

ソフトバンクから楽天モバイルへの 乗り換えに関するアンケート調査結果

クラウドワークス利用者調査 | 2026 年 8 月 18 日～19 日

調査期間	2026 年 8 月 18 日～19 日
募集場所	クラウドワークス
有効回答数	122 人
作成日	2026 年 8 月 19 日

1. 調査概要

項目	内容
調査テーマ	ソフトバンクから楽天モバイルへの乗り換え理由・料金変化・通信品質・手続き・キャンペーン・後悔・満足度
調査対象	ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えた経験がある人
調査期間	2026年8月18日～19日
募集場所	クラウドワークス
調査方法	Google フォームによるインターネットアンケート
回答数	123 件
有効回答数	122 件

2. 集計方法・注意事項

- 単一選択は「回答数＋有効回答 122 人に対する割合」、複数選択は「選択人数＋対象者比」で集計しています。割合は小数第 2 位を四捨五入し、小数第 1 位まで表示しています。
- 全回答項目が一致する回答が 2 件あったため、後から送信された 1 件を完全重複として除外し、有効回答 122 件で集計しています。
- 自由記述は回答者個人を特定しない形で傾向を整理し、代表例は原文の趣旨を変えない範囲で抜粋しています。明らかな無意味入力や「特になし」等は自由記述のテーマ集計から除外しています。
- 回答はクラウドワークス上の自己申告です。契約履歴・料金・通信品質・キャンペーン適用状況をソフトバンクまたは楽天モバイル側のデータと照合したものではありません。
- 自由記述には現行制度と異なる可能性がある手続き・料金・キャンペーン等への言及も含まれます。記事掲載時は、体験談と最新の公式情報を分けて扱う必要があります。
- 複数選択設問（Q9・Q12）および自由記述テーマは、1 人が複数項目に該当するため割合の合計は 100% になりません。

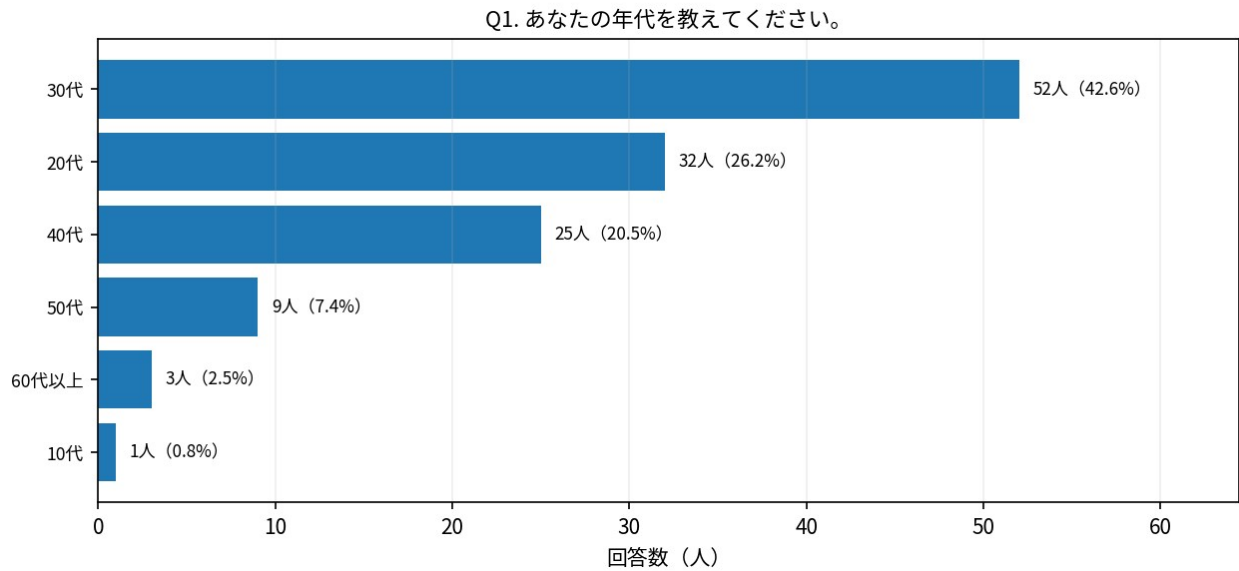
3. 調査結果サマリー

主要項目	結果	補足
月額料金が安くなった	110 人 (90.2%)	「かなり安くなった」＋「少し安くなった」
毎月 1,000 円以上安くなった	111 人 (91.0%)	Q6 の 1,000 円以上の 4 区分
乗り換え手続きで特に困らなかった	74 人 (60.7%)	Q10 で最多
乗り換え前に電波を最も不安視	68 人 (55.7%)	Q11 で最多
電波がつながりにくい経験がある	93 人 (76.2%)	「ときどきある」＋「よくある」
キャンペーンが乗り換えの決め手になった	87 人 (71.3%)	「大きな」＋「ある程度」
乗り換えをほぼ後悔していない	108 人 (88.5%)	「まったく」＋「あまり後悔していない」
総合的に満足している	96 人 (78.7%)	「とても満足」＋「やや満足」
一番良かった点が月額料金	85 人 (69.7%)	Q16 で最多

分析ポイント：料金面では、90.2%が「安くなった」と回答し、78.7%が総合的に満足しています。一方で、76.2%は「よくある・ときどきある」のいずれかで電波のつながりにくさを経験しており、地下・地下鉄、ビル・建物内、山間部・郊外・地方が主な不満場所でした。つまり、ソフトバンクから楽天モバイルへの乗り換えでは「料金の大幅な削減」が最大のメリット、「通信品質・利用場所による電波差」が最大のデメリットとして表れています。

4. 設問別集計（Q1～Q16）

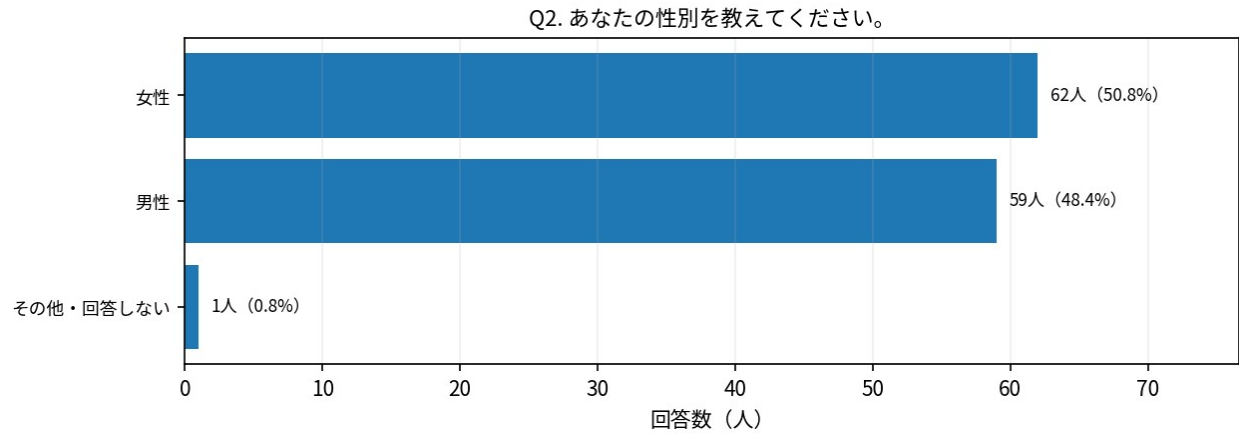
Q1. あなたの年代を教えてください。



回答	人数	割合
30代	52人	42.6%
20代	32人	26.2%
40代	25人	20.5%
50代	9人	7.4%
60代以上	3人	2.5%
10代	1人	0.8%

ポイント：30代が52人（42.6%）で最多。20～40代で109人（89.3%）を占めました。

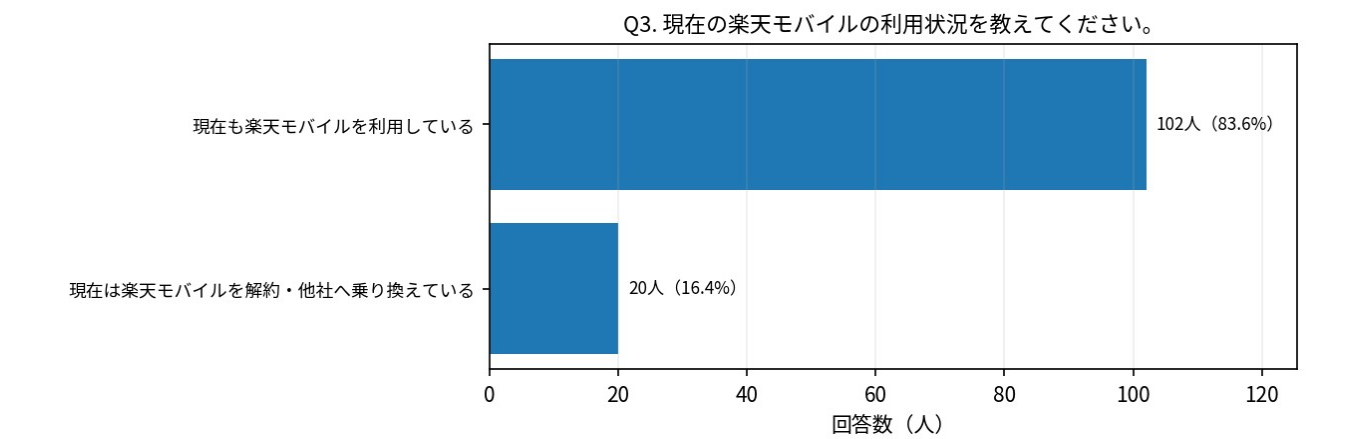
Q2. あなたの性別を教えてください。



回答	人数	割合
女性	62人	50.8%
男性	59人	48.4%
その他・回答しない	1人	0.8%

ポイント：女性62人（50.8%）、男性59人（48.4%）で、男女比はほぼ半々でした。

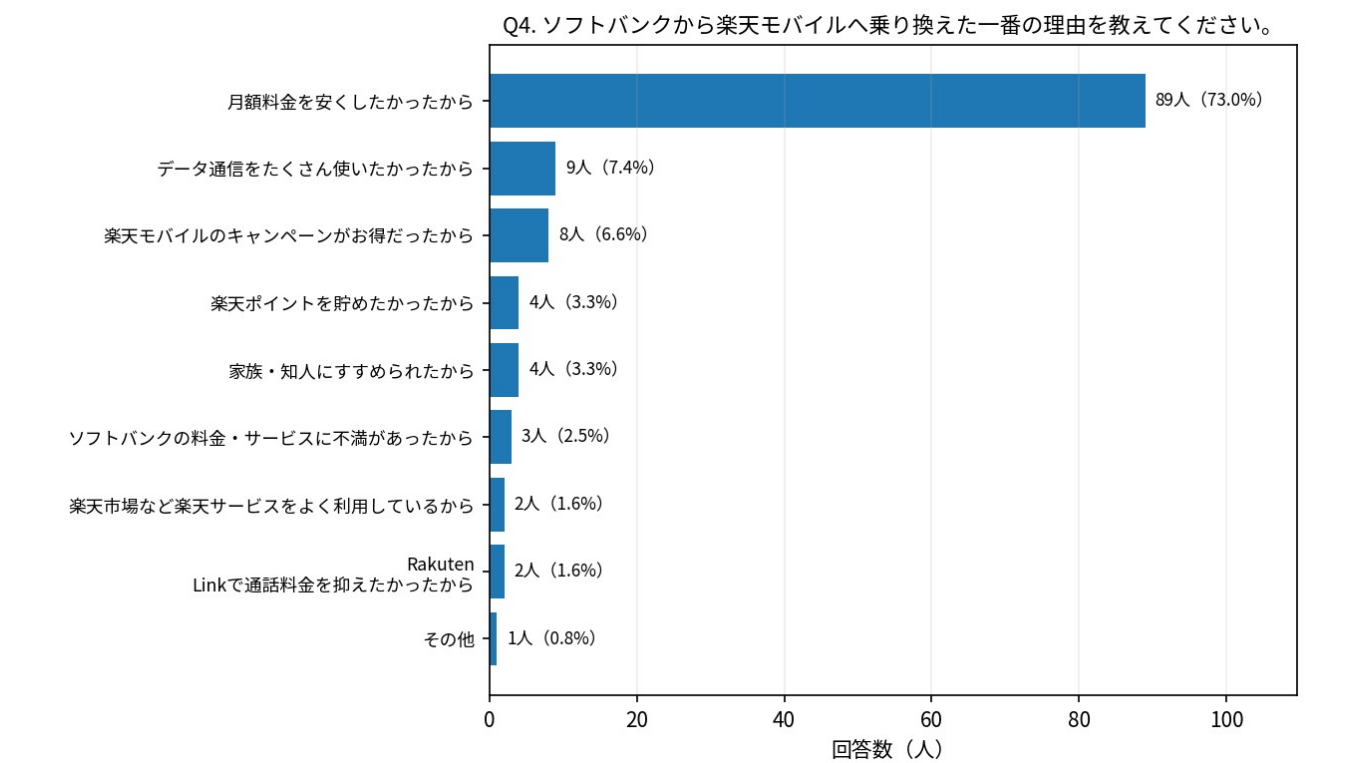
Q3. 現在の楽天モバイルの利用状況を教えてください。



回答	人数	割合
現在も楽天モバイルを利用している	102人	83.6%
現在は楽天モバイルを解約・他社へ乗り換えている	20人	16.4%

ポイント：現在も楽天モバイルを利用している人は102人（83.6%）でした。

Q4. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えた一番の理由を教えてください。

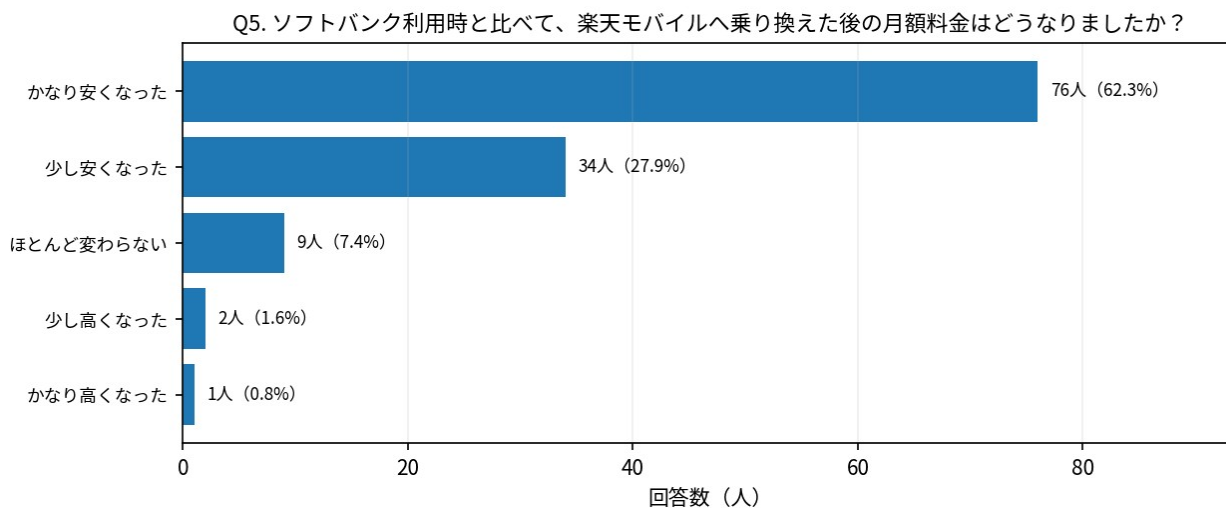


回答	人数	割合
月額料金を安くしたかったから	89人	73.0%
データ通信をたくさん使いたかったから	9人	7.4%
楽天モバイルのキャンペーンがお得だったから	8人	6.6%
楽天ポイントを貯めたかったから	4人	3.3%
家族・知人にすすめられたから	4人	3.3%

回答	人数	割合
ソフトバンクの料金・サービスに不満があったから	3人	2.5%
楽天市場など楽天サービスをよく利用しているから	2人	1.6%
Rakuten Link で通話料金を抑えたかったから	2人	1.6%
その他	1人	0.8%

ポイント：乗り換え理由は「月額料金を安くしたかったから」が89人（73.0%）で突出しました。

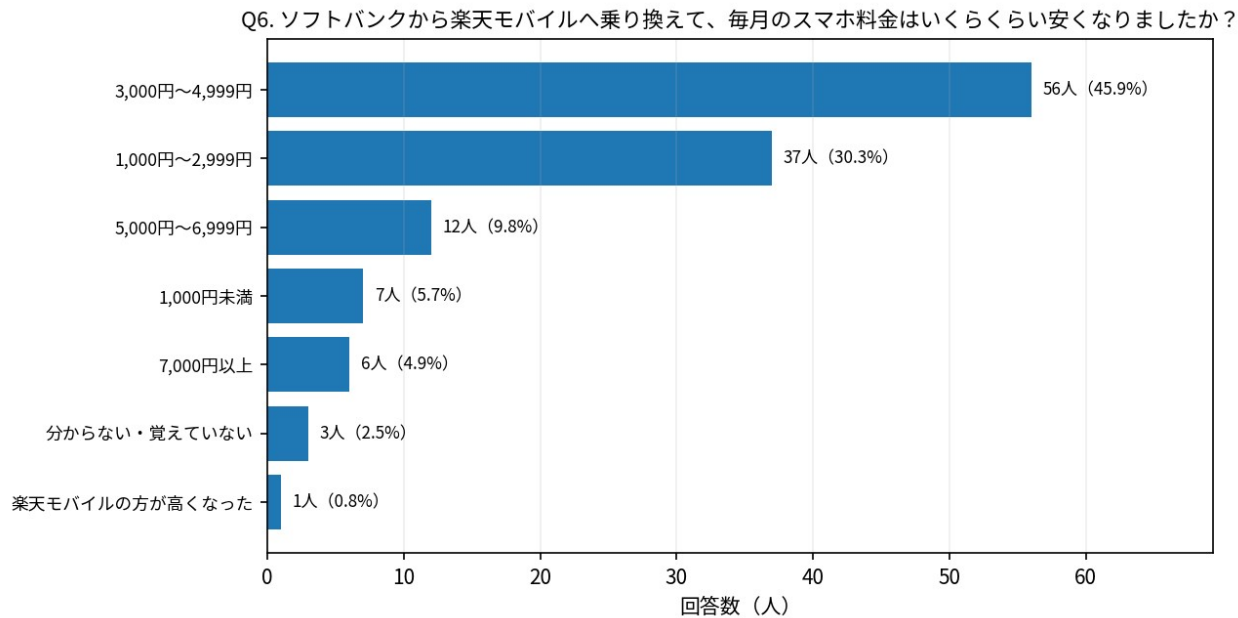
Q5. ソフトバンク利用時と比べて、楽天モバイルへ乗り換えた後の月額料金はどうなりましたか？



回答	人数	割合
かなり安くなった	76人	62.3%
少し安くなった	34人	27.9%
ほとんど変わらない	9人	7.4%
少し高くなった	2人	1.6%
かなり高くなった	1人	0.8%

ポイント：「かなり安くなった」＋「少し安くなった」は110人（90.2%）でした。

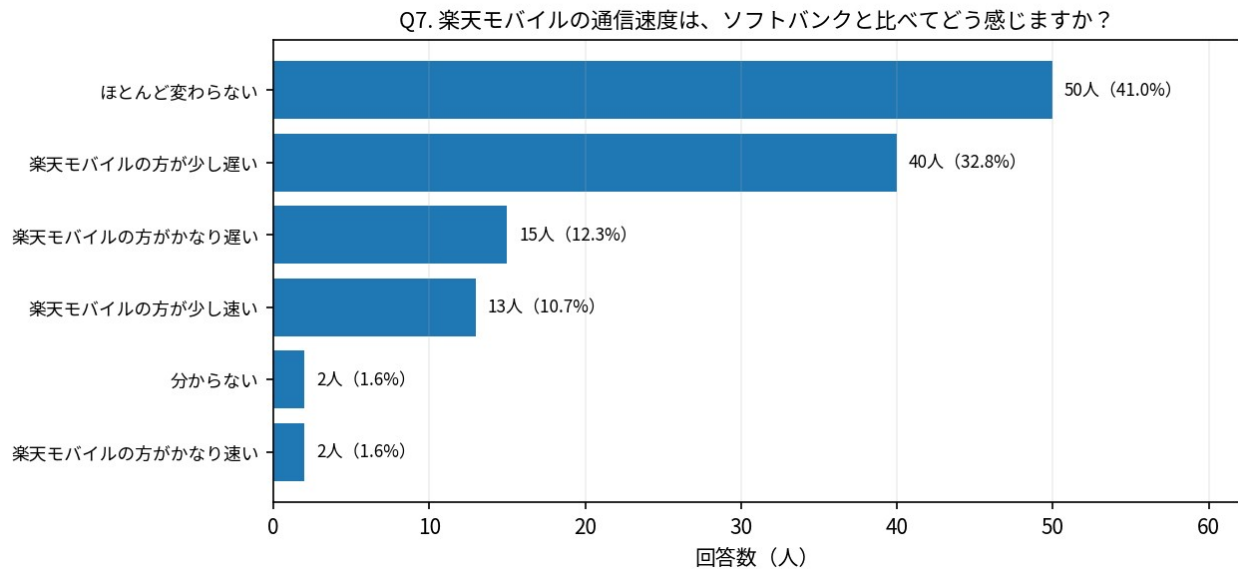
Q6. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えて、毎月のスマホ料金はいくらくらい安くなりましたか？



回答	人数	割合
3,000 円～4,999 円	56 人	45.9%
1,000 円～2,999 円	37 人	30.3%
5,000 円～6,999 円	12 人	9.8%
1,000 円未満	7 人	5.7%
7,000 円以上	6 人	4.9%
分からない・覚えていない	3 人	2.5%
楽天モバイルの方が高くなった	1 人	0.8%

ポイント：毎月 3,000～4,999 円安くなった人が 56 人（45.9%）で最多。1,000 円以上安くなった回答は合計 111 人（91.0%）でした。

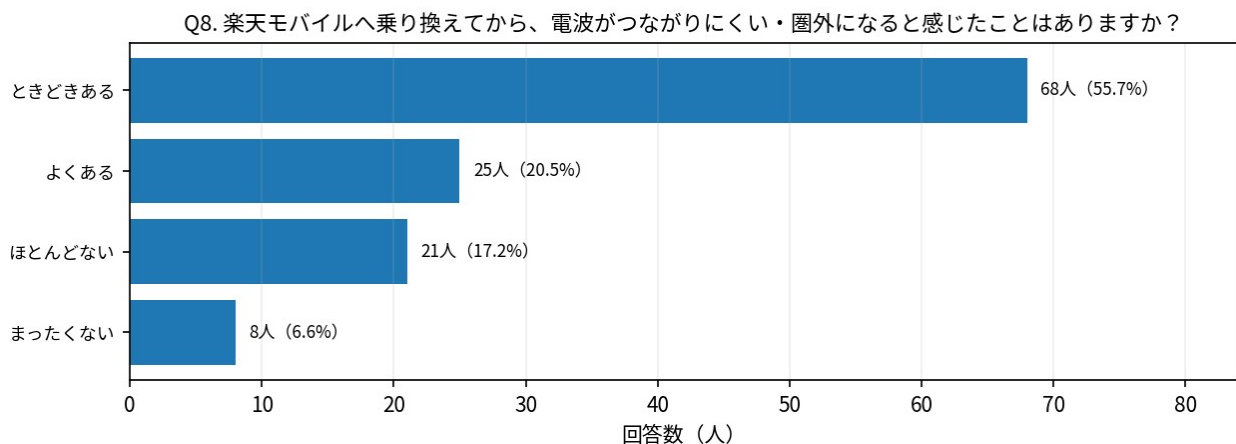
Q7. 楽天モバイルの通信速度は、ソフトバンクと比べてどう感じますか？



回答	人数	割合
ほとんど変わらない	50 人	41.0%
楽天モバイルの方が少し遅い	40 人	32.8%
楽天モバイルの方がかなり遅い	15 人	12.3%
楽天モバイルの方が少し速い	13 人	10.7%
分からない	2 人	1.6%
楽天モバイルの方がかなり速い	2 人	1.6%

ポイント：ソフトバンクより「少し遅い」＋「かなり遅い」は 55 人（45.1%）。一方、「ほとんど変わらない」は 50 人（41.0%）でした。

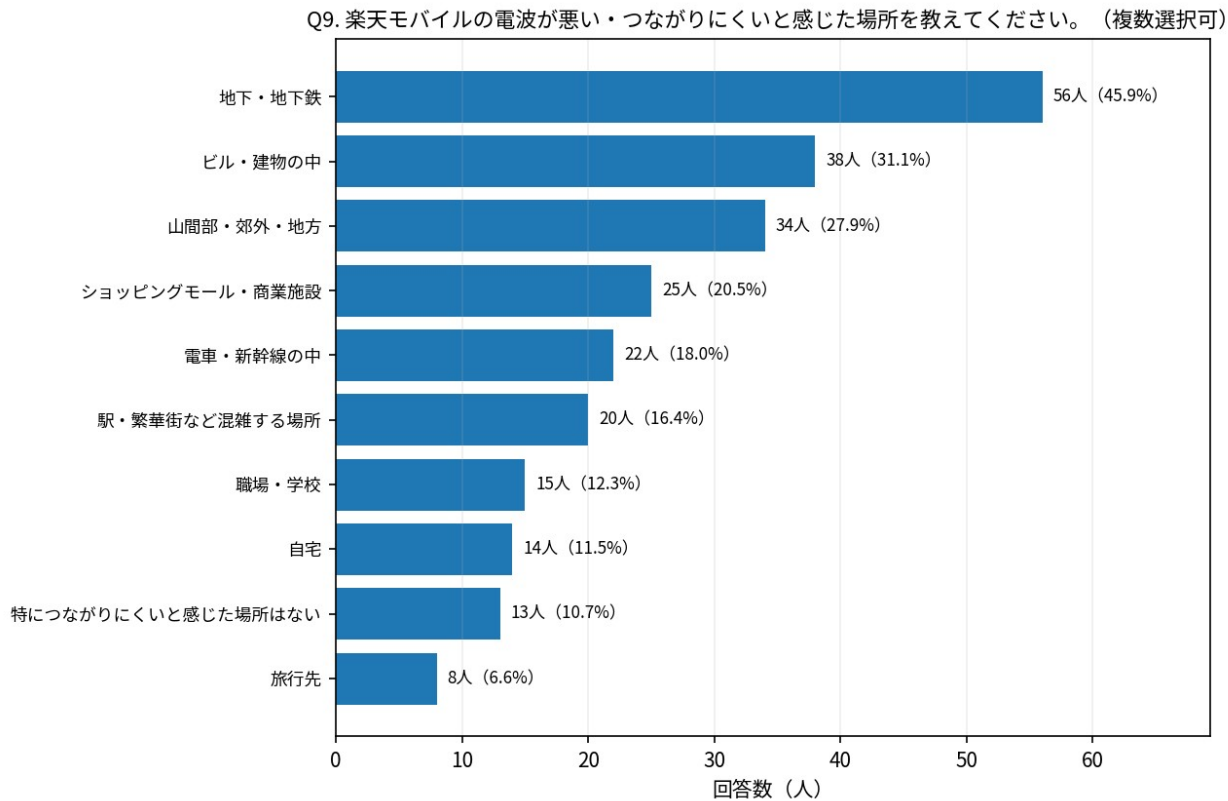
Q8. 楽天モバイルへ乗り換えてから、電波がつながりにくい・圏外になると感じたことはありますか？



回答	人数	割合
ときどきある	68 人	55.7%
よくある	25 人	20.5%
ほとんどない	21 人	17.2%
まったくない	8 人	6.6%

ポイント：「よくある」＋「ときどきある」は 93 人（76.2%）で、電波のつながりにくさは主要な注意点です。

Q9. 楽天モバイルの電波が悪い・つながりにくいと感じた場所を教えてください。（複数選択可）



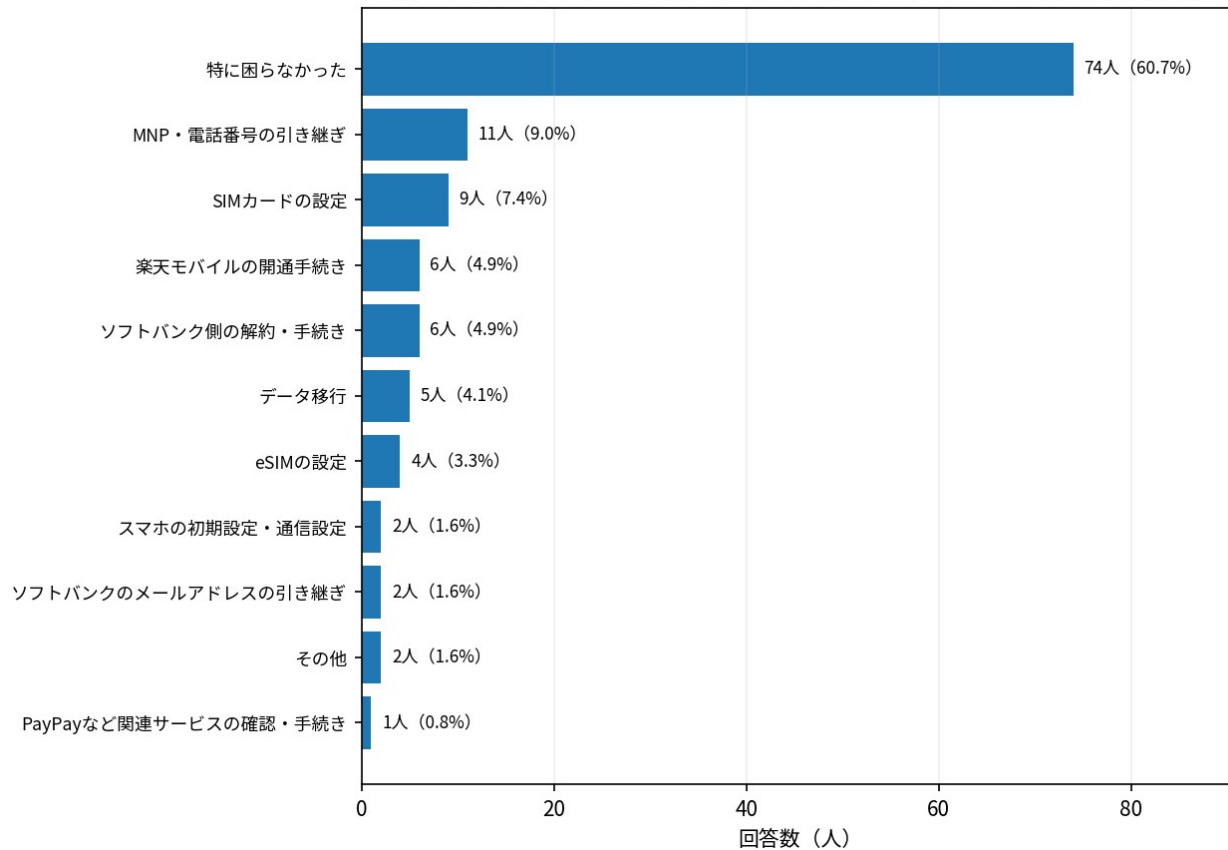
※複数回答のため、割合の合計は 100% になりません。

回答	人数	割合
地下・地下鉄	56 人	45.9%
ビル・建物の中	38 人	31.1%
山間部・郊外・地方	34 人	27.9%
ショッピングモール・商業施設	25 人	20.5%
電車・新幹線の中	22 人	18.0%
駅・繁華街など混雑する場所	20 人	16.4%
職場・学校	15 人	12.3%
自宅	14 人	11.5%
特につなかりにくいと感じた場所はない	13 人	10.7%
旅行先	8 人	6.6%

ポイント：つながりにくい場所は「地下・地下鉄」が 56 人（45.9%）で最多。ビル・建物内、山間部・郊外・地方も上位でした。

Q10. ソフトバンクから楽天モバイルへの乗り換え手続きで困ったことはありましたか？

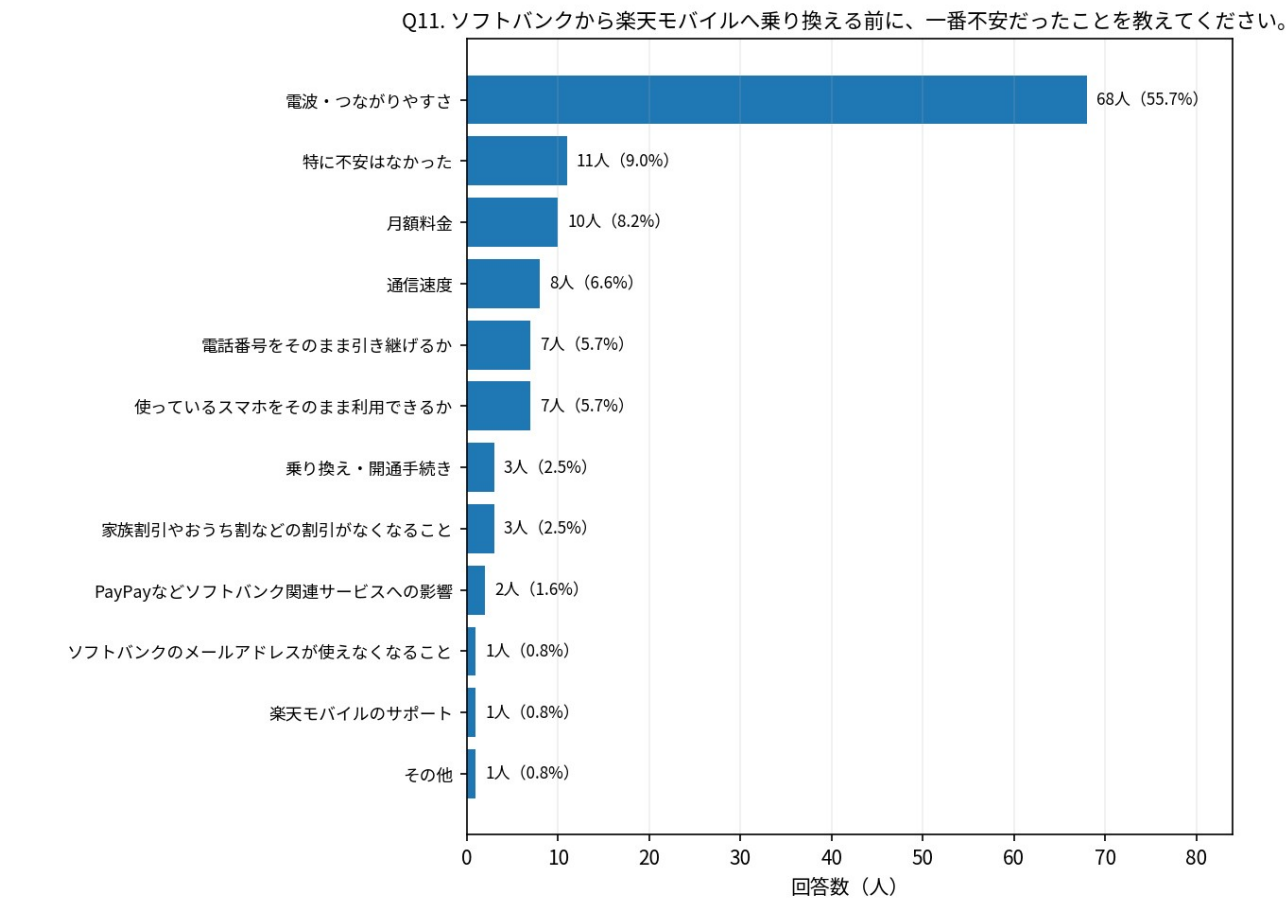
Q10. ソフトバンクから楽天モバイルへの乗り換え手続きで困ったことはありましたか？



回答	人数	割合
特に困らなかった	74 人	60.7%
MNP・電話番号の引き継ぎ	11 人	9.0%
SIM カードの設定	9 人	7.4%
楽天モバイルの開通手続き	6 人	4.9%
ソフトバンク側の解約・手続き	6 人	4.9%
データ移行	5 人	4.1%
eSIM の設定	4 人	3.3%
スマホの初期設定・通信設定	2 人	1.6%
ソフトバンクのメールアドレスの引き継ぎ	2 人	1.6%
その他	2 人	1.6%
PayPay など関連サービスの確認・手続き	1 人	0.8%

ポイント：「特に困らなかった」が74人（60.7%）で最多。困った点ではMNP・電話番号の引き継ぎが11人（9.0%）でした。

Q11. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換える前に、一番不安だったことを教えてください。

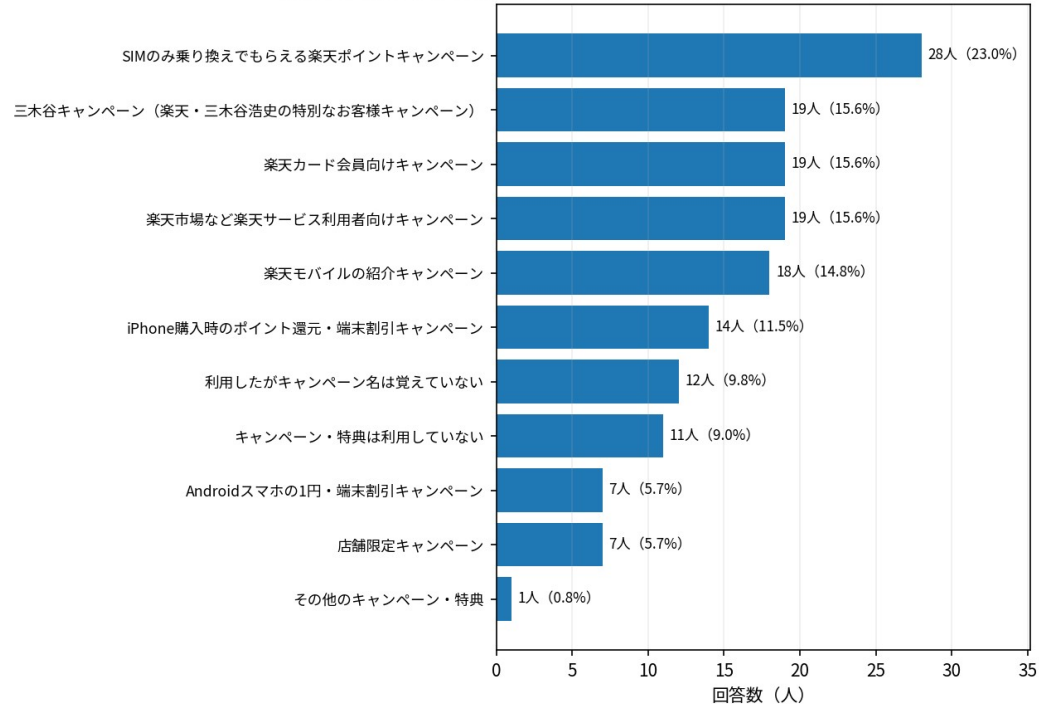


回答	人数	割合
電波・つながりやすさ	68 人	55.7%
特に不安はなかった	11 人	9.0%
月額料金	10 人	8.2%
通信速度	8 人	6.6%
電話番号をそのまま引き継げるか	7 人	5.7%
使っているスマホをそのまま利用できるか	7 人	5.7%
乗り換え・開通手続き	3 人	2.5%
家族割引やおうち割などの割引がなくなること	3 人	2.5%
PayPay などソフトバンク関連サービスへの影響	2 人	1.6%
ソフトバンクのメールアドレスが使えなくなること	1 人	0.8%
楽天モバイルのサポート	1 人	0.8%
その他	1 人	0.8%

ポイント：乗り換え前の最大の不安は「電波・つながりやすさ」で 68 人（55.7%）でした。

Q12. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えた際に利用したキャンペーン・特典を教えてください。（複数選択可）

Q12. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えた際に利用したキャンペーン・特典を教えてください。（複数選択可）

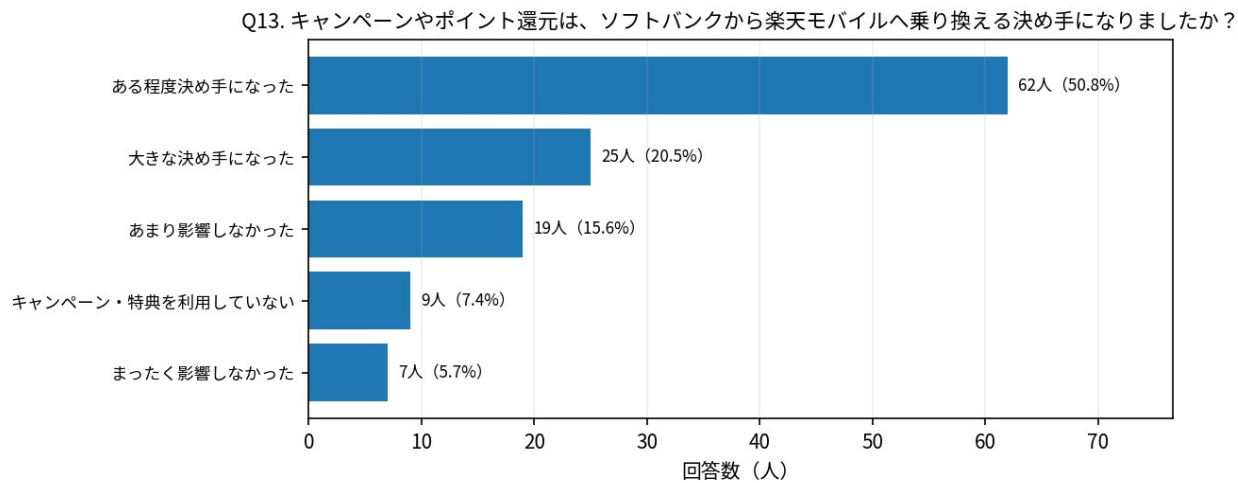


※複数回答のため、割合の合計は 100% になりません。

回答	人数	割合
SIM のみ乗り換えでもらえる楽天ポイントキャンペーン	28 人	23.0%
三木谷キャンペーン（楽天・三木谷浩史の特別なお客様キャンペーン）	19 人	15.6%
楽天カード会員向けキャンペーン	19 人	15.6%
楽天市場など楽天サービス利用者向けキャンペーン	19 人	15.6%
楽天モバイルの紹介キャンペーン	18 人	14.8%
iPhone 購入時のポイント還元・端末割引キャンペーン	14 人	11.5%
利用したがキャンペーン名は覚えていない	12 人	9.8%
キャンペーン・特典は利用していない	11 人	9.0%
Android スマホの 1 円・端末割引キャンペーン	7 人	5.7%
店舗限定キャンペーン	7 人	5.7%
その他のキャンペーン・特典	1 人	0.8%

ポイント：利用した特典は「SIM のみ乗り換えでもらえる楽天ポイントキャンペーン」が 28 人（23.0%）で最多。三木谷キャンペーンは 19 人（15.6%）でした。

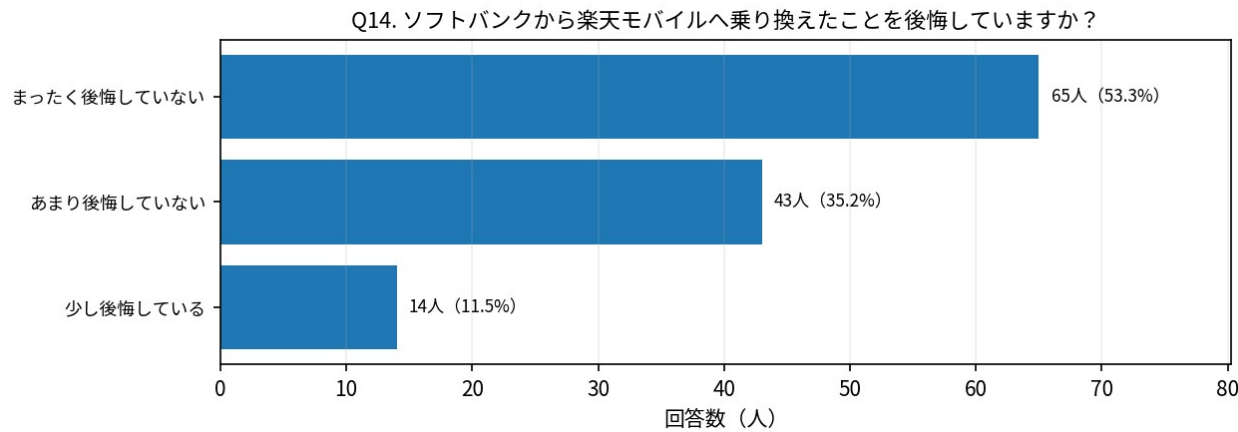
Q13. キャンペーンやポイント還元は、ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換える決め手になりましたか？



回答	人数	割合
ある程度決め手になった	62 人	50.8%
大きな決め手になった	25 人	20.5%
あまり影響しなかった	19 人	15.6%
キャンペーン・特典を利用していない	9 人	7.4%
まったく影響しなかった	7 人	5.7%

ポイント：キャンペーンが「大きな決め手」＋「ある程度決め手」になった人は 87 人（71.3%）でした。

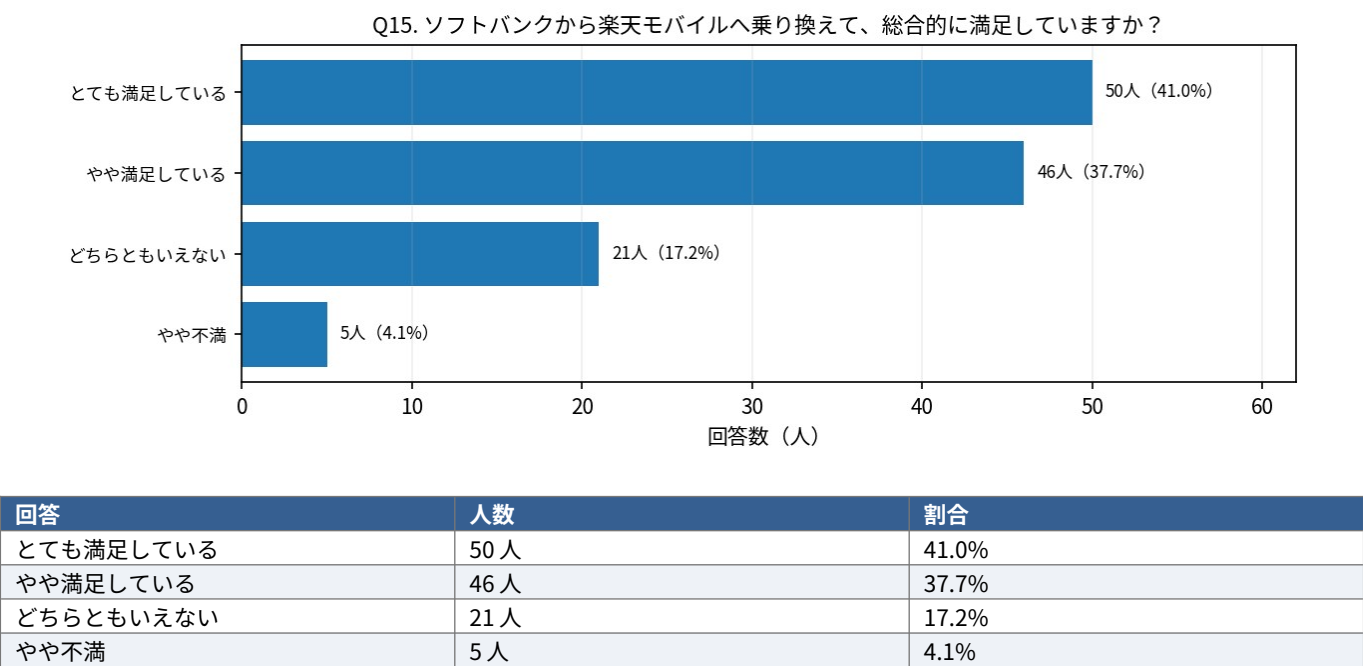
Q14. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えたことを後悔していますか？



回答	人数	割合
まったく後悔していない	65 人	53.3%
あまり後悔していない	43 人	35.2%
少し後悔している	14 人	11.5%

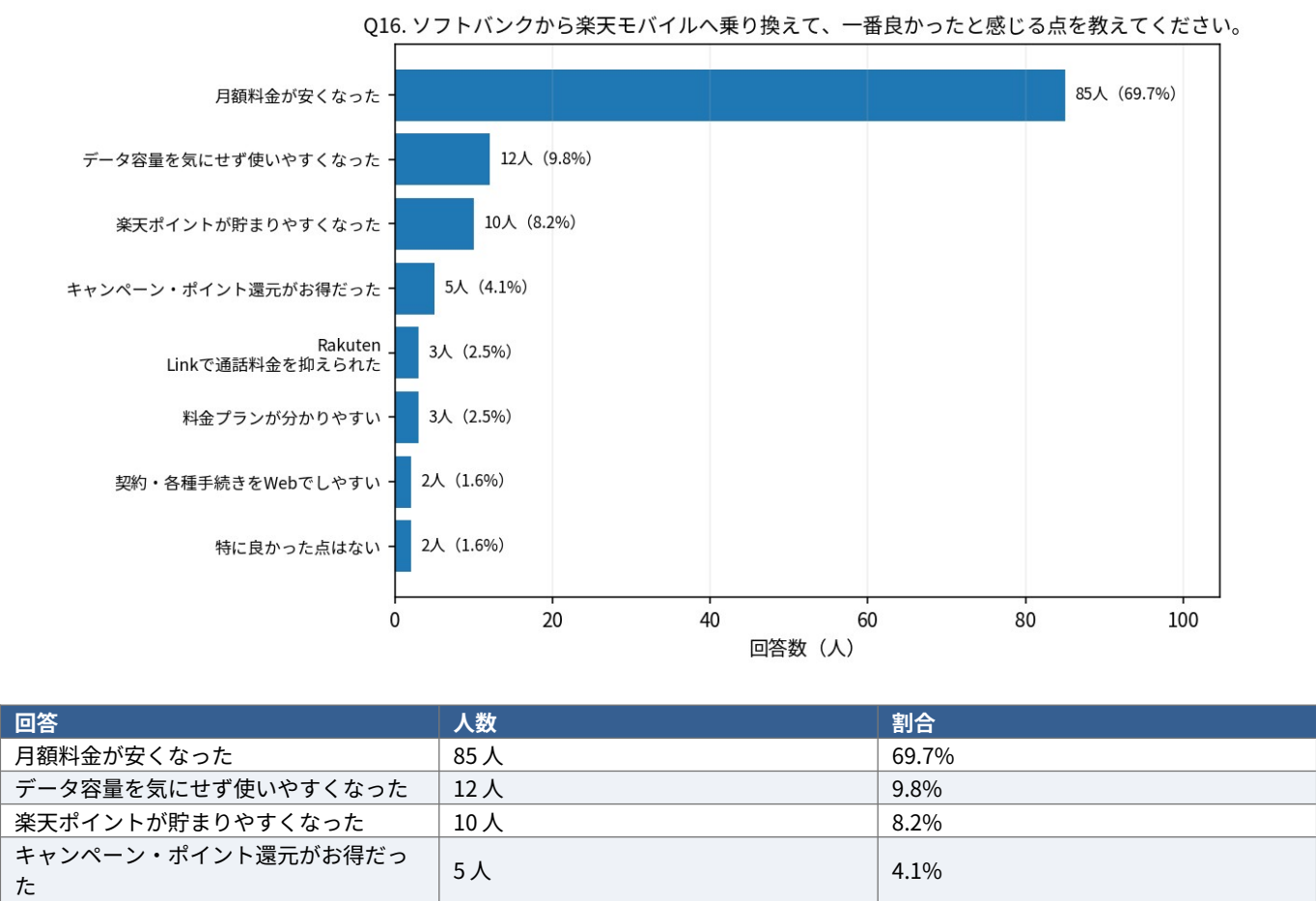
ポイント：「まったく後悔していない」＋「あまり後悔していない」は 108 人（88.5%）でした。

Q15. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えて、総合的に満足していますか？



ポイント：「とても満足」＋「やや満足」は96人（78.7%）でした。

Q16. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えて、一番良かったと感じる点を教えてください。



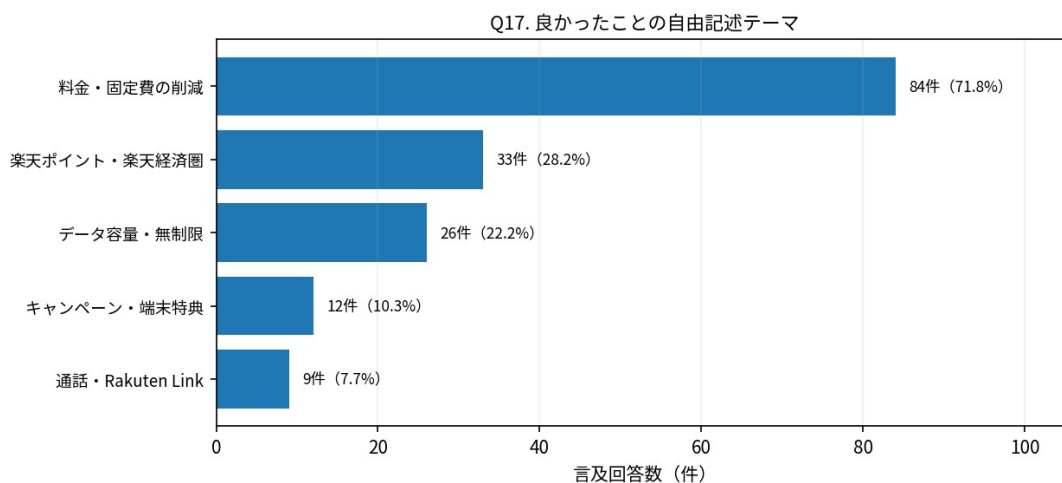
回答	人数	割合
Rakuten Link で通話料金を抑えられた	3 人	2.5%
料金プランが分かりやすい	3 人	2.5%
契約・各種手続きを Web でしやすい	2 人	1.6%
特に良かった点はない	2 人	1.6%

ポイント：一番良かった点は「月額料金が安くなった」が 85 人（69.7%）で突出しました。

5. 自由記述の傾向（Q17～Q19）

Q17. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えて、良かったことを具体的に教えてください。

自由記述の有効回答：117 件。下表はキーワードベースで整理した主なテーマです。1つの回答が複数テーマに該当する場合があります。



主なテーマ	言及件数	自由記述内割合
料金・固定費の削減	84 件	71.8%
楽天ポイント・楽天経済圏	33 件	28.2%
データ容量・無制限	26 件	22.2%
キャンペーン・端末特典	12 件	10.3%
通話・Rakuten Link	9 件	7.7%

分析ポイント：自由記述では料金・固定費の削減に関する言及が最も多く、楽天ポイント・楽天経済圏、データ容量・無制限も目立ちました。Q16 の単一選択でも「月額料金が安くなった」が 69.7%で最多であり、料金面の評価が一貫して強い結果です。

代表回答（抜粋）

40 代・女性／現在利用中

毎月のスマホ料金がかかなり安くなったので、固定費を抑えられたのが良かったです。

20 代・男性／現在利用中

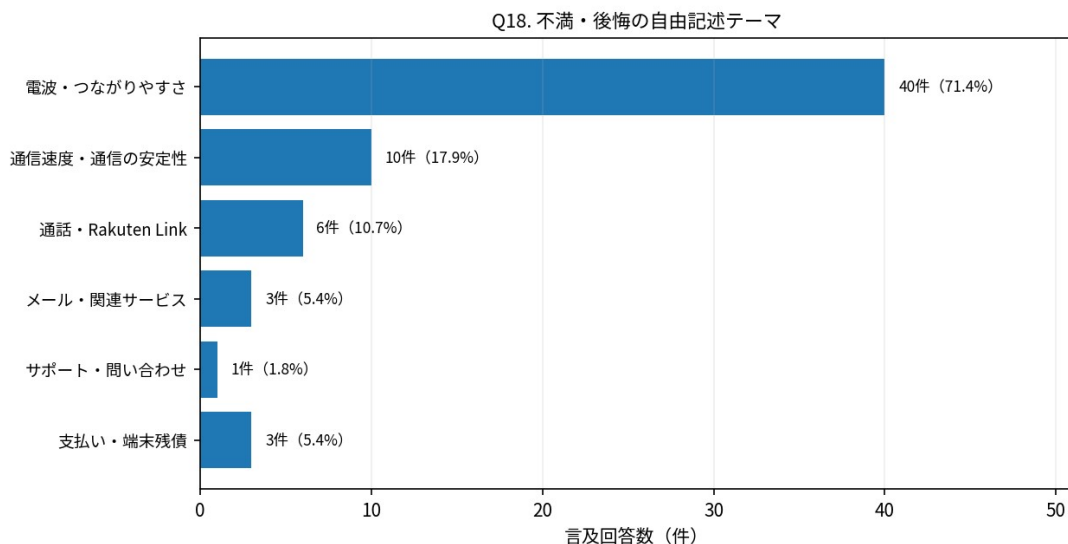
データ容量が無制限となり、ストレスがなくなったことです。

30代・女性／現在利用中

料金が格段に違うのと、ネットショッピングではよく楽天市場を利用するのでポイントも稼げた。そのポイントのおかげで、料金がポイント支払いで無料になる月もある。

Q18. ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えて、不満だったこと・後悔したことがあれば具体的に教えてください。

自由記述の有効回答：56件。下表はキーワードベースで整理した主なテーマです。1つの回答が複数テーマに該当する場合があります。



主なテーマ	言及件数	自由記述内割合
電波・つながりやすさ	40 件	71.4%
通信速度・通信の安定性	10 件	17.9%
通話・Rakuten Link	6 件	10.7%
メール・関連サービス	3 件	5.4%
サポート・問い合わせ	1 件	1.8%
支払い・端末残債	3 件	5.4%

分析ポイント：具体的な不満を記載した回答では、電波・つながりやすさへの言及が中心でした。地下・建物内・混雑場所・移動中など、場所によって通信品質に差が出るという体験談が複数見られます。

代表回答（抜粋）

30代・女性／現在利用中

商業施設等人がたくさん集まる場所では電波がつながりにくいことがある

20代・男性／現在利用中

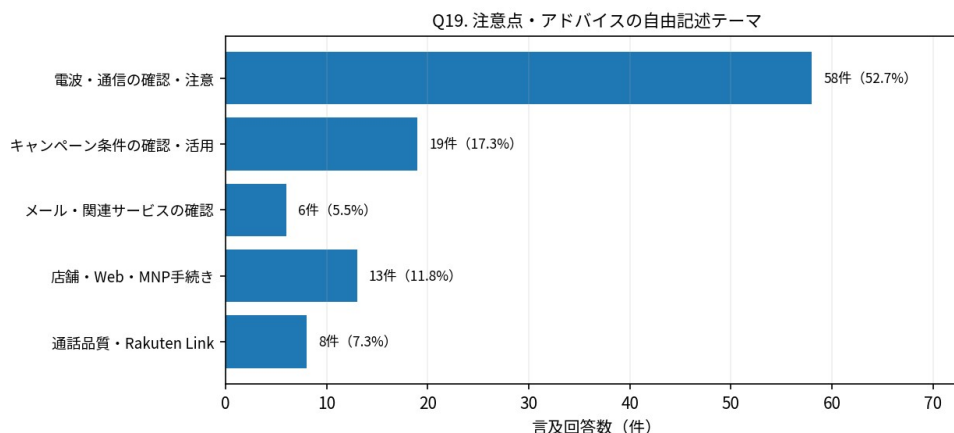
地下鉄に乗っているときに、特に混雑時つながりにくいと感じることで。

30代・女性／他社へ乗り換え済み

クライアント先や外出先でのテザリングと、運転中の Google マップの反応が悪かった

Q19. これからソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換える人に、注意した方がいいと思うことやアドバイスを教えてください。

自由記述の有効回答：110 件。下表はキーワードベースで整理した主なテーマです。1つの回答が複数テーマに該当する場合があります。



主なテーマ	言及件数	自由記述内割合
電波・通信の確認・注意	58 件	52.7%
キャンペーン条件の確認・活用	19 件	17.3%
メール・関連サービスの確認	6 件	5.5%
店舗・Web・MNP 手続き	13 件	11.8%
通話品質・Rakuten Link	8 件	7.3%

分析ポイント：アドバイスでは、自宅・職場・通勤経路などで事前に電波・通信状況を確認するよう勧める声が最も目立ちました。次いで、キャンペーン条件の確認・活用、店舗や Web など手続き方法に関する助言が見られます。

代表回答（抜粋）

40代・女性／現在利用中

乗り換える前に、自宅や職場など普段よく利用する場所で楽天モバイルの電波状況を確認しておくとうと安心です。

30代・女性／現在利用中

乗り換えが不安な人は、店舗へ行った方がいい

30代・女性／現在利用中

いろんなキャンペーンをやっているし、キャンペーン中だとお得なので、先に確認すると良いと思う

6. クロス集計・追加分析

6-1. 現在利用中の人と解約・他社乗り換え済みの人を比較

現在の状況	対象者	料金が安くなった	通信速度が遅い	総合満足
現在も楽天モバイルを利用	102 人	95 人 (93.1%)	42 人 (41.2%)	86 人 (84.3%)
現在は解約・他社へ乗り換え	20 人	15 人 (75.0%)	13 人 (65.0%)	10 人 (50.0%)

分析ポイント：現在利用中の 102 人では総合満足が 86 人 (84.3%) だったのに対し、解約・他社乗り換え済み 20 人では 10 人 (50.0%) でした。また、通信速度を「少し遅い・かなり遅い」とした割合は現在利用中 41.2%に対し、解約・他社乗り換え済みでは 65.0%です。対象数が 20 人と少ない点には注意が必要ですが、通信品質への不満が継続利用に影響している可能性が示唆されます。

6-2. 電波のつながりにくさと総合満足度の関係

電波のつながりにくさ	対象者	総合満足
よくある・ときどきある	93 人	69 人 (74.2%)
ほとんどない・まったくない	29 人	27 人 (93.1%)

分析ポイント：電波のつながりにくさを「よくある・ときどきある」とした層でも 74.2%が総合満足でした。一方、「ほとんどない・まったくない」層の満足度は 93.1%です。料金メリットで一定の不満を許容している人がいる一方、通信品質が安定している層ほど満足度は高い傾向が見られます。

6-3. 通信速度の評価と後悔の関係

通信速度の評価	対象者	「少し後悔している」
楽天モバイルの方が遅い	55 人	11 人 (20.0%)
ほとんど変わらない・速い	65 人	2 人 (3.1%)

分析ポイント：楽天モバイルの通信速度をソフトバンクより遅いと感じた 55 人では、11 人 (20.0%) が「少し後悔している」と回答しました。速度を同等以上とした 65 人では 2 人 (3.1%) にとどまり、通信速度の体感差は後悔の有無と関連する傾向が見られます。

7. 記事に使いやすい数値・表現

記事テーマ	使いやすい数値	根拠
料金比較・メリット	90.2%	110 人が「かなり安くなった／少し安くなった」
節約額	91.0%	111 人が毎月 1,000 円以上安くなったと回答
手続き	60.7%	74 人が乗り換え手続きで「特に困らなかった」
乗り換え前の不安	55.7%	68 人が「電波・つながりやすさ」を最も不安視
電波の注意点	76.2%	93 人が「よくある／ときどきある」でつながりにくさを経験
地下・地下鉄	45.9%	56 人がつながりにくい場所として選択

記事テーマ	使いやすい数値	根拠
キャンペーン	71.3%	87 人がキャンペーンを乗り換えの決め手と回答
後悔	88.5%	108 人が「まったく／あまり後悔していない」
満足度	78.7%	96 人が「とても／やや満足」
一番良かった点	69.7%	85 人が「月額料金が安くなった」を選択

7-1. 記事へ反映したい分析結果

- ・ 「ソフトバンクと楽天モバイルはどっちがお得？」では、90.2%が料金低下を実感し、毎月 3,000～4,999 円安くなった回答が 45.9%で最多という結果を中心に使いやすいです。
- ・ 「独自アンケート調査」では、料金が安くなった 90.2%・総合満足 78.7%・ほぼ後悔していない 88.5%の 3 数値をセットで出すと、乗り換え後の評価を端的に示せます。
- ・ 「デメリット・注意点」では、電波のつながりにくさを経験した 76.2%と、地下・地下鉄 45.9%、ビル・建物内 31.1%、山間部・郊外・地方 27.9%を根拠にできます。
- ・ 「キャンペーン」では、71.3%がキャンペーン・ポイント還元を乗り換えの決め手と回答。三木谷キャンペーン利用者も 19 人（15.6%）いました。
- ・ 「乗り換え手順」では、60.7%が特に困らなかった一方、MNP・電話番号の引き継ぎ 9.0%、SIM カード設定 7.4%など、つまづきやすいポイントを補足できます。
- ・ 「おすすめの人・避けた方がいい人」では、料金を重視する人には向きやすい一方、通信速度を重視する人は慎重に判断する、という整理がアンケート結果と合います。

7-2. 記事内で使いやすいまとめ文

- ・ 独自アンケートでは、ソフトバンクから楽天モバイルへ乗り換えた 122 人のうち 90.2%が「月額料金が安くなった」と回答しました。
- ・ 乗り換え後に「とても満足・やや満足」と回答した人は 78.7%、さらに 88.5%は「まったく後悔していない・あまり後悔していない」と回答しています。
- ・ 一方で 76.2%は楽天モバイルへ乗り換えた後に「電波がつながりにくい・圏外になる」と感じるものが「よくある・ときどきある」と回答しました。
- ・ つながりにくい場所は地下・地下鉄が 45.9%で最多となり、ビル・建物内 31.1%、山間部・郊外・地方 27.9%が続きました。
- ・ キャンペーンやポイント還元が乗り換えの決め手になった人は 71.3%で、料金だけでなく特典も乗り換えを後押ししていることが分かります。

8. 記事に掲載しやすい口コミ候補

自由記述から、具体的な利用場面が読み取れ、記事のメリット・デメリット・注意点に配置しやすい回答を抜粋しました。キャンペーン条件や現行制度に関する事実認定ではなく、利用者の体験談として使用する想定です。

8-1. 料金・メリットに関する口コミ

40 代・女性／現在利用中
毎月のスマホ料金がかなり安くなったので、固定費を抑えられたのが良かったです。

20代・男性／現在利用中

データ容量が無制限となり、ストレスがなくなったことです。

30代・女性／現在利用中

料金が格段に違うのと、ネットショッピングではよく楽天市場を利用するのでポイントも稼げた。そのポイントのおかげで、料金がポイント支払いで無料になる月もある。

8-2. 電波・通信品質に関する口コミ

30代・女性／現在利用中

商業施設等人がたくさん集まる場所では電波が繋がりにくいことがある

20代・男性／現在利用中

地下鉄に乗っているときに、特に混雑時繋がりにくいと感じることも。

30代・女性／他社へ乗り換え済み

クライアント先や外出先でのテザリングと、運転中の Google マップの反応が悪かった

8-3. 乗り換え前の注意点に関する口コミ

40代・女性／現在利用中

乗り換える前に、自宅や職場など普段よく利用する場所で楽天モバイルの電波状況を確認しておくとうれしい。

30代・女性／現在利用中

乗り換えが不安な人は、店舗へ行った方がいい

30代・女性／現在利用中

いろんなキャンペーンをやっているし、キャンペーン中だとお得なので、先に確認すると良いと思う