

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

始めませんか、デジタル終活！ 身の回りのデジタル遺品・デジタル資産を見直そう

シニア層でもパソコンやスマホを使いこなす人は年々増え、インターネットを利用して、便利に情報を得たり、買い物することが日常化しています。そのため、死後に遺す「遺品・遺産」にもデジタル化の波が押し寄せています。そこで始めたいのが、パソコンやスマホの中のデータ等の生前整理です。対策を知って今後のトラブルにそなえましょう。

1. 「デジタル品の終活」って何？

パソコンやスマホ等の電子機器に保存されている個人情報、写真、動画、資産などのデータおよびインターネット上にあるデータについて生前に整理し、取り扱いについて家族にわかりやすい状態にしておくことです。

夫のパソコン
何が入っているの
かしら？



終活が必要と思われるデジタル品

デジタル資産

- ネット銀行（銀行、証券、FXなどのオンライン口座）の残高
- ネット保険
- スマホ決済サービス（〇〇ペイ）の残高
- 暗号資産（仮想通貨）の残高
- プリペイド型電子マネー（SuicaやPASMO）の残高
- 電子ポイント など



デジタル遺品

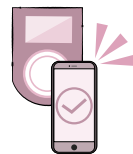
- パソコン、スマホ、デジカメ、タブレット端末
- USB メモリー、SD カード
- クレジットカード情報
- ID やパスワード
- SNS 等のアカウントや投稿
- メール履歴
- 友人・知人の連絡先、写真 など

- ★ 「デジタル遺品」は一般的にデジタル環境を通してしか実態がつかめない遺品を指しますが、厳密な定義はありません。
- ★ 「遺品」「遺産」の違いは、金銭的な価値の違いとされています。本文では「デジタル遺品」で統一して記載しています。
- ★ デジタル遺品の中には、相続できないものがあります。

2. デジタル遺品に関する相談事例

CASE 1

半年前に急死した夫のスマートウォッチから決済アプリ〇〇ペイの残高が10万円あることが判明した。夫のスマートフォンはロックの解除ができずアプリの詳細の確認ができない。アプリに登録した銀行に問い合わせたが、状況は分からないと言われた。



➡ 決済アプリ事業者に連絡し、必要書類を提出することで解約・残金の受け取りができる場合があります。

CASE 2

亡くなった父が電子書籍のサブスクリプション（利用料定額払）を契約していたことに気が付かず、死後に郵送で届いた請求書から請求が続いていたことを知った。



➡ サービス提供事業者は契約者の生死を把握できません。
支払に利用していたクレジットカードを遺族が解約したため支払いが滞り、郵送で請求書が届いたものと思われます。

～他にもこんなトラブルが起こる可能性があります～

- ★故人とお付き合いのあった人に他界したことを連絡したいが、スマホやパソコンのロック解除ができず連絡先を把握できない。
- ★故人が暗号資産の取引をしていたことはわかっているので現金化したいが、IDやパスワードがわからない。
- ★故人名義のネット銀行の預貯金とネット証券の株式が後から見つかり、遺産分割協議のやり直しになった。
- ★故人がネット証券でハイリスクなFXの取引をしていたことを知らずに相続し、気付いたときには負債が膨らんでいた。
- ★故人の家電量販店のポイントカードがあったので、遺族がポイントを利用可能か問い合わせると利用規約により家族への引継ぎはできないと言われた。
- ★故人のSNSを放置していたら、アカウントを第三者に乗っ取られ、なりすましで悪用された。

注意！

- ・デジタル遺品は持ち主以外からは見えにくいという特徴があります。
- ・遺族が気付かないでいると財産的な価値のある著作物や電子マネー、思い出の写真や動画、メッセージのやり取りなどが見落とされることがあります。
- ・見落としたまま放置すると思わぬ被害にまきこまれるリスクがあります。

3. どのような準備をしておけばいいの？

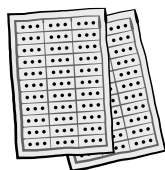
スマホやパソコンを使っていれば、亡くなった後に「デジタル遺品」を残すことになります。遺族にとって一番困るのは「存在がわからない」ことです。パソコンやスマホの外からは、中にどのようなデータや契約があるか確認できません。

また、IDやパスワードがわからなければ端末を開くことすら困難です。家族を困らせないためには、「いつでもわかる状態にしておく」ことが大切です。

A スマホ、パソコン、タブレットのロック解除ができるようにしておく

B ソフト、アプリの個人ページにアクセスできるようにしておく

紙媒体に PIN コード（個人識別番号）を記載したリストを作成する



紙媒体に契約内容、アカウント（ID、パスワード）を記載したリストを作成する

1. スマホやパソコンは PIN コードの入力の上限回数が定められていることが多く、連続で入力に失敗するとロックが解除できなくなり、初期化されてデータを消失することがあります。
ロック解除は携帯電話会社では対応できないため、デジタルデバイス専門業者に依頼することになります。
2. スマホやパソコンは相続財産であり法定相続人全員の共有財産になります。独断でロック解除を行うと相続人同士のトラブルに発展する可能性があります。

1. 数あるアカウントの中で特に重要なものは以下の2つです。

①金融資産と結びついているもの

ネット銀行、ネット証券、〇〇ペイ等の決済サービスなど

②契約を解除しないと料金がかかり続けるもの

自動継続ネット保険

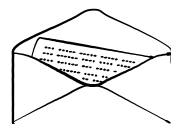
動画や音楽配信サービスなど

2. アカウントは基本的に本人だけが使用できる権利（一身専属権）であり、アカウント自体は相続できません。相続人が解約して返金・換金の手続を行う必要があります。
3. 「〇〇ペイ」等の決済サービスについては、法的なルールが未整備のため残額の返金は各社の利用規約で判断されます。

ポイント！



- 紙媒体のデータリストを作成したら封筒に入れて密封した上で見つけやすい場所に保管し、リストの存在を家族に伝えておきましょう。
- エンディングノートに記録しておくことでも対応が可能です。
- 故人がどのようなサービスを利用していたかわからない場合は、銀行の通帳、クレジットカードの明細等を参考にしましょう。
- スマホはすぐに処分しないようにしましょう。
「スマホを骨壺に入れてしまった」「料金がかかるので直ぐに解約した」というような場合、アカウントの確認や手続が困難になるので注意しましょう。



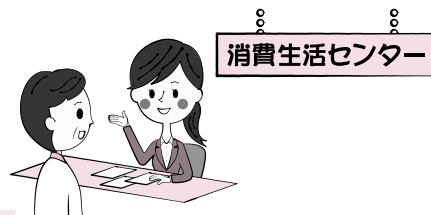
令和4年度 台東区「消費者相談の概要」

台東区消費生活センターでは、契約や商品・サービスに関するトラブルなどに対して、専門の資格を持った消費生活相談員が皆さんと一緒に考え、解決のお手伝いをしています。

令和4年度に台東区消費生活センターに寄せられた「消費者相談の概要」をまとめました。

●相談件数 ・性別

件数	男性	女性	不明・団体等
1,855 件	738 件	888 件	229 件
	39.8%	47.9%	12.3%



相談件数が昨年度より 181 件（10.8%）増加しました

経済活動が徐々に活発化してきたことなどが相談件数増加の要因と考えられます。
なお、男女比率は昨年度と殆ど変わっていません。

●年代別

～10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代以上	不明・団体等
27 件	236 件	250 件	248 件	287 件	205 件	305 件	297 件
1.5%	12.7%	13.5%	13.4%	15.5%	11.0%	16.4%	16.0%

●こんな相談が寄せられました

トイレ修理のトラブル

夜中にトイレが詰まり、ネット検索で「修理 500 円～」という事業者に急いで来てもらったが、思いもよらない高額な請求を受けた。

通信販売のトラブル

ネット広告で「美容クリームお試し 980 円」とあったので注文したら、2 回目から高額な請求になる定期購入だった。これ以上、受け取りたくない。

SNS がきっかけのトラブル

SNS で知り合った人から「確実に儲かる副業がある」と聞いて、高額な情報商材を買ったが、全く儲からなかった。



その他に「賃貸住宅に関するトラブル」や「訪問販売トラブル」「エステ契約トラブル」「偽サイトでの注文トラブル」などの相談も寄せられました。



トラブルにあわないためのポイント！！

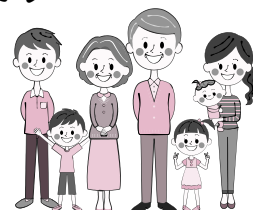
- ・広告やウマイ話をうのみにしないようにしましょう。
- ・すぐに契約せず、金額や条件をよく確認するようにしましょう。

高齢者の悪質商法被害 《ひとりひとりがきをつけナイト 街のみんなでみまもらナイト》

～9 月は「高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間」です～

高齢者の悪質商法被害が後を絶ちません。毎日の消費生活の中で、困ったことや分からないこと、おかしいと感じたことがあったら、台東区消費生活センターにお気軽にご相談ください。

また、周囲の皆さんによる見守りも大切です。高齢者の消費者被害の未然防止・早期発見にご協力をお願いします。



台東区消費生活センター

相談専用電話 03-5246-1133