

2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査

## 『携帯キャリア/キャリア格安ブランド』利用実態データ

『携帯キャリア』は83.7%、『キャリア格安ブランド』は76.1%が“5Gスマホ”を利用

『5G料金プラン』契約者と非契約者の「つながりやすいと感じる」割合は5.7pt差

今後の“中古スマホ”購入意向

『携帯キャリア』は計10.8%、『キャリア格安ブランド』は計17.5%の利用者が購入意向あり

実際の利用者のみを対象に、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 略称：オリコン）は、12月2日に発表した「2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 携帯キャリア/キャリア格安ブランド」ランキングの調査対象者10,367名（携帯キャリア：8,464名/キャリア格安ブランド：1,903名）に別途聴取し集計した利用実態データを発表しました。結果は以下の通りとなりました。

## 『携帯キャリア/キャリア格安ブランド』《調査設問&amp;TOPICS》

## 1) “5Gスマホ”端末の利用状況

↳『携帯キャリア』は83.7%、『キャリア格安ブランド』は76.1%が“5Gスマホ”を利用

## 2) 利用中の料金プランと5G料金プランの契約状況

↳『携帯キャリア』使い放題（無制限）プラン利用者は49.1%

↳『携帯キャリア』5G料金プランで5G利用者は72.6%

## 3) 『携帯キャリア』データ通信のつながりやすさ

↳『5G料金プラン』契約者と非契約者の「つながりやすいと感じる」割合は5.7pt差

## 4) 別の通信会社への乗り換え検討意向

↳乗り換えを検討している利用者『携帯キャリア』は計16.6%、『キャリア格安ブランド』は計20.2%

↳乗り換え意向のある『携帯キャリア』利用者のうち「データ無制限で毎月20GB以上利用中」は25.5%

## 5) 別の通信会社への乗り換えを検討している理由

↳『携帯キャリア』は「毎月のデータ料金が高いから」、『キャリア格安ブランド』は「通信品質が不安定だから」が最多に

## 6) 『携帯キャリア』世代別「乗り換えを検討している理由」

↳全世代で「毎月のデータ料金が高いから」が最多、Z世代とY世代では“ギガ容量不足”も上位

## 7) 『キャリア格安ブランド』世代別「乗り換えを検討している理由」

↳Z～X世代は「通信品質が不安定だから」、X世代以上は「毎月のデータ料金が高いから」が最多

## 8) 現在利用中の端末について（新品 or 中古品か）

↳“中古スマホ”利用者はまだ僅か 『携帯キャリア』は3.4%、『キャリア格安ブランド』は6.4%

## 9) どのような中古端末を購入したか

↳通信各社の認定整備済製品、中古品取扱専門店の中古リユース商品がそれぞれ最多に

## 10) 今後の“中古スマホ”購入意向

↳『携帯キャリア』利用者は計10.8%、『キャリア格安ブランド』利用者は計17.5%が購入意向あり

## 11) “中古スマホ”を購入したい理由／購入したくない理由

↳購入したい理由「価格が安いから」、購入したくない理由「中古のバッテリーが心配だから」がトップ

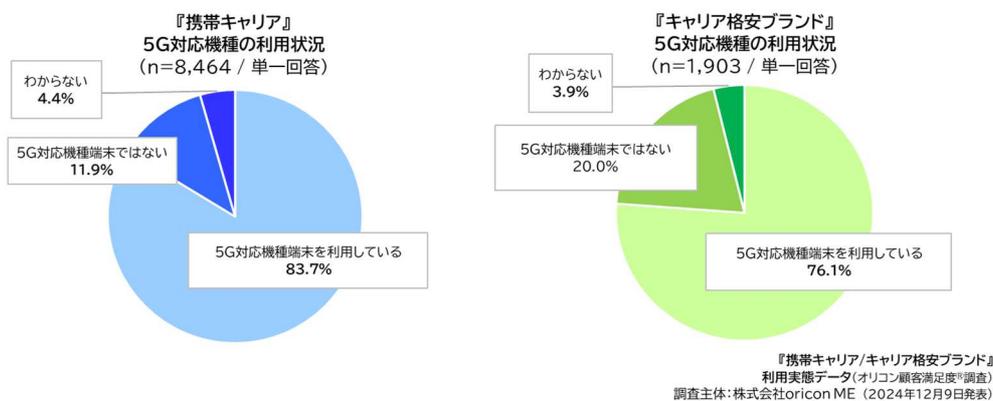


移動体回線網を自社で保有し、直接自社ブランドで通信サービスを提供する『携帯キャリア』、また携帯キャリア会社が運営しており、オンライン専用のサービスを提供している『キャリア格安ブランド』を調査対象とし、2023年以降にスマートフォンの新規契約・プラン変更・キャリアの乗り換えのいずれかを行い、現在メインで利用している実際の利用者 計10,367名（携帯キャリア：8,464名/キャリア格安ブランド：1,903名）に聴取した回答をもとに集計した『携帯キャリア/キャリア格安ブランド』利用実態データ。

## 1) “5Gスマホ”端末の利用状況

↳『携帯キャリア』は83.7%、『キャリア格安ブランド』は76.1%が“5Gスマホ”を利用

まずは、『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』の各利用者に、「5G対応機種端末（5Gスマホ）の利用状況」について聴取したところ、『携帯キャリア』利用者では83.7%、『キャリア格安ブランド』利用者では76.1%が「5G対応機種端末（5Gスマホ）を利用している」と回答しました。



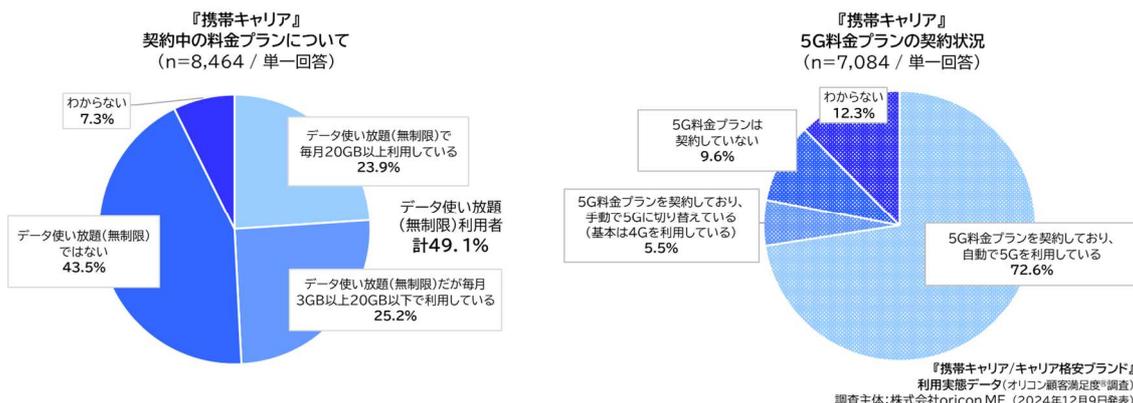
## 2) 利用中の料金プランと5G料金プランの契約状況+利用状況

↳『携帯キャリア』使い放題（無制限）プラン利用者は49.1%

↳『携帯キャリア』5G料金プラン利用者は72.6%

つづいて、『携帯キャリア』のサービス利用者8,464人に、「契約中の料金プランはデータ使い放題（無制限）か」どうかを聴取したところ、「データ使い放題（無制限）ではない」が43.5%で最も多く、次いで「データ使い放題（無制限）だが毎月3GB以上20GB以下で利用している」が25.2%、「データ使い放題（無制限）で毎月20GB以上利用している」が23.9%と続きました。データ使い放題（無制限）プラン利用者は計49.1%となっています。

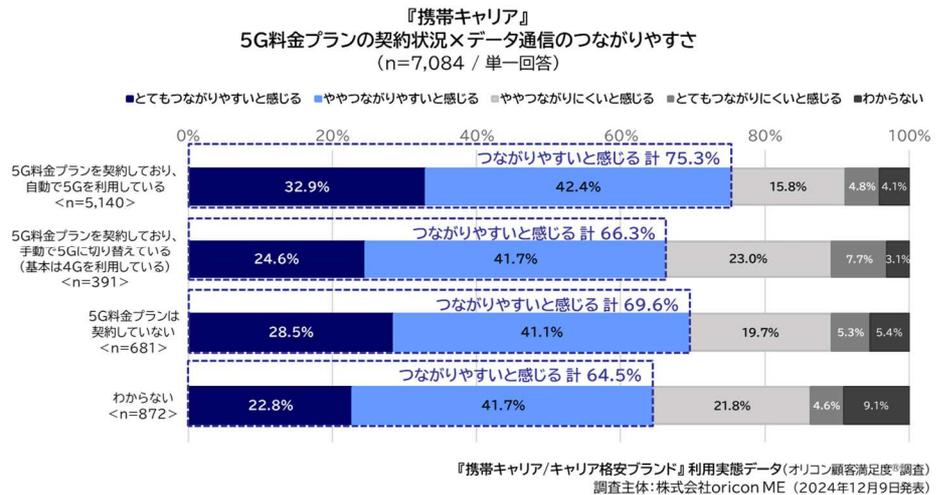
また、『携帯キャリア』の5G対応機種端末の利用者7,084人に「5G料金プラン契約状況と、5G利用状況」を聴取したところ、「5G料金プランを契約しており、自動で5Gを利用している（5Gオートまたは5Gオン）」が72.6%で最も多く、「わからない」が12.3%、「5G料金プランは契約していない」が9.6%、「5G料金プランを契約しており、手動で5Gに切り替えている（基本は4Gを利用している）」が5.5%となりました。



### 3) 『携帯キャリア』 データ通信のつながりやすさ

「5G料金プラン」契約者と非契約者の「つながりやすいと感じる」割合は5.7pt差

つづいて、『携帯キャリア』の5G対応機種端末の利用者7,084人に「利用している回線のデータ通信のつながりやすさ」について聴取した回答を「5G料金プランの契約状況」別で集計したところ、「5G料金プランを契約しており、自動で5Gを利用している（5Gオートまたは5Gオン）」人の「つながりやすいと感じる」が計75.3%と最も高く、次いで「5G料金プランは契約していない」人の「つながりやすいと感じる」が計69.6%と続き、「5G料金プランを契約しており、手動で5Gに切り替えている（基本は4Gを利用している）」人の「つながりやすいと感じる」の計66.3%を上回りました。また、「5G料金プラン」契約者と非契約者の「つながりやすいと感じる」割合は僅か5.7ptの差となりました。

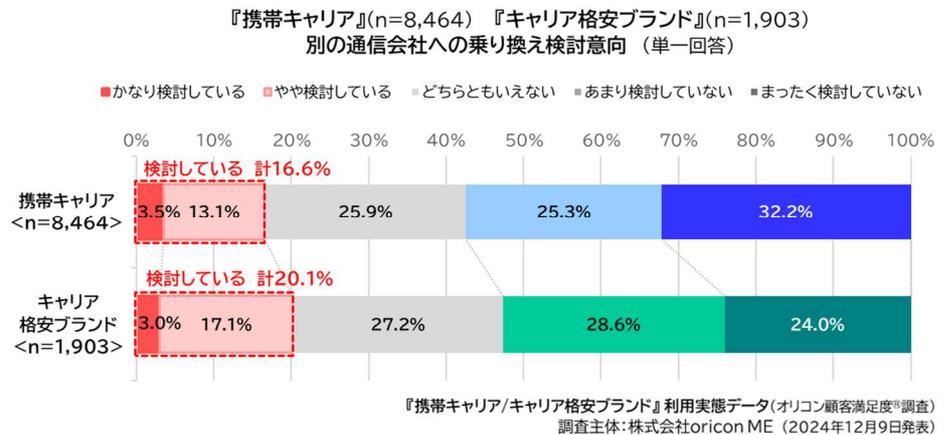


### 4) 別の通信会社への乗り換え検討意向

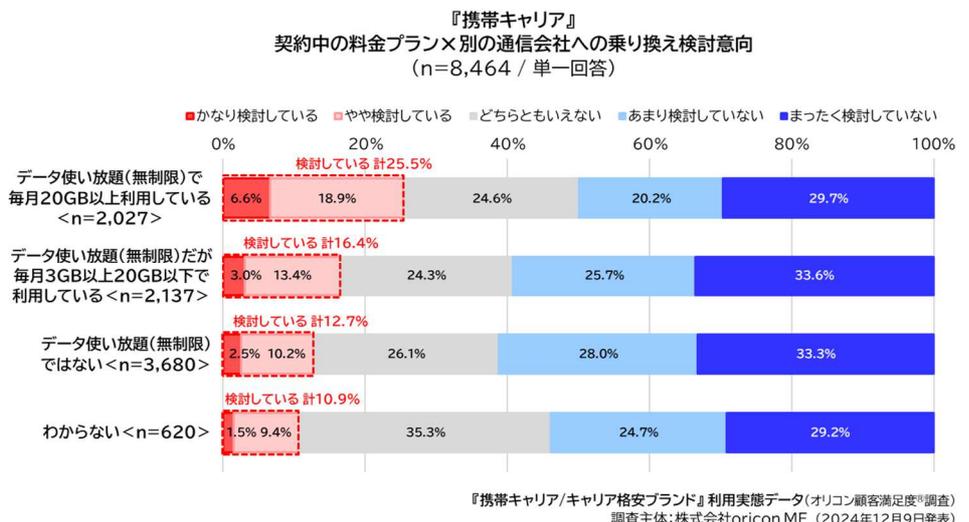
「乗り換えを検討している利用者『携帯キャリア』は計16.6%、『キャリア格安ブランド』は計20.2%

「乗り換え意向のある『携帯キャリア』利用者のうち「データ無制限で毎月20GB以上利用中」は25.5%

つづいて、『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』の各利用者に「別の通信会社への乗り換えを検討しているか」を聴取したところ、「かなり検討している」「やや検討している」の合計の割合では、『携帯キャリア』利用者では計16.6%、『キャリア格安ブランド』では計20.2%となりました。



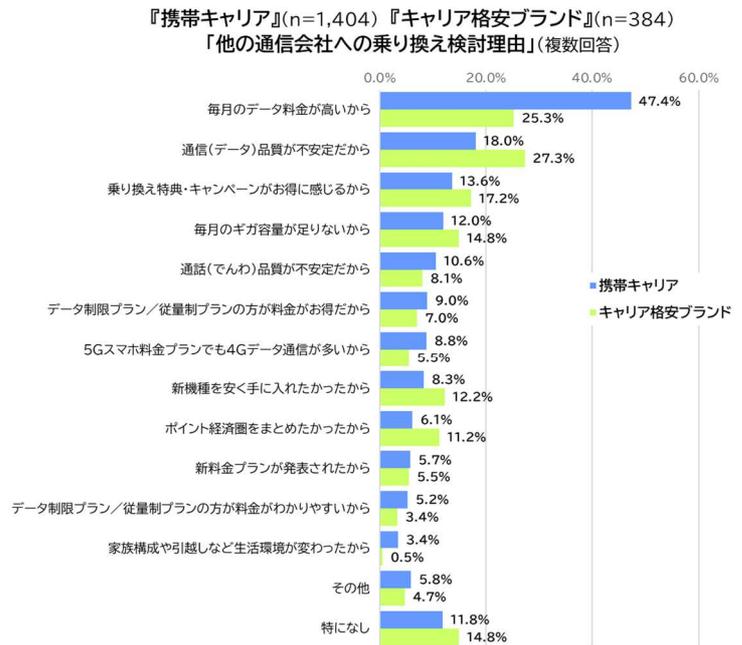
なお、「別の通信会社への乗り換えを検討している」と回答した『携帯キャリア』利用者の「契約中の料金プラン」別での内訳を集計したところ、「データ使い放題（無制限）で毎月20GB以上利用している」人の「検討している」計が25.5%と最も高い状況であることがわかりました。



## 5) 別の通信会社への乗り換えを検討している理由

『携帯キャリア』は「毎月のデータ料金が高いから」、『キャリア格安ブランド』は「通信品質が不安定だから」が最多に別の通信会社への乗り換え意向のある各利用者に、「乗り換えを検討している理由」について聴取したところ、『携帯キャリア』利用者（n=1,404）では「毎月のデータ料金が高いから」が47.4%で最も多く、次いで「通信（データ）品質が不安定だから」が18.0%、「乗り換え特典・キャンペーンがお得に感じるから」が13.6%、「毎月のギガ容量が足りないから」が12.0%、「通話（でんわ）品質が不安定だから」が10.6%と続きました。

一方、『キャリア格安ブランド』利用者（n=384）では、「通信（データ）品質が不安定だから」が27.3%で最も多く、次いで「毎月のデータ料金が高いから」が25.3%、「乗り換え特典・キャンペーンがお得に感じるから」が17.2%、「毎月のギガ容量が足りないから」が14.8%、「新機種を安く手に入れたかったから」が12.2%で続きました。

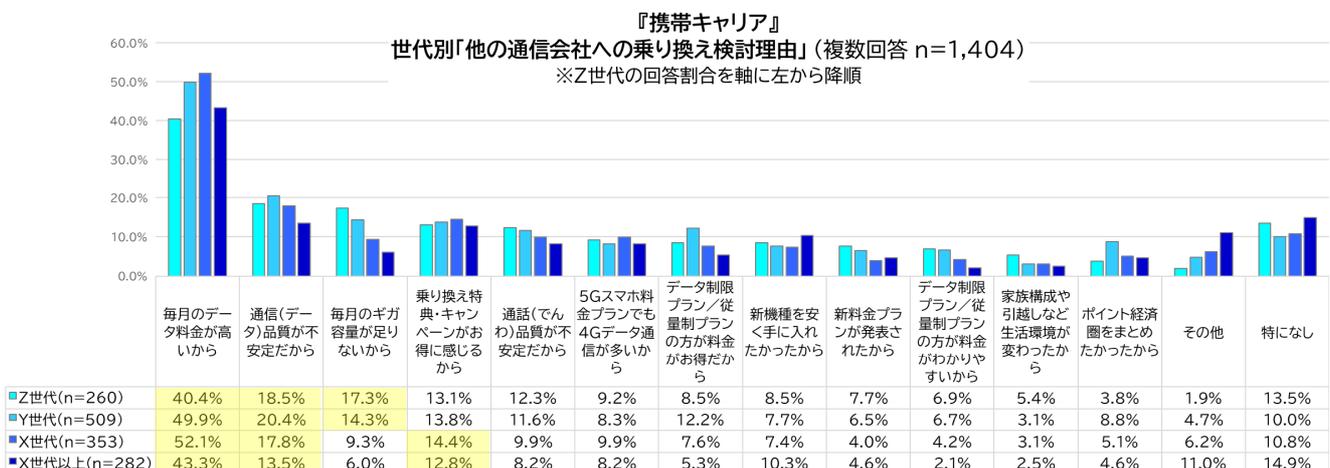


『携帯キャリア/キャリア格安ブランド』利用実態データ(オリコン顧客満足度®調査) 調査主体:株式会社oricon ME (2024年12月9日発表)

## 6) 『携帯キャリア』世代別「乗り換えを検討している理由」

「全世代で「毎月のデータ料金が高いから」が最多、Z世代とY世代では「ギガ容量不足」も上位別の通信会社への乗り換え意向のある『携帯キャリア』利用者1,404人の「乗り換えを検討している理由」を各世代別で集計したところ、各世代いずれも「毎月のデータ料金が高いから」が最も多く、次に「通信（データ）品質が不安定だから」が続きました。

上位3番目の理由としてZ世代とY世代では「毎月のギガ容量が足りないから」が続きましたが、X世代とX世代以上では「乗り換え特典・キャンペーンがお得に感じるから」が続き、Z世代とY世代ではギガ容量不足に感じている人が、X世代X世代以上に比べて高いことがうかがえます。

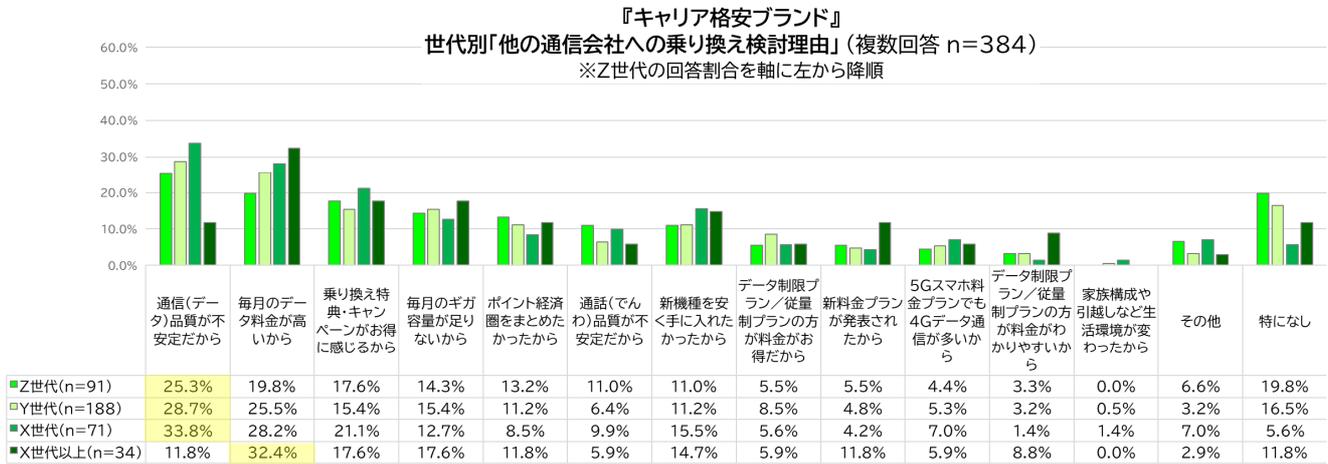


調査対象年齢:『携帯キャリア』:15~84歳(中学生は除く)、『キャリア格安ブランド』:18~69歳  
世代別定義:【Z世代】11~28歳 【Y世代】29~44歳 【X世代】45~59歳 【X世代以上】60歳以上

『携帯キャリア/キャリア格安ブランド』利用実態データ(オリコン顧客満足度®調査) 調査主体:株式会社oricon ME (2024年12月9日発表)

## 7) 『キャリア格安ブランド』世代別「乗り換えを検討している理由」

「Z～X世代は「通信品質が不安定だから」、X世代以上は「毎月のデータ料金が高いから」が最多別の通信会社への乗り換え意向のある『キャリア格安ブランド』利用者384人の「乗り換えを検討している理由」を各世代別で集計したところ、Z世代からX世代までは「通信（データ）品質が不安定だから」が最も多く、X世代以上では「毎月のデータ料金が高いから」が最多に。また、「毎月のデータ料金が高いから」については世代が上がるほど割合が高くなっています。

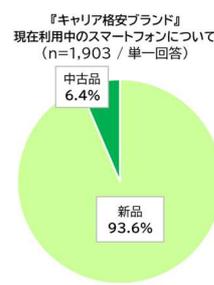


調査対象年齢：『携帯キャリア』：15～84歳（中学生は除く）、『キャリア格安ブランド』：18～69歳  
世代別定義：【Z世代】11～28歳 【Y世代】29～44歳 【X世代】45～59歳 【X世代以上】60歳以上

『携帯キャリア/キャリア格安ブランド』利用実態データ(オリコン顧客満足度®調査)  
調査主体：株式会社oricon ME (2024年12月9日発表)

## 8) 現在利用中の端末について（新品 or 中古品か）

「中古スマホ」利用者はまだ僅か『携帯キャリア』は3.4%、『キャリア格安ブランド』は6.4%円安の影響等によるスマホ端末の高騰などに伴い、近年では各通信キャリアの端末商品ラインナップに新品だけでなく“キャリア認定済整備品”などの中古品が正規販売されていることを受け、『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』の各利用者に「中古端末」に関する設問もあわせて聴取を行いました。まずは「現在利用中のスマートフォン端末が新品か中古品か」について聴取したところ、「中古品を利用している」と回答した人は『携帯キャリア』では3.4%、『キャリア格安ブランド』では6.4%となり、いずれも中古端末の利用者はまだ僅かとなっています。

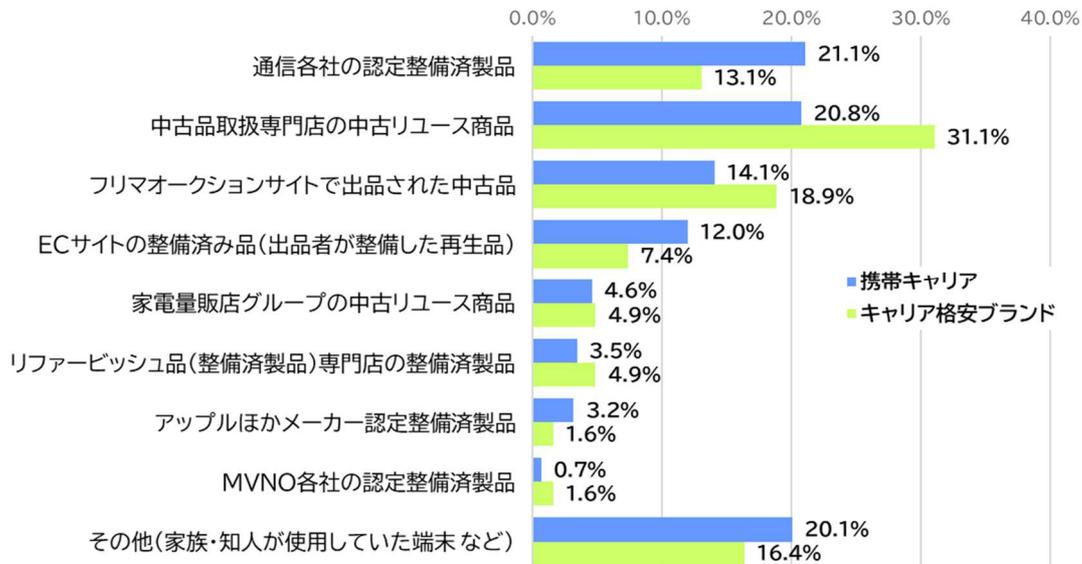


『携帯キャリア/キャリア格安ブランド』  
利用実態データ(オリコン顧客満足度®調査)  
調査主体：株式会社oricon ME (2024年12月9日発表)

## 9) どのような中古端末を購入したか

「通信各社の認定整備済製品、中古品取扱専門店の中古リユース商品がそれぞれ最多に」前述の“中古スマホ”利用者を対象に、「どのような中古端末を購入したか」について聴取したところ、『携帯キャリア』利用者では「通信各社の認定整備済製品」が21.1%、『キャリア格安ブランド』利用者では「中古品取扱専門店の中古リユース商品」が31.1%でそれぞれ最多に。大手通信キャリアの認定整備済製品や、専門店が扱っている中古リユース商品を購入した割合が高い一方で、認定の修理業者や中古業者から商品を買取り高い基準で整備した製品を対象にEC展開していることで注目される「リファービッシュ品（＝整備済製品）専門店の整備済製品」の購入割合は3～4%台とまだ低い状況となっています。また「その他（家族・知人が使用していた端末など）」の割合も『携帯キャリア』では20.1%、『キャリア格安ブランド』では16.4%と高い傾向となっています。

### 購入した中古スマホ端末について(単一回答) 『携帯キャリア(n=284)』『キャリア格安ブランド(n=122)』



『携帯キャリア/キャリア格安ブランド』利用実態データ(オリコン顧客満足度®調査)  
調査主体:株式会社oricon ME (2024年12月9日発表)

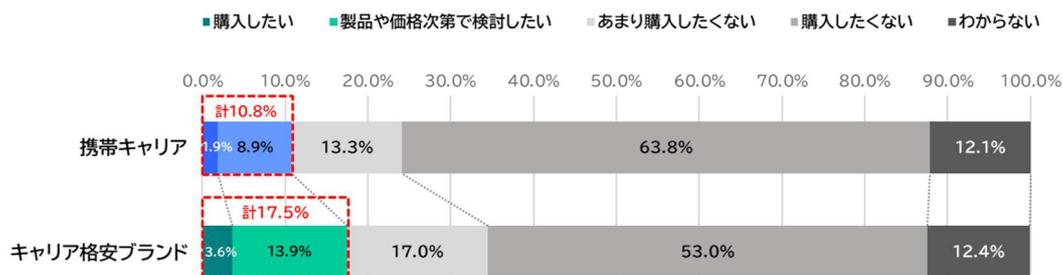
## 10) 今後の“中古スマホ”購入意向

「『携帯キャリア』は計10.8%、『キャリア格安ブランド』は計17.5%の利用者が購入意向あり

あらためて全員に、「今後の“中古スマホ”購入意向」について聴取したところ、「購入したい」と「製品や価格次第で検討したい」を合わせて『携帯キャリア』利用者は計10.8%、『キャリア格安ブランド』利用者は計17.5%が購入検討意向ありと回答。中古端末の現在利用者の割合(『携帯キャリア』3.4%、『キャリア格安ブランド』6.4%)と比べて「中古スマホの購入意向」の割合は『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』ともに2倍以上となりました。

### 今後の中古スマホ購入意向(単一回答)

『携帯キャリア(n=8,464)』『キャリア格安ブランド(n=1,903)』



『携帯キャリア/キャリア格安ブランド』利用実態データ(オリコン顧客満足度®調査)  
調査主体:株式会社oricon ME (2024年12月9日発表)

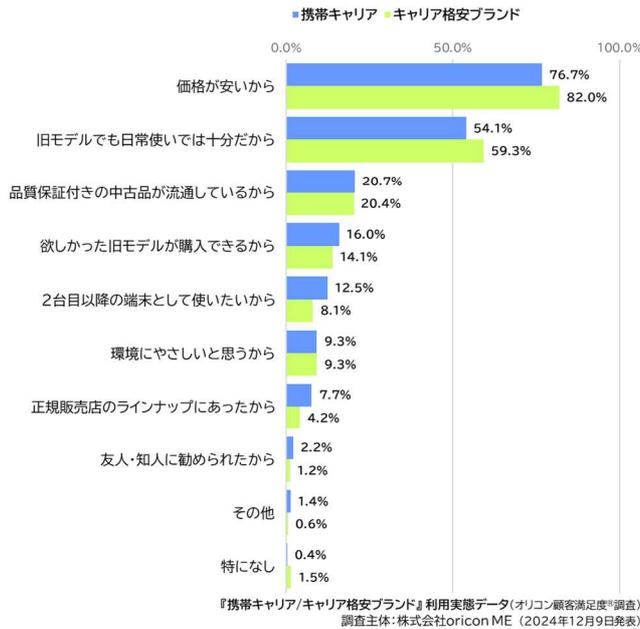
## 11) “中古スマホ”を購入したい理由／購入したくない理由

「購入したい理由「価格が安いから」、購入したくない理由「中古のバッテリーが心配だから」がトップ

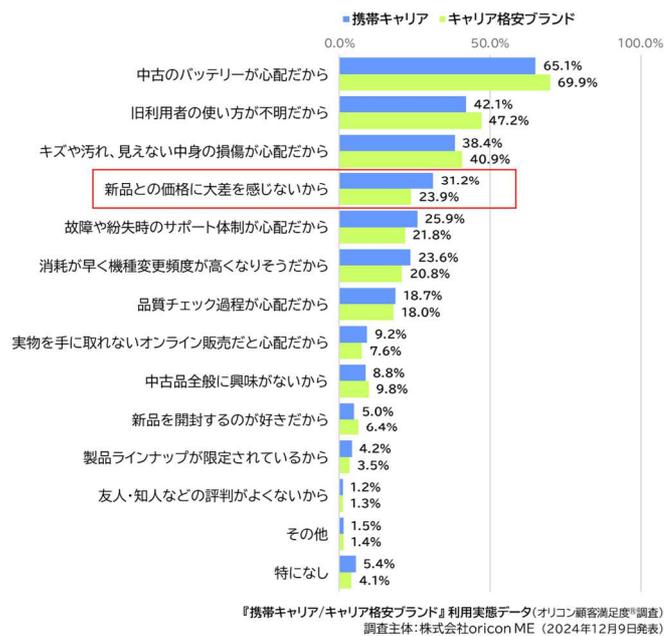
今後の中古スマホ購入意向があると回答した利用者に「中古スマホを購入したい理由」について聴取したところ、「価格が安いから」が『携帯キャリア』で76.7%、『キャリア格安ブランド』で82.0%と最多に。一方、「中古スマホを購入したくない理由」については、「中古のバッテリー(品質)が心配だから」が『携帯キャリア』で65.1%、『キャリア格安ブランド』では69.9%で最多に。中身の劣化や損傷への懸念が主な理由の上位となりました。

また、「購入したい理由」では「価格が安いから」の割合が最も高い一方で、「購入したくない理由」の回答のなかには「新品との価格に大差を感じないから」といった回答の割合も上位に位置していることもわかりました。

中古スマホ端末を**購入したい理由** (単一回答)  
『携帯キャリア(n=915)』『キャリア格安ブランド(n=334)』



中古スマホ端末を**購入したくない理由** (単一回答)  
『携帯キャリア(n=6,521)』『キャリア格安ブランド(n=1,333)』



## 《調査概要》2024年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア/キャリア格安ブランド 利用実態データ

- 発表日: 2024/12/09
- 調査主体: 株式会社oricon ME
- 調査方法: インターネット調査
- 調査期間: 2024/07/24~2024/08/14

### 2024年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア

- サンプル数: 8,464人
- 規定人数: 100人以上
- 調査企業数: 4社
- 定義: 移動体回線網を自社で保有し、直接自社ブランドで通信サービスを提供する企業
- 調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 15~84歳 (中学生は除く) 地域: 全国
- 条件: 以下すべての条件を満たす人 1) 2023年以降にスマートフォン、フィーチャーフォンの新規契約・機種変更・キャリアの乗り換えのいずれかをし、現在メインで利用している人 2) サービス選定に関与した人 3) 料金を把握している人 4) 料金を把握している人 ただし、法人での利用は対象外とする

### 2024年 オリコン顧客満足度®調査 キャリア格安ブランド

- サンプル数: 1,903人
- 規定人数: 100人以上
- 調査企業数: 3社
- 定義: 携帯キャリア会社が運営しており、オンライン専用のサービスを提供している企業
- 調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 18~69歳 地域: 全国
- 条件: 以下すべての条件を満たす人 1) 2023年以降にスマートフォンの新規契約・プラン変更・キャリアの乗り換えのいずれかをし、現在メインで利用している人 2) 1ヶ月以上継続して利用している人 3) サービス選定に関与した人 4) 料金を把握している人 5) 料金を把握している人 ただし、法人での利用は対象外とする

注) 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない場合がございます。

本レポートは、2024年 オリコン顧客満足度®調査『携帯キャリア』および『キャリア格安ブランド』の2024年調査対象者に別途聴取したデータをまとめたものです。顧客満足度ランキングの詳細については、以下公式サイトランキングページおよびおよびランキングリリース資料PDFをご参照いただければ幸いです。

### 2024年 オリコン顧客満足度®調査『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』ランキング

『携帯キャリア』ランキング: <https://life.oricon.co.jp/rank-mobile-carrier/>

『キャリア格安ブランド』ランキング: <https://life.oricon.co.jp/rank-mobile-carrier/reasonable/>

『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』プレスリリースPDF: <https://life.oricon.co.jp/information/787/>

本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載: 調査会社「オリコン」または「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載: Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」公式サイトへのリンクを設置いただけますと幸いです。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL:03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口