



調査報告書

楽天モバイル利用者の 利用実態・満足度調査

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7月6日

調査概要

調査目的	楽天モバイルの通信品質改善やスターリンク（衛星通信）連携の発表が続く中、実際の利用者が料金・通信速度・通信エリア等をどのように評価しているかを明らかにし、乗り換え検討者の判断材料となる一次データを提供すること。
調査方法	インターネット調査（クラウドワークスによるWEBアンケート）
調査時期	2026年6月
調査対象	楽天モバイルを現在利用している全国の男女
有効回答数	500件（楽天モバイル利用者限定で募集し、全設問回答済みの回答を有効回答とした）
調査実施機関	株式会社ALL CONNECT / オールコネクトマガジン編集部

調査結果サマリー

- 総合満足度は「満足」計**80.4%**（非常に満足21.6% + やや満足58.8%）。「不満」計は8.2%にとどまった。
- 料金満足度は「満足」計**90.2%**で全評価項目中の最高評価。契約理由も「月額料金が安いから」が85.6%で最多。
- 乗り換えで毎月の通信費が**500円以上安くなった**と回答した利用者は計**79.6%**（「1,000円～3,000円安くなった」34.4%が最多）。
- 通信速度満足度は「満足」計60.8%と過半数が満足。一方、通信エリア満足度は「満足」計38.0%・「不満」計37.0%と評価が拮抗し、不満点も「建物内や地下でつながりにくい」**63.2%**が最多となるなど、課題はエリア関連に集中した。
- スターリンク連携による通信品質の改善には**53.6%**が期待。乗り換えを後悔していない利用者は76.6%、友人や家族へおすすめできるとした利用者は66.6%だった。

調査結果詳細

各設問の集計結果を以下に示す（n=500）。複数回答の設問は回答者数500名を母数とした割合のため、合計は100%を超える。

楽天モバイルの利用期間

選択肢	回答数	割合
3か月未満	35	7.0%
3か月～6か月	65	13.0%
6か月～1年	72	14.4%
1年～3年	170	34.0%
3年以上	158	31.6%

利用期間は「1年～3年」が34.0%で最多、「3年以上」も31.6%にのぼり、回答者の約3人に2人が1年以上の継続利用者である。

楽天モバイルを契約した理由（複数回答）

選択肢	回答数	割合
月額料金が安いから	428	85.6%
ポイント還元が魅力的だったから	155	31.0%
データ無制限で使えるから	135	27.0%
楽天経済圏でまとめたかったから	122	24.4%
通話かけ放題が無料だから	60	12.0%
三木谷キャンペーンがあったから	50	10.0%
家族や友人にすすめられたから	43	8.6%
通信品質が改善されたと聞いたから	19	3.8%
店舗でサポートが受けられるから	15	3.0%

契約理由は「月額料金が安いから」が85.6%で突出して多く、「ポイント還元が魅力的だったから」31.0%、「データ無制限で使えるから」27.0%が続く。価格面の訴求が契約動機を中心となっている。

乗り換え前に利用していた通信会社

選択肢	回答数	割合
ドコモ	140	28.0%
au	95	19.0%
ソフトバンク	79	15.8%
ahamo	36	7.2%
UQモバイル	52	10.4%
povo	9	1.8%
LINEMO	10	2.0%
ワイモバイル	36	7.2%
mineo	12	2.4%
IIJmio	8	1.6%
日本通信SIM	2	0.4%
新規契約（初めてのスマホ）	21	4.2%

乗り換え元は「ドコモ」28.0%、「au」19.0%、「ソフトバンク」15.8%と大手3キャリアからの流入が6割超を占める。

総合満足度

選択肢	回答数	割合
非常に満足	108	21.6%
やや満足	294	58.8%
どちらともいえない	57	11.4%
やや不満	33	6.6%
非常に不満	8	1.6%

総合満足度は「やや満足」58.8%と「非常に満足」21.6%を合わせた「満足」計が80.4%。「不満」計は8.2%にとどまった。

通信速度満足度

選択肢	回答数	割合
非常に満足	75	15.0%
やや満足	229	45.8%
どちらともいえない	109	21.8%
やや不満	78	15.6%
非常に不満	9	1.8%

通信速度は「満足」計60.8%（非常に満足15.0%＋やや満足45.8%）で過半数が満足と回答。「不満」計は17.4%だった。

通信エリア（つながりやすさ）満足度

選択肢	回答数	割合
非常に満足	33	6.6%
やや満足	157	31.4%
どちらともいえない	125	25.0%
やや不満	144	28.8%
非常に不満	41	8.2%

通信エリアは「満足」計38.0%に対し「不満」計37.0%と評価が拮抗しており、満足度4項目の中で唯一、満足と不満が並ぶ結果となった。

料金満足度

選択肢	回答数	割合
非常に満足	266	53.2%
やや満足	185	37.0%
どちらともいえない	38	7.6%
やや不満	10	2.0%
非常に不満	1	0.2%

料金満足度は「非常に満足」53.2%と「やや満足」37.0%を合わせた「満足」計が90.2%となり、本調査の全評価項目の中で最高評価となった。

満足している点（複数回答）

選択肢	回答数	割合
月額料金が安い	423	84.6%
楽天ポイントが貯まる	306	61.2%
Rakuten Linkで通話が無料	192	38.4%
データを気にせず使える	176	35.2%
テザリングが無制限で使える	78	15.6%
アプリで利用状況が確認しやすい	55	11.0%
契約・解約の手続きが簡単	37	7.4%
通信速度が思ったより速い	34	6.8%
海外でもそのまま使える	25	5.0%
店舗でサポートが受けられる	12	2.4%
特に満足している点はない	3	0.6%

満足している点は「月額料金が安い」84.6%が最多で、「楽天ポイントが貯まる」61.2%、「Rakuten Linkで通話が無料」38.4%が続く。

不満に感じている点（複数回答）

選択肢	回答数	割合
建物内や地下でつながりにくい	316	63.2%
通信速度が遅いと感じることがある	211	42.2%
地方・郊外で電波が弱い	207	41.4%
Rakuten Linkの通話品質が悪い	87	17.4%
特に不満はない	51	10.2%
サポートの対応が遅い・不親切	32	6.4%
初期設定がわかりにくかった	17	3.4%

不満点は「建物内や地下でつながりにくい」63.2%が最多。「通信速度が遅いと感じることがある」42.2%、「地方・郊外で電波が弱い」41.4%と、エリア・電波関連に不満が集中した。「特に不満はない」は10.2%。

乗り換え後の毎月の通信費の変化

選択肢	回答数	割合
変わらない	26	5.2%
500円未満安くなった	38	7.6%
500円～1,000円安くなった	116	23.2%
1,000円～3,000円安くなった	172	34.4%
3,000円～5,000円安くなった	78	15.6%
5,000円以上安くなった	32	6.4%
覚えていない	30	6.0%
高くなった	8	1.6%

乗り換えにより「1,000円～3,000円安くなった」が34.4%で最多。月500円以上安くなったと回答した利用者は計79.6%にのぼる。

乗り換えへの後悔

選択肢	回答数	割合
まったく後悔していない	202	40.4%
あまり後悔していない	181	36.2%
どちらともいえない	79	15.8%
やや後悔している	34	6.8%
非常に後悔している	4	0.8%

「まったく後悔していない」40.4%と「あまり後悔していない」36.2%を合わせ、76.6%が乗り換えを後悔していない。「後悔している」計は7.6%だった。

スターリンク（衛星通信）連携の認知度

選択肢	回答数	割合
知っている（内容も理解している）	50	10.0%
聞いたことはあるが詳しくは知らない	233	46.6%
知らない	217	43.4%

楽天モバイルのスターリンク連携について「知っている（内容も理解している）」は10.0%にとどまり、「聞いたことはあるが詳しくは知らない」46.6%を含めた認知は56.6%だった。

スターリンク連携による通信品質改善への期待

選択肢	回答数	割合
非常に期待している	91	18.2%
やや期待している	177	35.4%
どちらともいえない	177	35.4%
あまり期待していない	24	4.8%
期待していない	31	6.2%

スターリンク連携による品質改善に「期待している」計は53.6%（非常に期待している18.2%＋やや期待している35.4%）と、過半数が期待を寄せている。

友人や家族へのおすすめ意向

選択肢	回答数	割合
非常におすすめできる	70	14.0%
おすすめできる	263	52.6%
どちらともいえない	123	24.6%
あまりおすすめできない	39	7.8%
まったくおすすめできない	5	1.0%

「非常におすすめできる」14.0%と「おすすめできる」52.6%を合わせ、66.6%が友人や家族へおすすめできると回答した。

調査方法の詳細

調査ツール・実施方法

クラウドソーシングサービス「クラウドワークス」を利用したWEBアンケート形式で実施した。回答期間は2026年6月。

スクリーニング条件

楽天モバイルを現在利用していることを回答条件とし、利用者限定のアンケートとして募集した。

除外条件

設問への未回答があるものは集計対象から除外し、全設問に回答済みの500件を有効回答とした。

回答者属性

本調査では回答者の性別・年代は取得していない。参考として、回答者の楽天モバイル利用期間の分布を以下に示す。

属性	区分	割合
利用期間	3か月未満	7.0%
利用期間	3か月～6か月	13.0%
利用期間	6か月～1年	14.4%
利用期間	1年～3年	34.0%
利用期間	3年以上	31.6%

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「楽天モバイル利用者の利用実態・満足度調査」（<https://all-connect.co.jp/magazine/rakuten-mobile-satisfaction-survey/>）

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。