

News Release

2018年10月19日
株式会社野村総合研究所

携帯電話料金に関して、スマートフォンユーザーの 6割が高いと感じ、3割が納得してない ～シンプルかつ透明な料金プラン・アンマッチの解消・ 販売手法の適正化が必要～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：此本 臣吾、以下「NRI」）は、本年7月、日本全国でスマートフォンユーザーを対象に、携帯電話料金に対する意識調査を実施しました。7月上旬と下旬の2回にわたってアンケートを実施し、1回目では携帯電話料金に対する批判とその背景にある要因の構造を、2回目では実際の支払額と支払い意思額（支払ってもいいとユーザーが考える料金）の隔たりを明らかにしました。

主な調査結果は、以下の通りです。

1. スマートフォンユーザーの6割が携帯電話料金を高いと感じ、3割が納得していない。
2. 「携帯電話料金の負担感」と「通信事業者に対する不信感」の2つが、「高いと感じ納得してない」ユーザーを生み出している。
3. 不信感は、「複雑な料金プラン」「おとり広告」「オプションの無理販」「月々割や2年縛りでの囲い込み」など、通信事業者の不誠実・不透明な料金プラン・販売手法によって生み出されている。
4. ユーザーの支払い意思額は、実際の支払額よりも約2割低い水準である。料金プランで定められたデータ通信量の上限と、実際に利用するデータ通信量との差異が大きいユーザーほど、その隔たりが大きい。
5. メールやSNSなどのコミュニケーション用途よりも、動画視聴の方が、通信料金の支払い意思額が低い。

調査結果から、わが国の携帯電話料金の適正化に向けて、ユーザー、通信事業者、政府が、それぞれ以下の行動をとるべきとNRIでは考えています。

1. ユーザーは、「能動的に料金プランや、格安スマートフォンを含む事業者の見直し」を行う。
2. 通信事業者は、「料金プランのアンマッチ解消を能動的に行う」とともに、「シンプルで透明性の高い料金プランの投入」「誠実な販売手法への転換」を行う。
3. 政府は、「MNOによるスイッチングコストを高める行為を規制する」とともに、「携帯電話に関する消費者教育・啓蒙を強化する」ことで、ユーザーの最適な料金プラン

や事業者の見直しを通じて携帯電話料金の低廉化を図る。

調査結果と提言の詳細については、こちらをご参照ください。

【ニュースリリースに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 十河、水谷
TEL : 03-5877-7100 E-mail : kouhou@nri.co.jp

【本調査の担当】

株式会社野村総合研究所 コンサルティング事業本部 北・石坂

【ご参考】「携帯電話料金に関する意識調査」の概要

【1回目アンケート】

- 実施期間 : 2018年7月7日(土)～10日(火)
- 調査手法 : インターネット調査
- 回収サンプル : 3,000人
- 回答者 : 自身で料金を支払っている、かつ大手3携帯電話事業者のスマートフォンユーザー

【2回目アンケート】

- 実施期間 : 2018年7月27日(金)～29日(日)
- 調査手法 : インターネット調査
- 回収サンプル : 3,167人
- 回答者 : 自身で料金を支払っている、かつタブレットを契約していない、大手3携帯電話事業者のスマートフォンユーザー