

MNOサービスの実地調査(覆面調査)の主な結果

令和8年6月3日
事務局

【調査対象事業者数】

MNOサービスを提供する事業者……………6者(いわゆる「サブブランド」を含む)

【調査時期】

令和8年2月から3月まで

【調査実施件数】

- ・各者6～67回の計242回の調査を実施。※前回令和6年度調査は140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(キャリアショップ・量販店等)に派遣し、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。
- ・店舗において、新規契約、通信サービスのみ、携帯電話端末の購入なし、オプションサービスの申込みなしを前提に調査を実施。
- ・一部調査においては、青少年フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかを確認するため、携帯電話端末を購入。
- ・原則、販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。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。

- MNOサービスでは、料金プランの一部（実態や要望の確認、利用実態等を踏まえない特定料金プランの案内）及び通信料金等について、説明等がされていないとする割合はいずれも10%以下であった。
- 昨年の調査結果と比較すると、通信料金等（月々の費用）の一部（月々の支払額の説明）、契約解除（解除時費用）、青少年フィルタリングの一部（使用者確認、フィルタリングの必要性等の説明）、端末提供プログラムといった項目で昨年よりも改善が進んでいる一方、初期契約解除及び確認措置の一部（制度の説明）、青少年フィルタリングの一部（有効化）や重要事項説明の一部（重要事項の説明）について適切ではなかったとする割合が悪化した。
- 全体の傾向として、概ね適切に説明がされていると評価できるが、引き続き各事業者において、説明がされていないとする割合が相対的に高い項目、割合が悪化した項目について、その背景・理由等を分析し、説明の徹底に向けた改善を図っていくことが必要である。

◎ 「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

- ・ 橙字は実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ 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）

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：1%） n=242
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：6%（昨年：2%） n=234
- ③ 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例：13%（昨年：4%） n=242

2. 通信利用制限

- ④ データ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限がかかること及び制限された速度や制限期間、制限解除の条件（料金）等の内容について説明がなかった例：17%（昨年：16%） n=242

※ 「サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった」（6%）及び「説明がなかった」（11%）の合計割合

3. 通信料金等（月々の費用）

- ⑤ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について適切な説明がなかった例：5%（昨年：8%） n=242

※ 「総額と内訳ともに説明がなかった」（0%）「総額についての説明はなかったが、個々の料金・代金の説明はあった」（2%）及び「総額についての説明はあったが、個々の料金・代金の説明はなかった」（3%）の合計割合

- ⑥ 請求初月にのみ発生する費用（事務手数料等）について適切な説明がなかった例：3%（昨年：2%） n=242

4. 初期契約解除及び確認措置

- ⑦ 初期契約解除・確認措置制度について説明がなかった例：14%（昨年：10%） n=242
- ⑧ 契約を解除する場合の申出方法や申出期間についての説明がなかった例：10% n=208
※「説明がなかった」（1%）、「初期契約解除（確認措置）が可能である期間のみ説明があった」（8%）及び「初期契約解除（確認措置）の方法のみ説明があった」（1%）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。
- ⑨ 詳細は契約書面に記載されている旨の説明が記載なかった例：12%（昨年：12%） n=205

5. 契約解除（解除時費用）

- ⑩ 契約解除した場合、日割りされない月額基本料金について説明がなかった例：15%（昨年：16%） n=242
- ⑪ 契約解除した場合、端末残債の支払いについて説明がなかった例：17%（昨年：24%） n=90
- ⑫ 契約解除した場合、解除料について説明がなかった例：13%（新規） n=163

6. 青少年フィルタリング

- ⑬ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例：7%（昨年：16%） n=242
- 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
- ⑭ （実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に）フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：12%（昨年：15%） n=65
 - ⑮ （実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合）店頭にてフィルタリングを有効化してもらえなかった例：32%（昨年：23%） n=65

7. 重要事項説明

⑯ 書面（紙面やタブレット）の提示のみで口頭又は動画による説明がなかった例：21%（昨年：16%）n=242

⑰ 説明の最後にチェックシート等により、必要な説明を実施したことや説明内容を理解していることについての確認が行われなかった例：18%（昨年：20%）n=242

※ 「チェックシート等による確認があったが、内容について理解していることの口頭確認はなく、スタッフによりチェックされた」（2%）及び「チェックシート等による確認はなかった」（16%）の合計割合

8. オプション

⑱ （次回の機種変更を見込んだ）機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラムについて、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件の説明が適切になされなかった例：12%（昨年：18%）n=242

※ 「プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった」（9%）及び「プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった」（3%）例の合計割合

9. 店舗における待ち時間・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：89%（昨年：89%）n=242

⑳ 販売員との接触から手続終了までのおおよその時間 n=242

30分未満：28%（昨年：16%）

30分以上1時間未満：35%（昨年：34%）

1時間以上1時間30分未満：18%（昨年：17%）

1時間30分以上：19%（昨年：33%）

参考資料(MNO)

※ 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		242
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料金プランの案内があった		93%
	利用実態等を踏まえない特定の料金プランを案内された		6%
	特定の料金プランを明示的に案内されなかった。(例:料金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		234
③利用実態や要望に応じたオプション等(料金プランに最初から含まれているものを含む)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		74%
	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		13%
	オプション等の案内はされなかった		14%
	N		242

(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データ通信について、一定期間で一定容量を超える使用を行った利用者に対して速度制限等を実施するなど、サービス利用の制限を行っていること及びその内容の説明がありましたか。	サービス利用の制限を行っていること及びその内容について説明があった		82%
	サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった		6%
	説明があったが、内容が理解できなかった		0%
	説明がなかった		11%
	N		242

(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。

MNOサービス覆面調査の主な結果(通信料金等(月々の費用))

9

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
⑤基本使用料に加えてデータ通信料など全てを含めた月々の支払額についてどのように説明されましたか。	総額と内訳の説明があった		95%
	総額についての説明はなかったが、個々の料金・代金の説明はあった		2%
	総額についての説明はあったが、個々の料金・代金の説明はなかった		3%
	説明があったが、内容が理解できなかった		0%
	総額と内訳ともに説明がなかった		0%
	N		242
⑥請求初月にのみ発生する費用(事務手数料等)について説明がありましたか。	説明があった		96%
	説明がなかった		3%
	説明があったが、内容が理解できなかった		0%
	N		242

(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。

MNOサービス覆面調査の主な結果(初期契約解除・確認措置)

10

※ 調査対象事業者名は委員限り

			全体
⑦ (初期契約解除) 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。 (確認措置) 自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できること(確認措置)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		14%
	N		242
⑧ 初期契約解除(確認措置)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(確認措置)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		88%
	初期契約解除(確認措置)が可能である期間のみ説明があった		8%
	初期契約解除(確認措置)の方法のみ説明があった		1%
	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		208
⑨ 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		88%
	説明はなかった		12%
	N		205

(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		83%
	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		15%
	N		242
⑪ 契約解除をした場合に支払の可能性がある、端末残債(一括購入する場合には不要)についての説明はありましたか。	説明があった		82%
	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		17%
	N		90
⑫ 契約解除をした場合に支払の可能性がある、契約解除料についての説明はありましたか。	説明があった		87%
	説明があったが、内容が理解できなかった		0%
	説明がなかった		13%
	N		163

(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。

MNOサービス覆面調査の主な結果(青少年フィルタリング)

12

※ 調査対象事業者名は委員限り

⑬携帯電話の利用者について確認がありましたか。	口頭での確認があった		全体
	口頭以外での確認(書面、タブレット、動画、音声ガイダンス等)があった		86%
	確認はなかった		7%
	N		7%
⑭利用者(青少年)が青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容(店頭において特段の手続等無しに、フィルタリングサービスが自動有効化される場合はその旨も含む)の説明がありましたか。	説明があった		242
	説明があったが、内容が理解できなかった		83%
	説明がなかった		5%
	N		12%
⑮【端末購入者のみ】あなたはフィルタリングサービスを使える状態にしてみましたか。	はい(無償)		65
	はい(有償)		55%
	いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)		0%
	いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)		23%
	その他(自由記載)		9%
	N		12%
			65

(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重要事項の説明はどのように行われましたか。	口頭又は動画で説明があった		76%
	口頭又は動画で説明があったが、内容が理解できなかった		2%
	書面(紙面やタブレット)の提示のみで口頭又は動画による説明がなかった		21%
	N		242
⑪説明の最後にチェックシート等により、必要な説明を実施したことや説明内容を理解していることについての確認がありましたか。	チェックシート等による確認があり、内容を確認した上で自分で直接チェックをした		79%
	チェックシート等による確認があり、内容について理解していることの口頭確認があった上でスタッフが代わりにチェックした		3%
	チェックシート等による確認があったが内容について理解していることの口頭確認はなく、スタッフによりチェックされた		2%
	チェックシート等による確認はなかった		16%
	N		242

(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各社が提供する端末提供プログラム(機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(旧機種を回収すること、傷等により査定条件を満たさない場合追加費用が生じること)の説明がありましたか。	(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件の全ての説明があった		29%
	(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった		9%
	(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった		3%
	説明があったが、内容が理解できなかった		1%
	プログラムを勧められることがなかった		59%
	N		242

(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
①⑨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		89%
	15分以上30分未満		6%
	30分以上1時間未満		5%
	1時間以上1時間30分未満		1%
	N		242
②⑩接客時間 販売員との接触から手続き終了まで	15分未満		21%
	15分以上30分未満		7%
	30分以上1時間未満		35%
	1時間以上1時間30分未満		18%
	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		4%
	2時間30分以上3時間未満		0%
	3時間以上		2%
	N		242

（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。