

消費者保護政策委員会(第9回)

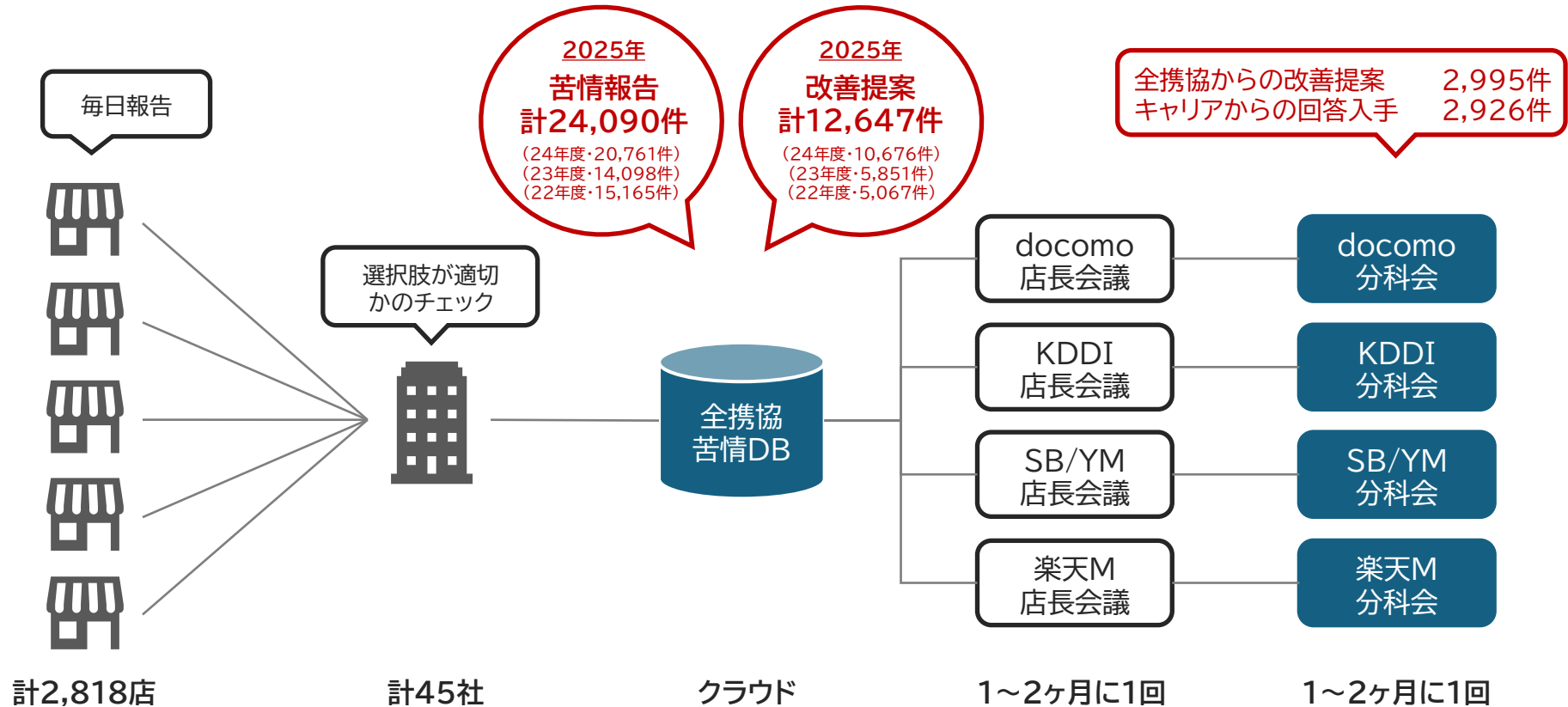
キャリアショップにおける苦情の状況



- 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
2026年7月13日

全携協の苦情報告

- ① 回収対象は二次対応(※1)を必要とした苦情、翌日以降に持ち越しとなった苦情、一次対応でも長時間対応になった苦情、その他頻発している苦情。
2023年度からは報告のあった苦情がカスタマー・ハラスメントに該当したかどうかについても収集。
- ② 苦情の発生原因は、知識・経験の豊富な店長・副店長により1つの主因に絞って記録。(＝優先度の高い苦情対策から実行していくという趣旨。)
- ③ 報告は毎日行い、苦情がなかった日は「0件報告」を行う。また報告の際、再発防止の改善提案(現場のアイデア)があればあわせて報告する。



※1 二次対応とは店長などの上司やキャリア、警察や警備会社等につなぐなど、一次対応者で解決しなかったものです。尚、同一の苦情・相談に基づく再来店はカウントせずユニークユーザー数としています。

※2 現在苦情収集項目は大分類4、中分類23、小分類159項目あります。

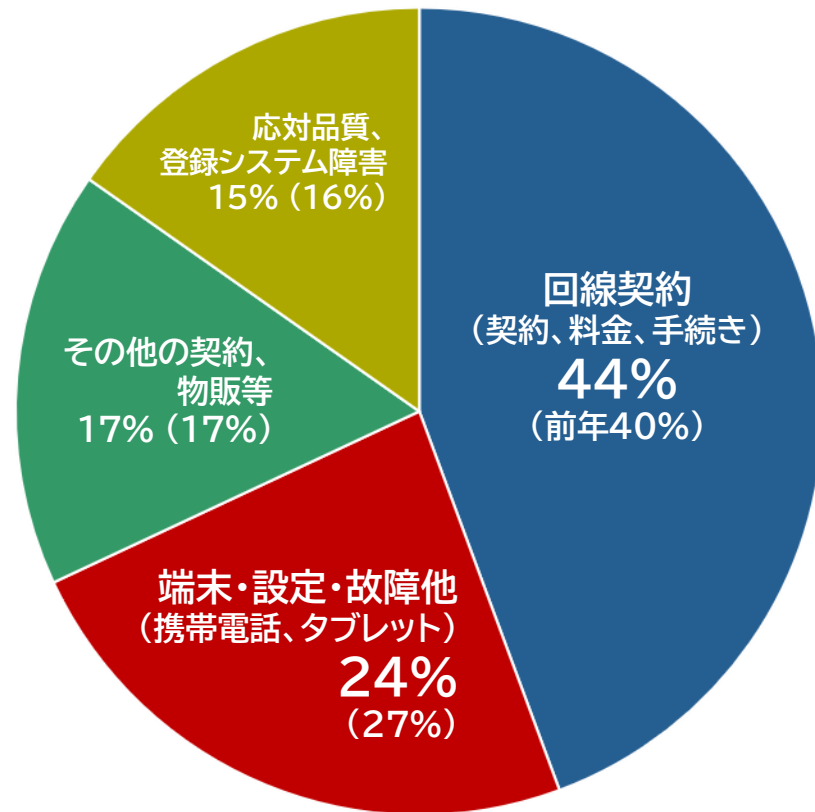
全携協の苦情収集システム（入力画面のイメージ）

大分類 (4項目)	中分類 (23項目)		小分類 (159項目)
① 端末・設定・故障他 (携帯電話・タブレット)	端末代金・販促	故障・修理①(通常故障)	思っていたよりも通信料が高い
	設定・使い方	故障・修理②(端末補償/交換サービス)	心当たりのない請求
	LINE等、キャリアサービス以外の苦情		契約内容は複雑で理解できていなかった
	商品の予約・品揃え		各種割引について
② 回線契約 (契約、料金、手続き)	通信品質	請求書の表現、明細、WEB明細等	説明不足・誤案内
	料金プラン・通信料金の支払い	契約手続き	事務処理ミス
	キャリアオプション/アプリ	解約、休止、キャンセル	その他
	代理店独自アプリ(アフィリエイト)		
③ その他の契約、物販等	ひかり・ホームルーター	代理店独自のアクセサリ・付属品等	小分類は中分類を選択すると該当する候補が自動表示。
	でんき・ガス	キャリアブランドのその他のサービス	
	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)		
	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等		
④ 応対品質、登録システム障害	自店舗の応対品質	キャリアコールセンター(③除く)	
	来店予約・待ち時間・手続き時間	各キャリアの登録システムの障害	

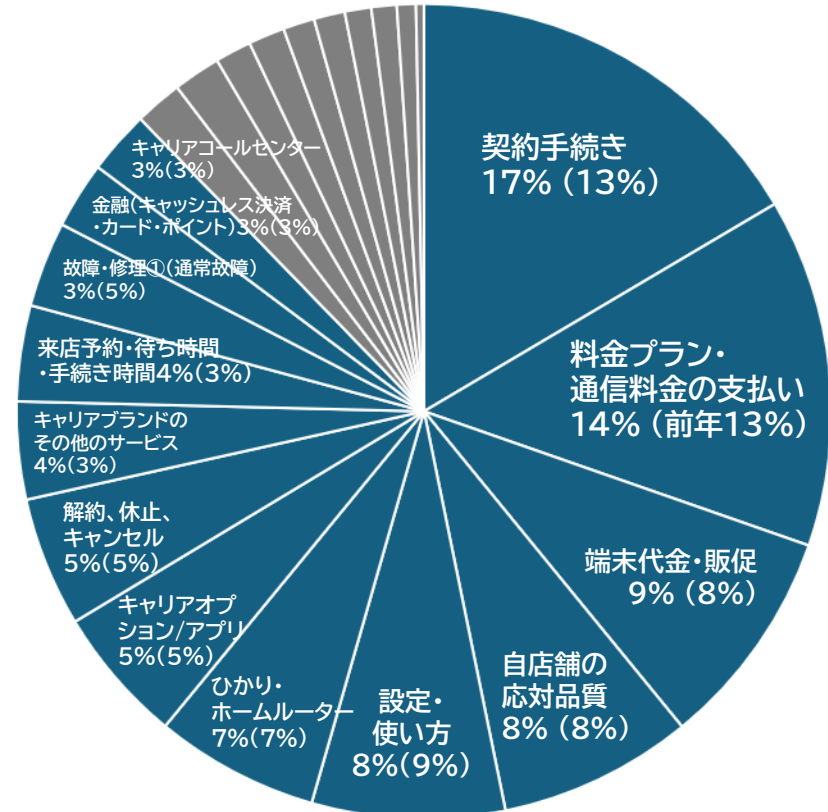
この中分類・23項目が、主な苦情のキーワード

2025年度(通期) 苦情の状況

[大分類]



[中分類]



苦情の年齢別構成比

高齢者は、引き続き「設定・使い方」の構成比が高い

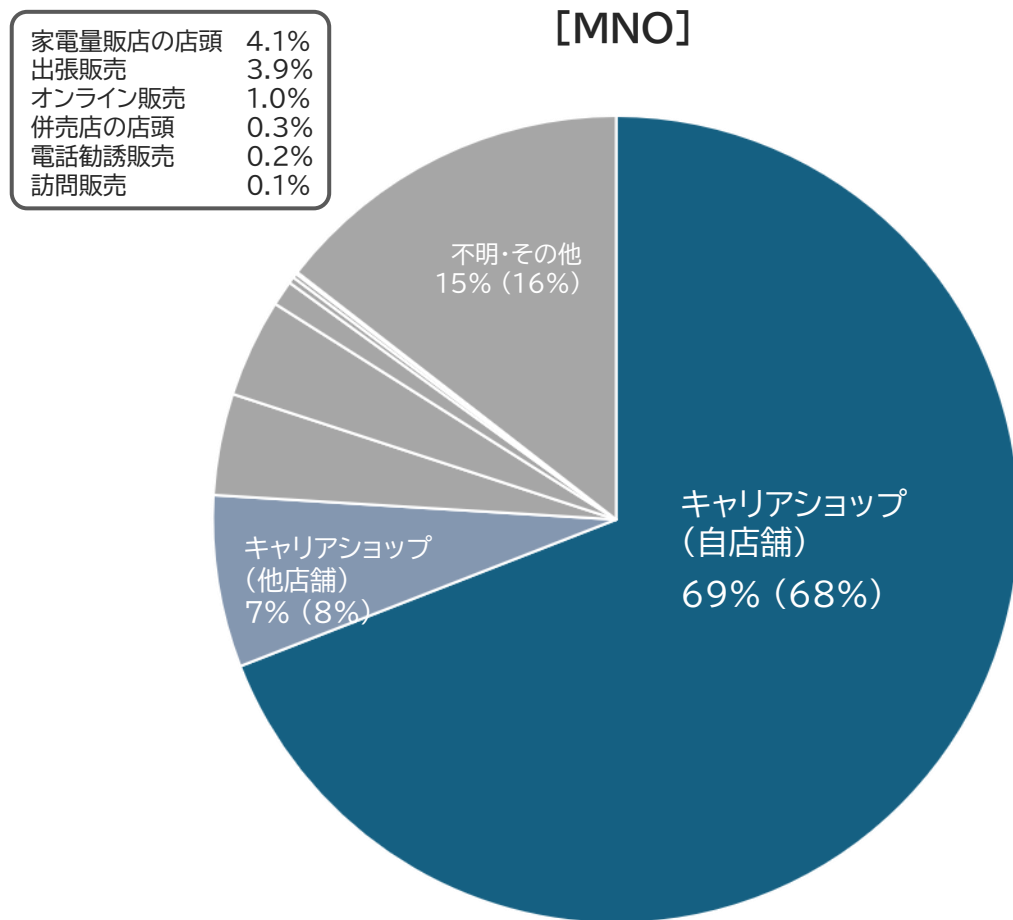
大分類	件数	中分類（成人・未成年）	件数	構成比	中分類（高齢者）	件数	構成比
① 端末・設定・故障他 （携帯電話・タブレット）	5,704	端末代金・販促	1,561	8.8%	設定・使い方	814	12.6%
		設定・使い方	1,031	5.8%	端末代金・販促	545	8.5%
		故障・修理①（通常故障）	572	3.2%	故障・修理①（通常故障）	245	3.8%
		故障・修理②（端末補償/交換サービス）	253	1.4%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	163	2.5%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	184	1.0%	故障・修理②（端末補償/交換サービス）	94	1.5%
		商品の予約・品揃え	162	0.9%	商品の予約・品揃え	80	1.2%
		② 回線契約 （契約、料金、手続き）	10,686	契約手続き	3,267	18.5%	契約手続き
料金プラン・通信料金の支払い	2,653			15.0%	料金プラン・通信料金の支払い	680	10.6%
キャリアオプション/アプリ	1,036			5.9%	解約、休止、キャンセル	270	4.2%
解約、休止、キャンセル	970			5.5%	キャリアオプション/アプリ	269	4.2%
通信品質	320			1.8%	通信品質	135	2.1%
請求書の表現、明細、WEB明細等	191			1.1%	請求書の表現、明細、WEB明細等	110	1.7%
代理店独自アプリ(アフィリエイト)	50			0.3%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	26	0.4%
③ その他の契約、物販等	4,026	ひかり・ホームルーター	1,179	6.7%	ひかり・ホームルーター	388	6.0%
		キャリアブランドのその他のサービス	735	4.2%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	224	3.5%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	414	2.3%	キャリアブランドのその他のサービス	198	3.1%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	314	1.8%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	140	2.2%
		でんき・ガス	166	0.9%	でんき・ガス	87	1.4%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	131	0.7%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	50	0.8%
		④ 応対品質、 登録システム障害	3,674	自店舗の応対品質	1,191	6.7%	自店舗の応対品質
来店予約・待ち時間・手続き時間	561			3.2%	来店予約・待ち時間・手続き時間	354	5.5%
キャリアコールセンター(③を除く)	443			2.5%	キャリアコールセンター(③を除く)	163	2.5%
各キャリアの登録システムの障害	269			1.5%	各キャリアの登録システムの障害	27	0.4%
24,090				17,653	100.0%	6,437	100.0%

(参考) 苦情の多かった中分類の内容 (小分類)

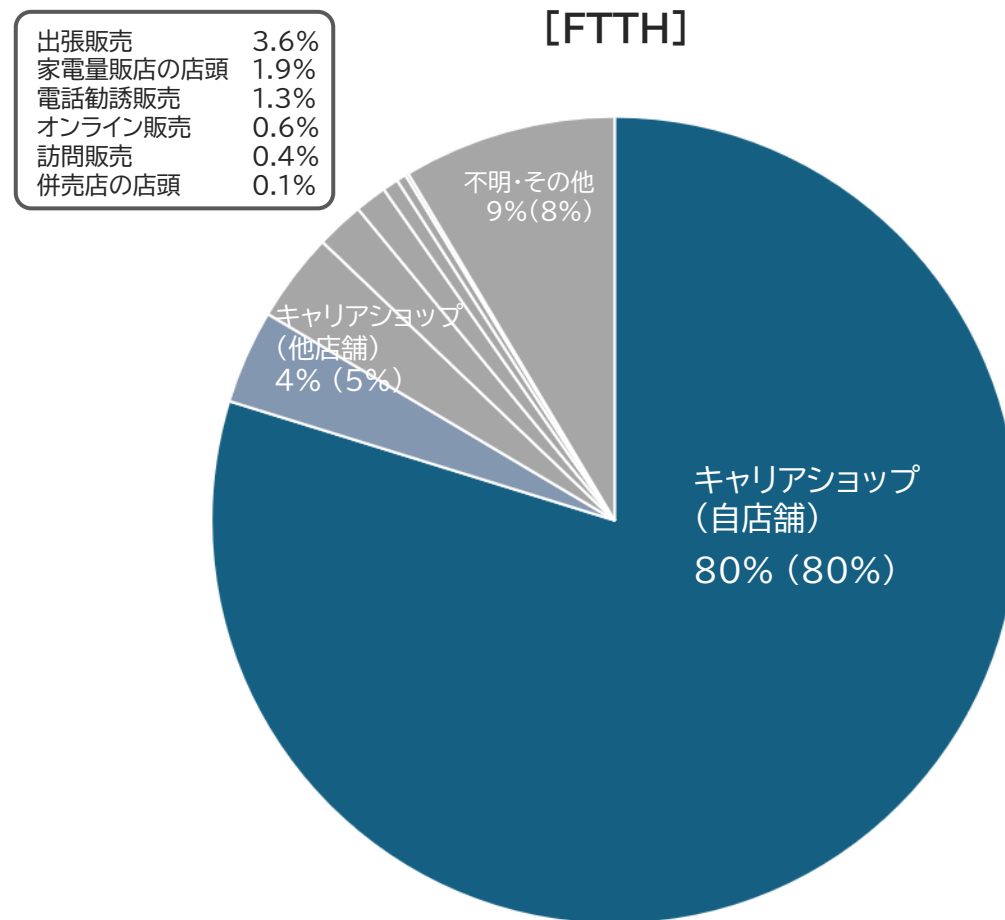
中分類	件数	小分類	件数	構成比
契約手続き	3,976	説明不足・誤案内	1,360	34%
		事務処理ミス	1,230	31%
		本人性の確認について(代理人含む)	138	3%
		書面(紙媒体/電子媒体)の内容について	53	1%
		不正契約(被害に遭った)	48	1%
		割賦審査・指定信用情報機関(CIC)について	36	1%
		初期契約解除制度/確認措置(8日間キャンセル)の説明について	30	1%
		MNP予約番号の発行について	29	1%
		書面が多すぎる、書面の誤渡し	4	0%
		その他	1,048	26%
料金プラン ・通信料金の支払い	3,333	説明不足・誤案内	896	27%
		事務処理ミス	718	22%
		各種割引について	427	13%
		思っていたよりも通信料が高い	370	11%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	202	6%
		心当たりのない請求	193	6%
		その他	527	16%
端末代金・販促	2,106	端末購入サポート(残価設定プログラム)について	270	13%
		端末代金が高い、納得がいかない	259	12%
		キャンペーン・販売施策等の説明不足・誤案内	231	11%
		下取りサービスについて	198	9%
		契約内容が複雑で理解できていなかった	149	7%
		キャッシュバックについて	135	6%
		キャンペーン・販売施策等の事務処理ミス	110	5%
		頭金について	86	4%
		各種割引について	64	3%
		2台目(複数台)セット販売について	26	1%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	23	1%
		その他	555	26%

中分類	件数	小分類	件数	構成比
自店舗の対応品質	1,857	接客態度・対応品質について	819	44%
		電話が繋がらない	178	10%
		高齢者・未成年・障害者への配慮が足りない	97	5%
		電話での対応態度について	96	5%
		店舗の設備や立地・環境について	35	2%
		誇大広告や、わかりにくい広告	8	0%
		その他	624	34%
設定・使い方	1,845	端末が難しく使えない	229	12%
		有料設定について(月額制含む)	228	12%
		初期設定について(AppleID、Googleアカウント含む)	206	11%
		メモリコピーなど作業を代行して欲しい	122	7%
		データが消失した(故障対応を除く)	79	4%
		使いたい機能がなかった	71	4%
		フィルタリングについて	13	1%
		その他	897	49%
ひかり・ホームルーター	1,567	説明不足・誤案内	362	23%
		工事及び工事業者について	212	14%
		申込手続きについて	118	8%
		事務処理ミス	108	7%
		料金プラン(セット割含む)について	97	6%
		通信品質やエリアについて	85	5%
		コールセンターが繋がらない	77	5%
		通常の解約について	72	5%
		違約金について	54	3%
		コールセンターの対応態度について	40	3%
		初期契約解除制度による解除について	22	1%
		強引な、またはしつこい勧誘を受けた	15	1%
		その他	305	19%

大きな変化なし (自店舗で収集している苦情データのため、自店舗の構成比が高い)



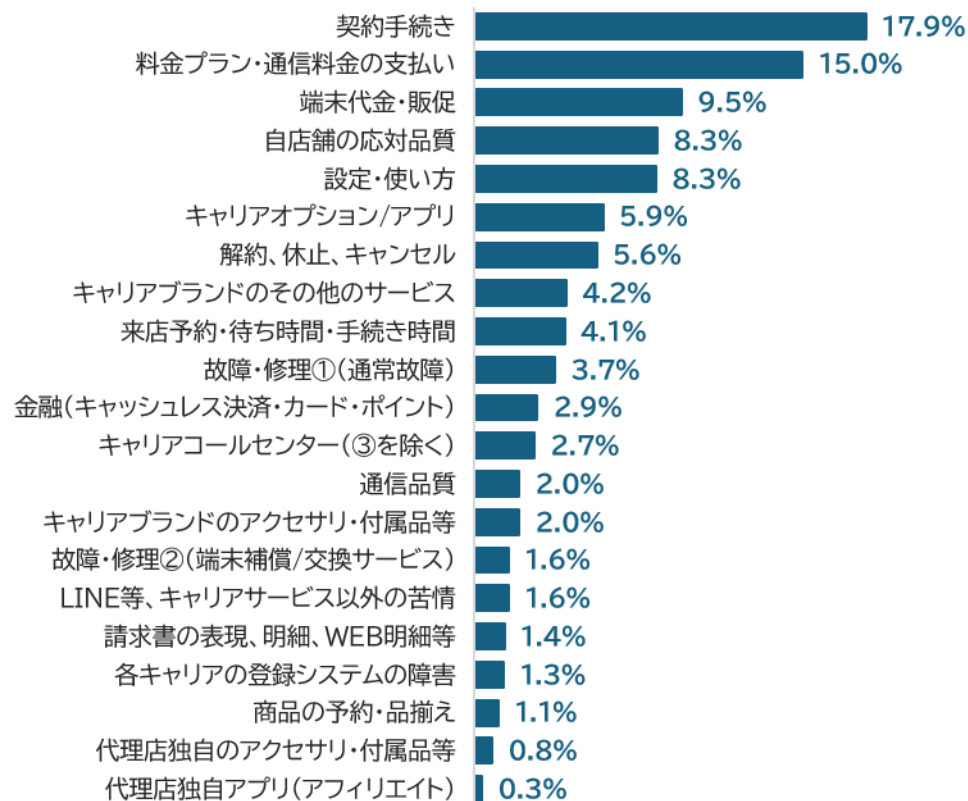
n=22,270 (前期19,139)



n=1,567 (前期1,507)

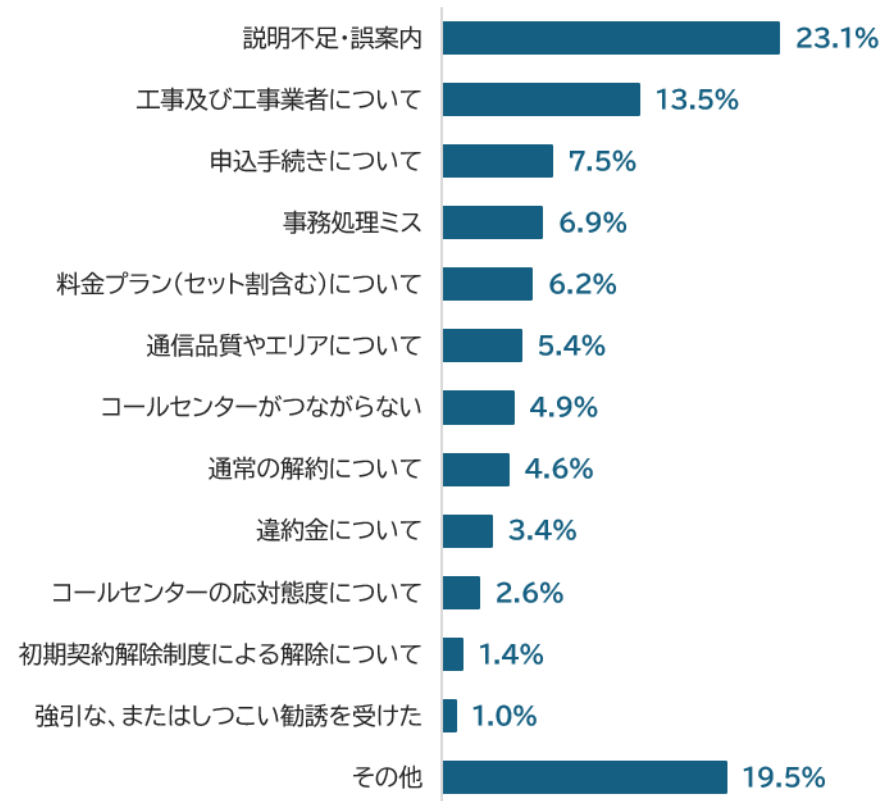
P5(苦情内容)を、総務省資料にあわせMNOとFTTHにわけたもの

[MNO]



n=22,270 (前期19,139)

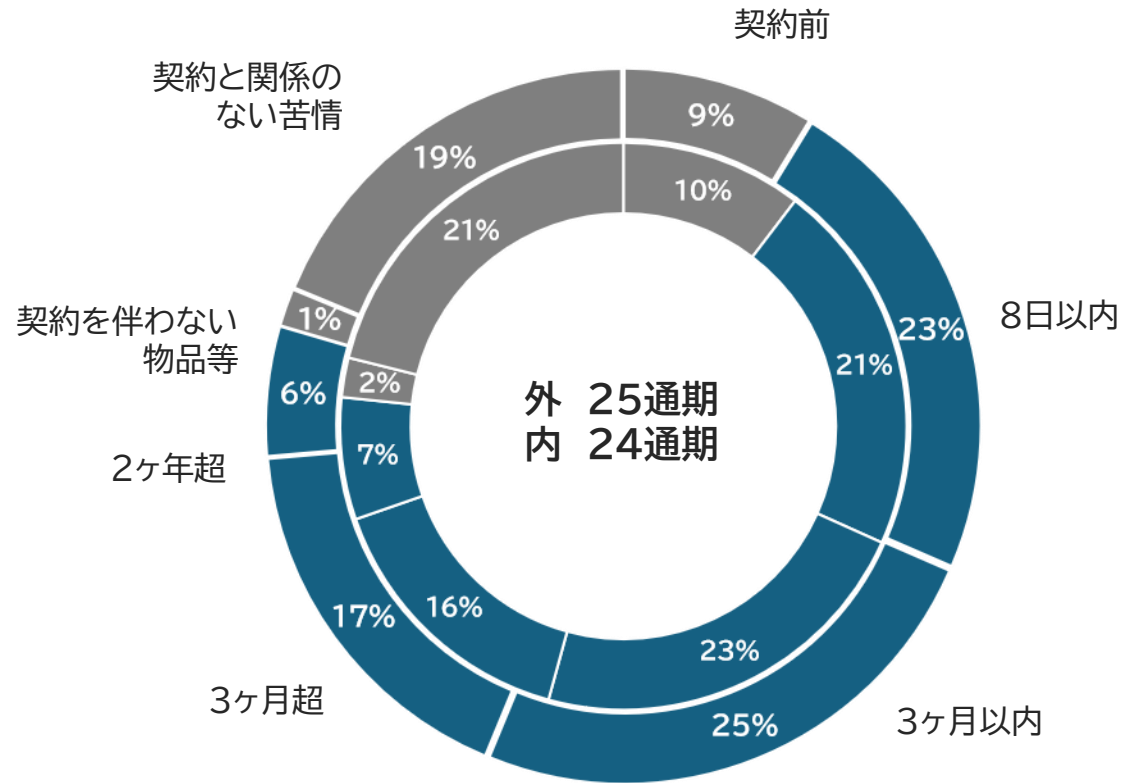
[FTTH]



n=1,567 (前期1,507)

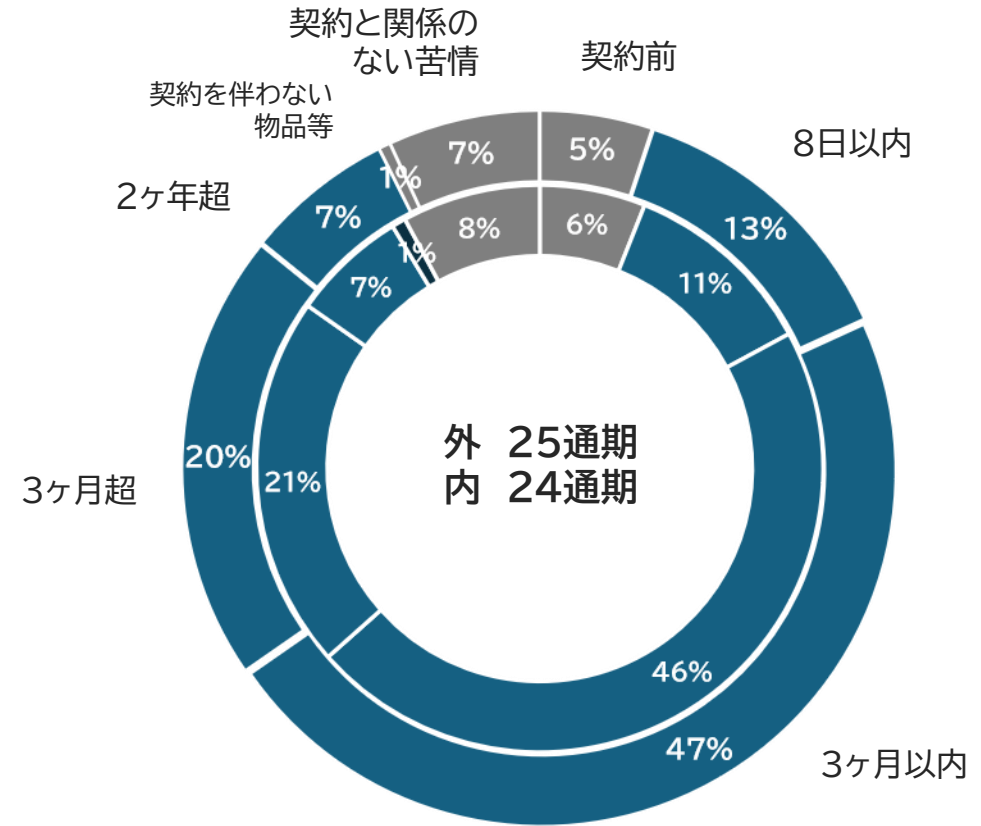
大きな変化なし

[MNO]



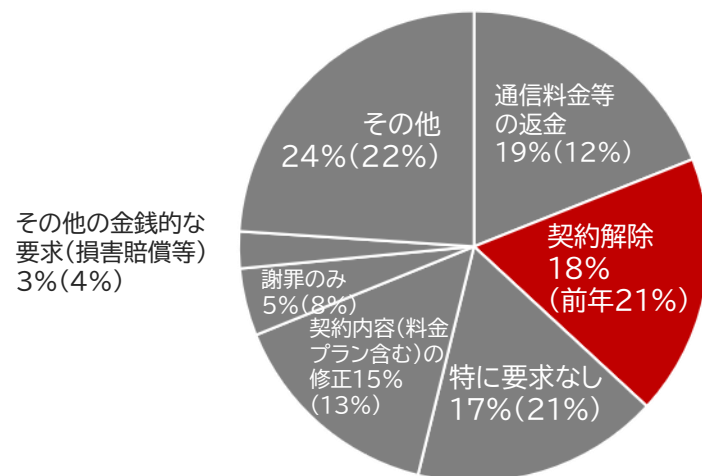
n=22,270 (前期19,139)

[FTTH]

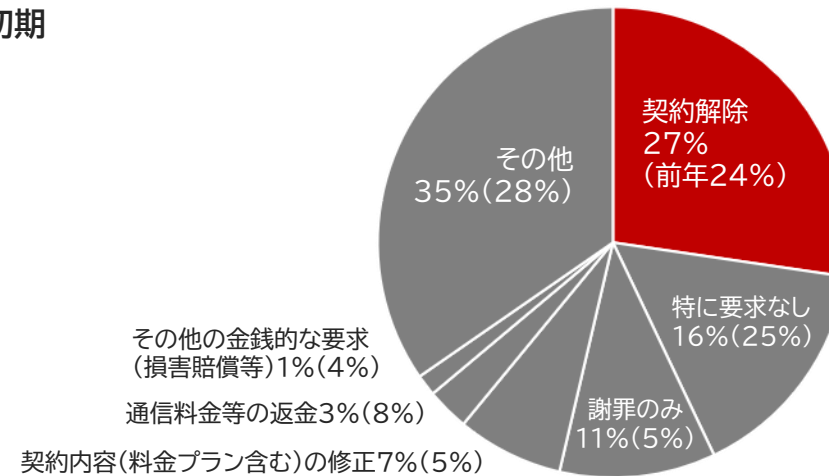


n=1,567 (前期1,507)

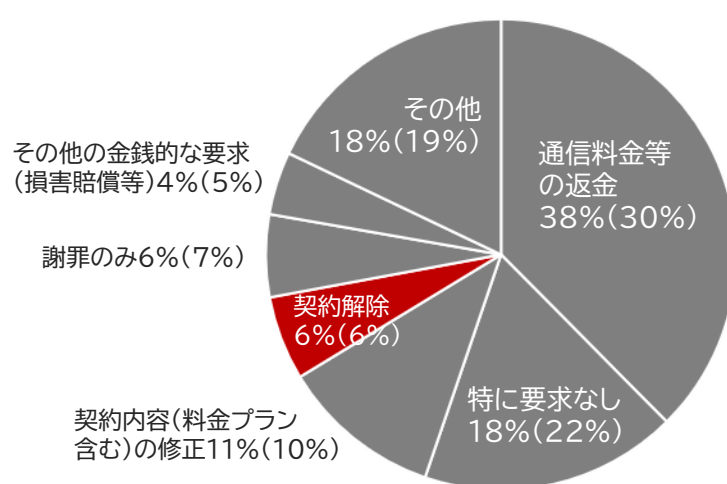
MNO・契約初期
n=5,069
(前期4,087)



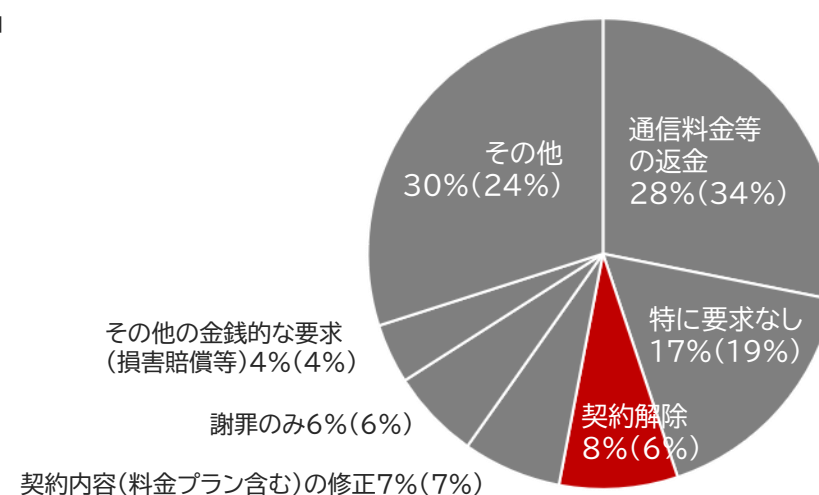
FTTH・契約初期
n=205
(前期167)



MNO・利用中
n=10,694
(前期8,596)



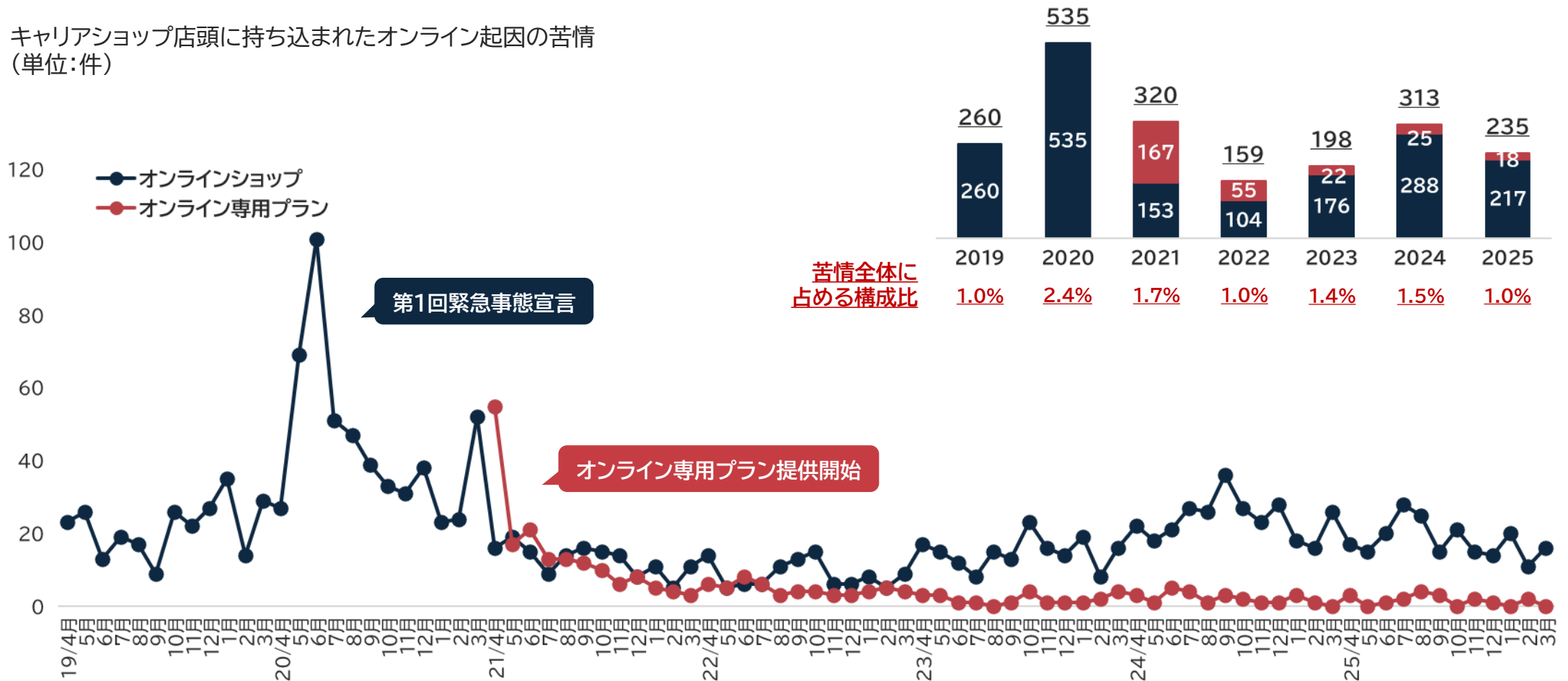
FTTH・利用中
n=1,166
(前期1,118)



(参考) オンライン販売に係る苦情の状況

キャリアショップ店頭に持ち込まれるオンライン起因の苦情は、引き続き少ない

キャリアショップ店頭に持ち込まれたオンライン起因の苦情
(単位:件)



(参考) オンラインに係る苦情の年齢別構成比

大分類	件数	中分類（成人・未成年）	件数	構成比	中分類（高齢者）	件数	構成比
① 端末・設定・故障他 （携帯電話・タブレット）	80	端末代金・販促	21	10.3%	端末代金・販促	3	9.7%
		設定・使い方	18	8.8%	設定・使い方	2	6.5%
		故障・修理①（通常故障）	17	8.3%	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	2	6.5%
		故障・修理②（端末補償/交換サービス）	13	6.4%	商品の予約・品揃え	1	3.2%
		商品の予約・品揃え	2	1.0%	故障・修理②（端末補償/交換サービス）	0	0.0%
		LINE等、キャリアサービス以外の苦情	1	0.5%	故障・修理①（通常故障）	0	0.0%
② 回線契約 （契約、料金、手続き）	89	契約手続き	45	22.1%	契約手続き	6	19.4%
		料金プラン・通信料金の支払い	15	7.4%	キャリアオプション/アプリ	2	6.5%
		キャリアオプション/アプリ	8	3.9%	料金プラン・通信料金の支払い	1	3.2%
		解約、休止、キャンセル	6	2.9%	解約、休止、キャンセル	1	3.2%
		通信品質	5	2.5%	通信品質	0	0.0%
		請求書の表現、明細、WEB明細等	0	0.0%	請求書の表現、明細、WEB明細等	0	0.0%
		代理店独自アプリ(アフィリエイト)	0	0.0%	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	0	0.0%
③ その他の契約、物販等	31	キャリアブランドのその他のサービス	10	4.9%	キャリアブランドのその他のサービス	3	9.7%
		ひかり・ホームルーター	7	3.4%	ひかり・ホームルーター	3	9.7%
		金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	6	2.9%	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	1	3.2%
		キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	1	0.5%	でんき・ガス	0	0.0%
		代理店独自のアクセサリ・付属品等	0	0.0%	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	0	0.0%
		でんき・ガス	0	0.0%	代理店独自のアクセサリ・付属品等	0	0.0%
④ 対応品質、 登録システム障害	35	キャリアコールセンター(③を除く)	17	8.3%	キャリアコールセンター(③を除く)	4	12.9%
		来店予約・待ち時間・手続き時間	5	2.5%	来店予約・待ち時間・手続き時間	1	3.2%
		各キャリアの登録システムの障害	4	2.0%	自店舗の対応品質	1	3.2%
		自店舗の対応品質	3	1.5%	各キャリアの登録システムの障害	0	0.0%

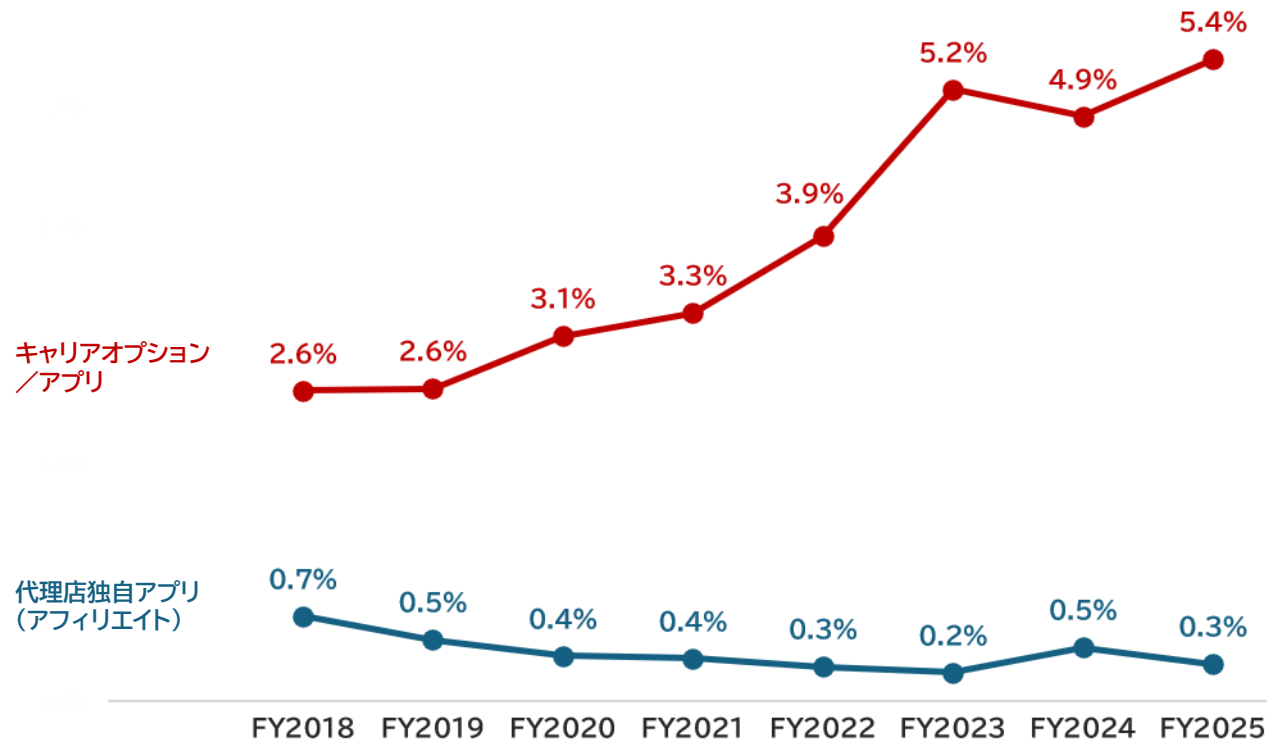
235

204 100.0%

31 100.0%

(参考) 代理店独自オプションの苦情の状況 (苦情総数に占める構成比)

- 代理店独自商材は、全てキャリアの認可を得た取扱い。
- 代理店独自商材のサブスク型は、販売量も少ないため、苦情件数も相対的に少ない。



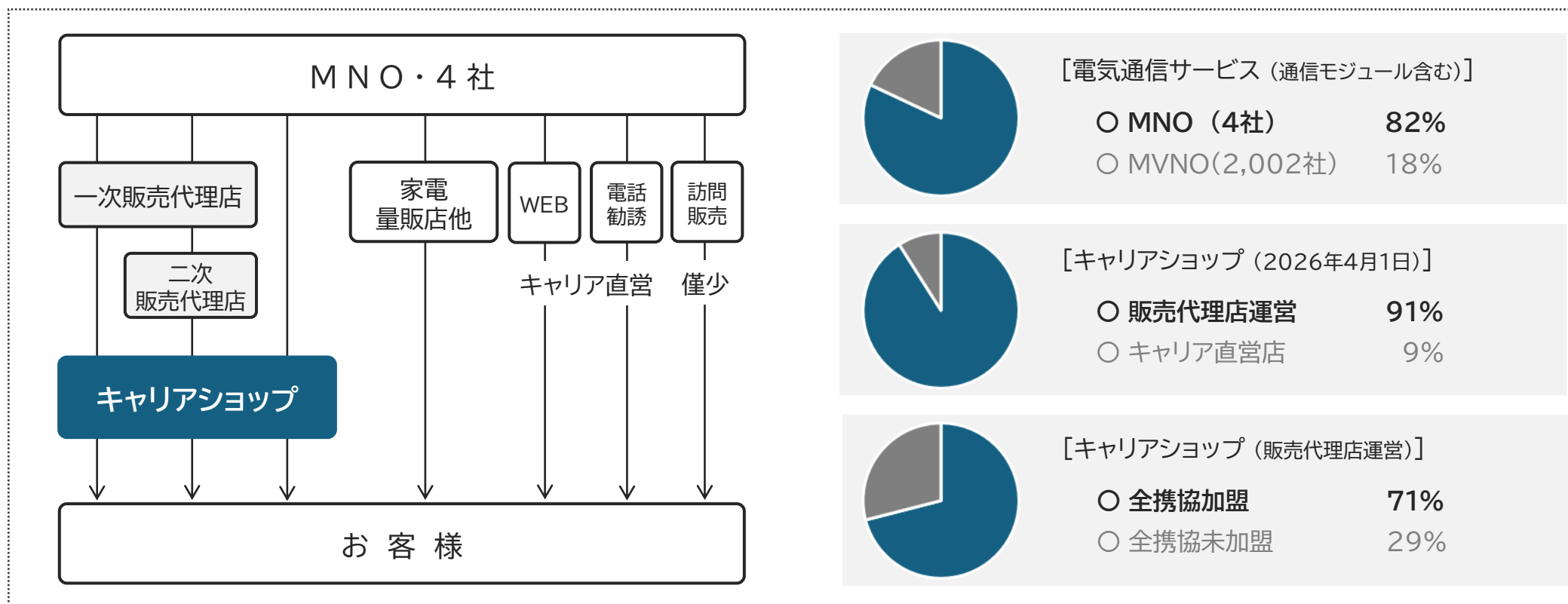
2025年度

No.	苦情「中分類」	件数	構成比
1	契約手続き	3,976	16.5%
2	料金プラン・通信料金の支払い	3,333	13.8%
3	端末代金・販促	2,106	8.7%
4	自店舗の対応品質	1,857	7.7%
5	設定・使い方	1,845	7.7%
6	ひかり・ホームルーター	1,567	6.5%
7	キャリアオプション/アプリ	1,305	5.4%
8	解約、休止、キャンセル	1,240	5.1%
9	キャリアブランドのその他のサービス	933	3.9%
10	来店予約・待ち時間・手続き時間	915	3.8%
11	故障・修理①(通常故障)	817	3.4%
12	金融(キャッシュレス決済・カード・ポイント)	638	2.6%
13	キャリアコールセンター(③を除く)	606	2.5%
14	通信品質	455	1.9%
15	キャリアブランドのアクセサリ・付属品等	454	1.9%
16	故障・修理②(端末補償/交換サービス)	347	1.4%
17	LINE等、キャリアサービス以外の苦情	347	1.4%
18	請求書の表現、明細、WEB明細等	301	1.2%
19	各キャリアの登録システムの障害	296	1.2%
20	でんき・ガス	253	1.1%
21	商品の予約・品揃え	242	1.0%
22	代理店独自のアクセサリ・付属品等	181	0.8%
23	代理店独自アプリ(アフィリエイト)	76	0.3%
総 計		24,090	100%

2025年度(通期) 取組の状況

(参考) 携帯電話端末の流通経路と全携協の位置づけ

キャリアショップの91%は販売代理店の運営。(キャリアのルールに則った運営。)

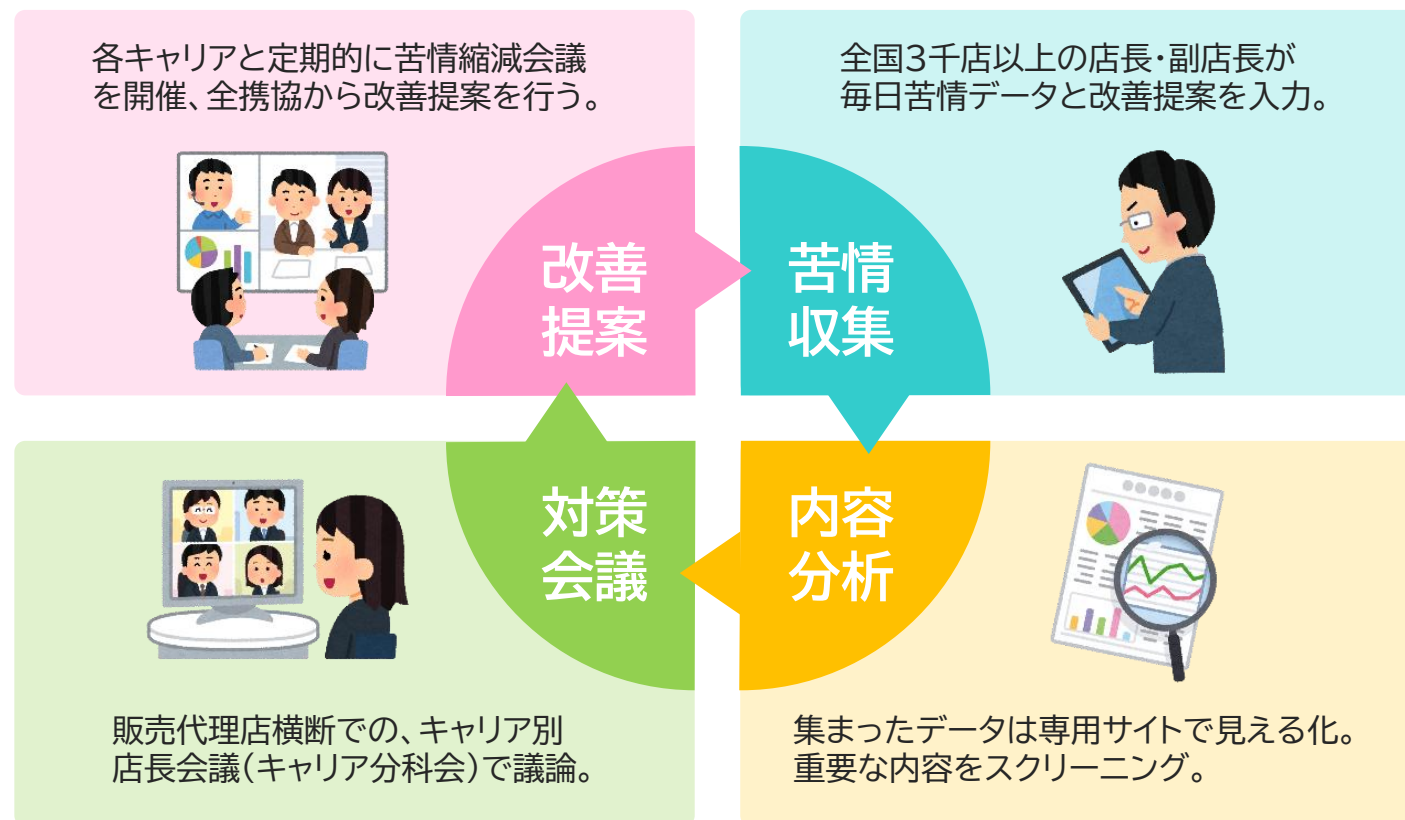


出典：電気通信サービスのシェア … 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(令和7年度第2四半期(9月末))」

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000272.html

キャリアショップの運営シェア・加盟率 … 全携協加盟情報より(2026年4月1日時点)

苦情を収集・分析し、現場としての改善提案をキャリアに届け、キャリアと協同で取組



○ 全携協からキャリアへの改善提案数
2,995件

(キャリアからの回答入手数 2,926件)

○ キャリアとの苦情縮減会議

ドコモ分科会	96回
KDDI分科会	107回
ソフトバンク分科会	73回
楽天モバイル分科会	67回

※ 2015年8月から2026年3月までの累計

2016年より実施している官民協同の取組

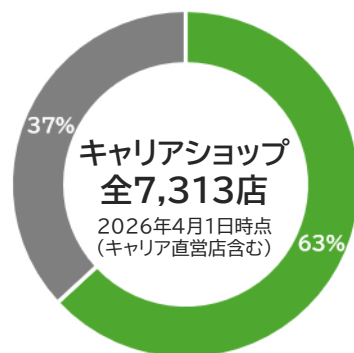
あんしんショップ認定制度

【設立経緯】

2015年、総務省有識者会議取りまとめにおいて「優良ショップ制度・優良販売員制度の創設が期待される」旨が示され、2016年1月に総務省からの提案を受けて同10月あんしんショップ認定協議会を立ち上げ。

【設立目的】

「消費者保護と関係法令遵守」のスローガンのもと業界をあげての自主的取り組みにより、さらなる消費者苦情の縮減を目指す。



あんしんショップ認定店舗数
4,617店・63%

出典：<https://keitai.or.jp/anshinshop/>

あんしんショップ認定協議会

正副会長会議

会 長	知識 賢治	(全携協 会長)
副会長	北林 大昌	(TCA 専務理事)
副会長	西川 猛	(全携協 副会長)

審査委員会

委員長	新美 育文	(明治大学名誉教授)
委 員	北 俊一	(株野村総合研究所)
委 員	長田 三紀	(情報通信消費者ネットワーク)
委 員	北林 大昌	(TCA 専務理事)
委 員	知識 賢治	(全携協 会長)
オブザーバー	飯嶋 威夫	(総務省 料金サービス課課長)
オブザーバー	大内 康次	(総務省 利用環境課課長)
オブザーバー	内藤 頼孝	(総務省 消費者契約適正化推進室室長)
オブザーバー	蒲 俊郎	(弁護士、桐蔭法務研究支援センター長)
オブザーバー	川上 典久	(全携協 理事・運営委員会委員長)

運営委員会

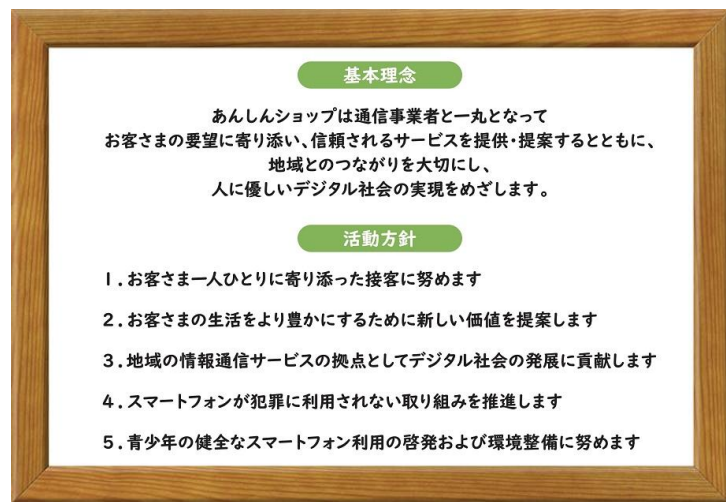
(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株)、
沖縄セルラー電話(株)、(一社)電気通信事業者協会、全携協

出典：<https://keitai.or.jp/anshinshop/about>

あんしんショップの取組

「お客さまへの誓い」の掲示、消費者保護優良事例のヨコ展開

お客さまへの誓い



認定ショップでは認定マークおよび「お客さまへの誓い」を店頭に掲出するとともに、誓いに沿った取組を自主的に行う。

出典：<https://keitai.or.jp/anshinshop/about>

あんしんショップ大賞



2019年度より毎年開催。消費者保護等の優良な取組に対し総務大臣賞、キャリア特別賞など各賞を授与。受賞取組はHPやYouTube等で全国のあんしんショップへ横展開。



出典：<https://keitai.or.jp/anshinshop/contest>

お客様対応品質向上に向けた動画制作、 青少年保護活動

あんしんショップ認定研修

「あんしんショップ」更新条件として、毎年重要性の高いコンテンツを制作、派遣社員も含め、全スタッフが受講。
(各キャリアのeラーニングシステムにより展開)



e-ネットキャラバン (一般財団法人マルチメディア振興センター)

全携協では、会員各社の協力の下、e-ネットキャラバン活動に参画しており、全国47都道府県の小中高等学校の生徒および保護者向けに講師の派遣を行っています



e-ネットキャラバン

1,551名

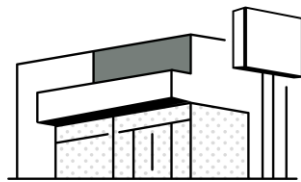
の認定講師

(2026年4月1日現在)

出典：<https://keitai.or.jp/enetcaravan/2025>

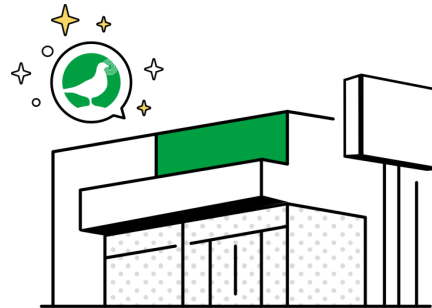
「優良あんしんショップ」

2027年4月1日、第1回認定ショップが決定する予定



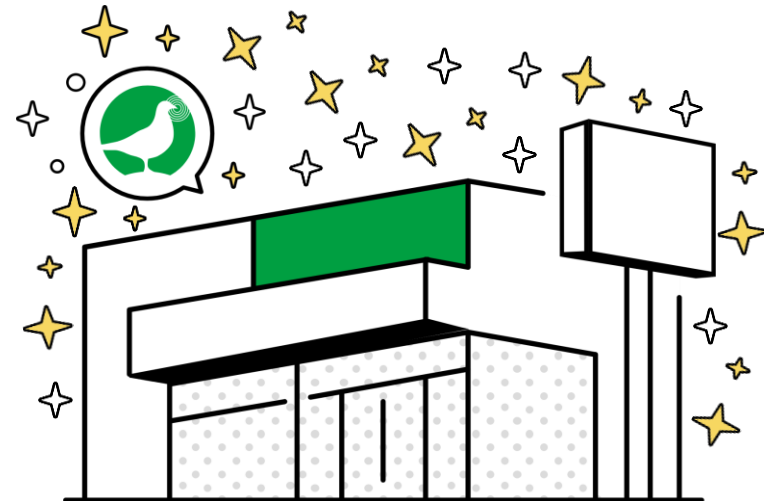
「あんしんショップ」
～2026年3月末

全携協会員が認定対象



「あんしんショップ2.0」
2026年4月1日～

全携協**非**会員も認定対象



「優良あんしんショップ」
2027年4月1日～

あんしんショップ2.0から認定