2025年７月31日発行

くらしのサポーター通信

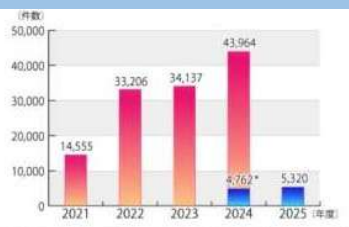
2025 7月号
徳島県消費者情報センター
No.225

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

全国の消費生活センター等に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がよせられたことから、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、公表を行って注意喚起したところですが、その後も依然として相談件数が増加し続けています。

図．PIO-NET にみる後払い決済サービスが関連する相談のうち、販売方法に問題がある件数



※2024年度同期件数（2024年5月31日までのPIO-NET登録分）は4,762件

相談事例

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

**後払い決済サービス事業者から「決済が承認されました」というSMSが１日で3通届いた。
不審に思い、調べたところ、通販業者でマットレス等を購入したとの覚えのない決済3件分（約34,000円）の請求だった。
通販業者からの注文メールは届いていないし、購入履歴にも載っていない。
通販業者の調査で、不正に購入された商品は知人も親戚もいない離れた3つの県にそれぞれ届けられていることがわかったが、後払い決済サービス事業者は一向に対応してくれない。
覚えのない請求なので支払うつもりはないが、
後払い決済サービス事業者からは、支払いを放置したら弁護士からの請求が届くと言われており困っている。**

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、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

★クイズ★ 7月は「海の月間」！プラスチックと生き物クイズに挑戦！

7月は「海の月間」。海岸に漂着する人工ゴミの42%がプラスチックゴミ。
プラスチックは海中の有害物質を取り込みやすく、それを食べた海洋生物に蓄積される可能性も。
マイクロプラスチックが体内から見つかっている生き物は次のうちどれでしょう？

①魚介類
②海鳥
③人間

※答えは裏面

困ったとき、心配になったときは、消費者ホットライン

☎188（いやや）

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一歩をお手伝いします。

心の健康相談・法律相談・総合相談会のご案内！

専門の相談員や弁護士、各行政機関の担当者が、
心の健康、借金、就労や生活などの悩みをお聞きします。

相談無料
秘密厳守

＜日時・内容＞　令和７年９月１６日（火）　10:00～15:00
心の健康相談会・法律相談会・総合相談会※

＜場　所＞　ハローワーク徳島（徳島市出来島本町1丁目5番地）

【留意点】

●事前予約について
　各相談とも事前に予約いただいた方を優先します。
（定員になり次第、受付は終了します。）
●受付について
　当日の受付は、相談開始の３０分前から行います。
●多重債務等の法律相談について
　・１人あたりの相談時間は、原則３０分とさせていただきます。
　・現在の借入の状況などを相談開始までにご記入いただきます。
　・相談には、借入先や借入残高などがわかる書類をご持参ください。
●総合相談会（※）の実施内容
　・職業訓練・職業相談等　　・総合労働相談
　・総合支援資金貸付等
　・生活保護等（県・徳島市）
　・生活・就労・若者の自立に関する相談

《コラム》カスハラにならない意見の伝え方？

～県消費者法務専門員：中川まな美（弁護士）～

カスハラという言葉を聞いたことがありますか。

これは「カスタマーハラスメント」の略で、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されています。

この定義を読んだだけでは、すぐに理解することは難しいですが、要するに、お店の人に謝罪や土下座を強要したり、大声を上げたりしたら、もうこれはカスハラにあたります。このような行為に出た場合、苦情を言った顧客が警察に捕まるということもあり得ます。

もっとも、消費者として、サービスや商品についての正当な意見を事業者に伝えることは、重要なことです。一人の消費者の意見が事業者に伝わることにより、その事業者は、商品やサービスを改善することができるし、ひいては、多くの消費者が利益を受けることになるのです。

事業者に意見を言うときは、カスハラにならないよう、落ち着いて、意見を明確に丁寧に伝えましょう。また、事業者側の説明も聞くようにしましょう。

★クイズの答え　正解：①②③のすべて
2022年に発表された「Environment International」の研究では、対象とした人々の80%の血液中にマイクロプラスチックが含まれていました。

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831　徳島市寺島本町西１丁目５番地 アミコビル東館 ７階
・相談電話 ０８８-６２３-０１１０・啓発受付 ０８８-６２５-８２８５
・事務担当 ０８８-６２３-０６１２・ﾌｧｸｼﾐﾘ ０８８-６２３-０１７４
【電子メール】t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp
【ホームページ】https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/