独自回線利用者アンケート調査結果報告書
【2025年版】

2025年7月

■アンケート調査概要 **2**
■回答者の属性 **3**
■アンケート調査結果 **4**
・独自回線を選んだ際に重視した項目を教えてください（複数回答） 4
・独自回線の料金に満足していますか 5
・独自回線の通信速度・安定性に満足していますか 6
・オンラインゲームは快適に遊べていますか 7
・独自回線のサポートに満足していますか 8
・独自回線の加入・開通手続きに満足していますか 9
・独自回線全体の満足度はどれくらいですか 10
■口コミの紹介（一部抜粋） **11**
〈auひかり〉 11
〈NURO光〉 11
〈コミュファ光〉 12
〈eo光〉 12
〈メガエッグ〉 12
〈ピカラ光〉 13
〈BBIQ〉 13

当サイト（https://www.willnet.ad.jp/article/）では、実際の利用者の声をコンテンツに反映させるため、アンケート調査を定期的に行っております。

今回は「独自回線」に関するアンケート調査を行いましたので、その結果を報告するとともに、本アンケート調査で得た結果を独自回線の選び方に関するコンテンツにおいて活用しております。

■アンケート調査概要

調査目的	光回線の満足度を調査することで、利用を検討している人への判断材料となる情報の提供を目的としている
調査対象	独自回線を利用している人
調査方法	インターネットリサーチ ・GMOリサーチ
調査期間	2025年6月3日～6月14日
有効回答数	997件 （男性：549件　女性：441件　その他：7件）
回答者の年齢	20代～80代以上
回答者の居住地	全国
調査ガイドライン	一般社団法人マーケティング・リサーチ ・ランキング広告表示に使用する調査データ開示ガイドライン
調査実施者	株式会社Cadenza

■回答者の属性

（1）性別

	全体	男性	女性	その他
件数	997	549	441	7
%	100.0%	55.1%	44.2%	0.7%

（2）年齢

	全体	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上
件数	997	85	116	285	282	134	57	38
%	100.0%	8.5%	11.6%	28.6%	28.3%	13.4%	5.7%	3.8%

（3）居住形態

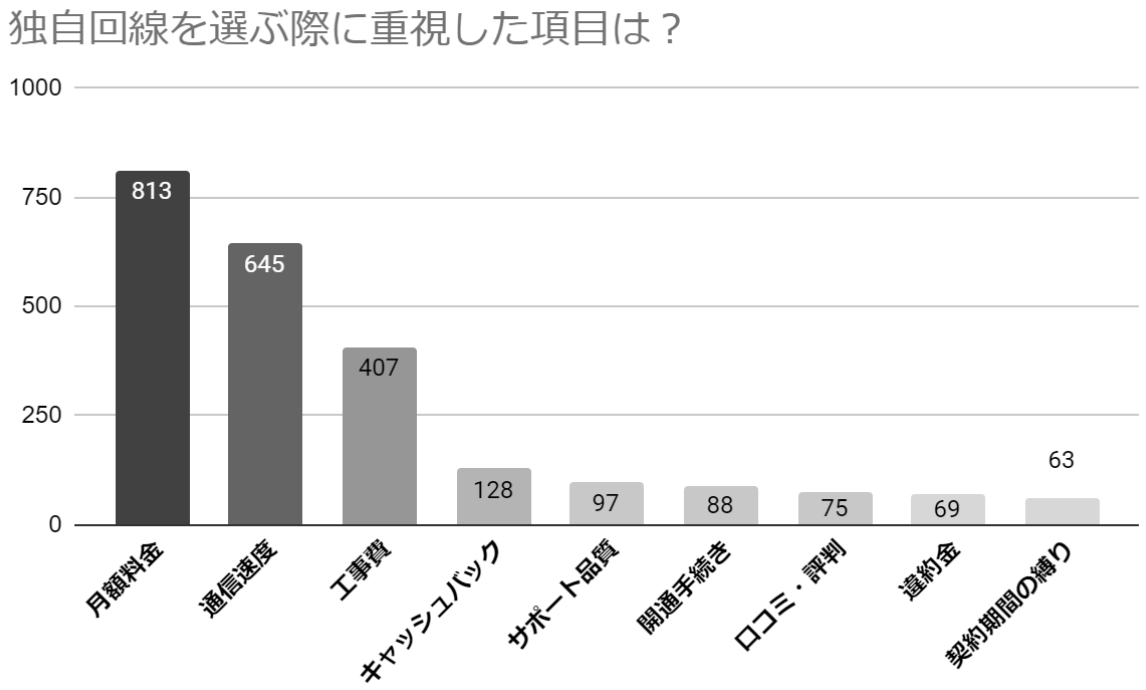
	全体	一戸建て	集合住宅
件数	997	519	478
%	100.0%	52.1%	47.9%

（4）同居している人数

	全体	1人	2人	3人以上
件数	997	291	339	367
%	100.0%	29.2%	34.0%	36.8%

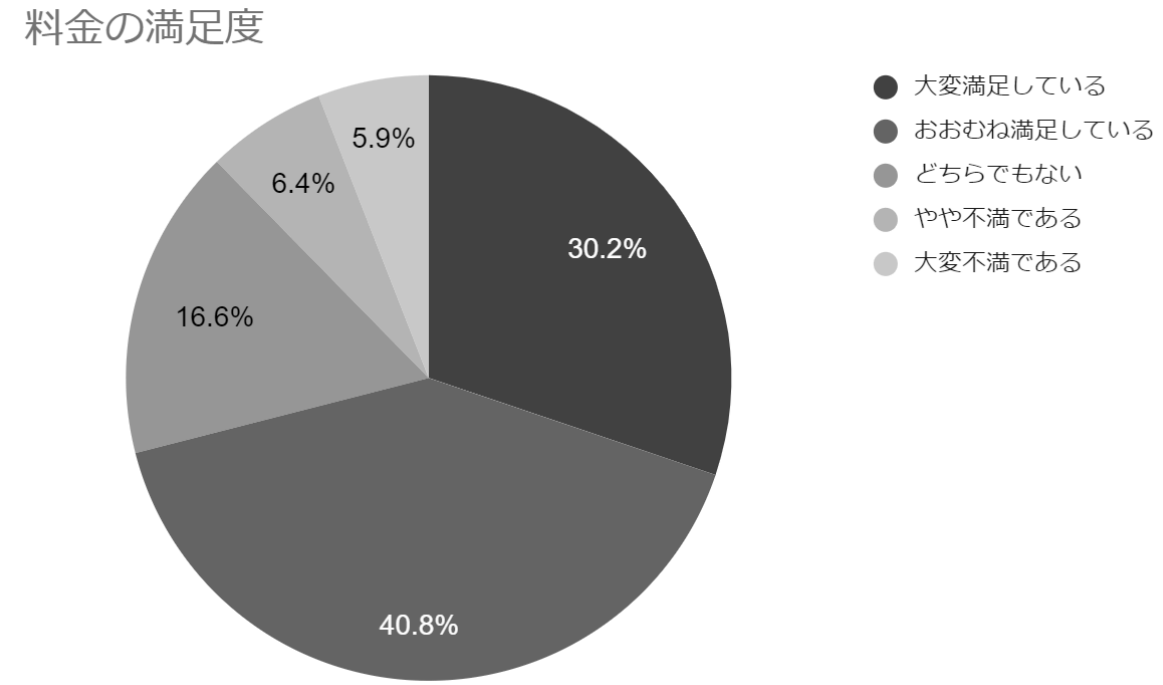
■アンケート調査結果

・独自回線を選んだ際に重視した項目を教えてください（複数回答）



月額料金	通信速度	工事費	キャッシュバック	サポート品質	開通手続き	口コミ・評判	違約金	契約期間の縛り
813	645	407	128	97	88	75	69	63

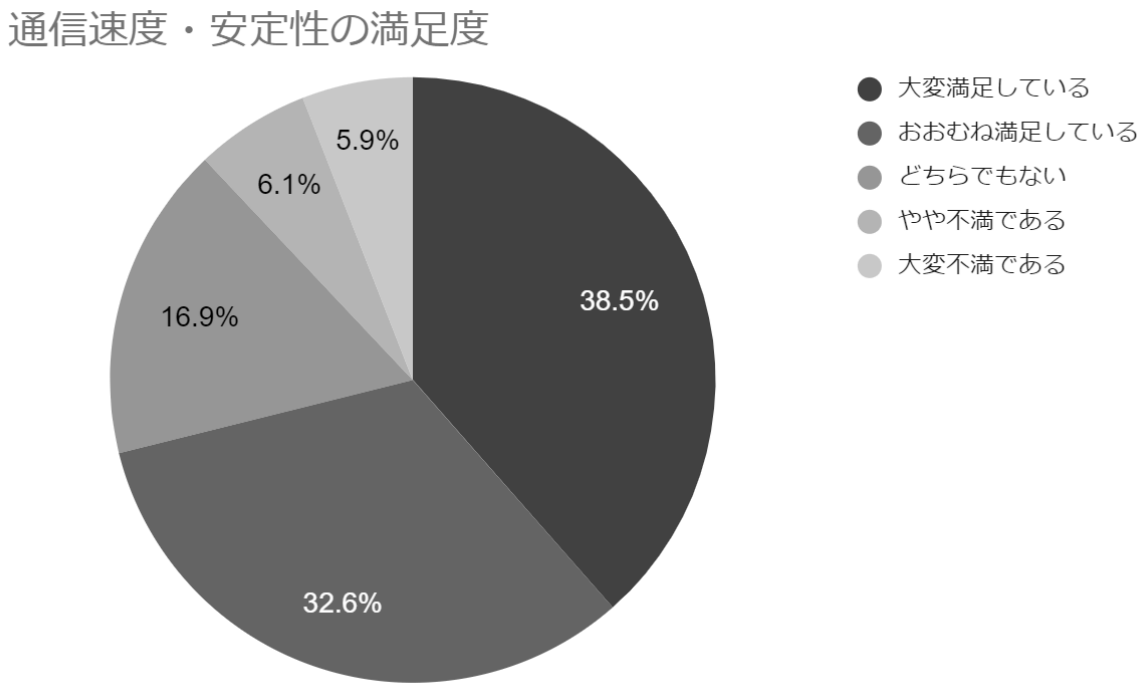
・独自回線の料金に満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	997	301	407	166	64	59
%	100.0%	30.2%	40.8%	16.6%	6.4%	5.9%

5段階評価値:3.83

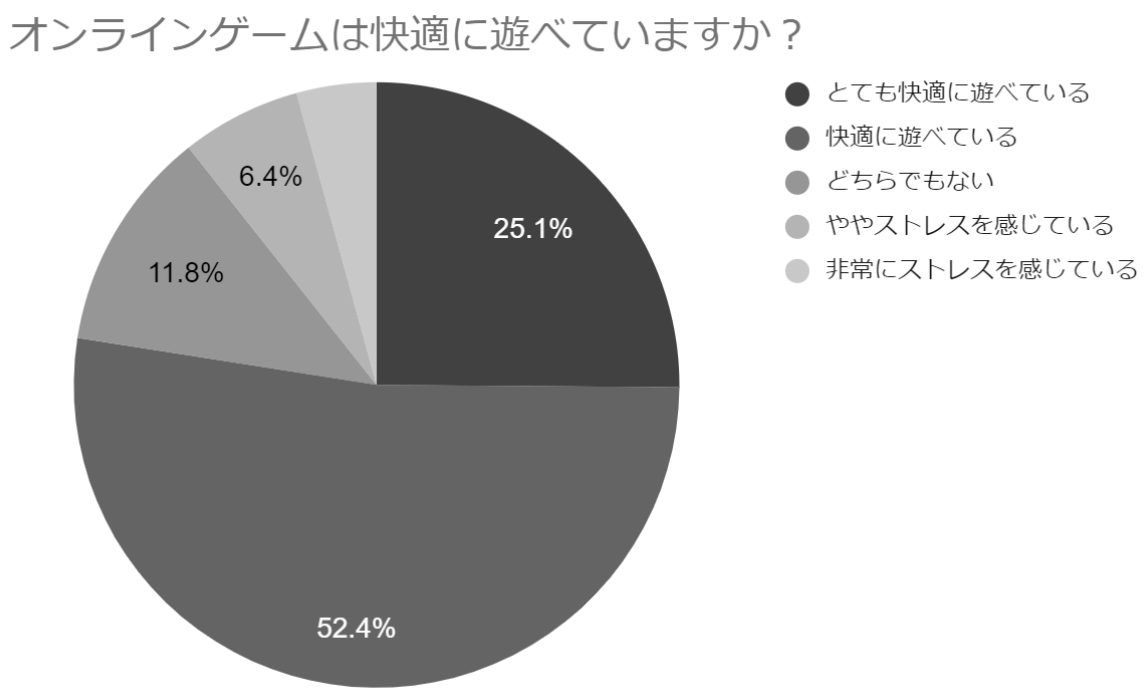
・独自回線の通信速度・安定性に満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	997	384	325	168	61	59
%	100.0%	38.5%	32.6%	16.9%	6.1%	5.9%

5段階評価値：3.92

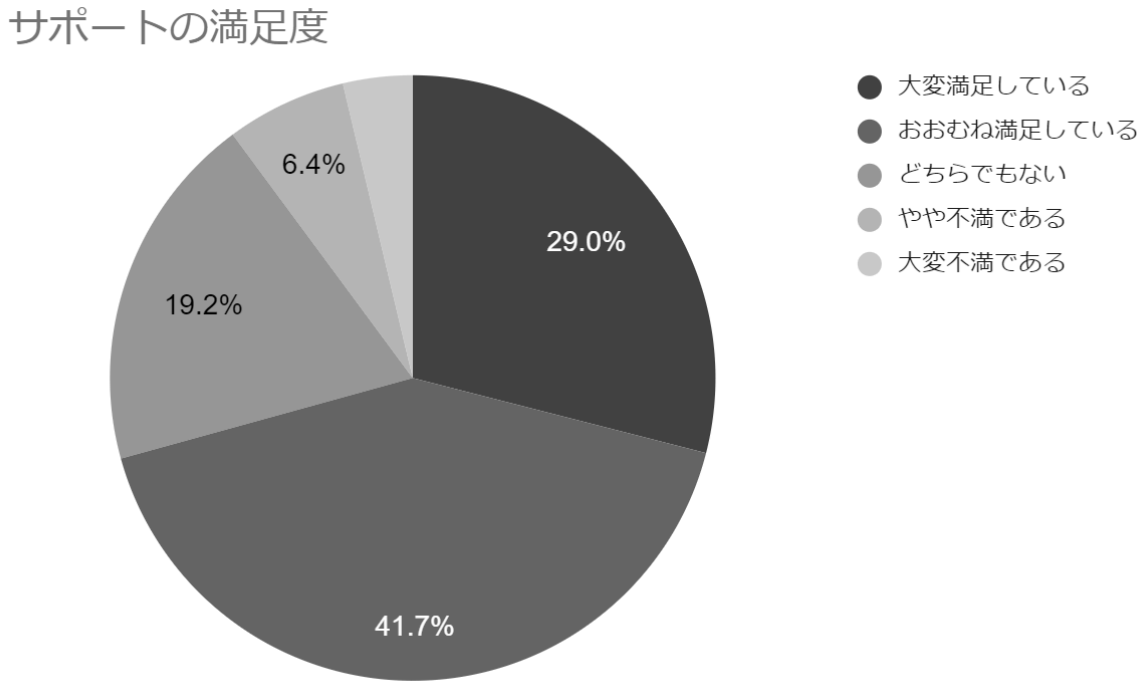
・オンラインゲームは快適に遊べていますか



	全体	とても快適に遊べている	快適に遊べている	どちらでもない	ややストレスを感じている	非常にストレスを感じている
件数	422	106	221	50	27	18
%	100.0%	25.1%	52.4%	11.8%	6.4%	4.3%

5段階評価値：3.88

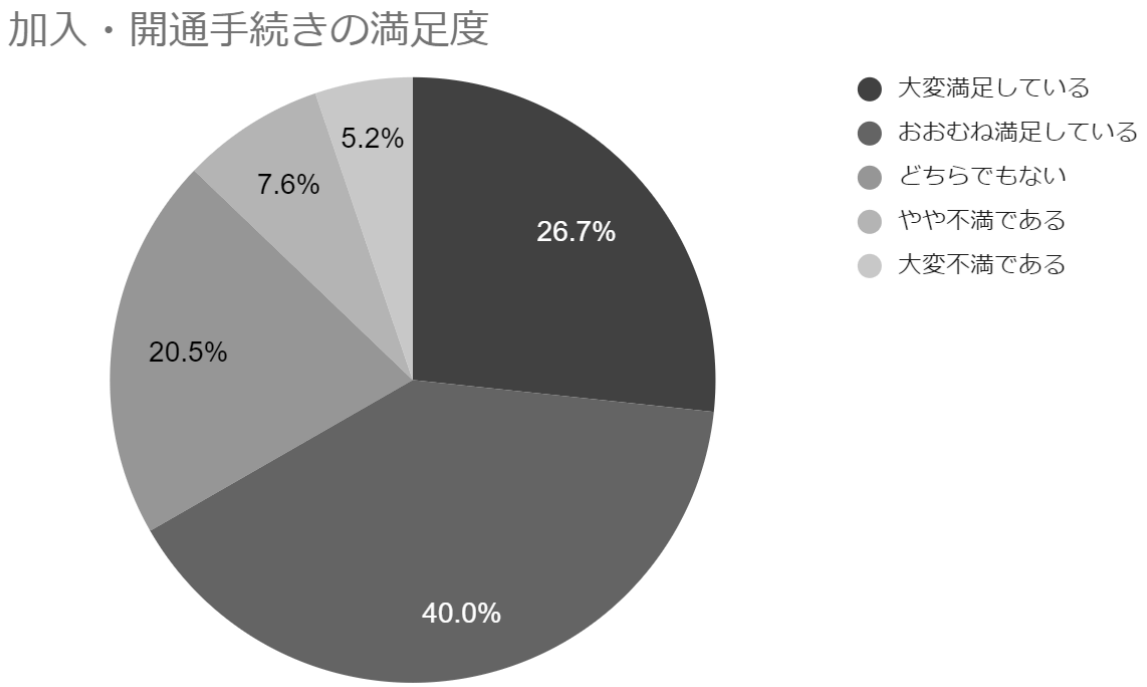
・独自回線のサポートに満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	997	289	416	191	64	37
%	100.0%	29.0%	41.7%	19.2%	6.4%	3.7%

5段階評価値：3.86

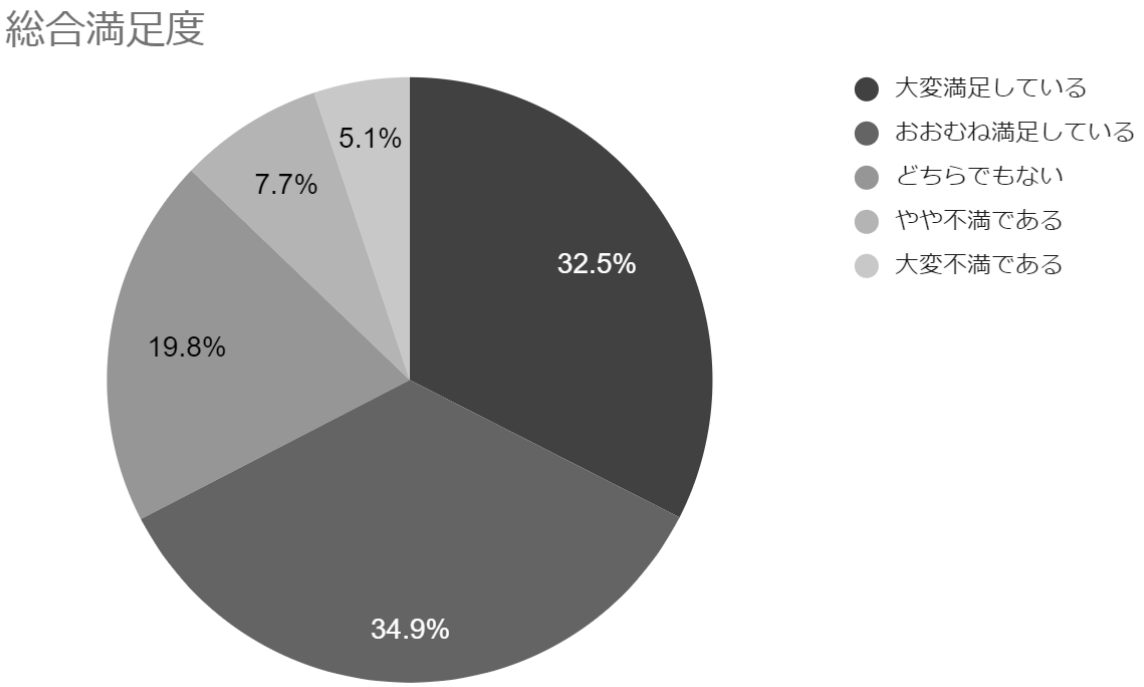
・独自回線の加入・開通手続きに満足していますか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	997	266	399	204	76	52
%	100.0%	26.7%	40.0%	20.5%	7.6%	5.2%

5段階評価値：3.75

・独自回線全体の満足度はどれくらいですか



	全体	大変満足している	おおむね満足している	どちらでもない	やや不満である	大変不満である
件数	997	324	348	197	77	51
%	100.0%	32.5%	34.9%	19.8%	7.7%	5.1%

5段階評価値：3.82

■口コミの紹介（一部抜粋）

〈auひかり〉

・auひかりを選んだのは、通信速度とセット割引があったことが理由でした。
スマホの機種変更時におすすめされたのがきっかけでしたが元々インターネットを契約しようと考えていたことと、家族全員のスマホがauだったので、セット割で家計にも優しいと思い契約しました。
今は利用して3年ですが特にトラブルもなく家族それぞれが好きなドラマやアニメ、ゲームをストレスなく楽しめています。
（宮城県・40代・一戸建て・家族4人・3年ほど利用中）

・映画やドラマを楽しみたかったので、速度が安定しているauひかりを選びました。
実際3年利用していて、20時～22時頃に少し速度が遅くなりますがそれ以外は快適に過ごせています。
子どももオンライン授業で資料などのやり取りをしていますが、固まることもなくスムーズに利用できています。
（長野県・50代・一戸建て・家族3人・3年ほど利用中）

・映画を快適に観たくて高速通信のauひかりを選びました。
夫婦で好きな映画やドラマを観るのが日課なのですが、固まったことはなく快適に利用できています。
サポートについては、初期設定が不安で連絡しましたがすごくわかりやすく説明していただきました。
ただ、担当部署が多くて正しい担当の方につながるまでは少し大変かもしれません。
（富山県・40代・マンション・家族2人・3年ほど利用中）

〈NURO光〉

・主にリモートワークとゲームを快適にするために速いとよく聞くNURO光を選びました。実際、1年ほど利用していますが大きな不具合もなく利用できています。
対戦ゲームが好きでよく遊びますが、ラグもなく楽しめておりおすすめのインターネットです。
サポートも迅速に対応してもらえたので助かりました。
（北海道・20代・マンション・一人暮らし・1年ほど利用中）

・私がNURO光を選んだのは通信速度が速く安定していると聞いたからです。

フリーランスで仕事をしているため、通信速度と安定性はかなり重視して選びました。
大容量のファイルをやり取りすることもあるのですが、滞りなく作業できて助かっています。サポートに関しては、窓口が細かく分かれていて少しわかりにくいです。
（東京都・40代・マンション・一人暮らし・2年ほど利用中）

〈コミュファ光〉

・私がコミュファ光を選んだ理由は、良心的な価格と安定した速度です。
主に仕事で利用していますが、途切れることなくビデオ会議やデータのやり取りもできています。
スマホとのセット割もありお得に使えていて引き続き利用しようと思っています。
サポートセンターは繋がりますが、折り返しが基本のようで急ぎの人は不満に思うかもしれませんので注意です。
（三重県・40代・マンション・一人暮らし・5年ほど利用中）

〈eo光〉

・私がeo光を選んだ理由は、サポートの良さと安定した通信速度を求めてでした。
インターネットなどにあまり詳しくないので、しっかりサポートしてもらえてとても助かっています。
電話は少し繋がりにくい部分がありましたが、担当の方は親切丁寧でした。
通信速度も安定していて、ストレスは一切感じていません。
（奈良県・40代・一戸建て・家族3人・7年ほど利用中）

〈メガエッグ〉

・他社と比べると料金がかなり安いと思い、メガエッグを契約しました。
安いので速度もそんなに期待はしていませんでしたが、他社とそんなに差はないように思います。
たまに遅くなることもありますが動画も観れるし、ゲームも楽しめているので問題なしです。
サポートは一度だけ利用しましたが、繋がりにくかったです。対応自体は良くもなく悪くもなく、でした。
（島根県・20代・マンション・一人暮らし・1年ほど利用中）

〈ピカラ光〉

・ピカラ光を選んだ理由は、月額料金の安さです。月々が安いのでお財布に優しくて助かります。
通信速度は他社とそんなに変わらないと思い、金額を重視しました。
案の定、速度は申し分なく安定しているので調べ物や動画もスムーズにつかえています。サポートも親切丁寧に対応してくれるので利用しやすいです。
（香川県・30代・一戸建て・二人暮らし・1年ほど利用中）

〈BBIQ〉

・私がBBIQを選んだ理由は、友人からの紹介されたのと通信速度の安定性でした。
子どものオンライン授業で安定した通信速度が必要だったのですが、BBIQにしてからスムーズに利用できています。
また、私達夫婦もよく動画を観ますがストレスなく楽しめているので九州の方にはおすすめです。
サポートについては、対応してくれた人によって知識に大きなバラつきがあるのが気になるところです。
（大分県・50代・一戸建て・家族3人・2年ほど利用中）