

\*\*\*\*\*

## 【物価高騰時代の最新ライフハック】

### 解約金が大幅に減額した

## 「インターネット通信サービス」の乗り換えを画策する人が多数

3人に2人以上が物価高騰を受けて家計の見直しを図る

生活インフラである「インターネット通信サービス」の乗り換えを検討する方は7割以上

\*\*\*\*\*

総務省発表の「電気通信事業法施行規則の消費者保護ルールの見直し」が2022年7月1日より施行され、インターネット通信サービスの乗り換え時にかかる解約金に上限が設けられました。こうした状況のなか、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社の提供する「NURO（ニューロ）光」は、「インターネット通信サービスの乗り換え」意向についてインターネット調査を実施しましたのでその結果をお知らせします。

#### <調査結果サマリー>

**TOPIC①** 物価高騰の中、家計を見直した、見直したい人は調査対象者のうち3人に2人以上(67.5%)。そのうち解約金の上限設定によりインターネット通信サービス(光回線)の乗り換えを検討したいと回答した人が7割以上(72.6%)いる。

**TOPIC②** インターネット通信サービス(光回線)で最も重視することは、半数以上(52.0%)が「価格」と回答。解約金の上限設定により乗り換えを検討したい人が料金以外に重視していることで多いのは、「回線速度などの品質面」(64.3%)、「設置や解約時のフォロー」(54.8%)。

**TOPIC③** インターネット通信サービス(光回線)の契約(他社への乗り換え、プラン)を見直した経験のある人は29.5%。乗り換えの障害になっている一番の理由は「手続きなどが面倒だから」(55.3%)。

**TOPIC④** 解約金の上限設定で世の中一般的に通信サービスの乗り換えがしやすくなったと考えている人は6割以上(62.0%)いる。金銭的ハードルが下がったことで乗り換えが加速する可能性がある。

#### 【ジャーナリスト 佐々木 俊尚氏のコメント】

##### ◆ 家計を見直す際、通信費など「引き落としばなし」となっている料金の見直しが大事

現在さまざまなモノやサービスの値段が上がっており、「余計な出費はなるべく避けよう」とムダな買物を減らすなどして生活防衛を図っている人が増えています。しかし意外に見過ごされているのは、銀行口座やクレジットカードから自動引き落としになっている光熱費や通信費などの固定費。支払金額の変動や同業他社との比較などをしないまま、「引き落としばなし」になっている人は少なくないのではないのでしょうか。

##### ◆ 7月1日に実施された法改正の裏側

7月1日に「電気通信事業法施行規則の消費者保護ルールの見直し」という大変大きなルール変更がスタートしました。総務省がこの見直しに取り組んだのは、通信サービスについて消費者から「解約がしにくい」「解約しようとしたら高額な違約金支払いを求められた」といったクレームが多く来ていたからです。このため今回の「ルール見直し」で、スムーズに解約できるようにすることが求められ、解約のときの違約金にも「月額利用料相当」という上限が設けられました。



ジャーナリスト  
佐々木俊尚氏

本調査結果からは、「インターネット通信サービスの乗り換えは検討したいが、解約手続きなどが面倒」と考える人たちがかなりの数に上ることが伺えます。これらのハードルが今回の「ルール見直し」によって改善されたのですから、これは非常に大きなニュースです。今まさに、乗り換えを検討すべき好機が来ているのです。

## 【「NURO 光」の取り組み】

### ～申込者数が前月比 107%増と乗り換えが加速中～

高速光回線サービス「NURO 光」は、7月1日より契約解除料を改定した新プランの提供を開始。さらに通常の特典に加えて「NURO 光」への他社サービスからの乗り換え時に発生する契約解除料・工事費残債等相当額のうち最大2万円を還元するなど、様々な特典をスタートしています。詳細は7月1日に公開した以下お知らせを参照ください。

なお、7月の「NURO 光」の新規申込者数は前月比で107%という結果になっています。

[https://www.sonynetwork.co.jp/corporation/release/2022/pub20220701\\_0087.html](https://www.sonynetwork.co.jp/corporation/release/2022/pub20220701_0087.html)

さらに「NURO 光」では、2022年8月10日よりお笑い芸人のなかやまきんに君を特別キャラクターに迎え、『真夏のNUROのりかえ祭』を開始して話題を集めています。

参考：<https://www.nuro.jp/lp/980/>



## 【調査結果詳細】

### TOPIC①

物価高騰により家計を見直した人、見直したいと考えている人は3人に2人以上。

家計を見直した人、見直したいと考えている人のうち、

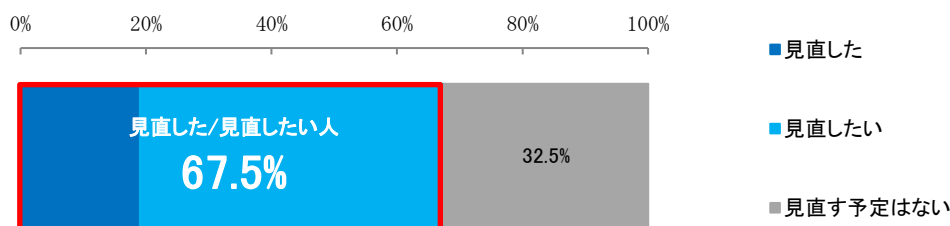
今回の解約金の上限設定でインターネット通信サービス(光回線)の乗り換えを検討したい人は7割以上。

インターネット通信サービスを契約している20～60代の各世代40名ずつ計200名に家計の見直しについて聞いたところ、物価高騰により3人に2人以上が家計を見直し済み、または見直したいと回答しました。【図1】

さらにその中で家計を見直し済み、検討している人のみを対象に、解約金の上限設定により乗り換えを検討したいかを聞いたところ、7割以上(72.6%)が「検討したい」「どちらかというと検討したい」という結果になりました。【図2】

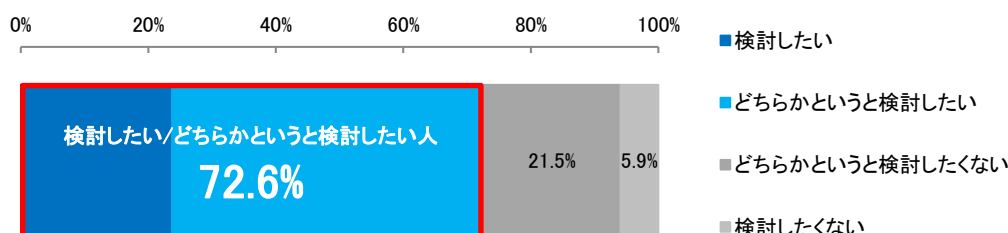
物価高騰で生活の見直しが進む中、生活のインフラとなっているインターネット通信サービスの見直しが注目を集めていることが伺えます。

【図 1】昨今、物価高騰のニュースが世間を賑わせていますが、家計の見直しを行いましたか？  
(単一回答、N=200)



NURO 光

【図 2】解約金に上限が定められた(これまでの解約金が大幅に減額された)ことで  
通信サービスの乗り換えを検討したいと思いますか？(単一回答、n=135)



NURO 光

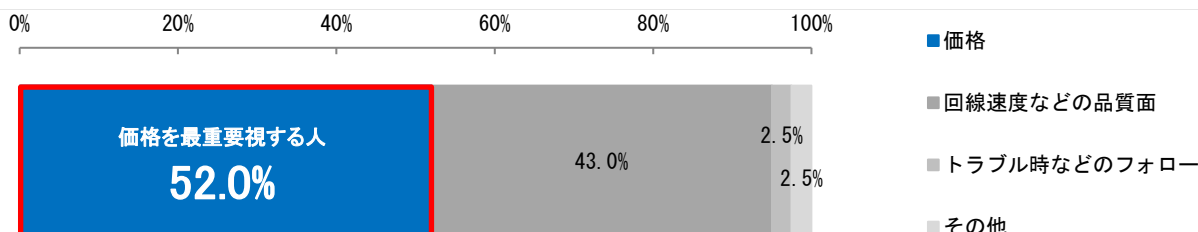
TOPIC②

**半数以上(52.0%)がインターネット通信サービス(光回線)で最も重視することは「価格」と回答。  
解約金の上限設定により乗り換えを検討したい人が料金以外に重視していること  
TOP2 は「回線速度などの品質面」(64.3%)と「設置や解約時のフォロー」(54.8%)。**

調査対象者全員にインターネット通信サービス(光回線)で最も重視していることを聞いたところ、半数以上(52.0%)が「価格」と回答。自身が支払う費用に敏感な方が多いと思われ、今回の解約金の上限設定が多くの方にとって今の契約内容を見直し、乗り換えを検討するきっかけになる可能性があります。【図 3】

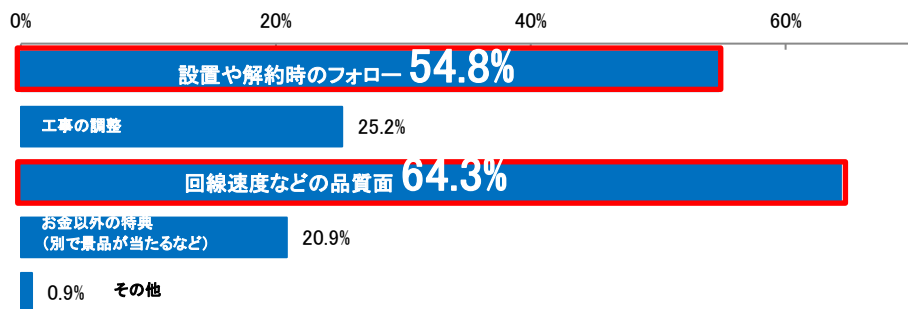
また、解約金の上限設定により乗り換えを検討したい人のみを対象に、料金以外で重要視することを聞いたところ、「回線速度などの品質面」(64.3%)、「設置や解約時のフォロー」(54.8%)が上位に並ぶ結果となり、サービスのクオリティや乗り換え時のサポートも乗り換え時の着目点として捉えている人が多いことが分かりました。【図 4】

【図 3】インターネット通信サービス(光回線)で最も重視していることは何ですか？(単一回答、N=200)



NURO 光

【図 4】インターネット通信サービス(光回線)で最も重視していることは何ですか？(複数回答、n=115)



NURO 光

TOPIC③

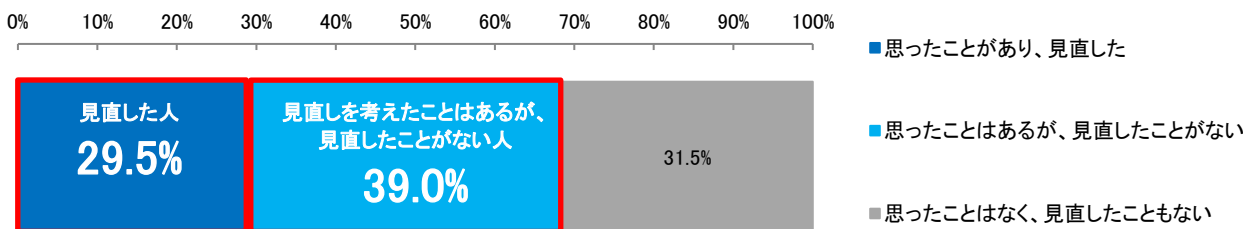
インターネット通信サービス(光回線)の契約(他社への乗り換え、プラン)を見直したことがある人は 29.5%に留まる。

乗り換えの障害になっている一番の理由は「手続きなどが面倒だから」(55.3%)。

乗り換えが加速しそうな中で、調査対象者へ実際にインターネット通信サービス(光回線)の契約(他社への乗り換え、プラン)を見直したいと思ったことがあるかを聞いたところ、「思ったことがあり、見直した」のは 29.5%という結果になりました。さらに、「思ったことはあるが、見直したことがない」(39.0%)が「思ったことはなく、見直したこともない」(31.5%)より多く、見直しを検討したことはありつつも、行動に移せていない人が一定数存在することが明らかになりました。【図 5】

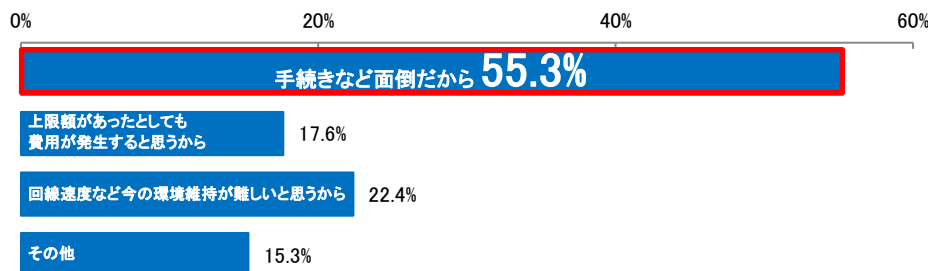
なお、今回の解約金の上限が設けられてもインターネット通信サービスの乗り換えは検討しないと回答した人たちへ乗り換えの障害になっている理由を聞いたところ、半数以上(55.3%)が「手続きなどが面倒だから」と回答しており、その他の理由とは大きな差が出る結果となっています。【図 6】

【図 5】これまでインターネット通信サービス(光回線)の契約(他社への乗り換え、プラン)を見直したいと思ったことはありますか？(単一回答、N=200)



NURO 光

【図 6】乗り換えを検討したくない理由は何ですか？(複数回答、n=85)



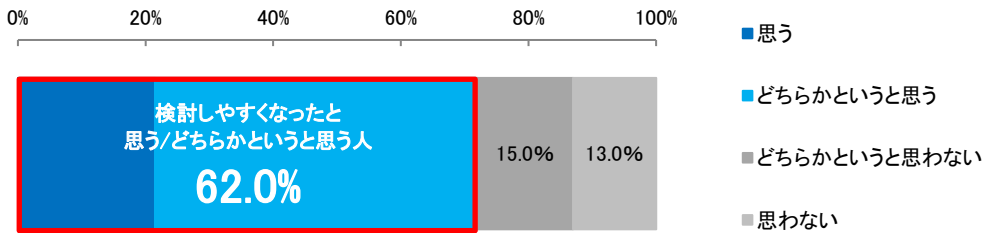
NURO 光

#### TOPIC④

**解約金の上限設定で世の中一般的に乗り換えがしやすくなったと考えている人は6割以上(62.0%)。**

最後に、「世の中一般的に解約金の上限設定によって乗り換えがしやすくなったと思いますか」という質問に対して、6割以上(62.0%)が「思う」もしくは「どちらかという思う」と回答しました。改めて金銭的ハードルが下がったことが、インターネット通信サービスの乗り換えを加速させるきっかけになるという期待感が高いことが明らかになりました。【図7】

**【図7】解約金の上限が定められたことで、世の中一般的にインターネット通信サービスの乗り換えを検討しやすくなったと思いますか？(単一回答、N=200)**



## NURO光

### <調査概要>

対象者: インターネット通信サービス(光回線)を契約中の全国20代~60代の男女各世代40名ずつ計200名

調査手法: インターネット調査

調査期間: 2022年8月2日(火)~8月3日(水)

### 【「NURO光」について】

「NURO光」は、高速通信と、リーズナブルな価格が特長の光回線サービスです。高速・大容量通信により、テレワークや動画サービスの視聴、オンラインゲームなどでも、ストレスなく安定して利用できます。家庭内で同時に複数台のデバイスを接続した状態でも快適に通信でき、近年高まる高速通信へのニーズに対応しています。J.D. パワーによる“固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度”では、関東エリアで2017年より6年連続No.1。(\*1) また、2022年 オリコン顧客満足度®ランキング「インターネット回線 広域企業」で2年連続総合1位を受賞するなど(\*2)、通信品質や料金、各種提供サービスにおいて、お客さまより高く評価されています。

(\*1)

・J.D. パワー“固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度6年連続No.1<関東(エリア)>” J.D. パワー2017-2022年固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査。jdpower-japan.com 2022年調査は固定インターネット回線を家庭で利用している関東エリアの3,300名からの回答による。

(\*2)

・2021年~2022年 オリコン顧客満足度®ランキング「インターネット回線 広域企業」総合1位 北海道/東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国/四国/九州・沖縄エリアのうち、9地域中5地域以上で展開しているサービスを対象としたランキング