

MVNO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】

MVNOサービスを提供する事業者・・・・・・・・・・10者

※電気通信事業報告規則に基づく契約者数上位10社(店舗販売を実施しない事業者を除く)。

音声通話付(端末+SIM):3社、音声通話付(SIMのみ):4社、データ通信専用(端末+SIM):3社

【調査時期】

令和8年2月から3月まで

【調査実施件数】

- ・各者9～56回の計188回の調査を実施。※前回令和6年度調査は190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。
- ・店頭において、通信契約を締結し通信回線の開通までが可能である店舗において調査を実施。なお、オプションサービスは申し込まない。
- ・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。

(音声通話付)

- 全体的に改善が進んでおり、料金プランや通信料金等（月々の費用）については、説明等がされていないとする割合が軒並み10%以下である。
- 一方で、青少年フィルタリングの一部（有効化）のように、説明がなかったとする割合が昨年から悪化している項目も存在している。

(データ通信専用)

- 全体的に改善が進んでおり、説明がなかったとする割合が昨年から増加している項目を見ても大幅な増加とはなっていない。
- 速度がベストエフォートである旨の説明がなかったとする割合が29%と、昨年調査の48%から大幅に改善している。

(全体)

- 音声通話付とデータ通信専用ともに改善が進んでいるものの、一部の項目では、説明等がされていないとする割合が高い状態が継続している。これらを含め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は、その背景・理由等进行分析し、説明等の徹底に向けた改善を早急に図っていく必要がある

- 赤字は、実施できていない割合が50%以上の事項
- 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
音声通話付：1%（昨年：2%） n=143 データ専用：16%（昨年：11%） n=45
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内をされた例
音声通話付：1%（昨年：3%） n=141 データ専用：3%（昨年：5%） n=40

2. 通信利用制限

- ③ 通信速度についてベストエフォートである旨（時間帯によっては通信速度が低下する等）の説明がなかった例
音声通話付：16%（昨年：23%） n=143 データ専用：29%（昨年：48%） n=45
- ④ 料金プランのデータ通信容量の上限を超えると、制限がかかることの説明がなかった例
音声通話付：14%（昨年：23%） n=143 データ専用：27%（昨年：39%） n=45
- ⑤ 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
音声通話付：14%（昨年：43%） n=143 データ専用：18%（昨年：52%） n=45

※「制限があることの説明がなかった」、「速度制限がかかることの説明はあったが、それその内容については説明がなかった」を合計した割合

※ 毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合の通信速度制限とは別に、一定期間（例：3日間）で一定容量（例：6GB）を超えるデータ通信を行った場合の通信速度制限（例：128kbps）（いわゆる「3日間制限」）

3. 通信料金等（月々の費用）

次の⑥～⑨の各項目について説明がなかった例

⑥ 月額基本料金額

音声通話付：2%（昨年：5%） n=143 データ専用：2%（昨年：0%） n=45

⑦ 請求初月のみに発生する費用 ※事務手数料、SIM発行手数料 等

音声通話付：3%（昨年：11%） n=143 データ専用：2%（昨年：7%） n=45

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を交付する等の説明がなかった例 ※内訳…月額基本料、端末割賦支払額等

音声通話付：3%（昨年：31%） n=143 データ専用：13%（昨年：25%） n=45

※「それぞれの費用についての説明はあったが、支払総額と内訳の説明はなかった」の割合

⑨ 期間拘束がある場合、①通信料金、②端末代金（一括購入の場合は不要）③事務手数料等の初期費用について、拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明がなかった例

音声通話付：0%（昨年：14%） n=32 データ専用：16% n=19

4. 期間拘束

⑩ 期間拘束について、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等の説明がなかった例

データ専用：32% n=19

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
音声通話付：15%（昨年：25%） $n=143$ データ専用：24%（昨年：27%） $n=45$
- ⑫ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- 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
音声通話付：7% $n=122$ データ専用：6% $n=34$
※「初期契約解除が可能である期間のみ説明があった」、「初期契約解除の方法のみ説明があった」、「説明がなかった」を合計した割合
※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。
 - 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
音声通話付：5%（昨年：14%） $n=119$ データ専用：0%（昨年：6%） $n=34$
 - 初期契約解除による契約解除を行う場合にMNPに制限を設けている（新規発番による契約時に限り、初期契約解除はMNP転出不可）ことの説明がなかった例
音声通話付：16%（昨年：37%） $n=122$

6. 契約解除（解約時費用）

- ⑬ 契約解除した場合、違約金が発生することやその金額について説明がなかった例
データ専用：32% $n=19$
- ⑭ 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
音声通話付：14%（昨年：29%） $n=143$ データ専用：20%（昨年：48%） $n=45$

7. 青少年フィルタリング

- ⑮ 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
音声通話付：15% （昨年：27%） n=143

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、

- ⑯（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
音声通話付：26% （昨年：20%） n=39
- ⑰（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
音声通話付：57% （昨年：18%） n=39

8. SIMカード及び端末設定関係

- ⑱ 使用する端末がSIMロック解除されているか若しくは動作確認済みのものであるかの確認又は注意喚起がなかった例
音声通話付：25% （昨年：48%） n=57
- ⑲ 利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がなかった例
音声通話付：28% （昨年：38%） n=143

9. キャリアメール

- ⑳ いわゆるキャリアメール（MVNOが提供するメールサービス）の提供がない（又は有料である）ことの説明がなかった例
音声通話付：46%（昨年度：60%） $n=143$

（参考）MVNOサービスの実地調査（覆面調査）における待ち時間・契約手続き時間

- ㉑ 店舗における接客前の待ち時間が15分未満
音声通話付：94%（昨年：92%） $n=143$ データ専用：93%（昨年：96%） $n=45$
- ㉒ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：
30分未満：音声通話付：45%（昨年：36%） $n=143$ データ専用：58%（昨年：71%） $n=45$
30分以上1時間未満：38%（昨年：35%） $n=143$ データ専用：40%（昨年：30%） $n=45$
1時間以上1時間30分未満：8%（昨年：10%） $n=143$ データ専用：2%（昨年：0%） $n=45$

参考資料(MVNO)

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は委員限り

		(音声通話付)		(データ通信専用)	
			全体		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		99%		84%
	いいえ		1%		16%
	N		143		45
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%		93%
	特定の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)		6%		5%
	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		1%		3%
	N		141		40

(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。

MVNOサービス覆面調査の主な結果(通信速度関係)

10

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は委員限り

		(音声通話付)	全体	(データ通信専用)	全体
③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		82%		71%
	説明がなかった		16%		29%
	説明があったが、内容が理解できなかった		2%		0%
	N		143		45
④料金プランのデータ通信容量の上限(例:1GB 等)を超える(例:1GBをすべて使い切る)と、どのような制限がかかるのかについて説明がありましたか。	速度制限がかかり、制限された速度や制限期間、制限解除の条件など、制限の内容についての説明があった		80%		64%
	速度制限がかかることの説明はあったが、それ以上の説明はなかった		6%		9%
	説明があったが、内容が理解できなかった		1%		0%
	説明がなかった		14%		27%
	N		143		45
⑤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		84%		78%
	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		1%		2%
	説明があったが、内容が理解できなかった。		1%		4%
	説明がなかった		13%		16%
	N		143		45

(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。

MVNOサービス覆面調査の主な結果（通信料金等（月々の費用））

11

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は委員限り

		(音声通話付)		(データ通信専用)	
			全体		全体
⑥月額基本料金額の説明はありましたか。	説明があった		97%		98%
	説明がなかった		2%		2%
	説明があったが、内容が理解できなかった		1%		0%
	N		143		45
⑦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		97%		98%
	説明があったが、内容が理解できなかった		0%		0%
	説明がなかった		3%		2%
	N		143		45

(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。

MVNOサービス覆面調査の主な結果（通信料金等）

12

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は委員限り

		（音声通話付）		（データ通信専用）	
			全体		全体
⑧月々の費用（月額基本料、端末割賦支払額等）について、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）		91%		87%
	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）		6%		0%
	それぞれの費用についての説明はあったが支払総額と内訳の説明はなかった		3%		13%
	N		143		45
⑨期間拘束がある場合、①通信料金、②端末代金（一括購入する場合には不要）、③事務手数料等の初期費用について、拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明が行われましたか。	選択肢①～③の合計額（総支払額）の目安が説明され、かつ各々の内訳の説明があった		88%		79%
	総支払額の目安の説明はあったが、①～③のうちいずれかのみ説明があった		13%		5%
	総支払額の目安の説明はあったが、各内訳の説明は全くなかった		0%		0%
	説明があったが、内容が理解できなかった。		0%		0%
	（総支払額の目安、内訳とも）何の説明もなかった		0%		16%
	N		32		19

（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。

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は委員限り

		(音声通話付)	(データ通信専用)
		全体	全体
⑩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。	期間拘束とその期間について説明があった		68%
	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		0%
	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		32%
	N		19

(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。

MVNOサービス覆面調査の主な結果(初期契約解除)

14

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は委員限り

(音声通話付)

			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		83%
	説明がなかった		15%
	説明があったが、内容が理解できなかった		2%
	N		143
⑫ 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		4%
	初期契約解除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		2%
	N		122
⑬ 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		95%
	説明はなかった		5%
	N		119
⑭(初期契約解除に関する説明があった場合)初期契約解除(8日間キャンセル)を行う場合は、今回の契約で新しく発行される電話番号を使って違う携帯電話会社への乗り換え(MNP)ができないことの説明はありましたか。	説明があった		83%
	説明がなかった		16%
	説明があったが、内容が理解できなかった		2%
	N		122

(データ通信専用)

	全体
	76%
	24%
	0%
	45
	94%
	6%
	0%
	0%
	0%
	34
	100%
	0%
	34

(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。

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は委員限り

		（音声通話付）		（データ通信専用）	
			全体		全体
⑬ 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				63%
	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				5%
	説明があったが、内容が理解できなかった				0%
	違約金の説明がなかった				32%
	N				19
⑭ 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		84%		80%
	説明がなかった		14%		20%
	説明があったが、内容が理解できなかった		2%		0%
	N		143		45

（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。

MVNOサービス覆面調査の主な結果（青少年フィルタリング）

16

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は委員限り

		（音声通話付）		（データ通信専用）	
			全体		全体
⑮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		64%		
	確認はなかった		15%		
	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		21%		
	N		143		
⑯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		74%		
	説明がなかった		26%		
	説明があったが、内容が理解できなかった		0%		
	N		39		
⑰【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もらえましたか。	はい（無償）		15%		
	はい（有償）		3%		
	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）		44%		
	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）		13%		
	その他（自由記載）		8%		
	N		39		

（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。

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は委員限り

		（音声通話付）		（データ通信専用）	
			全体		全体
⑮使用する端末がSIMロック解除されてるか、動作確認済みのものであるかの確認又は注意喚起がありましたか。	あった		75%		
	なかった		25%		
	N		57		
⑯利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がありましたか。	具体的な方法についての説明があった		49%		
	具体的な方法についての説明がなかったが、方法が記された書面を読むように案内があった		10%		
	自分で設定を行う必要があることのみ伝えられた		13%		
	説明はなかった		29%		
	N		143		

（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。

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は委員限り

		（音声通話付）		（データ通信専用）	
			全体		全体
⑳いわゆるキャリアメール（MNOが提供するメールサービス）の提供がない（又は有料である）ことの説明がありましたか。	説明があった		54%		
	説明はなかった		46%		
	N		143		

（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。

MVNOサービス覆面調査の主な結果（待機・接客時間）

19

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は委員限り

		（音声通話付）		（データ通信専用）	
			全体		全体
①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		94%		93%
	15分以上30分未満		2%		4%
	30分以上1時間未満		3%		2%
	1時間以上1時間30分未満		1%		0%
	1時間30分以上2時間未満		0%		0%
	2時間以上2時間30分未満		1%		0%
	N		143		45
②接客時間 販売員との接触から手続き終了まで	15分未満		19%		22%
	15分以上30分未満		25%		36%
	30分以上1時間未満		38%		40%
	1時間以上1時間30分未満		8%		2%
	1時間30分以上2時間未満		6%		0%
	2時間以上2時間30分未満		4%		0%
	N		143		45

（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。