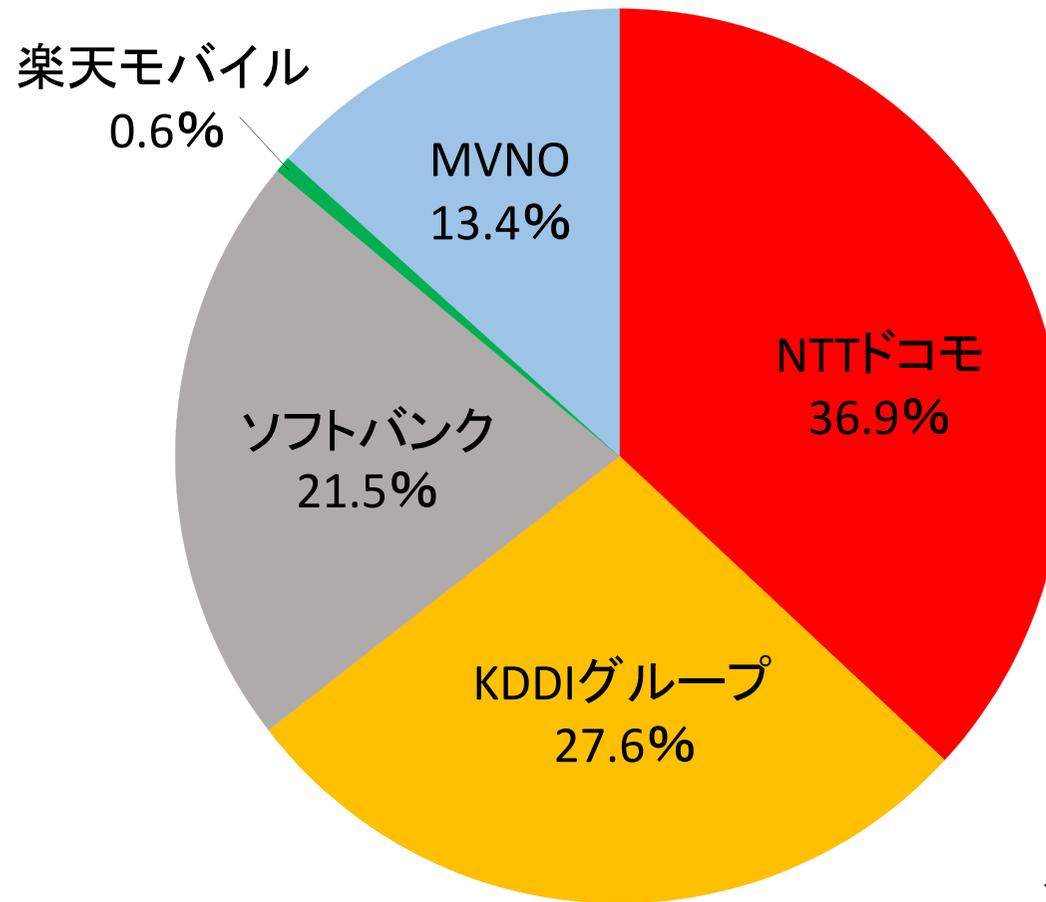


# 携帯電話分野に関する意見交換会

## 事務局説明資料(アンケート結果(抜粋)等)

※本資料については、出典が明記されているものを除き、公正取引委員会実施の消費者アンケートを基に作成した。

※本資料で示す割合は小数点第二位以下を四捨五入している。



(出所)総務省:電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データ(令和2年度第2四半期(9月末))

- ◆ 移動系通信(携帯電話, PHS及びBWA)の契約数は1億9049万。
- ◆ MVNOが提供するSIMカード型の契約数比率は10.1%  
(MVNOが提供するSIMカード型の契約数 / (移動系通信の契約数 - MNOが提供する通信モジュールの契約数))。
- ◆ KDDIグループのシェアには, KDDI, 沖縄セルラー及びUQコミュニケーションズが含まれる。

MNO利用者

MVNO利用者

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

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。(SA)

	回答数	%
全体	2000	100
1 知っている	499	25.0
2 知らない	1501	75.1

《Q24で1を選択したMVNO利用者が回答》

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。(SA)

	回答数	%
全体	499	100
1 知っている	155	31.1
2 知らない	344	68.9

87.1%のMNO利用者が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「知らない」と回答している。

端末購入サポートプログラムについて「知っている」と回答した499名のMVNO利用者のうち, 68.9%のMVNO利用者が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「知らない」と回答している。

# 通信と端末のセット販売(2)

## ※参考 《端末購入サポートプログラムの利用希望の状況(MVNO利用者)》

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。(SA)		回答数	%
全体		2000	100
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

《Q26で1, 2又は3の選択したMVNO利用者が回答》  
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。(MA)

		回答数	%
全体		632	100
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

《Q26で4を選択したMVNO利用者が回答》  
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。(MA)

		回答数	%
全体		684	100
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

・31.6%のMVNO利用者が、端末購入サポートプログラムを利用している又は今後利用してみたいと思うなどと回答し、「分からない」と回答したMVNOも34.2%いた。

・端末購入サポートプログラムを利用したいなどと思う理由は「安い価格で携帯電話端末を購入することができるから」が73.1%を占めた。

・また、34.2%のMVNO利用者が「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」と回答したが、その理由は「購入する端末を2年(又は3年)以上使用するから」と「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」がそれぞれ25.1%であった。

## 期間拘束・自動更新付契約(いわゆる「2年縛り」)

### 《期間拘束のある契約の違約金の上限が1000円に制限されたことの周知状況等(MNO利用者)》

Q11. 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

55.3%のMNO利用者が「違約金の上限が1000円に定められたことを知らなかった」と回答した。

## 期間拘束・自動更新付契約(いわゆる「2年縛り」)

### ※参考《期間拘束のある契約の違約金の上限が1000円に制限されたことの周知状況等(MNO利用者)》

《Q11で1を選択したMNO利用者が回答》

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プ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
4	分からない	32	3.6

「違約金の上限が1000円に定められたことを知っていた」894名のMNO利用者のうち80.9%のMNO利用者が「何も変更しなかった」と回答している。

《Q12で3を選択したMNO利用者が回答》

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	契約変更手続き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

「何も変更しなかった」と回答した723名のMNO利用者のうち37.2%の利用者は「通信会社を乗り換えることは考えていないから」と回答し、34.0%の利用者は「契約変更手続きをするのが面倒だから」と回答した。

# 将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム ≪端末購入サポートプログラムが非回線契約者にも利用できることの周知状況(MNO利用者)≫

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
3	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

		【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)		
		知っている	知らない	
【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)	全体	(2000)	13.0%	87.1%
	1 利用している	(385)	24.2%	75.8%
	2 利用していない	(1256)	12.1%	87.9%
	3 分からない	(359)	3.9%	96.1%

「端末購入サポートプログラムを利用している」と回答した385名のMNO利用者うち、75.8%の利用者は、「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らない」と回答している。

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

《Q33で1を選択したMNO利用者が回答》

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、手順をすることで原則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
3	SIMロック解除の手続きが面倒だから	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

Q22-6. 乗換えの手続き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

Q22-9. 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

Q22-15. 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

- ・購入時から現在までSIMロックがかかっている携帯電話端末を使っているMNO利用者901名のうちSIMロックを解除しない理由について、24.9%の利用者が「SIMロックが解除できることを知らなかったから」と回答し、24.2%の利用者が「手続きが面倒だから」と回答した。
- ・また、MNO利用者2000名のうち59.9%がMVNOに乗り換ええない理由について、「乗換え手続きがややこしくて面倒だから」が「よく当てはまる」又は「少し当てはまる」と回答した。
- ・MNO利用者2000名の31.5%がMVNOに乗り換ええない理由について、「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」が「よく当てはまる」又は「少し当てはまる」と回答した。
- ・MNO利用者2000名の31.3%がMVNOに乗り換ええない理由について、「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」が「よく当てはまる」又は「少し当てはまる」と回答した。

Q14 MNOからMVNO等に乗換えの際、大変だったことなどがありますか。 (MA)		回答数	%
	全体	1355	100
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順に時間が掛かって大変だった	222	16.4
6	乗換え手順の過程で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

・MNOからMVNOへの乗換えを経験したことがある1355名のMVNO利用者のうち23.8%の利用者が「乗り換えるための費用の支払がもったいなかった」と回答している。

Q15 MNOからMVNO等に乗換えた際、携帯電話端末はどのようにしましたか。(SA)		回答数	%
	全体	1355	100
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

・MNOからMVNOへの乗換えを経験したことがある1355名のMVNO利用者のうち25.4%の利用者が「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」と回答している。  
 ・MNOからMVNOへの乗換えを経験したことがある1355名のMVNO利用者のうち38.3%の利用者が、乗換え時に、新たにSIMフリー端末を購入している。

MNO利用者

MVNO利用者

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

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。(SA)

		回答数	%
全体		2000	100
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

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

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。(SA)

		回答数	%
全体		2000	100
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

- ・MNO利用者の40.4%、MVNO利用者の72.5%が携帯電話の通信プランについて「自分で必要な情報を収集・理解をして選択していた」と回答している。
- ・MNO利用者の17.4%、MVNO利用者の45.4%が現在契約している通信プランについて「正確に把握している」と回答している。

《最安値を強調させた広告とそうではない広告による消費者の認識の違いについて》

条件付最安値を強調させた広告

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

<b>データ容量 : ~3GB</b>	
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)	<b>1,980円/月(翌月から6か月間)</b> 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!

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

条件付き最安値を強調させない広告

	データ容量	~3GB	
(全プラン適用) ①基本料金者	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		
②各種割引サービス (※該当者のみ適用)	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)	
③通話オプション (※該当者のみ適用)	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)

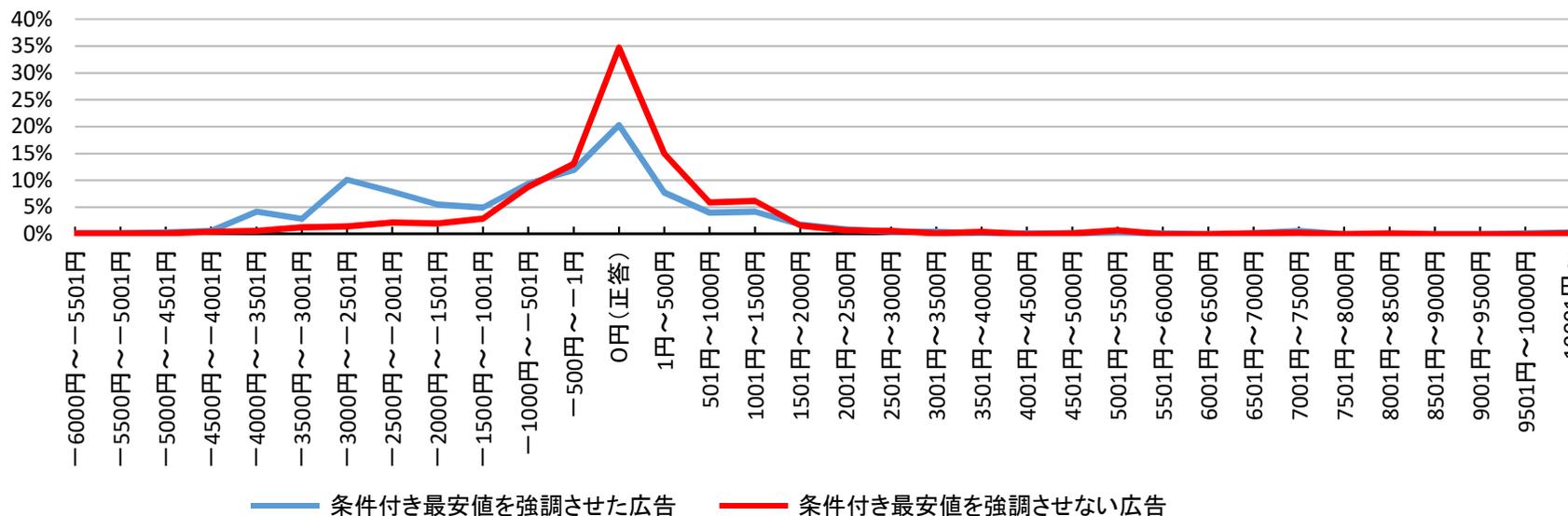
消費者に条件付き最安値を強調させた広告と条件付き最安値を強調させない広告の2つの広告を見てもらい、自身の使用状況を踏まえて料金計算をしてもらったところ、条件付き最安値を強調しない広告の方が正答率が高く、条件付き最安値を強調させた広告は、実際の金額より安い金額に誤認する傾向にあった。(※詳細は次頁)

## 《最安値を強調させた広告とそうではない広告による消費者の認識の違いについて》

**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。

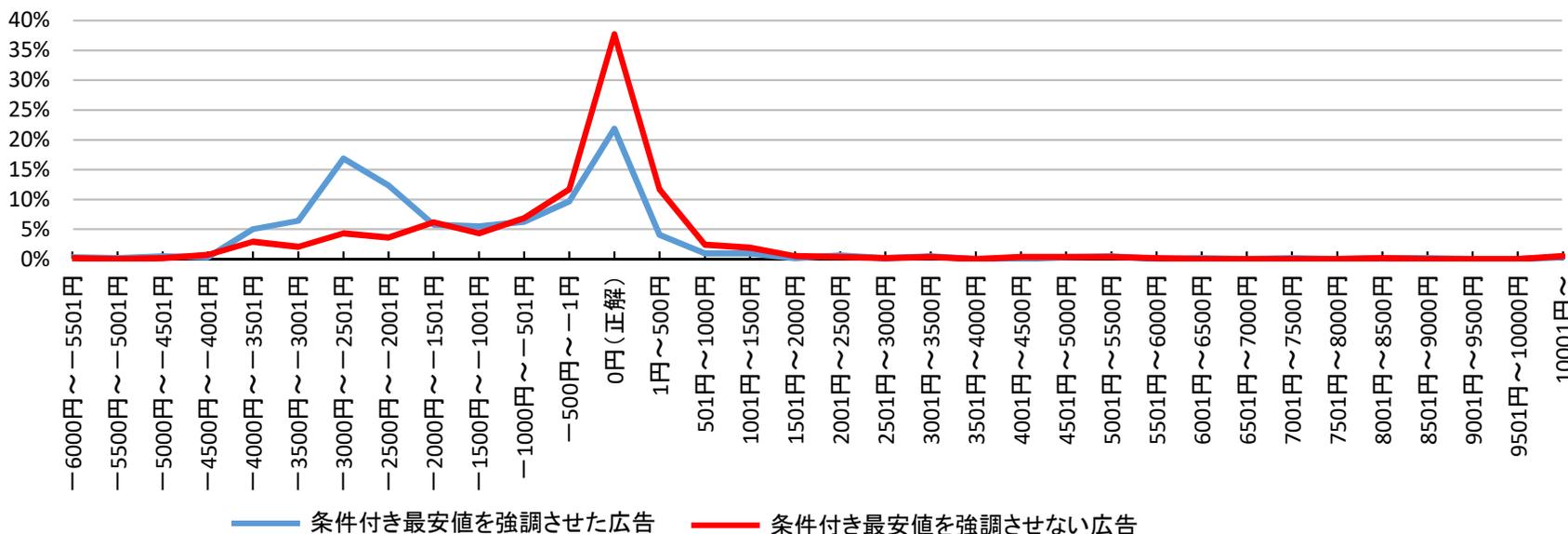
「条件付き最安値を強調させた広告」(Q47)と「条件付き最安値を強調させない広告」(Q48)の正答率



**MVNO利用者**  
 Q47: 計算者(640人)  
 Q48: 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。

「条件付き最安値を強調させた広告」(Q36)と「条件付き最安値を強調させない広告」(Q37)の正答率



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等に移り換えた場合、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
1 500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
5 2,000円以上～2,500円未満	112	5.6
6 2,500円以上～3,000円未満	78	3.9
7 3,000円以上～3,500円未満	73	3.7
8 3,500円以上～4,000円未満	26	1.3
9 4,000円以上～4,500円未満	27	1.4
10 4,500円以上～5,000円未満	20	1.0
11 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
13 6,000円以上	11	0.6
14 変わらない	782	39.1



## 消費者が「MVNO等に移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に移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に移り換えた 場合に安くなる金額	$>$	現在の使用量のまま 実際に主要な MVNOに移り換えた 場合に安くなる金額
<b>68.8%</b>			<b>31.1%</b>	

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に移り換えた場合に「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に移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に移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に移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

**68.8%のMNO利用者は、MVNOに移り換えることで、想定しているよりも通信料金が安くなる。**

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等に移り換えますか。(1つ選択)

		回答数	%
全体		2000	100.0
1	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
5	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
7	3,000円以上～3,500円未満	120	6.0
8	3,500円以上～4,000円未満	62	3.1
9	4,000円以上～4,500円未満	43	2.2
10	4,500円以上～5,000円未満	36	1.8
11	5,000円以上～5,500円未満	46	2.3
12	5,500円以上～6,000円未満	13	0.7
13	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
15	7,000円以上～7,500円未満	6	0.3
16	7,500円以上～8,000円未満	2	0.1
17	8,000円以上～8,500円未満	1	0.1
18	8,500円以上～9,000円未満	1	0.1
19	9,000円以上～9,500円未満	1	0.1
20	9,500円以上～10,000円未満	4	0.2
21	10,000円以上	12	0.6
22	乗り換えない	810	40.5

## 消費者が「MVNO等に移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に移り換えた場合に生じる料金差」の比較

乗り換えるために必要とする料金差(注1)	$<$	現在の使用量のまま主要なMVNOに移り換えた場合に生じる料金差	$>$	乗り換えるために必要とする料金差(注1)	現在の使用量のまま主要なMVNOに移り換えた場合に生じる料金差
<b>45.5%</b> (注2)			<b>54.5%</b> (注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に移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に移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に移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

**45.5%のMNO利用者は、「乗り換えた場合に生じる料金差」が「乗り換えるために必要とする料金差」を上回っている。**

## MNO利用者

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

《Q27で1又は3を選択したMNO利用者が回答》

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、今後利用しようとは思わない	463	23.5

## MVNO利用者

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。(SA)

		回答数	%
全体		2000	100
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

《Q18で1又は3を選択したMVNO利用者が回答》

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。(SA)

		回答数	%
全体		1870	100
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、今後利用しようとは思わない	333	17.8

## MNO利用者

《Q28で2又は4を選択したMNO利用者が回答》  
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
1	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
3	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
7	新品と比べてあまり安くないから	304	17.8
8	きちんと動作するか分からないから	693	40.5
9	販売している店が怪しそうだから	161	9.4
10	故障時などの保証がなさそうだから	677	39.5
11	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

## MVNO利用者

《Q19で2又は4を選択したMVNO利用者が回答》  
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。(MA)

		回答数	%
	全体	1561	100
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

・中古端末を利用しようと思わない理由について、MNO利用者、MVNO利用者ともに「バッテリーの持ちが悪そうだから」や「端末が衛生的ではないイメージがあるから」等、中古端末に対する悪いイメージが上位を占める一方で、「利用したい端末が流通していないから」や「新品端末と比べてあまり安くないから」と回答した利用者も一定数存在する。

## MNO利用者

## MVNO利用者

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せんか。(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

《Q43で3を選択したMNO利用者が回答》

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
5	その他	204	17.5

Q31 eSIMのことを知っていますか。(SA)		回答数	%
全体		2000	100
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せんか。(SA)		回答数	%
全体		2000	100
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

《Q32で3を選択したMVNO利用者が回答》

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。(SA)

		回答数	%
全体		820	100
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

- ・eSIMについては、MNO利用者の90.1%、MVNO利用者の81.6%が「知らない・よく分からない」と回答している。
- ・MNO利用者の40.0%、MVNO利用者の56.7%がeSIMを「利用していないが、今後利用したい」と回答している。
- ・eSIMを「利用しておらず、今後も利用する予定はない」と回答したMNO利用者及びMVNO利用者の最も多い理由は「eSIMによる契約のやり方が分からないため」となっている。

## MNO利用者

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	いいえ	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

<Q40で1を選択したMNO利用者が回答>  
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

## MVNO利用者

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。(SA)

		回答数	%
全体		2000	100
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

<Q29で1を選択したMVNO利用者が回答>  
Q30 楽天モバイルへの乗換えを検討した理由は何ですか。(SA)

		回答数	%
全体		534	100
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

・楽天モバイルへの乗換え検討について、MNO利用者の18.0%、MVNO利用者の26.7%が「はい(検討した)」と回答している。

# MNOからMVNO等に移り換えない理由について ※参考《MNO利用者とMVNO利用者による通信会社の契約年数の違いについて(MNO利用者・MVNO利用者)》

## MNO利用者

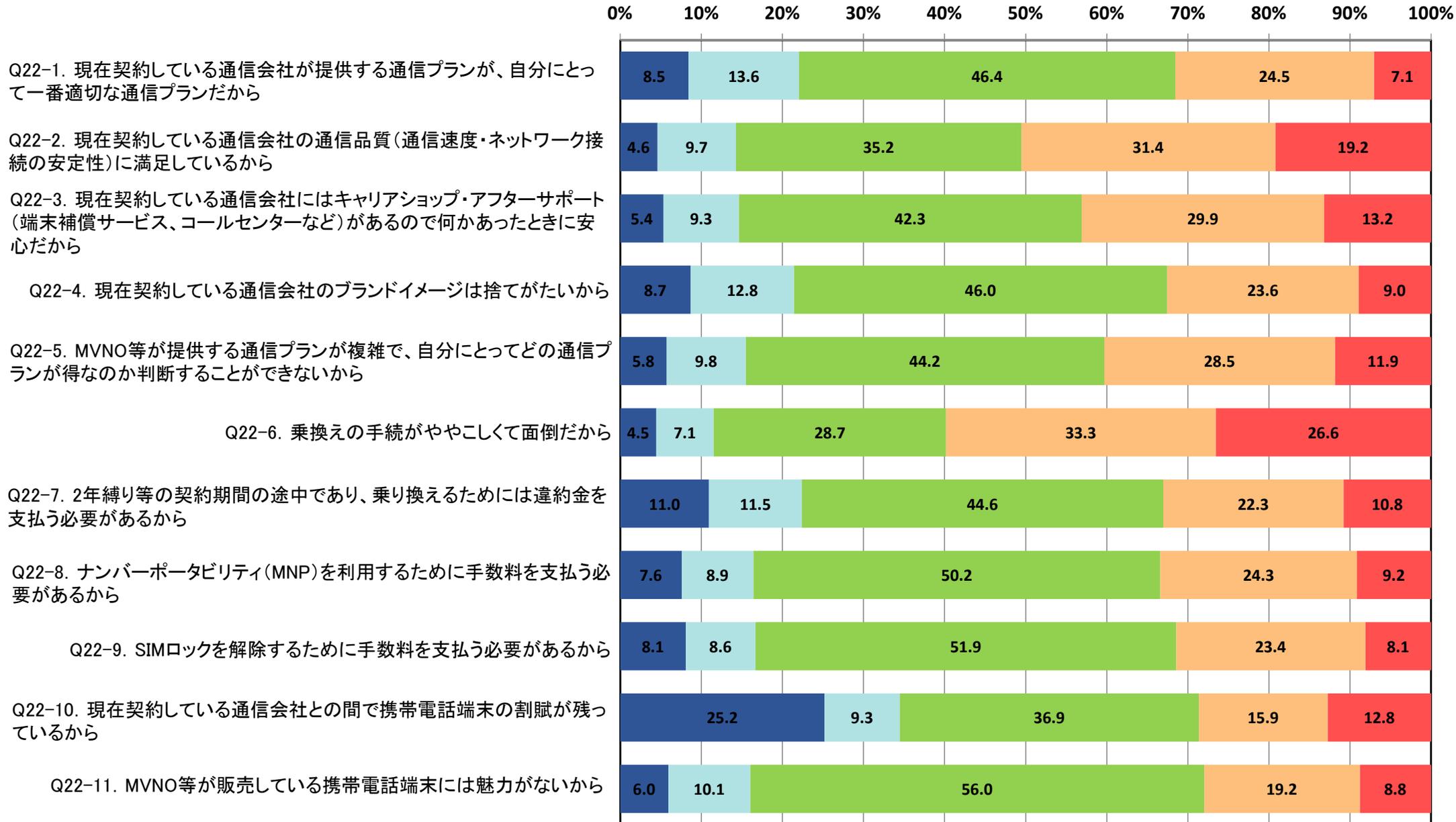
Q7. 現在契約している通信会社で何年契約していますか。(1つ選択)		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	1年未満	63	3.2
2	1年以上～2年未満	92	4.6
3	2年以上～4年未満	170	8.5
4	4年以上～7年未満	174	8.7
5	7年以上～10年未満	167	8.4
6	10年以上～15年未満	344	17.2
7	15年以上	990	49.5

## MVNO利用者

Q7 現在契約している通信会社で何年契約していますか。(SA)		回答数	%
	全体	2000	100
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

・MNO利用者のうち最も多かった回答(49.5%)は現在契約している通信会社で「15年以上」契約しているであり、MVNO利用者のうち最も多かった回答(36.4%)は現在契約している通信会社で「2年以上～4年未満」契約しているであった。

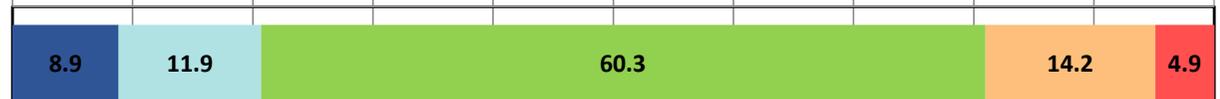
Q22. 現在契約している通信会社からMVNO等に移り換えない理由について、下記の項目について、どれくらい当てはまるかお答えください。(それぞれ1つずつ選択)



■ 全く当てはまらない    ■ 少し当てはまらない    ■ どちらでもない    ■ 少し当てはまる    ■ よく当てはまる

0%    10%    20%    30%    40%    50%    60%    70%    80%    90%    100%

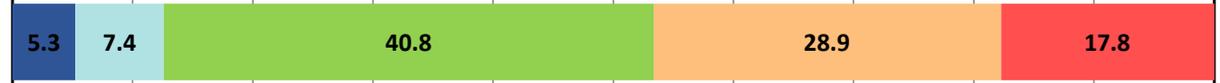
Q22-12. SIMフリー端末は現在契約している通信会社に比べて最新機種が発売が遅いから



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



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



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



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



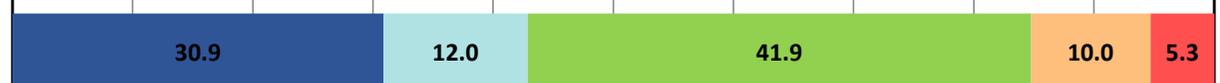
Q22-17. 現在契約している通信会社から乗り換えると失敗するリスクがあると思うから



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



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



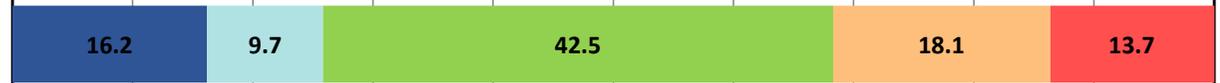
Q22-20. 現在契約している通信会社から乗り換えると固定通信とのセット割引が受けられなくなるから



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



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



- ・MNOからMVNOに移り換えない理由のうち「よく当てはまる」又は「少し当てはまる」と回答したMNO利用者が最も多かったのは「乗換え手続きがややこしくて面倒だから」(59.9%)であり、次いで多かったの「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」(50.6%)であった。
- ・MNOからMVNO等に移り換えない理由22項目について、ある特定の項目に対する回答が他の項目の回答と関係があるかについて因子分析(注)を行ったところ、以下の4つのグループ(潜在的因子)に分けられた。

(注)各回答の相関関係を分析することにより、各回答に影響を与える共通の要因(因子)を見つけ出す統計分析手法のこと。

### 【グループ①(因子1)】

- ・MNOの通信品質に満足しているから(Q22-2)
- ・MNOのサポート体制を信頼しているから(Q22-3)
- ・MNOのブランドイメージは捨てがたいから(Q22-4)
- ・MNOが提供する通信プランが適切だから(Q22-1)
- ・現在使用している携帯電話端末が使い慣れているから(Q22-14)
- ・乗換えにより長期利用者割引・特典が受けられなくなるから(Q22-18)
- ・乗換えには失敗のリスクがあるから(Q22-17)

## 【グループ②(因子2)】

- ・MNP手数料を支払う必要があるから(Q22-8)
- ・SIMロック解除手数料を支払う必要があるから(Q22-9)
- ・期間拘束契約による違約金を支払う必要があるから(Q22-7)
- ・乗換え手続きがややこしくて面倒だから(Q22-6)
- ・MVNOが提供する通信プランが複雑だから(Q22-5)
- ・乗換えに当たって、新たな携帯電話端末を購入する必要があるから(Q22-15)

## 【グループ(因子3)】

- ・乗換えにより固定通信とのセット割引が受けられなくなるから(Q22-20)
- ・乗換えにより公共料金(電気・ガス)とのセット割引が受けられなくなるから(Q22-19)
- ・乗換えにより家族割などの複数回線割引が受けられなくなるから(Q22-22)
- ・乗換えによりポイントサービスが受けられなくなるから(Q22-21)

## 【グループ(因子4)】

- ・SIMフリー端末は最新機種が発売が遅いから(Q22-12)
- ・MVNO等が販売する携帯電話端末には魅力がないから(Q22-11)
- ・乗換えにより使用できなくなるウェアラブル端末があるから(Q22-13)
- ・MVNO等の通信速度では不十分だから(Q22-16)

因子分析の結果、本アンケートでは上記グループ①から④について、乗り換えしない理由としての影響度は、①>②>③>④であった。

(注:上記4つのグループに属していない項目として「MNOとの間で携帯電話端末の割賦が残っているから」(Q22-10)がある。)