

令和7年度苦情相談の傾向分析の結果について

令和8年7月13日
事務局

対象期間等

2025年4月～2026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：69,320件（このうち、約1/3の22,579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）：57,380件^{※2}（このうち19,125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）：7,332件（このうち2,447件について分類・整理を実施）

③総務省（Web受付）：4,608件（このうち1,007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）

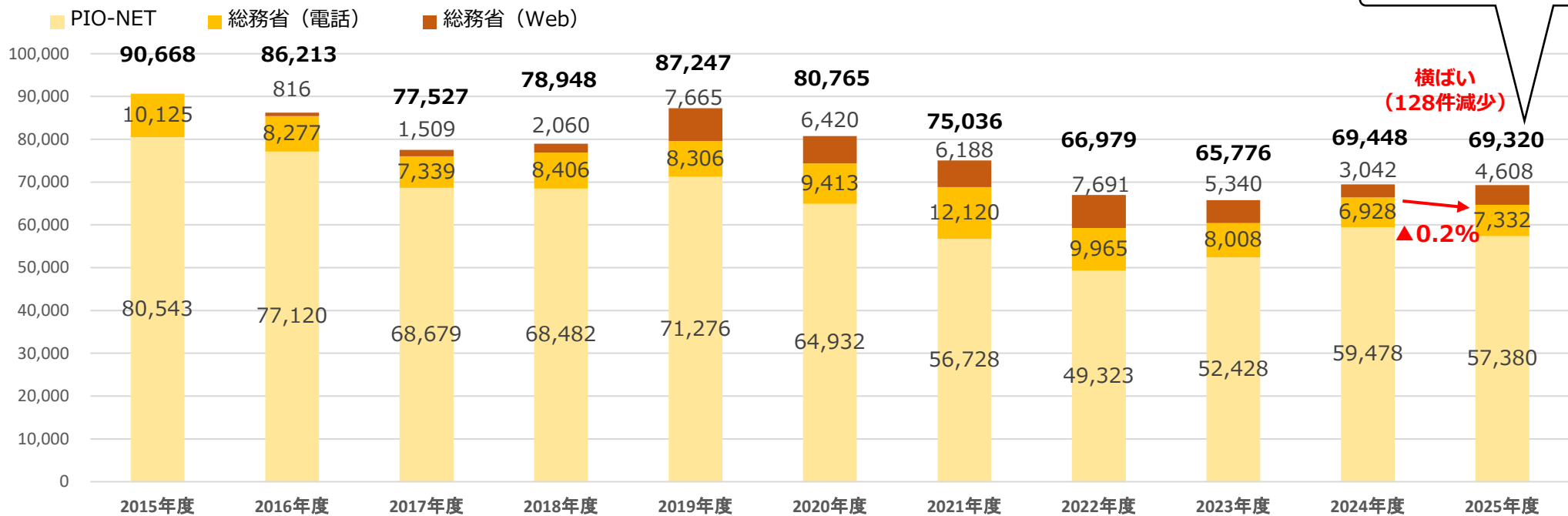
※1：事業者名をもとに判別。 ※2：実際には判別困難なものが多い。 ※3：概ね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

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

- 2025年度にPIO-NET及び総務省で受け付けた苦情相談件数は、69,320件と前年度からほぼ横ばいである。(前年度比▲0.2%)
- 総務省で受け付けた苦情相談件数は11,940件(同+19.7%)と増加している。一方で、PIO-NETで受け付けた苦情相談件数は57,380件(同▲3.5%)と減少している。

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)



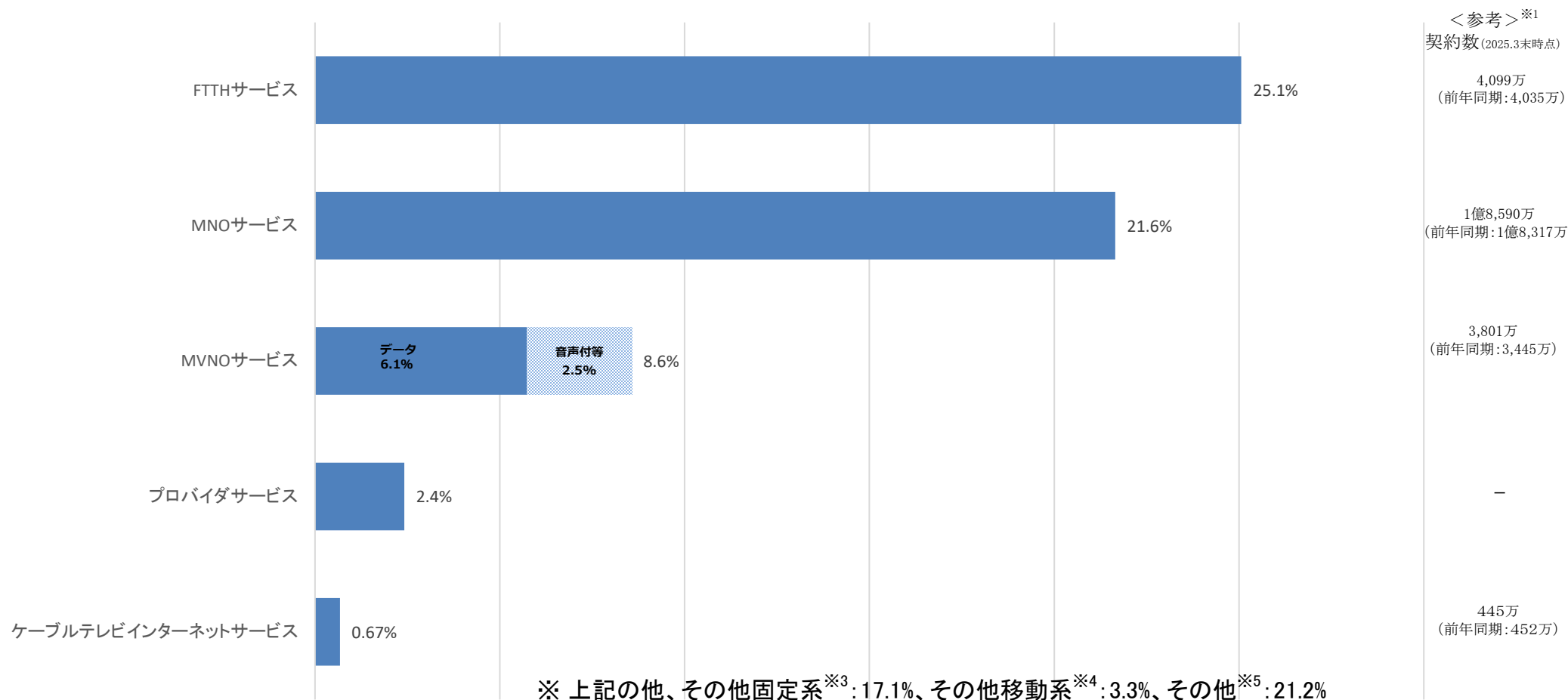
※1 PIO-NET登録分について、2015～2025年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。

※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。

2025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25.1%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（21.6%）、MVNOサービス（8.6%）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=22,579 期間: 2025.4～2026.3

※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。

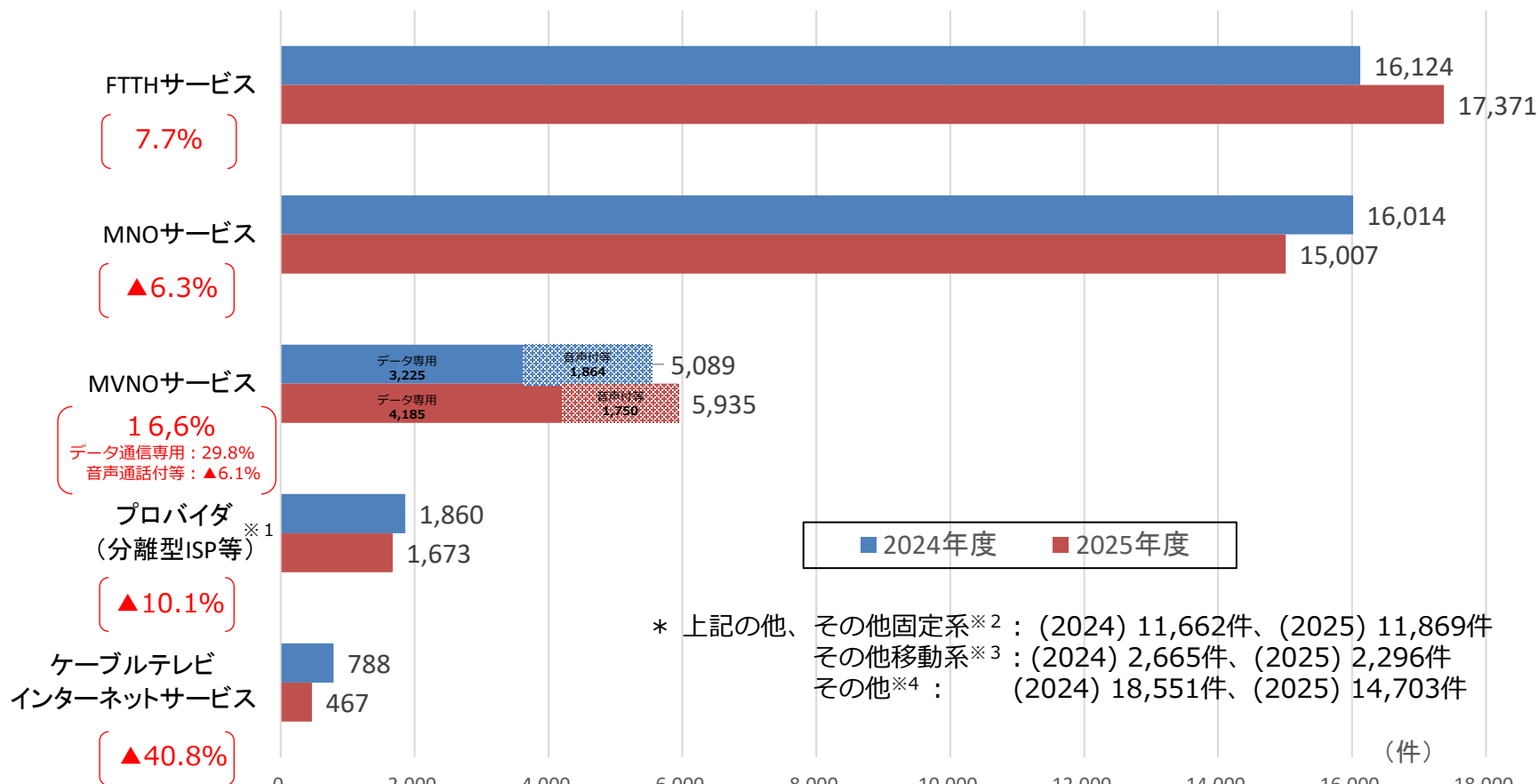
※4: 「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。

※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。

サービス種類別 2024・2025年度総量 比較

4

- 前年度と比較して、FTTHサービス及びMVNOサービスが増加している一方、MNOサービス、I S P 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減少している。



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(2025年度の分析結果)(概要)

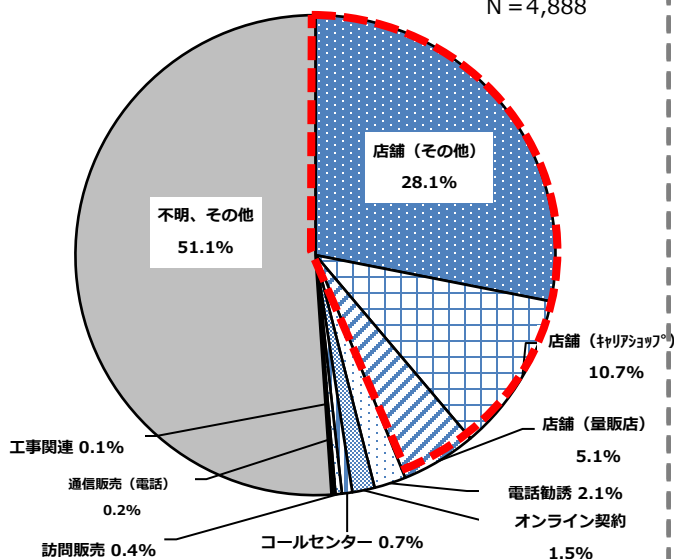
5

(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

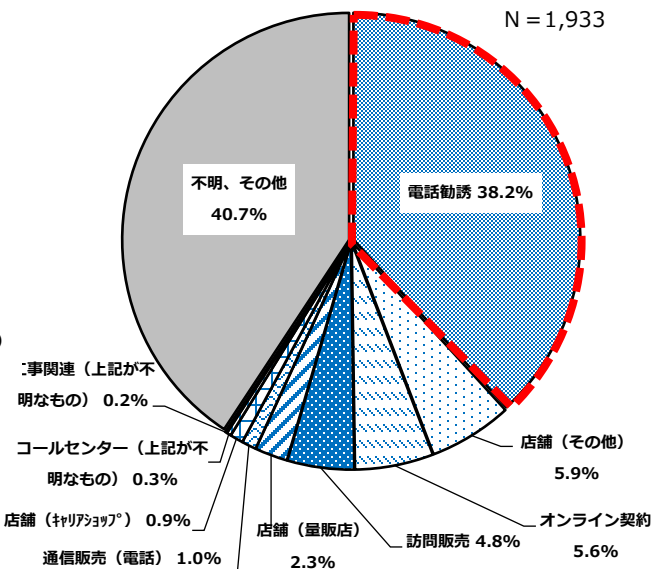
MNOサービス

N = 4,888



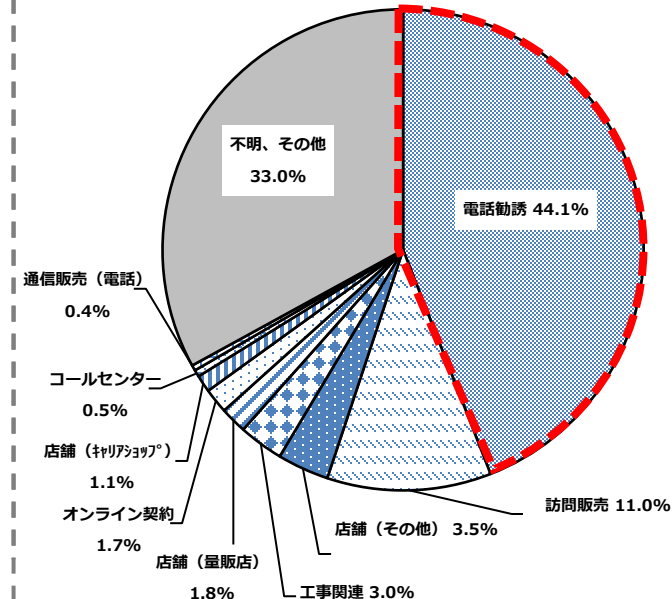
MVNOサービス

N = 1,933



FTTHサービス

N = 5,658



(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) 29.1%

例)・請求金額の内容を確認したところ、説明も受けていない店頭サポートのオプションが追加されていた。
・スマホを24回払いで購入した。もうすぐ24回目の支払いが済むのでこの先はもう支払いが無いと思っていたら、24ヶ月以降もその端末を使用するならば残債の支払いが必要だと言われた。

2. 解約の条件・方法 21.9%

例)・回線を完全に解約すると口頭で伝えていたのに、MNPを使用した解約となっていた。
・父親が亡くなったので携帯を解約をしたがお店の不手際で3ヶ月も請求が続いた。過払い分は返金して欲しいとお伝えしたが、カード払いの関係でできないと言われた。

3. 勧められて新規契約又は事業者変更 18.9%

例)・ポイントが付与されると思い契約したのに、ポイント付与の対象外と言われた。納得できない。

1. 勧められて新規契約又は事業者変更 45.3%

例)・勧誘を受け、事業者変更を行おうとしたところ、乗り換え先事業者から、乗り換え元の事業者との契約は解約しておくと言われた。実際は解約されていなかった。(音声通話付等)
・無料で付けると言われたポケットWi-Fiが実際は高額な割賦販売契約となっていた。(データ通信専用)

2. 解約の条件・方法 44.4%

例)・新しい端末は4Gが使用できない旨の説明がなかった。解約を申し出たところ、解約手数料が3,300円かかると言われた。納得できない。(音声通話付等)
・申込みをして決済までされているが、使用できないし、解約もできない。(データ通信専用)

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 23.7%

例)・無制限プランを使用していたら、急に請求金額が増えた。ある条件に該当すると低額外の料金が発生するとのことだった。契約時に説明もされていない(音声通話付等)

1. 勧められて新規契約又は事業者変更 55.3%

例)・光回線の電話勧誘があり、今使用している回線よりも高速化できると言われ契約した。しかし、開通後、ほとんどつながらない状態であった。
・自宅に光回線の工事が入るといって訪問販売があった。工事に必要な書類といわれ重要事項の説明も一切なく契約書にサインさせられた。

2. 解約の条件・方法 37.7%

例)・解約の電話をして「担当者から折り返す」と言われたが、一向に電話が来ない。こちらから電話しても同じ回答であり、折り返しが無く解約ができない。
・webから解約できると案内されたが、解約サイトまで開けず、コールセンターに電話してもオペレーターに繋がらない。

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 13.3%

例)・1年前に解約して、回線機器も返却したにもかかわらず、ずっと請求書が届く。

MNO（2025年度）

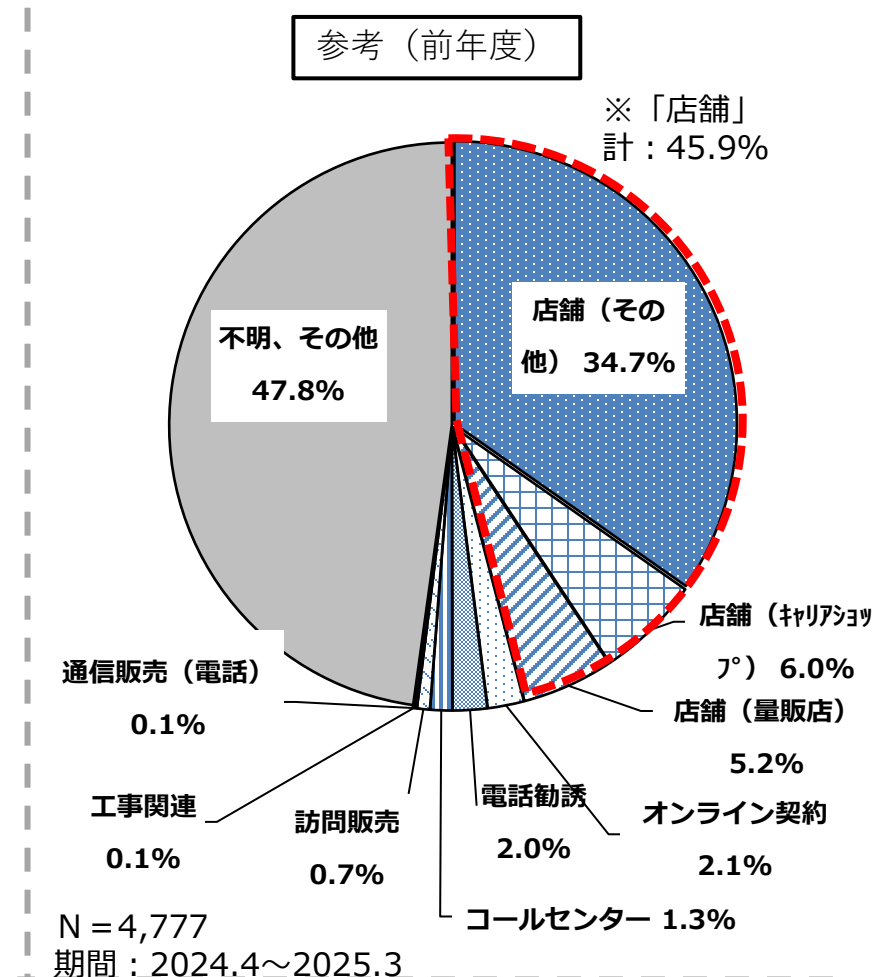
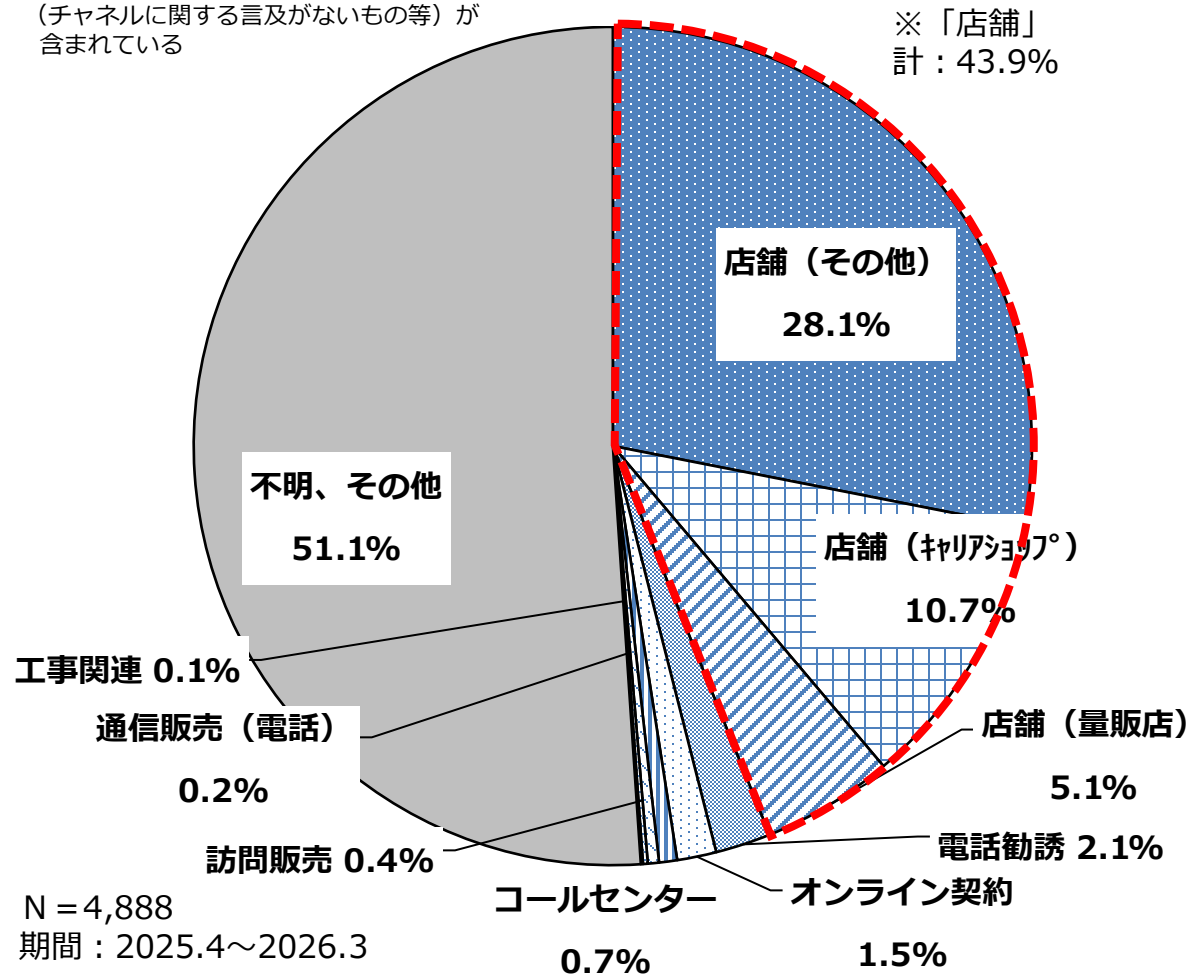
苦情相談の要因となったチャネル【MNO】

7

- 苦情相談の要因となったチャネルは、「店舗」の割合が43.9%と最も高く、次いで「電話勧誘」（2.1%）、「オンライン契約」（1.5%）となっている。
- 前年度との比較では、「店舗」の割合が2.0ポイント減少、「オンライン契約」の割合が0.6ポイント減少した。

(注)

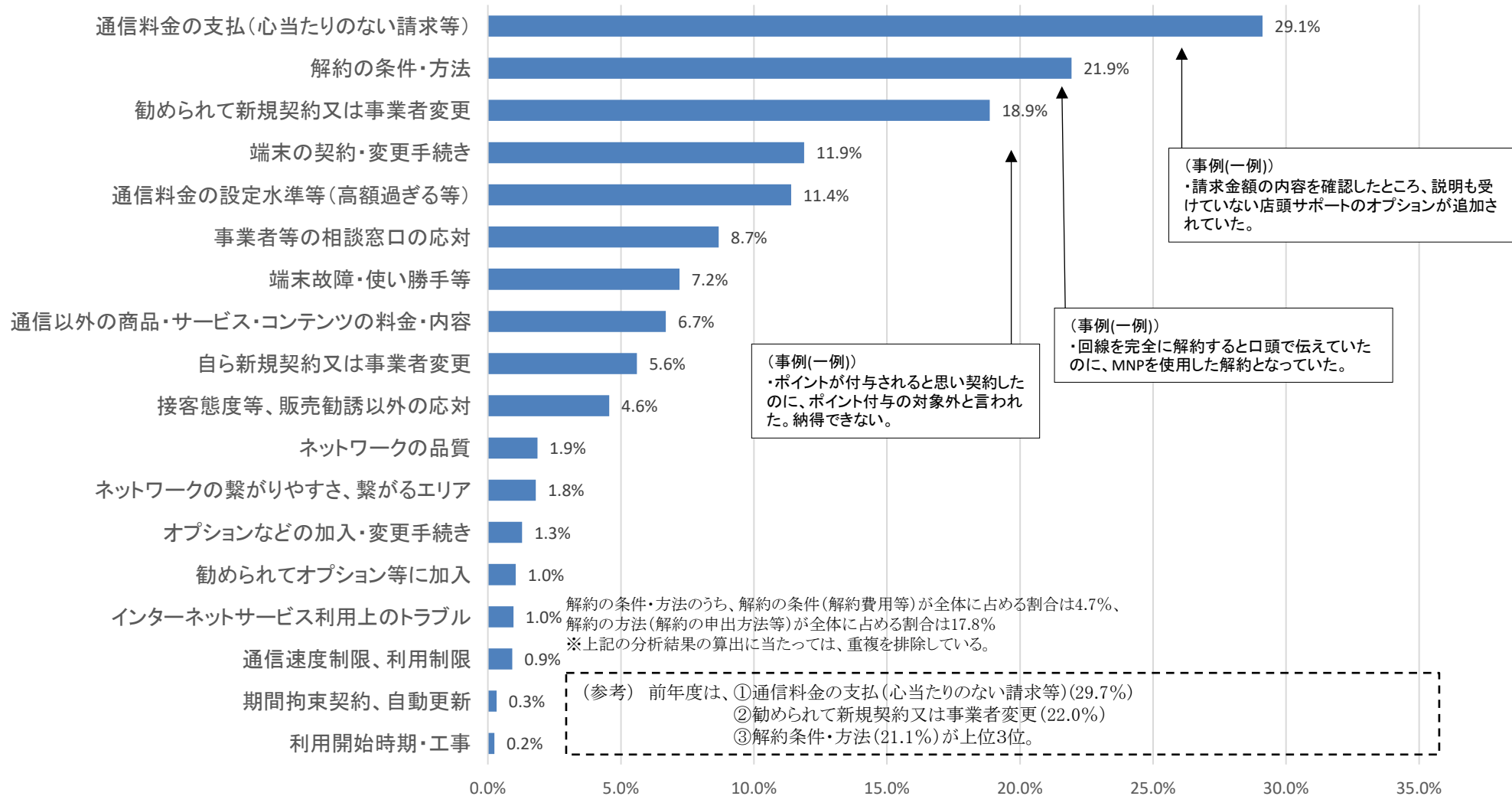
「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている



苦情相談の項目・観点【MNO】

8

- 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29.1%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」（21.9%）、「勧められて新規契約又は事業者変更」（18.9%）となっている。

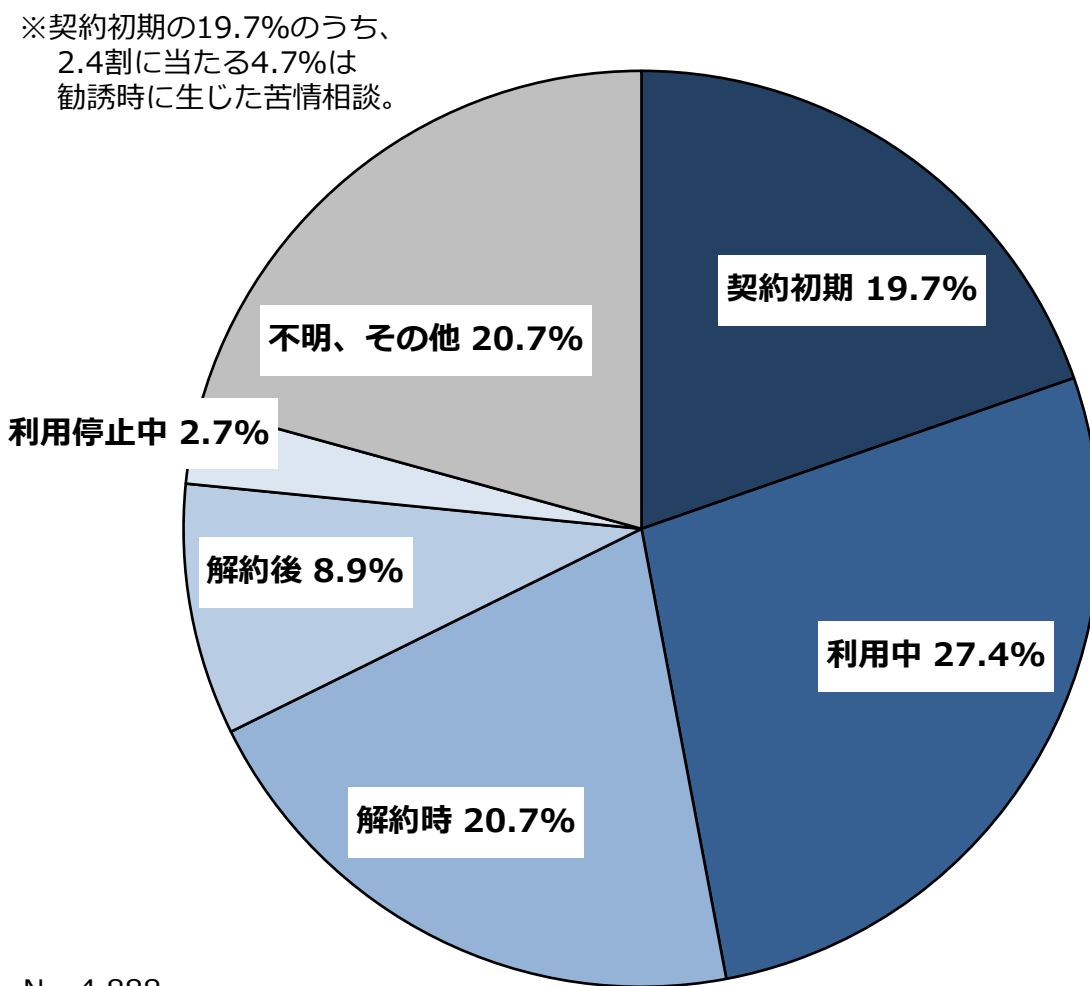


N = 4,888
期間：2025.4～2026.3

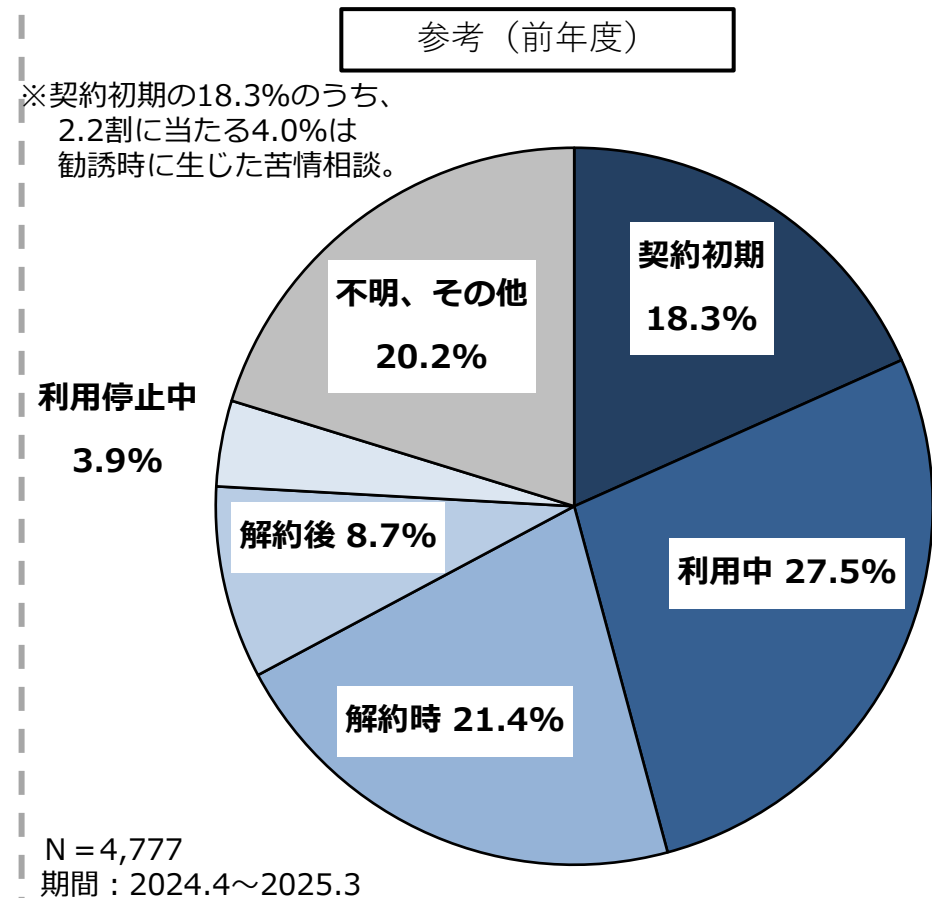
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

発生時期等【MNO】

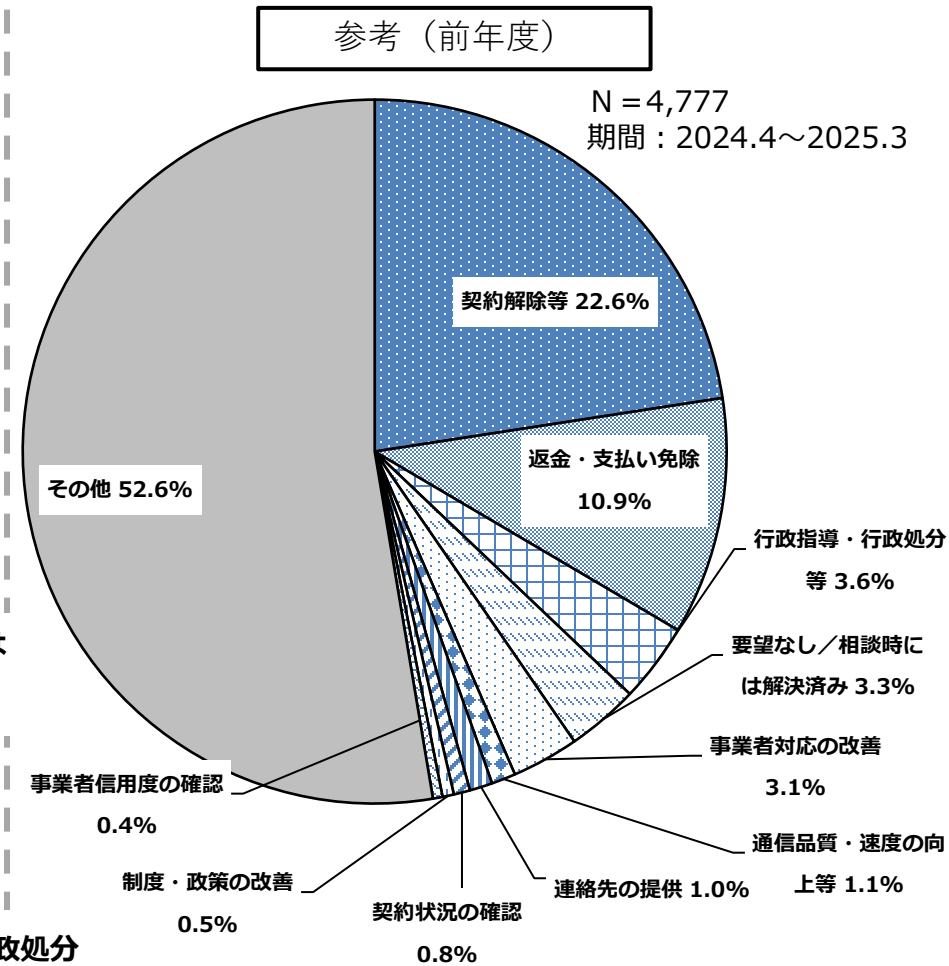
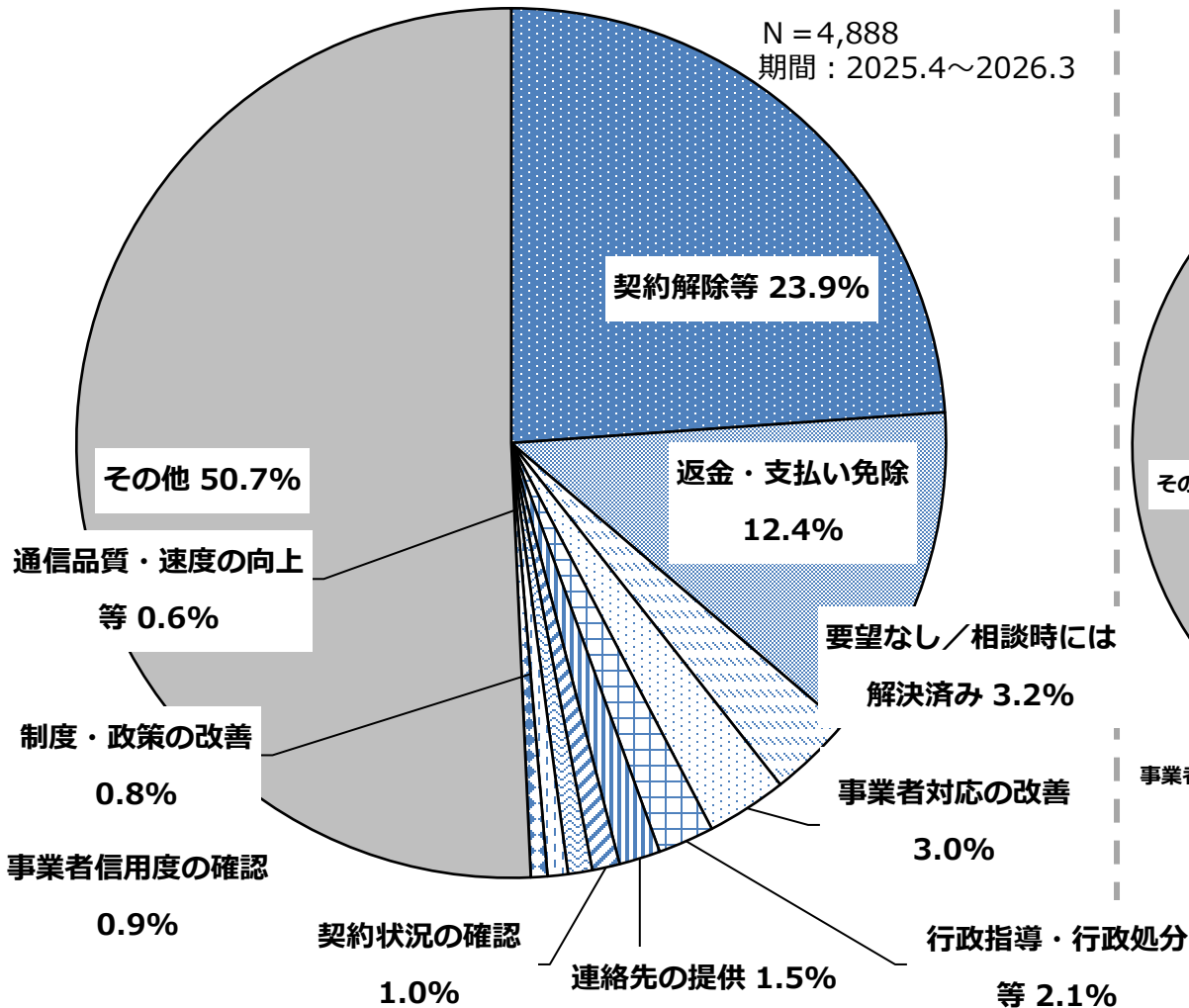
- 苦情相談の発生時期は、「利用中」の割合が27.4%と最も高く、次いで「解約時」（20.7%）、「契約初期」（19.7%）となっている。
- 前年度との比較では、「契約初期」の割合が1.4ポイント増加し、「解約時」が0.7ポイント減少している。



N = 4,888
期間：2025.4～2026.3



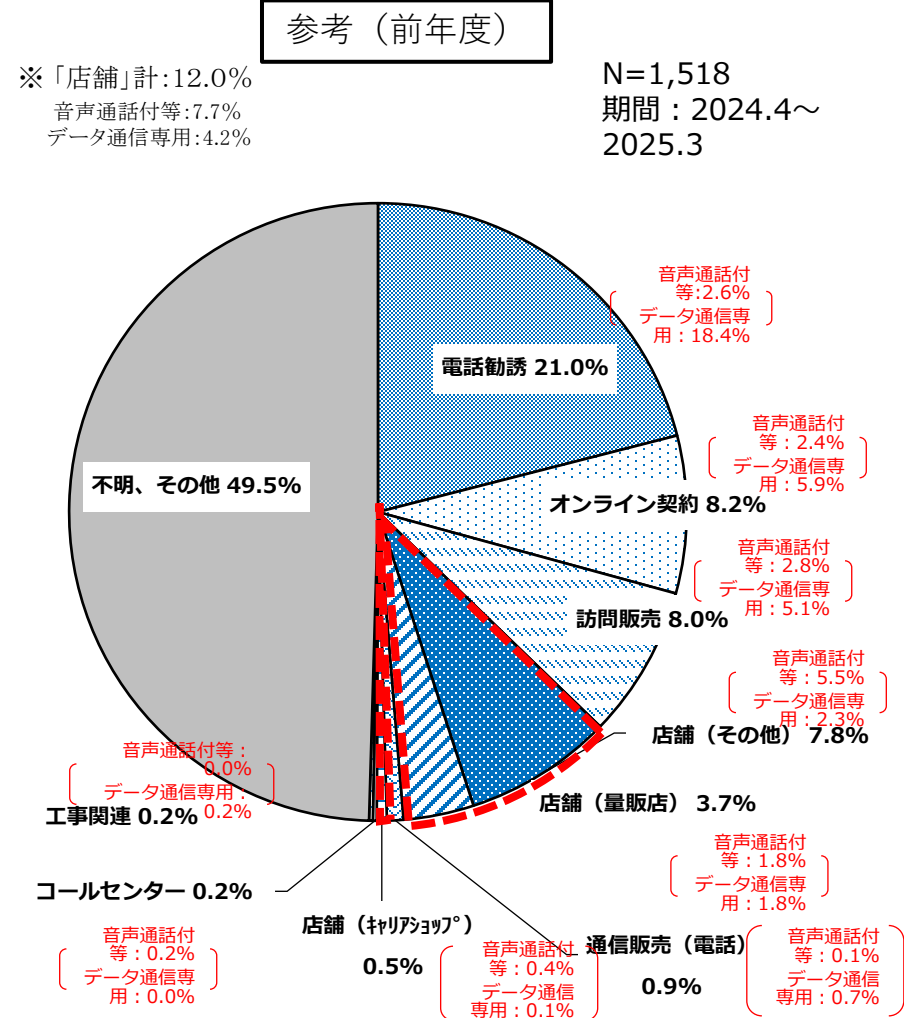
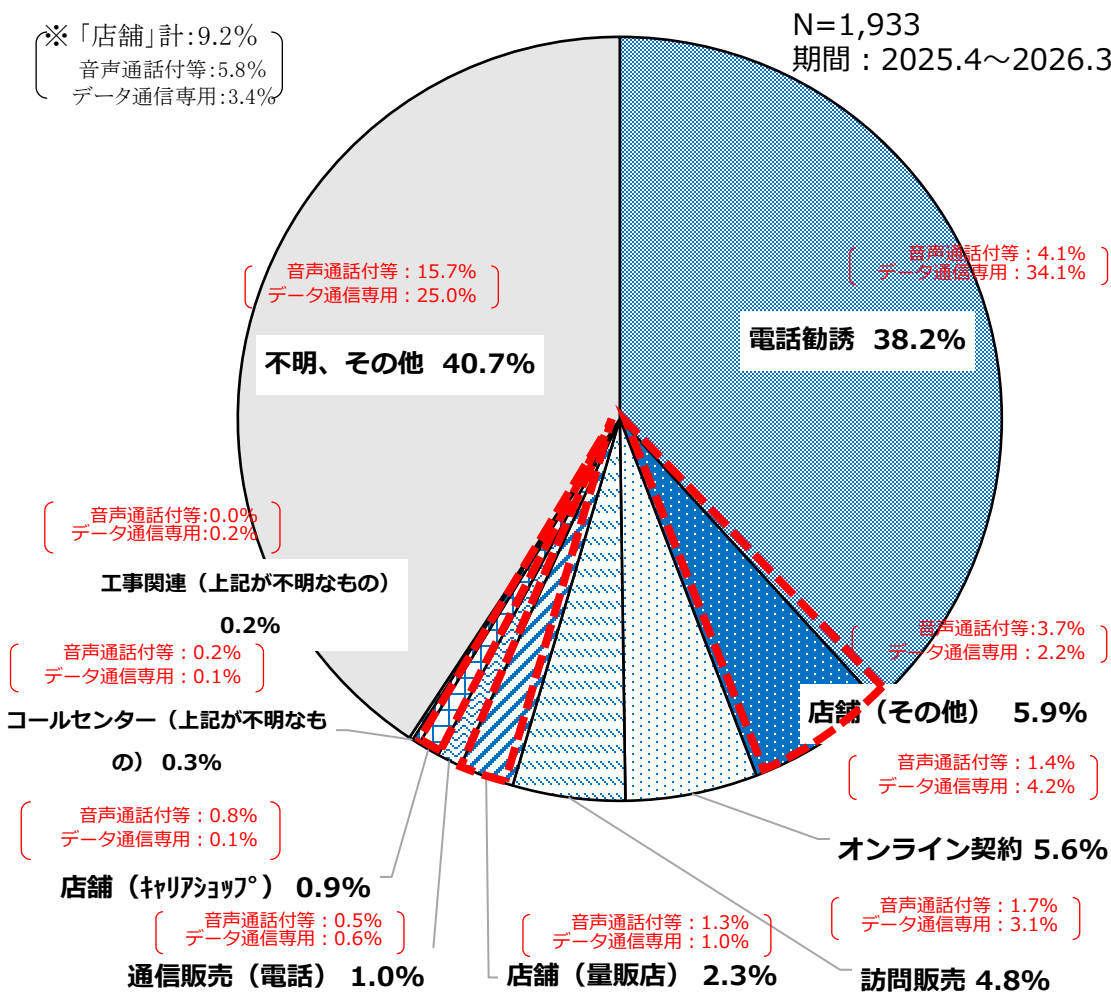
- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が23.9%と最も高く、「返金・支払い免除」（12.4%）、「要望なし/相談時には解決済み」（3.2%）となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」が1.3ポイント増加し、「返金・支払い免除」が1.5ポイント増加している。



M V N O (2025年度)

苦情相談の要因となったチャネル【MVNO】

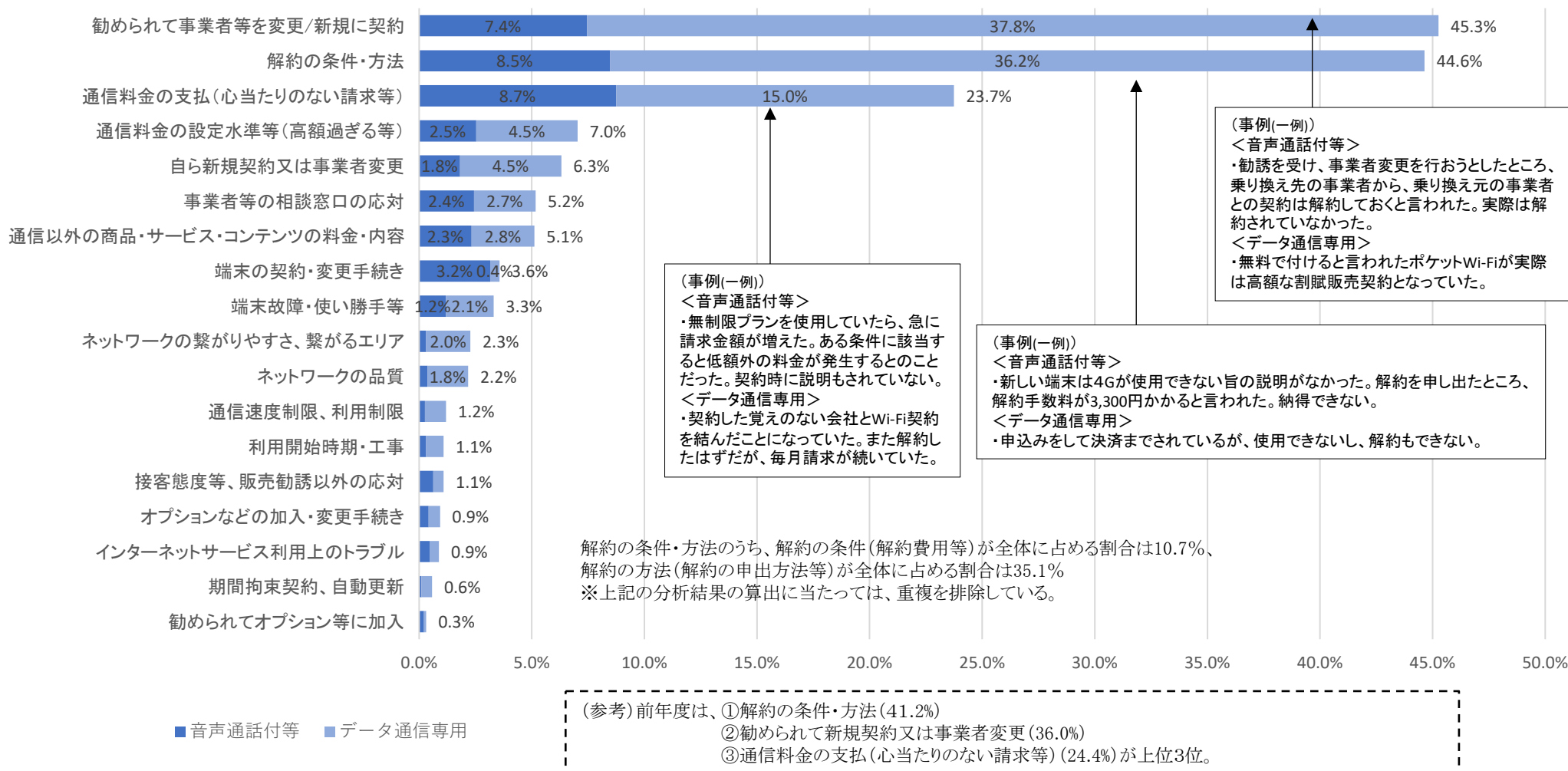
- 苦情相談の要因となったチャネルは、「電話勧誘」の割合が38.2%と最も高く、次いで「店舗」（9.2%）、「オンライン契約」（5.6%）、「訪問販売」（4.8%）となっている。
- 前年度との比較では、「電話勧誘」の割合が17.2ポイント増加した一方で、「店舗」の割合が2.8ポイント、「オンライン契約」の割合が2.6ポイント減少した。



（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、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が45.3%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」（44.6%）、「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」（23.7%）となっている。
- 苦情件数の比率と比較すると、「通信料金の設定水準等（高額過ぎる等）」「通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容」といった項目で音声通話等の苦情比率が高いことが伺える。



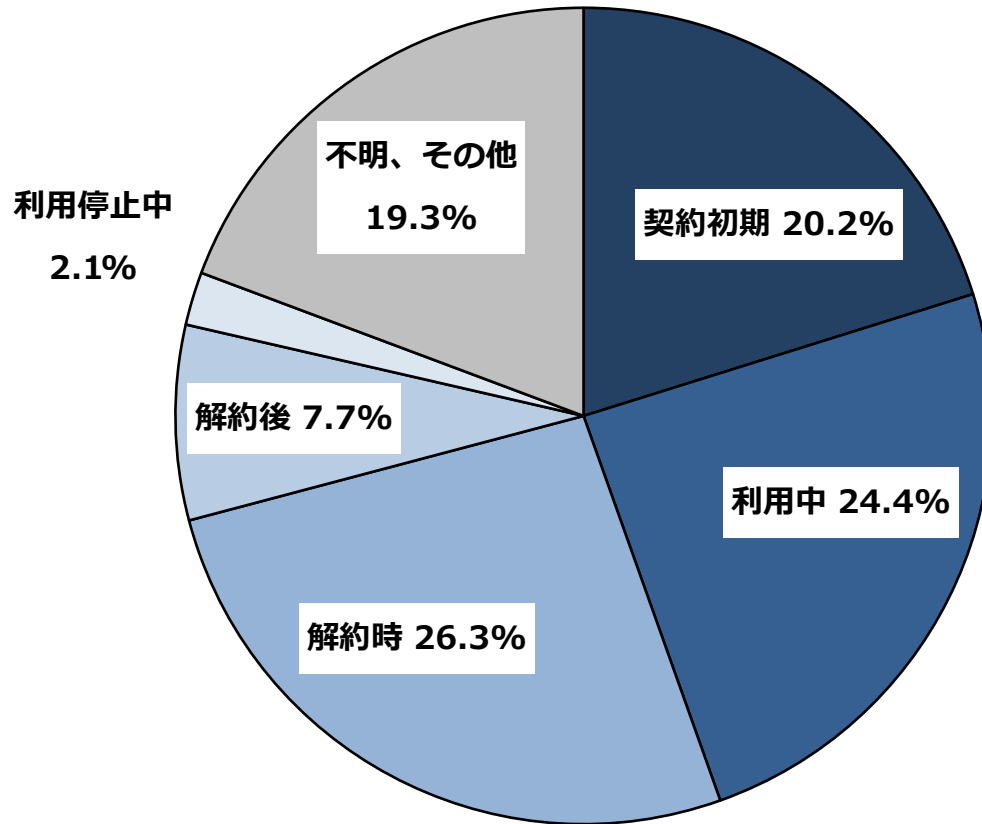
N=1,933
 期間：2025.4～2026.3

※ 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。

発生時期等【MVNO(音声通話付等)】

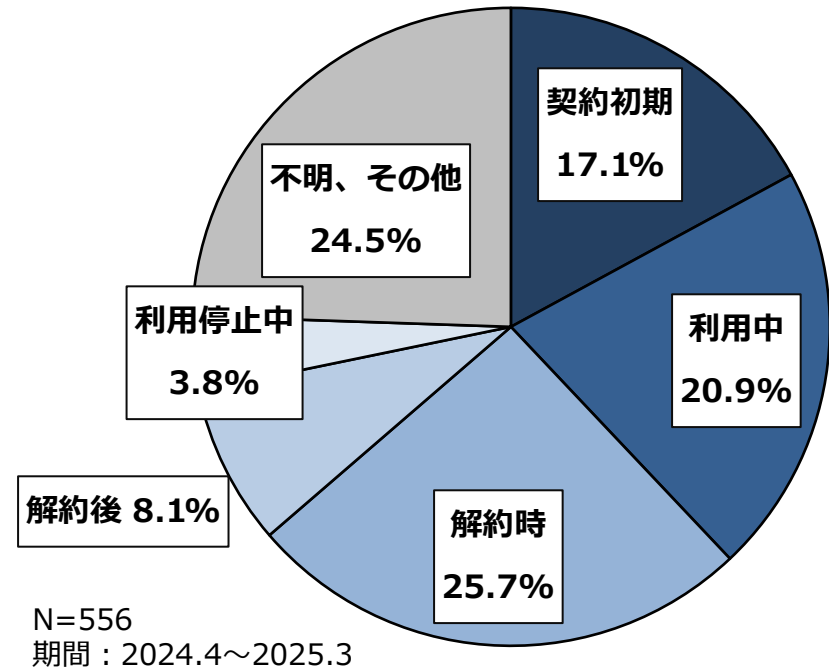
14

- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が26.3%と最も高く、次いで「利用中」(24.4%)、「契約初期」(20.2%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約初期」の割合が3.1ポイント増加し、「利用中」の割合が3.5ポイント増加した。



N=570
期間：2025.4~2026.3

参考（前年度）

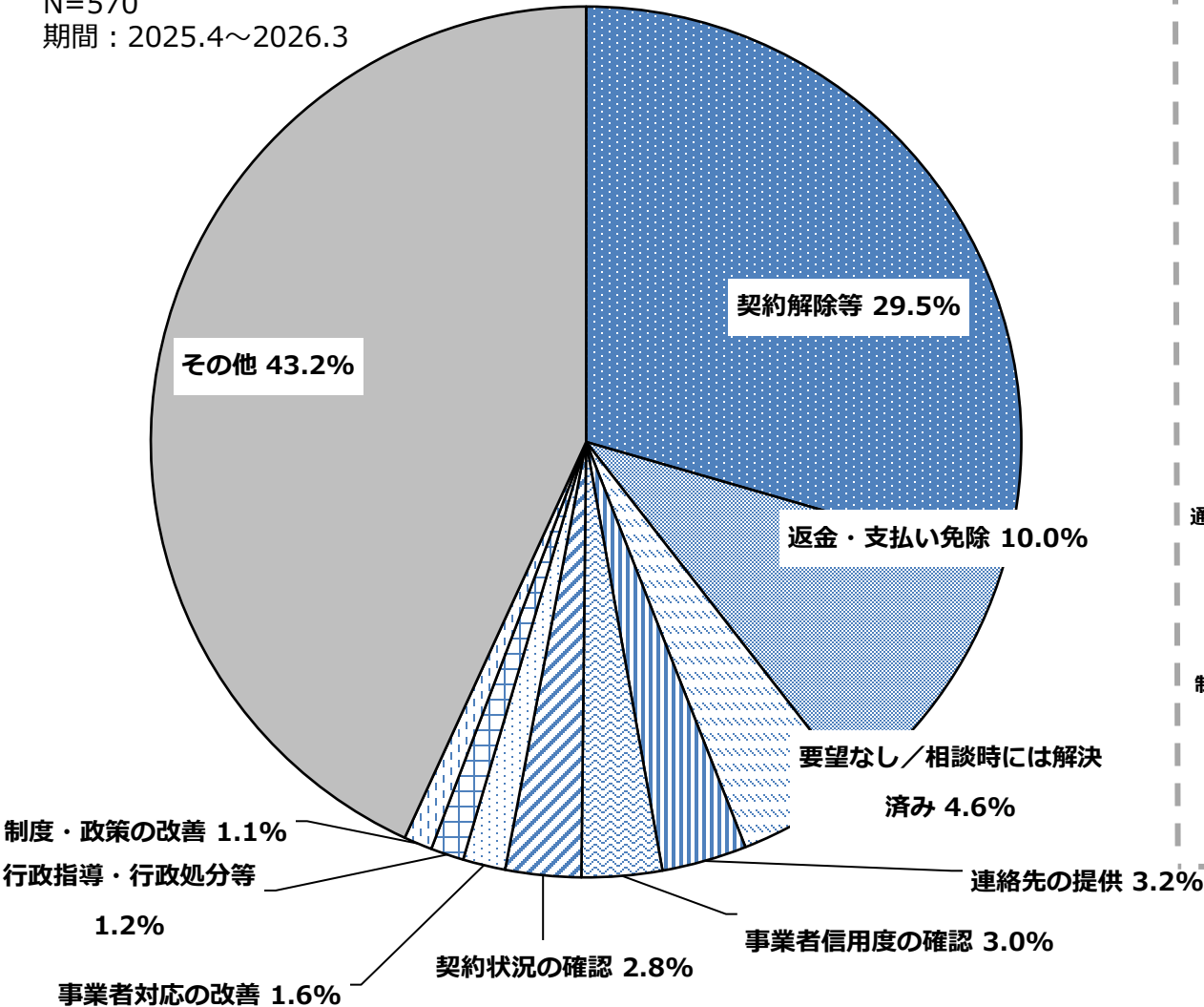


要望内容【MVNO(音声通話付等)】

15

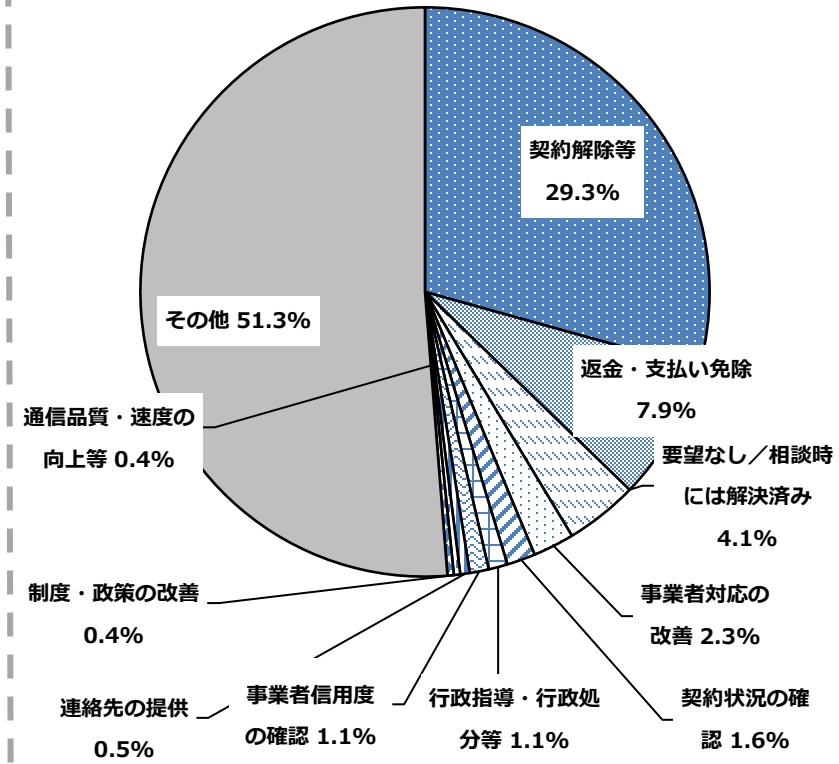
- 苦情相談での要望内容の割合は、「契約解除等」が29.5%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(10.0%)、「要望なし／相談時には解決済み」(4.6%)となっている。
- 前年度との比較では、「返金・支払い免除」が2.1ポイントと増加し、「連絡先の提供」が2.7ポイント増加した。

N=570
期間：2025.4～2026.3



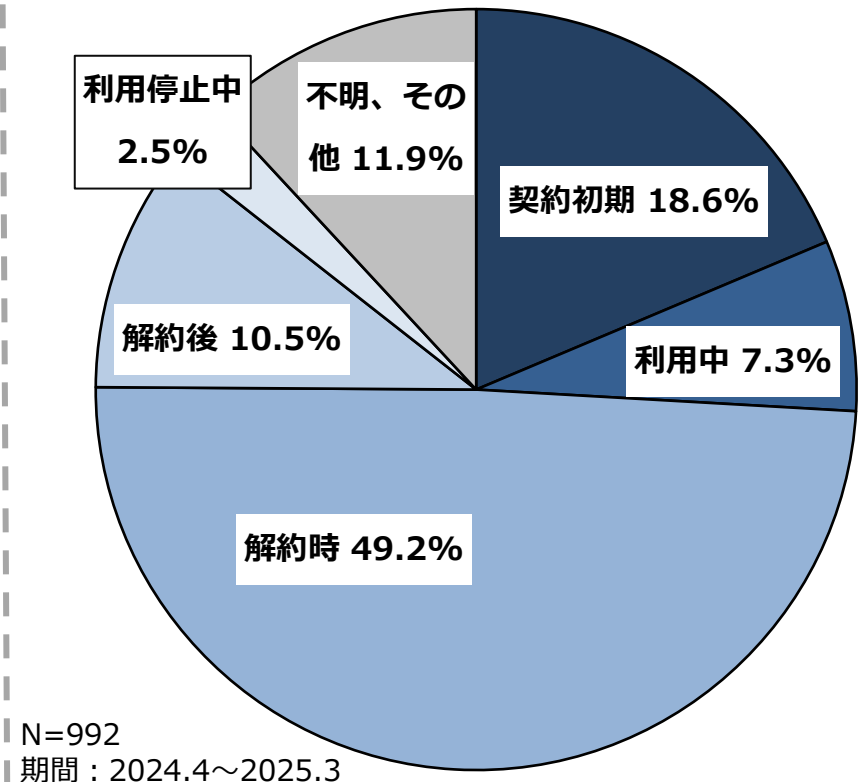
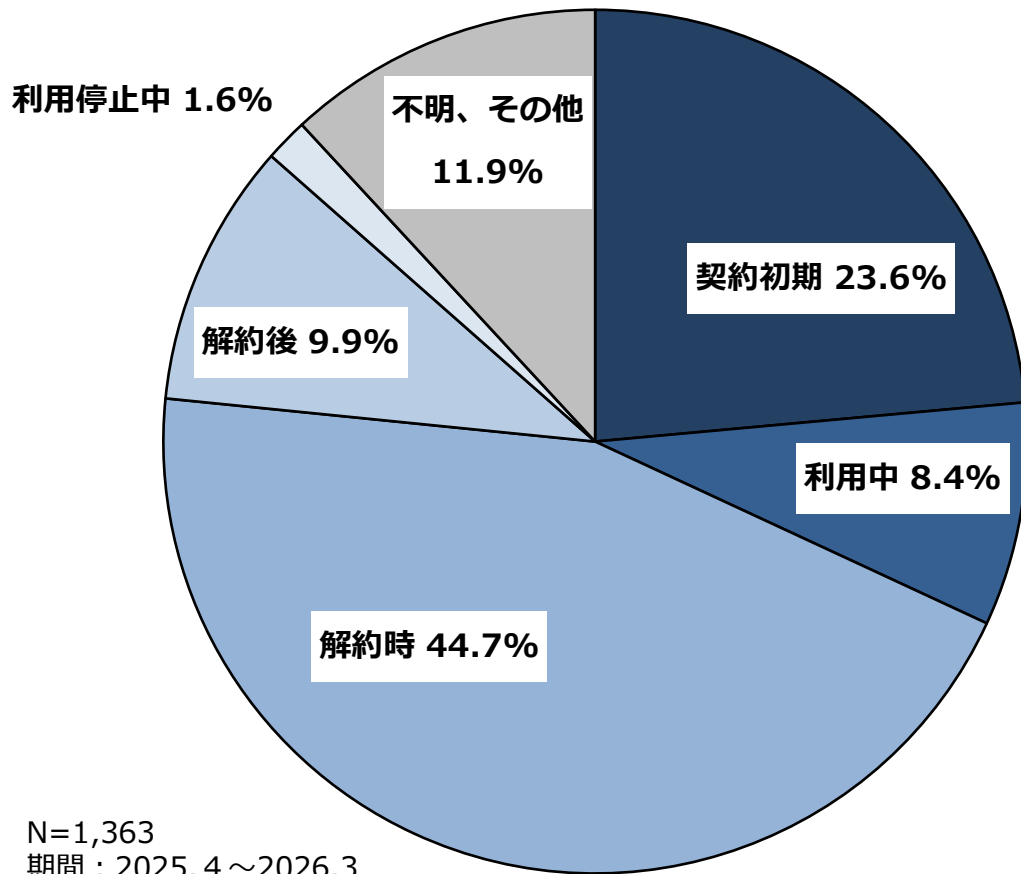
参考（前年度）

N=556
期間：2024.4～2025.3



- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が44.7%と最も高く、次いで「契約初期」(23.6%)、「解約時」(9.9%)となっている。
- 前年度との比較では、「解約時」の割合が4.5ポイント減少した一方、「契約初期」の割合は5.0ポイント増加している。

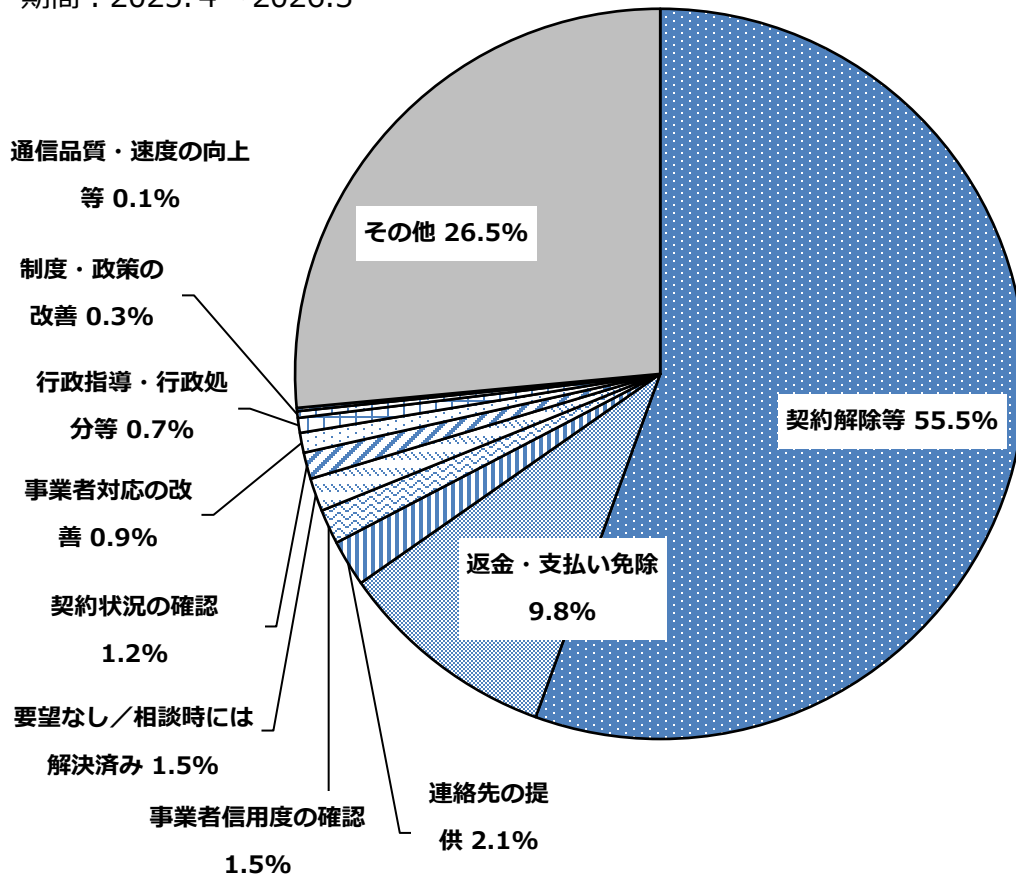
参考(前年度)



要望内容【MVNO(データ通信専用)】

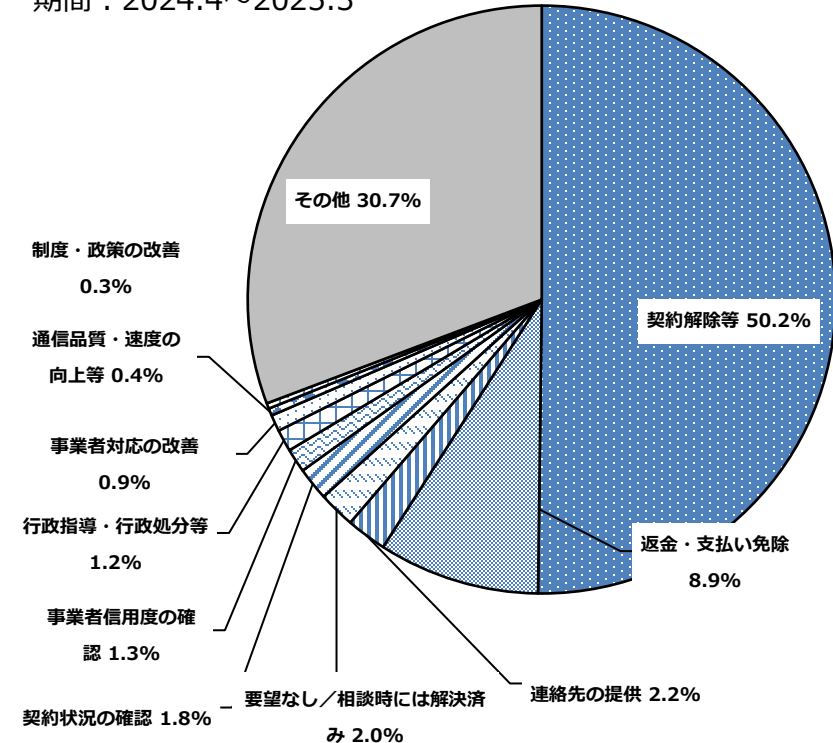
- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が55.5%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(9.8%)、「連絡先の提供」(2.1%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」の割合が5.3ポイント減少し、「返金・支払い免除」の割合が0.9ポイント増加した。
- 音声通話付との比較では、データ通信専用では、「契約解除等」の占める割合が26.0ポイント高い。

N=1,363
期間：2025.4～2026.3



参考（前年度）

N=992
期間：2024.4～2025.3

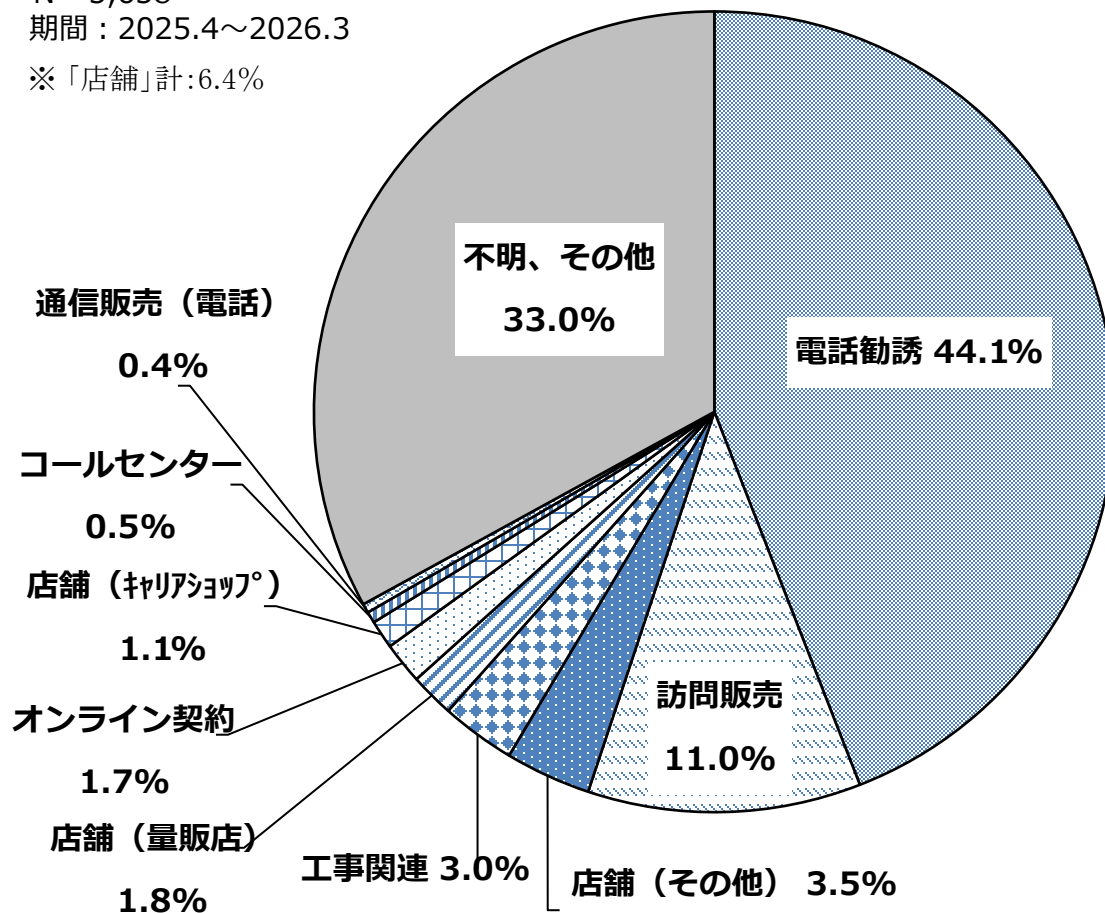


F T T H (2025年度)

苦情相談の要因となったチャネル【FTTH】

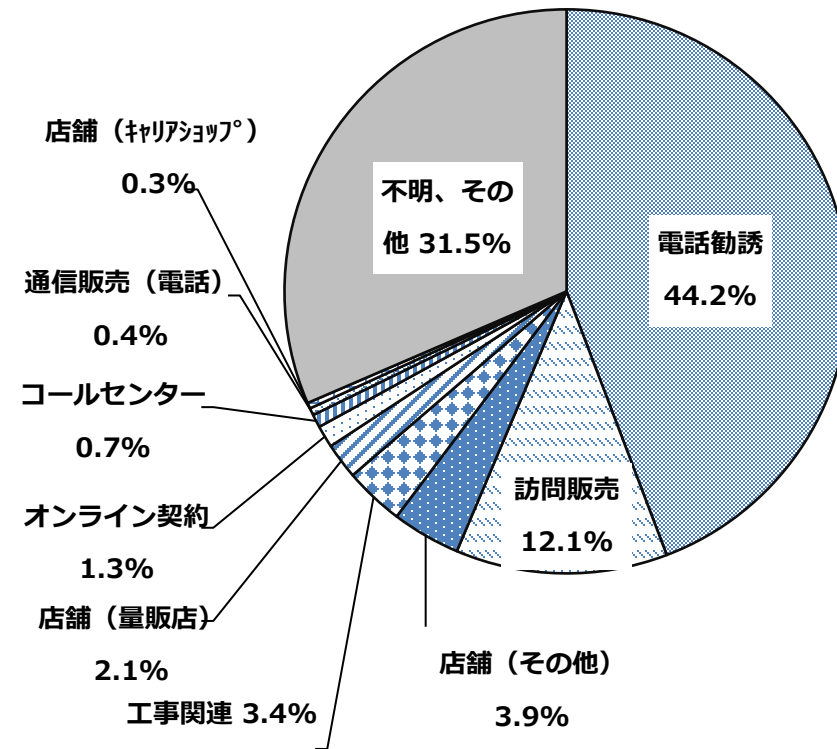
- 苦情相談の要因となったチャネルは「電話勧誘」の割合が44.1%と最も高く、次いで「訪問販売」11.0%、「店舗(その他)」3.5%となっている。
- 前年度との比較では、「電話勧誘」の割合が0.1ポイント、「訪問販売」が1.1ポイント減少している。

N = 5,658
期間：2025.4～2026.3
※「店舗」計:6.4%



N = 4,810
期間：2024.4～2025.3

参考（前年度）

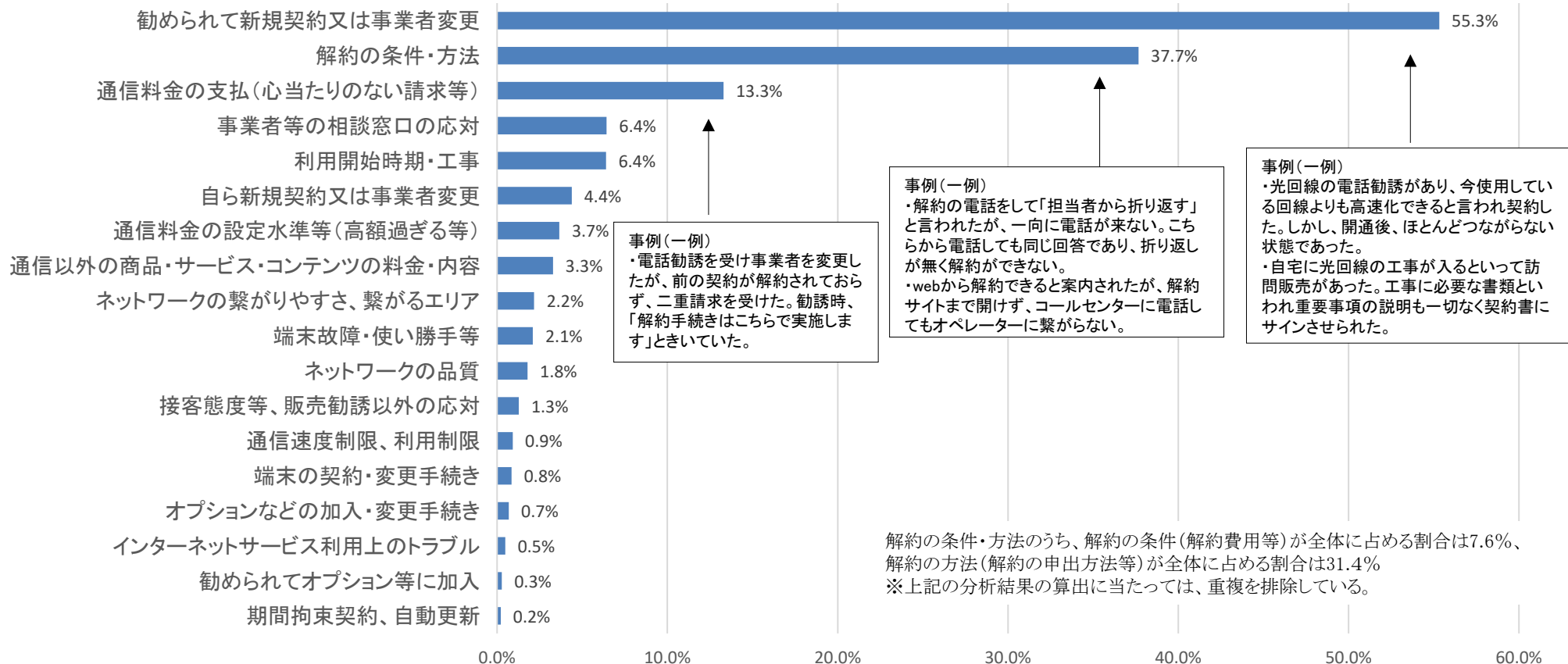


(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

苦情相談の項目・観点【FTTH】

20

- 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55.3%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」(37.7%)「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」(13.3%)となっている。



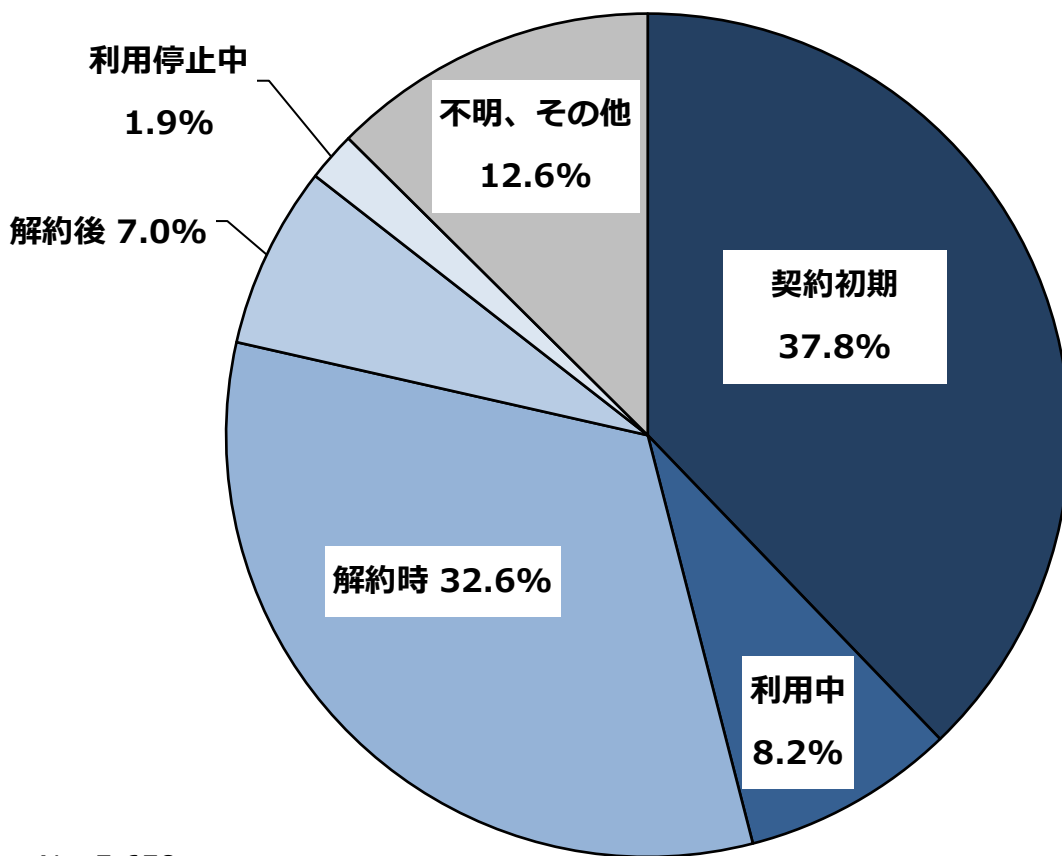
N = 5,658

期間：2025.4～2026.3

（参考）前年度は、①勧められて新規契約又は事業者変更（61.5%）
②解約の条件・方法（34.3%）
③通信料金の支払い（心当たりのない請求等）（11.8%）が上位3位。

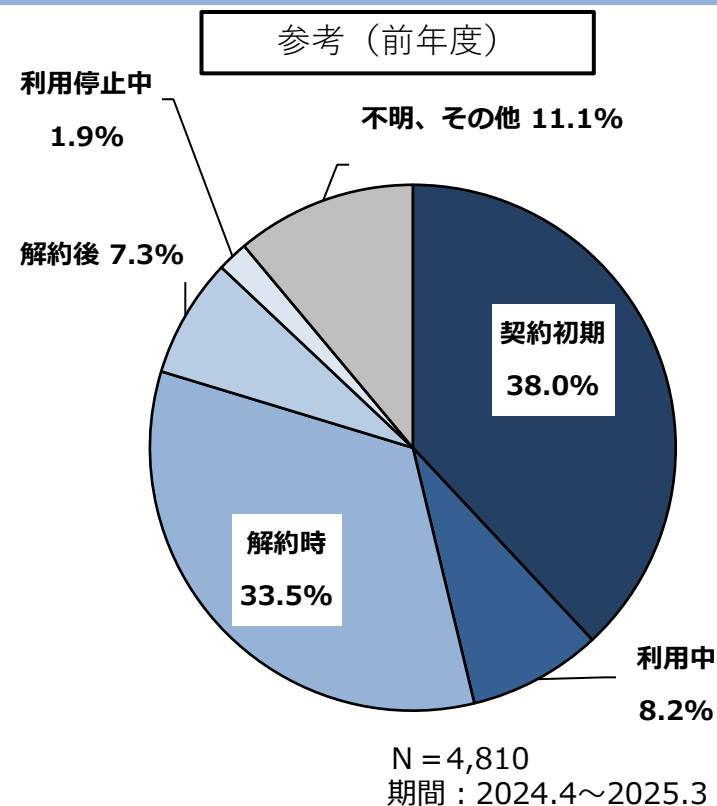
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目（最大3項目）に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点が不明なものはグラフから除外している。

- 苦情相談の発生時期は、「契約初期」の割合が37.8%と最も高く、次いで「解約時」(32.6%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約初期」の割合が0.2ポイント、「解約時」が0.9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、約6割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。



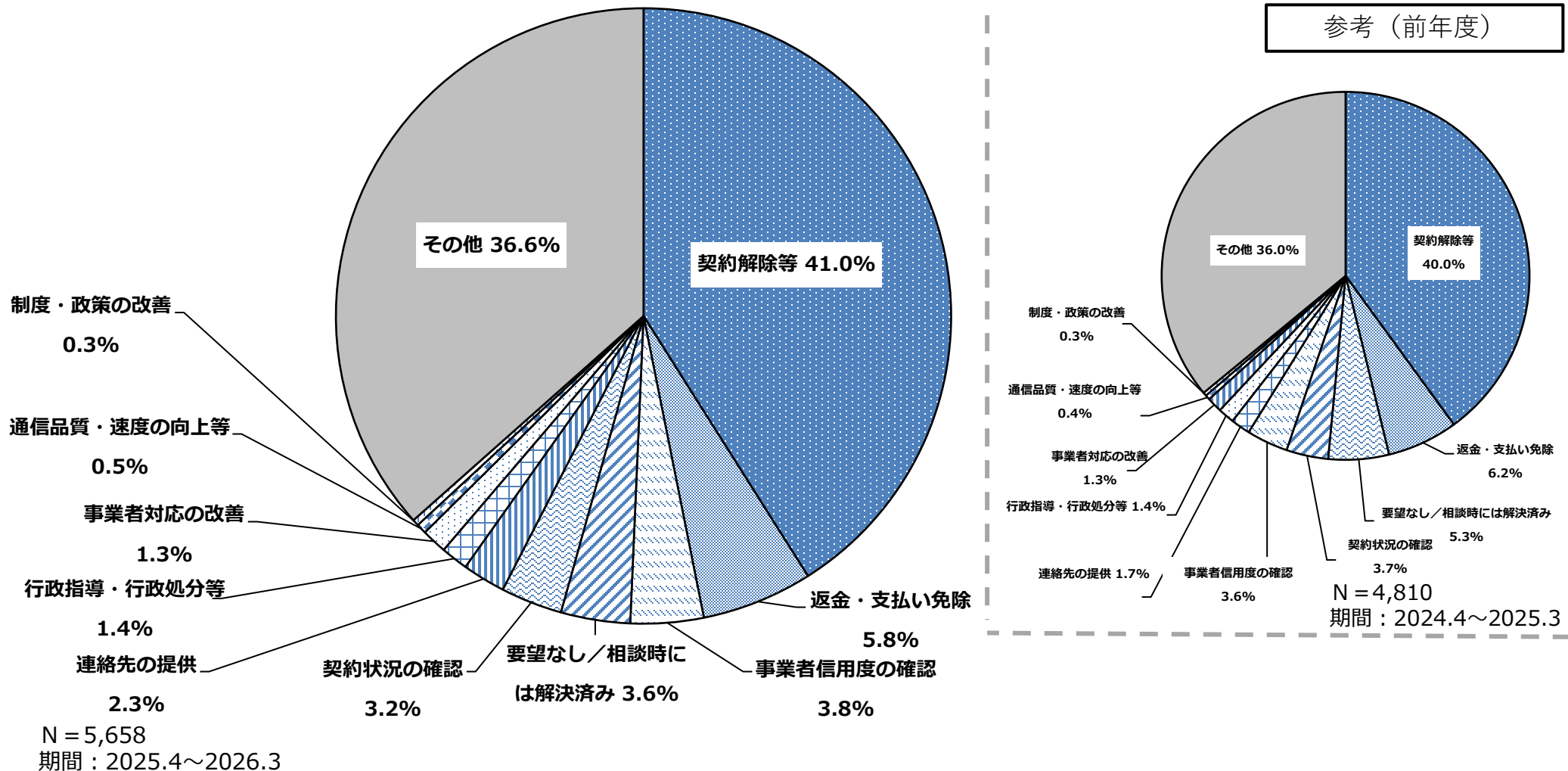
N = 5,658
期間：2025.4~2026.3

契約初期の32.6%のうち、約6割に当たる
21.3%は勧誘時に生じた苦情相談。



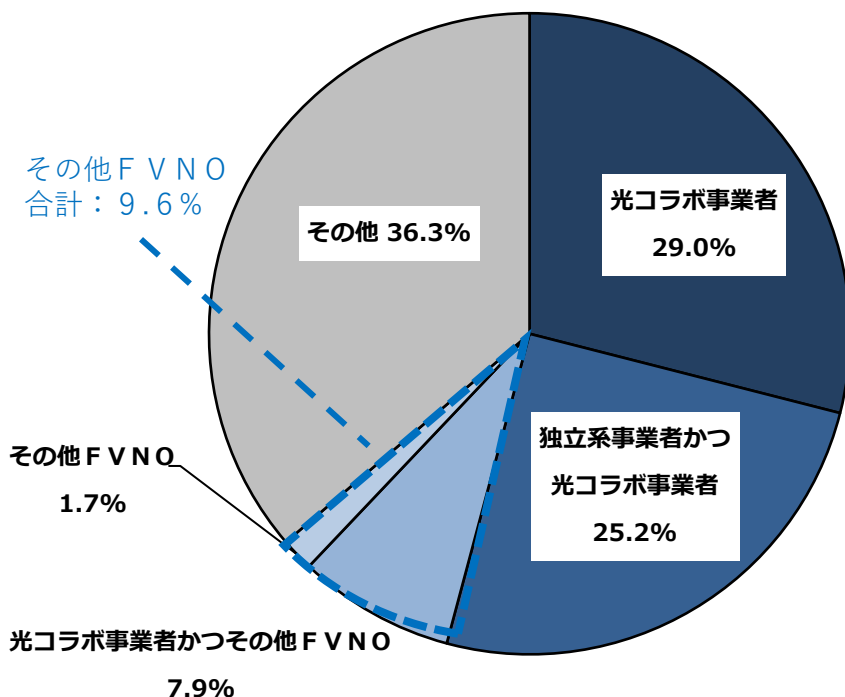
N = 4,810
期間：2024.4~2025.3

- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が41.0%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(5.8%)、「事業者信用度の確認」(3.8%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」の割合が1.0ポイント増加し、「返金・支払い免除」が0.4ポイント減少した。



光卸等に係る苦情相談

- FTTHサービス全体の苦情のうち、最も大きい割合を占めているのは「光コラボ事業者」で29,0%である。
- 独立系事業者から卸電気通信役務の卸売を受けて、FTTHサービスを提供する事業者（その他FVNO）に寄せられる苦情件数も全体の9.6%と決して少なくない割合を占めているが、前年度（13.9%）よりは減少している。



N=4,686 (※)
期間：2025.4~2026.3

※・・・FTTH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、NTT東西の公表データに基づき抽出。

・光コラボ事業者

NTT東西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。

・独立系事業者

(NTT東西を除く) 以下の2つの提供形態で利用者にFTTH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FVNO

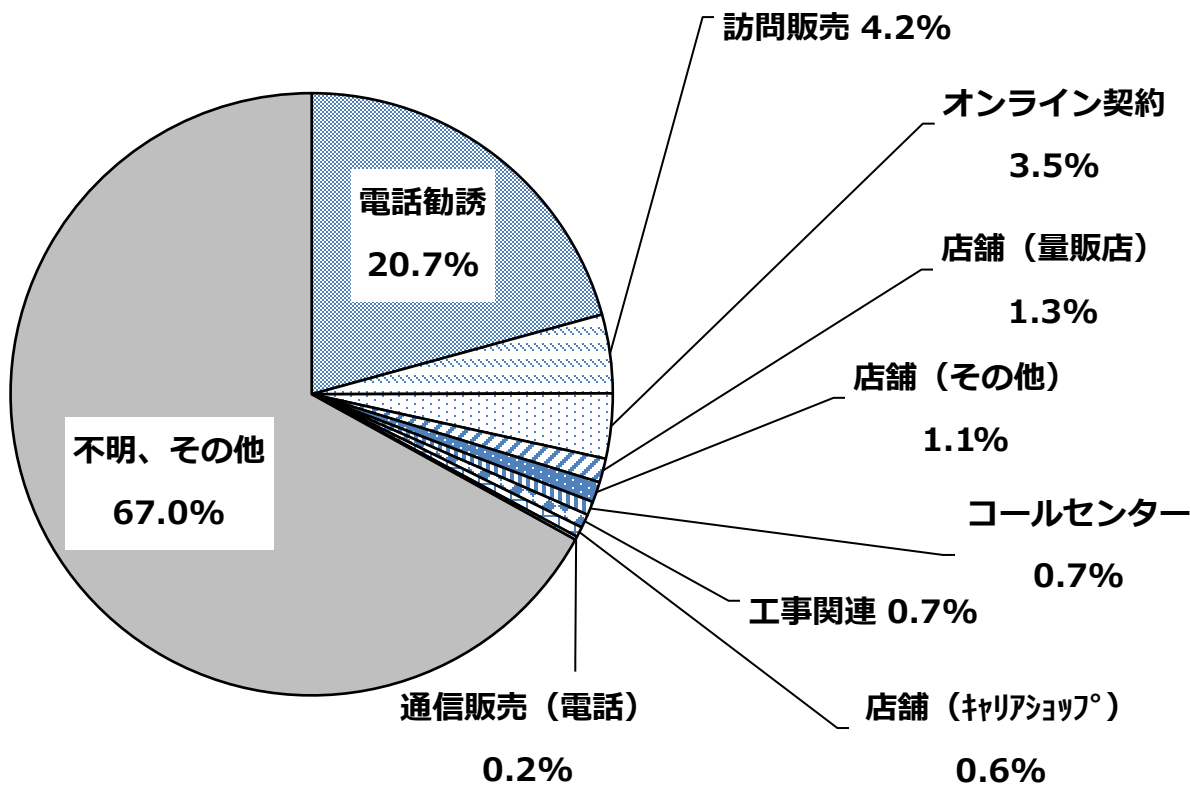
NTT東西ではない独立系事業者から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

I S P (2025年度)

苦情相談の要因となったチャネル【ISP】

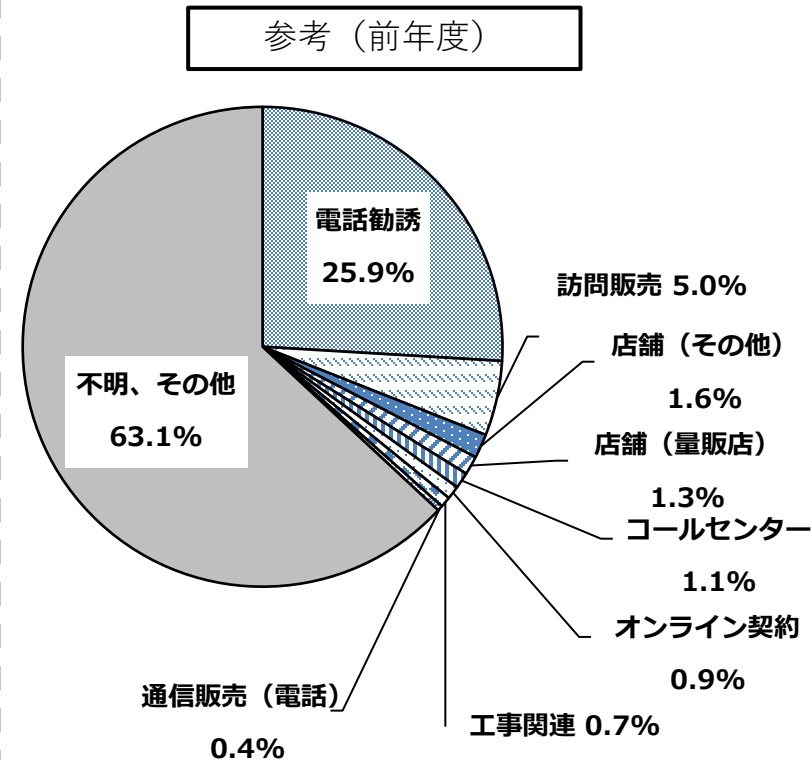
25

- 苦情相談の要因となったチャネルは「電話勧誘」の割合が20.7%と最も高く、次いで「訪問販売」4.2%、「オンライン契約」3.5%となっている。
- 前年度との比較では、「電話勧誘」の割合が5.2ポイント減少しているが、引き続き最も高い割合を占めている。



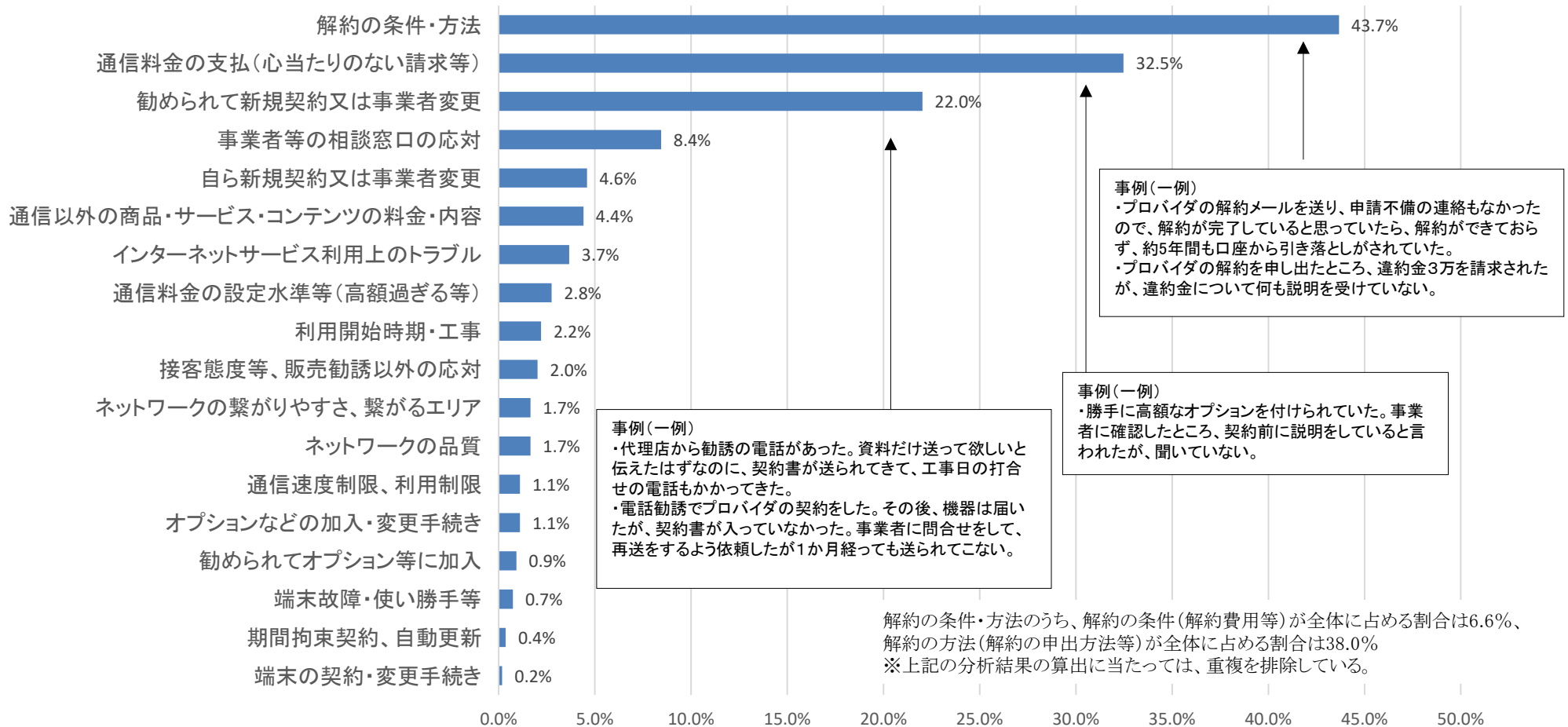
N=545
期間：2025.4～2026.3

（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



N=555
期間：2024.4～2025.3

- 苦情相談の項目・観点は、「解約の条件・方法」の割合が43.7%と最も高く、「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」（32.5%）、「勧められて新規契約又は事業者変更」（22.0%）となっている。



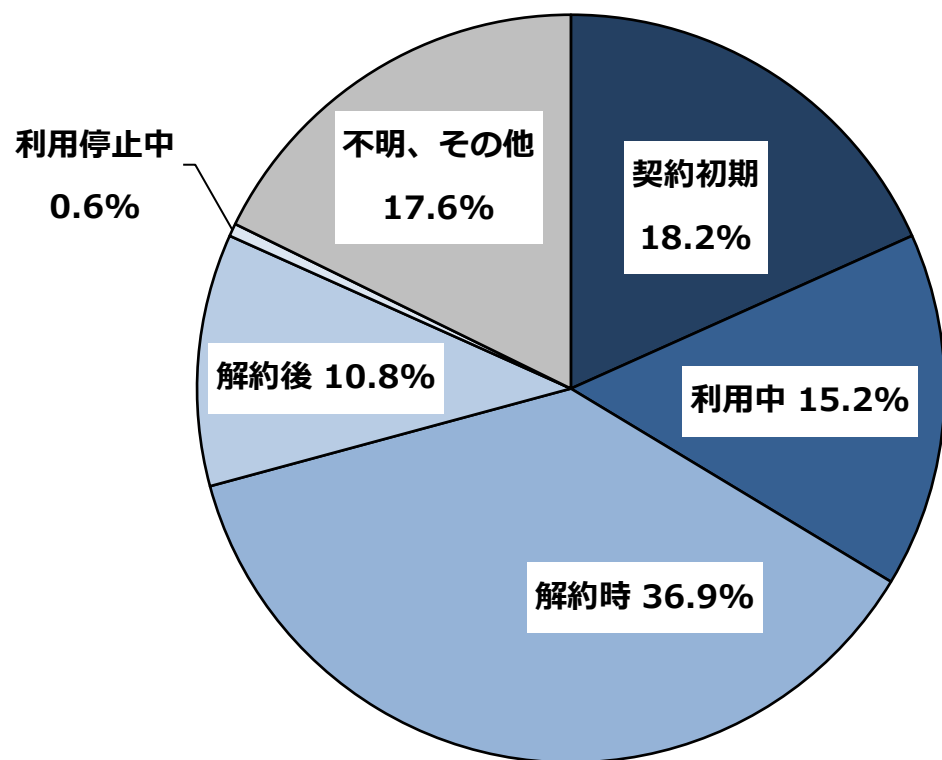
N=545
期間：2025.4～2026.3

（参考）昨年度は、①解約の条件・方法（37.5%）
②通信料金の支払（心当たりのない請求等）（35.3%）
③勧められて新規契約又は事業者変更（35.3%）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。
不明やその他はグラフから除外している。

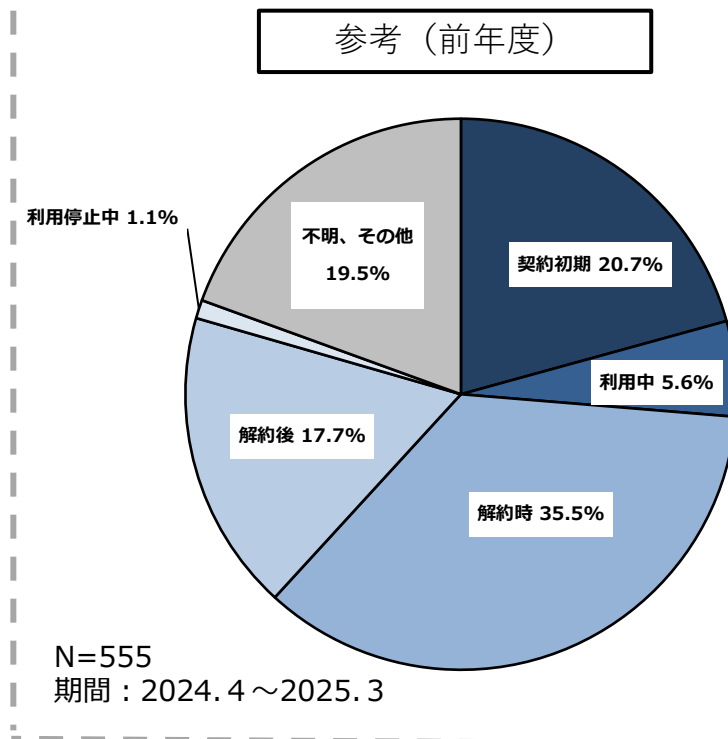
発生時期等【ISP】

- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が36.9%と最も高く、次いで「契約初期」(18.2%)、「利用中」(15.2%)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、「解約後」の割合が6.9ポイント減少している。



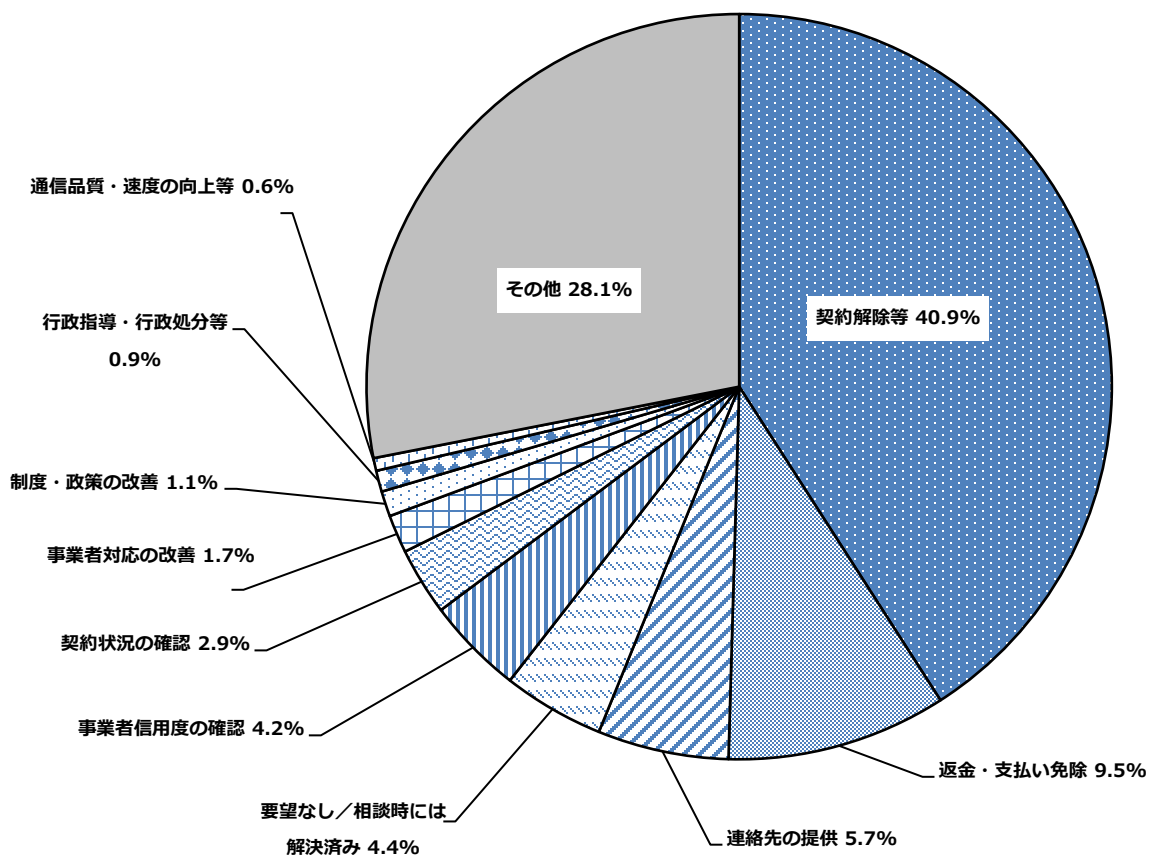
N=545
期間：2025.4～2026.3

契約初期の27.0%のうち、約6割に当たる
17.6%は勧誘時に生じた苦情相談。



要望内容【ISP】

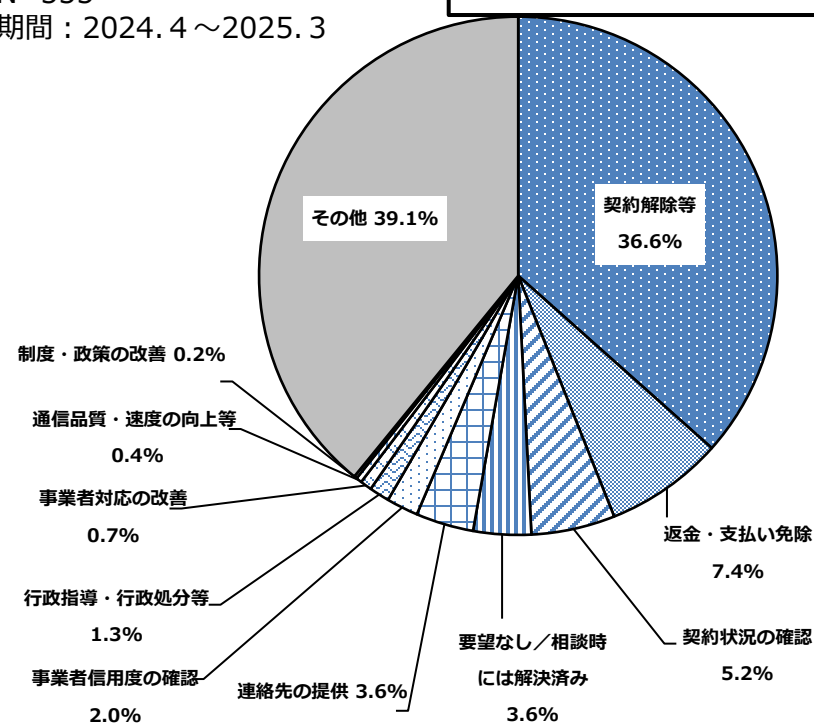
- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が40.9%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(9.5%)、「連絡先の提供」(5.7%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」が4.3ポイント増加し、「返金・支払い免除」が2.1ポイント増加している。



N=555

期間：2024.4～2025.3

参考（前年度）



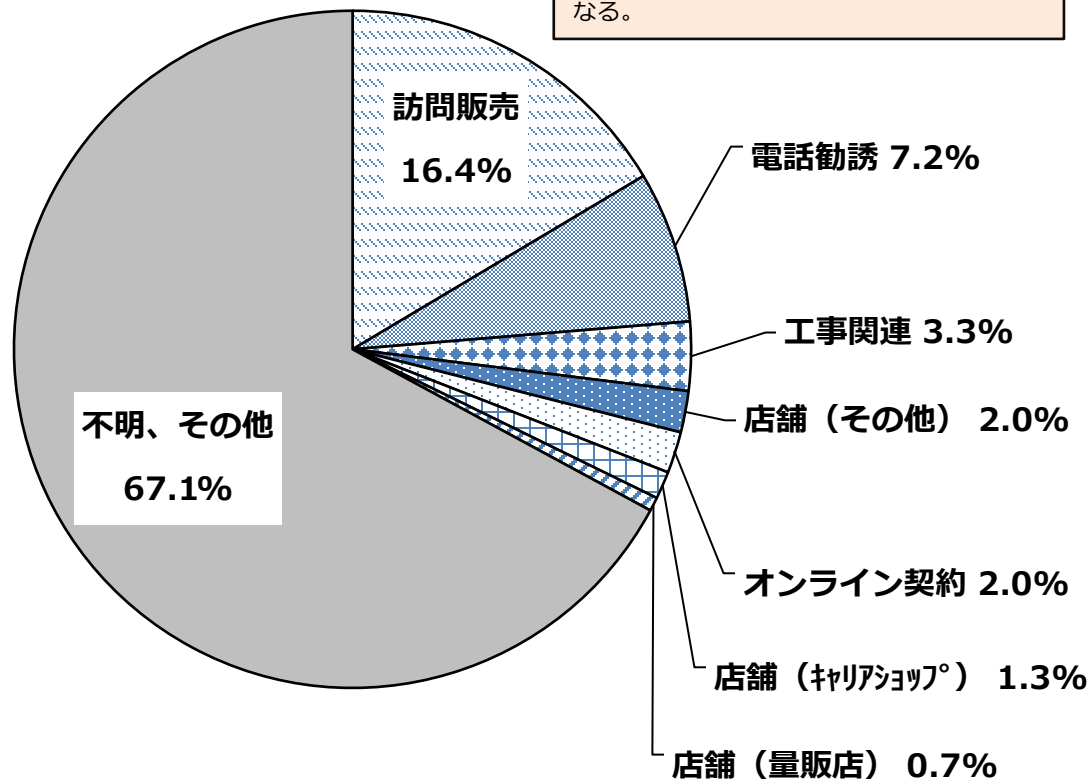
ケーブルテレビインターネット (2025年度)

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】

30

- 苦情相談の要因となったチャネルは「訪問販売」の割合が16.4%と最も高く、次いで「電話勧誘」7.2%、「工事関連」3.3%となっている。
- 前年度との比較では、「訪問販売」の割合が15.9ポイント減少し、「電話勧誘」の割合が1.2ポイント増加した。

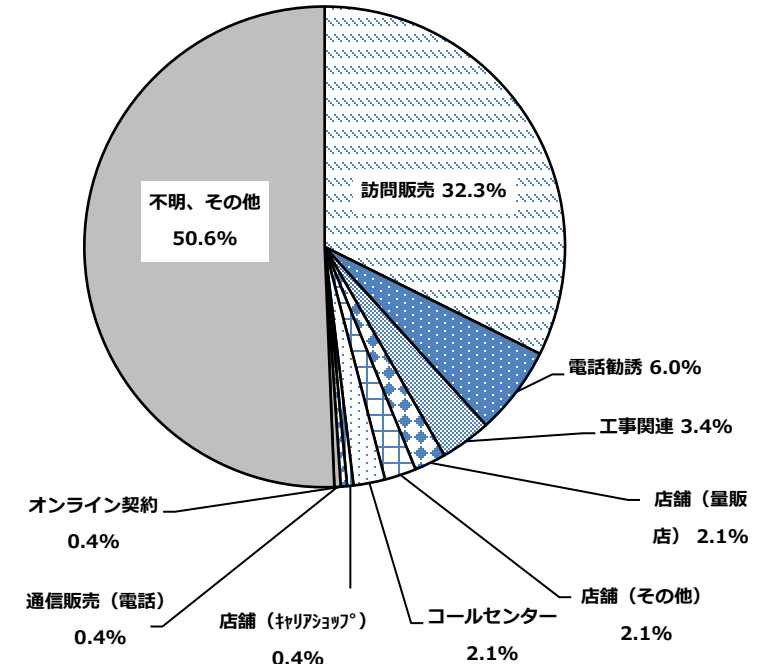
N=152
期間：2025.4～2026.3



※「店舗」計:4.0%

N=235
期間：2024.4～2025.3

参考（前年度）

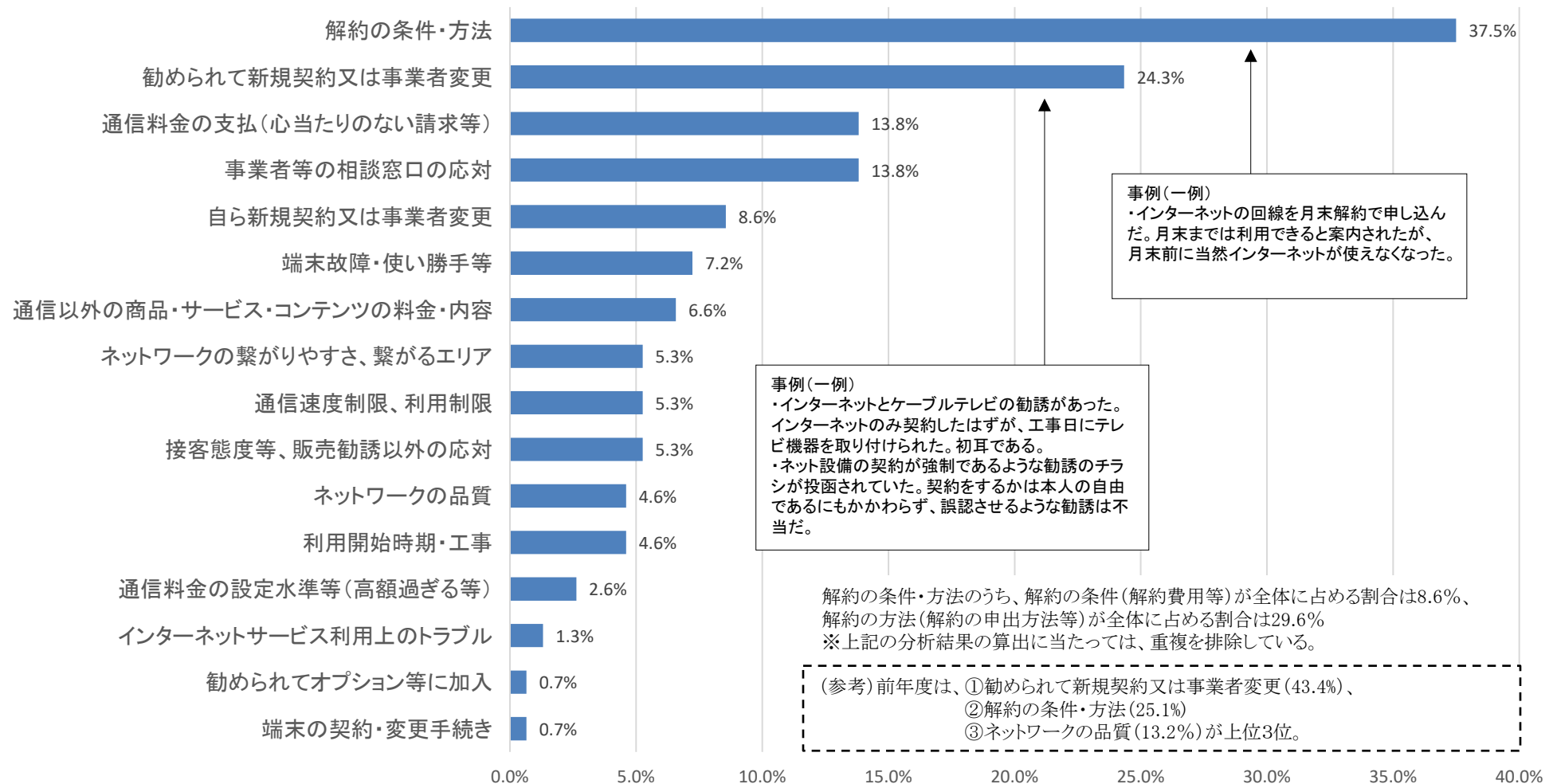


（注）「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

苦情相談の項目・観点【ケーブルテレビインターネット】

31

- 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、次いで「進められて新規契約又は事業者変更」(24.3%)、「通信料金の支払い（心当たりのない請求等）」及び「事業者等の相談窓口の応答」(13.8%)となっている。



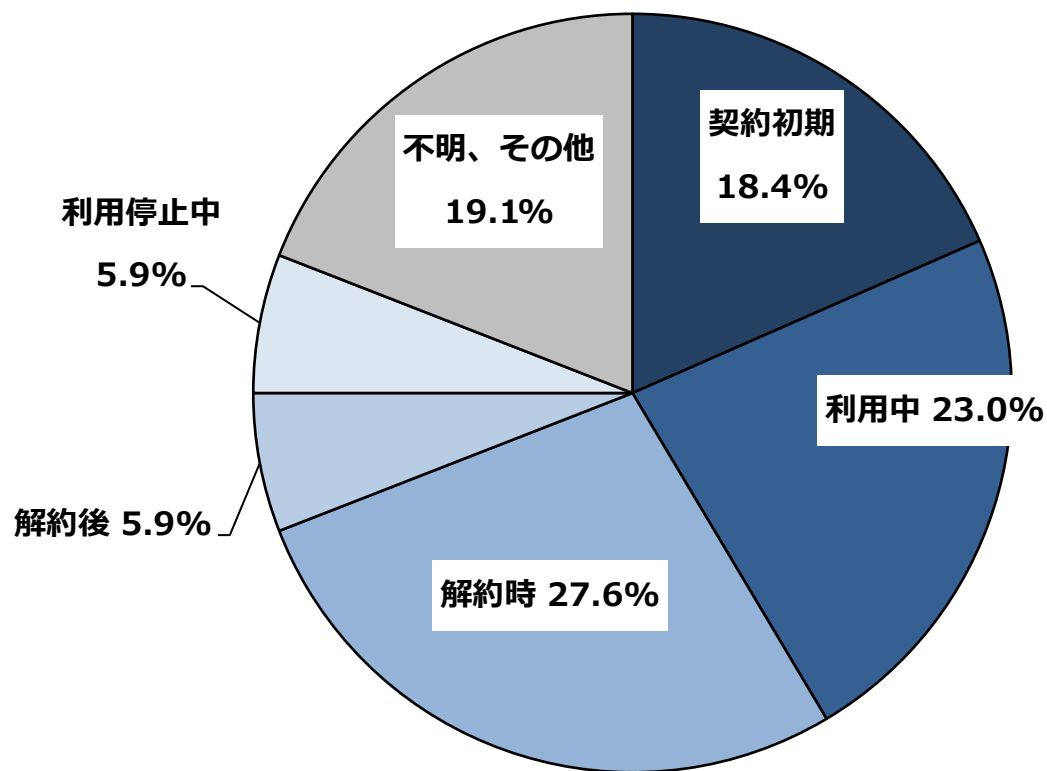
N=152

期間：2025.4～2026.3

※ 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。

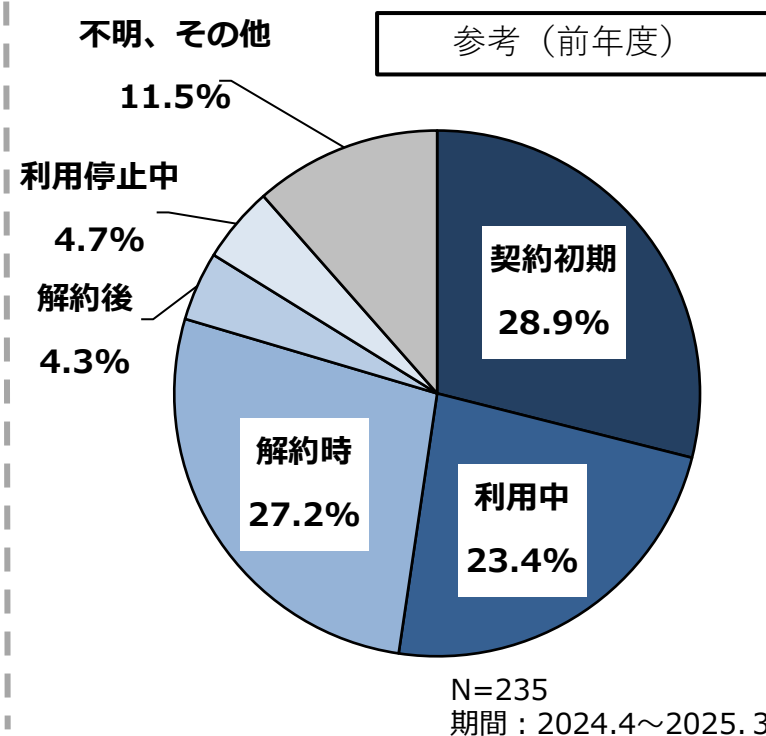
発生時期等【ケーブルテレビインターネット】

- 苦情相談の発生時期は、「解約時」の割合が27.6%と最も高く、次いで、「利用中」(23.0%)、「契約初期」(18.4%)となっている。
- 前年度との比較では、「解約時」の割合が0.4ポイント増加したが、「利用中」は10.5ポイント減少している。



N=152
期間：2025.4~2026.3

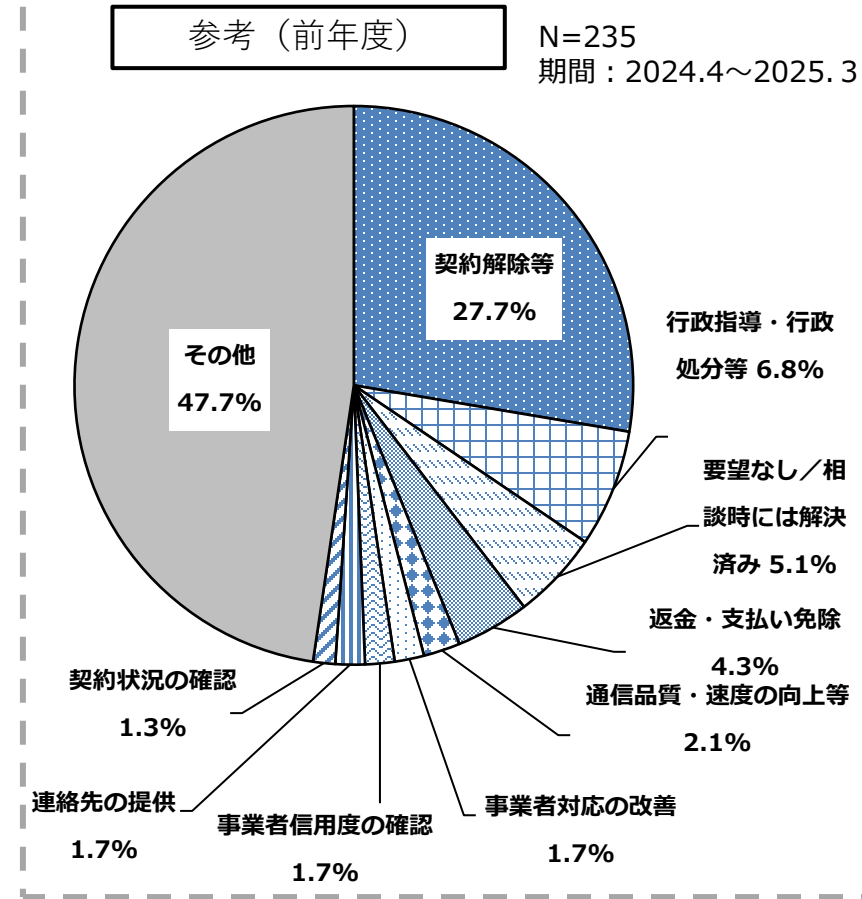
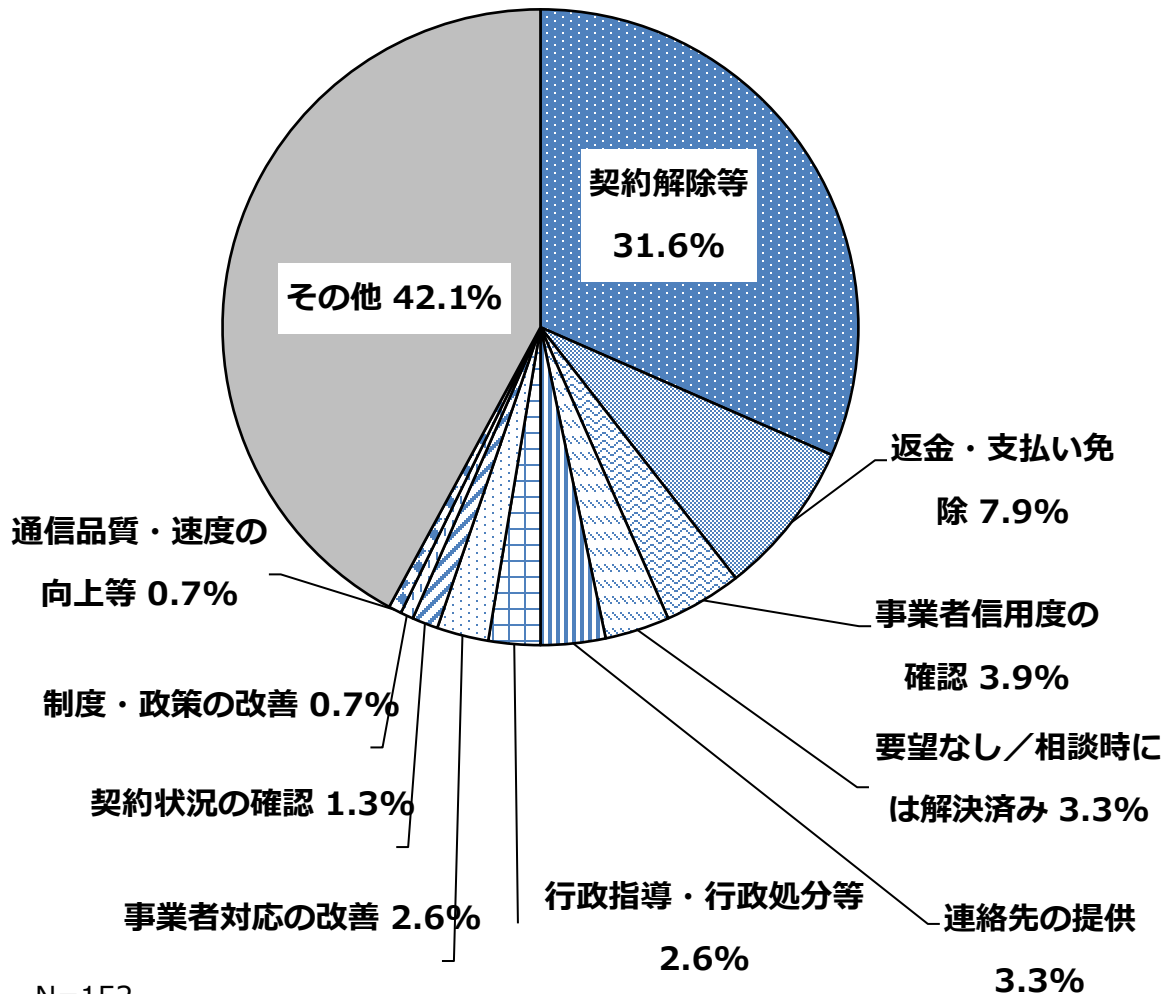
契約初期の18.4%のうち、約4割に当たる7.2%は
勧誘時に生じた苦情相談。



要望内容【ケーブルテレビインターネット】

33

- 苦情相談での要望内容は、「契約解除等」の割合が31.6%と最も高く、次いで「返金・支払い免除」(7.9%)、「事業者信用度の確認」(3.9%)となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」が3.9ポイント増加したが、「行政指導・行政処分等」は4.2ポイント減少した。



N=152
期間：2025.4~2026.3

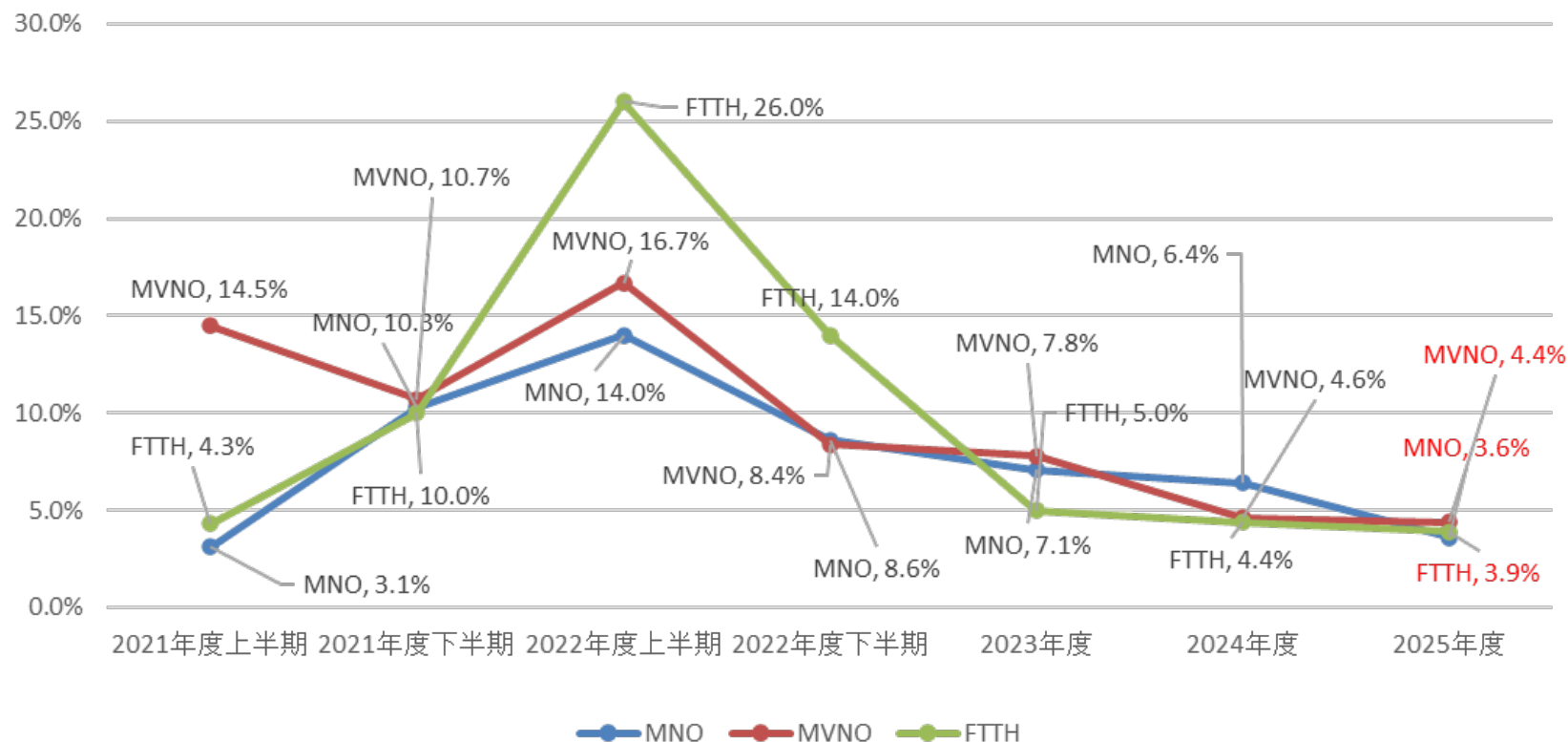
個別課題に関する分析

（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(2025年度)

36

- 通信速度等に関する苦情の割合(※)は、MNO(3.6%)、MVNO(4.4%)、FTTH(3.9%)となっており、昨年度と比較すると、同程度か減少している。



※2025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=4,874 (4,143)

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	63.0% (62.7%)	52.7% (53.6%)
60代	17.0% (17.5%)	18.1% (18.0%)
70代	14.0% (14.0%)	21.5% (21.0%)
80代以上	5.9% (5.7%)	7.3% (7.1%)

N=4,119 (3,924)

N=1,728 (1,353)

	<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	63.0% (63.6%)	47.9% (50.1%)	60.9% (60.3%)
60代	15.0% (14.9%)	16.3% (16.9%)	15.6% (16.3%)
70代	14.3% (14.2%)	22.1% (21.8%)	17.2% (17.0%)
80代以上	7.6% (7.3%)	13.0% (10.6%)	5.2% (5.3%)

注1: 通信利用の状況(年代別)での比率は、総務省「令和7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20代以上の世帯主

※ 括弧内は、前年度の件数・比率

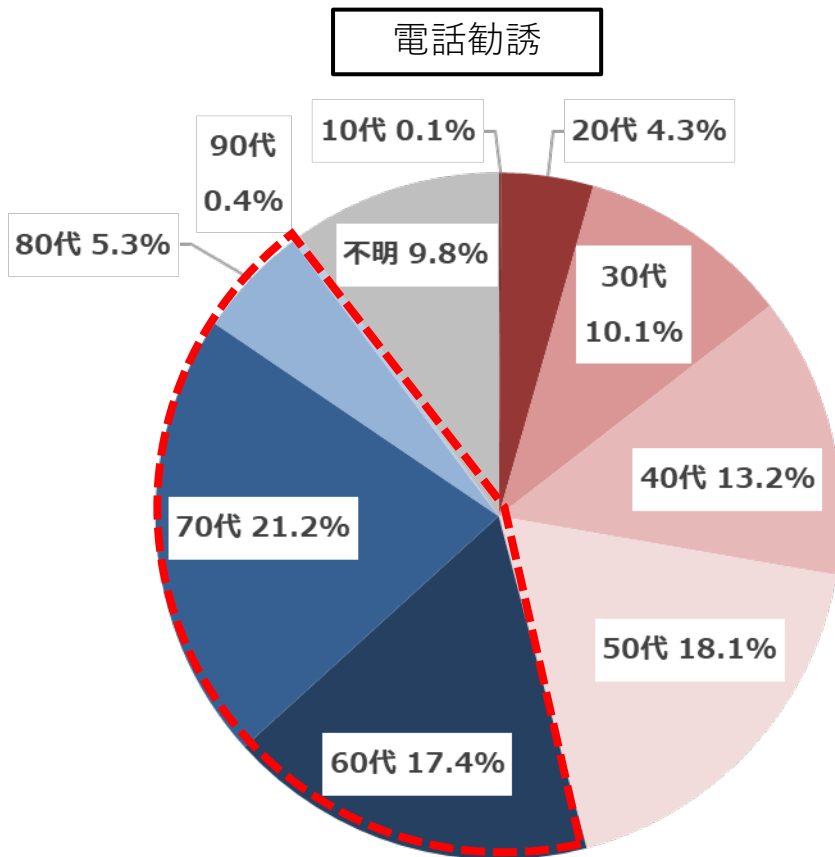
注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況(年代別)での13-19歳の比率が7.6%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.7%である。

年代別苦情割合【FTTH】＜電話勧誘＞

39

- 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44.3%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37.3%を占めている。

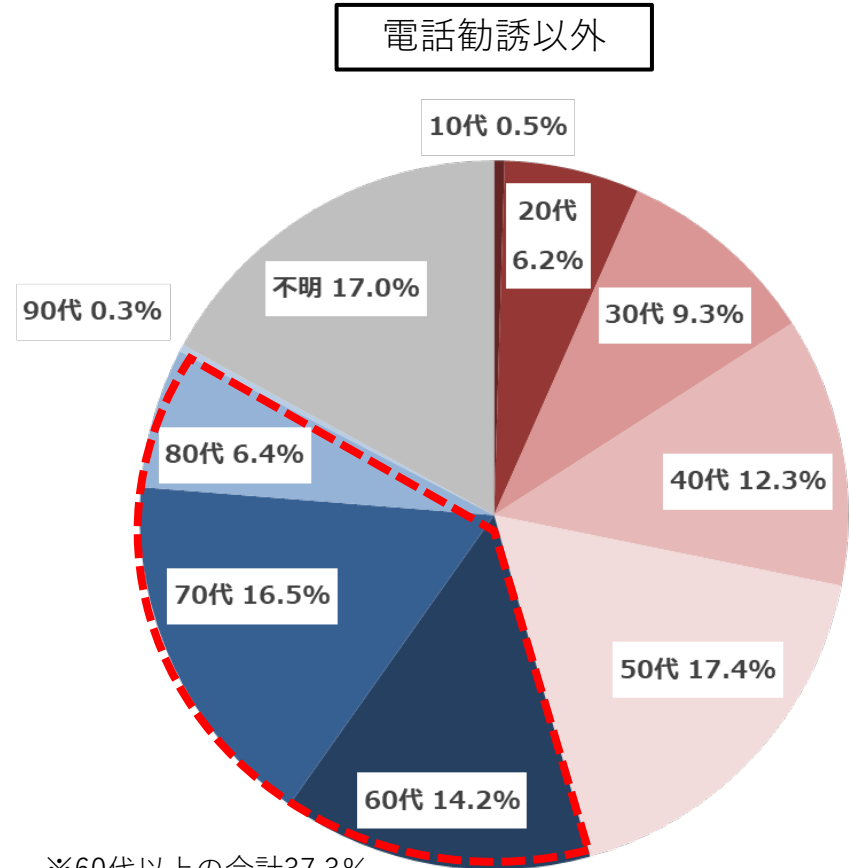
電話勧誘



※60代以上の合計44.3%

N=2,494
期間：2025.4～2026.3

電話勧誘以外

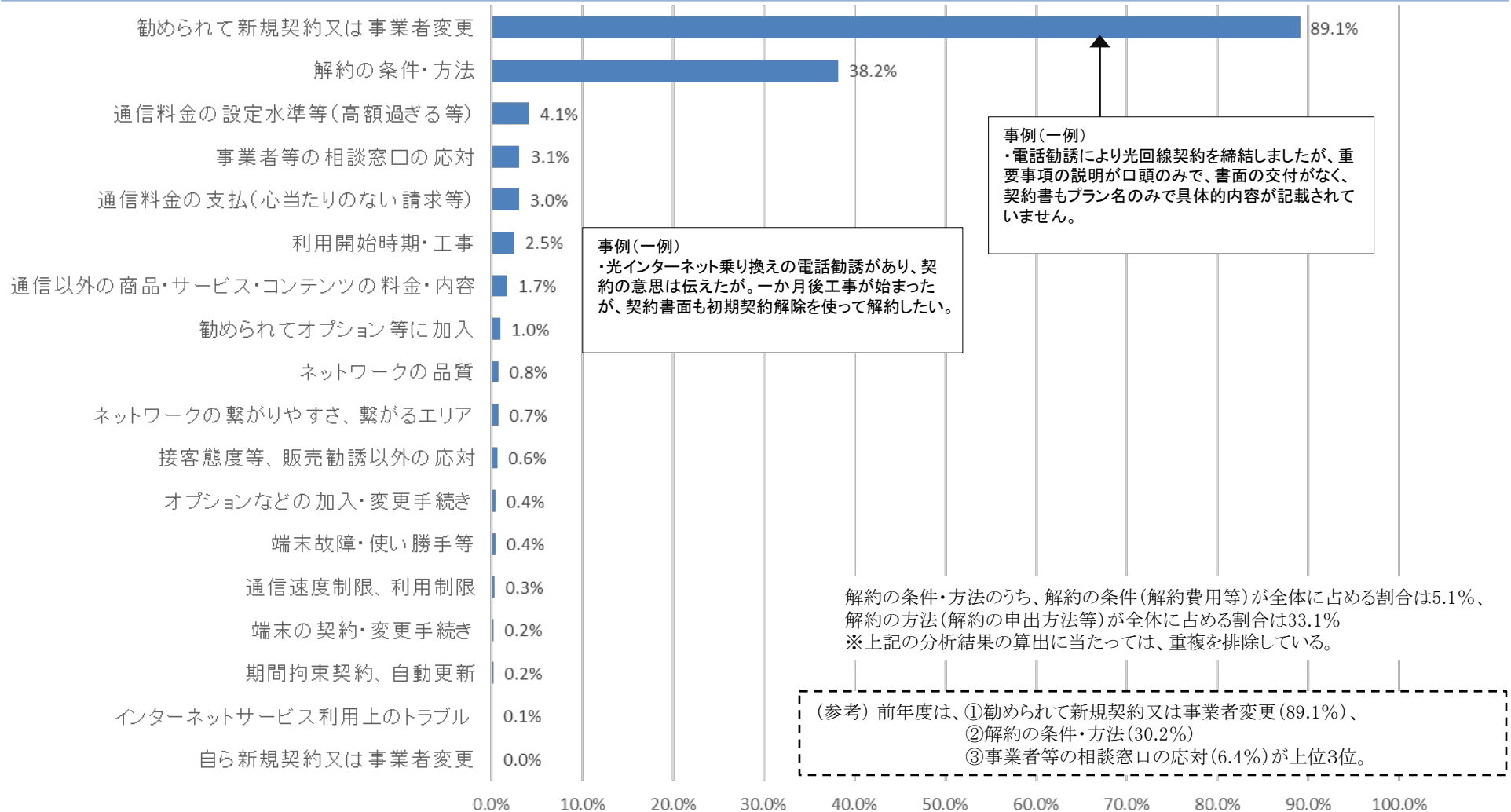


※60代以上の合計37.3%

N=3,164
期間：2025.4～2026.3

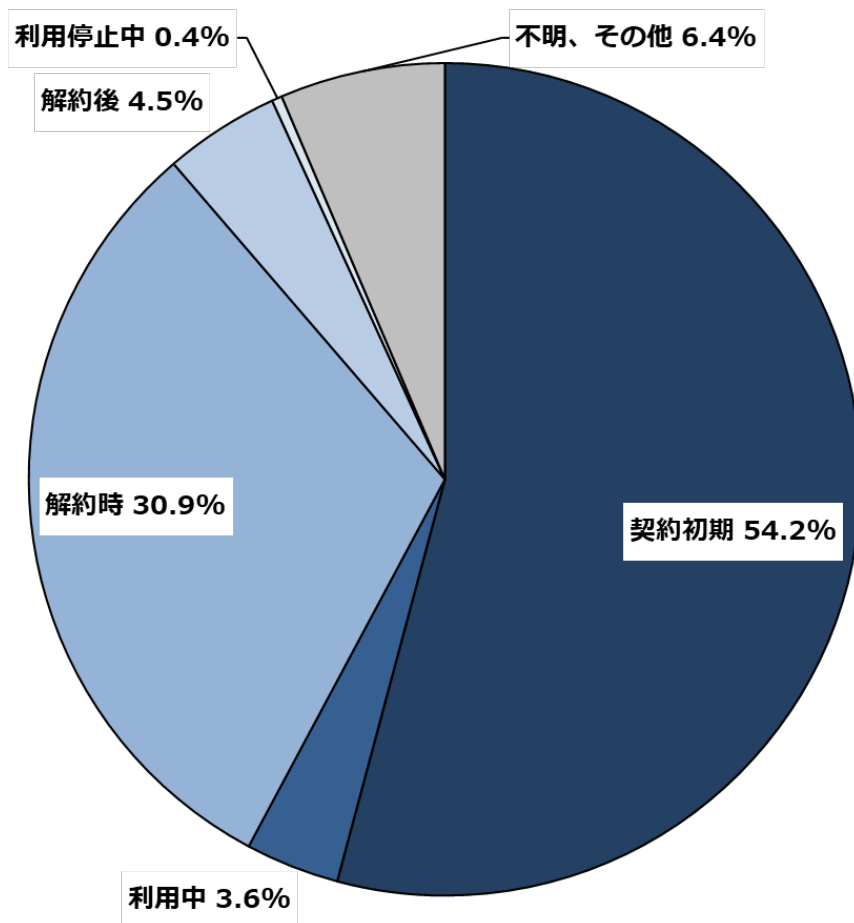
（３）FTTHの電話勧誘に関する苦情相談

- 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89.1%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」(38.2%)となっている。



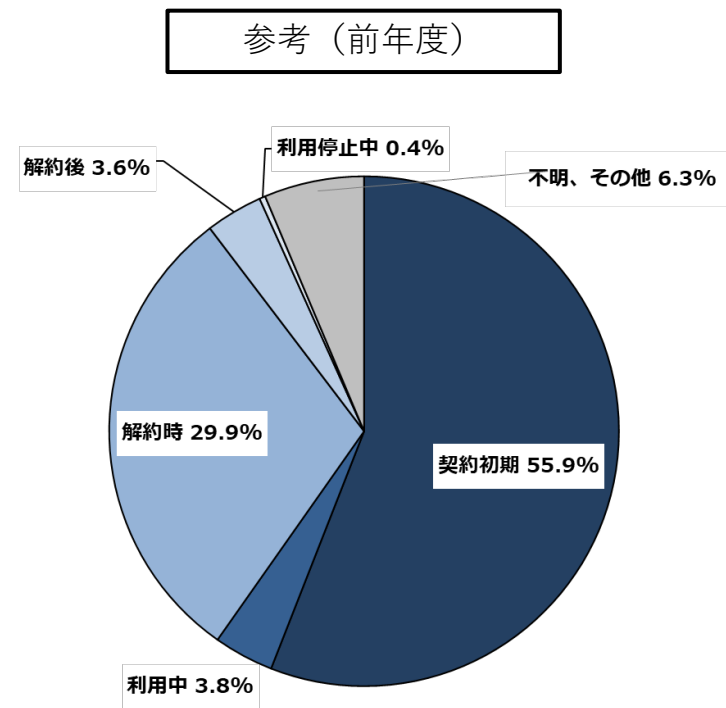
発生時期等【FTTH】＜電話勧誘＞

- 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54.2%と最も高く、次いで「解約時」(30.9%)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。



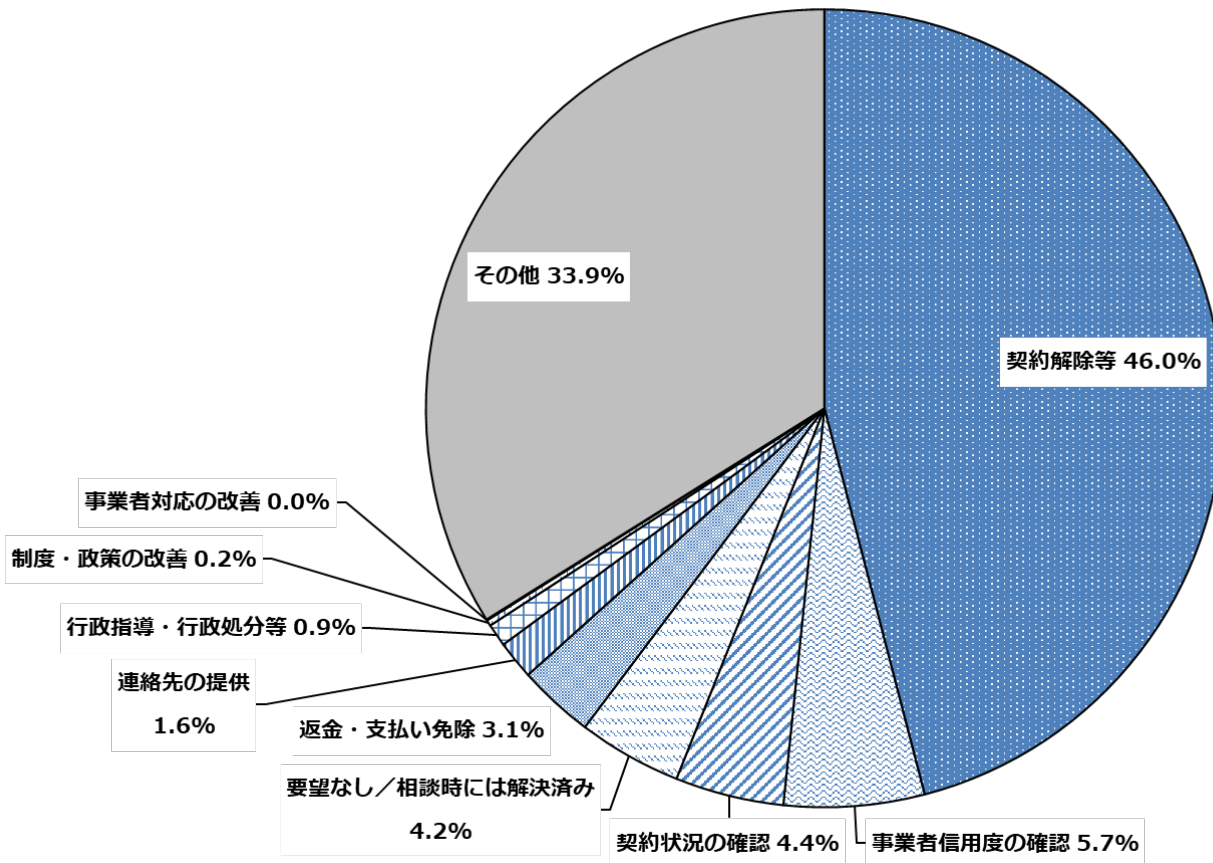
N=2,494
期間：2025.4～2026.3

契約初期の54.2%のうち、38.1%は勧誘時に生じた苦情相談。

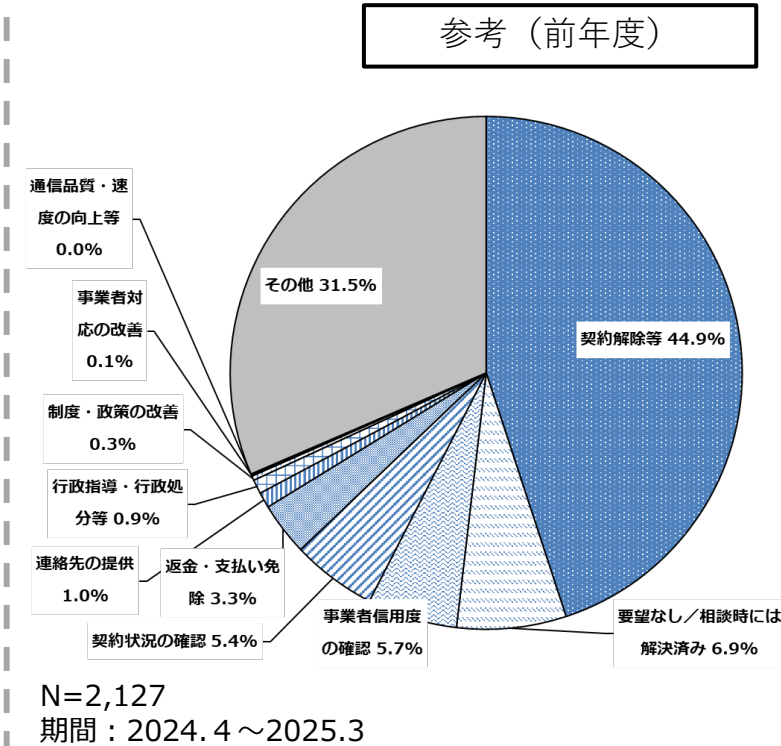


N=2,127
期間：2024.4～2025.3

- 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46.0%と最も高く、次に「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1.1ポイント増加し、引き続き最も高い割合を占めている。



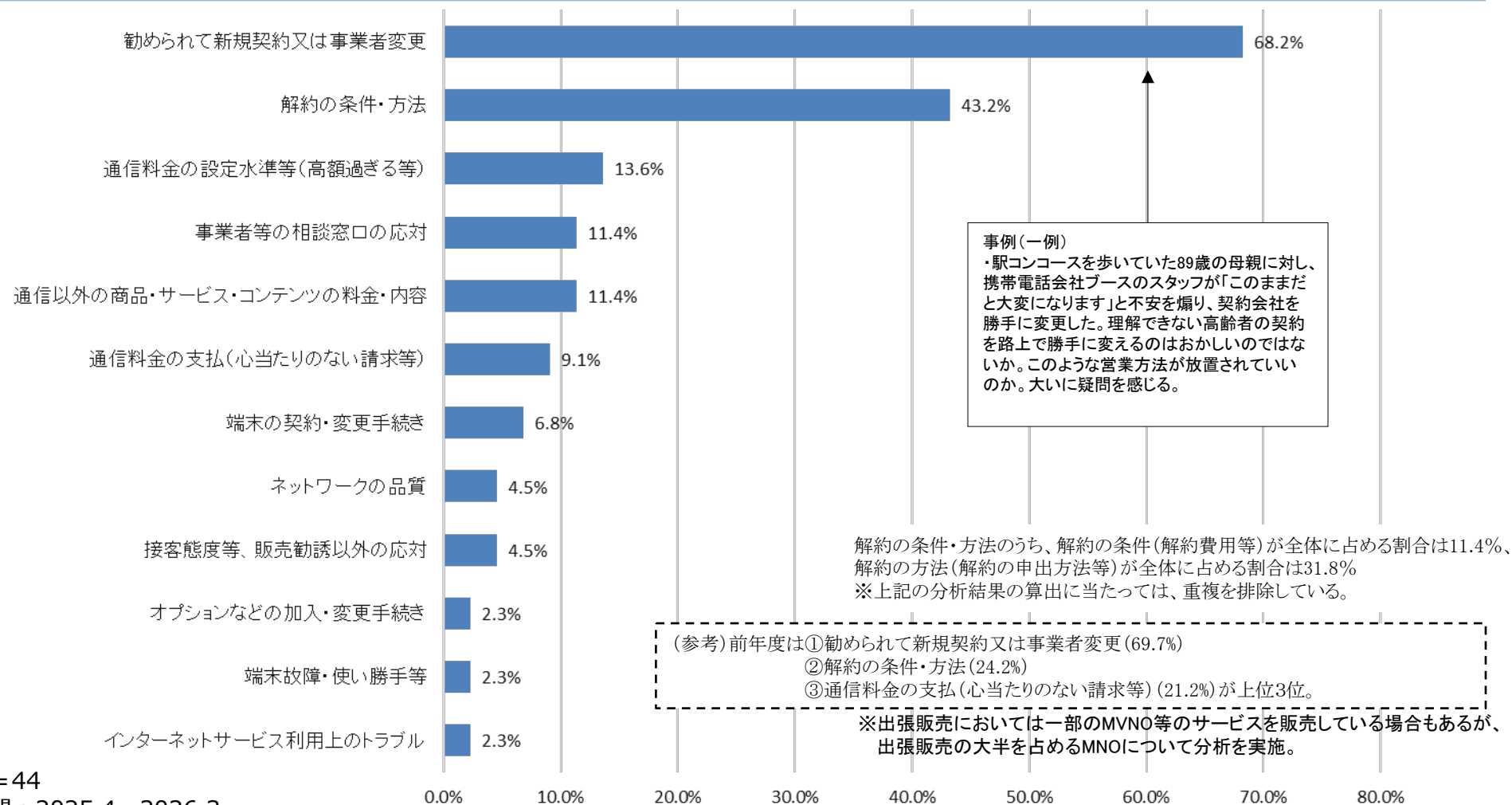
N=2,494
期間：2025.4～2026.3



（４）出張販売に関する苦情相談

苦情相談の項目・観点【出張販売】

- 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68.2%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」（43.2%）、「通信料金の設定水準等（高額すぎる等）」（13.6%）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」の割合が、MNO全体（18.9%）よりも高い結果となっている。



N = 44

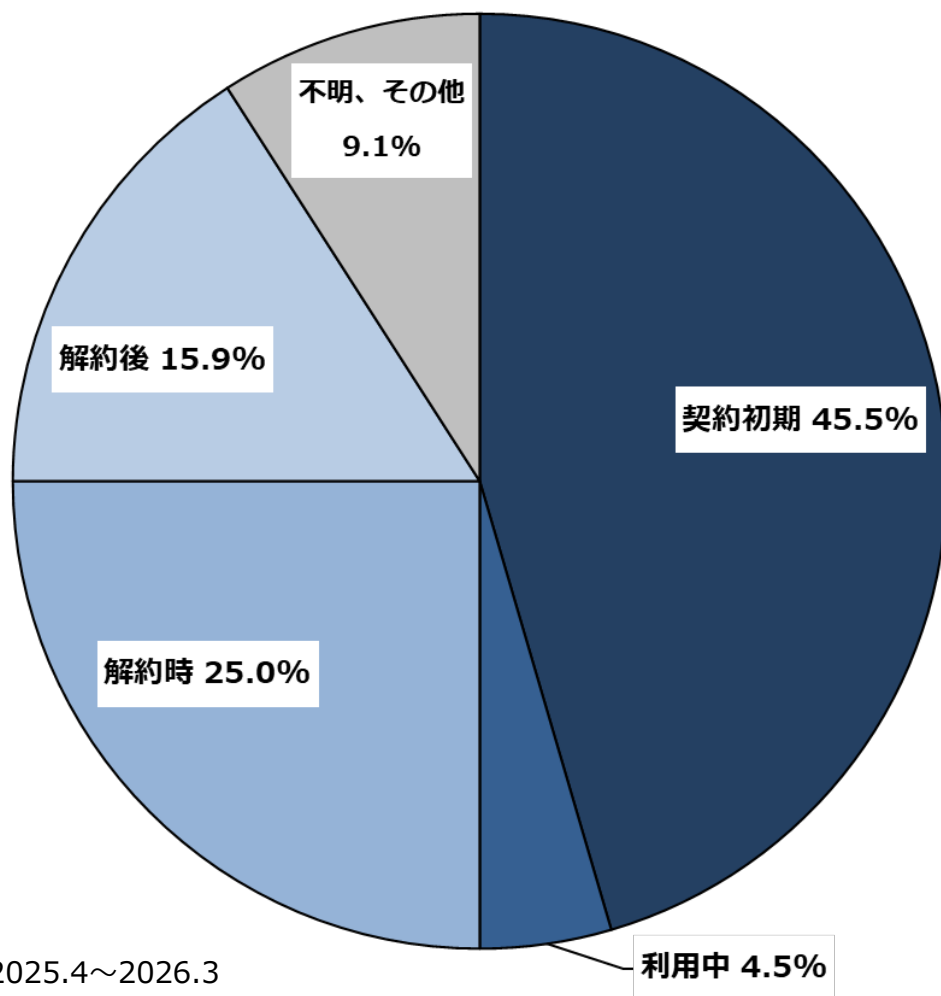
期間：2025.4～2026.3

※ 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。

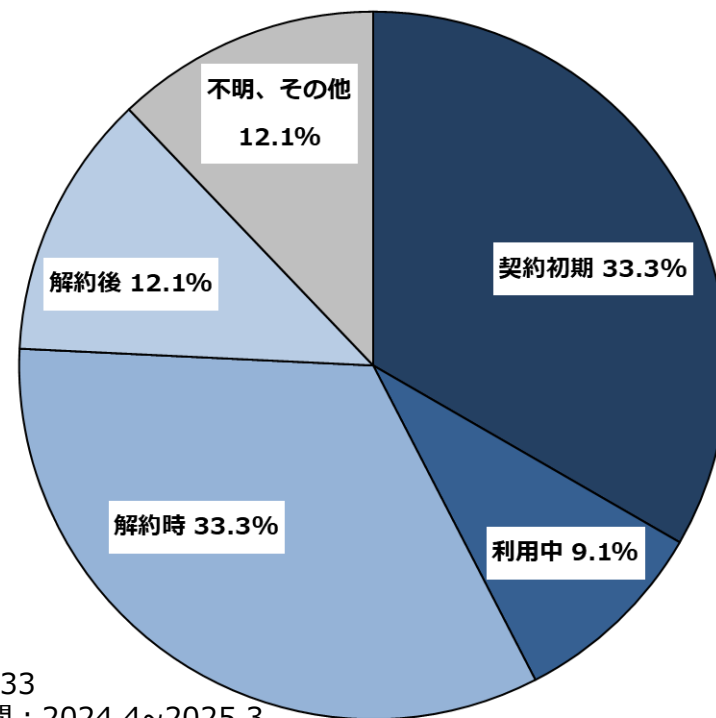
発生時期等【出張販売】

- 苦情相談の発生時期は、「契約初期」割合が45.5%と最も高く、次いで「解約時」(25.0%)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(19.7%)よりも高い結果となっている。

契約初期の45.5%のうち、29.5%は勧誘時に生じた苦情相談。



参考（前年度）

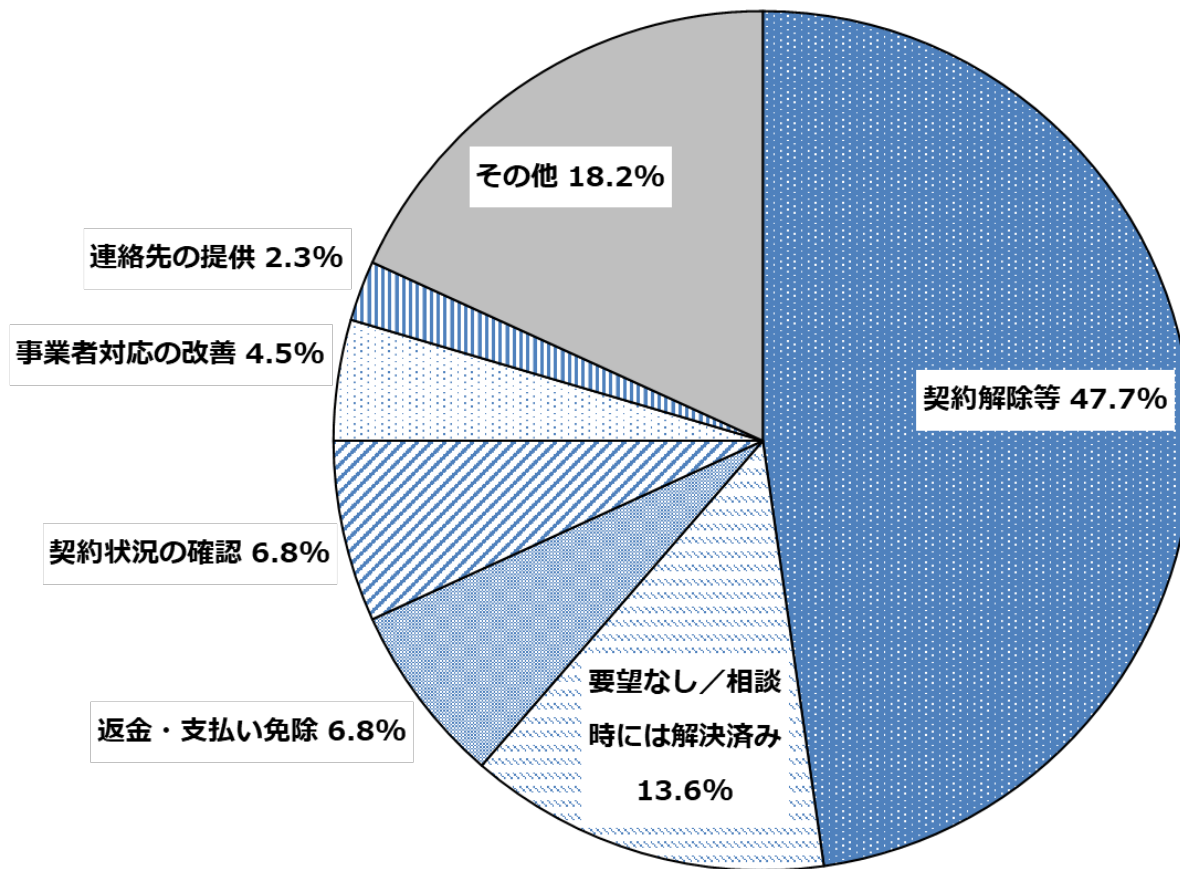


N=33
期間：2024.4~2025.3

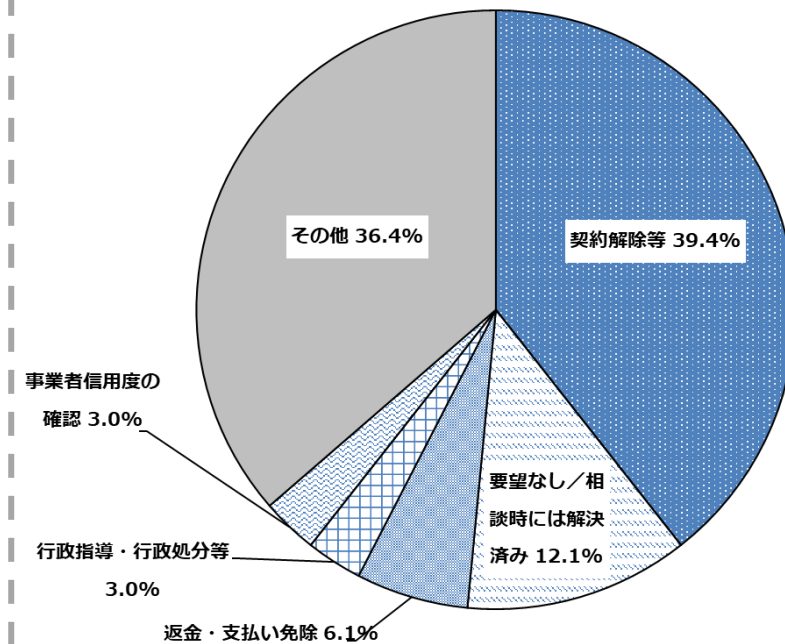
N = 44
期間：2025.4~2026.3

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47.7%と最も高く、次いで「要望なし／相談時には解決済み」（13.6%）、「返金・支払い免除」（6.8%）となっている。
- 前年度との比較では、「契約解除等」が8.3ポイント増加した。



参考（前年度）



N=33

期間：2024.4~2025.3