

楽天モバイル 機種変更キャンペーン 利用者アンケート 集計結果

集計日: 2026年9月10日 / 有効回答: 99件

調査概要

調査実施元: 「回線ストア」 (<https://aun-biglobe.com/media/>)
調査対象: クラウドワークスで100名に回答を依頼
回答数: 99件
集計対象: 99件 (同一回答者の重複を除く)
対象者: 楽天モバイルを利用中で、端末の機種変更をした方、または機種変更時にキャンペーンを検討した方
調査期間: 2026年9月9日～2026年9月10日
募集場所: クラウドワークス (タスク形式)

主要サマリー

- ・新しい端末の購入先は「楽天モバイルの公式サイト」が最多(39.4%)
- ・購入先を選んだ最大の理由は「キャンペーンを利用できた」が最多(27.3%)
- ・端末購入に使えるキャンペーンの利用状況は「利用した」が最多(58.6%)
- ・キャンペーンで分かりにくかった条件は「申し込みやエントリーの手順」が最多(34.3%／複数回答)
- ・端末の支払い方法は「一括払い」が最多(35.4%)
- ・データ移行やSIM切り替えの困り具合は「あまり困らなかった」が最多(30.3%)
- ・実際に困ったことは「特に困ったことはなかった」が最多(60.6%／複数回答)
- ・機種変更で最も重視したことは「月々の支払額」が最多(37.4%)
- ・新しい端末の満足度は「満足している」が最多(50.5%)
- ・機種変更結果の総合満足度は「満足している」が最多(64.6%)

属性: 性別

選択肢	件数	割合
女性	51	51.5%
男性	45	45.5%
回答しない	3	3.0%

属性: 年齢

選択肢	件数	割合
30代	39	39.4%
20代	27	27.3%
40代	23	23.2%
50代	7	7.1%
60代以上	2	2.0%
10代	1	1.0%

属性: 都道府県

選択肢	件数	割合
東京都	13	13.1%

選択肢	件数	割合
大阪府	11	11.1%
兵庫県	9	9.1%
神奈川県	7	7.1%
京都府	6	6.1%
福岡県	6	6.1%
北海道	4	4.0%
愛知県	4	4.0%
徳島県	3	3.0%
千葉県	3	3.0%
茨城県	3	3.0%
広島県	3	3.0%
宮城県	3	3.0%
香川県	2	2.0%
岐阜県	2	2.0%
栃木県	2	2.0%
長野県	2	2.0%
沖縄県	2	2.0%
三重県	2	2.0%
山口県	2	2.0%
埼玉県	2	2.0%
新潟県	1	1.0%
大分県	1	1.0%
福島県	1	1.0%
青森県	1	1.0%
和歌山県	1	1.0%
静岡県	1	1.0%
長崎県	1	1.0%
岩手県	1	1.0%

属性: 職業

選択肢	件数	割合
会社員	54	54.5%
パート／アルバイト	23	23.2%
自営業／フリーランス	11	11.1%
専業主婦（主夫）	4	4.0%
無職	3	3.0%
学生	2	2.0%
会社役員／経営者	1	1.0%
公務員	1	1.0%

Q6. 楽天モバイルで機種変更した時期は？

選択肢	件数	割合
1年より前	33	33.3%
4～6か月前	18	18.2%
7か月～1年前	18	18.2%
2～3か月前	12	12.1%
まだ機種変更していない	10	10.1%
1か月以内	8	8.1%

Q7. 楽天モバイルの機種変更で、変更前と変更後の端末の種類は？

選択肢	件数	割合
iPhoneからiPhone	58	58.6%
AndroidからAndroid	22	22.2%
まだ機種変更していない	12	12.1%
iPhoneからAndroid	4	4.0%
AndroidからiPhone	3	3.0%

Q8. 楽天モバイルの機種変更で、新しい端末をどこで購入しましたか？

選択肢	件数	割合
楽天モバイルの公式サイト	39	39.4%
楽天モバイルの店舗	33	33.3%
まだ機種変更していない	12	12.1%
家電量販店	9	9.1%
メーカーの公式ストア	4	4.0%
中古端末の販売店やフリマサイト	2	2.0%

Q9. 楽天モバイルの機種変更で、その購入先を選んだ最大の理由は？

選択肢	件数	割合
キャンペーンを利用できた	27	27.3%
端末価格が安かった	22	22.2%
楽天ポイントを使えた・貯められた	19	19.2%
まだ機種変更していない	13	13.1%
希望する機種の在庫があった	8	8.1%
店員に相談できた	8	8.1%
配送や受け取りが早かった	2	2.0%

Q10. 楽天モバイルで機種変更する際、端末購入に使えるキャンペーンを利用しましたか？

選択肢	件数	割合
利用した	58	58.6%
キャンペーンがあることを知らなかった	14	14.1%
まだ機種変更していない	11	11.1%
検討したが利用しなかった	8	8.1%

選択肢	件数	割合
キャンペーンの対象外だった	8	8.1%

Q11. 楽天モバイルの機種変更キャンペーンを、どこで知りましたか？

選択肢	件数	割合
楽天モバイル公式サイト	45	45.5%
楽天モバイル店舗	18	18.2%
キャンペーンは知らなかった	15	15.2%
SNSや口コミ	11	11.1%
メールやアプリの案内	5	5.1%
my 楽天モバイル	4	4.0%
比較サイトやブログ	1	1.0%

Q13. 楽天モバイルの機種変更キャンペーンの対象機種は、自分の希望と合いましたか？

選択肢	件数	割合
希望する機種が対象だった	52	52.5%
キャンペーンは利用していない	21	21.2%
希望する機種が対象外だった	12	12.1%
別の対象機種を選んだ	7	7.1%
対象機種かどうか確認しなかった	7	7.1%

Q14.

楽天モバイルの機種変更キャンペーンを利用する際、他の販売店の価格や特典と比較しましたか？

選択肢	件数	割合
比較しなかった	35	35.4%
1～2店と比較した	21	21.2%
楽天モバイル内だけで比較した	18	18.2%
複数の販売店と詳しく比較した	16	16.2%
まだ機種変更していない	9	9.1%

Q15. 楽天モバイルの機種変更で、新しい端末をどの方法で支払いましたか？

選択肢	件数	割合
一括払い	35	35.4%
通常の分割払い	33	33.3%
購入していない	13	13.1%
旧端末の返却を前提とした分割プログラム	13	13.1%
楽天ポイントを一部または全額に使った	5	5.1%

Q16. 楽天モバイルの機種変更で、旧端末をどうしましたか？

選択肢	件数	割合
自分や家族用に保管した	42	42.4%

選択肢	件数	割合
下取りに出した	22	22.2%
まだ機種変更していない	14	14.1%
中古販売店やフリマサイトで売った	12	12.1%
返却プログラムで返却した	7	7.1%
処分した	2	2.0%

Q17. 楽天モバイルの機種変更で、旧端末の返却や下取りの条件は分かりやすかったですか？

選択肢	件数	割合
返却や下取りは利用していない	39	39.4%
やや分かりやすかった	36	36.4%
とても分かりやすかった	16	16.2%
やや分かりにくかった	6	6.1%
とても分かりにくかった	2	2.0%

Q18. 楽天モバイルの機種変更で、新しい端末をどのように受け取りましたか？

選択肢	件数	割合
楽天モバイル店舗で受け取った	39	39.4%
配送で受け取った	36	36.4%
まだ機種変更していない	14	14.1%
他の販売店で受け取った	10	10.1%

Q19. 楽天モバイルの機種変更で、端末の注文から受け取りまでの速さに満足しましたか？

選択肢	件数	割合
満足した	60	60.6%
とても満足した	19	19.2%
まだ機種変更していない	13	13.1%
どちらともいえない	5	5.1%
不満だった	2	2.0%

Q20. 楽天モバイルの機種変更で、SIMをどのように移行しましたか？

選択肢	件数	割合
SIMカードを差し替えた	45	45.5%
eSIMのクイック転送を使った	20	20.2%
まだ機種変更していない	13	13.1%
eSIMを再発行した	9	9.1%
店舗や家族に作業を任せた	7	7.1%
どの方法か覚えていない	5	5.1%

Q21. 楽天モバイルの機種変更で、データ移行やSIMの切り替えに困りましたか？

選択肢	件数	割合
あまり困らなかった	30	30.3%
全く困らなかった	24	24.2%
店舗や家族に作業を任せた	16	16.2%
少し困った	13	13.1%
まだ機種変更していない	12	12.1%
とても困った	4	4.0%

Q23. 楽天モバイルの機種変更で、実質負担額を比較しましたか？

選択肢	件数	割合
おおまかに比較した	35	35.4%
比較しなかった	28	28.3%
端末価格だけを比較した	14	14.1%
まだ機種変更していない	12	12.1%
詳しく比較した	10	10.1%

Q24. 楽天モバイルで機種変更する際、最も重視したことは？

選択肢	件数	割合
月々の支払額	37	37.4%
端末の実質負担額	34	34.3%
楽天ポイント	13	13.1%
希望機種の在庫	6	6.1%
返却なしで所有できること	4	4.0%
店舗のサポート	3	3.0%
データ移行やSIM移行のしやすさ	2	2.0%

Q25. 楽天モバイルで機種変更した後、新しい端末に満足していますか？

選択肢	件数	割合
満足している	50	50.5%
とても満足している	24	24.2%
まだ機種変更していない	12	12.1%
どちらともいえない	11	11.1%
不満である	2	2.0%

Q26. 楽天モバイルでの機種変更を、家族や友人に薦めたいと思いますか？

選択肢	件数	割合
条件が合う人には薦めたい	58	58.6%
どちらともいえない	15	15.2%
積極的に薦めたい	12	12.1%
まだ機種変更していない	12	12.1%
あまり薦めたくない	1	1.0%

選択肢	件数	割合
全く薦めたくない	1	1.0%

Q30. 楽天モバイルで機種変更した結果に、総合的に満足していますか？

選択肢	件数	割合
満足している	64	64.6%
とても満足している	14	14.1%
まだ機種変更していない	11	11.1%
どちらともいえない	8	8.1%
とても不満である	1	1.0%
不満である	1	1.0%

Q12.

楽天モバイルの機種変更キャンペーンで、分かりにくかった条件は？（複数選択可）（複数回答）

選択肢	件数	割合
申し込みやエントリーの手順	34	34.3%
特に分かりにくい条件はなかった	32	32.3%
他のキャンペーンとの併用	26	26.3%
楽天ポイントの付与条件	25	25.3%
購入方法や支払方法	14	14.1%
旧端末の返却や下取りの条件	13	13.1%
対象機種	10	10.1%

Q22. 楽天モバイルの機種変更で、実際に困ったことは？（複数選択可）（複数回答）

選択肢	件数	割合
特に困ったことはなかった	60	60.6%
キャンペーンの適用条件が分かりにくかった	22	22.2%
データ移行がうまくいかなかった	12	12.1%
希望する端末の在庫がなかった	11	11.1%
SIMカードやeSIMの移行がうまくいかなかった	6	6.1%
旧端末の返却や下取りに迷った	5	5.1%
楽天回線につながらなかった	4	4.0%

自由記述（30字以上のご回答を掲載）

Q27. 楽天モバイルで機種変更をして、良かったことは？

属性	回答
男性 / 50代 / 会社員	カメラの画質やバッテリーの持ちも改善され、普段使いでストレスを感じる場面が減りました。
男性 / 40代 / 会社員	使いやすさや操作が簡単でより携帯がスムーズになり好きになりました。
男性 / 30代 / 自営業／フリーランス	MNPでの機種変更とキャンペーンの併用で安く購入できたことです。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	キャンペーンを利用できたので、通常よりお得に新しいiPhoneへ機種変更できたことです。公式サイトから手続きを進められ、店舗に行かなくても購入から受け取りまでスムーズにできたのも良かったです。
回答しない / 30代 / パート／アルバイト	毎月の料金が安くなったし、特に機種などの縛りもなくてスムーズだった。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	特に設定に困るようなことなく、スムーズに機種変更ができたこと、データの移行もスムーズにできたこと。
女性 / 30代 / 専業主婦（主夫）	楽天ポイントspuがあがること。月々の支払いが安かったこと。
男性 / 30代 / 会社員	下取りで安く購入できました。店舗でしたので店員さんに任せて楽でした。
女性 / 30代 / 会社員	機種変更していないため分からないが、店員さんに聞くとすぐわかりやすく教えてくれて次は機種変更が控えているのでとりあえず予約した。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	価格が安いこと。分割払いでも手数料がかからないこと。簡単に購入できたこと。
男性 / 60代以上 / 自営業／フリーランス	キャンペーンを利用できて安く新しい機種に変えられることがいい
女性 / 20代 / 会社員	楽天ポイントが使えて、総額の費用が安くなったことが良かったです。
男性 / 50代 / 自営業／フリーランス	お得な価格とポイント還元で端末を購入することができた。FAQなどが充実しており、新しい端末への移行や開通手続きをスムーズに行うことができた。
女性 / 30代 / 自営業／フリーランス	プログラム利用で最新iPhoneの実質負担額を大きく抑えて購入出来た点です。
女性 / 30代 / 会社員	オンラインで手続きが完結し、店舗に行かなくても新しい端末を受け取れた点が便利でした。また、キャンペーンのポイント還元が思ったより大きく、実質負担額がかなり抑えられたことも良かったです。回線の設定やeSIMの再発行もスムーズで、日常の利用に支障が出ることなく新しい端末へ移行できました。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	ポイントももらえたのでいっせきにたようだし、よくつかうからこそよかった
女性 / 30代 / 専業主婦（主夫）	月額が安くなったことです。今まで1万円オーバーだったので助かる
女性 / 30代 / 会社員	端末のデータ移行やLINEなどの引継ぎ全てお店のスタッフさんがしてくれた事です
男性 / 40代 / 会社員	機種変更でも楽天ポイントが貯まったので、そこは良かったかと思います。
男性 / 20代 / 会社員	ソフトバンクを使っていた時と比較して、月々の料金を抑えることにつながったことです。
女性 / 40代 / 無職	楽天ポイントが翌月から増えて利用料金をまかなえるようになったこと。
男性 / 40代 / 会社員	店舗での機種変更であっても手数料が必要なかったのも、その点は大変良かったです。
男性 / 50代 / 会社員	他で同じ機種を購入するより多少安かったということ、思ったより楽天ポイントが付与されたというのが一番良かったことです。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	・一月あたりにかかる料金が機種変更前より安くなった。・楽天カードや楽天市場を普段から利用しているため、特典がついた
男性 / 30代 / 会社員	金額が安いので機種変更の本体台を月々に入れても気にならなかった
女性 / 30代 / 会社員	機種変更すると、通信費が安くなる・ポイント還元が大きい・端末購入がしやすい・手続きが簡単という4点でメリットを感じやすいです。

属性	回答
女性 / 40代 / 会社員	1番は端末代金が安いことです。やっぱり安いのが1番！他はどこで変えても変わらないと思います。
男性 / 40代 / 会社員	楽天経済圏でポイントのメリットを享受できるのが大きいと思います。
女性 / 20代 / 会社員	家族からの紹介だったので、ポイント還元が多かったことが良かった。
女性 / 40代 / 会社員	良かった点としては事務手数料無料でオンライン完結しやすく、端末プログラムで負担を抑えやすいことです。
男性 / 20代 / 会社員	機種変更とキャリア変更も含めて月額料金が安くなったので良かった
男性 / 30代 / 自営業／フリーランス	まだしていないので、いまいちくわしくはわからないと思います。
女性 / 20代 / 会社員	携帯代も利用料金も全部前のやつより安くなるから経済的にとっても助かる。
女性 / 20代 / 会社員	最新の機種が月々の支払いを安くして手に入ることが、いい点だと思います。
男性 / 40代 / 会社員	まだ機種変更していないので良かったことに対する回答はない。ただ興味はある
回答しない / 40代 / パート／アルバイト	割とスムーズに機種変更ができ、ポイントが使えるから助かった。
男性 / 50代 / 会社員	想定していたより安い本体に機種変更できたことと店員が親切で問題なく処理できた
女性 / 30代 / 会社役員／経営者	店舗に行かずにネットでサクッと終了し、すぐ配送がきたことと一々個人情報を入力しなくて良かったことです
男性 / 40代 / 会社員	楽天モバイルの機種変更は、アプリから簡単に手続きでき店舗へ行く手間が省けました。最新スマホを安く購入でき、設定も簡単にスムーズに完了。毎月の通信料金も抑えられ、データ使い放題で快適に使えています。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	オンラインで手続きがスムーズに完了し、楽天ポイントの還元やキャンペーンでお得に購入できた点です。また、楽天ポイントを機種代金の支払いに充てられたのも良かったです。
女性 / 20代 / 会社員	携帯料金を見直しで機種変更を検討しています。料金が大幅に下がるかつポイント還元されるためコスパが良いと思っています。
男性 / 30代 / 会社員	キャンペーンやポイント還元を利用してお得に新しいスマホへ買い替えることができた点です。楽天ポイントが効率よく貯まり、月々の通信料金とまとめて支払えるので家計の管理もラクになりました。
男性 / 30代 / 無職	楽天銀行と楽天市場のアカウントを持っていて楽天銀行のメールから楽天モバイルを新規で契約して楽天市場でお買い物をするポイントが倍モラルとメールが送られてきて早速楽天モバイルに機種変更をしました
男性 / 20代 / 会社員	最新機種を月額安く利用できた iPhoneの設定上、機種変が分かりやすくスムーズに行えた
女性 / 20代 / パート／アルバイト	新しい機種の方が、月額が安かった。洗剤がもらえた。ドリンクやお菓子を出してくれた。
男性 / 30代 / 会社員	月々の支払いが安くなったので、まだ機種変更が終わっていないのでこれからやる
男性 / 20代 / 学生	まだ、機種変更していないが、九月に 아이폰が新しくなったタイミングで古い型の 아이폰を購入予定である
男性 / 30代 / パート／アルバイト	他のキャリアに比べて端末料金が安い為変更しやすいしやりやすいです。
女性 / 30代 / 会社員	月額料金も安い、端末代金がポイントでキャッシュバックがあったので実質的に安く端末を入手することができました。
女性 / 50代 / パート／アルバイト	月々の支払い料金が安くなった、最新機種で、希望のスペックだった。
男性 / 40代 / 会社員	元々楽天ユーザーだったので、機種変更して楽天ポイントも貯まるのは魅力的だった。機種変更もしたいなと考えていたので。
男性 / 20代 / パート／アルバイト	まだ機種変更していませんが、楽天銀行を使い始めたので、検討している。
女性 / 20代 / 会社員	前回使っていた会社よりだいぶ月額利用料がやすくなりました。キャンペーンもありとてもよかったです。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	ネットなど使える人はネットで、できると思う。店舗だったら、色々時間がかかったり、面倒なことも多いが人によって選べばいいと思う。

属性	回答
女性 / 30代 / 会社員	楽天モバイルで機種変更をして、最新機種をお得に購入できたので良かったです。 分割払いが利用できて負担が少なく、データ移行もスムーズにできました。 キャンペーンで楽天ポイントももらったので、とても満足しています。 新しいスマホの動作も速く、快適に使えています。
男性 / 40代 / 会社員	一番は楽天ポイントがたまること。あとは事務手数料などが無料。
女性 / 30代 / 会社員	キャンペーンなどを利用してポイントの還元が高かったのが良かったと思います。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	楽天圏内なのでポイントが確実にたまるし、料金もポイントで支払えるのが毎月助かります
女性 / 30代 / 会社員	最新機種に買い替えて、動作が速くなり、カメラや容量も快適になった。手続きもスムーズだった。
女性 / 30代 / 会社員	申し込みから機種変更まで比較的スムーズで、楽天ポイントも活用できた点が良かったです。 料金やキャンペーン内容も確認しながら手続きでき、店舗へ何度も行く必要がなかったの で時間の節約にもなりました。
男性 / 30代 / 会社員	楽天モバイルの公式サイトで手続きをしたのですが、店舗に行く手間や待ち時間が一切なく、 自分の好きなタイミングでゆっくり機種やプランを選べたのが良かったです。また、購入 時に楽天ポイントが使えたので、普段貯めているポイント分だけ安くお得に最新機種へアッ プデートできたのも嬉しかったです。
男性 / 20代 / 自営業／フリーランス	ネット上ですべて完結できる点、操作も難しくなく、手続きが比較的スムーズに行えた。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	月額料金が以前使用していたキャリアよりも半額くらい安くなった
回答しない / 20代 / 自営業／フリーランス	安さもそうだが、実店舗で大半のことはやってくれるのが強みであると思う。
男性 / 20代 / 会社員	楽天モバイルで機種変更して良かったのは、最新のスマートフォンに替えたことで、以前より 動作が快適になり、アプリの起動や動画視聴もスムーズになったことです。また、デー タ移行も案内に沿って進められたので、思っていたより簡単でした。楽天モバイルでは端末購 入時のお得なプログラムも利用できるため、機種変更にかかる負担を抑えられたのも良か ったです。新しい機種になって、普段のスマホ利用がより快適になりました。
男性 / 30代 / 会社員	在庫確認がとれて、近くの店舗ですぐに端末を購入することができたため、ほしいものがす ぐに手に入ったこと
男性 / 40代 / 自営業／フリーランス	もともとの端末価格が安かったうえに、楽天ポイントで端末代のほとんどが還元されたのが 良かった。
男性 / 30代 / 自営業／フリーランス	機種変更時にかかったお金、月々の料金共に楽天ポイントとして還元されたこと
女性 / 20代 / 会社員	キャンペーンが使えたこと、YouTubeプレミアムの割引やLINEプレミアムを使えること。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	基本使用料を常に安く、定額で利用できることです。家族割があることも良い点です。
女性 / 40代 / 専業主婦（主夫）	お店に行かずとも機種変更が出来るし、受け取りも簡単なので良かったです。
男性 / 20代 / 会社員	比較的安価で機種変更をすることができた。 また、店員の方が親身に対応してくれて、本当にお得なプランを提供してくれた
男性 / 30代 / 会社員	EDIONの店舗で変えましたがその店員さんが詳しく教えてくれて楽天モバイルの担当の方 はみなさん能力が高い気がしました
女性 / 30代 / パート／アルバイト	端末価格が安いと感じた。月々の料金が乗り換え前より安くなった。
男性 / 30代 / 会社員	オンラインで機種変更の手続きを進められたので、店舗へ行く必要がなく、自分の都合の良 い時間に申し込めたことが良かったです。端末が届いてからのデータ移行や初期設定も思っ ていたよりスムーズに進めることができました。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	以前から使っていたこともあり、スムーズに進めることができよかった。
男性 / 10代 / 学生	無制限プランにしたが、元のキャリアと比べて月額の通信費が大幅に下がったこと

属性	回答
女性 / 20代 / 会社員	楽天モバイルに変えてよかったことは、まずスマホ料金を抑えられるようになったことです。データをたくさん使っても料金を気にしすぎなくてよく、動画やSNSも安心して楽しめるようになりました。また、Rakuten Linkを使えば国内通話も無料でできるので、通話料金を気にしなくていいのも嬉しいポイントです。さらに、海外でもデータ通信が使えたり、楽天ポイントを貯めたり使ったりできるので、普段の生活でもお得に感じるが増えました。料金を抑えながら、ギガや通話を気にせず使えるようになったのが、楽天モバイルに変えて一番よかったことです。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	キャンペーン（三木谷キャンペーン？）で沢山のポイントを獲得できて良かった
女性 / 30代 / 会社員	店舗の従業員が細やかに説明してくださり、データの移行なども任せれた
女性 / 50代 / 会社員	特にないです。金額的にも使い勝手的にも、まあこんなものだろうと、良くも悪くもない。
男性 / 20代 / 会社員	私は使用していないのですが知り合いが他と比べ安く、繋がりもいいと言っていました。
女性 / 30代 / 会社員	公式サイトから自宅にしながら24時間いつでも手続きができ、自分のペースでじっくりプランやキャンペーンを確認できた点が良かったです。また、購入時にポイント還元の特典を利用できたため、新しい端末を手頃な実質負担額で入手でき、手続きも配送でスムーズに完結したので大変助かりました。
男性 / 40代 / パート／アルバイト	納得できるまで自分の日常でどの程度の性能が必要なのか？相談して決めれた。満足。
女性 / 40代 / 自営業／フリーランス	元々のキャリア会社がSIMカード交換に対応して貰えず、端末も故障してスマホが使えなくなり、高い端末ばかり勧められた。楽天は端末や月額料金の、全てが安くて助かった。
男性 / 20代 / 会社員	まだ検討段階ですが、価格が押さえられるので固定費を削減することにつながるのかなと思います。
女性 / 50代 / パート／アルバイト	新しい端末になったことで、容量が増えたこと。写真が撮れずに困っていたから。
男性 / 40代 / 会社員	月々の利用料が安く済む。30GBも使い切れないので容量的に余裕もある。
男性 / 30代 / 会社員	手続きがスムーズ：店舗で分かりやすくすぐに手続きしてくれました。 ポイント還元でお得： キャンペーン適用や手持ちの楽天ポイント利用で、端末の購入費用を抑えられました。 端末:ラインナップが多く、自分が使いたい端末がすぐに見つかりました。
男性 / 60代以上 / 無職	機種変更はしていませんが、料金やキャンペーン内容を確認しながら端末を選べる点は良いと思います。
女性 / 20代 / 会社員	eSIMの機種変更が簡単で、すぐに次の端末を使用することができたこと。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	楽天モバイルで機種変更して良かった点は、楽天ポイントを貯めることができることです。
男性 / 30代 / 会社員	ポイント還元や割引があった事。その後楽天のサービスで優遇される点
女性 / 20代 / 専業主婦（主夫）	料金は最大でも安いし、使った分だけ払えばいいし楽天ポイントで払えるし楽モバ契約してるだけで楽天ポイントが付与される。楽天ポイントでお買い物する時もポイント倍率も上がるし、いい事だらけです。
女性 / 30代 / 会社員	新しいiPhone＝高いというイメージでしたが、店舗スタッフに相談しながら進めたところ、月々の予算内で新端末の機種代金をおさめられたこと。
男性 / 30代 / 公務員	ポイントが付いたことと利便性が向上したことは良かったと思います。
女性 / 40代 / 自営業／フリーランス	まだ機種変更を検討中ですが、料金が安くなるのでそこに期待しています

Q28. 楽天モバイルの機種変更で、困ったことや分かりにくかったことは？

属性	回答
男性 / 50代 / 会社員	写真やアプリ、連絡先などがどこまで自動で移行されるのか最初は分からず、不安になりました。
男性 / 40代 / 会社員	機種変更することで毎月の支払いがどこまで安くなるか比較対照がわかりにくかったです。
男性 / 30代 / 自営業／フリーランス	キャンペーンが併用できるのかや、ポイントが付くのがわかりにくかったことです。

属性	回答
女性 / 40代 / パート／アルバイト	分かりにくいというほどのことはありませんでした満足しています。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	キャンペーンのポイント還元条件や適用条件が少し分かりにくく、購入前に対象機種や条件を確認するのに時間がかかりました。
回答しない / 30代 / パート／アルバイト	自分の状況はキャンペーンの対象になっているか分かりにくかった。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	SIMについての知識があまりなかったため、自分がどのSIMを使っているのか、これから購入する機種はどのSIMを違うことになるのか、確認することに手間取ったこと。
女性 / 30代 / 専業主婦（主夫）	2年後返却の仕組みがよくわからなかった。タイミングなどお知らせしてほしい。
男性 / 30代 / 会社員	1人だと分からないので店舗で店員さんに任せました。とても楽でした。
女性 / 30代 / 会社員	特になし。親身になって詳しく教えてくれたので分からないところがないくらいである。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	特にありませんが、SIMのやり方は最初には説明がなかったので自分で調べた
男性 / 60代以上 / 自営業／フリーランス	自分の欲しい機種があるかどうかが一番気になって分かりにくいこと
女性 / 20代 / 会社員	キャンペーンを受けられる条件がわかりずらくて、申し込みしにくかった
男性 / 50代 / 自営業／フリーランス	割り引きやポイント倍増の対象となる機種や、他のキャンペーンとの併用の可否が分かりにくかった。また、最終的な金額やポイント還元の比較は、自分でひとつひとつ調べて苦労した。
女性 / 30代 / 自営業／フリーランス	返却時の端末の状態基準や返却手続きの具体的な手順が分かりにくかった点です。
女性 / 30代 / 会社員	キャンペーンの適用条件が細かく、どの支払い方法が対象になるのか分かりづらい部分がありました。また、下取りの査定基準が明確でなく、どの程度の傷や劣化が許容されるのか判断しにくかったです。公式サイトの説明は多いものの、必要な情報を探するのに少し時間がかかりました。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	一括の方がいいのかとかわからなかったところがなんてんであったこと
女性 / 30代 / 専業主婦（主夫）	わかりにくかったことはありませんが、キャンペーンの種類がたくさんある
女性 / 30代 / 会社員	4年ローンの2年後には新しい機種変更をして今の機種変更代の全額免除です
男性 / 40代 / 会社員	特に困ったことはありませんでした。しっかり調べてから機種変更に臨んだので
男性 / 20代 / 会社員	職場内での通信環境が良くないことを、事前に確認できなかったことです。
女性 / 40代 / 無職	機種変更するとき、前の機種の画面が割れていて操作ができずGメールにもアクセスできず、その説明がなくどうしたらいいのか分からなかった。PCを持っていたので自分で四苦八苦しながらデータ移行をした。
男性 / 40代 / 会社員	楽天カードを持っていないと適用されないプログラムがあったので、その点は困りました。
男性 / 50代 / 会社員	機種変更で付与されるポイントが一括でも分割でもトータルで同じ分だけ付与されるのかどうか分かりにくかったです。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	電波が届かなくなり、圏外になりやすい。地下はもちろん、トンネルの中や商業施設、たまにスーパーなどでもポケットに入れていると電波が届かなくなっている。圏外になっているとLINEも届かないので困る。
男性 / 30代 / 会社員	キャンペーンの告知が甘いので結局店舗に行って確認をしてもらわないといけな
女性 / 30代 / 会社員	機種変更では、設定の引き継ぎ・SIM切り替え・Rakuten Linkの再設定・端末対応状況あたりで戸惑う人が多いです。
女性 / 40代 / 会社員	困ったことは特になかったです。ただ時間がものすごくかかったことが大変でした。
男性 / 40代 / 会社員	データ移行やアプリの再設定に時間がかかった、初期設定が少し億劫に感じた。
女性 / 20代 / 会社員	データ移行に時間かかり、何度もやり直す場面があった為苦戦した。
女性 / 40代 / 会社員	困った点としては楽天回線非対応端末だと電波や通話品質が不安定になりやすいことです。

属性	回答
男性 / 30代 / 自営業／フリーランス	まだしていないので、いまいちくわしくはわからないと思います。
女性 / 20代 / 会社員	電波の供給されているところが楽天とauの回線のところがあったけど、色が同じで少し見にくかった。
女性 / 20代 / 会社員	事務手数料が必ずかかること。掛からないと確認し、店頭に行ったのに、データ移行等も自宅に戻ってから行ったのに事務手数料がかかる説明がなかった。
男性 / 40代 / 会社員	まだ機種変更していないので良かったことに対する回答はない。ただ興味はある。
回答しない / 40代 / パート／アルバイト	エントリーなど、あまり聞き慣れない用語のしくみやシステムを理解するのが大変だった。
男性 / 50代 / 会社員	データ移行がガラケーのように簡単ではないので上手くいくか不安だったので店舗を利用した
女性 / 30代 / 会社役員／経営者	注意事項など画面上にたくさん出てきて邪魔にとっても邪魔に感じました。日常的にネットを使っていない方は難しいと思います
男性 / 40代 / 会社員	手続きがオンライン完結な分、自分に合う端末や料金プランの選択に迷いました。また、開通手続きやeSIMの再発行手順が少し煩雑で、自分で初期設定やデータ移行を行うのに想定以上に時間がかかりました。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	データ移行や初期設定を自分で行う必要があったため、手順を確認するのに少し時間がかかりました。また、利用したいキャンペーンの適用条件が少々分かりにくく感じました。
女性 / 20代 / 会社員	広告を多く目にしますが情報が多くどれが自分に適用するのか分かりづらい部分がありました。
男性 / 30代 / 会社員	機種変更キャンペーンの適用条件（ポイント付与のタイミングや、対象となるプラン・支払い方法の組み合わせ）が少し複雑で、本当に条件を満たしているか確認するのに時間がかかりました。もう少し分かりやすく図解などで説明してもらえると助かります。
男性 / 30代 / 無職	楽天モバイルは通話としての機能が全くダメで相手から電話がかかってきて電話に出ると相手の声が全く聞こえなくて困った
男性 / 20代 / 会社員	アカウントの紐付けや、アプリどうしの移行が少し手間であった。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	困ったことはなかったが、自分で聞かないと答えてくれなかった。
男性 / 30代 / 会社員	これから機種変更なのでまだないが、eSIMは初めて聞いたときに分からなかったので調べた
男性 / 20代 / 学生	月末の金額はいくらになるのか。田舎などの過疎地域では楽天モバイルユーザーの方はちゃんと問題なく使えているのかほかの方の意見も聞きたい所存である
男性 / 30代 / パート／アルバイト	特に困ったことはありませんが、しいて言うなら機種変のサイトが使いづかったことかな
女性 / 30代 / 会社員	スマホのサイトで見ると対象端末が探しにくいと感じた。また、料金プランもしっかりしらべないと料金ははっきりわからないと感じた。
女性 / 50代 / パート／アルバイト	機種変更（返却プログラム）の申し込みフォームがどこにあるのか、楽天モバイルサイト内で検索しても見つけれなかった。Googleで検索して何とか見つける事が出来た。
男性 / 40代 / 会社員	特に困った事はなかった。ただ、今回のアンケートで機種変更の際でのキャンペーンがあるとの事なので自分も適用していればと思った。
男性 / 20代 / パート／アルバイト	結局どのプランにどのメリットと、デメリットがあるのか把握することが難しい。
女性 / 20代 / 会社員	安いですが繋がら無いところが多々あるのでそこを改善して欲しいです。家の中でも繋がらないのでそこをどうにかして欲しい。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	eSIMのクイック転送の説明が本当にわかりにくかった。店員さんに聞いても良く教えてくれなかった。
女性 / 30代 / 会社員	特に大きな問題はありませんでした。データ移行の手順が少し分かりにくい部分がありました。公式サイトやサポートに説明がもう少し詳しく載っていると、初めて機種変更する人でも安心できると思います。SIMカードの差し替えについても注意書きがあると親切です。
男性 / 40代 / 会社員	超トクプログラムがイマイチよくわからなかった。下取りの査定も厳しいという口コミがある。

属性	回答
女性 / 30代 / 会社員	下取り、回収で特に思い当たる点もないのに傷があるなどの理由で高額払わされた。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	店舗の予約が中々取れなかったことと、店員によたらキャンペーンの併用を上手く説明できない時があったのが残念
女性 / 30代 / 会社員	データ移行や各種アプリの再設定に手間がかかり、以前の機種と操作方法が違って少し戸惑った。
女性 / 30代 / 会社員	キャンペーンやポイント還元の条件が複数あり、どの条件を満たせば対象になるのか少し分かりにくかったです。また、旧端末から新端末へのデータ移行や各アプリの再設定については、自分で調べながら進める部分が多く少し手間がかかりました。
男性 / 30代 / 会社員	しいて言えば、古い端末から新しい端末へのデータ移行や回線の切り替え手順について、案内画面の用語が初心者には少し分かりにくく、本当に自分でスムーズに開通できるか不安になる瞬間がありました。
男性 / 20代 / 自営業／フリーランス	ウェブ上に全て記載してあったので、困る事はなく特にはなかったです。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	契約後の楽天ポイントの付与の条件や、付与期間などがわかりにくかった
回答しない / 20代 / 自営業／フリーランス	機種変更をした際に、楽天リンクのアプリから通話しないと通話料が発生してしまうこと。
男性 / 20代 / 会社員	機種変更で困ったのは、データ移行やSIMの設定など、最初に何をすればいいのかが少し分かりにくかったことです。特にSIMカードとeSIMで手続き方法が違うため、自分の場合はどの手順になるのか迷いました。また、アプリや写真などのデータがきちんと移行できているか確認するのも時間がかかりました。全体的には案内を見ながら進めればできましたが、もう少し手順が簡単にまとまっていると分かりやすいと感じました。
男性 / 30代 / 会社員	ワンタイムパスワードをSMSで受け取れず、認証で詰まることがある
男性 / 40代 / 自営業／フリーランス	どのキャンペーンと併用できるのかがいまいち分かりにくかった。
男性 / 30代 / 自営業／フリーランス	キャンペーンサイトが細かく見づらいので、申し込みに相違がなかったか不安になった
女性 / 20代 / 会社員	キャンペーン内容がわかりにくかった。いつ付与されるのかもわからず不安もあった
女性 / 40代 / パート／アルバイト	旧機種の容量がいっぱいで機種変更したのに、旧機種もiosが最新でなければうまくデータ移行できないところです。
女性 / 40代 / 専業主婦（主夫）	手順に戸惑ってしまったが、そこまで困るようなことはなかった。
男性 / 20代 / 会社員	キャンペーンの楽天ポイント付与のタイミングが分割で数ヶ月後なのであまり親切ではないと感じた
男性 / 30代 / 会社員	特にありません。不安なことや分からないことは全て店員さんが教えてくれました
女性 / 30代 / パート／アルバイト	ポイント付与条件が多い、かつわかりにくい。自分が付与対象になっているかわからない。
男性 / 30代 / 会社員	キャンペーンの種類が複数あり、それぞれの適用条件やポイント還元の時期が少し分かりにくかったです。自分の機種変更がどのキャンペーンの対象になるのか、申し込み前に条件を一つずつ確認する必要がありました。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	店員さんの説明も分かりやすく、特に気になることはありませんでした。
男性 / 10代 / 学生	楽天モバイル関係あるかわからないが、データ移行が機種変更のときより時間がかかった
女性 / 20代 / 会社員	楽天モバイルに変えて困ったことは、場所によっては電波が弱く感じる点がある点です。特に建物の中や地下、電波が届きにくい場所では、通信が遅くなったりつながりにくくなったりすることがあります。また、以前使っていた携帯会社のアプリやサービスが使えなくなったり、解約後も端末代金や一部のオプション料金の支払いが残っていたりして、最初は料金の仕組みが少し分かりにくく感じました。全体的には料金面でメリットを感じていますが、乗り換え直後は各サービスの変更や請求内容の確認に少し手間がかかりました。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	eSIMのデータ転送方法がよく分からなかったため家族に依頼した。送られて来た説明書が分厚くて読む気にならなかった。
女性 / 30代 / 会社員	シムの切り替えやデータの移行がわからず困ったが、その場で従業員の方がやってくれた

属性	回答
女性 / 50代 / 会社員	これも特になし。やってみて、使ってみないとわからないと思います。
男性 / 20代 / 会社員	知り合いから聞いた話だとデータ移行が難しかったと言っていました
女性 / 30代 / 会社員	キャンペーンの適用条件や、楽天ポイントがどのような条件で付与されるのか詳細な仕組みが少し分かりにくく、適用漏れがないか事前に確認するのに少し時間がかかりました。それ以外の手続きやデータ移行自体は特に大きなトラブルもなく進めることができました。
男性 / 40代 / パート／アルバイト	特に困ったこと・分かりにくいことはなかった。納得できるまで丁寧に教えてくれた。
女性 / 40代 / 自営業／フリーランス	カード支払いが中心で、一括払いの意味も分からず、ネットで自分で手続きすると、時間がかかりすぎた。
男性 / 20代 / 会社員	検討段階ですが、実際にポイントが付与されるのか心配です。またデータの移行がちゃんとできるのか不安です。
女性 / 50代 / パート／アルバイト	ミセスグリーンアップルのファンクラブのアプリの移行がうまく出来ておらず、コンサート前でチケットが表示されず困った。
男性 / 40代 / 会社員	特に困ったことはないが知識がない人が行くと余計なオプションまで付けられてしまうので注意が必要です。
男性 / 30代 / 会社員	丁寧に教えてくれたので、困ったことは特に感じられませんでした。
男性 / 60代以上 / 無職	まだ機種変更していない ⑨実際にはまだ機種変更していませんが、キャンペーンの適用条件やポイントがもらえる時期などは、少し分かりにくいと感じました。
女性 / 20代 / 会社員	店舗が近くに無かったため、万が一困った場合の対応が心配でした。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	楽天モバイルの機種変更で困ったことは、古い端末から新しい端末にデータを転送することです。
男性 / 30代 / 会社員	前回の回線より室内などでは繋がりにくい場合や時間帯によって通信が遅く感じることもある。
女性 / 20代 / 専業主婦（主夫）	繋がりにくい時がある。人が多いと電話がかかってても掛かってなかったりする。
女性 / 30代 / 会社員	プランについて店舗訪問前に自分で調べていたつもりだったが、数年後に端末返却することを前提とした分割プランは、店舗スタッフに詳しく伺ってからでないと理解が難しかった。
男性 / 30代 / 公務員	困ったことや分かりにくかったことはありません。とてもスムーズにできました。
女性 / 40代 / 自営業／フリーランス	まだ機種変更を検討中ですが、手続きの内容がよくわからないです

Q29. 楽天モバイルでこれから機種変更する方が、購入前に確認した方がよいことは？

属性	回答
男性 / 50代 / 会社員	本体価格だけでなく、分割払いの金額やキャンペーン・ポイント還元の条件、現在の端末の残債があるかも確認したほうがよいと思います。
男性 / 40代 / 会社員	店舗での変更はコミュニケーションをしっかりとれば非常にわかりやすく便利です。
男性 / 30代 / 自営業／フリーランス	ポイント付与がされるのかと、併用できるキャンペーンは詳しく調べたほうが良いです。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	説明はしっかり読み理解してからのほうが何かと良いと思います。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	キャンペーンの対象機種やポイント付与条件、支払い方法などを購入前に確認しておくことと安心です。また、他店の端末価格や特典と比較して、実質的な負担額で考えるのがおすすめです。
回答しない / 30代 / パート／アルバイト	ポイント付与がある場合には、いつ受け取れるのか確認しておくこと。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	SIMの種類を慎重に確認した方が良いと思う。間違いがあれば、面倒なことになると、機種変更時に感じた。
女性 / 30代 / 専業主婦（主夫）	月々の支払い額、spuでどのくらいポイントを獲得できるか、返却の手続きなど
男性 / 30代 / 会社員	自分が現在使っているスマホが下取りでいくらになるか確認したほうがよいと思います。

属性	回答
女性 / 30代 / 会社員	通信にこだわりがあるならば、その辺りは詳しく調べたほうがいいと思う。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	キャンペーンがやっているかの確認をする方が良いと思います。調べてみると安くなる場合があります。
男性 / 60代以上 / 自営業／フリーランス	キャンペーンの利用条件を確かめて本当に該当するかどうかが大切
女性 / 20代 / 会社員	自分がキャンペーンの条件を満たしているのかを、しっかり確認すると良いと思う
男性 / 50代 / 自営業／フリーランス	欲しい機種とSIMカード、eSIMの対応状況を事前に調べておきたいのと、お得に購入したいなら割引やポイント還元の条件を確認しておくのがおすすめです。
女性 / 30代 / 自営業／フリーランス	端末の返却条件や返却期限、ポイント付与の適用条件を事前に確認することをおすすめします。
女性 / 30代 / 会社員	希望する機種がキャンペーン対象かどうかを事前に確認しておくことが重要だと思います。また、支払い方法によって特典の内容が変わるため、分割・返却プログラム・ポイント利用などの条件を比較しておくで安心です。さらに、eSIM移行の手順や必要なアプリの準備をしておく、当日の作業がスムーズになります。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	一括で買うのかによっても変わってくるところがあるので考えることが大切
女性 / 30代 / 専業主婦（主夫）	どのキャンペーンがお得なのか、対象なのかチェックしてください
女性 / 30代 / 会社員	データ移行を店舗でしてくれるのかや既に楽天カードを発行している人はポイント付与外なのかです。
男性 / 40代 / 会社員	楽天の機種は安ければ安いなりの能力しかない機種もあるので、そこは気を付けた方がいいかと思います。
男性 / 20代 / 会社員	自分が使おうとしている場所での通信環境を確認した方が良いと思います。
女性 / 40代 / 無職	ネットにある程度知識がある人が良いように思った。自分の場合前のスマホが割れてスムーズではなかったからデータ移行するとき分からなくなったときはオペレーターの連絡先を調べておくとういと思った。
男性 / 40代 / 会社員	楽天カード縛りのプログラムがあるので、その点は確認された方がいいです。
男性 / 50代 / 会社員	楽天モバイルの店舗での購入と、楽天モバイルの公式ホームページでの購入が同じキャンペーンが適用されるノアかどうかの確認はしておいた方が良いでしょう。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	自分の希望する機種が対応しているか。楽天モバイルは他キャリアに比べると電波が弱いので自分の生活環境が適しているか。
男性 / 30代 / 会社員	キャンペーンが複数ある場合があるので店舗に行って確認できるならそれが1番
女性 / 30代 / 会社員	楽天モバイルで機種変更する前に確認すべきポイントは「端末の対応状況」「SIMタイプ」「データ移行」「Wi-Fi環境」「キャンペーン・購入タイミング」の5つです。これらを押さえると、当日のトラブルをほぼ防げます。
女性 / 40代 / 会社員	店舗で機種変更するとわかりやすいけど、とても混んでいるので時間がかかります。予約をして時間のある時に行かれた方が良いでしょう。
男性 / 40代 / 会社員	メインとしているポイントは確認した方がいい。PayPayポイントなのかVポイントなのか楽天ポイントなのか。
女性 / 20代 / 会社員	どんなキャンペーンがあるのか、還元率はどれくらいなのかなど他のショップと比較しながら確認した方がいい。
女性 / 40代 / 会社員	自分自身としては新しい端末が楽天モバイルで使えるかを先に確認するのが大事であることです。
男性 / 20代 / 会社員	他者との比較はした方が良いでしょう。人によってさまざまな条件が変わるので。
男性 / 30代 / 自営業／フリーランス	まだしていないので、いまいちくわしくはわからないと思います。
女性 / 20代 / 会社員	現在のプランとデータ使用量を予めインターネットで調べてから来店するのがいい
女性 / 20代 / 会社員	事務手数料が無料の方法を確認すること。日雇いのスタッフの人は内容を理解しておらず、案内なしで勝手に手数料が取られた。
男性 / 40代 / 会社員	楽天カードユーザーなので、楽天カードへの特典がどの程度あるのかを確認したい

属性	回答
回答しない / 40代 / パート／アルバイト	自分の希望する機種があるかどうか、キャンペーンが使えるかなどを確認した方が良いと思った。
男性 / 50代 / 会社員	eSIMではなくSIMの変更時に手数料が掛かるか事前に調べた方が良い
女性 / 30代 / 会社役員／経営者	エラーになり最初からになることも想定してしっかり時間を作って作業する方が焦らないで出来ると思います
男性 / 40代 / 会社員	事前に使用中の端末で「eSIMの再発行手順」やデータ移行方法を把握しておくのが重要です。また、購入したい最新端末が楽天回線対応かや、申し込み時のポイント還元・割引キャンペーンの適用条件も必読です。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	事前にポイント還元などのキャンペーン条件をしっかりと確認しておくことと、旧端末でのデータバックアップやLINEなどの引き継ぎ準備を済ませておくことをおすすめします。
女性 / 20代 / 会社員	機種変更の移行時期や、料金プラン、ポイントキャンペーンの有無で還元率が変わるため注意が必要です。
男性 / 30代 / 会社員	目当ての端末がキャンペーンの対象になっているか、またポイント付与の条件（事前のエントリーが必要かなど）を事前にしっかり確認することをおすすめします。他社の価格や下取り額とも比較しておくで安心です。
男性 / 30代 / 無職	電話としての機能がちゃんと使えるかもしも電話としての機能が使えないと緊急通報が必要なときに使えないからもしも楽天モバイルを契約している知り合いが居たら聞いてみた方が良さそうから契約するかしないか決めた方が良さそう
男性 / 20代 / 会社員	主に手持ちのスマホやケータイを使用する場所が楽天モバイルの電波対処がどうかを精査しておく必要がある
女性 / 20代 / パート／アルバイト	店舗に希望の機種があるかどうか。店舗で買うか、自分で買うかどちらが得か。
男性 / 30代 / 会社員	eSIMの手続きと機種代金や店舗によって料金の事など色々あるのでしっかりと調べてお得に機種変更してほしい
男性 / 20代 / 学生	SIMはどうするべきか。ゲームのデータとか写真は削除しなければいけないのか。気を付けるべきポイントも知りたい
男性 / 30代 / パート／アルバイト	僕は利用しませんでした、キャンペーンは必ず利用してください。機種代がかなり抑えられますので。
女性 / 30代 / 会社員	端末によって月々の分割価格と使用料金が別々になっているので総合的にいくらになるのかはちゃんと調べたほうが良いと思う。
女性 / 50代 / パート／アルバイト	機種の比較がしにくいのと、申込方法やキャンペーン適用条件が分かりにくくされているのでクチコミサイトや機種の比較サイトで確認して、楽天モバイルの機種変更の仕方が詳しく記載されているサイトを見て良く確認した方がよい。
男性 / 40代 / 会社員	楽天ユーザーであっても自分のようにキャンペーンを知らない事もあるので、事前に自分が使えるキャンペーンがあるか確認したほうが良さそうです。
男性 / 20代 / パート／アルバイト	他社とのバリューの比較をして、自分に合うプランが本当にあるのか確認するべき。
女性 / 20代 / 会社員	キャンペーンの種類が沢山あるので良くよんで併用できるものは併用した方がだいぶお得に機種変更できるかと思います
女性 / 20代 / パート／アルバイト	キャンペーンなど、誰が対象になるかなど、わかりづらいと感じた。そこはしっかりみた方がよいと思う。
女性 / 30代 / 会社員	購入する機種が自分の使っているSIMに対応しているか、またストレージ容量は十分かを事前に確認することをおすすめします。キャンペーンやポイント還元の条件、下取りサービスの有無もチェックしておくとお得に機種変更できます。データのバックアップを取っておくことも忘れないでください。
男性 / 40代 / 会社員	物理simかesimで手続きが違いますのでそこは注意。物理simのほうが手続きは簡単。
女性 / 30代 / 会社員	下取りや回収がある場合はどのように査定されているのか確認したほうがよいです。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	機種が対応しているのか事前に調べておくで来店時対応がスムーズです
女性 / 30代 / 会社員	対応するSIMタイプや容量、価格、キャンペーン、分割払いの条件を確認してから購入するのがおすすめ。

属性	回答
女性 / 30代 / 会社員	端末価格だけで決めず、ポイント還元の条件や適用時期、料金プラン、端末の在庫状況を事前に確認した方が良いと思います。また、現在使っている端末からのデータ移行方法やSIM・eSIMの対応状況も確認しておく、機種変更後の設定がスムーズです。
男性 / 30代 / 会社員	事前に自分の欲しい端末が現在使っているプランや楽天回線に対応しているかをしっかり確認することをおすすめします。また、オンラインで購入する場合は、手元に届くまでの日数や、データ移行の手順をあらかじめ調べておくと、届いたあとに慌てずにスムーズに移行できると思います。
男性 / 20代 / 自営業／フリーランス	機種変更にあたり、対応外の機種もあるので 希望の機種の事前確認は必要です。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	ネットで申し込む際は事前にキャンペーンのエントリーが必要なので注意した方がいい
回答しない / 20代 / 自営業／フリーランス	楽天経済圏に入っておくことをお勧めします。ポイントが入ってくることがあるし、それを利用する場面も多いから、。
男性 / 20代 / 会社員	これから機種変更するなら、購入前に現在使っているSIMの種類と、新しいスマートフォンが対応しているSIMを確認しておくことをおすすめします。また、機種変更後に写真や連絡先などのデータを移行する必要があるため、事前にバックアップを取っておくと安心です。端末の容量やカメラ性能、バッテリーなども普段の使い方に合っているか確認してから購入すると、買った後に後悔しにくいと思います。キャンペーンや端末の支払い方法も確認して、総額で比較することも大切です。
男性 / 30代 / 会社員	購入前に、現在と新端末のSIM種別（eSIM／SIMカード）、楽天回線への対応状況、データ移行方法、分割払いの残債、キャンペーン適用条件を確認すること
男性 / 40代 / 自営業／フリーランス	使えるキャンヘーンは他にあるのか、どのキャンペーンを使えば一番お得なのか調べること。
男性 / 30代 / 自営業／フリーランス	キャンペーン対象者か、ほしい端末が楽天モバイルで契約できるかどうか
女性 / 20代 / 会社員	キャンペーン内容の詳細や、振込をいつするのかなどの詳細を知りたい
女性 / 40代 / パート／アルバイト	iosが最新になっているか、アプリによっては機種変更の引き継ぎ番号が必要なので、そこもチェックした方がいいです。
女性 / 40代 / 専業主婦（主夫）	機種の在庫状況、値段、キャンペーン、他者との比較は大事だと思います。
男性 / 20代 / 会社員	楽天モバイル回線のエリアかどうか確認しないと都市部以外の地域は電波が弱く、都市部では人口が多く回線が混み合って使い物にならない
男性 / 30代 / 会社員	購入機種がキャンペーン対応機種なのか、代理店の場合なら希望のカラーがあるかの確認。機種を下取りに出すなら自分で売った方がいいのか、またはJoshinなどではJoshinポイント付与してくれる場合があるのでどこするのがお得なのかは確認した方がいい
女性 / 30代 / パート／アルバイト	自分の戻る条件が楽天モバイルとあっているかどうか。比較しないと後悔する場合もあると思う、
男性 / 30代 / 会社員	購入したい端末の価格だけでなく、利用できるキャンペーンの条件やポイント還元額、ポイントが付与される時期まで確認した方がよいと思います。また、現在使用している端末からのデータ移行方法やSIM・eSIMの設定方法も事前に確認しておくで安心です。
女性 / 30代 / パート／アルバイト	価格を気にされている方は、他の会社のキャンペーン等の金額を比較することは確認したほうが良いと思います。
男性 / 10代 / 学生	機種変更により楽天ポイントが付与されるが、すぐには付与されないこと
女性 / 20代 / 会社員	購入前には、端末の価格や毎月の支払額、料金プラン、電波状況を確認しておくこと、また、データ移行の方法やSIMの種類、キャンペーンの条件、保証・下取りの有無なども確認しておくで安心。特に、端末代と通信費を合わせて毎月いくらかかるのかを事前に確認しておくことがおすすめ。
女性 / 40代 / パート／アルバイト	キャンペーンのポイント獲得を狙うのなら、自分の申込がキャンペーンの対象になるのかきちんと確認した方が良い。
女性 / 30代 / 会社員	機種変更時の値段を確認したら良いと思う。他の格安SIMでも割引していることもあるから。
女性 / 50代 / 会社員	人それぞれ考えや状況がちがうので、自分からは特にはないです。楽天モバイルで機種変更、悪くはないですよ。

属性	回答
男性 / 20代 / 会社員	楽天のポイントの有効活用、キャンペーンの期日と内容の満足さ、データ移行の際のちゅういてん
女性 / 30代 / 会社員	利用したいキャンペーンの適用条件を事前にしっかり確認しておくことをおすすめします。また、端末を一括か分割か、購入後の下取りや旧端末の扱いをどうするかあらかじめ決めておくと、迷わずスムーズに手続きができると思います。
男性 / 40代 / パート／アルバイト	予約はした方がいい。しないで行ったら結構待たされ、改めて予約した
女性 / 40代 / 自営業／フリーランス	店で買うなら、欲しい端末があるかどうか、確認した方が良いです。チラシやネットに記載があっても、必ずお店にあるとは限りません。
男性 / 20代 / 会社員	自分の地域で楽天モバイルの電波がつながるのか再確認する必要がある。
女性 / 50代 / パート／アルバイト	具体的にどんなキャンペーンがあるかを知っておくといいと思います。
男性 / 40代 / 会社員	手続きには現在契約中の楽天IDとパスワードが必要です。ログイン情報を忘れている場合は事前に確認・再設定しておいた方が良いでしょう。
男性 / 30代 / 会社員	機種変前に公式サイト「エリアマップ」で自宅や職場などの生活圏がカバーされているか必ず確認しましょう。特に屋内や地下階は電波が届きにくい場合があるため、SNS等のリアルな口コミもチェックしておくとう安心です。
男性 / 60代以上 / 無職	端末価格だけでなく、キャンペーンの適用条件やポイント還元の時期、支払い方法まで事前に確認しておいたほうがよいと思います。
女性 / 20代 / 会社員	キャンペーンが少し分かりにくく感じたので、内容をよく読まれるのが良いと思います。
女性 / 20代 / パート／アルバイト	楽天モバイルでこれから機種変更する方には、購入前に事前にキャンペーンなどの詳細を確認することをおすすめします。
男性 / 30代 / 会社員	住んでる地域の通信環境。割引やセールが多く開催されているので、どのタイミングが良いかの判断、リサーチ
女性 / 20代 / 専業主婦（主夫）	繋がりのやすさを既に楽天モバイルを使っている人に聞く。仕事上も自分のスマホを使っている人は仕事時に繋がらない場面があったとしても困らないかを確認してください。それ以外は完璧
女性 / 30代 / 会社員	キャンペーンやプランが複数あるので、どの内容が自分に合っているのかきちんと確認すること
男性 / 30代 / 公務員	仮に中古スマホなどを購入される場合は、楽天モバイルの対応機種かどうかは確認しないといけません。
女性 / 40代 / 自営業／フリーランス	まだ機種変更をしていませんが、本当に変更するのかよく考えた方が良いでしょう