

故人が契約していた定額サービスの契約を遺族又は親族が速やかに解約できるように対策を講じることを求める意見書

近年、亡くなった家族が利用していた定額サービスを解約できず、茶毘に付された後も、料金の引き落としやカード決済が続くケースが後を絶たない。

コロナ禍で在宅勤務が拡大して、問い合わせに対応する人数が減少され、ますます解約しようにも企業との連絡が取りづらく課題も発生している。また、企業によろやく連絡できても、解約に必要な「請求番号」や「契約番号」等を教えてもらえないケースも見られる。

特に、契約者だった故人と解約しようとする遺族又は親族の住所が異なる場合、「契約時の住所に書類を送る」の一点張りや、解約できずに延滞金等が発生しているケースも見受けられる。また、クレジットカード払いで契約している場合、支払いに使用していたクレジットカード会社との契約解除だけでなく、決済代行機能を担っている信販会社に連絡しなければならない事例もある。

こうした問題は、本来各業界全体でルール作りをすることが急務であり、これまでも繰り返し指摘されてきた問題だが、一向に改まらない。

よって、法的整備をはじめ、政府として対策の検討を求めるものである。

以上、地方自治法第99条の規定により意見書を提出する。

令和3年3月25日

所 沢 市 議 会

提 出 先

衆議院議長

参議院議長

内閣総理大臣

法務大臣

内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)