

「楽天モバイル シニア」に関するアンケート調査結果

調査対象：楽天モバイル シニアを経験した方

有効回答数：37名（n=37）

調査時期：2026年7～8月（回答受付の実測：7/25/2026 12:13:35 ～ 8/7/2026 14:16:09）

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：2026-09-04

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. あなたのお立場を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
親・家族（シニア）のために契約した／サポートしている	25	68%	
シニア本人として利用している	12	32%	

Q3. 契約時に利用した割引・プログラムを、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
最強シニアプログラム（65歳以上向け・かけ放題＆安心パック）	12	32%	
家族割（最強家族プログラム）	10	27%	
最強シニアプログラム（65歳以上向け・かけ放題＆安心パック）、家族割（最強家族プログラム）	6	16%	
特に割引は使っていない	5	14%	
紹介・キャンペーンのポイント	4	11%	

Q4. 利用しているオプションはどれですか？（当てはまるものすべて）

回答	件数	割合	グラフ
特にオプションは使っていない	13	35%	
あんしん操作サポート	8	22%	
15分（標準）通話かけ放題	6	16%	
迷惑電話・SMS対策（Whoscall）	4	11%	
15分（標準）通話かけ放題, あんしん操作サポート	3	8%	
15分（標準）通話かけ放題, 迷惑電話・SMS対策（Whoscall）	3	8%	

Q6. シニアにとっての使いやすさ（操作のしやすさ）の満足度を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
4	16	43%	
3	8	22%	
5	4	11%	
2	2	5%	

Q7. 使い始めてつまずいた・難しかった点は？（当てはまるものすべて）

回答	件数	割合	グラフ
特につまずかなかった	9	24%	
Rakuten Link（通話アプリ）の使い方	8	22%	
初期設定・開通の手続き	5	14%	
my楽天モバイル（料金確認）アプリの操作	4	11%	
Rakuten Link（通話アプリ）の使い方, my楽天モバイル（料金確認）アプリの操作	4	11%	
電波が弱い場所につながらない	3	8%	
初期設定・開通の手続き, Rakuten Link（通話アプリ）の使い方	2	5%	
初期設定・開通の手続き, my楽天モバイル（料金確認）アプリの操作	1	3%	
初期設定・開通の手続き, Rakuten Link（通話アプリ）の使い方, my楽天モバイル（料金確認）アプリの操作, 電波が弱い場所につながらない	1	3%	

Q8. 困ったときのサポート体制についての満足度を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
4	12	32%	
3	10	27%	
5	4	11%	

Q9. シニア回線の月額料金はどのくらいですか？（オプション込み）

回答	件数	割合	グラフ
1,101～2,200円	15	41%	
2,201～3,278円	10	27%	
～1,100円	9	24%	
3,279円以上	2	5%	
分からない	1	3%	

Q10. シニアに楽天モバイルを選んだ一番の決め手は？

回答	件数	割合	グラフ
最強シニアプログラムのかけ放題・安心パック	15	41%	
料金が安い	14	38%	
家族も楽天なので管理が楽	5	14%	
楽天ポイントが貯まる	2	5%	
データ無制限で使い放題	1	3%	

Q11. シニアの利用として総合満足度を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
4	13	35%	
3	7	19%	

5	5	14%	
2	2	5%	

Q14. シニア（や家族）に楽天を検討している人にすすめますか？理由も一言。

回答	件数	割合	グラフ
4	12	32%	
3	10	27%	
5	3	8%	
2	1	3%	

Q16. 楽天モバイルの利用歴はどのくらいですか？

回答	件数	割合	グラフ
1～3年	19	51%	
1年未満	8	22%	
3～5年	7	19%	
5年以上	3	8%	

Q17. 利用しているシニアの年代 60代／70代／80代以上

回答	件数	割合	グラフ
60代以上	24	65%	

Q18. 性別（利用者） 男性／女性／回答しない

回答	件数	割合	グラフ
男性	12	32%	
女性	9	24%	
回答しない	2	5%	

Q19. お住まいの地域（任意） 北海道・東北／関東／中部／近畿／中国・四国／九州・沖縄

回答	件数	割合	グラフ
関東	10	27%	
中部	4	11%	
近畿	4	11%	
東北	2	5%	
九州・沖縄	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。

Q2. シニアが楽天モバイルを使う前、最も知りたかった・不安だったことは何ですか？（記入 17件）

回答ID	属性	回答（原文）
------	----	--------

#004	60代以上・男性	スマホからうまく手続きができるかどうか
#006	60代以上・女性	店舗でのサポートが十分に受けられるか不安でした。
#007	60代以上・男性	契約作業が簡単にできるかどうか。
#008	60代以上・女性	らくらくスマホがあるか
#011	60代以上・女性	スマホ操作に慣れていないので、問題なく使いこなせるかと、困ったときにサポートを受けられるかが一番不安でした。
#013	・	安さ
#020	60代以上・回答しない	使いこなせるのが心配だった
#021	60代以上・男性	料金が安いことと、スマホ操作が難しいか、困った時に家族がサポートしやすいかが気になっていました。
#023	60代以上・男性	店舗での対面サポートが受けられるか、通話アプリ（Rakuten Link）の操作が難しいか、また高齢でデータ通信をあまり使わない場合に毎月の料金がどれくらい安く抑えられるかが不安でした。
#024	60代以上・女性	操作が難しいか、通話やLINEが問題なく使えるかが不安でした。
#029	60代以上・男性	ありません
#030	60代以上・女性	電波が弱い場所ですつながらないか不安でした
#031	60代以上・男性	通信品質
#033	60代以上・回答しない	楽天リンクからでないと無料電話にならないのと3gを超えると料金が上がるのを家族が理解出来るか不安だった
#034	60代以上・男性	なし
#036	60代以上・男性	シニアでも楽天モバイルは利用できるが、料金だけでなく通信エリアやサポート体制も確認した方が良いこと。
#037	60代以上・男性	特にありません

Q5. 「シニアが使う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 15件）

回答ID	属性	回答（原文）
#004	60代以上・男性	シニア割になるための手続き方法
#006	60代以上・女性	アプリ経由で発信する手順を覚える必要がある点です。
#007	60代以上・男性	店頭が少ないこと。
#008	60代以上・女性	シニア割引きがあること
#011	60代以上・女性	Rakuten Linkの使い方や、最初に設定しておくと便利な機能を事前に確認しておけば、使い始めがもっとスムーズだったと思います。
#020	60代以上・回答しない	どこかに置き忘れた時のためのGPSがついているかどうか
#021	60代以上・男性	最初にRakuten Linkや各種設定の使い方を確認しておけば、もっとスムーズに使えたと思います。
#023	60代以上・男性	110番や119番などの緊急通報時は「Rakuten Link」ではなく標準の通話アプリに切り替えて発信する必要がある点。また、「最強シニアプログラム」のエントリーやポイント還元条件を契約前に把握しておく必要があった点です。
#024	60代以上・女性	Rakuten Linkの使い方が独特なので、事前に簡単な説明をしておくとうスムーズだと感じました。
#029	60代以上・男性	ありません
#031	60代以上・男性	通話については楽天Linkを使用しないと無料通話にならない。スマホの電話アプリだと料金がかかるので注意。
#033	60代以上・回答しない	機種代金1円キャンペーンを使ったの다가高齢の家族が使い安い機種かどうか 実際に店舗とかで家族に触って貰えばよかったと思いました 今回の機種は画面も大きくて自分は使い勝手が良かったが家族にとっては使い方がわかりにくく2ヶ月経っても理解出来ていない

#034	60代以上・男性	なし
#036	60代以上・男性	利用するスマホが楽天回線に対応しているか確認することや、本人確認書類や支払い方法を準備しておくこと。
#037	60代以上・男性	特に思ったことはありません

Q12. シニアが使って「良かった点」を教えてください。（記入 15件）

回答ID	属性	回答（原文）
#004	60代以上・男性	特にない
#006	60代以上・女性	通話料を気にせず長電話が出来るようになりました。
#007	60代以上・男性	困ることは特に無く、月額が安いこと。
#008	60代以上・女性	シニア割引があったこと
#011	60代以上・女性	通話料金を気にせず連絡できるようになり、家族とのやり取りが増えました。月額料金も比較的安く、家計の負担を抑えられています。
#020	60代以上・回答しない	いつでも連絡がつくこと。
#021	60代以上・男性	毎月の携帯料金を抑えられたことと、家族側で料金や利用状況を確認しやすい点良かったです。通話をよく使うので、かけ放題があるのも安心でした。
#023	60代以上・男性	「最強シニアプログラム」により実質月額800円台～1,000円台という安さで持たせられること。固定電話や家族への長電話が多くても、通話料を気にせず安心して使ってもらえる点が非常に良かったと感じます。
#024	60代以上・女性	料金が安く、通話も問題なく使えるので安心して持たせられました。データ量を気にせず写真やLINEが使える点も良かったです。
#029	60代以上・男性	ありません
#031	60代以上・男性	楽天モバイル自体の品質が上がってきたので他者と差がなくなってきている上で安い。
#033	60代以上・回答しない	月額料金が大手キャリアよりも安い
#034	60代以上・男性	なし
#036	60代以上・男性	楽天ポイントが貯まりやすく、普段の買い物にも活用出来て、Rakuten Linkを利用すれば、通話料を節約しやすかったことが良かった点です。
#037	60代以上・男性	とても使いやすく快適です

Q13. 「イマイチだった点・不安な点」があれば教えてください。（電波・操作・サポートなど）（記入 15件）

回答ID	属性	回答（原文）
#004	60代以上・男性	店頭以外でのサポート体制
#006	60代以上・女性	アプリのアップデート時に操作を迷うことがあります。
#007	60代以上・男性	特になし。
#008	60代以上・女性	シニアでは契約がわかりづらい
#011	60代以上・女性	最初は通話アプリの使い方に戸惑っていました。また、場所によっては電波が弱く感じるがありました。
#020	60代以上・回答しない	操作に慣れるまでは少し教えないといけないこと。
#021	60代以上・男性	最初はアプリの操作や設定画面が少し分かりにくく、慣れるまで家族の手助けが必要でした。電波についても場所によって気になる時があります。
#023	60代以上・男性	デフォルトの通話アプリではなく「Rakuten Link」アプリから電話をかける操作をシニア本人が覚えるまでに少し時間がかかったこと。また、病院の奥や地下などで稀に電波が届きにくい場所がある点です。

#024	60代以上・女性	アプリの操作が少し複雑で、慣れるまでサポートが必要でした。電波が弱い場所ではつながりにくいこともありまし た。
#029	60代以上・男性	わかりません
#031	60代以上・男性	実店舗が少ない。いく用事もないのだからいざという時に実店舗があると安心する。
#033	60代以上・回答 しない	高齢の家族なので最新機種だと操作方法をおぼえるのに時間がかかる
#034	60代以上・男性	なし
#036	60代以上・男性	初めてスマホを使う人には、設定や操作が少し難しく感じることもあり、困ったときに自分で設定変更するのが難し い点がイマイチなところです。
#037	60代以上・男性	不安な点はありませんでした

Q15.（その理由があれば教えてください）（記入 15件）

回答ID	属性	回答（原文）
#004	60代以上・男性	自分が使っているから
#006	60代以上・女性	シニア向けプログラムで毎月の維持費が抑えられるためです。
#007	60代以上・男性	月3MB未満で十分なシニアであれば、月額も安くお勧め。
#008	60代以上・女性	シニア割引になるのでオススメ
#011	60代以上・女性	月額料金を抑えられ、かけ放題などシニア向けのサービスも充実しているため、家族がサポートしながら使うには十 分満足できる内容だと思います。
#020	60代以上・回答 しない	端末の操作も簡単な方だと思うのでおすすめします。
#021	60代以上・男性	料金を重視するシニアや、家族が設定を手伝える環境ならおすすめできます。最初の設定だけ乗り越えれば、毎月の負 担を減らせると思います。
#023	60代以上・男性	65歳以上なら「最強シニアプログラム」と「最強家族プログラム」の組み合わせで月々の維持費を大幅に抑えられ、 電話を頻繁に使うシニア世代にとって非常にコスパが高いからです。
#024	60代以上・女性	料金が安く、基本的な操作だけなら問題なく使えるので、シニアでも扱いやすいと感じました。
#029	60代以上・男性	ありません
#031	60代以上・男性	妻が他の格安SIMを使っているが満足しているらしい。
#033	60代以上・回答 しない	電話の頻度も少なく3g以内のネット使用ならば月額使用料の安い楽天モバイルが一番である
#034	60代以上・男性	なし
#036	60代以上・男性	離れて暮らす家族や孫との通話が多い人にとって、通話料を抑えられるからです。
#037	60代以上・男性	特にありません