報道資料

くらしの中に
総務省

MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

令 和 4 年 6 月 27 日
中国四国管区行政評価局

加入電話の解約手続等に係る利便性向上
～NTT西日本に対し改善をあっせん～

総務省中国四国管区行政評価局は、民間有識者を構成員とする「行政苦情救済推進会議」（座長：片木晴彦広島大学大学院人間社会科学研究科特任教授）の意見を踏まえ、本日、西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。）に対し、加入電話の解約手続（契約者死亡の場合）及び名義変更手続に、ホームページにアクセスする申込方法等を導入することについてあっせんしました。

【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、なかなか電話がつながらず、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。

解約の申込みは電話だけでなく、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。

【調査結果の概要】

※　別紙のとおり

【行政苦情救済推進会議の意見】

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（ホームページにアップロードする電子提出方式）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。

○　行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、当局は、NTT西日本に対しあっせん

【あっせんの内容】

NTT 西日本は、国民の利便性向上を図る観点から、以下の改善措置を講ずる必要がある。

1　加入電話契約の解約（契約者死亡の場合）の申込みについて、ホームページにアクセスする申込方法を導入すること。

2　加入電話の名義変更（譲渡、承継、改称）手続において、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すること。



総務省行政相談センター
きくみみ広島

【本件照会先】
首席行政相談官　河野　治仁
電　　話：082-228-6174
Ｆ　ＡＸ：082-228-4955
Ｅ-mail：cgk32@soumu.go.jp

別紙

【調査結果の概要】

1　加入電話制度の概要等

加入電話は、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）第7条に定める基礎的電気通信役務（国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきものとして総務省令で定める電気通信役務）であり、これを提供する電気通信事業者は、同条に基づき、その適切、公平かつ安定的な提供に努めなければならないとされている。

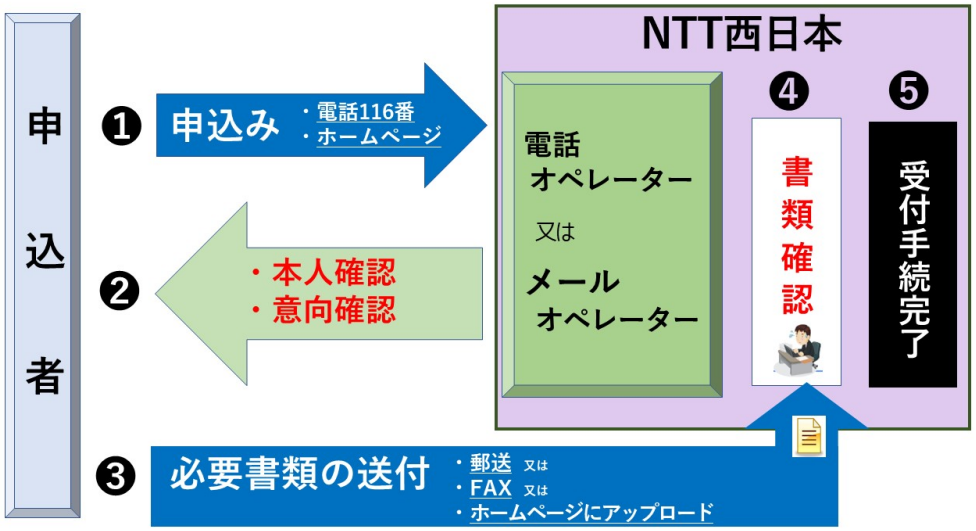
また、当該電気通信事業者は、事業法第19条に基づき、その提供する基礎的電気通信役務に関する料金その他の提供条件について契約約款を定め、総務大臣に届け出なければならず、NTT西日本は、同条に基づき、NTT西日本電話サービス契約約款（平成11年西企営第1号。以下「NTT西日本約款」という。）を定めている。

さらに、NTT西日本約款第21条に規定された電話加入権（契約者が加入電話契約に基づいて加入電話の提供を受ける権利）は、契約者が施設設置負担金を支払って新規に取得できる（同約款第74条）ほか、他者の保有する既存の電話加入権の譲渡（同約款第21条）や承継（同約款第25条別記2）によっても取得できるとされている。

2　NTT 西日本の加入電話契約の解約

NTT 西日本の加入電話契約の解約手続の手順は、図 1 のとおりとなっている。

図 1　NTT 西日本の加入電話契約の解約手続の手順



（注）　NTT 西日本への照会結果による。

また、解約手続は、下表のとおり「契約者が死亡した場合」等の 3 類型に分類され、その申込方法は、①電話 116 番又は②同社ホームページへのアクセスの二通りがあるが、3 類型のうち「契約者が死亡した場合」は、電話 116 番のみとなっている。

表　NTT 西日本の加入電話契約の解約手続の各類型における申込方法

加入電話契約の解約手続の類型	申込方法	
	電話 116 番	ホームページ
契約者が死亡した場合	○	×
契約者は存命だが、意思確認が困難な場合	○	○
契約者の意思確認が可能な場合	○	○

（注）　NTT 西日本への照会結果による。

NTT 西日本は、「契約者が死亡した場合」の申込みを電話 116 番のみとしている理由について、「契約者以外の者の意思による電話加入権の放棄という重要な手続であり、厳格な審査が必要なため」と説明している。

しかし、3 類型のうち「契約者は存命だが、意思確認が困難な場合」も、契約者以外の者の意思による電話加入権の放棄という重要な手続であり、厳格な審査が必要と考えられるが、その申込みは、電話 116 番のほか、ホームページにアクセスする方法も可能となっている。

NTT 東日本の加入電話契約の解約手続についても、NTT 西日本と同様に 3 類型に分類されているが、いずれの場合も申込みは、①電話 116 番又は②NTT 東日本ホームページへのアクセスの二通りで可能となっている。

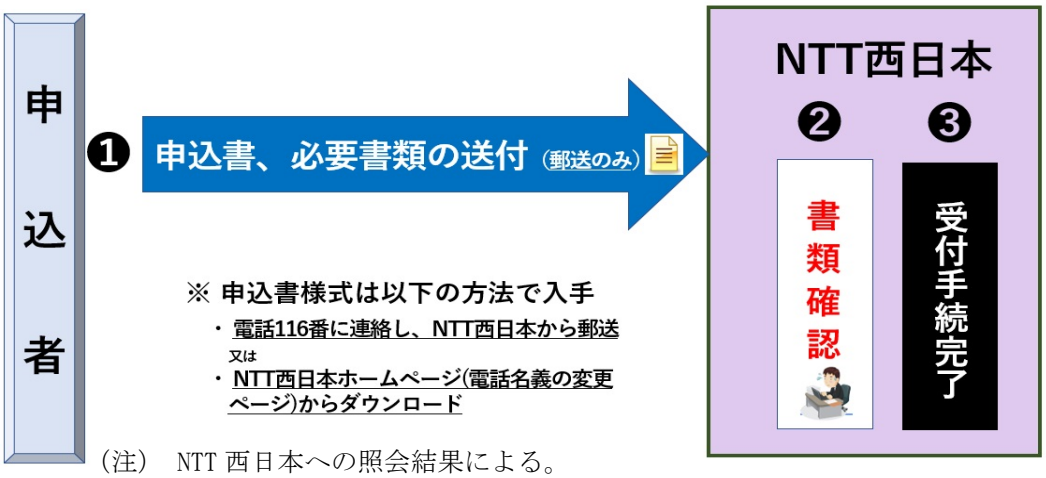
なお、今回の相談内容には、「解約（契約者死亡の場合）に必要な書類もホームページ内で提出できるようにしてほしい」との要望もあるが、NTT 西日本では、解約時の必要書類の提出については、契約者が死亡した場合も含めて全て、以前からウェブアップロード方式を導入しており、可能となっている。

3　NTT 西日本の加入電話の名義変更

今回の相談内容に関連して、加入電話の名義変更手続における必要書類の提出方法を調査したところ、以下の状況がみられた。

NTT 西日本の加入電話の名義変更（譲渡、承継、改称）手続の手順は、図 2 のとおり、申込書及び必要書類を郵送することとされている。

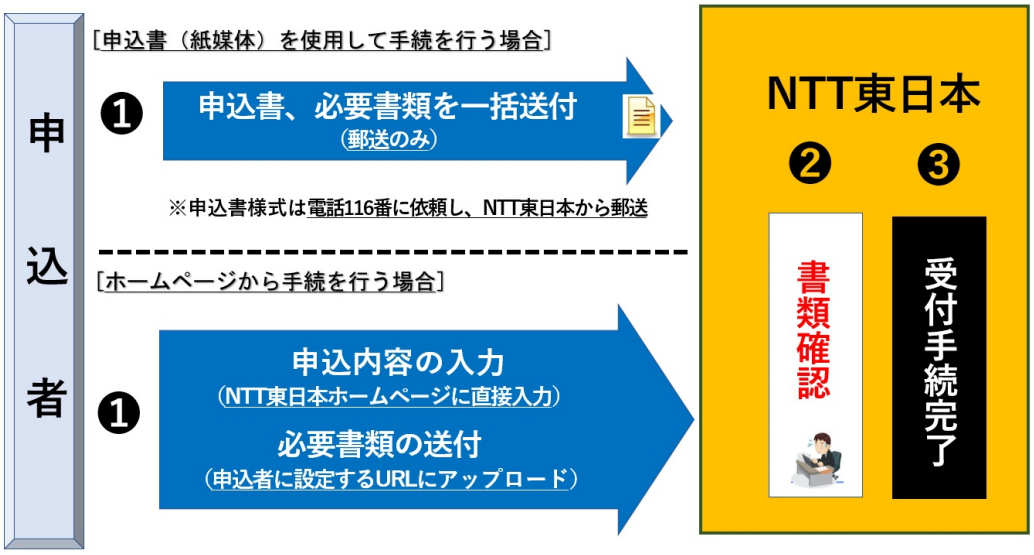
図 2　NTT 西日本の加入電話の名義変更（譲渡、承継、改称）手続の手順



（注）　NTT 西日本への照会結果による。

一方、NTT 東日本における名義変更手続の手順は、図３のとおり、従来の郵送に加えて、令和２年９月から名義変更（承継、改称）の手続、４年３月から名義変更（譲渡）の手続において、ホームページにアクセスする申込方法を導入し、それに合わせて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いる。

図３　NTT 東日本の加入電話の名義変更（譲渡、承継、改称）手続の手順



（注）　NTT 東日本への照会結果による。

NTT 西日本は、名義変更手続において、ホームページへのアクセスによ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することについて、「名義変更手続は電話加入権という財産的な価値を伴う権利の変更手続となるため、従来から申込書の郵送に合わせて、必要書類も郵送してもらうことにしていたが、①ホームページ内に名義変更の申込みを行うためのページの新設や、②必要書類を格納するサイトの制作など、システムやサーバーの改修が伴うものの、技術的には問題はない。」と説明している。