

# くらしの窓すぎなみ

編集・発行：杉並区立消費者センター  
杉並区天沼 3-19-16 ウェルファーム杉並 3 階  
tel.03-3398-3141

臨時 2025.2 NO.243  
令和7年2月発行

知っていますか？

## デジタル終活

～遺された家族のために～

## ネット銀行やサブスク解約に備えよう



スマートフォンやパソコン上のデータや契約したサービス等のアカウントをどのように管理していますか？亡くなった後、この【デジタル遺産】の内容がわからず、遺族から手続きに困っているなどの相談が国民生活センターに寄せられています。トラブルを避けるためにどうしたらいいか、今から「デジタル終活」について考えておきましょう。

### ●相談事例●

PASSWORD...



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。

スマホやパソコン等のパスワードが分からない場合、第三者がロックを解除することは困難！



②コード決済サービス(対面でQRコードやバーコードを使って決済をするサービス)事業者の相続手続きが1カ月以上たっても終わらない。

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。



定額配信など

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。

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。

## ●亡くなった方の ~~スマホ画面ロック~~ →どうすればいい？



### ◆どのサービスを使っていたかが分かる場合

遺族が連絡し、亡くなったことを証明する公的な書類を提出する手続きなどをすればID やパスワードが分からなくても相続や解約に対応してもらえることが多い。

### ◆どんな有料サービスや金融機関を利用していたかが分からない場合

#### 【インターネット証券】

証券保管振替機構に対して「登録加入者情報の開示請求」を行い、どの会社の口座で証券を持っていたかが確認できる。

#### 【ネット銀行】

亡くなった本人がキャッシュカードを持っているケースが多いため、カードがないかを確認して、見つかったら各銀行の窓口にお問い合わせる。

#### 【サブスクなどのサービス】

銀行の引き落としやクレジットカードの利用履歴をもとに探して解約する。

どれも大変な時間や手間がかかる！

そこで今から対策！

#### 対策1

スマホのパスワードを書いた紙を保管しておく

簡単にみられないように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



スマホのソフトウェア提供事業者（Apple、Google）では、アカウント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があります。

<出典・参照>国民生活センターHP、東京くらしねっと、NHK 暮らしニュース

# 杉並区立 消費者センター

## 相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時（土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み）

