

苦情相談の分析結果について(令和7年度)

2026年7月13日
一般社団法人 電気通信事業者協会

- 当協会では、お客様に安心して通信サービスをご利用いただけるよう、サービス品質の向上を目的とした自主的な取組みの一環として、2015年4月にTCA相談窓口を開設しました。
- また、2016年に施行された電気通信事業法改正、消費者保護ルールに関するガイドライン改正に基づくモニタリングを目的とし、お客様申告内容の分析を実施しております。
- TCA相談窓口にご申告いただいた苦情・相談を基に、電気通信サービスにおける苦情相談の傾向や会員事業者に対する苦情分析を行いましたので報告いたします。

1. 受付状況

- 1-1. 受付件数 (月次推移)
- 1-2. 受付件数 (年度比較)
- 1-3. 役務別
- 1-4. 受付種別
- 1-5. 事業者属性別
- 1-6. 年代別

全データ : 相談窓口に寄せられた全ての案件を対象

2. 分析結果

- 2-1. 苦情相談の項目・観点
- 2-2. 発生要因
- 2-3. 発生チャネル
- 2-4. 発生時期

会員×苦情 : 入電のうち、TCA会員に対する「苦情」案件を対象

3. まとめ

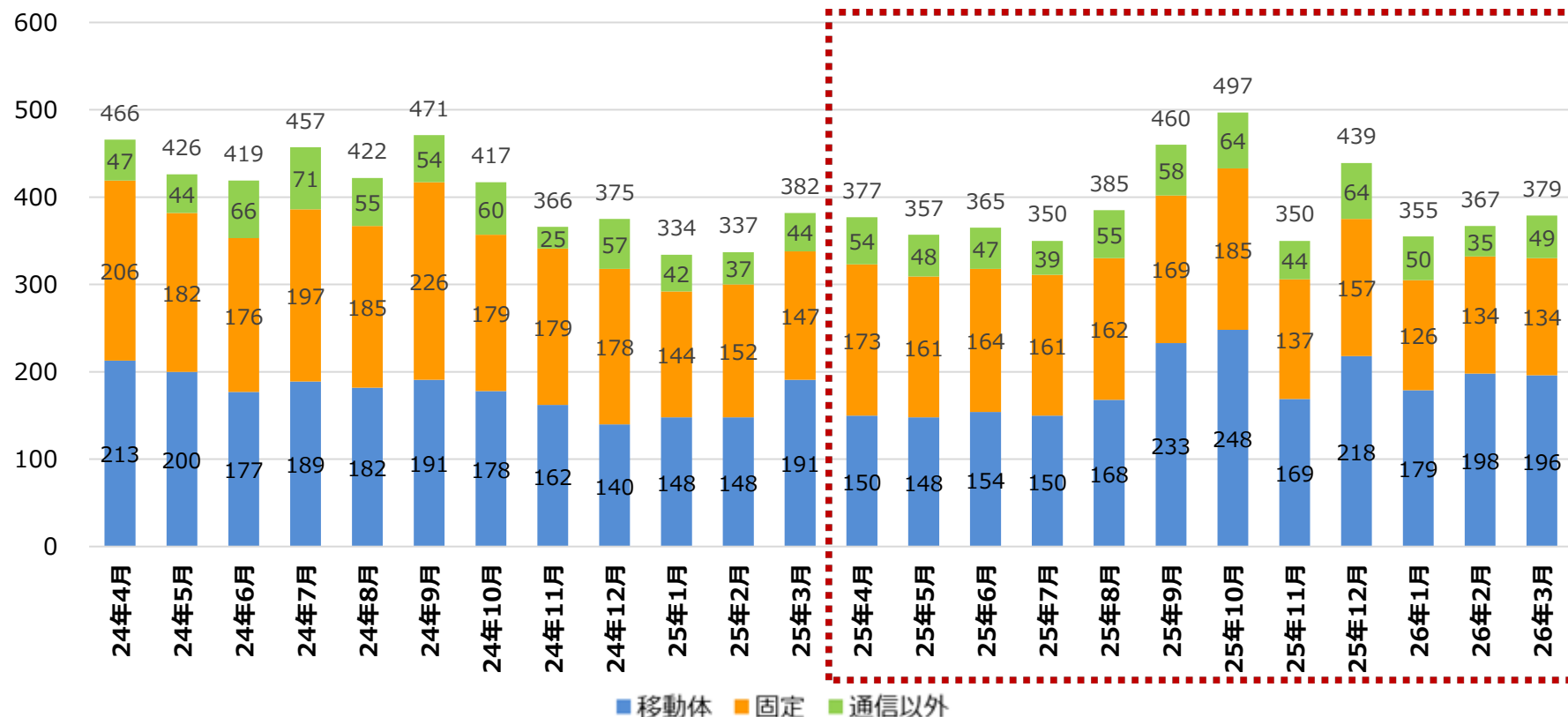
1-1. 受付状況 (受付件数[月次推移])

全データ

TCA

○ TCA相談窓口への入電件数の推移は以下のとおり

月次推移 (2024年4月~2026年3月)

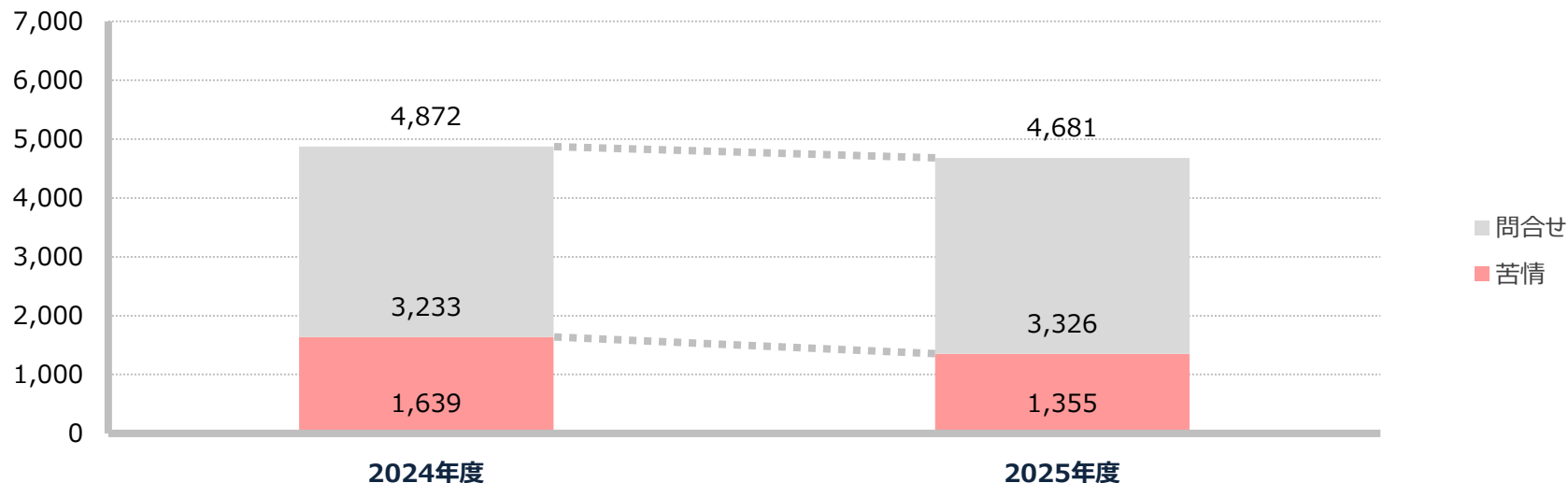
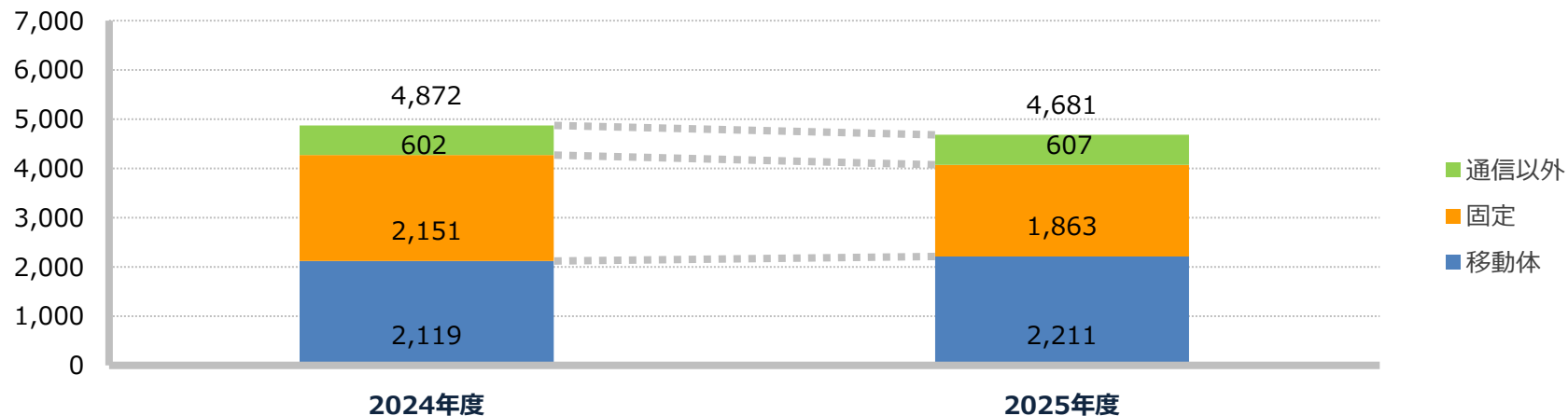


1-2. 受付状況（受付件数[年度比較]）

全データ

TCA

- 年度比較では、移動体通信は微増、固定通信は減少し、合計は約4%減少した
- 受付区分では「苦情」は減少し、「問合せ」は増加している



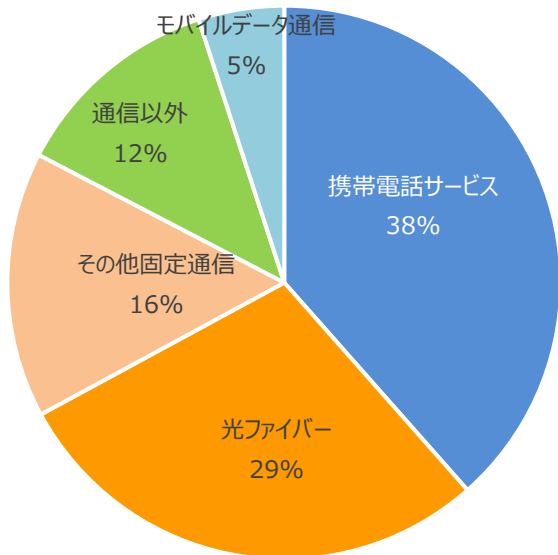
1-3. 受付状況（役務別）

全データ

TCA

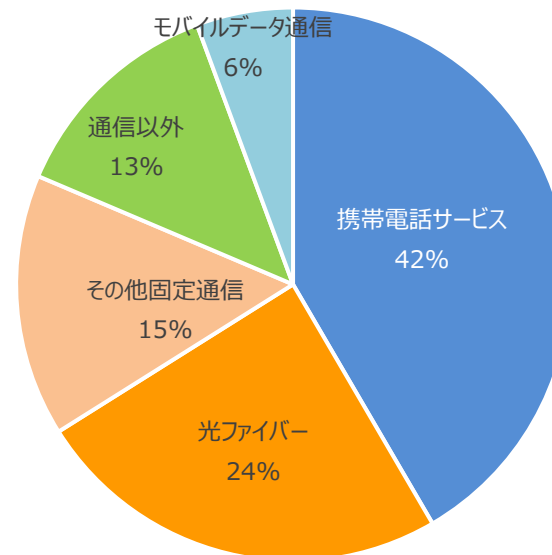
- 役務別では、移動体通信(携帯電話サービス・モバイルデータ通信)が5割弱。
光ファイバーは前年比5%減少している。

2024年度



役務	件数	比率
携帯電話サービス	1,875	38%
光ファイバー	1,394	29%
その他固定通信	757	16%
通信以外	602	12%
モバイルデータ通信	244	5%
合計	4,872	100%

2025年度



役務	件数	比率
携帯電話サービス	1,947	42%
光ファイバー	1,146	24%
その他固定通信	717	15%
通信以外	607	13%
モバイルデータ通信	264	6%
合計	4,681	100%

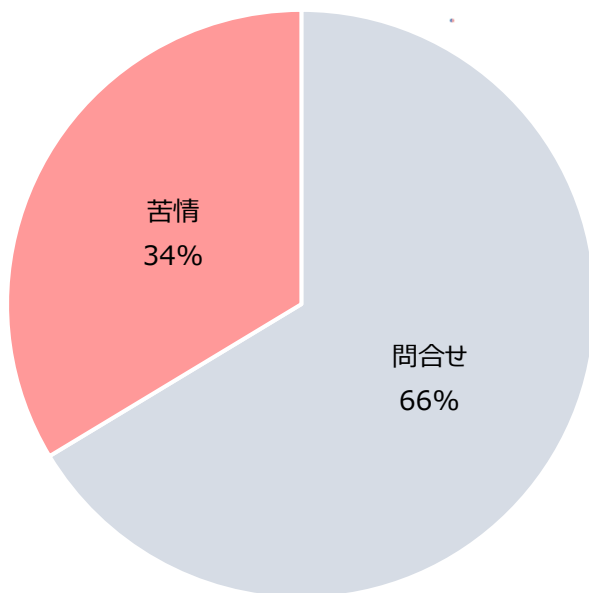
1-4. 受付状況（受付種別）

全データ

TCA

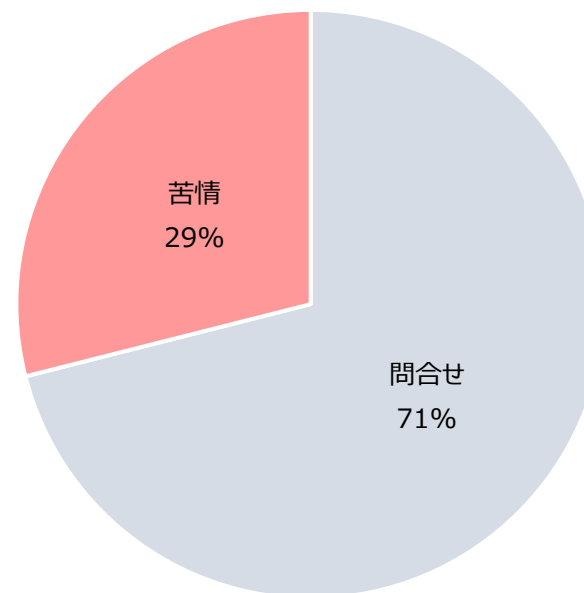
○ 受付種別では「苦情」の比率が減少（件数も減少）

2024年度



受付種別	件数	比率
問合せ	3,233	66%
苦情	1,639	34%
合計	4,872	100%

2025年度



受付種別	件数	比率
問合せ	3,326	71%
苦情	1,355	29%
合計	4,681	100%

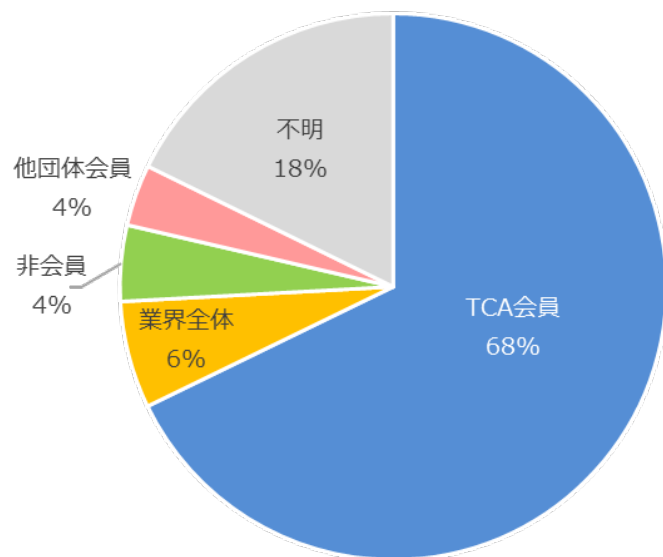
1-5. 受付状況（事業者属性別）

全データ

TCA

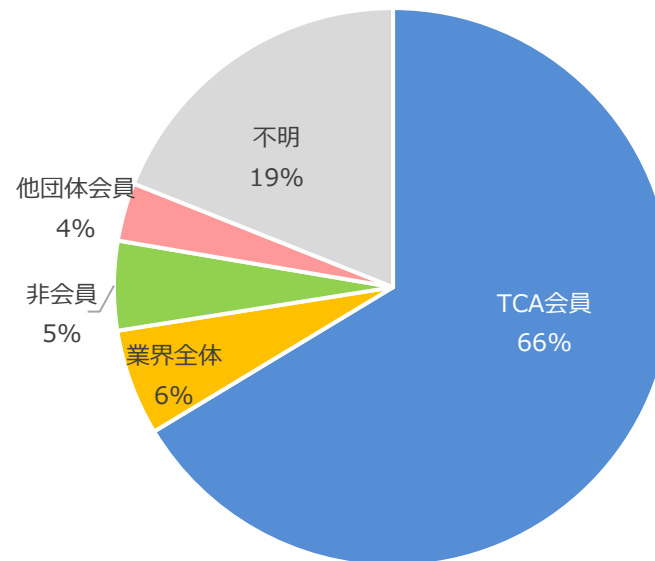
○事業者属性別では「TCA会員」事業者に対するものが7割弱程度

2024年度



役務	件数
TCA会員	3,303
業界全体	309
非会員	219
他団体会員	177
不明	864
合計	4,872

2025年度



役務	件数
TCA会員	3,106
業界全体	288
非会員	242
他団体会員	158
不明	887
合計	4,681

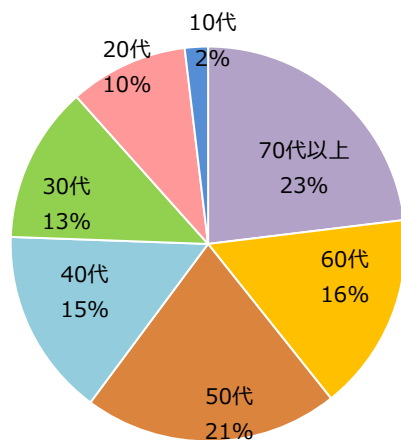
1-6. 受付状況（年代別）

全データ

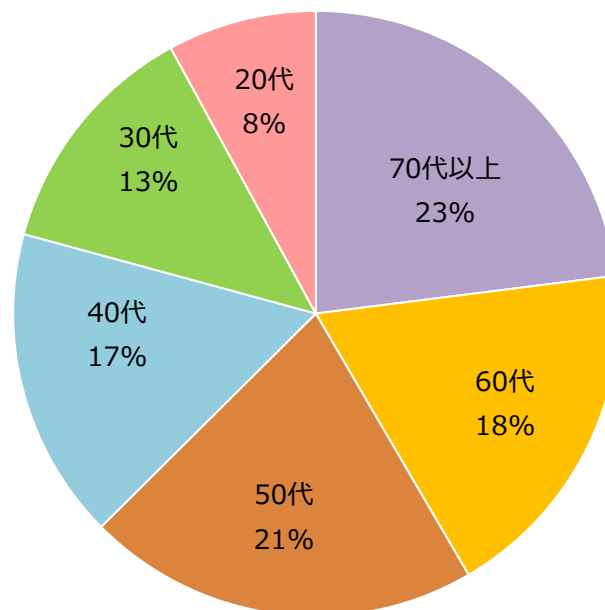
TCA

○ 年代別では70代以上が最大、次いで50代が多くなっている

移動体通信

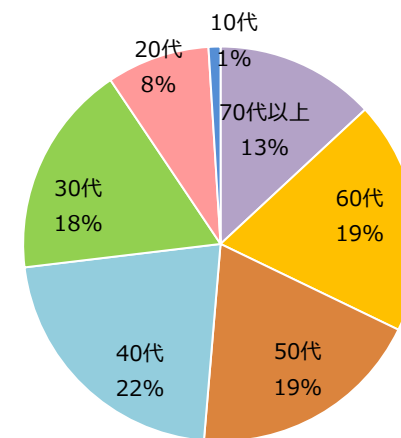


n=1,318



年代別	件数
70代以上	691
60代	558
50代	630
40代	501
30代	385
20代	239
10代	40
合計	3,044

光ファイバー



n=818

※年代不明を除く

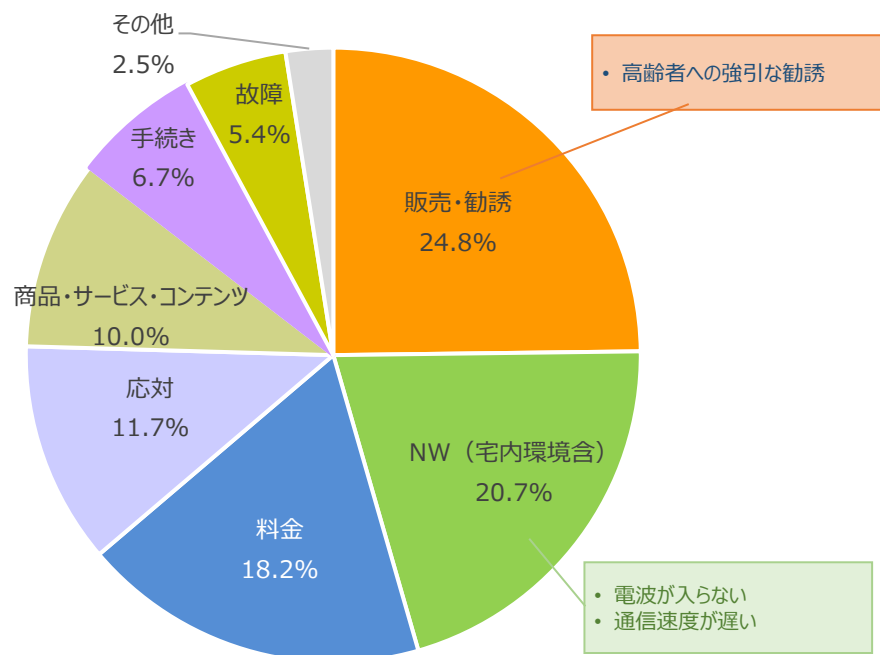
2-1. 分析結果（苦情相談の項目・観点）

会員×苦情

TCA

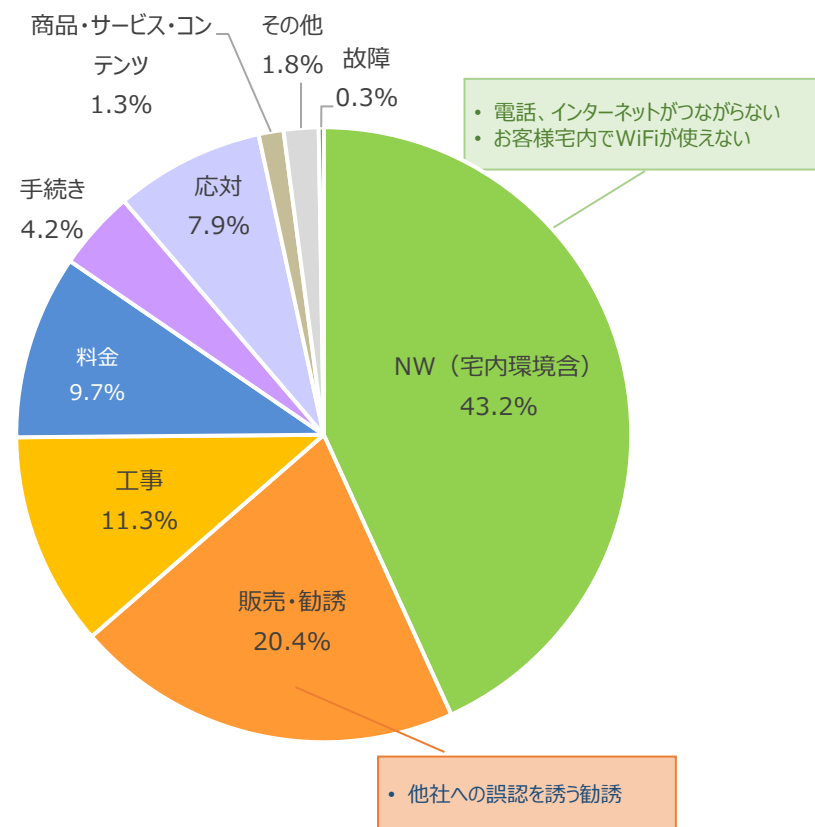
- 移動体通信においては「販売・勧誘」が最も多く、次いで「NW（宅内環境含）」が多くなっている
- 光ファイバーにおいては「NW（宅内環境含）」が最も多く、次いで「販売・勧誘」が多くなっている

移動体通信



n=762

光ファイバー



n=382

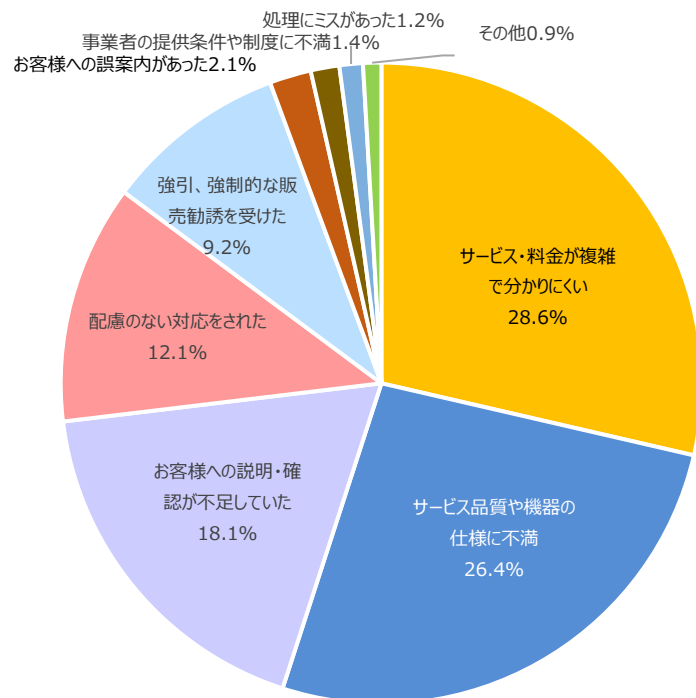
2-2. 分析結果（発生要因）

会員×苦情

TCA

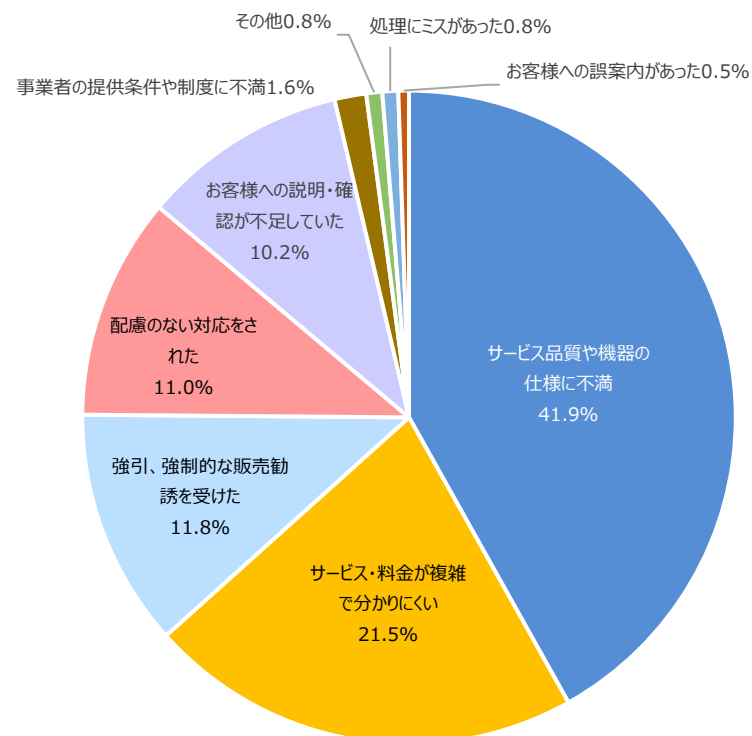
- 移動体通信は「サービス・料金が複雑で分かりにくい」が最大
- 光ファイバーは「サービス品質や機器の仕様に不満」が最大

移動体通信



n=762

光ファイバー



n=382

2-3. 分析結果（発生チャネル）

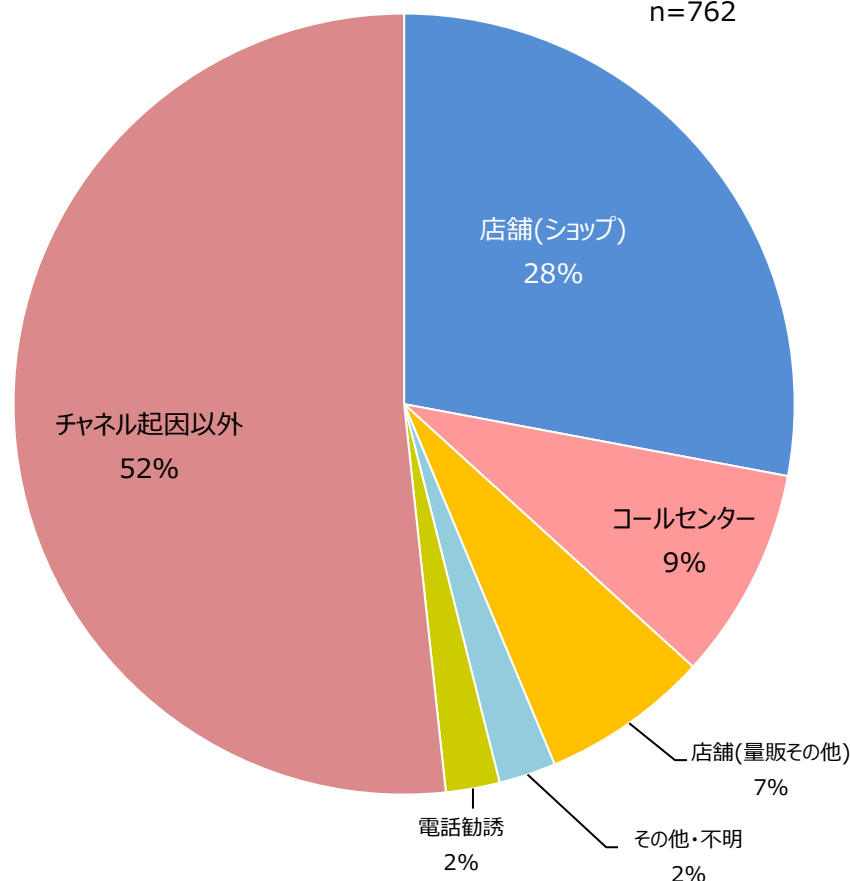
会員×苦情

TCA

- 移動体通信においては「店舗(ショップ)」と「コールセンター」が主な発生チャネルとなっている
- 光ファイバーでは「電話勧誘」「コールセンター」「工事関連」が主な発生チャネルとなっている

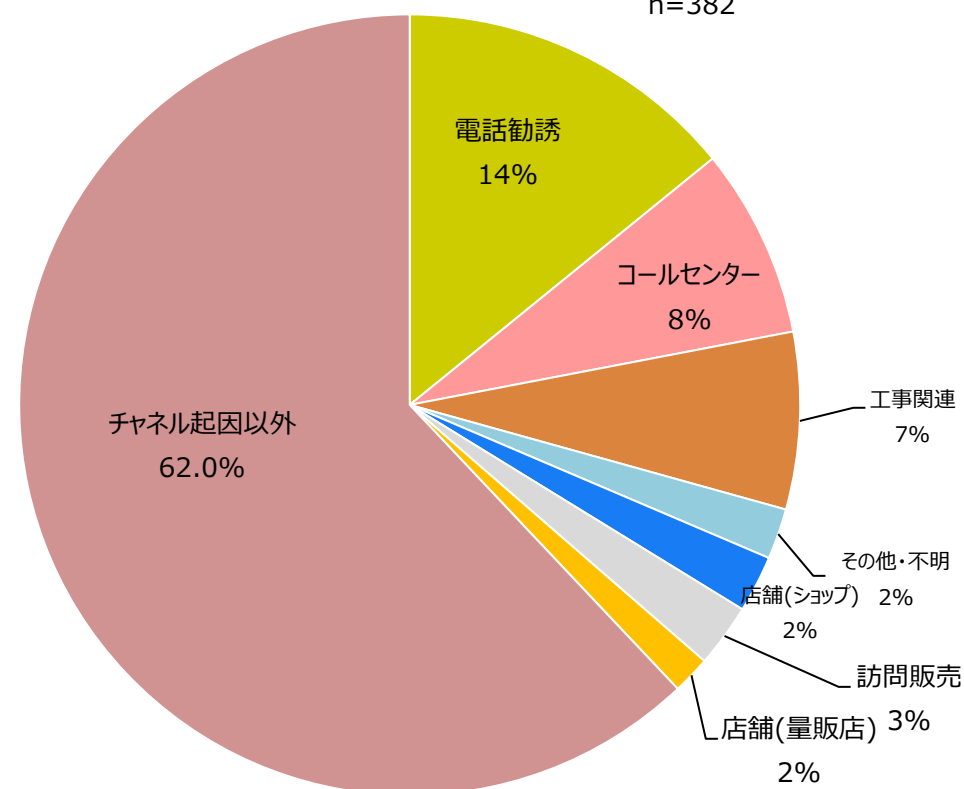
移動体通信

n=762



光ファイバー

n=382



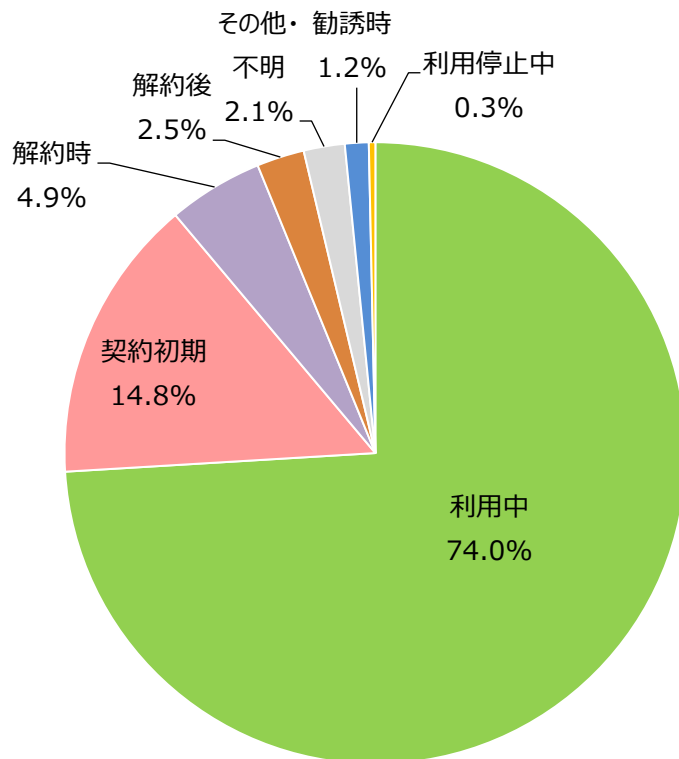
2-4. 分析結果（発生時期）

会員×苦情

TCA

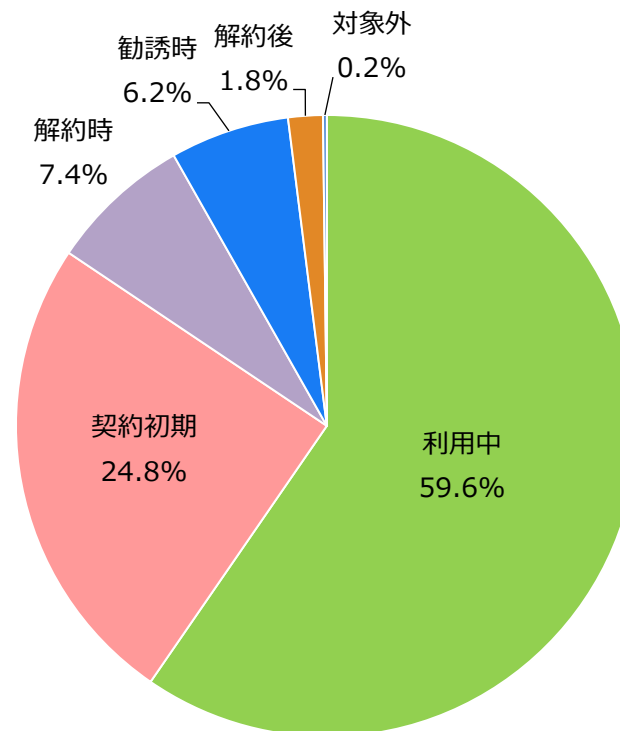
- 移動体通信・光ファイバーとも、「利用中」に発生した申告が半数以上を占めている
- 光ファイバーにおいては「契約初期」に発生した申告が移動体通信に比べ多くなっている

移動体通信



n=762

光ファイバー



n=382

- お客様に安心してご利用いただくため、会員事業者は、お客様対応の改善に真摯に取り組んできたところです。
- 事業者団体としてお客様からの苦情・相談を分析し、課題を精査し、情報の共有と対策を講じていく体制を確立したことで、苦情の縮減にもつながっているものと考えております。
- 引き続きTCA相談窓口に寄せられる「お客様の声」を起点として、会員事業者の連携を強化し、お客様に安心して通信サービスをご利用いただける環境の実現に努めて参りますので、今後ともご支援ご協力のほど、よろしくお願いいたします。