

電気通信事業分野における消費者保護の取組について

令和 7 年 8 月

総務省 消費者契約適正化推進室

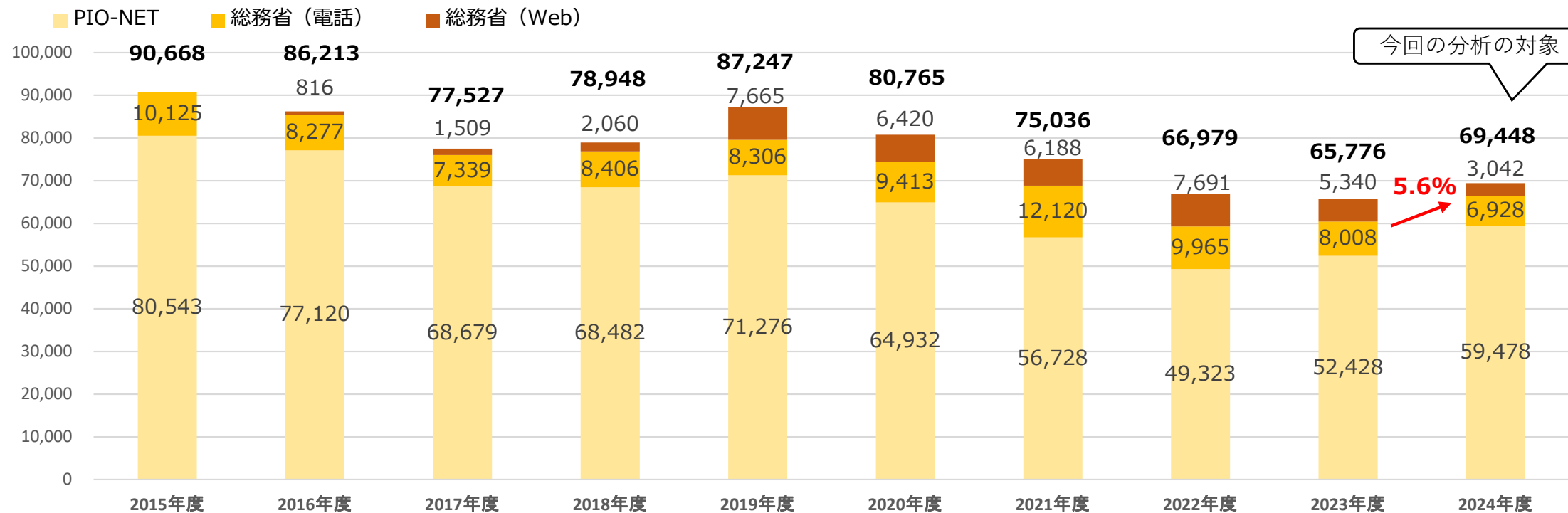
苦情相談の動向

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。

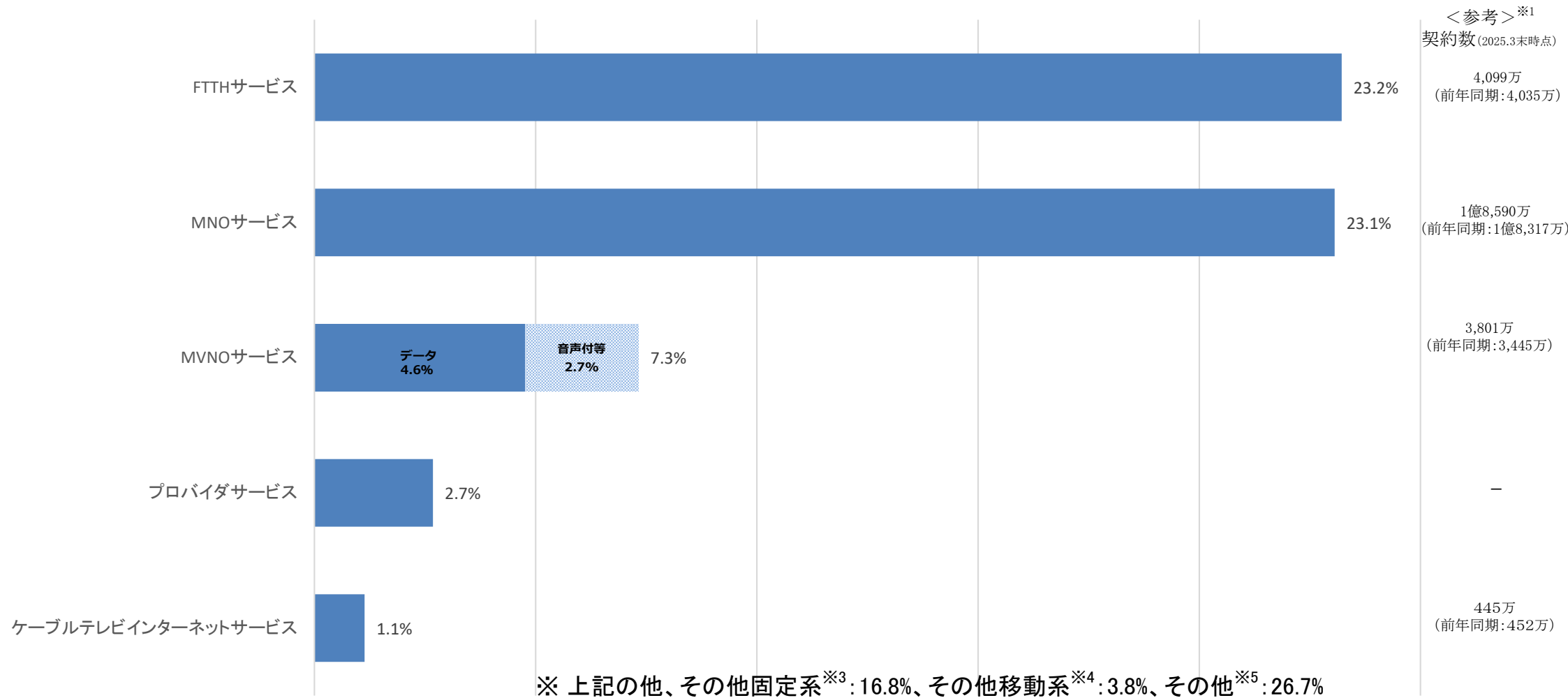
※2 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを集計対象としている。

※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。

苦情相談のサービス種類別割合

3

- 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以上のものに限る。

※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動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。

苦情相談の内容(2024年度の分析結果)(概要)

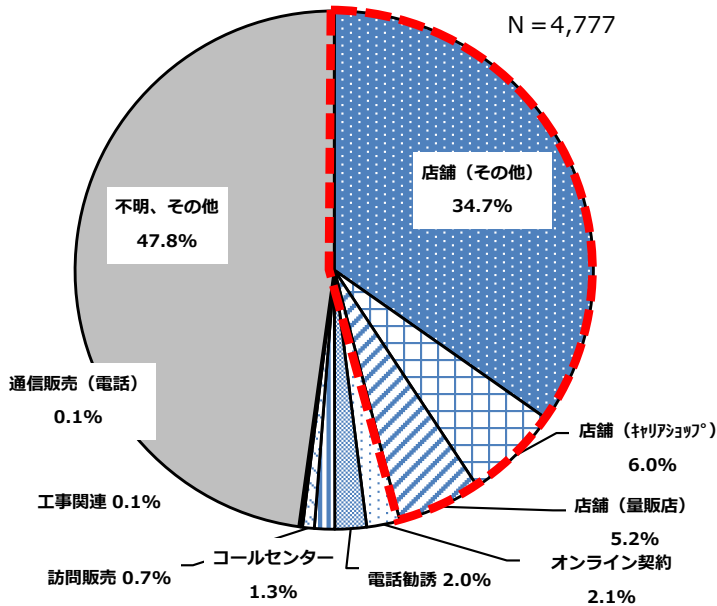
4

(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は応対場所等について

(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

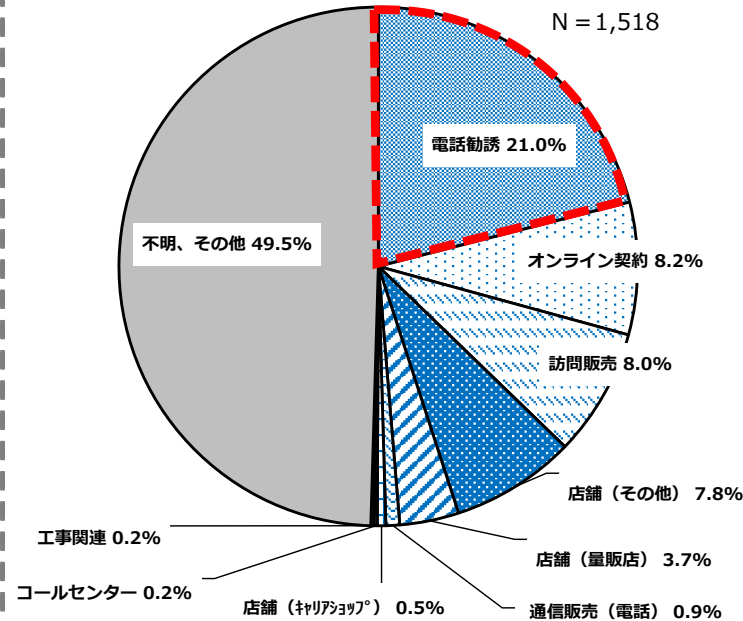
MNOサービス

N = 4,777



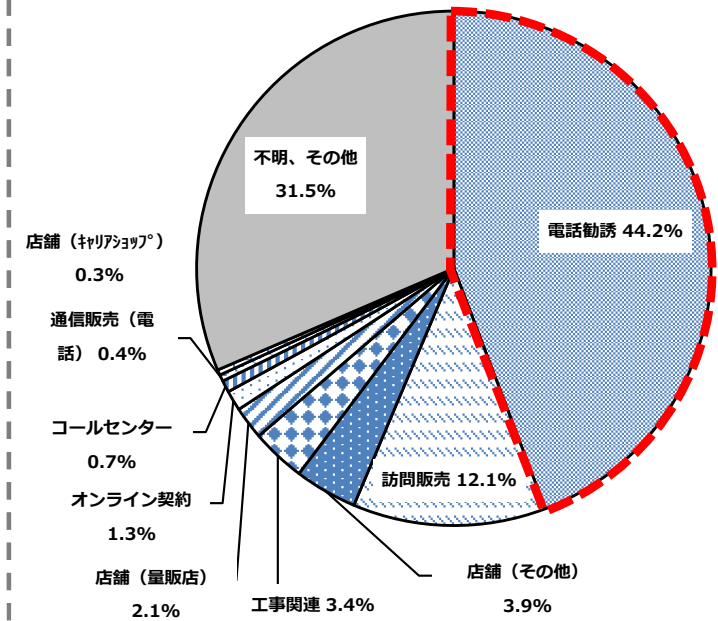
MVNOサービス

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、月々の支払額ははっきりせず、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。

2024年度モニタリング結果を踏まえた 今後の対応・取組の方向性等

【MNOサービス】

1. 2024年度、MNOサービスに関する苦情相談件数は、16,014件であり、総件数に占める割合は23.1%となった。前年度に比べ248件増加（対前年度+1.6%）し、減少傾向から転じて増加となった。一方で、MNOサービスに関する苦情相談件の増減率は、苦情相談総件数の増減率（同+5.6%）を下回った。
2. 苦情相談の発生チャネルは、「店舗」の割合が最も高く、45.9%となった（前年度：46.8%）。前年度と比較すると「コールセンター」に対する苦情が増加傾向にある。オンライン契約については、前年より減少したが、引き続き店舗に次いで苦情は多い。項目・観点では、「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」（25.7%）、「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%）が上位となっている。また、発生要因では「契約解除の手続」（18.3%）、「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%）が上位である。
3. 実地調査においては、料金プランや通信料金等について必要な説明がされていないという割合は減少したものの、書面やタブレットのみの提示で口頭や動画による説明が適切ではなかったとする事例があった。また、青少年フィルタリングの確認や説明が十分ではなかったとする事例もあった。苦情相談の項目・観点別の分析においては「通信料金の支払」が上位となっており、料金プランの説明はしているが、その説明方法が利用者にとって不十分である可能性が考えられる。また、青少年フィルタリング等一部項目に対する説明については、引き続き改善を行う必要がある。
4. 各事業者及び関係事業者団体においては、解約や通信料金の支払いに関する苦情相談の割合が高いことを踏まえ、利用者保護に資する効果的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時に見直しを行っていくことが必要である。特に、実地調査で不十分であった点については十分に配慮して対応していくことが必要である。また、取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が引き続き高いことから、適合性の原則を踏まえ、より利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行うことが必要である。

〔具体的な取組〕

- ① MNOサービスでは、解約や通信料金に関する苦情の割合が高いことを踏まえ、利用者が自己の契約をしっかりと理解した上で契約できるよう、説明方法等の工夫をすること、また、解約時において、利用者が解約手続を円滑に進めることができるよう、適切な対応を行うことが求められる。特に、苦情の発生チャネルとして店舗が高い割合となっていることを踏まえ、店舗での各種説明が利用者の理解に配慮したものとなるような工夫を引き続き検討していくことが求められる。
- ② 60代以上の高齢者からの苦情相談割合が相対的に高い割合にあることを踏まえ、MNO及び（一社）全国携帯電話販売代理店協会においては、（一社）電気通信事業者協会の定める自主基準に基づく取組等を継続実施し、引き続き、効果的な高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していくことが求められる。

（注）苦情件数及び割合は推計値による。

【MVNOサービス】

1. 2024年度、MVNOサービスに関する苦情相談件数は、5,089件であり、総件数に占める割合は7.3%となった。前年度に比べ459件減少（対前年度▲8.3%）しており、総受付件数の増加に対して、MVNOサービスは減少となった。このうち、音声通話付等サービスの苦情相談（同▲4.5%）及び、データ通信専用サービスの苦情相談（同▲10.4%）ともに減少している。
2. 苦情相談の発生チャネルは、「電話勧誘」（21.0%）が最多を占めており、前回（12.0%）から大きく増加している。項目・観点では「解約の条件・方法」（41.2%）、発生要因では「契約解除の手続」（34.7%）が、最も高い割合を占めている。また、音声・データ別の分析結果によると、音声通話付等、データ通信専用ともに、発生時期は「解約時」、要望内容は「契約解除等」が最も高い割合を占めており、特にデータ通信専用ではいずれも約5割を占めている。
3. 実地調査においては、データ通信専用で契約解除時の日割りされない月額料金の説明等がされてないとする割合が48%となり、前年度の30%から悪化している。契約解除に関する説明が十分ではない可能性があり、データ通信専用の発生時期は「解約時」が、要望内容として「契約解除等」が約5割を占めている一因とも考えられる。
また、青少年フィルタリングに関する確認や説明が十分ではないとする割合が、昨年調査と同水準に留まっており、引き続き改善を行う必要がある。
4. 各事業者及び関係事業者団体においては、苦情相談の傾向分析結果や実地調査の結果を踏まえ、苦情相談の縮減に向け、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた実効的な取組を早急に実施していく必要がある。また、販売現場での運用状況を注視し、適時に見直しを行っていくことが必要である。

〔具体的な取組〕

- ① MVNOサービスでは、電話勧誘における苦情が増加していることを踏まえ、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化（令和4年改正施行規則）の徹底を再度確認することが求められる。また、解約に関する苦情の割合が高いことを踏まえ、契約時における解約条件の分かりやすい説明等の工夫、解約時における利用者への丁寧な対応を検討していくほか、契約初期、利用中も含めた対応全体の向上を検討していくことが必要である。
- ② （一社）テレコムサービス協会MVNO委員会は、本会合での結果を踏まえ、業界としての消費者保護の取組の改善、推進が必要である。関係事業者へのアンケートやヒアリング等を通じて、業界としての課題を定め、具体的な対応方針の検討を行い、検討に基づく取組を徹底することが求められる。

このような取組の一環として、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめたチェックポイント「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」について、市場環境の変化を踏まえた更新や事業者間での再度の確認、利用者周知が必要と考えられる。

（注）苦情件数及び割合は推計値による。

【F T T Hサービス】

1. 2024年度、F T T Hサービスに関する苦情相談の総件数は16,214件であり、総件数に占める割合は23.2%となった。前年度に比べ1,481件増加（対前年度10.1%）した。F T T Hサービスの苦情相談件数は2019年度から継続して減少していたが、2024年度から増加に転じた。
2. 苦情相談の発生チャネルは、電話勧誘の割合（44.2%）が依然として高くなっており、前回（41.7%）からも増加している。項目・観点では、F T T Hサービス全体を見ると「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合（61.5%）が最大となっているが、電話勧誘に特化して見ると、その割合は94.1%と突出したものとなっている。電話勧誘に関しては、制度改正を行い、2022年7月以降、説明書面を交付した上で契約前の提供条件の説明を行うことの義務化等が図られたが、現状を踏まえれば、引き続きその動向を注視していく必要がある。また、苦情相談の発生チャネルにおける訪問販売の割合は、2024年度においても12.1%と2023年度から減少したとはいえ、電話勧誘に次いで高い割合を占めており、引き続き今後の動向を注視する必要がある。
3. 各事業者及び関係事業者団体においては、引き続き多数の苦情相談が寄せられていることを踏まえ、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び更なる利用者保護に向けた自主的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。また、実地調査で説明が不十分であった点については、改善に向けて対応していくことが必要である。
4. 取組に当たっては、特に、60代以上の高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっている点を踏まえた上で、各事業者及び関係事業者団体において、適合性の原則を踏まえ、より利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行うことが必要である。

〔具体的な取組〕

- ① （一社）電気通信事業者協会及び（一社）テレコムサービス協会FVNO委員会においては、電話勧誘及び訪問販売に関する苦情の縮減に向けた取組が、引き続き求められる。
- ② （一社）テレコムサービス協会F V N O委員会は、消費者保護マニュアル（「高齢者における電話対応の考え方」及び「理解度チェックシート」）を配布することとしている。各事業者は本マニュアルに基づく適切な説明の実施徹底及び販売代理店への周知徹底が、引き続き求められる。

（注）苦情件数及び割合は推計値による。

【分離型ISPサービス】

1. 2024年度、分離型ISPサービスに関する苦情相談件数は1,860件であり、総件数に占める割合は2.7%となった。前年度に比べ268件増加（対前年度16.8%）した。発生要因は「契約解除の手続き」（31.2%）が最多である。各事業者及び関係事業者団体においては、利用者保護に向けた自主的な取組を引き続き実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。

〔具体的な取組〕

利用者の「解約忘れ」に関して、分離型ISPサービスは、FTTHサービスとのセットで契約されることが多く、利用者がFTTHサービスを解約してもプロバイダの解約は忘れたままになるという苦情相談が散見されることから、（一社）日本インターネットプロバイダー協会においては、「解約忘れ」を防ぐような取組を検討することが期待される。

【ケーブルテレビインターネットサービス】

1. 2024年度、ケーブルテレビインターネットサービスに関する苦情相談件数は788件であり、総件数に占める割合は1.1%となった。前年度に比べ149件増加（対前年度+23.3%）した。苦情相談の発生チャネルとしては、訪問販売の割合が32.3%と前年度（36.0%）から減少したものの、依然として最も大きな割合を占めている。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での苦情等傾向分析の結果等を踏まえた取組を実施するとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。

〔具体的な取組〕

（一社）日本ケーブルテレビ連盟において、訪問販売に関する事業者の営業状況及び利用者のその営業に対する受け止め方を確認の上、消費者トラブルが起こらないよう、必要な取組を実施していくことが求められる。

【総務省に求められる事項】

1. 総務省においては、各事業者及び関係事業者団体の取組促進のための助言等、苦情等傾向分析結果等も踏まえた各事業者等の消費者保護ルールの遵守状況の確認を行うとともに、個別事案に対する随時での調査、指導等を引き続き行うことが必要である。
2. また、直近の制度改正のその後の状況や「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において注視すべきとされた事項について注視するとともに、必要に応じて電気通信事業者及び販売代理店へのヒアリング、調査、指導等の対応を行うことで、制度の実効性の確保を図ることが必要である。
3. 特にFTTHサービスを中心に、電話勧誘に関する苦情が一定程度存在するため、引き続き動向を注視するとともに、不適切な販売を行っている電気通信事業者への対処を強化した上で、状況が改善しない場合には、必要に応じて追加の制度改正を検討すべきである。
4. 消費者からの要望内容として「契約解除等」が高い割合を有しているところ、事業者において遅滞なく解約できるための必要な措置を講じる義務だけではなく、ガイドラインで望ましい事例とされている、「解約誤認」や「解約忘れ」防止のための措置についても、その運用を注視していくことが期待される。

（注）苦情件数及び割合は推計値による。

制度面における対応状況

～消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2025（案）概要～

現状と課題

- 各電気通信事業者の適切な提供条件説明の取組にも関わらず、利用者が理解しないまま契約をしているといったギャップが生じている。
- この状況を踏まえ、ギャップ解消に向けて、サービス提供者である電気通信事業者が主体となって、消費者団体等の有識者の意見を踏まえつつ、利用者の理解を向上させるための新たな取組の方向性の検討を実施してもらい、在り方検討会の場で議論することとした。
- これを受け、**電気通信事業者は、一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）内で検討を行い、以下の検討結果を報告。**

＜TCAでの検討結果＞

- ・ **入口での利用者の利用用途把握**については、**既に各社においてヒアリングを実施**。その上で、各社共通の取組として、新たに利用用途を踏まえた対応の向上に関する宣言を実施。
- ・ **出口での契約内容の確認**については、**既存の書面から「契約内容と料金が明記されたもの」をピックアップし、契約の最後に再提示することで、利用者理解の向上を図る。**
- ・ **運用開始後の利用者の苦情の動向等を注視し、利用者理解の向上に資する更なる対応（サマリーペーパー等）を引き続き検討する。**

今後の対応（案）

- ▶ 電気通信事業者においては、“**利用用途を踏まえた対応の向上に関する宣言**”を着実に実施するとともに、“**契約書面を再提示しての再説明**”等にも早急に取り組むことが求められる。
- ▶ 運用開始後の状況については、**電気通信事業者及び総務省において、苦情件数の推移や苦情内容の傾向を注視しつつ、これらの取組の効果の検証を引き続き行うことが求められる。**
- ▶ その上で、電気通信事業者においては、必要に応じてこの取組の改善措置（サマリーペーパーの作成等）を検討するなど、利用者理解の向上に資するような取組・工夫を継続的に実施していくことが期待される。

現状と課題

- MNO各社は、頭金に関する表示や代理店指導マニュアルについて、総務省等における過去の検討経緯を踏まえて概ね適切に履行している。
 - 一方で、店舗ごとに**端末販売価格**（キャリアからの端末卸価格と販売代理店が上乗せする利益相当額の総額）が異なることを利用者が認識していないことにより、気づかないうちに比較的高値で端末を購入している場合があり、それに起因する利用者からの苦情も一定程度発生するなど、問題が顕在化している。
 - また、端末販売価格を構成する頭金について、利用者が誤認する可能性がある不適切な説明（**頭金を支払うことにより割賦払いの額が減少すると誤認させるような説明**）をしている、あるいは利用者が理解するために必要な説明を尽くしていない販売代理店も見受けられる状況。
- ⇒利用者が**端末販売価格（「頭金」を含む。）**の構造を正しく理解するために必要な表示・説明が店頭等で必ずしも十分に行われておらず、それにより利用者に誤認が生じている状況が続いていることが課題と考えられる。

今後の対応（案）

①端末販売価格に関する表示

- ▶携帯電話事業者は、**端末価格表示**（ウェブページのほか、店頭に掲示するプライスカードや広告等）において、**端末販売価格（割引適用前）**や**支払総額（割引適用後の実質負担価格）**をより明確に表示するよう取り組んでいくことが求められる。
- ▶総務省は、これまでの議論等を踏まえ、**店頭広告等において頭金の額を強調表示する際に留意すべき点（端末販売価格（割引適用前）を明記する等）**の考えを示すことが必要である。
- ▶電気通信サービス向上推進協議会においては、「**電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン**」の中に**関連の内容を新たに規定**することを検討することが求められる。

②端末販売価格の周知・啓発

- ▶携帯電話事業者は、**店舗ごとに端末販売価格が異なる旨**を利用者がより確実に認識できるようにするため、各社ウェブページの来店予約のページに掲示する等、利用者の目に留まる場所に掲示することを検討されたい。
- ▶総務省は、**店舗ごとに端末販売価格が異なっていること等**についての注意喚起を再度行うことを検討すべきである。

③継続的なモニタリングの実施

- ▶総務省は、引き続きユーザーアンケート等の実施を通じ、店舗ごとに端末販売価格が異なっていることへの利用者の認識を調査することで、携帯電話事業者による表示の明確化や周知・啓発の取組の成果を継続的にモニタリングすることが重要である。

現状と課題

- MNO各社は、販売代理店への指導マニュアルの作成、解約対応等について法令に則った対応をしている。
- 一方、特に「実質0円」といった内容でキャンペーンを行っている場合など、利用者が高額な端末販売価格を認識しないまま契約しているケース（その後に解約する際に高額の残債の支払いを求められることで発覚）も見受けられることから、利用者が契約期間や支払いに関する条件の説明をよく理解しないまま契約していることに起因する苦情が一定程度発生している。

⇒店頭での表示も含め、契約期間や条件に関する説明を利用者が契約時に理解できておらず、それが解約時のトラブルへとつながっていることが課題と考えられる。

今後の対応（案）

- ▶電気通信事業者は、据置型Wi-Fiサービスについて、店頭での表示を適切にするとともに、契約解除の条件を含む基本事項の説明を利用者のニーズ等を踏まえて適切に実施するよう、販売代理店への指導を徹底する必要がある。
- ▶その際、利用者の理解の一層の向上を図る観点から、第1章の「提供条件説明に関する利用者理解の向上」に関する取組の一環としても本件に取り組み、基本事項の説明の際の工夫など、必要な措置を講じていくことが望ましい。
- ▶その上で、総務省の「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、解約時に発生する残債等の条件について契約時に明確に説明すべき旨反映することが望ましい。

- 昨年8月に公表した当検討会報告書2024において、引き続き状況を注視する必要があると整理された項目を中心に、電気通信事業者に対し、消費者保護ガイドラインに明示したオンライン契約における消費者保護ルールの遵守状況等について、履行状況の確認を実施した。

【電話勧誘について】

ヒアリングにより確認された事項

- 適切な販売代理店の指導や勧誘状況のモニタリングの実施により電話勧誘の適正性の確保をしているとの回答がほとんどの電気通信事業者から得られた。また、一部の電気通信事業者では、高齢者への追加的な対応を実施していた。アウトサイダーを起因とした苦情申告が一部見受けられるといった回答も見られた。

今後の対応（案）

- ▶ 各社の取組にもかかわらず苦情件数が減少しない現状に鑑み、電気通信事業者においては、引き続き電話勧誘に関する適正性確保の取組が求められる。
- ▶ 総務省は、引き続き苦情動向を注視するとともに、不適切な販売を行っている電気通信事業者等への対処を強化していくことが求められる。
- ▶ その結果、苦情が増加する/高止まりが続く等の状況が続くようであれば、追加的規制の導入を検討することが求められる。

【オンライン契約関係について】

ヒアリングにより確認された事項

- 昨年10月の消費者保護ガイドライン改正で記載したオンライン契約の項目は、MNO/MVNOにおいて概ね適切に実施されている。
- 契約書面の電子交付に関する苦情動向について、優先勧奨の開始前後での変化は見られない、電子交付そのものに関する苦情はほとんど発生していないとの回答がほとんどの電気通信事業者から得られた。

今後の対応（案）

- ▶ 電気通信事業者において対応を継続するとともに、総務省において継続してモニタリングを実施することが望ましい。