

「au かんたんスマホ シニア」に関するアンケート調査結果

調査対象：au かんたんスマホ シニアを経験した方

有効回答数：36名（n=36）

調査時期：2026年7～8月（回答受付の実測：7/24/2026 11:13:19 ～ 8/7/2026 13:55:57）

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：2026-09-09

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. あなたの立場を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
家族（親・祖父母のために契約・手続きした）	28	78%	
シニア本人（自分が使っている）	8	22%	

Q2. auでシニア向けスマホを契約したのはいつ頃ですか？

回答	件数	割合	グラフ
半年以内	13	36%	
2年以上前	9	25%	
1～2年前	6	17%	
1年以内	5	14%	
3ヶ月以内	3	8%	

Q5. シニア向けスマホ・プランを選ぶうえで、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
操作の簡単さ・使いやすさ	23	64%	
店頭・電話で聞けるサポートの安心感	6	17%	
月額料金の安さ	6	17%	
画面の見やすさ・文字の大きさ	1	3%	

Q8. 契約した機種は？

回答	件数	割合	グラフ
BASIO active3	12	33%	
BASIO active2	11	31%	
一般的なAndroid（BASIO以外）	6	17%	
一般的なiPhone	4	11%	
その他・分からない	3	8%	

Q9. 契約したプランは？

回答	件数	割合	グラフ
シニアバリュープラン	19	53%	
スマホミニプラン+	9	25%	
その他・分からない	4	11%	
使い放題MAX+（マネ活2含む）	3	8%	
スマホスタートプラン（旧・受付終了分）	1	3%	

Q10. 月額料金はいくらですか？

回答	件数	割合	グラフ
3,001～4,000円	16	44%	
2,001～3,000円	10	28%	
～2,000円	5	14%	
4,001～5,000円	3	8%	
5,001円以上	2	6%	

Q11. 今回のスマホは、何からの乗り換え・変更ですか？

回答	件数	割合	グラフ
auのガラケー（従来型携帯）から	16	44%	
初めてのスマホ（携帯自体が初めて）	8	22%	
他社のガラケーから	6	17%	
以前のスマホから機種変更	5	14%	
その他	1	3%	

Q12. どこで契約しましたか？

回答	件数	割合	グラフ
au Style／auショップ（店頭）	22	61%	
家電量販店	7	19%	
au Online Shop（オンライン）	4	11%	
家族が代理で手続きした	2	6%	
その他	1	3%	

Q13. 操作・使いこなしの難易度はどう感じましたか？

回答	件数	割合	グラフ
2 やや簡単	13	36%	
3 普通	12	33%	
1 とても簡単	6	17%	
4 やや難しい	4	11%	
5 とても難しい	1	3%	

Q14. 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	21	58%	
3 どちらとも言えない	7	19%	
5 とても満足	6	17%	
2 やや不満	2	6%	

Q18. 実際にスマホを使っている方の年代を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
70代	14	39%	
60代	14	39%	
80代以上	6	17%	
50代	2	6%	

Q19. 性別（使用者）を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
女性	19	53%	
男性	15	42%	
回答しない	2	6%	

Q20. お住まいの地域（任意）

回答	件数	割合	グラフ
関東	17	47%	
近畿	7	19%	
九州・沖縄	3	8%	
北海道・東北	2	6%	
中国・四国	2	6%	
中部	1	3%	

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。

Q3. auでシニア向けスマホを契約する前、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 36件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	70代・回答しない	通常の契約との違いについて
#002	60代・女性	自分自身としては月いくらかかることや本当に安くなるのか不安に感じることです。
#003	50代・男性	ちゃんと動くか
#004	60代・男性	動くかどうか
#005	60代・女性	ありませんでした

#006	70代・女性	高齢の親が操作に迷わず日常使い出来るか不安でした。
#007	70代・女性	今契約しているプランが続けられるか。
#008	60代・女性	シニアでもスマホ契約ができるのか
#009	70代・男性	シニアにも家族割が適用されるのかどうか
#010	60代・女性	通信が遅すぎて使いにくいのか、壊れやすいのか
#011	60代・女性	親のために購入しましたが、1人で使い熟せるのか。分からない時に気軽に聞ける制度はあるのか。
#012	70代・女性	料金がどのくらいになるのかと、スマホに慣れていない親でも本当に使えるのかが一番不安でした。
#013	60代・男性	料金プラン
#014	70代・男性	使いやすさ
#015	70代・女性	画面の見やすさ、操作のしやすさなどが気になっていたので、文字も大きくなり必要最低限の操作はわかりやすかった。
#016	70代・回答しない	操作性と性能
#017	80代以上・男性	捜査が簡単か
#018	70代・女性	シニア向けであっても親が使いこなせるかどうかです。
#019	80代以上・女性	シニア向けモデルを店頭で実機を触ることがきるか
#020	80代以上・男性	操作が難しくないか
#021	80代以上・男性	簡単に使えるかどうか
#022	80代以上・女性	安全なところ
#023	60代・男性	値段
#024	70代・女性	初めてのスマホ操作に親がついていけるかどうかが一番不安でした。また、ガラケー時代と比べて月額料金がどのくらい変わるのかも気になりました。
#025	70代・女性	親がスマホの操作を覚えられるかが一番心配でした。また、ガラケーからのデータ移行や電話帳の引き継ぎがスムーズにできるかも気になっていました。
#026	60代・男性	値段と使い方について、不安でした
#027	60代・女性	手続き方法
#028	70代・女性	操作ができるか、変な誤タップをしてしまわないか、電話がしっかり掛けられるか
#029	80代以上・男性	ありません
#030	70代・男性	一番シンプルかつ実用性のあるプランを選ぶことができるか。そこで失敗しないか
#031	60代・女性	料金プランの縛り契約
#032	60代・女性	機能が充実しているか知りたかったです。
#033	70代・男性	両親が使いこなせるか。
#034	60代・女性	なし
#035	60代・男性	auにはスマホの使い方を相談できるサポートサービスがあることや、キャンペーンや機種変更特典を利用すると、端末代を抑えられる場合があること。
#036	50代・男性	文字が見やすいことです

Q4. 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 23件）

回答ID	属性	回答（原文）
------	----	--------

#001	70代・回答しない	とくにありません
#002	60代・女性	料金プランが複雑に感じたり、機種とプランの対応が見えにくいことです。
#005	60代・女性	ないです
#006	70代・女性	高齢者向け割引プログラムの適用条件が少し複雑でした。
#008	60代・女性	らくらくスマホの契約に必要な書類がわからなかった
#010	60代・女性	ない
#011	60代・女性	特にありませんでした。
#012	70代・女性	ある
#014	70代・男性	なし
#015	70代・女性	録音機能が、以前のものに比べてわかりにくくいまだに動画で撮っている。
#017	80代以上・男性	操作は本人がやってみないとわからないから
#019	80代以上・女性	シニア向けモデルはネットに口コミ等が少なく、情報が少なくて困った
#023	60代・男性	なし
#024	70代・女性	シニアバリュープランなどの割引条件（auスマートバリューや支払方法の設定など）を全て満たした場合の実質月額料金の計算が少し分かりにくかったです。
#025	70代・女性	プランの種類が多く、シニア向けにどれを選ぶのが一番合っているのか少し分かりにくかったです。BASIOの機能を実際に使っている人の口コミももっと見たかったです。
#028	70代・女性	特にない
#029	80代以上・男性	わかりません
#031	60代・女性	選べる端末
#032	60代・女性	プランが分かりにくいです。
#033	70代・男性	docomoとSoftBankの比較が時間かかりました。
#034	60代・女性	なし
#035	60代・男性	自分の使い方に合った料金プランの選び方やデータ移行や連絡先の引き継ぎ方法、通話かけ放題やサポートサービスの内容が分かりにくかったです。
#036	50代・男性	特にありません

Q6. 契約前に不安だった・気になったことを、当てはまるものすべてお選びください。（記入 36件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	70代・回答しない	本人が使いこなせるか
#002	60代・女性	本人が使いこなせるか、月額料金が高くないか、操作を教えてもらえるか・サポート体制
#003	50代・男性	月額料金が高くないか
#004	60代・男性	初期設定・データ移行
#005	60代・女性	本人が使いこなせるか
#006	70代・女性	本人が使いこなせるか、操作を教えてもらえるか・サポート体制
#007	70代・女性	本人が使いこなせるか
#008	60代・女性	本人が使いこなせるか、操作を教えてもらえるか・サポート体制、初期設定・データ移行、ガラケー（従来型）からの乗り換えがうまくいくか、詐欺・迷惑電話などの安全面

#009	70代・男性	本人が使いこなせるか, 月額料金が低い
#010	60代・女性	本人が使いこなせるか, 操作を教えられるか・サポート体制
#011	60代・女性	本人が使いこなせるか, 月額料金が低い, 操作を教えられるか・サポート体制, 初期設定・データ移行, ガラケー（従来型）からの乗り換えがうまくいくか
#012	70代・女性	本人が使いこなせるか, 月額料金が低い, 操作を教えられるか・サポート体制, 初期設定・データ移行, ガラケー（従来型）からの乗り換えがうまくいくか
#013	60代・男性	操作を教えられるか・サポート体制
#014	70代・男性	本人が使いこなせるか
#015	70代・女性	本人が使いこなせるか, 月額料金が低い, 操作を教えられるか・サポート体制, 初期設定・データ移行
#016	70代・回答しない	本人が使いこなせるか, 月額料金が低い, 操作を教えられるか・サポート体制, 初期設定・データ移行, ガラケー（従来型）からの乗り換えがうまくいくか, 詐欺・迷惑電話などの安全面
#017	80代以上・男性	本人が使いこなせるか
#018	70代・女性	本人が使いこなせるか
#019	80代以上・女性	本人が使いこなせるか, 操作を教えられるか・サポート体制, ガラケー（従来型）からの乗り換えがうまくいくか, 詐欺・迷惑電話などの安全面
#020	80代以上・男性	本人が使いこなせるか
#021	80代以上・男性	操作を教えられるか・サポート体制
#022	80代以上・女性	操作を教えられるか・サポート体制
#023	60代・男性	本人が使いこなせるか
#024	70代・女性	本人が使いこなせるか, 月額料金が低い
#025	70代・女性	本人が使いこなせるか
#026	60代・男性	月額料金が低い, 初期設定・データ移行
#027	60代・女性	初期設定・データ移行
#028	70代・女性	本人が使いこなせるか, 操作を教えられるか・サポート体制, 詐欺・迷惑電話などの安全面
#029	80代以上・男性	月額料金が低い
#030	70代・男性	本人が使いこなせるか
#031	60代・女性	本人が使いこなせるか, 詐欺・迷惑電話などの安全面
#032	60代・女性	本人が使いこなせるか
#033	70代・男性	本人が使いこなせるか, 月額料金が低い, 操作を教えられるか・サポート体制
#034	60代・女性	本人が使いこなせるか
#035	60代・男性	月額料金が低い, 初期設定・データ移行
#036	50代・男性	本人が使いこなせるか

Q7. 実際に使ってみて、「事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 22件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	70代・回答しない	とくにありません
#002	60代・女性	料金とプランについて自分にあっているかどうかです。
#005	60代・女性	なかったです
#006	70代・女性	アプリの更新や通知設定の管理には家族の手伝いが必要な点です。

#008	60代・女性	詐欺メールの対策ツールを知っていれば安心だった
#010	60代・女性	ない
#011	60代・女性	特にありませんでした。
#012	70代・女性	BASIO独自の機能や設定については、契約前にもう少し詳しく調べておけばよかったと思いました。実際に使い始めてから便利な機能を知りました。
#014	70代・男性	特になし
#015	70代・女性	お財布携帯にできないとか可能だとかが、わかりにくかったので知りたかった。
#017	80代以上・男性	ポイントの使い方
#019	80代以上・女性	少ないネットの口コミやカタログからはわかりづらいので事前情報がない。
#023	60代・男性	なし
#024	70代・女性	アカウント（Googleアカウント等）の設定やパスワード管理を家族側であらかじめ把握・メモしておかないと、アプリ追加などの際に困ってしまう点。
#025	70代・女性	文字サイズやホーム画面は後から細かく変更できることを、もっと早く知っていればよかったです。最初に家族で基本操作と一緒に練習すると、その後はスムーズに使えるようになりました。
#028	70代・女性	特になし
#029	80代以上・男性	ありません
#031	60代・女性	誤操作によるセキュリティ対策
#033	70代・男性	スマホの操作が複雑だった。
#034	60代・女性	なし
#035	60代・男性	家族に初期設定やアカウント登録を手伝ってもらえるとスムーズなことや、保護フィルムやケースも一緒に準備すると安心なこと。
#036	50代・男性	特にありません

Q15. 使って「よかった点」を教えてください。（記入 23件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	70代・回答しない	使いやすいようで本人が喜んでいる点
#002	60代・女性	良かった点としては画面や文字が大きく見やすく、操作がシンプルであることです。
#005	60代・女性	店員さんも優しかったです
#006	70代・女性	文字やボタンが大きくて見やすく、電話の応答もスムーズな点です。
#007	70代・女性	以前の機種より見やすいと喜んでいる。
#008	60代・女性	店頭サポートがあること
#010	60代・女性	シンプルで使いやすい
#011	60代・女性	文字が大きく、簡単な説明書が付いていたのがアナログ世代には心強かったです。
#012	70代・女性	文字が大きく表示され、電話やメールの操作が分かりやすかったです。困ったときにショップで相談できる安心感もあり、親も比較的早く慣れることができました。
#014	70代・男性	簡単だった
#015	70代・女性	画面の見やすさ、操作のしやすさなどの点では、文字も大きくなり必要最低限の操作はわかりやすかった
#017	80代以上・男性	料金は比較的安いと思います。
#019	80代以上・女性	結局iPhoneにしたことで、操作を教えることが容易になった

#023	60代・男性	リーズナブル
#024	70代・女性	画面の文字が大きくて見やすく、電話やメールの物理ボタン（光るボタン）があるため着信に気づきやすい点です。 LINEで孫の写真や動画が送られてくるのを毎日楽しみに見えています。
#025	70代・女性	画面が見やすく、電話やメールの操作も分かりやすいので、親も思っていたより早く慣れました。店頭で初期設定や操作方法を教えてもらえたことも安心につながりました。
#028	70代・女性	電話ができるようになったこと。
#029	80代以上・男性	ありません
#031	60代・女性	料金プランがシンプルで分かりやすい
#033	70代・男性	家族割が適応された。スマホの操作が簡単に覚えてくれた事。
#034	60代・女性	なし
#035	60代・男性	ワンタッチで電話をかけられるなど、シニア向け機能が充実していたところが良かった点です。
#036	50代・男性	とても使いやすくてよかったです

Q16. 使って「イマイチだった点・困った点」があれば教えてください。（記入 22件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	70代・回答しない	とくにありません
#002	60代・女性	イマイチだった点としてはシニア向け機種はラインナップが少なく、性能やサイズの選択肢が狭いことです。
#005	60代・女性	ありません
#006	70代・女性	不要な通知がたくさん届くと本人が混乱してしまう点です。
#008	60代・女性	店頭で相談するための予約がわかりづらい
#010	60代・女性	ない
#011	60代・女性	電波が不安定な時が多いように感じます。
#012	70代・女性	最初は画面を触る力加減や通知の意味が分からず戸惑っていました。また、不要なアプリの通知が多く感じるがありました。
#014	70代・男性	月額プランが分かりにくい
#015	70代・女性	お財布ケイタイが可能かどうか、わかりにくかったのでもいまだに対処していない。
#017	80代以上・男性	操作がわかりにくい
#019	80代以上・女性	iPhoneなので機種にいまいちだった点はありません
#023	60代・男性	なし
#024	70代・女性	画面のタッチ操作（フリック入力や長押しなど）の力加減に慣れるまで少し時間がかかったことと、誤って通知を消してしまうことがある点です。
#025	70代・女性	最初の数日はタッチ操作に慣れるまで少し時間がかかりました。また、新しい機能は家族が何度か説明する必要がありましたが、基本的な電話やLINEは問題なく使えています。
#028	70代・女性	スマホ自体操作がしづらく、誤タップや電話の掛け方を本人がなかなか理解できなかったこと
#029	80代以上・男性	わかりません
#031	60代・女性	選べる端末が少ない
#033	70代・男性	両親がスマホのアプリを沢山入れてしまってデータ容量が足りなくなった。
#034	60代・女性	なし
#035	60代・男性	月額料金は格安SIMより高くなる場合があり、最初はスマホ操作に慣れるまで時間がかかった点がイマイチなところで

#036	50代・男性	困った点は特にありません
------	--------	--------------

Q17. これからauでシニア向けスマホを検討している方・ご家族へ、一言アドバイスをお願いします。（記入 22件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	70代・回答しない	家族の契約であれば本人が理解できるように店頭で対応してげると良いと思います
#002	60代・女性	画面の見やすさやボタンや操作の分かりやすさ、サポートの受けやすさの基準に選ぶと安心して使うことができると 思います。
#005	60代・女性	シニアスマホおすすめです
#006	70代・女性	店舗で実機を触り、押し心地や画面の見やすさを試すと安心です。
#008	60代・女性	家族にやってもらったほうがわかりやすい
#010	60代・女性	簡単でいいと思います！
#011	60代・女性	当方がiPhone、親がAndroidで、操作が同じではなく、説明しにくかったので、揃えても良いかもしれません…！
#012	70代・女性	契約前に料金だけでなく実際の操作方法も店頭で確認すると安心です。家族が最初の数週間だけサポートすると慣れる のが早いと思います。
#014	70代・男性	よく調べてから契約した方が良い
#015	70代・女性	文字の大きさや操作は、次第にしやすくなっているので機能面や価格で選んだ方が良いと思う。
#017	80代以上・男性	家族が使う場合、一緒に説明を聞いたほうがよいと思います。
#019	80代以上・女性	下手にシニア向けのモデルを選ぶよりも、自分が使っている機種に近いものを選ぶ方が教えるときに楽です。android の方は同じ機種にするなどUIも同じにしておくことが大事だと思います。
#023	60代・男性	リーズナブルで使いやすいのでおすすめです。
#024	70代・女性	最初は店頭でスタッフの方と一緒に基本設定をしてもらうのが安心です。自宅で家族が教えるときは、よく使うアプリ （電話・LINE・カメラ等）だけをホーム画面に配置してシンプルにしてあげるとスムーズに慣れてもらえますよ！
#025	70代・女性	最初は家族と一緒に基本操作を教えると安心です。店頭で操作説明を受けながら設定してもらうと、ガラケーからの乗 り換えでも不安が少なく、スムーズに使い始められると思います。
#028	70代・女性	出来れば、ガラケーの方がいいと思います。本人に得意不得意にもよりますが、画面をボタンと勘違いして強く 押さないといけないと思っているのか長押し状態になってしまい中々操作を進められなかったためです。
#029	80代以上・男性	ありません
#031	60代・女性	ガラゲーを使用するぐらいなら、機種変した方が利便性が上がると思う。
#033	70代・男性	仕組みが分かればシニアでもスマホが使用出来る。
#034	60代・女性	なし
#035	60代・男性	スマホに慣れていないシニアには、BASIOのようなシニア向けスマホは安心して始めやすい選択肢で、料金だけでな く、店舗サポートやスマホ教室などのサポート体制も比較すると満足度が高くなります。
#036	50代・男性	とにかく分かりやすいことが一番大事だと思います。