



人生をより良く終えるため、また、残された人に迷惑をかけないために「終活」を考える人が増えています。今回は終活にあたり、本人や遺族が思わぬ契約トラブルに遭わないよう、いくつかの注意点をご紹介します。

1. 生前のトラブル

① 訪問買い取り

終活の一環として断捨離を行う人が増えています。しかし「不用品を買い取るというので家に来てもらったところ、貴金属を安価で買い取られてしまった」という相談があとを絶ちません。



事例

「いらぬ服や靴を買い取ります」と電話が来た。ちょうど整理をしたかったので家に来てもらった。ところが家に来た男性に「何か貴金属はないのか」「わざわざ来たのにこれだけでは帰れない」とすごまれた。やむなく大切な形見の指輪を見せたところ、千円札1枚を置いて持って行かれてしまった。



アドバイス

知らない事業者から「不用品を買い取る」と電話が来ても、安易に家に呼ぶことは避け、事業者の信頼性をしっかり確認しましょう。やむなく来てもらう場合でも家族に同席してもらえば安心です。

訪問
したい



家に
呼ばない

家族を
同席



訪問買い取りでは消費者に8日間のクーリング・オフが認められています。本当に買い取ってもらう必要があるのかを冷静に考えるために「契約後すぐ買い取り業者に物品を引渡さず、クーリング・オフ期間が経過するまでは手元に置いておく権利がある」ことも知っておきましょう。

② 身元保証や日常生活支援、 死後事務などに関するサービスに関するトラブル

賃貸住宅への入居、入院、高齢者施設への入所時など、生活の様々な場面で身元保証人を求められるケースがあります。これまでは家族がそれを担うことが一般的とされてきました。しかし子や兄弟姉妹、親戚を頼ることのできない高齢者が増加している今、身元保証や日常生活の支援、死後事務等を行うサービスが広まってきています。

頼れる
親族がない
なあ…



一方、こういった高齢者サポートサービスについては許可や登録、基準や規制などがなく、消費者保護の整備がなされているとはいいがたい状況です。また、契約が長期にわたる可能性がある中、倒産リスクもはらんでいます。

事例

頼れる親族がない中、身元保証サービスや生活サポート、死後の事務手続きを行ってくれる事業者を知った。「早いほうが後が楽になる」「明日はどうなるかわからない」と言われ140万円を払って契約した。ところがいつでも何度でも受けられると思っていた生活サポートが3回のみで、その後は都度費用がかかるという。契約後10日で解約を申し出たところ、何も利用していないのに半額しか返金しないと言われた。



アドバイス

あわてて契約せず、まずは相談しましょう

基本的に身元保証人がいなくても、入院や介護施設などへの入居は可能で、身元保証人がいないことのみを理由に入院を拒否することは認められていません。終活サービスの内容は業者によって様々です。あわてて契約せず、まずは、お住まいの地区の支え愛ほっとステーションなどに相談しましょう。



契約をする場合のポイント

POINT

自分の希望と必要なサービスをしっかり相手に伝えましょう。提供されるサービスの内容と条件をよく理解してから申し込みましょう。料金について確認しましょう。

- ✓ どのサービスにいついくら払うのか
- ✓ 追加の料金はかからないか
- ✓ 預託金は必要か そうであればその用途や目的・管理方法
- ✓ 解約した場合の返金に関する条件や算定基準

契約しているサービス内容や事業者の連絡先を周囲の人に伝えておきましょう。

支払いはいつ
いくら払う？

サービス内容は？
追加料金は？



2. デジタル遺産のトラブル

総務省によれば、令和4年のシニア層のインターネット利用率は、70歳代は65.5%、80歳代以上でも33.2%にのぼり、多くの高齢者がネットを利用していることがわかります。このようにデジタル環境が普及した現代において、人が亡くなったときにいわゆる「デジタル遺産」が発生するのは必然といえるでしょう。

デジタル遺産とは一般的に「他者から見えにくく、デジタル環境を通してしか実態がつかめない遺産」を指します。

具体的には動画配信サービスやアプリなど月払いや年払いのサブスクリプション（定額サービス）、QRコードやバーコードなどの二次元決済サービスのチャージ残高、ネット銀行情報、仮想通貨やFXなどの取引口座情報、故人がインターネット上に保存していた写真データなどです。近年、このデジタル遺産をめぐるトラブル相談が寄せられるようになりました。



事例1 父の死後、毎月一定額がクレジットカードから引き落とされてきた。その後、インターネット上に写真などのデータを保存するサービスの契約だと分かったが、パスワードがわからず中身を確認できなかった。煩雑な手続きの末にようやく解約することはできたものの、父の撮った写真データもすべて消えてしまった。



事例2 故人の利用していたQR決済残高が取り出せないサービスの中に、使えるポイントやチャージ残高が残されていたようだ。しかしすでにスマートフォンを解約しておりアクセスすることができない。

事例3 故人が契約していたインターネットの有料サービスを解約したいのに、IDやパスワードがわからず手続きできない。問い合わせの電話番号もなくどうしてよいかわからない。



アドバイス

生前整理がなにより重要です

近年のデジタル資産の多くはスマートフォンで利用することを前提にしています。一方で、スマートフォンはセキュリティーが非常に強く、通信キャリアや端末メーカーがロック解除に応じることも原則ありません。しかも、連続の誤入力で中身が初期化されてしまうケースもあります。

したがって持ち主による生前整理がなにより重要となります。

スマホ：1xxxxx
動画：2xxxxx
ネット銀行：3xxxxx

パスワードは記録しておきましょう

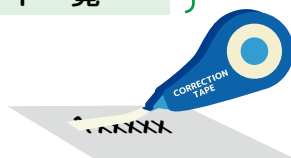
もっとも手軽で、安価で、手早い対策

- ・スマートフォンを開くためのパスワード
- ・契約先とそれぞれのパスワード一覧

紙に書いて重要書類と一緒に保管しておく

参考)

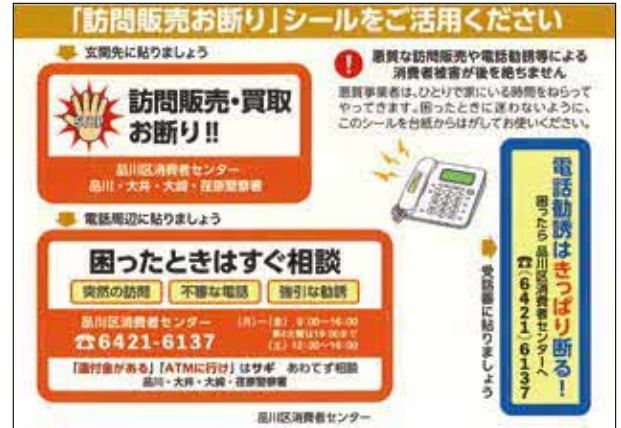
紙面に書いたパスワードを一時的に隠す方法



修正テープを上から貼る。遺族はコインでこすってテープを剥がすことで内容を見ることができる。

訪問販売・電話勧誘でトラブルにあわないために

悪質事業者は、あなたがひとりで家にいる時間をねらってやってきます。ひとりで訪問販売や電話勧誘を断るのは勇気がいります。困ったときに迷わないように、玄関、受話器や電話の近くに貼るシールを作りました。消費者センターで配っています。町会・自治会や高齢者クラブなど、団体でご利用の場合も無料で差し上げますのでご連絡ください。



⚡ こんなことばにご用心 ⚡



⚡ 「マイナポイント第2弾」「マイナポイントがもらえる」 ⚡

マイナポイント事務局をかたって、個人情報やクレジットカード情報を不正に得ようとする「詐欺メール」に関する相談が相次いで寄せられています。

⇒ URL にアクセスすると、偽サイトに誘導され、氏名や住所、電話番号、クレジットカード番号等を入力させられることにより個人情報を取得され、詐欺被害にあらうおそれがあります。

マイナポイント事務局がメールでマイナポイント関連のサイトに誘導することは絶対にありません。

不審に思った場合や、トラブルにあった場合は、消費者センターへご相談ください。



困ったらひとりで悩まず

品川区消費者センターへ

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

無用な不安 無意味だな

☎03-6421-6137

月～金曜日 9時～16時 (電話・来所)
 第4火曜日 19時まで (16時以降電話のみ)
 土曜日 12時30分～16時 (電話のみ)
 年末年始・祝日はお休みです



交通

東急大井町線

「下神明駅」下車 徒歩2分

JR 京浜東北線・りんかい線・東急大井町線

「大井町駅」下車 徒歩15分