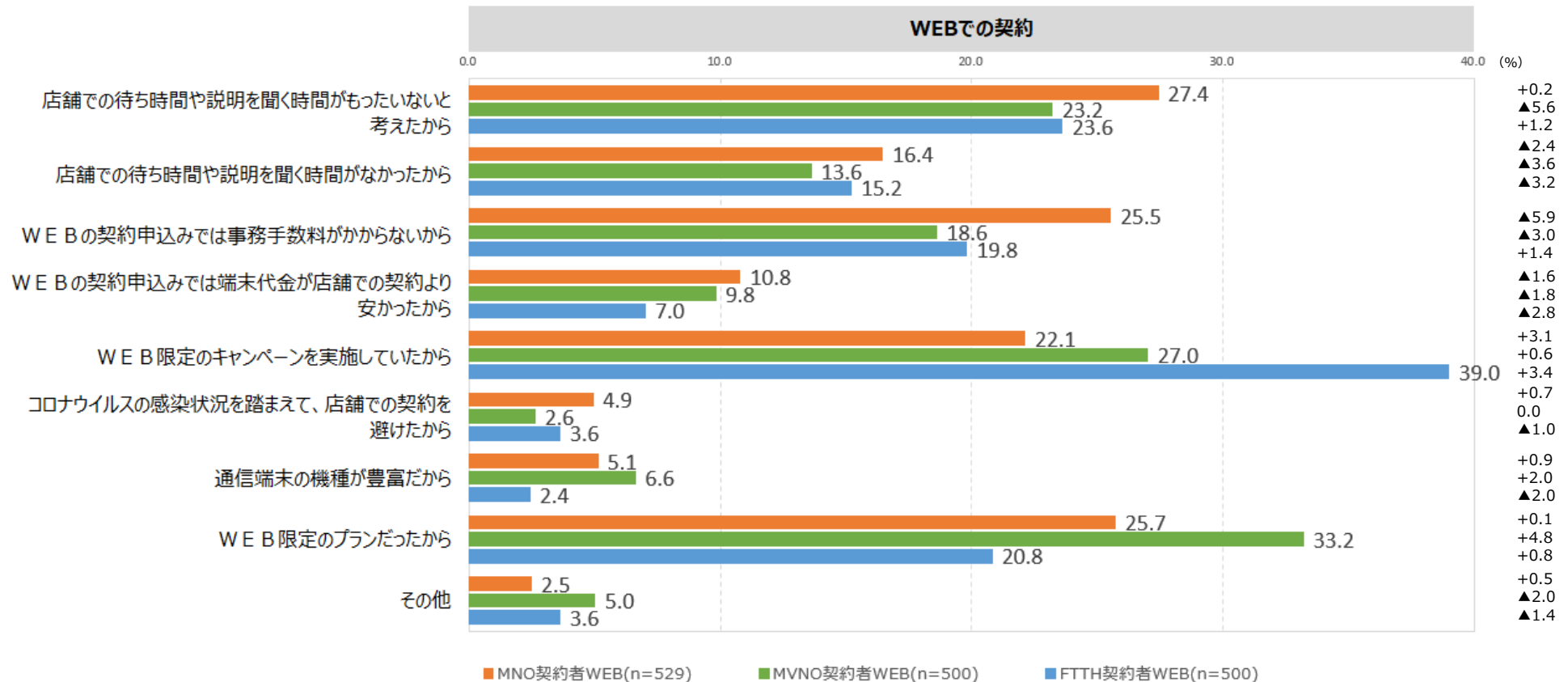
○端末購入サポートプログラムの加入経験はWEB以外の契約では4割程度に対し、WEBでの契約では2割程度と少ない。

Q6 .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）



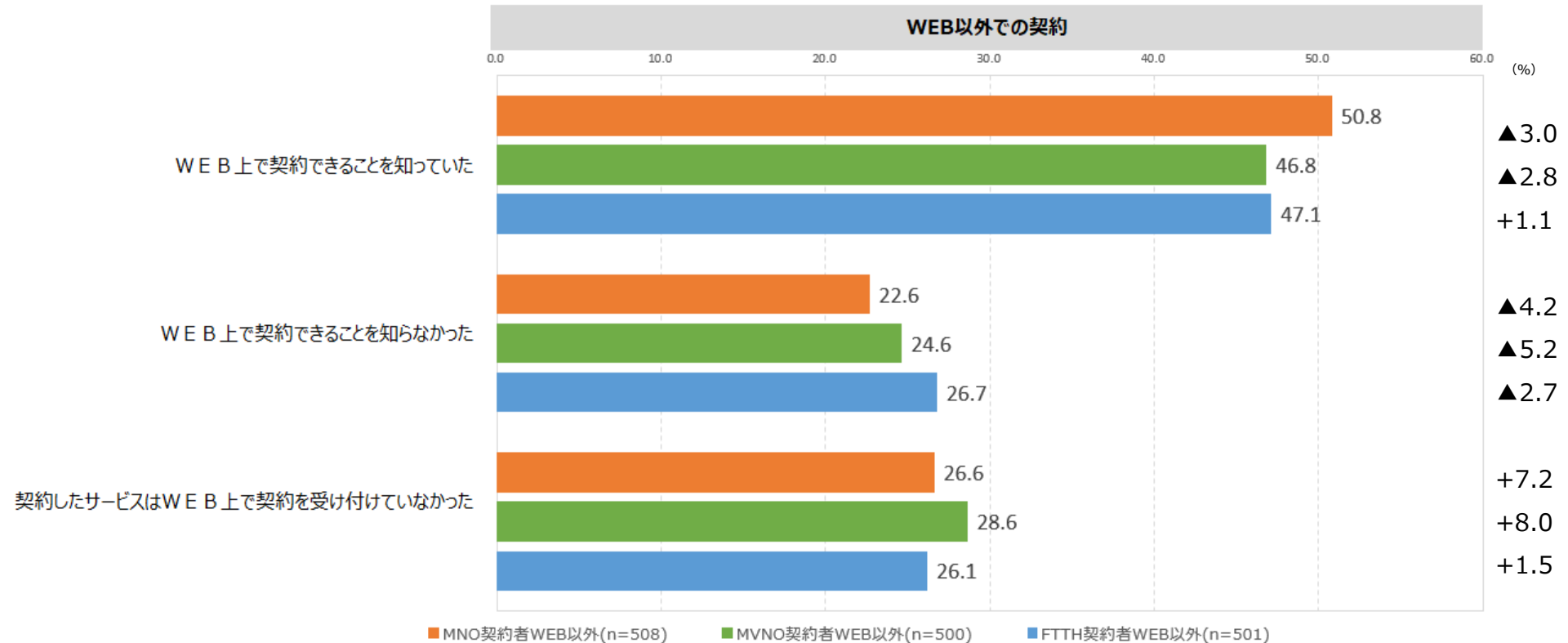
○事業者の周波数帯によって使用できない端末があることを知らないまま契約を結んだ人は、WEB契約者の4割以上、WEB以外の契約者の6割程度を占めるが、昨年と比べると数ポイント減少している。

Q7.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）



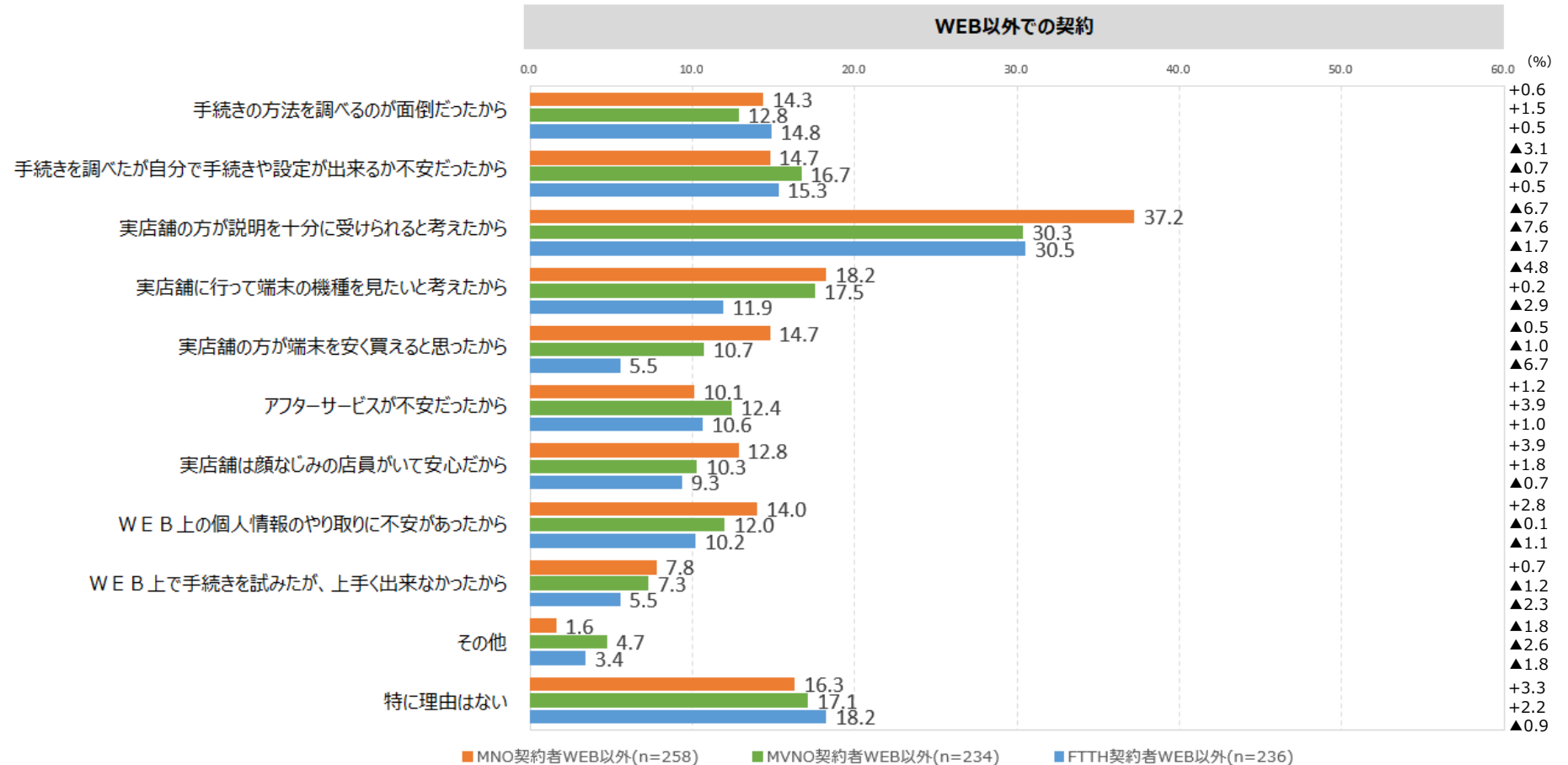
○MNO契約者は「店舗での待ち時間や説明を聞く時間をもたないと思ったから」、MVNO契約者は「WEB限定のプランだったから」、FTTH契約者は「WEB限定のキャンペーンを実施していたから」が最も多い。

Q8.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。
知らなかった人は2割程度。

Q9.「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」が一番多いが、昨年と比較して減少している。

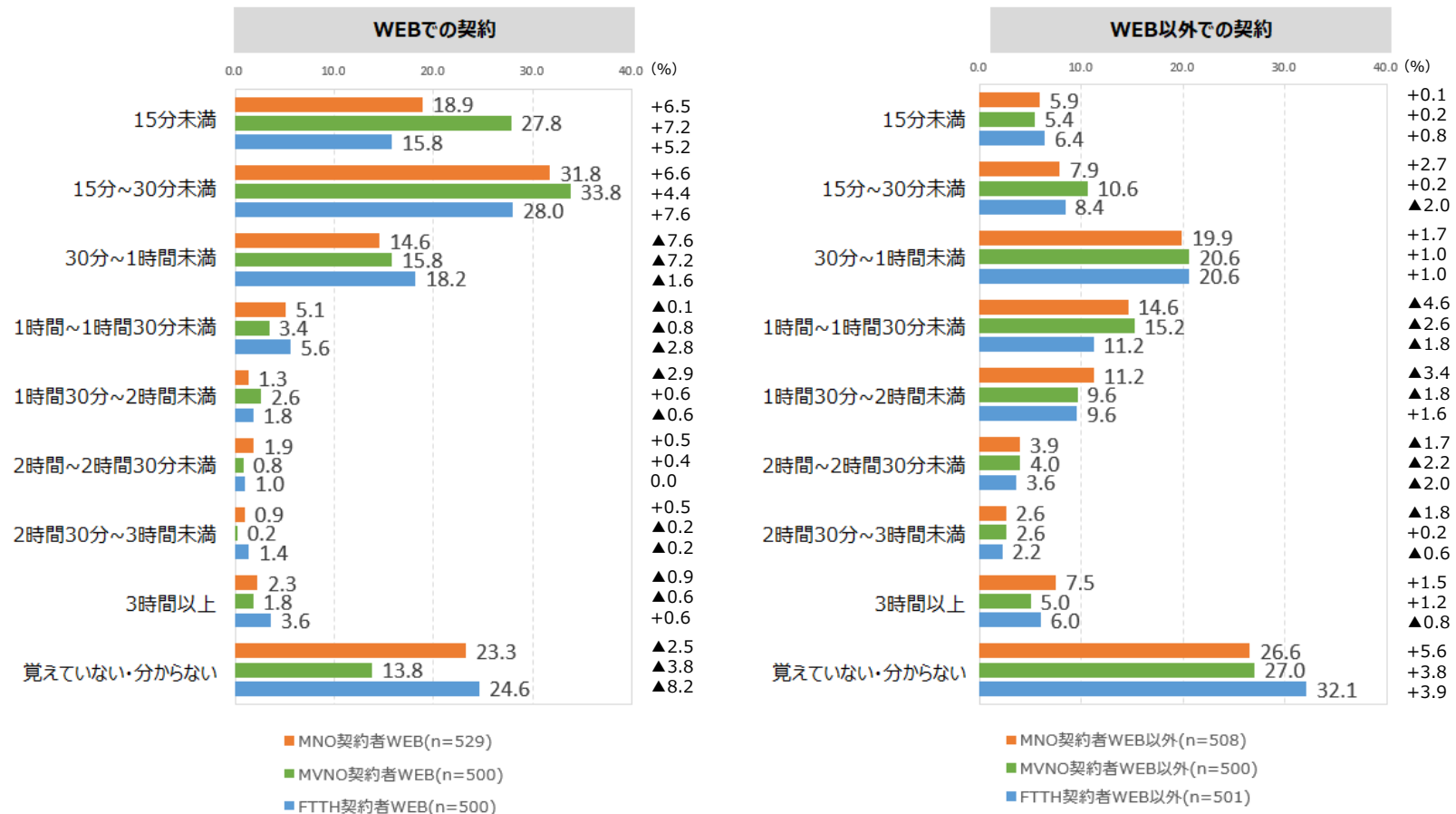
Q10. 契約するサービスの説明に入ってから、契約が完了するまでにかかった時間として最も近いものを1つお選びください。（単一回答）

※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（店舗の場合は、端末の受け取り時間等は考慮せず、申込終了までの時間でお答えください。）

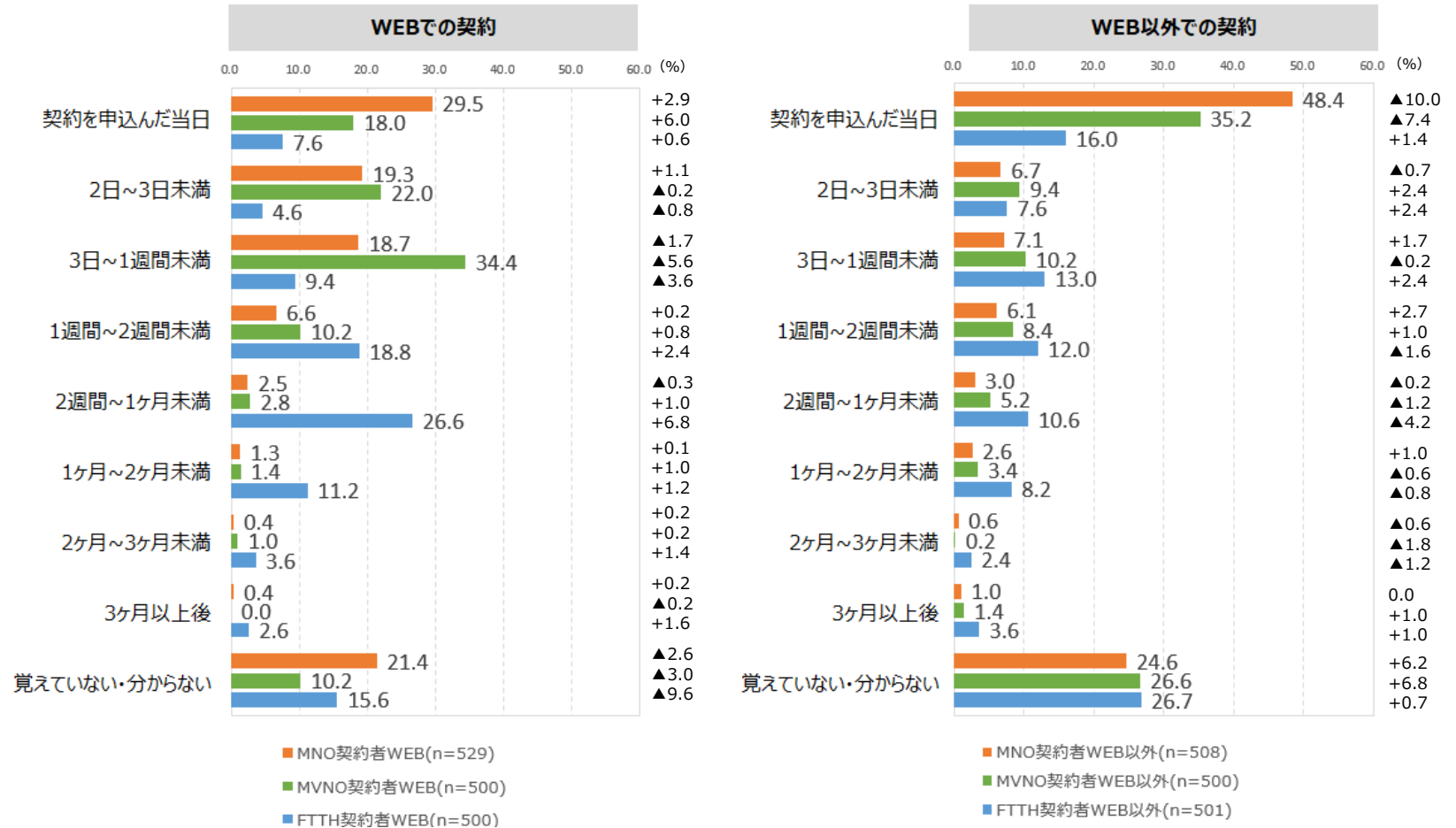
※電話の場合は、電話上でスタッフからサービスの説明を受けはじめてから契約が完了するまでの時間

※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



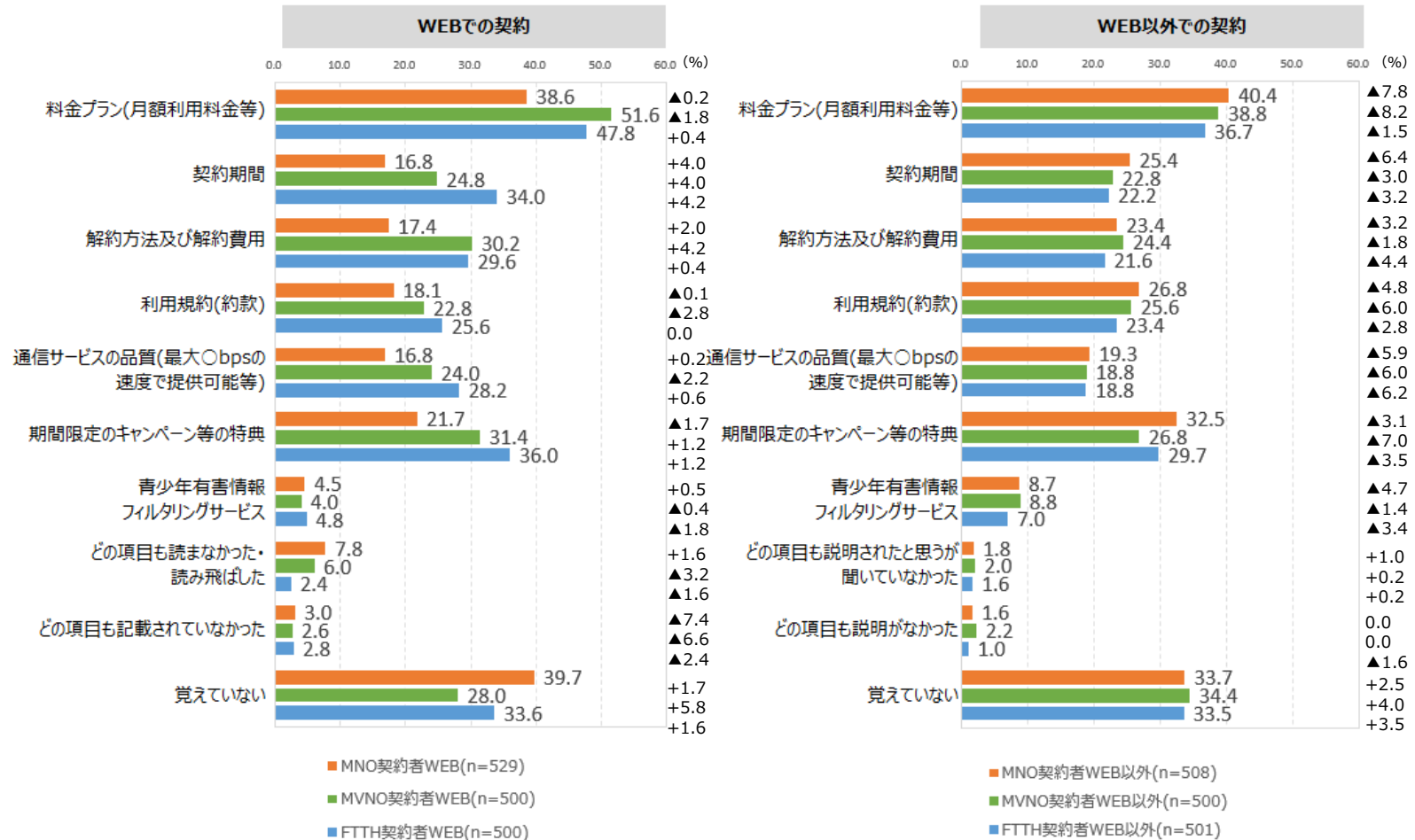
○WEBでの契約の時間は15分～30分未満が最も多く、WEB以外での契約は30分～1時間未満がボリュームゾーンで、MNO・MVNO・FTTH全てにおいて昨年よりも増加。WEBでの契約とWEB以外での契約を比べると、WEBでの契約はかかる時間が短く、契約内容を確認している時間も短いことが考えられる。

Q11.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)



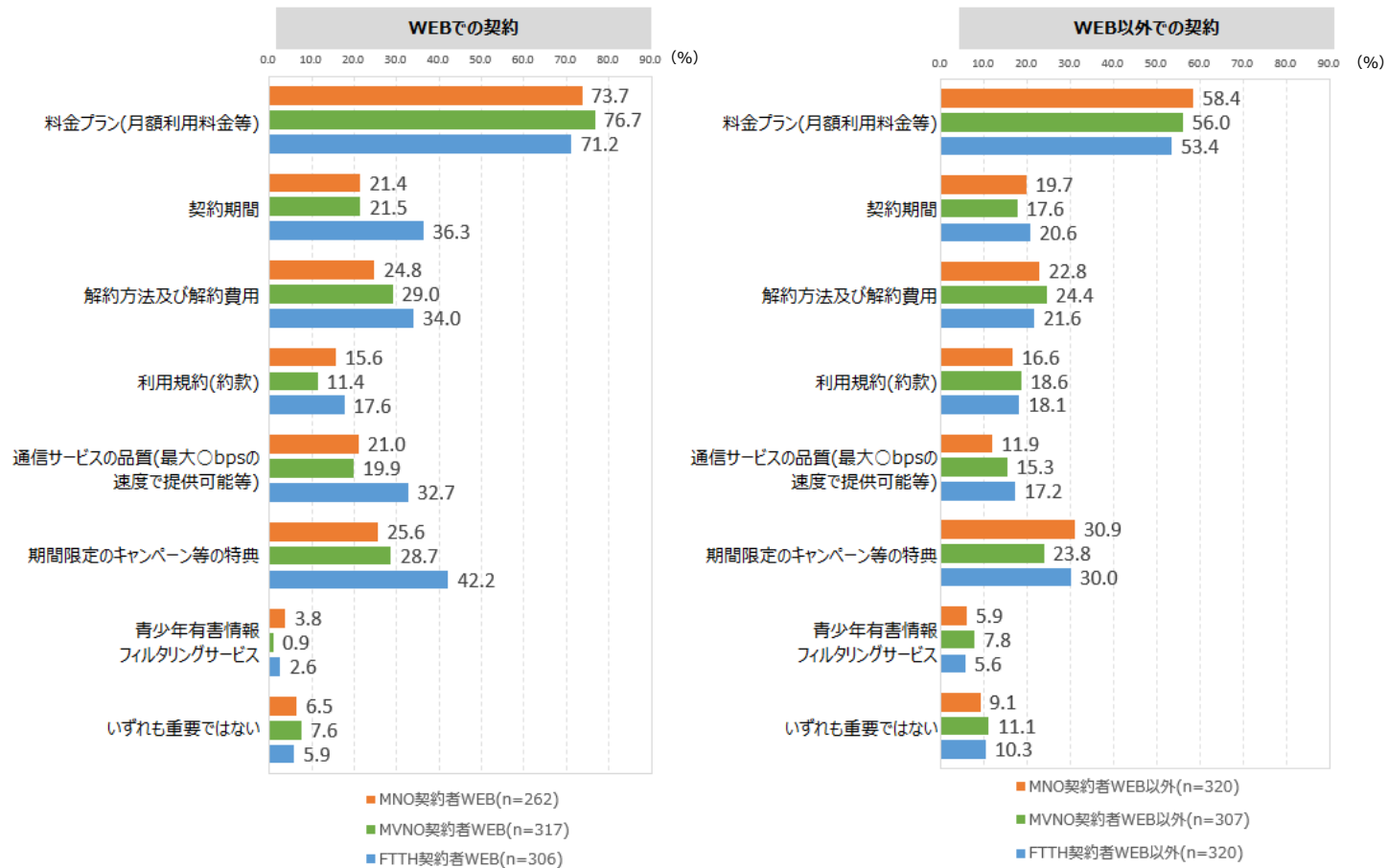
○WEB以外での契約は、WEBの契約よりも時間はかかるものの、「契約を申し込んだ当日」と回答した人は増加。
MNOをWEB以外で契約した人で、「契約を申し込んだ当日」と回答したのは10.0ポイント減少。

Q12. 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。※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。（複数回答）



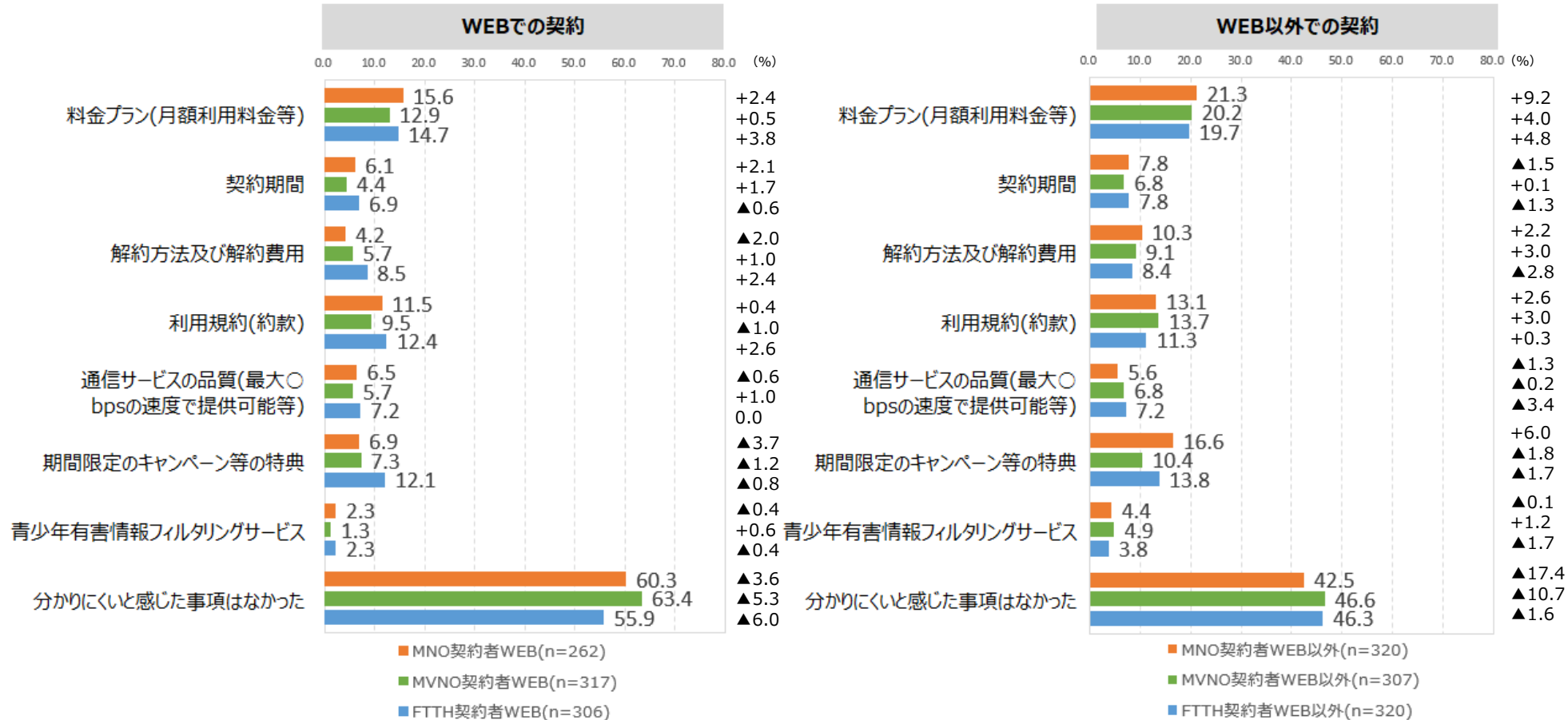
○すべての契約において説明を受けた内容が50%程度以下にとどまっている。覚えていないという回答も3割程度存在する。

Q13.販売員（動画などを含む）から説明を受けた項目のうち、あなたにとって重要と考えられる項目はどれですか。あてはまるものをすべてお選びください。※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。（複数回答）



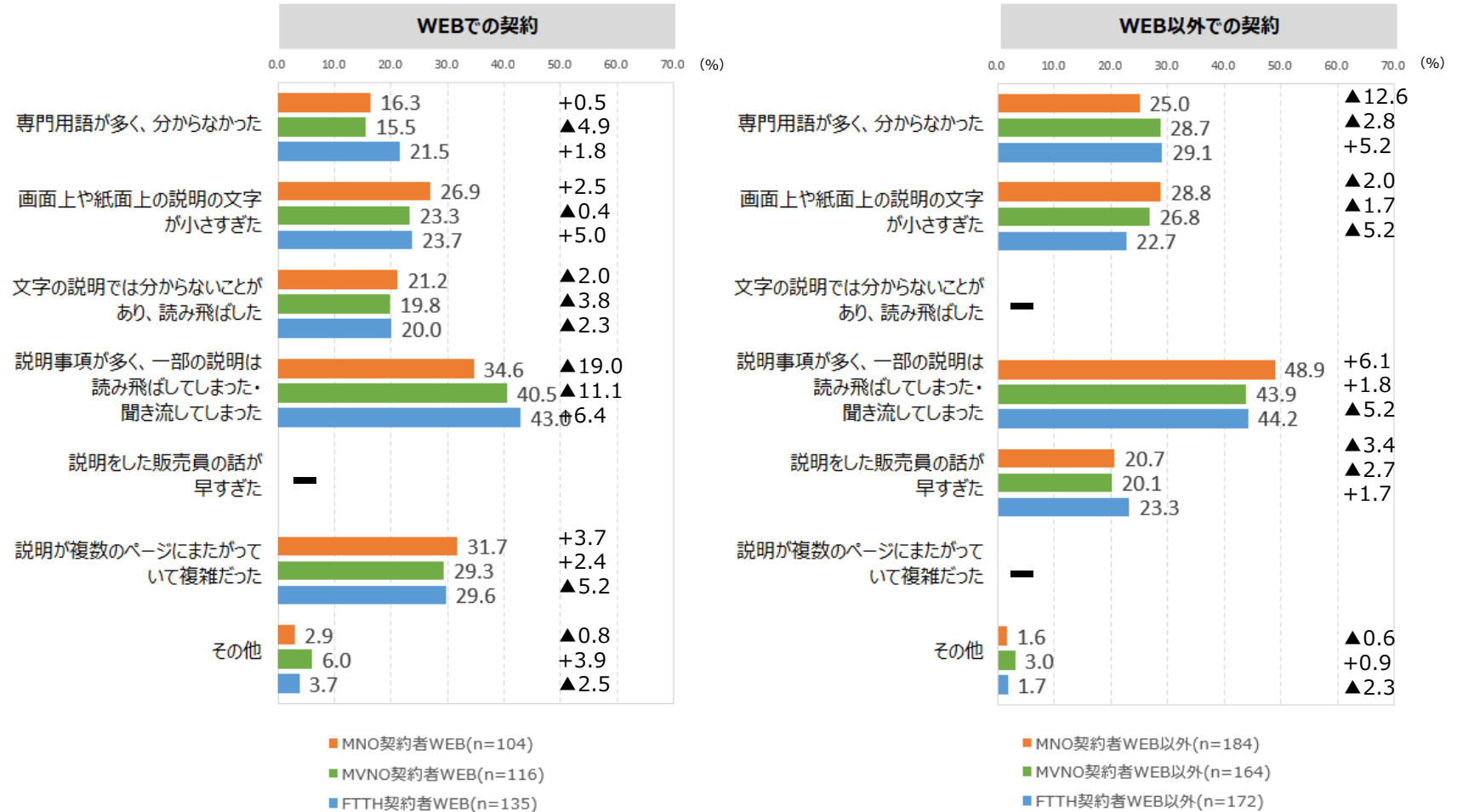
○WEBでの契約は「料金プラン」が7割程度、WEB以外の契約では5割～6割程度で最も多いが、WEBでの契約の方がより、料金プランを重要視していると考えられる。

Q14.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。※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。（複数回答）



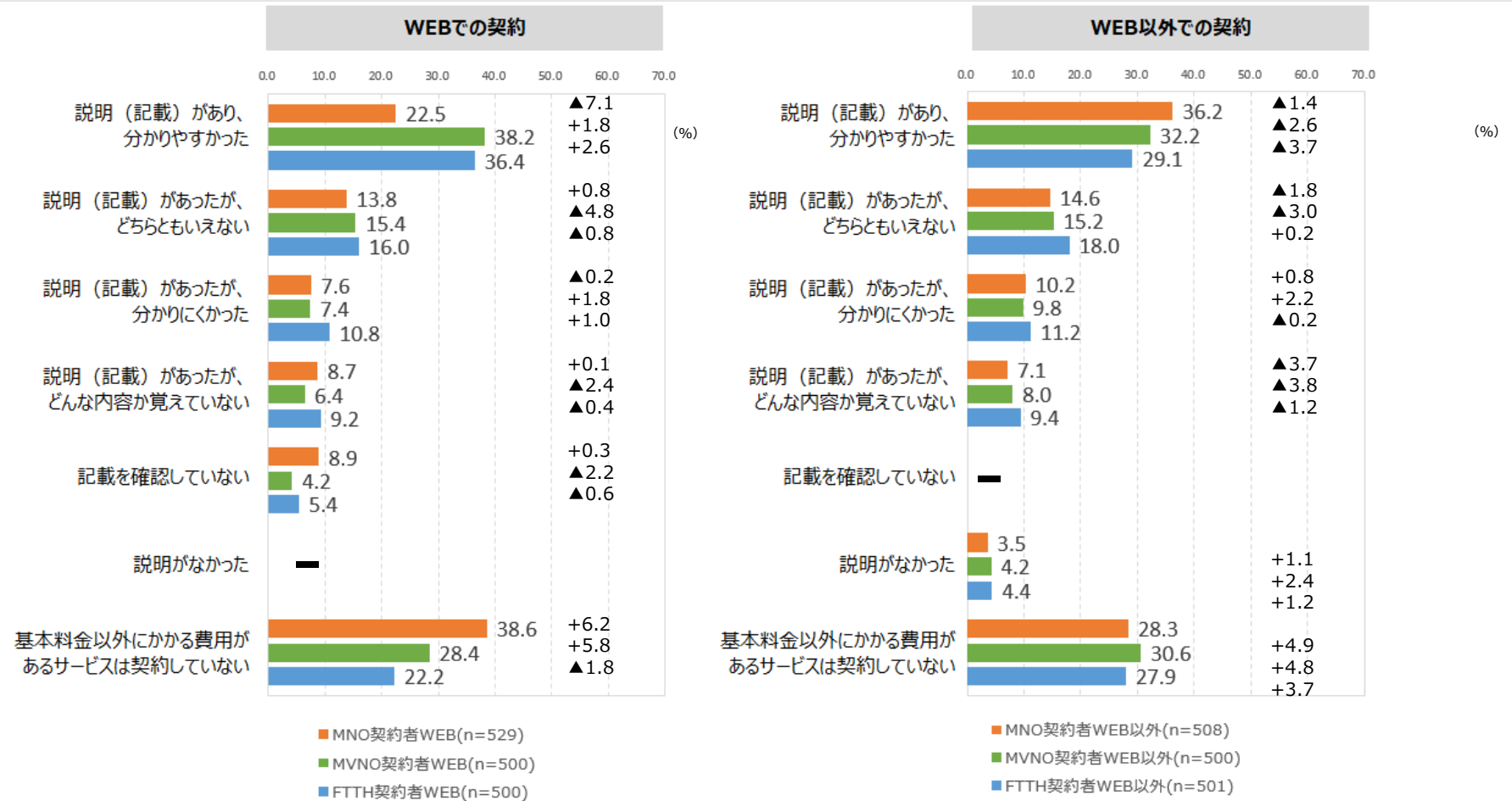
○MNO・MVNO・FTTHいずれも「分かりにくいと感じた事項はなかった」が4割～6割ほどだが、前回調査より減少。特にWEB以外でMNOを契約した人が大きく減少しているが、その代わりに料金プランや期間限定のキャンペーン等がわかりづらいという項目が増えている。

Q15.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）



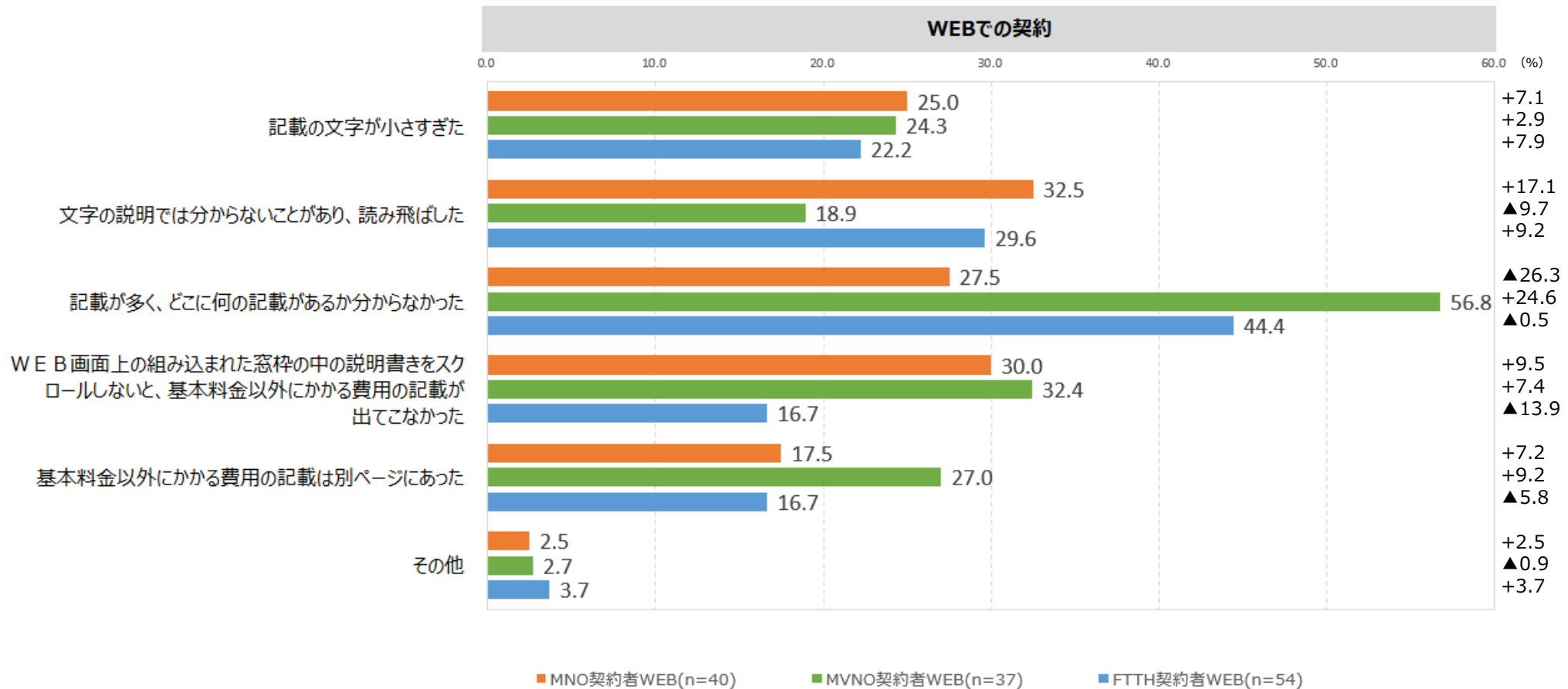
○WEBでの契約、WEB以外での契約ともに「説明事項が多く、一部の説明は読み飛ばしてしまった・聞き流してしまった」が最も高いが、WEB契約のMNO・MVNOでは大きく減少しているが、WEB以外の契約では増加している。

Q16.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？あてはまるものを1つお選びください。※店舗等での契約の場合は販売員（もしくは動画等）の説明がどうだったか、WEBでの契約の場合はご自身で確認する中でどう思ったのかお選びください。（単一回答）



○WEBでの契約、WEB以外での契約とも説明（記載）がわかりやすかったが2割～3割と最も多かった。

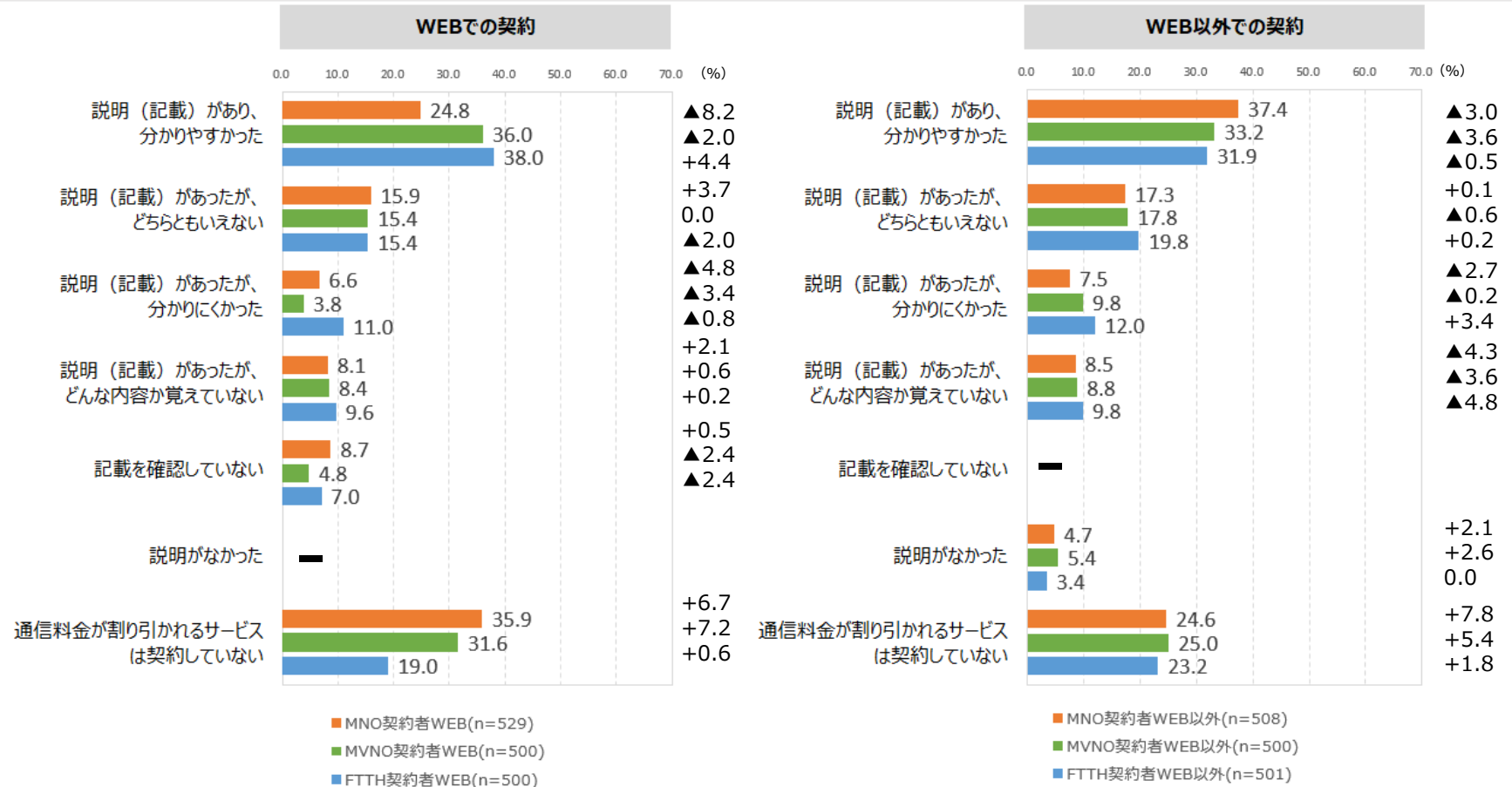
Q17.前問で、「説明（記載）があったが、分かりにくかった」と回答した方にお伺いします。あなたが分かりにくかったと思った原因としてあてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



○母数が少ない状況ではあるが、MNO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」、MVNOとFTTHでは「記載が多く、どこに何の記載があるかわからなかった」が多かった。

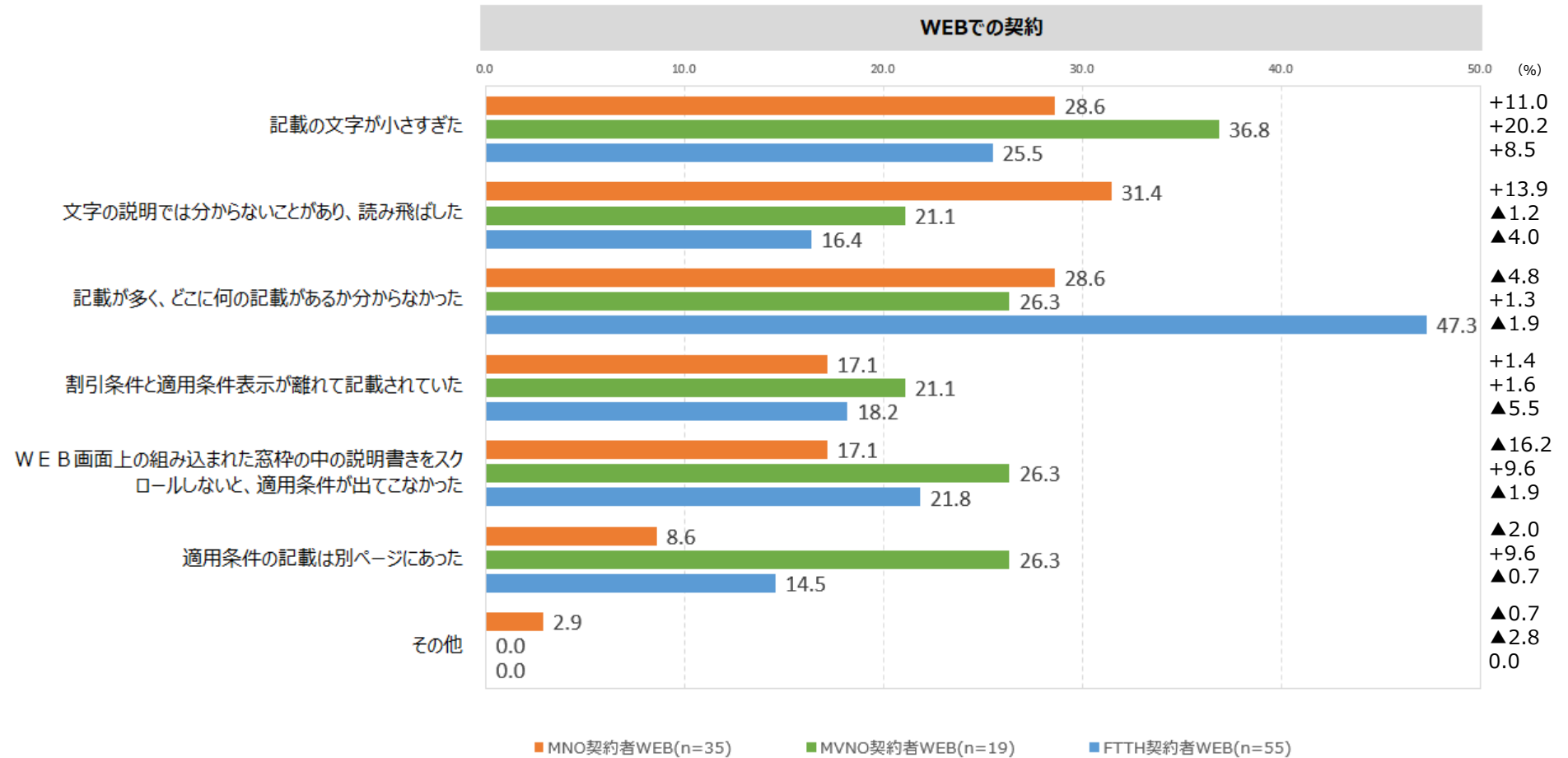
Q18. 契約したサービスの月々の通信料金に対する割引の適用条件の説明についてあなたはどのように思いましたか？あてはまるものを1つお選びください。

※店舗等での契約の場合は販売員（もしくは動画等）の説明がどうだったか、WEBでの契約の場合はご自身で確認する中でどう思ったのかお選びください。（単一回答）



○「通信料金が割引かれるサービスは契約していない」が増加し、「説明（記載）があり、分かりやすかった」「説明（記載）があり、分かりにくかった」ともに、一部を除き減少。

Q19.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）

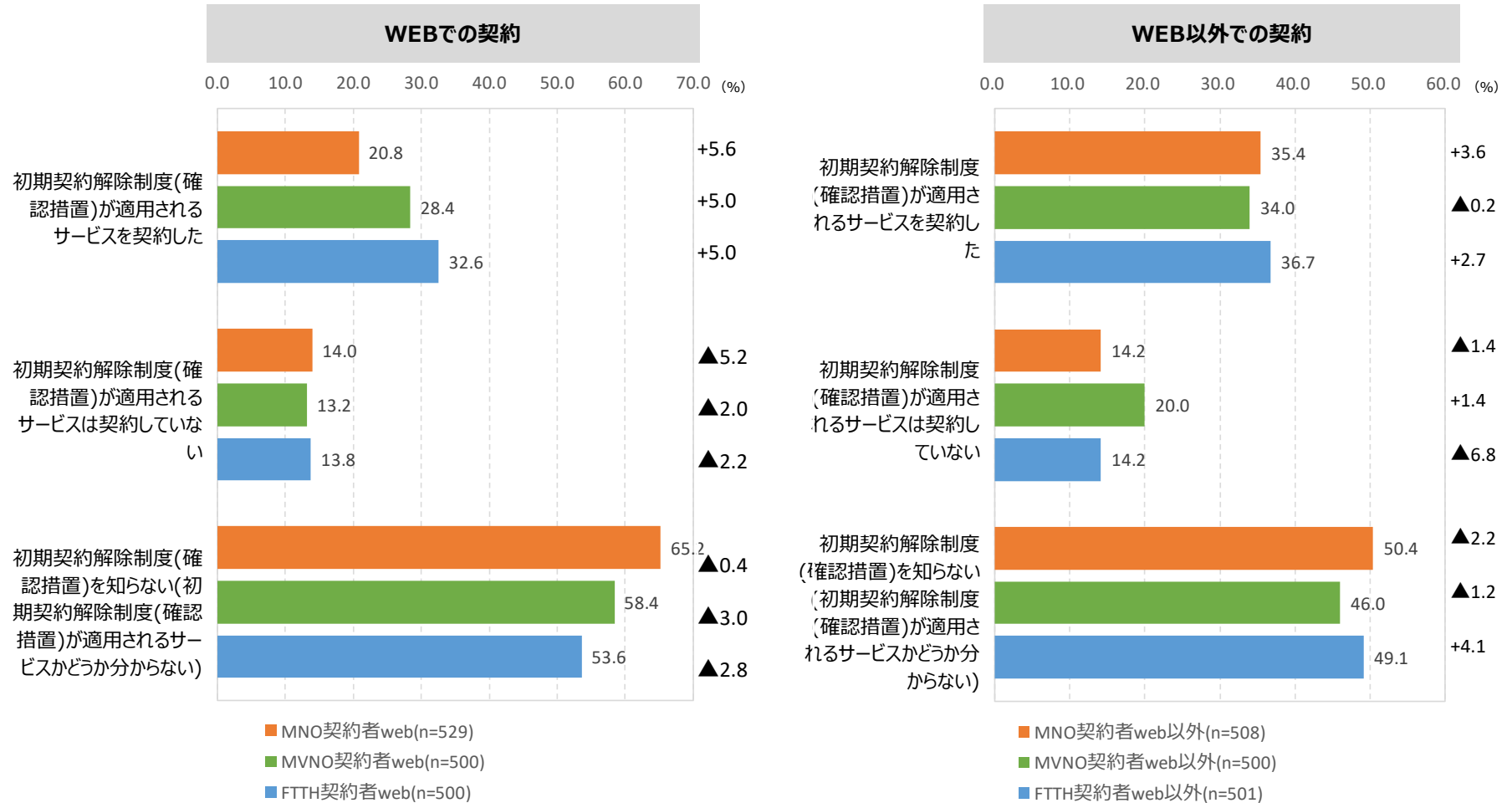


○母数が少ない状況であるが、MNOでは「文字の説明では分からないことがあり、読み飛ばした」が、MVNOでは「記載の文字が小さすぎた」が、FTTHでは「記載が多く、どこに何の記載があるか分からなかった」が多かった。

Q20.あなたが契約したサービスは「初期契約解除制度（または確認措置）」がありましたか。（単一回答）

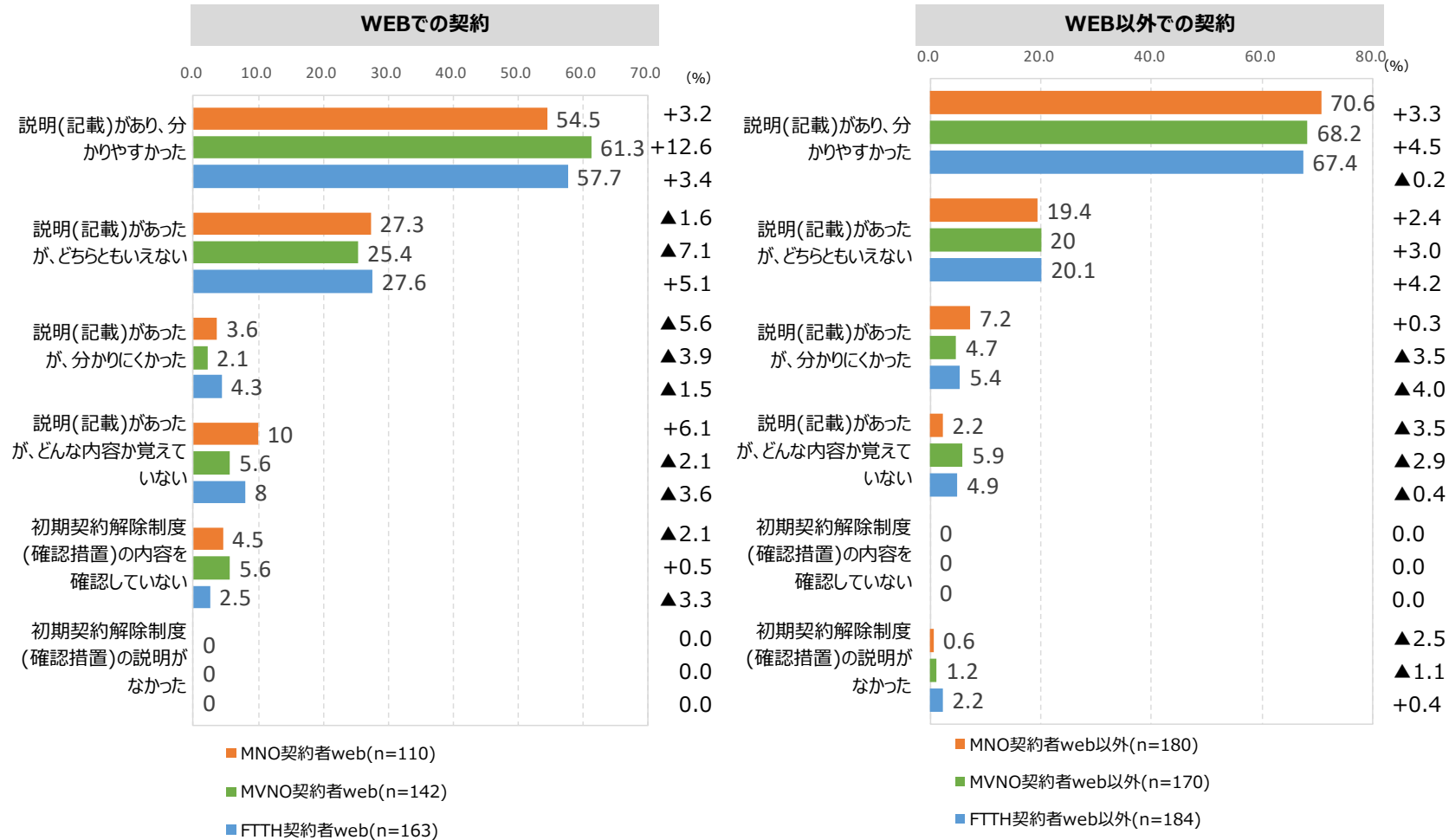
※初期契約解除：契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができる制度

※確認措置：自宅等での電波状況が不十分な場合や説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて契約・返品できる制度



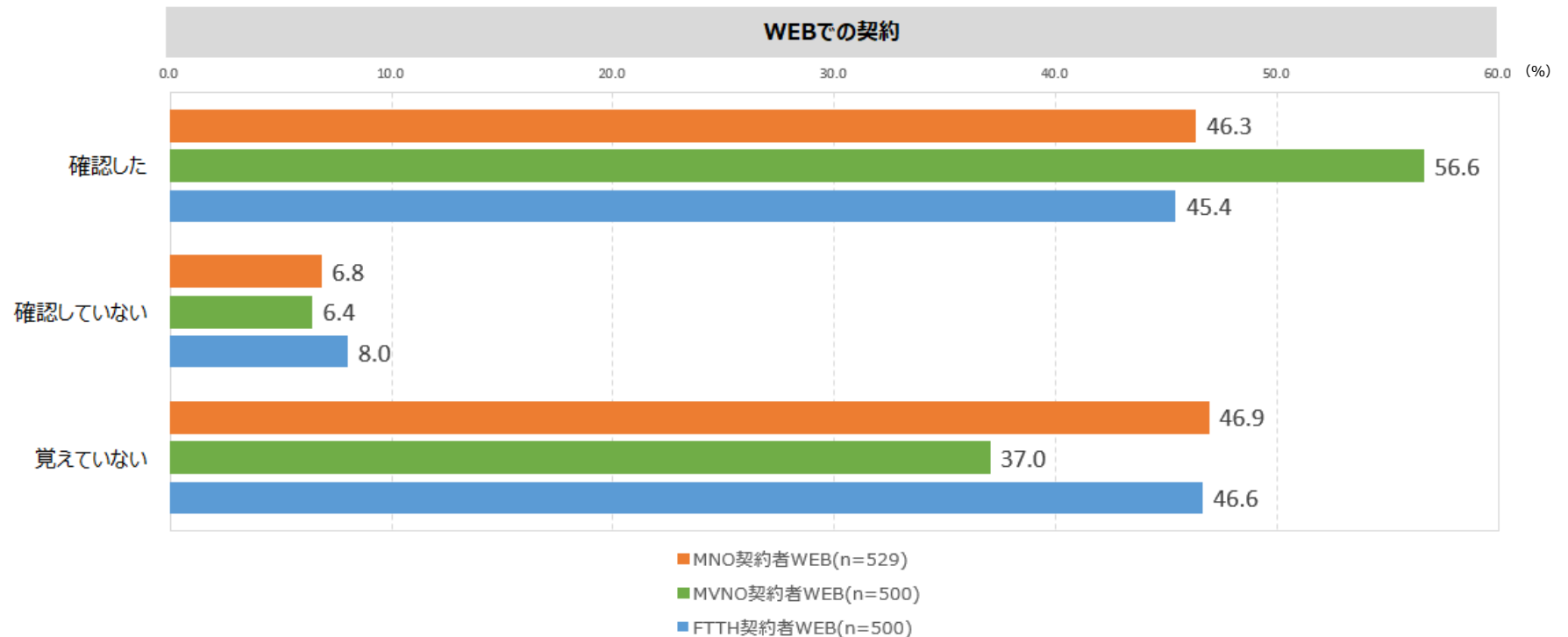
○MNO、MVNO（一部を除く）、FTTHとも初期契約解除（または確認措置）の対象であるにもかかわらず、適用されるサービスを契約したと認識している人は2割～3割にとどまっている。また、WEBでの契約はWEB以外の契約に比べて当該サービスを契約したと認識している人が少なくなっている。

Q21.前問で、「初期契約解除（又は確認措置）が適用されるサービスを契約した」と回答した方にお伺いします。説明を受けましたかまたは記載を確認しましたか（単一回答）



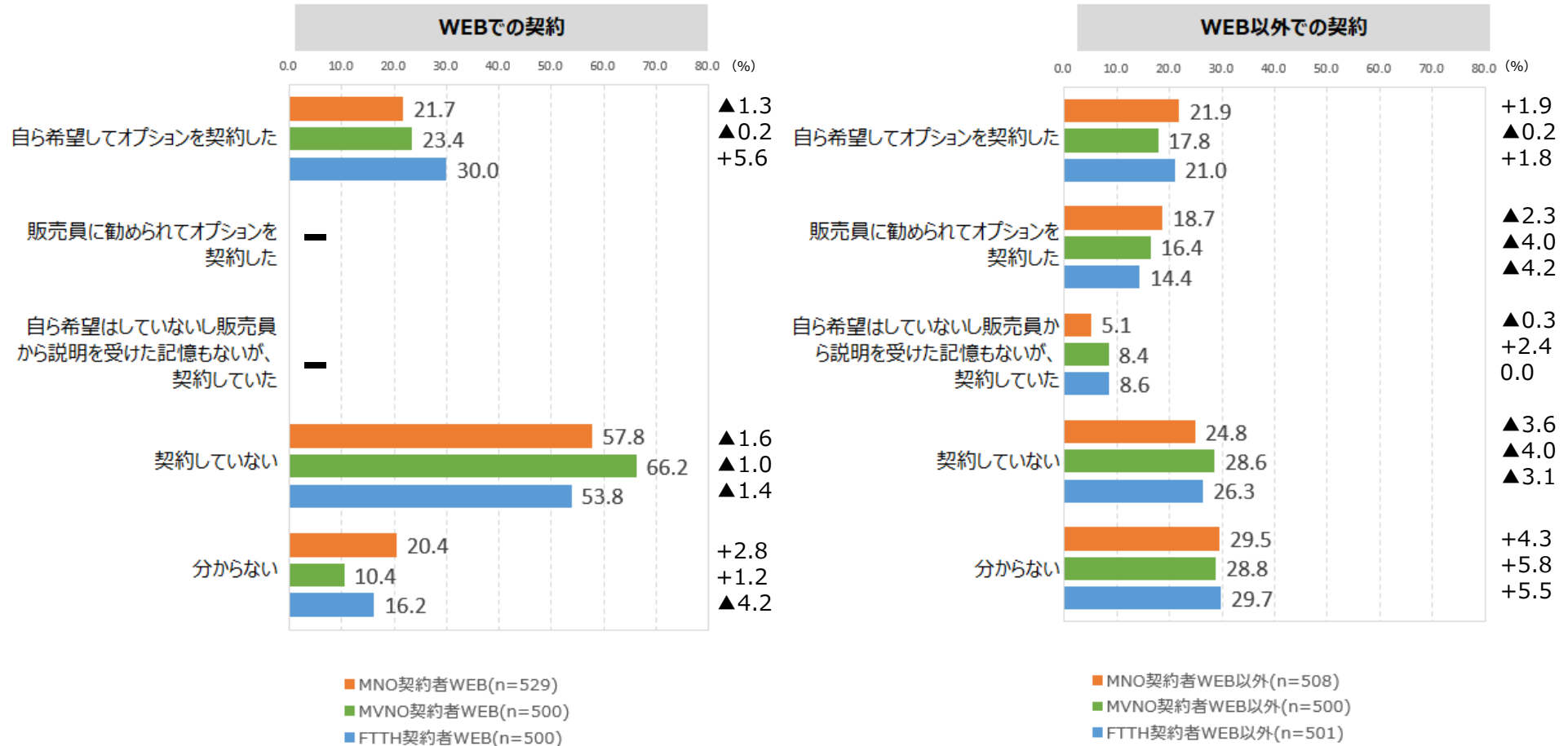
○初期契約解除（又は確認措置）の適用を受けると理解している利用者のうち6割～7割の人が説明（記載）がわかりやすかったと回答。

Q22.WEBで契約の申し込みをする際、最後に料金や利用制限等が表示された”最終確認画面”が表示され確認しましたか。（単一回答）



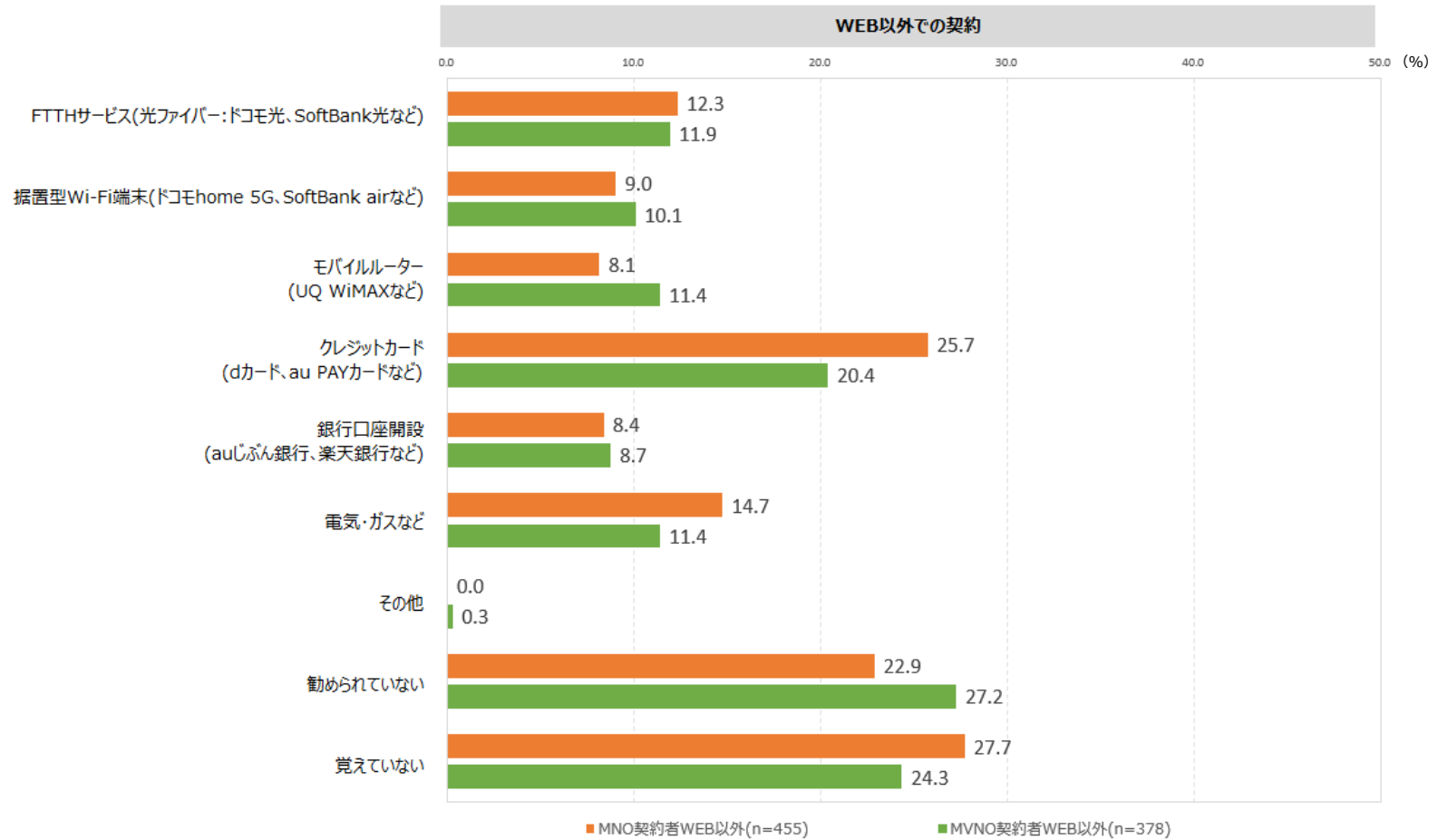
○「確認した」が4割～5割ほど。「覚えていない」が3割～4割。

Q23.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）



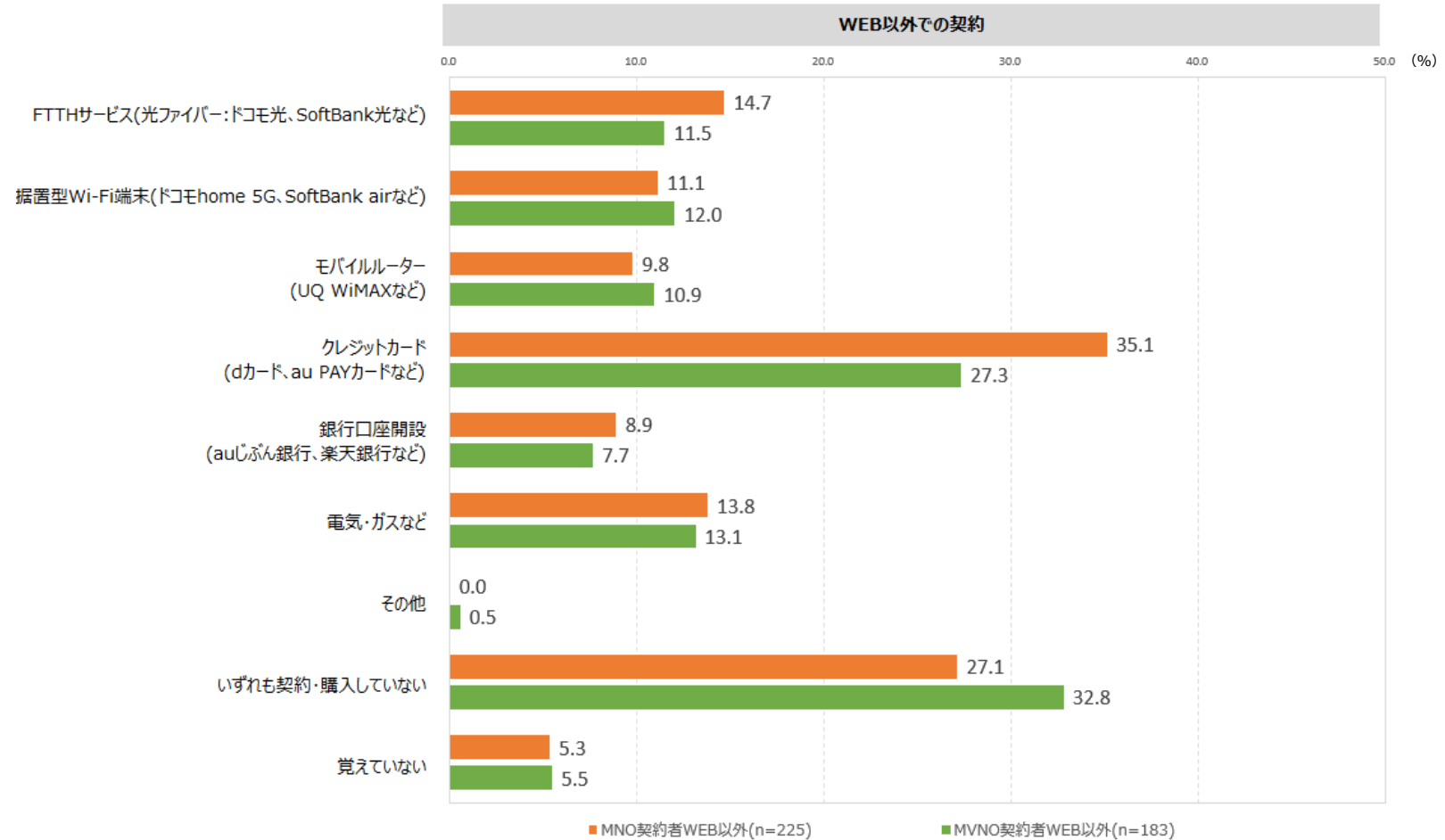
○WEBでの契約は、WEB以外での契約に比べて、オプションを契約していない割合が高い。WEB以外での契約においては「分からない」が3割程度と一番多い。

Q24.あなたは通信サービス契約時に、販売員から以下のものを勧められましたか。あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



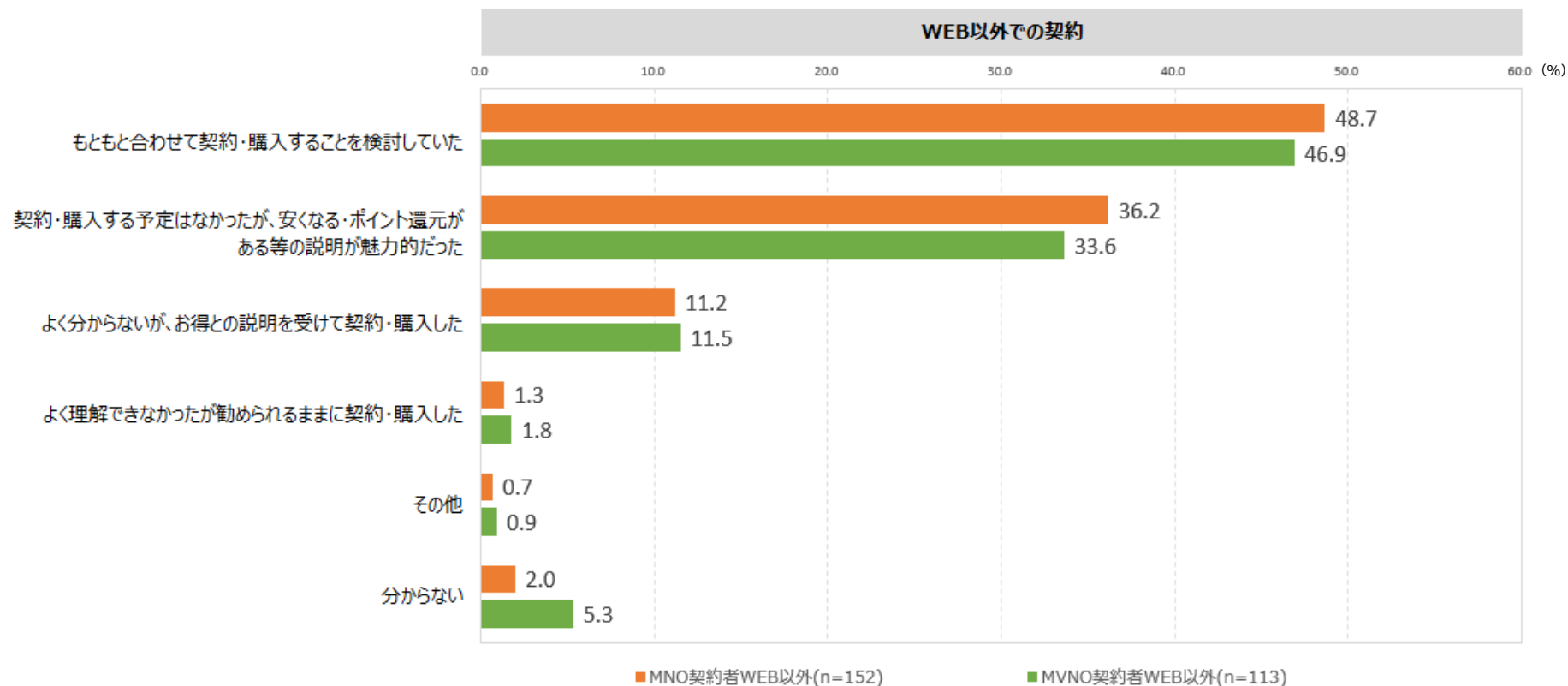
○販売員からの勧めが最も多いのは「クレジットカード」。MNOは次いで「電気・ガスなど」、MVNOは次いで「FTTHサービス」であった。

Q25.前問で勧められたもののうち、契約・購入等したものはありますか。あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



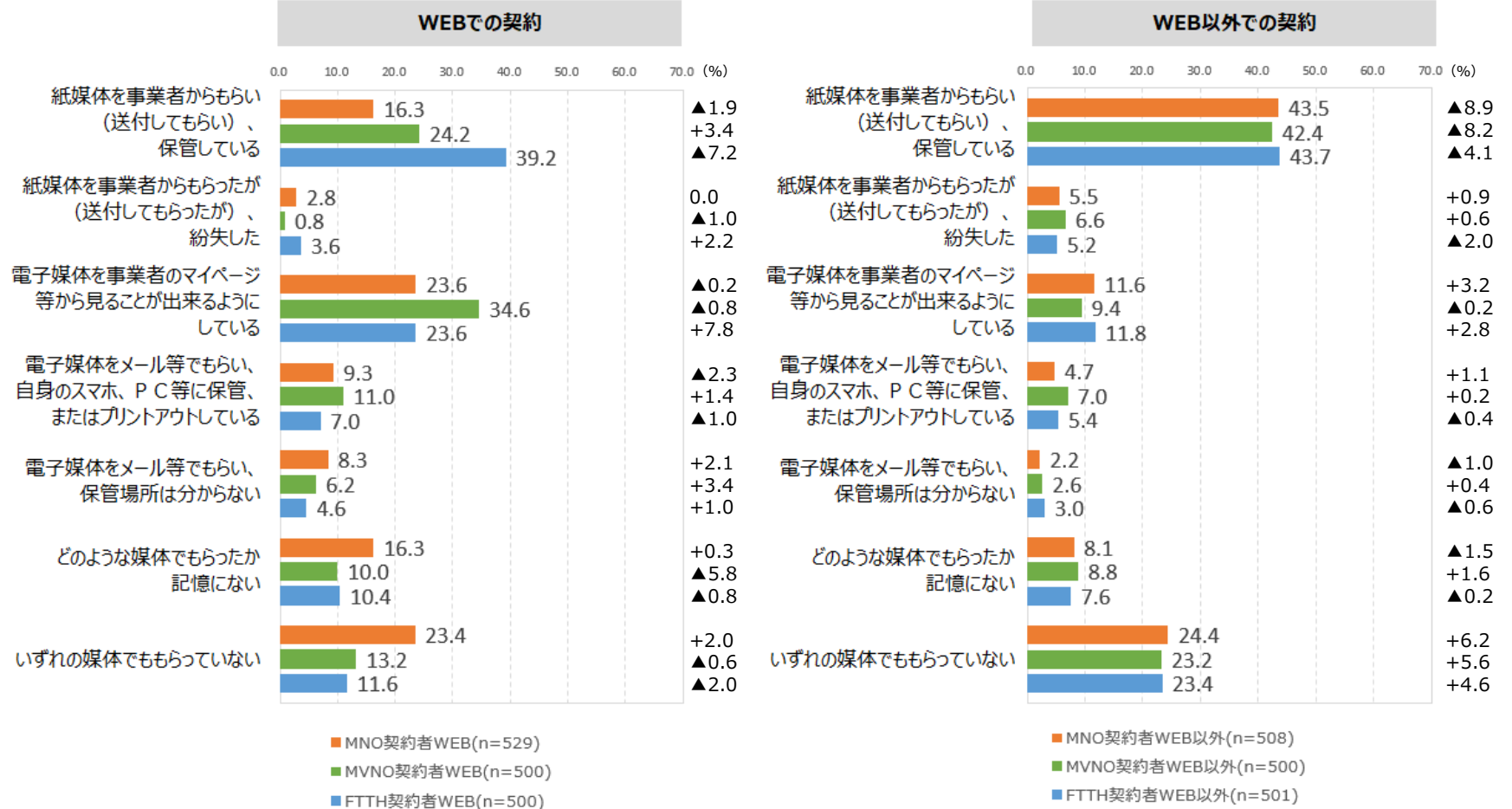
○実際に契約・購入したのは「クレジットカード」が最も多く、3割程度。「いずれも契約・購入していない」も3割程度。

Q26.前問で契約・購入等したものと回答した方へお伺いします。なぜ契約・購入等をしましたか。最も近いものをお選びください。
(単一回答)



○「もともと合わせて契約・購入することを検討していた」が最も多く、5割程度。次いで「契約・購入する予定はなかったが、安くなる・ポイント還元がある等の説明が魅力的だった」が3割程度。

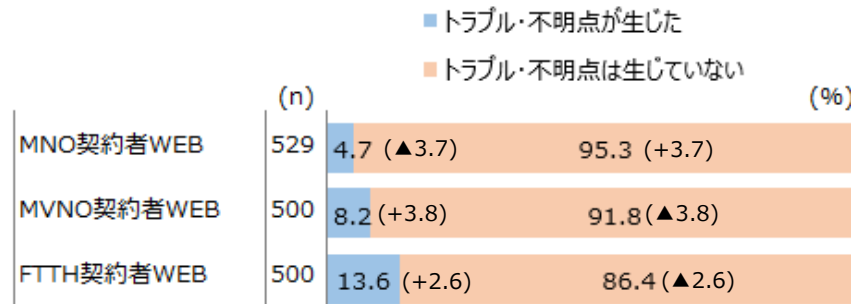
Q27.あなたは通信サービス契約時にもらった、サービスの内容や料金が記載された説明書面、契約書面等をどのように保管していますか？
あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）



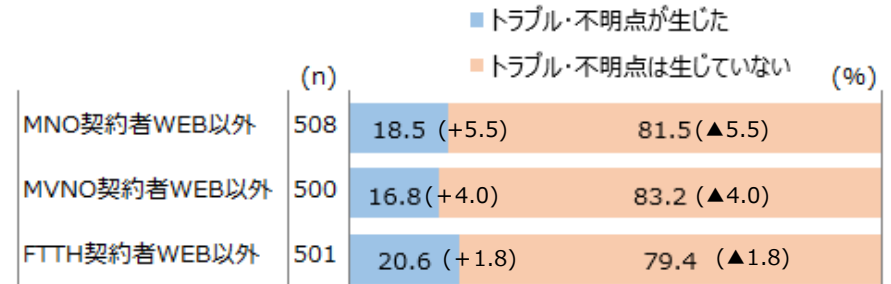
○WEB以外での契約は「紙媒体を事業者からもらい保管している」が4割だが、数ポイント減少した。
WEB契約では、WEB以外に比べ「電子媒体を事業者のマイページ等から見る事が出来るようにしている」が多い。

Q28.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

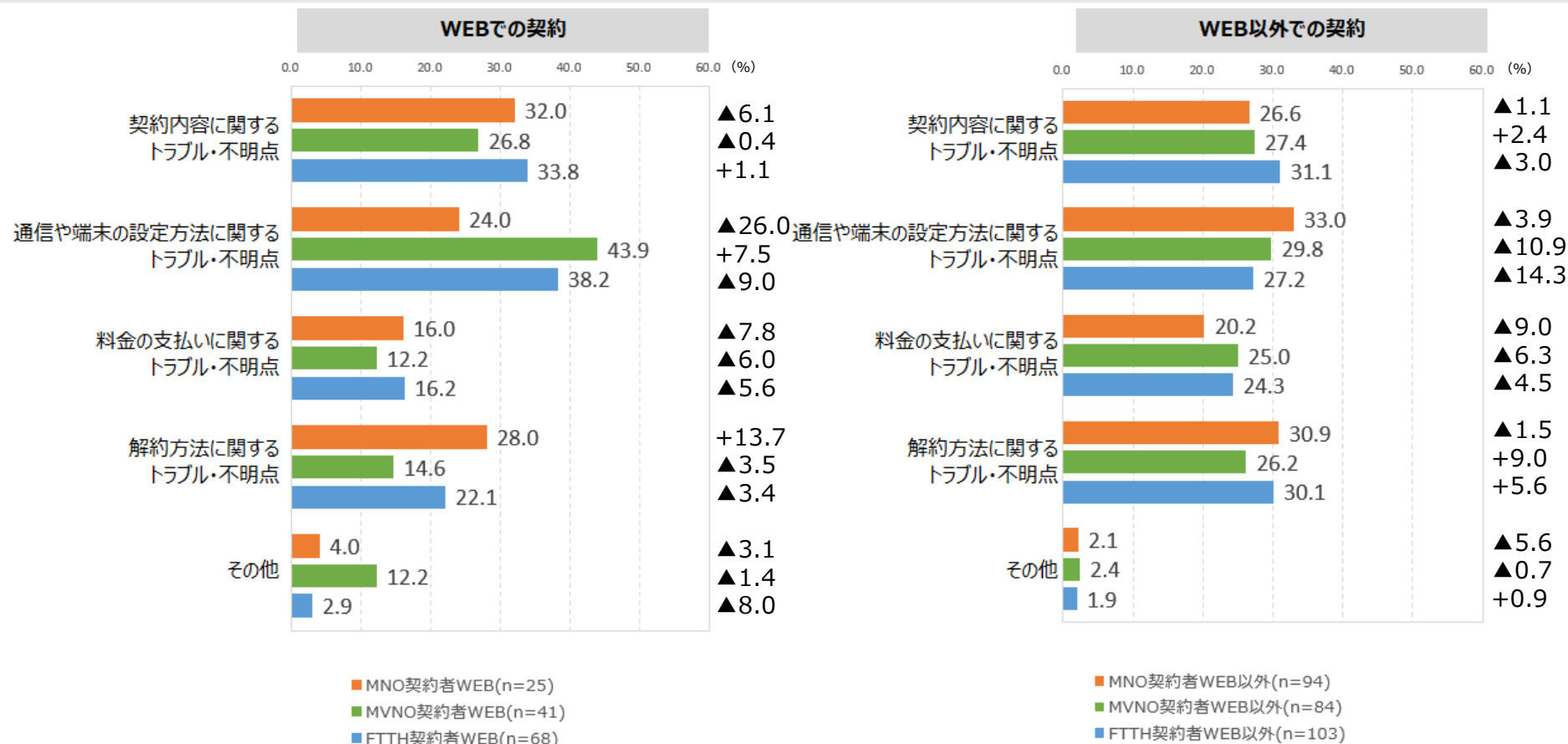


WEB以外での契約



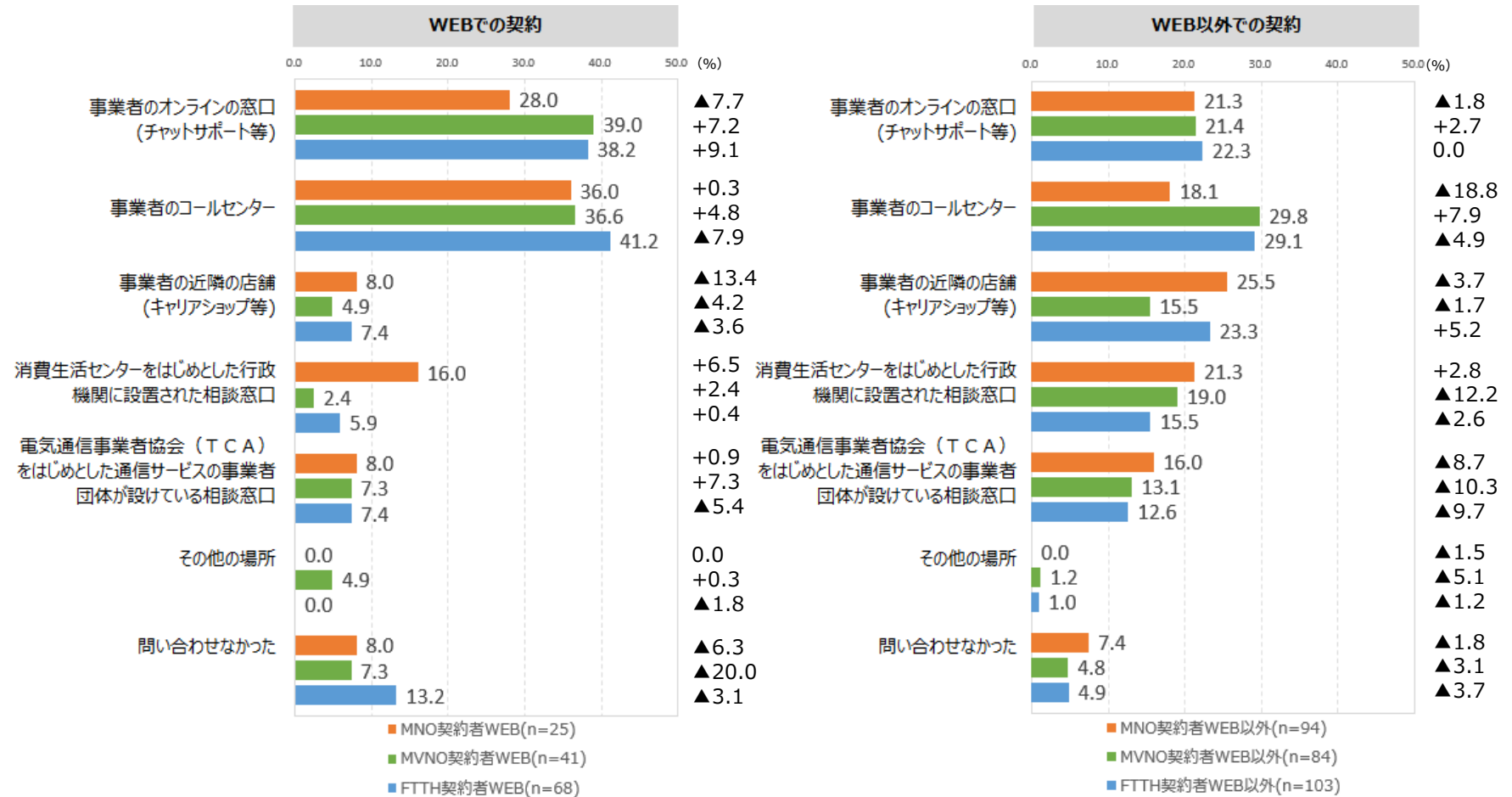
○契約後のトラブルは、WEBでのMNO契約以外すべてで増加。特にWEB以外でのMNO契約ではトラブル増加幅が最も高く、5.5ポイント増。

Q29.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）



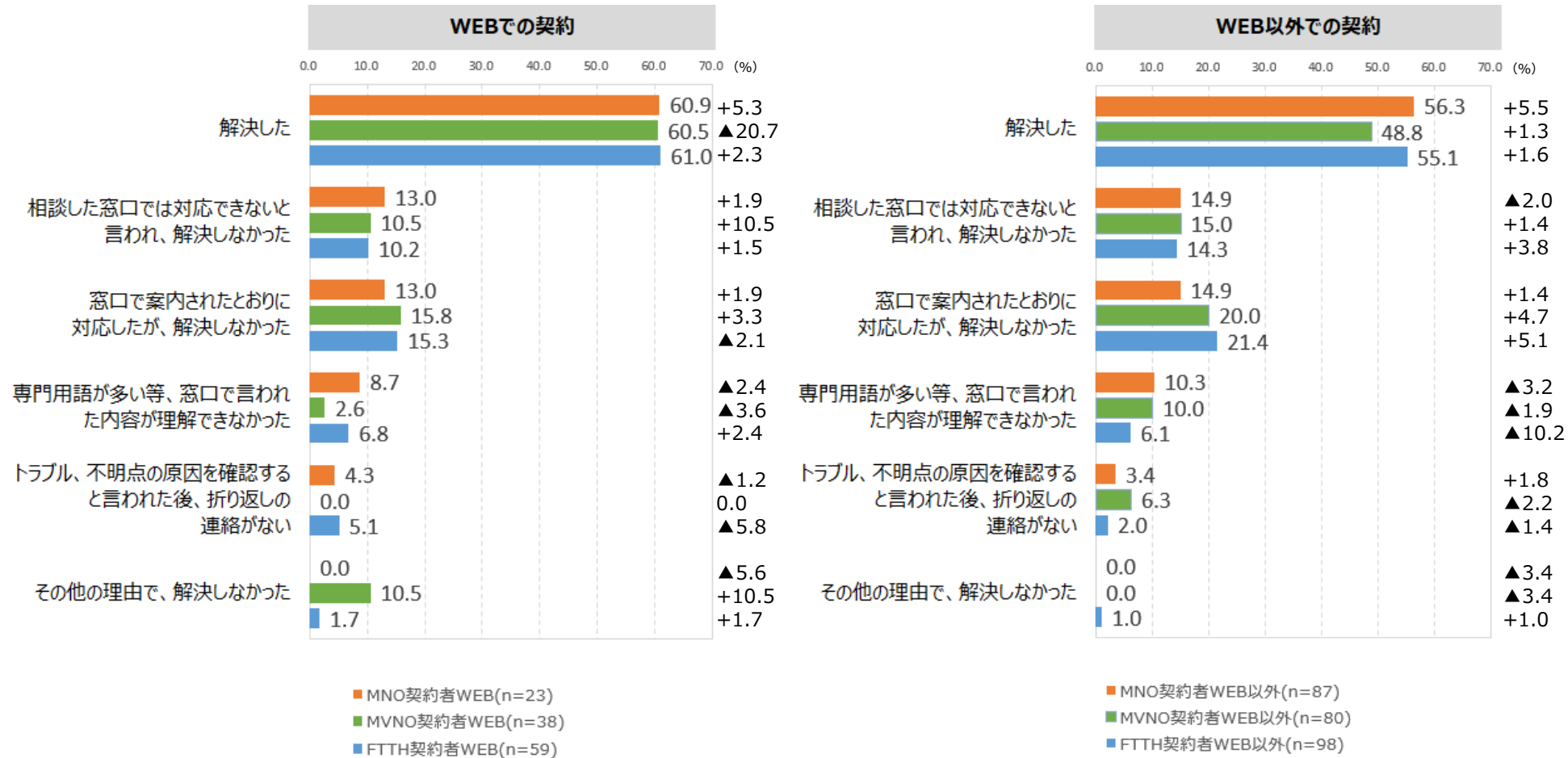
○ WEB以外でのMNO契約では、「通信や端末の設定方法に関するトラブル・不明点」「解約方法に関するトラブル・不明点」の回答が3割程度と多い。

Q30.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MNO・MVNO・FTTHともに「事業者の近隣の店舗(キャリアショップ等)」が減少。WEB以外では事業者のコールセンターの利用減が見受けられた。

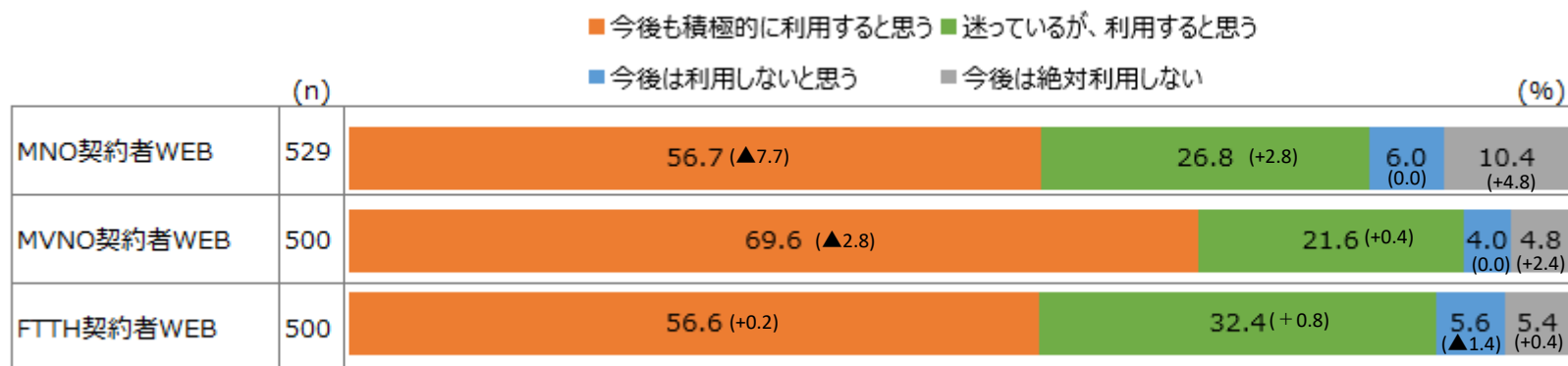
Q31.前問で、いずれかに問い合わせを行ったと回答した方にお伺いします。あなたがその窓口にお問い合わせの結果、トラブルや不明点は解決しましたか？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）



○トラブル・不明点を問い合わせた結果、解決したのはWEBで6割程度、WEB以外で5割前後となった。WEBでは「相談した窓口では対応できないと言われ、解決しなかった」がMNO・MVNO・FTTH全てで増加。

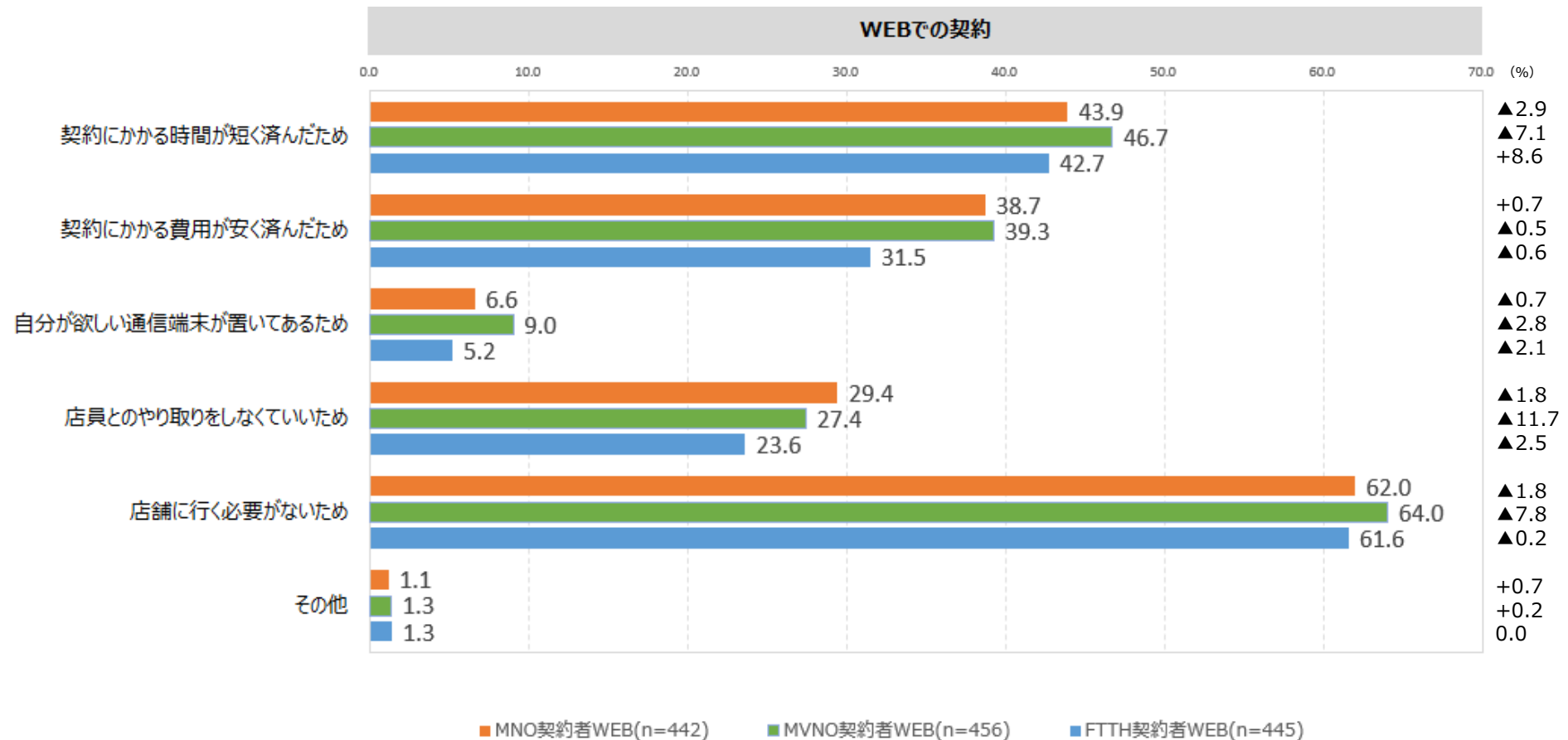
Q32.WEB上で通信サービスを契約した方にお伺いします。あなたは今後通信サービスを契約する際もWEBでの契約申込みを利用すると思いますか？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）

WEBでの契約



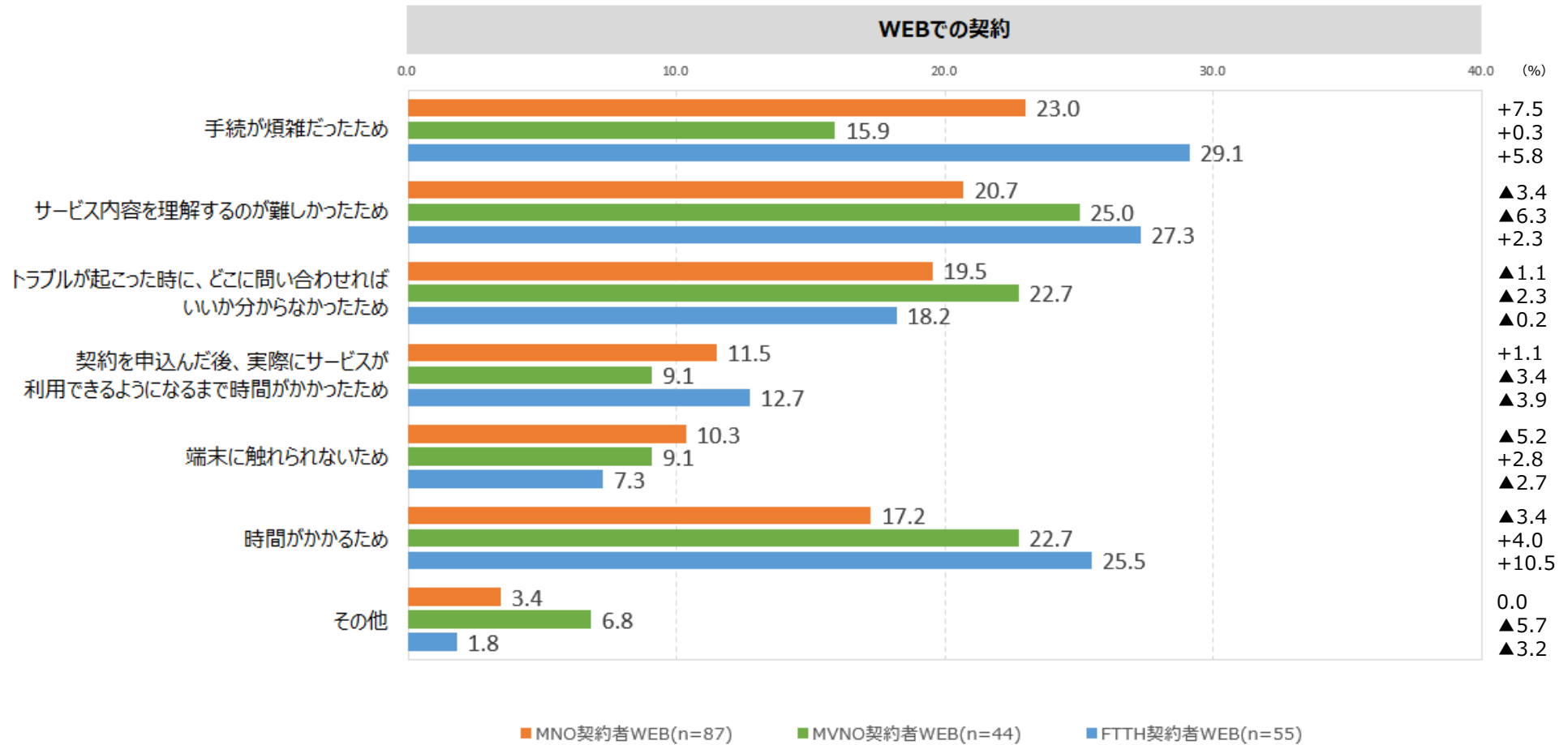
○WEBでの契約者の今後のWEBでの契約意向はMNO・MVNO・FTTHいずれも8割～9割程度となった。「今後も積極的に利用すると思う」は、MNO・MVNOで減少した。

Q33.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での契約申込をしたい理由は「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。「自分が欲しい通信端末が置いてあるため」「店員とのやり取りをしなくていいため」はいずれも減少。

Q34.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、MNO・FTTHでは「手続が煩雑だったため」、MVNOでは「サービス内容を理解するのが難しかったため」が最も多い。

アンケート回答結果の取りまとめ

- MNOにおけるWEB契約の動向について、初めてWEB契約した人が減少し、既に経験した人が増加していることから、MNOをWEB契約した人は増加していると考えられる。
- WEBでの申込み理由について、MNO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思ったから」、MVNO契約者は「WEB限定のプランだったから」、FTTH契約者は「WEB限定のキャンペーンを実施していたから」が最も多い理由として挙げられた。
- 契約時に「分かりにくいと感じた事項はなかった」と回答した人は、前回調査より減少。「料金プラン」について理解が不十分だったとの回答が増加している。
- MNO・MVNO・FTTHにおいて、「通信料金が割引かれるサービスは契約していない」という回答が増加。
- 販売員による勧誘内容で、最も多かったのは「クレジットカード」であり、MNOでは次いで「電気・ガスなど」、MVNOでは「FTTHサービス」が勧められた。特にクレジットカードは、約3割が実際に契約に至っている。契約・購入した理由として、「もともと合わせて契約・購入することを検討していた」「契約・購入する予定はなかったが、安くなる・ポイント還元がある等の説明が魅力的だった」などが挙げられた。
- 契約後のトラブル・不明点発生状況を見ると、WEBでのMNO契約以外のすべての契約形態において増加傾向がみられた。

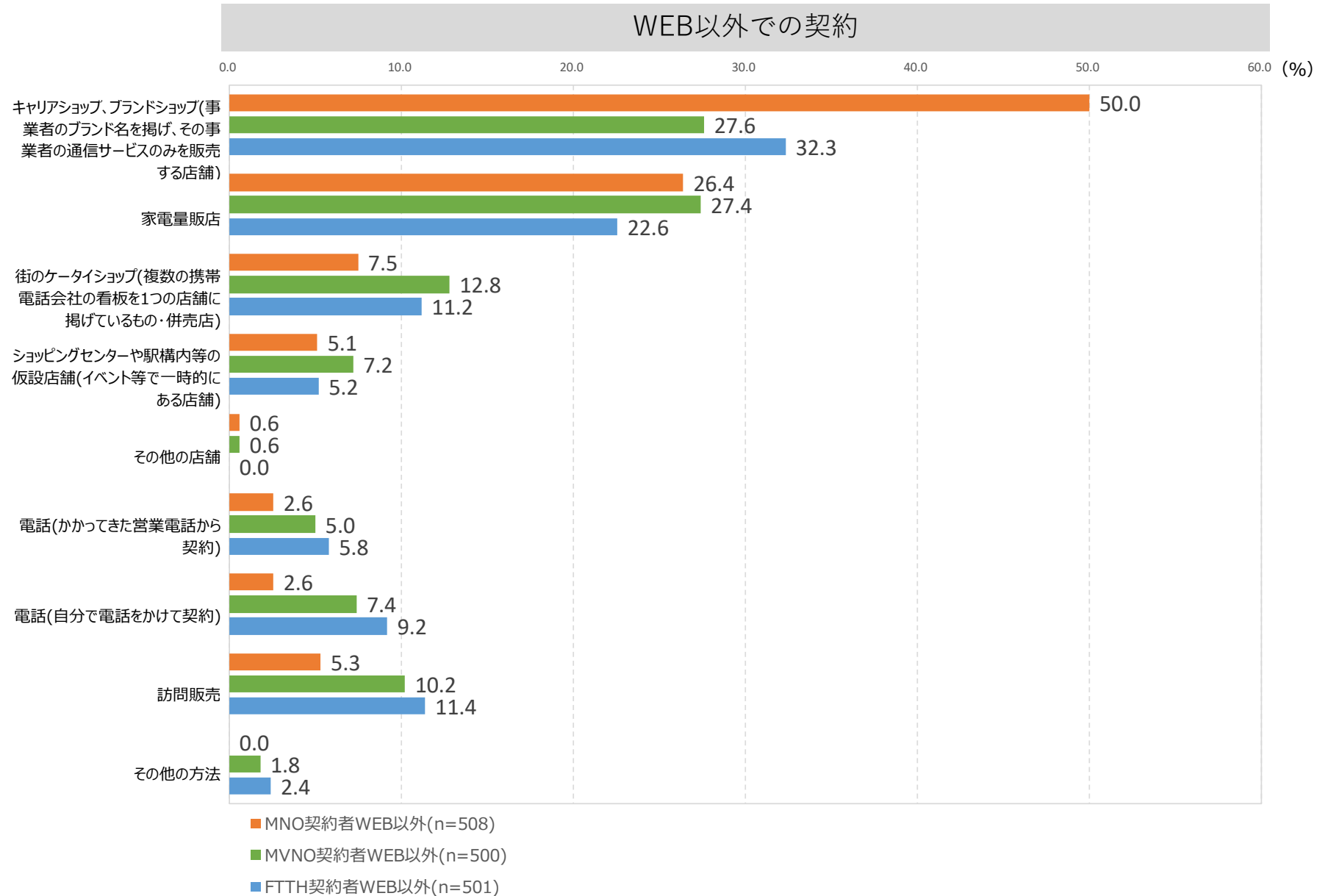
<総括>

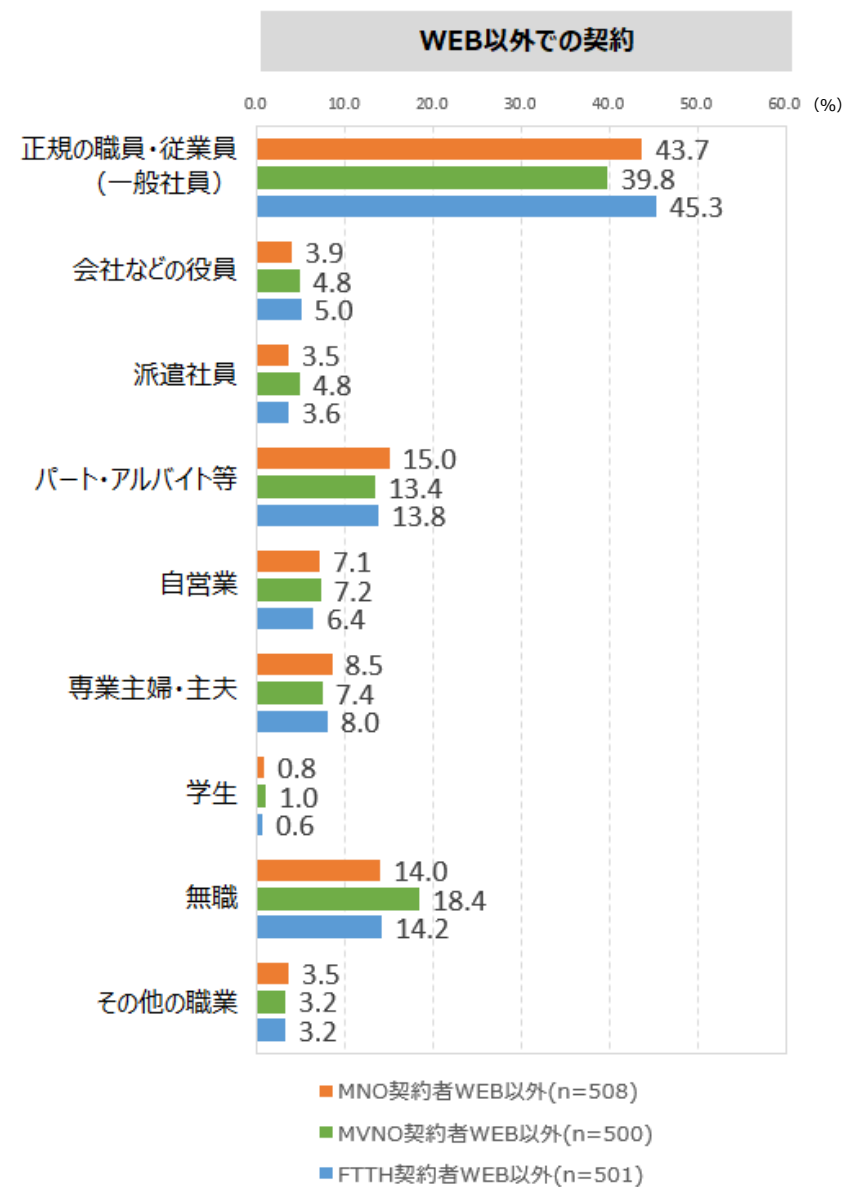
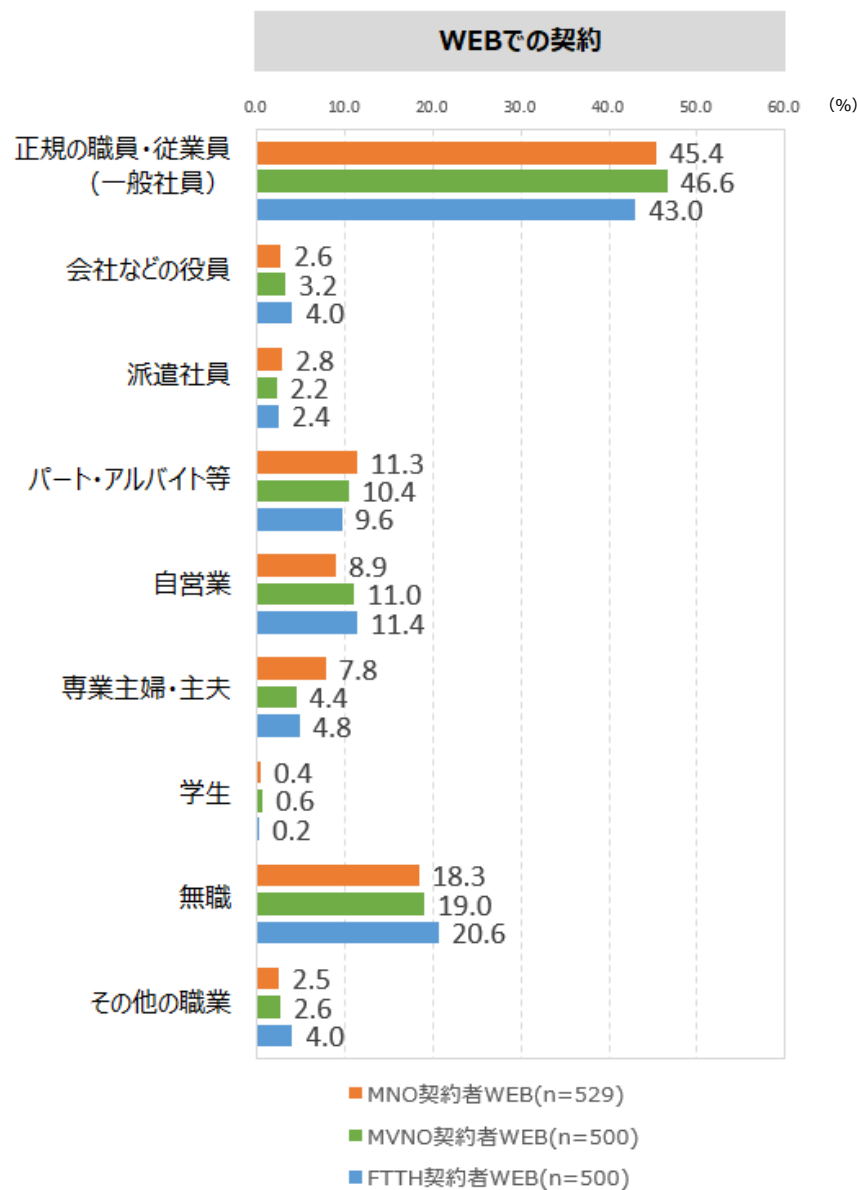
- 前回調査からMNOのWEB契約者は増加していると考えられ、WEB契約を経験した人のうち約8割～9割は今後の利用意向もあるため、今後もオンライン契約の拡大が予想される。
- 契約時に分かりにくい事項はなかったと回答する人は減少しているものの、依然4割～6割は十分に理解できないまま契約に至っている可能性がある。販売員によるクレジットカードや電気・ガス、FTTHサービスなどの勧誘が一定数存在し、特にクレジットカードでは約3割が契約に至っていることから、消費者の意思決定プロセスにおいて販売員の影響が大きいことが分かる。
- WEB契約方式の拡大に向けては、より丁寧な説明や情報提供の工夫、トラブル時のアフターサポートの強化が求められる。また、周波数帯による利用制限のある端末の存在など、利用者の認知向上に向けた取り組みの継続も重要である。

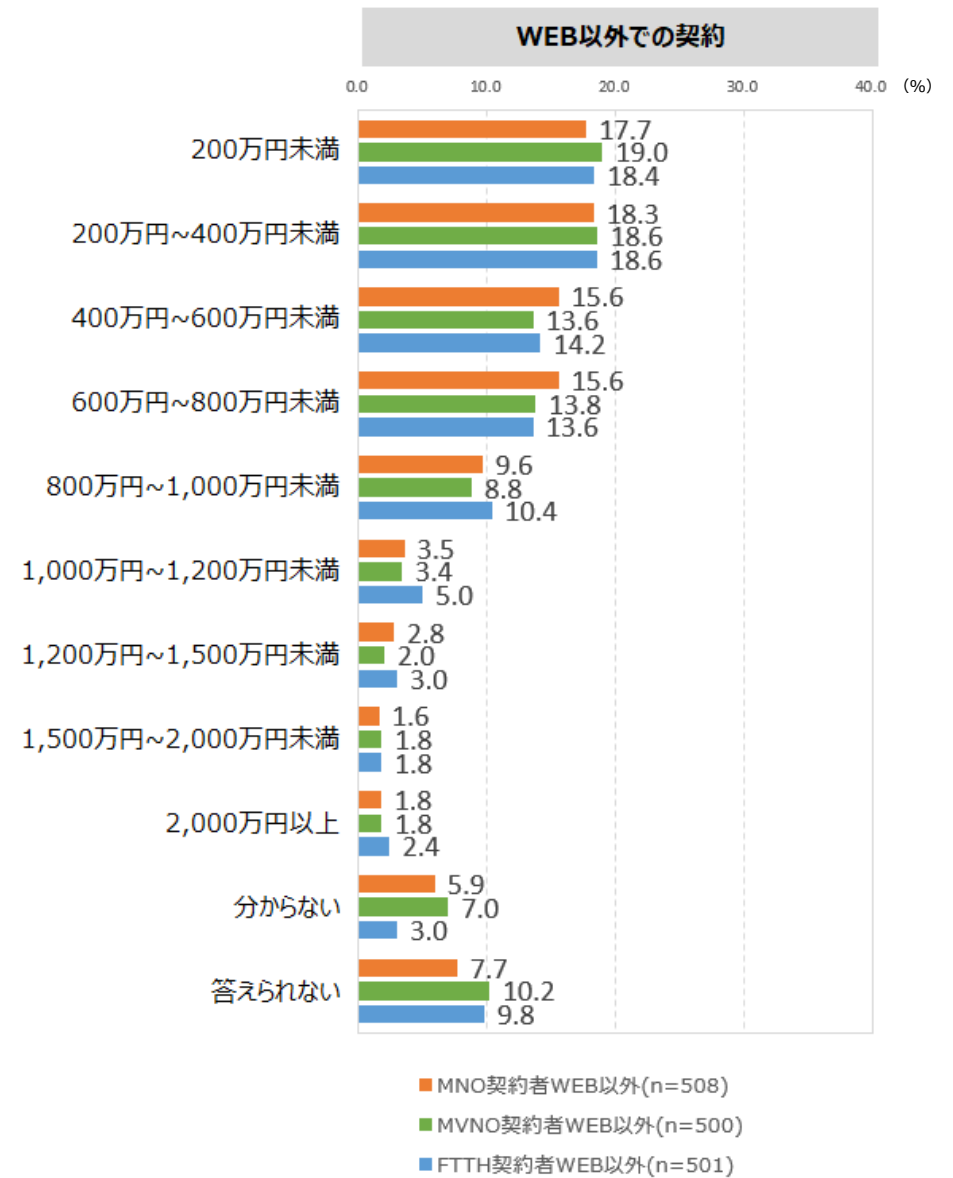
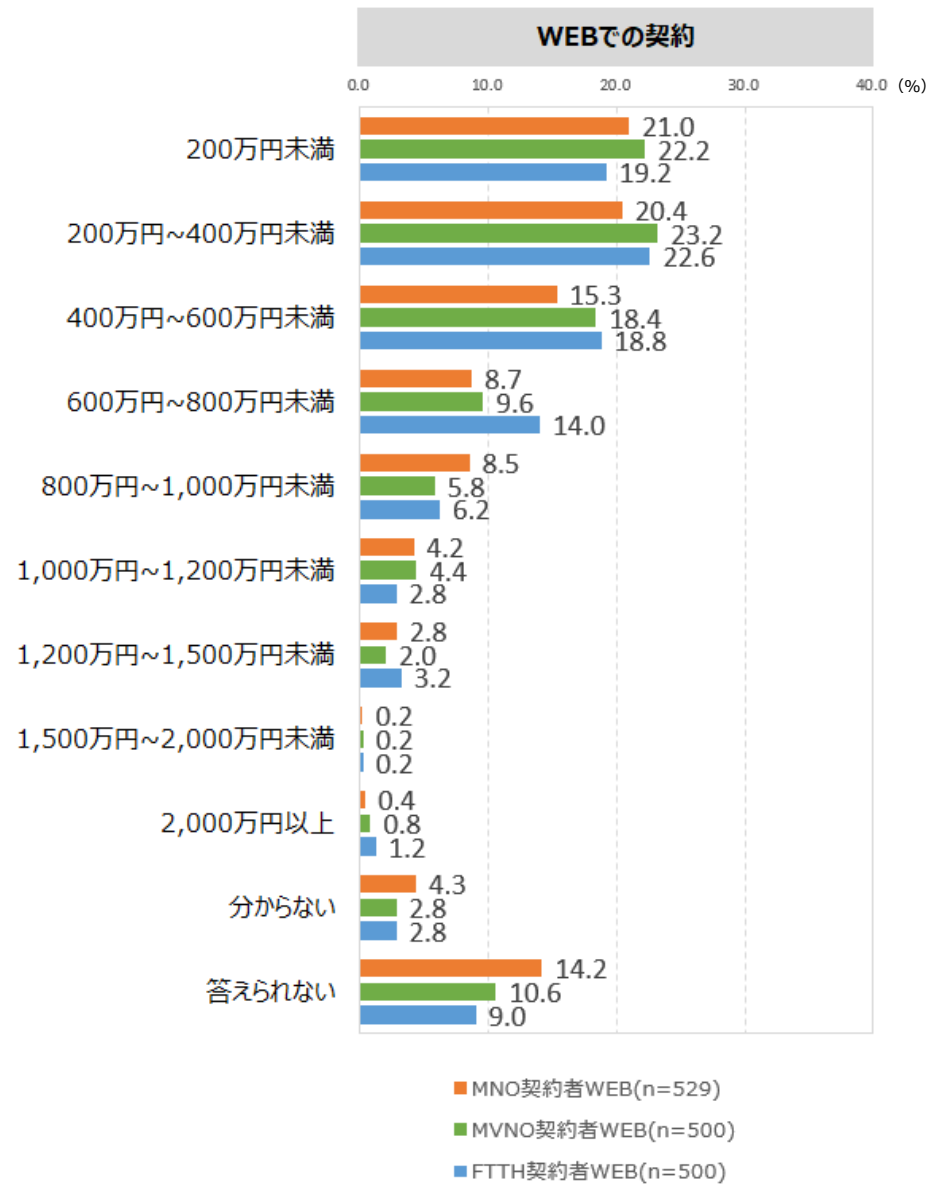
參考資料

WEB以外で契約した回答者の契約チャンネルごとの割合

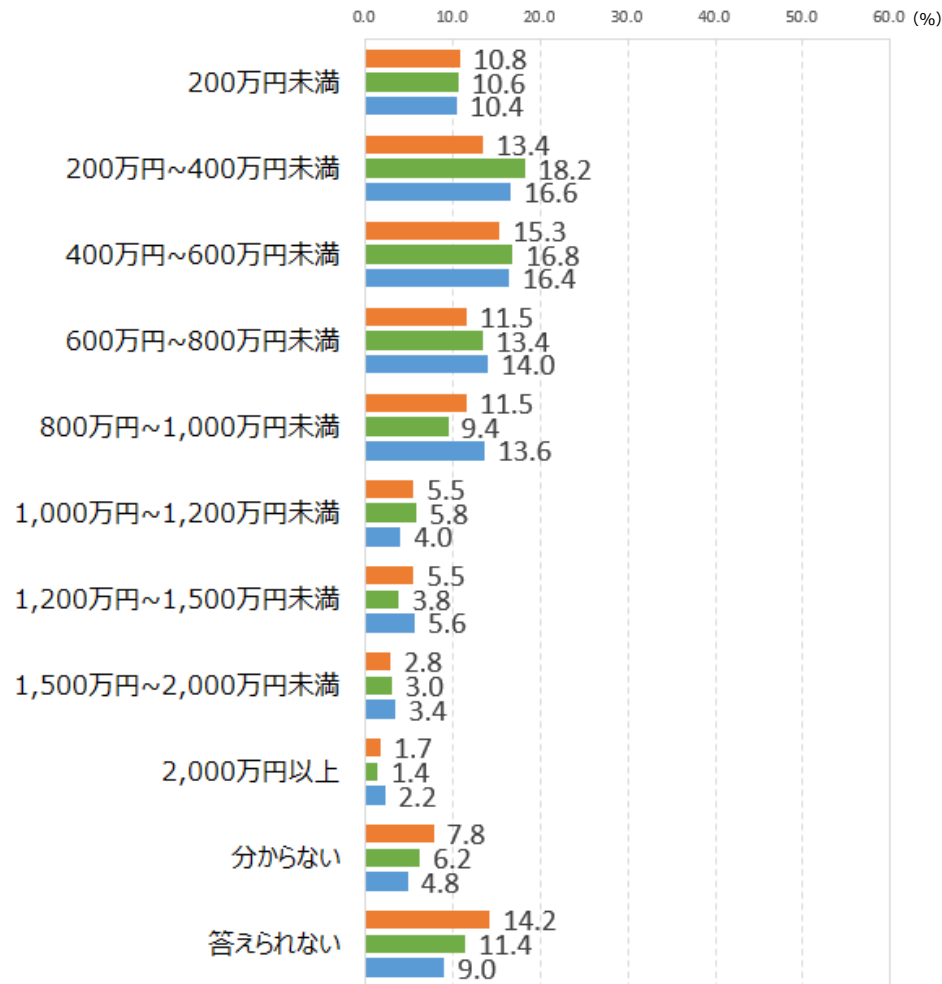
47





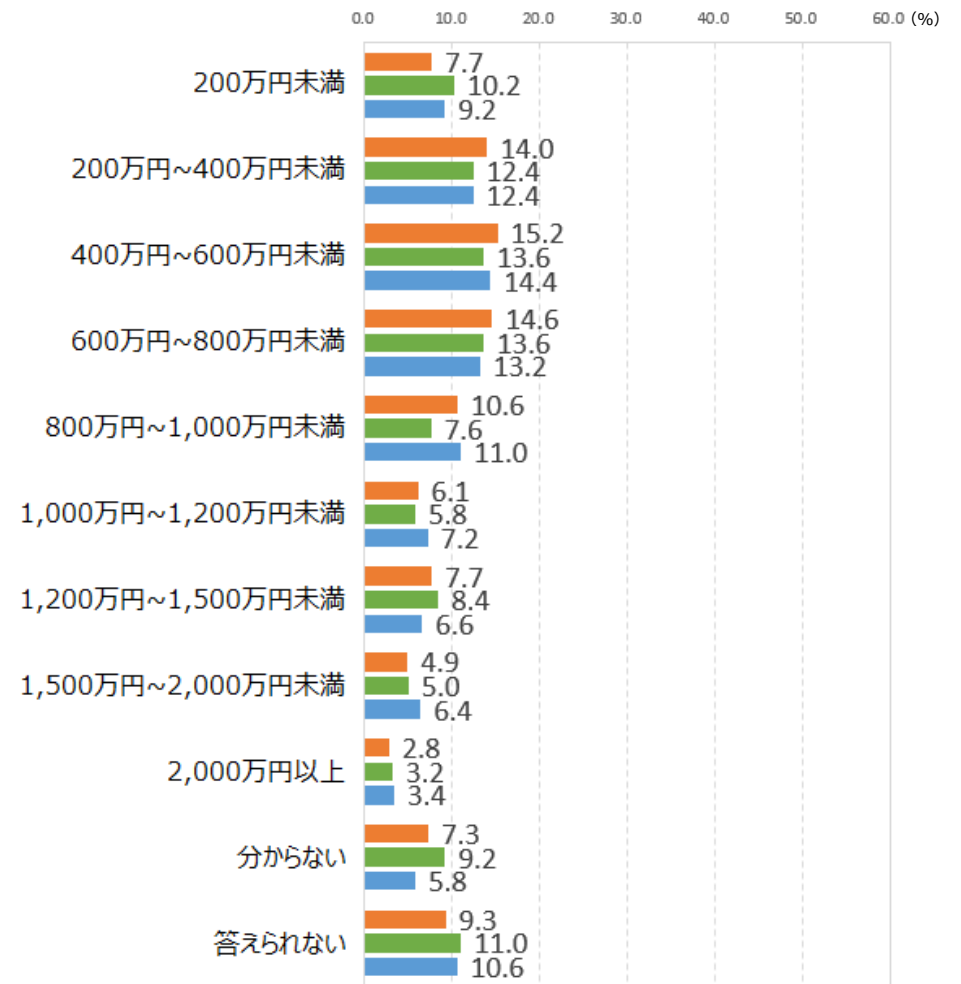


WEBでの契約

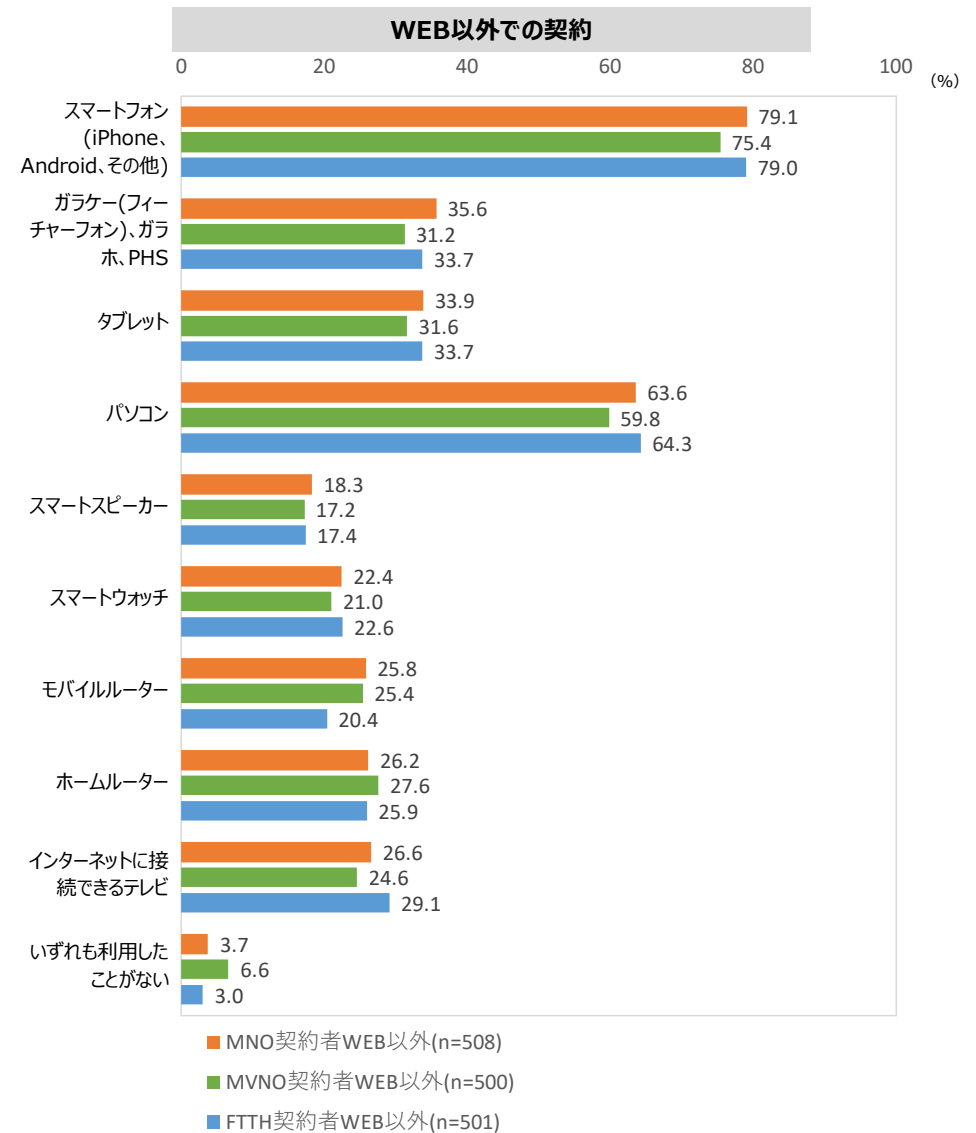
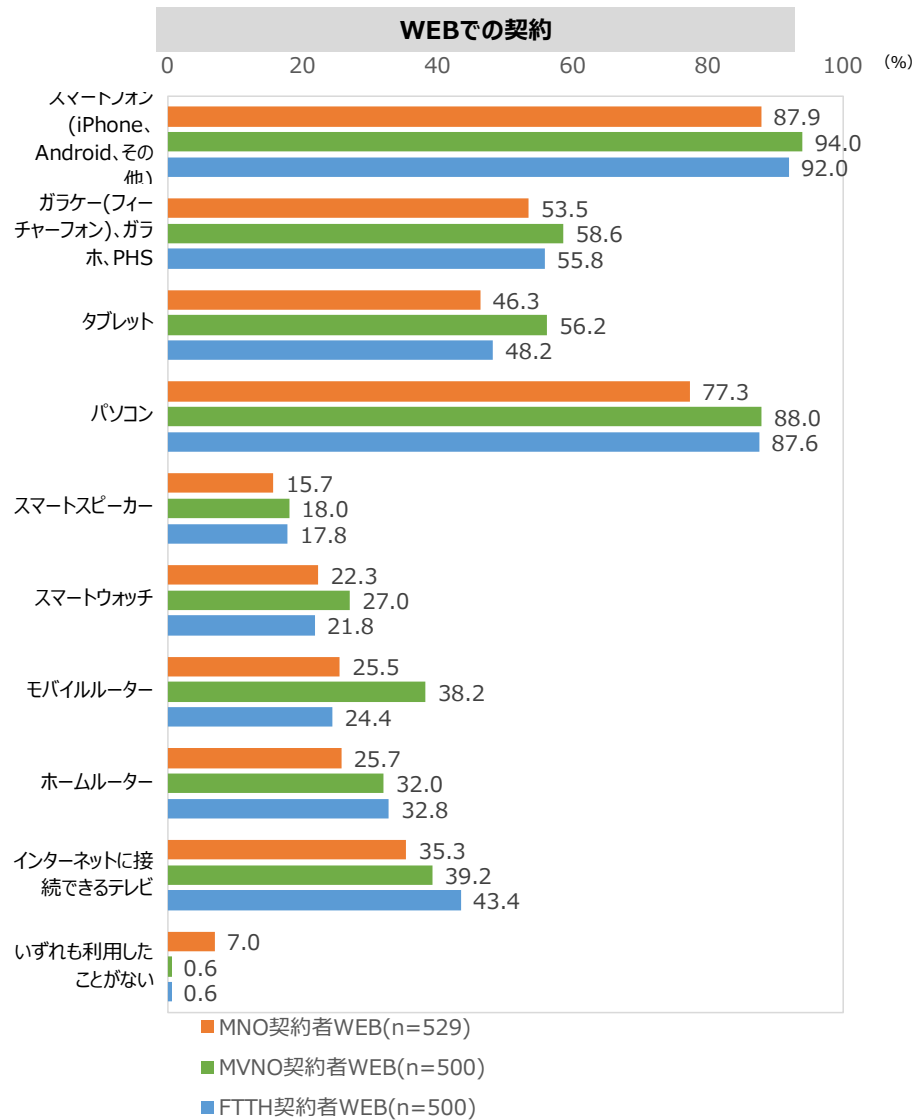


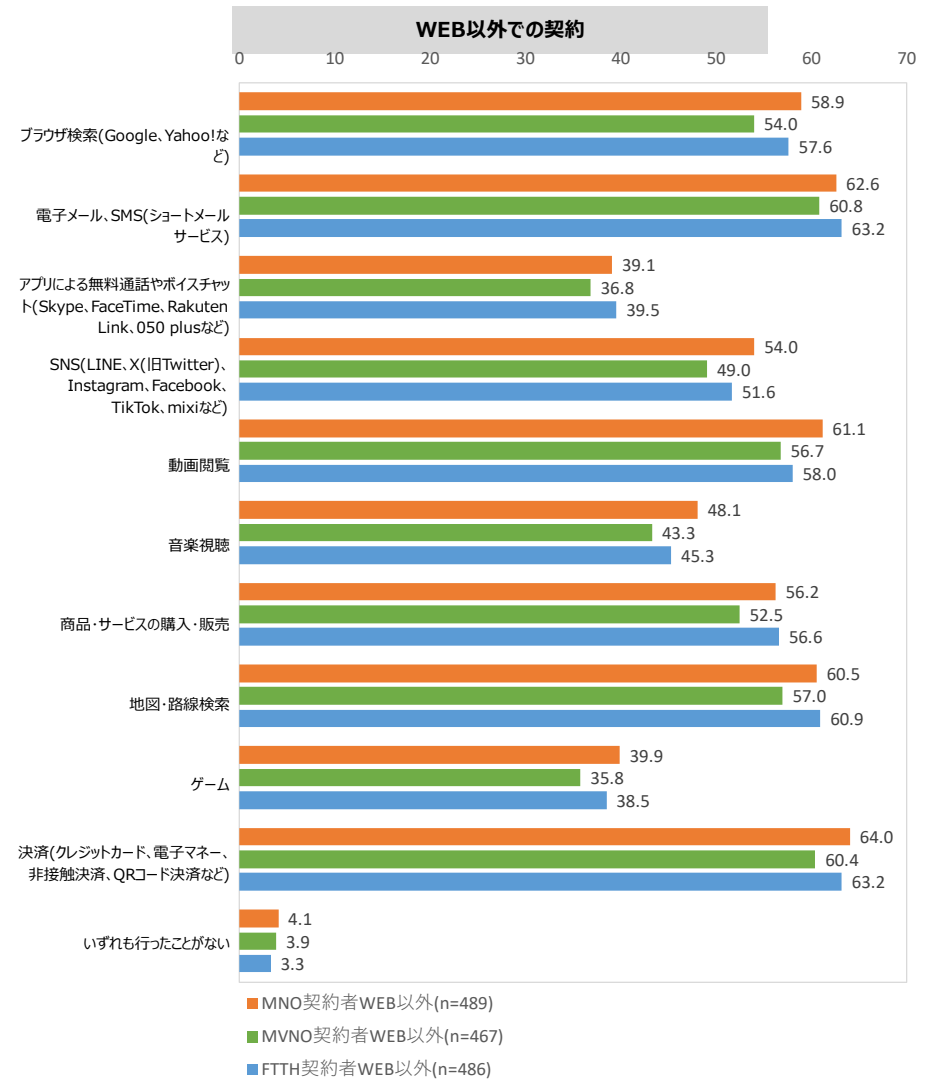
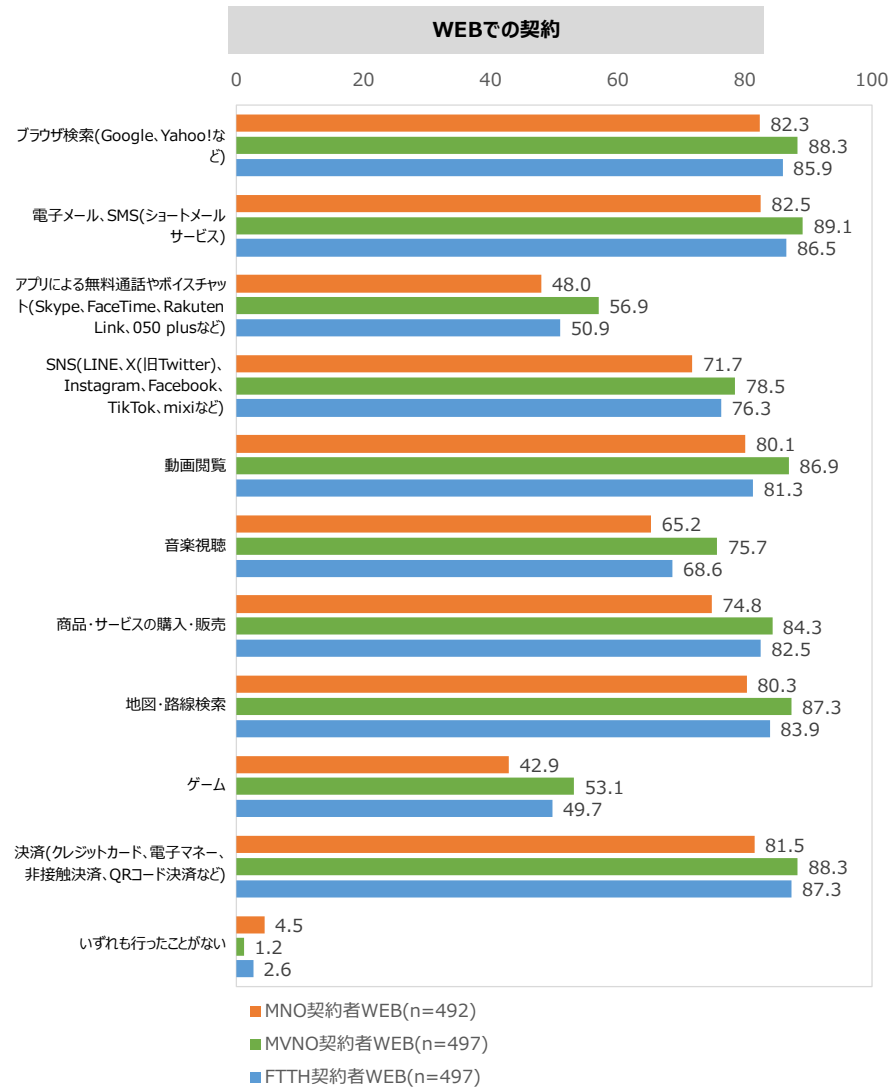
■ MNO契約者WEB(n=529)
■ MVNO契約者WEB(n=500)
■ FTTH契約者WEB(n=500)

WEB以外での契約

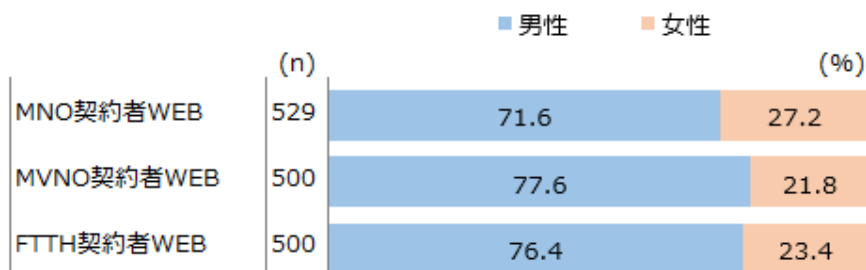


■ MNO契約者WEB以外(n=508)
■ MVNO契約者WEB以外(n=500)
■ FTTH契約者WEB以外(n=501)

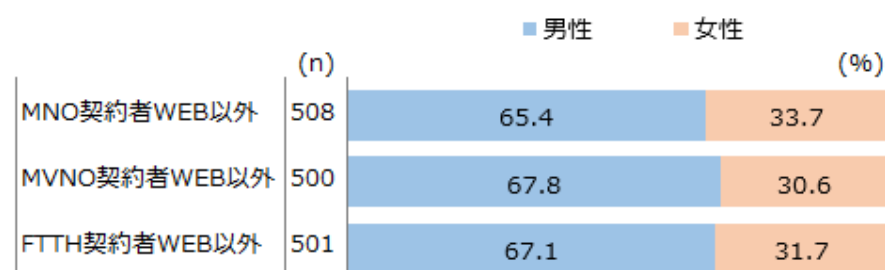




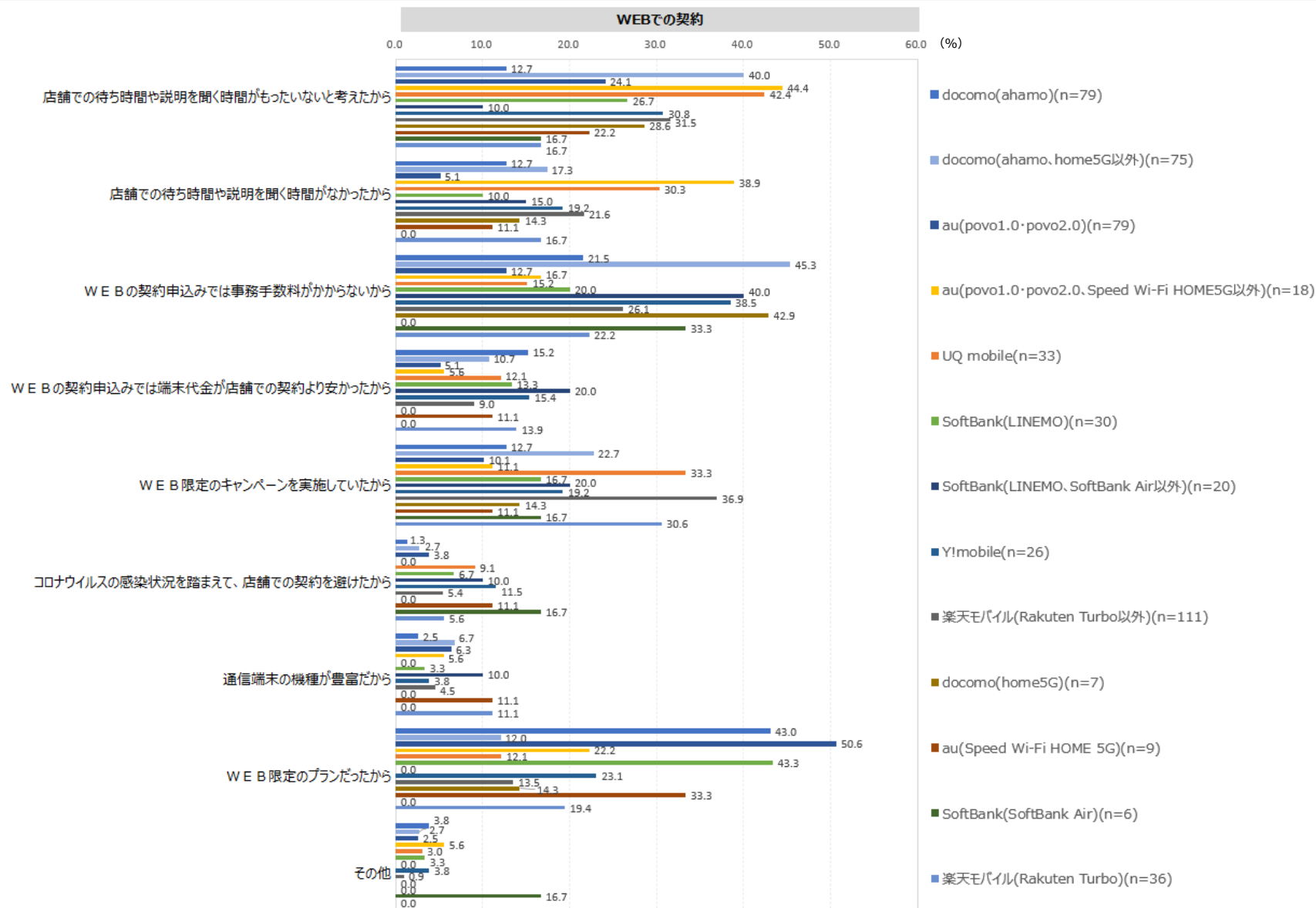
WEBでの契約



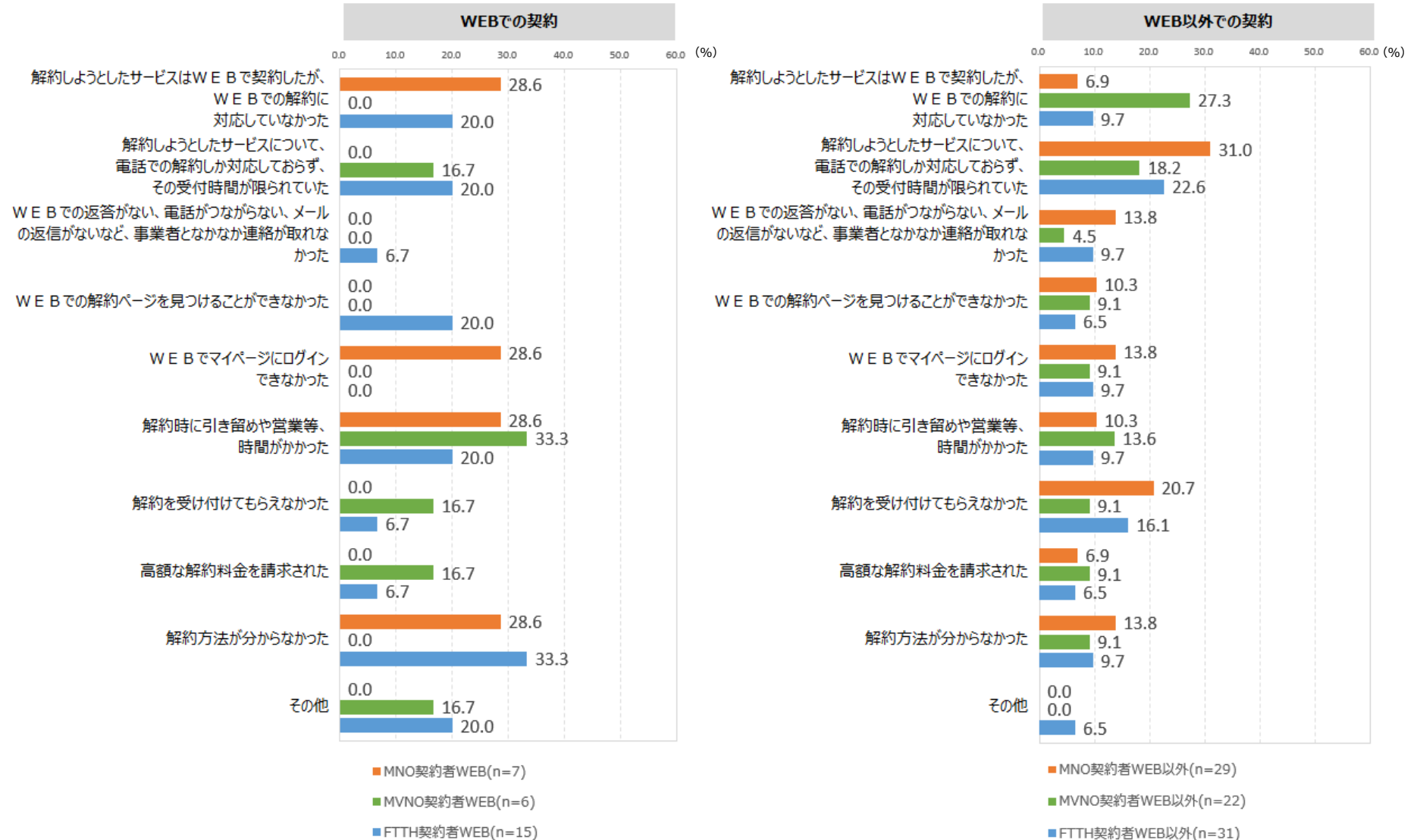
WEB以外での契約



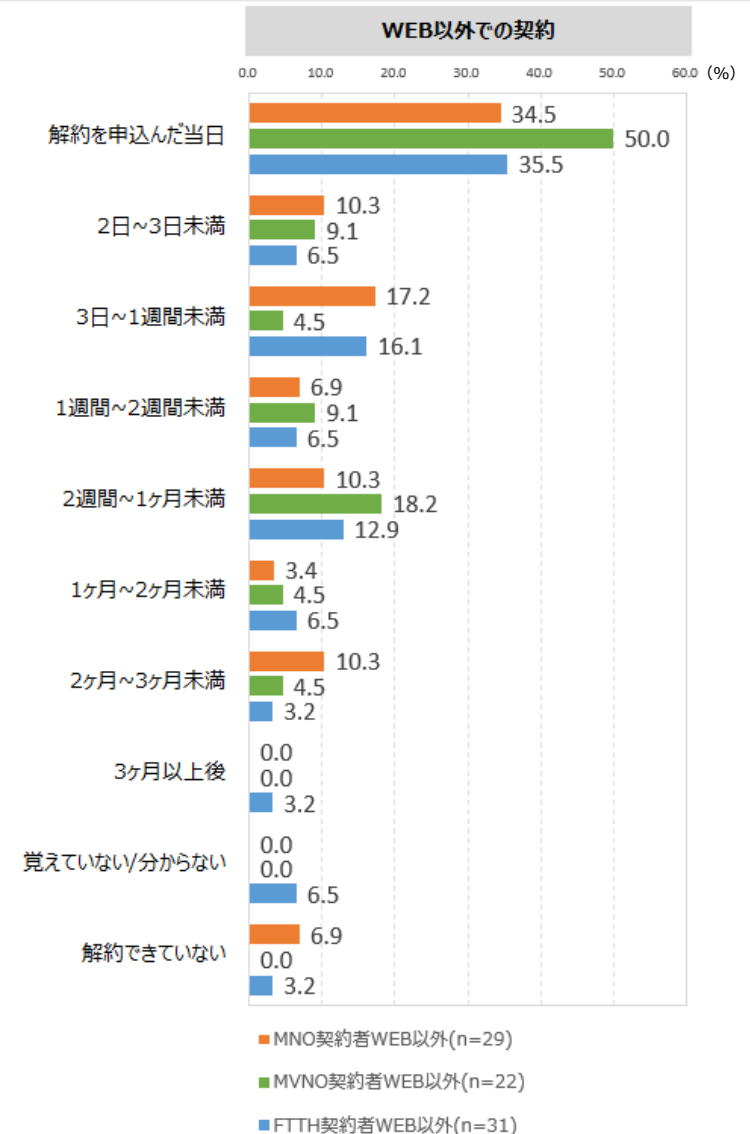
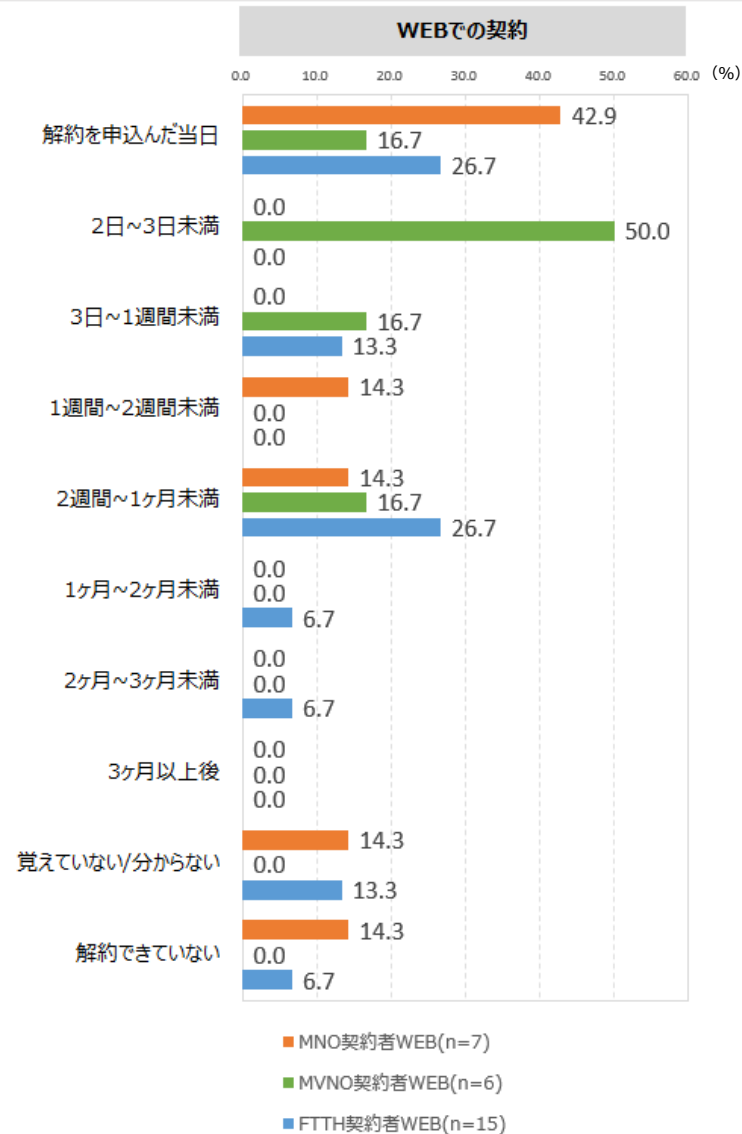
WEB上で通信サービスを契約した方にお伺いします。あなたが店舗ではなく、WEB上で契約申込みをした理由としてあてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



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）



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）



現在の通信サービスに申し込む前に利用していた同種のサービスについてどのように解約（MNP含む）しましたか。当てはまるのを一つお選びください（単一回答）

