



独立行政法人

国民生活センター

(資料1)

キャッシュレス決済が関わる 消費生活相談の現状

令和5年11月14日

独立行政法人国民生活センター

目 次

1. 相談件数
2. 事例紹介
3. 相談事例や相談対応などからみる特徴や課題
4. 国民生活センターの取組み(注意喚起等)

1. 相談件数

※以下の統計は全て2023年10月末までのPIO-NET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。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)とは、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。

支払方法別にみた相談件数の推移

表1 支払方法別相談件数・割合

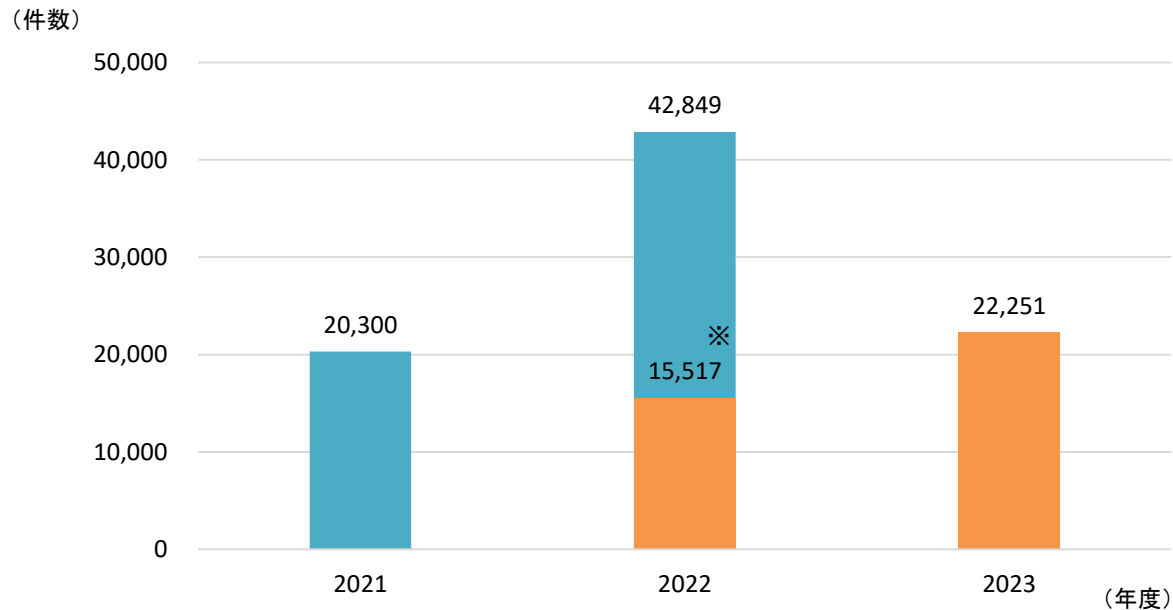
年度	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
消費生活相談全体 (合計)	925,843 (100.0)	946,239 (100.0)	929,993 (100.0)	890,733 (100.0)	941,569 (100.0)	996,816 (100.0)	939,646 (100.0)	942,630 (100.0)	847,988 (100.0)	898,991 (100.0)	463,673 (100.0)
信用供与無し (小計)	555,895 (60.0)	545,671 (57.7)	517,523 (55.6)	470,572 (52.8)	408,701 (43.4)	380,120 (38.1)	367,299 (39.1)	361,668 (38.4)	325,581 (38.4)	319,331 (35.5)	161,765 (34.9)
即時払	430,477 (46.5)	414,548 (43.8)	381,675 (41.0)	332,616 (37.3)	282,115 (30.0)	267,959 (26.9)	263,766 (28.1)	261,531 (27.7)	235,406 (27.8)	228,847 (25.5)	113,909 (24.6)
前払式割賦	766 (0.1)	130 (0.0)	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.0)	216 (0.0)	202 (0.0)	235 (0.0)	219 (0.0)	219 (0.0)	121 (0.0)
前払式特定	3,344 (0.4)	2,618 (0.3)	2,664 (0.3)	1,882 (0.2)	1,500 (0.2)	1,269 (0.1)	1,121 (0.1)	972 (0.1)	987 (0.1)	951 (0.1)	387 (0.1)
他の前払式	16,654 (1.8)	18,746 (2.0)	19,490 (2.1)	20,933 (2.4)	18,425 (2.0)	18,532 (1.9)	19,135 (2.0)	25,673 (2.7)	24,580 (2.9)	28,300 (3.1)	15,816 (3.4)
販売信用 (小計)	81,372 (8.8)	87,344 (9.2)	94,372 (10.1)	99,084 (11.1)	112,685 (12.0)	125,301 (12.6)	157,245 (16.7)	186,562 (19.8)	175,047 (20.6)	227,683 (25.3)	114,452 (24.7)
自社割賦	7,071 (0.8)	6,632 (0.7)	6,453 (0.7)	5,736 (0.6)	5,093 (0.5)	4,311 (0.4)	3,849 (0.4)	3,348 (0.4)	3,434 (0.4)	3,052 (0.3)	1,557 (0.3)
包括信用	19,419 (2.1)	18,812 (2.0)	19,533 (2.1)	19,095 (2.1)	20,302 (2.2)	21,387 (2.1)	21,690 (2.3)	21,193 (2.2)	18,578 (2.2)	19,911 (2.2)	9,333 (2.0)
個別信用	20,535 (2.2)	20,575 (2.2)	21,175 (2.3)	20,271 (2.3)	20,006 (2.1)	17,682 (1.8)	16,695 (1.8)	15,018 (1.6)	14,568 (1.7)	23,512 (2.6)	10,889 (2.3)
ローン提携販売	953 (0.1)	656 (0.1)	415 (0.0)	102 (0.0)	70 (0.0)	70 (0.0)	78 (0.0)	82 (0.0)	87 (0.0)	53 (0.0)	18 (0.0)
2か月内払い	28,498 (3.1)	35,050 (3.7)	40,681 (4.4)	47,019 (5.3)	59,355 (6.3)	73,045 (7.3)	104,608 (11.1)	135,761 (14.4)	127,974 (15.1)	170,053 (18.9)	86,942 (18.8)
他の販売信用	790 (0.1)	789 (0.1)	749 (0.1)	748 (0.1)	985 (0.1)	1,143 (0.1)	1,489 (0.2)	1,516 (0.2)	1,478 (0.2)	1,749 (0.2)	767 (0.2)
借金契約	44,840 (4.8)	43,456 (4.6)	39,419 (4.2)	35,081 (3.9)	33,386 (3.5)	32,831 (3.3)	29,433 (3.1)	25,234 (2.7)	24,335 (2.9)	24,939 (2.8)	13,510 (2.9)

※2023年度は4月～10月までの相談件数。

それぞれの割合は消費生活相談全体を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。不明・無関係を含まない。

キャッシュレス決済関連の相談件数等(後払い決済)

図1 年度別件数



※2022年度同期件数(2022年10月31日までのPIO-NET登録分)。

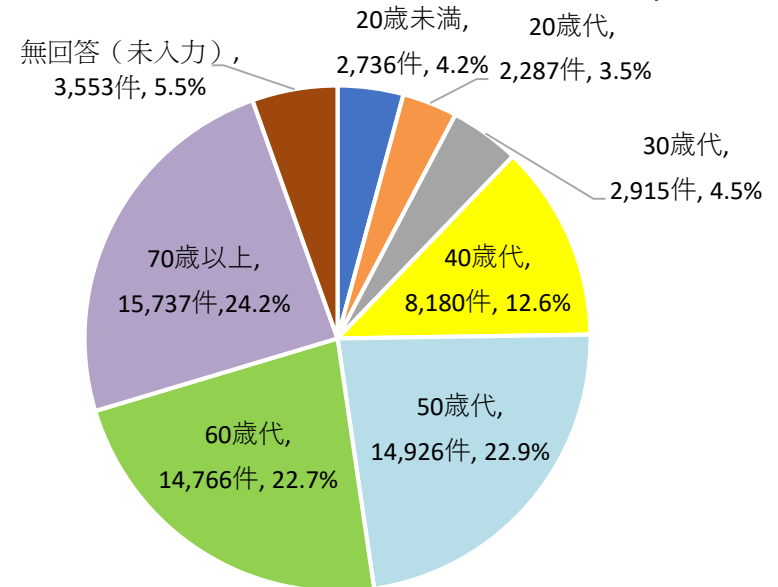
(注)本資料における「後払い決済」とは、個々の商品・サービスの購入時に与信を受け、カード等を利用することなく、2か月以内での後払いができるサービスのことをいう。一部、「キャリア決済」「コード決済」「プリペイド式電子マネー」と重複する場合がある(以降、4つの決済手段は同様に重複する場合がある)。

キャッシュレス決済関連の相談件数等（後払い決済）

表2 商品・役務等別の相談件数
（上位10項目）

順位	商品・役務等	相談件数
1	他の健康食品	10,132
2	化粧クリーム	7,418
3	乳液	6,635
4	ファンデーション	4,461
5	パック	4,247
6	シャンプー	2,425
7	養毛剤	2,299
8	商品一般	2,248
9	歯みがき粉	1,960
10	電子タバコ	1,930

図2 契約当事者年代別件数と割合
（n= 65,100）

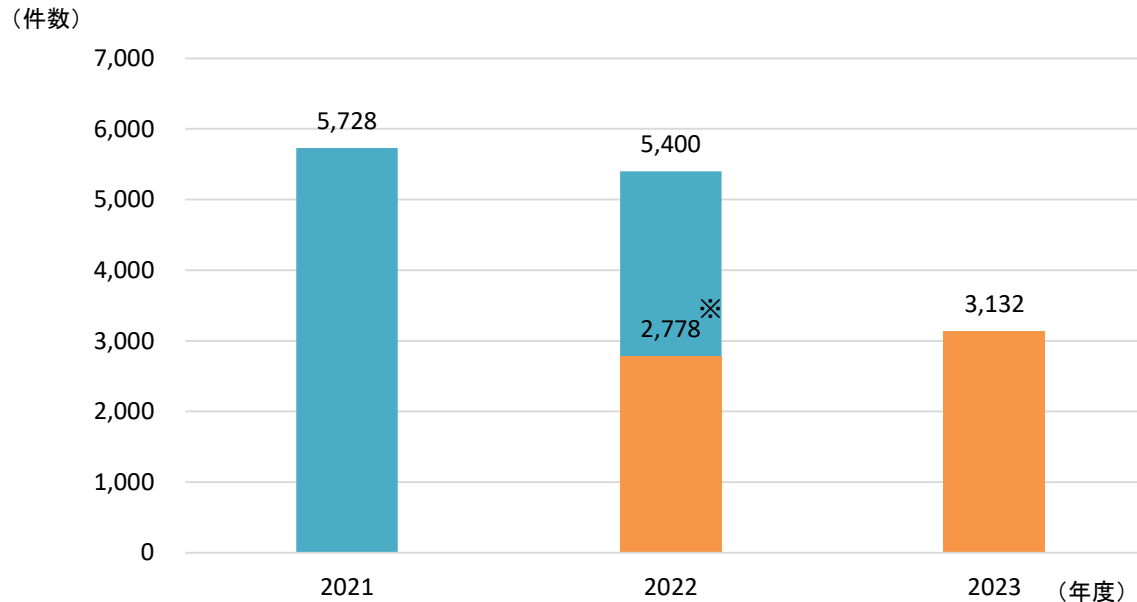


- 契約当事者年代別では、50歳代以上が全体の約7割を占める。
- 商品・役務等別では、健康食品や化粧品などが多く、定期購入に関する相談が寄せられている。
- 本資料で挙げている4つの決済手段（キャリア決済等）のなかでも相談件数が多く寄せられている。

※契約当事者年代および商品・役務等の集計は2022～2023年度受付分を対象としている（以下同じ）。

キャッシュレス決済関連の相談件数等(キャリア決済)

図3 年度別件数



※2022年度同期件数(2022年10月31日までのPIO-NET登録分)。

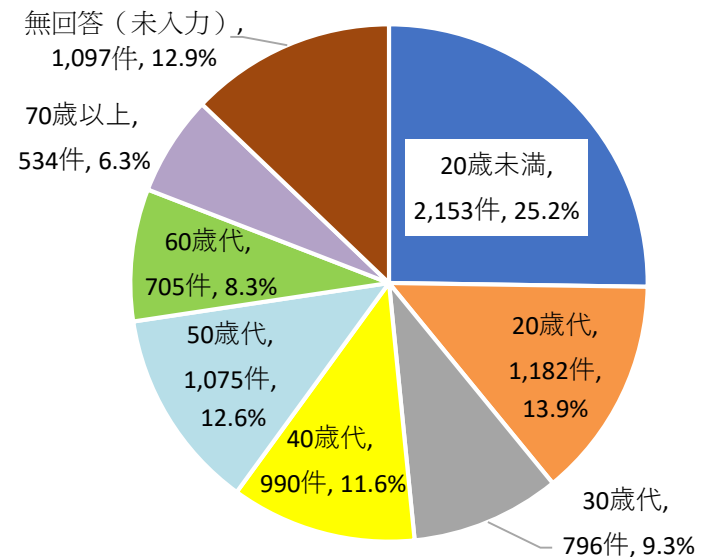
(注)本資料における「キャリア決済」とは、携帯電話の代金と合算して、携帯電話以外の商品・サービスの代金を支払う方法のことをいう。

キャッシュレス決済関連の相談件数等（キャリア決済）

表3 商品・役務等別の相談件数
（上位10項目）

順位	商品・役務等	相談件数
1	インターネットゲーム （オンラインゲーム）	2,066
2	商品一般	1,513
3	他の娯楽等情報配信サービス	701
4	出会い系サイト・アプリ	462
5	映像配信サービス	409
6	娯楽等情報配信サービス（全般）	401
7	携帯電話サービス	354
8	音楽配信サービス	266
9	教養・娯楽サービスその他	187
10	役務その他サービス	159

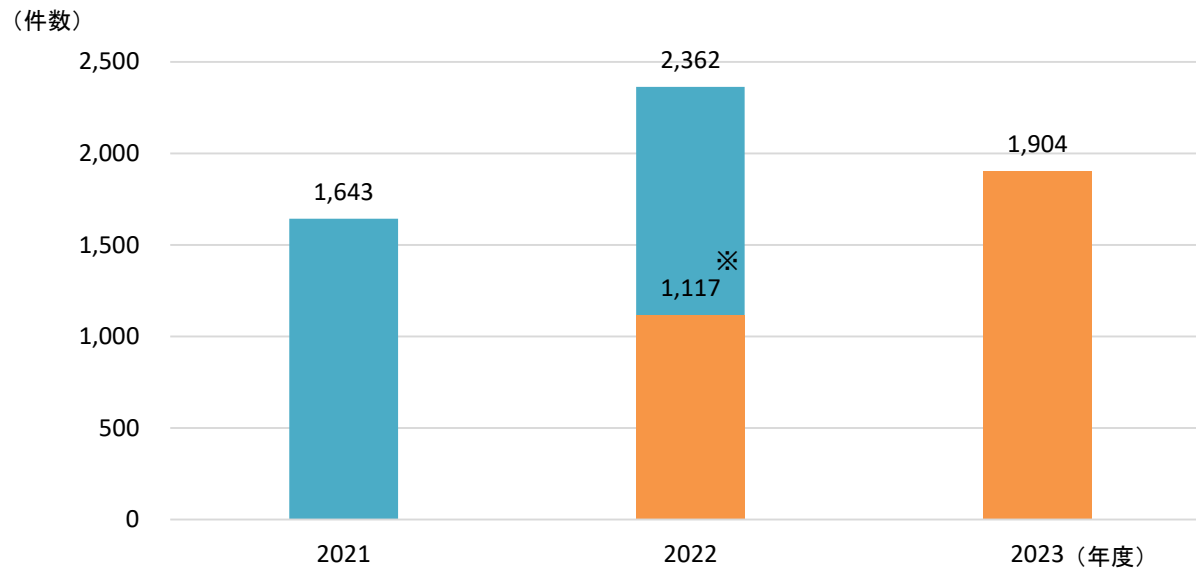
図4 契約当事者年代別件数と割合
（n=8,532）



- 契約当事者年代別では、20歳未満が最も多い。
- 商品・役務等別では、インターネットゲーム（オンラインゲーム）が最も多く、子どものオンラインゲームに関する相談が寄せられている。

キャッシュレス決済関連の相談件数等(コード決済)

図5 年度別件数



※2022年度同期件数(2022年10月31日までのPIO-NET登録分)。

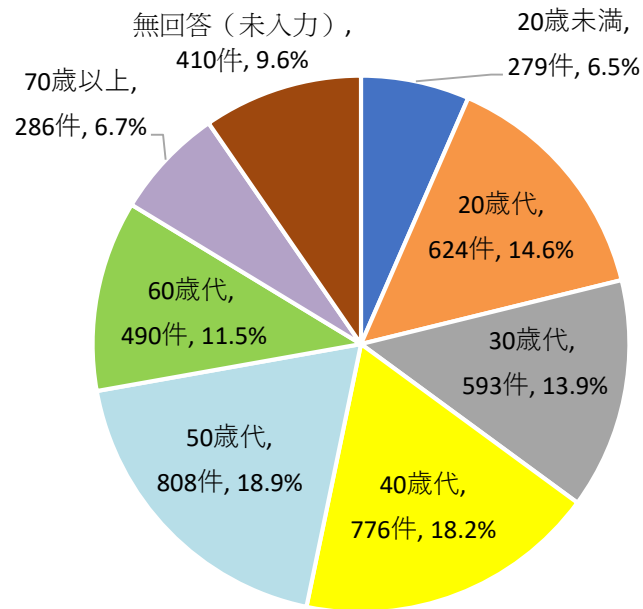
(注)本資料における「コード決済(二次元コード決済)」とは、バーコードやQRコードを読み取ったり、かざしたりすることで支払いができる決済サービスのことをいう。

キャッシュレス決済関連の相談件数等(コード決済)

表4 商品・役務等別の相談件数
(上位10項目)

順位	商品・役務等	相談件数
1	商品一般	556
2	金融関連サービスその他	373
3	コンサート	112
4	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	88
5	食事宅配	85
6	外食	73
7	他の玩具・遊具	64
8	携帯電話サービス	63
9	役務その他サービス	58
10	振込・送金サービス	56

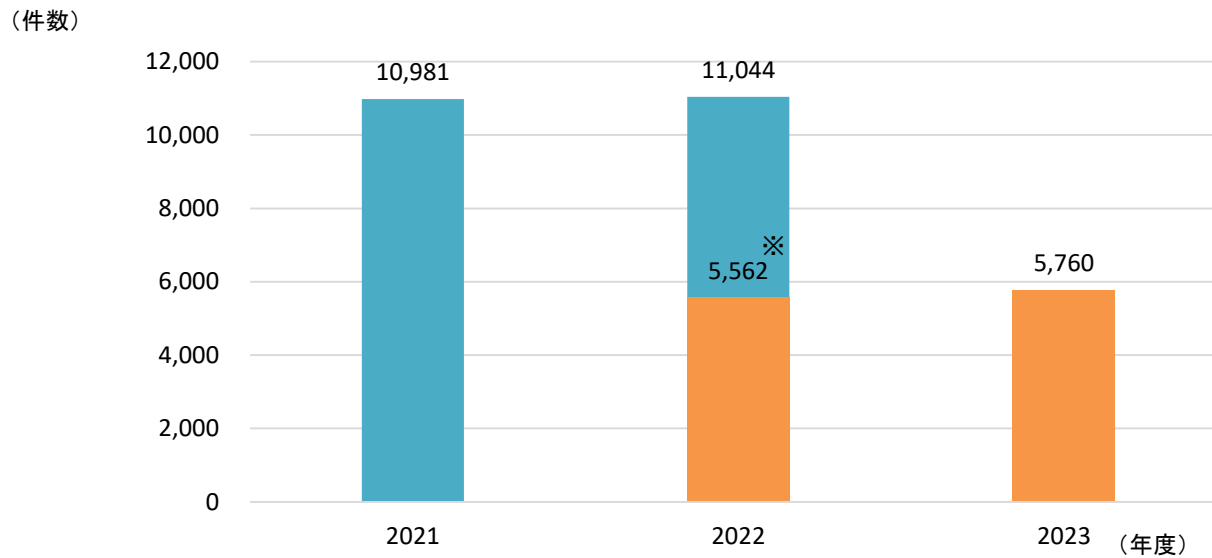
図6 契約当事者年代別件数と割合
(n=4,266)



- 契約当事者年代別では、20歳代から60歳代の各年代がそれぞれ全体の1～2割を占めている。
- 商品・役務等別では、「商品一般」が最も多く、身に覚えのない請求などに関する相談が寄せられている。

キャッシュレス決済関連の相談件数等(プリペイド式電子マネー)

図7 年度別件数



※2022年度同期件数(2022年10月31日までのPIO-NET登録分)。

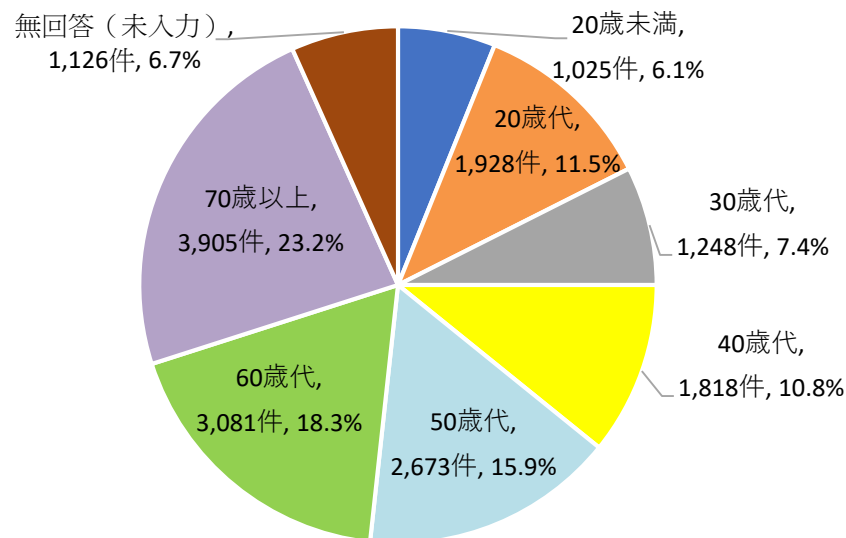
(注)本資料における「プリペイド式電子マネー」とは、チャージして使用する電子マネーのことをいう。

キャッシュレス決済関連の相談件数等(プリペイド式電子マネー)

表5 商品・役務等別の相談件数
(上位10項目)

順位	商品・役務等	相談件数
1	商品一般	2,839
2	出会い系サイト・アプリ	2,812
3	役務その他サービス	2,339
4	ウイルス対策ソフト	1,042
5	教養・娯楽サービスその他	969
6	アダルト情報	764
7	金融関連サービスその他	604
8	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	423
9	他の内職・副業	393
10	祈とうサービス	330

図8 契約当事者年代別件数と割合
(n=16,804)



- 契約当事者年代別では、70歳以上が最も多く、50歳代以上で全体の約6割を占める。
- 商品・役務等別では、「商品一般」が最も多く、送られてきたメールなどをきっかけにプリペイド式電子マネーの購入を指示され、金銭を詐取されるケースなどがみられる。

2. 事例紹介

(後払い決済関連)

【事例1】

お試し価格1980円というインターネット広告を見て、リフトアップクリームをコンビニ後払いで申し込んだ。その後、商品が届いて、総額約2万4,000円の定期購入だとわかった。1回目の代金を支払ったので、2回目以降は解約したいと電話で申し出たら、「3回購入する必要がある。3回継続して購入した後、4回目の商品の発送日の10日前までに解約希望の連絡をするように」と言われた。納得できない。
(契約当事者:50歳代 女性)

【事例2】

インターネットの広告で「定期の縛りが一切ない」というダイエットサプリメントが紹介されていたので、お試しのつもりで注文した。初回の代金500円はコンビニ後払いにした。初回の商品を開封したら定期購入だと分かり、次回発送予定の10日前までに解約をしなければならず、毎日、解約の電話をかけているが混みあっているというガイダンスが流れるだけで繋がらない。電話が繋がらないまま解約期間が過ぎてしまった。2回目を解約したい。
(契約当事者:40歳代 女性)

【事例3】

後払い決済事業者から注文した覚えのない健康食品の代金約1万7,000円の請求書が届いた。請求書に記載されていた販売事業者を確認すると、注文時に登録された住所と名前は私のものであるが、メールアドレスは私のものと違っていた。商品は配送済みと言われたが、受け取っていない。どうすればよいか。

(相談者:40歳代 女性)

(キャリア決済関連)

【事例1】

携帯電話の利用履歴を確認していたら、高額な料金が発生していることに気がついた。小学生の子どもが、家族のスマートフォンを使ってゲームアプリで遊んでおり、課金をしたようだ。アプリのプラットフォーム運営事業者と交渉したところ、取り消してもらえたものもあったが、まだ10万円ほどの請求が残っている。キャリア決済の際にパスワードの入力は必要ではなく、決済完了メールは届いていなかった。(契約当事者:10歳代 男性)

【事例2】

契約している携帯電話会社を名乗り「ご利用料金のお支払いが確認できておりません。以下のURLからご確認が必要です」とのSMSが届いたためアクセスしたところ、キャリア決済のログインIDとパスワードの入力を求められ入力した。その後、身に覚えのない請求が約8万円あった。不正利用された分を取り消してほしい。(相談者:30歳代 男性)

【事例3】

スマートフォンのキャリア決済で合計約1万8,000円の身に覚えのない請求があり、携帯電話会社に規約に基づく補償を求めたが、「プラットフォームでの利用は適用外」と説明され、プラットフォームを紹介された。プラットフォームに申し出たが全額は返金されなかった。納得できない。(相談者:50歳代 男性)

【事例4】

ポイントサイトで7日間無料のコミックなどのアプリに会員登録した。アプリの課金はキャリア決済を選択したが、無料期間内に解約をしたので課金されないと思っていた。しかし、その後も課金が続いていることがわかった。どうしたらいいか。(契約当事者:20歳代 女性)

(コード決済関連)

【事例1】

夫が利用しているコード決済事業者から、約12万円を早急に支払うようにとの催告書が届いた。身に覚えのない金額であり、コード決済に紐づけているクレジットカードの利用明細を確認したが、直近でチャージした分の履歴しか載っていないという。夫は身に覚えのない金額だというのが、どうしたらよいのだろうか。 (相談者:40歳代 女性)

【事例2】

家電量販店で家電製品を購入しようと出向いた。購入する製品を決め、事前にチャージしておいたコード決済で支払おうとしたが、エラーになって支払いができなかった。コード決済事業者に電話で問い合わせたところ、アカウントが凍結されているらしく、調べて解除するには数日かかると言われた。家電量販店にはすでに内金を支払っており、早くチャージした分が使えないと困る。どうすればよいか。

(契約当事者: 40歳代 女性)

※上記のほか、コード決済サービスを提供する事業者による決済サービスに関連した事例として以下のようなケースがみられる。

ネット通販で約7,000円のアクセサリを購入した。支払方法は銀行振込みのみで、事業者へ振り込み完了メールを送った後、「在庫が欠品しているため、注文をキャンセルします」というメールが届いた。「払い戻しは〇〇ペイで行います」との内容で、LINEの友達登録をするよう指示があり、ビデオ通話で指示をされるがまま〇〇ペイに数字を言われて入力した。何度か相手から「失敗している」と言われ、複数回操作した結果、約10万円の送金していることが分かった。返金してほしい。 (契約当事者: 50歳代 男性)

(プリペイド式電子マネー関連)

【事例1】

スマートフォンに「懸賞金5億円が当選した」というメールが届いた。登録すれば当選金が受け取れるとあったので添付されたURLにアクセスし、指示どおりにコンビニで電子マネーを購入し、サイト内で決済した。その後も様々な名目で費用を請求され、複数回にわたり総額30万円を電子マネーで支払った。返金してほしい。(契約当事者: 40歳代 男性)

【事例2】

SNSを通じて女性から連絡があり、実際に会おうと誘われ、出会い系サイトに誘導された。するとサイトから個人情報交換費用を請求され、コンビニで購入したプリペイド型電子マネーで支払った。これまで合計6万円の費用を支払ったが、返金してほしい。(契約当事者: 20歳代 男性)

【事例3】

夜中に、パソコンでインターネットを利用していたところ、突然、警告音が鳴り、パソコン画面に、ウイルスに感染しているので電話するようにとの警告画面が表示された。表示されていたサポート窓口に電話したところ、「パソコンがウイルスに感染しているので除去します。コンビニに行って3万5000円分のプリペイド型電子マネーを買って、番号の部分の部分を削って、番号を伝えてください。このまま待っているので、電話はこのままにしてコンビニでプリペイド型電子マネーを買ってきてください」と言われた。指示に従って、コンビニに行って、プリペイド型電子マネーを購入し、電話の相手に番号を伝えたが、「番号が間違っている。もう一度3万5000円分購入してくるように」と言われ、不審に思って電話を切った。その後、パソコン専門店で見てもらったが、ウイルスには感染していなかった。返金してほしい。(契約当事者: 70歳代 男性)

3. 相談事例や相談対応など からみる特徴や課題

(後払い決済関連)

- 健康食品や化粧品などの定期購入の相談が多く、インターネット通販でお試しのつもりで購入した商品が定期購入になっていたなどのケースがみられる。
- 通信販売での定期購入に関する消費者トラブルでは、サイトの表示や広告の内容が問題となっているケースが目立っており、割賦販売法の規制が及ばない後払い決済の場合、決済サービス提供事業者による加盟店審査や加盟店管理が十分とはいえないケースが見られる。
- また、身に覚えのない請求に関する相談もみられ、後払い決済サービス事業者において不正利用対策も十分に行う必要があると考えられる。

(キャリア決済関連)

- 「子どもがオンラインゲーム等で高額なキャリア決済をしてしまった」といったオンラインゲームに関する相談のほか、「偽SMS等をきっかけにキャリア決済を不正利用されてしまった」など不正利用に関する相談や、キャリア決済を利用したサブスクリプションの解約に関する相談などがみられる。
- オンラインゲームに関する相談では、保護者のアカウントでログインしたスマートフォン端末で子どもが課金してしまうケースがあり、未成年者としての利用限度額が適用されず、高額な課金となってしまうケースがみられる。
- キャリア決済の不正利用については、通信事業者の利用規約により補償される場合もあるが、プラットフォーム事業者等を利用して決済された場合など、通信事業者の補償が適用されないケースがある。
- 相談対応において、キャリア決済の請求内容に納得がいかないというケースなどで、身に覚えのない請求分の保留を希望している場合でも、月額通信料金等との分離請求がされないケースが多い。そのため、身に覚えのない請求分と月額通信料金等とを一括で支払わざるを得なくなる。

(コード決済関連)

- 身に覚えのない請求などに見られる不正利用に関するトラブルのほか、決済時のトラブルや、チャージ残高に関する相談などシステムに関する問題がみられる。
- また、最近では、ネットショッピングで商品を購入した消費者が、販売業者から「コード決済アプリを使って返金する」と言われ、スマートフォンで返金手続きを誘導されているうちに、意図せず「送金」してしまっていた、という新手法の詐欺に関する相談もみられる。

(プリペイド式電子マネー関連)

- 「当選金が当たった」などのメールをきっかけに、手続き費用等の名目で、コンビニ等で販売されているプリペイド式電子マネーの購入を指示され、番号等を相手方に伝えることによって金銭を詐取されるケースがみられる。
- また、出会いや副業を目的に相手方とやり取りしているうちに出会い系サイト等に誘導され、様々な名目の費用としてプリペイド式電子マネーで支払わされるケースがある。
- 最近では、パソコン等でインターネットを使用中に偽警告画面などが出て、それをきっかけに有償サポート等の契約を迫る「サポート詐欺」において、支払方法としてプリペイド式電子マネーが悪用されるケースが目立つ。
- 上記のようなケースも含め、いわゆる「プリカ詐欺」に関しては、電子マネー発行事業者、コンビニ事業者等の関係事業者が引き続き連携して、利用者への注意喚起等を行っていく必要があると考えられる。

4. 国民生活センターの取組み (注意喚起等)

(注意喚起等)

- (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)
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200123_1.html
- 【新手の詐欺】「〇〇ペイで返金します」に注意！ーネットショッピング代金を返金するふりをして、送金させる手口ー(2023年9月27日)
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230927_2.html
- そのセキュリティ警告画面・警告音は偽物です！「サポート詐欺」にご注意！！ー電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！ー(2022年2月24日)
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220224_2.html
- 通販サイト、カード会社、宅配便事業者などをかたる偽SMS・メールに警戒を！ー身近な事業者からの不安なメッセージ、じつは危険な“フィッシング”かもー(2022年12月21日)
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221221_2.html

(見守り新鮮情報)

見守り 新鮮情報

7億円当選!? 心当たりのない メールは無視

スマホのSMSに「7億円当選した」という通知が届いた。
受領するための手続きだと言われ、様々な名目の
費用を請求され、これまでに電子

マネーで150万円ほど支払ったが、
いつまで経っても当選金が
振り込まれない。

「コンビニの端末機で
購入した電子マネー
の払込票が残って
いると当選金が支払
えなくなる」と言わ
れていたので、全て捨
ててしまった。姉から
借金もした。お金を
取り返したい。

(70歳代 女性)



ひとこと助言

当選メールを
うのみに
しないで



見守るくん

- 申し込んでいないのに、宝くじや懸賞などに当選することはありません。大金が当選したというメールやSMSが来てもうのみにせず、すぐに削除し相手には絶対に連絡しないようにしましょう。
- 「当選金を受け取るため」と言って事前にお金を請求されたら、詐欺です。後で元が取れるなどと思わず、絶対にお金を支払わないでください。支払ってしまうと、取り戻すことはほぼできません。
- 周囲の人は、高齢者に変わった様子がないか日ごろから気を配りましょう。
- 困ったときは、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)。

本イラスト：黒崎玄

見守り新鮮情報 第440号(2022年12月20日)発行：独立行政法人国民生活センター

見守り 新鮮情報

突然、警告がパソコン画面いっぱいに表示
された。慌てて表示された連絡先に電話すると
「パソコンが汚染されており、緊急を要する。電話
を切らずにプリペイド型電子マネーで

2万円を支払え」と指示された。すぐに
コンビニで2万円分購入し、番号を
伝えたが「番号が間違っている。
再度2万円分購入してきて」と
言われ、再度購入し番号を伝え
た。翌日「さらに2万円支払えば
4万円返金する」と意味の分ら
ないことを言われた。

(60歳代 女性)



©Kurosaki Gen

偽警告表示 プリペイド型電子マネーで 支払わせる手口に注意

ひとこと 助言

番号を
伝えないで



見守るくん

- プリペイド型電子マネー(以下「電子マネー」という。)での支払いを指示する詐欺的な手口として「パソコンやスマートフォンに突然偽の警告画面を表示して慌てさせ連絡させる」というものが出てきています。
- カード番号だけで利用できる電子マネーは、番号を一度相手に伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。絶対に番号を伝えてはいけません。
- セキュリティ対策には、あらかじめ信頼できるセキュリティソフトをインストールしておく等の対応を行い、見慣れない警告画面の指示に従ってはいけません。
- 対処に困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等(消費者ホットライン188)や、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の情報セキュリティ安心相談窓口にご相談したり、IPAのホームページを参考にしたりしましょう。

独立行政法人情報処理推進機構(IPA) 情報セキュリティ安心相談窓口
電話：03-5978-7509
受付時間：10:00～12:00 13:30～17:00 土曜日曜休日・年末年始は除く
メールアドレス：anshin@ipa.go.jp

本イラスト：黒崎玄

見守り新鮮情報 第388号(2021年3月9日)発行：独立行政法人国民生活センター