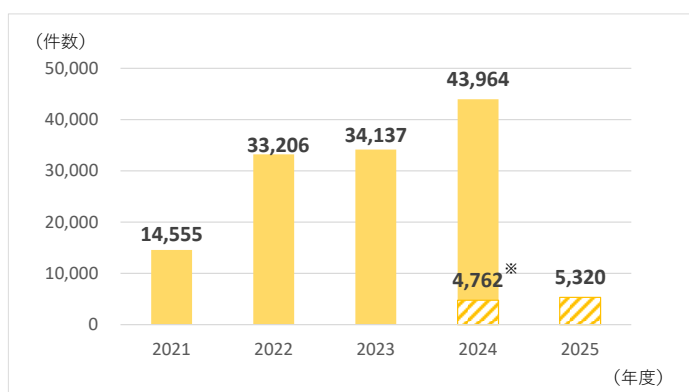


増加し続ける後払い決済サービスが関連する消費者トラブル ー商品が届いた後に支払えるからといって安心せず、契約条件をよく確認しましょうー

商品やサービスの購入時の決済手段としては、店頭での現金払い、口座振込、代金引換、クレジットカード、電子マネー、キャリア決済、コード決済等の様々な決済手段がありますが、主にECサイトでのインターネット通販における便利な決済手段の一つとして「後払い決済サービス（クレジットカード等を用いず、2カ月以内での後払いができるサービス）¹」が利用されています。後払い決済サービスは商品が手元に届いた後で支払うことができることに加え、クレジットカード番号等を販売業者²に伝えずに決済できるため、気軽に利用できる点が大きなメリットとされている決済手段です。

その一方で、全国の消費生活センター等には後払い決済サービスが利用された取引に関するトラブルも寄せられ始めたことから、国民生活センターでは、2020年1月に後払い決済サービスについて特別調査を行い、公表を行いました³が、その後も依然として相談件数が増加し続けています（図1）。そこで、改めて後払い決済サービスが関連する相談事例を紹介し、消費者に注意喚起を行うとともに、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、業界団体へ要望を行います。

図1. PIO-NET⁴にみる後払い決済サービスが関連する相談のうち、販売方法に問題がある件数



¹ 詳細は参考資料「1. 後払い決済サービスの概要」参照。

² 本資料でいう「販売業者」には、役務を提供する事業者も含む。

³ 「（特別調査）消費者トラブルからみる立替払い型の後払い決済サービスをめぐる課題（2020年1月23日公表）」https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200123_1.html

⁴ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2025年5月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者等の属性）

【事例1】解約したのに後払い決済サービスで請求を続ける定期購入業者とのトラブル

回数縛りがない（いつでも解約できる）という美容液の広告を見て販売サイトにアクセスした。初回は定価から約4,000円の割引となり、後払い決済手数料350円を加えた合計額（約2,800円）で注文した。初回分が届いたので解約手続きをしたら、いったんは手続き完了との通知が来たものの、後日「初回のみで解約する場合は、割引額（約4,000円）を3日以内に支払わなければ解約できない」とメールが届いた。「こういった解約条件の表示はなかった」旨のメールを送っても返答がなく、翌日には次回請求額のメールが届いた。販売業者に苦情を言うと「表示に問題はない」と言う。広告や最終確認画面の内容は保存していないので示してほしいと伝えたら、消費生活センターに相談するよう言われた。なお、販売業者の住所地に所在はなく、次回請求額も当初マイページに表示された額と違うように思う。納得できない。

（2025年1月受付 70歳代 女性）

【事例2】契約を断った消費者に後払い決済サービスで教習料金を請求する自動車教習所とのトラブル

インターネットで検索した自動車教習所に連絡し、WEBで説明を聞いた。教習料金が約23万円で一括払いのみと説明されたが、料金を支払えるかわからなかったので、親に相談して支払えない場合は辞退すると伝えたくて書類にサインした。翌日、お金が準備できないので解約したいと連絡したところ、「規定により解約できない」旨の返信があり、後払い決済サービス事業者から請求書が届いた。自分の署名が入った「自動車教習所通信販売契約書」の支払方法の項目には「振込」「クレジットカード決済」「ローン」が記載されていたが、後払い決済の記載はなかった。解約を申し出ているし、そもそも後払い決済サービスを利用した支払方法の説明は受けていない。

（2024年12月受付 10歳代 男性（高校生））

【事例3】後払い決済サービス事業者から突然請求される購入した覚えのない商品代金に関するトラブル

後払い決済サービス事業者から「決済が承認されました」というSMSが1日で3通届いた。不審に思い、調べたところ、通販業者でマットレス等を購入したとの覚えのない決済3件分（約34,000円）の請求だった。通販業者からの注文確定メールは届いていないし、購入履歴にも載っていない。通販業者の調査で、不正に購入された商品は知人も親戚もない離れた3つの県にそれぞれ届けられていることがわかったが、後払い決済サービス事業者は一向に対応してくれない。覚えのない請求なので支払うつもりはないが、後払い決済サービス事業者からは、支払いを放置したら弁護士からの請求が届くと言われており困っている。

（2025年3月受付 40歳代 女性）

2. 相談事例からみる後払い決済サービスの問題点

（1）消費者対応が十分ではない販売業者が後払い決済サービスの加盟店になっている

一般的に後払い決済サービスは主に通信販売で利用されることが多く、55,000円を利用上限額としている後払い決済サービス事業者が多くみられますが、近年はこの金額を超える決済サ

ービスも提供されています。さらに、病院・クリニックや電気・ガス等、後払い決済サービスが利用できる事業者の業種・業態が拡大しており、【事例2】の自動車教習所やオンライン診療のほか、ハウスクリーニングやトイレ・水道管などの点検・修理サービスやリフォームなどの訪問を伴うサービス等に係る相談も寄せられています。

一方で、【事例1】のように消費者が問い合わせても真摯に対応せず、消費生活センターへ誘導するなど、消費者対応に問題がある販売業者や、【事例2】のように高額な料金の契約にも関わらず、支払方法について契約時の説明や契約書面への記載がないなど、消費者に正しく理解させないままに契約を進め、消費者トラブルを発生させている販売業者が後払い決済サービスを利用しているケースがみられます。

(2) 消費者トラブルを発生させている販売業者に関する情報を、後払い決済サービス事業者が積極的に把握せず、その結果、迅速な調査が不十分なことがある

消費者トラブルが生じた場合、消費者は契約先である販売業者に申し出ますが、それでも解決しない場合は請求を受けている後払い決済サービス事業者に相談する場合があります。こういった場合において、「後払い決済サービス事業者は請求をしているだけなので、問題があれば直接、販売業者と話してほしい」として、後払い決済サービス事業者による積極的な事実確認を含めた対応が行われない事例がみられます。

(3) 後払い決済サービスが悪用されている

悪意のある第三者により、消費者の氏名・住所等が後払い決済サービスの申し込みに悪用され、後払い決済サービス事業者の与信審査を通過した場合、【事例3】のように、申し込んでいない消費者が支払者として後払い決済サービス事業者から請求を受けることになります。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 後払い決済サービスの利用時に限らず、契約前には表示や料金、契約条件などをしっかり確認し、契約するか慎重に検討しましょう

後払い決済サービスでは特に定期購入の相談が多くみられます。「定期縛りなし」「回数縛りなし」という広告であっても、「いつでも解約できるものの、消費者が解約しない限り、定期的に商品が送られてくる契約（最低購入回数の指定がない契約）」である可能性があるため、契約前にしっかり確認し、契約条件に関する記載は全てスクリーンショットなどで保存しましょう。

定期購入に限らず、「今だけのキャンペーン」など、すぐに契約をした方がお得と思わせる勧誘や広告のほか、「今すぐに予約しないとなかなか予約が取れない」など、不安をあおり契約を急かすような事例もみられるため、このような勧誘をされた場合は、その場で判断せず、周囲に相談するなど、慎重に検討しましょう。

(2) 後払い決済サービスの利用であっても慎重に検討しましょう

後払い決済サービスの利用限度額はクレジットカードほど高くありませんが、商品が手元に届いた後やサービスが提供された後で支払うことができ、また、通信販売以外でも利用できるシーンが増え始めている便利な決済手段です。クレジットカード番号等を販売業者に伝えない

ですむこともあり、気軽に利用できる一方で、なかには消費者対応が十分ではない販売業者が後払い決済サービスを利用している場合もありますので、後払い決済サービスだからといって安心せず、契約する場合は慎重に検討しましょう。

(3) 販売業者とトラブルになった場合は、後払い決済サービス事業者にも連絡しましょう

トラブルになった際は、まずは契約した販売業者と話し合うこととなりますが、販売業者に問い合わせても対応してくれないなど、対応に問題がある場合は後払い決済サービス事業者にも連絡し、販売業者の対応について情報提供しましょう。

(4) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

販売業者や後払い決済サービス事業者との間でトラブルになったり、不安に思った場合には、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

*** 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番**

お住まいの地域の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 関係団体への要望

(1) 加盟店契約時の初期審査、継続的なモニタリング、消費者トラブルが発生した際の迅速な随時調査の徹底

利用上限額が設定されていない後払い決済サービスも提供されはじめていることから、今後、より幅広い業種・業態の販売業者が加盟店になることが考えられます。このため、加盟店契約にあたっては、契約時の初期審査、契約後の途上審査のより一層の徹底を要望します。

また、販売業者に実際の広告表示等を求めても全く別のものを示される場合や画面の提供を拒まれる場合もあり、事実確認が困難な状態で請求され続けるケースもあります。消費者から加盟店とのトラブルの連絡が入った場合は、迅速な随時調査の実施を要望します。

(2) 消費者トラブルを発生させている加盟店について、当該事業者への迅速な対応及び協会加盟社間の共有

消費者トラブルを発生させている販売業者が複数の後払い決済サービス事業者の加盟店となり、継続的にトラブルを発生させている事例がみられます。トラブルを把握していながら、加盟店が行政処分を受けるまで加盟店契約を続けていた後払い決済サービス事業者も見受けられました。消費者トラブルの拡大防止のため、利用者の保護に欠ける行為を行っている加盟店への迅速な加盟店調査を実施し、改善要請及び加盟店契約解除も含めた対応とともに、協会加盟社間の迅速な情報共有を要望します。

(3) 協会加盟社の拡大を含む業界全体の取引の適正化に向けた取り組みの実施

協会加盟社の後払い決済サービス事業者から加盟店契約を解除された販売業者が別の後払い決済サービス事業者の加盟店になり、引き続き消費者トラブルを発生させているケースもみら

れます。後払い決済サービスに係る取引の適正化や利用者の利益の保護を図るため、現在協会加盟社となっていない後払い決済サービス事業者に対する協会加盟への働きかけも含め、業界全体の健全化に向けた取り組みの実施を要望します。

（４）不正利用防止対策の取り組みの実施

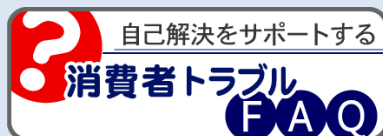
悪意のある第三者による後払い決済サービスの不正利用も発生しています。不正利用の未然防止及び拡大防止に向けた取り組みの実施を要望します。

【要望先】

- ・ 日本後払い決済サービス協会（法人番号なし）

5. 情報提供先

- ・ 消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・ 内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・ 経済産業省（法人番号 4000012090001）
- ・ 金融庁（法人番号 6000012010023）



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>

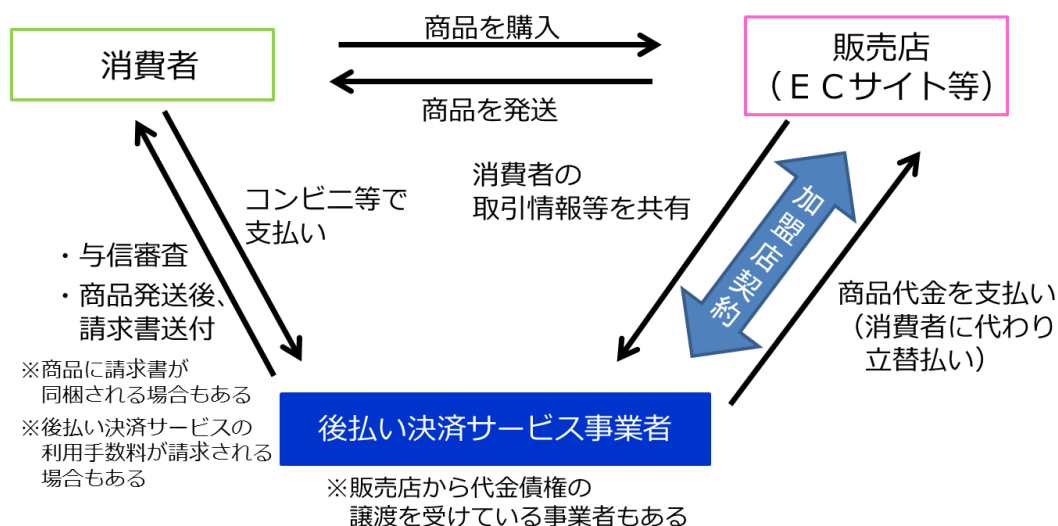


参考資料

1. 後払い決済サービスの概要（図2）

後払い決済サービスは、消費者・販売店・後払い決済サービス事業者の三者間の契約関係の中で決済が行われています⁵。2002年から始まり、現在では複数の事業者が後払い決済サービスを提供しています。利用限度額はクレジットカードほど高くありませんが、1カ月あたり一定の与信額があり、商品が手元に届いた後で支払うことができることから、クレジットカードを持たない消費者でも利用できる便利な決済手段です。また、ECサイト等の販売店にとっては、後払い決済サービス事業者が消費者に代わり商品代金の立替払いをしてくれるため、消費者への請求コストや商品代金の未回収リスクを回避できる等、販売店側にとっても利便性が高い決済手段です。なお、販売店が持つ消費者が購入した商品の代金債権は後払い決済サービス事業者へ譲渡されている場合があります。

図2. 後払い決済サービスの流れ



後払い決済サービス事業者への商品代金の支払期日は、後払い決済サービス事業者が請求書を発行した日から14日以内に1回払いで支払うと定めている事業者が多く、長くても2カ月以内に期日が定められています。多くの事業者は1取引ごとに請求書を発行していますが、1カ月分の取引をまとめて請求する方式をとっている事業者もあります。

消費者が購入した商品の代金債権を販売店が後払い決済サービス事業者に譲渡するケースでは、商品の代金債権が販売店から後払い決済サービス事業者へ譲渡されることは、販売店のホームページに記載がある場合と、販売店のホームページに後払い決済サービス事業者へのリンクがあり、後払い決済サービス事業者のホームページに記載がある場合があります。消費者はいずれかのホームページで記載を確認し、承諾したうえで後払い決済サービスを選択していることになります。

なお、後払い決済サービスには「割賦販売法」や「資金決済に関する法律」の適用はなく、苦情処理、加盟店調査、過剰与信防止等については後払い決済サービス事業者の自主的な取り組みによります。

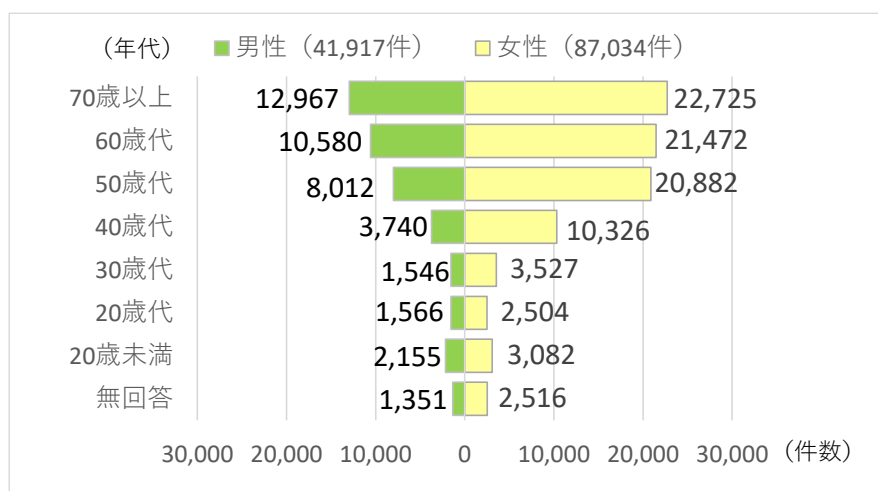
⁵ 販売店と後払い決済サービス事業者の間に、決済代行業者が介在しているケースもある。

2. PIO-NETにおける後払い決済が関連する相談のうち、販売方法に問題がある相談情報の詳細⁶

(1) 契約当事者の性別・年代別件数 (n=128, 951)

契約当事者の性別・年代別にみると、男女ともに70歳以上、60歳代の相談が多く寄せられています (図3)。

図3. 契約当事者の性別・年代別件数



(2) 販売購入形態 (n=128, 657)

販売購入形態別にみると、「通信販売」が124, 467件 (96. 7%) と圧倒的に多いです。

(3) 契約購入金額 (n=109, 845)

契約購入金額をみると、「1 万円未満」と「1 万円以上 5 万円未満」で104, 236件 (94. 9%) となっており、5 万円未満が大半を占めています (表)。

表. 契約購入金額の金額別件数

契約購入金額	件数 (件)	割合 (%)
1 万円未満	46,056	41.9%
1 万円以上 5 万円未満	58,180	53.0%
5 万円以上10万円未満	3,750	3.4%
10万円以上50万円未満	1,642	1.5%
50万円以上100万円未満	105	0.1%
100万円以上	112	0.1%

⁶ 2021 年度～2025 年度の相談件数 (2025 年 5 月 31 日までの登録分) について分析。(1) 契約当事者の性別・年代別件数は契約当事者性別の不明・無回答等を除く。(2) 販売購入形態と (3) 契約購入金額」は不明・無回答等を除く。割合の数値は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため合計が 100%にならない場合がある。