

つながるセレクト

auHIKARI USER SURVEY 2026

auひかり利用者107人 満足度調査レポート

総合満足度・選んだ理由・不満点・利用者の声の実態

107人

有効回答数

80.4%

満足以上の割合

72.9%

すすめたい意向

57.9%

セット割利用者

調査主体	株式会社25「つながるセレクト」編集部
調査方法	インターネットアンケート／クラウドソーシング
調査期間	2026年7月14日～7月15日
調査対象	auひかりの利用経験者
有効回答数	107人

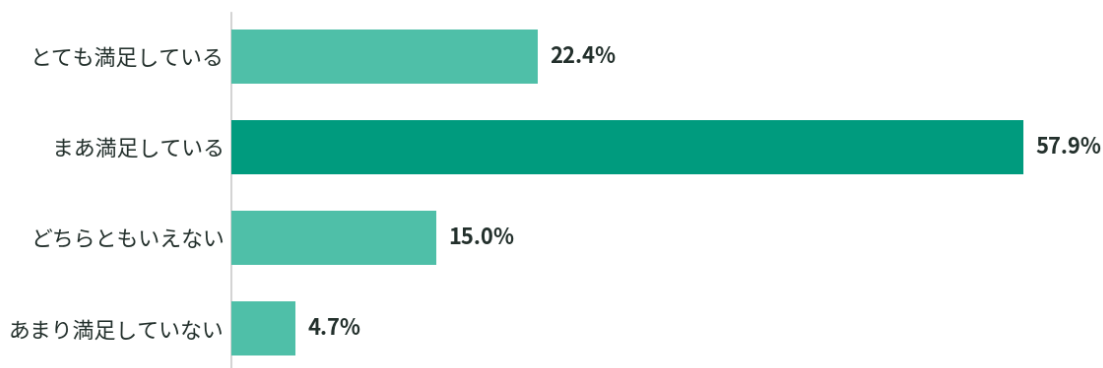
調査サマリー

SUMMARY

auひかりの利用経験者107人を対象に、総合満足度・契約の決め手・不満点・実際の通信速度の体感について調査した。総合満足度は「満足」以上が8割を超え、契約の決め手はau・UQモバイルとのセット割が突出して多かった。一方で、月額料金への不満は3人に1人以上が挙げており、料金面の納得感が今後の課題として見えてきた。

1. 総合満足度

SATISFACTION



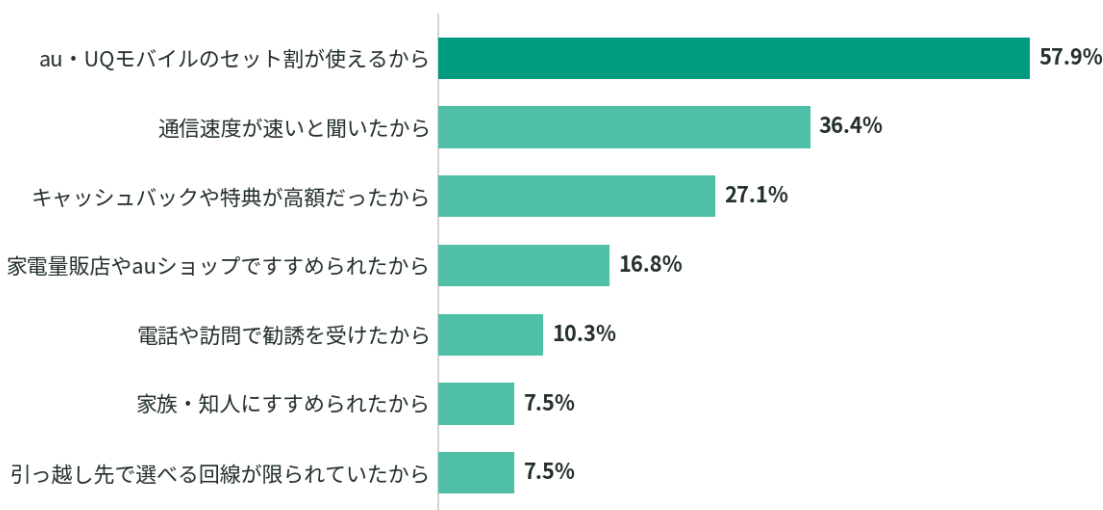
満足度	人数	割合
とても満足している	24	22.4%
まあ満足している	62	57.9%
どちらともいえない	16	15.0%
あまり満足していない	5	4.7%

友人・家族にすすめたいか	人数	割合
ぜひすすめたい	18	16.8%
まあすすめたい	60	56.1%
どちらともいえない	26	24.3%
あまりすすめたくない	3	2.8%

所見 「満足」以上の回答は合計80.4%にのぼり、auひかり利用者の多くが総合的に高い満足度を示した。「すすめたい」意向も72.9%と高く、満足度の高さがそのまま推奨意向にもつながっている。

2. auひかりを選んだ理由

REASONS TO CHOOSE



選んだ理由（複数回答）	割合
au・UQモバイルのセット割が使えるから	57.9%
通信速度が速いと聞いたから	36.4%
キャッシュバックや特典が高額だったから	27.1%
家電量販店やauショップですすすめられたから	16.8%
電話や訪問で勧誘を受けたから	10.3%
家族・知人にすすめられたから	7.5%
引っ越し先で選べる回線が限られていたから	7.5%

所見

契約の決め手としては「au・UQモバイルのセット割」が突出して多く、約6割の回答者が選択理由に挙げた。通信速度の評判やキャッシュバックが続き、料金メリットと速度への期待がauひかり選択の主要因であることがわかる。

3. 通信速度への満足度

SPEED SATISFACTION



契約前の期待と比べた実際の速度	割合
期待していたより速かった	18.7%
ほぼ期待どおりだった	74.8%
期待していたより遅かった	6.5%

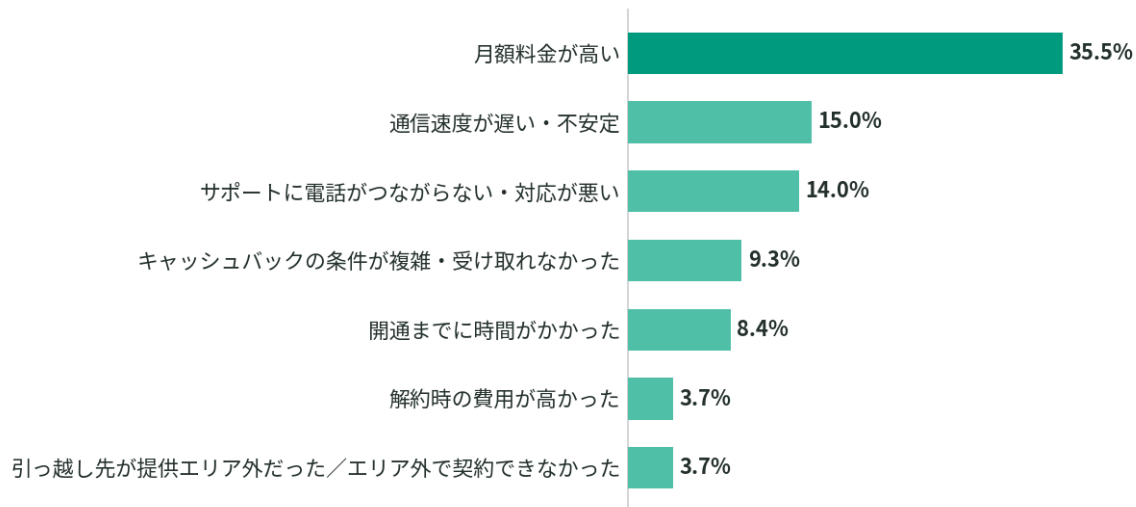
混雑時間帯の速度低下	割合
まったくない	16.8%
ほとんどない	33.6%
たまにある	44.9%
頻繁にある	4.7%

所見

通信速度・安定性の満足度は「満足」「やや満足」の合計が71.0%と高水準。実際の速度についても「期待どおり」以上が9割を超え、速度面での信頼度の高さがうかがえる。一方、混雑時間帯の速度低下を「たまにある」と回答した人が44.9%おり、時間帯による体感差は一定数存在する。

4. 不満に感じた点

PAIN POINTS



不満に感じた点（複数回答）	割合
月額料金が高い	35.5%
通信速度が遅い・不安定	15.0%
サポートに電話が繋がらない・対応が悪い	14.0%
キャッシュバックの条件が複雑・受け取れなかった	9.3%
開通までに時間がかかった	8.4%
解約時の費用が高かった	3.7%
引っ越し先が提供エリア外だった／エリア外で契約できなかった	3.7%

所見

最も多かった不満は「月額料金が高い」で35.5%。なお「特に不満はない」との回答が36.4%あり、満足層と料金への不満層に分かれる結果となった。次いでサポート窓口のつながりにくさやキャッシュバックの条件の分かりにくさなど、契約後の手続き・対応面への不満が続く。

5. 利用者の声（自由記述）

FREE COMMENTS

自由記述欄に寄せられた回答から、満足の声・不満の声を7件ずつ抜粋して掲載する。個人が特定される情報は伏せ、属性は年代・住居タイプ（一部は都道府県）の粗い粒度で表記している。

満足の声 7件

30代・マンション

「自宅のインターネットをauひかりに切り替えてから、以前使っていた回線に比べて全体の安定感がぐっと増したように感じています。動画視聴や大容量データのやり取りも途切れることなくスムーズです。auのスマホとのセット割引で、毎月の通信費の負担も軽くなりました。」

30代・戸建て

「通信速度が速く安定しており、夜間や休日でも速度が落ちにくく、動画視聴やオンラインゲーム、Web会議が快適です。auスマホなら「auスマートバリュー」が適用され、毎月のスマホ料金を節約できたところも良かったです。」

40代・マンション

「回線速度が非常に安定していて、家族で同時に動画視聴やオンラインゲームをしても速度低下を感じませんでした。テレワークでも接続が途切れることがなく、auスマホとのセット割や高額キャッシュバックも魅力でした。」

40代・兵庫県・戸建て

「家族3人ともスマホがauだったので、毎月のスマホ代が結構安くなって家計が大助かりでした。ネットの速度もすごくサクサクで、夜に家族みんなで同時に動画を観ても一度も止まる事がなく、ストレスなく使えています。」

40代・戸建て

「通信速度が非常に安定しており、時間帯を問わずいつでも快適にインターネットが利用できる点です。家族が同時に動画視聴やオンラインゲーム、Web会議を行っても遅延や途切れが発生したことはなく、スマートバリューの割引で固定費も抑えられています。」

30代・神奈川県・戸建て

「夜間や週末の混雑しがちな時間帯でも通信速度が低下せず、常に安定して高速な通信が維持されている点が非常に満足しています。」

30代・佐賀県・戸建て

「基本的に携帯とセットでの支払いのため割引サービスが適用されてよかった。家電量販店での契約だったためキャッシュバックと家電値引きもしていただけて満足だった。」

不満の声 7件**30代・神奈川県・戸建て**

「申し込みをしてから宅内・宅外の開通工事が完了して実際にインターネットが使えるようになるまでにおよそ2ヶ月近く待たされた点が少し長く感じました。」

40代・マンション

「開通工事の日程調整に時間がかかり、利用開始まで待つ期間が長かったです。また、解約時の手続きや撤去工事について、事前にもう少し詳しい説明があると安心できると思いました。」

30代・戸建て

「土日や台風の時など殆ど繋がらず困ります。また繋がっているのにも関わらず全くアクセスできないのは何故？と思うときもあります。月額はギガ数が高いと高いのはわかりますが、そこが一番考えられてると嬉しいです。」

40代・兵庫県・戸建て

「引っ越し先がauひかりのエリア外で、強制解約になってしまったのがショックでした。その時に発生した解約違約金や、以前必要だった回線撤去費用の仕組みが少し複雑で、最後の出費が痛かったです。」

40代・戸建て

「ここ昨年の秋くらいに月額料金が値上がりました。その通知もギリギリに来たので、もう少し早めに案内してもらえると助かります。」

40代・東京都・戸建て

「品質や速度には大変満足していますが、他社への乗り換えを検討する際や引っ越しの際の解約費用や撤去費用が少し高めに設定されている点が気になります。また、提供エリアが全国ではないため、将来的に引っ越しが必要になった場合、転居先でもそのまま同じ回線を継続して使えるよう、提供エリアがさらに拡大することを期待しています。」

30代・岐阜県・戸建て

「地域や建物によっては利用できず、申し込みたくても契約出来ない場合があります、マンションでは設備によって速度に差が出てしまった点が悪かったところです。」

つながるセレクト

調査概要・ご利用について

ABOUT THIS SURVEY

調査名

auひかり利用者 満足度調査

調査主体

株式会社25「つながるセレクト」編集部

調査方法

インターネットアンケート／クラウドソーシング

調査期間

2026年7月14日～7月15日

有効回答数

107人

用語の定義

「満足」＝「とても満足している」「まあ満足している」を選択した回答の合計。

引用・転載について

出典として「つながるセレクト編集部調べ」を明記いただければ引用・転載が可能です。