

平成30年度 熊本県消費生活センターの消費生活 相談の概要等

令和元年5月24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

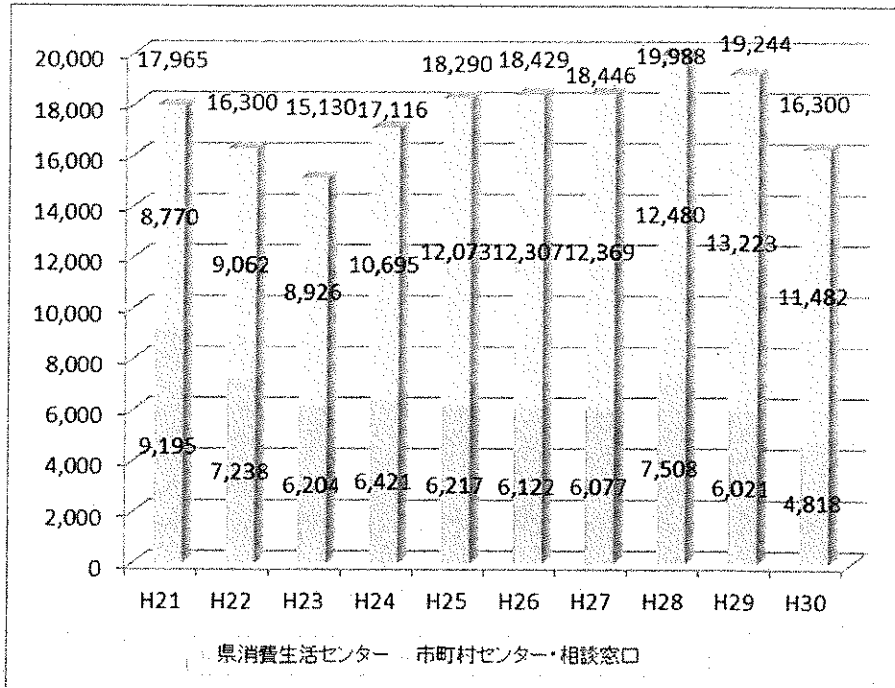
- ① 熊本県：熊本県消費生活センター
消費生活相談員13人体制（一般相談員11人、
商品テスト2人）
- ② 市：14市すべてに消費生活センターを設置
消費生活相談員による週4日以上相談体制
- ③ 町村：31町村すべてに消費生活相談窓口を設置
うち2町村を除く29町村で消費生活相談員による
相談対応を実施

【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。
- ・現在も、八代市、人吉市、水俣市、大津町、益城町では仮
設庁舎で相談対応中。

(2) 県と市町村の新規相談件数の推移

平成30年度の県消費生活センターの相談件数は4,818件、市町村の相談件数は11,482件となり、あわせると16,300件である。



県消費生活センターの相談件数は、平成29年度から1,200件あまり減少した。

主に、架空請求などに関する相談が800件近く減少したことが影響している。

市町村の相談件数も、同様に減少している。

県及び市町村あわせた全体の相談件数の推移では、平成24年度以降増加傾向が続いていたが、平成30年度は約3,000件ほど減少した。

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。

Ⅱ 平成30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

4,818件 ※平成29年度の6,021件から1,203件の減

(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）13.3%

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

【H29：912件⇒H30：642件(約29.6%減)】

第2位・・・「放送・コンテンツ等」（携帯電話等の架空請求等）11.3%

平成23年度から連続して第1位であったが、平成30年度は件数が減少して第2位

【H29：1,037件 ⇒ H30：543件(約47.6%減)】

第3位・・・「融資サービス」（多重債務等）6.0%

第4位・・・「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」4.4%

(3) 特徴的な傾向

①葉書による架空請求に関する相談が大幅に減少

平成29年度に急増した葉書による架空請求に関する相談が、平成30年度は大きく減少した

【H29：610件 ⇒ H30：326件(約46.6%減)】

②携帯電話等の架空請求に関する相談が大幅に減少

ここ数年、全国的に最も多くの相談が寄せられていた携帯電話等の架空請求に関する相談が、平成30年度は大きく減少した

【H29：784件 ⇒ H30：313件(約60.0%減)】

③融資サービス（多重債務等）に関する相談が微増

融資サービスに関する相談は、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、平成29年度も279件と減少傾向にあったが、今回微増に転じた。

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、例年同様の傾向となっている。

【融資サービス H29：279件⇒H30：289件(約3.6%増)】

④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、インターネットやテレビショッピング等の「通信販売」が、無店舗販売のなかで約64%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、定期購入に関連する「化粧品」が第1位。「健康食品」が第3位。

【化粧品 H29： 81件 ⇒ H30：106件（約30.9%増）】

【健康食品 H29：162件 ⇒ H30：169件（約4.3%増）】

⑤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歳代以上が関係する相談の割合が高い傾向にあり、全体の約42%を占めている。

【H29：2,708件（全体に占める割合45%）】

⇒ H30：1,987件（全体に占める割合42%、前年度比26%減）

（4）契約金額・既支払額・被害回復額の推移

「契約金額」及び「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、全体件数の減少に伴い、例年よりも減少している。また、「被害回復額」は、1件当たり最高額が過年度と比較して低額であったことや架空請求に関する相談が減少したことなどの影響がでている。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。

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
契約金額(ア)	24億2300万円	24億1800万円	27億5700万円	36億2100万円	23億2500万円
既支払額(イ)	4億5700万円	6億2500万円	8億700万円	16億7000万円	8億7600万円
被害回復額(ウ)	2億9200万円	2億8000万円	2億8400万円	2億2100万円	1億4300万円
被害回復率(ウ)/(ア)	12.1%	11.6%	10.3%	6.1%	6.0%
あっせん件数	392	409	519	491	466
あっせん成立率	88.5%	92.9%	88.2%	93.5%	91.0%

◆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) 熊本地震関連相談への対応

◆県消費生活センターにおける相談件数

172件（平成28年度2,428件、平成29年度403件から減少が続く）

◆特徴的な傾向

熊本地震後、多く寄せられていた「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」、「他の行政サービス」、「相隣関係」、「損害保険」等の相談件数は、平成29年度から引き続き減少が続いている。

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カ月の平均で月12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 H29：280件
⇒H30：211件（約24.6%減）】

◆居住地別の地震関連相談

市町村名	相談件数
熊本市	50
益城町	10
宇城市	4
御船町	4
八代市	2
菊池市	2
合志市	2
西原村	2
甲佐町	2
氷川町	2

市町村名	相談件数
宇土市	1
阿蘇市	1
大津町	1
菊陽町	1
高森町	1
嘉島町	1
県外	2
小計	88
不明	84
合計	172

◆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した。

【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
H29	10	10	18	13	9	16	11	10	6	13	12	16	144
H30	9	6	9	9	5	6	9	5	7	6	6	10	87

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。

(6) 相談事例と対応等について

①「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。(326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。

② 「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。(313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。

③ 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3年が経過し、件数は減少していますが、住宅等の補修、不動産の賃貸借関連の相談が、依然として172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。
- ・ようやく見つけ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。

④ 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。解約したいので業者に電話するが、つながらない。【参考：「定期購入」での検索件数176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。

⑤ 「マルチ商法」に注意

「必ず儲かる」からといった知人の勧誘を信じて、お金を払ったが、その後知人と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。(56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。

Ⅲ. 被災者を含む生活再生総合支援事業について

1. 事業概要

「生活再生支援事業」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。

- ・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。

グリーンコープ生活再生相談室

〒862-0941 熊本市中央区出水2丁目5-8

水前寺パークマンション2 2F

TEL 096 - 243 - 2100

2. 事業内容

(1) 事業内容

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（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。）

※多重債務者への貸付は債務整理中又は債務整理後の貸付であるが、被災者への貸付は債務整理を前提としていない。

(2) 対象者

多重債務者（平成22年4月～）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～）に順次拡大している。

3. 平成30年度実績

(1) 生活再生相談について

新規面談件数：805件（前年度：771件）

1) 相談者の年齢

- ① 60歳以上：336件（42%）、② 50歳代：169件（21%）、
- ③ 40歳代：126件（16%）、④ 30歳代：104件（13%）
- ⑤ 20歳代：54件（7%）

2) 相談者の住所地

- ① 菊池：229件（28%）、② 熊本市：186件（23%）、
- ③ 上益城：144件（18%）、④ 球磨：67件（8%）、⑤ 阿蘇：61件（8%）

3) 初回相談の主訴（重複あり）

- ① 家計相談：497件（57%）、② 貸付希望：204件（24%）、
- ③ 債務整理：116件（13%）

4) 初回相談の結果（重複あり）

- ① 家計の見直し：670件（45%）、② 債務整理（専門家へ）：277件（19%）、
- ③ 家族内の話し合い継続：165件（11%）、④ ハローワーク等：108件（7%）
- ⑤ 社協：77件、⑥ 生活保護：64件、⑦ 貸付：50件（3%）

5) 相談者の年収・債務額

面談件数805件のうち、年収100万円未満が344件（43%）、200万円未満までの合計が621件（77%）を占めている。

一方、債務額は100万円未満が294件（37%）、200万円未満までの合計は426件（53%）であり、少額債務であっても家計収支が成立しないケースが主であった。

6) 債務の要因（重複あり）

債務の要因は、多い順から① 低収入・収入減少：366件（27%）、② 生活・教育費の不足：355件（26%）、③ 本人、家族の病気・ケガ：220件（16%）となっており、これらで全体の68%を占めており、ギャンブル・遊興費を原因とする債務相談は全体の約3%に過ぎない。

(2) 家計診断について

家計の見直し件数：670件（前年度：614件）

※「家計状況についての気づき」を原則として、家計見直しと債務整理、今後の支払い資力について、確実に返済できる金額を本人自身で自己決定できるようサポートしている。

(3) セーフティネット貸付実績について

1) 貸付総件数・貸付総実績

69件：約2,168万円（前年度50件：約1,791万円）

貸付金の用途（重複あり：のべ81件）

- ① 車購入費・車検等：19件（23%）、② 生活費：17件（20%）、
 - ③ 「転居」や「自宅再建」、「家財購入」：16件（20%）
 - ④ 税金・家賃等滞納：10件（12%）、⑤ 子どもの教育費：6件（7%）
- （平均貸付額31万円）

2) 上記のうち、熊本地震被災者を対象とした貸付件数・実績

38件：約1,293万円（前年度42件：約1,343万円）

貸付金の用途（重複あり：のべ43件）

- ① 「転居」や「自宅再建」、「家財購入」：11件（26%）
- ① 車購入費・車検等：11件（26%）
- ③ 生活費：7件（17%）
- ④ 税金・家賃等滞納：6件（14%）

※被災者については、仮設住宅やみなし仮設住宅からの転居に伴う引越し費用等の相談が多く見られた。転居に際しての加算支援金の期間延長により、本年度も引き続き同様の相談が増えることも想定される。

(4) 個別要因に応じたトラブル解決支援について

同行件数：325件（前年度：358件）

※内容等

- ① 法律家：181件（56%）、② 税金・公共料金関係：92件（28%）
- ③ ハローワーク・社協等他機関：47件（14%）、
- ④ 医療機関：3件（1%）

(5) 総括

1) 主訴と相談結果

主訴に占める「貸付希望」の割合は高いが、実際の貸付にまで至らなくても、「家計の見直し」や「法律専門家等による債務整理」、「生活保護、社協の活用」等、相談者に必要な情報提供により課題が解決するケースが多く見られた。

2) 貸付の特徴

貸付全体としては、「車の購入費・車検等」や「生活費」が多く見られたが、被災者に対する貸付については、「車の購入費・車検等」と併せて「転居」や「自宅再建」、「家財購入」など、新たな住居に関する資金需要が多数を占める結果となった。