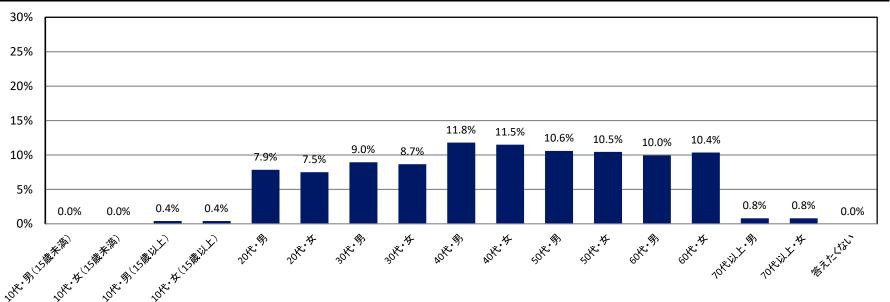
携帯電話市場における競争政策上の課題について (令和3年度調査)

MNO3社の利用者向け消費者アンケート

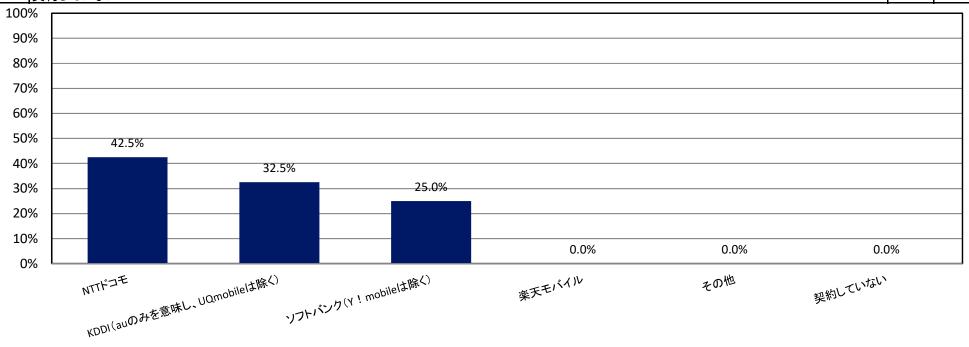
Q1. ご自身の年齢・性別を教えてください。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	10代・男(15歳未満)	0	0.0
2	10代·女(15歳未満)	0	0.0
3	10代•男(15歳以上)	8	0.4
	10代·女(15歳以上)	8	0.4
5	20代•男	157	7.9
6	20代·女	150	7.5
7	30代·男	179	9.0
8	30代·女	173	8.7
9	40代·男	236	11.8
10	40代·女	230	11.5
11	50代·男	212	10.6
12	50代·女	209	10.5
13	60代•男	199	10.0
14	60代·女	207	10.4
15	70代以上·男	16	0.8
16	10代・女(15歳以上) 20代・男 20代・女 30代・女 40代・男 40代・女 50代・女 50代・男 60代・男 70代以上・男 70代以上・男	16	0.8
17	答えたくない	0	0.0



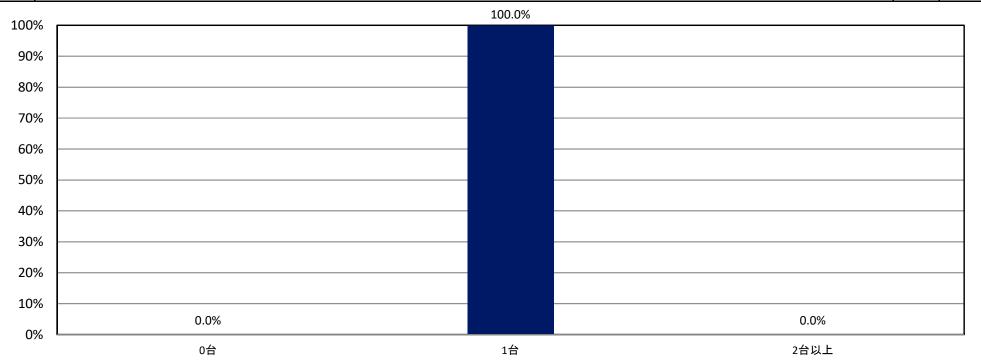
Q2. 現在契約している通信会社はどこですか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	NTTドコモ	850	42.5
2	KDDI(auのみを意味し, UQmobileは除く)	650	32.5
3	ソフトバンク(Y!mobileは除く)	500	25.0
4	楽天モバイル	0	0.0
5	その他	0	0.0
6	契約していない	0	0.0

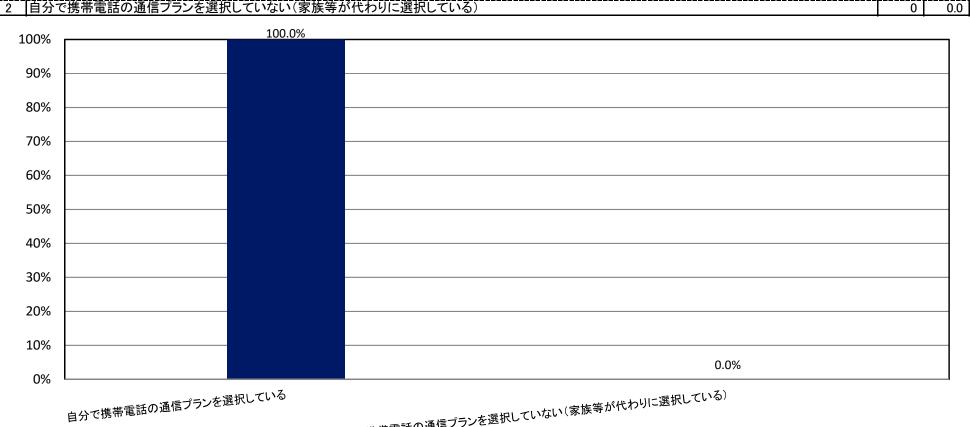


Q3. あなたご自身が使っているスマートフォンは何台ですか。フィーチャーフォン(ガラケー)やタブレットは除いてお答えください。(1つ選択)

	<u> </u>		
		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	0台	0	0.0
2	1台	2000	100.0
3	[2台以上	0	0.0



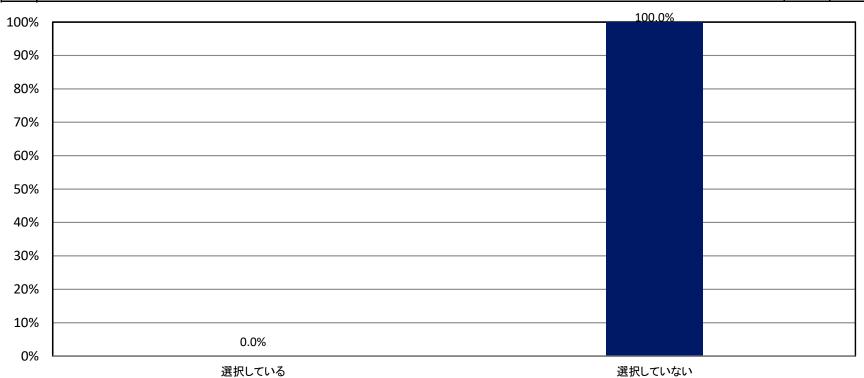
Q4. ‡	携帯電話の通信プランをご自身で選択されていますか。(1つ選択)		
		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	自分で携帯電話の通信プランを選択している	2000	100.0
2	自分で携帯電話の通信プランを選択していない(家族等が代わりに選択している)	0	0.0
	400.00/		



ーー 自分で携帯電話の通信プランを選択していない(家族等が代わりに選択している)

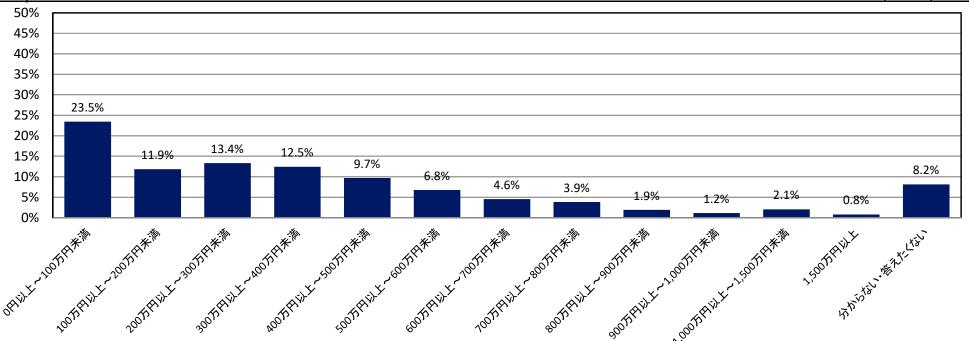
Q5. データシェアプランを選択していますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	選択している	0	0.0
2	選択していない	2000	100.0



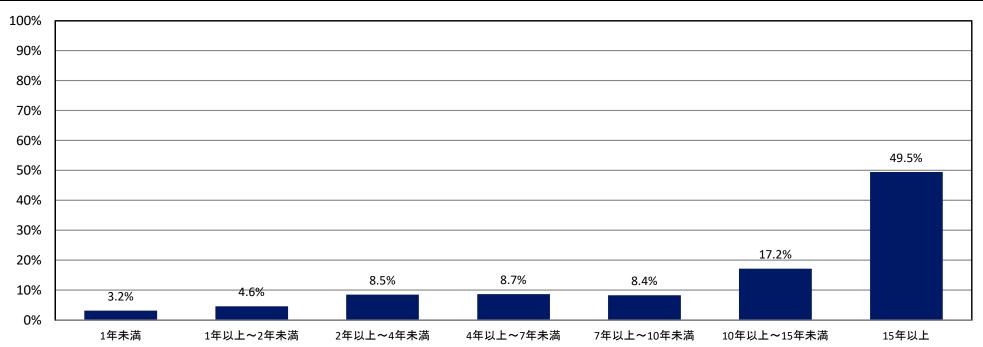
Q6. ご自身の年収を教えてください。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
	0円以上~100万円未満	469	23.5
	100万円以上~200万円未満	237	11.9
	200万円以上~300万円未満	267	13.4
	300万円以上~400万円未満	249	12.5
	400万円以上~500万円未満	194	9.7
6	500万円以上~600万円未満	135	6.8
7	600万円以上~700万円未満	91	4.6
	700万円以上~800万円未満	77	3.9
9	800万円以上~900万円未満	38	1.9
10	900万円以上~1,000万円未満	23	1.2
11	1,000万円以上~1,500万円未満	41	2.1
12	1,500万円以上	16	8.0
13	分からない・答えたくない	163	8.2



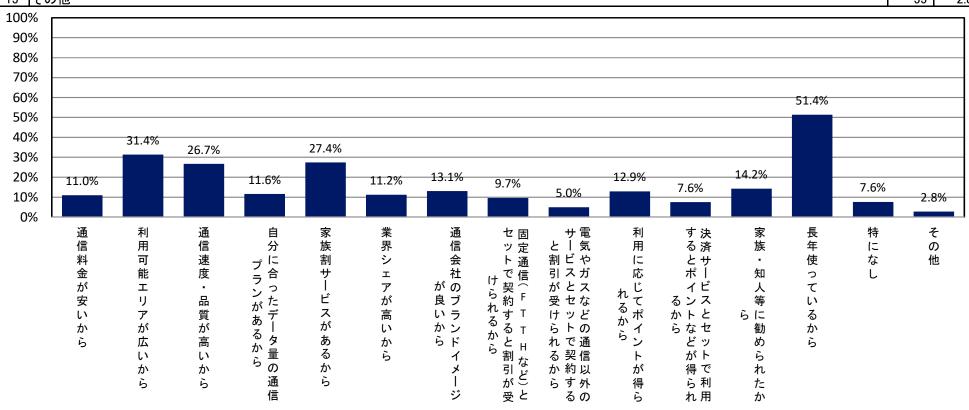
Q7. 現在契約している通信会社で何年契約していますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	1年未満	63	3.2
2	1年以上~2年未満	92	4.6
3	2年以上~4年未満	170	8.5
4	4年以上~7年未満	174	8.7
5	7年以上~10年未満	167	8.4
6	10年以上~15年未満	344	17.2
7	15年以上	990	49.5



Q8. 現在契約している通信会社の選択理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	通信料金が安いから	219	11.0
	利用可能エリアが広いから	627	31.4
3	通信速度・品質が高いから	533	26.7
4	自分に合ったデータ量の通信プランがあるから	232	11.6
	家族割サービスがあるから	548	27.4
	業界シェアが高いから	224	11.2
7	通信会社のブランドイメージが良いから	262	13.1
8	固定通信(FTTHなど)とセットで契約すると割引が受けられるから	193	9.7
	電気やガスなどの通信以外のサービスとセットで契約すると割引が受けられるから	99	5.0
10	利用に応じてポイントが得られるから	258	12.9
	決済サービスとセットで利用するとポイントなどが得られるから	151	7.6
	家族・知人等に勧められたから	284	14.2
	長年使っているから	1027	51.4
	特になし	152	7.6
15	その他	55	2.8



≪携帯電話の請求額をご確認いただきながらお答えください。≫

Q9. あなたは、毎月,携帯電話の利用料(データ通信料,音声通話料金,端末代金,その他端末補償サービスなどのオプション料金等を全て含めた料金)をおおよそ何円支払っていますか(家族全員分の携帯電話の利用料を支払っている場合は,支払っている利用料の合計金額を契約している回線数で割って算出してください。)。

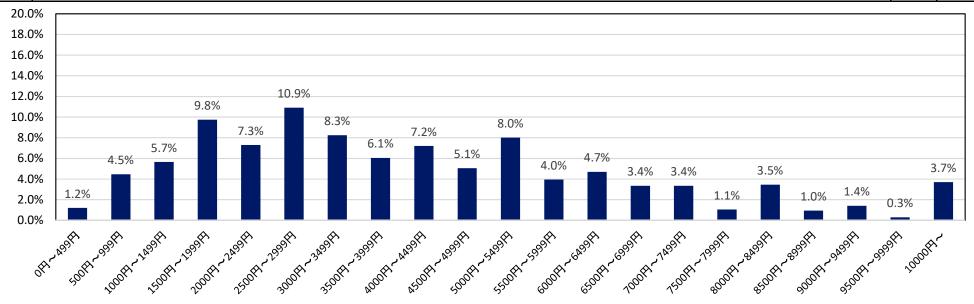
【回答省略】

≪携帯電話の請求額をご確認いただきながらお答えください。≫

Q10. あなたは、毎月、携帯電話のデータ通信料金をおおよそ何円支払っていますか。

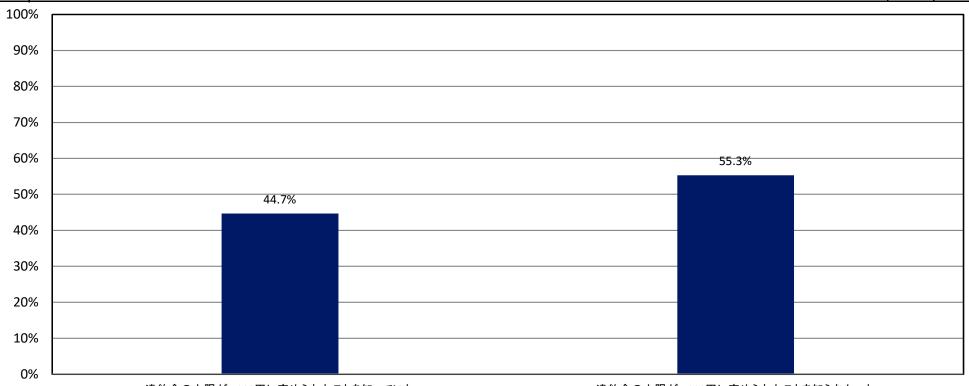
(注)以下,回答は各種割引適用後のデータ通信料金となります。

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	0円~499円	24	1.2
2	500円~999円	89	4.5
3	500円~999円 1000円~1499円	113	5.7
4	1500円~1999円	195	9.8
	2000円~2499円	146	7.3
	2500円~2999円	218	10.9
	3000円~3499円	165	8.3
8	3500円~3999円	121	6.1
9	4000円~4499円	144	7.2
	4500円~4999円	101	5.1
11	5000円~5499円	160	8.0
12	5000円 ~ 5999円 5500円 ~ 5999円	79	4.0
13	16000H ∼6499H	94	4.7
14	6500円~6999円	67	3.4
15	7000円~7499円	67	3.4
16	7500円~7999円 8000円~8499円	21	1.1
17	8000円~8499円	69	3.5
18	8500円~8999円	19	1.0
19	9000円~9499円 9500円~9999円	28	1.4
20	9500円~9999円	6	0.3
21	10000円~	74	3.7



Q11. 2年間などの期間拘束のある契約(2年縛り)について,途中で解約した場合に発生する違約金の上限が1,000円に定められました。(2019年10月1日施行)あなたはこのことを知っていましたか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	違約金の上限が1,000円に定められたことを知っていた	894	44.7
2	違約金の上限が1,000円に定められたことを知らなかった	1106	55.3

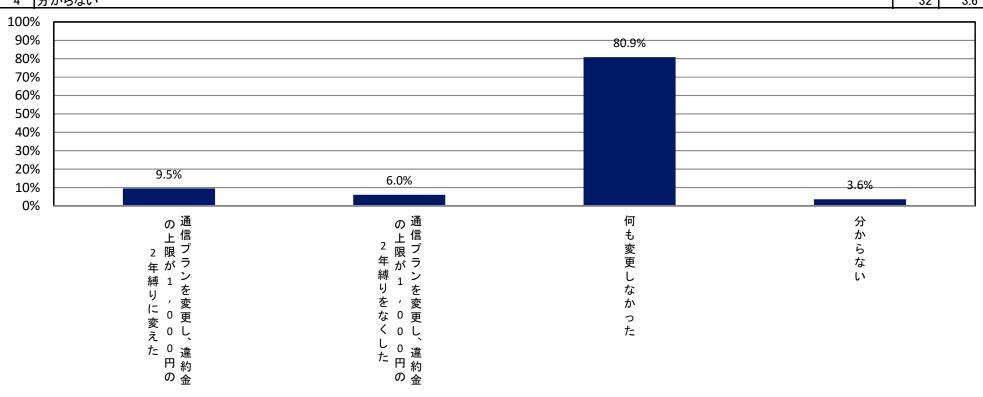


違約金の上限が1,000円に定められたことを知っていた

違約金の上限が1,000円に定められたことを知らなかった

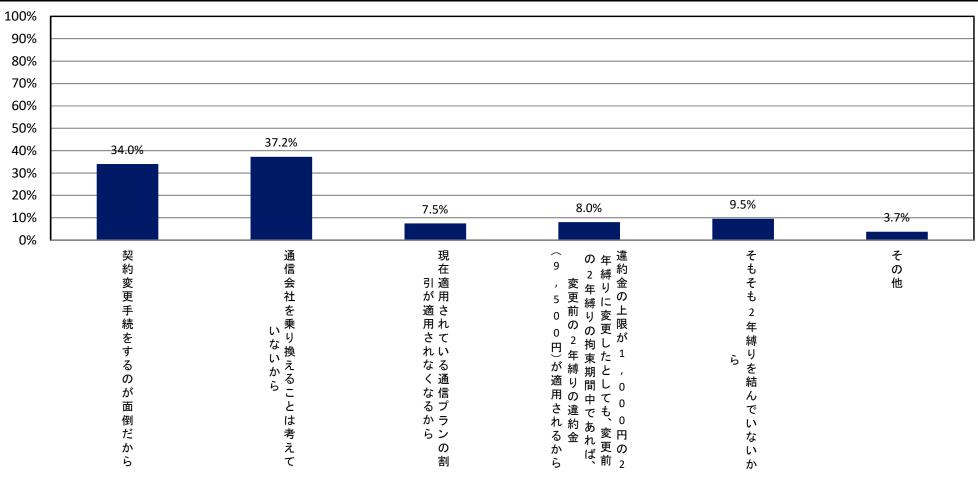
Q12. あなたは2年縛りについて, 途中で解約した場合の違約金の上限が1,000円になったことを知って, 本日までの間に通信ブランを変更して違約金の上限が1,000円の2年縛りに変えるなどしましたか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	894	100.0
1	通信プランを変更し、違約金の上限が1,000円の2年縛りに変えた	85	9.5
2	通信プランを変更し, 違約金の上限が1,000円の2年縛りをなくした	54	6.0
3	何も変更しなかった	723	80.9
	分からない	32	3.6



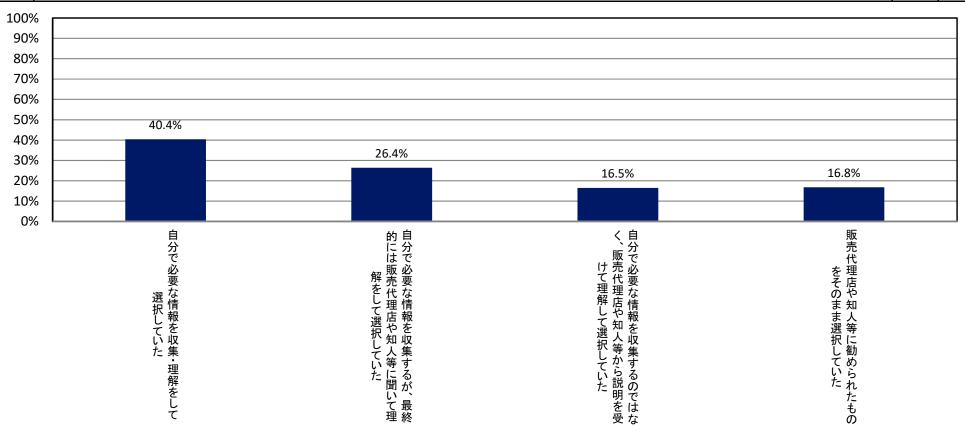
Q13. 違約金の上限が1,000円の2年縛りなどに変更しない理由は何ですか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	723	100.0
1	契約変更手続をするのが面倒だから	246	34.0
2	通信会社を乗り換えることは考えていないから	269	37.2
3	現在適用されている通信プランの割引が適用されなくなるから	54	7.5
4	違約金の上限が1,000円の2年縛りに変更したとしても,変更前の2年縛りの拘束期間中であれば,変更前の2年縛りの違約金(9,500円)が適用されるから	58	8.0
5	そもそも2年縛りを結んでいないから	69	9.5
6	その他	27	3.7



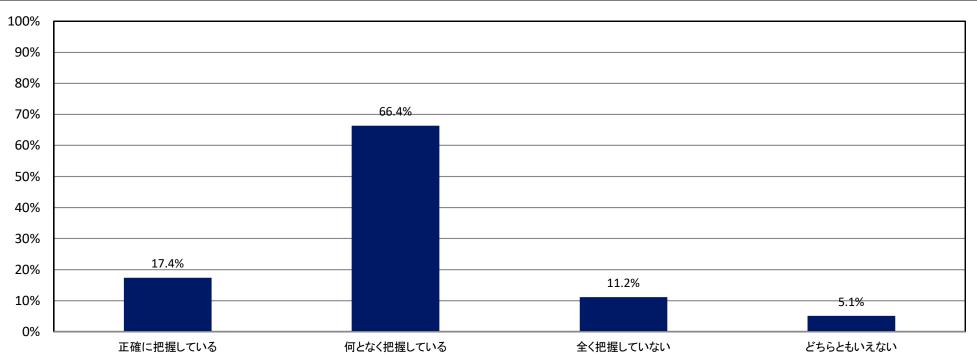
Q14. これまで携帯電話の通信プランについて、どのように情報収集して、選択していましたか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	自分で必要な情報を収集・理解をして選択していた	807	40.4
2	自分で必要な情報を収集するが,最終的には販売代理店や知人等に聞いて理解をして選択していた	527	26.4
3	自分で必要な情報を収集するのではなく,販売代理店や知人等から説明を受けて理解して選択していた	330	16.5
4	販売代理店や知人等に勧められたものをそのまま選択していた	336	16.8



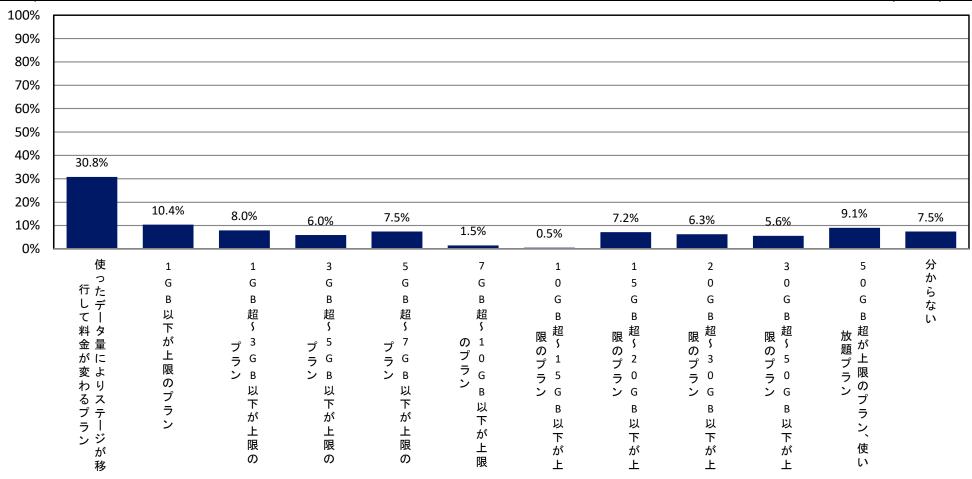
Q15. 現在契約している通信プランの具体的内容(料金体系や契約期間)を把握していますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	正確に把握している	347	17.4
2	何となく把握している	1328	66.4
3	全く把握していない	223	11.2
4	どちらともいえない	102	5.1



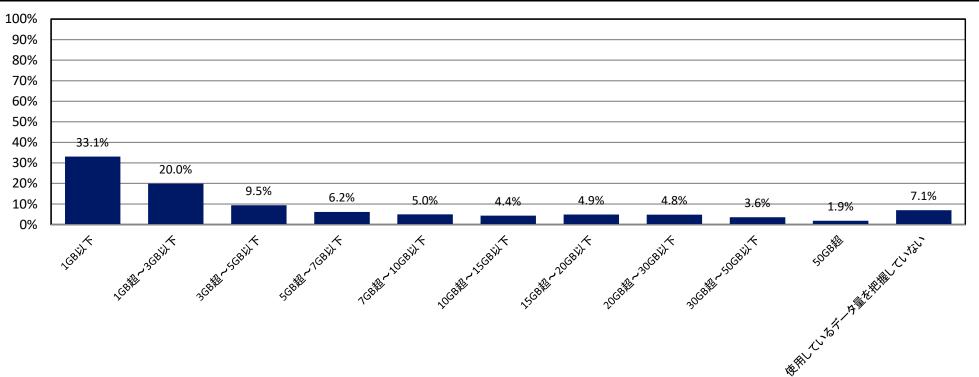
Q16. 契約している通信プランのデータ量を教えてください。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	使ったデータ量によりステージが移行して料金が変わるプラン	616	30.8
2	1GB以下が上限のプラン	208	10.4
3	1GB超~3GB以下が上限のプラン	159	8.0
4	3GB超~5GB以下が上限のプラン	119	6.0
	5GB超~7GB以下が上限のプラン	149	7.5
6	7GB超~10GB以下が上限のプラン	30	1.5
7	10GB超~15GB以下が上限のプラン	10	0.5
8	15GB超~20GB以下が上限のプラン	143	7.2
9	20GB超~30GB以下が上限のプラン	125	6.3
	30GB超~50GB以下が上限のプラン	111	5.6
	50GB超が上限のプラン,使い放題プラン	181	9.1
12	分からない	149	7.5



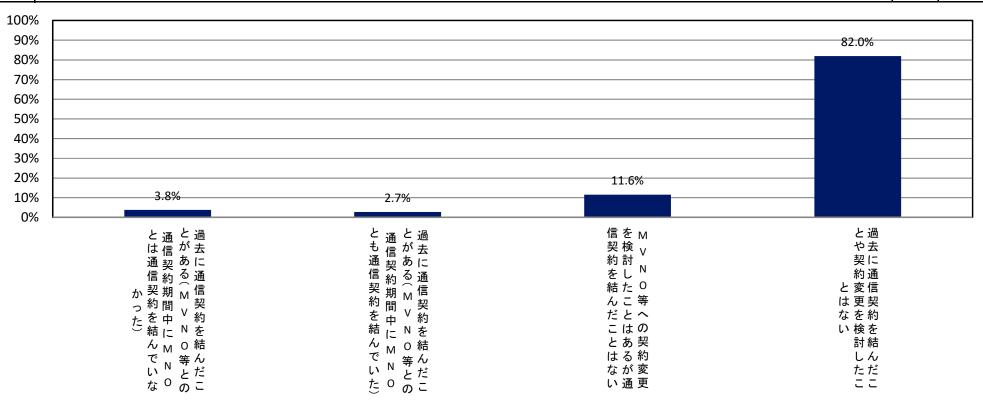
Q17. 毎月, どれくらいのデータ量を使うことが多いですか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	1GB以下	661	33.1
2	1GB超~3GB以下	399	20.0
3	3GB超~5GB以下	189	9.5
4	5GB超~7GB以下	123	6.2
	7GB超~10GB以下	99	5.0
	10GB超~15GB以下	87	4.4
	15GB超~20GB以下	97	4.9
	20GB超~30GB以下	96	4.8
	30GB超~50GB以下	71	3.6
10	50GB超	37	1.9
11	使用しているデータ量を把握していない	141	7.1



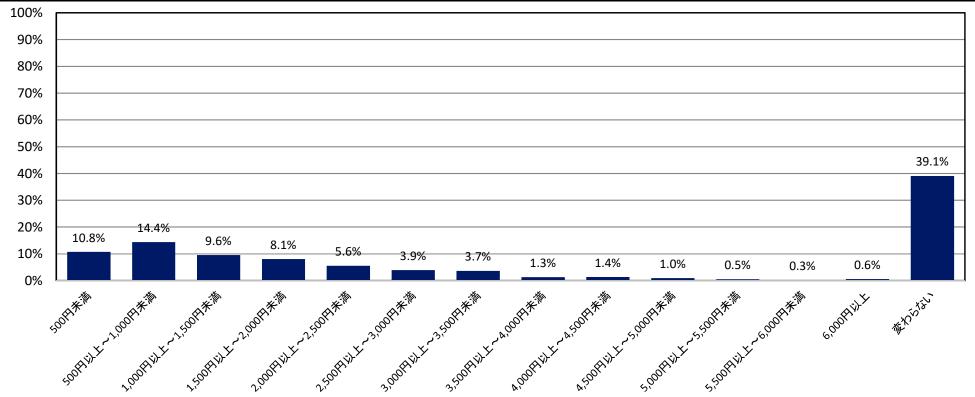
Q18. あなたはこれまでにMVNO等と通信契約を結んだことはありますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	過去に通信契約を結んだことがある(MVNO等との通信契約期間中にMNOとは通信契約を結んでいなかった)	76	3.8
2	過去に通信契約を結んだことがある(MVNO等との通信契約期間中にMNOとも通信契約を結んでいた)	54	2.7
3	MVNO等への契約変更を検討したことはあるが通信契約を結んだことはない	231	11.6
4	過去に通信契約を結んだことや契約変更を検討したことはない	1639	82.0



Q19. あなたがQ17でお答えいただいた現在実際に使用しているデータ量のままMVNO等に乗り換えた場合, Q10のデータ通信料金からおおよそ何円程度安くなると思いますか。 (1つ選択)

		回答数	%
_	全体	2000	100.0
	500円未満	215	10.8
2	500円以上~1,000円未満	288	14.4
3	1,000円以上~1,500円未満	192	9.6
4	1,500円以上~2,000円未満	161	8.1
	2,000円以上~2,500円未満	112	5.6
	2,500円以上~3,000円未満	78	3.9
	3,000円以上~3,500円未満	73	3.7
	3,500円以上~4,000円未満	26	1.3
	4,000円以上~4,500円未満	27	1.4
	4,500円以上~5,000円未満	20	1.0
	5,000円以上~5,500円未満	10	0.5
12	5,500円以上~6,000円未満	5	0.3
	6,000円以上	11	0.6
14	変わらない	782	39.1



【参考】

消費者が「MVNO等に乗り換えた場合に安くなると思っている金額」と「現在の使用量のまま主要なMVNOに乗り換えた場合に安くなる金額」の比較

乗り換えた場合 に安くなると思っ ている金額(注)	<	現在の使用量の まま実際に主要 なMVNOに乗り 換えた場合に安く なる金額	乗り換えた場合 に安くなると思っ ている金額(注)	>	現在の使用量の まま実際に主要 なMVNOに乗り 換えた場合に安く なる金額
68.8%		3	1.19	%	

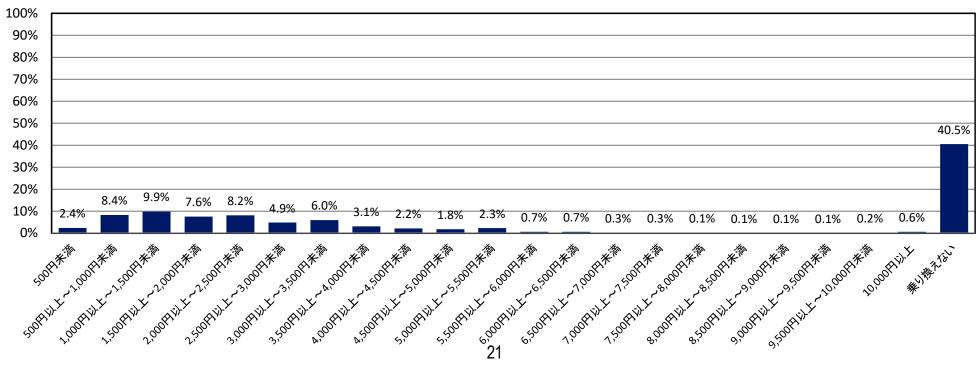
注:Q19の選択肢が示す範囲の中間値を基に計算している。例えば、消費者が選択肢2を選んだ場合、MVNOに乗り換えた場合に「750円安くなると思っている」として計算している。

消費者が「現在の使用量のまま実際に主要なMVNOに乗り換えた場合に安くなる金額」の算出方法

- ① Q17(毎月,実際に使用するおおよそのデータ量)から消費者 が実際に消費している通信量を算出
- ② 消費者が主要なMVNOに乗り換えた場合にも現在と同等の通信量を消費すると仮定し、当該通信量と主要なMVNOが提供している通信プランの使用上限通信量を比較し、最適な料金プランを算出(=MVNOに乗り換えた場合に適用される通信料を算出)
- ③ Q10(毎月支払っているデータ通信料金)のデータ通信料から上記②を差し引く

Q20. あなたはQ10でお答えいただいたデータ通信料金から何円程度安くなったらMVNO等に乗り換えます	か。(1	つ選択)
--	------	------

		回答数	%
	全体	2000	100.0
	500円未満	48	2.4
2	500円以上~1,000円未満	167	8.4
3	1,000円以上~1,500円未満	197	9.9
4	1,500円以上~2,000円未満	152	7.6
	2,000円以上~2,500円未満	163	8.2
6	2,500円以上~3,000円未満	97	4.9
	3,000円以上~3,500円未満	120	6.0
	3,500円以上~4,000円未満	62	3.1
	4,000円以上~4,500円未満	43	2.2
	4,500円以上~5,000円未満	36	1.8
	5,000円以上~5,500円未満	46	2.3
	5,500円以上~6,000円未満	13	0.7
	6,000円以上~6,500円未満	13	0.7
14	6,500円以上~7,000円未満	6	0.3
	7,000円以上~7,500円未満	6	0.3
	7,500円以上~8,000円未満	2	0.1
	8,000円以上~8,500円未満	1	0.1
	8,500円以上~9,000円未満	1	0.1
	9,000円以上~9,500円未満	1	0.1
	9,500円以上~10,000円未満	4	0.2
	10,000円以上	12	0.6
22	乗り換えない	810	40.5



【参考】

消費者が「MVNO等に乗り換えるために必要とする料金差」と「現在の使用量のまま主要なMVNOに乗り換えた場合に生じる料金差」の比較

現在の使用量の 現在の使用量の まま主要な まま主要な 乗り換えるため 乗り換えるため MVNO に乗り換 に必要とする料 に必要とする料 MVNO に 乗り換 金差(注1) えた場合に生じる 金差(注1) えた場合に生じる 料金差 料金差 45.5%()\$2) 54.5% (\$\frac{1}{2})

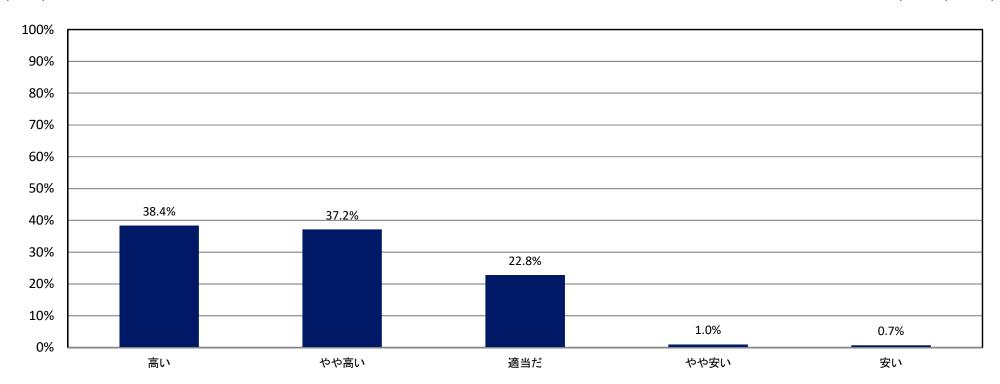
注1:Q20の選択肢が示す範囲の中間値を基に計算している。例えば、消費者が選択肢2を選んだ場合、MVNOに乗り換えるために必要な料金差は「750円」として計算している。 注2:Q20で選択肢22を選んだ消費者を除く割合となっている。

消費者が「現在の使用量のまま実際に主要なMVNOに乗り換えた場合に生じる料金差」の算出方法

- ① Q17 (毎月, 実際に使用するおおよそのデータ量)から消費者が実際に消費している通信量を算出
- ② 消費者が主要なMVNOに乗り換えた場合にも現在と同等の通信量を消費すると仮定し、当該通信量と主要なMVNOが提供している通信プランの使用上限通信量を比較し、最適な料金プランを算出(=MVNOに乗り換えた場合に適用される通信料を算出)
- ③ Q10(毎月支払っているデータ通信料金)のデータ通信料から上記②を差し引く

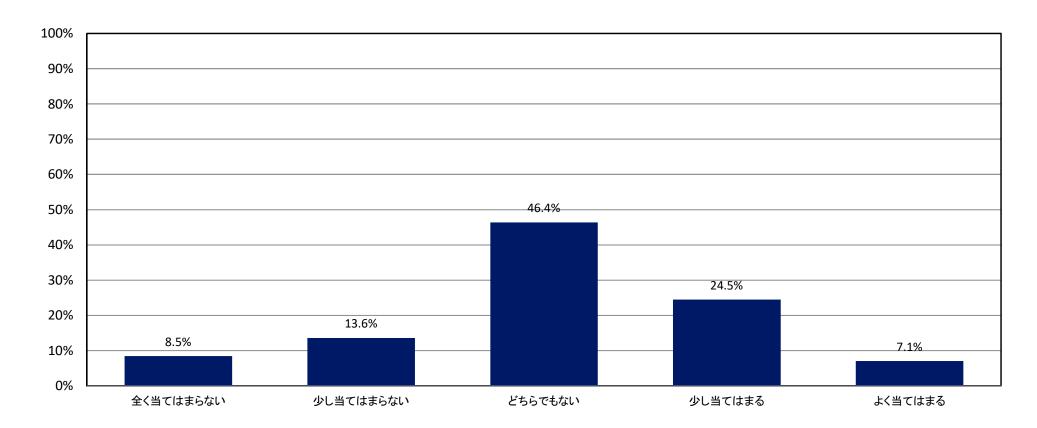
Q21. 現在契約している通信会社の通信料金についてどのように思いますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	高い	767	38.4
2	やや高い	743	37.2
3	適当だ	456	22.8
4	やや安い	20	1.0
5	安い	14	0.7



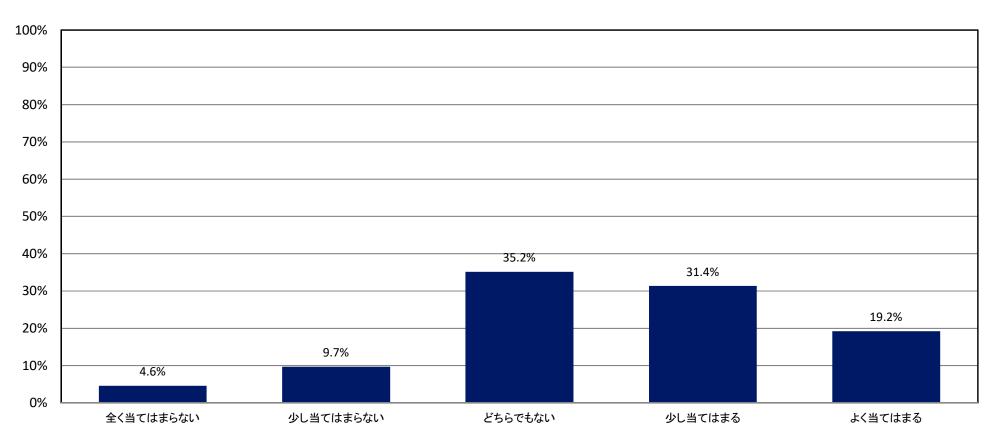
Q22. 現在契約している通信会社からMVNO等に乗り換えない理由について, Q22-1からQ22-22の項目について, どれくらい当てはまるかお答えください。 Q22-1. 現在契約している通信会社が提供する通信プランが, 自分にとって一番適切な通信プランだから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	169	8.5
2	少し当てはまらない	272	13.6
3	どちらでもない	928	46.4
4	少し当てはまる	490	24.5
5	よく当てはまる	141	7.1



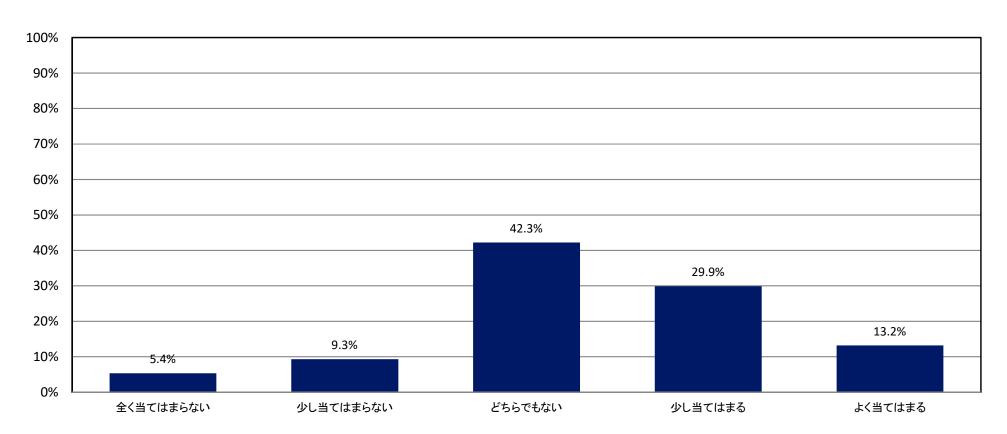
Q22-2. 現在契約している通信会社の通信品質(通信速度・ネットワーク接続の安定性)に満足しているから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	92	4.6
2	少し当てはまらない	194	9.7
3	とちらでもない	703	35.2
	少し当てはまる	627	31.4
5	よく当てはまる	384	19.2



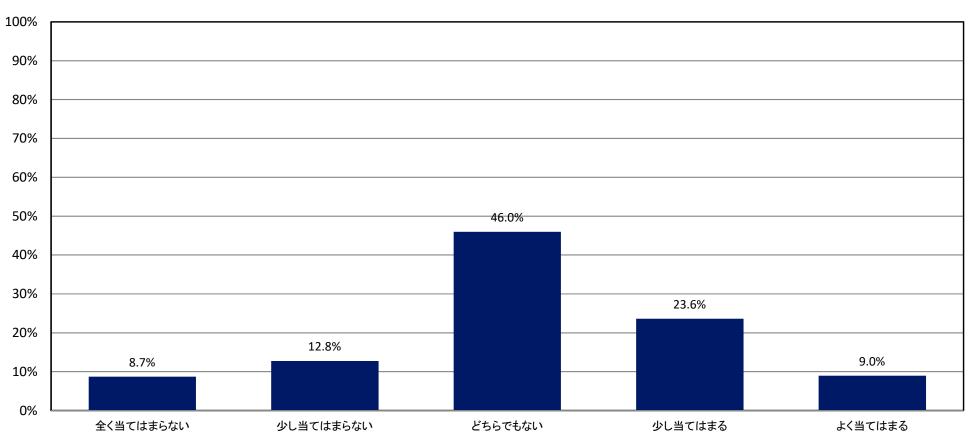
Q22-3. 現在契約している通信会社にはキャリアショップ・アフターサポート(端末補償サービス,コールセンターなど)があるので何かあったときに安心だから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	107	5.4
2	少し当てはまらない	186	9.3
3	 どちらでもない	845	42.3
4	少し当てはまる	598	29.9
5	よく当てはまる	264	13.2



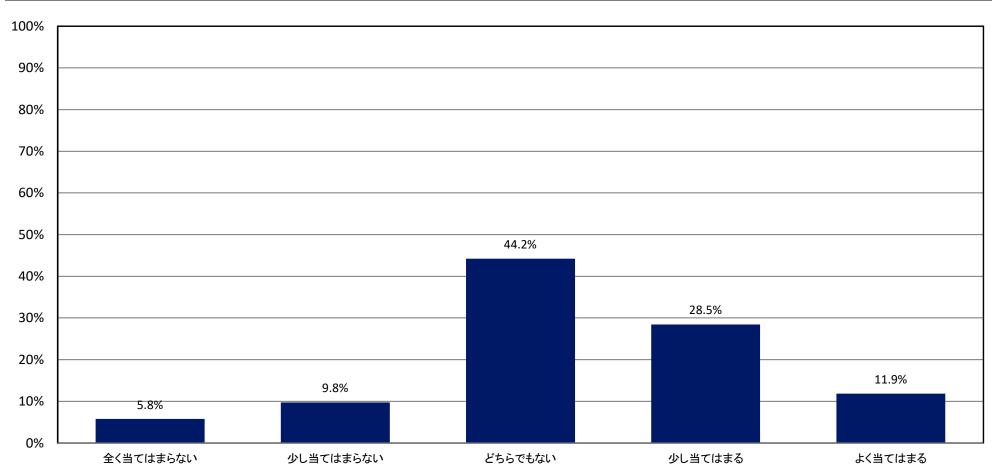
Q22-4. 現在契約している通信会社のブランドイメージは捨てがたいから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	174	8.7
2	少し当てはまらない	255	12.8
3	どちらでもない	920	46.0
4	少し当てはまる	472	23.6
5	よく当てはまる	179	9.0



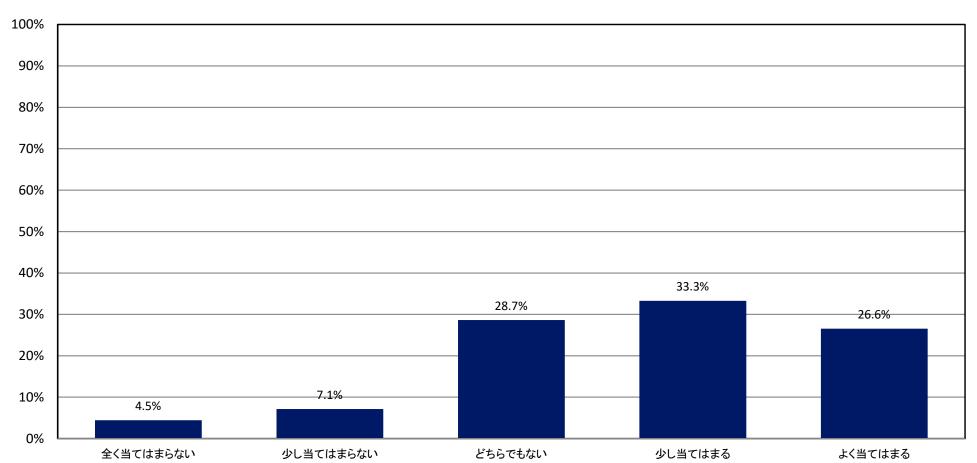
Q22-5. MVNO等が提供する通信プランが複雑で、自分にとってどの通信プランが得なのか判断することができないから

		回答数	%
_	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	115	5.8
2	少し当てはまらない	195	9.8
3	どちらでもない	884	44.2
4	少し当てはまる	569	28.5
5	よく当てはまる	237	11.9



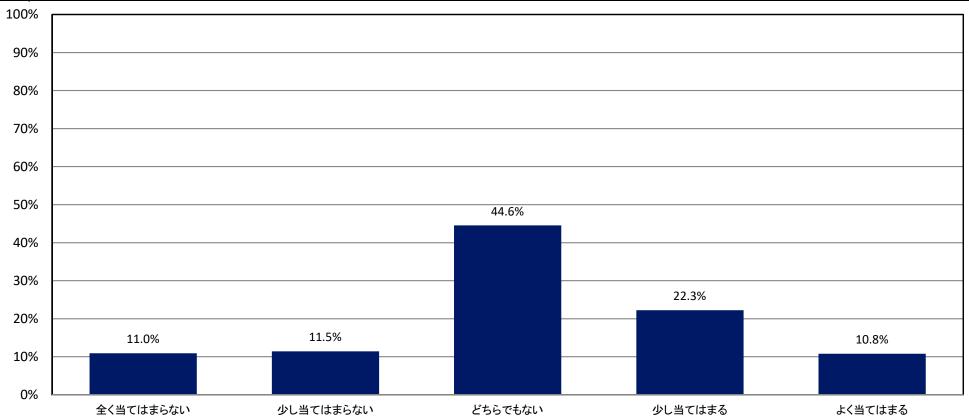
Q22-6. 乗換えの手続がややこしくて面倒だから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	89	4.5
2	少し当てはまらない	142	7.1
3	どちらでもない	573	28.7
4	少し当てはまる	665	33.3
5	よく当てはまる	531	26.6



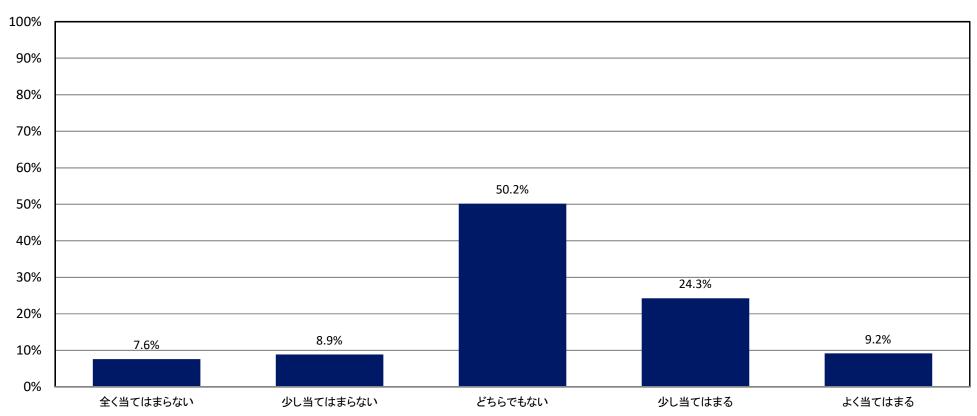
Q22-7. 2年縛り等の契約期間の途中であり、乗り換えるためには違約金を支払う必要があるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	219	11.0
2	少し当てはまらない	229	11.5
3	どちらでもない	891	44.6
4	少し当てはまる	445	22.3
5	よく当てはまる	216	10.8



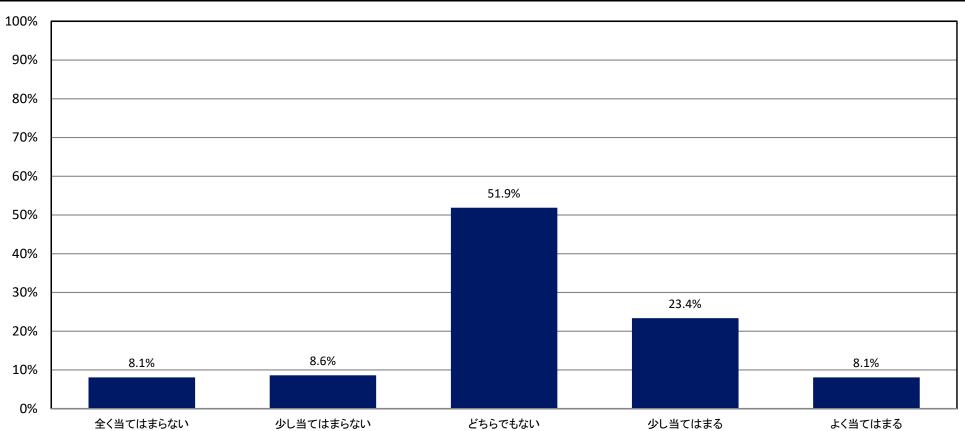
Q22-8. ナンバーポータビリティ(MNP)を利用するために手数料を支払う必要があるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	152	7.6
2	少し当てはまらない	177	8.9
3	どちらでもない	1003	50.2
4	少し当てはまる	485	24.3
5	よく当てはまる	183	9.2



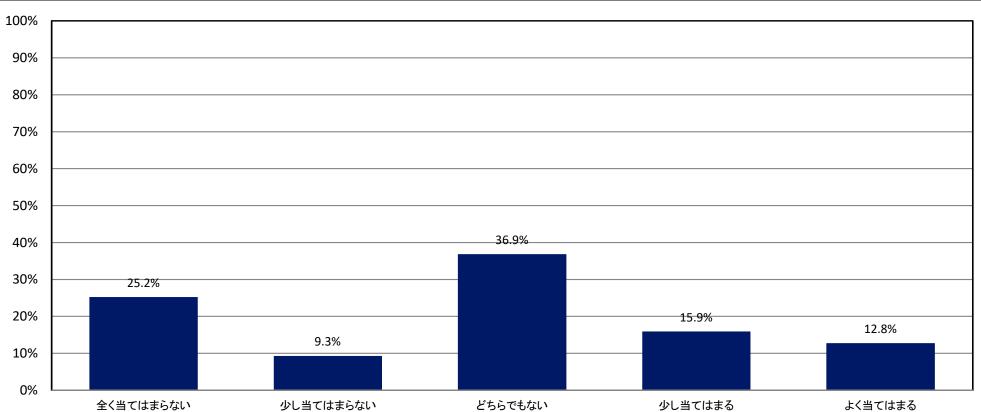
Q22-9. SIMロックを解除するために手数料を支払う必要があるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	162	8.1
2	少し当てはまらない	172	8.6
3	どちらでもない	1037	51.9
4	少し当てはまる	467	23.4
5	よく当てはまる	162	8.1



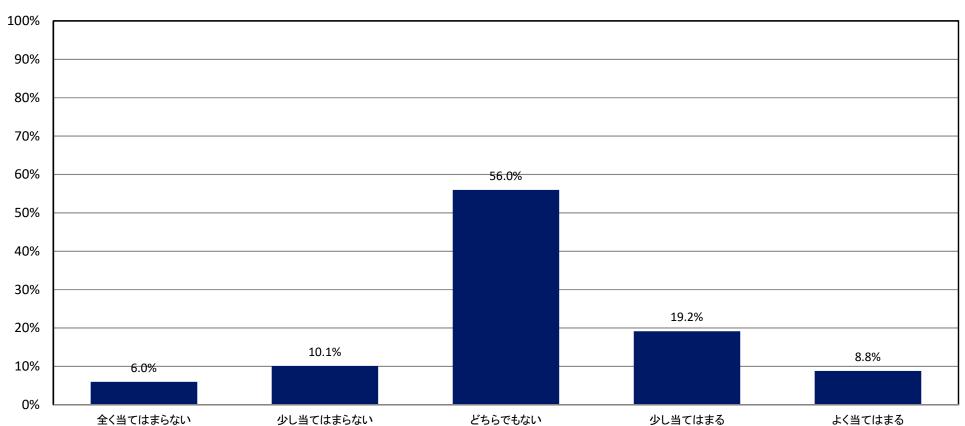
Q22-10. 現在契約している通信会社との間で携帯電話端末の割賦が残っているから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	504	25.2
2	少し当てはまらない	186	9.3
3	どちらでもない	737	36.9
4	少し当てはまる	318	15.9
5	よく当てはまる	255	12.8



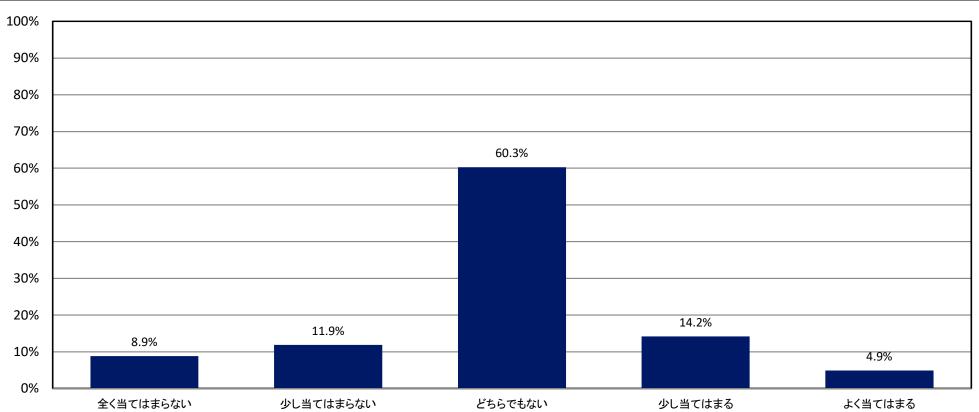
Q22-11. MVNO等が販売している携帯電話端末には魅力がないから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	119	6.0
2	少し当てはまらない	202	10.1
3	どちらでもない	1119	56.0
4	少し当てはまる	384	19.2
5	よく当てはまる	176	8.8



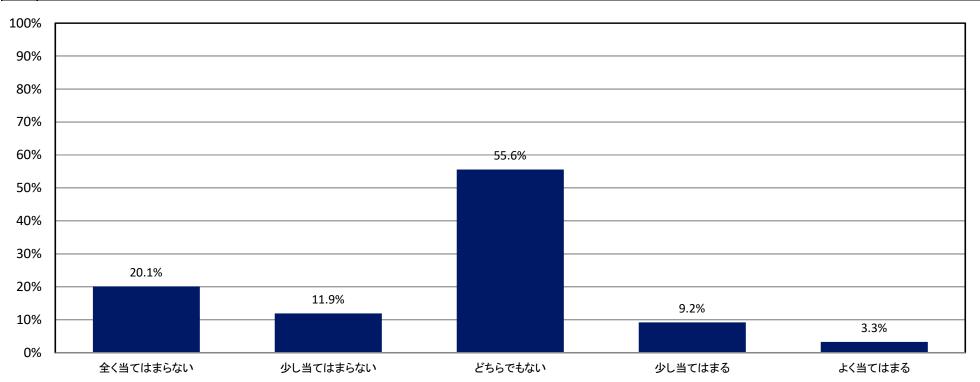
Q22-12. SIMフリー端末は現在契約している通信会社に比べて最新機種の発売が遅いから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	177	8.9
2	少し当てはまらない	237	11.9
3	どちらでもない	1205	60.3
4	少し当てはまる	283	14.2
5	よく当てはまる	98	4.9



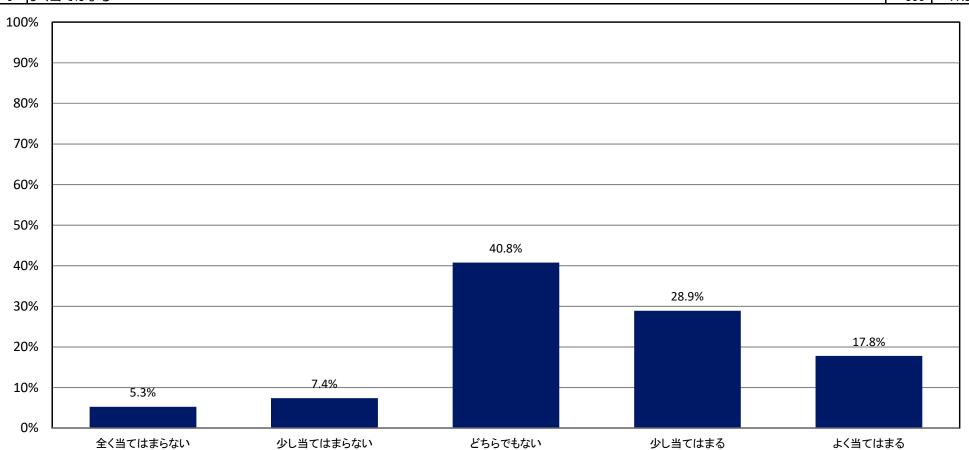
Q22-13. 現在契約している通信会社と通信契約を結んでいなければ使えないウェアラブル端末があるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	402	20.1
2	少し当てはまらない	238	11.9
3	どちらでもない	1111	55.6
4	少し当てはまる	184	9.2
5	よく当てはまる	65	3.3



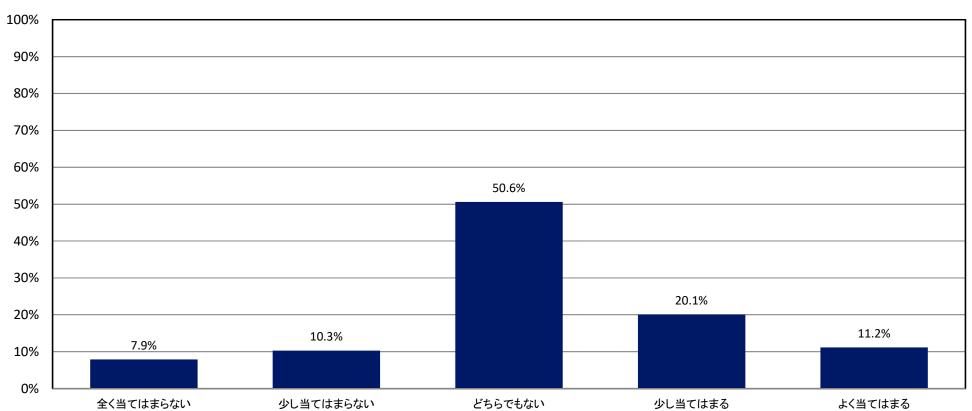
Q22-14. 現在使用している携帯電話端末が使い慣れているから

		回答数	%
_	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	105	5.3
2	少し当てはまらない	147	7.4
3	どちらでもない	815	40.8
4	少し当てはまる	578	28.9
5	よく当てはまる	355	17.8



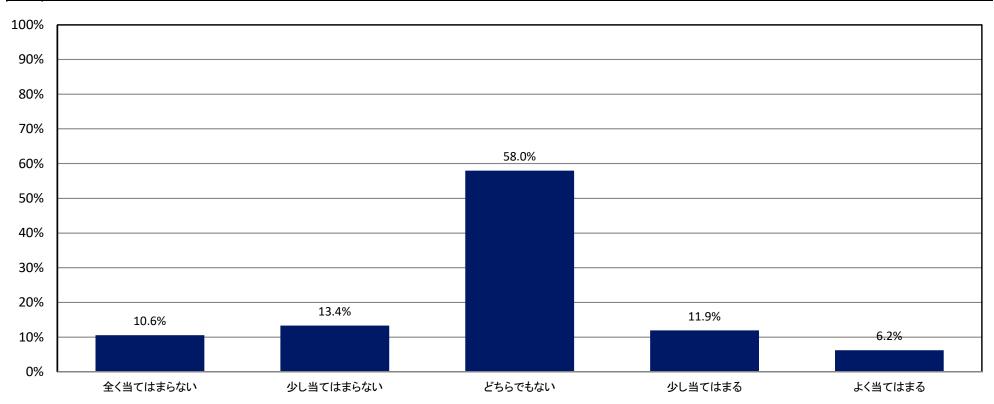
Q22-15. 現在契約している通信会社から乗り換えるには、新しい携帯電話端末を購入しなければならないから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	158	7.9
2	少し当てはまらない	206	10.3
3	どちらでもない	1012	50.6
4	少し当てはまる	401	20.1
5	よく当てはまる	223	11.2



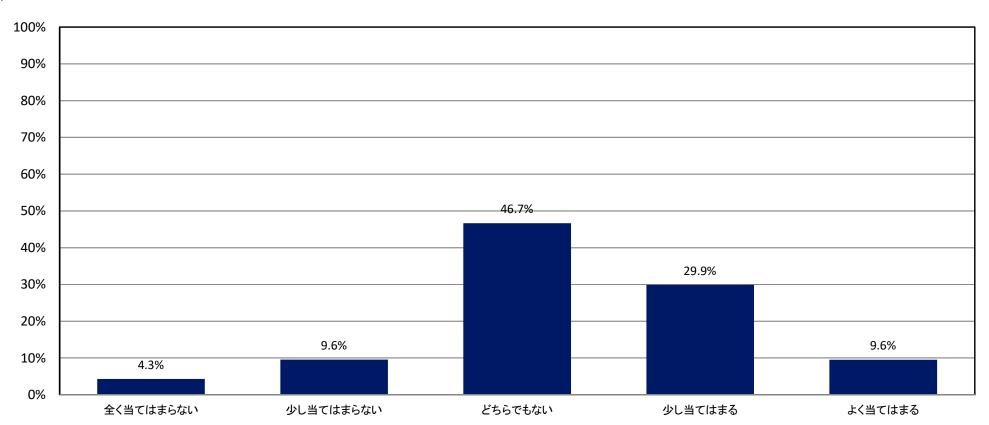
Q22-16. MVNO等の通信速度は自分の使用方法では足りないから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	211	10.6
2	少し当てはまらない	267	13.4
3	どちらでもない	1160	58.0
4	少し当てはまる	238	11.9
5	よく当てはまる	124	6.2



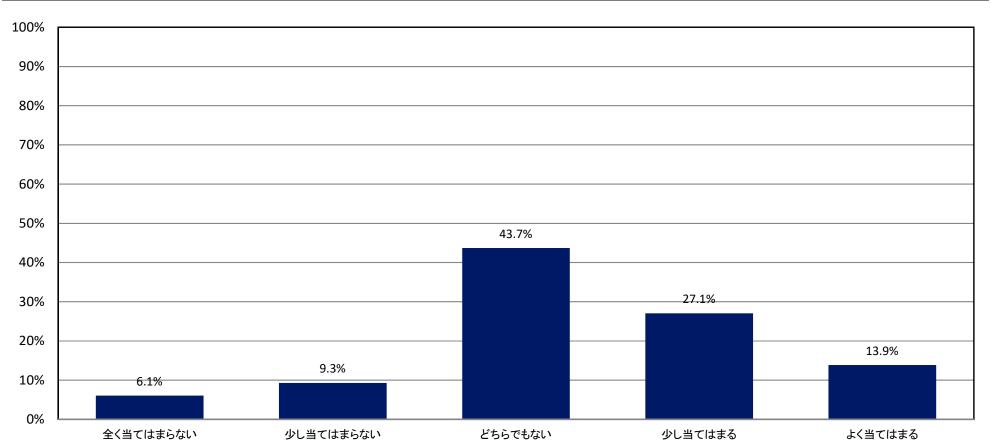
Q22-17. 現在契約している通信会社から乗り換えると失敗するリスクがあると思うから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	86	4.3
2	少し当てはまらない	192	9.6
3	どちらでもない	933	46.7
4	少し当てはまる	598	29.9
5	よく当てはまる	191	9.6



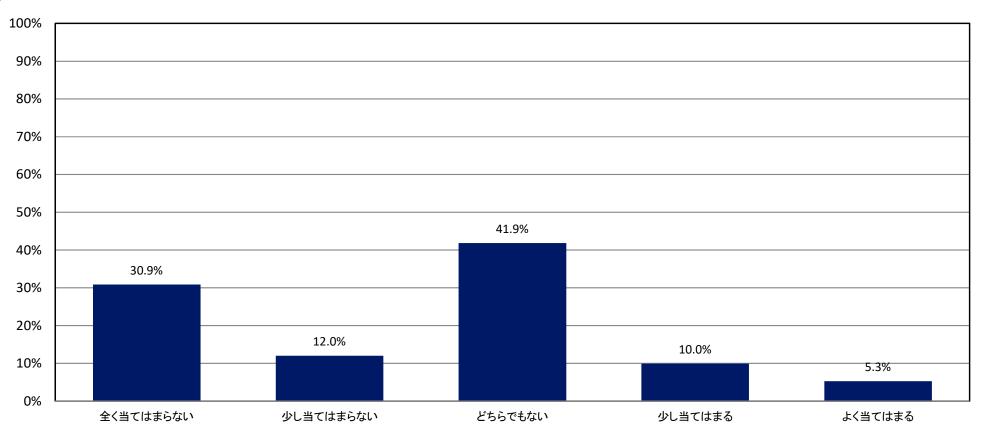
Q22-18. 現在契約している通信会社から乗り換えると長期利用者に対する割引・特典が受けられなくなるから

		回答数	%
-	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	121	6.1
2	少し当てはまらない	186	9.3
3	どちらでもない	874	43.7
4	少し当てはまる	541	27.1
5	よく当てはまる	278	13.9



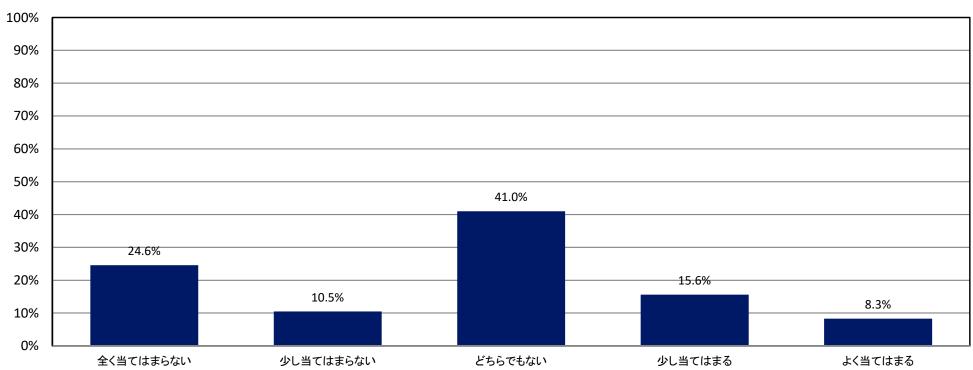
Q22-19. 現在契約している通信会社から乗り換えると公共料金(電気・ガス)とのセット割引が受けられなくなるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	618	30.9
2	少し当てはまらない	240	12.0
3	どちらでもない	837	41.9
4	少し当てはまる	199	10.0
5	よく当てはまる	106	5.3



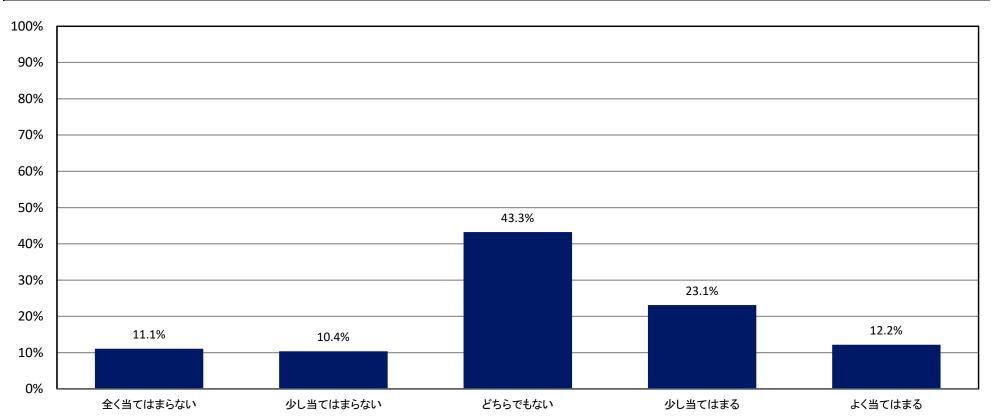
Q22-20. 現在契約している通信会社から乗り換えると固定通信とのセット割引が受けられなくなるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	492	24.6
2	少し当てはまらない	210	10.5
3	どちらでもない	820	41.0
4	少し当てはまる	312	15.6
5	よく当てはまる	166	8.3



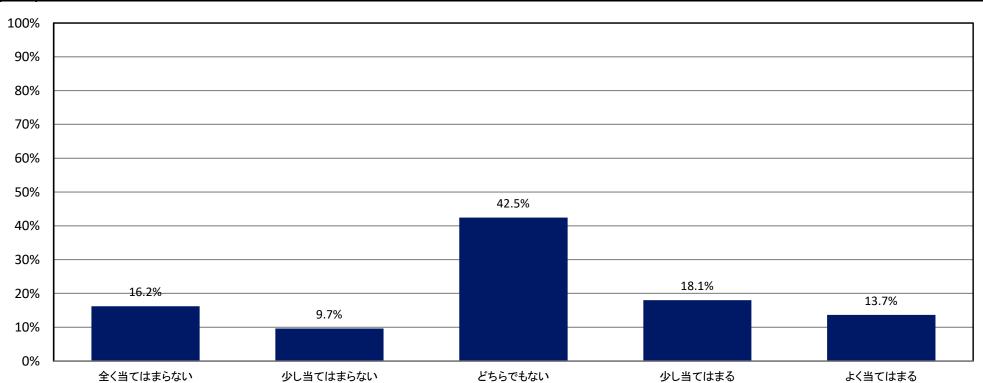
Q22-21. 現在契約している通信会社から乗り換えるとポイントサービスが受けられなくなるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	221	11.1
2	少し当てはまらない	208	10.4
3	どちらでもない	865	43.3
4	少し当てはまる	462	23.1
5	よく当てはまる	244	12.2



Q22-22. 現在契約している通信会社から乗り換えると家族割などの複数回線割引を受けられなくなるから

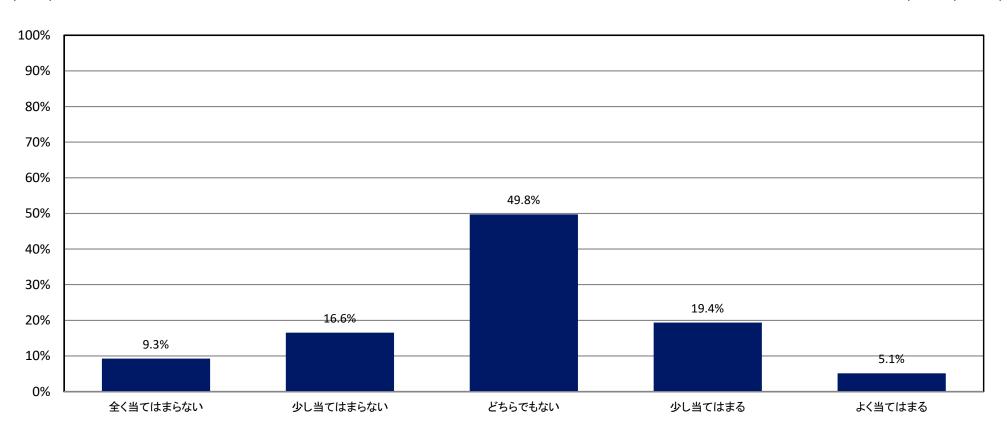
		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	324	16.2
2	少し当てはまらない	193	9.7
3	どちらでもない	849	42.5
4	少し当てはまる	361	18.1
5	よく当てはまる	273	13.7



Q23. 現在契約している通信会社から他のMNOに乗り換えない理由について、Q23-1からQ23-9の項目について、どれくらい当てはまるかお答えください。

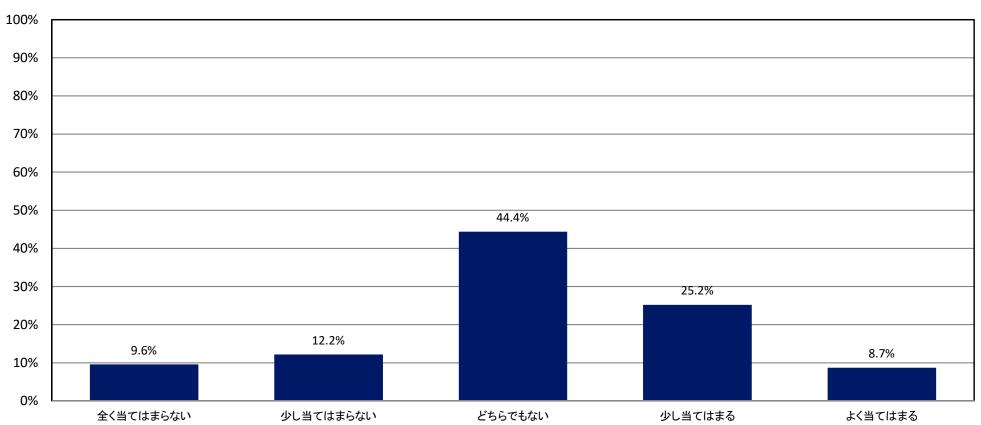
Q23-1. 現在契約している通信会社の通信料金と変わらないから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	185	9.3
2	少し当てはまらない	331	16.6
3	どちらでもない	995	49.8
	少し当てはまる	387	19.4
5	よく当てはまる	102	5.1



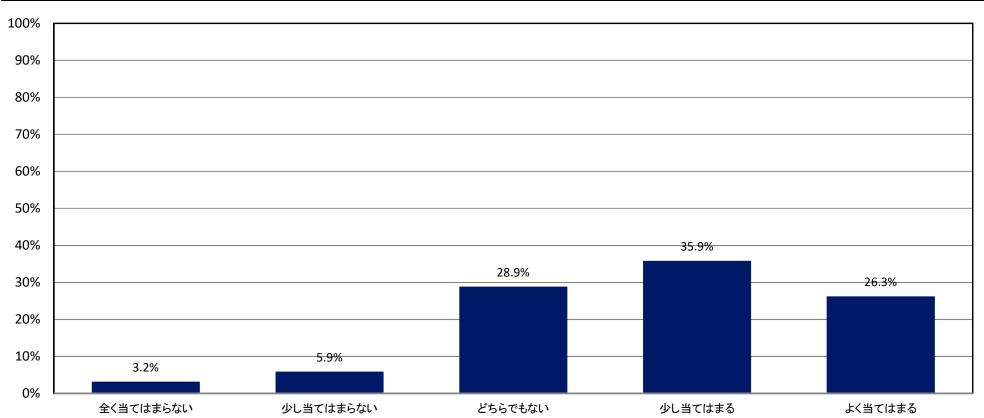
Q23-2. 現在契約している通信会社のブランドイメージは捨てがたいから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	191	9.6
2	少し当てはまらない	243	12.2
3	どちらでもない	888	44.4
4	少し当てはまる	504	25.2
5	よく当てはまる	174	8.7



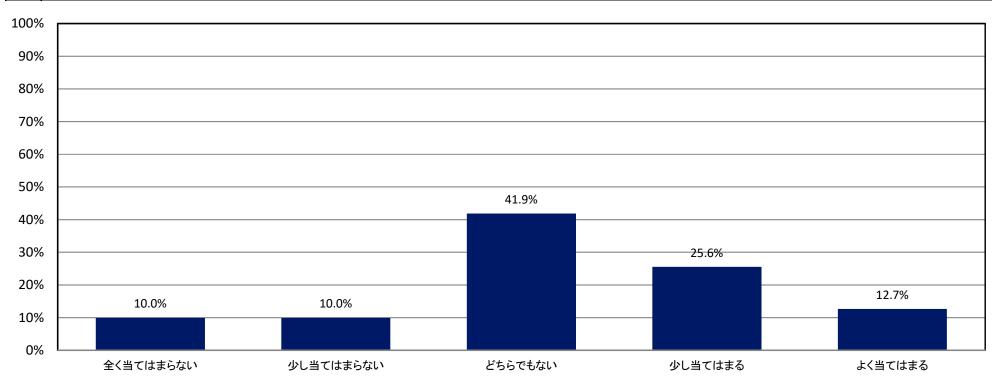
Q23-3. 乗換えの手続がややこしくて面倒だから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	63	3.2
2	少し当てはまらない	118	5.9
3	どちらでもない	577	28.9
4	少し当てはまる	717	35.9
5	よく当てはまる	525	26.3



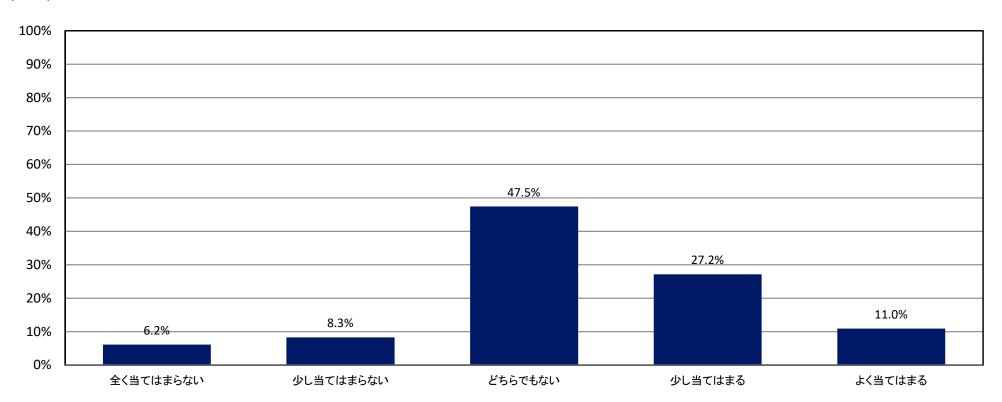
Q23-4. 2年縛り等の契約期間の途中であり、乗り換えるためには違約金を支払う必要があるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	199	10.0
2	少し当てはまらない	199	10.0
3	どちらでもない	838	41.9
4	少し当てはまる	511	25.6
5	よく当てはまる	253	12.7



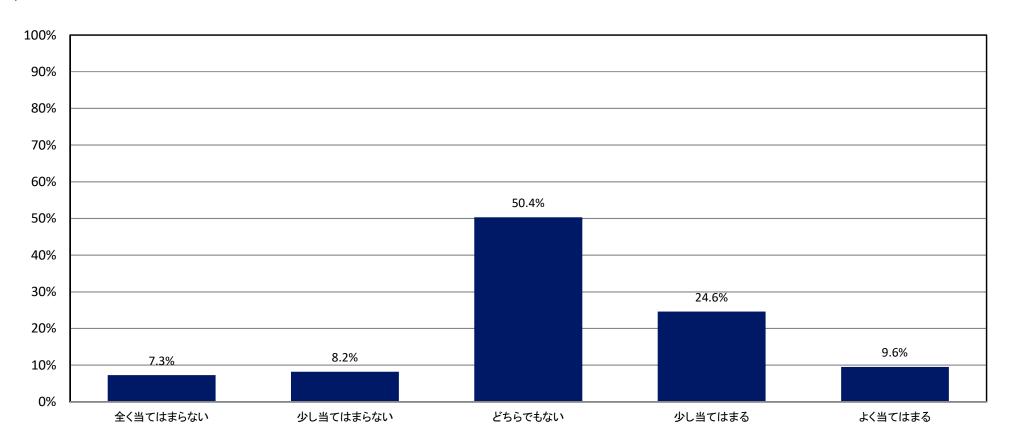
Q23-5. ナンバーポータビリティ(MNP)を利用するために手数料を支払う必要があるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	123	6.2
2	少し当てはまらない	166	8.3
3	 どちらでもない	949	47.5
4	少し当てはまる	543	27.2
5	よく当てはまる	219	11.0



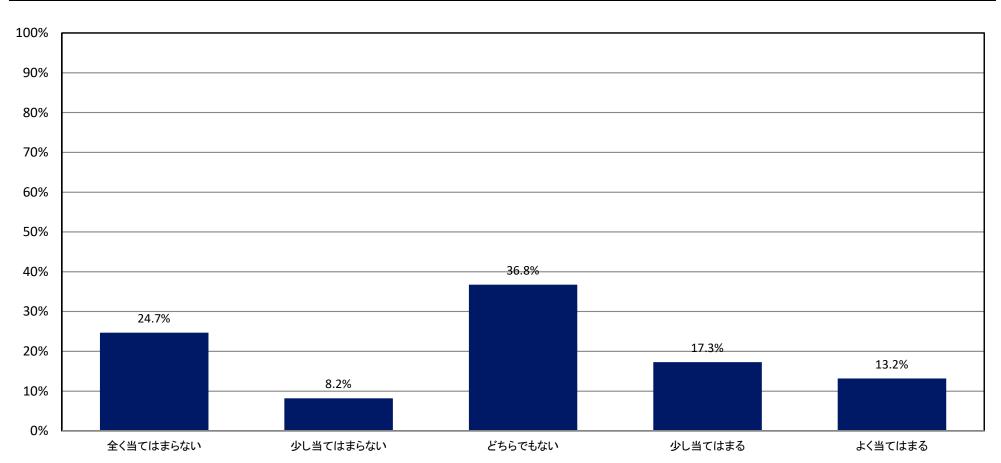
Q23-6. SIMロックを解除するために手数料を支払う必要があるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	146	7.3
2	少し当てはまらない	164	8.2
3	どちらでもない	1007	50.4
4	少 当てはまる	492	24.6
5	よく当てはまる	191	9.6



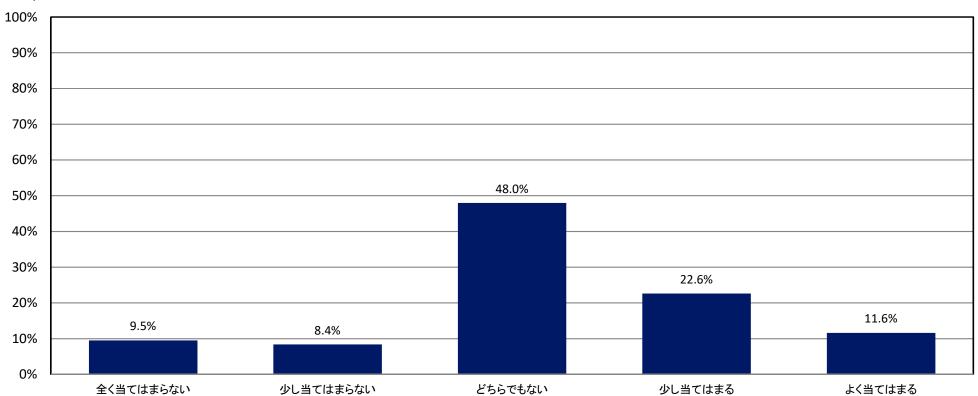
Q23-7. 現在契約している通信会社との間で携帯電話端末の割賦が残っているから

		回答数	%
_	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	493	24.7
2	少し当てはまらない	163	8.2
3	どちらでもない	735	36.8
4	少し当てはまる	346	17.3
5	よく当てはまる	263	13.2



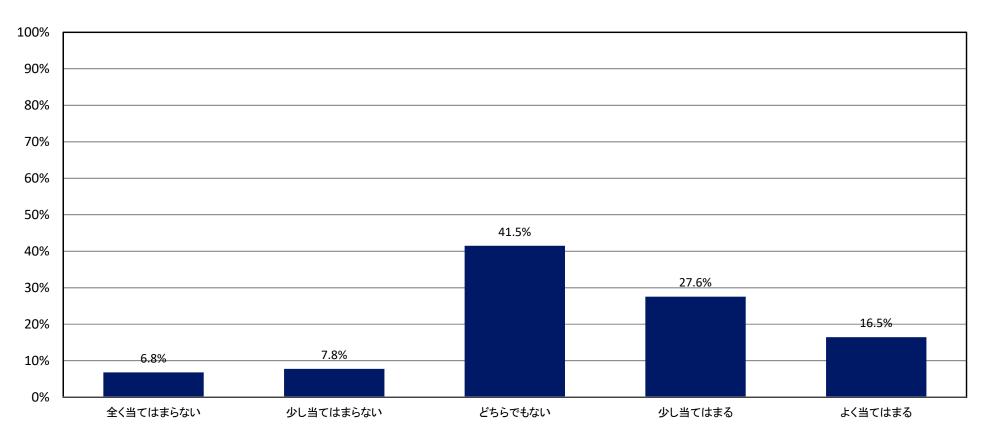
Q23-8. 現在契約している通信会社から乗り換えるには、新しい携帯電話端末を購入しなければならないから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	190	9.5
2	少し当てはまらない	167	8.4
3	どちらでもない	959	48.0
4	少し当てはまる	452	22.6
5	よく当てはまる	232	11.6



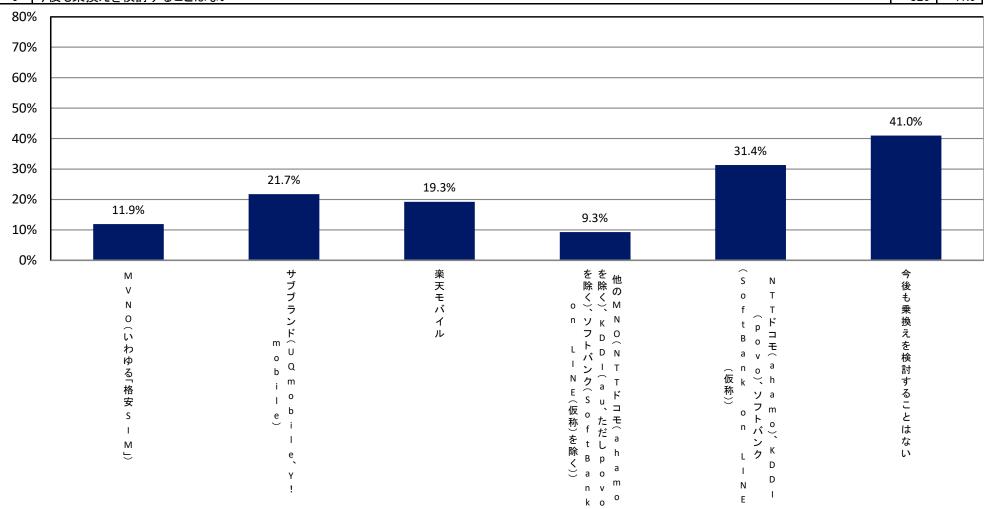
Q23-9. 現在契約している通信会社から乗り換えると長期利用者に対する割引・特典が受けられなくなるから

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	全く当てはまらない	136	6.8
2	少し当てはまらない	155	7.8
3	どちらでもない	829	41.5
4	少し当てはまる	551	27.6
5	よく当てはまる	329	16.5



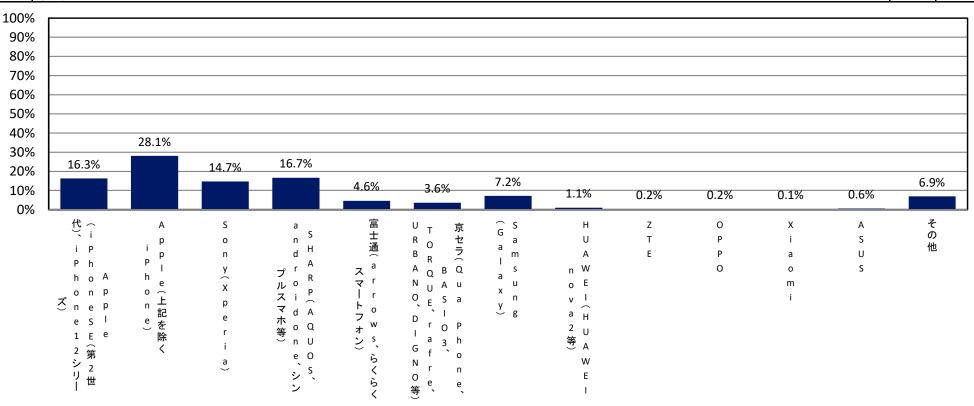
Q24. 今後,現在契約している通信会社からの乗換えを検討するとしたら、どの通信会社に乗り換えますか。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	MVNO(いわゆる「格安SIM」)	238	11.9
2	サブブランド(Ugmobile, Y!mobile)	434	21.7
3	楽天モバイル	385	19.3
4	他のMNO(NTTドコモ[ahamoを除く], KDDI[au, ただしpovoを除く], ソフトバンク[SoftBank on LINE[仮称]を除く])	186	9.3
5	NTTドコモ(ahamo), KDDI(povo), ソフトバンク(SoftBank on LINE[仮称])	627	31.4
6	今後も乗換えを検討することはない	820	41.0



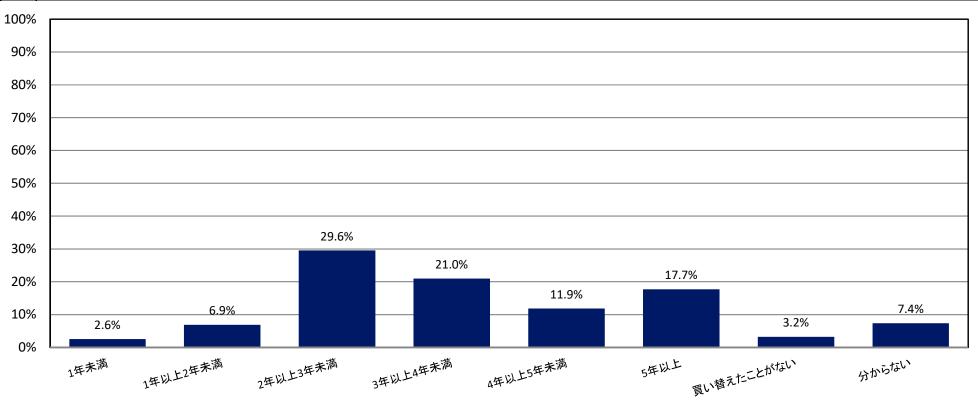
Q25. 現在使っている携帯電話端末の機種を教えてください。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
	Apple (iPhoneSE[第2世代], iPhone12シリーズ)	325	16.3
2	Apple(上記を除くiPhone)	561	28.1
3	Sony (Xperia)	294	14.7
	SHARP(AQUOS, androidone, シンプルスマホ等)	334	16.7
5	富士通(arrows, らくらくスマートフォン)	92	4.6
	京セラ(Qua Phone, BASIO3, TORQUE, rafre, URBANO, DIGNO等)	72	3.6
	Samsung (Galaxy)	143	7.2
8	HUAWEI(HUAWEI nova2等)	21	1.1
L	ZTE	3	0.2
	OPPO CONTRACTOR OF THE PROPERTY OF THE PROPERT	4	0.2
	Xiaomi	2	0.1
	ASUS	11	0.6
13	その他	138	6.9



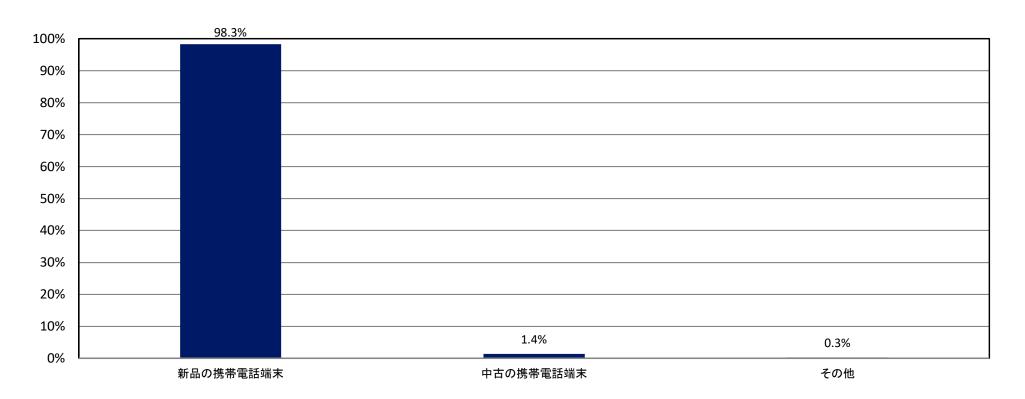
Q26. 携帯電話端末はどのくらいの頻度で買い替えていますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	1年未満	51	2.6
2	1年以上2年未満	137	6.9
3	I2年以上3年未満	591	29.6
4	3年以上4年未満	419	21.0
5	4年以上5年未満	237	11.9
	5年以上	354	17.7
7	買い替えたことがない	64	3.2
8	分からない	147	7.4



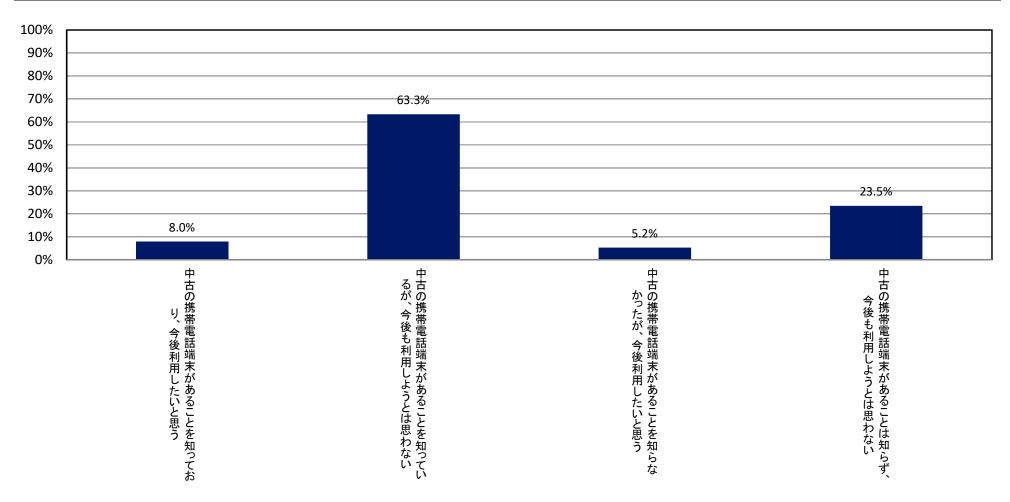
Q27. 現在使っている携帯電話端末はどのような端末ですか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	新品の携帯電話端末	1966	98.3
2	中古の携帯電話端末	28	1.4
3	その他	6	0.3



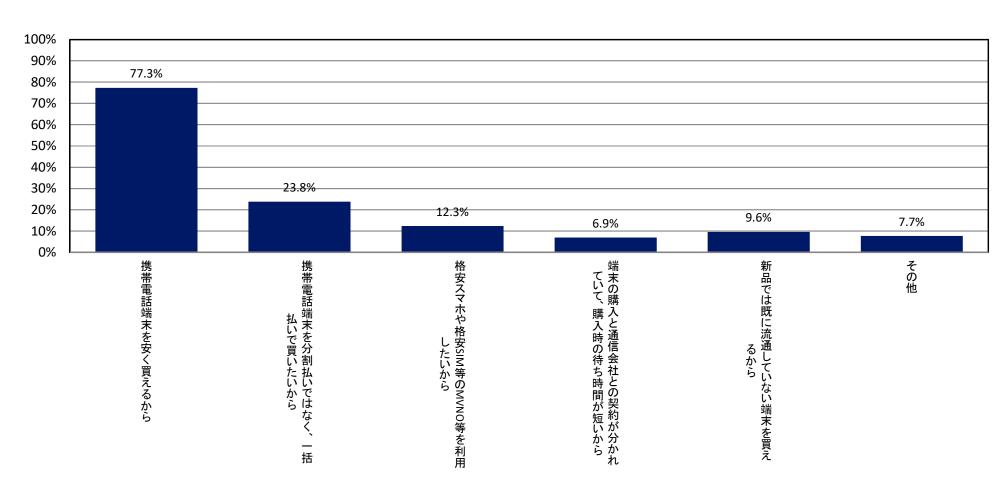
Q28. 中古の携帯電話端末があることを知っていますか。また、今後利用したいと思いますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	1972	100.0
1	中古の携帯電話端末があることを知っており,今後利用したいと思う	157	8.0
2	中古の携帯電話端末があることを知っているが,今後も利用しようとは思わない	1249	63.3
3	中古の携帯電話端末があることを知らなかったが,今後利用したいと思う	103	5.2
4	中古の携帯電話端末があることは知らず,今後も利用しようとは思わない	463	23.5



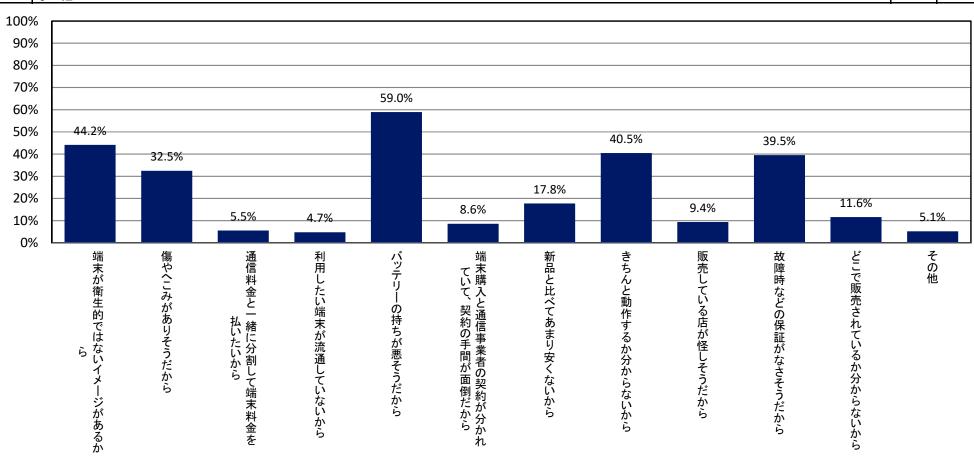
Q29. 中古の携帯電話端末を今後利用したいと思う理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	260	100.0
1	携帯電話端末を安く買えるから	201	77.3
2	携帯電話端末を分割払いではなく,一括払いで買いたいから	62	23.8
3	格安スマホや格安SIM等のMVNO等を利用したいから	32	12.3
4	端末の購入と通信会社との契約が分かれていて、購入時の待ち時間が短いから	18	6.9
5	新品では既に流通していない端末を買えるから	25	9.6
6	その他	20	7.7



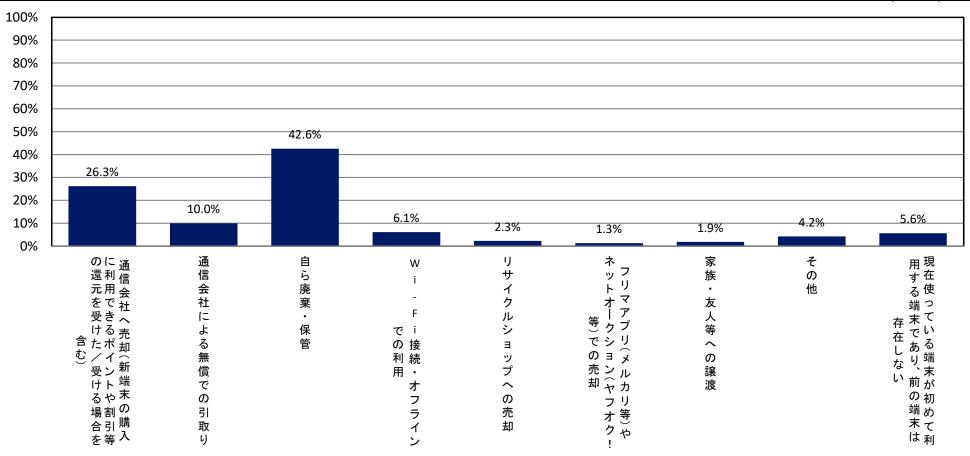
Q30. 中古の携帯電話端末を利用しようとは思わない理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	1712	100.0
	端末が衛生的ではないイメージがあるから	756	44.2
2	傷やへこみがありそうだから	556	32.5
	通信料金と一緒に分割して端末料金を払いたいから	95	5.5
4	利用したい端末が流通していないから	81	4.7
5	バッテリーの持ちが悪そうだから	1010	59.0
6	端末購入と通信事業者の契約が分かれていて、契約の手間が面倒だから	147	8.6
	新品と比べてあまり安くないから	304	17.8
	きちんと動作するか分からないから	693	40.5
	販売している店が怪しそうだから	161	9.4
	故障時などの保証がなさそうだから	677	39.5
	どこで販売されているか分からないから	198	11.6
12	その他	88	5.1



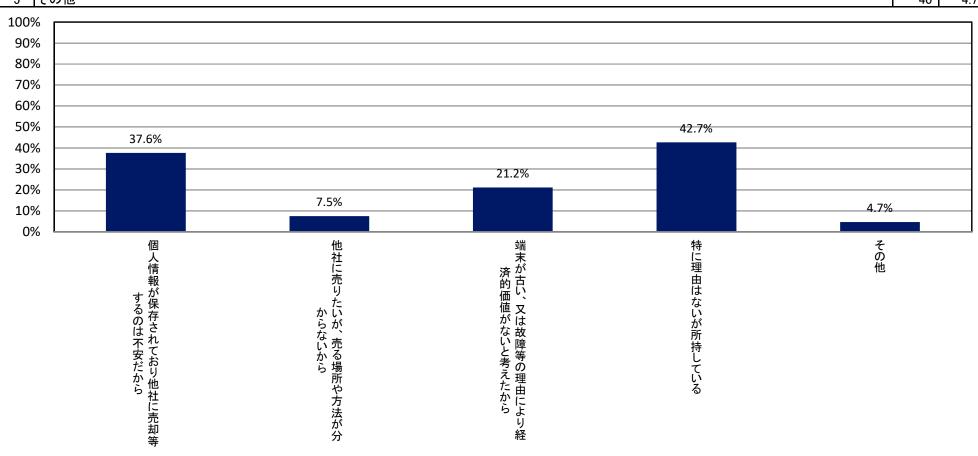
Q31. 現在使っている携帯電話端末の前に使用していた端末はどうしましたか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	通信会社へ売却(新端末の購入に利用できるポイントや割引等の還元を受けた/受ける場合を含む)	525	26.3
2	通信会社による無償での引取り	199	10.0
3	自ら廃棄・保管	851	42.6
	Wi−Fi接続・オフラインでの利用	122	6.1
5	リサイクルショップへの売却	45	2.3
6	フリマアプリ(メルカリ等)やネットオークション(ヤフオク!等)での売却	25	1.3
7	家族・友人等への譲渡	37	1.9
8	その他	84	4.2
9	現在使っている端末が初めて利用する端末であり,前の端末は存在しない	112	5.6



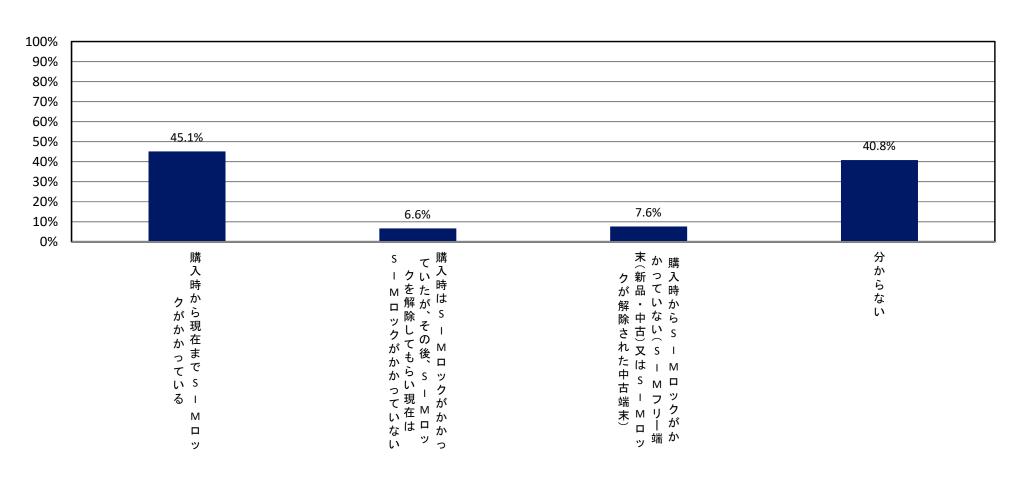
Q32. 現在使っている携帯電話端末の前に使用していた端末を売却等していない理由は何ですか。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	851	100.0
1	個人情報が保存されており他社に売却等するのは不安だから	320	37.6
2	他社に売りたいが,売る場所や方法が分からないから	64	7.5
3	端末が古い,又は故障等の理由により経済的価値がないと考えたから	180	21.2
4	特に理由はないが所持している	363	42.7
5	その他	40	4.7



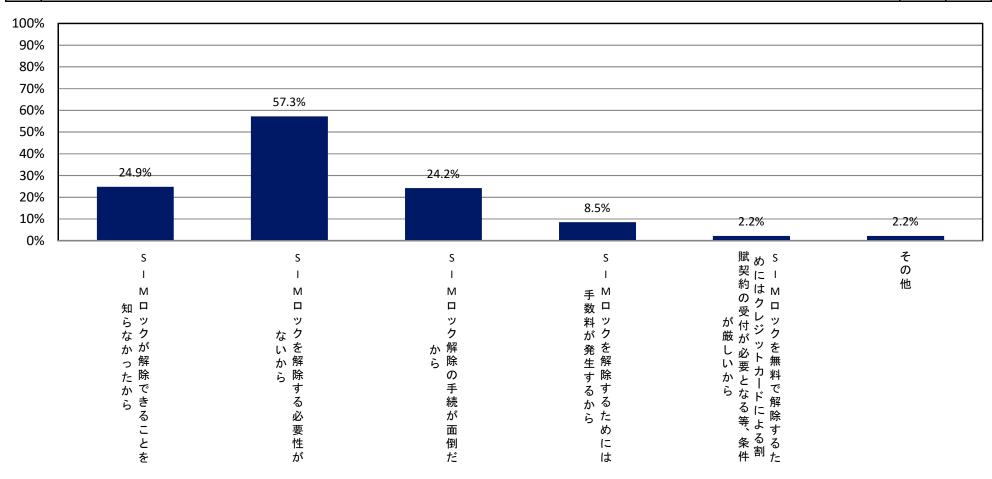
Q33. 現在使っている携帯電話端末にはSIMロックがかかっていますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	購入時から現在までSIMロックがかかっている	901	45.1
2	購入時はSIMロックがかかっていたが,その後,SIMロックを解除してもらい現在はSIMロックがかかっていない	132	6.6
3	購入時からSIMロックがかかっていない(SIMフリー端末〔新品・中古〕又はSIMロックが解除された中古端末)	152	7.6
4	分からない	815	40.8



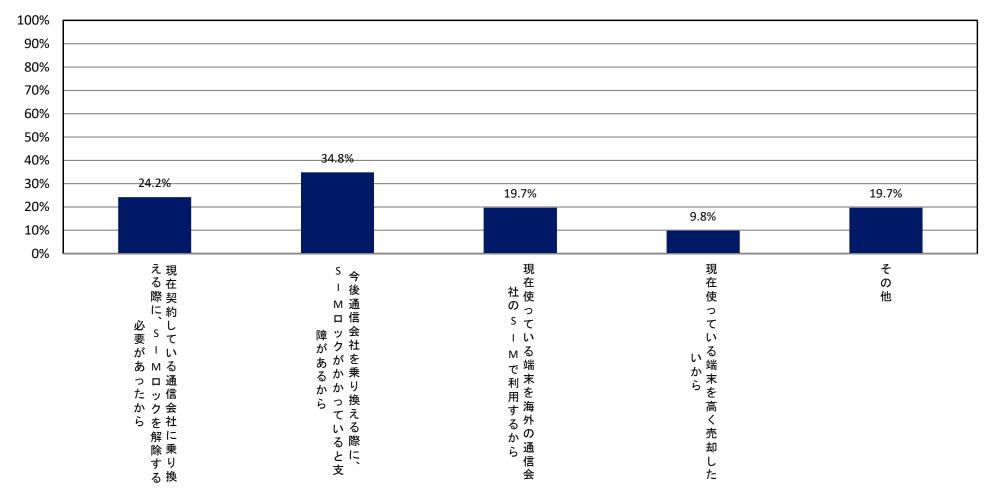
Q34. 2015年5月1日以降に新たに販売された端末については,手続をすることで原則SIMロックの解除が可能となっていますが,SIMロックを解除しない理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	901	100.0
1	SIMロックが解除できることを知らなかったから	224	24.9
2	SIMロックを解除する必要性がないから	516	57.3
	SIMロック解除の手続が面倒だから	218	24.2
4	SIMロックを解除するためには手数料が発生するから	77	8.5
5	SIMロックを無料で解除するためにはクレジットカードによる割賦契約の受付が必要となる等,条件が厳しいから	20	2.2
6	その他	20	2.2



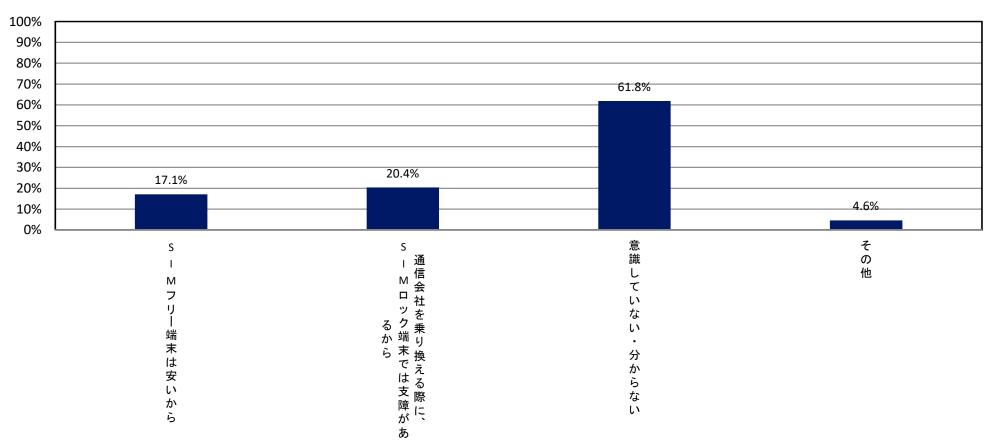
Q35. SIMロックを解除した理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	132	100.0
1	現在契約している通信会社に乗り換える際に、SIMロックを解除する必要があったから	32	24.2
2	今後通信会社を乗り換える際に、SIMロックがかかっていると支障があるから	46	34.8
3	現在使っている端末を海外の通信会社のSIMで利用するから	26	19.7
4	現在使っている端末を高く売却したいから	13	9.8
5	その他	26	19.7



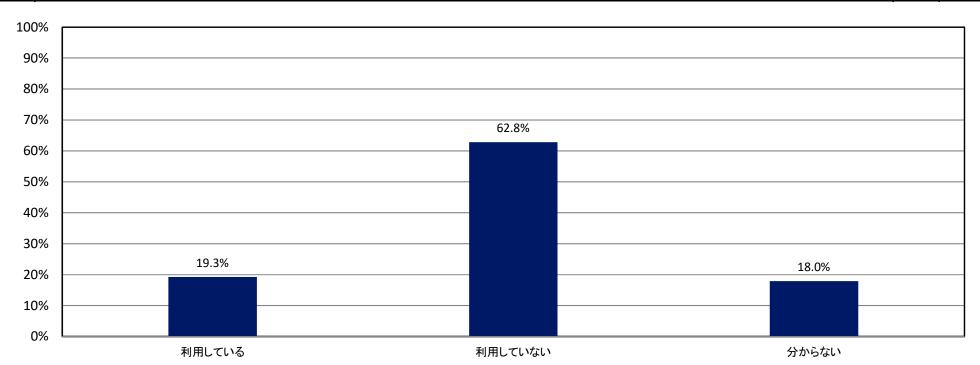
Q36. SIMフリー端末を利用している理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	152	100.0
1	SIMフリー端末は安いから	26	17.1
2	通信会社を乗り換える際に、SIMロック端末では支障があるから	31	20.4
3	意識していない・分からない	94	61.8
4	その他	7	4.6



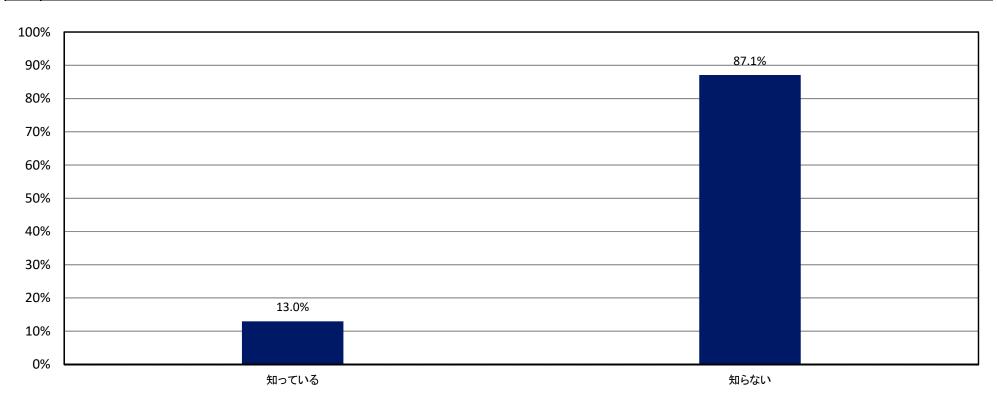
Q37. NTTドコモ, KDDI(au), ソフトバンクでは, 端末購入サポートプログラムを提供していますが, このようなプログラムを利用していますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	利用している	385	19.3
2	利用していない	1256	62.8
	分からない	359	18.0



Q38. 端末購入サポートプログラムは端末を購入する通信会社と通信契約を結んでいなくても利用できることを知っていますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	知っている	259	13.0
2	知らない	1741	87.1

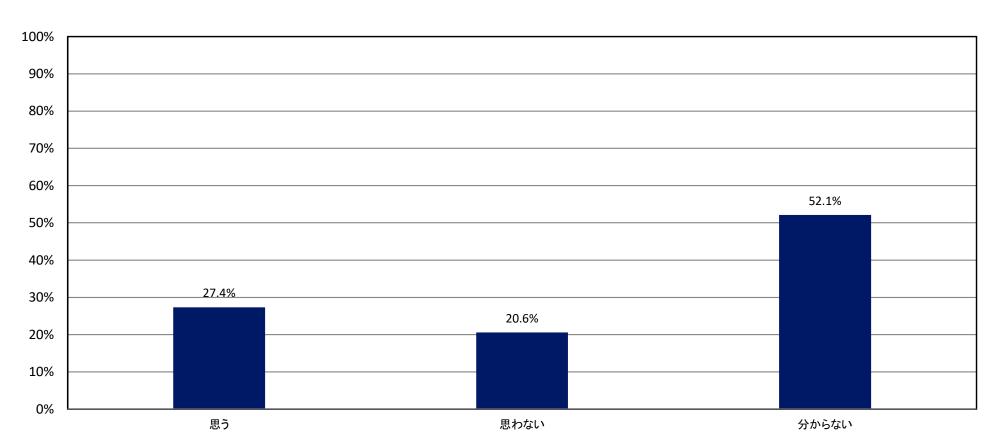


【参考】端末購入サポートプログラムの利用状況と認知度

			【Q38】 端末購入サポー 末を購入する通信 結んでいなくても利 知っていますか。(会社と通信契約を 用できることを
	知			知らない
[Q37]	全体	2000	13.0%	87.1%
NTTドコモ, KDDI(au), ソフトバンクでは, 端末購入サポートプロ	利用している	385	24.2%	75.8%
	利用していない	1256	12.1%	87.9%
すか。(1つ選択)	分からない	359	3.9%	96.1%

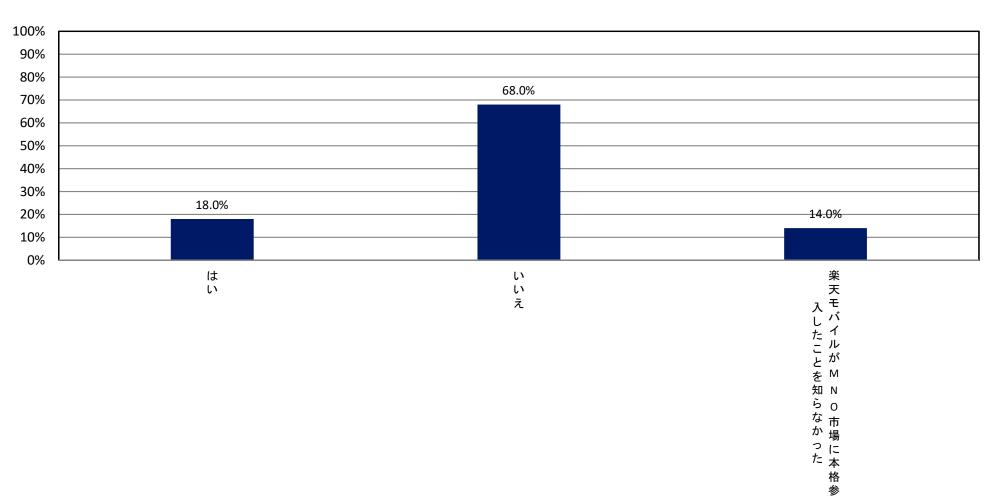
Q39. 今後, 端末を購入(機種変更)する際に, 端末購入サポートプログラムを利用しようと思いますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	思う	547	27.4
2	思わない	411	20.6
3	分からない	1042	52.1



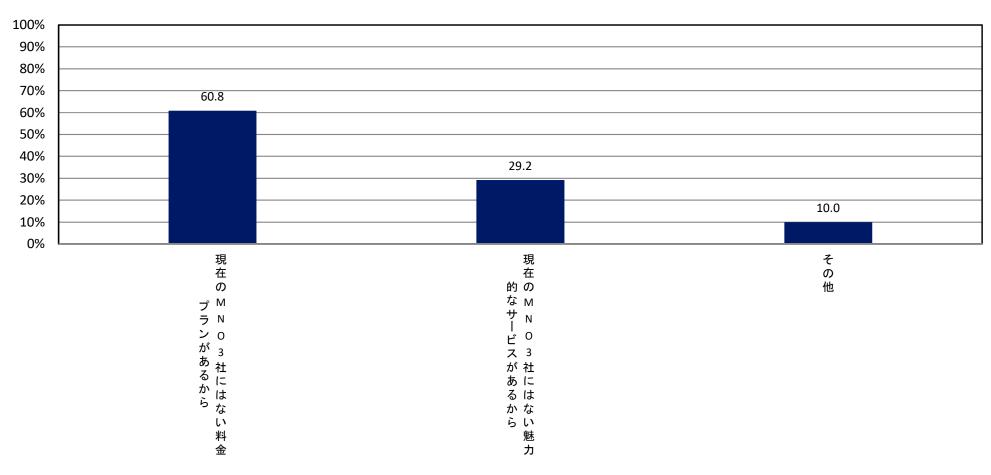
Q40. 楽天モバイルがMNO市場に本格参入しましたが、楽天モバイルへの乗換えを検討しましたか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	はい	360	18.0
2	いたえ	1360	68.0
3	楽天モバイルがMNO市場に本格参入したことを知らなかった	280	14.0



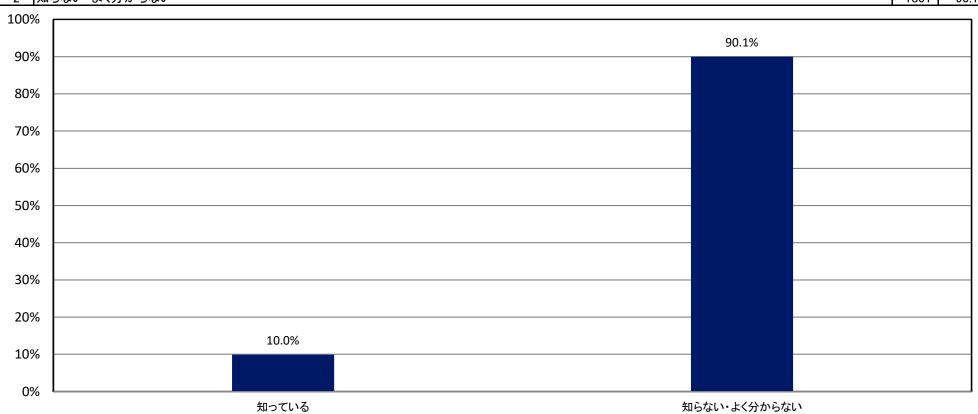
Q41. 楽天モバイルへの乗換えを検討した理由は何ですか。(1つ選択)

		回答数	%
_	全体	360	100.0
1	現在のMNO3社にはない料金プランがあるから	219	60.8
2	現在のMNO3社にはない魅力的なサービスがあるから	105	29.2
3	その他	36	10.0



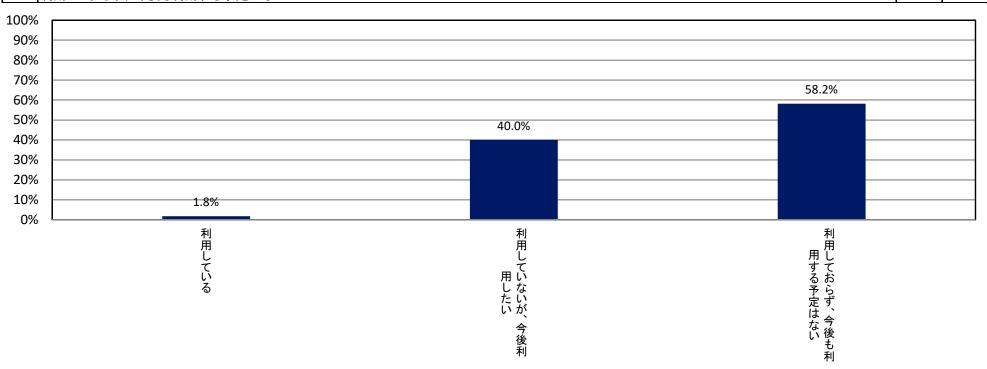
Q42. eSIMのことを知っていますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	知っている	199	10.0
2	知らない・よく分からない	1801	90.1



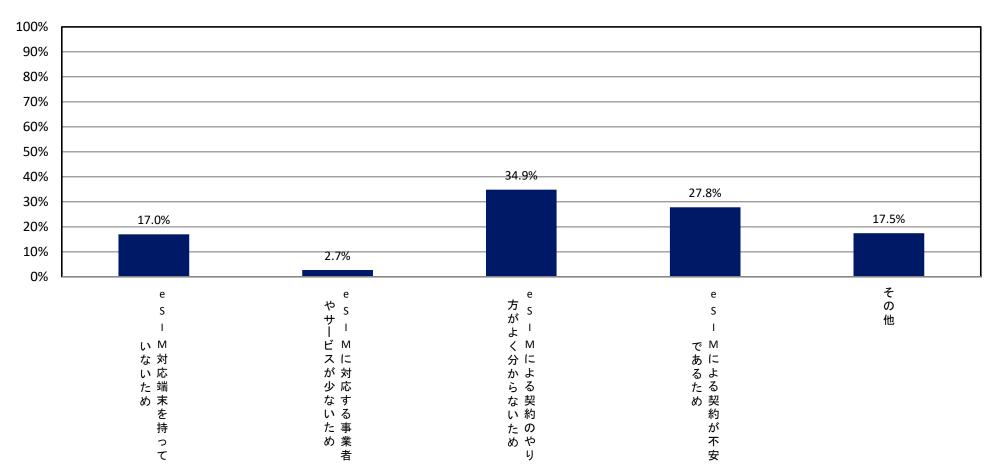
Q43. eSIMを利用することで,SIMカードを入れ替えることなく,通信会社の乗換えができるようになります。あなたは現在eSIMを利用していますか。利用していない場合,今後利用 したいと思いますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	利用している	36	1.8
2	利用していないが,今後利用したい	800	40.0
3	利用しておらず、今後も利用する予定はない	1164	58.2



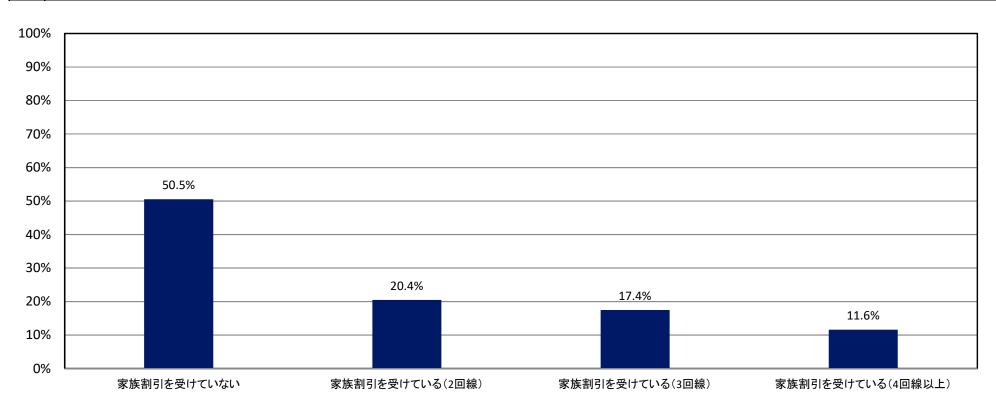
Q44. 前問で「利用しておらず、今後も利用する予定はない」を選択した理由として最も当てはまるものを教えてください。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	1164	100.0
1	eSIM対応端末を持っていないため	198	17.0
2	eSIMに対応する事業者やサービスが少ないため	32	2.7
3	eSIMによる契約のやり方がよく分からないため	406	34.9
4	eSIMによる契約が不安であるため	324	27.8
	その他	204	17.5



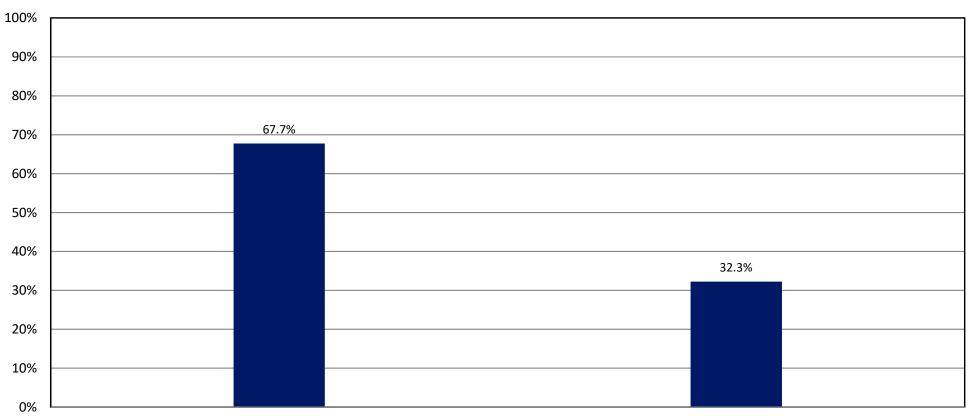
Q45. 現在契約している通信会社では、家族での複数回線契約による家族割引を受けていますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	1674	100.0
1	家族割引を受けていない	846	50.5
2	家族割引を受けている(2回線)	342	20.4
3	家族割引を受けている(3回線)	292	17.4
4	家族割引を受けている(4回線以上)	194	11.6



Q46. 現在契約している通信会社では、ブロードバンド(光回線)とセットの契約による割引を受けていますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	1674	100.0
1	ブロードバンド(光回線)とのセット割引を受けていない	1134	67.7
2	ブロードバンド(光回線)とのセット割引を受けている	540	32.3

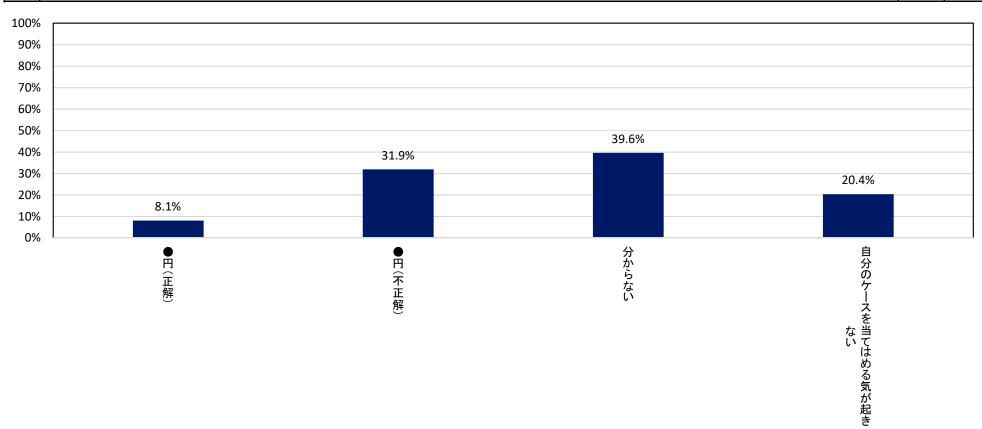


ブロードバンド(光回線)とのセット割引を受けていない

ブロードバンド(光回線)とのセット割引を受けている

Q47. あなたが以下のX社(仮想)の通信プランを契約していると仮定します。このとき,あなたには1か月当たりいくらの通信料金が適用されると思いますか。 適用されると思われる通信料金をお答えください。(1つ選択)_

		回答数	%
	全体	1674	100.0
1	●円(正解)	136	8.1
1	●円 (不正解)	534	31.9
2	分からない	663	39.6
3	自分のケースを当てはめる気が起きない	341	20.4



【参考】条件付きの最安値を強調する表示(例)(Q47)

同居家族4人1人あたり 1,980円/月 (翌

<u>→</u> (翌月から6ヵ月間) (7カ月目以降2,480円)

※「家族割(4人以上)」、「光回線セット割」、「半年割」適用時

データ容量:~3GBプラン

月々のお支払い例

データ容量 : ~3GB

お支払合計額 A~D (光回線利用, 同居家族4人でご加入の場合: 1人あたり)

<u>1,980円/月(翌月から6カ月間)</u> 7カ月目以降: 2,480円/月

利用料金内訳

		利用料金內試	
		A:ご利用料金 ※20円/30秒の国内通話料が別途発生します。	
		4人以上でご加入時	-2,000円/月(翌月から永年)
	B:家族割 (※注1)	3人でご加入時	-1,000円/月(翌月から永年)
		2人でご加入時	-500円/月(翌月から永年)
	C: 光回線セット割 (※注2)		-500円/月(翌月から永年)
		D: 半年割 (※注3)	

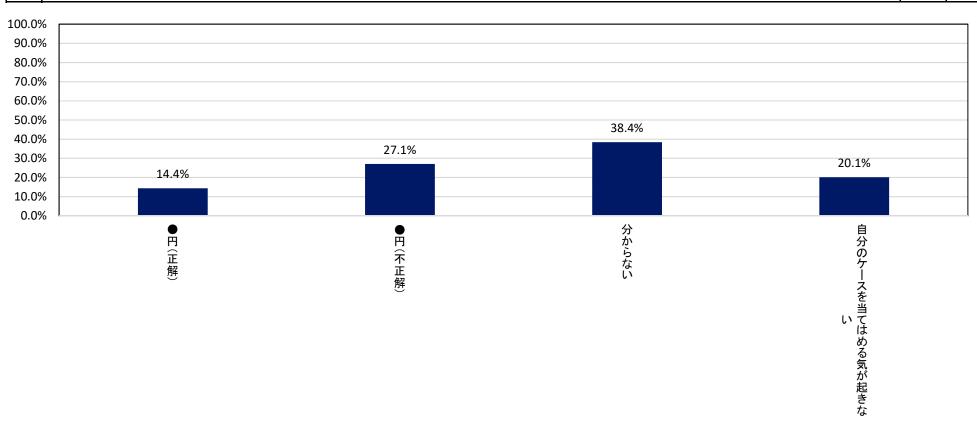
電話をよくかける方に人気の通話オプション!

通話定額A 1回5分以内の国内通話が何度でもかけ放題	+500円/月
通話定額B 国内通話が24時間かけ放題	+1,500円/月

- (注1)「家族割」とは、対象の料金プランに加入している家族の人数に応じて、月々のご利用料金を割り引くサービスです。
- (注2)「光回線セット割」とは、携帯電話の契約とセットで光回線の契約をしている方を対象に月々のご利用料金を割り引くサービスです。
- (注3)「半年割」とは、X社と新規の通信契約を結んでから半年以内の方を対象に月々のご利用料金を割り引くサービスです。

Q48. 前問と同様に, あなたが以下のX社(仮想)の通信プランを契約していると仮定します。このとき, あなたには1か月当たりいくらの通信料金が適用されると思いますか。 適用されると思われる通信料金をお答えください。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	1674	100.0
1	●円 (正解)	241	14.4
1	┃●円(不正解)	453	27.1
2	一分からない	643	38.4
3	自分のケースを当てはめる気が起きない	337	20.1



【参考】条件付きの最安値を強調せずに料金計算を分かりやすくした表示(例)(Q48)

	データ容量		~3GB	
金プラン契約者	A:ご利用料金 ※20円/30秒の国内通話料(従量制)が 別途かかります。		4,980円/月	
		4人以上でご加入時	-2,000円/月(翌月から永年)	
(※該当者のみ適用)②各種割引サービス	B:家族割 (※注1)	3人でご加入時	-1,000円/月(翌月から永年)	
 		2人でご加入時	-500円/月(翌月から永年)	
6 適用 I	C:光回線セット割 (※注2)		-500円/月(翌月から永年)	
	D: 半年割 (※注3)		-500円/月(翌月から6カ月間)	
③通話オプ		舌定額A 通話が何度でもかけ放題)	+500円/月	
のみ適用)			+1,500円/月	

【お支払い合計額 計算方法】

(①基本料金) - (②各種割引サービス) + (③通話オプション) = お支払い合計額 (家族割)(光回線セット割)(半年割)

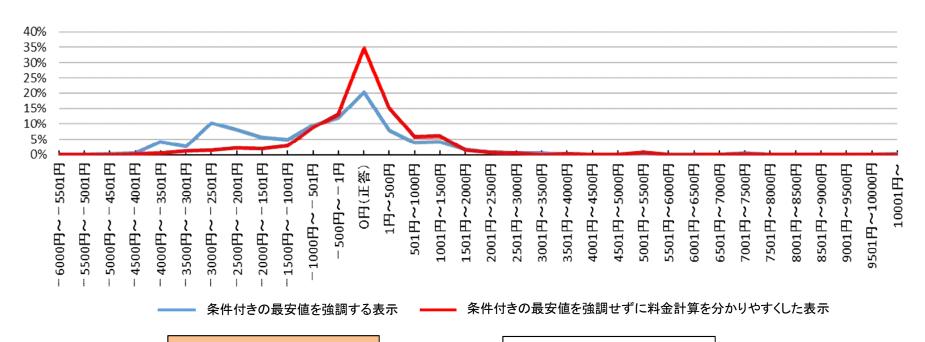
(注1)「家族割」とは、対象の料金プランに加入している家族の人数に応じて、月々のご利用料金を割り引くサービスです。

(注2)「光回線セット割」とは、携帯電話の契約とセットで光回線の契約をしている方を対象に月々のご利用料金を割り引くサービスです。

(注3)「半年割」とは、X社と新規の通信契約を結んでから半年以内の方を対象に月々のご利用料金を割り引くサービスです。

【参考】

「条件付きの最安値を強調する表示」(Q47)と「条件付きの最安値を強調せずに料金計算を分かりやすくした表示」(Q48)の正答率



MNO利用者

Q47:計算者(670人) Q48:計算者(694人) 【注】マイナス値は正答よりも安い価格を回答した場合を意味し、プラス値は正答よりも高い価格を回答した場合を意味する。