



調査報告書

ネット回線乗り換え時の ストレス調査

調査実施：株式会社ALL CONNECT / オールコネクトマガジン編集部

発行日：2026年2月3日

調査概要

| | |
|--------|---|
| 調査目的 | ネット回線の乗り換え・解約時に利用者が感じるストレスや不満の実態を明らかにし、乗り換え後の満足度との関係を分析する |
| 調査方法 | インターネット調査（クラウドワークス） |
| 調査時期 | 2025年12月 |
| 調査対象 | インターネット回線を乗り換えた経験のある男女 |
| 有効回答数 | 193名 |
| 調査実施機関 | 株式会社ALL CONNECT（オールコネクトマガジン） |

調査結果サマリー

- ・ 乗り換え・解約理由の1位は「月額料金が低い」（29.5%）、料金関連を合計すると約40%
- ・ 回線選びで重視するポイントは「月額料金」47.7%と「通信速度」44.6%が拮抗
- ・ 乗り換え後の満足度は「満足」計（とても満足+やや満足）が約73%と高水準
- ・ 解約手続きでは「オペレーターに繋がらない」「引き止め営業が長い」「手続きが複雑」などのストレスが多数報告
- ・ 乗り換えて良かった点では「月2,000円以上の節約」「通信速度の改善」が目立つ

調査結果詳細

Q1. 利用中のインターネット回線

| 回線種別 | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|-------|
| 光回線 | 151 | 78.2% |
| ホームルーター | 21 | 10.9% |
| マンション備え付けWi-Fi | 10 | 5.2% |
| ポケット型Wi-Fi | 8 | 4.1% |
| スマホのテザリングのみ | 3 | 1.6% |

回答者の約8割が光回線を利用しており、ホームルーターが約11%で続く。

Q2. 乗り換え・解約理由

| 理由 | 回答数 | 割合 |
|---------------------------|-----|-------|
| 月額料金が高い | 57 | 29.5% |
| 通信が安定しない（切れる・繋がりにくい） | 34 | 17.6% |
| 通信速度が遅い | 31 | 16.1% |
| 引越し | 31 | 16.1% |
| もっとお得なサービスが見つかった | 23 | 11.9% |
| 契約期間の縛り（解約金など）に不満がある | 5 | 2.6% |
| 回線の契約自体が不要になった | 4 | 2.1% |
| 容量制限が厳しい | 4 | 2.1% |
| 現在利用しているWi-Fiの契約期間が終了するから | 3 | 1.6% |
| サポート対応に不満がある | 1 | 0.5% |

料金関連（「月額料金が高い」＋「もっとお得なサービスが見つかった」）を合計すると約41%に達する。通信品質への不満も合計約34%と高い。

Q3. 回線選びで重視するポイント

| 重視ポイント | 回答数 | 割合 |
|------------|-----|-------|
| 月額料金 | 92 | 47.7% |
| 通信速度 | 86 | 44.6% |
| 工事不要で使えるか | 5 | 2.6% |
| 容量制限の有無 | 5 | 2.6% |
| サポート体制 | 3 | 1.6% |
| 契約期間の縛りの有無 | 2 | 1.0% |

「月額料金」と「通信速度」がほぼ同率で拮抗し、この2項目で全体の92%を占める。安さだけでなく通信品質とのバランスを重視する傾向がうかがえる。

Q4. 乗り換え後の満足度

| 満足度 | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| とても満足 | 50 | 25.9% |
| やや満足 | 92 | 47.7% |
| どちらともいえない | 28 | 14.5% |
| やや不満 | 19 | 9.8% |
| とても不満 | 4 | 2.1% |

「満足」計（とても満足+やや満足）は73.6%。解約手続きのストレスを経ても、乗り換え後の満足度は高い。「不満」計は11.9%にとどまる。

Q5. 不満の理由（不満回答者 n=23）

| 不満の理由 | 回答数 | 割合 |
|-------------|-----|-------|
| 安定性 | 11 | 47.8% |
| 速度 | 6 | 26.1% |
| 料金 | 4 | 17.4% |
| サポート | 1 | 4.3% |
| サービスのわかりにくさ | 1 | 4.3% |

不満の理由は通信の安定性が最多。乗り換え先でも品質が改善されなかったケースが一定数存在する。

回線種別 × 乗り換え後の満足度 (クロス集計)

| 満足度 | 光回線 (n=151) | ホームルーター (n=21) |
|-----------|----------------|-------------------|
| とても満足 | 25.8% | 28.6% |
| やや満足 | 47.7% | 47.6% |
| どちらともいえない | 15.2% | 9.5% |
| やや不満 | 9.3% | 14.3% |
| とても不満 | 2.0% | 0.0% |

光回線・ホームルーターともに満足計は約74~76%で大きな差はない。ホームルーターは「やや不満」の割合がやや高い。

調査方法の詳細

調査ツール・実施方法

クラウドワークスにてWEBアンケートを実施。インターネット回線を乗り換えた経験のある男女を対象とした。

設問構成

| 設問 | 形式 | 内容 |
|----|------|----------------------|
| Q1 | 単一選択 | 利用中のインターネット回線の種類 |
| Q2 | 単一選択 | 乗り換え・解約理由 |
| Q3 | 単一選択 | 回線選びで重視するポイント |
| Q4 | 単一選択 | 乗り換え後の満足度（5段階） |
| Q5 | 単一選択 | 不満の理由（Q4で不満を選択した方のみ） |
| Q6 | 自由回答 | 乗り換えて良かった点 |
| Q7 | 自由回答 | 乗り換えで困った点・注意すべき点 |

データの利用条件・引用ガイドライン

出典表記

本データを引用・転載する際は、以下の出典を明記してください。

出典記載例（個別調査を引用する場合）

出典：オールコネクトマガジン「ネット回線乗り換え時のストレス調査」（<https://all-connect.co.jp/magazine/internet-line-cancellation-investigation/>）

各カードの「記事を読む」リンク先が出典URLです。データライブラリ全体を参照する場合は <https://all-connect.co.jp/magazine/data/> をご利用ください。

利用可能な範囲

- ・ 記事・レポート・プレゼン・SNS等での引用・転載（出典明記のうえ事前連絡不要）
- ・ グラフ作成・独自分析・再集計などの二次利用（出典明記のうえ可）
- ・ 商用目的での利用（出典明記のうえ可）

禁止事項

- ・ 元データの改ざん・調査結果を誤認させる文脈での使用
- ・ CSVやPDFファイルの再ホスティング・再配布

お問い合わせ

データの詳細・調査に関するご質問は [お問い合わせフォーム](#) よりご連絡ください。