

UQモバイルの満足度調査結果

■アンケート調査概要

調査目的	UQモバイルの利用に関する満足度調査
調査対象	UQモバイルを利用している男女118名
調査方法	クラウドワークス
調査実施期間	2025年01月29日から2025年02月11日まで

■アンケート項目

質問1:性別を選択してください

質問2:年齢を選択してください

質問3:UQモバイルを利用してみて、満足していますか？

質問4:UQモバイルを契約しようと思った決め手はなんですか？

質問5:UQモバイルの料金やデータ容量のプランに満足していますか？

質問6:UQモバイルの通信速度について満足していますか？

質問7:UQモバイルのキャンペーンについて満足していますか？

質問8:UQモバイルのサービスやサポートについて満足していますか？

質問9:UQモバイルで特に満足している点を教えてください。

質問10:UQモバイルで改善してほしい点を教えてください。

■アンケート結果

【質問1:あなたの性別を選択してください】

男女	回答者
男性	37名
女性	81名

【質問2:あなたの年齢を選択してください】

年齢	回答者
20代以下	27名
30代	46名
40代	30名
50代	11名

60代以上	4名
-------	----

【質問3:UQモバイルを利用してみて、満足していますか？】

満足度	回答者
満足している	65名
やや満足している	41名
やや不満	10名
不満	2名

【質問4:UQモバイルを契約しようと思った決め手はなんですか？】

契約の決め手	回答者
料金	91名
キャンペーン	17名
データ容量	0名
通話料金・通話オプション	5名
通信速度	4名
支払い方法	0名
店舗の有無	1名

【質問5:UQモバイルの料金やデータ容量のプランに満足していますか？】

満足度	回答者
満足している	61名
やや満足している	42名
やや不満	14名
不満	1名

【質問6:UQモバイルの通信速度について満足していますか？】

満足度	回答者
満足している	52名

やや満足している	43名
やや不満	21名
不満	2名

【質問7: UQモバイルのキャンペーンについて満足していますか?】

満足度	回答者
満足している	34名
やや満足している	65名
やや不満	16名
不満	3名

【質問8: UQモバイルのサービスやサポートについて満足していますか?】

満足度	回答者
満足している	48名
やや満足している	55名
やや不満	14名
不満	1名

【質問9: UQモバイルで特に満足している点を教えてください。】

回答(原文ママ)

- 料金の安さに大満足です。また、通信速度も普通で全く不安要素が無かったので、快適に使えました。
- 費用がかなり抑えられていること。
- 料金が安くなった。
- UQモバイルに乗り換える前は、auだったのですが、月のスマホ代が、auの時と比べ、-1000円減ったなど、料金体系に大変満足しております。
- とにかく基本料金が安いところ。
- Wi-Fiの契約でも料金が安くなり、電波も安定していてそんなに高くなくて便利
- 値段は安めで回線もそれなりに安定するのでコスパが良い。動画やFPSスマホゲームなどあれば物足りなく感じるだろうが日常であれば困ることは特にありません
- 料金が安い事とプランがわかりやすい。
- 料金設定はauを使っていた時よりも格段に安くなったので満足しています。
- 自宅セット割を利用することで、1,000円前後で運用できる点
- 料金がちょうど良いところ。
- プランの値段にわりに回線が安定している
- 前のauよりも利用料金が半分になった。

- 通信速度は大手キャリアとあまり変わらないのに安い点です。
- 料金が安いこと
- 割とどこでもつながると思う。以前別キャリアを利用していた時は帰省時に困ることもあつたが、こちらは今のところ不便はない。
- 低価格で、通信速度も遅くなく不快でないところ。
- やはり毎月の料金の安さです。
- 格安にしては通信速度も他の楽天モバイル等の格安会社に比べてもそこまで悪くなく、不自由なく使用できているので個人的には満足しています。
- キャンペーンの多さによってお得になる点です。
- 利用料金が安くなり、通信速度も今までと変わらずに使用できていると感じている点。ギガ数もかなり余裕をもって使用できている点。
- 外で利用する際は、節約モードに設定するとほとんどデータ容量を消費する事なく利用できる為、2G/月の契約でも充分な点が大満足です。
- 料金が安いのに、通信速度は変わらないし、電波が届かなことがほとんどない。
- 料金安めで、色々割引がある所
- 料金が安いこと。
- 仕事用回線として利用中。乗り換えてauペイ20000円分をもらったので満足しています。
- 月々の価格が安い。
- 利用料金が安く、サポートが充実していることに満足しています。auショップでサポートを受けられるので助かります。
- ahamoと同じ料金体系で利用できる点。
- 離島ですが速度が速いと思います。以前別の会社を利用していた時はつながらない場所があったり、速度が遅いと感じたり不便がありましたが、UQモバイルに変えてからは困ったことがないです。
- 乗り換えて2万円分のポイントを貰えたから。
- 月々にかかるスマホの料金が低くてネットの通信速度がとにかく速いところです。あとは同じKDDIなので全国のauショップでUQモバイルを扱っていてスマホに関する相談やサポートが受けられることです。
- 大容量で通話無料が10分ついているのが良い、通信速度もau回線なのでストレスなく利用できているので満足している。
- 家族割やネットのセット割が前提ではないプランがあるのが魅力です。通常のかけ放題が必要な程ではないけど毎月電話をする機会もあるのでかけ放題もセットになっているのもいいです。
- 少し値上がりしましたが4000円未満で使っているところがよいです。
- auと系列でau電気などを継続して使用できて価格が安いから
- 特に大きな問題がなく、普通に使えるだけで満足している。
- 他の会社よりも格安で契約でき、十分に使っている点。
- 使用料金が安い
- 無料通話、月60分で500円のプランがあったこと
- 以前は大手キャリアauでしたので、その下のブランドであるUQ mobileにしたことによって毎月の支払い通信費が減ったにも関わらず、特に使用に支障がなかった点です。
- 料金が安い割に安定している
- ずっと他社を使っていたが、料金がUQモバイルの方が安く、節約になると思ったから。
- 通信速度が速くとてもいい
- 料金が安いので満足です
- 契約すると2万円もらえるというキャンペーンをやっていた
- 価格の割に、速度も安定してるので、おすすめです

- とにかく安い。繋がりにくいのは大手キャリアの隙間だからかと疑うときがありますが、そういう場所のときは別のキャリアの友人も繋がりにくかったりするので、気にならなくなりました。
- 通信速度が安定しました。オンラインゲームや動画視聴が快適になりました。
- キャンペーンによりお得に端末を購入できた点です。
- ギガ数を抑えて低料金での使用料金の設定があること。
- 自宅セット割などの各種割引を適用させることで毎月1,078円で利用できるのはコスパが良いので、大変満足しています。
- プランが分かりやすいので料金の確認がしやすい点
- 自分のライフスタイルに合わせて高速・低速を選べるのがいいです。
- 金額が安くて、つながりもよい。
- 山中でも通信速度が落ちない
- au回線と同じなので、速度が早いこと
- 料金プランが明確でお得感があるところです。データ容量や通話料金がリーズナブルで、コストパフォーマンスが良いと感じています。
- UQモバイルで満足している点は、料金が安く利用出来るからです。あとは、1ヶ月使用しなかった、ギガがある時は次の月に繰り越せる所も満足している。
- 月次の携帯代が安い
- ターボ切替ができるため、節約モードと高速モードを切り替えできる点はとても満足しています。
- 月額料金が安いところ。
- 基本料金の安さと店舗で対面での対応が可能なこと
- 料金が安いという点
- 圧倒的に料金が安い点は満足しています。在宅勤務なのでそこまでギガ数も要していないためギガの少ないプランで安いものがあるのが助かります。
- 他者と比べて価格が安く以前支払っていた金額より3分の1の支払いになりとても嬉しいです。また、通信速度や通信の範囲などが広く、どこへ行ってもスムーズにネット環境が整っていたので安心して出掛けることができます。
- 月に払う額が2000円安くなりました。
- 契約の速さ
- 通信品質が良い、au回線で安定だなっておもった
- 料金が安いことと、auのキャリアメールを使えること
- 価格が安いこと
- 値段が抑えられる事
- 通信速度とプラン
- とにかく安い。元々auを使っていましたが、格安SIMに変えたくてUQモバイルに移行しました。通信速度に影響が出たらauに戻そうと思っていましたが全く変わらず、料金が半分以下になったのでとても満足しています。
- 料金が安い点
- もともとがauで系列のUQモバイルへの移行がスムーズに行えたこと。
- アプリがとても使いやすい。料金の見やすいし契約内容も明瞭なので安心できる。
- auからの乗り換えで電話番号が変わらないこと。auと比べて料金が安いこと。
- 月々のデータ量が余った分を翌月に繰り越せることが良い。
- 料金が安い
- 家のネット環境と併用しているのでとにかく安い！
- 月額料金の安さ

- 手動で高速から低速に切り替えられること。ワイモバイルの時はそれができなかつたので、高速にしなくてもいい時でも高速で動いていた。なので、月末には決まって低速になってしまい、困っていた。
- 料金が安いところが何よりありがたいです。最近同料金でギガ数が上がったので更に喜んでいます。
- 乗り換えキャンペーンでお得に乗り換えができました。料金も安く満足です。
- 月額の安さ
- 私にとって最適なデータ量(15ギガ)に対して適切な価格なので満足しています。
- 繋がりやすいのに利用料が安い
- 1番は格安であること。子供のスマホもUQを利用させていただいてます！このご時世、どれだけ安いかになるかと思います。
- 乗り換え等で特典があるところ
- 月額料金が大手より格安である
- 価格が安い
- LINEMOキャンペーンが豊富で◎格安運用できる、5分通話無料も嬉しいサービス◎事務手、simタイプ変更など無料でesimでも心配無し。サポートもgood！
- 電波がつながりやすいところ。他社の携帯の方が電波がなくても、UQは比較的繋がってる時の方が多い。
- 携帯料金が安くなった
- 料金設定
- 月額料金の安さ
- Google関係が最初から充実してる
- 店舗サポートがあるので安心だし、結局店舗で聞くと早い！
- 月額の料金が安いこと。
- 料金の安さ
- 電話での対応がとても丁寧だったこと
- 月額料金が安くて満足しています
- 今のところは問題が何にもないです。
- くりこしプランが自分にちょうど良いからです。値段も安いです。
- データ容量の契約をかなり少なめにしている事もあり、料金が安いところに満足している。容量が少なくて特に困る事は発生していないし、通話とメール、インターネットは問題なく使っているので満足している。
- 安いのがいい
- アプリのUIが分かりやすい。
- まずまず普通に使って料金が安い。
- au回線を使用しているので通信速度はauと変わらず安定しています。
- 低速で使うと、ギガを使わないモードが選べること。
- 満足している点としては安定した通信品質で電波もつながりやすいことです。
- auの中古iPhoneが安く買えるので子供に持たせるのにちょうど良いです。
- データ利用で低速と高速を切り替えられるのが便利
- 一番は料金が安いことです。通話プランはオプションで自分に合ったプランを選択できて良いと思います。au電気との割引や家族割もあり満足しています。
- 大手からの乗り換えだったので、やはり月々の支払額が下がったこと。
- 色々な回線を使用してきましたがKDDI回線が自分の生活圏内では1番安定しています。都内ど真ん中で仕事をしていますが回線状態は快適で問題なく使用できます。以前キャンペーンが魅力的だったためdocomo回線に変えましたがあまりに回線状態が酷くて乗り換えるタイミングになつたら即UQにしました。auだと高いのずっとUQで契約しています。あとは家族割を使用しているのでとても安くありがとうございます。

- データを翌月に繰越できるところ。

【質問10:UQモバイルで改善してほしい点を教えてください。】

回答(原文ママ)

- 新機種が選べなかつたので、機種を増やして欲しいです。
- 旧プランのため費用が抑えられているが、現在のプランでは安価なプランがなくなってしまったこと。
- 月々の引き落とし料金メールを復活してほしい。
- 月々の料金は満足なのですが、欲を言えば、もう少し使えるギガ数を上げてもらいたいと思います。現在、4ギガのプランのため、使用をセーブしている状態なので、できれば、10～20ギガを使って、今の料金のままといったプランがあれば大変うれしく思います。
- 利用可能な料金プランの数が少ないところ。
- 特に思いつくことがありません
- 高低差のある場所で電波が入りにくい事がたつたある。10階以上や地下など。
- 5Gエリアがなかなか拡大されない。
- 通信速度をもう少し速く改善して欲しいです。
- 長期利用特典が物足りないので、改善して欲しい
- 長く使えば安くなるなどのキャンペーンが少ないところ。
- 機種変更など乗り換えのない場合の割引などが無いこと
- 通信速度が、不安定になることがある。
- ギガ数は変えずもう少しだけ料金を下げて欲しいです。
- 特になし
- どのプランも金額が似たり寄ったり。もっと安くてギガ少ないプランとかあってもいい。プランの金額に差をつけて、ギガ使いそうなときと使わないときでうまくやりくりしたい。
- ギガ数に応じてプランが変わってくるが、そのギガ数の種類が増えると嬉しい。
- 格安SIMあるあるなのかもしれませんがたまに通信が良くない時があるのでそこを改善してもらえたたらと思います。
- 気持ちもう少し料金が全体的に安くなると有り難いです。
- 特にないです
- 特にありません。
- 契約時に取り扱い機種が少ないと感じた事があったので、できればもう少し種類を増やしていただけると嬉しいです。
- キャンペーンがわかりづらいので、もっと宣伝してほしい。
- 今のところない
- データプランの種類を増やして欲しいこと。
- myUQモバイルを別回線利用時に開けないバグが改善されてほしい。
- 使えるギガが少ないので、すぐ低速になる
- データチャージをできないようにして欲しいです。子供が勝手に有料のチャージをできなことは必要です。または、auよりも低額の使い放題プランを作つて欲しいです。
- 生活圏内で通話がよく途切れる。
- 今でも十分に満足ですが、継続して使っていきたいので料金がもっと安くなったらうれしいです。
- たまに回線が落ちる。
- 料金やサービスに関しては満足していますが改善してほしい点としては取り扱うスマホの機種の種類が大手と比べると若干少ないところです。もう少し、多く取り扱って欲しいです。
- 販売しているスマホ端末の種類を増やして欲しい。

- 最近通信が重たいなど感じることがあります。他のキャリアに比べて通信障害も多く、安定性に欠けるところ。
- UQを開くときに少し時間がかかる点です。買い物でポイントを使いたいときに準備しておかないと焦ります。田舎なので、Pontaポイントを貯められるお店があまりありません。
- 電波がたまにつながらないときがある
- My UQ mobileの使い方が少し複雑なところ。アプリからまた別のサイトへログインして調べなければいけないことがあるのが面倒。
- 特にありません。
- iPhoneの取扱があるが、最新機種は取り扱っていない点
- 上記のプランがなくなってしまったこと
- もう少し、料金を下げて欲しいです。または料金据え置きで利用可能通信量を上げて欲しいです。他の格安系統よりも割高感があります。
- たまに繋がりにくい時間がある
- 今のところ特にない
- 特にないです
- 特になし
- とにかく地下鉄での電波が繋がらない。至急改善してほしいです。
- 現状問題ないです
- データ容量が増えて格安プランがあれば、もっといいと思います。
- 料金プランが少ないように感じます。
- サポート面です。
- 購入できる機種の種類を今以上に制限を緩和して増やしてほしい。
- 同じサブブランドのワイモバイルはオンラインショップでの契約なら事務手数料が0円なので、UQモバイルもオンライン契約時は事務手数料をなくしてほしいと思います。
- キャンペーンの時の情報が多くて、いつまでに何をするのか(解約等)が分かりづらかった。
- 月額が安いですが他キャリアはさらに安いのでもう少し頑張って欲しいです。
- 店舗の予約がなかなかとれない。
- 料金が高い
- もう少しプランの幅を広げて欲しい
- 混雑時や夜間は速度が落ちることがあるので、もっと安定した高速通信ができるようになれば嬉しいです。
- 改善して欲しい点は、たまに、通信が遅くなることがある所を改善して欲しい。
- たまに通信が不安定になるから改善してほしい
- 場所によって通信状況が不安定になることがあるので、安定した通信を提供してほしい。
- 時間帯によって通信速度にムラが出るところ。
- 時々電波が悪い
- 全く繋がらなくなる時間帯が多い
- 古くからUQモバイルで契約をしているので、古いプランのままになっています。古いプランのままだとauの方のアプリからでないとデータチャージができないこともあります。ややこしいところがあるので、古いプランだからといって分けないでほしかったです。
- 3Gしか使えないプランだった為、すぐに速度制限がかかってしまいます。契約時は仕事もしていない、自宅のWi-Fiだけで賄えていたのですが、最近は仕事を始めたので自宅以外で使うことが増え、月の真ん中くらいで速度制限がかかって繋がるのが遅くなってしまいます。格安なので仕方ないのですが、もっと良い方法があれば良いなと思います。
- 特にありません。
- そんなに安くない
- 最低容量が4GBなので、もう少し少なくて安いプランが欲しい

- 機種変更するときに最新機種が買えないこと
- 10分通話を安く提供してほしい。
- 人混みでは若干繋がりにくいこと
- 値段と店舗
- 今のところは支障なく使えているので特にないです。
- 通信速度がやや遅い点
- 以前は格安プランを感じていたが、大手キャリアがサブブランドを打ち出したりする中で、以前のように格安感、お得感を今のメニューのラインナップだと感じにくくなってきていること。
- 電波の弱い場所がやはりある。地方に住んでいるので不便に感じる。
- 特になし
- 実店舗の従業員でマスク姿が多い。あとは従業員のマスクハラスメントが最悪。これでは従業員が地元で働く人として信頼に値しない。あとは公共Wi-Fiの自動接続が無いので不便する。
- 通信速度が遅い
- PayPayみたいに使い勝手がよかつたらなとは思います。
- 販売端末のバリエーションを増やす
- 高速モードでも通信速度が遅い時がある。
- 稀にですが、動画をダウンロードしているときに止まることがあるのでもう少し改善されると良いなと思います。
- もっと最近機種を増やしてほしいです。
- ギガをもう少し増やしてほしいです
- 同等の15ギガプランを楽天と比べると、自宅セット割を適用しても100円高い。まだまだプランの値下げ余地あると思います。
- 店舗に容量の大きい端末が全然なかった。
- 家族無料通話サービスをいれてほしいですね。無料通話アプリがダメな時、子供から連絡出来ない為。
- あくまでサブ回線なのでちょいちょい遅い
- 家族割(学割)の期間が短い
- もっとプランがあると嬉しい
- ソフトバンクとラインは元々別会社であり、連携しているとはいえ一般顧客にとって非常に解りづらい
- UQのアプリの反応が悪い。立ち上がり時間や、案内方法が遠回りで、違うもので調べた方が早い時がある。見てすぐに分かるようにしてほしい。
- 安くなるプランが増えると嬉しい
- 通信エリアを増やしてほしい
- 通信の速度と安定性
- au iPhoneから乗り換えたが思ったほど料金が下がらなかった
- 最初は料金で契約したが最近はもっと安いとこが出てきて料金安くしないと、、、かえようか検討中
- 特になし。
- 特になし
- auショップが少ないと
- 改善してほしい点は特にありません
- 今契約しているものよりお得なプランがあればアナウンスして欲しいです。
- auペイで買い物をするとポイントがつきますが、auのユーザーより少ないのでもう少しつくとよいです。

- 定期的にお得な情報や、契約状況などを教えてくれると良いなと思っている。そうすれば最新の状態に保てるし、もっとメリットが見つかると思う。
- 特になし
- 通信がもっと早くなれば良いと思う。
- 高速モードで使える量が増えるとありがたい。
- 通信料をあと数十円でも安くして欲しいです。
- 長期利用者がもっとお得に感じれるキャンペーンが欲しい。
- 改善してほしい点としてはデータ容量のシェアをすることができないのでできるようにしてほしいことです。
- 通信制限がかかっていないのに通信速度が時々遅くなるのが不満です。
- 料金プラン
- 今のところ思い当たる点はないかと思います。
- 大きく困った点はなかった。キャリアメールが使えなくなった位。個人的にはフリーのメールアドレスがあれば十分だったので、今のところ改善してほしいというところはない。
- 特に改善して欲しいところはないです。
- 電波が入らないところがある。