

第46回インターネット消費者取引連絡会 消費生活相談の動向について (テーマ：キャッシュレス決済（コード決済、後払い決済）)

(PIO-NET登録情報を基に消費者庁で作成)

2022年9月16日
新未来創造戦略本部

「後払い決済」「コード決済」に関する消費生活相談の状況 (相談件数)

(2021年度以降受付、2022年9月6日までの登録分)

年度	後払い決済	コード決済
2021年度	20,280件	1,411件
2022年度	10,683件	495件

注1：消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

注2：PIO-NET情報は相談者の申し出情報に基づいており、事実関係が必ずしも確認されたものではない。

注3：「後払い決済」と「二次元コード決済」の件数は、それぞれ重複している場合がある。

「後払い決済」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

1. 身に覚えのない後払い決済の請求書等が届いたもの
2. 後払い決済に関する不審なSMSやメールが届いたもの
3. 定期購入に関するもの
4. その他

「後払い決済」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

1. 身に覚えのない後払い決済の請求書等が届いたもの

【事例 1】

後払い決済業者から身に覚えのない請求書が届いた。問合せると登録名は私だが電話番号は違うようだ。取消して欲しい。

【事例 2】

買ってない商品の請求書が、後払い決済サービスから届いた。注文していないし、商品も届いていない。

【事例 3】

身に覚えのない美容液などの請求が、後払い決済会社から私宛に届いた。同居の家族も知らないという。対処法は。

「後払い決済」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

2. 後払い決済に関する不審なSMSやメールが届いたもの

【事例 4】

ネット通販で定期購入の美容クリームを買い消費生活センターに相談して解約できた。後払いが終わっていないというSMSが届いた。

【事例 5】

利用したことのない後払い決済事業者から商品の支払が確認できていないとのSMSが届いた。不審である。無視してよいか。

「後払い決済」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

3. 定期購入に関するもの

【事例 6】

3 週間前、スマホの広告を見て回数の縛りがない美容液を後払いで注文。商品受取り後、解約を申出ると 4 回購入が条件と言われ不満。

【事例 7】

ネット通販で美容液を後払い決済で購入した。2 回目が発送される前に解約したいがメールが送信できず、電話も繋がらない。

4. その他

【事例 8】

直近 2 か月スマホの利用料金をクレジットカードで支払ったが後払い決済の請求書が届き支払った。二重払いになっている為返金希望。

「コード決済」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

1. 身に覚えのないコード決済の利用明細等が届いたもの
2. コード決済をキャンセルしたが決済されたもの
3. その他

「コード決済」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

1. 身に覚えのないコード決済の利用明細等が届いたもの

【事例9】

今月、コード決済の会社から9千円の未払いがあるとの圧着ハガキが届いた。身に覚えがない。詐欺だろうか。

【事例10】

クレジットカードの明細に、身に覚えのないサイトでコード決済された請求が上がっていた。キャンセル処理してほしい。

【事例11】

前払い式のバーコード決済のみを利用していたが、少額融資の請求があることに気が付いた。身に覚えがないがどうしたらよいか。

「コード決済」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

2. コード決済をキャンセルしたが決済されたもの

【事例12】

昨夜、出前アプリを通じて出前を頼んだ。配達が遅れると連絡があったのでキャンセルしたがQRコード決済が取り消されない。

【事例13】

飲食店でコード決済でランチ代を払おうとしたが残高不足だと言われ現金で払った。後日コード決済されていたので返金してほしい。

3. その他

【事例14】

QRコード決済のキャンペーンでポイントが付与されたとお知らせが届いたが、ポイントが付与されていない。どうしてか。