

令和2年度（2020年度）  
熊本県消費生活課  
消費者行政の概要

目 次

- I 県と市町村の消費生活相談の概要・・・・・・・・・・・・・1
- II 熊本県消費生活センターにおける相談の概要・・・・・・・・・・3
- III 「消費者自立のための生活再生総合支援事業」  
について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
- IV 消費者教育の推進について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

令和3年5月31日  
環境生活部 県民生活局 消費生活課

# I 県と市町村の消費生活相談の概要

## (1) 県と市町村の消費生活相談の体制

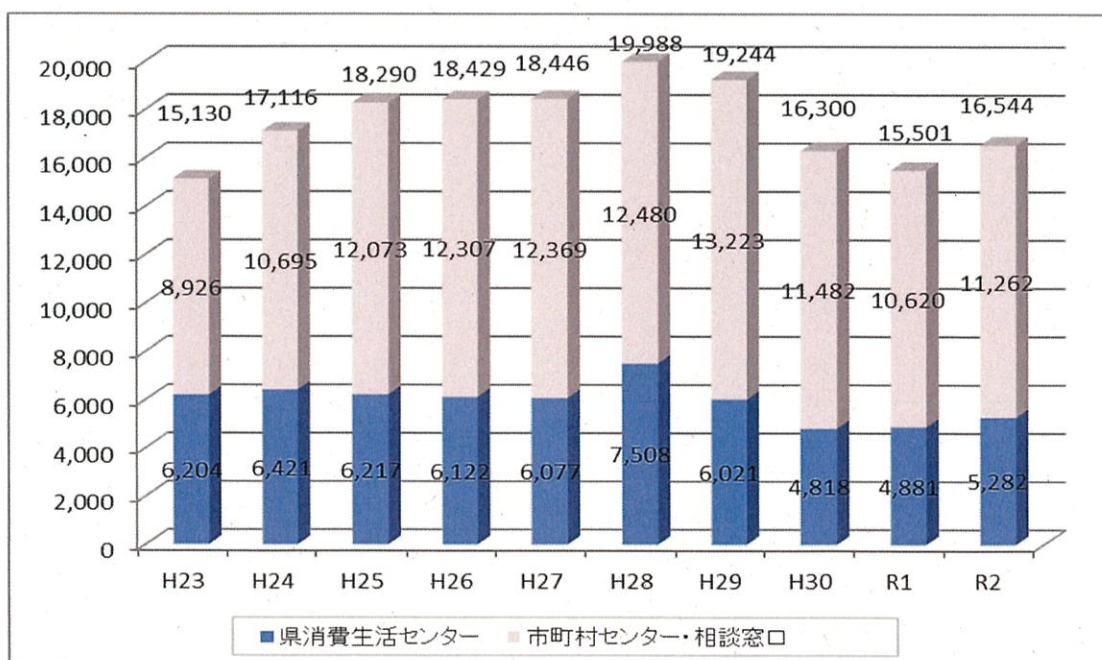
- ① 熊本県：熊本県消費生活センター  
消費生活相談員13人体制  
(一般相談員11人、商品テスト相談員2人)  
※令和2年10月から令和3年3月まで、一般相談員を1人増員し、14人に対応
- ② 市：14市すべてに消費生活センターを設置  
消費生活相談員による週4日以上相談体制
- ③ 町村：31町村すべてに消費生活相談窓口を設置  
うち2町村を除く29町村で消費生活相談員による相談対応を実施

### 【参考】

市町村における広域連携による消費生活相談員の配置は、9地域32市町村。

## (2) 県と市町村の相談件数の推移

令和2年度(2020年度)における県と市町村を合わせた相談件数は、16,544件。うち、県消費生活センターへの相談件数は5,282件、市町村への相談件数は11,262件。



県消費生活センター及び市町村の消費生活相談窓口に寄せられる相談件数は、ここ数年約15,000～20,000件で推移している。

市町村への相談件数は、平成22年度以降、県消費生活センターへの相談件数を上回り、近年は市町村における相談件数の割合が全体の約70%を占めている。

これは、市町村の相談機能整備の効果が現れてきたことと、住民に身近な消費生活相談窓口についての周知が進んできたことによるものと考えられる。

令和2年度における県消費生活センターへの相談件数は5,282件で、前年度比で約8%の増加である。

熊本地震が発生した平成28年度以降、減少傾向にあったが2年連続で増加した。これは、新型コロナウイルス感染症に関連する相談件数が増加したため、県内で発生した令和2年2月以降、特に令和2年4月、5月を中心に、現在まで約700件の相談が寄せられた。

## 《参考》新型コロナ感染症関係相談件数の推移

(R2.2～R3.4、単位:件)

| 受付年月    | R2.2 | R2.3 | R2.4 | R2.5 | R2.6 | R2.7 | R2.8 | R2.9 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 総相談件数   | 381  | 475  | 549  | 468  | 507  | 468  | 417  | 442  |
| うちコロナ関係 | 22   | 66   | 177  | 125  | 75   | 39   | 20   | 28   |
| 割合      | 6%   | 14%  | 32%  | 27%  | 15%  | 8%   | 5%   | 6%   |

| 年月      | R2.10 | R2.11 | R2.12 | R3.1 | R3.2 | R3.3 | R3.4 | 合計    |
|---------|-------|-------|-------|------|------|------|------|-------|
| 総相談件数   | 485   | 349   | 364   | 332  | 410  | 491  | 400  | 6,538 |
| うちコロナ関係 | 19    | 15    | 30    | 27   | 28   | 20   | 11   | 702   |
| 割合      | 4%    | 4%    | 8%    | 8%   | 7%   | 4%   | 3%   | 11%   |

## II 熊本県消費生活センターにおける相談の概要

### (1) 令和2年度の相談件数

5, 282件

※R1の4, 881件から約8%増

### (2) 令和2年度に相談が多かった相談分類

| 相談分類(上位5分類)              | H30 | R1  | R2  | 対前年度比 | 増減率   |
|--------------------------|-----|-----|-----|-------|-------|
| 1 商品一般                   | 643 | 492 | 499 | +7    | 1.4%  |
| 2 放送・コンテンツ等              | 544 | 405 | 383 | -22   | -5.4% |
| 3 健康食品                   | 169 | 264 | 325 | +61   | 23.1% |
| 4 役務その他<br>(保険請求サポートを含む) | 161 | 176 | 250 | +74   | 42.0% |
| 5 化粧品                    | 106 | 171 | 206 | +35   | 20.5% |

※ 相談分類は、全国消費生活情報オンラインネットワークシステム (PIO-NET) に基づく。

### (3) 特徴的な傾向

#### ① 新型コロナの影響で「保健衛生品」等の相談が増加

令和2年度において相談件数が最も増加した相談分類は、マスク、トイレットペーパー、体温計の不足等に関する「保健衛生品その他」。

「行政サービスその他」についてはコロナ特例給付金に関する相談が、「役務その他」については保険請求サポートに関する相談が、それぞれ多く寄せられた。

| 増加件数の多い相談分類<br>(上位5分類)       | H30 | R1  | R2  | 対前年度比 | 増減率    |
|------------------------------|-----|-----|-----|-------|--------|
| 1 保健衛生品その他                   | 13  | 48  | 159 | +111  | 231.3% |
| 2 行政サービスその他<br>(コロナ特例給付金を含む) | 78  | 72  | 147 | +75   | 104.2% |
| 3 役務その他<br>(保険請求サポートを含む)     | 161 | 176 | 250 | +74   | 42.0%  |
| 4 健康食品                       | 169 | 264 | 325 | +61   | 23.1%  |
| 5 紳士・婦人洋服                    | 31  | 41  | 84  | +43   | 104.9% |

## ② 架空請求の手段が葉書等からメールやSMSにシフト

架空請求の到達手段は、これまで葉書が圧倒的に多かったが、近年は携帯電話やスマホへのメールやSMS（ショートメッセージサービス）によるものにシフトした。

| 架空請求の手段   | H30 | R1  | R2  | 対前年度比 | 増減率    |
|-----------|-----|-----|-----|-------|--------|
| 携帯電話、スマホ等 | 241 | 119 | 108 | -11   | -9.2%  |
| 葉書、封書     | 323 | 102 | 20  | -82   | -80.4% |
| その他、不明    | 167 | 54  | 61  | 7     | 13.0%  |

## ③ 多重債務に関する相談が減少

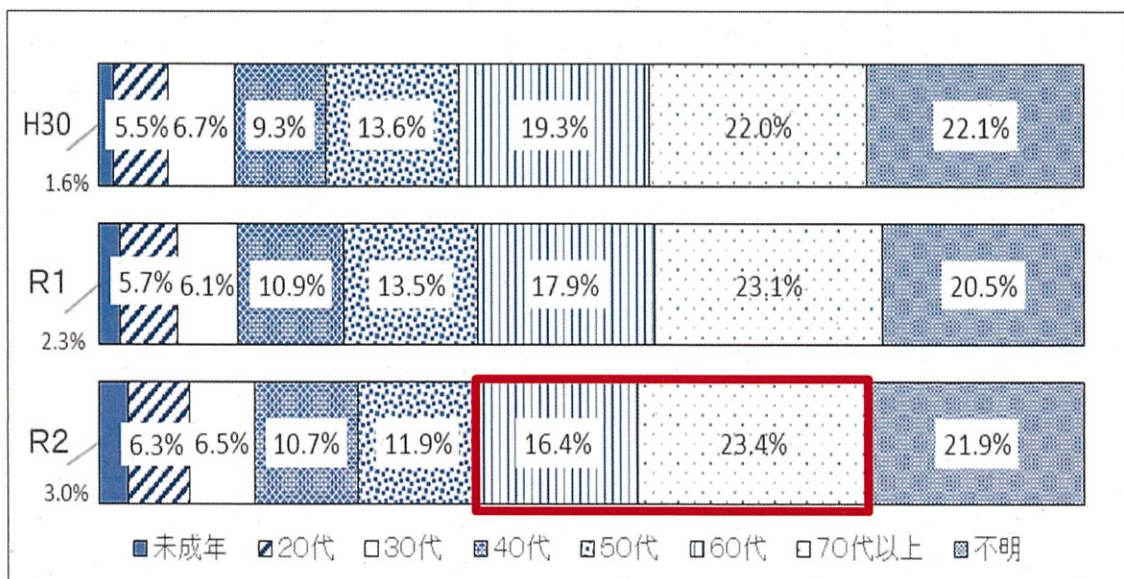
県センターへの多重債務に関する相談は、依然として100件を超え、今後、新型コロナや豪雨災害の影響を注視する必要がある。

|      | H30 | R1  | R2  | 対前年度比 | 増減率    |
|------|-----|-----|-----|-------|--------|
| 多重債務 | 161 | 146 | 124 | -22   | -15.1% |
| 過払い金 | 7   | 9   | 18  | +9    | 100.0% |
| ヤミ金  | 34  | 22  | 18  | -4    | -18.2% |

## ④ 高齢者が関係する相談の割合が高い

「年代別」の相談割合では、60歳代以上の高齢者が契約当事者である相談の割合が高い傾向にあり、全体の約4割を占めている。

【H30：1,987件 ⇒ R1：2,040件 ⇒ R2：2,098件】



## (4) 契約金額・既支払額・被害回復額の推移

「契約金額」「既支払額」「被害回復額」はいずれも前年度と比べて減少しているが、受け付けた相談について、丁寧にあっせん等を行っていることにより、あっせん成立率は約90%であった。

|         | H30年度     | R1年度     | R2年度      |
|---------|-----------|----------|-----------|
| 契約金額    | 23億2500万円 | 20億900万円 | 15億5300万円 |
| 既支払額    | 8億7600万円  | 9億2800万円 | 5億3500万円  |
| 被害回復額   | 1億4300万円  | 1億8900万円 | 1億5900万円  |
| あっせん件数  | 466       | 598      | 488       |
| あっせん率   | 9.6%      | 12.2%    | 9.2%      |
| あっせん成立率 | 91.0%     | 90.1%    | 89.3%     |

- ◆被害回復額 既に支払った金額又は契約した金額の回復額と未然防止額の合計
- ◆あっせん 消費者と事業者間にある情報の質、量、交渉力等の格差を補い、話し合いでの解決を支援するために、消費生活センターが事業者と直接電話や面談等で説得や交渉を行い、問題解決を図ること
- ◆R1年度の都道府県あっせん率の平均は、6.7% (R2.11消費者庁現況調査)

## (5) 注意を要する相談事例について (令和2年度の状況)

### ① インターネット通信販売等による定期購入

[定期購入に関する相談 425件]

#### 【相談事例】

- 健康食品が、「お試し1回お買い得」とインターネットの広告に出ていたため申し込んだが、品物が届いて初めて4回購入が条件の「定期購入」になっていたため、返品したい。
- テレビショッピングで安価な化粧品を申し込んだ。商品が届いて2回目以降は高額とわかったため、2回目以降分を解約したいが応じてもらえない。

#### 【センターからの助言や対応】

- 通信販売による購入申込の場合には、クーリングオフは適用されません。
- 申込みの際には、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。そのため、申込みの最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして証拠を残しておきましょう。

## ② メールやSMSによる架空請求に係る相談

[メールやSMSによる架空請求に係る相談 108件]

### 【相談事例】

- スマートフォンに大手通販サイトの請求金額の確認が届いた。URLをクリックしたら、クレジットカード番号を求められ、不審だ。
- 携帯電話に身に覚えのない請求メールが届いた。「本日中に連絡がなければ法的措置をとる」とのメッセージが届いたが、身に覚えがない。

### 【センターからの助言や対応】

- 「訴訟」「至急」など不安をあおるような言葉が書かれていますが、あわてて相手に連絡せず、一度冷静になり、まずは消費生活センターや警察に相談してください。
- 連絡先等が知られている場合や教えてしまった場合には、登録している電話番号以外には出ないこと、迷惑メール設定等をしましょう。

## ③ 「災害復旧に便乗した悪質な勧誘・商法」に係る相談

[災害復旧に便乗した悪質な勧誘・商法に係る相談 119件]

### 【相談事例】

- 突然、業者が訪問し、「後日、行政から補助金が出るため、自己負担なしで修理できる」と事実と異なる勧誘を行う。
- 「手持ち資金は不要」などと謳いながら、契約後に高額な追加費用を請求したり、工事前に代金の支払いを急がせる。
- 補助金や火災保険について「申請サポートをしてあげる」「調査や見積りは無料」と説明し、後日、高額な手数料やキャンセル料を要求する。

### 【センターからの助言や対応】

- 「火災保険が使えるので負担はない」「無料で保険の申請代行をする」などと勧誘されても、すぐに契約しないようにしましょう。
- 災害により被害を受けたら、慌てずに複数の業者から工事の見積もりを取り検討しましょう。
- 保険の適用対象となるか、申請はどのようにするかを自身が加入している保険会社に確認しましょう。

#### ④ 「副業や投資の儲け話」に注意

[マルチ商法に関する相談77件、サイドビジネスに関する相談53件]

##### 【相談事例】

- 知人の紹介で会員になり、お金を支払ったが、聞いていたような収益は出ない。解約し返金してほしいが、事業者と連絡がとれない。
- ネット広告に掲載されていた無料副業セミナーに参加したところ、投資のノウハウを提供するという高額な契約の勧誘を受け、強引に契約させられた。

##### [センターからの助言や対応]

- 簡単に高額収入を得られることはありません。「簡単にお金を稼げる」といったうたい文句には注意しましょう。
- 無料のセミナーで高額な契約を強引に勧められたり、納得がいかない契約である場合はきっぱりと断りましょう。特にクレジット契約や借金を強要して契約を勧めてくる場合は注意が必要です。
- 説明を受けても内容の詳細が分からない場合は契約を行ってはいけません。

#### (6) 県民への注意喚起等（令和2年度実績）

| 期日      | 内 容                                    |
|---------|--|
| R2.4.3  | 厚生労働省「新型コロナウイルス対策全国調査」を装った悪質商法に関する注意喚起 |
| 4.23    | 特別定額給付金に便乗した被害防止                       |
| 6.10    | 「お金あげます」などの身に覚えがないメールや通知等には要注意         |
| 6.25    | インターネット通信販売（通販）の注意点                    |
| 7.8     | 災害に便乗した悪質な勧誘・商法に注意                     |
| 7.13    | 応急危険度判定や被害認定を装った者に注意                   |
| 7.15    | 不用品の回収や買取を依頼する際の注意点                    |
| 8.25    | SNS広告のお得な健康食品などを購入する前に                 |
| 9.1     | 災害名目の保険金等の不正請求の勧誘に注意                   |
| 10.6    | 県庁などの公的機関を名乗る不審な電話に注意                  |
| 10.26   | 身に覚えのないキャッシュレス決済サービスを通じた銀行口座からの不正金にご注意 |
| 11.20   | 簡単に高額収入が得られるという副業や投資の儲け話に注意            |
| 11.30   | 排水管の点検や洗浄の勧誘にご注意ください                   |
| 12.1    | 業務停止命令を受けた事業者からの勧誘に注意                  |
| R3.2.10 | 保険請求サポート消費者トラブル110番を実施します              |
| 2.19    | トイレ修理に伴う高額請求にご注意                       |
| 3.4     | 災害復旧に便乗した悪質な勧誘・商法に注意                   |



### Ⅲ 「消費者自立のための生活再生総合支援事業」について

#### Ⅰ 事業概要

##### (1) 事業内容

多重債務者など生活再生の支援が必要な方々に対し、生活再生相談、家計診断、個別要因に応じたトラブル解決支援、債務整理中又は債務整理後のセーフティネット貸付、償還完了までの生活サポート

##### 【貸付条件】

- 限度額：150万円
- 貸付利率：年9.5%以下（熊本地震の被災者対象の特別金利1.5%）
- 償還期間：5年以内（据置期間1年）  
（特別利息1.5%の利用については、罹災証明、被災証明、震災に伴う離職証明、休業証明等の証明書の提出が条件となる。）

##### (2) 事業の沿革

- 平成22年度から「グリーンコープ生活協同組合くまもと」への業務委託により実施。
- 事業の対象者を当初の多重債務者から「熊本地震の被災者（平成28年6月～）」、「【DV、虐待や依存症】、【法律問題】、【就労問題】等の個別要因に起因する消費生活問題を抱える方」（平成29年4月～）にまで順次拡大し、対象者の生活再生を支援している。

## 2 令和2年度における面談件数等の前年度比較

令和2年度においては、面談件数が前年度比74%増と大幅に件数が増加したが、その要因は新型コロナウイルス感染症の拡大と令和2年7月豪雨であった。

また、貸付件数は前年度の概ね半数となっているが、銀行等からの借入が難しい相談者を対象に生活再生に向けた効果的な貸付を実施。

| 年度 | 面談・貸付         | 件数          | 前年比  | 増減率    |
|----|---------------|-------------|------|--------|
| R1 | 面談件数          | 586         | -    | -      |
|    | 貸付件数          | 60          | -    | -      |
| R2 | 面談件数          | 1,019       | +433 | 73.9%  |
|    | うちコロナ関連件数     | 367 (36%)   | -    | -      |
|    | うちR2.7月豪雨関連件数 | 121 (11.9%) | -    | -      |
|    | 貸付件数          | 31          | -29  | -48.3% |
|    | うちコロナ関連件数     | 4 (12.9%)   | -    | -      |
|    | うちR2.7月豪雨関連件数 | 2 (6.5%)    | -    | -      |

## IV 消費者教育の推進について

### (1) 「高校生等のための消費生活講座」について

若年層への消費者教育の強化を図るため、教育委員会関係課等との連携により「高校生等のための消費生活講座」を平成30年度から推進している。講座の令和2年度の実施校は16校（17講座）、受講者数は延べ2,205名となっている。

#### ●高校生等のための消費生活講座実績

令和2年度：16校（17講座）、延べ受講者2,205名

令和元年度：29校（38講座）、延べ受講者3,555名

平成30年度：21校（27講座）、延べ受講者1,659名

### (2) 消費者教育コーディネーターについて

#### ①設置の経緯

民法改正により令和4年度から成年年齢が18歳に引き下げられることを受け、若年層への消費者教育の充実を図るため、令和元年度から消費生活課に「消費者教育コーディネーター」1名を配置し、学校教育と連携した消費者教育の推進を図っている。

#### ②消費者教育コーディネーターの活動

##### ●令和元年度

県内の県立高校45校、市立高校2校、特別支援学校7校を訪問し、学校現場のニーズや要望の聴取を行った。

その結果を踏まえ、需要は高いが、教材が不足しているとの意見が多くあった特別支援学校の生徒向けの消費者教育教材を作成し、作成した教材は、県のHP等に掲載し誰でも活用できるようにしている。

##### ●令和2年度

コロナ禍の中で行動が制約されたが、県内の私立高校21校中16校を訪問するとともに、作成した教材を活用した授業の実践を検証するため、県立高校・特別支援学校それぞれ1校を訪問した。