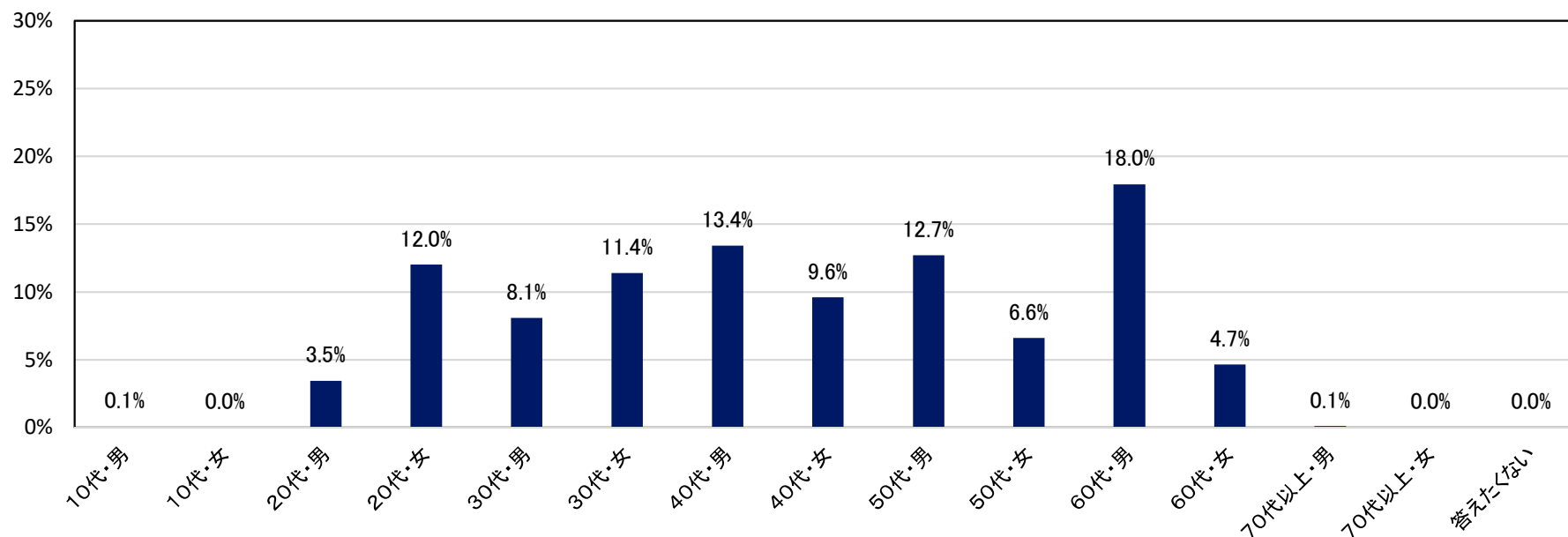


携帯電話市場における競争政策上の課題について (令和 3 年度調査)

M V N O 等の利用者向け消費者アンケート

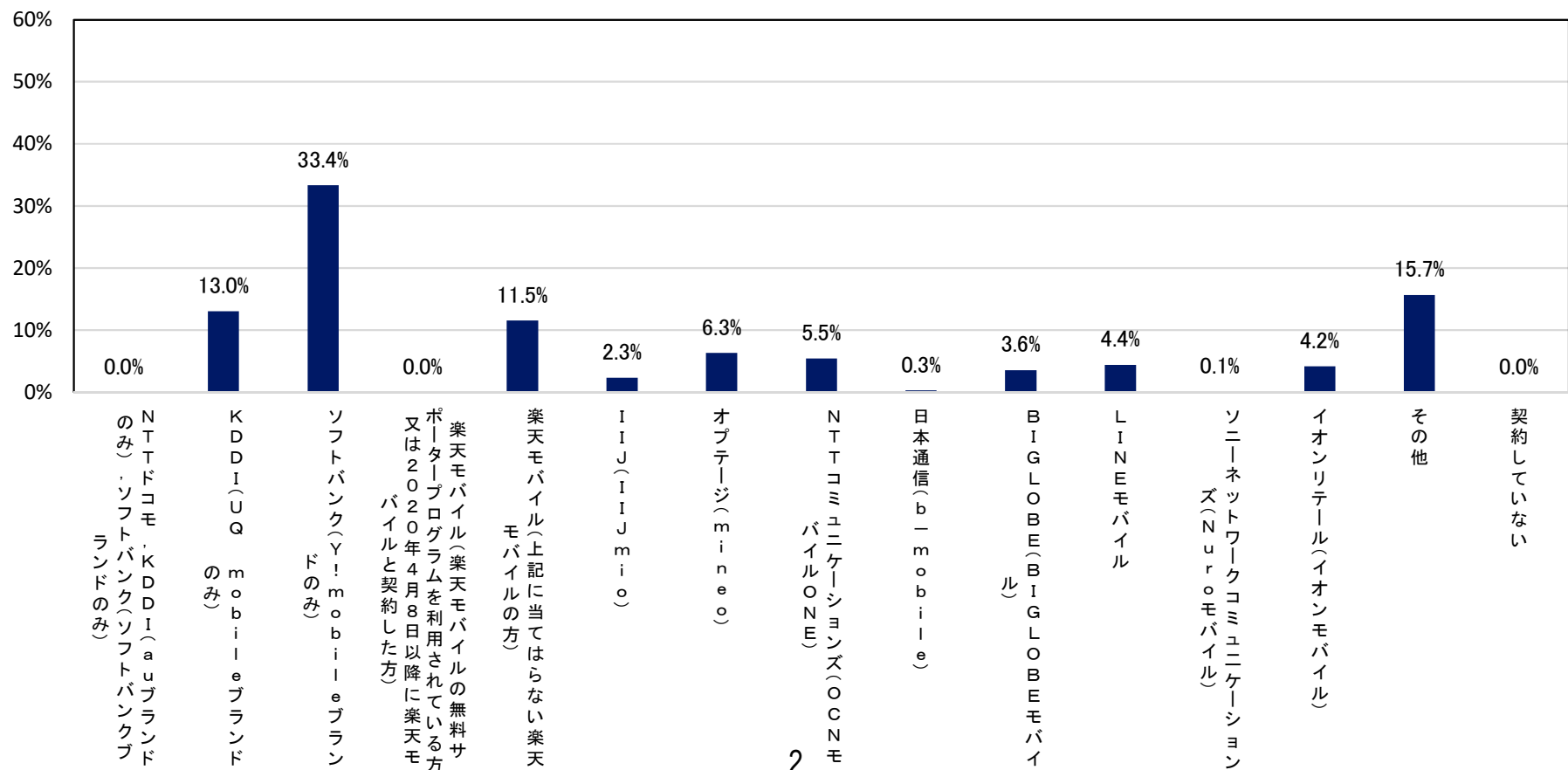
Q1 ご自身の年齢・性別を教えてください。(1つ選択)

		回答数	%
全体		2000	100.0
1	10代・男	1	0.1
2	10代・女	0	0.0
3	20代・男	69	3.5
4	20代・女	240	12.0
5	30代・男	162	8.1
6	30代・女	228	11.4
7	40代・男	268	13.4
8	40代・女	192	9.6
9	50代・男	254	12.7
10	50代・女	132	6.6
11	60代・男	359	18.0
12	60代・女	93	4.7
13	70代以上・男	2	0.1
14	70代以上・女	0	0.0
15	答えたくない	0	0.0



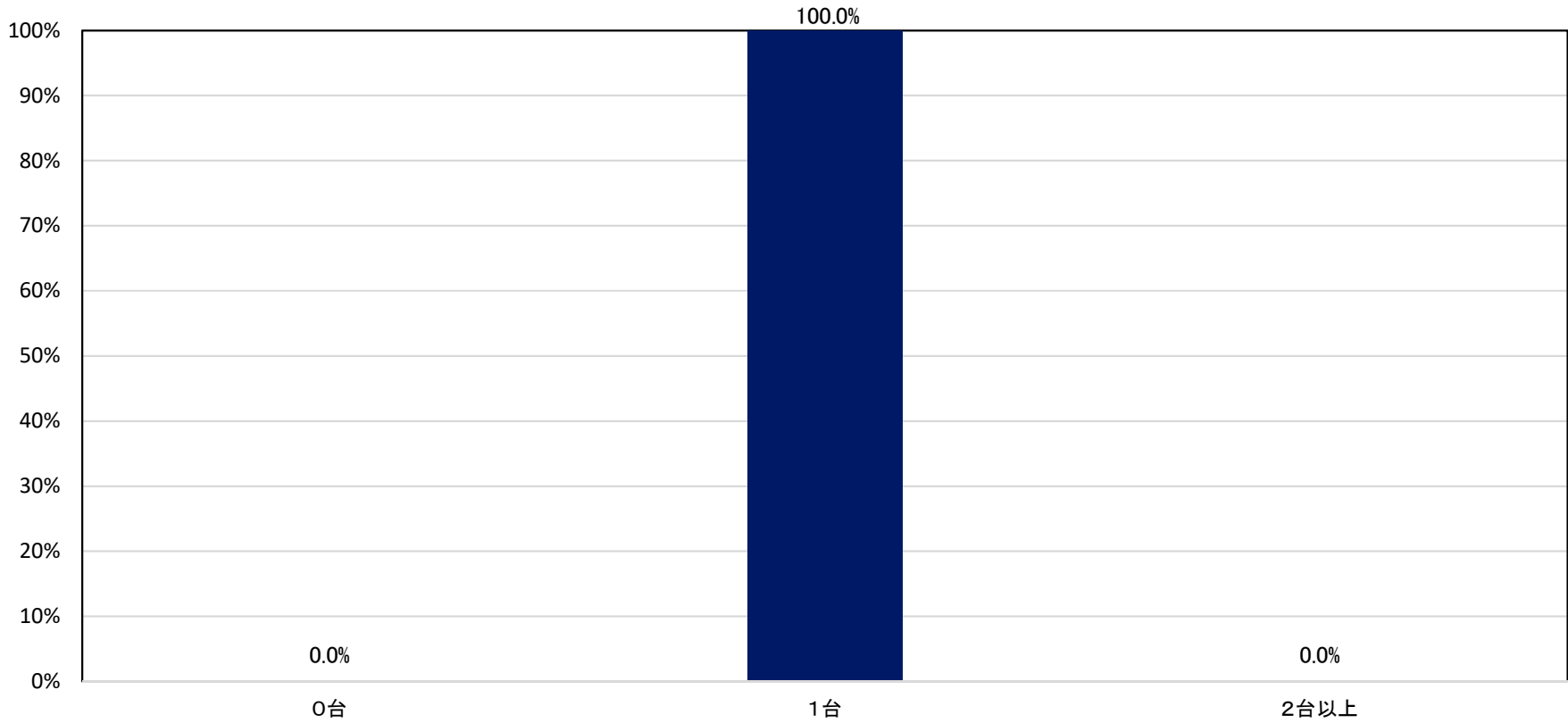
Q2 現在契約している通信会社はどこですか。(1つ選択)

	全体	回答数	%
		2000	100.0
1	NTTドコモ, KDDI(auブランドのみ), ソフトバンク(ソフトバンクブランドのみ)	0	0.0
2	KDDI(UQ mobileブランドのみ)	260	13.0
3	ソフトバンク(Y! mobileブランドのみ)	667	33.4
4	楽天モバイル(楽天モバイルの無料サポータープログラムを利用されている方又は2020年4月8日以降に楽天モバイルと契約した方)	0	0.0
5	楽天モバイル(上記に当てはらない楽天モバイルの方)	230	11.5
6	IIJ(IIJmio)	46	2.3
7	オプテージ(mineo)	126	6.3
8	NTTコミュニケーションズ(OCNモバイルONE)	109	5.5
9	日本通信(b-mobile)	5	0.3
10	BIGLOBE(BIGLOBEモバイル)	71	3.6
11	LINEモバイル	88	4.4
12	ソニーネットワークコミュニケーションズ(Nuroモバイル)	2	0.1
13	イオンリテール(イオンモバイル)	83	4.2
14	その他	313	15.7
15	契約していない	0	0.0



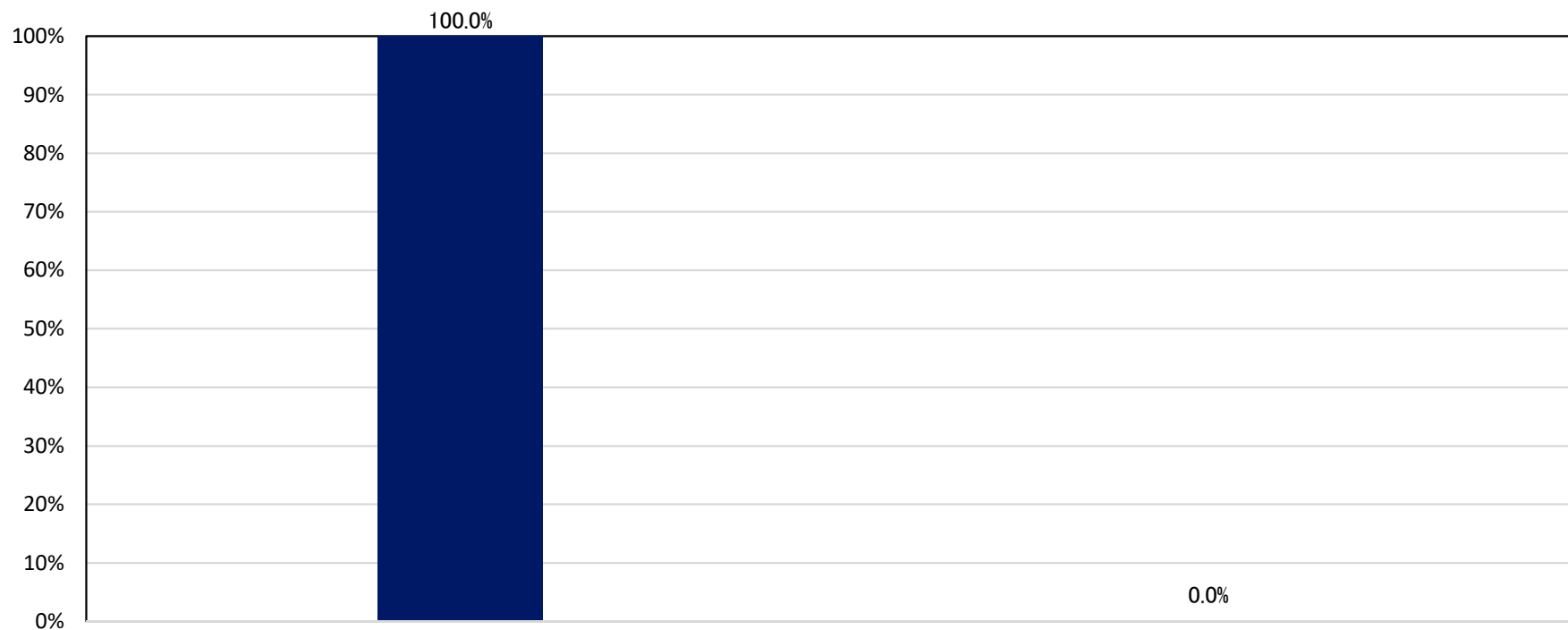
Q3 あなたご自身が使っているスマートフォン（ご家族が使っているスマートフォンは除いてください。）は何台ですか。フィーチャーフォン（ガラケー）やタブレットは除いてお答えください。（1つ選択）

全体		回答数	%
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

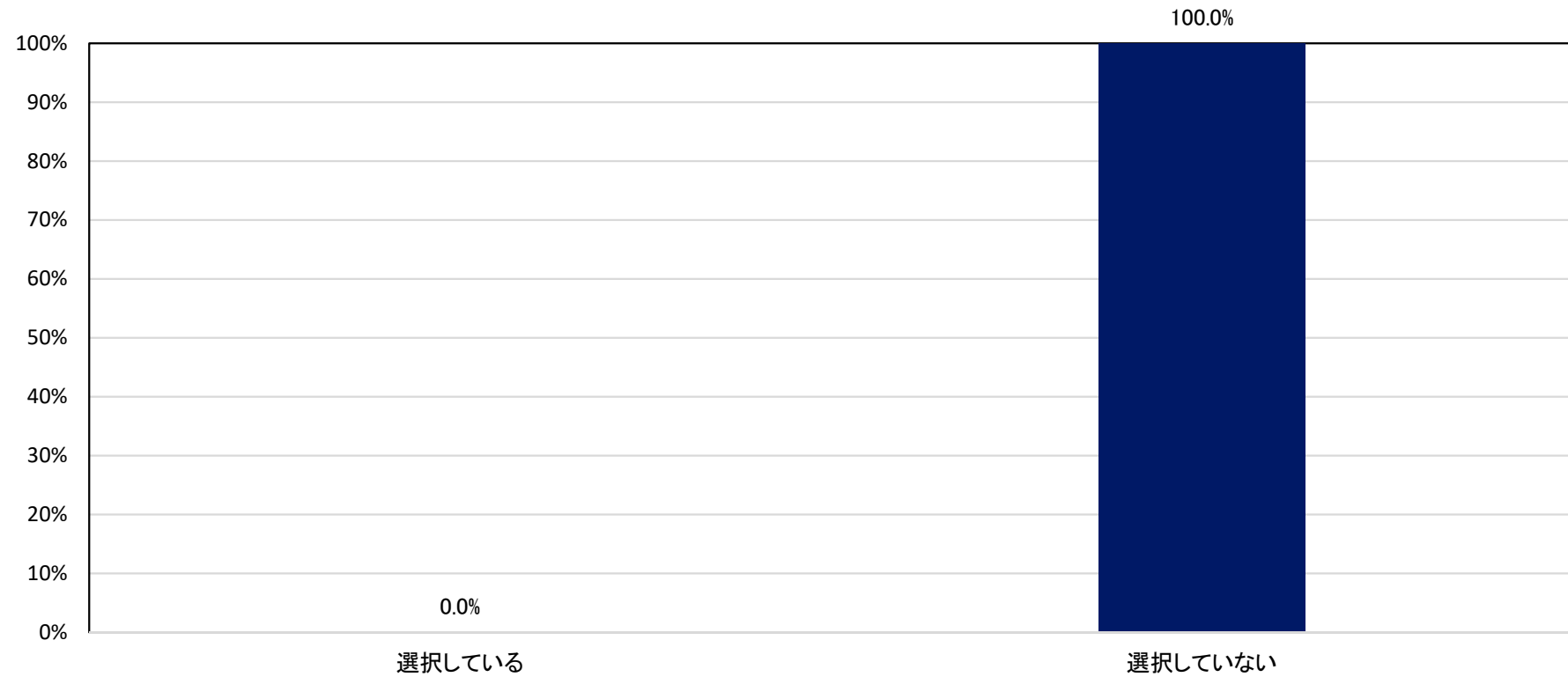


自分で携帯電話の通信プランを選択している

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)

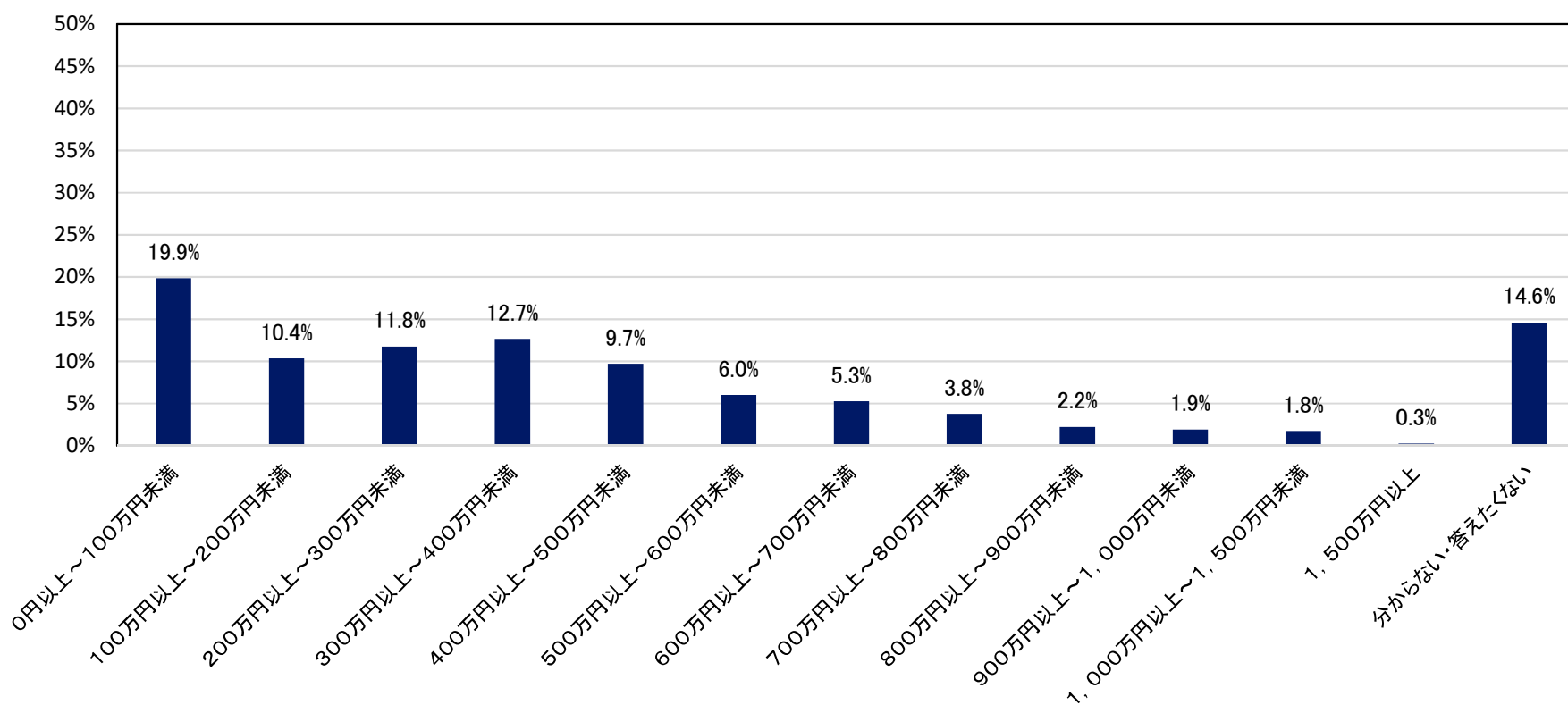
Q5 データシェアプラン（例えば、家族で12GBのデータをシェアするプラン）を選択していますか。（1つ選択）

		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



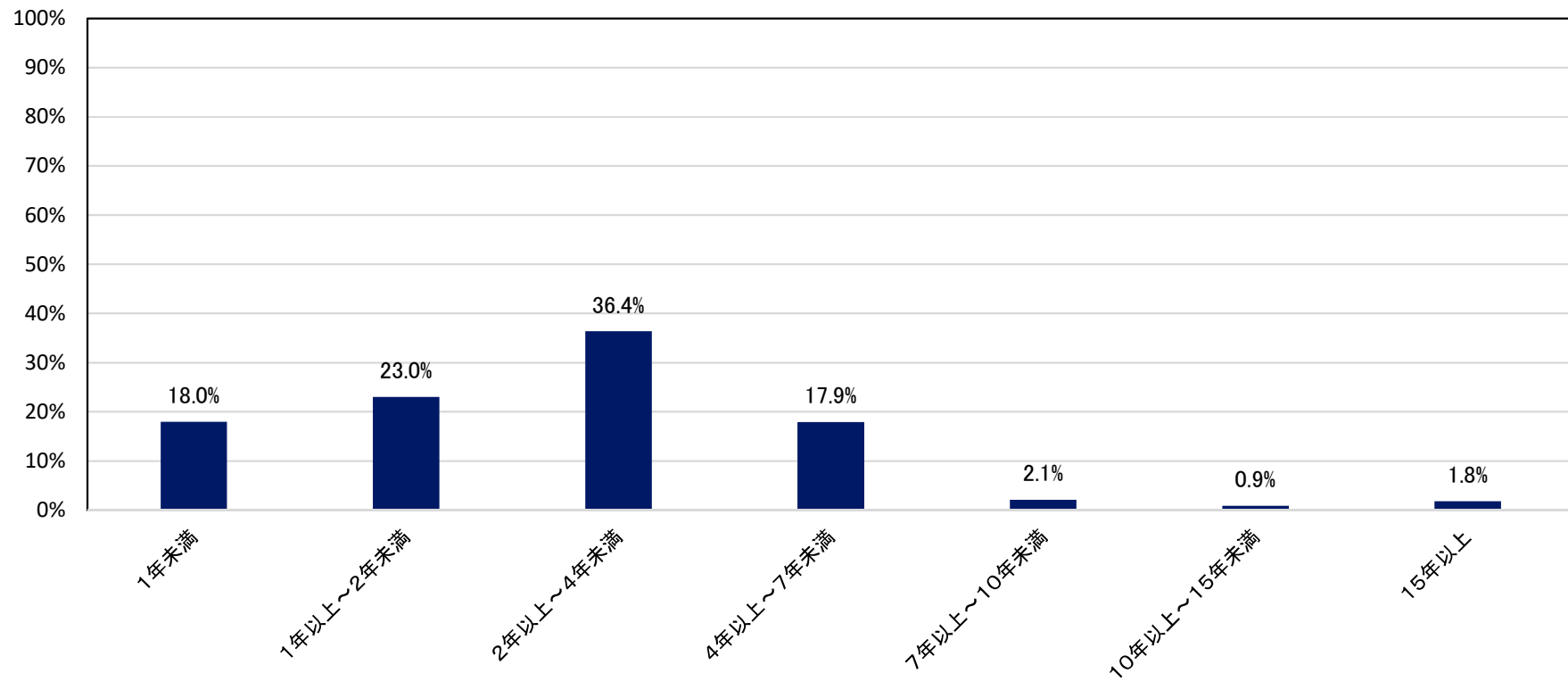
Q6 ご自身の年収を教えてください。(1つ選択)

	全体	回答数	%
1	0円以上～100万円未満	397	19.9
2	100万円以上～200万円未満	207	10.4
3	200万円以上～300万円未満	235	11.8
4	300万円以上～400万円未満	253	12.7
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	120	6.0
7	600万円以上～700万円未満	105	5.3
8	700万円以上～800万円未満	75	3.8
9	800万円以上～900万円未満	44	2.2
10	900万円以上～1,000万円未満	38	1.9
11	1,000万円以上～1,500万円未満	35	1.8
12	1,500万円以上	5	0.3
13	分からない・答えたくない	292	14.6



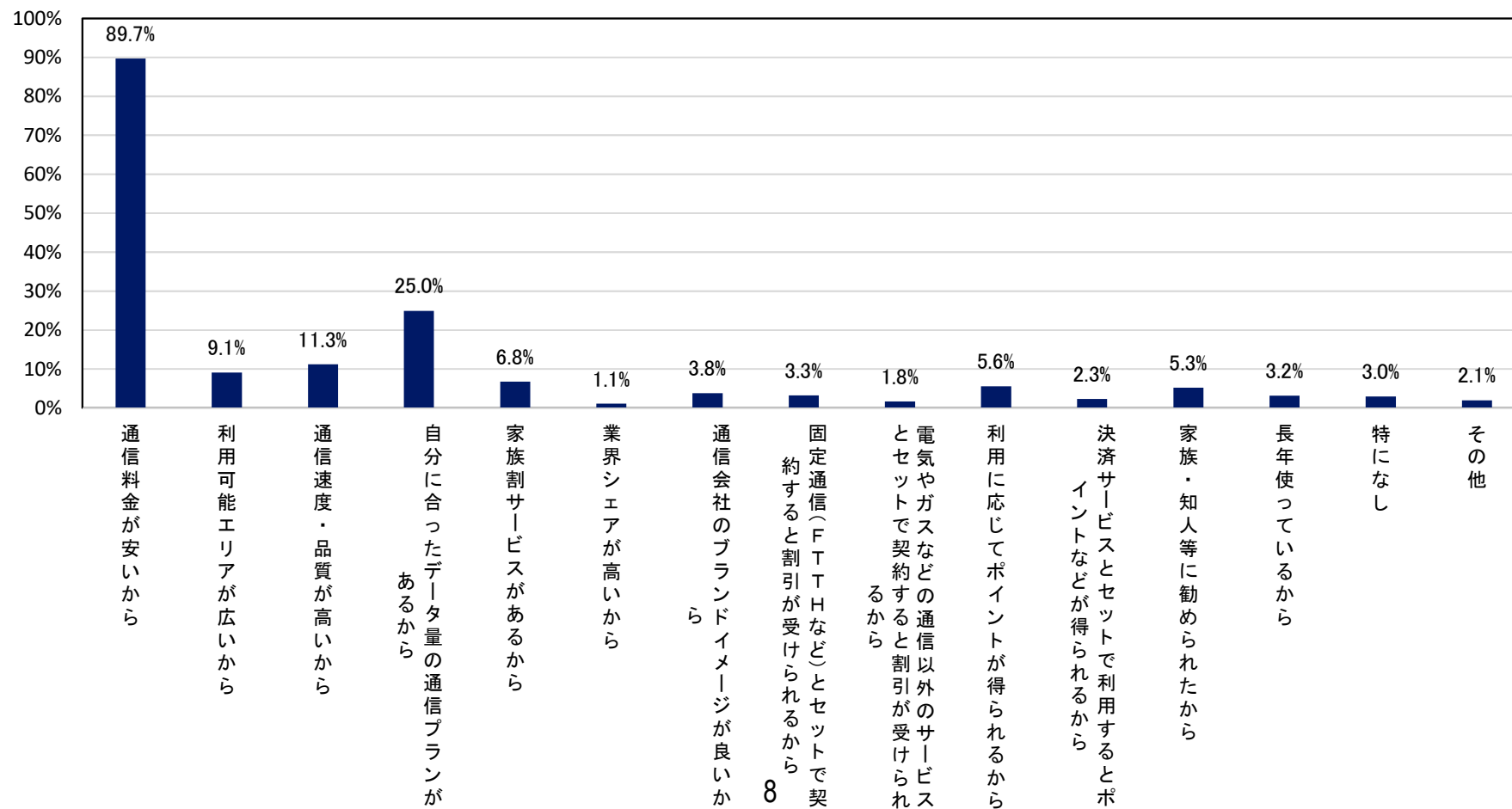
Q7 現在契約している通信会社で何年契約していますか。(1つ選択)

全体		回答数	%
1	1年未満	359	18.0
2	1年以上～2年未満	460	23.0
3	2年以上～4年未満	727	36.4
4	4年以上～7年未満	358	17.9
5	7年以上～10年未満	42	2.1
6	10年以上～15年未満	18	0.9
7	15年以上	36	1.8



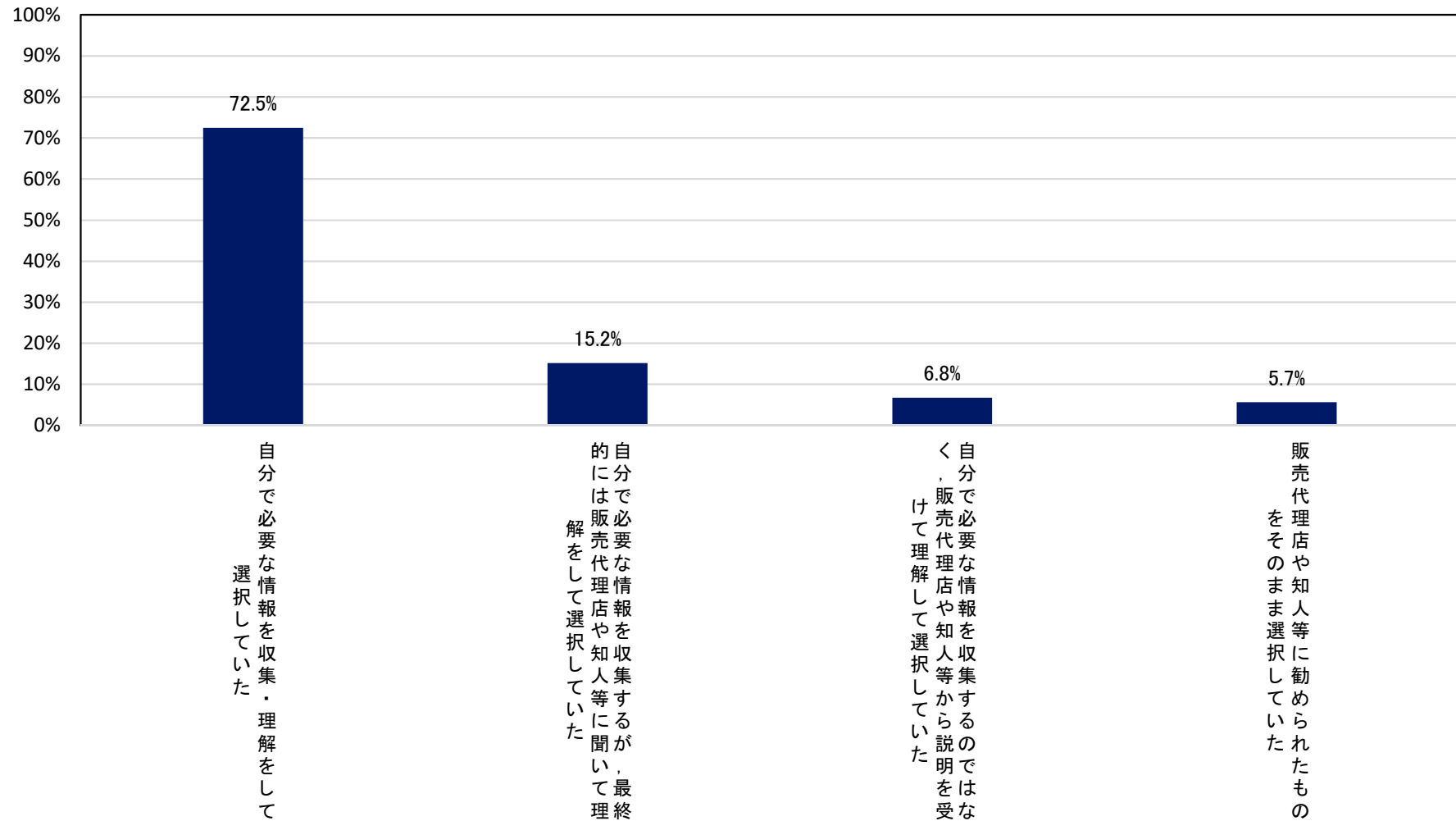
Q8 現在契約している通信会社の選択理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	通信料金が安いから	1794	89.7
2	利用可能エリアが広いから	182	9.1
3	通信速度・品質が高いから	225	11.3
4	自分に合ったデータ量の通信プランがあるから	499	25.0
5	家族割サービスがあるから	136	6.8
6	業界シェアが高いから	22	1.1
7	通信会社のブランドイメージが良いから	76	3.8
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	65	3.3
9	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	35	1.8
10	利用に応じてポイントが得られるから	111	5.6
11	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	46	2.3
12	家族・知人等に勧められたから	105	5.3
13	長年使っているから	63	3.2
14	特になし	60	3.0
15	その他	41	2.1



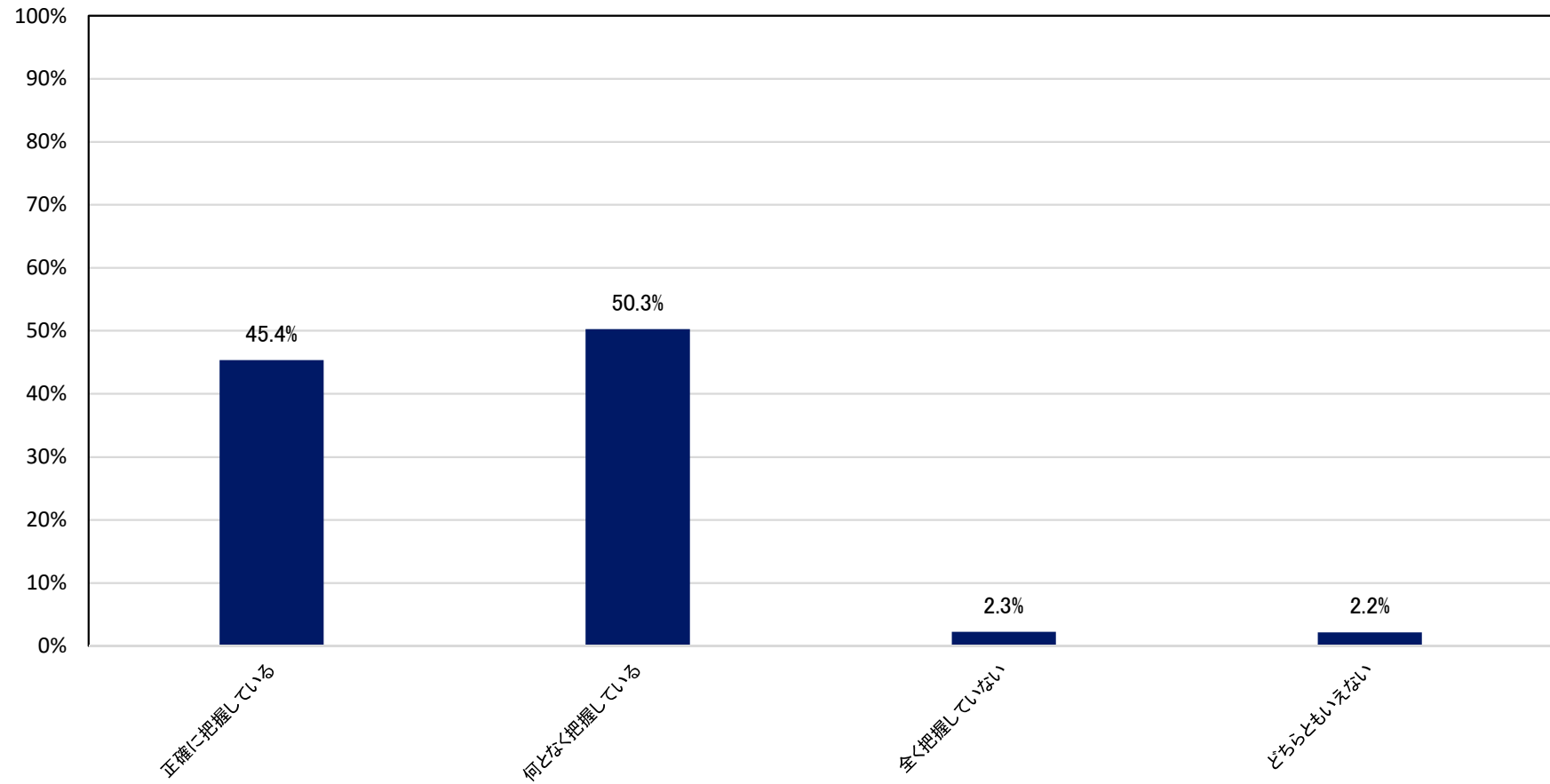
Q9 これまで携帯電話の通信プランについて、どのように情報収集して、選択していましたか。(1つ選択)

		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	1449	72.5
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	303	15.2
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	135	6.8
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	113	5.7



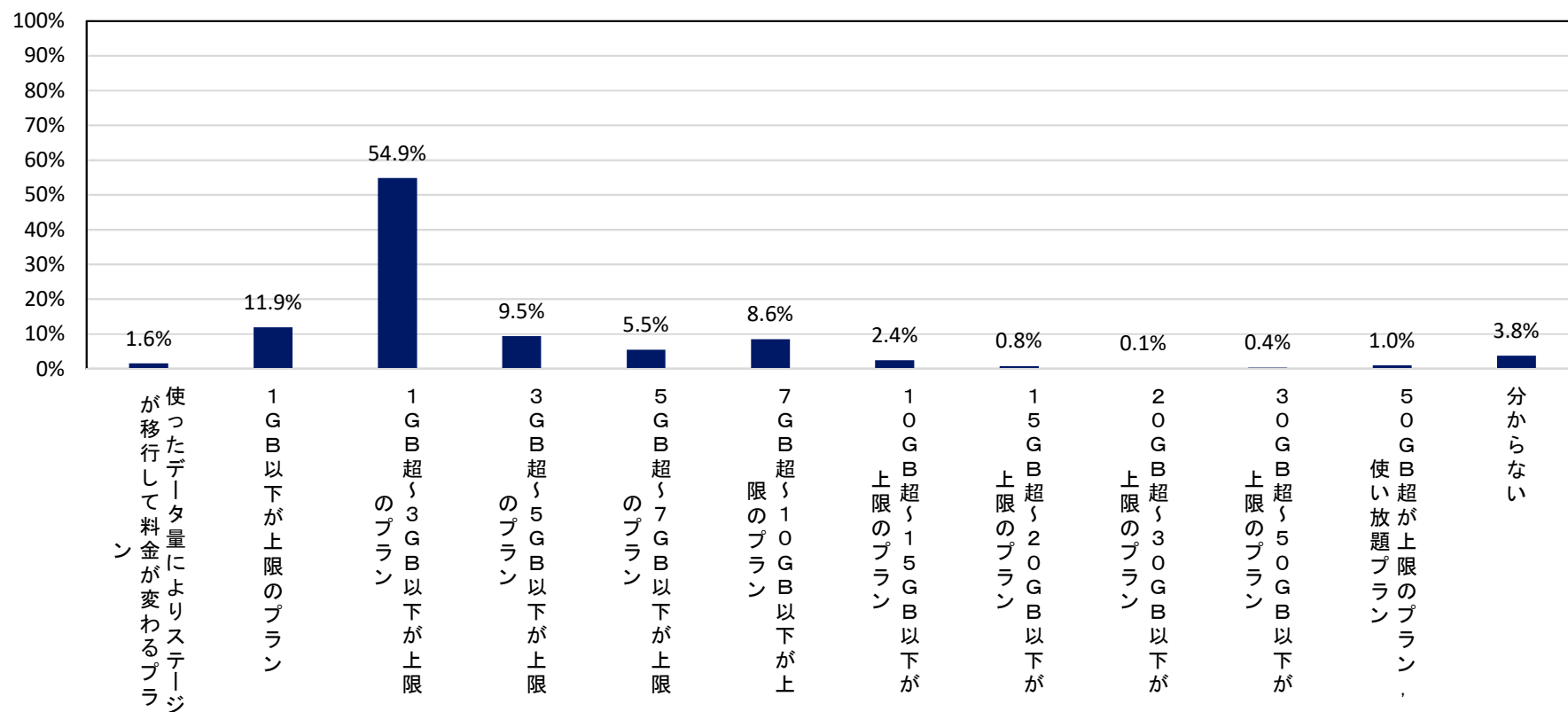
Q10 現在契約している通信プランの具体的内容(料金体系や契約期間)を把握していますか。(1つ選択)

全体		回答数	%
1	正確に把握している	907	45.4
2	何となく把握している	1005	50.3
3	全く把握していない	45	2.3
4	どちらともいえない	43	2.2



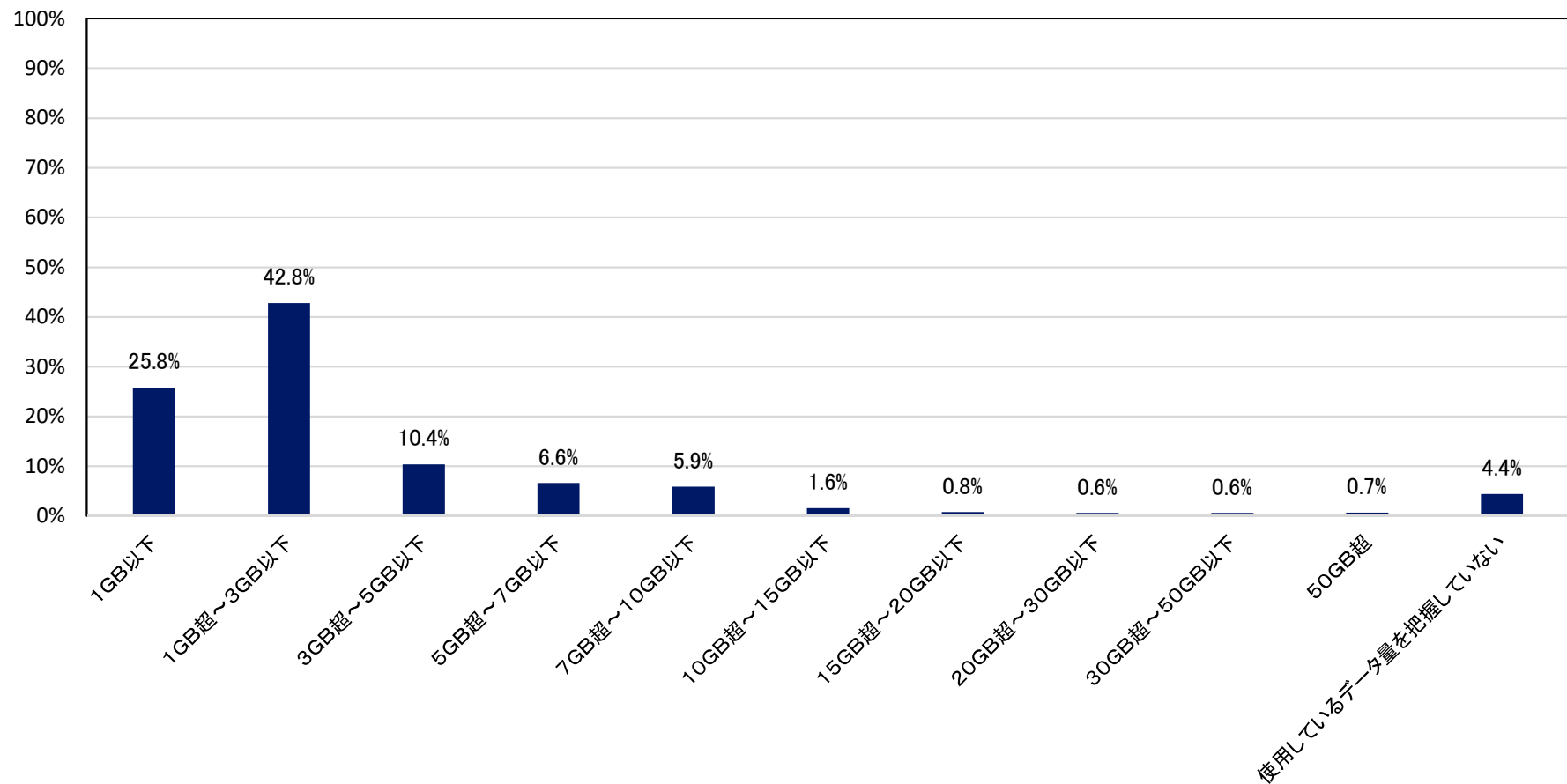
Q11 契約している通信プランのデータ量を教えてください。(1つ選択)

		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	31	1.6
2	1GB以下が上限のプラン	238	11.9
3	1GB超～3GB以下が上限のプラン	1097	54.9
4	3GB超～5GB以下が上限のプラン	189	9.5
5	5GB超～7GB以下が上限のプラン	109	5.5
6	7GB超～10GB以下が上限のプラン	171	8.6
7	10GB超～15GB以下が上限のプラン	48	2.4
8	15GB超～20GB以下が上限のプラン	15	0.8
9	20GB超～30GB以下が上限のプラン	1	0.1
10	30GB超～50GB以下が上限のプラン	7	0.4
11	50GB超が上限のプラン、使い放題プラン	19	1.0
12	分からない	75	3.8



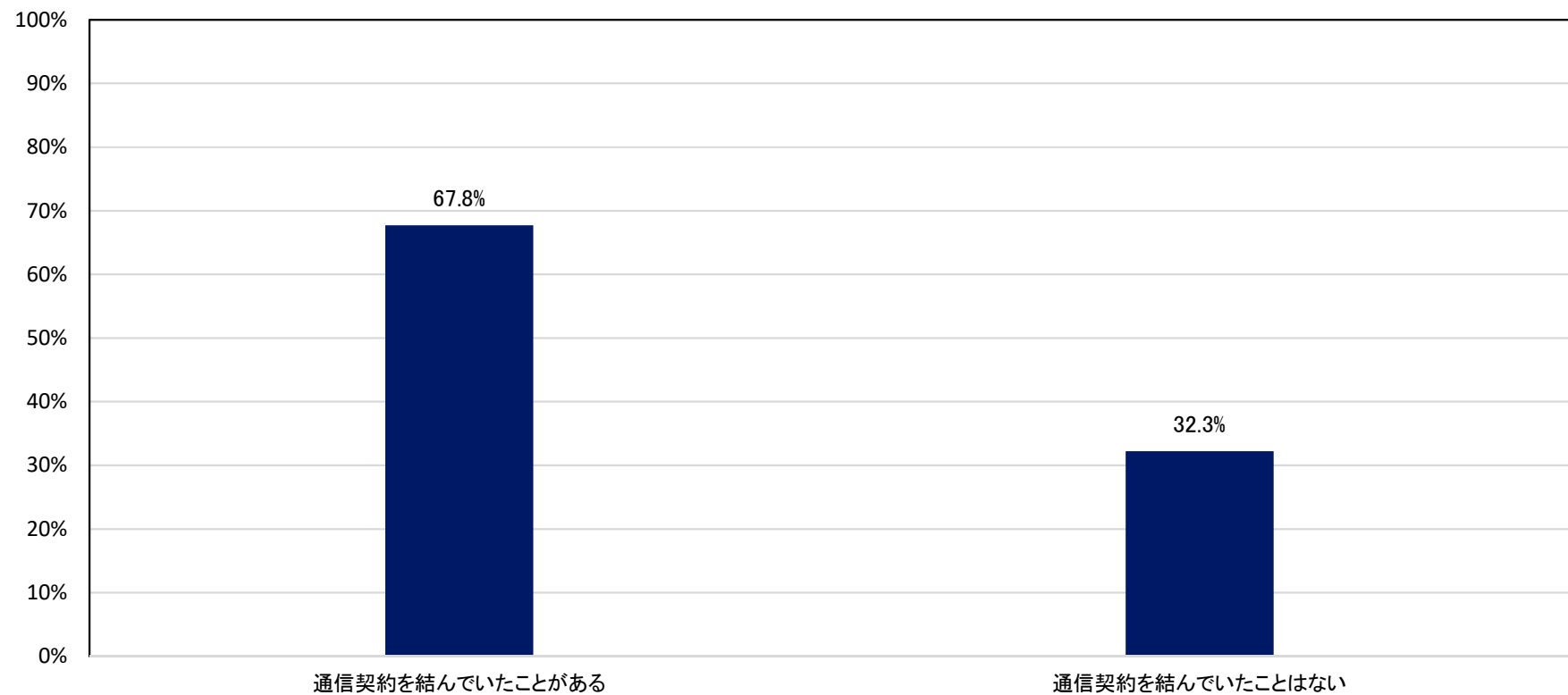
Q12 毎月、どれくらいのデータ量を使うことが多いですか。(1つ選択)

全体		回答数	%
1	1GB以下	516	25.8
2	1GB超～3GB以下	856	42.8
3	3GB超～5GB以下	208	10.4
4	5GB超～7GB以下	132	6.6
5	7GB超～10GB以下	118	5.9
6	10GB超～15GB以下	31	1.6
7	15GB超～20GB以下	15	0.8
8	20GB超～30GB以下	12	0.6
9	30GB超～50GB以下	11	0.6
10	50GB超	13	0.7
11	使用しているデータ量を把握していない	88	4.4



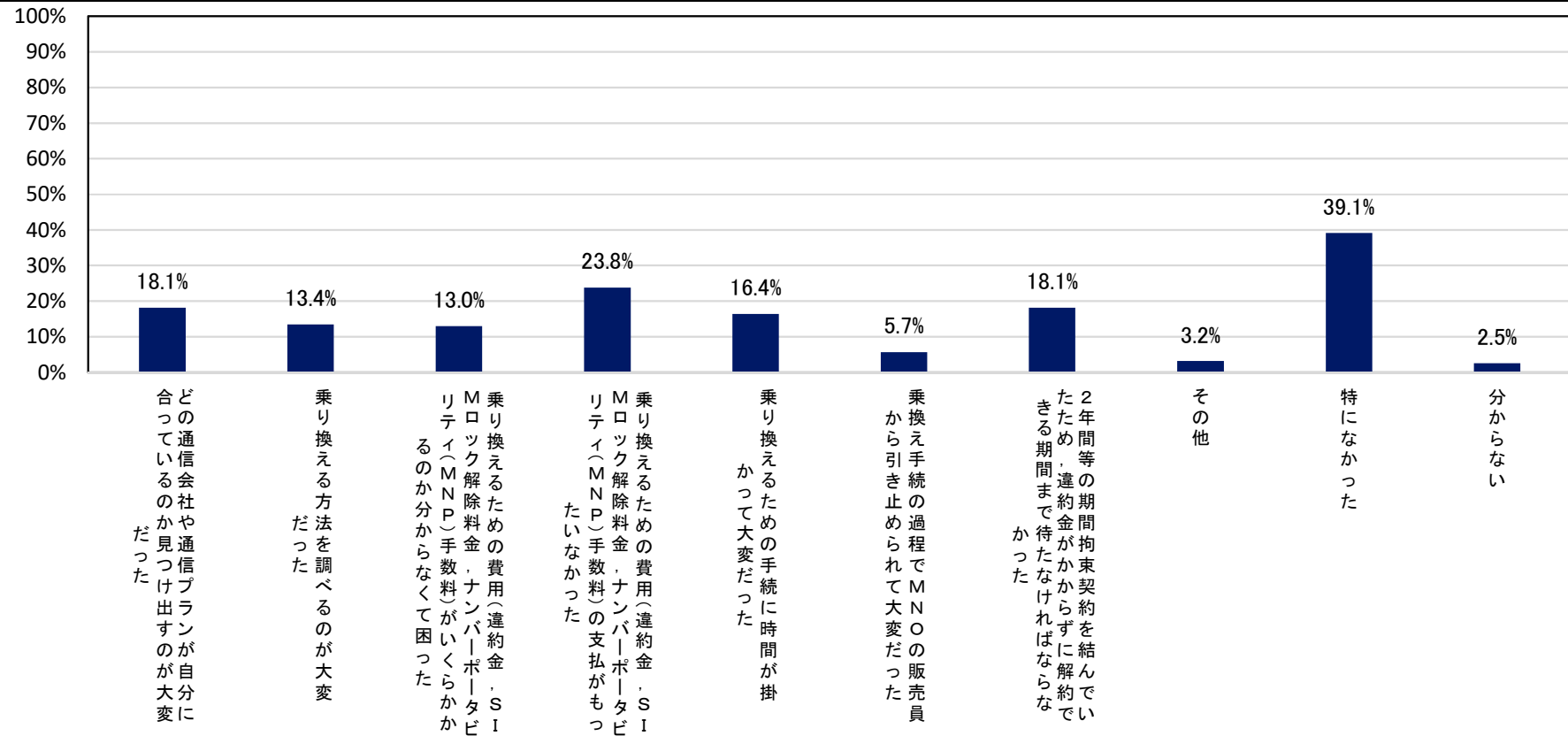
Q13 あなたは、これまでにMNOのいずれかと通信契約を結んでいたことはありますか。(1つ選択)

		回答数	%
全体		2000	100.0
1	通信契約を結んでいたことがある	1355	67.8
2	通信契約を結んでいたことはない	645	32.3



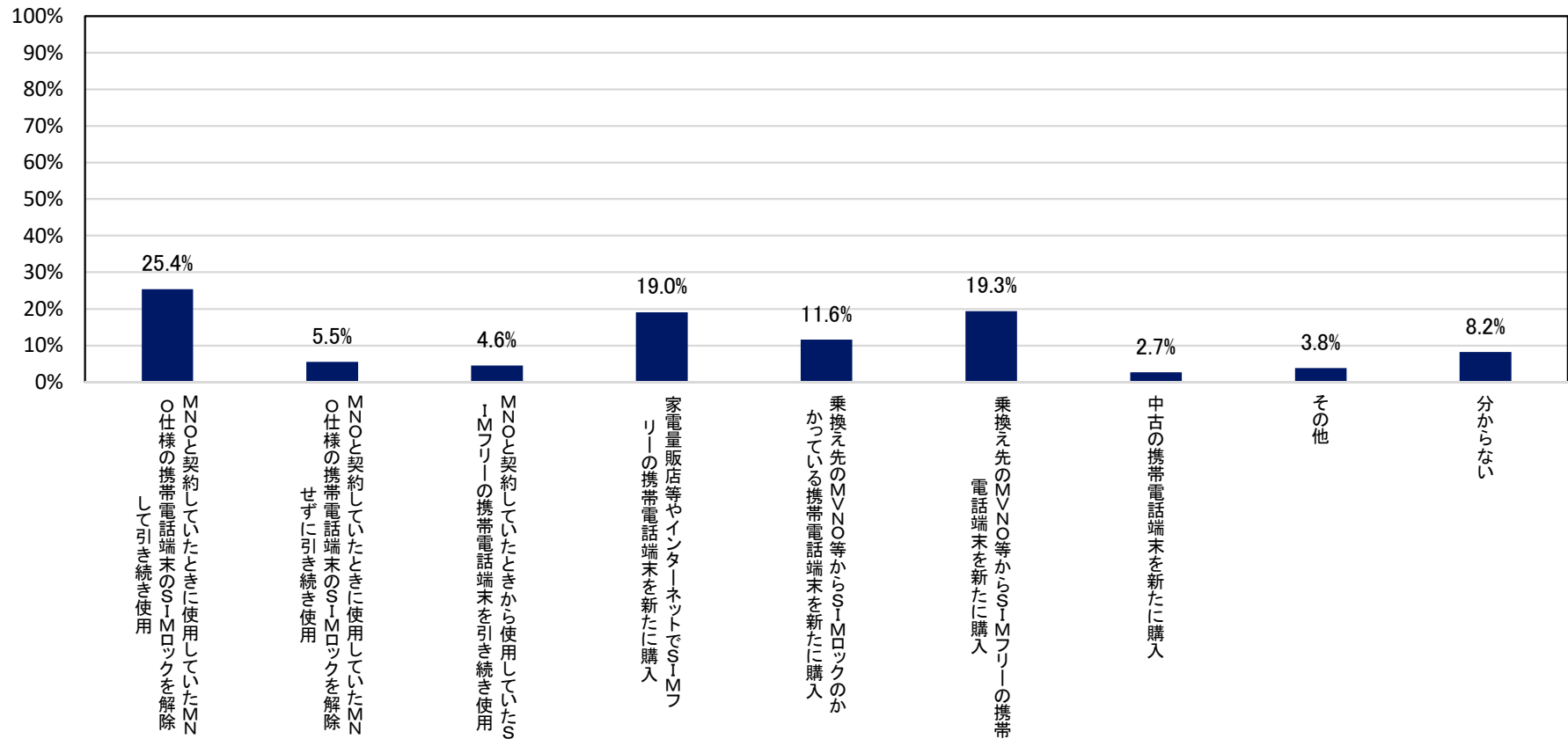
Q14 MNOからMVNO等に移り換える際、大変だったことなどがありますか。(複数選択可)

全体		回答数	%
1	どの通信会社や通信プランが自分に合っているのか見つけ出すのが大変だった	245	18.1
2	乗り換える方法を調べるのが大変だった	182	13.4
3	乗り換えるための費用(違約金, SIMロック解除料金, ナンバーポータビリティ(MNP)手数料)がいくらかかるのか分からなくて困った	176	13.0
4	乗り換えるための費用(違約金, SIMロック解除料金, ナンバーポータビリティ(MNP)手数料)の支払がもったいなかった	323	23.8
5	乗り換えるための手続きに時間が掛かって大変だった	222	16.4
6	乗換え手続の過程でMNOの販売員から引き止められて大変だった	77	5.7
7	2年間等の期間拘束契約を結んでいたため、違約金がかからずに解約できる期間まで待たなければならなかった	245	18.1
8	その他	43	3.2
9	特になかった	530	39.1
10	分からない	34	2.5



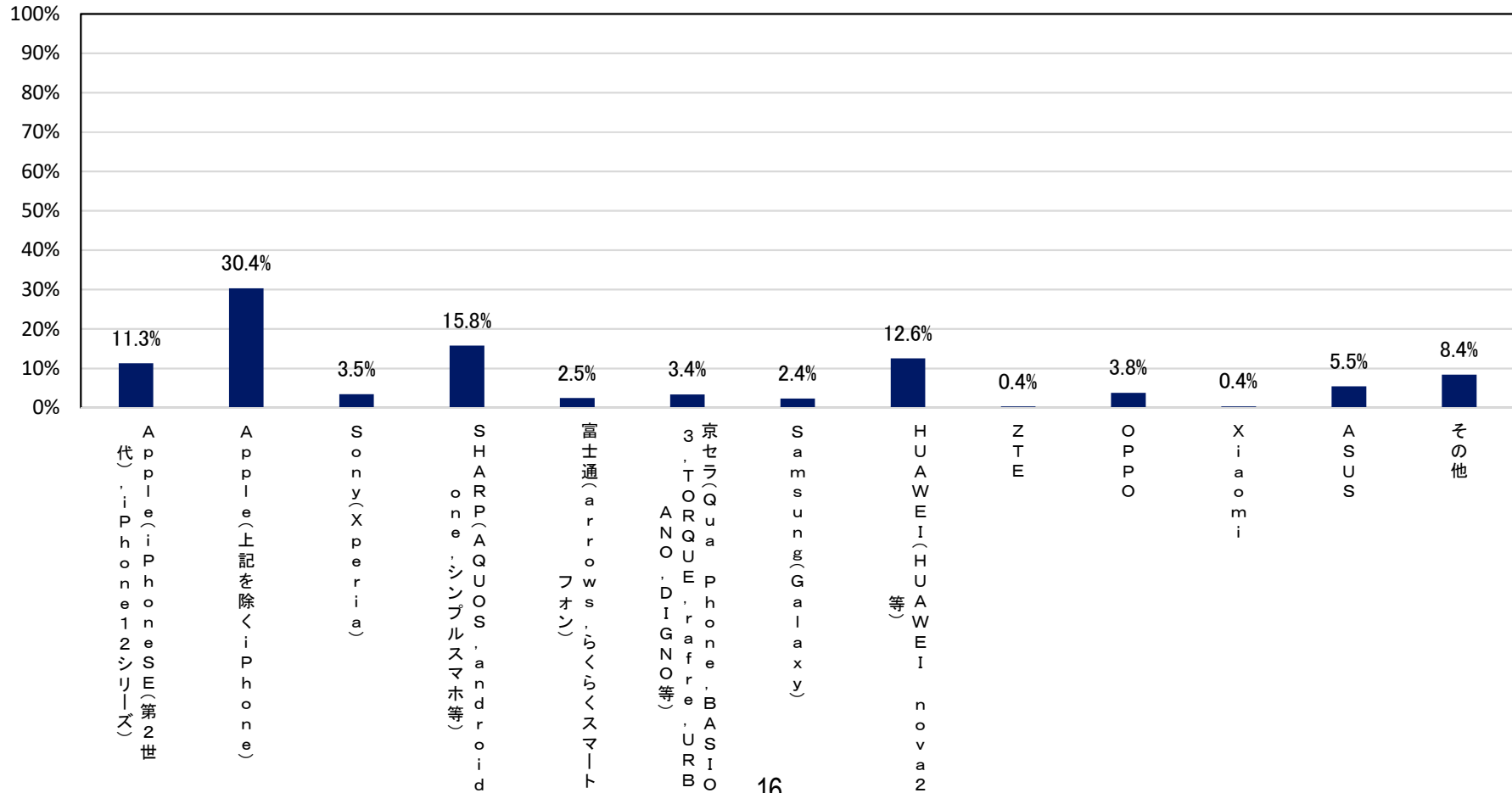
Q15 MNOからMVNO等に移り換えた際、携帯電話端末はどのようにしましたか。(1つ選択)

	回答数	%
全体	1355	100.0
1 MNOと契約していたときに使用していたMNO仕様の携帯電話端末のSIMロックを解除して引き続き使用	344	25.4
2 MNOと契約していたときに使用していたMNO仕様の携帯電話端末のSIMロックを解除せずに引き続き使用	74	5.5
3 MNOと契約していたときから使用していたSIMフリーの携帯電話端末を引き続き使用	62	4.6
4 家電量販店等やインターネットでSIMフリーの携帯電話端末を新たに購入	258	19.0
5 乗換え先のMVNO等からSIMロックのかかっている携帯電話端末を新たに購入	157	11.6
6 乗換え先のMVNO等からSIMフリーの携帯電話端末を新たに購入	262	19.3
7 中古の携帯電話端末を新たに購入	36	2.7
8 その他	51	3.8
9 分からない	111	8.2



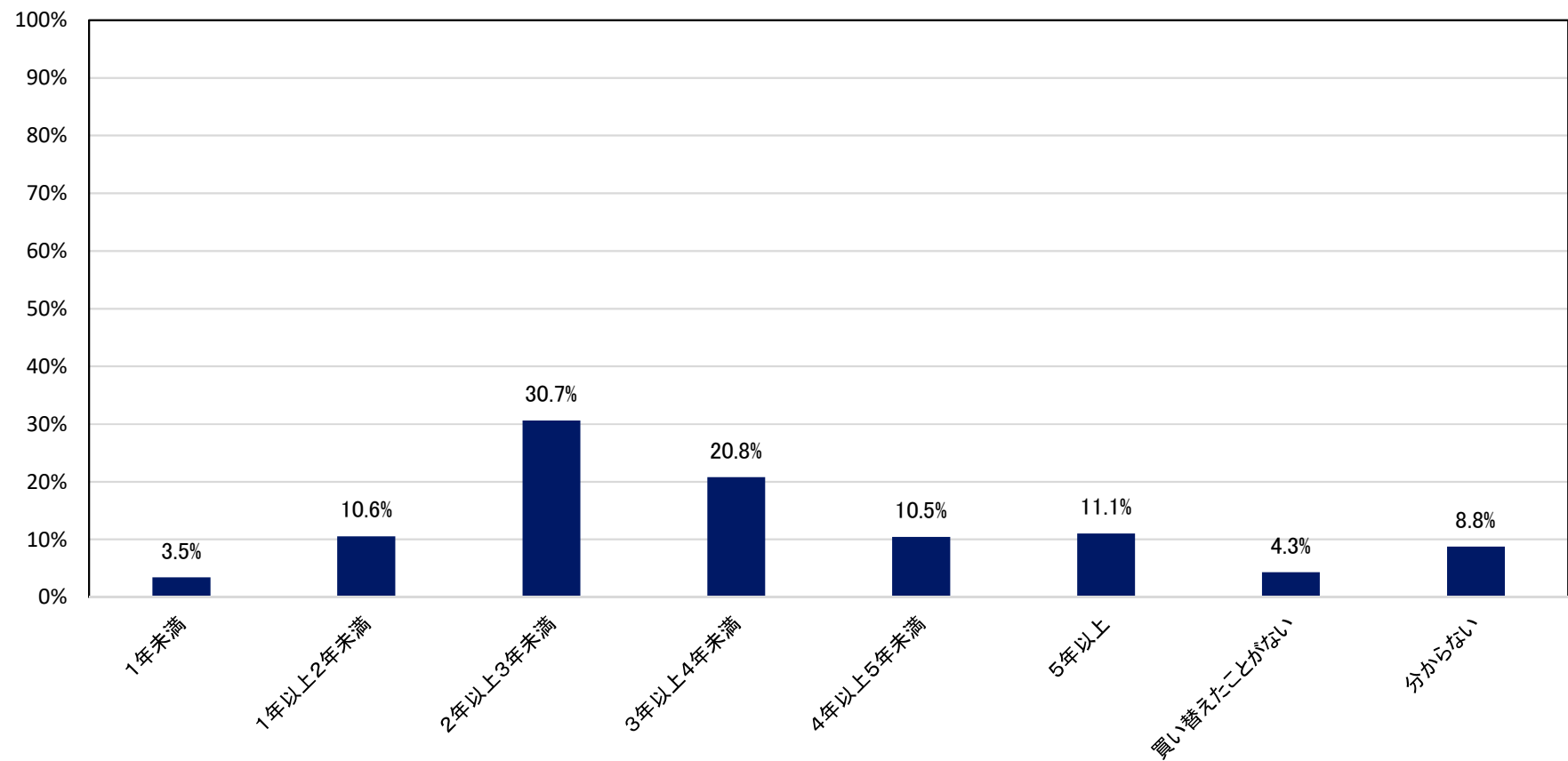
Q16 現在使っている携帯電話端末の機種を教えてください。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	Apple(iPhoneSE[第2世代], iPhone12シリーズ)	225	11.3
2	Apple(上記を除くiPhone)	607	30.4
3	Sony(Xperia)	69	3.5
4	SHARP(AQUOS, androidone, シンプルスマホ等)	315	15.8
5	富士通(arrows, らくらくスマートフォン)	49	2.5
6	京セラ(Qua Phone, BASIO3, TORQUE, rafre, URBANO, DIGNO等)	68	3.4
7	Samsung(Galaxy)	47	2.4
8	HUAWEI(HUAWEI nova2等)	252	12.6
9	ZTE	7	0.4
10	OPPO	76	3.8
11	Xiaomi	8	0.4
12	ASUS	109	5.5
13	その他	168	8.4



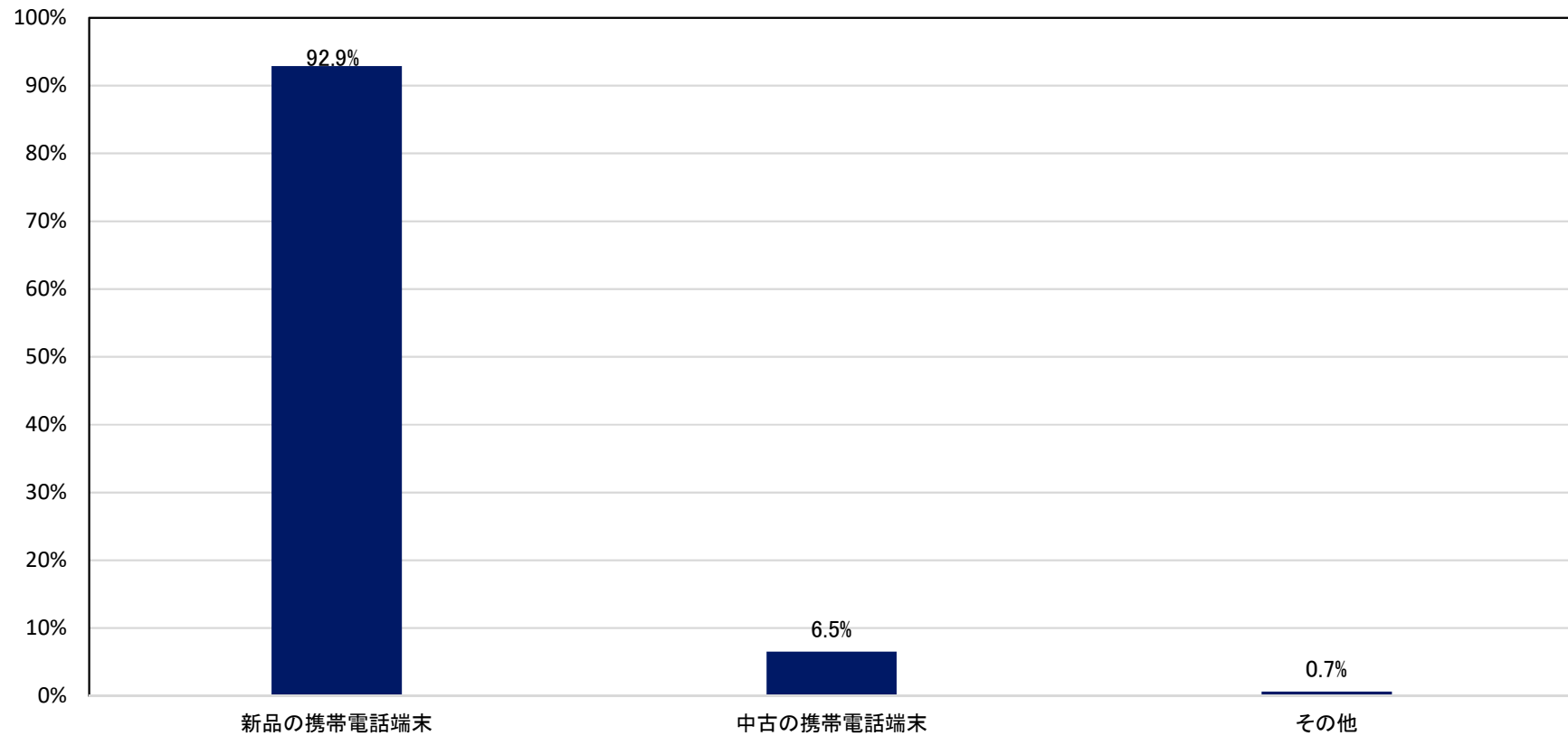
Q17 携帯電話端末はどのくらいの頻度で買い替えていますか。(1つ選択)

		回答数	%
全体		2000	100.0
1	1年未満	69	3.5
2	1年以上2年未満	211	10.6
3	2年以上3年未満	613	30.7
4	3年以上4年未満	416	20.8
5	4年以上5年未満	209	10.5
6	5年以上	221	11.1
7	買い替えたことがない	86	4.3
8	分からない	175	8.8



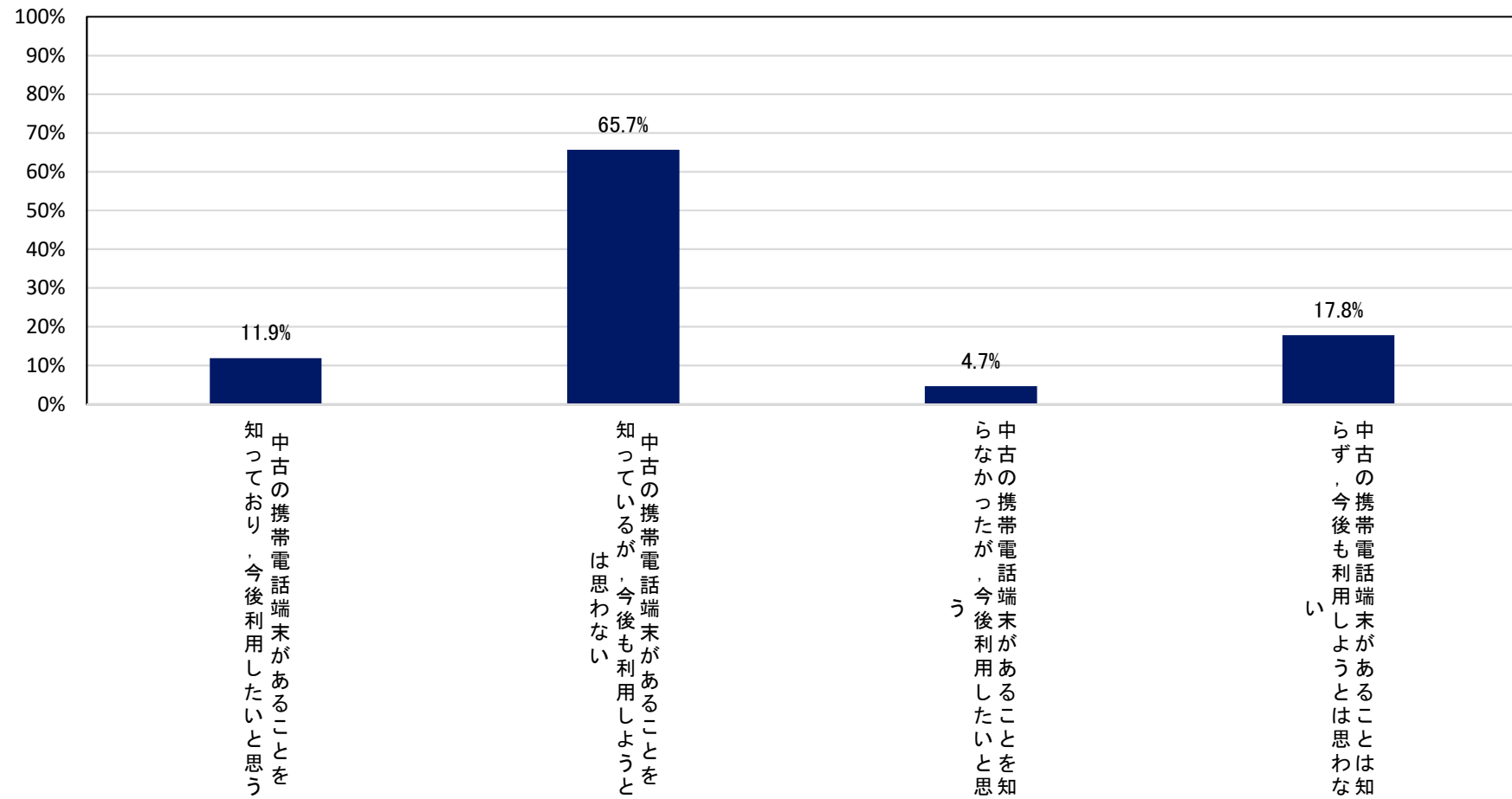
Q18 現在使っている携帯電話端末はどのような端末ですか。(1つ選択)

		回答数	%
全体		2000	100.0
1	新品の携帯電話端末	1857	92.9
2	中古の携帯電話端末	130	6.5
3	その他	13	0.7



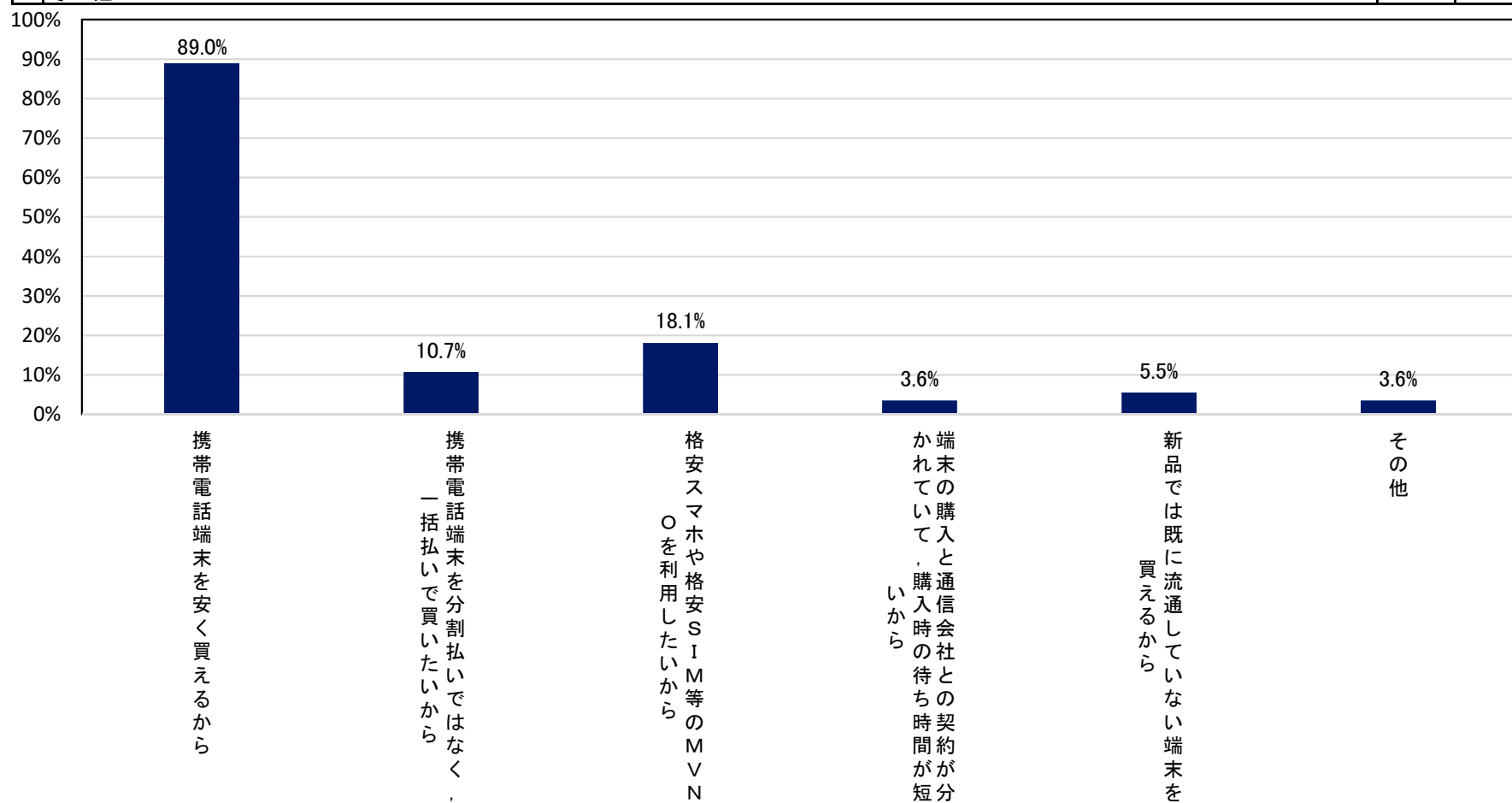
Q19 中古の携帯電話端末があることを知っていますか。また、今後利用したいと思いますか。(1つ選択)

全体		回答数	%
		1870	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	222	11.9
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	1228	65.7
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	87	4.7
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	333	17.8



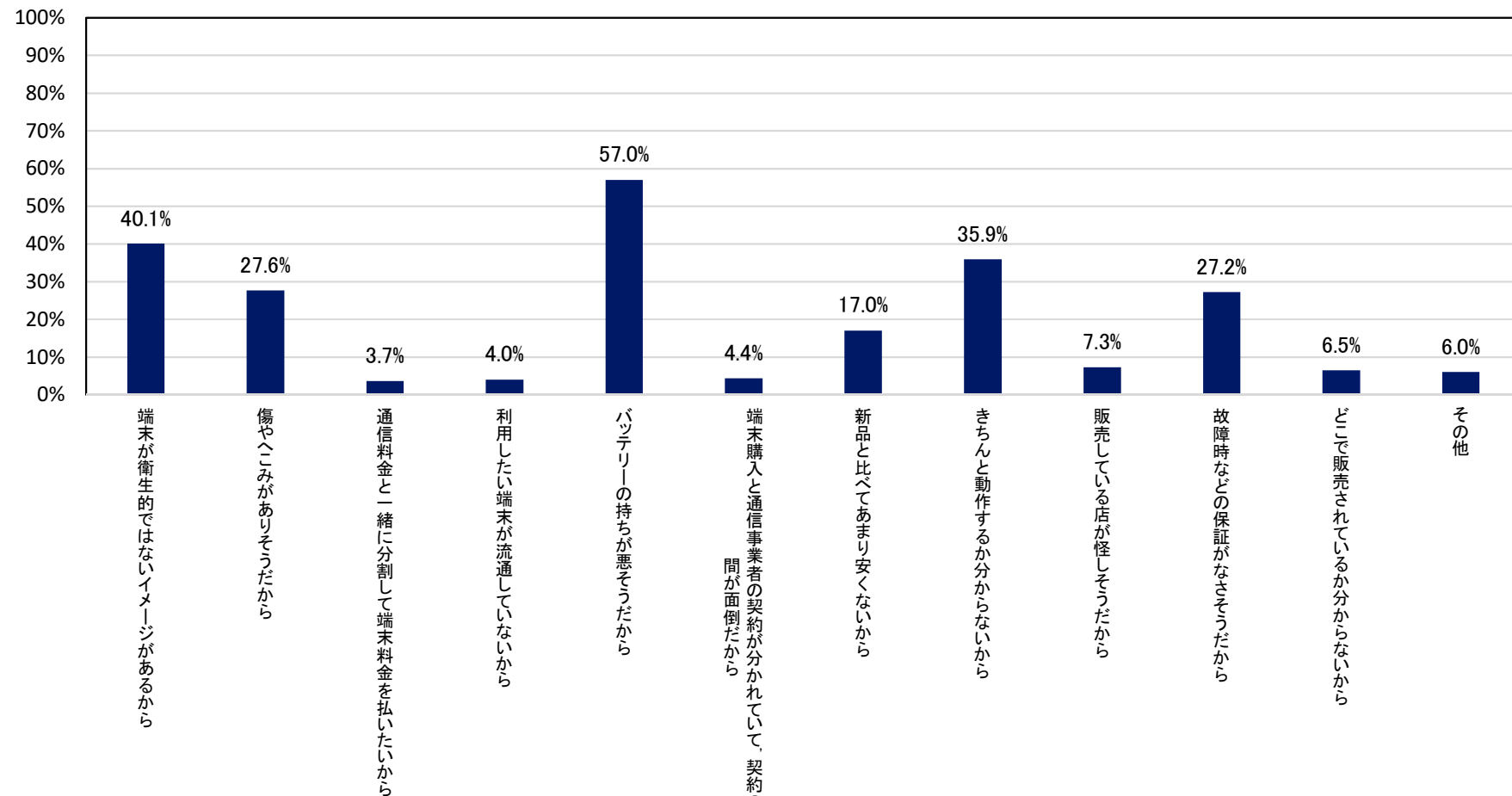
Q20 中古の携帯電話端末を今後利用したいと思う理由を教えてください。(複数選択可)

全体		回答数	%
1	携帯電話端末を安く買えるから	275	89.0
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	33	10.7
3	格安スマホや格安SIM等のMVNOを利用したいから	56	18.1
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	11	3.6
5	新品では既に流通していない端末を買えるから	17	5.5
6	その他	11	3.6



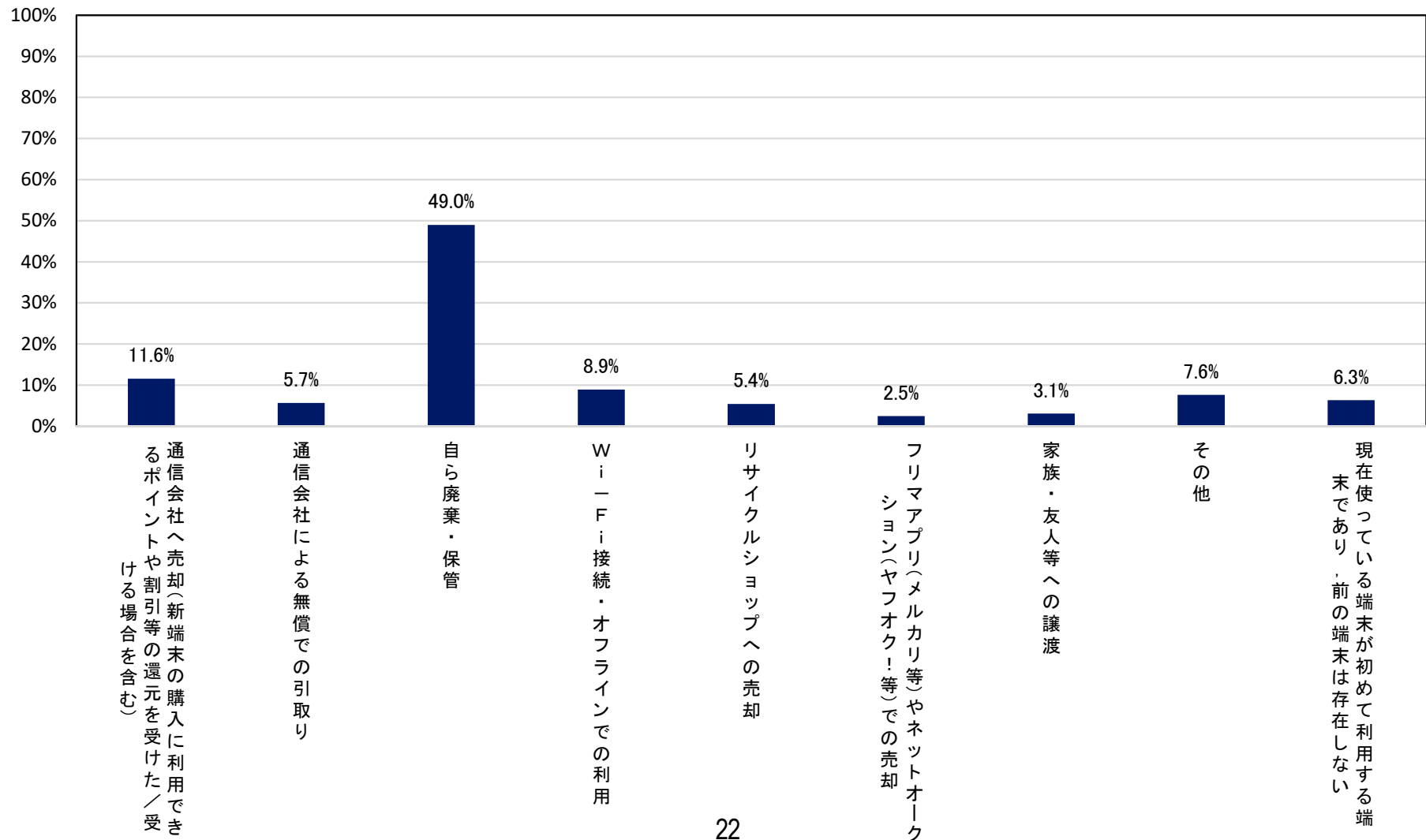
Q21 中古の携帯電話端末を利用しようとは思わない理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	1561	100.0
1	端末が衛生的ではないイメージがあるから	626	40.1
2	傷やへこみがありそうだから	431	27.6
3	通信料金と一緒に分割して端末料金を払いたいから	57	3.7
4	利用したい端末が流通していないから	63	4.0
5	バッテリーの持ちが悪そうだから	890	57.0
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	68	4.4
7	新品と比べてあまり安くないから	266	17.0
8	きちんと動作するか分からないから	561	35.9
9	販売している店が怪しそうだから	114	7.3
10	故障時などの保証がなさそうだから	425	27.2
11	どこで販売されているか分からないから	101	6.5
12	その他	94	6.0



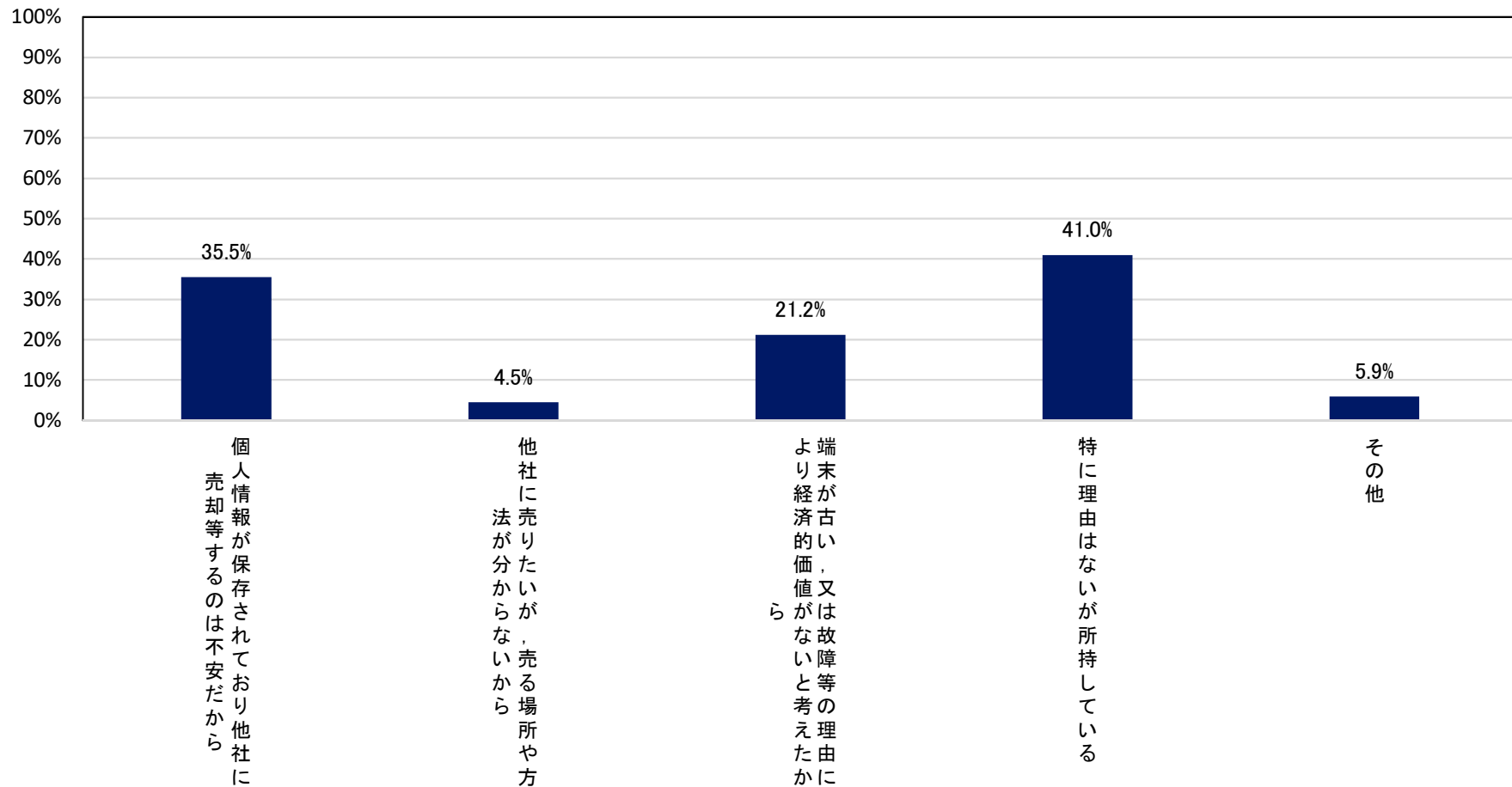
Q22 現在使っている携帯電話端末の前に使用していた端末はどうしましたか。(1つ選択)

		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)	231	11.6
2	通信会社による無償での引取り	113	5.7
3	自ら廃棄・保管	980	49.0
4	Wi-Fi接続・オフラインでの利用	178	8.9
5	リサイクルショップへの売却	108	5.4
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	50	2.5
7	家族・友人等への譲渡	62	3.1
8	その他	152	7.6
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	126	6.3



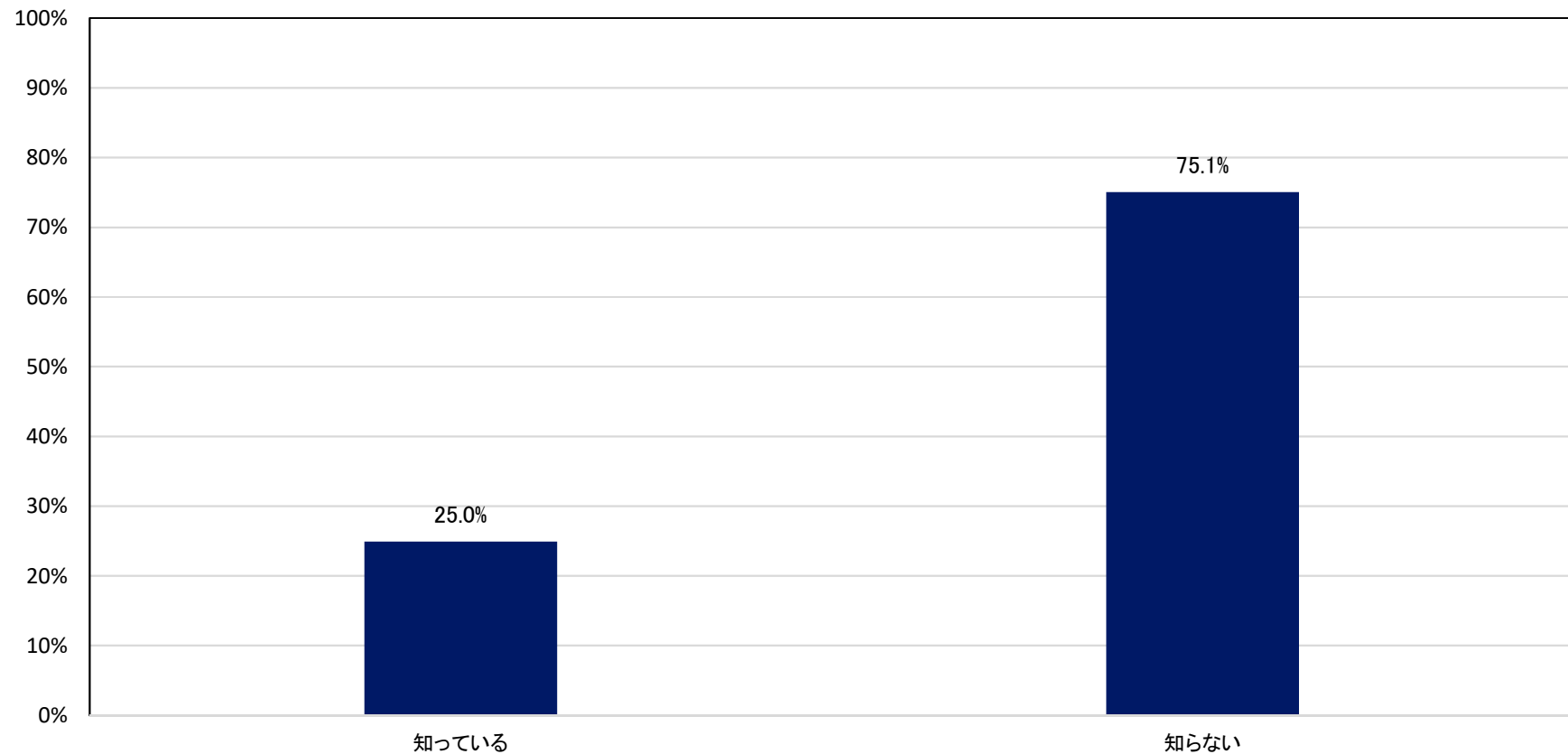
Q23 現在使っている携帯電話端末の前に使用していた端末を売却等していない理由は何ですか。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	980	100.0
1	個人情報 that 保存されており他社に売却等するのは不安だから	348	35.5
2	他社に売りたいが、売る場所や方法が分からないから	44	4.5
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	208	21.2
4	特に理由はないが所持している	402	41.0
5	その他	58	5.9



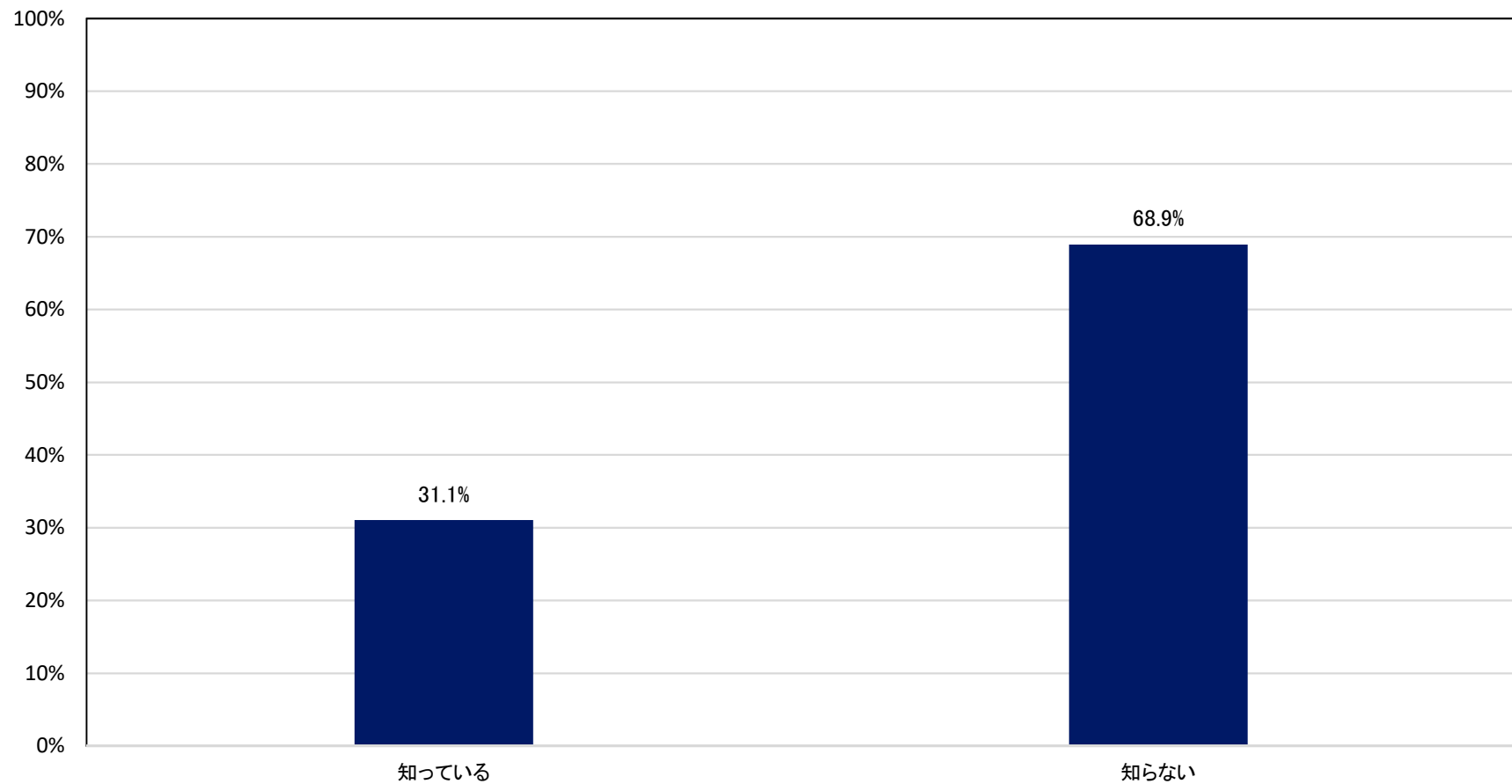
Q24 NTTドコモ, KDDI(au), ソフトバンクでは, 購入した端末を一定期間使った後に返却したり, 返却し新しい端末を購入したりすることで端末代金を半分程度にできるプログラム(以下「端末購入サポートプログラム」という。)を提供していますが, このような端末購入サポートプログラム(例:スマホおかえしプログラム, かえとくプログラム, トクするサポート+等)を知っていますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	知っている	499	25.0
2	知らない	1501	75.1



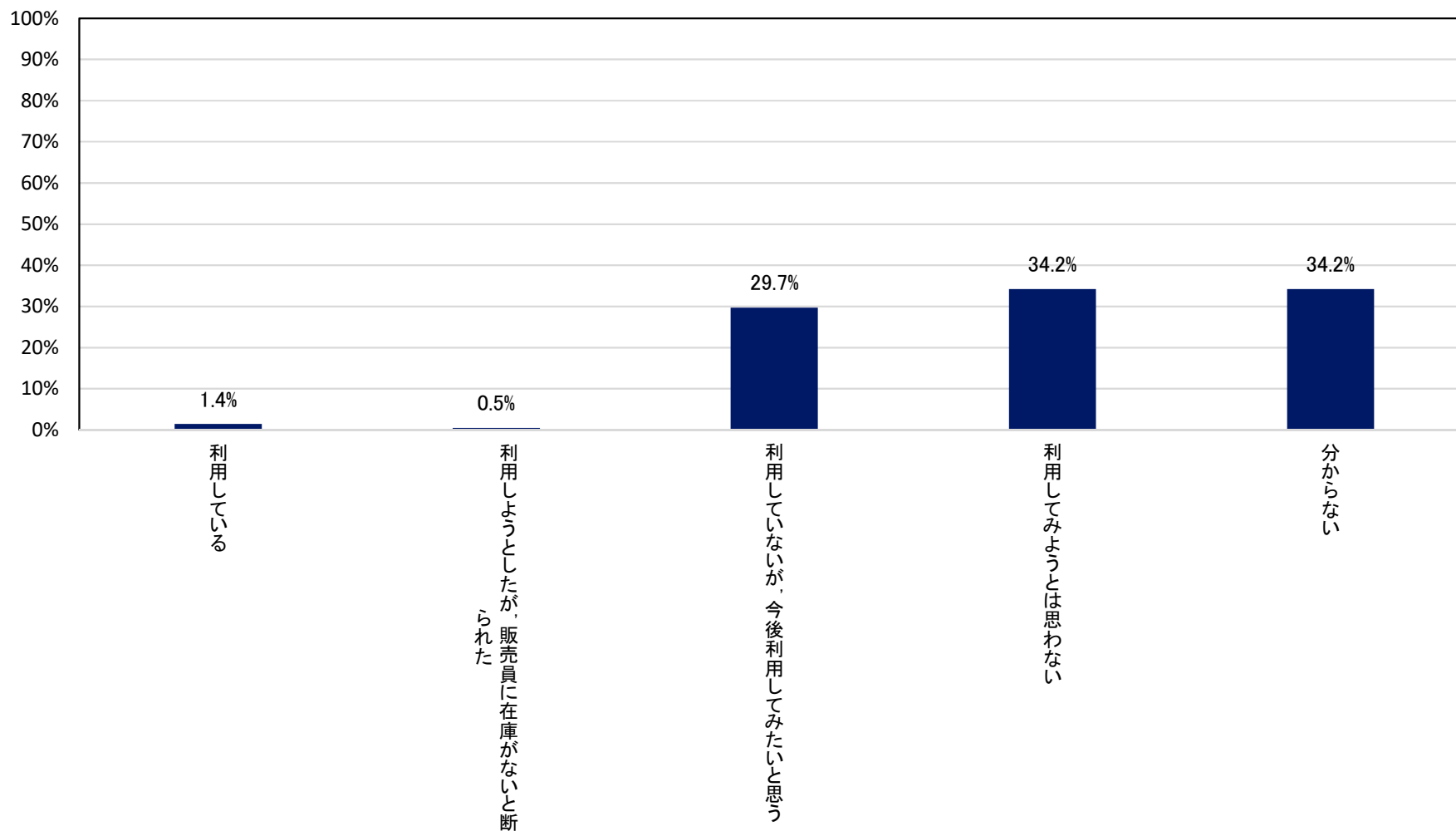
Q25 端末購入サポートプログラムは端末を購入する通信会社と通信契約を結んでいなくても利用できることを知っていますか。(1つ選択)

全体		回答数	%
1	知っている	155	31.1
2	知らない	344	68.9



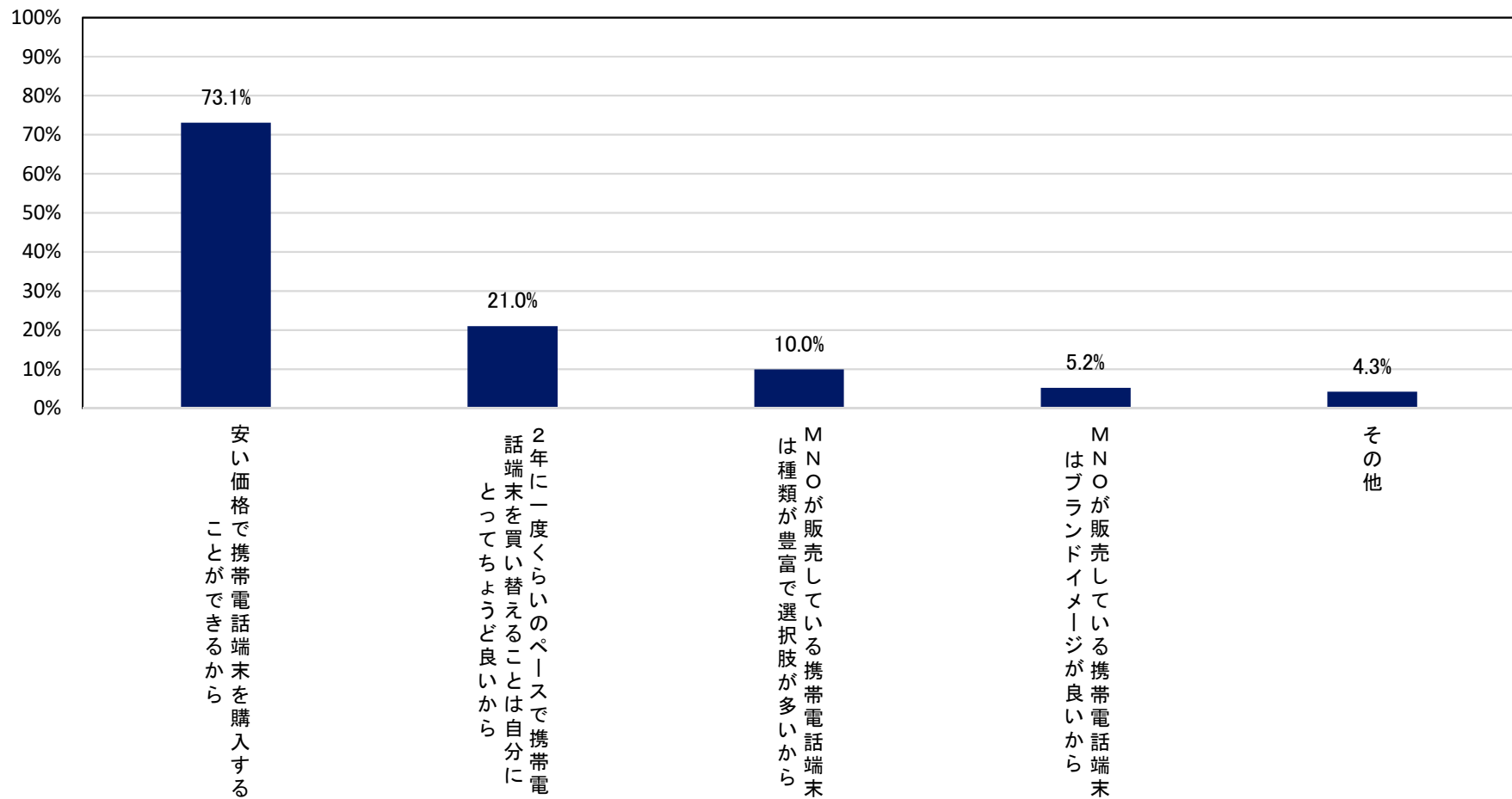
Q26 端末購入サポートプログラムを利用していますか、又は今後利用してみたいと思いますか。(1つ選択)

全体		回答数	%
		2000	100.0
1	利用している	28	1.4
2	利用しようとしたが、販売員に在庫がないと断られた	10	0.5
3	利用していないが、今後利用してみたいと思う	594	29.7
4	利用してみようとは思わない	684	34.2
5	分からない	684	34.2



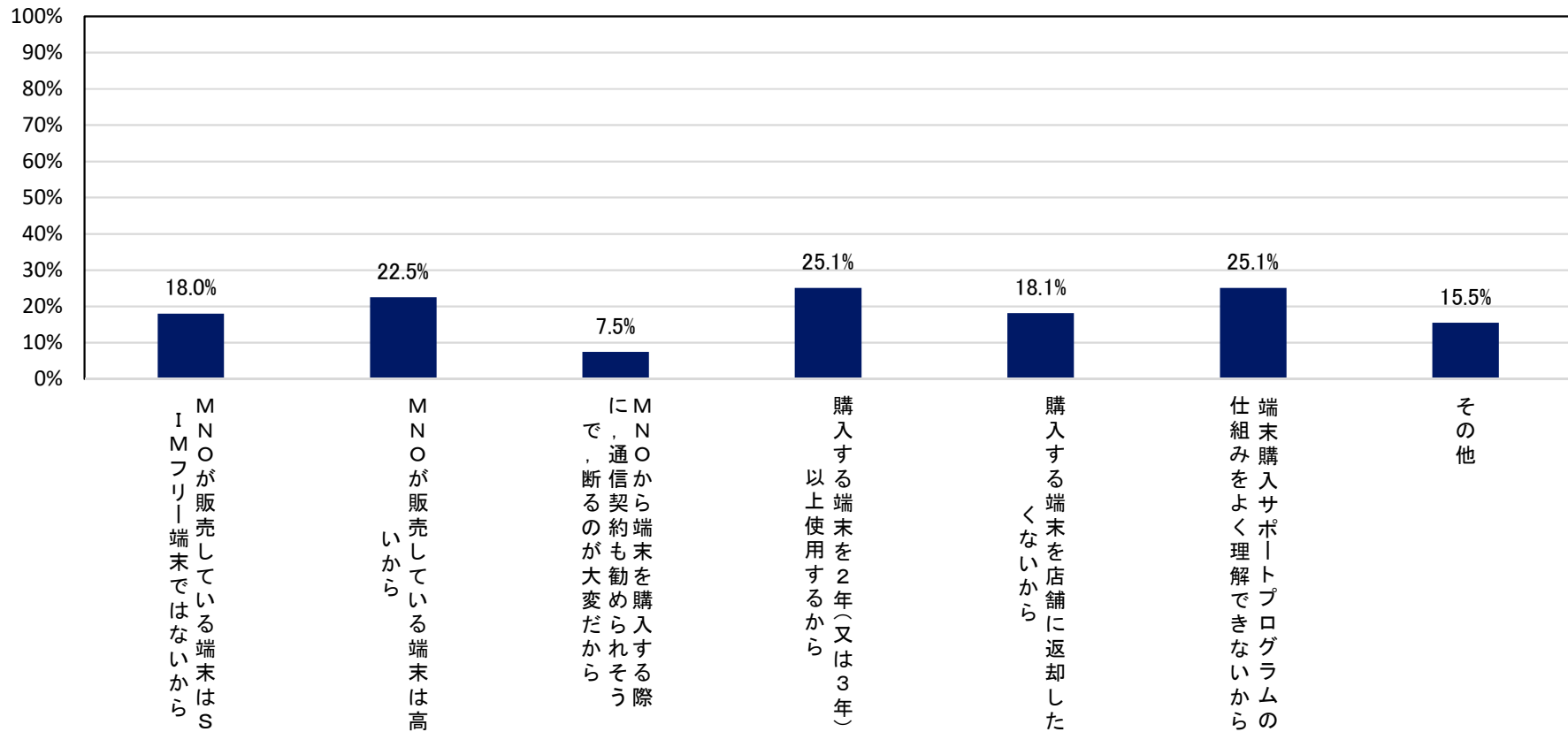
Q27 端末購入サポートプログラムを利用した又は利用してみたいと思う理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	632	100.0
1	安い価格で携帯電話端末を購入することができるから	462	73.1
2	2年に一度くらいのペースで携帯電話端末を買い替えることは自分にとってちょうど良いから	133	21.0
3	MNOが販売している携帯電話端末は種類が豊富で選択肢が多いから	63	10.0
4	MNOが販売している携帯電話端末はブランドイメージが良いから	33	5.2
5	その他	27	4.3



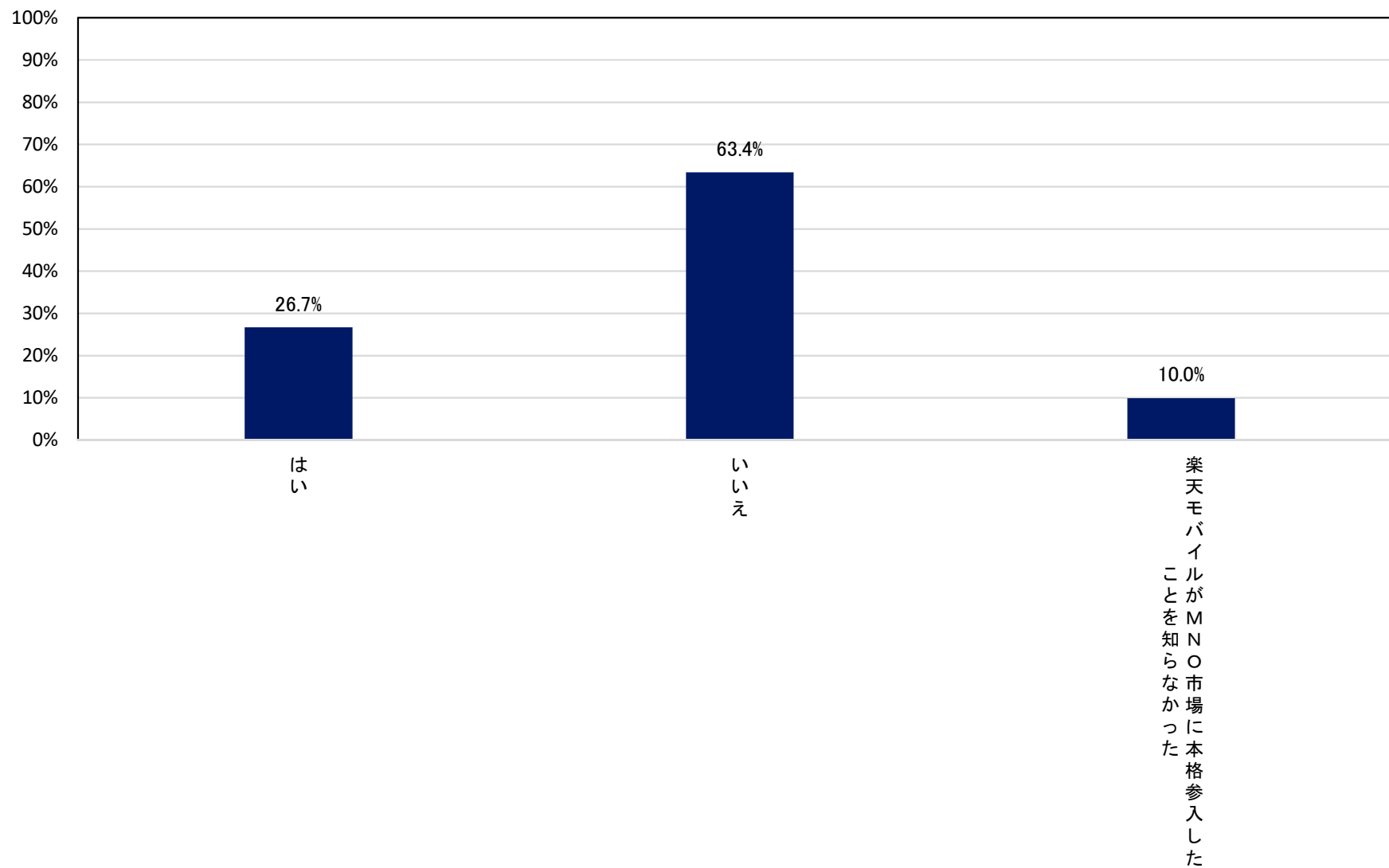
Q28 端末購入サポートプログラムを利用してみようとは思わない理由を教えてください。(複数選択可)

		回答数	%
	全体	684	100.0
1	MNOが販売している端末はSIMフリー端末ではないから	123	18.0
2	MNOが販売している端末は高いから	154	22.5
3	MNOから端末を購入する際に、通信契約も勧められそうで、断るのが大変だから	51	7.5
4	購入する端末を2年(又は3年)以上使用するから	172	25.1
5	購入する端末を店舗に返却したくないから	124	18.1
6	端末購入サポートプログラムの仕組みをよく理解できないから	172	25.1
7	その他	106	15.5



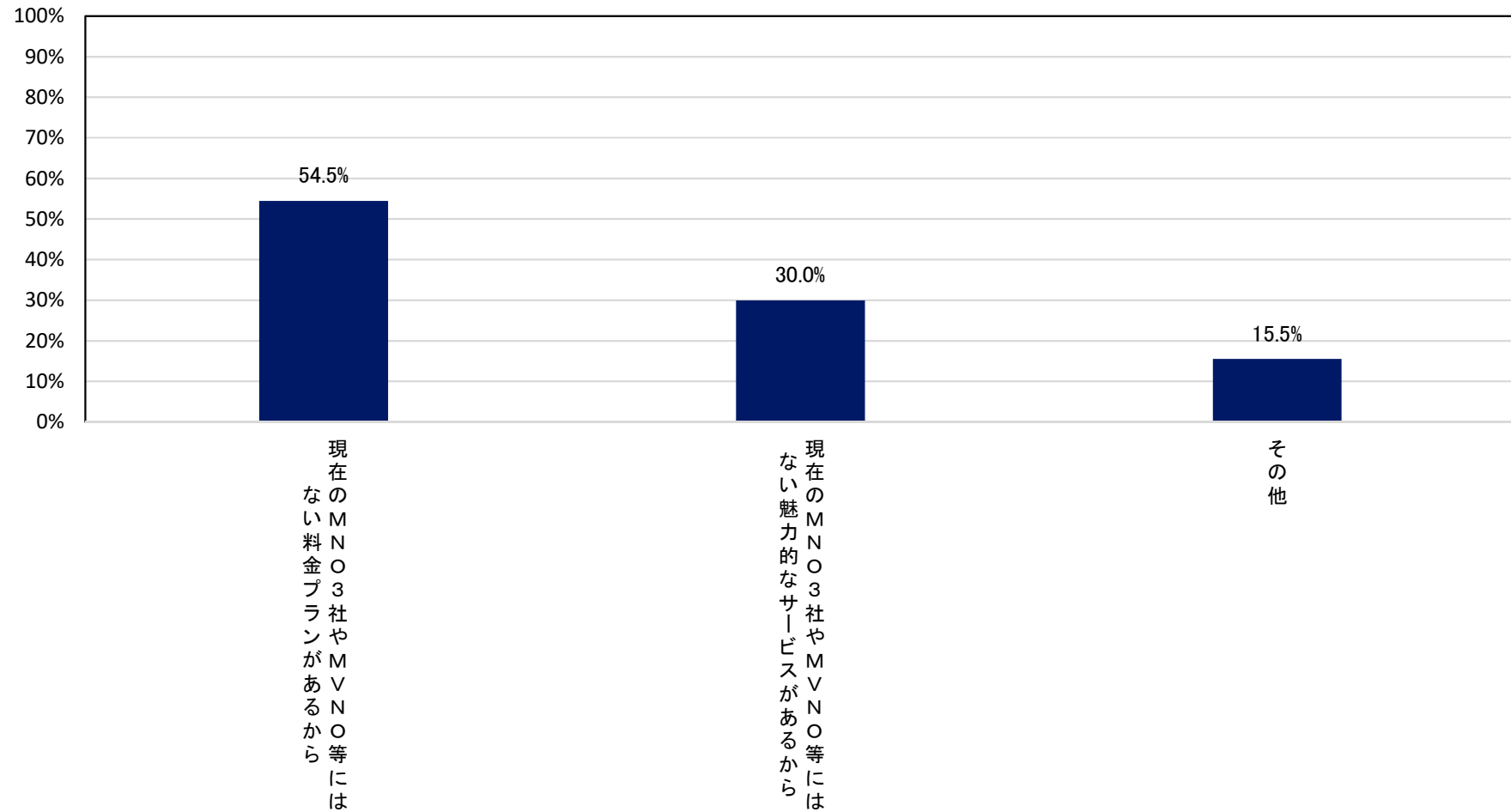
Q29 楽天モバイルがMNO市場に本格参入しましたが、楽天モバイルへの乗換えを検討しましたか。(1つ選択)

		回答数	%
全体		2000	100.0
1	はい	534	26.7
2	いいえ	1267	63.4
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	199	10.0



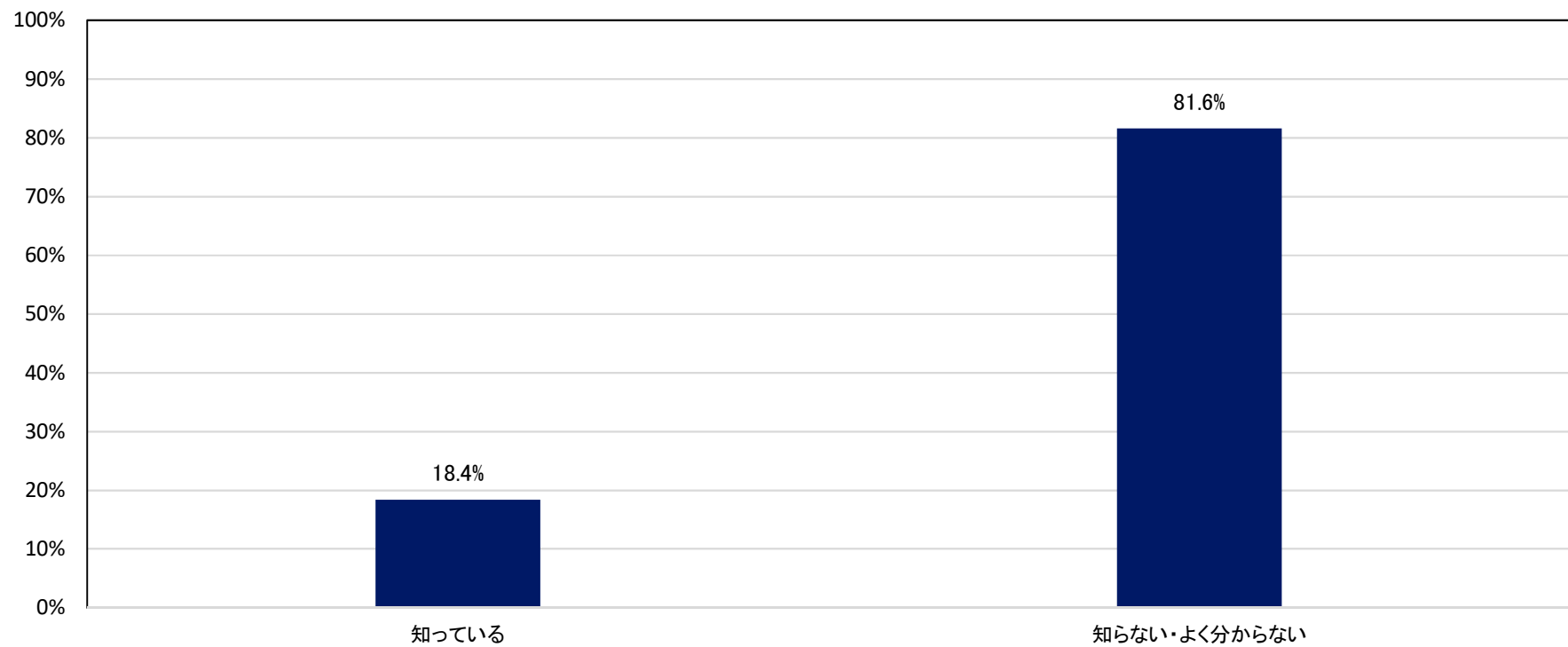
Q30 楽天モバイルへの乗換えを検討した理由は何ですか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	534	100.0
1	現在のMNO3社やMVNO等にはない料金プランがあるから	291	54.5
2	現在のMNO3社やMVNO等にはない魅力的なサービスがあるから	160	30.0
3	その他	83	15.5



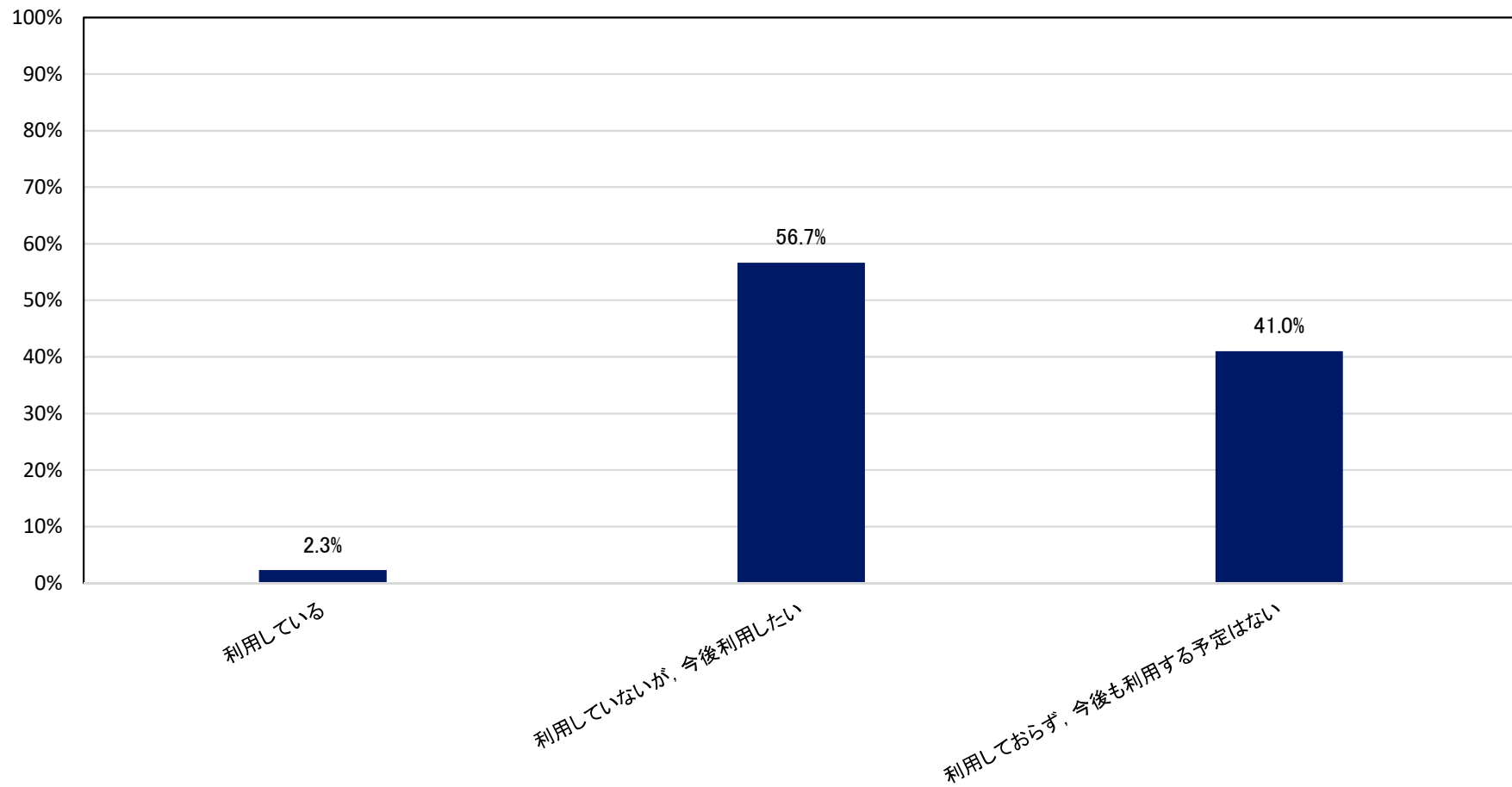
Q31 eSIMのことを知っていますか。(1つ選択)

		回答数	%
全体		2000	100.0
1	知っている	368	18.4
2	知らない・よく分からない	1632	81.6



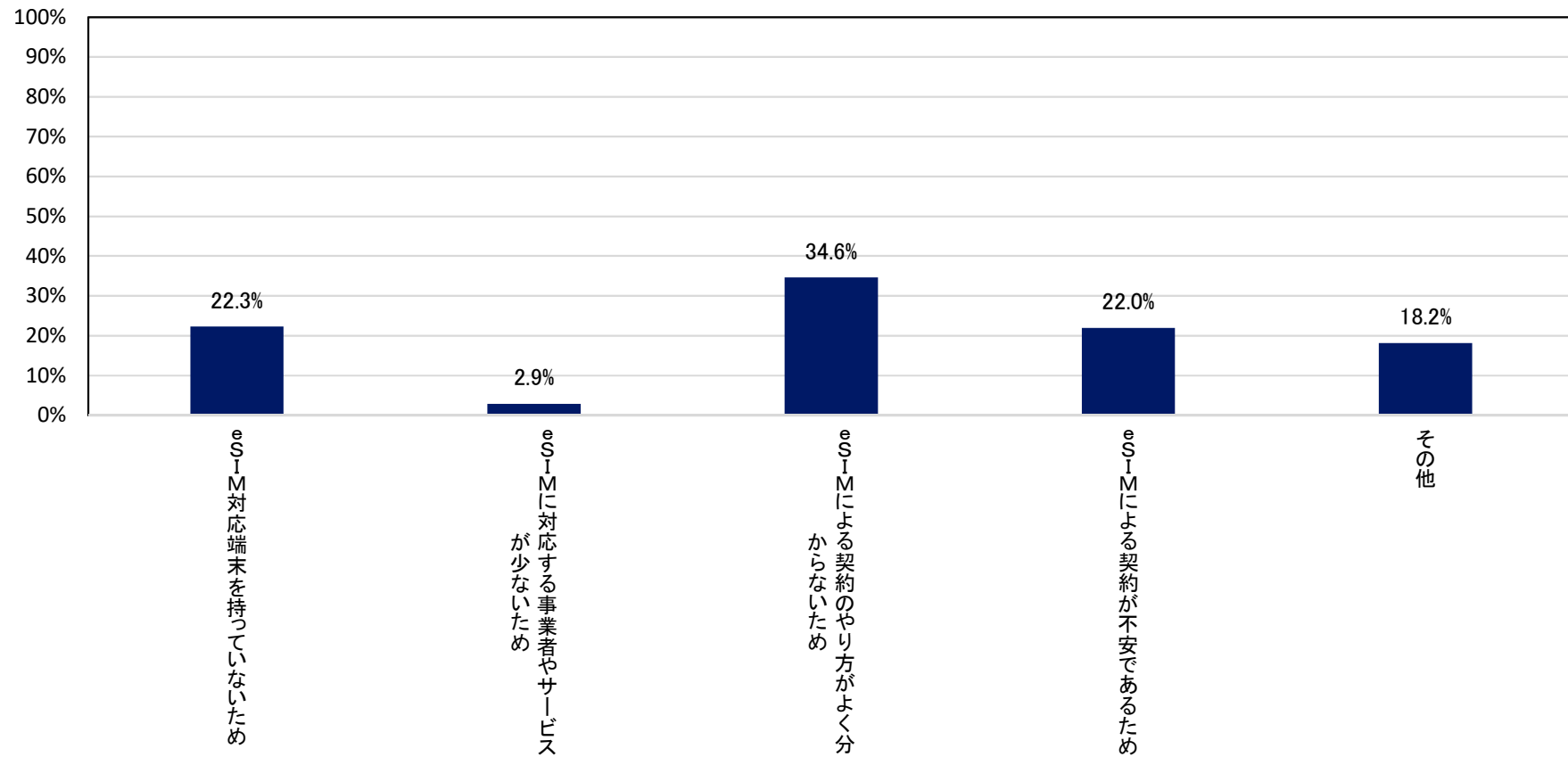
Q32 eSIMを利用することで、SIMカードを入れ替えることなく、通信会社の乗換えができるようになります。あなたは現在eSIMを利用していますか。利用していない場合、今後利用したいと思いますか。(1つ選択)

全体		回答数	%
1	利用している	46	2.3
2	利用していないが、今後利用したい	1134	56.7
3	利用しておらず、今後も利用する予定はない	820	41.0



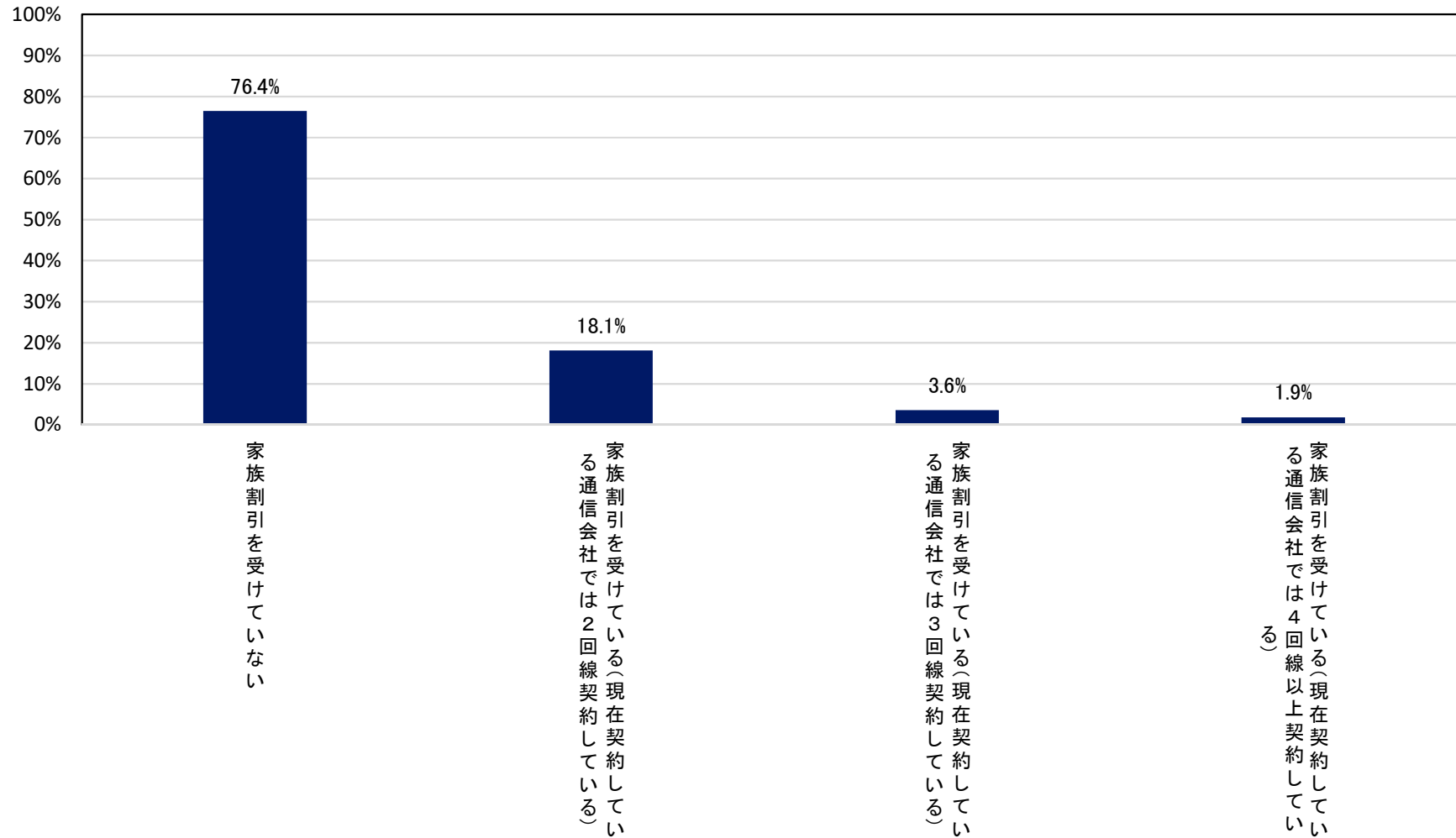
Q33 Q32で「利用しておらず、今後も利用する予定はない」を選択した理由として最も当てはまるものを教えてください。(1つ選択)

全体		回答数	%
1	eSIM対応端末を持っていないため	183	22.3
2	eSIMに対応する事業者やサービスが少ないため	24	2.9
3	eSIMによる契約のやり方がよく分からないため	284	34.6
4	eSIMによる契約が不安であるため	180	22.0
5	その他	149	18.2



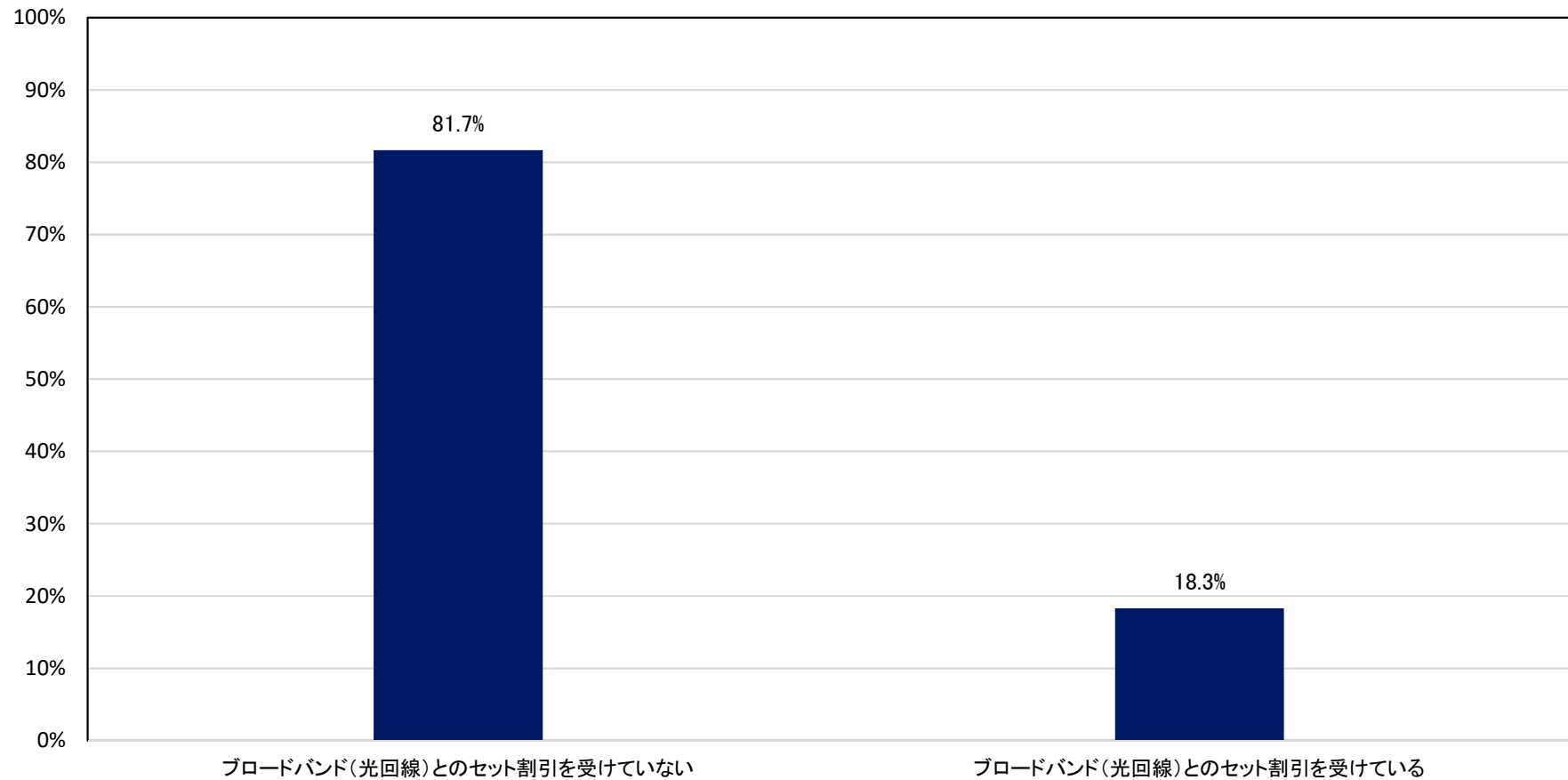
Q34 現在契約している通信会社では、家族での複数回線契約による家族割引を受けていますか。(1つ選択)

		回答数	%
	全体	1380	100.0
1	家族割引を受けていない	1055	76.4
2	家族割引を受けている(現在契約している通信会社では2回線契約している)	250	18.1
3	家族割引を受けている(現在契約している通信会社では3回線契約している)	49	3.6
4	家族割引を受けている(現在契約している通信会社では4回線以上契約している)	26	1.9



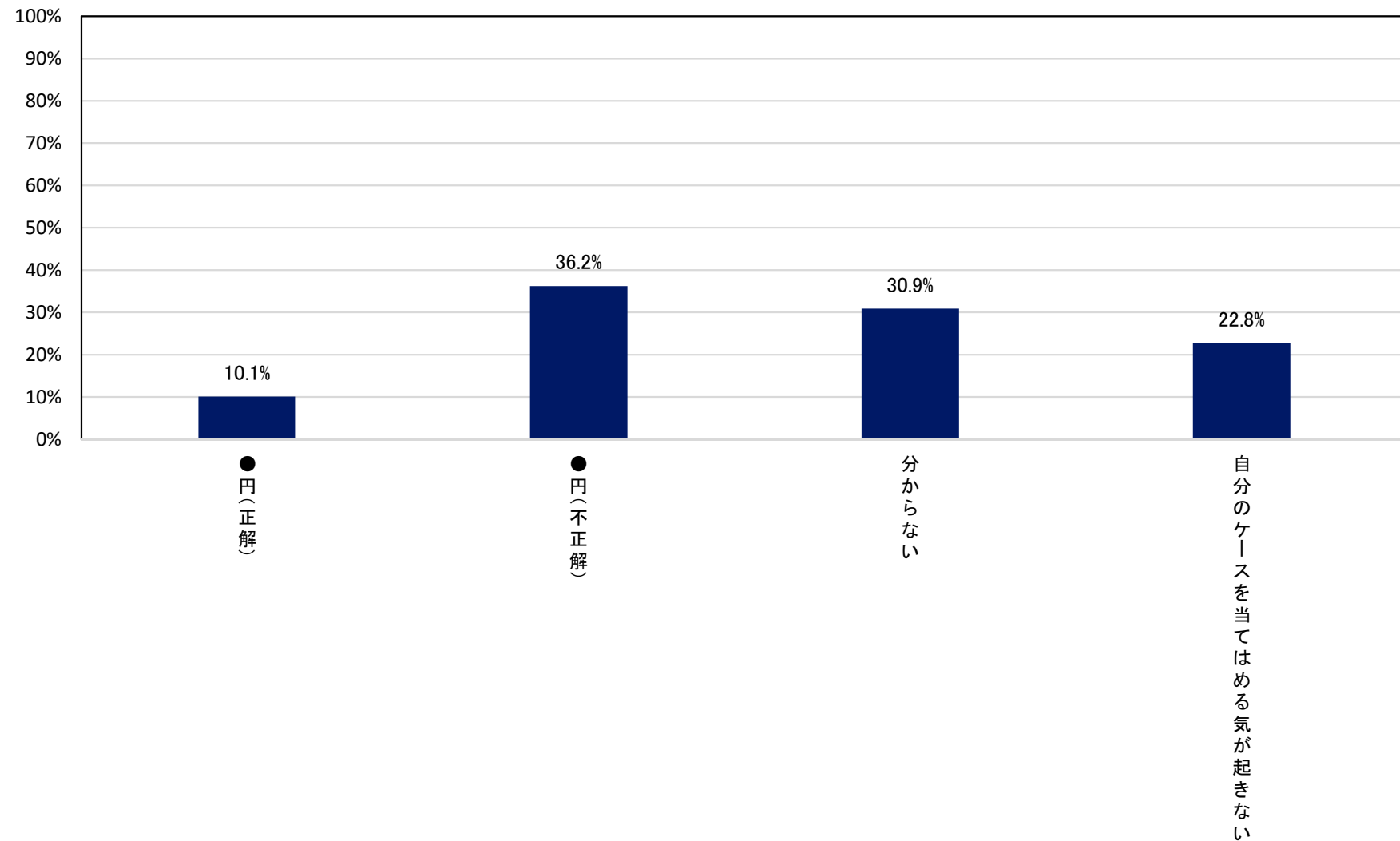
Q35 現在契約している通信会社では、ブロードバンド(光回線)とセットの契約による割引を受けていますか。(1つ選択)

		回答数	%
全体		1380	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	1127	81.7
2	ブロードバンド(光回線)とのセット割引を受けている	253	18.3



Q36 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)

全体		回答数	%
1①	●円(正解)	140	10.1
1②	●円(不正解)	500	36.2
2	分からない	426	30.9
3	自分のケースを当てはめる気が起きない	314	22.8



【参考】条件付きの最安値を強調する表示(例)(Q36)

同居家族4人1人あたり 1,980円/月 (翌月から6か月間) (7か月目以降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)		1,980円/月 (翌月から6か月間) 7か月目以降: 2,480円/月
利用料金内訳		
A: ご利用料金 ※20円/30秒の国内通話料が別途発生します。		4,980円/月
B: 家族割 (※注1)	4人以上でご加入時	-2,000円/月(翌月から永年)
	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)		-500円/月(翌月から6か月間)

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

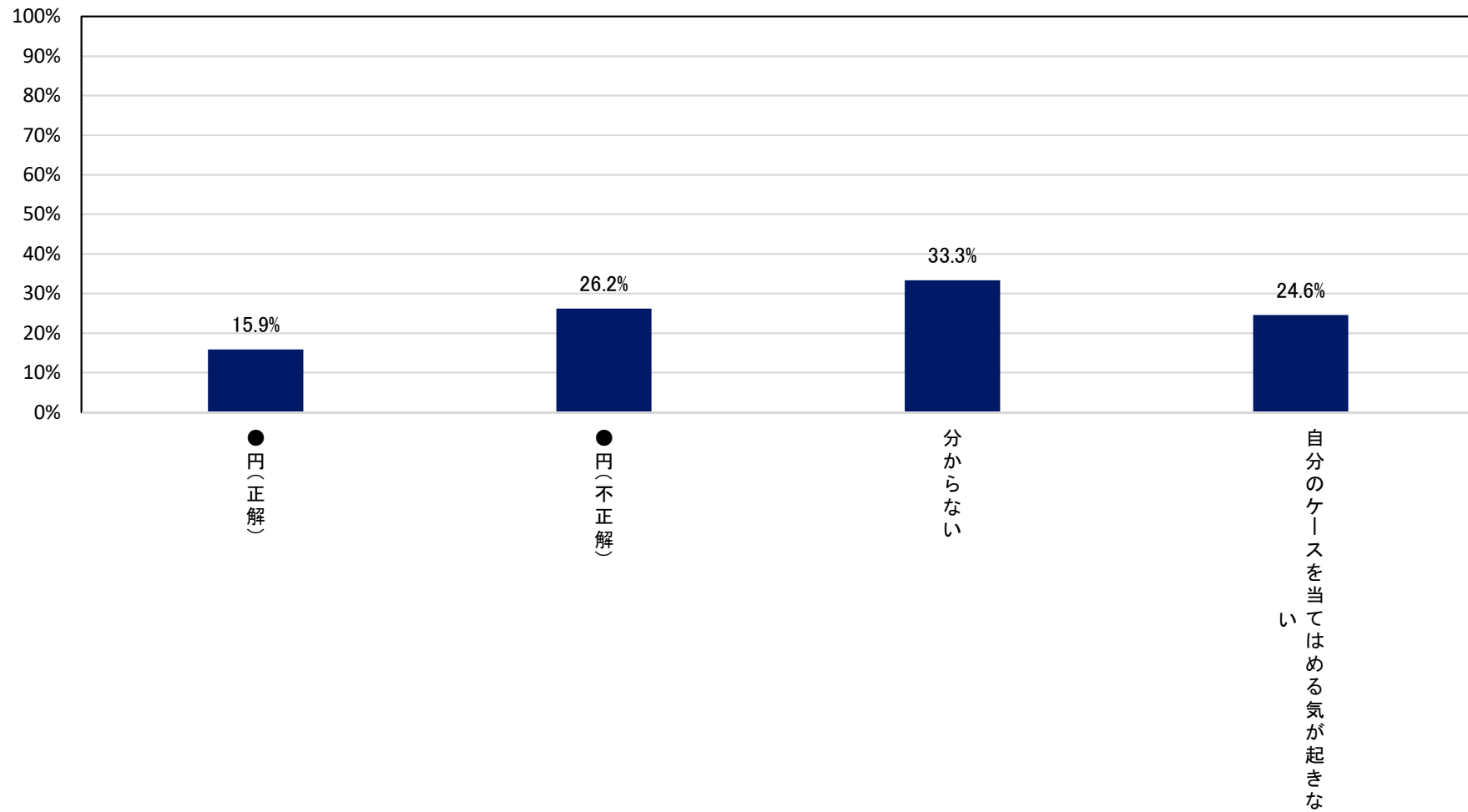
(注1)「家族割」とは、対象の料金プランに加入している家族の人数に応じて、月々のご利用料金を割り引くサービスです。

(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。

Q37 前問(Q36)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。(1つ選択)

		回答数	%
全体		1380	100.0
1①	●円(正解)	219	15.9
1②	●円(不正解)	362	26.2
2	分からない	460	33.3
3	自分のケースを当てはめる気が起きない	339	24.6



【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)(Q37)

	データ容量		～3GB
(全 適用) ①基本 料金 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
(※ 該当 者の み 適用) ②各種 割引 サー ビス	B:家族割 (※注1)	4人以上でご加入時	－2,000円/月(翌月から永年)
		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)		－500円/月(翌月から6カ月間)
(※ 該当 者の み 適用) ③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

【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)

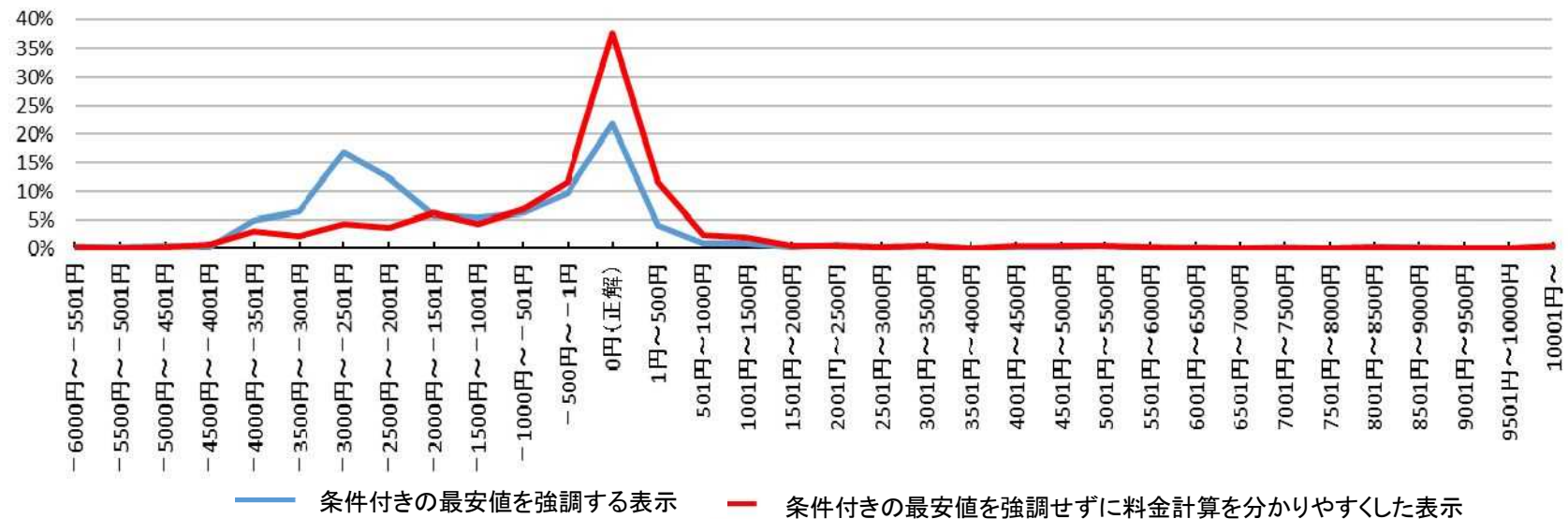
(注1)「家族割」とは、対象の料金プランに加入している家族の人数に応じて、月々のご利用料金を割り引くサービスです。

(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」(Q36)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」(Q37)の正答率



MVNO利用者
Q36: 計算者(640人)
Q37: 計算者(581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。