

利用者アンケートの主な結果

令和8年6月3日
事務局

目次

■ 利用者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.13
■ アンケート回答結果の取りまとめ.....	P.53

- DXの進展により、電気通信サービスの契約を行う場が店舗からオンラインに、契約手のフォーマットが書面から電子媒体に移行していく中で、DXという新たなトレンドが、AI等の最新の技術の利用と相まって、**電気通信事業者・代理店と消費者の双方に大きな利便性をもたらすことが想定される。**
- 大手携帯電話事業者3社は、契約申込を含めた各種手続をWEBで受け付けるオンライン専用プランの展開を継続しており、店舗に赴かず通信サービスの契約が可能である**WEBでの契約の普及は継続するものと考えられる。**
- 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。**

1. 設問内容（概要）：

WEBでの契約の利用状況

契約申込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を行った利用者に生じている消費者トラブルの状況等

2. 設問数：47問（別途、スクリーニングの設問が9問）

3. 回答方式：選択式（一部、記述式）

4. 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（2025年7月～12月）のオンラインでの契約申込者を500件、

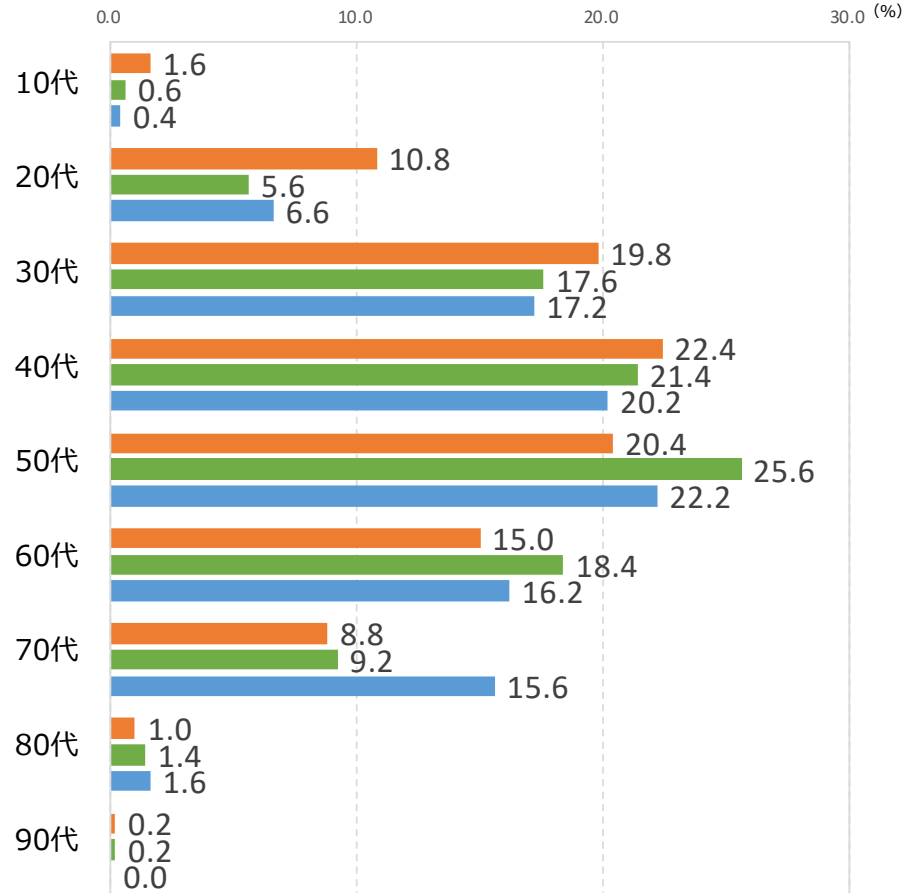
②直近6ヶ月（2025年7月～12月）のオフライン（店舗、電話勧誘及び訪問販売等）での契約申込みを500件

※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

（備考）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。

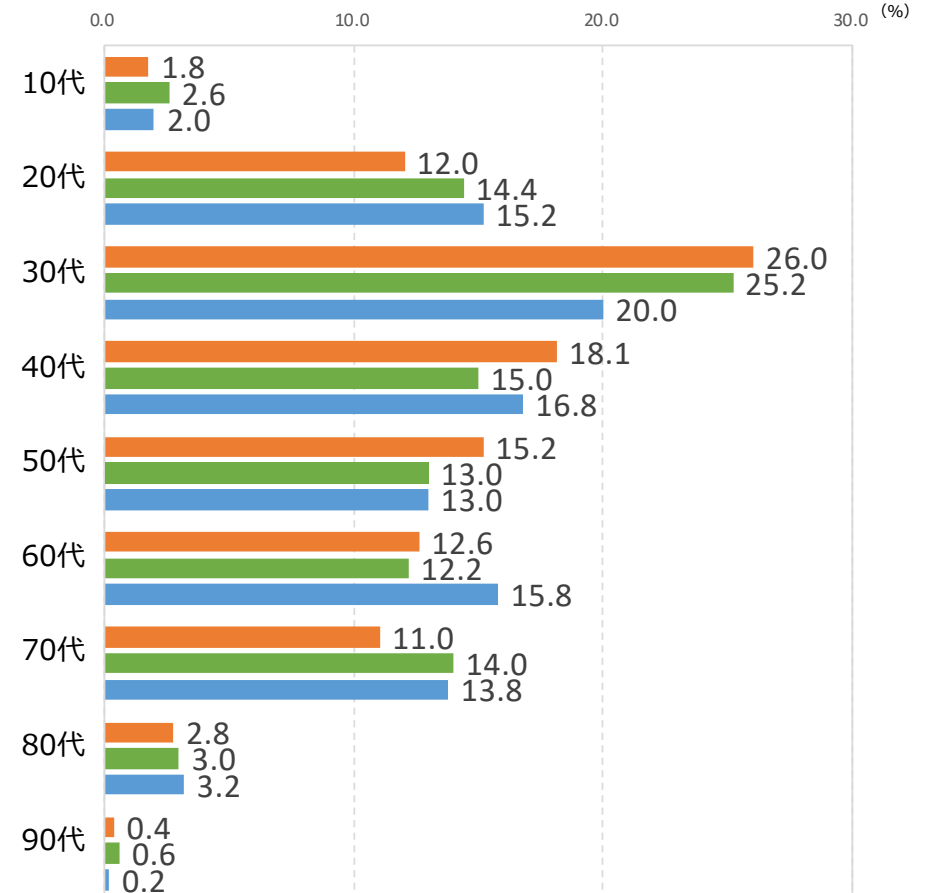
アンケート回答者の基本属性

WEBでの契約

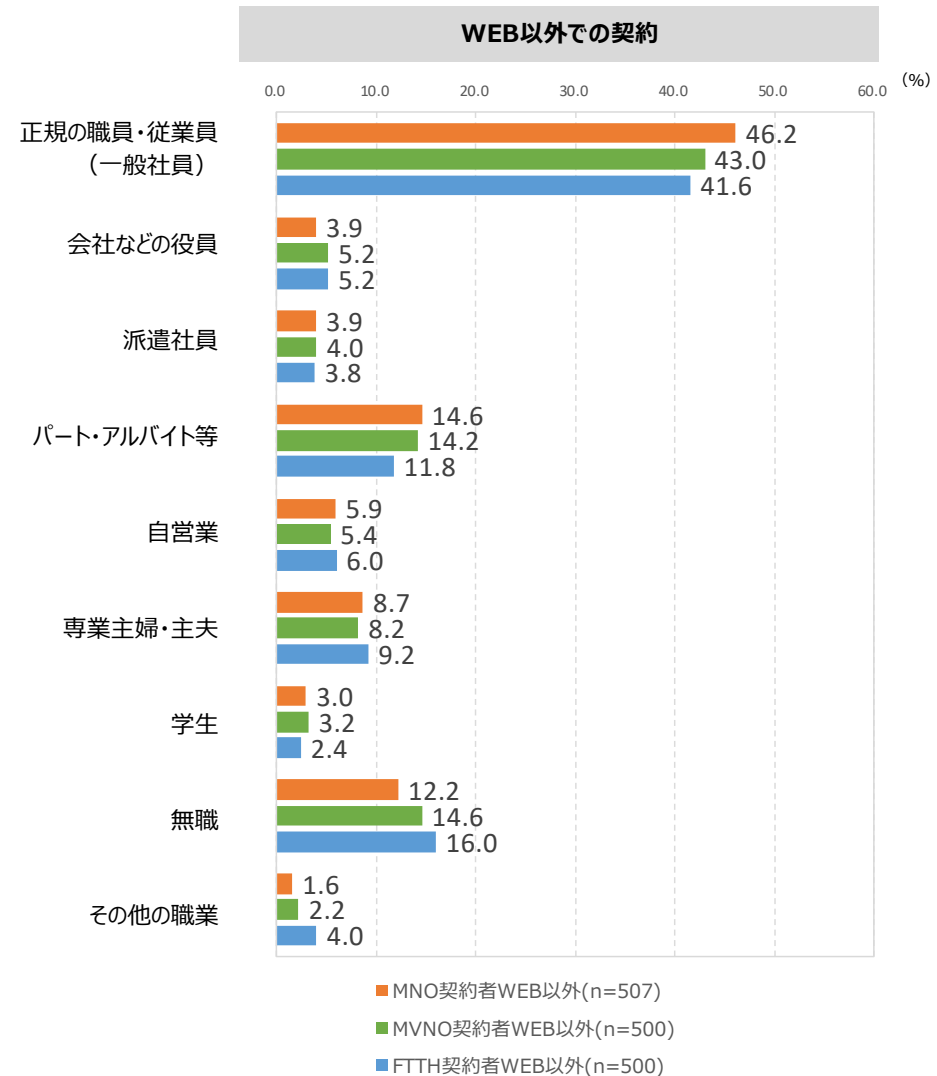
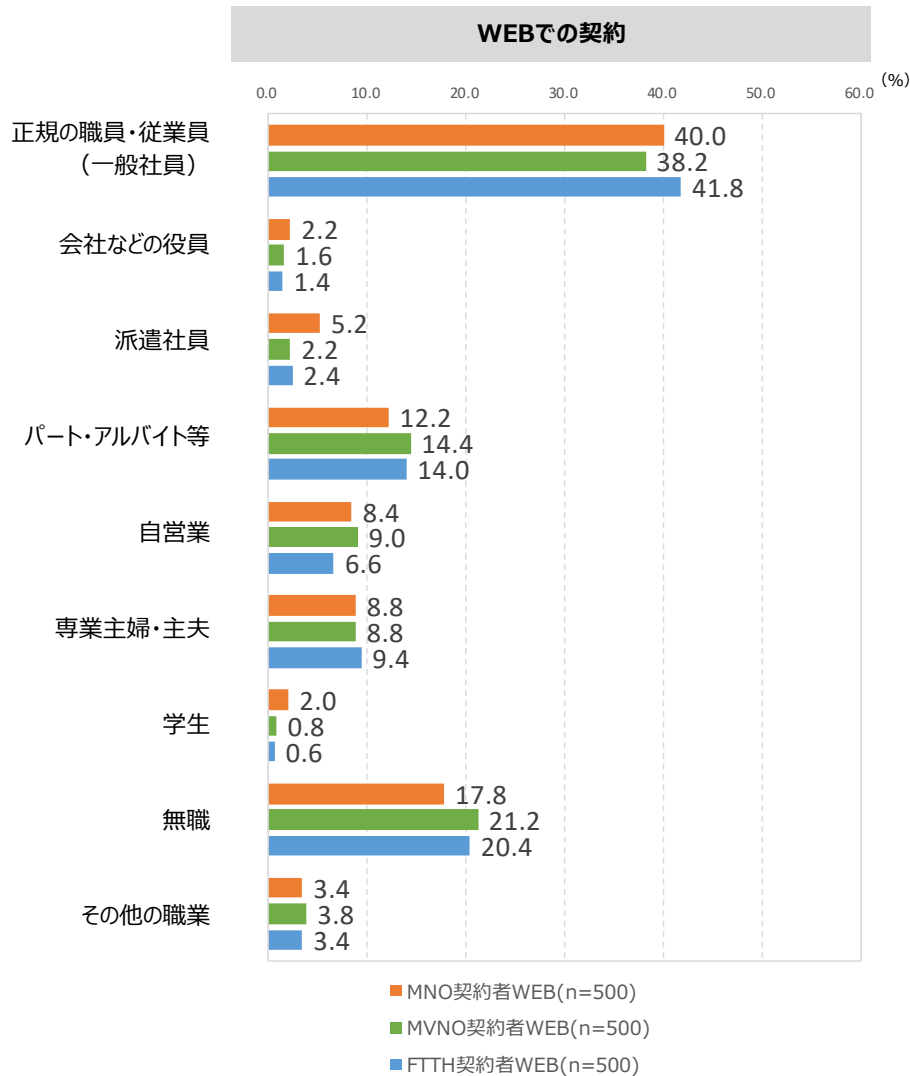


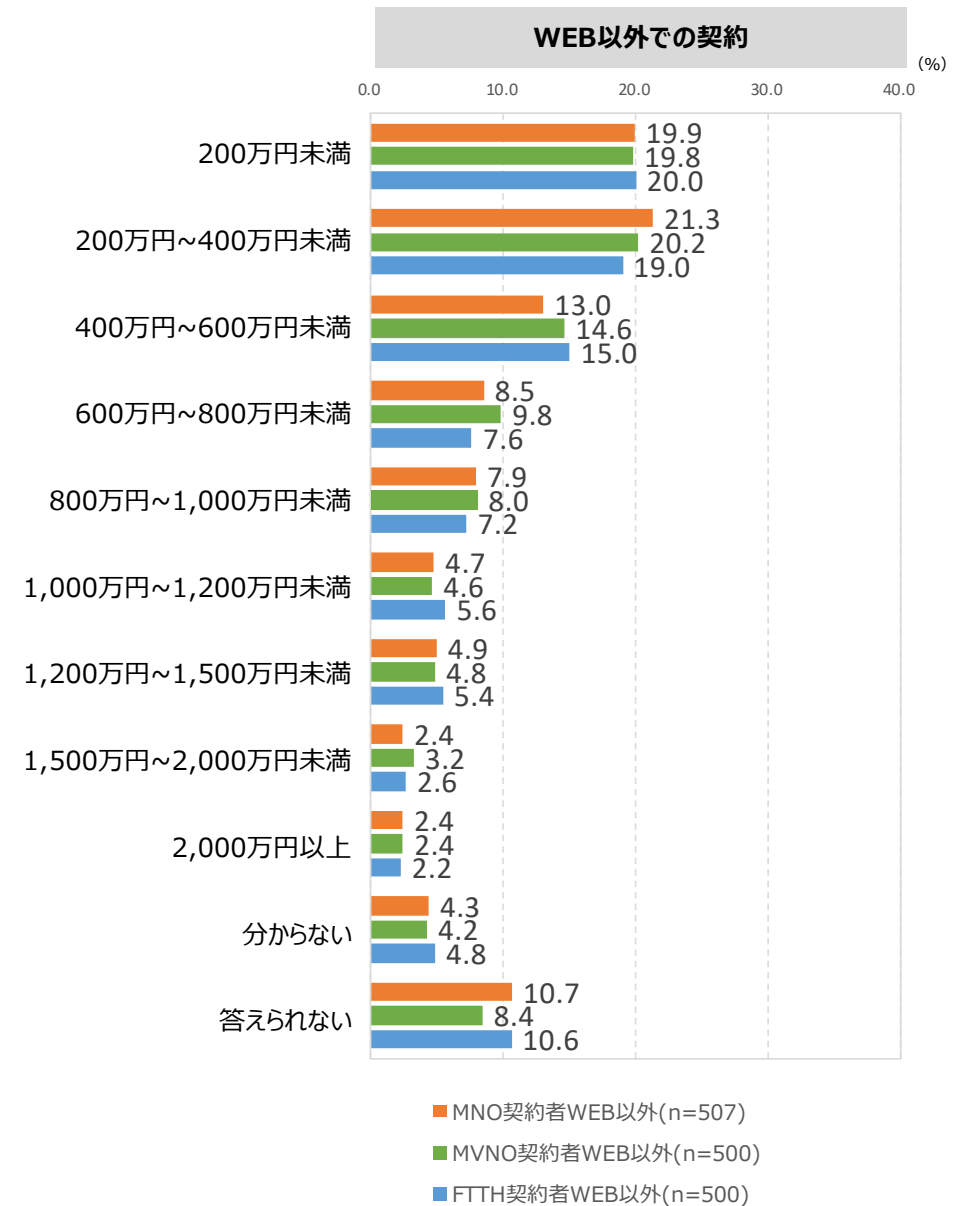
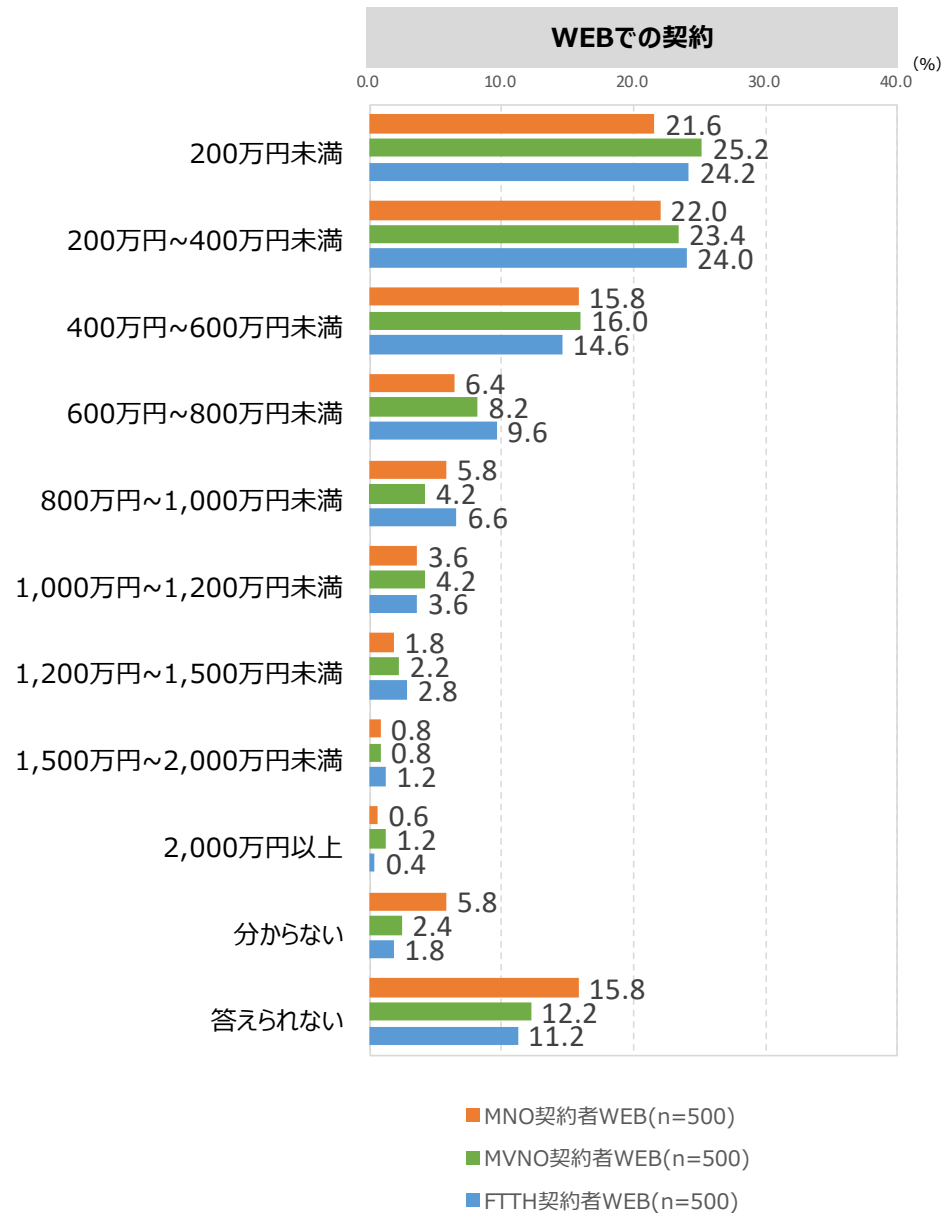
■ MNO契約者WEB(n=500)
■ MVNO契約者WEB(n=500)
■ FTTH契約者WEB(n=500)

WEB以外での契約

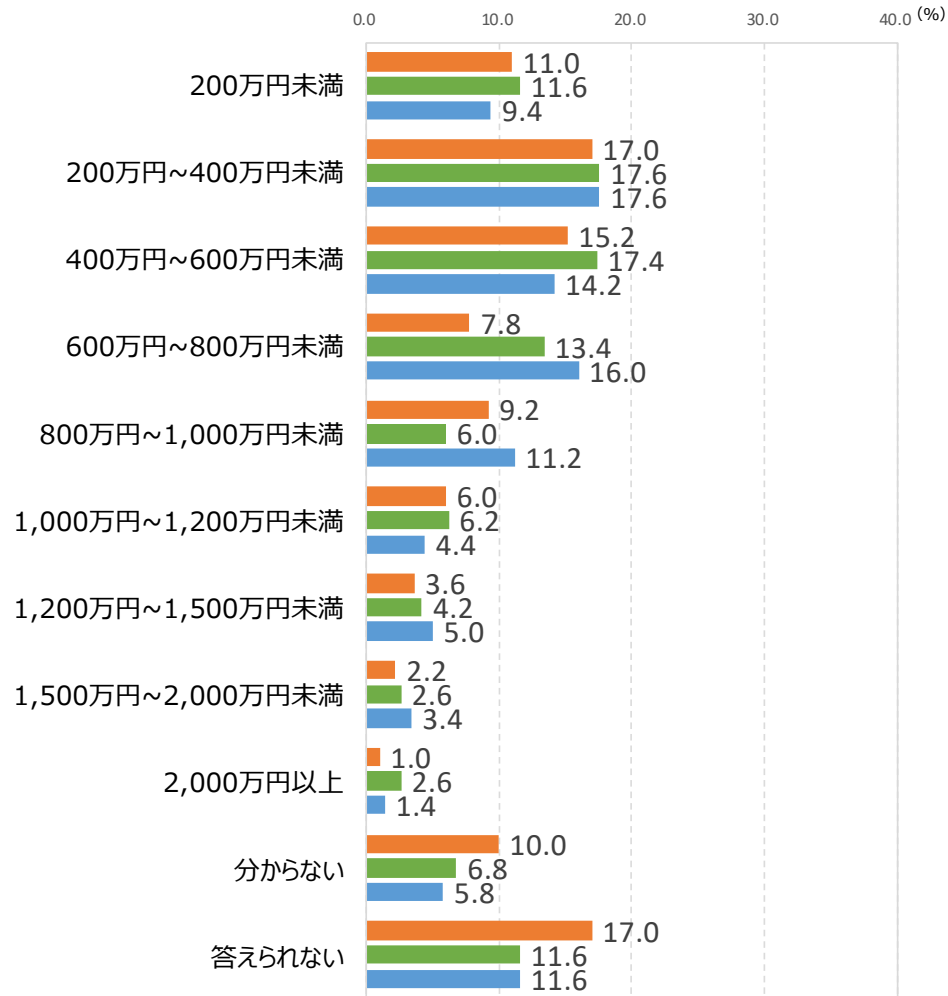


■ MNO契約者WEB以外(n=507)
■ MVNO契約者WEB以外(n=500)
■ FTTH契約者WEB以外(n=500)



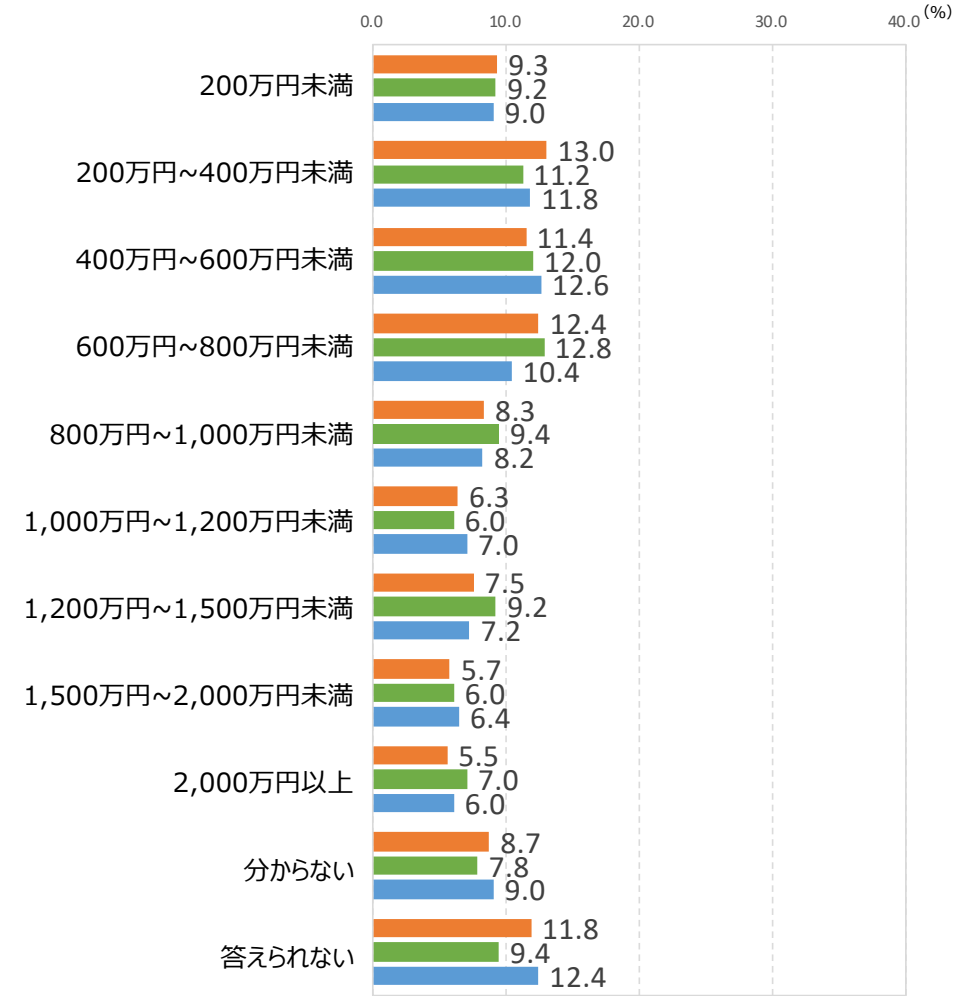


WEBでの契約



■ 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

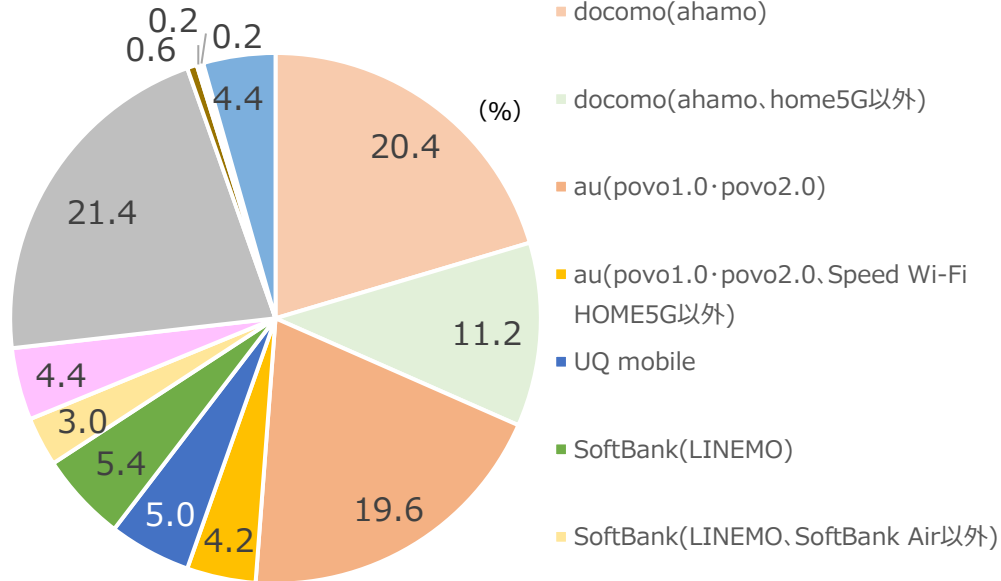


■ MNO契約者WEB以外(n=507)
■ MVNO契約者WEB以外(n=500)
■ FTTH契約者WEB以外(n=500)

2025年7月～12月に契約したMNOサービス

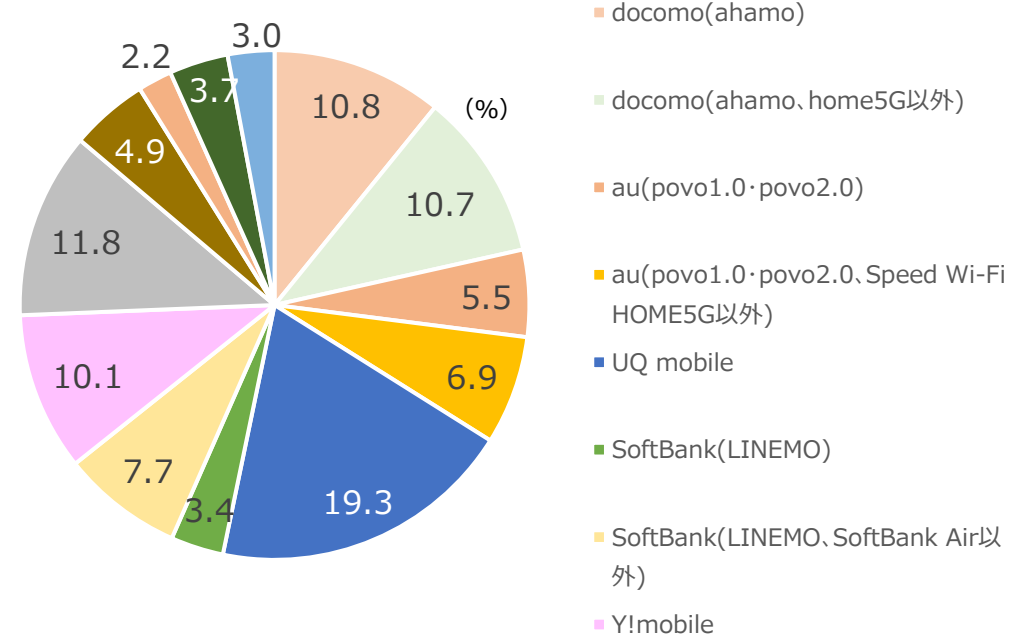
8

WEBでの契約



n=500

WEB以外での契約



n=507

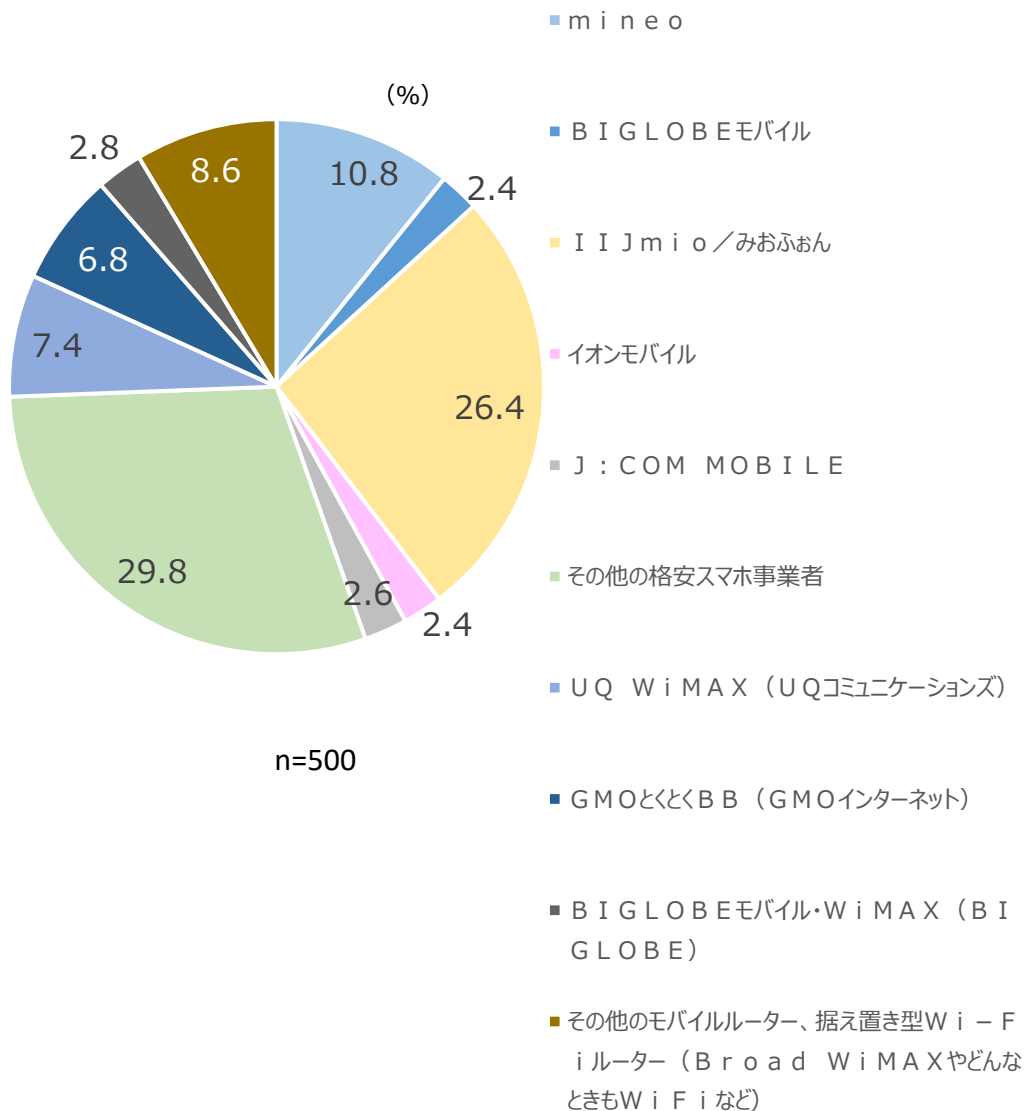
- docomo(ahamo)
- docomo(ahamo、home5G以外)
- au(povo1.0・povo2.0)
- au(povo1.0・povo2.0、Speed Wi-Fi HOME5G以外)
- UQ mobile
- SoftBank(LINEMO)
- SoftBank(LINEMO、SoftBank Air以外)
- Y!mobile
- 楽天モバイル(Rakuten Turbo以外)
- docomo(home5G)
- au(Speed Wi-Fi HOME 5G)
- SoftBank(SoftBank Air)
- 楽天モバイル(Rakuten Turbo)

- docomo(ahamo)
- docomo(ahamo、home5G以外)
- au(povo1.0・povo2.0)
- au(povo1.0・povo2.0、Speed Wi-Fi HOME5G以外)
- UQ mobile
- SoftBank(LINEMO)
- SoftBank(LINEMO、SoftBank Air以外)
- Y!mobile
- 楽天モバイル(Rakuten Turbo以外)
- docomo(home5G)
- au(Speed Wi-Fi HOME 5G)
- SoftBank(SoftBank Air)
- 楽天モバイル(Rakuten Turbo)

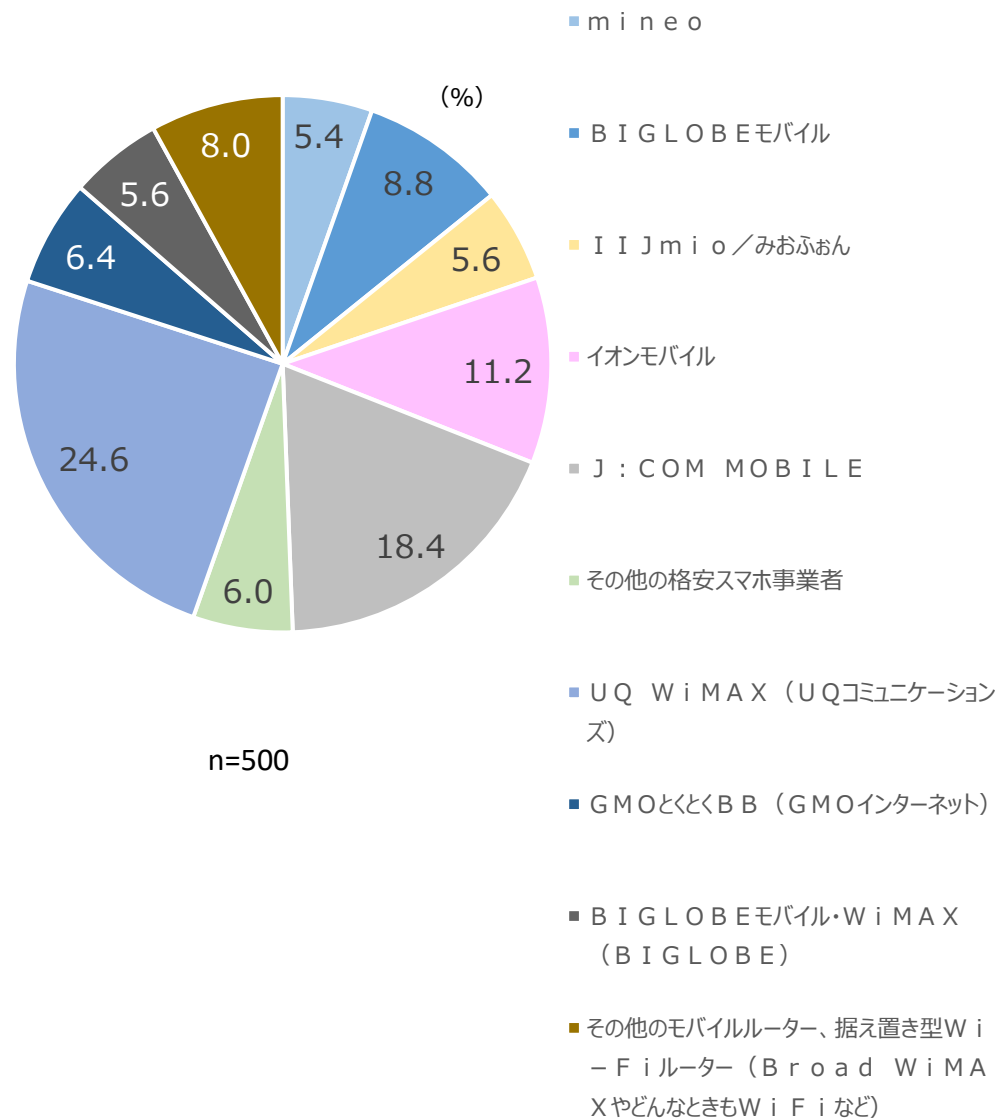
2025年7月～12月に契約したMVNOサービス

9

WEBでの契約



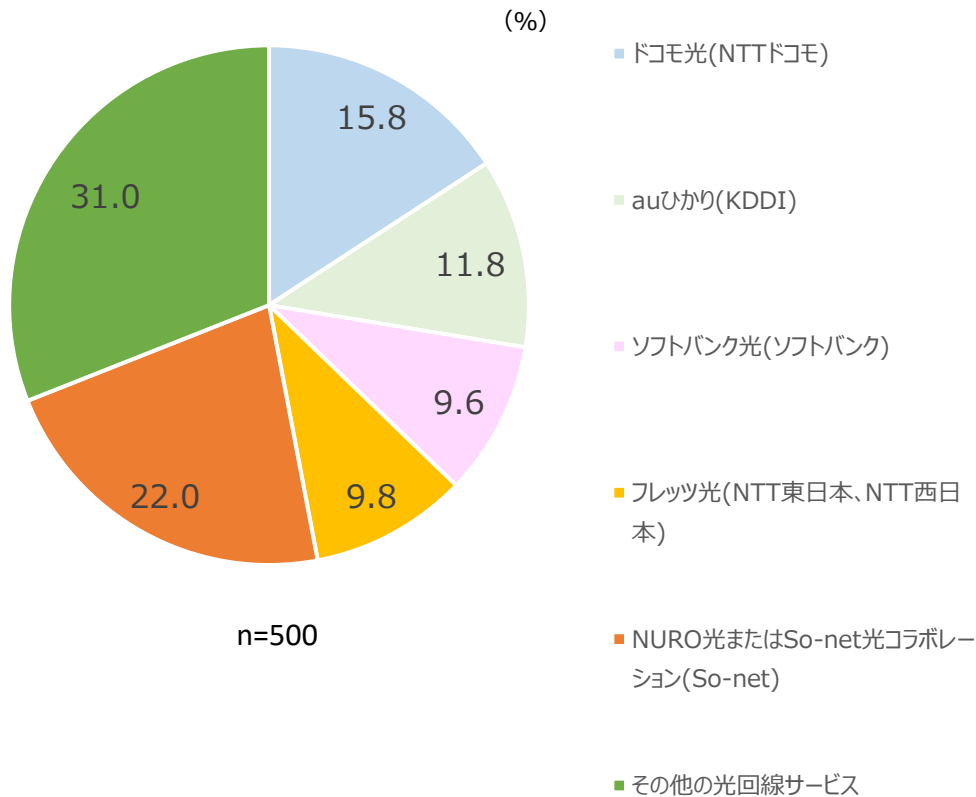
WEB以外での契約



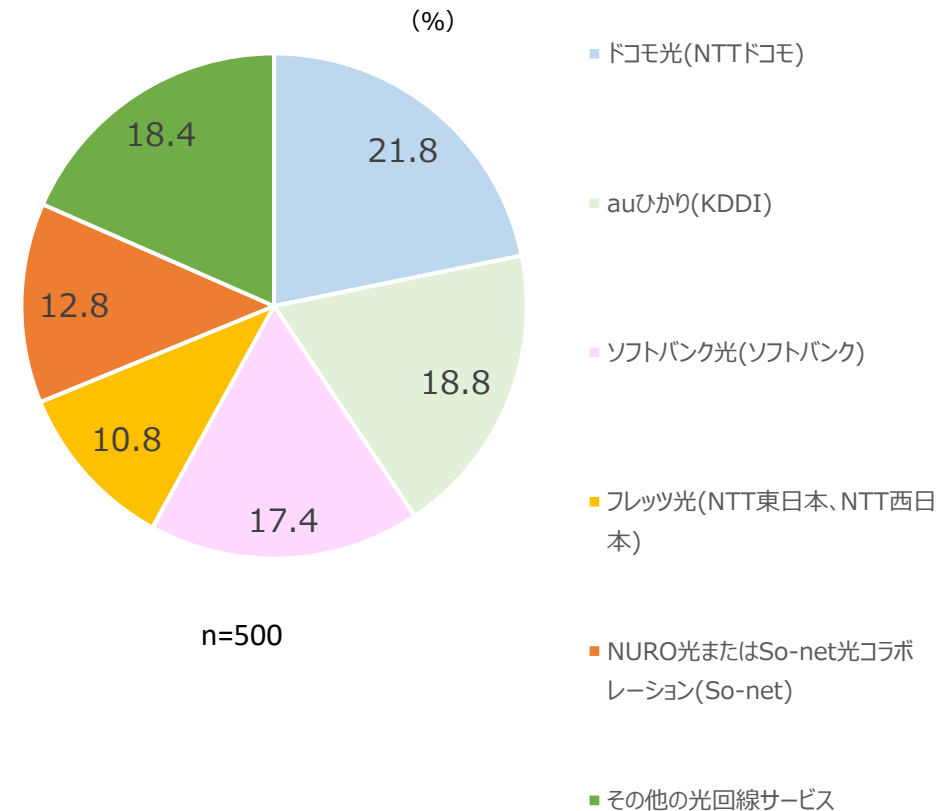
2025年7月～12月に契約したFTTHサービス

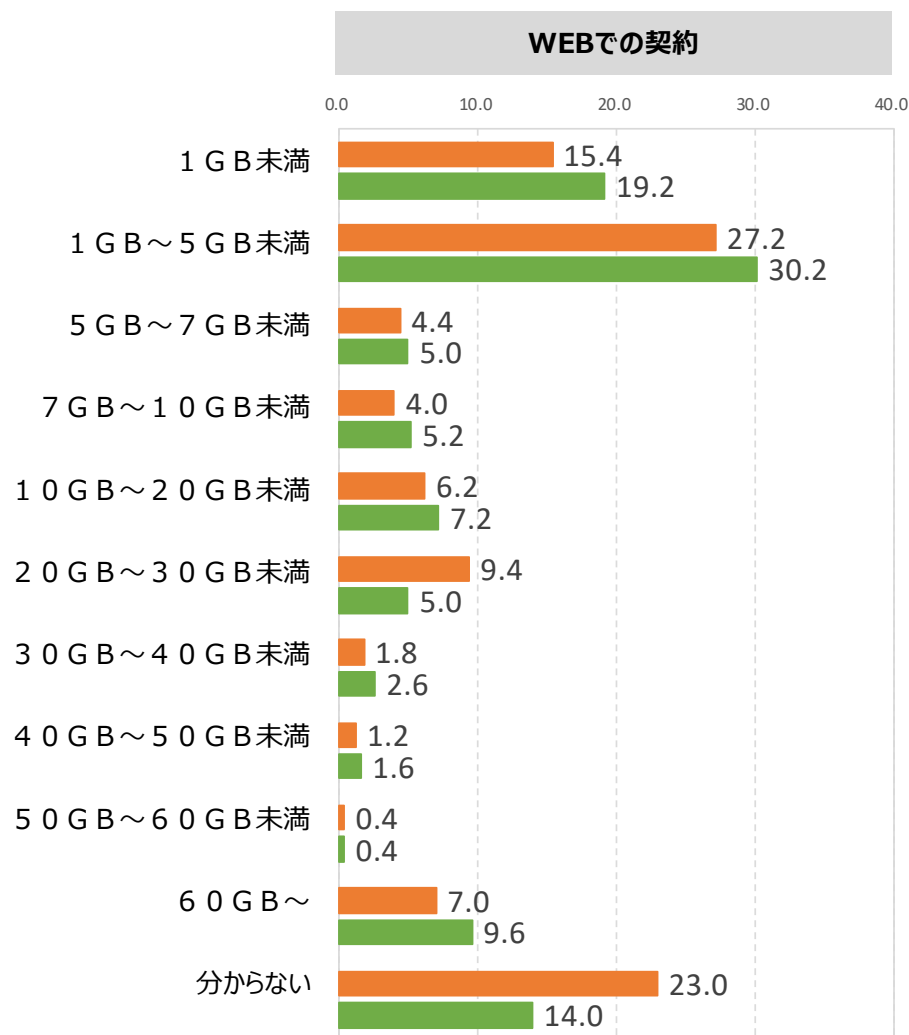
10

WEBでの契約



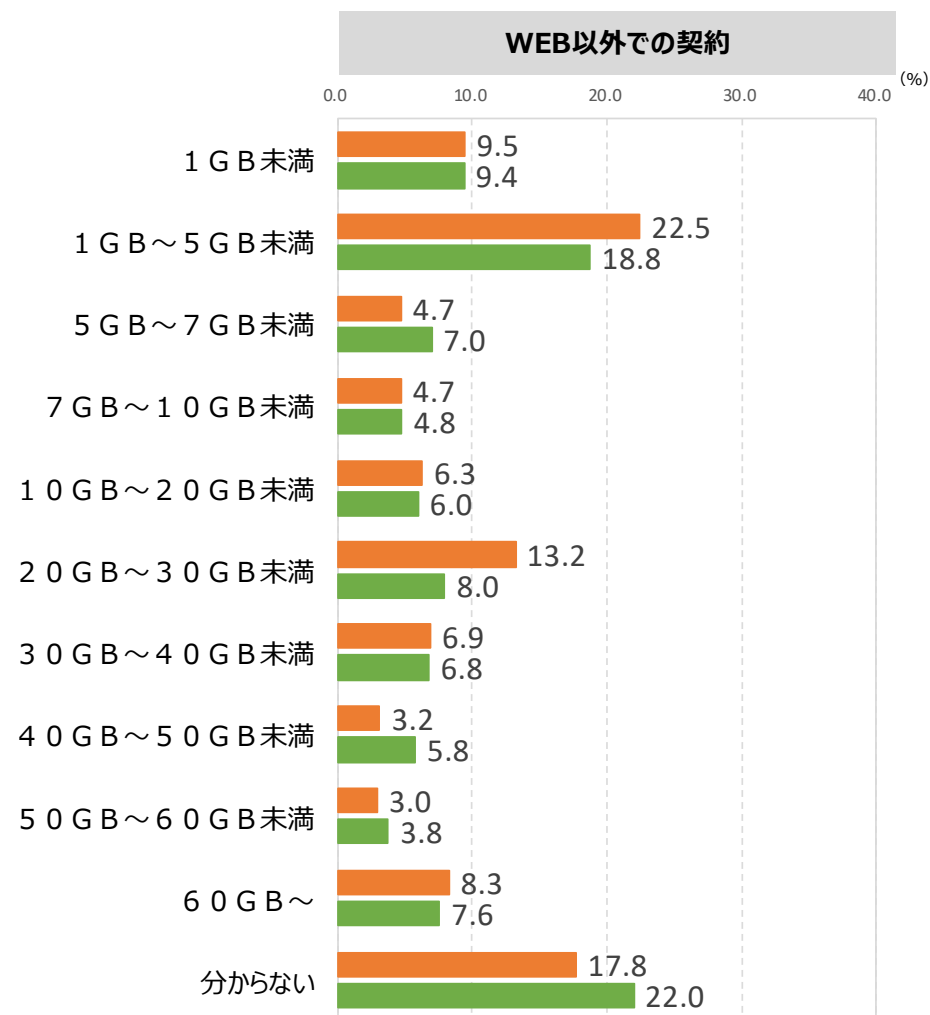
WEB以外での契約





■ MNO契約者WEB(n=500)

■ MVNO契約者WEB(n=500)

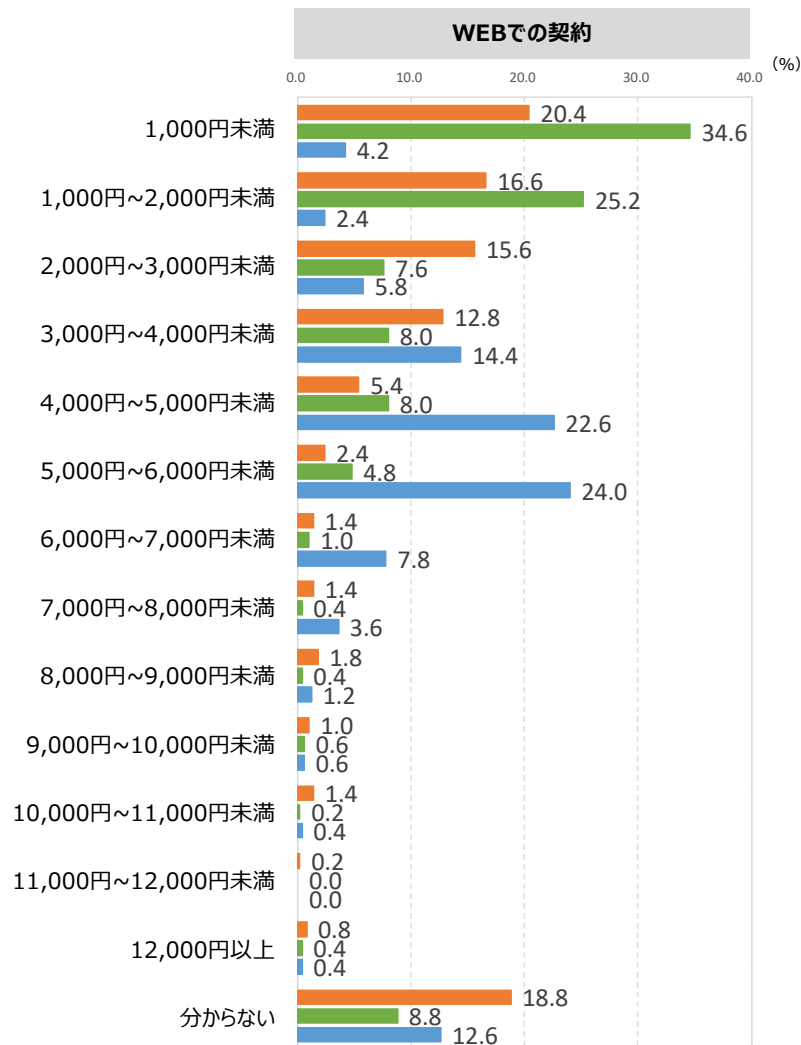


■ MNO契約者WEB以外(n=507)

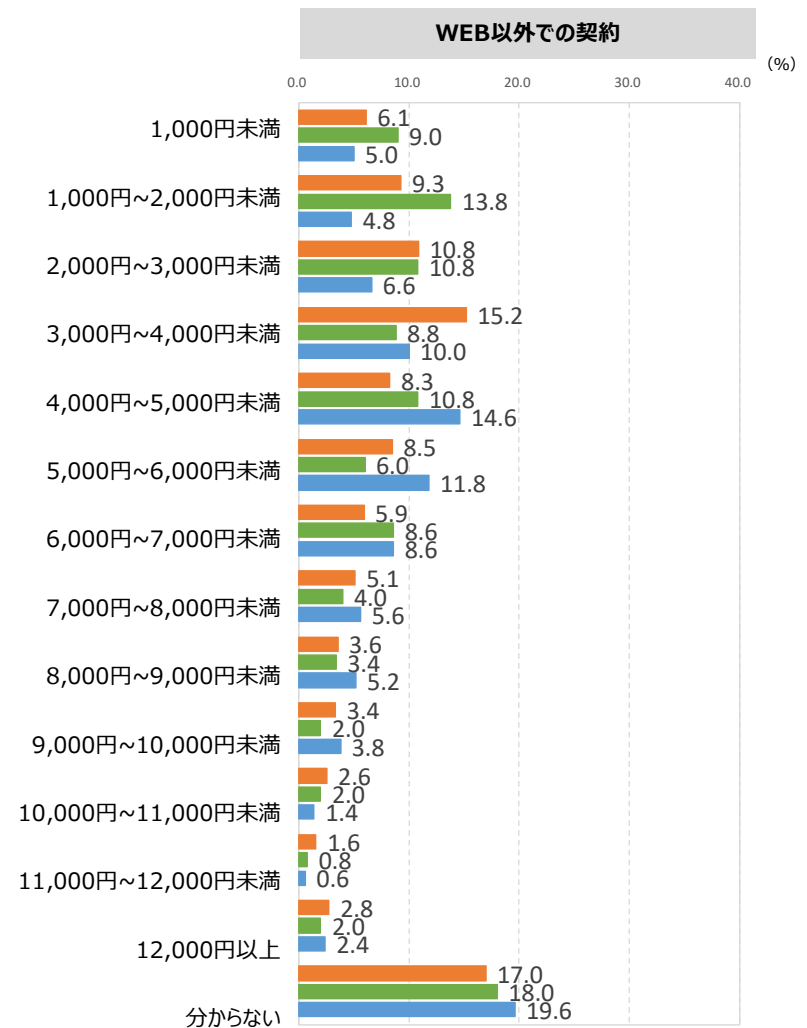
■ MVNO契約者WEB以外(n=500)

1ヶ月の平均支払い料金

12



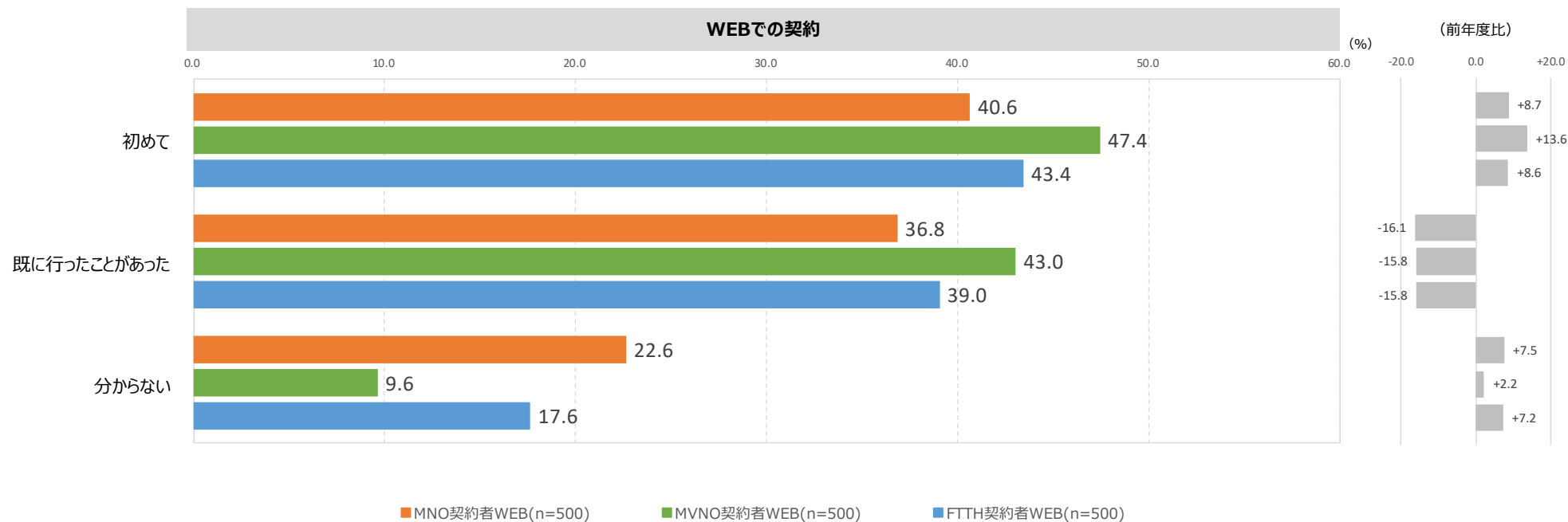
■ MNO契約者WEB (n=500)
 ■ MVNO契約者WEB (n=500)
 ■ FTTH契約者WEB (n=500)



■ MNO契約者WEB以外 (n=507)
 ■ MVNO契約者WEB以外 (n=500)
 ■ FTTH契約者WEB以外 (n=500)

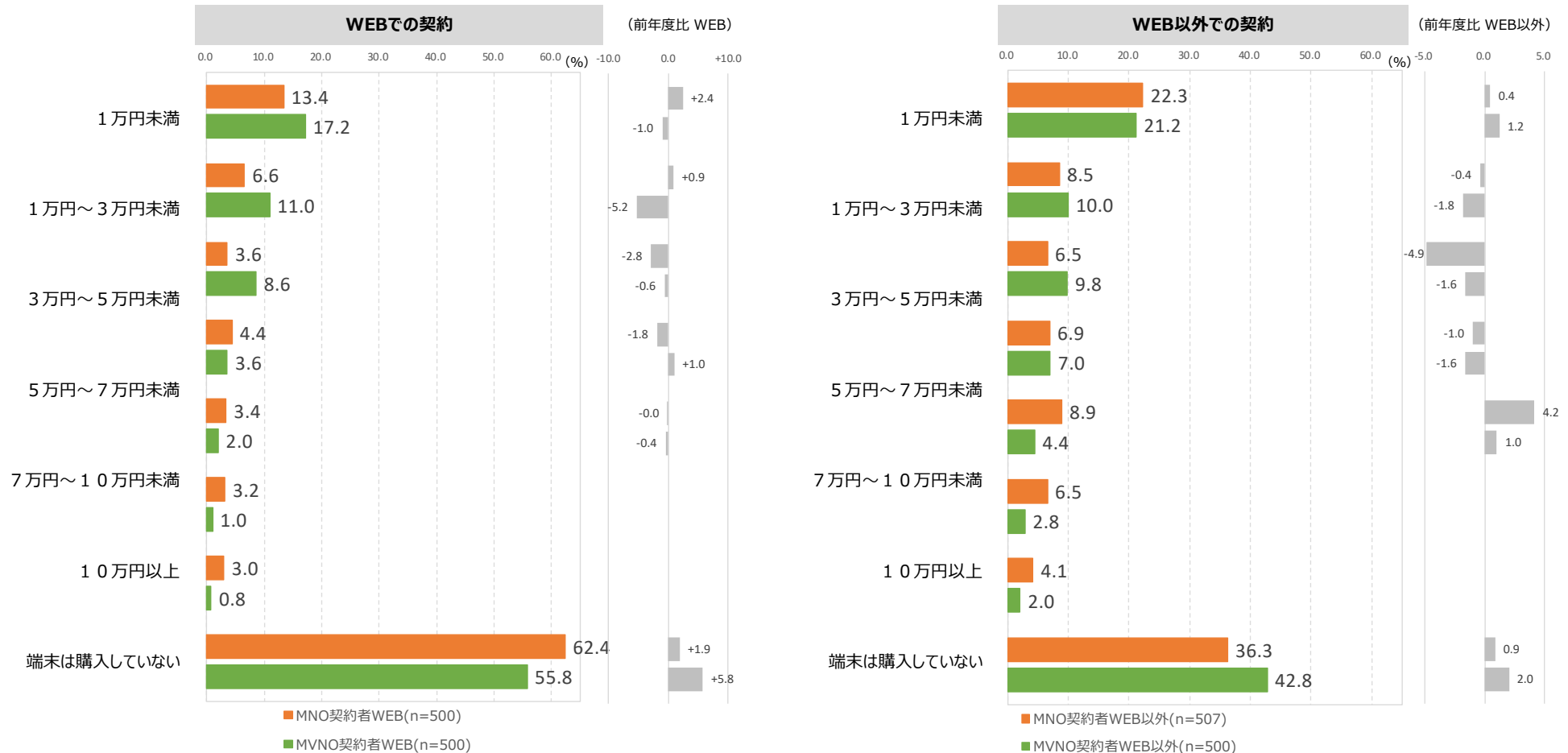
アンケートに対する回答

問1.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）



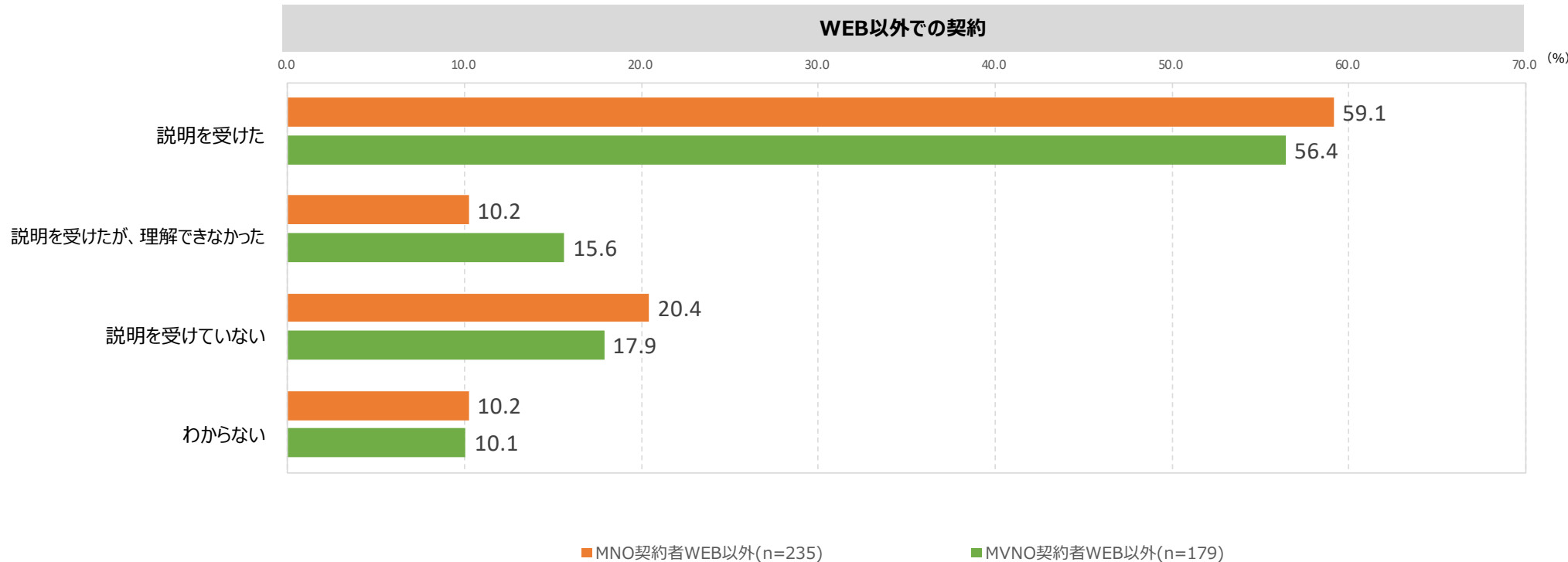
○MNO契約者は、「初めて」WEB契約したが8.7ポイント増加、「既に行ったことがあった」が-16.1ポイント、MNOでWEB契約を経験した人は減少している。

問2.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）



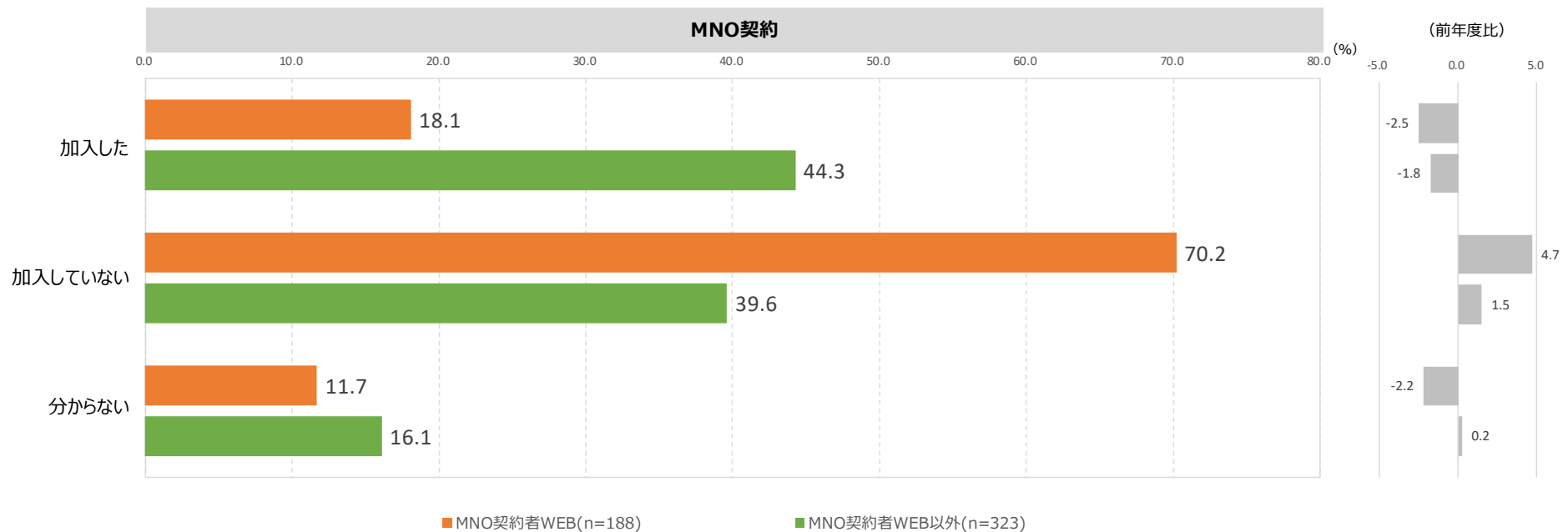
○WEBで契約した人の5割以上、WEB以外で契約した人の3割～4割程度はMNO・MVNOともに端末を購入していない。購入者が最も多いのは、「1万円未満」。

問3. 前問で端末を購入したと回答した方へお伺いします。端末の購入にあたり、その価格が販売代理店ごとに異なる可能性があることについて説明を受けましたか。（単一回答）



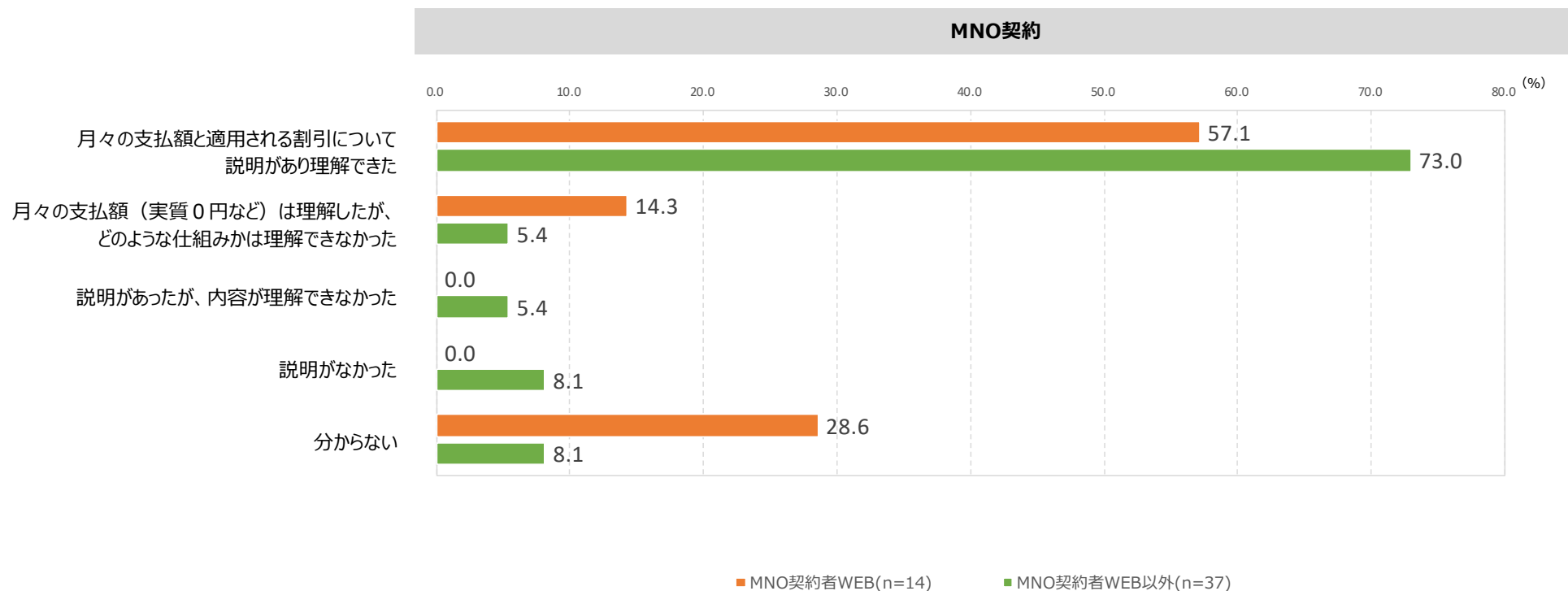
○販売代理店ごとに価格が異なる可能性の説明を受けたはMNO・MVNOともに5割超

問4. 前々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）



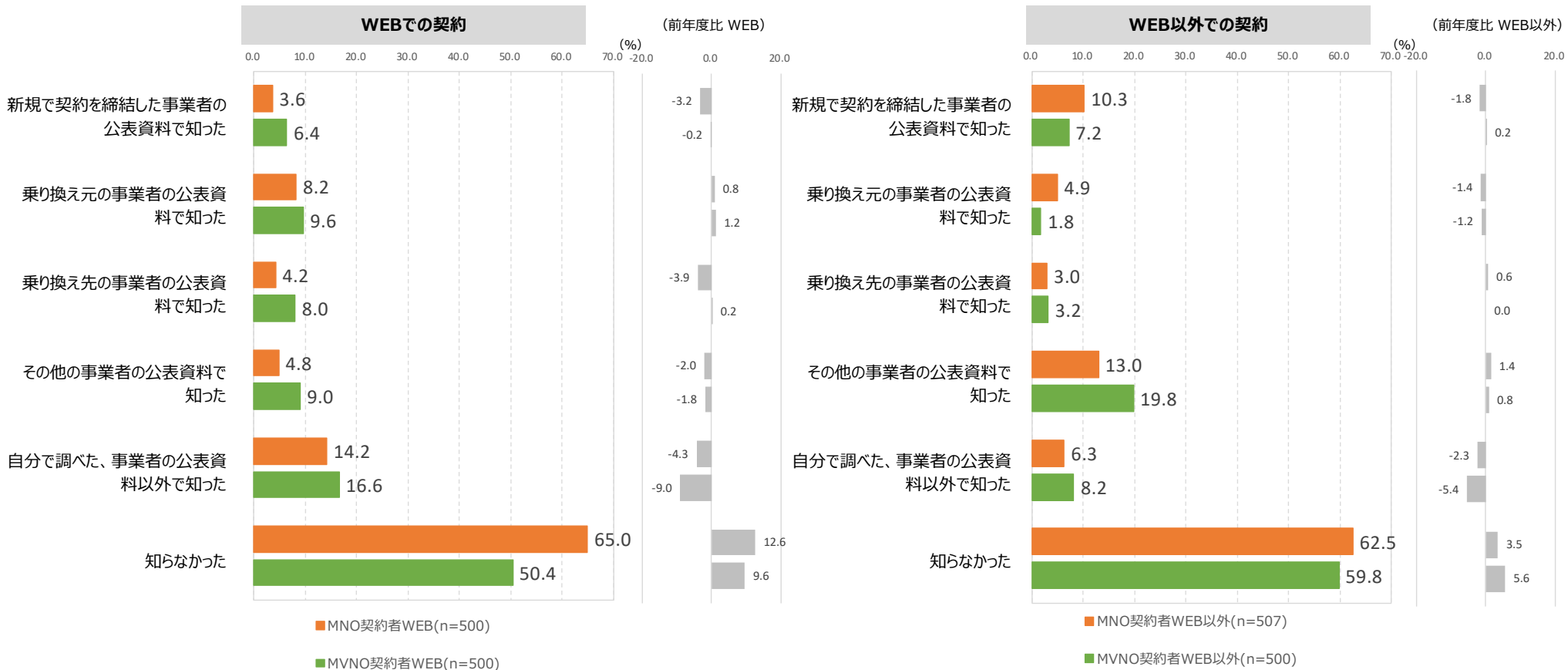
○端末購入サポートプログラムの加入経験はWEB以外では4割程度であるのに対し、WEBでは2割程度

問5. 端末（据置型WiFi）を購入した方へお伺いします。端末の購入にあたり、月々の支払額や適用されている割引額について説明がありましたか？（単一回答）



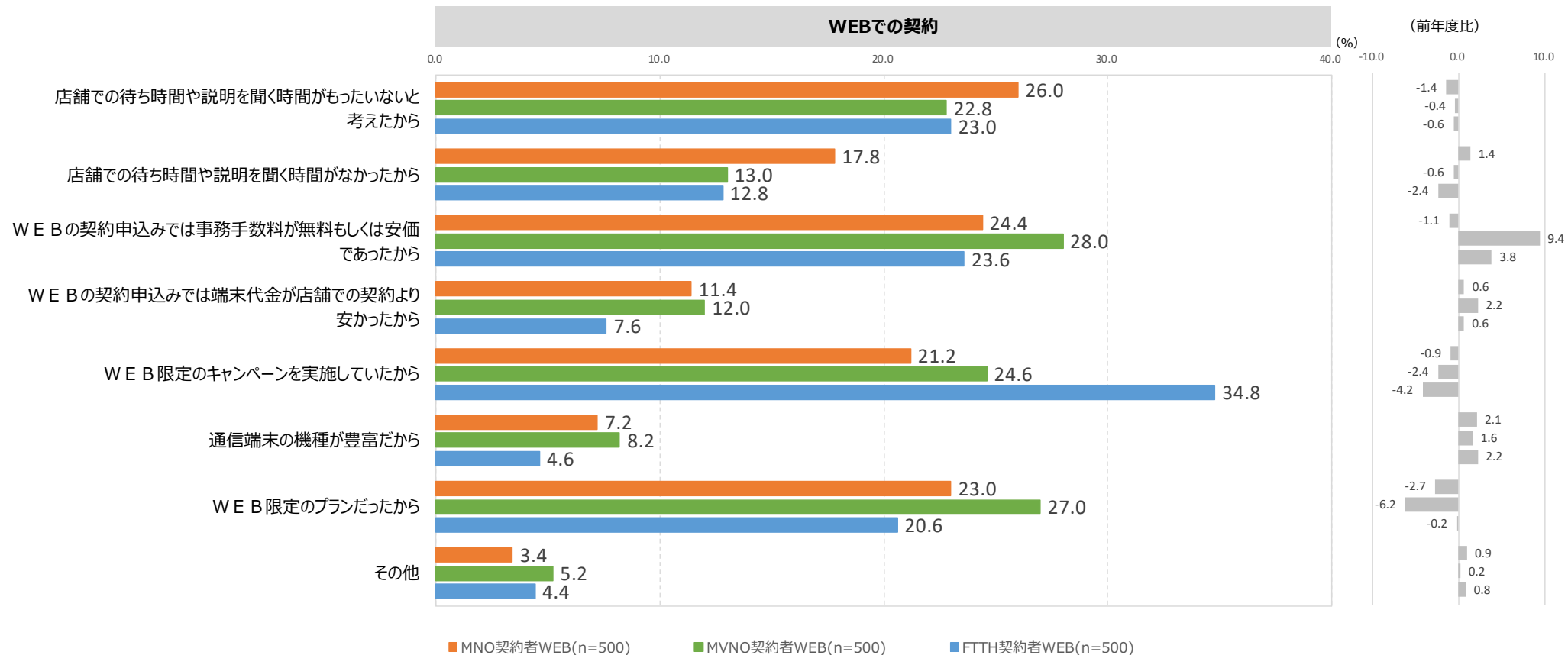
○端末購入の説明が理解できたのはWEB・WEB以外ともに5割超

問6.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）



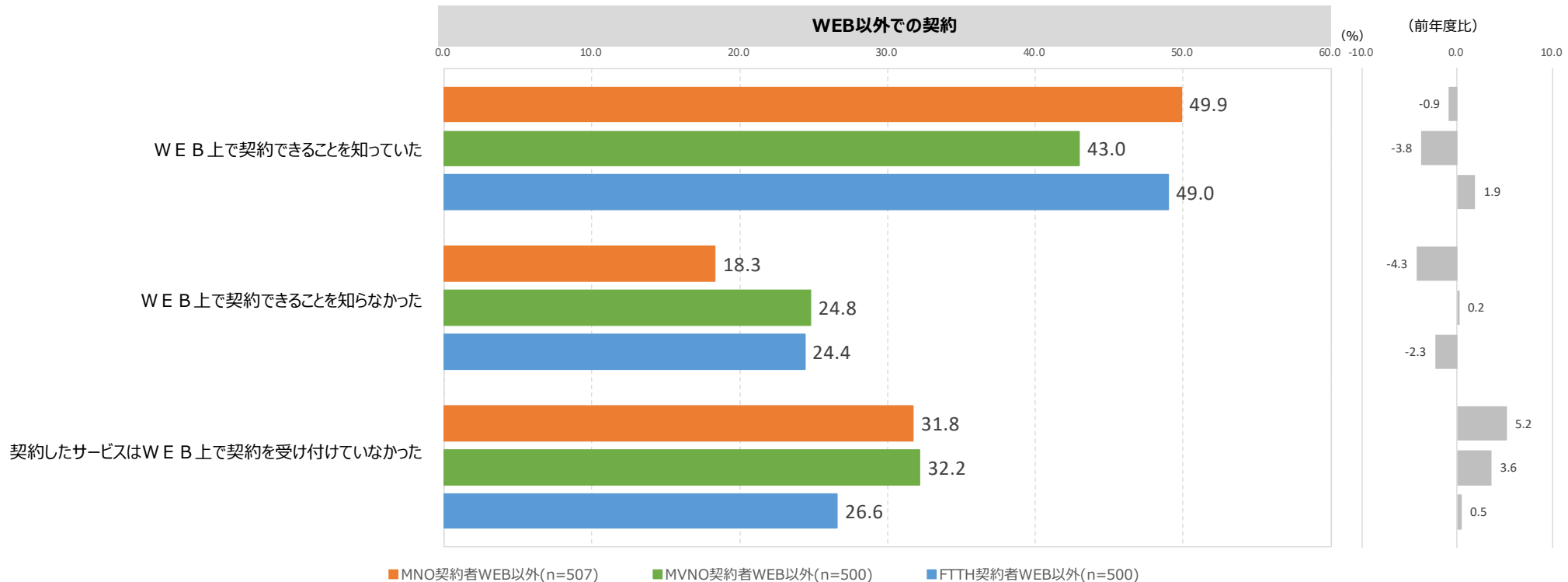
○事業者の周波数帯によって使用できない端末があることを知らないまま契約を結んだ人は、WEB契約者の5割以上、WEB以外の契約者の6割程度を占め、昨年と比べるとポイントが増加している。

問7.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）



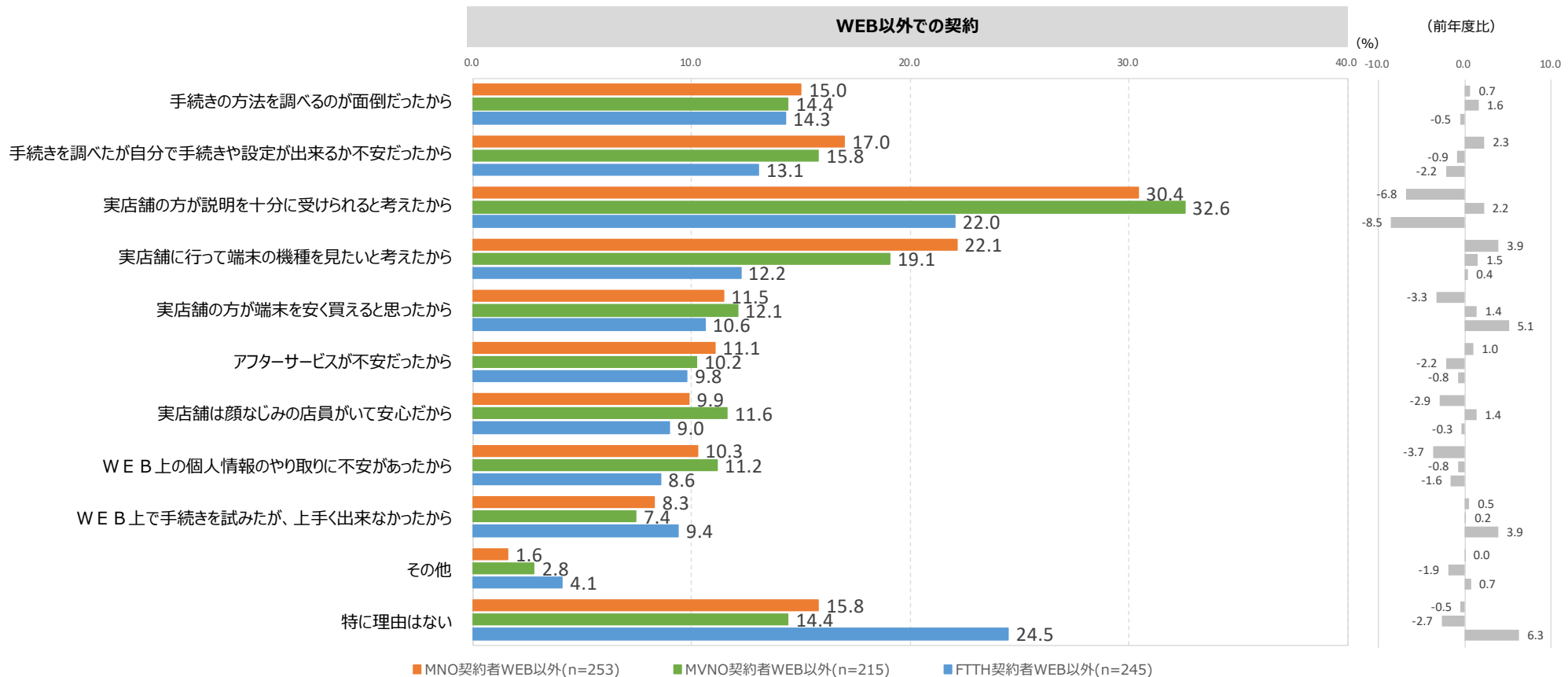
○MNO契約者は「店舗での待ち時間や説明を聞く時間をもたないと考えたから」、MVNO契約者は「WEBの契約申込みでは事務手数料が無料もしくは安価であったから」、FTTH契約者は「WEB限定のキャンペーンを実施していたから」が最も多い。

問8.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）



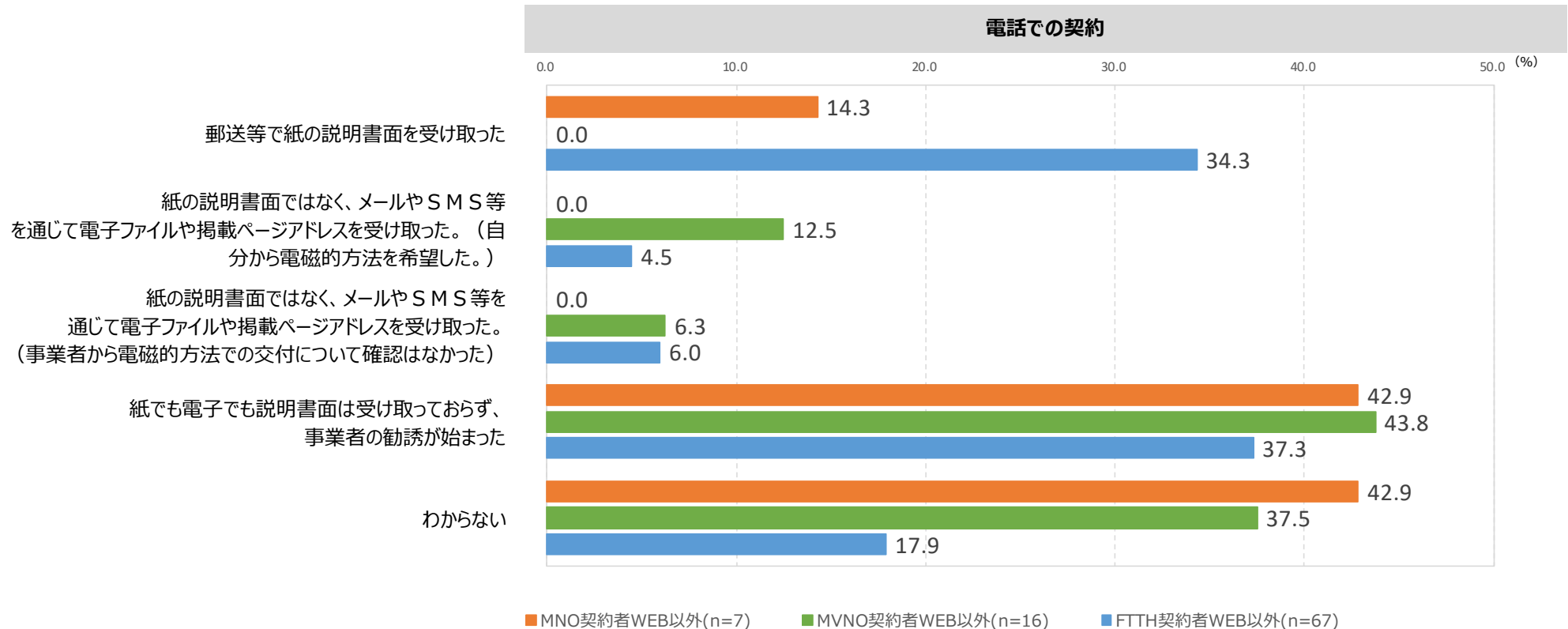
○WEBで契約申込みをしなかった人の5割程度は契約したサービスがWEBで契約できることを知っていた。
知らなかった人は2割程度。

問9.「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）



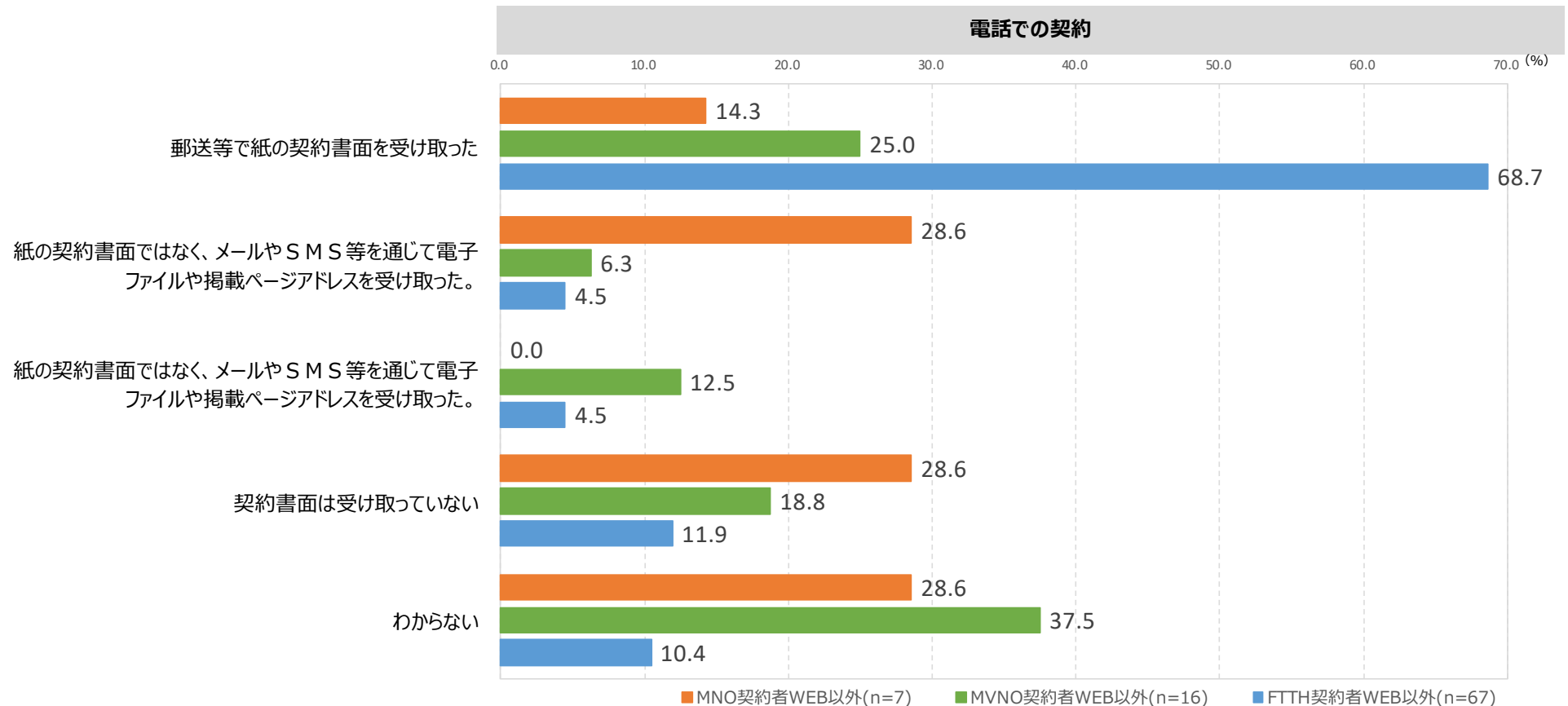
○WEBで契約の申込みを行わなかった理由は「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」と回答した人は、MNO・FTTHにおいて昨年に比べ減少、MVNOにおいては増加した。

問10.電話勧誘（かかってきた営業電話）で契約した方にお伺いします。電話勧誘の前に説明書面（パンフレットやカタログ等）の交付がありましたか？（単一回答）



○説明書面を受け取らないまま勧誘が始まったのはMNO・MVNO・FTTH全てで4割程度となった。

問11.電話勧誘（かかってきた営業電話）で契約した方にお伺いします。契約締結後に契約書面の交付がありましたか？（単一回答）



○契約書面を受け取らなかったのはMNOでは3割程度、MVNOでは2割程度・FTTHでは1割程度となった。

サービス内容説明(確認)から契約完了までの時間

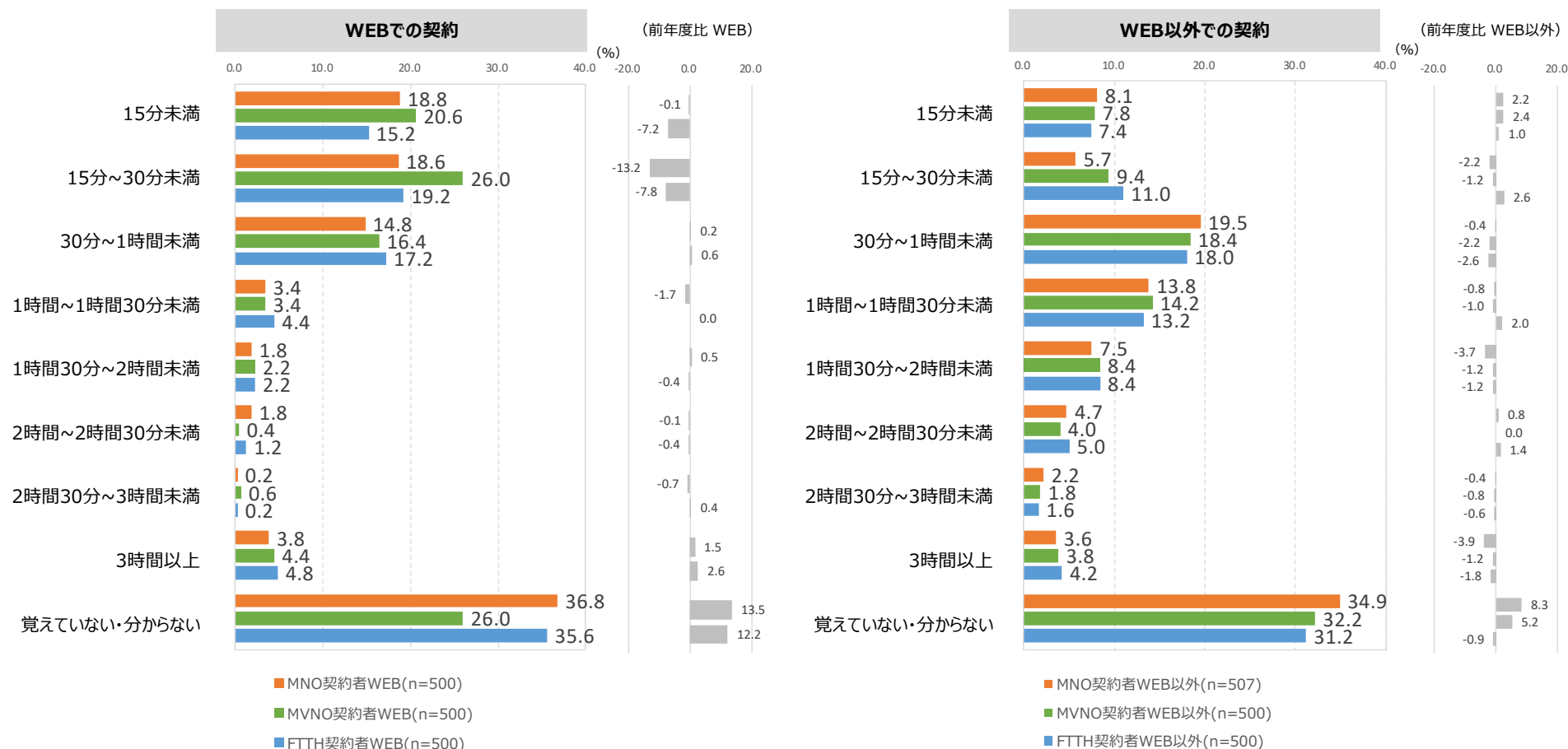
問12. 契約するサービスの説明に入ってから、契約が完了するまでにかかった時間として最も近いものを1つお選びください。(単一回答)

※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

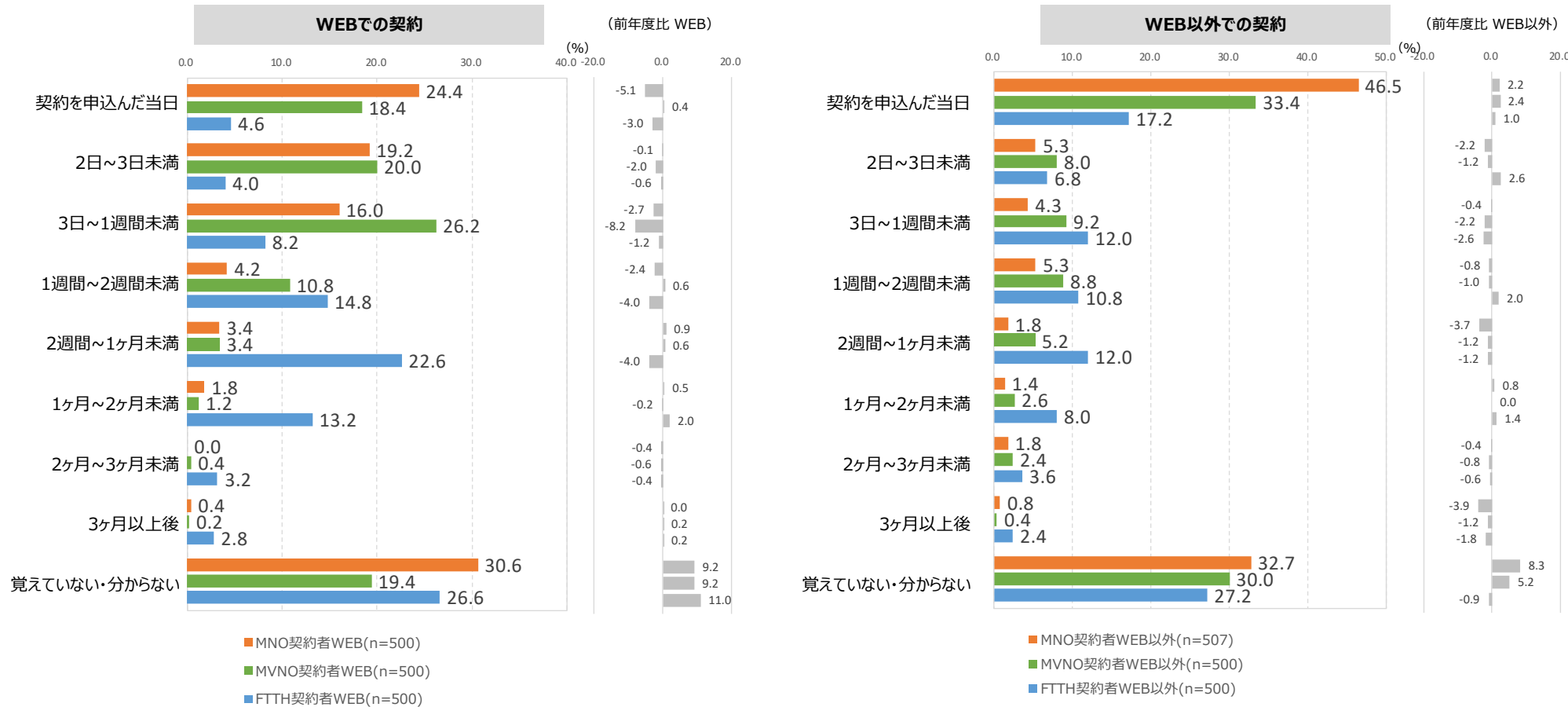


○WEBでの契約の時間はMNOでは15分未満、MVNO・FTTHでは15分~30分未満が最も多く、WEB以外での契約は30分~1時間未満がボリュームゾーン。WEBでの契約とWEB以外での契約を比べると、WEBでの契約はかかる時間が短く、契約内容を確認している時間も短いことが考えられる。

契約申込みからサービス利用開始までの期間

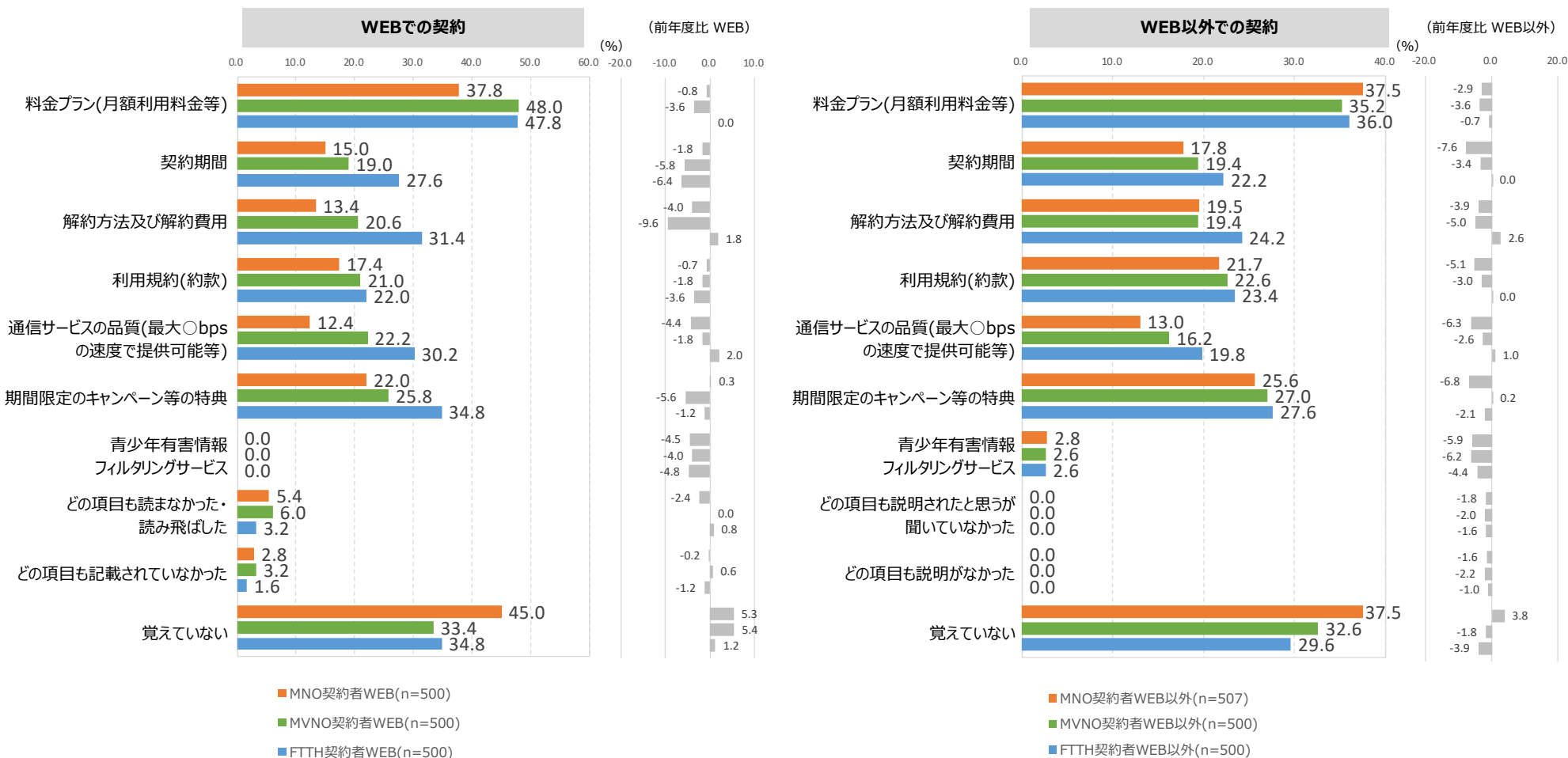
26

問13.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)



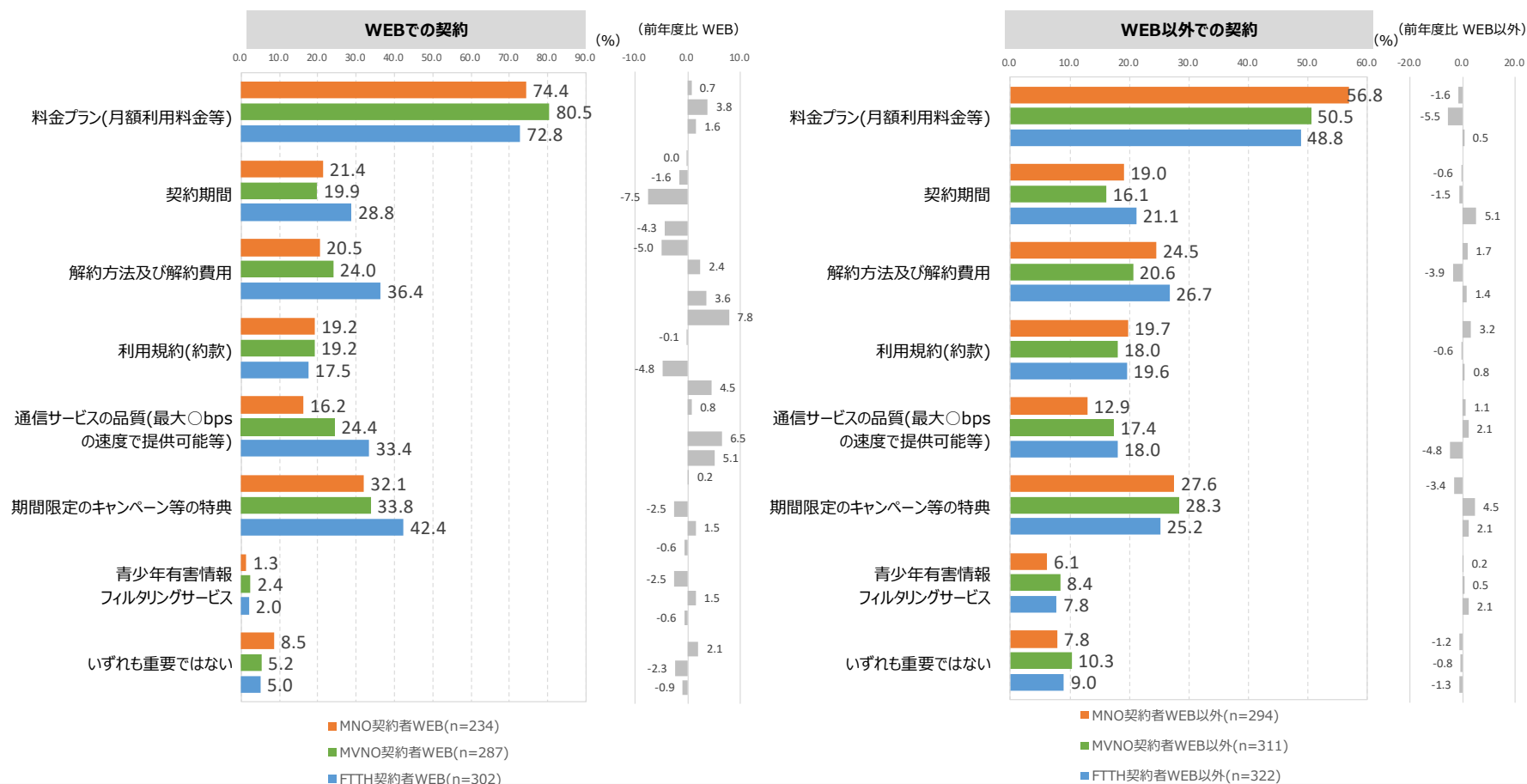
○WEB以外での契約は、「契約を申し込んだ当日」と回答した人は最も多く、昨年度と比べても増加。WEB以外で契約した人で「契約を申し込んだ当日」と回答したMNP契約者は5.1ポイント減少、FTTH契約者は3.0ポイント減少。

問14.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）



○WEB以外の契約は「聞いていなかった」「説明がなかった」の項目がどちらも0%と該当がなかったことから、きちんと説明されることが増えたと推察。WEBでの契約では「どの項目も記載されていない」がMNO・FTTHでは減少、MVNOでは0.6ポイントの増加となった。

問15.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）

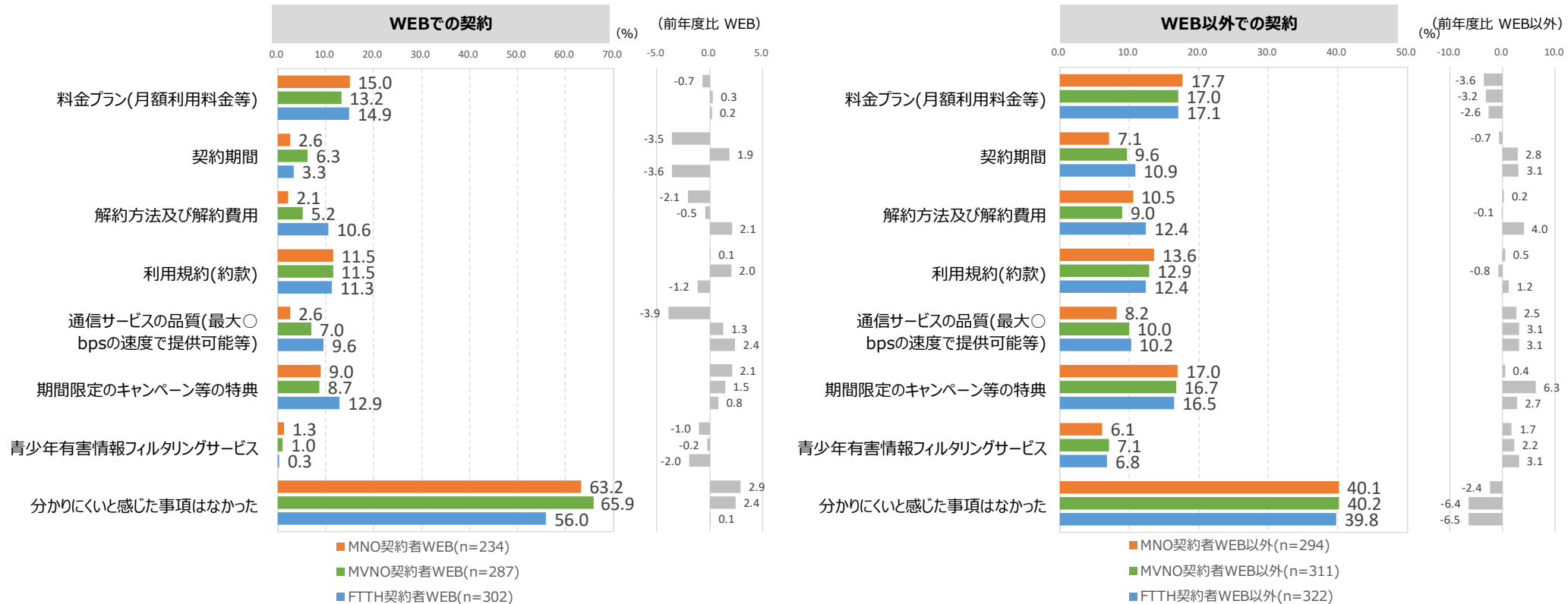


○WEBでの契約は「料金プラン」が7～8割程度、WEB以外の契約では5割～6割程度で最も多い。料金プラン以外の項目の多くでFTTHがMNO・MVNOより高めの数値であることが特徴的。

十分に内容を理解できなかった項目

29

問16.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）

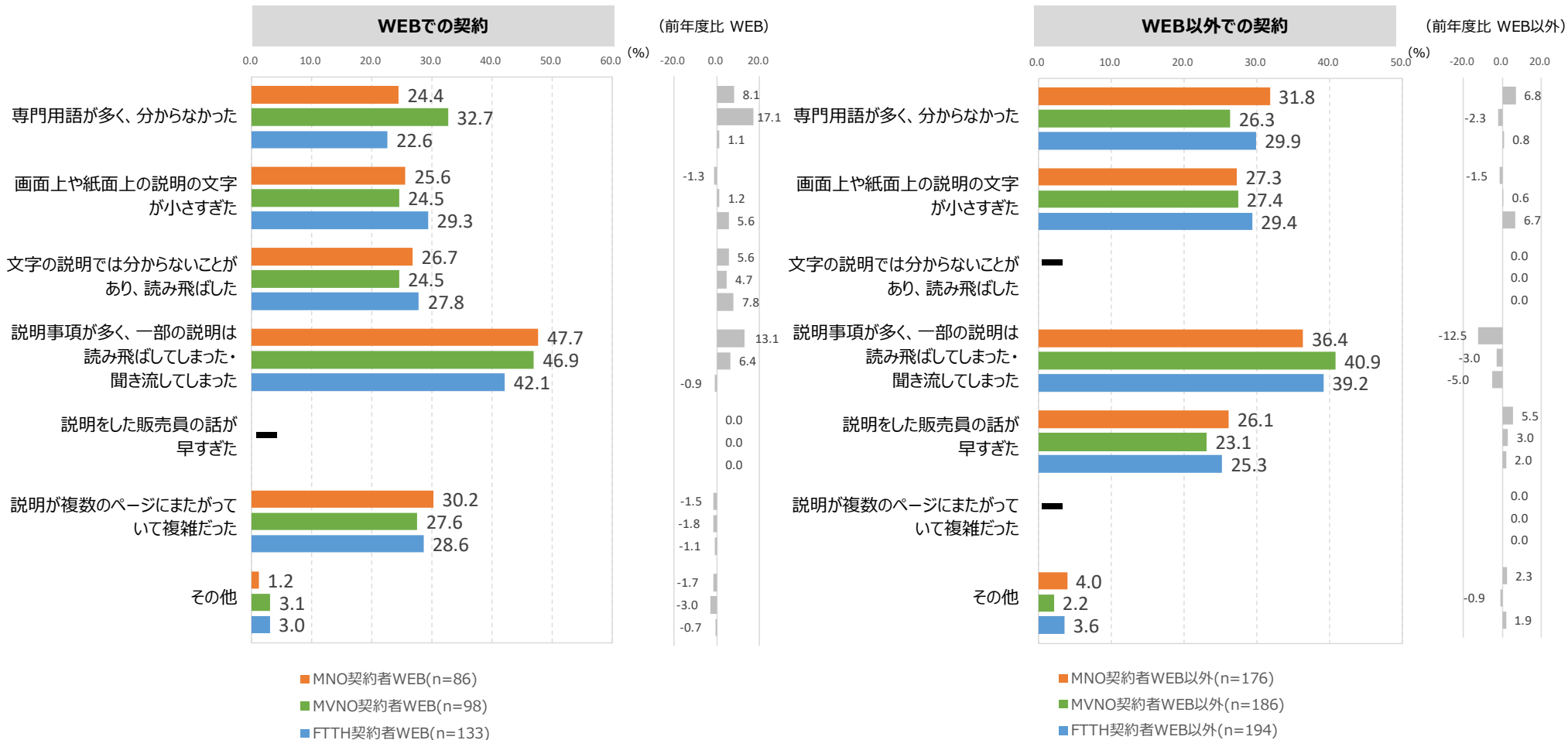


○MNO・MVNO・FTTHいずれも「分かりにくいと感じた事項はなかった」が4割～6割ほどだが、WEB以外での契約では前回調査より減少。

十分に理解できなかった理由

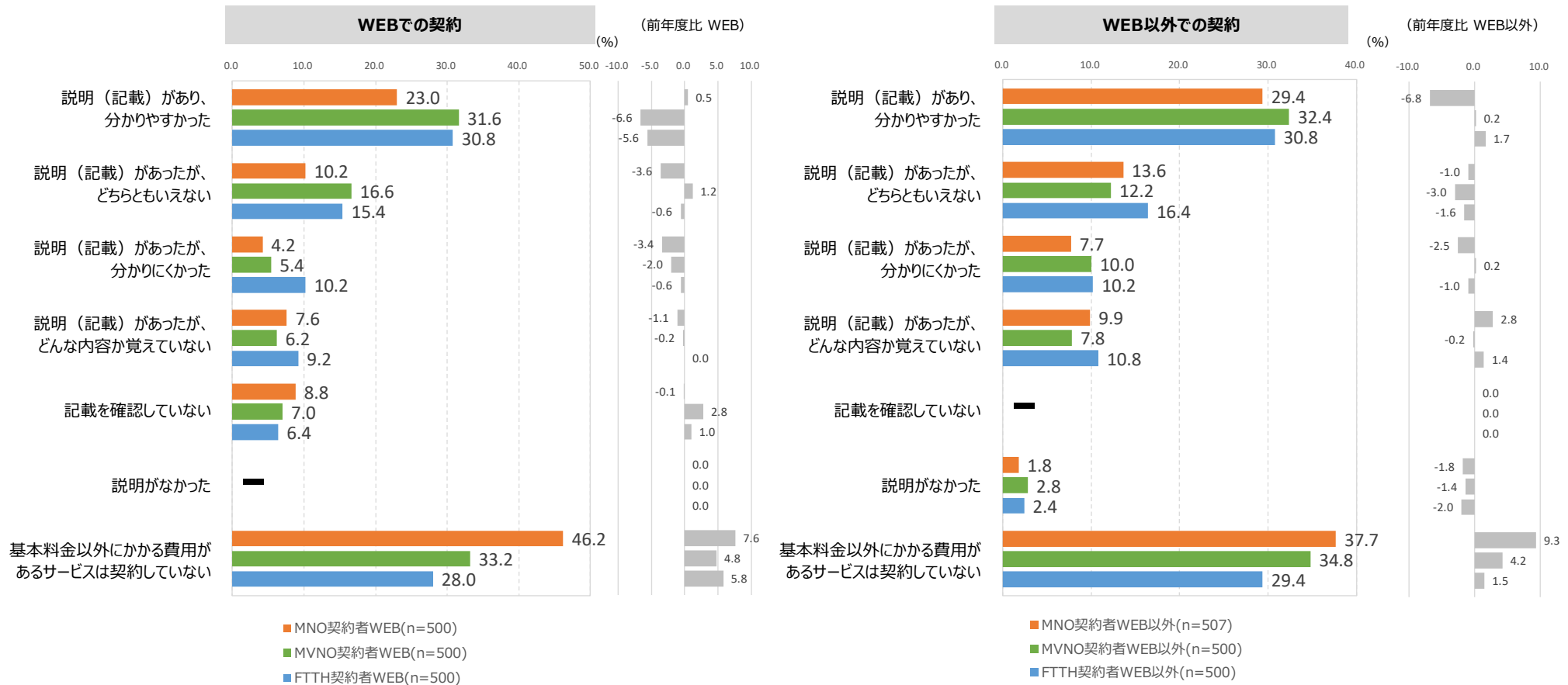
30

問17.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）



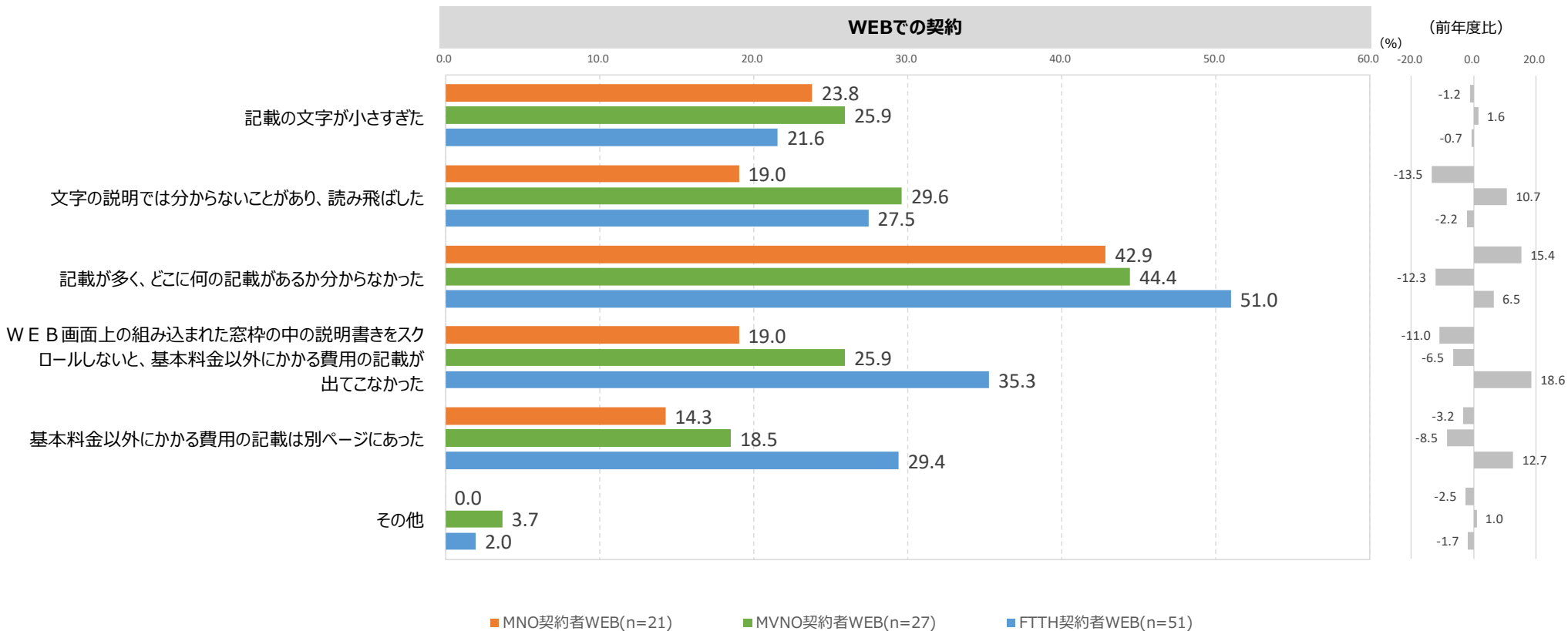
○WEBでの契約、WEB以外での契約ともに「説明事項が多く、一部の説明は読み飛ばしてしまった・聞き流してしまった」が最も高いが、WEB契約のFTTHとWEB以外でのすべてにおいて減少。

問18.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お感じでしたか？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以外での契約ともに「説明（記載）があり、分かりやすかった」が最も高いが、WEB契約のMVNO・FTTHとWEB以外での契約のMNOにおいて昨年度と比べて減少。

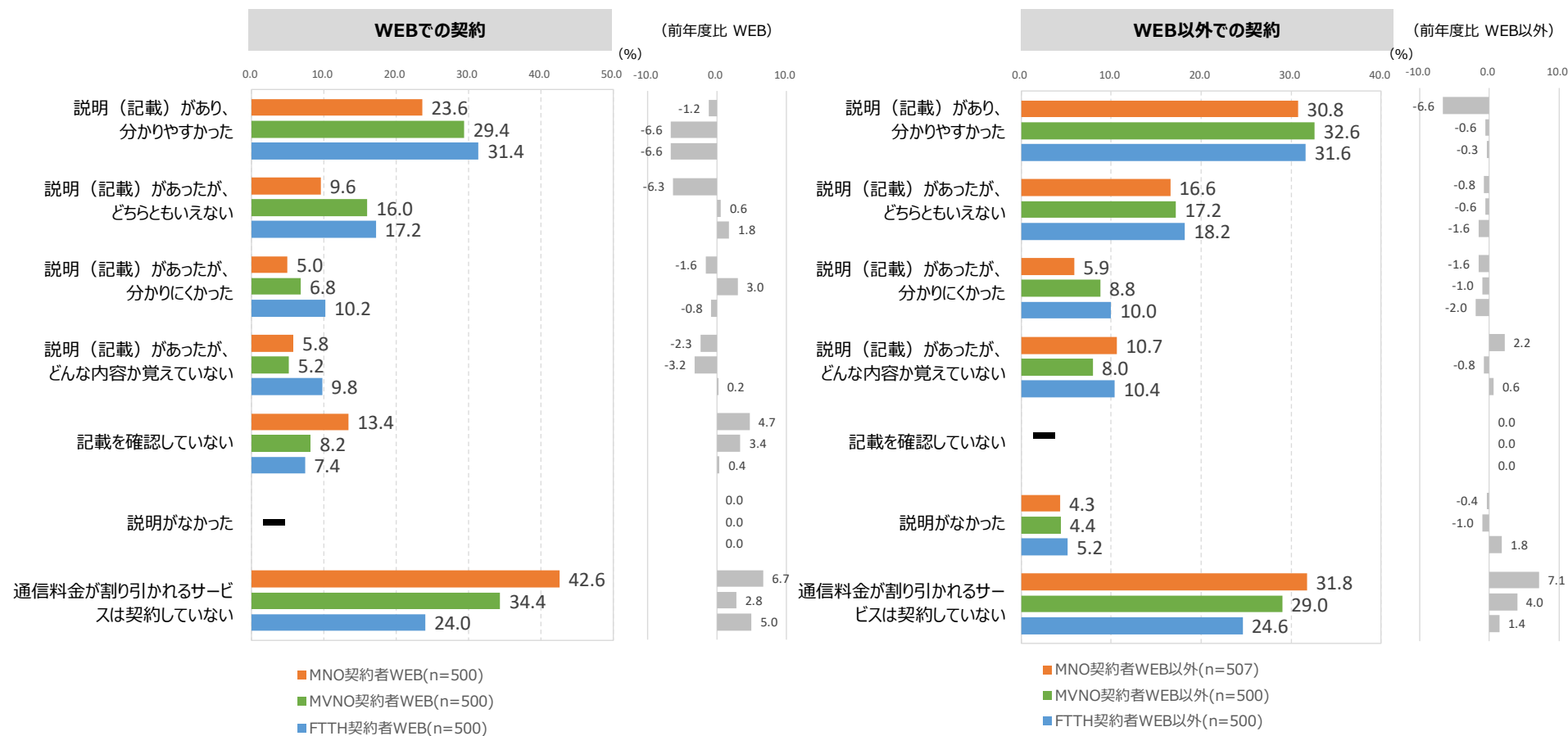
問19.前問で、「説明（記載）があったが、分かりにくかった」と回答した方にお伺いします。あなたが分かりにくかったと思った原因としてあてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



○MNO・MVNO・FTTH全てにおいて「記載が多く、どこに何の記載があるか分からなかった」が最も高い。

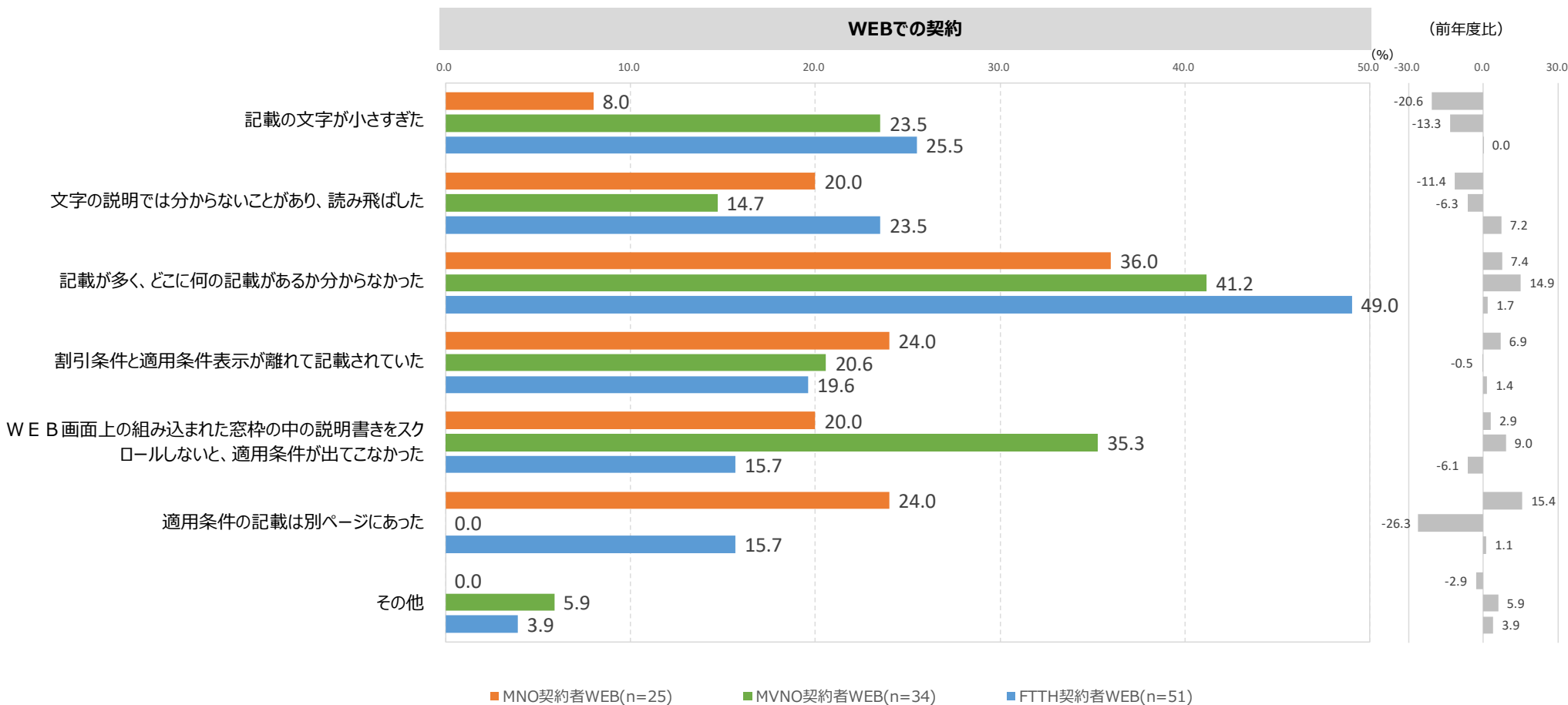
問20. 契約したサービスの月々の通信料金に対する割引の適用条件の説明についてあなたはどのように思いましたか？ あてはまるものを1つお選びください。

※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。

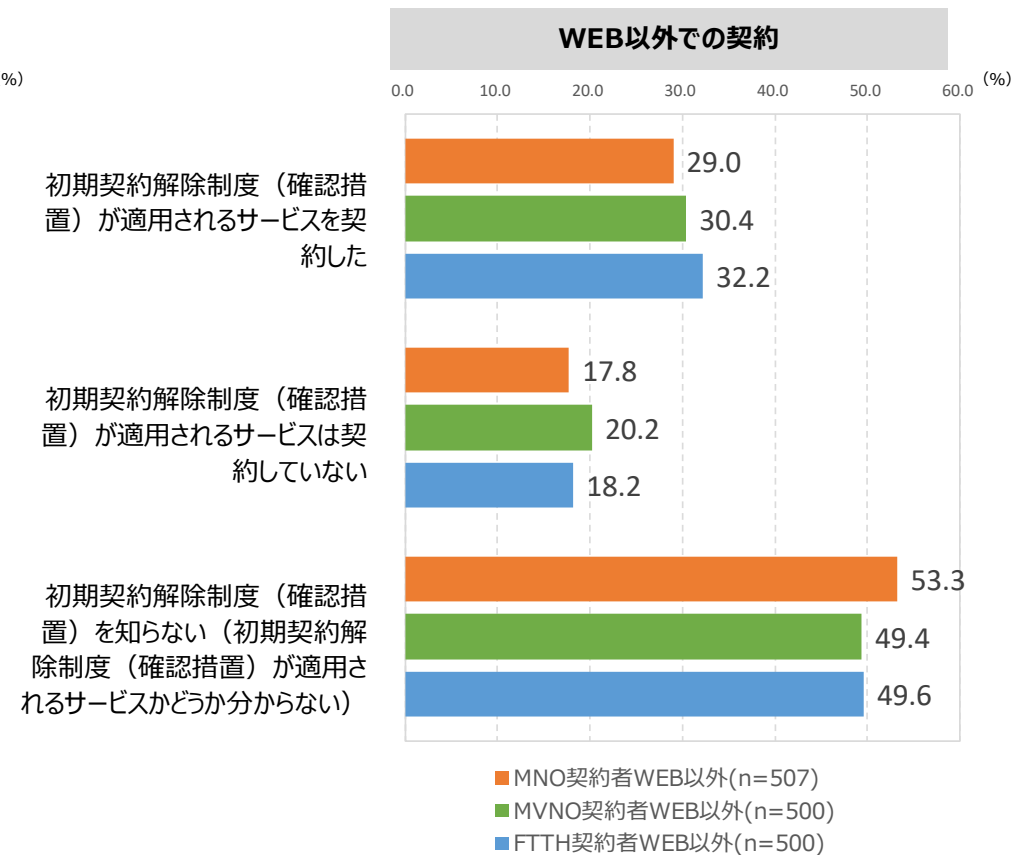
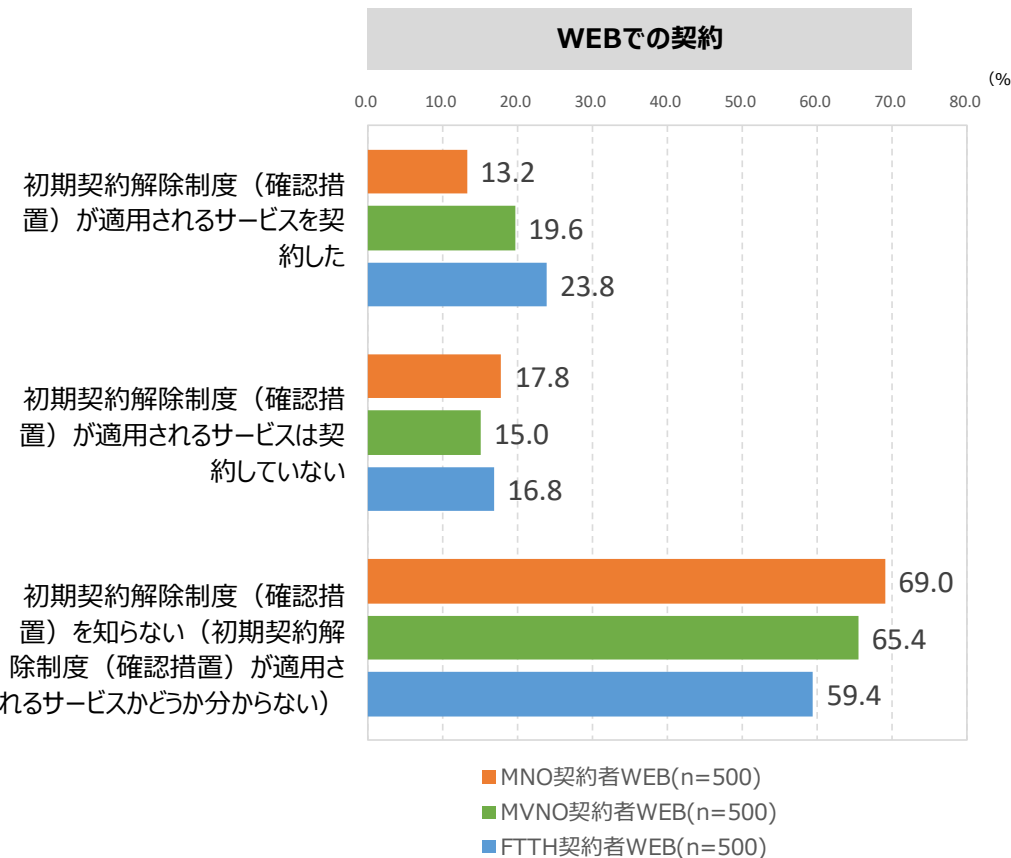
問21.前問で、「説明（記載）があったが、分かりにくかった」と回答した方にお伺いします。あなたが分かりにくかったと思った原因としてあてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



○MNOでは「記載の文字が小さすぎた」「文字の説明では分からないことがあり、読み飛ばした」が一部を除き減少。
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」の回答が約半数を占める。

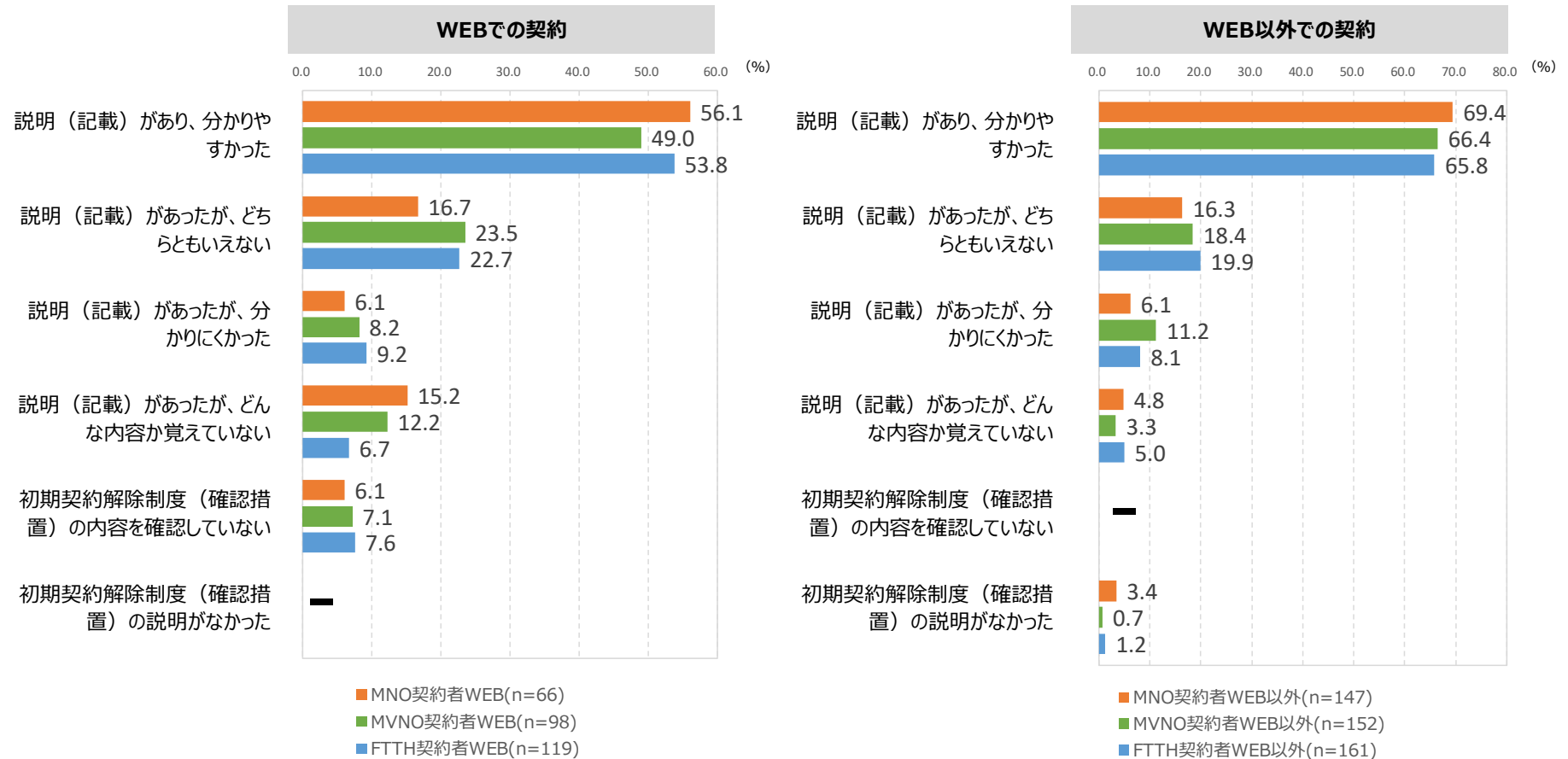
問22.あなたが契約したサービスには、初期契約解除制度（契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができる制度）がありましたか？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）

あなたが契約したサービスには、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、端末も含めて解約・返品できる制度）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）



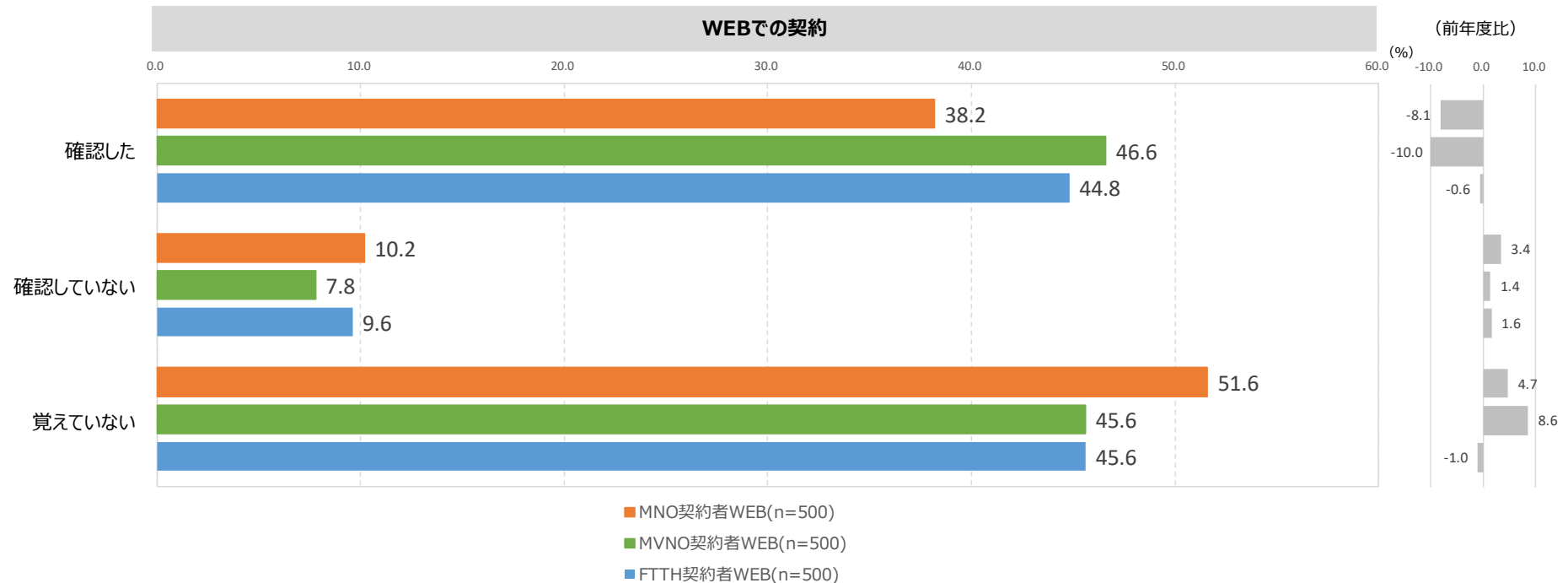
○「初期契約解除制度（確認措置）を知らない」が半数～7割程度を占める。

問23.前問で、「初期契約解除制度（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。WEB上で契約した方は、契約したサービスについて、あなたは初期契約解除制度（確認措置）の記載を確認しましたか？店舗等で契約した方は、契約したサービスについて、初期契約解除制度（確認措置）の説明を販売員・動画等から受けましたか？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）



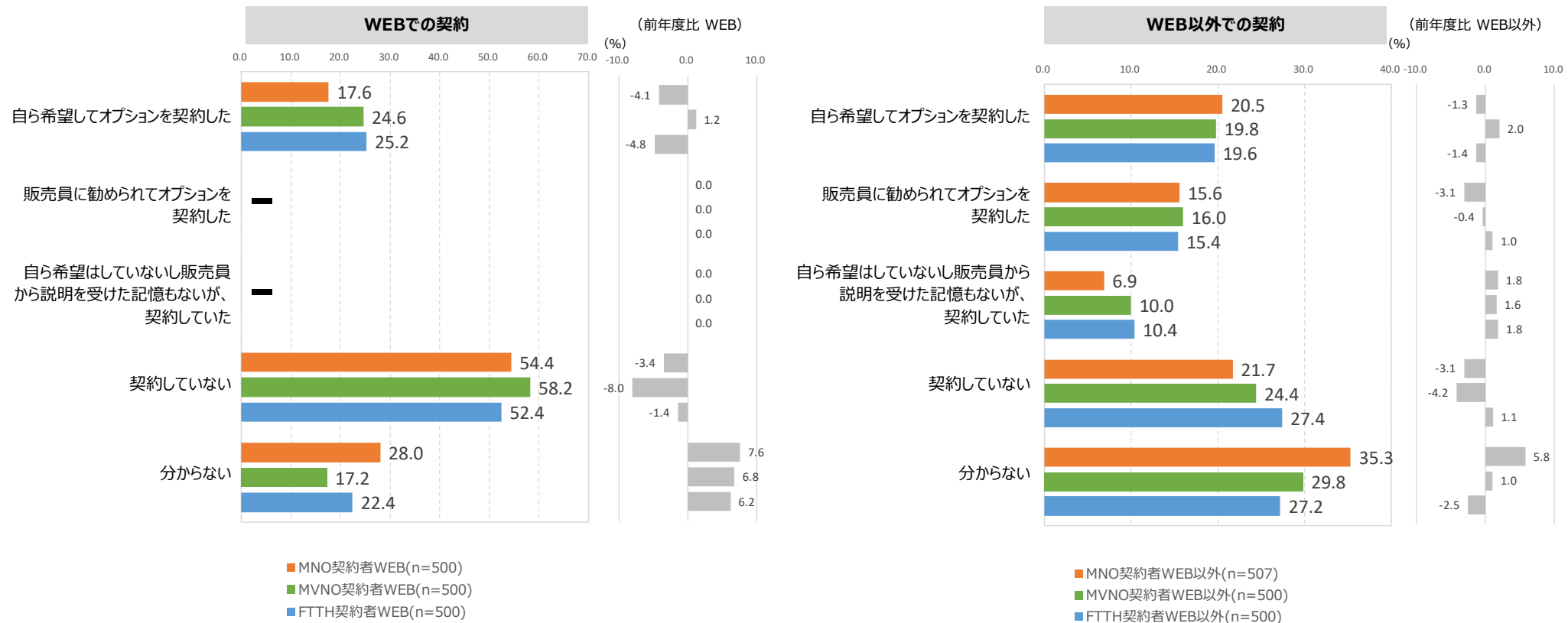
○「説明（記載）があり、分かりやすかった」が半数～7割程度を占める。WEB以外での契約で、「初期契約解除制度（確認措置）の説明がなかった」との回答も一定数存在する。

問24.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)



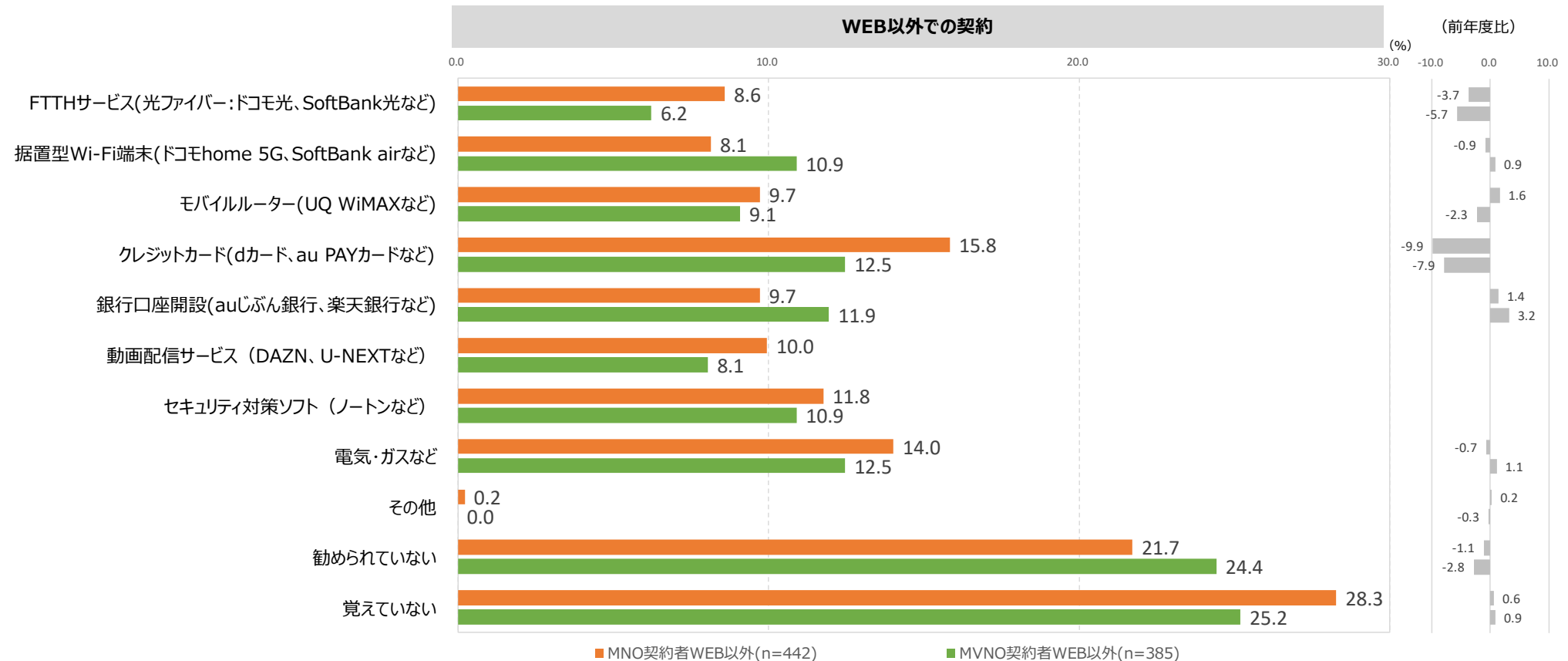
○「確認した」が4割～5割ほど。「覚えていない」が多いが「確認していない」は1割程度にとどまる。

問25.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）



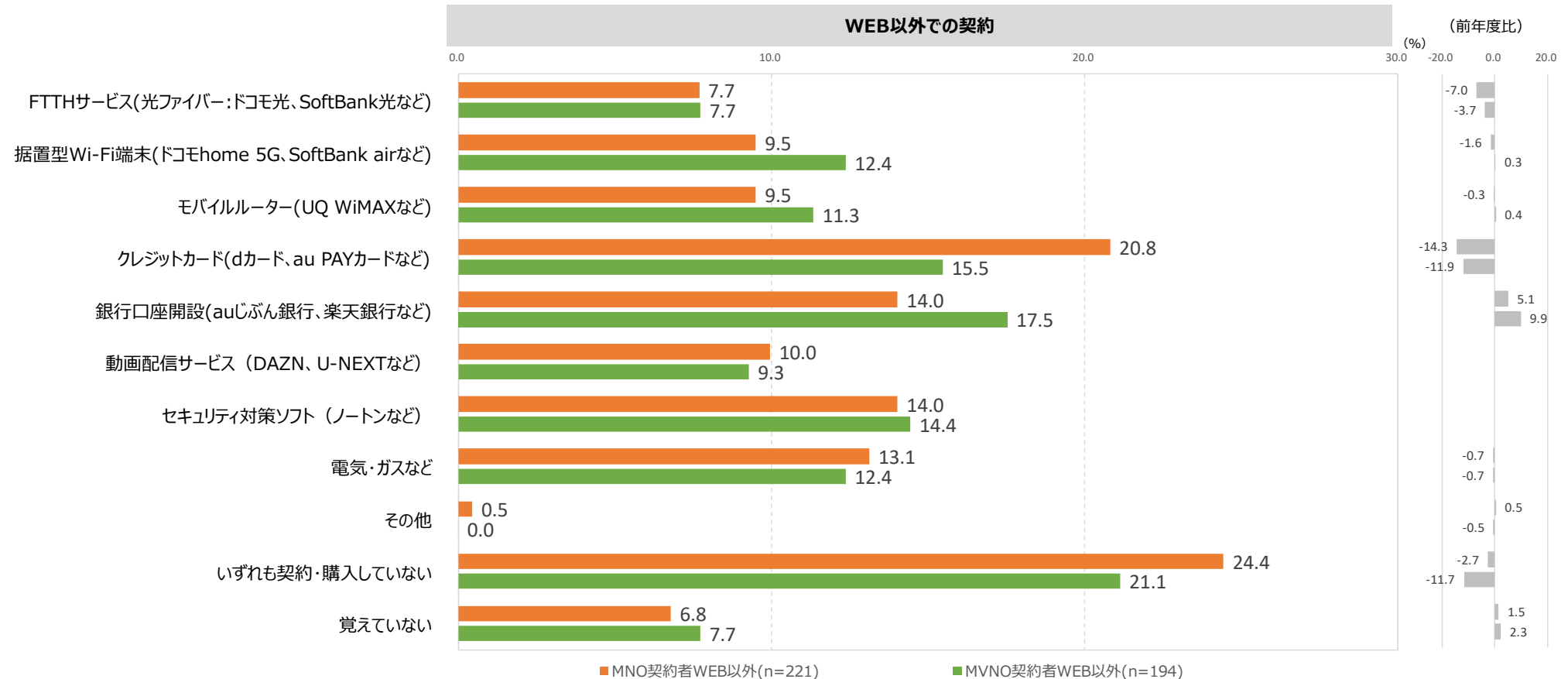
○WEBでの契約は、WEB以外での契約に比べて、オプションを契約していない割合が高い。ただし、「自ら希望してオプションを契約した」でみると、MVNO・FTTHにおいてWEBでの契約の方がWEB以外での契約より高い。

問26.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）



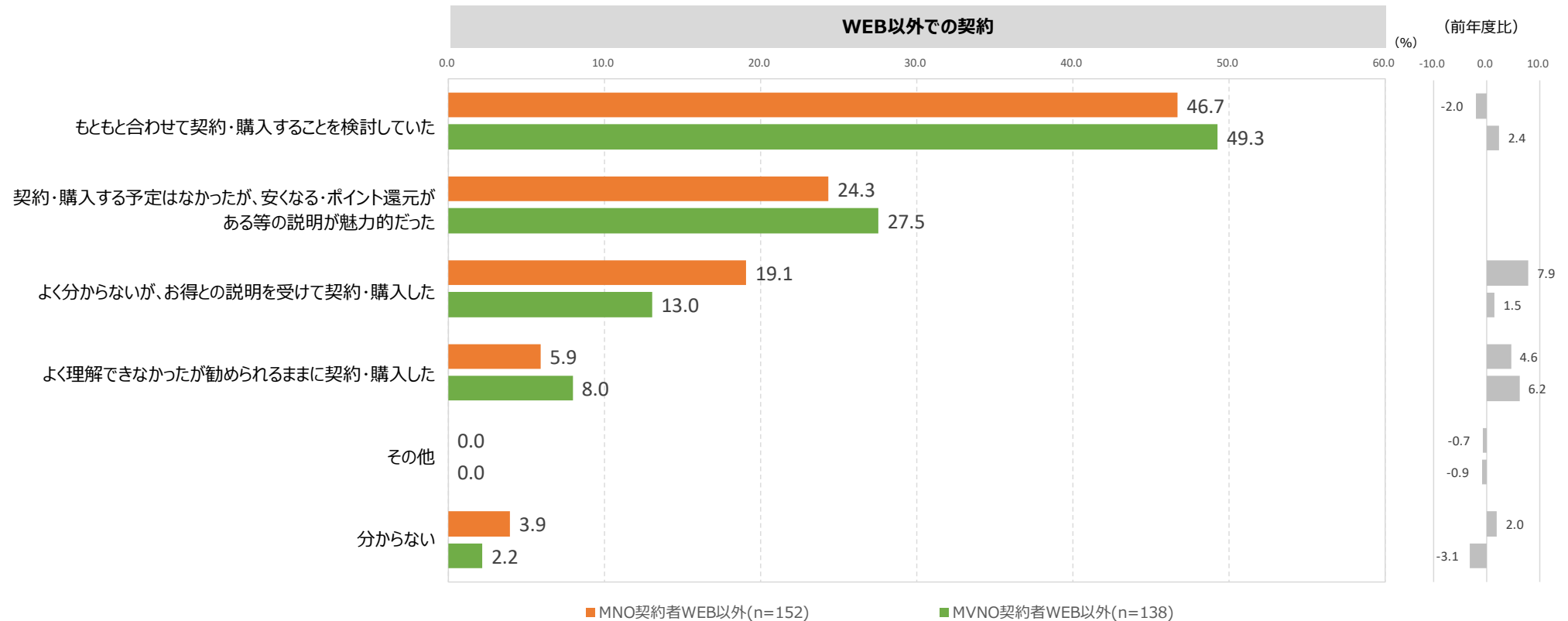
○販売員からの勧めが最も多いのは「クレジットカード」。次いで「電気・ガスなど」であった。

問27.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）



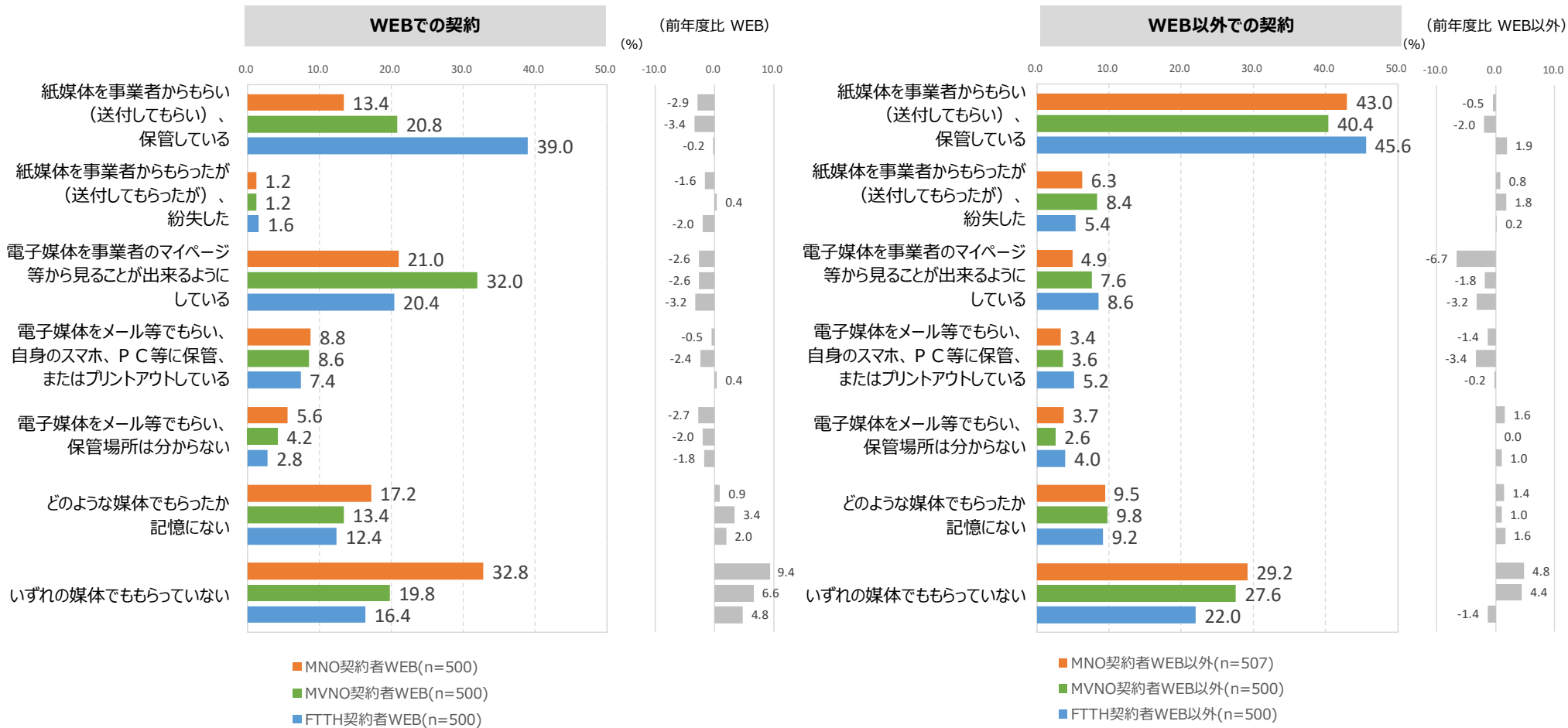
○実際に契約・購入したのはMNOでは「クレジットカード」が最も多く、MVNOでは「銀行口座」が最も多く、いずれも2割程度。「いずれも契約・購入していない」も2割程度。

問28.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。

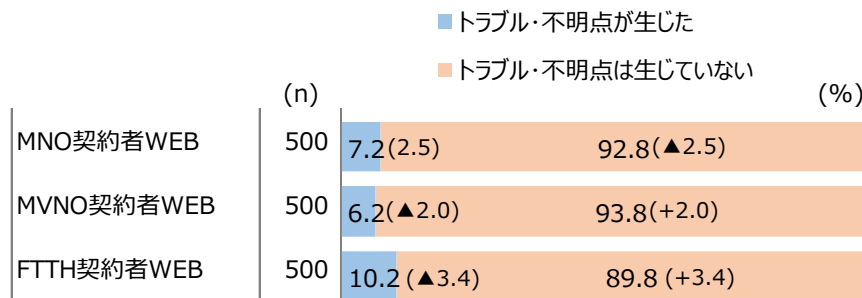
問29.あなたは通信サービス契約時にもらった、サービスの内容や料金が記載された説明書面、契約書面等をどのように保管していますか？ あてはまるものを1つお選びください。(単一回答)



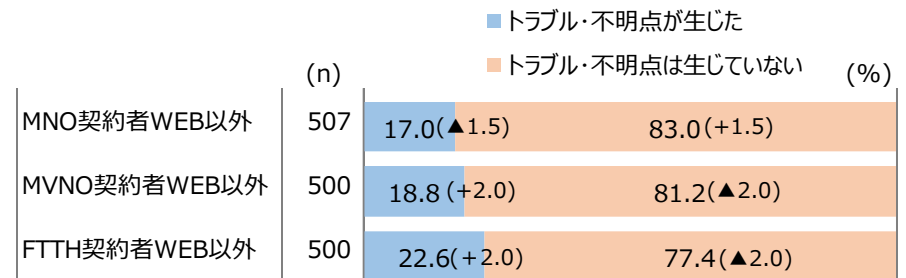
○WEB以外での契約は「紙媒体を事業者からもらい保管している」が4割だが、MNO・MVNOにおいては数ポイント減少した。WEB契約では、WEB以外に比べ「電子媒体を事業者のマイページ等から見る事ができるようにしている」が多い。

問30.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

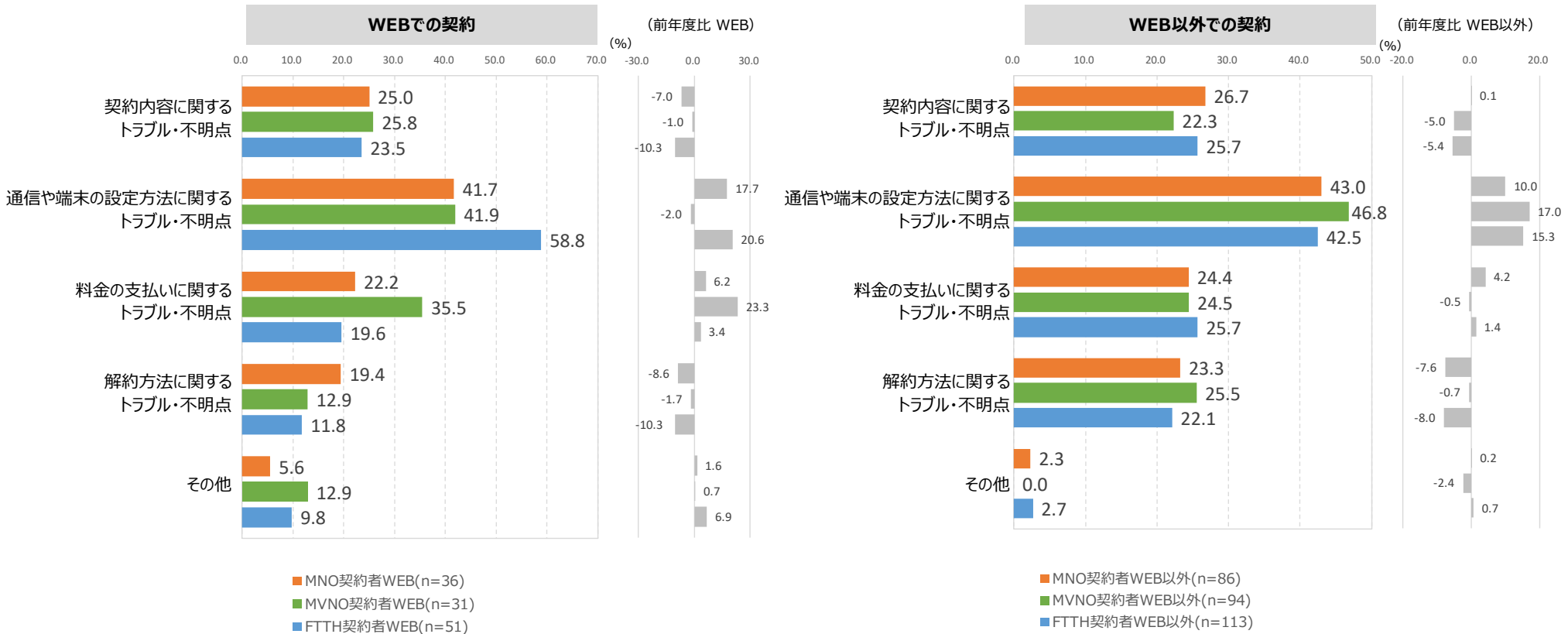


WEB以外での契約



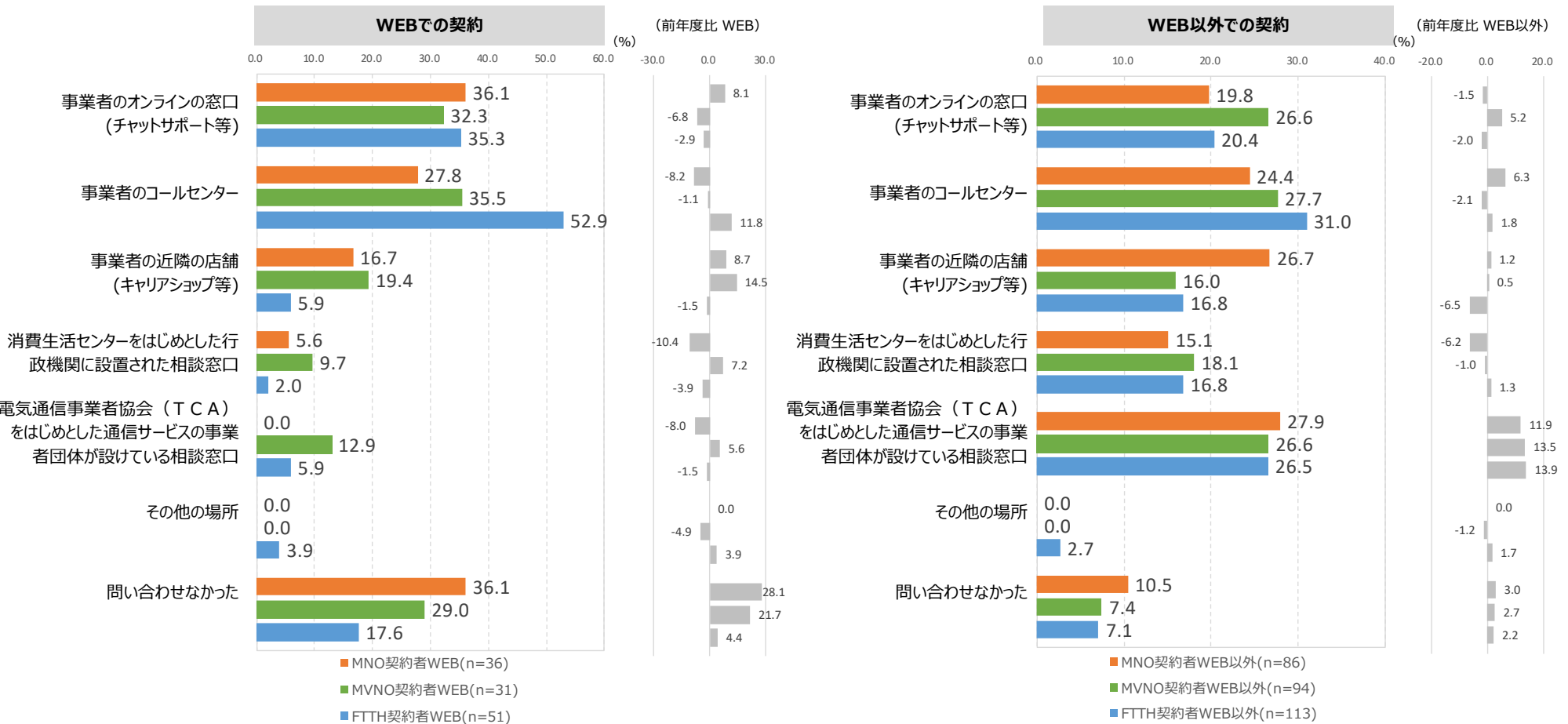
- トラブル・不明点の発生は、WEBでの契約がWEB以外での契約の半分程度の結果となっている。
- WEBでの契約ではMNOサービスの比率が上昇、WEB以外での契約では、MVNOサービスとFTTHサービスの比率が上昇している。

問31.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「通信や端末の設定方法に関するトラブル・不明点」がWEBでのMVNO契約を除き昨年度と比較して増加しており、4割超で最も多い。

問32. 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）



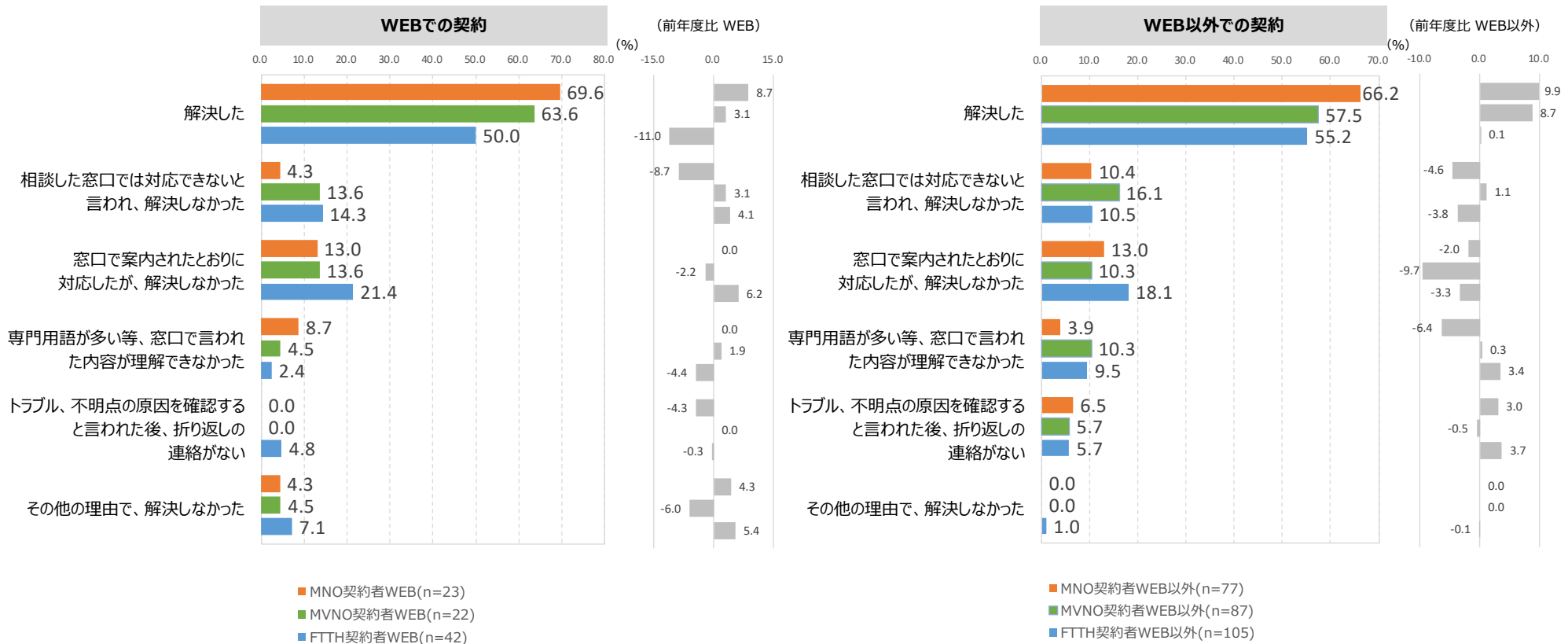
○トラブル・不明点の問い合わせ先は、WEB・WEB以外での契約ともにMNO・MVNOで「事業者の近隣の店舗(キャリアショップ等)」が増加。WEB以外ではMNO・MVNO・FTTH全てで「通信サービスの事業者団体が設けている相談窓口」が増加。

問33. 前問でトラブルや不明点が生じたのに、問い合わせなかったと回答した方にお伺いします。なぜあなたは問い合わせなかったのですか？理由を自由にご記載ください。（自由回答）

(件数)	自分で解決した	面倒だから	問い合わせ先がわからなかったから	諦めた・忘れていた	サービスを解約しようと思うから	その他	なし・わからない
MNO (n=21)	7	2	0	5	0	1	6
MVNO (n=16)	7	0	0	4	0	1	4
FTTH (n=17)	6	0	1	3	1	2	4

○トラブル・不明点の問い合わせをしなかった理由は、MNO・MVNO・FTTH全てにおいて、WEBサイトを見るなどして「自分で解決した」が最も多かった。トラブル・不明点を「諦めた・忘れていた」や「なし・わからない」も多いことから、サービスの利用において支障がないトラブル・不明点であると推測する。

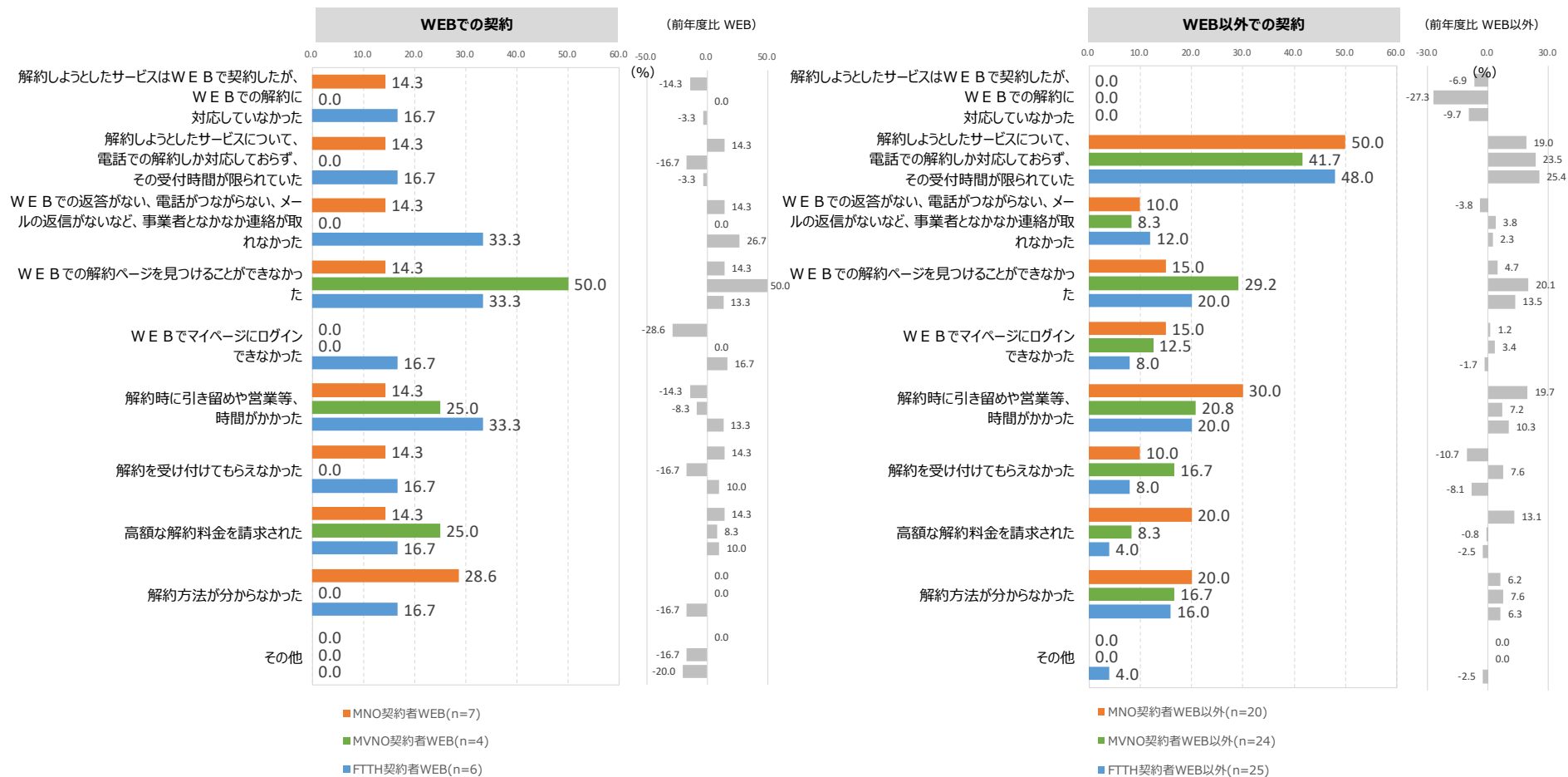
問34. 前々問で、いずれかに問い合わせを行ったと回答した方にお伺いします。あなたがその窓口にお問い合わせの結果、トラブルや不明点は解決しましたか？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）



○トラブル・不明点を問い合わせた結果、解決したのは5～7割程度となった。WEBでのFTTH契約が11.0ポイント減少しており、WEB以外でも0.1ポイントの増加にとどまる。

解約方法に関するトラブルや不明点の内容

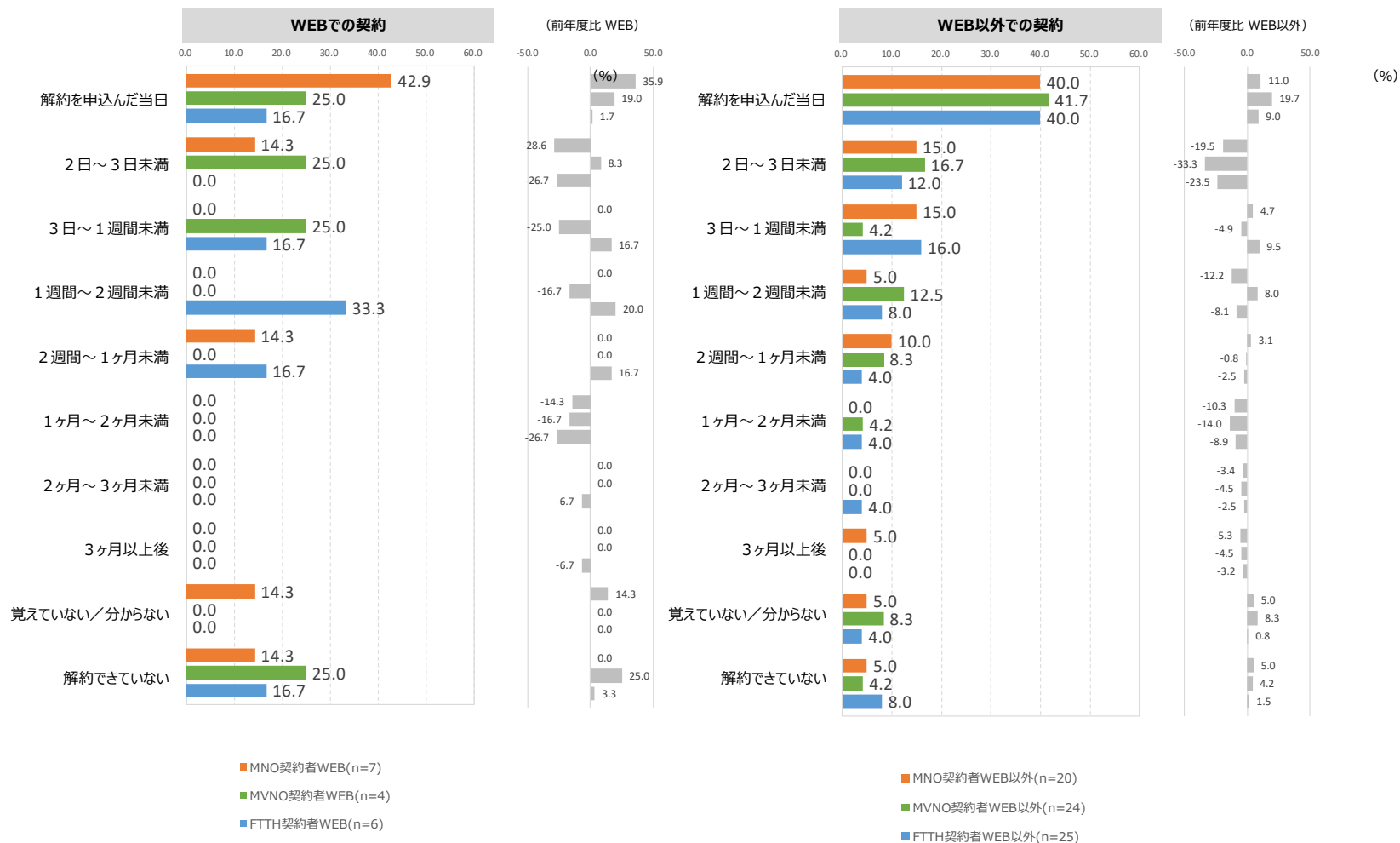
問35. 解約方法に関するトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。どのようなトラブルや不明点が生じましたか？
あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



○WEBでの契約では、「WEBでの解約ページを見つけることができなかった」最も高く、WEB意外での契約では、「解約しようとしたサービスについて、電話での解約しか対応しておらず、その受付時間が限られていた」が最も高かった。

解約にかかった期間

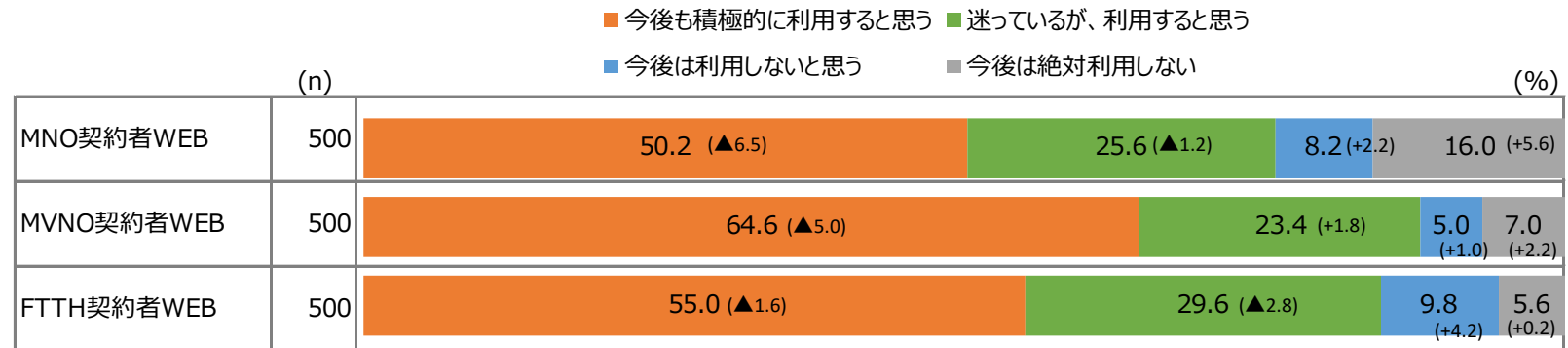
問36.解約方法に関するトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。解約にかかった時間はどの程度でしたか？
あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）



○ほぼ半数が3日かからず解約に至っているものの、一部では長期化や解約不能となっているケースもある。

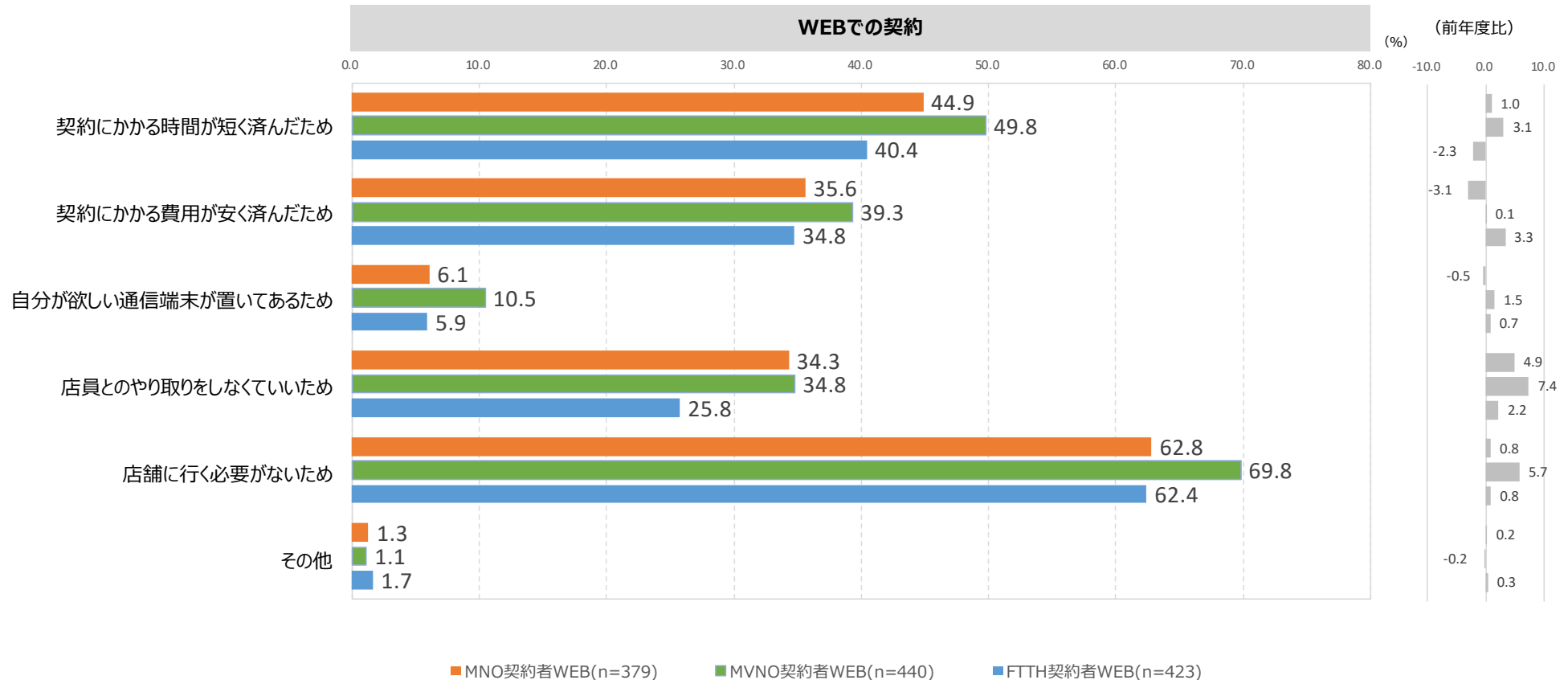
問37.WEB上で通信サービスを契約した方にお伺いします。あなたは今後通信サービスを契約する際もWEBでの契約申込みを利用すると思いますか？あてはまるものを1つお選びください。（単一回答）

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7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・FTTH全てで減少した。

問38. 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）

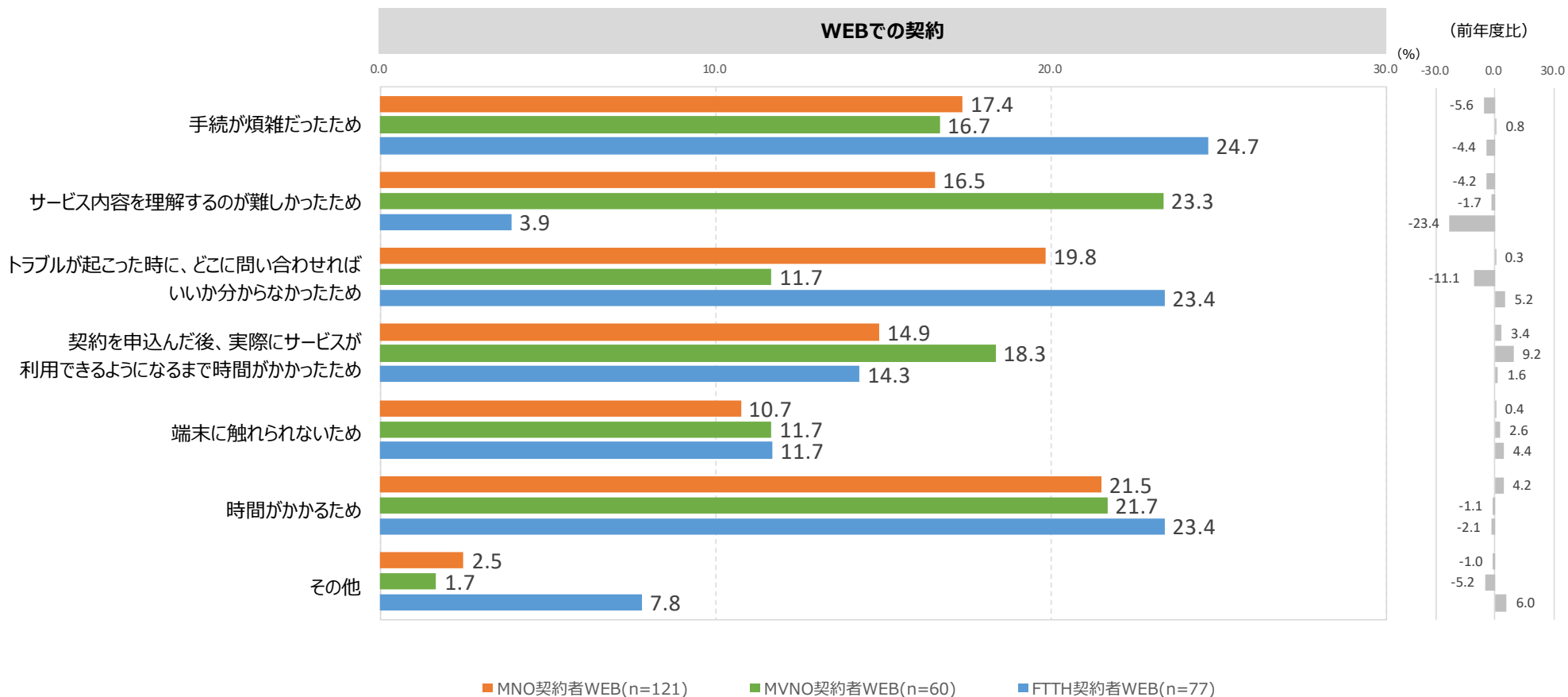


○ WEBでの契約申込をしたい理由は「店舗に行く必要がないため」が最も高く、次いで「契約にかかる時間が短く済んだため」が高い。

今後はWEBで契約申込みをしないと考える理由

52

問39.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。（複数回答）



○WEBでの契約申込みをしない理由は、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」、FTTHでは「手続が煩雑だったため」が最も多い。

アンケート回答結果の取りまとめ

- 前回調査と比較して、「初めて」WEBでの契約を締結した利用者の割合は、前回調査よりも増加しており、WEBでの契約の経験者は増加していると考えられる。(P14)
- WEBでの契約申込み理由は、サービスごとに傾向が異なっており、MNO契約者は「店舗での待ち時間や説明を聞く時間がもったいないと考えたから」、MVNO契約者は「WEBの契約申込みでは事務手数料が無料もしくは安価であったから」、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。(P20)
- WEB上で契約できることを知っていながら、WEB以外での契約を締結した利用者にその理由を質問したところ、「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」が、MNO契約者、MVNO契約者、FTTH契約者最も多い理由として上げられており、説明を受けながら検討できることが実店舗の強みであると考えられる。(P22)
- 契約時に分かりにくい事項はなかったと回答する人は、WEBでの契約では増加、WEB以外での契約では減少、と異なる傾向を示しているが、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。(P29)また、WEB以外での契約では、販売員によるクレジットカードや電気・ガ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2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。(P39、P40)
- 契約後のトラブル・不明点発生状況を見ると、WEB以外での契約よりもWEBでの契約の方が発生比率が低く、(P43) トラブル・不明点の問い合わせについても、「問い合わせなかった」の割合が、WEBでの契約の方が高くなっている。(P45)これは、トラブル等が生じても、ある程度、自身で調査・解決をすることができるリテラシーの高い利用者がWEBでの契約を利用している可能性と、「諦めた・忘れていた」や「なし・わからない」も多いため、サービスの利用において支障がないトラブル・不明点であった可能性がある。