

2026年5月25日

日本後払い決済サービス協会  
AG ペイメントサービス株式会社  
株式会社キャッチボール  
GMO ペイメントサービス株式会社  
株式会社 SCORE  
株式会社セブン銀行  
株式会社ネットプロテクションズ  
ヤマト運輸株式会社

**【重要】「お客様相談窓口」開設のお知らせ**  
～安心・安全な後払い決済の利用環境整備に向けた取り組み～

日本後払い決済サービス協会（以下、協会）および加盟事業者各社は、後払い決済（BNPL）サービスの健全な発展と、より一層の利用者保護を目的として、2026年5月25日（月）より「お客様相談窓口」を開設いたしました。

本窓口は、昨今の後払い決済利用に関する相談件数の増加を真摯に受け止め、消費者の皆様が抱く不安やトラブルの早期解決、および健全な市場環境の構築を目的とするものです。

協会が主体となって利用者の声を受け付ける体制を整備することで、加盟事業者との連携をより円滑にし、業界全体での対応品質の向上と実効性のある消費者保護の推進に取り組んでまいります。

■「日本後払い決済サービス協会 お客様相談窓口」の概要と仕組み

本窓口は、BNPL協会が一次受付（総合窓口）として機能し、後払い決済サービスの利用者の皆さまからのご相談を承ります。具体的な調査やトラブルの解決については、サービスを提供する各加盟事業者が責任を持って対応いたします。

名称	日本後払い決済サービス協会 お客様相談窓口
受付開始日	2026年5月25日（月）
主な相談内容	請求内容の確認、支払いに関するご相談、利用方法の不明点、身に覚えのない請求等
対応の流れ	①当協会にて相談を受付→②該当する加盟事業者へ取り次ぎ→③事業者による回答・解決

#### ■窓口設置の目的

1. 利便性の向上：どの事業者のサービスか不明な場合でも、まずは当協会にご相談いただける体制を整えます。
2. 業界の健全化：寄せられた相談内容を分析し、業界共通のガイドライン策定やサービス改善に活かします。
3. 利用者保護の強化：加盟事業者と密に連携し、トラブルの早期解決を図ります。

#### ■お問い合わせ方法

以下の窓口より、お電話または専用フォームにてお問い合わせください。

- 電話番号：050-3817-2683（受付時間：平日 10:00～17:00）
- Web 受付：当協会公式サイト内「お問い合わせフォーム」より
- URL：<https://j-bnpla.jp/contact/>

---

協会および加盟事業者一同は、今後も利用者みなさまに安心・安全な決済体験を提供できるよう、サービスの品質向上と適切な運用に努めてまいります。

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

日本後払い決済サービス協会 事務局 広報担当

Email：[info@j-bnpla.jp](mailto:info@j-bnpla.jp)

URL：<https://j-bnpla.jp/>

## FAQ（よくある質問） 初期リスト

1. **Q. どの事業者のサービスについても相談できますか？**
  - A.日本後払い決済サービス協会に加盟する事業者のサービスについてご相談いただけます。
  - 未加盟社のサービスに関するお問い合わせ、相談はご対応致しかねますのでご了承くださいたく存じます。
  
2. **Q. 支払い期限を過ぎてしまったのですが、どうすればよいですか？**
  - A. 当窓口にて、一次受付をさせていただき、速やかにご利用いただいている決済事業者へ連携いたします。  
近日中に決済事業者からご対応に係るご案内の連絡をさせていただきます。
  
3. **Q. 身に覚えのない請求が届きました。**
  - A. 当窓口にて、一次受付をさせていただき、速やかにご利用いただいている決済事業者へ連携いたします。  
近日中に決済事業者からご対応に係るご案内の連絡をさせていただきます。
  
4. **Q. 相談に費用はかかりますか？**
  - A. ご相談は無料です（お電話の場合、通話料はお客様のご負担となります）。
  
5. **Q. ショップへ商品を返品したのに、請求が止まりません。**
  - A. 当窓口にて、一次受付をさせていただき、速やかにご利用いただいている決済事業者へ連携いたします。  
近日中に決済事業者からご対応に係るご案内の連絡をさせていただきます。