

令和4年度（2022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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
- IV 消費者教育の推進について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

令和5年5月30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

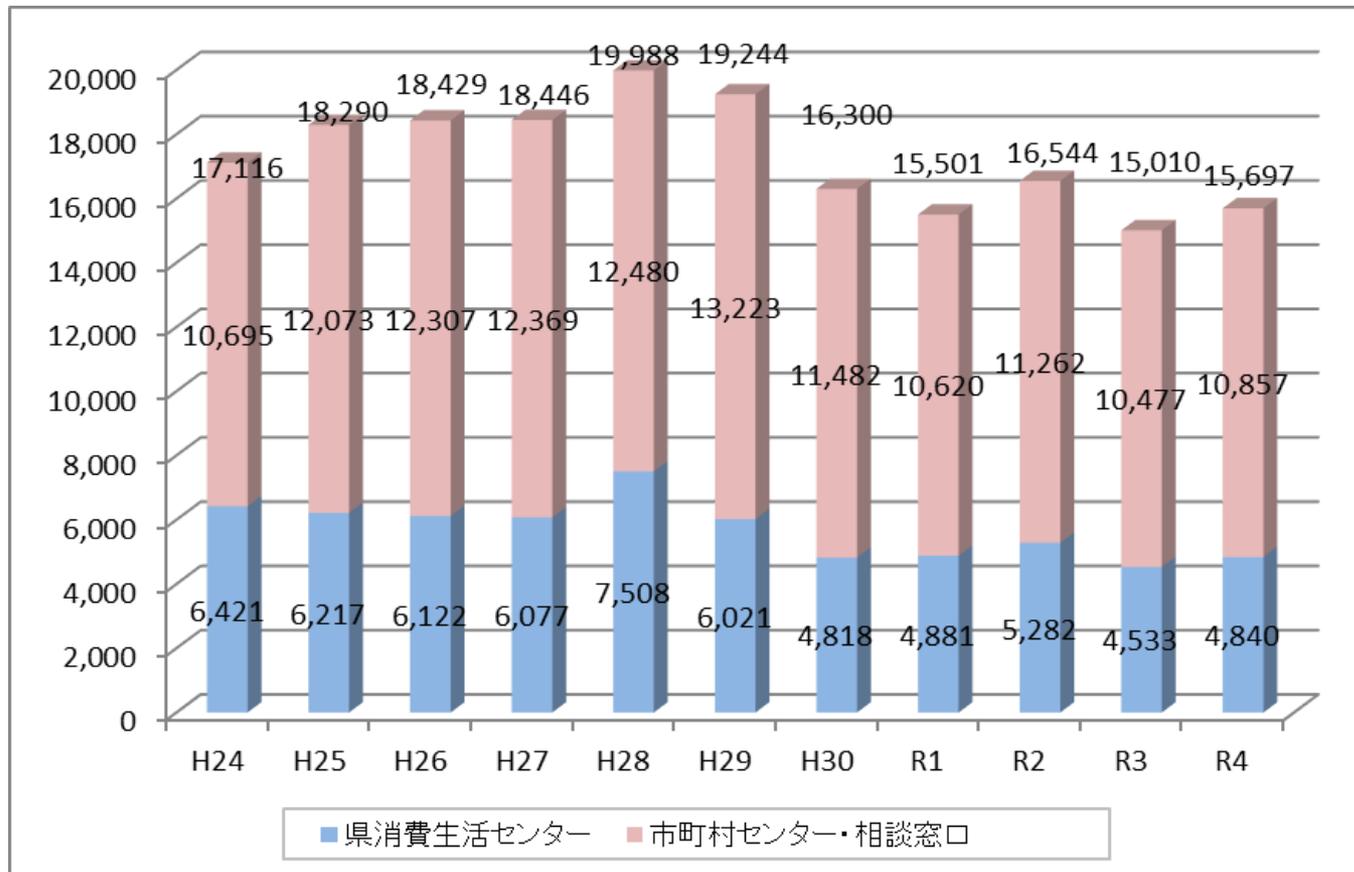
- ① 熊本県：熊本県消費生活センター  
消費生活相談員13人体制  
(一般相談員11人、商品テスト相談員2人)
- ② 市：14市すべてに消費生活センターを設置  
消費生活相談員による週4日以上の相談体制
- ③ 町村：31町村すべてに消費生活相談窓口を設置  
うち2町村を除く29町村で消費生活相談員による  
相談対応を実施

### 【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、  
9地域33市町村。

## (2) 県と市町村の相談件数の推移

令和4年度（2022年度）における県と市町村を合わせた相談件数は、15,697件。うち、県消費生活センターへの相談件数は4,840件、市町村への相談件数は10,857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4年度における県消費生活センターへの相談件数は4,840件で、前年度比で約7%の増加である。

相談件数としては、熊本地震が発生した平成28年度以降減少傾向にある中、令和元年度、令和2年度は新型コロナウイルス感染症関連相談等により相談件数が増加している。令和3年度はいったん減少したものの、令和4年度になって再び増加している。

## 《参考》 過去3年間の相談件数の推移

(単位:件)

年 度	R2	R3	R4
総 相 談 件 数	5,282	4,533	4,840
コ ロ ナ 関 係	603	205	85
熊 本 地 震 関 係	55	29	10
令 和 2 年 7 月 豪 雨 関 係	41	2	3

## Ⅱ 熊本県消費生活センターにおける相談の概要

### (1) 令和4年度の相談件数

4,840件 ※R3の4,533件から約7%増

### (2) 令和4年度に相談が多かった相談分類

相談分類（上位5分類）	R2	R3	R4	対前年度比	増減率
1 商品一般（迷惑メール、架空請求等）	499	412	475	63	15%
2 化粧品	206	236	411	175	74%
3 役務その他（占い、サポート契約等）	250	292	245	-47	-16%
4 健康食品（サプリメント、ドリンク等）	325	172	193	21	12%
5 相談その他	181	156	173	17	11%

※ 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化粧品に関する相談が増加、過去10年間で最高

令和4年度において相談件数が最も増加した相談分類は、「化粧品」。

1回限りと思って購入したら意図しない定期購入になっていた、解約しようと思っても連絡がとれずに解約できないままている等の相談が急増。

次いで多い「電気」については、新たな電力会社と契約した後の料金に関する相談等が多く寄せられた。

増加件数の多い相談分類	R2	R3	R4	対前年度比	増減率
1 化粧品	206	236	411	175	74%
2 電気	56	48	74	26	54%
3 行政サービスその他（行政を名乗るメール等）	147	59	79	20	34%
4 融資サービス（多重債務等）	181	131	166	35	27%
5 教養娯楽品その他（ゲーム、出会い系等）	-	57	72	15	26%

## ②多重債務に関する相談が増加

県センターへの多重債務に関する相談は、令和3年度はいったん減少したものの令和4年度は再び増加している。今後、物価高騰等の経済的な影響等を注視する必要がある。

	R2	R3	R4	対前年度比	増減率
多重債務	124	93	122	29	31%
過払い金	18	10	12	2	20%
ヤミ金	18	13	15	2	15%

## ③架空請求の大半はメールやSMS

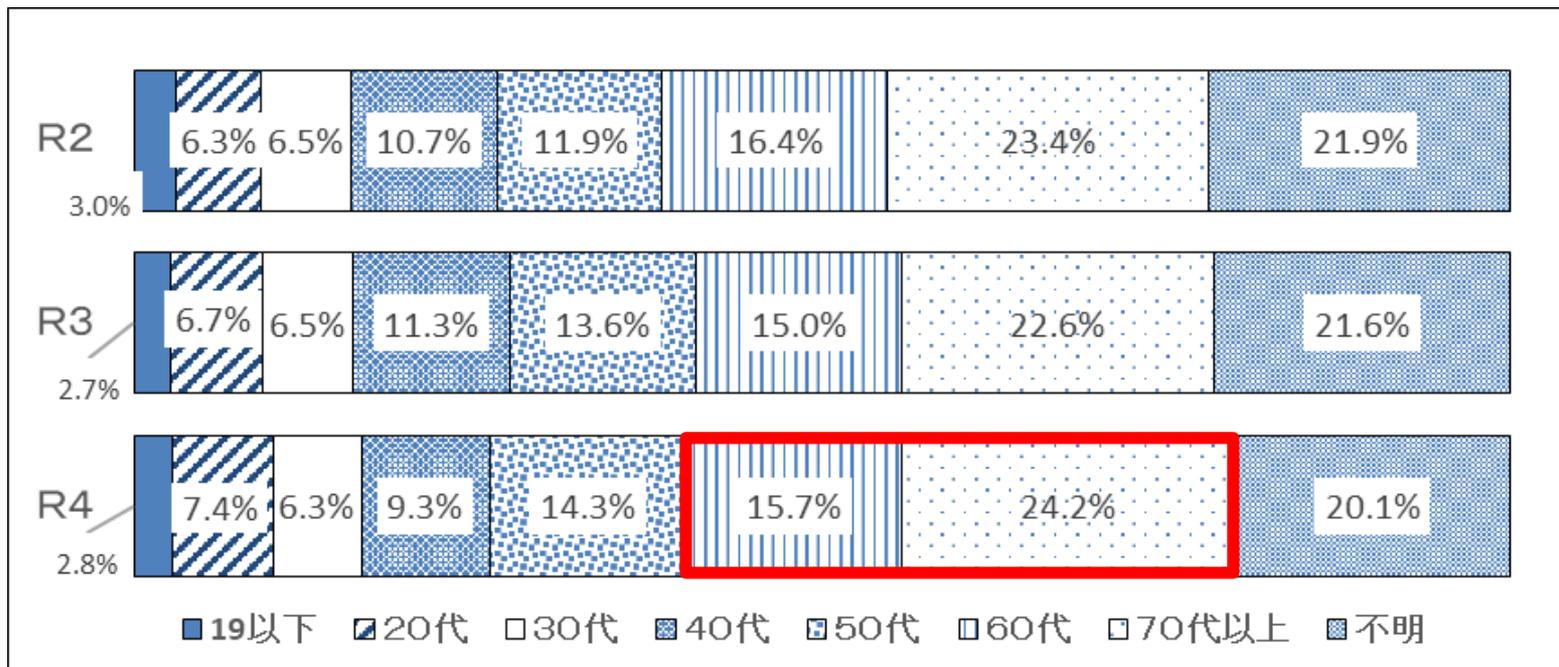
架空請求の到達手段は、携帯電話やスマホへのメールやSMS（ショートメッセージサービス）によるものが大半を占めた。

架空請求の手段	R2	R3	R4	対前年度比	増減率
携帯電話、スマホ等	108	102	105	3	3%
葉書、封書	20	15	6	-9	-60%
その他・不明	61	65	1	-64	-98%

#### ④高齡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4割を占めている。

【R2：2,098件、R3：1,705件、R4：1,938件】



## (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」は減少している。  
あっせん件数、あっせん率、あっせん成功率は増加している。  
丁寧にあっせん等を行っていることにより、あっせん成功率は約92%と高い水準を保っている。

	R2	R3	R4
契約金額	15億5300万円	21億1100万円	16億5900万円
既支払額	5億3500万円	6億8800万円	8億3700万円
被害回復額	1億5900万円	1億6300万円	1億2700万円
あっせん件数	488	497	582
あっせん率	9.2%	11.0%	12.0%
あっせん成功率	89.3%	84.7%	92.2%

- ◆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
- ◆R3年度の都道府県あっせん率の平均は、6.8% (R4.10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4年度の状況）

### 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 553件]

#### 【相談事例】

○通常価格1万円の美容液が初回限定2,000円との広告を見て注文した。商品が届き、初めて4回購入が条件の「定期購入」になっていることがわかった。解約しようと連絡をするが、なかなか電話が繋がらない。やっと電話がつながり、解約しようとしたら、初回で解約する場合は定価との差額を支払う必要があると言われた。

#### [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。

## ② 「副業や投資の儲け話」に注意

[サイドビジネスに関する相談69件、マルチ商法に関する相談61件]

### 【相談事例】

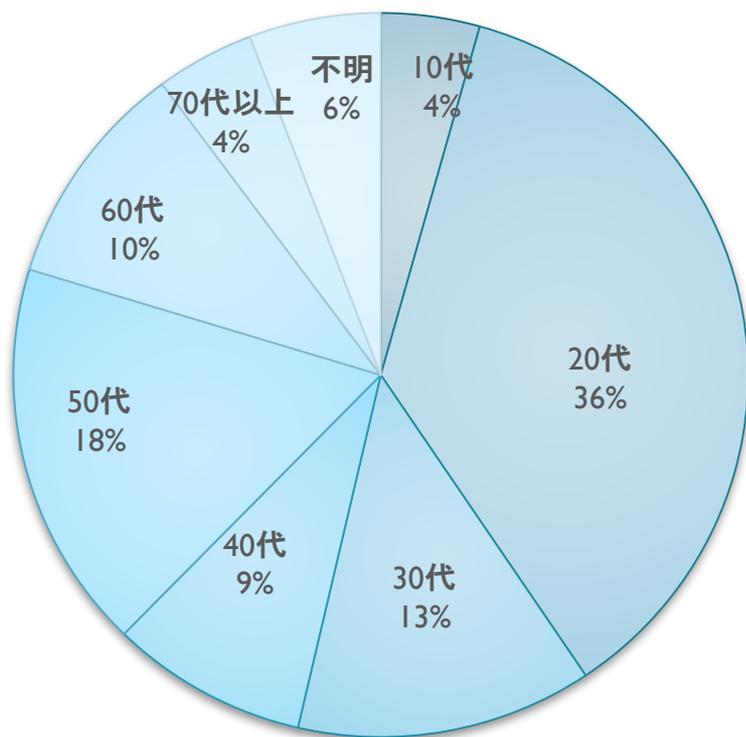
- スマホでできる副業を探して、メールで相談に乗れば高額な報酬が得られるという副業サイトに高額な登録料を支払ったが、思うような収益は出ない。返金してもらいたい。
- オンラインゲームの紹介マルチに加入して、借金をして登録料を支払った。返金してもらいたい。

### [センターからの助言や対応]

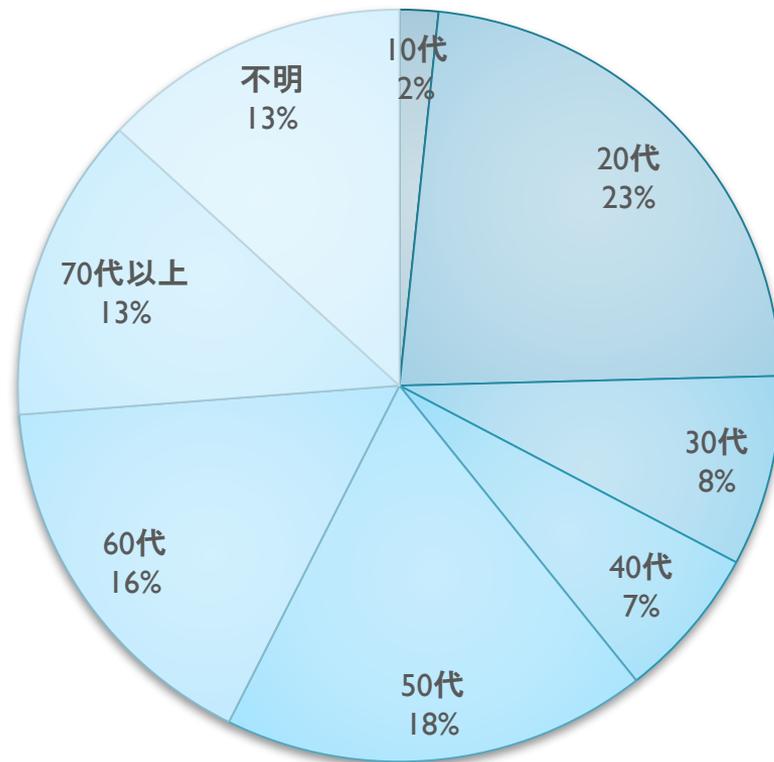
- 簡単に高額収入を得られることはありません。「簡単にお金を稼げる」といった、甘いうたい文句には注意しましょう。
- スマホや無料のセミナーで高額な契約を強引に勧められたり、納得がいかない契約である場合はきっぱりと断りましょう。特にクレジット契約や借金を強要して契約を勧めてくる場合は注意が必要です。
- 説明を受けても内容の詳細が分からない場合は契約を行ってはいけません。

# サイドビジネス・マルチ商法に関する相談の年齢構成

## サイドビジネス



## マルチ商法



### ③ 動画サイトやメールによる架空請求に係る相談

[動画サイトやメールによる架空請求に係る相談 105件]

#### 【相談事例】

- 動画サイト閲覧中、突然、会員登録されたと表示され、40万円の料金を請求された。
- スマートフォンにSMSで未納料金があるのでこのままだと裁判するとのメールが届いた。相手に電話すると50万円払うように言われた。

#### [センターからの助言や対応]

- 「訴訟」「至急」など不安をあおるような言葉が書かれていますが、あわてて相手に連絡せず、一度冷静になり、まずは消費生活センターや警察に相談してください。
- 連絡先等が知られている場合や教えてしまった場合には、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しましょう。

# (6) 県民への注意喚起等 (令和4年度実績)

期 日	内 容
R4. 9.20	災害に便乗した悪質な勧誘・商法に注意
11. 8	「簡単に稼げて高収入」などと勧誘する副業サイトや情報商材に注意
12.22	電話でお金詐欺に注意

報道資料  
令和4年(2022年)9月20日  
【緊急!】消費者トラブル注意報 第104号

## 災害に便乗した悪質な勧誘・商法にご注意ください!

自然災害の後は「台風被害と言えば保険金を請求できる」「今すぐ契約すれば安価で修理できる」等と勧誘された、という相談が寄せられます。災害の混乱や被害で困っていることに便乗した悪質な勧誘・商法には、普段よりさらに慎重な対応が必要です。

- 事例1  
「近所で工事をしている」と訪問してきた業者に「屋根の一部が壊れているようだ、台風被害と見れば保険金を請求できる」と勧誘された。家庭に台風被害はなかったが、勧誘がしつこく帰ってこない。しかたなく契約したが、手数料として保険金の35%を請求された。
- 事例2  
「今、屋根を撮影した」という写真を持って業者が訪問してきた。「修理が必要だ、保険が使える」と勧誘され、断ったが「今ならすぐ修理できて、代金を値引きする」としつこく、契約し工事してもらった。数日後、訪ねてきた保険代理店に説明すると「写真は別の家の屋根ではないか」と言われ、屋根を確認すると修理は終わっていない。

- 消費者へのアドバイス
- ①ひとりで決めてすぐに契約せず、家族などと相談しましょう  
業者からの勧誘を一度断っても、何度もしつこく契約を迫り、支払いを求めてきます。ひとりで即決せず、まずは家族や支援者などと相談しましょう。業者が家に居座り、帰らないときは、警察に連絡しましょう。
  - ②保険金の不正請求の勧誘に乗ってはいけません  
事実と異なる申請をすることは「不正請求」です。保険の加入者である申請者は保険金の返還を求められるだけでなく、詐欺罪に問われることもあります。そのような誘いは絶対に卑らせず、きっぱり断りましょう。なお、保険金請求の手続きは損害保険の補償対象とはなりません。
  - ③わからないことは自分で確認しましょう  
災害があったときの手続き、被害による修理が保険金の請求対象になるか等、わからないことがあるときは、公的機関や加入している保険会社等に確認しましょう。

※お困りの際は、県や市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談ください。  
■熊本県消費生活センター 相談電話 096-383-0999  
(相談受付時間：平日の午前9時から午後5時まで)

報道資料  
令和4年(2022年)11月8日  
【緊急!】消費者トラブル注意報 第105号

## 「簡単に稼げて高収入」などと勧誘する副業サイトや情報商材に注意してください!

SNSやインターネットの広告を通じて、「簡単に稼げる」、「副業で高収入」、「初期費用は稼いで取り戻せる」などと勧誘され、副業や情報商材についての高額な契約をしたが、全くもうからなかったとの相談が急増しています。

- 相談事例
- 【事例1】スマホで見つけた、相手の悩みなどを聞くだけでもうかるというマッチングアプリの副業に申し込んだ。始めてみると、マッチングした相手とやり取りするための登録費用やポイント等の費用を次々に請求され、一切稼げなかった。
- 【事例2】SNSで副業の勧誘を受け、FXの自動売買サポートの契約をした。初期費用を払って情報商材を購入したが、やり方がわからない。解約しようとして相手に連絡したが、「高額なサポートプランを受ければ払った金額をすぐに取り戻せる」などとしつこく説得され、解約させてもらえない。

- 消費者へのアドバイス
- 「簡単に稼げる」、「気軽にできる」と強調する広告やSNSの情報を安易に信じてはいけません。うまい話をうのみにしないようにしましょう。
  - 特に、副業を始めるに当たり、登録料や利用料等を請求するものには要注意です。一旦支払ったお金を取り戻すのは非常に困難です。特に勧誘者や契約の相手方、事業者の連絡先について確認せずにお金を支払うことは、絶対に止めましょう。
  - 知り合いからの勧誘であっても、怪しい勧誘はきっぱりと断りましょう。
  - 「お金がない」と断っても、クレジットカードでの高額決済や消費者金融からの借金を勧められて契約させられるケースが増えています。借金を勧めるような副業の勧誘は断りましょう。

■熊本県消費生活センター 相談電話 096-383-0999  
(受付時間：平日の午前9時から午後5時まで)  
■最寄りの警察署または警察安全相談電話(☎9110 (受付時間：24時間))

報道資料  
令和4年(2022年)12月22日  
【緊急!】消費者トラブル注意報 第106号

## 電話でお金詐欺にご注意ください!

公的機関を名乗り、税金や健康保険料等の還付金の受け取りに必要な手続きを装ってATMを操作させ、お金を振り込ませる「還付金詐欺」等の「電話でお金詐欺」に関する相談が寄せられています。

- 相談事例
- 【事例1】市役所の職員を名乗る人物から、健康保険料の還付金の受取り手続きについて電話があり、キャッシュカードを持って銀行に行くよう指示された。銀行では、銀行のサポートセンターを名乗る人物から電話があり、指示されたとおりATMを操作したところ、他人の口座に150万円の振り込みをしていた。
- 【事例2】パソコンを操作中に、警告音が鳴り、ウイルスに感染したとの表示が出た。慌てて画面に表示された電話番号に掛けると、「パソコンの補修サービスのために45万円が必要」として、電子マネーでの支払いを求められた。

- 消費者へのアドバイス
- 公的機関が還付金について電話を掛けることはありません。電話でお金の話が出たら、詐欺を疑いましょう。
  - 電話に出て話を聞いてしまうと、言葉巧みに騙されることがあります。留守番電話や番号ディスプレイ等の機能を活用し、知らない番号の電話には出ないようにしましょう。在宅時でも留守番電話に設定しておくとう安心です。
  - 「期限が迫っている」などと急がせ、冷静に判断できないよう消費者を困惑させるのも典型的な詐欺の手口です。怪しいと感じたら一旦電話を切り、落ち着いて考えましょう。
  - 不安なときは、一人で悩まず、家族や警察、行政機関等に相談してください。

■熊本県消費生活センター 相談電話 096-383-0999  
(受付時間：平日の午前9時から午後5時まで)  
■最寄りの警察署または警察安全相談電話(☎9110 (受付時間：24時間))

# 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～）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4年度における面談件数等の前年度比較

令和4年度においては、面談件数は前年度比32.3%減と減少したが、貸付件数は前年度比26.9%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相談者を対象に生活再生に向けた効果的な貸付を実施。

年度	面接・貸付	件数	前年比	増減率
R3	面談件数	949	▲70	▲6.9%
	うちコロナ関連件数	386	19	
	うち豪雨関連件数	0	▲121	
	貸付件数	26	▲5	▲16.1%
	うちコロナ関連件数	0	▲4	
	うち豪雨関連件数	0	▲2	
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	26.9%
	うちコロナ関連件数	0	0	
	うち豪雨関連件数	0	0	

### 3 物価高騰の影響

当該事業の相談者全てがお金に関する問題を抱えており、価格高騰という意味では、相談者全てにその影響がみられる。

#### 〔相談事例1〕

母子世帯で子どもは高校生。ダブルワークで就労中だが、教育費、車ローンがかかっている中、食費、光熱費の物価高騰により、収支が整わず家賃滞納となった。支出の見直しややりくりをしたがそれでも家賃滞納の解消が遅れ、住居退去を求められ困っている。

#### 〔相談事例2〕

父子世帯で、父はタクシードライバー。出来高制で収入が不安定。長女は療育手帳所持、次女はバイト就労中。電気代が今冬、これまでにない高額で4万円台の支払いに加え食費も高騰していて大変な状況である。更に家賃が払えず、6月頃までに払わないと退去しないといけない状況。

### 〔相談事例3〕

母子世帯で子どもは中学生。自営業。コロナ禍で事業収入減少の状態から回復に向け何とか事業継続してきたが、物価高が生活を直撃。家計の見直しとして、特に食費をやりくりしながら暮らしてきたが追いつかない状況であった。このような状況の中、本人が病気となり、療養費を借入に頼らざるをえない状態となった。また、中学生の息子の教育費の準備も出来ず、今後の見通しができない状況である。

### 〔相談事例4〕

母子世帯で子どもは高校生。母親はダブルワーク就労で生計維持。高校生の子どもの通学が公共交通機関を利用できる地域ではないため、必然的に子どもの送り迎え（学校・部活）を母親の車でやっている。そのため、ガソリン代の高騰のあおりを受け、就労先への移動や子どもの送迎のための費用が増加し、家計を圧迫している。

## IV 消費者教育の推進について

### (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。講座の令和4年度の実施校は 20校（34講座）、受講者数は延べ 2,971名となっている。

#### ●高校生等のための消費生活講座実績

平成30年度：21校（27講座）、延べ受講者1,659名  
令和元年度：29校（38講座）、延べ受講者3,555名  
令和2年度：15校（16講座）、延べ受講者2,056名  
令和3年度：8校（10講座）、延べ受講者1,113名  
令和4年度：20校（34講座）、延べ受講者2,971名

## (2) 消費者教育コーディネーターについて

### ①設置の経緯

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。

### ②消費者教育コーディネーターの活動

#### ●令和元年度

県立高校45校、市立高校2校、特別支援学校7校を訪問し、学校現場のニーズや要望の聴取を行った。

#### ●令和2年度

コロナ禍の中で行動が制約されたが、県内の私立高校21校中16校を訪問するとともに、作成した教材を活用した授業の実践を検証するため、県立高校・特別支援学校それぞれ1校を訪問した。

#### ●令和3年度

県立高校7校、特別支援学校12校を訪問し、学校現場のニーズや要望の聴取を行った。また、高校への教育教材の送付やSDGs関連の教材を作成し、HPに掲載した。

#### ●令和4年度

県立高校26校、特別支援学校5校を訪問し、学校現場のニーズや要望の聴取を行った。