



「通信費についてのアンケート」まとめ

今年5月から販売される携帯端末は「SIM(携帯電話会社が発行する契約者情報を記録したICカード)」ロックの解除が義務付けられる、ということで改めて携帯電話等の料金プラン合戦が盛んになっている。家計の中でもバカにならない額を占める通信費について探ってみた。

まず固定電話や自宅のインターネット接続、モバイルの状況を確認したところ、固定電話を利用していない人が1/4(30代以下では約半数)、自宅でインターネットを利用していない人は(不明を含み)1割、モバイルを持っていない人は4%。自宅のインターネットは7割方が固定回線を利用しているという結果だった。

上記を踏まえて通信費の月額(平均)は、固定電話は3000円未満が半数近く、インターネットは3000~5000円が4割方、モバイルは3000円未満が3割弱と、6000~8000円が25%と二分した(30代以下の4割近くが6000~8000円)。

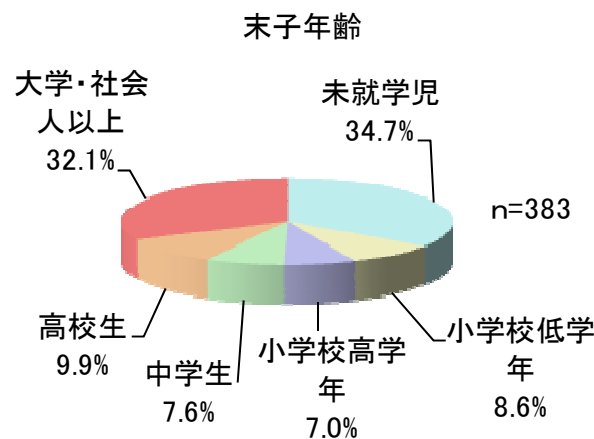
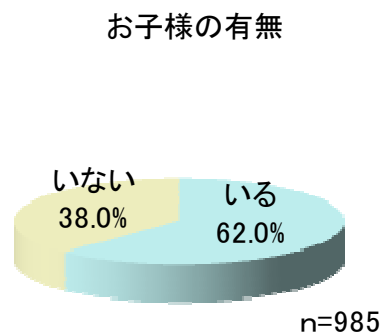
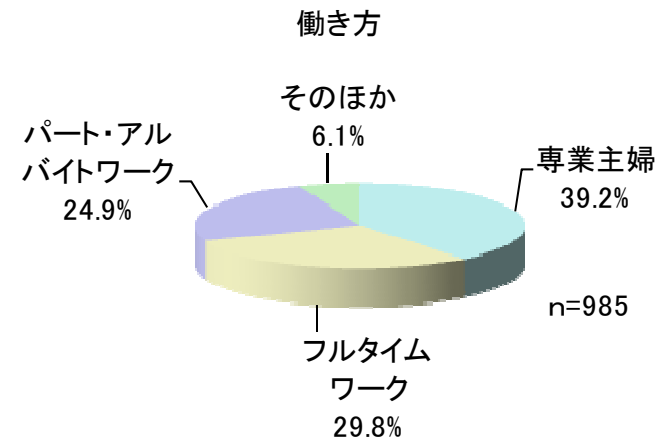
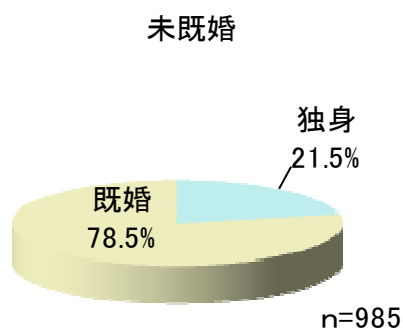
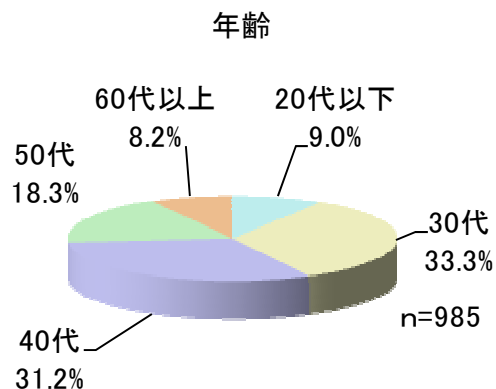
この通信費を適当だと思っているかどうかを聞くと、モバイル料金は6割以上が高いと思っている。なので、通信費を削減したいと9割の人が考えていたが、定期的に見直している人は少数派。若い世代ではモバイルの買い替えと通信費見直しはセットになっていると思われる。

通信費の削減策は年代で大きく異なる。20代は圧倒的に無料通話アプリへ、30代はモバイルのみの格安プラン、40代で光回線とのセット割引プランや格安スマホも視野に入る。50代以上が保守的な対策に集中するのは料金プランが複雑で良く分からないからだろう。

光回線とモバイルとの料金セット割引はよく知らない人が大半。「知らなかった」以外の人に利用状況を確認すると、興味はあるが利用していないという人が半数。格安スマホも良く知っている人は2割。特に60代以上は知らなかった人が2割以上に上り、シニアにはまだまだ広報が必要だ。



「通信費についてのアンケート」回答者プロフィール



【居住地】

No.	カテゴリー名	n	%
1	北海道	17	1.7
2	青森県	3	0.3
3	岩手県	1	0.1
4	宮城県	19	1.9
5	秋田県	3	0.3
6	山形県	1	0.1
7	福島県	5	0.5
8	茨城県	3	0.3
9	栃木県	2	0.2
10	群馬県	4	0.4
11	埼玉県	61	6.2
12	千葉県	72	7.3
13	東京都	197	20.0
14	神奈川県	128	13.0
15	新潟県	1	0.1
16	富山県	0	0.0
17	石川県	7	0.7
18	福井県	0	0.0
19	山梨県	2	0.2
20	長野県	0	0.0
21	岐阜県	1	0.1
22	静岡県	7	0.7

No.	カテゴリー名	n	%
23	愛知県	46	4.7
24	三重県	8	0.8
25	滋賀県	8	0.8
26	京都府	15	1.5
27	大阪府	143	14.5
28	兵庫県	103	10.5
29	奈良県	9	0.9
30	和歌山県	5	0.5
31	鳥取県	0	0.0
32	島根県	1	0.1
33	岡山県	15	1.5
34	広島県	15	1.5
35	山口県	1	0.1
36	徳島県	1	0.1
37	香川県	8	0.8
38	愛媛県	9	0.9
39	高知県	0	0.0
40	福岡県	42	4.3
41	佐賀県	0	0.0
42	長崎県	1	0.1
43	熊本県	7	0.7
44	大分県	2	0.2
45	宮崎県	0	0.0
46	鹿児島県	10	1.0
47	沖縄県	2	0.2
	全体	985	100.0

リビングくらしHOW研究所は女性の意識と行動を分析・研究する、リビング新聞グループのマーケティングカンパニーです。あらゆる消費の中心に存在する女性生活者と、より深く、効果的なコミュニケーションを実現するための情報を発信しています。
ウェブサイト<http://www.kurashihow.co.jp>
問い合わせTEL03-5216-9420 FAX03-5216-9430

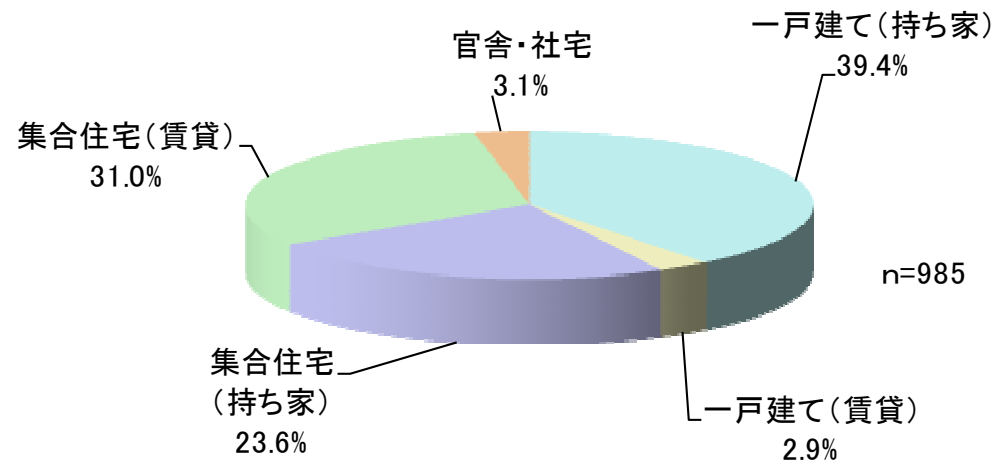


【設問一覧】

- Q1. あなたの居住形態を教えてください。
- Q2. 自宅で利用している固定電話を教えてください。
- Q3. 自宅で利用している固定電話の料金の月額(平均)を教えてください。
- Q4. 自宅で利用しているインターネットの接続方法を教えてください。
- Q5. 自宅で利用しているインターネットの料金の月額(平均)を教えてください。
- Q6. あなたが持っているモバイルを教えてください。(複数お持ちの方はメインのもの)
- Q7. あなたが持っているスマートフォン・携帯電話・PHSの会社を教えてください。(複数お持ちの方はメインのもの)
- Q8. あなた自身(家族は除く)のスマートフォン・携帯電話・PHSの月額料金を教えてください。
- Q9. あなたの世帯が持っているスマートフォン・携帯電話・PHSの合計数を教えてください。
- Q10. あなたの世帯が持っているスマートフォン・携帯電話・PHSの毎月の利用料金の合計(平均)を教えてください。
- Q11. あなたの世帯で、通信関連の料金プランを選ぶときの決定者はだれですか？
- Q12. 現在支払っている固定電話の料金は適当だと思いますか？その理由も教えてください。
- Q13. 現在支払っている固定インターネットの料金は適当だと思いますか？その理由も教えてください。
- Q14. 現在支払っているスマートフォン・携帯電話・PHSの利用料金は適当だと思いますか？その理由も教えてください。
- Q15. 通信費を削減したいと思いますか？
- Q16. 通信費の見直しを検討していますか？
- Q16-1. Q15で「定期的に見直してはいないが、ここ3年の間に見直したことがある」と答えた方にお聞きます。見直した理由と、どのようにプランを変えたかを教えてください。
- Q16-2. Q15で「3年以上見直しをしていない」と答えた方にお聞きます。その理由を教えてください。
- Q17. 通信費を削減する場合、あなたが検討する対策をすべて選んでください。
- Q18. 通信費を削減する場合、1番最初に検討するものを一つ選んでください。
- Q19. あなたが使っているWi-Fi(無線LAN)をすべて教えてください。
- Q20. 「auスマートバリュー」「ドコモ光パック」「ソフトバンク光 スマート値引き」といった大手携帯電話会社が提供している、光回線とモバイルの料金セット割プランを知っていますか？
- Q20-1. Q19で「どんな料金プランや仕組みがよく知っている」「名前は知っているが、どんなものかよく知らない」と答えた方にお聞きます。光回線とモバイルの料金セット割引で利用しているものがありますか？
- Q21. 近頃テレビのニュースや新聞などでも話題になっている、格安スマホを知っていますか？
- Q22. スマートフォン・携帯電話・PHSを次に買い替える際、どれを検討しますか？
- Q23. 通信費について「もっとこうだったらいいのに」と思うことや、知りたいことがあれば書いてください。



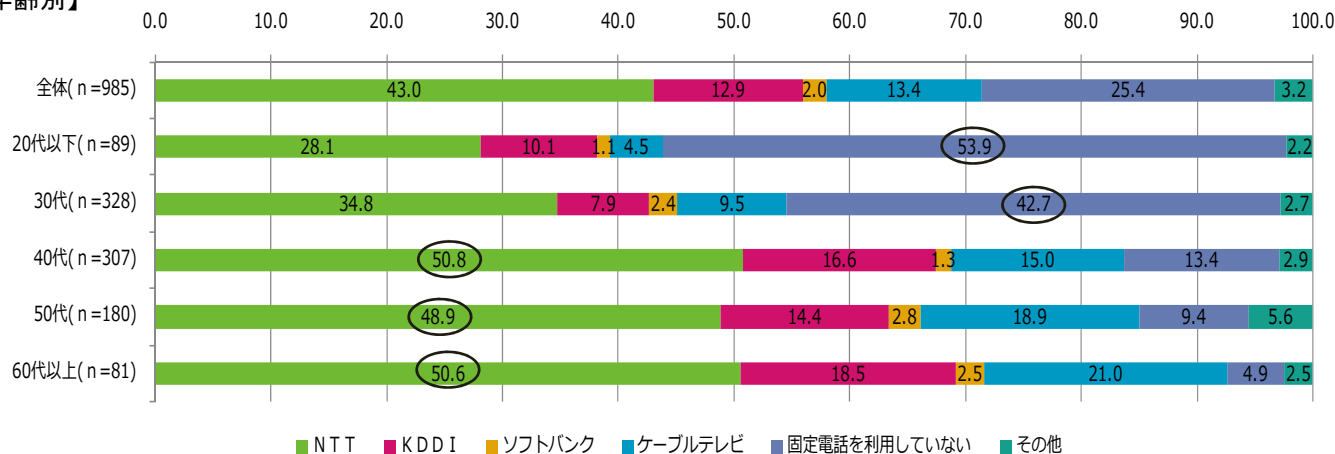
Q1. あなたの居住形態を教えてください





Q2. 自宅で利用している固定電話を教えてください。

【年齢別】



●全体では、4人に1人が固定電話を利用していない。4割強がNTTを利用。

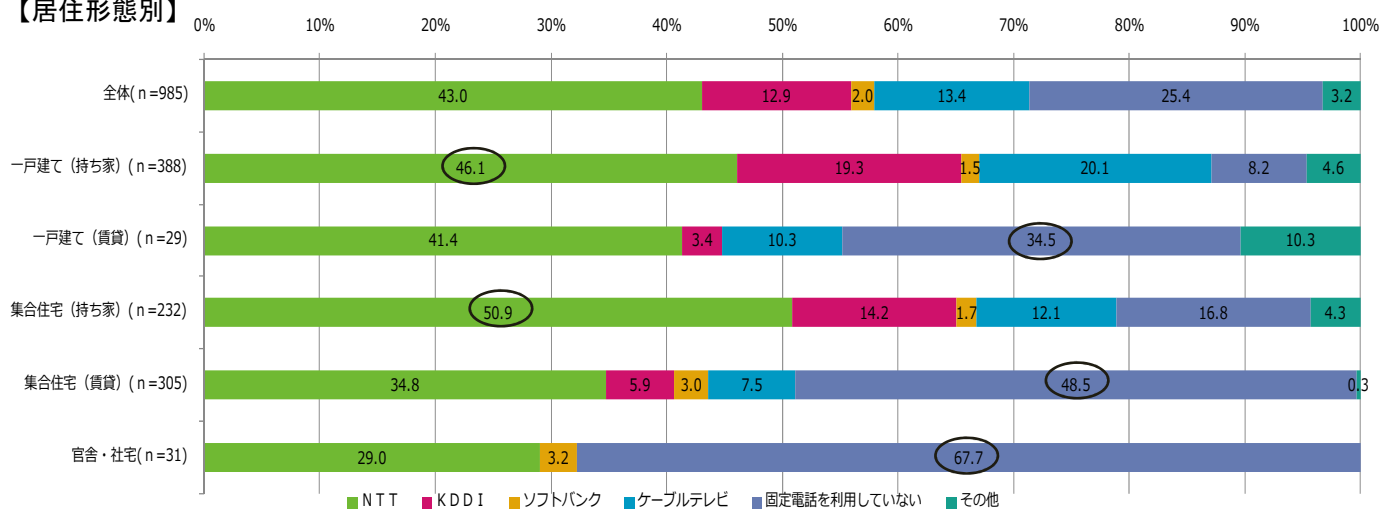
●30代以下は5割程度が固定電話を持っていない。

●40代以上は9割程度が固定電話を持っていて、NTTの利用が5割程度と多め。

●賃貸住宅(1戸建て・集合住宅)、の人は、固定電話を持っていない人の割合が高い。官舎・社宅の人は7割近くに上る。

●どの居住形態でもNTTの利用が最多だが、一戸建て(持ち家)で、KDDIとケーブルテレビの固定電話利用が、それぞれ2割程度と多め。

【居住形態別】



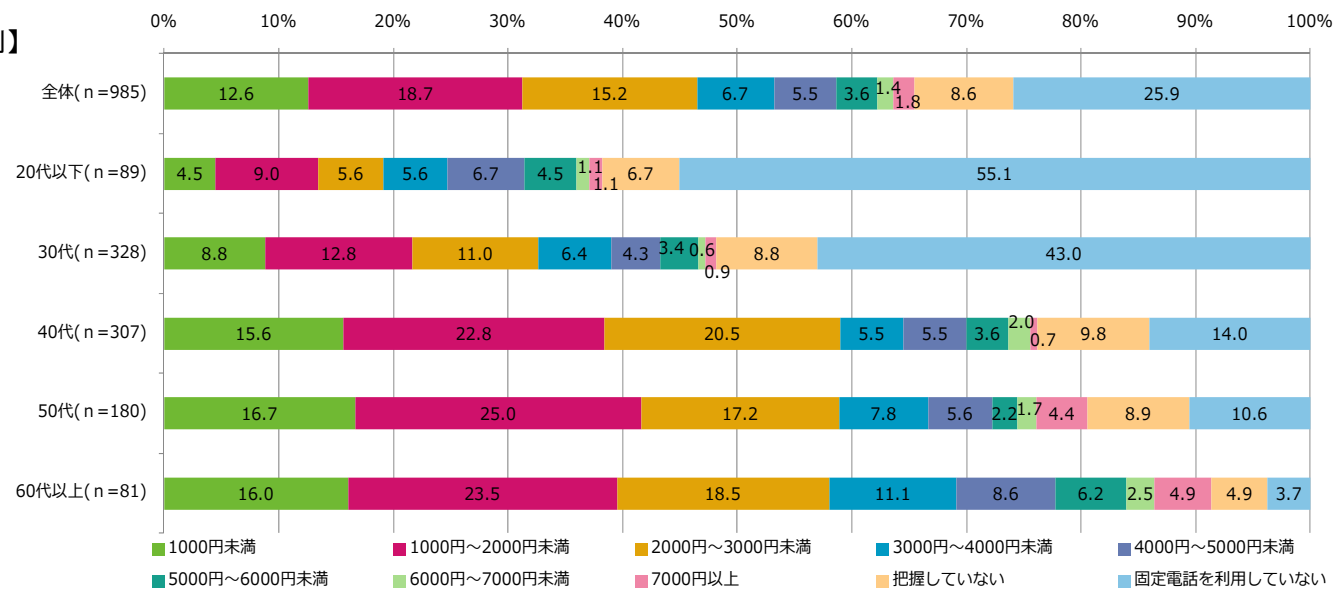
■「その他」の内容

ケイ・オプティコム(eo光)、中部テレコミュニケーション(コミュファ)、So-Net(NURO)、九州通信ネットワーク(BBIQ)、つなぐネットコミュニケーションズ、アルテリア・ネットワークス(UCOM光)など



Q3. 自宅で利用している固定電話の料金の月額(平均)を教えてください。

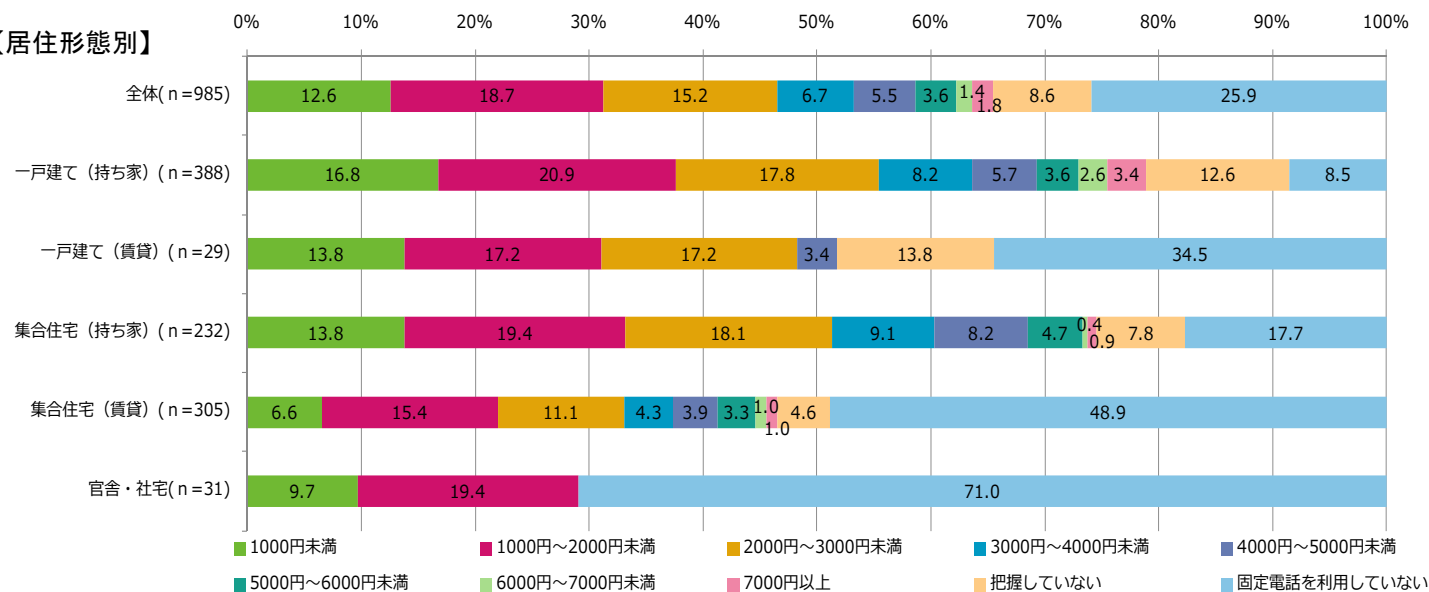
【年齢別】



●全体の約半数が、固定電話の料金は月額3000円未満

●年代が上がるにつれて、若干だが、利用料は高めの傾向

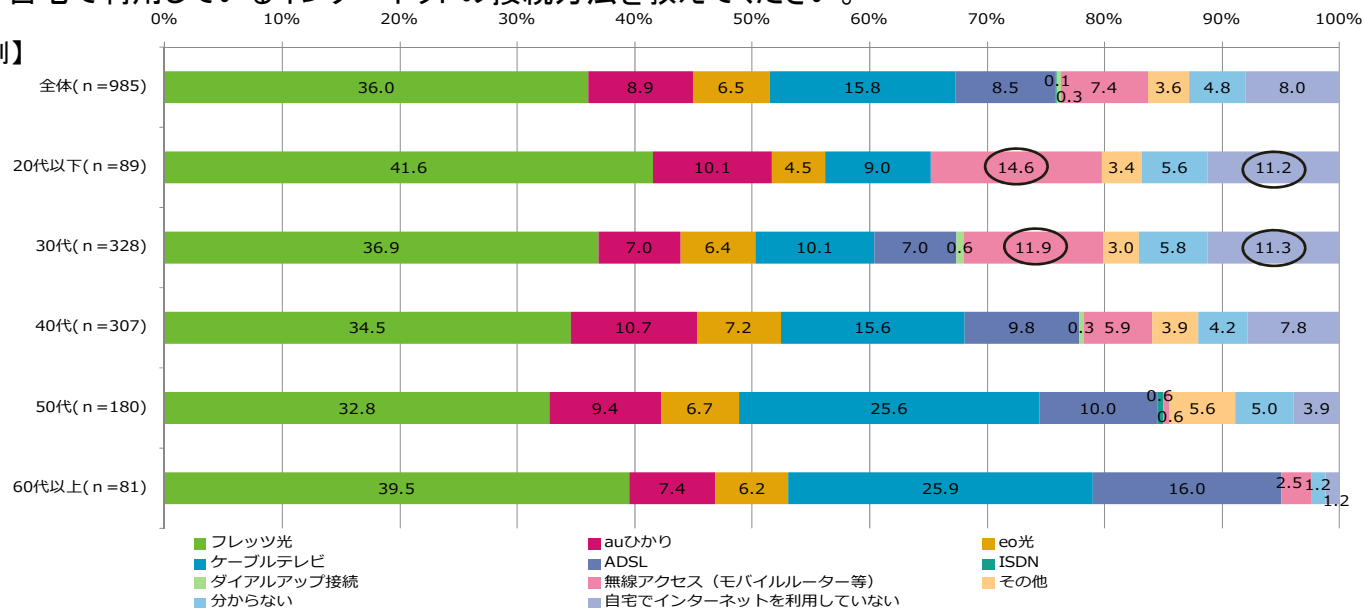
【居住形態別】





Q4. 自宅で利用しているインターネットの接続方法を教えてください。

【年齢別】

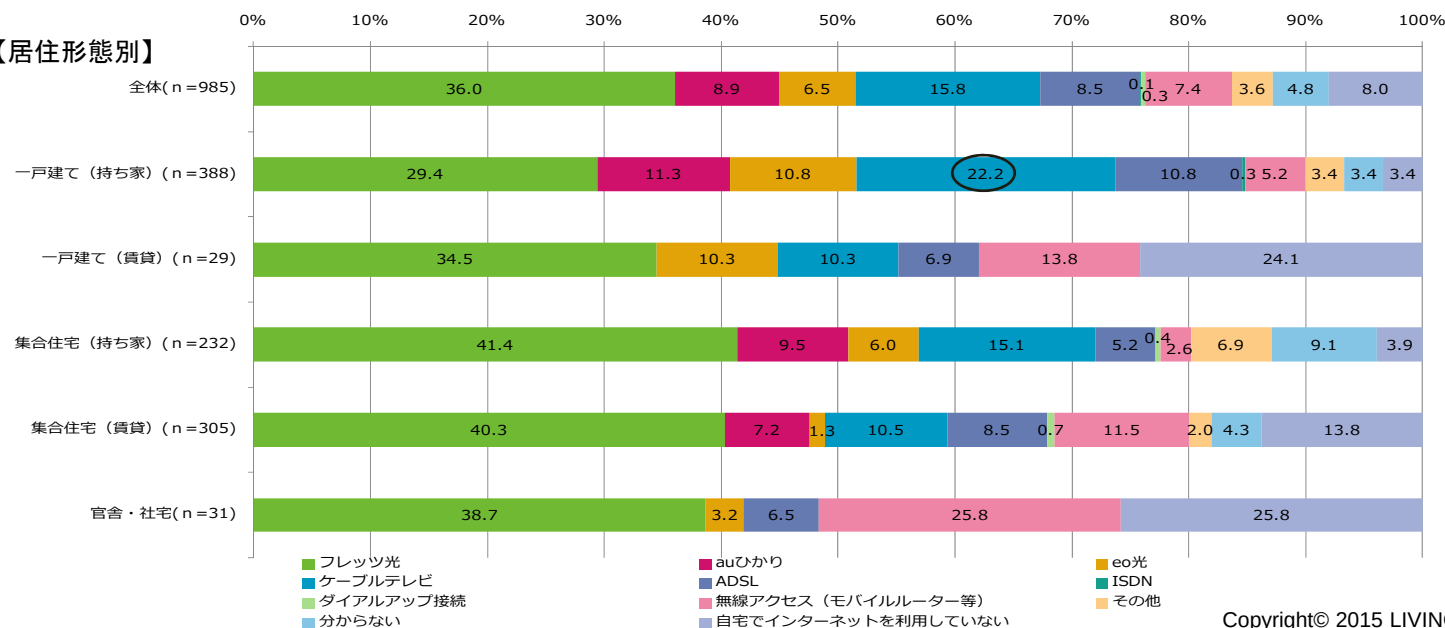


●全体では、①フレッツ光②ケーブルテレビ③auひかりの順に利用者が多い。

●20代以下、30代では、無線アクセス利用者が1割強、自宅でインターネットを利用していない人も1割強。

●一戸建て(持ち家)ではケーブルテレビの利用が他より多め。

【居住形態別】

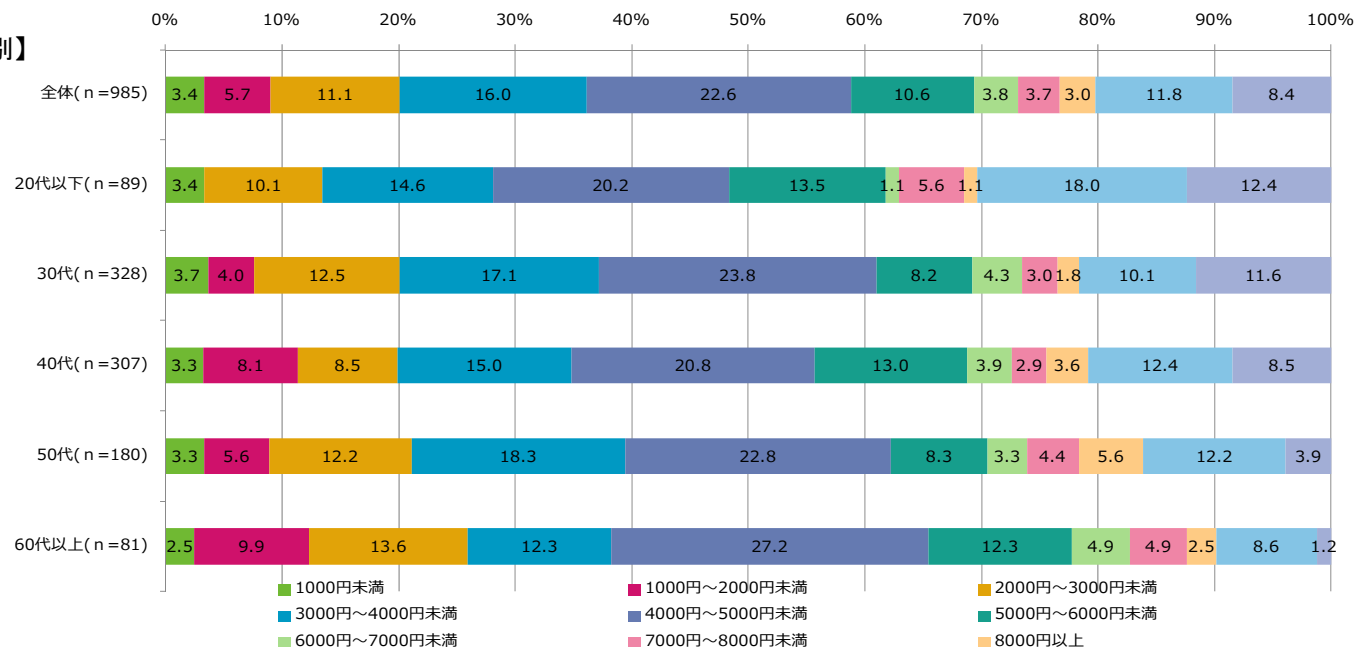


■その他の内容
ソフトバンク光、コミュファ、NURO、UCOM光、シーファイブなど



Q5. 自宅で利用しているインターネットの料金の月額(平均)を教えてください。

【年齢別】



●インターネット利用料の月額、3000円~5000円がボリュームゾーン。

●一戸建て(持ち家)の人のインターネット利用料は高めで、5000円以上が約36%もいる。

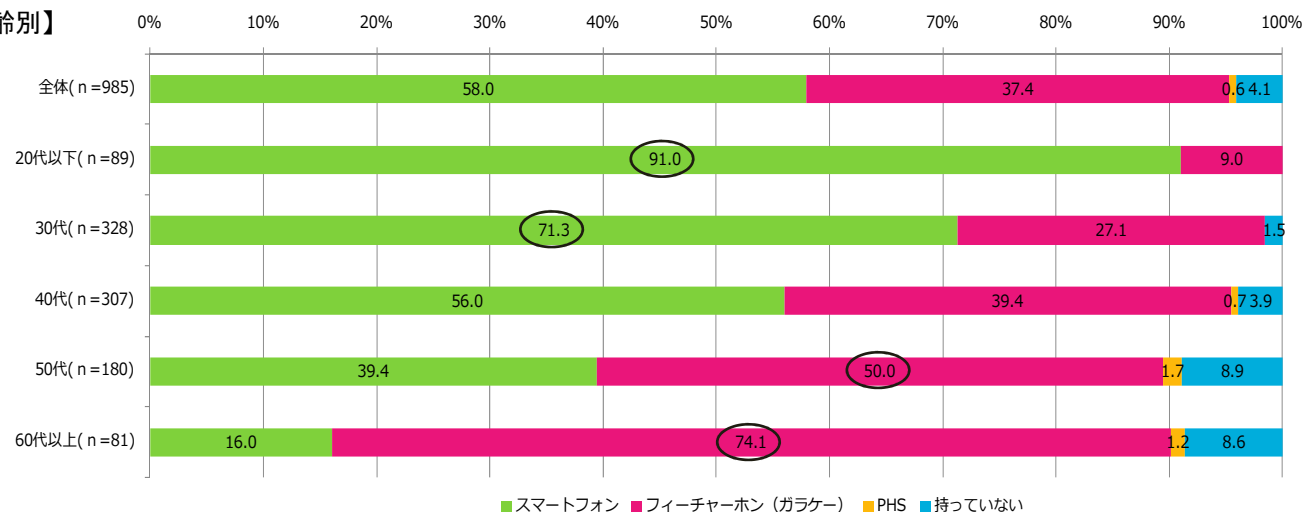
【居住形態別】





Q6.あなたが持っているモバイルを教えてください。(複数お持ちの方はメインのもの)

【年齢別】



●全体の約6割が、スマートフォンを使用。年代が若いほど、利用率が高く、20代以下は9割強。

●若い世代ほど持ち家比率が低いこともあり、賃貸物件や官舎・社宅のスマートフォン比率が高い。

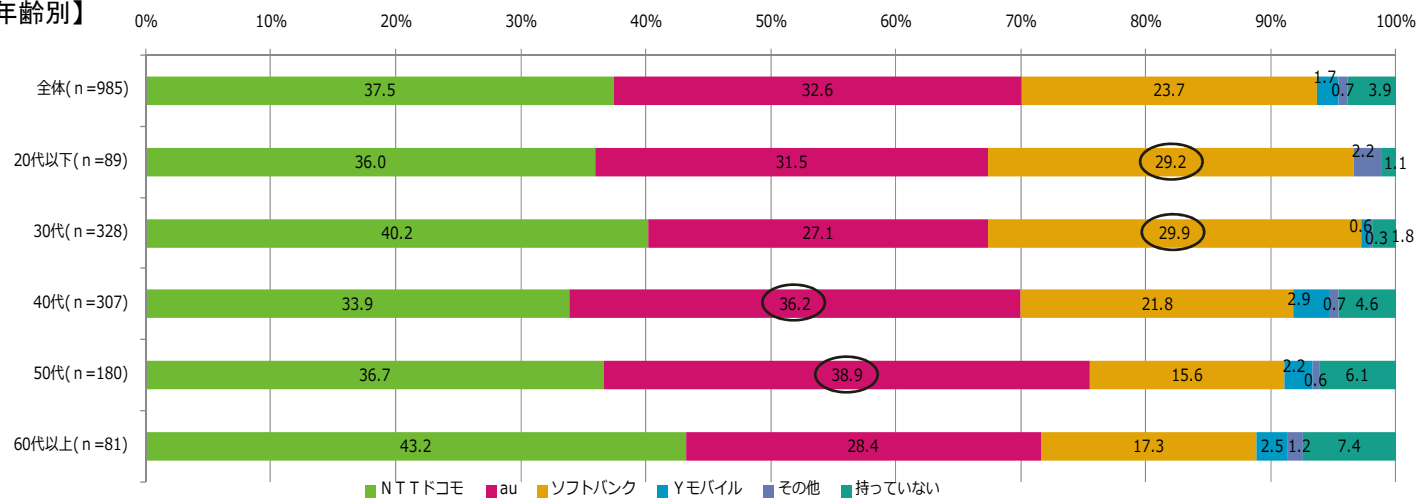
【居住形態別】





Q7. あなたが持っているスマートフォン・携帯電話・PHSの会社を教えてください。(複数お持ちの方はメインのもの)

【年齢別】

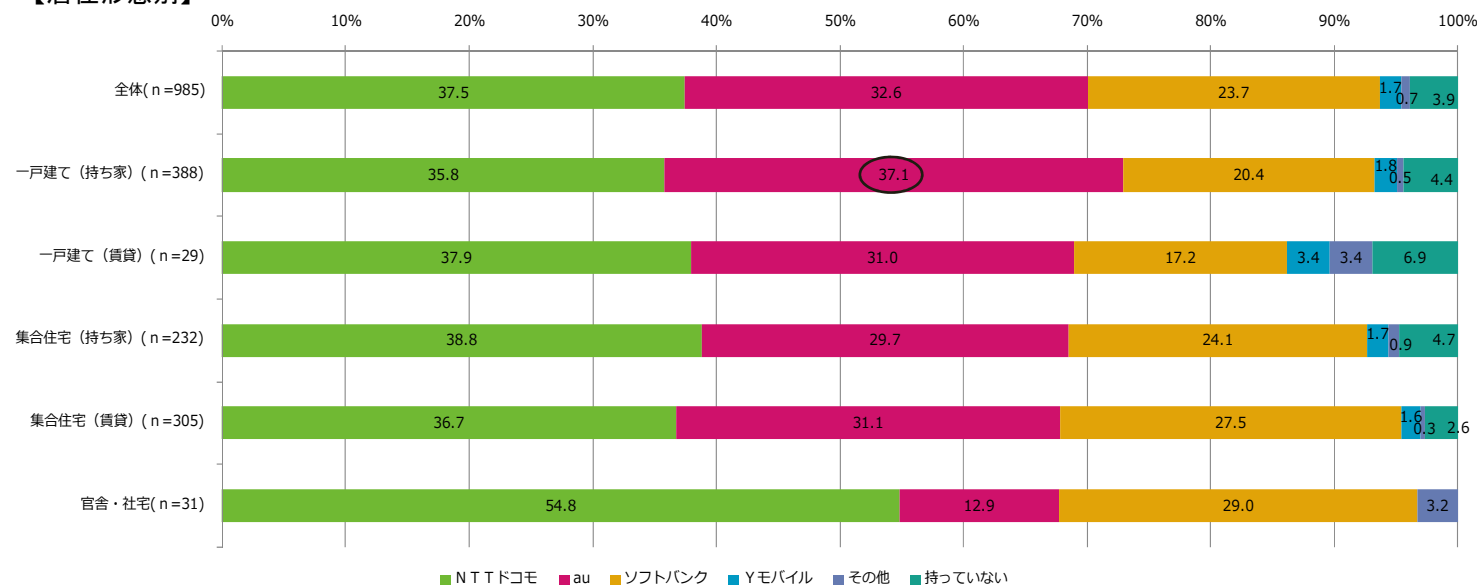


●全体では、ドコモが4割弱、auが3割強、ソフトバンクが2割強。

●30代以下ではソフトバンク利用者が、40代・50代ではau利用者が多めになっている。

●一戸建て(持ち家)のau利用率が高め。

【居住形態別】

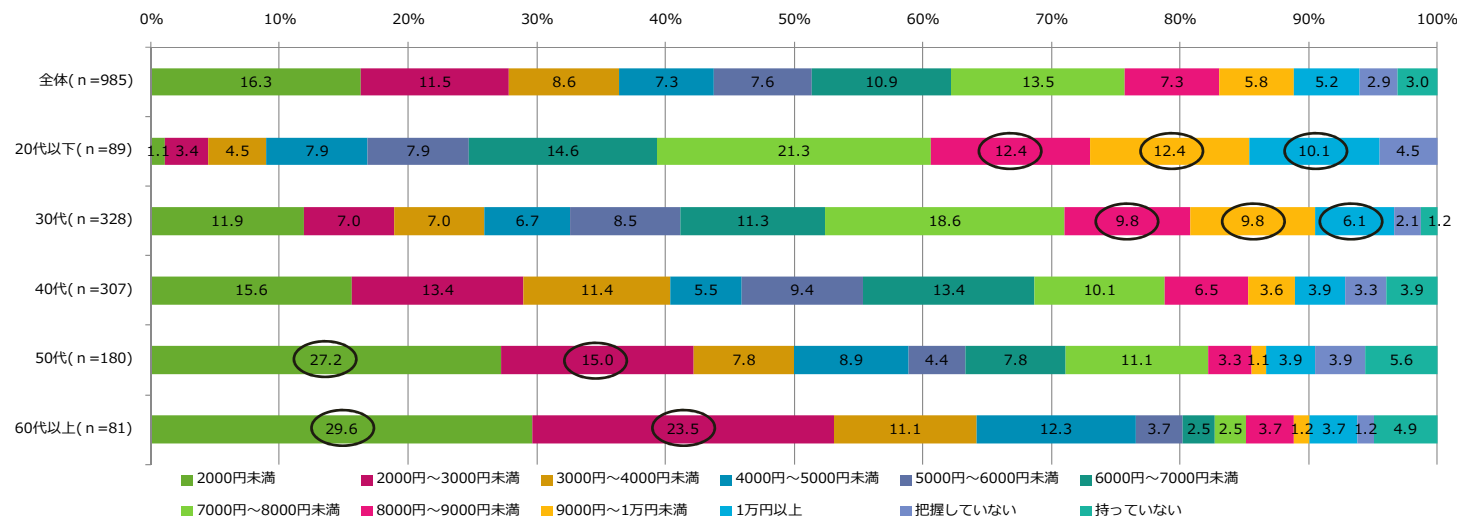


【その他の内容】
OCNモバイルONE、
UQmobile、Yモバイル、
フリービットモバイル、
楽天モバイル



Q8. あなた自身(家族は除く)のスマートフォン・携帯電話・PHSの月額料金を教えてください。

【年齢別】



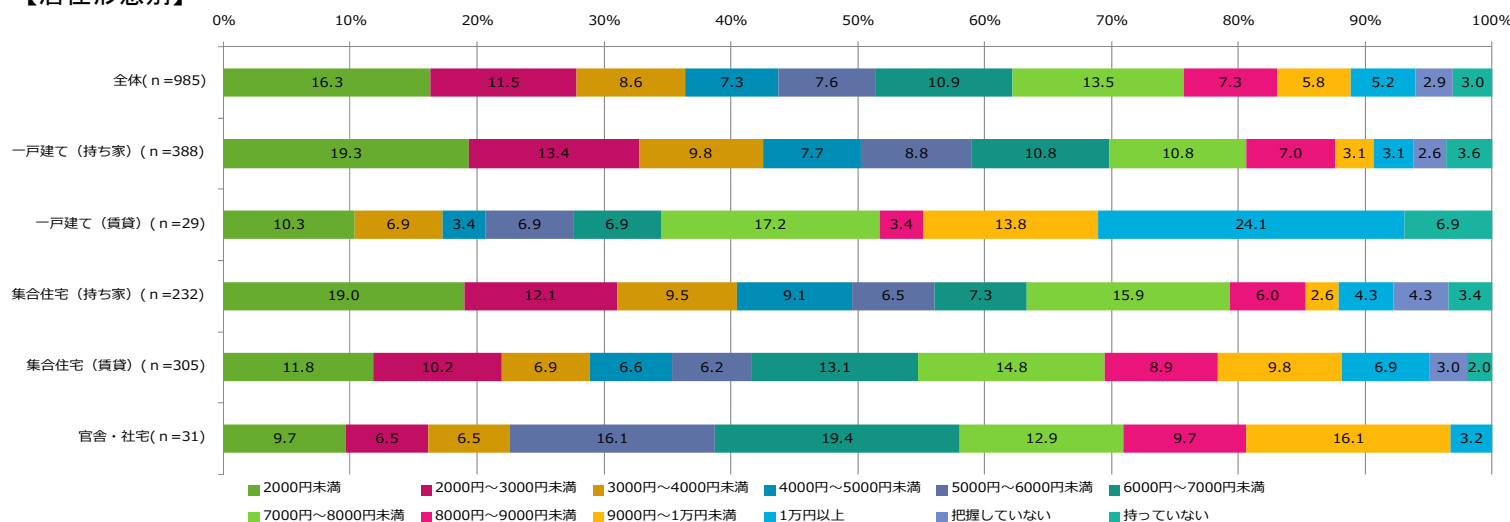
●全体で見ると、モバイルの月額料金は、3000円未満と、6000円~8000円で二極化。

●若い世代ほど月額料金は高くなり、8000円以上支払っている人は20代以下で約35%、30代で約26%。

●上の世代ほど月額料金は低くなり、3000円未満の人は50代で4割強、60代以上で5割強。

●若い世代ほど、持ち家比率が低いこともあり、賃貸物件や官舎・社宅に住んでいる人の利用料金は高め。

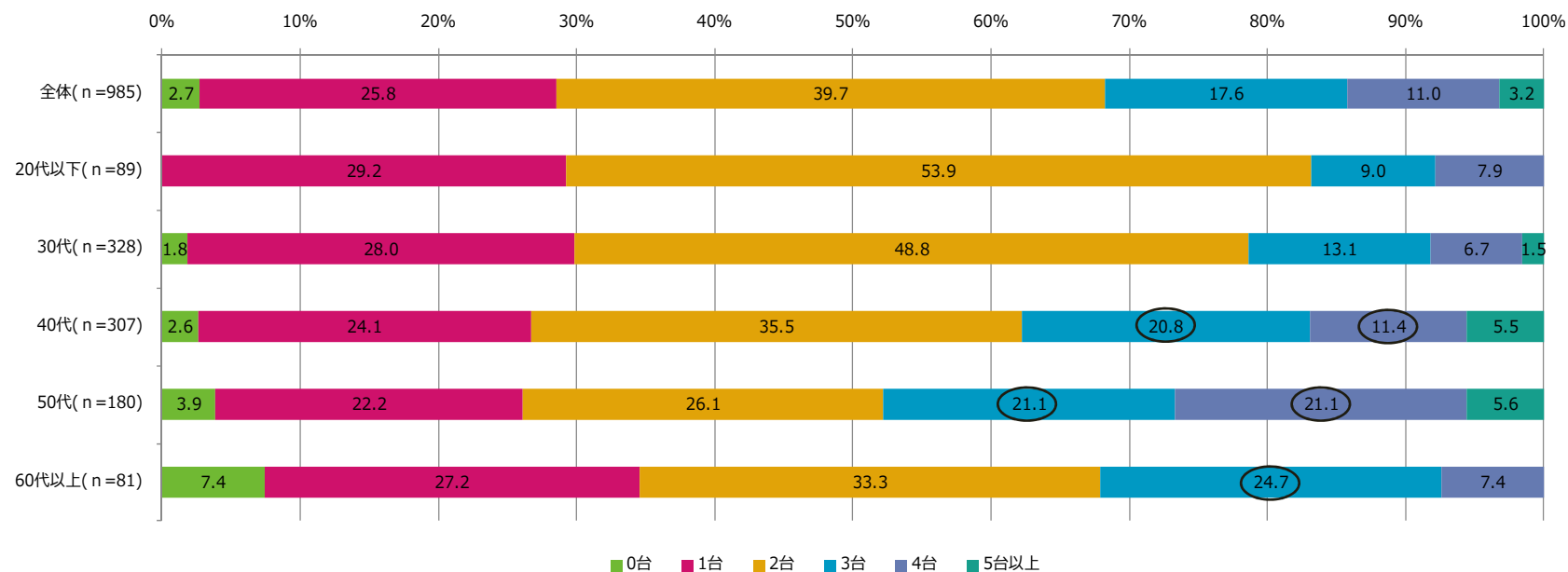
【居住形態別】





Q9. あなたの世帯が持っているスマートフォン・携帯電話・PHSの合計数を教えてください。

【年齢別】



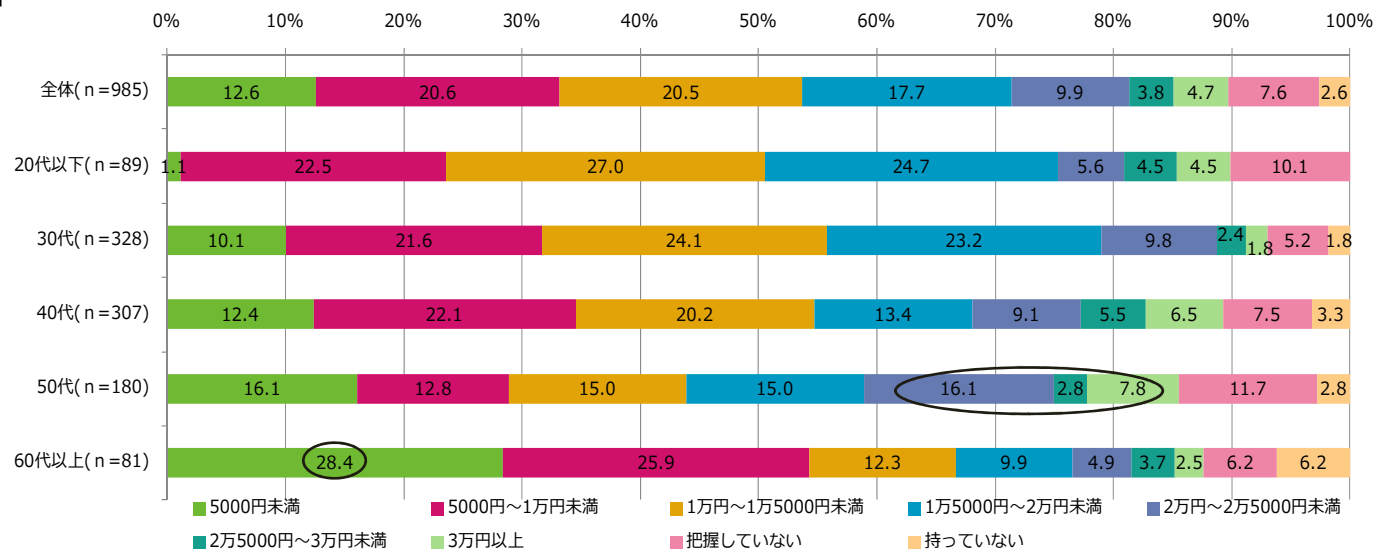
●独身率は、20代以下は4割弱、30代・40代は約2割、50代・60代以上は約15%。そのため、若い人のほうが世帯のモバイル台数は少なめ。だが、独身者の中でもモバイルを2台以上持っている人が4割弱いる。

●子どもが成長して、モバイルを持つようになる40代以降は、世帯のモバイル台数が増えてくる。



Q10.あなたの世帯が持っているスマートフォン・携帯電話・PHSの毎月の利用料金の合計(平均)を教えてください。

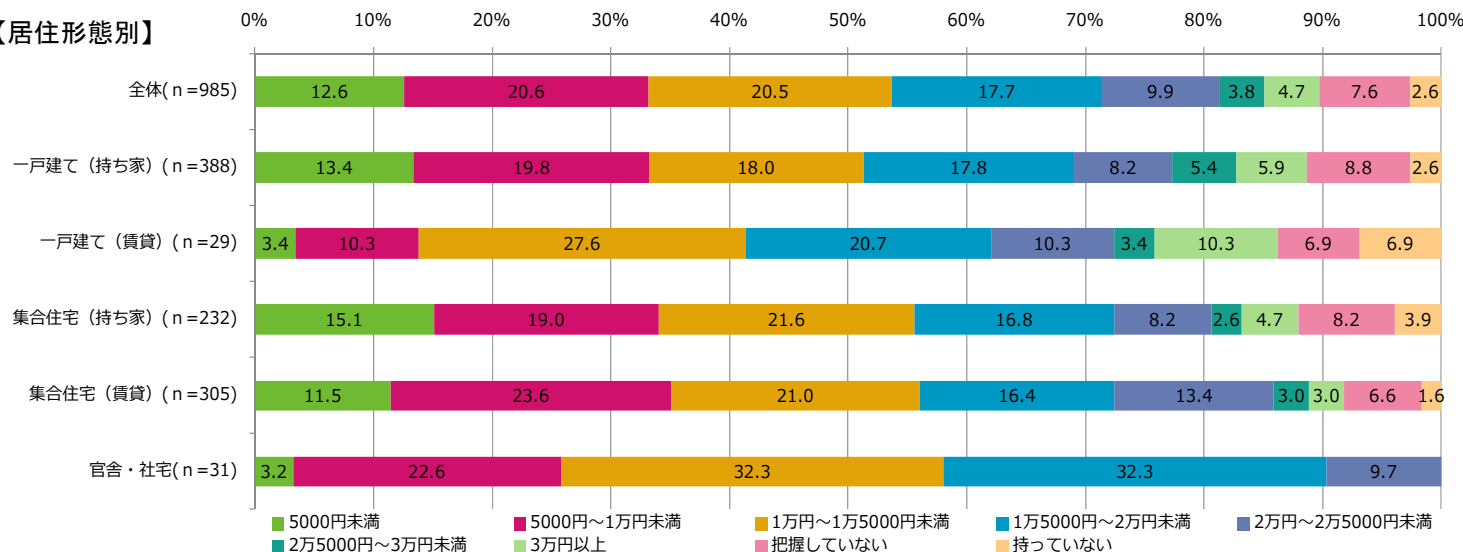
【年齢別】



●子どもがスマートフォンを持つ年頃になる50代は2万円以上の利用料という人が、4人に1人。

●子どもが独立する人が増え、自身のモバイル利用も少ない60代以上は、料金もぐっと減り、5000円未満の世帯が約3割。

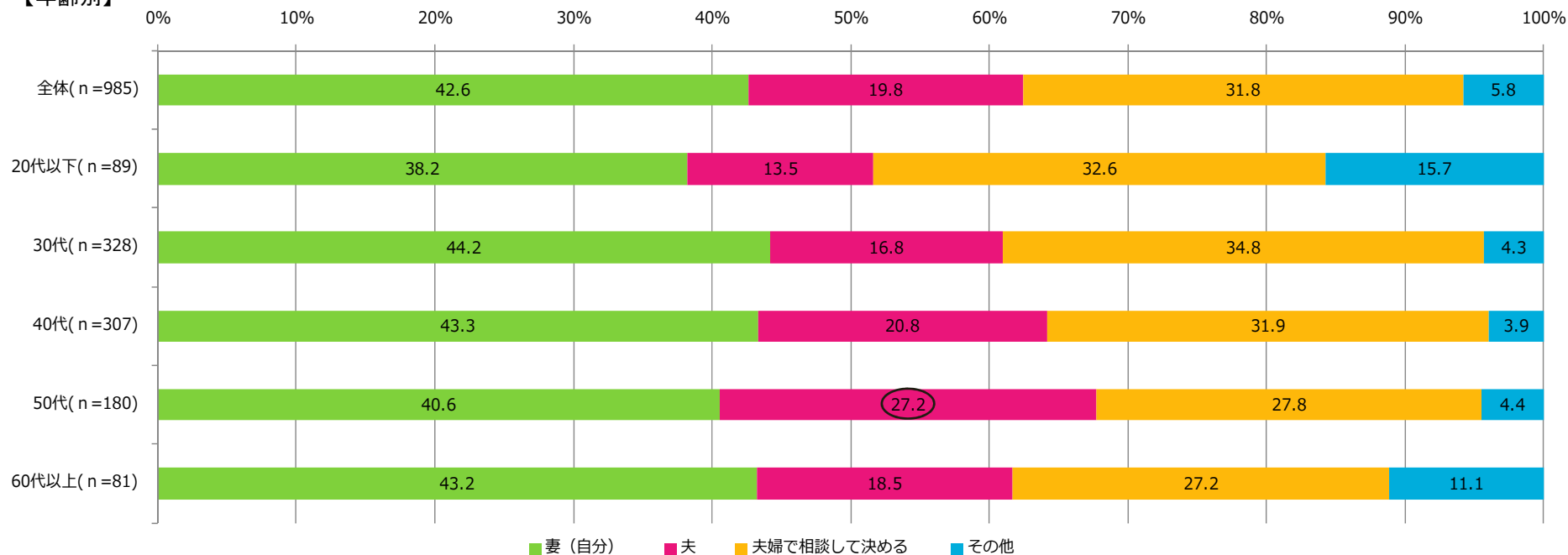
【居住形態別】





Q11.あなたの世帯で、通信関連の料金プランを選ぶときの決定者はだれですか？

【年齢別】



●全体の4割強が、妻(自分)が料金プランの決定者。家族で相談して決める人も3割強いる。

●50代では、夫が決める人の割合が高め。

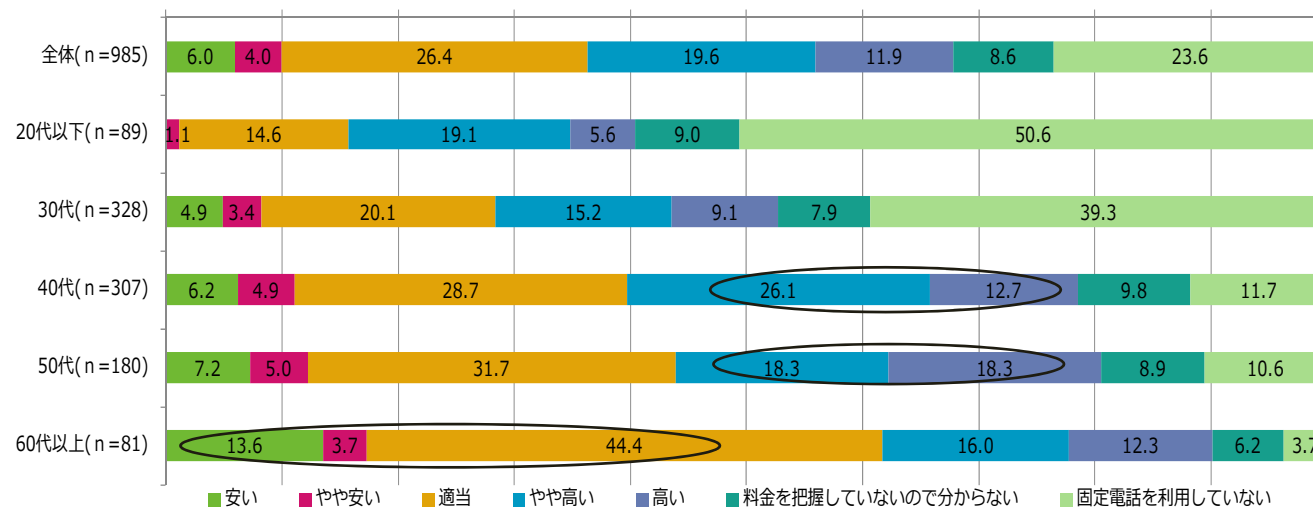
【その他の内容の主な例】

- ・インターネットと夫の携帯は夫 自分のスマホは自分
- ・それぞれが自分で決める
- ・家族で相談して決める
- ・息子たちに相談する



Q12. 現在支払っている固定電話の料金は適当だと思いますか？その理由も教えてください。

【年齢別】 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



●全体で見ると、固定電話の料金が適当だと思っている人は4人に1人。「やや高い」「高い」と思っている人が3割強。

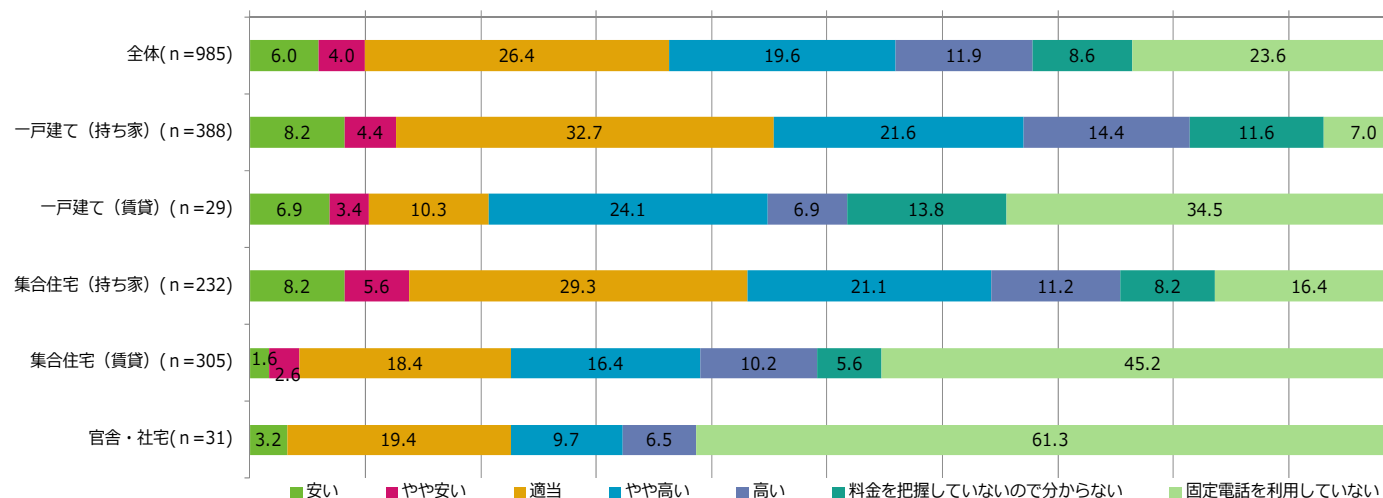
●30代以下は、固定電話をそもそも持っていない人の割合が多い。

●40代・50代は「やや高い」「高い」と思っている人が4割弱と多め。

●60代以上は、料金が適当～安いと思っている人が6割。

【居住形態別】

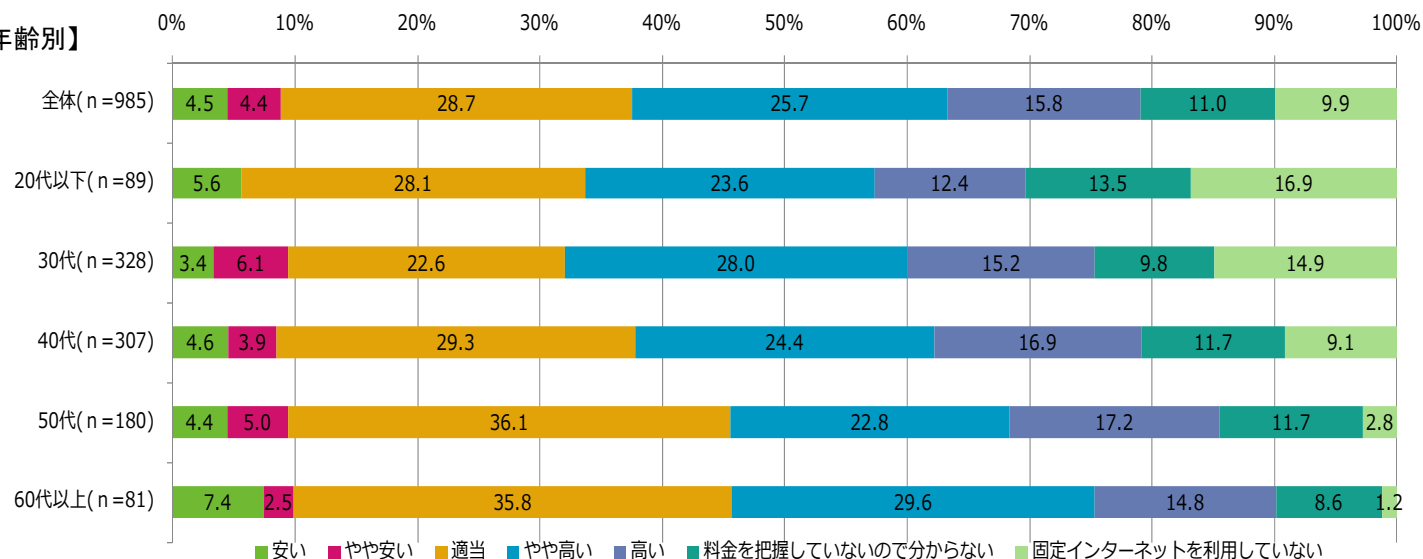
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%





Q13. 現在支払っている固定インターネットの料金は適当だと思いますか？その理由も教えてください。

【年齢別】

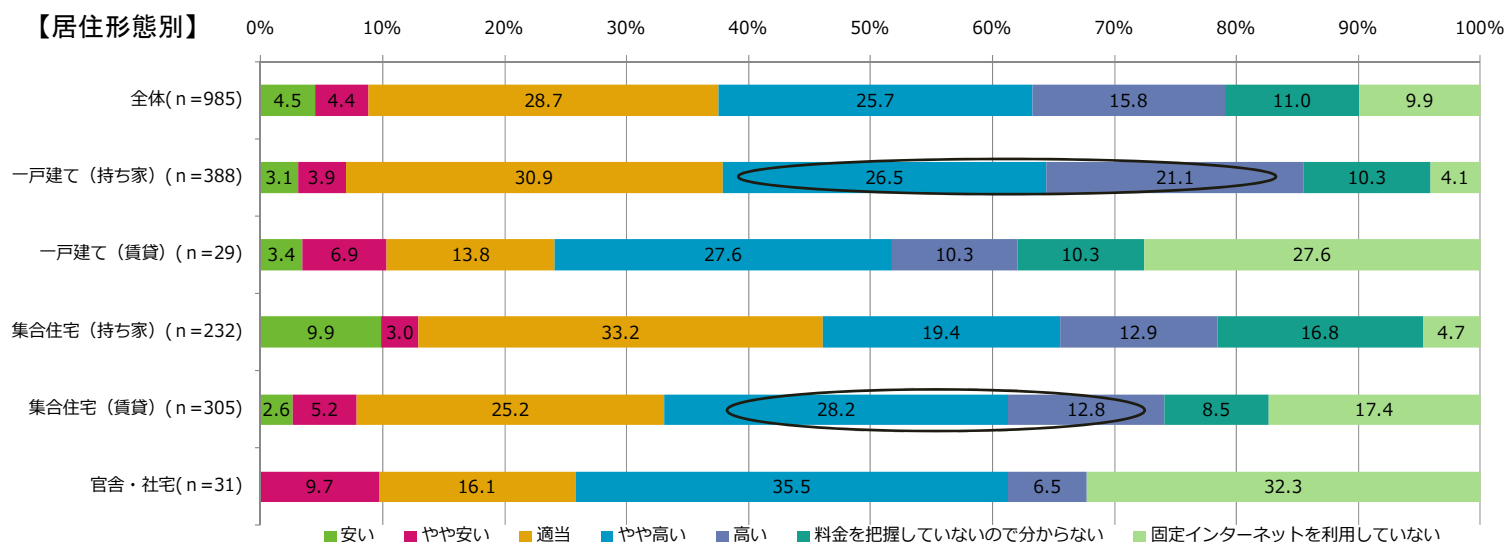


●全体で見ると、固定インターネットの利用料が適当だと思っている人は3割弱。「やや高い」「高い」と思っている人が4割強。

●固定インターネットを利用していない人が、若い世代ほど多いこと以外は、世代間でそれほど差異はない。

●一戸建て(持ち家)の人が、「やや高い」「高い」と感じている割合が高く、約半数。集合住宅(賃貸)に住む人も、約4割が割高感を持っている。

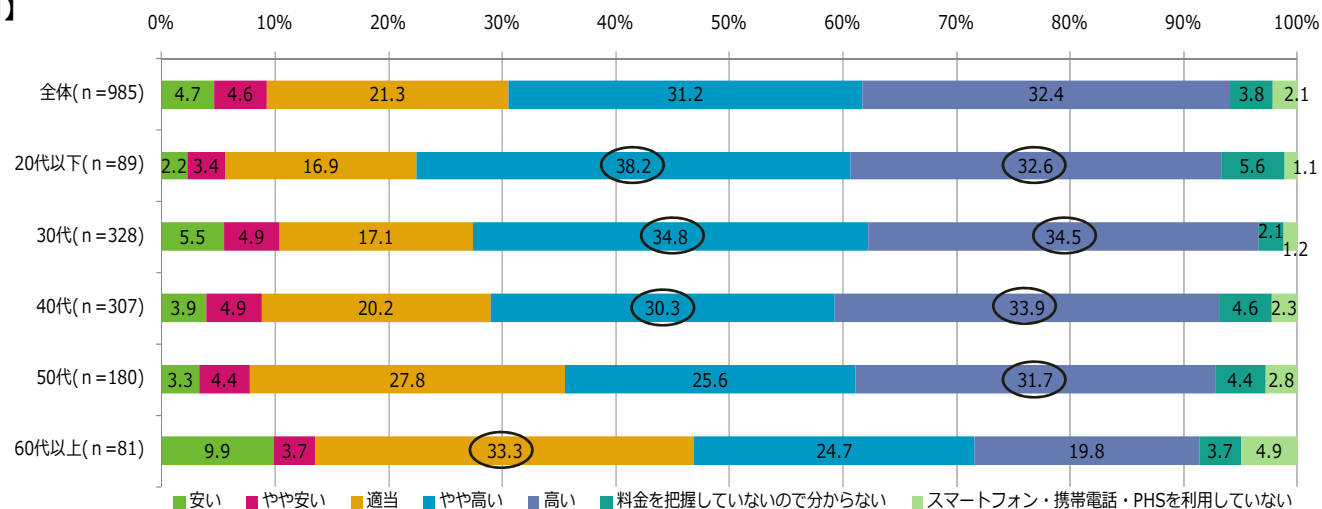
【居住形態別】





Q14. 現在支払っているスマートフォン・携帯電話・PHSの利用料金は適当だと思いますか？その理由も教えてください。

【年齢別】

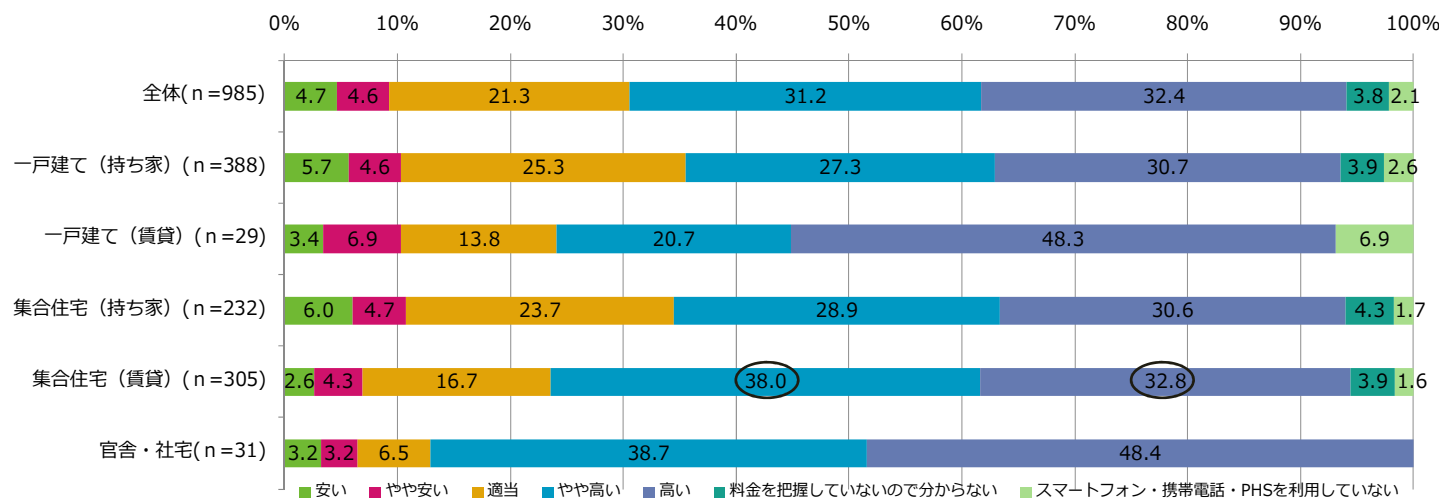


●全体の6割強が、「やや高い」「高い」と感じている。

●若い世代ほど、割高感を持っていて、世代が上がるにつれて「適当～安い」と思う人の割合が増える。

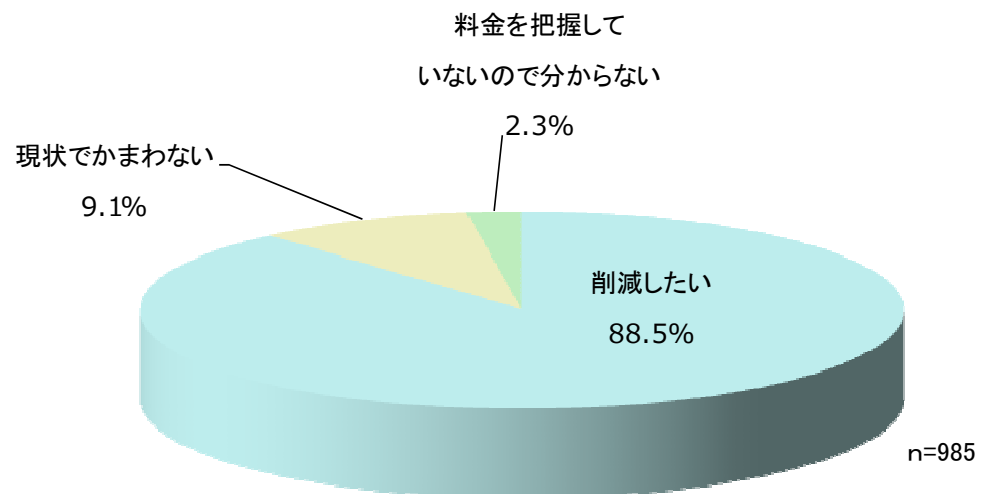
●若い世代の持ち家比率が低いこともあり、賃貸物件や官舎・社宅に暮らす人のほうが、「やや高い」「高い」と感じている人が多い。

【居住形態別】





Q15. 通信費を削減したいと思いますか？

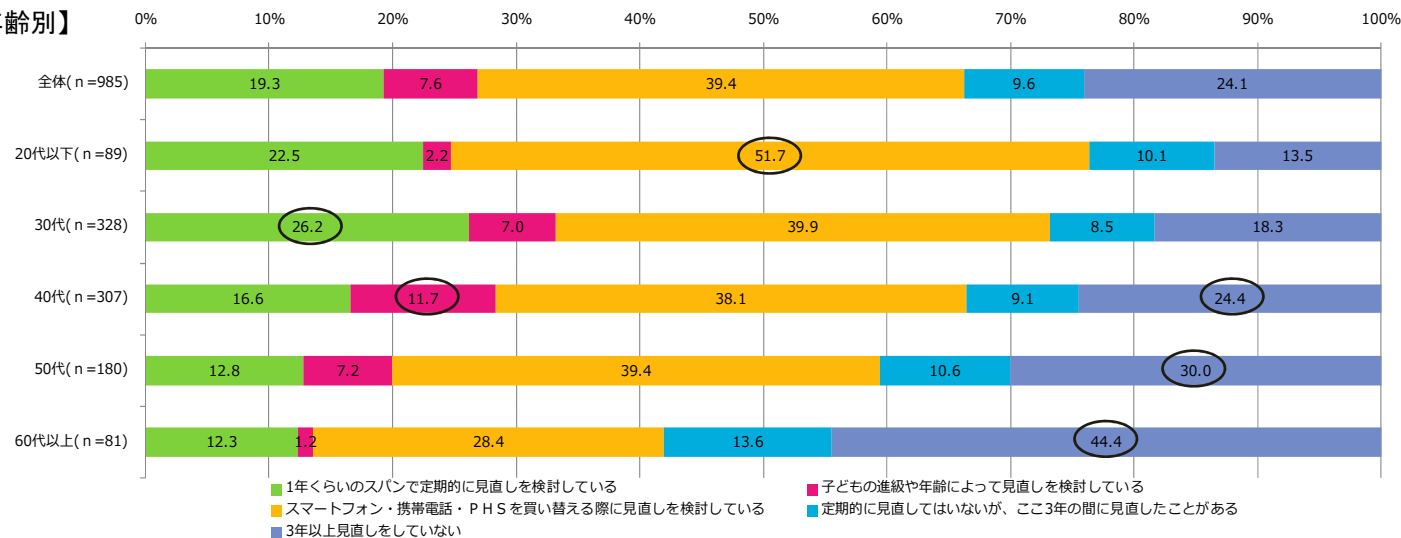


●9割弱とほとんどの人が、通信費を削減したいと回答。



Q16.通信費の見直しをしていますか？

【年齢別】

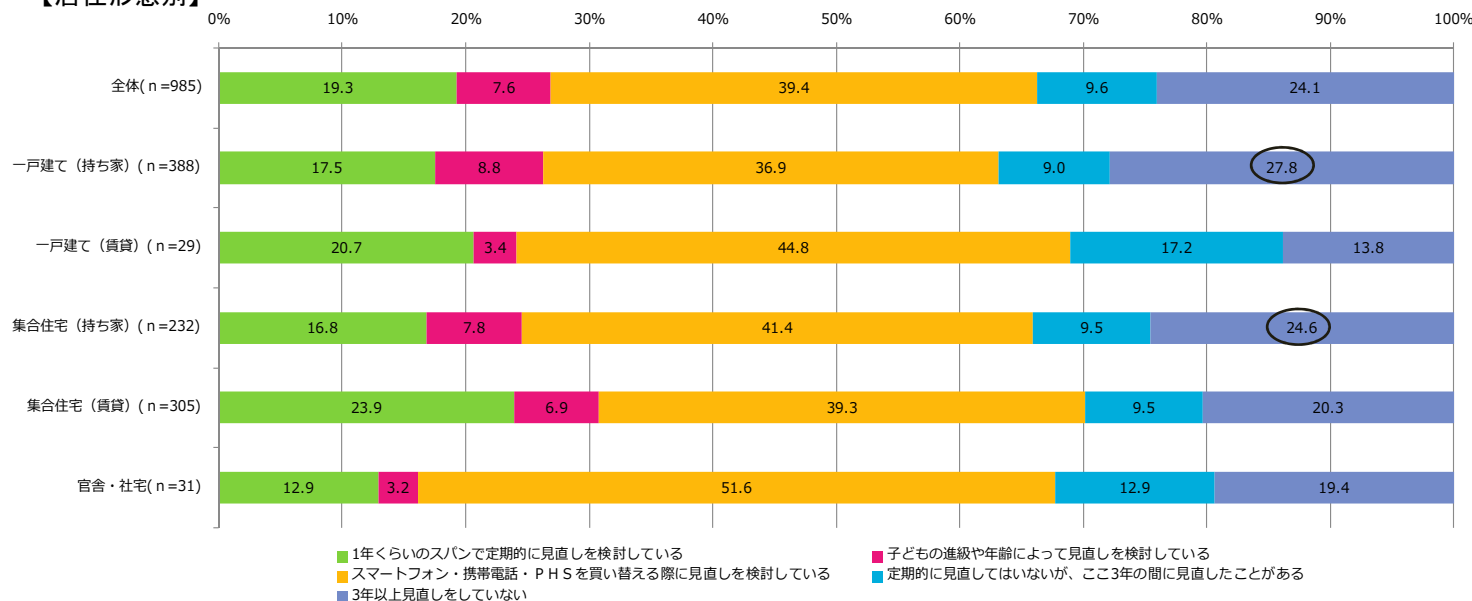


●全体で見ると、①モバイル買い替えの際に見直し②3年以上見直していない③1年くらいのスパンで定期的に見直しの順で、多い。

●世代が上がるほど、「3年以上見直しをしていない」という人の割合が増え、40代では4人に1人、60代以上では4割強に上る。

●若い世代の持ち家比率が低いこともあり、「3年以上見直しをしていない」のは、持ち家の人のほうが多め。

【居住形態別】





Q16-1. Q15で「定期的に見直してはいないが、ここ3年の間に見直したことがある」と答えた方にお聞きます。
見直した理由と、どのようにプランを変えたかを教えてください。(FAから抜粋)

- ・ADSLから光に変えるタイミングでプランも検討した。(33歳/愛知県/既婚/専業主婦)
- ・固定インターネットの通信が、料金が安い割には速度が遅かったので、他社に乗り換えた。(31歳/福岡県/既婚/専業主婦)
- ・パソコンを買い換えた時に見直しました。(38歳/愛知県/既婚/専業主婦)
- ・バリアフリー建て替えに伴う引っ越しを機に、まとめました。(43歳/神奈川県/独身/そのほか)
- ・引っ越しがあった為、色々話を聞き、スマホとのセットプランに変えた！(53歳/埼玉県/既婚/専業主婦)
- ・TVCMでやっているプランが気になり、調べてみたところ、その時に利用していたプランより安上がりだと思ったので変えました(35歳/神奈川県/既婚/専業主婦)
- ・TVのCMで自分にあったプランが放送されていたのでショップに行って相談して変更した。(43歳/東京都/既婚/専業主婦)
- ・ケーブルテレビから、お得プランのチラシ広告がきたので。(56歳/福岡県/既婚/専業主婦)
- ・ちょうどマンションが契約しているプロバイダーの方がこられて 話を聞くと 料金がやや安かったのを見直した。(56歳/福岡県/独身/フルタイム)
- ・プロバイダ契約を単体でしていましたが、マンションのケーブルテレビの機械入替に伴いインターネット契約の紹介を受けてケーブルテレビの方へ変更。携帯電話料金もセット割があり料金が安くなったため。(33歳/神奈川県/既婚/フルタイム)
- ・今までNTTとヤフーから請求が来ていた固定電話とインターネット料金をソフトバンク光で一括にした。(38歳/東京都/既婚/専業主婦)
- ・自分の携帯はほとんど受信するだけなので、パケット料金は使った分だけ支払うプランにした。家に入れているケーブルテレビの会社とauのセット割が始まったので、それにした。(41歳/神奈川県/既婚/専業主婦)

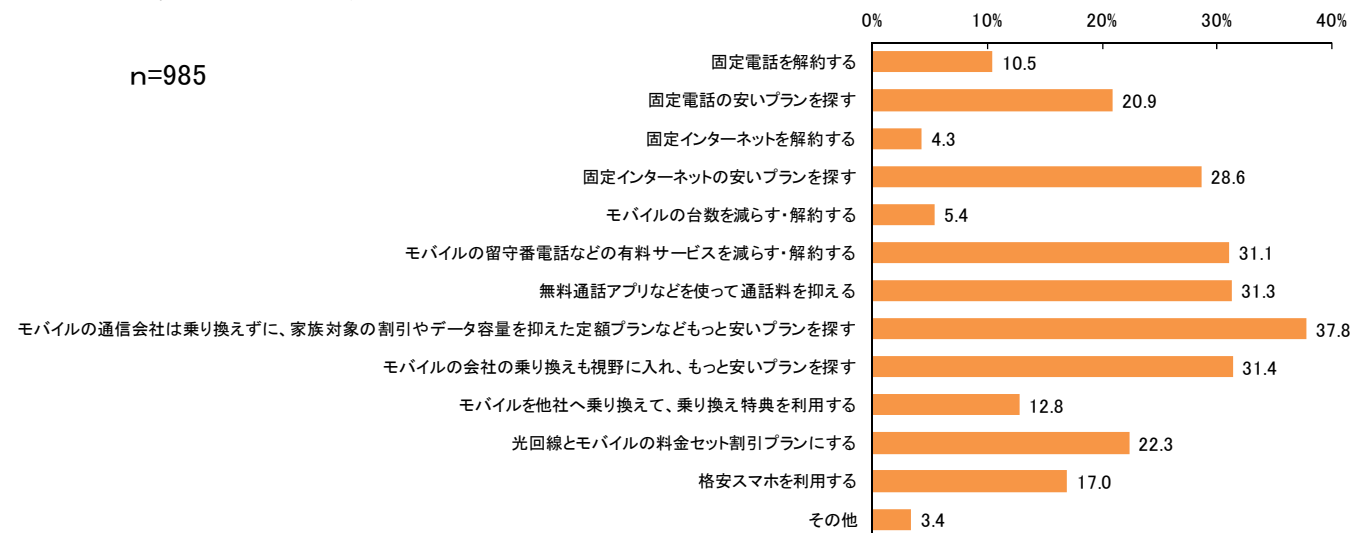


Q16-2. Q15で「3年以上見直しをしていない」と答えた方にお聞きします。その理由を教えてください。

- ・いろんなプランが続々と出てきて、最新のを調べるのが面倒 (35歳/神奈川県/既婚/専業主婦)
- ・たくさんプランがありすぎて選ぶに選べない。(41歳/岡山県/独身/フルタイム)
- ・どのプランを選んでも結局高いというイメージがあるため。(30歳/千葉県/既婚/フルタイム)
- ・削減しようと思うと知名度の低い会社を選ばざる負えなくなりそれはリスクが高い気がして怖いので。(52歳/大阪府/既婚/パート・アルバイト)
- ・あまり負担感がない。(55歳/埼玉県/既婚/専業主婦)
- ・ガラケーなので、これ以上安くならないと思うから。(30歳/神奈川県/既婚/フルタイム)
- ・これ以上の節約が見つからないから。(52歳/神奈川県/既婚/パート・アルバイト)
- ・今の値段に特に疑問に思っていないので、調べていない。(56歳/大阪府/既婚/専業主婦)
- ・最低限のものなのでこれ以上見直せないから。(39歳/千葉県/既婚/フルタイム)
- ・2年更新でなかなかいいのに乗り換えられない。(58歳/福岡県/既婚/専業主婦)
- ・違約金が高いから。(38歳/兵庫県/既婚/フルタイム)
- ・ケーブルテレビで契約しているので、テレビ受信があり、変えにくい (56歳/埼玉県/既婚/パート・アルバイト)
- ・マンションなので自由に変えられない。でも今の通信費は安いと思う。(48歳/埼玉県/独身/フルタイム)
- ・もともと、メールのアドレスがケーブルの物を利用して連絡先としているので、それをすべて変えるのはかなり負担と考え、ケーブルにテレビや電話をまとめて以来考えていないから。(51歳/愛知県/既婚/パート・アルバイト)
- ・家族それぞれの意見が有り、見直しにくい (59歳/東京都/既婚/専業主婦)
- ・しようしようと思っているうちに時間が過ぎてしまうので (43歳/青森県/既婚/専業主婦)
- ・なんとなく面倒くさくてそんなことをやる気がおこらない。(49歳/神奈川県/既婚/パート・アルバイト)
- ・プランなどどれが得するか理解できていないので (48歳/兵庫県/既婚/専業主婦)
- ・まとめると安いのは、裏がありそうに思える (54歳/兵庫県/既婚/専業主婦)
- ・見直したいが、時間がかかりそうだし、結局そのままになっている。(34歳/大阪府/既婚/パート・アルバイト)
- ・手続き、設定変更等煩わしいことが多いから！ (60歳/宮城県/既婚/専業主婦)
- ・調べてみても大してどこも変わらなかったり一長一短で決めかねたため現状維持となった。(47歳/東京都/独身/フルタイム)
- ・面倒になってしまい高いと思いつつもそのまま払ってしまっている。これぞ無駄遣いだとは思ってる。(32歳/東京都/既婚/パート・アルバイト)
- ・店舗が混んでいて、あきらめて帰った。(61歳/大阪府/独身/フルタイム)
- ・3年以上携帯を変えてないので見直しをする機会がなかった。(59歳/岡山県/既婚/パート・アルバイト)

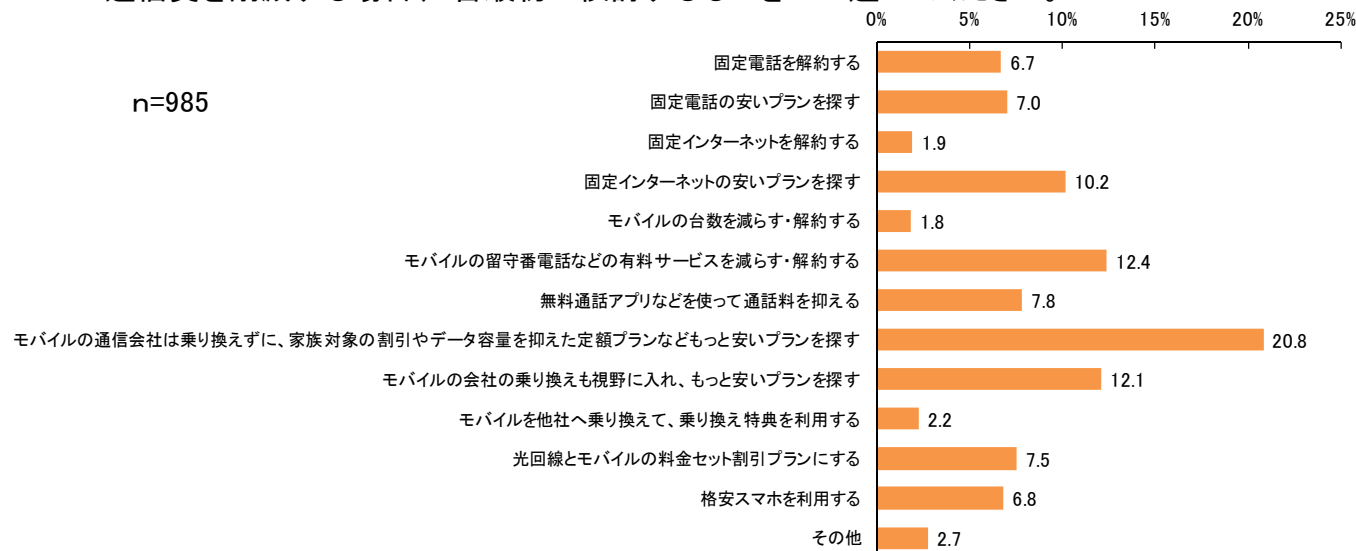


Q17. 通信費を削減する場合、あなたが検討する対策をすべて選んでください。



●検討する通信費削減策は、MA、SAともに「モバイルの会社は乗り換えずに、安い料金プランを探す」がトップ。まず、モバイル料金、次に固定インターネット料金の削減を検討するという傾向。

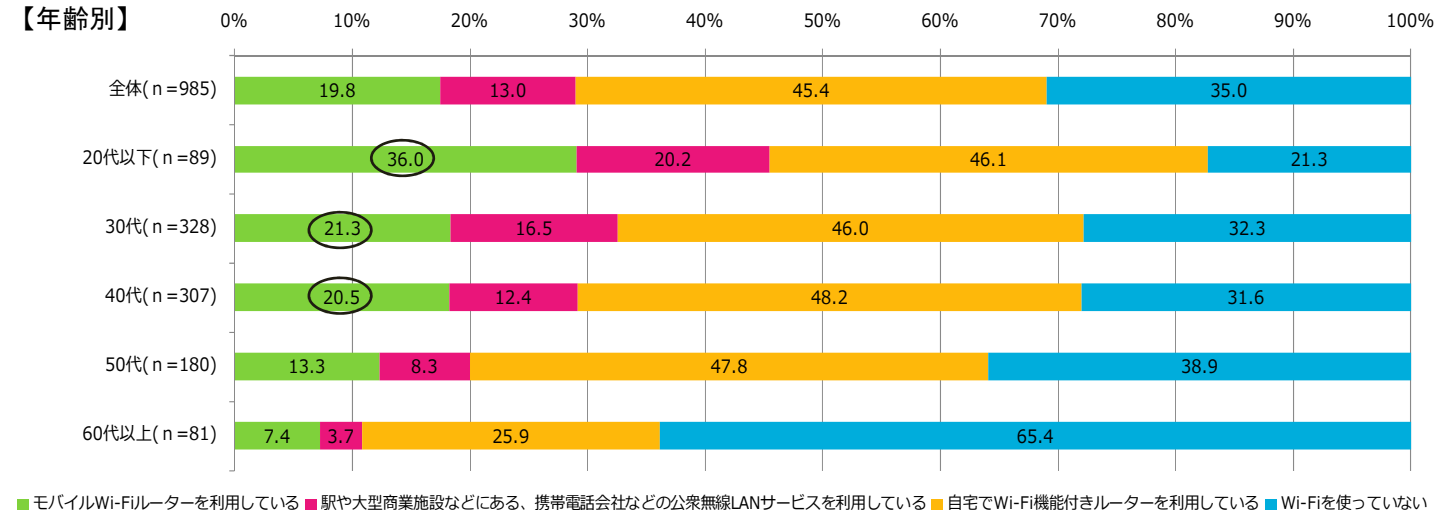
Q18. 通信費を削減する場合、1番最初に検討するものを一つ選んでください。





Q19.あなたが使っているWi-Fi(無線LAN)をすべて教えてください。

【年齢別】

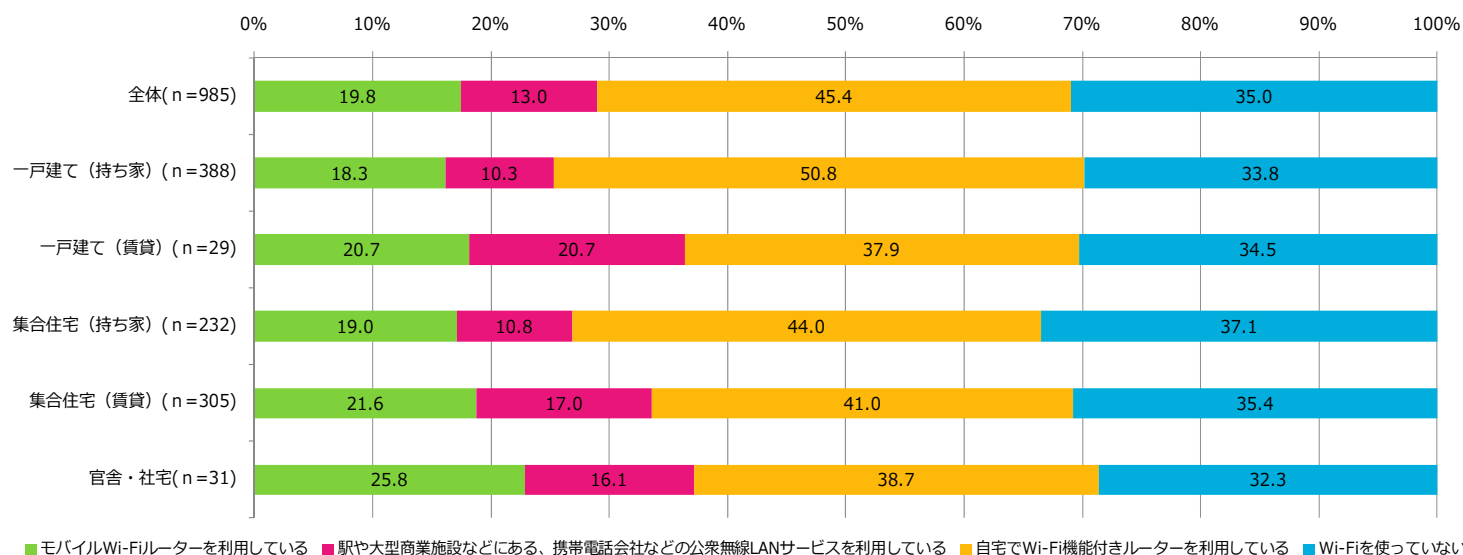


●Wi-Fiユーザーは、
全体の6割強。

●20代以下の3人に1
人は、モバイルWi-Fi
ルーターを使っている。
30代・40代でも2割強
が利用。

●自宅でWi-Fi機能付
きルーターを使ってい
る人は5割弱(60代以
上除く)

【居住形態別】





Q20. 「auスマートバリュー」「ドコモ光パック」「ソフトバンク光 スマート値引き」といった大手携帯電話会社が提供している、光回線とモバイルの料金セット割プランを知っていますか？

【年齢別】

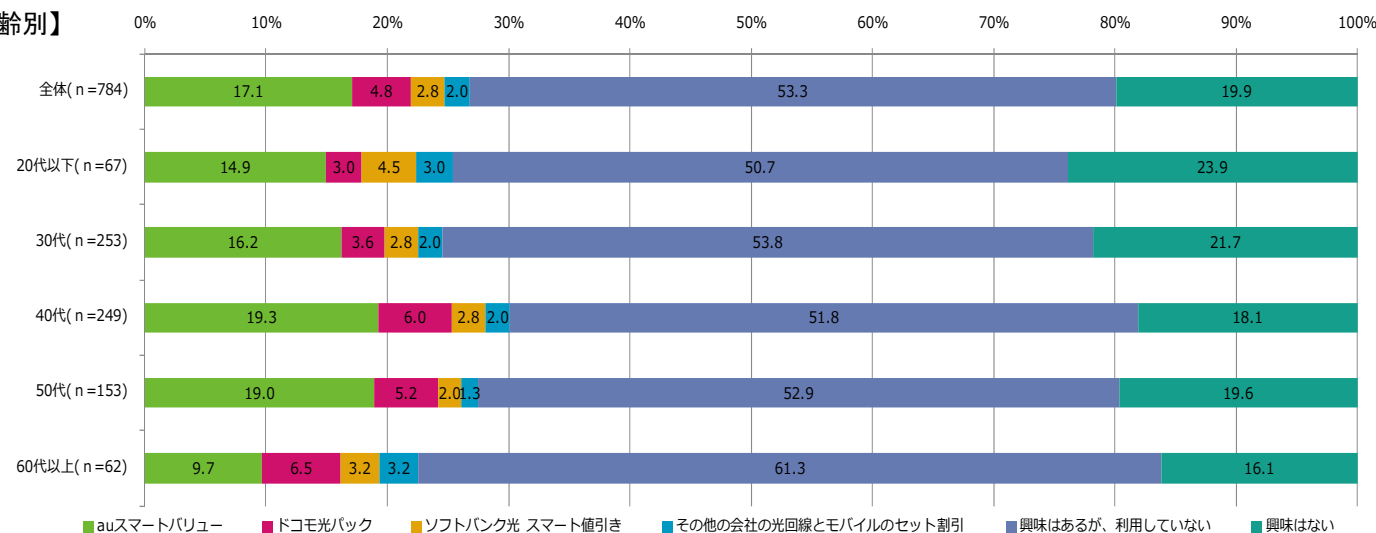


●光回線とモバイルの料金セット割プランの認知率は、全体の約8割。
そのうち、名前は知っているが、内容までは分からないという人が6割弱。



Q20-1. Q19で「どんな料金プランや仕組みがよく知っている」「名前は知っているが、どんなものかよく知らない」と答えた方にお聞きます。
光回線とモバイルの料金セット割引で利用しているものがありますか？

【年齢別】

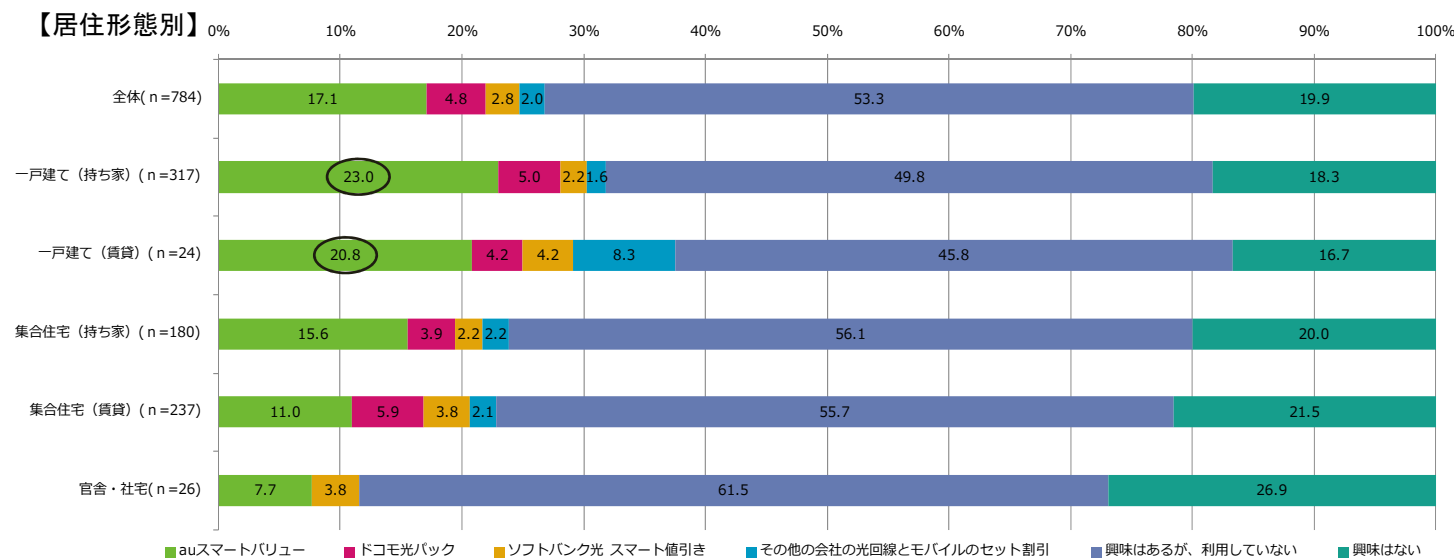


●光回線とモバイルの料金セット割引の利用者は、全体の約27%。
その中の6割強がauスマートバリューの利用者。

●特に、一戸建て(持ち家、賃貸ともに)で、auスマートバリューの利用率が高め。

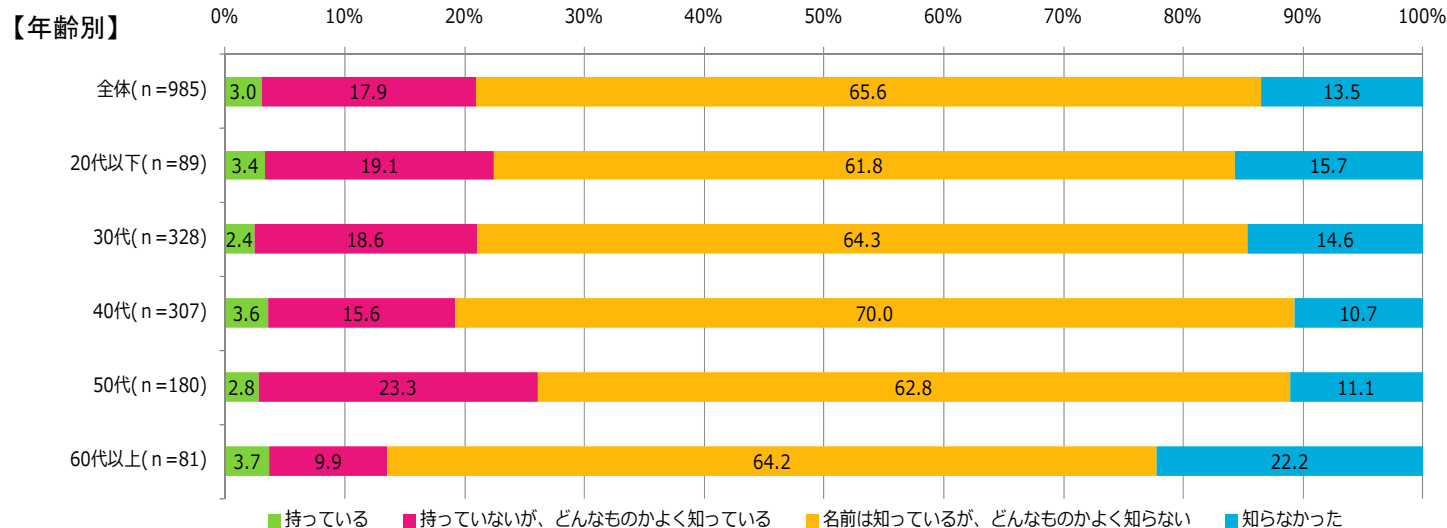
●全体の過半数が「興味はあるが利用していない」

【居住形態別】



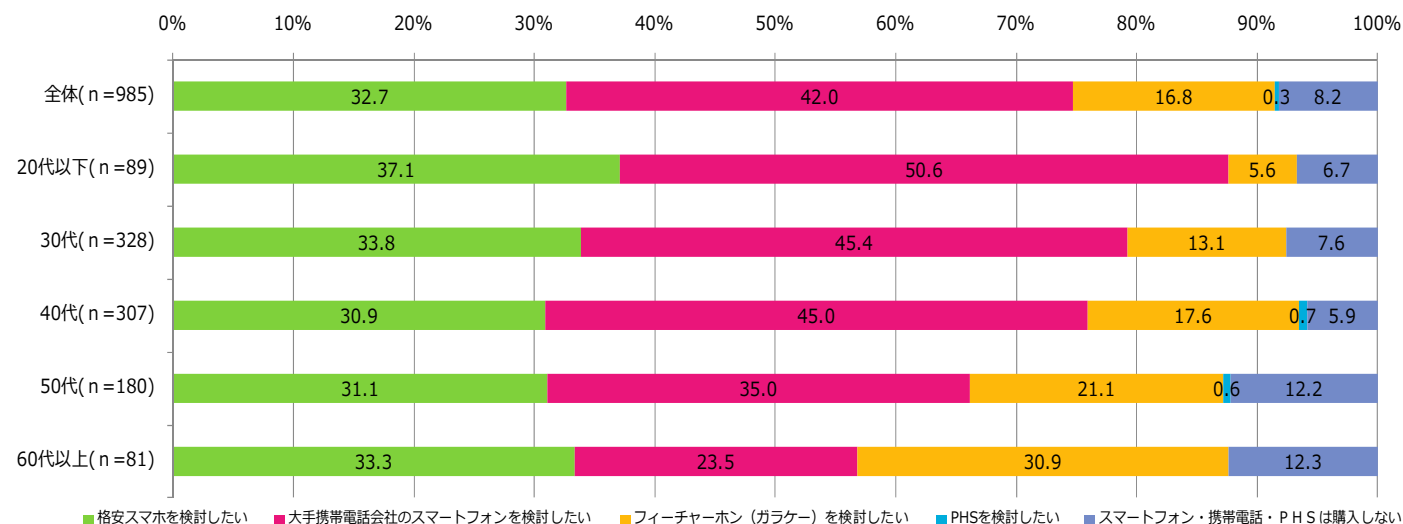


Q21. 近頃テレビのニュースや新聞などでも話題になっている、格安スマホを知っていますか？



● 格安スマホの認知率は、全体の9割弱。ただ、どんなものかよく知らない人が6割以上。

Q22. スマートフォン・携帯電話・PHSを次に買い替える際、どれを検討しますか？



● 全体では、次回のモバイル買い替えの際、検討するのは①大手携帯電話会社のスマートフォン②格安スマホ③フィーチャーホンの順。
若い世代ほど、大手携帯電話会社のスマートフォンの割合が多く、上の世代ほどフィーチャーホンの割合が多い。
格安スマホは、どの世代も3割以上が検討したいと回答。



Q23. 通信費について「もっとこうだったらいいのに」と思うことや、知りたいこと① ※FAより抜粋

長期利用者の優遇を

- ・もっと安くしてほしい。例えば、長く使っている人には、1年更新ごとにいくらか割り引きとか、魅力ある金額割引をもっと増やしてほしい。そしたら、1社でずっと長く使っていきたいと考えられるし、各社も顧客引き留めにつながり、お互いに相乗効果！(44歳／神奈川県／既婚／専業主婦)
- ・携帯、スマホの料金についてはインターネットや固定電話回線を替えなくてもお得なプランが出来たらと思う。新規加入者ばかりにサービスが良くてずっと契約しているユーザーは軽んじられているようで納得出来ない。(34歳／大阪府／独身／フルタイム)
- ・長期契約割引で2年以上携帯を利用している人は旅行券プレゼント等のノベルティーが欲しい。(39歳／東京都／既婚／専業主婦)
- ・携帯電話会社に10年以上契約しているが、まったく恩恵を感じない。のりかえへのサービスもいいが、長期契約者に割安にしてほしい。(50歳／神奈川県／既婚／そのほか)
- ・携帯電話の料金プランはとにかくわかりにくいし高すぎるのと 新規ばかりが優遇されることに納得いかない。(49歳／兵庫県／既婚／専業主婦)
- ・スマホの料金プランが常に変わって、見直そうとしてもこれまでと比較しにくく変更しにくいつくりになっています。うちは夫の方針でずっと同じキャリアを続けているので、他社からの乗り換え割引ばかりでなく、もうちょっと長期利用者がお得感を感じる体系にしてほしいと思います。(43歳／兵庫県／既婚／専業主婦)

こんなプランが欲しい

- ・あまり使わなかった月は自動的に最低額になるプラン。(31歳／奈良県／既婚／フルタイム)
- ・基本的な操作だけついていけばよいので、もっと安くしてほしい。(67歳／神奈川県／既婚／専業主婦)
- ・大手携帯会社でも、あまり使わない人向けの格安プランがあると良い。料金の選択肢の幅が広がると、主婦としては、持ちやすい。まだ、スマホに、変えていない主婦仲間の理由としては、色々な物が値上がりしていく世の中で、通信費に1人あたり5000円～8000円近い金額を支払っていく事は無理があるという意見の人が多く、格安スマホを持っている人も、まだ周りにいないので、メリット、デメリットがわからないから躊躇してる人も多い。こんな家族構成にはこういうプランがオススメなど、わかりやすい説明プラン例などがあると理解しやすいし、各会社そのメリットばかりじゃなく、デメリットも説明してくれる方が、利用する側は自分に合う物を選択しやすくなると思う。(46歳／大阪府／既婚／パート・アルバイト)
- ・電話は殆ど使わないので、そういう人に対応したプランがほしい。(35歳／神奈川県／既婚／専業主婦)
- ・スマホになって便利になってきている一方で電話かけ放題+パケ放題のプランになってきて、電話をあまりかけない私にとっては電話かけ放題はいらないからその分値段を下げてほしいと思う。(28歳／愛媛県／既婚／専業主婦)
- ・全体的に安くしてほしい！かけ放題必要ない人もいるのを考えて安いプランを作してほしい！(33歳／宮城県／独身／パート・アルバイト)
- ・使った分だけ支払いや、レンタルサービスがあれば試して使いたいなあと思いました。(38歳／埼玉県／既婚／フルタイム)
- ・ドコモのパケ放題の基本料金が今以上に安くなると有りがたいです。以前よりも使う頻度で(ギガ数で)プランを選べるのは良くなったなと思いました。(33歳／福岡県／既婚／専業主婦)
- ・とても使う月とそうでない月があるので、パケット量も次の月に繰り越せればいいかと思う。(29歳／香川県／既婚／フルタイム)
- ・インターネット回線とdocomoなどのスマホとのセット割以外に、格安スマホとのセット割のインターネット回線ができればありがたいと思います。(32歳／東京都／既婚／フルタイム)
- ・キャリアが違って家族割を適用してほしい(31歳／山梨県／既婚／フルタイム)
- ・親子でスマホを持てばもっと格安なプランを追加してほしい。(34歳／東京都／既婚／フルタイム)

料金・端末代が高い

- ・7000～する料金はかなり高額で節約節約と言いながら、この通信費を払ってる事が許せない。もっと、携帯会社も努力するべきだと思う。(43歳／兵庫県／独身／フルタイム)
- ・とにかく携帯電話の料金は高すぎると思います。携帯電話会社各社の決算はとてもよく、明らかにもうけ過ぎだと思います。内部蓄積や株主配当にだけ回すのではなく、料金の引き下げによって利用者にも還元すべきです。(55歳／埼玉県／既婚／専業主婦)
- ・大手携帯電話会社の通信費が高過ぎます。大手通信各社にはもっと競争をして、価格競争をしてくれることを切に願います。(34歳／東京都／独身／フルタイム)
- ・大手3社にもっと安くして貰いたい。CMやキャンペーンにお金をかけてないで、ユーザーに還元するようにしてほしい。(30歳／東京都／既婚／フルタイム)
- ・これだけの人が利用してるから もっと家計にやさしい値段になって欲しい。家族で持つと高い。(51歳／兵庫県／既婚／パート・アルバイト)
- ・いろいろなメーカーがあるが低価格競争がおき、相場が安くなってもらいたい。(35歳／東京都／既婚／そのほか)
- ・格安スマホや、ガラケーは機種代も高いので、もっと安ければ良いのに・・・と思う。(32歳／神奈川県／既婚／専業主婦)
- ・通信費がとにかく高すぎると思います。端末も以前に比べると高過ぎます。(34歳／神奈川県／既婚／専業主婦)



Q23. 通信費について「もっとこうだったらいいのに」と思うことや、知りたいこと② ※FAより抜粋

料金体系をもっと分かりやすくシンプルに

- ・〇〇円安くなるという表示だと実際にいくらかかるのかかわらず、割引前の金額が高額なことがあって、検討の参考にならない。実際にかかる価格がわかるようにしてもらえると、その会社のプランの検討の余地があると思う。(51歳/東京都/既婚/そのほか)
- ・各社セット割り・実質いくら・・・などになっていてわかりにくい。もっと簡潔にしてほしい。(47歳/千葉県/既婚/パート・アルバイト)
- ・いろいろ割引だのセットだの多すぎて、買い替え等の時、よくわからない。もっとシンプルにして欲しい。(35歳/千葉県/既婚/専業主婦)
- ・サービスが多すぎて、名前だけで判断できない。分かりづらい。(31歳/大阪府/既婚/フルタイム)
- ・説明されてもいまいち仕組みが分からないことが多いので、もっとシンプルにできないものかと思う。(44歳/東京都/既婚/パート・アルバイト)
- ・どんどん新しいプランが出てくるから、調べて比較するのがたいへん。もっと、わかりやすい説明、宣伝の仕方があるといい。(35歳/大阪府/既婚/専業主婦)
- ・分かりにくい。またすぐに色々なサービスが出てきて、乗り換えも2年間NGなど流動性が低い。(48歳/東京都/既婚/フルタイム)
- ・ムダなサービスをやめて、もっとシンプルに説明してほしい。(31歳/福島県/既婚/専業主婦)
- ・もっと値段形態が簡単で分かりやすく、比較しやすかったらいいのにと思う。(36歳/埼玉県/既婚/専業主婦)
- ・家族割でいろいろと変えたが、料金や 各設定の一覧が分かりにくい。もっと明確に分かりやすく提示してほしい。(54歳/神奈川県/既婚/そのほか)
- ・安定した通信だけど安いのがあればもっといいのに。料金形態などがどの会社も分かりにくい。HPももっと分かりやすくしてほしい。迷路のようだ。(31歳/東京都/独身/フルタイム)
- ・横並びで他社と差がないのでサービスなどを含めて独自のものがあるといい。(51歳/北海道/既婚/パート・アルバイト)
- ・各社あまり違いがないように思える。なにがどう違うのかはっきり示してほしい。(38歳/兵庫県/既婚/専業主婦)

携帯電話会社によるお得なプラン提案や、料金を把握しやすいサービスを

- ・購入時各々の使用状況を詳しく聴いてあったプランを教えて欲しい。(43歳/埼玉県/独身/フルタイム)
- ・オススメプランなど 利用状況に応じてお知らせメールが来たら嬉しいと思う。(41歳/大阪府/既婚/そのほか)
- ・使い方によって、自分が一番最適なプランに加入しているのかを教えてくれるサービス。沢山のプランの中から自動で最適なプランを選び支払いを抑えられるしくみ。(35歳/兵庫県/既婚/フルタイム)
- ・料金が高くならないようにプランも変更したほうがいいのかなどの提案を会社から教えてほしい。(35歳/大阪府/既婚/フルタイム)
- ・web明細になってから月にいくらかかっているか能動的にサイトに見にいかないと分からないので、メール等で知らせて欲しい。(30歳/東京都/既婚/フルタイム)
- ・明細がはっきり判りにくい。こっちから見に行かなければならないのが、面倒。(58歳/京都府/既婚/フルタイム)
- ・値段の明細が分かりにくいので、もっと簡単に出来ないのかと思う。(49歳/大阪府/既婚/フルタイム)
- ・名前がごちゃごちゃしてわかりづらい明細なので、簡素化して、わかりやすくしてほしい。(27歳/広島県/既婚/フルタイム)
- ・使用している時値段がすぐ表示されたいのになと思います。(33歳/埼玉県/既婚/そのほか)
- ・料金がいつでも簡単に把握できたり、格安プランに自動的に変えてくれたらいいのになと思います。(32歳/兵庫県/既婚/パート・アルバイト)
- ・スマホは便利ですが、通信費の内容がよくわかりません。無料動画をみたら、一週間で、設定した通信費を超え、翌月、3万以上の請求になりました。(55歳/神奈川県/既婚/パート・アルバイト)
- ・初めの説明で基本料金とか教えてくれるんですが、急に高くなったり変わったときとか、そうなりますよってことを事前にちゃんと教えてほしい。2年間その金額のままかわらないと言っていたのに、急に基本料金とか変わっていたらおかしいと思う。わけわからないままかわるのはなぜなのでしょう？1年のくりだったからとかでしょうか？(34歳/大阪府/既婚/パート・アルバイト)
- ・小さい文字で、書かれている事が消費者に不利なんではないかと思う。(54歳/兵庫県/既婚/専業主婦)
- ・老若男女、だれにでもわかりやすい、明確な通信費のしくみやプラン 安くてもしほりがあるのがきになる メリットとデメリットを店舗にてしっかり明記してほしい(口頭で実は・・・だと結局自分でいちから調べないと値段の目安や比較がわからない。(30歳/千葉県/既婚/パート・アルバイト)



Q23. 通信費について「もっとこうだったらいいのに」と思うことや、知りたいこと③ ※FAより抜粋

各社プランを中立的立場でアドバイスしてほしい

- ・いろいろありすぎて分かりにくい。会社を超えた料金体系やメリット・デメリットをまとめてほしい。(31歳/福岡県/既婚/専業主婦)
- ・プランや仕組が煩雑でよくわからない。生命保険みたいに中立の立場で相談できる窓口がほしい。(38歳/福岡県/既婚/専業主婦)
- ・固定費がもっと もっと安くなってほしい そして他社比較も素人にわかりやすくなってほしい 保険のように使用方法でおすめを教えてくれる相談場所がほしい。(40歳/大阪府/既婚/パート・アルバイト)
- ・会社名と日常使う頻度、インターネット環境を入力したら、自分に最適なプランの案内をしてくれるサービスがほしい。(35歳/神奈川県/既婚/専業主婦)
- ・定額制が増えてきているのでわかりやすくなりましたが、それが本当に最安なのか、保険会社みたいにどのくらい通信機器を利用している人に何のプランが適してるのか各社を比較して説明してくれる場所があるといいのと思います。(31歳/神奈川県/既婚/専業主婦)
- ・長年NTTを使っていますが、ずっと使っているのに、あまり割引率がよくない。ほんとにうに他社と比較しないといけなと思っています。自分の家族がどのようにすれば一番安く支障のない生活をおくれるのか、詳しい人に相談したいです。(38歳/大阪府/既婚/フルタイム)

制約や条件が不便

- ・解約時のペナルティが高すぎてユーザーが自由にサービスを選べないのが日本の不思議な習慣。大手会社が有利な仕組みになっている。(43歳/神奈川県/既婚/専業主婦)
- ・ドコモのかけほうだいはいらないのに、必然的に携帯を変えたら入らなければならなくなるのが嫌だ。(46歳/兵庫県/既婚/専業主婦)
- ・スマホ買い換えると必ずオプションが付いてきて解約するのが面倒。(44歳/宮城県/独身/そのほか)
- ・スマホ本体が、やはり高いのに加え、付けたくもない付加サービスが必須での価格、イヤだなあと思いつつ、契約してしまう。(44歳/千葉県/独身/フルタイム)
- ・とにかく何かとセットだと割引、とか期間のしぼりとかをやめてほしい。特に携帯を新しくする時など、何かのアプリや有料サービスに入らないと安くならないから入って下さいと言われ、契約後に自分でそのサービスを外すように言われるが、たいてい何か月かは忘れたり、意味がわからなくてそのまま、ということも多いので。この業界のこういうやり方はやめてほしい。(48歳/愛知県/既婚/専業主婦)
- ・有料オプションにはいれば安くなるとかのプランをやめて欲しい。いちいちすぐ解約するのも面倒です。(28歳/神奈川県/独身/そのほか)

固定インターネットや固定電話について

- ・通信費の他社の比較がいろんなプランがありすぎてわかりにくい。またプロバイダーも詳細がわかりにくいので比較しにくくて困っている。プロバイダー契約を家電量販店のイベントでしたので普段聞きたくても店舗がなくてこまる。(36歳/兵庫県/既婚/専業主婦)
- ・ネットとスマホを両方あわせた料金プランを検討したが、工事代金があるし、家に入られて工事しないといけなし、メールは今まで通り使えるかはわからないと言われるし、もっと手軽にできたらいいのと思い、通信料削減のためネットの解約を考えている。(40歳/大阪府/既婚/フルタイム)
- ・長い間auを使っていますが、光回線とモバイルのセット割が工事等が必要なため賃貸マンションでは利用出来ないのも、もっとセットプランの幅を広げてほしいと思います。(43歳/神奈川県/既婚/パート・アルバイト)
- ・バケ放のおかげで、低料金でネットが使えるので、得をしている気分です。その分、パソコンがいらなくなったとは思いますが、完全に手放してしまうのもためらいます。パソコンのネットが低料金になれば、気にしなくていいのと思うことがあります。
- ・プロバイダー料金がまだまだ高いと思う。もっと安くなればと思う。(56歳/福岡県/独身/フルタイム)
- ・安い、速い、手続きいらない…良いことだけ羅列して契約をとろうとする営業が来なくなる方法を知りたい。(40歳/岡山県/既婚/パート・アルバイト)
- ・安いに越したことはないです。通信の勧誘電話が多すぎる。(42歳/東京都/既婚/フルタイム)
- ・固定電話とインターネットのセットで格安料金があったらいいと思う。たぶんあるのですが、今の料金より安くなっているものが見つからない。(63歳/神奈川県/独身/パート・アルバイト)
- ・携帯電話、スマホなどの通話料がもっと安かったら、固定電話の解約も考えてみたい。(55歳/千葉県/既婚/専業主婦)
- ・固定電話は、必要ないと思っていたが長女が小学校に入学し連絡網をもらってきたら約90%の家庭が持っていると判明。まだ回線を引いていないが、早めに検討したいと思っています！(33歳/東京都/既婚/パート・アルバイト)



Q23. 通信費について「もっとこうだったらいいのに」と思うことや、知りたいこと④ ※FAより抜粋

そのほか

- ・携帯メールに友人から必要ないのに写真や絵文字が送られてくるのでデータ容量が多くなり、安いプランにしたいのにできない。むやみに絵文字や写真を送らないことがマナーになればよいと思う。(48歳/東京都/既婚/そのほか)
- ・昔は携帯料金システムが複雑でもっとわかりやすくしたらいいのと思っていたが、もはや慣れてしまったし、一度契約したらそうそう考えることでもないのでもういい感じ。顧客のこの思考停止がある意味通信会社の稼ぎどころだと思うので、多くの人が継続的に携帯料金システムに関心を持てば携帯料金の相場が下がったりわかりやすくなったりするのかなあとはぼんやり思う。(23歳/東京都/独身/パート・アルバイト)
- ・もはや、わからない。順番をつけられない。店舗が混んでいて行きたくない。(51歳/神奈川県/既婚/フルタイム)
- ・もっとわかりやすく説明してほしい。電話での問い合わせに相手側にいつもつながらない。回線が混んでいる。(47歳/福岡県/既婚/パート・アルバイト)
- ・利用料金が安くて、災害など緊急時も確実に通話が確保できる体制の電話会社と契約したい。(51歳/東京都/既婚/パート・アルバイト)
- ・スマートフォンとタブレットには優遇措置があるが従来の携帯にはないのは不公平です。従来の携帯の方が使いやすいので何とかして下さい。(64歳/神奈川県/独身/そのほか)
- ・スマホでもタブレットでも、パソコンのようにインターネット使い放題にしてほしい。速度も落ちずに使いたい。(34歳/秋田県/既婚/フルタイム)
- ・公衆無線LANがいたるところにあればいいのと思う。(35歳/福岡県/既婚/専業主婦)
- ・全国どこでも電波が入るならスマホは迷わず格安携帯にするが田舎が電波が入らない！高い金を払って電波を買っている。そう自分を納得させている。(31歳/愛知県/既婚/専業主婦)
- ・電波のよい格安スマホがほしい。(33歳/東京都/既婚/フルタイム)