

実地調査の主な結果

令和7年7月2日
事務局

(目 次)

○実地調査（覆面調査）の対象・方法	2
○MNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要	4
○MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要	9
○FTHサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要	16
○参考資料（MNO）	22
○参考資料（MVNO）	32
○参考資料（FTH）	44

【調査対象事業者数】

MNOサービスを提供する事業者……………4社
MVNOサービスを提供する事業者……………10社
FTTHサービスを提供する事業者……………10社

- ・MVNOサービスの調査対象事業者は、報告規則に基づく契約者数上位10社(店舗販売を実施しない事業者を除く)。音声通話付(端末+SIM):3社、音声通話付(SIMのみ):4社、データ通信専用(端末+SIM):3社
- ・FTTHサービスの調査対象事業者は、報告規則に基づく契約者数(R6.3末)に基づき、契約数の累積合計が市場の約80%になるように選定※した10社を対象としている。

※ 法人契約等の説明義務等が適用されない契約や機器間通信を主体とするサービス(事業者)は除く。

【実地調査の方法等】 ※本公表資料で結果を報告する調査

契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場(キャリアショップ・量販店等)に派遣又は架電し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。

OMNOサービス

- ・店舗において、新規契約を前提として調査を実施(オプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まない)。
- ・各社18~41回の計140回の調査を実施(令和7年1月から3月まで調査を実施)。対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定。
- ・原則、販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
- ・一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかを確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約締結まで実施。

OMVNOサービス

- ・店頭において、通信契約を締結し通信回線の開通までが可能である店舗において調査を実施。(オプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まない。)
- ・各社10～41回の計190回の調査を実施。(令和7年1月から3月まで調査を実施。)対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定。
- ・原則、販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。その際、販売現場では調査であった旨明らかにしていない。
- ・一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかどうかを確認するため、携帯電話端末とSIMのセット販売を行っている一部店舗において調査員の子どもも端末を使用するという設定で調査を行い、端末の購入及び通信サービスの契約を締結。

OFTTHサービス

- ・店舗及び電話申込み(インバウンド営業)により、新規契約を前提とした調査を実施(光電話以外のオプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まない)。
- ・各社5～70回の計286回を実施。(令和7年1月から3月まで調査を実施)対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定したもの。
- ・原則、販売員から説明を受け、契約を締結(又は申込みを完了)した後に契約を解除する(又は申込みを取り消す)方法により調査。その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。

○調査結果については、調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提で結果を解釈することとする。

MNOサービスの実地調査（覆面調査） 結果の概要

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字**は、実施できていない割合が50%以上の事項
- ・ **橙字**は、実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ **緑字**は、実施できていない割合が10%以下の事項
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例：**1%**（昨年：6%） n=140
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：**2%**（昨年：3%） n=122
- ③ 利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された例：**4%**（昨年：7%） n=140

2. 通信利用制限

- ④ データ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限がかかること及び制限された速度や制限期間、制限解除の条件（料金）等の内容について説明がなかった例：16%（昨年：20%） n=140

※ 「サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった」(4%)及び「説明がなかった」(12%)の合計割合

3. 通信料金等（月々の費用）

- ⑤ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について適切な説明がなかった例：**8%**（昨年：8%） n=140

※ 「総額についての説明はなかったが、個々の料金・代金の説明はあった」(6%)、「総額についての説明はあったが、個々の料金・代金の説明はなかった」(1%)、「総額と内訳ともに説明がなかった」(1%)の合計割合

- ⑥ 請求初月にのみ発生する費用（事務手数料等）について適切な説明がなかった例：**2%**（昨年：6%） n=122

4. 確認措置及び初期契約解除

- ⑦ 確認措置・初期契約解除制度について説明がなかった例：10%（昨年：14%） n=122
- ⑧ 契約を解除する場合の申出方法や申出期間についての説明がなかった例：6%（昨年：8%） n=110
- ⑨ 詳細は契約書面に記載されている旨の説明が記載なかった例：13%（昨年：14%） n=110

5. 契約解除（解除時費用）

- ⑩ 契約解除した場合、日割りされない月額基本料金について説明がなかった例：16%（昨年：24%） n=140
- ⑪ 契約解除した場合、端末残債の支払いについて説明がなかった例：24%（昨年：48%） n=140

6. 青少年フィルタリング

- ⑫ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例：16%（昨年：12%） n=140
- ⑬ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
（実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に）フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：
：15%（昨年：6%） n=52
- ⑭ （実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合）店頭にてフィルタリングを
有効化してもらえなかった例：23%（昨年：19%） n=52
※ 「自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった」(17%) 及び「自分で設定するように言われ、それ以上の説明は
なかった」(6%)の合計割合

7. 重要事項説明

⑮ 重要事項について書面（紙面やタブレット）の提示のみで口頭による説明がなかった例：16%

⑯ 説明の最後にチェックシート等により、必要な説明を実施したことや説明内容を理解していることについての確認が行われなかった例：20%（昨年：19%） $n=140$

※「チェックシート等による確認があったが、内容について理解していることの口頭確認はなく、スタッフによりチェックされた」（1%）及び「チェックシート等による確認はなかった」（19%）例の合計割合

8. オプション

⑰ （次回の機種変更を見込んだ）機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラムについて、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件の説明が適切になされなかった例：18%（昨年：14%） $n=140$

※「プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった」（15%）及び「プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった」（3%）例の合計割合

9. 店舗における待ち時間・契約手続き時間

⑱ 店舗における接客前の待ち時間が15分未満：89%（昨年：93%） $n=140$

⑲ 販売員との接触から手続終了までのおおよその時間 $n=140$

30分未満：16%（昨年：7%）

30分以上1時間未満：34%（昨年：37%）

1時間以上1時間30分未満：17%（昨年：23%）

1時間30分以上：33%（昨年：34%）

◎ MNOサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括

- MNOサービスでは、料金プラン、通信料金等（月々の費用）について説明等がされていないとする割合はいずれも10%以下であった。
- 昨年の調査結果と比較すると、料金プラン、通信利用制限、通信料金等（月々の費用）、確認措置及び初期契約解除、契約解除（解除時費用）といった項目で昨年よりも改善が進んでいる一方、青少年フィルタリングの確認や有効化、端末提供プログラムの説明について適切ではなかったとする割合が悪化した。
- 全体の傾向として、概ね適切に説明がされていると評価できるが、引き続き各事業者において、説明がされていないとする割合が相対的に高い項目、割合が悪化した項目については、その背景・理由等を分析し、説明の徹底に向けた改善を図っていく必要がある。

⇒ 本会合後、総務省から各事業者に対し、情報を提供し対応を求める予定。

MVNOサービスの^グ実地調査（覆面調査） 結果の概要

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字**は、実施できていない割合が50%以上の事項
- ・ **橙字**は、実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ **緑字**は、実施できていない割合が10%以下の事項
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例
音声通話付：**2%** (昨年10%) n=146 データ通信専用：11% (昨年21%) n=44
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内をされた例
音声通話付：**3%** (昨年2%) n=143 データ通信専用：**5%** (昨年：4%) n=39

2. 通信利用制限

- ③ 通信速度についてベストエフォートである旨(時間帯によっては通信速度が低下する等)の説明がなかった例
音声通話付：23% (昨年：28%) n=146 データ通信専用：**48%** (昨年：24%) n=44
- ④ 料金プランのデータ通信容量の上限を超えると、制限がかかることの説明がなかった例
音声通話付：23% (44%) n=146 データ通信専用：**39%** n=44
- ⑤ データ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限がかかること及び制限された速度や制限期間、制限解除の条件(料金)等の内容について説明がなかった例
音声通話付：**43%** (昨年：27%) n=146 データ通信専用：**52%** (昨年：41%) n=44
※「制限があることの説明がなかった」(音声通話付：23% データ通信専用：39%)又は「速度制限がかかることの説明はあったが、それ以上の説明はなかった」(音声通話付：21% データ通信専用：14%)を合計した割合
※ 毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合の通信速度制限とは別に、一定期間(例：3日間)で一定容量(例：6GB)を超えるデータ通信を行った場合の通信速度制限(例：128kbps) (いわゆる「3日間制限」)

3. 通信料金等（月々の費用）

次の⑥～⑨の各項目について説明がなかった例

⑥ 月額基本料金額

音声通話付：5%（昨年：3%） n=146 データ通信専用：0%（昨年：2%） n=44

⑦ 請求初月のみに発生する費用 ※事務手数料、SIM発行手数料 等

音声通話付：11%（昨年：7%） n=146 データ通信専用：7%（昨年：14%） n=44

⑧ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳（※）を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する等の説明がなかった例 ※内訳…月額基本料、端末割賦支払額等

音声通話付：31%（昨年：32%） n=146 データ通信専用：25% n=44

⑨ 期間拘束がある場合、①通信料金、②端末代金（一括購入の場合は不要）③事務手数料等の初期費用について、拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明がなかった例

音声通話付：14%（昨年：35%） n=35

4. 期間拘束

⑩ 期間拘束について適切に説明がなかった例

音声通話付：29%（昨年：60%） n=35

※「期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった」（9%）と「なかった」（20%）を合計した割合

5. 初期契約解除

- ⑪ 初期契約解除制度について説明がなかった例
音声通話付：25%（昨年：23%） $n=146$ データ通信専用：27%（昨年：29%） $n=44$
- ⑫ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- ・ 初期契約を解除する場合の申出方法や申出期間の説明がなかった例
音声通話付：2%（昨年：2%） $n=110$ データ通信専用：0%（昨年：3%） $n=32$
 - ・ 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例
音声通話付：14%（昨年：21%） $n=110$ データ通信専用：6%（昨年：23%） $n=32$
 - ・ 初期契約解除による契約解除を行う場合にMNPに制限を設けている（新規発番による契約時に限り、初期契約解除はMNP転出不可）ことの説明がなかった例
音声通話付：37%（昨年：30%） $n=110$

6. 契約解除（解約時費用）

- ⑬ 契約解除した場合、違約金が発生することやその金額について説明がなかった例
音声通話付：23%（昨年：51%） $n=35$
- ⑭ 契約解除した場合、日割りされない月額基本料金について説明がなかった例
音声通話付：29%（昨年：31%） $n=146$ データ通信専用：48%（昨年：30%） $n=44$

7. 青少年フィルタリング

- ⑮ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例
音声通話付：27%（昨年：23%） n=146
- ⑯ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
- （実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に）フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例
音声通話付：20%（昨年：20%） n=40
 - （実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合）店頭にてフィルタリングを有効化してもらえなかった例
音声通話付：18%（昨年：37%） n=40

9. SIMカード及び端末設定関係

- ⑰ 使用する端末がSIMロック解除されているか若しくは動作確認済みのものであるかの確認又は注意喚起がなかった例
音声通話付：48%（昨年：29%） n=146 データ通信専用：91% n=30
- ⑱ 利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がなかった例
音声通話付：38%（昨年：33%） n=146

10. キャリアメール

- ①⑨ いわゆるキャリアメール（MVNOが提供するメールサービス）の提供がない（又は有料である）ことの説明がなかった例
音声通話付：60%（昨年度：61%） n=146

（参考）MVNOサービスの実地調査（覆面調査）における待ち時間・契約手続き時間

- ②⑩ 店舗における接客前の待ち時間が15分未満
音声通話付：92%（昨年：90%） n=146 データ通信専用：96%（昨年：88%） n=44
- ②⑪ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：
30分未満：音声通話付：36%（昨年：28%） n=146 データ通信専用：71%（昨年：62%） n=44
30分以上1時間未満：35%（昨年：44%） n=146 データ通信専用：30%（昨年：33%） n=44
1時間以上1時間30分未満：10%（昨年：11%） n=146 データ通信専用：0%（昨年：5%） n=44

◎ MVNOサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括

（音声通話付）

- キャリアメールの提供がない（又は有料）ことについて説明等がされていないとする割合は、2年連続で50%以上である。
また、50%には達していないものの、データ通信容量上限超過時の制限、SIMロック解除（又は動作確認）について説明等がされていないとする割合が高い状態が続いている。
- 昨年の調査結果と比較すると、料金プラン、通信料金等、期間拘束、契約解除等の一部項目について説明等がされていないとする割合が改善した一方、青少年フィルタリングに関する内容の説明のように、説明がなかったとする割合が昨年から改善していない項目も一定の割合を占めている。

（データ通信専用）

- データ通信容量上限超過時の制限、SIMロック解除（又は動作確認）について説明等がされていないとする割合はいずれも50%以上である。
- 昨年の調査と比較すると、料金プラン、通信料金等、初期契約解除の一部項目について説明がされていないとする割合が改善した一方、通信速度のベストエフォートについて説明がされていないとする割合が悪化した。

（全体）

- 音声通話付とデータ通信専用を比較すると、概ね同一の傾向が確認できるが、通信速度のベストエフォートと契約解除時の日割りされない月額料金については、音声通話付が改善する一方、データ通信専用では悪化している。
- 全体的には改善の傾向が認められるものの、一部の項目では、説明等がされていないとする割合が高い状態が継続している。これらを含め説明がされていないとする割合が相対的に高い項目、割合が悪化した項目については、その背景・理由等を分析し、説明等の徹底に向けた改善を早急に図っていく必要がある。

⇒ 本会合後、総務省から各事業者に対し、情報を提供し対応を求める予定。また、調査対象以外の事業者においても、本調査及び苦情・相談の分析結果を参考に改めて自らの実施状況を点検し、適時運用等の見直しを行う等の必要な改善を自主的に実施していくことが適当と考えられる。

FTTHサービスの实地調査（覆面調査） 結果の概要

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字**は実施できていない割合が50%以上の事項
- ・ **橙字**は実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ **緑字**は実施できていない割合が10%以下の事項
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)
- ・ 本件調査においては、店舗での調査を7社202回、電話(インバウンド営業)での調査を9社(10サービス)84回実施している。
- ・ 調査対象となっている販売チャネルである「電話」とはあくまで「インバウンド(消費者が自ら電話でサービスの申込を行うもの)」のみを指しており、苦情相談の発生チャネルとして多くの割合を占める「アウトバウンド(サービス提供主体が消費者に架電の上、サービスの勧誘を行うもの)」は調査対象となっていない点に留意が必要である。

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例：**7%**（昨年：13%）n=286
販売経路別：電話12%（昨年：19%）n=84 店舗**4%**（昨年：11%）n=202
- ② 利用実態や要望を踏まえない特定のプランを案内された例：**6%**（昨年：7%）n=267
販売経路別：電話15%（昨年：6%）n=74 店舗**3%**（昨年：7%）n=193
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介がなかった例：**38%**（昨年：43%）n=241
販売経路別：電話**41%**（昨年：51%）n=64 店舗**37%**（昨年：42%）n=177
- ④ 利用実態や要望を踏まえないオプション等を案内された例：**5%**（昨年：10%）n=286
販売経路別：電話**10%**（昨年：10%）n=84 店舗**3%**（昨年10%）n=202

2. 通信利用制限

- ⑤ 通信速度についてベストエフォートである旨（記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等）の説明がなかった例：22%（昨年：33%）n=286
販売経路別：電話18%（昨年27%）n=84 店舗23%（昨年35%）n=202

3. 通信料金等（月々の費用）

- ⑥ 月額基本料金について説明がなかった例：1%（昨年：2%） n=286
販売経路別：電話0%（昨年：3%） n=84 店舗1%（昨年：1%） n=202
- ⑦ 光電話の月額基本料金について説明がなかった例：6%（昨年：8%） n=286
販売経路別：電話6%（昨年：15%） n=84 店舗6%（昨年：4%） n=202
- ⑧ 請求初月にのみ発生する費用（※）について説明がなかった例：1%（昨年：6%） n=286
※費用…事務手数料・工事費等
販売経路別：電話1%（昨年：9%） n=84 店舗1%（昨年：4%） n=202
- ⑨ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳（※）を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：10%（昨年：13%） n=286
※内訳…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額等
販売経路別：電話8%（昨年：20%） n=84 店舗11%（昨年：10%） n=202

4. 期間拘束・自動更新

- ⑩ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：9%（昨年：14%） n=279
※「期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった」（%）及び「説明がなかった」（%）の合計
販売経路別：電話7%（昨年：26%） n=77 店舗9%（昨年：8%） n=202
- ⑪ 自動更新について説明がなかった例：16%（昨年：21%） n=269
販売経路別：電話15%（昨年：34%） n=74 店舗17%（昨年：15%） n=195

5. 初期契約解除

- ⑯ 初期契約解除制度について説明がなかった例：12%（昨年：17%） n=286
販売経路別：電話10%（昨年：23%） n=84 店舗13%（昨年：14%） n=202
- ⑰ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- 初期契約を解除する場合の申出方法や申出期間の説明がなかった例：2%（昨年：3%） n=252
販売経路別：電話0%（昨年：2%） n=76 店舗3%（昨年：4%） n=176
 - 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：7%（昨年：11%） n=252
販売経路別：電話8%（昨年：11%） n=76 店舗7%（昨年：11%） n=176

6. 契約解除（解約時費用）

- ⑫ 解約の際に発生する違約金の説明及び具体的金額について説明がなかった例：14%（昨年：22%） n=279
※「違約金の説明があったが、具体的な金額及び算定方法の説明はなかった」（%）及び「違約金の説明がなかった」（%）の合計
販売経路別：電話7%（昨年：25%） n=77 店舗16%（昨年：20%） n=202
- ⑬ 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例：16%（昨年：22%） n=279
販売経路別：電話13%（昨年：47%） n=77 店舗17%（昨年：24%） n=202
- ⑭ 解約に伴う工事費等の割賦残債等について説明がなかった例：14%（昨年：32%） n=286
販売経路別：電話8%（昨年：48%） n=84 店舗16%（昨年：22%） n=202
- ⑮ 解約時にかかる費用（※）について一括して種類を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：16%（昨年：20%） n=286 ※違約金、日割りされない月額基本料金工事費等の割賦残債、撤去工事費用等
販売経路別：電話12%（昨年：38%） n=84 店舗18%（昨年：20%） n=202

7. 連絡先

- ⑱ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：15%（昨年：20%） n=286
※「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」（6%）及び「説明がなかった」（9%）の合計
販売経路別：電話12%（昨年：23%） n=84 店舗16%（昨年：19%） n=202

8. (参考) FTTHサービスの実施調査(覆面調査)における待ち時間・契約手続き時間

- ⑲ 店舗における接客前の待ち時間が15分未満：88%（昨年：85%） n=202
- ⑳ 接客時間 販売員との接触から手続き終了まで（FTTHサービスの契約のみ） n=202
30分未満：12%（昨年：8%）
30分以上1時間未満：36%（昨年：30%）
1時間以上1時間30分未満：27%（昨年：32%）

◎ F T T Hサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括

- 調査対象事業者については昨年度調査時とは完全に一致するわけではないが、昨年度調査結果と比較すると、引き続き、多くの項目で改善していた。全体として、説明がされていないとする割合が50%以上となっている項目はなく、10%以下の項目が増えた。一方で、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介がなかった例は、昨年度と同様に30%以上50%未満の数値になっている。
 - 販売チャネル別に見ると、店舗の場合、利用実態や要望について確認がなかった例が昨年度調査の11%から4%まで改善し、電話の場合は、解約に伴う工事費等の割賦残債の等の説明がなかった例が48%から8%と大幅に改善した。しかしながら、数値としては低いものの、下げ止まり傾向とみられる項目も複数存在する。
 - F T T H全体を通じて、これまでの取組の効果が一定程度出ていると考えられるものの、説明等がされていないとする割合が10%以上50%未満である項目を中心に、この割合を低下させるための取組が必要である。
 - 各調査対象事業者においては、説明の実施状況が悪かった項目を踏まえ、原因等を把握したうえで、ガイドライン記載事項についての説明の徹底に向けた改善を進めることが必要であると考えられる。また、昨年度よりも悪化した項目がある事業者については、特にその点についても考慮する必要がある。
- ⇒ 本会合終了後、総務省から各事業者に対し、情報を提供し対応を求める予定。

参考資料(MNO)

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

					全体
料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	はい				99%
	いいえ				1%
	N				140
【前問「はい」を選んだ人】利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	利用実態等に応じたプランの案内があった				97%
	利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された				2%
	特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)				1%
	N				122
利用実態や要望に応じたオプション等の案内がされましたか。	利用実態等に応じたオプション等の案内があった				92%
	利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された				4%
	オプション等の案内はされなかった				4%
	N				140

(注)

- ・ 数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。
- ・ 表中の灰色箇所は、質問項目が該当しないもの（例：条件を満たすような利用制限がなされないため説明不要なもの）である。

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

					全体
データ通信について、一定期間で一定容量を超える使用を行った利用者に対して速度制限等を実施するなど、サービス利用の制限を行っていること及びその内容の説明がありましたか。	サービス利用の制限を行っていること及びその内容について説明があった				84%
	サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった				4%
	説明がなかった				12%
	N				140

MNOサービス覆面調査の主な結果（通信料金等（月々の費用））

25

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

		全体			
基本使用料に加えてデータ通信料など全てを含めた月々の支払額についてどのように説明されましたか。	総額と内訳の説明があった				
	総額についての説明はなかったが、個々の料金・代金の説明はあった				
	総額についての説明はあったが、個々の料金・代金の説明はなかった				
	総額と内訳ともに説明がなかった				
	N				
請求初月にのみ発生する費用（事務手数料等）について説明がありましたか。	説明があった				
	説明がなかった				
	N				

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は構成員限り

						全体
(楽天モバイル以外の場合)自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できること(確認措置)の説明はありましたか。	説明があった					90%
	説明がなかった					10%
	N					140
【前問で「説明があった」を選択した場合】 (楽天モバイル以外の場合)確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明はありましたか。	説明があった					94%
	説明がなかった					6%
	N					126
【前問で「説明があった」を選択した場合】 確認措置・初期契約解除について、契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間等の詳細は契約書面にも記載されている旨の説明はありましたか。	説明があった					87%
	説明がなかった					13%
	N					126

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

						全体
契約解除をした場合に支払の可能性がある、日割りされない月額基本料金についての説明はありましたか。	日割りされない月額基本料金について説明があった					84%
	日割りされない月額基本料金について説明がなかった					16%
	N					140
契約解除をした場合に支払の可能性がある、端末残債（一括購入する場合には不要）についての説明はありましたか。	端末残債について説明があった					76%
	端末残債について説明がなかった					24%
	N					140

MNOサービス覆面調査の主な結果(青少年フィルタリング)

28

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

						全体
携帯電話の利用者について確認がありましたか。	口頭での確認があった					76%
	口頭以外での確認(書面、タブレット動画、音声ガイダンス等)があった					8%
	確認がなかった					16%
	N					140
【端末購入する場合】 利用者(青少年)が青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容(店頭において特段の手続等無しに、フィルタリングサービスが自動有効化される場合はその旨も含む)の説明がありましたか。	あった					85%
	なかった					15%
	N					52
【端末購入した場合のみ】あなたはフィルタリングサービスを使える状態にしてもらえましたか。	はい(無償)					71%
	はい(有償)					0%
	いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)					17%
	いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)					6%
	その他(自由記載)					6%
	N					52

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

					全体
重要事項の説明はどのように行われましたか。	口頭又は動画で説明があった				84%
	書面(紙面やタブレット)の提示のみで口頭による説明がなかった				16%
	N				140
説明の最後にチェックシート等により、必要な説明を実施したことや説明内容を理解していることについての確認がありましたか。	チェックシート等による確認があり、内容を確認した上で自分で直接チェックをした				72%
	チェックシート等による確認があり、内容について理解していることの口頭確認があった上でスタッフが代わりにチェックした				8%
	チェックシート等による確認があったが、内容について理解していることの口頭確認はなく、スタッフによりチェックされた				1%
	チェックシート等による確認がなかった				19%
	N				140

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

						全体
各社が提供する端末提供プログラム(機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(旧機種を回収すること)の説明がありましたか。	(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件の全ての説明があった					47%
	(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった					15%
	(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった					3%
	プログラムを勧められることがなかった					35%
	N					140

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

					全体
待機時間（待ち時間） 受付から販売員の説明開始まで	15分未満				89%
	15分以上30分未満				6%
	30分以上1時間未満				3%
	1時間以上1時間30分未満				0%
	1時間30分以上2時間未満				1%
	2時間以上2時間30分未満				1%
	2時間30分以上3時間未満				0%
	3時間以上				0%
	N				140
接客時間 販売員との接触から手続き終了まで	15分未満				2%
	15分以上30分未満				14%
	30分以上1時間未満				34%
	1時間以上1時間30分未満				17%
	1時間30分以上2時間未満				15%
	2時間以上2時間30分未満				14%
	2時間30分以上3時間未満				3%
	3時間以上				1%
	N				140

参考資料(MVNO)

MVNOサービス覆面調査の主な結果(料金プラン)

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

									全体
料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	はい								98%
	いいえ								2%
	N								146
【前問「はい」を選んだ人】利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	利用実態等に応じたプランの案内があった								93%
	利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された								3%
	特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)								4%
	N								143
利用実態や要望に応じたオプション等の案内がされましたか。	利用実態等に応じたオプション等の案内があった								84%
	利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された								6%
	オプション等の案内はされなかった								10%
	N								146

					全体
					89%
					11%
					44
					92%
					5%
					3%
					39
					77%
					16%
					7%
					44

MVNOサービス覆面調査の主な結果(通信速度関係)

34

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

								全体
通信速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する旨の説明がありましたか。	あった							77%
	なかった							23%
	N							146
料金プランのデータ通信容量の上限(例:1GB等)を超える(例:1GBをすべて使い切る)と、どのような制限がかかるのかについて説明がありましたか。	速度制限がかかり、制限された速度や制限期間、制限解除の条件など、制限の内容についての説明があった							57%
	速度制限がかかることの説明はあったが、それ以上の説明はなかった							21%
	なかった							23%
	N							146
データ通信について、一定期間で一定容量を超える使用を行った利用者に対して速度制限等を実施するなど、サービス利用の制限を行っていること及びその内容の説明がありましたか。	サービス利用の制限を行っていること及びその内容について説明があった							75%
	サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった							3%
	説明がなかった							23%
	N							146

			全体
			52%
			48%
			44
			48%
			14%
			39%
			44
			59%
			5%
			36%
			44

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

		(音声通話付)							(データ通信専用)				
									全体				全体
月額基本料金額の説明 はありましたか。	月額基本料金額の説明 があった								95%				
	月額基本料金額の説明 がなかった								5%				
	N								146				

MVNOサービス覆面調査の主な結果(通信料金等)

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

			全体
請求初月にのみ発生する費用(事務手数料等)について説明がありましたか。	説明があった		89%
	説明がなかった		11%
	N		146
月々の費用(月額基本料、端末割賦支払額等)について、毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	それぞれの費用についての説明があり、その後支払総額とその内訳について説明があった		69%
	それぞれの費用についての説明はあったが、支払総額と内訳の説明はなかった		31%
	N		146
期間拘束がある場合、①通信料金、②端末代金(一括購入する場合には不要)、③事務手数料等の初期費用について、拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明が行われましたか。	①～③の合計額(総支払額)の目安が説明され、かつ各々の内訳の説明があった		49%
	総支払額の目安の説明はあったが、①～③のうちいずれかのみ説明があった		34%
	総支払額の目安の説明はあったが、各内訳の説明は全くなかった		3%
	(総支払額の目安、内訳とも)何の説明もなかった		14%
	N		35

		全体
		93%
		7%
		44
		75%
		25%
		44

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

(音声通話付)

							全体
通信料金プランについて 契約後一定期間を経過 しないと違約金なしに解 約できないこと及びその 期間(例:2年等)につい ての説明がありましたか。	期間拘束とその期間に ついて説明があった						71%
	期間拘束がある旨の説 明があったが、期間につ いての説明はなかった						9%
	なかった						20%
	N						35

(データ通信専用)

			全体

MVNOサービス覆面調査の主な結果(初期契約解除)

38

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

			全体
契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明はありましたか。	初期契約解除が可能である旨の説明があった		75%
	初期契約解除が可能である旨の説明はなかった		25%
	N		146
【前問で「説明があった」を選択した場合】初期契約解除により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明はありましたか。	初期契約解除が可能である期間(契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間)の説明があった		98%
	初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった		2%
	N		110
【前問で「説明があった」を選択した場合】契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間等の詳細は契約書面にも記載されている旨の説明はありましたか。	説明があった		86%
	説明はなかった		14%
	N		110
(初期契約解除に関する説明があった場合)初期契約解除(8日間キャンセル)を行う場合は、今回の契約で新しく発行される電話番号を使って違う携帯電話会社への乗り換え(MNP)ができないことの説明はありましたか。	あった		63%
	なかった		37%
	N		110

		全体
		73%
		27%
		44
		100%
		0%
		32
		94%
		6%
		32

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

								全体				全体
契約解除をした場合に支払の可能性がある、違約金についての説明はありましたか。	違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった							57%				
	違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった							20%				
	違約金の説明がなかった							23%				
	N							35				
契約解除をした場合に支払の可能性がある、日割りされない月額基本料金についての説明はありましたか。	日割りされない月額基本料金について説明があった							71%				
	日割りされない月額基本料金について説明がなかった							29%				
	N							146				

MVNOサービス覆面調査の主な結果(青少年フィルタリング)

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は構成員限り (音声通話付)

(データ通信専用)

								全体					全体
携帯電話の利用者について確認がありましたか。	口頭での確認があった							43%					
	口頭以外での確認(書面 タブレット、動画、音声ガイダンス等)があった							30%					
	確認はなかった							27%					
	N							146					
【端末購入する場合】 利用者(青少年)が青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容(店頭において特段の手續等無しに、フィルタリングサービスが自動有効化される場合はその旨も含む)の説明がありましたか。	あった							80%					
	なかった							20%					
	N							40					
【端末購入した場合のみ】あなたはフィルタリングサービスを使える状態にしてもらえましたか。	はい(無償)							15%					
	はい(有償)							50%					
	いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)							18%					
	いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)							-					
	その他(自由記載)							18%					
	N							40					

MVNOサービス覆面調査の主な結果（SIM、端末設定）

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り（音声通話付）

（データ通信専用）

							全体
使用する端末がSIMロック解除されてるか、動作確認済みのものであるかの確認又は注意喚起がありましたか。	あった						52%
	なかった						48%
	N						146
利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がありましたか。	具体的な方法についての説明があった						17%
	具体的な方法についての説明がなかったが、方法が記された書面を読むように案内があった						14%
	自分で設定を行う必要があることのみ伝えられた						30%
	説明はなかった						38%
	N						146

			全体
			9%
			91%
			44

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

（音声通話付）

（データ通信専用）

いわゆるキャリアメール (MNOが提供するメール サービス)の提供がない (又は有料である)ことの 説明がありましたか。								全体
	説明があった							40%
	説明はなかった							60%
	N							146

			全体

(音声通話付)

(データ通信専用)

								全体
待機時間(待ち時間) 受付から販売員の説明 開始まで	15分未満							92%
	15分以上30分未満							5%
	30分以上1時間未満							3%
	1時間以上1時間30分未 満							1%
	1時間30分以上2時間未 満							0%
	2時間以上2時間30分未 満							0%
	2時間30分以上3時間未 満							0%
	3時間以上							0%
	N							146
接客時間 販売員との接 触から手続き終了まで	15分未満							10%
	15分以上30分未満							26%
	30分以上1時間未満							35%
	1時間以上1時間30分未 満							10%
	1時間30分以上2時間未 満							8%
	2時間以上2時間30分未 満							7%
	2時間30分以上3時間未 満							2%
	3時間以上							3%
	N							146

参考資料(FTTH)

[illegible]

料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	はい		93%
	いいえ		7%
	N		286
【前問「はい」を選んだ場合】利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	利用実態等に応じたプランの案内があった		93%
	利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された		6%
	特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)		1%
	N		267
期間拘束がないまたは自動更新のない料金プランの紹介がありましたか。	説明があった		62%
	説明がなかった		38%
	N		241
利用実態や要望に応じたオプション等の案内がされましたか。	利用実態等に応じたオプション等の案内があった		86%
	利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された		5%
	オプション等の案内はされなかった		9%
	N		286

通信速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する旨の説明がありましたか。	あった		78%
	なかった		22%
	N		286

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

													全体
通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間(例:2年等)についての説明がありましたか。	期間拘束とその期間について説明があった												92%
	期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった												4%
	説明がなかった												5%
	N												279
通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	説明があった												84%
	説明がなかった												16%
	N												269

[illegible]

契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明はありましたか。	初期契約解除が可能である旨の説明があった	88%
	初期契約解除が可能である旨の説明はなかった	12%
	N	286
【前問で「説明があった」を選択した場合】初期契約解除により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明はありましたか。	初期契約解除が可能である期間(契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間)の説明があった	98%
	初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった	2%
	N	252
【前問で「説明があった」を選択した場合】契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間等の詳細は契約書面にも記載されている旨の説明はありましたか。	説明があった	93%
	説明はなかった	7%
	N	252

											全体
											86%
											10%
											4%
											279
											84%
											16%
											279
											86%
											14%
											286
											84%
											16%
											286

[illegible]

契約申込みの取消し、契約解除の申込みや問い合わせ、苦情を伝えるための連絡先の説明はありましたか。	受付方法(電話、メール等)及びその具体的連絡先(電話番号、メールアドレス等)についての説明(書面等の記載部分を具体的に示しここに記載がある旨の説明を行うことを含む)があった	85%
	受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった	6%
	説明がなかった	9%
	N	286

FTTHサービス覆面調査の主な結果（待ち時間及び説明時間）

52

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

											全体
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

待機時間（待ち時間） 受付から 販売員の説明開始まで	15分未満		88%
	15分以上30分未満		9%
	30分以上1時間未満		2%
	1時間以上1時間30分未満		0%
	1時間30分以上2時間未満		1%
	2時間以上2時間30分未満		0%
	2時間30分以上3時間未満		0%
	3時間以上		0%
	N		202

接客時間 販売員との接触から 手続き終了まで	15分未満		7%
	15分以上30分未満		4%
	30分以上1時間未満		36%
	1時間以上1時間30分未満		27%
	1時間30分以上2時間未満		13%
	2時間以上2時間30分未満		9%
	2時間30分以上3時間未満		2%
	3時間以上		1%
	N		202