



独立行政法人

国民生活センター

資料 2

1

第29回インターネット消費者取引連絡会 (テーマ: キャッシュレス決済の多様化) 国民生活センター 報告資料

平成30年6月26日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

※本資料に掲載のデータは、2018年5月31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)

※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。

年度別にみた支払方法別相談件数・構成比

支払方法	年度	2013	2014	2015	2016	2017
		上段：件数		下段：構成比（％）		
合計		682,097 (100.0)	676,461 (100.0)	651,306 (100.0)	604,635 (100.0)	551,755 (100.0)
信用供与無し	(小計)	555,966 (81.5)	545,743 (80.7)	517,575 (79.5)	470,800 (77.9)	406,833 (73.7)
	即時払	430,538 (77.4)	414,609 (76.0)	381,717 (73.8)	332,792 (70.7)	281,192 (69.1)
	前払式割賦	766 (0.1)	130 (0.0)	100 (0.0)	155 (0.0)	287 (0.1)
	前払式特定	3,345 (0.6)	2,618 (0.5)	2,664 (0.5)	1,882 (0.4)	1,492 (0.4)
	他の前払式	16,660 (3.0)	18,751 (3.4)	19,495 (3.8)	20,946 (4.4)	18,379 (4.5)
販売信用	(小計)	81,289 (11.9)	87,264 (12.9)	94,309 (14.5)	98,754 (16.3)	111,800 (20.3)
	自社割賦	7,067 (8.7)	6,632 (7.6)	6,453 (6.8)	5,736 (5.8)	5,047 (4.5)
	包括信用	19,413 (23.9)	18,811 (21.6)	19,522 (20.7)	19,075 (19.3)	20,050 (17.9)
	個別信用	20,548 (25.3)	20,593 (23.6)	21,193 (22.5)	20,296 (20.6)	19,918 (17.8)
	ローン提携販売	957 (1.2)	656 (0.8)	418 (0.4)	102 (0.1)	71 (0.1)
	2か月内払い	28,494 (35.1)	35,045 (40.2)	40,676 (43.1)	46,982 (47.6)	59,115 (52.9)
	他の販売信用	790 (1.0)	790 (0.9)	750 (0.8)	751 (0.8)	982 (0.9)
借金契約		44,842 (6.6)	43,454 (6.4)	39,422 (6.1)	35,081 (5.8)	33,122 (6.0)

(注) 合計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の構成比は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の構成比は「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。

○クレジットカードによる決済

パソコンでソフトをダウンロードしていると「システム故障があります。修理してください」と表示が出た。電話をすると「遠隔操作します」と言われた。その後「システムの不具合を直した。料金は約7万5,000円になる」と連絡があり、クレジットカード番号を電話で伝えた。(50歳代、男性)

○デビットカードによる決済

テレビ通販の広告を見て約2万円のDVDセットを注文した。ブランド付デビットカードで決済し、即日引き落とされたことをネットバンキングで確認した。その後、販売事業者からカード番号の再確認の連絡があり、「一度決済されているが、再度決済するように。1回分は後日返金する」と説明された。(40歳代、女性)

○プリペイド型電子マネーによる決済

スマートフォンでゲーム中にアダルトサイトに繋がった。突然、登録完了と約35万円の請求画面が表示されたので「間違って登録した。解約したい」と電話で伝えた。「支払わない限り解約はできない。今日中なら15万円でもいい」と言われ、コンビニでプリペイド型電子マネーを購入し、相手に番号を伝えた。(20歳代、女性)

○支払番号・収納番号を用いた決済

スマートフォンに大手インターネット関連会社名でSMSが届いた。有料動画の未納料金があり、本日中に連絡しないと法的措置を取ると書いてあったので、驚いて電話をした。「約20万円が未納だが、国の救済制度によって自己負担額は3,000円になる。いったん支払うように」と説明された。お金は指定された収納番号をコンビニの端末に入力して支払うように指示された。(50歳代、女性)

○QRコードによる決済

インターネット通販で石油ストーブを注文した。値段は約1万円で、支払方法はコンビニ払いにした。その後、支払方法の案内メールが届き、リンクを開くと、QRコードが表示された。後日、QRコードをコンビニの端末にかざし、出てきたシートをレジに持参し支払った。領収証には注文した販売事業者とは異なる大手通販サイト事業者名が記載されていた。支払いを完了した旨を販売業者に伝えたが、商品が届かない。(70歳代、男性)

○個人間送金サービスを用いた決済

SNSで仮想通貨自動販売AIツールの販売担当者とやり取りし、ホテルで会い勧誘され、契約した。通常1千万円や1億円のところを特別に約300万円で販売すると説明された。現金で50万円を支払い、スマートフォンの個人間送金サービスを利用して60万円分を支払った。(40歳代、男性)

○後払いサービスを用いた決済①

未成年の息子が親に内緒でインターネット通販で約1万3,000円の洋服を購入し、支払い方法は後払いサービスを選択していた。販売事業者にお問い合わせると、支払いに関する事項については委託している別会社にお問い合わせしてほしいと言われ、委託先事業者に連絡すると、契約者本人以外からの問い合わせには応じられないと言われた。(相談者:50歳代、女性 契約当事者:10歳代、男性)

○後払いサービスを用いた決済②

インターネットでお試し価格500円の酵素サプリメントを注文した。支払い方法はコンビニでの後払いを選択した。まもなくして商品が届いたが、それから約1ヵ月後に再び同じ商品が届き、約4,000円の振込票が同梱されていた。1回のみで購入と思っていたが、販売サイトを改めて確認すると定期購入契約である旨が書かれていた。(40歳代、女性)

○メールリンクを用いた決済

インターネットで検索して見つけた約6万5,000円の家具を注文した。まもなく注文確認メールが届いた。添付されていたメールリンク決済のURLを押し、支払方法でコンビニ払いを選択し、表示された画面を印刷して、コンビニのレジで商品代金を支払った。しかし、その後販売事業者から連絡がなく商品も届かない。(40歳代、男性)

○エスクローを用いた決済

インターネットオークションでリュックを出品したところ、約3,000円で落札された。落札者はオークション運営事業者が提供するエスクローサービスでの支払方法と、配達履歴や補償がない送付方法を選択した。その後入金を確認できたので商品を発送した。ところが、落札者側から商品が届かない、何らかの対応をしてほしいと連絡があった。(30歳代、女性)

○キャリア決済

携帯電話会社から覚えのないキャリア決済が行われたとのメールが届いた。プリペイド型電子マネーに約5万円分を2回チャージしたことになっていた。携帯電話会社に問い合わせると、「決済済みであり、どうにもできない。警察に相談を」と言われた。直前に、携帯電話会社から不正ログインがあったので確認するようという内容のメールがあり、記載されていたURLにアクセスしたことが関係しているかもしれない。(30歳代、女性)