



独立行政法人

国民生活センター

【第3回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会】

(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7年3月28日

独立行政法人国民生活センター

※資料内の統計は全て2025年2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。

1. 後払い決済（後からコンビニ等で支払うもの）

【事例1】 定期購入

SNSを見ていたところ、育毛剤の広告が表示された。「通常1万2,000円の商品が1,980円で購入できる」とあったので、いいなと思い販売サイトにアクセスして申し込んだ。支払いは**コンビニ後払い決済**にした。すぐに申込完了メールが届いたが、「2回受け取りが条件の定期購入です」と記載があった。私が見た広告には、2回受け取りが条件とは書いていなかったと思う。事業者を調べたところ、**以前に行政処分を受けていた**ことがわかった。

（2025年2月受付 契約当事者：40代男性）

【事例2】 第三者による不正利用

自分宛にコンビニ後払い業者からメールが届いた。アウトレットサイトでワイドパンツを購入したという明細と4万5,000円のショッピング請求書だった。私には覚えがなく商品も届いていないので不正請求だと思い無視していた。同様に複数回メールが届いたが無視していると弁護士事務所から電話とショートメッセージで連絡があった。 （2024年7月受付 相談者：50代女性）

1. 後払い決済（後からコンビニ等で支払うもの）

相談の特徴と課題

- 消費生活相談の現場では、定期購入事業者との契約トラブルが目立つ
- 定期購入トラブルにおいては後払い決済事業者における販売サイトのチェックが甘いのではないかとと思われるケースがある
- 契約相手の事業者と交渉が難航する場合は、後払い決済業者にも協力を仰ぐが、積極的に働きかけをしていただけないケースもある。
- 後払い決済事業者から契約を切られたとしても、別の後払い決済事業者と契約して同様の販売を続ける定期購入事業者も複数みられる。
- 決済の上限額は5万円と比較的少額なので、トラブルが長引くのを嫌がる消費者は交渉する前にあきらめて支払ってしまうことがある
- 個人名・住所が分かれば申し込めるため、第三者による不正利用に関する相談も一定数ある

2. プリペイド式電子マネー

【事例3】 出会い系サイト

SNSに「男性の相談に乗るだけで報酬がもらえる」という副業の広告があり、簡単に稼げると思って出会い系サイトに登録した。男性から家族関係について相談があり、聞いてあげたところ、「報酬として50万円を受け取ってほしい」と言われた。受け取るための口座情報等を送ったがエラーになった。カスタマーセンターから「情報交換をするためにはポイントを購入して正規会員になる必要がある」と言われ、コンビニでプリペイド式電子マネー3,000円分を購入し、ポイントに交換した。再度口座情報等を送付したがまたエラーになり、「解除するためには更に3万3,000円分のポイントを購入する必要がある」と言われて不審に思った。

(2024年4月受付 契約当事者：20代女性)

【事例4】 サポート詐欺

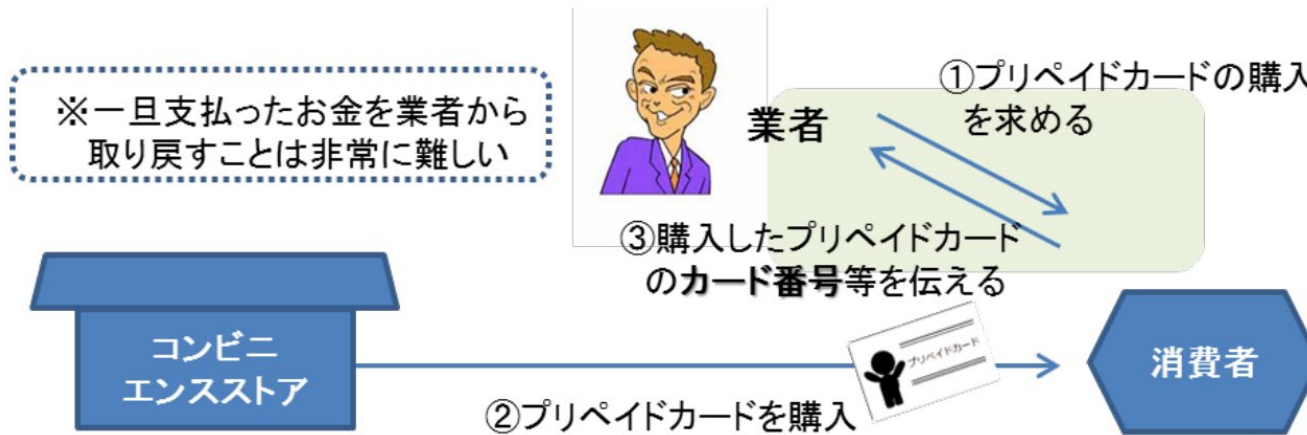
パソコンを使用中に、突然OSのロゴと警告画面が出た。表示された番号に電話すると、カタコトの日本語を話す外国人から、8万円のセキュリティサポートプランを勧められて申込んだ。電話をつないだままパソコンを遠隔操作された。サポート代金として「コンビニでプリペイド式電子マネーを5万円分買って来るように」と指示され、そのとおり購入してコード番号を伝えたが、「番号が間違っている」と言われた。「支払いが確認できれば返金する」と言われ、さらに16万円分のプリペイド式電子マネーの購入を要求された。再度決済できず、別のコンビニで購入する等して総額56万円を支払ってしまった。

(2024年7月受付 契約当事者：60代男性)

2. プリペイド式電子マネー

相談の特徴と課題

- 出会い系サイト、占いサイト、サポート詐欺等の相談の支払方法としてみられる。
- コードを教えてしまうことで、相手がカードの額面の金額を自由に使うことができるようになる。消費者が支払った金銭を取り戻すことは非常に困難。



3. コード決済

【事例5】 ○○ペイ返金詐欺

ネット検索で見つけたサイトで、7,000円のシャンプーを購入した。しばらく待っても商品が届かないので、サイトに問い合わせたところ、「配達業者が紛失した。完売商品なので**QRコード決済アプリに返金する**」と返事がきた。指示に従い、無料通話アプリで通話しながら、言われるままに番号を入力したり、ボタンをタップしたりしているうちに、QRコード決済アプリに紐づいた銀行口座やクレジットカードから、合計で70万円を送金していた。返金を求めたが、私が自分のスマホで自分で送金していることから救済は難しいと判断されてしまった。 (2024年8月受付 契約当事者：60代女性)

【事例6】 個人間のチケット転売

SNSで「ライブチケット探してます」と書き込んだ。相手からメッセージが届き、チケット2枚で4万6,000円で取引することになった。**コード決済のIDが送られてきて、代金を送金するよう**に言われた。送金後に電子チケットが届くはずだったが届かず、相手と連絡がつかなくなった。結局、ライブには行くことができなかった。 (2024年7月受付 契約当事者：20代女性)

【事例7】 情報商材

SNSで知り合った相手から、副業で収入を得るための情報商材を勧められた。その人がサポートもしてくれるというので**コード決済で2万円を支払った**。情報商材の内容はSNSの運用方法だが、誰でも知っているようなことであり、金額に見合っておらず、サポートもしてくれない。さらに3万円の情報商材を勧められたが、返信していない。支払った2万円を返金してほしい。

(2024年8月受付 契約当事者：20代男性)

3. コード決済

相談の特徴と課題

- 「〇〇ペイ返金詐欺」の手口（返金手続きを誘導されているうちに、「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」してしまっていたというもの）で相談が増加。メッセージアプリを使い、通話と画面共有をしながら消費者に操作を指示されるので、消費者は、自身が何の操作をしているか理解しないまま、気づいた時には相手方に送金してしまったという事態に。
- コード決済事業者の規約上、消費者自身が操作しているケースでは補償が受けられない場合が多く、支払った金銭を取り戻すことは非常に困難。
- SNS上での個人間のチケット転売や情報商材などの取引にも悪用されている。
- 〇〇ペイに口座を紐づけているケースやクレジットカードを紐づけているケースなどもあり、相談対応時の聴き取りは複雑になっている。

3. コード決済

〇〇ペイで返金？詐欺にあった話（1/3） 〇〇ペイで返金？詐欺にあった話（2/3） 〇〇ペイで返金？詐欺にあった話（3/3）



2024.07 独立行政法人 国民生活センター

2024.07 独立行政法人 国民生活センター

2024.07 独立行政法人 国民生活センター

出典：引き続き返金詐欺に注意！「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って！（2024年7月31日公表）

4. 代引配達

【事例8】 海外の悪質通販サイト

大手国内家電メーカーのロゴが掲載されたポータブルファンヒーターをSNSの広告で見つけた。2台購入すると値引きされるとのことだったので、2台注文し、**代引配達**で8,000円を支払って受け取った。広告では「すぐにあたたまる」と書かれていたが、全く暖かにならない。家電メーカーに電話をしたところ、「このポータブルファンヒーターは製造しておらず、同様の苦情が沢山寄せられている。**海外の詐欺サイトから購入したのではないか**」とのことだった。発送元の事業者返品を希望する旨を申し出たが、返答はない。
(2024年12月受付 契約当事者：60代男性)

【事例9】 ダイエット漢方薬

プロのダイエットチームが相談にのってくれるというネット広告を見て、事業者とSNSで1週間ほどメッセージのやりとりをした。自分専用のダイエットプランを立て、私の体質に合う漢方薬を調べてくれるという説明を受けて、6万8,000円のプランに申し込んだ。商品は**代引配達**で届いたが、中国で製造、販売されている既製品と思われる薬類が3点と足裏のツボに貼るシートが入っていた。この薬品は**自分専用に調合されたものではないし、日本製の物が届くと思っていた**ので、事業者「中国の物か」と尋ねたが反応がなかった。
(2024年4月受付 契約当事者：50代女性)

【事例10】 海産物の電話勧誘

自宅固定電話に「カニを購入しないか」と電話があり、1万5,000円の商品を申し込んだ。**代引配達**で受取ったところ、荷物の中に**カニの契約書のほか、月額3,000円の会員制割引サービスの契約書が入っていた**。
(2024年12月受付 契約当事者：60代女性)

4. 代引配達

相談の特徴と課題

- 広告とは異なる粗悪な商品が届く、悪質な海外通販サイトの決済方法でよくみられるほか、SNSのメッセージで痩身効果をうたう商品を勧誘する手口や、電話勧誘で海産物の購入を強引に勧める手口においても代引配達が利用されている。
- 事例8や事例9のケースのような海外から荷物が代引きで送られてきた事案では、荷札に契約購入先とは違う業者名が記載されているケースが多い。
- 事例8や事例9のようなケースにおいては荷札に記載の事業者にも連絡しても、委託を受けている事業者で、一部しか返金提案がなれない、交渉が進まない等の相談が寄せられている。

5. その他の決済

相談の特徴と課題

(カード決済)

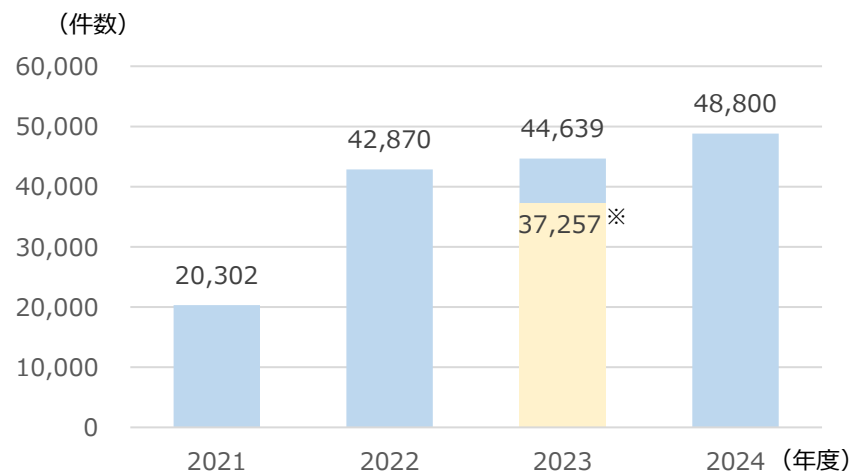
- 副業のトラブルで、稼ぐためには必要だからと高額なコンサルティング契約を勧誘される。その支払い方法としてクレジットカード決済が利用されることがある。その場合において、決済プラットフォーム等が介在する場合には解決が難航する。
- 投資詐欺事案において、相手方から指示されて投資サイトに初回登録料をカード決済するよう指示されるケースもある。カード会社によって悪質加盟店の排除に向けた対応に違いがみられる。

(キャッシング・カードローン)

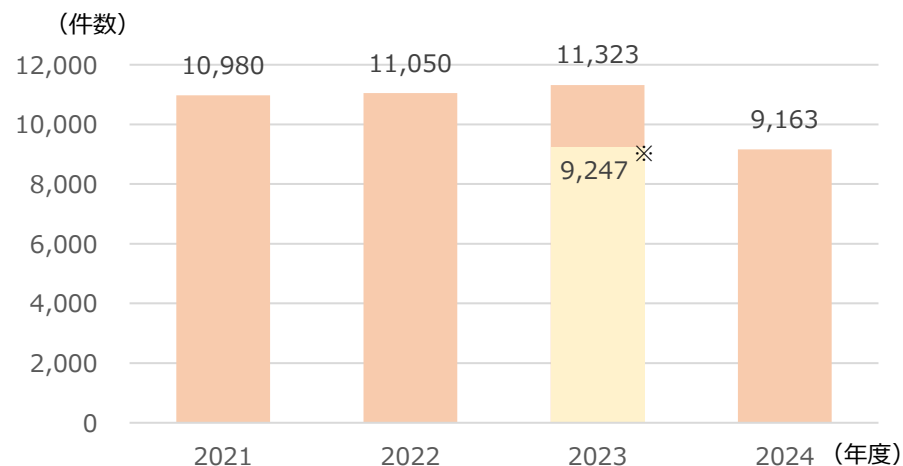
- 副業のトラブルで「お金がない」と断ると、貸金事業者からお金を借りるよう誘導される。その際、キャッシングアプリを通じて複数社にキャッシングサービスの申込を行うよう指示される。通話しながら一気に指示され、短時間に借り入れが行われている。

(参考) 年度別相談件数

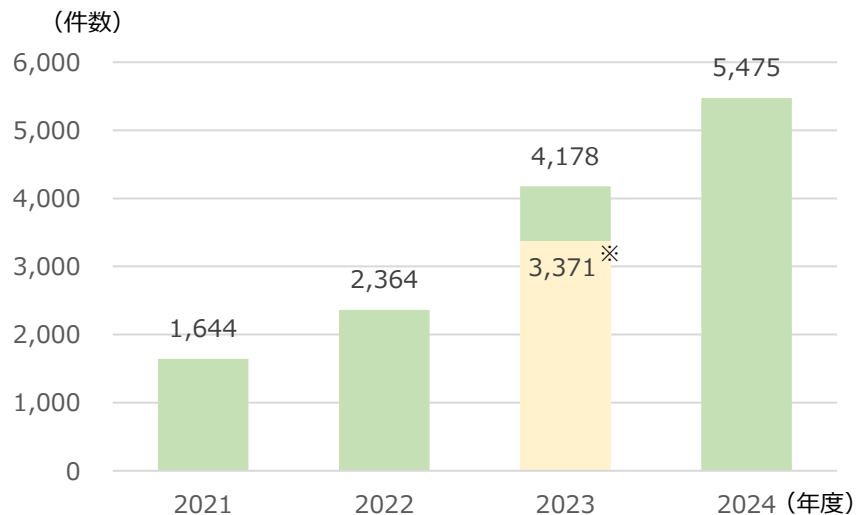
①後払い決済



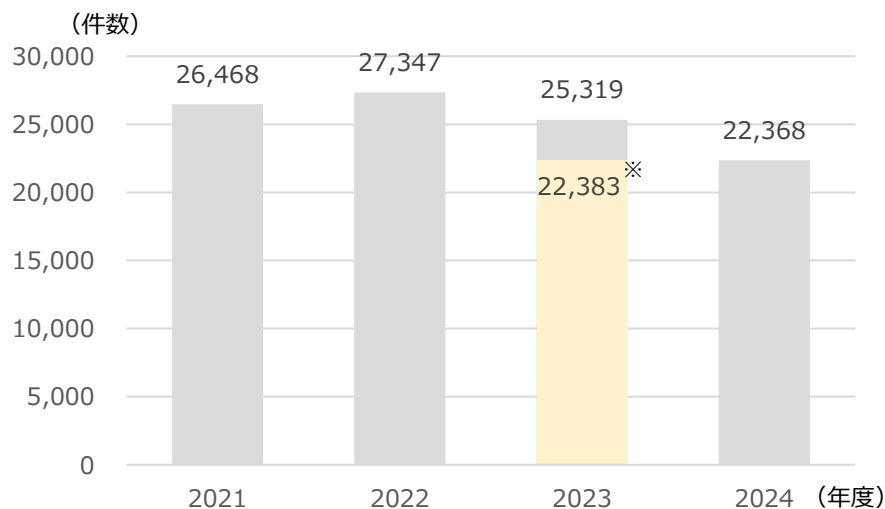
②プリペイド式電子マネー



③コード決済



④代引き配達



※2023年度同期件数 (2024年2月末までのPIO-NET登録分)