

令和元年度（2019年度）
熊本県消費生活センターの
消費生活相談の概要

目 次

I	県と市町村の消費生活相談の概要	2
II	相談の概要	4

令和2年5月28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

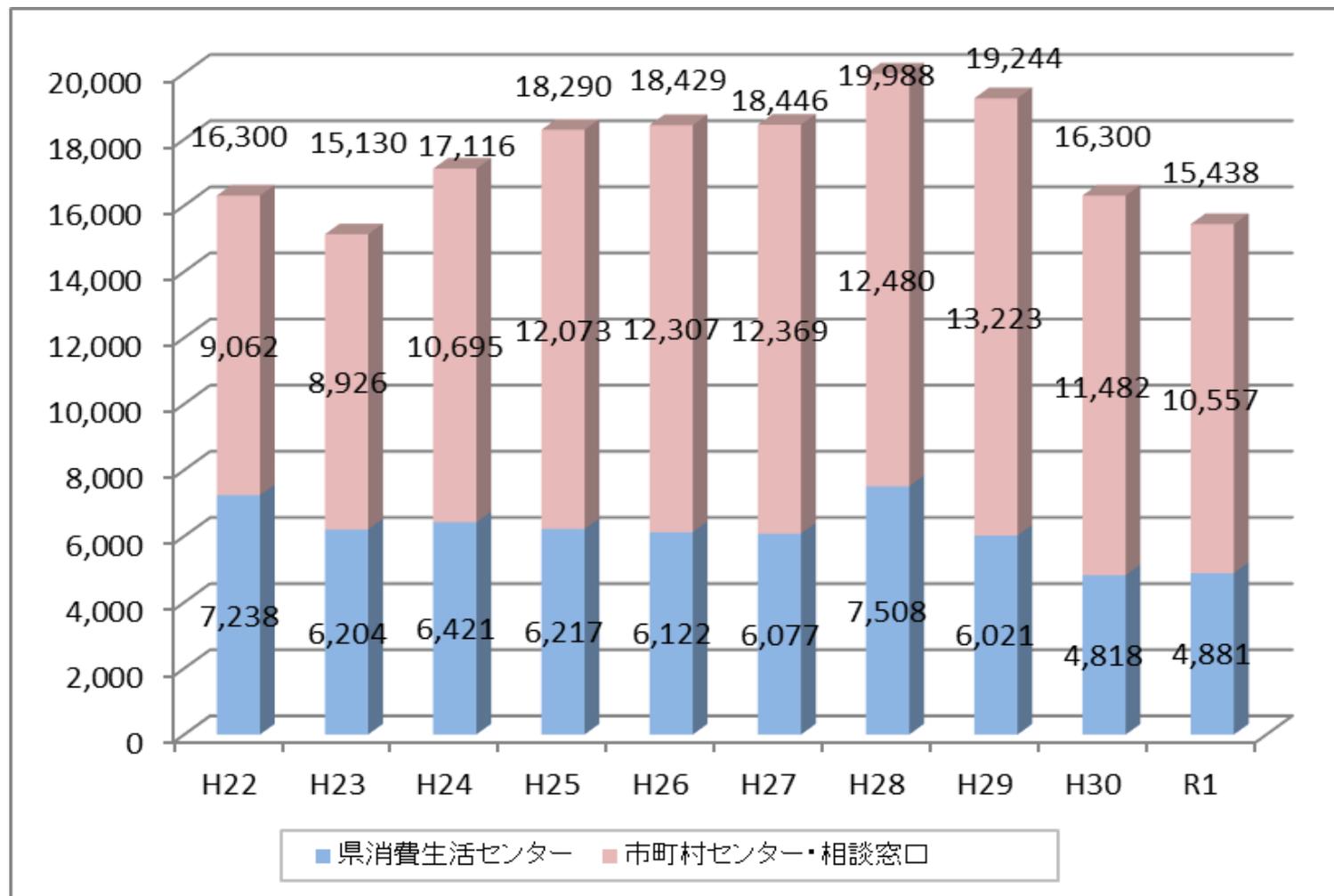
- ① 熊本県：熊本県消費生活センター
消費生活相談員13人体制
(一般相談員11人、商品テスト2人)
- ② 市：14市すべてに消費生活センターを設置
消費生活相談員による週4日以上の相談体制
- ③ 町村：31町村すべてに消費生活相談窓口を設置
うち2町村を除く29町村で消費生活相談員による
相談対応を実施

【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、
8地域30市町村。

(2) 県と市町村の相談件数の推移

令和元年度の県消費生活センターへの相談件数は4,881件、市町村への相談件数は10,557件となり、あわせて15,438件であった。



県消費生活センターへの相談件数は、熊本地震が発生した平成28年度を除き、減少傾向にあり、2年連続で5,000件を下回った。

県及び市町村をあわせた相談件数は、平成24年度以降増加傾向が続いていたが、平成29年度以降3年連続で減少した。

平成22年度からは、市町村への相談件数が県消費生活センターへの相談件数を上回り、平成29年度以降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ものと考えられる。

県内で新型コロナウイルス感染症が発生した2月中旬以降は、県消費生活センターへの相談件数が増加。令和2年5月26日現在で、新型コロナウイルス感染症に関連する相談が360件が寄せられている。

Ⅱ 相談の概要

(1) 相談件数

4, 881件 ※平成30年度の4, 818件から63件の増

(2) 件数の多い相談分類

第1位・・・「商品一般」（葉書等による架空請求等）

平成29年度に急増した葉書等による架空請求に関する相談が引き続き多く寄せられた（件数は減）

【H30：643件 ⇒ R1：492件（約23%減）】

第2位・・・「放送・コンテンツ等」（携帯電話等の架空請求等）

平成23年度から連続して第1位であったが、平成30年度以降は件数が減少した。

【H30：544件 ⇒ R1：405件（約25%減）】

第3位・・・「健康食品」

定期購入に関する相談増により前年度から95件増加

【H30：169件 ⇒ R1：264件（約56%増）】

※ 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に基づく。

(3) 特徴的な傾向

① 「健康食品」「化粧品」等の相談が増加

増加が目立った商品・役務は、「健康食品」「化粧品」「移動通信サービス」「他の保健衛生品」である。

「健康食品」「化粧品」については、通信販売による定期購入等の相談が増加傾向にある。いずれも人体への「危害」相談においても上位となっている。

「移動通信サービス」は、Wi-Fiの契約に関する相談が増加。

「他の保健衛生品」は、新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、2月以降にマスク、トイレットペーパーに関連する相談が急増したものである。

	H29	H30	R 1	前年度からの増減
健康食品	162	169	264	+95
化粧品	81	106	171	+65
移動通信サービス	90	96	161	+65
他の保健衛生品	7	13	48	+35

② 架空請求に関する相談が大幅に減少

ここ数年、全国的に最も多く寄せられていた葉書や携帯電話等による架空請求に関する相談が、2年連続で大きく減少した。

	H29	H30	R 1	前年度からの増減
葉書による架空請求	610	326	150	-176
携帯電話等による架空請求	784	313	119	-194
その他の架空請求	91	92	6	-86

③ 多重債務に関する相談が減少

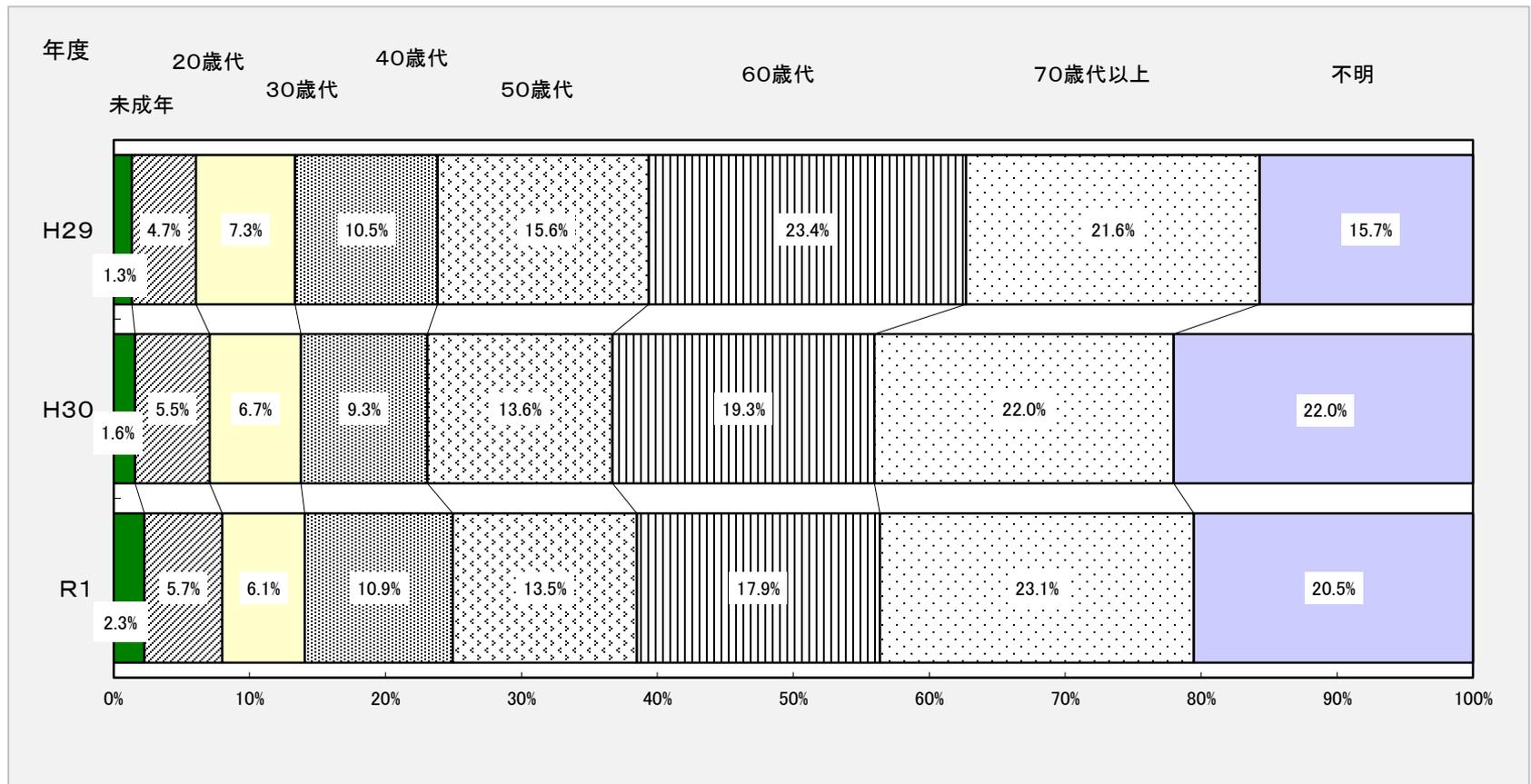
多重債務に関する相談は、減少傾向にあり、令和元年度もさらに減少した。

	H29	H30	R 1	前年度からの増減
多重債務	230	161	146	-15
過払い金	11	7	9	+2
ヤミ金	30	34	22	-12

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41%を占めている。

【H29：2,708件（45%）⇒H30：1,987件（41%）⇒R1：2,040件（41%）】



⑤熊本地震関連の相談件数が減少

◆県消費生活センターにおける相談件数 98件

(H28：2,428件、H29：403件、H30：172件)

◆特徴的な傾向

住宅等の補修、新築、不動産賃貸借関係で、直近3カ月の平均で月4件程度の相談が寄せられた。

主な事例

- ・住宅の補修工事がなかなか進まない。また、施工内容に納得がいかない。
- ・賃貸アパートの退去を求められている。

◆無料法律相談の実施

熊本地震に関連する相談に対応するため、県弁護士会及び県司法書士会と連携して、無料の法律相談を毎週1回県センターにおいて実施。

(相談実績 H28：375件、H29：144件、H30：87件、R1：80件)

(4) 契約金額・既支払額・被害回復額の推移

「契約金額」は平成30年度と比べて減少しているが、「被害回復額」は増加している。理由としては、保険契約に関する相談で、高額な契約を解約することができたことなどによる。

なお、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90%を超えている。

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
契約金額	24億1800万円	27億5700万円	36億2100万円	23億2500万円	20億900万円
既支払額	6億2500万円	8億700万円	16億7000万円	8億7600万円	9億2800万円
被害回復額	2億8000万円	2億8400万円	2億2100万円	1億4300万円	1億8900万円
あっせん件数	409	519	491	466	598
あっせん成立率	92.9%	88.2%	93.5%	91.0%	90.1%

◆被害回復額 既に支払った金額又は契約した金額の回復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

(5) 相談事例と対応等について

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 293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回の「定期購入」になっていることがわかった。

申込みの際には、画面上で「定期購入」であることはわからなかった。解約したいので事業者に電話するが、つながらない。

[センターからの助言や対応]

通信販売による購入申込みの場合には、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することが必要です。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とるなどして証拠を残しておく慎重な取扱いが求められます。

申込画面上で申込内容の確認画面を設けていない場合などは、電子消費者契約法に基づく錯誤無効が主張できることなどのアドバイスも行っています。

② 「郵便はがき」等による架空請求に係る相談

【郵便はがき等による架空請求に係る相談 150件】

【相談事例】

「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」、「民事訴訟管理センター」、「消費生活情報センター」などを名乗る者から、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と題し、「債務不履行により民事訴訟が提起された」、「裁判取り下げのため、期日までに連絡を」などを内容とする郵便はがきが届いた。

記載されている内容は理解できず、まったく身に覚えがない。

【センターからの助言や対応】

葉書等による架空の連絡の場合、文面には、「訴訟」、「差押え」、「支給」など不安をあおるような言葉が並んでいますが、意味が不明瞭な文章となっています。身に覚えのない場合は、あわてて連絡したりせず、冷静に相手にしないことを続けてください。

不安な場合は、消費生活センターや警察に相談してください。

また、相談者の連絡先等が知られている場合には、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する等を助言しました。

③ 「携帯電話等の架空請求」に係る相談

[携帯電話等の架空請求に係る相談 119件]

【相談事例】

「過去に閲覧された有料動画サイトの登録料が未納となっている」など、身に覚えのない代金の請求が、携帯電話のショートメッセージで突然送信されてきた。

広く馴染みのある大手通販サイトからの請求であるかのように送信してくるため、思わず連絡してしまった。

連絡すると、代金をコンビニで購入したギフトカードで支払うよう説明され、ギフトカード番号や個人情報等を伝えてしまった。

[センターからの助言や対応]

携帯電話のショートメッセージは、数字を適当に組み合わせた電話番号で一方向的に送信することができます。大手通販サイトの名をかたって送信してきますが、代金請求をショートメッセージで連絡することはありません。

不安な場合は、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行う等を助言しました。

④ 「マルチ商法」「情報商材」に注意

[マルチ商法に関する相談67件、情報商材に関する相談50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。
- 必ず儲かる方法があると言われセミナーに参加したが、知人を紹介するノルマを課され、人間関係に支障をきたしてきている。
- 情報商材（金儲けの方法）を100万円で購入した。「家にいながら、楽しんで絶対に、そしてすぐさま儲かる。」とのことだったが、簡単だと聞いていたのに何の事だか全く分からず、稼ぐことができない。

〔センターからの助言や対応〕

楽をして、必ず儲かる話などありません。

しくみや内容がよくわからないような場合は、簡単に信用しないこと、自分1人だけでは判断しないことなどを心がける必要があります。