

# 光回線選びに関するアンケート調査結果

当サイトでは、通信回線を実際に利用した方の声を集めてコンテンツに反映させることで、読者の方がより安心して選択ができるようにサポートしております。

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その結果を集計(※)しました。そして本アンケート調査の結果を光回線の選び方に関するコンテンツにおいて活用しております。

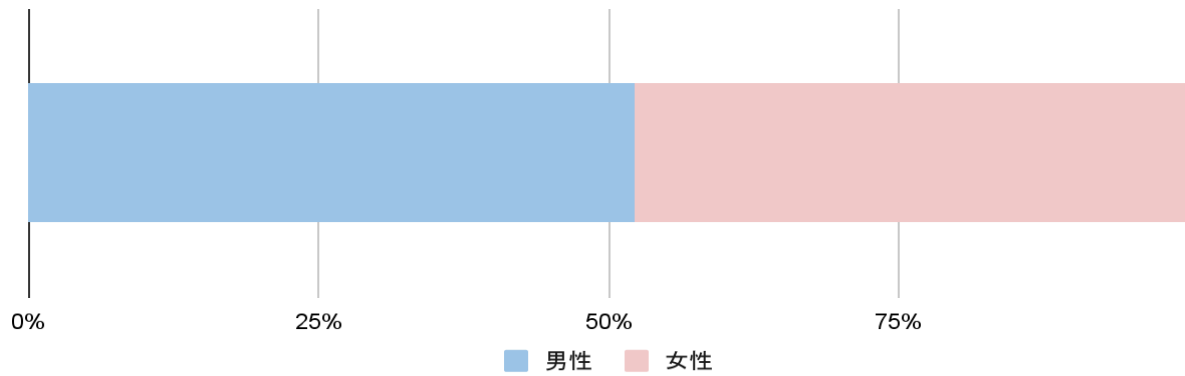
※自由回答の内容はアフターコーディングによって分析しております

## ■アンケート調査概要

調査目的	実際の利用者が光回線の契約においてどのような後悔を抱えているのかを調査することで、これから光回線を検討する人が選ぶ指針を提供する
調査対象	光回線を利用している人
調査方法	WEBアンケート ・ <a href="#">クラウドワークス</a>
調査期間	2024年2月6日～2024年2月13日
総回答数	65件
回答者の居住地	全国（47都道府県）
調査項目	回答者の属性（性別、年齢等） 光回線で後悔していること（選択式・自由記述式）
調査実施者	エリスグッド編集部

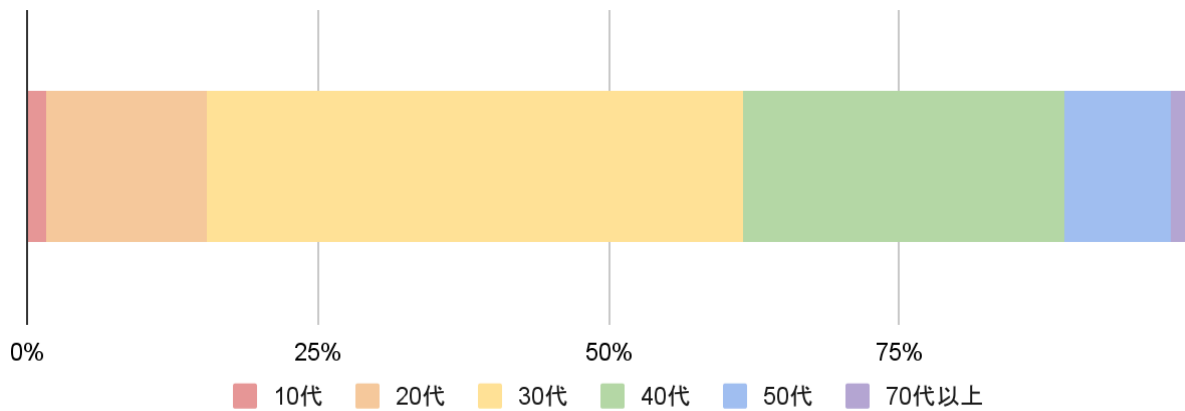
## ■回答者属性

### ・性別



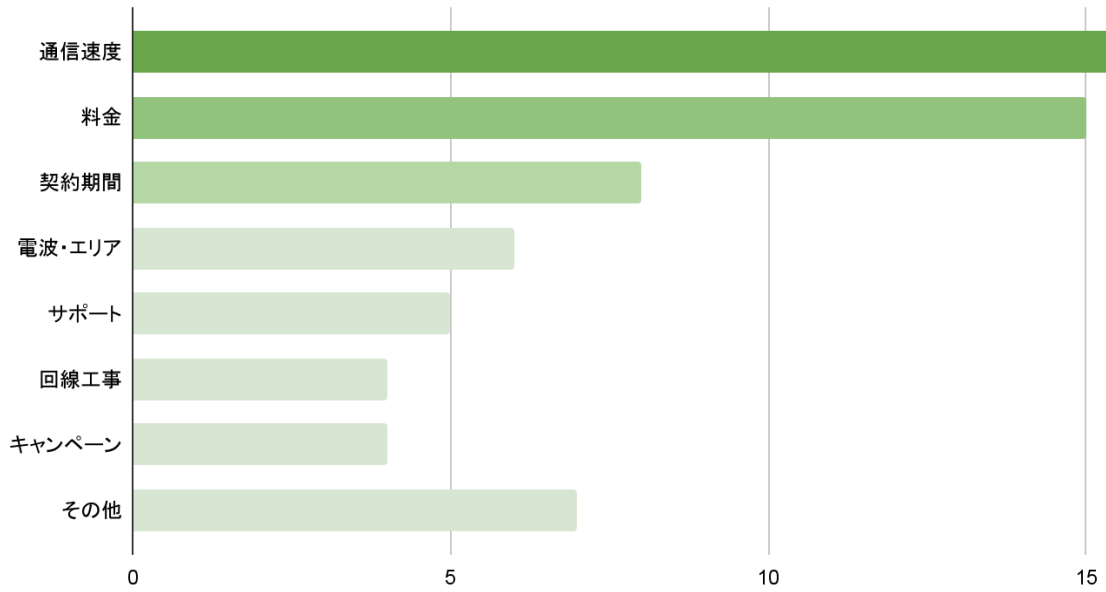
	実数	構成比
男性	34	52.3%
女性	31	47.7%

### ・年代別



	実数	構成比
10代	1	1.54%
20代	9	13.85%
30代	30	46.15%
40代	18	27.69%
50代	6	9.23%
60代	0	0%
70代以上	1	1.54

## ■アンケート調査結果



回答	実数	構成比
通信速度に関する後悔	16	24.6%
料金に関する後悔	15	23.1%
契約期間に関する後悔	8	12.3%
電波・エリアに関する後悔	6	9.2%
サポートに関する後悔	5	7.7%
回線工事に関する後悔	4	6.2%
キャンペーンに関する後悔	4	6.2%
その他に関する後悔	7	10.8%

## ■失敗・後悔したことにに関する自由回答

### <料金に関する後悔>

契約後、他社より料金が高いことに気づいた	9
キャンペーン期間の後の料金が高かった	5
同時契約したら失敗した	5
スマホとセット割に気づかなかった	2
料金システムがわかりづらかった	1
ルーター代が必要なことに気づかなかった	1

### ■実際の口コミ

・一人暮らしをすることになり、ネットの契約が必要になったのだが、元々使っていた携帯のキャリアがドコモだったこともあり、光回線もそれに習ってドコモ光にしました。しかし、ドコモ光は調べたところ、ソフトバンクやAUなどの三代キャリアの中でも、月々にかかる固定費が4400円と一番高く、料金に不満を感じた。確かに現在使っている携帯のキャリアと同じにするのは賢いことだとは思いますが、毎月のギガ数なども考えると、そもそもの携帯の料金から見直すべきだったなと感じました。  
(30代・男性)

・契約時は安いと思っていましたが、12ヵ月以降の料金は以前利用していた光回線より高くなってしまったことです。12ヵ月間は割引がされて安かったので安易に決めてしまったと後悔しています。料金について詳しく把握していなかった自分の責任ではありますが、新しい顧客を獲得するための戦略にまんまとハマってしまったと感じています。光回線の変更は結構時間がかかるので今すぐ変更することはないですが、次に変更する際は詳しく調べようと思います。(30代・男性)

### <契約期間に関する後悔>

解約金や工事費が気になって乗り換えができない	9
契約時に違約金やオプションについてきちんと説明をされなかった	5
契約後に他社の方が契約期間が短いことを知った	2
引っ越しなどの事情で解約することになって違約金がかかった	1

### ■実際の口コミ

・私が利用していた光回線は利用年数に縛りがあり、期間内に解約すると契約解除料が発生してしまいます。契約してからの急な引っ越しがあったため、期間内に解約が必要になってしまいました。事前に契約解除料がどのくらいになるのか把握しておくことが非常に大切だと痛感しております。契約

年数については、2年契約が一般的ですが、私が利用していた光回線は3年契約のサービスでした。また、最低利用期間を過ぎればいつでも無料で解約できるのか、契約年数が自動更新になるのかも確認しておくといいかもしれません。（40代・男性）

・光回線を契約すると後悔する可能性があることはいくつかあります。まず、自分の地域は光回線が利用できなく、契約後にその事実に気付きました。また、契約したプランが実際の利用状況に合わない場合や、契約時のキャンペーン価格は安かったのですが、キャンペーンが終了した後の料金が高額でした。さらに、技術的な問題やサービス提供会社のサポートが不十分などと感じました。契約前に慎重な検討と比較を行い、実際の利用者の評判やレビューを参考にすることが重要だと思いました。（30代・男性）

### <キャンペーンに関する後悔>

キャンペーンがわかりづらい	3
他社の方が特典が良いことに契約後に気付いた	2
キャンペーンがあることに気付かなかった	1
契約後にキャンペーンがおわっていることを知った	1

### ■実際の口コミ

・au光と契約しています。  
当時光を契約したいということでauショップを訪問しました。  
ネットで申し込むのと窓口での申し込みはなにが違うのかと聞いたら、窓口なら何かあった時に対応できます。と言われました。  
そこから窓口で契約することのメリットばかり話をされてしまい窓口で契約することになりました。  
私としてはキャンペーンが、ネットで申し込んだ方がお得だったのにスタッフの勢いに任せて申し込んでしまったことを公開しています。（30代・男性）

・キャンペーンキャッシュバックがわかりにくい。ネットで申し込んだのですがキャッシュバック金額のみ大きく記載されていて誤認させるような広告。実際契約してみると貰えると思ったキャッシュバックが電話とセット等の付帯サービスを契約しないと貰えなかった等でとても残念な気持ちになってしまう。キャンペーンで釣られた者からすると実際にもらえると思ったキャッシュバックがもらえないとなると実際のインターネットの速度等不便がなくても乗り換えをすぐに検討してしまう。（30代・女性）

### <サポートに関する後悔>

トラブル時の技術的なサポートが悪かった	4
カスタマーサービスの対応が悪かった	3
問い合わせに時間がかかった	3

### ■実際の口コミ

・ コラボを利用しているが故障した際の窓口がワケわからなくてたらい回しにされた、結局nttの修理の人柄きて回線を直してくれたが、コラボレーション先の事業者のレスポンスが異常に悪くてここじゃなくてこっちに電話してくれと言われて3件くらいかけたら結局最初にかけた番号に戻ってしまい二度手間三度手間になってしまい非常に失敗したと思ったフレッツなら窓口が分かっていたのでそこにかければイッパツだったのにと、料金は、少し安いがこんなトラブルがあるなら変えない方がよかった (30代・男性)

・ 引っ越しする際のサポート体制に不満がありました。1番安い方法で移設手続きをしたかったのですが、まず、問い合わせをするのにものすごく時間がかかりました。やっと繋がったと思ったら、あやふやな回答をされました。ルーターがレンタルだったので、そちらはどうすればいいのかとルーターの方の会社に電話をしたら、一度解約して、また再契約をした方が安くすみますと教えてもらいました。引っ越しまで日数がなかったので変更することができず、置き型Wi-Fiにすればよかったかなと後悔しました。(30代・女性)

### <通信速度に関する後悔>

時間帯によって通信速度が遅くなった	8
回線が不安定になりやすい	8
光回線の通信速度が遅い地域だった	3
同時に利用する人数が多くて通信速度が遅くなった	3

### ■実際の口コミ

・ 少し前にソフトバンク光を契約しましたが通信速度がいまいちです。リモートワークをしているので固まってしまうこともしばしばで、困ることが多いです。携帯の契約がソフトバンクなのでそのまま契約してしまいましたがドコモとかならまた違ったのかなあと少し後悔しています。担当者さんに聞いたら、ソフトバンクは地域によって電波が全然飛ばないとのこと。ソフトバンクエアーなんかだと全くダメそうなので光を契約してやっと、という感じなんだと思います (20代・女性)

・ 契約する前は光回線だといつでも高速通信が可能だと思っていました。ところが我が家で契約したものは、周辺地域でネット利用者が多い時間帯は大幅に通信速度が低下するものでした。ケーブルTV事業社の光回線であるのが理由で、この点をしっかりと理解してから契約すればよかったと後悔しています。夜間がとくに回線速度の低下が著しく、動画配信やオンラインゲームをするとストレスを感じるが多々あります。昼間は1Gbpsまで速度が出ますが、できればずっとこの速度を保てるサービスに乗り換えたいです。(30代・女性)

### <電波・エリアに関する後悔>

回線が頻繁に何度も切れる	6
利用している部屋によって電波が届かない	2
光回線が利用できる地域ではないことを契約後に知った	1

## ■実際の口コミ

・家族4人で合計4台の端末から同時アクセスすることがあります。その中で、月に一回くらいは回線が途絶えてしまい、ルーターの電源オンオフをしなくてはなりません。私の住む地域は光回線が弱く、天気の良い日やアクセスが集中した時は途絶えることが多いと、後になり聞きました。ルーターのオンオフは設置場所の問題もあり、とても不便です。固定の光回線が弱いことがわかっていたら、モバイルwifiにしておけば良かったと後悔しています。（40代・男性）

・光回線（ソフトバンク光）を選んで失敗した点は、「個室（トイレやお風呂場）に入ると電波が届きにくくなる」ところです。部屋の扉を閉めてしまうと電波が届きにくくなるようで、開けていれば少しマシなのですが、トイレもお風呂場も扉を開けているわけにもいかないため、扉を閉めてイライラしながらスマホを使っています。契約時に2年契約にしているため、2年間は我慢して使わないと解約金がかかるため、仕方無しに利用しています。（30代・男性）

### <回線工事に関する後悔>

工事に想定よりもお金や時間がかかった	7
引っ越し時に時間がかかった	2
wi-fi機器の無料レンタルがあることに気づかなかった	1

## ■実際の口コミ

・東京から北海道へ引っ越しをした時に回線の引っ越しが2ヵ月先になってしまい、その間 PCでネットが繋がなく失敗したと思いました。  
スマホを使い回線引っ越しの手続きをした際に工事が終了するまでの間にWi-Fi機器が無料レンタルできるという案内がなく指定された業者との連絡で知り  
最初から電話をしておけば良かったと思いました。  
回線工事は東京では、引っ越した当日に変更届をしても即日または翌日には回線が通るので、その感覚のまま北海道へ引っ越しをしてしまい  
回線移動の手続きから2ヵ月かかり2ヵ月も待たされるのなら、一度 解約をしてあらたに契約をした方が早かったのではないかとすら思いました。（50代・女性）

・東京都に引っ越したタイミングで、スマホがソフトバンクであったことより特に会社を十分に検討することなくソフトバンク光で契約。まず電話で工事を依頼してから半年間予約が取れないというありえない事態に直面、Wi-FiルーターをレンタルしたがWi-Fiルーターを早く返せや、使いすぎではという根も葉もない電話をしてきて大変ストレスがたまった。挙句の果てに、工事予定日当日に延期してほしいと言ってきて、怒りが頂点に達し即時解約し、遡及して返金対応に応じさせた。（30代・男性）

### <その他に関する後悔>

契約前にサービスや料金をしっかり検討しなかった	13
自分に適切でないプランを選んでしまった	5

### ■実際の口コミ

・ローカルケーブルテレビの光回線を契約していたが、速度が安定しないため別の大手の光回線に契約を変えました。その時に10GBのプランに変更したが、料金が跳ね上がり、ましてやそこまでの容量が必要なかったのではないかと後悔しています。それ以外に契約会社を変更した後にCSテレビなどで見たい番組ができてしまい、ローカルケーブルテレビの会社のままにしておけば手続きも簡単で料金もさほど高くなくも見れたみたいでとても後悔しています。（30代・女性）

・以前はauの携帯電話を利用していたので、何も考えずauひかりを開通しました。今はキャリアの高さに嫌気が差し、サブブランドや格安SIMを利用しているので、光回線との割引がありません。光回線を乗り換えようかなと思うこともありますが、auひかりは自社回線なのでフレッツ光との互換性がなく、工事費が高くてつきそうで気が進みません。乗り換え先が工事費や違約金を肩代わりしてくれるところもありますが、工事もめんどくさそうだと思ってしまう、なかなか乗り換えまで踏み出せずにいます。（30代・女性）