

客相08-020
平成20年2月21日

特定非営利活動法人
京都消費者契約ネットワーク殿

ソフトバンクモバイル株式会社
カスタマーサービス本部
お客さま相談室

申し入れ書に対するご回答

拝啓

余寒の候、貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

この度は、未成年者の契約に関して、貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。弊社といたしましても、未成年者に対するサービスの提供方法に関しては、重要な課題と認識しており、弊社の携帯電話サービスを安心してご利用いただけるようにして参りたいと考えております。

今回頂きましたご意見についての現時点での弊社としての考え方を以下にまとめましたので、ご確認くださいませようお願い申し上げます。

弊社といたしましては、今後も引き続きより安心してご利用いただけるサービスを目指して、問題点等改善して参る所存でございますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 契約当事者となれる年齢に関しましては、12歳以上とするものとし、12歳未満の未成年者につきましては、親権者を契約者とするようにさせていただいております。ご理解賜りますようお願い申し上げます。また、出会い系サイトなどから子供を守る観点から実利用者名義での登録を推奨し、有害サイトへのアクセスをブロックするフィルタリング強化を弊社は進めております。
2. 実際に同意がなかったことが判明した後の対応に関しましては、具体的な事案ごとに内容を確認させていただいた上で、契約関係の取扱いについて、個別に検討させていただきたいと考えております。また、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というご指摘に関しましては、現在、契約時法定代理人本人確認書類原本による提示を求める事をルール化しております。契約後に契約者に対して送付するウエルカムレターの他に、別途法定

代理人宛に未成年者の契約締結についてご確認していただく書面を送付させていただくことを検討しております。法定代理人非同伴の契約時におきましては、受付店による法定代理人への架電による同意確認を実施することも併せて検討しております。

3. 親権者からの契約内容の変更につきましては、実施の可否を含めて、検討いたしております。
4. 親権者の未納代金支払い努力義務条項につきましては、あくまでも努力義務でありますことをご理解くださいますようお願い申し上げます。

以上