

夫が残したネット
サービス契約、
どうしよう？

事例 夫が他界して3か月。公共料金の名義変更や、クレジットカードの解約手続きも済ませたのに、今になって夫宛ての請求書が次々と届いている。インターネット関連のようだが、解約方法が分からない。

亡くなった家族がインターネット上で交わした契約の解約手続きについて、相談を受けることがあります。

クレジットカード自体は書面などで解約できませんが、スマホやパソコンで利用している音楽や、映画配信、各種会費などの継続したサブスク（定額サービス）契約は、個別に解約するまで毎月請求が続きます。業者は、カードが解約されていることが分かると、その後改めて本人宛てに請求書を送るのでタイムラグが生じます。事例の場合も、遺族は契約が続いていることを3か月後に知りました。

ただ、このようなネットサービスの業者の多くは電話で連絡できず、書面による契約者の死後手続きもまだ整備されていません。そのため通常どおり、ネット上での解約が必要です。

一般的にスマホやパソコンで行った契約は、IDやパスワード(PW)で管理され、それらがアプリやサイトなどの画面を開く鍵の役割をしています。事例の相談者は故人が残したIDとPWのメモが見つかり、各サイトで解約ができました。

ネット上で金融取引やサブスク契約をする場合は、万が一に備え、スマホやパソコンを開くPW、契約先のIDとPWを信頼できる家族に分かるように保管しておくことをお勧めします。

また、家族に限らず契約者本人からも、過去のネットサービス契約が解約できないという相談もあります。会員登録や有料契約をするときは入力間違いに注意し、必ず記録を残しましょう。自分がネット上で何を契約しているか、年に一度は整理し管理することが大切です。

消費生活センター

TEL 6319・1000

FAX 6319・1500