

つながるセレクト

Powered by 株式会社25

RAKUTEN MOBILE USER SURVEY 2026

楽天モバイル 利用者145人 満足度調査レポート

満足度・良い点・不満点・電波・速度・通話品質の実態

66.2%

総合満足度が満足以上

56.6%

通話品質に満足

18.6%

通話品質に不満

74.5%

現在も利用中

調査主体	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調査（クラウドソーシング経由）
調査期間	2026年8月18日～8月26日
調査対象	楽天モバイル（Rakuten最強プラン）の利用経験者
有効回答数	145人（メイン回線101人／サブ回線10人／解約済み34人）

調査サマリー

SUMMARY

楽天モバイルを現在または過去に利用した145人に、満足度・良かった点・不満だった点・電波と速度の実感・Rakuten Linkの通話品質を聞いた。総合満足度は「とても満足」「やや満足」を合わせて96人（66.2%）、不満は24人（16.6%）だった。

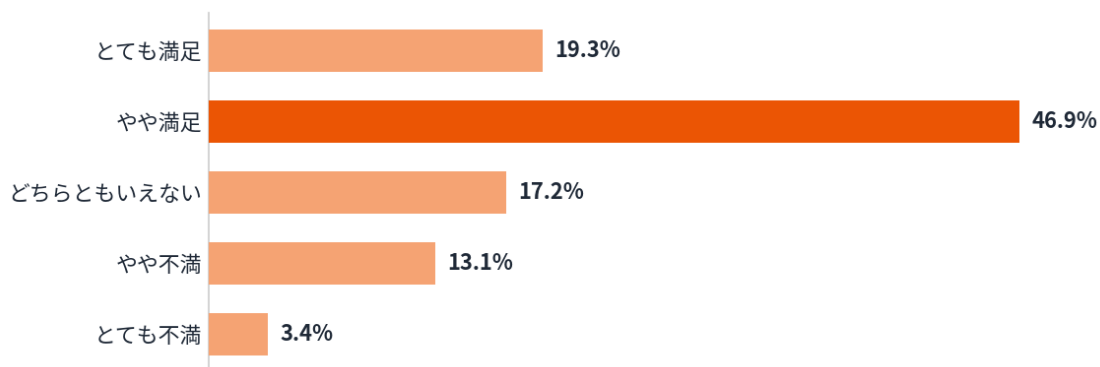
特徴的なのは、評価が満足層と不満層に二分しているのではなく、同じ回答者の中で「料金には満足、電波には不満」が同居している点である。不満な点として「電波が届かない場所がある」を選んだ108人のうち68人（63.0%）が、総合評価では満足と回答した。

また、繋がりにくさを感じる場所は地下鉄・大型商業施設・郊外に集中し、自宅の屋内は26人（17.9%）と最も低い。速度についても「遅いと感じる時間帯は特にない」が63人（43.4%）で最多であり、不満が生じる条件は限定的であることが読み取れる。

通話品質については満足が82人（56.6%）、不満が27人（18.6%）と、電波ほど一方向には振れていない。困りごとの内訳を見ると、件数の多い症状と満足度を大きく下げる症状が一致しないという結果になった。

1. 総合満足度

SATISFACTION



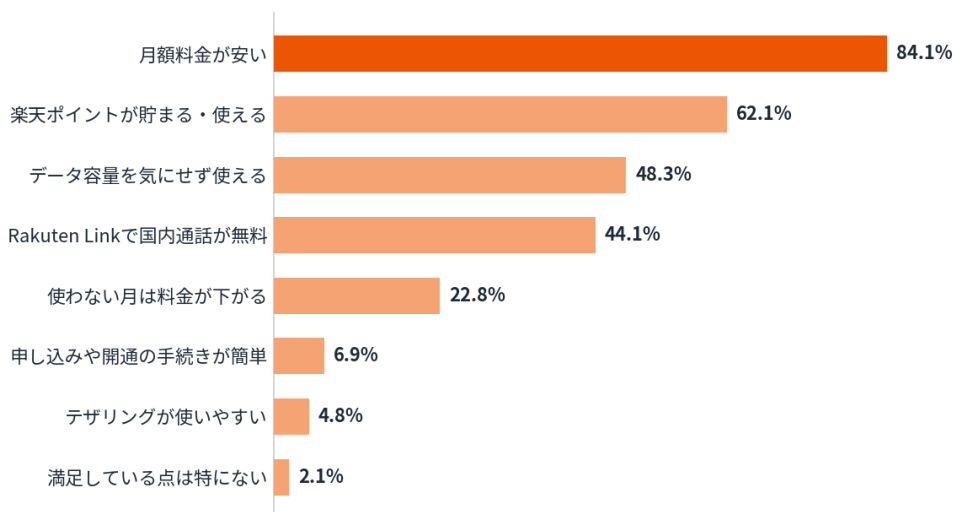
総合満足度	人数	割合
とても満足	28	19.3%
やや満足	68	46.9%
どちらともいえない	25	17.2%
やや不満	19	13.1%
とても不満	5	3.4%
合計	145	100.0%

利用形態別の満足率	人数	満足率
メイン回線として利用	101	76.2%
サブ回線として利用	10	50.0%
解約済み	34	41.2%
現在も利用中（計）	108	—
解約した（計）	37	—

所見 満足以上が96人（66.2%）、不満が24人（16.6%）。メイン回線として使っている101人に限ると満足率は76.2%まで上がり、解約者の41.2%と大きな差が出た。

2. 満足している点

GOOD POINTS

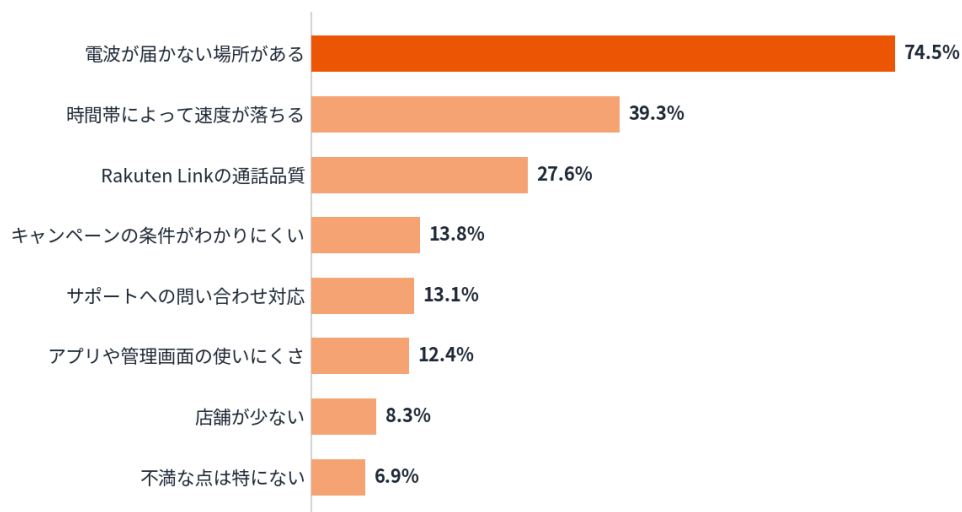


満足している点（複数選択）	人数	割合
月額料金が安い	122	84.1%
楽天ポイントが貯まる・使える	90	62.1%
データ容量を気にせず使える	70	48.3%
Rakuten Linkで国内通話が無料	64	44.1%
使わない月は料金が下がる	33	22.8%
申し込みや開通の手続きが簡単	10	6.9%
テザリングが使いやすい	7	4.8%
満足している点は特にない	3	2.1%

所見 月額料金が84.1%と突出し、2番目の楽天ポイント（62.1%）を22.0ポイント上回った。回答者のうち大手3社からの乗り換えは91人（62.8%）で、うち31人は乗り換え前に月8,000円以上を支払っていた。

3. 不満だった点

BAD POINTS



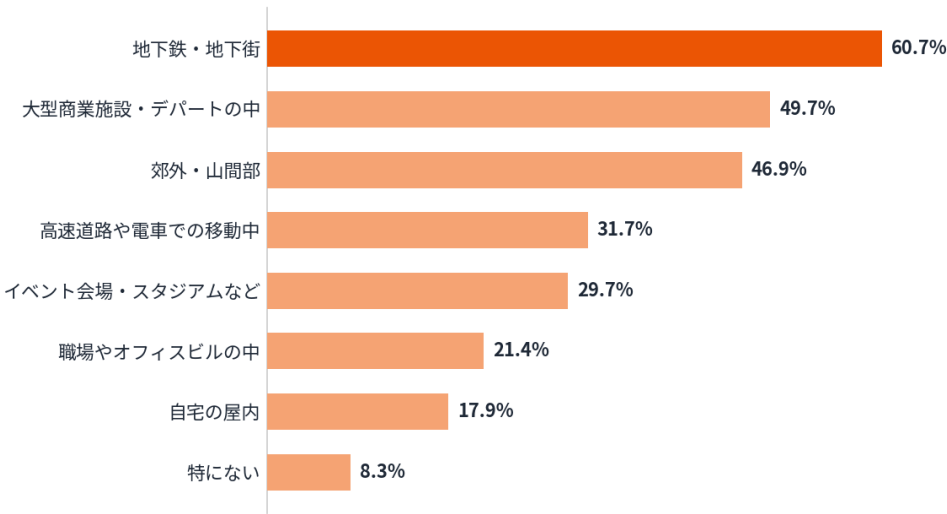
不満だった点（複数選択）	人数	割合
電波が届かない場所がある	108	74.5%
時間帯によって速度が落ちる	57	39.3%
Rakuten Linkの通話品質	40	27.6%
キャンペーンやポイントの条件がわかりにくい	20	13.8%
サポートへの問い合わせ対応	19	13.1%
アプリや管理画面の使いにくさ	18	12.4%
店舗が少ない	12	8.3%
不満な点は特にない	10	6.9%

所見

不満は通信品質に集中し、上位3項目がいずれも電波・速度・通話に関するものだった。料金に関する不満はほとんど挙がっていない。

4. 繋がりにくいと感じる場所

WEAK AREAS



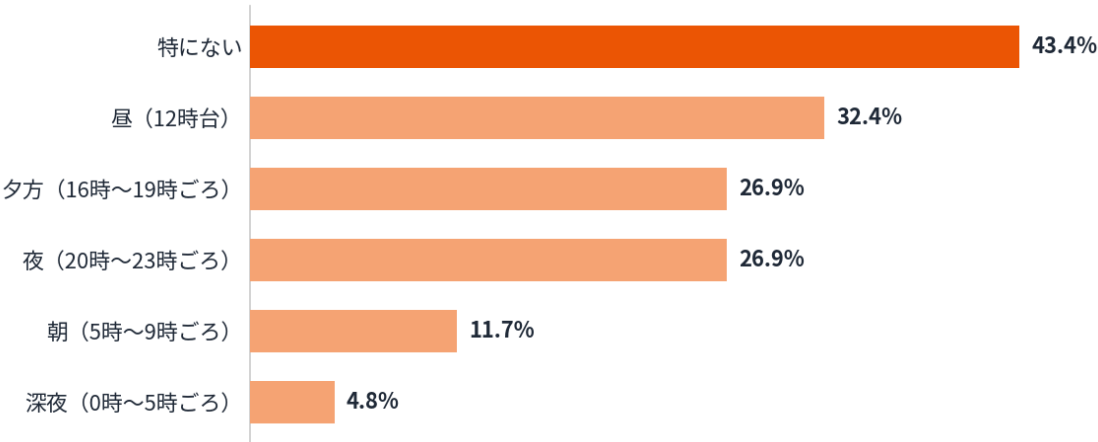
繋がりにくい場所（複数選択）	人数	割合
地下鉄・地下街	88	60.7%
大型商業施設・デパートの中	72	49.7%
郊外・山間部	68	46.9%
高速道路や電車での移動中	46	31.7%
イベント会場・スタジアムなど	43	29.7%
職場やオフィスビルの中	31	21.4%
自宅の屋内	26	17.9%
特にない	12	8.3%

居住環境別の傾向	回答者	電波に不満
三大都市圏の市街地	53	69.8%
地方都市の市街地	43	72.1%
郊外・住宅地	44	79.5%
山間部・離島	5	5人全員

所見 上位は地下鉄・大型商業施設・郊外の3つで、自宅の屋内は17.9%と最も低い。困る場所は環境で異なり、三大都市圏では地下鉄（75.5%）、郊外・住宅地では郊外・山間部（50.0%）が最多となった。

5. 速度が遅いと感じる時間帯

SPEED BY TIME



遅いと感じる時間帯（複数選択）	人数	割合
特にない	63	43.4%
昼（12時台）	47	32.4%
夕方（16時～19時ごろ）	39	26.9%
夜（20時～23時ごろ）	39	26.9%
朝（5時～9時ごろ）	17	11.7%
深夜（0時～5時ごろ）	7	4.8%

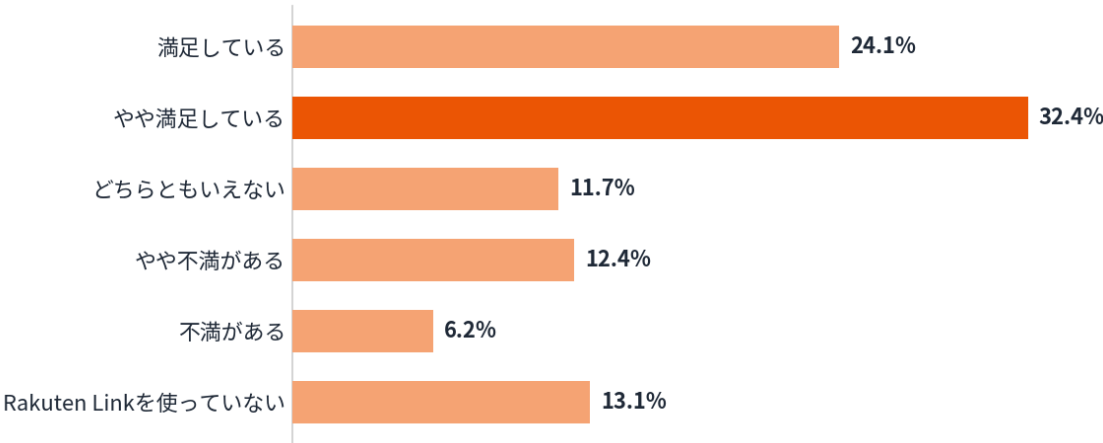
月のデータ使用量	人数	満足率
3GB未満	35	65.7%
3GB以上20GB未満	59	57.6%
20GB以上50GB未満	27	70.4%
50GB以上	18	88.9%
わからない	6	—

所見 最多は「特にない」の43.4%で、速度低下を体感していない回答者が4割を超えた。感じる人では昼12時台が32.4%で最多、深夜が4.8%で最少となり、混雑時間帯に偏る傾向が確認できる。データ使用量別では、月50GB以上の層の満足率が88.9%と最も高い。

6. Rakuten Linkの通話品質

CALL QUALITY

無料通話アプリ「Rakuten Link」の通話品質に満足しているかを、145人全員に聞いた。



通話品質の満足度	人数	割合
満足している	35	24.1%
やや満足している	47	32.4%
どちらともいえない	17	11.7%
やや不満がある	18	12.4%
不満がある	9	6.2%
Rakuten Linkを使っていない	19	13.1%
合計	145	100.0%

契約時期別の満足度	利用者	満足／不満
2024年6月以前	77	63.6％／19.5％
2024年7月～2025年12月	35	68.6％／22.9％
2026年1月以降	8	75.0％／25.0％

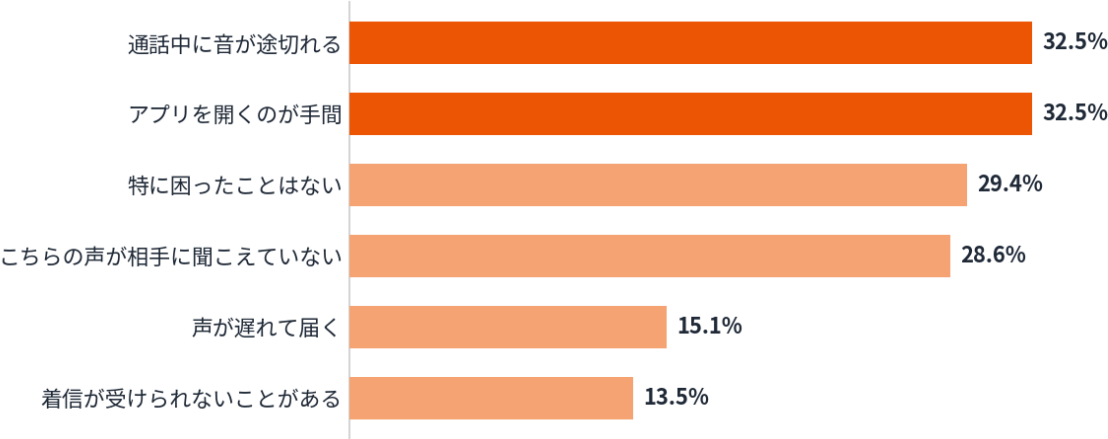
所見

満足は82人（56.6%）、不満は27人（18.6%）で、電波（74.5%が不満）ほど一方向には振れていない。Rakuten Linkを使わず標準電話アプリだけで通話している人が19人（13.1%）いる。契約時期別では、プラチナバンド商用化前にあたる2024年6月以前の利用者77人でも満足が63.6%に達した。なお2026年1月以降の契約者は8人と少なく、傾向の判断には母数が不足している。

7. Rakuten Linkで困ったこと

CALL TROUBLES

Rakuten Linkを利用している126人に、通話で困った経験を複数選択で聞いた。割合はこの126人を母数としている。



困ったこと（複数選択）	人数	割合
通話中に音が途切れる	41	32.5%
アプリを開くのが手間	41	32.5%
特に困ったことはない	37	29.4%
こちらの声が聞こえていない	36	28.6%
声が遅れて届く	19	15.1%
着信が受けられない	17	13.5%

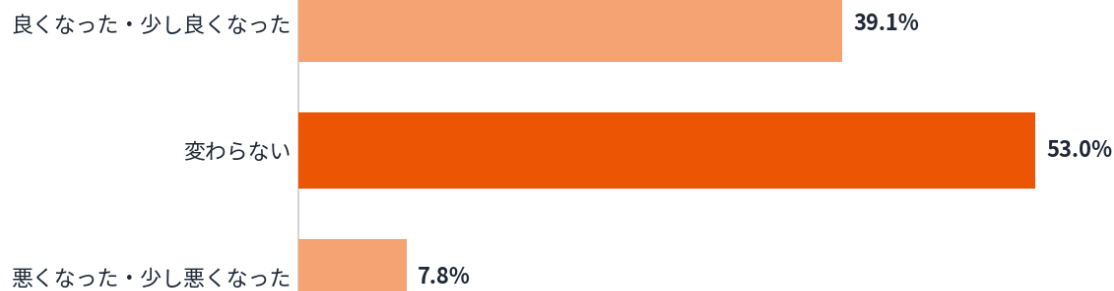
症状別の満足度	人数	満足/不満
着信が受けられない	17	18%/41%
声が遅れて届く	19	32%/53%
音が途切れる	41	39%/44%
こちらの声が届かない	36	39%/44%
アプリを開くのが手間	41	59%/20%
特に困ったことはない	37	95%/0%

所見 件数の多さと深刻さは一致しない。最多タイの「アプリを開くのが手間」は不満率20%にとどまる一方、件数が最も少ない「着信が受けられない」では満足が18%まで下がり、6項目中で最低となった。困りごとを1つだけ挙げた人が49人と最も多く、3つ以上重なっている人は17人（Rakuten Link利用者の13.5%）にとどまる。

8. 契約当初と比べた繋がりやすさ

IMPROVEMENT

利用期間が1年以上の115人に、契約した当初と比べて繋がりやすさが変わったかを聞いた。



繋がりやすさの変化（1年以上利用の115人）	人数	割合
良くなった・少し良くなった	45	39.1%
変わらない	61	53.0%
悪くなった・少し悪くなった	9	7.8%

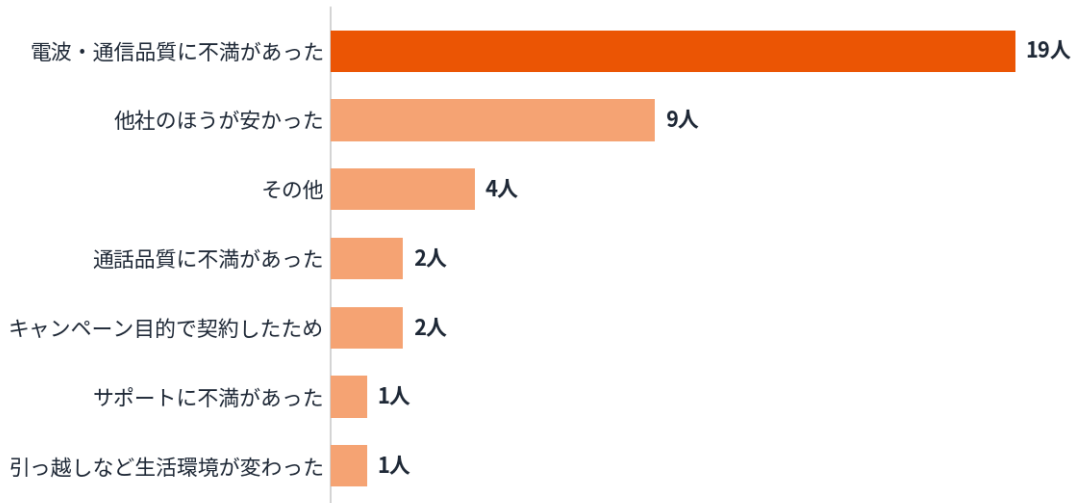
2024年6月以前の契約者（75人）	人数	割合
良くなった・少し良くなった	33	44.0%
変わらない	36	48.0%
悪くなった・少し悪くなった	6	8.0%

所見 改善を実感した回答者は39.1%にとどまり、過半数は「変わらない」と回答した。ただし悪化は7.8%と少なく、700MHz帯（プラチナバンド）の商用開始前にあたる2024年6月以前の契約者では改善が44.0%と高い。

9. 解約した理由

REASONS FOR LEAVING

解約済みの37人に、解約した理由を聞いた（単一回答）。



解約した理由（解約者37人）	人数	割合
電波・通信品質に不満があった	19	51.4%
他社のほうが安かった	9	24.3%
その他	4	10.8%
通話品質に不満があった	2	5.4%
キャンペーン目的で契約したため	2	5.4%
サポートに不満があった	1	2.7%
引っ越しなど生活環境が変わった	1	2.7%

所見

解約理由の過半数が電波・通信品質だった。一方、通話品質そのものを理由に挙げた人は2人にとどまる。料金を理由に離れる人は少なく、許容できる範囲を超えるのは電波であることが読み取れる。

10. 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・不満を10件ずつ掲載する。本レポートを一次資料として参照する記事で引用している回答は、すべてこの一覧に含まれている。表記は原文のままで、明らかな誤字のみ修正した。属性は年代・性別・都道府県・契約時期・利用状況のみを記載している。

満足の声

10件

20代・女性・福岡県・2026年1月以降契約・現在利用中

「月の支払い金額の中で、特に圧迫していたスマホの月額料金が1万円以上下がったのが良かった。before:15,000円→after:約3000円」

30代・女性・奈良県・2024年6月以前契約・現在利用中

「データを気にせずたっぷり使えるのに、料金が3000円程度で抑えられるのがとても良いです。以前は使い放題ではなくて4000～5000円程度かかっていたので、コストを抑えられているし、海外でも2GBまで使えて便利です。」

40代・女性・福岡県・2024年6月以前契約・現在利用中

「楽天ポイントが貯まるだけでなく、貯まったポイントを楽天モバイルの支払いに使用できること、期間限定ポイントが使えるので、これまでは失効していたポイントを有効活用することができるようになった。」

50代・女性・大阪府・2024年6月以前契約・現在利用中

「月額の料金が格段に安くなりましたし、楽天ポイントが貯まりやすくなりました。通信品質も契約当初は問題がありましたが、最近は品質も良くなり、問題なく使えています。」

40代・女性・愛知県・2024年7月～2025年12月契約・現在利用中

「良かった点としては料金がシンプルで安いことでデータ利用量に応じて段階的に料金が決まるシンプル設計で一定以上使っても上限が決まっているため使いすぎても料金が跳ね上がりにくいことです。」

30代・女性・大阪府・2024年6月以前契約・現在利用中

「大阪府内で使用していますが、ある程度の場所では難なくつながり、かつ以前より利用料が下がっている為大半満足しています。月々8000円程だったのが、3800円ほどで済んでいる為大変助かっています。」

60代以上・男性・大阪府・2024年6月以前契約・現在利用中

「au時代は月々約7,000円支払っていたが、乗り換えてからはどれだけデータを使っても3,278円になり、固定費を大幅に削減できた。自宅のある大阪市内の市街地や通勤経路では通信速度も快適で、楽天ポイントもザクザク貯まるのがとても魅力的。」

30代・男性・茨城県・2024年7月～2025年12月契約・現在利用中

「以前はauで月6,000～7,000円ほどかかっていましたが、楽天モバイルに変えてから月2,000円台になり、スマホ代をかなり抑えられました。郊外の自宅や普段の買い物でも問題なく使えて、楽天ポイントが貯まる点も便利です。」

50代・男性・愛媛県・2024年7月～2025年12月契約・現在利用中

「楽天linkを利用させていただくことで、国内通話が無料になるのは魅力的です。病院や公共の機関などへも気軽に電話できます。」

30代・男性・神奈川県・2024年6月以前契約・解約済み

「通信料金が安くて、節約になった。特に電話は固定電話にかけるときもアプリを利用すると無料だったので重宝しました。」

不満の声

10件

20代・女性・東京都・2024年6月以前契約・現在利用中

「混雑する昼の時間帯や地下鉄、大型商業施設の奥に入ると電波が弱くなりページの読み込みや決済アプリの表示が遅くなる点に不満を感じます。」

30代・女性・兵庫県・2024年6月以前契約・現在利用中

「大型商業施設内で電波が届きにくいことがしばしばある。安いので許容範囲内ですが同額程度で他に繋がりやすい会社があれば乗り換えを検討するかもしれません。」

30代・女性・神奈川県・2024年6月以前契約・解約済み

「楽天リンクは無料というだけで、しっかりとした通話ができるレベルではないため、毎回相手に謝るハメになった。」

30代・男性・北海道・2024年6月以前契約・解約済み

「他の大手キャリアよりもサポートを受けられる店舗が少なく、電話などで問い合わせをしても対応があまりちゃんとしていなかったりして、そのあたりに不満を感じました。」

30代・男性・愛知県・2024年6月以前契約・解約済み

「一番不満だったのは、電波が不安定だということです。特に、室内だと電波が弱くなることが多いので、これ一本でスマホを使うのはとても不安があると思います。」

30代・男性・和歌山県・2024年6月以前契約・解約済み

「僕の住んでいる場所では、街中は通常通り繋がるのですが、山間部に行ったとたんに電波が入らず圏外になり使えなくなるのがたびたびあった」

40代・男性・東京都・2024年6月以前契約・現在利用中

「通話中にWi-Fiから4G、または5Gに電波が変わると通話が切れたり通話品質が極端に落ちたりします。その点に不満を感じています。じっとしながら通話していればほぼ問題はありますが、街中などで依然繋いだことがあるWi-Fiなどを掴んでしまうと、通話が切れたりするので不満です。」

30代・女性・奈良県・2024年6月以前契約・現在利用中

「スーパーやショッピングモールの中で繋がりにくいことがあり、一度建物から出たりしないと連絡をとったりできないのは不便だと思います。また、Rakuten Linkの音質が悪いので、大事な通話はしづらいと感じます。」

40代・女性・北海道・2024年6月以前契約・解約済み

「料金が安かったのが特に不満はありませんでしたが、あえていうなら楽天リンクの通話音質がよくなかったことです。でも通話無料なので問題ないです！」

40代・女性・秋田県・2024年7月～2025年12月契約・解約済み

「電波が悪すぎる。職場内だとほとんどが圏外で子供からの連絡などとれないことがあってとても不便だった。基地増設を何度も依頼したが変わらなかった。」

11. 回答者の属性

RESPONDENTS

乗り換え前の契約先	人数	割合
ドコモ	37	25.5%
au	28	19.3%
ソフトバンク	26	17.9%
その他の格安SIM	14	9.7%
UQモバイル	11	7.6%
ワイモバイル	9	6.2%
新規契約（乗り換えではない）	9	6.2%
オンライン専用プラン	8	5.5%
覚えていない	3	2.1%

現在の月額（回答者の申告）	人数	割合
1,078円前後（月3GB以内）	42	29.0%
2,178円前後（月20GB以内）	50	34.5%
3,278円前後（20GB超・無制限）	42	29.0%
オプション込みで4,000円以上	7	4.8%
覚えていない	4	2.8%

所見 大手3社からの乗り換えが91人（62.8%）を占めた。現在の月額は3段階に分散しており、使用量に応じて自動的に料金が変わる従量制の設計が実際の請求額にも表れている。

つながるセレクト

Powered by 株式会社25

調査概要・ご利用について

ABOUT THIS SURVEY

調査名

楽天モバイル 利用者145人 満足度調査

調査主体

つながるセレクト編集部（運営：株式会社25）

調査方法

インターネットアンケート調査（クラウドソーシング経由）

調査期間

2026年8月18日～8月26日

調査対象

楽天モバイル（Rakuten最強プラン）を現在または過去に利用した方

有効回答数

145人（総回答150件のうち、対象外・回答不備の5件を除外）

除外の基準

楽天モバイルの利用経験がない回答、自由記述が実質無回答の回答、設問文をそのまま転記した回答を集計から除外した。

用語の定義

「満足」＝5段階評価で「とても満足」「やや満足」を選択した回答。「不満」＝「やや不満」「とても不満」を選択した回答。通話品質については「満足している」「やや満足している」を満足、「やや不満がある」「不満がある」を不満とした。

母数の扱い

第7章「Rakuten Linkで困ったこと」および症状別の満足度は、Rakuten Link利用者126人を母数としている。それ以外の設問は有効回答145人が母数。

数値の扱い

割合は小数第1位まで表示し、四捨五入のため合計が100.0%にならない場合がある。複数選択の設問は合計が100%を超える。

自由記述の扱い

回答は原文のまま掲載し、明らかな誤字のみ修正した。個人が特定される情報は掲載していない。

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。

本調査について

本調査は楽天モバイル株式会社とは無関係に、つながるセレクト編集部が独自に実施したものです。