

楽天モバイル 総合評価の 選定・評価基準について

4.36

5 項目を同じ比重（各 20%）で採点した単純平均

項目	内容
サイト名	光回線の教科書 (https://aun-softbank-hikari.com/media-hikari/)
評価対象	楽天モバイル
調査対象	楽天モバイルを現在利用している方、または過去に利用したことがある方 229 名
調査期間	2026 年 8 月 21 日～2026 年 8 月 22 日
採点単位	各項目 5 点満点・0.1 点刻み

本書は、記事内の総合評価と独自アンケート結果を第三者が追跡・再確認できるよう、評価対象・評価軸・採点ルール・算出方法を明文化したものです。

1. 評価の目的と対象

光回線の教科書では、楽天モバイルを検討している人が月額料金だけで判断せず、データ容量、通信品質、通話・付帯サービス、サポートまで含めて比較できるよう、公式情報と利用者 229 名の独自アンケートを組み合わせで総合評価を算出します。

2. 評価に使用する情報

情報区分	評価に使用する内容	位置づけ
独自アンケート	229 名の総合満足度、料金変化、通信満足度、良い点・不満点、自由記述	利用実感を確認する主要データ
サービス仕様	月額料金、データ容量、通話、テザリング、海外利用、ポイント、家族割、手数料	機能・条件を客観的に確認
他社比較	主要キャリア・オンライン専用プラン・格安 SIM との料金、容量、機能差	相対的な競争力を確認
通信品質情報	通常時、地下・建物内、駅・商業施設、郊外・移動中などの利用体験と公式情報	利用環境による差を確認

独自アンケートでは、229 名中 185 名（80.8%）が「とても満足」または「まあ満足」と回答し、186 名（81.2%）が契約を「まったく／あまり後悔していない」と回答しました。評価点は満足度だけで決めず、各項目に対応する仕様・不満点・利用環境による差も含めて調整します。

3. 共通の採点ルール（5 点満点）

点数帯	判定	共通基準
4.5～5.0	非常に優れている	同種サービスの中で明確な強みがあり、弱点が限定的
4.0～4.4	優れている	多くの利用者に適し、弱点はあるものの総合的な価値が高い
3.0～3.9	標準的	実用的な水準だが、利用場所・時間帯・使い方によって評価が分かれる
2.0～2.9	やや課題がある	複数の制約があり、利用者を選ぶ
1.0～1.9	課題が多い	料金・品質・使いやすさのいずれかに大きな不足がある

各項目は 0.1 点刻みで採点します。評価時点で確認できる情報のみを使用し、特定条件に限られるキャンペーンや一時的な特典は恒常的なサービス価値と分けて扱います。

4. 評価項目と採点結果

評価項目	主な評価ポイント	比重	点数
料金・コスパ	段階制料金、無制限料金、料金削減実績、通話を含む実質コスト	20%	4.9
データ容量・使いやすさ	20GB 超の無制限、テザリング、使用量に応じた料金変動	20%	4.8
通信品質	通信満足度、速度、地下・建物内・人混み・郊外での接続	20%	3.5
通話・付帯サービス	Rakuten Link、楽天ポイント、海外利用、家族向けサービス	20%	4.7
サポート・手続き	Web 案内、店舗、問い合わせ、手続き・条件の分かりやすさ	20%	3.9

5. 各項目の採点基準と 4.36 の根拠

5-1. 料金・コスパ：4.9 点

確認項目	採点時に重視する内容
基本料金	3GB まで 1,078 円、20GB まで 2,178 円、20GB 超は 3,278 円でデータ無制限
利用者評価	全 229 名では 194 名（84.7%）が料金減。比較可能な 209 名では 194 名（92.8%）が料金減
選ばれた理由	200 名（87.3%）が「月額料金が安かったから」を選択
実質コスト	Rakuten Link の対象国内通話無料やテザリング追加料金なしで周辺コストを抑えやすい
減点要素	3GB を少し超えると 2,178 円へ上がるため、4GB 前後では他社小容量プランが有利な場合がある

判定：料金削減の実感がアンケートで明確に表れており、小容量から無制限まで 1 プランで対応できます。境目の料金上昇を考慮しても価格競争力は非常に高いため、4.9 点としました。

5-2. データ容量・使いやすさ：4.8 点

確認項目	採点時に重視する内容
容量設計	20GB 超は 3,278 円でデータ無制限。データを使わない月は使用量に応じて料金が下がる
利用者の声	58 名（25.3%）が「データをたくさん使えるから」を選択
自由記述	66 件（28.8%）で「データ無制限・大容量」が良い点として挙がった
テザリング	追加料金なしで利用でき、PC・タブレットの通信にも活用しやすい
減点要素	混雑時など公平なサービス提供のため速度制御が行われる場合がある

判定：データ利用量が少ない月から大容量利用まで 1 プランで対応し、無制限とテザリングを組み合わせやすい点を高く評価しました。一方、混雑時の速度制御を考慮して 4.8 点としました。

5-3. 通信品質：3.5 点

確認項目	採点時に重視する内容
通信満足度	「とても満足」「まあ満足」の合計は 119 名（52.0%）
接続の不満	143 名（62.4%）が「電波がつながりにくい場所があった」と回答
速度の不満	87 名（38.0%）が「通信速度が遅いことがあった」と回答
場所別	地下・地下鉄 53.3%、ビルや建物の奥 46.3%、山間部・郊外 29.7%で不満が目立つ
改善材料	基地局新設や地下駅・イベント会場などの電波対策が継続している

判定：日常利用で満足している人は過半数いる一方、地下・建物内など利用場所による差が大きく、接続や速度への不満も確認されました。実用性はあるものの環境差を踏まえ、3.5 点としました。

5-4. 通話・付帯サービス：4.7 点

確認項目	採点時に重視する内容
無料通話	Rakuten Link 利用で一部対象外番号を除く国内通話が無料
利用者評価	53 名（23.1%）が Rakuten Link による通話料節約を契約理由に挙げた
楽天特典	130 名（56.8%）が「楽天ポイントが貯まる・使える」を契約理由に選択
海外・家族	海外指定 100 以上の国・地域で毎月 2GB、家族向け割引などを利用できる
減点要素	50 名（21.8%）が Rakuten Link の通話品質に不満を感じたと回答

判定：無料通話、楽天ポイント、海外利用などを 1 回線で組み合わせられる点は大きな強みです。一方、Rakuten Link の通話品質に不満を感じる利用者もいるため、4.7 点としました。

5-5. サポート・手続き：3.9 点

確認項目	採点時に重視する内容
Web サポート	契約、請求、通信、Rakuten Link などカテゴリー別にオンラインで確認できる
店舗	申込み、見積り、初期設定、操作相談など対面で相談できる店舗がある
利用者評価	店舗・チャット等のサポートに不満があった回答は 14 名（6.1%）
分かりやすさ	キャンペーン条件が分かりにくかった回答は 25 名（10.9%）で、自己確認が必要な場面がある
減点要素	店舗により対応内容が異なるほか、複雑な条件は Web での確認が必要になる場合がある

判定：オンラインと店舗の両方を利用できる点を評価しています。一方、条件確認や問い合わせで迷う場面が残るため、標準よりやや高い 3.9 点としました。

6. 総合スコアの算出方法

本評価では、料金・データ容量・通信品質・通話／付帯サービス・サポートを総合的に比較できるよう、5項目を同じ比重（各20%）で扱います。特定項目だけを2倍にする加重計算は行いません。

料金・コスパ	データ容量・使いやすさ	通信品質	通話・付帯サービス	サポート・手続き
4.9	4.8	3.5	4.7	3.9

$$(4.9 + 4.8 + 3.5 + 4.7 + 3.9) \div 5 = 4.36$$

小数第3位以下が生じる場合は、小数第3位を四捨五入して小数第2位まで表示します。

7. 調査概要

調査項目	内容
調査対象	楽天モバイルを現在利用している方、または過去に利用したことがある方
有効回答数	229名
調査期間	2026年8月21日～2026年8月22日
調査方法	Google フォームによるインターネットアンケート
募集場所	クラウドワークス
主な確認結果	満足 185名（80.8%）、普通 27名（11.8%）、不満 17名（7.4%）

8. 評価の更新方針

- ・料金改定、データ容量、通話条件、海外利用、家族向けサービス、サポート制度などに変更があった場合は再評価します。
- ・独自アンケートを追加実施した場合は、回答傾向と自由記述を確認し、必要に応じて各項目の点数を見直します。
- ・期間限定キャンペーンは原則として総合評価の中心にせず、恒常的なサービス内容を優先します。
- ・評価項目または計算方法を変更した場合は、変更後の基準が分かるよう本書を更新します。

9. 免責事項

本評価は、光回線の教科書が定めた基準と、記事制作時点で確認できた楽天モバイルの公式情報および独自アンケート結果に基づくものです。通信速度・電波状況・通話品質・サポートへの感じ方は、利用地域、時間帯、端末、建物、混雑状況などにより異なります。総合評価4.36は、すべての利用者と同じ満足度を保証するものではありません。契約前には楽天モバイル公式サイトで最新の提供条件をご確認ください。

10. 参照情報

- [\[1\] 楽天モバイル利用者のアンケート調査（光回線の教科書）](#)
- [\[2\] Rakuten 最強プラン・プラン詳細（楽天モバイル公式）](#)
- [\[3\] Rakuten Link（楽天モバイル公式）](#)
- [\[4\] 通信・エリア（楽天モバイル公式）](#)
- [\[5\] 海外ローミング（楽天モバイル公式）](#)
- [\[6\] 光回線の教科書](#)

サイト名：光回線の教科書 | 評価基準作成日：2026年8月22日