

FTTHサービスの実地調査(覆面調査)の主な結果

令和8年7月13日
事務局

【調査対象事業者数】

FTTHサービスを提供する事業者……………8者

- ※近年の光コラボレーションサービス等の伸張及び総務省で把握している苦情の件数・傾向を踏まえ、
NTT東日本株式会社及びNTT西日本株式会社が提供している
光コラボレーションモデル以外の「フレッツ光」サービスは調査対象に含めていない。
- ※法人契約等の説明義務等が適用されない契約や機器間通信を主体とするサービス(事業者)は除く。

【調査時期】

令和8年2月から3月

【調査実施件数】

- ・各者10～71回の計275回(電話:67回、店舗:208回)の調査を実施。※前回令和6年度調査は286回
- ・対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定。

【調査方法等】

- ・契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場(量販店等)に派遣又は架電し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。
- ・店舗及び電話申込み(インバウンド営業)により、新規契約、光電話以外のオプションサービス申込みなしを前提に調査を実施。
- ・原則、販売員から説明を受け、契約を締結(又は申込みを完了)した後に契約を解除する(又は申し込みを取り消す)方法により調査。その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。

- F T T Hサービス全体として説明がされていないとする割合が30%以上となっている項目は存在せず、料金プランや通信料金等（月々の費用）の項目では、全ての調査項目で説明がされていないとする割合が10%以下となった。
- 一方で、通信利用制限、期間拘束・自動更新、初期契約解除、契約解除（解約時費用）といった項目では、昨年度調査と同率か微増となっており、説明がされていないとする割合は低いものの、下げ止まり傾向が見られる。
- 販売チャネル別に見ると、店舗の場合、大幅な改善も悪化も見られなかった。電話の場合は、日割りされない基本料金の項目は改善したものの、違約金や連絡先の説明に関する項目は割合が微量ながら悪化している。
- F T T H全体を通じて、これまでの取組の効果が一定程度出ていると考えられるものの、引き続き、説明等がされていないとする割合を低下させるための取組が求められる。

◎ 「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」において求められる事項について

- ・ 緑字は実施できていない割合が10%以下の事項
- ・ 「実施はできているが、調査員が理解できなかった」例は、実施できていない例に含めず集計した
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合（サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる）
- ・ 調査対象となっている販売チャネルである「電話」とはあくまで「インバウンド（消費者が自ら電話でサービスの申込を行うもの）」のみを指しており、苦情相談の発生チャネルとして多くの割合を占める「アウトバウンド（サービス提供主体が消費者に架電の上、サービスの勧誘を行うもの）」は調査対象となっていない点に留意が必要である。

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例：3%（昨年：7%）n=275
販売経路別：電話3%（昨年：12%）n=67 店舗3%（昨年：4%）n=208
- ② 利用実態や要望を踏まえない特定のプランを案内された例：4%（昨年：6%）n=266
販売経路別：電話2%（昨年：15%）n=65 店舗5%（昨年：3%）n=101
- ③ 利用実態や要望を踏まえないオプション等を案内された例：5%（昨年：5%）n=275
販売経路別：電話6%（昨年：10%）n=67 店舗4%（昨年：3%）n=208

2. 通信利用制限

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨（記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等）の説明がなかった例：23%（昨年：22%）n=275
販売経路別：電話21%（昨年：18%）n=67 店舗24%（昨年：23%）n=208

3. 通信料金等（月々の費用）

- ⑤ 月額基本料金について説明がなかった例：1%（昨年：1%） n=275
販売経路別：電話0%（昨年：0%） n=67 店舗1%（昨年：1%） n=208
- ⑥ 光電話の月額基本料金について説明がなかった例：3%（昨年：6%） n=275
販売経路別：電話1%（昨年：6%） n=67 店舗4%（昨年：6%） n=208
- ⑦ 請求初月にのみ発生する費用（※）について説明がなかった例：3%（昨年：1%） n=275
※費用…事務手数料・工事費等
販売経路別：電話0%（昨年：1%） n=67 店舗3%（昨年：1%） n=208
- ⑧ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳（※）を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：7%（昨年：10%） n=275
※内訳…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額等
販売経路別：電話9%（昨年：8%） n=67 店舗6%（昨年：11%） n=208

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：11%（昨年：9%） n=275
販売経路別：電話14%（昨年：7%） n=67 店舗9%（昨年：9%） n=201
- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：18%（昨年：16%） n=251
販売経路別：電話19%（昨年：15%） n=58 店舗18%（昨年：17%） n=193

5. 初期契約解除

- ⑪ 初期契約解除制度について説明がなかった例：13%（昨年：12%） n=275
販売経路別：電話13%（昨年：10%） n=67 店舗13%（昨年：13%） n=208

- ⑫ 初期契約を解除する場合の申出方法や申出期間の説明がなかった例：8% n=239
販売経路別：電話5% n=58 店舗8% n=181

※「説明がなかった」、「初期契約解除が可能である期間のみ説明があった」及び「初期契約解除の方法のみ説明があった」の合計割合
※本項目は前回調査より選択肢を大幅に変更しているため、前回比較を行っていない。

- ⑬ 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：11%（昨年：7%） n=237
販売経路別：電話5%（昨年：8%） n=56 店舗12%（昨年：7%） n=181

6. 契約解除（解約時費用）

- ⑭ 契約解除をした場合に支払の可能性がある、違約金についての説明がなかった例：18%（昨年：14%） n=271
※「違約金の説明があったが、具体的な金額及び算定方法の説明はなかった」及び「違約金の説明がなかった」の合計
販売経路別：電話11%（昨年：7%） n=67 店舗20%（昨年：16%） n=204

- ⑮ 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例：16%（昨年：16%） n=275
販売経路別：電話3%（昨年：13%） n=67 店舗20%（昨年：17%） n=208

- ⑯ 解約に伴う工事費等の割賦残債等について説明がなかった例：16%（昨年：14%） n=275
販売経路別：電話6%（昨年：8%） n=67 店舗19%（昨年：16%） n=208

- ⑰ 解約時にかかる費用（※）について一括して種類を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：18%（昨年：16%） n=275 ※違約金、日割りされない月額基本料金工事費等の割賦残債、撤去工事費用等
販売経路別：電話19%（昨年：12%） n=67 店舗18%（昨年：18%） n=208

7. 連絡先

- ⑱ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：16%（昨年：15%） n=275

※「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」及び「説明がなかった」の合計

販売経路別：電話19%（昨年：12%） n=67 店舗15%（昨年：16%） n=208

8.（参考）FTTHサービスの実施調査（覆面調査）における待ち時間・契約手続き時間

- ⑲ 店舗における接客前の待ち時間が15分未満：90%（昨年：88%） n=208

- ⑳ 接客時間 販売員との接触から手続き終了まで（FTTHサービスの契約のみ） n=208

30分未満：20%（昨年：12%）

30分以上1時間未満：35%（昨年：36%）

1時間以上1時間30分未満：24%（昨年：27%）

参考資料(FTTH)

FTTHサービス覆面調査の主な結果（料金プラン）

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
①料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	はい		97%
	いいえ		3%
	N		275
②【前問「はい」を選んだ人】利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	利用実態等に応じたプランの案内があった		94%
	利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された		4%
	特定のプランを明示的に案内されなかった。（例：プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された）		2%
	N		266
③利用実態や要望に応じたオプション等の案内がされましたか。	利用実態等に応じたオプション等の案内があった		81%
	利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された		5%
	オプション等の案内はされなかった		15%
	N		275

（注）数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
④通信速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する旨の説明がありましたか。	説明があった		74%
	説明があったが、内容が理解できなかった		3%
	説明がなかった		23%
	N		275

(注) 数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
⑤月額基本料金額の説明はありましたか。	説明があった		98%
	説明があったが、内容が理解できなかった		1%
	説明がなかった		1%
	N		275
⑥光電話の月額料金額の説明があった	説明があった		96%
	説明があったが、内容が理解できなかった		1%
	説明はなかった		3%
	N		275
⑦請求初月にのみ発生する費用(例:事務手数料、工事費)について説明がありましたか。	説明があった		96%
	説明があったが、内容が理解できなかった		1%
	説明がなかった		3%
	N		275
⑧先ほどお答えいただいた月々の費用(月額基本料額、光電話の月額料金額、請求初月のみに発生する事務手数料や工事費用など)について、請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があり、その後、更に、支払総額とその内訳について一括して説明があった(内容が理解できた)		88%
	それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があり、その後、更に、支払総額とその内訳について一括して説明があった(内容が理解できなかった)		5%
	それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があったが、支払総額とその内訳について一括した説明はなかった		7%
	N		275

(注) 数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
⑨通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間(例:2年等)についての説明がありましたか。※期間拘束のない料金プランの場合は回答不要	期間拘束とその期間について説明があった		87%
	期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった		2%
	説明があったが、内容が理解できなかった		2%
	説明がなかった		9%
	N		275
⑩通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。※期間拘束のない料金プランの場合は回答不要	説明があった		78%
	説明があったが、内容が理解できなかった		4%
	説明がなかった		18%
	N		251

(注)数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
⑪ 契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明はありましたか。	説明があった		85%
	説明があったが、内容が理解できなかった		1%
	説明がなかった		13%
	N		275
⑫【前問で「説明があった」を選択した場合】初期契約解除により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明はありましたか。	初期契約解除が可能である期間及び方法の両方について説明があった		90%
	初期契約解除が可能である期間のみ説明があった		5%
	初期契約解除の方法のみ説明があった		2%
	説明があったが、内容が理解できなかった		2%
	説明がなかった		1%
	N		239
⑬【前問で「説明があった」を選択した場合】契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間等の詳細は契約書面にも記載されている旨の説明はありましたか。	説明があった		89%
	説明はなかった		11%
	N		237

(注) 数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

FTTHサービス覆面調査の主な結果(解約時費用)

13

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
⑭契約解除をした場合に支払の可能性がある、違約金についての説明はありましたか。※違約金のない料金プランの場合は回答不要	違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった		79%
	違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった		10%
	説明があったが、内容が理解できなかった		3%
	説明がなかった		8%
	N		271
⑮契約解除をした場合に支払の可能性がある、日割りされない月額基本料金についての説明はありましたか。	説明があった		80%
	説明があったが、内容が理解できなかった		4%
	説明がなかった		16%
	N		275
⑯契約解除をした場合に支払の可能性がある、工事費等の割賦残債についての説明はありましたか。	説明があった		80%
	説明があったが、内容が理解できなかった		4%
	説明がなかった		16%
	N		275
⑰先ほどお答え頂いた契約解除をした場合にかかる費用<違約金><日割りされない月額料金><工事費の割賦残債>等に関して、集中的に一括してこれらの種類を明示し、これを記載した説明書面等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	説明があった(または資料を提示された)		78%
	説明があった(または資料を提示された)が、内容が理解できなかった。		4%
	説明がなかった(資料も提示されなかった)		18%
	N		275

(注)数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
⑩契約申込みの取消し、契約解除の申込みや問い合わせ、苦情を伝えるための連絡先の説明はありましたか。	受付方法及びその具体的連絡先についての説明があった		84%
	受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった		6%
	説明がなかった		10%
	N		275

(注) 数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

FTTHサービス覆面調査の主な結果（待ち時間及び説明時間）

15

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
⑱待機時間（待ち時間）受付から販売員の説明開始まで	15分未満		90%
	15分以上30分未満		9%
	30分以上1時間未満		1%
	N		208
⑳接客時間 販売員との接触から手続き終了まで	15分未満		16%
	15分以上30分未満		3%
	30分以上1時間未満		35%
	1時間以上1時間30分未満		24%
	1時間30分以上2時間未満		12%
	2時間以上2時間30分未満		6%
	2時間30分以上3時間未満		1%
	3時間以上		2%
	N		208

（注）数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。