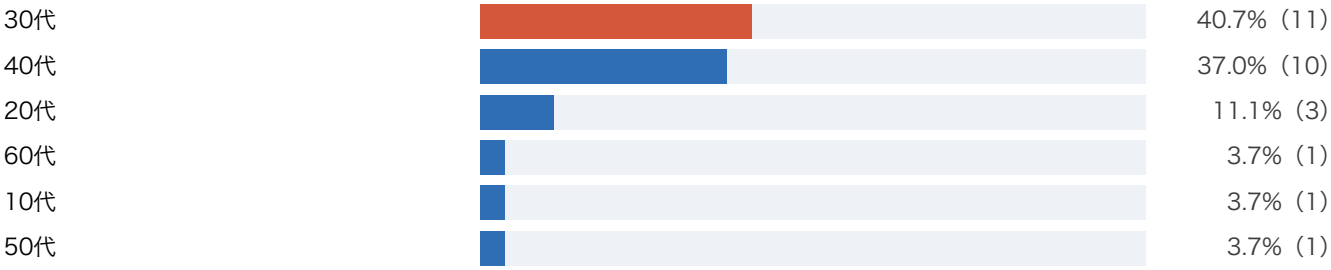
イオンモバイルに関するアンケート調査結果

本資料はLiProインターネット（株式会社イード）が実施した独自アンケート調査の結果です。引用の際は、出典として媒体名とURLの明記をお願いいたします。

調査目的	イオンモバイル利用者の満足度・選んだ理由・不満点の把握
調査期間	2026年11月4日〜2026年11月9日（回答の承認日）
調査対象	イオンモバイルを使ったことがある方 27名
有効回答数	27件
調査方法	インターネットアンケート調査（選択式および自由記述）
質問項目	全22問（単一回答17問／複数回答3問／自由記述2問）
集計方法	各設問に回答した人数を分母とした単純集計。割合は小数第2位を四捨五入。複数回答の設問は合計が100%を超えます
調査実施	LiPro編集部（株式会社イード）
公開日	2026年11月9日

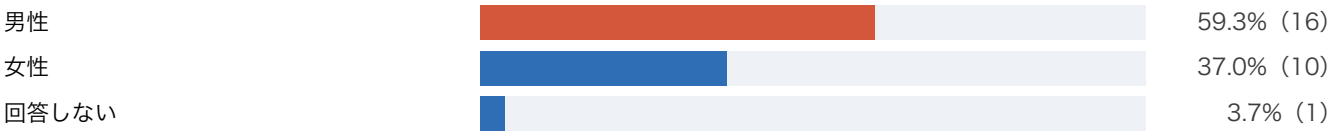
Q1. 年齢を教えてください

n=27（単一回答）



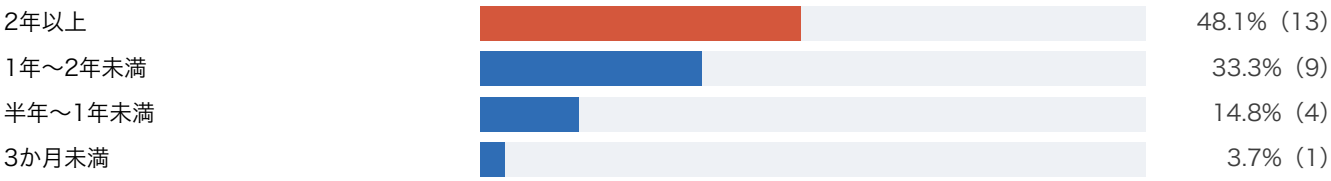
Q2. 性別を教えてください

n=27（単一回答）



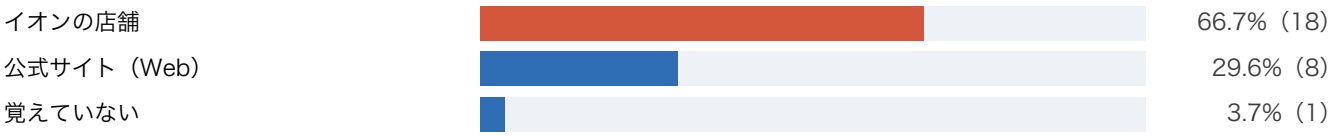
Q3. イオンモバイルを使っている（使っていた）期間を教えてください

n=27（単一回答）



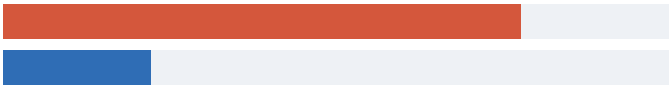
Q4. イオンモバイルをどこで申し込みましたか

n=27（単一回答）



Q5. 使っている（使っていた）回線を教えてください

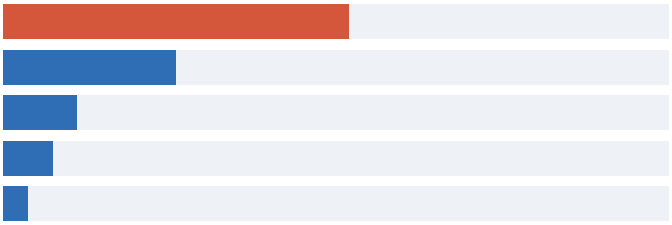
n=27（単一回答）



ドコモ回線	77.8%（21）
au回線	22.2%（6）

Q6. イオンモバイルの前に使っていた携帯会社を教えてください

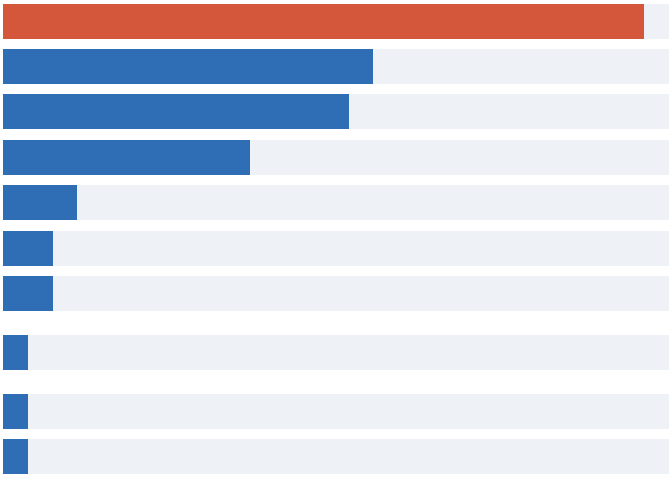
n=27（単一回答）



ドコモ	51.9%（14）
au	25.9%（7）
ソフトバンク	11.1%（3）
イオンモバイルがはじめての携帯会社	7.4%（2）
ahamo	3.7%（1）

Q7. イオンモバイルを選んだ理由をすべて選んでください（複数回答）

n=27（複数回答）



月額料金が安い	96.3%（26）
イオンの店舗で相談できる	55.6%（15）
データ容量を細かく選べる	51.9%（14）
最低利用期間や解約金がない	37.0%（10）
家族でデータをシェアできる	11.1%（3）
イオンゴールドカードの割引がある	7.4%（2）
ドコモ回線とau回線を選べる	7.4%（2）
60歳以上向けの「やさしい音声プラン」がある	3.7%（1）
口コミや評判が良かった	3.7%（1）
かけ放題のオプションがある	3.7%（1）

Q8. 契約しているプランを教えてください

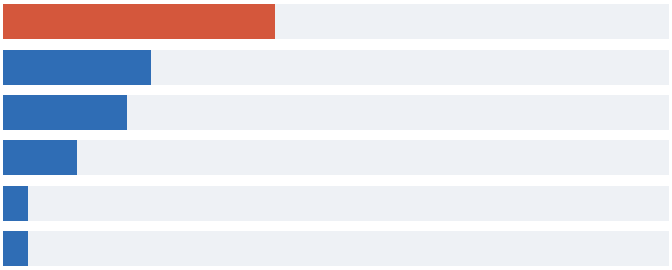
n=27（単一回答）



音声プラン（1人で使う）	74.1%（20）
データプラン	14.8%（4）
シェア音声プラン（家族でわけあう）	3.7%（1）
やさしい音声プラン（60歳以上）	3.7%（1）
わからない	3.7%（1）

Q9. 毎月のデータ容量を教えてください

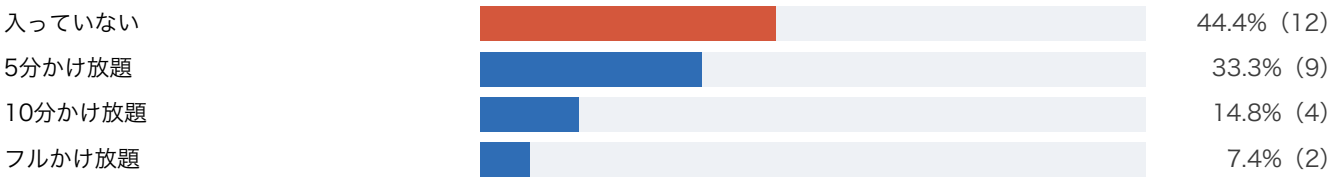
n=27（単一回答）



4GB?5GB	40.7%（11）
6GB?10GB	22.2%（6）
2GB?3GB	18.5%（5）
わからない	11.1%（3）
21GB以上	3.7%（1）
11GB?20GB	3.7%（1）

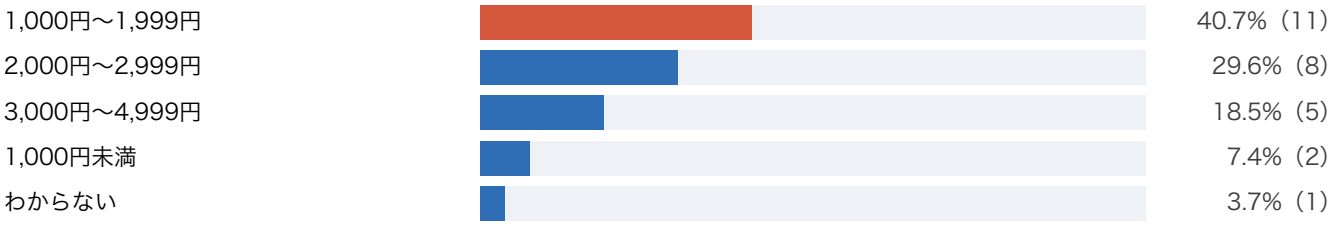
Q10. 入っている通話オプションを教えてください

n=27（単一回答）



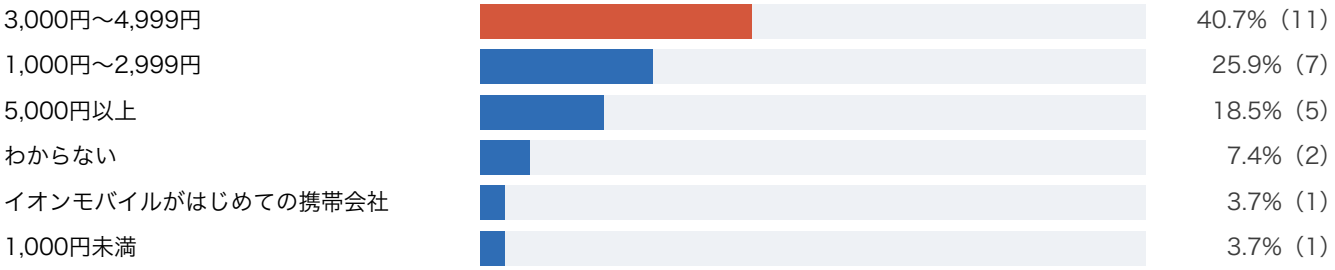
Q11. オプションも含めて、実際に毎月イオンモバイルに払っている金額（1回線ぶん）を教えてください

n=27（単一回答）



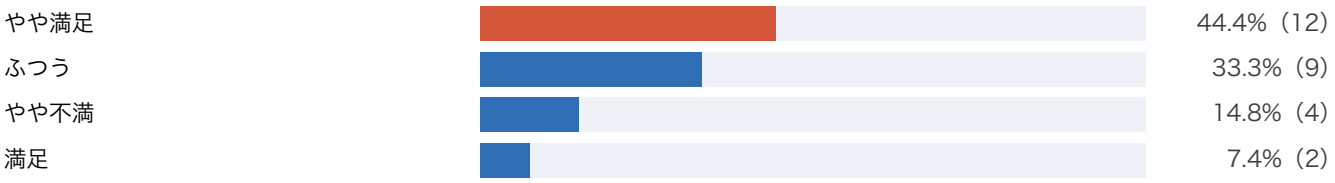
Q12. イオンモバイルにして、前の携帯会社より毎月いくら安くなったか教えてください

n=27（単一回答）



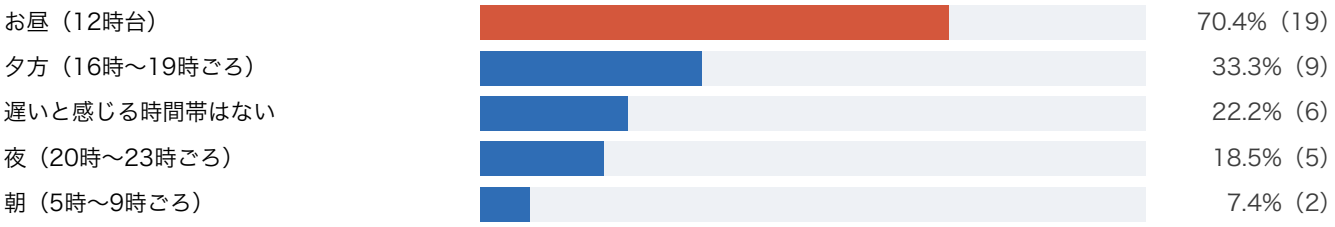
Q13. 通信の速さ・つながりやすさの満足度を教えてください

n=27（単一回答）



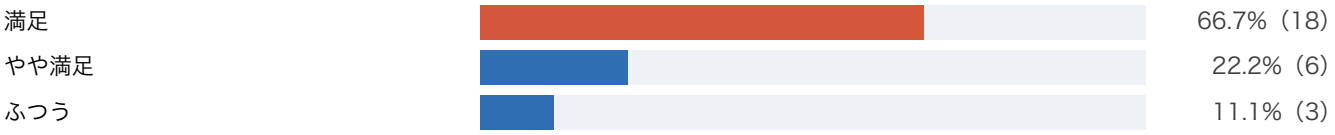
Q14. 通信が遅いと感じる時間帯をすべて選んでください（複数回答）

n=27（複数回答）



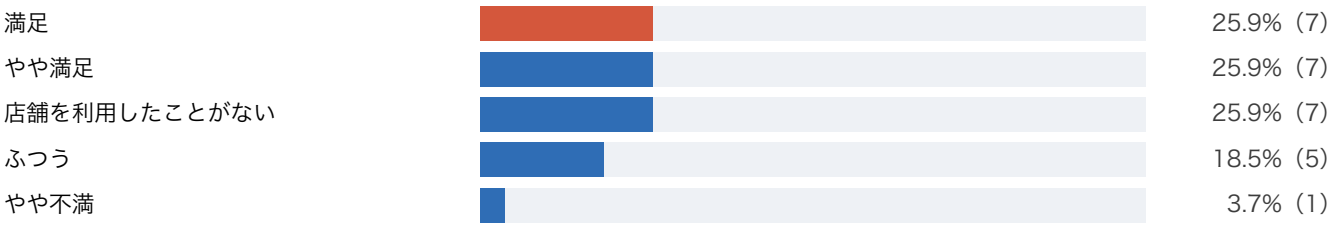
Q15. 毎月の料金の満足度を教えてください

n=27（単一回答）



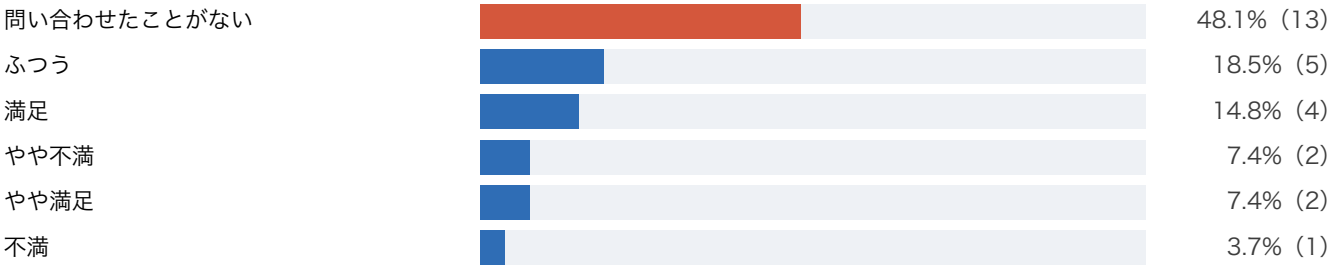
Q16. イオンの店舗での相談・手続きの満足度を教えてください

n=27（単一回答）



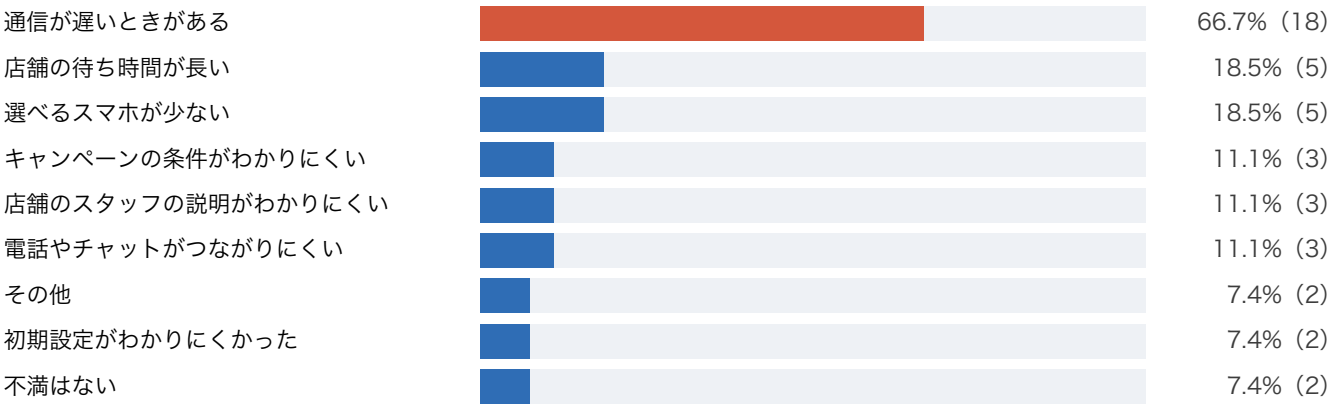
Q17. 電話やチャットでの問い合わせの満足度を教えてください

n=27（単一回答）



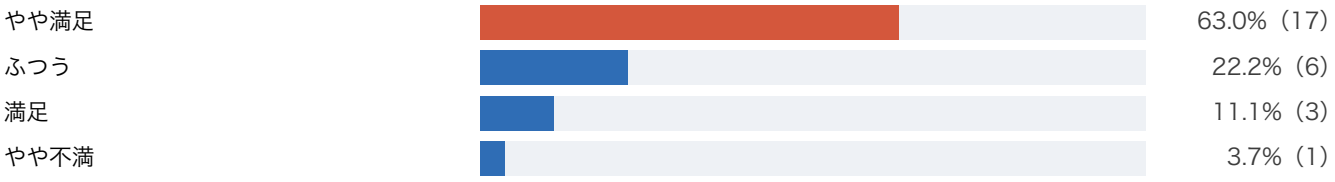
Q18. 使ってみて不満に感じたことをすべて選んでください（複数回答）

n=27（複数回答）



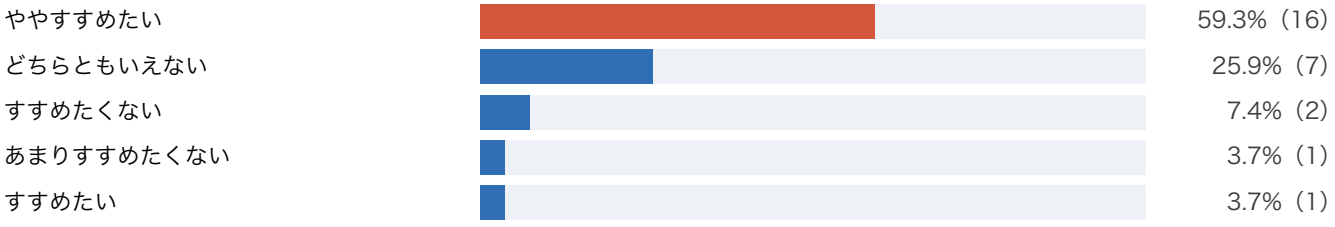
Q19. イオンモバイルの総合的な満足度を教えてください

n=27（単一回答）



Q20. 友人や家族に、イオンモバイルをすすめたいと思いますか

n=27（単一回答）



Q21. イオンモバイルを使ってみて、良かったことを具体的に教えてください

自由記述／回答 27件

・一番の魅力はやっぱり月額料金の安さと、普段買い物で行くイオンの店舗に専用窓口がある安心感でした。
スマホの初期設定とか、乗り換え手続きで不安な点があった時に、店舗のスタッフさんに直接質問しながら対面で契約を進められたのが本当に助かりました。
データ容量も自分に合った細かな刻みで選べたので、毎月のスマホ代を無理なく大幅に浮かす事ができて満足でした。

・毎月の料金をかなり抑えられたうえに、必要なデータ容量を細かく選べる点が良かったです。店舗で料金プランを相談できたので、乗り換え時も安心して手続きできました。

・毎月の利用データ量に合わせて細かくギガ数を選べるため、無駄のない料金プランで大幅に節約できました。Web手続きもスムーズで解約金の縛りもなく、日常の通信品質も安定しているため大変満足しています。

・毎月のデータ容量を1GB単位で細かく変更できるため、無駄なく自分に合った最適な料金に抑えられる点が本当に良かったです。また、契約時に全国のイオン店舗で直接スタッフさんに相談しながら手続きを進められたので、初期設定やプラン選びに対する不安も全くなくスムーズに始められました。大手キャリアを使っていた頃と比べて毎月の通信費が半額以下になり非常に助かっています。

・以前は大手キャリアを使っていて毎月の料金が高く感じていましたが、イオンモバイルに乗り換えてからは料金がはっきりと下がり、家計の負担が軽くなりました。データ容量も細かく選べるので、自分の使い方に合った容量だけを選べる点が気に入っています。公式サイトからの申し込みも手順が分かりやすく、普段の通信はおおむね安定しています。

・よかった点はイオンで簡単に契約でるし、イオンカードを持っていると審査も通りやすいこと。いつ行っても待ち時間が少なく問い合わせできるのも良い

・支払いの方法がクレジットカード決済のみなので、現金をあまり所持していない自分にとってはよかったと思います。

・全国にあるイオンの店舗で直接手続きや相談ができるため、設定作業や困ったことがあっても対面で安心して解決できました。また、データ容量の選択肢が細かく用意されているので、自分の使用量にピッタリ合った最適な月額料金に抑えられている点も大変満足しています。

・家族で無駄なくデータ容量をシェアできるため、月々の通信費を大幅に抑えられた点です。毎月のデータ使用量に合わせてマイページから手軽に容量変更ができ、違約金や契約期間の縛りがないのも非常に助かっています。

・イオンモバイルにして一番良かったのは、毎月の携帯料金を以前より大幅に抑えられたことです。普段の利用では通信にも大きな問題はなく、イオンの店舗で相談できるため、格安SIMが初めてでも安心感がありました。

・毎月の利用料金が大幅に安くなり、固定費の削減につながった点が最も良かったです。データ容量を1GB単位で細かく調整できるため、自分の実際の使用量に合わせた無駄のないプランを選べるのが非常に助かっています。Webでの申し込み手続きもわかりやすくスムーズに行えました。

・近所にあるイオンの対面店舗で申し込みや手続きの相談ができたため、オンライン手続きに不安があった自分でも安心して乗り換えることができました。毎月の料金プランが細かく設定されており、生活スタイルに合わせていつでも容量変更できる自由度の高さも魅力に感じています。

・イオンモバイルにして良かったのは、毎月のスマホ料金を安く抑えられるところです。データ容量も自分の使い方に合わせて選べるので、無駄な出費が減って家計にも優しいと感じています。

・月額料金が安くなったことが一番良かったです。データ容量を細かく選べるので無駄がなく、普段使いの通信速度も快適でした。Webで申し込みが完結し、手続きも簡単だった点も便利だと感じました。

・月々の利用料金が大手キャリアと比べると大幅に安くなって、固定費を減らせました。自分のデータ使用量に合わせて細かくプランを選べる点も満足しています。

・月額料金を安く抑えられ家計への負担が和らいだ点がイオンモバイルを使ってみて良かったと思った事でした。

・店舗では簡単に契約が出来て良かったです。店員も丁寧に説明してくださり、安心して契約を結ぶことが出来ました。

・シンプルに使いやすいので良いと思います!

・一番良かったのは、以前利用していた大手キャリアより毎月の料金を大幅に抑えられたことです。自分の使い方に合ったデータ容量を細かく選べるので、必要以上に高いプランを契約せずに済みます。また、イオンの店舗で申し込みや料金プランについて相談できたため、格安SIMへの乗り換えが初めてでも安心感がありました。普段のネット検索やメッセージのやり取りも問題なく、全体的に満足しています。

・利用していた当時は格安SIMの中でも価格が安かった点。また、格安SIMが普及し始めた直後だったためサポート等の万が一を考えて近所に店舗がある点が安心感につながり良いと感じた。

・何より料金が安いこととオンライン上で簡単に料金や残りのギガ数などが確認できて分かり易いことが良かった点です。

・店舗で相談ができることと、毎月の料金がかなり安くなったことです

・料金は非常に安く、通信の速さに関しても特に不満はありまんでした。機種は選択肢は少ないものの、他の会社で買うよりも安いものが多く、その点は満足していました。

・契約期間などの縛りがなく、ギガ数も変更自由でオプションや保証も選んで付けたり外したりが自由にできる所がいいと思いました。価格も抑えられてシンプルに使える所がいいなと思いました。

・料金の安さ。自宅から近いので相談しやすい。

・月々の料金を比較的安く抑えられるところが良かったです。自分のデータ使用量に合わせてプランを選べるので、無駄な料金を払わずに済む点も魅力だと思います。大手キャリアと比べて通信費の負担を減らせるのは助かります。

・月々の料金が安い。
店舗で初めてのスマホを購入したが、店員の話がすごく分かりやすく丁寧。支払い時には、アプリを使うと割引があるのでと薦められた。
機種変更時も、充電器がついていなかったが、むりに薦めることなく、家族に持っている人がいるか聞いてきた。

Q22. イオンモバイルを使ってみて、困ったことや「先に知っておけばよかった」と思うことを具体的に教えてください

自由記述／回答 27件

・昼休みの12時台の混雑時間帯は、WEBページの読み込みだったり、画像の表示速度がかなり落ちると感じました。
LINEの返信程度は問題無いけど、お昼に動画を見たりSNSをスムーズに閲覧したい場合はストレスになるので、速度制限のような時間帯がある事は、事前に知っておきたかった感じでした。
土日祝日の店舗窓口は、案内待ちの時間が結構長いのも注意が必要でした。

・昼休みや夕方など利用者が多い時間帯は通信が遅く感じることがありました。店舗での待ち時間や、購入できるスマホの種類が限られている点も、契約前に知っておけばよかったと思います。

・お昼休みの時間帯（12時台）は回線が混み合うため、Webページの読み込みや画像の表示がやや遅く感じることがあります。動画視聴など速度が必要な作業は昼時を避けるかWi-Fi環境で行う工夫が必要です。

・平日のランチタイムや混雑した場所に行くと、回線が混み合ってデータ通信の速度が一時的に重くなったり、WEBページの読み込みに時間がかかったりすることがありました。普段の利用にはまったく支障ありませんが、お昼休憩のタイミングで高画質な動画を見たり大容量の通信を行いたい人は、時間帯によって少し速度低下があることを事前に理解しておくのがおすすめだと思います。

・お昼や夕方の時間帯は通信が遅く感じることがあり、動画の読み込みに時間がかかる場面があります。店舗での相談は利用したことがないため、対面で詳しく相談したい人には少し不便に感じるかもしれません。初めての人にはプランの選び方や初期設定の情報が多く感じられると思います。混み合う時間帯の速度がもう少し安定すると、より安心して使えます。

・通信は朝から晩まで基本遅い。イオンのチャットサービスはかなりレベルが低く、問い合わせしてもほとんど電話が繋がらない

・お昼や夕方など、混雑する時間帯に通信速度が遅くなることが多い。

・お昼休み（12時台）などの混雑する時間帯において、通信速度が一気に低下してページの読み込みが遅くなることがありました。大手キャリアと同じ感覚で使うと少しストレスに感じることがあるため、時間帯による速度低下の傾向をあらかじめ理解しておくことが大切だと感じました。

・お昼休みや夕方の通勤時間帯など、回線が混雑するタイミングで通信速度が落ちてWeb閲覧が遅くなる点です。Wi-Fi環境がない場所で動画や重いコンテンツを見る機会が多い人は、時間帯による速度低下をあらかじめ知っておく必要があると感じました。

・昼休みの時間帯などは通信速度が遅く感じることがあり、動画を見る際には少し不便に感じました。また、店舗で手続きをする場合は混雑して待ち時間が長くなることもあるため、時間に余裕を持って行けばよかったと思いました。

・平日の昼12時台など、多くの人がスマホを使う時間帯に通信速度が少し低下することがあります。動画の読み込みが遅くなることがあるため、あらかじめ混雑しやすい時間帯の通信傾向を把握しておけば、よりスムーズに利用できたと感じています。

・土日や混雑する時間帯にイオンの店舗を訪れると、カウンターでの相談待ち時間が長くなることがありました。また、お昼時や夕方の帰宅ラッシュ時には一時的に通信速度が低下することがあるため、混雑時間を考慮して利用するコツを知っておくと良いと感じました。

・悪かったところは、時間帯や場所によって通信速度が遅く感じることがあるところです。動画を見たり、ネットを使ったりするときに読み込みに時間がかかることがあり、もう少し通信が安定してくれたらいいなと思います。

・お昼の時間帯に通信が遅くなることがあり、混雑時は少し不便に感じました。キャンペーンの条件も少し分かりにくく、申し込み時にどの特典が適用されるのか迷いました。

・平日の昼休みの時間帯（12時〜13時頃）に通信速度が著しく低下し、動画の視聴やSNSの読み込みに時間がかかる点。事前にこの速度低下を知っておきたかったです。

・昼と夕方の時間帯に通信環境が悪くなり快適性に欠けた点がイオンモバイルを使ってみて困った事でした、個人的には事前に電波や通信環境について詳しく調べ知っておけば良かったと思いました。

・店舗契約時に営業時間に間に合ったのにも関わらず回線開設は閉店時間の30分前に来ないといけなかったことです。
交通費を無駄にしてしまったことが今でも悔しいです。あと安いキャリアを探せばもっと出てくるということを知ればよかったと思います。プランも十分安いですが探せばもっともっとお安いキャリアが出てきます。

・特にありません

・お昼休みなど利用者が多い時間帯には、通信速度が遅く感じることがあります。普段の検索やメッセージ程度なら大きな問題はありませんが、動画を見たり画像を読み込んだりするときは少し待つことがあります。また、店舗で手続きをするときに待ち時間が発生することがあり、時間に余裕を持って行く必要があると感じました。契約前に自分が必要とするデータ容量や通信速度を確認しておけば、より納得して選べたと思います。

・現在は改善されているのかもしれないが、サービス発足当初はやはり通信速度が現在よりかなり遅かった印象。時間帯別に計測したことはないが、基本的にいつも遅かったため事前に知っていれば良かったと感じた。その他の点については特に思い当たらない。

・事前に内容を確認のうえで申し込みをしているため、先にしっておけばよかったと思うような具体的なことは一切ありませんでした。

・思っていたより、通信が遅い時があることです

・通信に関しては特に問題ありませんでしたが、機種の選択肢が少ないことが困りました。特にiPhoneに関しては数種類しかなく、直近数年分の機種はなかったかと思います。そのため、Androidを選ぶ他なかったことがありました。

・通話が途切れたり、ネットが繋がりにくいときがあったので、事前に知っておけるとよかったかもしれません。

・機種の少なさ。

・月によってはデータ通信量が足りなくなり、ギガ不足になってしまうことがありました。動画を見たり、外出先でスマホを使ったりすると、思っていたよりデータを消費してしまいます。契約前に普段どのくらいギガを使うのかを確認して、少し余裕のあるプランを選んでおけばよかったと思います。

・昼間の通信が悪く、仕事の間の昼休憩中に使用していると、止まってしまって動かない時がある。
契約前にネットで調べ、ドコモ回線を使用できるので通信に関しては安心していたが、もう少しよく調べておけばよかったと少し思っている。