

故人のサブスク契約の ID・パスワードが不明な場合、 解約する方法は？



相談者の気持ち

動画のサブスクリプションサービスの請求書が届き、亡父が生前に契約をしていたことを知りました。事業者に本人死亡で支払えない連絡をしたところ、ID・パスワードで手続きしなければ応じられないと言われたのですが、不明な場合の解約方法がありますか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



サブスクリプションサービス（以下、サブスク）とは、定額の利用料を定期的に（毎月払いや年払い）支払うことで、一定の製品やサービス（動画・音楽・ニュース配信、自動車、アパレル、貴金属等）を継続的に利用することができるビジネスモデルをいいます。もともとは若者の利用が多かったのですが、最近では、一人暮らしの高齢者や、入院中、施設入所中の人などによる利用が増加しているものと考えられます。

このような契約も、契約者が亡くなると、他の財産や契約と同様に故人の相続財産に含まれ、相続人全員が共有することになるのが、民法の定めるところです。したがって、解約するためには、相続人全員の同意により、サービスを提供する事業者（以下、会社）に対して解約を申し入れることが原則となります。

しかし、それでは時間もかかりますし、その間に利用料が発生し続けることになってしまうため、多くのサブスクでは、簡易な解約手続きを利用規約などで定めています。その1つが、相談者が会社から言われたような、遺族による契約者のID・パスワードを使用しての解約ということになります。

しかし、ご相談のようにID・パスワードを遺族が知らない（分からない）ことも多く、その場合

には、通常の契約解除の場合と同じく、会社に対して直接に契約解除の申入れをすることになります。その場合は、故人の死亡の確認のため及び相続人が誰であるかの確認のための戸籍関係の謄本、相続人全員の合意により契約を解除する旨を記載した合意書、合意にしたがって会社に対して解約を申し入れる代理人を定める委任状等を準備して、代理人が会社に申入れをすることになります。

このご相談の場合は請求書が届いているため会社名などの情報が分かりますが、なかには会社の名称等の情報がウェブサイト上に表示されていない場合や、サービスを提供する会社と利用料を請求する会社が異なる場合もあります。そのような場合には、そもそも何の利用料の請求なのかや、どの会社を相手に解約を請求する必要があるのかなどについて、消費生活センター等や弁護士と相談することになります。

また、このようなことにならないためには、生前から、どのようなサブスクを利用しているかを本人から聞いておくとか、IDやパスワードを書面に残しておくように頼んでおくことが肝要です。また、最近、普及が進んでいるエンディングノートの活用も有益ですので、高齢者による利用が望まれます。