

報道発表資料

令和6年11月20日
独立行政法人国民生活センター

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¹」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²。それに伴い、死亡時にデジタル遺品を残すことになる人が増えることが予想され、デジタル終活の必要性が高まってきていると考えられます。

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³（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。

そこで、消費生活センター等に寄せられた、デジタル遺品に関する相談事例を紹介し、遺された家族が困らないようにするための「デジタル終活」について情報提供します。

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いていたようだ。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

¹ 「デジタル遺品」には明確な定義はないが、本資料では、デジタル機器を通して確認できるデータやインターネットで契約したサービスのことを指し、パソコンやスマートフォンなどのデジタル機器そのものは含まない。

² 総務省 令和5年通信利用動向調査の結果（令和6年6月7日）

https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/240607_1.pdf

³ 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。

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ったので、サブスクの事業者にお問い合わせると、「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、「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)

2. 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

故人がスマホやパソコンを持っていた場合、デジタル遺品を確認するには、スマホやパソコンを確認することが最も重要になります。なぜなら、スマホやパソコンにはネット上の資産を管理するアプリや、契約内容の確認メール等が集約されているためです。しかし、スマホやパソコンにはパスワードによるロックがかかっていることが多く、遺族がそのパスワードを知らない場合、ロックを解除することは非常に困難です。スマホやパソコンが開けないと、デジタル遺品の確認を進めることも難しくなります。

(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

故人がネット銀行やコード決済サービスなどを利用していた場合、財産を相続するために死亡の事実や相続人が確認できる書類等が必要になります。実店舗がない事業者の場合、郵送による必要書類の受け渡しなどで、手続き完了までに時間を要することがあります。

(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

サブスクの契約は、契約者本人が亡くなったとしても、解約手続きを行わない限り、請求が続きます。「クレジットカードの明細を見て引き落としに気付いたが、請求元がわからない」、「解約手続きに必要なIDとパスワードを遺族が把握しておらず、どのように請求を止めたらよいかわからない」等の相談が寄せられています。

なお、契約者が死亡していたとしても、事業者はその事実を知る手段がありませんので、相続人となる遺族等が解約手続きを行う必要があります。

3. デジタル遺品の処理で困らないための事前の対策は？

— 思い出は残しつつ、トラブルは残さないために —

(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⁴。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）

<https://support.apple.com/ja-jp/guide/iphone/iph0db74c881/18.0/ios/18.0>

- ・ パスワードを保存、管理、保護する（Google）

https://support.google.com/accounts/answer/6208650?hl=JA&ref_topic=7188671

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。法務省では、エンディングノートを無料で公開

⁴ 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。

しています。スマホのパスワードや契約中のサービスの整理に活用しましょう。

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

<https://www.moj.go.jp/content/001395858.pdf>

（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、アカウントの所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）⁵

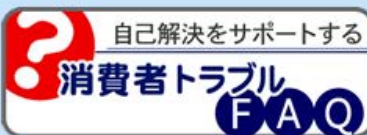
<https://support.apple.com/ja-jp/102631>

- ・ 故人のアカウントに関するリクエストを送信する（Google）

<https://support.google.com/accounts/troubleshooter/6357590?s.jid=11592436427606265203-AP>


4. 情報提供先

- ・ 消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・ 内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・ 法務省（法人番号 1000012030001）
- ・ 金融庁（法人番号 6000012010023）
- ・ 総務省（法人番号 2000012020001）
- ・ 一般社団法人全国銀行協会（法人番号 1010005016782）
- ・ 日本証券業協会（法人番号 6010005003974）
- ・ 一般社団法人日本資金決済業協会（法人番号 6010005003495）



自己解決をサポートする
**消費者トラブル
FAQ**

国民生活センターは、「消費者トラブルFAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



⁵ 故人アカウント管理連絡先となっている遺族が法的書類を提出し、審査に通過すると故人の iCloud へのデータが復元されます。詳細については下記リンクをご参照ください。

- ・ 故人アカウント管理連絡先のセキュリティ

<https://support.apple.com/ja-jp/guide/security/secebf027fb8/web>

- ・ 亡くなったご家族の Apple アカウントへのアクセスを申請する方法

<https://support.apple.com/ja-jp/102431>