

第 90 回行政苦情救済推進会議 議事概要

- 1 日 時：令和 4 年 5 月 10 日（火）13:30～15:00
- 2 場 所：中国四国管区行政評価局行政相談委員室（Web 会議併用）
- 3 出席委員：片木晴彦（座長）、新時高、宇和島正美※、岡山一郎、長井紳一郎、松村健次、宮崎智三、森原昌人※
※ Web 会議によりリモートで出席

4 第 89 回以前の会議付議事案の報告

事務局から、第 89 回付議事案の①「合同庁舎入居官署職員の庁舎外での適切な喫煙に関する指導の徹底」及び②「公共交通機関の優先座席付近にヘルプマークを掲示することを推奨してほしい」について、あっせん後の関係機関からの回答内容を説明

5 付議事案

西日本電信電話株式会社が提供する加入電話契約の解約（契約者死亡の場合）の申込方法等について

【行政相談の要旨】

加入電話の契約者である父が死去し、NTT 西日本のホームページで解約方法を確認したところ、電話 116 番で直接申し込むよう案内されたものの、なかなか電話が繋がらず、申込みまでに十数日を要し、翌月分の回線使用料等を負担することになった。

解約の申込は電話だけでなく、ホームページでもできるようにするとともに、必要書類の提出（注）もホームページ内でできるようにしてほしい。

（注） 当局が調査した結果、解約時の必要書類の提出は、契約者が死亡した場合も含めて全て、以前からホームページ内でできるようになっていたが、名義変更（譲渡、承継、改称）時の申込書及び必要書類の提出は、郵送でしかできないものとなっていた。

事務局から、①加入電話契約に係る制度概要、②NTT 西日本における加入電話契約の解約（契約者死亡の場合）手続等について説明後、審議が行われた。

【委員からの主な意見は以下のとおり】

- 電話加入権は、10 年以上前であれば 1 回線 2～3 千円で売却等できたが、最近は値が付かない状況なので、財産的価値は下がっていることを踏まえて本事案を審議すべきである。
- 加入電話の解約（契約者死亡の場合）の申込みが電話 116 番のみとされている一方で、116 番につながらなかったことから、解約手続が遅延し、翌月分の電話料金の支払いが発生したことはサービスとして問題がある。

- 「契約者が死亡した場合」と「契約者は存命だが、意思確認が困難な場合」の解約の申込みは、いずれも契約者以外の家族等の意思により行うことになると思うが、申込方法が、前者は電話 116 番のみ、後者は電話 116 番及びネットとなっているのは不合理である。
- 東日本電信電話株式会社（以下「NTT 東日本」という。）は、加入電話の解約（契約者死亡の場合も含む。）の申込み、名義変更の申込み・必要書類の提出について、ネットで可能としており、その対応で特段の支障はみられない。NTT 西日本が NTT 東日本と同様の対応を行うことが技術的に可能であれば、早急に対応を進めるべきではないか。
- 電話加入権の財産的価値が大きく下がっているなど、時代の変化に応じていないことが、このような事態を招いたはずで、変化に応じて手続の方法も、今求められる質や形に変えていくべきである。

上記の意見等を踏まえ、行政苦情救済推進会議として次のとおり取りまとめた。

【行政苦情救済推進会議取りまとめ結果】

加入電話契約の解約（契約者死亡の場合）の申込みを電話 116 番のみとしていることについて、i) 116 番がつながりにくく申込みができないことはサービスとして問題があること、ii) NTT 西日本は「契約者が死亡した場合」以外の解約手続においてはホームページにアクセスする申込方法を導入しており、技術的な問題はないとしていること、iii) NTT 東日本は既に契約者死亡の場合の解約の申込みについてもホームページにアクセスする申込方法を導入しているが、特段の支障はみられないことから、NTT 西日本は、ホームページにアクセスする申込方法を導入する必要がある。

また、加入電話の名義変更（譲渡、承継、改称）手続においても、i) NTT 東日本は既にホームページにアクセスする申込方法及び必要書類のウェブアップロード方式による提出方法を導入しており、特段の支障はみられないこと、ii) NTT 西日本はこれらの方法の導入に技術的な問題はないとしていることから、NTT 西日本は、これらの方法を導入する必要がある。