

「au 評判」に関するアンケート調査結果

調査対象：au 評判を経験した方
有効回答数：92名 (n=92)
調査時期：2026年7月（回答受付の実測：2026/07/23 10:05 ～ 2026/08/06 9:28）
調査方法：インターネット調査（Googleフォーム・クラウドソーシングで回答者を募集）
調査主体：モバチェン編集部（運営：株式会社NNコミュニケーションズ）／本資料作成日：2026-08-22

本資料は、記事で引用したすべての回答（回答ID付き）の原文と、全設問の集計結果を収録したものです。自由記述は原文のまま掲載しています（誤字を含む）。個人を特定できる情報は取得していません。

選択式設問の集計結果

Q1. auの利用歴はどのくらいですか？

回答	件数	割合	グラフ
10年以上	55	60%	
5～10年	16	17%	
3～5年	14	15%	
1～3年	5	5%	
1年未満	2	2%	

Q4. auを選ぶ・使ううえで、あなたが最も重視した点はどれですか？（1つだけ）

回答	件数	割合	グラフ
通信品質・エリアの安定感	32	35%	
家族割・auスマートバリュー（自宅セット割）	27	29%	
月額料金の安さ	13	14%	
店舗（au Style／auショップ）でのサポートの安心感	7	8%	
Pontaポイント・au経済圏（au PAY等）	6	7%	
キャンペーン・キャッシュバック	4	4%	
使いたい端末（iPhone等）の取り扱い	2	2%	
その他:	1	1%	

Q5. auを使っていて不満・気になる点を、当てはまるものすべてお選びください。

回答	件数	割合	グラフ
月額料金が高い	53	58%	
プランが分かりにくい・自分に合うプランが不明	31	34%	
キャンペーンや割引条件が分かりにくい	21	23%	
特に不満はない	18	20%	
通信速度・エリアに不満がある	15	16%	
解約金・端末残債など辞めにくさ	9	10%	
サポート・店頭の対応	3	3%	

その他:	2	2%	
------	---	----	-------------

※複数回答（割合は回答者数に対する比率）

Q7. 現在のauの月額料金はいくらですか？

回答	件数	割合	グラフ
9,001円以上	30	33%	
5,001～7,000円	26	28%	
3,001～5,000円	16	17%	
7,001～9,000円	15	16%	
～3,000円	5	5%	

Q8. 契約している料金プランは？

回答	件数	割合	グラフ
使い放題MAX+（マネ活2含む）	46	50%	
その他（使い放題MAX等の旧プラン含む）	17	18%	
スマホミニプラン+	13	14%	
auバリューリンクプラン（マネ活2含む）	7	8%	
分からない	6	7%	
シニアバリュープラン	2	2%	
U18／U12バリュープラン（22歳以下向け）	1	1%	

Q9. auの総合満足度を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
4 満足	47	51%	
3 どちらとも言えない	32	35%	
5 とても満足	8	9%	
2 やや不満	4	4%	
1 不満	1	1%	

Q10. 通信品質（速度・エリア）の満足度を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
4 満足	44	48%	
5 とても満足	25	27%	
3 どちらとも言えない	13	14%	
2 やや不満	8	9%	
1 不満	2	2%	

Q11. auを選んだ一番の決め手は何でしたか？

回答	件数	割合	グラフ
家族割・auスマートバリュー	38	41%	

通信品質・エリア	26	28%	
料金・割引	7	8%	
キャンペーン・キャッシュバック	7	8%	
その他:	4	4%	
iPhone・端末が目的	4	4%	
Pontaポイント・au経済圏	3	3%	
店舗サポートの安心感	3	3%	

Q12. 他社と比較検討しましたか？検討した相手をすべてお選びください。

回答	件数	割合	グラフ
比較せずau一択だった	45	49%	
ドコモ	28	30%	
ソフトバンク	24	26%	
UQモバイル・ワイモバイル等のサブブランド	14	15%	
楽天モバイル	13	14%	
その他の格安SIM	6	7%	

※複数回答（割合は回答者数に対する比率）

Q15. auを人にすすめたいと思いますか？

回答	件数	割合	グラフ
3 どちらとも言えない	41	45%	
4 すすめたい	34	37%	
5 とてもすすめたい	6	7%	
2 あまりすすめない	6	7%	
1 すすめない	5	5%	

Q17. 年代を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
30代	36	39%	
20代	26	28%	
40代	16	17%	
50代	7	8%	
60代以上	5	5%	
10代	2	2%	

Q18. 性別を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
女性	62	67%	
男性	28	30%	
回答しない	2	2%	

Q19. お住まいの地域（任意）

回答	件数	割合	グラフ
関東	31	34%	
近畿	21	23%	
九州・沖縄	13	14%	
中部	11	12%	
北海道・東北	7	8%	
中国・四国	5	5%	
北海道・東北 関東 中部 近畿 中国・四国 九州・沖縄	4	4%	

自由記述の全回答（原文・回答ID付き）

「特になし」等を含め、記入のあった回答をすべて掲載しています。記事中の引用は下表の回答ID（#001〜）で照合できます。

Q2. auを契約する前、最も知りたかった・不安だったことは何ですか？（1〜2文）（記入 92件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	—・—	料金が本当に安くなるか不安に感じたことです。
#002	—・—	通信料の定額料金やその他割引
#003	—・—	混雑する時間帯や屋内での通信速度が安定しているか不安でした。
#004	—・—	どこにいてもちゃんと繋がるかどうか。
#005	—・—	これまでの利用料金よりも安くなるか。
#006	—・—	通信の品質の安定性
#007	—・—	契約年数が、上がると割引とかあるのか
#008	—・—	どのくらい料金が変わるのか知りたかった。
#009	—・—	通信に問題がないか
#010	—・—	ほかのキャリアと比べて何がいいのかわからない。
#011	—・—	データ通信量を使い切ってしまった後の通信状況
#012	—・—	契約した時はまだ学生で、親が契約したので覚えてません。
#013	—・—	料金プラン、速度について
#014	—・—	料金
#015	—・—	月額料金
#016	—・—	月額いくらくらいかかるかなど知りたかったです。
#017	—・—	他と比べてどう違うのか
#018	—・—	特になし
#019	—・—	月額料金、契約内容やプラン
#020	—・—	親が契約していたが、ドコモの親子プランなど他者を調べてもっと比較しても良かったと思う。
#021	—・—	家族割がUQと何が違うのかを知りたかった。
#022	—・—	料金、電波の繋がりやすさなどです。
#023	—・—	金額について

#024	—・—	月額料金
#025	—・—	料金プランや割引条件が複雑なので、最終的に毎月いくらになるのかが一番気になりました。また、自宅や普段の移動範囲で通信が安定して使えるかも不安でした。
#026	—・—	インターネットの割引がどれに該当するか
#027	—・—	プランの価格や通信品質
#028	—・—	特になかったと思います
#029	—・—	とくになし
#030	—・—	料金
#031	—・—	特になし
#032	—・—	オプションや契約の縛りなどを事前に知りたかった
#033	—・—	特にないです
#034	—・—	繋がりやすいかどうか
#035	—・—	料金プランがどれくらい安くなるかが知りたかったです。
#036	—・—	料金が高くなりそう
#037	—・—	契約料金の安さ。家族割が適用されると言うので加入したが本当に他社より安いのか比較表などを提示して欲しかった。
#038	—・—	家族みんなで契約した場合の月々の料金や、家族割やセット割がどのくらい適用さて安くなるのかが一番気になりました。
#039	—・—	金額と電波、つながりやすさ
#040	—・—	どのくらいのお金がかかるか
#041	—・—	値段の比較
#042	—・—	プラン毎の月々の利用可能ギガ数です。
#043	—・—	月々の料金、どんなキャンペーンがあるか。
#044	—・—	通信の安定性
#045	—・—	料金プランがあれよあれよも追加されること
#046	—・—	親からauだったからない。
#047	—・—	特になし
#048	—・—	毎月の料金
#049	—・—	プランが安いかどうか
#050	—・—	月額料金
#051	—・—	他社で契約したことがないので、それぞれに特色や違いがあるのかわからなかった
#052	—・—	月額の利用料がいくらになるか、これまでより安くなるか
#053	—・—	他会社との違いが知りたかった。
#054	—・—	親が契約していたので不安なことはありませんでした。
#055	—・—	他社からの乗り換えで月額料金が実際にどれくらい下がるのか、また混雑する時間帯の通信速度に影響がないかが不安でした。
#056	—・—	料金が他社と違うのか。使い過ぎて高くなることはないのか。
#057	—・—	回線の安定
#058	—・—	IDO電話の時代から契約しており、auに名称変更されて料金増額が不安だった。

#059	—・—	IDO電話から加入していて、auに名称変更された際に料金増額が不安だった。
#060	—・—	どんな内容のものがあるのかわからなかった。
#061	—・—	通信料金、データ無制限プランの有無、通信速度
#062	—・—	回線の強さ、料金プランの値段
#063	—・—	月いくらぐらいかかるのか？
#064	—・—	月の支払額
#065	—・—	使用料
#066	—・—	当時は移動体通信という名前で、まだ画面が白黒の携帯のころからで、連絡方法を手もとでうまくいくのかと。
#067	—・—	特にない
#068	—・—	プランが複雑でこまることはないが。そこがシンプルに分かること
#069	—・—	値段
#070	—・—	家族割が適用できるかどうか。
#071	—・—	料金
#072	—・—	日本のどこでもデータ通信がスムーズかどうか
#073	—・—	特になし
#074	—・—	母親がauを使用していたため、大きな不安はありませんでしたが使用制限や通信料の変更などがどのような形態なのかは気になっていました。
#075	—・—	不安だったことは、ほとんどありません。初めて使い始めたころから繋がりも良かったからです。
#076	—・—	大手キャリアなので安心感がありますが他社との料金の比較やキャンペーンなど。お得に購入できる情報が知りたかったです。
#077	—・—	料金プラン
#078	—・—	通信の速度や繋がり良さ
#079	—・—	auを契約することでのメリットや特典が知りたかった。
#080	—・—	金額
#081	—・—	費用
#082	—・—	通信速度が不安でした
#083	—・—	料金プラン
#084	—・—	前はdocomoを10年以上使っていた。docomoより安くなるのか、電波状況などが不安だった。
#085	—・—	当時価格面で安い割にはアンテナが多かった。
#086	—・—	当時、安くて品質（通話）が良くてよかった
#087	—・—	どんなプランがあるのか
#088	—・—	他社と具体的に何が違うのか、メリットとデメリットを明確に知りたかった
#089	—・—	かなり昔のことだが、周りがみんなdocomoだったため繋がりにくいのかどうか心配だった。
#090	—・—	特にありません
#091	—・—	料金の価格帯
#092	—・—	月額金額

Q3. auについて調べる中で、「情報が分かりにくい／情報が少ない」と困ったことはありますか？（記入 80件）

回答ID	属性	回答（原文）
------	----	--------

#001	—・—	料金や割引の条件が複雑であることです。
#002	—・—	ありません
#003	—・—	割引条件が複雑で、結局いくらになるのか判断しにくかったです。
#004	—・—	特になかったです。
#005	—・—	特になし
#006	—・—	料金プランが分かりにくい
#007	—・—	特に困ったことはなかったです
#009	—・—	特にない
#011	—・—	料金プランがピンキリで内容も比較しにくい
#012	—・—	覚えてません
#013	—・—	ない
#014	—・—	特になし
#015	—・—	当時あまりネットに詳しくなく、調べるにも大変だったこと
#016	—・—	どのプランを選択すれば安くなるのかなどが分かりにくいと感じました。
#017	—・—	料金プランがよくわかりません
#019	—・—	特になかった
#020	—・—	アプリが少し使いにくい。ログインがWiFi繋がってると使えないなどが不便。
#021	—・—	個々の料金プランにおける詳細が閲覧しづらい。
#022	—・—	プランの内容がわかりにくかった記憶があります。
#023	—・—	基本的にauでもどこでもプランが分かりづらい
#024	—・—	スマホミニプランのギガごとの料金
#025	—・—	あります。キャンペーンや割引の適用条件、プランごとの実質料金の違いが少し分かりにくいと感じました。
#026	—・—	特にないです。
#027	—・—	プランの内容の値引条件やキャンペーンが分かりづらい。
#029	—・—	なし
#033	—・—	特にないです
#034	—・—	特にない
#036	—・—	特にないです
#037	—・—	料金体系のわかりにくさ。プランを調べても割引が適用されたあとの金額などを表示してきて本当の金額がいくらなのか大変わかりにくい。
#038	—・—	割引適用後の実際の支配額や条件がやや複雑で、自分たちの世帯パターンだと結局いくら位になるのか分かりにくく感じました。
#039	—・—	特に無かった
#040	—・—	特にない
#041	—・—	特になし
#042	—・—	特にないです。
#043	—・—	特になし
#044	—・—	自分に合った料金プランがよくわからない

#045	—・—	とくにない
#046	—・—	ないです、
#047	—・—	ある
#048	—・—	どうすれば1番安く購入できるのか
#050	—・—	料金の仕組み
#051	—・—	お得なようでいて条件を満たすための仕組みが複雑でわかりにくい気がする
#052	—・—	料金プランが複雑
#053	—・—	特になし。
#054	—・—	最近だとエンタメ＋無制限などが多くプランが分かりにくい
#055	—・—	各種割引（スマートバリューや家族割）を適用した後の最終的な実質料金がいくらになるのかが少し分かりにくく感じました
#056	—・—	特にありません。
#057	—・—	ないです
#058	—・—	以前はオペレーターとやり取り出来たが、最近はチャットばかりで的を得ない回答ばかりです。
#059	—・—	以前は、オペレーターと話がすぐ出来たが、最近は、チャットで的を得ない回答で困りました。
#060	—・—	特になし。
#061	—・—	特になし
#062	—・—	auの公式アプリのUIが悪く、また重いので思い通りの情報にたどり着けなく分かりにくい
#063	—・—	ネットとのセット割について
#065	—・—	なし
#066	—・—	Myau で、詳しく支払い方法についてを知りたいのだが、チャットがでてきて、結局わからなかったことがありました
#067	—・—	プランについて分かりづらい
#069	—・—	特になし
#070	—・—	キャンペーン割引の適用条件。細かい内容については、プレスリリースなどの情報まで確認しにいかないと、書いていないことがあり、そこまでいこうとしても、公式HPから飛べるリンクがないため、自力で探さないといけないところが困難を極めました
#071	—・—	ない
#072	—・—	契約コースの違いが分かりにくい
#073	—・—	なし
#074	—・—	長年使用しているからか特にわかりにくいという感覚はありませんが、強いて上げるとしたらプラン形態に変更があった場合など情報をキャッチしにくいように感じます。
#075	—・—	ありません
#076	—・—	自身に合うのかの情報が少ないように感じましたし、お得に買える情報ばかりでどのキャリアが自身に合っているのか知りたかったです。
#078	—・—	通信の速度や繋がり良さ
#079	—・—	サイトを読んでも内容が難しく理解しにくいこと。
#080	—・—	なし
#081	—・—	ない
#082	—・—	料金プランやサービスの量が多く見ても理解が難しかったです

#083	—・—	特になし
#084	—・—	地域限定だと思うが、JCOMと提携していてJCOMから色々教えて貰った。
#085	—・—	プランが変わったりしても電話攻撃で正直嫌でした。CMでやって欲しかった。
#086	—・—	プラン変更があった際電話攻撃がうざかった。
#087	—・—	どれくらい容量を使うならどのプランが良いのかについて
#088	—・—	プランやオプションが多く、自分に本当に適切なものがあまりわからなかった
#089	—・—	自分に最適なプラン
#090	—・—	特にありません
#091	—・—	特になし
#092	—・—	特になし

Q6. 実際にauを使ってみて、「契約前に知っておけばよかった」と思ったことはありますか？（記入 73件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	—・—	端末代の分割やオプション、通話料、かんたん決済などが合算されるので明細を見ないと内訳が分かりにくいことです。
#002	—・—	機種の種類
#003	—・—	基本料金が高めなので各種割引を適用させないと割高になる点です。
#004	—・—	長く使うことでメリットがあるかどうか。
#005	—・—	特になし
#006	—・—	長く使用している人の意見。
#007	—・—	特にないです
#011	—・—	通信環境について、どのエリアがつながりにくいなど
#012	—・—	不満が無いので特にありません。
#013	—・—	ない
#014	—・—	特になし
#017	—・—	格安のキャリアでも十分だということ
#019	—・—	特になし
#020	—・—	災害時の通信対応などもっとマニュアル化して欲しいと思った。
#021	—・—	とにかくau専用アプリが使いづらい
#022	—・—	特に思い当たりません
#023	—・—	ない
#024	—・—	他キャリアの情報
#025	—・—	割引が適用されている期間と、割引終了後の料金差は事前にもっと確認しておけばよかったと思います。通信品質には大きな不満はありませんが、料金面はプラン変更や割引条件まで含めて比較した方がよかったです。
#026	—・—	プランの中に含まれているサブスクをもっと詳しくしておけば良かったなと思いました。
#027	—・—	特にない。
#029	—・—	格安スマホとの違い
#033	—・—	特になし
#034	—・—	特にない

#036	—・—	特にないです
#037	—・—	故障時のサポートプラン加入で月額料金が割引されるが、加入してなくても問題ないこと。
#038	—・—	家族割を組んでいても基本料金自体はそこまで安くないため、データ使用量に応じた適切なプラン選びが重要だと感じました。
#039	—・—	特になし
#041	—・—	特になし
#042	—・—	通信速度、エリアです。
#043	—・—	特になし
#044	—・—	料金の割引など、コスパのいいプラン
#045	—・—	とくにない
#046	—・—	親が使っていたら特にない
#047	—・—	プランをもう少し詳しく知りたかった
#048	—・—	端末残債が残っている時に紛失したらどうなるか
#050	—・—	月額料金
#051	—・—	参考にならない回答で申し訳ないですが、ガラケー時代はキャリアによって絵文字が違ったのでそこは知っておけば良かったと思った
#052	—・—	特になし
#053	—・—	特になし。
#054	—・—	店舗で契約の手続きをする場合、予約をしていても時間がかかる事。
#055	—・—	Pontaポイントが思った以上に貯まるので、もっと早く au PAYなどの経済圏サービスを活用しておけばよかったと思いました。
#056	—・—	特にありません。
#057	—・—	値段
#058	—・—	機種変更が、乗り換え・新規に比べ割高
#059	—・—	機種変更が、新規・乗り換えに比べて非常に高い。
#060	—・—	特になし。
#061	—・—	格安SIMの存在を知っていればauに乗り換えることはなかったと感じています
#062	—・—	料金プランを変更後、元のプランに戻せないこと
#063	—・—	自分に合ったプランはどれか。
#065	—・—	なし
#066	—・—	スマホを買い替えたとき、プランが前のがなくなって、そのままの料金ではないプランしか選べず、いつ変更になってのが連絡してくれればと思いました。
#067	—・—	特にない
#069	—・—	特になし
#070	—・—	家族割が適用できるかどうか。
#071	—・—	特にない
#072	—・—	説明に出てくる知らない言葉を調べて理解した方がよかった
#073	—・—	なし
#074	—・—	通信料の変更がどのように手続するのか、縛りがあるのかは調べておけばよかったと思いました。

#076	—・—	他のキャリアがどれくらいの金額になるのか知りたかったですし、ポイント還元率や月額料金など。お金に関する情報はもっと知りたかったと思っています。
#078	—・—	電波の悪い所。
#079	—・—	プランごとの月額料金の違いと自分がどのプランに合っているのか。
#080	—・—	なし
#081	—・—	ポイントについて
#082	—・—	通信エリアやオンラインサポートの使いやすさなども契約前に確認しておけばよかったと思いました
#083	—・—	特になし
#084	—・—	障害者割引が本人しか使えない(本人が支払う場合)のが分かりずらかった。
#085	—・—	他社の価格サービス、乗り換えてから安くなったりしたこと。
#086	—・—	特にない
#088	—・—	プランの詳細。自分に合うプランがどれなのかしっかりと知りたかった。
#089	—・—	料金について
#091	—・—	格安スマホについてもっと情報が知りたかった
#092	—・—	解約金額

Q13. auを使って「良かった点」を教えてください。(記入 80件)

回答ID	属性	回答（原文）
#001	—・—	良かった点としてはポイントがたまりやすく、スマホや電気、ネットなどをまとめて契約すると料金が安くなることです。
#002	—・—	通信がとても安定していること。
#003	—・—	どこにいても電波が安定しており動画視聴も快適な点です。
#004	—・—	どこにいても繋がること。通信品質の良さ。
#005	—・—	家族割や光電話との割引で安くなったこと。
#006	—・—	安定した通信品質。
#007	—・—	家族割が使えたのがよかった
#008	—・—	実際に月額料金は下がったので、負担が減った。
#009	—・—	サブスクがプラン料金に含まれている点
#010	—・—	分からないことがあったらチャットで聞ける。サービスが豊富。
#011	—・—	家族割があること
#012	—・—	通信の安定性です。他社はよく分かりませんが、山奥でも繋がったことがあり、その時はauで良かったと思いました。
#013	—・—	大手への安心感、サポート
#014	—・—	通信が安定してると感じる。
#015	—・—	通信が安定しており、外で使える
#017	—・—	特になし
#019	—・—	使い放題+サブスクが含まれたプランがあった為、個別でそれぞれ登録するよりお得に契約ができたこと
#020	—・—	災害時にギガ制限なしなど他社がしてなかったことをいち早くしてくれた
#021	—・—	家族割で幾分安い金額になること

#022	—・—	安心感があります
#023	—・—	特になし
#024	—・—	回線が比較的安定している
#025	—・—	通信エリアが広く、外出先や旅行先でもつながりやすい点は安心感があります。速度も普段使いでは大きな不満がなく、動画視聴や調べもの、決済アプリの利用などで安定して使えています。長く使っていることもあり、店舗やサポートの選択肢が多い点も良いところだと感じます。
#026	—・—	通信の速さ、繋がりやすさ。
#027	—・—	通信品質や家族割が適用できる点
#029	—・—	電波が安定している
#033	—・—	大手なので安心
#034	—・—	繋がりやすい
#036	—・—	大手なので心配事があまりない
#037	—・—	通信品質が良いところ。
#038	—・—	家族でまとめることで割引が効く点と、通信速度やエリアが安定していてどこでも快適に繋がる点です。
#039	—・—	プランがわかりやすい
#041	—・—	通信の安定、大手の安心感
#042	—・—	プランや割引などを検討した時、自分にとって1番デメリットが少なかったことです。
#043	—・—	auスマートパスプレミアムで様々な特典が得られる。
#044	—・—	通信が安定している
#045	—・—	家族割が使えたためずっとauだった、実家にいる時は他のものもauにしていた
#046	—・—	割引があったりするからいい。
#047	—・—	通信が途切れることがほとんどないこと
#048	—・—	ソフトバンクより安い
#049	—・—	店員さんのサポートが手厚く、とても親切なので安心して機種変更などお願いできます
#050	—・—	eメールアドレスが使える
#051	—・—	安心のブランド力、ポイ活
#052	—・—	大手なので安心して利用できる
#053	—・—	通信障害が少なく、どこでも安定して利用ができる点。
#054	—・—	直近で電波がとまったことはあるが、そんな頻繁じゃなかったのが良かった
#055	—・—	通勤ラッシュやイベント会場などの混雑した場所でも通信が途切れず、動画視聴やWeb閲覧がストレスなく行える点です。また、Pontaポイントが日常の支払いで貯まりやすいのも魅力です。
#056	—・—	My auのアプリを使うことで、データ使用量や使用金額が見やすい。
#057	—・—	回線の安定
#058	—・—	通信状態が安定してる
#059	—・—	通信品質が良いこと。
#060	—・—	カードや銀行までauで統一できる。
#061	—・—	最新のiPhoneへの乗り換え割があること
#062	—・—	店頭でのサポートが手厚く、不明点を聞きやすい
#063	—・—	安心、安定。

#065	—・—	料金が安い
#066	—・—	息子がふたりおり、ふたりともauなので、家族割ができたのと、auひかりで、それも割引になった点
#067	—・—	ポイントが貯まる
#069	—・—	通信速度が早いと感じた
#070	—・—	Pontaポイントが貯まるため、ホットペッパーで美容院を割引で利用できたりしたのが大きかった
#071	—・—	夫がauだったので、家族割をつかえた
#072	—・—	通信が安定している
#073	—・—	特になし
#074	—・—	通信の安定性はやはり優れているように感じます。 ビル内など電波に不安がある場所でも問題なく使用できることが多く安心できます。
#076	—・—	通信速度や安定性は満足していますし、料金は安くはないですが動画視聴やゲームなどは問題なく利用できています。昔からauを利用しているので安心感があるのも良かった点だと思っています。
#077	—・—	家族間通話が多いから無料通話と家族割、データシェアが便利だった。
#078	—・—	トラブル発生しても対応が早い事。
#079	—・—	Pontaポイントがたまること。
#080	—・—	通信のよさ
#081	—・—	問題なく使えているので、今のところ満足してます。
#082	—・—	通信が安定していて、料金プランの選択肢が多く自分の使い方に合わせて選べるのがよかったです
#083	—・—	ショップが近くにあること。行動範囲外でもわりとどこにでもあるので安心感がある。
#084	—・—	以前の所より安くなった。 店員の対応も良くなった。
#085	—・—	特にない。
#086	—・—	特にない
#088	—・—	Pontaポイントが多めに貯まる
#089	—・—	家族割が使用できる
#090	—・—	Pontaポイント
#091	—・—	品質は安定していると思う
#092	—・—	回線が安定していて繋がりやすい

Q14. auを使って「イマイチだった点・不満な点」があれば教えてください。（記入 81件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	—・—	イマイチだった点としては料金が格安SIMより高くなりやすいことや割引条件が複雑であることです。
#002	—・—	料金の高さ
#003	—・—	割引なしの基本料金が高くプラン構造が少し複雑な点です。
#004	—・—	長期利用者に対する特典がほぼ無いこと。
#005	—・—	サポートセンターがつながりにくい。
#006	—・—	料金プランが分かりにくい
#007	—・—	たまに通信が遅く感じることもある
#009	—・—	月額料金が高い
#010	—・—	料金が高い。

#011	—・—	通信速度が遅い
#012	—・—	特にありません。月額が少し高い気もしますが、格安simと比較してなので、不満という程でもないです。
#013	—・—	特にない
#014	—・—	特になし
#015	—・—	月額が高くプランがわかりづらい
#016	—・—	想像よりも月額が高いと感じた点です。
#017	—・—	合わせて保険も払っているのだが、それは一定の期間が過ぎるとじぶんで解約すること
#019	—・—	もう少しポイント還元してほしい
#020	—・—	プラン価格が高い、Pontaポイントを使えるところが少ないので利用しにくい
#021	—・—	長期契約者におけるキャンペーンが少ないこと
#022	—・—	料金が高いことです
#023	—・—	月額利用料金が高い
#024	—・—	契約プランの選択肢の少なさ
#025	—・—	料金プランや割引条件がやや複雑で、自分にとって本当に最適なプランなのか判断しにくい点が気になります。特にキャンペーン、家族割、固定回線とのセット割などを含めると、実際の月額料金が分かりにくいです。通信品質には満足していますが、料金の安さだけで見ると格安SIMやサブブランドも気になります。
#026	—・—	5G+にした時の通信の遅さが不満です。
#027	—・—	扱う端末の少なさやプランの分かりづらさ
#029	—・—	月額料金が高い
#033	—・—	お金が高い
#034	—・—	特にない
#035	—・—	長く使ってもあまりお得感がないことです。
#036	—・—	やはり、格安SIMに比べるととても高いです。
#037	—・—	料金体系のわかりにくさ。また、機種変更の際のわかりにくさ。Webサイト上で出来るということを謳っているが、料金体系などがわかりにくくてしょうがない。もっと明快な表記にして欲しい。
#038	—・—	割引を適用しても毎月の基本料金がやや高めで、固定費の負担を感じる点です。
#039	—・—	料金が高い
#041	—・—	値段が安くはない
#042	—・—	場所によって通信エリアに不満があります。
#043	—・—	特になし
#044	—・—	他社と比べて料金が高い
#045	—・—	一人暮らし初めて恩恵が薄いと感じた
#046	—・—	ないです
#047	—・—	料金が高い
#048	—・—	少し前に値上がりしたこと
#049	—・—	ある地点で電波がはいらないのでそこだけ不満です
#050	—・—	通信速度が遅いときがある
#051	—・—	ポイ活に力を入れるのは良いが、より多くお金を出さねばならない仕組みになっていってるのでどこかで歯止めをかけてほしい

#052	—・—	料金が高い
#053	—・—	特になし。
#054	—・—	ポンタPointの使い道があまりない気がする。ポイントは楽天がいいと思っている。
#055	—・—	割引を最大限適用しないと基本料金がやや高めに感じられる点です。
#056	—・—	都内に住んでいるが、通信がつながりづらいところがある。
#057	—・—	プラン料金
#058	—・—	今は、スターリンクなどあるが、地方でdocomoは繋がるがauは圏外だった。
#059	—・—	今は、スターリンクなどがあるが、地方ではdocomoは繋がるがauは圏外だった。
#060	—・—	梅田で電波が悪くなる。
#061	—・—	月額料金が高い、通信が不安定
#062	—・—	auのmyauなどのアプリの使いにくさ、特定の箇所での通信の途切れ
#063	—・—	速度制限にかかること。
#065	—・—	特になし
#066	—・—	念のために紙で月額料金をもらっているのですが、見てもわかりづらい。長期に使用しているものに対しての割引みたいのがない
#067	—・—	特になし
#069	—・—	特になし。
#070	—・—	スターリンクがいち早く利用できるようになったが、実際、使える場所にいても、iPhoneがスターリンクモードにならなかったりして、契約した内容通りの動作をしないことがあった。 また、5G SAの優先接続モードも契約上できるようになっているようだが、5Gプランになってから、4Gで使用できていた地下鉄の駅が、全て使用不能になり、通勤時間に何もできなくなったため、料金に見合っただけの効果が実感できなかった。
#071	—・—	やはり大手キャリアなので、料金が高い
#072	—・—	Pontaパスの加入を必須のようにおすすめしているところ
#073	—・—	特になし
#074	—・—	プラン形態の変更や仕様の変更などのニュースがわかりにくいです。
#076	—・—	料金が安くないのでもう少し月額料金が安くなれば。という思いが強いです。
#077	—・—	田舎に帰ると電波が弱い
#078	—・—	通信品質が悪くて、速度もつながりの良さも良くない事。基本料金が高い事。
#079	—・—	地方だとauPayが対応していない店があったこと。
#080	—・—	金額
#081	—・—	料金面は、消して安くないので、改善してほしい
#082	—・—	割引を適用しない場合の月額料金が高く感じた
#083	—・—	たまに電波が不安定な場所がある。
#084	—・—	電波が悪い時がある。
#085	—・—	プラン変更時の案内が電話という点がうざかった。
#086	—・—	プラン変更の案内が電話でうざかったこと
#088	—・—	auだけ電波が弱くなる場所がある。
#089	—・—	帰省先での電波が悪い
#090	—・—	思いつかない

#091	—・—	価格。他社の価格を聞くと何にお金を使っているんだろうとなる。
#092	—・—	月額金額が高い

Q16. 前の設問（すすめたいか）で、そう答えた理由を一言お願いします。（記入 66件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	—・—	スマホと光回線、固定電話などをまとめることで料金割引が受けられるからです。
#002	—・—	月額は少し高いがそれに換えがたいぐらい通信が安定している
#003	—・—	料金はやや高めですが通信の安定性と速度を重視する方には最適だからです。
#004	—・—	圏外になることがないから。
#005	—・—	このジャンルはすすめない。
#006	—・—	価格重視の人には料金が不満かもしてない。
#007	—・—	通信が遅いときがあるので、出掛け先などで反応しないと困るから
#008	—・—	店舗のスタッフの対応が分かりやすく、良かったため。
#009	—・—	プラン内容やポイントの貯まりやすさは良い
#010	—・—	料金が高いから。
#011	—・—	通信速度が遅い
#012	—・—	10年以上使ってますが、機種変更する度に他者に乗り換えるという選択が全くないので、おすすめです。
#013	—・—	家族割が入ったりお得に使えるから
#014	—・—	他の回線の人が繋がらないところで繋がることもあるから。
#015	—・—	通信が安定してるが、月額料金が高い
#017	—・—	悪くはないけど、すすめるほど良くもないから
#019	—・—	サブスクをよく使う人、ギガをよく使う人は全ておまとめバックがある為お得に利用することができる 年会費はかかるが、ゴールドカード会員になれば、空港ラウンジなど様々な利用用途が増える
#020	—・—	格安SIMなどが出てきたのでみんなそちらを使うと思う。値段がする場合、それなりにメリットデメリットがあると思ったから。
#021	—・—	大手キャリアの安心感があるから、第一候補としておすすめしたい。
#022	—・—	料金以外に特に欠点がないからです。
#025	—・—	料金はやや高めですが、通信の安定感やエリアの広さを重視する人には安心して使いやすいと思うためです。
#026	—・—	通信、電波の繋がりやすさや、料金表記の分かりやすさでおすすめしたいです。
#027	—・—	プランによって割高になるから。
#029	—・—	割と便利だから
#033	—・—	自分の気に入るものにしたら良いと思う
#034	—・—	繋がりやすいから
#035	—・—	自分がそんなに満足していないからです。
#036	—・—	今は物価高もあるので、進めることは難しいですね…
#037	—・—	通信品質は良いが料金が高いため人におすすめできるかという微妙なため。
#038	—・—	通信の安定感と、家族割のメリットはあるものの、格安SIMと比べると料金が少し高めなので条件次第だと感じるためです。
#039	—・—	特に勧めたい点が無い

#041	—・—	安心、安定感はありますが、価格重視なら他社でも良いと思います。
#042	—・—	自分が長年利用しており、使いやすいからです。
#043	—・—	auスマートパスプレミアムの得点がとてもいい
#044	—・—	通信の安定性を求めている人には薦められるが、できるだけ安くしたい人にはお勧めできないと思ったから
#045	—・—	家族でWiFi等含め全部auにするならそれでもいいが携帯だけなら他でいい
#046	—・—	通信がとてもいいから山奥にいてもつかえる
#048	—・—	電波が良い
#049	—・—	人混みでも通信速度が安定しているので
#050	—・—	長年使っていると割引等メリットがあるが今から乗り換えるメリットは見つからない
#051	—・—	自分はずっとauを使い続けているのですすめないわけではないが、格安SIM等よりオススメできる点も思いつかないので
#053	—・—	困ったことがなく、便利だと感じていることから進めたいと思っている。
#054	—・—	正直床のキャリアも変わらないと思っている。
#055	—・—	電波の安定感が抜群で、通信の質を最優先したい人には間違いなくおすすめできるからです。
#056	—・—	通信速度、料金の観点から胸を張っておすすめはできない。
#057	—・—	回線の安定はいい
#060	—・—	カードや銀行口座まで統一できるのでポイント活用等がしやすい
#061	—・—	料金が高いため
#063	—・—	安定はしてます。
#065	—・—	料金が安いし家族割があるから
#066	—・—	店舗が駅そばにあり、何かの時には直接行って相談できるのですが、料金が高めかなと思うので
#069	—・—	費用対効果として、通信速度等申し分ない。
#070	—・—	比較的、他社に比べ、HP等もわかりやすく、担当のスタッフ対応も良い。他社だと、電波がいいくらいで、ポイントが、通信キャリア内だけでの消費に偏りがち。sノレに比べて、Pontaポイントは、その点はかなり多くのものと連携できており、幅広く利用できるため、メリットがあると感じる。
#072	—・—	自分にとっては悪くないが、人によっていいと思うか考えがそれぞれなので
#074	—・—	通信の安定性という面では進めたいなと感じます。相手に合うかわからないので満点ではないです。
#076	—・—	安いのは魅力的ですが日々使うものですし、通信速度が安定しているだけで様々な用途に使えるのでおすすめしたいです。
#078	—・—	値段の割に通信品質が悪いから。
#079	—・—	他社を使ったことがないため、他社と比べた時にauをおすすめできるのかという判断が分からないから。
#080	—・—	通信がいいから
#081	—・—	料金がもう少し安ければよい
#083	—・—	全体的には使いやすく大きな不満もない。
#084	—・—	docomoより安くなったのでdocomoの人におすすめしたい。
#088	—・—	人には人のあう会社があると思うので、むやみに勧められないが、個人的には現状に落ち着いており使い勝手も悪くないので、一応おすすめする。
#089	—・—	帰省先以外ではきちんとつながるところ
#091	—・—	品質は良いと思うが、価格が高いから。

#092	—・—	もっと安い会社があるから
------	-----	--------------