



調査報告書

WiFiトラブル実態調査

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4月21日

調査概要

調査目的	WiFi利用者が日常的に経験する接続トラブルの発生頻度・原因特定能力・対処法・サポート利用経験・ストレス感・乗り換え意向を把握する。
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4月
調査対象	WiFiが繋がらない・遅くなるトラブルを経験したことがある男女
有効回答数	500件
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

- ・接続トラブル経験率は **88.4%**、発生頻度は「月1回以上」が **75.2%**。WiFiトラブルは日常的な課題として定着している。
- ・原因を「わからない」「少しわかる」「考えたことがない」層が合計 **82.2%** に達し、約5人に4人が原因を特定できていない。
- ・最初の対処は「ルーター再起動」37.6%・「WiFi設定OFF/ON」30.6%・「スマホ/PC再起動」18.4%で、上位3つが「再起動」系。根本解決より応急対処が主流。
- ・トラブルでストレスを「感じた+強く感じた」が **75.0%**。「動画・ゲーム中断」50.3%、「テレワーク切断」19.9%が主要な困りごと。
- ・乗り換え時の最重視条件は「接続安定性」**65.8%**、絶対に避けたいのは「繋がらなくなること」**56.6%**。料金・速度より「切れないこと」が最優先。

調査結果詳細

Q1. WiFi接続トラブルの経験頻度（単一回答／n=500）

選択肢	回答数	割合
偶にある	341人	68.2%
よくある	101人	20.2%
ほとんどない	54人	10.8%
まったくない	4人	0.8%

約88.4%が接続トラブルを経験しており、WiFi利用者の大半が日常的に遭遇している。

Q2. トラブル発生頻度（単一回答／n=500）

選択肢	回答数	割合
月2～3回	149人	29.8%
月1回程度	125人	25.0%
週1回程度	102人	20.4%
数ヶ月に1回	94人	18.8%
年1回以下	30人	6.0%

「月1回以上」が75.2%。週1回以上の高頻度遭遇層も20.4%に達する。

Q3. トラブル原因の特定能力（単一回答／n=500）

選択肢	回答数	割合
わからない	231人	46.2%
少しわかる	162人	32.4%
だいたいわかる	89人	17.8%
考えたことがない	18人	3.6%

「わからない」「少しわかる」「考えたことがない」の合計82.2%が原因を正確に特定できていない。

Q4. トラブル時に最初にやる対処（単一回答/n=500）

選択肢	回答数	割合
ルーターを再起動する	188人	37.6%
WiFi設定をOFF/ONする	153人	30.6%
スマホ・PCを再起動する	92人	18.4%
しばらく待つ	60人	12.0%
サポートに電話する	4人	0.8%
その他	3人	0.6%

上位3つの対処法は全て「再起動」系で86.6%。根本原因の切り分けには至らない対処が主流。

Q6. トラブルの自力解決能力（単一回答/n=500）

選択肢	回答数	割合
半分くらい解決できる	192人	38.4%
ほぼ解決できる	190人	38.0%
あまり解決できない	97人	19.4%
まったく解決できない	18人	3.6%
トラブルがない	3人	0.6%

「解決できる」計76.4%で大半が自力対処。ただし「半分くらい」が最多で確実性は低い。

Q7. サポートセンターの利用経験と満足度（単一回答/n=500）

選択肢	回答数	割合
利用したことがない	233人	46.6%
利用してやや満足した	94人	18.8%
利用したがどちらともいえない	78人	15.6%
利用したがやや不満だった	56人	11.2%
利用して非常に満足した	20人	4.0%
利用したが非常に不満だった	19人	3.8%

サポート未利用が46.6%と最多。利用者の中では「満足+やや満足」22.8%に対し「不満」15.0%で満足度は低め。

Q8. サポートセンターを利用しなかった理由（複数回答/base_n=233）

選択肢	回答数	割合
自分で解決できる・対処できる	108人	46.4%
その他未分類	61人	26.2%
問い合わせが面倒・時間がかかる	15人	6.4%
窓口がわからない・存在を知らない	14人	6.0%
待てば復旧する・一時的だから	13人	5.6%
サポートに期待できない	10人	4.3%
家族・管理者に任せる	6人	2.6%
深刻ではない・様子見	4人	1.7%

「自分で解決できる」46.4%が最多。問い合わせ面倒・窓口不明など情報アクセスの課題も顕在化。

Q9. WiFiトラブルで感じたストレスの強さ（単一回答/n=500）

選択肢	回答数	割合
感じた	208人	41.6%
非常に強く感じた	167人	33.4%
少し感じた	110人	22.0%
あまり感じない	15人	3.0%

「感じた+非常に強く感じた」合計75.0%。大多数が深刻なストレス体験を持つ。

Q10. トラブルで最も困った状況（複数回答/base_n=500）

選択肢	回答数	割合
動画・ゲームが途切れた	252人	50.3%
テレワーク・Web会議中に切れた	100人	19.9%
復旧方法がわからなかった	75人	14.9%
サポートが繋がらなかった	40人	7.9%
修理・交換に時間がかかった	23人	4.6%
その他	11人	2.1%
解約できなかった	2人	0.4%

「動画・ゲーム中断」50.3%が最多。娯楽・業務の両面で支障が発生している。

Q12. トラブル継続時の乗り換え検討意向（単一回答/n=500）

選択肢	回答数	割合
はい	399人	79.8%
いいえ	101人	20.2%

トラブルが続けば8割が乗り換えを検討。接続安定性は継続契約の前提条件。

Q13. 乗り換え時に最重視する条件（複数回答／base_n=500）

選択肢	回答数	割合
接続安定性	329人	65.8%
縛りなし	46人	9.2%
乗り換えないのでわからない	44人	8.8%
キャッシュバック	35人	7.0%
サポート充実	15人	3.0%
他社違約金負担	12人	2.4%
即日解約可	10人	2.0%
端末のシンプルさ	9人	1.8%

「接続安定性」65.8%が圧倒的1位。料金・特典よりも繋がりやすさが重視される。

Q14. WiFiで絶対に避けたいこと（単一回答／n=500）

選択肢	回答数	割合
繋がらなくなること	283人	56.6%
急に料金が上がること	107人	21.4%
速度が遅くなること	71人	14.2%
縛りで解約できないこと	29人	5.8%
サポートが使えないこと	8人	1.6%
端末の設定が難しいこと	2人	0.4%

「繋がらなくなること」56.6%が1位。接続性が料金・速度・縛りを上回る最重要要素。

調査方法の詳細

調査ツール・実施方法

クラウドワークスを通じたインターネットアンケート形式で実施。過去にWiFi接続トラブル（繋がらない・極端に遅くなる等）を経験したことがある男女500名を対象に、選択式設問を中心に構成した。

スクリーニング条件

WiFi接続トラブルの経験がある成人男女。「まったくない」回答者も一部含まれるが、過去の経験の有無を問わず全体傾向を把握する目的で回答を収集した。

除外条件

回答時間が極端に短い回答、自由回答欄の整合性が取れない回答、同一端末からの重複回答はトラップ設問により除外。最終的な有効回答数は500件。

回答者属性

属性	区分	割合
合計回答数	全体	500名（100%）
トラブル経験有無	経験あり（よくある+偶にある）	88.4%
トラブル経験有無	経験なし（ほとんどない+まったくない）	11.6%

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「WiFiトラブル実態調査」（<https://all-connect.co.jp/magazine/wifi-trouble-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。