

Utility の解約方法

(電気、ケーブルテレビ/インターネット/固定電話)

アパートをご退去されるにあたり、各 Utility の解約手続きが必要です。以下の手順をご参考いただき、お手続きを進めて下さい。

ただし、この情報は 2020 年 1 月時点のものとなり、今後、内容に変更が生じる場合もございます。また、万が一、各 Utility 会社のミス等により問題(予定通りに Terminate されない、Deposit が戻らない等)が生じても、弊社では責任は負いかねますので、何卒ご了承くださいませようお願い申し上げます。

●Con Edison (電気)

電気の解約は、電気会社へお電話頂き、音声ガイドに従ってお電話口にて解約手続きが可能です。契約解除日の 30 日以内に手続き可能となります。

【必須情報】

1. Con Edison Account Number
※アカウント番号は、毎月届く請求書に表示されている 15 桁の番号です。
2. 登録氏名
3. 登録電話番号、または携帯番号
4. 利用停止日(アカウント最終日)
5. 現在電気を契約している住所
6. 引越し先の住所
※アメリカ国内に引越しではなく日本に帰国される方は、その旨をお伝えください。

【手順】

1. Con Edison (800)752-6633 まで電話する
2. ①の英語を選択する ※日本語ガイドはありません
3. ④の「電気の契約解除」を選択する
4. Account Number を入力、もしくは口頭で伝える
5. 後は音声ガイドに従い必要な情報を入力、または口頭で伝える
※音声ガイドに従って情報を答えて頂きますが、音声を認識できない場合は、自動でオペレーターに接続されます。オペレーターにつながりましたら、電気の契約解除を希望している旨をお伝えください。

なお、Con Edison のマイアカウントをご登録されていますと、インターネット上でのキャンセルも可能です。以下のリンクよりお手続きください。こちらも契約解除日の 30 日以内に手続き可能となります。

<https://www.coned.com/en/services-and-outages/service-management-page>

●Spectrum(テレビ・インターネット・固定電話)

Spectrum の解約手続き方法は2つありますが、いずれの場合も、Spectrum が設置したケーブルボックス、モデムなどを、Spectrum が受領しなければ、解約手続きは完了しません。弊社では、【手順】I. でご紹介しております Spectrum へ出向いていただき、解約をする方法をお勧め致しております。

【注 意】

クレジットカード、銀行自動引落としにて支払いをされていた方は、まずはカスタマーサービスに連絡をして、支払方法を「自動」から「都度払い」へ変更してください。

この手続きを省略すると、解約手続きを済ませたと思っても、引き続き自動引落としをされる事があります。

【必須情報】

1. Spectrum Account Number
2. 最終請求書の届け先(担当者名、住所、電話番号)
3. 利用停止日
4. 返却物の準備:Spectrum から支給されている全ての機器
(ケーブルボックス、モデム、リモートコントローラなど)

【手 順】

I. Spectrum Store にケーブルボックスなどの機器を返却に行く

最も確実に解約できますので、弊社で一番お勧めの解約方法です。

Manhattan 内にある Store は以下の通りです。

23rd St 店: 43 West 23rd St., New York, NY 10010

3rd Ave 店: 1360 3rd Ave., New York, NY 10075

96th St 店: 2554 Broadway, New York, NY 10025

700 Broadway 店 700 Broadway, New York, NY 10003

※ただし、この情報は 2020 年 1 月時点のものでございます。

今後、場所や営業時間は変更となる可能性はございますので、予めご了承ください。

マンハッタン以外の場所は、以下のリンクよりご参照ください。

<https://www.spectrum.com/stores>

1. Spectrum Store へ行く
2. 入り口で「解約」の旨を伝え、受付番号をもらう
3. 窓口に受付番号が表示されるまで待つ
4. 担当者に解約の旨を伝え、持参したケーブルボックスなどを渡す
(ケーブルボックスのシリアル番号などを確認されます)
5. 最終請求書の送付先、宛名、電話番号を伝える(用紙に書いたものを渡すと便利)
6. 未払い分があるまたは過払い分が戻ってくるのかなどをその場で伝えられ、レシートを受け取る
7. 支払いがあれば、クレジットカード等でその場で決済
8. レシートにサインをする
9. 手続き終了

- ✧ 過払いがあった場合は、4週間～6週間で最終請求書の送付先に Check が戻ってきます。通常前払いなので Refund のケースが多いです。
- ✧ 未払いがある場合には最終請求書が指定の送付先に届くので清算して下さい。(既に、6. にて支払済の場合はこのプロセスは不要です。)
- ✧ レシートをもらっていただければ、その後、Spectrum から何度 Invoice が届いても無視して問題無いはずですよ。

II. Spectrum の Technician に自宅まで引き取りに来てもらう。

(Technician が引き取りに来るまで、必ず自宅にいる必要があります。)

1. Customer Service に連絡

(800) 892-4357 録音メッセージ



「*99」で声でなくタッチトーンのみでの返答に切り替える



登録してある電話から電話し、①を選択

「I have your phone number at ○○○-○○○-○○○○, if you are calling about the account with the number +1」と聞かれる



住所の最初のナンバーを聞かれる(ストリートナンバー等) 例: 700Broadway なら「700」番号を入力後、アナウンスされた番号が正しい場合は ① or 入力し直す場合は ②

「Add or Move or Cancel services」の③を選択



「Cancel or Downgrade any of your services」の④を選択



「Completely disconnect」の③を選択



オペレーターにつながるのを待つ

2. 「解約」したい旨、及び Box を引き取りに来てほしい旨を伝える

3. 最終請求書の送付先を伝える

4. 引き取り日のアポイントを取る

※日にちと時間帯、Confirmation Number、Technician が来なかった場合の連絡先電話番号を必ず念を押して確認し、当日つながる(自分の)電話番号を伝える

5. ドアマンのいるアパートでは、当日、Spectrum の Technician が来る旨を伝えておく

6. 当日、Spectrum が引き取りにくるまで必ずお部屋で待機

(次頁につづく)

7. ケーブルボックス等全ての返却物を渡す
※引き渡した旨を証明できるレシート、Technician のビジネスカード等を受け取ることを強くお勧めします (Technician が、返却物を Office に届け Spectrum 側が確かに受け取った事を認識して解約が成立するため)。
※返却物が紛失してしまった事例があり、Deposit が戻らないばかりか、高額請求される可能性もあります。
8. 最終請求書が送付先に届いたら清算
9. 解約手続きは終了

●RCN (テレビ・インターネット・固定電話)

手順等は基本的に Spectrum と同じです。

RCN も ケーブルボックスやモデムを確かに返却した事が確認された時点で、解約となります。

自宅まで引き取りに来てもらう事もできますが有料です。弊社では、RCN の Office へご自身にて直接返却される事をお勧めいたします。

【必須情報】

1. RCN Account Number
2. セキュリティパスワード(開設時に設定したもの)
3. 最終請求書の届け先(アメリカ国内)担当者名、住所、電話番号
4. 利用停止日
5. 返却物の準備:RCN から支給されている全ての機器
(ケーブルボックス、モデム、リモートコントローラなど)

【手 順】

1. Customer Service に連絡
(866) 586-2592 録音メッセージ
※ご自宅の電話回線からお掛けの場合は契約の電話番号が自動認証されますので、正しい場合は①、誤っていたら②を押す
↓
「Full 10 digit of a phone number associated with your account」と言われたら登録されている自分の電話番号を入力後、アナウンスされた番号が正しい場合は ① or 入力し直す場合は ②
↓
「Cancel or Move to Other place」を選択
↓
「Representative」のを選択
↓
オペレータが出るまで待つ
※詳細は公式ホームページ <https://www.rcn.com/dc-metro/> をご覧ください。
(次頁につづく)

2. 解約したい旨を伝える
3. オペレータが名前、住所、セキュリティパスワードを尋ねてくるので答える
4. 何日付で解約したいかを伝える(この日付にて請求書が締め切られる)
5. 最終請求書送付先住所、担当者名を伝える
6. 必ず Confirmation No.をもらう
7. 電話をしたのち、ケーブルボックス等を返却に RCN の Office へ行く
※RCN Office の Location はこちらをご参照ください。
<https://www.rcn.com/hub/help/locations-and-payment-centers/>
8. 担当者に解約の旨(Confirmation No.)を伝え、持参した返却物を提出する
9. 未払い分があるまたは過払い分が戻ってくるのかなどをその場で伝えられ、レシートを受け取る
10. 支払いがあれば、クレジットカード等でその場で決済
11. レシートにサインをする
12. 解約手続き終了
 - ✧ 過払いがあった場合は、4 週間～6 週間で最終請求書の送付先に Check が戻ってきます。通常前払いなので Refund のケースが多いです。
 - ✧ 未払いがある場合には最終請求書が指定の送付先に届くので清算して下さい。(既に、10. にて支払済の場合はこのプロセスは不要です。)
 - ✧ レシートをもらっていれば、その後、RCN から何度 Invoice が届いても無視して問題無いはずです。