

今から考えておきたい「デジタル終活」 ～スマホの中の見えない契約で遺された家族が困らないために～

スマートフォンやパソコン等が普及した現代社会ならではの遺品として、「デジタル遺品」があります。デジタル遺品の定義はありませんが、故人がネット上に保有していた資産のデータやサブスクリプションを契約していた場合のアカウントなども含めてそう呼ばれています。デジタル遺品に関する相談の中には、遺族が契約内容の確認や解約をしたくても、IDやパスワードの手がかりがないために手続きに困るケースがみられます。

主な相談事例

- ①故人が利用していたネット銀行の手続きをしたくてもスマホが開けず、ネット銀行の契約先がわからない
- ②コード決済サービス事業者の相続手続きが1か月以上たっても終わらない
- ③故人が契約したサブスクの請求を止めたいが、IDとパスワードがわからない

相談事例からみる特徴

- ①故人のスマホやパソコン等のパスワードがわからない場合、第三者がロック解除することは困難
- ②ネット上の資産は本人以外が実態を把握することが難しく、相続手続きに時間がかかることがある
- ③サブスクは解約手続きをしない限り請求が続いてしまう

デジタル遺品の処理で困らないための事前の対策は？

- ①万が一の際に遺族がスマホやパソコンのロック解除ができるようにしておきましょう

スマホやパソコンの中には、様々な契約情報が記録されています。故人がどのような資産を持っていたのか、どの事業者と契約していたのかを調べるには、スマホやパソコンに保存されているデータを確認することになるため、万が一の際に、遺族が故人のスマホやパソコンのロックを解除するパスワードを確認できるようにしておく必要があります。

一方で、スマホやパソコンのパスワードは、第三者に知られないよう、適切に管理することが求められ、日頃から共有しておくことは思わぬトラブルにもなり得ます。

- ②ネット上の資産やサブスクの契約は、サービス名・ID・パスワードを整理しておきましょう

遺族は、故人がどの事業者と契約していたのかを調査し、相続や解約などの手続きをすることになります。特にネット上の資産やサブスクのように、オンラインで契約するサービスは、契約書面が紙ではなくメール等で交付されているケースがあり、遺族が簡単に見つけられないことがあります。契約しているサービスID・パスワードを、日頃から整理しておきましょう。

ID・パスワードを整理する際には、スマホのソフトウェア提供事業者が提供するアプリを活用することで、効率的に確認することもできます。

- ③エンディングノートの活用も検討しましょう

- ④自分自身に何かあったときに備えて、スマホ等のアカウントにアクセスできる人を指名できるサービスを活用しましょう

スマホのソフトウェア提供事業者（Apple、Google）では、アカウントの保有者が亡くなった場合に、誰がそのアカウントの情報にアクセスできるようにするのかを設定できるサービスを提供しています。事前に設定しておくことで、遺族が故人のアカウントにアクセスでき、デジタル遺品を確認しやすくなります。

【国民生活センター】

困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン



最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一步をお手伝いします。



★クイズ★その服、MADE IN どこ？

2月9日は「服の日」

イタリアでデザインされて、フランス製の生地を使って、ベトナムで縫製された服を日本で販売しています。

問題：この服の原産国（MADE IN）はどこでしょう？

- ①イタリア ②フランス ③ベトナム ④日本

※答えは裏面

家族にトラブルを
のこさないための
対策4選

今から考えて みませんか？ デジタル終活

対策1

スマホのパスワードを
書いた紙を保管しておく

簡単に見られないよう
修正テープでマスキング



対策2

契約中のサービスの
ID・パスワードを
整理しておく



対策3

エンディングノート
を活用する



対策4

自分が亡くなったあと
スマホのアカウントに
アクセスできる人を
指名しておく



故人アカウントに
関するサービスを
チェック

主な相談事例

- ①銀行振込で代金を支払ったが、その後、商品が届かず、事業者と連絡がとれない
- ②偽サイトと気付かず商品を購入してしまい、商品が届かず返金もされない
- ③サイトで商品を購入し、プリペイド型電子マネーで支払ったが商品が届かない

消費者へのアドバイス

①購入前に悪質通販サイトでないかよく確認する!

トラブルが寄せられる通販サイトには、次のような特徴が見られます。悪質な通販サイトの特徴を知り、少しでも怪しいと感じたら注文をしないようにしましょう。

- ・市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
- ・ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
- ・サイト内の説明が不自然な日本語の文章となっている。
- ・支払方法が限定されている。振込先の銀行口座の名義が個人名である。
- ・キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
- ・サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。

②プリペイド型電子マネーをコンビニで購入し、その情報をメール等で伝えるよう求められた場合は、応じない!

コンビニ等でプリペイド型電子マネーを購入するよう指示し、電子マネー番号等の情報を写真に撮り、メールで送らせる等の方法は詐欺の手口です。そのような方法で支払を求められた場合は、絶対に応じず、購入の手続を進めないでください。プリペイド型電子マネーの情報を一度相手に伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。

③トラブルにあってしまった場合は、すぐに決済関連事業者に相談する!

【国民生活センター】

《コラム》SNS型ロマンス詐欺!

～県消費者法務専門員：中川まな美(弁護士)～

SNS等で知り合った人としばらくやりとりしているうちに、親近感や恋愛感情を抱いてしまい、「2人の将来のために投資をしよう」「あなたと結婚するためにお金が必要」などと言われ、お金を送っていたけれども、急に連絡が取れなくなり、お金を返してもらえないというような「SNS型ロマンス詐欺」の事案が増えています。

犯人は、外国人や外国にいる日本人を名乗ることが多く、日本に渡航するための航空券代や荷物受取の関税として、お金を払わせようとするものもあります。

こういった事案は、犯人が最初からお金を取る目的で近づいてきて、被害者に恋愛感情を抱かせ、お金をだまし取っていきます。投資とか、結婚という話は、全て嘘ですし、送ってくる写真も他人のもので、たいていの被害者は、犯人と連絡が取れなくなって、だまされたことに気づくのですが、場合によっては、それでも被害に気づかない方もいます。

「そんな手口にひっかかるわけない」とか「ロマンス詐欺なんて、自分とは関係ない」と思う方が多いと思いますが、徳島県でも、令和6年だけで、SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺について、59件の被害が出ており、被害額は約5億8,688万円にもなっています(出典:徳島県ウェブサイト

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/ippannokata/kurashi/shohiseikatsu/7244063/>)。

意外と身近にある話なのです。

警察庁のウェブサイトによると、被害に遭いやすいのは、50～60歳代の男性、40～50歳代の女性だそうで、マッチングアプリ、フェイスブック、インスタグラムでやりとりが始まる人が多いようです。

(出典:警察庁ウェブサイト

<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/new-topics/sns-romance/romance/>)。

こういったアプリを使う際には、くれぐれもご注意ください。また、当然ですが、実際に会ったこともないような人にお金を送ってはいけません。周りの方にもお声かけくださいね。

★クイズの答え 正解:③

正解は③ベトナムです。

景品表示法により、原産国の表示は、「その商品の内容について実質的な変更をもたらす行為が行われた国」と定義されています。ベトナムで縫製された商品の場合は、「ベトナム製」と表示します。

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ 📠 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

