

「ソフトバンクから楽天モバイル 乗り換え」に関するアンケート調査結果

調査対象：ソフトバンクから楽天モバイル 乗り換えを経験した方

有効回答数：47名（n=47）

調査時期：2026年7月（回答受付の実測：2026/07/23 10:08 ～ 2026/08/06 13:33）

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. 楽天モバイルに乗り換えたのはいつ頃ですか？

回答	件数	割合	グラフ
1～2年前	17	36%	
2年以上前	15	32%	
3ヶ月以内	7	15%	
1年以内	6	13%	
半年以内	2	4%	

Q4. 乗り換えを決断するうえで、最も重要だった情報はどれですか？（1つだけ）

回答	件数	割合	グラフ
料金がいくら変わるか（月額・トータルコスト）	36	77%	
通信品質・エリアが悪くならないか	5	11%	
解約金・端末残債などの初期費用	3	6%	
MNP・乗り換えの手続き方法	3	6%	

Q5. 乗り換え前に不安だったことを、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
通信速度・エリアが悪くなるか	31	66%	
手続きが面倒・複雑そう	23	49%	
データや各種サービスの引き継ぎ	13	28%	
解約金や端末残債がかかるか	10	21%	
メールアドレスが使えなくなる	8	17%	
乗り換えのタイミング（違約金が発生しない時期）	3	6%	
月額料金が思ったより下がらないか	3	6%	
特に不安はなかった	3	6%	

※複数回答（割合は回答者数に対する比率）

Q7. 乗り換え前（ソフトバンク）の月額料金はいくらでしたか？

回答	件数	割合	グラフ
5,001～7,000円	16	34%	
7,001～9,000円	15	32%	
3,001～5,000円	7	15%	
9,001円以上	6	13%	
～3,000円	3	6%	

Q8. 乗り換え後（楽天モバイル）の月額料金はいくらですか？

回答	件数	割合	グラフ
～3,000円	24	51%	
3,001～5,000円	20	43%	
5,001～7,000円	2	4%	
9,001円以上	1	2%	

Q9. 料金の変化について、実感に最も近いものは？

回答	件数	割合	グラフ
安くなった	43	91%	
ほとんど変わらない	4	9%	

Q10. 楽天モバイルに乗り換えた一番の決め手は何でしたか？

回答	件数	割合	グラフ
料金の安さ（使った分だけ・データ無制限）	35	74%	
楽天ポイントが貯まる・使える	3	6%	
データ無制限でも安い	3	6%	
Rakuten Linkで通話が無料	2	4%	
通信品質・エリア	2	4%	
その他:	1	2%	
キャンペーン・キャッシュバック	1	2%	

Q11. 乗り換え後、毎月のデータ使用量はどのくらいですか？（楽天モバイルは「Rakuten最強プラン」1つで使った分だけ課金）

回答	件数	割合	グラフ
20GB以上・無制限（月3,278円）	19	40%	
3～20GB（月2,178円）	17	36%	
3GB以内（月1,078円）	10	21%	
分からない・気にしていない	1	2%	

Q12. どの方法で乗り換えましたか？

回答	件数	割合	グラフ
楽天モバイルショップ（店舗）	22	47%	

楽天モバイル公式サイト（オンライン）	21	45%	
家電量販店	3	6%	
その他	1	2%	

Q13. 乗り換え時、スマホ端末はどうしましたか？

回答	件数	割合	グラフ
ソフトバンクで使っていた端末をそのまま利用	25	53%	
楽天モバイルで新しい端末を購入（機種変更を同時に）	16	34%	
自分で用意した端末（SIMフリー等）	6	13%	

Q14. 乗り換える時期を意識しましたか？

回答	件数	割合	グラフ
タイミングは気にせず乗り換えた	25	53%	
月末を狙って乗り換えた	17	36%	
意識しなかったがどうすればいいか分からなかった	5	11%	

Q15. 手続き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	14	30%	
3 普通	13	28%	
4 やや難しい	10	21%	
1 とても簡単	9	19%	
5 とても難しい	1	2%	

Q16. 乗り換え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	25	53%	
5 とても満足	14	30%	
3 どちらとも言えない	6	13%	
2 やや不満	2	4%	

Q19. ソフトバンクのメールアドレスはどうしましたか？

回答	件数	割合	グラフ
Gmail等のフリーメールに移行	29	62%	
もともとキャリアメールは使っていない	12	26%	
ソフトバンクのメールアドレス持ち運び（有料330円）で継続	6	13%	

Q21. 年代

回答	件数	割合	グラフ
30代	19	40%	
40代	11	23%	

20代	9	19%	
50代	8	17%	

Q22. 性別

回答	件数	割合	グラフ
女性	24	51%	
男性	21	45%	
回答しない	2	4%	

Q23. お住まいの地域（任意）

回答	件数	割合	グラフ
関東	19	40%	
近畿	8	17%	
中部	7	15%	
九州・沖縄	6	13%	
中国・四国	3	6%	
北海道・東北	2	4%	
北海道・東北 関東 中部 近畿 中国・四国 九州・沖縄	2	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. ソフトバンク から 楽天モバイル に乗り換える前、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 47件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	女性・関東	月々の料金がどれくらいお得になるのか
#002	女性・中部	留守電や着信通知など今まで当たり前に使えていた機能がどうなるか不安に感じることです。
#003	女性・中国・四国	どれくらい料金が安くなるか
#004	女性・九州・沖縄	高校からずっとソフトバンクだったのでメールアドレス変更などが大変そうだなと思った
#005	男性・中部	繋がりにくい場所があると聞いていたのでどれくらいの使えるのか
#006	女性・近畿	機種代金はどうなるのか
#007	男性・関東	電波品質
#008	女性・関東	電波状況
#009	女性・関東	繋がりやすさ、通話の品質
#010	男性・近畿	毎月の費用と電波の通信の悪さ
#011	男性・九州・沖縄	初めての格安SIMだったので、大手キャリアと比較して、ネットが安定して使えるかが心配でした。
#012	女性・近畿	電波が繋がらないのではないかと
#013	男性・関東	繋がりやすさ

#014	女性・中部	どれくらい安くなるのか
#015	男性・中部	通信品質はしっかりしているのか
#016	男性・関東	建物内や地下、混雑する時間帯でも問題なくデータ通信ができるかどうかの通信品質が最も不安でした。また、PayPayなどのサービスと連動していた割引が無くなった際の実質的なお得感も気になっていました。
#017	女性・中国・四国	通信速度やエリアにどれくらい違いがあるか。
#018	女性・近畿	電波つながるか
#019	男性・関東	通信速度が不安だった
#020	男性・関東	データ使用料や電波が届きやすいか
#021	回答しない・北海道・東北	通信速度が早いかどうか
#022	男性・九州・沖縄	しっかり繋がるかどうか
#023	男性・中部	月額利用料金の推移
#024	男性・関東	いつも使っているエリアでソフトバンクと同じように通話やデータ通信が行えるのかということが最も知りたかったです。
#025	男性・近畿	通信速度がいいのか分からなかった
#026	女性・近畿	電波
#027	男性・中部	料金
#028	女性・九州・沖縄	どうやって乗り換えるのか分からなかった。
#029	男性・関東	なし
#030	女性・関東	繋がるのか、金額
#031	回答しない・関東	回線通信速度が遅くなること
#032	男性・関東	回線の良さ
#033	女性・関東	回線がきちんとつながるか
#034	男性・関東	解約金・端末残債などがいくらかかるか
#035	女性・北海道・東北	回線状況が不安でした。
#036	男性・北海道・東北 関東 中部 近畿 中国・四国 九州・沖縄	月額料金がどの程度安くなるかという事が最も知りたかったです、不安だった点は通信環境が悪くなるのではないかと いう事でした。
#037	女性・九州・沖縄	店舗があまりないことでサービスが落ちるのではないかと不安だった。
#038	女性・近畿	本当に月額の料金が安くなるのか
#039	男性・北海道・東北 関東 中部 近畿 中国・四国 九州・沖縄	楽天モバイルが通信速度が落ちるんじゃないかという不安があった
#040	女性・中部	金額が高くなる

#041	男性・九州・沖縄	わかりません
#042	女性・関東	月の月額料金
#043	女性・中国・四国	接続の具合。
#044	男性・関東	電波の強度
#045	女性・関東	金額の分、回線の太さやキャンペーンなどの恩恵を受けられるかという不安
#046	女性・近畿	通信速度が住んでる地域で問題ないかを特に確認したかった。
#047	女性・関東	値段

Q3. 乗り換え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 37件）

回答ID	属性	回答（原文）
#002	女性・中部	料金プランや契約月によって条件が違い、注意事項ページを細かく読まないと分かりにくいことです。
#003	女性・中国・四国	通信の安定性の比較
#004	女性・九州・沖縄	特になし
#006	女性・近畿	特にない
#007	男性・関東	電波品質
#008	女性・関東	特にはないが、楽天モバイルは地下が弱いと聞いていたので心配だった
#009	女性・関東	解約金があるか、電波は繋がりやすいか
#010	男性・近畿	電波の通りやすさが両極端の感想があったこと
#011	男性・九州・沖縄	楽天LINKアプリの仕様です。（電話がかかってきた場合は、LINKには履歴が残らず、スマホの電話アプリのほうに履歴が残るなど）
#012	女性・近畿	楽天モバイルの情報がデメリットの内容がちっちゃく書いててわかりづらい
#013	男性・関東	繋がりやすさ
#014	女性・中部	縛りがあるのか分かりづらい
#016	男性・関東	乗り換えタイミング（日割り計算の有無や解約月の料金負担）や、具体的に自分の契約プランから移行した際のリアルな比較情報が分かりづらく感じました。
#017	女性・中国・四国	通信速度
#018	女性・近畿	自分のエリアでつながるかわからなかった
#019	男性・関東	特にない
#020	男性・関東	電波については、実際に使ってみないことにはわからなかった
#021	回答しない・北海道・東北	ある。対面で相談できる店舗が少ない。
#022	男性・九州・沖縄	特になかった
#023	男性・中部	特にありません。
#024	男性・関東	通話の品質がどれくらい違うものなのか、具体的な例がまったくなく困りました。
#025	男性・近畿	特になし

#026	女性・近畿	特になし
#027	男性・中部	特にない
#028	女性・九州・沖縄	情報がすぎた。
#029	男性・関東	なし
#030	女性・関東	eSIMへの移行方法
#031	回答しない・関東	ない
#032	男性・関東	特になし
#033	女性・関東	実際にどれくらい、接続に差があるのか
#035	女性・北海道・東北	当時は口コミが少なかったのでメリット、デメリットについての意見があまり見られず本当に信頼できるのか、どんな部分が魅力的なのかについて調べて判断するのに時間がかかったことです。
#037	女性・九州・沖縄	テレビCMと楽天市場の乗り換えキャンペーンしか情報がなく、比較することができなかった。
#040	女性・中部	楽天モバイルの店舗が身近になくて不安だった
#041	男性・九州・沖縄	ありません
#043	女性・中国・四国	特になし。
#045	女性・関東	どのくらいの使用量で月々の金額になるのか
#046	女性・近畿	楽天モバイルに切り替える手順。切り替え後、つながらないタイミングがあり対応方法に困った。

Q6. 実際に乗り換えてみて、「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 32件）

回答ID	属性	回答（原文）
#003	女性・中国・四国	ソフトバンクで必要な手続き
#004	女性・九州・沖縄	月額がこんなにも安くなるならもっと早く乗り換えておくべきだった
#006	女性・近畿	特にない
#007	男性・関東	電波品質
#008	女性・関東	上述にも触れましたが、地下鉄内の電波があまり良くないので、それは困りました
#009	女性・関東	契約ギガ数を超えたら何も連絡なく料金が上がること
#010	男性・近畿	独自のメールアドレスがなかったこと。現在はある
#011	男性・九州・沖縄	乗り換え時のキャンペーンです。
#012	女性・近畿	新規入会系ポイントは店頭で契約したらもらえない
#013	男性・関東	特には無いです
#014	女性・中部	特にない
#016	男性・関東	Rakuten Linkアプリを使わずに端末標準の通話アプリから発信してしまうと通常の通話料がかかってしまう点です。発信時のアプリ指定を意識する必要があることは事前に知っておきたかったです。
#017	女性・中国・四国	特になし

#018	女性・近畿	ないです。
#019	男性・関東	特にない
#020	男性・関東	楽天モバイルは電波が弱くなりやすいということは事前に知っておけばよかった
#021	回答しない・北海道・東北	手続きをセルフでやらなければならないこと
#022	男性・九州・沖縄	端末保証などのシステムについて
#023	男性・中部	特にありません。
#024	男性・関東	都心部で誰もが普通にスマホを使っているような場所でも、まったく使えないことが多々あるということを知っておきたかったです。
#025	男性・近畿	通信速度が不安定なこと
#026	女性・近畿	電波状況
#027	男性・中部	特にない
#028	女性・九州・沖縄	貰えるポイントなどのキャンペーン。
#031	回答しない・関東	通信速度が遅くなること
#032	男性・関東	回線の悪さ
#035	女性・北海道・東北	通信速度や回線を使えるエリアが少なくデータを多く使用することになったこと。
#037	女性・九州・沖縄	電波が悪い。通信が悪い時が多い。
#041	男性・九州・沖縄	ありません
#043	女性・中国・四国	通信の速さ。
#045	女性・関東	電波の繋がり
#046	女性・近畿	手続きの操作方法。切り替え月の料金がいくらになるか。

Q17. 乗り換えて「よかった点」を教えてください。（記入 37件）

回答ID	属性	回答（原文）
#002	女性・中部	良かった点としては料金が安くなりやすかったり、キャンペーンやポイントが豊富であることです。
#003	女性・中国・四国	月額料金が安くなった
#004	女性・九州・沖縄	乗り換えて何不自由ないのと安くなったこと
#006	女性・近畿	通話料を気にせず通話できること
#007	男性・関東	安価になった
#008	女性・関東	楽天Linkアプリを使い、国内は通話無料なので非常に助かっている。どうしても電話で対応することが多いため。
#009	女性・関東	月々の料金が安くなった、楽天ポイントがたまる
#010	男性・近畿	料金が安くなったのとポイントがつくようになったこと

#011	男性・九州・沖縄	データ通信使い放題で月額料金がやすくなったことです。
#012	女性・近畿	料金が安くなったこと
#013	男性・関東	料金が安い、通話が無料
#014	女性・中部	安くなった
#016	男性・関東	どれだけデータを使っても月額約3,300円で頭打ちになるため、毎月の通信費を気にせず動画やテザリングを使えるようになりました。また、楽天市場でのポイント還元率（SPU）がアップする点も満足しています。
#017	女性・中国・四国	月々の料金の安さと通話アプリを使用することで通話料がかからないこと。
#018	女性・近畿	値段が安い
#019	男性・関東	通信費をかなり抑えられた
#020	男性・関東	スマホ料金が安くなった。UNEXTもついて安く見れる
#021	回答しない・北海道・東北	楽天のポイントが貯まりやすい
#022	男性・九州・沖縄	料金が半分以上になった
#023	男性・中部	料金が安くなったこと
#024	男性・関東	電話代が大幅に安くなったという点が一番良かったと感じた点でした。他には、楽天ポイントを電話代の支払いに使えるというのも地味に良かったと感じた点でした。
#025	男性・近畿	料金が安くなった
#026	女性・近畿	料金がびっくりするほど安くなった！
#027	男性・中部	安くなった
#028	女性・九州・沖縄	料金が安くなった。
#029	男性・関東	ポイントが増えた
#030	女性・関東	支払い料金が1/3になった
#031	回答しない・関東	使い放題でよい
#032	男性・関東	料金が前に比べ圧倒的に安い
#033	女性・関東	料金がかなり安くなった
#035	女性・北海道・東北	以前より料金が安くなったことです。
#037	女性・九州・沖縄	明らかに安くなったこと。楽天市場で買い物する時にポイントがアップすること。
#040	女性・中部	料金が安くなった。楽天リンクで通話料無料
#041	男性・九州・沖縄	ありません
#043	女性・中国・四国	とにかく料金が安くなったこと。
#045	女性・関東	やはり月額の安さ
#046	女性・近畿	料金が安くなった。

Q18. 乗り換えて「イマイチだった点・後悔した点」があれば教えてください。（記入 37件）

回答ID	属性	回答（原文）
#002	女性・中部	イマイチだった点としては通信の安定性にばらつきがあることです。
#003	女性・中国・四国	通信の安定性
#004	女性・九州・沖縄	たまに電波が入らないところがある
#006	女性・近畿	ギガ数が減ったので節約を意識しなければならない
#007	男性・関東	電波品質
#008	女性・関東	今のところ、特には感じないが、メトロに乗った時、メトロの中は電波がかなり届いていないような気がする。なので、会社に連絡する時なのに困った。
#009	女性・関東	繋がりにくいところがある
#010	男性・近畿	電波がやはりあまりよろしくない
#011	男性・九州・沖縄	つながりにくいのなら我慢できましたが、どうしてもつながらない場所があったので、そこが困りました。
#012	女性・近畿	新規入会ポイントをちゃんと得られなかったこと
#013	男性・関東	電波が弱い
#014	女性・中部	繋がりが悪いところ
#016	男性・関東	地下街や大型商業施設の奥まった場所で電波が弱くなることがたまにあります。以前のソフトバンクと比べると、建物内での繋がりがやすさにやや差を感じる場面があります。
#017	女性・中国・四国	特になし
#018	女性・近畿	電波がつながりにくい
#019	男性・関東	特にない。
#020	男性・関東	電波が弱くなりやすい
#021	回答しない・北海道・東北	通信速度が遅いときがある
#022	男性・九州・沖縄	特にない
#023	男性・中部	特にありません。
#024	男性・関東	通話の品質に関しては非常に低いと感じる事が多々あり、その点は後悔した点です。ソフトバンクで相手の声がロボットのようになってしまうことは一度もありませんでしたが、楽天モバイルだと結構な頻度でそうなります。
#025	男性・近畿	通信速度が不安定
#026	女性・近畿	人が集まる場所では電波が弱い
#027	男性・中部	つながりにくい時がある
#028	女性・九州・沖縄	回線が遅い。
#029	男性・関東	電波が悪くなった
#030	女性・関東	ときどき繋がらない
#031	回答しない・関東	通信速度が遅くなった
#032	男性・関東	回線が悪い

#033	女性・関東	地下や東京から離れると繋がりが辛く、回線が遅くなる。
#035	女性・北海道・東北	場所によって通信速度が遅くなるどころ
#037	女性・九州・沖縄	家電量販店やスーパーの出入り口で乗り換えキャンペーンをしているスタッフに対する信頼が低く、騙されそうだと思うってなかなか乗り換えに移れなかったこと。
#040	女性・中部	繋がりにくいことは増えた
#041	男性・九州・沖縄	わかりません
#043	女性・中国・四国	人が集まるライブ会場やイベント会場にいくと通信が悪くなる。SNSが更新できないなどがあった。
#045	女性・関東	電波の繋がりの悪さ
#046	女性・近畿	混んでる場所やお昼のビジネス街では通信速度が遅くなりやすい。

Q20. これから ソフトバンク→楽天モバイル の乗り換えを検討している人へ、一言アドバイスをお願いします。（記入 37件）

回答ID	属性	回答（原文）
#002	女性・中部	今のソフトバンクの割引や残りの端末代を必ず確認してから楽天モバイル側のエリアと料金を照らし合わせて決めることがおすすめだと思います。
#003	女性・中国・四国	月額料金だけでなく、サポート体制もチェックした方が良いと思う
#004	女性・九州・沖縄	月額安くなるなら早く変えるべきです。
#006	女性・近畿	通話料を抑えたいなら楽天モバイルがオススメ
#007	男性・関東	電波品質が良くない
#008	女性・関東	エリアも拡大し、楽天Linkを使えば国内通話は無料なので非常にお勧めできるスマートフォンだと思います。ただしメトロ口(地下)は、少々電波が悪いです。
#009	女性・関東	楽天ショッピングをする人はポイント倍率があがったりポイントをもらえるのでおすすめです。
#010	男性・近畿	料金重視の方はおすすめです
#011	男性・九州・沖縄	自宅でネットを楽しむ程度であれば、楽天モバイルで十分、節約できると思います。
#012	女性・近畿	解約する時にNMP？を取得するためにソフトバンクに電話するのですが、引き留めの再料金設定の勧誘のときにちゃんと楽天モバイルの月間の金額を計算してから電話する。それ以下にもらえるのなら乗り換え必要ないので
#013	男性・関東	良いところ悪いところを良く考えた方がいいかと
#014	女性・中部	残債がないか確認
#016	男性・関東	主に活動する場所（自宅、職場、通勤ルート）で問題なく電波が入るかを事前に確認しておくのがおすすめです。通信費は間違いなく節約できるので、生活圏での電波さえ問題なければ非常にコスパが良い選択になります。
#017	女性・中国・四国	特に不便に感じることはないため、料金重視であればオススメです。
#018	女性・近畿	基本的に電波がつながりにくいから地方はやめとおいたほうがいい。
#019	男性・関東	早く乗り換えるべきだと思う。
#020	男性・関東	料金優先であるならおすすめはするが、ソフトバンクに比べて電波がかなりつながりにくいため、使う場所には注意が必要
#021	回答しない・北海道・東北	楽天ポイントが貯まりやすいので乗り換えも良いと思います。

#022	男性・九州・沖縄	料金が半分以下になり使用感は変わりません
#023	男性・中部	料金面が安いのでとにかくおススメです。
#024	男性・関東	日常使いにはそれほど問題は感じませんが、通話品質が極端に低くなることもあるのでビジネスで使おうとしている人は注意が必要です。また、通話中、Wi-Fiで繋がっている状態からWi-Fiが切れて5Gや4Gになると、通話が切れたり通話品質が極端に落ちたりすることが多いので、ビジネスで使う場合はその点も注意が必要です。
#025	男性・近畿	通信速度が不安定なのでネット環境気にされる方は検討したほうがよいかと思われます。
#026	女性・近畿	料金安くなりますよー。
#027	男性・中部	安くなるしおすすめてです。
#028	女性・九州・沖縄	絶対やった方がいい。やすいです。
#029	男性・関東	料金が安くなったりポイントがたくさんもらえるのでおすすめです
#030	女性・関東	金額面での負担がかなり減りその分iPhoneの質を上げられたのでおすすめです
#031	回答しない・関東	安いが通信速度が場所によって遅くなる
#032	男性・関東	回線は少し悪くなります
#033	女性・関東	安さをとるか回線をとるか、です。
#035	女性・北海道・東北	以前ほど回線は悪くなく快適にスマホを使用することができるし、料金が安いのでおすすめです。
#037	女性・九州・沖縄	自分で乗り換え作業をするか、楽天もナイルの店舗を探して乗り換えをするか、どちらかでやってみるととても安くなるのでオススメです。
#040	女性・中部	ほぼ同じ使い心地です
#041	男性・九州・沖縄	ありません
#043	女性・中国・四国	料金が安くて、特に問題もないが、人が多い場所では場合によっては接続が悪くなることがあるので、接続メインの方はやめておいたほうがいい。
#045	女性・関東	携帯を使う場所と用途（仕事用なのか、プライベート用なのか）を考慮するべき
#046	女性・近畿	乗り換えて合わなかったらまた変えればいいから、まずは試してみたらいい。