



平成 19 年 10 月 23 日

特定非営利活動法人
京都消費者契約ネットワーク 御中

株式会社NTTドコモ関西

貴 NPO 法人殿より頂戴いたしました、平成 19 年 9 月 27 日付「照会書」に対して、弊社の取り扱いについて、以下のとおり回答させていただきます。

なお、同書において、弊社からの回答内容をホームページにおいて公表される旨の記載があります点についてですが、弊社といたしましては、本照会の目的を鑑み回答させていただきますが、今後弊社の運用の変更があった場合等に無用の混乱を生ぜしめたり、本回答に記載した弊社の事務処理等を未成年者が悪用したりすることなども懸念されますので、本回答の取扱いにつきまして十分ご配慮いただきたいと思いますと考えております。

株NTTドコモ関西 お客様相談室 小川(カワ) 吉識(ヨシ)
電話 06-6457-8989 平日 10:00~20:00

未成年者の契約に関する回答について

① 未成年契約の手順

未成年者から新規お申込みの場合、(1) 本人の確認書類 ※、(2) 親権者からの同意書（親権者本人の署名および捺印のもの）が必要となります。

親権者からの同意書については、『FOMA/movaサービス契約申込書』をご利用いただく場合は、「同意欄」への署名・捺印をいただくこととしており、個別にご用意いただく場合は、以下の内容を記載していただくこととしております。

【同意書に記載が必要な項目】

1. 日付
2. 同意内容
3. 親権者の住所・氏名・連絡先電話番号
4. 申込者の氏名・住所・生年月日・連絡先電話番号
5. 2in1のお申込みの有無
6. DCMX miniのお申込みの有無
7. iモードアクセス制限お申込みの有無

なお、同意書をいただく際には、必ず親権者欄に署名・捺印がなされているかを確認しております。同意書において不備がある場合、親権者が記載したものがどうか疑わしい場合は、記載された連絡先に電話連絡などをして、確認しております。

※ 本人の確認書類は、不正利用防止法に基づく書類をご用意いただくこととなります。具体的な確認書類は、総合パンフレット等に記載させていただいております。

② 親権者の同意確認

親権者の同席は必要としておりません。→B) へ
B) 電話確認していない→イ) へ

イ) 必要としていない理由は？

親権者の同意確認については、①記載の方法により、親権者の同意の意思を確認しており、親権者への電話確認を行うことまでは必須とはしておりません。

ただし、親権者の同意書面について明らかな疑義がある場合（契約者と親権者の筆跡が明らかに同じ等）などの場合は、必要に応じ、親権者への電話確認を行う等を実施することとしております。

③ 電話連絡をやめた理由

以前は未成年者のお客様が親権者の同行なしに来店された場合は、親権者に対して電話による確認を実施しておりましたが、多数の親権者様から同意書を持参させているのであるから電話連絡の必要はないのではないか等といったご意見を参考といたしまして、現状の運用としたものです。

ただし、上記②のとおり、疑義がある場合などには親権者への電話確認を適宜実施しております。

④ 同意確認のはがきについて

親権者の同意（書）に基づき、具体的に成立した契約について、事後的に親権者の

方にもご確認いただくために、同意確認のハガキ（親権者レター）を送付させていただいております。

- ⑤ 取消を認めるか
法令に照らして、取消に応じなければならないケース、制限能力者の詐術など取消が認められないケース等、個別のケース毎に判断しております。
- ⑥ 親権者からの発信停止・契約内容変更の申出に応じますか。
応じる→A)へ

A) 具体的な手続き方法は？

ドコモショップに来店頂き、ご注文内容をお申し出願います。
その際に必要な確認書類は以下の通りです。

- ① 契約者（未成年者）の本人確認書類
- ② 親権者の本人確認書類
- ③ 親権者であることが確認できる書類

なお、『通信の秘密』『情報開示（一部）』については、親権者であっても契約者（未成年者）の同意書面が必要となります。

- ⑦ トラブルを把握していますか
未成年者が親権者の同意が無いまま、『勝手に親権者の名前を記載』し、携帯電話の契約を行う（行なおうとする）ケースも存在していることは、認識しております。
- ⑧ 対策はとっていますか
当初より、未成年者からの新規契約申込み等を想定した上で、事務処理マニュアル等を定めております。
なお、個別のケースとして親権者から、『再度の契約申込を防止したい』、『契約申込があった場合には親権者に電話確認をしてほしい』等の要望があった場合は、対応を行っております。