

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

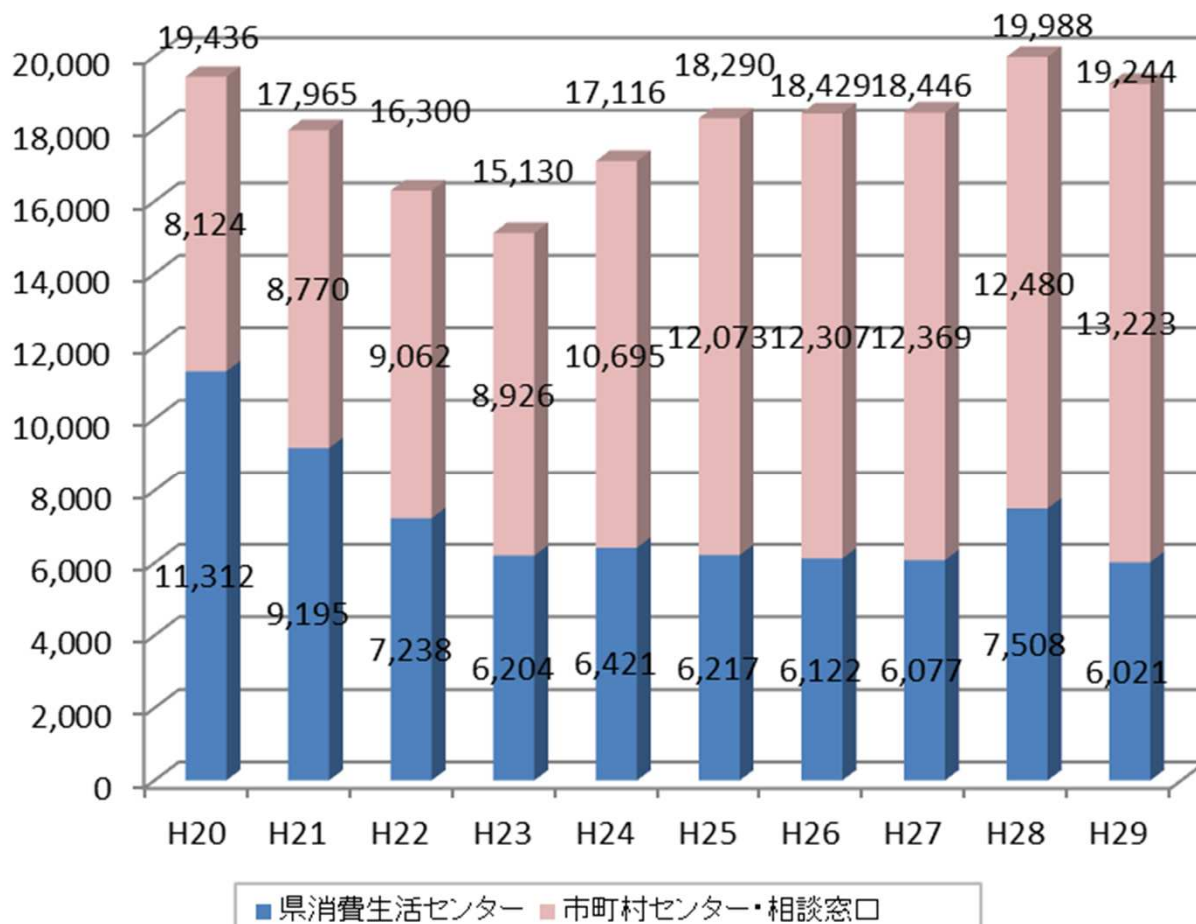
【参考】

- ・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。