

照 会 書

平成19年9月27日

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ 関西 御中

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
理 事 長 野 々 山 宏
(京都産業大学法科大学院教授・弁護士)

(連絡先)

〒604-0847

京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地
ヒロセビル5階

TEL 075-211-5920 / FAX 075-251-1003

当NPO法人は、消費者契約に関する調査、研究、救済及び支援事業等を通じて消費者の権利擁護を目的とする消費者、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成しているNPO法人です。

当NPO法人は、従前貴社が未成年者との契約にあたって法定代理人から徴求する同意書の内容について、貴社に対し申し入れを行い、ご回答をいただいているところです。

その後の貴社の未成年者との契約に関して、改善状況を含め注視していたところですが、最近になって、携帯電話利用の未成年者の契約において法定代理人の同意を得る手続について、法定代理人の意思確認が十分でなく、法定代理人の知らない間に未成年者の携帯電話に関する契約が締結されている相談がいくつか寄せられています。これらの相談においては法定代理人の意思確認手続だけでなく、実際には同意がないことが判明した後の対処に対しても苦情があるところです。

企業はその商品やサービスを提供するという事業を通して消費者・国民のより快適な生活環境を確保し、国民生活の安寧と秩序・社会の発展に寄与することが求められているものです。しかるに、そもそも企業と消費者の間には情報をはじめとする力の格差が顕著であり、近年ますます増大し消費生活の安全が脅かされる事態が多発しています。こうした中で、消費者基本法にも掲げられているように、企業は特に適切な情報提供をはじめとするさまざまな責務を全うし、消費生活の安全確保に努めなければなりません。未成年者の携帯電話の利用については、犯罪やいじめのきっかけや手段になるなどの問題点が指摘されており法定代理人による管理の必要性があります。

つきましては、当NPO法人では、未成年者との契約における法定代理人の同意手続について以下のとおり質問させていただきますので、本書到達後3週間以内に文書でご回答ください。なお、本照会の内容、貴社のご回答の有無・内容、及び本照会以降の経緯・内容、等を当団体ホームページ上で公表する予定です。その旨ご承知おきください。

携帯電話各社に対する未成年者の契約に関する質問事項

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ関西 御中

①未成年者が契約者となる場合の、契約の手順を具体的に教えて下さい。

Ex) 必要な証明書等、署名を求める書面、控を交付する書面、口頭での説明など

[]

②親権者の同意確認の具体的方法を教えて下さい。

親権者の同席を必要としますか？

・必要とする→A)へ ・必要としない→B)へ

A)親権者の本人確認はしていますか？

・本人確認をしている→ア)へ ・本人確認をしていない→イ)へ

ア)本人確認の具体的方法は？

[]

イ)必要としない理由は？

[]

B)契約前もしくは契約時に親権者に同意の電話確認をしていますか？

・電話確認をしている→ア)へ ・電話確認していない→イ)へ

ア)いつ、どのような内容で確認を取っていますか？

[]

電話確認の際に親権者の本人確認をしていますか？

- ・ 本人確認をしている→ a)へ
- ・ 本人確認をしていない→ b)へ

a)本人確認の具体的方法は？

[]

b)必要としていない理由は？

[]

イ)必要としていない理由は？

[]

③貴社は未成年者契約の際に親権者に対する同意の電話確認をやめたという情報がありますが事実ですか？事実ならやめた理由は何ですか？

[]

④親権者への同意確認の葉書の受け取り後、同意をした覚えのない親権者の申し出による取消を認めていないという情報があるが、事実ですか？事実だとすれば、同意確認の葉書はどのような趣旨で出しているのですか？

[]

⑤未成年者が親権者同意欄に勝手に親権者の名前を記入してしまった場合は取消を認めますか？

- ・ 認める→A)へ
- ・ 認めない→B)へ

A)取消をするに当たっての具体的手続方法をお教え下さい。

[]

B)取消を認めない理由は？

[]

⑥未成年者が契約者の場合に「契約に同意をした覚えがない」「子供が親の制止を聞きいれず利用して、高額な代金が発生している」等の諸事情による、親権者および未成年後見人の申し出のみで、通信の停止や契約内容の変更に応じますか？

・応じる→A)へ ・応じない→B)へ

A)親権者が通信の停止や契約内容を変更する際の具体的な手続き方法をお教え下さい。

[]

B)親権者の申出による通信の停止や契約内容の変更に応じない理由は？

[]

⑦未成年者による親権者の同意のない契約についてトラブルを把握していますか？

[]

⑧未成年者による親権者の同意のない契約トラブルを避けるための対策は取っていますか？

[]