

令和8年5月1日
消費者委員会事務局

相談事例の概要

1 後払い決済

(相談事例①)

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)

(現象・問題状況)

- 広告に「継続回数の約束なし」と記載されていたにもかかわらず、クーポン利用により「4回縛り」の定期購入契約に変更された。
- 販売店から消費者に対する契約変更の説明が不十分で、消費者が認識しないまま契約条件が変わった。
- 販売店において消費者からの解約申請が受け付けられず、後払い業者から訴訟通知が届いた。

(現象が生じた原因)

- 表示と実際の契約条件が乖離している。
- クーポン利用によって契約条件が変更することに関する説明が不足している。このような契約方法は消費者契約法違反の可能性もある。また特定商取引法違反の可能性もある。
- 消費者と販売店の間で消契法違反の可能性もある消費者トラブルが生じているさなかであるにもかかわらず、支払事業者から消費者に対し、一方的に督促・訴訟通知が送付されている。

(相談事例②)

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ると、「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と言われた。どうなっているのだろうか。(70歳以上男性)

(現象・問題状況)

○解約手続きに不備がある。電話で解約を受け付けたとされるが、事業者側のシステム反映に不備があり、後払い事業者に対して連絡がなされていなかった。

○販売業者と後払い事業者が互いに責任を押し付け、消費者がたらい回しにされている。

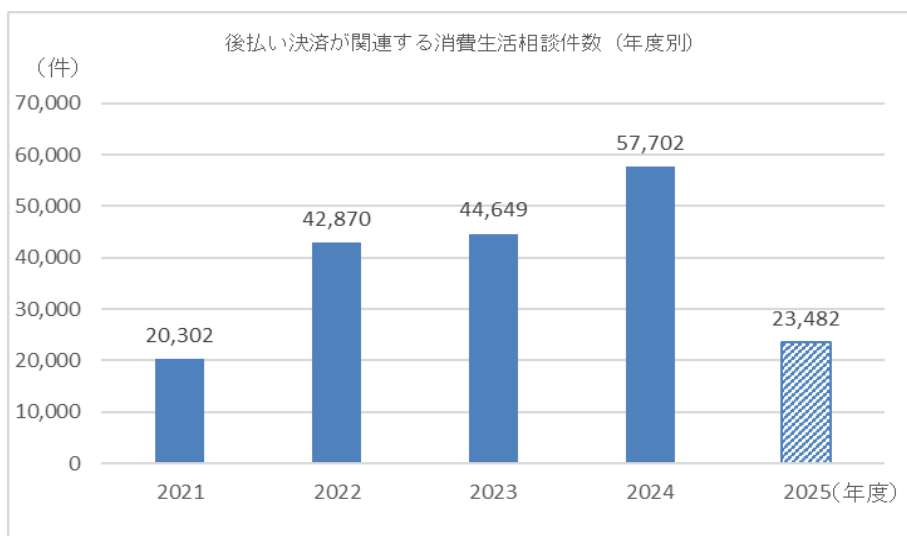
(現象が生じた原因)

○解約成立後の誤請求がなされている。

○契約が存在しない以上支払義務は発生せず消費者には支払義務は発生しないケースである。

○仮に意図的に商品を送付してきたのであれば、特商法の送り付け商法に該当する可能性がある。

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。その後も増加が続き、2024年度には約58,000件となっている。



※2025年9月9日までの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)。

第10回 支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会(2025年11月28日)

【資料1】後払い決済が関連する消費生活相談 抜粋

<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/010/shiryou/index.html>

2 キャリア決済（電話料金合算払い）

（相談事例①）

独居高齢者で年金とパート収入で生活している。携帯電話料金、外食等の買い物はカードを利用している。他のカード会社でキャッシングリボ払いもしているが、何とか支払ってきている。しかし、今月、携帯電話のファイナンス会社から約10万円と高額な請求が来た。ポイ活のボタンを押したせいだろうか。こんなに利用した覚えはない。今月中旬に携帯電話等の支払いに利用しているカード会社の請求約10万円を支払っている。支払い期限は来月初日である。支払えないので、ファイナンス会社に分割払いを申し出た。しかし「払ってください」と言われるだけで、分割払いには同意してもらえなかった。どうしたらよいか。（70歳以上男性）

（現象・問題状況）

- 独居高齢者が年金とパート収入で生活している。携帯電話料金や外食等の費用をカードで支払い、他社でキャッシングリボ払いも利用している。
- カード会社の請求約10万円は支払い済み。
- 携帯電話のファイナンス会社から約10万円の高額請求があったが、利用の記憶がない。なおポイ活のボタン操作が原因かもしれない。ファイナンス会社に分割払いを申し出たが拒否された。
- キャッシングリボ、携帯電話料金等のカード払い、携帯電話のファイナンス会社（端末代金分割）の支払という3つの支払先がある。

（現象が生じた原因）

- わかりにくい請求構造（携帯電話の通信料、端末代金の分割・割賦、コンテンツ課金、キャリア決済（外食・サブスク等、携帯電話の通信料と一括引落とし）が存在している。
- 広告タップやポイ活を理由とする課金構造、契約の申込み・承諾とみなされる仕組みとなっていることも考えられる。
- キャリア決済には与信審査がなく大きな支払が請求されることもあり得る。

(相談事例②)

キャリア決済に高額請求があり、子どもに問い質すとオンラインゲームで課金をしていたとわかった。携帯電話を持たず際、安心サポートを設定していたのでこのような事がないと思っていたが、数か月前にキャリアを変更した際に外れてしまっていたようだ。プラットフォームに取消を2度申し出たが、返金対象外と断られてしまった。返金してほしい。(20歳以下男性)

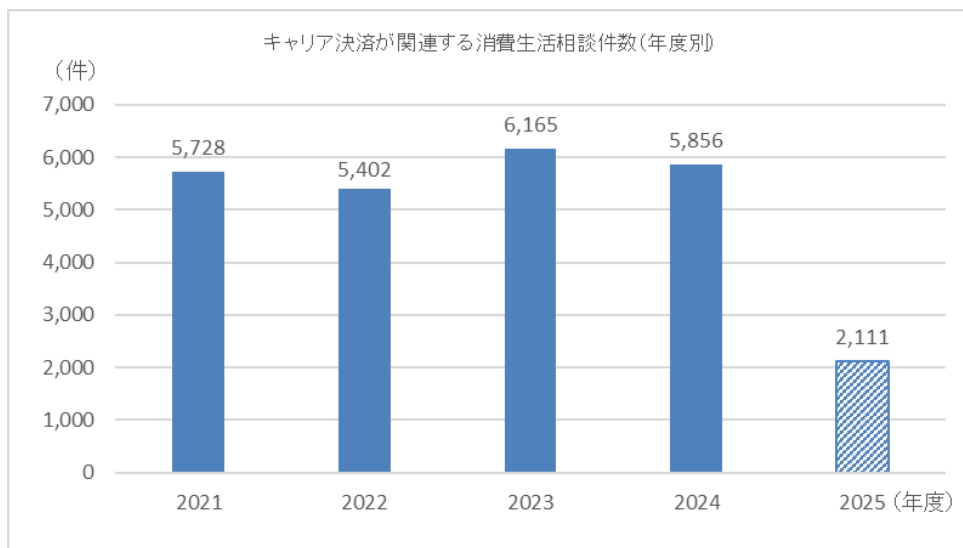
(現象・問題状況)

- 子どもが親のスマホを使い、オンラインゲームでキャリア決済による高額課金を行った。
- 安心サポート(利用制限機能)がキャリア変更時に外れていたため、課金が可能になっていた。

(現象が生じた原因)

- キャリア変更時の設定引継ぎに不備があったとみられる。
- 子どもによるキャリア決済の無断利用であり、未成年者契約取消が可能となる場合もある。
- プラットフォーム及び支払事業者による利用者確認・未成年者への利用制限機能が十分であったかが問われる。

キャリア決済が関連する相談件数は、6,000件程度で高止まっている。



※2025年9月9日までの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)。

第10回 支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会(2025年11月28日)

【資料2】キャリア決済が関連する消費生活相談 抜粋

<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/010/shiryou/index.html>

3 いわゆる支払仲介会社

(相談事例①)

8月にインターネットでほしかった縫いぐるみを注文した。取引したサイトは他のサイトより安く、代金約7,000円はクレジットカードで一括払いした。サイトには注文して一両日中に確認メールが届くと記載があったのにも関わらず、全く、メールがこないため、連絡してみたが、返信もなかった。ネット上の書き込みを調べたら、商品が送られてこない詐欺サイトとの書き込みがあった。クレジットカード情報を伝えてしまったことが気になり、クレジットカード会社に連絡してカード情報を変更した。販社の名称は分からないが、クレジットカード会社に商品未着で連絡不能と伝えたが、自分で取引したものについてのトラブルの対応は出来ないと言われた。決済代行業者は海外の業者と分かり、連絡の取りようもない。他に返金を求める手段はないか。(50歳代女性)

(現象・問題状況)

- インターネットで約7,000円のぬいぐるみをクレジットカードで購入。
- 商品は届かず、販売者に連絡も取れない。
- クレジットカード会社に相談したが、「利用者が自ら行った取引のトラブルは対応できない」とされ返金不可。
- 決済代行業者は海外で連絡手段もない。

(現象が生じた原因)

- 販売事業者とも連絡不能で、海外の決済代行業業者が介在しており、クレジットカード会社も対応しない。
- 実在しない事業者、詐欺サイトの可能性がある。

(相談事例②)

SNSから「資金ゼロでもできる」無料投資動画視聴のため、Web会議サービスに移った。プロジェクト登録に必要というのでクレジットカードを登録し、登録料約30万円を決済代行経由で支払い、完了メールが届いた。プロジェクトの案内メールも届かず、1～2日考え、無料と謳っていたのに登録料がかかることが不審になった。ネットで検索すると「詐欺である」との書き込みが多数ある。キャンセルすると決済代行業者に送ったら、「キャンセルの権限がないので、販社にキャンセルするように」と返信があった。販社サポートセンターにもキャンセルメールを送信した。窓口から手続きするように言われ、メールアドレスと電話番号を知らせるように言われたので、断った。不審なので、警察にも出向き情報提供した。クレジットカード会社に申し出たら、消費生活相談窓口で手続きするように言われた。登録料を返金して欲しい。(70歳以上女性)

(現象・問題状況)

- SNSの広告から「資金ゼロでできる」「無料投資動画視聴」と誘導され、プロジェクト登録に必要と言われクレジットカードを登録し、約30万円を決済代行経由で支払い。
- 動画案内やプロジェクト案内が一切届かず、キャンセル希望を決済代行業者に送ったが「キャンセル権限はない」とされ、販売事業者に連絡するよう案内される。
- クレジットカード会社に申告したが「消費生活相談窓口で相談を」と言われ、販売会社にも決済代行業者にも対応してもらえていない。

(現象が生じた原因)

- 「無料」と謳いながら高額な登録料を請求する、典型的な詐欺的勧誘手法。
- 決済代行業者は、加盟店(販売事業者)の悪質性を確認せず決済処理を行う。

4 クレジットカードを中心とする2か月内払い

(相談事例①)

当該社で顔と身体の医療脱毛6回の契約をした。単価約2万円。合計約12万円をクレジットカード一括払いで決済した。施術後のダウンタイム期間を2か月とった方が脱毛効率も上がると説明を受け、2回分の施術を受けたが当該社が倒産。カード会社に1週間前に問い合わせをしたが、担当者から「チャージバック期間3か月を経過しており何も対応できない」と返事を受けた。今後どう対応したらよいか。(20歳代女性)

(現象・問題状況)

- 顔・身体の医療脱毛6回コース、合計約12万円を契約し、クレジットカードで一括払いした。
- 2回施術を受けた段階で事業者が倒産し、残り4回分の施術提供が不可能になった。
- カード会社に相談したが、チャージバック期間(3か月)を過ぎているため対応されない。

(現象が生じた原因)

- 事業者の突然の倒産により、前払済みのサービスが提供不可能となった。
- クレジットカード会社のチャージバック期限を超えてしまった。
- 医療脱毛のような「特定継続的役務提供」に該当するサービスは一括前払いの際に事業者倒産リスクがある。

(相談事例②)

昨年夏、当該業者主催の半年間の美容整体のセルフケア講座(約160万円)を契約。受講開始1回目に、今回解約希望の一年間のレベルアップ講座(約480万円)の契約をした。セルフケア講座代は毎月約6万円を36回に分けて業者に払うことになり、クレジットカードのマンスリークリアで毎月業者に支払中だ。新たな契約は業者に24回に分けて同様に払っている。事前説明とサービス内容に違いがあることを弁護士に相談し、債務不履行を理由に業者に契約解除を申し出、今月以降は払いたくないと考えているが、業者から今月もまたクレジットカードに請求が上がっている。セルフケア講座の契約代も既払分を元の約160万円から引いた差額だけを一括で払うことは可能か。

(30歳代女性)

(現象・問題状況)

- 美容整体のセルフケア講座(約160万円/36回・月約6万円)を申込み、カードのマンスリークリアで現在も毎月支払い中。
- レベルアップ講座(約480万円/24回)を追加契約し、こちらも同様に毎月支払い中。
- レベルアップ講座について、事前説明と実際のサービス内容が違うとして契約解除を申出。今月以降の支払い停止を希望しているが、業者から今月分の請求が引き続きクレジットカード明細に計上されている。
- セルフケア講座の残額についても、既払分を差し引いた“差額のみ”を一括で支払って終わらせたい。

(現象が生じた原因)

- 受講実態や品質に争いがあるにもかかわらず、加盟店側が決済停止に同意していない等のため、クレジットカード側での自動請求が止まらない。
- 2本の契約が別々の支払い枠・スケジュールで動いており、一方のみ停止しても他方が走り続ける。

販売信用（包括信用、個別信用、2か月内払い等を含む）に関する相談件数は、このところ、年間20万件前後寄せられている。そのうち、2か月内払いが大きなウェイトを占めている。

年度別にみた支払方法別相談件数・割合

※2025年5月31日までの登録分
上段：件数 下段：割合（％）

年度	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
信用供与無し （小計）	517,523 (79.5)	470,573 (77.8)	408,701 (73.7)	380,118 (70.6)	367,303 (66.3)	361,684 (63.1)	325,597 (62.0)	319,476 (55.8)	307,802 (55.2)	284,907 (52.1)
即時払	381,675 (73.8)	332,616 (70.7)	282,115 (69.0)	267,959 (70.5)	263,768 (71.8)	261,550 (72.3)	235,407 (72.3)	228,899 (71.6)	217,773 (70.8)	202,461 (71.1)
前払式割賦	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	216 (0.1)	202 (0.1)	235 (0.1)	219 (0.1)	219 (0.1)	211 (0.1)	174 (0.1)
前払式特定	2,664 (0.5)	1,882 (0.4)	1,500 (0.4)	1,269 (0.3)	1,121 (0.3)	972 (0.3)	988 (0.3)	951 (0.3)	784 (0.3)	704 (0.2)
他の前払式	19,490 (3.8)	20,933 (4.4)	18,425 (4.5)	18,532 (4.9)	19,136 (5.2)	25,672 (7.1)	24,581 (7.5)	28,302 (8.9)	28,451 (9.2)	22,925 (8.0)
無回答 （未入力）	113,594 (21.9)	114,987 (24.4)	106,373 (26.0)	92,142 (24.2)	83,076 (22.6)	73,255 (20.3)	64,402 (19.8)	61,105 (19.1)	60,583 (19.7)	58,643 (20.6)
販売信用 （小計）	94,372 (14.5)	99,084 (16.4)	112,685 (20.3)	125,301 (23.3)	157,249 (28.4)	186,580 (32.5)	175,057 (33.3)	227,743 (39.8)	222,789 (40.0)	234,169 (42.8)
自社割賦	6,453 (6.8)	5,736 (5.8)	5,093 (4.5)	4,311 (3.4)	3,850 (2.4)	3,348 (1.8)	3,434 (2.0)	3,053 (1.3)	3,145 (1.4)	3,202 (1.4)
包括信用	19,533 (20.7)	19,095 (19.3)	20,302 (18.0)	21,387 (17.1)	21,693 (13.8)	21,196 (11.4)	18,577 (10.6)	19,933 (8.8)	18,446 (8.3)	18,185 (7.8)
個別信用	21,175 (22.4)	20,271 (20.5)	20,006 (17.8)	17,682 (14.1)	16,695 (10.6)	15,019 (8.0)	14,573 (8.3)	23,523 (10.3)	21,424 (9.6)	17,924 (7.7)
ローン提携 販売	415 (0.4)	102 (0.1)	70 (0.1)	70 (0.1)	78 (0.0)	82 (0.0)	87 (0.0)	53 (0.0)	27 (0.0)	63 (0.0)
2か月内払い	40,681 (43.1)	47,019 (47.5)	59,355 (52.7)	73,045 (58.3)	104,608 (66.5)	135,776 (72.8)	127,980 (73.1)	170,077 (74.7)	168,508 (75.6)	183,442 (78.3)
他の販売信用	749 (0.8)	748 (0.8)	985 (0.9)	1,143 (0.9)	1,489 (0.9)	1,515 (0.8)	1,479 (0.8)	1,749 (0.8)	1,699 (0.8)	1,621 (0.7)
無回答 （未入力）	5,366 (5.7)	6,113 (6.2)	6,874 (6.1)	7,663 (6.1)	8,836 (5.6)	9,644 (5.2)	8,927 (5.1)	9,355 (4.1)	9,540 (4.3)	9,732 (4.2)
借金契約	39,419 (6.1)	35,081 (5.8)	33,386 (6.0)	32,830 (6.1)	29,433 (5.3)	25,239 (4.4)	24,335 (4.6)	24,950 (4.4)	27,055 (4.9)	27,467 (5.0)
合計	651,314 (100.0)	604,738 (100.0)	554,772 (100.0)	538,249 (100.0)	553,985 (100.0)	573,503 (100.0)	524,989 (100.0)	572,169 (100.0)	557,646 (100.0)	546,543 (100.0)

（注）合計、小計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の割合は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の割合は「販売信用」の小計値をそれぞれ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。

（出所）独立行政法人国民生活センター

支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会中間整理 図表3 抜粋

https://www.cao.go.jp/consumer/history/08/kabusoshiki/payment/doc/202508_payment_chuukan.pdf