

# 令和5年度（2023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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
- IV 消費者教育の推進について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

令和6年5月8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

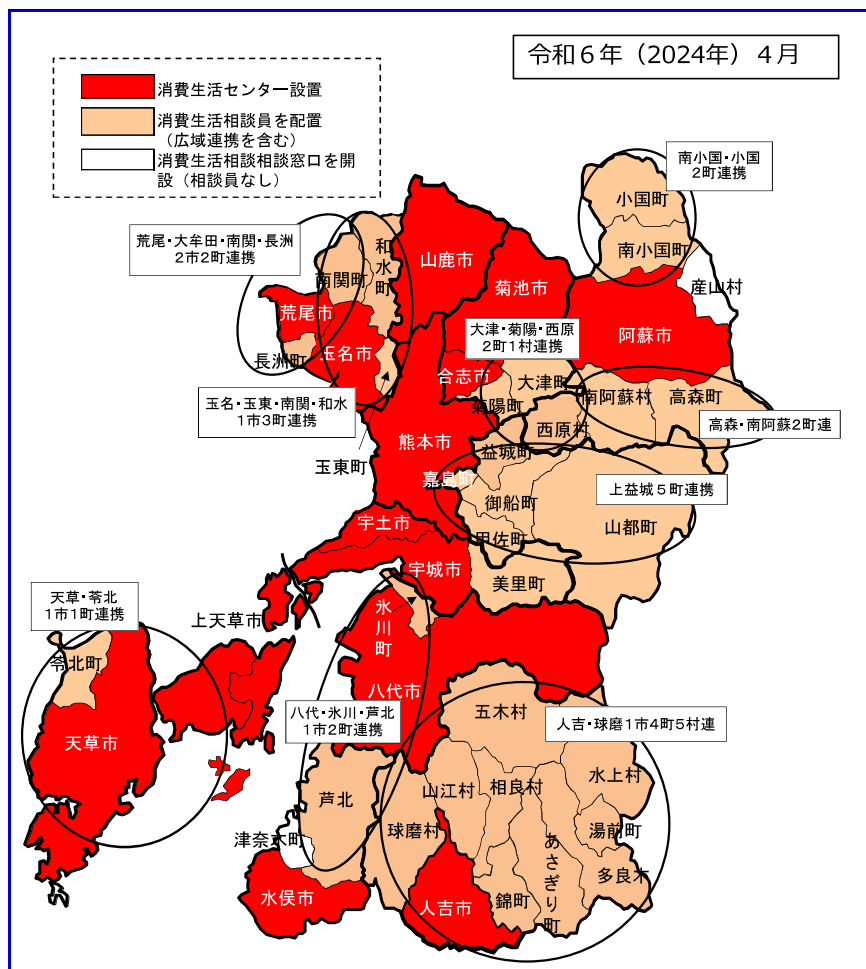
## (1) 県と市町村の消費生活相談の体制

- 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
- 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】

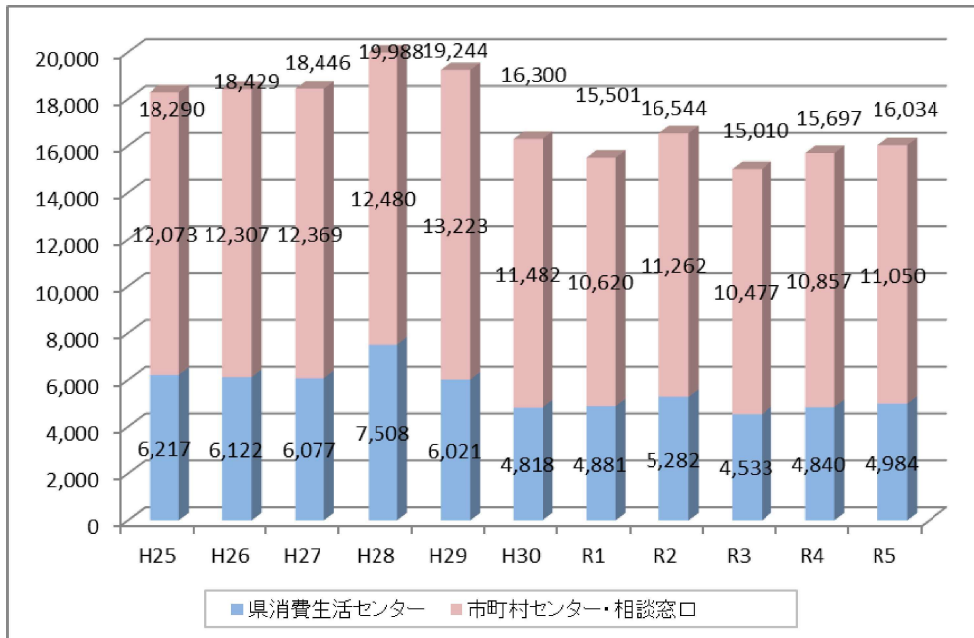
市町村における広域連携による消費生活相談員の配置は、  
9地域33市町村

## 相談体制



## (2) 県と市町村の相談件数の推移

令和5年度（2023年度）における県と市町村を合わせた相談件数は、16,034件。うち、県消費生活センターへの相談件数は4,984件、市町村への相談件数は11,050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件を超えたところで推移している。

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5年度における県消費生活センターへの相談件数は4,984件で、前年度比で約3%の増加である。

相談件数は、令和4年度に引き続き、増加傾向にある。

## Ⅱ 熊本県消費生活センターにおける相談の概要

### (1) 令和5年度の相談件数

4,984件 ※R4の4,840件から約3%増

### (2) 令和5年度に相談が多かった相談分類

相談分類（上位5分類）	R3	R4	R5	対前年度比	増減率
1 商品一般 (迷惑メール、フィッシング詐欺等)	412	475	574	99	21%
2 化粧品	236	411	373	-38	-9%
3 役務その他 (副業サポート、代行サービス等)	292	245	254	9	4%
4 健康食品 (サプリメント、ドリンク等)	172	193	196	3	2%
5 相談その他	156	173	170	-3	-2%

※ 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。

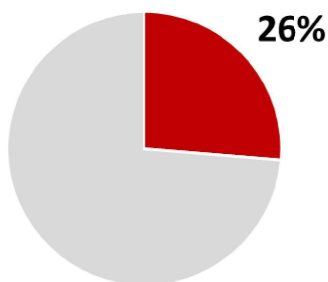
### (3) 特徴的な傾向

#### ① インターネット通信販売に関する相談が年々増加

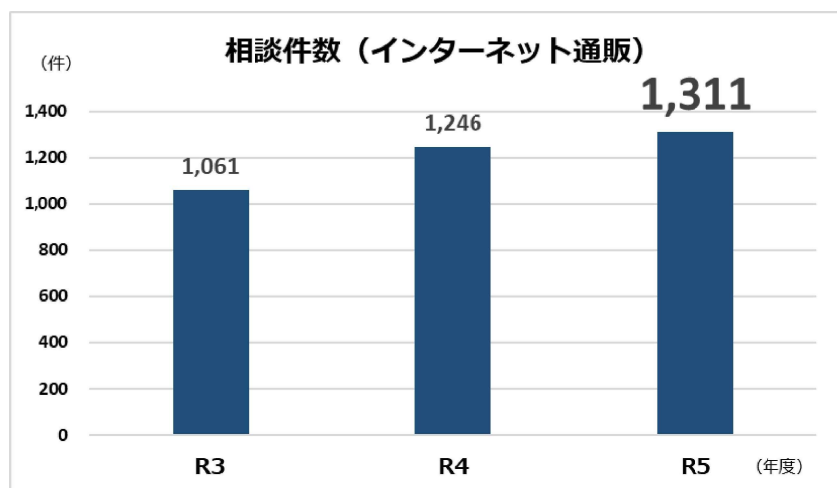
購入形態別でみると、相談全体の約26%がインターネット通信販売によるもの。

相談件数もR5年度は、1,311件となっており年々増加傾向となった。

購入方法

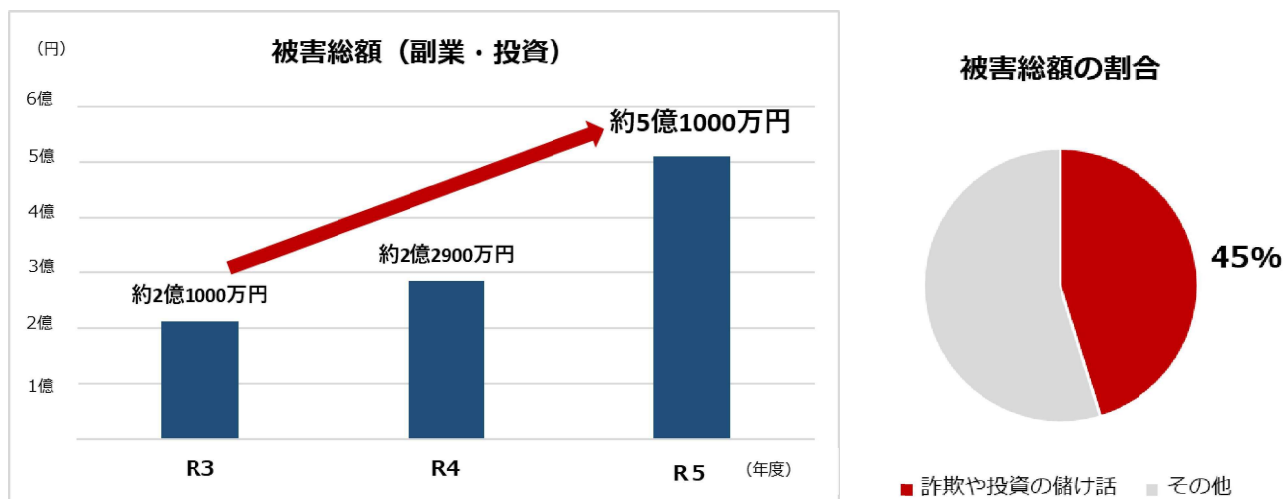


■ インターネット通販 ■ その他



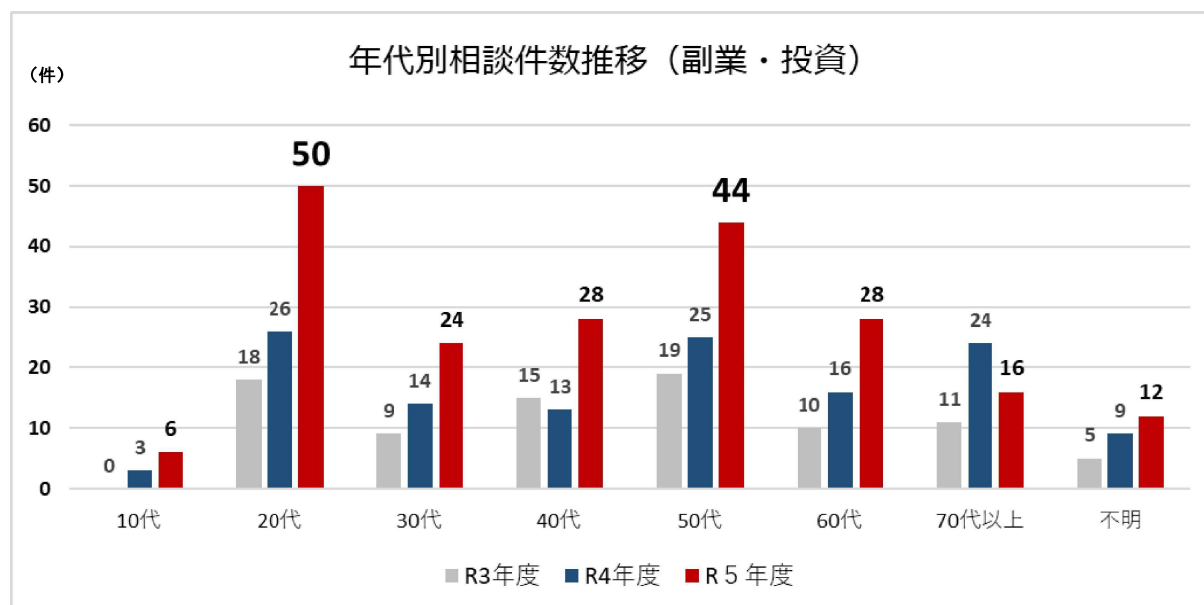
## ②副業や投資の儲け話に関する相談が大幅に増加

R5年度の相談件数は208件で、前年度(130件)から増加している。  
被害総額も年々増加しており、R5年度は被害総額が約5億1000万円  
となり、全体の被害総額の約45%を副業や投資の儲け話に関する相談が  
占めている。



相談者を年代別にみると、R5年度は20代からの相談が最も多く  
(50件)、次いで50代(44件)となっている。

若年層(10代、20代)からの相談は前年度から約2倍に増加している。



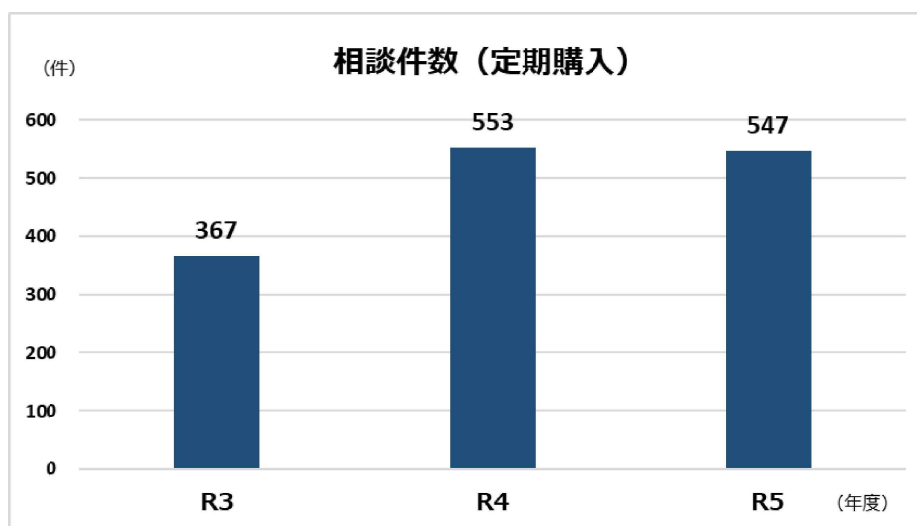
被害総額別では、「1000万円～5000万円未満」の被害金額が最も大きくなり、被害総額の64%を占めている。

相談件数は「10万円～100万円未満」が最も多い54件、次いで「100万円～500万円未満」が35件となっている。



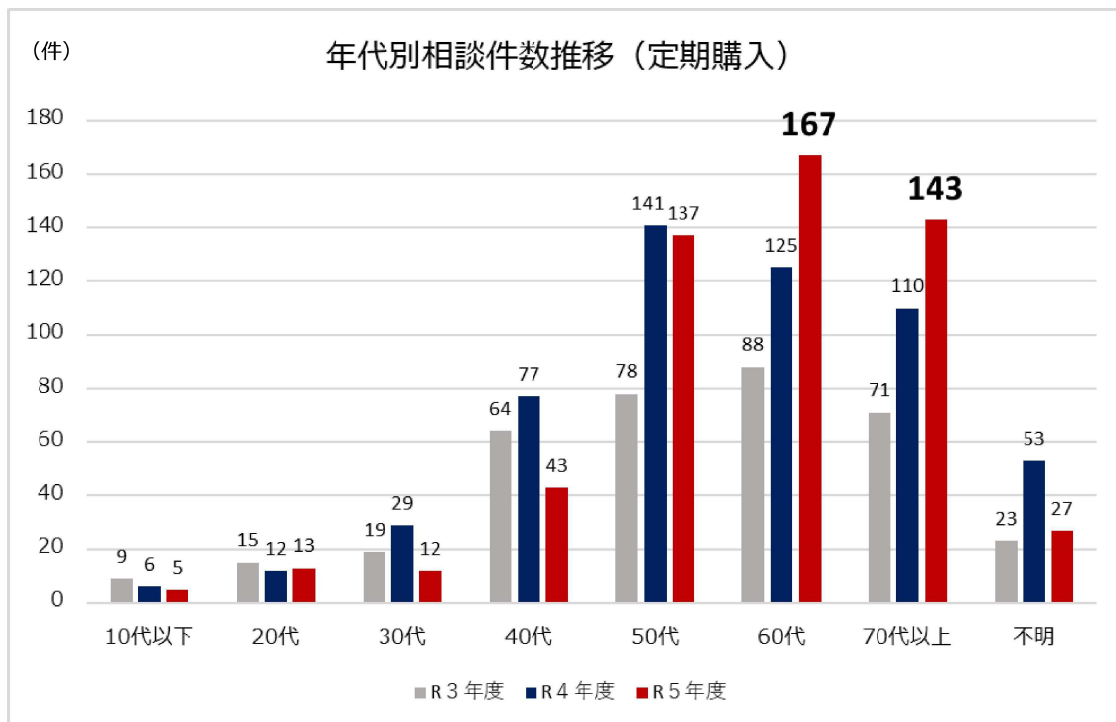
### ③定期購入に関する相談は減少傾向だが依然高止まり

R5年度の相談件数は547件で、前年度(553件)から微減したものの、依然として多くの相談が寄せられており、新しい手口で悪質なものがみられる。R5年度の被害総額は128万円となった。



相談者を年代別にみると、R5年度は60代からの相談が最も多く（167件）、次いで70代以上（143件）となっている。

相談者の6割が60代以上からの相談となった。



#### （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」は増加している。  
あっせん率は全国平均（R4：8.1%を）上回っている。

	R3	R4	R5
契約金額	21億1,100万円	16億5,900万円	23億3,300万円
既支払額	6億8,800万円	8億3,700万円	11億2,700万円
被害回復額	1億6,300万円	1億2,700万円	1億9,500万円
あっせん件数	497	582	730
あっせん率	11.0%	12.0%	14.6%
あっせん成功率	84.7%	92.2%	85.8%

- ◆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
- ◆R4年度の都道府県あっせん率の平均は、8.1%（R5.10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5年度の状況）

- ①未成年によるオンラインゲームや投げ銭の課金トラブル  
特に、夏休みや冬休みなど学校が休みになる時期に相談が増えます。

[オンラインゲームや投げ銭の課金に関する相談 42件]  
被害総額 約670万円

### 【相談事例】

○子どもに自分が昔使っていた古いスマホを与えて遊ばせていたところ、キャリア決済事業者から5万円の請求があり、オンラインゲームに課金していたことがわかった。古いスマホに残っていたキャリア決済情報を使って課金したようだ。

○カード会社から届いた利用代金明細書で、身に覚えがない請求があった。確認したところ、オンラインゲームの利用料金で、翌月請求分も約10万円あると言われた。驚いて孫に聞くと、無断でクレジットカードを持ち出して使ったことを認めた。

### [センターからの助言や対応]

- インターネットを利用する場合のルールを家族で話し合しましょう。
- 子どもに保護者のスマホなどを使わせる場合、次の点に注意しましょう。
  - ①保護者のアカウントを利用させるときは、プラットフォームとキャリア決済のアカウントを確認して、決済時にパスワードの入力が必要になっているか確認しましょう。
  - ②クレジットカードやキャリア決済のパスワードは責任を持って管理し、勝手に課金することができないよう設定しましょう。
  - ③子どもが課金してしまってもすぐに気づくことができるように、保護者が普段使用しているアドレス宛に支払い完了メールが届くようにしておきましょう。
  - ④キャリア決済の場合は上限額を設定するのも一法です。
- 通信回線や端末に設けられているペアレンタルコントロール等の機能を活用し、必要な範囲で利用に制限をかけることも有効です。

※ ペアレンタルコントロールについて、熊本県社会教育課の『「親の学び」オンデマンド講座』でも紹介しています。



## ② 「副業や投資の儲け話」に注意

[副業や投資の儲け話に関する相談 208件]  
被害総額 5億1000万円

### 【相談事例】

OSNSを見ていたら、著名な実業家が無料の投資スクールを受講数限定で開催している広告を見た。資産を少しでも増やしたいと思い、SNSに登録してスクールに参加。試しに50万円投資してみたところ、すぐに何倍にもなった。その後、金融機関から借り入れ投資したところ、約1億5000万円の資産になったが、資産を引き出すことができない。

○ネットで稼げる仕事を検索し「コピペするだけで稼げる」という情報を見て無料メッセージアプリに登録した。「仕事内容の詳細は電話で説明する」というので日時を約束したが、インターネットで検索と怪しい事業者とわかった。まだマニュアルは届いていないので、キャンセルを申し出たら「マニュアル代を払ってほしい」と返信があった。無償でキャンセルできないか。

### [センターからの助言や対応]

- 簡単に稼げるうまい話はありません。勧誘トークをうのみにせず、冷静によく考えましょう。
- 一旦支払ったお金を取り戻すことはかなり困難です。また、借金を返せる保障も一切ないほか、事業者に解約や返金を求めても連絡がとれなくなり、解決が困難になる恐れもあります。借金してまで契約しないようにしましょう。
- どのような作業を行うのか、利益がでる仕組みはどのようなものかなどを自分で調べて、よくわからなければ契約しないようにしましょう。
- 知人、同級生、先輩や会社の同僚などからの勧誘であっても、少しでも不審に思ったらきっぱりと断りましょう。

### ③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 547件]  
被害総額 約130万円

#### 【相談事例】

○ネット通販で1回だけと思ってダイエットサプリを注文したら、2回目が送られてきた。届いた書類をよく見ると定期購入であった。

○スマホの広告をみてシミ取り化粧品を購入したら定期購入だった。2回目が届いたので解約の電話をするが、通じない。

#### [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。

## (6) 県民への注意喚起等 (令和5年度実績)

### ①トラブル注意報

期 日	内 容
R5.5.10	ネット通販での出品者都合によるキャンセル後の代引き配達にご注意ください！
7.28	低価格を強調した定期購入にご注意ください！
9.20	オンラインゲームの課金トラブルにご注意ください！
10.5	電力契約の訪問販売トラブルにご注意ください！
11.22	若者の副業や儲け話に関するトラブルにご注意ください！
R6.3.28	広告で表示された海外サイトとの契約トラブルにご注意ください！

### ②テレビCMやSNSでの注意喚起

通信販売における定期購入トラブルを未然に防止し、消費者被害の拡大を抑制するため、テレビCM及びSNSのターゲティング広告による注意喚起を行った。



### 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）
- ※措置期間適用は、熊本地震の特別金利貸付利用時のみ  
 （特別利息1.5%の利用については、罹災証明、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～）、「令和2年7月豪雨」「新型コロナウイルス感染症」（令和3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5年度における面談件数等の前年度比較

令和5年度においては、面談件数は前年度比5.8%減と微減したが、貸付件数は前年度比30.3%大幅に増加した。

債務整理中または債務整理後の信用情報等により銀行等からの借入が難しい方、また、コロナ特例貸付の返済が困難になっている方等を対象に、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	前年度比	増減率
R4	面談件数	642	▲307	▲32.3%
	うちコロナ関連件数	167	▲219	
	うち豪雨関連件数	0	0	
	貸付件数	33	7	26.90%
	うちコロナ関連件数	0	0	
	うち豪雨関連件数	0	0	
R5	面談件数	605	▲37	▲5.8%
	うちコロナ関連件数	33	▲134	
	うち豪雨関連件数	0	0	
	貸付件数	43	10	30.30%
	うちコロナ関連件数	0	0	
	うち豪雨関連件数	1	1	

## IV 消費者教育の推進について

### 令和5年度の消費者教育・出前講座の実績

開催回数：全90回

(高校生等24講座、一般62講座、食品ロス削減4講座)

参加人数：全7,547名

(高校生等2,452名、一般5,022名、食品ロス削減73名)

#### (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。

##### ●高校生等のための消費生活講座実績

令和5年度：23校(24講座)、延べ受講者約2,452名

#### (2) 消費者教育コーディネーターについて

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。

##### ●令和5年度

県立高校16校、私立高校10校、特別支援学校9校を訪問し、学校現場のニーズや要望の聴取を行った。

#### (3) 食品ロス削減推進について

##### ① 食品ロス削減推進に係る広報活動の実施 (食品ロス月間、てまえどり、食べきり運動)

- ・新聞広告記事掲載、テレビCMの放映
- ・SNS広告配信、街頭ビジョン放映
- ・出前講座、消費者大会等における啓発用クリアファイル、カトラリーの配布 等



##### ② 事業者参加「フードドライブ」の実施

- ・熊本市、八代市、上天草市を回収拠点として、フードドライブを実施(9/11~9/15)。
- ・県内75事業所から約2.3トンの食品が集まり、支援団体を通じて子ども食堂等に配付。

##### ③ 食ロスチェックの実施

- ・消費者からモニターを募り、家庭における食品ロス発生要因等の現状を把握。
- ・58人が参加し、2週間にわたって食品ロスの量、種類等を記録。