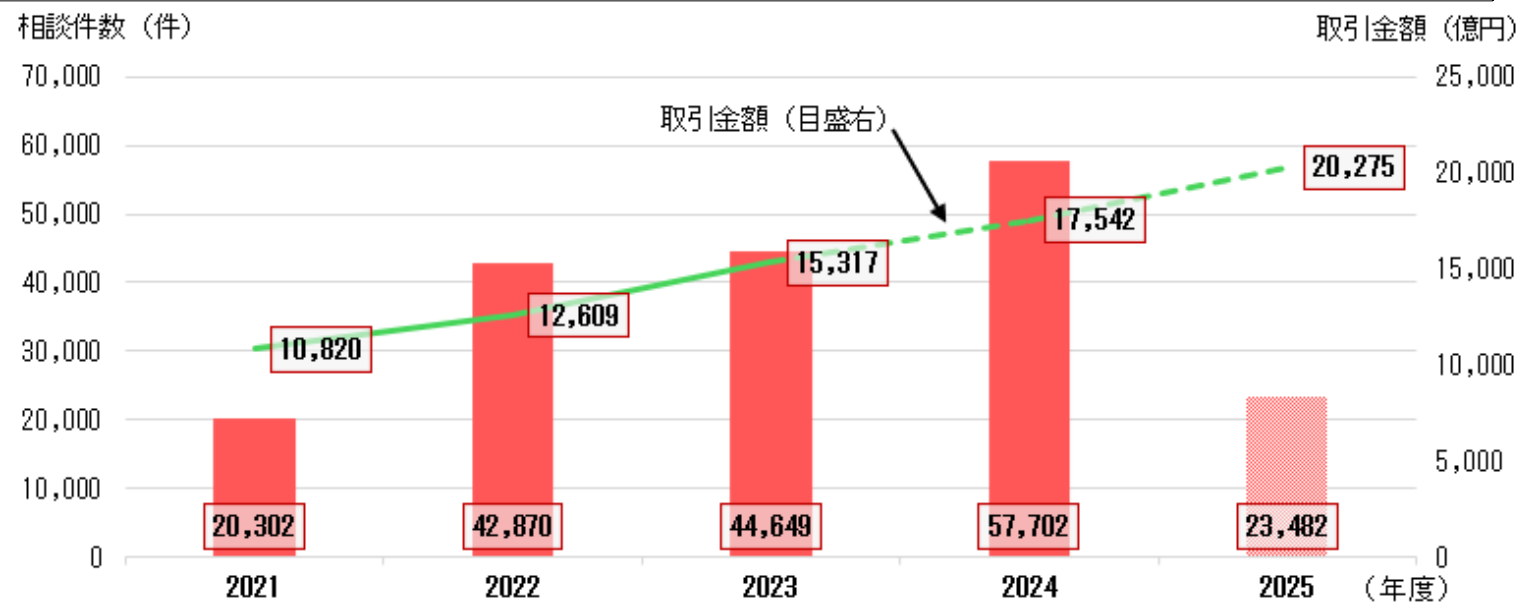


後払い決済が関連する消費生活相談

- (備考1) 独立行政法人国民生活センターからのPIO-NETデータにより消費者委員会事務局にて作成。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。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。
- (備考2) 2021年度～2025年度受付、2025年9月9日までの登録分。
- (備考3) PIO-NET分類・キーワードマニュアル上の特性キーワード「後払い決済」により抽出。後払い決済は、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。購入した商品等の発送時・発送後に後払い決済サービス事業者から紙やメール等で送付される請求書を用いて、支払期日までにコンビニや銀行等から後払い決済サービス事業者に対して代金を支払うものを指す。
- (備考4) 各相談事例の属性(年代、性別)は、契約当事者である。

① 後払い決済サービスの取引金額と後払い決済が関連する消費生活相談件数

- 後払い決済サービスの取引金額は前年比二桁増が続いており、消費生活相談件数も増加が続いている。



後払い決済サービス取引金額(億円) 後払い決済が関連する消費生活相談件数

年度	取引金額	伸び率 (%)
2021	10,820	—
2022	12,609	17%
2023	15,317	21%
2024	17,542	15%
2025	20,275	16%
2026	22,991	13%
2027	25,687	12%
2028	28,223	10%

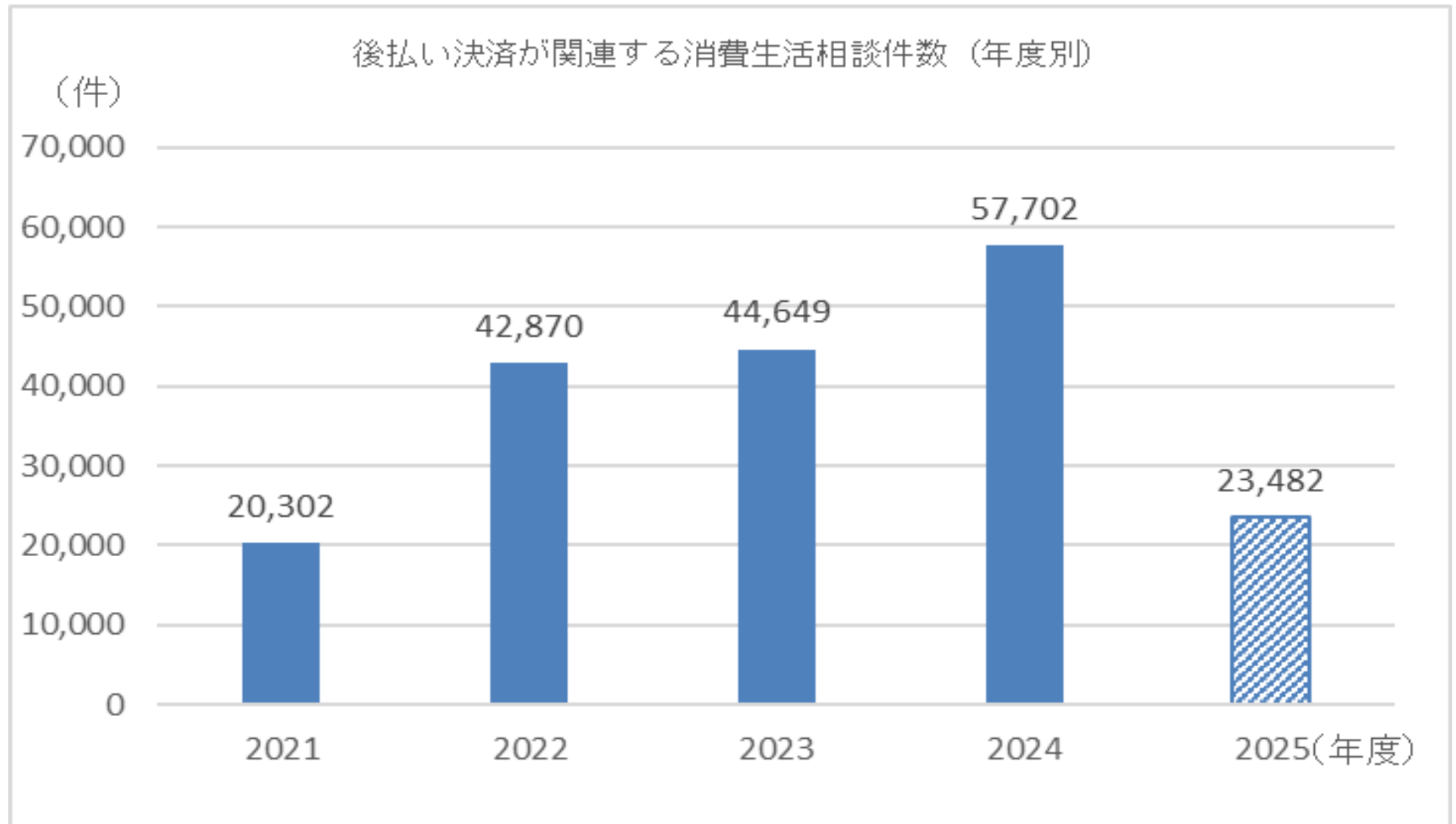
年度	(件)	伸び率 (%)
2021	20,302	—
2022	42,870	111%
2023	44,649	4%
2024	57,702	29%
2025	23,482	—

- 後払い決済サービス国内市場規模推移・予測
- 特性キーワードに「後払い決済」が登録された相談件数

- (備考)
- 株式会社矢野経済研究所プレスリリース「オンライン決済サービス市場に関する調査を実施」(2025年3月27日)、PIO-NETに登録された消費生活相談情報(国民生活センター提供データ。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2021年度～2025年度受付、2025年9月9日までの登録分。)を基に、消費者委員会事務局にて作成。
 - 「後払い決済サービス国内市場規模推移・予測」の2024年度は見込値、2025年度以降は予測値。
 - 「特性キーワードに「後払い決済」が登録された相談件数」の2025年度は、2025年9月9日までの登録分。

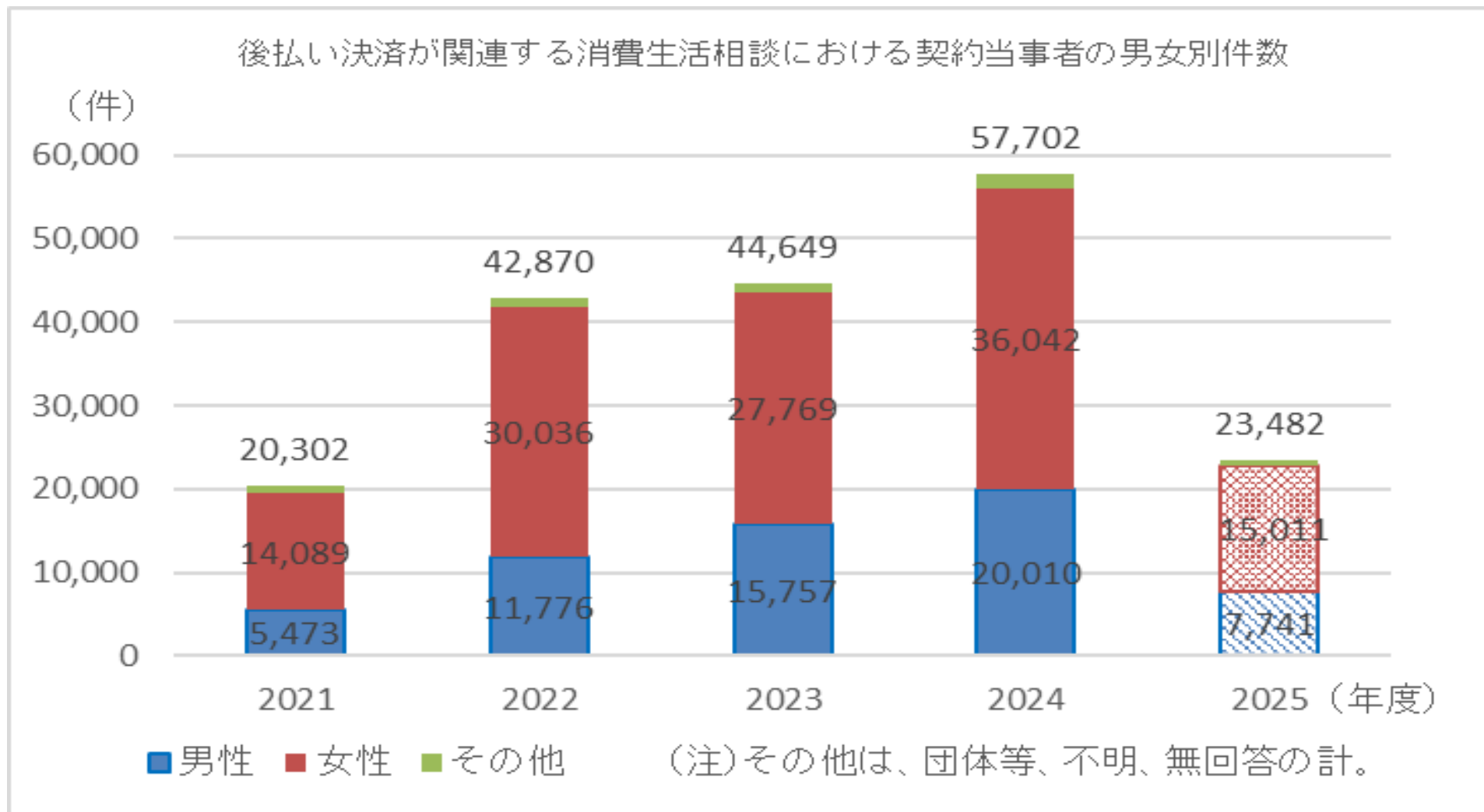
② 後払い決済が関連する消費生活相談件数(年度別)

- 後払い決済が関連する消費生活相談件数は、2022年度に前年度と比べ倍増し、その後増加が続いている。



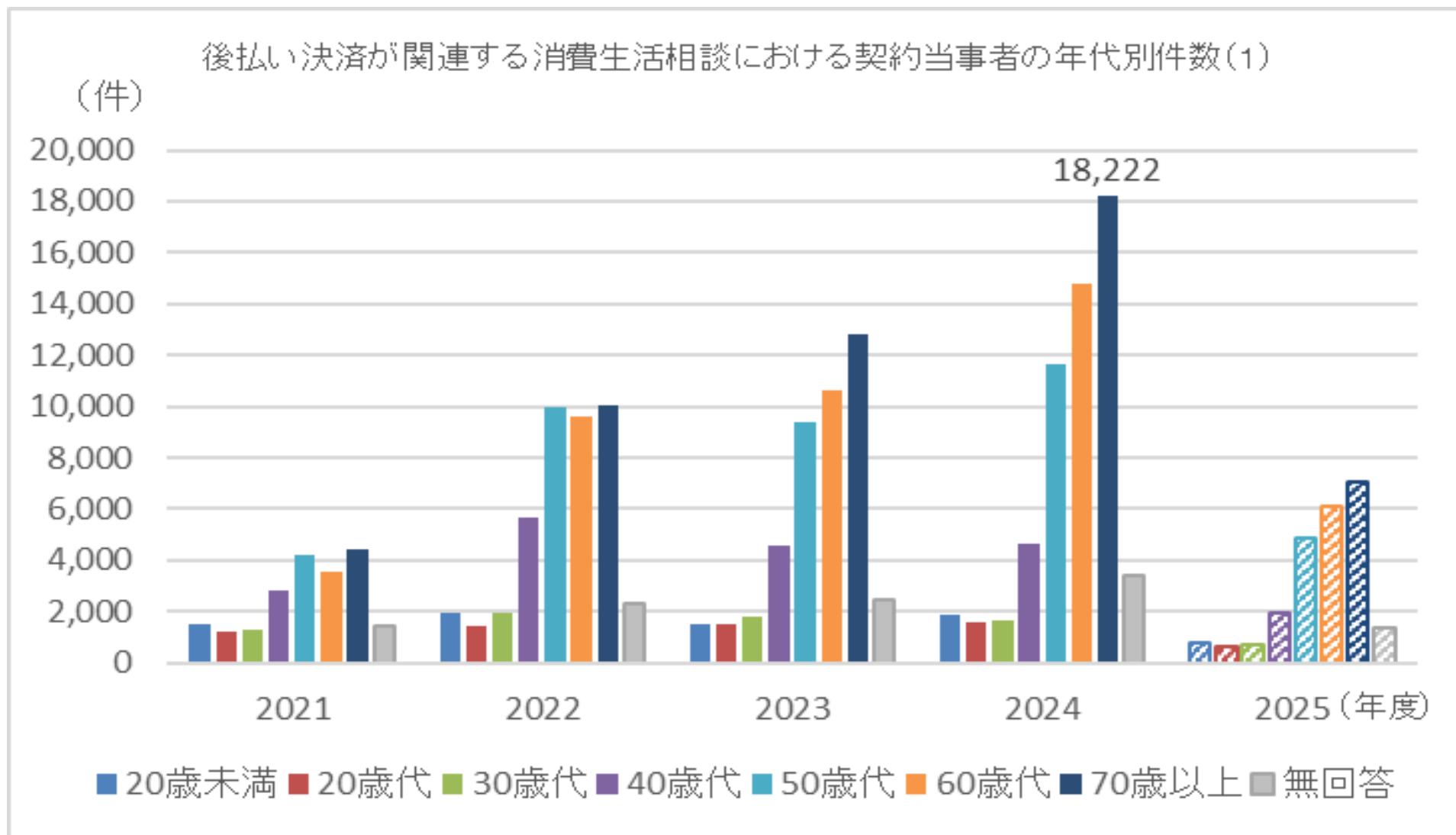
③ 後払い決済が関連する消費生活相談における契約当事者の男女別件数

- 後払い決済が関連する相談における契約当事者の男女別件数は、どちらかといえば女性の割合が高い。



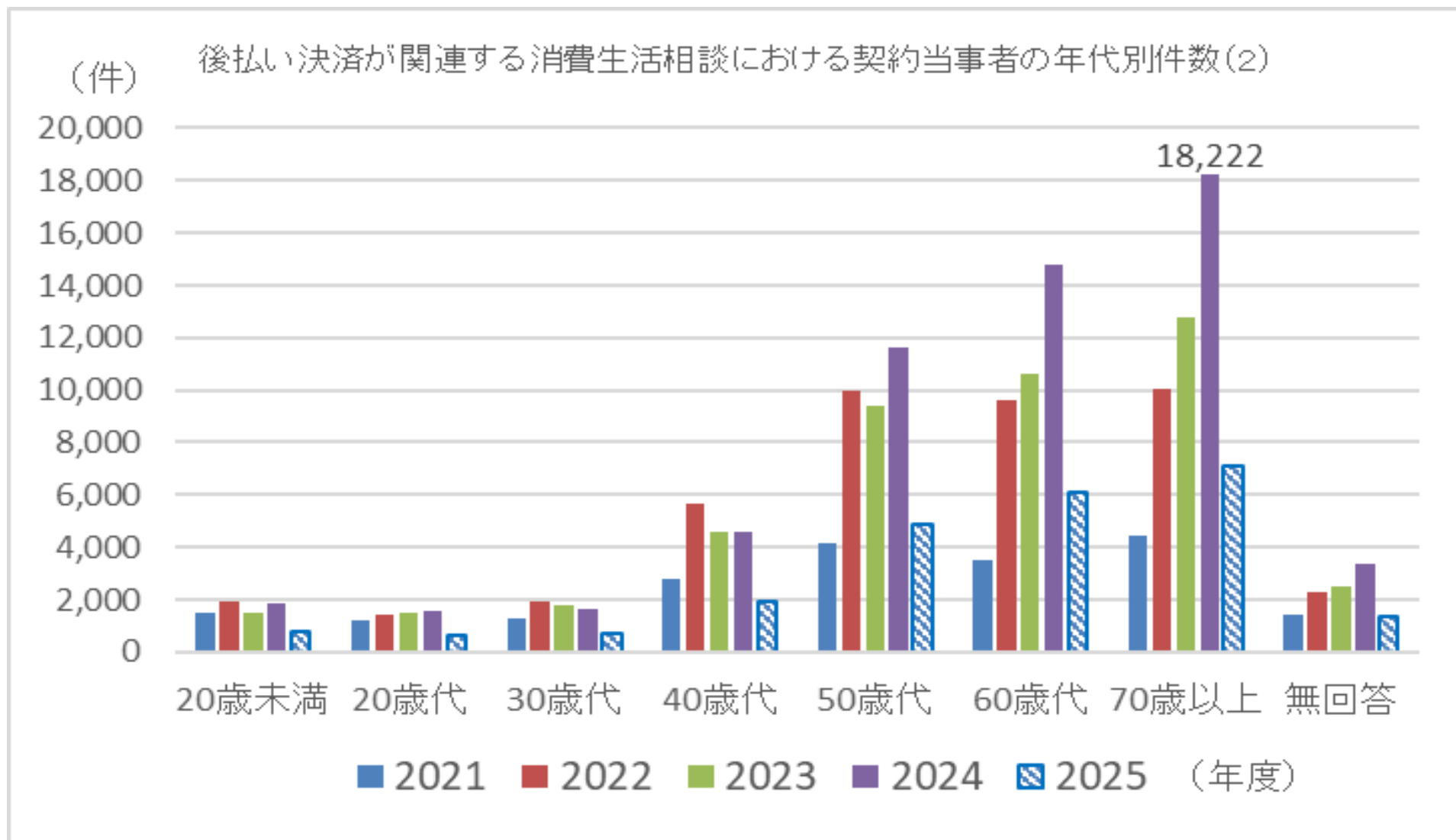
④ 後払い決済が関連する消費生活相談における契約当事者の年代別件数(1)

- 後払い決済が関連する相談における契約当事者の年代別件数は、50歳代以上が多く、特に70歳以上が最も多い。



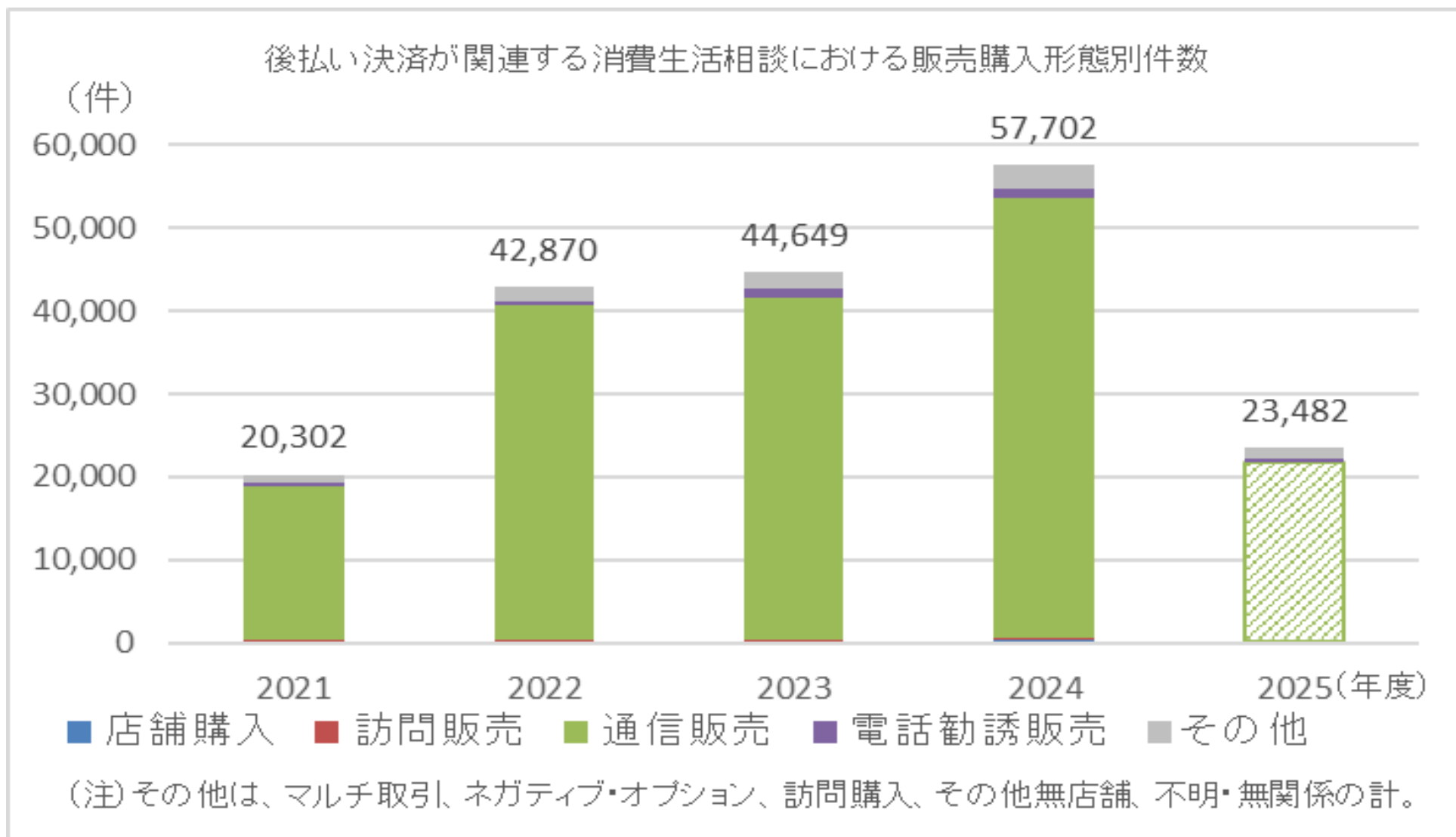
⑤ 後払い決済が関連する消費生活相談における契約当事者の年代別件数(2)

- 後払い決済が関連する相談における契約当事者の年代別件数は、50歳代以上の相談が多く、特に60歳代、70歳以上の増加が顕著。



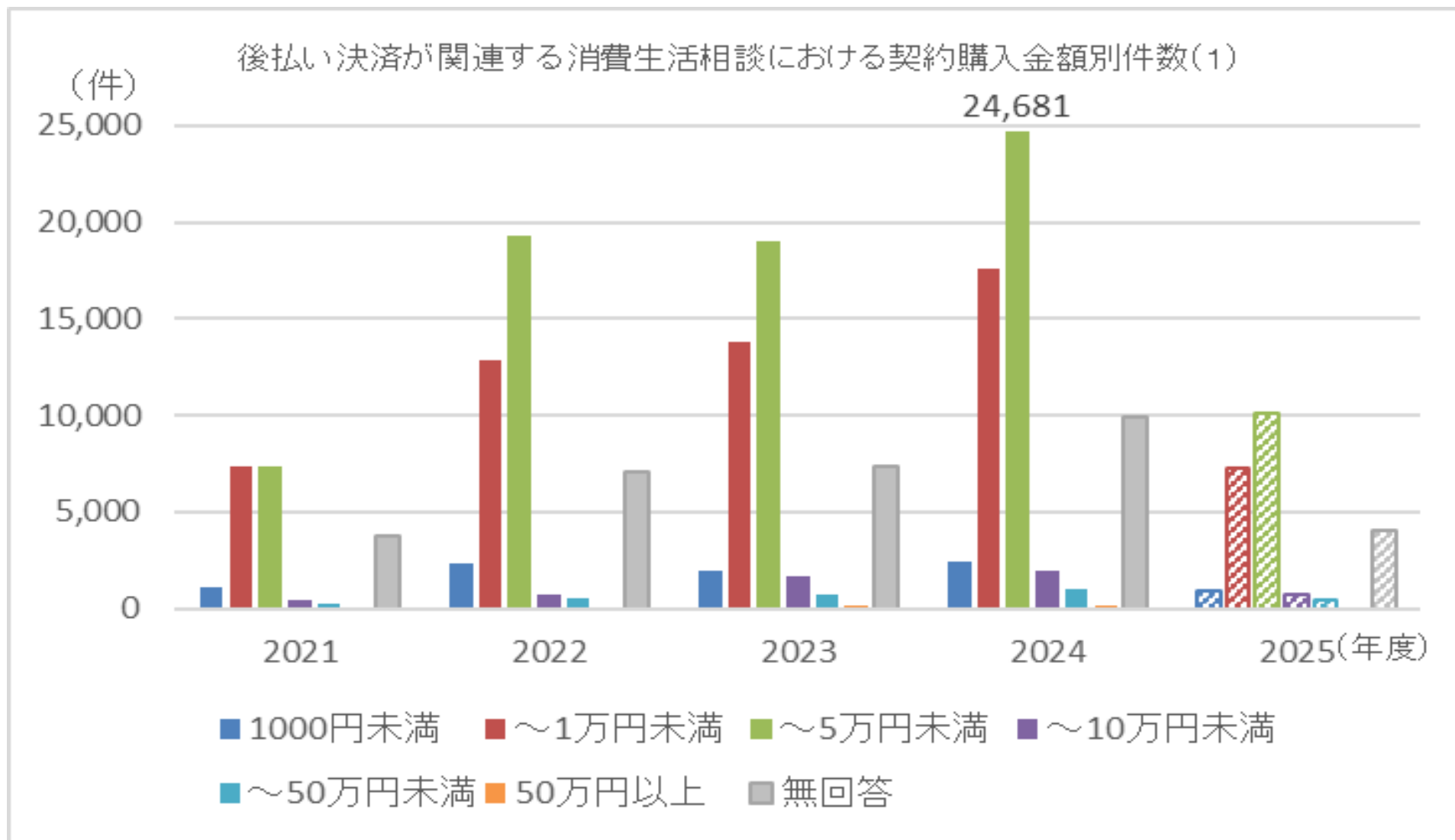
⑥ 後払い決済が関連する消費生活相談における販売購入形態別件数

- 後払い決済が関連する相談における販売購入形態別件数は、通信販売に関連する相談が大部分を占める。



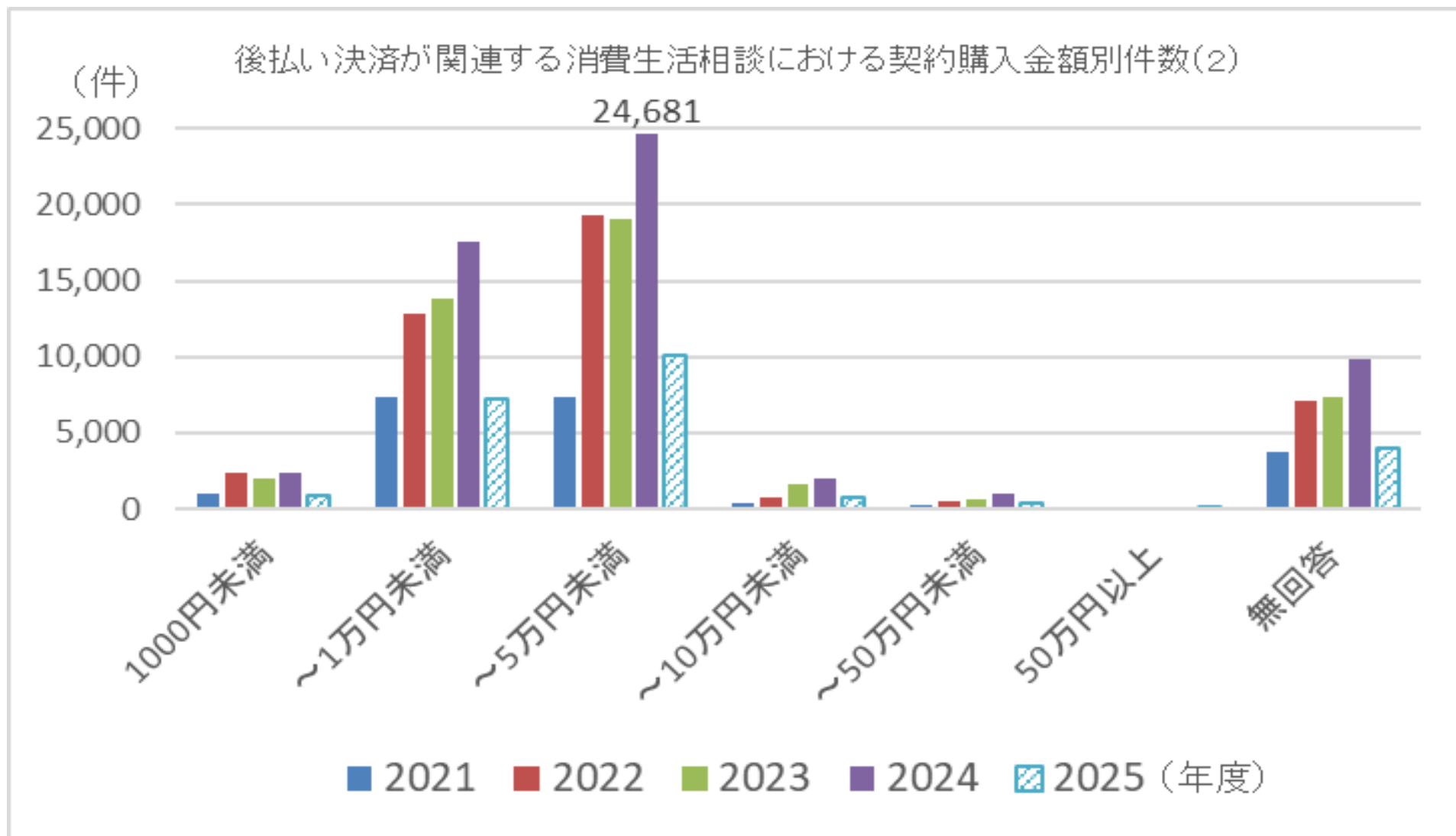
⑦ 後払い決済が関連する消費生活相談における契約購入金額別件数(1)

- 後払い決済が関連する相談における契約購入金額別件数は、1万円以上5万円未満が最も多く、次いで1000円以上1万円未満が多い。



⑧ 後払い決済が関連する消費生活相談における契約購入金額別件数(2)

- 後払い決済が関連する相談における契約購入金額別件数は、1万円以上5万円未満の相談が最も多く、1000円以上1万円未満の相談とともに増加傾向にある。



⑨ 後払い決済が関連する消費生活相談事例

今年2月、動画共有SNSで美容液の広告を見た。サイトに「継続回数の約束なし」と表示有り。回数縛りがないので、不要であれば解約すれば良いと思い注文。注文完了後『限定クーポン』が表示されたので利用した。商品が届き、コンビニ後払いで約8千円支払った。商品を使用したけど肌に合わず、2回目商品が届く前に解約申請したが、解約期日を過ぎていたため解約できなかった。5月上旬、2回目商品が届き、代金約1万5千円を支払った。その後、ネット上で解約申請したが、『4回縛りのコースなので、4回受け取るまで解約できない』との返答。クーポンを使用したことで、4回縛りの定期コースに変更されたことがわかった。6月上旬に3回目、8月に4回目の商品が届き手元にある。後払い請求業者AからSMSで支払い督促が届く。販社とAに解約と代金請求の取り下げについて、メール等で交渉しているが、対応してくれない。7月末には、販社から行政処分を受けた旨の通知書が届いた。Aから『訴訟決定通知書』というメールも届き、9月中旬までに債務を履行しない場合、訴訟を申し立てる旨が記載されている。4回縛りの契約をしたつもりはない。解約、請求の取り下げを希望。(20歳代女性)

先月、スマートフォンからクレンジングクリームのお試しを申し込んだ。後日商品が届き、約1,000円のコンビニ後払いの支払票が入っていた。その後クレンジングクリームを使ってみたら肌に痒みが出て医師の診断を受けた。現在は使うのを止めたら症状が収まったが、本日2回目分3本がまとめて届き約2万円の支払票が入っていた。定期購入に申し込んだ覚えはなく、皮膚障害が出たので手元の商品の返品と3回目以降の解約を求めたが、業者が応じてくれない。どうしたら良いか。(50歳代女性)

⑨ 後払い決済が関連する消費生活相談事例

7月中旬に滋養強壮に良いというサプリをお試しで約1,000円で3個まで買えるというので申し込んだ。代金約3,000円を後払い決済で払って試しに飲んでいたら、8月に定期コースと称して同じ商品が届いた。約8,000円の振込票が入っていて、次回発送日として9月の日付が記載されていた。広告や申し込み画面に定期購入になるとの記載はなかった。定期コースを止めたいと思って、事業者にも何度も電話やメールをしようとしたが、電話は混んでいて繋がらず、メールも届かない。どうしたらよいか。(50歳代男性)

スマホに出てきた広告を見て、滋養強壮サプリメントをコンビニ後払いで注文した。毎回〇万円の定期購入だったと思う。1か月ほど経った頃、事業者から電話があり、効果を感じているかと聞かれた。全く感じていないので、初回限りにしようと思っていると答え、「4回目まで解約できないコースだが、この電話で解約を受け付ける」と言われた。後日解約確認のメールが届いた。だが、翌月末に再度商品が届いた。メールで問い合わせると、調査すると返信があった。先週、後払い業者から督促のメールが届いたため、解約済みだと連絡すると、販売業者に連絡するようにと言われた。販売業者に連絡すると、契約状況が分からないので、後払い業者に連絡するようにと言われた。どうなっているのだろうか。(70歳以上男性)

⑨ 後払い決済が関連する消費生活相談事例

動画を見ている間に、購入回数のお約束無し約2,000円という広告が表示された。公式サイトリンクに進み、美容液を注文したのだが、カウントダウンされてあわただしく手続きしたのと受付メールが届かなかったのが心配だった。翌日も同じような広告が出たので、前日手続きできなかったと思って再度注文手続きをした。ネット検索すると、初回でやめると差額を請求されとか電話が繋がりにくいという苦情が見られた。サイトを見ると差額の記載が確認できた。はじめの広告に一切書かれていなかったので、「騙された、差額を請求するなら警察や消費生活センターに相談する」とメールを出したが、返信されない。商品は2つとも昨日届いている。初回分は支払った。差額を支払わずにやめたい。(60歳代男性)

娘のスマホに法律事務所から「〇〇後払いについて対応願いたい」とSMSが届いた。〇〇は調べたら後払い決済事業者のようで、法律事務所も存在するようだが、娘はネット通販等でもカード決済や振込みをしており、後払いの選択をしたことが無く、全く身に覚えが無い。通常は通知文がくると思うが詐欺だろうか。(20歳代女性)