

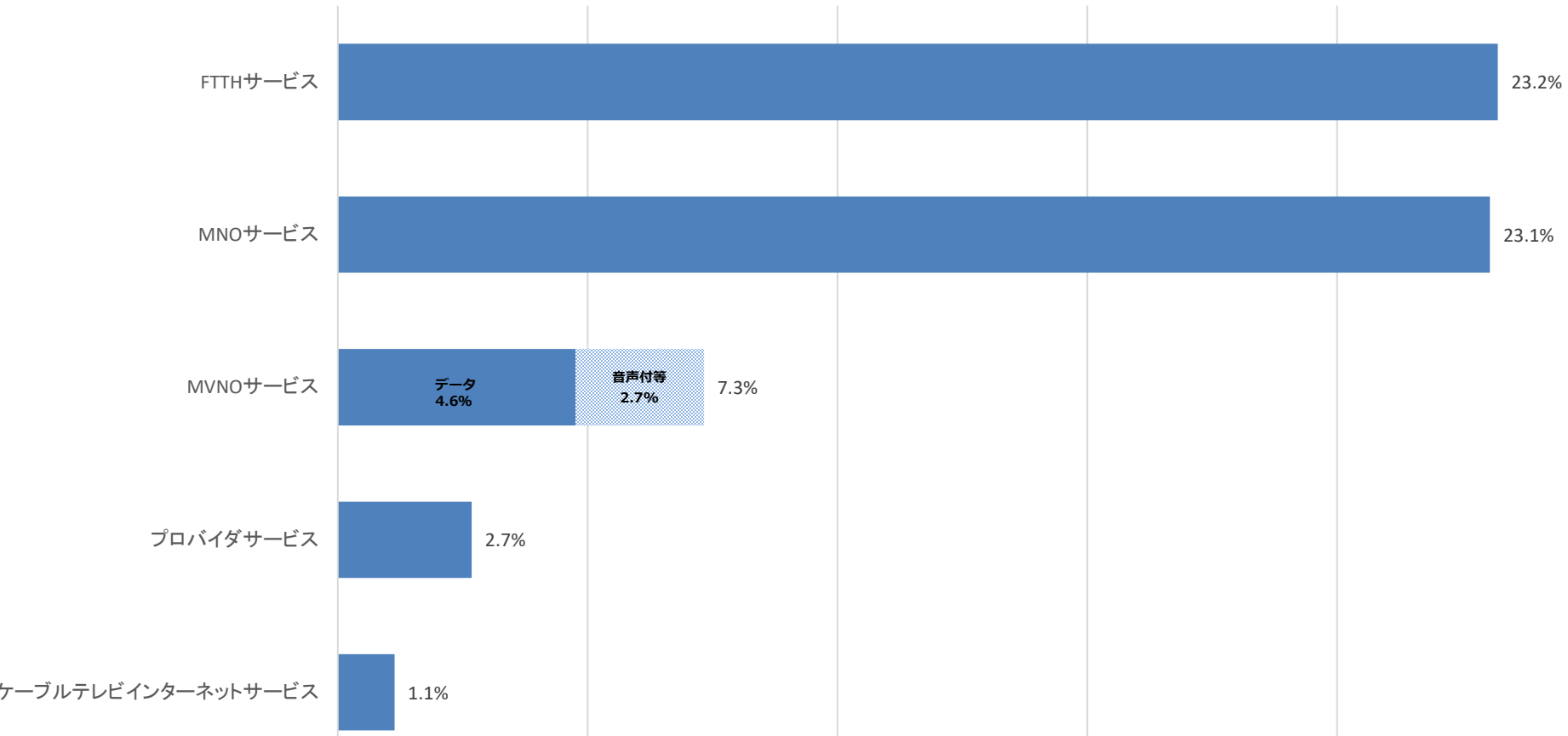
MNOに関する苦情相談の傾向

令和 8 年 2 月 12 日
事務局

苦情相談の傾向(2024年度、サービス別)

➤ MNOサービスに関する苦情相談が占める割合は23.1%となり、サービス種別としてはFTTHサービス(23.2%)の次に高くなっている。

<参考>※1
契約数(2025.3末時点)
4,099万
(前年同期:4,035万)
1億8,590万
(前年同期:1億8,317万)
3,801万
(前年同期:3,445万)
—
445万
(前年同期:452万)

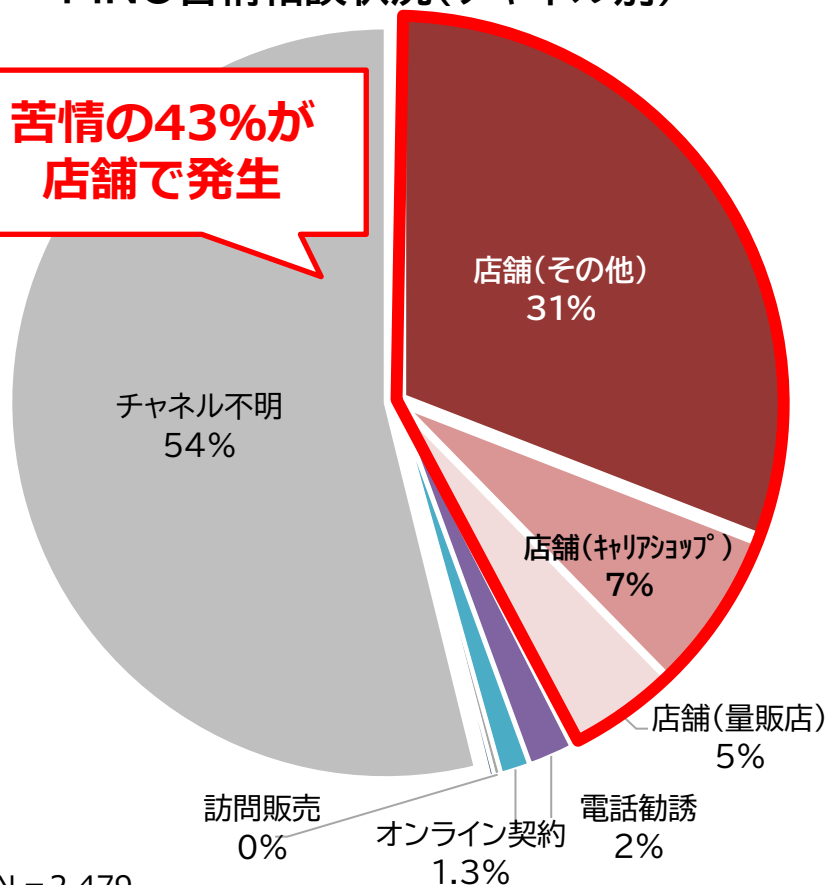


※ 上記の他、その他固定系※3:16.8%、その他移動系※4:3.8%、その他※5:26.7%

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。

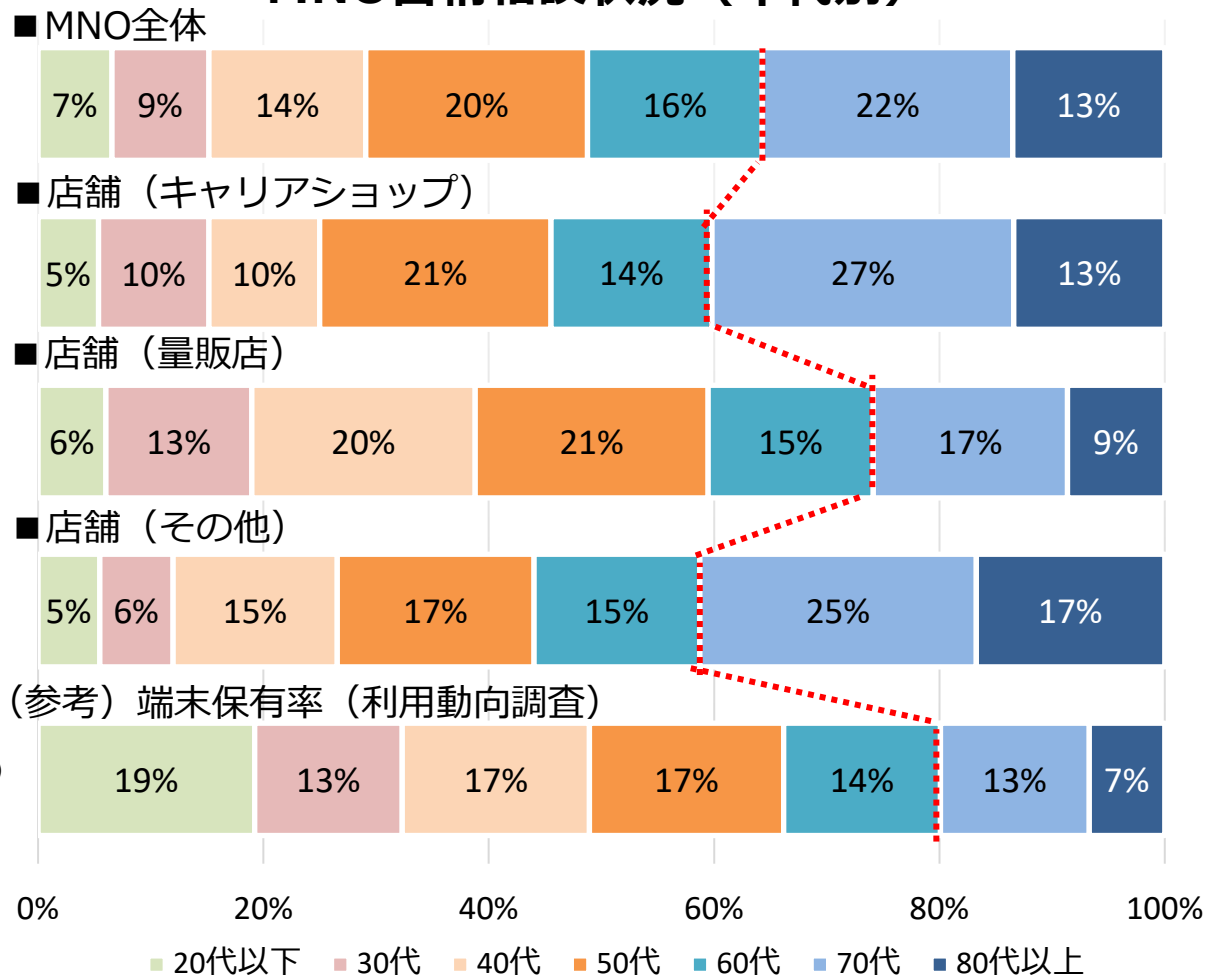
- 2025年上半期の苦情相談をチャンネル別にみると、店舗に関するものが約43%を占めている。
- 年代別でみると、MNO全体・店舗(キャリアショップ・その他)では70代が最も多く、店舗(量販店)では50代が最も多い。
- 端末保有率に比して、70代以上の苦情比率が高いことがうかがえる。

MNO苦情相談状況(チャンネル別)

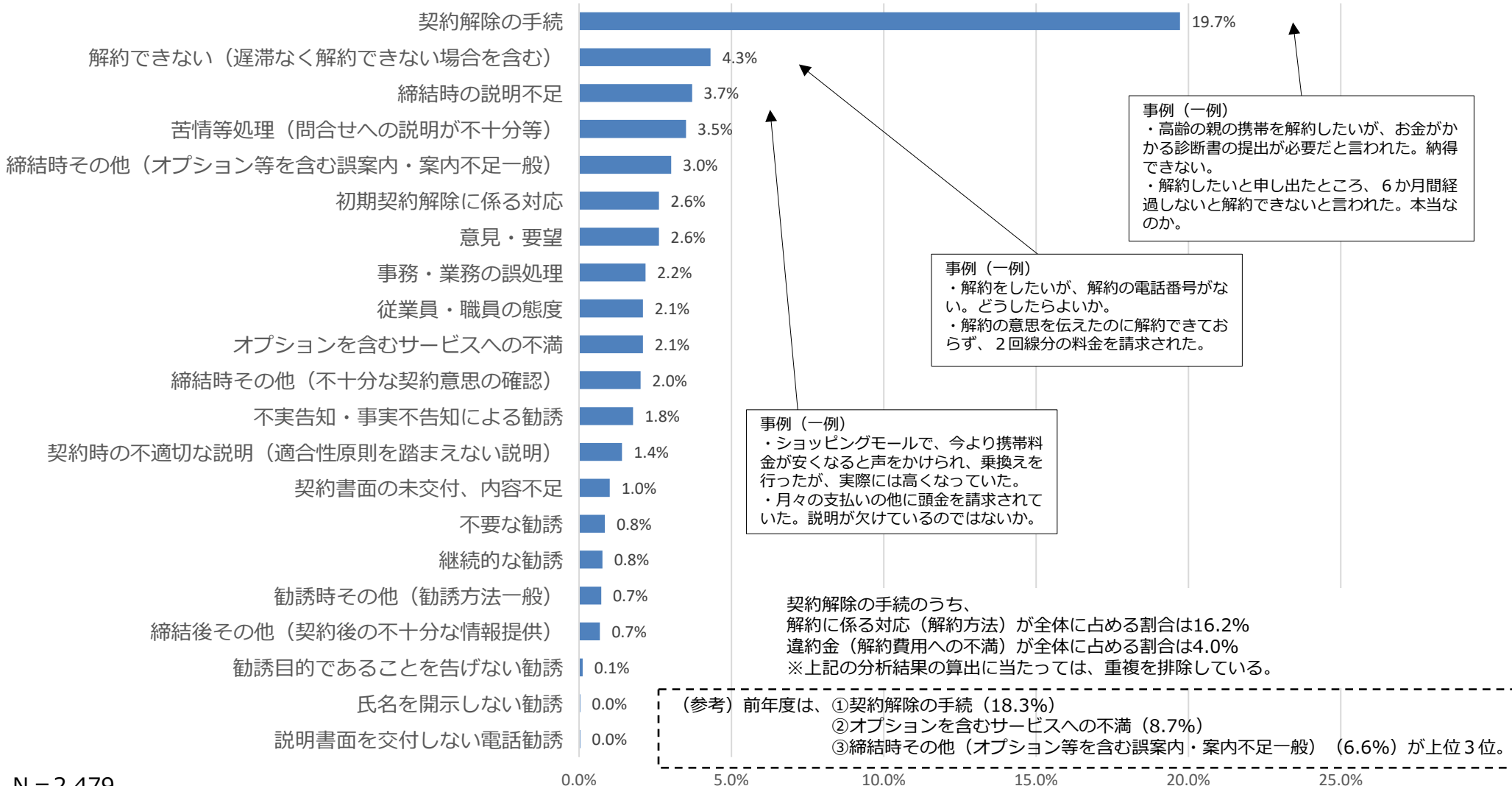


N = 2,479
 期間：2025.4～2025.9

MNO苦情相談状況(年代別)



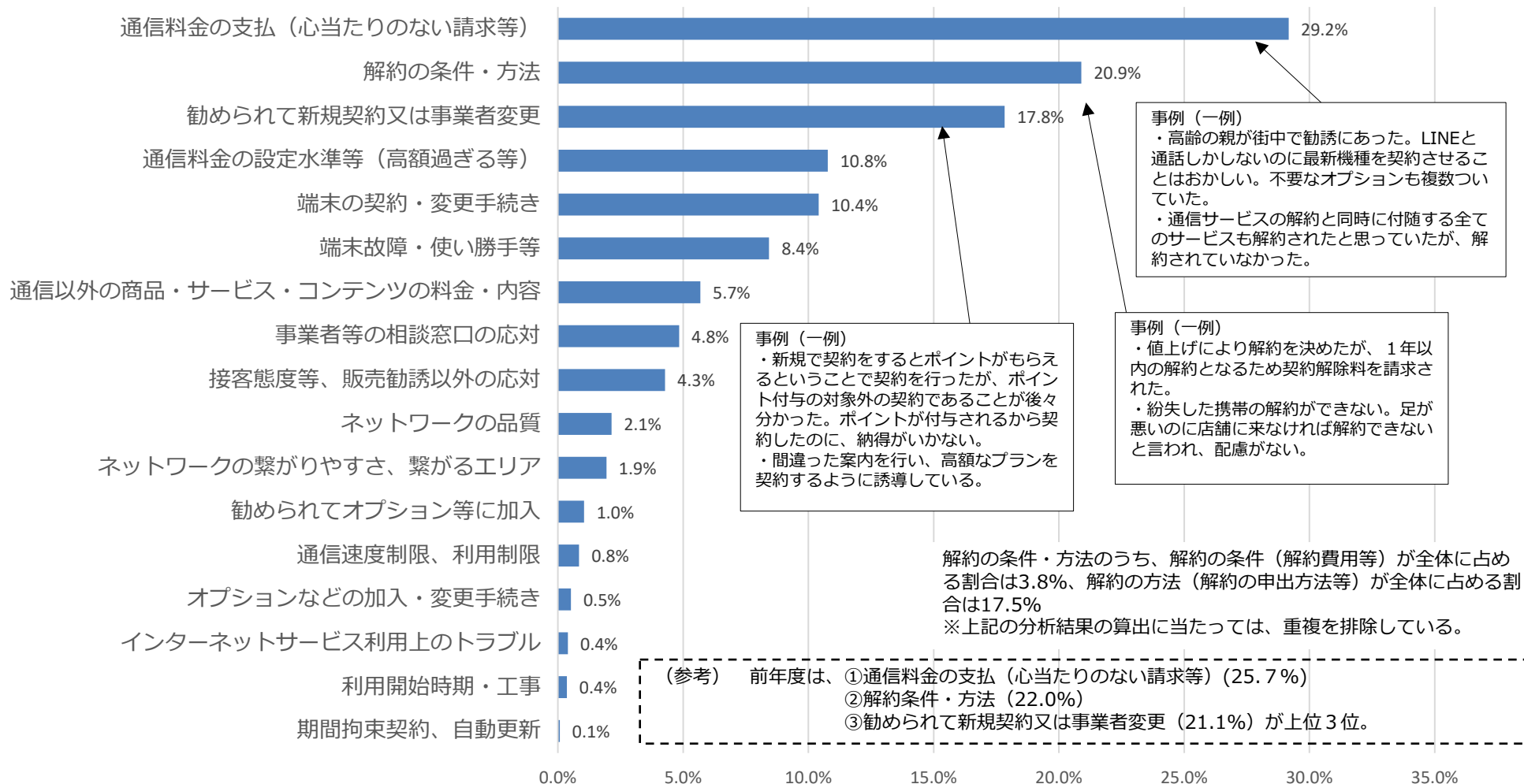
➤ 苦情相談の発生要因は「契約解除の手続き」の割合が19.7%と最も高く、次いで「解約できない(遅滞なく解約できない場合を含む)」(4.3%)、「締結時の説明不足」(3.7%)となっている。



N = 2,479
 期間：2025.4～2025.9

※ 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29.2%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」(20.9%)、「勧められて新規契約又は事業者変更」(17.8%)となっている。



N = 2,479
期間：2025.4～2025.9

※ 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・相談事例（法令に違反しているおそれがある電話勧誘の事例）>

① 高齢の両親がA事業者の代理店で契約を行った際、月間データ使用量はわずかであるにもかかわらず、割高な最上位のプランを契約させられました。両親は「より安いプランに変更したい」と希望しましたが、店員から「電話の電波が悪くなる」「入るエリアが限られる」「通信速度が遅くなる」「建物の中では電波が弱くなる」などと不安をあおられ、最上位のプランを選択するよう追い込まれました。さらに、光ファイバー・クレジットカード・動画配信など複数のサービスを抱き合わせで契約させられました。高齢者や弱者は「大手なら安心」と考えますが、その窓口で不当な勧誘が横行しています。

【説明義務（適合性の原則）】

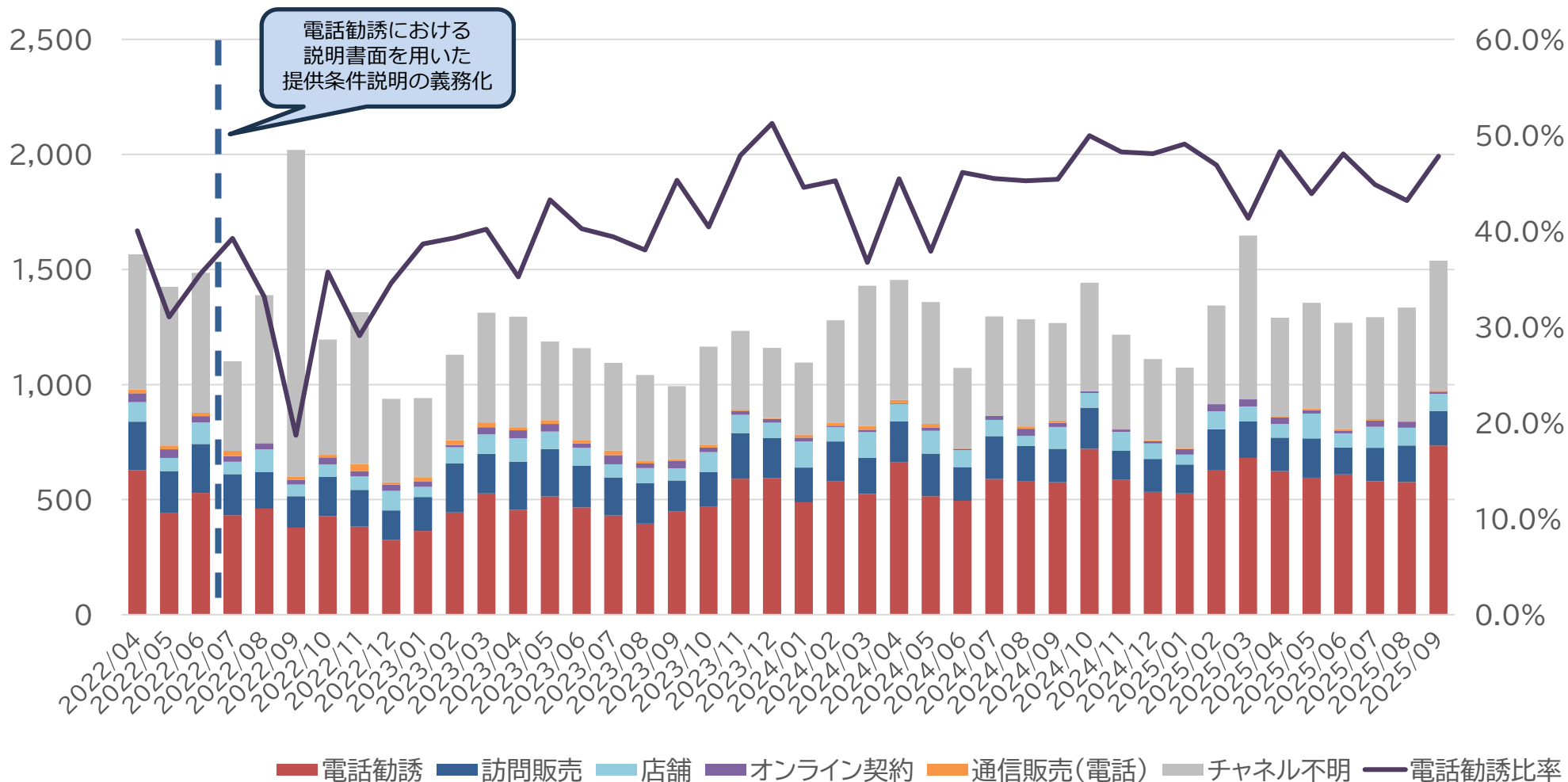
② 月々3,000円の料金から月々2,530円で新しい携帯電話が1円で契約できると聞いたのでB事業者に契約を変更した。B事業者から紙の契約書面はもらっていなかったため、契約書面が欲しいと伝えたところ、ウェブで見られると言われた。ウェブで契約したわけではないのに、契約書がウェブで見られると言われたのは納得できない。**【書面交付義務】**

③ C事業者の代理店で携帯電話の料金が安くなると勧誘され契約した。その後、1ヶ月後の請求金額が説明と違っていたので調べてもらったところ、C事業者本体の契約とサブブランドの契約が店の不手際で入れ違いになっていたため、違う金額になっていたと言われ、返金対応となった。さらに確認したところ、必要ないオプション契約があったり、契約の名義人が自分ではなく配偶者になっていた。代理店の対応も悪く、オプションや名義の件は対応されなかったため、別の代理店で契約変更した。**【説明義務】**

④ D事業者の回線を解約する際に、代理店スタッフから「短期解約ですよ、ブラックリストに載りますよ？」と通告を受けた。私が「そんな事をいっても良いのですか？」と聞くと、そのスタッフは「可能性をいっただけなので問題ない」という返答であった。これは解約の引き止めではないのか。**【禁止行為（解約阻止）】**

(参考)FTTHに関する苦情相談件数の推移

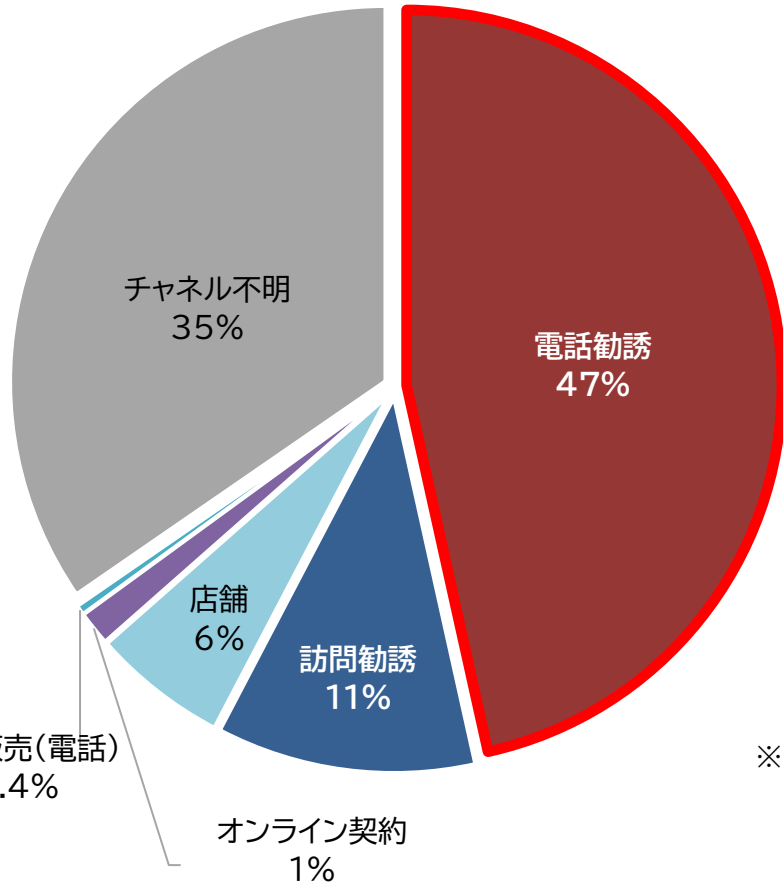
- FTTHに関する苦情相談をチャネル別に分析すると、件数・割合ともに電話勧誘が多い状況。
- 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明を義務化した2022年7月以降、一時的に件数が減少したものの、現在は概ね義務化以前の数値と変わらない状況が見受けられる。



※苦情相談全体の1/3を抽出して分析

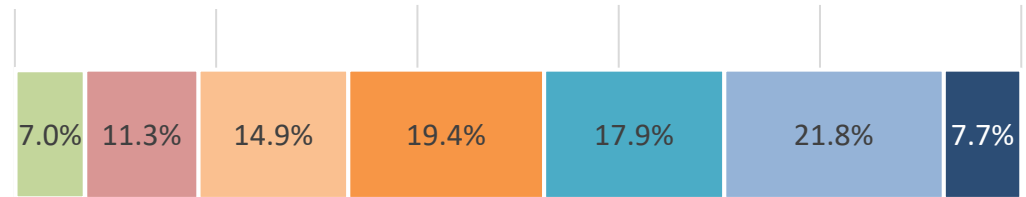
- 2025年上半期の苦情相談をチャンネル別にみると、電話勧誘に関するものは約47%と最も多い。
- 年代別で見ると、FTTH全体・電話勧誘関連ともに70代からの苦情相談の割合が最も高くなっている。

FTTH苦情相談状況(チャンネル別)

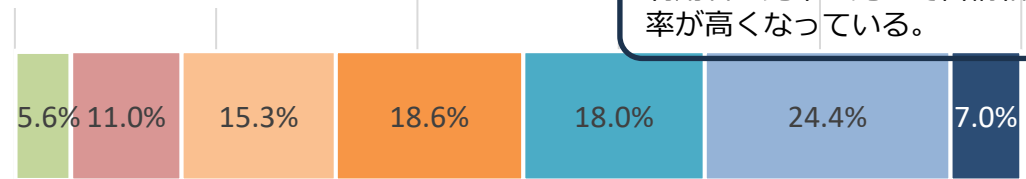


FTTH苦情相談状況 (年代別)

■ FTTH全体



■ 電話勧誘関連



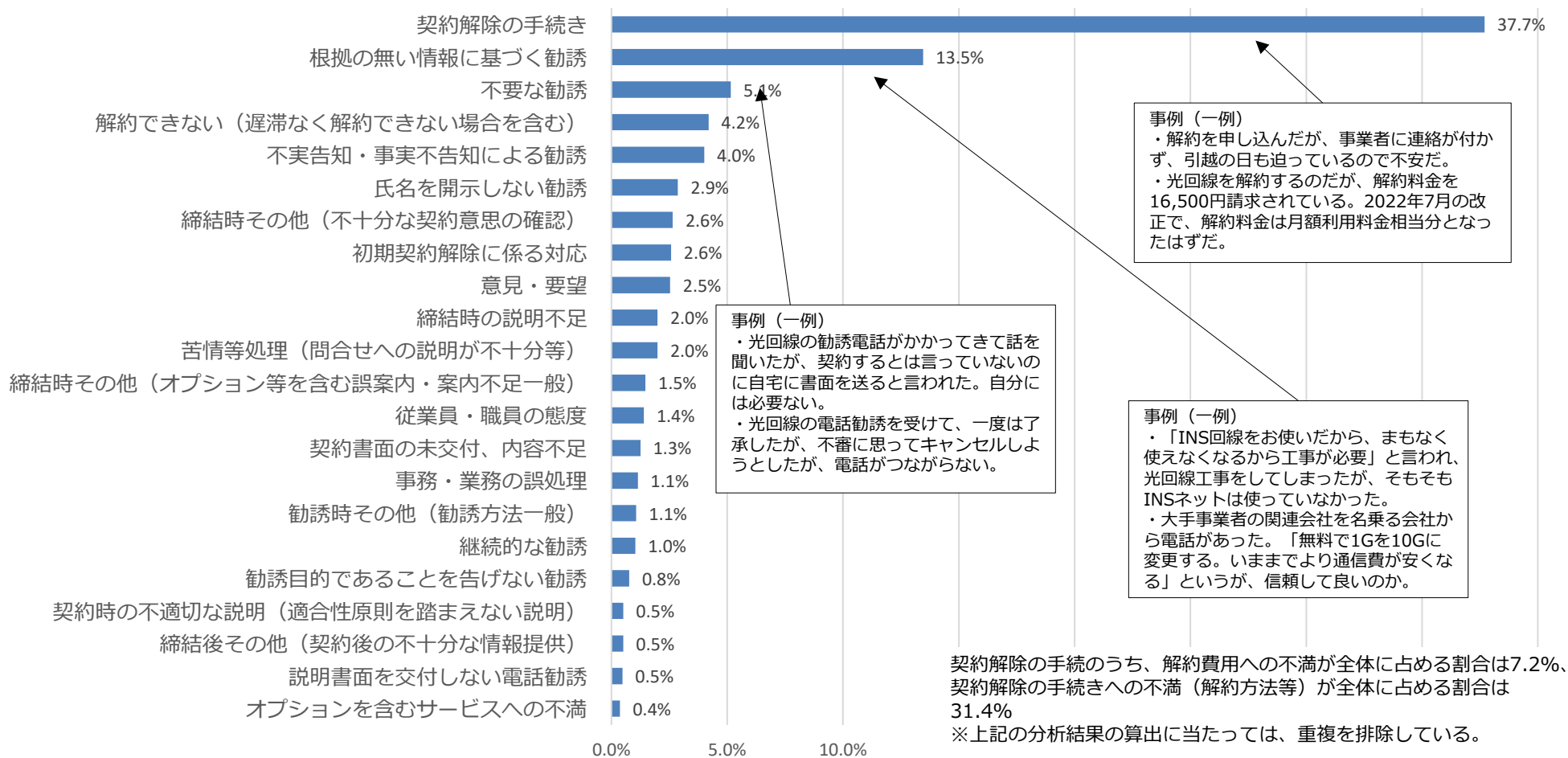
特に70歳代の高齢者について、利用者の比率に比べて苦情相談の比率が高くなっている。

(参考) 利用動向調査での比率※



※利用動向調査は10代が対象に含まれないため、「20代以下」は単に20代を指している。

- 苦情相談の発生要因は「契約解除の手続き」の割合が37.7%と最も高く、次いで「根拠の無い情報に基づく勧誘」(13.5%)、「不要な勧誘」(5.1%)となっている。

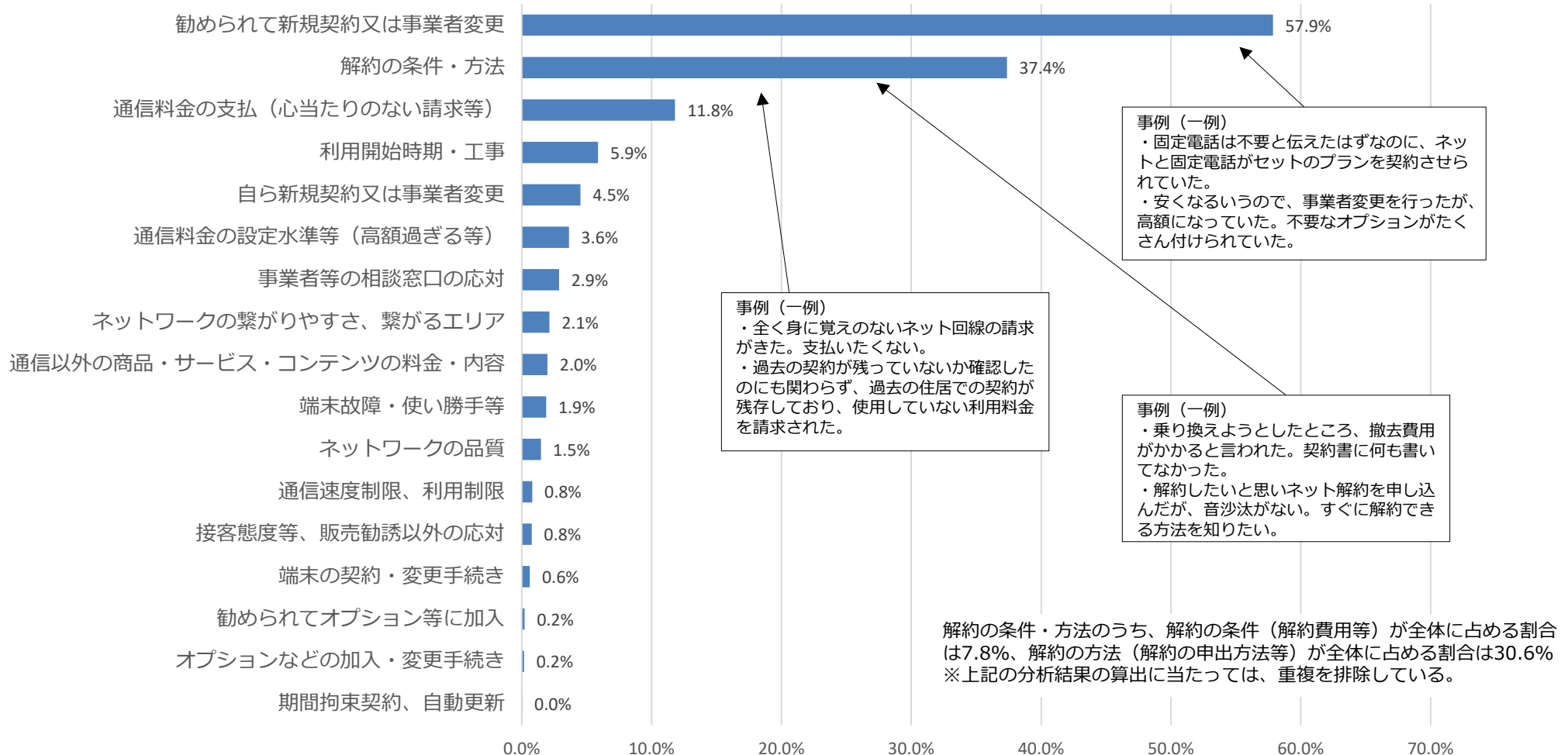


N = 2,719
期間 : 2025.4~2025.9

※ 「根拠の無い情報に基づく勧誘」は、令和6年度調査の「誤解を与える勧誘などの信用できない勧誘」から名称を変更したものの。

※ 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。

➤ 苦情相談の項目・観点別は「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が57.9%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」(37.4%)、「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。



事例(一例)
 ・固定電話は不要と伝えたはずなのに、ネットと固定電話がセットのプランを契約させられていた。
 ・安くなるというので、事業者変更を行ったが、高額になっていた。不要なオプションがたくさん付けられていた。

事例(一例)
 ・全く身に覚えのないネット回線の請求がきた。支払いたくない。
 ・過去の契約が残っていないか確認したのにも関わらず、過去の住居での契約が残存しており、使用していない利用料金を請求された。

事例(一例)
 ・乗り換えようとしたところ、撤去費用がかかると言われた。契約書に何も書いてなかった。
 ・解約したいと思いネット解約を申し込んだが、音沙汰がない。すぐに解約できる方法を知りたい。

解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は7.8%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は30.6%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N = 2,719
 期間 : 2025.4~2025.9

※ 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。

- ▶ 電気通信サービスの契約にあたり、電気通信事業者(その代理店も含む。)は、契約締結前に、サービスの提供条件の概要について、それを分かりやすく記載した書面を交付して説明する必要がある。
- ▶ 電話勧誘が行われている場合等において、**利用者が電話で意思表示をする際には、利用者の「求め」がない限り、書面を交付しての説明が必要**である(2022年の電気通信事業法施行規則改正(同年7月1日施行)により導入)。
- ▶ なお、利用者の求める理由が次の場合は「求め」があったものとはいえない。
 - ①「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付を求めないことを条件とした利益供与
 - ②電話による方法の利点のみ説明するといった電気通信事業者等の誘導に起因するもの

電話勧誘における契約までの流れ(典型例として想定されるもの)

- (1) 電話勧誘によりサービス内容を口頭で説明。
▼
- (2) 利用者が関心を示した場合、**利用者の了解を得て利用者宅に説明書面を送付**。
▼
- (3) 利用者のもとに書面が到着した後、改めて電話をかけ、利用者が書面を見ていることを確認しつつサービスの提供条件の概要を説明。
▼
- (4) 利用者がその提供条件に納得した場合、契約。