

<消費者トラブル最新情報>

◎ 増加し続ける後払い決済サービスが関連する消費者トラブル

ー商品が届いた後に支払えるからといって安心せず、契約条件をよく確認しましょうー



主に EC サイトでのインターネット通販における便利な決済手段の一つとして「後払い決済サービス（クレジットカード等を用いず、2 カ月以内での後払いができるサービス）」が利用されています。後払い決済サービスは商品が手元に届いた後で支払うことができることに加え、クレジットカード番号等を販売業者に伝えずに決済できるため、気軽に利用できる点が大きなメリットとされている決済手段です。

その一方で、全国の消費生活センター等には後払い決済サービスが利用された取引に関するトラブルも寄せられ始めたことから、国民生活センターでは、2020 年 1 月に後払い決済サービスについて特別調査を行い、公表を行いました*1 が、その後も依然として相談件数が増加し続けています。そこで、改めて後払い決済サービスが関連する相談事例を紹介し、消費者に注意喚起を行うとともに、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、業界団体へ要望を行います。

*1（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



◆◆◆相談事例◆◆◆

- ・解約したのに後払い決済サービスで請求を続ける定期購入業者とのトラブル
- ・契約を断った消費者に後払い決済サービスで教習料金を請求する自動車教習所とのトラブル
- ・後払い決済サービス事業者から突然請求される購入した覚えのない商品代金に関するトラブル

◆◆◆相談事例からみる問題点◆◆◆

- ・消費者対応が十分ではない販売業者が後払い決済サービスの加盟店になっている。
- ・消費者トラブルを発生させている販売業者に関する情報を、後払い決済サービス事業者が積極的に把握せず、その結果、迅速な調査が不十分なことがある。
- ・後払い決済サービスが悪用されている。

◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆

- ・後払い決済サービスの利用時に限らず、契約前には表示や料金、契約条件などをしっかり確認し、契約するか慎重に検討しましょう。
- ・後払い決済サービスの利用であっても慎重に検討しましょう。
- ・販売業者とトラブルになった場合は、後払い決済サービス事業者にも連絡しましょう。
- ・不安に思った場合やトラブルになった場合には、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。



＊消費者ホットライン「188(いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

- ・後払い決済サービス利用時のチェックポイント[PDF形式](397KB)

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20250702_1lf.pdf

◆◆◆要望◆◆◆

- ・加盟店契約時の初期審査、継続的なモニタリング、消費者トラブルが発生した際の迅速な随時調査の徹底
- ・消費者トラブルを発生させている加盟店について、当該事業者への迅速な対応及び協会加盟社間の共有
- ・協会加盟社の拡大を含む業界全体の取引の適正化に向けた取り組みの実施
- ・不正利用防止対策の取り組みの実施

《要望先》

- ・日本後払い決済サービス協会



[報告書本文] 増加し続ける後払い決済サービスが関連する消費者トラブルー商品が届いた後に支払えるからといって安心せず、契約条件をよく確認しましょうー[PDF式](696KB)

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20250702_1.pdf

(出典)独立行政法人国民生活センターHP[2025年7月2日:公表]

〈危害・危険情報〉

◎口をつけたペットボトル飲料、飲み残しに注意！

ペットボトルの中身を飲み切れなかった時、どうしていますか？

ペットボトル飲料の消費が多くなる暑い時期に、**飲み残しが入ったペットボトルが破裂する**などの事故が発生しています。

以下の「事故を防ぐポイント」を参考に事故を防ぎましょう。



◆◆◆事故事例◆◆◆

- ・飲み残しのペットボトルを開けようとしたら爆発して手指をけがした
- ・廃棄しようとしたペットボトルの中身が顔に飛び散り、耳に入った
- ・捨てようと思い蓋を開けたら爆発音がしてキャップが飛んで指に当たり腫れた
- ・車内に置いていたペットボトルが破裂し車の天井部分が破損するなどの損害を受けた

◆◆◆事故を防ぐポイント◆◆◆

1. 早めに飲み切り、飲み残したときは冷蔵庫で保管しましょう

ペットボトルに飲み残しがある場合、**キャップをしたまま長期間放置**すると、環境によっては細菌等の微生物が増殖し、ペットボトルの内圧が上昇して**容器が破裂したり、開栓時にキャップが飛んだりする危険**があります。



- ・ペットボトル飲料は、**一度開栓したら早めに飲み切り**ましょう。
- ・飲み残したときは、**冷蔵庫で保管**しましょう。
- ・廃棄する場合でも**長期間放置しないよう**注意しましょう。

2. 夏の車内に放置しないようにしましょう

夏の炎天下で車内にペットボトル飲料を放置すると、**未開栓のものでも、容器が変形するほど内圧が上昇することがあります。**

- ・特に、**炭酸飲料の場合は容器が破裂したり、開栓時にキャップが飛んだりする危険**があるので、放置は避けましょう。



【参考】

《商品等の安全性に関する調査・商品テスト》「暖かくなる季節、ペットボトルの飲み残しに注意！」(令和4年4月22日)

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/anzen/test/petbottle_press.html

(出典)東京くらし WEB[2025年7月4日;公表]

〈各種講座のお知らせ〉

『子どものための金融金銭教育講座』

- ・8月14日(木)14:00～15:30 子どもスキップ朝日
- ・8月21日(木)14:00～15:30 子どもスキップ目白
- ・8月26日(火)14:30～15:30 子どもスキップ豊成



『消費者トラブル防止啓発落語』

- ・8月15日(金)10:50～11:30 区民ひろば駒込 「騙しの手口はもうええわ！」



『子どものための出前講座』

- ・8月19日(火)14:30～15:10 子どもスキップ池袋第一 「こども詐欺物語」
- ・8月26日(火)10:00～10:40 子供スキップ朝日 「子どもだって騙される」

※申込み・問合せについては、直接会場へ。詳細はこちら↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270953.html>

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】

局番なし 188(全国共通ダイヤル)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター)

詳細はこちら↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先: 豊島区産業振興課消費生活グループ TEL: 03-4566-2416

