

消費者トラブルを防ぐために 3

令和 7 年 11 月 25 日火曜日 午前 10 時から 11 時 30 分

南街公民館

優しい街づくり N・S・C ぽつぽつ隊

〒207-0014 東大和市南街 2-49-3

電話番号 042-566-8133

東大和市消費生活センター 相談員 桑原 薫

〒207-8585 東大和市中心 3-930

東大和市役所市民生活課

電話番号 042-563-2111

内線 1713

本日の予定

10 時～10 時 20 分	前回のおさらい	消費者の味方「特定商取引法」
10 時 20 分～11 時	デジタル遺産	
	葬儀・お墓の話	
11 時～11 時 10 分	休憩	
11 時 10 分～11 時 20 分	質疑応答	
11 時 20 分～11 時 30 分	アンケート記入	

特定商取引法

消費者トラブルの起きやすい 7 つの取引を対象に事業者と消費者間のルールを定めた法律です。

訪問販売 販売業者が営業所以外の場所で契約を締結して行う商品・サービスの提供。消費者が契約締結の意思がないことを示した時、事業者は勧誘を継続すること、改めて勧誘することは禁止。

クーリング・オフ期間は契約書を受け取った日から 8 日間。

契約書を受け取った日が 1 日目。

通信販売 事業者が新聞、雑誌、テレビ、ラジオ、インターネットなどで広告し、通信手段で申し込みを受ける取引。

インターネット通販の場合は購入前に「特定商取引法による表示」を確認しましょう。申し込みを確定する前に最終画面を確認しましょう。

定期購入になっていませんか？スクリーンショットを撮って、申し込みを

3

確定してください。確定した後に、注文完了メールが届いているか確認しましょう。

通信販売にクーリング・オフ制度はありません。

電話勧誘販売 事業者が消費者に電話をかけ、または消費者に電話をかけさせ、勧誘をおこない契約をさせる。ウェブ会議システムを用いて勧誘し、契約させる。

契約を締結しない意思表示をした者に対する継続や再勧誘は禁止。

契約した場合は遅滞なく契約書を渡さなければならない。

クーリング・オフ期間は契約書を受け取ってから 8 日間。

連鎖販売取引 個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせるという形で販売組織を連鎖的に拡大して行う商品（権利）・役務の取引。クーリング・オフ期間は 20 日間。

4

事業者は 契約締結前に概要書面を渡さなくてはならない。
契約締結後に契約書面を渡さなくてはならない。

特定継続的役務 7 役務が指定されている。それぞれ5万円を超える契約。
エステティック、美容医療は1月を超える契約。が対象。
語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスは2か月を超える契約が対象。
クーリング・オフ期間は8日間。
事業者は 契約締結前に概要書面を渡さなくてはならない。
契約締結後に契約書面を渡さなくてはならない。
クーリング・オフ期間を過ぎても消費者は損害賠償金額を支払って中途解約できる。

業務提供誘引販売 物品、役務の提供を契約すれば、仕事を紹介すると勧誘する。
事業者は 契約締結前に概要書面を渡さなくてはならない。
契約締結後に契約書面を渡さなくてはならない。
クーリング・オフ期間は20日間。

訪問購入 事業者が店舗以外の場所で契約を締結して行う物品の購入。
飛び込み勧誘禁止。相手方が契約締結の意思がないことを示した時には勧誘を継続することや、その後、改めて勧誘することは禁止。
クーリング・オフ期間は8日間。
①商品引き渡しを拒むことができる。
②引き渡した後でも取り戻すことができる。

クーリング・オフの方法○ハガキに通知書を作成し、契約事業者に通知する。

○クレジットで支払った場合はクレジット会社にも通知する。

○発信主義 事業者が受け取らなくても効力が生じる。

ハガキの場合は両面コピーをとり、郵便局の窓口で特定記録郵便や簡易書留で事業者とクレジット会社に郵送する。

○電子メール、事業者がウェブサイト公開しているクーリング・オフ専用フォームから通知する場合は通知した画面をスクリーンショットで撮るなどの記録を残しておく。クレジット会社にはハガキで通知をだす。

デジタル遺産

故人がデジタル形式で保管していた財産のこと。ネット銀行、ネット証券の口座、FX、仮想通貨などの金融資産。また、電子マネーの利用残高や商品を購入できるポイント、マイレージのほかデジタルの著作物も含まれます。

金銭に関しない財産は「デジタル遺品」と呼ばれ、デジタル機器本体やインターネットに保存された情報などがあります。スマホやパソコン、保存された写真や動画、SNSサービスのアカウントや個人ブログです。

デジタル遺産は故人にしかわからない情報で管理されているため、相続人が気づかないことも想定されます。相続人が気づいても、故人が設定したIDやパスワードで保護されており、アクセスすることができません。

故人が定期利用していた動画や音楽配信サービスは解約されないまま継続されると支払いが発生します。

8

トラブル防止のための対策

相続人がデジタル遺産に気づかず、相続手続きを済ませてしまった場合、事後に遺産分割協議のやりなおしや期限後申告、修正申告となり、相続トラブルに発展するかもしれません。相続人が困らないように整理しておきましょう。

まずは、パソコン、スマホを立ち上げるときのパスワードを厚手の紙に書いて修正テープを貼ります。必要な時にコインで削って確認します。

個々の銀行や証券口座、FXなどはエンディングノートを活用して整理しましょう。

利用しているサブスクリプションなども整理してエンディングノートに記入しておきましょう。デジタル遺産は相続時に名義変更や解約など、オンライン上で手続きを完結しなければならない場合が多く、相続人には相応のITリテラシーが求められます。相続人が手続きできるようにしておきましょう。

10

家族にトラブルを
のこさないための

対策4選

今から考えて みませんか？ デジタル終活

対策1

スマホのパスワードを
書いた紙を保管しておく

簡単に見られないよう
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



故人アカウントに
関するサービスを
チェック



独立行政法人

国民生活センター (2024年11月)

「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—」

参考資料

//

見守り 新鮮情報

事例1 先日父が亡くなった。父が契約していた**通販サイト**の有料会員を解約したいが、**ID**や**パスワード**が分からないため、会員ページにログインできず、手続きが何もできない。

(契約当事者:80歳代 男性, 相談者:50歳代 女性)

事例2 亡くなった夫が利用していた**決済アプリ**の残高が10万円あることが分かった。しかし、

夫の**スマートフォン**の**ロック**が解除できないため、詳細が確認できない。

(契約当事者:70歳代 男性, 相談者:60歳代 女性)



©Kurosaki Gen

生前整理デジタル遺品 リストを作しましょう

ひとこと助言

デジタル遺品リストを作ろう



見守るくん

- 「デジタル遺品」(デジタル環境を通してしか実態がつかめない遺品)について、遺族から、IDやパスワードが分からず定期購入や月額制のサービスをスムーズに解約できない、ロックが解除できず端末内の電子マネーやネット取引の状況が把握できないなどの相談が寄せられています。
- 終活の一環として、端末のロック解除方法、退会が必要なサイトとそのIDやパスワード、ネット関連の金融資産などについてノートなどに記し、家族などに伝える手段を講じておきましょう。
- 遺族の方は、まず契約先に手続きについて確認しましょう。困ったときには、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

本文イラスト: 黒崎 玄

見守り新鮮情報 第430号(2022年9月6日)発行: 独立行政法人国民生活センター

日本の気になる数字

2024 年出生人口 68.6 万人。死亡人口 160.5 万人

厚生労働省「人口動態統計」

65 歳以上の人がいる世帯構成（厚生労働省国民生活基礎調査）

3 世代同居	1980 年	50.1%	2024 年	6.3%
ひとり暮らし		13.1%		32.7%

13

葬儀

葬儀に関する法律

- 死後、24 時間以内の火葬、埋葬の禁止（墓地、埋葬等に関する法律 第 3 条）
- 死亡届は死亡を知った日から 7 日以内に届け出る。
死亡診断書または検案書を添付する。（戸籍法 第 86 条）

葬儀の目的

- 1 亡くなった事実を社会に対して告知すること。
- 2 遺体を衛生的に処理すること。
- 3 宗教的儀式 葬儀式
- 4 遺された人たちの悲しみをなぐさめる。 告別式

14

葬儀費用

- 1 葬儀施行費用 祭壇、霊柩車
- 2 宗教関連費用 戒名、読経のお布施
- 3 飲食接待費用 通夜ふるまい、精進落とし、会葬者へのお礼

葬儀トラブル

- 基本料金で網羅される物品・サービスが各社で異なる。
- 宗教関連費用の不透明（檀家・非檀家）
- 火葬までの遺体の安置場所

15

墓

墓に関する法律

- 系譜、祭具及び墳墓の所有権は、前条の規定に関わらず慣習に従って祖先の祭祀を主宰すべき者が継承する。ただし、被相続人の指定に従って祖先の祭祀を主宰すべき者があるときはその者が継承する（民法 第 897 条 1）
- 焼骨の埋蔵、埋葬は墓地以外の区域でおこなってはならない。

（墓地、埋蔵等に関する法律 第 4 条）

お墓を買うということ

墓石を建てるための墓所を使用する権利（永代使用权）を取得すること。

永代使用权 子孫がいる限り使える権利。

永代供養 寺院や霊園が存続する限り供養してくれる。

16

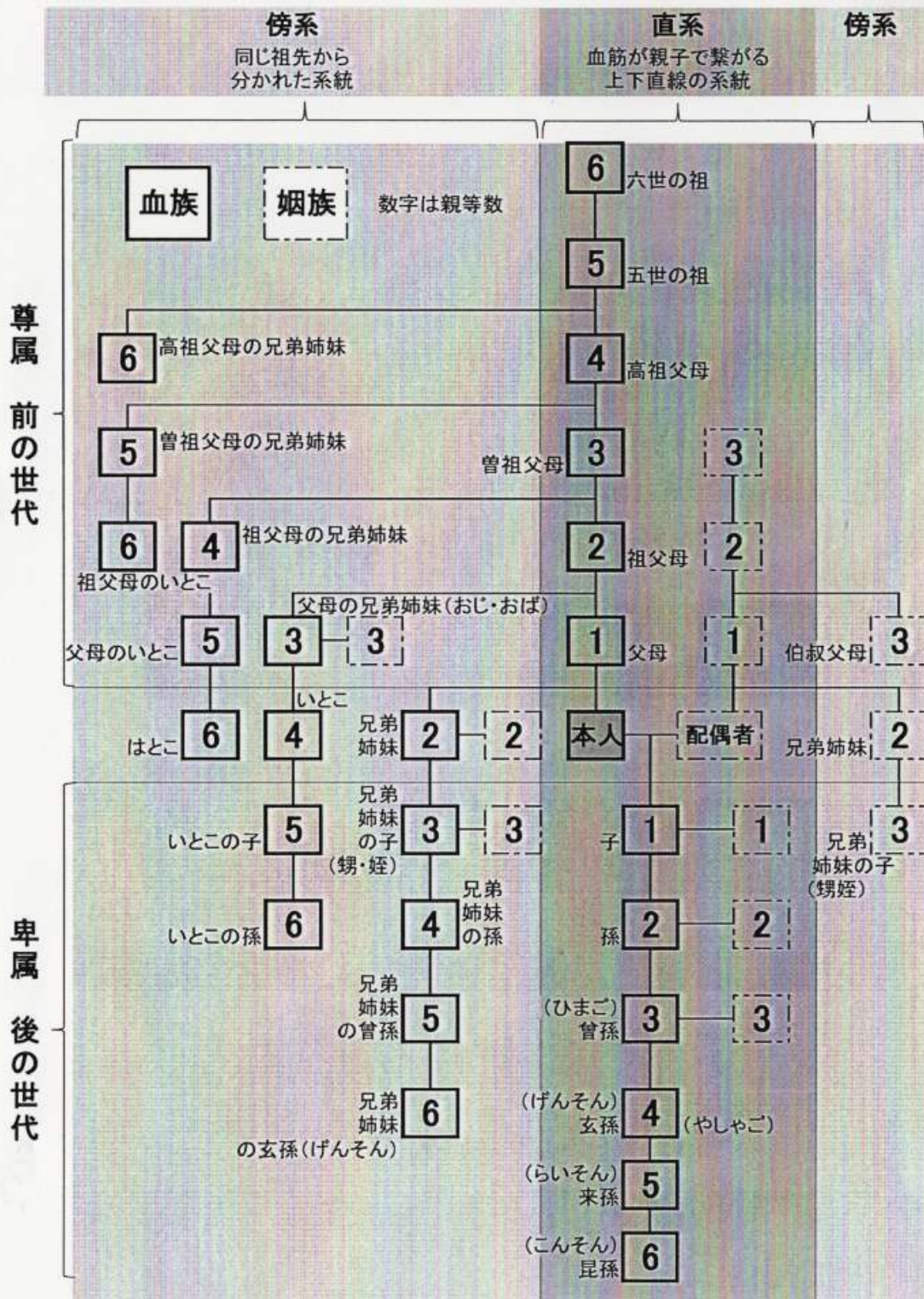
お墓の費用

- 永代使用料 一度払うと戻ってこない。
- 墓石など建墓費用
- 年間管理料 都営霊園は5年滞納すると使用許可を取り消される。
- 寺院墓地の場合は護持費^{ごじひ}

お墓の問題

- 無縁墓の増加
- 継承する人がいない。
ほとんどの墓には6親等以内の血族、配偶者、3親等以内の姻族が入れる。
- 墓じまい 離壇料トラブル

■6親等の血族 および 3親等の姻族 の親等図



見守り 新鮮情報

遠方の寺の檀家となっており、亡くなった両親の遺骨や先祖の位牌がある。高齢で、遠くまで墓参りに行けないので、遺骨等を家の近くの**合同納骨堂**に移したい。

寺に問い合わせると「**250万円**支払うように」と言われた。支払うべきなのか。

(70歳代 女性)



「墓を引っ越しする」 と言ったら、寺から 高額な費用を要求された

ひとこと 助言



見守るくん

- 墓を撤去し、遺骨を他の寺などの墓に移す際に、高額なお布施(檀家をやめるときに寺へお礼として慣習的に支払う、いわゆる「離檀料」)を要求されたという相談が寄せられています。
- こういったお布施については明確な基準等はないため、金額に納得がいかない場合は、基本的には寺と話し合うことになります。
- 墓の引っ越しは勝手にすることが出来ず、一般に、墓地管理者である寺から「埋蔵(埋葬)証明書」をもらったうえで自治体に申請し、「改葬許可証」を受け取る必要があります。
- また、一般的に墓を移転する際は、墓を撤去し更地にする費用、新たな墓の購入費等が必要となります。
- 少しでも不審に思うことがあれば、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

病気になったとき、入院したとき

●病名・余命の告知について

- ☐ありのまま告知してほしい
- ☐告知しないでほしい ☐家族_____の判断に任せます
- ☐その他

●延命治療・終末医療（痛みや苦痛の緩和）と尊厳死について

- ☐できるだけ延命治療をしてほしい
- ☐苦痛の緩和治療だけして延命治療はしないでほしい
- ☐家族_____の判断に任せます
- ☐尊厳死を希望する（書面がある場合、保管場所など： _____）

20

10