

光回線選びで後悔したことに関するアンケート調査結果

当サイトでは、実際の利用者の声をコンテンツに反映させるため、アンケート調査を定期的に行っております。

今回は「光回線選びで後悔したこと」に関するアンケート調査を行いましたので、その結果を報告するとともに、本アンケート調査で得た結果を光回線の選び方やおすすめサービスを紹介するコンテンツにおいて活用しております。

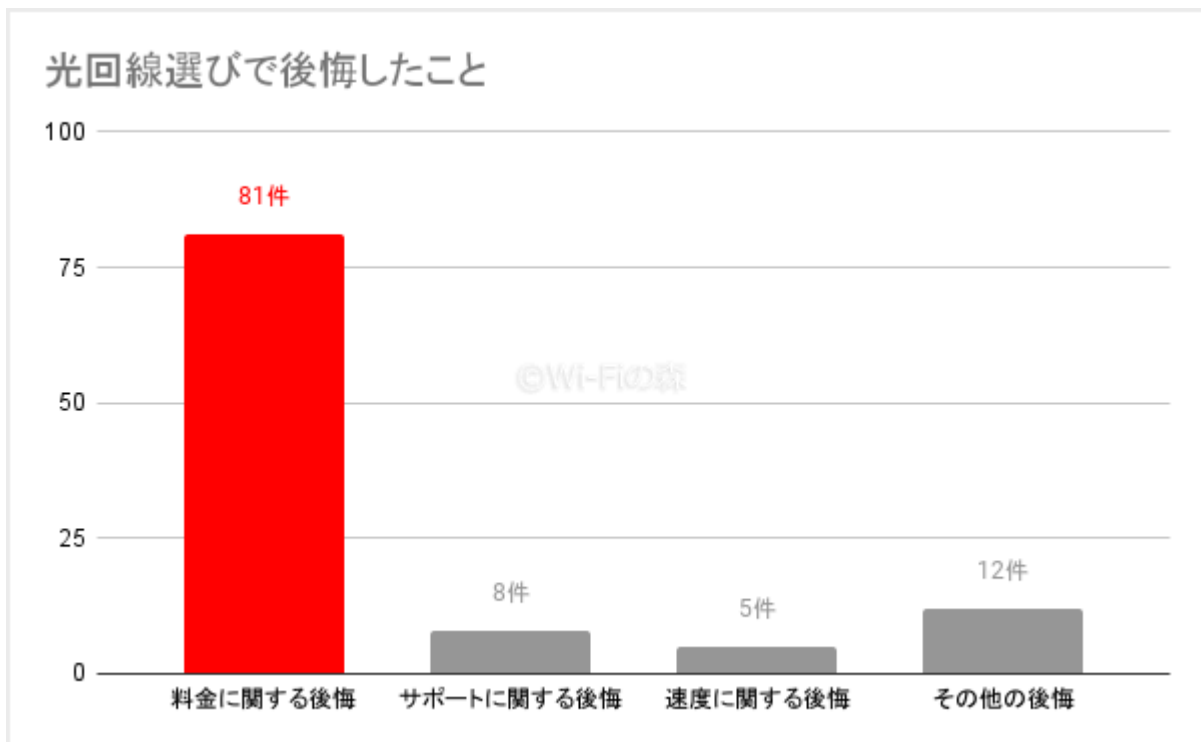
■アンケート調査概要

調査目的	光回線選びで後悔していることを調査することで、これから利用を検討している人へアドバイスの提供を目的としている
調査対象	光回線を利用している人
調査方法	インターネットリサーチ ・ ランサーズ
調査期間	2023年7月7日～7月14日
回収数	108件 (男性:72件 女性:36件) ※内有効回答数106件
回答者の年齢	20代～70代
回答者の居住地	全国(47都道府県)
調査ガイドライン	一般社団法人マーケティング・リサーチ ・ ランキング広告表示に使用する調査データ開示ガイドライン
調査実施者	株式会社Cadenza ※一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会賛助会員

※アンケート調査に関しては、結果の公平性を保つため第三者(非通信事業者である株式会社Cadenza)に委託しております。アンケート調査結果のCSVデータについては、調査実施者である株式会社Cadenza(<https://cadenza.co.jp/>)まで問い合わせください。

※株式会社Cadenzaは一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会(<https://www.jmra-net.or.jp/>)の賛助会員です。

■アンケート調査結果



回答	件数	割合
料金に関する後悔	81件	76.4%
サポートに関する後悔	8件	7.6%
速度に関する後悔	5件	4.7%
その他の後悔	12件	11.3%

■口コミの紹介

<料金に関する後悔>

- ・営業電話に促されて何となく加入したが、契約期間が2年で、自由度が低い。利用料は、特別高くはなさそうだが、何社か比較検討の上、決めればよかった。(40代・女性)
- ・自分自身でまったく調べることをせずに妻まかせにして契約を行った。もっと料金比較すれば良かったと今では後悔している。(40代・男性)
- ・価格ドットコムが一番安いと思っていたから何も考えずに契約したが、あとから公式サイトの方がキャッシュバックが多いことを知った。ちゃんと調べて契約すればよかった。(20代・男性)
- ・現状では使用感に問題ないが、ランニングコストが高いと思う。下調べをしっかりとっておけばコストを下げれたかもしれない。(40代・男性)
- ・携帯を機種変更する際に登録したが他の回線の方が料金的にも安かったりするのですぐに決めずに検討するべきだったと後悔している(20代・男性)
- ・楽天ひかりではなくてもう少しいろんな場所を探して契約したら良かったと思います。楽天モバイルとの割引がないのが後悔した点です。(30代・男性)

<サポートに関する後悔>

- ・申込から契約、回線工事までの手続きには長い時間がかかり、それが不便でした。また、サポート問い合わせへの対応も時間がかかり、それが不満でした。(50代・男性)
- ・問題が発生した時の対応も遅く、問い合わせにも十分なサポートが得られず、不満が募りました。(40代・男性)
- ・インターネットに繋がらなくなり、サポートセンターに1時間もサポートを受けるものの、復旧せず、嫌気が差して楽天ひかりを解約しました。ポイントに目がくらみ乗り換えしたことを後悔、反省しています。(60代・男性)

<速度に関する後悔>

- ・光回線の速度は確認して把握していたが、Wi-Fiの設置方法どれくらい接続できるのかを調べてから回線を選ぶべきでした、今は接続できているのか分からないくらい速度が遅くなる時がある。(40代・男性)
- ・値段が安い、割引が利くということで、NTTフレッツ光から、ピカラ光に変えたが、使っていると時々切れたりするようなことがあるので、こちらの環境に問題があるかもしれないが、事前に検証などするべきだった、安易に値段でとびつくべきではなかったと今は思っています。(30代・男性)
- ・ドコモ光の前に別会社の光回線を使っていましたが、選ぶ際に回線の速度が速いという宣伝に騙されて契約しました。しかし、実際には混雑時には他社より遅かったので失敗しました。もう少し使っている人のクチコミ等調べればよかったと思いました。(60代・男性)

<その他の後悔>

- ・数年前、飛び込みでやってきた営業マンに、安価だからという理由で他社の光回線から、半ば強引に切り替えを行いました。従来 of 回線で速度や費用など、特に不満があった訳ではなかったのですが、安価だからということで、営業マンに押し切られて、契約したことは、釈然とさせません。実際、少しだけ費用は安くなりましたが、新たに工事をしたり、面倒な対応も必要となり、わざわざ業者を変える必要性はなかったのではないかと考えています。(60代・男性)