



総務省

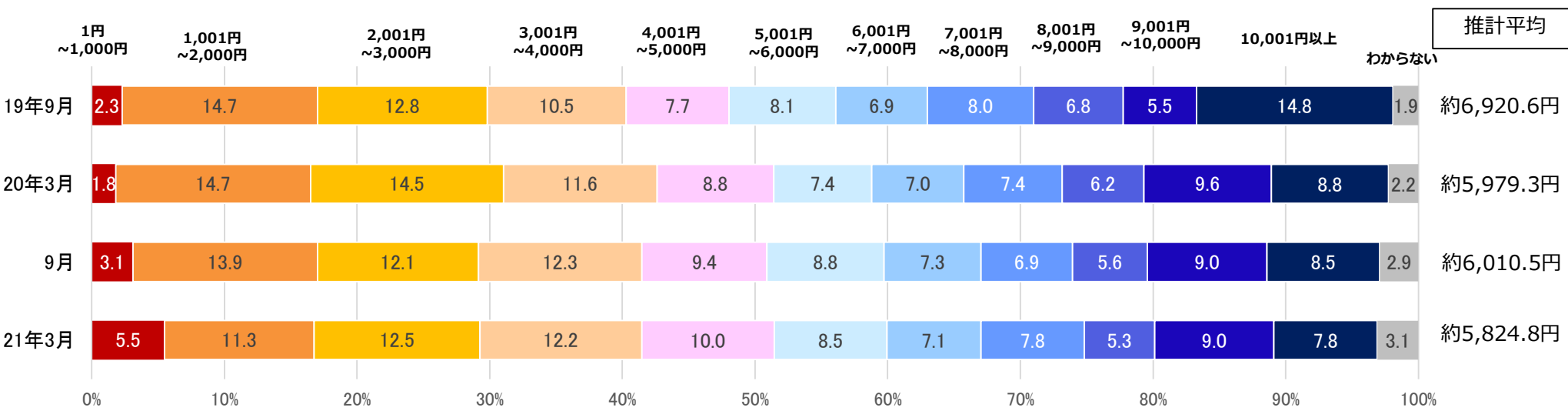
携帯電話の料金等に関する利用者の意識調査 (概要)

令和3年5月31日
総務省

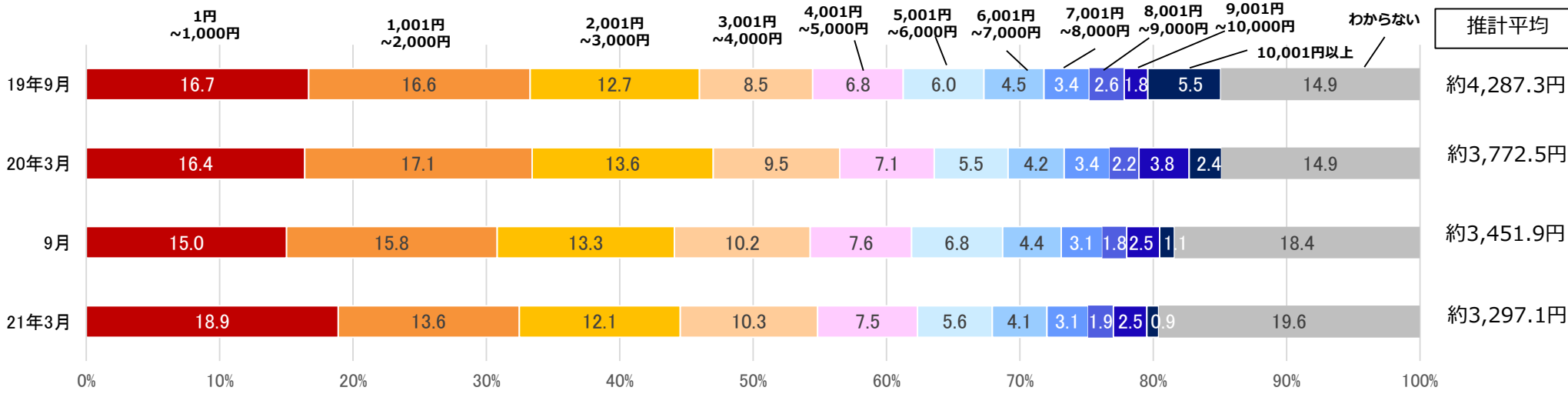
項目	内容	
調査日程	2019年9月調査:2019年 9月27日(金)～29日(日) 2020年3月調査:2020年 3月 6日(金)～ 9日(月) 2020年9月調査:2020年 9月25日(金)～28日(月) 2021年3月調査:2021年 3月 3日(水)～ 5日(金)	
調査種別	インターネット上のモニターによる調査(Webアンケート調査)	
調査対象	一般の携帯電話利用者(属性ごとに均等になるようにサンプル数を調整) ※ 携帯電話料金を自身で支払っていない者は除外。	
サンプル数	6,000人	2019年9月:10属性×600人 ①性別(男女)・・・2属性、②年齢(20代～60代以上 10代ごと)・・・5属性 2020年3月、9月、2021年3月調査:12属性×500人 ①性別(男女)・・・2属性、②年齢(20代～70代以上 10代ごと)・・・6属性
ウェイトバック	<ul style="list-style-type: none"> ・2019年9月、2020年3月調査 総務省「平成30年通信利用動向調査」(平成30年9月末)問4(1)保有するモバイル端末における「比重調整後集計人数」(国勢調査の性別年齢別人口構成比を加味した結果)を用いて比重調整 ・2020年9月、2021年3月調査 総務省「令和元年通信利用動向調査」(令和元年9月末)問7(1)保有するモバイル端末における「比重調整後集計人数」(国勢調査の性別年齢別人口構成比を加味した結果)を用いて比重調整 	

1 毎月の支払額(総支払額、通信料金、端末代金)①

問 あなたは、携帯電話会社に月々いくらぐらい支払っていますか。 n=6,000(19年9月のみn=6,001)



問 あなたは、携帯電話の通信料金(音声通話料金、データ通信料金など)を月々いくらぐらい支払っていますか。 n=6,000(19年9月のみn=6,001)

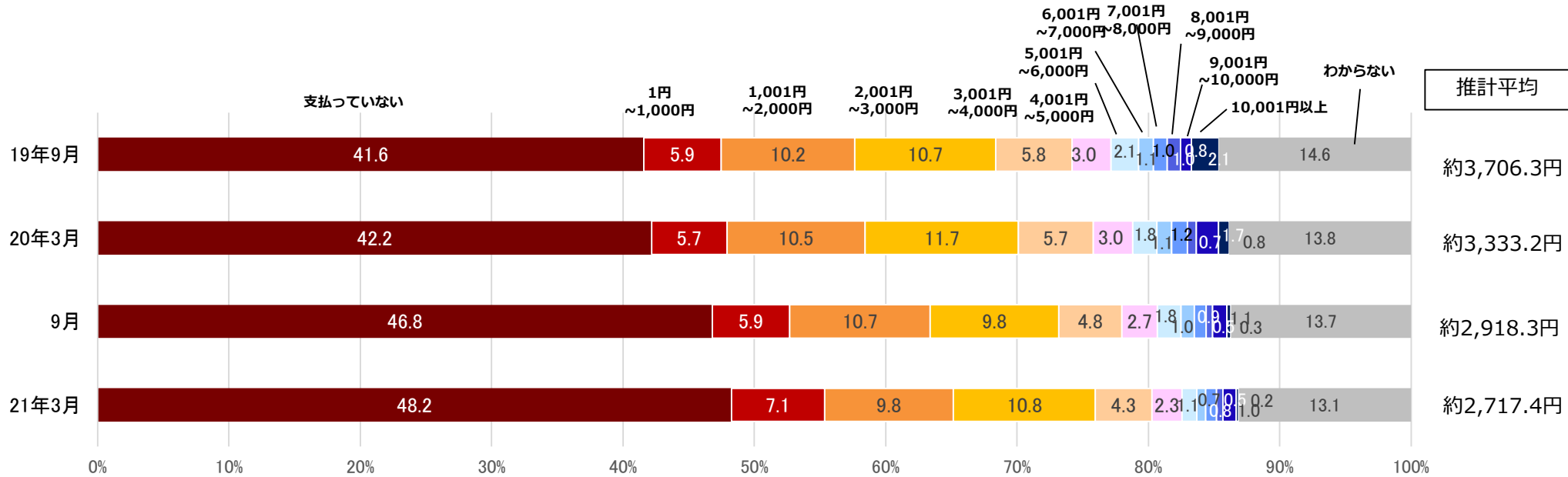


※ 19年9月の推計平均の[10,000円以上]の中間値は19年12月と20年3月における「10,001円以上」の平均値を用いてを算出。

1 毎月の支払額(総支払額、通信料金、端末代金)②

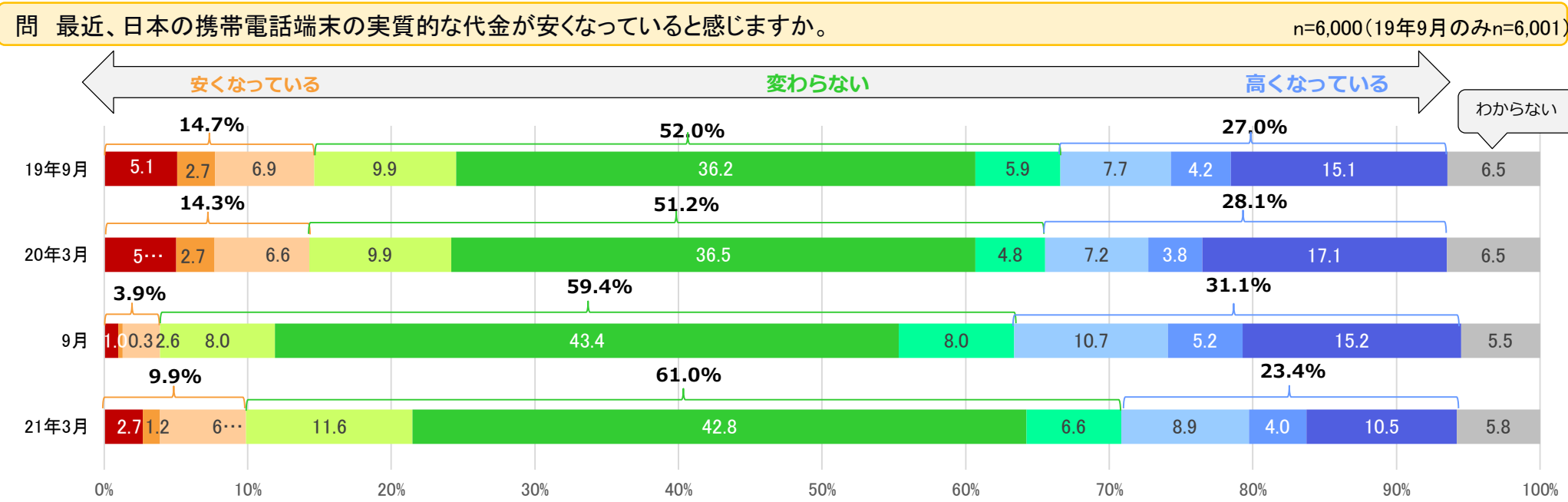
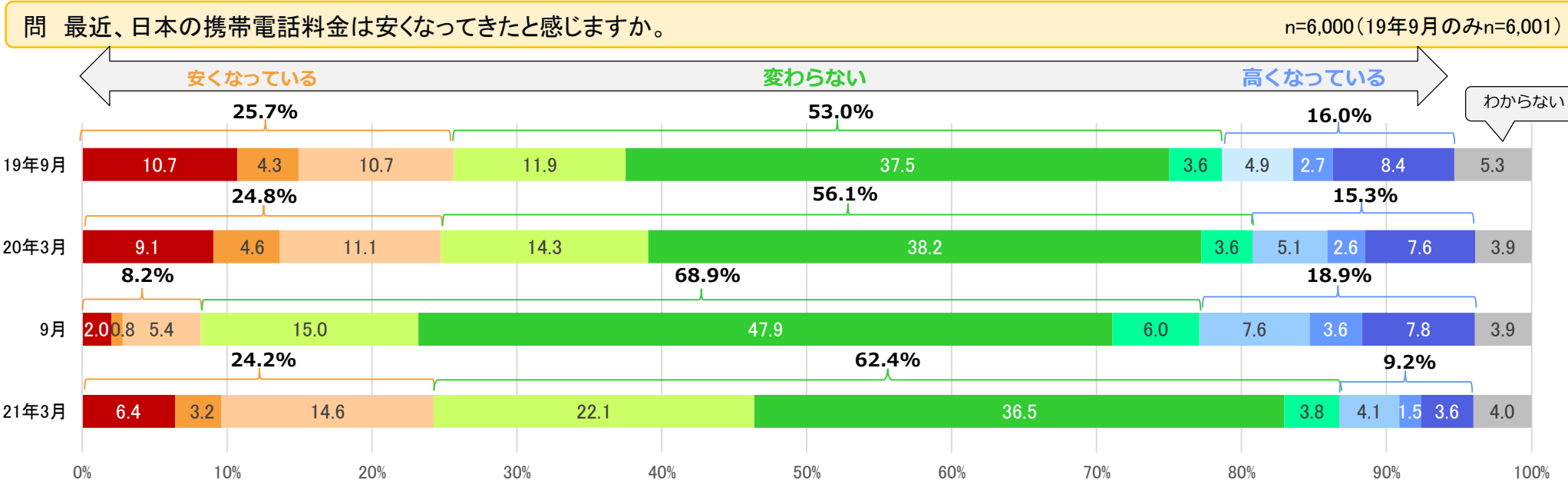
問5 あなたは、携帯電話の端末代金を月々いくらぐらい支払っていますか。

n=6,000(19年9月のみn=6,001)



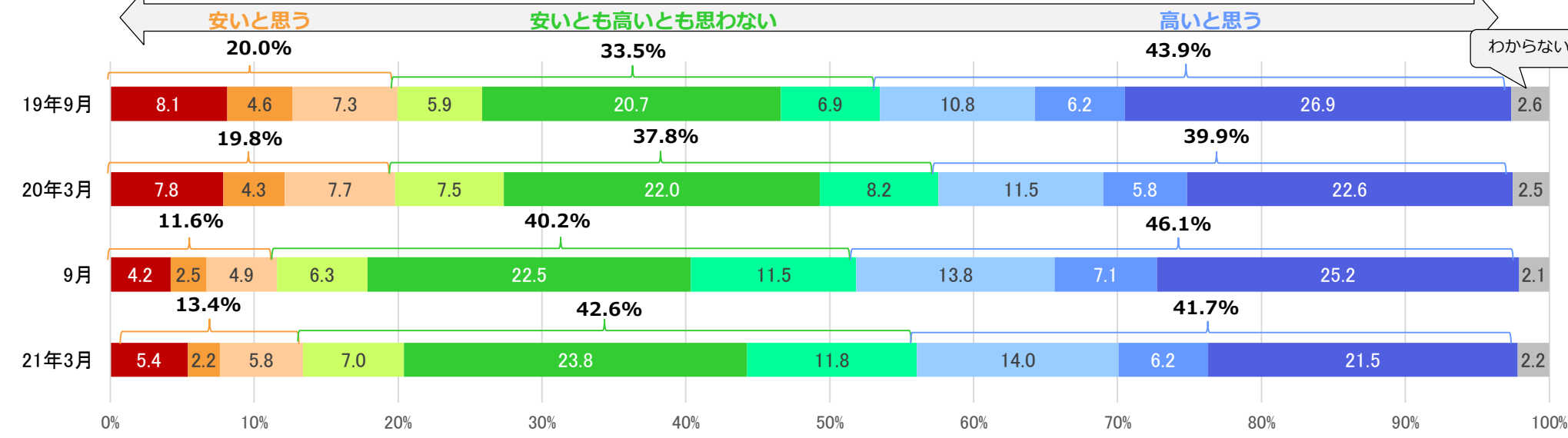
※ 19年9月の推計平均の「10,000円以上」の中間値は19年12月と20年3月における「10,001円以上」の平均値を用いてを算出。

2 携帯電話料金、端末代金に関する意識

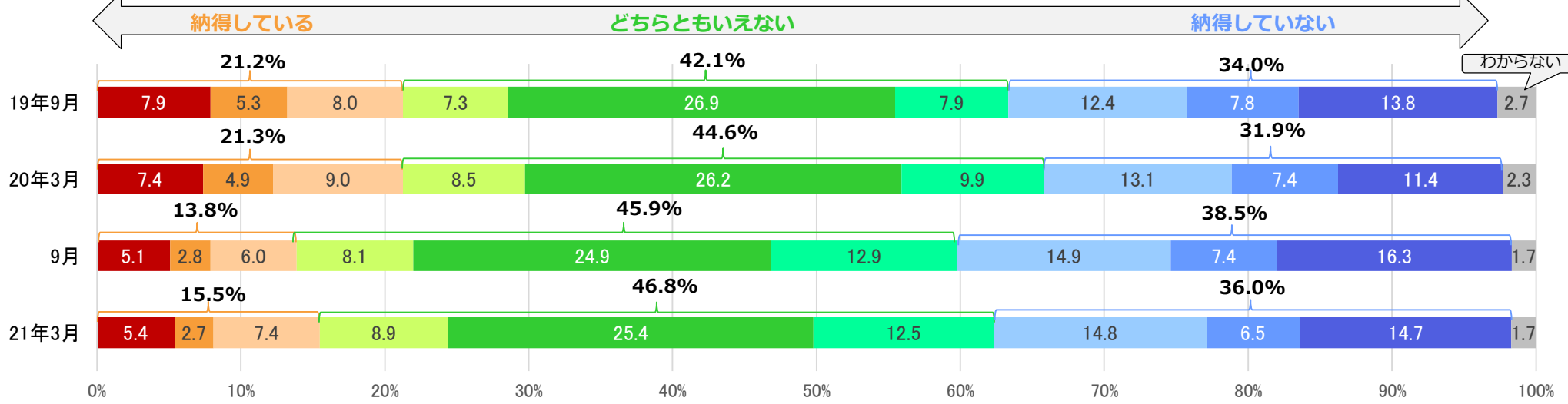


3 携帯電話の支払総額に関する意識

問 現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額(通信料金(音声通話料金、データ通信料金等)、通信料金以外の携帯電話料金(端末代金、アプリの使用料金等)など、トータルで携帯電話会社に支払っている金額)は安いと感じますか。 n=6,000(19年9月のみn=6,001)

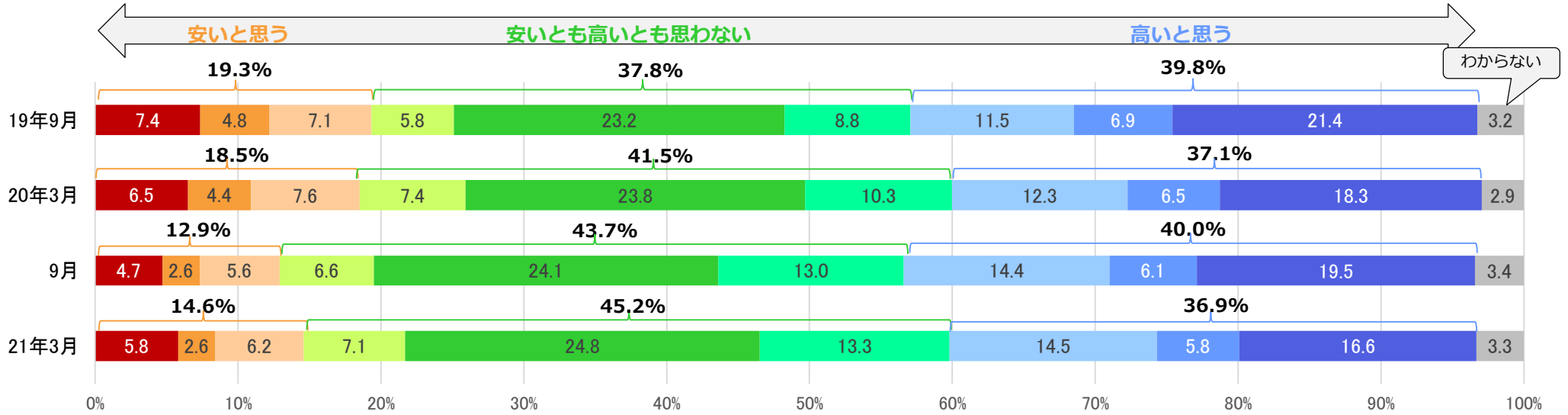


問 先ほどご回答いただいた、現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額(通信料金(音声通話料金、データ通信料金等)、通信料金以外の携帯電話料金(端末代金、アプリの使用料金等)など、トータルで携帯電話会社に支払っている金額)に納得していますか。 n=6,000(19年9月のみn=6,001)

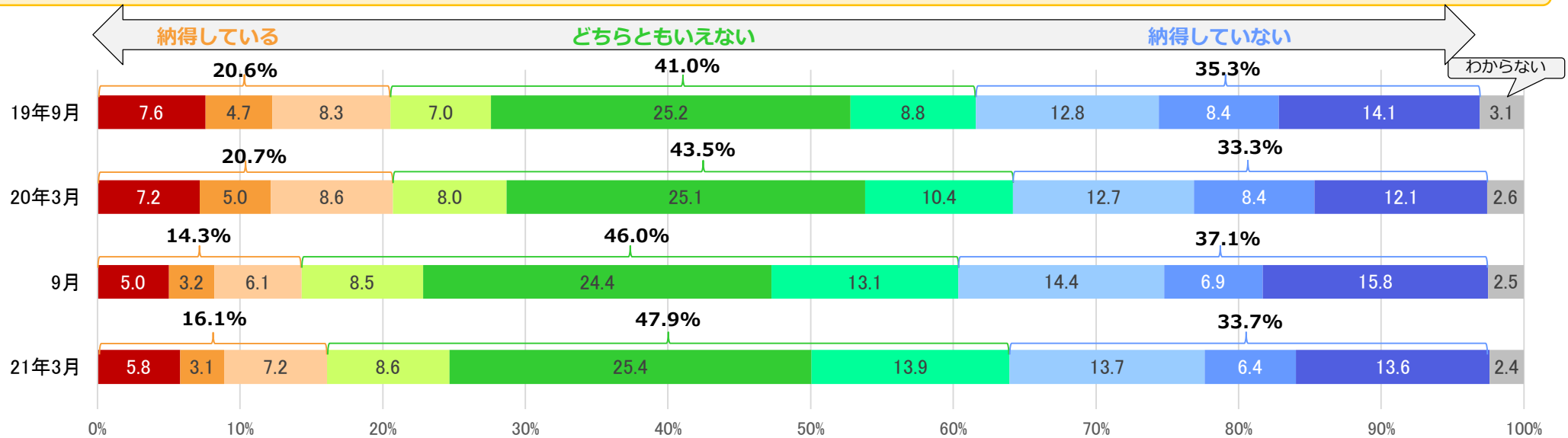


4 通信料金に関する意識

問 現在あなたが携帯電話会社に支払っている通信料金(音声通話料金、データ通信料金等)は安いと感じますか。 n=6,000(19年9月のみn=6,001)

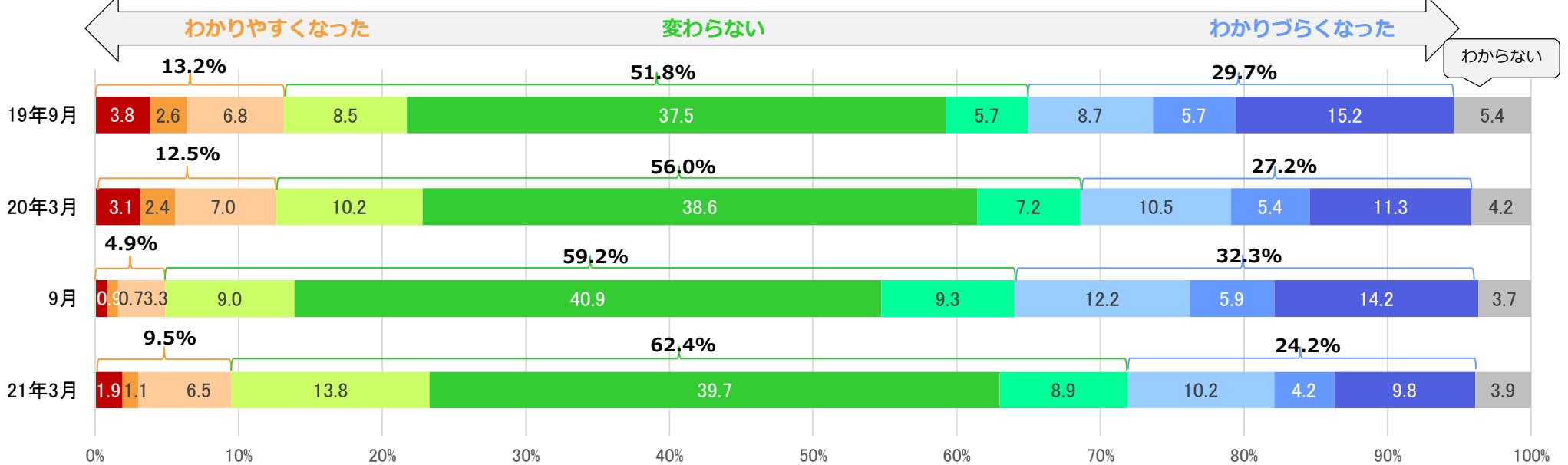


問 現在あなたが携帯電話会社に支払っている通信料金(音声通話料金、データ通信料金等)に納得していますか。 n=6,000 (19年9月のみn=6,001)

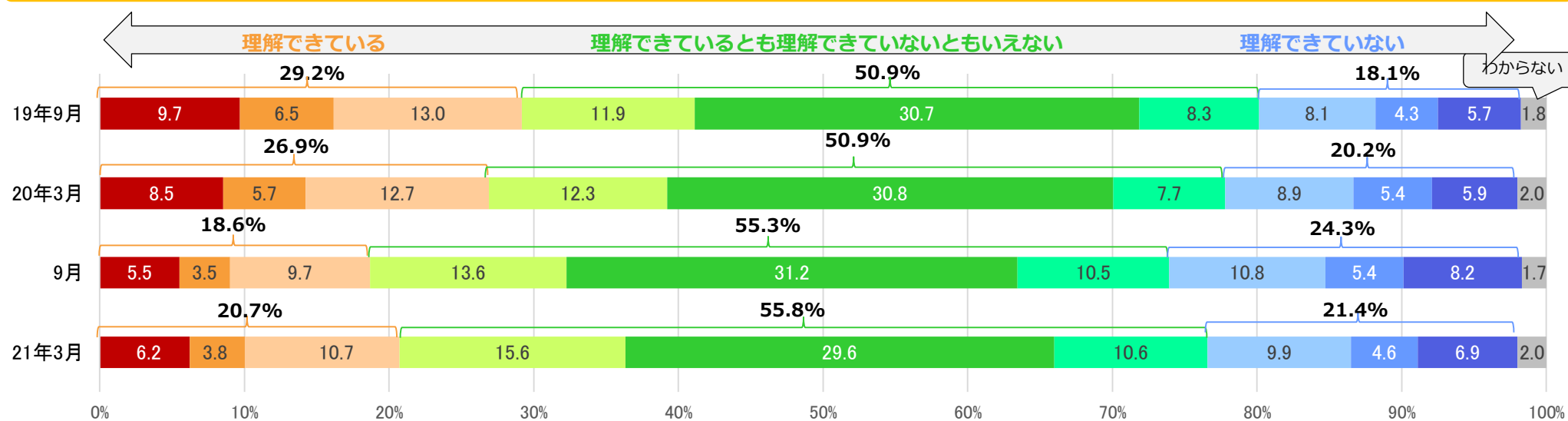


5 料金プランに関する意識・理解度

問 最近、日本の携帯電話の料金プランはシンプルで分かりやすくなってきたと感じますか。 n=6,000(19年9月のみn=6,001)

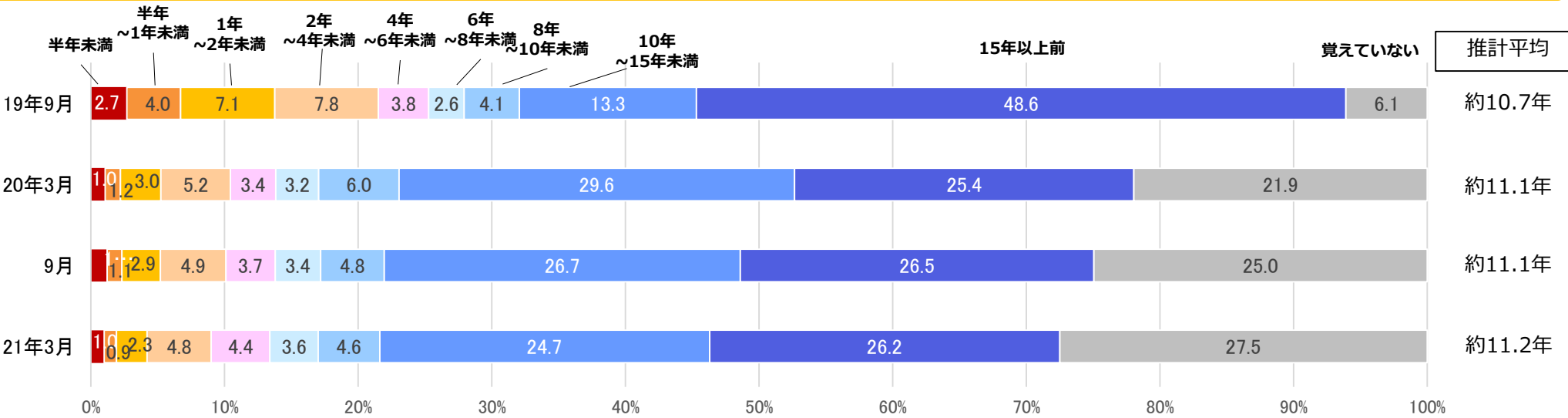


問 現在、あなたが契約している通信料金の料金プランの内容について、ご自身で理解できていると思いますか。 n=6,000(19年9月のみn=6,001)

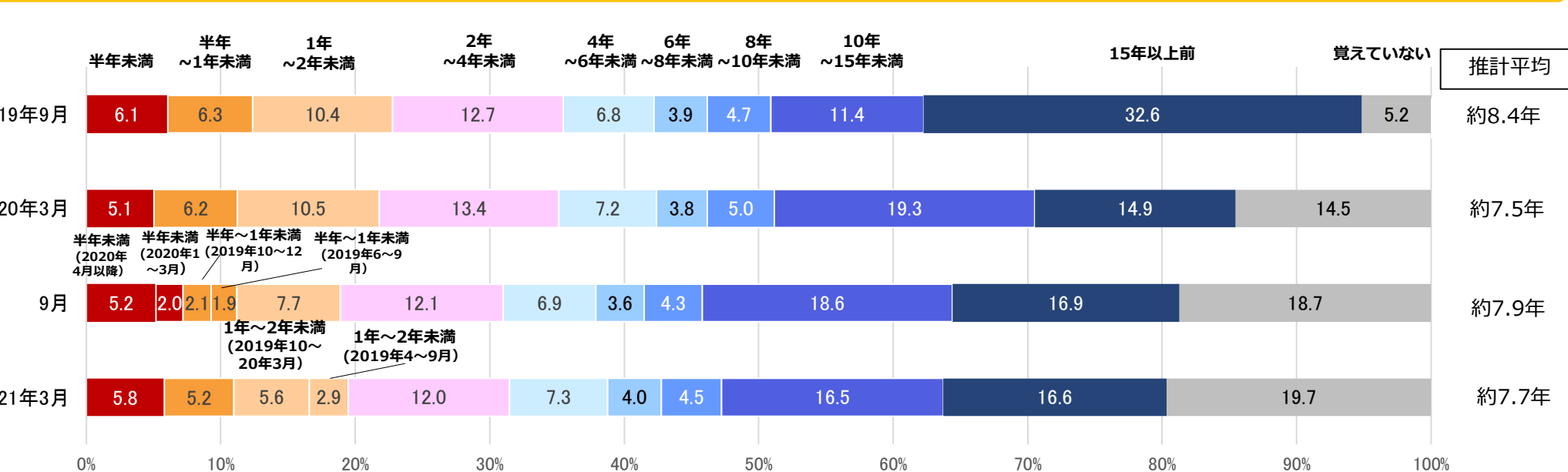


6 携帯電話事業者の利用年数

問 あなたが初めて携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。 n=6,000(19年9月のみn=6,001)

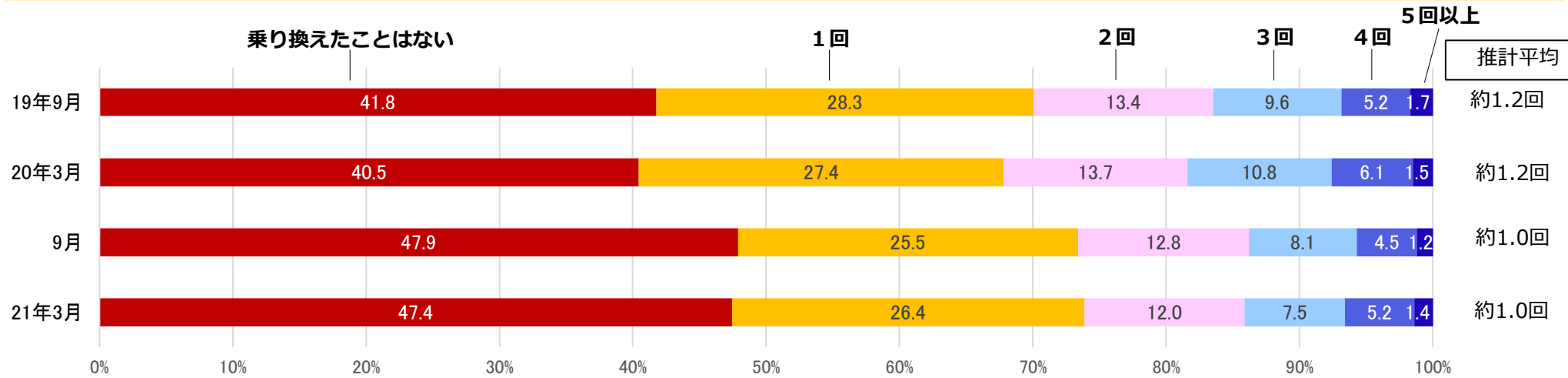


問 現在の携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。 n=6,000(19年9月のみn=6,001)

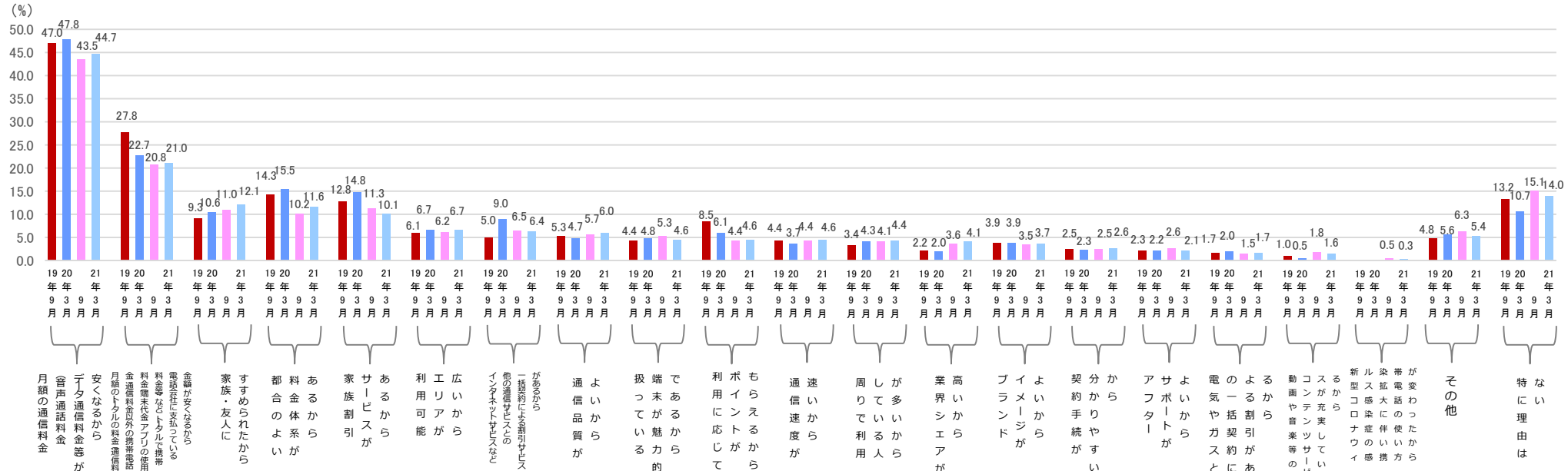


7 携帯電話事業者の乗換え回数、乗換え理由

問 あなたは、これまでに携帯電話会社を何回くらい乗り換えたことがありますか。 n=6,000 (19年9月のみn=6,001)



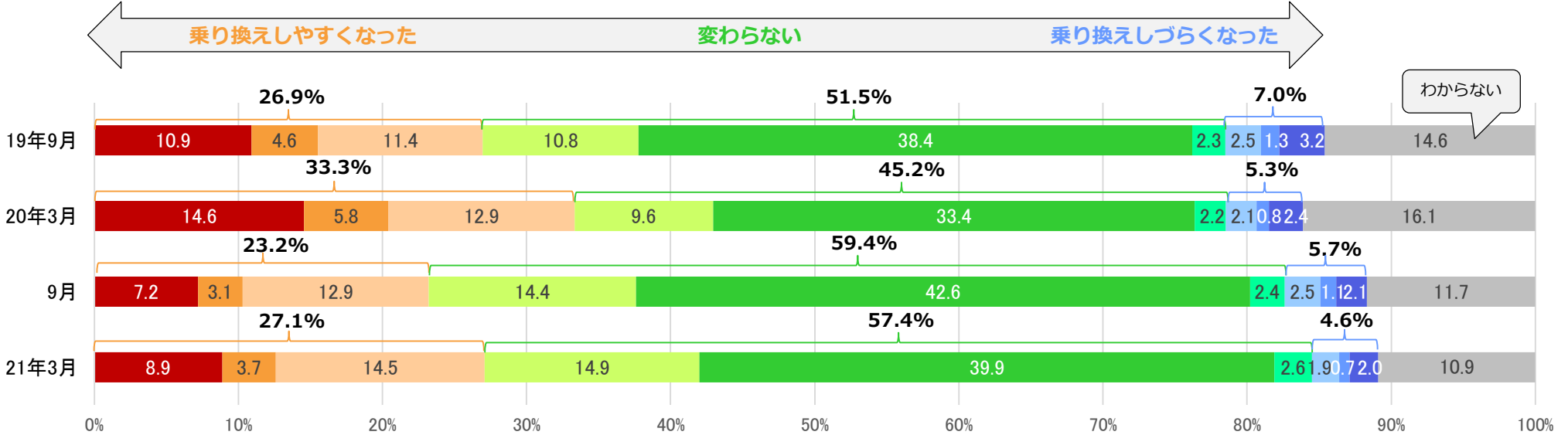
問 あなたが携帯電話会社を乗り換えた理由は何ですか。なお、複数回乗り換えたことがある方は直近の乗り換え理由をお答えください。(いくつでも)
 (19年9月)n=3,494 (20年3月)n=3,572 (9月)n=3,128 (21年3月)n=3,153



8 携帯電話事業者の乗り換えに関する意識

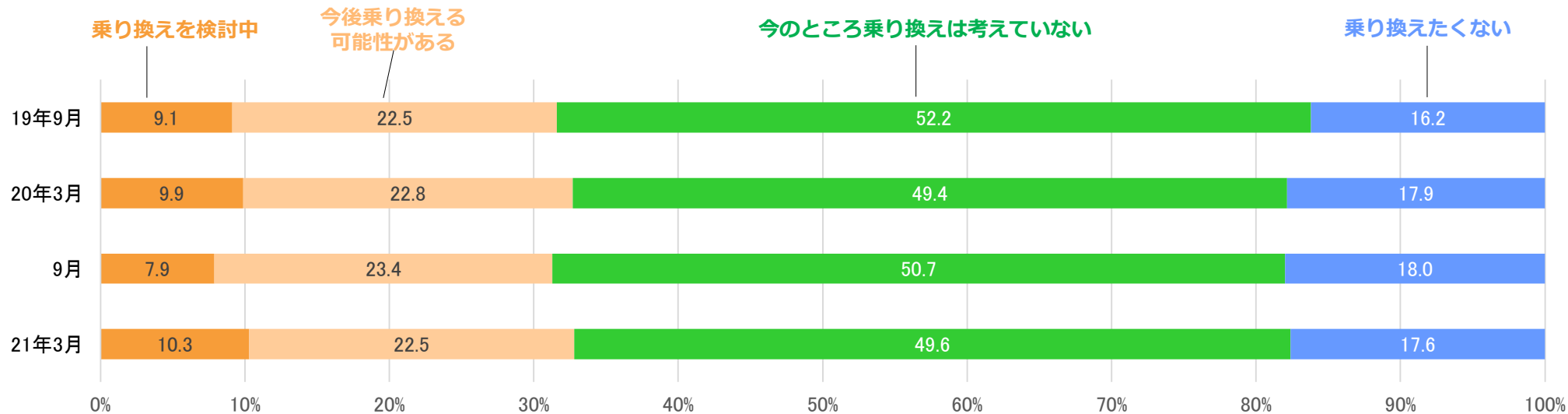
問 最近、携帯電話会社の乗り換えをしやすくなったと感じますか。

n=6,000 (19年9月のみn=6,001)



問 現在利用している携帯電話会社から、他の携帯電話会社に乗り換えたいと思いますか。

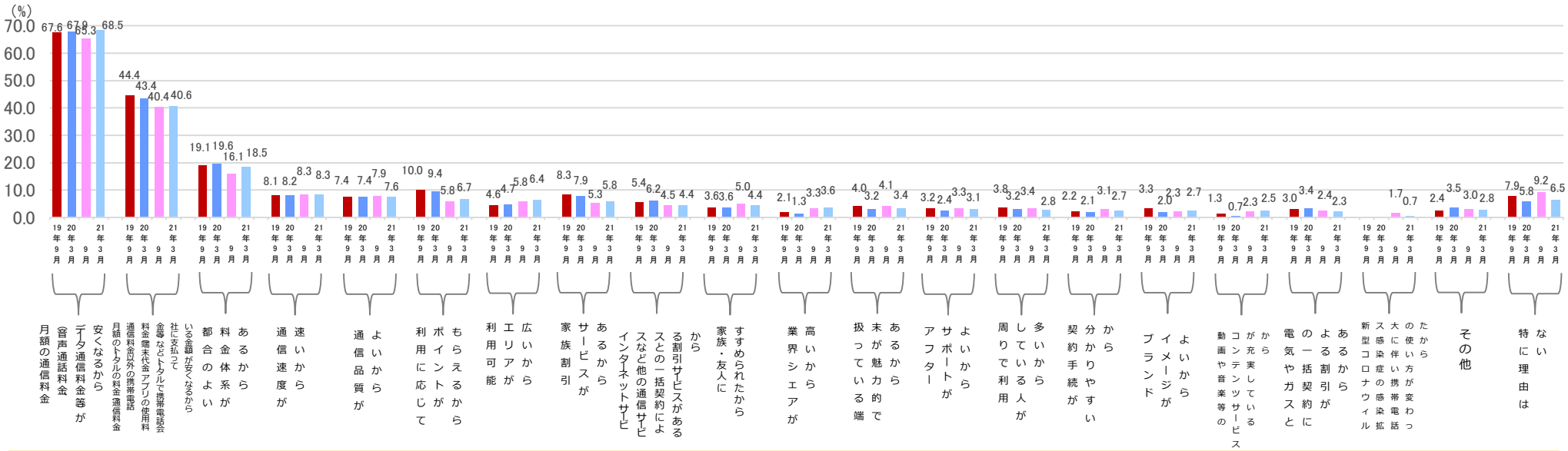
n=6,000 (19年9月のみn=6,001)



9 携帯電話事業者の乗り換え検討及び乗換えない理由

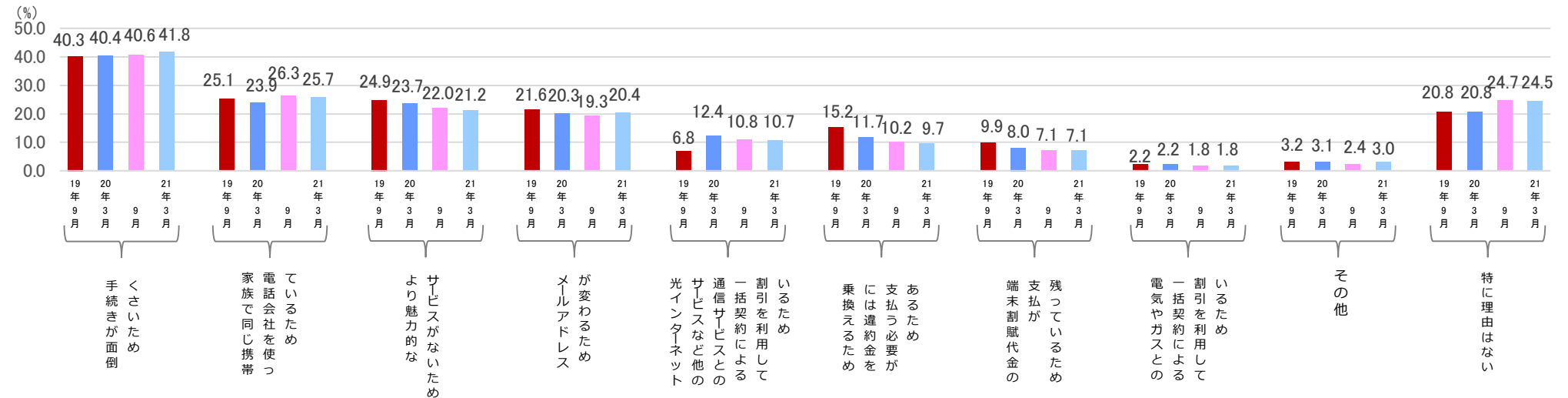
問 乗り換えを検討中／今後乗り換える可能性があると思っている理由を教えてください。(いくつでも)

(19年9月) n=1,896 (20年3月) n=1,962 (9月) n=1,878 (21年3月) n=1,969



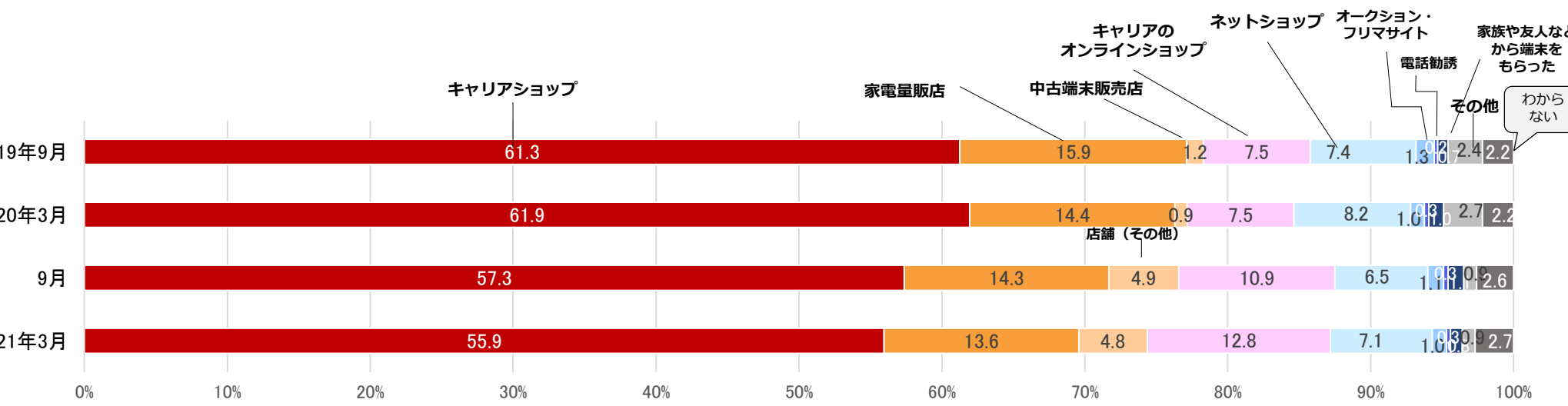
問 あなたが携帯電話会社の乗り換えを考えていない理由は何ですか。(いくつでも)

(19年9月) n=4,105 (20年3月) n=4,038 (9月) n=4,122 (21年3月) n=4,031

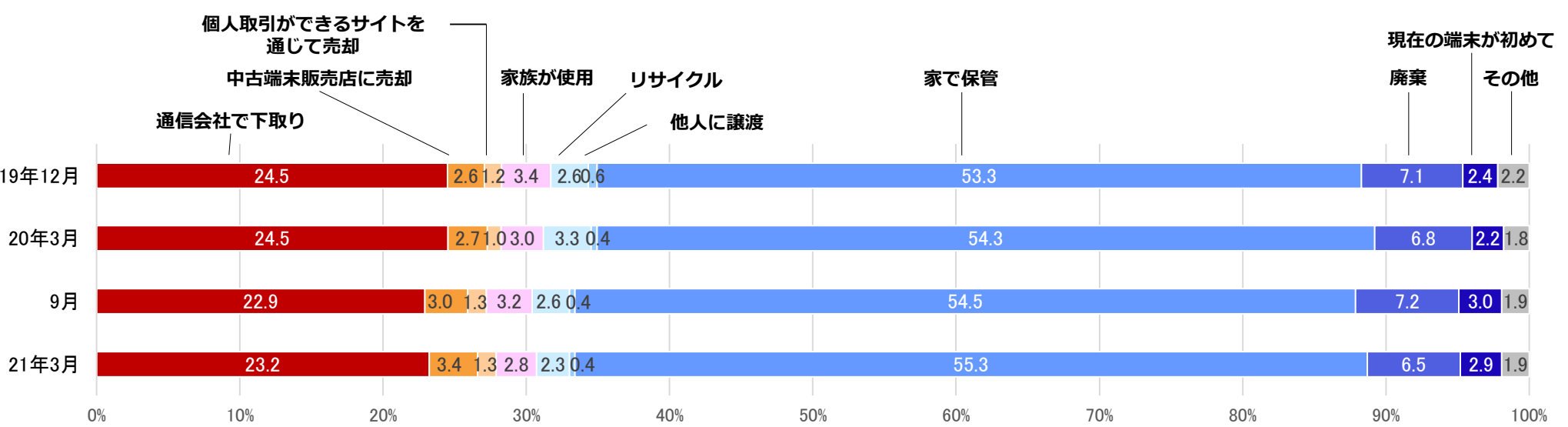


10 携帯電話端末の購入場所

問 あなたは、現在使っている携帯電話端末をどこで購入しましたか。 n=6,000 (19年9月のみn=6,001)



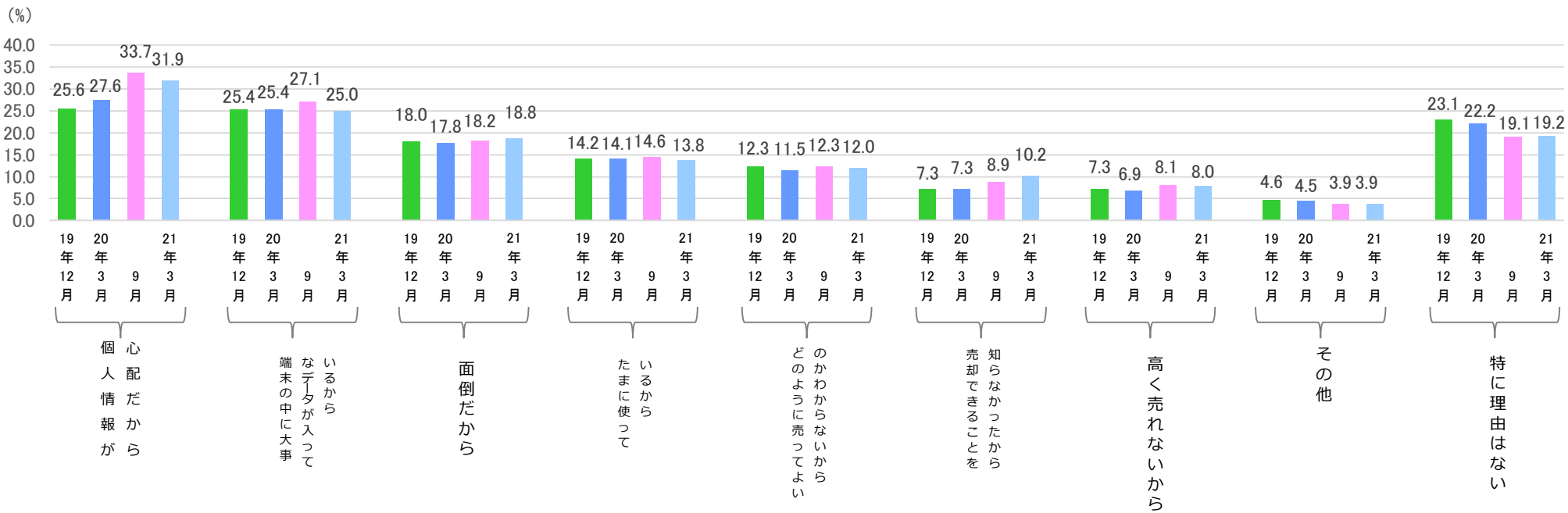
問 あなたは、現在使っている携帯電話端末の前に使っていた携帯電話端末をどうしましたか。 n=6,000



※ 本設問は19年12月(2019年12月6日~8日の調査から追加されたため、19年12月、20年3月、同年9月、21年3月の4回分の調査結果を掲載。

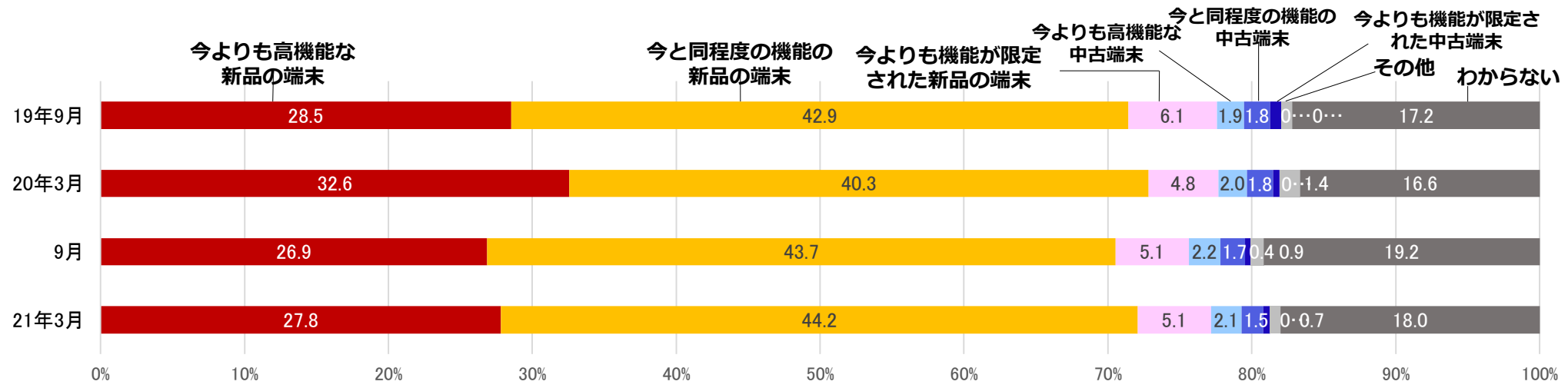
11 携帯電話端末を家で保管する理由

問 あなたは、どうしてその端末を家で保管しているのですか。(いくつでも) (19年12月) n=3,201 (20年3月) n=3,259 (9月) n=3,269 (21年3月) n=3,321

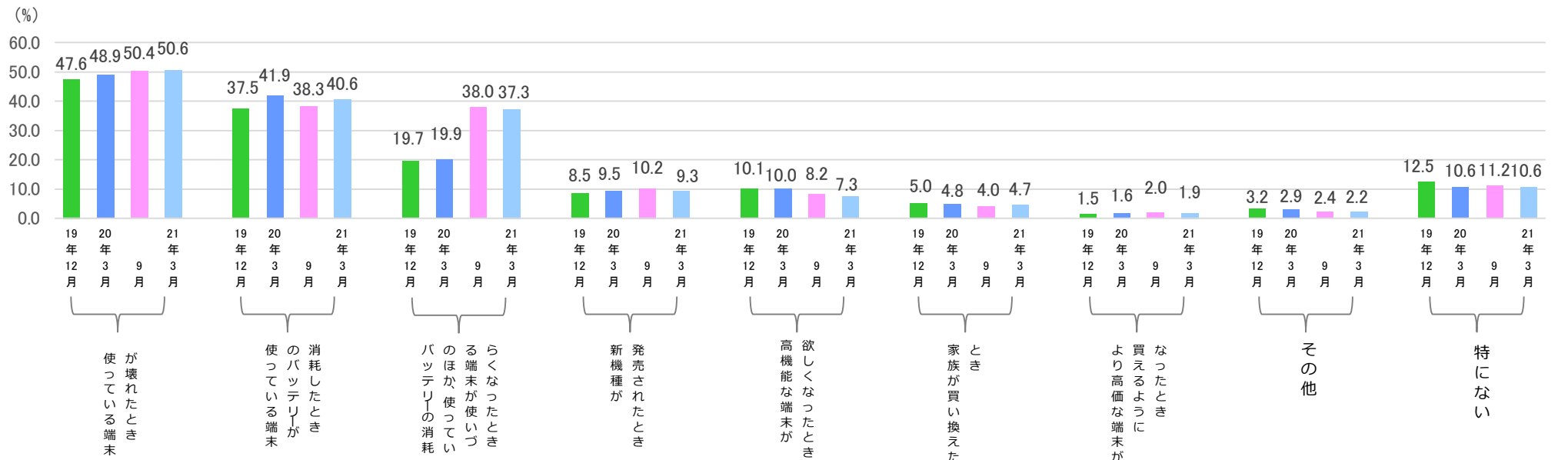


12 端末の買換え意向

問 あなたが次に携帯電話端末を買い換えるとしたら、どのような端末にしたいですか。 n=6,000 (19年9月のみn=6,001)



問 あなたが携帯電話端末を買い換えるのはどういった場合ですか。(いくつでも) n=6,000 (19年9月のみn=6,001)



- 1 居住する都道府県
- 2 契約している携帯電話事業者
- 3 毎月の支払額
- 4 毎月の通信料金の支払額
- 5 毎月の端末代金の支払額
- 6 携帯電話料金に関する意識
- 7 端末代金に関する意識
- 8 携帯電話の支払総額に関する意識
- 9 携帯電話の支払総額に関する納得感
- 10 通信料金に関する意識
- 11 通信料金に関する納得感
- 12 電気料金に関する納得感
- 13 ガス料金に関する納得感
- 14 料金プランの変更時期
- 15 料金プランの変更理由
- 16 料金プランの変更内容
- 17 料金プランの変更に関する満足度
- 18 料金プランの変更に関する案内
- 19 料金プランの変更に関する案内の方法
- 20 違約金に関する理解度
- 21 料金プランのわかりやすさ
- 22 料金プランの理解度
- 23 利用している割引
- 24 通信量の上限
- 25 毎月の通信量
- 26 利用しているブロードバンドサービス
- 27 利用しているブロードバンドサービスを選択した理由
- 28 携帯電話サービスに関する満足・不満足な点
- 29 携帯電話事業者の利用年数
- 30 現在の携帯電話会社との契約年数
- 31 携帯電話事業者の乗り換え回数
- 32 事業者の乗り換えに関する意識
- 33 携帯電話事業者の乗り換え理由
- 34 携帯電話事業者の乗り換え意向
- 35 携帯電話事業者の乗り換え検討の理由
- 36 携帯電話事業者の乗り換え先
- 37 携帯電話事業者を乗り換えない理由
- 38 携帯電話端末の使用台数
- 39 携帯電話端末の使用機種
- 40 携帯電話端末の使用年数
- 41 端末購入サポートプログラム等の認知
- 42 端末購入サポートプログラム等の加入状況
- 43 携帯電話端末の購入場所
- 44 使用していた携帯電話端末の扱い
- 45 携帯電話端末を家で保管する理由
- 46 携帯電話端末を買い換える理由
- 47 端末の買換え意向