

楽天ひかりの評判に関する独自アンケート結果

■アンケート調査概要

調査目的	楽天ひかりの評判を調査するため
調査対象	楽天ひかりを利用中、または利用したことがある男女
調査期間	
調査方法	インターネット調査
モニター提供元	クラウドワークス

■アンケート項目

1. あなたの年齢と性別を教えてください。
2. 楽天ひかりを利用していた期間を教えてください。
3. 楽天ひかりの満足度を教えてください。
4. 楽天ひかりの良かった点を教えてください。
5. 楽天ひかりの悪い点を教えてください。

Q1:あなたの年齢と性別を教えてください。

回答	回答数
20代男性	1名
20代女性	1名
30代男性	3名
30代女性	2名
40代男性	2名
50代男性	1名

Q2: 楽天ひかりを利用していた期間を教えてください。

回答
2021年7月4日～2024年7月11日
2024年7月17日～継続
2024年4月1日～継続中
2025年4月?継続中
2022年春頃?2024年1月
2025年4月1日?継続中
2022年秋ごろから2024年秋ごろ
2021年10月?2024年10月の3年間
2023年12月?現在利用中
2021年4月?2024年3月(約3年間)

Q3: 楽天ひかりの満足度を教えてください。

回答	回答数
普通	3人
満足	6人
とても満足	1人

Q4: 楽天ひかりの良かった点を教えてください。

回答

キャンペーンがお得だった点です。楽天ひかりへ加入する際、楽天モバイルを利用している人は一年間無料で利用できるというキャンペーンが行われていました。私は楽天モバイルを利用していたので、このキャンペーンが適用されることになり、一年間無料で使わせてもらいました。光回線を一年無料出来るというのは経済的な負担がかなり少なく、これが凄く良かったです。

楽天ひかりの魅力は、楽天モバイルユーザーなら1年間無料で利用できるキャンペーンや、楽天ポイントが貯まり・使えるので楽天ユーザーの自分にはありがたいです。通信速度も一部の時間帯以外は比較的安定しています。設定も比較的簡単で、サポートもスムーズに対応してもらえるのが安心ですね。料金も他社と比べて比較して安く、楽天経済圏を活用している人にはコスパの高いと思う光回線です。

楽天市場での買い物でSPUの倍率が上がるのが一番のメリットです。毎月の通信費が実質的に安くなるだけでなく、楽天経済圏を頻繁に利用する私にとっては、ポイントがどんどん貯まるので非常にお得感があります。月額料金自体も、他の大手光回線と比較してリーズナブルな設定なので、通信費を総合的に抑えたいと考えている人には最適なサービスだと思います。

楽天経済圏のメリットを活かせる点が良い。ダイヤモンド会員で開通時の特典として楽天ポイントがもらえたため、満足感があった。楽天市場での買い物がポイントアップの対象となっておりメリットを感じる。月額料金も比較的安価で、コストパフォーマンスは高いと感じる。IPv6接続も無料で使っていて通信速度も大きく不満はなく問題なく使えている。

楽天モバイルとのセット割によって1年間無料キャンペーンを利用できたのは大きな魅力でした。初期費用も抑えられ、月々の負担が軽かったです。また、契約や設定手続きがネット上で完結し、サポートも丁寧でスムーズでした。日中の通信速度は安定しており、リモートワークや動画視聴にも支障なく利用できた点も満足しています。

楽天ひかりを導入してまず感じたのは、楽天モバイルとのセットでポイント還元が大きくなる点です。普段から楽天経済圏で生活している身としては、電気・通信費をまとめる意味で魅力でした。通信速度も夜間や混雑時間帯でも200?300Mbpsを確保できる日が多く、動画視聴やオンライン授業でも支障を感じませんでした。初期設定も案内が丁寧で、導入ストレスが少なかったのも助かりました。

楽天ひかりを契約すると、たしか楽天市場での買い物時にポイント還元率が上がったことです。あとは楽天モバイルとセットで契約すると、毎月1000ポイントの還元があって安く契約できたことです。通信も安定して、速度も満足のいくものでありました。また、引っ越し時に原状回復が必要のため、回線を撤去する必要があったのですが、撤去費用が無料だったこともよかったです。

1年間？利用料が無料だったのでスマホと合わせて契約しました。他社と比べてダントツの低料金だったにも関わらず、通信速度も申し分なく使い勝手が良かったです。ネットで手続きしましたが、問題なく接続できました。WiFiは家族で使っていたので、たくさんの機器に接続しましたが特に処理落ちすることもなく使えました。

楽天モバイルとセットで契約しているため、月額料金が1年間無料になった点が非常に助かりました。開通工事もスムーズで、立ち会い当日も特にトラブルなく完了しました。通信速度も在宅勤務や動画視聴には十分で、夜間でも安定しています。楽天ポイントが貯まりやすい点も魅力で、光回線の費用を実質的に節約できている感覚があります。料金と品質のバランスが取れたサービスだと感じています。

楽天ひかりは月額料金が比較的安いので気軽に始められますし、楽天モバイルとセットで利用すると1年間無料になるキャンペーンもあってとてもお得に感じます。そのため、コスト面で非常に助かりました。通信速度も安定していて使いやすく、在宅勤務や動画視聴などでもストレスを感じることが一切少なかったです。また、使い続けると楽天ポイントが貯まる点も魅力的に感じます。日常的に楽天市場を利用している私にとっては、ポイント還元で実質的に通信費を抑えられるのが嬉

しいポイントでした。

Q5: 楽天ひかりの悪い点を教えて下さい。

回答

楽天ひかりの悪い点は契約期間の長さや通信速度の遅さです。例えば契約期間は3年あり、3年以内に解約すると違約金が発生してしまいます。利用した最初の一年間は無料とはいえ、残りの二年は割引なしで月額金額を支払うことになってしまうので、三年トータルで考えるとお得感が薄れてしまうところが残念でした。それを通信速度の遅さも気になりました。他の通信回線に比べると早いと思うのですが、他の光回線と比べると遅いとは思いません。容量の大きいファイルをやり取りする際は遅いと感じる場面が多く、これが気になりました。

基本的にはないが強いと言うなら、致し方ない事かもですが引っ越しシーズンは1か月以上待たされることもあるそうです。また、サポート窓口が電話よりもオンライン中心なため、直接話して解決したい場合は結構待たされるので少し不便です。地域や時間帯によっては速度が落ちることもあるようで、特に集合住宅では共有回線による遅延が発生することがありました。

IPv6対応のルーターを自分で用意し、設定する必要があったのが少し面倒でした。この設定をしないと、本来の通信速度が出ないと聞いていたので、ネットワークに詳しくない人には少しハードルが高いかもしれません。また、平日の夜21時以降など、利用者が多い時間帯には、稀に動画の読み込みが少し遅くなることがあります。常に最高の速度を求めるヘビーユーザーには、少し物足りないと感じる場面があるかもしれません。

大きな不満は感じていないが、悪い点をしっているならば主にサポート体制と利用開始時の手続きが分かりにくい点だと思う。開通時の設定マニュアルが分かりづらく、設定方法を探すのに手間取った。基本的に自分で解決する必要があるためサポートを期待できない。初期設定にやや苦労した。回線速度については大きく不満はないが、10Gbpsの使用が他社ではできると思うが、楽天ひかりではまだできていない点は改善してほしいと思う。

夜間の通信速度が極端に遅くなることがあり、ストリーミングやオンライン会議で途切れることが何度ありました。特にマンションタイプでは混雑時間帯に影響を受けやすく、安定性に欠ける印象です。また、問い合わせの電話がつながりにくいこともあり、対応まで時間がかかった点はやや不満でした。速度にこだわる人にはやや物足りないかもしれません。

一方で気になったのは、契約時に提示された見積もりと実際の請求額の差異が感じられたことです。オプションや工事費などが加算され、最終的に予算より高くなった月がありました。また、プロバイダ機器(ONU・ルーター)の貸出品質にばらつきがあり、場所によっては電波が弱くなる部屋が出ることもありました。加えて、サポート窓口が込み合う時間帯では応答が遅く、不安に感じた経験もあります。

楽天ひかりは楽天モバイルとのセット利用でお得に利用できる一方、楽天ユーザー以外にはメリットが少ないことだと思います。特に、スマホのセット割が確か楽天モバイル限定で、他のキャリアでは割引が適用されないため、キャンペーン適用のため、楽天モバイルに乗り換える必要があるのが残念なポイントでした。また割引料金も現金ではなく、期間限定ポイントでの還元というのも残念でした。他、Wi-Fiルーターの無料レンタルがなく、別途購入が必要なため、初期費用がかさんだことも少し残念でした。

セットで入った楽天モバイルの方が、電波が入らないエリアが多く解約しました。スマホセットで契約したかったのですが、縛りがあったので楽天ひかりだけ3年間契約を続けました。ひかり単品の契約でもそこまで高くはありませんが、他社の魅力的なセット割が出てきたので乗り換えました。楽天ひかり自体には何も問題はなかったのが残念でした。また、トラブルや乗り換え等の際に、電話が繋がりにくくストレスでした。

申し込みから開通まで少し時間がかかった点が気になりました。混雑している時期だったようで、申し込みから実際に使えるまでに3週間ほどかかりました。また、サポートに電話で問い合わせた際に、オペレーターにつながるまで時間がかかることがあり、問い合わせ窓口の対応スピードには改善の余地があると思います。通信自体は安定していますがルーターの設定方法などが初心者には少し分かりづらく、もう少し案内が丁寧だと助かると感じました。

契約当初は設定や開通までの手続きが少し分かりづらいつと感じることがあり、開通までに想定していた時間よりも大分かかってしまったことがあって少し不満でした。また、サポートセンターへの問い合わせが電話中心なため、繋がるまでに待ち時間が長くなることもあってそこも残念でした。回線自体は比較的安定していましたが、夜間や週末など利用者が多い時間帯に速度が少しだけ落ちたことがあったのでその点も改善してほしいです。もう少しオンラインでのサポート体制や、チャット対応などが充実していればより安心して使えると思いました。