報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

令和４年９月２８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
～ホームページにアクセスする申込方法等を導入～

総務省中国四国管区行政評価局のあっせんを受け、西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。）は、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なりました（令和4年12月上旬予定）。

総務省中国四国管区行政評価局は、以下の行政相談を受け、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、令和4年6月27日、NTT西日本に対し、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た結果、NTT西日本から、導入する旨の回答がありました。

【きっかけとなった行政相談】

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。

当局のあっせん内容	NTT西日本の回答
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。	あっせん内容の実現に向けて取組を進めているところであり、令和4年12月上旬に導入予定
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