

2007年10月19日

特定非営利活動法人京都消費者ネットワーク御中

ソフトバンクモバイル株式会社

ご回答

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、この度頂きましたご質問につきまして、下記の通りご回答致します。ご確認くださいませようお願い申し上げます。

敬具

記

- ① 未成年者が契約者となる場合の、契約の手順について
  - 未成年者による契約締結に必要な書面としては、成年者の場合と同様、(a)携帯電話サービスの契約申込書および(b)契約者(未成年者)の本人確認書類(原本提示)が必要であるほか、(c)親権者の本人確認書類(原本提示)および(d)弊社所定の親権者の同意書も必要となります。(a)には、未成年者の署名・捺印が、(d)には、未成年者および親権者双方の署名・捺印が必要です。
  - 携帯電話サービスの申込を希望している未成年者に、サービス内容および注意事項を口頭で説明の上、契約申込書に必要事項の記載をしていただき、他の上記書類と併せて提出していただきます。
  - 携帯電話サービスへの新規加入の場合のみならず、同一のサービスを利用しつつ、携帯電話機を変更するための手続き(契約変更、機種変更および買い増し)の際にも、(c)および(d)の書面が必要となります。
- ② 親権者の同意確認の具体的な方法について
  - 原則、親権者にも契約申込の際に同席していただき、未成年者による契約締結にその親権者の同意が必要である旨および同意内容についてご説明の上、同意書に署名・捺印していただきます。
  - やむを得ず、親権者にご来店いただけない場合でも、親権者の署名・捺印がある親権者の同意書および親権者の本人確認書類の提出・提示を受け、弊社または弊社の代理店にて両書面を照らし合わせて問題がないか確認し、特に問題がなければ、未成年者は弊社と契約することが可能です。なお、申込関係書類を未成年者にお渡しする際には、親権者の同意書は必ず親権者ご自身にご記入いただくようお願いしております。
  - 親権者に、同意につき確認のお電話をさせていただく場合もあります。
- ③ 未成年者が親権者の同意書欄に勝手に親権者の名前を記入した場合、取消しを認めるか？
  - 未成年者から契約の取消の申し出を受け、弊社にて契約の申し込みを受け付けた店舗への問合せ等による調査の結果、未成年者による親権者の氏名の冒用が事実であるこ

とが確認された場合などには、当社の判断により、当該契約の取り消しを認める場合があります。

④ 未成年者が契約者の場合、「契約に同意した覚えがない」「子供が親の制止を聞き入れず利用して、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利用停止や契約内容の変更に応じるか？

- 「契約に同意した覚えがない」という場合は、③と同様となります。
- 「子供が親の制止を聞き入れず利用して、高額な代金が発生している」という場合(契約時の親権者同意はあった場合)には、基本的には親権者からの申し出のみによる利用停止などの変更は受け付けておりません。弊社にて、このような取扱いをすることについては、「親権者の同意書」に記載されています。

⑤ 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るか？

- 親権者からの未成年者による契約に同意した覚えがない旨の申し出等があったものについては、把握しています。

⑥ ⑤のトラブルを避けるための対策はとっているか？

- 親権者による同意を確実に取得するため、社内的な統一的基準として、携帯電話サービスに関する契約（新規加入、契約変更、機種変更および買い増し）の申し込み受付・締結に際しては、必ず「親権者の同意書」および「親権者の本人確認書類」の提出・提示を要求することとしています。
- また、加入したお客さまには弊社からウェルカムレターを送付しており、親権者と同居していることの多い未成年者について、これも上記のようなトラブルの早期発見に寄与していると考えています。

以上