

苦情相談の傾向分析の結果について

苦情相談の傾向分析の方法等

対象期間等

2024年4月～2025年3月の期間の苦情相談情報を対象に実施。

傾向分析の対象とした苦情相談件数

合計：69,448件（このうち、約1/3の20,717件を無作為抽出し、分類・整理を実施）

内訳：①PIO-NET^{※1}（パイオネット：全国の消費生活センター等で受付）：59,478件^{※2}（このうち17,453件について分類・整理を実施）

②総務省（電気通信消費者相談センターや各総合通信局等で電話受付）：6,928件（このうち2,317件について分類・整理を実施）

③総務省（Web受付）：3,042件（このうち947件について分類・整理を実施）

※1 PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）：国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

※2 商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータ及び「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを分析対象としている。

分類項目

●：複数選択項目 ○：単一選択項目

分類・整理は、総務省において設定した独自の分類項目により実施。

●サービス種類（MNO^{※1}、MVNO^{※1}、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等）

○発生チャネル（苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等）（キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等）

○事業者名

○店舗名又は代理店名^{※2} ○相談者（契約者）の属性（年代等）

●苦情相談の項目・観点（通信料金の支払、解約の条件・方法、通信契約の加入・変更手続き、通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容、勧められて新規契約又は事業者変更 等）※最大3つまで計上

●発生要因（解約に係る対応（解約方法）、締結時の説明不足（通信料金・割引の説明不足）、誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘、締結時の説明不足（契約先事業者についての説明不足） 等）※最大3つまで計上

○発生時期（契約初期^{※3}、利用中、解約時、解約後、勧誘時（検討時） 等）

○要望内容（契約解除、返金・支払い免除、事業者対応の改善、契約状況の確認、事業者信用度の確認、制度・政策の改善 等）

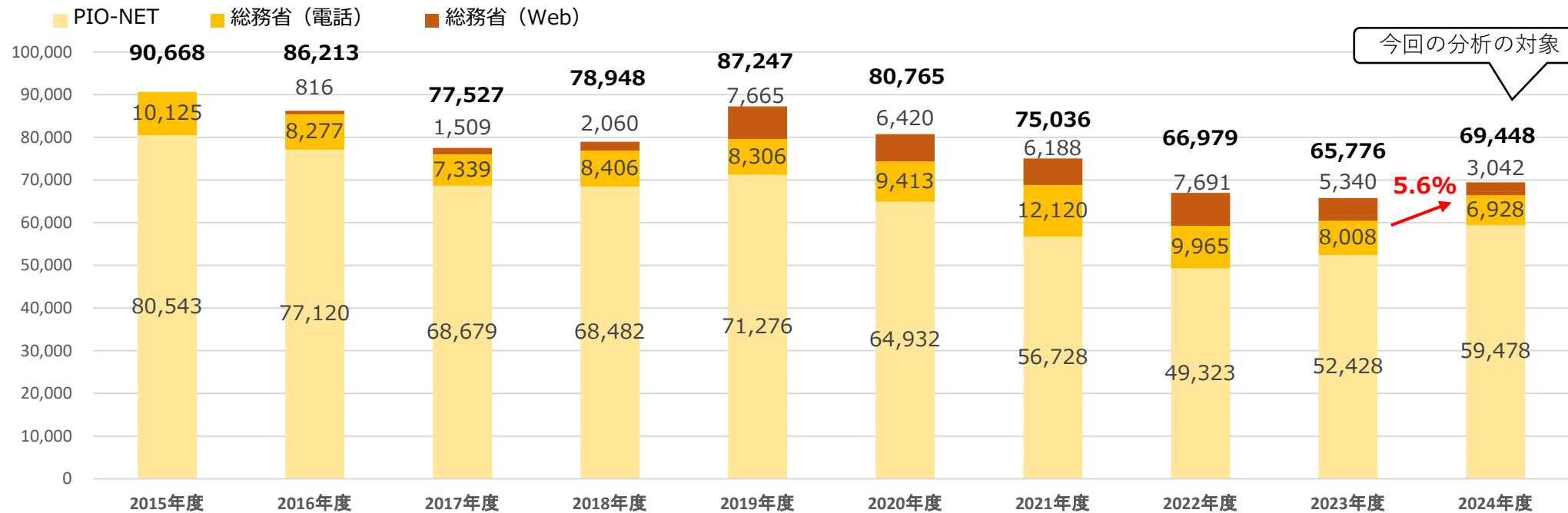
※1：事業者名をもとに判別。 ※2：実際には判別困難なものが多い。 ※3：概ね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

電気通信サービスに係る苦情相談総件数(年度別)(PIO-NET/総務省)

2

- 2024年度にPIO-NET及び総務省で受け付けた苦情相談件数は、69,448件と前年度から3,672件増加（前年度比+5.6%）している。
- 総務省で受け付けた苦情相談件数は9,970件（同▲25.3%）と引き続き減少している。一方で、PIO-NETで受け付けた苦情相談件数は59,478件（同+13.4%）と増加している。

全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に寄せられた件数※1※2と
総務省における総受付件数※3（電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数）



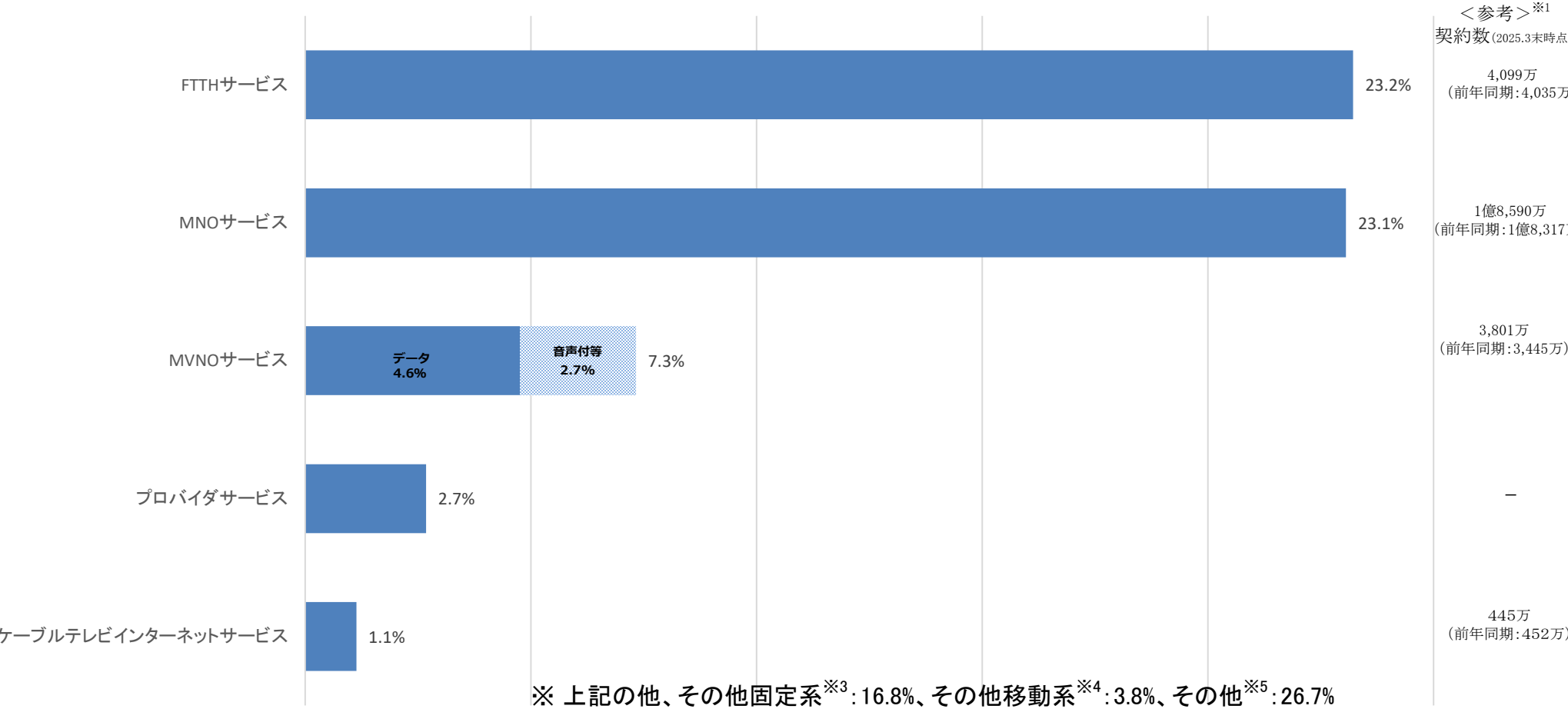
※1 PIO-NET登録分について、2015～2024年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。

※2 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを集計対象としている。

※3 総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分(2016年7月受付開始)を含む。

2024年度 サービス種別別

- FTTHサービスに関する苦情相談が占める割合は23.2%となり、サービス種別としては最も高く、次いでMNOサービス（23.1%）、MVNOサービス（7.3%）となっている。
- 契約数に対する苦情相談件数の比率はFTTHサービスが最も高くなっている。



N=20,717 期間: 2024.4~2025.3

※1: 総務省 電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(令和6年度第4四半期(3月末))より、引用。
2025年3月末時点の契約数。法人契約等も含まれるため、一般消費者からの通常の苦情相談の対象となるサービス範囲とは必ずしも一致しない。
CATVインターネットについては、通信速度下り 30Mbps以上のものに限定。

※2: FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。

※3: 「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)に関するもの等が含まれている。

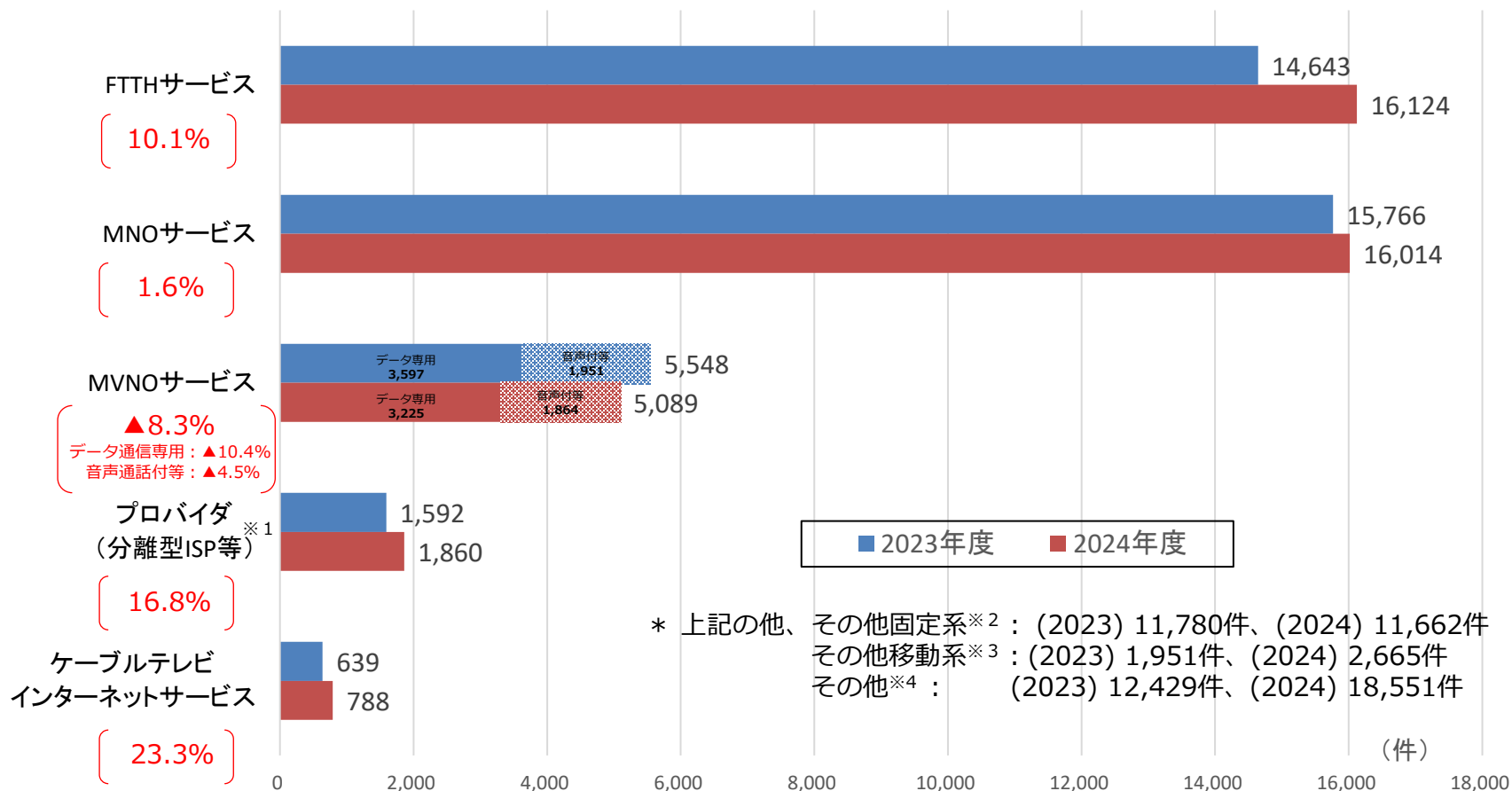
※4: 「その他移動系」には、提供事業者が不明の移动通信サービス等に関するものが含まれている。

※5: 「その他」には、スマホアプリ、PCの保守管理、総務省等を名乗る不審電話等に関するものが含まれている。

サービス種類別 2023・2024年度総量 比較

4

- 前年度と比較して、MVNOサービスが減少している一方、FTTHサービス、MNOサービス及びISPサービス及びケーブルテレビインターネットサービスは増加している。



注1:複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。

注2:苦情件数にはPIO-NETに寄せられた苦情相談が含まれているが、PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを集計対象としている。

※1:FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。

※2:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)に関するもの等が含まれている。

※3:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。

※4:「その他」には、スマホアプリ、PCの保守管理、総務省等を名乗る不審電話等に関するものが含まれている。

苦情相談の内容(2024年度の分析結果)(概要)

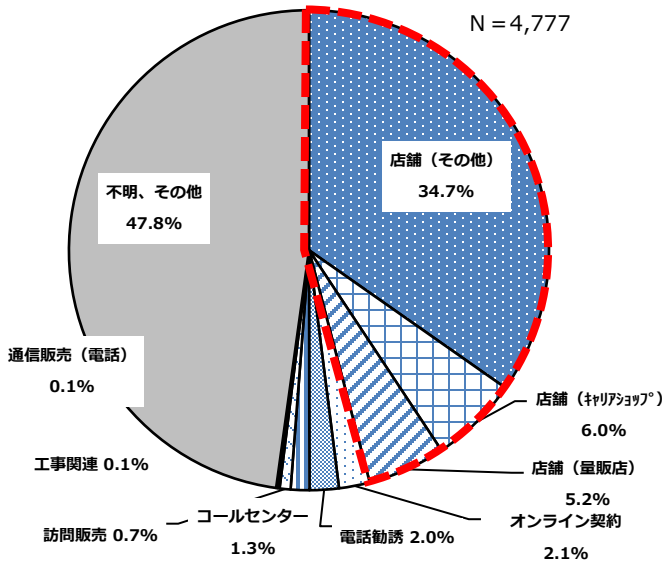
5

(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている

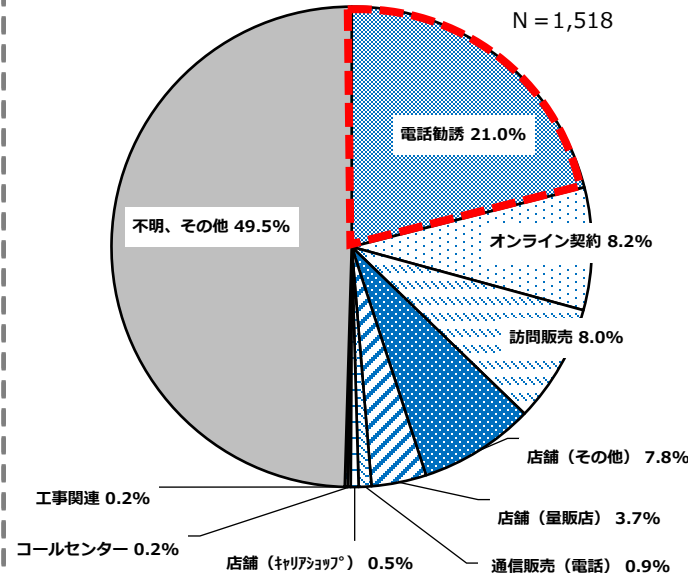
MNOサービス

N = 4,777



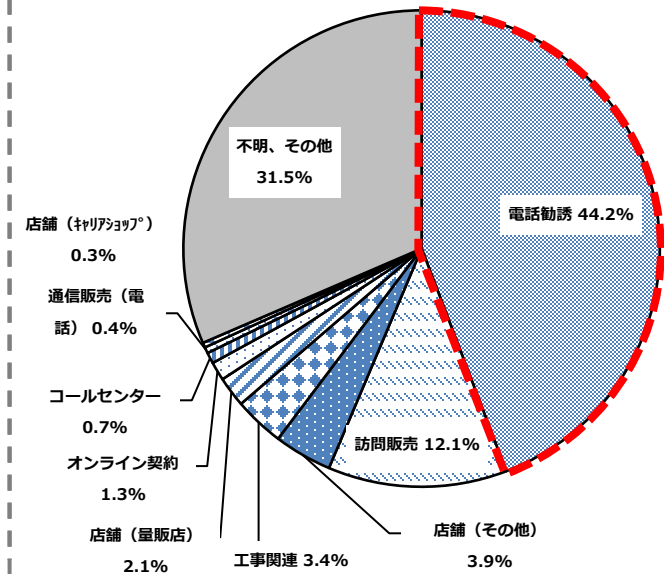
MVNOサービス

N = 1,518



FTTHサービス

N = 4,810



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 25.7%

- 例)・解約したが請求が続いていた。問い合わせたところ、承諾した覚えがないオプション契約をしていたことが分かった。納得できない。
- ・安くなると言われ契約したが、実際は高くなった。説明が間違っていたことが分かった。

2. 解約の条件・方法 22.0%

- 例)・端末サポートプログラムを契約し、24か月目に返却したが、誤った案内により請求が来てしまった。納得できない。
- ・解約方法が分からず、解約するまで長時間かかった。契約の際、解約時の詳しい説明がなかった。解約手続きを簡略化してほしい。

3. 勧められて新規契約又は事業者変更 21.1%

- 例)・高齢の母が、操作方法を聞くためショップに行ったが、据置型Wi-Fiの勧誘を受けて契約してしまった。本人もよく理解しておらず、丁寧な説明があったとは思えない。

1. 解約の条件・方法 41.2%

- 例)・解約手続きの連絡先が分かりづらい。電話しても中々出ない。(データ通信専用)
- ・MNPで他社に移ろうとしたところ、解約月の料金を日割りでは無く全額請求された。(音声通話付)

2. 勧められて新規契約又は事業者変更 36.0%

- 例)・勧誘の際、マンションのWi-Fiが使えなくなると言われたため契約したが、管理会社に連絡したところ虚偽であった。(データ通信専用)
- ・安くなると言われて契約したが、逆に高額になっている。説明もよく分からない。(音声通話付)

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 24.4%

- 例)・MNP予約番号の発出をしたいと申し出たが、発出はいつになるか分からないと言われた。分からないまま通信料金が引き落とされるのはおかしい。(データ通信専用)
- ・海外通話料の請求が来たが、身に覚えがない。(音声通話付)

1. 勧められて新規契約又は事業者変更 61.5%

- 例)・高齢の母親が電話勧誘を受けて光回線の業者を乗り換えたが、月々の支払額もはっきりせず、意図しないオプションもつけられているようだ。
- ・迷惑メール対策の相談のためにショップに訪問したところ、光回線を勧誘され乗り換えた。何も変わらないと説明を受けたが実際は通信が不安定。

2. 解約の条件・方法 34.3%

- 例)・使用していた光回線を解約したいが、電話で問い合わせても繋がらない。
- ・長年契約していた光回線を解約しようとしたところ、今やめると違約金が生じると言われた。そのような説明は聞いたこともなく、納得いかない。

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 11.8%

- 例)・電話勧誘を受け事業者を変更したが、前の契約が解約されておらず、二重請求を受けた。勧誘時、「解約手続きはこちらで実施します」ときいていた。

MNO（2024年度）

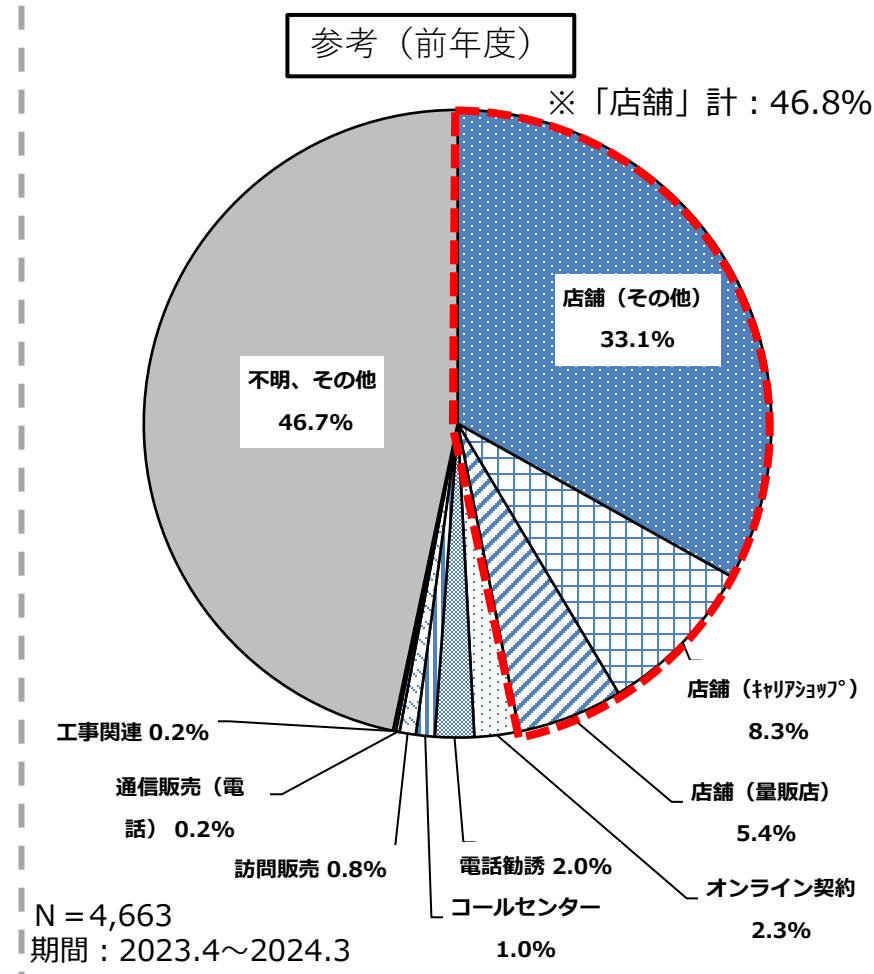
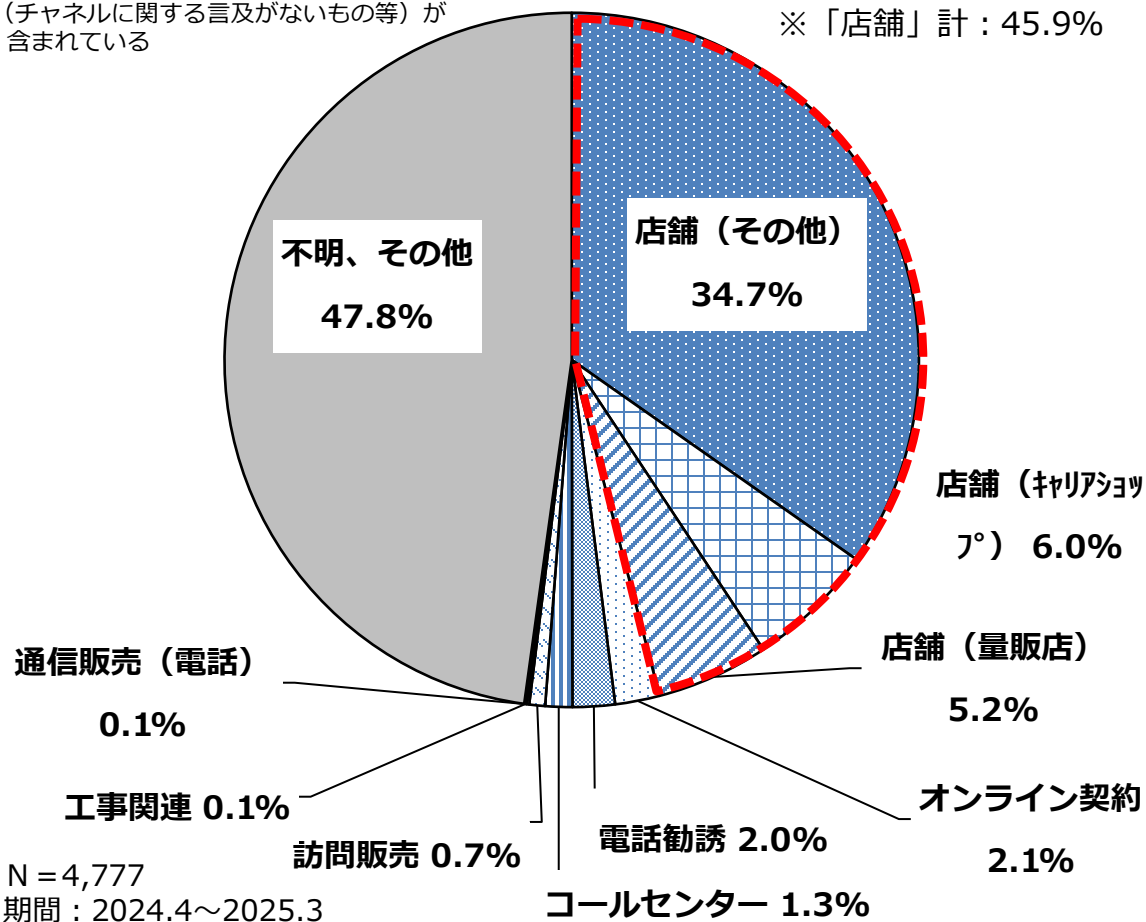
（注）令和2年4月から楽天モバイル株式会社がMNOサービスの提供を開始したところ、令和2年4月から同社のサービスに対して寄せられた苦情相談は全て「MNOサービス」に対する苦情相談と分類している。そのため、楽天モバイルのMVNOサービスに寄せられた苦情相談が一部、MNOサービスに対して寄せられた苦情相談に分類されている可能性がある。

苦情相談の要因となったチャネル【MNO】

7

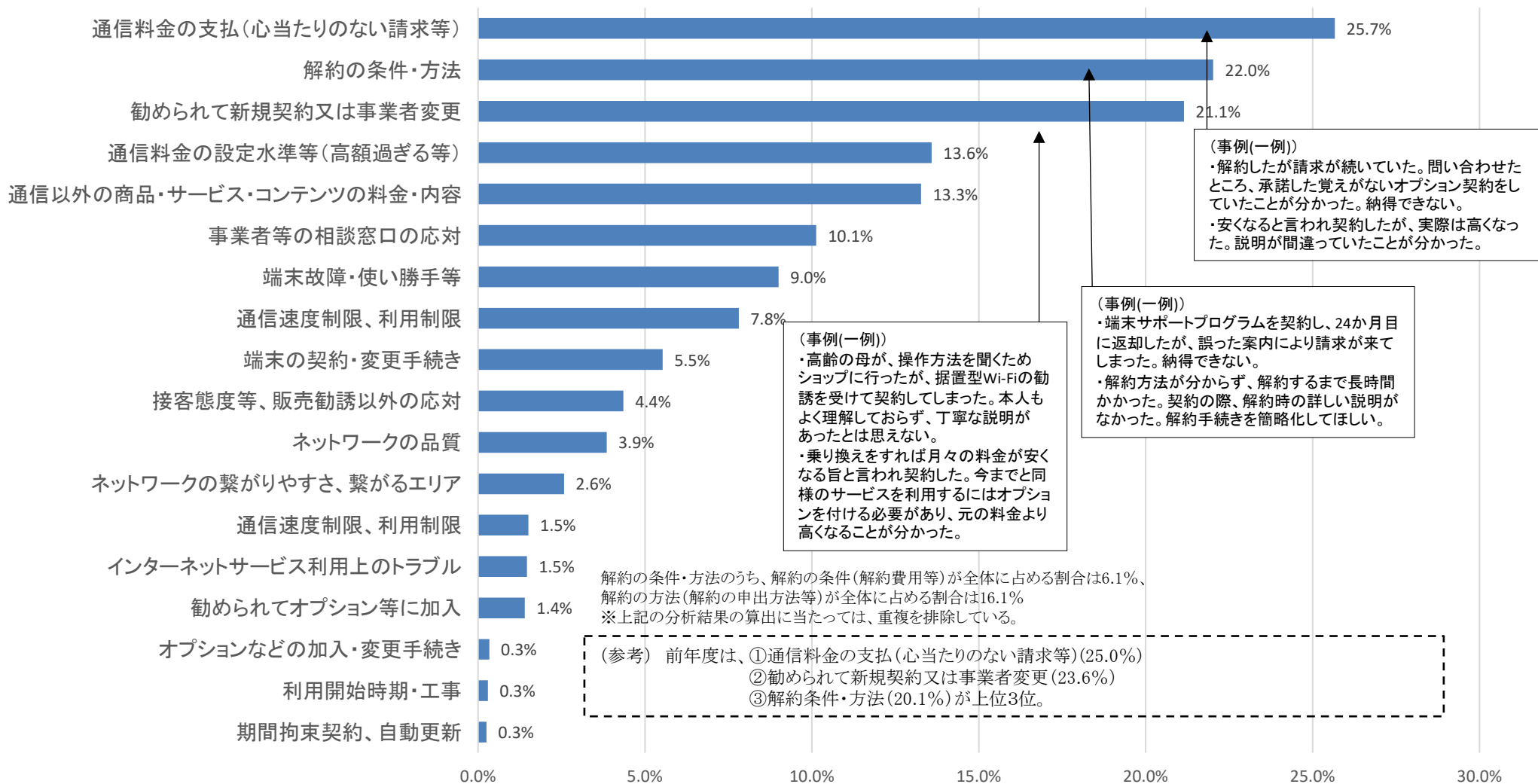
- 苦情相談の要因となったチャネルは、「店舗」の割合が45.9%と最も高く、次いで「オンライン契約」(2.1%)、「電話勧誘」(2.0%)となっている。
- 前年度との比較では、「店舗」の割合が0.9ポイント減少、「オンライン契約」の割合が0.3ポイント減少した一方で、「コールセンター」の割合が0.3ポイント増加した。

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている



苦情相談の項目・観点【MNO】

- 苦情相談の項目・観点は、「通信料金の支払い（心当たりのない請求等）」の割合が25.7%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」（22.0%）、「勧められて新規契約又は事業者変更」（21.1%）となっている。

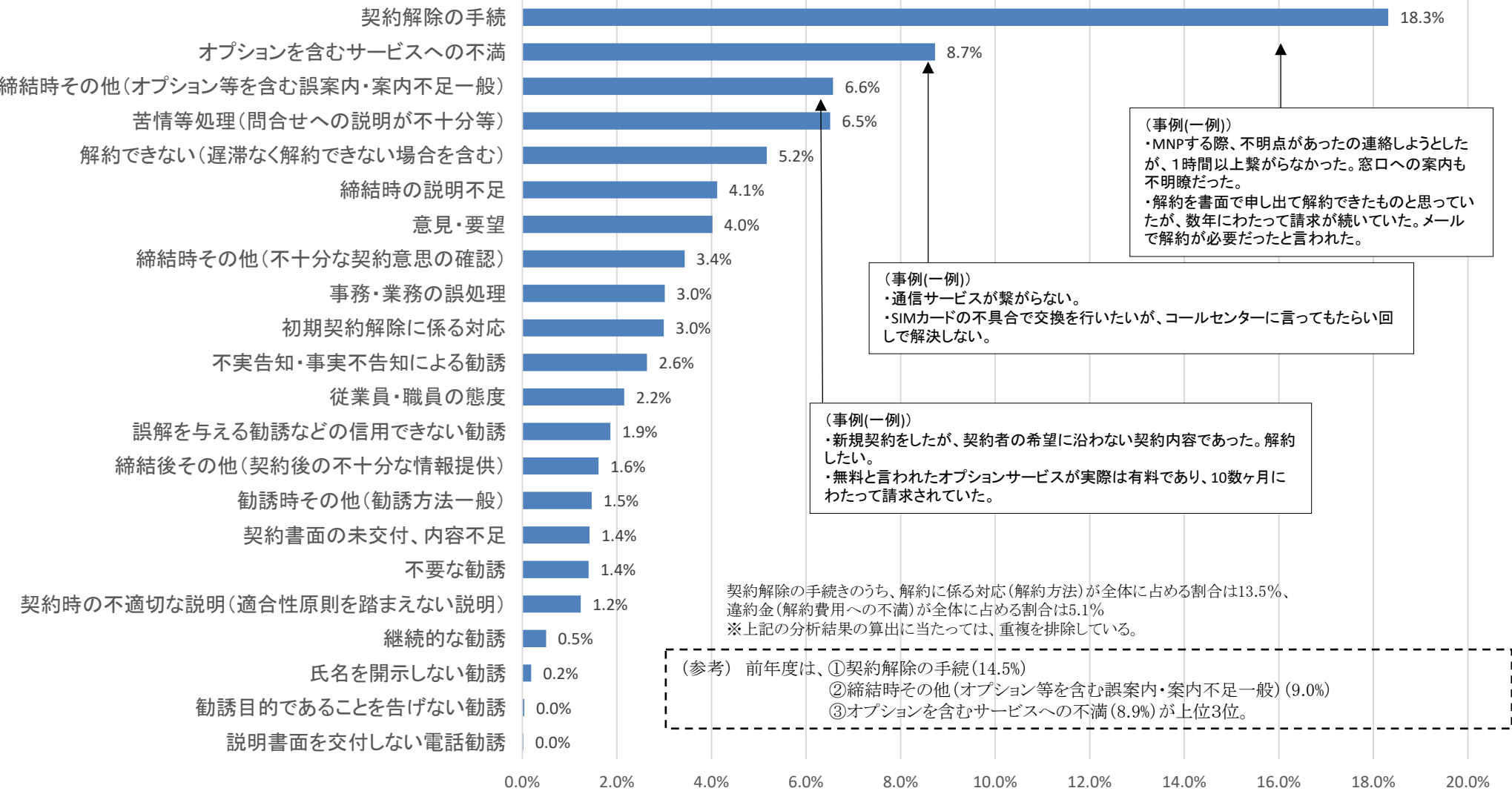


N = 4,777
期間：2024.4～2025.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

発生要因(申告内容からの推測)【MNO】

○ 苦情相談の発生要因は、「契約解除の手續」の割合が18.3%と最も高く、次いで「オプションを含むサービスへの不満」(8.7%)、「締結時その他(オプション等を含む誤案内・案内不足一般)」(6.6%)となっている。

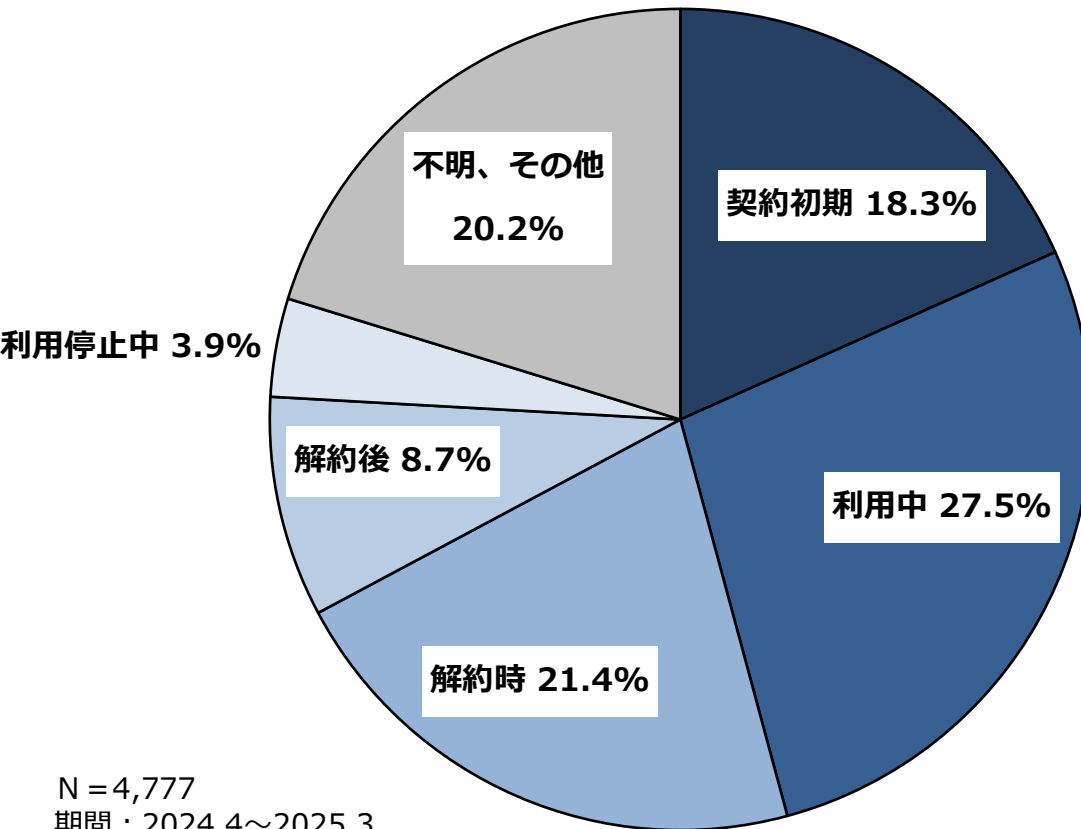


N = 4,777
期間：2024.4～2025.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

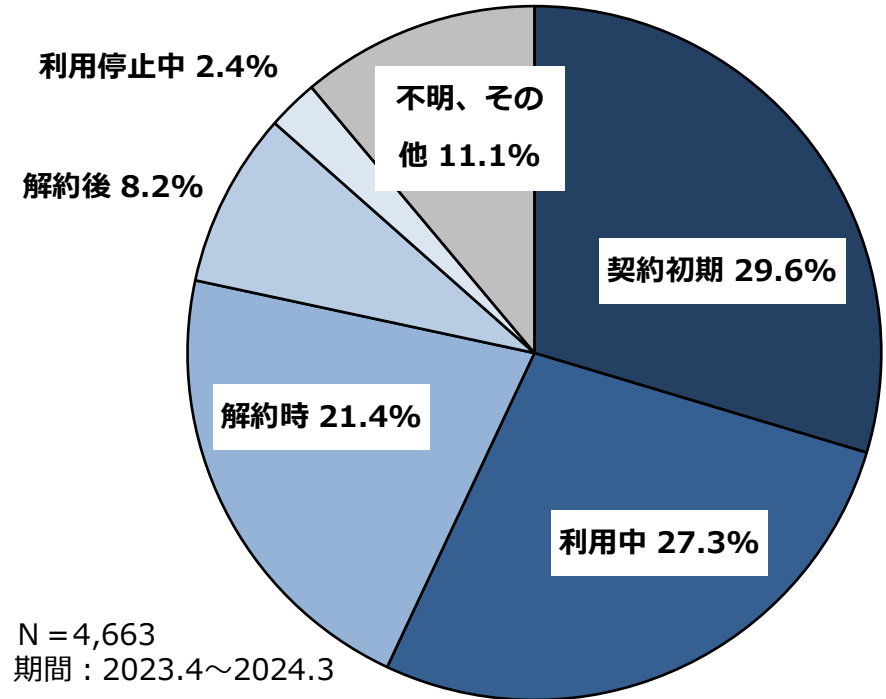
- 苦情相談の発生時期は、「利用中」の割合が27.5%と最も高く、次いで「解約時」（21.4%）、「契約初期」（18.3%）となっている。
- 前年度との比較では、「契約初期」の割合が11.3ポイント減少し、「利用中」が最も高い割合を占めることとなった。その他、「解約後」が0.5ポイント、「利用停止中」が1.5ポイント増加している。

※契約初期の18.3%のうち、
2.2割に当たる4.0%は
勧誘時に生じた苦情相談。

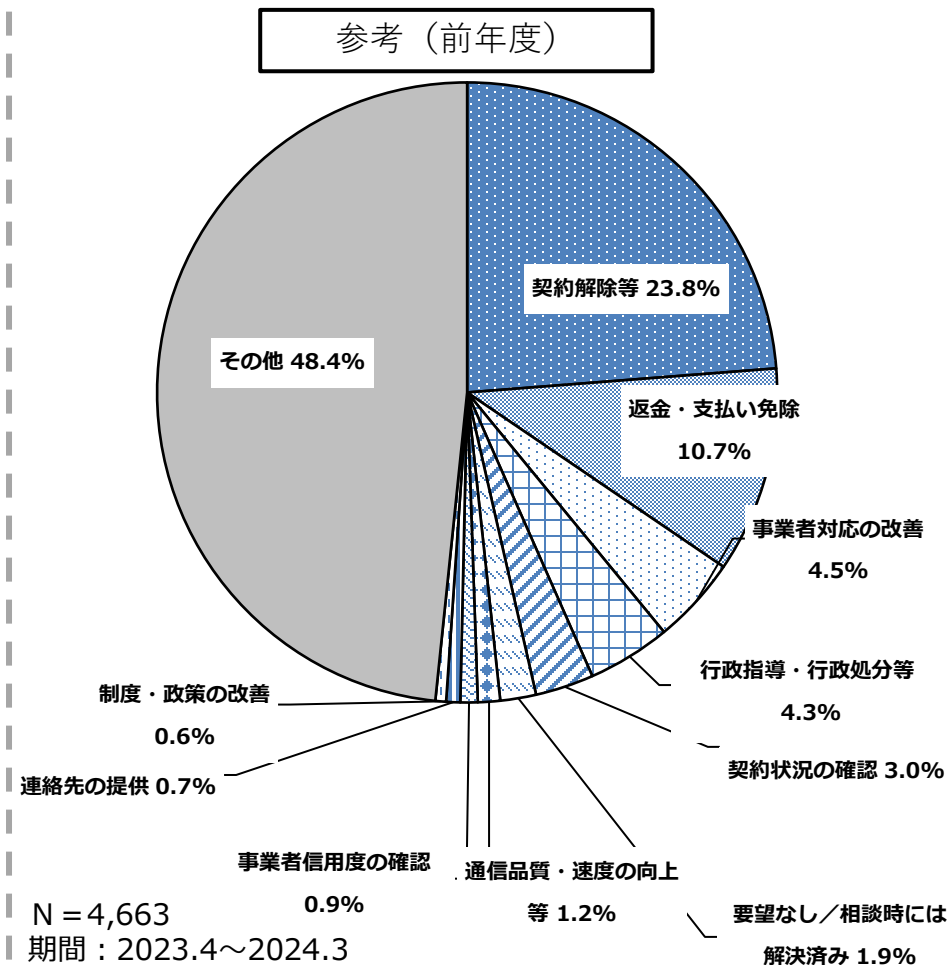
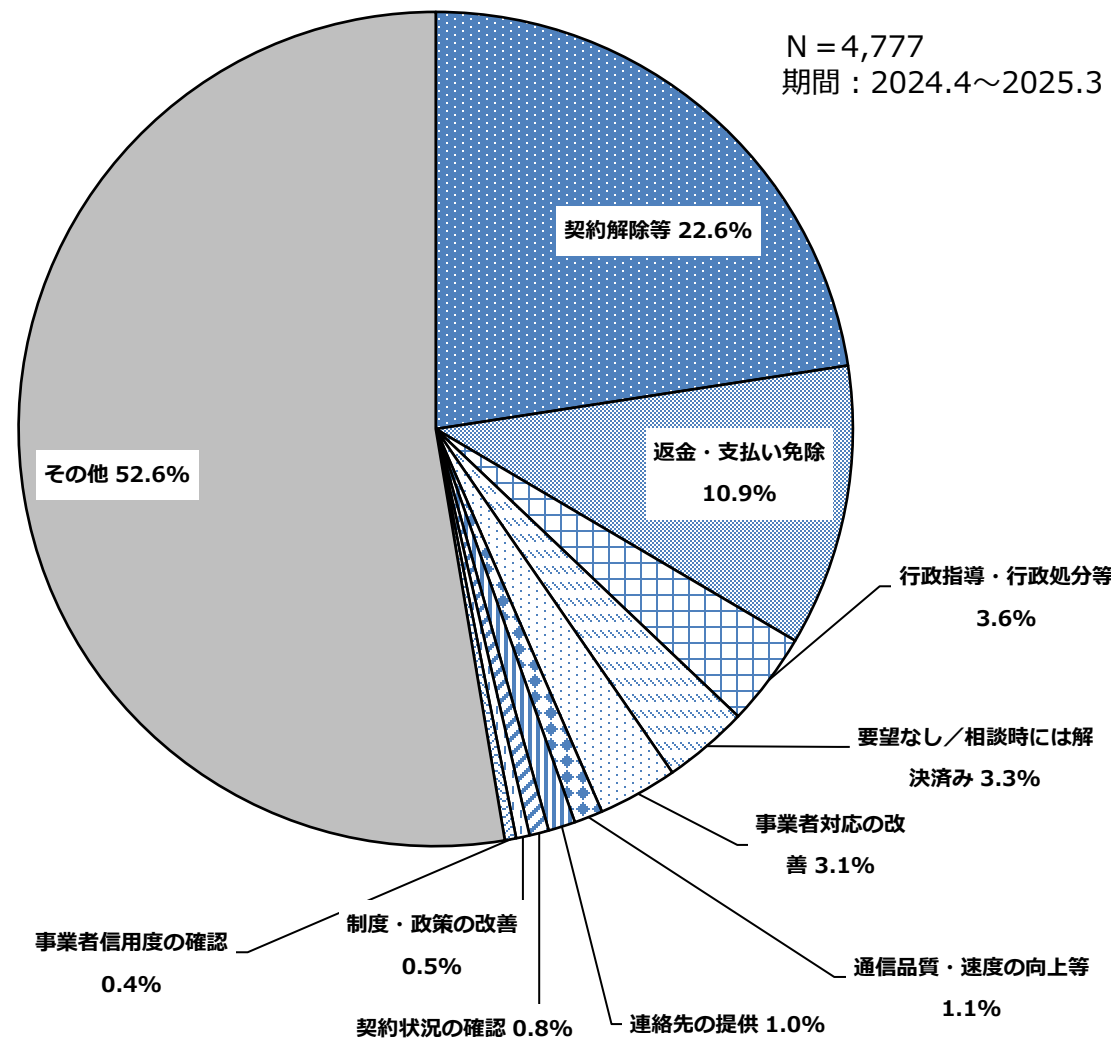


参考（前年度）

※契約初期の29.6%のうち、
2.5割に当たる7.6%は
勧誘時に生じた苦情相談。



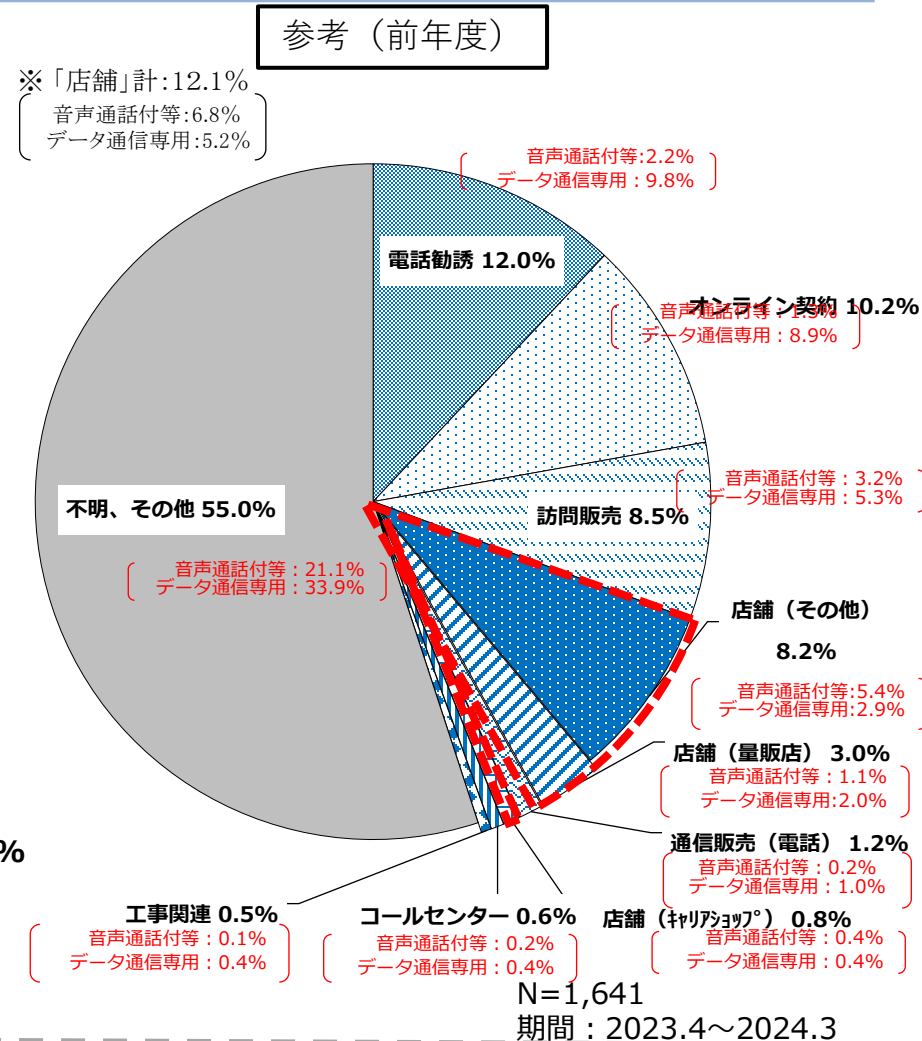
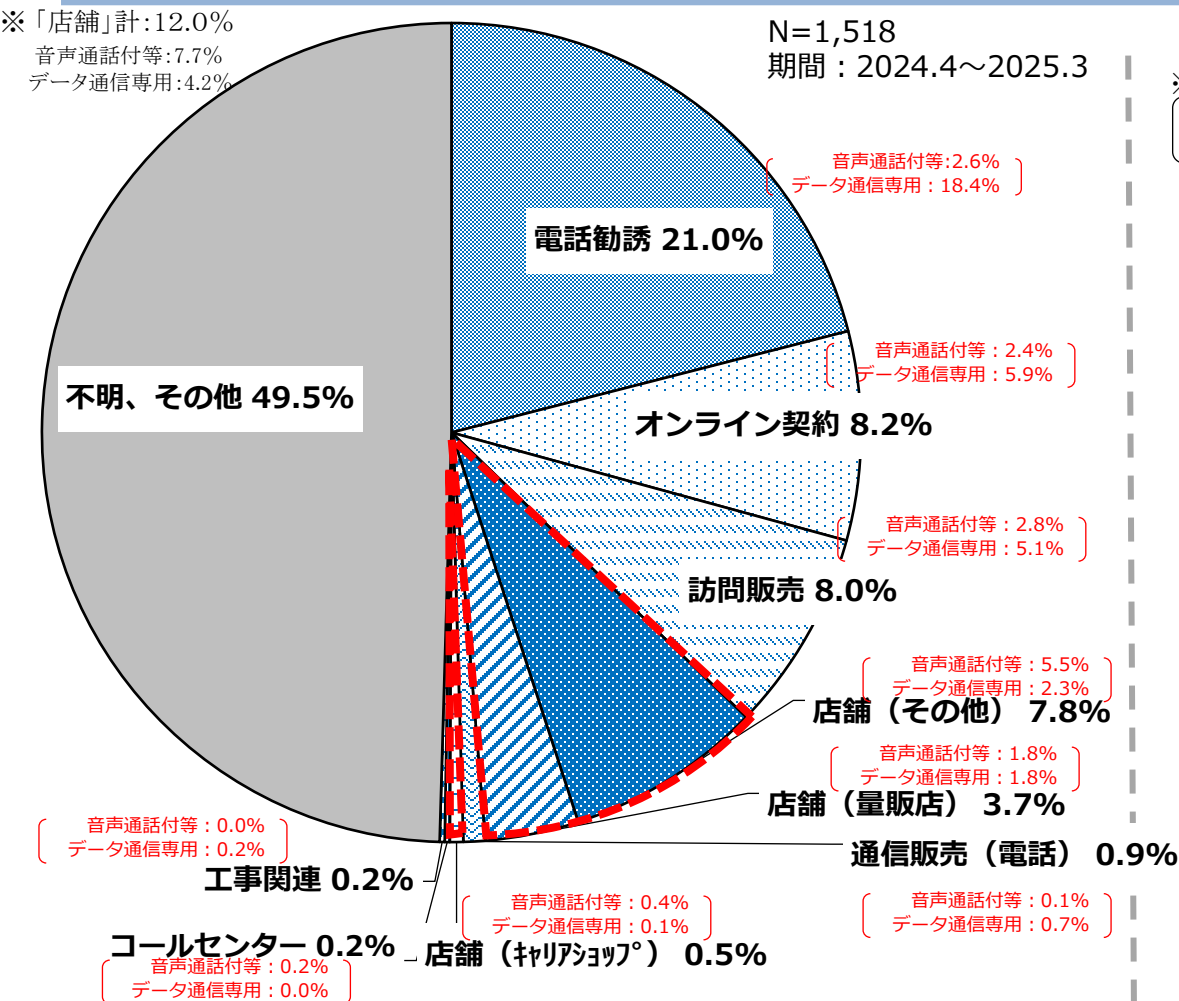
- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が22.6%と最も高く、「返金・支払い免除」（10.9%）、「行政指導・行政処分等」（3.6%）となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」が1.2ポイント減少したものの、引き続き最も高い割合を占めている。



M V N O (2024年度)

苦情相談の要因となったチャネル【MVNO】

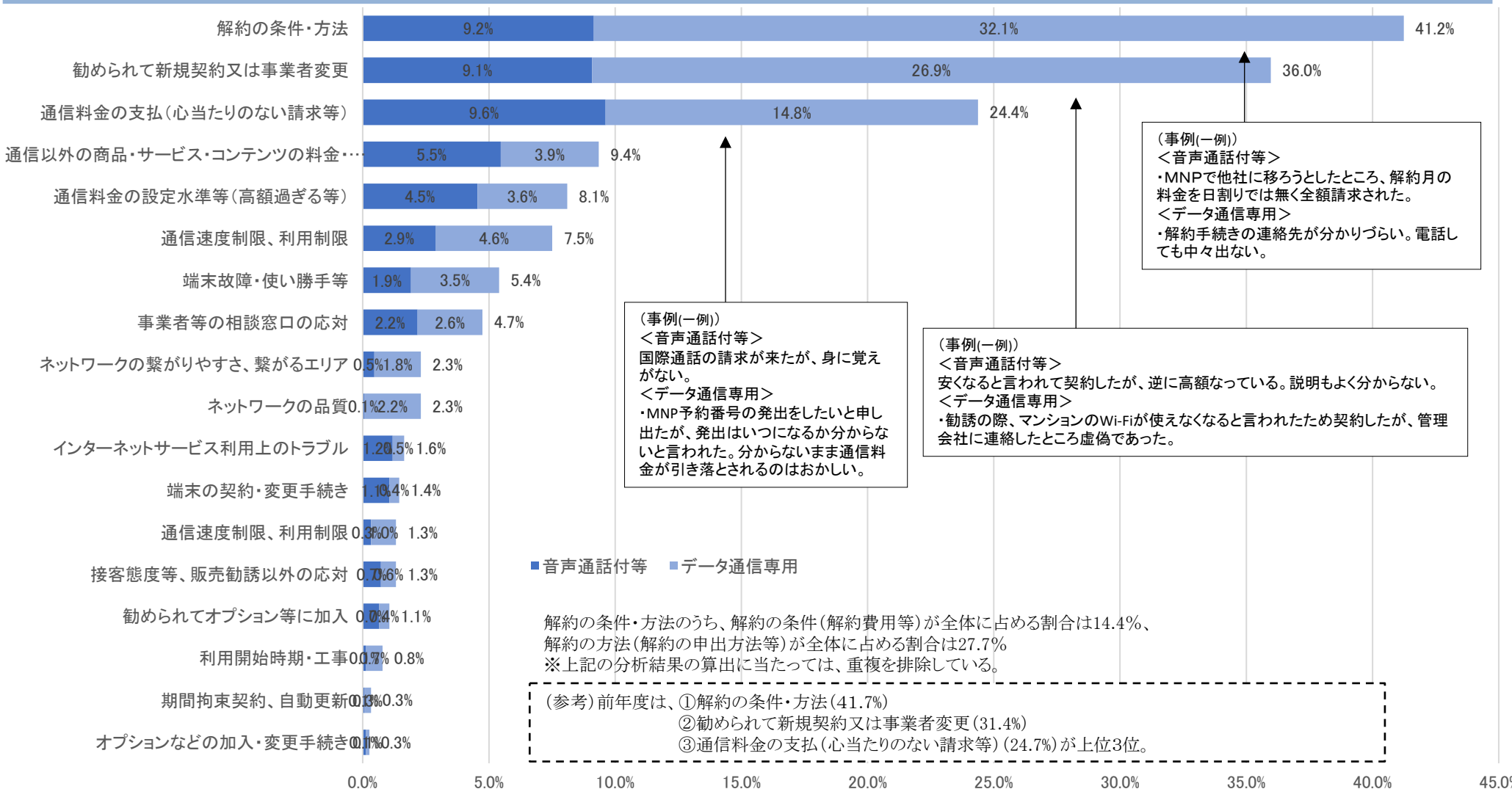
- 苦情相談の要因となったチャネルは、「電話勧誘」の割合が21.0%と最も高く、次いで「店舗」（12.0%）、「オンライン契約」（8.2%）、「訪問販売」（8.0%）となっている。
- 前年度との比較では、「電話勧誘」の割合が9.0ポイント増加した一方で、「オンライン契約」の割合が2.0ポイント、「訪問販売」の割合が0.5ポイント減少した。



（注）「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する及がないもの等）が含まれている

苦情相談の項目・観点【MVNO】

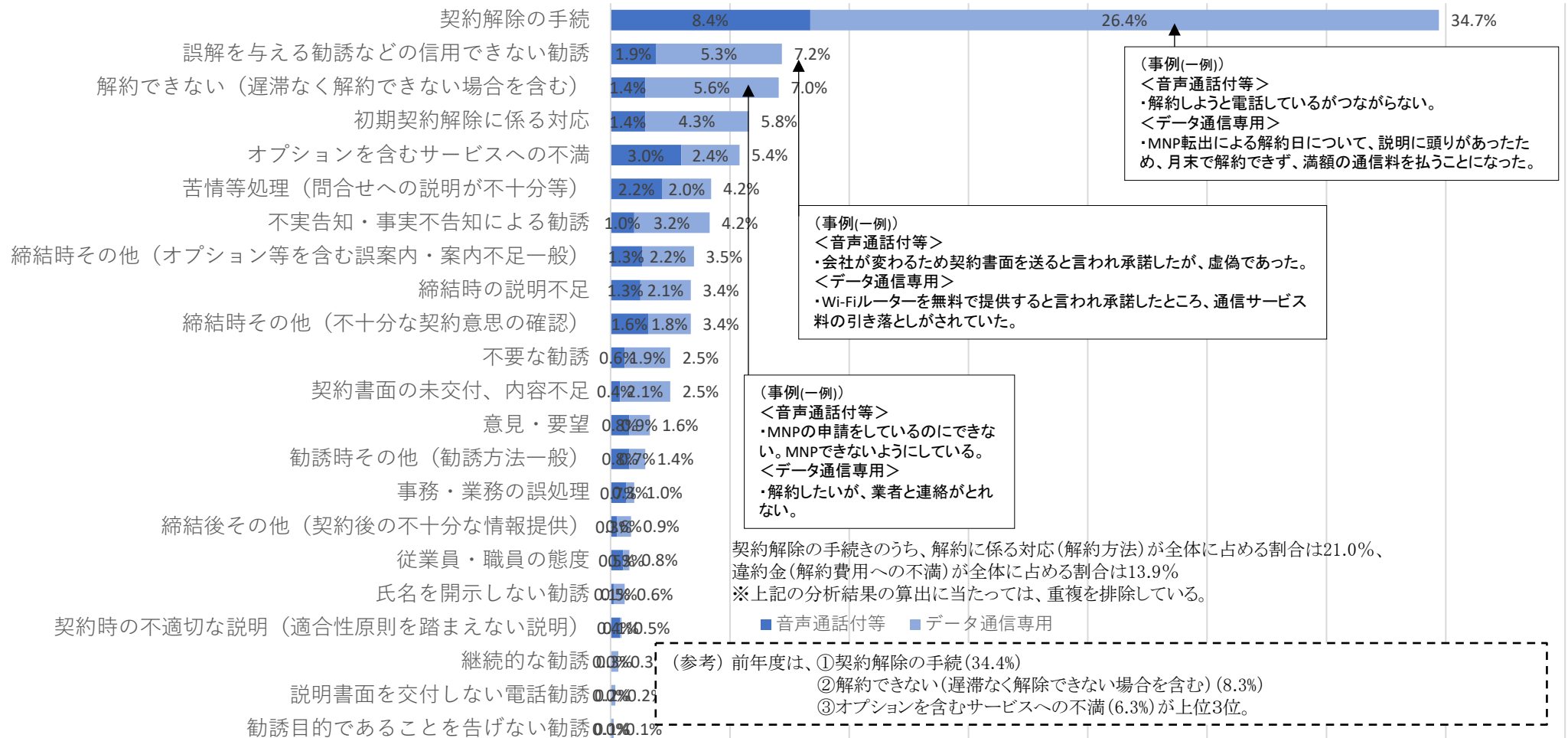
- 苦情相談の項目・観点は、「解約の条件・方法」の割合が41.2%と最も高く、次いで「勧められて新規契約又は事業者変更」(36.0%)、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(24.4%)となっている。



N=1,518
 期間：2024.4～2025.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点が不明なものはグラフから除外している。

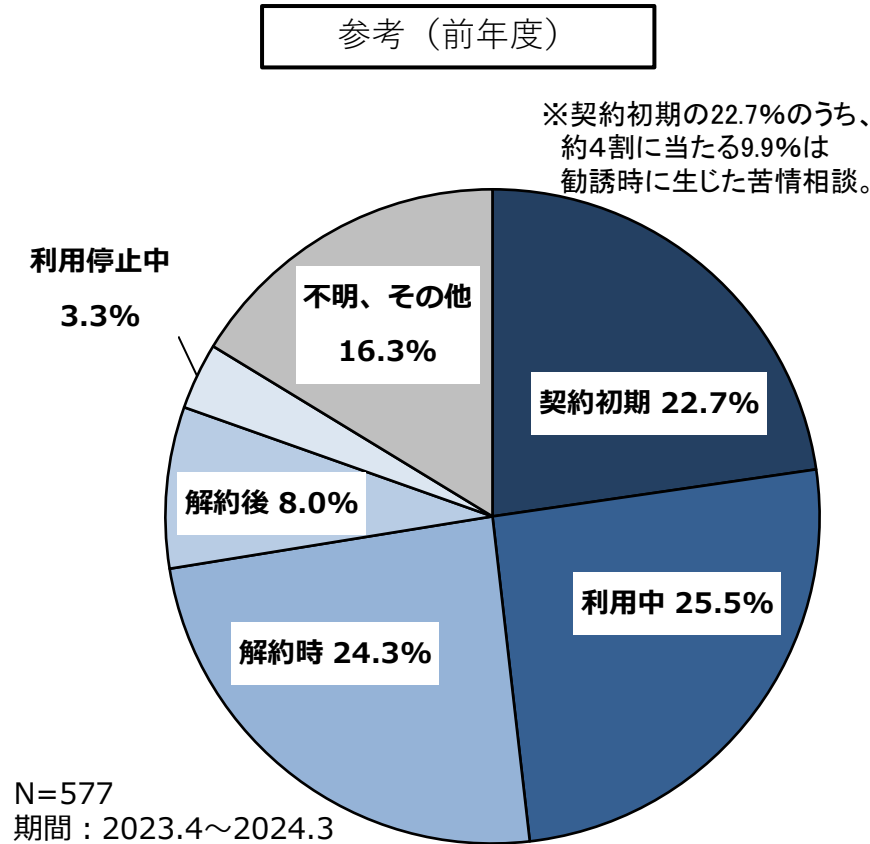
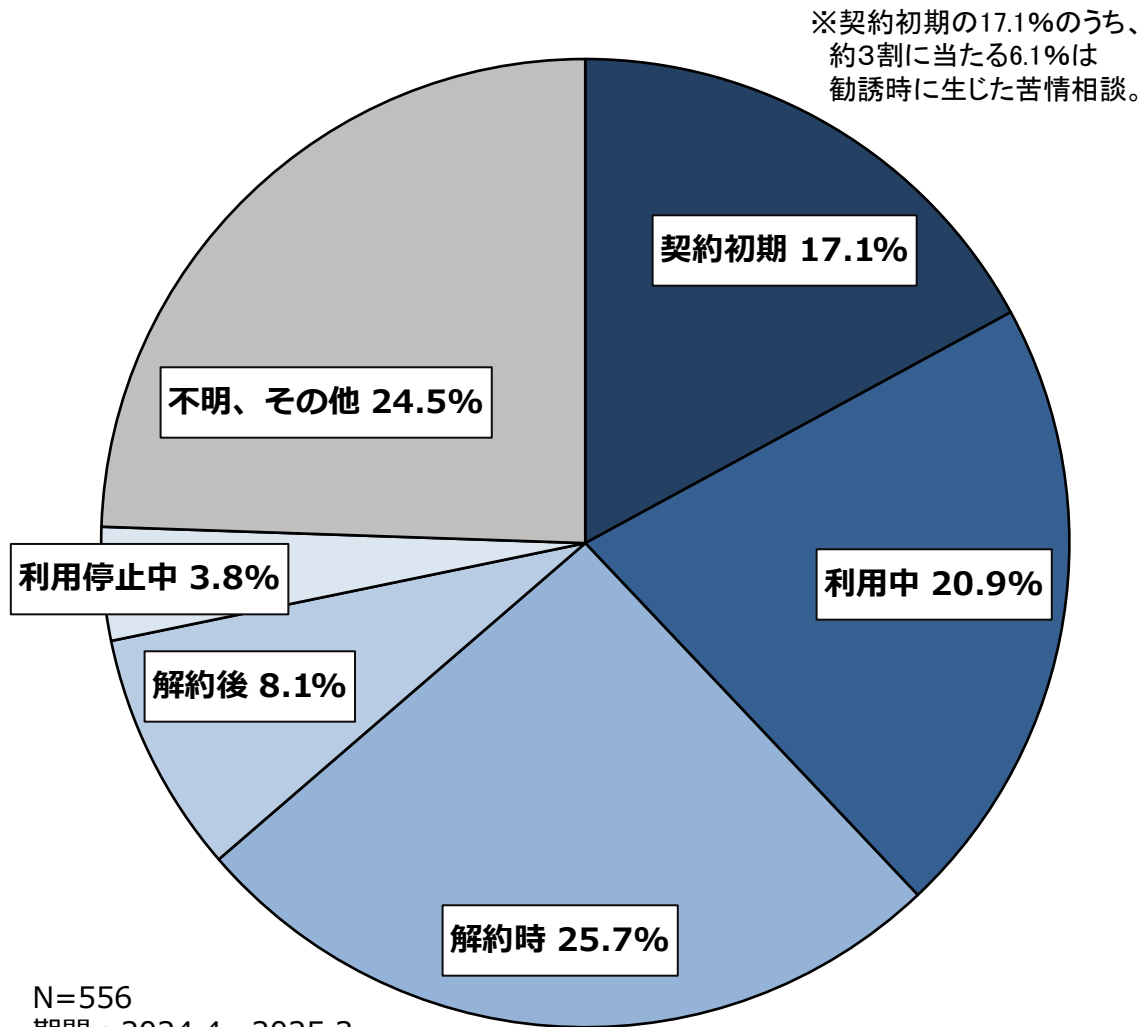
- 苦情相談の発生要因は、「契約解除の手続」の割合が34.7%と最も高く、次いで「誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘」(7.2%)、「解約できない(遅滞なく解約できない場合を含む)」(7.0%)となっている。
- データ通信専用では、「契約解除の手続き」の割合が26.4%と他要因と比較して顕著に高い。



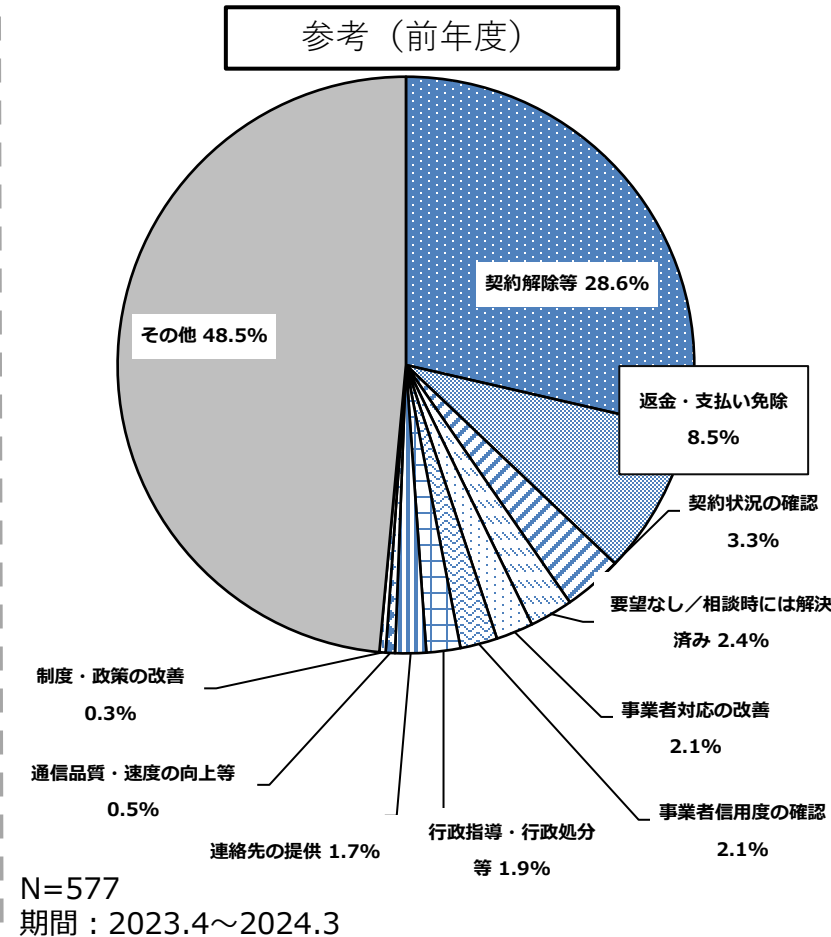
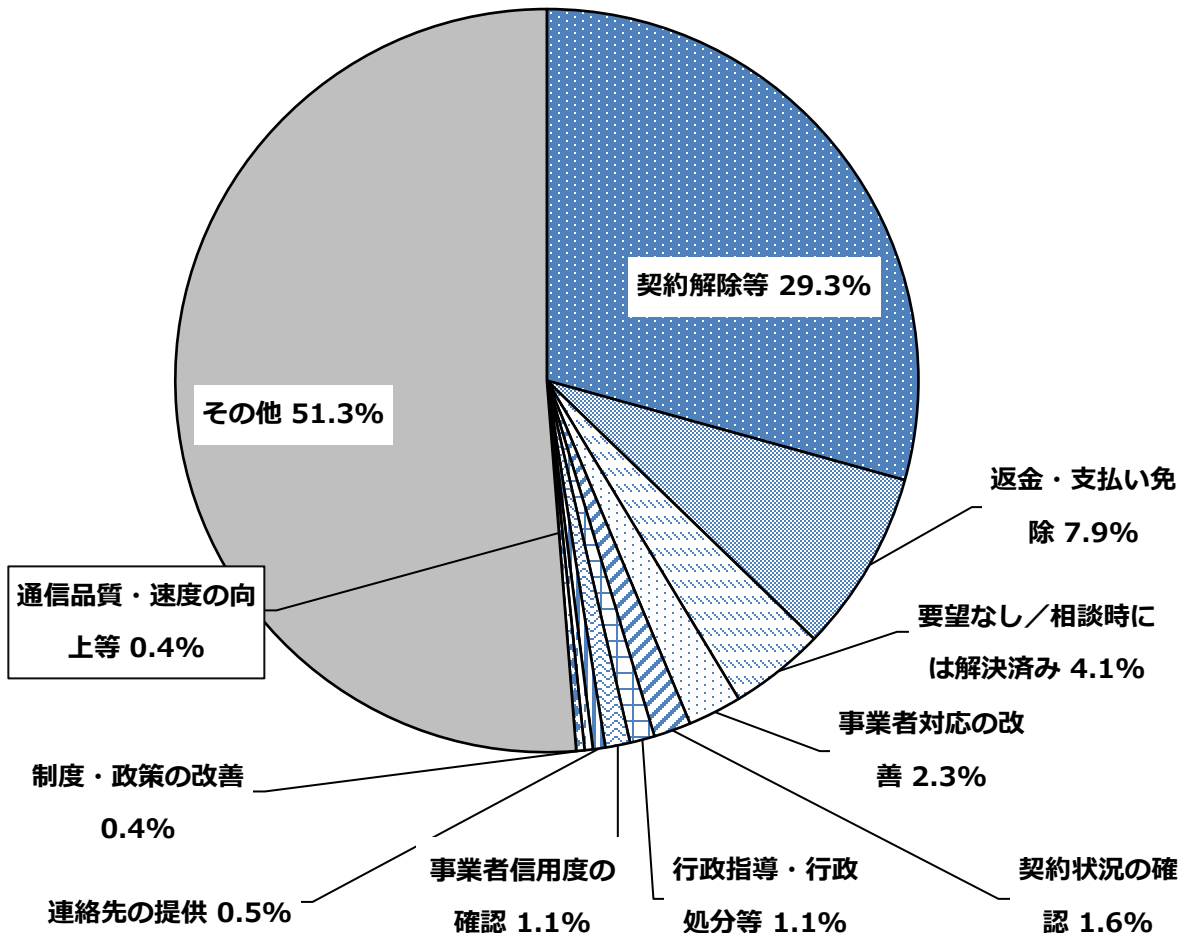
発生時期等【MVNO(音声通話付等)】

16

- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が25.7%と最も高く、次いで「利用中」(20.9%)、「契約初期」(17.1%)となっている。
- 前年度との比較では、「解約時」の割合が1.4ポイント増加し、最も高い割合を占めることとなった。



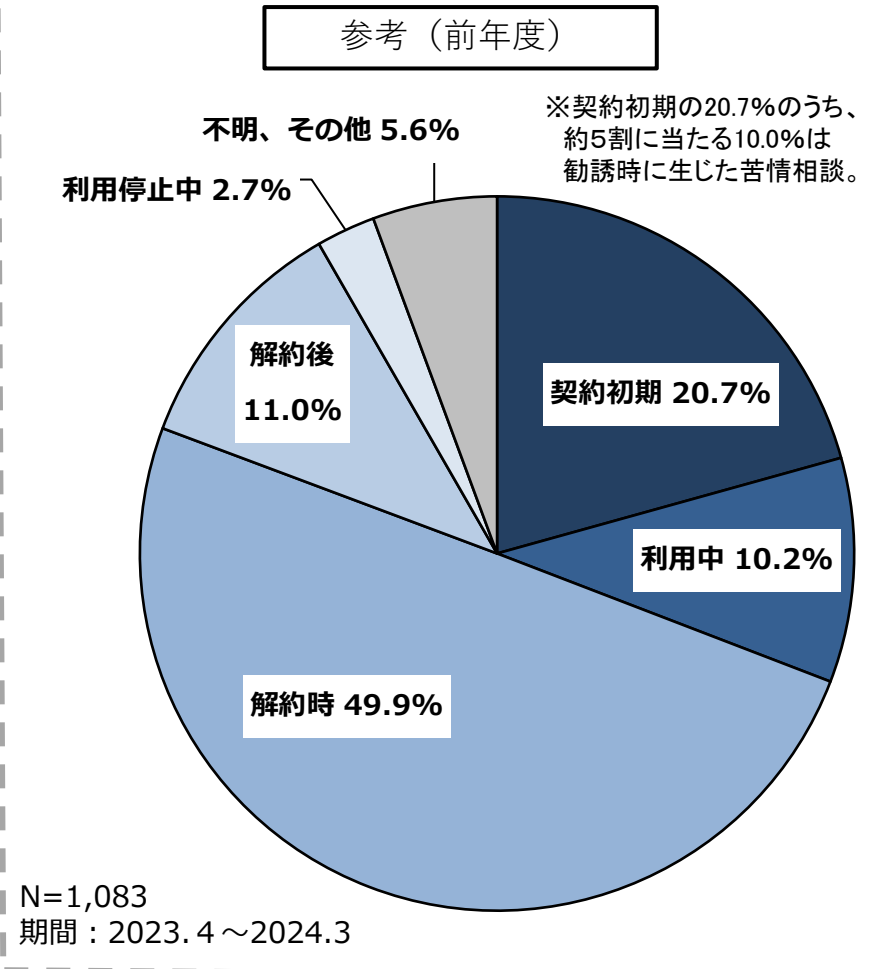
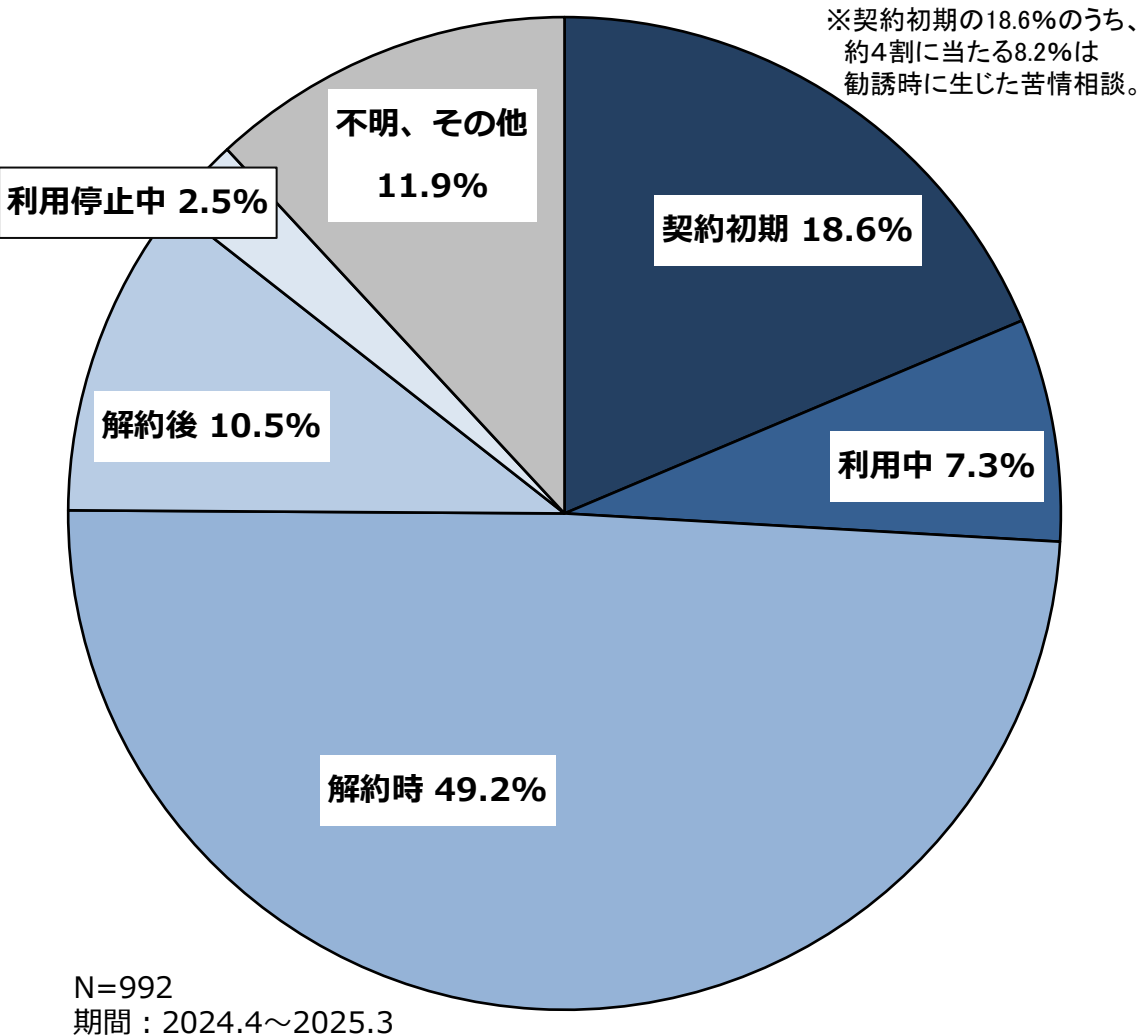
- 苦情相談での要望内容の割合は、「契約解除等」が29.3%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(7.9%)、「要望なし／相談時には解決済み」(4.1%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」が0.7ポイントと増加した一方、「返金・支払い免除」は0.6ポイント減少した。



発生時期等【MVNO(データ通信専用)】

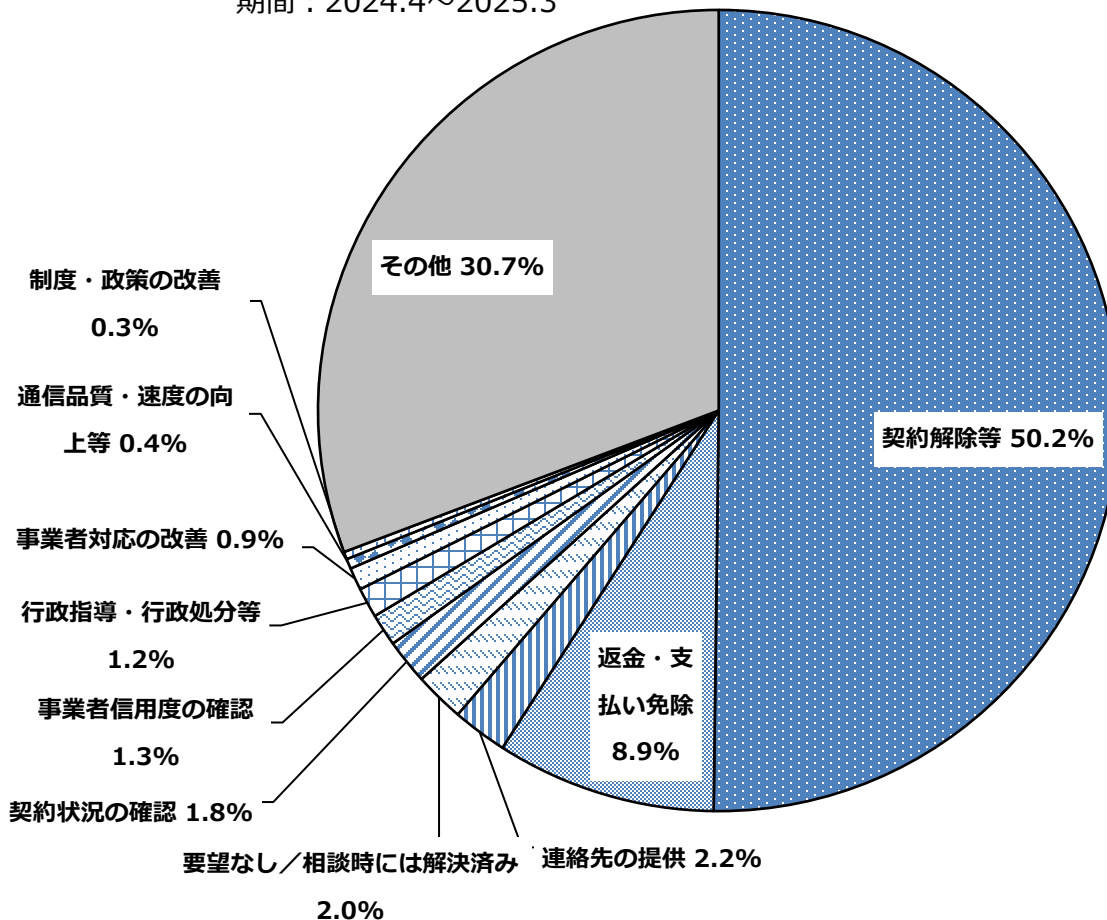
18

- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が49.2%と最も高く、次いで「契約初期」（18.6%）、「解約時」（10.5%）となっている。
- 前年度との比較では、「解約時」の割合が0.7ポイント減少し、「契約初期」の割合も2.1ポイント減少している。

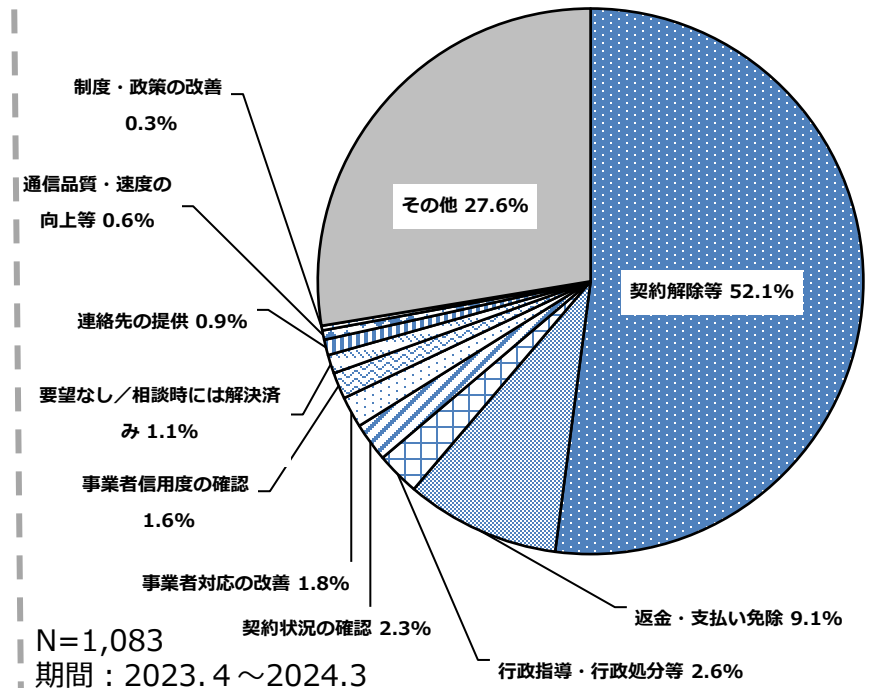


- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が50.2%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(8.9%)、「連絡先の提供」(2.2%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」の割合が1.9ポイント減少し、「返金・支払い免除」の割合が0.2ポイント減少した。
- 音声通話付との比較では、データ通信専用では、「契約解除等」の占める割合が20.9ポイント高い。

N=992
期間：2024.4～2025.3



参考（前年度）

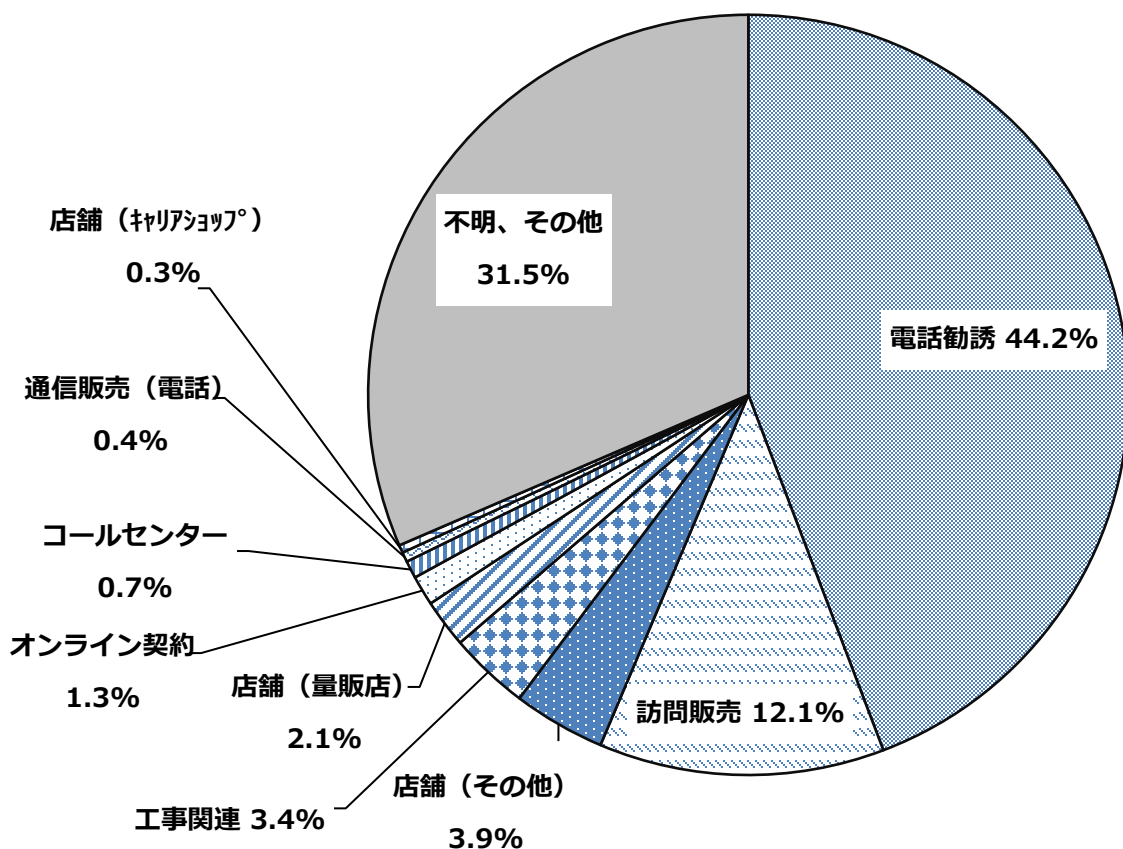


N=1,083
期間：2023.4～2024.3

F T T H (2024年度)

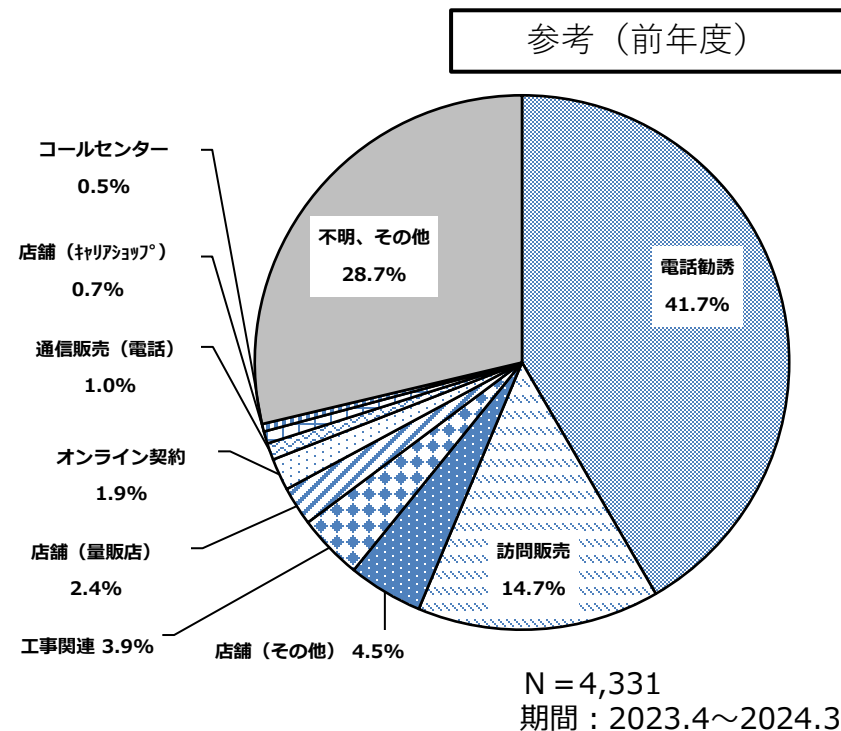
苦情相談の要因となったチャネル【FTTH】

- 苦情相談の要因となったチャネルは「電話勧誘」の割合が44.2%と最も高く、次いで「訪問販売」12.1%、「店舗(その他)」3.9%となっている。
- 前年度との比較では、「電話勧誘」の割合が2.5ポイント増加し、「訪問販売」が2.6ポイント減少している。



N = 4,810
期間：2024.4~2025.3

※「店舗」計:6.3%

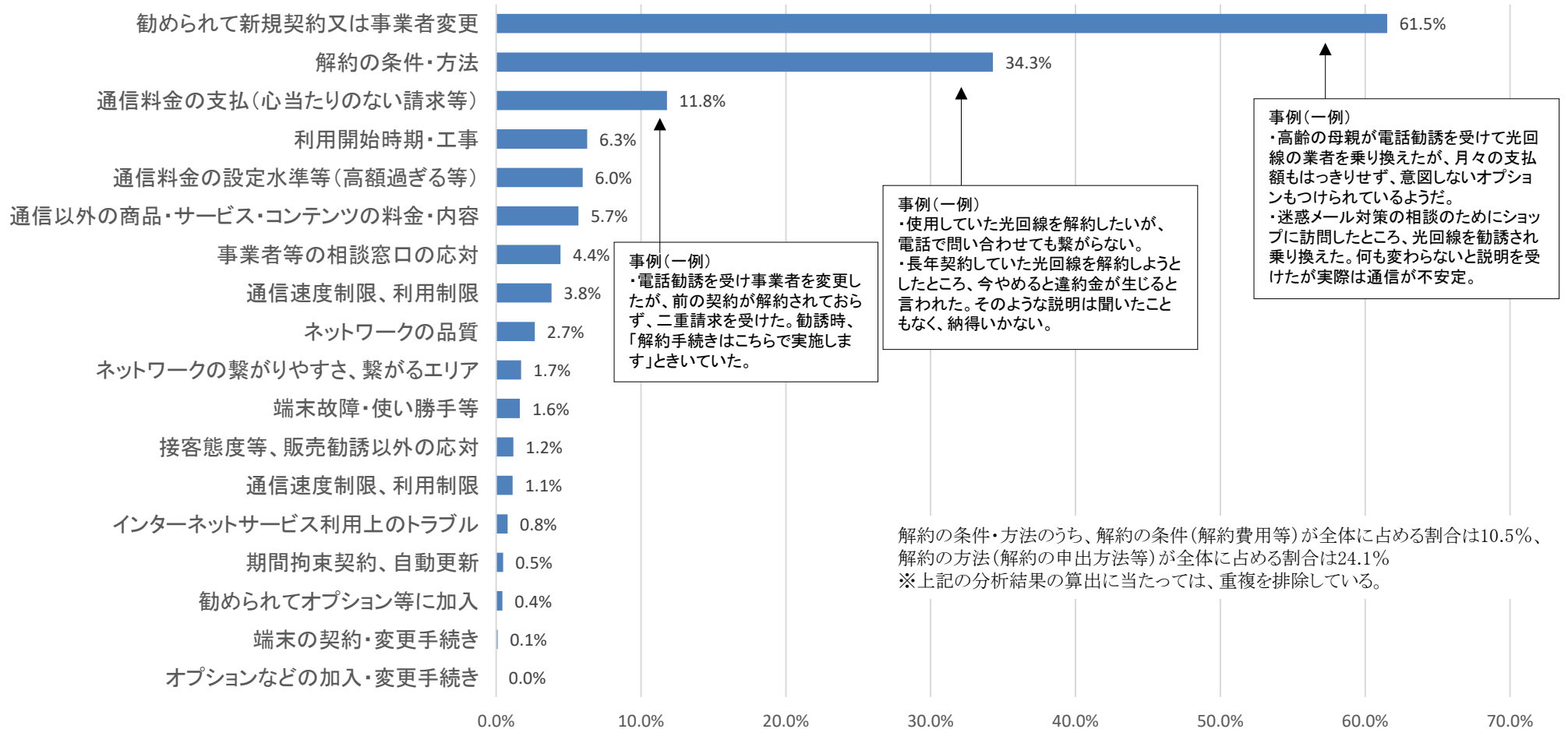


(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

苦情相談の項目・観点【FTTH】

22

- 苦情相談の項目・観点は、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が61.5%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」(34.3%)「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」(11.8%)となっている。



N = 4,810
期間：2024.4～2025.3

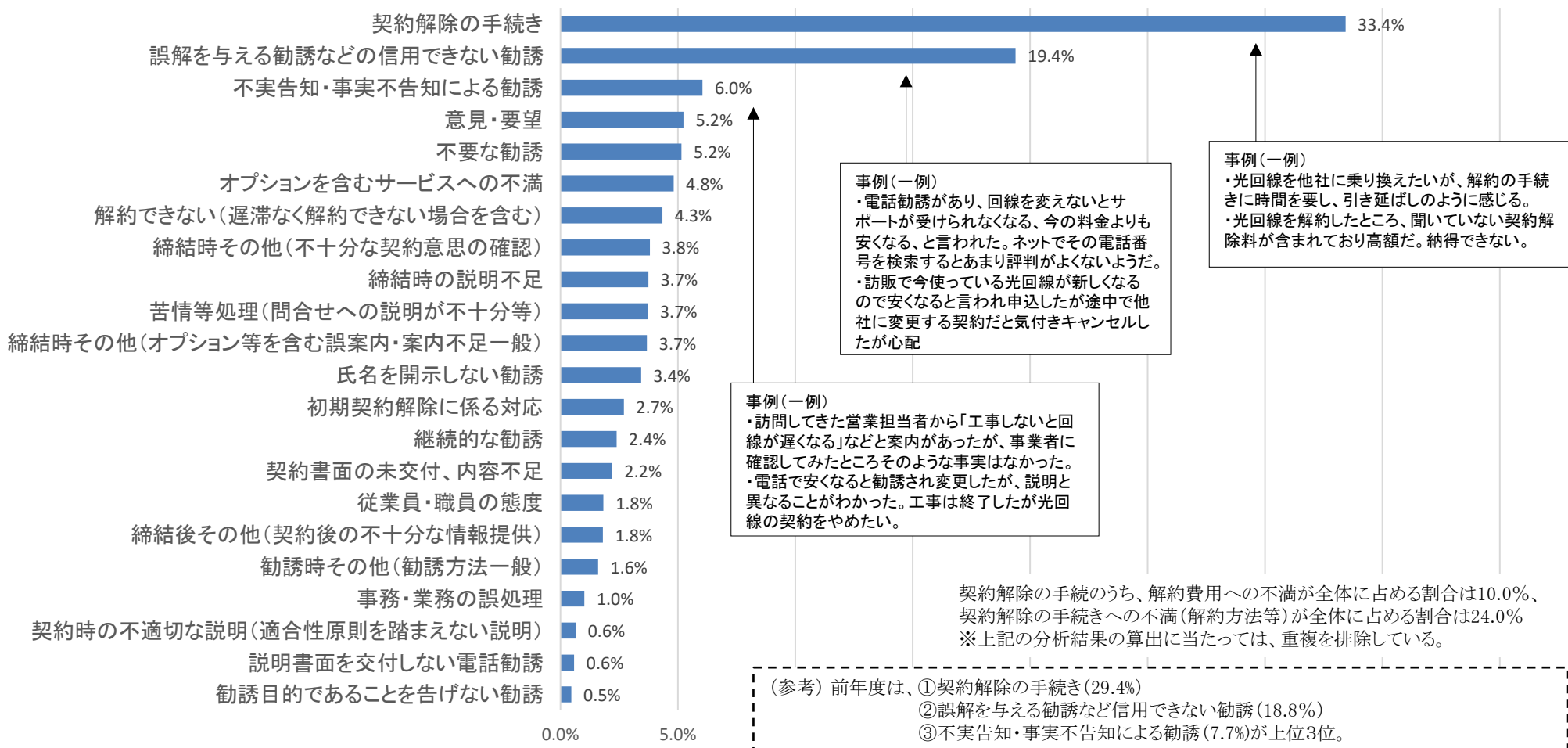
（参考）前年度は、①勧められて新規契約又は事業者変更（62.9%）
②解約の条件・方法（33.9%）
③事業者等の相談窓口の対応（12.3%）が上位3位。

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目（最大3項目）に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点不明なものはグラフから除外している。

発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】

23

- 苦情相談の発生要因は「契約解除の手続き」の割合が33.4%と最も高く、「誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘」(19.4%)、「不実告知・事実不告知による勧誘」(6.0%)となっている。

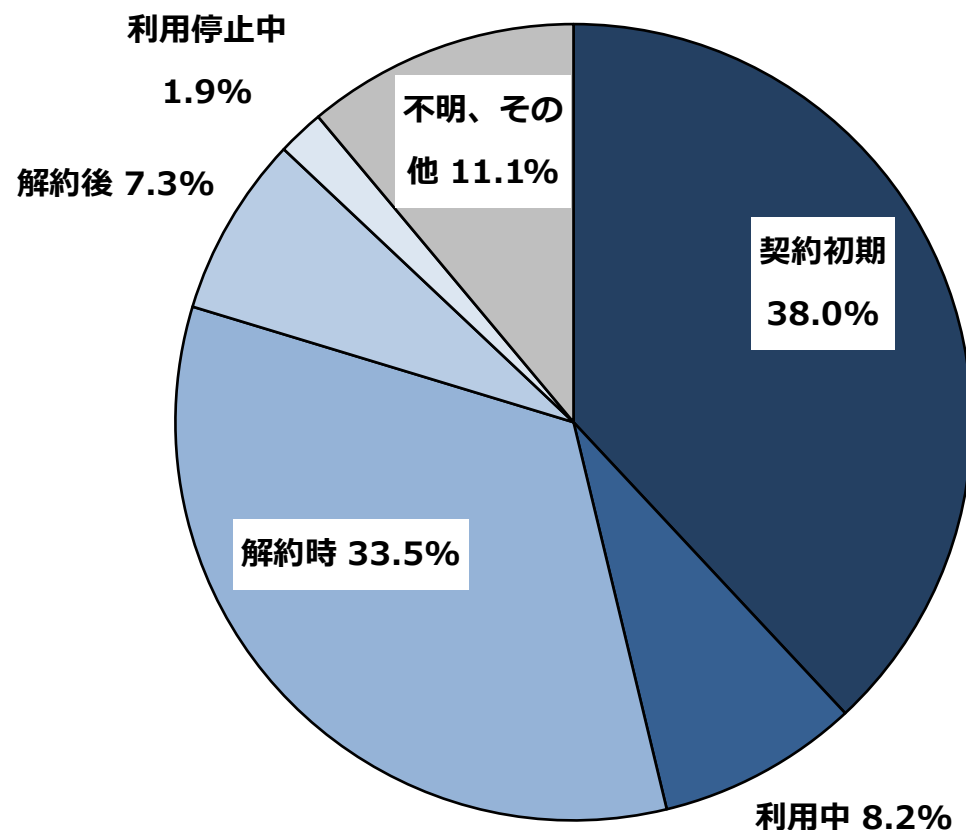


N = 4,810

期間：2024.4～2025.3

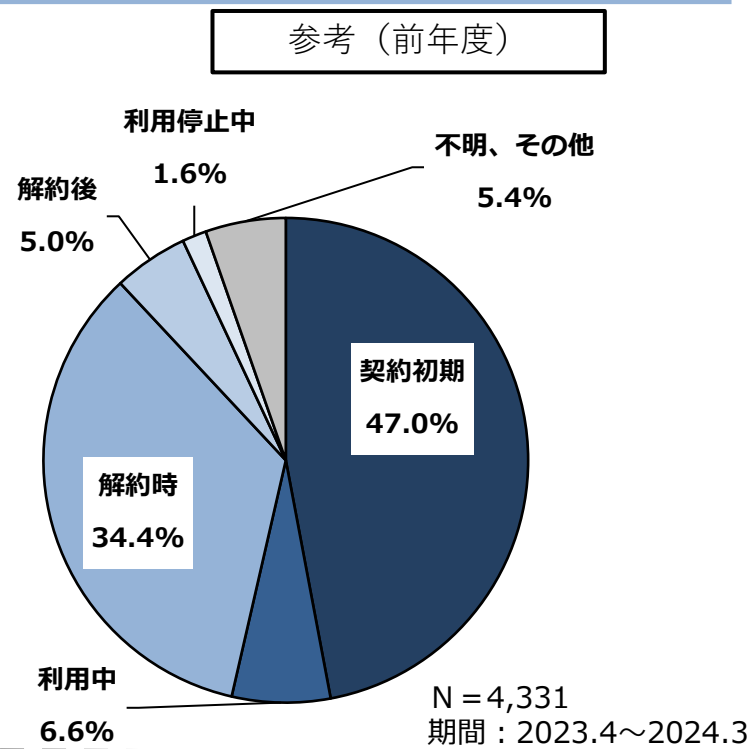
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

- 苦情相談の発生時期は、「契約初期」の割合が38.0%と最も高く、次いで「解約時」(33.5%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約初期」の割合が9.0ポイント減少し、「利用中」が1.6ポイント減少している。
- 契約初期に発生した苦情相談のうち、6割以上は特に勧誘時に発生したものであることから、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生している状況が続いている。



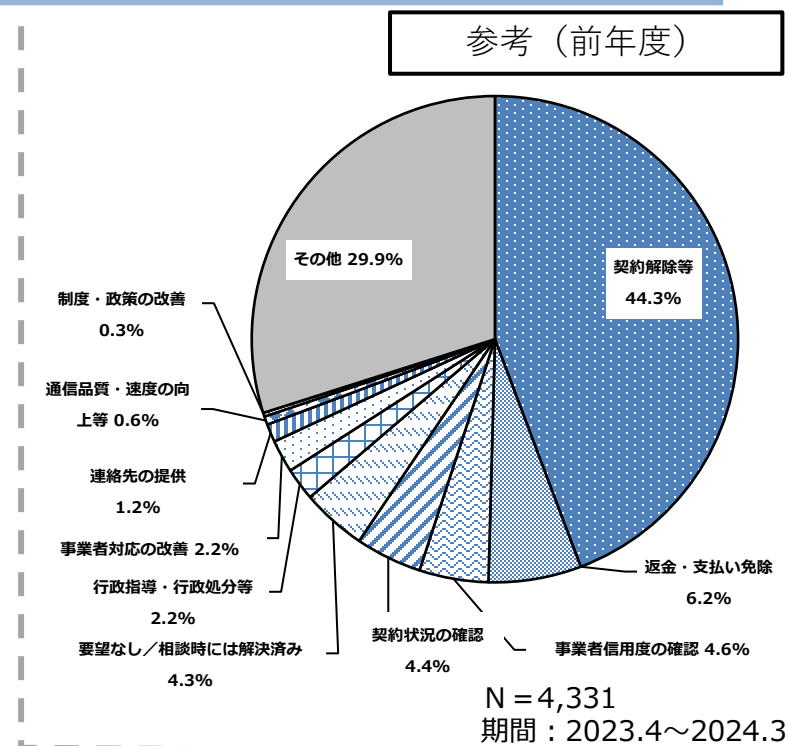
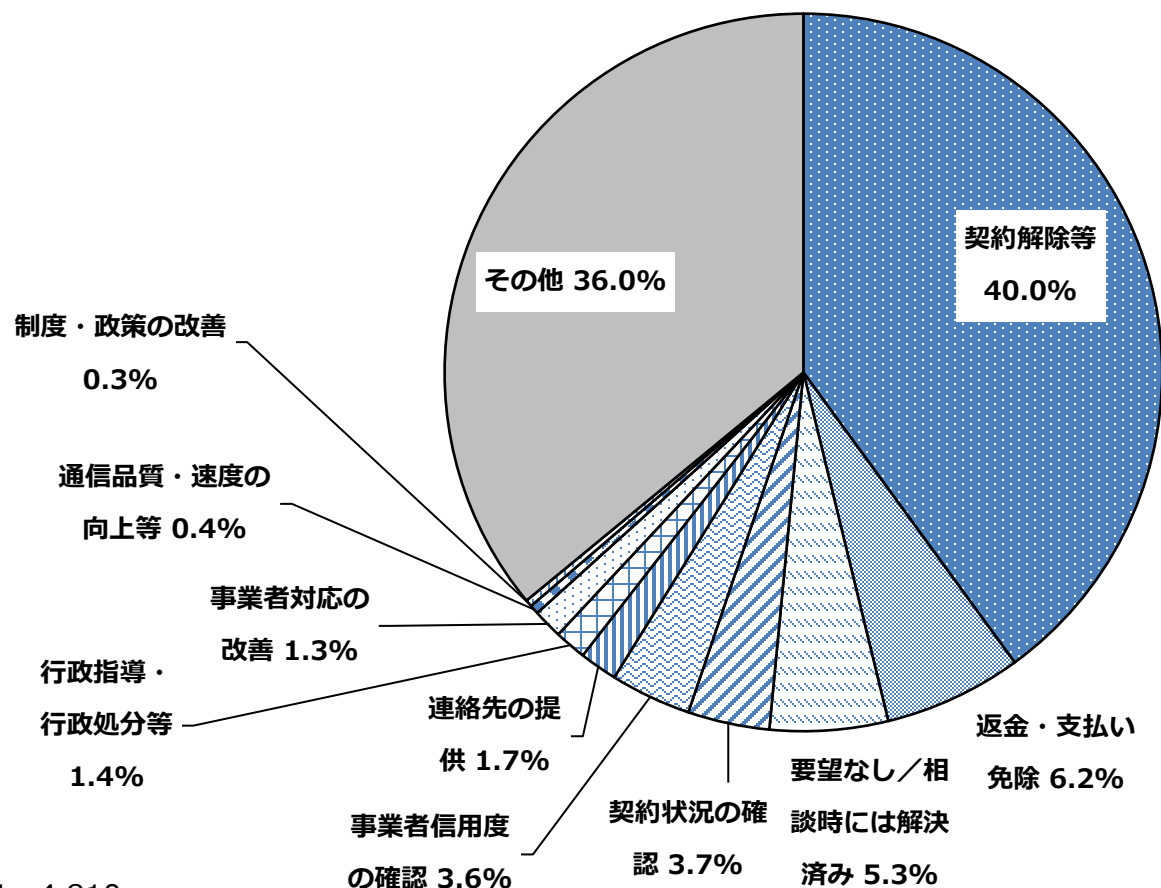
N = 4,810
期間：2024.4~2025.3

契約初期の38.0%のうち、約6割に当たる24.3%は勧誘時に生じた苦情相談。



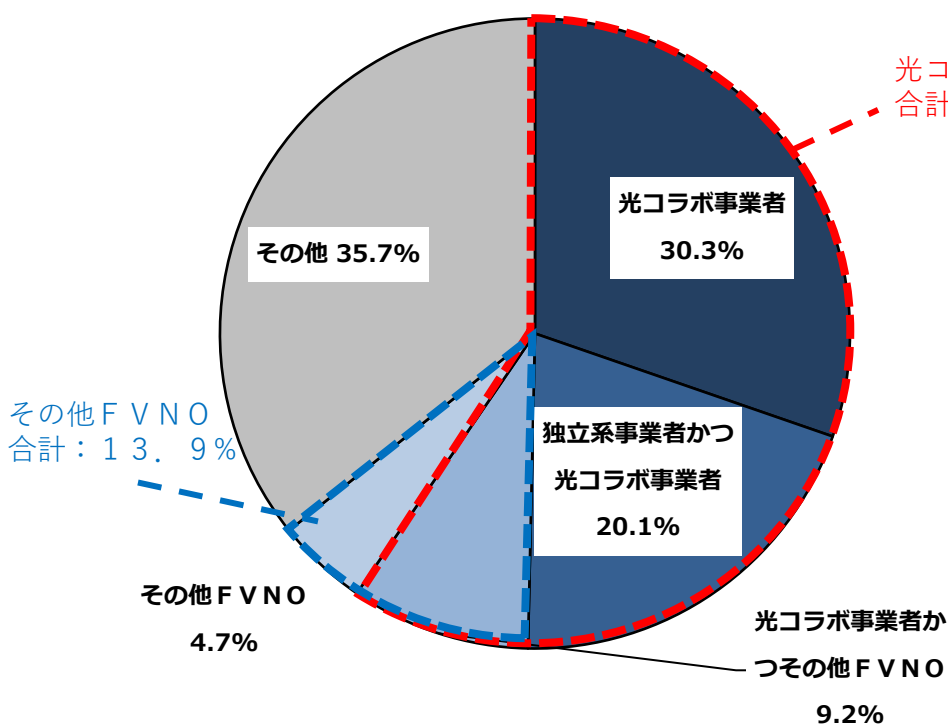
要望内容【FTTH】

- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が40.0%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(6.2%)、「要望なし／相談時には解決済み」(5.3%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」の割合が4.3ポイント減少し、「要望なし／相談時には解決済み」が1.0ポイント増加した。



光卸等に係る苦情相談

- F T T Hサービス全体の苦情相談のうち光コラボ事業者に係る苦情は全体の6割近くを占める。
- 独立系事業者から卸電気通信役務の卸売を受けて、F T T Hサービスを提供する事業者（その他F V N O）に寄せられる苦情件数も全体の13.9%と決して少なくない割合を占めているが、前年度（15.1%）よりは減少している。



N=3,799 (※)
期間：2024.4~2025.3

※・・・F T T Hの苦情相談のうち、苦情の主体となった対象事業者が不明なものを除いた件数

(注1) 光コラボ事業者については、N T T東西の公表データに基づき抽出。

・光コラボ事業者

N T T東西から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にF T T Hサービスを提供する電気通信事業者を指す。

・独立系事業者

(N T T東西を除く) 以下の2つの提供形態で利用者にF T T Hサービスを提供する電気通信事業者を指す。

「自己設置」型：電気通信事業者が自ら設備を設置して、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

「接続」型：電気通信事業者が接続料を払って、他の電気通信事業者の加入光ファイバを利用し、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

・その他F V N O

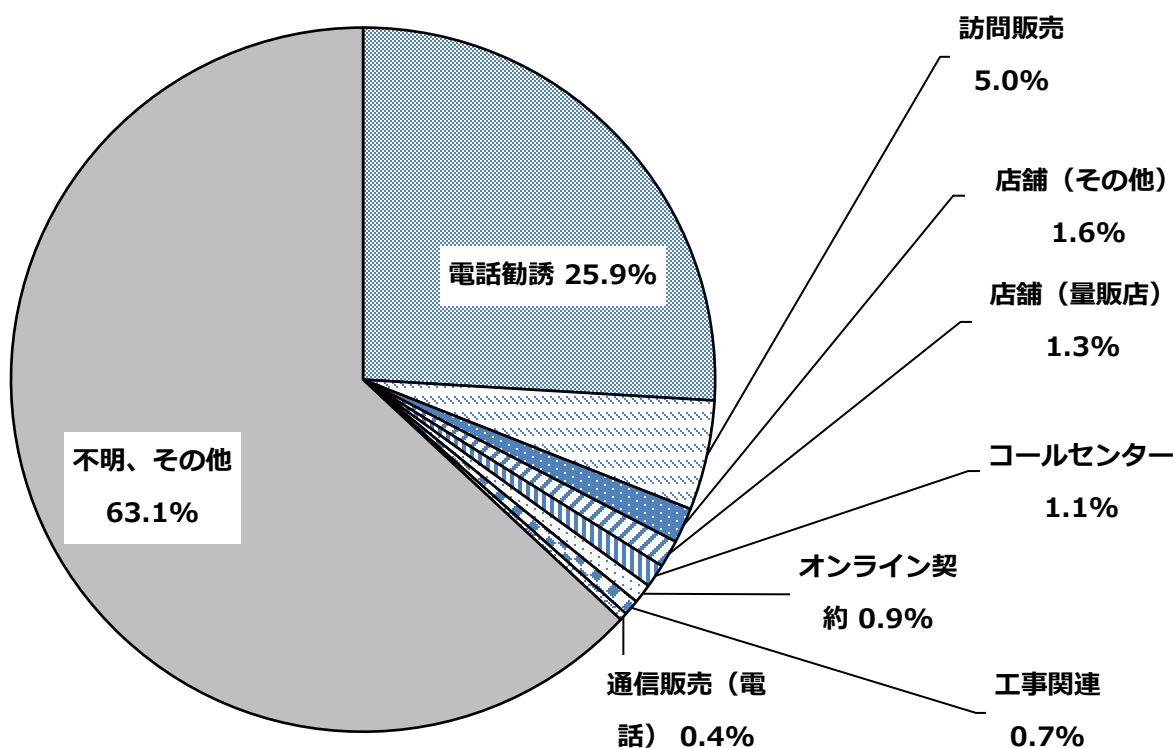
N T T東西ではない独立系事業者から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

I S P (2024年度)

苦情相談の要因となったチャネル【ISP】

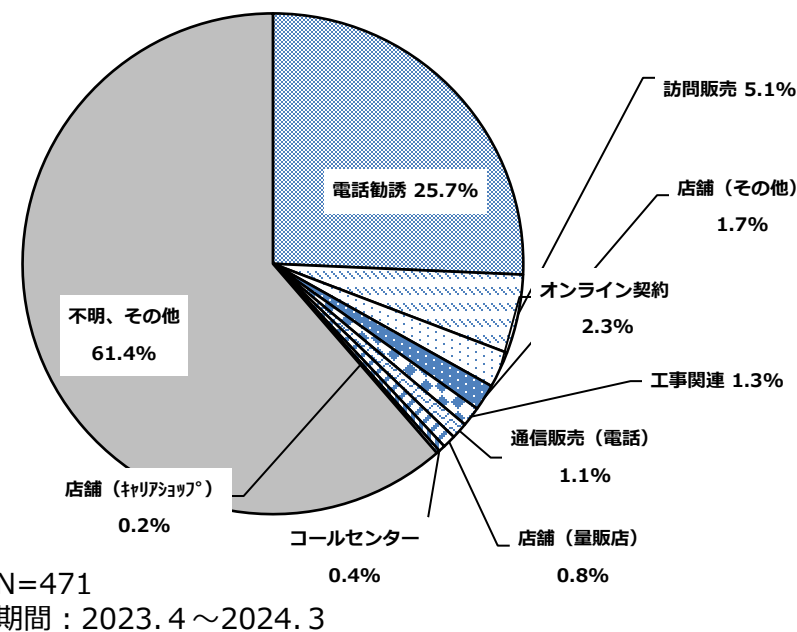
28

- 苦情相談の要因となったチャネルは「電話勧誘」の割合が25.9%と最も高く、次いで「訪問販売」5.0%、「店舗（その他）」1.6%となっている。
- 前年度との比較では、「電話勧誘」の割合が0.2ポイント増加し、引き続き最も高い割合を占めている。



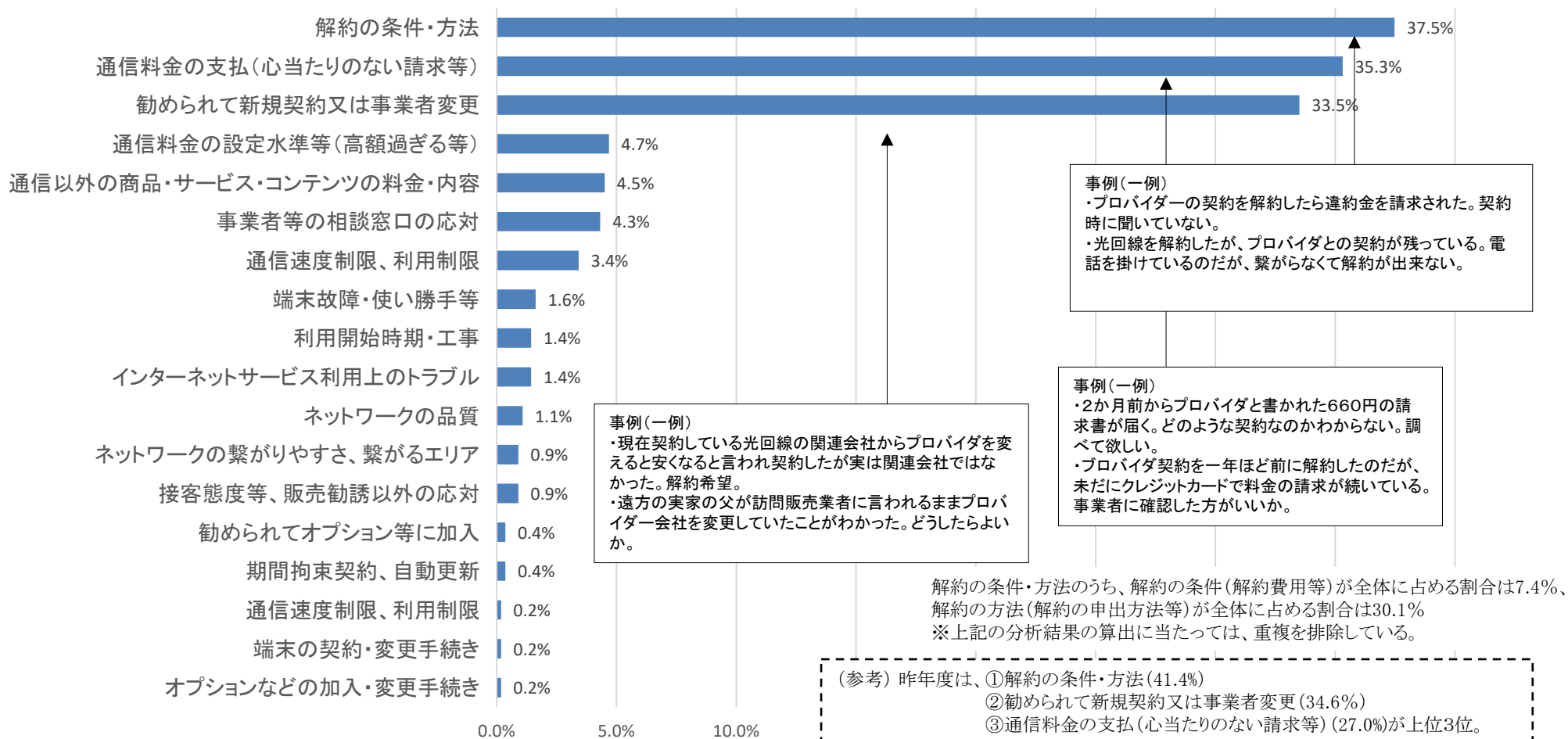
N=555
期間：2024.4～2025.3

（注）「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている



苦情相談の項目・観点【ISP】

- 苦情相談の項目・観点は、「解約の条件・方法」の割合が37.5%と最も高く、「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」(35.3%)、「勧められて新規契約又は事業者変更」(33.5%)となっている。

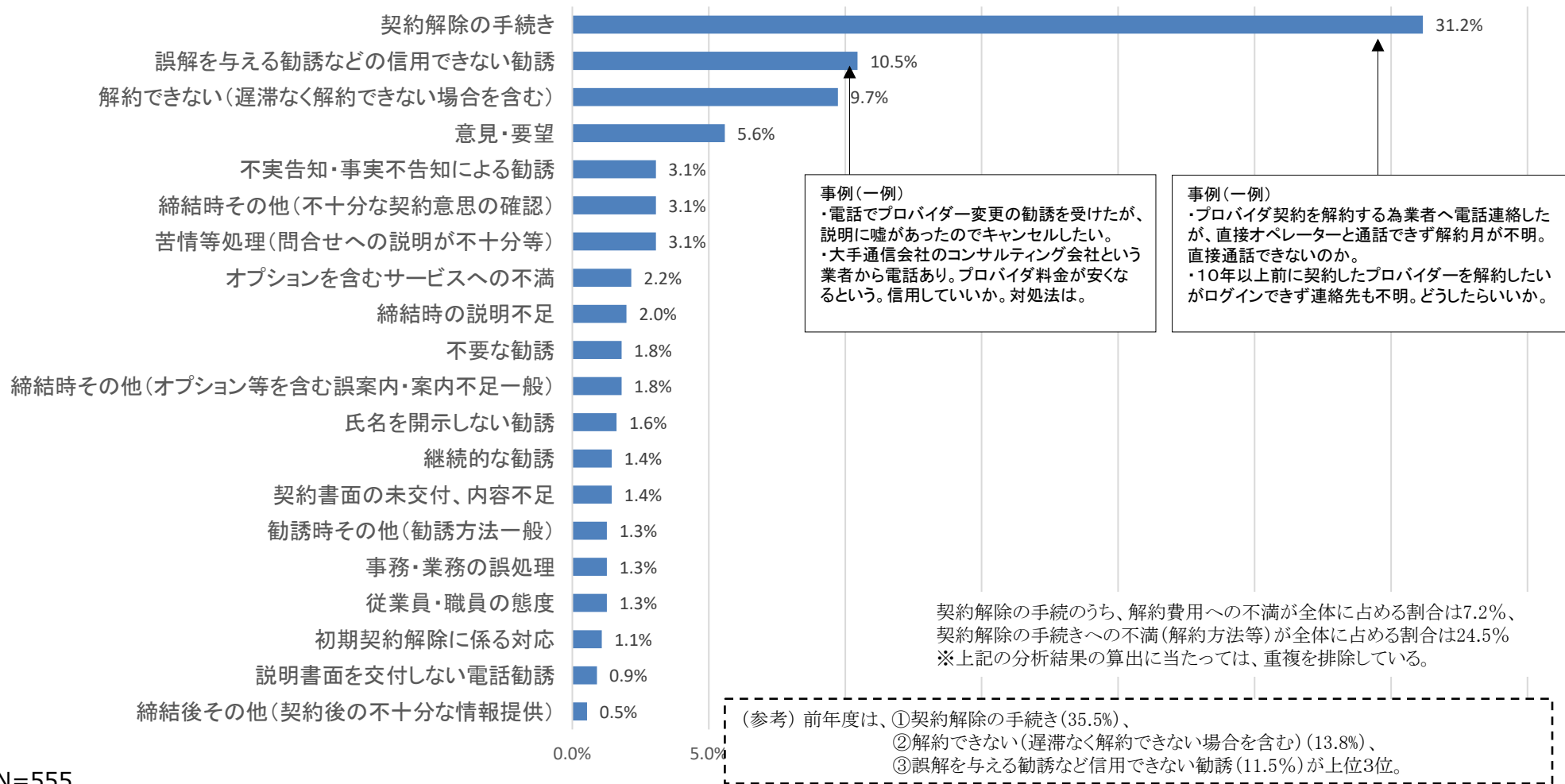


N=555
期間：2024.4～2025.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

発生要因(申告内容からの推測)【ISP】

- 苦情相談の発生要因は、「契約解除の手続き」の割合が31.2%と最も高く、「誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘」(10.5%)、「解約できない(遅滞なく解約できない場合を含む)」(9.7%)となっている。



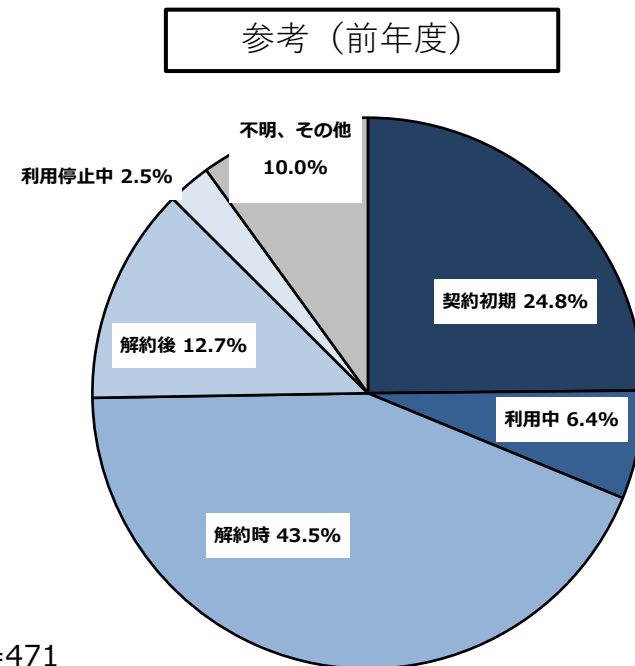
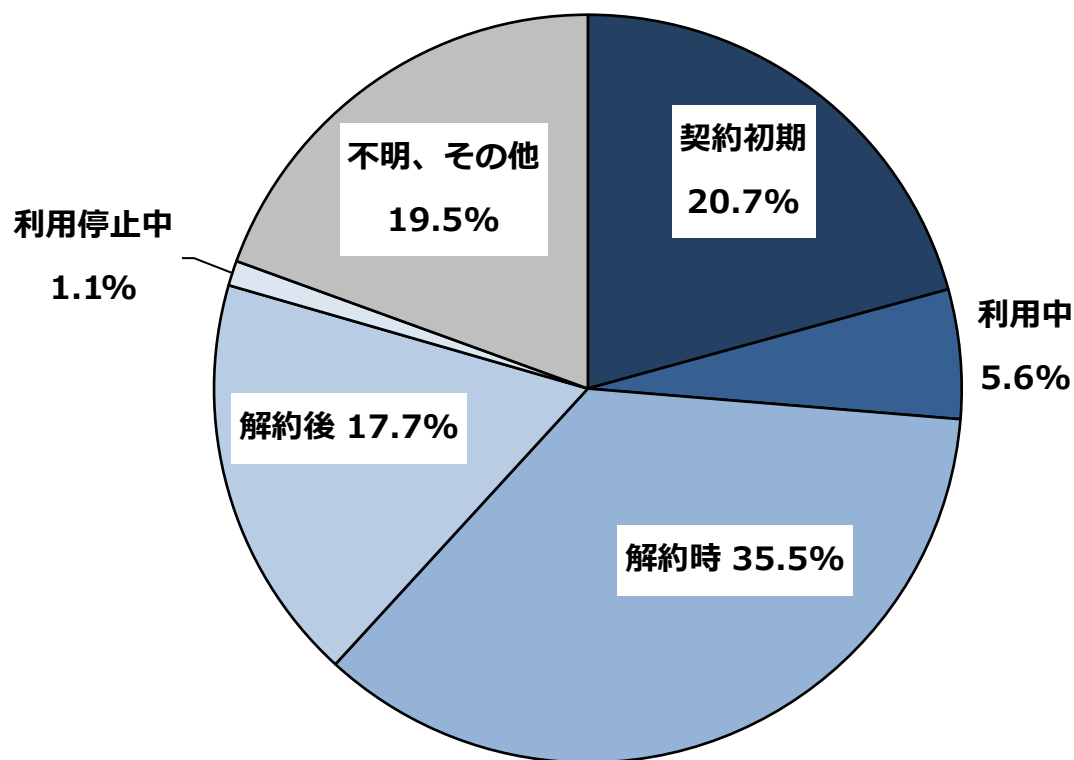
N=555

期間：2024.4～2025.3

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【ISP】

- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が35.5%と最も高く、次いで「契約初期」(20.7%)、「解約後」(17.7%)となっている。
- 前年度との比較では、「解約時」の割合が8.0ポイント減少し、「解約後」の割合が5.0ポイント増加している。



N=471
期間：2023.4～2024.3

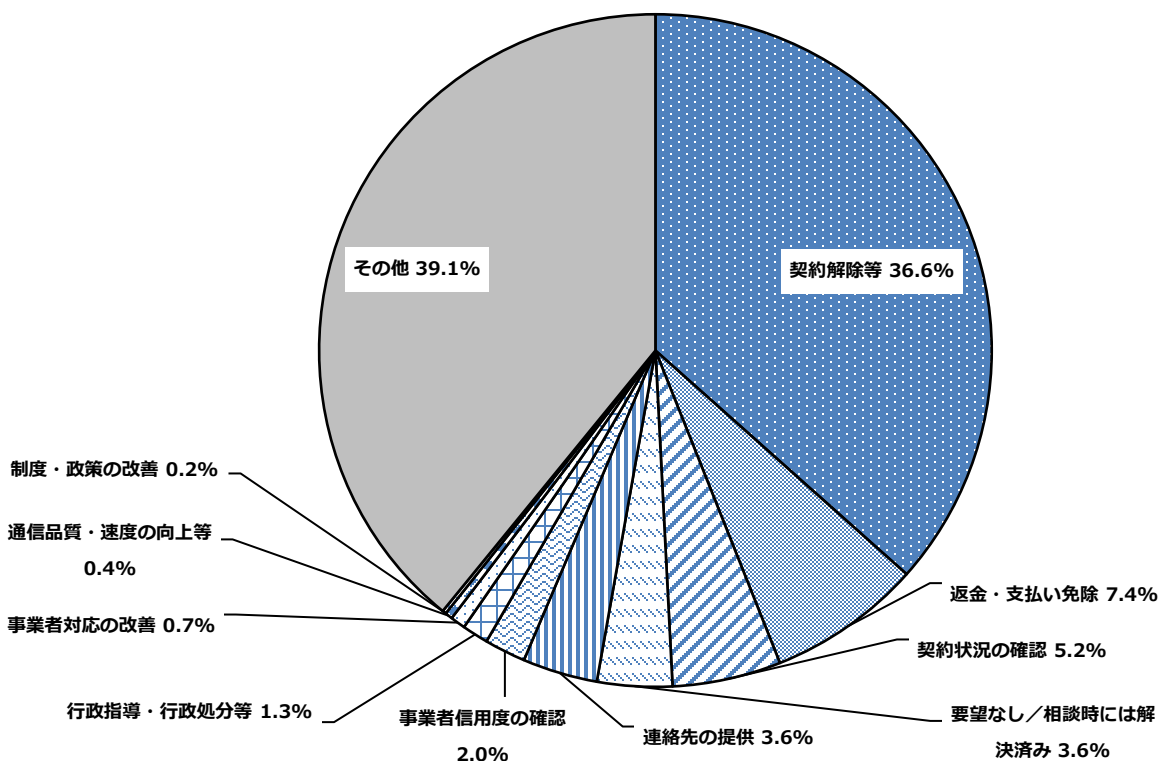
契約初期の20.7%のうち、約6割に当たる
13.0%は勧誘時に生じた苦情相談。

N=555
期間：2024.4～2025.3

要望内容【ISP】

○ 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が36.6%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(7.4%)、「契約状況の確認」(5.2%)となっている。

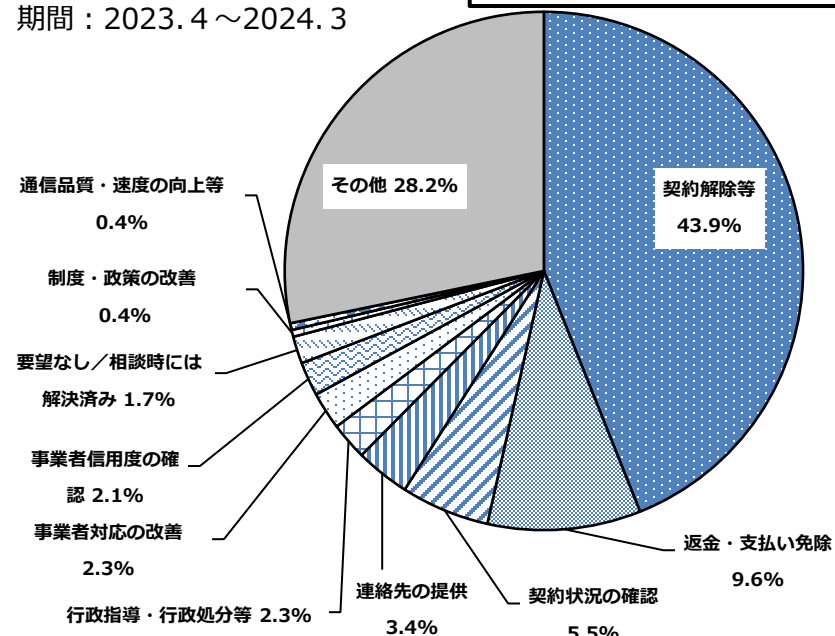
○ 前年度との比較では、「契約解除等」が7.3ポイント減少し、「要望なし／相談時には解決済み」が1.9ポイント増加している。



N=471

期間：2023.4～2024.3

参考（前年度）



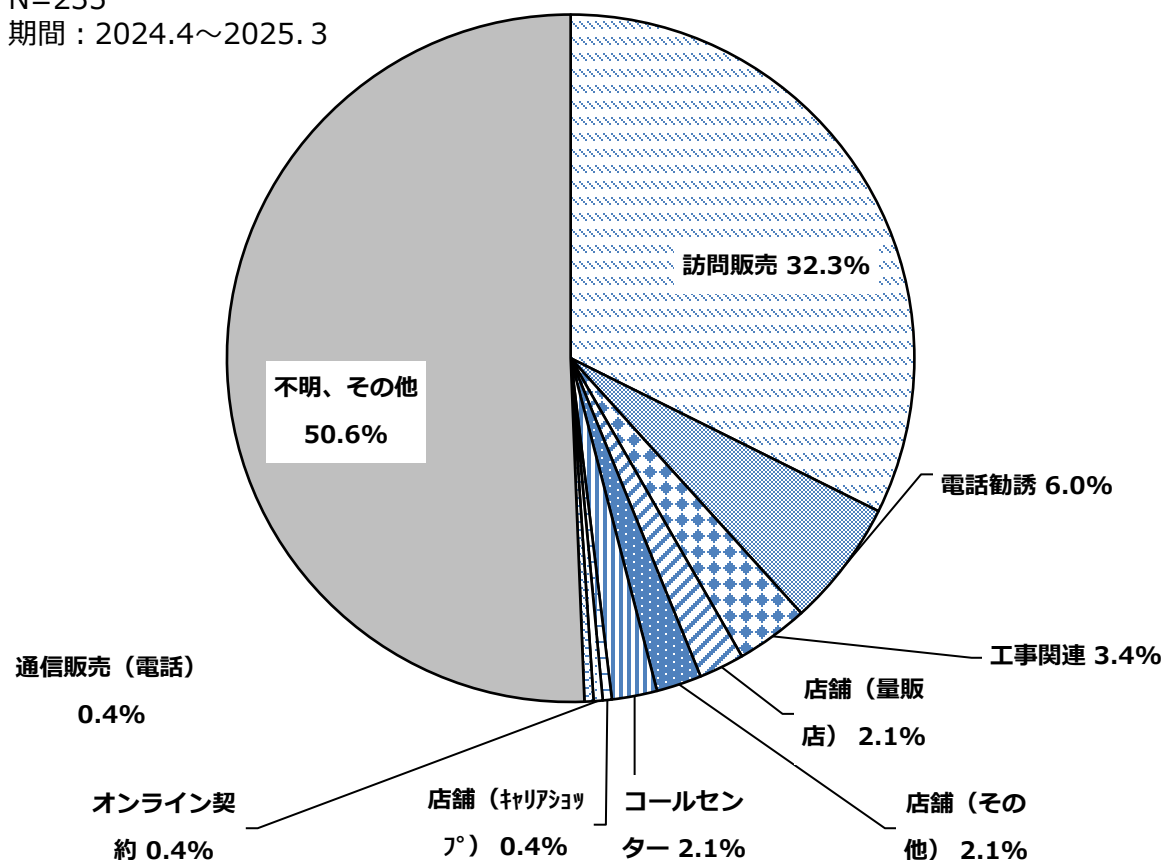
ケーブルテレビインターネット (2024年度)

苦情相談の要因となったチャネル【ケーブルテレビインターネット】

34

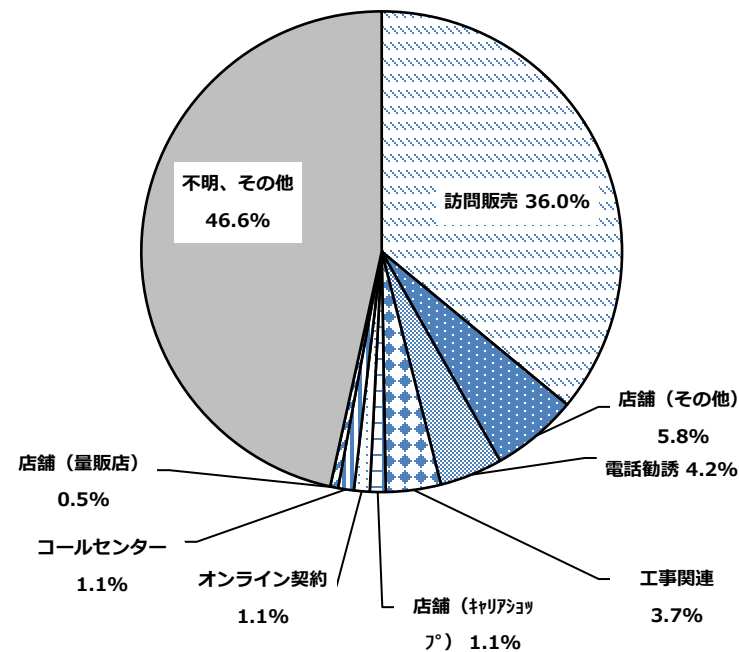
- 苦情相談の要因となったチャネルは「訪問販売」の割合が32.3%と最も高く、次いで「電話勧誘」6.0%、「工事関連」3.4%となっている。
- 前年度との比較では、「訪問販売」の割合が3.7ポイント減少し、「電話勧誘」の割合が1.8ポイント増加した。

N=235
期間：2024.4～2025.3



N=189
期間：2023.4～2024.3

参考（前年度）



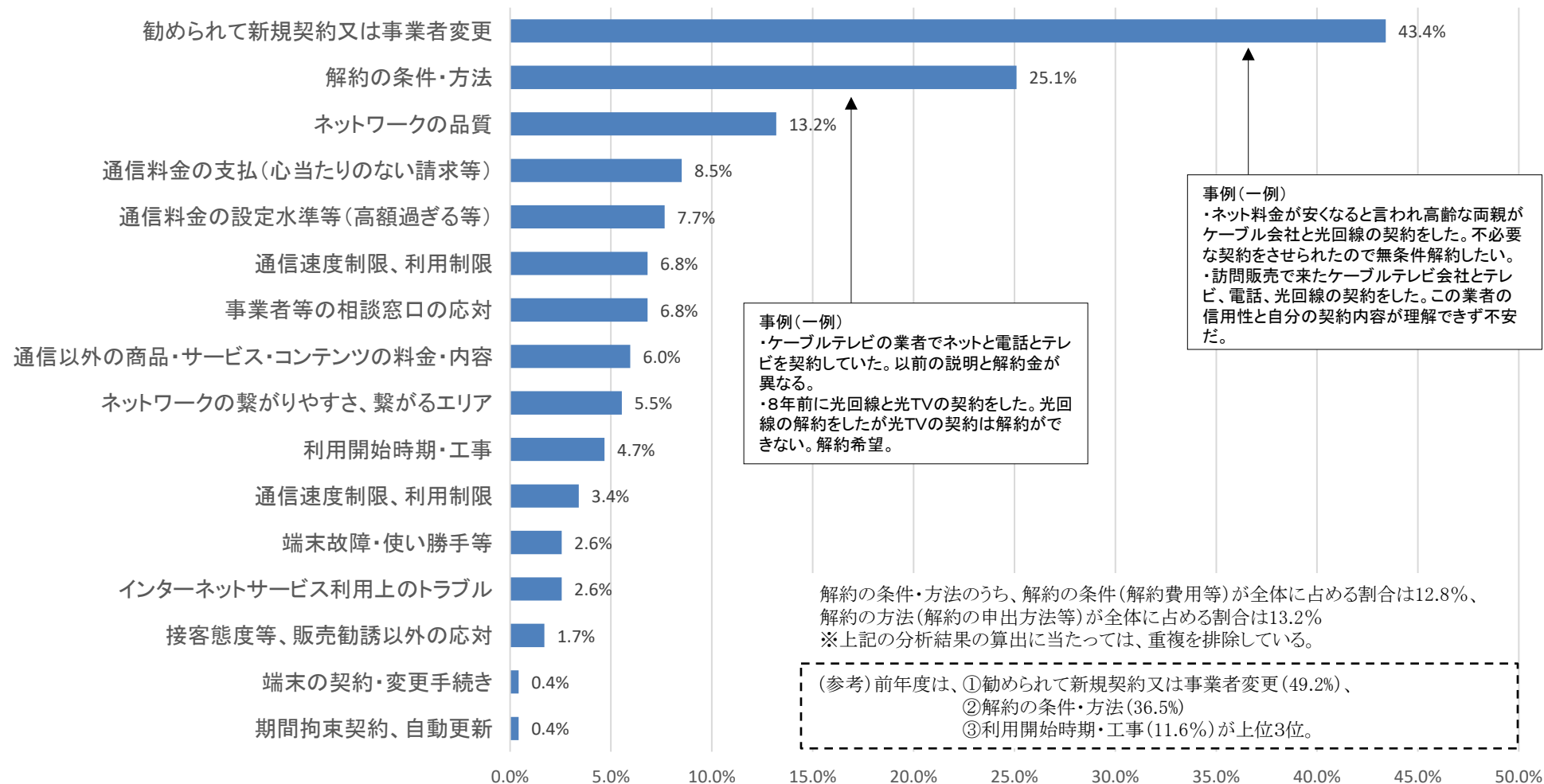
※「店舗」計:4.6%

（注）「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

苦情相談の項目・観点【ケーブルテレビインターネット】

35

- 苦情相談の項目・観点は、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が43.4%と最も高く、「解約の条件・方法」(25.1%)、「ネットワークの品質」(13.2%)となっている。



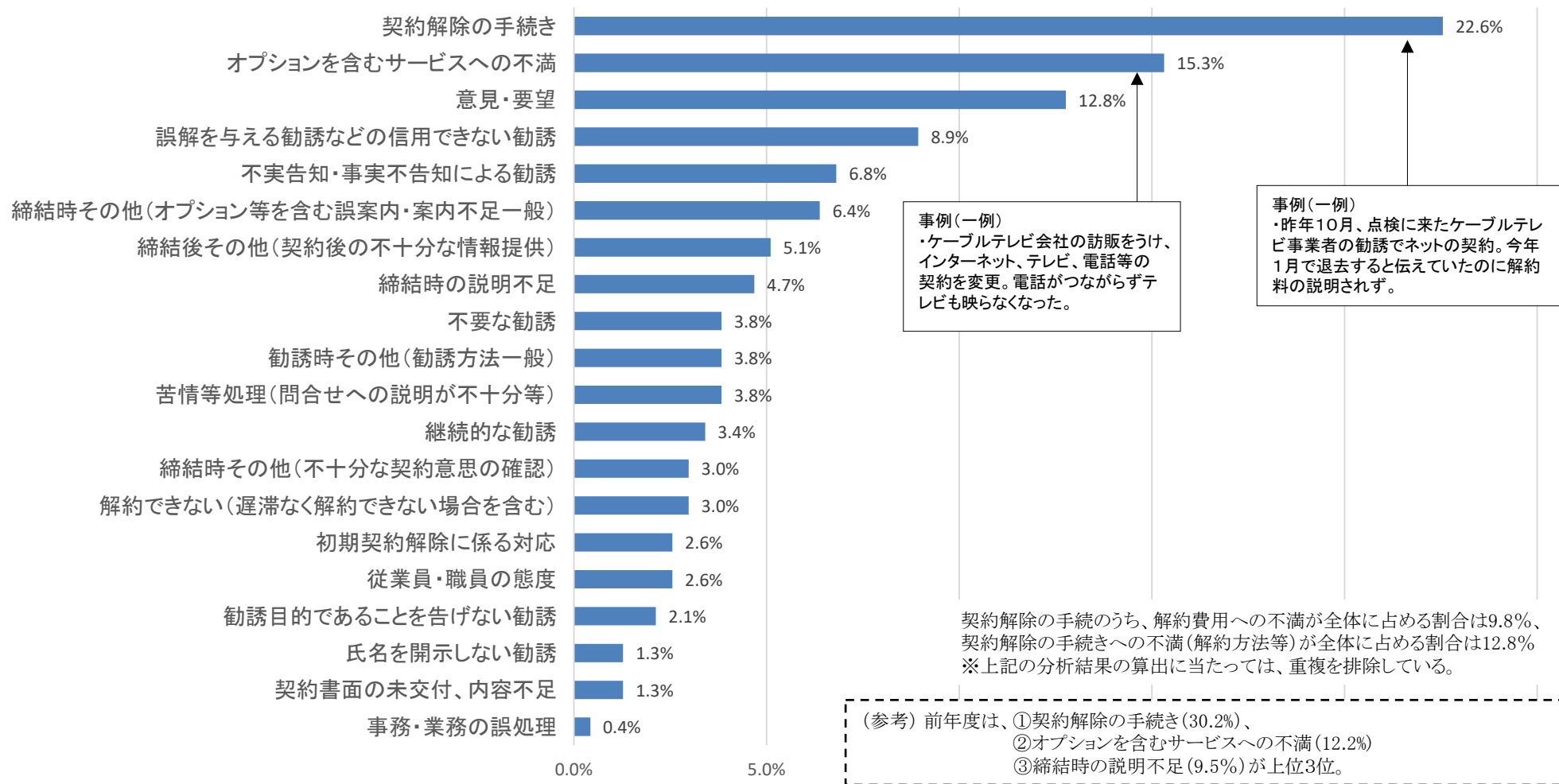
N=235

期間：2024.4～2025.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 不明やその他はグラフから除外している。

発生要因(申告内容からの推測)【ケーブルテレビインターネット】

- 苦情相談の発生要因は、「契約解除の手続き」の割合が22.6%と最も高く、「オプションを含むサービスへの不満」(15.3%)、「意見・要望」(12.8%)となっている。



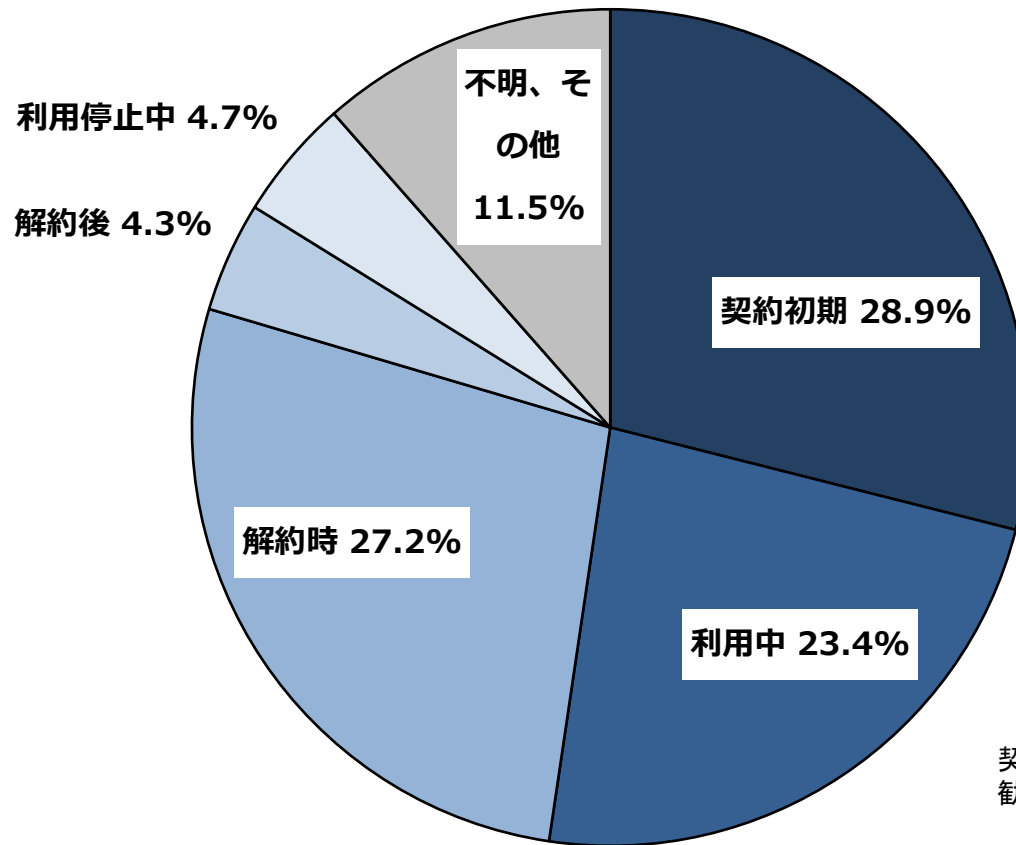
N=235

期間：2024.4～2025.3

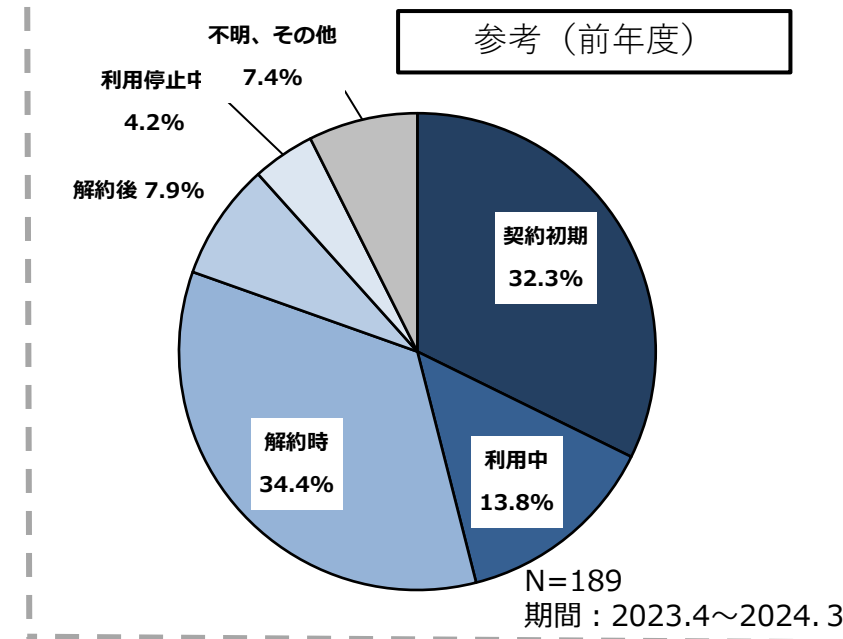
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【ケーブルテレビインターネット】

- 苦情相談の発生時期は、「契約初期」の割合が28.9%と最も高く、次いで、「解約時」(27.2%)、「利用中」(23.4%)となっている。
- 前年度との比較では、「利用中」の割合が9.6ポイント増加したが、「解約時」は7.2ポイント減少している。



N=235
期間：2024.4~2025.3

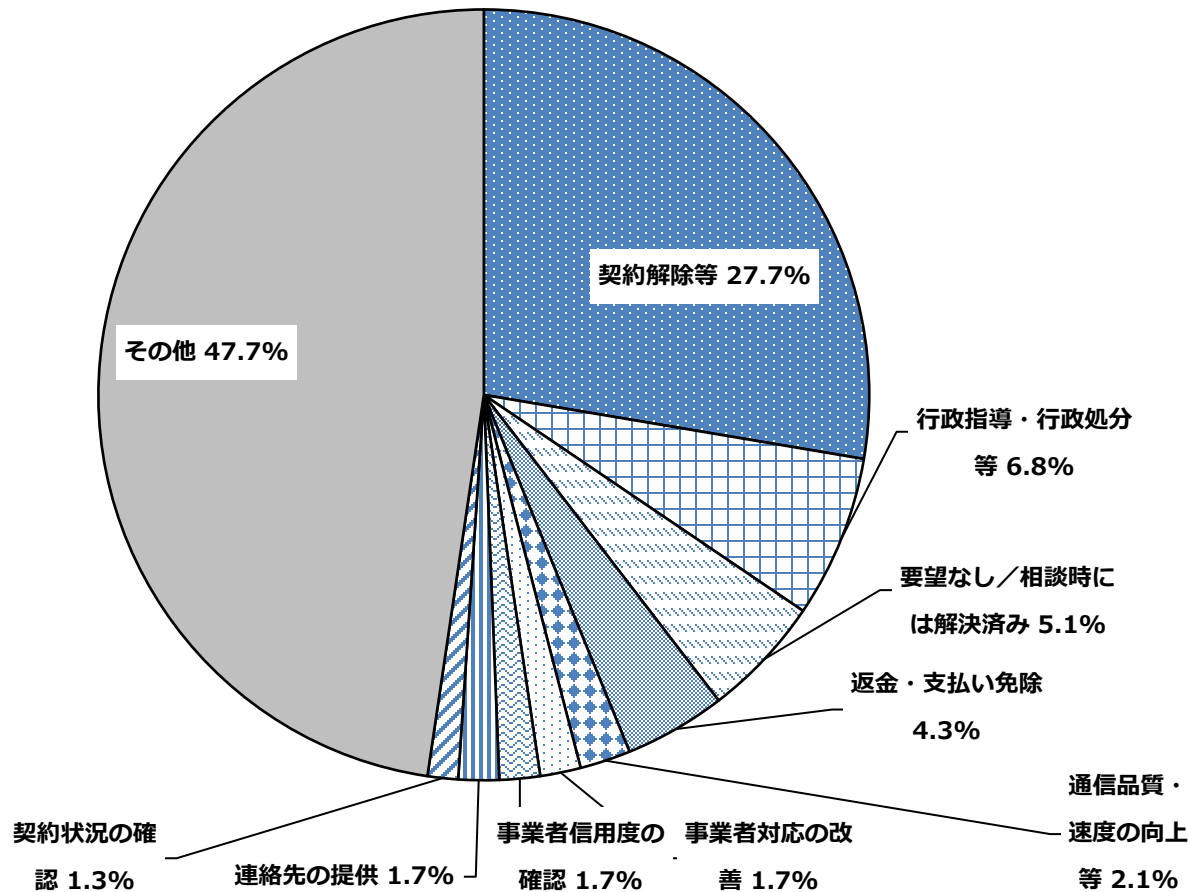


契約初期の28.9%のうち、約6割に当たる17.0%は
勧誘時に生じた苦情相談。

要望内容【ケーブルテレビインターネット】

38

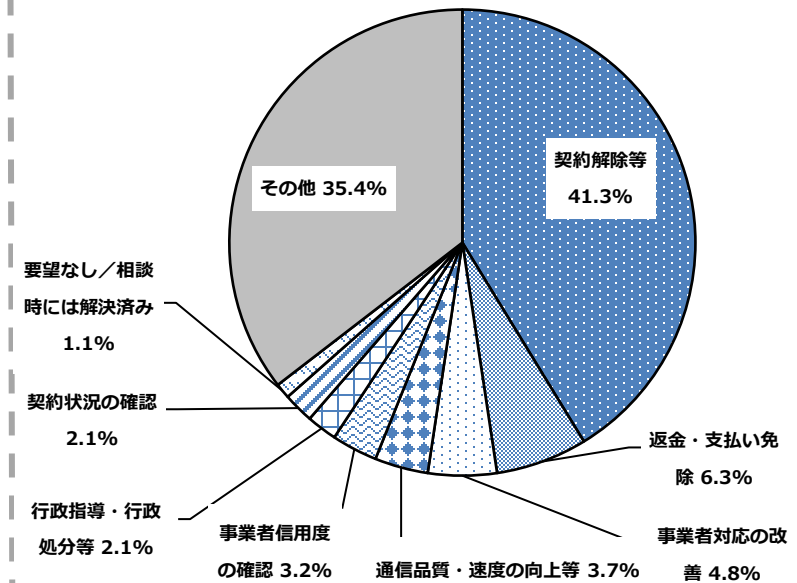
- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が27.7%と最も高く、次いで「行政指導・行政処分」(6.8%)、「要望なし／相談時には解決済み」(5.1%)となっている。
- 前年度との比較では、「行政指導・行政処分」が4.7ポイント増加したが、「契約解除等」は13.6ポイント減少した。



N=235
期間：2024.4~2025.3

参考（前年度）

N=189
期間：2023.4~2024.3

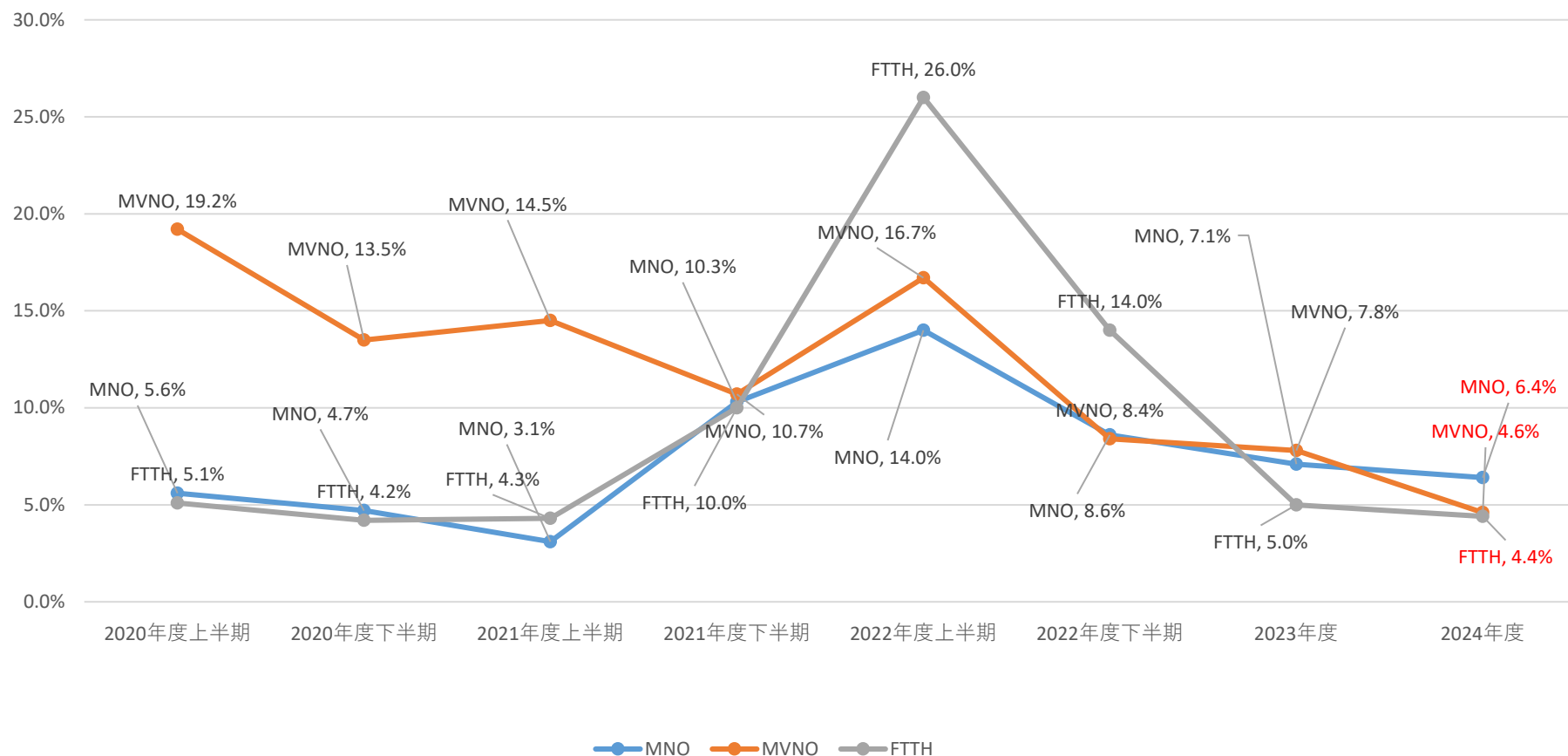


個別課題に関する分析

（１）通信速度等に関する苦情相談

通信速度等に関する苦情相談(2024年度)

○ 通信速度等に関する苦情の割合(※)は、MNO(6.4%)、MVNO(4.6%)、FTTH(4.4%)となっており、過去と比較しても高い水準となっていない。



※2024年度における苦情相談の総件数のうち苦情相談の「項目・観点」として、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「ネットワークの品質」のいずれかが選択(複数選択の場合は重複排除)された苦情・相談件数の割合。

（２）高齢者の苦情相談

- 年代別の苦情相談の比率を年代別の通信利用の動向と照らし合わせると、F T T Hサービス及びM N Oサービスは60代以上、M V N Oサービスは60代から70代の年代における苦情相談の比率が相対的に高い割合となっている。

(注) 苦情相談と通信利用の状況の比較は、同一調査ではなく調査時点も異なり、かつ、苦情相談の元データには年代が不明である記録も含まれる(※)ため、あくまで参考である。

※ 下表の比率算出に当たっては年代不明の記録分は除外している。

N=4,143 (3,584)

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	62.7% (64.2%)	53.6% (55.3%)
60代	17.5% (17.0%)	18.0% (17.8%)
70代	14.1% (13.0%)	21.0% (19.9%)
80代以上	5.7% (5.9%)	7.1% (6.7%)

N=3,924 (3,640)

N=1,353 (1,641)

	<携帯電話 ^{注1} > 利用動向での比率	<MNO> 苦情相談での比率	<MVNO> 苦情相談での比率
20代～50代	63.6% (63.4%)	50.1% (49.9%)	60.3% (69.8%)
60代	14.9% (15.1%)	16.9% (15.5%)	16.3% (12.5%)
70代	14.2% (14.3%)	21.8% (23.1%)	17.0% (12.0%)
80代以上	7.3% (7.2%)	10.6% (10.7%)	5.3% (4.8%)

注1: 通信利用の状況(年代別)での比率は、総務省「令和6年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

携帯電話: 携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する20代以上の個人

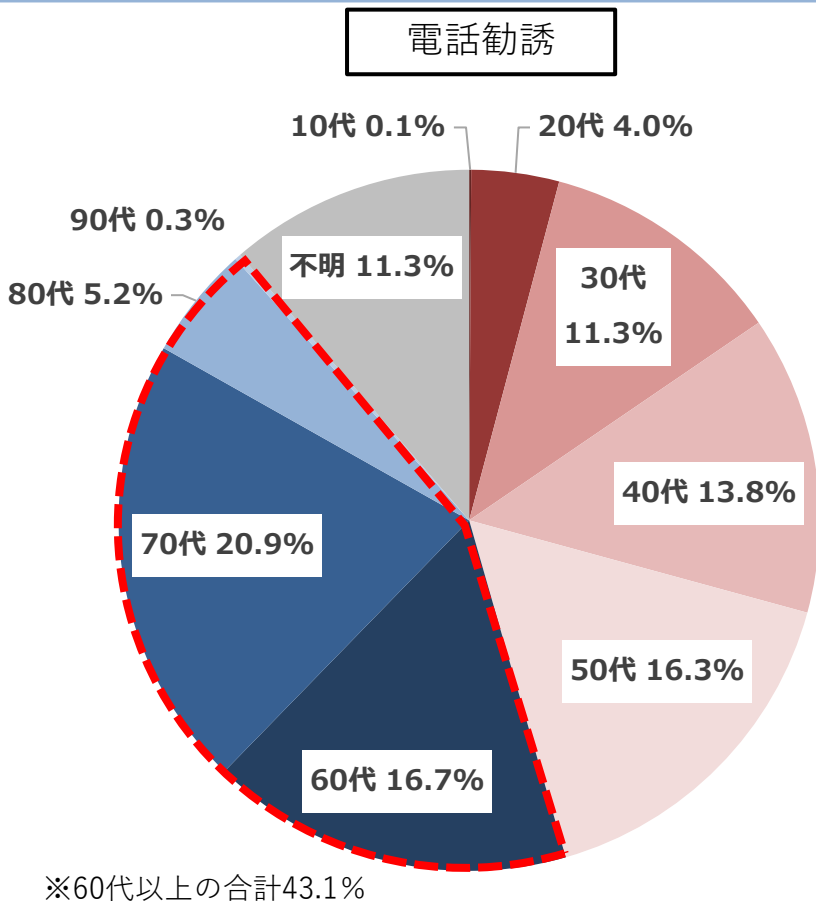
FTTH: 自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

※ 括弧内は、前年度の件数・比率

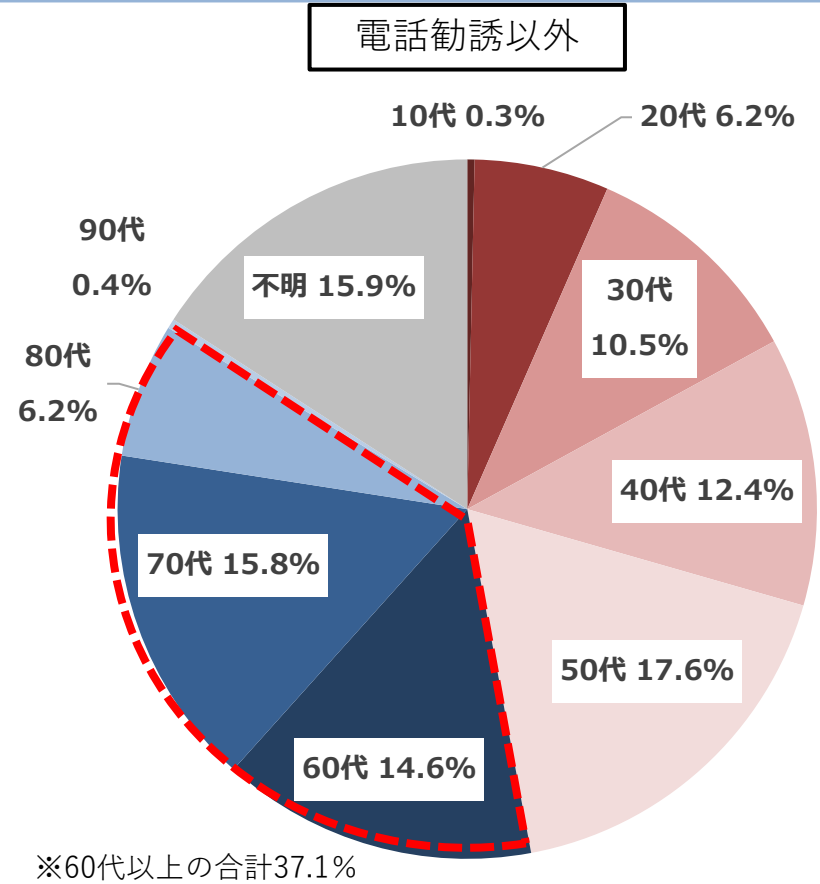
注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況(年代別)での13-19歳の比率が7.0%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.6%である。

年代別苦情割合【FTTH】＜電話勧誘＞

- FTTHサービスの「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談は、60代以上が43.1%を占めており、「電話勧誘以外」における60代以上の苦情相談は37.1%を占めている。
- 「電話勧誘」を発生チャネルとする60代以上からの苦情相談は、通信利用動向調査における60代以上の割合（37.3%）より若干高い状況にある。



N=2,127
期間：2024.4～2025.3



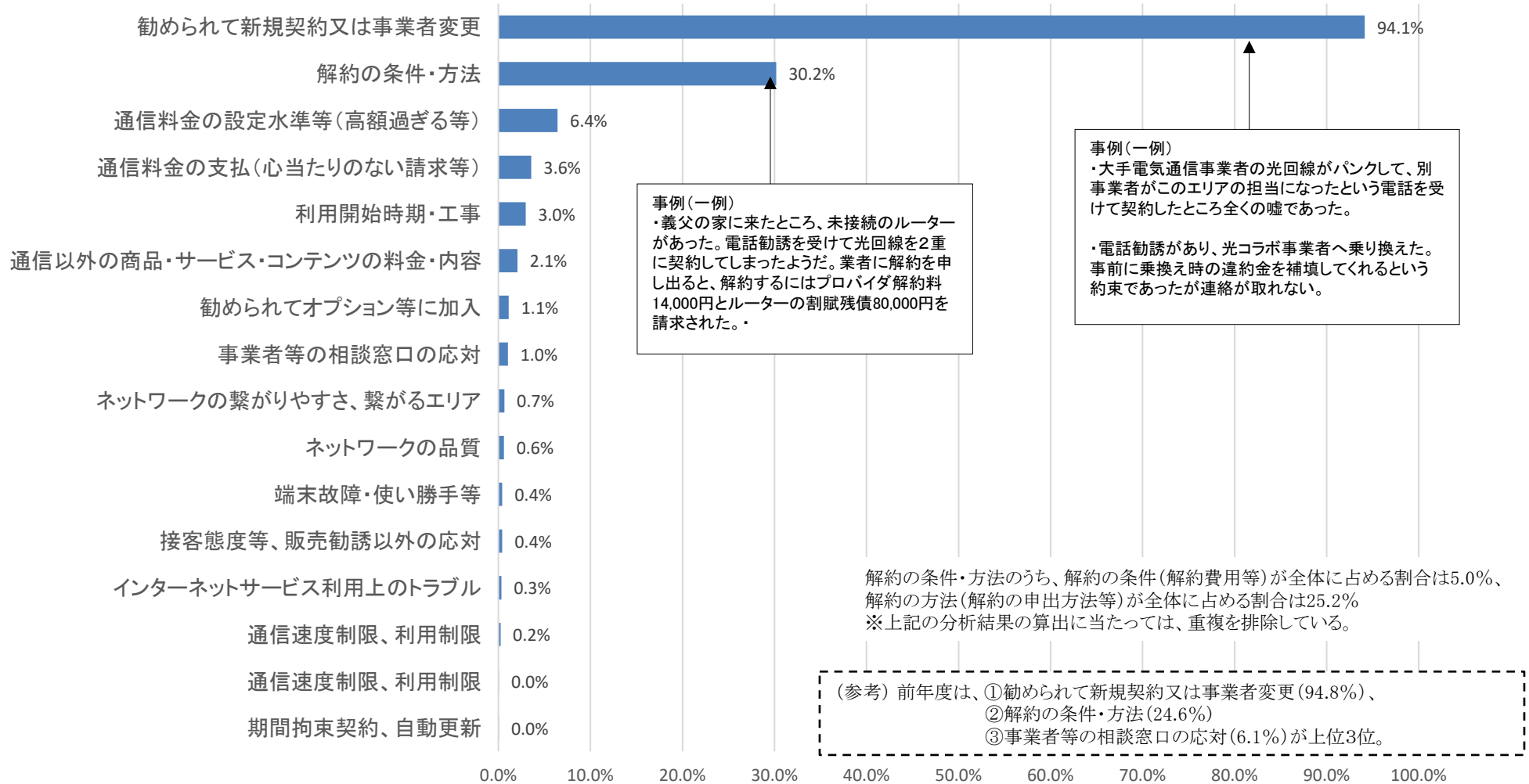
N=2,683
期間：2024.4～2025.3

（３）FTTHの電話勧誘に関する苦情相談

苦情相談の項目・観点【FTTH】＜電話勧誘＞

46

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談の項目・観点は、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が94.1%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」(30.2%)となっている。



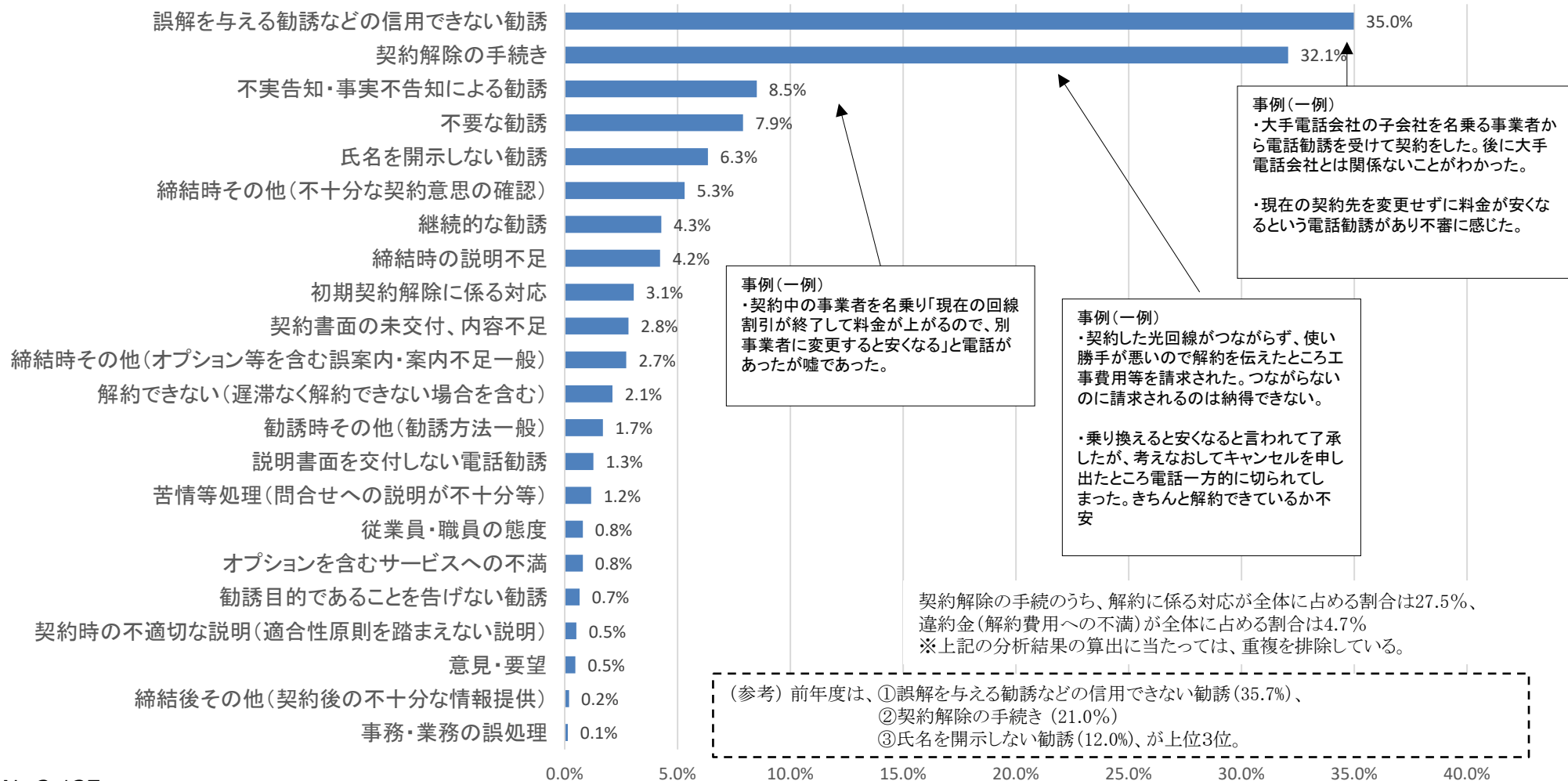
N=2,127
 期間：2024.4～2025.3

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点が不明なものはグラフから除外している。

発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】<電話勧誘>

47

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談の発生要因は、「誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘」の割合が35.0%と最も高く、次いで昨年度から大幅に割合が増加した「契約解除の手続き」(32.1%)、その次が「不実告知・事実不告知による勧誘」(8.5%)となっている。



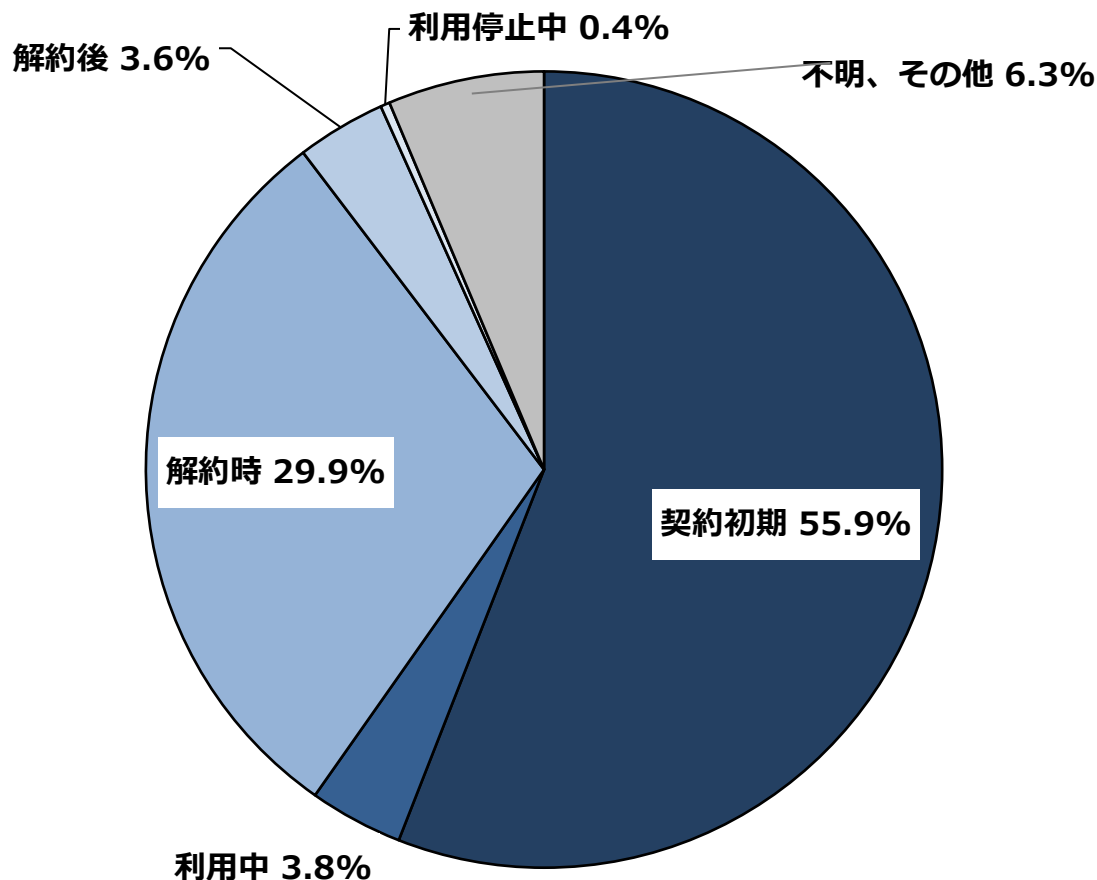
N=2,127

期間：2024.4~2025.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

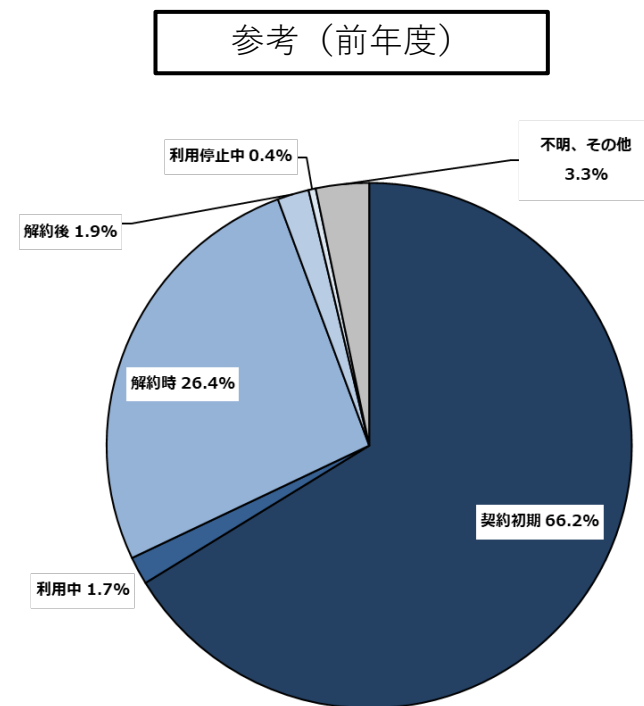
発生時期等【FTTH】＜電話勧誘＞

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談の発生時期の割合は、「契約初期」が55.9%と最も高く、次いで「解約時」(29.9%)となっている。
- 「契約初期」に生じた苦情相談の割合は前年度と比較して減少しているが、契約初期に発生した苦情相談の多くは勧誘時に発生したものであることから、勧誘の時点で消費者トラブルが発生している状況が続いている。



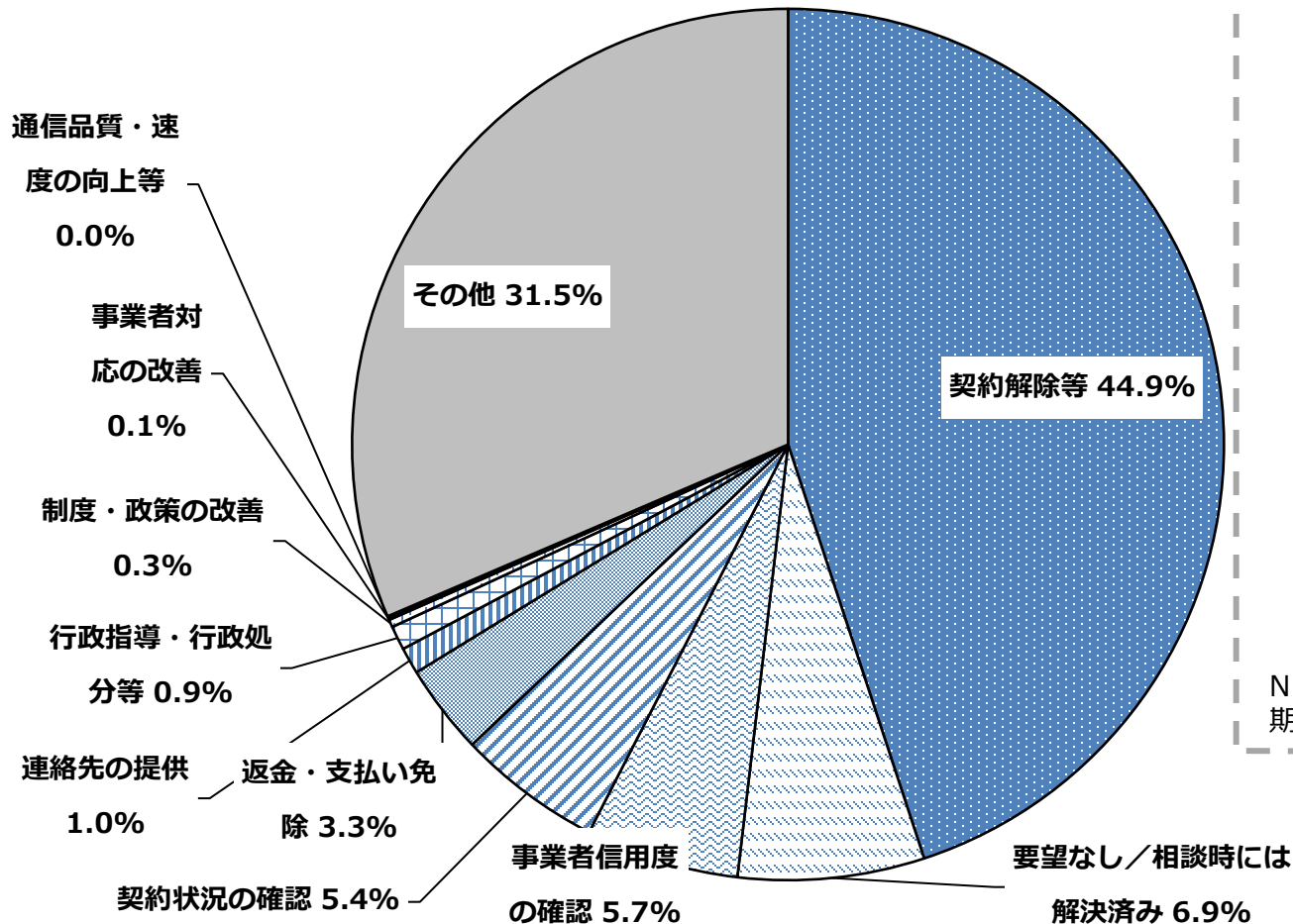
N=2,127
期間：2024.4～2025.3

契約初期の55.9%のうち、43.5%は勧誘時に生じた苦情相談。

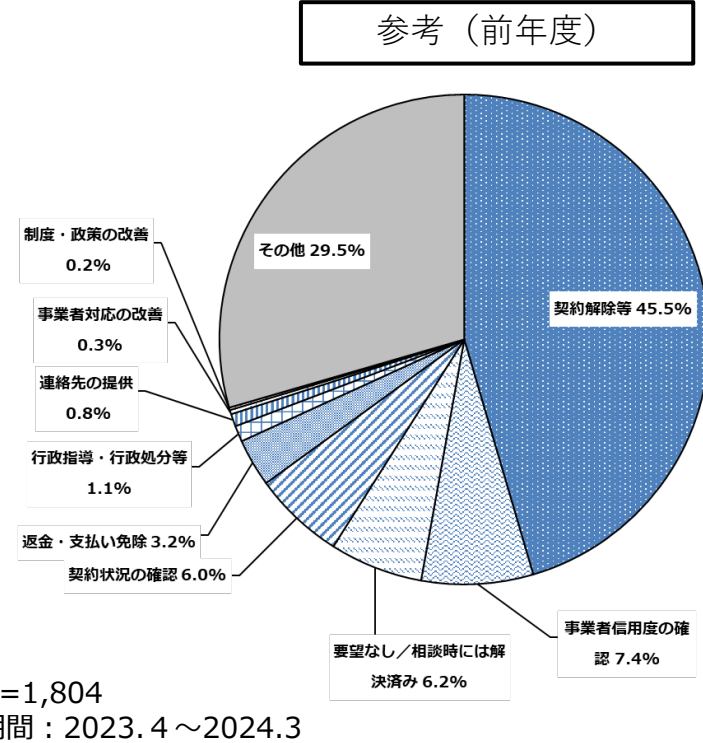


N=1,804
期間：2023.4～2024.3

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談の要望内容の割合は、「契約解除等」が44.9%と最も高く、「要望なし／相談時には解決済み」を挟んで「事業者信用度の確認」(5.7%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」の割合が0.6ポイント減少したが、引き続き最も高い割合を占めている。



N=2,127
期間：2024.4～2025.3



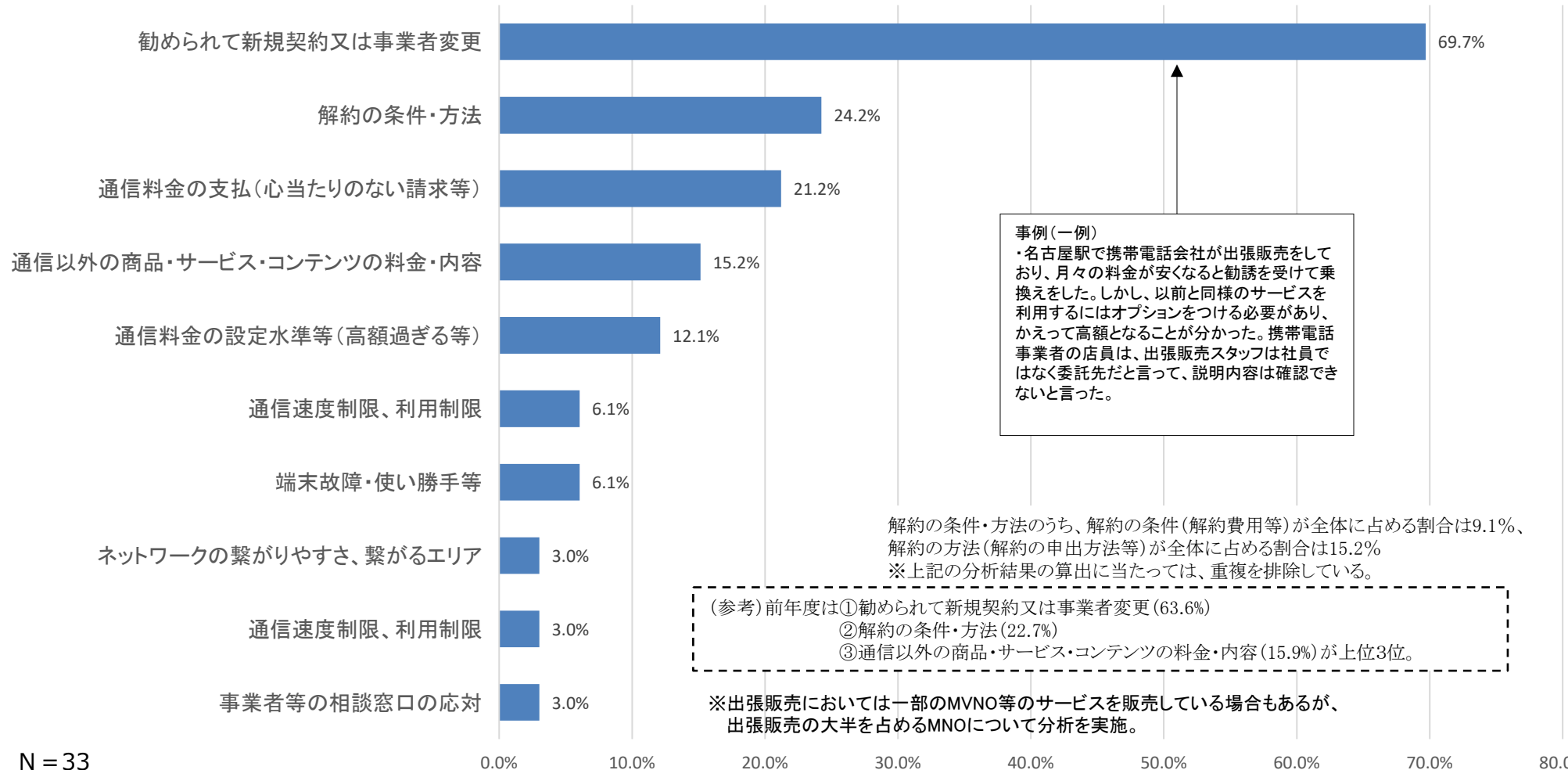
（４）出張販売に関する苦情相談

（注）出張販売に関する苦情相談は、分析対象の苦情相談件数が33件と他項目と比較して極端に少なく、1件の回答がグラフ等の集計に及ぼす影響が大きい。

苦情相談の項目・観点【出張販売】

51

- 苦情相談の項目・観点は、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が69.7%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」（24.2%）、「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」（21.2%）となっている。
- MNO全体との比較では、「勧められて新規契約又は事業者変更」に関する割合が顕著に高い。



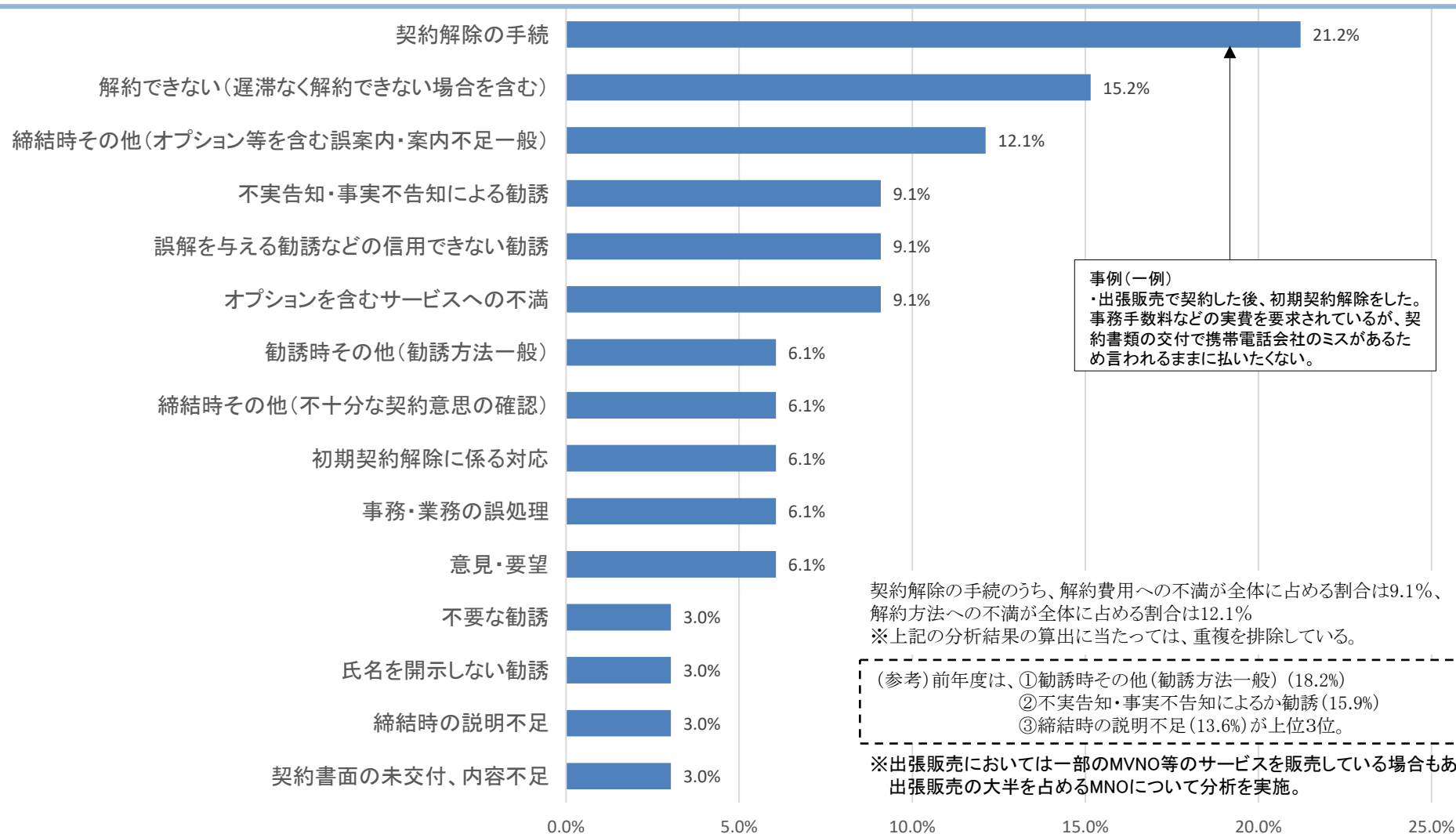
N = 33

期間：2024.4～2025.3

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各3項目（最大3項目）に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点が不明なものは、グラフから除外している。

発生要因(申告内容からの推測)【出張販売】

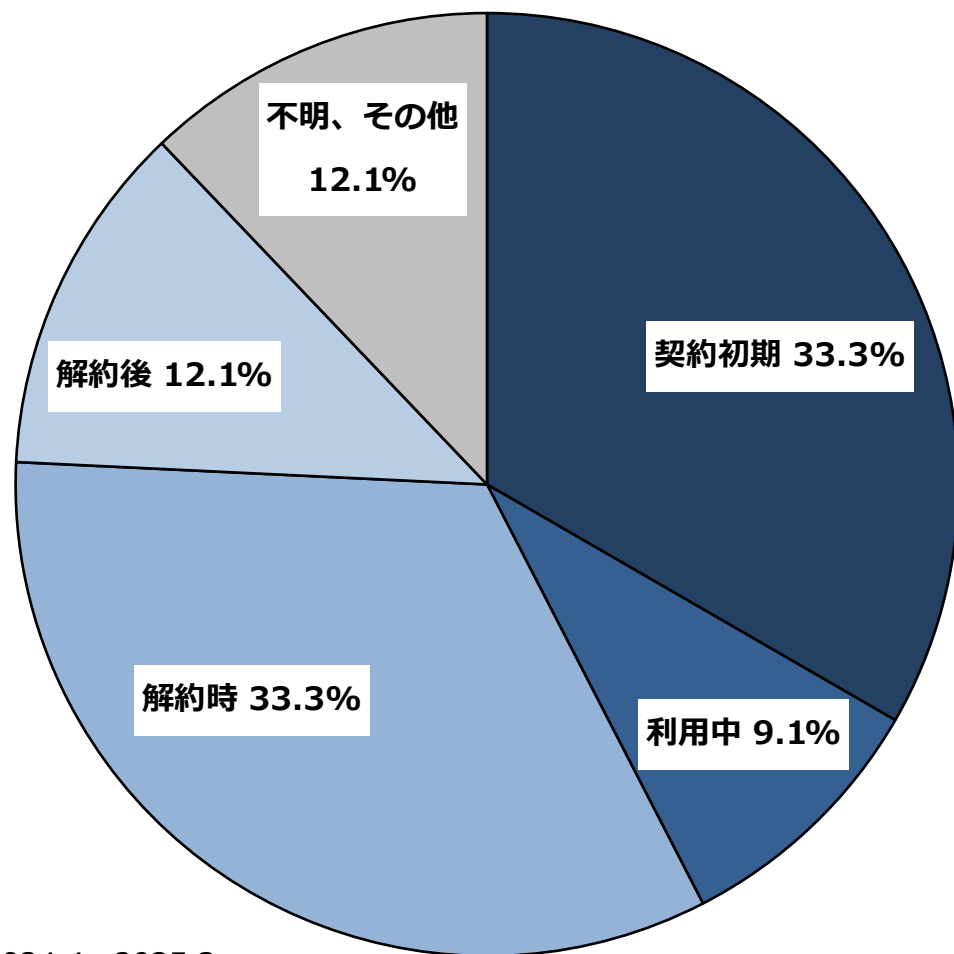
- 苦情相談の発生要因は、「契約解除の手續」の割合が21.2%と最も高く、次いで「解約できない(遅滞なく解約できない場合を含む)」(15.2%)、「契約時その他(オプション等を含む誤案内・案内不足一般)」(12.1%)となっている。



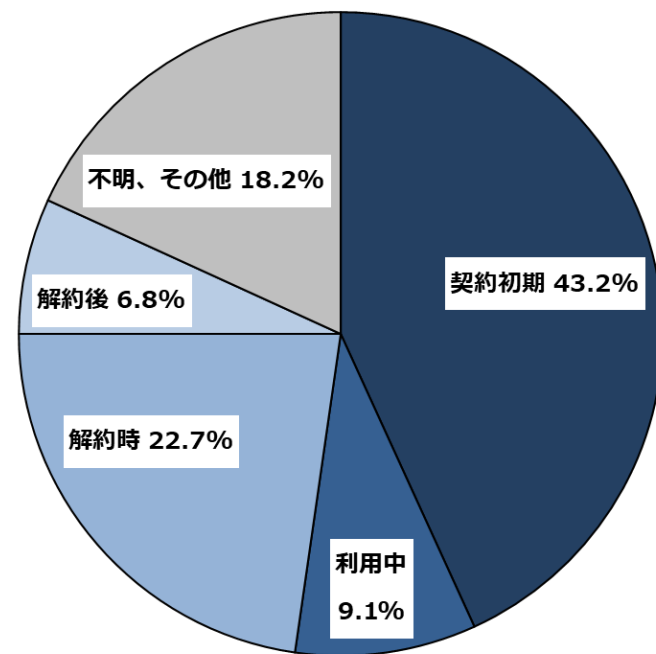
発生時期等【出張販売】

- 苦情相談の発生時期は、「契約初期」及び「解約時」の割合が33.3%と最も高く、次いで「解約後」（12.1%）となっている。
- MNO全体との比較では、「契約初期」の苦情相談の割合がMNO全体（25.7%）よりも高い結果となっている。

契約初期の33.3%のうち、15.2%は勧誘時に生じた苦情相談。



参考（前年度）



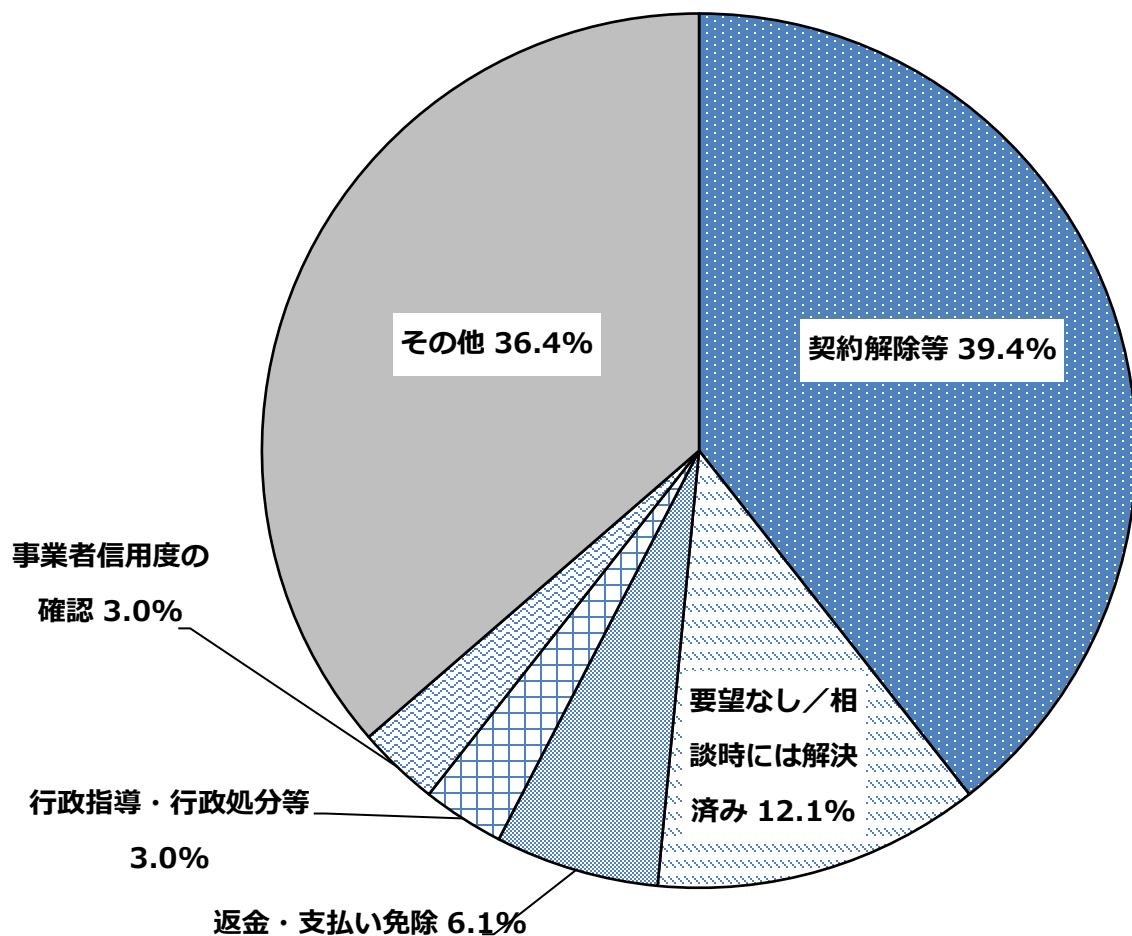
N=44

期間：2023.4~2024.3

N = 33
期間：2024.4~2025.3

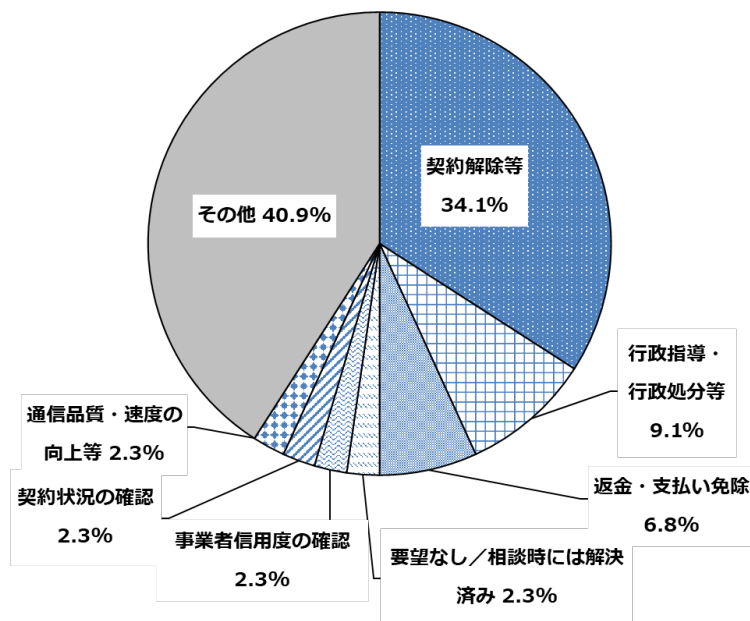
要望内容【出張販売】

- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が39.4%と最も高く、次いで「要望なし／相談時には解決済み」（12.1%）、「返金・支払い免除」（6.1%）となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」が5.3ポイント増加した。



N = 33
期間：2024.4～2025.3

参考（前年度）



N=44
期間：2023.4～2024.3