

**「格安スマホ」の認知度は9割以上、一方で利用者は2割以下に留まる。
20代～30代は約4割が「格安スマホ」を利用したいと回答**

- 格安スマホに関する調査 -

URL: <http://research.rakuten.co.jp/report/20170620/>

楽天リサーチ株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：田村 篤司、以下「楽天リサーチ」）は、「格安スマホに関する調査」をインターネットで実施しました。今回の調査は、2017年5月26日（金）から27日（土）の2日間、楽天リサーチに登録しているモニター（約230万人）の中から、全国の20代から60代の男女1,000人（※非スマートフォンユーザーも含めて調査）を対象に行いました。

■□ 調査結果概要 □■

■携帯電話の利用料金、20代平均は7,273円、50代以上は平均4,762円。料金満足度は20代の半数以上が「不満足」と回答、60代は3割以上が「満足」と回答

現在利用している携帯電話会社について聞いたところ、「格安スマホ」利用率の合計は16.5%だった。また、携帯電話の月額平均使用料（※複数所持している場合は使用頻度が一番多いもので回答）について聞いたところ、「1,001～2,000円以内」（15.5%）が最も高く、「2,001～3,000円以内」（11.3%）、「7,001～8,000円以内」（10.4%）が続いた。

年代別で見ると、20代の月額平均利用料金が最も高い7,273円だったのに対し、60代は最も低い4,762円に留まった。また、月額平均使用料が10,000円以上と回答したのは全体では12.5%となったが、年代別で見ると、20代は18.0%だったのに対し、60代は7.0%に留まった。20代は、月々の携帯電話利用料金に多くの費用をかけていることが見てとれた。）

携帯電話の月額料金の満足しているかを聞いたところ、「満足（「非常に満足」＋「満足」）」の合計が27.5%なのに対し、「不満足（「不満」＋「非常に不満」）」は45.4%と、その差は17.9ポイントで「不満」が高かった。

年代別で見たところでは、60代では「満足」の合計が32.5%で、他の年代と比較して高いのに対し、20代では「不満足」の合計が半数以上の52.5%となり、最も不満を抱いている年代であることが分かった。前問からも分かる通り、高齢層は携帯使用料金が安いいため満足度が高く、逆に低年齢層は使用料金が安いいため満足度が低い可能性があることが見てとれた。

■「格安スマホ」の認知度は9割以上。20代～30代では約4割が「格安スマホ」を利用したいと回答

格安スマホについて認知度を聞いたところ、「知っているが使っていない」（72.2%）、「既に使っている」（18.1%）と回答した人の合計は9割以上となった。「知らない」と回答したのは60代（16.4%）が最も高く、他の年代と差が出る結果となった。

前問で「知っているが使っていない」と回答した方に、今後格安スマホを利用したいと思うかについて聞いたところ、「利用したい(「とても利用したい」+「どちらかという利用したい)」は合わせて 33.3%、「利用したくない(「全く利用したくない」+「どちらかという利用したくない)」の合計が 32.0%とほぼ同率となり、利用希望については二極化した。

年代における差については、「利用したい」の合計が 20代(37.8%)、30代(41.4%)で他の年代と比較して高かった。

■「格安スマホ」のイメージは「安い」が7割以上。60代は「カスタマーサポート」の充実を希望

「格安スマホ」を知っていると回答した方に、「格安スマホ」のイメージについて聞いたところ、「安い」(75.8%)が圧倒的に高く、大きく差を開けて、次いで「サポート体制が充実していない」(29.8%)、「回線が遅い」(29.2%)となった。

また、前問で今後「格安スマホ」を利用したいと回答した方に、乗り換える際に重視するポイントについて聞いたところ、こちらも「料金の安さ」(90.2%)が最も高く、「ネットワーク品質」(57.9%)、「カスタマーサポートの手厚さ」(25.1%)がそれに続く結果となり、乗り換える際に重視するポイントと、格安スマホに対するイメージは、ともに「費用の安さ」であることが分かった。また、50代、60代においては「カスタマーサポートの手厚さ」が他の年代と比較して高くなっており、設定方法や使い方などについてしっかりと説明を求めていることが分かった。

■「格安スマホ」利用者の9割以上が利用理由に「料金が安い」と回答。利用しない理由は「よくわからないから」

すでに「格安スマホ」を現在利用している方に、その理由について聞いたところ、「料金が安い」(92.1%)が9割以上を占める結果となった。

また、「格安スマホ」を利用したくないと回答した方に利用しない理由について聞いたところ、「よくわからないから」(27.2%)が最も高く、「カスタマーサポートが不安」(22.3%)、「現在使用している携帯に満足している」(21.7%)という順になった。

■格安スマホに乗り換えて浮いたお金は「貯金」が3割以上

「格安スマホ」のイメージで最も高かった「安い」という項目だが、実際に「格安スマホ」に乗り換えることでお金が浮いた場合、そのお金を何に使いたいかを聞いたところ、「貯金」(35.1%)、「趣味」(22.3%)、「飲食費」(21.5%)という順となった。「特にない」という回答も 29.3%あった。

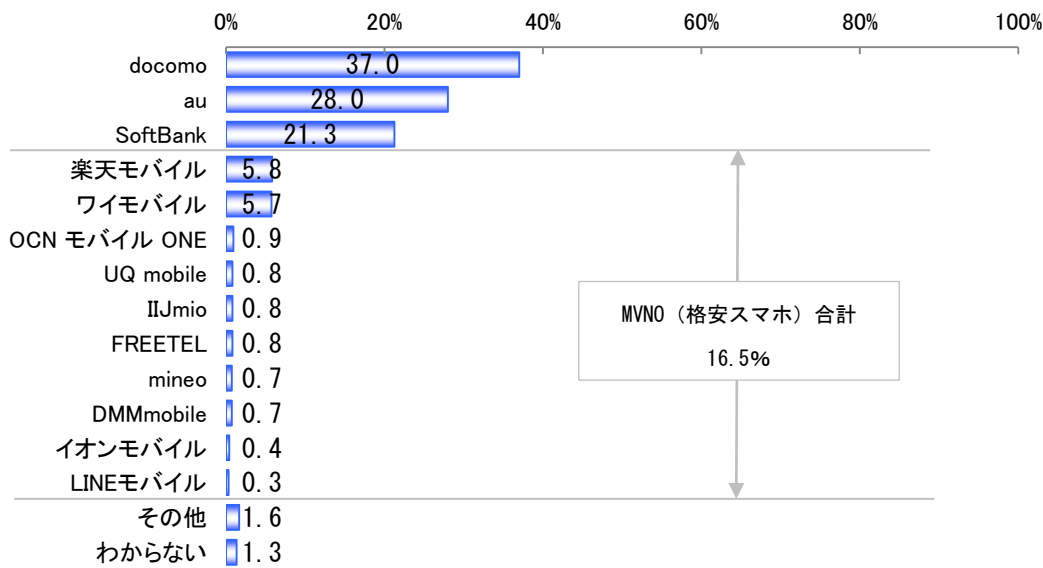
■ □ 調査結果 □ ■

■ **携帯電話の利用料金、20代平均は7,273円、50代以上は平均4,762円。料金満足度は20代の半数以上が「不満足」と回答、60代は3割以上が「満足」と回答**

現在利用している携帯電話会社について聞いたところ、「格安スマホ」利用率の合計は16.5%だった。

※本調査では、ワイモバイル、OCN モバイル ONE、UQ mobile、IIJmio、楽天モバイル、FREETEL、mineo、DMMmobile、イオンモバイル、LINEモバイルを「格安スマホ」と定義しています。

◇ **現在利用中の携帯電話会社について** (n=978) 複数選択 単位：%



現在利用している携帯電話の月額平均使用料（※複数所持している場合は使用頻度が一番多いもので回答）について聞いたところ、「1,001～2,000円以内」（15.5%）が最も高く、「2,001～3,000円以内」（11.3%）、「7,001～8,000円以内」（10.4%）が続いた。

年代別で見ると、20代の月額平均利用料金が最も高い7,273円だったのに対し、60代は最も低い4,762円に留まった。また、月額平均使用料が10,000円以上と回答したのは全体では12.5%となったが、年代別で見ると、20代は18.0%だったのに対し、60代は7.0%に留まった。20代は、月々の携帯電話利用料金に多くの費用をかけていることが見てとれた。）

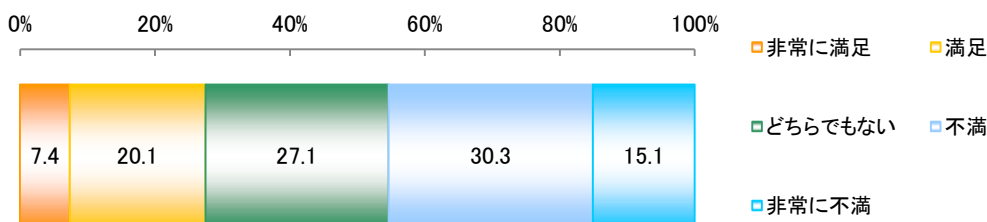
◇現在利用中の携帯電話の月額平均使用料金について (n=1,000) 単位：%

	n	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	20	携帯を使用していない	料金を知らない・わからない	料金が分かる人	平均額(円)		
		51.000円以内	10.000円以内	20.000円以内	30.000円以内	40.000円以内	50.000円以内	60.000円以内	70.000円以内	80.000円以内	90.000円以内	100.000円以内	110.000円以内	120.000円以内	130.000円以内	140.000円以内	150.000円以内	160.000円以上			n			
全体	1000	1.8	15.5	11.3	6.0	6.3	5.6	7.9	10.4	9.0	5.8	8.3	1.5	2.6	0.1	2.2	5.7	921	6053					
性別	男性	500	1.8	15.8	11.8	6.6	6.8	6.6	7.4	10.0	7.2	5.8	8.4	1.6	2.6	0.0	2.6	5.0	462	5931				
	女性	500	1.8	15.2	10.8	5.4	5.8	4.6	8.4	10.8	10.8	5.8	8.2	1.4	2.6	0.2	1.8	6.4	459	6175				
年代	20代	155	2.6	9.7	5.2	4.5	3.9	3.2	4.5	16.8	12.3	9.0	13.5	2.6	1.3	0.6	0.0	10.3	139	7273				
	30代	190	1.1	15.3	8.9	3.7	5.3	6.8	8.4	12.1	11.1	8.4	7.4	1.6	3.2	0.0	1.1	5.8	177	6458				
	40代	236	2.1	13.6	11.0	7.2	5.9	6.4	10.6	9.7	8.5	5.5	9.7	1.7	3.4	0.0	1.7	3.0	225	6264				
	50代	191	0.5	17.3	11.5	6.3	8.4	4.7	8.4	7.9	8.4	5.8	7.3	2.1	2.6	0.0	4.2	4.7	174	5920				
	60代	228	2.6	20.2	17.5	7.5	7.5	6.1	6.6	7.5	6.1	1.8	4.8	0.0	2.2	0.0	3.5	6.1	206	4762				

前問で聞いた携帯電話の月額料金に満足しているかを聞いたところ、「満足(「非常に満足」+「満足」)」の合計が27.5%なのに対し、「不満足(「不満」+「非常に不満」)」は45.4%と、その差は17.9ポイントで「不満」が高かった。

年代別で見たところでは、60代では「満足」の合計が32.5%で、他の年代と比較して高いのに対し、20代では「不満足」の合計が半数以上の52.5%となり、最も不満を抱いている年代であることが分かった。前問からも分かる通り、高年齢層は携帯使用料金が安いいため満足度が高く、逆に低年齢層は使用料金が安いいため満足度が低い可能性があることが見てとれた。

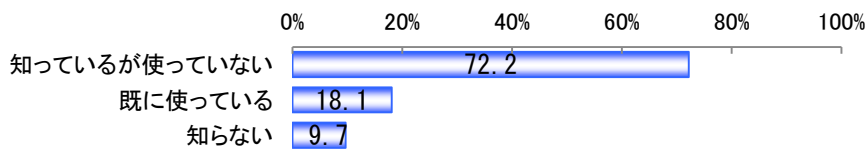
◇現在支払っている携帯料金に満足しているか (n=921) 単位：%



		n	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	満足の合計	不満の合計
全体		921	7.4	20.1	27.1	30.3	15.1	27.5	45.4
性別	男性	462	8.2	19.3	25.3	29.7	17.5	27.5	47.2
	女性	459	6.5	20.9	29.0	30.9	12.6	27.5	43.6
年代	20代	139	10.8	12.9	23.7	33.8	18.7	23.7	52.5
	30代	177	6.8	23.2	22.6	30.5	16.9	29.9	47.5
	40代	225	6.2	16.9	30.2	30.7	16.0	23.1	46.7
	50代	174	6.9	20.7	28.2	31.0	13.2	27.6	44.3
	60代	206	7.3	25.2	29.1	26.7	11.7	32.5	38.3

■「格安スマホ」の認知度は9割以上。20代～30代では約4割が「格安スマホ」を利用したいと回答
 格安スマホについて認知度を聞いたところ、「知っているが使ってない」(72.2%)、「既に使っている」(18.1%)と回答した人の合計は9割以上となった。「知らない」と回答したのは60代(16.4%)が最も高く、他の年代と差が出る結果となった。

◇格安スマホの認知について (n=978) 単位：%

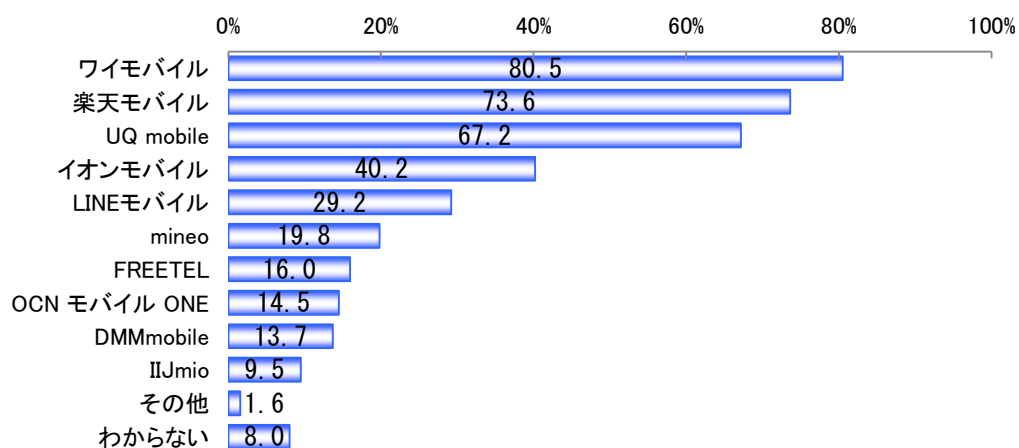


		n	知っているが使ってない	既に使っている	知らない
全体		978	72.2	18.1	9.7
性別	男性	487	69.0	22.2	8.8
	女性	491	75.4	14.1	10.6
年代	20代	155	71.6	16.8	11.6
	30代	188	70.7	22.3	6.9
	40代	232	73.3	20.3	6.5
	50代	183	76.0	16.9	7.1
	60代	220	69.5	14.1	16.4

また、知っている「格安スマホ」の携帯電話事業者を聞いたところ、「ワイモバイル」(80.5%)が最も高く、「楽天モバイル」(73.6%)、「UQ mobile」(67.2%)が続いた。

(注) 調査対象は楽天IDを保有する楽天リサーチモニターです。

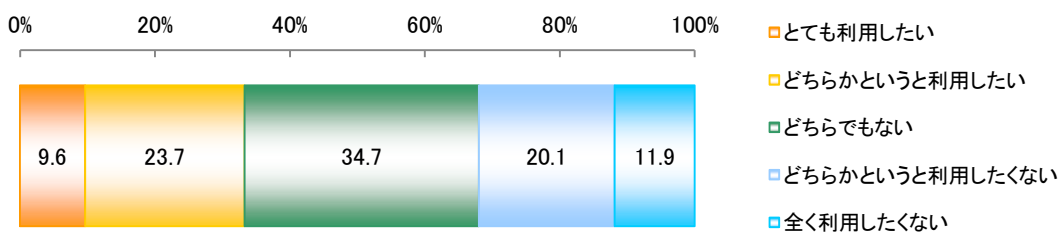
◇知っている格安スマホの携帯電話会社について (n=883) 複数選択 単位：%



前問で「知っているが使ってない」と回答した方に、今後格安スマホを利用したいと思うかについて聞いたところ、「利用したい(「とても利用したい」+「どちらかという利用したい)」は合わせて 33.3%、「利用したくない(「全く利用したくない」+「どちらかという利用したくない)」の合計が 32.0%とほぼ同率となり、利用希望については二極化した。

年代における差については、「利用したい」の合計が 20代 (37.8%)、30代 (41.4%) で他の年代と比較して高かった。

◇格安スマホを利用したいと思うか (n=706) 単位：%

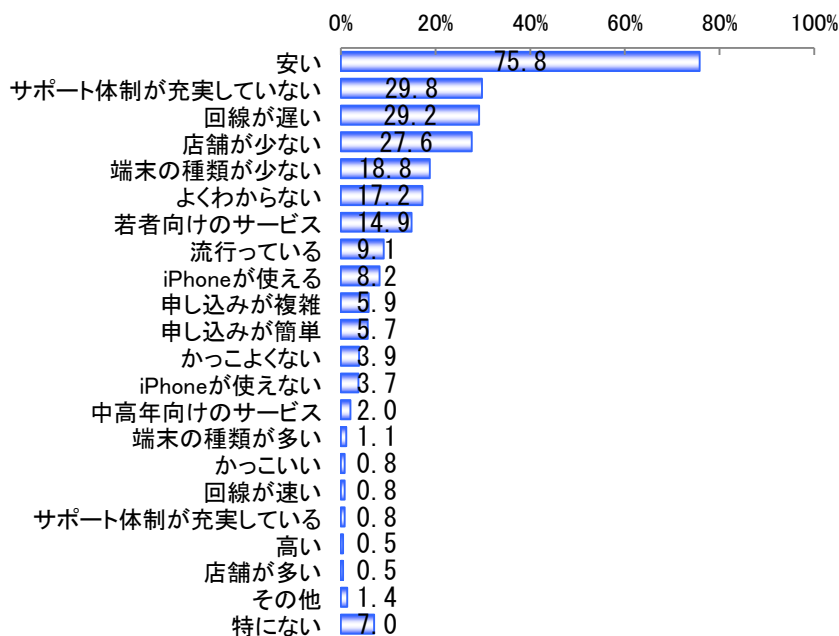


		n	とても利用したい	どちらかという utilization	どちらでもない	どちらかという utilization	したくない	全く利用したくない	利用したいの合計	利用したくないの合計
全体		706	9.6	23.7	34.7	20.1	11.9	33.3	32.0	
性別	男性	336	11.0	24.1	35.4	18.5	11.0	35.1	29.5	
	女性	370	8.4	23.2	34.1	21.6	12.7	31.6	34.3	
年代	20代	111	14.4	23.4	29.7	21.6	10.8	37.8	32.4	
	30代	133	12.0	29.3	35.3	15.0	8.3	41.4	23.3	
	40代	170	10.0	23.5	34.1	19.4	12.9	33.5	32.4	
	50代	139	7.9	25.2	33.8	18.7	14.4	33.1	33.1	
	60代	153	5.2	17.6	39.2	25.5	12.4	22.9	37.9	

■ 「格安スマホ」のイメージは「安い」が7割以上。60代は「カスタマーサポート」の充実を希望

「格安スマホ」を知っていると回答した方に、「格安スマホ」のイメージについて聞いたところ、「安い」(75.8%)が圧倒的に高く、大きく差を開けて、次いで「サポート体制が充実していない」(29.8%)、「回線が遅い」(29.2%)となった。

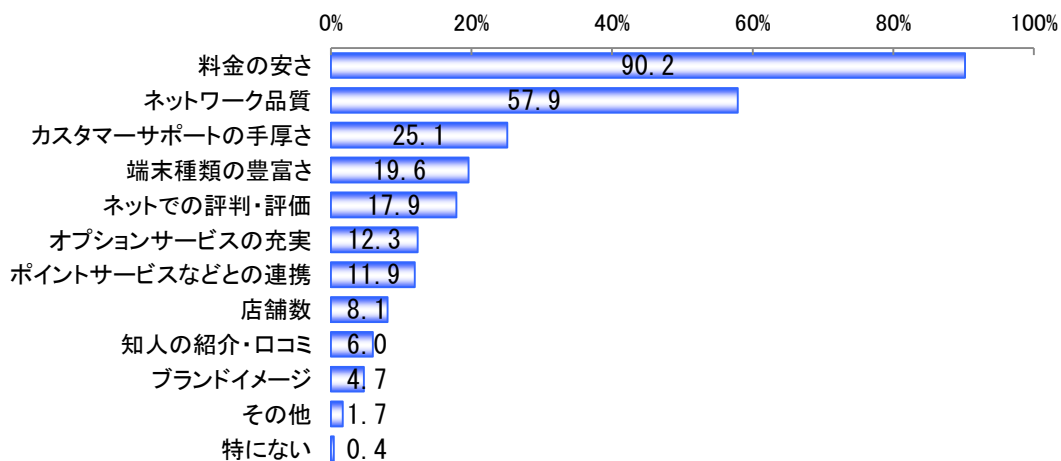
◇ 格安スマホのイメージについて (n=883) 複数回答 単位：%



また、前問で今後「格安スマホ」を利用したいと回答した方に、乗り換える際に重視するポイントについて聞いたところ、こちらも「料金の安さ」(90.2%)が最も高く、「ネットワーク品質」(57.9%)、「カスタマーサポートの手厚さ」(25.1%)がそれに続く結果となり、乗り換える際に重視するポイントと、格安スマホに対するイメージは、ともに「費用の安さ」であることが分かった。また、50代、60代にお

いては「カスタマーサポートの手厚さ」が他の年代と比較して高くなっており、設定方法や使い方などについてしっかりと説明を求めていることが分かった。

◇格安スマホを選ぶ、乗り換える際に重視するポイントについて (n=235) 複数選択 単位：%

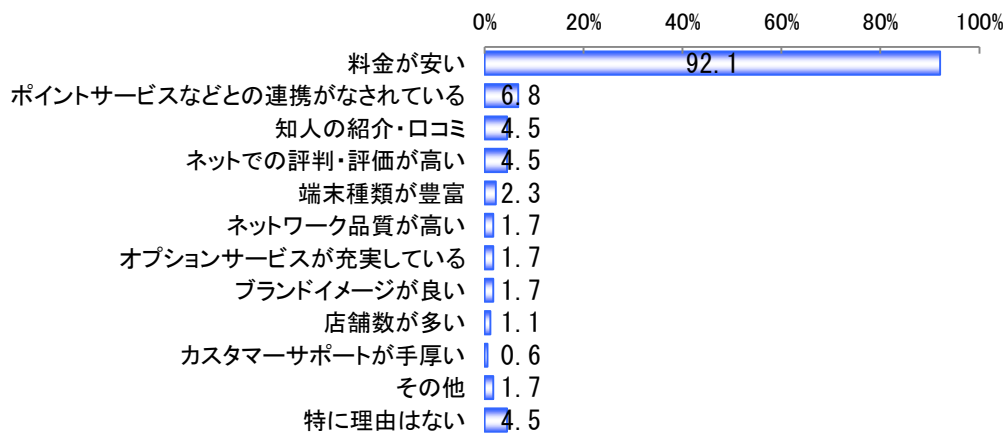


		n	料金の安さ	ネットワーク品質	カスタマーサポートの手厚さ	端末種類の豊富さ	ネットでの評判・評価	オプションサービスの充実	ポイントサービスなどとの連携	店舗数	知人の紹介・口コミ	ブランドイメージ	その他	特にない
全体		235	90.2	57.9	25.1	19.6	17.9	12.3	11.9	8.1	6.0	4.7	1.7	0.4
性別	男性	118	89.8	59.3	17.8	15.3	12.7	11.0	13.6	6.8	2.5	5.9	1.7	0.0
	女性	117	90.6	56.4	32.5	23.9	23.1	13.7	10.3	9.4	9.4	3.4	1.7	0.9
年代	20代	42	92.9	57.1	16.7	21.4	14.3	16.7	14.3	9.5	11.9	7.1	0.0	0.0
	30代	55	87.3	65.5	16.4	21.8	16.4	10.9	12.7	0.0	9.1	5.5	1.8	0.0
	40代	57	89.5	59.6	26.3	15.8	19.3	10.5	12.3	7.0	3.5	3.5	0.0	0.0
	50代	46	91.3	52.2	37.0	26.1	19.6	10.9	8.7	6.5	2.2	2.2	2.2	2.2
	60代	35	91.4	51.4	31.4	11.4	20.0	14.3	11.4	22.9	2.9	5.7	5.7	0.0

■「格安スマホ」利用者の9割以上が利用理由に「料金が安い」と回答。利用しない理由は「よくわからないから」

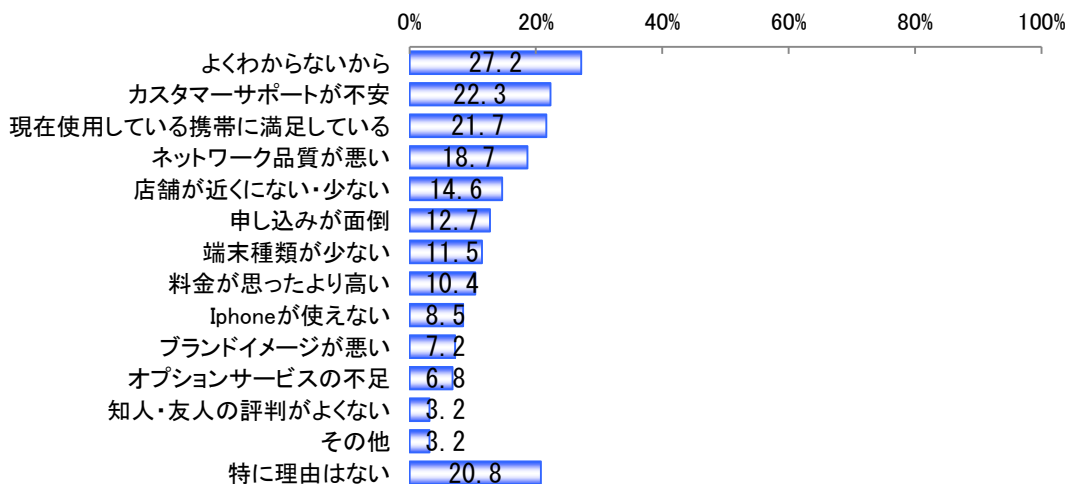
すでに「格安スマホ」を現在利用している方に、その理由について聞いたところ、「料金が安い」(92.1%)が9割以上を占める結果となった。

◇格安スマホを利用している理由について (n=177) 複数選択 単位：%



また、「格安スマホ」を利用したくないと回答した方に利用しない理由について聞いたところ、「よくわからないから」(27.2%) が最も高く、「カスタマーサポートが不安」(22.3%)、「現在使用している携帯に満足している」(21.7%) という順になった。

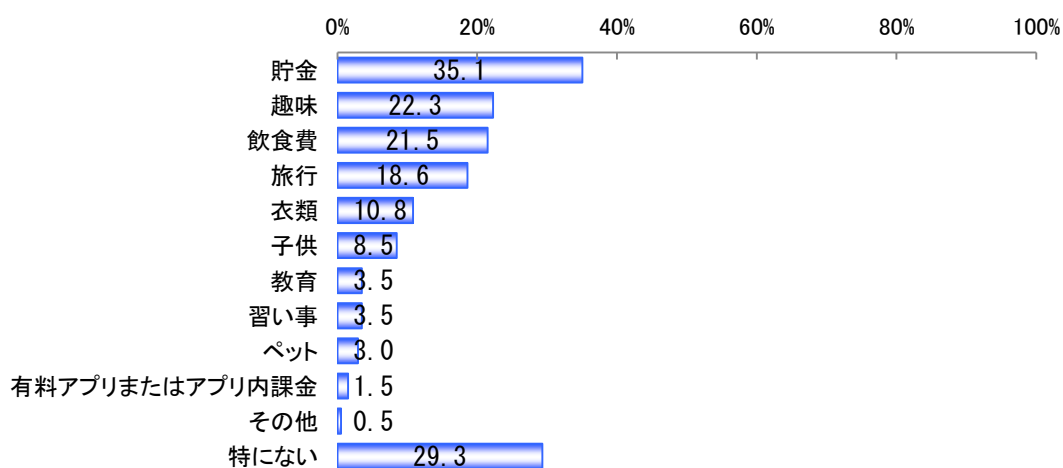
◇格安スマホを利用しない理由について (n=471) 複数選択 単位：%



■格安スマホに乗り換えて浮いたお金は「貯金」が3割以上

「格安スマホ」のイメージで最も高かった「安い」という項目だが、実際に「格安スマホ」に乗り換えることでお金が浮いた場合、そのお金を何に使いたいかを聞いたところ、「貯金」(35.1%)、「趣味」(22.3%)、「飲食費」(21.5%) という順となった。「特にない」という回答も 29.3%あった。

◇格安スマホに乗り換えることで浮いたお金を何に使いたいか (n=978) 複数選択 単位：%



より詳細な調査結果は以下よりご覧いただけます。

<http://research.rakuten.co.jp/report/20170620/>

【調査概要】

調査エリア : 全国
調査対象者 : 20歳～69歳 男女
回収サンプル数 : 1,000 サンプル
調査期間 : 2017年5月26日から27日
調査実施機関 : 楽天リサーチ株式会社

以上