楽天モバイル利用者の満足度調査（2026年10月）

楽天モバイルを3カ月以上使っている100人に、料金・電波・通話の満足度と、つながりにくい場面を聞きました。

主な結果

82.0%
楽天モバイルに**満足**している（満足・やや満足）
100人中82人。不満と答えた人は0人

96.0%
月額料金に満足している
100人中96人。料金に不満の人は0人

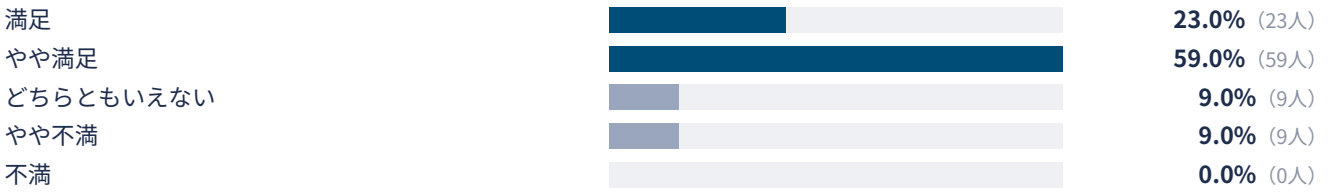
48.0%
地下（地下鉄・地下街）のつながりやすさに不満
100人中48人。満足は17人にとどまる

68.4%
前の通信会社より**月1,000円以上安く**なった
95人中65人。3,000円以上安くなった人は24人

調査概要

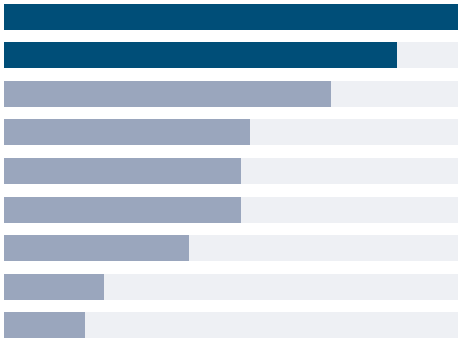
調査名	楽天モバイル利用者の満足度調査
調査主体	株式会社ラストワンマイル（ラストワンマイル MAGAZINE https://media.lomgrp.co.jp/）
調査方法	インターネット調査
調査対象	楽天モバイルを3カ月以上利用している男女（メイン回線・サブ回線を含む）
調査期間	2026年10月28日
有効回答数	100人
引用について	出典として「ラストワンマイル MAGAZINE調べ」と明記し、記事へのリンクを添えて引用いただけます。 記事：https://media.lomgrp.co.jp/rakuten-mobile/

Q18. 楽天モバイルの総合的な満足度



「満足」「やや満足」の合計は82.0%（82人）。「不満」と答えた人はいませんでした。

Q19. 項目別の満足度（「満足」「やや満足」の合計）

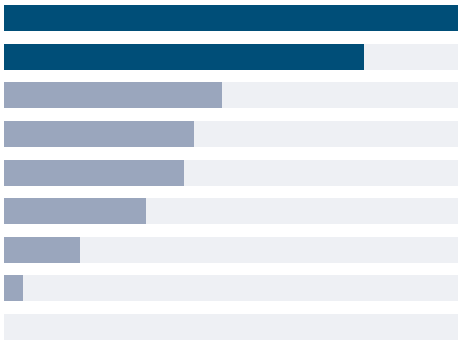


月額料金	96.0%（96人）
楽天ポイントの特典	83.0%（83人）
申し込み・初期設定のしやすさ	69.0%（69人）
屋外でのつながりやすさ	52.0%（52人）
データ通信の速さ	50.0%（50人）
通話の品質	50.0%（50人）
建物の中（自宅・職場・店舗の奥）	39.0%（39人）
問い合わせ・サポート	21.0%（21人）
地下（地下鉄・地下街）	17.0%（17人）

n=100

月額料金は96.0%、楽天ポイントの特典は83.0%が満足と答えた一方、地下でのつながりやすさに満足した人は17.0%でした。料金と通信品質で評価が分かれています。

Q19. 項目別の不満（「やや不満」「不満」の合計）

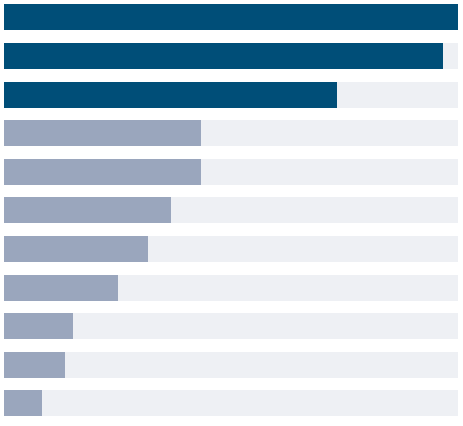


地下（地下鉄・地下街）	48.0%（48人）
建物の中（自宅・職場・店舗の奥）	38.0%（38人）
屋外でのつながりやすさ	23.0%（23人）
通話の品質	20.0%（20人）
データ通信の速さ	19.0%（19人）
問い合わせ・サポート	15.0%（15人）
申し込み・初期設定のしやすさ	8.0%（8人）
楽天ポイントの特典	2.0%（2人）
月額料金	0.0%（0人）

n=100

不満がいちばん多いのは地下（48.0%）で、建物の中（38.0%）が続きます。月額料金に不満と答えた人はいませんでした。

Q20. つながりにくい・遅いと感じる場面（複数回答）

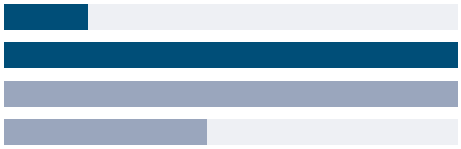


地下鉄の車内・駅	60.0%（60人）
大型商業施設・ビルの奥	58.0%（58人）
地下街	44.0%（44人）
イベント会場など人が多い場所	26.0%（26人）
新幹線・高速道路などの移動中	26.0%（26人）
自宅の室内	22.0%（22人）
地方・帰省先・旅行先	19.0%（19人）
夕方〜夜（17〜23時）	15.0%（15人）
昼休み（12時台）	9.0%（9人）
職場の室内	8.0%（8人）
特にない	5.0%（5人）

n=100

地下鉄（60.0%）と大型商業施設・ビルの奥（58.0%）が上位で、地下鉄・地下街・ビルの奥のいずれかを選んだ人は81.0%（81人）でした。

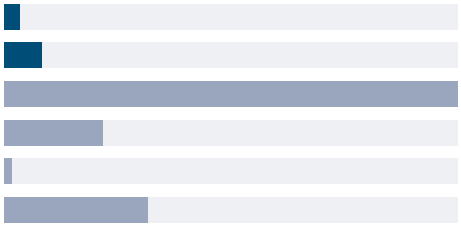
Q21. つながりにくさ・遅さで困る頻度



n=100

週に数回以上困る人は45.0%（45人）、月に数回以上では83.0%でした。

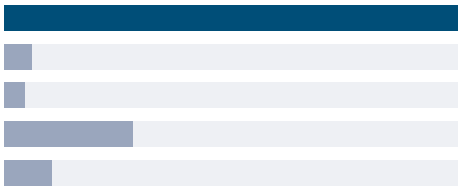
Q22. 2026年10月以降、つながりやすさに変化を感じるか



n=100

「変わらない」が60.0%で最多。悪くなったと感じる人は7.0%（7人）で、良くなったと感じる人（14.0%）より少数でした。

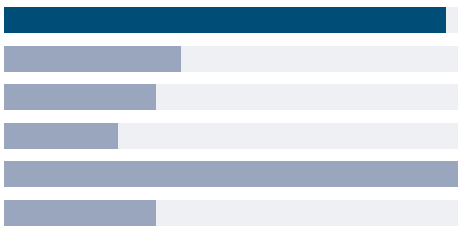
Q23. 電話をかけるときに主に使う方法



n=100

Rakuten Linkで発信する人が67.0%で、標準の電話アプリを主に使う人は7.0%でした。

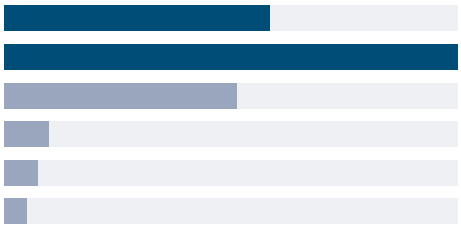
Q24. Rakuten Linkの通話で困ったこと（複数回答）



n=100

声が途切れると答えた人は35.0%。主にRakuten Linkで電話する67人に限ると40.3%（27人）でした。

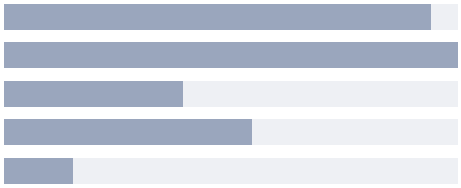
Q25. 前の通信会社と比べた毎月の通信費（端末代を除く）



n=95

月1,000円以上安くなった人は68.4%（65人）。高くなった人は3人でした。

Q6. 楽天モバイルで毎月使うデータ量

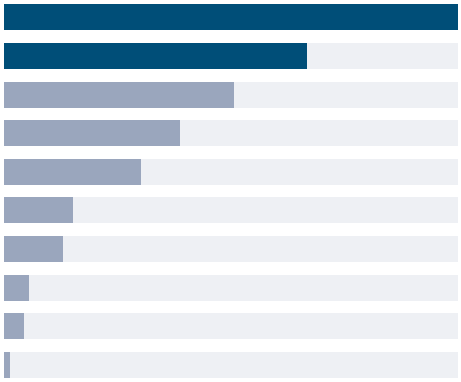


3GB以下	31.0%	（31人）
3GB超〜20GB	33.0%	（33人）
20GB超〜40GB	13.0%	（13人）
40GB超	18.0%	（18人）
わからない	5.0%	（5人）

n=100

20GB以下の人が64.0%、20GBを超える人が31.0%でした。

Q7. 楽天モバイルを選んだ理由（複数回答）

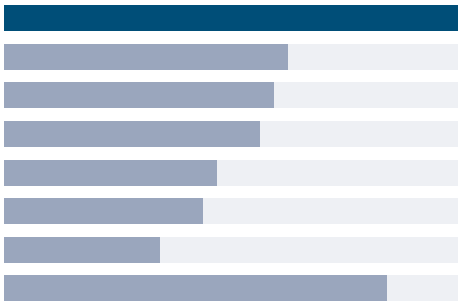


月額料金が安い	93.0%	（93人）
楽天市場のポイントが増える	62.0%	（62人）
データ無制限でも上限額が決まっている	47.0%	（47人）
Rakuten Linkで通話が無料	36.0%	（36人）
申し込みのポイント特典	28.0%	（28人）
手数料0円・契約期間の縛りがない	14.0%	（14人）
端末が安く買える	12.0%	（12人）
2回線目・お試しとして	5.0%	（5人）
家族割・こども割などの割引	4.0%	（4人）
その他	1.0%	（1人）

n=100

月額料金の安さ（93.0%）に次いで、楽天市場のポイント（62.0%）を選んだ人が多くなりました。

Q11. 楽天モバイルを契約する前に比べたサービス（複数回答）



ahamo	32.0%	（32人）
UQ mobile	20.0%	（20人）
Y!mobile	19.0%	（19人）
ドコモ・au・ソフトバンクの通常プラン	18.0%	（18人）
povo	15.0%	（15人）
その他の格安SIM	14.0%	（14人）
LINEMO	11.0%	（11人）
比べていない	27.0%	（27人）

n=100

比べたサービスでいちばん多いのはahamo（32.0%）でした。どことも比べていない人は27.0%です。

Q12. 楽天モバイルを開通させた日の決め方

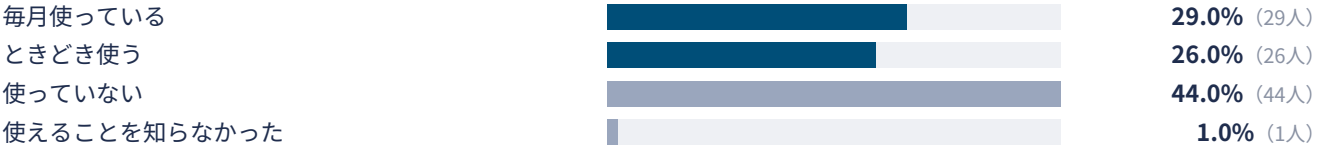


初月の料金が日割りでないと知っていて、月末に開通させた	16.0%	（16人）
月初に開通させた	11.0%	（11人）
特に意識せずに開通させた	68.0%	（68人）
覚えていない	5.0%	（5人）

n=100

初月の料金が日割りでないと知って月末に開通させた人は16.0%。68.0%は開通日を特に意識していませんでした。

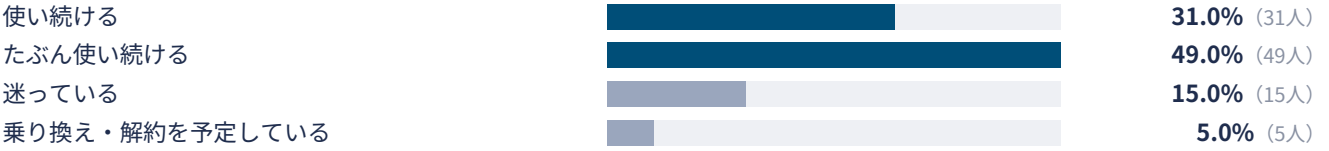
Q26. 楽天ポイントを料金の支払いに使っているか



n=100

毎月またはときどき使う人は55.0%で、使っていない人は44.0%でした。

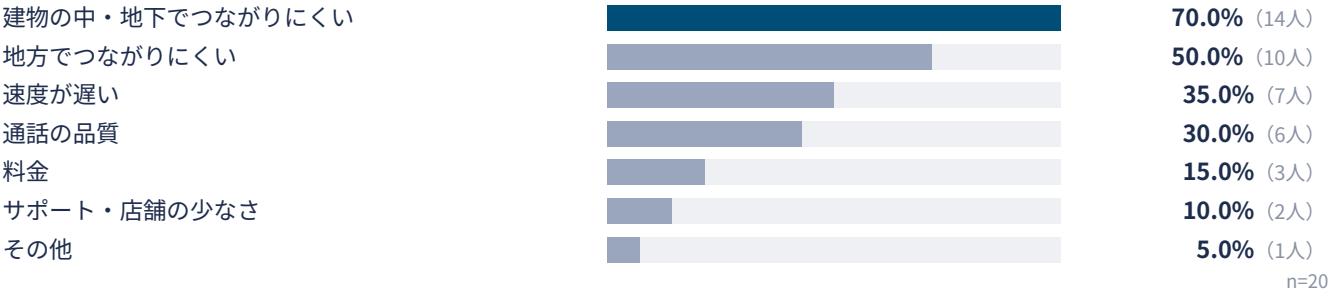
Q28. 今後も楽天モバイルを使い続けたいか



n=100

使い続ける・たぶん使い続けるの合計は80.0%。迷っている・乗り換え予定の人は20人でした。

Q29. 迷っている・乗り換え予定の理由（20人・複数回答）



n=20

20人中14人が建物の中・地下でのつながりにくさを挙げました。料金を挙げた人は3人です。

データ量別の満足度と継続意向

	人数	総合的に満足	使い続けたい
月20GB超	31人	87.1%（27人）	83.9%（26人）
月20GB以下	64人	78.1%（50人）	76.6%（49人）

・データ量が「わからない」と答えた5人を除いています。「総合的に満足」は「満足」「やや満足」、「使い続けたい」は「使い続ける」「たぶん使い続ける」の合計です。

前の通信会社別の通信費の変化

	人数	月1,000円以上安くなった	月3,000円以上安くなった
ドコモ・au・ソフトバンク	63人	77.8%（49人）	34.9%（22人）
ahamo・povo・LINEMO・サブブランド・格安SIM	32人	50.0%（16人）	6.2%（2人）

・大手3社の通常プランから乗り換えた人ほど、下がり幅が大きくなっています。

利用者の声

満足の声（5件）

「毎月80GB以上使っているが、利用料金の上限が決まっているのでどれだけ使っても定額になるのは非常にありがたいと感じている。」
30代・利用2年以上・月40GB超

「DAZNでスポーツのライブ中継を観る機会が多いのですが、最高画質でもスムーズに視聴できデータも使い放題で、それでいて以前利用していたドコモの月額料金から半額以下になったので、コスパの高さは特に満足しています。」
40代・利用2年以上・月40GB超

「毎月のデータ利用量に応じて段階的に料金が決まるため、外出先で動画をたくさん観る月もコストを気にせず安心して使える点が非常に満足しています。また、楽天市場での買い物の還元率が上がり、貯まったポイントで毎月の基本料金を支払えるため実質的な固定費を大幅に削減できて重宝しています。」
30代・利用1〜2年

「毎日友人と長電話するので、Rakuten Linkで通話料無料なのが嬉しくて重宝しています。」
20代・利用1〜2年

「電車や外出先などでも思っていたよりも電波がちゃんと繋がって、ほとんど問題なく使えているしポイントも使いやすい点です。」
30代・利用半年〜1年

不満の声（5件）

「ショッピングモールなどの奥や地下駐車場などで電波が弱くなって、支払いのバーコード決済が開かないときがあることです。」
40代・利用1〜2年

「建物の奥や地下鉄では速度が落ちたりつながりにくくなったりすることがあります。契約前に自宅や職場周辺の電波状況を確認しておけばよかったと思います。」
40代・利用2年以上

「地下鉄の駅間やビルの奥ではかなり速度が落ちます。特に夕方以降は動画が止まることもあり、契約前に「地下や屋内は弱い」と知っておきたかったです。あとサポートの電話が繋がりにくいのも事前に知りたかった点です。」
40代・利用2年以上

「Rakuten Link使用時の通話の品質。音が途切れたり、急に電話が切れたりして安定しないこと」
40代・利用2年以上

「初期から変わらず困るのは、回線の不安定さです。住んでいる自宅（埼玉）は大丈夫でも、実家の一階（栃木）がほぼ使えないので、これが改善されればと数年待っているところです。」
40代・利用2年以上

回答者について

・回答者の66.0%は30代・40代で、60代以上は4人のため、高齢者の傾向はほとんど反映していません。