

## 相談事例(25)

# 亡くなった家族宛の請求書が届いた...

### 相談事例

突然亡くなった娘からは何も聞いていなかった。4ヶ月前に届いた請求書には、販社の住所はなく、私書箱のみの記載だったため、住所を調べてもらい、死亡診断書を送った。後日、4か月分の利用料 1640 円と事務手数料 324 円を合わせた 1964 円の支払い票が届いたので、コンビニで支払をした。ところが、昨日、法律事務所から 1640 円の支払請求書が来た。連絡したら同じ販社への債務だが、内容は判らないという。解約になったと思っていた。自分は高齢で、パソコンは全くわからない。どうしていいか困ってしまった。

(90歳代 女性)

登録して利用するポータルサイトが、様々な特典のある有料サービスを提供している。申し込みは、サイトのID、パスワード、郵便番号、生年月日、性別を入力して行う。

解約をする時も、ネット上での案内にしたがって必要事項を入れていく。本人が亡くなっている場合は必要書類を添付して手続きは同じである。

### ■処理概要

相談窓口からの問い合わせには、該当者に係る手順などについての説明はあるが、具体的な利用内容については当事者にのみ公開とされる。

ウェブ上の手続きができないため、経緯と請求内容を記した文書を送付。文書であるため時間を要したが、2口分の登録であることがわかった。通知書は、登録ごとのIDと内容を1枚ずつ記した2枚組である。これでは、請求書が来ていないことで判断とはいえ、当事者の登録全体を見ることができない。解除手続きは個別で、IDがわからない時は、支払い方法と氏名の一致で検出するという。4ヶ月前で利用停止になっているが、証明書送付後の返信で、全部の登録内容の通知は出来なかったのだろうか。

今後の為に、販社には、システムの改善を要望した。

(以上)