

2023年9月26日
MMDLabo株式会社

通信キャリアの乗り換え経験に関する調査

通信キャリアの乗り換え経験がある人は53.5%
一度も乗り換えしたことがない人は「docomo」が82.9%でトップ

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2271.html

MMDLabo株式会社（東京都港区、代表取締役：吉本浩司）が運営するMMD研究所は、18歳～69歳の男女10,000人を対象に2023年6月5日～6月7日の期間で「通信キャリアの乗り換え経験に関する調査」を実施いたしました。調査結果は以下のとおりです。

※今回は乗り換え経験に焦点を当てているため、docomo、au、SoftBankとdocomo、au、SoftBank以外という表記にしています。なお、docomo、au、SoftBankにオンライン専用プランとサブブランドは含みません。

【調査結果サマリー】

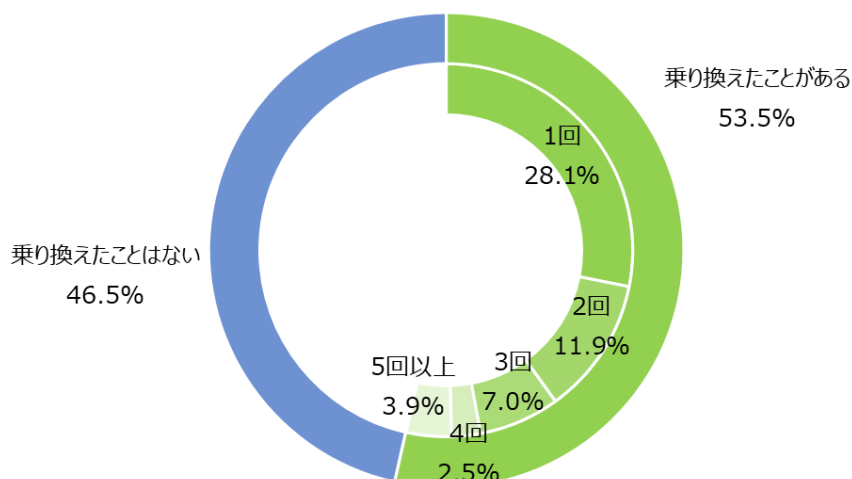
- **通信キャリアの乗り換え経験がある人は53.5%**
キャリア別で見ると一度も乗り換えしたことがない人は「docomo」が82.9%でトップ
 - **今後の通信キャリアの乗り換え、24.5%が乗り換えを検討**
乗り換え検討理由はdocomo、au、SoftBankユーザーの料金意識が高いから
 - **docomo、au、SoftBankユーザーの乗り換えを検討しない理由は「乗り換え手続きが面倒」が54.6%でトップ**
手続きが面倒な理由の上位は「端末の設定」「データ移行が不安」「調べる情報が多い」
-

■ 通信キャリアの乗り換え経験がある人は53.5%

キャリア別で見ると一度も乗り換えしたことがない人は「docomo」が82.9%でトップ

18歳～69歳の男女10,000人のうち、通信キャリアを現在メインで契約している8,852人を対象に、通信キャリアの乗り換え経験を聞いたところ、「1回」が28.1%と最も多く、次いで「2回」が11.9%、「3回」が7.0%、「4回」が2.5%、「5回以上」が3.9%となり、あわせて53.5%が乗り換えたことがあると回答した。46.5%が「乗り換えたことはない」と回答した。

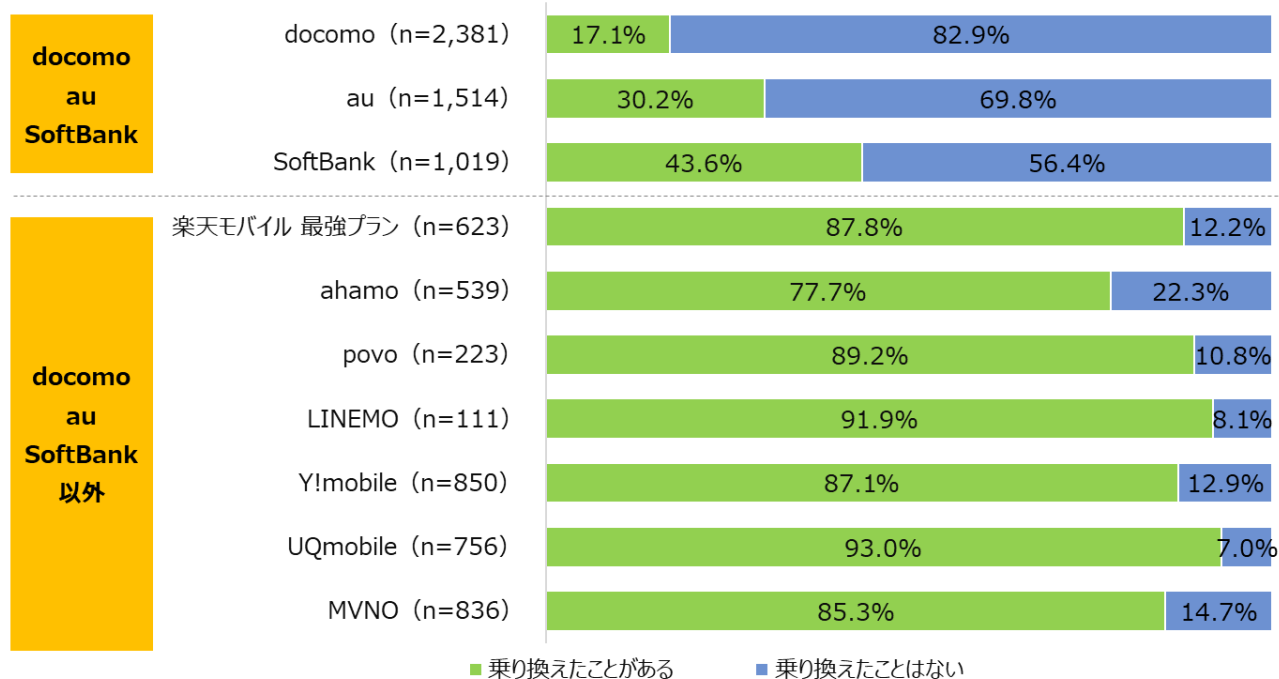
● 通信キャリアの乗り換え経験（n=8,852、単数）



MMD研究所調べ

これをキャリア・プラン別で見ると、「乗り換えたことはない」という回答が最も多かったのはdocomo（n=2,381）で82.9%、次いでau（n=1,514）が69.8%、SoftBank（n=1,019）が56.4%となった。

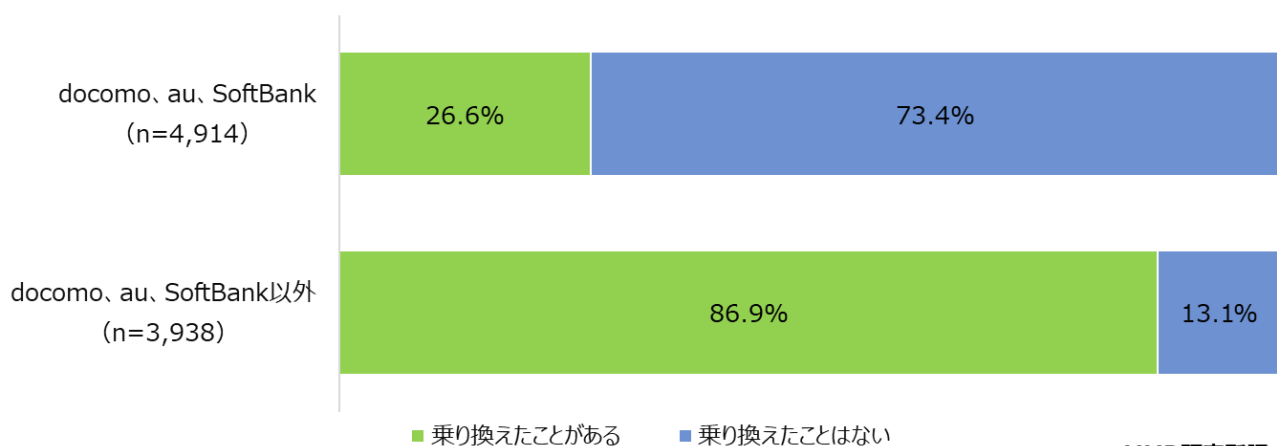
● 通信キャリアの乗り換え経験（単数）※キャリア・プラン別



MMD研究所調べ

次に、キャリア別（※今回は乗り換え経験に焦点を当てているため、docomo、au、SoftBankとdocomo、au、SoftBank以外という表記にしています。なお、docomo、au、SoftBankにオンライン専用プランとサブブランドは含みません。）で見ると、docomo、au、SoftBank（n=4,914）の26.6%が「乗り換えたことがある」、73.4%が「乗り換えたことはない」と回答した。docomo、au、SoftBank以外（n=3,938）では、86.9%が「乗り換えたことがある」、13.1%が「乗り換えたことはない」と回答した。

● 通信キャリアの乗り換え経験（単数）※キャリア別



MMD研究所調べ

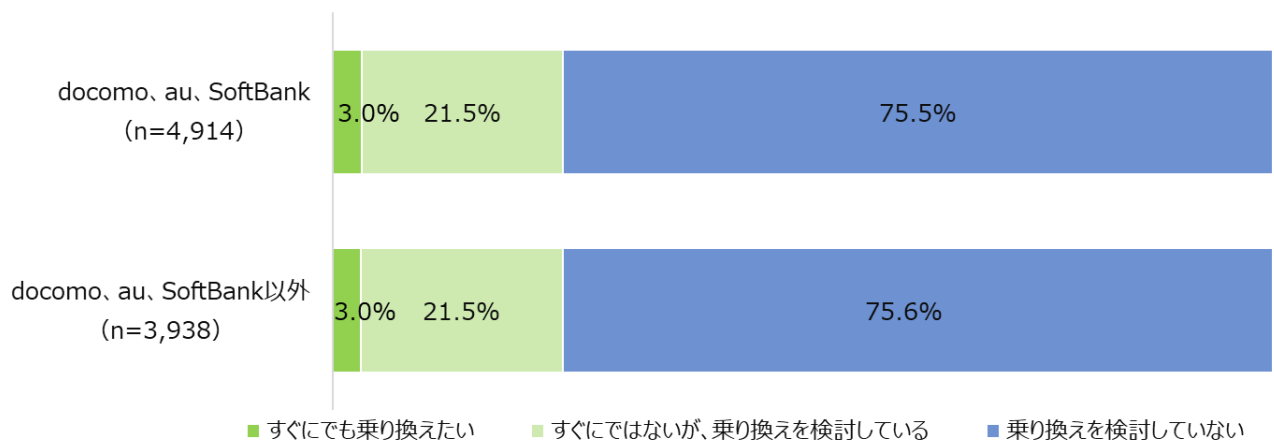
■ 今後の通信キャリアの乗り換え、24.5%が乗り換えを検討

乗り換え検討理由はdocomo、au、SoftBankユーザーの料金意識が高いから

通信キャリアを現在メインで契約している人を対象に、現在メイン利用している通信キャリアから他の通信キャリアへの乗り換え検討について聞いたところ、「すぐにでも乗り換えたい」「すぐにではないが、乗り換えを検討している」を合わせると、docomo、au、SoftBank（n=4,914）が24.5%、docomo、au、SoftBank以外（n=3,938）の24.4%が乗り換えを検討していることがわかった。

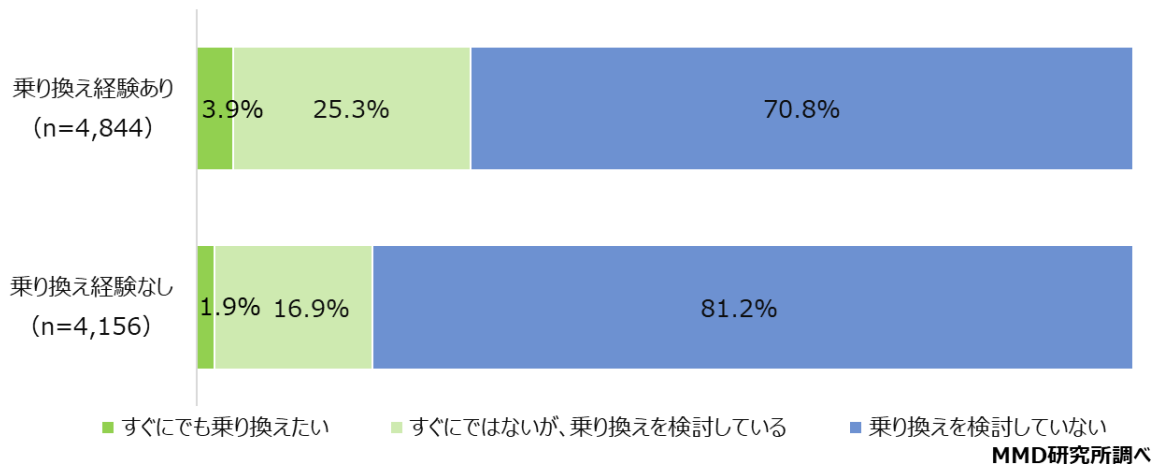
次に、乗り換え経験別で見ると、乗り換え経験あり（n=4,844）が29.2%、乗り換え経験なし（n=4,156）の18.8%が乗り換えを検討していることがわかった。

● 現在メイン利用している通信キャリアから他の通信キャリアへの乗り換え検討（単数）※キャリア別



MMD研究所調べ

● 現在メイン利用している通信キャリアから他の通信キャリアへの乗り換え検討（単数）※乗り換え経験別



乗り換えを検討していると回答した人を対象に、乗り換えを検討している理由を聞いたところ（複数回答可）、docomo、au、SoftBank（n=1,203）は「利用料金を安くしたいから」が58.6%と最も多く、次いで「他社の料金プランが魅力的だから」が30.5%、「料金プランが自分に合わないと思うから」が20.8%となった。

一方、docomo、au、SoftBank以外（n=962）では、「利用料金を安くしたいから」が34.5%と最も多く、次いで「通信品質が悪いと感じるから」が19.3%、「他社の料金プランが魅力的だから」が18.1%となった。

● 乗り換えを検討している理由（複数）※キャリア別、上位5位抜粋

docomo、au、SoftBank（n=1,203）			docomo、au、SoftBank以外（n=962）		
1位	利用料金を安くしたいから	58.6%	1位	利用料金を安くしたいから	34.5%
2位	他社の料金プランが魅力的だから	30.5%	2位	通信品質が悪いと感じるから	19.3%
3位	料金プランが自分に合わないと思うから	20.8%	3位	他社の料金プランが魅力的だから	18.1%
4位	他社のキャンペーンなど特典が魅力的だと感じるから	8.7%	4位	他社の通信品質が良さそうと感じるから	11.0%
5位	自分が貯めているポイントとサービスを連動させたいから	8.0%	5位	自分が貯めているポイントとサービスを連動させたいから	10.2%
	自分や家族の利用状況が変わったから				

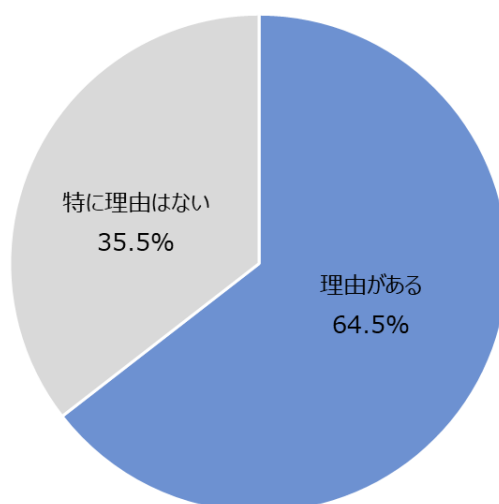
MMD研究所調べ

■ docomo、au、SoftBankユーザーの乗り換えを検討しない理由は「乗り換え手続きが面倒」が54.6%でトップ

手続きが面倒な理由の上位は「端末の設定」「データ移行が不安」「調べる情報が多い」

乗り換えを検討していないと回答した6,687人を対象に、「理由がある」が64.5%、「特に理由はない」が35.5%だった。

● 乗り換え未検討者の乗り換えを検討しない理由（n=6,687、単数）



MMD研究所調べ

次に、理由があると回答した人の乗り換えを検討していない理由の内訳（複数回答可）を見ると、docomo、au、SoftBank（n=2,324）では、「乗り換え手続きが面倒だから」が54.6%と最も多く、次いで「端末がまだ使えるから」が29.5%、「通信キャリアが連携しているポイントを利用しているから」が24.6%となった。

docomo、au、SoftBank以外（n=1,989）は、「他社の料金プランは魅力的でないから」が37.8%と最も多く、次いで「乗り換え手続きが面倒だから」が36.8%、「端末がまだ使えるから」が26.1%となった。

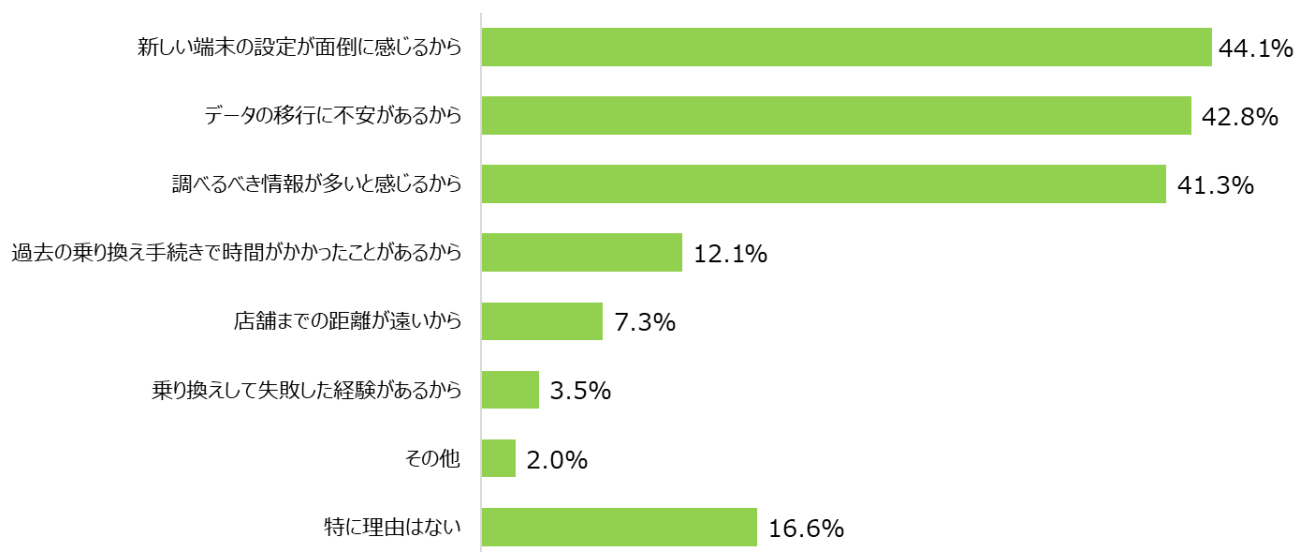
● 乗り換え未検討者の乗り換えを検討しない理由の内訳（複数） ※キャリア別、上位5位抜粋

docomo、au、SoftBank（n=2,324）			docomo、au、SoftBank以外（n=1,989）		
1位	乗り換え手続きが面倒だから	54.6%	1位	他社の料金プランは魅力的でないから	37.8%
2位	端末がまだ使えるから	29.5%	2位	乗り換え手続きが面倒だから	36.8%
3位	通信キャリアが連携しているポイントを利用しているから	24.6%	3位	端末がまだ使えるから	26.1%
4位	どの通信キャリアが良いか分からないから	22.9%	4位	通信キャリアが連携しているポイントを利用しているから	15.5%
5位	他社のサポート体制が魅力的でないから	10.4%	5位	どの通信キャリアが良いか分からないから	14.5%

MMD研究所調べ

前問で乗り換えを検討していない理由として「乗り換え手続きが面倒だから」と回答した人を対象に、乗り換えを面倒に感じる理由を聞いたところ（複数回答可）、docomo、au、SoftBank（n=1,270）は「新しい端末の設定が面倒に感じるから」が44.1%と最も多く、次いで「データの移行に不安があるから」が42.8%、「調べるべき情報が多いと感じるから」が41.3%となった。

● 乗り換えを面倒に感じる理由（n=1,270、複数）※docomo、au、SoftBankのみ抜粋



MMD研究所調べ

※本調査レポートは小数点以下任意の桁を四捨五入して表記しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※回答者の属性は会員登録後に無料レポートよりご確認ください。

【調査概要】

「通信キャリアの乗り換え経験に関する調査」

調査期間：2023年6月5日～6月7日

有効回答：10,000人 ※人口構成比に合わせて回収

調査方法：インターネット調査

調査対象：18歳～69歳の男女

設問数：19問

【今回調査した全設問】

Q1 節約について、現在のあなたに当てはまるものをお選びください。

Q2 あなたが知っている通信キャリアを全てお選びください。

Q3 あなたが現在契約している通信キャリアについて、当てはまるものをそれぞれお選びください

Q4 あなたが「Q3回答選択肢表示」を契約した場所として当てはまるものをお選びください。

Q5 あなたが「Q3回答選択肢表示」を契約した時期として当てはまるものをお選びください。

Q6 あなたは、これまでに通信キャリアを何回乗り換えたことがありますか？

Q7 あなたが「Q3回答選択肢表示」のひとつ前に、メインで契約していた通信キャリアとして当てはまるものをお選びください。

Q8 あなたは「Q3回答選択肢表示」のサービスに満足していますか？

Q9 あなたが「Q3回答選択肢表示」のサービスに対して、「Q8回答選択肢表示」と思う要因を全てお選びください。

Q10 あなたが「Q7回答選択肢表示」から乗り換えた理由を全てお選びいただき、その中から最も強い理由をひとつお選びください。

Q11 「Q3回答選択肢表示」を1年以上継続して利用している方にお伺いします。あなたが契約を継続している理由を全てお選びいただき、その中から最も強い理由をひとつお選びください。

Q12 あなたは「Q3回答選択肢表示」から、他の通信キャリアへ乗り換えを検討していますか？

Q13 前問で乗り換えを検討していないと回答した方にお伺いします。あなたが乗り換えを検討していない理由として当てはまるものを全て選び、その中から最も当てはまるものをひとつだけお選びください。

Q14 前問で乗り換えを検討していない理由として「乗り換え手続きが面倒だから」と回答した方にお伺いします。あなたは乗り換えの際に何を面倒に感じますか？当てはまるものを全てお選びください。

Q15 前問で乗り換えを検討していない理由として「乗り換え手続きが面倒だから」と回答した方にお伺いします。あなたは乗り換をなぜ面倒に感じますか？当てはまるものを全てお選びください。

Q16 前問で乗り換えを検討していると回答した方にお伺いします。あなたが乗り換えを検討している理由として当てはまるものを全て選び、その中から最も当てはまるものをひとつだけお選びください。

Q17 あなたはスマートフォンや携帯電話について分からないことがあった場合、どのように対処しますか？当てはまるものを全てお選びください。

Q18 あなたは「格安SIM（格安スマホ）」にどのようなイメージを持っていますか？当てはまるものを全てお選びください。

Q19 前問でお答えいただいた格安SIM（格安スマホ）のイメージは、何から思いましたか？当てはまるものを全てお選びください。

【本件に関するお問い合わせ】



配信元：MMD研究所 <https://mmdlabo.jp/>

担当者：妹尾

連絡先：03-6451-4414 / info@mmdlabo.jp