

<消費者トラブル注意情報>

1. 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**と予想され、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*3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 「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 令和5年通信利用動向調査の結果(令和6年6月7日)[PDF形式](総務省)

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

*3 サブスクリプション。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。

◆◆◆啓発資料◆◆◆

「今から考えてみませんか？デジタル終活 家族にトラブルをのこさないための対策4選」

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20241120_1lf.pdf

◆◆◆相談事例◆◆◆

- ・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。**
- ・**コード決済サービス事業者**の相続手続きが1カ月以上たっても終わらない。
- ・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。**



◆◆◆相談事例からみる特徴◆◆◆

- ・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**。
- ・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。
- ・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。

◆◆◆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－◆◆◆

- ・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。
- ・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。
- ・エンディングノートの活用も検討しましょう。
- ・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。

(出典)独立行政法人 国民生活センター [2024年11月20日公表]

「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」

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20241120_1.html

2.リコール製品知っていますか？ 自分で確認できます!!

リコール対象となっている家電製品や自転車などを使い続けることによる**事故**が、全国で5年間に558件※1発生しています。使用している製品がリコール対象かは以下のサイト等で簡単に確認できます。対象の場合は直ちに使用を中止し、対応方法について確認しましょう。

◆◆◆リコール製品の確認方法◆◆◆

事業者が事故の未然防止、再発防止のために発表した各種製品のリコール情報等については、消費者庁「リコール情報サイト」、経済産業省「リコール情報」、独立行政法人製品評価技術基盤機構「NITE SAFE-Lite」などで確認ができます。

- 消費者庁 リコール情報サイト

<https://www.recall.caa.go.jp/>

- 経済産業省 リコール情報

https://www.meti.go.jp/product_safety/recall/index.html

- NITE SAFE-Lite

<https://safe-lite.nite.go.jp/>



●東京消防庁管内で発生した火災のうち、リコール・社告品及び同一製品に起因した製品火災について火災再発防止を目的として公表※2することにより注意を呼びかけています。

●リコール製品と判明した場合は、使用を中止し、リコール情報に掲載されている事業者にお問い合わせ、回収・交換・点検・改修などの対応を確認しましょう！（事故事例：リコール情報サイトより）

●ハンドルロック「一発二錠」※3を搭載した自転車・電動アシスト自転車で走行中にハンドル



操作ができなくなり転倒する事故が継続して起きています。

ハンドルロック「一発二錠」を搭載した自転車・電動アシスト自転車をお持ちの方は、リコール情報を今すぐ確認しましょう！

※1 リコール情報の“未読・既読スルー”はNG！（独立行政法人製品評価技術基盤機構：NITE）

<https://www.nite.go.jp/jiko/chuikanki/press/2024fy/prs240829.html>

※2 リコール・社告品及び同一製品から多発している火災事例（東京消防庁）

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/hp-cyousaka/seihin/index.html>

※3 ハンドルロック「一発二錠」のケースが破損していたらすぐに自転車の使用を中止してください！（消費者庁）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/release/2019/pdf/consumer_safety_release_190624_0001.pdf

（出典）東京暮らしWEB [2024年11月14日公表]

「リコール製品知っていますか？自分で確認できます!!」

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/attention/2024/kigaikiken/documents/2024_11_recall.html



<講座のお知らせ>

【出前寄席】『うまい話には裏がある!?～悪質商法に要注意！～』

1月28日（火）午後1時30分～2時10分 区民ひろば南大塚

1月31日（金）午後2時～2時40分 区民ひろばさくら第一

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270953.html>

【消費生活講座】

『「想定外の震災が訪れる日」までカウントダウン！—あなたの備えは万全ですか？—』

2月6日（木）午後1時30分～午後3時30分 としま産業振興プラザ6階

※詳細はこちら↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270958.html>

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】局番なし **188**(全国共通ダイヤル 消費者ホットライン)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター) 詳しい内容はこちらから↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区生活産業課消費生活グループ TEL:03-4566-2416