

平成29年度 熊本県消費生活センターの消費生活 相談の概要

平成30年5月23日
環境生活部 県民生活局
消費生活課

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

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）

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

町村：31 町村すべてに消費生活相談窓口を設置

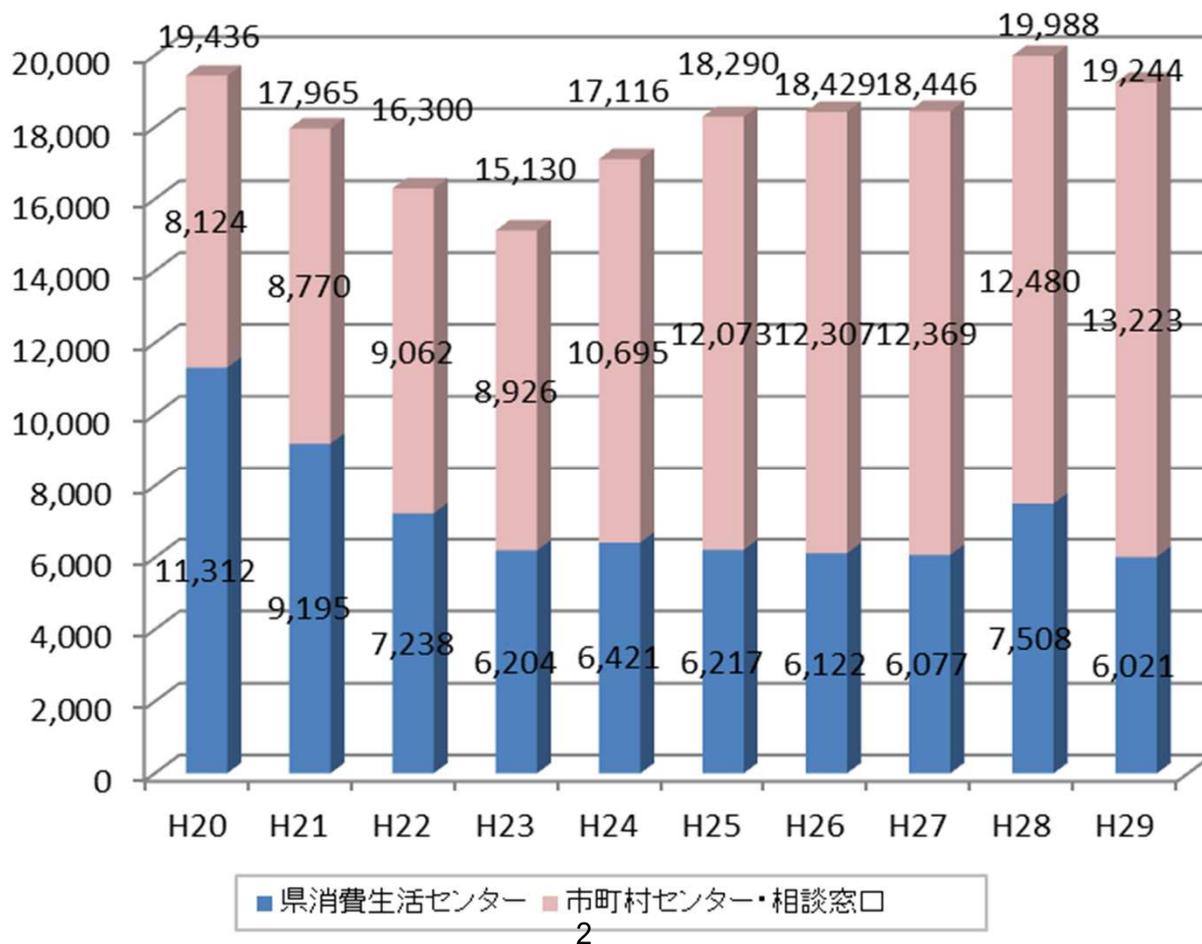
うち 2 町村を除く 29 町村で消費生活相談員による
相談対応を実施

【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。
- ・現在も、八代市、人吉市、水俣市、大津町、益城町では仮設庁舎で、宇土市では仮移転の別施設において相談対応中。

(2) 県と市町村の新規相談件数の推移

平成29年度の県消費生活センターの相談件数は6,021件、市町村の相談件数は13,223件となり、あわせると19,244件である。



- 1 県消費生活センターの相談件数は、熊本地震発生前の平成27年度並みに落ち着いている。
- 2 市町村の相談件数が、増加している。これは、被災により相談対応を中断していた市町において、仮施設等により相談が再開されたことが主な要因である。また、葉書等による架空請求の増加や被災地では被災関連相談も一定数寄せられている。

全体の相談件数の推移では、平成24年度以降増加に転じている。
平成22年度からは、市町村の相談件数が県消費生活センターの相談件数を上回り、市町村における相談件数の割合が増加する傾向にある。

平成29年度における県消費生活センターの 新規相談概要

(1) 相談件数

6,021件 前年度の7,508件から1,487件の減

うち地震関連相談403件 前年度の2,428件から2,025件の減

(2) 件数の多い相談分類

第1位・・・「放送・コンテンツ等」(携帯電話等の架空請求等)17.2%

平成23年度から連続して第1位

毎年度約1,100件程度の相談件数で推移している。

【H28：1,132件 H29：1,037件(約8.4%減)】

第2位・・・「商品一般」(葉書等による架空請求等)15.1%

【H28：227件 H29：912件(約301.8%増)】

第3位・・・「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」4.7%

第4位・・・「融資サービス(多重債務等)」4.6%

(3) 特徴的な傾向

携帯電話等の架空請求が、高止まり状態

男性、女性とも全ての世代で1位又は2位

H28：850件 H29：784件（約7.8%減）

葉書等による架空請求が発生

平成29年度の最も大きな特徴であり、ピーク時は月147件（H30.1月）

現在も継続して相談が寄せられている。

H28： - H29：610件

地震関連相談の減少

「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」、「不動産賃貸借関係」、「他の行政サービス」、「相隣関係」、「損害保険」等の相談件数は、前年度から大幅に減少している。

なお、地震関連相談では、現在も住宅等の補修、新築、不動産賃貸借関係で、直近3ヵ月の平均で月17件程度の相談が寄せられている。

【住宅・住宅設備等の工事・補修サービス H28：643件 H29：280件（約56.5%減）】

【不動産賃貸借関係 H28：639件 H29：179件（約72%減）】

「融資サービス（多重債務等）」

多重債務等の相談は、平成27年度の662件から熊本地震発生後の平成28年度の334件と約50%に大幅に減少しており、平成29年度も減少している。

なお、男性の20歳代から50歳代の相談で第1位又は第2位の相談となっており、平成27年度と同様の傾向となっている。

【融資サービス H28：334件 H29：279件（約16.5%減）】

インターネット通信販売等による定期購入等の相談が増加

「販売購入形態別」では、「不明・無関係」のものを除き、インターネットやテレビショッピング等の「通信販売」が、約46%を占めており、定期購入等の相談が増加傾向にある。人体への「危害」相談も、「健康食品」が第1位。「化粧品」が第3位。

【健康食品H28：148件 H29：162件（約9.5%増）】

【化粧品 H28：61件 H29：81件（約32.8%増）】

「ジャパンライフ株式会社」（今年3月に破産手続開始決定）による事案が発生

平成29年度のジャパンライフ関連の相談件数は45件

高齢者からの相談の増加

「年代別」の相談割合では、60歳代以上の相談割合が年々高くなっており、平成28年度の40.7%から平成29年度は46.4%と増加している。

(4) 契約金額・既支払額・被害回復額の推移

「契約金額」及び「既支払額」は、平成28年度は地震関連相談、平成29年度はジャパンライフ株式会社関連の相談により増加しています。

一方、被害回復額（既に支払った又は契約した金額の回復と未然防止額）は、ほぼ同額で推移しています。

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加え、啓発により事前に相談をしていただけたようになったことによるものと考えています。

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
契約金額	31億5400万円	24億2300万円	24億1800万円	27億5700万円	36億2100万円
既支払額	8億2300万円	4億5700万円	6億2500万円	8億700万円	16億7000万円
被害回復額	2億5700万円	2億9200万円	2億8000万円	2億8400万円	2億2100万円
被害回復率	8.1%	12.1%	11.6%	10.3%	6.1%
あっせん件数	494	392	409	519	491
あっせん成立率	82.8%	88.5%	92.9%	88.2%	93.5%

(5) 熊本地震関連相談への対応

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

平成30年度も引き続き、熊本地震被災者支援として毎週金曜日の午後に無料法律相談を実施する。

【無料法律相談の実績】

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
H28	37	95	74	40	27	23	18	24	10	10	8	9	375
H29	10	10	18	13	9	16	11	10	6	13	12	16	144

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。
- ・エステ施術契約をしていたが、店舗閉鎖により行けなくなった。解約したい。

居住地別の地震関連相談

市町村名	相談件数		市町村名	相談件数
熊本市	115		天草市	2
益城町	19		嘉島町	2
宇城市	9		山鹿市	1
南阿蘇村	9		阿蘇市	1
宇土市	8		美里町	1
合志市	8		長洲町	1
菊陽町	7		山都町	1
御船町	7		あさぎり町	1
西原村	6		県内不明	1
八代市	5		県外	2
大津町	3		小計	216
甲佐町	3		不明	187
玉名市	2		合計	403
菊池市	2			

(6) 相談事例と対応等について

「携帯電話等の架空請求」に係る相談の特徴

【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。(7 8 4 件)

〔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、大切な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。

「郵便はがき」等による架空請求に係る相談

【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。(610件)

〔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。

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。

熊本地震関連の相談

平成28年熊本地震後は、住宅の補修等に関連する相談が急増しました。地震から2年が経過し、件数は減少してきましたが、住宅等の補修、不動産の賃貸借関連の相談が、依然として403件寄せられました。

【相談事例】

- ・ 自宅に訪問してきた業者に、地震で傷んだ屋根の修理を依頼したが、完成後、当初の見積もり金額より高い金額を請求してきた。
- ・ ようやく見つかった業者に家の改築を依頼したが、完成予定時期を過ぎても、なかなか完成しない。
- ・ リフォームを頼んだが、期待していたとおりの出来上がりになっておらず、納得できない。

〔センターからの助言や対応〕

修理に係る金額や施工内容についての相談の場合は、専門機関（熊本県建築住宅センター、住まいるダイヤル等）を御紹介しています。

また、請負契約の解除等に関してクーリングオフに係る助言を行ったり、必要に応じて法律専門家による震災ADRや無料法律相談を御案内しています。

インターネット通信販売等による定期購入

【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分かった。申し込みの際には、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。[参考:「定期購入」での検案件数146件]

〔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。

「マルチ商法」に注意

話題の「仮想通貨」を誘い文句にして、「必ず儲かる」ので仮想通貨に投資してみないかといった知人の勧誘を信じてお金を払ったが、連絡が取れなくなり、お金もかえってこないといった相談が寄せられています。
(77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。

〔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、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。

「ジャパンライフ株式会社」に係る相談

磁気治療器の預託商法を展開し、今年3月に破産手続開始決定を受けたジャパンライフ株式会社関連の相談も寄せられました。（45件）

【相談事例】

夫婦で磁気ネックレスを購入し、レンタルオーナーとして品物は会社に預けていたが、オーナーに振り込まれるはずのお金が半年間入金されていない。お金や品物は戻ってくるだろうか。

〔センターからの助言や対応〕

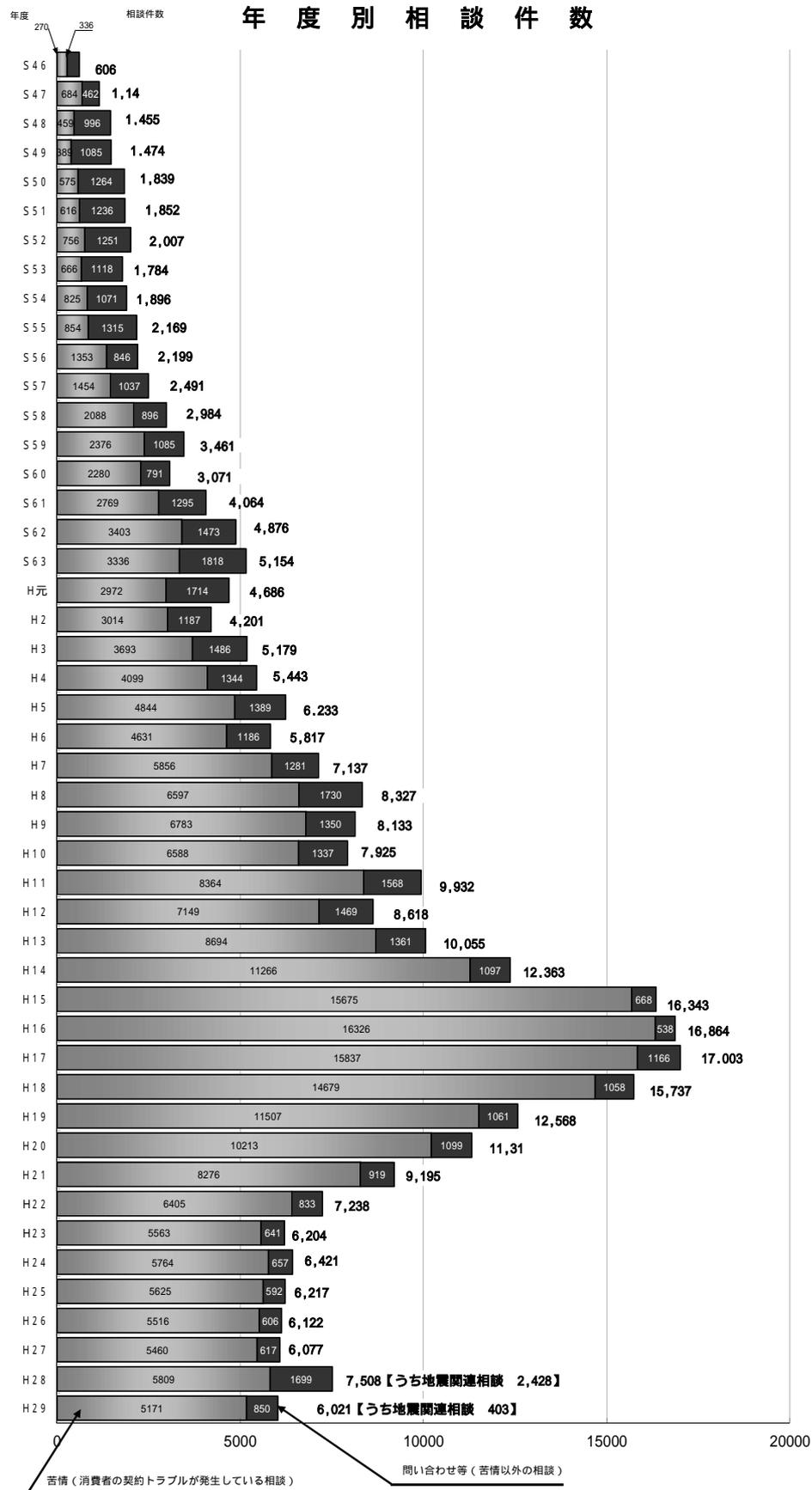
本県では、同社が事実上倒産したとの報道がなされた直後から県弁護士会消費者問題対策委員会と連携して電話相談会を開催するなどの対応を行ってきました。その後、被害対策熊本弁護団が結成されているため、相談が寄せられた際には、弁護団に話をつなぐなどの対応を行っています。

1 県消費生活センターの新規相談件数

平成29年度の新規相談件数は、6,021件(うち熊本地震関連403件)であった。年度別にみると、平成17年度をピークに減少をはじめ、平成28年度は、熊本地震の影響もあり増加したが、ここ数年でみると横ばい傾向にある。

年度別市町村受付件数と県受付件数の合計は以下のとおり

H26 : 18,429件 H27 : 18,446件 H28 : 19,998件 H29 : 19,244件



2 相談の多い商品・役務(サービス)

熊本地震の影響により相談件数が増加した平成28年度と比べ、平成29年度は全体的に相談数が減少している中、第1位はここ数年と変わらず、ショートメッセージなどによる架空請求を含む「放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求等)」となっている。

また、続く「商品一般」は、公的機関であるかのような名称をかたって、一方的に葉書を送り付け、連絡を促す事案が大幅に増加している。一方で、「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」、「不動産賃貸借関係」及び「他の行政サービス」などは、地震直後と比較して減少してきている。

磁気治療器の預託商法を展開し、今年3月に破産手続開始決定を受けたジャパンライフ株式会社関連の相談により、「医療用具」が50件余り増加している。

(単位:件)

順位	商品・役務(サービス)名	H29年度		H28年度		対前年比		H27年度
		件数	構成比	件数	構成比	増減数	増減率	構成比
1	放送・コンテンツ等 ¹ (携帯電話等の架空請求等)	1,037	17.2%	1,132	15.1%	-95	-8.4%	17.5%
2	商品一般	912	15.1%	227	3.0%	685	301.8%	4.7%
3	住宅・住宅設備等の工事・補修サービス	280	4.7%	643	8.6%	-363	-56.5%	2.3%
4	融資サービス(多重債務等)	279	4.6%	334	4.4%	-55	-16.5%	10.2%
5	相談その他	231	3.8%	346	4.6%	-115	-33.2%	4.5%
6	インターネット通信サービス ²	229	3.8%	248	3.3%	-19	-7.7%	4.2%
7	不動産賃貸借関係	179	3.0%	639	8.5%	-460	-72.0%	3.6%
8	役務その他	168	2.8%	276	3.7%	-108	-39.1%	3.8%
9	健康食品	162	2.7%	148	2.0%	14	9.5%	2.4%
10	自動車	135	2.2%	134	1.8%	1	0.7%	1.8%
11	他の行政サービス	111	1.8%	370	4.9%	-259	-70.0%	2.6%
12	移動通信サービス ³	90	1.5%	122	1.6%	-32	-26.2%	2.0%
13	医療用具	83	1.4%	30	0.4%	53	176.7%	1.0%
14	化粧品	81	1.3%	61	0.8%	20	32.8%	0.8%
15	医療	71	1.2%	84	1.1%	-13	-15.5%	1.5%
16	他の金融関連サービス	63	1.0%	58	1.0%	5	8.6%	0.7%
17	書籍・印刷物	61	1.0%	54	0.7%	7	13.0%	1.0%
18	他の保健・福祉	51	0.8%	81	1.1%	-30	-37.0%	1.6%
19	相隣関係	50	0.8%	193	2.6%	-143	-74.1%	0.6%
20	損害保険	49	0.8%	113	1.5%	-64	-56.6%	0.7%

架空請求に関する相談件数

架空請求の内訳

携帯電話等による架空請求は、高止まり状態である。アダルトサイト・出会い系サイト・総合情報サイトなどに係る架空請求が大半を占める。パソコン、携帯電話等への電子メールによる請求やサイト閲覧時に年齢認証等をクリックすると請求画面が現れるワンクリック請求も含んでいる。また、平成29年度の特徴として、葉書等による架空請求が大幅に増加している。

件数	H29年度件数		H28年度 件数	H27年度 件数	
	内容	全件数中の構成比			
1,485	携帯電話等の架空請求	784 件	13.0%	850	850
	葉書等による架空請求	610 件	10.1%	-	-
	その他・不明	91 件	1.5%	23	52

架空請求とは、請求の根拠がないにもかかわらず、一方的に請求してくるもの。例えば、一度もアクセスしたことがない有料サイトの利用料金や借りた覚えのないお金の返済を、突然、「電子メール」などで求められる「架空」の請求のこと。

放送・コンテンツ等には、ネット通販や携帯電話の通話料、パケット代に係る相談は含まない。

多重債務等に関する相談件数

熊本地震後、多重債務等の相談は、大幅に減少し、横ばい傾向で推移している。ヤミ金に関する相談は、ここ数年減少傾向にあったが、今回は増加に転じた。

	H29年度		H28年度		対前年度比		H27年度 件数
	件数	全件数中の構成比	件数	全件数中の構成比	増減数	増減率	
多重債務	230	3.82%	217	2.89%	13	5.99%	440
過払い	11	0.18%	16	0.21%	-5	-31.25%	41
ヤミ金	30	0.50%	18	0.24%	12	66.67%	81

3 販売購入形態別相談状況

インターネットやテレビショッピング等に関する通信販売についての相談が、無店舗販売のなかで66%を占め、最も多くなっている。
 なお、地震後に増加した屋根修理等の訪問販売については、期間の経過とともに件数が減少している。

(単位:件)

区分	H29年度	H28年度	対前年比		H27年度 件数	
			増減数	増減率		
無店舗販売	通信販売 ⁴	1,713	1,810	-97	-5.4%	1,624
	訪問販売 ⁵	385	493	-108	-21.9%	421
	電話勧誘販売 ⁶	262	328	-66	-20.1%	437
	マルチ商法 ⁷	77	45	32	71.1%	71
	訪問購入 ⁸	24	34	-10	-29.4%	45
	送り付け商法(ネガティブ・オプション) ⁹	2	6	-4	-66.7%	5
	その他無店舗 ¹⁰	117	179	-62	-34.6%	112
小計	2,580	2,895	-315	-10.9%		
店舗購入	1,161	1,735	-574	-33.1%	1,347	
不明・無関係	2,280	2,878	-598	-20.8%	2,015	
合計	6,021	7,508	-1,487	-19.8%	6,077	

4 主な販売手口

電話やインターネット広告などで仮想通貨などを誘い文句にして、「必ず儲かる」などと勧誘する販売手口が増加している。

(単位:件)

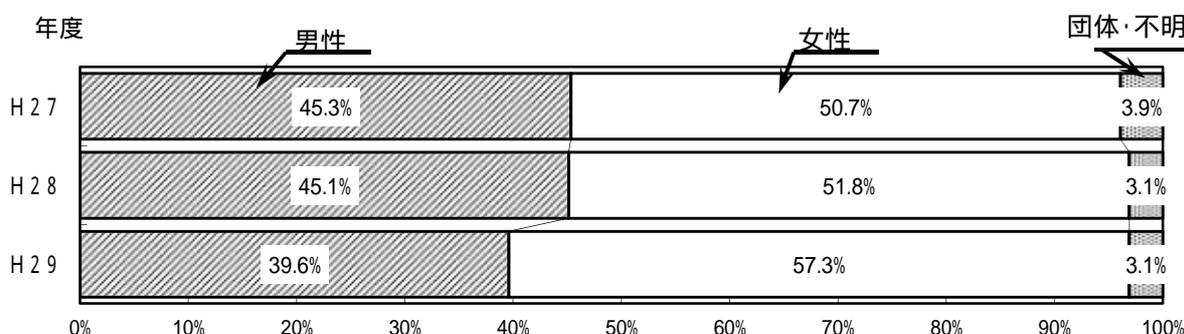
順位	販売手口	H29年度	H28年度	対前年比		H27年度 件数
				増減数	増減率	
1	サイドビジネス商法 ¹¹	61	34	27	79.4%	95
2	利殖商法 ¹²	54	27	27	100.0%	46
3	無料商法 ¹³	46	77	-31	-40.3%	34
4	次々販売 ¹⁴	23	23	0	0.0%	15
5	点検商法 ¹⁵	17	25	-8	-32.0%	20
6	当選商法 ¹⁶	17	19	-2	-10.5%	17
7	体験談商法	12	9	3	33.3%	9
8	展示販売 ¹⁷	11	5	6	120.0%	16
9	開運商法 ¹⁸	6	7	-1	-14.3%	11
10	SF商法 ¹⁹	6	5	1	20.0%	18
	合計	253	231			281

(1つの相談に対し複数の販売手口が関係する場合は、その全てを計上。)

5 相談者の属性

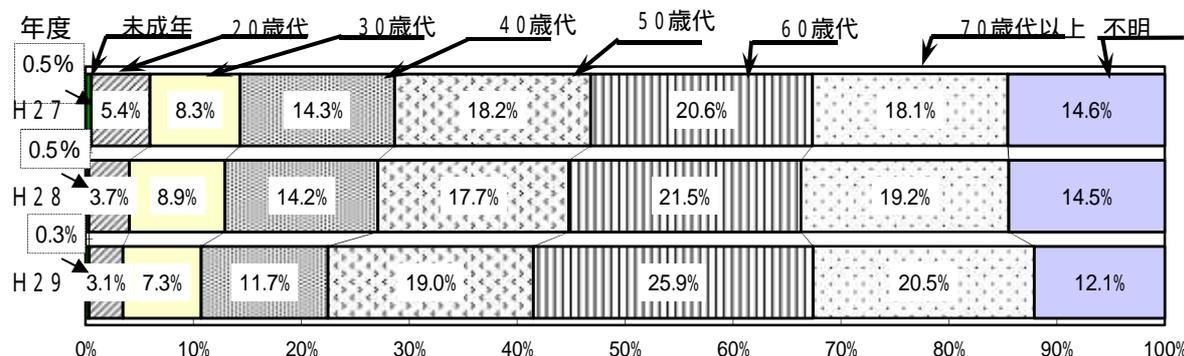
性別等

相談者は、例年、男性より女性が高い傾向にあるが、今回は特にその傾向が顕著に現れており、17%あまり高くなっている。葉書等による架空請求の相談が、特に女性から多く寄せられたことを反映している。



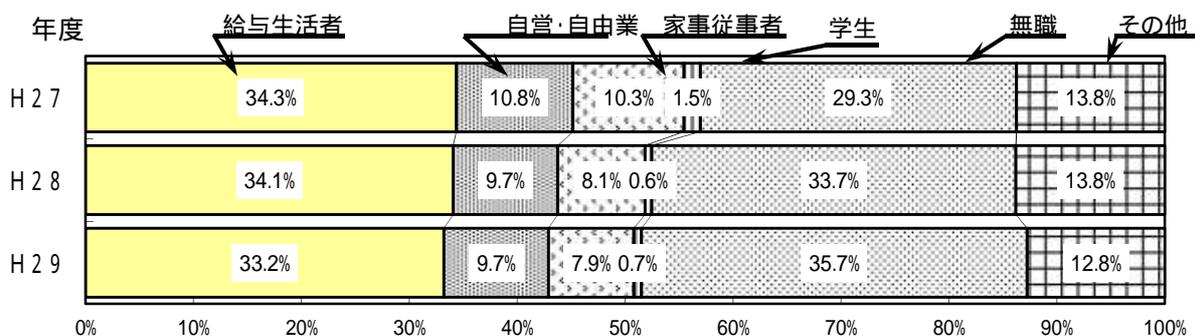
年代別

高齢化の進展等もあって、60歳代以上の相談割合が、年々高くなっている。平成28年度の40.7%から、今回は、46.4%となっている。高齢者からの相談には、葉書等による架空請求の相談やジャパンライフ株式会社関連の相談が多く含まれている。



職業別

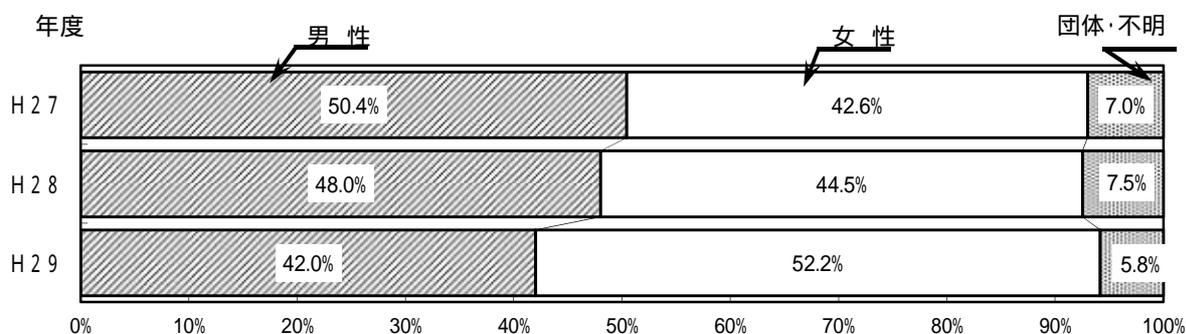
高齢者の相談割合が増加したことに伴い、無職の相談者の割合が増えてきている。



6 契約当事者の属性

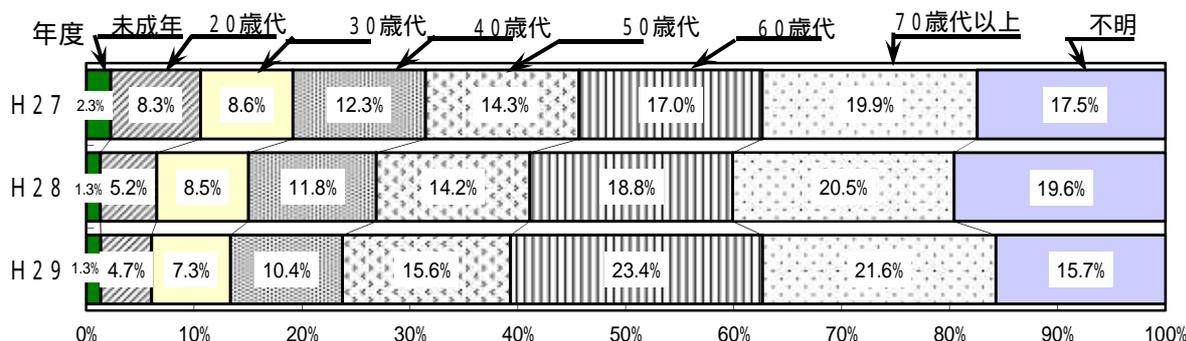
性別等

相談者の男女の割合と同様、女性の方が割合は高い。例年、契約当事者は男性の方が割合が高くなる傾向にあるが、今回は、女性からの葉書等による架空請求の相談が増えたことにより、男性よりも女性の契約当事者からの相談が多くなっている。



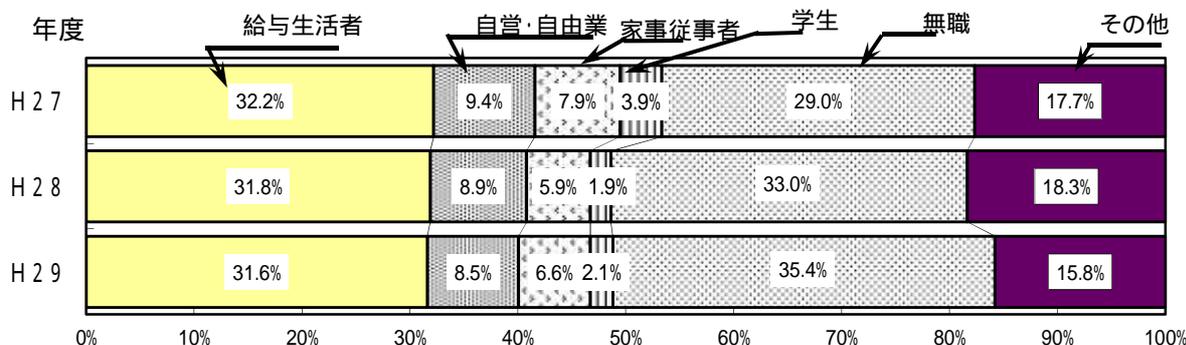
年代別

相談者と同様、高齢者の割合が非常に増えてきている。特に、70歳代以上の1,302名のうち474名(約36.4%)が80歳代以上の方からの相談になっている。



職業別

相談者の状況と同様、無職の契約当事者が増えている。



7 契約当事者の性別・年代別の状況

男性

「放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求等)」や「融資サービス(多重債務等)」に係る相談が多くなっており、各年代で1位または2位に入っている。
熊本地震の影響で、20歳代から40歳代で、不動産賃貸借に関する相談が、上位に入っている。40歳代以上では、かわって住宅関連の補修サービスに関する相談が上位に入っている。

	総件数 (前年度)	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
未成年	40件 (47)	放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求) 16件	自動車 4件	自動車 書籍・印刷物 不動産賃貸借 損害保険 各2件		
20歳代	152件 (183)	融資サービス(多重債務等) 31件	放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求) 24件	不動産賃貸借関係 自動車 各13件		役務その他 8件
30歳代	176件 (330)	融資サービス(多重債務等) 30件	放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求) 29件	不動産賃貸借関係 13件	商品一般 12件	インターネット通信サービス 8件
40歳代	289件 (445)	放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求) 59件	融資サービス(多重債務等) 23件	住宅・住宅設備等の工事・補修サービス 13件	移動通信サービス 12件	自動車 不動産賃貸借関係 各11件
50歳代	352件 (530)	放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求) 99件	融資サービス(多重債務等) 27件	インターネット通信サービス 19件	住宅・住宅設備等の工事・補修サービス 商品一般 各17件	
60歳代	567件 (795)	放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求) 160件	住宅・住宅設備等の工事・補修サービス 43件	商品一般 39件	インターネット通信サービス 32件	融資サービス(多重債務等) 22件
70歳以上	637件 (777)	放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求) 109件	インターネット通信サービス 46件	住宅・住宅設備等の工事・補修サービス 41件	商品一般 37件	医療用具 27件

丸数字は昨年度の順位、 は昨年度順位が6位以下を示す

女性

男性と同様の傾向がみられるが、女性の相談では、未成年でダイエットに係る健康食品や化粧品に関する相談が入っていること、20歳代でエステに係る理美容関係の相談が入っていること、広い世代で健康食品に係る相談が入っていることなどが特徴的となっている。

特に、50代以上の各年代では、葉書等による架空請求に係る相談が1位となっている。

	総件数 (前年度)	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
未 成 年	41件 (48)	放送・コンテンツ 等（携帯電話等の架 空請求） 9件	健康食品 5件	化粧品 4件	商品一般 3件	飲料 書籍・印刷物 他 各2件
20 歳 代	131件 (202)	放送・コンテンツ 等（携帯電話等の架 空請求） 29件	理美容 16件	融資サービス（多 重債務等） 15件	不動産賃貸借関係 10件	健康食品 7件
30 歳 代	259件 (301)	放送・コンテンツ 等（携帯電話等の架 空請求） 60件	不動産賃貸借関係 15件	役務その他 14件	融資サービス（多重債務等） 他の行政サービス 各13件	
40 歳 代	329件 (437)	放送・コンテンツ 等（携帯電話等の架 空請求） 82件	商品一般 33件	健康食品 14件	融資サービス（多 重債務等） 13件	不動産賃貸借関係 12件
50 歳 代	583件 (529)	商品一般 168件	放送・コンテンツ 等（携帯電話等の架 空請求） 126件	融資サービス（多 重債務等） 23件	健康食品 20件	住宅・住宅設備等 の工事・補修サー ビス インターネット通 信サービス 各16件
60 歳 代	830件 (609)	商品一般 364件	放送・コンテンツ 等（携帯電話等の架 空請求） 104件	住宅・住宅設備等 の工事・補修サー ビス 20件	相談その他 19件	インターネット通 信サービス 18件
70 歳 以上	655件 (745)	商品一般 118件	放送・コンテンツ 等（携帯電話等の架 空請求） 64件	住宅・住宅設備等 の工事・補修サー ビス 41件	健康食品 30件	相談その他 29件

丸数字は昨年度の順位、 は昨年度順位が6位以下を示す

8 危害・危険に関する相談

区分	H29年度			H28年度	H27年度	
	件数	相談の多い商品・役務(サービス)				
(1) 危害	66件	第1位	健康食品	15件	63件	75件
		第2位	医療	14件		
		第3位	化粧品	7件		
(2) 危険	27件	第1位	肉類、自動車、 空調・冷房機・給湯設備	各2件	14件	21件

- (1) 「危害」とは商品の使用により人体に危害が及んだもの。
(2) 「危険」とは危害には至らなかったが人身事故の恐れがあるもの。

【危害に関する相談の例】

相談内容	対応概要
通信販売で化粧品を定期購入することにした。使用したところ、かゆみが出たため定期購入をやめたいと申し出たところ、中途解約はできないと言われた。どうしたらよいか。	化粧品や健康食品などは、その品質上の問題でなく、利用者の体質などに合わないために、トラブルが起こりやすいことも考えられること、このため定期購入には向かないことを説明。今回のように皮膚障害などが生じている場合には、事業者が中途解約を認める場合もあるため、定期購入の場合中途解約が認められない旨の説明を受けていないことを伝えたくて、事業者と交渉してみるよう助言した。
美顔エステの無料体験に誘われ、その日のうちにエステ年間契約と化粧品セット購入を了承してしまった。支払はクレジットカードで決済。しかし、肌に合わないので解約したい。	エステ契約のクーリング・オフの方法を助言するとともに、化粧品が肌に合わないことを事業者伝え、返品返金等をお願いしてはどうかと助言した。
美容外科で手術を受けた後、術後の経過が悪く、痛みが残り、仕上がりに満足できない。	まずは施術した医療機関に現在の状況を説明し、状態をしっかりと確認することを勧め、併せて医療相談窓口や法律専門家による無料法律相談についても情報提供した。

9 商品テストに関する処理状況

1. 苦情処理テストの事例

苦情処理テスト実施件数

5件

No.	相談内容	テスト内容
1	乾燥干しあみえびをインターネットで購入。アスタキサンチンを含み、抗酸化作用があると思って定期的に購入している。商品の表示には無添加・無着色と記載されているが、これまで購入したものより色がついている。	商品説明には、アスタキサンチンを多く含む食品との記述があった。当センターにおいて、(1)色素の溶解性、(2)分光光度計による定性分析、(3)毛糸への着色の3通りのテストを行った。水及びアルコールに相談品を漬け置いたがアルコールだけ赤橙色に着色した。分光光度計により極大吸収波長を調べたところ、文献値との比較により該当品の着色はアスタキサンチンの吸収波長であると推測された。羊毛への着色実験では、着色の状況から合成の着色料ではないと判断された。これらの結果を踏まえ、該当品の色は合成着色料等による着色ではなく、天然の色素であるアスタキサンチンによる着色と推察された。
2	電子レンジ解凍可のプラスチック製容器でご飯を冷凍。後日、電子レンジで解凍したところ、容器が割れていた。購入後、2回目の使用。もし破片を飲みこんだら危険だと思った。	当センターから国民生活センターに検査を依頼した。結果は、該当品は破損部から左右に破壊が進行していることが観察された。冷凍、解凍、過熱を10サイクル行ったが破損はなし。常温、冷凍の各状態で静かに力を加えるテストを行ったが破損はなし。常温、冷凍の各状態で40cmの高さから落とす衝撃付加の実験を行ったところ、冷凍状態のものは該当品と同様の破損が観察された。これらの結果を踏まえ、該当品は容器が低温の時に何らかの衝撃荷重が加わり破損した可能性が考えられるとのことであった。相談者には、検査結果を伝えるとともに、事業者に表示を検討する際には消費者に分かりやすく工夫を加えるよう伝えた。
3	購入したもち麦を炊いて食べたところ酸っぱかった。食べても大丈夫か。	該当品及び製造日の異なる同商品を対象品として観察を行ったところ、吸水前後で顕微鏡による外観、臭い等に違いはなかった。PH値は、該当品と対象品にほとんど差はなく、白米と比較するともち麦の方が酸性。官能検査を行ったところ、ほとんどの人は甘みを感じたが、酸味は人によって感じ方に差が出た。

技術回答

衣	21
食	33
住	51
その他	53
計	158

技術回答の例

- 1 衣類関係
 - ・シャツの色褪せ
 - ・クリーニングによる衣類の損傷
- 2 食品関係
 - ・干しあみえびの添加物
 - ・乳性飲料に異物混入
 - ・もち麦の酸味
- 3 住居関係
 - ・燻煙材の発煙
 - ・洗濯機の不具合
 - ・ベッドの有害物質
 - ・プラスチック製容器の破損
- 4 その他
 - ・カーナビゲーションの不具合
 - ・子供用おもちゃの光点滅

[参考] 市町村における新規相談受付

市町村名	相談件数	のうち面談によるもの		のうち あっせん件数	[参考]平成28年度消費生活相談(市町村受付分)			
		相談件数	のうち 多重債務 相談件数		総数	総数のうち面談によるもの		総数のうち あっせん件 数
						相談件数	多重債務相談	
熊本市	6,439	519	22	159	7,060	524	21	250
八代市	1,026	387	78	110	785	244	57	66
人吉市	732	318	16	23	572	294	27	33
荒尾市	435	236	24	85	372	164	30	77
水俣市	161	83	4	7	150	63	10	8
玉名市	454	177	40	58	390	136	31	52
山鹿市	283	111	6	31	166	43	6	10
菊池市	276	80	11	15	227	45	17	0
宇土市	188	95	8	23	138	76	9	4
上天草市	214	99	11	21	143	62	5	6
宇城市	368	175	35	11	367	63	36	20
阿蘇市	422	271	73	35	407	241	59	20
天草市	732	214	56	90	566	209	28	67
合志市	419	107	7	59	331	61	3	64
美里町	8	5	0	0	2	2	0	0
玉東町	19	14	5	4	7	5	1	4
南関町	29	5	0	3	12	4	0	2
長洲町	24	10	0	7	17	17	0	11
和水町	41	23	2	9	19	14	3	7
大津町	69	28	3	4	36	16	0	8
菊陽町	105	31	3	8	92	32	5	17
南小国町	2	1	0	1	0	0	0	0
小国町	14	11	0	2	13	8	0	6
産山村	1	0	0	0	1	0	0	0
高森町	22	10	0	7	22	16	0	3
西原村	22	3	0	1	8	5	1	2
南阿蘇村	24	13	2	7	27	13	0	8
御船町	77	19	3	5	84	21	18	7
嘉島町	71	27	8	14	57	22	2	7
益城町	76	32	24	14	51	4	0	6
甲佐町	72	20	5	3	71	30	24	7
山都町	57	8	6	18	56	28	18	25
氷川町	45	9	2	1	8	2	0	0
芦北町	34	14	0	3	3	1	0	0
津奈木町	1	0	0	0	2	2	0	0
錦町	97	58	0	0	76	42	0	0
多良木町	94	81	4	54	87	75	3	21
湯前町	4	0	0	0	3	3	0	0
水上村	5	3	0	2	1	1	0	1
相良村	18	18	0	1	17	17	1	2
五木村	0	0	0	0	0	0	0	0
山江村	10	4	0	0	11	9	0	0
球磨村	9	2	1	1	5	4	0	2
あさぎり町	10	5	0	0	11	9	1	0
苓北町	14	14	0	1	7	6	0	0
合計	13,223	3,340	459	897	12,480	2,633	416	823

太線は、仮施設等で消費生活相談を行っている市町

用語解説

	用語	解説
1	放送・コンテンツ等	電話情報提供サービス、インターネット情報サービスなどの電話回線やオンラインネットワーク等を使って情報を得るサービス等をいい、アダルトサイト・出会い系サイト・総合情報サイトなどが大半を占める。ネット通販や携帯電話の通話料、パケット代は含まない。
2	インターネット通信サービス	モバイル向けではないインターネット通信に関連するサービス。 プロバイダの電話勧誘相談やインターネットの接続回線（光ファイバー・ADSL等）の相談などが大半を占める。
3	移動通信サービス	携帯電話等の移動通信及びそれらに関するサービス。
4	通信販売	店舗ではなく、新聞、雑誌、テレビ、インターネット上のホームページ（インターネットオークションを含む）などによる広告や、ダイレクトメール、チラシなどを見た消費者から郵便、電話、ファクシミリ、インターネットなどの通信手段で注文を受け、商品を販売する方法のこと。 （特定商取引に関する法律第2条第2項）
5	訪問販売	販売業者の営業員が一方的に消費者宅を訪問し、訪問先で商品（権利・役務を含む）の販売活動を行う小売形態のこと。キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法などの営業員の訪問がないものも「訪問販売」としている。 （特定商取引に関する法律第2条第1項第1号、第2号）
6	電話勧誘販売	販売業者が、個人宅や勤務先に一方的に電話をかけ、または特定の方法により消費者に電話をかけさせ、その電話において商品の紹介や勧誘を行うことにより商品を販売する方法のこと。 （特定商取引に関する法律第2条第3項）
7	マルチ商法	販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させて、その販売組織に加入させることによりマージンを得る仕組みの商法。これを繰り返すことにより、販売組織がピラミッド式に拡大していく。 （特定商取引に関する法律第33条）
8	訪問購入	営業員が訪問してきて、自宅にある物品（貴金属等）を買い取る形態のこと。 震災後、強引な勧誘方法や買い取り額の妥当性が問題となり、特定商取引に関する法律で規制されることとなった。
9	送り付け商法	ネガティブ・オプションともいう。 注文していないにもかかわらず商品を一方的に送りつけ、受けとった消費者に購入しなければならないものと勘違いさせ、料金を支払わせることを狙った商法。代金引換郵便を悪用したものもある。
10	その他無店舗	店舗ではないところ、または店舗とはいえないような場所（自動販売機、野菜の無人スタンドなど）。また、ホテルや集会場など通常店舗とは考えられない場所で2日以上期間に渡って行われる展示会などで購入した場合。
11	サイドビジネス商法	「内職・副業になる」「脱サラできる」などのセールストークで何らかの契約をさせる商法で自分で仕事や作業を行うものに限る。ただし、投資や出資をするものや雇用されるものは含まない。

用語解説

	用語	解説
1 2	利殖商法	「値上がり確実」「必ず利益が出る」など儲かることを強調して契約させる商法のこと。 特に自宅に多い高齢者をターゲットに、電話勧誘販売や訪問販売で契約させるなど高齢者の貴重な老後の生活資金をねらい打ちにした悪質な手口が増えている。
1 3	無料商法	「無料のお試しサービスです」「今なら無料で体験できる」「無料で点検します」などのセールストークや広告により高額な商品・サービスを売りつける商法のこと。 携帯電話の無料と謳っているサイトに登録したところ、高額な登録料を請求されたといった事例が多い。
1 4	次々販売	一人の消費者に次から次へと契約をさせる販売方法のこと。
1 5	点検商法	「点検に来た」と来訪し、「使用できない」「修理不能」「早めに代えないと危険」など不安をあおって商品やサービスを契約させる商法のこと。 白あり駆除、消火器、ガス漏れ警報機、火災警報機、換気扇などの商品やサービスが多く、いかにも関係機関から来たように見せかけている場合も多い。
1 6	当選商法	「当選した」「景品が当たった」「あなただけが選ばれた」など「自分だけ」という優越感をくすぐって消費者に近づき、高額な商品やサービスの契約をさせる商法のこと。 最近では、高齢者をターゲットに、あたかも海外の宝くじに当選したようなダイレクトメールやエアメールを送り、当選金を受け取るための保証金を支払わせる手口や、携帯電話の懸賞サイトを名乗り当選メールを送って保証金を支払わせる手口もある。
1 7	展示販売	展示会や展覧会での販売。 会場の個室などで長い時間、勧誘を行ったり、展示されている物が「特別な物で1つしかない。」と消費者に勘違いをさせ、高価格で契約させるなどを行う商法のこと。
1 8	開運商法	消費者の悩みや不安につけ込み、不安を煽り、その不安を取り除くために高額な商品を勧めたり、「霊を払う必要がある。」と言い、祈とう料を請求する商法のこと。
1 9	S F 商法	新製品普及商法の略。催眠商法、ハイハイ学校ともいう。 閉め切った会場等で台所用品などの日用品を無料配布もしくは安価で販売し会場の雰囲気盛り上げた後、高額な商品売りつける商法のこと。以前は公民館などを会場とすることが多かったが、最近は民家を（S F 商法の会場にするとは言わずに）借りて会場としている事例も見られる。

10 県消費生活センターに寄せられた市町村別相談件数

丸数字は千人当たり件数の順位(上位20位まで)

市町村名	人口	H26	H27	H28	H29年度		市町村名	人口	H26	H27	H28	H29年度	
					相談件数	千人当たり件数						相談件数	千人当たり件数
熊本市	739,858	2,477	2,362	3,397	2,639	3.57	西原村	6,513	59	44	57	24	3.68
八代市	125,966	255	222	253	225	1.79	南阿蘇村	10,743	43	51	52	48	4.47
人吉市	33,015	48	54	35	63	1.91	御船町	16,721	105	103	120	102	6.10
荒尾市	52,424	92	111	119	87	1.66	嘉島町	9,060	41	38	59	46	5.08
水俣市	24,641	50	37	54	48	1.95	益城町	32,296	132	135	309	200	6.19
玉名市	66,030	185	159	138	165	2.50	甲佐町	10,413	56	58	49	50	4.80
山鹿市	51,237	189	180	178	201	3.92	山都町	14,399	65	63	46	45	3.13
菊池市	47,486	181	139	141	167	3.52	氷川町	11,623	32	39	46	23	1.98
宇土市	36,552	146	130	144	142	3.88	芦北町	16,985	56	58	62	43	2.53
上天草市	25,855	55	62	49	34	1.32	津奈木町	4,498	15	10	13	11	2.45
宇城市	58,618	183	180	208	198	3.38	錦町	10,505	23	13	10	13	1.24
阿蘇市	26,216	83	72	85	74	2.82	多良木町	9,385	16	19	21	17	1.81
天草市	79,652	128	112	96	105	1.32	湯前町	3,846	9	7	8	6	1.56
合志市	60,280	237	202	228	239	3.96	水上村	2,167	8	5	1	4	1.85
市計	1,427,830	4,309	4,022	5,125	4,387	3.07	相良村	4,310	15	5	4	6	1.39
美里町	9,836	36	52	38	42	4.27	五木村	994	2	5	2	3	3.02
玉東町	5,122	23	30	26	28	5.47	山江村	3,326	8	3	4	0	0.00
南関町	9,414	40	28	33	28	2.97	球磨村	3,548	2	5	0	5	1.41
長洲町	15,560	66	64	64	49	3.15	あさぎり町	15,165	34	38	31	30	1.98
和水町	9,796	53	56	35	29	2.96	苓北町	7,427	25	12	15	11	1.48
大津町	33,863	180	157	228	138	4.08	町村不明 (県内)		276	609	570	279	
菊陽町	41,818	234	186	283	203	4.85	町村計	337,688	1,723	1,952	2,241	1,544	4.57
南小国町	3,892	15	11	13	11	2.83	熊本県計	1,765,518	6,032	5,974	7,366	5,931	3.36
小国町	6,953	25	26	13	14	2.01	県外		90	102	138	85	
産山村	1,439	5	3	9	6	4.17	不明			1	4	5	
高森町	6,071	24	19	20	30	4.94	合計	1,765,518	6,122	6,077	7,508	6,021	

人口は平成29年10月1日現在の熊本県推計人口調査による