

「ワイモバイル 機種変更」に関するアンケート調査結果

調査対象：ワイモバイル 機種変更を経験した方

有効回答数：56名（n=56）

調査時期：2026年7～8月（回答受付の実測：7/25/2026 12:31:22 ～ 8/7/2026 13:56:18）

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

Q2. 機種変更で購入した端末はどれですか？（1つだけ）

回答	件数	割合	グラフ
AQUOS・Xperiaなど国内Android	17	30%	
iPhone（型落ち・廉価モデル）	17	30%	
iPhone（最新～数世代前）	11	20%	
Google Pixel	7	12%	
その他のAndroid（廉価機種）	4	7%	

Q5. 機種変更でかかった費用（端末代の実質負担+事務手数料など）は総額でおよそいくらでしたか？

回答	件数	割合	グラフ
20,001～50,000円	18	32%	
5,001～20,000円	15	27%	
覚えていない・分からない	12	21%	
50,001～80,000円	6	11%	
～5,000円	4	7%	
80,000円以上	1	2%	

Q6. 機種変更の手続きはどこで行いましたか？（1つだけ）

回答	件数	割合	グラフ
ワイモバイル公式オンラインストア	30	54%	
ワイモバイルショップ・ソフトバンクショップ（店舗）	13	23%	
家電量販店	7	12%	
Yahoo!店（オンラインストアヤフー店）	5	9%	
ケータイショップ(テルル)	1	2%	

Q7. 新トクするサポート（A）など「返却が前提のプログラム」について、どう感じますか？

回答	件数	割合	グラフ
安いが、返却・分割の縛りが気になる	21	38%	

利用していない	16	29%	
安く使えて満足（返却も問題ない）	10	18%	
返却したくないので使わなかった	5	9%	
よく分からないまま契約した	4	7%	

Q8. 機種変更手続きの「分かりやすさ・スムーズさ」の満足度を教えてください。

回答	件数	割合	グラフ
4	19	34%	
3	12	21%	
5	8	14%	
2	4	7%	
1	2	4%	

Q9. 機種変更のとき、端末選びで最も重視した点は何でしたか？

回答	件数	割合	グラフ
本体価格の安さ（1円・割引）	16	29%	
iPhoneが使いたかった	15	27%	
電池持ち・使いやすさ	10	18%	
下取り・プログラムでお得だった	7	12%	
カメラ・性能などスペック	6	11%	
画面の大きさ。スマホ1台で何でもやるので画面が大きめの機種を購入したかった。	1	2%	
サイズの小ささ	1	2%	

Q12. 総合して、ワイモバイルでの機種変更を人にすすめますか？理由も一言。

回答	件数	割合	グラフ
4	19	34%	
3	17	30%	
5	7	12%	
2	1	2%	
1	1	2%	

Q14. 年代

回答	件数	割合	グラフ
30代	17	30%	
40代	15	27%	
20代	11	20%	
50代	10	18%	
60代以上	3	5%	

Q15. 性別

回答	件数	割合	グラフ
女性	30	54%	
男性	24	43%	
回答しない	2	4%	

Q16. お住まいの地域（任意）

回答	件数	割合	グラフ
関東	20	36%	
近畿	8	14%	
中部	6	11%	
北海道・東北	6	11%	
九州・沖縄	5	9%	

Q17. ワイモバイルの利用歴

回答	件数	割合	グラフ
1～3年	19	34%	
5年以上	14	25%	
3～5年	13	23%	
1年未満	10	18%	

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。

Q1. ワイモバイルで機種変更する前、最も知りたかった・不安だったことは何ですか？（記入 34件）

回答ID	属性	回答（原文）
#004	30代・女性	端末代の支払い回数、キャンペーンへの参加の有無
#005	40代・女性	自分が欲しい機種があるか不安でした
#006	60代以上・女性	本当に1円で機種変できるのか
#007	30代・女性	返却プログラムでうまく返却できるかどうか
#008	20代・男性	データの移行作業がスムーズに行えるか不安でした。
#009	40代・男性	ワイモバイルショップで機種変したんだけど、それには事前に予約が必要だったってこと
#011	30代・女性	データ移行や手数料について
#013	30代・女性	機種の代金
#014	50代・男性	スムーズに変更できるのかどうか
#016	20代・男性	データ移行ができるのか
#017	40代・女性	機種変更のキャンペーンがどれくらい適用されるのかと、データ移行が自分でも問題なくできるかが気になっていました。
#020	30代・男性	キャンペーン情報の見落とし

#021	40代・女性	通信速度とか通話料とか
#022	50代・女性	とくに
#024	40代・男性	使いやすいか、手に馴染むか。実際に操作してみて各種機能を確認したかった
#025	50代・女性	データ移行がうまくできるか
#029	40代・女性	端末を表示価格通りに購入できるかということ。
#030	50代・男性	ワイモバイルを信用しているので特にありませんでした。
#031	30代・男性	最新機種と型落ち機種のどちらを選ぶのがお得なのかや、機種変更キャンペーンや割引が利用出来るかどうかを知りたかった点です。
#033	60代以上・男性	毎月の支払いがどう変わる
#034	40代・女性	どの位の機種代金が毎月増えるのか??不安でした。
#035	20代・女性	機種端末の種類と価格。
#036	60代以上・男性	機種変更前は、今使っているスマホからデータ移行が簡単にできるか、料金や割引を使った場合に本当に安くなるのか気がになりました。特に余計な費用が発生しないか少し不安でした。
#038	40代・女性	取り扱っている機種のバラエティーです。
#039	30代・男性	他社からの乗り換え（MNP）と比べて、既存ユーザーの機種変更だと端末値引きがあまり効かないのではないかと、実負担額がいくらになるのかが一番気になっていました。
#040	20代・女性	購入機種の価格
#041	40代・女性	電波大丈夫か
#044	40代・女性	料金がいくらになるか。月々の機種代の支払いがいくらになるか。
#045	20代・男性	なし
#046	20代・男性	機種変更をするベストなタイミングはいつか
#047	50代・男性	ありません
#049	40代・女性	データの引継ぎ
#053	30代・女性	どのくらい値段が安くなるのか
#056	20代・女性	回線状況、大手キャリアとの違い

Q3. 機種変更で利用した割引・プログラムを、当てはまるものすべてお選びください。（記入 56件）

回答ID	属性	回答（原文）
#001	30代・男性	下取りプログラム
#002	50代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#003	50代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#004	30代・女性	機種変更向けの端末値引き・特典
#005	40代・女性	下取りプログラム
#006	60代以上・女性	1円・大幅値引きの対象機種
#007	30代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）, 機種変更向けの端末値引き・特典, 下取りプログラム
#008	20代・男性	機種変更向けの端末値引き・特典, 下取りプログラム
#009	40代・男性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#010	20代・男性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）, 下取りプログラム
#011	30代・女性	機種変更向けの端末値引き・特典, PayPayポイント還元

#012	30代・男性	1円・大幅値引きの対象機種
#013	30代・女性	特に割引は使っていない
#014	50代・男性	機種変更向けの端末値引き・特典
#015	40代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）, 機種変更向けの端末値引き・特典
#016	20代・男性	機種変更向けの端末値引き・特典
#017	40代・女性	機種変更向けの端末値引き・特典, PayPayポイント還元
#018	30代・回答しない	機種変更向けの端末値引き・特典, PayPayポイント還元
#019	50代・男性	機種変更向けの端末値引き・特典
#020	30代・男性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#021	40代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）, 機種変更向けの端末値引き・特典, 1円・大幅値引きの対象機種, PayPayポイント還元
#022	50代・女性	特に割引は使っていない
#023	30代・男性	機種変更向けの端末値引き・特典
#024	40代・男性	特に割引は使っていない
#025	50代・女性	特に割引は使っていない
#026	40代・女性	1円・大幅値引きの対象機種
#027	30代・女性	1円・大幅値引きの対象機種
#028	30代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#029	40代・女性	機種変更向けの端末値引き・特典
#030	50代・男性	特に割引は使っていない
#031	30代・男性	機種変更向けの端末値引き・特典
#032	40代・男性	下取りプログラム, PayPayポイント還元
#033	60代以上・男性	機種変更向けの端末値引き・特典
#034	40代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#035	20代・女性	特に割引は使っていない
#036	60代以上・男性	機種変更向けの端末値引き・特典, 下取りプログラム, PayPayポイント還元
#037	30代・男性	特に割引は使っていない
#038	40代・女性	特に割引は使っていない
#039	30代・男性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#040	20代・女性	下取りプログラム, PayPayポイント還元
#041	40代・女性	特に割引は使っていない
#042	20代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#043	20代・男性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#044	40代・女性	特に割引は使っていない
#045	20代・男性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）
#046	20代・男性	特に割引は使っていない
#047	50代・男性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）

#048	20代・女性	1円・大幅値引きの対象機種
#049	40代・女性	特に割引は使っていない
#050	40代・回答しない	機種変更向けの端末値引き・特典
#051	30代・男性	特に割引は使っていない
#052	50代・男性	1円・大幅値引きの対象機種
#053	30代・女性	機種変更向けの端末値引き・特典
#054	50代・女性	機種変更向けの端末値引き・特典
#055	30代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）、下取りプログラム, PayPayポイント還元
#056	20代・女性	新トクするサポート（A）（48回払い・返却で残債免除）、機種変更向けの端末値引き・特典

Q4. 機種変更した後に「事前に知っておけばよかった／損した・失敗した」と思ったことはありますか？（記入 34件）

回答ID	属性	回答（原文）
#003	50代・女性	特に無し
#004	30代・女性	認定中古機種でのデメリット
#006	60代以上・女性	特になし
#007	30代・女性	特になし
#008	20代・男性	オンラインストアでの購入なら手数料が無料な点です。
#009	40代・男性	スマホのアクセサリもついでに買わされたんだけど、それに関してはいらなかった気がして損したと思っている
#011	30代・女性	PayPayカードで払うと700円ほど安くなると聞いたがゴールドカード払いの金額だったこと
#013	30代・女性	特になし。
#014	50代・男性	特になし
#016	20代・男性	PayPayポイントの受け取りは遅くなること
#017	40代・女性	キャンペーンは時期によって内容が変わるので、少し待てばもっとお得なタイミングがあったかもしれないと思いました。
#020	30代・男性	キャンペーン今どんなものがあるかどうかを事前に調べること
#021	40代・女性	アプリの引き継ぎ方法
#022	50代・女性	なし
#024	40代・男性	もう少し待てば同シリーズの新しい機種が発売予定であり、確認しておけばよかった
#025	50代・女性	特にそのようなことは感じなかった(データ移行を自分ですることは了解していたから)
#029	40代・女性	表示価格は色々なオプションをつけた後の価格で、実際には違ったこと。
#030	50代・男性	ワイモバイルを信用しているので特にありませんでした。
#031	30代・男性	LINEやアプリの引き継ぎ設定を事前に確認しておくとしムーズで、古い端末の下取り価格や下取り条件を確認しておくことと負担を減らせること。
#033	60代以上・男性	自分で機種変更するのが大変
#034	40代・女性	最新には出来ないのて、失敗したかなあーと思いました。
#035	20代・女性	端末の使い勝手が難しい。
#036	60代以上・男性	割引条件や下取りのタイミングについて、もっと早く確認しておけばよかったと思いました。申し込み前に細かい条件を見ることが大事だと感じました。

#038	40代・女性	ワイモバイルでは特にありませんでしたが、強いていえば端末だけ他で買うという選択肢を知らなかったため、事前に知っておけばよかったです。
#039	30代・男性	店舗で手続きすると事務手数料（3,850円）がかかりますが、公式オンラインストアなら手数料無料で手続きできた点です。また、オンライン限定のタイムセールやキャンペーン時期をもう少しチェックしておけばよかったと思いました。
#040	20代・女性	PayPayポイント還元の条件内容
#041	40代・女性	ない
#044	40代・女性	2026年に料金改定（値上げ）が行われるなんて知らなかった。
#045	20代・男性	なし
#046	20代・男性	割引があったこと
#047	50代・男性	わかりません
#049	40代・女性	割引があるときに変更すれば良かった
#053	30代・女性	どんなサポートサービスがあるのか事前に調べておけばよかった
#056	20代・女性	特にないです

Q10. これから機種変更する人に「安く・失敗なく変更するコツ」をアドバイスするとしたら？（記入 32件）

回答ID	属性	回答（原文）
#003	50代・女性	細かなことがわからないのでアドバイスができない
#004	30代・女性	現在の機種と同等が数世代新しい機種で問題なければ機種変更し、本当に欲しい機種なるまでバッテリー交換などで間を持たせるとよい。
#006	60代以上・女性	機種にこだわりのない人だといいと思います
#007	30代・女性	キャンペーンをうまく利用して安くなっているときに利用すること
#008	20代・男性	オンラインを活用して事務手数料を抑えることです。
#009	40代・男性	スマホのアクセサリーは自分で買った方が安い
#011	30代・女性	携帯代を安くするために特典で何かのプランやキャンペーンに加入しなければならない時は、詳しく話を聞き途中解約しても大丈夫かなど聞く
#013	30代・女性	下取り等お得なプログラムを使うべき
#016	20代・男性	オンラインでやったほうが安くなります
#017	40代・女性	オンラインストアのキャンペーンを確認してから申し込むのがおすすめです。急がないなら、キャンペーン内容が変わるタイミングもチェックするといいと思います。
#020	30代・男性	キャンペーンはできるだけ利用してポイント還元を得ること
#021	40代・女性	比較して把握してから決めないと損する
#022	50代・女性	セール時期を見逃さないように
#024	40代・男性	オンラインストアだと理解が十分でない場合があるので店舗に出向いてショップ店員にしっかりと説明を聞いたほうが良い。
#025	50代・女性	こまめに公式サイトをチェックしていたら欲しい機種が安くなっているタイミングが割とよくあります
#029	40代・女性	表示価格は色々なオプションをつけた後の価格であることが多いので、そこを考慮して選んだ方が良いと思います。
#030	50代・男性	安さを重視するのであれば店頭より、オンラインストアの方が良いと思います。
#031	30代・男性	古い端末の下取り価格や下取り条件を確認しておく負担を減らせるため、不要なオプションや追加サービスが付いていないか、契約内容を必ず確認しましょう。
#033	60代以上・男性	オンラインショップで不要な経費をなくするのがお得

#034	40代・女性	やはり、自分が使いたいと思う機種を選ぶべきだと思います。 高額なので、後悔しないために。
#035	20代・女性	店頭での直接契約をおすすめしたい。
#036	60代以上・男性	キャンペーン内容は時期によって変わるので、急いで決めずに公式サイトなどで割引条件を確認してから申し込むといいと思います。月額料金だけでなく端末代も含めて考えると失敗しにくいです。
#038	40代・女性	端末だけ他で買うという選択肢もあるため、事前に調べて比較検討するとよいと思います。
#039	30代・男性	事務手数料が浮く「オンラインストア」を利用すること
#040	20代・女性	キャリア販売員のいない家電量販店へ行き、比較検討が大切だと思います
#041	40代・女性	よく分からない
#044	40代・女性	オンライン、店舗、家電量販店などの比較。
#045	20代・男性	なし
#046	20代・男性	キャンペーン期間中に申し込んで割引を活用する。
#047	50代・男性	ありません
#053	30代・女性	事前に下取りプログラムなどついて簡単にでも勉強しておいたほうがスムーズだと思います
#056	20代・女性	気になることは全て聞いて納得してから契約するのがいいと思います

Q11. 機種変更して「良かった点」「イマイチだった点」を教えてください。(記入 33件)

回答ID	属性	回答（原文）
#003	50代・女性	以前より金額が安くなった
#004	30代・女性	iPhoneからiPhoneへの機種変更だったが、数世代間隔が空いただけでも、使い勝手がよくバッテリーの消費が格段に減ってよかった。いまいちだと思ったのは、さらに新しい機種になると格段に高くなったのと、返却前提のサポートばかりで、今使用している機種にせざるを得なかった部分がある。
#006	60代以上・女性	新しい携帯になってとても良かったです。
#007	30代・女性	バッテリーの持ちが良くなった点が良かったが、サイズが大きくなった点がやや不便
#008	20代・男性	動作が快適になりましたが選択肢は限られます。
#009	40代・男性	よかったことを初期費用安く済ませられたこと、悪かったことはスマホのアクセサリーが高かったこと
#011	30代・女性	月々の料金が安くなった点が良かった、機種代が安い代わりにいろんなキャンペーンに入会しなければならず数ヶ月後に自分で解除手続きをしなければならない点がイマイチだった。
#013	30代・女性	安く機種変更できた。
#014	50代・男性	ストレスなく変更できたこと、特にエラーもなく変更できたこと
#016	20代・男性	データ移行がスムーズにできた
#017	40代・女性	良かった点は、オンラインで簡単に手続きできて、以前より動作も快適になったことです。イマイチだった点は、データ移行に少し時間がかかったことくらいでした。
#020	30代・男性	キャンペーンがどの期間なのかが分かりにくかった
#021	40代・女性	ポイント還元が良かった
#022	50代・女性	日本メーカーの機種が良かったのにあまり種類がなかった
#024	40代・男性	機種を新しくして電池の充電速度やゲームをしていて映像のきれいさが良くなった。機種変更してたくさんの機能が追加されたがよくわからないアプリもたくさんあり不要だと感じた
#025	50代・女性	同じブランドのものを使っているので機種変更でも大きな使い方の差はなかったので楽に移行できたこと
#029	40代・女性	良かった点は、月額料金が今までの半額近くまで下がったこと。イマイチな点は、通話オプションをつけなかったので、通話料が高くなる月がある点です。
#030	50代・男性	金額が安かったこと。

#031	30代・男性	ワイモバイルの料金プランを継続しながら機種だけ変更できて便利だった点が良かったところです。また、店舗では待ち時間が長く、手続きに時間がかかり、オンライン手続きでは自分で初期設定やデータ移行をする必要があったところがイマイチな点でした。
#033	60代以上・男性	不要なオプションを省けた。機種変更が意外と大変だった。
#034	40代・女性	新しい機種になると、気持ちもワクワクするし、動きもサクサク、充電の持ちも良いと思います。 イマイチは、やはり納得した機種を選ぶべきです！！
#035	20代・女性	使い勝手がやや難しい。
#036	60代以上・男性	良かった点は、以前のスマホより動作が安定して、電池の減りも気にならなくなったことです。店舗で相談しながら進められたので、機械が苦手でも安心でした。一方で、手続きや説明内容が少し多く感じる部分もありました。
#038	40代・女性	ワイモバイルについてではないですが、やはり新しい機種は使いやすく変更してよかったです。
#039	30代・男性	良かった点： 新トクするサポートの適用で月々の支払いが抑えられ、最新に近いスペックの機種を低コストで利用できたこと。オンライン手続きなら自宅にいながら即日～数日で完了したこと。 イマイチだった点： 他社からの乗り換え割引に比べると、既存ユーザーの機種変更における端末の割引率がやや渋く感じたこと
#040	20代・女性	Androidからの機種変更だったため、データ移行などが不安要素としてあった。
#041	40代・女性	好きなiPhoneつかえる
#044	40代・女性	3年たった今でもバッテリーの減りが少ない。問題なく使えている点。
#045	20代・男性	なし
#046	20代・男性	バッテリーが長持ちするようになった。 不要な初期設定やアプリの設定に手間がかかった。
#047	50代・男性	わかりません
#053	30代・女性	ソフトバンク系列？なので安心感がある
#056	20代・女性	・良かった点 ケータイ料金が安くなった、ギガを翌月に持ち越せる ・イマイチだった点 電話のかけ放題プランが有料、ギガ数が35ギガまでしかない

Q13.（その理由があれば教えてください）（記入 32件）

回答ID	属性	回答（原文）
#003	50代・女性	月額料金が安くなる
#004	30代・女性	認定中古機種ではあったが、端末自体の管理や検品・状態確認は会社側でしてあることから、安心して機種変更できた。
#006	60代以上・女性	人それぞれの考え方があるので
#007	30代・女性	返却プログラムをうまく利用できれば安く端末を利用できる
#008	20代・男性	割引やキャンペーンが充実していてお得だからです。
#009	40代・男性	初期費用がかなり安く抑えられるから
#011	30代・女性	機種変に関して実店舗であれば詳しく説明してもらえるのでおすすめ
#013	30代・女性	自分で変更の手続きを進めれば事務手数料等もかからない。
#014	50代・男性	変更手続きがとても簡単だから
#016	20代・男性	安くスマホが使えるから
#017	40代・女性	キャンペーンを利用するとお得に機種変更できますし、オンラインでも手続きが分かりやすく、全体的にスムーズだったからです。
#020	30代・男性	還元はたくさんあるので、サービスがいいと思う
#021	40代・女性	特になし
#022	50代・女性	日本メーカーの機種が少ない

#024	40代・男性	月々の利用料が安いから
#025	50代・女性	オンラインでの機種変更は余計なオプションとかけられなくていいですよ
#029	40代・女性	月額料金が大手に比べ、圧倒的に安くなるため。
#030	50代・男性	個人的には満足していますが、考え方は人それぞれだと思うのでうかつにおすすめはできません。
#031	30代・男性	機種変更キャンペーンや割引が利用出来るのかや、今使っているスマホから新しい機種へデータ移行が簡単に出来るか等の説明が丁寧であったからです。
#033	60代以上・男性	費用がかからないのでオンラインストアはおすすめ
#034	40代・女性	最新機種は選べないので、それでも大丈夫ならオススメです！！
#036	60代以上・男性	割引やサポートを上手に使える、お得に機種変更できると思います。特に店舗で相談できるので、スマホ操作に不安がある人には向いていると感じました。
#038	40代・女性	ワイモバイルでの機種変更はスムーズで問題なく実施できたからです。特にお得感は感じられませんでした。
#039	30代・男性	オンラインストアの手数料無料化や返却プログラム（新トクするサポート）を上手く組み合わせれば、既存ユーザーでも十分に費用を抑えて新しい機種へスムーズに更新できるため。
#040	20代・女性	オンラインか店舗かによるため
#041	40代・女性	電波とか不具合多い
#044	40代・女性	目的に応じた機種を選べばよいと思う。ワイモバに限らず、こだわりの性能が得られる機種を選べばよいと思うので「3」にした。
#045	20代・男性	なし
#046	20代・男性	通信品質・サポート・価格のバランスが良く、初めての機種変更でも安心して利用しやすいから
#047	50代・男性	ありません
#053	30代・女性	場所によっては電波が全然ない(もちろん他の機種もだとおもいますが)
#056	20代・女性	大手キャリアよりも安く使えるのに、使い勝手はあまり変わらないのでお得です