

# 携帯電話の 利用状況に関するアンケート結果

2021年9月28日

# 調査概要

## 携帯電話の利用状況に関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2021年6月9日(木)～6月10日(金)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】携帯電話を利用し自身で料金を支払っている者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(各52人)で割付
有効回答数	【スクリーニング調査】3,500人 【本調査】520人
調査項目	<ul style="list-style-type: none"><li>■携帯電話契約の変更状況、割引利用状況<ul style="list-style-type: none"><li>・携帯電話契約の変更状況、直近の変更時期</li><li>・携帯電話契約変更のきっかけ</li><li>・携帯電話事業者の乗り換えしやすさの変化</li><li>・携帯電話の料金プランのわかりやすさの変化</li><li>・通信料金に関する割引利用状況</li><li>・携帯電話と他のサービスとの割引プランに望むこと</li></ul></li><li>■携帯電話に関し消費者として望むこと、最近のトピックの認知状況<ul style="list-style-type: none"><li>・携帯電話に関し消費者として望むこと</li><li>・携帯電話に関する最近のトピックの認知状況</li></ul></li><li>■携帯電話の利用に関するトラブル・困ったこと<ul style="list-style-type: none"><li>・携帯電話の利用に関するトラブル・困ったこと、問合せ・相談状況、解決状況</li></ul></li><li>■MNP(番号ポータビリティ)の手続きに関する意向<ul style="list-style-type: none"><li>・MNP(番号ポータビリティ)の手続きに関する意向</li></ul></li></ul>

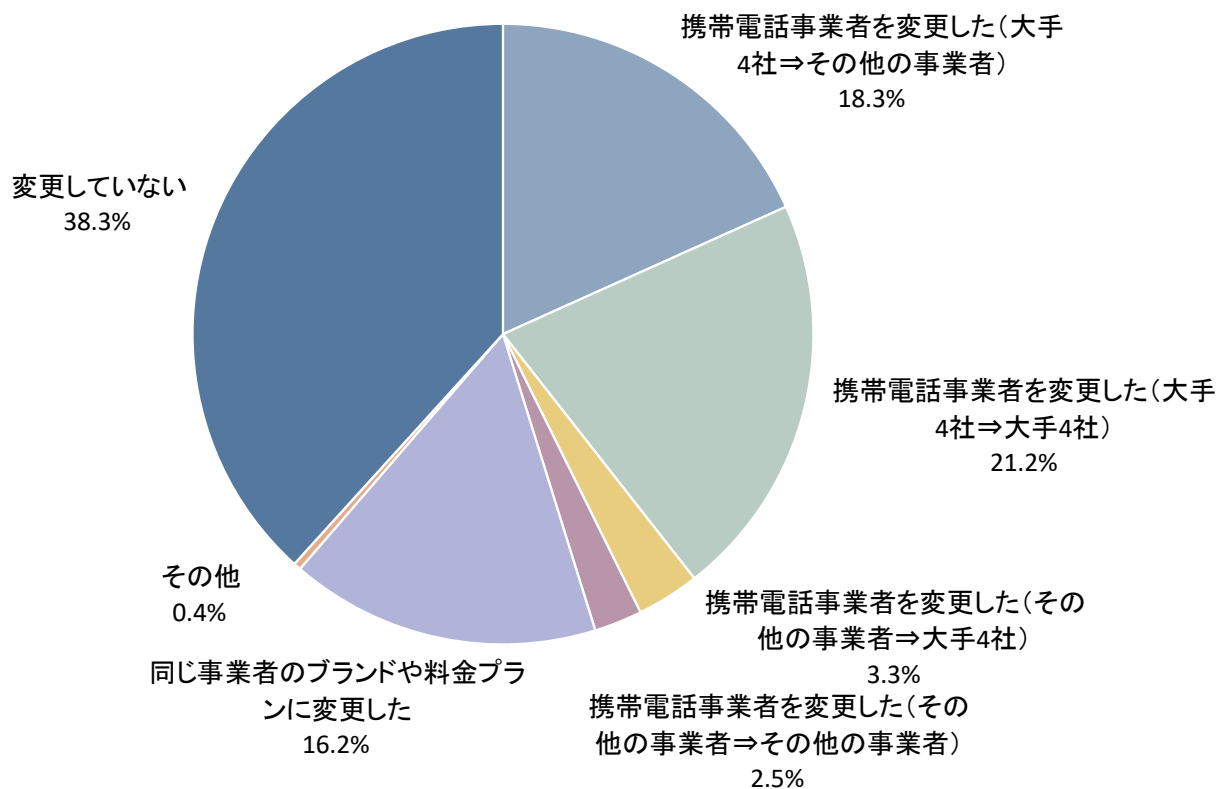
---

## 1. 携帯電話契約の変更状況、割引利用状況

# 携帯電話契約の変更状況

Q1 あなたは、ご自身又はご家庭の携帯電話契約を変更(見直しや乗り換え)したことがありますか。

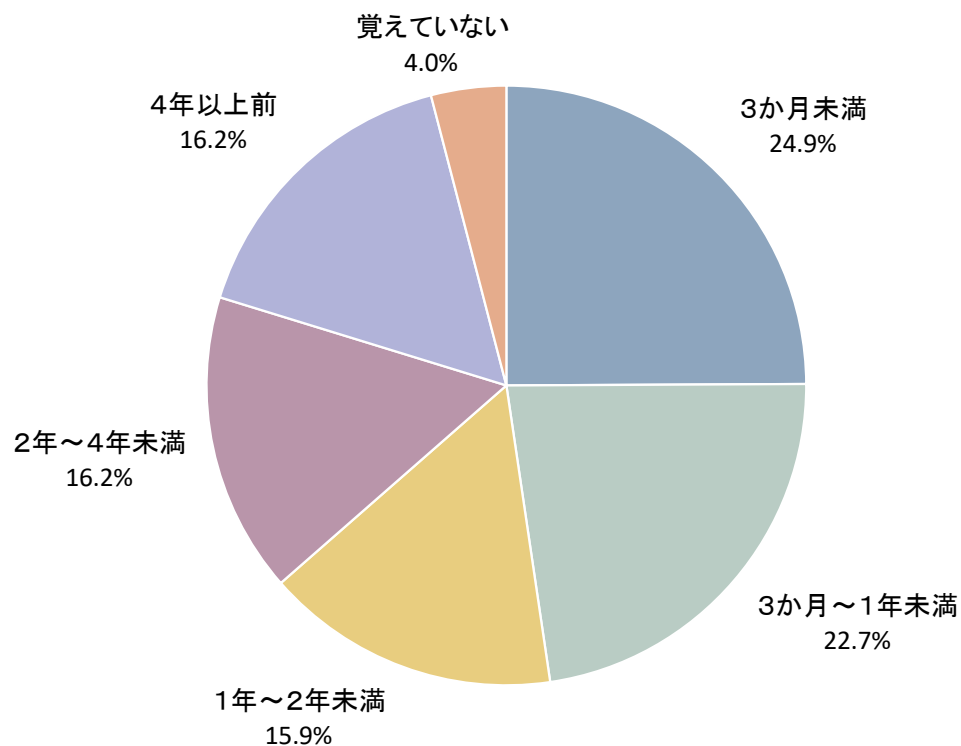
自身又は家庭の携帯電話契約の変更(見直しや乗り換え)状況(n=520)



# 携帯電話契約の料金プランの直近変更時期

Q2 あなたが携帯電話契約の料金プランを最後に変更したのはいつごろ前ですか。

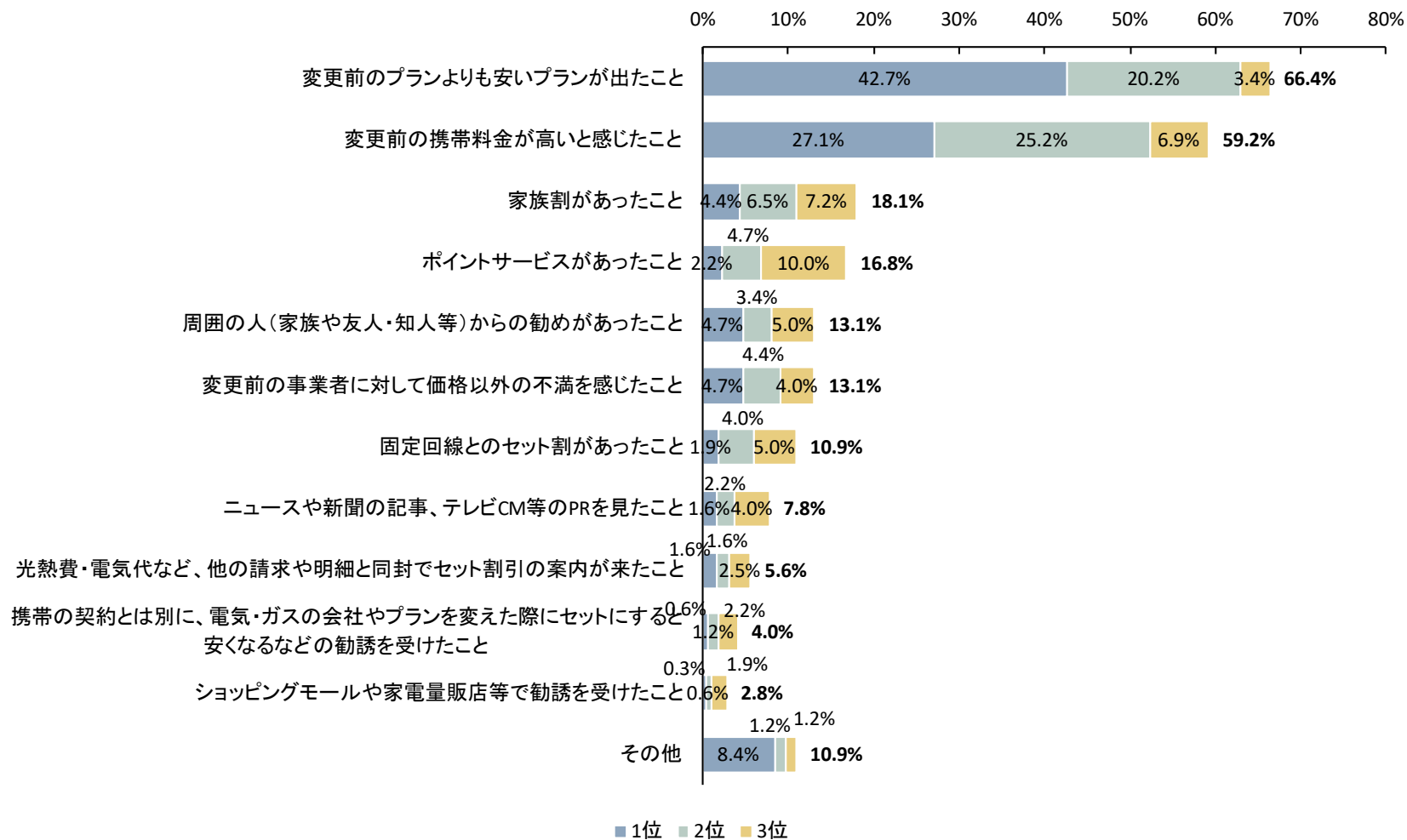
携帯電話契約の料金プランの直近変更時期(n=321)



# 携帯電話契約変更のきっかけ

Q3 Q1で答えた変更のきっかけは何ですか。

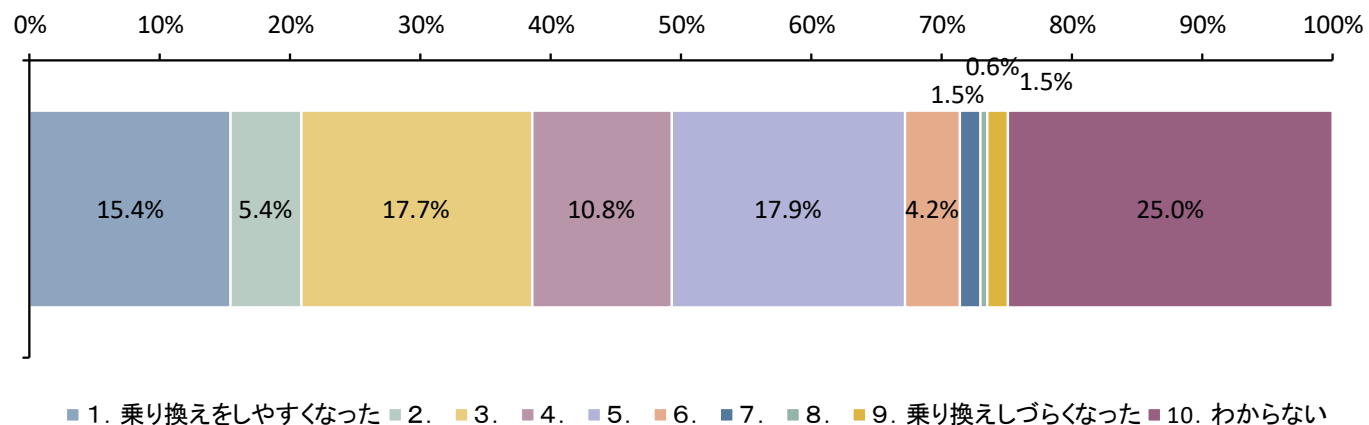
携帯電話契約変更のきっかけ(上位3つ)(n=321)



# 携帯電話事業者の乗り換えやすさの変化

Q4 最近、携帯電話事業者の乗り換えはしやすくなったと感じますか。

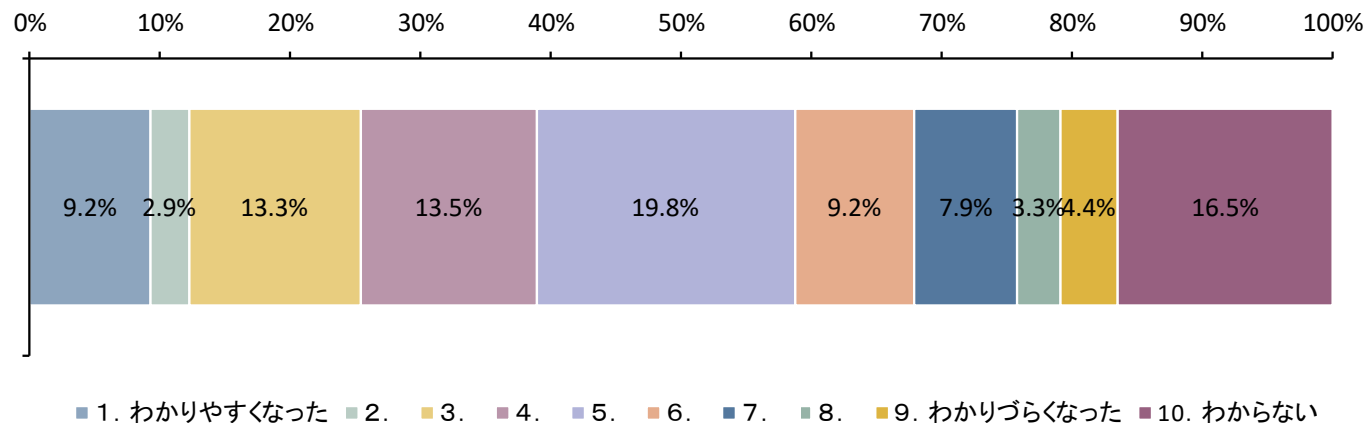
携帯電話事業者の乗り換えやすさの変化(n=520)



# 携帯電話の料金プランのわかりやすさの変化

Q5 最近、携帯電話の料金プランはわかりやすくなってきたと感じますか。

携帯電話の料金プランのわかりやすさの変化(n=520)

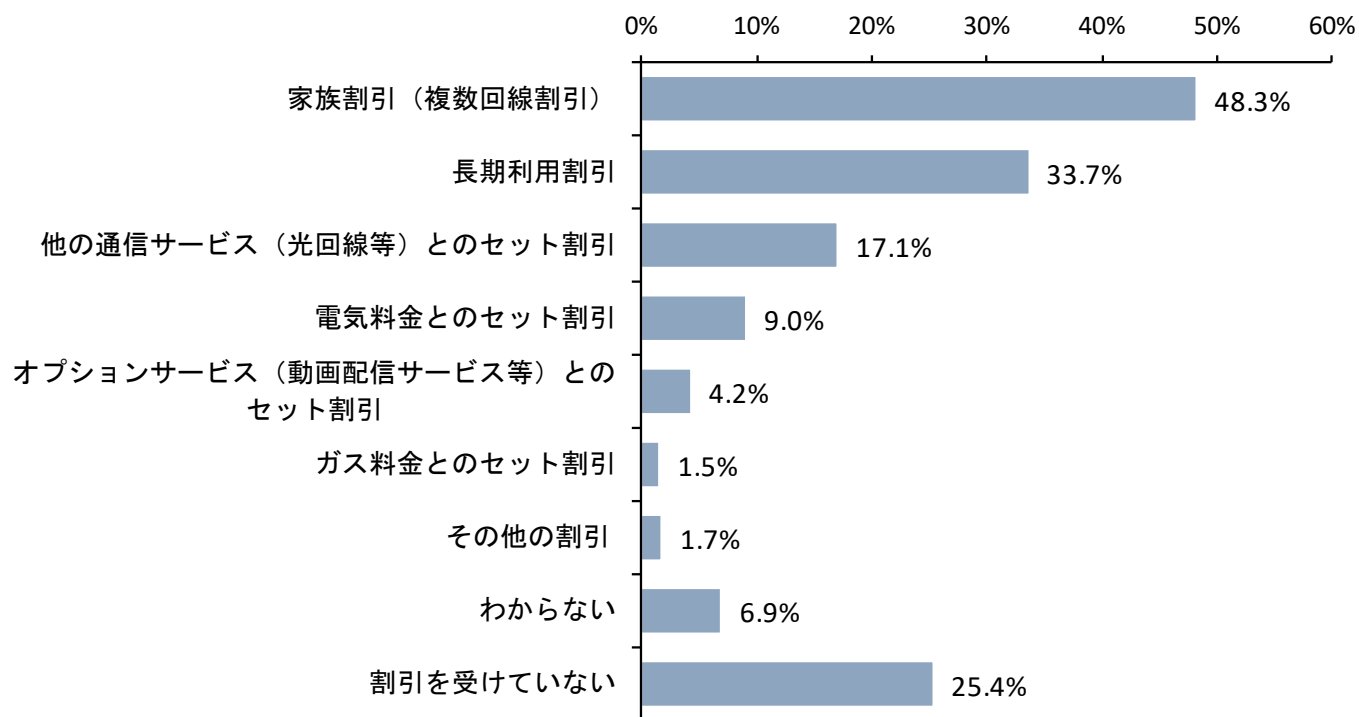




# 通信料金割引の利用状況

Q6 あなたは、通信料金に関してどのような割引を受けていますか。

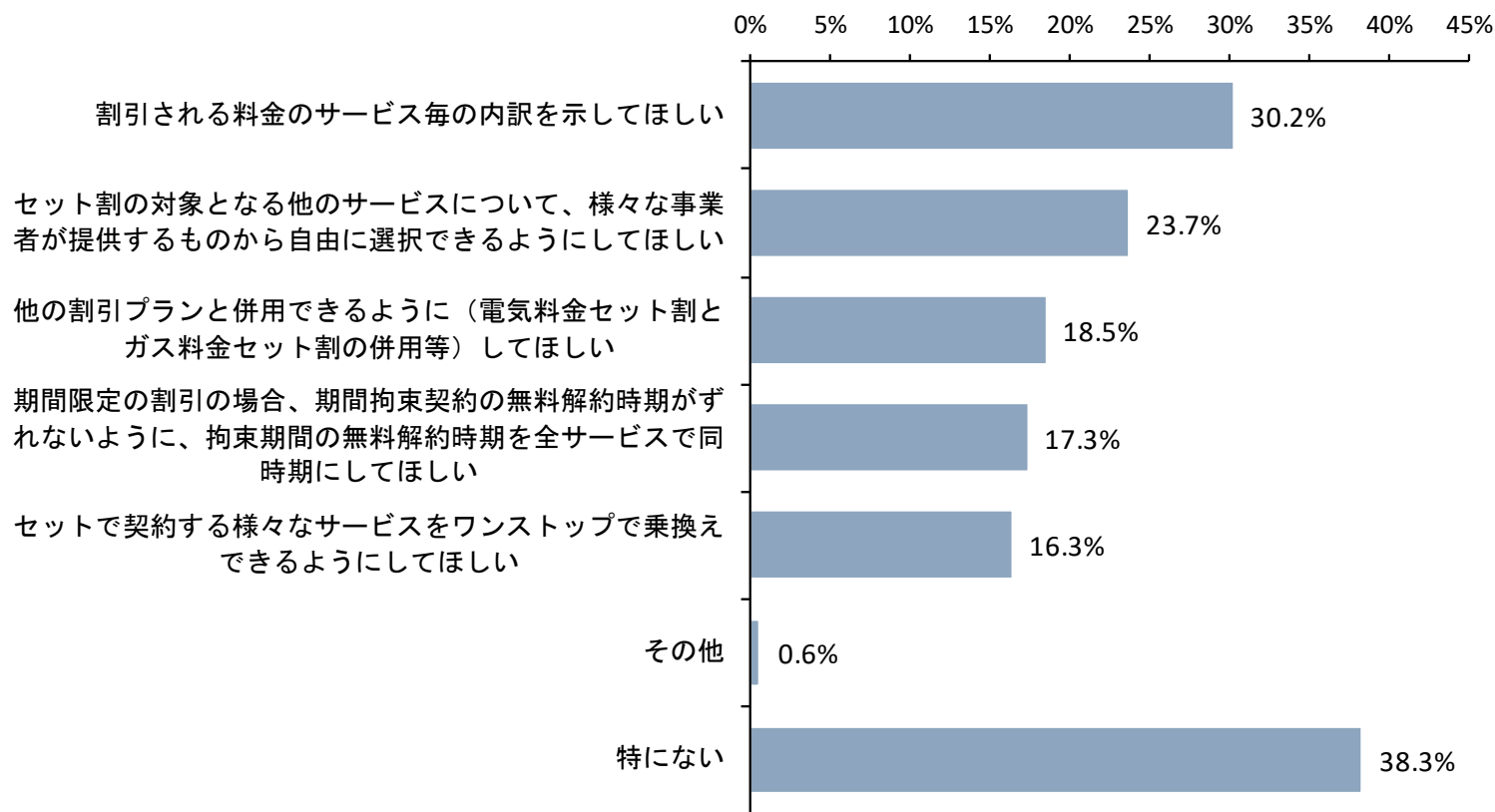
通信料金割引の利用状況(複数回答)(n=520)



# 携帯電話と他のサービスとの割引プランに望むこと

Q7 携帯電話と他のサービス(固定通信、電気、ガス等)との割引プランについて望むことは何ですか。

携帯電話と他のサービスとの割引プランに望むこと(複数回答)(n=520)



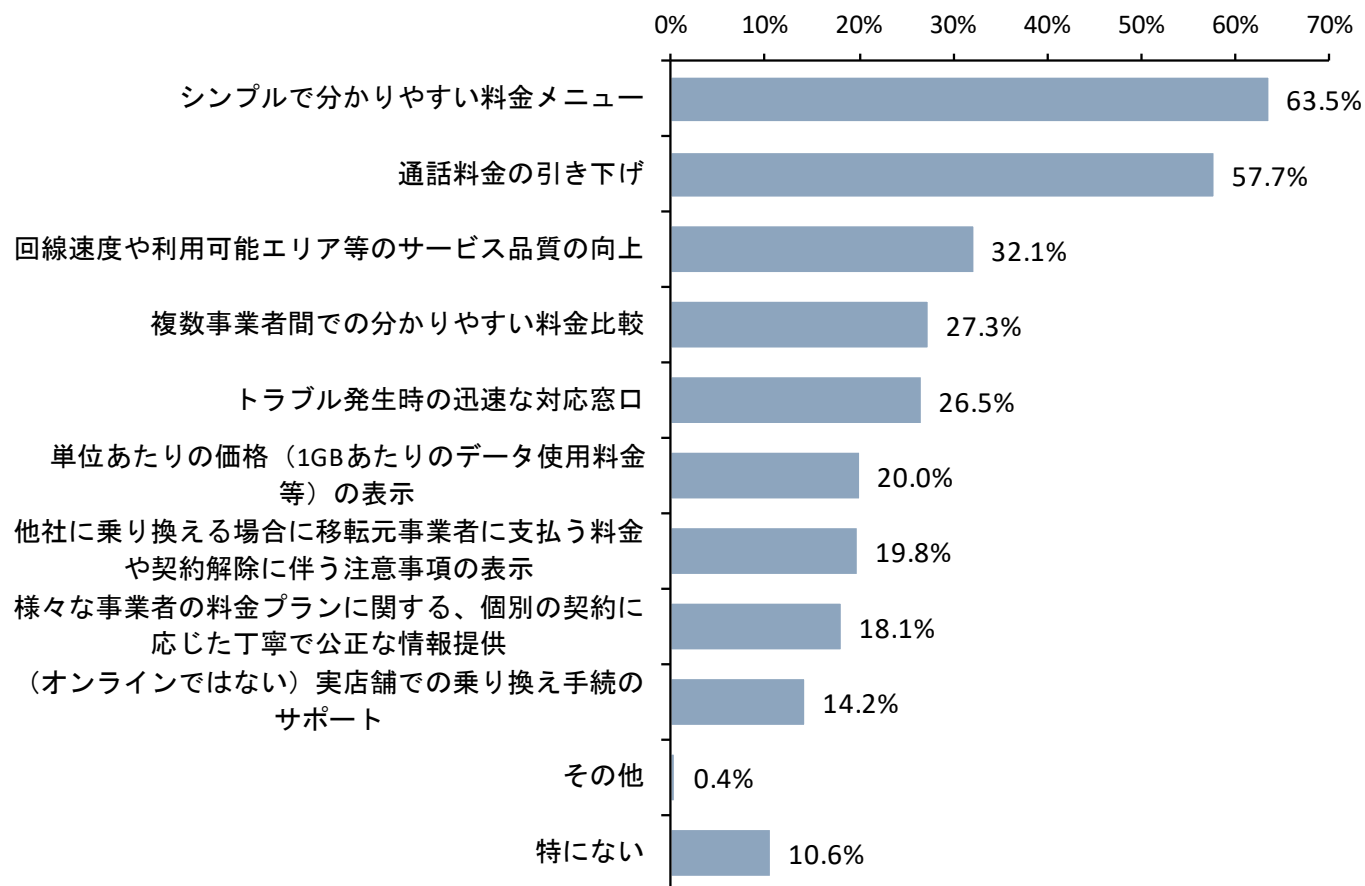
---

## 2. 携帯電話に関し消費者として望むこと、最近のトピックの認知状況

# 携帯電話に関し消費者として望むこと

Q8 携帯電話に関し消費者として望むことは何ですか。

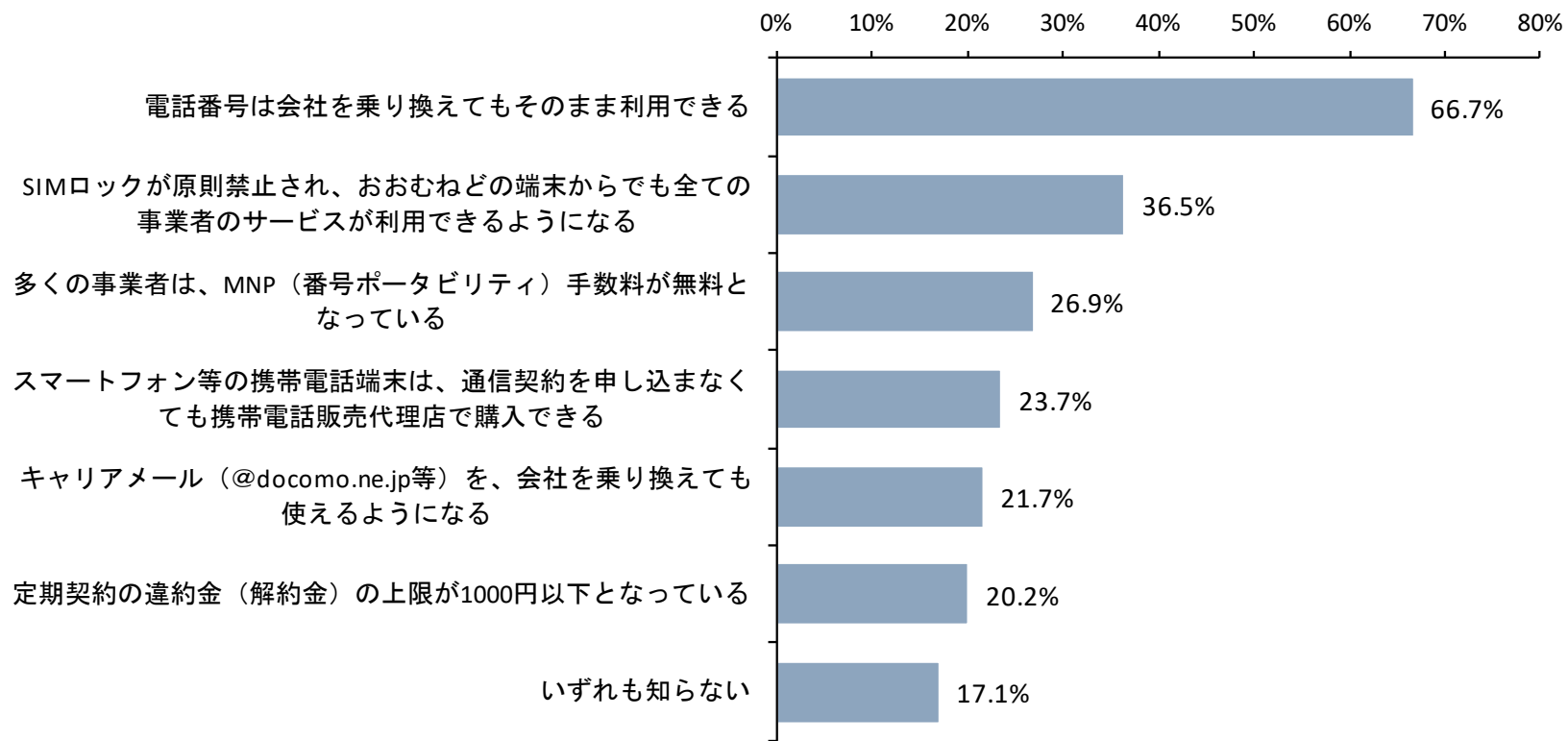
携帯電話に関し消費者として望むこと(複数回答)(n=520)



# 携帯電話に関する最近のトピックの認知状況

Q9 携帯電話に関する最近のトピックについて、あなたが知っていることをすべて選んでください。

携帯電話に関する最近のトピックの認知状況(複数回答)(n=520)



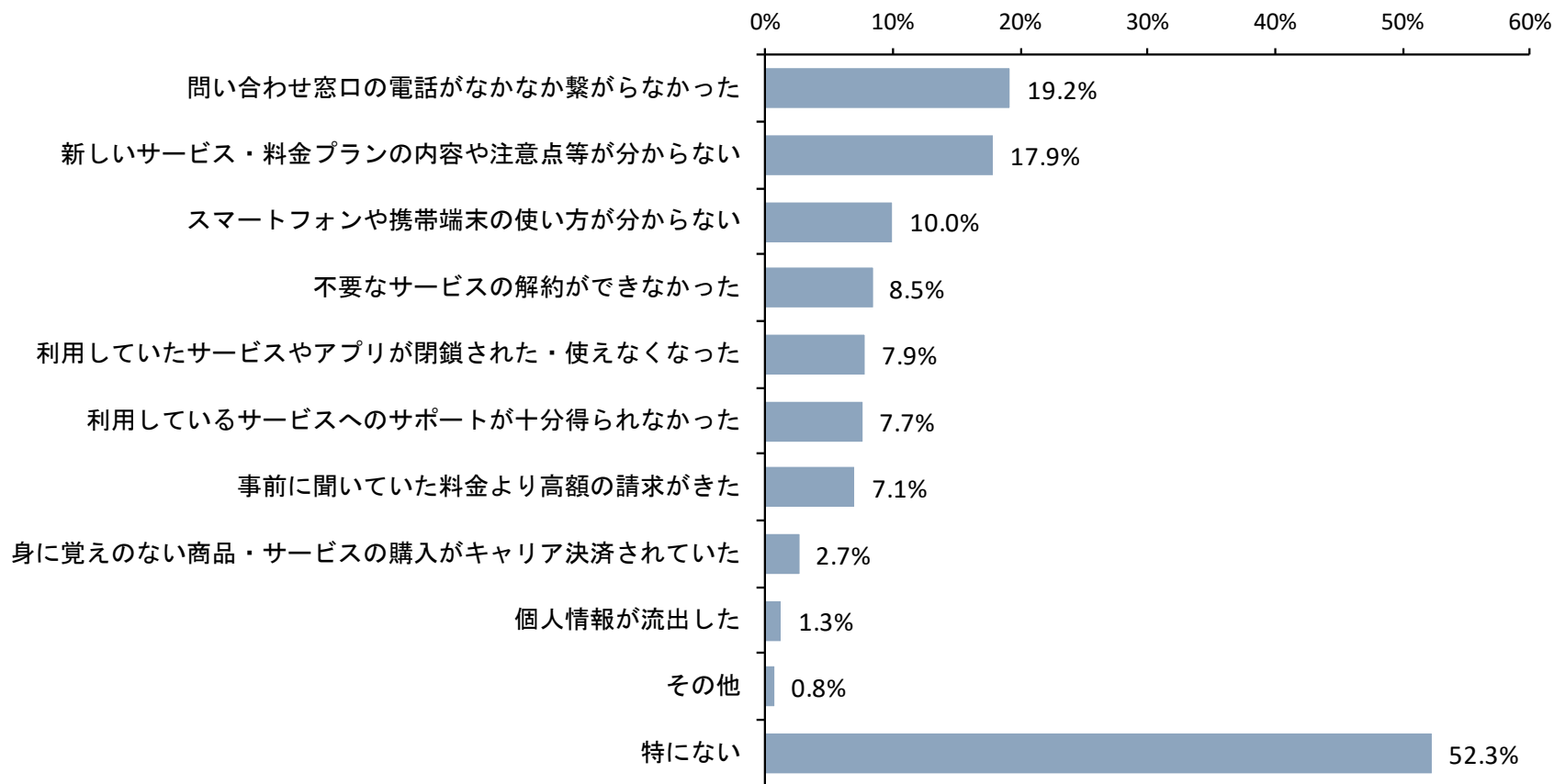
---

### 3. 携帯電話の利用に関するトラブル・困ったこと

# 携帯電話の利用に関するトラブル・困ったこと

Q10 あなたが携帯電話を利用している時に、トラブルにあたり困ったりしたことがありましたか。

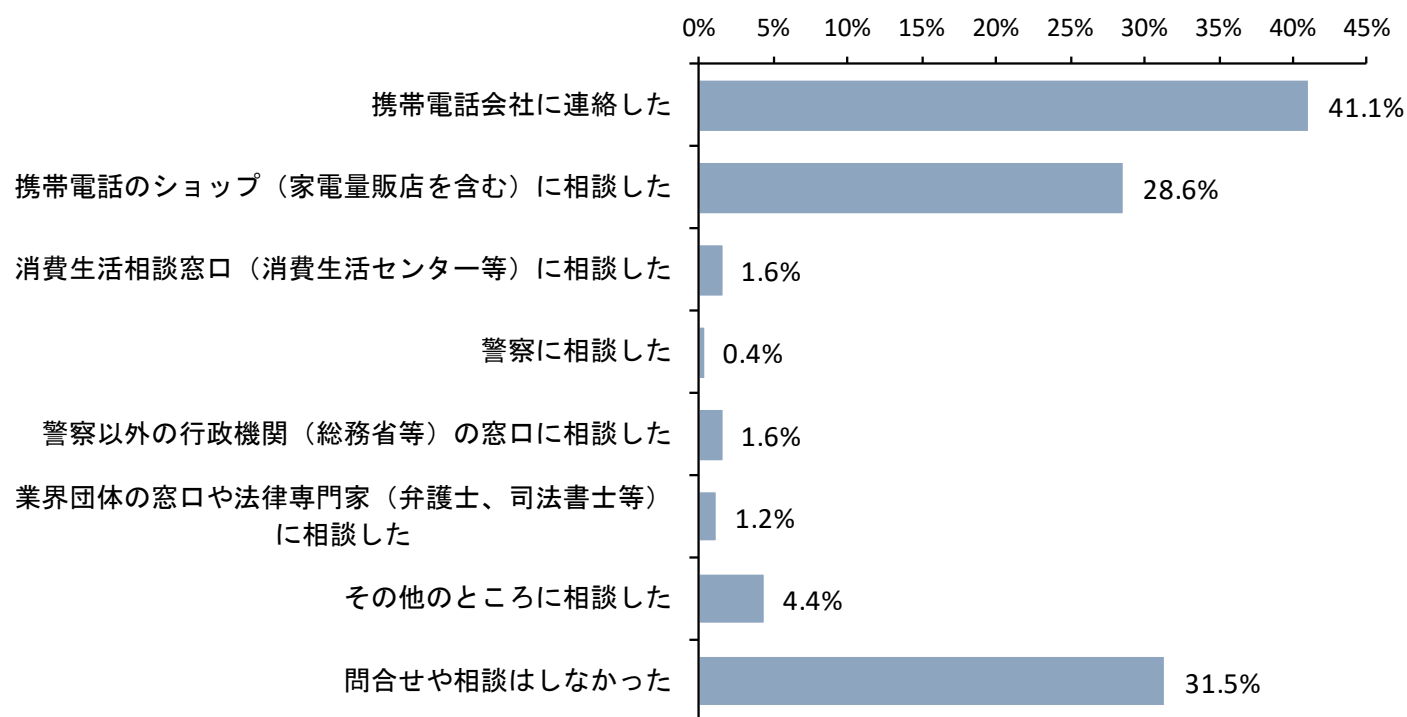
携帯電話の利用に関するトラブル・困ったこと(複数回答)(n=520)



# トラブルや困ったこと等があったときの問合せ・相談状況

Q11 前問でお答えいただいたトラブルや困ったこと等があった時に、問合せや相談等をしましたか。

トラブルや困ったこと等があったときの問合せ・相談状況(複数回答)(n=248)

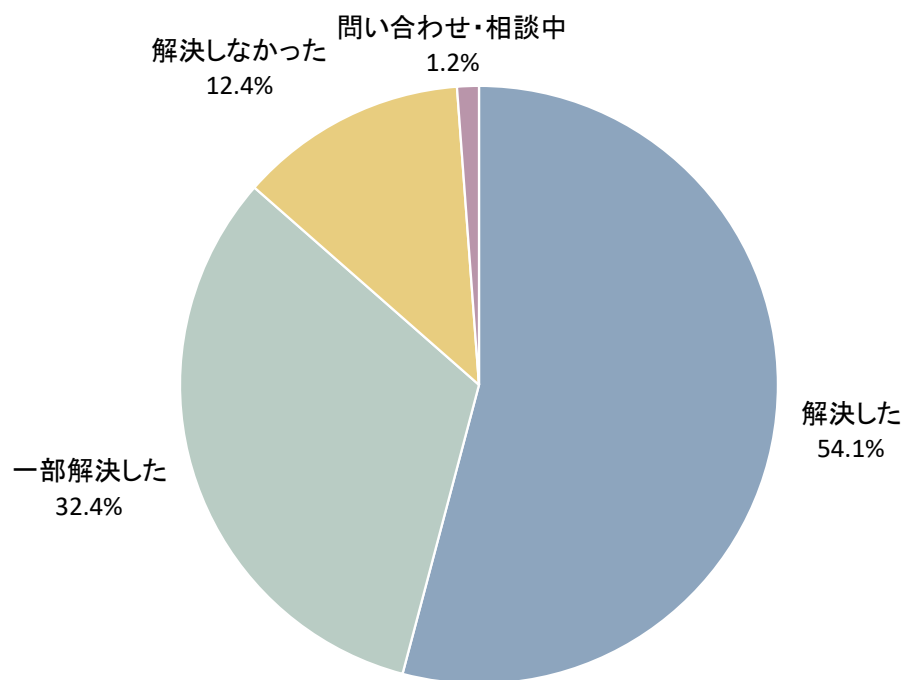




# 問い合わせ・相談による解決状況

Q12 問い合わせや相談等をした結果、トラブルや困ったこと等は解決しましたか。

問い合わせ・相談による解決状況(n=170)



---

## 4. MNP(番号ポータビリティ)の手続きに関する意向

# MNP(番号ポータビリティ)の手続きに関する意向

Q13 携帯電話番号を維持しながら契約している携帯電話事業者を変更するMNP(番号ポータビリティ)の手続きは、現状は移転元と移転先の双方での手続きが必要となります。これについて、あなたの考えをお聞かせください。

MNP(番号ポータビリティ)の手続きに関する意向(n=520)

