【資料４】
消費生活相談事例

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

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。スマートフォンでインターネットを利用する人は、20～59 歳の各年齢層で約9割、60 代で 78.3%、70 代が 49.4%となっています。

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（以下、「サブスク」※）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、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。

１．相談事例（（ ）内は受付年月、相談者の属性）

【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

亡くなった兄は、生前にネット銀行で口座を開設していたようだ。契約先を確認するために、携帯電話会社の店舗でスマホの画面ロックを解除してほしいと依頼したが、「初期化はできるが、画面ロックの解除はできない」と言われた。これではデジタル遺品の確認ができない。　　（2024 年２月受付　60 歳代　男性）

【事例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

弟が突然亡くなった。以前、「コード決済サービスに数万円入金したが使っていない」と聞いていたので、相続の手続きについてカスタマーサポートに電話で尋ねた。指示に従って必要な戸籍謄本や住民票等を送付しているが、１か月たっても残高がいくらあるのかも回答がなく、何度尋ねてもお待ちくださいとしか回答がない。デジタル遺品の確認にこれほど時間がかかるとは思わなかった。

（2023 年 10 月受付　50 歳代　女性）

【事例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

夫が亡くなり、携帯電話を解約した。最近、クレジットカードの利用明細書に、約 1,000 円の不明な請求があるのを見つけた。カード会社に問い合わせると、「スマホのセキュリティのサブスクではないか」と言われた。携帯電話のキャリアに相談すると請求元を教えてもらえたので、サブスクの事業者に問い合わせると、「すぐに解約するためには ID とパスワードが必要だ」と言われた。

わからないと答えると、「ID とパスワードがわからなければ、すぐには解約できない」と言われた。

（2024 年7月受付　80 歳代　女性）

※ サブスクとは、定められた料金を定期的に支払うことで、一定期間、商品やサービスを利用できるサービスを指す。

2. デジタル遺品の処理で困らないための事前の対策は？

ー思い出は残しつつ、トラブルは残さないためにー

（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。緊急時の対策として以下の工夫をするのも一法です。

【手順1】

名刺大の紙にパスワード等を記入し、パスワード部分に修正テープを2～3回重ね貼りしてマスキングして保管しておきます。

※万が一、誰かが修正テープ部分を削ってパスワードを見たことに気付いた場合は、すぐにパスワードを変更するなどして対処します。または、パスワードをそのまま書かず、家族にだけわかる合言葉（「パートナーの誕生日」など）を記載する方法もあります。

【手順2】

遺族が必要なときにコインなどで修正テープ部分を削ってパスワードを把握します。

※参考文献：国民生活センター「くらしの豆知識」（2023 年版、2024 年版）

（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と 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。

・iPhone で Web サイトまたはアプリのパスワードを確認する（Apple）

・パスワードを保存、管理、保護する（Google）

なお、ID・パスワードがわからない場合でも、契約先事業者が特定できれば、遺族から連絡することで、解約等に応じてもらえるケースが多くみられます。

（3）エンディングノートの活用も検討しましょう

エンディングノートとは、自分自身に何かあったときに備えて、家族が様々な判断や手続きを進める際に必要な情報を残すためのノートです。

故人が株の取り引きをしていたか不明な場合は、証券保管振替機構（ほふり）に開示請求（有料）を行うことで、証券口座の開設先を調べることが可能です。

・エンディングノート ～あなたに届け、 わたしの想い～（法務省/日本司法書士会連合会）

（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。

・Apple ID の故人アカウント管理連絡先を追加する方法（Apple）

・故人のアカウントに関するリクエストを送信する（Google）

※参考文献：国民生活センター「くらしの豆知識」（2023 年版、2024 年版）

もしもに備えるデジタル終活

●亡くなった家族のスマホでトラブル

●最重要はスマホ等のパスワード

デジタル機器内のファイルやアプリ、SNS ページやネット銀行の預金、クラウドに保管した資料や写真などのデジタル資産、持ち主が亡くなるとデジタル遺品となります。何の備えもないと遺族は様々な場所に点在するデジタル遺品の中から、対応が必要なものを探すしかなく、とても骨が折れる作業となります。

反対に、重要なデジタル資産を集約する拠点がつかめていたら遺族の負担は大幅に減るでしょう。拠点になる最有力はスマホです。日頃からスマホを便利に使っている人ほど、お金や交流、契約などの重要な情報がそこに集まる傾向があります。スマホを愛用しているなら、自分の死後に家族がスマホを調べられるように備えておきましょう（パソコン中心であればパソコン）。それが最大のデジタル終活です。

特に預金口座や有価証券などの金融資産と定額制の課金サービスの契約の伝達は大切です。1 年に 1 度程度でよいので、更新する習慣を身につけておくと実用性の高い備えが維持できます。

デジタル遺品のトラブルに備える

パソコンやスマホなしでは生きられないという人ほど、亡くなったときに遺族がデジタル遺品のトラブルに巻き込まれてしまうおそれがあります。たった 1 分でできるデジタル終活で、万一に備えましょう。

●デジタル遺品とは

デジタル遺品とは、「パソコンやスマホ等のデジタル機器に保存されたデータやインターネットサービスのアカウント等」「をいいます。スマホ内に保存された写真データや SNS のアカウント等をイメージするとわかりやすいでしょう。

●スマホが開かない

一番困るのはスマホが開かない（ロックを解除できない）場合です。自分のスマホのパスワード（パスコード）を共有しているケースは稀でしょう。しかし、もしもの時にスマホが開かなければ、葬儀のために友人・知人に連絡しようにも、連絡先すらみることができません。また、遺影となる良い写真を探すことさえ困難な場合があります。

更に厄介なことに、一部のスマホには、パスワードを複数回間違えるとスマホ内のデータを強制的に初期化（消去）する機能が備わっており、慌てて何度も入力してしまうとスマホ内のデータがすべて消去されてしまうおそれがあります。なお、ロックの解除を専門家に依頼することもできますが、高額な費用が掛かる場合があります。

●デジタル終活を始めよう

デジタル遺品のトラブル対策として、真っ先にすべきことは、家族への（特にスマホ）のパスワードの共有です。パスワードさえ分かれば、パソコンやスマホを開くことができ、遺族によるデジタル遺品の把握等が容易となります。

一方で緊急時ならまだしも、生前からパスワードを知られたくないという人も多いでしょう。そのような場合は、名刺の裏や名刺サイズの紙に、パスワード等の必要情報を記入しておき、自身の財布や**通帳等**※に、

※ 万一の際、残された遺族により確認される可能性が高いため

はさんでおくとよいです。一人暮らしであれば、冷蔵庫の扉に貼っておくという手段も考えられます。これにより、万一の際にパスワード等の必要な情報を、残された家族に対して伝える手段を持つことができます。

●デジタル終活の始め方

①適当な紙（名刺サイズ等）を用意する

②パソコンやスマホのパスワードを書く

スマホのパスワード（パスコード）については、
そのまま数字を書かず、家族にだけわかる
合言葉とするのもよいでしょう。

③取引しているネット金融機関名を書く

残高や講座番号等は不要です。会社名だけを
記載しましょう

④パソコンやスマホに関する死後の希望

見てほしくないものを直接「見ないでほしい」と
記載するよりも、確認してほしいところだけ言及し、
その他は見ないでほしいなどと記載するとよいでしょう。

パソコンのパスワード
○○○○
スマホのパスワード
○○○○
ネット金融機関
○○、○○、○○
パソコンについては、ドキュメント内の「○○」というフォルダのデータは○○に渡してください。
それ以外のデータは、中身を確認することなく処分してください。

参考出典：国民生活センター「くらしの豆知識」（2023 年版・2024 年版）

最近の相談・新手の相談 （2024 年11月以降）

●「2時間後に電話が使えない！？」個人情報を聞き出す不審な電話にご注意！ （2024.12.19）

●商品が届かない…！返金してもらえない…！悪質通販サイトを巡るトラブルに注意 （2024.12.11）

●電気・ガスの契約トラブルにご注意！
　－若年層は訪問販売、それ以外の年代は電話勧誘販売の相談が見られます－ （2024.12.6）

●【広告より高額！？】出張解錠サービスの料金トラブルに注意 （2024.11.19）

●そのメール、フィッシング詐欺！ （2024.11.19）

●海産物の購入を強引に勧める電話に注意！
　―断っているにもかかわらず商品を送り付けられてきたという事例も― （2024.11.8）

●ウォーターサーバーの勧誘トラブルにご注意！
　―その契約、レンタルですか？購入ですか？－ （2024.11.6）

●インターネットで注文する食事宅配に関する消費者トラブル
　―便利に使うために気を付けたいこと― （2024.11.6）

詳細については、国民生活センターのホームページの中の「注目情報」→「発表情報」でご確認ください。